

2018 청소년상담연구 • 205

# 청소년상담프로그램 인증방안 연구

책임연구자 : 김 세 진

공동연구자 : 손 재 환

최 기 흥

유 준 호



한국청소년상담복지개발원

Korea Youth Counseling & Welfare Institute

**청소년상담연구 205**

**청소년상담프로그램 인증방안 연구**

인 쇄 : 2018년 12월

발 행 : 2018년 12월

발 행 인 : 이기순

발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원

(48058) 부산광역시 해운대구 센텀중앙로 79, 센텀사이언스파크(7층~10층)

T. (051)662-3131 / F. (051)662-3005

<http://www.kyci.or.kr>

인 쇄 처 : 가꿈복지직업재활시설

비매품

ISBN 978-89-8234-735-1 94330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 혹은 전부를 전재할 수 없습니다.

**국립중앙도서관 출판예정도서목록(CIP)**

청소년상담프로그램 인증방안 연구 / 책임연구자: 김세진 ;  
공동연구자: 손재환, 최기홍, 유준호. -- 부산 : 한국청소년  
상담복지개발원, 2018  
p. ; cm. -- (청소년상담연구)

권말부록 수록

참고문헌 수록

영어 요약 있음

여성가족부의 지원을 받아 제작되었음

ISBN 978-89-8234-735-1 94330 : 비매품

ISBN 978-89-8234-001-7 (세트) 94330

청소년 상담[靑少年相談]

상담 프로그램[相談--]

186.3-KDC6  
616.89-DDC23

CIP2018040171

# 간행사

---

지난 20여 년 간 청소년상담복지 현장에서는 한국청소년상담복지개발원 및 지역 청소년상담복지센터 등 다양한 기관에서 매년 많은 수의 프로그램을 개발하여 왔으나, 개발된 프로그램이 활용되지 못하고 사장되거나 운영되고 있는 프로그램에 대한 효과성을 체계적으로 관리할 수 있는 시스템이 거의 없었습니다. 청소년상담 프로그램의 공공성과 신뢰성을 확보하고, 추후 상담 프로그램의 위상을 강화하기 위해서는 체계적인 관리시스템의 필요성이 논의되었고, 그 대안으로 프로그램 인증제의 도입이 제기되었습니다.

이에 한국청소년상담복지개발원에서는 청소년상담프로그램의 품질을 관리할 수 있는 인증 평가도구를 개발하고, 우수한 청소년상담프로그램을 선별, 확산 및 보급을 위한 인증 방안을 모색하기 위해 국내외 인증모형에 대한 문헌을 광범위하게 고찰하였고, 국내외 인증체제에 대한 사례 분석 및 청소년상담복지센터 실무자 및 인증제 운영 실무자들의 심층 면접을 거쳐 의견을 수렴하였습니다.

이를 토대로 청소년상담프로그램 인증 평가도구 초안을 개발하였으며 전문가 자문 및 모의 평가를 통해 인증제 평가도구 최종안을 개발하였습니다. 또한 상담서비스의 공적 신뢰성을 확보하는데 필요한 인증체계를 마련하고, 청소년상담프로그램 인증제의 안정적인 정착과 운영내실화를 위해 인증제 추진 방향 및 5개년 시행 계획을 수립할 수 있었습니다. 향후 본 연구가 프로그램의 효과성을 제고하여 고품질의 상담프로그램이 확산될 수 있도록 청소년상담프로그램 인증제 도입을 위한 유용한 자료로 활용되기를 기대합니다.

본 연구를 위하여 조사에 적극 참여해주신 전국의 청소년상담복지센터 선생님들께 진심으로 감사드립니다. 아울러 연구를 위해 애써주신 공동연구자이신 손재환 교수님, 최기홍 교수님 그리고 본원의 연구진들께 깊은 감사를 드립니다.

본 연구를 통하여 최적의 품질관리체계를 제도화 할 수 있는 청소년상담프로그램 인증제가 도입될 수 있기를 기대합니다.

2018년 12월

한국청소년상담복지개발원 이사장 **이기순 이기순**

# 초 록

정부정책으로 추진되는 청소년 상담은 공적서비스로서 국가적 지원을 받으면서 빠르게 성장해나갔지만, 청소년 문제가 심화되고 다양해지면서 전문적 상담에 대한 사회적 수요는 증가하고 사회적 기대 또한 높아졌다. 지역의 청소년상담기관은 청소년문제에 대한 지역사회 요구를 감당하기에는 상담인력이 부족하였고, 현장에서 필요로 하는 문제영역별 프로그램의 부재로 많은 어려움을 경험하였다. 지난 20여 년 간 청소년상담복지 현장에서 한국청소년상담복지개발원 및 지역 청소년상담복지센터 등 다양한 기관에서 매년 많은 수의 프로그램을 개발하여 왔으나, 이를 관리하는 체계가 거의 없는 실정이었다. 그래서 개발된 프로그램이 활용도 되지 못한 채 사라지는 경우도 많았으며, 운영되고 있는 프로그램 효과성을 체계적으로 검증한 사례가 거의 없는 실정이었다.

이처럼 프로그램의 질을 관리할 수 있는 시스템이 부족한 상황에서, 청소년상담 프로그램의 공공성 강화와 품질 관리된 프로그램의 개발 및 확산을 위해 인증체계를 도입하는 것은 매우 필요하다. 상담프로그램의 질적 제고를 통해 프로그램의 품질 확보가 우선된다면, 효과적이고 책무성 있는 청소년상담서비스를 제공하는 기관으로서의 신뢰도와 대외적 위상은 높아질 것이다. 또한 개발된 프로그램은 체계적 절차에 따라 공식적으로 검증받음으로써 수요자들에게 우수한 프로그램을 안정적으로 보급할 수 있고 청소년상담프로그램 활성화에 기여할 것으로 본다.

따라서 본 연구에서는 청소년상담프로그램의 품질을 관리할 수 있는 평가도구를 개발하고, 우수한 청소년상담프로그램을 선별하고, 확산 및 보급을 위한 청소년상담프로그램 인증 방안을 모색하여 관련 정책수립에 활용될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 이 연구의 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 청소년상담복지센터 종사자, 인증제 운영 기관 실무자를 대상으로 요구조사 및 분석을 통해 인증평가 도구(안)을 마련한다.

둘째, 인증 모형에 대한 문헌을 고찰하고, 상담프로그램 및 국내외 인증체제에 대한 사례 분석을 통해 인증 체제의 기초를 마련한다.

첫 번째 연구목표인 인증평가 도구(안)의 개발은 다음과 같은 절차를 통해 이루어 졌다. 먼저, 청소년상담복지 프로그램 관련 문헌연구를 실시하고, 최근에 연구동향을 파악하여 청소년상담복지 프로그램에 포함되어야 할 주요 내용을 도출하여 이후 평가기준을 개발하는데 활용하였다. 또한 청소년상담복지프로그램 평가도구를 개발하고 인증체제의 기초를

마련하기 위하여 현장실무자 대상 의견조사, 청소년상담복지관련 실무자 및 국내인증제 실무자 심층인터뷰를 실시하였다. 의견조사 및 심층인터뷰를 통해 도출된 시사점을 참고하여 평가도구 초안을 만들었으며, 평가도구의 타당화를 위해 전문가 델파이 조사 및 모의 평가를 실시하였다. 타당화 작업을 통해 만들어진 평가도구 최종안은 다음과 같다.

첫째, 프로그램 목표 영역은 총 4개의 평가 요소로 구성되었다(타당성, 명료성, 필요성, 세부전략). 둘째, 프로그램 구성 영역은 총 5개의 평가 요소로 구성되었다(대상자의 적시성, 대상과 내용의 부합성, 목표와 내용의 일치성, 운영자 자격요건, 그리고 이론적 배경). 셋째, 프로그램 효과 영역은 총 1개의 평가 요소로 구성되었다(효과성 검증의 신뢰성). 넷째, 프로그램 운영 영역은 총 4개의 평가 요소로 구성되었다(매뉴얼의 체계성, 매뉴얼의 가독성 및 명확성, 운영환경, 그리고 자체평가). 마지막으로 연구 윤리 영역은 총 2개의 평가 요소로 구성되었다(저작권과 대상자의 인권).

두 번째 연구내용인 인증체계의 주요 구성요소는 다음과 같다. 먼저, 인증과정을 전반적으로 관리·운영하는 기관으로 인증제의 신뢰성 확보 및 활용 활성화를 위한 인증심의기관, 심의되는 결과물에 대한 인증의 효력이 발휘될 수 있도록 권한을 부여하는 공신력 있는 기관인 인증부여기관, 인증체제의 질 관리를 위해서는 지속적 모니터링과 피드백을 지원하는 인증연구기관으로 구성된다. 인증심의기관, 인증부여기관, 인증연구기관이 각자의 역할을 충실히 수행하는 가운데 각 기관과 유기적인 협력관계를 유지해 나갈 때, 청소년상담 프로그램 인증제가 안정적으로 운영될 수 있을 것이다.

청소년상담 프로그램 인증절차는 다음과 같다. 인증심의기관에서는 공지와 신청, 평가 자료 취합 및 심사위원 구성, 평가진행, 결과 공지 등의 절차를 맡아 진행한다. 인증심의위원회는 인증계획 수립과 심의 결과에 대해 최종 승인한다. 또한 사후관리체계를 마련하여 인증 프로그램 운영 시 모니터링과 재인증 절차를 운영한다.

청소년상담 프로그램 인증제의 성공적 정착과 운영의 내실화를 위해 아래와 같이 몇 가지 추가 제언을 하고자 한다.

첫째, 공적인 청소년상담 프로그램 인증제가 체계적으로 구축되기 위해서는 법적 근거가 마련되어야 한다. 둘째, 다양한 기관에서 개발된 프로그램을 인증할 수 있는 공인된 평가체계 구성과 신뢰성을 갖춘 인증기관의 구성이 필요하다. 셋째, 인증제 모델에 대한 지속적인 연구가 필요하다. 넷째, 전문성을 갖춘 인증 심사원 양성 과정이 필요하다. 다섯째, 인증제 활성화를 위한 홍보가 필요하다.

# 목차

## I. 서론 1

## II. 이론적 배경 4

- 1. 국내 청소년상담복지 프로그램의 연구동향 ..... 4
- 2. 인증의 의미와 평가모형 ..... 4
- 3. 국내 주요 인증제도 ..... 5
  - 가. 프로그램인증 ..... 6
  - 나. 기관인증 ..... 12
- 4. 국외 주요 인증제도 ..... 25

## III. 연구 방법 41

- 1. 문헌 연구 및 사례분석 ..... 41
- 2. 청소년상담복지관련 실무자 대상 요구조사 및 인식조사 ..... 41
- 3. 청소년상담복지관련 실무자 및 국내인증제 실무자 심층인터뷰 조사 ..... 41
- 4. 전문가 대상 델파이 조사 ..... 42

## IV. 청소년상담프로그램 인증제에 대한 의견조사 43

- 1. 청소년상담프로그램 인증제에 관한 설문조사 ..... 43
- 2. 국내 인증제 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 결과분석 ..... 58
- 3. 청소년상담복지센터 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 결과분석 ..... 71
- 4. 설문조사 및 인터뷰 결과 요약 ..... 90

## V. 청소년상담프로그램 인증을 위한 평가도구 개발 95

- 1. 청소년상담프로그램 평가도구 초안 ..... 95
- 2. 청소년상담프로그램 인증을 위한 평가도구 타당화 ..... 96
- 3. 청소년상담프로그램 모의평가 ..... 105
- 4. 청소년상담프로그램 평가도구 최종안 ..... 109

## VI. 청소년상담복지프로그램 인증 체계 113

- 1. 인증체계 개요 ..... 113

2. 인증체계 구성 ..... 114

**VII. 논의 및 제언** 121

1. 청소년상담 프로그램 관리 현황 및 개선점 ..... 121  
2. 청소년상담 실무자 대상 프로그램 인증제 필요성과 운영방법 ..... 122  
3. 인증제 관련 실무자 대상 프로그램 인증제 필요성과 운영방법 ..... 124  
4. 청소년상담프로그램 인증제 도입을 위한 제언 ..... 125

**참고문헌** 131

**부록** 135

**Abstract** 164

## 표목차 |

|   |     |
|---|-----|
| 표 1. 인증운영체계 .....   | 8   |
| 표 2. NAEYC(2018). Early Learning Program Accreditation Standards and Assessment Items. .... | 26  |
| 표 3. 호주-ACECQA 인증기준 .....   | 30  |
| 표 4. ACA 인증 기준. ACA(2016). ....   | 40  |
| 표 5. 설문조사의 구성 및 내용 .....  | 44  |
| 표 6. 인구통계학적 변인 .....  | 45  |
| 표 7. 기관운영 프로그램 수 .....  | 46  |
| 표 8. 포커스그룹 인터뷰 참여자의 인구학적 배경 .....   | 58  |
| 표 9. 국내 인증제 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 질문지의 구성 및 내용 .....   | 59  |
| 표 10. 현재 기관에서 운영 중인 인증제 특성 및 현황 .....   | 60  |
| 표 11. 인증제 도입시 고려사항 .....  | 63  |
| 표 12. 청소년상담프로그램 인증 방안 .....   | 67  |
| 표 13. 포커스그룹 인터뷰 참여자 .....   | 71  |
| 표 14. 현장전문가 대상 포커스그룹 인터뷰 질문지의 구성 및 내용 .....   | 72  |
| 표 15. 프로그램 종류 .....   | 73  |
| 표 16. 프로그램 운영상 어려움 .....  | 74  |
| 표 17. 프로그램 질적관리방법 .....   | 77  |
| 표 18. 프로그램 개발시 어려움 .....  | 78  |
| 표 19. 인증제 도입 필요성 및 방향 .....   | 79  |
| 표 20. 인증제 도입시 도움되는 점, 어려운점 .....  | 81  |
| 표 21. 청소년상담프로그램 인증 방안 .....   | 83  |
| 표 22. 인증제 도입시 고려사항 .....  | 88  |
| 표 23. 청소년상담프로그램 평가도구 초안 .....   | 95  |
| 표 24. ‘프로그램 목적’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과 .....   | 97  |
| 표 25. ‘프로그램 구성’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과 .....   | 98  |
| 표 26. ‘프로그램 실행 및 효과’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과 .....  | 99  |
| 표 27. ‘프로그램 운영’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과 .....   | 100 |
| 표 28. ‘윤리 및 인권’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과 .....   | 100 |
| 표 29. 제2차 델파이 조사 결과 .....   | 103 |



|   |     |
|---|-----|
| 표 30. 모의평가 예시 .....                               | 106 |
| 표 31. 모의평가 결과에 따른 판정 .....                        | 108 |
| 표 32. 모의평가 ICC분석 결과 .....                         | 108 |
| 표 33. 청소년상담프로그램 평가도구 (최종안) .....                  | 111 |
| 표 34. 인증제 도입시 인증체계 운영(안) .....                    | 116 |
| 표 35. 청소년상담프로그램 평가도구 .....                        | 118 |
| 표 36. 인증판정기준 .....                                | 120 |
| 표 37. 청소년상담 프로그램 인증제 정착 및 운영 내실화를 위한 5개년 계획 ..... | 127 |

## 그림목차 |

|   |     |
|---|-----|
| 그림 1. 효과성 측정방법 .....                              | 46  |
| 그림 2. 효과성 측정도구 .....                              | 47  |
| 그림 3. 질적관리 방법 .....                               | 47  |
| 그림 4. 프로그램 운영 애로사항 .....                          | 48  |
| 그림 5. 청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요여부 .....                | 48  |
| 그림 6. 청소년상담프로그램 인증 도입이 필요하지 않는 이유 .....           | 49  |
| 그림 7. 청소년상담프로그램 인증제 도입의 주된 목적 .....               | 49  |
| 그림 8. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 운영 주체 .....              | 50  |
| 그림 9. 청소년상담프로그램 도입 시 인증채원(심사비) 부담 주체 .....        | 50  |
| 그림 10. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증방식 .....              | 51  |
| 그림 11. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증기간 .....              | 51  |
| 그림 12. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 사후모니터링 필요성 .....        | 52  |
| 그림 13. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 사후모니터링 주기 .....         | 52  |
| 그림 14. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 심사비용 .....           | 53  |
| 그림 15. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 신청 희망 여부 .....       | 53  |
| 그림 16. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증신청을 희망하지 않는 이유 .....  | 54  |
| 그림 17. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 센터에 도움이 되는 점 .....      | 54  |
| 그림 18. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 결과 활용방안 .....        | 55  |
| 그림 19. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 받은 기관에 대한 지원방안 ..... | 55  |
| 그림 20. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 예상되는 어려움 .....          | 56  |
| 그림 21. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 고려해야 할 점 .....          | 57  |
| 그림 22. 청소년상담프로그램 인증절차 .....                       | 116 |
| 그림 23. 청소년상담프로그램 인증제 추진 방향 .....                  | 126 |

# I. 서론

1993년부터 현재에 이르기까지 청소년의 건강한 성장에 대한 국가의 책무성이 강조되면서 청소년상담은 질적·양적으로 많은 성장과 변화가 있었고, 이러한 변화는 공적서비스로서의 청소년 상담을 체계적으로 추진할 수 있는 전국 수준의 청소년상담 인프라를 구축하는 기반이 되었다(배주미, 박현진, 허지은, 2009). 그동안 청소년상담은 청소년의 문제해결 및 예방뿐만 아니라 청소년의 올바른 인격형성 및 성장발달을 위한 심리적·정서적·통합적 상담서비스를 제공해왔으며(한국청소년상담복지개발원, 2016), 지역사회청소년 통합지원체계 허브역할을 하는 청소년상담복지센터를 중심으로 청소년상담은 더욱 확대되고 발전되어 왔다.

정부정책으로 추진되는 청소년 상담은 공적서비스로서 국가적 지원을 받으면서 빠르게 성장해나갔지만, 청소년 문제가 심화되고 다양해지면서 전문적 상담에 대한 사회적 수요는 증가하고 사회적 기대 또한 높아졌다. 지역의 청소년상담기관은 청소년문제에 대한 지역사회의 요구를 감당하기에는 상담인력이 부족하였고, 현장에서 필요로 하는 문제영역별 프로그램의 부재로 많은 어려움을 경험하였다. 또한 최근 들어서는 청소년상담에 예산이 지속적으로 투입되면서 상담 수행의 적절성과 함께 상담 효과에 대한 요구도 따르고 있다(노성덕 외, 2016).

이러한 사회적 요구에 대응하기 위하여 청소년상담관련 연구와 프로그램의 개발 및 보급은 꾸준히 수행되어왔다. 청소년상담 프로그램 개발에 대한 주제어 검색을 통해 살펴보면, 학위논문, 학술지 등에서 수천 건의 연구가 활발히 이루어지고 있다. 예산 및 연구기능이 갖추어진 몇몇 청소년상담복지센터는 지역사회 요구에 부합하는 주제를 선정하여 상담 프로그램을 자체 개발하여 운영하고 있다. 그러나 상대적으로 인력이나 예산이 열악한 청소년상담복지센터는 한국청소년상담복지개발원에서 개발·보급한 프로그램 또는 타기관에서 개발된 프로그램을 사용하거나 개발되어 있는 프로그램들을 수정·보완하여 사용하고 있다. 이처럼 청소년상담프로그램이 다양한 형태로 개발됨에 따라 청소년상담기관들은 많은 종류의 프로그램을 접할 수 있게 되었지만(서미, 신인수, 유준호, 방소희, 2017), 프로그램의 질적 수준을 담보할 수 없는 상황에서 양질의 프로그램을 선별해야하는 어려움을 겪고 있다(이주연, 정제영, 김수진, 2013).

청소년상담복지 증추기관인 한국청소년상담복지개발원은 청소년 정책에 부합하고 시의

성 있는 주제에 대한 프로그램 개발을 통해 청소년상담 전문가의 역량 강화 및 청소년 상담의 활성화를 도모하고 나아가 청소년 및 그 가족의 건강한 성장에 기여하여 왔다(배주미 외, 2009). 또한 청소년의 위기문제에 대한 원인 및 대응방안을 연구하여 엄격한 연구관리 과정과 효과성 검증 등을 통해 개발된 프로그램을 상담현장에 보급하고 있다. 개발된 상당수의 프로그램은 사회적 이슈에 따른 맞춤형 프로그램으로써 청소년상담 현장에 효과적으로 활용되고 있으나, 엄격한 연구관리를 통해 개발된 프로그램이라 하더라도 활용기간 짧거나 보급이 저조한 프로그램이 발생하고 있다(서미 외, 2017).

이처럼 청소년상담프로그램의 수는 매년 증가하고 있으나, 이들의 효과성을 검증하거나 지속적으로 관리하는 노력은 매우 제한적으로 이루어지고 있으며, 어떤 요인으로 인해 활용성이 낮아지고 있는지 검증하기도 전에 사장되어버리는 결과로 나타나고 있다(배주미 외, 2009). 개발된 프로그램들이 사장되지 않고 청소년상담영역에 효과적으로 활용되기 위해서는 프로그램의 품질에서 일정한 수준을 유지할 수 있는 인증체계를 갖추고, 이를 통해 상담서비스의 수준을 지속적으로 개선할 수 있는 기반을 마련하는 것이 필요하다. 또한 인증체계를 통해 대외적으로는 공적서비스를 제공하고 있는 기관의 공공성과 신뢰성을 확보하여 수요자의 참여를 활성화함으로써 비용-효율성을 관리할 수 있는 측면에서 접근할 필요가 있다(맹영임, 조혜영, 김민, 김영호, 이명희, 2011).

프로그램 인증은 하나의 프로그램이 객관적 연구설계에 따라 효과성과 타당성이 검증되고, 프로그램의 실행과정과 결과 등이 잘 수행되었는지 평가도구를 활용하여 체계적으로 평가하는 것을 의미한다(김창대 외, 2011). 청소년분야에서 인증제가 도입된 배경은 정보, 교육, 과학 등 다양한 영역에서 공공자원의 투입의 효과성에 대한 평가 요구가 증대하면서, 청소년기관에서도 공공성과 신뢰성을 인증받기 위한 실천적 대비의 필요성이 제기되었다(맹영임 외, 2011). 미국, 영국, 호주, 독일 등에서는 이미 청소년 프로그램인증, 서비스인증, 기관인증 등 다양한 인증제를 시행함으로써 서비스 질을 평준화하고 기관의 인지도 제고를 위해 노력하고 있었다. 우리나라의 경우 청소년 관련 인증제로는 여성가족부의 ‘청소년수련활동인증제’가 있으며, 교육부의 인성교육프로그램 인증제, 보건복지부 산하 중앙자살예방센터의 자살예방프로그램 인증제 등을 통해 정부차원에서 프로그램을 인증하고 효과성을 관리함으로써 양질의 프로그램을 제공하고 있었다. 이에 반해 청소년상담 분야에서는 프로그램의 품질을 안정적으로 관리하는 인증방안에 대한 연구가 거의 없었으며 이에 대한 기초자료도 많지 않은 현실이다.

이처럼 프로그램의 질을 관리할 수 있는 시스템이 부족한 상황에서, 청소년상담 프로그

램의 공공성 강화와 품질 관리된 프로그램의 개발 및 확산을 위해 인증체계를 도입하는 것은 매우 필요하다. 상담프로그램의 질적 제고를 통해 프로그램의 품질 확보가 우선된다면, 효과적이고 책무성 있는 청소년상담서비스를 제공하는 기관으로서의 신뢰도와 대외적 위상은 높아질 것이다. 또한 개발된 프로그램은 체계적 절차에 따라 공식적으로 검증받음으로써 수요자들에게 우수한 프로그램을 안정적으로 보급할 수 있고 청소년상담프로그램 활성화에 기여할 것으로 본다.

따라서 본 연구에서는 청소년상담프로그램의 품질을 관리할 수 있는 평가도구를 개발하고, 우수한 청소년상담프로그램을 선별하고, 확산 및 보급을 위한 청소년상담프로그램 인증 방안을 모색하여 관련 정책수립에 활용될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 이 연구의 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 청소년상담복지센터 종사자, 인증제 운영 기관 실무자를 대상으로 요구조사 및 분석을 통해 인증평가 도구(안)를 마련한다.

둘째, 인증 모형에 대한 문헌을 고찰하고, 상담프로그램 및 국내외 인증체제에 대한 사례 분석을 통해 인증 체제의 기초를 마련한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 국내 청소년상담복지 프로그램의 연구동향

청소년기는 발달 단계상 다양한 심리적 혼란과 가족, 친구관계 갈등 등 어려움을 경험하는 시기이다. 그러나 우리나라의 청소년들은 급격한 사회 변화와 더불어 입시위주의 교육으로 인한 학업부담 등으로 이러한 심리적 어려움을 적절히 해결하지 못하고 있으며, 최근 들어 청소년 문제는 학교폭력, 자살, 왕따, 비행 등 더욱 심각해지고 다양한 양상으로 변해가고 있는 실정이다(정순례, 양미진, 손재환, 2013). 이러한 어려움에 처한 청소년들의 건강한 성장과 발달을 위해서는 상담이나 심리치료와 같은 전문기관들의 적절한 도움이 필요하다(김호영, 2006).

청소년 관련 전문기관들이 청소년에게 제공되는 서비스는 개인상담, 부모상담, 심리검사 등 구조화 되지 않은 형태의 상담 및 심리치료 서비스가 있으며, 문제영역별 특성과 목적에 따라 개인과 기관에 의해 개발된 프로그램 형태의 서비스가 있다. 한국청소년상담복지개발원에서도 개원이래 매년 2편~3편의 상담복지 관련 프로그램을 개발하여 현재까지 총 60여편을 지역 청소년상담복지센터에 보급하고 있다.

국내 청소년 프로그램의 연구동향을 파악하기 위해 한국교육학술정보원(RISS)에서 ‘청소년 프로그램’으로 검색해본 결과 국내석사 12,952편, 국내박사 1,500편, 해외박사 29편이 검색되었고, 주제는 ‘분노공격성’, ‘자살’, ‘중독’, ‘미술치료’, ‘학업진로’ 등이 주로 다루어지고 있었다(서미 외, 2017). 하지만 청소년상담 관련 프로그램들의 질을 관리할 수 있는 시스템이 없어 수많은 프로그램들의 질적 수준을 담보할 수 없는 부분은 반드시 개선되어야 하는 부분이다.

### 2. 인증의 의미와 평가모형

인증의 사전적인 의미는 ‘어떠한 문서나 행위가 정당한 절차로 이루어졌다는 것을 공적 기관이 증명함’ (국립국어원 표준국어대사전)이다. 여기에서 공적 기관이 문서나 행위

가 인증을 받을 만하다라고 증명하기 위해서는 정해진 절차에 의해 평가를 받아야 할 것이다. 평가의 측면에서 보면 인증은 전문가들의 심사에 의한 인증 자체를 평가적 판단의 결과로 인정하며 전문가들이 사전에 정한 기준의 도달 또는 충족을 기준으로 적격여부를 판단하는 평가의 하나가 된다(맹영임 외, 2011).

인증의 유형은 크게 해당 기관이 정해진 기준을 충족시키는지 평가하는 ‘기관 인증’과 특정 분야의 전문화된 프로그램을 평가하는 ‘프로그램 인증’으로 구분해 볼 수 있다(Fitzpatrick, Sanders & Worthen, 2004).

프로그램인증이라 함은 특정프로그램이 인증기준과 규격에 맞도록 구안·제작되었는지를 평가하여 적합 여부를 판정하는 인증제도를 의미한다. 국내에서는 공학교육프로그램인증제, 우수여행상품인증제, KS 표시인증제도 등이 대표적이며, 외국의 경우 NSACA에서 시행하는 미국방과후프로그램인증제도, ACA에서 시행하는 미국캠프프로그램 인증제도 등이 대표적이다. 기관인증이라 함은 특정 프로그램 또는 서비스를 제공하는 기관 혹은 기관의 운영시스템이 인증기준과 규격에 따라 운용되고 있는지를 심사하여 적합 여부를 판정하고 입증하는 인증제도를 말하며 ISO 인증제도가 대표적이다(맹영임 외, 2011). 본 연구의 목적은 청소년상담복지 분야의 프로그램의 적합 여부를 판정하는 것이기 때문에 프로그램의 계획이나, 프로그램의 내용을 구성하기 위해 적합한 절차를 거쳤는지를 평가하는 프로그램인증제를 구축하는 것에 집중하고자 한다.

프로그램의 평가는 목적에 따라 다양한 모형 있다. 그 중 인증평가모형은 전문가 집단이 이미 동의한 평가 준거를 가지고 운영 프로그램이나 프로그램 운영기관을 평가하여 기준에 합치하는지의 여부를 밝히는 데 사용되는 평가모형이다. 또한 전문성중심 평가모형은 특정 분야 전문가의 의견을 중시하여 전문적 식견을 바탕으로 프로그램의 장점이나 가치를 판단하는 평가모형으로, 이 평가의 경우 전문가의 판단 자체를 평가 결과로 간주하는데, 전문가의 권위와 전문성을 신뢰할 수 있는 경우에 전문가의 심의와 고찰을 이용한 특정 대상에 대한 가치판단에 따라 프로그램을 평가하게 된다(김창대 외, 2011).

### 3. 국내 주요 인증제도

먼저 국내·외 인증제도에 대한 사례를 살펴봄으로써 청소년상담프로그램 인증 방안 모색을 위한 시사점 도출 및 기초자료로 활용하고자 한다. 국내 주요 인증제도를 프로그램인증과 기관인증으로 구분하여 조사하였다.

공공분야에서의 청소년관련 프로그램에 대한 체계적인 관리 현황에 대해서 살펴보고자 먼저 국가표준인증 통합정보시스템(<https://standard.go.kr/>)에서 청소년 대상 인증 프로그램을 검색하였다. 국가표준인증 통합정보시스템(<https://standard.go.kr/>)은 각 부처에서 운영 중인 표준, 기술기준, 인증 간 중복을 사전에 예방하고, 산재된 정보를 하나의 단일창구에서 통합 제공하는 범부처 차원의 통합정보관리체계를 말한다. 검색 결과 청소년과 관련된 인증제는 ‘청소년수련활동인증제’ 만이 유일하였다. 이 외 각 부처별 청소년 관련 프로그램 공적인 관리 현황을 살펴본 결과, 교육부는 인성교육프로그램 인증제를 실시하고 있으며 보건복지부 산하 중앙자살예방센터는 자살예방프로그램을 개발하여 운영하고 있었다.

## 가. 프로그램인증

### 1) 청소년수련활동 인증제<sup>1)</sup>

청소년수련활동인증제는 다양한 청소년 활동에 대해 수련활동이 갖는 일정 기준 이상의 형식적 요건과 질적 특성을 갖추었음을 공인하고, 인증수련활동에 참여한 청소년의 활동 기록을 유지하고 관리하는 국가인증 제도로 2006년부터 시행되고 있다.

인증대상은 인증수련활동을 운영하고자 하는 국가 및 지방자치단체 또는 개인·법인·단체 등이며 청소년활동진흥법 제36조 제2항에 따라 청소년 참가인원이 150명 이상이거나 위험도가 높은 청소년수련활동(수상·항공·장거리견기 등)으로 지정된 활동을 실시하고자 하는 경우에는 사전에 반드시 인증을 받아야 한다. 청소년활동진흥법 제9조의 6에 의해 청소년활동진흥법 또는 타 법률에 따라 신고·등록·인가·허가를 받지 아니한 단체 및 개인은 숙박형·비숙박형 활동 중 참가인원이 150명이상이거나 위험도가 높은 활동을 운영할 수 없다(한국청소년활동진흥원 <http://www.kywa.or.kr>).

#### (1) 목적 및 기대효과

청소년수련활동인증제의 목적은 청소년들이 자발적으로 안전한 활동을 선택하고 참여할 수 있도록 양질의 프로그램을 제공하고, 건전한 청소년 활동의 장을 조성하는 한편 청소년 활동에 대한 공공성과 적합성을 바탕으로 궁극적으로 국민적 신뢰를 확보하는 것이다(이광호, 2005). 이를 통해 국민들은 국가가 인증하는 양질의 청소년 활동 정보를 쉽게 제공받

---

1) 한국청소년활동진흥원(<http://www.kywa.or.kr>) 홈페이지에서 참고하여 작성함



을 수 있고, 프로그램을 선택할 때 프로그램이 인증요소에 대해 기준을 충족하였는지 인증 여부를 확인할 수 있다. 또한 청소년들은 인증수련활동 참여 활동기록부를 진학 및 취업을 위한 객관적이고 공신력 있는 자료로써 활용할 수 있다(맹영임 외, 2011).

## (2) 법적 요건

청소년활동진흥법 제35조에 의거하여 시행되고 있다.

## (3) 인증 절차

인증절차는 ① 인증신청, ② 형식요건검사 및 접수, ③ 인증심사, ④ 인증위원회 심의, ⑤ 인증수련활동 운영으로 이루어진다.

① 인증수련활동을 운영하고자 하는 국가 및 지방자치 단체 또는 개인·법인·단체는 e청소년에서 인증신청서를 작성하고 증빙서류를 등록하여 신청할 수 있다. 인증신청은 프로그램 참가자 모집 및 실시 시작 45일 이전에 진행되어야 한다. ② 심사원은 인증 신청된 수련활동의 증빙서류가 양식에 맞춰 작성되었는지 확인하고 정식으로 접수한다. ③ 인증심사원은 제출된 인증신청서와 증빙서류의 사실여부를 확인하고 인증기준을 충족하는지 확인한다. 필요한 경우에는 제3심사원을 배정하여 현장 방문 및 추가 서류심사를 진행한다. ④ 인증위원회는 인증심사원의 심사결과를 바탕으로 수련활동의 인증여부를 심의, 의결한다. ⑤ 심의 결과는 접수일로부터 25일 이내에 e청소년 홈페이지에서 확인 가능하다. 운영기관은 청소년수련활동인증서를 발급받을 수 있고, 활동에 참여한 청소년은 인증수련활동 기록확인서 발급이 가능하다.

## (4) 인증프로그램 유형

인증 프로그램의 유형은 기본형, 숙박형, 이동형, 학교단체 숙박형으로 구성된다.

- 기본형 : 전체 프로그램 운영 시간이 3시간 이상으로써, 실시한 날에 끝나거나 1일 1시간 이상의 각 회기로 숙박 없이 수일에 걸쳐 이루어지는 활동
- 숙박형 : 숙박에 적합한 장소에서 일정기간 숙박하며 이루어지는 활동
- 이동형 : 활동 내용에 따라 선정된 활동장을 이동하여 숙박하며 이루어지는 활동
- 학교단체 숙박형 : 학교장이 참가를 승인한 숙박형 활동

### (5) 인증 기준

인증기준은 공통기준, 개별기준, 특별기준으로 구분된다. 공통기준은 모든 수련활동에 적용되는 기준으로 활동 프로그램, 지도력, 활동환경 3개 영역을 평가하고 6가지 요소를 포함한다. 개별기준은 숙박형, 이동형 활동에 추가적으로 적용되며 각각 3개, 5개 요소로 구성되어 있다. 특별기준은 위험도가 높은 활동과 학교단체 숙박형 활동인 경우에 추가적으로 적용되며 각각 2개, 1개 요소로 평가된다.

인증요소별 평점은 0(자료없음), 1(미흡), 2(충족) 3단계로 구성되어 있으며 인증요소별로 평점을 부여하여 평가한다. 인증 결과는 인증, 조건부 인증, 반려(불인증)으로 구분되며 모든 인증 요소에 대해 1점 이하를 받은 항목이 있는 경우에는 불인증이 된다. 인증 유효기간은 인증 신청 시에 신청기관에서 자율적으로 4년 이내로 설정할 수 있다. 조건부 인증 시에는 해당 자료를 보완한 후 인증 가능하고 불인증 시에는 불인증 사유를 확인하고 자료를 보완한 후 재신청할 수 있다(한국청소년활동진흥원, 2017).

또한 인증기준은 국내, 국제 청소년 활동으로 분류할 수 있는데, 국제청소년활동 인증기준에서 ‘국내’는 외국의 청소년들이 입국하여 대한민국 청소년들과 함께 교류하는 활동이고 ‘해외’는 대한민국의 청소년들이 해외에서 독자적으로 행하는 활동 또는 현지 청소년들과 함께 교류하는 활동을 말한다.

### (6) 인증운영체계

표 1. 인증운영체계

| 구분                            | 역할   | 법적근거                                   |
|-------------------------------|--|--|
| 여성가족부                         | 인증제도 추진, 인증위원 위촉<br>활동기록 유지·관리·제공, 운영예산 지원                       | 청소년활동 진흥법<br>제35조                      |
| 지방자치단체                        | 지방청소년활동진흥센터 설치 및 운영<br>※지방청소년활동진흥센터의 운영에 필요한<br>경비의 전부 또는 일부를 지원 | 청소년활동 진흥법<br>제7조/제35조                  |
| 한국청소년<br>활동진흥원                | 인증제도·인증위원회·인증심사원 운영<br>그 외 인증제 발전에 필요하다고 판단되는<br>사항운영            | 청소년활동 진흥법<br>제35조                      |
| 시도청소년<br>활동진흥센터               | 인증제 운영지원(컨설팅, 사후관리 교육 등)<br>인증받은 청소년수련활동의 홍보와 지원                 | 청소년활동 진흥법<br>제7조                       |
| 인증위원회<br>(여성가족부 위촉,<br>임기 3년) | 인증기준 제·개정<br>인증신청 내용의 확인 심의의결<br>인증의 취소, 인증신청 제한 조치              | 청소년활동 진흥법<br>시행령 제21조/<br>인증제 운영규정 제4조 |

| 구분                  | 역할  | 법적근거                  |
|---------------------|---|-----------------------|
| 인증심사원<br>(인증위원회 위촉) | 서류 심사(인증신청, 유효기간 연장 등)<br>이행여부 확인 심사 등 현장 심사                                | 청소년활동 진흥법<br>시행령 제22조 |
| 인증신청기관              | 청소년수련거리를 개발하여 인증을 신청<br>인증을 받을 시 인증 받은 사항에 맞춰 운영<br>인증수련활동 운영결과 통보(활동기록 포함) | 청소년활동 진흥법<br>제35조 등   |

한국청소년활동진흥원(2017). 청소년수련활동인증제 매뉴얼 p.4에서 인용됨.

## 2) 환경교육 프로그램 인증제<sup>2)</sup>

환경교육 프로그램 인증제는 프로그램의 친환경성, 우수성, 안정성 등을 심사하여 환경부가 인증하는 제도이다. 국민들의 여가 및 학습 수준이 높아지면서 환경교육 프로그램에 대한 관심과 참여가 증가되었고 프로그램에 대한 올바른 정보제공이 요구되면서 환경교육 프로그램 인증제가 추진되었다. 환경교육 프로그램 인증심사인증제 운영체계는 환경부(국토해양부), 환경교육인증심사위원회, 인증지원단(심사원), 국가환경교육센터(인증사무국)으로 구성된다.

### (1) 목적 및 기대효과

환경교육 프로그램 인증제는 객관적인 심사와 사후관리를 통하여 교육의 질적 수준을 향상시켜 신뢰할 수 있는 프로그램을 공급하고, 온라인을 통해 원활하게 정보를 제공하며 사회환경교육 시장의 활성화를 도모하기 위해 시행되었다. 이를 통해 환경교육 소비자 및 공급자가 올바른 정보를 교환할 수 있고, 프로그램을 점검하고 보완할 수 있으며 다양하고 전문적인 프로그램을 제공할 수 있다. 또한 프로그램의 안전관리계획 수립을 통해 비상 시 대책을 마련할 수 있고 실외활동의 경우 보험가입을 확인하여 안전한 프로그램 제공할 수 있다.

### (2) 법적 요건

환경교육 프로그램 인증제는 환경교육진흥법 제13조에 의거하여 시행되고 있다.

### (3) 인증 절차

환경교육 프로그램을 운영하고 있거나 하고자 하는 자가 환경교육포털 내 인증정보시스템을 통해 상시 신청할 수 있고 연 4회 인증심사위원회를 개최하여 프로그램의 친환경성,

2) 국가환경교육센터(<http://www.keep.go.kr>), 환경교육인증제 설명회 자료를 참고하여 정리함.

우수성, 안정성 등을 심사한다. 1차적으로 환경교육 전문가인 인증지원단(심사원) 2인이 증빙서류를 서면으로 검토한 후 현장을 직접 방문하여 증빙자료 내용과 현장의 일치여부 확인, 담당자 면담 등을 통해 2차 심사를 실시한다. 현장심사 마감 후 약 3주 이내로 인증심사위원회를 개최하여 최종심의·의결을 진행하며 인증, 조건부 인증, 반려로 인증여부를 결정한다. 조건부 인증의 경우 10일 내에 보완할 수 있는 미비한 사항이 있을 경우 판정되며 인증된 프로그램의 유효기간은 3년이다.

#### (4) 인증프로그램 조건

기관, 단체, 학교 등이 신청할 수 있으나 프로그램 순수교육 시간이 80분 이상 진행되어야 하고, 지도자 자격은 책임개발자 자격 요건을 따라야한다. 구체적으로 프로그램의 책임개발자는 환경관련 석사학위 이상, 환경관련 학사학위 취득 후 만 2년 이상의 관련 경력, 환경교육 관련 경력 만 6년 이상 중 하나 이상이어야 한다. 한편 지도자 및 전문인력 양성 교육, 민간 자격증 교육, 직무연수는 신청 불가하다.

#### (5) 인증프로그램 기준

환경교육프로그램 인증기준은 2015년부터 4개 영역, 10가지 기준으로 개선되었고 프로그램, 지도자, 교육환경활동, 활동기록 관리 영역으로 구성된다. 단, 숙박형 교육 프로그램의 경우 교육활동 환경 영역에 추가적으로 위생관리, 숙박관리에 대한 세부 기준이 포함된다.

### 3) 인성교육 프로그램 인증제<sup>3)</sup>

인성교육 프로그램 인증제는 2018년 현재 교육부의 위탁을 받아 한국교육개발원 민주시민교육연구실에서 시행하고 있다(연 1회). 초·중등학교 및 대학교, 출연기관, 공공기관, 비영리법인, 개인 등이 공익 목적으로 개발·운영 중인 인성교육 프로그램이 인증 대상이며 인증분야는 유아, 초등학생, 중학생, 고등학생 대상 인성교육프로그램이다.

#### (1) 목적 및 기대효과

학교폭력과 위기 청소년 문제가 심화되고 있는 가운데 인성과 사회성을 함양하기 위한

---

3) 인성교육지원센터 홈페이지(<http://insung.kedi.re.kr>)와 2018 인성교육프로그램 인증 신청 공고를 참고하여 작성함.

교육의 필요성이 제기되었고, 인성교육의 활성화를 위하여 질적 수준을 담보할 수 있는 인성교육 프로그램을 선별하고 관리하는 데 목적이 있다(이주연, 정제영, 김수진, 2013; 서경혜, 2013).

## (2) 법적 요건

인성교육프로그램 인증제는 인성교육진흥법 제12조, 시행규칙 제2조에 의거하여 시행되고 있다.

## (3) 인증 절차

인증 신청은 온라인으로 신청할 수 있으며 평가는 요건심사와 서류심사로 분류된다. 1차적으로 요건심사를 통해 인증을 위한 기본조건을 충족하는지 확인한다. 요건심사를 합격한 경우 인증위원회의 서류심사를 받게 되는데 서류평가 총점이 기준점수를 초과하면 합격, 초과하지 못하면 불합격 처리된다. 또한 합격한 경우 평가점수 총점에 따라 조건부 인증, 일반 인증, 우수 인증으로 구분하여 최종적으로 판정된다. 이후 인증된 프로그램들을 포털사이트에 탑재하고 관리함으로써 우수 프로그램의 확산과 보급을 지원한다.

## (4) 인증 프로그램 조건

- 인성교육이 지향하는 가치와 핵심역량을 증진하는 프로그램
- 유아, 초·중·고등학생을 대상으로 운영 기간이 최소 1개월 이상이며, 10차시 이상 수업지도안과 학습자료로 구성된 프로그램(1차시 운영은 유아 30분, 초등학생 40분, 중학생 45분, 고등학생 50분 원칙)
- 프로그램 신규 개발 후 1년 이상 시범 적용한 프로그램

## (5) 인증 기준

요건심사 기준은 내용 타당성, 운영 지속성, 학습자료 제공, 실행 가능성 4가지 영역으로 구성되고 하나의 기준이라도 충족하지 못하였을 경우 서류심사 전 불합격 처리된다. 서류심사는 1개의 프로그램에 대해 인성교육 관련 전문가 3명의 평가위원이 개별적이고 독립적인 방식으로 심사를 진행한다. 서류심사 기준은 프로그램 목표, 프로그램의 구성, 프로그램의 효과성, 프로그램의 확산 지원 4개 영역, 총 20가지로 구성되고, 평가 위원들은 각 평가지표에 대해 매우우수(50점), 우수(40점), 보통(30점), 미흡(20점), 매우미흡(10점)로 평

정하며 총점은 200점~1000점으로 분포된다.

인증의 판정은 3명의 평가위원들의 평가영역별 평균점수와 평균점수의 총점을 근거로 하여 결정된다. 평가위원들의 평균점수 총합이 600점 미만이거나 4가지 영역 중 1개의 영역에서 50%의 점수를 넘지 못할 경우에는 불인증으로 판정된다. 평가위원들의 수정요청이 있을 경우 조건부 인증으로 판정되며 수정 제출 후 최종 인증으로 확정된다. 조건부 인증의 조건을 만족하면서 평균점수 총합이 700점 이상일 경우에는 일반 인증, 평균점수 총합이 800점 이상일 경우에는 우수 인증 프로그램으로 구분하여 인증한다.

## 나. 기관인증

### 1) 인재개발 우수기관 인증제도<sup>4)</sup>

인적자원개발 우수기관 인증제(Best Human Resources Developer, Best HRD)는 인재개발과 인사관리제도 발전을 위하여 국가가 공공 및 민간부문 기관들에 대하여 모범적인 기준을 제시하고 이를 달성한 기관을 우수기관으로 인증하는 사업이다(임옥빈, 이장희, 김봄이, 2017). 구체적으로 능력을 중심으로 인재를 채용 및 활용하고, 학습 등을 통한 인적자원 활용이 우수한 기관에 대해 심사를 통해 인증을 부여한다. 공공부문 인증업무는 교육부와 인사혁신처가 주최하고 한국직업능력개발원에서 주관하고 있고, 민간부문 인증업무는 고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부에서 공동으로 주최하고 한국산업인력공단을 주관으로 하여 2006년부터 연 1회 시행되고 있다.

#### (1) 목적 및 기대효과

국가가 인적자원개발 및 인적자원관리의 모범적 기준을 정하고, 이를 달성한 우수기관을 인증하여 인적자원개발과 관리에 대한 투자를 촉진하는 데 목적이 있다. 이를 통해 다른 기관이 우수기관을 벤치마킹할 수 있도록 돕고, 컨설팅을 통해 인적자원개발과 관리를 개선할 수 있도록 지원할 수 있다. 구체적으로 개인은 양질의 교육 및 훈련 서비스를 활용하여 능력과 경력을 개발할 수 있고, 소속 기관에 대해 책임과 참여를 제고할 수 있다. 또한 기관은 양질의 인적자원을 확보할 수 있고, 생산성과 서비스 품질을 향상시킬 수 있게 되며 노동시장에서 기관의 브랜드 이미지를 개선할 수 있다. 국가는 기관의 생산성을 강화하여 국가 경쟁력을 제고할 수 있고, 학벌주의가 아닌 능력중심 사회 건설을 기대할 수 있다.

4) 한국직업능력개발원 국가인적자원개발종합정보망 사이트(<https://www.nhrd.net>)를 참고하여 정리함.

## (2) 법적 요건

[인적자원개발 기본법] 제14조 (인적자원개발 우수기관 등에 대한 인증)

①정부는 공공부문 및 민간부문의 인적자원개발을 촉진하기 위하여 인적자원개발 우수기관 등에 대한 인증을 실시하고, 필요한 지원을 할 수 있다.

②제1항에 따른 인증의 실시에 관한 업무는 대통령이 정하는 바에 따라 인적자원개발과 관련된 공공기관 또는 민간단체 등에 위탁할 수 있다.

③제1항에 따라 인증을 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 인증을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우에는 인증을 취소하여야 한다.

1. 거짓 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 때

2. 제4항에 따른 인증기준에 부적합하게 되는 등 그 밖에 대통령령으로 정하는 사유가 발생한 때

④인증의 대상·기준·절차 등 인적자원개발 우수기관 등의 인증에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

## (3) 인증 절차

기관의 인적자원관리(HRM)와 인적자원개발(HRD) 노력 정도에 대하여 심사한다. 공공 및 민간기관에서 심사위원회를 구성하여 기관의 인적자원관리(HRM)와 인적자원개발(HRD) 노력 정도에 대하여 1차 서류심사, 2차 현장심사로 구분하여 실시한다. 현장심사는 1차 서류심사를 통과한 기관에 한하여 진행한다.

- 1단계(서류심사): 각 기관이 제출한 서류 내용 심사

- 2단계(현장심사): 각 기관의 실제 운영현황 방문·조사

## (4) 인증기관 기준

심사기준은 인적자원관리(HRM)와 인적자원개발(HRD)로 세분화되어 총 7가지 평가영역으로 구성된다. 인적자원관리 영역에는 인사관리와 인적자원관리 체제 구축과 운영, 성과 목표관리, 역량개발 제도 운영이 포함되어 있으며 능력중심의 인사관리에 초점을 맞추고 있다. 인적자원개발 영역에는 기획 및 인프라, 운영, 평가가 포함되며 구성원과 조직의 능력개발에 초점을 두고 있다. 현장심사 1,000점 만점, HRM(400점 배점) 및 HRD(600점 배점) 중 700점 이상을 획득한 기관을 대상으로 인증위원회의 심의를 거쳐 우수기관으로 선정하고, 공공부문, 민간부문 공통적으로 심사부문별 점수가 HRM 240점 미만, HRD 360점 미만인 경우는 총점에 관계없이 탈락된다.

## (5) 인증운영체제

- 인증제관계부처협의회: 인증제 제도 운영, 법령 정비, 예산 등 총괄·조정·협의
- 공공부문 인증 주체: 교육부(총괄), 인사혁신처(공동참여)
- 민간부문 인증 주체: 고용노동부(총괄), 교육부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부(공동참여)
- 공공부문 인증 주관: 한국직업능력개발원
- 민간부문 인증 주관: 한국산업인력공단

## 2) 교육기부 진로체험기관 인증제<sup>5)</sup>

학교 현장에서는 자유학기제 전면 시행을 계기로 진로교육이 강화되고 있고 공공기관과 민간기관에서 사회공헌 차원으로 교육기부가 증가되고 있다. 이에 따라 교육부와 대한상공회의소가 초, 중, 고등학교 학생들에게 양질의 진로체험 기회를 무료로 제공하는 기관들을 심사하여 인증하는 제도를 시행하고 있다. 2018년 현재 분기별로 인증신청을 진행하고 있으며 중앙행정기관 및 산하기관, 지방자치단체, 지방 공기업 등의 공공기관과 학교, 대학, 민간기관이 신청대상이다. 인증 유효기간은 3년이고, 인증기관은 유효기간 만료 전 재심사를 거쳐 재인증 여부를 결정할 수 있다.

### (1) 목적 및 기대효과

지역사회 내 진로체험 기회를 제공하는 다양한 공공 및 민간 체험처를 발굴하고, 학생들에게 양질의 진로체험 활동을 제공하는 데 목적이 있다. 이를 통해 다양한 기관의 진로 체험에 대한 지원 참여를 유도할 수 있고 진로체험의 질 관리 체제를 구축하고 강화할 수 있을 것으로 기대할 수 있다. 또한 교사, 학부모, 학생들의 입장에서 양질의 교육을 제공하는 기관을 선별하여 이용할 수 있고, 진로체험 기관들은 국가의 지속적인 모니터링을 통하여 진로체험 프로그램 개발과 운영에 대한 컨설팅을 제공받을 수 있다. 더불어 진로체험 기관의 사기를 도모할 수 있다.

### (2) 법적 요건

교육기부 진로체험기관 인증제는 진로교육법 제19조와 진로교육법 시행령 제9조에 의거하여 실시되고 있다.

---

5) 교육부 진로체험지원전산망 꿈길 사이트(<https://www.ggoomgil.go.kr>), 2018년 2차 교육기부 진로체험기관 인증제 사업 공고문을 참고하여 정리함.



[진로교육법] 제19조(교육기부 진로체험기관 인증) ① 교육부장관은 학생에게 무료로 진로체험 기회를 제공하는 진로체험기관을 교육기부 진로체험기관으로 인증할 수 있다.

[진로교육법 시행령] 제9조(교육기부 진로체험기관 인증) ① 교육부장관은 법 제19조제1항에 따라 다음 각 호의 기준\*을 모두 갖춘 진로체험기관을 교육기부 진로체험기관으로 인증할 수 있다. (\* 진로체험기회 무료 제공, 인력 및 시설 갖추, 체험 프로그램 충분, 구체적인 교육운영계획 구비 등)

### (3) 인증 절차

평가인증 심사는 1,2차로 나누어져 있으며 각각 지역 진로체험지원센터, 권역별 인증심사단이 담당하여 진행한다. 1차 심사는 인증신청 기관이 꿈길 홈페이지를 통해 온라인으로 작성하여 제출한 법정 신청서, 운영실적, 확인서, 향후운영계획 등이 양식에 맞게 제출되었는지 확인 후 센터 직원, 교육청 지원인력, 자원봉사자 등으로 구성된 현장실사단이 서면 및 현장심사를 진행한다.

2차 심사에서는 1차 심사결과를 토대로 해당 기관의 기부적 성격, 체험처 안전 및 쾌적성, 체험프로그램의 타당성, 적합성, 지속성 등을 평가한 후 진로체험기관 인증 후보기관을 선정한다. 진로체험지원센터 서면심사와 현장실사 결과만으로 인증 후보기관 선정이 곤란하다고 판단할 경우에는 현장심사를 재실시하게 된다. 선정된 인증 후보기관을 대상으로 진로체험기관 인증위원회의 심의·의결에 따라 최종적으로 인증 여부가 결정된다.

#### ① 1차 심사 : 지역 진로체험지원센터 심사

- 인증신청 기관이 꿈길 홈페이지를 통해 온라인으로 작성하여 제출한 법정 신청서, 운영실적, 확인서, 향후운영계획 등이 양식에 맞게 제출되었는지 확인
- 센터 직원, 교육청 지원인력, 자원봉사자 등으로 현장실사단을 구성하여 서면 및 현장심사 후 인증심사 지표에 따라 인증시스템을 통한 결과표 작성

#### ② 2차 심사 : 권역별 인증심사단 심사

- 1차 심사결과를 토대로 2차 심사(기부적 성격, 체험처 안전 및 쾌적성, 체험프로그램의 타당성, 적합성, 지속성 등) 후 진로체험기관 인증 후보기관 선정
- 진로체험지원센터 서면심사 및 현장실사 결과만으로 인증 후보기관 선정이 곤란하다고 판단할 경우, 현장실사 재실시

### ③ 사후관리

인증기관 관리 소관 진로체험지원센터에서는 관내 인증기관의 인증조건 준수 여부를 매 학기 말 (2월, 8월) 확인하고, 위반사항 발견 시 인증사무국으로 보고해야 한다.

### ④ 인증의 취소

인증기관이 다음에 해당하는 경우 인증을 취소할 수 있다. 인증취소 사유에 해당할 경우에는 일정한 기간을 정하여 해당 기관(체험처)에 시정을 요구하고, 이를 이행하지 않은 경우에 한해 인증위원회를 거쳐 인증을 취소한다.

- 인증기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 경우
- 기관 운영상의 이유로 사회적 물의를 야기한 경우
- 인증 받은 후 1년 이상 교육기부 체험프로그램 제공 실적이 없는 경우
- 선정결과 통보 시 안내한 인증유지 조건을 위반한 경우

### ⑤ 인증유지 조건

- 연 4회 이상 교육기부(무료) 진로체험 프로그램 의무적 운영
- 매년 12월 말까지 당해 연도 무료 진로체험 지원 실적을 꿈길 홈페이지 내 입력
- 진로체험프로그램의 적절성, 유의미성 및 교육적 중립성 유지
- 체험활동 공간과 시설의 비유해성, 쾌적성 및 안전성 유지

### (4) 인증기관 조건

- 교육기부 프로그램 운영

신청일 기준 지난 1년 간 학생들에게 직·간접적으로 체험비를 일체 받지 않고 교육기부(무료) 형식으로 진로체험프로그램을 학교 단위에서 운영한 실적이 있는 기관이어야 한다. 단, 진로체험기관이 교육청(학교), 지자체, 기업 등 외부기관으로부터 체험프로그램 운영 경비를 지원받아 무료로 제공한 경우에도 신청 가능하다. 한편 기관 운영 또는 체험프로그램 운영 등과 관련하여 최근 민원제기, 언론보도 등 사회적으로 문제를 야기한 신청기관(운영 법인 및 소속기관)은 신청 불가하며, 사후 발견 시 인증심사 대상에서 배제된다.

### (5) 인증기관 기준

인증 기준으로는 체험처 성격 및 의지, 체험처 환경 및 안전, 체험프로그램의 운영과 질

총 3개 영역에 대해 심사를 진행한다.

인증지표 총점(30점) 기준 심사점수가 20점 이상이고, 전 영역 10개 지표에서 부적절한 지표가 하나도 없으며 향후 3년간 교육기부 프로그램을 운영할 구체적인 계획(매년 4회 이상)이 있는 경우에 한하여 최종 결정된다. 예외적으로 학교로 찾아가는 체험프로그램(멘토 강연 등)만 제공하는 기관의 경우에는 ‘체험처 환경 및 안전’ 영역 지표를 제외하고 심사하며 이 경우 심사점수가 14점 이상이 기준 점수로 작용한다. 인증기관에 대해서는 3년간 인증효력을 부여한다.

### 3) 직업능력개발훈련기관 인증평가<sup>6)</sup>

직업능력개발훈련은 근로자에게 직업에 필요한 직무수행능력을 습득하고 향상시키기 위해 실시하는 훈련이다(근로자직업능력 개발법 제2조, 2014.5.20 개정). 직업훈련의 품질과 훈련성과의 향상을 위하여 직업능력 개발을 훈련하는 기관(신규기관, 실적보유 기관)을 대상으로 고용노동부와 직업능력심사평가원에서 심사를 통해 인증등급을 부여하고 있다.

#### (1) 목적 및 기대효과

신규기관의 경우 고용노동부 지정 훈련기관으로서 직업능력개발훈련을 성실히 이행할 수 있는지에 대해 평가함으로써 부실훈련기관 진입을 배제하고, 인증 받은 훈련기관만 정부지원 직업훈련 사업에 참여할 수 있도록 하여 국민들이 합리적으로 훈련기관을 선택하도록 하는 데 목적이 있다. 실적보유기관에 대해서는 고용노동부 직업능력개발 훈련과정을 인증 받은 대로 운영하였는가를 확인하여 향후 지속적으로 고품질의 직업훈련 운영 가능한지 여부를 평가하고, 우수한 훈련 성과를 보유한 훈련기관의 진행과 결과에 대해 인센티브를 부여하여 직업능력개발훈련 사업의 발전을 도모하는 데 목적이 있다.

#### (2) 법적 요건

직업능력개발훈련기관 인증제는 근로자직업능력 개발법 제53조에 의거하여 실시되고 있다.

[근로자직업능력 개발법] 제53조(직업능력개발훈련시설 등에 대한 평가) ① 고용노동부장관은 직업능력개발훈련의 질적 수준을 높이기 위하여 다음 각 호에 해당하는 자에 대해

6) 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원 홈페이지(<https://www.ksqa.or.kr>) 참고하여 정리함.

여 훈련실시 능력, 훈련성과 등 대통령령으로 정하는 사항에 대한 평가를 실시할 수 있다.  
<개정 2012.2.1.>

1. 제16조에 따라 직업능력개발훈련을 위탁받아 실시한 자
2. 제19조 또는 제24조에 따라 직업능력개발훈련과정의 인정을 받아 직업능력개발훈련을 실시한 자
3. 제1호 및 제2호의 자 외에 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장이 위탁한 직업능력개발훈련을 실시한 자(고용노동부장관이 사전에 해당 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장과 협의하여 평가하기로 정한 자에 한정한다)
4. 직업능력개발훈련시설 및 직업능력개발훈련법인
  - ② 고용노동부장관은 제1항에 따라 평가를 실시한 때에는 그 결과를 사업주, 근로자 등이 알 수 있도록 공개하여야 한다. <개정 2012.2.1.>
  - ③ 제1항 및 제2항에 따른 평가의 대상, 평가의 내용, 평가의 방법 및 결과의 공개 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### (3) 인증 절차

#### [신규기관]

신규기관 인증 신청은 연간 2회(상반기/하반기) 진행하고 있고 HRD-Net 심사평가시스템에서 신청할 수 있다. 평가는 1단계 기관 건전성 평가와 2단계 역량 평가로 구성된다. 기관 건전성 평가는 준법성과 재정 건정성에 대하여 서면평가로 실시하고, 역량평가는 훈련기관이 제출한 자체평가보고서를 바탕으로 한 사전 서면평가와 평가위원이 현장을 직접 방문하여 점검하고 인터뷰를 실시하여 평가하는 현장평가로 진행된다.

#### [실적보유 기관]

실적보유 기관 인증 신청은 연간 1회(상반기) 진행하고 있고 평가는 1단계 기관 건전성 평가와 2단계 역량 평가로 구성된다. 기관 건전성 평가는 신규기관과 동일하게 준법성과 재정 건정성에 대하여 서면평가를 실시하고, 역량평가는 훈련을 통한 성과평가와 현장평가로 진행된다.

#### (4) 인증기관 조건

##### [신규기관]

신규기관의 평가대상 훈련은 실업자 및 재직자 훈련을 포함하는 집체훈련과 원격훈련으로 구성된다. 상반기 신청 시, 직전 해 1월 1일부터 12월 31일 사이에 훈련과정을 종료한 실적이 없는 집체 및 원격훈련 기관이어야 하고 하반기 신청 시에는 직전 해 6월 1일부터 올해 5월 31일 사이에 훈련과정을 종료한 실적이 없는 집체 및 원격훈련 기관이어야 한다.

##### [실적보유기관]

실적보유기관의 평가대상 훈련은 실업자 및 재직자 훈련을 포함하는 집체훈련과 원격훈련으로 신규기관의 대상 훈련과 동일하나, 직전 해 1월 1일부터 12월 31일 사이에 훈련과정을 종료한 실적이 있는 집체 및 원격훈련 기관이어야 한다.

#### (5) 인증기관 기준

신규기관의 경우, 1단계 기관건전성 평가에서 감점이 20점 미만인 경우 2단계 역량평가로 회부하며 현장평가를 통해 60점 이상을 획득하면 최종 등급을 부여 받을 수 있다. 신규기관은 최대 1년 인증등급을 부여 받을 수 있다.

1단계 기관건전성 평가에서는 감점이 20점 미만이어야 적합하다고 판정된다. 2단계 역량평가는 성과평가(60점), 현장평가(40점)로 구성되며 점수에 따라 최종등급 판정이 이루어진다. 성과평가와 현장평가가 각각 총 배점의 85% 이상 득점할 경우 5년 인증, 75% 이상 득점할 경우 3년 인증, 역량평가가 총점 60점 이상일 경우 1년 인증등급을 부여 받는다. 또한 2017년도 기준으로 3년 인증을 받은 훈련기관은 우수훈련기관으로, 5년 인증을 받은 훈련기관은 최우수 훈련기관으로 선정한다. 선정된 기관 혜택으로는 과정심사 시 물량 우선 배정, 회차제한 미적용, 훈련상담 우대, 취약계층 훈련, 과정심사 시 우대, 시설장비 대부 이자율 우, 훈련비 정산부담 완화 등이 있다.

#### 4) 대학기관평가인증<sup>7)</sup>

대학이 교육기관으로서 기본요건을 충족하고 있는지 평가하고, 그 결과를 공개함으로써 사회적 신뢰를 부여하는 제도이다. 한국대학교육협의회 부설 한국대학평가원이 교육부로부터 고등교육기관 평가·인증 인정기관으로 지정 받아 2011년부터 5년 주기로 기관 평가

7) 한국대학평가원 홈페이지(<https://aims.kcue.or.kr>)를 참고하여 정리하였음.

를 시행하고 있다. 인증의 대상은 대학 일부부이나 프로그램에 국한되지 않고, 기관 운영 전반을 평가하며 인증기준을 충족하는 대학에 대해서는 그 결과를 공표함으로써 사회적 지위를 부여한다.

#### (1) 목적 및 기대효과

대학기관 평가인증의 목적은 세계적인 고등교육 질 관리 체제에 부응하기 위하여 대학이 교육기관으로서의 최소한의 기본요건과 특성을 갖출 수 있도록 인증기준을 제시하여 대학의 국내·외 경쟁력을 강화하고 고등교육의 질을 제고하여 국제적인 통용성과 교류협력 증진을 위한 고등교육 질 보장 체제를 구축하는 데 있다. 이를 통해 대학은 자기점검과 자율평가 체제를 구축하여 당면한 문제점을 보완할 수 있고, 사회는 국민들에게 대학교육의 질 보장에 대한 정보를 제공할 수 있으며 정부는 대학을 지원하기 위한 객관적 정보를 확인할 수 있고 고등교육의 질을 보장하기 위한 체제를 구축할 수 있다. 실제로 대학평가 및 인증 결과는 고등교육법 제11조의2 제4항을 근거로 2014년부터 정부의 행정, 재정적 지원에 활용되고 있다.

#### (2) 법적 요건

대학기관평가인증은 고등교육법 제11조의2(평가)에 의거하여, 평가인증 시행에 필요한 자격을 갖추어 정부로부터 인정받은 기관에 한해 시행된다(윤문도, 서영욱, 2017).

- 교육관련기관의 정보공개에 관한 특례법 (2007.5 제정)
- 교육관련기관의 정보공개에 관한 특례법 시행령 (2008.11 제정)
- 고등교육기관의 자체평가에 관한 규칙 (교육과학기술부령 제21호: 2008.12 제정)
- 고등교육기관의 평가인증 등에 관한 규정 (대통령령 제21163호: 2008.12 제정)

#### (3) 인증 절차

평가인증원의 평가인증 공고에 따라 대상 대학이 인증신청을 하고 대학의 자체평가를 실시한 후 자체평가 보고서를 제출한다. 이후 평가인증원의 서면평가와 현장방문평가로 진행된다.

#### (4) 인증기관 기준

1주기(2011.11.~2015.11.) 평가기준은 대학사명 및 발전계획, 교육, 대학구성원, 교육시설,

대학재정 및 경영, 사회봉사로 구성된 6개의 평가영역을 포함한 반면 2주기 (2015.11.~2020.11.) 평가는 필수평가준거와 5가지 평가영역으로 구성된다. 구체적으로 필수 평가준거는 전임교원 확보율, 교사 확보율, 정원내 신입생 충원율, 정원내 재학생 충원율, 교육비 환원율, 장학금 비율로 구성된다. 평가영역은 대학이념 및 경영, 교육, 교직원, 교육 시설 및 학생지원, 대학성과 및 사회적 책무 5가지 영역으로 구성되고 기준 충족 여부에 따라 인증, 조건부인증, 인증유예, 불인증으로 판정된다. 평가 결과 6개의 필수평가준거를 모두 충족한 것을 기본으로 하여 5가지 평가영역을 모두 충족한 경우 인증, 4개 평가영역을 충족하였으나 1개 영역이 미흡한 경우 조건부인증, 4개 평가영역 충족 및 1개 영역 미충족 또는 3개 평가영역 충족 및 2개 영역 미흡인 경우 인증유예, 앞의 판정 기준을 충족하지 않은 경우 불인증으로 구분된다.

### 5) 서울시 사회복지시설 운영법인 평가인증

보건복지부와 사회보장정보원에서는 1999년부터 3년 주기로 사회복지시설에 대한 종합 평가를 시행하고 있다. 하지만 평가를 통한 사회복지서비스의 질적 향상이나 사회복지시설 운영 개선에 대한 성과는 미미하고 관리, 평가 시행 및 과정 등의 문제가 제기되면서 사회복지시설 인증제 도입에 대한 필요성이 제기되었다(이중섭, 모지환, 김용민, 2012; 김형모, 이수연, 전미숙, 2011).

이에 따라 현행 종합평가의 문제점을 보완하기 위하여 서울시복지재단에서는 사회복지시설 인증시스템의 도입을 목표로, 2006년부터 노인요양시설, 장애인재활시설, 아동생활시설, 종합사회복지관 등을 대상으로 인증사업을 진행해왔다. 2017년부터는 사회복지시설의 공공성을 강화하기 위해 사회복지시설 운영 사회복지법인을 대상으로 인증평가 시범사업을 실시하고 있다.

#### (1) 목적

서울시복지재단은 사회복지시설 운영법인 평가인증을 통해 사회복지법인의 공적 역할과 전문성 강화를 돕고 향후 법인 운영의 정책 방향을 제시하고자 한다.

#### (2) 법적 요건

사회복지사업법 제1조의2 제2항에 근거하여 시행되고 있다.

## [사회복지사업법]

제1조의2 제2항 사회복지법인 및 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.

### (3) 인증 절차

인증절차는 1) 인증 신청, 2) 신청요건 확인, 3) 현장심사, 4) 인증심의, 5) 인증부여 순서로 진행된다.

1단계에서 인증을 받고자 하는 서울시 사회복지시설 운영 사회복지법인은 관할 자치구(사회복지시설운영법인 담당부서)에 인증 신청서를 제출한다. 2단계로 자치구에서는 기본요건 등 충족여부를 확인한 후 신청서를 서울시와 서울시복지재단에 제출한다. 3단계 현장심사에서는 사전에 교육 받은 인증심사원이 인증지표에 의거하여 현장방문 심사를 진행하며 법인 자체심사 결과를 바탕으로 평가를 진행한다. 4단계에서는 해당분야 교수, 현장전문가, 서울시 등 다양한 외부전문가로 구성된 인증운영위원회가 감사·지도감독 등의 행정처리 결과와 현장심사단 심사보고서, 내·외부 민원 등을 종합적으로 검토하여 인증여부를 심의한다. 심의결과에 대한 이의신청이 있을 경우 재검토가 진행되며 최종적으로 심의·의결된 사항을 서울시에 통보한다. 마지막으로 서울시에서는 인증결과를 사전 공고하여 이의신청을 접수·처리한 후 해당 시설 자치구에 통보하고 서울시 홈페이지에 게재한다(서울특별시·서울시복지재단, 2017).

### (4) 인증 기준

인증심사지표는 2분야(필수이행, 역량인증), 4개 평가영역(운영 안정성, 운영 투명성, 전문성, 책임성), 19개 평가지표, 69개 세부지표(필수이행 분야의 경우 49개 항목)으로 구성된다.

인증기준은 기준 1,2를 모두 충족하고 부적격 사유가 없는 법인이며 인증 유효기간은 5년이다.

- 기준 1: 필수이행영역 통과 (19지표 49항목 모두 충족, 미충족지표가 1개 이상일 경우 Non-Pass)

- 기준 2: 총점의 80% 이상 득점하고 각 영역 최소 70% 이상 득점

인증 기준 이상의 법인에 한해 심의를 진행하고, 법인의 사회적 공신력과 행정처분 여부 등을 검토하여 인증 적격성 여부를 최종적으로 심의·의결한다. 시정명령을 기한 내 이행하지 않거나 인증 기간 내 다음 행정처분이 있는 경우에는 인증이 취소된다.



- 법인의 설립허가가 취소된 경우
- 사회복지사업법 및 관련 법률에 따라 고발되어 징역 또는 벌금형, 자격정지형이 부과된 경우
- 다음의 사항에 따라 법인 운영 시설의 시설장의 교체가 있거나 시설의 폐쇄 명령이 있는 경우
  - (ㄱ) 회계부정이나 불법행위 또는 그 밖의 부당행위 등이 발견된 경우
  - (ㄴ) 지도·감독이 필요한 보고나 자료제출을 하지 않거나 거짓으로 한 경우
  - (ㄷ) 시설에서 성폭력범죄가 발생한 경우

## 6) 서울형 어르신 돌봄시설 인증

### (1) 인증제 설명

서울형 어르신돌봄시설 인증제는 데이케어센터 및 노인의료복지시설(요양시설, 노인요양공동생활가정)의 운영과 서비스 전반에 대해 표준적 기준을 설정하고, 기준을 충족하는 기관에 대해 공인하는 제도이다. 서울시복지재단에서는 안심모니터링, 사전교육, 사후컨설팅 및 교육 등 인증사전사후 지원을 통해 각 시설이 지속적으로 서비스 품질수준을 유지하고 향상할 수 있도록 돕고 있다(서울시복지재단 홈페이지 <http://www.welfare.seoul.kr>).

### (2) 인증 절차

인증절차는 1) 인증 신청, 2) 신청요건 확인, 3) 현장심사, 4) 인증심의, 5) 인증부여 순서로 진행된다.

1단계에서 인증을 받고자 하는 서울시 사회복지시설 운영 사회복지법인은 관할 자치구(노인복지 담당부서)에 인증 신청서를 제출한다. 2단계로 자치구에서는 기본요건 등 충족 여부를 확인한 후 신청서를 서울시에 제출한다. 3단계 현장심사에서는 인증심사원이 현장을 방문하여 시설 자체심사 결과를 바탕으로 검토하고 심사한다. 4단계에서는 어르신돌봄 시설 인증운영위원회(해당분야 교수, 협회 관계자, 현장전문가, 서울시 등으로 구성)가 자치구 인증추천 및 인증신청서, 현장실사단 의견서를 토대로 인증여부를 심의한다. 5단계에서 서울시복지재단은 인증심의위원회 심의·의결 사항을 서울시에 통보하고, 서울시는 인증결과를 해당 시설 자치구에 통보한 후 서울시 홈페이지에 게재한다(<http://www.welfare.seoul.kr>).

### (3) 인증 기준

#### - 노인의료복지시설

인증심사지표는 2분야(필수이행, 기본이행), 5개 평가영역(필수요건, 기본요건, 맞춤돌봄, 안심돌봄, 인권보호), 21개 평가지표, 37개 세부지표(필수이행 분야 9개 세부지표, 기본이행 분야 28개 세부지표)으로 구성된다.

노인의료복지시설의 인증기준은 기준 1,2를 모두 충족하는 시설로, 인증 유효기간은 3년이다.

- 기준 1: 4개 기본이행영역 100점 기준 취득점수 평균 80점 이상
- 기준 2: 인증 최소기준(4개 기본이행 영역 중 취득점수 각 70점 이상, 필수이행영역 9개 세부지표 모두 2점 이상)을 충족

인증 기준 이상의 시설에 한해 회계, 노무, 시설환경, 법인 운영능력 등 전반적인 부분에 대해심의를 진행한다.

#### 데이케어센터(서울시복지재단, 2018b)

인증심사지표는 2분야(필수이행, 기본이행), 5개 평가영역(필수요건, 기본요건, 맞춤케어, 안심케어, 이용권 보장), 24개 평가지표, 36개 세부지표(필수이행 분야 8개 항목, 기본이행 분야 28개 항목)으로 구성된다.

데이케어센터의 인증기준은 기준 1,2를 모두 충족하는 시설로, 인증 유효기간은 3년이다.

기준 1: 4개 기본이행영역 100점 기준 취득점수 평균 80점 이상

기준 2: 인증 최소기준(4개 기본이행 영역 중 취득점수 각 70점 이상, 필수이행영역 8개 세부지표 모두 2점 이상)을 충족

인증 기준 이상의 시설에 한해 회계, 노무, 시설환경, 법인 운영능력 등 전반적인 부분에 대해심의를 진행한다.

## 4. 국외 주요 인증제도

### 1) 미국-NAEYC(National Association for the Young Children): Accreditation of Early Learning Programs

#### (1) 목적 및 기대효과

NAEYC는 1926년에 설립된 미국 민간 전문 단체(비영리기관)로, 미국 내 다양한 유형의 유아교육 및 보육 기관이 증가함에 따라 여러 지역에 공통적으로 적용할 수 있는 기준을 마련하기 위해 1985년부터 유아교육 프로그램에 대한 인증제를 시행하였다. 인증제의 목적은 유아에게 제공되는 보육과 교육 프로그램의 질을 지속적으로 개선해 나가고자 하는 유아교육 관계자들을 돕고, 인증제를 통해 프로그램의 질적 수준을 평가하고 전문성을 인정하기 위한 것이다(최명희, 김선영, 2007). 이를 통해 학부모들은 높은 질의 유아교육기관과 프로그램을 선택하는 데 도움을 받을 수 있다.

#### (2) 인증 절차

인증 절차는 등록, 신청, 후보(candidacy), 현장방문 4단계로 이루어져 있다. 등록 대상은 유아를 위해 양질의 교육을 제공하는 데 관심있는 기관이며, 등록단계에서는 인증 신청여부와 관계없이 프로그램 품질 향상을 위한 자체평가를 진행할 수 있다. 등록할 경우 등록통지서와 함께 NAEYC 인증프로그램 식별번호를 할당 받게 된다. 2단계에서, 교육 프로그램이 인증과정을 진행할 준비가 되면 신청서를 제출하고, 현장방문 일정을 선택한다. 이 과정을 통해 프로그램이 인증 신청을 위한 모든 자격요건을 충족한다는 것을 증명해야 한다. 또한 프로그램 관리자와 교직원들은 프로그램이 인증 기준의 각 항목을 얼마나 충족하고 있는 지 증빙서류로 포트폴리오를 제출해야 하며 제출된 포트폴리오는 현장방문 시에 평가자가 검토하고 평가하는 데 사용된다. 모든 서류가 제출된 것이 확인되면 3단계 후보자 승인이 되고, 승인된 후보자는 6개월 이내에 현장방문이 진행된다. 4단계 현장방문에서는 엄격한 교육을 받은 평가자가 프로그램의 품질에 대한 독립적인 평가를 진행한다. 현장방문 동안 기관은 관찰, 포트폴리오를 기반으로 프로그램이 인증 기준을 충족했는지 입증해야 하며 현장 방문 후 3개월 이내에 NAEYC 인증 이사회 심의를 통해 인증/연기 결정이 내려진다(NAEYC, 2018).

(3) 인증 조건

- 센터 또는 학교 기반(Center- or school-based). 프로그램을 허가하거나 규제하는 기관에서 센터 또는 학교로 승인되지 않는 한 프로그램 시설은 관련 인물의 거주지가 될 수 없음.
- 0~만 8세 유아 대상 서비스(infants, toddler/twos, preschoolers, kindergartners and/or before and after school care)
- 미국 내 위치
- 적절한 면허/규제 기관의 규제를 받음.
- NAEYC 조기학습 인증 기준을 충족하고 이를 지속적으로 증명해야 함.

(4) 인증 기준

NAEYC 인증제는 유아교육의 실정에 맞도록 여러 번에 걸쳐 지표가 수정되고 있으며 최근 2018년 인증 기준과 평가 문항을 제시하였다. 평가 기준은 총 10개 영역으로 관계, 교육과정, 교수, 아동 발달 평가(assessment of child progress), 건강, 교사 역량·준비 및 지지, 가족, 지역사회 관계, 물리적 환경, 리더십과 운영으로 구성되어있다. 이러한 기준은 각 기관들이 프로그램에 대한 책임성을 증진시키고, 지속적으로 높은 수준의 품질을 제공하고 유지하도록 가이드라인의 역할을 수행한다. 10가지 기준 각각을 80% 이상 충족하고, 요구된 모든 평가 항목을 충족한 경우, 평가하기로 선택된 각 학급이 평가항목의 70%를 충족한 경우 인증 결정된다. 인증 유효기간은 최대 5년이고, 인증 4년 차에 현장방문을 위한 갱신 자료를 제출하여 재인증 여부를 평가받을 수 있다.

표 2. NAEYC(2018). Early Learning Program Accreditation Standards and Assessment Items.

| 기준      | 주제 영역(Topic area)  |
|---------|--|
| 1. 관계   | A. 교사-가족 간의 긍정적인 관계 형성<br>B. 교사-아동 간의 긍정적인 관계 형성<br>C. 친구관계 형성 돕기<br>D. 예측 가능하고, 일관성 있고 조화로운 교실 만들기<br>E. 문제 행동에 대한 처리<br>F. 자기조절 증진 |
| 2. 교육과정 | A. 필수적인 특성<br>B. 사회·정서 발달<br>C. 신체 발달<br>D. 언어 발달<br>E. 유아 읽기·쓰기 능력 (early literacy)   |

| 기준                | 주제 영역(Topic area)   |
|-------------------|---|
|                   | F. 유아 수학(early mathematics)<br>G. 과학<br>H. 기술<br>(숫자 1과의 혼동을 피하기 위해   없음)<br>J. 창의적 표현 및 예술 감상<br>K. 건강 및 안전<br>L. 사회학습   |
| 3. 교수             | A. 풍부한 학습 환경 설계하기<br>B. 학습을 위한 보육 커뮤니티(caring communities) 만들기<br>C. 아동 감독하기<br>D. 학습목표 달성을 위한 시간, 집단, 일과 운영하기<br>E. 아동의 관심과 요구에 대한 반응<br>F. 모든 아동을 위한 의미 있는 학습 만들기<br>G. 아동의 이해력 심화와 기술 및 지식 획득을 위한 교수 |
| 4. 아동 발달 평가       | A. 평가계획 개발하기<br>B. 적절한 평가도구 사용하기<br>C. 아동의 흥미 및 욕구 확인하기, 아동의 발달 기술하기<br>D. 교육과정의 적용, 교수의 개별화, 프로그램 개발 알리기<br>E. 가족과 의사소통하기, 평가과정에 가족 참여하기   |
| 5. 건강             | A. 아동의 건강을 보호, 증진하며 전염병 통제하기<br>B. 아동의 영양상의 복지 보장하기<br>C. 건강한 환경 유지하기   |
| 6. 교직원 역량·준비 및 지지 | A. 지지적인 업무 환경<br>B. 전문적 정체성 및 인식<br>C. 교사 및 관리직원의 자격 요건<br>D. 진행 중인 전문성 계발  |
| 7. 가족             | A. 가족에 대해 알고 이해하기<br>B. 교직원과 가족 사이에 정보 공유하기<br>C. 아동을 위한 지지자로서 가족 양성하기  |
| 8. 지역사회 관계        | A. 지역사회와의 연계<br>B. 지역사회 자원 활용<br>C. 이웃과 유아기 커뮤니티(early childhood community)의 시민으로서 행동하기   |
| 9. 물리적 환경         | A. 실내외 비품, 교재교구<br>B. 실외 환경 설계<br>C. 건축 및 물리적인 설계<br>D. 환경 보건   |
| 10. 리더십과 운영       | A. 리더십<br>B. 경영지침과 절차<br>C. 재정 책임 지침과 절차<br>D. 건강, 영양, 안전지침 및 절차<br>E. 인사 규정<br>F. 프로그램 평가, 책임 및 지속적인 개선  |

## 2) 호주-ACECQA(Australian Children's Education and Care Quality Authority): NQF (National Quality Framework)

### (1) 목적 및 기대효과

호주는 세계 최초로, 정부 주도로 유아교육기관에 대한 인증을 시행하였다. 초기에는 NCAC(National Childcare Accreditation Council)가 국가의 위탁을 받아 유아교육 기관에 대한 인증제를 주관하였으나 2012년부터는 ACECQA(Australian Children's Education and Care Quality Authority)를 창립하여 운영하고 있다. 새로운 기구 창립과 더불어, 유아교육 및 보육 서비스에 대해 높은 기준을 제시하여 이를 개선하기 위해 국법과 국가 규정을 근거로 한 NQF(National Quality Framework)를 도입하였다. NQF는 교사 대 아동 비율을 개선하여 아동들이 개별적인 관심을 더 많이 받을 수 있도록 보장하고, 향상된 기술과 자격 요건을 가진 교사를 통해 교육을 받을 수 있도록 돕는다. 또한 아동 학습과 발달을 위해 더 나은 지원을 기대할 수 있으며 국가기록부에 인증 내용을 공개하여 교사와 서비스(기관)에 대한 일관되고 투명한 정보를 제공한다([www.acecqa.gov.au](http://www.acecqa.gov.au)). 더불어 인증된 기관을 이용하는 경우 호주 정부가 지원하고 있는 아동 보육지원금(CCB: Child Care Benefit)을 받을 수 있다(이미화 외, 2012).

### (2) 인증 절차

인증 단계는 1) 자체 평가와 품질 개선, 2) 방문 통지, 3) 기관 방문, 4) 평가보고서 초안 제공, 5) 평가보고서 초안에 대한 피드백, 6) 최종 보고서 및 최종 등급 통지, 7) 최종 보고서 검토 신청, 8) 국가기록부에 최종등급 게시로 구성된다.

먼저, 승인된 기관(approved provider)은 국가품질기준(NQS: National Quality Standard)과 규제 요구사항에 따라 자체 평가를 진행하고, 이를 통해 강점과 개선이 필요한 영역을 확인한다. 이후 규제 당국은 평가 절차가 시작되었음을 서면으로 승인 기관에 알리고, 자체 평가에서 개선이 필요하다고 확인된 부분에 대해서는 품질 개선 계획(QIP: Quality Improvement Plan)이 제출되어야 한다. 규제 기관이 서비스를 방문하여 평가한 후, 규제당국은 3-5주 이내로 초안 평가 보고서를 제공한다. 기관은 평가 보고서의 부정확한 사실에 대해 증빙자료와 함께 피드백을 할 수 있다. 최종 보고서 작성 전 기관의 피드백이 고려된 후 기관은 정해진 검토기간 내에 최종 등급에 대한 검토를 신청한다. 검토기간이 끝나면 최종 등급이 ACECQA 사이트의 국가기록부에 게시된다(ACECQA, 2018).

### (3) 인증 조건

NQF는 미취학 아동 이하 대상 교육, 취학연령 아동 대상 교육, 가족보육 서비스, 응급처치 자격 및 훈련 등 다양한 유아교육 및 교육 서비스에 종사하는 교사에 대한 자격요건을 각각 제시하고 있다.

\* 참조:

<https://www.acecqa.gov.au/qualifications/requirements/first-aid-qualifications-training>

### (4) 인증 기준

호주 유아교육기관에 대한 국가품질기준(NQS: National Quality Standard)은 유아 교육 및 보육과 학교 밖에서의 보육 서비스에 대해 높은 기준을 제시하고 있다. 구체적으로 NQS는 교육 프로그램 및 실습, 아동 건강 및 안전, 물리적 환경, 인력 배치, 아동과의 관계, 가족 및 지역 사회(communities)와의 협력 관계, 기관 운영(governance) 및 리더십 등 7 가지 영역으로 구성되며, 각 영역에 대한 등급에 따라 각 기관의 전체 등급이 부여된다(ACECQA, 2018). 전체등급은 우수, 국가품질기준 초과, 국가품질기준 충족, 국가품질기준을 향한 노력, 대폭 개선 필요로 분류된다. 평점은 항상 서비스에 표시되어야 한다.

표 3. 호주-ACECQA 인증기준

| NQS 등급   | 내용   |
|--|--|
| 우수(Excellent)  | 서비스는 탁월한 교육과 보육을 증진하고, 지속적으로 개선하고자 노력한다.   |
| 국가품질기준 초과<br>(Exceeding National Quality Standard)           | 서비스는 7개 영역 중 최소 4개 이상의 요구사항을 뛰어넘고, 그 중 2개는 1,5,6 또는 7영역이다.   |
| 국가품질기준 충족<br>(Meeting National Quality Standard)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스가 국가품질기준을 충족한다.</li> <li>- 서비스는 7개 영역 모두에서 양질의 교육 및 보육을 제공한다.</li> </ul>                                       |
| 국가품질기준을 향한 노력<br>(Working towards National Quality Standard) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스는 안전한 교육 및 보육 프로그램을 제공한다.</li> <li>- 개선이 필요하다고 확인된 영역이 하나 이상 있다.</li> </ul>                                    |
| 대폭 개선 필요<br>(Significant improvement required)               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스는 7개 영역 중 1개 또는 법령의 한 부분을 충족하지 않고, 어린이의 안전, 건강 및 복지에 중대한 위험이 있다.</li> <li>- 규제 당국은 즉각적인 조치를 취할 것이다.</li> </ul> |

### 3) 캐나다-CYCEA(Child and Youth Care Educational Accreditation)<sup>8)</sup>

#### (1) 목적 및 기대효과

캐나다에서는 2000년부터 아동 및 청소년 보호에 관한 실습 기준 수립과 전문적 규제에 대한 논의가 진행되었고, 아동 및 청소년 보호 교육프로그램 인증에 대한 필요성에 따라 2010년에 Child and Youth Care Educational Accreditation Board of Canada (CYCEAB of Canada)가 설립되었다. 이후 3년간의 개발 과정을 거쳐 아동 및 청소년 보호 교육 프로그램 인증제가 2016년부터 도입되었다.

CYCEA는 고등 교육 프로그램 평가와 기준 개발을 통해 아동 및 청소년 교육 실무자들을 위한 양질의 교육을 보장하는 것을 목표로 한다. 구체적으로 인증제의 목적은 졸업생들이 아동, 청소년, 가족을 위한 서비스에 대해 준비될 수 있도록 프로그램의 교육적 기준을 명확히 하고, 이를 측정하도록 돕는 것이다. 또한 교육실습을 설명하고 전문지식을 공유하기 위한 관점으로 다른 프로그램들과의 유사점과 차이점을 식별하고, 진행 중인 품질 향상 활동을 제도화하도록 돕는 데 목적이 있다(CYCEA, 2015).

8) <http://www.cycaccreditation.ca/> 참고하여 정리함.



## (2) 인증 절차

인증 절차는 1) 프로그램 검토, 2) 자체평가 보고서 및 품질 향상 계획 제출, 3) 현장 방문, 4) 검토자 보고서, 5) 방문 보고서에 대한 프로그램의 서면 답변, 6) 인증 결정으로 구성된다. 먼저 프로그램 검토를 통해 자체평가 보고서와 품질 향상 계획을 진행한다. 자체평가 보고서의 핵심 자료는 프로그램 검토, 품질 향상 계획, 재학생과 졸업생 및 고용주에 대한 설문조사를 포함하며 품질 향상 계획은 지속적인 개선 활동 각각에 대한 계획과 자료 출력을 포함한다. 자체평가보고서를 디지털 형식으로 제출하는 경우에는 현장방문 최소 4주 전까지 인증 코디네이터와 CYCEA 사무국으로 제출해야 한다. 현장 방문은 최소 2일 동안 진행된다. 검토자는 현장방문 후 4주 이내로 검토자 보고서를 인증 코디네이터에게 제출한다. 현장방문 보고서를 수령한 4주 이내로, 프로그램은 그에 대한 서면 답변을 CYCEA 사무국 이메일로 제출한다. CYCEA 이사회는 서면 답변을 받은 후 8주 이내로 인증 결정을 내린다. 인증된 경우 CYCEA 홈페이지에 게재되며 인증 유효기간은 7년이다.

## (3) 인증 기준

인증 기준은 크게 프로그램 입력(input), 프로그램 운영, 결과 측정, 프로그램 개선으로 분류된다. 프로그램 입력 기준은 1.1 프로그램명, 임무 및 일반적인 결과, 1.2 역량 증명 및 검증, 1.3. 수업 이전, 이전 학습 평가, 1.4. 프로그램 구조 및 코스 과정(course sequencing), 1.5. 교수진 자격, 1.6. 프로그램 목표로 구성된다. 이 단계에서는 각 교육 프로그램이 아동 및 청소년 보호에 관한 전문학사/졸업장(Diploma), 학사학위(Bachelor's Degree), 석사학위(Master's Degree), 박사학위(Doctoral Degree) 등과 같은 결과를 이끌어내는지, 프로그램과 교수진은 적절히 구성되었는지, 프로그램 졸업생들은 해당 분야에 대한 역량을 발휘할 수 있는지 평가한다.

프로그램 운영 기준은 1.7 프로그램/옵션 운영으로 구성되어 있으며, 기관과 프로그램이 어떻게 관리하고 있는지 평가한다. 결과 측정 기준은 1.8 졸업생 전문성 확인 및 프로그램 만족도, 1.9 졸업생 취업, 1.10 졸업생의 진급, 1.11 직무 수행에 대한 고용주 만족도, 1.12 졸업생의 자격요건 통과 성공 여부 1.13 전문성 개발, 1.14 프로그램 전반에 대한 자문위원회 승인을 포함한다. 프로그램 운영 기준은 재학생, 졸업생, 고용주, 전문 협회 등을 대상으로 한 설문조사 자료를 통해 평가된다. 마지막으로, 프로그램 개선(행동 계획) 기준은 1.15 프로그램 개선을 위해 사용된 결과 측정으로 구성된다(CYCEA, 2015).

#### 4) 미국-CASEL(Collaboration for Academic, Social, Emotional Learning): SEL(Social, and Emotional Learning)<sup>9)</sup>

##### (1) 목적 및 기대효과

CASEL(Collaboration for Academic, Social, Emotional Learning)은 사회성감성학습 프로그램(Social, and Emotional Learning: SEL)을 평가하고, 유아기부터 청소년기까지 각 발달 단계에 적용할 수 있는 효과적인 프로그램들을 보급하고 있다. 사회성감성학습 프로그램의 목표는 자기 인식(self-awareness), 자기 관리(self-management), 사회적 인식(social awareness), 대인관계 기술(relationship skills), 책임감 있는 의사결정(responsible decision making)과 같은 인지적, 정서적, 행동적 역량의 발달을 촉진시키는 것이다(CASEL, 2015).

처음 2003년 가이드를 출판했을 때는 각각 다른 연령대를 위한 프로그램으로 구분하지 않았지만 2013년 가이드에서는 유치원생과 초등학교학생들을 대상으로, 더 엄격한 기준으로 증거에 기반한 SEL 우수 프로그램(SElect)을 선별했다. 2015년 가이드에서는 중,고등학교생(6-12학년)을 대상으로 우수프로그램(SElect)과 더불어 보완(Complementary) 프로그램, 유망한(Promising) 프로그램을 선별하여, 교육자들이 학교와 다른 영역에서 이를 적용할 수 있도록 모범 사례 지침을 안내하고 있다.

##### (2) 프로그램 평가 절차(CASEL, 2018)

- CASEL 사이트에 프로그램 지원서 작성
- 적격기준 충족 확인 후 프로그램 효과성 기술 평가 진행
- 프로그램 설계, 실행 지원(implementation support), settings(교실, 학교, 가정, 지역사회) 관련 설문조사 실시
- 프로그램 설계 자료 평가

##### (3) 적격 기준(Evidence Criteria)

- 평가는 사전 사후 무작위 대조군 연구(RCT) 또는 프로그램에 참여하지 않았던 대조군을 포함하는 사전 사후 유사 실험(QE) 설계를 사용해야한다.
- 평가는 정규수업일 동안 유치원생부터 12학년 범위에 해당하는 학생들이 참여하는 보

---

9) CASEL 홈페이지(<http://casel.org>)와 CASEL(2015). 2015 CASEL guide: Effective social and emotional learning programs - Middle and high school edition. 참고하여 정리함.

편적인 수준에서 진행되는 프로그램의 효과를 평가해야 한다.

- 평가는 명확하고 적절한 분석 방법을 사용하여 개입집단과 대조집단 사이에서 통계적으로 유의미한 주효과를 보고해야 한다( $p < .05$  수준 이상).
- 다음 중 적어도 하나의 긍정적인 효과가 발견되어야 한다.

행동 결과 영역 : ① 학업 수행, ② 긍정적인 사회적 행동, ③ 문제행동, ④ 정서적 곤란 더불어 개입집단의 학생들에게 긍정적인 결과가 나타나야 하며 대조집단에서 지지되지 말아야 한다.

#### (4) 인증 기준

프로그램이 학생들에게 긍정적인 효과를 나타냈는지에 따라 프로그램 설계, 실행 지원, 효과성 증거 등 세 가지 표로 제시하여 평가한다. 각 테이블은 정보와 등급을 extensively coverage, adequate coverage, minimal coverage, not present와 같이 4점 척도로 평가된다.

프로그램 설계 영역에서는 (1) 프로그램에서 다루는 학년 범위, (2) 프로그램 효과가 있다고 입증한 학년(grades evaluated), (3) SEL을 증진시키기 위해 프로그램에서 사용하는 접근법 (카테고리는 상호 배타적이지 않음), (4) 프로그램의 총 수업 횟수 (무료 SEL 레슨을 포함한 프로그램만 해당), (5) 교실, 학교, 가족, 지역사회 안에서 학생에게 SEL을 증진시키기 위한 전략을 포함한 정도를 평가한다.

실행 지원 영역에서는 (1) 프로그램 훈련 모델, (2) 훈련 형식, (3) 프로그램에 의해 제공되는 추가적인 지원 및 기술 지원, (4) 프로그램이 트레이너를 훈련하는 옵션을 제공하는지에 대한 평가가 이루어진다.

효과성 증거 영역에서는 검토 결과를 프로그램 수준과 평가 수준으로 제시한다. 효과성의 프로그램 수준에서는 (1) 프로그램 및 평가 정보, (2) 연구 설계, (3) 효과를 입증한 결과를 나타내고, 증거 수준에서는 (1) 인용(citation), (2) 연구설계, (3) 평가에 참여하여 효과를 보여준 학년(grades evaluated), (4) 지리적 위치, (5) 인종/민족성, (6) 연구 표본 크기, (7) 급식 지원(할인)율 (% Reduced Lunch : 경제적 불이익의 proxy 지표로 사용), (8) 사후검증 효과, (9) 후속 효과를 평가한다.

#### (5) 우수 프로그램 선정

2003년, 2013년 가이드에서는 사회감수성 학습 인증을 받은 프로그램들 중 우수 프로그

램(SElect)만을 선정하여 안내했으나 2015년 가이드부터는 각 기준에 따라 3가지 범주((SElect, Complementary, Promising)의 프로그램을 선정하고 있다. 따라서 2015년 가이드 기준을 중점으로 살펴보고자 한다.

- 우수(SElect) 프로그램

SElect로 지정되기 위해서는 프로그램이 전체 설계, 실행(implementation), 프로그램 효과에 대한 재검사와 관련된 기준을 충족해야 한다. 프로그램 설계는 (1) 학생들의 사회성 감성 5가지 역량(자기 인식, 자기 관리, 사회적 인식, 대인관계 기술, 책임감 있는 의사결정에 대한 발달을 의도적이고 종합적으로 증진시켜야 한다. (2) 학생들에게 토론이나 반성(reflection)과 같이 인식을 촉진시키고 실습할 수 있는 기회를 제공하면서 스스로 사회성 감성 발달에 참여할 수 있도록 도모해야 한다. (3) 여러 해에 걸쳐 프로그램을 제공하고, 지속적으로 훈련과 지지가 제공되어야 한다. 평가 측면에서는 사전사후 측정을 기반으로 대조집단을 포함해야 하는데, 학생들의 긍정적인 행동 변화에 있어서 처치집단과 대조집단 간의 주효과( $p < .05$ )가 통계적으로 유의미함을 보여주어야 한다. 대조집단을 지지하는 프로그램 결과가 포함된 경우에는 SElect로 분류할 수 없다.

- 보완(Complementary) 프로그램

SEL 개념 모델과 일치하고 효과적인 전략이 포함되지만 주요 SEL 프로그램으로 사용할 만큼 포괄적(comprehensive)이지 않은 경우 보완적으로 분류한다. 구체적으로, SEL의 5가지 영역 중 한 클러스터에만 중점을 두는 등 포괄적이지 않거나, 프로그램이 한 학년도에만 시행되도록 고안되고 여러 해에 걸쳐 연계(시퀀스) 되지 않은 경우이다. 보완 프로그램은 종합적인 접근을 만들기 위해 다른 증거기반 프로그램과 함께 사용하는 것을 권고한다.

- 유망한(Promising) 프로그램

잘 설계되어 있고 포괄적인 프로그래밍을 제공하여 설계 기준을 충족하지만, 프로그램 효과에 대한 적절한 연구 증거가 부족한 경우 promising으로 분류된다. 이전에 대조집단을 지지했던 동일 결과에 대해 추가연구를 통해 독립표본이 개입집단을 지지하는 결과를 발견하면 Promising 프로그램은 SElect가 될 수 있다.

## 5) 미국-COA(Council On Accreditation): CYD(Child and Youth Development Accreditation)<sup>10)</sup>

### (1) 인증제 설명

방과 후 프로그램 인증은 초기에 미국 민간단체인 NAA(National afterschool association)에서 시행했지만 2013년부터 COA(Council On Accreditation)가 담당하게 되면서 아동 및 청소년 발달 프로그램 인증(CYD: Child and Youth Development Accreditation)으로 확장되었다. 구체적으로 COA는 아동 및 청소년 발달 인증을 통해 탁아소 등을 포함하는 유아교육(Early Childhood Education: ECE), 방과 후 학령 기 돌봄(After School, School Age Care: SAC), 수업 외 시간(Out-of School-Time: OST), 청소년 발달(Youth Development: YD) 등 다양한 프로그램과 기관의 서비스, 운영 및 관리 기능에 대해 심층적인 검토를 진행한다.

아동 및 청소년 발달 프로그램 인증 기준은 향상된 프로그램의 성장(enhanced programmatic growth) 및 안정성, 고객(clients)의 건강, 안전, 권리에 대한 변함없는 헌신, 고품질의 측정 가능한 결과를 제공하기 위해 개발되었다. 따라서 인증을 받는다는 것은 아동 및 청소년 발달을 위해 시행하는 프로그램과 기관이 자원을 효과적으로 관리하고 최상의 서비스를 제공한다는 것을 의미한다.

COA는 다음과 같이 프로그램, 기관에 대한 인증을 제공한다.

- 프로그램 인증: (Programmatic Accreditation): 다른 프로그램, 모 조직(parent organization)과 독립적으로 검토되고 인증된다.
- 표준 기관 인증(Standard Organizational Accreditation): 현장 방문 시 기관이 운영하는 프로그램의 일부만 검토된다.
- 확장된 검토 조직 인증(Extended Review Organizational Accreditation): 기관이 전체적으로 검토되고 인증되는데, 검토는 현장 방문 시 기관이 운영하는 모든 프로그램을 포함하여 검토한다.
- 인증 과정은 개별 프로그램인 경우 9-12개월, 기관의 경우 12-18개월이 소요되며 인증 유효기간은 4년이다.

---

10) COA 홈페이지(<http://coanet.org>)와 COA(2013). COA Accreditation Guidelines for Child and Youth Development Programs. 참고하여 정리함.

## (2) 인증 절차

① 지원 및 허가: COA 사이트에서 지원서 작성하고 수수료를 납부한다. COA에서 확인한 후에 지원을 승인하며, 이는 COA와 지원 프로그램 간의 계약이 된다.

② 전화 접수면접(intake call): 승인이 허가되고 인증 수수료가 적어도 50% 이상 납부되면 인증 코디네이터가 배정된다. 전화 접수면접은 인증 절차에 대한 오리엔테이션을 제공하고, 인증 단계와 절차에 대한 질문에 답해준다. 또한 지원자의 요구와 가능한 자원에 맞추어, COA와 지원 프로그램은 인증을 얻기 위한 타임라인을 설정한다.

③ 자체평가: 프로그램이 COA의 기준과 일치하는지 결정하기 위해 프로그램의 정책, 절차, 관행에 대한 심층적인 평가를 수행하고, COA의 해당 기준의 실행을 나타내는 서류를 만든다. 자체 평가 증빙자료는 현장 방문 8주 전에 제출되어야 하고, 제출된 자료들은 현장 방문 전에 담당관들(endorsers)에 의해 검토된다.

④ 현장 방문 준비: 현장 방문 전에 주 담당관과 현장 방문 일정을 조율한다. 또한 COA 기준에 대한 관행을 계속해서 평가하고 추가적인 증빙자료와 인터뷰 준비를 진행한다.

⑤ 현장 방문: 인증 담당관 팀은 프로그램이 COA 인증 기준을 이행하는지 평가한다. 아동 및 청소년 자료와 기록 검토, 직원 및 이해관계자 인터뷰, 회의록 검토, 시설 및 프로그램 활동 관찰 등이 이루어진다.

⑥ 현장 방문 평가 보고서: 인증 담당관 팀이 현장 방문 결과를 COA에 보고하면 COA는 프로그램에 대한 사전 위임 검토(PCR: Pre-Commission Review) 보고서를 만든다. 프로그램은 보고서를 받은 후에 결과에 대한 추가적인 증거 자료를 제공할 수 있다.

⑦ 인증 의사결정: PCR에 대해 프로그램이 필요한 자료를 제출한 후에 프로그램 인증에 대한 결정이 이루어진다.

⑧ 인증 유지: 인증 결정 후에도 지속적인 품질 개선(CQI: Continuous quality improvement)에 중점을 두어야 한다. 이에 대해 연간 인증 유지 보고서(MOA: Maintenance of accreditation)가 요구된다.

평가 과정에서는 다음과 같은 다양한 증빙자료(evidence)들이 검토된다.

- 서류: 절차, 정책, 관리 보고서, 계획, 자격증 등
- 직접 관찰: 시설, 직업 및 고객(client) 간 상호작용, 고객 파일 보안 등
- 기록: 아동 및 청소년 파일(등록 양식 및 내용 등), 직원 인사 파일, 훈련 기록 등
- 회의록

- CQI(Continuous quality improvement) 데이터 보고서
- 서면으로 된 이야기(written narratives): 질문에 대한 반응, 첨부 문서(attachments)
- 인터뷰: 직원, 대표직(leadership), 아동 및 청소년, 부모 대상
- 이해관계자(stakeholder) 설문조사: 직원, 대표직, 지역사회, 감독자들, 고객들(customers)

### (3) 인증 기준

CYD 프로그램 및 기관 인증 기준은 운영 및 관리 기준(인사 및 운영), 서비스 기준 두 가지 영역으로 분류된다. 운영 및 관리 기준은 건전한 운영과 관리를 증진하는 관행(practices)을 나타내고 프로그램 운영과 인사 등을 포함한다. 이 기준은 제공되는 서비스나 지원 받는 인원과 상관없이 모든 프로그램에 적용된다. 또한 서비스 기준은 유아교육(ECE), 방과 후 프로그램 및 청소년 발달(AYD)과 같이 개별 서비스 영역의 전달(delivery)과 관련된 관행(practices)을 나타낸다.

#### ① 운영 및 관리 기준

- 인적자원(CYD-HR): 아동 및 청소년의 긍정적인 결과 증진을 위한 안정적이고 자격 있는 인력 유치 및 보유, 전문성 개발을 위한 훈련, 감독 등에 대해 평가한다.
- 프로그램 관리(CYD-AM): 지도, 감시, 계획, 윤리적 실천, 재무 관리, 위험 예방 및 관리, 지속적인 프로그램 품질 개선 등 효과적인 프로그램 운영 및 관리와 관련된 영역을 평가한다.

#### ② 서비스 기준

- 방과 후 시간 프로그램(CYD-OST): 프로그램에 참여하는 아동과 청소년의 건강한 발달을 지원하기 위해 프로그램 등록, 프로그램 참여자와 성인 간의 지지적인 관계 형성, 긍정적인 행동 및 건강한 또래관계 증진, 가족과의 연결(connections), 활동, 실내·외 환경, 건강, 안전 등을 평가한다.
- 유아교육 프로그램(CYD-ECE): 아동의 건강한 발달을 증진시키기 위해 프로그램 사명(mission), 등록, 부모의 참여 및 지원, 건강, 안전, 교실 환경, 교사 및 또래와의 관계 질 증진, 발달적이고 교육적인 활동, 아동 및 가족의 권리 보호 등을 평가한다.

각 인증 기준은 3단계 계층적인 구조로 구성되어 평가된다.

- 목적 기준(purpose standards): 최상위 기준으로, 운영 및 관리, 서비스 기준의 전체적인 섹션에 대해 달성 가능한 결과, 관행을 정의하는 광범위한 진술문이다.

- 핵심개념 기준(core concept standards): 광범위한 진술문을 세부 주제로 나누어, 목적 기준의 달성을 지원하는 프로그램 구성요소를 나타낸다. 예를 들어, CYD-HR은 계획, 채용, 선발(CYD-HR1), 배경 점검(CYD-HR2), 인사 자격요건: 방과 후 시간(CYD-HR3) 등과 같은 요소로 구성된다.

- 실무 기준(practice standards): 핵심개념 기준, 결과적으로 목적 기준을 충족하기 위한 세부적인 관행들을 설명한다. 프로그램 이행을 설명하는 가장 구체적인 기준이다.

인증을 받기 위해서 다음과 같은 평점을 받아야한다.

- 목적 기준 모두 1점 또는 2점
- 핵심개념 기준 모두 1점 또는 2점
- 근본적 실무 기준 모두 1점 또는 2점
- 몇 가지 실무 기준에 대해 3, 4점을 받아도 인증을 달성할 수 있는 반면 이 평점은 부분 이행 혹은 이행 미비 패턴을 반영할 수 없다.

## 6) 미국-ACA(American Camp Association)<sup>11)</sup>

### (1) 목적 및 기대효과

ACA는 미국의 50개 모든 주와 몇몇 외국에 지부를 두고 있는 민간 비영리 교육조직으로, 전국의 캠프 운영을 검토하는 유일한 인증기관이며 캠프 경험을 통해 아동과 청소년, 성인의 삶을 풍요롭게 하는 데 그 목적을 두고 있다(이광호, 2005). ACA 인증 프로그램의 주요 목적은 첫 번째로 캠프 운영의 주요 측면인 프로그램 품질과 캠프 참여자 및 직원의 건강, 안전과 관련된 사항을 관리하는 데 있어서 캠프 소유주와 운영자를 교육하는 것이고, 두 번째로 산업계에서 인정하고, 정부 기준을 충족하는 캠프 프로그램을 만들어 국민들이 선택할 수 있도록 지원하는 것이다. 이에 따라 ACA 인증제는 주로 캠프 운영의 건강과 안전, 위험 관리 측면에 중점을 두고 있으며 인증 받은 캠프나 프로그램은 직원 자격

11) ACA 홈페이지([www.aca-camps.org](http://www.aca-camps.org)) 참고하여 정리함.



및 훈련부터 응급 관리까지 캠프 운영에 대한 철저한 검토를 충분히 수행할 수 있음을 의미한다.

### (2) 인증 대상 및 자격

ACA 인증 프로그램은 5세 이상의 캠프참여자 대상으로 하는 다양한 캠프, 수업 외(out-of-school) 경험에 적합하며 독립 운영 기관, 종교기관, 치료기관, 시/군 등 다양한 기관 및 단체에서 후원하는 캠프 프로그램을 대상으로 한다. 1일 프로그램이나 1박 2일 프로그램은 제외된다.

### (3) 인증 절차

① 지원 및 연회비 납부: 신청은 자발적으로 ACA 사이트에서 이루어지고, 입회 자료에 명시된 연회비를 납부해야 한다.

② 코스 이수(take a course): 지역 ACA 사무소에서 제공하는 인증 기준 설명회에 참석하여 인증 과정과 요구기준에 대한 설명을 듣는다.

③ 검토 및 평가: 인증 기준 가이드라인에 따라 캠프 운영의 각 영역에 대해 자체적으로 검토하고 평가한다.

④ 자료 준비: 인증 기준에 대한 자료와 서류들을 준비하고 제출한다. 현장 방문 전 방문단은 제출된 문서들을 검토한다.

⑤ 현장 방문: 방문단은 최소 21시간의 훈련을 이수하고 캠프 운영을 가진 자원자들로 구성되며, 캠프의 시작일이나 종료일이 아닌 전형적인 캠프 프로그램 일정에 방문하여 평가한다. 평가는 하루 종일 진행되며 일반적으로 거실 영역, 음식 준비 및 식사 공간, 특수 활동 공간, 프로그램 영역, 건강관리 영역, 유지 및 연료저장 공간을 포함한 캠프시설과 프로그램을 둘러본다. 또한 방문단은 직원, 캠프 참여자들과 이야기하고 실제 활동 중인 프로그램 활동을 관찰할 수 있는 기회를 갖는다. 서면 문서들을 검토하고, 캠프에 적용되는 각 기준을 준수하는지 여부를 결정하기 위해 캠프담당자와 만나고, 방문 당시의 관찰에 근거하여 점수를 평정한다.

⑥ 인증: 방문과 채점이 완료되면 방문단은 채점 양식을 ACA, Inc.에 직접 우편으로 보낸다. 여름에 방문한 캠프는 11월 10일까지 방문 결과를 통보 받을 수 있고, 다른 시기에 방문한 캠프는 ACA, Inc.에서 접수 양식을 수령한 후 6주에서 8주 사이에 통보받을 수 있다.

\* 인증 주기는 5년이며 인증 받은 캠프 프로그램 운영자는 ACA 기준에 따라 캠프를 운영하고 지속적으로 품질 향상을 위해 노력할 것을 보증하는 연간 인증 보고서(AAR: Annual Accreditation Report)를 매년 제출해야 한다.

(4) 인증 기준

인증 기준은 계속적으로 개정되고 있으며 현재 현장 및 음식서비스, 운송, 건강과 웰빙, 운영 관리, 인적 자원, 프로그램 설계 및 활동, 수중 활동 프로그램, 여행 프로그램 영역으로 구성되어 있다. 인증 혹은 재 인증을 받기 위해서 각 기준 영역별로 최소 80% 이상의 점수를 획득해야 한다. 80% 이상의 점수를 받지 못할 경우 현장 방문 2-3주 이내에 이메일, 우편으로 통보된다.

표 4. ACA 인증 기준. ACA(2016).

| 평가 영역                                   | 세부 지표   |
|---|---|
| 1) 현장 및 음식 서비스                          | SF.1 ~ SF.23<br>시설, 숙소, 식품 안전, 음식서비스 영역 등   |
| 2) 운송                                   | TR.1 ~ TR.15<br>운송/차량 절차, 차량 점검 및 장비, 운전면허 및 훈련 등   |
| 3) 건강과 웰빙                               | HW.1 ~ HW.28<br>의료 인력, 건강검진 및 평가, 의료센터 및 장비, 기록 관리, 직원 건강 정보 등                                    |
| 4) 운영 관리                                | OM.1 ~ OM.15<br>위험 예방 및 관리, 응급 예방 및 대응 등  |
| 5) 인적 자원                                | HR.1 ~ HR.21<br>감독 및 직원 자격, 선발 및 고용, 직원 감독 비율, 직원 교육, 직원 감독 등                                     |
| 6) 프로그램 설계 및 활동                         | PD.1 ~ PD.40<br>캠프 품질 및 캠프 참여자 복지 증진, 야간(overnights) 및 여행에서 안전 증진, 특별활동을 위한 직원 자격 및 감독, 장비 및 시설 등 |
| 7) 수중 활동 프로그램<br>(program/aquatics)     | PA.1 ~ PA.36<br>인사 및 감독, 안전/비상 절차 및 체계, 수상활동 및 장소, 선박 활동 등  |
| 8) 여행 프로그램<br>(program trip and travel) | PT.1 ~ PT.19<br>인사 및 감독, 훈련, 안전 및 응급 절차, 수중스포츠(aquatics) 등  |

### III. 연구 방법

#### 1. 문헌 연구 및 사례분석

청소년상담복지 프로그램 인증체계를 개발하기 위한 청소년상담복지 프로그램 관련 문헌연구를 실시하고, 최근에 연구동향을 파악하여 청소년상담복지 프로그램에 포함되어야 할 주요 내용을 도출하여 이후 평가기준을 개발하는데 활용하였다.

또한 국내외 인증제를 시행하고 있는 사례들을 조사분석하여 청소년상담복지 프로그램 인증체계 구축에 대한 시사점을 도출하였다.

#### 2. 청소년상담복지관련 실무자 대상 요구조사 및 인식조사

청소년상담프로그램 인증제에 관한 설문조사는 청소년상담복지프로그램 평가도구를 개발하고 인증체제의 기초를 마련하기 위하여 잠재적 인증신청기관이면서 동시에 인증프로그램을 운영할 주체인 청소년상담복지센터의 프로그램운영현황을 파악하고, 현장 실무자들의 인증제에 대한 인식과 향후 인증제 도입 시 고려해야할 점 등에 대하여 의견을 수집하기 위해 전국청소년상담복지센터에 근무하는 실무자를 대상 113명을 대상으로 청소년상담복지프로그램 사용현황, 프로그램인증제에 대한 인식조사 및 요구조사 등에 대한 의견을 온라인 서베이를 통해 조사분석하였다.

#### 3. 청소년상담복지관련 실무자 및 국내인증제 실무자 심층인터뷰 조사

본 인터뷰의 목적은 청소년상담프로그램 평가도구를 개발하고 인증체제의 기초를 마련하기 위하여, 인증제를 시행하고 있는 국내 기관의 실무자를 대상으로 인증제 현황 및 인증제 도입 시 고려해야 할 점 등에 대하여 의견을 수집하기 위해 청소년상담복지관련 실무자집단 7명, 국내인증제를 운영하고 있는 실무자집단 3명의 심층인터뷰 조사를 실시하

였다. 상담복지관련 실무자 집단의 경우 근무하는 기관에서 운영하는 프로그램 운영현황, 프로그램 운영의 어려운 점, 프로그램 질적 관리 방법, 청소년상담프로그램 인증 방안에 대한 의견, 인증제 구축에 대한 제언으로 구성되었다. 국내인증제 실무자집단은 해당 기관에서 운영하는 인증제의 특성 및 현황, 청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요성, 청소년상담프로그램 인증 방안에 대한 의견(인증주체, 기간, 방식, 사후관리 등), 청소년상담프로그램 인증 방안에 대한 제안점 등에 대해서 논의하였다. 인터뷰 종료 후 녹취록을 작성하고 내용을 분석하였다. 분석 방법은 Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 지속적 비교방법을 사용하였으며, 도출된 개념을 비교 분류하여 범주분석하였다. 전사된 자료는 연구진이 개별적으로 정독하여 읽은 후 의미 단위로 분석하고 주제별로 연관성을 탐색하여 상위범주와 하위범주로 범주화하였고, 개별 분석한 내용은 연구진 회의에서 내용적 합의를 거쳤다. 자료들은 교육학 박사 1인, 심리학 박사 1인으로부터 감수를 받아 수정·보완하였다.

#### 4. 전문가 대상 델파이 조사

앞서 수행한 요구조사 및 인식조사, 청소년상담복지관련 실무자집단과 국내인증제를 운영하고 있는 실무자집단의 심층인터뷰조사 내용과 선행연구를 바탕으로 인증체계 및 평가기준에 대한 초안을 개발하여 관련 전문가들 8명을 대상으로 2차에 걸친 델파이 조사를 실시한 후 모의평가를 통해 최종안을 완성하였다.

## IV. 청소년상담프로그램 인증제에 대한 의견조사

### 1. 청소년상담프로그램 인증제에 관한 설문조사

#### 1) 조사목적

청소년상담프로그램 인증제에 관한 설문조사는 청소년상담복지프로그램 평가도구를 개발하고 인증체제의 기초를 마련하기 위하여 잠재적 인증신청기관이면서 동시에 인증프로그램을 운영할 주체인 청소년상담복지센터의 프로그램운영현황을 파악하고, 현장 실무자들의 인증제에 대한 인식과 향후 인증제 도입시 고려해야할 점 등에 대하여 의견을 수집하였다.

#### 2) 조사 대상

설문조사 대상은 현재 교육·연수, 상담지원 등의 업무를 수행하고 있는 전국 청소년상담복지센터 팀장급으로 구성되었으며, 팀장의 부재 시 팀원이 작성하여 제출하였다. 설문조사는 2018년 8월 27일 ~ 2018년 9월 21일까지 진행되었으며 유효표본수는 113명이었다. 설문조사에 참여한 실무자의 인구학적 배경은 표6에 제시하였다.

#### 3) 조사 내용

설문조사 내용은 선행연구 및 타 기관 인증사례와 설문조사에 앞서 실시된 포커스그룹 인터뷰 분석내용을 기초로 작성되었으며, 청소년 상담 및 연구 경력을 가지고 있는 교육학 박사 1인, 심리학 박사수료 1인에 의해 초안이 작성 되었고, 관련 경험이 있는 심리학 박사 1인, 교육학박사 1인의 검토를 통해 최종 수정되었다. 최종적으로 확정된 질문지의 구체적인 내용은 표 5에 전문은 부록 1에 각각 제시되어 있다.

표 5. 설문조사의 구성 및 내용

| 조사영역               | 세부항목   |
|--------------------|--|
| 기본정보               | 소속 / 나이 / 직급 / 성별 / 학력 / 재직기간 / 프로그램 운영경력  |
| 프로그램 운영현황          | 프로그램 운영현황<br>운영하고 있는 프로그램 종류<br>효과성 검증방법<br>프로그램 질적관리방법<br>프로그램 운영에 대한 애로사항  |
| 상당프로그램 인증제 관련 의견조사 | 인증제의 필요성<br>인증제의 목적, 운영주체, 자원<br>인증제 도입방식<br>인증기간, 심사비용<br>인증제 활용방안<br>인증기관 지원방안<br>인증제 도입시 예상되는 어려움<br>인증제 도입시 고려할점 |

#### 4) 분석방법

설문조사의 분석은 SPSS 21.0 통계패키지를 사용하여 빈도분석과 다중응답분석을 통해 빈도와 퍼센트를 살펴보았다.

#### 5) 결과분석

##### (1) 조사대상의 인구학적 특성

조사대상의 인구학적 특성을 살펴보았다. 먼저 직급은 팀장급이 83.2%, 팀원급이 12.4%가 응답해주었다. 연령은 30대~40대가 응답자 중 80.5%로 가장 많은 비율로 응답해주었으며, 그다음으로 50대가 12.4% 응답하였다. 성별은 여자가 76.1%, 남자가 23.9%로 여자의 비율이 남자에 비해 3배정도 높았다. 학력은 석사수료이상이 95.6%로 응답자 대부분 관련전공에 대한 학위를 취득하고 있는 것으로 나타났다. 재직기간은 5년이하가 23.9%, 10년이하가 36.3%, 15년이하가 16.8%, 20년이하가 10.6%로 응답자의 70%이상이 5년이상의 근무 경력을 갖고 있었다. 프로그램 운영경력은 5년이하가 14.2% 10년 이하가 44.2%, 15년 이하가 17.7%, 20년 이하가 15.0%의 운영경력을 보유하고 있었다.

표 6. 인구통계학적 변인

|           | 구분     | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 비고 |
|-----------|--------|-------|--------|----|
| 직급        | 센터장    | 3     | 2.7    |    |
|           | 국장/부장  | 2     | 1.8    |    |
|           | 팀장     | 94    | 83.2   |    |
|           | 팀원     | 14    | 12.4   |    |
| 연령        | 20대    | 8     | 7.1    |    |
|           | 30대    | 31    | 27.4   |    |
|           | 40대    | 60    | 53.1   |    |
|           | 50대    | 14    | 12.4   |    |
|           | 60대 이상 | 0     | 0.0    |    |
| 성별        | 여자     | 86    | 76.1   |    |
|           | 남자     | 27    | 23.9   |    |
| 학력        | 대졸     | 5     | 4.4    |    |
|           | 석사수료   | 8     | 7.1    |    |
|           | 석사     | 69    | 61.1   |    |
|           | 박사수료   | 83    | 23.0   |    |
|           | 박사     | 5     | 4.4    |    |
| 재직기간      | 1년이하   | 9     | 8.0    |    |
|           | 5년이하   | 27    | 23.9   |    |
|           | 10년이하  | 41    | 36.3   |    |
|           | 15년이하  | 19    | 16.8   |    |
|           | 20년이하  | 12    | 10.6   |    |
|           | 20년초과  | 5     | 4.4    |    |
| 프로그램 운영경력 | 1년이하   | 4     | 3.5    |    |
|           | 5년이하   | 16    | 14.2   |    |
|           | 10년이하  | 50    | 44.2   |    |
|           | 15년이하  | 20    | 17.7   |    |
|           | 20년이하  | 17    | 15.0   |    |
|           | 20년초과  | 6     | 5.3    |    |

(2) 기관에서 운영하고 있는 프로그램 수

현재 기관에서 운영하고 있는 프로그램 수의 경우 11개 이상이 45.1%로 가장 많은 비율을 나타냈고, 2개~4개(15.9%), 7개~8개(13.3%), 5개~6개(11.5%), 9개~10개(10.6%)순으로 응답하였다.

표 7. 기관운영 프로그램 수

| 구분     | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 비고 |
|--------|-------|--------|----|
| 무응답    | 3     | 2.7    |    |
| 1개     | 1     | 0.9    |    |
| 2~4개   | 18    | 15.9   |    |
| 5~6개   | 13    | 11.5   |    |
| 7~8개   | 15    | 13.3   |    |
| 9~10개  | 12    | 10.6   |    |
| 11개 이상 | 21    | 45.1   |    |
| 총 합    | 113   | 100.0  |    |

(3) 프로그램 효과성 측정방법

현장에서 진행된 프로그램 효과성 측정방법은 참여자 만족도 평가가 53.8%로 가장 높은 응답을 보였으며, 지도자 평가회의가 21.8%, 사전-사후 효과성 검증이 17.8%, 참여자 인터뷰가 4.6%의 응답을 했다.

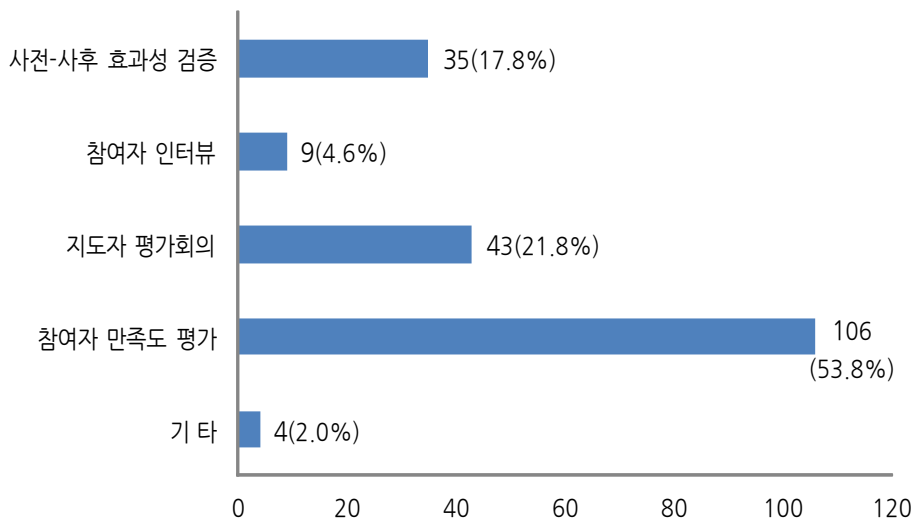


그림 1. 효과성 측정방법



#### (4) 프로그램 효과성 측정도구

현장에서 진행된 프로그램 효과성 측정도구는 자체 개발한 만족도 설문이 74.2%로 가장 높은 응답을 보였으며, 상용화된 자기-보고식 검사도구가 11.1%, 비구조화된 인터뷰도구가 8.1%의 순으로 응답하였다.

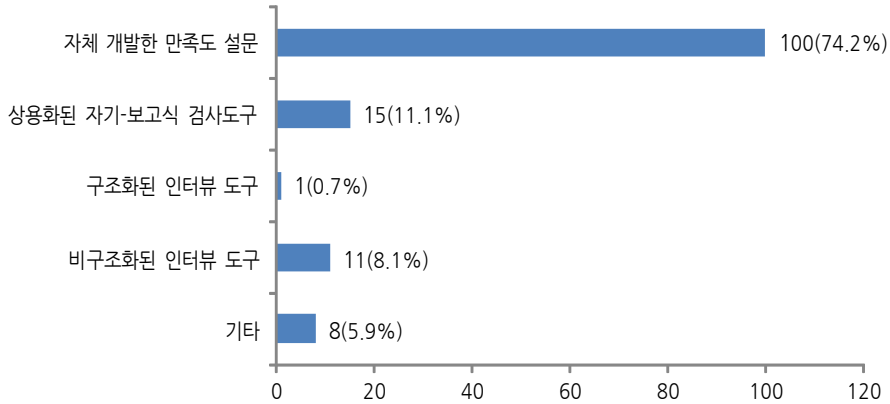


그림 2. 효과성 측정도구

#### (5) 프로그램의 질적관리 방법

프로그램의 질적관리는 프로그램 평가회의 등을 통해 개선하는 편이 49.5%로 가장 높은 응답을 했으며, 지속적인 현장 모니터링 실시 20.0%, 사전시연회를 통해 수정·보완이 11.6%, 효과성 검증 등 기초자료를 활용하여 개선하는 곳이 11.1%순으로 응답하였다.

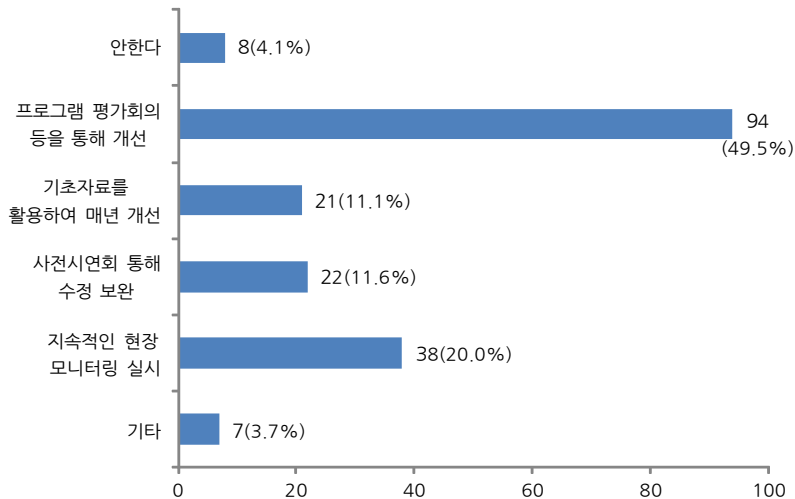


그림 3. 질적관리 방법

(6) 프로그램 운영 애로사항

현장에서 프로그램을 운영하는데 있어 어려움점에 대한 응답은 운영인력 부족이 24.5%로 가장 높게 나타났으며, 현장에서의 다양한 요구에 대한 어려움이 20.9%, 예산부족이 16.6%, 대상자확보의 어려움이 13.4%, 프로그램 콘텐츠 부족이 12.3%, 관리인력부족이 9.7%순으로 응답하였다.

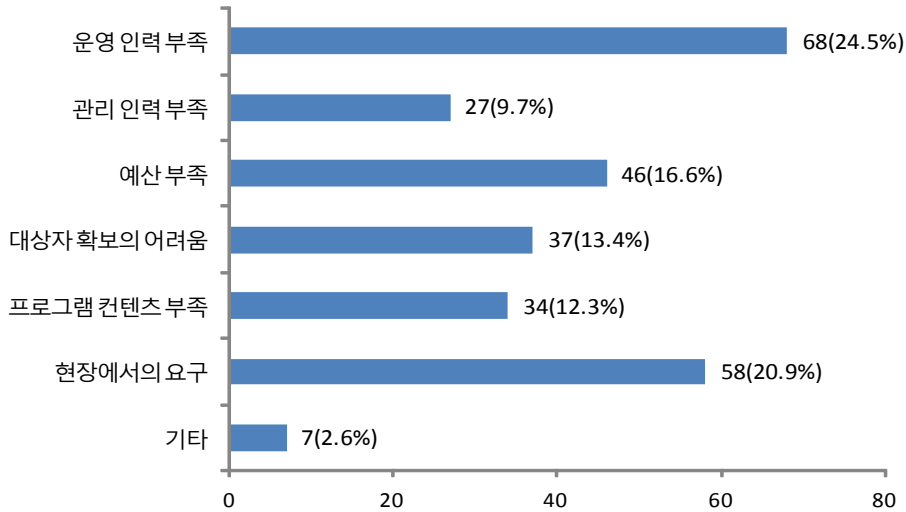


그림 4. 프로그램 운영 애로사항

(7) 청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요여부

청소년상담프로그램 인증제 등 품질관리체계가 필요하다는 응답은 전체의 63.7%로 나타났으며, 필요하지 않다는 35.4%가 응답하였다.



그림 5. 청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요여부

(8) 청소년상담프로그램 인증 도입이 필요하지 않는 이유

청소년상담프로그램 인증제가 필요하지 않은 이유로 ‘인증 준비에 많은 시간이 소요되므로’ (32.1%)라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났으며, ‘인증 이후 관리에 어려움이 예상되므로’ (28.2%), ‘프로그램을 잘 운영하고 있으므로’ (15.4%), ‘인증제 효과에 대해 신뢰할 수 없어서’ (10.3%)순으로 응답하였다.

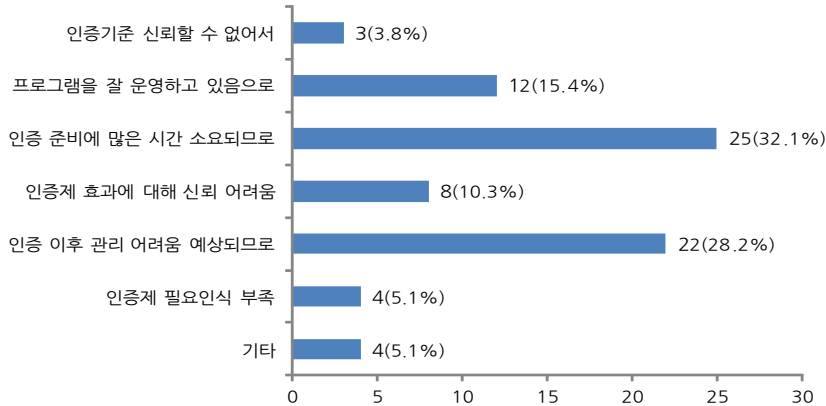


그림 6. 청소년상담프로그램 인증 도입이 필요하지 않는 이유

(9) 청소년상담프로그램 인증제 도입의 주된 목적

청소년상담프로그램 인증제 도입의 주된 목적으로는 전체의 46.3%가 ‘프로그램의 지속적인 개선 노력을 통한 서비스 질적 수준 향상’ 으로 응답하였으며, 다음으로 ‘프로그램 품질 보증을 통한 대외적 신뢰성 확보’ (33.5%), ‘우수한 프로그램을 운영하는 기관으로서 위상강화’ (9.0%) 순으로 나타났다.

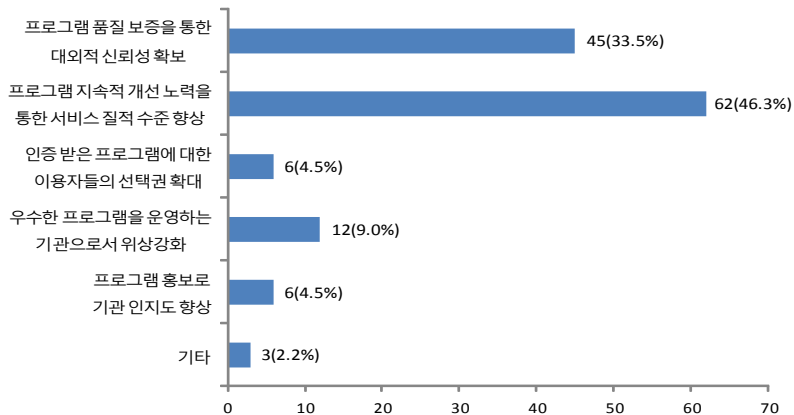


그림 7. 청소년상담프로그램 인증제 도입의 주된 목적

(10) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 운영 주체

청소년상담프로그램 인증제를 운영하는 운영 주체는 ‘한국청소년상담복지개발원’ 이 되어야 한다는 응답이 전체의 56.6%로 나타났으며, 37.2%는 ‘여성가족부’ 가 되어야 한다고 응답하였다.

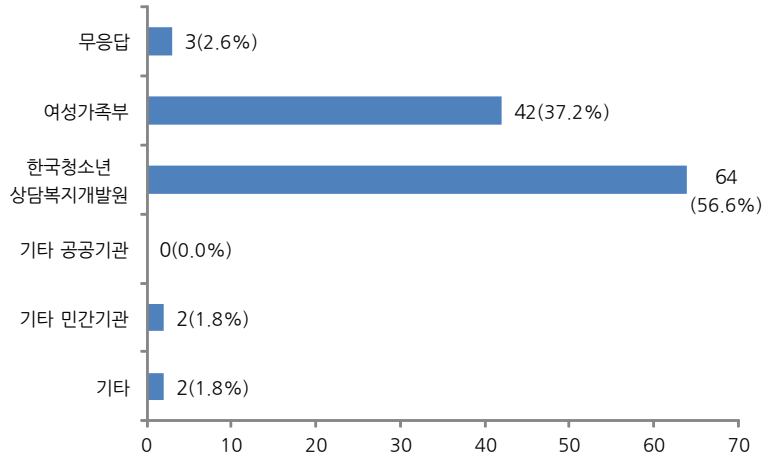


그림 8. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 운영 주체

(11) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증자원(심사비) 부담 주체

청소년상담프로그램 인증제 도입시 자원 부담은 ‘인증주체(국가)에서 부담’ 해야 한다는 응답이 81.4%로 가장 높게 나타났고, ‘인증주체와 인증신청 기관이 공동으로 부담’ (12.4%)해야 한다는 의견도 있었다.

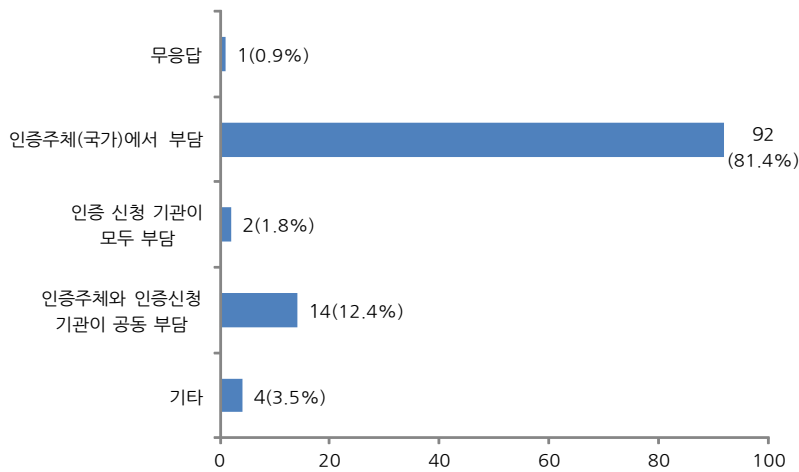


그림 9. 청소년상담프로그램 도입 시 인증자원(심사비) 부담 주체

(12) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증방식

청소년상담프로그램 인증방식에 대해 과반수 이상(74.3%)은 ‘최적 인증기준 충족 여부 확인 등으로 인증/불인증/조건부인증으로 인증’ 되어야 한다는 것으로 응답하였고, ‘등급으로 구분하여 인증’ 해야 한다는 의견도 21.2%로 나타났다.

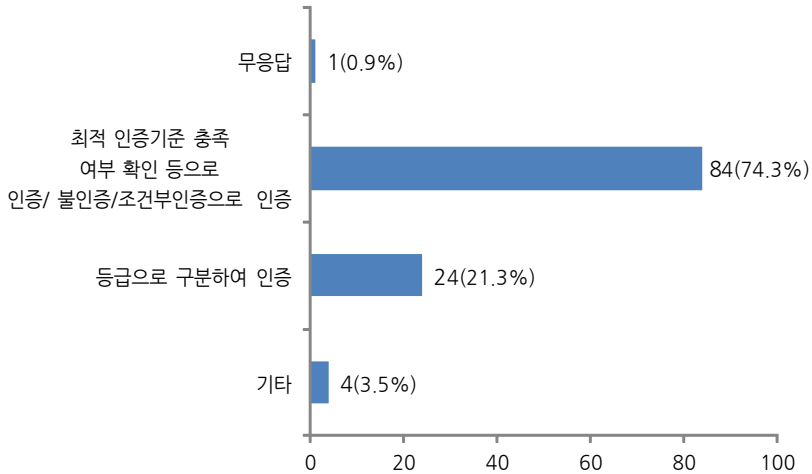


그림 10. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증방식

(13) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증기간

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 기간은 ‘1-5년 인증신청기관이 선택 가능’ (44.2%)하도록 하는 응답이 가장 높게 나타났으며, ‘3년’ (36.9%) ‘4년’ (7.2%), 2년 (6.3%) 순으로 응답하였다.

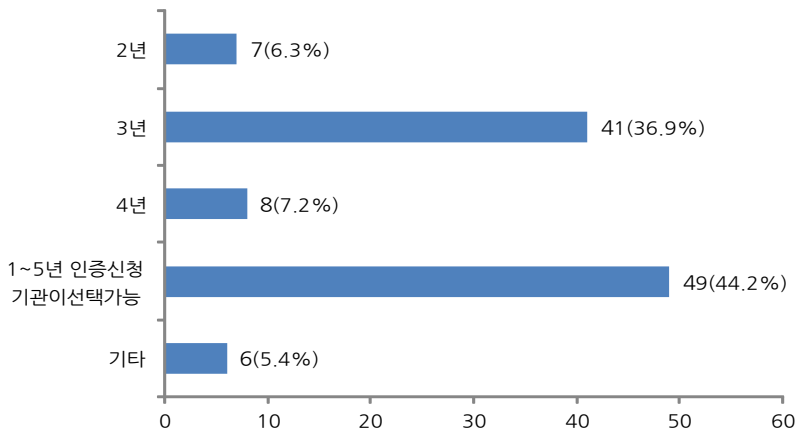


그림 11. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증기간

(14) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 사후모니터링 필요성

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 전체 응답자의 78.8%가 인증 받은 프로그램에 대한 사후모니터링이 필요하다고 응답하였고, 15.0%는 사후모니터링이 필요 없다고 응답하였다.

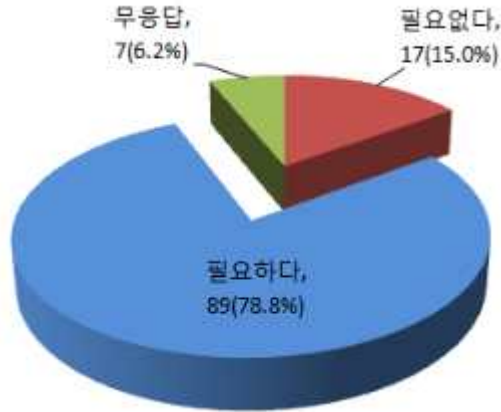


그림 12. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 사후모니터링 필요성

(15) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 사후모니터링 주기

인증받은 프로그램에 대해 사후모니터링이 필요하다면 모니터링 주기는 어느 정도가 적당하다고 생각하는지 조사한 결과, ‘인증기간 중 1회’ (36.8%), ‘연 1회’ (32.2%), ‘2년에 1회’ (26.4%) 순으로 나타났다.

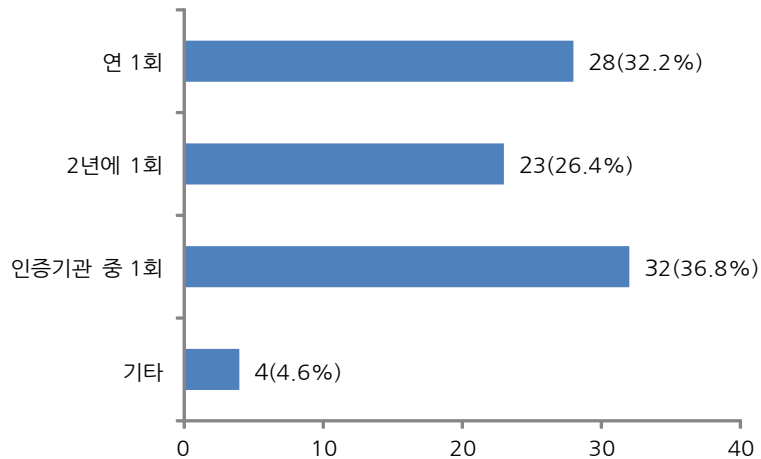


그림 13. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 사후모니터링 주기

(16) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 심사비용

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 심사비용은 과반수 이상(62.8%)이 20만원 이하가 적절하다고 응답하였으며, ‘20~30만원’ (25.7%), ‘30~40만원’ (6.2%), ‘40만원 이상’ (1.8%) 순으로 나타났다.

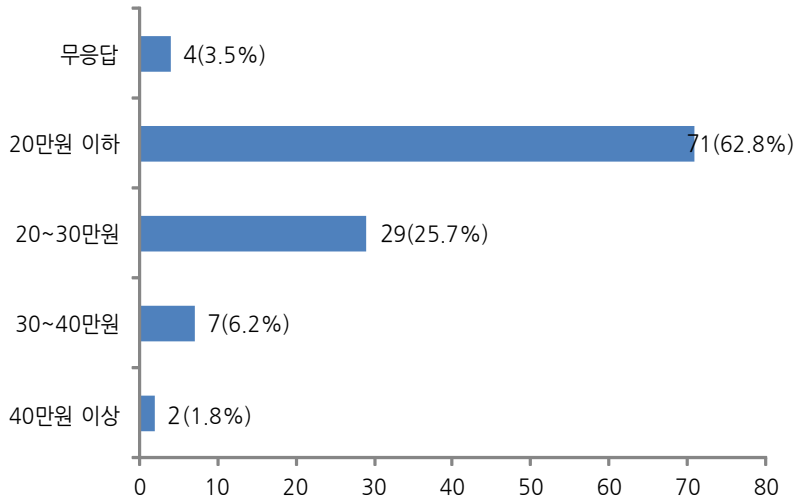


그림 14. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 심사비용

(17) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 신청 희망 여부

청소년상담프로그램 인증제가 도입된다면 운영하고 있는 프로그램을 인증신청하기를 원하는지 조사한 결과, 전체의 55.8%는 인증신청을 원하지 않는 것으로 나타났다.

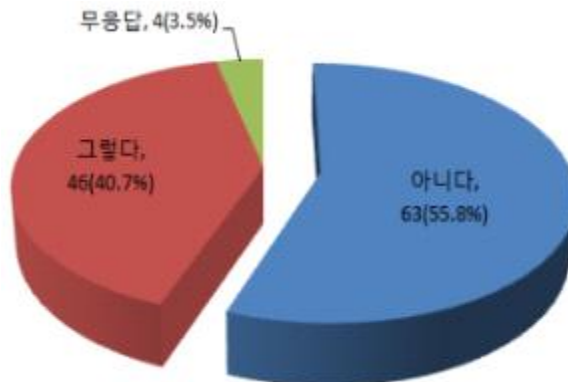


그림 15. 상담프로그램 인증제 도입 시 인증 신청 희망 여부

(18) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증신청을 희망하지 않는 이유

인증신청을 원하지 않는 이유로는 ‘인증 심사준비에 따른 업무 부담이 많아서’ 로 응답한 비율이 48.5%로 가장 많았고, ‘인증 이후 관리에 어려움이 예상되므로’ (10.9%), ‘인증제 필요 인식의 부족’ (10.9%), ‘인증효과가 별로 없어서’ (9.9%), ‘인증 준비에 소요되는 비용 부담 때문에’ (7.8%), ‘인증절차가 복잡해서’ (6.8%) 순으로 나타났다.

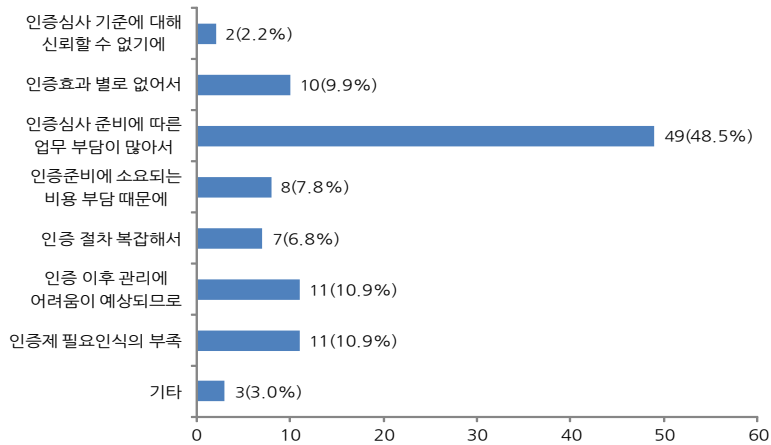


그림 16. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증신청을 희망하지 않는 이유

(19) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 센터에 도움이 되는 점

청소년상담프로그램 인증제가 도입된다면 ‘프로그램 효과성 측정 등 품질관리체계 개선’ (35.2%)과 ‘프로그램 홍보로 기관 인지도 향상’ (25.0%)에 도움이 될 것이라고 응답하였다. 그 외에 ‘기관의 신뢰도 증가’ (13.3%), ‘프로그램 개발 및 기획 역량 증진’ (13.3%) 순으로 나타났다.

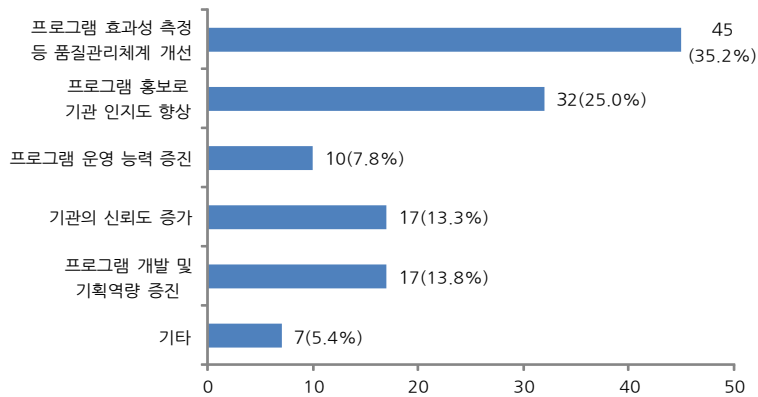


그림 17. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 센터에 도움이 되는 점



(20) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 결과 활용방안

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증결과 활용방안으로 가장 좋은 점은 ‘기관을 이용자들의 선택을 위한 정보 자료로 활용’ (45.1%)이라고 응답한 비율이 가장 높았으며, ‘인증프로그램을 활용한 기관홍보’ (27.4%), ‘기관에 대한 재정지원 근거자료로 활용’ (12.4%) 순으로 응답하였다.

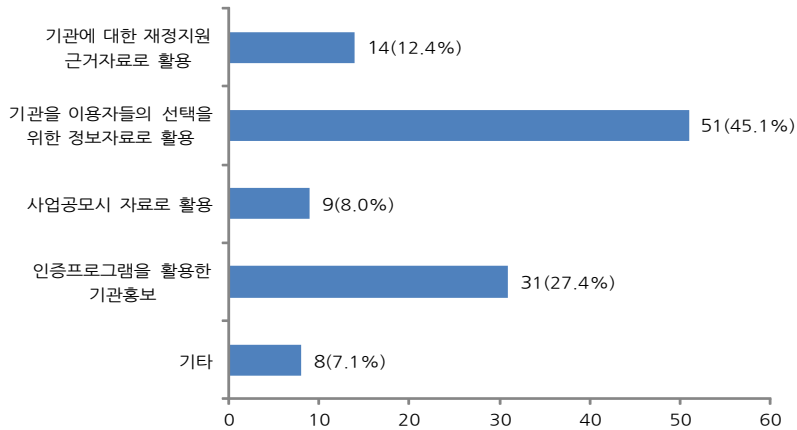


그림 18. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증 결과 활용방안

(21) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증받은 기관에 대한 지원방안

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증받은 기관에 대한 지원방안으로는 ‘프로그램 인증시 예산 지원’ (41.0%)이 가장 높게 나타났으며, ‘인증프로그램 대상 해당연도 우수 프로그램 표창’ (22.1%), ‘인증프로그램 현판 지원’ (11.5%)순으로 나타났다.

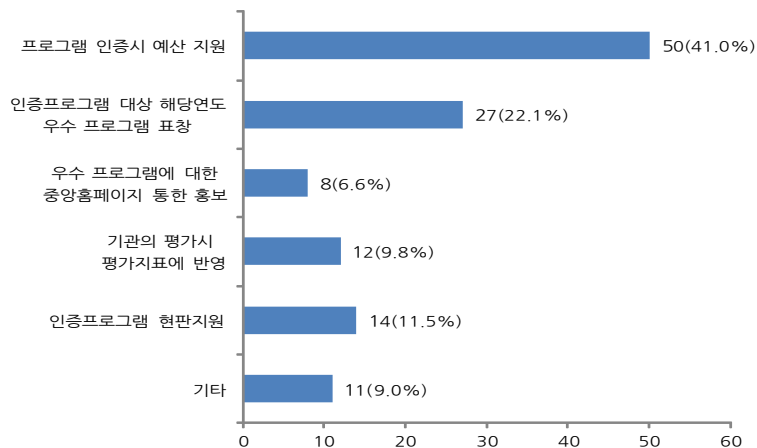


그림 19. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 인증받은 기관에 대한 지원방안

(22) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 예상되는 어려움

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 예상되는 어려움으로는 ‘프로그램 개발을 위한 인력부족’ (33.0%), ‘프로그램 개발비용, 매뉴얼 및 워크북 제작비용 등의 부족’ (18.1%), ‘인증을 받기 위한 인력부족’ (14.8%), ‘재인증을 위한 업무 부담’ (14.3%)순으로 나타났다.

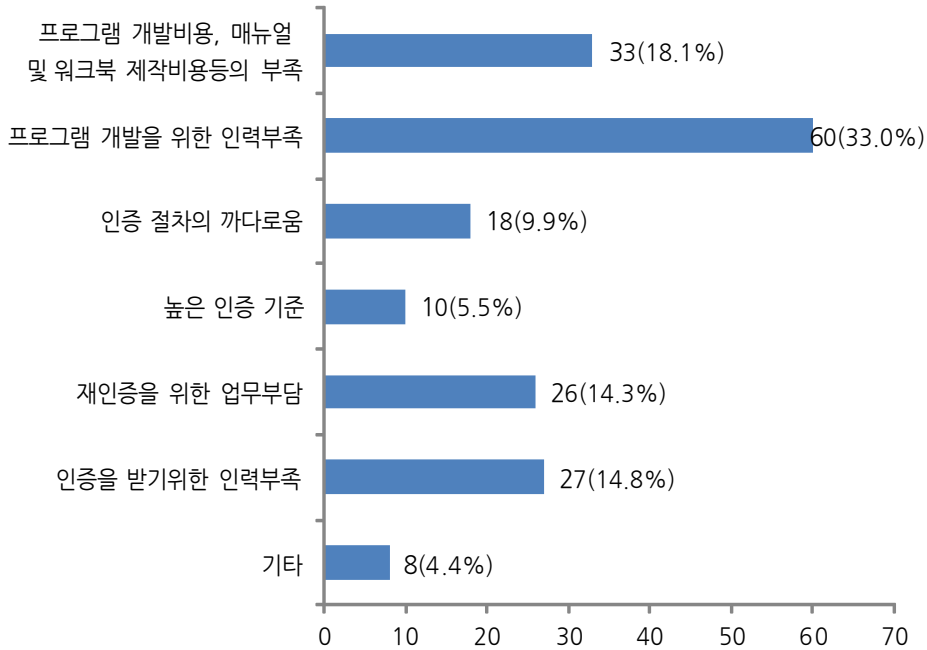


그림 20. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 예상되는 어려움

(23) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 고려해야 할 점

청소년상담프로그램 인증제 도입 시 고려해야 할 점으로는 ‘인정기준의 신뢰성 확보’ (28.6%)가 가장 높게 나타났으며, ‘인증프로그램 지도자 자격요건 기준 강화’ (15.0%), ‘인증심사 평가단의 객관성 확보’ (13.6%), ‘안정적인 인증제 운영을 위한 법적근거 마련’ (13.6%), ‘인증프로그램 보급 루트 확보’ (12.8%) 순으로 나타났다.

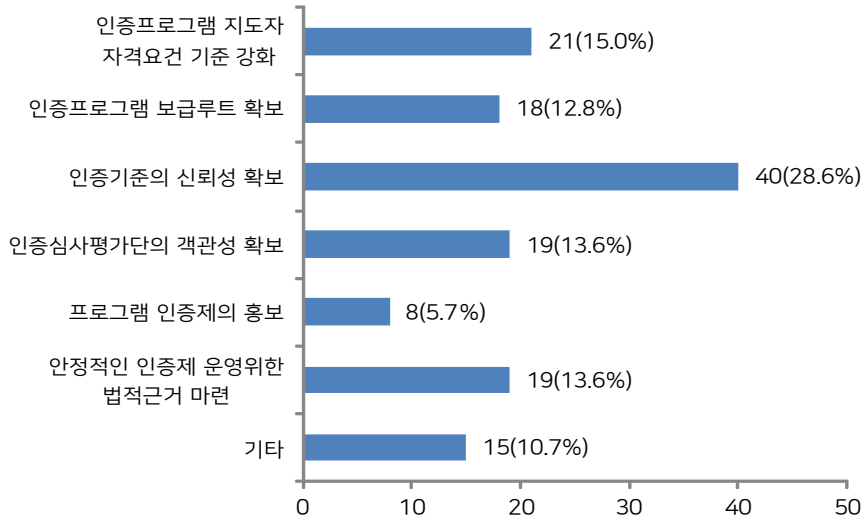


그림 21. 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 고려해야 할 점

#### (24) 청소년상담프로그램 인증제 도입 시 제안점

청소년상담프로그램 인증제와 관련하여 제안하고 싶은 내용을 정리해보면, 청소년상담 프로그램 인증제를 도입함으로써 청소년상담기관으로서의 정체성 확보, 효과성이 검증된 프로그램 보급을 통한 이용자의 인식 제고, 인증받은 프로그램의 품질보증과 신뢰성 확보로 기관의 홍보 및 신뢰도 향상에 기여할 수 있다는 의견이 제시되었다. 반면, 인증제 도입으로 인한 업무과중으로 실무자의 소진 발생, 프로그램 개발 및 인증제 담당 인력 부족, 예산 부족 등에 대한 우려가 가장 많았고, 그 외에 새로운 프로그램을 개발해야 한다는 막연한 불안감, 시도에 비해 인력이나 예산이 적은 시군구센터의 부담감, 프로그램 인증제 본연의 의미와 다르게 인증받은 숫자의 양적확대에 주력하는 경쟁구도로 확대될 수 있다는 이유로 인증제 도입이 불필요하다는 의견이 개진되었다. 청소년수련활동인증제를 통해 상담프로그램 인증을 받아본 경험이 있는 실무자의 경우, 인증심사 준비에 대한 업무부담과 까다로운 인증절차, 사후관리의 어려움을 경험하면서 인증프로그램의 효과성에 대한 의문을 제기하기도 하였다. 이에 청소년상담프로그램 인증제에 대해 상세하게 홍보함으로써 센터 실무자들의 공감대 형성이 필요하며, 청소년상담복지개발원이 우선적으로 인증받은 프로그램을 개발 보급하여 점차 확대시켜 나가는 방안에 대해서도 고려할 필요가 있음을 제안하였다.

## 2. 국내 인증제 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 결과분석

### 1) 조사 목적

본 인터뷰의 목적은 청소년상담프로그램 평가도구를 개발하고 인증체제의 기초를 마련하기 위하여, 인증제를 시행하고 있는 국내 기관의 실무자를 대상으로 인증제 현황 및 인증제 도입시 고려해야 할 점 등에 대한 의견을 수집하였다.

### 2) 인터뷰 참여자

면접 대상자를 선정하기 위해 국내에서 인증제를 담당하고 있는 현장실무자를 대상으로 전화를 통해 포커스그룹 인터뷰의 내용, 목적에 대해 설명하고 참여의사를 확인 후 최종 선정하였다. 인터뷰 대상자는 현재 인증제를 실시하고 있는 청소년활동진흥원, 자살예방센터, 서울시복지재단 인증제 담당자를 대상으로 하였고, 2018년 6월 인증제실무자 1그룹을 선정하여 포커스그룹 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰에 참여한 실무자의 인구학적 배경은 표 8에 제시하였다.

표 8. 포커스그룹 인터뷰 참여자의 인구학적 배경

| 구분 | 대상자  | 소속         | 성별 | 근무경력  |
|----|------|------------|----|-------|
| 1  | 실무자A | 중앙자살예방센터   | 여  | 4개월   |
| 2  | 실무자B | 한국청소년활동진흥원 | 여  | 3년2개월 |
| 3  | 실무자C | 서울시복지재단    | 여  | 3년5개월 |

### 3) 인터뷰 질문지의 구성

전문가 인터뷰 질문지는 청소년 상담 및 관련 연구 경력이 있는 교육학 박사 2인, 심리학 박사수료 1인에 의해 ‘질문의 아이디어 수집 → 질문초안 작성 → 질문초안 검토 → 질문지 작성’의 절차(김성재, 오상은, 은영, 손행미, 이명선, 2007)에 따라 구성되었고, 관련 경험이 있는 교육학 박사 1인, 심리학 박사 1인의 검토를 통해 최종 수정되었다. Krueger와 Casey(2000)가 제시한 질문지의 세부 형태를 참고하여 도입질문(opening questions), 소개질문(introductory questions), 전환질문(transition questions), 주요질문(key questions), 마무리질문(ending questions)으로 구성하였다. 질문지의 내용은 현장에서 프로그램을 운영해

본 경험을 바탕으로 인증제 도입의 필요성에 대해서 어떻게 생각하는지, 인증제가 도입된다면 어떤 점을 주로 고려해야하는지에 대한 내용을 중심으로 구성되었으며, 최종 확정된 질문 내용은 표 9에 전문은 부록 1에 각각 제시하였다.

표 9. 국내 인증제 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 질문지의 구성 및 내용

| 구분    | 내용   |
|-------|--|
| 도입질문  | • 포커스그룹 참가자의 배경소개                                  |
| 소개질문  | • 해당 기관에서 운영하는 인증제의 특성 및 현황                        |
| 전환질문  | • 청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요성                            |
| 주요질문  | • 청소년상담프로그램 인증 방안에 대한 의견<br>(인증주체, 기간, 방식, 사후관리 등) |
| 마무리질문 | • 청소년상담프로그램 인증 방안에 대한 제안점                          |

#### 4) 진행절차 및 분석방법

현장전문가 포커스그룹 인터뷰는 2018년 6월 연구 책임자 1인을 주축으로 공동연구진과 함께 진행하였으며, 인터뷰 시간은 2시간 정도 소요되었다. 인터뷰를 진행하기 전 참가자들의 이해를 돕고자 인터뷰에 사용될 질문지를 미리 발송하여 검토하도록 하였다. 인터뷰 당일에는 현장에서 운영하고 있는 인증제 운영현황 및 인증방안에 대한 의견과 경험을 자유롭게 나눌 수 있도록 하였으며, 도출된 의견의 맥락을 파악하기 위한 추가질문 등을 상황에 맞게 질문하여 진행하였다. 인터뷰 자료에 대한 녹음 동의는 인터뷰 전 참여자 동의를 받았으며, 인터뷰 종료 후 녹취록을 작성하고 내용을 분석하였다. 분석 방법은 Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 지속적 비교방법을 사용하였으며, 도출된 개념을 비교 분류하여 범주분석하였다. 전사된 자료는 연구진이 개별적으로 정독하여 읽은 후 의미 단위로 분석하고 주제별로 연관성을 탐색하여 상위범주와 하위범주로 범주화하였고, 개별 분석한 내용은 연구진 회의에서 내용적 합의를 거쳤다. 자료들은 교육학 박사 1인, 심리학 박사 1인으로부터 감수를 받아 수정·보완하였다.

#### 5) 분석 결과

인터뷰 결과는 줄단위 분석을 통해 주요 개념을 명명하고 개념 중에서 의미가 유사하거나 관련이 있는 개념들은 범주화하였다. 이러한 분석을 통해 75개의 개념과 21개의 하위 범주중에서 3개의 상위범주를 도출하였다. 분석결과는 표 10에서 표 12까지이다.

(1) 현재 기관에서 운영중인 인증제의 특성 및 현황

표 10. 현재 기관에서 운영 중인 인증제 특성 및 현황

| 범주         | 하위개념  |
|------------|---|
| 인증제 유형     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 인증제(청소년활동진흥센터, 중앙자살예방센터)</li> <li>• 기관 인증제(서울시복지재단)</li> </ul>  |
| 인증제 절차     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙자살예방센터 : 인증심사(12명의 평가위원이 3인1조로 심사) - 부처 인증승인 요청 - 프로그램 탑재 동의 - 홈페이지 공지</li> <li>• 청소년활동진흥원 : 인증신청 - 1차 컨설팅(시도청소년활동진흥센터 - 법적 위반사항에 대한 형식요건 검사 - 인증심사(200명의 심사위원이 2인 1조로 심사)</li> <li>• 서울복지재단 : 서울시 공고 - 지자체 신청요건 확인 - 시로 기관 명단 송부 - 서울복지재단 심의 의뢰 - 현장심사(2인1조) - 최종보고서 발송</li> </ul>  |
| 인증제 심의 기준  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증 기준에 따라 심사</li> <li>• 인증기준(공통기준(6개), 특별기준(2개), 개별기준(5개))에 따라 인증/불인증/조건부인증으로 심의</li> <li>• 인증기준(4개 영역 전체평균 80점 이상, 각 영역별 70점 이상, 필수 지표 2점이상)에 따라 인증/불인증/조건부인증으로 심의</li> </ul>   |
| 재인증 심사 기간  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증후 5년 경과시 재인증 심사</li> <li>• 인증유효시간은 1-4년까지 자율적으로 신청</li> </ul>  |
| 재인증 심사방법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 재인증심사는 인증절차와 동일하게 진행되며, 재인증 심사를 안받으면 인증무효가 됨</li> <li>• 인증받은 프로그램은 1년마다 의무적으로 업데이트해야 함</li> <li>• 인증변경사항은 사전 승인, 프로그램 결과통보 후 승인/ 현장 이행여부 확인 절차</li> <li>• 연 1회 시민이 참여하는 안심모니터링과 안전과 인권관련 전문가 컨설팅 실시</li> </ul>   |
| 사후관리       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증받은 프로그램의 활용 실적 파악</li> <li>• 인증제 효과성에 대한 연구 진행</li> <li>• 현장 이행여부 확인 후 적합-보완-시정-부적합(행정처분) 시행함</li> <li>• 청소년활동진흥법상 1년에 1회이상 인증프로그램 미실시시 행정처분 부과</li> <li>• 허위로 인증마크 오남용시 과태료 처분부과</li> <li>• 모니터링 접수는 지자체를 통해 기관통보하고 컨설팅 결과는 미흡사항 기관 통보함</li> <li>• 법적 위반, 학대 등 행정처분을 받으면 인증 취소</li> <li>• 인증로고가 들어간 현판 지원</li> <li>• 기관별 인센티브 지급</li> </ul> |
| 연간 인증 신청빈도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1회에 5-10개 정도, 현재까지 53개 인증</li> <li>• 2006년부터 현재까지 약 7800개 인증, 민간이 20-30%정도 차지함</li> <li>• 상반기 134개소 심의(연2회 운영)</li> </ul>  |

| 범주      | 하위개념  |
|---------|---|
| 운영상 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간의 경우 인증제에 대한 이해가 부족하여 인증자격을 갖추기 위한 컨설팅 또는 교육 필요</li> <li>• 불인증이 발생하거나 현장 이행여부 확인에서 시정이나 부적합이 나올 경우 민원 발생</li> <li>• 인증 신청 결과에 대한 문의가 많음</li> <li>• 업무량이 많고 인증제에 대한 전문성의 요구가 점차 높아지는데 인력확보가 되지 않음</li> <li>• 인증업무를 맡은 담당자의 잦은 변경으로 인해 업무 연계성 떨어짐</li> </ul> |

인증의 절차를 살펴보면, 중앙자살예방센터는 프로그램 인증제로서 연2회 인증신청을 받고 있다. 3인1조로 구성된 인증평가위원의 심사가 완료되면 인증부여기관인 보건복지부로부터 인증승인 요청을 받아 인증을 부여하는 절차를 거친다. 인증받은 프로그램은 기관의 동의를 거쳐 홈페이지에 자료를 탑재하여 보급하고 있다. 한국청소년활동진흥원도 프로그램 인증제로서 수련활동은 법적으로 의무인증을 받아야하므로 연 13회의 공식적인 인증신청과 심의를 진행하고 있다. 인증신청을 받으면 시도청소년활동진흥센터의 1차 컨설팅 후 법적 위반사항에 대한 형식요건 검사를 실시하고 통과된 프로그램에 한해 인증심사가 진행된다. 서울복지재단은 기관인증제로서 연2회 인증신청을 받고 있다. 자치구에서 신청요건을 확인후 인증심사원은 현장방문 심사를 진행하고 인증심의위원회의 인증심의가 확정되면 인증을 부여하는 체계를 거친다.

“지역별로 17개 시도센터에 청소년활동진흥센터가 있기 때문에 거기에서 인증지 업무를 담당하시는 분들이 1차적으로 컨설팅을 하고 인증신청에 대한 컨설팅은 어디까지나 자율이기 때문에 기관에서 필요하지 않다면 생략하고 진행하고 있습니다. 인증신청이 들어 오면은 정해져있는 신청마감일부터 한 1주일 길게는 2주까지는 형식요건검사라는 것을 진행해요..... 법적 위반사항이 없는지를 형식요건검사라는 것을 진행해서 이게 통과가 되면은 그때부터 인증심사가 진행이 되요.” (실무자 B)

인증제 심의 기준을 살펴보면, 중앙자살예방센터는 프로그램이 제안된 인증기준의 요건을 만족하는지 검토하여 인증수준을 결정하는 등급제 인증을 하고 있고, 한국청소년활동진흥원과 서울복지재단은 최적의 인증기준을 충족하는지 여부를 확인하여 인증/조건부인증 방식으로 진행된다.

“인증적정, 조건부, 부적정 이렇게 크게보면 카테고리는 그렇고 인증적정안에는 경미한 사안에 대한 개선명령이 포함이 되어 있고 조건부가 있고 부적정이 있고 최근에 기타라고 해서 약간 보류나 유보되는 사안들이 조금 발생은 하는데요.” (실무자C)

재인증 심사기간은 인증 후 5년이 경과하면 재인증 심사를 하거나 인증유효기간을 1-4년까지 자율적으로 유효기간을 지정하여 신청하는 방법이 있다.

“사후 관리 관련해서는 인증받으신지 5년이 지나면 저희가 재인증 받으셔야 된다고 안내를 해드리고 있어요” (실무자A)

재인증 심사방법은 인증심사 절차와 동일하게 진행되며, 인증받은 프로그램은 1년마다 의무적으로 업데이트를 해야하고 재인증심사를 안받으면 인증 무효가 되기도 한다. 한 기관은 인증사항의 변경이 발생하면 미리 승인을 받거나, 프로그램 실시 후 결과 통보 후 승인을 받거나 직접 심사원이 현장 이행여부를 확인하는 절차를 거치기도 한다. 기관인증의 경우 시민이 참여하는 안심모니터링을 실시하거나 안전과 인권영역은 전문가컨설팅을 통해 모니터링을 실시하고 있다.

“시민이 시민의 눈으로 직접 내가 내 부모를 모실 수 있겠는가 이런 관심으로 별도로 지표를 만들어서 하는 부분들이 연1회 방문해서 하는 부분들이 있고 ..... 안전이나 노인 학대 인권 이런 쪽에 대해서 시에서 강조를 많이 하시면서 고된 부분에 대한 컨설팅을 좀 더 강조하자 이렇게 말씀하셔서 또 그런 것들은 좀 더 추가적으로 하고 있고 사후관리는 크게 모니터링과 전문가에 의한 컨설팅 그렇게 큰 축으로 나뉘어서 진행을 하고 있습니다.” (실무자C)

인증제 사후관리는 어떻게 진행되고 있는지에 대한 질문에서 인증받은 프로그램이 얼마나 활용되고 있는지 파악하고 인증제 효과성에 대한 연구를 진행하고 있으며, 인증받은 기관에 대해 인증로고가 들어간 현판을 제작하여 지원하거나 기관별 인센티브를 지급하기도 하였다. 또한 현장 실사를 통해 인증프로그램이 적합하게 시행되지 않을 경우 행정처분을 부과하거나 법적으로 중대한 사항을 위반 할 경우 인증 취소까지 진행하고 있었다.



“이행여부 확인을 받으면은 인증사항을 준수해서 그대로 운영했으면 적합, 경미한 보완사항이 나오면 보완, 좀 시정할 사안이 있으면 시정, 인증사항과 다르게 운영되거나 안전상의 중대한 결함이 있으면 부적합으로 나오는데 이 부적합이 나오면은 그때 행정처분으로 연계가 되기 때문에 요것도 인증위원회의 심의사항으로 진행이 되고 있구요.” (실무자 B)

인증제를 운영하는데 있어서 어려움이 무엇인지에 대한 질문에서 민간의 경우 인증제에 대한 이해가 부족하여 인증자격을 갖추기 위한 컨설팅이나 교육이 요구되며, 불인증이 발생하거나 현장심사에서 부적합이 나올 경우 많은 민원이 발생하고 있었다. 인증제 담당자는 업무량은 많아지고 전문성에 대한 요구는 점점 높아지고 있는데 인력확보가 안되거나 잦은 부서이동으로 인한 고충을 호소하였다.

“가장 어려운 건 첫 번째로 불인증이 발생했을 때 그리고 또 이행여부 확인해서 시정이나 부적합 등이 나오면은 기관에서 에.. 그런 마찰이 가장 심해요.... 인증을 받지 않았으면은 그 운영을 할 수가 없으니 본인들이 영업권이라던가 운영에 지장을 미치게 되면은 심의가 결과 나오는 순간부터 전화가 와요” (실무자 B)

“현장민원이 점점 켜지고 있어요 뭐 그분들 입장에서는 생존이 걸린 문제니까 저도 이해가 안되는건 아니예요 어떻게든 빨리 보조금을 받아야 될 수 있다고 생각을 하셔서 그런지 탈락하게 되면 그 민원에 수위가 이전에 비해서 점점 점점 강해지꾸 있구 그래서 뭐 오만한 곳 통해서 다 전화가 와요 ..... 찾아와서 울구불구 하시구 뭐 협박하시구 되게 그런 것들이 이전보다 점점 심해지고 있어요 그래서 저도 항상 마인트컨트롤을 하려고 하는데 그러면 그런 부분도 좀 담당자로서 쉽지 않은 부분이 있어요” (실무자 C)

## (2) 인증제 도입시 고려해야 할 점

표 11. 인증제 도입시 고려사항

| 범주     | 하위개념  |
|--------|---|
| 인증제 도입 | <ul style="list-style-type: none"> <li>실무자들에게 인증 프로세스에 대한 명확한 안내 후 연차적으로 도입할 필요 있음</li> <li>심사의 객관성을 유지하기 위한 심사위원간의 편차 고려</li> <li>인증서를 발급하는 주관부서의 의지와 정책방향, 예산수반 등이 중요함</li> </ul> |

| 범주                 | 하위개념  |
|--------------------|---|
| 인증제<br>후속연구        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 질적 수준을 담보하기 위한 정기적 제도개선 필요</li> <li>• 인증지표 개발 후 시범인증기간을 거쳐 운영하면 문제점을 파악하고 조율할 수 있음</li> <li>• 인증지표 개발팀과 인증 실행하는 부서간에 수시로 의견교환을 하여 시스템 구축 필요</li> </ul>  |
| 인증제 업무<br>인력 관리    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증제 운영 담당, 인증제 교육 담당, 인증제 심의 및 사후관리 담당자를 따로 배치하는 것이 필요함</li> <li>• 정보 업데이트, 기관 정보 관리 등 홈페이지 관리 인력 필요</li> <li>• 인증프로그램 품질을 안정적으로 관리할 수 있는 인력 지원</li> </ul>   |
| 인증제<br>운영관리        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원발생 시 대처방안 마련</li> <li>• 법적 의무가 아닌 신청제로 운영될 경우 참여율 저조로 운영의 어려움 발생</li> <li>• 인증심사 종합보고서 공개여부를 고려</li> <li>• 인증받은 프로그램이 청소년에게 어떤 도움이 되고 혜택을 줄 수 있을지 고려 필요</li> </ul>   |
| 홍보방안               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 홈페이지 구축을 통한 인증신청 필요</li> <li>• 사용자친화적 인증시스템 구축으로 프로그램 보급 활성화 및 인증신청 절차 간소화</li> <li>• 대국민 홍보를 위한 브로슈어 제작</li> <li>• 스마트앱 구축</li> </ul>   |
| 인증받은<br>기관<br>지원방안 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증에 대한 인센티브 또는 평가시 가점을 주는 방안 고려</li> <li>• 공신력 있는 인증기관으로부터 인증받음을 증명하는 현판 지원</li> <li>• 현장에 잘 보급될 수 있도록 교육지원 필요</li> <li>• 경제적 인센티브 지원(운영비, 지도자역량형성비, 연수경비, 프로그램지원비)</li> <li>• 비경제적 인센티브 지원(인증마크, 교육기회 확대)</li> <li>• 인증받은 기관은 학교와 계약시 계약절차간소화</li> <li>• 우수운영기관 및 우수담당자 표창</li> </ul> |

청소년상담프로그램의 품질을 안정적으로 관리하기 위하여 인증제를 도입한다면 어떤 방향으로 진행되는 것이 좋은지에 대한 질문에서, 먼저 실무자들은 대상으로 인증프로세스에 대한 명확한 안내 후 연차적으로 도입할 필요가 있으며, 인증 심사시 심사위원들간의 객관성을 유지하기 위한 방안을 고려해야할 필요가 있다. 그리고 무엇보다 인증서를 발급하는 주관부서의 의지와 정책방향, 예산이 수반되는 것이 중요하다.

“일단 심사를 하게 되면은 저희 비상근심사원 체계로 심사를 하기 때문에 이 심사위원들을 관리를 해야하는데 비상근으로 운영되는 한계성이 분명히 있는 것 같아요 예를들면 비상근을 함으로서 더 객관적인 심사를 할 수도 있는 반면에 프로그램에 대한 심사이기 때문에 심사위원간의 편차라던가 그런 이런 주관성을 어떻게 좀 극복할 것인지” (실무자B)

“그 인증서를 발급받는 그 주관부서에 정책적인 의지나 정책적인 방향 이렇게 가장 중요하거든요 그래서 뭐 그런거를 예산수반으로 의지가 나타나기도 하지만 ... 그래서 여가부가 그 주체라면 어떤 정책적인 방향이나 비전을 가지고 몇 년도에는 몇 년도까지는 우리가 구체적으로 프로그램 인증을 몇프로 까지 하겠다하는 목표치를 어느정도 두고 그 지표에서 우리가 강조하는 중요한 점은 요러요러한거 하겠다 어느 정도는 나와야 그런걸 기반으로 해서 지표를 만들 수 있고 하기 때문에 그런 주관부서의 의지가 정책방향이 중요하다 그런 말씀을 드리고 싶습니다”(실무자C)

인증제를 실시하면서 후속연구에 대한 의견으로 프로그램 질적 수준을 담보하기 위한 정기적 제도 개선과 인증지표 개발시 인증을 실행하는 부서의 의견을 수시로 청취하여 시스템을 구축하고 지표개발 후 시범운영을 통해 문제점을 개선하는 것의 필요성을 언급하였다.

“인증제도를 하면서 제도개선을 거의 2년마다 하다가 올해는 매년 진행을 하고 있는데 최근에는 제도개선을 하는거는 법령이 바뀌면서 하는 경우도 있지만 이게 현장에 수요를 받아들이려고 하는 제도개선이거든요”(실무자B)

“인증이 이제 지표에 기반을 해서 진행을 하는데 그 지표를 또 나가서 보는 심사위원이 있고 그리고 그 인증 프로세스를 진행하는 제가 맡은 기관이 있고 하다보니까 굉장히 참여자들이 많아서 또 운영하는데 있어서 쉽지 않은 부분이에요 근데 가능하다면 지표개발과 그 다음에 인증을 실행하는 주체가 사실 일치하는게 바람직하기는 하거든요 저희가 지표개발은 연구부가 하고 실행을 예를 들어 저희같은 평가인증팀이 하고 그랬을때는 새로 시작하는거나 마찬가지로요 실질적인 지표가 나오지 않을 확률이 높고 또 그 부분을 한다고 해도 현장에서 질문을 많이하는데 그거를 담당하는 사람은 연구자가 아니고 실제로 인증하는 사람이기 때문에 처음부터 지표개발과 그 다음에 인증사업을 실행할 주체들간에 일치가 되면 좋겠고 그게 일치가 어렵다면 적어도 많은 잦은 미팅을 통해서 서로 의견을 교환하고 이러한 과정들이 중요하지 않을까 그거는 진행하면서의 제가 생각나는 드리고 싶은 팁이고 ”(실무자C)

인증제 업무를 담당하는 인력 관리에 대해서는 인증제 운영, 교육, 심의 및 사후관리, 흥

보 등 담당자를 따로 배치하여 연속적으로 운영하는 것이 인증프로그램을 안정적으로 관리하는데 효과적이라는 의견이 있었다.

“업무의 연속성 담당자가 너무 자주 바뀌거나 그런걸로 인한 애로사항을 줄이는 방향으로 하신다면은 어 좋지 않을까라는 생각이 들었어요” (실무자A)

“인력들이 좀 많이 배치가 돼서 운영이나 교육이나 이런 것들을 총괄하는 담당자가 따로 있고 그 다음에 뭐 전문가 양성해서 교육하는 사람 따로 있고 그 다음에 심의나 사후관리하는 사람들이 따로 있고 그렇게 되면 훨씬 좋을 것 같은데” (실무자C)

인증제를 운영하는데 있어서 민원발생시 대처방안 마련, 신청자 참여저조로 인한 운영상 어려움 발생, 인증심사 종합보고서 공개여부, 인증프로그램이 청소년에게 어떤 도움이 되는지 고려해야함을 제시하였다.

“기관들이 혹은 어떤 뭐 프로그램을 운영하는 기관이든 참여하지 않으면 인증제자체가 운영이 안되기 때문에 법적인 강제성이 있지 않다면 신청주의로 들어오는 거라면 그런 부분에서의 그 중간지점 모색이 중요한거 같거든요” (실무자C)

“최종적으로 이 인증제를 시행함으로써 청소년이 어떤 혜택과 좋은 점이 있는지를 생각해야 하는데 제가 그때 전화로도 말씀을 드렸지만 상담은 기본적으로 생각하기에는 무슨 문제를 해소하거나 더 좋아지기 위해서 하는 것인데 이 상담에 참여했다라고 하는 저희는 활동에 참여하면 기록확인서가 나가니까 그러면 이게 청소년에게 상담복지프로그램에 참여하면 어떤 도움이 되는지 이런 관리를 할 수 있을지 결국 운영성과라던가 제고의 운영결과가 어떻게 유의미하게 도출이 되는지를 같이 좀 고려하시면은 보다 더 질적으로 우수한 결과를 네 도출할 수 있지 않을까 싶습니다” (실무자B)

청소년상담프로그램 인증제 도입시 홍보방안으로는 사용자 친화적 인증시스템 구축으로 프로그램 보급을 활성화하고 인증신청 절차를 간소화하며, 대국민 홍보를 위한 브로슈어를 제작하거나 스마트앱을 구축하여 인증제의 중요성을 홍보하는 방안을 제시하였다.

“사용자친화적으로 개발해야 된다는 것이 어 저희도 다른 센터에서 인증받은 자료 보고싶어요 했을 때 어 저쪽에는 드리기 어려워요 이렇게 되다보면은 어 개발하고 싶어서 보고싶었는데 약간 동기저하되고 이런 부분이 좀 있거든요 해서 이런 부분들 관련해서 지원방안이라는게 별다른 방안이 아니라 정말 어떻게하면 이분들이 좀 손쉽게 여기에 접근 할 수 있는가 접근성이 얼마나 좋은가 그부분만 조금 개선되도 그것만으로도 지원요소되는게 많다고 생각을 하구요” (실무자A)

“대시민 홍보나 신뢰 이런 부분들도 중요하게 중시하기 때문에 홍보를 더 많이 해달라 그런 요구들이 항상 있으셔서 저희가 이제 뭐 기관리스트를 짝 같이 해놓은 브로슈어도 제작해서 배포하고 그 다음에 서울시에서 작년에 스마트앱이라고 해가지고 앱을 구축을 했어요” (실무자C)

인증받은 기관이나 실무자에 대한 지원방안으로는 운영비나 프로그램 지원비 등과 같은 경제적 인센티브를 제공하거나 인증현판이나 인증마크등을 통해 기관을 공신력을 나타내 줄 수 있는 방안을 제시하였다. 그리고 현장에 인증프로그램이 잘 보급될 수 있도록 교육 지원을 해주거나 우수 운영기관이나 우수담당자에 대한 표창에 대한 의견을 주었다.

“프로그램들 홍보할 수 있도록 이달의 인증프로그램을 선정해서 해준다던가 월말 때 매년마다 우수 운영기관과 우수 운영담당자 뭐 기관들 이런것들을 선정하고 있구요 예 연말에 한번에 이제 크게 장관상 그리고 이사 진흥원 이사 이렇게 나가고 ” (실무자C)

### (3) 청소년상담프로그램 인증 방안

표 12. 청소년상담프로그램 인증 방안

| 범주    | 하위개념   |
|-------|--|
| 인증 목적 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증제 도입은 서비스향상 및 공공성 강화차원에서 필요함</li> <li>• 양질의 프로그램 보급</li> <li>• 질적 수준 관리</li> <li>• 서비스의 질적 향상 및 기관의 신뢰도 제고</li> </ul> |
| 인증기간  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5년 주기로 재인증</li> <li>• 2-3년</li> <li>• 3년</li> </ul>   |

| 범주    | 하위개념  |
|-------|---|
| 인증 주체 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증주체는 여성가족부와 같이 공신력 있는 기관일수록 좋음</li> <li>• 공신력 있는 기관에서 인증서를 발급하는 것이 인증제 운영 유지에 중요함</li> </ul>  |
| 인증 자원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부처예산</li> <li>• 인증 비용은 공공성의 측면에서 무료로 진행</li> </ul>   |
| 인증방식  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 등급제 실시하고 수정보완제출하면 등급을 올릴 수 있도록 함</li> <li>• 인증/불인증 방식</li> <li>• 인증은 평가와 다르게 일정기준에 도달/미도달로 정하고, 정량평가 이외에 정성평가도 고려할 필요가 있음</li> </ul> |
| 사후관리  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 모니터링시 양적, 질적 평가기준에 대한 제도 마련</li> <li>• DB관리 및 인력 배정 고려</li> <li>• 인증평가에 대한 데이터 및 통계관리</li> </ul>                                     |
| 예산    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증심사비용은 무료</li> <li>• 심사위원 수당은 15-30만원 정도</li> <li>• 총예산 2억-25억</li> </ul>   |

청소년상담프로그램 인증제를 도입한다며 어떤 방향으로 진행되어야 한다고 생각하는지에 대한 질문에서, 인증의 주된 목적은 프로그램의 질적 수준을 관리하고, 서비스의 질적 향상 및 기관의 공공성을 강화하여 양질의 프로그램을 보급하는 것이라는 의견을 제시하였다.

*“질적 수준을 관리하는 측면에서의 목적이 바람직하다고 생각하고” (실무자B)*

*“인증제 도입은 분명히 어떤 영역에 서비스가 됐건 그 서비스향상의 부분에 있어서는 혹은 공공성강화차원에 있어서는 필요한 부분이 있다고 생각이 되는데요 ..... 인증에 주된 목적은 양질의 프로그램 보급이라고 생각을 했구요” (실무자A)*

인증기간은 2년-3년, 3년, 5년 주기로 재인증하는 의견을 제시하였다.

*“인증기간의 경우에는 음 저도 딱 말씀드리기는 어렵지만 3년정도가 적당하다고 생각이 되는 이유가 저희가 지금 3년을 하고 있는데 일단 이전에 건보평가가 건강보험공단에 중앙평가가 2년마다 있었어요 근데 현장에서 너무 힘들다는 민원이 나오고 많고 해서 3년으로 이제 좀 늘은 부분이 있고 그다음에 일본이나 호주 다른 사례들도 3년이 일반적으로*

많이 진행되는 사례로 알고 있습니다 그정도가 일단 많이 통상적으로 지금 하는 주기라고 말씀드릴 수 있을 것 같고 음”(실무자C)

인증 주체는 여성가족부와 같은 공신력 있는 기관에서 인증제를 발급하는 것이 인증제 운영 유지에 중요하다는 의견을 제시하였다.

“주체는 공신력 있는 주체에서 인증서나 이렇게 발급되는게 인증제 유지에 있어서 중요하다”(실무자C)

인증재원은 부처에서 예산을 지원받아 운영하고 인증비용은 공공성 측면에서 무료로 진행하는 것에 대한 의견을 제시하였다.

“일단 예산자체가 복지부쪽 통해서 네 그렇게 되어있거든요”(실무자A)

“공공성의 측면이라면은 무료로 진행을 하는 것이 맞지 않을까 다만... 인증비용을 받으면 어쨌든 이 프로그램이 미 실시되는 경우는 없겠다라고 생각하는 장점이 있는 반면 그만큼 이 프로그램이 어떤 행정처분이라던가 관리가 소홀할 때 기관으로부터 받는 민원도 그만큼 커질거라고 생각이 되고 어 참가비를 받는 순간 그 어쨌든 지원을 저희는 국고 보조금으로 운영이 되는데 ”(실무자B)

인증 방식은 등급제와 인증/불인증/조건부인증방식으로 의견을 제시하였다.

“ 등급제에 가까운 네 그리구 어 인증방식이라 하면은 처음받았을 때 B 등급 받았다 섹션 2라고 할게요 그러면은 다시 보완해서 다시 제출해서 좋은 평가를 받아서 섹션 1으로 되는게 경우도 있어요 그런식으로 만약에 해주시면은 센터에서도 좀 열심히 해주시지 않을까 싶구요”(실무자A)

“기본적으로는 패스나 아니냐로 가는게 맞는 것 같고 근데 다만 평가지표가 중요한데 결국은 그 지표가 정량평가나 정성평가나 부분에 있어서 이제 저희는 기존까지 정량평가로 계속해 왔는데 최근에 세계적인 추세에서는 질적인 평가로 많이 좀 전향이 되는 부분

이 있는 것 같아요 영국의 CQC같은 경우에도 그런 정량이 아닌 정성평가를 뭐 그런 부분들이 지표화 많이 되는 부분들이 있고 저희도 기존에 이 직원 인터뷰라던가 서비스가 제공되는 과정을 심사위원들이 본다던가 이런것들이 계속 좀 더 강화될 것 같은 추세여서 그런것들도 좀 염두해두시면 어떨까싶구요 ” (실무자C)

인증 후 사후관리(모니터링) 시 인증 평가에 대한 DB관리가 중요하고, 양적 질적 평가 기준에 대한 제도 마련이 필요하다는 의견을 제시하였다.

“모니터링 같은 경우에는 저희는 실적취합 양적 그 숫자로만 지금 하고 있는데 이부분은 조금 아예 처음에 제도 만드시는 단계에서 질적인 평가부분이 어떻게 하면 한 번에 정보수집이 될지를 고민해주시면은 지금 무척 힘들시겠지만 향후 다른 분들이 하시기에는 수월하실 것 같아요” (실무자A)

인증제에 소요되는 예산은 인증심사비용은 무료로 진행하고, 심사위원 수당은 15-30만원 정도 소요되고, 총 예산은 기관에 따라 적게는 2억에서 많게는 25억까지 지원받고 있다.

“신청자는 비용이 없고 국고로 진행되는 사업이고 인원이 한 13명이 있는데 파트별로 한 3-4명씩 있어서 13명이 있는데 저희 부서가 예산이 많아요 그 의무인증 도입되고 그 안전사고가 발생하면서 안전센터가 만들어졌는데 청소년활동안전센터 예산이 한 정확하게 기억은 안나는데 50억이 조금 넘는 60억인가 으로 시작을 했었고 지금 저희부서의 총 예산 그니까 전체가 인증제 사업을 하니까 총 예산이 25억인가 있고 그중에 심사 수당으로 나가는게 저희가 서류심사도 있지만 그 나중에 나가는 이행여부 확인심사나 현장방문심사 여러 가지 심사가 있어서 총 심사비용으로만 한 4억5천정도가 잡혀있는 상태입니다.” (실무자B)

“예산이 굉장히 큰데 그걸 정확하게 제가 얼마지는 잘모르겠어요 거기 센터확충운영비용도 있고 같이 묶여있는걸로 알고 있는데 한 30억정도?” (실무자C)



### 3. 청소년상담복지센터 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 결과분석

#### 1) 조사 목적

본 인터뷰는 청소년상담복지프로그램 평가도구를 개발하고 인증체제의 기초를 마련하기 위하여 청소년상담복지센터의 프로그램운영현황을 파악하고, 현장 실무자들의 인증제에 대한 인식과 향후 인증제 도입시 고려해야할 점 등에 대하여 의견을 수집하였다.

#### 2) 조사 대상

면접 대상자를 선정하기 위해 청소년, 부모를 대상으로 상담프로그램을 최소 2년 이상 운영하고, 센터에서 실무경력이 5년 이상 경험이 있는 청소년상담복지센터 팀장을 대상으로 전화를 통해 포커스그룹 인터뷰의 내용, 목적에 대해 설명하고 참여의사를 확인 후 최종 선정하였다. 포커스 그룹 인터뷰는 2018년 7월 청소년상담복지센터 실무자 2그룹을 선정하여 진행하였다. 인터뷰에 참여한 실무자의 인구학적 배경은 표 13에 제시하였다.

표 13 포커스그룹 인터뷰 참여자

| 구분 | 대상자  | 성별 | 연령  | 전공    | 근무경력 | 프로그램 경력 |
|----|------|----|-----|-------|------|---------|
| 1  | 대상자A | 여  | 40대 | 가족상담학 | 5년   | 7년      |
| 2  | 대상자B | 여  | 50대 | 교육학   | 21년  | 32년     |
| 3  | 대상자C | 여  | 40대 | 상담    | 13년  | 13년     |
| 4  | 대상자D | 남  | 40대 | 교육학   | 12년  | 12년     |
| 5  | 대상자E | 여  | 40대 | 상담    | 10년  | 2년      |
| 6  | 대상자F | 여  | 50대 | 상담    | 15년  | 15년     |
| 7  | 대상자G | 여  | 40대 | 상담    | 8년   | 10년     |

#### 3) 인터뷰 질문지의 구성

전문가 인터뷰 질문지는 청소년 상담 및 연구 경력을 가지고 있는 교육학 박사 1인, 심리학 박사수료 1인에 의해 ‘질문의 아이디어 수집 → 질문초안 작성 → 질문초안 검토 → 질문지 작성’의 질문지 구성절차(김성재, 오상은, 은영, 손행미, 이명선, 2007)에 따라 구성되었고, 관련 경험이 있는 심리학 박사 1인, 교육학박사 1인의 검토를 통해 최종 수정되었다. 질문지의 주요 내용은 현장에서 프로그램을 운영해본 경험을 바탕으로 인증제 도입

의 필요성에 대해서 어떻게 생각하는지, 인증제가 도입된다면 어떤 점을 주로 고려해야 하는지에 대한 내용을 중심으로 구성되었으며, 질문지의 세부 형태는 Krueger와 Casey(2000)의 도입질문(opening questions), 소개질문(introductory questions), 전환질문(transition questions), 주요질문(key questions), 마무리질문(ending questions)으로 구성되었다. 최종적으로 확정된 질문지의 구체적인 내용은 표 14에 전문은 부록 1에 각각 제시되어 있다.

표 14. 현장전문가 대상 포커스그룹 인터뷰 질문지의 구성 및 내용

| 구분    | 내용  |
|-------|---|
| 도입질문  | • 포커스그룹 참가자의 배경소개                                   |
| 소개질문  | • 근무하는 기관에서 운영하는 프로그램 현황                            |
| 전환질문  | • 프로그램 운영상 어려움<br>• 프로그램 질적 관리 방법<br>• 프로그램 개발시 어려움 |
| 주요질문  | • 청소년상담프로그램 인증 방안에 대한 의견                            |
| 마무리질문 | • 인증제 구축에 대한 제언                                     |

#### 4) 진행절차 및 분석방법

현장전문가 포커스그룹 인터뷰는 2018년 7월에 한 그룹당 2시간 정도 소요되었으며, 부산·경남권 1그룹, 서울·경기·강원권 1그룹을 진행하였다. 연구 책임자 1인을 주축으로 공동연구진이 함께 참여하여 프로그램 개발을 위한 추가 질문 등을 상황에 맞게 추가하여 진행하였다. 원활한 인터뷰 진행을 위해 대상 전문가에게 인터뷰에 사용될 질문지를 사전에 발송하여 검토하도록 하였고, 인터뷰 당일 센터에서의 프로그램 운영현황과 인증제 구축에 대한 의견을 자유롭게 나누었다. 인터뷰 자료에 대한 녹음 동의는 인터뷰 전 참여자 동의를 받았으며, 인터뷰 종료 후 녹취록을 작성하고 내용을 분석하였다. 분석 방법은 Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 지속적 비교방법을 사용하였으며, 도출된 개념을 비교 분류하여 범주 분석하였다. 전사된 자료는 연구진이 개별적으로 정독하여 읽은 후 의미 단위로 분석하고 주제별로 연관성을 탐색하여 상위범주와 하위범주로 범주화하였고, 개별 분석한 내용은 연구진 회의에서 내용적 합의를 거쳤다. 자료들은 교육학 박사 1인, 심리학 박사 1인으로부터 감수를 받아 수정·보완하였다.

## 5) 분석 결과

인터뷰 결과는 줄단위 분석을 통해 주요 개념을 명명하고 개념 중에서 의미가 유사하거나 관련이 있는 개념들은 범주화하였다. 이러한 분석을 통해 86개의 개념과 28개의 하위 범주중에서 8개의 상위범주를 도출하였다. 분석결과는 표 15에서 표 22까지이다.

### (1) 기관에서 운영하는 프로그램 현황

표 15. 프로그램 종류

| 범주                         | 하위개념  |
|----------------------------|---|
| 한국청소년상담<br>복지개발원개발<br>프로그램 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터넷치유프로그램</li> <li>• 또래 · 부모 · 품성 프로그램</li> </ul>  |
| 자체개발<br>프로그램               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사이다(대인관계증진프로그램)</li> <li>• 꿈 그린(진로설계)</li> <li>• 해피토스트(봉사프로그램)</li> <li>• 토크콘서트</li> <li>• 학교복교프로그램(학업중단 청소년 대상)</li> <li>• 성품프로그램</li> <li>• 성교육프로그램</li> </ul> |
| 유관기관<br>연계 프로그램            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사랑의교실프로그램(경찰서 의뢰)</li> <li>• 특별교육프로그램(교육청 의뢰)</li> <li>• 수강명령 상담프로그램(법원 의뢰)</li> </ul>   |

현장전문가들에게 근무하는 기관에서 실제 운영하는 프로그램으로 또래 · 부모 · 품성 · 인터넷중독예방 프로그램 등 한국청소년상담복지개발원에서 개발하고, 보급하는 프로그램을 기본적으로 모든 센터에서 사용하고 있다는 의견이다. 그 외에 센터 자체개발 프로그램, 청소년 유관기관에서 연계된 아이들을 대상으로 사용하는 프로그램이 있었다.

*“2011년도부터 성품프로그램을 자체개발해서 초등학교 중심으로 7가지 성품을 성품나무학교라는 프로그램을 진행, 2000명의 학생들에게 보급이 되고 있는 상황”*

*“원에서 제공해주는 프로그램은 당연히 운영하고 있구요.”*

“센터 자체에서 융통성있게 활용하는 프로그램 중의 하나가 사랑의 교실라고 경찰서에 의뢰되어오는 아이들을 대상으로 하는 프로그램인데 저희 센터 내에서 여러 가지 복합적인 워크시트, 동영상을 활용해서 나름 구조화되도록 매뉴얼화시켜놓은 프로그램이에요. 학업중단 아이들 대상으로 학교복교프로그램 심성프로그램을 진행하고 있습니다.”

“교육청에서 의뢰하는 특별교육 법원에서 하는 수강명령 이런 프로그램들이 위기도가 높은 아이들 대상으로 하는건데 시 자체에서하는 것은 교내봉사말고 사회봉사 부분을 4년째하고 있고, 지도자 한 명당 아이3명을 주로 농촌봉사활동을 가서 6시간씩 일을 시킵니다.”

(2) 프로그램 운영상 어려움

표 16. 프로그램 운영상 어려움

| 범주          | 하위개념  |
|-------------|---|
| 행정처리        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 운영예산 부족</li> <li>• 지자체 협조 어려움</li> </ul>                              |
| 프로그램 대상자    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 확보 어려움</li> <li>• 까다로운 아이들 관리</li> </ul>                               |
| 프로그램 구성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 난이도 조절실패</li> <li>• 단발성 이슈프로그램 운영</li> <li>• 현장의 짧은 회기수 요구</li> </ul> |
| 지도자 관리 및 양성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지도자 인력관리 어려움</li> <li>• 지도자 양성문제</li> </ul>                                |

현장전문가들에게 현장에서 프로그램을 운영하는데 있어서 어려움은 행정처리, 프로그램 대상자, 프로그램 구성, 지도자 관리 및 양성에 대한 의견이 나왔다.

실제 청소년과 부모를 대상으로 프로그램을 운영하는 실무자 입장에서 가장 시급한 문제는 예산확보의 어려움 이었다. 지자체마다 약간씩 상황은 다르지만 기본적으로 빠듯한 예산으로 프로그램을 운영하다보니 지도자양성이나, 프로그램의 수정·보완에 있어 소홀히 하게 되다보니 전반적으로 질적인 관리가 어렵다는 의견이다.

“프로그램하면서 늘 부딪히는 문제는 뭐냐면 저희가 개발하고 지도자 양성교육해서 나가고 이런것들은 해야할 일들이기 때문에 하는데 예산의 문제가 있는거죠. 지자체에서 항

상 빠듯한 예산속에서 돌아가다 보니까 또 자체적으로 지정위탁이라는걸 계속 해보려다보니까 내년에도 그렇게 하라는 식이죠 협조가 안되다 보니까 언제까지 지정위탁이나 공모 사업으로 하다보니까 안정성이 떨어지는거죠”

“지자체마다의 특성이 있겠지만 예산확보 이제 재원확보가 이제 어떤 식으로 되느냐에 문젠데요 그런것들이 이제 뒷받침되지 않으면 그 내용적인 측면이 아무래도 부실할 수 밖에 없는게”

최근들어 청소년상담복지센터, Wee센터, Wee클래스 등 동일대상군으로 비슷한 서비스를 제공하는 기관들이 늘어감에 따라 프로그램을 운영하기위한 대상자모집이 어렵다는 의견도 있었다.

“최근 들어서는 아이들 명단 확보하는데 어려움이 많은거예요. 개인정보 때문에 교육청하고 아무리 공조를 맺어서 진행을 해도 올해 15명 했어요. 그래서 상반기 하반기 나눠서하던 프로그램을 상반기만 진행하는 걸로 하고, 15명의 아이들은 학교 밖 지원센터 프로그램으로 넘어가게 됐어요”

“저희는 교육청하고도 위센터, 위클래스가 있어서 묘하게 대상자 확보 차원에 있어서 이제 요즘에는 어렵습니다.”

“학교로 10회기 나가다 보니까 학교현장하고 조금 잘 맞지 않는 경우가 있고 고등학생 대상으로 하는데 학교를 진학하지 않으려는 학생들만 선발을 해서 운영을 하다보니까 그 부분이 조금 어려운 점이 있습니다.”

현장에서 사용하고 있는 프로그램과 학교와 같은 프로그램 수요자들이 요구하는 부분이 상이하여 발생하는 어려움도 있었다. 예를들어 학교 입장에서는 사회환경적으로 최근 이슈되는 부분에 대한 단발상 프로그램 운영을 요구하는데, 현장에서는 그 속도를 따라갈 수 없을뿐더러, 단회성 프로그램보다는 5-6회기로 구성된 프로그램을 사용하는 경우가 많아 어려움을 토로했다. 또한, 프로그램의 내용이 어려워 적용하는데 어려움도 있었다.

“학교로 10회기 나가는거다보니까 학교현장하고 조금 잘 맞지 않는 경우가 있고 고등 학생 대상으로 하는데 학교를 진학하지 않으려는 학생들만 선발을 해서 운영을 하다보니까 고부분이 조금 어려운 점이 있습니다.”

“이제 학년에 맞춰서 가다보니까 학교에서 예를 들어 초등학교 5학년에 저희가 다함께 쑥쑥을 하거든요 품성개발로 가는데 이 아이들이 중학교에 갔을 때 동일하게 학교폭력 예방관련한 프로그램에 대한 심화과정을 요구를 해요 그런데 마땅히 한청원거가 없어요 그리고 도에서 개발한 부분도 이 학교에서 요청하는거에 딱 맞아떨어지는게 없는거예요”

현장에서는 프로그램에 대한 개발 및 보급과 함께, 실제 프로그램을 보급하는 지도자 양성에 대해서도 어려움이 있었다. 지역센터 자체인력으로 프로그램 보급에 대한 수요를 충족시키기 어려워 별도로 지도자인력풀을 구성하여 프로그램에 대한 교육을 시켜 현장에 파견하는 방식을 취하고 있었다. 하지만 이러한 지도자인력들을 양성·관리하는데 어려움을 이야기 했다.

“프로그램을 적용하기 위해서 시군센터 실무자 대상으로 교육을 시키는데 줌전에 말씀드린 부분과 맞닿아 있는거죠 상담보다는 행정해야 하고 뭐해야하고 실무자들이 못오고 객원상담원이나 청소년동반자 선생님들이 많이 오니까 그들은 교육을 시켜놓으면 조금하다가 다른 기관으로 가버리잖아요”

“저희는 집단상담을 운영하는 전문지도자를 관리하고는 있지만 이분들 중에는 경력이 정말 15년 되신 분들 굉장히 베테랑인 선생님들인데 새로운 선생님들이 들어오고 싶어하시는 분들 중에는 일부 다른 센터에서 이렇게 조금조금씩 해보시고 본인이 하고 싶어하고 이런 것들이 있어요 그럴 때 인력을 관리하는 부분에 어려움이 있어요 그런데 저희는 시에서 예산을 100% 받다보니까 시에서 연초에 강사진 지정 과정을 거쳐요 그래서 연초에 강사진을 지정을 하고 1년동안은 새로운 강사를 받지 않도록 하는 부분이 있어요 근데 저희가 이제 그 강사진들도 점점 자격을 갖춰서 공부를 계속하시다 보니까 저희가 조금 힘든 부분이 이분들은 저희센터 말고도 타시군에 가서도 활동을 하고 싶어 하시는거예요 그러다보니까 나 이거 할 수 있어 라는 이걸로 여기저기 하시다보니까 저희가 인력관리하는게 상당히 어려움이 발생되는 부분이 있습니다.”

### (3) 프로그램 질적 관리 방법

표 17. 프로그램 질적관리방법

| 범주           | 하위개념  |
|--------------|---|
| 만족도 및 효과성 평가 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사후 만족도 평가</li> <li>• 사전·사후 효과성 평가</li> <li>• 사전·사후 만족도 및 효과성 평가</li> </ul> |
| 자체 모니터링      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지도자 평가회의</li> <li>• 리허설, 모니터링</li> </ul>                                   |

현장전문가들에게 프로그램의 질적으로 관리하는 방법에 대하여 의견을 들어보았다. 프로그램 운영 후 자체 제작된 만족도를 측정하는 것으로 프로그램의 질적관리를 하고 있다는 의견이 있었다. 프로그램 운영 사전·사후 프로그램 관련된 척도를 사용하여 효과성을 측정하여 프로그램의 질적인 관리를 하는 곳도 있었고, 만족도와 효과성 평가를 함께 측정하는 기관도 있었다. 결론적으로 프로그램을 운영하는 기관은 거의 만족도나 효과성을 평가하고 있었다.

또한 프로그램을 운영을 하기전에 리허설과 지도자 평가회의를 통해서 프로그램 질적 관리를 하고 있었다.

“만족도 설문지를 프로그램 종료 마지막 회기에 아이들에게 배포하고 수거해서 측정하고있어요”

“효과성도 마찬가지로 만족도 측정을 이제 설문지 형식으로 예를 들면 5점척도 설문문을 사용한다던가 그정도에 그냥 1차원적인 형태의 통계만 지금 형식적으로 갖추고 있습니다.”

“척도를 다 논문 찾아서 적절하다고 생각되는 것들 찾아서 매년 쓰고 있구요 변화를 주고 있어요 올해 만약 자존감을 체크했다면 다른 부분을 체크하는 식으로 하고있습니다.”

“예를 들어서 상담팀에서 프로그램 하고 있으면 한사람이 나오기 전에 미리 시연을 시킨다거나 그런 형태로 본인이 한 거를 직원들이 같이 보는거죠 직원들앞에서 하는 게 제일 낫거든요”

“저희는 지금은 예산이 없어서 하고 있지 않지만 불과 몇 년 전까지만 해도 상반기 하반기 집단 강사하셨던 선생님들 모아서 집단 프로그램 운영함에 있어서 어떤 개선사항이 라던지 그런 회의를 했었어요”

“저희도 직원을 앞에서 시연을 기본적으로 하고 있구요 보조지도자가 들어가서 경험 보고서를 매회기 쓰도록 해서 참고를 하고 있었구요 집단상담 슈퍼비전을 하고 있어요 선생님들이 진행하시면서 어려웠던 부분들을 개인상담 슈퍼비전처럼 운영을 하고 있구요”

#### (4) 프로그램 개발시 어려움

표 18. 프로그램 개발시 어려움

| 범주           | 하위개념   |
|--------------|--|
| 인력부족         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무과중으로 인해 추가적인 프로그램 개발 어려움</li> <li>• 프로그램 개발을 위한 부서 부재</li> </ul>    |
| 행정문제         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 개발을 위한 예산확보 어려움</li> <li>• 지자체의 연구개발에 대한 인식부족</li> </ul>         |
| 프로그램 개발역량 부족 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 개발을 위한 개발방법 등 전문성 부족</li> <li>• 프로그램 개발을 위한 이론적 배경 부족</li> </ul> |

현장전문가들에게 직접 프로그램을 개발하는 과정에서 어떤 어려움이 있는지 의견을 들어보았다. 현장에서 프로그램을 개발하는데 있어 가장 어려운점이 인력부족이라는 것에 대해 모두의 의견이 일치했다. 기본적으로 주어진 행정업무와 사업운영외에 별도로 시간을 내어 프로그램을 개발하기에 인력과 시간이 부족하다는 의견이 나왔다. 현장에서 직접 프로그램을 개발하기 위해 필요한 이론적 배경, 연구방법 등에 대하여 어려움이 있다는 의견도 있었다. 더불어 프로그램개발 경험이 없는 현장전문가들에게 추후 프로그램 개발과 관련된 교육이 필요하다는 의견도 함께 나왔다. 그 밖에 개발을 위한 예산확보와 지자체의 연구개발에 대한 인식부족도 프로그램을 개발하는데 어려움을 주는 요인중에 하나였다.

“일은 저희가 구조화 되서 해야 할 일 다 있는데 거기에 플러스되는게 있어서 직원들이 업무과중이 되는 거고 그냥 되는 게 아니고 자료를 수집하고 만들어서 매뉴얼, 책자 만들고 여러 가지 것들이 보통 일이 아닌데 이런 부분을 감당해야하니까 취지는 좋고 해야



하는 것도 알고 연구도 해야하는 건 알지만 형편상 진행이 안되는데 과중되는 부분이 어려움이 있죠”

“그런 부분들이 진행되는 과정 안에서 담당자, 제장이나 과장이 바뀌어버리면 내년 이 예산을 쓴다 못쓴다 된다 안된다 이런 것들이 좀 어려움이 단점이있긴 하지만 그런 맥락에서는 그런데 저희는 그걸 집행할 팀이 없는거죠”

“개발은 많이 하고 싶지만 교구제도 제작하고 그래야 효과가 있잖아요. 교구재 제작할 때 동영상 제작하고 그럴 때는 예산이 너무 많은거예요 아이디어는 있으나 하지 못하고 있는 것들이 있어요 예산확보를 위해서 담당 공무원 설득하는 것도 어렵고”

“프로그램을 잘 만들려면은 이론이 좀 탄탄해야 하잖아요 그런데 이론을 잡아서 가는 거에 대해서 실무자들이 저부터도 그렇지만 어려운 것 같아요 이론을 교수님이 잡아주면 회기마다 써놓고 구성하는건 얼마든지 하겠어요 이론쪽에서 약함이 있어서 어려운거예요”

(5) 인증제 도입 필요성 및 방향

표 19. 인증제 도입 필요성 및 방향

| 범주         | 하위개념   |
|------------|--|
| 기관의 신뢰성 확보 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 타기관 대상 인증기관의 위상확립</li> <li>• 공공서비스로서의 신뢰성 확보</li> <li>• 인증 프로그램 운영기관의 정체성 확립</li> <li>• 인증제 홍보를 통한 위상 강화</li> </ul> |
| 저작권 보호     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증프로그램의 저작권 보호</li> <li>• 지자체의 연구개발에 대한 인식부족</li> </ul>   |
| 보급인력 관리    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램의 질 확보를 위해서 지도자의 자격요건을 명시</li> <li>• 인증된 프로그램을 운영하는 전문가 인력 풀 관리 필요</li> </ul>                                   |

청소년상담복지프로그램 인증제 도입에 대한 필요성을 현장전문가들은 어떻게 생각하는지, 그리고 인증제가 도입된다면 어떤 방향으로 도입이 되어야 하는지에 대하여 의견을 들 어보았다.

대부분의 현장전문가들은 인증제도 도입에 대해 긍정적인 의견이었다. 특히 보급되는

프로그램의 질관리와 기관의 신뢰성을 높이기위해 인증제도 도입이 필요하다는 부분에 의견을 모았다. 현장에서 프로그램을 보급하기 위해서는 먼저 프로그램을 보급하는 기관의 신뢰성이 확보되어야 하고, 신뢰성이 확보되기 위해서는 보급되는 프로그램의 질적 평가가 좋아야 한다는 의견을 주었다. 따라서 인증제를 통해 보급되는 프로그램의 질적인 확보한다면, 상대적으로 보급대상 기관에 프로그램을 보급하기 용이할 것이라는 의견이 있었다. 또한 현장전문가들은 인증제도라는 공식적인 프로그램 검증제도가 만들어짐에 따라 개발된 프로그램의 저작권이 보호되기를 기대하는 의견을 표현하기도 했다. 기존에 만들어진 프로그램을 다른기관에서 비슷하게 짜깁기하여 사용하는 경우가 종종 발견되어 저작권 보호가 필요하다는 의견을 주었다. 또한 프로그램이 절차에 따라 체계적으로 만들어지고 질적으로 우수하게 만들어지는 것에 대해서는 모든 현장전문가가 동의하지만, 우수한 프로그램의 개발과 함께 직접 보급하는 인력에 대한 관리도 중요한 부분이라고 의견을 모았다. 인증제 도입에 있어 보급인력에 대한 주기적인 모니터링이나, 보급할 수 있는 인력의 자격요건을 강화하는 것이 필요하다는 의견이 수집되었다.

*“학교현장으로 저희가 프로그램을 갖고 들어갈 때, 대대적으로 여가부가 교육부에 홍보를 해주고 이 인증을 받은 프로그램을 해주세요 라는게 인식이 되면 그때는 저희가 ‘우리 이런 인증받고 들어옵니다.’ 라고 말할 수 있을 것 같습니다.”*

*“이용자의 입장에서 바라보는 형태는 특히 학부모를 대상으로 봤을 때는 얼마큼 기관에 신뢰도가 있느냐 공공서비스를 하는 기관으로서 무엇에 정체성을 두고 어떻게 대표적인 특성들을 발현할 수 있느냐가 문제일 거 같거든요.”*

*“인증제를 한다고 하면 저는 제일먼저 시작해야 하는 게 이 프로그램은 어디에서도 우리름을 청소년복지센터는 어디서도 쓸 수 없게 되었잖아요 법적으로 그런 것처럼 이 프로그램에 있어서 만큼은 누구도 함부로 쓸 수 없는 그런 게 절실하게 필요하다.”*

*“성품프로그램 하면서 도움을 한다던지 그런 게 고민이 많이 됐는데 상품을 많이 한다던지. 요즘에 교육부에서 인성프로그램을 학교별로 많이 하잖아요 저작권관련해서 우리만 고유하게 쓸 수 있는 걸로 가야하지 않을까 하는 고민을 했었던 차에 인증제 애길 하셔서 반가운 마음에 왔거든요 해야한다는 생각이 들고 의견들을 해서 되어졌으면 좋겠어요.”*

“프로그램 인증기준안에 한 항목으로 지도자에 관련된 항목을 추가하면 되지 않나요, 실사를 봐야지만 그 전체 맥을 가져가는 거잖아요 자기하고 안맞으면 빼고가고 마음대로 끼워넣고 이렇게 진행되니까 나중에는 이게 흐트러지니까 프로그램을 다섯 번 했던 사람과 열 번 했던 사람이 차이가 있어야하는데 안생기는 거예요.”

“우리가 인증한 사람이어만 사용할 수 있도록 희망센터 권리교육한 사람의 경우 프로그램 진행했던 사람이어만 강사로 쓸 수 있는 것처럼 그런 맥락으로 가야하는 부분이 있는거죠”

(6) 인증제 도입시 도움되는 점

표 20. 인증제 도입시 도움되는 점, 어려운점

| 범주     | 하위개념   |
|--------|--|
| 도움되는 점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위상 강화 및 신뢰성 확보</li> <li>• 프로그램 질적 향상을 통한 위상강화</li> <li>• 인증 프로그램 운영기관의 위상강화</li> <li>• 인증제 홍보를 통한 위상 강화</li> <li>• 인증문구를 통한 수요자의 신뢰도 상승으로 안정적 보급 기대</li> <li>• 학부모, 교사등 수요자들의 확보 수월</li> <li>• 인증프로그램 획득 기관의 홍보효과 기대</li> </ul> |
| 어려운 점  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 개발과정에 대한 부담</li> <li>• 기존개발 프로그램 인증에 대한 부담(심사 기준에 맞게 수정보완)</li> <li>• 새로운 업무로 인한 부담</li> <li>• 인력부족</li> </ul>   |

청소년상담복지프로그램 인증제도가 도입이 된다면 현장에서는 어떤부분에 대해서 도움이 되는지에 의견을 들어보았다. 인증제도가 도입되면 가장먼저 인증된 프로그램과 사용기관 모두 신뢰성확보에 도움이 될것이라는 의견이 있었다. 프로그램이 아무리 잘 만들어 졌다해도, 그 프로그램을 사용하는 대상기관에서 사용하기를 꺼려한다면 아무런 소용이 없을 수 있기에 기관과 프로그램의 신뢰성은 무엇보다도 중요하게 생각하는 지표중 하나였다.

“일단은 도움이 되는건 아까 말씀드렸던대로 수요자입장에서 신뢰감 형성이 되고 기본적으로 예를들면 국가인증제를 도입을 해서 이제 여성가족부가 인증하는 형태의 시스템이

다 이런 형태로 이제 이런 형태로 시스템이 구축이 된다면 학부모들 입장에서 어 그래도 국가가 장려하는 기관이고 국가에서 인정해주는 어떤 그런 상담에 대해서 인증이 된 기관 이니까 가서 맡겨서 할 수 있겠구나”

“저희가 학교로 프로그램을 가지고 나갈 때에 그래도 국가에서 인증하는 여가부에 인증 그게 된다면 저희가 더 공신력이 높아지고 지금도 참여도가 높은 편이긴 하지만 그래도 저희가 이야기할 때에 교사들과 소통할 때에 이 부분에 있어서 더 얘기하기가 좋은 것 같은 생각이 들어요.”

“지역에 개인상담실이 생기니까 개인상담실은 돈내고하는데라서 상담을 잘하는 곳이고 상담복지 센터는 무료라서 잘못한다 그렇게 생각하고 오시는 분이 계시기도 하고 다 거치고 나서 돈이 없어서 여기와서 할 수 밖에 없는 그런 상태로 오게 되는 그래서 이렇게 됐고 적극적으로 홍보가 좀 된다고 하면 공공서비스라는 걸 부각하는데 도움이 되지 않을까. 위탁이 되든 적용이든 상담복지센터에서 하고 있는 고유프로그램이나 역할에 대해서만큼은 전국 어디에서도 확인이 확실하게 되도록 하는 것.”

프로그램을 보급하는데 있어 대상자를 확보하는 부분은 많은 현장전문가들이 고민을 하고 있는 부분이다. 인증제도가 도입된다면 대상자를 확보하는데 조금더 안정적으로 진행할 수 있게됨을 기대했다.

“보급에 있어서 인증에 관련된 문구가 탐지 된다면 안정적으로 일을 진행할 수 있지 않을까 하는 생각을 합니다.”

“이제 상대적으로 생겨서 신뢰감이 생기고 수요층이 어느정도 안정화를 확보가 될 수 있는게 장점이지요”

#### (7) 인증제 도입시 예상되는 어려움점

청소년상담복지프로그램 인증제도가 도입이 된다면 프로그램을 인증받기위한 새로운 업무로 받아들여져 부담이 된다는 의견이 있었다. 더불어 인증을 받기위해서는 프로그램을 개발해야하는데 개발에 대한 압박과 인력부족에 대해서도 의견을 나타냈다. 그리고 기존

에 이미 개발된 프로그램에 대한 인증을 위해 심사기준에 맞추어 개정을 해야한다는 부담이 된다는 의견도 있었다.

“만약에 기존에 만들어놓은 프로그램이 많은 곳도 있잖아요 그걸 다 인증을 시킬지는 그쪽문제이긴 하지만 틀 안에 맞춰서 받으셔야 되잖아요 만약에 앞으로 만들 기관에 대해서도 미리 이런 걸 통과해야 인증될 수 있다는 걸 알려주시며 거기에 맞춰서 프로그램을 개발할 수 있을 것 같아요”

“실무원들이 따라 줄지가 걱정입니다. 직원들이 할 수가 있는데 지금도 숨이 턱에 차서 이렇게 사는데”

“근데 장기적으로 봤을 때 나쁜 건 아니잖아요 거기에 투입된 인력 이라든지 예산 이라든지 그리고 제대로 된 프로그램을 만들기 위해서 아까도 얘기했지만 자문역할을 어디서 해줄 것이냐 그런 것도 현실적인 어려움이예요”

#### (8) 청소년상담프로그램 인증 방안

표 21. 청소년상담프로그램 인증 방안

| 범주    | 하위개념   |
|-------|--|
| 인증 목적 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증제를 통한 기관 홍보</li> <li>• 프로그램 저작권 보호</li> <li>• 프로그램의 질적 향상</li> <li>• 서비스의 질적 향상 및 기관의 신뢰도 제고</li> </ul> |
| 인증기간  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1년</li> <li>• 3년</li> <li>• 5년</li> <li>• 2년에서 5년으로 하고 기간은 인증신청하는 기관에서 선택</li> </ul>                      |
| 인증 주체 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국청소년상담복지개발원</li> <li>• 여성가족부</li> </ul>  |
| 인증 재원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가부담</li> <li>• 인증신청기관 부담</li> </ul>  |
| 인증방식  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼비전형태 인증</li> <li>• 인증/불인증 방식</li> <li>• 등급제 인증</li> </ul>   |

| 범주           | 하위개념   |
|--------------|--|
| 사후관리         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증프로그램의 지속적인 업데이트 필요</li> <li>• 지속적인 모니터링</li> <li>• 인증된 프로그램 양성교육 지원</li> </ul>  |
| 예산           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20~30만원</li> </ul>  |
| 인증기관<br>지원방안 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증에 대한 인센티브 또는 평가시 가점을 주는 방안 고려</li> <li>• 경제적 인센티브 지원(프로그램 개발비)</li> <li>• 우수프로그램 시상</li> <li>• 인증제 홈페이지를 통한 기관 홍보</li> <li>• 인증프로그램 이수시 교사연수시간 인정</li> <li>• 이수 청소년 보상</li> </ul> |

다음은 청소년상담프로그램 인증 방안 구축을 위해 인증제가 도입된다면 고려해야 할 사항에 대해 현장전문가들에게 의견을 들어보았다.

청소년상담프로그램의 인증목적은 인증제를 통한 기관홍보, 인증 프로그램에 대한 저작권 보호, 인증제 도입으로 인한 프로그램의 질적 향상, 인증프로그램 사용을 통한 서비스의 질적 향상 및 기관의 신뢰도 제고에 대한 의견을 나타냈다.

*“상담복지센터에 기관홍보도 될 수 있을 것 같다는 생각도 들거든요”*

*“인증을 통해서 프로그램의 질적 향상이 이루어지면 좋겠다”*

*“프로그램들이 그런데서 좀 정확한 선 같은게 필요할거 같아요 도용한게 아니더라는걸 얘기할 수 있는”*

*“네 저도 마찬가지인데요 기본적으로 인증의 주된 목표는 당연히 신뢰성 확보고 그러고 이제 수요자한테 어떻게 전달되느냐에 문제”*

인증을 받은 프로그램의 인증기간에 대해서는 1년, 3년, 2년에서 5년사이에 인증 신청기관이 직접 선택하는 방안등이 의견으로 나왔다.

*“1년은 너무 힘들지 않을까요 3년정도 보통 다른 프로그램도 보니까 3년정도 많이 하더라고요”*

“2년에서 5년을 생각했는데 인증을 신청할 때 신청하는 기관이 몇 년 해주세요 하고 신청하고 심의를 하는거예요 심의하면서 심의할 때 3년이면 3년 정해주는거예요 그 사람들 그런것도 방법일 수 있겠다 라는 생각을 좀 해보구요 인증주체나 재원은 여가부에서 거기밖에 저희가 인증을 해도 말씀하신 것처럼 취소될 수도 있고 또 업데이트를 해라 할 수도 있고 유동적으로”

“1년 단위가 맞다 왜냐하면 사회의 변화도 요인을 본다면 저희가 항상 아이들 따라가는 입장이거든요 그래서 사실은 아까 말씀하신 심사를 모니터링을 하시는 요원들 구축을 탄탄하게 해주셔야 하는 역할이 이런 변화요인이 있다 예를들면 그 청소년백서가 나왔을 때 어떤 통계가 해마다 쏟아져 나오듯이 그런거와 유기적인 형태로 맞춰서 이리이러한 변화의 흐름을 잡아가야 된다”

인증의 주체는 여가부와 한국청소년상담복지개발원이 되어야 한다는 의견이 나왔다.

“다른 공적기관은 잘 알지도 못할뿐더러 일단은 개발원에서 프로그램을 개발해서 우리 쪽으로 주는 입장이고 저희가 편하게 어떤 자문이라든지 이런것도 편하게 요청할 수 있는 기관이기도 하고”

“인증이 됐을 때 어떻게 보면 한국청소년상담복지개발원 이게 아니라 시군센터에서 원하는건 여가부 이런 국가 인증이 있어야 저희가 학교나 기관들과 활용을 할 때 좋기 때문에 그런 부분이 좀 고려되어야 할 부분인걸로 ”

인증에 필요한 재원은 국가가 부담해야한다는 의견과, 인증프로그램을 신청하는 기관에 직접 부담해야한다는 의견이 나왔다.

“근데 이제 팀장님 말씀하신 것처럼 학술지를 기재함으로써 그만큼 얻는게 많으니까 비용을 지불하고서라도 하는데 과연 이게 어느정도 정착이 돼서 우리 각 센터에 돌아올까 그걸 또 한번 생각해봐야 된다하는거죠 인증비용은 국가가 부담해야 된다고 생각합니다.”

“저는 좀 생각이 다르게 재원은 인증을 받아야 될 기관에서 지불을 해야된다고 생각을 해요 그래야 고유성도 있지 않을까 생각이 들고 시작은 그 기관이 하는걸로 하고 그게 나중에 보급되서 가더라도 그게 좀 더”

인증을 부여하는 방식에 대해서는 인증/불인증 방식과 등급제 인증방식에 대한 의견이 나왔다.

“합격 불합격으로 해서..”

“등급제로 적용을 하시는게 맞는 형태가 아닌가 생각을 하구요”

인증을 부여하고, 사후관리는 어떤식으로 해야하는 지에 대해서는 인증프로그램이 지속적으로 업데이트 될 수 있도록 관리를 해야한다는 의견과 함께 인증심의기관에서 지속적인 모니터링을 해야한다는 의견이 나왔다. 또한 인증된 프로그램이 많은 사람들에게 보급될수 있도록 양성교육을 할 수 있는 기회를 제공해야 한다는 의견도 있었다.

“기준에 사용하는 프로그램 외에 130개가 있다고 했는데 모르겠지만 기존 프로그램도 구성이나 내용이 너무 지금 시대에 맞지 않는 경우가 많이 있거든요. 학습클리닉 같은 경우에도 아직도 2002년 월드컵을 배경으로 하고 있어요 부모교육도 마찬가지로 너무 민망한 경우가 많거든요. 힘들겠지만 프로그램을 업그레이드 시키는 기간을 좁히며 좋을 것 같아요”

“재인증을 받기 위한 것들로 그 1년전에는 그 모니터링을 받아야 된다던지 기간을 두고 3년을 제안을 했었잖아요 근데 2년차때는 모니터링을 받아야되고 그래야 준비해서 다시 재인증 준비를 할 수 있으니까 도와주기 위한 형태로 한다면 그렇게 되야 되지 않을까 싶어요”

“저희는 그냥 시군센터로서 이런 인증제가 되면 이 워크북이나 전문지도자들 관리 그러니까 프로그램을 양성할 수 있는 그런 것들에 대해서 조금 도움을 받았으면 해요”



프로그램을 인증받기위해 지불하는 인증심사비용에 경우 현장전문가들이 20만원에서 30만원선이 적합하다는 의견이 모아졌다.

“많아도 한 20~30만원 넘어가면 하겠습니까?”

“저도 20~30정도”

인증을 획득한 기관에 대한 지원방안에 대해서는 인증에 대한 인센티브 또는 평가시 가점을 주는 방안, 경제적 인센티브 지원(프로그램 개발비), 우수프로그램 시상, 인증제 홈페이지를 통한 기관 홍보, 인증프로그램 이수시 교사연수시간 인정, 이수 청소년들에게 봉사활동 시간을 주는등에 보상을 해주는 의견이 나왔다.

“지자체 예산 편성시 인증프로그램을 갖고있는 기관에게 플러스 하면 지자체 평가할 때 인증프로그램을 몇 개 하고있냐 이런것들로 평가를 하게 하던지 이런”

“인증제 인증을 받은 기관에 대해서는 저도 그 생각을 했어요 추후에 프로그램 개발하기 위한 예산을 지원해주던가 믿고 예산을 지원해주면”

“인증프로그램을 대상으로 시상식을 하는거예요 그중에 우수한 곳을 장관상을 준다던가 하는 것들”

“저는 제가 이 질문을 정확하게 이해했는지 모르겠지만 일단 아무리좋은 프로그램이라도 대상자가 모집되지않고 활용 되지 않으면 의미없는 거잖아요 대상자에게 무엇이 좋을까를 생각하다 보니까 인증프로그램에 참여하는 아이들에게 얼마의 봉사시간이든 어떤 것이든 애들에게 득이 될만한 어떤 보상을 조금 해준다면 훨씬 더 이 프로그램들이 효과적으로 활용되지 않을까 하는 생각을 했었어요”

“교사들이 저희는 성품이 부모용 교사용도 있어요 항상 물어보시는게 뭐냐면 이거 점수 받으시는게 있나봐요 연수시간으로 인정되냐 그런 연수시간으로 인정되냐 그런얘기를 하시는데 안되면 지금 해야될게 많은데 이것까지 이렇게 얘기하시더라고요 만약 그것까지

된다면 인증된 프로그램을 들으면은 가점이 있다 이게 대상모집하는데 있어서는 도움이 될 것 같아요”

“부처차원에서 교육과 현장체계를 구축해서 아까 말씀하신 홍보처럼 하든가 학교를 잘 들어갈 수 있도록 통로를 좀 알아내는 것들이나 홍보를 펼쳐나가는 것”

(9) 인증제 도입시 고려사항

표 22. 인증제 도입시 고려사항

| 범주     | 하위개념  |
|--------|---|
| 인증심사   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인증의 진입장벽을 높게</li> <li>• 인증기준의 신뢰성 확보</li> <li>• 프로그램 지도자 자격기준 강화</li> <li>• 우수한 심의평가단의 구성</li> </ul> |
| 인증제 운영 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범운영 기간 마련, 시행전 사전예고</li> <li>• 프로그램 개발 교육 실시</li> <li>• 인증에 대한 유인가</li> </ul>                       |
| 사후관리   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 보급 통로 마련</li> <li>• 인증프로그램 사후모니터링 필요</li> <li>• 모니터링 평가단 구축</li> </ul>                          |

인증제가 실제 도입시 고려사항에 대해서는 인증심사에 대한 부분과 인증제 운영 그리고 사후관리부분에 대한 의견이 나왔다.

인증심사를 하는데 있어 처음부터 인증의 진입장벽을 높게해서 인증 프로그램들의 위상을 높여야한다는 의견과, 인증기준의 신뢰성 확보가 필요하다는 의견이 나왔다. 또한 프로그램 지도자 자격기준 강화가 필요하고, 우수한 심의평가단의 구성도 중요하다는 의견을 표현 했다.

“도입시기부터 좀 간간하게 어차피 하는거 굉장히 구성요소들을 간간하게 해서 질적으로 우선 높은 단계에서부터 가는게 맞을 거 같아요”

“인증기준에 대해서 만인이 신뢰할 수 있는 그런 기준을 만들어야 되잖아요 신뢰성 정당성을 확보”

“강사 자격 프로그램을 이수할 수 있는 자격요건에 대한 부분이 예전만큼 엄격하지가 않아서 이부분이 너무나 모든 사람들에게 오픈이 된 것이 아닌가 그러니까 프로그램의 보급화가 중요한게 아니라 전문적인 질적인 것들이 더 중요한데 그냥 어느누구나 활용할 수 있는 일반적인 걸로 프로그램이 나아가면 어떻게 보면 이 한국청소년상담복지센터만의 질적이고 전문적인 부분이 떨어지는 것이 아닌가 그런 부분이 좀 우려되는 부분”

“중요한 것은 심의평가단이 정말 능력 있으시고 잘 운영이 되어 된다는거가 아닌가 싶어요”

인증제 운영에 대해서는 시범운영 기간 마련, 시행전 사전예고, 프로그램 개발 교육 실시, 인증에 대한 유인가에 대한 의견이 나왔다.

“유예기간을 두고 언제부터는 이게 뭐 어떻게 적용될 예정이다”

“그런 부분에 대한 어찌면 충분한 교육 사실 그거를 학교에서 배우고 현장에 나왔어야 했는데 그러지 않은 인력들도 상당수 있을거라는 생각이 들어서 그에 대한 표준안이 먼저 되고 그 다음에 인증제를 하자라는 순서들이 마련되면 좋겠다하는 생각이”

“제가 이제 인증에 대한 유인가가 확실하지 않으면 그게 사라지는 것도 제가 봤거든요 인증제가 사라졌거든요 그런 부분들이 되게 확실해야될 것 같은데”

사후관리에 대해서는 프로그램 보급 통로 마련, 인증프로그램 사후모니터링 필요성, 모니터링 평가단 구축에 대한 의견이 나왔다.

“전국적으로 보급하는 통로를 좀 마련했으면 좋겠다싶구요 이렇게 만약에 인증제가 도입되면은 센터에서는 지역사회에서 인정받을 수 있는거라서 전문성이나 신뢰성 이런 것들을 인정받게 되니까 프로그램 대상자들이나 기관을 섭외하기가 수월”

“인증해준 것을 어떻게 활용하고 있는지 관리차원에서 촘촘한 계획이 필요해보입니다”

“모니터링 평가단이 어떻게 구축이 되느냐의 문제고 그 구축된 형태를 어떻게 관리하시느냐의 문제인 것 같거든요”

## 4. 설문조사 및 인터뷰 결과 요약

### 1) 청소년상담프로그램 인증제 도입시 인증방안에 대한 의견

청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요성에 대해 청소년상담복지센터 실무자 및 인증제 운영기관 실무자들의 63.7%가 ‘필요하다’는 의견을 제시하였다. 인터뷰조사에서 실무자들은 인증제를 도입하면 공공서비스로서의 신뢰성을 확보하고 기관의 위상을 강화한다는 점에서 긍정적인 반응을 보였고, 인증제도라는 공식적 프로그램 검증제도가 만들어짐으로써 개발된 프로그램의 저작권 보호와 전문가 인력 관리의 중요성에 대해 언급하였다. 그러나 인증 준비에 많은 시간이 소요되므로(32.1%), ‘인증 이후 관리에 어려움이 예상되므로’(28.2%), ‘프로그램을 잘 운영하고 있으므로’(15.4%), ‘인증제 효과에 대해 신뢰할 수 없어서’(10.3%) 등의 이유로 인증제가 불필요하다는 의견도 제시되었다.

인증제 도입의 주된 목적은 ‘프로그램의 지속적 개선 노력을 통한 서비스 질적 수준 향상’(46.3%), ‘프로그램 품질 보증을 통한 대외적 신뢰성 확보’(33.5%)의 응답 비율이 높게 나타났다. 인터뷰 조사결과에서도 서비스의 질적향상 및 공공기관으로서 신뢰도를 제고하는 것이 인증제의 주된 목적이라고 응답하였다.

인증제를 운영하는 인증 주체는 ‘한국청소년상담복지개발원’(56.6%)과 ‘여성가족부’(37.2%)가 되어야 한다는 응답이 가장 많았다.

인증제 도입시 재원 부담은 ‘인증주체(국가)에서 부담’(81.4%)해야 한다는 의견이 가장 많았다.

인증제 도입 시 인증방식은 ‘최적 인증기준 충족 여부 확인 등으로 인증/불인증/조건부 인증으로 인증’(74.3%)과 ‘등급으로 구분하여 인증’(21.2%)순으로 나타났으며, 인터뷰 조사에서도 위의 두가지 기준에 대한 의견이 제시되었다.

인증기간은 ‘1-5년 인증신청기관이 선택 가능’(44.2%), ‘3년’(36.9%), ‘4년’(7.2%), 2년(6.3%) 순으로 응답하였고, 인터뷰조사에서는 1년부터 5년까지 다양한 의견을 제시하였다.

인증받은 프로그램에 대한 사후모니터링 주기로는 ‘인증기간 중 1회’(36.8%), ‘연 1회’(32.2%), ‘2년에 1회’(26.4%) 순으로 응답하였다. 인터뷰 조사에서는 모니터링을 통해 인증 프로그램이 지속적인 업데이트가 될 수 있도록 관리하고, 양질의 프로그램이 많이 보급될 수 있는 교육기회를 제공하면 좋겠다는 의견이 제시되었다. 또한 모니터링 시 양

적, 질적 평가기준에 대한 제도를 마련하여 데이터를 관리하는 것이 필요함을 제안하였다.

인증 심사비용은 ‘20만원 이하’ (62.8%), ‘20-30만원’ (25.7%), ‘30-40만원’ (6.2%), ‘40만원 이상’ (1.8%) 순으로 응답하였다. 인터뷰조사에서 현장 실무자들은 20-30만원 정도가 적합하다고 하였고, 인증제를 실시하고 있는 기관에서는 공공성의 측면에서 심사비용을 무료로 진행하는 것에 대한 의견을 제시하였다.

## 2) 청소년상담프로그램 인증제 도입시 고려사항에 대한 의견

청소년상담프로그램 인증제가 도입된다면 운영하고 있는 프로그램을 인증 신청 하기를 원하는지 조사한 결과, 전체의 55.8%는 인증신청을 원하는 것으로 나타났다. 인증신청을 원하지 않는 이유로는 ‘인증 심사준비에 따른 업무 부담이 많아서’ (48.5%), ‘인증 이후 관리에 어려움이 예상되므로’ (10.9%), ‘인증제 필요 인식의 부족’ (10.9%) 순으로 응답하였다. 현장 실무자들은 인증제 도입으로 인한 업무과중으로 실무자의 소진 발생, 프로그램 개발 및 인증제 담당 인력 부족, 예산 부족 등에 대한 우려가 가장 많았고, 그 외에 새로운 프로그램을 개발해야한다는 막연한 불안감, 시도에 비해 인력이나 예산이 적은 시군구센터의 부담감, 프로그램 인증제 본연의 의미와 다르게 인증받은 숫자의 양적확대에 주력하는 경쟁구도로 확대될 수 있다는 이유로 인증제 도입이 불필요하다고 언급하였다.

인증제 도입 시 인증결과 활용방안으로는 ‘기관을 이용자들의 선택을 위한 정보 자료로 활용’ (45.1%), ‘인증프로그램을 활용한 기관홍보’ (27.4%), ‘기관에 대한 재정지원 근거자료로 활용’ (12.4%) 순으로 응답하였다.

인증제 도입 시 인증받은 기관에 대한 지원방안으로는 ‘프로그램 인증시 예산 지원’ (41.0%), ‘인증프로그램 대상 해당연도 우수프로그램 표창’ (22.1%), ‘인증프로그램 현판 지원’ (11.5%)순으로 응답하였다. 인터뷰조사에서는 경제적 인센티브 지원(프로그램 개발비, 연수경비, 운영비 등)과 우수기관 및 우수상담자 표창, 현판지원, 인증제 홈페이지를 통한 기관홍보, 평가시 가점을 주는 방안 등 다양한 의견이 제시되었다.

인증제 도입 시 예상되는 어려움으로는 ‘프로그램 개발을 위한 인력부족’ (33.0%), ‘프로그램 개발비용, 매뉴얼 및 워크북 제작비용 등의 부족’ (18.1%), ‘인증을 받기 위한 인력부족’ (14.8%), ‘재인증을 위한 업무 부담’ (14.3%)순으로 응답하였다.

인증제 도입 시 고려해야할 사항으로는 ‘인정기준의 신뢰성 확보’ (28.6%), ‘인증프로그램 지도자 자격요건 기준 강화’ (15.0%), ‘인증심사 평가단의 객관성 확보’ (13.6%), ‘안정적인 인증제 운영을 위한 법적근거 마련’ (13.6%), ‘인증프로그램 보급 루트 확

보' (12.9%) 순으로 응답하였다. 인터뷰조사에서는 인증 심사시 인증기준의 신뢰성 확보와 프로그램 지도자의 자격기준 강화, 객관적 평가를 위한 심사평가단의 구성, 프로그램 질적 수준을 담보하기 위한 정기적 제도 개선을 제안하였다. 또한 인증제 시범운영기간 마련, 시행 전 인증 프로세스에 대한 명확한 안내, 프로그램 개발 교육 실시, 인증제 업무를 담당하는 인력관리, 사후 모니터링 평가단 구축을 통해 품질관리를 지속적으로 해야 한다는 의견도 제시되었다. 인증제를 활성화하기 위해서는 사용자 친화적 인증시스템 구축으로 인증절차를 간소화하고, 스마트앱 구축이나 대국민 홍보를 위한 브로슈어 제작 등 적극적인 홍보활동이 필요함을 강조하였다.

### 3) 시사점

설문조사 및 FGI를 통해 도출할 수 있는 주요 시사점은 아래와 같다.

**첫째, 안정적인 인증제 도입을 위해서는 중앙정부의 적극적 의지와 이를 실행할 법률적·제도적 체계가 마련되어야 한다.**

현장에서 양질의 프로그램을 개발해서 인증을 받는 것에 대해 대체로 긍정적인 의견이 었지만, 실무자 입장에서 가장 시급한 문제는 프로그램 개발을 위한 예산의 확보, 인력 충원, 지자체 공무원의 프로그램 개발에 대한 인식 개선 등의 문제해결이 선행되어야 한다. 이를 위하여 중앙정부의 적극적인 정책의지와 이를 이행할 법률적·제도적 체계를 마련해야 한다. 인증제도의 운영, 인증부여기관·인증운영기관에 관한 규정, 인증절차, 인증 사후관리, 인증취소, 인증심사의 효율성제고, 전문인력 요건 등이 규정된 법적 근거는 인증제가 제도적으로 안착될 수 있는 중요한 요인이 된다.

**둘째, 프로그램을 운영하는 지도자들의 지속적인 관리가 필요하다.**

양질의 프로그램을 개발하는 것도 중요하지만, 개발된 프로그램을 운영하는 지도자의 역량도 중요하다는 의견이 많았다. 동일한 프로그램을 운영하더라도 지도자의 역량에 따라 효과가 달라진다면 공공서비스를 제공하는 기관의 신뢰도와 효율성에 영향을 미칠 것이기 때문이다. 이를 위해 인증평가기준에 프로그램을 운영할 수 있는 지도자의 자격기준을 명시하고, 모니터링을 통해 해당 프로그램을 제대로 진행하고 있는지에 대해 관리가 필요하다고 의견을 모았다.

**셋째, 인증된 프로그램을 원활하게 보급할 수 있도록 보급루트 확보가 필요하다.**

우수한 프로그램들이 인증을 받았다고 해도 사용되지 않으면 의미가 없다. 인증된 프로그램들이 꾸준히 보급되기 위해서는 프로그램의 정보와 강사인력풀, 매뉴얼 등을 체계적으로 저장하고 관리할 수 있는 시스템 구축과 개발자들과 수요자들이 손쉽게 데이터베이스를 이용할 수 있는 홈페이지가 만들어져야 한다. 홈페이지는 프로그램 인증절차에 대한 정보를 제공하고 신청접수를 받는 기능과 함께 사용자들에게 효과성이 입증된 프로그램의 정보를 제공하여 활용할 수 있도록 도움을 줄 수 있다.

**넷째, 인증 프로그램의 지속적인 사후관리가 필요하다.**

인증된 프로그램이 질적 수준을 관리하기 위해 정기적인 모니터링과 인증갱신을 위한 평가체제가 필요하다. 모니터링을 통해 인증기준에 맞지 않은 프로그램은 수정 보완할 기회를 제공하고 더욱 질 높은 프로그램으로 인증받을 수 있도록 도움을 제공해야 한다. 이를 위해서는 체계적인 모니터링 시스템 구축이 선행되어야 하고, 많은 인력과 예산이 필요한 만큼 효율적으로 모니터링이 가능하도록 사후관리체계를 정립해야 할 필요가 있다.

**다섯째, 신뢰할 수 있는 인증심사기준이 마련되어야 한다.**

인증체계에서 가장 중요한 인증기준은 충분한 연구과 시범운영기간을 거쳐 신뢰롭고, 공정하게 만들어야 한다. 이를 위해서 인증기준 개발에 심혈을 기울여 만들어야 함은 물론이고, 신뢰성 있는 평가를 위해 객관적인 기준과 관련 규정에 의해 인증 결과를 제시하는 것이 필요하다.

**여섯째, 인증제의 활성화를 위한 다방면의 노력이 필요하다.**

청소년상담프로그램의 인증제가 유지·발전하기 위해서는 여러 측면의 노력이 필요하다. 먼저 중앙정부 차원의 홍보를 통해 인증제도에 대한 인식개선을 하는 것이 필요하다. 또한 우수한 프로그램들의 인증신청을 독려하기 위해 연구개발비 지원, 우수프로그램 시상, 기관평가기준에 인증프로그램 사용 첨부 등에 대해 고려해 보아야 한다.

**일곱째, 인증제에 대한 사전논의가 충분히 이루어져야 한다.**

현장전문가들과 학계전문가들의 의견을 충분히 반영하여 인증방안을 구축했다 하더라도 예상치 못한 문제에 대해 대처할 수 있도록 충분한 기간 동안 시범운영을 통한 수정·보

완 작업이 이루어져야 할 것이며, 공청회를 통해 다양한 이해관계자들의 의견을 들어야 한다.



# V. 청소년상담프로그램 인증을 위한 평가도구 개발

## 1. 청소년상담프로그램 평가도구 초안

청소년상담프로그램 인증을 위한 평가도구 초안은 기존의 문헌연구, 국내외 프로그램 인증제에 관한 사례분석과 청소년상담관련 실무자 및 인증제프로그램 운영실무자들의 현장 의견을 수렴하여 연구진의 논의를 통해 평가도구의 초안을 개발하였다. 평가도구 초안은 5개의 평가영역의 15개 평가요소로 개발되었으며 다음의 표 23과 같다.

표 23. 청소년상담프로그램 평가도구 초안

| 평가영역            | 평가요소             | 평가지표   |
|-----------------|------------------|--|
| 1. 프로그램 목표      | 1-1. 타당성         | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 증진에 초점을 맞추고 있는가?               |
|                 | 1-2. 명료성         | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) |
|                 | 1-3. 필요성         | 프로그램의 목표가 사회적 요구를 반영하고 있는가?                                |
| 2. 프로그램 구성      | 2-1. 대상과 내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을 고려하였는가?                 |
|                 | 2-2. 대상자         | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가? (포함 및 제외 기준)                       |
|                 | 2-3. 목표와 내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                                       |
|                 | 2-4. 운영자 자격요건    | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?                            |
| 3. 프로그램 실행 및 효과 | 3-1. 효과성 검증      | 프로그램의 효과가 검증되었는가?  |
|                 | 3-2. 효과성 검증의 신뢰성 | 프로그램의 효과를 검증하는 연구가 신뢰롭게 진행되었는가?                            |

| 평가영역       | 평가요소                | 평가지표   |
|------------|---------------------|--|
| 4. 프로그램 운영 | 4-1. 매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼이 체계적으로 구조화 되어 있는가?                              |
|            | 4-2. 매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 운영자들이 쉽고 명확하게 이해하기 쉽게 제시되었는가?                  |
|            | 4-3. 운영조건           | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 그룹/개인, 공간, 시간, 준비물 등) |
|            | 4-4. 자체평가           | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예:만족도조사, 평가회의 등)      |
| 5. 윤리 및 인권 | 5-1. 윤리성            | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                         |
|            | 5-2. 대상자의 인권        | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부)     |

## 2. 청소년 상담프로그램 인증을 위한 평가도구의 타당화

앞서 제시한 청소년 상담프로그램 인증을 위한 평가도구(초안)의 안면 타당도를 검증하기 위해, 관련 기관 전문가를 대상으로 2차에 걸친 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 조사 결과에 따른 평가도구의 수정과정과 결과는 다음과 같다.

### 1) 제1차 델파이 조사 결과

청소년 상담프로그램 인증을 위한 평가도구(초안)의 안면 타당도를 검증하기 위해, 제1차 델파이 조사를 실시하였다. 제1차 델파이 조사는 청소년 상담프로그램 인증과 관련한 전문가 8명을 대상을 실시하였다. 조사는 전문가 8인에게 프로그램 타당도, 중요도, 항목 수정 및 보완에 대한 의견에 대해 서베이 형식으로 의견을 수집하였다 (부록4 참고).

1차 델파이 조사결과는 평가 요소에 대한 안면 타당도를 검증하고, 평균과 중앙값, 표준편차를 분석하여 중요도를 양적 자료로 수집하여 분석되었다. 각 세부 평가요소에 대한 타당도는 가/부(O,X)의 긍정응답 비율을 중심으로 분석하였으며, 중요도는 5점의 리커트(Likert) 척도에 대한 응답의 평균값(M)과 중앙값(MD), 표준편차(SD)에 근거하여 판단하였다. 한편, 15개 평가요소 및 평가 지표에 대한 전문가들의 서술형 검토의견을 유사 의견별로 유목화 한 후, 앞서 분석한 통계수치와 대조하는 가운데 인증체제 및 평가기준(1차 수

정안)을 마련하였다. 제1차 델파이 조사의 분석결과를 5개의 평가 영역별로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

(1) 프로그램 목적

프로그램 목표의 하위 평가요소는 (1) 목표의 타당성, (2) 목표의 명료성, (3) 목표의 필요성 세 가지로 구성되었다. 1차 델파이 조사 결과, 표 24에 제시된 바와 같이 타당도는 세 가지 구성 요소 모두 100%로 평정되었다. 중요도 또한 5점 만점에서 평균 4.5 이상으로 평정이 되어 ‘매우 타당한 것’으로 평정되었으며, 특히 목표의 타당성은 5점으로 8명의 평정자가 모두 최고점으로 평정하였다.

표 24 . ‘프로그램 목적’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과

| 평가영역       | 평가요소     | 평가지표   | 타당도     | 중요도  |      |      |
|------------|----------|--|---------|------|------|------|
|            |          |  | 긍정응답 비율 | M    | MD   | SD   |
| 1. 프로그램 목표 | 1-1. 타당성 | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강 영역에서의 증진에 초점을 맞추고 있는가?              | 100.0%  | 5.00 | 5.00 | 0.00 |
|            | 1-2. 명료성 | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 100.0%  | 4.88 | 5.00 | 0.35 |
|            | 1-3. 필요성 | 프로그램의 목표가 사회적 요구를 반영하고 있는가?                                | 100.0%  | 4.50 | 5.00 | 0.76 |

위에 제시한 바와 같이, 델파이 전문가 패널들은 청소년 프로그램 인증 평가지표로 ‘프로그램 목적’에 해당하는 세 가지 평가요소를 매우 타당하고 중요한 것으로 평가하였다. 이와 더불어 아래와 같은 추가 의견을 제시하였다:

- ① 프로그램의 일관성. 예를 들어, 프로그램 내용이 대상자의 생애주기를 고려하여 일관성 있게 구성되었는지를 평가하는지 등.
- ② 상위목표와 회기별 목표의 일관성.
- ③ 세부전략(프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략)의 제시.

(2) 프로그램 구성

프로그램 구성의 하위 평가요소는 (1) 대상과 내용을 부합성, (2) 대상자, (3) 목표와 내용의 부합성, 그리고 (4) 운영자의 자격요건 네 가지로 구성되었다. 1차 델파이 조사 결과,

표 25에 제시된 바와 같이 타당도는 네 가지 구성 요소 모두 100%로 평정되었다. 중요도 또한 5점 만점에서 모두 평균 4.5 이상으로 평정이 되어 ‘매우 타당한 것’으로 평정되었으며, 특히 목표와 내용의 부합성은 5점으로 8명의 평정자 모두가 최고점으로 평정하였다.

표 25. ‘프로그램 구성’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과

| 평가영역         | 평가요소                | 평가지표                                       | 타당도<br>긍정응답<br>비율 | 중요도  |      |      |
|--------------|---------------------|--|-------------------|------|------|------|
|              |                     |  |                   | M    | MD   | SD   |
| 2.프로그램<br>구성 | 2-1. 대상과<br>내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을 고려하였는가? | 100.0%            | 4.63 | 5.00 | 0.52 |
|              | 2-2. 대상자            | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?<br>(포함 및 제외 기준)    | 100.0%            | 4.63 | 5.00 | 0.52 |
|              | 2-3. 목표와<br>내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                       | 100.0%            | 5.00 | 5.00 | 0.00 |
|              | 2-4. 운영자<br>자격요건    | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?            | 100.0%            | 4.50 | 4.50 | 0.53 |

위에 제시한 바와 같이, 델파이 전문가 패널들은 청소년 프로그램 인증 평가지표로 ‘프로그램 구성’에 해당하는 네 가지 평가요소를 매우 타당하고 중요한 것으로 평가하였다. 이와 더불어 아래와 같은 추가 의견을 제시하였다:

- ① 프로그램의 기본과정-심화과정의 연계성.
- ② 프로그램 내용의 이론적 근거와 배경 (이론적 배경이 있는 프로그램과 없는 프로그램의 차이에 대한 고려).
- ③ 프로그램의 내용이 수요자들의 관심을 끄는 최신 트렌드의 반영.
- ④ 상담프로그램 구성에 있어 적절한 자격과 경력 및 훈련을 받은 상담자가 진행할 수 있도록 명시.
- ⑤ 프로그램 운영자(혹은 상담자)의 자격요건

### (3) 프로그램 실행 및 효과

프로그램 구성의 하위 평가요소는 (1) 효과성 검증과 (2) 효과성 검증의 신뢰성 두 가지로 구성되었다. 1차 델파이 조사 결과, 표 26에 제시된 바와 같이 타당도는 두 가지 구성 요소 모두 87.5% 긍정 응답으로 평정되었다. 즉, 87.5%의 델파이 전문가들이 이 요소들이

타당하다고 평정하였다. 중요도 또한 5점 만점에서 모두 평균 4.5 이상으로 평정이 되어 ‘매우 타당한 것’으로 평정되었으며, 특히 효과성 검증은 4.88점으로 8명의 평정자가 중요도가 매우 높다고 평정하였다.

표 26. ‘프로그램 실행 및 효과’의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과

| 평가영역            | 평가요소             | 평가지표                            | 타당도    | 중요도  |      |      |
|-----------------|------------------|---------------------------------|--------|------|------|------|
|                 |                  |                                 | 긍정응답비율 | M    | MD   | SD   |
| 3. 프로그램 실행 및 효과 | 3-1. 효과성 검증      | 프로그램의 효과가 검증되었는가?               | 87.5%  | 4.88 | 5.00 | 0.35 |
|                 | 3-2. 효과성 검증의 신뢰성 | 프로그램의 효과를 검증하는 연구가 신뢰롭게 진행되었는가? | 87.5%  | 4.75 | 5.00 | 0.46 |

위에 제시한 바와 같이, 델파이 전문가 패널들은 청소년 프로그램 인증 평가지표로 ‘프로그램 실행 및 효과’에 해당하는 두 가지 평가요소를 매우 타당하고 중요한 것으로 평가하였다. 이와 더불어 아래와 같은 추가 의견을 제시하였다.

- ① 참가자 만족도, 효율성(투입 대비 효과) 평가.
- ② 효과성 검증을 위한 객관적 자료 확보 (예, 사전-사후검사 등, 프로그램의 효과를 검증하는데 있어서 참여자, 관찰자, 진행자 등 다양한 의견을 통한 객관성 확보 등)
- ③ 평가영역 명칭을 ‘프로그램 효과 검증’으로 수정.
- ④ 프로그램 효과성을 포함하는 것을 제고하기 바람. 즉, 모든 상담프로그램의 효과성 검증을 서류평가과정에서부터 다룬다면 매우 제한적인 프로그램만 인증이 될 수 있음. 이는 결국 실험적이거나 예비적인 상담프로그램의 인증 진입을 원천적으로 불가능하게 할 수도 있음.
- ⑤ 프로그램의 실행과정에서 평가해야 할 인증요소를 평가.

#### (4) 프로그램 운영

프로그램 구성의 하위 평가요소는 (1) 매뉴얼의 체계성, (2) 매뉴얼의 가독성 및 명확성, (3) 운영조건, 그리고 (4) 자체평가 네 영역으로 구성되었다. 1차 델파이 조사 결과, 표 27에 제시된 바와 같이 매뉴얼의 가독성 및 명확성을 제외한 세 가지 요소의 타당도는 모두 100%로 평정되었다. ‘매뉴얼의 가독성 및 명확성’ 요소는 87.5% 긍정 응답으로 평정되었다. 즉, 87.5%의 델파이 전문가들이 이 요소가 타당하다고 평정하였다. 중요도 또한 5점 만점에서 모두 평균 4.5 이상으로 평정이 되어 ‘매우 타당한 것’으로 평정되었으며, 특히 매뉴얼의 체계성은 4.75점으로 8명의 평정자가 중요도가 매우 높다고 평정하였다.

표 27. '프로그램 운영'의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과

| 평가역영       | 평가요소                | 평가지표   | 타당도    | 중요도  |      |      |
|------------|---------------------|--|--------|------|------|------|
|            |                     |  | 긍정응답비율 | M    | MD   | SD   |
| 4. 프로그램 운영 | 4-1. 매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼이 체계적으로 구조화 되어 있는가?                              | 100.0% | 4.75 | 5.00 | 0.46 |
|            | 4-2. 매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 운영자들이 쉽고 명확하게 이해하기 쉽게 제시되었는가?                  | 87.5%  | 4.50 | 4.50 | 0.53 |
|            | 4-3. 운영조건           | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 그룹/개인, 공간, 시간, 준비물 등) | 100.0% | 4.50 | 4.50 | 0.53 |
|            | 4-4. 자체평가           | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예: 만족도조사, 평가회의 등)     | 100.0% | 4.50 | 5.00 | 0.76 |

위에 제시한 바와 같이, 델파이 전문가 패널들은 청소년 프로그램 인증 평가지표로 '프로그램 운영'에 해당하는 네 가지 평가요소를 매우 타당하고 중요한 것으로 평가하였다. 이와 더불어 아래와 같은 추가 의견을 제시하였다:

- ① 운영자라는 용어를 상담자(운영자)로 바꾸거나 삭제할 것
- ② 운영 조건을 운영환경으로 수정할 것.

(5) 윤리 및 인권

프로그램 구성의 하위 평가요소는 (1) 윤리성과 (2) 대상자의 인권 두 요소로 구성되었다. 1차 델파이 조사 결과, 표 28에 제시된 바와 같이 타당도는 두 가지 구성 요소 모두 100%로 평정되었다. 중요도 또한 5점 만점에서 모두 평균 4.5 이상으로 평정이 되어 '매우 타당한 것'으로 평정되었으며, 특히 대상자의 인권 요소는 4.88점으로 8명의 평정자 모두 매우 중요한 요소로 평정하였다.

표 28. '윤리 및 인권'의 평가역영에 대한 델파이 조사 결과

| 평가역영       | 평가요소     | 평가지표   | 타당도    | 중요도  |      |      |
|------------|----------|--|--------|------|------|------|
|            |          |  | 긍정응답비율 | M    | MD   | SD   |
| 5. 윤리 및 인권 | 5-1. 윤리성 | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                     | 100.0% | 4.63 | 5.00 | 0.52 |
|            | 5-2. 대상자 | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) | 100.0% | 4.88 | 5.00 | 0.35 |

위에 제시한 바와 같이, 델파이 전문가 패널들은 청소년 프로그램 인증 평가지표로 ‘윤리 및 인권’에 해당하는 두 가지 평가요소를 매우 타당하고 중요한 것으로 평가하였다. 이와 더불어 아래와 같은 추가 의견을 제시하였다:

- ① 프로그램 내용 및 진행자의 책무성, 충실성 등도 윤리성의 개념에 포함.
- ② 평가영역명칭을 ‘윤리’로 하고 연구윤리, 대상자 인권 보호로 수정 제안.
- ③ 윤리 및 인권은 ‘상담의 윤리’로 바꾸고 평가요소에서 윤리성과 대상자의 인권으로 하는 것을 제안.
- ④ 평가지표 내용은 윤리성을 의미하기보다는 프로그램의 저작권 침해를 뜻합니다. 따라서 5-1은 저작권 침해 여부, 5-2. 내담자의 인권, 5-3. 윤리성으로 하되, 5-3을 새로운 평가요소로 검토하시길 제안.

위 각 요소에 따라 델파이 전문가들이 의견을 제시한 부분을 반영하였고, 이와 함께 추가로 아래와 같은 기타 의견이 있었다:

- ① 재원주체 : 인증에 필요한 프로그램 개발 및 관리에 따른 지자체협조유무관련(예산확보, 평가회의 참석, 관내 학교협조공문발송 등) 서류준비가 필요하며, 지자체협조 유무에 따른 가산점 제공을 고려.
- ② 청소년 상담 프로그램은 청소년들의 문화, 가치관 및 감수성을 충분히 반영해야 된다고 생각하므로, 청소년들의 건강한 성장과 문제행동 예방과 함께 청소년들이 선호할 수 있는 내용 및 구성이 포함되는 것이 좋을 것 같음.
- ③ 평가의 항목은 잘 구성 되어있는데 평가가 정량적 평가인지 아니면 정성적 평가인지에 대해 구분이 될 필요가 있음.

## 2) 제2차 델파이 조사 결과 분석

### (1) 청소년 상담프로그램 평가도구 (1차 수정안) 개발

청소년 상담프로그램 평가도구(초안)에 대한 1차 델파이 조사 결과를 기반으로 청소년 상담프로그램 평가도구(1차 수정안)을 개발하였다. 모든 평가요소와 평가영역에서 매우 높은 타당도와 중요도로 평정을 받아, 델파이 전문가의 의견을 기반으로 기존의 평가요소나 평가영역의 경우 용어를 수정하여 명확화하는 작업을 진행하였다. 이와 더하여, 초안에 포함되지 않았던 평가영역 내의 요소들에 대해 논의하고, 이를 반영하여 수정하였다. 청소년 상담프로그램 (1차 수정안) 평가도구의 세부 내용은 다음과 같다.

### ① 프로그램 목적

델파이 전문가들의 추가 의견을 고려하여, 목표의 타당성 영역에서는 ‘성장과 증진’을 문항에 추가하였으며, 목표의 필요성에 프로그램의 목표가 ‘수요자’의 요구를 반영하는지를 물을 수 있도록 추가하였다. 그리고 추가 문항으로 목표의 ‘세부전략’을 추가하여, ‘프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?’를 묻는 문항을 포함하였다. 그리고 상위목표와 회기별 목표의 부합성은 다음 프로그램 구성 영역에서 충분히 평가할 수 있도록 논의하였다.

### ② 프로그램 구성

델파이 전문가들의 추가 의견을 고려하여, ‘대상자’를 ‘대상자의 적시성’으로 바꾸었고, ‘목표와 내용의 부합성’ 문항을 ‘내용의 일치성’ 문항으로 수정하였다. 그리고 ‘운영자’라는 말의 혼란을 피하기 위해 ‘상담자(운영자)’로 명시하여 자격요건을 명확히 하였다.

### ③ 프로그램 실행 및 효과

델파이 전문가들의 추가 의견을 고려하여, ‘효과성 검증의 신뢰성’ 문항의 평가지표를 ‘프로그램 효과검증 연구는 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행되었는가?’로 수정하였다. 효과 검증을 위한 객관적 자료를 확보하는 부분은 평가지표에 넣기 보다는 평가 실시지침에 통합하는 것으로 논의되었다. 효과성을 검증하는 것이 예비적이거나 실험적 상담프로그램의 인증 진입을 어렵게 할 수 있음에 동의하면서도, 효과성 검증은 여러 평가요소들 중 하나이므로, 다른 영역들에서 적합성을 인정받는 경우 인증 프로그램의 대상이 될 수 있고, 추후 인증절차를 위한 피드백에 효과성 검증을 넣을 양적 기준이 되므로, 효과성 검증 문항은 유지하는 것으로 논의되었다.

### ④ 프로그램 운영

델파이 전문가들의 추가 의견을 고려하여, ‘매뉴얼의 가독성 및 명확성’ 영역 평가지표에서 ‘운영자’를 삭제하는 것으로 논의하였고, ‘운영 조건 영역’을 ‘운영환경’으로 바꾸고, 평가지표 내용을 ‘프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예: 공간, 시간, 준비물 등)’로 수정하는 것으로 논의하였다.



⑤ 윤리 및 인권

델파이 전문가들의 추가 의견을 고려하여, ‘윤리성 요소’는 ‘저작권’으로 수정하였고, ‘대상자’ 요소는 ‘대상자의 인권’으로 내용을 보다 직접적으로 나타내는 명료한 용어로 수정하였다.

(2) 제2차 델파이 조사 결과

청소년 상담프로그램 평가도구(1차 수정안)에 대한 델파이 전문가들의 검토 의견을 수렴하기 위해 제2차 델파이 조사를 실시하였다. 제2차 델파이 조사는 앞서 제1차 델파이 조사에 참여하였던 동일한 전문가 패널 8명을 대상으로 수정안에 대한 중요도를 5점 척도(매우 낮음, 낮음, 보통, 높음, 매우높음)로 표시하고 평가도구 전반에 대한 의견을 기재하는 방식으로 진행되었다.

표 29와 같이 제2차 델파이 조사 결과에 따르면, 총 5개의 평가영역, 17개 평가요소 모두에서 평균 4점 이상으로 매우 높은 것으로 평가되었다. 특히, 프로그램 목표영역 (타당성, 명료성), 프로그램 구성영역 (목표와 내용의 일치성), 연구윤리 영역(대상자의 인권)에서는 모두 평균 5점으로 모든 델파이 전문가가 중요성에서 최고점을 부여하였다. 그리고 프로그램 운영 영역에서의 매뉴얼의 가독성 및 명확성(4.38), 자체평가(4.38)을 제외한 나머지 모든 문항이 4.5점 이상으로 중요도에서 매우 중요하다는 평가를 받았다.

표 29. 제2차 델파이 조사 결과

| 평가영역       | 평가요소          | 평가지표   | 중요도  |      |      |
|------------|---------------|--|------|------|------|
|            |               |  | M    | MD   | SD   |
| 1. 프로그램 목표 | 1-1. 타당성      | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강 영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?          | 5.00 | 5.00 | 0.00 |
|            | 1-2. 명료성      | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 5.00 | 5.00 | 0.00 |
|            | 1-3. 필요성      | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가?                          | 4.63 | 5.00 | .52  |
|            | 1-4 세부전략      | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | 4.25 | 4.00 | .71  |
| 2. 프로그램 구성 | 2-1. 대상자의 적시성 | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?(포함 및 제외 기준)                        | 4.88 | 5.00 | .35  |
|            | 2-2. 대상과 내용   | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계,                                    | 4.88 | 5.00 | .35  |

| 평가영역       | 평가요소                | 평가지표   | 중요도  |      |      |
|------------|---------------------|--|------|------|------|
|            |                     |  | M    | MD   | SD   |
|            | 의 부합성               | 문화적 배경 등을 고려하였는가?                                    |      |      |      |
|            | 2-3. 목표와 내용의 일치성    | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                                 | 5.00 | 5.00 | 0.00 |
|            | 2-4. 운영자 자격요건       | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?                      | 4.38 | 4.00 | .52  |
|            | 2-5. 이론적 배경         | 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절히 반영하고 있는가?                       | 4.38 | 4.50 | .74  |
| 3. 프로그램 효과 | 3-1. 효과성 검증         | 프로그램의 효과가 검증되었는가?                                    | 4.88 | 5.00 | .35  |
|            | 3-2. 효과성 검증의 신뢰성    | 프로그램 효과검증 연구는 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행되었는가?                | 4.75 | 5.00 | .46  |
| 4. 프로그램 운영 | 4-1. 매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로 구조화 되었는가?                            | 4.75 | 5.00 | .46  |
|            | 4-2. 매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하게 기술되었는가?                            | 4.38 | 4.00 | .52  |
|            | 4-3. 운영환경           | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 공간, 시간, 준비물 등)    | 4.50 | 4.50 | .54  |
|            | 4-4. 자체평가           | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예:만족도조사, 평가회의 등)  | 4.38 | 4.00 | .52  |
| 5. 연구윤리    | 5-1. 저작권            | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                     | 4.75 | 5.00 | .46  |
|            | 5-2. 대상자의 인권        | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) | 5.00 | 5.00 | 0.00 |

제2차 델파이 조사에서 델파이 전문가들이 위의 중요도 평가와 함께 추가 의견을 수집하였다. 마지막 연구윤리 영역에서는 추가 의견이 없었으나, 나머지 네 개의 평가 영역에서 아래와 같이 추가 의견이 개진되었다.

① 프로그램 목표

필요성에서 ‘수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가?’라는 질문 안에 사회적 요구가 수요자의 요구까지 포함하므로 간결성을 위해 ‘수요자’를 삭제하는 것이 제안되었다.

세부전략이 조작적 정의가 다소 불분명하고, 세부전략이 프로그램의 목표 요소에 포함되는 것이 필요한지에 대해 재고할 필요성이 제안되었다.

## ② 프로그램 구성

이론적 배경을 평가 요소에 포함하는 것에 이의가 없지만, 모든 상담 프로그램이 인증을 받기 위해서는 이론적 배경을 반드시 포함해야 한다는 전제를 가정한다고 볼 때, 오히려 이 평가 요소를 넣어, 이론적 배경이 약하거나 불분명한 프로그램이 인증의 대상이 될 수 있지 않은지 고려해볼 필요가 있음이 제안되었다.

## ③ 프로그램 효과

평가 지표에서 ‘프로그램 효과 검증은 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행되었는가’로 프로그램 효과검증 연구에서 연구를 삭제할 필요가 있음이 제안되었다.

‘효과성 검증’ 영역에 이미 효과성 검증절차와 방법이 함께 평가되는지 논의할 필요성이 있음이 제안되었다.

## ④ 프로그램 운영

운영환경의 경우, 사전인증이기에 이렇게도 기술할 수는 있으나 인증의 실효성을 고려한다면 “프로그램 운영환경이 적절히 구비되어졌는가?”로 표현되고 실제 상담 운영 환경 조건들(시설, 설비, 장비, 교구재 등)의 구비 여부를 인증요건으로 삼는 것이 더 타당하다고 제안되었다.

자체평가의 경우, 예시로 만족도 조사를 제시할 필요가 없어 보이며, 실제로 만족도 평가는 상담프로그램의 적정 평가방법이라고 보기 어렵다는 의견이 제안되었다.

‘프로그램 운영’이라는 평가영역은 하위 평가요소들을 고려할 때 ‘매뉴얼 구성’이 더 적합할 수 있다고 제안되었다.

## 3. 청소년상담프로그램 모의평가

청소년 상담프로그램 인증을 위한 평가도구(1차 수정안)를 동일한 텔파이 전문가 8인에게 다시 평가를 의뢰하여, 그 결과를 바탕으로 2차 수정안을 개발하였다. 1차 수정안에 대한 모든 평가 요소들에서 매우 높은 중요도를 지닌다고 평가되었기 때문에, 평가 요소에 대한 주요 수정은 없었으나, 텔파이 전문가가 추가로 제안했던 의견을 보완하여 수정안을 구성하였다. 인증을 위한 평가도구를 개발한 후, 실제로 의뢰된 프로그램에 대한 평가가

이루어 졌을 때 문제가 없는지 검토·보완하기 위해 모의평가를 실시하였다.

모의평가는 외부 평가팀과 내부 평가팀으로 구성하였다. 외부 평가팀은 청소년상담프로그램 개발 및 임상경험이 있는 관련학과 교수 3명으로 구성하였으며, 3명의 평가자가 각각 3개의 프로그램을 평가할 수 있도록 설계 하였다. 내부 평가팀도 모의평가를 통해 평가도구의 수정방향을 설정할 수 있도록 하였다. 모의평가가 완료된 후 평가자들의 평가표를 수합하여 지표별 평균과 표준편차를 구하고, 평정자간 일치도를 알아보기 위해 ICC(Intraclass Correlation Coefficient)분석을 실시하였다. 자세한 모의평가 내용은 다음과 같다.

### 1) 모의평가 인증 판정 사례

모의평가는 청소년상담프로그램 인증체제의 요건심사 기준에 부합하는 3개의 프로그램을 대상으로 실시되었다. 1개의 프로그램에 대한 평가는 3명의 외부 평가자에 의해 실시되었다. 각 평가자는 프로그램 연구보고서, 매뉴얼, 워크북 등을 검토하여 프로그램 평가표에 평가등급을 체크한 다음, 해당 프로그램의 총평을 기재하는 방식으로 평가하였다. 모의평가의 예시는 다음과 같다.

표 30. 모의평가 예시

| 평가영역         | 평가요소            | 평가지표   | A<br>평가<br>위원 | B<br>평가<br>위원 | C<br>평가<br>위원 | 영역별<br>총점<br>평균 |
|--------------|-----------------|--|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| 1.프로그램<br>목표 | 1-1.타당성         | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?           | 50            | 40            | 40            | 173             |
|              | 1-2.명료성         | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 50            | 40            | 40            |                 |
|              | 1-3.필요성         | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가?                          | 40            | 50            | 40            |                 |
|              | 1-4.세부전략        | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | 50            | 40            | 40            |                 |
| 2.프로그램<br>구성 | 2-1.대상자의 적시성    | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?(포함 및 제외 기준)                        | 40            | 40            | 40            | 200             |
|              | 2-2.대상과 내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을 고려하였는가?                 | 40            | 40            | 40            |                 |

| 평가영역         | 평가요소               | 평가지표   | A<br>평가<br>위원 | B<br>평가<br>위원 | C<br>평가<br>위원 | 영역별<br>총점<br>평균 |
|--------------|--------------------|--|---------------|---------------|---------------|-----------------|
|              | 2-3.목표와 내용의 일치성    | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                                 | 50            | 40            | 40            |                 |
|              | 2-4.운영자 자격요건       | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?                      | 10            | 20            | 40            |                 |
|              | 2-5.이론적 배경         | 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절히 반영하고 있는가?                       | 50            | 50            | 50            |                 |
| 3.프로그램<br>효과 | 3-1.효과성 검증         | 프로그램의 효과가 검증되었는가?                                    | 50            | 40            | 50            | 93              |
|              | 3-2.효과성 검증의 신뢰성    | 프로그램 효과검증은 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행되었는가?                   | 50            | 40            | 50            |                 |
| 4.프로그램<br>운영 | 4-1.매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로 구조화되었는가?                             | 50            | 40            | 40            | 173             |
|              | 4-2.매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하게 기술되었는가?                            | 50            | 40            | 40            |                 |
|              | 4-3.운영환경           | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 공간, 시간, 준비물 등)    | 50            | 40            | 50            |                 |
|              | 4-4.자체평가           | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예:만족도 조사, 평가회의 등) | 20            | 40            | 50            |                 |
| 5.연구윤리       | 5-1.저작권            | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                     | 아<br>니<br>오   | 아<br>니<br>오   | 아<br>니<br>오   |                 |
|              | 5-2.대상자의 인권        | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) | 아<br>니<br>오   | 아<br>니<br>오   | 아<br>니<br>오   |                 |

개별 평가가 종료된 이후에는, 1개 프로그램에 대한 세 명의 평가자들의 평가결과를 모두 수합하여, 평가지표영역별 평균을 구하여 총점을 산출하였다. 이렇게 산출된 점수들은 인증의 등급을 확정하는 판정 기준이 된다. 산출된 총점이 600점 이상이고, 저작권과 대상자의 인권을 침해하지 않은 프로그램은 ‘우수인증’ 이 부여 된다. 또한 산출된 총점이 500점 이상이고, 저작권과 대상자의 인권을 침해하지 않은 프로그램은 ‘일반인증’ 이 부여된다. 영역별 점수를 500점 이상 획득하였으나, 저작권 혹은 대상자의 인권이 침해되었다 판단된 프로그램은 수정 후 재심사과정을 통해 인증을 획득할 수 있다. 500점 미만의 프로그램의 경우 ‘불인증’ 판정을 받게 된다.

외부심사자들에 의해 평가된 세 개의 프로그램의 점수를 판정기준을 적용하여 설명하면 다음과 같다.

표 31. 모의평가 결과에 따른 판정

| 평가영역       | 프로그램 1    | 프로그램 2    | 프로그램 3    |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 프로그램 목표 | 173       | 137       | 147       |
| 2. 프로그램 구성 | 200       | 163       | 177       |
| 3. 프로그램 효과 | 93        | 90        | 30        |
| 4. 프로그램 운영 | 173       | 153       | 136       |
| 5. 연구윤리    | 아니오 / 아니오 | 아니오 / 아니오 | 아니오 / 아니오 |
| 총점         | 640       | 543       | 490       |
| 인증 판정      | 우수인증      | 일반인증      | 불인증       |

평가점수를 토대로 인증을 판정하는 과정은 다음과 같다. 먼저, 프로그램1 평가위원점수는 640점을 득하였고, 4개의 평가영역 모두 만점의 50%이상의 점수를 얻어 ‘우수인증’으로 판정되었다. 프로그램2의 경우 평가위원들의 점수는 543점을 획득하였고, 4개의 평가영역 모두 만점의 50%이상의 점수를 얻어 ‘일반인증’으로 판정되었다. 프로그램3의 경우 평가위원들의 점수는 490점을 획득하여 500점을 넘지 못하여 ‘불인증’으로 판정되었다. 불인증된 프로그램의 경우 차후 수정후 재심사과정을 거쳐 ‘일반인증’을 득할수 있다.

## 2) 평정자간 신뢰도 분석(ICC)

마지막으로 평가도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 평정자간 신뢰도분석(ICC)를 실시하였다. 분석은 SPSS 21.0을 이용하였다. 분석 결과는 아래와 같다.

표 32. 모의평가 ICC분석 결과

| 구분     | 급내상관 | F 검정   |     |     |      |
|--------|------|--------|-----|-----|------|
|        |      | 값      | df1 | df2 | 유의확률 |
| 프로그램 1 | .929 | 14.080 | 16  | 32  | .000 |
| 프로그램 2 | .819 | 5.520  | 16  | 32  | .000 |
| 프로그램 3 | .875 | 7.971  | 16  | 32  | .000 |

ICC란 신뢰도 연구에서 측정치가 정량적일 때 신뢰도를 나타내기 위해 쓰이는 상관 계수로, 한 표본에 대해 측정한 도구나 평가자 간 상관을 의미한다(Fleiss, 1978). 본 연구에서 실시한 3종의 프로그램 모두 급내상관계수가 .80이상으로 높은 수준의 평정자간 신뢰도를 보였다.

### 3) 모의평가를 통한 제언

모의평가에 참여하였던 평가자들의 의견과 평가결과를 바탕으로 인증제 평가도구의 완성도를 높이기 위해 다음과 같이 수정·보완 하였다.

먼저 평정자간 신뢰도는 대체로 높게 나왔지만, 개별 문항에서 이론적 배경, 효과성 검증, 운영환경, 자체평가 등의 지표는 상대적으로 높은 편차를 보였다. 이는 이미 만들어진 프로그램을 이후 만들어진 평가지표를 기준으로 평가하게 되면서 생긴 문제로 의견이 모아졌다. 따라서 청소년상담프로그램 인증을 득하기 위해 프로그램은 어떤 과정을 거쳐 어떻게 개발되어야 하는지, 프로그램 보고서에 어떤 부분에 대해서 필수적으로 기술되어야 하는지에 대한 지침이 구비되어야 한다. 프로그램 목표영역에 대해서도 지침을 통해 목표는 어떤식으로 기술되어야 하는지, 세부전략은 어떤 방식으로 기술되어야 하는지에 대하여 제시할 예정이다.

두 번째로, 프로그램 효과 영역에서 효과성 검증과, 효과성 검증의 신뢰성 두 부분을 평가하게 되는데, 두 질문 영역이 겹친다는 의견이 있었다. 대안으로 두 문항을 하나의 평가 영역으로 묶어서 평가하되 프로그램 효과성 검증 영역에 대한 중요성을 강조하기 위해 해당 영역만 100점 만점의 점수를 배정하기로 합의했다.

세 번째로 연구윤리 부분의 질문이 ‘침해하지 않았는가?’로 표현되었는데, 조금더 명료한 답변을 위해 ‘~ 하였는가?’로 문구를 수정하였다.

## 4. 청소년상담프로그램 평가도구 최종안

두 차례의 걸친 델파이조사와 모의평가에서 제안했던 의견을 보완하여 아래와 같이 최종안을 구성하였다. 인증을 위한 청소년 심리상담 프로그램 평가도구의 최종안은 프로그램 목표, 프로그램 구성, 프로그램 효과, 프로그램 운영, 그리고 연구윤리로 총 다섯 가지 평가 영역과, 그에 따른 총 16개 평가요소와 평가 지표로 구성되었다. 최종안의 세부내용은 아래의 표 33과 같다.

첫째, 프로그램 목표 영역은 총 4개의 평가 요소로 구성되었다: 타당성, 명료성, 필요성, 세부전략. 이를 통해, 청소년 상담프로그램의 목표가 상담영역이나 정신건강영역에서 성장과 증진에 초점을 두고 있는지, 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는지, 프로그램의 목표가 수요자와 사회적 요구를 반영하고 있는지, 그리고 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되어 있는지를 평가한다.

둘째, 프로그램 구성 영역은 총 5개의 평가 요소로 구성되었다: 대상자의 적시성, 대상과 내용의 부합성, 목표와 내용의 일치성, 운영자 자격요건, 그리고 이론적 배경. 이를 통해, 프로그램 대상자를 명확하게 기술하는지, 프로그램의 내용이 대상자의 특성을 고려하는지, 프로그램 내용이 목표와 부합하는지, 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 그 자격 요건이 타당한지, 그리고 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절하게 반영하고 있는지를 평가한다.

셋째, 프로그램 효과 영역은 총 1개의 평가 요소로 구성되었다: 효과성 검증의 신뢰성. 이를 통해 프로그램 효과검증이 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행되었는지를 평가한다.

넷째, 프로그램 운영 영역은 총 4개의 평가 요소로 구성되었다: 매뉴얼의 체계성, 매뉴얼의 가독성 및 명확성, 운영환경, 그리고 자체평가. 이를 통해, 프로그램 매뉴얼이 체계적으로 구조화되었는지, 프로그램 매뉴얼이 쉽고 명확하게 기술되었는지, 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는지, 그리고 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는지를 평가한다.

마지막으로 연구 윤리 영역은 총 2개의 평가 요소로 구성되었다: 저작권과 대상자의 인권. 이를 통해 프로그램의 내용이 타 저작물의 저작권을 침해하였는지, 프로그램이 대상자의 인권을 침해하였는지를 평가한다.

제1, 2차 델파이 조사와 모의평가의 결과를 바탕으로 전문가의 높은 안면타당도와 중요성을 인정받은 최종안이 개발되었다. 이렇게 개발된 청소년 심리상담 프로그램 평가도구(최종안)는 청소년 심리상담 프로그램을 인증하는데 효과적으로 활용될 수 있을 것으로 기대하며, 앞으로 근거-기반의 표준화된 심리상담 프로그램을 청소년에게 제공할 수 있는 기반을 마련했다고 생각한다.



표 33. 청소년상담프로그램 평가도구 (최종안)

| 평가영역       | 평가요소               | 평가지표   | 평가등급  |    |    |    |    |    |    |    |       |     |
|------------|--------------------|--|-------|----|----|----|----|----|----|----|-------|-----|
|            |                    |  | 매우 미흡 |    | 미흡 |    | 보통 |    | 우수 |    | 매우 우수 |     |
| 1. 프로그램 목표 | 1-1.명료성            | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 1-2.타당성            | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?           | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 1-3.필요성            | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가 (욕구조사, 뉴스분석, 이슈분석 등)?     | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 1-4.세부전략           | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
| 2. 프로그램 구성 | 2-1.대상자의 적시성       | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?(포함 및 제외 기준)                        | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 2-2.대상과 내용의 부합성    | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을 고려하였는가?                 | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 2-3.목표와 내용의 일치성    | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                                       | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 2-4.운영자 자격요건       | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?                            | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 2-5.이론적 배경         | 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절히 반영하고 있는가?                             | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
| 3. 프로그램 효과 | 3-1.효과성 검증의 신뢰성    | 프로그램 효과검증은 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행 되었나?                         | 10    | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90    | 100 |
| 4. 프로그램 운영 | 4-1.매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로 구조화 되었는가?                                  | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |
|            | 4-2.매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하게 기술되었는가?                                  | 10    |    | 20 |    | 30 |    | 40 |    | 50    |     |

| 평가영역   | 평가요소        | 평가지표  | 평가등급  |    |    |    |          |
|--------|-------------|---|---|----|----|----|----------|
|        |             |   | 매우<br>미흡  | 미흡 | 보통 | 우수 | 매우<br>우수 |
|        | 4-3. 운영 환경  | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 공간, 시간, 준비물 등)   | 10  | 20 | 30 | 40 | 50       |
|        | 4-4. 자체 평가  | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예:만족도조사, 평가회의 등) | 10  | 20 | 30 | 40 | 50       |
| 5.연구윤리 | 5-1.저작권     | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하였는가?                       | <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |    |    |    |          |
|        | 5-2.대상자의 인권 | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하였는가?(예 : 다문화적 가치 침해 여부, 사회적편견 여부) | <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |    |    |    |          |

## VI. 청소년상담복지프로그램 인증 체계(안)

### 1. 인증 체계 개요

청소년상담프로그램 인증은 프로그램의 질을 관리할 수 있는 시스템이 부족한 상황에서, 청소년상담 프로그램의 공공성의 강화와 품질 관리된 프로그램의 개발 및 확산을 목적으로 한다. 이러한 목적을 이루기 위해서는 체계적인 절차, 신뢰로운 평가·검증, 프로그램 인증제 활성화를 위한 편리한 시스템 구축, 관련 법규 제정 등이 구축되어야 한다. 이번 장에서는 선행연구 및 사례분석, 실무자 의견조사 및 전문가 인터뷰 결과 및 평가기준에 대한 전문가 델파이조사 결과들을 종합하여 청소년상담복지프로그램 인증 체계에 대해서 살펴 보고자 한다.

첫째, 일반적으로 인증은 해당 기관이 정해진 기준을 충족시키는지 평가하는 ‘기관 인증’ 과 특정 분야의 전문화된 프로그램을 평가하는 ‘프로그램 인증’ 으로 구분해 볼 수 있는데, 청소년상담프로그램 인증은 ‘프로그램 인증’ 방식으로 개발하였다. 프로그램인증이라 함은 특정프로그램이 인증기준과 규격에 맞도록 구안·제작되었는지를 평가하여 적합 여부를 판정하는 인증제도를 의미한다. 프로그램 평가는 목적에 따라 다양한 모형이 있는데, 청소년상담프로그램 인증체제에는 전문가들이 미리 정해놓은 평가기준을 바탕으로 심의되는 프로그램의 인증여부를 판단한다는 점에서 전문가중심 평가에 기초하고 있다.

둘째, 청소년상담프로그램 인증제는 프로그램의 인증기준과 규격에 맞도록 제작되었는가에 대한 여부도 중요하지만 인증된 프로그램을 실제로 운영하는 지도자들이 프로그램의 개발 목적에 맞게 사용할 수 있도록 가이드 할 수 있는지에 대한 부분도 고려하였다. 개발된 프로그램의 구성과 내용도 중요하지만 매뉴얼의 체계성과 가독성, 그리고 운영환경 등을 명확하게 기재하여 지도자들이 프로그램의 목적에 맞게 사용하여 효과성을 극대화 할 수 있도록 설계하였다.

셋째, 인증프로그램의 공공성의 강화를 위해 인증된 프로그램이 연구윤리에 맞게 제작이 되었는가에 대해서도 고려하였다. 타 저작물의 저작권을 침해하지 않고, 프로그램의 주요 대상자의 인권을 침해하지 않는지에 여부도 중요하게 다룰 예정이다. 프로그램의 목적

과 취지는 좋지만 다문화적 가치침해나 사회적 편견으로 논란을 불러일으킬 수 있는 내용에 대해서는 심의위원회에서 판단하여 올바른 방향으로 잡아갈 예정이다.

청소년상담프로그램 인증체계는 앞서 언급된 개발방향을 토대로 프로그램 인증체계(안)를 구안한 다음, 이에 대한 모의평가 및 전문가 의견을 수렴함으로써 수정되었다.

## 2. 인증체계 구성

### 1) 인증체계 구성요소 / 인증 조직체계

#### (1) 인증심의기관

인증심의기관은 청소년상담프로그램 인증과정을 전반적으로 관리·운영하는 기관으로 인증제의 신뢰성확보 및 활용 활성화를 위한 중요한 인증체계 구성요소 중 하나이다. 인증심의기관은 인증제의 홍보·관리를 포함한 기획운영을 담당할 것이며, 프로그램을 접수하고 심의·평가하여 인증서를 발급하는데 필요한 모든 업무를 맡게 된다. 또한 공정하고 신뢰로운 심의를 위해 심의 위원회를 구성하고 인증여부를 최종 확정하는 역할을 맡게 된다. 인증이 확정되면 인증부여기관의 승인을 통해 프로그램 신청자에게 인증서를 교부하고, 양질의 프로그램의 확산을 위해 홈페이지를 구축하여 보급하는데 힘써야 한다.

#### (2) 인증부여기관

인증부여기관은 인증은 심의되는 결과물에 대한 질적 수준을 담보해주는 공신력 있는 기관으로 인증체계의 아주 중요한 구성요소이다. 상담프로그램을 인증해 주는 기관으로서 이에 대해 가장 공신력 있는 기관의 선정이 중요하다. 실무자 및 전문가 포커스그룹 인터뷰에서 언급되었듯이 여성가족부와 같이 국가의 중앙부처에서 인증을 부여한다면, 청소년 유관기관에서 해당프로그램의 신뢰도가 높아질 것으로 예상된다. 이러한 인증부여기관은 청소년상담프로그램 인증제도와 관련된 법을 정비하고, 인증심의기관 및 연구기관과의 유기적인 협조체제를 구축하는 역할을 맡게 된다.

#### (3) 인증연구기관

인증연구기관은 인증체제의 수정·보완을 위한 장치로 중요한 인증추진체제 중 하나로 고려될 수 있다. 청소년상담프로그램 인증체제의 질 관리를 위해서는 지속적으로 피드백

을 수립하여 수정·보완할 필요가 있다. 청소년상담프로그램 인증체계를 실제 운영하는 과정에서 다양한 문제와 쟁점들이 도출될 수 있다. 인증연구기관에서 이러한 문제들을 지속적으로 연구·분석 하여 청소년상담프로그램 인증체계가 국민들에게 신뢰를 받고 성공한 프로그램 인증제도로 인증받을 수 있도록 수정·보완을 해야 한다, 이러한 기능을 제대로 수행하기 위해 객관적인 입장에서 모니터링 할 수 있는 독립적이고, 청소년상담프로그램 인증제에 대한 전문적 이해가 높은 기관이 선정되어 운영되는 것이 필요하다.

인증심의기관, 인증부여기관, 인증연구기관이 각자의 역할을 충실히 수행하는 가운데 각 기관과 유기적인 협력관계를 유지해 나갈 때, 청소년상담프로그램 인증제가 안정적으로 운영될 수 있을 것이다.

## 2) 인증절차<sup>12)</sup>

선행 문헌에서 고찰된 다양한 인증제를 참고하여 청소년상담프로그램 인증체계 운영(안)을 살펴보면, 인증주체는 가장 공신력 있는 기관이 맡는 것이 타당하기 때문에 정부(여성가족부)가 이를 담당하는 것이 적절할 것으로 사료된다. 그리고 인증운영기관은 그동안 청소년상담 프로그램 개발 및 보급에 중추적인 역할을 수행해 온 한국청소년상담복지개발원이 맡는 것이 타당하다고 사료된다. 인증범위는 청소년상담복지센터의 상담프로그램 뿐만 아니라 청소년관련 유사기관의 상담 프로그램으로 확대하는 것이 공적서비스 질 관리 차원에서 적절할 것으로 사료된다. 인증기간은 많은 선행연구와 본 연구의 설문조사와 FGI 결과를 참고할 때 3년이 가장 적절할 것으로 생각된다. 인증방식은 설문조사와 FGI 결과를 살펴볼 때 인증/불인증 방식이 가장 적절할 것으로 생각된다. 인증재원은 공적서비스에 대한 평가와 관리이기 때문에 국비로 운영하는 것이 타당할 것으로 생각된다. 이상을 정리하면 아래 표 34와 같다.

---

12) 인증절차는 “한국교육개발원(2013). 인성교육프로그램 인증방안 연구”의 인증절차를 기초로 구성함

표 34. 인증제 도입시 인증체계 운영(안)

| 구분        | 해당 내용                                   |
|-----------|---|
| 인증 주체     | 여성가족부                                   |
| 인증제 운영 기관 | 한국청소년상담복지개발원                            |
| 인증범위      | 청소년상담복지센터 및<br>청소년상담 프로그램을 개발·운영하는 전 기관 |
| 인증기간      | 3년                                      |
| 인증방식      | 우수인증/일반인증/불인증 방식                        |
| 인증재원      | 국비                                      |

청소년상담 프로그램 인증절차는 다음과 같다. 우선 인증제를 운영하기 위한 인증심의 위원회를 구성하여 인증계획 수립과 심의 결과에 대해 최종 승인한다. 인증심의위원회 구성은 정부관계자, 학계 및 현장 전문가로 구성한다. 그리고 인증심의기관에서는 공지와 신청, 평가 자료 취합 및 심사위원구성, 평가진행, 결과 공지 등의 절차를 맡아 진행한다. 또한 사후관리체계를 마련하여 인증 프로그램 운영 시 모니터링과 재인증 절차를 운영한다.



<그림 22> 청소년상담프로그램 인증절차

① 인증신청

- 인증심의기관에서 인증공고를 홈페이지에 게시하고 프로그램을 모집함.
- 인증신청기간은 정기신청(상하반기 2회) 또는 수시신청 기간을 정하여 사전에 홈페이지에 공지함
- 인증정보시스템을 통해 인증제 신청매뉴얼, 인증신청서 및 증빙서류에 대한 정보를 제공함

- 인증제 신청 매뉴얼에는 프로그램의 질적 수준을 자체 평가하고 점검할 수 있도록 인증평가도구를 제공해주고, 평가에 필요한 모든 내용을 제출할 수 있도록 지원함

#### ②요건심사

- 요건심사는 서류심사를 하기 전 최소기준을 충족하는지 선별하는 과정으로 청소년상담프로그램 인증에 부합되는 기본적인 요건을 갖추고, 서류심사에 필요한 자료를 미리 심사하여 서류 심사시 불필요한 소모를 방지하고자 함
- 요건심사 기준은 ‘대상의 적합성’ ‘내용의 타당성’ ‘자료제공’ ‘범용 가능성’ 임
- 인증심의기관에서는 기본적 기준을 충족하고 있는지 요건심사를 실시하고, 기준을 미충족할 경우 신청 프로그램을 수정·보완 후 다시 접수할 수 있도록 함
- 인증신청서 및 증빙서류를 확인한 후 요건심사를 완료되면 심사위원에게 배정하여 서류심사를 진행함.

#### ③서류심사

- 청소년상담프로그램 인증평가를 할 수 있는 전문적 자격을 갖춘 심사위원을 인증심사위원단으로 위촉하여 구성함
- 심사위원은 3인1조로 구성하고 심사의 공정성을 위하여 인증기준에 따라 독립적으로 평가하도록 함
- 심사위원은 인증평가보고서를 작성한 후 개선사항에 대한 피드백이 구체적으로 작성되어 있는지 확인함
- 서류심사가 완료되면 최종인증평가보고서를 인증심의위원회에 제출함
- 서류심사는 표 35의 청소년상담프로그램 평가도구를 활용한다.

#### ④인증 심의

- 인증절차의 공신력과 객관성을 담보하기 위해 인증심사위원단 외에 인증심의위원회를 구성한다. 인증심의위원회는 인증프로그램의 서류심사 결과에 대한 검토, 인증취소, 인증사항 이행여부 확인 및 시정요구, 인증 기준 및 인증제 운영에 필요한 사항을 의결할 수 있음
- 서류심사가 완료된 인증신청 프로그램은 평가결과를 종합 검토하여 인증여부를 확정함

⑤인증결정

- 인증의 결정은 평가점수의 기준에 따라 우수인증/일반인증/불인증으로 구분하여 판정함
- 일반 인증된 프로그램은 30일 이내 수정·보완 후 우수인증을 받을 수 있음
- 불인증된 프로그램은 30일 이내 수정·보완 후 재인증을 받을 수 있음
- 인증심의위원회의 최종심의 결과는 인증부여기관에 통보함
- 신청기관 및 신청자는 홈페이지를 통해 인증결정을 열람할 수 있음

⑥인증서 발급

- 인증부여기관은 인증 결정된 프로그램의 인증서를 발급함

⑦사후관리

- 탑재된 인증프로그램이 잘 유지되고 있는지 정기 및 수시모니터링을 실시함
- 인증프로그램은 1년마다 의무적으로 업데이트를 실시해야 함
- 인증 변경 사항이 발생시 사전에 인증운영기관에 통보하도록 함
- 인증기간이 만료되기전 재인증을 받을 수 있도록 안내함
- 인증프로그램을 확산·보급하기 위한 워크샵을 실시함

표 35. 청소년상담프로그램 평가도구

| 평가영역       | 평가요소     | 평가지표   | 평가등급  |    |    |    |       |
|------------|----------|--|-------|----|----|----|-------|
|            |          |  | 매우 미흡 | 미흡 | 보통 | 우수 | 매우 우수 |
| 1. 프로그램 목표 | 1-1.명료성  | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 10    | 20 | 30 | 40 | 50    |
|            | 1-2.타당성  | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?           | 10    | 20 | 30 | 40 | 50    |
|            | 1-3.필요성  | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가(욕구조사, 뉴스분석, 이슈분석 등)?      | 10    | 20 | 30 | 40 | 50    |
|            | 1-4.세부전략 | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | 10    | 20 | 30 | 40 | 50    |



| 평가영역          | 평가요소                      | 평가지표   | 평가등급  |    |    |    |    |    |    |    |          |     |  |
|---------------|---------------------------|--|---|----|----|----|----|----|----|----|----------|-----|--|
|               |                           |  | 매우<br>미흡  |    | 미흡 |    | 보통 |    | 우수 |    | 매우<br>우수 |     |  |
| 2. 프로그램<br>구성 | 2-1. 대상자의<br>적시성          | 프로그램의 대상자를 명확하게<br>기술하였는가?(포함 및 제외 기<br>준)                 | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 2-2. 대상과<br>내용의<br>부합성    | 프로그램의 내용이 대상자의 특<br>성(발달단계, 문화적 배경 등)을<br>고려하였는가?          | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 2-3. 목표와<br>내용의<br>일치성    | 프로그램의 내용이 목표와 부합<br>하는가?                                   | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 2-4. 운영자<br>자격요건          | 프로그램 운영자의 자격요건이<br>명확하게 명시되고 타당한가?                         | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 2-5. 이론적<br>배경            | 프로그램 내용이 이론적 배경을<br>적절히 반영하고 있는가?                          | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
| 3. 프로그램<br>효과 | 3-1. 효과성<br>검증의<br>신뢰성    | 프로그램 효과검증은 신뢰로운<br>방법과 절차를 따라 진행 되었<br>나?                  | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90       | 100 |  |
| 4. 프로그램<br>운영 | 4-1. 매뉴얼의<br>체계성          | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로<br>구조화 되었는가?                               | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 4-2. 매뉴얼의<br>가독성 및<br>명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하<br>게 기술되었는가?                              | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 4-3. 운영환경                 | 프로그램을 운영하는 조건이 명<br>확하게 기술되어 있는가? (예 :<br>공간, 시간, 준비물 등)   | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
|               | 4-4. 자체평가                 | 프로그램을 자체적으로 평가할<br>수 있는 방안이 기술되어 있는<br>가?(예:만족도조사, 평가회의 등) | 10  | 20 | 30 | 40 | 50 |    |    |    |          |     |  |
| 5. 연구윤리       | 5-1. 저작권                  | 프로그램의 내용은 타 저작물의<br>저작권을 침해하였는가?                           | <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |    |    |    |    |    |    |    |          |     |  |
|               | 5-2. 대상자의<br>인권           | 프로그램은 대상자의 인권을 침<br>해하였는가?(예 : 다문화적 가치<br>침해 여부, 사회적편견 여부) | <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |    |    |    |    |    |    |    |          |     |  |

⑧인증지원(혜택)

- 인증운영기관은 신청기관 및 신청자의 동의를 얻어 인증프로그램 및 매뉴얼을 홈페이지에 탑재함
- 인증프로그램에 대해 인증부여기관 및 인증운영기관의 로고가 들어간 현판을 지급함
- 인증프로그램은 홈페이지 및 언론을 통해 홍보함
- 인증을 받은 신청기관 및 신청자에 대한 인센티브를 지급함
- 1년에 한번 우수인증프로그램에 대한 표창제도를 운영함

표 36. 인증판정기준

| 인증판정   | 인증 판정 기준  |
|--|---|
| 우수인증   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 총점이 600점 이상이고</li> <li>• 4개의 평가영역별 50%이상의 점수를 충족하고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 프로그램 목표(200점 중 100점 이상)</li> <li>② 프로그램 구성(250점 중 125점 이상)</li> <li>③ 프로그램 효과(100점 중 50점 이상)</li> <li>④ 프로그램 운영(200점 중 100점 이상)</li> </ul> </li> <li>• 평가 영역 중 “연구윤리”는 통과한 경우</li> </ul>                   |
| 일반인증<br>(평가위원들의<br>수정요청사항을<br>수정·보완할 경우<br>최종인증 함) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 총점이 500점 이상이고</li> <li>• 4개의 평가영역별 50%이상의 점수를 충족하고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 프로그램 목표(200점 중 100점 이상)</li> <li>② 프로그램 구성(250점 중 125점 이상)</li> <li>③ 프로그램 효과(100점 중 50점 이상)</li> <li>④ 프로그램 운영(200점 중 100점 이상)</li> </ul> </li> <li>• 평가 영역 중 “연구윤리”는 통과한 경우</li> </ul>                   |
| 불인증<br>(평가위원들의<br>수정요청사항을<br>수정·보완할 경우<br>최종인증 함)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 총점이 500점 미만이거나</li> <li>• 4개의 평가영역중 1개의 평가영역에서라도 50%미만의 점수를 받았거나                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 프로그램 목표(200점 중 100점 미만)</li> <li>② 프로그램 구성(250점 중 125점 미만)</li> <li>③ 프로그램 효과(100점 중 50점 미만)</li> <li>④ 프로그램 운영(200점 중 100점 미만)</li> </ul> </li> <li>• 평가 영역 중 “연구윤리”를 통과하지 못한 경우</li> </ul> |

## VII. 논의 및 제언

본 연구는 청소년상담 프로그램의 질적 관리를 위한 인증제 도입을 위해 진행되었다. 지난 20여 년 간 청소년상담복지 현장에서는 한국청소년상담복지개발원 및 지역 청소년상담복지센터 등 다양한 기관에서 매년 많은 수의 프로그램을 개발하여 왔으나, 이를 관리하는 체계가 거의 없는 실정이었다. 그래서 개발된 프로그램이 활용도 되지 못한 채 사라지는 경우도 많았으며(배주미, 박현진, 허지은, 2009), 운영되고 있는 프로그램 효과성을 체계적으로 검증한 사례가 거의 없는 실정이었다.

따라서 청소년상담복지 현장에서는 청소년상담 프로그램 운영 및 관리 문제에 대한 새로운 대안으로 프로그램 인증제의 필요성에 대해 논의되었다. 하지만, 이러한 논의를 뒷받침할 수 있는 자료와 근거가 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 청소년상담 프로그램 인증제에 대한 현장의 의견을 수렴하고, 국내외 프로그램 인증제 운영에 관한 사례를 수집하여 인증체계 구축을 위한 기초를 마련하고자 하였다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 청소년상담복지 관련 실무자 대상 요구조사와 인식조사를 실시하고, 현장 실무자와 인증제 실무자에 대한 심층인터뷰를 실시하였다. 또한 인식조사와 심층인터뷰 자료를 바탕으로 인증체계 및 평가 기준의 초안을 작성하고 이 초안에 대한 전문가 델파이 조사를 실시하였다. 이에 대한 주요 결과 요약과 시사점은 다음과 같다.

### 1. 청소년상담 프로그램 관리 현황 및 개선점

센터에서 운영하고 있는 청소년상담 프로그램 현황을 살펴보면, 한 센터 당 9개 이상의 프로그램을 운영하고 있다는 응답이 전체 응답자의 절반을 넘을 정도로 매우 높게 나타났다. 이러한 결과는 청소년상담복지센터 인력 규모가 작은 점을 고려할 때(시군구 센터의 경우 4-5명), 효율적인 프로그램 관리체계가 필요하다는 점을 시사한다.

프로그램에 대한 효과성을 측정방식을 살펴볼 때 만족도 평가 방식이 가장 높게 나타났다. 그 다음 순이 지도자 평가회의였다. 만족도는 프로그램에 대한 참여자의 긍정적인 느낌을 반영하는 지표이지만, 참여자의 심리적 변화 등 효과성을 측정하는 지표로는 충분하

지 못하다. 또한 지도자 평가회의 방식도 운영자의 주관적인 평가를 배제할 수 없어 효과성을 정확히 측정하기에는 부족한 방식으로 생각된다. 효과성을 측정하는 도구도 센터가 자체적으로 개발한 만족도 지표를 가장 많이 사용하고 있어, 효과성을 측정하는 도구의 신뢰도, 타당도가 검증되지 않아 정확한 효과성을 파악하지 못하고 있는 실정으로 생각된다. 이에 프로그램 효과성 측정에 대한 보다 과학적이고 체계적인 방식이 필요할 것으로 사료된다.

프로그램을 관리하는 방식을 살펴보면, 평가회의가 가장 많았다. 프로그램 평가회의 방식은 관련 실무자 및 전문가에 의해 해당 프로그램의 질적 내용을 평가하고 추후 개선 방안을 논의하면서 계획을 세우는 방법이다. 하지만, 이러한 평가회의 방식은 센터마다 운영방식이 너무나 다르기 때문에 프로그램 질 관리 결과 산출도 다르다는 문제를 가진다. 이에 프로그램 질 관리 방식의 표준화가 필요할 것으로 생각된다.

프로그램 운영에서의 애로사항은 운영 인력이 부족하다는 의견이 비교적 높게 나타났다. 이는 센터의 규모를 고려한 프로그램 운영 효율화 방안이 필요하다는 시사점을 제공한다.

## 2. 청소년상담 실무자 대상 프로그램 인증제 필요성과 운영방법

인증제 인식에 관한 설문조사결과를 살펴보면 대체로 프로그램 질 관리 차원에서 인증제가 필요하다는 인식이 높았지만, 이를 운영하는데 있어 업무 부담에 대한 염려가 높았다. 내용을 구체적으로 살펴보면, 우선 청소년상담프로그램 인증제 도입의 필요성에 관한 의견에서는 ‘필요하다’는 의견이 가장 높게 나타났지만, ‘필요하지 않다’는 의견도 전체 응답자의 30%를 넘기 때문에 프로그램 인증제 도입에 관한 충분한 설명과 의견수렴이 필요할 것으로 보인다. 인증제 도입이 필요하지 않은 이유에 대해서 살펴보면, ‘인증 준비에 많은 시간과 노력이 소모되기 때문’이라는 응답이 가장 높게 나타났다. 또한 ‘인증 이후 관리에 대한 어려움’도 높은 응답을 보였다. 즉 인증제 관련하여 센터의 업무 부담이 커질 것이라는 염려가 인증제의 필요성을 저하시키는 가장 큰 이유로 생각된다. 이에 인증제 개발 시 센터에서 요구되는 업무 부담의 정도를 살펴보고 부담이 최소화된 방식을 개발하는 것이 필요하다. 관련하여 인증제 도입 시 인증 신청 희망 여부는 ‘아니다’라는 의견이 가장 많았다. 이러한 사유로는 업무 부담이 많다는 의견이 가장 많았다. 이는 인증제를 반대하는 사유와 일치하는 결과로 인증제에 따른 업무량을 사전에 조사하고 가장 최

소화 할 수 있는 효율화 방안을 제안할 필요성이 있다는 결과이다. 또한 인증제 도입에 대한 필요성과 목적을 명확히 설명하고 이러한 당위성에 따라 최소한의 인증제 업무 부담을 수용하게 하는 설득 노력도 필요할 것으로 보인다. 관련하여 인증제 도입 시 센터에 도움이 되는 점으로 품질관리를 가장 높게 표시하였다. 즉 인증제 도입에 대한 센터 설득 노력에는 이러한 품질관리를 통한 센터 프로그램의 위상 확립과 인지도 향상에 대한 내용이 포함될 필요가 있다.

인증제 운영 방법에 관한 내용을 살펴보면, 인증제 운영 주체는 한국청소년상담복지개발원이 되어야 한다는 응답이 가장 많았다. 이는 청소년상담복지 현장과 밀접한 관계를 가지고 있으며 협력 역할의 기능을 가진 한국청소년상담복지개발원이 추후 인증제 관련 업무를 맡는 것이 타당하다는 결과이다. 또한 인증 주체로서 주무 부처가 되어야 한다는 의견도 많아 전체 센터를 총괄할 수 있는 중앙기구에서 인증제를 운영할 필요가 있다.

인증제 재원 부담을 주체에 관해서는 국가에서 부담해야 한다는 의견이 압도적으로 많았다. 청소년상담프로그램 인증제의 목적이 공적서비스 기관의 프로그램 품질관리라면 이에 필요한 재원은 국가에서 부담해야 한다는 의견으로 생각된다. 이에 프로그램 인증제에 필요한 예산 확보와 계획 수립을 위해 관련 부처와 기관의 노력이 필요할 것으로 보인다.

인증제 도입 시 인증방식은 ‘최적 인증기준의 충족 방식’을 가장 선호하였다. 즉 인증기준에 따라 인증/불인증/조건부 인증으로 구분하자는 의견이 가장 많았다. 이에 가장 최적화된 인증 기준안 마련과 충분한 논의가 필요할 것으로 생각된다.

인증제 도입 시 인증기간은 인증신청기관이 선택하여 심사 받자는 의견이 가장 많았다. 이것은 센터에서 요구하는 인증 기간에 따라 심사 기준이 마련될 필요가 있다는 점을 시사한다. 이에 인증 기간에 따른 명확한 심사 기준안 마련과 심사 절차에 대한 세부 논의가 필요할 것으로 생각된다. 하지만 센터의 선택에 따라 인증제 기간에 차별을 두는 방안은 센터의 자율성 면에서 좋은 장점을 가지지만, 인증제 운영 면에서는 기간에 따라 기준안이 모두 다르고 이를 관리하는 면에서도 복잡해지기 때문에 여러 운영의 어려움이 예상된다. 이러한 장단점을 고려하여 인증제 기간을 고려하는 것이 필요하다고 생각한다.

인증제 도입 시 사후모니터링에 대해서는 필요하다는 의견이 가장 많았다. 모니터링 주기는 ‘인증 기간 중 1회’와 ‘연 1회’라는 응답이 높게 나타나 의견이 다소 갈리고 있었다. 이러한 결과는 인증제 사후 모니터링에 대한 체계적인 계획과 운영 방식 마련이 필요하다는 시사점을 준다. 특히 모니터링 주기에 대한 의견에 차이가 있기 때문에 모니터링 주기와 절차에 대한 충분한 의견수렴과 설명이 필요할 것으로 보인다.

인증제 도입 시 고려해야 할 점으로는 인증 기준의 신뢰성 확보가 가장 높게 나타났다. 이것은 인증제 기준 마련에 있어 청소년상담관련 종사자들의 의견을 충분히 수렴하고 프로그램을 평가하는 기준의 타당성이 보장되어야 한다는 점을 강조하는 결과이다. 이에 기준 마련에 많은 전문가의 참여와 다양한 이해관계자의 의견 수렴 과정이 필요할 것으로 생각된다.

### 3. 인증제 관련 실무자 대상 프로그램 인증제 필요성과 운영방법

본 연구에서는 청소년활동진흥원, 중앙자살예방센터, 서울복지재단 등 인증제를 운영하고 있는 기관의 실무자 대상으로 청소년상담 프로그램 인증제에 관한 의견을 살펴보았다.

인증제 도입과 관련한 FGI 결과는 센터 관계자들에게 인증제 절차에 대한 명확한 설명이 우선 필요하며 추후 단계적으로 도입해야 한다는 의견이었다. 설문조사 결과와 같이 인증제 도입에 있어 실무자들의 저항감이 있기 때문에 이에 대한 충분한 설명이 우선 필요하며 추후 점진적으로 인증제를 도입하는 방안을 고려할 필요가 있다. 즉 인증제 도입을 위한 중장기적 계획과 실행 계획을 세울 필요가 있다. 이러한 절차 내에는 인증제 평가 지표에 대한 안내와 시범운영 계획이 포함되어야 하며, 시범운영을 통해서 문제점을 발견하고 이를 보완하여 적용하는 연차적인 절차가 필요할 것으로 생각된다.

인증제 관리와 관련해서는 인증제를 담당할 수 있는 전담 인력이 요구되며 발생할 수 있는 여러 민원에 대처할 수 있는 방안 마련이 필요한 것으로 나타났다. 즉 인증제 관련 업무가 전문성을 요구하고 다양한 업무처리가 요구되기 때문에 전담인력 혹은 전담부서가 필요한 것으로 생각된다. 인증제를 관리하는 기관에서는 이러한 인력 채용 내지 조직 내 새로운 업무 분담이 필요하다.

인증된 프로그램에 대한 지원방안은 경제적 인센티브, 인증 받음에 대한 현판 지원, 표창 등의 의견이 나타났다. 이러한 의견은 인증 받지 못한 프로그램에 대한 제재 보다는 인증 받은 프로그램에 대한 보상으로 실무자의 저항을 최소화하면서 점차 인증제 참여를 유도하는 방안으로 생각된다.

인증제 운영의 주체에 관한 FGI의 의견은 가장 공신력이 높은 부처 혹은 기관이 담당해야 한다는 의견이었다. 청소년상담 업무의 주무부처인 여성가족부 혹은 한국청소년상담복지개발원이 가장 적절한 것으로 보이며, 이는 청소년상담복지센터 실무자 대상 설문조사 결과와 일치하는 의견이다. 또한 인증제에 필요한 재원은 공공성을 고려하여 국비 지원이

필요하다는 의견이었다. 이는 설문조사 결과와 동일한 결과이다. 따라서 인증제 운영에 필요한 예산 확보 노력이 필요할 것으로 생각된다.

인증방식은 등급제, 인증/불인증 방식, 도달/미도달 방식 등 의견이 다양하였다. FGI에서는 인증방식에 대한 의견이 다양했지만, 설문조사 결과에서는 인증/불인증 방식에 대한 의견이 많았다. 이에 인증제 해당 센터 관계자 요구하는 인증방식(인증/불인증)을 고려할 필요가 있다.

#### 4. 청소년상담프로그램 인증제 도입을 위한 제언

상담 서비스의 질적 수준을 담보하기 위해서는 양질의 관리체계를 제도화하는 것이 필요하다(김인규, 최현아, 2017, 재인용). 지난 10년 간 청소년상담 현장과 더불어 상담관련 학계에서는 상담의 질적 제고를 위한 표준화된 교육과정 마련 및 자격증 제도에 대한 많은 논의가 있어 왔다. 이러한 논의의 배경은 많은 수의 상담인력 배출과 헤아릴 수 없을 정도로 많은 상담 프로그램이 개발되고 운영되어 왔지만 이에 대한 질적 관리가 제대로 이루어지지 않았다는 점에 있다. 이러한 질적 관리 노력은 상담서비스의 공적 신뢰성을 확보하는데 매우 필요한 부분이다.

이에 현장과 학계에서는 상담의 표준화된 교육과정 개발, 수퍼비전 강화, 상담의 국가자격제도 운영, 국가 공인 자격 운영 등이 제안되어 왔지만 큰 성과는 이루지 못한 실정이다(최해림, 김영혜, 2006; 김인규, 2009, 조남정, 이미현, 김인규, 2015). 관련하여 청소년상담 현장은 청소년상담사라는 국가자격제도를 운영하고 있어 자격관리 면에서는 공적 신뢰성을 대체로 보장하지만, 무수히 많이 개발되고 운영되는 청소년상담 프로그램에 대한 공적 질적 관리는 미흡한 편이어서 이에 대한 보완이 필요한 실정이다. 따라서 청소년상담 프로그램의 공적 신뢰성을 확보하고 추후 청소년계에서의 상담 프로그램의 위상을 확보하기 위해서는 체계적인 관리시스템이 필요하다. 이러한 질적 관리시스템에 대한 최적의 대안은 청소년상담 인증제라고 생각한다. 이에 청소년상담 인증제 도입을 위해 몇 가지 제언을 하고자 한다.

##### 1) 인증제 추진목표 및 방향

전문가 FGI 및 실무자 대상 설문조사 결과를 참조하여 청소년상담 프로그램 인증제의 추진 방향을 설정하였다. 최종 추진 목표는 최적의 품질관리를 통해 청소년 및 학부모, 지

도자 등 이용자들이 신뢰하고 만족할 수 있는 프로그램 개발에 있다. 이에 추진목표를 “국민이 신뢰하는 청소년상담 프로그램 품질관리”로 설정하였다.



<그림 23> 청소년상담 프로그램 인증제 추진 방향

이러한 목표를 달성하기 위한 세 가지 추진방향을 설정하였다. 첫째, ‘근거 지향성’은 청소년상담 프로그램 개발에 있어 명확한 대상, 달성하고자 하는 목표, 목표달성을 위한 구체적인 전략의 내용을 과학적 자료에 근거하여 구성하자는 방향이다. 청소년상담 프로그램은 다양한 문제를 예방 혹은 개입하기 위해 개발된다. 따라서 예방 및 개입 효과 제고하기 위해서는 프로그램을 구성하는 목적과 내용 면에서 타당성과 신뢰성을 갖추어야 한다. 타당성과 신뢰성을 갖추기 위해서는 기존 연구된 과학적 이론과 실증연구를 바탕으로 프로그램이 개발되어야 한다. 따라서 ‘근거 지향성’은 청소년상담 프로그램의 타당성과 신뢰성을 제고하기 위한 방향이라고 할 수 있다.

둘째, ‘운영의 전문성’은 청소년상담 프로그램을 운영하는 인력과 운영체계가 전문성을 갖추기 위한 방향이다. 프로그램 구성과 내용이 우수하더라도 운영 인력과 운영체계가 프로그램을 적절히 활용할 수 없는 수준이라면 참여한 이용자의 변화에 도움이 되지 않는다. 따라서 각 프로그램운영에 필요한 전문 인력과 운영 여건 및 환경 등의 체계가 최적의 전문성을 갖추도록 인증제의 방향을 설정하였다.



셋째, ‘결과의 효과성’은 참여한 이용자의 어려움이 해결되는 혹은 변화성장할 수 있도록 인증제를 운영하자는 방향이다. 이를 위해 프로그램 운영 후 실질적인 효과성 측정이 이루어 졌는지 살펴본다. 프로그램 목적과 대상에 따른 효과성 평가 방법과 신뢰도, 타당도를 갖춘 효과성 측정 도구를 갖추었는지를 살펴봄으로써 이용자에게 대한 지속적인 효과성을 제고하고자 한다.

표 37. 청소년상담 프로그램 인증제 정착 및 운영 내실화를 위한 5개년 계획

단위: 천원

| 년도          | 추진과제   | 내용  | 추정 예산     |
|-------------|--|---|-----------|
| 2019        | 관련 법률 개정 및 규정안 마련  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 관련 법률 및 규정 마련</li> <li>- 청소년복지지원법 등 인증제 관련 법조항 및 운영규정 안 마련</li> </ul>                                      | 50,000    |
|             | 공청회  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 대상 공청회 실시</li> <li>- 인증체계, 방법, 평가지표 등 의견수렴</li> </ul>  |           |
|             | 인증제 운영 최종안 마련 및 홍보   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 다양한 의견수렴과 자문으로 인증제 운영 최종안 마련 및 홍보</li> <li>- 전문가자문, 공청회 의견 수렴을 통해 최종안 마련</li> <li>- 최종안에 대한 공지 및 홍보</li> </ul> |           |
|             | 인증제 세부 운영 계획 및 예산 확보   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 운영에 필요한 세부 계획서 및 예산안 마련·확보</li> </ul>  |           |
| 2020        | 운영 기관 선정   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제를 총괄운영 할 수 있는 기관 선정</li> </ul>  | 1,000,000 |
|             | 심의위원회구성  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 계획, 운영, 결과 등 전반을 심의할 수 있는 위원회 구성</li> <li>- 정부관계자, 학계, 현장전문가 및 실무자 등으로 구성</li> </ul>                       |           |
|             | 운영세척 및 세부 운영 매뉴얼 수정보완  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 운영에 필요한 운영세척 및 지침에 대한 검토와 수정보완</li> </ul>  |           |
|             | 인증제 정보시스템 구축   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 관리를 위한 전산시스템 개발 및 구축</li> </ul>  |           |
|             | 인증제 설명회  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인증제 운영기관 주관으로 인증제 설명회 실시</li> </ul>  |           |
|             | 인증제 심사위원 선발 및 교육   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 프로그램 인증을 위한 심사위원 선발 및 인증제 평가 지침 교육</li> </ul>  |           |
|             | 인증제 시범운영   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 접수, 평가, 결과 공지 등 시범운영</li> </ul>  |           |
| 인증제 검토 및 보완 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시범 운영된 인증제에 대한 검토 및 개선 방안 마련</li> </ul> |   |           |

| 년도   | 추진과제              | 내용   | 추정 예산   |
|------|-------------------|--|---------|
| 2021 | 인증제 운영            | ■ 전년도 시범운영으로 개선된 사항을 적용하여 인증제 실시   | 700,000 |
|      | 실무자 교육체계 운영       | ■ 인증받기 위한 프로그램 개발, 운영, 평가 등에 관한 실무자 교육   |         |
|      | 인증제 내실화 방안 연구     | ■ 인증제의 지속적 발전을 위한 연구 추진  |         |
|      | 대국민 홍보            | ■ 인증제에 대한 홍보로 청소년상담 프로그램의 위상 제고<br>- 신문, 방송 등 다양한 매체 홍보                            |         |
| 2022 | 인증제 확대 운영         | ■ 청소년관련 기관 및 시설들의 상담 프로그램에 대한 인증제 참여 유도<br>- 관련 기관 및 시설 간담회 등으로 참여 협조              | 700,000 |
|      | 교육 및 연구           | ■ 실무자 및 심사위원 대상 인증제 관련 교육 지속 실시<br>■ 인증제 발전방안 연구 지속 추진                             |         |
| 2023 | 인증제 활성화를 위한 기반 구축 | ■ 청소년정책기본계획 등 정책 수립 시 청소년상담 인증제 관련 계획 마련<br>■ 인증 프로그램의 확대 보급을 위한 네트워크 구축 등 확대방안 마련 | 700,000 |
|      | 인증제 효과성 연구        | ■ 지난 3년간 운영된 인증제를 통해 현장에서 운영되는 상담프로그램의 양적, 질적 개선을 측정하고 추후 발전방안 마련                  |         |

※ 청소년수련활동 및 환경교육프로그램 인증제 한 해 예산 : 7억 ~ 8억 수준

### 3) 추가 제언

청소년상담 프로그램 인증제의 성공적 정착과 운영의 내실화를 위해 아래와 같이 몇 가지 추가 제언을 하고자 한다.

**첫째, 공적인 청소년상담 프로그램 인증제가 체계적으로 구축되기 위해서는 법적 근거가 마련되어야 한다.**

청소년상담 프로그램과 인접해 있는 청소년수련활동 인증제의 경우 청소년활동진흥법 제35조(청소년수련활동 인증제도의 운영), 제36조(청소년수련활동의 인증 절차), 제36조의 2(인증의 사후관리), 제36조의 3(인증의 취소 등), 제37조(인증수련활동의 결과 통보 등)에 매우 구체적으로 명시되어 있다. 청소년수련활동 인증제는 인증제 운영, 절차, 사후 관리 등에 대한 법적 근거가 매우 잘 정리되어 있는 것으로 보인다. 환경부가 인증하는 환경교

육 프로그램 인증제의 경우에도 환경교육진흥법 제13조에 근거하여 인증제를 운영하고 있다. 마찬가지로 교육부의 인성교육 프로그램 인증제 역시 인성교육진흥법 제12조, 시행규칙 제2조에 의거하여 시행되고 있다. 청소년상담 프로그램 인증제 도입을 위해서는 이러한 법률적 검토가 선행되어야 한다. 청소년상담 관련 법적 근거는 청소년복지지원법으로 동일 법 내에 청소년상담 프로그램 인증제를 명시할 수 있는 조항마련이 필요할 것으로 보인다.

**둘째, 다양한 기관에서 개발된 프로그램을 인증할 수 있는 공인된 평가체계 구성과 신뢰성을 갖춘 인증기관의 구성이 필요하다.**

청소년상담 프로그램은 청소년상담복지센터 뿐만 아니라 Wee센터, 청소년비행예방센터 등 관련기관들 또한 자체적으로 개발하고 운영하고 있는 실정이다. 따라서 청소년상담복지센터 만의 인증제는 전체 청소년상담 프로그램의 질 관리 면에서 제한된 관리가 될 여지가 많다. 이에 다양한 기관이 참여할 수 있는 공신력 있는 인증제 마련과 신뢰성을 갖춘 인증기관 마련이 필요하다. 일례로 우리나라 간호학과 교육 인증제의 경우 지난 20년 동안 간호교육평가원 설립준비위원회 발족부터 수많은 노력을 통하여 현재 교육부에서 인증기관으로 지정한 재단법인 한국간호교육평가원을 설립하여 인증평가를 실시하고 있다. 한국간호교육평가원은 간호학 교육과 관련하여 매우 공신력 있는 인증기관으로 매우 엄격한 인증평가를 실시하고 있다. 청소년상담 프로그램의 경우도 대부분 공적 기관에서 운영되는 프로그램이 많기 때문에 철저한 질관리가 이루어지지 않으면 공적 서비스로서의 위상이 크게 저하될 수 있다. 이에 청소년상담 프로그램에 대한 평가하고 인증할 수 있는 공신력 있는 체계 마련과 모두가 신뢰할 수 있는 기관마련이 필요할 것으로 보인다. 또한 이것은 처음부터 이루어 질 수 있는 것은 아니며, 중장기적 계획을 수립하여 점진적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

**셋째, 인증제 모델에 대한 지속적인 연구가 필요하다.**

최근 청소년상담현장 뿐만 아니라 상담서비스 전반의 현장에서 자격관리 논의가 이루어지고 있다. 이것은 상담에 대한 수요가 증가함에 따라 다양한 상담관련 자격증이 남발되고, 검증되지 않은 상담 프로그램이 개발·운영되기 때문이다. 이에 상담 프로그램 인증제 도입은 상담서비스의 지속적인 발전을 위한 시대적인 과제로 생각된다. 하지만 청소년상담을 포함한 많은 상담 프로그램은 개발·운영의 주체와 영역이 너무나 다양하기 때문에 모

두가 신뢰할 수 있는 인증제 기반을 찾기가 어려울 것으로 여겨진다. 따라서 신뢰할 수 있고, 많은 대상이 참여할 수 있는 인증제 마련을 위해서는 청소년상담 현장에서 운영되는 프로그램의 현황이 철저히 조사될 필요가 있다. 프로그램 개발의 주체, 프로그램 유형, 개발 절차 및 검증 절차 등 세부 현황을 단회의 조사 보다는 중장기적인 관점에서 조사할 필요가 있다. 이를 통해 인증체계와 인증 지표를 개발하고 시범운영을 통해 지속적으로 개선할 수 있는 단계적인 절차를 통해 신뢰성과 타당성을 갖춘 인증제가 마련되어야 한다.

#### **넷째, 전문성을 갖춘 인증 심사원 양성 과정이 필요하다.**

인증제 운영의 신뢰성 확보를 위해서는 평가하는 심사원의 전문성이 요구된다. 인증제 인식조사 관련 선행연구를 살펴보면, 평가를 하는 심사원에 대한 전문성 확보가 필요하다는 지적이 있었다(박정희, 2007). 따라서 심사원을 현장에서 함께 근무하는 종사자로 위촉하기 보다는 전문역량을 갖춘 인증 심사원을 양성하여 위촉하는 것이 필요하다. 이에 심사원 양성 교육과정을 개발하고 수련자격이 인정되는 자에게 한하여 심사원으로 선발하는 제도를 고려할 필요가 있다.

#### **다섯째, 인증제 활성화를 위한 홍보가 필요하다.**

인증제의 목적이 상담 프로그램의 질적 제고를 통해 이용자가 신뢰할 수 있는 프로그램 운영이라면, 인증제 평가 대상뿐만 아니라 이용자에 대한 적극적인 홍보가 필요하다. 청소년상담 프로그램 인증제를 아무리 잘 운영한다고 해도, 이용자가 이러한 내용을 잘 모른다면 인증제의 목적이 제대로 달성되지 않은 것이다. 따라서 인증제를 운영하는 기관과 참여하는 기관 모두 인증제를 통해 매우 신뢰할 수 있고, 효과적인 상담 프로그램을 운영하고 있다는 대국민 홍보 방안 마련이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 김인규 (2009). 학부 상담학과 교육의 현황과 발전방안 연구. **상담학연구**, 10(2), 739-811.
- 김인규, 최현아(2017). 한국형 상담교육인증체제 구축방안 연구. **상담학연구**, 18(3), 43-57.
- 김창대, 김형수, 신을진, 이상희, 최한나(2011). **상담 및 심리교육 프로그램과 평가**. 서울: 학지사.
- 김형모, 이수연, 전미숙(2011). 사회복지시설 평가인증제도 도입방안. **임상사회사업연구**, 8(3), 1-17.
- 김형모(2012). **시설평가 개선과 사회복지서비스 효과성 증진**. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, 41-66.
- 김호영(2006). 청소년의 성별, 문제 경험, 도움 필요성 인식과 전문적 도움 추구 행태의 관계에 관한 연구. **진리논단**, 13, 151-165.
- 노성덕, 정재우, 김동일, 김태성, 이미현(2016). **CYS-Net 효과성 척도 개정 연구**. 서울 : 한국청소년상담복지개발원.
- 맹영임, 조혜영, 김민, 김영호, 이명희(2011). 청소년 수련시설 인증방안 연구-청소년 수련관·청소년 문화의 집을 중심으로. **한국청소년정책연구원 연구보고서**, 3-10.
- 박정희(2007). 청소년지도자의 청소년수련활동인증제 인식에 대한 연구. **청소년학연구**, 14(3), 111-133.
- 보건복지부·한국보육진흥원(2018). **제3차 어린이집 평가인증 안내(통합지표)**. 서울: 보건복지부·한국보육진흥원.
- 배주미, 박현진, 허지은(2009). **프로그램 운영 관리시스템 모형 개발**. 서울 : 한국청소년상담원.
- 서경혜(2013). **인성교육 프로그램 인증 방안연구**. 연구보고 CR 2013-02. 한국교육개발원.
- 서미, 신인수, 유준호, 방소희(2017). **한국청소년상담복지개발원 프로그램의 효과성 검증 및 활용 활성화 방안 연구**. 한국청소년상담복지개발원.
- 서울시복지재단(2018a). **2018 서울형 노인의료복지시설 인증심사 안내서**. 서울: 서울시복지재단.
- 서울시복지재단(2018b). **2018 서울형 데이케어센터 인증심사 안내서**. 서울: 서울시복지재단.

- 서울특별시·서울시복지재단(2017). **2017 서울시 사회복지시설 운영법인 시범인증 안내서**. 서울: 서울특별시·서울시복지재단.
- 여성가족부(2016). **2016년도 청소년사업안내**. 여성가족부.
- 오성삼, 권순달(2010). **핵심 교육평가**. 서울: 교육평가.
- 윤문도, 서영욱(2017). **고등교육기관의 평가인증제가 대학 경영성과에 미치는 영향-전문대학을 중심으로**. 한국기술혁신학회 2017년도 춘계학술대회 논문집, 2017.5, 753-783.
- 이미화·서문희·최윤경·엄지원(2012). **보육서비스 품질제고를 위한 어린이집 평가인증 발전방안**
- 연구. 보건복지부·육아정책연구소 연구보고서.
- 이상준(2014). **직업능력개발훈련기관 인증방안연구**. 한국직업능력개발원 연구정책세미나.
- 이광호(2005). **청소년수련활동인증제 도입·시행의 교육적 의의에 관한 연구-미국 ACA, NAA 인증제도와 비교를 중심으로-**. **한국청소년시설환경학회지**, 3(1), 39-54.
- 이주연, 정제영, 김수진(2013). **인성교육프로그램 인증체제 개발 연구**. **중등교육연구**, 61(2), 339-360.
- 이중섭, 모지환, 김용민(2012). **전라북도 사회복지시설 인증제 도입에 대한 현장 실무자의 인식**. **사회연구**, 13(2), 67-96.
- 임옥빈, 이장희, 김봄이(2017). **공공부문 인적자원개발 우수기관 인증제도의 발전과정과 개선방안에 관한 연구**. **경영사학**, 32(2), 49-73.
- 정순례, 양미진, 손재환 (2013). **청소년상담이론과 실제**. 학지사.
- 조남정, 이미현, 김인규 (2015). **학부 상담학과 교육과정 현황분석 연구**. **상담학연구**, 16(4), 301-319.
- 중앙자살예방센터(2015). **2015 자살예방 인증프로그램 소개**.
- 최명희, 김선영(2007). **NAEYC 평가인증제의 개정에 관한 분석 : 1998년 개정된 인증제와 2006년 개정된 인증제를 중심으로**. **교과교육학연구**, 11(1), 173-194.
- 최해림, 김영혜 (2006). **한국의 상담자 교육과 훈련에 관한 연구-상담심리 석, 박사 교과 과정을 중심으로**. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 18(4), 713-729.
- 한국청소년정책연구원(2018). **2018년 청소년수련시설 종합평가 지표(안)**. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 한국청소년활동진흥원(2017). **청소년수련활동 인증제 매뉴얼**. 서울: 한국청소년활동진흥원.
- 홍선주, 김주훈, 노원경, 이수정, 김현지(2010). **우수교사 인증제 실태 분석 및 발전방안 연구**. 서울: 한국교육과정평가원.

- 황순길, 손재환, 김다희, 김화연(2016). 청소년상담복지센터 중장기 발전방안 수립을 위한 대내외 환경 및 발전과제 분석. *청소년상담연구*, 24(1), 197-219.
- 한국청소년상담복지개발원(2016). *청소년개인상담*.
- ACA(2016). *Standards at a Glance-2012 Edition(Updated Jan. 2016)*.  
<https://www.acacamps.org/staff-professionals/accreditation-standards/accreditation/standards-glance>
- ACECQA(2018). *Guide to the National Quality Framework*. [https://www.acecqa.gov.au/sites/default/files/2018-03/Guide-to-the-NQF\\_0.pdf](https://www.acecqa.gov.au/sites/default/files/2018-03/Guide-to-the-NQF_0.pdf)
- CASEL(2015). 2015 CASEL guide: Effective social and emotional learning programs-Middle and high school edition. <http://secondaryguide.casel.org/casel-secondary-guide.pdf>
- CASEL(2018). *CASEL Guide to Effective Social & Emotional Learning Programs*.  
<https://drive.google.com/file/d/1bwwayAl6bzGN4QMloqutUyOtfTNS85D5/view>
- COA(2013). COA Accreditation Guidelines for Child and Youth Development Programs.  
<https://coa.my.salesforce.com/sfc/p/#300000000aAU/a/500000000DS1/1t3sWQII6hG0pJz8IKM1rq.RuVxm.A8iTkPebxmK7W4=>
- CYCEA(2015). *Outcomes Assessment Accreditation Model for Child and Youth Care Programs*. [http://cycaccreditation.ca/docs/accreditation\\_outcomes\\_assessment\\_2015.pdf](http://cycaccreditation.ca/docs/accreditation_outcomes_assessment_2015.pdf)
- CYCEA(n.d). Application for Accreditation. <http://www.cycaccreditation.ca/docs/application.pdf>
- NAEYC(2018). Early Learning Program Accreditation Standards and Assessment Items.
- NAEYC(n.d). Eligibility Requirements.
- Fitzpatrick, J. L., Sanders, J. R. & Worthen, B. R. (2004). *Program Evaluation: Alternative approaches and practical guideline(3rd ed.)*. Longman, New York: White Plains.
- Fleiss, J. L., Shrout, P. E. (1978). Approximate Interval Estimation for a Certain Intraclass Correlation Coefficient. *Psychometrika*. 43: 259-262.





## 부 록

1. 인종제 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 질문지
2. 청소년상담복지센터 실무자 대상 포커스그룹 인터뷰 질문지
3. 인종제 구축 설문조사
4. 델파이조사 설문지(1차,2차)
5. 모의 평가표
6. 청소년상담프로그램 평가 지침서

## 현장전문가 포커스그룹 인터뷰 질문지

### <도입질문>

1. 현재 근무처, 전문적 배경
  - 1-1. 귀하의 연령은?
  - 1-2. 귀하가 현재 근무하시는 기관은?
  - 1-3. 귀하가 (해당) 기관에서 근무하신 경력은? ( )년 ( )개월
  - 1-4. 귀하의 인증제 실무 경력은? ( )년 ( )개월
  - 1-5. 귀하의 인증제 관련 담당업무는 무엇입니까?

### <소개질문>

2. 해당 기관에서 운영하는 인증제의 특성 및 현황 파악
  - 2-1. 해당기관 인증제의 유형 (예) 기관인증제, 프로그램인증제 등
  - 2-2. 해당기관 인증제의 절차
  - 2-3. 해당기관 인증제의 심의 기준
  - 2-4. 해당기관 인증제의 사후관리
  - 2-5. 해당기관 인증제의 신청빈도, 연간 인증받는 기관 혹은 프로그램의 수?
  - 2-6. 해당기관 인증제 운영상 어려움

### <전환질문>

3. 청소년상담프로그램의 품질을 안정적으로 관리하기 위해 인증제 도입이 필요하다고 생각하십니까?
  - 3-1. 인증제 도입이 필요하다면 어떤 방향으로 진행되는 것이 바람직하다고 생각하십니까?
  - 3-2. 인증제가 도입된다면 인증 결과의 활용방안으로 가장 좋은 것은 무엇이라 생각하십니까?
  - 3-3. 인증제가 도입된다면 인증받은 기관에 대한 지원방안으로 가장 좋은 것은 무엇이라 생각하십니까?
  - 3-4. 인증제가 도입된다면 예상되는 어려움은 무엇입니까?

4. 프로그램 인증제 도입이 필요하지 않다면 그 이유는 무엇이고, 프로그램의 질관리를 위해 어떤 방안이 모색되어야 한다고 생각하십니까?

**<주요질문>**

5. 인증제를 도입한다면 어떤 방향으로 진행되어야 한다고 생각하십니까?

- 5-1. 인증의 주된 목적
- 5-2. 인증 기간, 인증 주체, 인증 자원
- 5-3. 인증 방식
- 5-4. 인증후 사후관리(모니터링), 도입시 고려사항

6. 인증제 도입의 문제점이 있다면 무엇입니까?

**<마무리질문>**

7. 청소년상담프로그램 인증제 구축과 관련하여 본 연구에 제언해 주실 것은 무엇입니까?

8. 추가로 하시고 도움을 주고 싶은 말씀

## 프로그램 실무자대상 포커스그룹 인터뷰 질문

### <도입질문>

1. 현재 근무처, 전문적 배경
  - 1-1. 귀하의 연령은?
  - 1-2. 귀하의 학력은?
  - 1-3. 귀하의 전공은?
  - 1-4. 귀하가 현재 근무하시는 기관은?
  - 1-5. 귀하가 청소년상담관련 기관에서 근무하신 경력은? ( )년 ( )개월
  - 1-6. 귀하의 청소년 대상 상담 및 프로그램 운영 경력은? ( )년 ( )개월

### <소개질문>

2. 근무하는 기관에서 운영하는 프로그램
  - 2-1. 프로그램의 참여대상과 인원
  - 2-2. 자체 개발 프로그램 유무/메뉴얼 및 워크북 유무
  - 2-3. 프로그램 운영상 어려움
  - 2-4. 프로그램 질적 관리 방법(만족도 or 효과성 측정)
  - 2-5. 프로그램 자체 개발 의향 유무 / 개발을 한다면 어려움점은 무엇인지?

### <전환질문>

3. 청소년상담프로그램의 품질을 안정적으로 관리하기 위해 인증제 도입이 필요하다고 생각하십니까?
  - 3-1. 인증제 도입이 필요하다면 어떤 방향으로 진행되는 것이 바람직하다고 생각하십니까?
  - 3-2. 인증제가 도입된다면 센터에 어떤 도움이 되리라 생각하십니까?
  - 3-3. 인증제가 도입된다면 인증 결과의 활용방안으로 가장 좋은 것은 무엇입니까?
  - 3-4. 인증제가 도입된다면 인증받은 기관에 대한 지원방안으로 가장 좋은 것은 무엇입니까?
  - 3-5. 인증제가 도입된다면 예상되는 어려움은 무엇입니까?

4. 프로그램 인증제 도입이 필요하지 않다면 그 이유는 무엇이고, 프로그램의 질관리를 위해 어떤 방안이 모색되어야 한다고 생각하십니까?

**<주요질문>**

5. 인증제를 도입한다면 어떤 방향으로 진행되어야 한다고 생각하십니까?

- 5-1. 인증의 주된 목적
- 5-2. 인증 기간, 인증 주체, 인증 자원
- 5-3. 인증 방식
- 5-4. 인증후 사후관리(모니터링), 도입시 고려사항

6. 인증제 도입의 문제점이 있다면 무엇입니까?

**<마무리질문>**

7. 청소년상담프로그램 인증제 구축과 관련하여 본 연구에 제언해 주실 것은 무엇입니까?

8. 추가로 하시고 도움을 주고 싶은 말씀

## 청소년상담프로그램 인증제 구축에 대한 설문조사

바쁘신 와중에도 설문조사에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

한국청소년상담복지개발원은 1993년 개원 이래 지속적으로 청소년상담관련 연구를 수행하고 있으며, 청소년의 어려움을 해결하고, 조화로운 성장을 도울 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

본 설문지는 '청소년상담프로그램 인증제 구축'과 관련되어 청소년상담복지센터의 프로그램 운영실태조사와 청소년상담프로그램 인증제 도입에 대한 의견을 듣기 위해 마련되었습니다.

본 조사결과는 청소년상담프로그램 인증제 구축과 관련된 연구의 기초자료가 될 것이며, 다른 목적으로는 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 연구에 협조해 주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

※ 작성 후 이메일([uzine@kyci.or.kr](mailto:uzine@kyci.or.kr))로 제출부탁드립니다.

문의: 한국청소년상담복지개발원 연구관리담당자 (051-662-3010, 051-662-3131)

다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 항목에 체크하거나 기입해주시오

1. 소속(센터명 / 부서) :
2. 귀하의 직급 : ① 센터장 ② 국장/부장 ③ 팀장 ④ 팀원
3. 귀하의 연령 : 만 (     ) 세
4. 귀하의 성별 : ① 여자 ② 남자 ③ 기타
5. 귀하의 학력 :  
① 전문대졸 ② 대졸 ③ 석사수료 ④ 석사 ⑤ 박사수료 ⑥ 박사
6. 귀하의 전공:
7. 귀하의 청소년상담복지센터 재직기간(타 센터에서의 재직기간 포함) : (     )년 (     )월
8. 귀하의 청소년 대상 상담 및 프로그램 운영 경력 : (     )년 (     )월

다음은 귀하가 근무하고 계시는 청소년상담복지센터 프로그램 운영관련 사항입니다. 해당하는 항목에 체크하거나 자세하게 작성해 주십시오

9. 귀 기관에서 현재 운영하는 프로그램 수는 몇 개 입니까(연간)?  
① 1개 ② 2개 ~ 4개 ③ 5개 ~ 6개 ④ 7개 ~ 8개  
⑤ 9개 ~ 10개 ⑥ 11개 이상
10. 현재 운영하고 있는 프로그램을 자세히 기입해 주시기 바랍니다(중복기입 가능, 줄추가 가능)

|                     | 프로그램 명 | 참여 대상* | 운영 매뉴얼 유무 | 참가자 워크북 유무 | 참여 연인원*<br>* | 평가 유무<br>*** |
|---------------------|--------|--------|-----------|------------|--------------|--------------|
| 기관에서 자체 개발한 프로그램 사용 |        |        |           |            |              |              |
|                     |        |        |           |            |              |              |
|                     |        |        |           |            |              |              |
|                     |        |        |           |            |              |              |





13. 프로그램에 대한 질적 관리는 어떻게 하십니까?(중복)

- ① 안 한다.
- ② 프로그램 평가회의 등을 통해 개선하는 편이다.
- ③ 효과성 검증 등 기초자료를 활용하여 매년 개선한다.
- ④ 사전시연회를 통해 수정·보완 한다.
- ⑤ 지속적인 현장 모니터링을 실시한다.
- ⑥ 기타 ( )

14. 프로그램 운영에 대한 애로 사항은 무엇입니까?(중복)

- ① 운영 인력 부족
- ② 관리 인력 부족
- ③ 예산 부족
- ④ 대상자 확보의 어려움
- ⑤ 프로그램 콘텐츠 부족 (ex) 현장에서 요구하는 프로그램의 부재 등
- ⑥ 현장에서의 요구 (ex) 단축형 프로그램 요구, 전교생 대상 프로그램 교육 요구 등
- ⑦ 기타 ( )

**다음은 청소년상담프로그램 인증제 구축과 관련된 문항<sup>13)</sup>입니다. 해당하는 항목에 체크하거나 자세하게 작성해 주십시오**

인증제 설명자료

현재 청소년을 대상으로하는 수많은 프로그램이 사용되고 있습니다. 하지만 프로그램의 질적수준을 정확히 판별할 수 있는 기준이 마련되지 않은 상황에서 프로그램을 선별해야하는 어려움을 겪고 있습니다. 청소년상담복지센터는 청소년 삶의 긍정적 변화를 위해 고품질의 상담복지서비스를 제공해야할 의무가 있는 바 청소년에게 제공되는 프로그램에 대한 질적인 확보를 위한 방안으로 인증제 도입을 검토하고 있습니다.

인증제란 사전적의미로 어떠한 문서나 행위가 정당한 절차로 이루어졌다는 것을 공적기관이 증명하는 것입니다. 청소년 프로그램의 개발과정이나 구성내용을 점검하여 질적으로 검증된 프로그램에 대해 인증을 부여하는 방식입니다.

13) 본 설문 문항은 “맹영임, 조혜영, 김민, 김영호, 이명희(2011). 청소년수련시설 인증방안 연구” 를 기초로 구성함





24. 프로그램 인증제가 도입된다면 센터에 도움이 되는 점은 무엇입니까?

- ① 프로그램 효과성 측정 등 품질관리체계 개선
- ② 프로그램 홍보로 기관 인지도 향상
- ③ 프로그램 운영 능력 증진
- ④ 기관의 신뢰도 증가
- ⑤ 프로그램의 개발 및 기획 역량 증진
- ⑥ 기타 ( )

25. 프로그램 인증제가 도입된다면 인증 결과는 어떻게 활용되면 좋겠습니까?

- ① 기관에 대한 재정지원 근거자료로 활용
- ② 기관을 이용자들의 선택을 위한 정보자료로 활용
- ③ 사업공모시 자료로 활용
- ④ 인증프로그램을 활용한 기관홍보
- ⑤ 기타 ( )

26. 프로그램 인증제가 도입된다면 인증 받은 기관에 대해 어떤 지원을 제공하면 좋겠습니까?

- ① 프로그램 인증시 예산 지원
- ② 인증프로그램 대상 해당연도 우수 프로그램 표창
- ③ 우수 프로그램에 대한 중앙홈페이지를 통한 홍보
- ④ 기관의 평가시 평가지표에 반영
- ⑤ 인증프로그램 현판지원
- ⑥ 기타 ( )

27. 프로그램 인증제가 실시된다면 어떤 점이 힘들 것으로 예상되십니까?

- ① 프로그램 개발비용, 매뉴얼 및 워크북 제작비용 등의 부족
- ② 프로그램 개발을 위한 인력부족
- ③ 인증 절차의 까다로움
- ④ 높은 인증 기준
- ⑤ 재인증을 위한 업무부담
- ⑥ 인증을 받기위한 인력부족
- ⑦ 기타 ( )

28. 프로그램 인증제 도입시 고려해야 할 점은 무엇입니까?

- ① 인증프로그램 지도자 자격요건 기준 강화
- ② 인증프로그램 보급루트 확보
- ③ 인증 기준의 신뢰성 확보
- ④ 인증심사평가단의 객관성 확보
- ⑤ 프로그램 인증제의 홍보
- ⑥ 안정적인 인증제 운영을 위한 법적근거 마련
- ⑦ 기타 ( )

29. 프로그램 인증제와 관련하여 제안하고 싶은 내용이 있다면 무엇인지 자유롭게 기술하여 주십시오.

## 1차 델파이조사

### 인증제 설명자료

현재 청소년을 대상으로하는 수많은 프로그램이 사용되고 있습니다. 하지만 프로그램의 질적수준을 정확히 판별할 수 있는 기준이 마련되지 않은 상황에서 프로그램을 선별해야하는 어려움을 겪고 있습니다. 한국청소년상담복지개발원은 청소년 삶의 긍정적 변화를 위해 고품질의 상담복지서비스를 제공해야할 의무가 있는 바 청소년에게 제공되는 프로그램에 대한 질적인 확보를 위한 방안으로 인증제 도입을 검토하고 있습니다.

인증제란 사전적의미로 어떠한 문서나 행위가 정당한 절차로 이루어졌다는 것을 공적기관이 증명하는 것입니다. 청소년 프로그램의 개발과정이나 구성내용을 점검하여 질적으로 검증된 프로그램에 대해 인증을 부여하는 방식입니다.

※ 다음은 청소년상담 프로그램을 인증하기 위한 평가기준입니다. 각각의 평가항목에 대한 타당도(0, x)와 중요도(5단계 척도)를 체크하신 후, 항목 수정에 대한 견해가 있을 경우, 좌측의 공란에 기입하여 주시기 바랍니다.

[프로그램 목표]

| 평가 영역      | 평가요소     | 평가지표   | 타당도 (o/ x) | 중요도   |    |    |    |       | 항목수정 및 견해 |
|------------|----------|--|------------|-------|----|----|----|-------|-----------|
|            |          |  |            | 매우 낮음 | 낮음 | 보통 | 높음 | 매우 높음 |           |
| 1. 프로그램 목표 | 1-1. 타당성 | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 증진에 초점을 맞추고 있는가?               |            | ①     | ②  | ③  | ④  | ⑤     |           |
|            | 1-2. 명료성 | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) |            | ①     | ②  | ③  | ④  | ⑤     |           |
|            | 1-3. 필요성 | 프로그램의 목표가 사회적 요구를 반영하고 있는가?                                |            | ①     | ②  | ③  | ④  | ⑤     |           |

※ “프로그램 목표”와 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

[프로그램 구성]

| 평가영역             | 평가요소                    | 평가지표  | 타당도<br>(o/ x) | 중요도              |        |        |        |                  | 항목수정 및 견해 |
|------------------|-------------------------|---|---------------|------------------|--------|--------|--------|------------------|-----------|
|                  |                         |   |               | 매<br>우<br>낮<br>음 | 낮<br>음 | 보<br>통 | 높<br>음 | 매<br>우<br>높<br>음 |           |
| 2.<br>프로그램<br>구성 | 2-1. 대상과<br>내용의 부합<br>성 | 프로그램의 내용이<br>대상자의 특성(발<br>달단계, 문화적 배<br>경 등)을 고려하였<br>는가? |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 2-2. 대상자                | 프로그램의 대상자<br>를 명확하게 기술<br>하였는가?<br>(포함 및 제외 기<br>준)       |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 2-3. 목표와<br>내용의 부합<br>성 | 프로그램의 내용이<br>목표와 부합하는<br>가?                               |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 2-4. 운영자<br>자격요건        | 프로그램 운영자의<br>자격요건이 명확하<br>게 명시되고 타당<br>한가?                |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |

※ “프로그램 구성”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.



[프로그램 실행 및 효과]

| 평가영역                     | 평가요소                    | 평가지표                             | 타당도<br>(o/ x) | 중요도              |        |        |        |                  | 항목수정 및 견해 |
|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------|------------------|--------|--------|--------|------------------|-----------|
|                          |                         |                                  |               | 매<br>우<br>낮<br>음 | 낮<br>음 | 보<br>통 | 높<br>음 | 매<br>우<br>높<br>음 |           |
| 3.<br>프로그램<br>실행 및<br>효과 | 3-1. 효과성<br>검증          | 프로그램의 효과가<br>검증되었는가?             |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                          | 3-2. 효과성<br>검증의 신뢰<br>성 | 프로그램의 효과검<br>증은 신뢰롭게 진<br>행되었는가? |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |

※ “프로그램 실행 및 효과”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대  
한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

[프로그램 운영]

| 평가<br>영역         | 평가요소                       | 평가지표   | 타당도<br>(o/ x) | 중요도              |        |        |        |                  | 항목수정 및 견해 |
|------------------|----------------------------|--|---------------|------------------|--------|--------|--------|------------------|-----------|
|                  |                            |  |               | 매<br>우<br>낮<br>음 | 낮<br>음 | 보<br>통 | 높<br>음 | 매<br>우<br>높<br>음 |           |
| 4.<br>프로그램<br>운영 | 4-1. 매뉴얼<br>의 체계성          | 프로그램 매뉴얼이<br>체계적으로 구조화<br>되어 있는가?  |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 4-2. 매뉴얼<br>의 가독성<br>및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은<br>운영자들이 쉽고<br>명확하게 이해하기<br>쉽게 제시되었는<br>가?                         |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 4-3. 운영조<br>건              | 프로그램을 운영하<br>는 조건이 명확하<br>게 기술되어 있는<br>가? (예 : 그룹/개<br>인, 공간, 시간, 준<br>비물 등) |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 4-4. 자체평<br>가              | 프로그램을 자체적<br>으로 평가할 수 있<br>는 방안이 기술되<br>어 있는가?(예:만족<br>도조사, 평가회의<br>등)       |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |

※ “프로그램 운영”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

**[윤리 및 인권]**

| 평가<br>영역         | 평가요소         | 평가지표   | 타당도<br>(o/ x) | 중요도              |        |        |        |                  | 항목수정 및 견해 |
|------------------|--------------|--|---------------|------------------|--------|--------|--------|------------------|-----------|
|                  |              |  |               | 매<br>우<br>낮<br>음 | 낮<br>음 | 보<br>통 | 높<br>음 | 매<br>우<br>높<br>음 |           |
| 5.<br>윤리 및<br>인권 | 5-1. 윤리성     | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                     |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |
|                  | 5-2. 대상자의 인권 | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) |               | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |           |

※ “윤리 및 인권”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

**[기타의견]**

※ 청소년 상담 프로그램 인증의 서류평가에 반영되어야 할 기타 사항이 있다면 기술하여 주십시오.

## 2차 델파이조사

| 평가영역          | 평가요소     | 평가지표   | ① 타당도      |       | ② 중요도 |      |      |          |    |    |    |          |
|---------------|----------|--|------------|-------|-------|------|------|----------|----|----|----|----------|
|               |          |  | 1차결과       | 2차평가  | 1차결과  |      |      | 2차평가     |    |    |    |          |
|               |          |  | 긍정응답<br>비율 | (o/x) | M     | MD   | SD   | 매우<br>낮음 | 낮음 | 보통 | 높음 | 매우<br>높음 |
| 1. 프로그램<br>목표 | 1-1. 타당성 | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?           | 100.0%     |       | 5.00  | 5.00 | 0.00 | ①        | ②  | ③  | ④  | ⑤        |
|               | 1-2. 명료성 | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 100.0%     |       | 4.88  | 5.00 | 0.35 | ①        | ②  | ③  | ④  | ⑤        |
|               | 1-3. 필요성 | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가?                          | 100.0%     |       | 4.50  | 5.00 | 0.76 | ①        | ②  | ③  | ④  | ⑤        |
|               | 1-4 세부전략 | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | 추가         |       | 추가    | 추가   | 추가   | ①        | ②  | ③  | ④  | ⑤        |

※ “프로그램 목표”와 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

| 평가영역          | 평가요소                | 평가지표  | ① 타당도      |       | ② 중요도 |      |      |
|---------------|---------------------|---|------------|-------|-------|------|------|
|               |                     |   | 1차결과       | 2차평가  | 1차결과  |      |      |
|               |                     |   | 긍정응답<br>비율 | (o/x) | M     | MD   | SD   |
| 2. 프로그램<br>구성 | 2-1. 대상자의<br>적시성    | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?(포함 및 제외 기준)           | 100.0%     |       | 4.63  | 5.00 | 0.52 |
|               | 2-2. 대상과<br>내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을<br>고려하였는가? | 100.0%     |       | 4.63  | 5.00 | 0.52 |
|               | 2-3. 목표와<br>내용의 일치성 | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                          | 100.0%     |       | 5.00  | 5.00 | 0.00 |
|               | 2-4. 운영자<br>자격요건    | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?               | 100.0%     |       | 4.50  | 4.50 | 0.53 |
|               | 2-5. 이론적<br>배경      | 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절히 반영하고 있는가?                | 추가         |       | 추가    | 추가   | 추가   |

※ “프로그램 구성”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

| 평가영역          | 평가요소                    | 평가지표                                   | ① 타당도      |       | ② 중요도 |      |      |                  |        |        |        |                  |
|---------------|-------------------------|--|------------|-------|-------|------|------|------------------|--------|--------|--------|------------------|
|               |                         |  | 1차결과       | 2차평가  | 1차결과  |      |      | 2차평가             |        |        |        |                  |
|               |                         |  | 긍정응답<br>비율 | (o/x) | M     | MD   | SD   | 매<br>우<br>낮<br>음 | 낮<br>음 | 보<br>통 | 높<br>음 | 매<br>우<br>높<br>음 |
| 3. 프로그램<br>효과 | 3-1. 효과성<br>검증          | 프로그램의 효과가 검증되었는가?                      | 87.5%      |       | 4.88  | 5.00 | 0.35 | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |
|               | 3-2. 효과성<br>검증의 신<br>뢰성 | 프로그램 효과검증은 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행되었는<br>가? | 87.5%      |       | 4.75  | 5.00 | 0.46 | ①                | ②      | ③      | ④      | ⑤                |

※ “프로그램 실행 및 효과”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

| 평가영역          | 평가요소                | 평가지표  | ① 타당도      |       | ② 중요도 |      |      |
|---------------|---------------------|---|------------|-------|-------|------|------|
|               |                     |   | 1차결과       | 2차평가  | 1차결과  |      |      |
|               |                     |   | 긍정응답<br>비율 | (o/x) | M     | MD   | SD   |
| 4. 프로그램<br>운영 | 4-1. 매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로 구조화 되었는가?                           | 100.0%     |       | 4.75  | 5.00 | 0.46 |
|               | 4-2. 매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하게 기술되었는가?                           | 87.5%      |       | 4.50  | 4.50 | 0.53 |
|               | 4-3. 운영환경           | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 공간, 시간, 준비물 등)   | 100.0%     |       | 4.50  | 4.50 | 0.53 |
|               | 4-4. 자체평가           | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예:만족도조사, 평가회의 등) | 100.0%     |       | 4.50  | 5.00 | 0.76 |

※ “프로그램 운영”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

| 평가영역   | 평가요소         | 평가지표   | ① 타당도  |       | ② 중요도 |      |      |      |    |    |    |      |
|--------|--------------|--|--------|-------|-------|------|------|------|----|----|----|------|
|        |              |  | 1차결과   | 2차평가  | 1차결과  |      |      | 2차평가 |    |    |    |      |
|        |              |  | 긍정응답비율 | (o/x) | M     | MD   | SD   | 매우낮음 | 낮음 | 보통 | 높음 | 매우높음 |
| 5.연구윤리 | 5-1. 저작권     | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                     | 100.0% |       | 4.63  | 5.00 | 0.52 | ①    | ②  | ③  | ④  | ⑤    |
|        | 5-2. 대상자의 인권 | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) | 100.0% |       | 4.88  | 5.00 | 0.35 | ①    | ②  | ③  | ④  | ⑤    |

※ “윤리 및 인권”과 관련하여 추가해야 할 평가항목이 있거나 영역 구분에 대한 다른 견해가 있으면 기록하여 주십시오.

[기타의견]

※ 청소년 상담 프로그램 인증의 서류평가에 반영되어야 할 기타 사항이 있다면 기술하여 주십시오.

감사합니다



### 청소년상담프로그램 모의평가표

| 프로그램 명 :   |                 |  |      |    |    |    |      |
|------------|-----------------|--|------|----|----|----|------|
| 평가영역       | 평가요소            | 평가지표   | 평가등급 |    |    |    |      |
|            |                 |  | 매우미흡 | 미흡 | 보통 | 우수 | 매우우수 |
| 1. 프로그램 목표 | 1-1.타당성         | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?           | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 1-2.명료성         | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 1-3.필요성         | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가?                          | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 1-4.세부전략        | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
| 2. 프로그램 구성 | 2-1.대상자의 적시성    | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?(포함 및 제외 기준)                        | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 2-2.대상과 내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을 고려하였는가?                 | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 2-3.목표와 내용의 일치성 | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                                       | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 2-4.운영자 자격요건    | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?                            | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 2-5.이론적 배경      | 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절히 반영하고 있는가?                             | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |
| 3. 프로그램 효과 | 3-1.효과성 검증      | 프로그램의 효과가 검증되었는가?  | 10   | 20 | 30 | 40 | 50   |

| 평가영역       | 평가요소                | 평가지표   | 평가등급  |    |    |    |      |
|------------|---------------------|--|---|----|----|----|------|
|            |                     |  | 매우미흡  | 미흡 | 보통 | 우수 | 매우우수 |
| 4. 프로그램 운영 | 4-1. 매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로 구조화 되었는가?                            | 10  | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 4-2. 매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하게 기술되었는가?                            | 10  | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 4-3. 운영환경           | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가? (예 : 공간, 시간, 준비물 등)    | 10  | 20 | 30 | 40 | 50   |
|            | 4-4. 자체평가           | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?(예:만족도조사, 평가회의 등)  | 10  | 20 | 30 | 40 | 50   |
| 5. 연구윤리    | 5-1. 저작권            | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하지 않았는가?                     | <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |    |    |    |      |
|            | 5-2. 대상자의 인권        | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하지 않는가?(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) | <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |    |    |    |      |

※ 해당 프로그램의 총평을 기재해 주십시오.

## 청소년상담프로그램 평가 지침서

| 평가영역       | 평가요소     | 평가지표   | 확인사항 <sup>14)</sup>  | 근거자료   |
|------------|----------|--|--|--|
| 1. 프로그램 목표 | 1-1.명료성  | 프로그램의 목표가 구체적으로 기술되어 있는가?(예: 목표행동의 정의 - 공감능력, 폭력성, 사회기술 등) | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 프로그램의 목표가 제시되어 있는지 확인한다.</li> <li>▪ 목표는 실현가능하고 구체적인 행동으로 진술되어 있는지 확인한다.</li> <li>▪ 목표는 측정가능하고 긍정적으로 진술되어 있는지 확인한다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 프로그램 목표가 기술된 자료 제시</li> </ul>   |
|            | 1-2.타당성  | 프로그램의 목표는 상담영역 혹은 정신건강 영역에서의 성장과 증진에 초점을 맞추고 있는가?          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 프로그램 목표가 상담과 정신건강 영역에서 성장과 증진을 포함하고 있는지 확인한다</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 프로그램 목표가 기술된 자료 제시</li> </ul>   |
|            | 1-3.필요성  | 프로그램의 목표가 수요자 및 사회적 요구를 반영하고 있는가?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 프로그램 목표가 수요자 및 사회적 요구를 파악하여 기술하고 있는지 확인한다</li> <li>▪ 요구분석을 위한 조사방법(설문조사, 자료분석, 포커스그룹, 델파이기법 등)이 기술되어 있는지 확인한다</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 요구분석 목적, 대상, 시기, 자료수집 방법, 분석 방법 등 제시</li> <li>▪ 설문조사, 자료분석, 포커스그룹, 델파이기법 등의 결과분석 자료 제시</li> </ul> |
|            | 1-4.세부전략 | 프로그램의 목표를 이루기 위한 구체적인 전략이 제시되었는가?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 목표에 따른 구체적인 전략이 기술되어 있는지 확인한다</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 프로그램 전략이 기술된 자료 제시</li> </ul>   |

14) 김창대 외(2011). 상담 및 심리교육 프로그램 개발과 평가의 내용을 참고하여 정리하였음

| 평가영역       | 평가요소             | 평가지표                                       | 확인사항 <sup>14)</sup>  | 근거자료   |
|------------|------------------|--|--|--|
| 2. 프로그램 구성 | 2-1. 대상자의 적시성    | 프로그램의 대상자를 명확하게 기술하였는가?(포함 및 제외 기준)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 대상자가 구체적으로 명시되어 있는지 확인한다(연령, 성별, 교육적 배경 등)</li> <li>프로그램 대상자 선정과정과 분석이 합리적으로 이루어져있는지 확인한다</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 대상자 및 대상자 선정과정, 대상자 특성 분석에 대해 기술된 자료 제시</li> </ul> |
|            | 2-2. 대상과 내용의 부합성 | 프로그램의 내용이 대상자의 특성(발달단계, 문화적 배경 등)을 고려하였는가? | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 내용이 대상자의 발달과업, 개인적 특성, 특정 문제 행동과 관련된 특성, 문화·환경적 특성 등에 맞게 기술되어 있는지 확인한다</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 특성에 대해 기술된 자료 제시</li> </ul>                        |
|            | 2-3. 목표와 내용의 일치성 | 프로그램의 내용이 목표와 부합하는가?                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 내용이 제시된 목표에 맞게 구성되어 있는지 확인한다</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 목표, 회기별 목표, 활동내용 등이 기술된 자료 제시</li> </ul>           |
|            | 2-4. 운영자 자격요건    | 프로그램 운영자의 자격요건이 명확하게 명시되고 타당한가?            | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 운영자의 자격요건(학위, 경력 등) 및 업무가 기술되어 있는지 확인한다</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>운영자의 자격요건 및 역할이 기술된 자료 제시</li> </ul>                    |
|            | 2-5. 이론적 배경      | 프로그램 내용이 이론적 배경을 적절히 반영하고 있는가?             | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램의 기초가 되는 이론적배경이 기술되어있는지 확인한다</li> <li>프로그램의 이론적 기초에 근거하여 프로그램 내용이 잘 구성되어 있는지 확인한다</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>이론적 배경이 기술된 자료 제시</li> </ul>                            |
| 3. 프로그램 효과 | 3-1. 효과성 검증의 신뢰성 | 프로그램 효과검증은 신뢰로운 방법과 절차를 따라 진행 되었나?         | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램의 효과를 검증하였는지 확인한다</li> <li>프로그램의 효과검증을 위한 연구설계, 절차, 측정방법, 결과가 타당하고 신뢰로운지 확인한다</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 효과성 검증이 기술된 자료 제시</li> </ul>                       |

| 평가영역       | 평가요소                | 평가지표   | 확인사항 <sup>14)</sup>  | 근거자료   |
|------------|---------------------|--|--|--|
| 4. 프로그램 운영 | 4-1. 매뉴얼의 체계성       | 프로그램 매뉴얼은 체계적으로 구조화 되었는가?                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램의 목표, 회기별 활동 목표, 주요 내용 소개, 활동 내용, 준비물이 체계적으로 기술되어 있는지 확인한다</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 매뉴얼 pdf파일</li> </ul>                           |
|            | 4-2. 매뉴얼의 가독성 및 명확성 | 프로그램 매뉴얼은 쉽고 명확하게 기술되었는가?                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 매뉴얼은 가독성있게 상세히 작성되어 있는지 확인한다</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 매뉴얼 pdf파일</li> </ul>                           |
|            | 4-3. 운영 환경          | 프로그램을 운영하는 조건이 명확하게 기술되어 있는가?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 운영 조건이 기술되어 있는지 확인한다</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 시간, 장소, 준비물, 유의사항 등을 포함하여 작성된 자료 제시</li> </ul> |
|            | 4-4. 자체 평가          | 프로그램을 자체적으로 평가할 수 있는 방안이 기술되어 있는가?                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>제공된 프로그램을 수혜자의 관점에서 평가할 수 있는 방법이 제시되어 있는지 확인한다<br/>(예:만족도조사, 목표달성척도, 평가회의 등)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>평가도구, 평가방법, 평가인원, 평가결과 등이 작성된 자료 제시</li> </ul>      |
| 5. 연구 윤리   | 5-1. 저작권            | 프로그램의 내용은 타 저작물의 저작권을 침해하였는가?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 내용이 저작자의 재산적 권리를 침해하는 자료, 저작권법에 보호되는 저작물인지 확인한다.</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 매뉴얼 pdf파일</li> </ul>                           |
|            | 5-2. 대상자의 인권        | 프로그램은 대상자의 인권을 침해하였는가?<br>(예 : 다문화적 가치침해 여부, 사회적편견 여부) | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 내용 중 대상자의 권리나 인권을 침해하는 부분이 있는지 확인한다</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 매뉴얼 pdf파일</li> </ul>                           |

## Abstract

---

# Study on a Certification Framework for Youth Counseling Programs

While there has been a rapid growth and development in youth counseling backed by the government's policy initiatives, demands and expectations for it have also expanded in the face of more diverse and serious youth problems. Understaffed and deprived of practical programs to deal with problems, local counseling centers have struggled to meet the growing demands from local communities. For the last two decades, the Korea Youth Counseling & Welfare Institute (KYCI) and many local youth counseling centers have developed a variety of programs, but with little system for management. Many of the programs have faded away without being used, and even for those programs in use, almost no efforts have been made to examine their effectiveness.

To address this absence of systematic quality assurance, it is imperative that we introduce a certification framework to improve the publicness of youth counseling programs and produce quality assured programs. Ensuring high quality of counseling programs will strengthen confidence in youth counseling centers as responsible providers of effective services. Moreover, systematic certification of developed programs will contribute to stable provision and more active use of quality counseling programs.

This study aims to provide a basis for policy-making by developing a tool to assess the quality of youth counseling programs, identifying high quality youth counseling programs, and exploring ways for certification to ensure a successful distribution of the developed programs. More specifically, this study was conducted with the following objectives:

The first objective was to develop an assessment tool for certification (draft) by identifying and analyzing the needs of the adolescent clients of youth counseling centers, professionals at the centers, and youth experts.

Secondly, this study set out to build a framework for certification by conducting a literature

review on certification models as well as case studies on counseling programs and certification schemes both at home and abroad.

With regard to the first objective, we developed a tool for assessment in the following processes: First, we determined the key factors and requirements for youth counseling programs with a literature review to examine research trends, and reflected them in our assessment criteria. Moreover, as a foundational work to develop an assessment tool and a certification framework, we conducted surveys with counselors along with in-depth interviews with professionals in the field of youth counseling and program certification. Then we developed a draft tool for assessment with the inputs from the surveys and interviews, followed by a feasibility study using a Delphi survey and simulated assessment. The final version of the tool was developed as follows after the feasibility study:

First, program objectives are assessed on four criteria (feasibility, clarity, necessity, detailed strategies). Second, designs of the programs are assessed on five criteria (timeliness, consistency between the target participants and the content, consistency between the objectives and the content, qualifications for the operator, theoretical background). Third, effectiveness is assessed on one criterion (reliability of the verification of effectiveness). Fourth, operation is assessed on four criteria (provision of a systematic manual, readability and clarity of the manual, operational environment, and self-assessment). Finally, research ethics is assessed on two criteria (copy rights and human rights of the participants).

On the second objective for a certification framework, we have identified the following components required for certification processes. The first component is a certification body that oversees processes in general for the credibility and promotion of certification. Secondly, an accreditation body serves as a credible organization to prove that the certified program meets the required standards. Lastly, research organizations provide monitoring and feedback to maintain quality of certification. For a successful certification system, the three players—certification bodies, accreditation bodies, and research organizations—need to fulfill their respective roles while working in close coordination with each other.

To illustrate the processes of certification, a certification body manages overall processes from announcement, applications, and collection of data for assessment to actual assessment and notification of the result. A certification board establishes plans for certification and confirms the assessment result. Monitoring and re-certification are also provided as follow-up

management for the certified programs.

It is recommended that actions are taken in the following areas for a successful and stable certification system: First, laying legal grounds is critical to ensure that a certification system works stably for public youth counseling programs. Second, credible assessment tools and certification bodies are required to certify diverse programs developed by different organizations. Third, further studies are needed for certification models. Fourth, training programs to build expertise of certifiers need to be developed. Lastly, efforts to promote the certification system are needed to encourage more active use.