

▶ 가족·아동

부모의 보육서비스 만족도에 관한 연구

- 가정환경과 보육환경 간의 연속성을 중심으로 -

이 주 연* (전남대학교 생활환경복지학과 전임강사)

이 사 라 (이화여자대학교 소비자인간발달학과 시간강사)

본 연구는 최근 사회적 관심사로 대두되고 있는 보육서비스의 질적인 향상을 위해, 보육서비스의 수혜자인 부모들의 보육서비스 만족도를 조사하였다. 특별히 본 연구에서는 Bronfenbrenner(1979)의 생태학적 체계이론을 바탕으로 영유아의 발달에 직접적으로 영향을 미치는 미시체계(microsystem)들 간의 상호관계인 생태학적 중간체계(mesosystem)의 중요성을 강조함으로써, 가정환경과 보육환경 간의 연속적 역할(role of continuity) 개념을 중심으로 부모의 보육서비스 만족도를 살펴보았다.

이를 위해 본 연구에서는 먼저 부모들의 보육서비스에 대한 전반적인 만족도를 측정하였다. 또한 가정환경과 보육환경 간 연속성의 개념 중 기능적 측면으로서 보육에 대한 중요도와 가치에서의 부모와 교사 간 일치도를 측정하였으며, 부모가 지각하는 가정환경과 보육환경 간 연속성의 영향력을 분석하였다.

서울 소재 민간 영유아 보육시설을 이용하고 있는 271명의 부모와 136명의 교사가 본 연구에 참여하였다. 측정을 위해 Cho와 Saracho(1997)의 Early Childhood Teacher's Role Rating Scale, 이춘란(1995)의 연구에서 사용한 영유아의 발달영역별 프로그램 분류, 선행연구들을 바탕으로 연구자가 선정한 3가지의 만족도 평가 영역(교사관련 Cronbach's $\alpha=.83$, 보육환경 $\alpha=.68$, 보육 프로그램 $\alpha=.79$) 등이 사용되었다. 연구대상 부모들은 보육서비스에 대한 기대와 가치관, 중요도, 현재 이용하고 있는 보육서비스에 대한 만족도(교사관련, 보육환경관련, 프로그램관련)에 대해 응답하였으며, 양육에 대한 가치관에 있어서 가정환경과 보육환경 간의 일치정도를 보고하도록 하였다. 한편 교사들은 보육서비스에 대한 중요도와 보육관련 가치관에 대해 응답하였다. 수집된 자료는 t-test와 회귀분석을 사용하여 분석되었다.

본 연구의 결과에 의하면, 연구대상 부모들은 전반적으로 그들이 이용하는 보육서비스에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 영역별로 살펴보았을 때, 보육프로그램에 대해서는 상대적으로 낮은 만족정도를 보고한 반면, 교사들의 역할수행에 대해서는 상대적으로 높은 만족점수를 보고하였다. 둘째, 보육과 관련된 전반적인 기대와 가치관에 있어서, 부모와 교사는 보육프로그램에 대한 기대에서는 통계적으로 유의한 차이를 보인 반면, 교사의 역할수행에 대한 평가에서는 차이를 보이지 않았다. 셋째, 보육서비스에 대한 부모의 만족도는 그들이 지각하는 가정환경과 보육환경 간 연속성에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과는 보육서비스의 수혜자인 부모들의 서비스 만족도를 향상시킬 수 있는 기초 정보를 제공하며, 영유아를 둘러싸고 있는 다양한 미시체계 환경 중 가장 기본이 되는 가정환경과 보육환경의 상호관계의 중요성을 시사한다. 즉, 가정환경과 보육환경 간에 활발한 상호작용이 이루어지고 또 각 체계들의 영유아 발달에 관한 목표가 서로 일치할 때 부모들의 보육서비스 만족도는 향상될 수 있을 것이며, 이는 또한 환경의 발달적 잠재성을 극대화함으로써 궁극적으로 영유아 발달에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것이다.