

영유아를 둔 부모를 위한 장남감대여 및 육아지원실 서비스 이용 만족도

도 미 향(남서울대 교수)

연구의 필요성 및 목적

영유아의 건전한 발달을 위하여 가정 내 양육을 지원하는 방안이 정책과 프로그램으로 강화되어야 하며, 각종 프로그램도 필요한 곳에 제공되어야 한다. 특히 기존 시설중심 보육에서 충족하지 못하는 부모들의 다양한 욕구에 부응하는 탄력적인 서비스를 보육정보센터가 선도적으로 실시할 필요가 있다. 이에 본 연구는 육아지원을 위한 프로그램의 한 가지인 장남감대여 및 육아지원실 서비스 이용만족도를 파악하고자하며 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 장남감대여 및 육아지원실 서비스 이용만족도는 어떠한가? 둘째, 장남감대여 사업평가와 재이용 및 이용추천의사와의 관계는 어떠한가? 셋째, 육아지원실 및 교육프로그램에 관한 만족도는 어떠한가?

연구방법

본 연구는 p시에 위치하고 있는 보육정보센터 가족지원실 장남감대여 이용자를 모집단으로 무선 표집방법을 통하여 139명의 자료를 분석에 사용하였다. 측정도구는 보육정보센터의 장남감대여 및 육아지원실 서비스 이용에 대한 부모의 만족도를 알아보기 위한 관련 선행연구의 설문지를 참고로 연구자가 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 18.0을 이용하여 분석하였으며, 대상자의 일반적 특상과 만족도 정도는 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 그리고 서비스만족도에 따른 재갱신과 타인에 대한 추천의사를 분석하기 위하여 Person상관계수와 회귀분석을 사용하였다.

연구결과

장남감대여 서비스 평가 결과, 유형성, 이용 편의성, 공감성, 직원 친절성의 4개 하위 영역 및 18개 개별 문항별로 대체로 높은 평가를 보였다. 특히 장남감대여의 직원에 대한 평가가 좋으며 시설 및 연회비에 대한 평가가 좋은 것으로 나타났다. 그러나 장남감의 개수와 종류가 부족하며 장남감 사용 방법에 대한 설명에 대하여는 보완이 요구된다. 그리고 유형성, 편의성, 직원 친절성에 대하여 높게 평가할수록 연회비 재갱신 의향이 높아지며 추천의사도 높아지는 것으로 나타났다. 공감성은 연회비 재갱신 의향과는 관련성이 없었으나 공감성에 대한 평가가 높을수록 추천의사는 높아졌다. 회귀분석 결과 특히 직원 친절성이 연회비 재갱신 의향과 가장 밀접한 관련성이 있는 것으로 평가되었으므로 직원 친절과 관련한 서비스 교육과 관리가 필요하다. 육아지원실 서비스 평가 결과, 최하 평점이 5점 만점에 3.75점으로 전반적으로 높은 만족도를 보였다. 특히 육아지원실의 물리적 시설과 유아와 부모가 함께 이용하고 언제든지 이용가능하다는 것에 대해서는 매우 긍정적인 평가를 하였다. 반면, 영유아 교구 유용성과 TV 설치 적절성은 만족도가 다소 낮게 나타나 이에 대한 보완이 요구된다. 가족 지원실 평가 결과, 활동장소 적당성(4.12점), 교육 기간 적절성(4.14점), 교육 인지도(3.94점), 교육 참여도(4.27점) 모두 높은 평점을 보인다. 특히 교육 참여도가 4.27점으로 높으나 교육 인지도는 3.94점으로 나타나 가족 지원실에서 실시하는 교육을 더 확충하여 고객의 욕구를 충족시키며 홍보를 통한 인지도 향상을 도모해야 할 것이다.

결론

보육정보센터 등에서 실시하고 있는 장남감대여, 육아지원실, 가족지원실에 대한 이용자의 서비스 평가 결과 긍정적인 평가가 높아 실효성이 높게 나타났다. 조사 결과를 바탕으로 일부사항들을 보완한다면 부모들을 위한 육아지원서비스로서 그 기능을 더욱 충실히 할 것이며, 향후 전국적으로 육아지원을 위한 다양한 서비스를 제공하는 기관을 확충하고, 적절한 예산과 인력투입으로 질높은 육아지원서비스를 제공하는 것이 필요하다.