



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2020년 2월
석사학위 논문

다문화가정 자녀의 지역아동센터 이용만족도 분석

조선대학교 대학원

공공행정학과

Uranchimeg Chantsaldulam

다문화가정 자녀의 지역아동센터 이용만족도 분석

2020년 2월 25일

조선대학교 대학원

공공행정학과

Uranchimeg Chantsaldulam

다문화가정 자녀의 지역아동센터 이용만족도 분석

지도교수 이 민 창

이 논문을 공공행정학석사학위 신청 논문으로 제출함

2019년 10월

조선대학교 대학원

공공행정학과

Uranhimeg Chantsaldulam

Uranchimeg Chantsaldulam의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 박희서 (인)

위 원 조선대학교 교수 김진숙 (인)

위 원 조선대학교 교수 이민창 (인)

2019년 11월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

제1장 서론	1
제1절 연구 목적	1
제2절 연구 범위 및 방법	4
제2장 이론적 배경	5
제1절 지역아동센터	5
1. 지역아동센터의 개념	5
2. 지역아동센터의 기능	8
3. 지역아동센터 현황	11
제2절 다문화가정	14
1. 다문화가정의 개념	14
2. 다문화가정의 현황	16
3. 다문화가정 부모의 특성	18
4. 다문화가정 자녀의 특성	21
5. 지역아동센터 이용 다문화가정 자녀의 특성	26
제3절 이용만족도	28
1. 만족도	28

2. 이용만족도	29
3. 이용만족도 조사의 필요성.....	31
4. 본 연구의 이용만족도 개념	35
제3장 연구설계.....	44
제1절 연구개념 및 절차.....	44
제2절 조사 설계.....	46
1. 연구대상 및 자료수집	46
2. 조사 도구.....	47
3. 척도분석	49
제4장 지역아동센터 이용만족도 분석.....	51
제1절 지역아동센터 이용자의 특성 분석	51
1. 학부모 특성	51
2. 아동 특성	52
제2절 지역아동센터 이용자의 만족도 분석.....	53
1. 학부모 만족도.....	53
2. 아동 만족도.....	54
3. 이용자의 만족도 비교 분석.....	54
제3절 지역아동센터 이용자의 특성별 만족도 분석.....	55
4. 학부모의 특성별 만족도.....	55

5. 아동의 특성별 만족도.....	58
제4절 지역아동센터 이용자의 특성에 따른 요인별 만족도.....	60
1. 시설 및 안전.....	60
2. 프로그램.....	61
3. 친구와의 관계.....	62
4. 교사와의 관계.....	63
5. 학습 도구 및 놀이기구	65
제5절 분석 결과의 논의	67
1. 지역아동센터 이용자의 특성.....	68
2. 지역아동센터 이용자의 요인별 만족도.....	69
3. 지역아동센터 이용자 특성에 따른 요인별 만족도.....	71
제5장 결론.....	72
제1절 연구 결과의 요약	72
제2절 정책적 시사점	75
【참고문헌】	77

<표 목차>

<그림-1> 지역아동센터 프로그램	9
<그림-2> 연구개념 및 절차	44
<표 2-1> 연도별 지역아동센터 현황	11
<표 2-2> 시도별 지역아동센터 현황	11
<표 2-3> 연도별 지역아동센터 이용 아동 수	12
<표 2-4> 지역아동센터 특별관리 아동 연도별 현황	12
<표 2-5> 지역아동센터 다문화가정 이용 아동 현황	12
<표 2-6> 다문화가정	15
<표 2-7> 국제결혼 총 건수	16
<표 2-8> 국적별 다문화가정 자녀 수	24
<표 2-9> 연령별 다문화가정 아동 현황	24
<표 2-10> 지역아동센터 시설 및 안전	34
<표 2-11> 지역아동센터 프로그램	35
<표 2-12> 지역아동센터 내 친구 관계	36
<표 2-13> 지역아동센터 교사 관계	36
<표 2-14> 지역아동센터 학습 도구 및 놀이기구	37
<표 2-15> 지역아동센터 시설 및 안전	38
<표 2-16> 지역아동센터 프로그램	39
<표 2-17> 지역아동센터 내 친구 관계	40
<표 2-18> 지역아동센터 교사 관계	41
<표 2-19> 지역아동센터 학습 도구 및 놀이기구	42
<표 3-1> 요인별 만족도 타당성 및 신뢰도 분석	48
<표 3-2> 아동 특성	50
<표 3-3> 학부모 특성	51
<표 3-4> 아동과 학부모의 만족도 비교 분석	54
<표 3-5> 소득에 따른 학부모의 만족도	54
<표 3-6> 국적에 따른 학부모 만족도	55
<표 3-7> 한국어 능력에 따른 학부모 만족도	55

<표 3-8> 한국 거주 기간에 따른 만족도	56
<표 3-9> 학부모의 교육 정도에 따른 만족도	56
<표 3-10> 자녀의 학습능력 향상 요인	56
<표 3-11> 아동 학년별 만족도	57
<표 3-12> 이용 기간에 따른 만족도	57
<표 3-13> 성별에 따른 만족도	58
<표 3-14> 동거자에 따른 만족도	58
<표 3-15> 아동 학년별에 따른 만족도	59
<표 3-16> 이용 기간에 따른 만족도	59
<표 3-17> 아동의 지역아동센터 이용 이유에 따른 만족도	59
<표 3-18> 아동 학년별에 따른 만족도	60
<표 3-19> 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도	60
<표 3-20> 학부모의 소득에 따른 만족도	61
<표 3-21> 프로그램의 분야별 만족도	61
<표 3-22> 아동 학년별에 따른 만족도	61
<표 3-23> 이용 기간에 따른 만족도	62
<표 3-24> 아동 성별에 따른 만족도	62
<표 3-25> 아동 학년별에 따른 만족도	62
<표 3-26> 이용 기간에 따른 만족도	63
<표 3-27> 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도	63
<표 3-28> 학부모의 소득에 따른 만족도	63
<표 3-29> 학부모의 국적에 따른 만족도	64
<표 3-30> 아동 학년별에 따른 만족도	64
<표 3-31> 이용 기간에 따른 만족도	65
<표 3-32> 학부모의 학력에 따른 만족도	65

다문화가정 자녀의 지역아동센터 이용만족도 분석

오란치맥 찬잘돌람

지도교수 : 이민창

공공행정학과

조선대학교

매년 증가 추세를 보이는 내한 외국인 수와 이에 따라 증가하는 다문화가정도 증가하고 있다. 다문화가정은 증가하지만 이주여성들은 언어능력 부족 및 문화 적응 어려움을 호소하고 있다. 모든 어려움의 출발점인 한국어 능력 부족은 자녀 양육에도 부정적인 영향을 미친다. 이를 해결하기 위해 사회복지, 아동복지 정책적 개선도 요구되고 있다. 본 연구는 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정 아동과 학부모를 대상으로 한다. 연구대상이 다문화가정인 이유는 다음과 같다.

첫째, 다문화가정을 이루고 있는 주체는 한국인과 외국인이며, 둘 사이에서 태어난 아기는 한국인으로 자란다. 그러나 그 아동들은 한국어에서 출발하여 정체성 혼란, 언어적 문화적 어려움으로 인해 학교 적응이 어렵거나 교육 습득의 속도가 떨어진다. 그 배경에는 외국인 부모의 언어 능력이 관련되어 있기 때문이다. 외국인 배우자는 아무리 배웠다 하더라도 원어민과 차이가 있을 것이며, 수업 학습 부분에서 바람직한 도움을 못 준다.

둘째, 다문화가정 경제력 수준이 높지 않은 것으로 확인되어 있다. 한국의 다문화가정의 대부분은 한국인 남성과 외국인 여성과의 결혼으로 이뤄지고 있다. 이주여성들의 경제활동은 증가하고 있지만 그들과 결혼한 남성들은 낮은 경제적 수준을 갖고 있기 때문에 빈곤 집단에 속한다.

이러한 특성들로 인해 학업에 후진하지만 학원에 못 가는 다문화가정 자녀들은 지역아동센터를 주로 이용한다. 지역아동센터는 공공서비스 기관이다. 공공서비스는 민간서비스와 달리 배제할 수 없고 경쟁할 수 없는 소비라는 공공재의 특성을 가지고 있다. 무형의 특성을 가진 공공서비스는 이용자가 서비스를 자발적으로 선택하여 이용할 수 있는 선택 권한이 제한될 수밖에 없다. 이에 이용자

들은 서비스의 수준이 낮아도 제공되는 서비스를 거부할 수 없는 것이다. 이 같은 이유에서 이용자들의 이용만족도 조사가 필요하다.

지역아동센터 이용자들의 이용만족도를 조사하여 만족도 높은 서비스와 효율적인 서비스 제공을 위한 정책적 제언을 목적으로 한다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 광주광역시 내 다문화가정 자녀와 학부모들을 대상으로 지역아동센터 이용만족도 설문조사를 실시하였다. 연구자는 선행 연구들을 토대로 지역아동센터 이용만족도에 영향을 미치는 요인으로 ① 안전과 보호, ② 센터 내에서 진행되는 프로그램, ③ 지역아동센터 내 친구와의 관계, ④ 교사와의 관계, 마지막으로 ⑤ 센터 내 학습교재 및 놀이기구를 선정하였다.

사회 인구학적 특성과 이용 실태를 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 집단 특성에 따른 이용만족도의 차이를 파악하기 위해 t-test, 일원배치분산분석(one-way ANOVA), Scheffe, Dunnett T3 분석들을 했다. Cronbach's alpha를 통하여 응답자들의 답변의 타당도 및 신뢰도를 파악했다.

이러한 분석들을 통하여 밝혀진 주요 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 이용만족도에 미치는 영향 요인들의 만족도는 시설안전 및 보호 → 프로그램 → 선생님과의 관계 → 친구와의 관계 → 학습교재 및 놀이기구 순으로 나타났다.

둘째, 학부모는 시설 및 안전하게 보호받고 있다는 요인에서 만족하고, 아동은 실내외 프로그램 요인에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 반면에 두 집단 모두 학습 도구 및 놀이기구 요인에서 가장 낮은 만족도인 학부모는 보였다.

셋째, 이용자의 특성별 만족도에서 초등학교 1~3학년 자녀들이 높은 만족도를 나타냈고, 학부모는 월 소득이 100만 원 미만 집단의 만족도가 가장 높았다.

넷째, 학부모의 한국어 능력에 따른 이용만족도 분석에서 초급 단계인 학부모의 만족도는 높았다.

다섯째, 이용 기간에 따른 아동과 학부모 만족도 분석에서 이용 기간이 가장 짧은 1년인 집단이 제일 높고, 이용 기간이 가장 길었던 5년 이상인 집단은 낮은 만족도를 보였다.

이와 같은 분석 결과들 토대로 다음과 같은 정책적 함의를 도출해 볼 수 있다.

첫째, 지역아동센터 이용 중인 아동과 학부모의 만족도를 높이기 위해 만족도

가 가장 낮았던 학습 도구 및 놀이기구에 대한 예산의 확대와 개선이 필요하다. 이 같은 문제점을 해결하기 위해 정부에만 기대할 것이 아니라 민간단체나 개인들에게서 적극적인 후원도 가능할 것으로 보인다. 이미 사용한 학습 도구는 사용한 아동에게 더 이상 필요가 없어지지만 기관에 보관된다면 매년 새로 들어오는 기관 아동들에게 유익할 것이다.

둘째, 지역아동센터에서 진행되는 실내외 프로그램이 만족도가 높은 만큼 기존 프로그램들의 지속적인 유지와 평가가 이루어져야 할 것으로 보인다.

셋째, 아동의 특성별에서 나타난 초등학교 1~3학년 아동들의 높은 만족도와 이용 기간이 1년인 집단의 가장 높은 만족도 분석에서 확인된 결과는 지역아동센터를 처음 접하거나, 이용했을 때 이용자의 만족도는 높았으나 이용 기간이 길수록 만족도가 떨어진다. 이는 보호 시설로서는 좋지만 계속 다니다 보면 발전이 되지 않은 것을 지적하는 결과로 볼 수 있다.

넷째, 학부모의 가장 낮은 월 소득인 월 100만 원 미만인 집단의 높은 만족도는 정부 아동복지 기관으로서 저소득층에게 긍정적인 평가를 받고 있고, 그들에게 경제적으로 도움이 되고 있다는 것이 확인되었다고 본다. 그러나 사회의 대부분을 차지하는 중간층의 이용과 만족도를 얻기 위해 학습 프로그램 및 교사의 전문성 요인에 대한 노력이 요구된다.

주요어: 다문화가정, 아동복지, 이용만족도, 지역아동센터

An analysis on the Multicultural families' children's Satisfaction level of Local Children Centers

Uranchimeg Chantsaldulam

Advisor : Prof. Lee Minchang, Ph.D.

Department of Public Administration

Graduate School of Chosun University

The number of foreigners in Korea is increasing every year and the number of multicultural families. This policy environment change causes some policy improvements. The study aims to find some policy implications from the children and parents from multicultural families who are using local children centers. Following are the reasons why the study targets multicultural families.

First, the majority of multicultural families is Korean and foreigner couple, and a baby born between the two grows up as a Korean. But the children experience some identity crisis caused from communication capability using Korean language and study achievement at school. This is mainly because of the language skills of their parents. Foreign parents, no matter how much they learn, experience some difficulties in communicating native speakers, and can not provide desirable help in the field of study.

Second, It has been confirmed that the level of economic power of multicultural families is not high. Most of Multicultural families in Korea are made up of inter-marriages between Korean men and foreign women. The economic activities of migrant women are increasing. But because of their husbands are in a low economy level, multicultural families belonged to a

group of poverty. Because of these characteristics, children from multicultural families who are backward in their studies but cannot go to private academies usually use local children's centers. The local children's center is a public service organization. Public services, unlike private services, have the characteristics of public goods: consumption that cannot be excluded and cannot compete. Public services with intangible characteristics are bound to be limited in their right to choose and use services voluntarily. Therefore, users cannot refuse to provide services even if the service level is low. For these reason, the user's satisfaction with the service needs to be investigated.

The purpose of the study is to provide policy suggestions for satisfying services and providing efficient services by surveying the user satisfaction level of the local children center.

To achieve this research objective, the local children's center was also surveyed by children and parents of multicultural families in Gwangju. Based on prior research, the researchers found that the factors affecting the satisfaction level of local children centers as ① safety and protection of the local children center, ② programs conducted within the center, ③ relations with friends in the local children center, ④ relations with teachers, and ⑤ learning materials and toys in the center.

Frequency analysis was conducted to find out the social demographic characteristics and utilization status. T-test, one-way ANOVA (one-way ANOVA), Scherfe, and Dunnett T3 analyses were performed to identify differences in service satisfaction depending on the group characteristics. Cronbach's alpha through reliability and validity of the response of the respondents to understand.

The main findings from these analyses are as follows,

1) Satisfaction of the factors influencing the use satisfaction was in order of facility safety and protection → program → relationship with teachers → relationship with friends → learning materials and rides.

2) Parents were found to be satisfied with the factors of facilities and safety, while children were most satisfied with indoor and outdoor program factors. On the other hand, both groups were seen as the lowest satisfaction in learning tools and toys.

3) In terms of satisfaction level by characteristics of bravery, children in the first to third grades of elementary school showed high satisfaction level. Parents had the highest satisfaction rate among groups with monthly income of less than 1 million won.

4) The satisfaction level of parents, who are in the beginning stage, was high in the analysis of their satisfaction level based on their Korean language abilities.

5) In the analysis of user satisfaction, the group with the shortest period of use is the highest. But more than five years that was the longest period of users have low satisfaction level.

Based on these analysis results, the conclusion is as follows,

1) The budget expansion and improvement for learning tools and rides that had the lowest level of satisfaction are needed to enhance the satisfaction of children and parents who are using local children's centers.

2) Indoor and outdoor programs hosted by local children's centers are highly satisfactory, the existing programs should be maintained and evaluated continuously.

3) Users' satisfaction level was high when they first encountered or used a local children's center, but the longer they use it, the less satisfied they are. It's good for a shelter, but it keeps going. It can be seen as a result of pointing out what has not improved.

4) As a government children's welfare institution, it's receiving positive reviews from low-income people and it was confirmed that they were being financially helpful. However, efforts are required on learning programs and teachers' professional factors in order to obtain the use and satisfaction of the

middle classes, which account for most of society.

Major word: Local Children Centers, User satisfaction, Multicultural family

제1장 서론

제1절 연구 목적

사회, 경제, 정치, 문화, 과학 등 여러 분야에서 세계 여러 국가 간의 교류가 활발해지고, 국가 간 상호의존도가 높아지면서 국가 간 인구가동이 활발해지고, 이주민의 유입이 증가하는 추세를 보이고 있다. 한국도 예외가 아니어서 국제교류가 활발해지고 경제 성장이 진행될수록 많은 외국인이 유입되고 있다. 이로 인해 단일민족을 강조했던 대한민국도 이제는 이미 다문화 사회가 되어 있다. 다문화 사회란 어떤 지역이나 어떤 사회에서 다른 민족, 인종, 계급 등 다양한 집단이 지닌 문화가 같이 존재하는 사회를 의미한다. 2019년 8월에 출입국 관리 사무소에서 발표한 외국인 정책 통계에 따르면 국제결혼, 유학생, 노동자 등의 한국에 들어옴으로 인해 현재 국내에 거주하고 있는 외국인 수는 2,420,198명으로 전월 2,415,714명보다 0.2%(4,484명) 증가하였다(출입국관리사무소 통계정보, 2019.8). 국내 체류 외국인 중 등록 외국인의 수는 1,256,730명, 외국 국적 동포 국내 거소 신고자는 455,078명, 단기체류자는 708,390명이다. 한국 내 외국인 증가율은 19.86%로 확인되어, OECD 19개 국가 중에서 외국인 증가율인 5.89%에 비해 굉장히 높은 것이다. 전체 인구대비 국내 외국인 비율을 살펴보면, 2014년에 3.50%이었으며 2018년에는 4.57%로 증가 추세를 보이고 있다. 체류 외국인을 국적별로 살펴보면, 우즈베키스탄 3.1%(73,822명), 미국 6.5%(156,204명), 태국 8.4%(204,426명), 베트남 9.3%(224,005명), 한국계 중국인을 포함한 중국이 44.6%(1,080,529명)로 나타나고 있어서 중국인이 거의 대부분을 차지하고 있는 것으로 확인되었다. 유입 인구를 유형별로 살펴보면, 한국인과 결혼한 이민자는 163,923명으로 전월 163,104명보다 819명 증가하였고, 국내 외국인 유학생은 188,228명으로 전월 167,757명보다 20,471명 증가하였다(출입국관리사무소 통계정보, 2019.8). 그동안의 추세로 볼 때 이와 같은 증가 추세는 당분간 계속될 것으로 보인다.

또한, 2018년 말 기준 유학생은 전년 대비 18.9% 증가하였으며, 외국인 노동자

수는 2018년 말 기준 총 594,991명에서 단순 기능 인력은 548,140명, 전문인력은 46,851명이었다.

일반적으로 다문화가정은 외국인과 결혼으로 이루어진 가정으로 인식되고 있지만, 실제 법적·학술적 정의는 결혼이민자, 북한 이탈 주민(새터민), 외국인 노동자를 다 포함하여 다문화가정으로 정의하고 있다.

통계청에서 발표한 자료에 의하면 한국인과 한국인 간의 결혼은 감소하고 있지만 외국인과의 결혼은 증가하고 있는 추세이다. 그 중에서 한국인 남성과 한국인이 아닌 외국 국적 여성의 국제결혼이 매년 증가 추세를 보인다. 국제결혼을 하는 이주여성들의 국가는 대부분 몽골, 베트남, 중국, 필리핀, 태국 등 아시아권 나라로 나타났다.

국제결혼이 증가하게 된 이유 중 하나는 “농촌에 있는 총각들을 장가보내기 사업”의 영향으로 보인다. 농촌에는 미혼 여성이 거의 없고, 있더라도 시골에서 농사 같은 일을 하면서 살 의향이 없는 경우가 많다. 그런 이유로 한국의 농촌 총각이 외국인 여성들과의 결혼이 수가 증가하였다.

한국에서 이렇게 다문화가정이 증가함에 따라 다문화가정 자녀들의 어려움 그들과 관련된 사회 문제점들이 발생하고 있다. 예를 들면, 언어 문제(한국어 의사소통 등) 때문에 수업 내용을 못 알아듣는 등 학교생활에 적응하지 못 할뿐만 아니라 집에서도 부모님 언어능력 한계로 인해 학업에 도움을 주지 못하는 경향이 있다. 이주여성들이 일상적인 의사소통에 문제가 없다 하더라도 자녀의 학업을 지도할 수 있는 수준의 한국어 능력을 보유한 경우는 소수에 불과하다. 유학생과 노동자들도 한국어가 제2의 언어이기 때문에 한국어를 모국어로 하는 경우보다 더 자유롭게 한국어를 구사하기 어렵다.

이처럼 다문화가정이 증가하고는 있지만, 언어적·문화적 어려움과 차이 등으로 인해 자녀가 방치와 학대의 대상이 되는 경우도 관찰되고 있으며, 다문화가정 부모의 이혼율도 높은 것으로 확인되는 등, 다문화가정의 다각적인 환경에 아동의 성장이 양호하지 못한 실정이다. 다문화가정 아동들은 언어학습, 정체성 형성, 대인관계 형성과정에서 문제를 보이기도 했고 학교생활에서 학습 준비 부족, 언어와 문화에 적응하지 못한 어머니의 영향 등으로 사회 부적응 문제가 심각해지고 있는 것이 현실이다(오성배, 2005).

구체적으로 2016년도 통계청 자료에 의하면, 다문화가정 자녀들이 한국에서 학교를 다니다가 그만둔 이유는 돈을 벌어야 해서가 14.4%, 편/입학, 유학 준비가 15.3%, 학교 공부가 어려워서가 18%로 제일 높게 나타났다. 요컨대 다문화가정 자녀들은 언어 문제로 인해 학교생활에 적응하지 못하거나 경제적인 문제 때문에 어려움을 겪는다. 이에 더하여 다문화가정 자녀들은 불평등과 차별을 경험하고 있으며 이로 인한 학교생활 적응 과정의 곤란함을 호소하는 것이 현실이다.

통계청뿐만 아니라 사회 각 분야의 지표를 확인할 수 있는 다양한 자료에 의하면 다문화가정 아동들이 겪는 어려움은 문화, 경제, 교육, 사회 등 다양한 분야에서 나타나고 있다는 것을 확인할 수 있다. 다문화가정의 증가 추세와 그에 따른 사회 문제 해결을 위한 다양한 정부 정책 중 아동복지 정책의 중요한 수단으로 지역아동센터를 통한 개입을 들 수 있다.

지역아동센터는 아동복지 정책 수단의 하나로서 학업 능력 향상, 문화 적응, 친구와의 관계 등에서 중요한 역할을 하고 있다. 이 서비스에 대하여 학부모들은 대체로 긍정적이다. 그러나 긍정적이라고 해서 충분한 혹은 명확한 서비스 제공이 되고 있다는 것은 아니다. 사회복지 정책의 결과는 단시간에 직접적으로 확인하기 어려운 것이다. 이런 이유로 사회복지 서비스를 제공하는 기관 이용자들의 평가를 계속 받아야 할 필요가 있다.

지역아동센터의 서비스 이용만족도 조사가 필요한 이유는 다음과 같다.

공공서비스의 품질을 측정하기 위한 대표적인 방법 중 하나는 만족도 측정 방법이다. 그러므로 공공서비스 제공을 담당하는 기관의 성과를 측정하기 위한 수단 중 하나가 서비스 만족도를 조사하는 것이다. 민간 분야의 조사 결과를 보면 민간서비스를 제공하는 회사에 만족감을 느낀 이용자들이 브랜드에 대한 특별한 충성심을 가지며, 좋은 소문(word-of-mouth)을 확산시키고, 회사의 이윤 창출을 유지해준다. 높은 서비스 만족도는 이용자의 충성도를 향상시키고 기업의 평판을 높이며, 가격 탄력성을 감소시키며, 향후 거래의 비용 절감뿐 아니라, 직원들의 효율성을 높일 수 있는 장점을 가진다(Anderson et al., 1994; Chan et al., 2003).

이익을 목적으로 하는 민간서비스와는 달리 공공서비스는 이용자를 경쟁할 수 없고(non-rival consumption), 배제할 수 없는 소비(non-exclusion)라는 공공재의 특성을 가지고 있다. 공공서비스의 비배제성과 비경쟁성은 서비스를 필요로 하는

사람이 필요한 서비스를 스스로 선택하고 이용할 수 있는 권한에 많은 제약을 받을 수 밖에 없다. 그래서 이용자들은 수준 낮은 서비스를 제공되더라도 거부할 수 없는 것이다(임중수, 2003).

선행 연구 결과들에 따르면 다문화가정의 경제적 수준이 높지 않은 것으로 확인되어 있다. 한국 사회에서 다문화가정 이주여성의 경제활동 참여는 증가하고 있지만 국제결혼을 한 한국 남성들은 대체로 소득 수준이 낮아서 다문화가정 대다수가 저소득층을 형성하며(설동훈·이혜경·조성남2006;조희선·양다진·김세리·이남희2010), 경제적으로 안정적인 생활을 하기에는 많은 어려움이 있는 것으로 나타났다(설동훈·윤홍식,2008). 이런 점에서 자녀를 학원에 보내기보다 국가에서 아동복지 정책으로 하고 있는 지역아동센터에 보내는 상태이다.

따라서 지역아동센터를 이용하고 있는 취약층인 다문화가정의 아동과 학부모의 이용만족도를 지속적으로 조사 해야 할 필요가 있다. 이용만족도 조사로 인해 향후 지역아동센터를 이용할 다문화가정 자녀들에게 만족도 높은 서비스와 복지기관으로서 지역아동센터 운영에 있어 효율적인 서비스 제공을 위한 정책적 제언과 서비스 개선 방향 제시를 목적으로 한다. 본 연구를 통해서 지역아동센터에서 특별 층인 다문화가정 아동들에게 만족도 높은 요인은 무엇이며, 어떤 요인에 불만족을 느끼는지를 알아보았다.

제2절 연구의 범위 및 방법

지역아동센터 실태를 알아보기 위해 지역아동센터 서비스를 실제로 제공받는 아동과 학부모들의 실태조사 분석이 필요하다. 또한, 서비스 제공뿐만 아니라 아동권리의 부분에서 지역아동센터의 실제 이용자인 아동들의 이용만족도에 주목해야 하며, 기관 서비스를 이용한 아동은 어떠한 요인에 만족하는지에 주목할 필요가 있다. 구체적으로는

첫째, 지역아동센터의 기관특성, 아동의 특성에 대한 실증조사를 통해 전체적인 지역아동센터 현황을 알아볼 필요가 있다.

둘째, 아동복지 기관인 지역아동센터를 이용하는 아동들이 제공 받는 서비스에

대한 실증적인 만족도 조사 연구는 우선적으로 필요하다. 또한, 아동 특성에 따라 서비스를 이용하고 있는 아동이 느끼는 만족도(시설 및 안전, 지역아동센터에서 제공되는 프로그램, 교사와의 관계, 친구와의 관계, 학습 도구 및 놀이기구의 만족도)가 어떻게 다른지에 대한 연구가 필요하다.

본 연구의 방법은 실증적 연구 방법과 문헌 연구 방법을 통해 이루어졌다. 이를 위해 첫째, 다문화가정, 지역아동센터의 현황, 기능 등을 파악하기 위해 관련 논문, 및 관련 기관의 자료 등의 문헌을 검토하였다. 둘째, 선행연구를 통해 지역아동센터의 이용과 관련된 변수들을 검토하고 5가지 요인(시설 및 안전, 프로그램, 친구와의 관계, 교사와의 관계, 학습 도구 및 놀이기구)을 도출하여 조사하였다. 셋째, 광주광역시 내 이주여성연합회, 다문화가족지원센터, 메디웰 광주의료광관지원센터, 지역아동센터, 하남 몽골 교회 등 다문화가정을 이루고 있는 여성들이 주로 가는 기관들을 방문하여 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정 아동(초등학교 1학년 이상)과 학부모를 대상으로 하여 약2개월 간 1:1면접조사를 통해 설문 조사를 실시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 지역아동센터

1. 지역아동센터의 개념

아동복지법 제16조 1항 11호에서는 지역아동센터를 아동복지시설의 한 유형으로 보고 “지역사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 시설이다”라고 규정하고 있다.

1960~1970년대 급속히 증가한 도시화, 산업화를 겪으면서 빈부격차 심화, 벗어날 수 없는 빈곤, 국가 경제 어려움, 해체가정 및 이혼 증가로 인해 사회 양극화

가 높아지면서 빈곤 아동이 지속적으로 증가하였다. 그 수는 현재 약 100만 명으로 추정되며 이중 기초 생활 수급권자 23만명, 차상위 아동 47만 명, 결식아동 30만 명, 해체가정의 아동 34만 명 정도인 것으로 보인다(강명순, 2007). 이러한 사회변화에도 불구하고 빈곤 아동을 위한 사회안전망은 미비하고 복지체계의 형성속도의 차이로 인하여 복지 사각지대가 형성되어 아동들이 방치되어왔다는 비판이 있다. 이에 그동안 꾸준히 지역사회에서 빈곤 아동의 통합적인 복지서비스를 제공하여 아동보호를 담당해 온 지역아동센터는 '04년 법제화를 통해 보건복지부의 지원을 받게 되면서 전국의 빈곤 지역을 중심으로 빠르게 확산되었다(이경림, 2007).

사회에서 방치되고 소외된 환경에서 성장하게 된 도시 빈곤층의 아동들은 교육적, 경제적, 문화적, 사회 심리적 지원이 열악하여 많은 문제에 놓였다. 학습능력의 저하, 신체 발달의 불균형, 사회성 부족, 정서적 불안과 자신감 부족 등의 문제와 이러한 이유로 인해 일탈 및 비행은 사회적 문제가 되었다. 따라서 이러한 문제에 대응하기 위해 종교단체나 민간단체가 빈민 지역 안에 들어가 그들과 함께 생활하면서 빈민 지역의 문제를 공유함과 동시에 그 지역 청소년들을 위한 공부방 활동을 시작하게 되었다(강명순, 2007).

1997년에 일어난 한국 외환 위기로 인해 새로운 빈곤층이 증가하게 되었고 실직, 가족폭력, 가족해체 등 여러 위기에 처한 아동이 급격히 증가하면서 공부방이 필요한 이들이 많아졌다. 주로 빈곤층의 자녀들이 이용하는 공부방은 사회의 관심을 받기 시작했다. 이를 출발점으로 하여 공부방이 급격히 전국적으로 증가하게 되었으며, 2000년대 초에 사회 문제로 아동의 빈곤 문제를 인식하고자 하는 소수 공부방을 중심으로 공부방의 기능과 명칭을 지역아동센터란 명칭으로 변경하고 법제화하려는 노력이 시작했다. 그 결과 2004년에 개정된 아동복지법에 근거하여 지역아동센터는 법정 아동복지 시설로 편입되었다.

공부방 때부터 활동한 사랑나눔회는 아동복지법 재개정을 위한 법제화 과정에서 핵심적인 역할을 하였으며 사랑나눔회(2004)에서는 지역아동센터를 다음과 같이 정의하고 있다.

첫째, 빈곤 지역에서 요보호아동과 청소년을 대상으로 한 지역사회 아동복지 서비스를 통합적으로 제공하여 건강하고 안전한 양육과 보호를 목적으로 하는 시

설이다.

둘째, 취약아동이 가정의 부모의 가출 또는 맞벌이나 빈곤 등에 의하여 바람직한 보호를 받기 어려울 때 아동들에게 적절한 보호와 서비스 학습지도를 기본으로 하는 시설이다.

셋째, 지역사회에서 아동의 서비스 접근성이 가장 좋은 소규모 운영 시설로 정의하고 있다.

지역아동센터는 빈곤 아동을 중심으로 시작되었지만 2004년 지역아동센터 법제화 이후보다 넓은 의미와 기능을 가지게 되었고, 일반아동까지 포괄할 수 있는 시설이다. 현재 지역아동센터 이용 아동 중 거의 반인 34.4%를 일반 맞벌이 가정아동이 차지하고 있다. 이처럼 지역아동센터는 빈곤 아동만을 위한 정책이 아니며, 여러 가지 위기에 처해있는 저소득, 조손, 맞벌이, 한 부모, 다문화가정의 아동들 등 지역 내의 전체적인 아동을 대상으로 이루어지고 있다(이영아, 2017).

개정된 「아동복지법」 제16조에 따르면 지역아동센터는 “지역사회 아동의 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 시설”로 규정되어 있어 학대 아동 보호 사업, 아동 주간 보호 사업, 방과 후 아동지도사업, 아동가정 자원 사업, 아동 전문상담사업, 공동생활 가정 사업 등을 할 수 있는 기관이다.

또한, 지역에서 보호가 필요한 아동에게 지역사회 안에서 사회복지 통합서비스를 제공하여 건강하고 안전하게 보호·양육하는 것을 목적으로 하는 시설, 가정의 빈곤이나 부모의 가출 또는 맞벌이 등에 의해 적절한 보호를 받기 어려운 환경에 있는 취약아동의 권리를 보호하기 위하여 아동의 생존권, 복지권, 문화권, 발달권, 학습권이 보장되도록 돕는 시설, 아동을 위한 지역의 열린 문화공간으로서 다양한 프로그램 제공을 통한 건전한 성격 형성과 비행 예방의 역할을 하고, 간식과 식사 등의 제공으로 영양공급과 성장을 돕는 시설이라고 할 수 있다(이혜경, 2007). 그리고 기관 내에서 생활하는 시설이 아니라 이용하는 시설로서 지역아동센터는 아동의 가족을 유지하면서 지역사회 내에서 종합적인 서비스를 이용할 수 있다. 이런 서비스는 아동에게 태어나서 자란 가정과 지역사회에 대한 소속감을 유지할 수 있도록 지지해주며, 지역아동센터 역시 지역사회의 한 자원으로써 지속적으로 존재하여 지역센터와 아동 간에 친밀함이 지속됨으로써 영향력

을 가진 사회적 지지체계로 의의를 지닌다.

2002년에 열린 공청회는 공부방을 법제화하기 위해서였으며, 지역아동센터의 개념을 그때의 자료집에서는 다음과 같이 정의하고 있다.

첫째, 빈곤 지역에서 맞벌이 가정 아동, 한 부모 가정 아동, 방임 방치되는 아동을 보호하고 정서적, 문화적, 신체적으로 잘 성장할 수 있도록 돕는 곳이다.

둘째, 아동의 가족지원과 생활교육 외에 생존교육, 빈곤퇴치 등과 같은 빈곤 지역 문제를 해결하기 위한 공동체이다.

셋째, 빈곤 지역 아동 또는 그들의 가정이 사회적인 보호망 안에서 안전하게 보호받을 수 있도록 빈곤 현장의 자료와 정보를 확인하고 그들의 목소리를 사회에 낼 수 있도록 도움을 제공하는 곳이다.

넷째, 지역사회의 생태 체계적인 환경 안에서 아동을 중심으로 지역사회, 가족과 학교의 문제를 해결하는 곳이다.

이와 같은 지역아동센터를 법에서 정의하고 있는 것처럼 지역사회 내 빈곤 아동들을 포함한 빈곤층에 속하지 않은 아동도 아동복지 서비스가 필요한 아동은 누구나 이용할 수 있는 통합적이고 예방적 복지 기능을 담당하는 1차적인 아동 복지시설로서 중요한 역할과 기능을 담당하고 있다(이경림외,2007). 지역아동센터에 아동을 보내는 양육자로서 아동 양육에 필요하고 부족한 부분들인 주양육자를 대신하는 일상적인 생활교육, 부족한 학교 교육 보충, 학습지도, 방과 후 보호, 야간 보호, 문화체험기회 제공 등을 기대하고 있는 것으로 조사되었듯이(강명순, 2007), 지역아동센터 아동의 주양육자는 아동 양육과 교육, 보호에 관심 있는 가족 적응 유연성을 가지고 있는 의미 있는 보호자라는 강점을 가지고 있다.

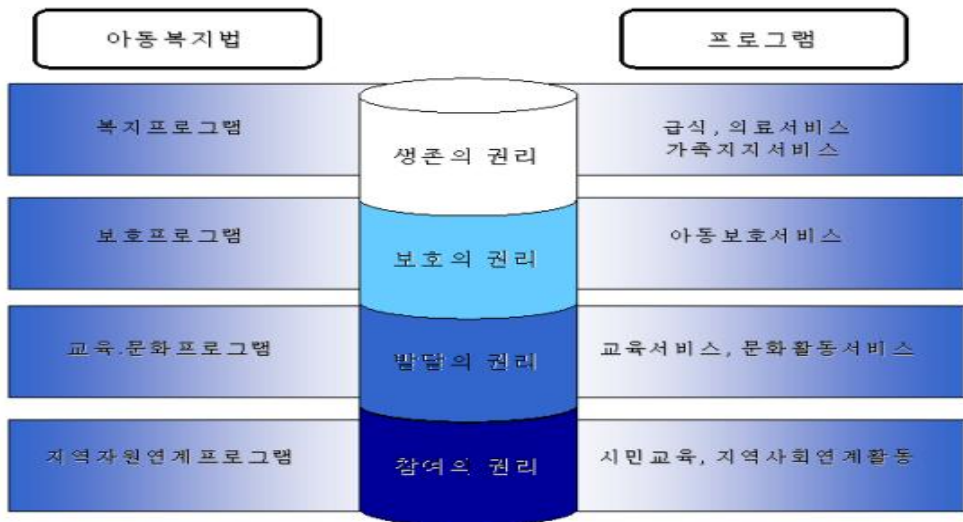
2. 지역아동센터의 기능

지역아동센터는 지역사회를 이루고 있는 부분으로서 지역사회의 아동 및 그들 가족의 욕구에 대한 서비스를 제공하고, 아동·청소년의 권익을 위해 빈곤 현장의 자료와 정보를 확인하고 목소리를 낼 수 있도록 돕는다. 지역사회의 각종 활동에 대한 지역주민 일원으로서 참여하거나 혹은 센터의 활동에 대한 다양한 방식을 통해 지역주민들을 참여시키는 활동을 하여 지역사회와 교류하고, 또 지

방정부나 지역사회기관과의 관계 속에서 아동복지서비스를 전달하는 전달체계의 한 부분으로서의 기능을 수행하기도 한다(서유나, 2006).

지역아동센터의 기능은 다음과 같다.

- 1) 아동의 건강한 신체적 발달 및 심리 정서적 안정 기능 강화
- 2) 지역사회 부분 주체로서 아동의 안전한 보호와 권리보장
- 3) 아동의 학습능력 제고, 학교 부적응 해소
- 4) 일상생활, 학교생활의 유지 및 적응력에 도움
- 5) 위기가정 및 빈곤 아동에게 가족 기능 보완 및 지원
- 6) 지역사회 자원확보, 발굴 및 지지망 강화
- 7) 지역사회 내 아동 문제에 대한 사전예방적 기능 및 사후 연계 지역아동센터
를 지역사회 내 보호를 필요로 하는 아동부터 일반아동까지 다 이용할 수 있다.



<그림 1> 지역아동센터 프로그램

지역아동센터의 기능을 다음 3가지 내용으로 종합할 수 있다.

첫째, 아동복지 기관인 지역아동센터는 지역사회의 보호가 필요한 아동에게 보호와 지원 시행할 수 있는 정부 정책기관이며 소규모이용 시설이다. 지역마다 있

기에 쉽게 접할 수 있고, 이용 아동과 학부모들에게 생활 시설이나 대규모 이용 시설에 비해 아동들이나 학부모에게 부정적인 느낌을 주지 않는다. 즉, 낙인이 적다고 할 수 있다. 지역아동센터의 기능은 보편적인 현대사회에서 빈곤 지역이나 농촌이 아니더라도 아동의 보호가 필요한 가정에 지역 구성원들을 위한 기관이 될 것이다.

둘째, 지역아동센터는 정부 아동복지 정책으로서 아동과 쉽게 접한다는 이유에서 아동 한 명 한 명의 필요에 맞는 서비스를 제공 가능하다는 장점이 있다. 아동의 가정환경과 사회 환경 등의 욕구에 따른 서비스를 지원한다면 아동을 위한 센터로의 기능을 충분히 하는 것이다.

셋째, 지역아동센터는 보편성의 원리에 충실하며 예방적일 수 있다. 가능성이 있는 문제 예방에 효과적인 이유는 항상 가족과 양육자, 지역사회의 지원을 연계하며 아동을 지원하고, 보호하기 때문이다. 지역의 중심에서 아동을 돌본다는 것은 지속적인 지원이 가능하다는 이야기가 된다(이혜경, 2007).

행정구역상으로 지역아동센터는 가장 작은 읍·면·동에 위치하고 있어서 아동의 접근이 쉬우면서 지역지원 연계와 배분도 아동에게 꼭 필요한 욕구와 특성에 맞는 개별화된 서비스를 제공할 수 있다. 따라서 아동복지 서비스 전달체계 1차 기관으로서 지역사회 안에서 역할을 담당한다. 특히 여러 위기 상황에 놓은 지역사회 내의 필요한 아동복지 서비스가 필요한 빈곤 가정 아동의 경우는 적절한 시기에 받음으로써 가족으로부터 분리되어 보호 시설로 가는 것을 예방할 수 있다.

이와 같이 지역아동센터는 부모의 이혼 및 별거, 가정의 빈곤이나 가출 등 가정 문제로 인한 가족해체의 가정, 한부모 가정, 맞벌이 가정, 다문화가정 등의 가정 내에서 바람직한 양육과 보호를 받지 못하는 만 18세 미만의 아동을 대상으로 아동복지의 통합적인 서비스를 제공하는 시설이라고 할 수 있다. 지역아동센터의 사회 아동복지 통합적인 서비스는 아동의 기본생활교육, 문화생활, 급식 제공, 아동심리 상담, 학습지도 등의 여러 가지 유익한 프로그램을 진행하고 있다. 그리고 가족 기능 강화를 위한 부모 상담 및 교육, 생계지원, 지역사회연계 및 옹호 활동, 사례관리, 자원봉사자 관리 등의 아동 사회복지 기능을 강화한 복지 시설로 명칭과 기능이 맞는 사회복지 전달체계라고 할 수 있다.

3. 지역아동센터 현황

2019년에 발표한 2018년 12월 말 기준 지역아동센터 중앙지원단에서 지역아동센터 통계조사보고서에 의하면, 2017년 4,189개소에서 2018년에 신고하고 운영 중인 전국 지역아동센터 총 4,211개소로 작년보다 증가한 것으로 조사되었다. 2004년 법제화 이후 신고제로 운영되면서 법제화 이전 공부방 형태로 운영 중이었던 시설들의 신고 및 조건부 신고로 인해 신규 신고센터는 급격히 증가하였다가 점차적으로 증가폭이 둔화되었다. 2018년 신규 신고센터는 총 98개소인 것으로 나타났다.

<표2-1> 연도별 지역아동센터 현황

연도	운영된 센터 수	신규 신고 센터수
2015	4102	256
2016	4107	207
2017	4189	102
2018	4211	98

출처: 지역아동센터 통계조사보고서, 지역아동센터중앙지원단 (2018년 12월)

시도별 지역아동센터 현황을 살펴보면, 경기지역이 789개소(18.7%)로 가장 많으며, 다음으로 서울 454개소(10.8%), 전남 378개소(9.0%) 순으로 조사되었다.

<표2-2> 시도별 지역아동센터 현황

구분	지역아동센터 신고 현황	
	센터 수	비율
전체	4211	100.0
서울	454	10.8
부산	212	5.0
대구	200	4.8
인천	178	4.2
광주	308	7.3
대전	144	3.4
울산	56	1.3
세종	13	0.3
경기	789	18.7
강원	172	4.1
충북	184	4.4

충남	238	5.7
전북	285	6.8
전남	378	9.0
경북	271	6.4
경남	263	6.2
제주	66	1.6

출처: 지역아동센터 통계조사보고서, 지역아동센터중앙지원단 (2018년 12월)

2018년 12월 말 기준 총 4,211개소의 지역아동센터 중 분석 가능한 시설 4,138개소에 대한 이용 아동 수는 109,610명으로 조사되었으며, 2017년 108,578명에 비해 1,032명(0.0%) 증가하였다.

<표2-3> 연도별 지역아동센터 이용 아동 수

연도	2014	2015	2016	2017	2018
이용 아동 수	108,936	109,661	106,668	108,578	109,610

출처: 지역아동센터 통계조사보고서, 지역아동센터중앙지원단 (2018년 12월)

학령별로 살펴보면, 미취학 아동은 1,798명으로, 2016년 큰 폭으로 감소한 후 2년간 감소 추세였다가 2018년에는 전년 대비 687명(61.8%)이 증가하였다. 증가한 이유는 2018년 제도 개정으로 형제나 자매가 이용하는 경우 미취학 아동도 함께 이용할 수 있도록 기준을 바꾸었기 때문이다. 초등학생은 87,501명으로, 2017년부터 초등학생 수의 증가폭이 커져 전년대비 2,795명(3.3%)이 증가하였다. 초등학교 저학년은 43,438명, 초등학교 고학년은 44,063명으로, 2017년에 비해 각각 1,468명(3.5%), 1,327명(3.1%)이 증가한 것으로 조사되었다. 중학생의 경우에는 16,321명으로 전년 대비 1,242명(7.1%) 감소하였으며, 고등학생은 3,902명으로, 전년 대비 283명(6.8%) 감소한 것으로 나타났다.

<표2-4> 지역아동센터 특별관리아동 현황

구분	2014		2015		2016		2017		2018	
	아동 수	비율	아동 수	비율	아동 수	비율	아동 수	비율	아동 수	비율

전체	13,259	100.0	15,435	100.0	16,106	100.0	19,307	100.0	22,202	100.0
장애	2781	21.0	2708	17.6	2380	14.8	2588	13.4	2690	12.1
다문화가정	10,028	75.6	12,229	79.2	13,343	82.8	16,358	84.4	19,027	85.7
북한이탈주민	450	3.4	498	3.2	383	2.4	424	2.2	485	2.2

출처: 지역아동센터 통계조사보고서, 지역아동센터중앙지원단 (2018년 12월)

표에서 나온 바와 같이 다문화가정 아동은 특별관리 아동 중에서 큰 비중을 차지하고 있으며, 매년 급속도로 증가하는 추세를 보인다. 본 표에서 다문화가정 아동과 북한 이탈주민 아동을 나누어 조사를 했지만 연구자는 이 두 집단을 합한 의미로 다문화가정을 정의하고 있다.

“2018년 말 기준 전국 지역아동센터 통계조사보고서”의 시도별 특별관리 아동 이용 센터 현황 표에 의하면, 광주광역시 내 장애 아동 시설은 74개소, 다문화가정 아동이 다니는 시설 수는 196개, 북한 이탈주민가정 아동 시설은 8개로 나와 있다.

그리고 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정 아동은 총 19,027명으로, 전체 이용 아동 수 109,610명 대비 17.4% 수준으로 나타났다. 다문화가정 아동은 부모(어머니)의 국적에 따라 베트남 아동이 8,838명(46.2%)으로 가장 많은 비율을 차지하며, 필리핀 아동이 2,687명(14.0%), 중국(조선족) 아동이 2,474명(12.9%) 순으로 조사되었다.

<표2-5> 지역아동센터 다문화가정 이용 아동 현황

구분		아동 수	비율
다문화가정 아동(실인원)		19,512	-
다문화가정 아동 유형	전체	19,617	100.0
	베트남	8,838	45.0
	필리핀	2,687	13.7
	중국(조선족)	2,474	12.6

	중국	1,886	9.6
	일본	602	3.0
	몽골	387	2.0
	태국	272	1.4
	미국	41	0.2
	그 외 국가	1,944	10.0
	북한 이탈주민	485	2.5

출처: 지역아동센터 통계조사보고서, 지역아동센터중앙지원단 (2018년 12월)

제2절 다문화가정

1. 다문화가정의 개념

글로벌리즘으로 인해 지구가 하나의 경제 공동체가 되었고, 국경을 넘어 사람들이 활발하게 이동하고 있다. 역사적으로 한국에 이주해 온 이주자는 화교를 필두로 하여 외국인 노동자, 새터민 그리고 국제결혼이주자 등이나 지금까지 이루어진 주요 연구(조영달, 2006,1)에서는 다문화가정을 국제결혼가정, 외국인 근로자가정, 새터민 가정으로 한정하고 있다.

한국에서는 “우리와 다른 민족·문화적 배경을 가진 사람들로 구성된 가정을 통칭하는 것으로 사용되고 있으며 그에 따른 정책대상으로는 국제결혼가정 자녀와 외국인 근로자 자녀를 포함하고 있다”고 정책적으로 규정하고 있다(교육인적자원부,2006).

선행연구 중 설동훈(2009)의 연구에 의하면 한국 사회에 존재하는 다문화가정의 형태를 3가지로 나누어 볼 수 있다고 주장하였다.

첫째, 1950~1960년대 한국전쟁으로 인해 한국에 온 미국 군인 남성과 한국인 여성의 결혼 위주로 가정을 이루었던 시기의 다문화가정이다. 이 다문화가정들은 미국 군인들이 사는 촌 주변에 가정을 꾸리거나 남편을 따라 미국으로 이주하였다.

둘째, 1980년대 이후에 나타난 다문화가정이며, 이 시기의 한국은 급격한 경제력의 성장으로 한국인의 해외 진출과 외국인의 국내 입국이 증가하였다. 그 과정에서 한국인 여성과 외국인 남성 전문직 종사자의 결혼이 더불어 증가하게 되었다.

다.

셋째, 1990년대부터 시작한 ‘농촌 총각 장가보내기’ 운동으로 국제결혼이 새롭게 시작하면서 형성된 외국인 여성과 한국인 남성으로 이루어진 다문화가정이다.

처음에는 종교단체로 인하여 집단 결혼이 활성화되기 시작하였고, 이후 결혼 중개업자로 통한 아시아계 외국인 여성들이 한국으로 들어와 국제결혼을 하여 생활을 하는 경우가 대다수를 이루고 있다. 국제결혼은 한국보다 상대적으로 경제 수준이 낮은 나라들의 많은 외국인 이주여성들이 국내로 유입되면서 한국인 남성과의 이 시기에 이루어진 결혼이 증가하였다. 결혼이민자에 대한 조사에서 총 결혼이민자의 88%가 여성이라고 나타났으며, 대부분의 다문화가정이 한국인 남성과 외국인 여성으로 이루어져 있다는 것을 알 수 있다. 이런 다문화가정의 자녀 중 54.3%가 아시아계 혼혈인 것으로 보아, 주로 동남아시아나 중국과 같은 지역의 여성들이 한국의 다문화가정을 이루는 것을 알 수 있다(보건복지가족부, 2008).

한국에서 다문화가정을 정의할 때는 결혼이민자, 외국인 노동자, 북한 이탈 주민(새터민)을 말하고 있다. 그러나 선진국에서는 그 사회와 지역에 거주하고 있는 장기거주 외국인도 전부 포함하고 있다. 더하여 장애인을 다문화에 대한 범위에 포함하는 국가도 있다. 장애인의 삶과 생애 주기의 모습, 살아가는 일상생활을 살펴보면 일반인들과는 다른 삶의 문화를 가지면서 살아가고 있음을 알 수 있다. 이러한 이유로 인해 학자마다 또는 국가마다 다를 수 있지만 확실한 것은 장애인들의 삶도 다문화가정이라고 볼 수 있다. 그러나 한국에서의 다문화 관련 법에서 규정하고 있는 다문화가정의 범위의 대상은 매우 좁게 정의되어 있다(김범수 외, 2010). 다문화가정의 개념을 살펴보면 2011년 4월 4일 개정되어 2011년 10월 15일 시행된 다문화가정 지원법에 의하면 다문화가정(다문화가족)이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 가족을 말하는 것으로 ㉠ 「재한 외국인 처우 기본법」 제2조 제3호의 결혼이민자(대한민국 국민과 혼인한 적이 있거나 혼인 관계에 있는 재한외국인)와 「국적법」 제2조부터 제4조까지의 규정에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족과 ㉡ 「국적법」 제3조 및 제4조(귀화에 의한 국적 취득)에 따라 대한민국 국적을 취득한 자와 같은 법 제2조부터 제4조까지의 규정에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가정으로 정의하고 있다.

선행연구 서종남(2010)의 연구에 의하면, 이주근로자 가정은 국적이 다른 사람들이 한국에서 결혼하여 사는 가정, 같은 국적의 사람들끼리 결혼한 가정, 한국 사람과 결혼한 가정이 있다. 이들은 자신의 나라의 문화와 현재 사는 국가인 한국의 문화와 더하여 이중, 삼중의 문화 속에서 생활하고 있어서 이들을 다문화가정이라고 정의한다. 다문화가정 구성 및 유형 특징은 다음과 같다.

<표2-6> 다문화가정

유형	특징
이주근로자가정	외국인 근로자의 한국에서 결혼으로 이루어진 가정 본국에서 결혼하여 형성된 가족이 국내에서 이룬 가정
국제결혼가정	한국인(남과 여)과 외국인(남과 여)의 결혼으로 이루어진 가정
북한 이탈가정	북한에서 이탈하여 대한민국의 국적을 취득한 자가 이룬 가정

출처: 서혁. 2007, 이지애. 2008, 서종남. 2010

본 연구에서는 다문화가정 자녀와 부모를 즉, 다른 국적을 가진 남성과 여성의 국제결혼으로 이루어진 가정과 그들의 자녀를 지칭한다. 특히 다문화가정 부모로 한국인 남성과 외국인 여성을 지칭한다. 그리고 외국인 근로자, 유학생 등 한국에서 오래 가족끼리 지내는 가정과 그들의 자녀로 한정하여 사용한다.

2. 다문화가정 현황

세계화로 인해 지구는 하나가 되었고, 이에 따라 사람들은 국경을 넘어 활발히 이동하고 있다. 특히 1990년대 이후 아시아 국가에서 이주해 오는 여성들의 증가로 인해 한국 남성과의 결혼도 따라서 증가하였다. 이러한 배경에 의하면 1996년도에는 39,960건이며, 그 후 1999년도에 IMF를 거치면서 그 증가세가 잠시 주춤하였다가 최근에는 폭증하고 있는 추세이다(서종남,2010;이태욱, 2006).

2011년도 통계청 자료에 의하면, 2010년 외국인과의 혼인은 2009년보다 900건 증가하여 34,235건이었다. 이들 중 한국인 남성과 외국인 여성의 혼인은 전년보

다 4.5%(8000건) 증가한 26,300건이다. 반면, 한국인 여성과 외국인 남성의 혼인은 8000건으로 전년보다 2.4% 증가하였다. 2017년에 다문화가정은 2016년의 316,000 가정보다 0.9% 증가하였다(통계청 2019). 2010년 통계에 따르면 외국인과의 혼인 중 대부분인 76.7%를 외국인 여성과의 결혼으로 이루어진 다문화가정이 차지하고 있다. 지금까지 증가 추세를 보아 결혼이주여성의 증가는 앞으로도 계속 증가할 것으로 보인다. 2015년에서 2017년까지 한국인과 외국인의 결혼 현황을 살펴보면 다음과 같다.

<표2-7> 국제결혼 총 건수

	2015	2016	2017
국제결혼 총 건수	21,274	20,591	20,835
한국 남자+외국인 여자	14,677	14,822	14,869
중국	4,545	4,198	3,880
베트남	4,651	5,377	5,364
필리핀	1,006	864	842
일본	1,030	838	843
캄보디아	524	466	480
태국	543	720	1,017
미국	577	570	541
기타	1,801	1,789	1,902
한국 여자+외국인 남자	6,597	5,769	5,966
일본	808	381	311
중국	1,434	1,463	1,523
미국	1,612	1,377	1,392
캐나다	465	398	436
호주	254	197	203
기타	2,024	1,963	2101

출처: 통계청, 인구동태통계연보 2018년12월

<표2-7>의 국제결혼 총 건수에서 알 수 있는 것처럼 한국 국제결혼의 대부분은 외국인 여성과 한국인 남성 간의 결혼이 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 2006년 대통령자문 빈부격차 차별시정위원회에 의하면, 이러한 증가 현상은 사회 전체의 여성의 경제활동 참가율 증가와 고학력화 그것으로 인해 결혼 나이가 늦어지고 독신자 비율이 높아지는 결과를 낳았다. 즉, 결혼하고자 하는 사람들이 결

혼 배우자를 구하지 못하는 교란 현상이 주요 요인이라고 보고 있는 것이다. 특히 경제력 낮은 남성들이나 농어촌 거주 층각들이 국내에서 결혼 배우자를 찾지 못해서 외국에서 온 결혼이주여성들에 대한 요구가 높아지는 이유이다.

<표 2-7> 국제결혼 총 건수에 따르면, 한국인 남성과 결혼한 외국인 여성들은 매우 다양한 국적을 지니는 것으로 나타나 있다. 최근에 결혼이주여성의 국가에 나타난 큰 변화는 한국 남성들의 베트남 여성과의 혼인율이 증가하고, 늘 많던 중국 여성과의 혼인율은 감소하고 있다는 것이다. 이처럼 아시아계 한국보다 경제력이 낮은 개발도상국의 국제결혼이 증가하는 것은 경제적 요인이 우선순위가 고 노동 이주 또는 국제결혼 중매업체의 확산에 따른 국제결혼 시장의 확대라는 환경과 밀접한 관계가 있다(이태옥, 2006). 다문화가정이 늘어나는 수치에 따라 다문화가정의 자녀 수도 점차 증가하고 있다. 2000년대 초 한국 내 다문화가정 자녀의 현황을 살펴보면 103,484명이었으며, 이 중 만 7세~12세가 26.7%, 6세 이하가 59.6%로 영유아가 대다수를 차지하고 있다.

3. 다문화가정 부모의 특성

다문화가정을 이루는 남성과 여성의 결혼은 다양한 사회적 요인에서 출발했다. 한국으로 시집온 이주여성들은 크게 본국에서의 경제적 어려움이 있거나 종교적 이유가 원인이 되기도 한다. 다문화가정들은 다양한 출발점을 가지고 있지만 모두 외국이라는 서로 다른 문화권에서 생활하다 보니 공통으로 대부분이 느끼는 어려움이 있다.

1) 문화 적응

다문화가정 결혼이주여성들은 문화 차이로 인해 생활 속 어려움을 겪고 있다는 연구들 결과 종합하면 한국에서의 여성의 지위와 본국에서의 여성의 지위가 달라 갈등과 혼란에 빠진다고 나온다. 또한, 한국의 고정된 성 역할과 가부장적 가정 분위기, 특히 여성들의 자녀 양육 부담과 과중한 가사 때문에 가정 내 아내와 남편의 역할을 받아들이지 못하여 때론 갈등을 빚게 된다.

선행연구 김갑성(2006)의 연구에 의하면 익숙하지 않은 본인의 문화와는 다른 한국의 문화를 받아들이면서 한국 문화에 적응하려고 결혼이민자 여성들은 스트

레스를 받고 있으며, 한국의 가부장적인 문화와 관습은 외국인 여성들에게 매우 힘든 요인으로 작용하고 있다. 남성 위주의 문화, 권위적인 남편의 태도, 시부모에 대한 의존, 며느리의 업무 과중 등은 모군이 강한 나라나 사회주의 국가 출신의 외국인 여성들에게는 이해하기 어려운 점이다.

다문화가정 결혼이주여성(남성)의 문화 적응 어려움에 대한 연구와는 달리 김민정(2010)의 연구에 의하면 결혼이주여성들의 삶의 만족도 및 사회 문화적 적응은 보통의 수준을 지니고 있으며, 대체로 양호한 적응 수준이라고 한다. 또한, 한국 생활을 하면서 스스로의 노력과 다양한 지원 체제로 점점 긍정적으로 변화되어 가고 있다고 나왔다.

2) 교육 기관과의 관계

교육과 관련된 기관에 자녀를 보내는 다문화가정 부모들은 많은 어려움에 직면한다. 전현주(2009)의 연구에 의하면 다문화가정의 이주여성 어머니와 교사와의 관계는 의사소통의 기본적 수단인 언어가 자연스럽게 공유되지 못하는 상황이 쉽게 발생하므로 의사소통의 기회가 감소하고 심리적 거리감을 느낀다. 금지윤(2008) 연구에 따르면 다문화가정 부모들이 교육 기관에 적응하기 위해서는 적어도 6개월 정도의 시간이 걸리는 것으로 나타났다. 이것은 교육 기관에 적응하려는 부모들이 그들의 자녀보다 더 많은 시간이 걸리는 것으로 조사되었다.

곽정선(2011)의 연구에 의하면 학교뿐만 아니라 자녀가 유치원에 다니는 기간부터 의사소통의 어려움을 겪고 있다고 한다. 다문화가정 어머니는 보육 기관과 유치원 교사와의 관계에서도 의사전달이 안 되어 어려움을 호소하고 있다. 가정에서도 자녀의 특이사항에 대해 전달하고, 유치원에서의 생활을 가정에 알려주기 위해 사용되는 '일일 알림장'도 한국어 능력이 부족한 다문화가정의 외국인 어머니들은 거의 쓰지 못하는 수준이다.

반면 부모들이 자녀를 교육 기관에 보내면서 어려움을 겪고 있다는 결과와 달리 봉진영(2011)의 연구에 의하면 이주여성 어머니들은 자녀를 보육 기관, 유치원 등에 보내면서 관련 방송 보기와 멘토링 사업, 서적 읽기 등의 도움으로 어려움을 극복하고 있다고 나왔다. 또한, 부모들의 자발적인 노력과 교사의 따뜻한

배려로 자녀 교육 기관과의 관계 형성이 점점 개선되고 있다고 한다.

3) 자녀 양육

조미영(2010) 연구에 의하면 다문화가정의 이주여성 어머니들은 자녀를 양육하면서 많은 어려움을 겪는 것으로 나타났다고 한다. 자녀를 양육하는 데 있어서 다문화가정 어머니들은 한국어 이해 및 능력 부족, 자녀의 문제 행동의 이해 부족 등으로 많은 어려움에 직면하고 있다. 또한, 다문화가정 부모(이주여성)들은 그들의 자녀를 양육하면서 가정(남편)의 도움, 지원 부족으로 인하여 자녀 양육에 어려움을 느낀다. 즉, 배우자(남편)들이 가정일 도와주거나 그에 대한 역할의 중요성에 대해 인식을 못하며, 자녀들과 상호작용할 시간적 여유가 없는 경우도 있다. 또한, 다문화가정 자녀를 위한 교육문제를 전문적으로 도와주는 단체나 사람이 소수에 불과하고, 이러한 문제를 하소연하고 해결해 줄 기관도 부족하다.

또한, 다문화가정 이주여성 어머니들은 한국 생활 적응의 어려움과 한국어 능력 부족으로 인해 갖는 불안감은 그들의 자녀교육에 대한 자신감 부족과 심리적 위축으로 이어지기도 한다. 이러한 심리적 위축이 계속되면 자녀의 교육에 효율성을 떨어지게 하며, 어머니와 자녀의 사이에 자녀들이 보이는 무시와 불신은 장기적으로 다문화가정 자녀의 성장에 부적절한 영향을 미치게 된다.

곽승주(2010) 연구에 의하면 보육 기관에 자녀를 맡기는 다문화가정의 경우는 부모의 가족 문제나 맞벌이 등으로 인해 어렸을 때부터 보육 시설에서 오랜 기간 생활하는 경우가 발생한다. 취업 어머니와의 관계 형성 문제, 외국인 어머니와의 의사소통 문제, 개별적인 가정생활을 영위하지 못함으로써 발생하는 문제 등 다중적인 어려움을 겪고 있다고 한다.

반면 자녀 양육의 어려움을 겪고 있다는 연구와 달리 봉진영(2011)과 정유정(2008)의 연구에 의하면 일부 다문화가정에서는 자녀의 양육문제에서 남편, 시어머니와 고향 가족의 도움을 통한 긍정적 사례와 다문화가정 부모의 자녀 양육을 지원하기 위하여 여성가족부에서 운영하는 상담, 자녀지원, 모성 보호 등을 제공하는 '찾아가는 서비스'가 있으며 전국적으로 점점 확대함으로써 다문화가정 부모들이 자녀 양육에 도움을 받는 것으로 나왔다.

이를 종합하면 다문화가정의 어머니들은 결혼과 동시에 자녀를 양육하면서 새

로운 문화권 적응과 가정의 지원 부족 및 경제적 어려움 때문에 다양한 생활고를 경험하는 것으로 나타났다. 반면에 국가 지원의 점점 확대로 인하여 다문화가정 부모들의 양육에 대한 도움이 제공되고 있으며 다문화가정 어머니들이 스스로 긍정적으로 미래를 바라보려는 신념과 노력하는 태도로 가지면서 어려움을 극복하고자 한다고 볼 수 있다.

4. 다문화가정 자녀의 특성

서종남(2010) 연구에 의하면 역사적으로 다문화가정의 자녀를 ‘코메리칸, 혼혈아(미국인과 한국인 가정 자녀), 아이노꼬(일본인과 한국인의 결혼으로 이루어진 가정 자녀), 아메리시안(아시아 국가를 지닌 사람과 미국인의 혼혈아), 코시안(코리안과 아시안의 합성어로서 안산 외국인 노동자센터에서 1996년에 박천웅 소장이 처음 사용)’ 등으로 불려왔다. 현재는 ‘다문화가정 자녀’로 지칭하고 있다고 나왔다.

Garcia-Coll과 Szalacha(2004) 연구에 의하면 다문화가정 자녀들의 주변 환경은 다문화가정 자녀의 구조적, 생태적, 신체적 특성과 상호 작용해서 자녀의 발달적 능력에 영향을 미친다. 다문화가정 자녀들은 주류사회에서 직간접적으로 인종주의, 차별과 배제를 경험하기도 하는데 계층화된 사회 안에서 겪는 인종주의 차별, 지역사회 및 학교에서의 경험들은 자녀의 발달에 부정적 영향을 주게 된다고 한다. 서종남(2010) 연구에 의하면 다문화가정 자녀는 부모 중 한 명이 외국인이기 때문에 국내에서 태어난 일반아동과는 다른 특성을 보이게 된다고 한다. 다문화가정 자녀들의 특성에 대한 연구는 또래 관계 형성, 언어발달 양상, 문화적 정체성에 관련된 연구들이 있다. 이를 살펴보면 다음과 같다.

1) 언어 양상

다문화가정의 자녀는 한쪽 부모가 한국어 사용이 미숙하고, 부모가 서로 다른 언어를 사용하기에 자연스러운 언어습득 능력에 어려움이 있는 것으로 나타난다. 부모뿐만 아니라 외국인 부모의 고향 할머니 할아버지랑 같이 사는 경우가 많기 때문에 이 같은 요인도 다문화가정 자녀의 언어발달에 영향을 미친다. 다문화가

정 아동에게는 언어능력 및 이해문제가 제일 중요한 것이며, 이는 단순히 한글을 쓰고 읽는 문제가 아니라 모든 문제의 출발점이 된다. 언어에 익숙하지 않은 다문화가정 자녀들의 문제는 학교문화 부적응과 낮은 학업 성취의 어려움의 씨앗이 될 수 있는 근본적이고 총체적인 문제이다.

박미경(2007)의 연구에 의하면 다문화가정 자녀의 언어발달은 말하기와 듣기 능력이 부족하기에 침묵하고, 교사의 물음에 짧게 대답하거나 문장 해석 능력에서 더딘 발달 현상 등 모습을 나타낸다. 그리고 이를 해소하려고 부모들의 문장 쓰기 학습에 대한 지나친 강조로 인해 쓰기는 하더라도 읽지는 못하는 형태를 보인다고 한다. 다문화가정 자녀들의 학습 부진이 생기는 이유는 어렸을 때부터 서투른 한국어를 지닌 외국인 어머니의 양육하에 성장하기 때문에 문화부적응 및 언어발달 지체로 학교 수업에 대한 이해도가 떨어지게 된다. 이 같은 이유로 국제결혼으로 이루어진 다문화가정 자녀는 학교 수업에 지나친 소극적인 태도를 보이거나 더하여 반대로 사회 부적응으로 과잉행동 장애 등의 정서 장애를 겪게 될 수도 있다고 나온다.

이 같은 다문화가정 자녀들의 언어에서 부정적인 결과를 보인다는 연구와 달리 그들의 언어습득 및 생활에 대해 '다문화가정의 아동들은 언어발달이 늦다'라는 대부분이 하는 편견으로 획일적 대응은 피해야 함을 알 수 있다. 다문화가정도 일반(한 국가에서 태어나서 결혼으로 이루어진) 가정과 같이 자녀에게 가족 중 누가 언어 모델이 됨에 따라 자녀의 언어발달 형태나 정도는 달랐다고 한다. 또한, 이주여성 어머니의 고향 국에 대한 노출은 오히려 자녀에게 하나 이상의 언어습득과 능력을 가능하게 한다. 자녀들에게 다양한 언어의 습득 장이 될 수도 있고 어릴 때부터 국제적 감각을 키워 줄 수 있는 긍정적인 환경적 요소가 될 수 있다.

2) 정체성 형성

자아정체성이란 한 개인이 본인이 누구이고 어디에 있으며, 어디로 향해가고 있는가에 대해서 아는 것을 의미한다. 이는 미래, 현재, 과거에 대한 연속성을 인식하며 사회적 역할, 자신의 능력을 통합해서 하나의 자아를 찾으려는 자아통합 과정이다(이윤주,2001). 다문화가정 자녀들이 겪는 어려움 중 하나는 정체성에 혼

란인 것으로 나타났다. 박미경(2007)과 서종남(2010) 연구에 의하면 다문화가정의 자녀는 일반아동들과는 외모에서부터 자신이 같지 않다는 것을 막연히 느끼고 있으며, 어머니 나라와 현재 사는 한국 모두를 자신들의 나라로 인식하거나 어머니 나라가 다름에 대해 혼란스러워하고 있었다. 다문화가정 자녀들의 정체성 혼란을 경험하는 또 다른 이유는 자신을 한국인으로 생각하면서도 동시에 두 문화로 습득 때문이다.

다문화가정 자녀들은 나라의 정체성에 대해 자기 나름대로 인식하고 있었지만, 그 인식의 형태와 정도는 다르게 나타난다. 나라에 대한 정체감은 엄마 쪽 나라 사람으로 하는 경우와 아빠 쪽 나라 사람으로 하는 경우, 그때그때 달라지는 형태로 나타났다(권선희,2009). 한국염(2004)의 연구에 의하면 결혼이민자 가정의 자녀들은 어렸을 때는 아직 정체성 문제가 심각하지 않지만 앞으로 중요한 사회 문제로 어려움, 부각에 봉착할 것으로 전망하고 있다. 다문화가정 자녀는 정체성 형성에 다양한 혼란을 느끼고 있으며, 부모의 서로 다른 생활 풍습과 가치로부터 어느 것을 따라야 할지에 혼돈을 겪을 수 있다. 한국의 학교 교육과 두 나라 문화가 혼재된 가정교육을 동시에 경험하면서 ‘주변인’으로 성장해 간다고 한다. 주변인이란 주류사회에 참여하지 못하는 것을 의미한다.

반면 다문화가정 자녀들이 정체성에 혼란을 겪고 있다는 연구와는 다르게 다문화가정 자녀의 자아정체성은 긍정적으로 형성되어 간다는 연구도 있다. 다문화가정 유아가 인지하는 자아존중감은 같은 척도를 가지고 측정한 일반 아동들의 수준보다 높게 나왔다. (양순미,2007),권선희(2009)의 연구에 의하면 최근 국가나 사회의 다문화가정에 대한 관심 및 배려가 사회구성원들과 다문화가정 구성원이나 인식에 영향을 주고 있다고 한다. 즉, 국가의 관심인 정책은 다문화가정의 적극적인 생활 태도와 적극적인 사회참여를 이끌어 내면서 자녀의 자아정체성 형성에도 긍정적인 영향을 미치고 있다고 한다.

3) 또래 관계 형성

거의 같은 수준에서 행동의 복합성이 상호 작용하는 무리를 또래라고 부른다. 친구 관계는 자녀의 성격이나 가치관, 태도의 형성, 사회적 행동 등에 독특한 영향을 미친다(박순이, 최국남, 1998). 다문화가정의 자녀들이 또래(친구) 관계 형성

에서 어려움을 더 많이 느낀다는 연구들 결과는 자신들이 특별하다는 것을 인식하여 다문화가정 자녀들만의 집단을 형성하여 다문화가정 자녀 집단에 들어가고 싶고, 끼리 하고만 놀고 싶고, 집단에서 보호받고 싶고, 집단에 영향을 받는 것으로 나타났다(권선희,2009).

장은숙(2008)의 연구에서는 다문화가정 자녀들은 친구와의 놀이에서 자신감이 부족하여 위축된 행동과 모습을 보이며, 스스로 주도하지 못하는 문제가 생겼을 때 주변에 의지하거나 상황 자체를 회피하려는 경향을 보인다고 하였다. 또한, 서원준(2010) 연구에 의하면 다문화가정 자녀들이 친구 관계에서 곁으로 보기에 별문제 없이 아이들과 어울려 지내는 것처럼 보일 수 있지만, 또래와의 상호작용에서 문제 행동을 보이거나 싸우는 경우가 거의 없다. 이는 아이들과 감정충동이 있거나 의견 차이가 있을 때 맞서 싸워 자기주장을 하기보다는 피하고 묵인하기 때문이라고 한다.

다문화가정 자녀들의 또래 관계에서 적응이 떨어진다는 연구 결과와 달리 다문화가정 자녀들의 대가족 속에서 생활하면서 지내는 사회생활 속 자녀는 대체로 환경에 대한 적응 속도와 언어발달에서 자녀 개인의 특성 및 기질에 따라 다를 수 있다. 즉, 성격이 활발하고 사교적인 경우는 다른 아이들과 잘 지내고 반 아이들의 놀림에도 슬기롭게 대처해 나가고 있지만, 그렇지 못한 경우는 심리적 상처를 많이 받는다(권선희,2009; 조승호,2011). 또한, 보육 시설에 재원 중인 다문화가정 자녀들이 일반 가정 자녀들보다 의사소통이나 사회적 관계 형성 및 유지에 있어 차이를 보이지 않는다는 결과들도 보고 되었다(구수연,2007; 권선희, 2009).

위의 내용을 종합해보면 다문화가정 자녀들의 특성은 서로 다른 언어를 사용하며 문화를 지니는 부모들의 특수한 환경에서 형성된 것임을 알 수 있다. 자녀들의 특징 중 정체성, 또래 관계 형성, 언어 문제에 대해서 살펴본 결과 또래 관계 형성의 어려움, 언어와 정체성 혼란에 처해있는 것으로 나타났다. 반면 다른 연구들 결과에서는 일반 가정 아이들과 비교하면 많은 차이를 보이지 않으며 아동의 개인 기질이나 성격에 따라 결과에 차이를 보인다는 것으로 나왔다. 이러한 긍정적인 변화는 최근 국가에서 다문화가정을 위한 지원 및 다문화가정 자녀를 위한 관심과 배려로 인해 점점 변화되어가고 있는 것을 알 수 있다.

다문화가정 자녀가 매년 증가하고 있는 것은 사실이다. <표2-8>국적별 다문화 가정 자녀 수에 의하면 2007년도에 44,258명이었던 다문화가정 자녀 수가 10년 후인 2017년도에 5배 증가하여 222,455명이 되었다.

<표2-8> 국적별 다문화가정 자녀 수

국적	2014	2015	2016	2017
합계	204,204	197,550	201,333	222,455
중국(한국계)	43,890	35,439	36,610	38,090
중국	38,824	40,351	37,963	43,197
베트남	54,737	57,464	56,468	71,864
필리핀	19,568	19,918	20,146	22,270
일본	18,185	7,773	9,485	6,886
캄보디아	6,777	7,016	6,909	9,448
몽골	2,952	2,771	2,719	3,132
태국	2,767	2,254	2,543	2,609
미국	1,855	6,140	5,874	4,899
러시아	1,319	1,017	1,058	1,155
대만	1,892	2,877	2,522	2,995
기타	11,348	14,530	19,036	15,910

출처: 다문화가족지원포털 통계자료(검색일: 2019.08.02.)

<https://www.liveinkorea.kr/portal/KOR/page/contents.do>

<표2-9> 연령별 다문화가정 아동 현황

연도	연령별 현황				
	계	만6세이하	만7~12세	만13~15세	만16~18세
2017	222,455	115,085	81,826	15,753	9,791
2016	201,333	113,506	56,768	17,453	13,606
2015	197,550	116,068	61,625	12,567	7,290
2014	204,204	121,310	49,929	19,499	13,466

출처: 다문화가족지원포털 통계자료(검색일: 2019.08.02.)

<https://www.liveinkorea.kr/portal/KOR/page/contents.do>

5. 지역아동센터 이용 다문화가정 자녀의 특성

다문화가정 부모와 자녀의 특성들을 종합해서 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정의 특성을 알아볼 수 있다.

1) 언어

다문화가정 자녀들은 언어능력이 부족하여 학습의 부진 정도가 심하다. 특히 국제결혼가정 자녀 중 결혼이주여성 자녀가 전체 83.7%로 많은 비율을 차지하고 있는데, 이들은 언어습득의 가장 중요한 시기인 유아기 때부터 한국어 능력이 부족한 이주여성 어머니의 가정교육 아래에서 성장함으로써 언어능력과 발달이 늦어지고 의사소통에 어려움을 겪는다. 언어 문제가 가장 큰 것이며, 이는 단순히 한글을 읽고 쓰는 문제만이 아니라 이는 앞으로 언어에 익숙지 않은 다문화가정 아동들이 낮은 학업 성취와 학교생활 부적응의 어려움마저 겪을 수 있는 근본적이고 총체적인 문제가 될 수도 있다.

2) 빈곤

빈곤은 아동의 학교생활 부적응, 친구 관계 형성에 문제를 일으키는 이유 중 하나가 될 수 있다. 빈곤 아동은 가정의 부적절한 환경들로 인해 학교생활에서의 부적응 행동, 사회 정서적인 어려움이나 학습 등이 다른 일반 가정의 아동보다 높은 것으로 나타난다. 문제성의 증상과 표현이 현저하지 않아서 자칫 간과하기 쉬우며, 이로 인해 청소년기에 더 큰 문제를 일으키는 경우도 발생 되고 있다.

다문화가정 자녀들의 겪는 일반적인 어려움 중 하나인 아동의 학교생활부적응 문제는 그들의 중요한 특징인 빈곤으로 인한 어려움이다. 가정의 부적절한 환경들로 인해 빈곤 아동은 학습, 학교생활에서의 부적응 행동이나 사회 정서적인 어려움 등이 다른 계층의 아동보다 높게 나타났다. 문제성의 증상과 표현이 현저하지 않아서 자칫 간과하기 쉬우며, 이러한 이유에서 청소년기에 들어 더 큰 문제를 야기시키는 경우도 발생 되고 있다.

이중 언어를 하는 아동의 경우 양부모나 부모 한쪽이 정식 교육을 통해서 한국어를 접하지 못할 경우가 많을 것이며, 부모의 의사소통 문제는 아동의 언어에도 영향을 미친다고 여겨진다. 또한, 아동의 언어습득을 위한 바람직한 가정환경

을 제공할 때 어려움이 있을 것으로 본다.

따라서 본 연구에서는 언어와 경제 어려움으로 지역아동센터를 이용 중인 아동과 학부모의 만족도 분석을 하여, 이용자들의 특성 및 이용만족도를 파악하고자 한다.

제3절 이용만족도

1. 만족도

삶의 만족에 관한 척도는 의식주와 같이 매우 기본적인 것부터 삶의 철학 또는 신념에 이르는 지극히 추상적인 것까지 삶의 질과 삶의 만족을 전반적으로 포함할 수 있어야 한다. 이를 구체적으로 살펴보면 의식주 영역, 신체 및 정신건강 영역, 경제영역, 자율성 및 자아감 영역, 가족 및 친족 관계 영역, 일(직업) 영역, 사회생활 및 여가활동 영역, 대인관계 영역, 행복감 영역 등을 들 수 있다.

만족(satisfaction)이란 이용자가 기대했던 가치보다 더 높은 결과를 경험하거나 받았을 때 갖는 지각이다. 만족은 부족한 욕구의 충족 상황에서 느껴지는 것이기 때문에 각 개인의 욕구 수준이 다른 것과 마찬가지로 만족의 절대적인 기준도 정의 내리기는 어렵다. 만족의 수준은 각 이용자의 절대적 기준에 기준하기 때문에 동일한 장소에서 같은 서비스를 받았다 하더라도 각 개인이 판단하는 만족의 정도는 서로 다를 수 있다(서울복지재단, 2007).

만족에 대한 개념 정의는 크게 두 가지의 견해로 구분되고 있다. 첫째는 개인이 가지는 기대와 실제로 받는 보상 사이의 일치 정도를 의미한다. 둘째는 개인이 주관적으로 경험하는 유쾌 대 불쾌, 행복 대 불행, 충족 대 불충족의 현상을 의미한다. 그러므로 만족이란 한 개인이 자신의 욕구와 목표를 어느 정도 달성했는가 하는 주관적이고 개인적인 상태를 의미하므로 먼저 객관적인 기준이 성립되어도 다른 사람들에게도 같은 뜻과 의미로 표현되거나 나타나는 것은 아니다. 이와 같은 만족도는 개인의 현재 및 과거의 경험 그리고 개인이 갖는 기대에 의해서 크게 영향을 받게 되므로 만족이란 주관적인 기대의 충족과 객관적인 기준에 의해 그 정도가 좌우될 수 있다.

또한 만족은 심리학 분야에서 발전된 개념으로 심리학의 이론에 따르면 만족이란 이용자의 사전기대와 실제 만족을 느끼는 정도의 차이를 말한다. 사회복지 서비스를 이용하고자 할 경우 어떤 형태로든 해당 서비스에 대해 일종의 기대감을 갖게 되는데 서비스를 이용한 이후에 이용자가 느끼게 되는 기대와 실제상의 차이에서 평가가 이루어진다고 볼 수 있다. 이와 같은 이용자의 기대감에 대하여

서비스 수준 사이의 차이를 만족도라고 할 수 있다(문형미, 2007).

만족에 관련된 이론에는 가치이론(value theory), 욕구 이론(needs theory), 기대이론(expectation theory), 불일치이론(diacrepancy theory), 형평 이론(equity theory) 등 여러 가지 이론이 있다(이라진 2012).

첫째, 욕구 이론(needs theory)에서 만족이란 개인의 물리적, 심리학 욕구의 충족 정도가 만족이라는 이론으로서 여기에서 말하는 욕구란 모든 사람들에게 비슷하며 보편적으로 요구되는 것을 의미한다.

둘째, 기대이론(expectation theory)에서의 만족이란 개인의 이론이며 이 이론은 품질을 향상시키고 고객 만족을 완전하게 성취하기 위해서는 고객의 기대에 대한 이해가 선행되어야 한다는 이론이다.

셋째, 불일치이론(diacrepancy theory)에서의 만족은 개인이 제공 받아야 한다고 생각한 기준과 실제 그가 받았다고 생각한 것과의 차이에서 만족에 대한 평가가 결정된다고 하는 이론으로 이 이론의은 개개인은 각각 인식의 차이가 있다고 주장한다.

넷째, 형평이론(expectation theory)에서 말하는 만족이란 개인이 받아야 한다고 생각한 것과 실제 그가 받았다고 지각한 것의 정도가 타인의 것에 비하여 어떠한가에 따라 만족에 대한 평가가 결정된다는 이론이다(박경제, 1995).

다섯째, 가치이론(value theory)에서 말하는 만족은 개인이 그 업무를 통하여 개인적 가치를 어느 정도 얻을 수 있는가에 따라 만족과 불만족을 느낀다는 이론으로 대표적으로 직무만족도 등이 이에 해당된다.

2. 이용만족도

최근 들어 사회과학 분야에서는 인간의 사회복지를 연구하기 위한 이론적 모형들을 검토가 활발히 이뤄지고 있다. 따라서 이론적 모형과 검토를 경험적 자료에 더하여 입각해서 검토하려는 노력하기 시작했다. 이러한 노력의 하나로 사회복지학 분야에서는 지자체나 정부가 운영하는 기관이나 가정생활, 또는 시설에서 얻는 복지서비스나 이용 만족을 통하여 만족도라는 형태로 알아보고 있다.

만족은 상당히 추상적이고 주관적인 감정으로서 그 측정이나 평가가 매우 어

려우나, 개개인이 가정생활을 통해 어느 정도 자신의 요구와 목표를 충족시키며, 만족과 행복을 경험하느냐 하는 것은 개인의 삶의 질을 결정할 뿐만 아니라 상호 우호적 관계에 있는 다른 가족원의 행복과 전체 상호 체계의 안정도에도 영향을 미친다는 점에서 매우 중요하다(공창숙, 2009).

한 개인 누구나 어떤 서비스를 받기 전에 자기 수준에 맞게 기대하고 받는다. 그리고 받은 서비스는 기대만큼 서비스를 받으면 만족도가 높게 나오고, 기대 수준에 미치지 못한다면 당연히 만족도가 떨어진다. 이런 점에서 사회복지 정책으로서 진행되고 있는 사회복지 기관들을 평가할 때 만족도 조사가 중요한 것이다.

이용만족도는 학자에 따라 다양하게 정의되고 있다. 샌더스(Sanders,1998)는 이용만족도는 현재의 이용자를 유지하며, 이용자가 서비스를 승낙하고, 참가하고 이용하는 것에 대한 정보를 제공할 수 있다는 관점에서 전체적인 서비스의 질에 대한 지표가 되며, 어떤 서비스가 이용자에게 가장 필요한 것인지 알 있는 도구로 사용된다고 하였다. 즉, 이용만족도는 이용자의 요구를 이해하기 쉽게 하여 결국, 서비스의 효과성을 측정하는데 사용될 수 있다고 하였다(이재현, 2005).

국어백과사전에서는 이용만족을 “물건이나 물품내지 시설에 대해 인간이 활용하거나 쓸 수 있는 것들을 쓰고 활용한 후에 활용자의 마음에 부족함 없이 충분함을 느끼는 상태를 말하는 것”이라고 되어 있다.

이용만족도는 이용자들의 다양하고 복잡해진 욕구와 복지서비스의 효과성을 제고하기 위해 사회복지에서도 점점 더 중요하게 다뤄지고 있다고 하였다. 이것은 시혜적 개념의 클라이언트가 아닌 서비스에 대한 권리를 가진 소비자의 개념으로 인식되어야 함을 의미하는 것으로 이용자 중심의 서비스 질을 보장하려는 사회복지의 경향을 반영하는 것이라고 하였다(이수민, 2006).

지역아동센터 서비스에 대한 이용 아동과 그 학부모의 만족도를 측정함으로써 현재 지역아동센터에서 제공되고 있는 서비스 만족도가 어느 정도인지를 확인해 볼 수 있게 된다. 그 결과 만족도가 낮은 부분에 대한 개선이나 해결의 길이 열리며, 이용자 만족도에 대한 변화를 비교하여 그 결과를 해당 기관 운영에 반영시킬 수 있게 된다. 즉, 지역아동센터의 이용 아동과 그 학부모의 이용만족도 조사는 어떤 측면이 이용자의 불만족 요인인지 파악하게 해주며, 현재 이루어지고

있는 서비스의 문제점 및 한계점을 발견하고 개선할 수 있게 하는 중요한 요인이 될 수 있다.

3. 이용만족도 조사의 필요성

목적에서 언급했듯이, 공공서비스는 영리를 목적으로 이루어지는 민간서비스와 다르게 배제불가능(non-exclusion)하고 비경쟁적 소비(non-rival consumption)라는 공공재만의 특성을 지니고 있다. 이와 같은 무형의 특성을 지닌 공공서비스는 이용자가 서비스를 이용자 스스로 선택하고 이용할 수 있는 선택에 대한 권한이 민간 서비스에 비해 제한적일 수밖에 없다. 이에 이용자들은 서비스의 수준이 낮아도 제공되는 서비스를 거부할 수 없는 것이다(임종수, 2003). 이렇다 보니 이용자들의 충성심을 끌어내어 서비스 성과를 평가하는 것 자체에 어려움이 있으며, 고객들의 선호를 측정하는 데 엄청난 노력과 비용이 소요될 수 있다(김병섭, 1997).

그럼에도 불구하고 최근 위와 같은 공공서비스 영역은 서비스 이용자에 대한 지속적인 책임성이 요구되고 있다. 따라서 공공서비스의 품질 향상을 위한 의사결정 과정에 중요한 정보를 제공해 주는 고객만족도 평가가 점점 중요해졌다(정진경, 2009).

공공기관 서비스의 질적 향상에 대한 요구가 점점 증가하고 있다. 그 이유를 큰 틀로 정리해 보면 다음 네 가지와 같다.

첫째, 공공서비스의 책임과 의무를 정책입안자들은 다하기 위해 이용자의 만족도를 파악하고자 한다. 정책입안자들은 이용자 중심의 관리의 중요성을 강조하면서, 이용자가 느낄 수 있을 정도의 서비스 제공 과정을 재설계하고, 서비스 제공자들의 재교육을 요구하게 된다(Sah & Kumar, 2015).

개개인의 선호도를 만족시키고, 이용자에 대한 책임감 있는 태도, 이용자 중심의 서비스 제공 절차 등 서비스 질에 대한 개선에 관한 압력에 따라 이루어지는 것이 바로 서비스 이용자의 만족도이다. 이는 정부의 역할을 소비자 및 공급자로 분리하는 것과 규제 완화와 시장화, 계약 및 경쟁 입찰, 서비스 제공에 대한 표준화, '소비자' 또는 '고객'으로서 공공재의 재배치, 예산 및 성과평가 등 '새로운

공공 경영'의 접근방식과 결합하게 된다(Martin & Kettner, 1997).

둘째, 이용자의 만족도를 파악하는 것은 서비스 질을 평가하는 매우 중요한 성과지표이다. Foli(2006)는 고객이 느끼는 서비스에 대한 열등이나 우수를 판단하는 인식 가능한 평가는 서비스 질이라고 정의하였다. 서비스를 제공 받는 이용자들이 그 서비스가 우수한지 아닌지를 인식하고 판단하는 것이기 때문에, 기관의 입장에서는 서비스를 제공하고 있기 때문에 매우 중요한 평가 내용일 수밖에 없다.

서비스 만족도를 활용한 성과 측정은 효과성, 효율성 및 책임성을 개선한다는 이름으로 1980년대와 1990년대에 공공 및 민간 부문에 도입된 경영 변화 중 하나이다. 현재 많은 사회복지 기관뿐만 아니라 기업, 공공기관들은 각각 다른 이유로 만족도를 측정해서 이용자들의 욕구를 파악하고 반영하기 위해 노력한다. 오늘날 모든 기업과 기관들이 직면한 매우 중요한 도전 중 하나는 서비스 질을 향상 시키는 것이다. 그 이유는 서비스 질 자체가 이용자들의 만족도에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다(Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1988). 사실 서비스 이용자들로부터 만족도의 평가 데이터를 얻는다는 것은, 단순히 제공되는 서비스에 대한 만족을 확인하여 파악한다는 의미를 넘어선다. 그것은 서비스가 제공되는 이용자들이 서비스가 제공되는 방법과 그 서비스로부터 나오는 이익과 만족에 대해 스스로 자각하게 하는 교육의 의미도 있다. 그러므로 만족도 조사는 서비스 이용자로부터 확실하고 타당한 데이터를 얻기 위해서 서비스 제공기관에 의해 실시되는 체계적인 노력이라고 할 수 있다(Weissman, 1988).

구조화된 틀(framework)을 사용함으로써 발전되어온 사회복지 영역에서의 이용자 만족도 연구는 서비스 실천현장과 직접적인 연계가 되어 데이터를 확보할 수 있다. 즉, 서비스에 대한 불만족의 원인을 정확히 파악하여 사회복지사나 서비스 제공자가 서비스 이용자를 도울 수 있다. 또한, 이용자가 지각한 다양한 서비스 요소는 서비스를 개선하는데 활용된다(Hsieh, 2006). 결과적으로 이용자 만족도 연구는 서비스를 제공하는 개인, 기업 및 기관의 입장에서 서비스 질을 개선하는 것에 더불어, 이용자가 서비스 이익을 자각하여 자신의 삶의 질을 개선하는 것에 기여하기 때문에 중요하다.

셋째, 이용자 만족도는 의사결정, 공공정책 형성과 결정에 하나의 준거점을 제

시하는 중요한 역할을 하고 있다. 즉 이용자 만족도는 서비스 제공조직에 대한 고객의 지지와 수용은 물론, 나아가 수익성에도 영향을 미치는 주요 변수들 가운데 하나로 간주되고 있다(고명석, 2014). 따라서 이용자 만족도는 서비스 질을 지속적으로 개선함으로써 서비스에 대한 고객행동과 고객기대가 상승하여 새로운 고객을 확보할 수 있으며 기존 고객을 지속적으로 유지하는데 매우 용이하다(이병휘, 2003).

기존의 고객이 지속적으로 유지될 수 있는 것은 고객의 충성도에 의한 것이다. 이에 대해 Segoro(2013)는 기업에서는, 충성도를 지닌 고객들은 수익을 증가시키고 비교적 높은 비용이나 마진에도 불구하고 지속적으로 상품을 구입하기 때문에 고객의 충성심은 기업의 입장에서는 많은 것을 얻을 수밖에 없다고 하였다. 뿐만 아니라 충성도가 높은 고객은 새로운 고객을 유치할 때 드는 비용을 절감할 수 있게 해준다고 하였다. 결론적으로 이용자의 만족도는 이용자의 이후 발생하게 되는 행동을 설명하는 매우 중요한 지표이며 의사결정 과정의 준거점의 역할을 하고 있다. 따라서 서비스 질에 대한 관리를 위해 서비스 제공자는 가급적 수시로 이용자의 목소리를 경청하여야 한다.

넷째, 이용자 만족도 평가는 서비스를 받는 과정에서 이용자의 권리가 보장되어 이용자 삶의 질 개선에 도움이 될 수 있고 행복감을 증가시키는 것이라고 할 수 있다. 모든 사람들은 인간적인 품위로 존경받고 보호되기를 원한다. 이 문제는 약자들에게는 특별히 중요하다(강상경·좌현숙, 2007; 김은정·정은아, 2012).

Farahnaz(2015)의 연구에 의하면 이란의 임신부들을 대상으로 한 돌봄 서비스의 만족도 연구에서 이용자의 인간적인 품위를 위한 배려는 돌봄 서비스의 기본적인 것이라고 하였다. 그는 임신부들이 치료과정에서, 돌봄 서비스를 선택하는 것은, 돌봄 서비스를 받아들이는 것에서 자율적인 의사결정을 할 수 있어야 함을 강조하였다. 뿐만 아니라 돌봄 서비스가 이용자의 사생활을 기본으로 하는 건강과 관련된 서비스에 대한 배려가 있어야 하며, 사적인 비밀이 지켜져야 하며, 뿐만 아니라 사항을 효과적으로 제기할 수 있는 시스템 등을 개선할 수 있는 것이 환자의 권리를 보장하는 것이라고 주장하였다.

한국의 경우 정신보건 서비스 만족도에 관한 연구에서 정신보건 서비스를 받는 사람에 대한 강점관점에서의 접근과 서비스 선택이, 그들의 자기 결정권을 존

중하는 소비자 만족도 개념이 도입되었다고 하였다. 그들은 특히 정신보건 서비스의 수혜자들처럼 사회적 취약계층은 서비스 만족도가 지속적인 서비스의 이용에 영향을 줄 뿐 아니라 삶의 질 등과 같은 서비스 수혜의 결과에 영향을 미치므로 매우 중요하다고 강조하였다.

이러한 연구 결과들이 보여주는 것은 결국 서비스 이용자 만족도 평가가 서비스 결과를 측정한다는 행위를 넘어, 서비스 제공을 개선하는 의미, 제공자로부터 사용자로의 힘의 균형이 바뀌는 과정이라고 말할 수 있다(Ferguson&Bauld, 2002). 이에 대해 김은정과 정은아(2012)의 연구에서도 사회적 약자를 대상으로 하는 사회서비스에 대한 품질측정은 이용자 가족의 개인 생활을 침범하지 않아야 할 것이며 비밀을 남에게 누출해서는 안 될 것, 서비스는 안전하게 제공이 되어야 한다는 것 등 이용자들의 권리 보호 측면의 서비스 품질이 중요함을 강조하였다. 그들은 또한 사회적 약자에 대한 사회서비스는 사회적 약자에게 지원을 함으로써 사회 전체적인 형평성을 증진 시키는 것이라고 주장하였다.

이를 다 종합하면 서비스 만족도의 기본적인면서 최우선 목적은 서비스를 받는 사람들의 서비스를 제공받는 과정 중 선택권이나 권리가 보장되어야 하며, 이로 인해 이용자의 삶의 질이 개선되고 행복감을 증가시키는 것이라고 할 수 있다. 이용자 만족도에 대한 연구는 이러한 특성으로 인해 서비스 제공자가 얼마나 서비스 이용자의 욕구에 호응하도록 서비스를 제공하는지를 파악하는 것이 중요하다. 이뿐만 아니라 제공기관이 서비스 대상자의 취약성을 보완하고, 이들의 삶의 질을 개선 시킬 수 있도록 서비스 관리를 바람직하게 하는지 여부도 중요한 과제이다(김은정 · 정은아, 2012).

지역아동센터 서비스는 공공서비스 영역에 포함되는 동시에 아동 사회복지 서비스 영역에도 속한다. 사회복지서비스 영역에서 만족도 개념을 서비스 성과 측정을 위한 것으로 도입하게 된 배경은 Weissman(1988) 연구에서 언급한 이유와 다르지 않다. 즉 만족도 조사는 제공되는 서비스가 아동들의 삶에 영향을 미치는 것이기 때문에 매우 가치가 있는 작업이라고 할 수 있다(Tilbury et al., 2010). 특히 지역아동센터 서비스인 방과후 서비스는 아동의 발달단계에 서비스의 내용이 매우 큰 영향을 미치고 있기에 중요성이 더욱 강조될 수밖에 없다.

4. 본 연구의 이용만족도 개념

지역아동센터 서비스에 대한 만족도란 서비스(시설 및 환경, 교사, 친구, 프로그램 등)에 대한 부모와 아동의 주관적이며 개인적인 기대와 객관적인 기준에 따라 결정된다(문형미, 2007). 만족도에 영향을 미치는 요인들을 크게 인적 요인과 환경적 요인으로 나눌 수 있다. 인적 요인에 선생님과의 관계 및 또래 친구관계가 있으며, 환경적 요인에는 시설과 안전, 센터 내에서 진행 프로그램, 학습도구 및 놀이기구가 포함된다. 아동과 학부모용 설문 조사가 다르게 구성되었으며, 먼저 아동용 설문 조사를 자세히 설명하겠다.

1) 아동용

(1) 시설 및 안전

시설, 환경 및 안전에 학교와의 거리, 충분한 놀이 공간 등 총 5개 문항으로, 각 문항은 4점 척도(1점: 그렇지 않다 ~ 4점: 매우 그렇다)로 구성되었다. 이를 구체적으로 살펴보면, ①충분한 놀이 및 공부 공간 여부, ② 안전 및 보호 장비의 준비성, ③지역아동센터의 위치가 거주지 및 학교와의 거리, ④컴퓨터 등 학습시설, ⑤지역아동센터의 안전 보호 조치 등이다. 이를 표로 설명하면 다음과 같다.

<표2-10> 지역아동센터 시설 및 안전

구분	문항	상세 내용
시설 및 안전	충분한 공간	지역아동센터는 놀이하고 공부를 위한 공간이 충분히 있다.
	안전 및 보호 장비	지역아동센터는 시설 및 장비 등 안전한 보호를 위한 소방기구, 응급약품이 충분히 갖추어져 있다.
	학교와의 거리	지역아동센터는 학교와의 거리가 안전하고 가까운 곳에 있다.
	학습시설	지역아동센터는 컴퓨터 시설이 여러 대를 학습을 위해 갖추어져

		있다.
	안전 및 보호	나는 지역아동센터에서 안전하게 보호받고 있다고 생각을 한다.

(2) 프로그램

프로그램에 보호, 문화체험, 학습지도 등 총 5개 문항으로 4점 척도로 구성되었다. 이를 구체적으로 살펴보면, ⑥학습지도 프로그램 이용 후 학습능력의 향상 여부, ⑦지역아동센터 이용 후 학교생활 및 친구 관계의 향상 여부, ⑧지역아동센터의 프로그램이 새로운 경험을 주는지 여부, ⑨프로그램(캠프, 문화체험 및 견학)을 통한 시야 향상 여부, ⑩ 방과후 프로그램의 다양성 여부로 구성되었다. 표로 설명하면 다음과 같다.

<표2-11> 지역아동센터 프로그램

구분	문항	상세 내용
프로그램	학습능력 향상	나는 지역아동센터 학습지도 프로그램을 이용 후 학습능력이 향상되었고 학교 성적이 개선되었다.
	사회생활 향상	나는 지역아동센터에서 진행한 프로그램을 이용한 후 학교생활에 대한 적응력이 향상되었고 사회 및 친구 관계가 향상되었다.
	새로운 경험	지역아동센터에서 진행되는 실내 프로그램들은 내가 학교나 집에서 경험하지 못하는 것들을 배우게 해준다.
	시야 향상	지역아동센터에서 갖는 실외 프로그램 (예: 견학, 문화체험 및 캠프) 등을 통해 세상이 다양하고 넓다는 것을 알게 되었다.
	다양성	지역아동센터에서 진행하고 있는 방과후 프로그램은 다양하다.

(3) 친구와의 관계

친구와의 관계에 대한 친밀도, 고민거리를 이야기하는 등 총 5개의 문항으로 4

점 척도로 이루어졌다. ⑪지역아동센터를 이용하면서 새롭게 친구 관계 형성되었는지 여부, ⑫지역아동센터 내 친구 관계 원만한 유지 여부, ⑬지역아동센터 내에서 생긴 친구로부터 배울 점, ⑭ 학교 친구와 지역아동센터 내 친구와의 선호도 및 친한 정도 비교, ⑮ 자신의 고민 상담을 지역아동센터 내 친구에게 이야기하는지 등으로 구성이 되었다. 표로 설명하면 다음과 같다.

<표2-12> 지역아동센터 내 친구 관계

구분	문항	상세내용
친구와의 관계	새로운 친구 관계	나는 지역아동센터에서 사귀어 같은 또래의 친구들이 많다.
	원만한 친구 관계	나는 지역아동센터 대부분의 친구들과 친하게 지낸다.
	친구로부터 배울 점	나는 지역아동센터에 같이 다니고 있는 다른 아이들에게서 배울 점이 있다고 생각한다.
	친구의 선호도 비교	나는 학교 친구들보다 지역아동센터 친구들과 더 가깝게 지낸다고 생각한다.
	고민 상담	나는 내가 힘들고 어려울 때 지역아동센터 친구들에게 고민을 잘 이야기한다.

(4) 교사와의 관계

교사와의 관계 요인에는 충분한 교육 제공, 아동에 대한 교사의 관심, 전문성 등 5개 문항이 4점 척도로 이루어졌다. 이를 구체적으로 보면, ⑯지역아동센터 교사의 이용자인 아동에게 교육 제공 만족도, ⑰ 자신에게 교사가 보이는 관심도, ⑱지역아동센터 교사가 제공하는 학습지도의 만족도, ⑲모든 이용자에게 지역아동센터 교사가 꼭 필요한 존재인지 여부, ⑳이용자에게 보여주는 지역아동센터 교사의 배려 등으로 구성되었다.

<표2-13> 지역아동센터 선생님

구분	문항	상세내용
----	----	------

교사	교육 제공 만족도	지역아동센터 선생님(실무자)은 나에게 유익하고 풍부한 지식으로 충분한 교육을 제공하고 있다.
	관심도	지역아동센터 선생님은 나의 건강 및 학습, 문제들에 대하여 관심을 가지고 내 이야기를 귀담아 들어주신다.
	학습 지도 만족도	지역아동센터 선생님은 학습 시간에 나에게 알기 쉽게 설명해주시고, 귀에 쑥쑥 들어오도록 차근차근 지도해 주신다.
	반드시 필요한 존재	지역아동센터 선생님은 나를 비롯한 내 친구들에게 꼭 필요한 사람이다.
	배려	지역아동센터 선생님은 나를 비롯한 내 친구들에게 친절하고, 따뜻하게 돌봐 주시고 지도해 주신다.

(5) 학습 도구 및 놀이기구

마지막 영향 요인으로 지역아동센터 내 학습도구 및 놀이기구가 있다. 총 5개 문항으로 4점 척도로 이루어졌으며, 구체적으로 다음과 같다. ①다양한 놀이기구 있는지, ②학습에 필요한 교재 및 도구 구비 여부, ③지역아동센터에 있는 학습 교재는 학교교재에 대한 보충 여부, ④지역아동센터 내 있는 학습 도구의 충분한 도움 여부, ⑤센터 내 교재의 유익성 등으로 하고 있다. 이는 표로 다음과 같다.

<표2-14> 지역아동센터 교재 및 놀이기구

구분	문항	상세내용
학습 도구 및 놀이 기 구	충분한 놀이 시설	지역아동센터에서는 재미있는 놀이를 위한 기구들을 다양하게 갖추고 있다.
	교재 구비	지역아동센터는 공부를 위한 교재 및 학습 도구를 충분히 갖추고 있다.
	보충 여부	내가 학교에서 배우는 수업 내용을 지역아동센터에서 제공하는 학습교재는 잘 보충해 준다.
	충분한 도움	지역아동센터에서 제공하는 학습 도구들은

		내 공부에 충분히 도움을 준다.
	유익성	지역아동센터에서 제공되는 교재들은 유익하고 재미있다.

아동의 일반적 사항에 대한 질문지의 경우 ① 성별, ② 국적, ③ 학년, ④ 동거인 여부, ⑤ 지역아동센터 이용 기간, ⑥ 지역아동센터를 이용하는 이유, ⑦ 지역아동센터의 좋은 점, ⑧ 지역아동센터를 이용하지 않았다면 방과후 시간을 어떻게 활용하는지 여부, ⑨ 지역아동센터 이용만족도, ⑩ 지역아동센터 이용시간, ⑪ 지역아동센터에 대한 이용만족도 100점 기준시 수, ⑫ 지역아동센터에 바라는 점 등으로 이루어지고 있다.

2) 학부모용

(1) 시설 및 안전

시설, 환경 및 안전에 학교와의 거리, 충분한 놀이 공간, 보호 가능 기관 등 총 5개 문항으로, 각 문항은 4점 척도(1점: 그렇지 않다 ~ 4점: 매우 그렇다)로 구성되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 ① 편리한 놀이 공간 및 시설 구성되어 있는지, ② 안전 및 보호 시설 장비의 구축 여부, ③ 주거지나 학교와의 안전거리, ④ 지역아동센터의 아동 방과후 서비스 역할 여부, ⑤ 지역아동센터의 학습시설 및 영양식단 제공 여부로 구성되었다. 표로 설명하면 다음과 같다.

<표2-15> 지역아동센터 시설 및 안전

구분	문항	상세내용
시설 및 안전	충분한 공간	내 자녀가 이용하는 지역아동센터는 공부하고 놀이를 위한 공간을 충분히 갖추었다.
	안전 장비	내 자녀가 이용하는 지역아동센터는 안전한 보호를 위한 시설 및 안전 장비인 소방기구, 응급약품 등을 충분히 갖추고 있다.

	학교와의 거리	내 자녀가 이용하는 지역아동센터는 학교와의 거리가 가깝고 안전한 곳에 있다.
	보호 기관으로서 가치	지역아동센터는 아동 방과후 서비스 기관으로서 내 자녀를 믿고 맡길 수 있는 공간으로 적합하다.
	영양 식단	지역아동센터에는 학습을 위한 시설 및 영양가 있는 식단이 잘 되어 있다.

(2) 프로그램

프로그램에 학습능력 및 학교 성적 향상 여부, 자녀의 프로그램 관심도 등을 조사로 넣었으며, 이를 구체적으로 보면 ⑥ 학습지도 프로그램 이용 후 자녀의 학습 능력이 증가했는지 여부, ⑦ 자녀의 사회적응력이 지역아동센터 프로그램 이용 후 향상했는지 여부, ⑧ 자녀의 학교생활 적응 및 친구 관계는 지역아동센터 이용 후 향상했는지 여부, ⑨ 자녀의 지역아동센터 프로그램 관심 정도, ⑩ 지역아동센터에서 다양한 방과후 프로그램 진행하는지 여부 등으로 구성되었다.

<표2-16> 지역아동센터 프로그램

구분	문항	상세내용
프로그램	학습능력	내 자녀는 지역아동센터 학습지도 프로그램 이용 후 학습능력이 향상되었고, 학교 성적도 개선되었다.
	사회적응력	내 자녀는 지역아동센터의 문화프로그램 이용 후 사회적응력이 향상되었다.
	또래 관계	내 자녀는 지역아동센터 프로그램을 이용한 후 학교생활에 대한 적응력이 향상되었고 사회 및 친구 관계가 향상되었다.
	프로그램 관심도	내 자녀는 지역아동센터에서 진행하는 프로그램에 관심 많으며

		집중도가 높다.
	프로그램 다양성	내 자녀가 다니는 지역아동센터에서 실시하고 있는 방과후 프로그램은 다양하다.

(3) 친구와의 관계

친구 관계에 대한 질문에는 보호 기관에서 사귀 친구와 사이 친밀도, 친구와의 관계를 통해 문제 행동 예방 등 총 5문항이 있으며, 4점 척도로 (1점: 아니다~ 4점: 매우 그렇다)로 구성되었다. 이를 구체적으로 ⑪ 지역아동센터를 이용하면서 자녀의 새로운 친구 관계 형성 여부, ⑫ 자녀의 지역아동센터 내 원만한 친구 관계 유지 여부, ⑬ 지역아동센터 내 교우로부터의 자녀가 배울 점 유무, ⑭ 지역아동센터 이용 후 자녀의 학교생활 및 친구 관계에 대한 적응력 향상 여부, ⑮ 지역아동센터 내 친구 관계를 통한 자녀의 문제 행동을 사전 예방 도움 여부 등으로 나눌 수 있다.

<표2-17> 지역아동센터 내 친구 관계

구분	문항	상세내용
친구와의 관계	친구 수	내 자녀는 지역아동센터에서 사귀 같은 또래의 친구들이 많다.
	친밀도	내 자녀는 지역아동센터 친구들과 친하게 지낸다.
	친구에게 배울 점	내 자녀는 지역아동센터에 다니고 있는 다른 아이들에게서도 배울 점이 있다고 생각한다.
	적응력	자녀가 지역아동센터를 이용한 후 학교생활 및 친구와의 관계에 대한 적응력이 향상되었다.
	문제 행동 예방	지역아동센터가 건전한 친구와의 관계를 통해 자녀의 문제 행동을 사전예방에 도움을 주고 있다.

(4) 교사와의 관계

학부모들이 중요하게 여기는 선생님 요인에는 충분한 교육 제공, 아동에 대한 교사의 관심, 전문성 등 5개 문항이 4점 척도로 이루어졌다. 이를 구체적으로 보면, ⑯ 자녀에 제공되는 지역아동센터 교사의 교육 만족도 여부, ⑰ 자녀에 보이는 지역아동센터 교사의 관심도, ⑱ 지역아동센터 교사의 자녀에 대한 이해도, ⑲ 지역아동센터 교사의 지도 능력, ⑳ 지역아동센터 교사가 자녀에게 꼭 필요한 지 등으로 구성되었다.

<표2-18> 교사 관계

구분	문항	상세내용
교사와의 관계	충분한 교육	내 자녀가 이용하고 있는 지역아동센터 교사(실무자)는 자녀에게 풍부하고 유익한 지식으로 충분한 교육을 제공하고 있다.
	자녀에 관심	자녀가 이용하고 있는 지역아동센터 교사는 내 자녀의 건강 및 학습, 문제들에 관심이 있다.
	이해 및 인정	내 자녀가 이용하는 지역아동센터 교사는 자녀를 잘 이해해주고 인정해 준다.
	학습지도 만족	내 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 학습 시간에 내 자녀에게 알기 쉽게 설명해주시고, 쪽쪽 들어오도록 차근차근 지도해 주시는 것으로 알고 있다.
	꼭 필요한 존재	내 자녀가 이용하고 있는 지역아동센터 교사는 센터 이용 아동들에게 꼭 필요한 사람이다.

(5) 교재 및 놀이기구

마지막으로 학습도 구 및 놀이기구에 대한 질문에는 지역아동센터에서 자녀가 놀 수 있는 기구들과 학습에 도움 되는 교재가 충분한지, 교재 실용성 등이 있다. 위와 같이 4점 척도다. 이를 구체적으로 보면, ㉑ 센터 내 다양한 놀이시설 확

보 여부, ㉒ 충분한 교재 및 학습 도구 있는지, ㉓ 지역아동센터 학습교재의 학교 교재에 대한 보충 여부, ㉔ 센터 내 학습 도구가 충분한 도움을 주는지, ㉕ 센터 내 교재의 유의성 등이 주된 내용이다.

<표2-19> 학습 도구 및 놀이기구

구분	문항	상세내용
학습 도구 및 놀이기구	놀이기구 다양성	내 자녀가 이용하고 있는 지역아동센터는 공부를 위한 학습도구나 교재를 충분히 가지고 있다.
	충분한 교재	내 자녀가 다니는 지역아동센터는 공부를 위한 학습 도구, 교재를 충분히 갖추고 있다.
	수업 내용 보충	내 자녀가 이용하고 있는 지역아동센터에서 제공하는 학습교재는 내 자녀가 학교 수업에서 배우는 내용을 잘 보충해 준다.
	교재 도움	내 자녀가 이용하고 있는 지역아동센터에서 제공하는 학습 도구들은 내 자녀의 공부에 충분한 도움을 준다.
	교재 유의성	자녀가 이용하고 있는 지역아동센터에서 제공해 주는 교재들은 재미있고 유의하다.

지역아동센터 이용 다문화가정 학부모의 통계학적 특성을 알아보기 위해 설문지는 다음과 같이 구성되었다. ① 자녀와의 관계, ② 나이, ③ 국적, ④ 한국어 능력 정도, ⑤ 한국에 거주한 기간, ⑥ 학력, ⑦ 주거 소유 형태, ⑧ 직업, ⑨ 월 소득, ⑩ 지역아동센터 이용 기간, ⑪ 지역아동센터 이용하는 아동의 수, ⑫ 주거지 및 학교와 지역아동센터의 거리, ⑬ 지역아동센터에서 방과 후 보육을 해야 하는 가장 중요한 이유, ⑭ 지역아동센터에 보내는 목적, ⑮ 다른 방과 후 학습 기관과 비교했을 때 지역아동센터의 학습지도 프로그램이 도움이 된다면 어떤

점 때문인지, ⑯ 적당한 이용시간, ⑰ 제일 유익한 지역아동센터 프로그램, ⑱ 불만족 이유, ⑲ 강화되어야 할 프로그램, ⑳ 자녀의 변화된 점, ㉑ 백 점 만점 기준 시 이용만족도 점수, ㉒ 지역아동센터에 바라는 점 등을 주된 내용으로 담고 있다.

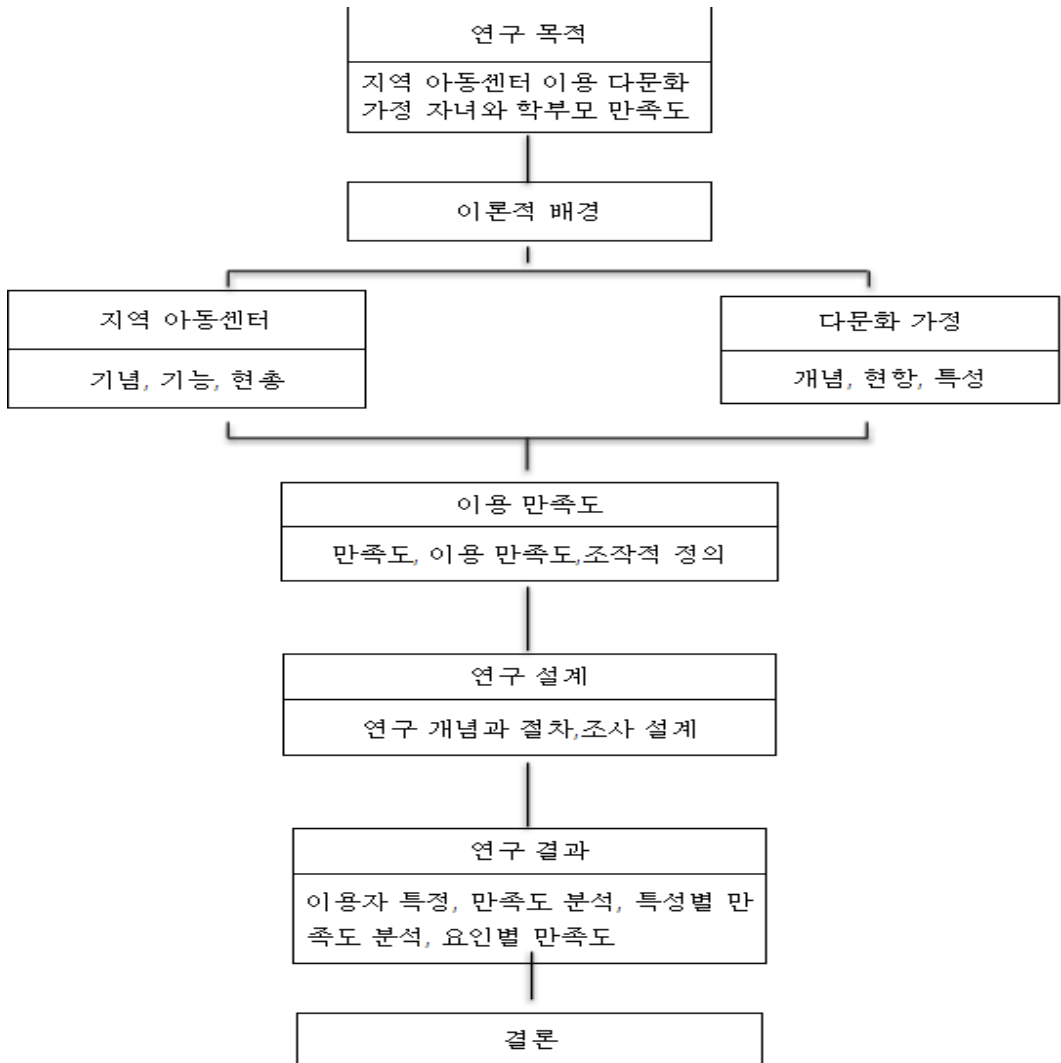
이와 같은 서비스 만족도가 수집되면 지역아동센터에서 해당 아동을 지도하거나 프로그램을 기획하고 시행하는 데 상당한 영향을 미칠 수 있다. 환경적 요인으로는 시설뿐만 아니라 영양과 안전, 교사의 자격, 아동에 비례한 교사의 수, 등 전반적인 환경 여건의 질에 따라 다르게 나타나는 안전이나 건강과 관련된 환경적인 부분과 실내외의 면적이나 크기, 채광, 화장실 등 지역아동센터의 시설 부분을 포함한다. 이와 같은 공간의 구조나 크기의 문제와 함께 생각해야 하는 것이 교사 대 아동의 비율이다. 이것은 상호작용의 질적 측면에서나 교실 환경의 기획자이자 관리자로서 역할을 담당 교사 인적환경에 상당한 영향을 미칠 수 있다. 또한, 아동 개인적인 측면에서 볼 때 아동의 환경에는 아동을 둘러싼 가족들과 그들의 특성뿐만 아니라 또래 친구들과 같은 인적 환경과 그들이 주는 자극도 함께 포함된다. 특히 아동에게는 인간적 측면의 상호작용과 교사와의 관계가 중요하기 때문에 아동의 정서적, 신체적, 물질적, 사회적, 환경의 질이나 아동 개인의 안녕과 대인관계를 통해 발생 되는 충족감 또는 불안감 발생에 영향을 미친다고 할 수 있다.

제3장 연구설계

제1절 연구개념 및 절차

시설 수의 증가와 더불어 서비스 제공자 직원 및 서비스 질 관리를 매년 정부, 아동 관련 기관 단체들이 이용자 만족도 조사를 통해 평가하고 있다. 그러나 지금까지 매년 해온 만족도 조사의 척도 구성은 같으므로 결과가 지속적인 만족 추세를 나타냈다.

본 연구에서 이용만족도에 크게 환경적 요인과 인적 요인이 영향을 미치는 것으로 본다. 인적 요인에 지역아동센터 내 선생님과 친구와의 관계가 포함되며, 환경적 요인에는 시설 및 안전, 센터에서 진행 프로그램, 학교 수업 보충 가능 학습 도구 및 자유시간에 놀 수 있는 놀이기구가 포함된다.



<그림3-1> 연구개념 및 절차

본 조사는 광주광역시에 있는 지역아동센터를 이용하고 있는 다문화가정 아동과 해당 아동의 보호자를 대상으로 현재 이용 중인 지역아동센터의 안전, 시설 및 환경, 안전, 지역아동센터 프로그램, 지역아동센터의 교사와 관련된 내용과 전반적인 서비스 만족도에 대한 실태조사를 실시하였다.

제2절 조사 설계

1. 연구대상 및 자료수집 방법

국제결혼으로 인해 최근 지역사회 내 다문화가정 자녀 규모가 확대하고 자녀에 대한 관심이 높아지면서 지역사회의 보호가 필요하다. 지역아동센터는 이러한 다문화가정 자녀를 장기적으로 보호하는 정부 서비스 시설이다. 다문화가정과 그들의 자녀를 보호하고, 지원하는 통합적인 아동복지시설로서 해마다 시설 수가 늘어나고 있다.

본 연구는 전라남도 광주지역에 거주하는 지역아동센터 이용자들을 대상으로 조사하여 전체를 추정하는 표본조사를 활용했다. 특히 모집단의 규모 분포 및 지역에 비례해서 광주광역시의 지역별, 초등학교 1학년 이상의 자기기입이 가능한 각각 아동의 68사례, 학부모의 68사례가 분석에 포함되었다. 지역아동센터 이용 중인 다문화가정 자녀 및 학부모의 이용만족도 조사는 아동과 학부모용으로 구분되어 있으며, 각각 68부를 최종적으로 사용하였다.

자료수집 및 표본추출 방법

지역아동센터 이용아동 및 학부모 만족도 조사
○ 대상 : 설문지를 이해할 수 있는 초등학교 1학년 이상 다문화가정 자녀 및 학부모
○ Sampling 방법
· 아동용 설문 25문항, 통계학적 사항 12 문항
· 학부모용 설문 25문항, 통계학적 사항 22 문항

○ 수집된 자료는 SPSS를 통해 전산처리

본 설문 조사는 광주광역시 거주하면서 지역아동센터를 이용하고 있는 다문화 가정 아동(초등학교 1학년 이상)과 학부모를 대상으로 현재 이용하는 지역아동센터의 시설 및 안전, 센터의 교사와의 관계, 친구와의 관계, 학습 도구 및 놀이기구, 센터에서 진행하는 프로그램과 전체 서비스에 대한 이용만족도 실태조사를 수행하였다. 조사 기간은 2019년 7월 1일부터 2019년 9월 15일까지 약 3개월에 걸쳐 이루어졌다.

2. 조사 도구

조사 방법은 지역아동센터를 이용하고 있는 아동과 학부모(주양육자)를 대상으로 설문을 통한 일대일 면접 조사를 수행하였다. 총 아동 설문 68부와 학부모 설문 68부를 수집하여 분석에 사용하였다.

작성된 설문지에는 각각 25문항의 아동과 학부모용으로 표시된 질문 및 내용이 포함되었다. 인구학적 통계처리를 위한 사항에 대한 질문에는 아동의 12문항, 학부모의 22문항이 포함되었다. 25문항의 각 문항은 4점 리커트 척도(1점: 그렇지 않다, 2: 보통이다, 3: 약간 그렇다, 4: 매우 그렇다)로 구성되었다.

리커트 척도란 개인의 태도나 심리적 특성을 측정하는데 사용되는 척도 유형 중 하나이며, Likert (1932)에 의해 5점 응답점수(강한 반대, 반대, 중간, 찬성, 강한 찬성)로 개발되어 학문적인 영역부터 실용적인 영역까지 널리 사용되는 대표적인 척도법이다(Nunnally, 1978). 너무 적거나 많은 응답 반응의 수는 신뢰도, 변별도, 반응정보 등을 저하시킬 수 있으므로 검사의 목적에 맞는 적절한 응답 반응의 수를 활용할 필요가 있다(차배근, 1990; Krosnick, 1999).

리커트 척도에서 응답 반응의 수를 선정하는 것 외에 고려해야 할 중요한 쟁점은 리커트 척도의 중립반응 유무다. 중립반응의 유무가 척도의 신뢰도와는 관련성이 없다고 주장하는 입장도 있는데(Komorita & Graham, 1965; Matell & Jacoby, 1972), Sjoberg와 Nett(1968)는 리커트 척도는 결과적으로 합산적 평정이 이루어지기 때문에 중립반응 값의 영향이 유의하지 않으므로 존재 여부는 중요

하지 않다고 주장했다. 이에 반해, 중립반응이 없는 짝수의 척도는 태도의 정도를 알아내며, 피험자의 상태를 정확하게 변별해낼 수 있고(Doyle, 1975; Nunnally, 1978), 특히 태도를 측정하는 검사의 경우 중립반응이 있다면 그로 인한 정보의 손실을 우려할 수 있다고 주장하는 연구도 존재한다(Converse & Presser, 1986).

연구자는 4점 척도로 구성한 이유는 기존의 지역아동센터 이용만족도 조사와 연구가 대부분 5점 척도이었기 때문이다. 5점 및 홀수 척도의 단점인 설문 대상자가 중간인 보통을 고르는 편이 있다. 만족도를 보기 위한 연구이기에 기존의 연구 결과들과 다르게 조사하기 위해 4점 척도를 선택하였다.

학부모의 22개의 질문을 통계학적 특성을 알아보기 위해 설문지에 포함하였다. 이를 자세히 설명하면 다음과 같다. 1) 자녀와의 관계, 2) 나이, 3) 국적, 4) 한국어 능력의 정도, 5) 한국 거주 기간, 6) 최종 학력, 7) 주거 소유 형태, 8) 직업, 9) 월 소득, 10) 자녀의 지역아동센터 이용 기간, 11) 지역아동센터 이용 아동 수, 12) 주거지와 지역아동센터의 거리, 13) 지역아동센터에서 가야 하는 가장 중요한 이유, 14) 지역아동센터에 보내는 목적, 15) 다른 방과 후 학습 기관과 비교했을 때 지역아동센터의 학습지도 프로그램이 어떤 점 도움 되었는지, 16) 적당한 이용시간, 17) 가장 유익한 지역아동센터 프로그램, 18) 불만족 이유, 19) 강화되어야 할 프로그램, 20) 자녀의 변화된 점, 21) 이용만족도 점수(100점 기준시), 22) 지역아동센터에 바라는 점 등이 있다.

지역아동센터 이용만족도 조사하기 위해 본 연구에서는 기존의 선행연구들(임정연, 2012 등)을 토대로 만족도 측정을 위한 설문 문항들을 구성하였다. 설문 문항은 크게 지역아동센터의 시설과 안전에 대한 문항들, 친구와의 관계, 교사와의 관계, 프로그램, 학습 도구 및 놀이기구 등으로 구성하였다. 그리고 설문 대상들은 각각의 설문 문항에 대한 답을 선택하고 썼다.

3. 척도분석

<표3-1> 분야별 만족도 타당성 및 신뢰도 분석

설문 문항	Component					Cronbach's alpha
	교재	선생님 전문성	안전 및 시설	친구관 계	프로그램	
문1			.690			.828
문2			.718			
문3			.794			
문9					.738	.808
문10					.629	
문11				.776		.909
문12				.598		
문13				.807		
문16		.646				.947
문17		.714				
문18		.592				
문19		.717				
문20		.658				
문22	.765					.936
문23	.814					
문24	.751					
문25	.694					
고유값	3.849	3.616	2.758	2.549	1.896	
분산비율	22.644	21.273	16.224	14.997	11.153	
누적비율	22.644	43.916	60.141	75.138	86.291	

신뢰도는 측정하려는 것을 얼마나 안정적으로 일관성 있게 측정하였느냐의 문제이며, 검사 도구가 오차 없이 정확하게 측정한 정도를 의미한다. 측정의 오차가 적을수록 신뢰도는 높다고 본다. 본 연구에서 신뢰성 검증을 위해 모든 항목에 대한 Cronbach's Alpha 검증을 실시하였다.

Cronbach's Alpha 검증 결과 총 25개 문항 중에 17개 문항의 값이 높게 나왔으며, 나머지 8개 문항을 0.6이하므로 분석 결과에서 뺐다. 다른 17개 문항의 분

석 결과 만족도에 미치는 영향 요인들이 모두 0.6이상으로 나와, 타당도와 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 요인별로 안전 및 시설의 대한 문항은 Cronbach's Alpha 검증 결과 .828이며, 프로그램은 .808, 지역아동센터 내 친구와의 관계가 .909, 선생님과의 관계 .947, 마지막으로 교재 및 놀이기구는 .936 결과를 나타내 상당히 높은 Cronbach's Alpha 값으로 연구의 타당도와 신뢰도를 보였다.

제4장 지역아동센터 이용만족도 분석

제1절 지역아동센터 이용자의 특성 분석

1. 학부모 특성

지역아동센터를 이용하는 아동의 학부모 특성을 빈도분석을 통하여 알아보았다. 학부모들의 나이는 30대가 50%, 40대가 42.6%, 20대가 2.9%, 50대가 2.9%이며, 60대 이상은 1.5% 순으로 나타났으며, 지역아동센터 이용 아동의 30대 학부모와 40대 학부모가 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 아동과 응답자의 관계에서 어머니는 95.6%, 아버지는 2.9%, 할아버지는 1.5%로 나타났다. 이들 학부모의 학력은 대학교 졸업(전문대) 이상이 55.9%, 대학원 이상이 16.2%, 고등학교 졸업자가 13.2%, 중학교 졸업이 8.8%, 무학이 2.9%, 초졸이 2.9%로 나타났다. 이 같은 결과에서 응답자의 50% 이상이 대학교를 졸업한 것으로 나타난 것이다.

본 연구는 다문화가정 자녀와 학부모를 중심으로 조사했기 때문에 이주여성 어머니들의 한국 거주 기간도 중요한 변수가 될 수 있어 문항을 넣었다. 이주여성 어머니들의 거주 기간을 살펴보면, 7년 이상이 89.7%, 3년~5년이 7.4%, 1년~3년이 2.9% 순위로 나타나 어머니들의 오랜 거주 기간을 확인할 수 있었다.

그리고 한국어 능력 수준이 높은 이주여성 어머니도 있지만 대부분이 그렇지 못한 어머니들이다. 여기에서 조사 결과로 나온 한국어 능력 단계는 이주여성 본인이 생각했을 때 기준이다. 초급이 2.9%, 중급이 29.4%이며, 상급이 67.6% 등 순으로 나타나 65% 이상의 어머니들은 생활 속 의사소통에 큰 불편이 없는 것으로 나타났다.

<표3-2> 학부모 특성

구분		빈도	퍼센트
연령	20대	2	2.9
	30대	34	50.0
	40대	29	21.3
	50대	2	2.9
	60대 이상	1	1.5
	합계	68	100

학력	무학	2	2.9
	초졸	2	2.9
	중졸	6	8.8
	고졸	9	13.2
	대졸(전문대)	38	55.9
	대학원 이상	11	16.2
	합계	68	100

구분		빈도	퍼센트
아동과의 관계	어머니	65	95.6
	아버지	2	2.9
	할머니	0	0
	할아버지	1	1.5
	친척	0	0
	기타	0	0
	합계	68	100
거주 기간	1년 이하	0	0
	1년~3년	2	2.9
	3년~5년	0	0
	5년~7년	5	7.4
	7년 이상	61	89.7
	합계	68	100

2. 아동 특성

지역아동센터를 이용하고 있는 다문화가정 아동의 통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자 중 남아 48.5%, 여아 51.5%였다. 학년별로는 초등학교 1~3학년은 45.6%, 초등학교 4~6학년은 32.4%, 중학생은 16.2%, 고등학생은 5.9% 등 순으로 나타났으며 응답자 중 거의 반을 초등학교 1~3학년 자녀들이 차지한다. 가족 형태는 일반 가족이 86.8%, 모자 가족이 8.8%, 부자 가족이 2.9%, 조손 가족이 1.5%로 나타났다. 지역아동센터 이용 기간은 1년이 38.2%, 2년이 22.1%, 3년이 14.7%, 4년이 11.8%, 5년 이상이 13.2% 등 순으로 나타났다.

<표3-3> 아동 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남	33	48.5
	여	35	51.5
	합계	68	100
학년	초등1~3	31	45.6

	초등 4~6	22	32.4
	중학생	11	16.2
	고등학생	4	5.9
	합계	68	100
구분		빈도	퍼센트
가족형태	일반가족	59	86.8
	모자가족	6	8.8
	부자가족	2	2.9
	조손가족	1	1.5
지역아동센터 이용기간	1년	26	38.2
	2년	15	22.1
	3년	10	14.7
	4년	8	11.8
	5년이상	9	13.2
	합계	68	100

제2절 지역아동센터 이용자의 요인별 만족도 분석

1. 학부모 만족도

1) 시설 및 안전 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
학부모	68	2.9755	.72692

시설 및 안전에 대한 학부모 만족도를 살펴보면, 평균 2.9755로 만족하는 결과가 나타났다.

2) 프로그램 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
학부모	68	2.8382	.83951

프로그램 만족도 분석에서 학부모 만족도는 평균 2.8382로 나타났다.

3) 친구와의 관계 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
학부모	68	2.6422	.83520

자녀의 친구와의 관계 만족도 분석 결과 평균 2.6422로 나타났다.

4) 교사와의 관계 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
학부모	68	2.7586	.80411

교사와의 관계 만족도 분석 결과 2.7586 평균으로 나타났다.

5) 학습 도구 및 놀이기구 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
학부모	68	2.6373	.77143

학습 도구 및 놀이기구에 대한 만족도 분석 결과 평균 2.6373로 가장 낮은 만족도를 보였다.

2. 아동 만족도

1) 시설 및 안전 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
아동	68	2.8824	.83212

아동의 시설 및 안전 만족도 분석 결과 평균 2.8824로 나타났다.

2) 프로그램 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
아동	68	2.9632	.84781

프로그램 만족도 분석 결과 2.9632 평균으로 가장 높은 만족도를 보였다.

3) 친구와의 관계 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
아동	68	2.7892	.84818

분석 결과 아동의 만족도는 평균 2.7892로 나타났다.

4) 교사와의 관계 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
아동	68	2.8471	.85979

아동의 교사와의 관계 만족도에서 평균 2.8471로 나타났다.

5) 학습 도구 및 놀이기구 만족도 분석

대상	응답자 수	평균	표준화 편차
아동	68	2.7206	.87196

학습 도구 및 놀이기구 만족도 분석 결과 평균 2.7206로 가장 낮은 만족도를 보였다.

3. 이용자의 요인별 만족도 비교 분석

아동과 학부모 집단통계량을 살펴보면, 시설안전에서 아동이 .83212, 학부모가 .72692, 프로그램에서는 아동이 .84781, 학부모 .83951, 친구관계에서 아동 .84818,

학부모 .83520, 선생님의 전문성과 자질, 선생님과의 관계에서 아동 .85979, 학부모 .80411, 교재와 학습도구에서 아동 .87196, 학부모 .77143로 나타났다.

<표3-4> 아동과 학부모의 만족도 비교 분석

만족도 영향 요인	구분	응답자 수	평균	표준화 편차	표준오차 평균
시설안전	아동	68	2.8824	.83212	.10091
	학부모	68	2.9755	.72692	.08815
프로그램	아동	68	2.9632	.84781	.10281
	학부모	68	2.8382	.83951	.10181
친구	아동	68	2.7892	.84818	.10286
	학부모	68	2.6422	.83520	.10128
교사	아동	68	2.8471	.85979	.10427
	학부모	68	2.7586	.80411	.09751
교재	아동	68	2.7206	.87196	.10574
	학부모	68	2.6373	.77143	.09355

표에 따르면 아동은 지역아동센터에서 진행되는 실내외 프로그램에 두 집단이 만족하는 것으로 나왔으며, 학부모는 시설 및 안전하게 보호받고 있다는 요인에서 만족도가 제일 높다. 반대로 아동과 학부모의 만족도가 제일 낮은 요인은 학습 도구인 교재 및 놀이기구로 나왔다.

제3절 지역아동센터 이용자의 특성별 만족도 분석

1. 학부모의 특성별 만족도 분석

<표3-5> 소득에 따른 학부모 만족도

월 소득	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
100만원 미만 (a)	15	9.73	1.335	a>b,c,d,e e>b,c,d Scheffe 검증
100~150만원 미만 (b)	19	8.11	2.424	
150~200만원 미만 (c)	18	7.72	1.320	
200~250만원 미만 (d)	12	8.58	1.505	
기타 (e)	4	9.00	2.000	
전체	68	8.50	1.873	

표에 의하면, 소득이 낮을수록 만족도가 높아지다가 또 올라간다. 이 같은 결

과에서 보면 소득에 따른 만족도는 유의미한 차이가 없다고 할 수 있다. 그러나 월 소득이 100만원 미만 학부모의 지역아동센터 만족도 평균이 9.73으로 제일 높은 것으로 확인되었다.

<표3-6> 국적에 따른 학부모 만족도

국적	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
한국(a)	6	7.83	2.483	a<b,c,d,e e>a,b,c,d Dunnett T3
몽골(b)	17	8.71	1.896	
중국(c)	27	7.96	1.605	
베트남(d)	8	8.38	1.188	
기타(e)	10	10.10	1.912	
전체	68	8.50	1.873	

국적에 따른 학부모 만족도 결과는 ANOVA 집단 간 유의확률이 .027인 유의미한 결과로 나타나, 사후검증인 Dunnett T3를 실시하였다. Dunnett T3 결과 기타 국적을 가진 즉, 우즈베키스탄, 필리핀, 일본 등 국적 학부모의 만족도가 높았으며, 만족도가 낮은 집단은 한국이었다. 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정의 많은 비율을 차지하는 중국 국적의 다문화가정 이용자도 낮은 만족도를 보인다.

<표3-7>한국어 능력에 따른 학부모 만족도

한국어 능력	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초급 (a)	2	9.50	.707	a>b,c Scheffe 검증
중급 (b)	20	8.30	2.342	
상급 (c)	46	8.54	1.683	
전체	68	8.50	1.873	

한국어 능력에 따른 학부모의 지역아동센터 이용만족도가 다를 것이라고 예상했지만 분석 결과 유의미한 차이는 있지 않은 것으로 나타났다. 그러나 만족도가 제일 높은 집단은 한국어 능력이 초급인 것은 확실하다. 여기에서 한국어 능력이 부족한 학부모는 학습 및 교육 부분에서 지역아동센터에서 받는 프로그램을 옹호한다는 것을 알 수 있다.

<표3-8> 한국 거주 기간에 따른 만족도

거주 기간	N	평균	표준화 편차
1년~3년 (a)	2	9.50	.707
3년~5년 (b)	5	6.40	2.702
7년 이상 (c)	61	8.64	1.732
전체	68	8.50	1.873

학부모의 한국 거주 기간에 따라 지역아동센터 이용만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 이용 만족도에서 1년~3년 거주 집단과 7년 이상 거주 집단 간에는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표3-9> 학부모의 교육 정도에 따른 만족도

교육 정도	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
무학 (a)	2	5.00	.000	a<b,c,d,e,f b<c,d,e,f Dunnett T3
초졸 (b)	2	9.00	.000	
중졸 (c)	6	8.50	3.017	
고졸 (d)	9	8.78	1.302	
대졸(전문대) 이상 (e)	38	8.58	1.638	
대학원 이상 (f)	11	8.55	2.252	
전체	68	8.50	1.873	

학부모의 교육 정도에 따라 지역아동센터 이용만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단 간의 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Dunnett 분석을 실시한 결과, 이용만족도에서 초졸 (b) 집단의 만족도가 가장 높았으며, 반대로 무학 (a) 집단의 만족도 가장 낮은 것으로 확인되었다.

<표3-10> 자녀의 학습능력 향상 요인

학습향상 요인	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
늦은 시간까지 학습지도 (a)	22	8.91	2.068	b>a,c,d,e Scheffe 검증
학습교사의 돌봄과 세심한 학습지도 (b)	20	9.45	1.191	
학습지도 프로그램의	19	7.58	1.835	

세분화(다양화) (c)			
타 기관과 별 차이점이 없다 (d)	5	7.00	1.000
타 기관보다 못하다 (e)	2	7.00	.000
전체	68	8.50	1.873

지역아동센터 이용 중인 자녀의 학습능력의 향상 요인에 대한 만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 요인 간의 차이를 확인하기 위해 사후검정인 Scheffe 분석을 했다. 학습교사의 돌봄과 세심한 학습지도가 가장 높게 나타났다.

2. 아동의 특성별 만족도 분석

<표3-11> 아동 학년별에 따른 만족도

학년	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초등학교1-3학년 (a)	31	8.97	1.941	Scheffe 검증 d>a,b,c b<a,c,d
초등학교4-6학년 (b)	22	8.09	1.630	
중학생 (c)	11	8.18	1.537	
고등학생 (d)	4	9.00	2.449	
전체	68	8.56	1.823	

지역아동센터 이용 중인 아동 학년별에 따른 만족도 분석 결과 고등학생과 초등학교 1~3학년 자녀들이 비교적 높은 만족도를 나타냈다. 특히 이용 아동의 큰 비중을 차지하는 초등학교 1~3학년 자녀들이 평균 8.97 만족하는 반면, 초등학교 4~6학년 자녀들이 가장 낮은 평균 8.09를 보였다.

<표3-12> 이용 기간에 따른 만족도

이용 기간	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
1년 (a)	52	9.06	1.673	a>b,c,d,e e<a,b,c,d
2년 (b)	30	8.10	1.788	
3년 (c)	20	8.00	1.806	
4년 (d)	16	9.00	1.789	
5년 이상 (e)	18	7.89	2.111	
전체	136	8.53	1.842	

아동의 지역아동센터 이용 기간에 따른 아동과 학부모의 이용만족도에서 이

용 기간이 제일 짧은 1년인 집단의 만족도가 가장 높게 나왔다. 만족도가 낮은 집단은 5년 이상 지역아동센터 이용 중인 아동과 학부모였다. 이 같은 분석 결과에서 지역아동센터를 처음 접했을 때 만족하는 편이지만 시간에 따른 프로그램, 이용시설 변화가 미흡하기 때문에 오랜 이용할수록 만족도가 떨어진다고 할 수 있다. Anova 분석 결과 집단 간의 차이는 유의한 것으로 나왔다.

<표3-13> 성별에 따른 만족도

성별	N	평균	표준화 편차
남(a)	33	8.79	1.746
여(b)	35	8.34	1.893
전체	68	8.56	1.823

지역아동센터 이용 중인 아동의 성별에 따른 만족도 위와 같으며, ANOVA 분석 결과 집단 간의 유의확률이 0.318로 나타났다.

<표3-14> 동거자에 따른 만족도

동거자	N	평균	표준화 편차
부모님	59	8.76	1.755
엄마	6	7.50	2.074
아빠	2	6.00	.000
조부모님(할머니, 할아버지)	1	8.00	.
전체	68	8.56	1.823

아동의 동거자에 따른 분석 결과 부모님과 거주하는 아동의 만족도가 8.76으로 제일 높았으며, 총 응답자의 86.7%를 차지한다. 반면에 제일 낮은 만족도를 아빠와 사는 아동이었다. 평균 만족도 6.0으로 가장 낮다.

제4절 지역아동센터 이용자의 특성에 따른 요인별 만족도 분석

1. 시설 및 안전

<표3-15> 아동 학년별에 따른 만족도

학년	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초등학교1-3학년(a)	31	3.1505	.81121	a>b,c,d Dunnett T3
초등학교4-6학년(b)	22	2.7424	.79637	
중학생(c)	11	2.4848	.87386	
고등학생(d)	4	2.6667	.60858	
전체	68	2.8824	.83212	

아동의 학년별 시설 및 안전에 따른 만족도에서 초등학교 1~3학년 아이들의 만족도 평균 3.1505로 가장 높게 나타났다. ANOVA 분석 결과 집단 간 유의확률이 0.82므로 사후검증 분석인 Dunnett T3를 실시하였다.

<표3-16> 이용 기간에 따른 만족도

이용 기간	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
1년(a)	52	3.0962	.85644	a>b,c,d,e Dunnett T3
2년(b)	30	2.8556	.64138	
3년(c)	20	2.8167	.72123	
4년(d)	16	2.9375	.85391	
5년 이상(e)	18	2.6852	.72736	
전체	136	2.9289	.77979	

이용 기간에 따른 아동과 학부모의 시설 및 안전에 대한 만족도는 1년이 만족도가 가장 높고, 5년 이상이 가장 낮은 평균으로 나타났다. 분산의 동질성 검정 분석 결과 유의확률은 .166이었다.

<표3-17> 아동의 이용 이유에 따른 만족도

이용 이유	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
무료로 이용할 수 있어서(a)	21	2.6190	.79082	b>a,c,d,e
다른 보육 시설보다	19	3.2281	.80164	

프로그램이 다양해서(b)				
다른 보육 시설보다 교사가 잘 돌봐 줘서(c)	16	3.0417	.90164	
비슷한 형편의 친구들이 많아서(d)	3	2.7778	.50918	
기타(e)	9	2.5185	.72860	
전체	68	2.8824	.83212	

아동의 지역아동센터 이용 이유에 따른 시설 및 안전 만족도 분석 결과 다른 보육 시설보다 프로그램이 다양하기에 다닌다는 의견을 가진 집단이 비교적 높게 나왔으며, 총 아동의 28%를 차지한다.

2. 프로그램

<표3-18> 아동 학년별에 따른 만족도

학년	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초등학교1-3학년(a)	31	3.2742	.75099	a>b,c,d
초등학교4-6학년(b)	22	2.6818	.74874	
중학생(c)	11	2.7273	1.12614	
고등학생(d)	4	2.7500	.64550	
전체	68	2.9632	.84781	

아동의 학년별에 따른 프로그램 만족도 분석 결과 (a) 집단인 초등학교 1~3학년 아동의 만족도가 높게 나타났다. ANOVA 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .049이었기 Scheffe 사후검정 분석을 실시하였다.

<표3-19> 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도

한국어 능력	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초급(a)	2	2.5000	.70711	b>a,c
중급(b)	20	3.0000	.85840	
상급(c)	46	2.7826	.84098	
전체	68	2.8382	.83951	

학부모의 한국어 능력에 따른 지역아동센터에서 실행하는 실내외 프로그램에

대하여 한국어 능력이 중급인 학부모가 비교적 만족하는 것으로 나타났으며, 분산의 동질성 검정 결과 집단들이 비슷한 결과를 냈다. 사후검정 분석으로 Scheffe를 실시하였다.

<표3-20> 학부모의 소득에 따른 만족도

소득	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
100만원 미만(a)	15	3.3333	.72375	a>b,c,d,e
100~150만원 미만(b)	19	2.7895	.78733	
150~200만원 미만(c)	18	2.7222	.75190	
200~250만원 미만(d)	12	2.5000	1.08711	
기타(e)	4	2.7500	.50000	
전체	68	2.8382	.83951	

학부모의 소득에 따른 지역아동센터 프로그램 만족도 분석 결과 소득이 제일 낮은 (a) 집단의 만족도가 가장 높게 나왔다. ANOVA 분석의 유의확률이 .102이였으며, Dunnett T3를 실시하였다.

<표3-21> 프로그램의 분야별 만족도

프로그램	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
보호(a)	18	2.3889	.77754	d>a,b,c
급식(b)	2	2.0000	.00000	
학습지도(c)	28	3.0000	.86066	
문화체험(d)	20	3.1000	.71818	
전체	68	2.8382	.83951	

지역아동센터에서 진행되는 프로그램 중에서 문화체험 프로그램에 이용자가 가장 만족하며, 이어서 학습지도에도 비교적 높은 만족도를 보였다. Anova 분석 결과 유의확률이 .014였으며, Scheffe 사후검정 분석을 실시하였다.

3. 친구와의 관계

<표3-22> 아동 학년별에 따른 만족도

학년	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초등학교1-3학년(a)	31	3.1720	.83387	a>b,c,d
초등학교4-6학년(b)	22	2.4848	.80821	
중학생(c)	11	2.4242	.70065	
고등학생(d)	4	2.5000	.33333	
전체	68	2.7892	.84818	

아동 학년별에 따른 지역아동센터를 같이 다니는 친구 관계 만족도 분석 결과 (a) 집단인 초등학교 1~3학년이 만족도가 높게 나타났다. Anova 분석에서 집단 간의 유의확률이 .006으로 차이가 있다. 사후검증으로 Scheffe를 실시하였으며, 초등학교 1~3학년과 초등학교 4~6학년의 평균 차이는 .68719로 나왔다.

<표3-23> 이용 기간에 따른 만족도

이용 기간	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
1년(a)	52	3.0256	.90230	a>b,c,d,e
2년(b)	30	2.7000	.72898	
3년(c)	20	2.3500	.75297	
4년(d)	16	2.7500	.77460	
5년 이상(e)	18	2.2222	.63658	
전체	136	2.7157	.84184	

이용 기간에 따른 친구 관계 만족도에서 (a) 집단인 1년이 제일 높게 나타나는 반면에 5년 이상 이용 중인 집단의 만족도가 가장 낮다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .001이다. Scheffe 사후검증 결과 1년과 3년 평균 차이는 .67564이며, 1년과 5년 이상의 평균 차이는 .80342이다.

4. 교사와의 관계에

<표3-24> 아동 성별에 따른 만족도

성별	N	평균	표준화 편차
남	33	2.8848	.91519
여	35	2.8114	.81593
전체	68	2.8471	.85979

선생님과의 관계에서 아동 성별에 따른 만족도는 큰 차이를 보이지 않았으며, 남아가 여아보다 평균 만족도가 비교적 높은 것으로 나타났다.

<표3-25> 아동 학년별에 따른 만족도

학년	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초등학교1-3학년(a)	31	3.2323	.81010	a>b,c,d

초등학교4-6학년(b)	22	2.4364	.64627
중학생(c)	11	2.5818	1.02939
고등학생(d)	4	2.8500	.68069
전체	68	2.8471	.85979

아동 학년별에 따른 선생님과의 관계 만족도에서 (a) 집단인 초등학교 1~3학년 아동들이 다른 집단들에 비해 높은 만족도를 보인다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .004로 나와, Scheffe 사후검증 분석을 하였다. Scheffe 사후검증 결과 (a)집단과 (b)집단 간의 평균 차이는 .79589였다.

<표3-26> 이용 기간에 따른 만족도

이용 기간	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
1년(a)	52	3.1151	.78555	a>b,c,d,e Dunnett T3
2년(b)	30	2.6500	.67262	
3년(c)	20	2.5450	.73787	
4년(d)	16	2.8250	1.04610	
5년 이상(e)	18	2.4222	.84196	
전체	136	2.8028	.83052	

아동과 학부모의 지역아동센터 이용 기간에 따른 선생님과의 관계 및 선생님의 전문성에 대한 만족도 분석 결과에서 (a)집단인 1년이 가장 높은 만족도를 보인다. Anova 분석을 했을 때 집단 간의 유의확률이 .006였다. 그래서 사후검증 분석으로 Dunnett T3를 실시했다.

<표3-27> 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도

한국어 능력	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초급(a)	2	3.0000	1.41421	a>b,c
중급(b)	20	2.8583	.87614	
상급(c)	46	2.7047	.76431	
전체	68	2.7586	.80411	

선생님과의 관계에서 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도 분석 결과 (a)집단인 한국어 능력 초급이 평균 3.0으로 비교적 높은 만족도를 보였다. 분산의 동질성 검정 결과 집단 간에 큰 차이를 보이지 않은 것으로 학부모가 일반적으로 만

족하는 결과를 냈다.

<표3-28> 학부모의 소득에 따른 만족도

소득	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
100만원 미만(a)	15	3.4000	.59612	a>b,c,d,e
100~150만원 미만(b)	19	2.6930	.93378	
150~200만원 미만(c)	18	2.4306	.51310	
200~250만원 미만(d)	12	2.5347	.90206	
기타(e)	4	2.8125	.37500	
전체	68	2.7586	.80411	

학부모의 소득에 따른 만족도에서 월 소득이 100만원 미만인 집단의 만족도가 가장 높게 나타났다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .006였기 때문에 Dunnett T3 사후검정을 실시했다. 사후검증 분석 결과 100만원 미만 집단과 150~200만원 미만 집단의 평균 차이는 .96944로 나왔다.

5. 학습 도구 및 놀이기구

<표3-29> 학부모의 국적에 따른 만족도

국적	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
한국(a)	6	2.3056	.36768	e>a,b,c,d
몽골(b)	17	2.7941	.95703	
중국(c)	27	2.3611	.65167	
베트남(d)	8	2.7500	.48181	
기타(e)	10	3.2250	.75875	
전체	68	2.6373	.77143	

학습 도구 및 놀이기구에 대한 학부모의 국적에 따른 만족도 분석에서 (e)집단인 기타(필리핀, 우즈베키스탄, 일본 등)가 3.2250으로 가장 높게 나왔다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .019였다.

<표3-30> 아동 학년별에 따른 만족도

학년	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
초등학교1-3학년(a)	31	3.0887	.78142	a>b,c,d
초등학교4-6학년(b)	22	2.2955	.88518	
중학생(c)	11	2.7045	.82020	

고등학생(d)	4	2.2500	.35355	
전체	68	2.7206	.87196	

아동의 학년별에 따른 만족도 분석에서 (a)집단인 초등학교 1~3학년 아동들의 만족도가 비교적 높게 나타났다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .005로 나왔다. Scheffe 사후검증 결과 (a) 집단과 (b) 집단 간의 평균 차이는 .79326였다.

<표3-31> 이용 기간에 따른 만족도

이용 기간	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
1년(a)	52	2.9135	.84291	a>b,c,d,e
2년(b)	30	2.6750	.68905	
3년(c)	20	2.4000	.77119	
4년(d)	16	2.8490	.95802	
5년 이상(e)	18	2.1667	.61237	
전체	136	2.6789	.82124	

이용 기간에 따른 만족도 분석에서 1년 동안 지역아동센터를 이용한 아동과 학부모의 만족도가 높았다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .005며, Scheffe 사후검증 결과로 1년 이용 중인 집단과 5년 이상 이용 중인 집단 간의 평균 차이는 .74679로 나타났다.

<표3-32> 학부모의 학력에 따른 만족도

학력	N	평균	표준화 편차	사후검증결과
무학(a)	2	1.0000	.00000	f>a,b,c,d,e
초졸(b)	2	2.1250	.17678	
중졸(c)	6	2.9167	.80104	
고졸(d)	9	2.5556	.69347	
대졸(전문대) 이상(e)	38	2.6206	.67858	
대학원 이상(f)	11	3.0000	.88741	
전체	68	2.6373	.77143	

학부모의 학력에 따른 학습 도구 및 놀이기구에 대한 만족도 분석 결과 대학원 이상의 학력을 지닌 학부모가 제일 만족하는 것으로 나타났다. 대학원 이상의

학력을 지닌 11명 응답자 중 2명은 한국인과의 결혼으로 인한 다문화가정이며, 나머지 9명은 순수 외국인으로 이루어진 다문화가정임을 강조한다. Anova 분석의 집단 간의 유의확률이 .016, F값이 3.051이다. Dunnett T3 사후검증 결과 중학교 졸업한 학부모와 무학력인 학부모의 평균 차이는 1.91667이다.

제4절 분석 결과 논의

본 연구에서 시행한 지역아동센터 만족도 조사는 다른 조사를 수행했던 이전 만족도 조사와는 달리 광주광역시 내 다문화가정을 중심으로 지역아동센터의 구성요소인 아동과 학부모 특성이 이용자의 서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 설문조사를 실시하였다. 설문지는 지역아동센터 이용 아동과 학부모의 서비스 만족도를 확인하기 위해 기존 설문 형식과 차별화된 리커트 4점 척도를 활용하여 이용만족도를 확인할 수 있도록 구성하였다.

조사대상은 광주광역시 내에 있는 다문화가족지원센터, 하남 몽골 교회, 동구 이주여성협회, 광주의료관광지원센터 내 이주여성 인력들 등 총 10개소의 82명의 학부모와 그들의 자녀들이 응답자들이었다. 설문지는 지역아동센터를 이용 중인 학부모·아동용으로 구분해 설문지를 작성하였다. 지역아동센터의 이용자 만족도를 알아보고 앞으로의 지역아동센터의 기능 활성화를 위해 개선되어야 할 점들을 발견해 내는 것이 연구의 목적이었다.

본 연구에서는 변수 간의 관계를 살펴보기 위해 요인분석을 실시했다. 각 요인들의 타당도와 신뢰도를 위해 Cronbach's Alpha 분석을 했으며, Cronbach's Alpha 검증 결과 만족도에 미치는 영향 요인들이 모두 0.6이상으로 나와, 타당도와 신뢰도가 있는 것으로 나타났다. 요인별로 안전 및 시설의 대한 문항은 Cronbach's Alpha 검증 결과 .828이며, 프로그램은 .808, 지역아동센터 내 친구와의 관계가 .909, 선생님과의 관계 .947, 마지막으로 교재 및 놀이기구는 .936 결과를 나타내 상당히 높은 Cronbach's Alpha 값으로 연구의 타당도와 신뢰도를 보였다.

1. 지역아동센터 이용자의 특성

지역아동센터를 이용하는 아동의 학부모 특성을 빈도분석을 통하여 알아보았다. 학부모들의 나이는 30대가 50%, 40대가 42.6%, 20대가 2.9%, 50대가 2.9%이며, 60대 이상은 1.5% 순으로 나타났으며, 지역아동센터 이용 아동의 30대 학부모와 40대 학부모가 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 아동과 응답자의 관계에서 어머니는 95.6%, 아버지는 2.9%, 할아버지는 1.5%로 나타났다. 이들 학부모의 학력은 대학교 졸업(전문대) 이상이 55.9%, 대학원 이상이 16.2%, 고등학교 졸업자가 13.2%, 중학교 졸업이 8.8%, 무학이 2.9%, 초졸이 2.9%로 나타났다. 이 같은 결과에서 응답자의 50% 이상이 대학교를 졸업한 것으로 나타난 것이다.

본 연구는 다문화가정 자녀와 학부모를 중심으로 조사했기 때문에 이주여성 어머니들의 한국 거주 기간도 중요한 변수가 될 수 있어 조사항목에 포함시켰다. 이주여성 어머니들의 거주 기간을 살펴보면, 7년 이상이 89.7%, 3년~5년이 7.4%, 1년~3년이 2.9% 순위로 나타나 어머니들의 오랜 거주 기간을 확인할 수 있었다.

그리고 한국어 능력 수준이 높은 이주여성 어머니도 있지만 대부분이 그렇지 못한 어머니들이다. 여기에서 조사 결과로 나온 한국어 능력 단계는 이주여성 본인이 생각했을 때 기준이다. 초급이 2.9%, 중급이 29.4%이며, 상급이 67.6% 등 순으로 나타나 65% 이상의 어머니들은 생활 속 의사소통에 큰 불편이 없는 것으로 나타났다.

지역아동센터를 이용하고 있는 다문화가정 아동의 통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자 중 남아 48.5%, 여아 51.5%였다. 학년별로는 초등학교 1~3학년은 45.6%, 초등학교 4~6학년은 32.4%, 중학생은 16.2%, 고등학생은 5.9% 등 순으로 나타났으며 응답자 중 거의 반을 초등학교 1~3학년 자녀들이 차지한다. 가족 형태는 일반 가족이 86.8%, 모자 가족이 8.8%, 부자 가족이 2.9%, 조손 가족이 1.5%로 나타났다. 지역아동센터 이용 기간은 1년이 38.2%, 2년이 22.1%, 3년이 14.7%, 4년이 11.8%, 5년 이상이 13.2% 등 순으로 나타났다.

학부모 즉, 이주여성들의 나이는 분석 결과 50%가 30대이고, 자녀들의 나이 분석 결과 45.6%는 초등학교 1~3학년인 것으로 나타났다. 이는 20대 초, 중반에 국

제결혼한 여성과 그들의 자녀들이 다문화가정의 대부분을 차지하는 것으로 보인다. 학부모의 반 이상인 55.9%는 대학을 졸업했으며, 16.2%는 대학원 이상의 학력을 지닌 것으로 나타났으며 이주여성들의 학력이 꽤 높은 것이다.

2. 지역아동센터 이용자의 요인별 만족도

다음으로 지역아동센터 이용자의 시설 및 안전에 대한 만족도 분석 결과들이다. 아동 학년별에 따른 만족도에서 초등학교 1~3학년 자녀들의 평균 만족도가 3.1505가 가장 높으며, 중학생 이용자의 만족도가 2.4848으로 가장 낮다.

프로그램 만족도 분석에서 아동 학년별에 따른 만족도 결과 초등학교 1~3학년 자녀들의 만족도 3.2742, 초등학교 4~6학년이 2.6818으로 나타났다. 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도 분석에서 중급이 3.0, 초급이 2.5였다. 학부모의 소득에 따른 만족도에서 월 소득 100만원 미만인 3.33, 200~250만원 미만 2.5였다. 프로그램 중에서 문화체험 만족도가 3.1, 급식이 2.0이다.

친구와의 관계 만족도 분석은 아동 학년별에 따른 만족도는 초등학교 1~3학년이 3.17, 중학생이 2.42로 나왔다. 이러한 결과에 큰 영향을 주는 요인은 지역아동센터 내 또래 친구 수이다. 이용 기간에 따른 친구 관계 만족도에서 (a) 집단인 1년이 제일 높게 나타나는 반면에 5년 이상 이용 중인 집단의 만족도가 가장 낮다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .001이다. Scheffe 사후검증 결과 1년과 3년 평균 차이는 .67564이며, 1년과 5년 이상의 평균 차이는 .80342이다.

선생님과의 관계에서 아동 성별에 따른 만족도는 큰 차이를 보이지 않았으며, 남아가 2.88이고, 여아는 2.81으로 큰 차이를 보이지 않았으며, 남아 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 아동 학년별에 따른 선생님과의 관계 만족도에서 (a) 집단인 초등학교 1~3학년 아동들이 다른 집단들에 비해 높은 만족도를 보인다. Anova 분석 결과 집단 간의 유의확률이 .004로 나와, Scheffe 사후검증 분석을 하였다. Scheffe 사후검증 결과 (a)집단과 (b)집단 간의 평균 차이는 .79589였다. 아동과 학부모의 지역아동센터 이용 기간에 따른 선생님과의 관계 및 선생님의 전문성에 대한 만족도 분석 결과에서 (a)집단인 1년이 가장 높은 만족도를 보인다. Anova 분석을 했을 때 집단 간의 유의확률이 .006이었다. 학부모의 한국

어 능력에 따른 만족도 분석 결과 (a)집단인 한국어 능력 초급이 평균 3.0으로 비교적 높은 만족도를 보였다. 분산의 동질성 검정 결과 집단 간에 큰 차이를 보이지 않은 것으로 학부모가 일반적으로 만족하는 결과를 냈다. 학부모의 소득에 따른 만족도에서 월 소득이 100만원 미만인 집단의 만족도가 가장 높게 나타났다. 사후검증 분석 결과 100만원 미만 집단과 150~200만원 미만 집단의 평균 차이는 .96944로 나왔다.

학습 도구 및 놀이기구에 대한 학부모의 국적에 따른 만족도 분석에서 (e) 집단인 기타(필리핀, 우즈베키스탄, 일본 등)가 3.2250으로 가장 높게 나왔다. 반면에 한국과 중국은 2.3056, 2.3611이다. 아동의 학년별에 따른 만족도 분석에서 (a) 집단인 초등학교 1~3학년 아동들의 만족도가 비교적 높게 나타났다. Scheffe 사후검증 결과 (a) 집단과 (b) 집단 간의 평균 차이는 .79326였다. 초등학교 1~3학년이 3.09, 초등학교 4~6학년이 2.29였다. 이용 기간에 따른 만족도 분석에서 1년 동안 지역아동센터를 이용한 아동과 학부모의 만족도가 높았다. 1년이 2.91, 5년 이상이 2.16이다. Scheffe 사후검증 결과로 1년 이용 중인 집단과 5년 이상 이용 중인 집단 간의 평균 차이는 .74679로 나타났다. 학부모의 학력에 따른 학습 도구 및 놀이기구에 대한 만족도 분석 결과 대학원 이상의 학력을 지닌 학부모가 제일 만족하는 것으로 나타났다. 대학원 이상의 학력을 지닌 11명 응답자 중 2명은 한국인과의 결혼으로 인한 다문화가정이며, 나머지 9명은 순수 외국인으로 이루어진 다문화가정임을 강조한다. Anova 분석의 집단 간의 유의확률이 .016, F값이 3.051이다. Dunnett T3 사후검증 결과 중학교 졸업한 학부모와 무학력인 학부모의 평균 차이는 1.91667이다.

지역아동센터 이용 아동과 학부모는 시설과 안전, 프로그램 요인에서 가장 높은 만족도를 보였다. 시설 및 안전 부분에서 아동보다 학부모의 만족도가 높았고, 프로그램 부분에서는 아동이 학부모보다 만족도를 높게 보였다.

연구자는 다문화가정 학부모들(이주여성)은 다른 요인에 비해 시설 및 안전 요인에 만족하는 이유는 본국과의 차별된(잘 된) 아동복지 정책을 진행하고 있기 때문이라고 보고 있다. 이주여성의 대부분을 차지하는 중국, 베트남, 필리핀 및 몽골 등 국가들은 경제력으로 한국보다 수준이 낮은 나라이며, 이는 그 국가가 아동복지 정책에 쓰는 예산이 한국보다 적거나 필요한 수준에 도달하지 못한다

는 것을 의미한다고 본다. 이 같은 이유에서 자녀를 방과 후 프로그램으로 지역 아동센터에 보낸다는 것만으로 만족도가 높게 나온 것으로 본다. 반면, 아동들의 만족도는 프로그램 요인에서 높았으며, 이는 집이나 학교에서 경험하지 못하는 문화체험, 실내외 프로그램으로 인해서 높게 나온 것으로 보인다. 즉, 아동들은 새로운 경험을 하는 것에 만족한다고 할 수 있다.

3. 지역아동센터 이용자 특성에 따른 요인별 만족도

지역아동센터 이용자의 특성별 만족도 분석 결과에서 학부모의 소득에 따른 만족도를 살펴보면, 월 소득이 100만 원 미만인 집단의 만족도의 평균은 9.73으로 가장 높다. 이 같은 결과에서 보면 정부 아동복지 정책이 저소득층에게 효율적으로 다가가고 있다고 볼 수 있다. 학부모의 국적에 따른 만족도에서 기타 국가인 일본, 필리핀, 우즈베키스탄 등 국적을 가진 학부모의 만족도가 평균 10.10으로 나타났다. 반면에 가장 낮은 만족도를 국가는 한국 및 중국이다. 이는 지역 아동센터의 큰 비율을 차지하는 국적의 학부모들의 오히려 만족을 못 한다는 것이다. 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도 결과는 한국어 능력이 초급인 집단이 평균 9.50으로 만족하는 것으로 나타났다. 학부모의 교육 정도에 따라 지역아동센터 이용만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이용만족도에서 초졸 (b) 집단의 만족도가 가장 높았으며, 반대로 무학 (a) 집단의 만족도 가장 낮은 것으로 확인되었다. 지역아동센터 이용 중인 아동 학년별에 따른 만족도 분석 결과 고등학생과 초등학생 1~3학년 자녀들이 비교적 높은 만족도를 나타냈다. 특히 이용 아동의 큰 비중을 차지하는 초등학교 1~3학년 자녀들이 만족하는 반면, 초등학교 4~6학년 자녀들이 가장 낮은 평균 8.09를 보였다. 아동의 지역아동센터 이용 기간에 따른 아동과 학부모의 시설 및 안전에 대한 만족도는 1년이 만족도가 3.0962 가장 높고, 5년 이상이 가장 낮은 2.6852 평균으로 나타났다. 이용 기간이 제일 짧은 1년인 집단의 만족도가 가장 높게 나왔다. 다음은 지역아동센터 이용 아동 성별에 따른 만족도 분석 결과 남아 평균 만족도는 8.79, 여아 8.34로 나왔다. 두 집단 간의 차이는 친구 관계에서 나타났다. 아동의 동거자에 따른 만족도 분석 결과 부모님과 거주하는 아동의 만족도가 8.76으로 제일 높았으며, 총

응답자의 86.7%를 차지한다. 반면에 제일 낮은 만족도를 아빠와 사는 아동이었다. 평균 만족도 6.0으로 가장 낮다.

월 소득에 따른 만족도 분석 결과에서 월 소득이 100만 원 미만인 제일 낮은 소득을 가진 학부모가 지역아동센터 서비스에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 이는 바로 경제적인 이유인 것으로 보인다. 자녀를 학원에 보낼 수 있는 형편이 안 되어 지역아동센터에 보내면서 방과후 학습을 받는 것은 경제적으로 많은 도움을 주는 것이다.

위 분석을 종합적으로 설명하면 지역아동센터를 이용 중인 응답자들은 각각의 차이를 보이지만 전반적으로 만족하는 것을 알 수 있다.

특히 시설 및 안전 요인에서 학부모가 높은 만족도를 보이고, 프로그램 요인에서 아동이 가장 높은 만족도를 보인다. 아동의 특성별로 초등학교 1~3학년 자녀들의 만족도 차이 나는 만족도를 나타냈고, 학부모의 경우 소득이 제일 적은 집단의 만족도가 높았다. 위에서 언급했듯이 정부 아동복지 정책은 지역아동센터로 인해 저소득층에게 효율적이지만 중간층 즉, 사회에서 큰 비율을 차지하는 국민에게 더 유익한 아동복지 정책을 개발하여야 할 것으로 보인다.

제5장 결론

제1절 연구 결과의 요약

한국의 지역아동센터는 1985년부터 빈곤 지역 중심으로 시작된 공부방 활동으로 시작했다. 결국에는 2004년 아동복지법이 재개정되어 ‘지역아동센터’가 신설되었다. 지역아동센터는 “지역사회 아동의 보호·교육·건강한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설”이다.

지역아동센터는 농어촌지역이나 빈곤 지역을 중심으로 방치되고, 보호가 필요한 아동들을 위한 교육 공간 개념의 “공부방” 활동보다 더 넓은 의미와 기능을 가진다. 지역아동센터는 가정의 빈곤이나 부모의 이혼, 별거, 가출 등으로 인한

가족해체, 맞벌이 등으로 가족의 기능이 약화되거나 상실된 아동의 권리를 보호하는 기능이 있다. 본 연구 대상인 다문화가정 아동과 그들의 학부모 대부분 경제적으로 여유가 있지 않으며, 맞벌이 부부인 경우가 많다. 그리고 지역아동센터를 이용하는 다문화가정 자녀들도 적지 않다.

그러나 연구 시작과 달리 분석 연구를 하면서 지역아동센터의 평가에 드러나지 않은 실제 이용자들의 불편함과 불만을 확인할 수 있었다. 정부에서 무상 제공되는 복지 정책인 만큼 센터 실무자나 교사들에게 직접적인 요구가 어려운 경우가 많았다. 물론 만족도가 높은 이용자들도 있지만 그렇지 않은 이용자들이 있는 점은 정책적인 개선이 필요하다는 것을 의미한다는 것이다.

매년 증가 추세를 보이는 내한 외국인 수와 이에 따라 증가하는 다문화가정에 대한 정책적 개선이 요구되고 있다. 본 연구는 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정 아동과 학부모를 대상으로 지역아동센터 이용만족도를 조사하여 어떤 요인에서 만족하고 만족을 못 하는지 알아보고, 향후 만족도 높은 서비스와 효율적인 서비스 제공을 위한 정책적 제언을 목적으로 한다.

다문화가정 자녀는 일반 가정과는 다른 특성을 지닌다.

첫째, 다문화가정을 이루고 있는 주체인 한국인과 외국인의 결혼에서 시작했다는 점이다. 서로 다른 문화와 언어, 정체성 사이에서 태어나서 자란 자녀들은 언어 문제로 인해 학교생활 속 어려움을 겪는다. 이는 유아기 시절에 특별히 나타나지 않지만 학교에 입학하고 나서 학업 부적응, 친구들과 간에 소외감 등으로 이루어진다.

둘째, 다문화가정 중에서 특히 지역아동센터를 이용 중인 자녀들의 또 다른 특성은 가정의 경제적인 어려움이다. 한국 사회의 다문화가정 이주여성의 경제활동 참여는 증가하고 있지만 국제결혼을 한 한국 남성들은 대부분 낮은 수준의 소득이어서 다문화가정 대다수가 저소득층을 형성하며, 경제적으로 안정적인 생활을 하기에는 많은 어려움이 있는 것으로 나타났다. 이러한 특성들로 인해 언어적인 문제를 출발점으로 한 학교 부적응, 학업을 따라잡기 위해 학원에 다닐 형편이 안 되어 지역아동센터에 다니는 경우가 있다. 이 같은 이유에서 연구자는 아동복지 면에서 다문화가정 자녀들이 이용하고 있는 지역아동센터의 이용만족도를 분석하였다.

지역아동센터는 공공서비스 기관이다. 공공서비스는 민간서비스와 달리 배제할 수 없고 경쟁할 수 없는 소비라는 공공재의 특성을 가지고 있다. 공공서비스가 갖는 특징 중 가장 중요한 것 중 하나가 이용자가 스스로 선택하여 서비스를 이용하는 권한이 제한될 수 밖에 없다는 점이다. 서비스를 이용하는 사람이 서비스를 선택할 수 있는 권한이 제약되다 보니 서비스 질이 낮아도 불가피하게 선택할 수 밖에 없는 상황에 직면한다. 이런 이유로 이용자의 이용만족도 조사를 통하여 서비스 개선이 필요하다고 본다.

연구 목적을 달성하기 위해 광주광역시 내 다문화가정 자녀와 학부모들을 대상으로 지역아동센터 이용만족도 설문 조사를 실시하였다. 조사 기간은 2019년 7월 1일부터 2019년 9월 15일까지 1대1 면접으로 이루어졌으며, 82부의 아동과 학부모의 설문 조사를 수집했지만 잘 못 작성된 14부를 빼고 총 아동 설문 68부와 학부모 설문 68부를 분석에 사용하였다. 설문 조사는 4점 척도 25개의 질문으로 이루어졌으며, 인구학적 특성을 알아보기 위해 아동 12개의 질문, 학부모 22개의 질문으로 구성되어 있다. 연구자는 기존 지역아동센터 이용만족도 선행연구를 토대로 지역아동센터 이용만족도에 큰 영향을 미치는 요인으로 ① 안전과 보호, ② 센터 내에서 진행되는 프로그램, ③ 지역아동센터 내 친구와의 관계, ④ 선생님과의 관계, 마지막으로 ⑤ 센터 내 학습도구, 교재 및 놀이기구를 선정하였다.

사회 인구학적 특성과 이용 실태를 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. Cronbach's alpha를 통하여 응답자들의 답변의 타당도 및 신뢰도를 파악했다. 집단 특성에 따른 이용만족도의 차이를 파악하기 위해 t-test, 일원배치분산분석(one-way ANOVA), 사후검증인 Scheffe, Dunnett T3 분석들을 했다.

분석을 통하여 밝혀진 결과는 다음과 같다.

첫째, 이용만족도에 미치는 영향 요인들의 만족도는 시설안전 및 보호 → 프로그램 → 선생님과의 관계 → 친구와의 관계 → 학습교재 및 놀이기구 순으로 나타났다.

둘째, 학부모는 시설 및 안전하게 보호받고 있다는 요인에서 만족도가 평균 2.9755로 제일 높고, 아동은 실내외 프로그램 요인에 평균 2.9632로 가장 만족하는 것으로 나타났다. 반면에 두 집단 모두 학습 도구 및 놀이기구 요인에서 가장 낮은 만족도인 학부모는 평균 2.6373, 아동은 평균 2.7206을 보였다.

셋째, 이용자의 특성별 만족도에서 초등학교 1~3학년 자녀들의 만족도가 평균 8.97로 가장 높은 만족도를 나타냈고, 학부모의 경우 월 소득이 100만 원 미만 집단의 만족도가 평균 9.73으로 가장 높았다.

넷째, 지역아동센터 이용 기간에 따른 아동과 학부모 만족도 분석에서 이용 기간이 가장 짧은 1년인 집단이 평균 9.06으로 제일 높고, 이용 기간이 가장 길었던 5년 이상인 집단은 평균 7.89인 낮은 만족도를 보였다.

다섯째, 국적에 따른 학부모 만족도는 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 기타 국적인 우즈베키스탄, 필리핀, 일본이 평균 10.10으로 만족도가 가장 높았으며, 만족도가 낮은 집단은 한국(7.83)과 중국(7.96)이었다.

여섯째, 학부모의 한국어 능력에 따른 만족도가 제일 높은 집단은 평균 9.50으로 한국어 능력이 초급 집단이다.

일곱째, 학부모의 한국 거주 기간에 따른 만족도 분석에서 거주 기간이 가장 짧은 1~3년 거주자가 평균 9.50으로 가장 높게 나타났다.

여덟째, 이용 아동의 성별에 따른 만족도 분석 결과 남아는 평균 8.79로 나왔고, 여아 만족도는 평균 8.34로 나타났다.

연구 시작과 달리 분석 연구를 하면서 지역아동센터의 평가에 드러나지 않은 실제 이용자들의 불편함과 불만을 알게 되었다. 전반적으로 살펴보았을 때 만족도가 높은 이용자들도 있지만 그렇지 않은 이용자들이 있다는 점은 정책적인 개선이 필요하다는 것을 의미한다는 것이다.

제2절 정책적 시사점

본 연구 결과 연구자는 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 지역아동센터 이용 중인 아동과 학부모의 만족도를 높이기 위해 만족도가 가장 낮았던 학습 도구 및 놀이기구에 대한 예산의 확대와 개선이 필요하다. 이 같은 문제점을 해결하기 위해 정부에만 기대할 것이 아니라 민간단체나 개인들에게서 적극적인 후원도 가능할 것으로 보인다. 이미 사용한 학습 도구는 사용한 아동에게 더 이상 필요가 없어지지만 기관에 보관된다면 매년 새로 들어오는

기관 아동들에게 유익할 것이다.

둘째, 지역아동센터에서 진행되는 실내외 프로그램이 만족도가 높은 만큼 기존 프로그램들의 지속적인 유지와 평가가 이루어져야 할 것으로 보인다. 프로그램 요인에서 아동과 학부모에게 높은 만족도를 보인 것은 가정이나 학교에서 경험하지 못하는 문화체험과 같은 실내외 프로그램이 많기 때문이다. 같은 프로그램을 쭉 유지하는 것보다 시간적 변화에 따라 프로그램도 필요하기 때문에 지속적인 새로운 프로그램의 연구가 필요하다고 본다.

셋째, 아동의 특성별에서 나타난 초등학교 1~3학년 아동들의 높은 만족도와 이용 기간이 1년인 집단의 가장 높은 만족도 분석에서 확인된 결과는 지역아동센터를 처음 접하거나, 이용했을 때 이용자의 만족도는 높았으나 이용 기간이 길수록 만족도가 떨어진다. 이는 보호 시설로서는 좋지만 계속 다니다 보면 발전이 되지 않은 것을 지적하는 결과로 볼 수 있다. 이런 이유에서 지역아동센터의 지속적인 유지도 좋지만 시간적인 변화와 지식적인 변화에 따라 프로그램과 시설 및 모든 요인에 대한 변화가 필요한 것이다.

넷째, 학부모의 가장 낮은 월 소득인 월 100만 원 미만인 집단의 높은 만족도는 정부 아동복지 기관으로서 저소득층에게 긍정적인 평가를 받고 있고, 그들에게 경제적으로 도움이 되고 있다는 것이 확인되었다고 본다. 그러나 사회의 대부분을 차지하는 중간층의 이용과 만족도를 얻기 위해 학습 프로그램 및 교사의 전문성 요인에 대한 노력이 요구된다.

【참고문헌】

1. 단행본

- 김순홍 외. (2000). 「윈도우즈용 SPSS 사회복지 통계분석」, 광주사회조사연구소
- 오성배. (2008). 「다문화가정 학생 교육 지원 중장기계획 수립을 위한 연구」, 교육과학기술부
- 최성재. (2005). 「사회복지자료분석론 (SPSS 이용 분석방법 포함)」, 나남
- 홍준선 외. (2007). 「설문조사자료의 통계 분석: 설문조사방법을 사용하는 논문 지침서」, 자유아카데미
- 황성동. (2015). 「알기 쉬운 사회복지조사방법론 2판」, 반양장

2. 논문

- 강혜영. (2015). “리커트척도(Likert Scale) 응답 형식 검사의 조건에 따른 기준점설정 방법 비교 연구”, 서울여자대학교 일반대학원
- 곽승주. (2008). “가정과 어린이집에서 나타나는 영아의 부정적 정서에 관한 문화기술적 탐구”, 성신여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽정선. (2011). “다문화가정 어머니의 양육 어려움에 관한 사례 연구”, 국민대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 금지윤. (2008). “유아교육기관의 다문화가정 유아 지도 현황 및 교사의 요구에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김광민. (2011). “Likert 척도”, 아주대학교 의과대학 가정의학교실.
- 김상희. (2000). “지역아동센터 정책의 문제점과 개선방안에 관한 연구: 지역아동센터 종사자의 인식을 중심으로”, 성결대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수진. (2019). “한국 다문화사회의 사회통합에 관한 연구”, 동아대학교 대학원 박사

학위논문.

- 김은실. (2012). “다문화가정 부모의 유치원 교육에 대한 기대와 어려움”, 경인교육대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은정. (2012). “지역사회서비스투자사업 이용자의 서비스 효과성 인식과 관련요인: 대구시 문제행동아동 조기개입서비스를 중심으로”, 사회서비스연구.
- 김이선. 이아름. 황정미. (2014). “다문화가족의 초국가적 가족 연계망과 정책적 시사점”, 한국여성정책연구원.
- 럭시르 다와수랭. (2012). “몽골 울란바타르의 지역아동센터 환경과 프로그램이 아동의 생활만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 게르 지역을 중심으로”, 숭실대학교 대학원 석학위논문.
- 문형미. (2008). “지역아동센터의 만족도에 관한 연구 : 아동, 보호자를 중심으로”, 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박경제. (1995). “진주지역의 공공서비스와 사적서비스에 대한 주민 만족도 비교 연구”, 경상대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박미경. (2007). “교사를 통해 본 다문화 가정 유아의 특성 및 교사의 어려움”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 박양복. (2010). “다문화가정의 사회통합정책에 대한 만족도 연구: 안산시를 중심으로”, 한양대학교 산업경영디자인대학원 석사학위논문.
- 박영숙. (2017). “지역아동센터의 방과 후 돌봄 서비스 이용아동 만족도 영향 요인에 관한 다층모형분석”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박현수. (2009). “지역아동센터의 서비스 개선에 관한 연구: 부산시 지역아동센터 이용아동 만족도 조사를 중심으로”, 동국대학교 불교대학원 석사학위논문.
- 박현주. (2013). “다문화가족지원센터 서비스 이용자 욕구 반영 비교 연구 : 학령기 자녀를 둔 결혼이주여성의 서비스 이용 경험을 중심으로”, 성공회대학교 시민사회복지대학원 석사학위논문.
- 박혜성. (2015). “서비스 이용 만족도와 사회적 지지가 지역아동센터 이용 아동의 자아존중감에 미치는 영향”, 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 봉진영. (2011). “다문화 가정 어머니의 자녀 양육과 교사의 교육 경험에 대한 탐구”, 성신여자대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 서유나. (2006). “지역아동센터의 프로그램 개발”, 청주대학교 대학원 석사학위논문.
- 서종남. (2010). “한국사회의 다문화 관련 용어에 관한 연구: 현황분석 및 다문화교육

- 관계자 FGI를 중심으로”, 인하대학교 연구소 145p~168p.
- 심미옥. (2013). “지역아동센터 이용만족도에 관한 연구”, 인하대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 안지연. (2013). “다문화가정에 대한 실태분석과 대응방안 연구 : 서울특별시 성동구 거주 결혼이민자를 중심으로”, 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- 양순미. (2007). “농촌 여성결혼이민자들의 양육태도 및 초등학교 아동의 학교생활적응·행복감”, 한국사회학회 사회학대회 논문집, 455p~466p
- 유근춘. 서문희. 임완섭. (2011). “보편적 복지와 선별적 복지의 조화적 발전방안에 관한 연구”, 한국보건사회연구원.
- 윤지영. (2019). “ 다문화 가정 아동 대상 한국어 능력 향상을 위한 교육 방안 연구 : 방문 교육 지도사와 언어 발달 지도사의 교수-학습 방법 비교를 중심으로”, 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이경림. (2007). “지역아동센터 특성이 이용아동 만족도에 미치는 영향”, 부스리기 사랑나눔회 지역아동센터.
- 이경미. (2007). “지역아동센터의 활성화 방안에 관한 연구: 광주광역시를 중심으로”, 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 이라진. (2012). “ 지역아동센터 이용아동의 만족도에 영향을 미치는 요인”, 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미애. (2018). “지역아동센터 이용자의 실태와 서비스 욕구에 관한 연구”, 전주대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 이영아. (2017). “다문화가정 아동을 위한 사회복지서비스 제공현황 및 정책대안 모색”, 전북대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 이주영. (2010). “지역아동센터 이용만족도에 관한 연구: 안산시를 중심으로”, 한양대학교 산업경영디자인대학원 석사학위논문.
- 이필영. (2015). “다문화가정 지원서비스 문제점 및 개선방안에 관한 연구 : 충청남도를 중심으로”, 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이혜경. (2007). “지역아동센터 아동의 사회적지지 및 임파워먼트와 심리사회적 적응”, 숙명여대 석사학위논문.
- 임정연. (2012). “지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관한 연구: 부산 지역아동센터를 중심으로”, 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 장미정, 「아동의 다문화 경험이 다문화 수용성에 미치는 영향: 서울시 지역아동센터

- 이용 아동을 중심으로」, 석사학위논문, 서울기독교대학교 대학원, 2013.
- 정선진. (2008). “지역아동센터의 통합적 복지서비스가 다문화가정 아동의 사회 적응에 미치는 영향”, 조선대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 정수정. (2013). “지역아동센터 이용아동의 우울과 자아존중감이 학교적응력에 미치는 영향 : 지역아동센터 서비스 만족도 조절효과 검증” 위덕대학교 대학원.
- 정유정. (2008). “다문화가정에 대한 지자체의 정책적 지원방안 연구”, 경북대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정은정. (2019). “유아교육기관에서 다문화 가정 유아를 교육하는 교사의 어려움 및 요구”, 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정인아. (2012). “지역사회서비스 이용자 선택이 이용만족도에 미치는 영향 : 선택 중요성 인식의 조절효과를 중심으로”, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 조미영. (2010). “다문화가정 어머니들의 영유아기 자녀양육 지원을 위한 멘토링 과정 탐색”, 성신여자대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 최은정. (2011). “다문화가정 자녀를 위한 프로그램 현황 및 개선방안 연구”, 한남대학교 대학원 석사학위논문.
- 황재동. (2018). “개신교 예비목회자의 다문화 효능감 증진 방안에 대한 통합연구”, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- Cronin, J.J. Jr., & Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56: 55 - 68.1994), Modeling Patient Satisfaction and Service Quality, *Journal of Health Care Marketing*, 14(1): 34-44.
- Converse, S. Presser. (1986), *Survey Questions: Handcrafting the Standardized Questionnaire*, 322p ~ 0p
- Farahnaz Changee, Alireza Irajpour, Masoumeh Simbar, & Soheila Akbari(2015), Client satisfaction of maternity care in Lorestan province Iran, *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 20(3): 398-404.
- Ferguson, J., & Bauld, L. (2002), *Satisfaction with smoking cessation services: A review of the literature*, Glasgow, England: Health Promotion Policy Unit,

- University of Glasgow.
- Garcia Coll. LA Szalacha. (2004), The Multiple Contexts of Middle Childhood, 81p~97p
- Gideon Sjoberg and Roger Nett. (1968), A Methodology for Social Research 479p ~ 480p
- Hofferbert. Richard. (1974). 「The Study of Public Policy」, Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Komorita, William K. Graham. (1965), Number of Scale Points and the Reliability of Scales, 987p ~ 995p
- Lindblom, C. E. (1959). 「The Science of Muddling Through」, Public Administration Review.
- Michael S. Matell, Jacob Jacoby. (1972). Is there an optimal number of alternatives for Likert-scale items? Effects of testing time and scale properties, 506p ~ 509p
- Nunnally, J. C.(1978), Psychometric theory(2nd ed.), New York: McGraw-Hill.
- Pressman, J. L. & Wildavsky, A. B. (1984). 「Implementetion」, University of California Pr.,
- Segoro, W. (2013). The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 81: 306 - 310.
- Weissman, H.H. (1988). Planning for client feedback: Content and context, Administration in Social Work, 11: 205 - 20.
- Zahariadis, Nikolaos. (1999). 「Ambiguity, Time, and Multiple Streams. In Sabatier, Paul A.(Ed)」, Theories of the policy process. Boulder, Co: Westview Press,

3. 웹 사이트

국회입법조사처

<http://www.nars.go.kr/>

다문화가족지원 포털 다누리	https://www.liveinkorea.kr/portal/KOR/main/main.do
대한민국 국회	https://www.assembly.go.kr/
보건복지부 지역아동센터지원단	https://www.icareinfo.go.kr/
여성가족부	http://www.mogef.go.kr
통계청	http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action

지역아동센터 이용만족도에 관한 연구

- 다문화가정 자녀를 중심으로 -

안녕하십니까?

본 설문지는 지역아동센터를 이용 중인 다문화가정 자녀와 학부모의 만족도를 알아보고 앞으로의 기능 활성화를 위해 개선되어야 할 점들을 알아보기 위해 마련된 학부모와 아동의 만족도에 관한 설문 조사입니다.

설문 조사 결과는 지역아동센터의 기능을 재정립하고 이용 대상인 다문화가정 자녀에게 좀 더 나은 질적인 서비스를 제공하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 연구의 목적으로만 사용되고 비밀이 보장됨을 약속드립니다.

귀하의 응답을 신뢰하며, 지역아동센터를 이용하면서 얻은 경험과 생각을 바탕으로 자유롭게 응답해 주시기 바랍니다.

적극적인 설문 응답을 부탁드립니다, 문의 사항이 있으시면 본 연구자에게 연락 바랍니다.

감사합니다.

2019년 06월 26일

연구자 : 조선대학교 공공행정학과 U.Chantsaldulam (찬잘돌람) 드림

※ 본 설문지는 학부모와 아동용 설문지로 구분되어 있으며, 각 해당 설문 내용에만 응답해 주시면 됩니다.

★ 아동용 설문 ★

I. 질문내용과 관련하여 평소에 생각하고 계신 바를 해당 칸에 √표시를 해주십시오.

질문	그렇지 않 다	보통이다	약간 그렇 다	매우 그 렇다
1. 지역아동센터는 공부하고 놀이할 공간을 충분히 갖추었다.				
2. 지역아동센터는 안전한 보호를 위한 시설을 충분히 갖추어져 있다.				
3. 지역아동센터는 학교와의 거리가 안전하고 가까운 곳에 있다.				
4. 지역아동센터는 학습을 위한 컴퓨터 시설이 여러 대 갖추어져 있다.				
5. 나는 지역아동센터에서 안전하게 보호받고 있다고 생각한다.				
6. 나는 지역아동센터 학습지도프로그램 이용 후 학습능력이 향상되었고, 학교 성적도 개선되었다.				
7. 나는 지역아동센터 프로그램을 이용한 후 학교생활에 대한 적응력이 향상되었고, 사회 및 친구관계가 향상되었다.				
8. 지역아동센터에서 진행되는 실내 프로그램들은 내가 학교나 집에서 경험하지 못하는 것들을 배우게 해준다.				
9. 지역아동센터에서 갖는 실외 프로그램을 통해 세상이 다양하고 넓다는 것을 알게 되었다.				
10. 지역아동센터에서 다양한 프로그램을 하고 있다.				
11. 나는 지역아동센터에서 사귀 친구들이 많다.				
12. 나는 지역아동센터 대부분의 친구들과 친하게 지낸다.				
13. 나는 지역아동센터에 다니고 있는				

다른 아이들에게서 배울 점이 있다고 생각한다.				
14. 나는 지역아동센터 친구들이 학교 친구들과보다 더 친하게 지낸다고 생각한다.				
15. 나는 지역아동센터 친구들에게 내가 힘들고 때 고민을 잘 이야기를 한다.				
16. 지역아동센터 선생님은 나에게 유익하고 풍부한 지식으로 충분한 교육을 제공하고 있다.				
17. 지역아동센터 선생님은 나의 건강 및 학습, 문제들에 관심을 가지고 내 이야기를 잘 들어주신다.				
18. 지역아동센터 선생님은 학습 시간에 나에게 알기 쉽게 설명해주시고, 귀에 쑥쑥 들어오도록 차근차근 지도해 주신다.				
19. 지역아동센터 선생님은 나를 비롯한 내 친구들에게 꼭 필요한 사람이다.				
20. 지역아동센터 선생님은 나를 비롯한 내 친구들에게 친절하고, 따뜻하게 돌봐 주시고 지도해 주신다.				
21. 지역아동센터는 재미있는 놀이를 위한 기구들을 다양하게 갖추고 있다.				
22. 지역아동센터는 공부를 위한 학습 도구, 교재를 충분히 갖추고 있다.				
23. 지역아동센터에서 제공하는 학습 교재는 내가 학교에서 배우는 수업 내용을 잘 보충해 준다.				
24. 지역아동센터에서 제공하는 학습 도구들은 내 공부에 충분히 도움을 준다.				

25. 지역아동센터에서 제공해 주는 교재들은 유익하고 재미있다.				
-------------------------------------	--	--	--	--

- 1) 귀하의 성별은 무엇입니까?
 ① 남 ② 여
- 2) 귀하의 국적은 어떻게 되십니까?
 ① 한국 ② 몽골 ③ 중국 ④ 베트남 ⑤ 러시아 ⑥기타()
- 3) 귀하의 학년은 어떻게 됩니까?
 ① 초등학교 1~3학년 ② 초등학교 4~6학년 ③ 중학생 ④ 고등학생
- 4) 현재 누구와 살고 있나요?
 ① 부모님 ② 엄마 ③ 아빠 ④ 조부모님(할머니, 할아버지) ⑤ 기타(형제, 친척 등)
- 5) 귀하의 지역아동센터 이용 기간은 얼마나 되나요?
 ① 1년 ② 2년 ③ 3년 ④ 4년 ⑤ 5년 이상
- 6) 귀하가 지역아동센터를 이용하는 이유는 무엇인가요?
 ① 무료로 이용할 수 있어서 ② 다른 보육 시설보다 프로그램이 다양해서
 ③ 다른 보육 시설보다 선생님이 관심을 가지고 잘 돌봐 줘서
 ④ 비슷한 형편의 친구들이 많아서 ⑤ 기타
- 7) 지역아동센터에 나오면 가장 좋은 점은 무엇인가요?
 ① 또래의 아이들과 어울릴 수 있어서 ② 방과 후, 학습을 보충할 수 있어서
 ③ 식사(급식)를 무료로 할 수 있어서 ④ 다양한 놀이를 할 수 있어서
 ⑤ 선생님이 잘 돌봐 주어서
- 8) 만약 지역아동센터에 다니지 않았다면, 방과 후에 어떻게 시간을 보냈을까요?
 ① 놀이터에서 논다 ② 집에서 TV 핸드폰 등을 보며 혼자 논다 ③ 학교에서 혼자 남아 학습한다 ④ 거리를 떠돈다 ⑤ 기타
- 9) 현재 이용하는 지역아동센터에 대해 어느 정도 만족하시나요?

① 매우 불만 ② 불만 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

10) 귀하의 센터 이용시간대는 언제인가요?

① 오후 2~6시 ② 오후 2~7시 ③ 오후 2~9시 ④ 기타()

11) 귀하는 지역아동센터 이용만족도에 대하여 100점을 기준으로 할 때, 몇 점을

주시겠습니까?

① 0 ② 10 ③ 20 ④ 30 ⑤ 40 ⑥ 50 ⑦ 60 ⑧ 70 ⑨ 80 ⑩ 90 ⑪ 100

12) 앞으로 지역아동센터에 바라는 점을 자유롭게 적어 주세요.

★ 학부모용 설문지 ★

I. 질문내용과 관련하여 평소에 생각하고 계신 바를 해당칸에 √표시를 해주십시오.

질문	그렇지 않다	보통이 다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 자녀가 다니는 지역아동센터는 공부하고 놀이를 위한 공간을 충분히 갖추었다.				
2. 자녀가 다니는 지역아동센터는 안전한 보호를 위한 시설 및 장비(예:소방기구, 응급약 품 등)들을 충분히 갖추고 있다.				
3. 자녀가 다니는 지역아동센터는 학교와의 거리가 안전하고 가까운 곳에 있다.				
4. 자녀가 다니는 지역아동센터는 아동방과 후 서비스 기관으로서 내 자녀를 믿고 맡길 수 있는 공간으로 적합하다.				
5. 자녀가 다니는 지역아동센터에는 학습을 위한 시설 및 영양가 있는 식단이 잘 되어 있다.				
6. 자녀는 지역아동센터 학습지도프로그램 이용 후 학습능력이 향상되었고, 학교 성적도 개선되었다.				
7. 자녀는 지역아동센터의 문화프로그램 이용 후 사회적응력이 향상되었다.				
8. 자녀는 지역아동센터 프로그램을 이용한 후 학교생활에 대한 적응력이 향상되었고 사회 및 친구관계가 향상되었다.				
9. 자녀는 지역아동센터 프로그램에 대한 흥미도와 집중도(관심도)가 높다.				
10. 자녀가 다니는 지역아동센터에서 실시하고 있는 방과 후 프로그램은 다양하다.				

11. 자녀는 지역아동센터에서 사귀 같은 또래의 친구들이 많은 것으로 알고 있다.				
12. 자녀는 지역아동센터 대부분의 친구들과 친하게 지내는 것으로 알고 있다				
13. 자녀는 지역아동센터에 다니고 있는 다른 아이들에게서도 배울 점이 있다고 생각한다.				
14. 자녀가 지역아동센터를 이용한 후 학교생활 및 친구관계에 대한 적응력이 향상되었다.				
15. 지역아동센터가 건전한 친구관계를 통해 자녀의 문제행동을 사전에 예방하는데 도움을 주고 있다.				
16. 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 내 자녀에게 유익하고 풍부한 지식으로 충분한 교육을 제공하고 있다.				
17. 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 내 자녀의 건강 및 학습, 문제들에 관심이 있다.				
18. 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 자녀를 잘 이해해주고 인정해 준다.				
19. 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 학습 시간에 내 자녀에게 알기 쉽게 설명해주시고, 쪽쪽 들어오도록 차근 차근 지도해 주시는 것으로 알고 있다.				
20. 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 내 자녀를 비롯한 센터 이용 아동들에게 꼭 필요한 사람이다.				
21. 자녀가 다니는 지역아동센터는 재미있는 놀이를 위한 기구들을 다양하게 잘 갖추고 있다.				

22. 자녀가 다니는 지역아동센터는 공부 를 위한 학습 도구, 교재를 충분히 갖 추고 있다.				
23. 자녀가 다니는 지역아동센터에서 제공하는 학습교재는 내 자녀가 학교에 서 배우는 수업 내용을 잘 보충 해준다.				
24. 자녀가 다니는 지역아동센터에서 제공하는 학습 도구들은 내 자녀의 공부 에 충분한 도움을 준다.				
25. 자녀가 다니는 지역아동센터에서 제공해주는 교재들은 유익하고 재미있다.				

1. 귀하는 아동과 어떠한 관계입니까?

① 어머니 ② 아버지 ③ 할머니 ④ 할아버지 ⑤ 친척 ⑥기타()

2. 귀하의 연령대는 어떻게 됩니까?

20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 국적은 어떻게 됩니까?

① 한국 ② 몽골 ③ 중국 ④ 베트남 ⑤러시아 ⑥ 기타()

4. 귀하의 한국어 능력은 어떻게 됩니까?

① 초급 ② 중급 ③ 상급

5. 한국에 거주한 기간은 어떻게 됩니까?

① 1년 이하 ② 1년~3년 ③ 3년~5년 ④5년~7년 ⑤7년 이상

6. 귀하의 교육 정도는 어떻게 됩니까?

① 무학 ② 초졸 ③ 중졸 ④ 고졸 ⑤ 대졸(전문대)이상 ⑥대학원 이상

7. 귀하의 주거지 소유 형태는 어떠하십니까?
 ① 자가 ② 전세 ③ 월세 ④ 영구임대 ⑤ 무상 ⑥ 기타()
8. 귀하의 직업은 무엇입니까?
 ① 무직 ② 자영업 ③ 회사원 ④ 공무원 ⑤ 일용직 ⑥ 기타()
9. 귀하의 월평균 소득은 어느 정도 됩니까?
 ① 100만원 미만 ② 100~150만원 미만 ③ 150~200만원 미만 ④ 200~250만원 미만 ⑤ 기타()
10. 귀하는 자녀를 지역아동센터에 보낸 지 얼마나 되셨습니까?
 ① 1년 ② 2년 ③ 3년 ④ 4년 ⑤ 5년 ⑥ 5년 이상
11. 지역아동센터에 보내고 있는 자녀의 수는 몇 명입니까?
 ① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 3명 이상
12. 거주지와 자녀를 맡기는 지역아동센터는 얼마나 떨어진 거리에 있습니까?
 ① 도보로 5분~10분 ② 도보로 10분~20분 ③ 버스, 지하철로 5~10분 ④ 버스, 지하철로 20~30분 ⑤ 기타
13. 지역아동센터에 자녀를 보내 방과 후 아동 보육을 해야 하는 가장 중요한 이유는 무엇이라고 생각하십니까?
 ① 아동을 안전하게 보호하기 위해 ② 부모의 취업 활동을 지원하기 위해 ③ 아동의 부족한 학업성취능력 향상을 위해 ④ 아동의 건전한 방과 후 여가 생활을 위해 ⑤ 아동의 기본 생활 교육지도 및 특기(예,체능) 교육을 위해
14. 자녀를 지역아동센터에 보내는 주된 목적은 무엇입니까?
 ① 방과 후 학습지도 ② 보호 ③ 급식 ④ 정서적 상담 및 지지 ⑤ 기타
15. 타 방과 후 학습 기관과 비교하여 지역아동센터의 학습지도 프로그램이 자녀의 학습능력향상에 도움이 되고 있다면, 어떤 점 때문이라고 생각하십니까?
 ① 늦은 시간까지 학습지도 ② 학습 교사의 돌봄과 세심한 학습지도 ③ 학습지도 프로그램의 세분화(다양화) ④ 타 기관과 차이 점이 없다 ⑤ 타 기관보다 못하다
16. 내 자녀의 지역아동센터 이용 보육 시간은 몇 시간 정도가 적당하다고 보십니까?
 ① 9시간 이상 ② 8시간 ③ 7시간 ④ 6시간 ⑤ 5시간 미만

17. 지역아동센터의 프로그램 중 어느 프로그램이 아동에게 가장 유익하다고 보십니까?
- ① 보호 ② 급식 ③ 학습지도 ④ 문화체험 ⑤ 정서적 상담
18. 보육 시설로서의 지역아동센터에 만족하지 못하신다면 그 이유는 무엇입니까?
- ① 시설의 미비 ② 교사의 전문성 부족 ③ 유익한 프로그램의 결핍
 ④ 보육 시간 ⑤ 아동에 비례한 교사 수의 부족
 ⑥ 기타()
19. 지역아동센터의 프로그램을 늘린다면, 어느 부분이 강화되었으면 좋겠습니까?
- ① 보호 ② 급식 ③ 학습지도 ④ 문화체험 ⑤ 정서적 상담
20. 지역아동센터 이용 후 귀하의 자녀가 예전에 비해 변화된 점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?
- ① 생활 태도의 향상 ② 학습능력의 향상 ③ 사회성의 향상 ④ 정서적으로 안정됨 ⑤ 변화 없음 ⑥ 기타()
21. 귀하는 자녀가 다니는 지역아동센터 이용만족도에 대하여 100점을 기준으로 할 때, 몇 점을 주시겠습니까?
- ① 0 ② 10 ③ 20 ④ 30 ⑤ 40 ⑥ 50 ⑦ 60 ⑧ 70 ⑨ 80 ⑩ 90 ⑪ 100
22. 앞으로 내 아이를 믿고 맡길 수 있는 아동 방과 후 서비스 기관으로서 지역아동센터에 바라는 점이 있으시다면 자유롭게 의견을 부탁드립니다.

귀한 시간을 내 주셔서 감사합니다!!!