

다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도 개발과 타당도 연구*

김 경 은¹⁾ 임 정 하²⁾ 민 성 혜³⁾ 김 리 진⁴⁾ 강 복 정⁵⁾

¹⁾남서울대학교 아동복지학과 ²⁾고려대학교 가정교육과 ³⁾고려사이버대학교 아동보육학과

⁴⁾고려대학교 사회정서발달연구소 ⁵⁾한국건강가정진흥원(전국다문화가족지원단)

본 연구는 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도를 개발하고 이를 타당화하기 위해 수행되었다. 문헌고찰 및 다문화가족지원센터 이용자들과의 심층면접을 통해 다문화가족지원센터 사업만족도에 관한 문항을 구성하고, 전문가 집단의 의견을 수렴하여 예비조사를 실시하였다. 본 조사의 연구대상은 다문화가족지원센터 이용자로서 6개월 이상 다문화가족지원센터 사업에 참여한 이용자들(한국어교육 2,774명, 취업교육 1,254명, 가족통합교육 1,696명, 문화사업 1,584명)이다. 자료분석은 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 다문화가족지원센터 사업에 대한 이용자 만족도 척도의 타당도가 확보되었다. 내용타당도는 전문가집단의 의견수렴을 통해서, 구성타당도는 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 통해서 확인되었다. 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 진행과정 만족도(5문항), 한국어교육효과 만족도(9문항), 취업교육효과 만족도(8문항), 가족통합교육효과 만족도(8문항), 문화사업효과 만족도(9문항)로 구성되었고, 확증적 요인분석 결과, 진행과정 만족도, 한국어교육효과 만족도, 취업교육효과 만족도, 가족통합교육효과 만족도, 그리고 문화사업효과 만족도의 모형적합도는 적절한 것으로 나타났다. 둘째, 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도의 신뢰도는 내적합치도와 검사-재검사를 통해 확보되었다. 셋째, 전반적으로 다문화가족지원센터 이용자 만족도는 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서 개발된 척도는 다문화 가족지원센터 사업의 성과를 파악하는데 도움이 될 뿐 아니라 추후 새로운 사업 설계나 적용시 도움이 될 것으로 기대된다.

주요어 : 다문화가족지원센터, 만족도 척도

* 본 논문은 2012년 여성가족부로 부터 위탁받아 (재)한국건강가정진흥원(전국다문화가족지원단)에서 수행하는 연구용역 과제에의 일부임. 본 논문은 2012년 12월 1일 한국인간발달학회 추계학술대회 포스터 논문을 확장한 논문임.

1) 남서울대학교 아동복지학과, 조교수

2) 고려대학교 가정교육과, 부교수

3) 고려사이버대학교 아동보육학과, 부교수

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

5) (재)한국건강가정진흥원(전국다문화가족지원단) 다문화가족본부, 본부장

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

2011년 현재 전국적으로 다문화가족지원센터는 총 200개소로, 이 중 독립형이 151개소, 다기능화형(병합형) 49개소로 구성되어 있다. 다문화가족지원센터는 다문화가족을 지원하기 위해 범부처 차원에서 여성결혼이민자가족의 사회통합을 마련하고자 2006년 21개소, 2007년 38개소, 2008년 80개소, 2009년 100개소, 2010년 159개소의 센터를 운영하였으며, 2011년 전국 200개소까지 확대되었다. 다문화가족지원센터의 사업보고서에 의하면 이용률이 가장 높은 사업은 한국어교육으로 총 이용인원의 46%이며, 다문화가족통합교육 26.2%, 다문화가족 취업연계지원 11.2% 순으로 나타났다(여성가족부, 2013).

다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어교육, 가족통합교육 및 개인·가족상담, 자녀지원, 취업연계지원(취업교육) 및 다문화인식개선 등 다양한 프로그램을 통합적으로 제공·연계하는 다문화가족정책의 전달체계이다. 다문화가족지원센터의 사업영역은 크게 기본사업, 특성화 사업으로 분류되며 기본사업에는 한국어교육, 가족통합교육, 취업연계지원(취업교육), 자조모임, 개인·가족상담이 포함되고, 특성화사업에는 방문교육서비스, 자녀언어발달지원, 언어영재교실, 통·번역서비스 등이 포함된다. 또한 육아정보나눔터, 다문화가족 나눔봉사단, 다문화 인식개선 및 홍보, 지역네트워크 강화 등을 통해 홍보사업을 진

행 중이다. 이처럼 다문화가족지원센터는 다문화가족을 위한 교육, 상담, 문화 프로그램 등을 제공함으로써 이들 가족의 안정성과 적응성을 높이는 데 기여하는 것으로 평가되고 있다.

한편, 평가는 성과정보창출, 정책추진수정이라는 중요한 기능을 가진다(송혜림, 박정운, 2011). 평가를 통해 기존에 제공되는 프로그램이 제대로 수행되고 있는지를 파악할 수 있을 뿐 아니라 평가결과를 토대로 반성해보는 기회를 가짐으로써 적절치 못했던 부분을 개선하는 기초자료로 활용할 수 있다. 평가의 주요한 기능을 고려해 볼 때, 다문화가족지원센터에서 이루어지는 다양한 프로그램에 대해 제대로 평가함으로써 이후 프로그램 설계 및 운영에 도움을 얻을 수 있다.

이러한 성과평가는 주관적 평가와 객관적 평가로 구분될 수 있는데, 객관적 평가는 투입위주의 효율성, 비용분석 등이 해당되며, 주관적 분석은 서비스 혹은 서비스의 질에 대한 이용자의 만족도를 평가하는 것이다(Brown & Coulter, 1983). 공공서비스의 성과를 평가하기 위해 과거에는 투입 대비 산출의 비율을 측정하는 효율성이 평가기준으로 사용되어 왔으나 최근 들어 고객 지향적 공공서비스를 지향하면서 이용자 만족도에 대한 평가가 강조되고 있다(한인섭, 2009; Kelly & Swindell, 2002). 이용자 만족도란 이용자들이 제공된 서비스에 대해 얼마나 만족한 결과를 가지게 되는지를 확인하는 것(최일섭, 류진석, 2007), 혹은 제공된 서비스나 특정 개입에 대한 만족함(Geron, 1998)을 의미한다. 이용자 만족도(client satisfaction) 평가는 제공된 서비스 및 서

비스 제공자에 대한 이용자의 견해를 가장 직접적으로 표현하게 하는 방법 중 하나이며 (Geron, 1998) 이용자 중심적인 방식으로 서비스를 개발하고 전달하기 위해 필요한 수단이다(Kapp & Propp, 2002). 서비스는 서비스를 받는 사람의 만족도에 따라 그 성과가 결정된다는 인식 하에 공공서비스에 대한 만족도 평가가 큰 관심을 불러일으키고 있다(박경호, 정운수, 2001).

이처럼, 이용자 만족도는 사회복지서비스전달에 대한 질적 평가를 위한 하나의 주요방법으로 사용되고 있다. 일반적으로 사회복지시설기관의 서비스 전달결과에 대한 측정이 쉽지 않고, 소비자 만족도를 중심으로 결과를 평가하는 방법이 간편하다는 점이 서비스 전달자나 정부관리자, 그리고 연구자들에게 적극적으로 받아들여짐에 따라 이용자 만족도를 측정하게 되었다.

만족도의 구성개념과 관련하여, Ware와 Davis(1983)는 만족도를 상호작용방식(존중, 친절과 같이 서비스 제공자가 이용자와 상호작용하는 방식), 서비스 품질(서비스 제공자의 능력 및 수준), 접근성/편리성(대기시간, 접근 용이성 등), 경제성(서비스 비용), 효율성/서비스 성과(서비스 결과), 서비스의 지속성(서비스 제공자 또는 서비스 제공 장소의 일관성), 물리적 환경(시설과 장비의 정돈 정도, 분위기), 가용 자원(충분한 시설과 서비스 제공자) 등의 8개 차원으로 구성하였다. 사회복지분야의 연구에서도 만족도는 가용성 차원, 접근성 차원, 서비스 제공자의 기술적 역량 차원으로 구성된 다차원적인 개념(Walsh & Lord, 2004)으로 인식되고 있다. 이처럼 만족도는 측정하고

자 하는 영역의 특성이 반영된 다차원적인 개념임을 추론해볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 현재까지 다문화가족지원센터 사업평가는 기관자체적으로 단일 요인으로 구성된 만족도 평가 도구를 통해 이루어지고 있는데, 각 다문화가족지원센터에서 실시되고 있는 사업별 만족도 지수는 상당히 높은 수준으로 보고되고 있다. 다문화가족지원센터에서 측정한 각 사업별 만족도의 평균이 4.5이상(92%이상)으로 거의 모든 센터이용자가 매우 만족하는 경향을 보이는 것으로 나타났다(전국다문화가족사업지원단, 2011). 하지만 몇몇 다른 연구들에서는 불일치한 결과를 보고하고 있다. 전남 다문화가족 지원 서비스 만족도를 조사한 연구에 따르면(김대성, 설성현, 2010), 서비스 프로그램(종류의 다양성, 대체가능성, 생활적용가능성, 문화적 특성, 정체성 유지) 내용에 대한 만족도는 전반적으로 30% 수준으로 낮게 나타났다. 또한 다문화가족지원센터의 서비스에 관한 실태분석(정상기, 정운수, 2010)에서, 서비스 대상자 측면에서 다문화가족지원센터에 대한 다문화가족의 접근성이 낮고 지역별 다문화가족의 수요차이를 차별적으로 고려하고 있지 못한 것으로 나타났다. 적절한 프로그램 부족, 서비스의 신속성 결여, 포괄적이지 못한 서비스 제공, 체계적인 사후관리 부족 등이 다문화가족 지원서비스의 실효성을 확보하는 데 걸림돌로 작용하고 있음을 제시하였다.

이러한 불일치한 결과는 이용자 만족도 척도의 경우, 서비스의 종류에 따라 연구자들마다 개별적인 척도를 사용하기 때문에 보편적인 척도는 많지 않고(McMurtry & Hudson,

2000) 만족도에 대한 조작적 정의가 연구마다 차이가 있어 측정하는 영역이 다르기 때문이다. 일례로, Reid-Gundlach Social Service Satisfaction Scale(R-GSSSS)는 사회복지분야에서 만족도 측정을 위해 개발된 척도로, 이 척도는 만족도를 3가지 차원(관련성, 영향, 충족)으로 구분하고 있다. 관련성 차원은 클라이언트의 문제와 제공된 서비스 간의 적합성에 대한 만족을, 영향 차원은 서비스가 문제해결에 기여한 효과에 대한 만족을, 그리고 충족 차원은 서비스가 클라이언트의 자기효능감 향상에 기여한 효과에 대한 만족을 측정한다(Reid & Gundlach, 1983). McMurtry와 Hudson(2000)은 사회복지현장에서 사용될 수 있는 표준화된 지표인 CSI(Customer Service Index)를 개발하였는데, CSI는 사회복지서비스 이용자와 직원과의 관계 및 직원의 태도, 문제해결 및 도움여부, 재이용여부와 추천여부, 이용료 대비 서비스 가치를 묻는 문항으로 구성되어 있다. CSI의 대다수 문항들이 서비스 결과와 관련된 문항에 편중된 것이라 서비스 내용과 제공조건에 대한 만족을 파악하기에는 한계가 있다.

국내의 다문화가족 지원서비스에 대한 만족도 연구는 아직 활발하게 진행되지 않고 있다. 다양한 단체에서 시행하고 있는 서비스들에 대한 종합적인 평가가 쉽지 않을 뿐만 아니라, 상담이나 한국어교육을 제외하면 서비스의 역사가 그리 길지 않기 때문에 새로운 서비스에 대한 평가를 수행하는 것 역시 쉽지 않다는 단점이 있다. 이러한 이유로 아직까지 다문화가족지원서비스에 대한 만족도에 관한 연구는 구체적이고 종합적인 프로그램의 평가보다는 일반적인 정책현황이나 실태에 초점을

둔 연구(김대성, 설성현, 2010; 김신희, 2011; 김희정, 2011; 도현주, 2007; 오세걸, 2009)를 진행하면서 가족생활의 만족도를 묻는다는 전반적인 지원현황에 대한 만족을 묻는 정도로 이루어지고 있다. 최근 개발된 언어발달 지원사업 만족도 척도(임정하, 김경은, 민성혜, 김리진, 정은미, 2013)의 경우 신뢰도와 타당도가 갖추어진 만족도 척도이지만 다문화가족 자녀의 언어발달지원사업에만 초점을 두고 있다. 이처럼 제공된 프로그램 효과에 대한 만족도 평가는 부분적으로 다루어지고 있는 수준이다. 게다가 다문화가족 지원서비스 만족도 연구에 사용된 척도의 경우(부록 1 참조), 연구자들이 자신의 연구에 맞게 자체적으로 제작하여 사용하였기 때문에 척도의 신뢰도와 타당도가 제시되지 않은 경우가 많아 척도의 불안정성으로 인해 객관적인 결과를 도출해내기가 어렵다.

이와 유사하게 현재 다문화가족지원센터에서 이루어지고 있는 만족도조사는 각 사업별 특성이 반영된 척도가 아니라 프로그램 운영과 관련된 전반적인 만족도를 묻는 문항들로 구성되어 있어, 사업의 기대효과나 성과를 측정하는 데 여러 가지 문제점들이 보고되고 있다. 현재 센터에서 이용되는 만족도 조사지는 각 사업별 고유한 특성이 되지 않은 지표로서 만족도 평가를 통해 새로운 사업의 계획 설계 시 한계점이 노출되고 있다. 다문화가족지원센터에 의해 추진되고 있는 사업들을 사업지침과 사업안내 등에 의거하여 분류할 경우 교육사업, 문화사업, 상담사업 등으로 구분할 수 있는데, 사업별로 구분되지 않은 전반적인 만족도 지표를 이용함으로써 각 사업이 어느 정

도의 추진목적을 달성했는지 파악하는 것이 불가능하다. 사업의 성과를 측정하는 문항은 각 사업의 목적 및 기대효과를 어느 정도 달성했는지와 관련된 문항으로 구성되어야 한다. 따라서 다문화가족지원센터 프로그램의 목적 및 기대 효과에 의거하여, 한국어교육의 성과 문항에는 다문화가족 내 의사소통 기능을 증진하며 결혼이민자들의 한국생활적응을 돕고 안정적인 초기정착을 지원하는 것과 관련된 내용을 포함하였고, 가족통합교육의 성과 문항에는 다문화가족의 가족 관계 향상, 가족 문화 조성 및 한국 사회 적응과 관련된 내용을 포함하였다. 취업교육의 성과 문항에는 결혼이민자들의 직업능력 향상 교육을 통한 취업 기회 확대 및 자존감 향상과 자아실현과 관련된 내용을 포함하였다. 문화사업의 성과 문항에는 자조모임을 통한 다문화가족 및 가족구성원 간의 정서적 안정감 확대 및 초기 정착 지원과 자원봉사를 통한 자긍심 향상과 관련된 내용을 포함하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구에서 주로 다루어졌던 프로그램 운영과 관련된 만족도뿐 아니라 각 사업별 특성이 반영된 만족도를 동시에 측정할 수 있는 도구를 개발하고자 한다. 즉, 본 연구에서는 다문화가족지원센터 사업별(한국어교육, 취업교육, 가족통합교육, 문화사업)¹⁾ 이용자들의 만족도를 타당하고

신뢰롭게 측정할 수 있는 척도를 개발하고자 한다.

2. 연구문제

- 1) 사업별 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도는 어떤 요인으로 구성되는가?
- 2) 사업별 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도의 타당도 관련증거는 적절한가?
- 3) 사업별 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도의 신뢰도 관련증거는 어떠한가?
- 4) 다문화가족지원센터 이용자 만족도의 일반적인 경향은 어떠한가?

II. 연구방법

1. 연구대상 및 연구절차

연구대상은 2012년 다문화가족지원센터 이용자로서 면접 당시 6개월 이전에 다문화가족지원센터에서 제공하는 프로그램에 참여한 사람들이다. 표본의 대표성을 유지하기 위해 지역별, 국적별로 층화표집을 실시하였다²⁾. 자료

기로 하였다.

- 2) 본 연구의 자료수집은 전문조사업체에 위탁하여 훈련된 조사자들을 통해 이루어졌다. 지역별, 국적별로 층화표집을 실시하기 위해 2012년 지역별 다문화센터 이용자들의 현황을 파악한 후 표본을 추출하였다. 본 연구에 참여한 결혼이민자들의 지역별 분포는 총 16개 지역으로 구분할 때 서울 11.6%, 전남 9.9%, 경기 9.5%, 충남 9.3%, 경북 9.3%, 경남 9.2%, 전북 8.1%, 강원 7.3%, 충북 6.0%, 인천 4.1%, 부산 4.0%, 대구 3.9%, 광주 2.9%, 울산 2.2%, 대전 1.9%, 제주

1) 상담 영역의 경우 내담자가 상당히 열악한 상황에 놓여 있을 수도 있고, 상담의 특성 상 내담자와의 접촉이 공개적으로 이루어지지 않고 있다. 또한 기관에서 이루어지는 다문화가족상담의 경우 일회성에서 다회성 상담까지 다양한 유형의 상담이 이루어짐에 따라 타당한 만족도 측정이 어려운 점이 있어서 본 연구에서는 제외하

표 1. 자료수집 단계별 사용한 측정도구 및 표본 수

단계	목적	질문지에 포함된 측정도구	표본수	
			센터 이용자	전문가 집단
1	구인의 탐색과 추출	만족도 측정을 위한 1차 예비문항 (개방형 질문지)	한국어교육 76명 취업교육 76명 가족통합교육 140명 문화사업 76명	
2		만족도 측정을 위한 2차 예비문항		5명
3	예비 조사	만족도 예비척도	한국어교육 120명 취업교육 112명 가족통합교육 102명 문화사업 62명	
		만족도 예비척도		3명
4	본조사	만족도 척도	한국어교육 2,774명, 취업교육 1,254명 가족통합교육 1,696명, 문화사업 1,584명	
		만족도 척도 (재검사)	한국어교육 166명 취업교육 90명 가족통합교육 97명 문화사업 113명	

수집 단계별 연구대상의 수는 표 1과 같다.

1차 예비연구는 서울 및 경기 분포 10개 센터를 이용하는 결혼이민자를 대상으로 하였으며, 한국어교육 이용자 76명, 취업교육 이용자 76명, 가족통합교육 이용자 140명, 문화사업 이용자 76명이 포함되었다. 각 사업영역별로 프로그램 장소, 시간, 강사에 대한 만족도 등과 같은 프로그램 진행과 관련된 문항, 각 사업별 목표 및 기대효과의 달성여부와 관련된 문항, 전반적 도움 여부 및 개선점에 대한 문항

이 포함되었고, 면접 소요시간은 1인당 20~30분 정도였다.

예비조사는 전국 분포 다문화가족지원센터 이용자의 대표적 표본을 대상으로 하였으며, 본 연구대상 전체 표본의 5%에 해당된다. 한국어교육 이용자 120명, 취업교육 이용자 112명, 가족통합교육 이용자 102명, 문화사업 이용자 62명이 포함되었다. 본조사는 전국분포 다문화가족지원센터 이용자의 대표적 표본을 대상으로 하였으며, 본 연구대상 전체 표본의 95%에 해당된다. 한국어교육 이용자 2,774명,

1.0%이다.

표 2. 연구대상자의 일반적 배경

변인					
	구분	한국어교육 f(%)	취업교육 f(%)	가족통합교육 f(%)	문화사업 f(%)
성별	남	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	여	2,774(100)	1,254(100.0)	1,696(100.0)	1,584(100.0)
연령	60세 이상	6(0.2)	2(0.2)	6(0.4)	3(0.2)
	50세~59세	37(1.3)	13(1.0)	19(1.1)	20(1.3)
	40세~49세)	235(8.5)	127(10.1)	156(9.2)	168(10.6)
	30세~39세	801(28.9)	424(33.8)	529(31.2)	500(31.6)
	20세~29세	1,555(56.1)	643(51.3)	903(53.2)	830(52.4)
	19세 이하	59(2.1)	14(1.1)	31(1.8)	23(1.5)
	무응답	81(2.9)	31(2.5)	52(3.1)	40(2.5)
입국년도	2005년 이전	408(14.7)	311(24.8)	323(19.0)	328(20.7)
	2006~2008년	609(22.0)	354(28.2)	410(24.2)	377(23.8)
	2009~2010년	697(25.1)	281(22.4)	422(24.9)	371(23.4)
	2011~2012년	970(35.0)	265(21.1)	489(28.8)	462(29.2)
	무응답	90(3.2)	43(3.4)	52(3.1)	46(2.9)
국적	중국·한족	125(4.5)	104(8.3)	113(6.7)	96(6.1)
	중국·조선족	567(20.4)	248(19.8)	333(19.6)	320(20.2)
	필리핀	386(13.9)	177(14.1)	259(15.3)	233(14.7)
	베트남	1,187(42.8)	478(38.1)	683(40.3)	645(40.7)
	일본	127(4.6)	62(4.9)	75(4.4)	76(4.8)
	캄보디아	194(7.0)	89(7.1)	121(7.1)	108(6.8)
	기타	169(6.1)	87(6.9)	101(5.9)	94(6.0)
	무응답	19(0.7)	9(0.7)	11(0.6)	12(0.8)
학력	초등학교 졸업	184(6.6)	59(4.7)	107(6.3)	95(6.0)
	중학교 졸업	681(24.5)	273(21.8)	388(22.9)	346(21.8)
	고등학교 졸업	1,195(43.1)	576(45.9)	765(45.1)	719(45.4)
	대학교 졸업	612(22.1)	303(24.2)	373(22)	358(22.6)
	대학원재학이상	25(0.9)	8(0.6)	9(0.5)	14(0.9)
	무응답	77(2.8)	35(2.8)	54(3.2)	52(3.3)
취업여부	취업	482(17.4)	320(25.5)	346(20.4)	342(21.6)
	미취업	2,243(80.9)	911(72.6)	1,315(77.5)	1,215(76.7)
	무응답	49(1.8)	23(1.8)	35(2.1)	27(1.7)
자녀수	없음	924(33.3)	288(23)	469(27.7)	445(28.1)
	1명	1,094(39.4)	488(38.9)	686(40.4)	621(39.2)
	2명	564(20.3)	373(29.7)	408(24.1)	392(24.7)
	3명	106(3.8)	65(5.2)	80(4.7)	71(4.5)
	기타	30(1.1)	16(1.3)	21(1.2)	24(1.5)
	무응답	56(2.0)	24(1.9)	32(1.9)	31(2)

취업교육 이용자 1,254명, 가족통합교육 이용자 1,696명, 문화사업 이용자 1,584명이 포함되었다. 설문조사는 훈련된 면접자의 일대일 면접을 통해 이루어졌으며, 1인당 20분 정도가 소요되었다. 검사재검사는 본조사에 참여했던 사람들 중 5%에 해당되는 한국어교육 이용자 166명, 취업교육 이용자 90명, 가족통합교육 이용자 97명, 문화사업 이용자 113명이 포함되었다. 본조사 척도 개발에 참여한 사람들의

일반적인 배경은 표 2에 제시된 바와 같다.

다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도개발 절차는 그림 1에 제시된 바와 같다. 우선 이용자 만족도와 관련된 선행연구를 고찰하고 다문화가족지원센터 각 사업의 목표 및 기대효과를 분석하였다. 1차 개방형 문항을 통해 다문화가족지원센터 이용자들의 만족도와 관련된 구인들을 탐색하였고, 이를 토대로 예비 문항을 구성한 후 전문가들로부터 사회적 타

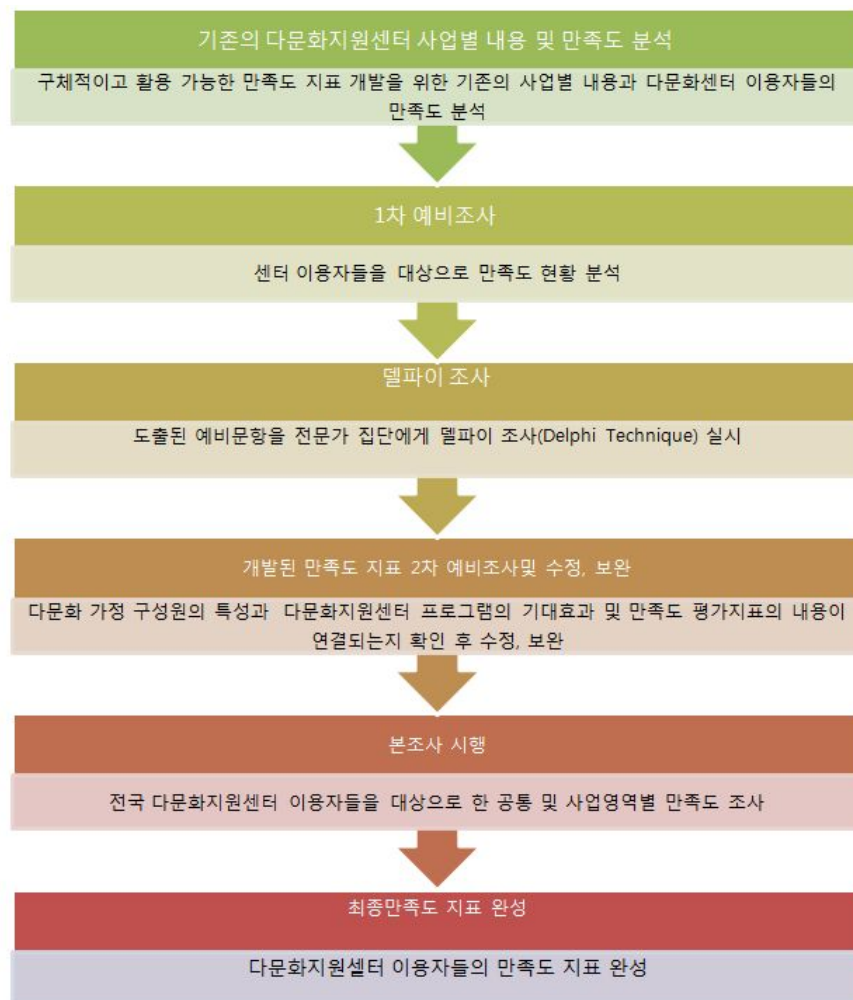


그림 1. 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도 개발 절차

당도를 검증받았다. 전문가들의 의견을 반영하여 2차 예비문항을 구성하고 예비조사를 실시한 후, 예비 조사 문항을 수정 보완하여 본 조사 문항을 확정지었다. 본 조사와 재검사 실시 후 신뢰도와 타당도 검증을 통해 최종 문항을 확정하였다.

2. 자료분석

다문화가족지원센터 프로그램 이용자의 만족도 지표개발을 위해 수집된 자료는 PSW Statistics 18과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성 및 사업별 만족도 경향 및 차이를 알아보기 위해 기술통계치를 산출하였고, 구성타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 실시하였다. 다문화가족지원센터 이용자의 만족도 척도의 신뢰도 검증을 위해, 하위 영역별 내적합치도 계수, 검사-재검사 신뢰도를 산출하였다.

III. 연구결과

1. 다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 척도의 구성

1단계에서는 다문화가족지원센터 이용자 만족도를 측정하기 위한 문항을 구성하기 위해 이용자 만족도와 관련된 여러 선행연구 및 다문화가족지원센터 각 사업의 목표 및 기대효과를 분석하였다. 다문화가족지원센터 만족도와 관련된 선행연구, 다문화가족지

원센터 사업별 목적 및 기대효과, 1차 개방형 만족도 예비조사를 토대로 2차 예비문항을 구성하였다.

2단계 전문가 검토에서는 1단계(만족도 척도 예비문항 구성)에서 정리된 만족도 척도 예비문항에 대해 다문화가족지원센터장, 다문화관련 전공교수 등 5인을 대상으로 내용타당도를 검토 받았다. 델파이검증을 통해 문항의 적절성 검증 후 연구자들 간의 토의를 거쳐 예비조사 문항 확정하였다. 예비문항은 공통영역(10문항)³⁾, 한국어교육영역(14문항), 취업교육영역(9문항), 가족통합교육영역(9문항), 문화사업영역(12문항)으로 구성하였다.

3단계인 예비조사에서는 만족도 예비척도에 대한 문항양호도와 구성타당도를 검증한 후 본조사 문항을 확정하였다. 공통영역은 프로그램 진행에 대한 만족도(강사, 시간, 장소, 준비도)와 전반적 만족도(프로그램이 자신에게 도움이 된 정도 및 다른 사람에게 프로그램 추천 여부 등)에 대한 내용으로 구성되었다. 한국어교육 만족도 문항은 한국어실력(읽기, 쓰기, 듣기, 말하기)의 향상, 일상생활에서의 의사소통능력의 향상, 한국 생활에서의 적응능력 향상과 관련된 내용들로 구성되었다. 취업교육 만족도 문항은 취업준비와 관련된 기초 소양 능력 향상, 취업과 관련된 기술 습득, 취업에 대한 자신감 향상과 관련된 내용들로 구성되었다. 가족통합교육 만족도 문항은 가족에 대한 이해, 가족 간의 친밀성 도모, 가족 내 문제해결능력 증진, 한국생활 적응 향상과 관련된 내용들로 구성되었다. 문화

3) 공통영역이란 각 사업에 공통적으로 적용되는 영역으로 진행과정과 관련된 문항으로 구성된다.

사업 영역 만족도 문항은 서로 다른 문화에 대한 이해, 한국생활에서의 적응 능력 향상, 자조모임을 통한 정서적지지, 봉사를 통한 지역사회참여 등과 관련된 내용들로 구성되었다.

4단계는 본조사 결과를 통해 공통영역(5문항), 한국어교육영역(9문항), 취업교육영역(8문항), 가족통합교육영역(8문항), 문화사업영역(9문항)의 만족도 척도에 대한 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 공통영역은 각 사업의 만족도 측정에 공통으로 적용되는 것으로서 ‘진행과정 만족도’로 명명하였고, 한국어교육영역의 9문항은 ‘한국어교육효과 만족도’, 취업교육영역의 8문항은 ‘취업교육효과 만족도’, 가족통합교육영역의 8문항은 ‘가족통합교육효과 만족도’, 문화사업영역의 9문항은 ‘문화사업효과 만족도’로 명명하였다.

2. 다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 척도의 타당도 검증

내용타당도

다문화가족지원센터 만족도와 관련된 선행 연구를 고찰하고 다문화가족지원센터 사업별 목적 및 기대효과를 분석한 결과와 1차 개방형 만족도 예비조사를 바탕으로 구성된 예비 문항에 대해 전문가 5인(다문화가족지원센터장 및 교수)으로부터 두 차례 내용타당도를 검증받았다. 먼저, 1단계(만족도 척도 예비문항 구성)에서 정리된 만족도 척도 예비문항에 대해 델파이검증을 통해 문항의 적절성을 검증하였다. 델파이 검증 결과, 공통영역 문항, 한국어교육영역문항, 취업교육영역문항, 가족통합교육영역문항, 문화사업영역문항은 5

점 리커트 척도에서 평균 3.2~4.2 수준으로 전반적으로 양호한 것으로 나타났다. 몇몇 문항에 대한 수정 요구 및 추가 의견이 있어 이후 연구자들 간의 토의를 거쳐 문항을 수정하였다.

예비조사를 통해 구성된 문항을 다문화가족지원센터의 전문가 3명으로 부터 자문을 얻어 각 영역의 문항에 대한 내용타당도를 검증하였다. 전문가 자문을 통해 달라진 점은 현장의 의견을 반영하여 공통문항을 센터만족도와 관련된 문항과 공통문항으로 다시 세분화하였고, 한국어교육 영역의 경우 다소 내용이 겹쳐지는 문항을 삭제하였고, 취업교육 영역의 경우 구체적인 기술교육 보다는 기본소양 교육과 관련된 내용으로 수정하였으며, 가족통합교육 영역의 경우 자녀양육과 관련된 문항을 추가적으로 선택하여 사용할 수 있게 하였으며, 문화영역의 경우 자조집단과 관련된 문항을 강조하였다. 최종적으로 본조사에 사용할 만족도 척도 문항은 센터만족도 2문항⁴⁾, 공통만족도 2문항, 한국어교육 10문항, 취업교육 9문항, 가족통합교육 8문항, 문화사업 11문항으로 구성되었다.

구성타당도

각 사업의 만족도 척도의 구성타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 요인분석에 들어가기 전에 원상관행렬을 검토하고 KMO의

4) 센터만족도 문항은 이용하는 센터에 대한 전반적 만족도 및 센터 재이용여부를 묻는 것으로, 개별 사업에 대한 만족도를 측정하는 것이 아니므로 이후 척도개발과정에서는 제외되었다.

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

그리고 확증적 요인분석을 통해 측정모형의 적합도를 평가하였다. 상대적합지수와 절대적합지수, 개념신뢰도와 분산추출지수 고려하였다.

공통영역에 대한 탐색적 요인분석결과 5문항으로 구성되었고, 단일요인으로 구성되어 있으며, 이 요인의 설명분산은 61.35%인 것으로 나타났다(표 3 참조). 이 요인은 프로그램의 진행과 관련된 요인으로 프로그램 진행 장소, 프로그램에 대한 접근성, 프로그램 진행 시간, 프로그램 진행 강사, 프로그램 준비도 측면에 대한 내용으로 구성되어 있어, ‘진행과정 만족도’로 명명하였다. 진행과정만족도에 대한 확증적 요인분석결과는 표 4, 그림 2와 같다. 측정변수가 각 하위척도를 어느 정도 설명하는가를 알아보기 위해 개념신뢰도(Construct Reliability)⁵⁾와 분산추출(Variance Extracted) 지수

를 계산한 결과, 개념신뢰도 계수는 .92로 나타났고, 분산추출 지수는 .69로 나타났다. 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타냄으로써 해당요인에 적절한 문항임을 알 수 있다.

한국어교육에 대한 탐색적 요인분석결과 9문항으로 구성되었고, 단일요인으로 구성되어 있으며, 이 요인의 설명분산은 61.91%인 것으로 나타났다(표 3 참조). 이 요인은 한국어교육의 결과와 관련된 요인으로 ‘한국어교육효과 만족도’로 명명하였다. 한국어 교육만족도에 대한 확증적 요인분석결과는 표 4, 그림 3과 같다. 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타냄으로써 해당요인에 적절한 문항으로 기능하고 있음을 알 수 있다(개념신뢰도 .96, 분산추출지수 .74)

취업교육에 대한 탐색적 요인분석결과 8문항으로 구성되었고, 단일요인으로 구성되어 있으며, 이 요인의 설명분산은 73.86%인 것으로 나타났다(표 3 참조). 이 요인은 취업교육의 기대효과와 관련된 요인으로 ‘취업교육효과 만족도’로 명명하였다. 취창업 교육만족도에 대한 확증적 요인분석결과는 표 4, 그림 4와 같다. 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타냄으로써 해당요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .98, 분산추출지수 .66)

가족통합교육에 대한 탐색적 요인분석결과 8문항으로 구성되었고, 단일요인으로 구성되어 있으며, 이 요인의 설명분산은 64.30%인 것으로 나타났다(표 3 참조). 이 요인은 가족통

5) 개념신뢰도 계수는 0.7 이상, 분산추출 지수는 0.5이상이 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 3. 각 사업별 이용자만족도 척도의 요인분석 후 고유치, 설명분산, 최종 문항의 요인부하량

		요인	고유치	설명분산
		1		
공통영역 (진행과정)	4) 프로그램 장소는 편안하고 깨끗했다	.804	3.07	61.35
	5) 프로그램 장소를 찾아오는 데 편했다	.801		
	3) 내가 원하는 시간에 이 프로그램을 이용할 수 있었다	.786		
	2) 강사는 이해하기 쉽게 설명해 주었다	.764		
	1) 담당자로부터 미리 프로그램에 대한 충분한 설명을 들었다	.760		
한국어 교육효과	5) 한국어로 말하는 것이 더 편해졌다.	.851	5.57	61.91
	7) 한국어에 더 자신감이 생겼다.	.826		
	6) 한국어로 인한 답답함이 줄어들었다.	.820		
	4) 병원이나 공공기관에서 내게 필요한 것을 이야기 할 수 있게 되었다.	.817		
	8) 한국어가 늘어서 가족과의 대화가 많아졌다.	.810		
	9) 한국말을 잘하지 못해서 생기는 오해가 줄어들었다.	.791		
	1) TV 프로그램의 내용을 더 쉽게 이해할 수 있게 되었다.	.765		
	2) 간판이나 광고지 등의 글을 읽을 수 있게 되었다.	.710		
	3) 한국어로 가족이름이나 주소 등을 쓸 수 있다	.674		
취업 교육효과	7) 직장생활을 이해하는 데 도움이 되었다.	.891	5.91	73.86
	8) 취업에 대한 두려움이 사라졌다.	.883		
	6) 직장에서의 기본예절을 알 수 있게 되었다.	.882		
	2) 내게 필요한 취업 정보를 얻을 수 있었다.	.865		
	5) 취업과 관련된 기술을 배우는 데 도움이 되었다.	.863		
	4) 취업과 관련하여 나를 소개하는 방법을 배웠다.	.863		
	9) 내가 태어난 나라에게 배운 것으로 취업을 할 수 있다는 자신감이 생겼다.	.815		
가족통합 교육효과	1) 나에게 맞는 직업을 알 수 있게 되었다.	.809	5.14	64.30
	4) 가족관계가 친밀해졌다.	.828		
	2) 우리가족을 더 잘 이해하게 되었다.	.824		
	5) 가족 간에 갈등(문제)이 생겨도 잘 해결할 수 있게 되었다.	.823		
	3) 가족 간에 대화가 늘어났다.	.811		
	7) 자녀를 양육하는 데 필요한 정보를 얻을 수 있었다.	.796		
	6) 우리 가족은 서로의 문화에 대해 알게 되었다.	.794		
	8) 자녀양육에 대한 자신감을 갖게 되었다.	.774		
문화사업 효과	1) 우리가족에서 나의 역할이 무엇인지 알게 되었다.	.762	6.11	67.90
	7) 다문화 가족임에 대한 자신감이 높아졌다.	.843		
	2) 다른 다문화가족과 보다 친밀해졌다.	.834		
	8) 다른 다문화가족에게 도움을 줄 수 있다는 점이 좋았다.	.832		
	5) 다문화가족으로서 경험하는 어려움(문제)을 해결하는 데 도움이 되었다.	.829		
	1) 다른 다문화가족을 만나 정보를 교환할 수 있게 되었다.	.828		
	11) 지역사회활동에 보다 적극적으로 참여할 수 있게 되었다.	.823		
	10) 내가 태어난 나라의 역사와 문화에 대해 알릴 수 있었다.	.811		
	3) 다문화가족으로서 힘든 부분을 위로 받을 수 있었다.	.807		
	9) 여러 나라의 문화에 대해 알 수 있었다.	.807		

표 4. 각 사업 모형의 적합도

사업	χ^2	df	p	CFI	TLI	RMSEA
공동(진행과정)	149.701	5	<.001	.972	.915	.098
한국어교육효과	1313.7	27	<.001	.919	.865	.125
취업교육효과	315.5	27	<.001	.966	.938	.070
가족통합교육효과	785.8	20	<.001	.900	.829	.112
문화사업효과	478.8	27	<.001	.957	.928	.074

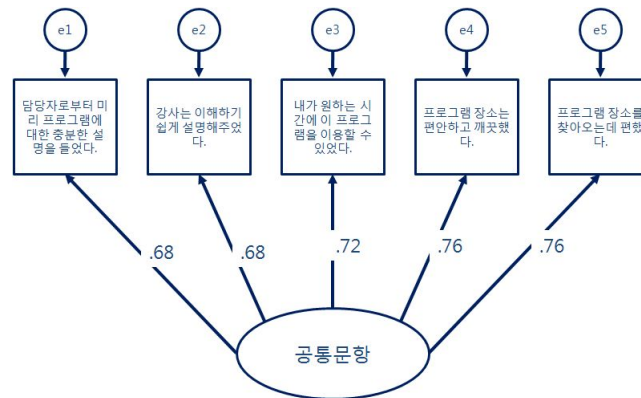


그림 2. 공통영역(진행과정) 만족도 척도 상관모형

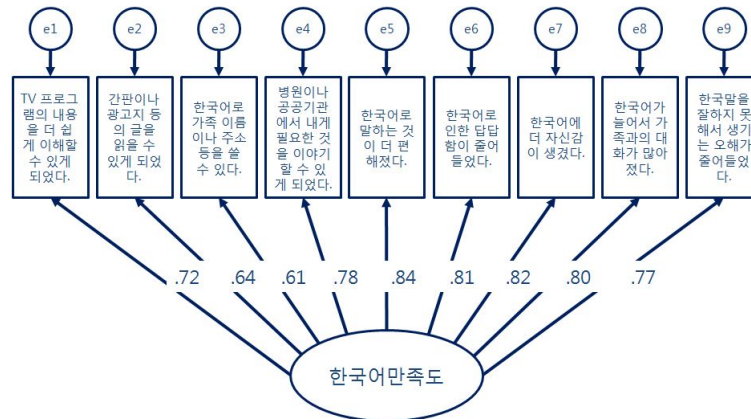


그림 3. 한국어교육효과 만족도 척도 상관모형

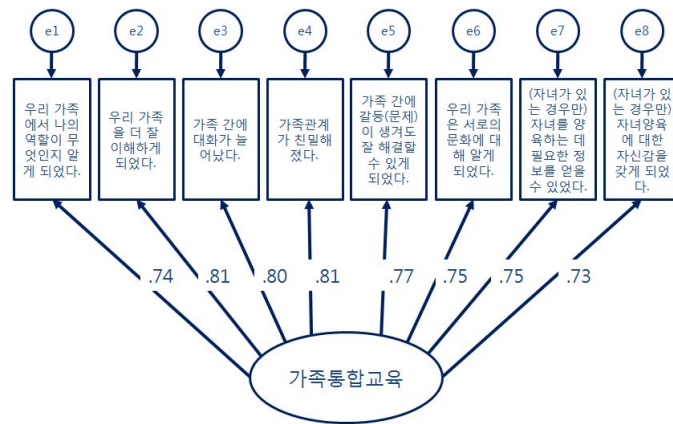


그림 4. 가족통합교육효과 만족도 척도 상관모형

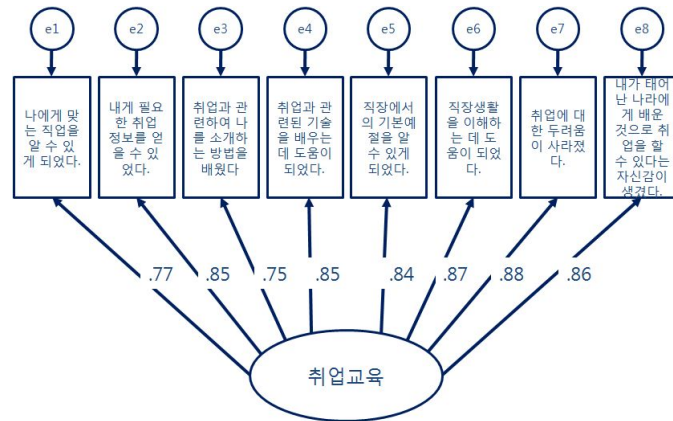


그림 5. 취업교육효과 만족도 척도 상관모형

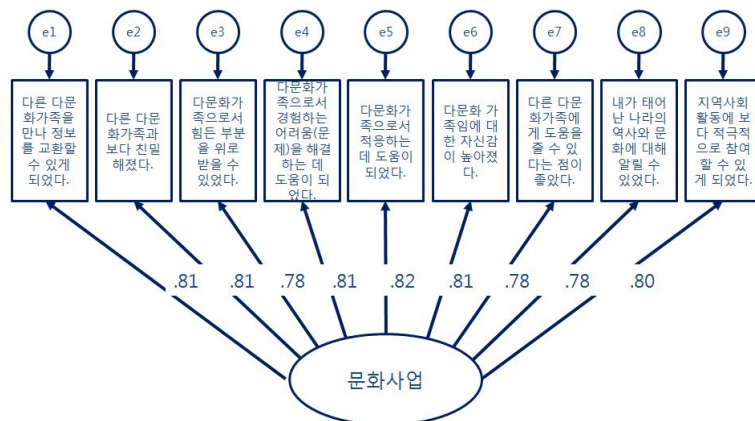


그림 6. 문화사업효과 만족도 척도 상관모형

합교육의 기대효과와 관련된 요인으로 ‘가족통합교육효과 만족도’로 명명하였다. 가족통합교육만족도에 대한 확증적 요인분석결과는 표 4, 그림 5와 같다. 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타냄으로써 해당요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .96, 분산추출지수 .73).

문화사업에 대한 탐색적 요인분석결과 9 문항으로 구성되었고, 단일요인으로 구성되어 있으며, 이 요인의 설명분산은 67.90%인 것으로 나타났다(표 3 참조). 이 요인은 문화사업의 기대효과와 관련된 요인으로 ‘문화사업효과 만족도’로 명명하였다. 문화사업만족도에 대한 확증적 요인분석결과는 표 4, 그림 6과 같다. 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타냄으로써 해당요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .96, 분산추출지수 .75).

3. 신뢰도 검증

개발한 만족도 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 내적합치도 및 검사-재검사 신뢰도를 산출하였다(표 5 참조). 다문화가족지원센터 프로그램 만족도 척도의 내적 합치도 Cronbach

α 계수를 산출한 결과, .84~.95로 나타났다. 다문화가족지원센터 프로그램 만족도가 시간 변화에도 안정적인지 알아보기 위해 본조사 실시 후 2주 후에 재검사를 실시한 결과, 두 점수 간 Pearson의 상관계수는 .70~.84로 나타났다.

4. 사업영역별 만족도 경향

다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 평균과 표준편차는 표 6과 같다. 이용자만족도 평균의 범위는 1~5점이다. 한국어교육 진행과정 만족도의 평균은 4.29점($SD=.71$)과 한국어교육효과 만족도의 평균은 4.01점($SD=.79$)으로 높은 편으로 나타났다.

취업교육 진행과정 만족도의 평균은 4.26점($SD=.59$)과 취업교육효과 만족도의 평균은 3.95점($SD=.73$)으로 높은 편으로 나타났다.

가족통합교육 진행과정 만족도의 평균은 4.27점($SD=.57$)과 가족통합교육효과 만족도의 평균은 4.17점($SD=.59$)으로 높은 편으로 나타났다.

문화사업 진행과정 만족도의 평균은 4.26점($SD=.59$)과 문화사업효과 만족도의 평균은 4.10점($SD=.63$)으로 높은 편으로 나타났다. 전

표 5. 신뢰도 검증 결과

영역	문항수	내적합치도	검사-재검사
공동영역(진행과정)	5	.84	.84
한국어교육효과	9	.92	.77
취업교육효과	8	.95	.70
가족통합교육효과	8	.92	.79
문화사업효과	9	.94	.70

표 6. 사업별 만족도의 평균 및 표준편차

영역		M(SD)
한국어 교육	진행 과정	담당자로부터 미리 프로그램에 대한 충분한 설명을 들었다.
		강사는 이해하기 쉽게 설명해주었다.
		내가 원하는 시간에 이 프로그램을 이용할 수 있었다.
		프로그램 장소는 편안하고 깨끗했다.
		프로그램 장소를 찾아오는데 편했다.
	소계	
	교육 효과	TV 프로그램의 내용을 더 쉽게 이해할 수 있게 되었다.
		간판이나 광고지 등의 글을 읽을 수 있게 되었다.
		한국어로 가족 이름이나 주소 등을 쓸 수 있다.
		병원이나 공공기관에서 내게 필요한 것을 이야기할 수 있게 되었다.
		한국어로 말하는 것이 더 편해졌다.
		한국어로 인한 답답함이 줄어들었다.
		한국어에 더 자신감이 생겼다.
		한국어가 늘어서 가족과의 대화가 많아졌다.
		한국말을 잘하지 못해서 생기는 오해가 줄어들었다.
	소계	
취창업 교육	진행 과정	담당자로부터 미리 프로그램에 대한 충분한 설명을 들었다.
		강사는 이해하기 쉽게 설명해주었다.
		내가 원하는 시간에 이 프로그램을 이용할 수 있었다.
		프로그램 장소는 편안하고 깨끗했다.
		프로그램 장소를 찾아오는데 편했다.
	소계	
	교육 효과	나에게 맞는 직업을 알 수 있게 되었다.
		내게 필요한 취업 정보를 얻을 수 있었다.
		취업과 관련하여 나를 소개하는 방법을 배웠다.
		취업과 관련된 기술을 배우는 데 도움이 되었다.
		직장에서의 기본예절을 알 수 있게 되었다.
		직장생활을 이해하는 데 도움이 되었다.
		취업에 대한 두려움이 사라졌다.
		내가 태어난 나라에게 배운 것으로 취업을 할 수 있다는 자신감이 생겼다.
	소계	

가족통합 교육	진행 과정	담당자로부터 미리 프로그램에 대한 충분한 설명을 들었다.	4.22(.70)
		강사는 이해하기 쉽게 설명해주었다.	4.29(.68)
		내가 원하는 시간에 이 프로그램을 이용할 수 있었다.	4.19(.74)
		프로그램 장소는 편안하고 깨끗했다.	4.35(.68)
		프로그램 장소를 찾아오는데 편했다.	4.30(.69)
	소계		4.27(.57)
	교육 효과	우리 가족에서 나의 역할이 무엇인지 알게 되었다.	4.19(.66)
		우리 가족을 더 잘 이해하게 되었다.	4.23(.68)
		가족 간에 대화가 늘어났다.	4.20(.72)
		가족관계가 친밀해졌다.	4.24(.71)
		가족 간에 갈등(문제)이 생겨도 잘 해결할 수 있게 되었다.	4.00(.81)
		우리 가족은 서로의 문화에 대해 알게 되었다.	4.07(.77)
		(자녀가 있는 경우만)자녀를 양육하는 데 필요한 정보를 얻을 수 있었다.	4.24(.73)
		(자녀가 있는 경우만)자녀양육에 대한 자신감을 갖게 되었다.	4.22(.74)
	소계		4.17(.59)
문화 사업	진행 과정	담당자로부터 미리 프로그램에 대한 충분한 설명을 들었다.	4.22(.68)
		강사는 이해하기 쉽게 설명해주었다.	4.29(.68)
		내가 원하는 시간에 이 프로그램을 이용할 수 있었다.	4.18(.74)
		프로그램 장소는 편안하고 깨끗했다.	4.33(.67)
		프로그램 장소를 찾아오는데 편했다.	4.28(.69)
	소계		4.26(.59)
	교육 효과	다른 다문화가족을 만나 정보를 교환할 수 있게 되었다.	4.11(.74)
		다른 다문화가족과 보다 친밀해졌다.	4.07(.76)
		다문화가족으로서 힘든 부분을 위로 받을 수 있었다.	4.09(.75)
		다문화가족으로서 경험하는 어려움(문제)을 해결하는 데 도움이 되었다.	4.05(.79)
		다문화가족으로서 적응하는 데 도움이 되었다.	4.15(.75)
		다문화 가족임에 대한 자신감이 높아졌다.	4.11(.75)
		다른 다문화가족에게 도움을 줄 수 있다는 점이 좋았다.	4.10(.79)
		내가 태어난 나라의 역사와 문화에 대해 알릴 수 있었다.	4.11(.77)
		지역사회활동에 보다 적극적으로 참여할 수 있게 되었다.	4.10(.77)
	소계		4.10(.63)

반적으로 각 영역의 교육효과 만족도보다 진행과정 만족도가 높은 것으로 나타났다. 영역별로 보면 가족통합교육의 만족도가 가장 높고, 그 다음은 문화사업, 한국어교육, 취업교육 순으로 만족하는 것으로 나타났다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 다문화가족지원센터 이용자의 만족도를 측정할 수 있는 타당하고 신뢰로운 척도를 개발하기 위해 실시되었다. 본 연구에서는 지역별, 국적별로 층화표집을 실시함으로써 표본의 대표성을 유지할 수 있었다는 장점을 갖는다. 다문화가족지원센터 만족도 척도의 타당도를 산출하기 위해 전문가 집단을 통한 내용타당도, 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 통한 구성타당도를 검증하였다. 그 결과, 본 연구에서는 다문화센터에서 이루어지는 여러 사업들에 공통적으로 적용할 수 있는 진행과정 만족도 척도, 각 사업별 목적 및 기대효과와 성과를 측정할 수 있는 한국어교육의 효과에 관한 한국어교육효과 만족도 척도, 취업교육의 효과에 관한 취업교육효과 만족도 척도, 가족통합교육의 효과에 관한 가족통합교육효과 만족도 척도, 문화사업의 효과에 관한 문화사업효과 만족도 척도를 개발하였다.

기존에 개발된 다문화가족지원센터에 대한 만족도 척도와는 달리 본 연구에서 개발된 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도는 프로그램 운영과 관련된 만족도뿐 아니라 각 사업별 특성이 반영된 만족도를 동시에 측정할 수

있는 도구이다.

진행과정 만족도 척도에는 프로그램 진행장소, 프로그램에 대한 접근성, 프로그램 진행시간, 프로그램 진행 강사, 프로그램 준비도 측면에 대한 만족도 내용이 포함되었는데 이는 기존 사회복지 혹은 행정기관 만족도 척도에서 중요하게 다루고 있는 가용성, 접근성, 서비스 제공자의 기술적 역량(Walsh & Lord, 2004; Ware & Davis, 1983) 등에 관한 내용을 포괄하고 있음을 입증하는 것이다.

각 사업별 성과와 관련하여, 한국어교육효과 만족도 척도에는 한국어실력의 향상, 의사소통능력의 향상, 한국어에 대한 자신감 등과 같은 내용이 포함되어 다문화가족지원센터의 한국어교육목표 및 기대효과와 일치됨을 알 수 있다. 기존의 한국어교육 서비스에 관한 만족도 분석(김신희, 2011)에서도 이와 유사한 문항을 포함하고 있으나 신뢰도와 타당도를 제시하지 못한 단점이 있다. 취업교육효과 만족도 척도에는 취업과 관련된 기초소양 능력 습득, 구체적인 기술 습득, 취업에 대한 자신감과 같은 내용이 포함되어 취업교육의 목표 및 기대효과와 일치됨을 알 수 있다. 가족통합교육효과 만족도 척도에는 가족 내 역할 인식, 가족 간의 친밀감 증진, 문화이해, 자녀양육에 대한 자신감 등과 같은 내용이 포함되어 가족통합교육의 목표 및 기대효과와 일치됨을 알 수 있다. 문화사업효과 만족도 척도에는 정서적 유대감의 증진, 자조집단의 활성화, 봉사를 통한 지역사회 참여 등과 같은 내용이 포함되어 문화사업의 목표 및 기대효과와 일치됨을 알 수 있다. 문화프로그램의 만족도에 대한 선행연구(도현주, 2007)에서는 일반적

인 진행과정과 관련된 만족도만을 측정하였으나 본 연구에서는 문화사업의 성과를 측정할 수 있는 척도를 개발하였다는 점에서 의의가 있다. 교육 및 사업의 효과에 대한 만족도평가는 기존의 다문화가족지원센터에서 자체적으로 이루어지는 만족도 평가와 차별되는 것으로서, 제공된 서비스가 클라이언트의 문제해결 및 자기효능감 향상에 기여하는지를 측정하는 것이다. 이러한 측면들은 Reid와 Gundlach(1983)의 R-GSSSS 척도에서 강조하는 측면과 일치한다.

다문화가족지원센터에서 이루어지는 각 사업영역의 만족도를 살펴보면 전반적으로 각 사업에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 다문화가족지원센터에 대한 만족도가 높다(전국다문화가족사업지원단, 2011)는 이전 연구결과와 일치된다. 프로그램 이용자들의 이질적 특성, 제공되는 프로그램 종류의 다양성, 각 지역 및 센터별 차이 등과 같은 제반 조건을 고려할 때 이러한 결과는 전반적으로 만족스러운 수치라고 볼 수 있다. 즉, 다문화가족지원센터 이용자들은 전국의 다문화가족지원센터에서 제공하는 프로그램에 대해 상당히 만족하고 있다고 해석할 수 있다.

사업영역별로 살펴보면, 가족통합교육의 만족도가 가장 높고, 그 다음으로는 문화사업, 취업교육, 한국어교육 순으로 나타났는데, 가족통합교육은 일반적으로 가족들이 함께 진행되는 경우가 많은 데 이러한 다문화가족 모두의 참여 덕분에 서로에 대한 이해와 친밀감이 높아지고, 교육의 만족도를 높이는데 기여한 것으로 생각된다.

전반적으로 프로그램 진행과정에 대한 만족도가 사업효과에 대한 만족도보다 좀 더 높게 나타났다. 프로그램 진행과정 만족도의 경우 다문화가족지원센터 및 강사와 같은 사업 주체자의 노력에 영향을 많이 받는 개념인 반면, 참가자 개개인이 느끼는 사업효과나 교육효과는 프로그램 자체뿐 아니라 개인의 배경이나 특성에 따라서도 크게 달라질 수 있는 개념이기 때문에 사료된다. 또한 진행과정 만족도는 교육이나 사업 진행 중에 이루어지는 서비스의 적합성을 살펴보는 것인 반면, 교육 및 사업효과는 서비스가 이용자의 문제해결에 기여했는지 혹은 이용자에게 도움이 되었는지를 살펴보는 것으로써 그 효과가 즉각적으로 나타나지 않을 수 있기 때문으로도 해석될 수 있다.

구체적 사업 영역에 대한 이용자 만족도를 살펴볼 때, 한국어교육 및 가족통합교육의 만족도가 문화사업 만족도나 취업교육 만족도보다 더 높게 나타났다. 프로그램의 특성을 고려해 볼 때 한국어교육과 가족통합교육은 문화사업이나 취업교육보다 더 우선적이고 기본적으로 수행되어야 할 기본 사업이라고 할 수 있다. 이들 기본 교육 프로그램에 대한 만족도가 높다는 것은 보다 필수적인 사업이 원활히 잘 수행되고 있음을 의미한다. 또한 한국어교육과 가족통합교육의 경우 타교육에 비해 한국생활적응의 실제와 더 밀접히 관련되어 있다는 점을 고려해볼 때 앞으로도 이러한 교육에 대한 만족도를 유지하기 위해서는 체계적이고 다양화된 프로그램이 꾸준히 개발되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 다문화가족지원센터의 만족도를

객관적으로 측정할 수 있는 타당도와 신뢰도를 확보한 척도가 개발 되었다는 데 의의가 있다. 이 만족도 척도를 통해 다문화가족지원센터에서 이루어지는 사업이 어느 정도의 목적을 달성했는지를 파악하는 데 도움이 될 뿐 아니라 새로운 사업 설계나 적용 시에도 도움이 될 것으로 기대된다. 추후 연구에서는 개발된 이용자 만족도 척도를 이용하여 다문화가족지원센터 이용자들의 만족도를 지속적으로 평가함으로써 만족도 변화의 추이를 알아볼 필요가 있다. 추후 지속적인 만족도 평가를 통해 해당 연도의 자료를 축적하고, 만족도 변화의 추이를 분석함으로써 다문화가족지원센터 이용자들의 적극적인 참여를 유도할 수 있을 뿐 아니라 다문화가족지원센터에서 이루어지는 각 사업(프로그램)의 내용이나 교수학습방법을 수정 및 보완하는 데 활용할 수 있을 것으로 예측된다. 빠른 속도로 다원화되고 가고 있는 한국 사회에서 다문화가족의 안정적인 정착과 적응성을 높이기 위한 다문화가족지원센터의 부단한 노력은 비단 다문화가족뿐 아니라 비다문화가족의 수용성과 적응력을 높이는 데에도 도움이 될 것으로 사료된다.

참고문헌

- 김계수 (2006). AMOS 구조방정식 모형분석. 한나래.
- 김대성, 설성현 (2010). 전남 다문화가족 지원 서비스 만족도 조사결과 및 시사점. 리전인포, 207호.
- 김신희 (2011). 여성결혼이민자의 방문교육 서비스에 대한 만족도 분석. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 김희정 (2011). 다문화가정 지원정책에 대한 만족도 및 수요에 관한연구. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 도현주 (2007). 문화프로그램 이용자의 만족도 및 충성도 분석. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 박경호, 정운수 (2001). 시민만족도평가제도의 조사모형과 방법론의 발전방안, 한국행정학회 학술대회 발표논문집, 197-212.
- 송혜림, 박정운 (2011). 다문화가족지원사업 평가지표개발을 위한 메타평가의 적용. 한국가족자원경영학회지, 15(3), 43-62.
- 여성가족부 (2013). 2013 다문화가족지원사업 안내.
- 오세걸 (2009). 다문화가정의 지원 실태와 서비스 만족도에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 임정하, 김경은, 민성혜, 김리진, 정은미 (2013). 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도 개발 및 타당화 연구. 인간발달연구, 20(1), 101-117.
- 이진출 (2011). 농촌지역 다문화가족 정부지원 프로그램 참여실태와 만족도에 관한 연구. 가야대학교 대학원 석사학위논문.
- 전국다문화가족사업지원단 (2011). 2010 다문화가족지원센터 사업결과 보고서.
- 정상기, 정운수 (2010). 다문화가족지원센터의 서비스에 관한 실태분석. 한국거버넌스학회보, 17(2), 229-255.
- 최일섭, 류진석 (2007). 지역사회복지론. 서울대학교출판부.

- 한인섭 (2009). 성과지표와 고객만족도의 연계성에 관한 연구. *한국행정학보*, 43(2), 177-200.
- 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.
- Kapp, S. A., & Propp, J. (2002). Client satisfaction methods: Input from parents with children in foster care. *Child and Adolescent, Social Work Journal*, 19(3), 227-245.
- 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.
- McMurtry, S. L., & Hudson, W. W. (2000). The Client Satisfaction Inventory: Results of an initial validation study. *Research on Social Work Practice*, 10, 644-663.
- Reid, P. N., & Gundlach, J. H. (1983). A scale for the measurement of client satisfaction in the social services. *Journal of Social Service Research*, 7, 37-54.
- Walsh, T., & Lord, B. (2004). Client satisfaction and empowerment through social work intervention. *Social Work in Health Care*, 38(4), 37-56.
- Ware, J. E., & Davis, A. R., (1983). Behavioral consequences of consumer dissatisfaction with medical care. *Evaluation & Program Planning*, 6, 291-297.
- 1 차원고집수 : 2013. 4. 15.
수정원고집수 : 2013. 5. 19.
최종게재결정 : 2013. 6. 4.

The Development and Validation of a Client Satisfaction Questionnaire on the Multicultural Family Support Service

Kim, Kyung Eun¹⁾ Lim, JungHa²⁾ Min, Sung Hye³⁾ Kim, Lee Jin⁴⁾ Kang, Bog chong⁵⁾

¹⁾Dept. of child welfare, Namseoul University

²⁾Dept. of Home Economics Education, Korea University

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

⁴⁾Institute of Social & Emotional Development; Korea University

⁵⁾Dept. of Multicultural Family Bureau General Manager; Korean Institute for Healthy Family

The purpose of the study was to develop and examine the psychometric properties of the Client Satisfaction Questionnaire on the Multicultural Family Support Service. The Client Satisfaction Questionnaire was designed to address key elements of the client's satisfaction with the services (Korean Education, Job Education, Family Integration Education, and Culture Service Program) provided for multicultural families. The participants 2,774 clients taking Korean Education, 1,254 clients taking Job Education, 1,696 clients taking Family Integration Education, and 1,584 clients taking Culture Service Program at the Multicultural Family Support Center. The Client Satisfaction Questionnaire was developed and tests of both validity and reliability were undertaken. Content validity was assessed by surveying 5 professors and local multicultural service center professionals and the construction validity was assessed via a series of exploratory and confirmatory factor analyses. Test-retest reliability and internal consistency of the Client Satisfaction Questionnaire were excellent. The Client Satisfaction Questionnaire performed well in all aspects of both validity and reliability, indicating that it has good psychometric properties and can be a useful tool for measuring client satisfaction with the services provided by the Multicultural Family Support Centers.

Key words : multicultural family support service, client satisfaction questionnaire

〈부록 1〉 국내 다문화가족지원서비스 만족도 척도의 구인 및 문항 예

연구	구인 및 문항
김대성, 설성현(2010). 전남 다문화가족 지원서비스 만족도 조사결과 및 시사점	프로그램 내용 1. 포괄성: 프로그램의 종류, 프로그램 간 대체 가능성 2. 실용성: 현실 적용 가능성, 수준의 적절성 3. 지향성: 문화적 정체성의 반영, 정체성 유지 지지
	서비스 전달체계 1. 정보성: 정보의 충실성, 획득 용이성, 통합적 제공 체계 2. 접근성: 제공기관의 위치, 이용 절차, 이용 일정 3. 통합성: 프로그램 간 연계, 기관 간 역할 분담, 기관 간 협조 4. 지속성: 수준별 관리, 프로그램 간 연결, 욕구 해소 정도 5. 전문성: 전문지식과 경험 활용, 책임성, 반응 대응력 6. 참여성: 가족의 협조, 가족의 동참, 지역주민의 태도
김희정(2011). 다문화가정 지원정책에 대한 만족도 및 수요에 관한 연구	사회적응 지원서비스 1. 기관이나 센터에서의 한국어교육서비스 2. 방문교사의 한국어교육서비스 3. 온라인이나 방송을 통한 한국어교육서비스 4. 한국 사회를 이해하기 위한 적응교육 5. 가족 간의 의사소통이나 학교, 병원 등의 방문을 위한 통번역서비스
	취업, 창업 지원서비스 1. 취업을 위한 직업교육이나 훈련서비스 2. 취업과 관련한 정보 제공 및 상담서비스 3. 기관이나 센터를 통한 취업이나 창업
김신희(2011). 여성결혼이민자의 방문교육 서비스에 대한 만족도 분석	한국어교육 서비스 1. 나는 한국어교육서비스 기간에 만족한다. 2. 나는 한국어교육서비스 시간에 만족한다. 3. 나는 한국어교재가 공부하기에 좋다고 생각한다. 4. 나는 지도사에게 배우는 것이 도움이 되었다. 5. 한국어교육 중 어휘, 문법교육이 어렵다. 6. 한국어교육 중 읽기교육이 나에게 도움이 되었다. 7. 한국어교육 중 쓰기교육이 나에게 도움이 되었다. 8. 한국어교육 중 말하기, 듣기교육이 나에게 도움이 되었다. 9. 한국어교육 중 상담 및 정서지원이 나에게 도움이 되었다. 10. 한국어교육 서비스로 인해 가족과의 관계 향상에 많은 도움이 되었다. 11. 한국어교육 서비스로 인해 이웃과의 관계 향상에 많은 도움이 되었다. 12. 한국어교육 서비스로 인해 자녀 지도에 많은 도움이 되었다. 13. 한국어교육 서비스로 인해 한국어 실력이 많이 향상되었다. 14. 한국어교육 서비스로 인해 한국 생활 적응에 많은 도움이 되었다.
	부모교육 서비스 1. 나는 부모교육 서비스 기간에 만족한다. 2. 나는 부모교육 서비스 시간에 만족한다. 3. 나는 부모교육 자료가 풍부하다고 생각한다. 4. 나는 지도사에게 배우는 것이 도움이 되었다. 5. 부모교육 중 임신, 출산, 육아교육이 나에게 도움이 되었다.

	6. 부모교육 중 부모-자녀관계증진교육이 나에게 도움이 되었다. 7. 부모교육 중 영양 및 건강지도가 도움이 되었다. 8. 부모교육 중 자녀생활지도 및 학교입학 준비교육이 나에게 도움이 되었다. 9. 부모교육 중 상담 및 정서 지원이 나에게 도움이 되었다. 10. 부모교육 서비스로 인해 가족과의 관계 향상에 많은 도움이 되었다. 11. 부모교육 서비스로 인해 이웃과의 관계 향상에 많은 도움이 되었다. 12. 부모교육 서비스로 인해 자녀 지도에 많은 도움이 되었다. 13. 부모교육 서비스로 인해 한국어 실력이 많이 향상되었다. 14. 부모교육 서비스로 인해 한국생활적응에 많은 도움이 되었다.
이진출(2011). 농촌지역 다문화가족 정부지원 프로그램 참여실태와 만족도에 관한 연구	한국어교육, 가족통합교육, 부부교육(부부워크샵), 자녀지원교육, 부모-자녀교육, 취업연계지원(컴퓨터교육등), 자조모임 1. 참여하였다면 가장 만족도가 높은 프로그램은? 만족도가 높은 이유는 무엇입니까? 2. 만족도가 가장 낮은 프로그램은? 만족도가 낮은 이유는 무엇이라고 생각하십니까?
도현주(2007). 문화프로그램 이용자의 만족도 및 충성도 분석	문화프로그램 만족도 및 충성도 1. 문화프로그램에 대한 전반적인 만족도 2. 문화프로그램에 관한 나의 기대를 충족시켜주는 정도에 대한 전반적인 만족도 3. 이 문화센터가 제공할 수 있는 이상적인 수준의 문화프로그램에 대비해볼 때 느끼는 이 문화프로그램에 대한 전반적인 만족도 4. 나는 이 문화프로그램의 단골 이용자라고 생각한다. 5. 나는 다음에도 이 문화프로그램을 계속 수강할 생각이다. 6. 나는 다음에는 다른 문화프로그램을 수강할 생각이다. 7. 다른 사람에게 이 문화프로그램의 수강을 권장할 것이다. 8. 다음에도 다른 기관들의 문화프로그램에 비해 당 문화센터의 문화프로그램을 이용할 생각이다. 9. 이 문화센터의 문화프로그램 중 가장 마음에 드는 것은 무엇입니까? 그 이유는? 10. 이 문화센터의 문화프로그램 중 가장 불만족스러운 것은 무엇입니까? 그 이유는?
	문화프로그램 내용, 강사, 시설 만족도 1. 귀하가 느낀 문화프로그램의 내용에 대한 전반적인 만족도 2. 귀하가 수강하는 문화프로그램의 강사에 대한 전반적인 만족도 3. 문화프로그램 수강 시 귀하가 느낀 문화센터의 시설에 대한 전반적인 만족도
오세걸(2009). 다문화가정의 지원실태와 서비스 만족도에 관한 연구	다문화가정에 대한 지원 만족도 1. 직업훈련, 취업상담, 취업알선 2. 상담(고민, 갈등, 정신건강관련) 3. 부부관계 및 가족관계 이해를 위한 상담 및 교육 4. 아동을 위한 부모상담, 부모교육 5. 한국어 및 문화적응을 위한 교육