

다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도 개발 및 타당화 연구*

임 정 하 ¹⁾	김 경 은 ²⁾	민 성 혜 ³⁾	김 리 진 ⁴⁾	정 은 미 ⁵⁾
고려대학교 가정교육과	남서울대학교 아동복지학과	고려사이버대학교 아동보육학과	고려대학교 사회정서발달연구소	한국건강가정 진흥원

본 연구는 다문화가족 자녀를 위한 언어발달지원사업에 대한 만족도 척도를 개발하고 이를 타당화하기 위해 수행되었다. 문헌고찰 및 다문화가족 자녀 보호자들과의 심층면접을 통해 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도에 관한 문항을 구성하고, 전문가집단의 의견을 수렴하여 예비조사를 실시하였다. 본 조사에서는 다문화가족지원센터에서 15회기 이상 언어발달지원 서비스를 받은 아동의 보호자 총 1,716명을 대상으로 전화조사를 실시하였다. 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였고 일반적인 경향을 알아보기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도는 타당도가 확보된 것으로 나타났다. 전문가집단의 의견수렴과정을 통해 내용타당도의 증거가 확인되었고, 구성타당도를 알아보기 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 각 사업별 만족도 척도는 서비스효과 만족도(3문항), 언어발달지도사 만족도(3문항), 전반적 만족도(3문항)의 3요인으로 구성되었다. 확증적 요인분석을 실시한 결과, 모형적합도($\chi^2/d=24=158.818$, $p<.001$, CFI=.981, TLI=.972, RMSEA=.057)와 개념신뢰도(.97) 및 분산추출 지수(.77)가 적절한 수준으로 나타났다. 둘째, 다문화가족자녀 언어발달지원사업 만족도 척도는 신뢰도가 확보된 것으로 나타났다. 셋째, 다문화가족자녀 언어발달지원사업의 만족도는 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

주요어 : 다문화가족 자녀, 언어발달지원사업, 만족도 척도

* 본 논문은 2012년 여성가족부로 부터 위탁받아 (재)한국건강가정진흥원에서 수행하는 연구용역 과제의 일 부임. 본 논문은 2012년 12월 1일 한국인간발달학회 추계학술대회 포스터 논문을 확장한 논문임.

1) 고려대학교 가정교육과, 부교수

2) 남서울대학교 아동복지학과, 조교수

3) 고려사이버대학교 아동보육학과, 부교수

4) 교신저자 : 고려대학교 사회정서발달연구소, 연구교수 (E-mail : chum123@hanmail.net)

5) (재)한국건강가정진흥원 센터지원팀, 팀장

I. 서 론

다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어 교육, 가족교육·상담, 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공함으로써 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립을 지원하기 위해 설치된 전달체계이다. 2012년 현재 다문화가족지원센터는 총 207개소로 증가하였고, 센터를 이용하는 이용자 수도 꾸준히 증가하고 있다(여성가족부, 2012). 다문화가족지원센터에서는 결혼이민자와 그 가족을 위한 다양한 프로그램이 진행된다. 그 중 다문화가족 자녀를 위한 다양한 사업들도 진행되고 있는데, 2007년부터는 결혼이민자를 찾아가서 양육서비스를 제공하는 방문교육사업을 실시하였으며, 2008년에는 한국어 교육 및 아동양육 방문교육사업을 실시하였고, 이후 2009년부터는 다문화가족자녀 언어발달지원사업, 2010년부터는 이중언어교실 등이 실시되고 있다.

외국인주민 자녀는 2012년 168,583명으로 전년대비 11.5%(17,429명)가 증가하였다(행정안전부, 2012). 다문화가족 자녀들의 적응과 관련된 선행 연구를 살펴보면, 최근에 사회적 서비스가 늘어나면서 다문화가족 자녀들의 또래관계나 학교적응과 학습에서의 긍정적인 효과들도 보고되고 있으나(구수연, 2007; 김상임, 2004; 김희태, 권영덕, 2007; 박경자, 김송이, 2007; 안현정, 2003), 여전히 다문화가족 자녀들은 편견과 언어문제, 이중문화 생활에서 오는 부적응을 경험하는 것으로 나타났다(김갑성, 2006). 이는 여성가족부의 ‘2007년 결혼이

민자 가족 실태조사 및 중장기 지원정책 방안 연구(2006)’의 결과에서 결혼이민자 가족의 약 40%가 한국어 의사소통의 문제를 가장 시급한 문제로 꼽고 있으며, 특히 자녀양육에 있어서 한국어 의사소통의 어려움을 호소하는 것과 맥을 같이한다. 아동은 주로 어머니와 언어적 상호작용을 통해 모국어의 기본적인 구조와 틀을 습득한다는 점을 고려해 볼 때 (Paul, 2007), 다문화가족 자녀들이 결혼이민자인 어머니들의 서툰 한국어에 많은 시간 노출된다는 것은 이들의 언어발달을 더디게 하는 요인으로 작용할 수 있다(최나야, 2012). 권순희의 연구(2006)에서도 국제결혼가정 자녀들은 말을 배우는 중요한 시기인 유아기에 한국말이 서툰 어머니의 영향으로 언어발달이 늦어지고 의사소통에 제한을 받는다고 한다. 또한 결혼이주여성의 경우 한국어 능력에 따라 다른 사람들과의 관계형성 능력에도 차이가 있어 어머니의 한국어능력이 낮은 경우 자녀의 또래집단을 형성시키는 데도 어려움이 있다. 이처럼 다문화가족 자녀는 부모를 통한 언어 습득 기회 및 또래문화 경험 부족으로 언어발달이 지연되는 것으로 나타났다. 따라서 다문화가족 자녀의 언어발달을 증진시키기 위해서는 언어적 모델이 될 수 있는 성인이나 또래와의 언어적 상호작용이 충분히 이루어져야 할 필요가 있다.

다문화가족 자녀의 언어능력 부진은 곧바로 학령기 학습부진으로 이어지게 되는데, 특히 독해와 어휘력, 쓰기 능력의 부족은 학령기 학습에 심각한 영향을 미칠 수 있다. 이러한 학습부진은 또래로부터의 소외와 아동 스스로에 대한 자신감의 저하로 정서적 발달에 영향

을 미칠 수 있다. 따라서 다문화가족 자녀를 위한 조기 언어개입은 필수적인 사업으로 볼 수 있다(권희연, 이미숙, 전병운, 2010). 이러한 점을 고려해 볼 때 다문화가족 자녀를 위한 조기 언어개입은 필수적인 사업으로 볼 수 있다. 다문화가족 자녀의 언어발달 상태를 평가하고 의사소통에 어려움을 가진 아동에게 적절한 언어교육을 실시하는 것은 이들의 사회적응력을 향상시키는데 중요한 요소일 뿐 아니라 더 나아가 이들이 속한 다문화가족이 한국 사회 내에서 안정적으로 기능하는데 중요한 요소이다. 따라서 다문화가족지원센터에서 이루어지는 다문화가족 자녀의 언어발달지원사업은 다문화가족 자녀들이 건강한 사회구성원, 더 나아가 글로벌 인재로 성장하는데 초석이 될 것으로 보인다.

2012년 현재 201명의 언어발달지도사가 173개소의 다문화가족지원센터에서 언어발달지원사업을 실시하고 있다. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업은 언어평가, 언어교육, 부모교육 및 상담으로 구분할 수 있다. 언어발달지원사업에서는 다문화가족 자녀의 언어교육과 더불어 다문화가족 자녀의 부모에게 자녀의 언어교육과 관련된 상담 및 부모 교육서비스를 제공함으로써 일상생활에서도 아동의 언어발달촉진을 도모하고 있다.

한편, 사업의 평가는 성과정보를 창출하고 정책의 추진 및 수정과정에서 중요한 기능을 가진다(송혜림, 박정윤, 2011). 성과평가는 주관적 평가와 객관적 평가로 구분될 수 있는데, 객관적 평가는 투입위주의 효율성, 비용분석 등을 하는 것이고, 주관적 평가는 서비스 혹은 서비스의 질에 대한 이용자의 만족도를 평

가하는 것이다(Brown & Coulter, 1983). 최근 들어 고객을 위한 공공서비스를 지향하면서 이용자 만족도에 대한 평가가 강조되고 있다(Kelly & Swindell, 2002). 이용자만족도란 제공된 서비스나 특정 개입에 대한 만족(Geron, 1998)을 의미하는 것으로 제공된 서비스에 대해 얼마나 만족한 결과를 가지게 되는지를 확인하는 것이다. 2011년 다문화가족 자녀 언어발달지원사업에 대한 전화만족도 조사결과 5점 만점에 평균 4.53점으로 전체적인 만족도 지수가 상당히 높은 수준으로 보고되었다(한국건강가정진흥원, 2012). 하지만 이때 사용된 조사도구는 자녀 언어발달 도움정도, 지도사의 수업내용과 진행방식, 언어발달지도사의 수업시간 및 상담시간 준수, 교육 및 상담에 대한 친절도, 향후 언어발달지원서비스 욕구의 5개 문항으로 구성되어 있었다. 이 도구는 전문적인 평가도구 개발과정을 통해 만들어지지 않았으며 이 도구의 심리측정학적 특성도 검증되지 않았다는 한계가 있다. 그 밖에 국내의 다문화가족지원서비스 만족도에 관한 선행연구들은 대부분 특정 사업이나 지역별로 이루어지는 서비스에 한정해 실시되었으며, 만족도 개념의 불일치, 측정도구의 다양성, 표본의 제한성 등으로 결과가 일관되지 않았다(김성숙, 홍성희, 2010; 김희정, 2011; 오세걸, 2009; 정상기, 정운수, 2010).

이처럼 현재까지 수행된 언어발달지원사업 만족도 조사에서는 언어발달지원 사업의 효과에 대한 만족도를 살펴보았다기보다 전반적인 만족도를 중심으로 다루었다. 따라서 언어발달지원사업의 목적 및 기대효과의 달성 여부, 언어발달지도사의 역량에 대한 만족도를 평가

하고 이 결과를 차년도 사업에 반영하는 데는 제한점이 있었다. 즉 현재 다문화가족지원센터 언어발달지원사업 만족도 조사 문항에는 사업의 고유한 특성이 포함되었다고 보기 어렵기 때문에, 이들 문항을 이용한 만족도 평가 결과를 후속 언어발달지원 사업계획 시 활용하는데 한계점이 있다. 즉 본 사업을 통한 자녀언어교육에 대한 만족도와 보호자들이 생각하는 언어발달지도사의 역량에 관한 만족도를 평가하는 문항이 부족하여 해당 사업이 추진 목적을 어느 정도 달성했는지 파악이 어렵고 새로운 사업 적용 시 평가의 환류가 적절히 이루어지지 못하고 있다. 따라서 다문화가족 자녀 언어발달지원사업에 관해 객관적이고 신뢰할 수 있는 결과를 도출할 수 있는 만족도 지표가 필요하다.

본 연구의 목적은 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 이용아동 보호자들의 실제적인 만족도를 측정할 수 있는 객관적이고 신뢰할 수 있는 측정도구를 개발하는 것이다. 사업의 특성이 반영된 만족도 측정도구 개발을 통해, 신뢰할 수 있는 결과를 도출하고자 한다. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업의 만족도 조사 결과를 지속적 통계데이터로 축적하여 순차적 비교가 가능하도록 함으로써 타당하고 객관적인 성과 비교가 가능할 것이다. 또한 언어발달지원사업 이용자 전수조사를 통한 만족도 결과를 바탕으로 언어발달지원사업의 수요를 이해하고 이를 기관 내부로 환류하여 다문화가족을 위한 맞춤형 서비스를 제공하고자 한다. 본 연구의 부차적인 목적은 언어발달지원사업의 실시형태 및 이용자 특성에 따른 만족도 수준을 파악하여 언어발달지원사업 내용

을 수정, 보완하고 새로운 계획을 수립하는데 필요한 기초 자료를 제공하는 것이다. 또한 결혼이민자 및 다문화가족 자녀의 적응과 발달을 돕는 양질의 서비스를 개발하는데 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

연구문제 1. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도는 어떤 요인으로 구성되는가?

연구문제 2. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 타당도 관련 증거는 적절한가?

2-1. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 요인구조는 어떠한가?

2-2. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 준거타당도는 어떠한가?

연구문제 3. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 신뢰도 관련 증거는 적절한가?

연구문제 4. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도의 일반적인 경향은 어떠한가?

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에서는 전수조사를 위해 전국 173개 다문화가족지원센터에서 전화면접을 진행하였다. 연구대상은 2012년에 언어발달지원 서비스에 참여한 다문화가족 자녀 중 서비스가 15회기 이상 진행된 아동의 보호자 1,716명이다. 언어발달지원사업의 수혜자는 영아부터 초등

표 1. 연구대상의 일반적 특성

N=1,716

변수		f(%)	
아동	성별	남	1,027(59.8)
		여	689(40.2)
	발달 단계	영아(만 1~2세)	125(7.3)
		유아(만 3~5세)	1,113(64.9)
		초등 저학년(만 6~8세)	355(20.7)
		초등 고학년(만 9세 이상)	123(7.2)
응답자	만족도 조사 응답자	어머니	1,252(73.0)
		아버지	205(11.9)
		외부기관 교사	212(12.4)
		기타(조부모, 친인척 포함)	47(2.7)
가족	어머니 학력	중졸이하	539(31.4)
		고졸	678(39.5)
		대졸이상	394(23.0)
		무응답	105(6.1)
	결혼 이민자 출신국	베트남	598(34.8)
		중국	458(26.7)
		필리핀	223(13.0)
		기타 ¹⁾	437(25.5)
	결혼 이민자의 한국어 수준	상	508(29.6)
		중	851(49.6)
		하	313(18.2)
		기타	44(2.6)
사업 실시 형태	교육진행형태	개별	1,323(81.7)
		모둠	296(18.3)
	교육장소	센터 내	791(46.6)
		외부기관	907(53.4)

학생 아동이다. 영유아의 경우 설문조사가 어렵고 수혜자가 아동이라도 보호자의 의지나 의견에 따라 사업의 참여 유무가 결정되기 때문에 보호자를 대상으로 본 사업에 대한 만족

1) (나이지리아(부), 남아프리카공화국(부), 네팔, 대

만, 라오스, 라이베리아, 러시아, 말레이시아, 몽골, 미국, 미국(부), 미얀마, 방글라데시(부), 벨로루시, 북한, 불가리아, 스리랑카, 우즈베키스탄, 인도네시아, 일본(부), 잠비아(부), 카자흐스탄, 캄보디아, 캐나다, 캐나다(부), 키르기즈스탄, 태국, 프랑스(부), 헝가리)

도 조사를 실시하였다. 보호자는 다문화가족 자녀의 양육을 담당하고 있는 부모 및 조부모, 또는 어린이집이나 유치원 등 센터외부에서 언어발달지원사업이 이루어지는 경우 해당아동을 담당하는 교사를 포함한다. 본 조사에 참여한 연구대상의 일반적 특성은 표 1과 같다.

2. 연구절차

연구절차는 7단계로 다음과 같이 진행되었다.

다. 첫째, 국내에서 이루어지는 기관별 사업의 만족도 관련 문헌을 고찰하여 본 연구의 기본 방향을 설정하였다. 구체적이고 활용 가능한 만족도 지표 개발을 위해 다문화가족 자녀 언어발달지원사업의 내용을 분석하였다.

둘째, 1차 예비조사에서는 언어발달지원사업의 만족도를 개방형 문항을 통해 측정하였다. 이를 통해 언어발달지원 서비스 대상아동들의 다양한 문항반응을 도출하고자 하였다. 예비조사에서는 언어교육을 15회 이상 진행한 아동의 보호자 31명을 대상으로 하였다.

셋째, 앞선 두 단계를 통해 예비문항을 구성하여, 전문가집단에게 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 조사를 위해 다문화가족지원센터 교육실무자와 서비스(언어평가, 언어교육, 부모교육 및 상담) 전문가 2명을 선정하였다.

넷째, 언어발달지원 서비스를 이용하는 아동들의 보호자 63명을 대상으로 2차 예비조사를 실시하여, 언어발달지원사업 만족도에 관해 조사하고, 문항의 적절성을 재검토하였다.

다섯째, 본 조사는 173개 다문화가족지원센터 언어발달지원사업 대상아동의 보호자 1,716

명을 대상으로 실시되었다. 통계분석을 통해 척도의 신뢰도(내적합치도)와 타당도(구성타당도, 준거타당도)를 검증하였다. 131명을 대상으로 재검사를 실시하여 검사-재검사 신뢰도를 검증하였다.

여섯째, 최종적인 다문화가족 자녀 언어발달지원사업의 만족도 지표를 완성하였다.

마지막 단계에서는 통계분석(평균, 표준편차)을 통해 대상아동의 언어발달지원사업 만족도의 일반적인 경향을 분석하였다.

3. 자료분석

다문화가족지원센터 프로그램 이용자의 만족도 척도 개발을 위해 수집된 자료는 PSAS Statistics 18과 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성 및 사업별 만족도 경향을 알아보기 위해 기술통계치를 산출하였고, 구성타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 실시하였으며, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 신뢰도 검증을 위해 하위영역별 내적 합치도 계수와 상관계수를 산출하였다.

III. 연구결과

1. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 구성요인

1차 예비조사에서는 구인탐색을 위하여 언어발달지원사업 목표 및 기대효과와 기존의 만족도 측정도구를 분석하였다. 더불어 언어

발달지원사업 서비스에 참여한 아동의 보호자를 대상으로 언어평가, 언어교육, 부모상담 및 교육, 서비스 만족도에 대한 의견을 개방형 문항을 통해 수렴하였다(표 2 참조).

언어발달지원사업에 대한 만족도를 보면 언어평가(보통이다 6.5%, 그렇다 93.5%), 언어교육(그렇다 100%), 부모상담 및 교육(그렇다 100%), 서비스에 대한 만족도(그렇다 100%)에 대해 대부분 만족하는 것으로 나타났다. 개방형 문항을 통해 만족하는 이유를 알아본 결과, ‘아이가 활발해졌다’, ‘발음이 좋아지니 자신감이 생겼다’, ‘아동에게 맞는 교육방법을 알려줘 좋았다’, ‘부족한 점을 그때그때 지적해 주니 좋았다’, ‘비슷한 고민이 있는 다른 엄마에게 추천하고 싶다’, ‘언어치료 서비스보다 질이 좋았다’ 등과 같은 의견이 있었고, 만족하지 않는 이유를 알아본 결과, ‘센터에 주차장이 없어서 불편했다’, ‘교실이 좀 넓었으면

좋겠다’, ‘센터가 지하철역 근처였으면 좋겠다’ 등과 같은 의견이 있었다.

2차 예비조사에서는 1차 예비조사에서 개발된 예비척도의 문항양호도와 구성타당도를 검증하였다. 우선 1차 예비조사에서의 개방형 문항에 대한 반응과 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도와 관련된 선행연구, 사업 목적 및 기대효과의 내용을 참고로 예비문항을 구성하였다. 그 다음으로 전문가들을 대상으로 예비문항에 대한 델파이조사를 실시하였다. 문항의 적절성을 검증한 후 연구자들 간의 토의를 거쳐 예비조사 문항을 11개로 확정하였다. 확정된 2차 예비조사 문항은 다음과 같은 11문항(전반적 만족도 3문항, 서비스효과 만족도 3문항, 언어발달지도사 만족도 5문항)으로 구성되었다. 이러한 과정을 거쳐 언어발달지원사업 만족도 예비척도에 대한 문항양호도와 구성타당도를 검증하여 내용타당도와 사

표 2. 본 조사 문항

문항
1. 이 언어발달지원서비스가 OO가 한국어를 배우는데 도움이 되었습니까?
2. 이 언어발달지원서비스를 받으면서 OO가 한국어로 이야기하는 데 자신감이 생겼습니까?
3. 이 언어발달지원서비스를 통해 OO에게 가정(어린이집, 학교)에서 한국어를 지도하는데 도움이 되었습니까?
4. 이 언어발달지원서비스를 받으면서 OO의 한국어 의사소통 능력이 좋아졌습니까?
5. 언어발달지도사로부터 OO의 언어교육 및 평가 결과에 대해 충분한 설명을 들었습니까?
6. 언어발달지도사가 친절하게 상담해 주었습니까?
7. 언어발달지도사가 상담약속을 잘 지켰습니까?
8. 언어발달지도사가 OO의 교육시간을 잘 지켰습니까?
9. OO가 언어발달지도 수업을 좋아했습니까?
10. 다른 사람에게 언어발달지원서비스를 추천하시겠습니까?
11. OO가 받은 언어발달지원서비스에 만족하십니까?

회적 타당도의 증거를 확인하였다.

수집된 2차 예비조사의 자료분석은 다음과 같은 과정을 통해 이루어졌다. 우선 문항양호도를 알아보기 위해 각 문항의 평균, 표준편차, 문항-전체 상관, 그리고 문항 제거 시 내적 합치도를 산출하였다. 이상의 통계결과와 함께 내용타당도 측면을 고려한 후 최종 포함 여부를 결정하였다. 그 결과 만족도 예비조사 문항은 총 11문항(전반적 만족도 3문항, 서비스효과 만족도 4문항, 언어발달지도사 만족도 4문항)으로 수정되었다.

마지막으로 다문화가족지원센터의 전문가 2명으로부터 자문을 얻어 각 영역의 문항에 대한 내용타당도를 확인하였다. 전문가 집단으로부터 추가적으로 내용타당도를 검증받은 이유는 산술적인 자료분석 결과에만 의존할 경우 연구자들이 상정한 구인이 제대로 반영되지 못한 결과가 도출될 수도 있기 때문이다. 전문가 자문을 통해 현장의 의견을 반영하여 문항 제시 순서를 변경하였고(서비스효과 만족도, 언어발달지도사 만족도, 전반적 만족도), 내용이 중복될 수 있는 문항을 삭제하고, 전반적 만족도 문항을 추가적으로 재구성하였다. 본조사에 사용할 만족도 척도 문항으로 서비스효과 만족도 4문항, 언어발달지도사 만족도 4문항, 전반적 만족도 3문항, 총 11문항으로 구성하였다(표 2 참조).

2. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 타당도

다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 타당화 작업은 2단계로 진행되었다. 1

단계에서는 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 통해 구성타당도를 검증하였다. 2단계에서는 사회적 지지 문항과의 상관분석을 통해 준거타당도를 검증하였다.

1단계: 구성타당도(요인분석)

다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도의 요인구조를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 실시하였다.

먼저, 탐색적 요인분석에 들어가기 전에 원상관행렬을 검토하고 KMO의 표본적절성 측정치, Bartlett의 구형성 검증 통계치를 산출하여 요인분석에 적합한 자료인지 확인하였다. 공통분산과 고유분산이 있을 것으로 예상되어 공통요인분석의 모형을 사용하였다. 기초구조의 추출을 위해서는 반복주축 요인분석법을 사용하였고 요인구조의 회전은 Varimax 방식으로 직각회전하였다. 그리고 적합한 요인의 수를 결정하기 위한 기준으로는 누적분산비율, 스크리검사, 그리고 해석가능성을 모두 고려하였다.

표 3에 제시된, 누적분산비율을 살펴보면 세 요인이 전체 분산의 72.77%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 스크리검사 및 요인의 해석가능성을 고려하여 세 가지 요인이 적절한 것으로 판단되었다. 분석결과에 대해 연구자 및 전문가의 검토과정을 통해 최종 9문항을 선정하였다. 최종 요인부하량은 표 3에 제시되어 있다.

언어발달지원사업 만족도 척도는 3요인 9문항으로 구성되었다. 1요인은 자녀의 한국어에 대한 자신감, 자녀의 한국어 지도방법에 도움, 자녀의 한국어 의사소통능력 향상 정도에 대

표 3. 요인분석 후 고유치 및 설명분산

요인	고유치	설명 분산	누적 설명분산
1	2.327	25.851	25.851
2	2.245	24.944	50.796
3	1.978	21.976	72.772

한 내용으로 구성되어 ‘서비스효과 만족도’로 명명하였다. 2요인은 서비스 추천 의사, 자녀의 수업선호도, 서비스에 대한 내용으로 구성되어 ‘전반적 만족도’로 명명하였다. 마지막으로 3요인은 언어발달지도사의 친절한 상담, 언어발달지도사의 교육 및 평가결과에 대한 설명, 언어발달지도사의 교육시간 준수에 대한 내용으로 구성되어 ‘언어발달지도사 만족도’로 명명하였다.

다음으로 확증적 요인분석을 실시하고, 측정변수가 각 하위요인을 어느 정도 설명하는가를 알아보기 위해 개념신뢰도와 분산추출지수를 산출하였다.

확증적 요인분석 결과는 다음과 같다(표 4 참조). 모형에 대한 적합도를 검증하기 위해, 카이제곱검증을 실시하고 모형이 자료와 부합되는지를 상대적으로 평가하는 적합도 지수 중 CFI, TLI 값과 절대적으로 평가하는 적합도 지수 중 RMSEA 값을 살펴보았다. 카이제곱값은 158.82($p < .001$)로 나타났으나, 이 값은 표본의 크기가 크고 측정변수가 많을 때 모델을 과대평가하는 경향이 있으므로 모형의 적합도

를 판단하기 어렵다. 일반적으로 CFI, TLI 값은 0과 1사이이며, 0.9 이상이면 모델적합도가 좋은 것으로 간주되고, RMSEA 값을 평가할 때에는 대략적인 기준으로 0.05이하이면 좋은 적합도로, 0.05~0.08 사이이면 양호한 적합도로, 만약 0.08~0.10이면 적합도가 보통인 것으로 평가할 수 있다(홍세희, 2000). 본 연구에서 나타난 모형 적합도 결과에 의하면 CFI, TLI 값이 .981, .972로, RMSEA 값이 .057로 나타났다. 모델적합도 검증결과 적절한 모형임이 밝혀졌다.

요인 모형에 근거한 모수치는 요인부하량과 요인공변량에 대한 표준추정치치를 나타낸다(그림 1, 표 5 참조). 여기에서 요인부하량은 각 하위문항(9문항)과 그 하위문항이 반영된 요인간의 상관관을 의미한다. 특히 표준화요인부하는 요인의 1표준편차 변화에 대한 하위문항에 있어서 기대되는 변화치를 의미한다(Bollen, 1989).

표 6은 공통문항 모형의 표준추정치 결과이다. 모든 요인부하량의 유의확률은 .001 이하로 나타났다. 임계비(C.R.)가 모두 1.96이상으로 모든 경로는 통계적으로 유의했다. 요인적재는 그 범위가 .72에서부터 .81 사이에 이르는 것으로 나타났다. 그리고 측정변수가 각 하위검사를 어느 정도 설명하는가를 알아보기 위해 개념신뢰도와 분산추출지수를 계산하였다²⁾.

그 결과 개념신뢰도 계수는 .97, 분산추출

- 2) 개념신뢰도 계수는 0.7 이상, 분산추출 지수는 0.5 이상이 적합하다(김계수, 2006, p.376). 개념신뢰도 계수와 분산추출지수 계산공식은 다음과 같다.

$$\text{개념신뢰도} = \frac{(\text{표준적재치 합})^2}{[(\text{표준적재치})^2 + (\text{측정변수의 오차합})]}$$

$$\text{분산추출지수} = \frac{(\text{표준적재치})^2 \text{의 합}}{[(\text{표준적재치}^2 \text{의 합}) + (\text{측정변수의 오차합})]}$$

표 4. 모형의 적합도

χ^2	df	p	CFI	TLI	RMSEA
158.818	24	<.001	.981	.972	.057

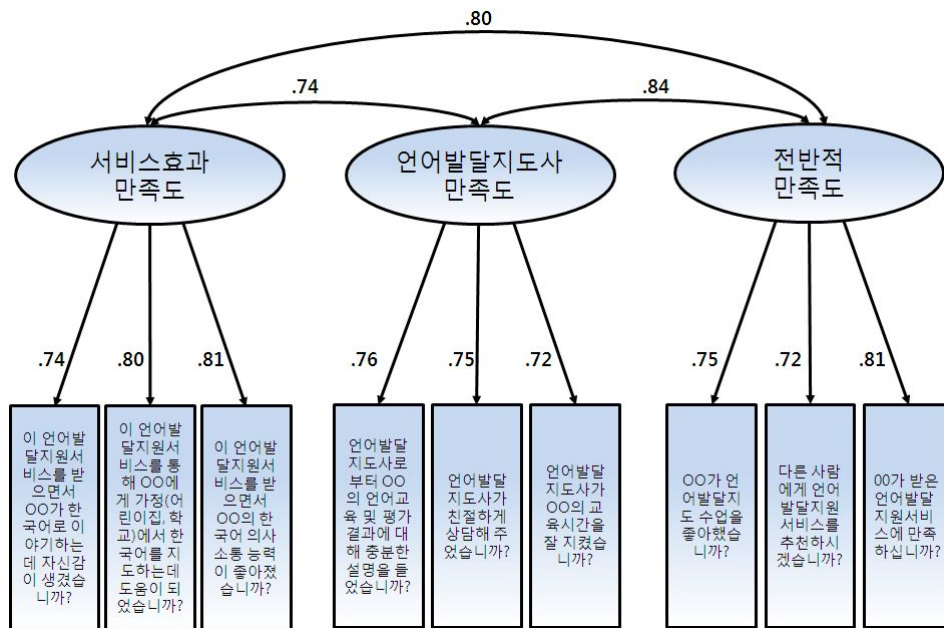


그림 1. 언어발달지원사업 만족도 척도 상관모형

지수는 .77로 나타났다. 이상에서 살펴본 바와 같이 각 요인을 구성하는 하위문항들은 높은 요인부하량을 나타냄으로써 해당요인에 적절한 하위검사로 기능하고 있음을 알 수 있었다.

2단계: 준거타당도(상관분석)

타당화 작업 2단계로 언어발달지원사업 만족도 척도의 준거타당도를 알아보기 위하여, 본 척도와 사회적 지지(필요정보 제공, 실질적 도움) 간의 상관분석을 실시하였다. 사회적 지지 척도는 박지원(1985)의 척도를 수정하여 사용하였다.

언어발달지원사업 만족도 척도와 사회적 지지 간의 상관분석 결과는 표 7과 같다. 이처럼 언어발달지원사업 만족도 척도의 하위검사인 서비스효과 만족도, 언어발달지도사 만족

도, 전반적 만족도와 전체 만족도의 준거타당도는 높은 것으로 확인되었다.

3. 신뢰도

개발한 만족도 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 내적합치도 및 검사-재검사 신뢰도를 산출하였다. 언어발달지원사업 만족도 척도의 내적 합치도 Cronbach α 계수를 산출한 결과, .89로 나타났고, 하위요인의 Cronbach α 는 .78~.83으로 나타났다.

언어발달지원사업 만족도가 시간 변화에도 안정적인지 알아보기 위해 검사를 실시하고 2주 후에 재검사를 실시하였다. 두 점수간의 Pearson의 상관계수를 구한 결과, .71로 나타났고, 하위요인별로 재검사 신뢰도를 산출한 결과, .54~.67로 나타났다.

표 5. 최종 문항의 요인부하량

	요인			
	1	2	3	h^2
2. 이 언어발달지원서비스를 받으면서 ○○가 한국어로 이야기 하는데 자신감이 생겼습니까?	.821	.205	.177	.747
3. 이 언어발달지원서비스를 통해 ○○에게 가정(어린이집, 학교)에서 한국어를 지도하는데 도움이 되었습니까?	.787	.298	.201	.748
4. 이 언어발달지원서비스를 받으면서 ○○의 한국어 의사소통 능력이 좋아졌습니까?	.750	.302	.261	.722
10. 다른 사람에게 언어발달지원서비스를 추천하시겠습니까?	.242	.786	.189	.711
9. ○○가 언어발달지도수업을 좋아했습니까?	.287	.733	.270	.692
11. ○○가 받은 언어발달지원서비스에 만족하십니까?	.348	.718	.278	.714
6. 언어발달지도사가 친절하게 상담해주었습니까?	.185	.247	.838	.797
5. 언어발달지도사로부터 ○○의 언어교육 및 평가결과에 대해 충분한 설명을 들었습니까?	.402	.183	.744	.748
8. 언어발달지도사가 ○○의 교육시간을 잘 지켰습니까?	.118	.509	.630	.670
교유치	2.327	2.245	1.978	
설명분산	25.851	24.944	21.976	
누적설명분산	25.851	50.796	72.772	

표 6. 언어발달지원사업 만족도 척도 타당도 결과

			표준화 추정계수	S.E.	C.R.	개념 신뢰도	평균분산 추출(A.V.E)
2번	<—	서비스효과 만족도	.742				
3번	<—	서비스효과 만족도	.802	.034	30.92***		
4번	<—	서비스효과 만족도	.806	.033	31.04***		
5번	<—	언어발달지도사 만족도	.764				
6번	<—	언어발달지도사 만족도	.751	.028	29.04***	.97	.77
8번	<—	언어발달지도사 만족도	.718	.026	27.88***		
9번	<—	전반적 만족도	.751				
10번	<—	전반적 만족도	.716	.035	28.22***		
11번	<—	전반적 만족도	.808	.032	31.68***		

표 7. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 상관분석

		서비스효과 만족도	언어발달지도사 만족도	전반적 만족도	합계
사회적 지지	필요정보 제공	.45***	.47***	.47***	.53***
	실질적 도움	.43***	.43***	.45***	.50***
	합계	.47***	.48***	.49***	.56***

*** $p < .001$

4. 언어발달지원사업 대상아동들의 만족도에

대한 일반적인 경향

다문화가족 자녀 언어발달지원사업 대상아동의 만족도에 대한 일반적인 경향을 알아보

왔다.

언어발달지원사업 대상아동의 만족도 평균과 표준편차는 표 8과 같다. 언어발달지원사업의 전체 만족도 총점의 평균은 4.60점 ($SD=.48$)으로 높은 편으로 나타났다. 하위요인

표 8. 만족도 평균과 표준편차

N=1,716

영역		M	SD
서비스 효과 만족도	2. 이 언어발달지원서비스를 받으면서 ○○가 한국어로 이야기하는데 자신감이 생겼습니까?	4.48	.71
	3. 이 언어발달지원서비스를 통해 ○○에게 가정(어린이집, 학교)에서 한국어를 지도하는데 도움이 되었습니까?	4.51	.69
	4. 이 언어발달지원서비스를 받으면서 ○○의 한국어 의사소통 능력이 좋아졌습니까?	4.53	.66
	소계	4.50	.59
언어발달지도사 만족도	5. 언어발달지도사로부터 ○○의 언어교육 및 평가결과에 대해 충분한 설명을 들었습니까?	4.49	.75
	6. 언어발달지도사가 친절하게 상담해 주었습니까?	4.64	.62
	8. 언어발달 지도사가 ○○의 교육시간을 잘 지켰습니까?	4.70	.58
	소계	4.61	.54
전반적 만족도	9. ○○가 언어발달지도수업을 좋아했습니까?	4.67	.60
	10. 다른 사람에게 언어발달지원서비스를 추천하시겠습니까?	4.67	.63
	11. ○○가 받은 언어발달지원서비스에 만족하십니까?	4.69	.56
	소계	4.68	.50
합계		4.60	.48

들의 수치를 살펴보면, 서비스효과 만족도의 평균은 4.50점($SD=.59$), 언어발달지도사 만족도의 평균은 4.61점($SD=.54$), 전반적 만족도 평균은 4.68점($SD=.50$)으로 나타났다. 전반적 만족도, 언어발달지도사 만족도, 서비스효과 만족도 순으로 만족도가 높게 나타났다.

서비스효과 만족도에 관한 문항을 살펴보면, 한국어 의사소통능력 향상 정도($M=4.53$, $SD=.66$)가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 한국어 지도방법의 도움 정도($M=4.51$, $SD=.69$), 한국어에 대한 자신감 정도($M=4.48$, $SD=.71$) 순으로 나타났다.

언어발달지도사 만족도와 관련된 문항을 살펴보면, 언어발달지도사의 교육시간에 대한 만족도($M=4.70$, $SD=.58$)가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 언어발달지도사의 친절한 상담에 대한 만족도($M=4.64$, $SD=.62$), 언어발달지도사의 교육 및 평가결과 설명에 대한 만족도($M=4.70$, $SD=.58$) 순으로 나타났다.

전반적 만족도에 관한 문항을 살펴보면, 서비스에 대한 만족도($M=4.69$, $SD=.56$)가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 서비스 추천 의사($M=4.67$, $SD=.63$) 및 자녀의 수업선택도($M=4.67$, $SD=.60$) 순으로 나타났다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도를 측정할 수 있는 타당하고 신뢰할 수 있는 척도를 개발하기 위해 실시되었다. 언어발달지원사업 만족도 척도의 타당도를 산출하기 위해 전문가 집단을 통한 내용타당도

와 탐색적 요인분석 및 확정적 요인분석을 통한 구성타당도를 검증하였다.

다문화가족 자녀 언어발달지원사업에 참여한 아동들의 보호자를 대상으로 전수조사 한 결과를 정리하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 언어발달지원사업 만족도 평가도구는 3요인으로 구성되었다. 본 연구에서 개발된 언어발달지원사업 만족도 척도에는 언어발달지원 서비스의 효과, 프로그램을 운영하는 언어발달지도사 역량, 전반적인 프로그램에 대한 만족도와 같은 내용이 포함되었다. 언어발달지원 서비스의 효과 요인에는 언어발달서비스를 통해 자녀의 언어발달이 증진되었는지에 대한 만족도와 일상생활에서 자녀의 언어발달을 도모할 수 있는 방법 습득에 대한 만족도가 포함되고, 언어발달지도사 역량요인에는 언어발달지도사의 능력과 관련된 요인(친절도, 시간준수, 상담 등)이 포함되었으며, 전반적인 만족도에는 본 서비스에 대한 만족도와 다른 사람에게 추천할 것인지 등이 포함되었다. 언어발달지원사업이 다문화가족 자녀의 언어교육과 더불어 다문화가족 자녀의 보호자에게 아동의 언어교육과 관련된 상담 및 교육서비스를 제공함으로써 일상생활에서도 아동의 언어발달 촉진을 도모하는 것을 목표로 한다는 점을 고려해 볼 때, 본 연구에서 개발된 척도는 언어발달지원사업의 목표 및 기대효과를 잘 반영하고 있음을 알 수 있다. 또한 사업을 직접 전달하는 언어발달지도사의 능력까지 평가함으로써 사업의 만족도를 보다 구체적으로 평가하는 데 도움이 될 수 있다. 따라서 본 연구에서 개발된 척도는 현재 언어발달지원사업 대상아동의 보호자가 만족하는 정도를 신

외할 수 있고 타당하게 나타내는 지표로서, 서비스 만족도를 평가하는 지표로 적절하다고 결론지을 수 있다.

둘째, 개발된 만족도 평가도구를 이용해 2012년 전국의 언어발달지원사업에 참여한 아동의 보호자를 대상으로 산출한 2012년 언어발달지원사업 만족도의 총 평균은 5점 만점에 4.60점으로 나타났다. 만족도란 제공된 서비스에 대해 얼마나 만족한 결과를 가지게 되는지에 대한 평가임을 고려해볼 때(Geron, 1998), 본 사업에 참여한 아동의 보호자들은 본 사업에 대해 상당히 만족함을 알 수 있다. 이는 발달적 차이, 지역별 차이, 이질적 배경을 가진 서비스 참가자들의 특성 등과 같은 제반 조건을 고려할 때 전반적으로 매우 만족스러운 수치라고 볼 수 있다. 특히 다문화가족 자녀의 발달 및 적응에 유아기 언어발달이 중요하다는 점을 고려해 볼 때(권순희, 2006; 김갑성, 2006), 다문화가족 자녀를 위한 언어발달지원서비스는 보다 확대될 필요가 있다.

언어발달지원사업 만족도의 하위요인별로는 서비스효과 만족도 4.50점, 언어발달지도사 만족도 4.61점, 그리고 전반적 만족도 4.68점으로 나타났다. 언어발달지원 서비스 전반에 걸쳐 볼 때, 언어발달지원사업의 전반적인 만족도와 언어발달지도사 만족도가 서비스효과 만족도보다 좀 더 높게 나타났다. 서비스의 전반적 만족도와 언어발달지도사 만족도의 경우 다문화가족지원센터 및 언어발달지도사와 같은 사업 주체자의 노력에 영향을 많이 받는 개념이다. 반면 서비스효과 만족도는 서비스 제공 전에 비해 서비스 제공 후 어느 정도 변화가 있었는지를 측정하는 평가적인 요소가

반영됨에 따라 개인차가 클 수 있다. 또한 보호자 개개인이 느끼는 서비스효과는 서비스 자체뿐만 아니라 보호자의 배경이나 특성, 그리고 아동의 특성에 따라서도 크게 달라질 수 있는 개념이기 때문에 만족도가 좀 더 낮게 나타날 수 있다.

결론적으로 본 연구는 다문화가족 자녀 언어발달지원사업의 만족도 지표를 객관적으로 측정할 수 있는 타당도와 신뢰도를 개발했다는 점에서 의의가 있다. 만족도 조사결과가 신뢰롭고 타당하다 함은 추후 해당 사업의 진전 사항에 대해서도 지속적으로 신뢰롭고 타당하게 분석할 수 있음을 나타내는 것이므로 언어발달지원사업을 수행하는 센터나 언어발달지도사들이 보다 중점적으로 집중해야 하는 부분을 알려줄 수 있고, 언어발달지원사업을 실시하는 센터들 간의 균형 잡힌 언어발달지원사업을 추구할 수 있다. 또한 년 단위로 진행되는 평가에서 지속적인 경향이 나타나는 경우 센터 내부에서 변화를 추진하는 것이 보다 용이해질 수 있을 것이라 기대된다. 이 외에도 2012년 언어발달지원사업 만족도 지표의 수준은 전반적으로 매우 우수한 편이라고 결론지을 수 있다. 추후에 본 만족도 척도를 이용해 다문화가족 자녀 언어발달지원사업의 목적 달성 정도를 파악하는 데 도움이 될 뿐 아니라 다문화가족 자녀의 언어발달을 위한 새로운 사업 설계나 운영과정에서도 중요한 자료로 활용될 것으로 기대된다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 대상아동의 만족도 조사 시 대상아동이 아닌 보호자를 대상으로 했다는 점에서 해석할 때, 신중을 기해야 할 필

요가 있다. 사업의 수혜자(이용자)가 아닌 사업 요구의 주체인 보호자를 대상으로 하였기 때문에 수혜자가 느끼는 것과 요구자가 느끼는 것은 어느 정도 차이가 있을 수 있다. 또한 검사-재검사 신뢰도가 다소 낮게 나타난 점은 언어발달지원사업의 특성상 아동의 서비스 지원시기가 각기 달랐기 때문이다. 언어발달지원서비스는 종료시기가 아동별로 다르기 때문에, 재검사시 언어발달지원 서비스가 종료된 아동과 지속되는 아동이 혼재되어 있었다. 추후 연구에서는 이러한 점을 보완하여 연구가 진행되어야 할 것이다.

나아가 지표의 수준을 보다 정확히 해석하기 위해서는 추후에 이 만족도 검사 도구를 이용해 대상아동의 만족도를 평가하고, 만족도 변화의 추이를 알아볼 필요가 있다. 즉 추후 지속적인 만족도 평가를 통해 해당 년도의 자료를 축적하고, 만족도 변화의 추이를 분석하여 각 서비스의 수정 및 보완 시에 반영할 수 있을 것이다. 2012년 언어발달지원사업 만족도 지표는 이후 차년도 만족도 지표를 평가할 때 참조기준으로 활용될 수 있으므로, 이번 과제를 통해 추후 만족도 평가에 반드시 필요한 정보를 획득하였다고 볼 수 있다.

참고문헌

- 구수연 (2007). 어린이집 생활을 통해 본 여성 결혼이민자 자녀와 가정에 대한 이해. *열린유아교육연구*, 12(5), 95-124.
- 권순희 (2006). 다문화 가정을 위한 언어 교육 정책 모색: 호주의 언어교육 정책 검토를 중심으로. *국어교육학연구*, 27, 223-251.
- 권희연, 이미숙, 전병운 (2010). 다문화가정 아동의 언어발달에 관한 연구 문헌 분석. *한국지체부자유아교육학회지*, 53(4), 283-306.
- 김갑성 (2006). 한국 내 다문화가정의 자녀교육 실태조사 연구. 서울교육대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김상임 (2004). 상담사례를 통해 본 국제결혼 이주여성의 삶. *이주여성인권센터 창립 3주년 심포지엄 자료집*, 17-48.
- 김성숙, 홍성희 (2010). 다문화가족지원센터의 종사자 관점에서 본 사업 운영에 대한 평가와 개선방안. *한국가족자원경영학회지*, 14(2), 35-58.
- 김희정 (2011). 다문화가정 지원정책에 대한 만족도 및 수요에 관한연구. 건국대학교 대학원 석사학위청구논문.
- 김희태, 권영덕 (2007). 다문화가정 유아의 유아교육기관에의 적응과 변화과정. *미래유아교육학회지*, 14(4), 95-117.
- 박경자, 김송이 (2007). 농촌지역 국제결혼가정 유아의 사회·정서 발달. *아동학회지*, 28(5), 91-108.
- 박지원 (1985). 사회적 지지척도 개발에 관한 일 연구. 연세대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 송혜림, 박정운 (2011). 다문화가족지원사업 평가지표개발을 위한 메타평가의 적용. *한국가족자원경영학회지*, 15(3), 43-62.
- 안현정 (2003). 국제결혼 부부의 결혼만족에 관한 연구: 한국 남성과 필리핀 여성 부부를 중심으로. 초당대학교 산업대학원 석사학위 청구논문.

- 여성가족부 (2012). 2012 다문화가족지원 사업 안내.
- 오세걸 (2009). 다문화가정의 지원 실태와 서비스 만족도에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 정상기, 정윤수 (2010). 다문화가족지원센터의 서비스에 관한 실태분석. 한국거버넌스학회보, 17(2), 229-255.
- 최나야 (2012). 그림책을 활용한 표현활동 프로그램이 다문화가정 아동의 문해능력에 미치는 영향. 인간발달연구, 19(2), 45-63.
- 한국건강가정진흥원 (2012). 2011년 다문화가족지원센터 운영 가이드.
- 행정안전부 (2012). 2011년 지방자치단체 외국인 주민현황 보고서.
- 홍세희 (2000). 특별기고: 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정과 그 근거. 한국임상심리학회지, 임상, 17(1), 161-177.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. NY: John Wiley & Sons.
- Brown, K., & Coulter, P. B. (1983). Subjective and objective measures of police service delivery. *Public Administration Review*, 43(1), 50-58.
- Geron, S. M. (1998). Assessing the satisfaction of older adults with long-term care services: Measurement and design challenges for social work. *Research on Social Work Practice*, 8(1), 103-119.
- Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). Service quality variation across urban space: First steps toward a model of citizen satisfaction. *Journal of Urban Affairs*, 24(3), 271-288.
- Paul. R. (2007). *Language disorders from infancy through adolescence*. St. Louis: Mosbyelsevier.

1 차원고집수 : 2013. 1. 14.

수정원고집수 : 2013. 2. 16.

최종게재결정 : 2013. 3. 5.

The Development and Validation of a Caregiver Satisfaction Questionnaire for the Korean Language Development of Children from Multicultural Families Provided by the Multicultural Family Support Service

Lim, JungHa¹⁾ Kim, Kyoung-Eun²⁾ Min, Sung Hye³⁾ Kim, Lee Jin⁴⁾ Jeong, Eun Mee⁵⁾

¹⁾Dept. of Home Economics Education, Korea University

²⁾Dept. of child welfare, Namseoul University

³⁾Dept. of child care and welfare, The Cyber University of Korea

⁴⁾Institute of Social & Emotional Development, Korea University

⁵⁾Dept. of Center Management-Manager, Korean Institute for Healthy Family

The purpose of the study was to develop and examine the psychometric properties of the Caregiver Satisfaction with the Multicultural Family Support Service for the Child's Korean Language Development Questionnaire (CSQ). The CSQ was designed to address key elements of the caregivers' satisfaction with the service provided for the children in multicultural families in Korea in terms of their Korean language development. Over 1,700 caregivers of children taking the Korean Language Development Service Program at the Multicultural Family Support Center participated in phone interviews in 2012. A series of exploratory and confirmatory factor analyses revealed a stable, 3-factor solution reflecting the satisfaction with the outcome of the service, the instructor, and the overall quality of the service. Criterion-related validity was also supported with the perceived social support scale. Retest reliability and internal consistency of the CSQ were excellent. In view of its strong psychometric properties, the CSQ has the potential to serve as a brief, cost-effective assessment tool for evaluating the satisfaction of caregivers of children in multicultural families with the Korean language development service provided by the Multicultural Family Support Centers.

Key words : multicultural family support service, language development, caregiver satisfaction questionnaire