

보육서비스 품질요인이 서비스 만족과 재이용의사에 미치는 영향

Factors Related to Quality in Child Care Services and Their Effects on User Satisfaction and Intentions of Users to Reuse Such Services

이뿐새 박현선

세종대학교 공공정책대학원 사회복지학과

Bbeun Sae Lee Hyun Sun Park

Sejong University

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand how the factors related to quality in child care services effect decision making of parents to use such services again, using the parameter of parental satisfaction as a measure. In order to support the researcher's hypothesis, data was gathered from 566 households who send their children to one of the child care facilities in Goyang-Shi, Gyeonggi-Do. The collected data was then analyzed by means of structural equation modeling. The results of the analysis showed that the higher the level of assurance, service tangibility and empathy were, the more the parents were satisfied with the service. The more they were satisfied, the possibility of using the service again increased relatively. In conclusion, various political and practical implications were also addressed and discussed on the basis of these results, with the aim to improve the factors of quality in child care services and parental satisfaction.

Keywords : 보육서비스품질(quality in child care service), 보육서비스만족도(child care service satisfaction), 재이용의사(reuse intention).

* 본 논문은 2014년도 세종대학교 공공정책대학원 석사학위 청구논문에서 사용된 원자료를 재분석한 것임.

Corresponding Author : Hyun Sun Park, Department of Social Welfare, Sejong University, 209, Neungdong-ro, Gwangjin-gu, Seoul, Korea
E-mail : hyunpark@sejong.ac.kr

© Copyright 2015, The Korean Society of Child Studies. All Rights Reserved.

I. 서론

급격한 사회 변화는 핵가족의 급증, 취업모의 보편화, 한부모 가정 증가, 미혼모 증가와 같은 가족구조에 영향을 미치게 되고, 이러한 변화는 가정 내 양육 기능 지원의 필요성을 야기했다(Lee, 2005; Park, Choi, & Cho, 2003). 그 결과 보육 서비스의 수요와 공급은 폭발적으로 증가하고 있다(Lee, Choi, & Pack, 2003; Yoo, 1998). 과거 1994년부터 1997년까지는 사회적 요구에 따라 ‘보육사업 확충 3년 계획’이 시행되었으며(Kim & Hong, 2008; Kim, 2004), 2013년부터는 ‘보육 국가 책임제 실현’을 목표로 전 연령과 전 계층 영유아에 대한 보육서비스 지원이 확대되면서 양적 팽창이 가속화 되고 있다(MOHW, 2013). 그러나 이러한 양적 성장에도 불구하고, 보육서비스의 질적인 관리와 성장은 상대적으로 취약하다는 지적이 지속되면서 여전히 질 높은 보육서비스에 대한 욕구가 높은 상황이다(Kim & Lee, 2009; Kwon, 2003).

보육서비스의 질적 관리 문제점을 해소 하고자 2004년부터는 어린이집 평가인증제도가 도입되었고, 보육서비스의 평균적인 질적 수준은 점차적으로 향상되었다. 하지만 평가인증의 경우, 보육전문가와 기관의 자체평가로 이루어지기 때문에 부모 즉, 이용자의 평가가 반영되지 못한다는 문제점이 있다(Jeong, 2009; Park & Kim, 2008). 선행연구에서도 어린이집의 질적 수준이 부모의 욕구를 충족시키지 못한다고 보고되고 있으며(Jeon & Lee, 2006), 2012년 보육실태 조사에서도 보육서비스 일부 항목에 대한 만족도가 이전 보다 낮게 평가 되고 있다(MOHW, 2013). 이러한 결과는 보육서비스를 제공하는 측면에서의 평가가 주를 이루면서 이용하는 측면의 평가 반영이 미흡했다는 것을 나타내는 동시

에 이용자가 체감하는 질적 수준은 여전히 개선이 필요하다는 것을 의미한다.

보육서비스의 주이용자가 체감하는 질적 수준은 서비스를 직접적으로 이용하는 유아와 유아를 통해 간접적으로 경험하는 부모를 통해 평가 할 수 있다. 즉, 유아기라는 특성상 부모는 자녀의 반응을 통해 서비스의 질을 평가하게 된다. 구체적으로 자녀가 어린이집에 가는 것을 좋아하는지, 자녀의 행동이 이전보다 긍정적인지 등 부모의 체감이 중요한 요인으로 작용하게 된다(Lee et al., 2003). 이러한 평가는 부모가 보육교직원 보다 어린이집에 대한 전문적인 정보가 부족하더라도 보육전문가가 중요하게 판단하는 질적 측면과 부모가 고려하는 질적 요인이 크게 다르지 않다는 점에서 중요하게 다뤄질 필요성이 있다(Cryer & Burchinal, 1997). 즉, 보육전문가와 부모는 유아의 발달에 적합한 보육서비스를 제공해야 한다는 궁극적인 목적에 대한 의견이 동일하다는 것이다. 보육서비스 품질에 관한 연구에서도 Karrby 등(1995)은 유아의 발달적 측면을 중요하게 고려하는 부모가 질적으로 우수한 기관을 선택하는 경향이 있다는 연구 결과를 보고 하였으며, Katze(1992)는 부모는 아동과 동일하게 서비스를 이용하는 외부자일 뿐만 아니라 보육교직원과 동일하게 내부 평가 자료씨의 역할을 갖는다고 한다. Singer 등(1994) 역시 부모의 의견과 평가의 반영은 궁극적으로 보육서비스의 질적 수준에 기여하는 방안이라고 보고한다.

이와 같이 보육서비스의 질적 수준과 만족도에 대한 연구가 중요하게 대두된 배경에는 제공자 중심 패러다임에서 이용자의 참여와 선택권이 보장되는 보육 패러다임의 변화가 존재한다. 이용자 중심 서비스의 목표는 이용자의 서비스 선택권을 통해 제공자의 경쟁과정을 유발하여

서비스의 질적 제고와 이용자의 만족도를 높이기 위함이다(Jung & Jung, 2013). 특히 이용자 중심의 서비스는 이용자가 현재 제공되는 서비스에 만족하는지에 대한 운영의 책임이 강화된다(Lee & Park, 2011). 구체적으로 서비스 제공자는 서비스 질에 관한 이용자의 기대를 충족시키며, 선택의 범위가 극대화 되도록 정보를 제공하고, 이용자의 의사와 평가결과를 반영하여 서비스 이후 결과에도 책임을 지는 것이다(Lee & Park, 2011).

그렇다면 이용자가 체감하는 보육서비스의 질은 어떻게 평가할 수 있는가? 보육서비스의 질을 평가하는 방법은 다양한 접근방법이 있겠으나 크게 구조적인 질, 과정적인 질, 서비스의 질로 구분할 수 있다(Munton, Mooney, & Rowland, 1995). 이 중 서비스의 질은 주 이용자인 부모의 관점에서 보육의 질을 평가하여 기관에 질을 개선하는데 참고하는 요소이다(MOHW, 2013). 우리나라의 경우 이러한 개념의 질적 수준 평가와 반영이 미비하나 보건복지부에서는 보육의 구조적 질, 과정적 질뿐만 아니라 이용자 중심의 서비스 질 평가가 향후 보육정책 수립에 중요한 개념으로 정의하면서 그 필요성이 대두되고 있다(MOHW, 2014). 일반적으로 보육서비스와 같이 이용자 중심의 휴먼서비스 품질을 측정하는 대표적 모형으로는 Parasuraman 등(1988)의 SERVQUAL과 Cronin 등(1992)의 SERVPERF 척도를 통해 이용자의 지각을 평가하고 있다. 유아교육·보육서비스 분야에서도 보육서비스의 질이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구(Lee & Kwon, 2011), 유아교육기관의 서비스 품질이 만족에 미치는 영향에 관한 연구(Choi & Kwon, 2006), 유아교육기관의 서비스 질이 부모만족과 타인 추천에 미치는 영향에 대한 연구(Kim & Lee, 2009)가 보고되면서 이용자 중심 품질 평가의 중요성이 논의되고 있다.

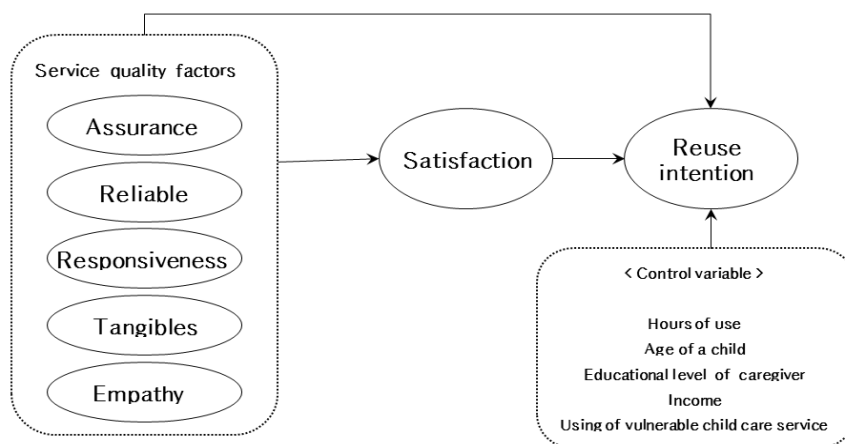
SERVQUAL모형은 서비스 전에 기대한 서비스(expected service)와 서비스 이용 후에 지각된 서비스(perceptive service)의 차이를 통해 품질을 측정하며, SERVPERF모형은 서비스 성과(performance)를 통해 품질을 측정한다는 점이 두드러진 특징으로 논의되고 있다. 한편, SERVQUAL 모형은 이용자에 대한 기대 수준을 측정한 후 일정 기간 이후 다시 측정해야 한다는 방법론적인 어려움이 있는데다가 성과에 대한 측정 자체가 어렵다는 문제점이 제기되고 있다. SERVPERF는 이용자가 인식한 서비스 질을 진단하고, 문항의 내용이 서비스 질 개선에 필요한 직접적인 지침을 포함하고 있다는 점에서 유용하다. 또한 문항수가 적어 측정도 용이할 뿐만 아니라(Kim, Choi, Hwang, Kim, & Seo, 2009; Lee & Kim, 2003; Yang & Yoon, 2003; Yoon, 2004) 판별의 타당성이 높기 때문에 더 많이 활용되고 있다(Chung & Noh, 2006; Kim & Shin, 2009; Lee & Cha, 2012; Oh & Lee, 2012).

그러나 보육분야에서 이용자가 체감하는 보육서비스 질에 관한 기존의 연구들은 체계적인 서비스 품질평가 모델에 기반 하여 분석이 이루어지지 않았기 때문에 품질과 만족도를 동일한 개념으로 다루거나 구분이 모호하다는 문제점이 제기되어 왔다(Kang, 2004; Lee & Lee, 2011). 구체적으로 품질은 서비스를 평가하기 위해 각 항목이 얼마나 우수한지 측정하는 개념으로 객관적인 기준을 통해 측정한다. 반면 만족도는 품질 보다 좀 더 주관적인 개념으로 이용자가 기대한 수준과 서비스 경험을 통해 체감한 전반적 느낌을 말한다(An & Moon, 2011; Lee & Lee, 2011). 따라서 인지적 평가인 품질과 감정적 평가인 만족도는 각각의 요인이 사전과 사후에 선행변수로 작용하여 영향을 주고받

는 상관관계가 형성된다. 이러한 이유로 두 가지 개념을 구분하지 않고 분석할 경우, 두 개념 구성체간의 관련성이나 영향력을 파악할 수 없다는 한계가 있다(An & Eom, 2011; Chung & Noh, 2006; Lee & Lee, 2011).

또한 서비스를 이용한 이후 이용자의 만족은 ‘재이용’이라는 구체적인 행위를 통해 평가할 수 있으며(An & Eom, 2001), 서비스 이용에 대한 이용자의 적극적인 행동 측면을 포함한다(Kim & Jung, 2011). 즉, 이용자는 서비스 이용 후 다양한 평가와 만족 또는 불만족의 경험을 바탕으로 서비스를 계속 이용할 것인지에 대한 의사결정을 하게 된다(Lee & Park, 2005). 서비스 이용자의 만족도가 높거나 질 높은 품질로 평가될 경우 재이용 하고자 하는 행위 의사가 만들어져 활성화 되고(Kwon, Han, & Kang, 2010), 지속적으로 이용하고자 하는 결정을 하게 되는 것이다(Yi & Ra, 2011). 서비스 재이용의사에 관한 선행연구에서는 만족도가 재이용의사에 선행변수로 작용하며(Kwon et al., 2010), 서비스 품질이 고객만족 및 재이용의사에 중요한 요인으로 보고된다(Maeng & Shim, 2011). 특히 재이용 의

사는 이용자들의 평가를 가장 잘 나타내주는 지표로 파악된다(Kim & Lee, 2004). 그러나 우리나라 보육 분야에서는 보육서비스의 품질요인과 만족도를 구분하고, 이러한 요인들이 서로 간에 어떠한 경로로 영향을 주고받음으로써 ‘서비스 재이용’이라는 의사결정이나 행동으로 이어지는지에 대한 연구는 아직 부족하다. 대부분의 선행 연구에서는 보육서비스에 대한 부모의 만족도만을 측정하거나(Kim, 2008; Kim, 2001; Park et al., 2003) 보육서비스의 품질과 만족도간의 상관관계만을 위주로 분석되었으며(Kim & Lee, 2005; Ko, 2005), 이용자가 인식한 만족도나 품질 요인이 서비스 이용 이후 선택 행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 경로분석 연구는 거의 없다. 일부 선행연구에서 질 높은 보육서비스는 부모 자신의 만족도와 타인에 대한 서비스 추천 행위에 영향을 미친다고 보고되고 있으며(Kim & Lee, 2009), 보육서비스의 질이 어린이집에 대한 충성도를 높인다는 결과(Jung & Park, 2012)를 밝히고 있다. 그러나 이러한 연구들조차 품질요인, 만족도, 재이용 간의 경로 즉, 인과 관계적 매커니즘을 위주로 분석을 하고 있지는 못하다.



<Figure 1> Hypothesized research model

따라서 본 연구에서는 보육서비스 품질요인이 만족도에 미치는 영향을 통해 이용자 만족도에 영향을 미치는 품질요인은 무엇인지 알아보고 이러한 품질요인과 만족도가 궁극적으로 서비스 이용 후 재이용의사에 미치는 영향을 어떠한지를 구조방정식모형을 통하여 밝히고자 한다. 연구문제는 다음과 같으며 연구모형은 Figure 1에 제시한 바와 같다.

<연구문제 1> 보육서비스 품질요인은 서비스만족도 및 재이용의사에 직접적인 영향을 미치는가?

<연구문제 2> 보육서비스 품질요인은 서비스만족도를 매개로 재이용의사에 영향을 미치는가?

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 경기도 고양시 소재 어린이집을 이용하는 학부모를 대상으로 하였다. 표집 1단계에서는 고양시 어린이집 명부를 기초로 국공립 6: 법인 1: 직장 2: 민간 9의 시설 유형별 비율을 고려하여 국공립어린이집 37개소, 법인 어린이집 6개소, 직장 어린이집 11개소, 민간 어린이집 59개소를 할당표집 하였다. 2단계에서는 추출된 어린이집을 이용하는 학부모 중에서 만3세~5세의 자녀를 둔 학부모를 무작위로 추출하고, 추출된 가정 중에서 조사에 동의한 가정에 최종 배부 되었다. 이러한 과정을 거쳐 선정된 최종 조사 대상은 총 566개 가구의 566명의 학부모사례가 포함되었다.

연구대상의 일반적 특성을 살펴보면 유아의

연령으로 만3세는 209명(36.9%), 만4세 152명(26.9%), 만5세 143명(25.3%), 만6세 이상 62명(11%)의 분포로 조사되었다. 유아의 성별은 남자 288명(50.9%), 여자 278명(49.1%)으로 비교적 유사한 분포로 나타났다. 양육자의 연령은 30대가 417명으로(73.7%)가장 높은 비율을 나타내었으며, 40대 134명(23.7%), 20대 14명(2.5%), 50대 1명(0.2%)로 나타났다.

2. 연구도구

1) 서비스 품질요인

본 연구에서는 보육서비스 품질요인을 측정하기 위해 SERVPERF 모형(Cronin & Taylor, 1992)을 타당화한 한국어판 SERVPERF 척도(Kim et al., 2009)를 연구의 목적과 대상에 맞게 수정하여 사용하였다.

본 분석에 앞서 척도의 요인구조를 알아보기 위하여 1단계에서는 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석단계에서는 가급적 많은 부분을 설명하는 소수의 요인을 추출하기 위해 주성분분석(principle component analysis)을 활용하였으며, 측정 개념들이 서로 연관되어 있으므로 사각회전인 Oblique를 사용하였다. 구조화된 요인에 대한 검증을 위하여 2단계에서는 확인적 요인분석을 실시하여 최종적인 타당도를 확인하였다.

SERVPERF 척도는 신뢰성(reliable), 대응성(responsiveness), 공감성(empathy), 유형성(tangibles), 보증성(assurance)의 5개 하위 품질 요인으로 서비스 품질의 구체적인 부분을 평가한다. 각 문항은 모두 4점의 리커트 척도로 점수가 높을수록 해당 품질요인의 점수가 높도록 구성되었다. SERVPERF에서 사용하는 신뢰성, 대응성, 공감성, 유형성, 보증성과 같은 품질요인의 하위 항

목들은 NCAC(National Child-care Accreditation Council)의 평가기준(1993), 보육시설평가지표(2000)에서도 사용되었으며, APECP(Assessment Early Childhood Program) 유아교육프로그램 평가 척도(1987), 유아교육시설기관표준평가척도(1990), 유치원평가지표(2000)에서도 세 개의 하위 영역이 동일하게 사용된 바 있다(Choi & Kwon, 2006). 구체적인 하위영역별 내용을 살펴보면 다음과 같다.

신뢰성은 ‘어린이집은 오리엔테이션을 통해 공지한 사항에 대한 일관된 서비스를 제공한다.’와 같이 약속한 서비스를 일관되고, 정확하게 제공하는 것을 의미한다. 탐색적 요인분석을 통해 원척도의 6개 문항 중 상대적으로 요인계수가 .60 이하로 낮은 2문항을 제외하고, 총 4개 문항을 사용하였으며, 사용된 신뢰성 척도의 Cronbach's α 는 .877로 높게 나타났다.

대응성은 문제 상황이나 학부모의 욕구에 얼마나 신속하게 대응하는지에 대한 의지를 의미한다. 척도의 문항은 ‘보육교직원들은 영유아의 안전사고, 질병의 발생과 같은 갑작스런 문제에 신속한 서비스를 제공한다.’ 등의 3개 문항으로 구성되며, 본 연구에서도 원척도의 3개 문항을 모두 사용하였다. Cronbach's α 는 .848로 높게 나타났다.

공감성은 이용자의 특성과 서비스 욕구를 이해하고, 의사소통 과정에서 개별적인 배려 및 관심을 기울이는 것을 의미한다. 척도는 ‘보육교직원은 맞벌이 가정, 다자녀 가정, 영아 자녀의 가정, 장애영유아, 다문화 가정, 한부모 가정, 조부모 가정, 다자녀 가정의 자녀에 대해 개별적인 관심을 갖고 있다.’ 등과 같이 주로 서비스 욕구가 높은 취약보육서비스 이용자에 대한 문항으로 구성된다. 원척도의 4개 문항 중 탐색적 요인분석 결과에서 요인계수가 .60 이하로 낮은

문항 한 개를 제외하고, 총 3개의 문항을 사용하였으며, 공감성 척도의 Cronbach's α 는 .899로 높게 나타났다.

유형성은 교구재나 시설과 같은 물리적 환경과 외부적으로 보이는 전문적 서비스 이미지를 의미하며, 원척도 문항 중 ‘어린이집은 놀이기구를 포함하여 신체활동, 언어활동, 자연탐구활동, 예술활동, 역할과 쌓기놀이 활동에 대한 최신 교재교구를 가지고 있다.’ 등의 내용으로 구성된다. 원척도의 5개 문항 중 탐색적 요인분석에서 요인계수가 .60 이하로 낮은 2문항을 제외하고, 총 3개 문항을 사용하였으며, Cronbach's α 는 .808로 나타났다.

보증성은 서비스 제공자의 지식수준과 예의, 믿음, 확신을 전달하는 능력을 의미 한다. 척도의 문항은 ‘보육교직원의 영유아에 대한 보육업무를 믿고 신뢰 할 수 있다.’ 등으로 구성되며, 탐색적 요인분석의 결과를 반영하여 원척도의 4개 문항 중 요인계수가 가장 낮은 한 문항을 제외하고, 총 3개 문항을 사용하였다. Cronbach's α 는 .820으로 나타났다.

이러한 과정으로 선별된 문항들은 유아교육학 박사, 아동복지학 박사, 행정 및 평가 전문가, 9년 이상의 보육실무 경력을 가진 아동보육 전문가 총 4인으로 구성된 전문가 집단의 측정 및 설계에 대한 내용타당도 검증절차를 거쳐 확정되었다.

주요 변수간의 경로분석을 위해 전체 서비스 품질요인이라는 단일의 잠재변수를 구성할 때는 영역별 항목 묶기로 단순 합산하여 반영하였다. 한편, 품질요인의 하위영역별 영향력에 대한 추가 분석을 위해서는 각 문항을 하위 측정지표로 구성하여 영역별 요인을 잠재변인으로 구성하였다. 5개 하위영역별 확인적 요인분석 결과는 Table 1과 같다.

〈Table 1〉 Confirmatory factor analysis of child care services quality factors

	Quality factors	Standardized	t	p
Reliable	Observation and record keeping	.743	-	
	Service information	.805	19.137	***
	Punctuality	.838	19.969	***
	Consistent service	.839	19.991	***
Responsiveness	Help for parenting	.836	-	
	Prompt respond to problems	.764	20.289	***
	Respond to users' requests	.828	22.572	***
Empathy	Individual attention	.899	-	
	Caring	.923	35.147	***
	Understanding	.945	36.931	***
Tangibles	Modern equipment	.694	-	
	Appealing facility	.753	15.752	***
	Professional appearance of staff	.822	16.834	***
Assurance	Knowledge of staff	.784	-	
	Confidence in user	.731	17.800	***
	Feel secure of the user	.814	20.134	***
Model fit	$\chi^2(df)$	TLI	CFI	RMSEA
	312.870(94)	.956	.966	.064

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

2) 서비스 만족도

보육서비스의 전반적 만족도는 어린이집 이용자 만족도 척도 타당화 연구(Shin & Ahn, 2011)에서 동시적 타당도와 내적 타당도가 검증된 어린이집 이용자 만족도 척도를 사용하였다. 척도의 주요 문항 중 서비스품질 요인들과 중복될 수 있는 문항들은 제외하고, 본 연구에 적합하게 수정, 보완하였으며, 전문가집단에 의한 내용타당도 검증절차를 통해 확정되었다. 구체적인 항목으로는 ‘어린이집에서 받은 서비스는 나의 자녀에게 큰 도움이 되었다.’ ‘나의 자녀가 처음 어린이집에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다고 생각한다.’ ‘어린이집에서 받은 도움은 내

가 지불한 보육료만큼의 가치가 있다.’ ‘내가 아는 사람들은 어린이집에서 나의 자녀가 긍정적으로 변화 되었다고 말한다.’ ‘내가 여기서 받은 도움은 기대 이상이었다.’의 5개 항목을 사용하였다. 문항은 4점 리커트 척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 서비스 만족도의 Cronbach's α 는 .899로 나타났으며, 확인적 요인분석의 결과는 Table 2와 같다.

3) 재이용의사

재이용의사는 보육서비스 의사결정과 관련된 기존 연구(Jung & Park, 2012; Kim & Lee, 2009)에 근거하여 ‘나의 다른 자녀의 보육서비

〈Table 2〉 Confirmatory factor analysis of child care service satisfaction

	Variables	Standardized	t	p
	Help from the service	.716	-	
	Better than before	.792	19.530	***
Satisfaction	Worth child care service tuition	.842	17.682	***
	A positive change	.756	15.797	***
	More help than expected	.814	17.151	***
Model fit	$\chi^2(df)$	TLI	CFI	RMSEA
	6.875(2)	.985	.997	.066

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

스가 필요하면 이곳을 다시 이용 할 것인지'와 '이 곳에서 도움 받은 것에 대해 다른 사람에게 추천 할 것인지'에 대한 문항으로 측정 하였다. 두 개의 문항으로 구성된 재이용의사는 선행연구 및 전문가 검토에 의한 내용적 타당도를 확인하였다.

4) 통제변수

보육서비스 품질요인이 매개 변수인 만족도와 최종 종속변수인 재이용의사에 미치는 영향력을 측정함에 있어서 가시적 관계를 배제하기 위하여 선행연구에 근거하여 주요 사회경제적 배경 변수를 통제변수를 설정하였다. 즉, 가구 소득이 높을수록 서비스 만족도가 높으며(Ko, 2005), 유아교육의 질과 관련된 연구의 경우 가정의 수입은 반드시 통제변인으로 설정해야 한다는 연구(Lamb, 1998)에 근거하여 소득을 기준으로 측정 한 저소득 유무를 통제 변인으로 설정 하였다. 또한 부모의 학력이 낮을수록 만족도가 높으며(Kim, 2001; Kim & Choe, 2003), 자녀의 연령이 높을수록 만족도가 낮거나 질적 요인에 대한 인식이 높다는 연구결과(Kwon, 2012; Jeon, 1999)를 근거로 부모의 학력과 유아의 연령을 통제변인으로 설정하였다. 어린이집 이용과 관련된 통

제 변인으로는 이용시간이 길수록 만족도가 높 으며(Kim, 2001; Lee et al., 2003), 프로그램 내용의 질적 수준이 높을수록 만족도가 높다는 연구 결과(Choi & Kwon, 2006; Lee & Kwon, 2011)를 근거로 이용시간, 취약보육프로그램 이용을 통제변인으로 설정 하였다.

3. 자료분석

연구대상의 특성 및 주요변수에 대한 기술적 통계 등의 사전분석은 SPSS 19.0를 사용하여 분석했고, 보육서비스품질, 서비스 만족도, 재이용 의사간의 경로에 대한 구조방정식모형(structure equation modeling)분석은 AMOS 20.0 프로그램을 이용하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 주요 변수의 기술통계량

주요변수의 기술통계량은 Table 3과 같다. 보육서비스 품질요인 중 신뢰성을 측정하는데 사용 된 4개 문항의 평균은 3.32~3.54 사이에 분

〈Table 3〉 Descriptive statistics for variables (N = 566)

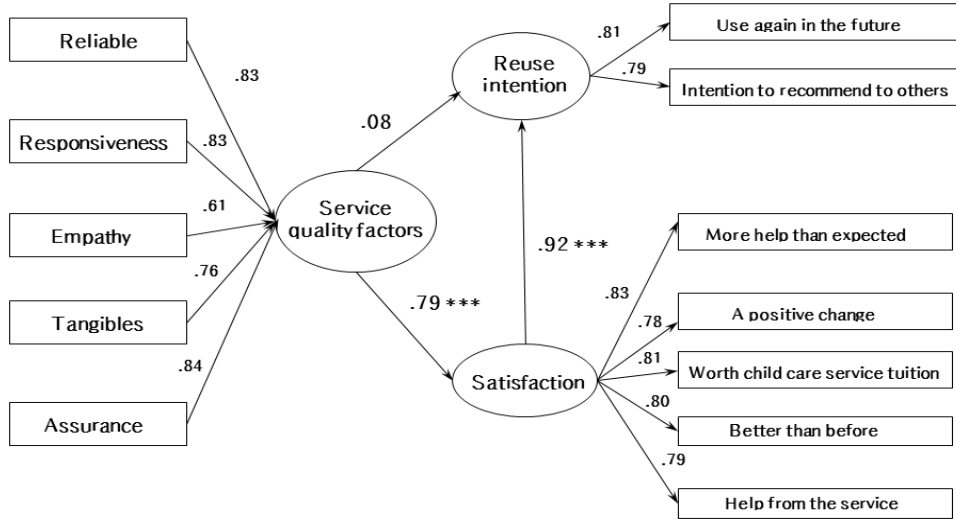
Variables		M	SD	
Service quality factors	Reliable	Consistent service	3.37	.509
		Punctuality	3.45	.512
		Service information	3.54	.520
		Observation and record keeping	3.32	.588
	Responsiveness	Prompt respond to problems	3.30	.526
		Help for parenting	3.33	.573
		Respond to users' requests	3.35	.567
	Empathy	Individual attention	3.05	.647
		Understanding	3.06	.682
		Caring	3.02	.694
	Tangibles	Appealing facility	3.22	.587
		Modern equipment	3.02	.641
		Professional appearance of staff	3.27	.569
	Assurance	Confidence in user	3.32	.507
		Knowledge of staff	3.18	.547
Feel secure of the user		3.29	.538	
Reuse intention	Use again in the future	3.40	.622	
	Intention to recommend to others	3.21	.634	
Satisfaction	Help from the service	3.36	.555	
	More help than expected	3.29	.620	
	A positive change	3.34	.610	
	Worth child care service tuition	3.16	.632	
	Better than before	3.16	.650	

포하며, 대응성을 측정하는데 사용된 3개 문항의 평균은 3.30~3.35 사이에 분포되어있는 것으로 나타났다. 공감성을 측정하는데 사용된 3개 문항의 평균은 3.02~3.06 사이에 분포하며, 유형성을 측정하는데 사용된 3개 문항의 평균은 3.02~3.27 사이에 분포, 보증성을 측정하는데 사용된 3개 문항의 평균은 3.18~3.32 사이에 분포되어 있는 것으로 나타났다. 만족도를 측정하는데 사용된 5개 문항의 평균은 3.16~

3.36 사이에 분포되어 있으며, 재이용의사를 측정하는데 사용된 2개 문항의 평균은 3.21~3.40으로 나타났다.

2. 보육서비스 품질요인이 서비스 만족도 및 재이용 의사에 영향을 미치는 경로

먼저 보육서비스 품질요인과 보육서비스만족도, 재이용의사를 잠재변수로 구성하여 세 변수들



〈Figure 2〉 Path model of mediation

〈Table 4〉 Path estimates of variables

Path of variables	Unstandardized	Standardized	S.E
Child care services quality factors → Satisfaction	.915	.796***	.052
Satisfaction → Reuse intention	1.068	.929***	0.71
Child care services quality factors → Reuse intention	.114	.086	.066
Control variable			
Age of a child → Reuse intention	-.019	-.039	.012
Income → Reuse intention	-.016	-.010	.041
Educational level of caregiver → Reuse intention	-.007	-.012	.013
Hours of use → Reuse intention	-.001	-.014	.002
Using of vulnerable child care service → Reuse intention	.026	.022	.029
Model fit	$\chi^2(df)$	TLI	CFI
	402.663(116)	.931	.941
			RMSEA
			.066

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

간의 경로 관계를 분석하였다. 분석결과 Figure 2 에서와 같이 보육서비스품질요인은 만족도에 정적인 영향을 미치고, 만족도는 재이용의사에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 품질이 좋다고 인식할수록 만족도도 높아지고, 이는

서비스 재이용이라는 결과로 이어지는 것을 알 수 있었다. 그러나 서비스품질요인이 직접적으로 재이용의사에 영향을 미치는 것은 아닌 것으로 나타났다.

이러한 모델의 적합도 분석결과 Table 4와 같

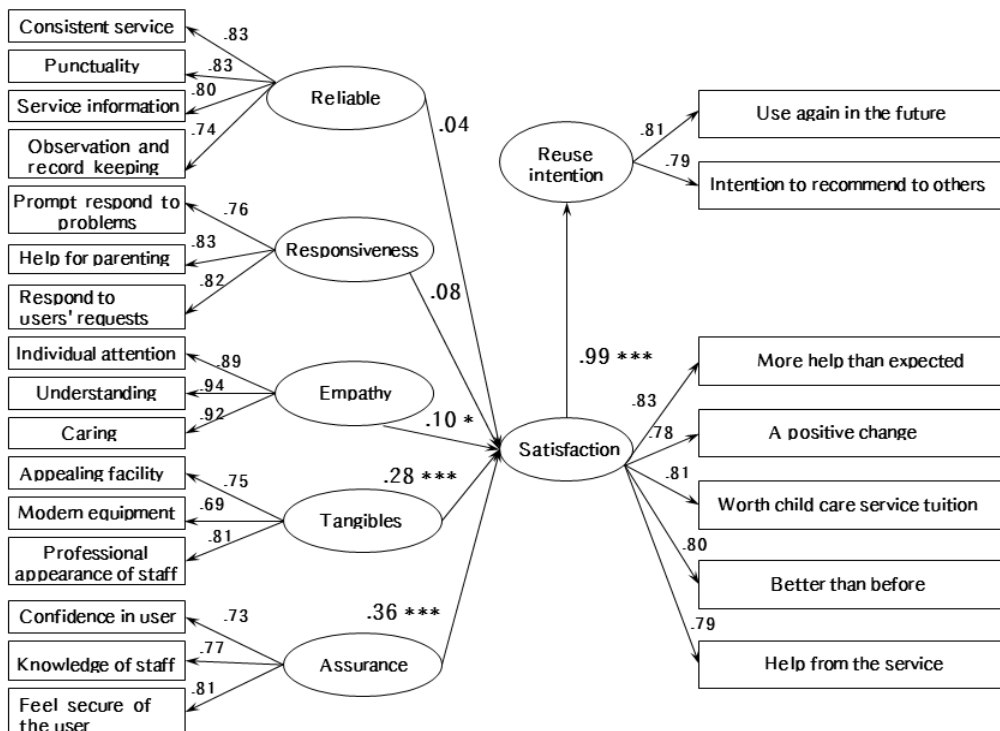
이 절대적합지수인 $\chi^2 = 402.663$ ($df = 116$, $p = .000$)으로 표본자료의 공분산구조와 모집단의 공분산구조간에 차이가 유의미한 것으로 나타났다. 그러나 RMSEA는 .066으로 비교적 양호한 적합도를 보였고, TLI = .931, CFI = .941로 나타나 Hu 등(1999)이 제시한 기준을 충족시키는 적절한 수준의 모형 적합도를 확인할 수 있었다.

각각의 경로의 계수는 유의미하지만 각 경로 계수의 곱으로 구성되는 매개효과 즉, 간접효과의 유의미한가 여부는 별도의 분석이 필요하다. 따라서 본 연구에서 확인한 품질요인의 매개효과가 통계적으로 유의미한지를 확인하기 위해 부트스트래핑을 이용한 통계적 검증을 실시한 결과 품질요인에서 유의미하게 나타난 만족도의 매개경로의 효과가 95% 신뢰구간에서 모두

유의미한 것으로 확인되었다.

3. 보육서비스 품질 하위요인이 서비스 만족도 및 재이용 의사에 미치는 영향

보다 구체적으로 하위 품질요인의 영향력을 살펴보기 위하여 분석한 결과는 Figure 3과 같다. 5가지 품질요인 중 보증성, 유형성, 공감성이 만족도에 직접적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 매개변수인 만족도와 재이용의사 간의 가설검증 결과 표준경로계수 .999($t = 21.680$, $p < .001$)로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 보증성, 공감성, 유형성과 같은 서비스의 품질요인의 질이 높을수록 이용자에 만족도가 높아지며 결과적으로 재이용 의사에 유의미하게 기여하는 것을 의미한다.



〈Figure 3〉 Path model of services quality factors in complete mediation

〈Table 5〉 Path estimates of services quality factors in complete mediation model

Path of variables	Unstandardized	Standardized	S.E	
Reliable → Satisfaction	.042	.041	.089	
Responsiveness → Satisfaction	.076	.083	.082	
Empathy → Satisfaction	.076	.101*	.033	
Tangibles → Satisfaction	.280	.283**	.083	
Assurance → Satisfaction	.379	.367***	.110	
Satisfaction → Reuse intention	1.152	.999***	.053	
Control variable				
Age of a child → Reuse intention	-.017	-.035	.012	
Income → Reuse intention	-.014	-.008	.042	
Educational level of caregiver → Reuse intention	-.005	-.009	.013	
Hours of use → Reuse intention	-.001	-.011	.002	
Using of vulnerable child care service → Reuse intention	.024	.020	.030	
Model fit	$\chi^2(df)$ 881.270(334)	TLI .937	CFI .994	RMSEA .054

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

그러나 품질요인 중 대응성과 신뢰성은 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 대응성은 일반적으로 보육서비스에 기대하는 품질요인이라기 보다는 전문적이고, 부가적인 서비스와 관련된 품질요인으로 갑작스런 사고, 질병, 문제 행동과 같은 위험 상황에 얼마나 신속하게 대처했느냐와 관련된다. 그러나 어린이집을 이용하면서 이러한 위험 상황에 노출 경험이 없는 가정이 대부분이기 때문에 유의미하지 않게 나타난 결과로 보인다. 한편, 신뢰성은 약속한 서비스를 정확히 제공하는 품질요인으로 기본적인 보육서비스와 관련 된다. 즉, 국가적 차원의 평가인증 도입과 관리 감독의 강화로 기관에서 제공하는 서비스의 표준화가 의무화 되면서 기관별 차이가 적어져서 나타난 결과로 해석된다.

하위 품질요인의 모델 적합도를 분석결과는 Table 5와 같다. 절대적합지수인 $\chi^2 = 881.270(df$

$= 334, p = .000$)으로 표본자료의 공분산구조와 모집단의 공분산구조간에 차이가 유의미한 것으로 나타났다. 그러나 RMSEA는 .054이하로 양호한 적합도를 보였고, TLI = .937, CFI = .944로 나타나 Hu 등(1999)이 제시한 기준을 충족시키는 적절한 수준의 모형 적합도를 보여주고 있다.

IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 보육서비스 품질요인이 만족도를 매개로 재이용의사에 미치는 영향을 구조방정식 모형을 통해 분석하였다. 이를 통해 보육서비스 이용자의 잠재적인 욕구와 서비스 후 선택 요인에 대해 알아보았다. 연구에 대한 논의와 결론은 다음과 같다.

첫째, 보육서비스 품질요인은 매개변수인 만

족도를 통해서 재이용의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 보육서비스의 질적 제고는 이용자의 감정적인 평가에 그치는 것이 아니라 실제적인 선택 행위를 통해 평가 된다는 점에서 주목할 만한 결과이다. 이는 보육서비스 품질과 만족도의 정적 상관관계를 보고한 선행연구(Ko, 2005)와 일치하는 동시에 만족도가 서비스 이후 선택에 영향을 미친다는 연구(Kim & Lee, 2009)와 유사하다.

일반적으로 보육서비스 분야에서는 영유아에 대한 직접적인 보호와 교육뿐만 아니라 양육자와 가족구성원에 대한 가정복지 기능도 중요하게 다루어진다. 때문에 서비스의 질을 높임으로써 만족도를 높인다는 결과는 이용자인 가정의 측면에서 자녀 양육에 대한 안정감을 느낄 수 있도록 돕는다는 것을 의미한다. 가정의 역할이 많은 부분 교육기관으로 이전 되면서 단순히 자녀를 돌보는 기관에 만족하는 것이 아니라 가정과 유아에 대한 포괄적인 서비스 요구가 높아지고 있는 것이다.

특히 평가인증 의무화를 통한 보육의 공공성 강화로 질 높은 보육서비스가 강조되고, 이용자의 다양한 욕구를 고려한 서비스에 대한 요구도 높아지고 있다. 즉, 보육서비스 품질에 대한 이용자의 만족 기준을 충족하기 위해서는 가정과 유아에 대한 기본적 서비스 이상의 전문적 서비스가 요구되는 것이다. 맞벌이 가정 급증, 다문화 가정의 증가, 이혼률 급증에 따른 한부모 가정의 증가와 같은 사회적 변화는 해당 가정의 자구적 노력만으로는 해소하기 어려운 문제에 대한 지원을 필요로 하기 때문이다. 따라서 이용자 측면에서는 가정의 특성을 고려한 지원서비스, 자녀의 발달에 대한 전문성이 높은 기관에 대한 선호가 높을 것으로 예상되며, 보육서비스 제공자 측면에서는 이러한 요구를 반영 할

구체적인 인적, 물적 자원의 도입이 요구된다.

둘째, 이용자의 만족도는 매개변수로 작용할 때 뿐 만이 아니라 직접적으로 재이용의사에 미치는 영향력이 매우 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 보육서비스의 품질은 재이용의사에 직접적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타난 반면 만족도를 매개로 하여 재이용의사에 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 이용자가 보육서비스에 대한 재이용을 결정할 때 객관적인 품질도 간접적으로 작용하지만 기관과 서비스에 대한 주관적인 만족감이 보다 직접적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. 이러한 결과는 보육의 휴먼 서비스적 특성을 반영하는 것으로 서비스의 객관적 우수성이 재이용을 직접적으로 결정하는 것이 아니라 서비스 이용자가 객관적 우수성을 체감하고, 그로 인해 유아의 변화를 인지함으로써 비로소 재이용이라는 행위로 연결될 수 있음을 의미하는 것이다. 기존에 만족도는 감정적 느낌이라는 주관적 특성 때문에 각종 지표를 통해 평가하는 품질에 비해 서비스 평가 과정에서 상대적으로 중요성이 덜 강조되었다. 그러나 본 연구 결과를 통해 서비스를 이용하면서 경험한 불편한 감정이나 서비스 이용에 대한 주관적 의견 또한 매우 중요함을 확인할 수 있었다. 따라서 향후 공적서비스로서 보육서비스를 평가할 때는 품질에 대한 평가 뿐 만 아니라 만족도에 대한 평가도 간과 되어서는 안 될 것이다.

셋째, 보육서비스 품질요인 중에서도 특히 유형성, 보증성, 공감성은 만족도를 매개로 재이용의사에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 보육서비스의 품질요인은 5가지 모두 중요한 특성을 갖고 있으나 그 중에서도 유의미한 영향을 미치는 세 가지 요인이 이용자 측면의 요구에 보다 민감한 지표임을 알 수 있다.

보증성은 보육교직원의 지식수준과 예의, 민

음, 확신을 전달하는 능력으로서 이미지와 태도를 통해 전문성이 인식된다는 특성을 갖는다. 보증성이 만족도에 영향을 미친다는 결과는 유아교육기관 방문 시 부모에 대한 교사의 태도가 전문성 만족 여부에 영향을 미치며(Kim & Lee, 2005), 유아교육기관 선택 시 보육교직원의 전문성을 우선적으로 고려한다는 기존 연구결과(Lee & Lee, 2006)와도 일치한다고 하겠다. 어린이집은 영유아뿐만 아니라 부모 입장에서도 새롭게 적응해야 하는 낯선 환경이다. 따라서 보육교직원이 부모들에게 보육과정의 운영, 건강과 영양관리 등에 대해 친절하게 안내하고, 세심하게 정보를 제공 할 때 부모들은 심리적 편안함을 느끼고, 만족하게 된다. 즉, 보육교직원이 전문적 지식과 소양을 갖추는 것도 중요하지만 전문성을 기반으로 서비스 이용에 관해 다양하고 적절한 방법으로 안내 할 때 만족도를 높일 수 있다는 것을 의미한다.

다음으로 어린이집의 물리적 환경인 유형성이 만족도에 영향을 미친다는 결과는 부모가 유아의 학습 환경을 평가 할 때 다양한 놀잇감, 자료의 구비와 같이 관찰하기 쉬운 부분을 평가한다는 결과(Lee et al., 2003)를 지지하며, 유아기 교육기관 선택 요인 중 시설과 설비의 안정성을 중요하게 인식한다는 연구결과(Kim & Choe, 2003)와도 일맥상통한다. 즉, 부모는 어린이집의 최신 시설과 설비, 다양한 교수매체를 통해 보육서비스의 품질을 높게 평가하며, 이러한 평가가 만족도에 기여함을 알 수 있다. 그러나 유형성의 중요성은 단순히 최신 시설과 교구교재로 국한하자는 의미는 아니다. 유아를 위한 보육환경 조성은 발달 연령에 적합하고, 보육 활동과 연계성 있는 구성이 중요함을 고려해야 한다. 다행히 2004년부터 도입된 평가인증에서는 어린이집의 환경을 단순히 심미적 목적으로 꾸

미는 것에서 벗어나 보육환경과 보육과정의 통합성을 중요하게 다루고 있으며, 이를 계기로 현장의 변화가 성과를 나타내고 있다.

마지막으로 공감성은 가정의 개별적인 요구의 이해와 영유아에 대한 애정적인 태도를 말한다. 현대 가정의 역할이 많은 부분 어린이집으로 이전 되면서 애정적인 돌봄과 따뜻한 상호작용에 대한 요구가 높아졌고, 저소득, 한부모, 다문화, 조손가정과 같이 가정의 유형이 다양화 되면서 보육교직원의 긍정적인 다문화적 민감성이 중요한 전문성 요소로 대두되고 있다. 본 연구에서 공감성이 중요한 요소로 나타난 것도 이러한 사회적 현상을 반영하고 있음을 알 수 있다. 이는 보육교직원과 유아간의 긍정적 상호작용이 보육서비스의 품질을 높이는데 기여한다는 선행연구의 결과(Shim, 2003)와도 유사하며, 보육교직원의 영유아에 대한 상호작용의 질이 서비스 만족도와 정적 상관관계를 갖는다는 연구(Kim & Lee, 2009)와도 일맥상통하는 결과이다. 따라서 보육교직원을 대상으로 하는 교육에서도 부모와 유아를 대상으로 한 공감적 반응의 중요성이나 유아와 가정의 개별적인 특성이 차별적 요인으로 작용하지 않도록 다문화적 민감성을 보다 강조 할 필요가 있다.

이외에도 본 연구는 기존 연구에서 간과했던 객관적인 품질요인과 이용자의 주관적인 만족 요인을 분리하고, 재이용 의사결정이라는 최종 행위에 어떠한 경로로 영향을 미치는지 체계적으로 분석함으로써 방법론적인 측면에서도 진일보한 결과를 확인할 수 있었다는 점에서 의의가 있다.

이상의 다양한 실천적, 이론적 함의에도 불구하고 본 연구는 횡단적 연구로서의 한계와 부모 인식 중심의 서비스 질 평가의 한계는 존재한다고 하겠다. 따라서 후속 연구에서는 인과관계의 시간적 선후관계를 경험적으로 변수화 할 수 있

도록 서비스 이용 전에 서비스 품질 요인을 측정하고, 서비스 이용 후에 만족도를 측정하는 종단설계를 수행함으로써 인과관계의 확실성 즉, 설계의 내적 타당도를 보다 높일 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 부모나 유아의 인식 외에도 외부 전문가에 의한 관찰자보고나 서비스 품질을 나타낼 수 있는 다양한 객관적 지표의 활용이 병행 또는 보완되었으면 한다.

References

- An, U. S., & Eom, J. Y. (2001). Effects of EC service quality on CS & repurchase intention. *The Korea Service Management Society*, 101-118.
- An, J. K., & Moon, J. B. (2011). A study on the improvement of customer satisfaction and service quality in public service. *The Korean Society of Management Consulting*, 11(1), 39-65.
- Cronin, J. J., & S. A. Taylor. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cryer, D., & Bruchinaal, M. (1997). Parents as child care consumers. *Early Childhood Research Quarterly*, 12, 35-58.
- Choi, S. Y., & Kwon, Mi. Y. (2006). Service quality, service value, customer satisfaction, re-registration intention. *The Korean Society for Quality Management*, 34(2), 48-69.
- Chung, M. S., & Noh, S. H. (2006). An empirical study on effects of service quality of community welfare center on users' satisfaction. *Korean Association of Nonprofit Organization Research*, 5(1), 163-207.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Jeon, C. A. (1999). Mother's satisfaction and perception about the qualitative criteria for the day care centers. *The Korea Association of Child Care and Education*, 17, 355-379.
- Jeon, H. J., & Lee, M. W. (2006). The appropriateness of introduction of market function to early childhood educational service in Korea. *The Korean Association of Public Finance*, 21(1), 207-234.
- Jeong, Y. H. (2009). A study of the parent's perceptions of evaluative accreditation system: Focusing on certified facilities. *Journal of Early Childhood Education and Educare Administration*, 13(4), 311-332.
- Jung, Y. J., & Park, K. I. (2012). Research on the influences of care service quality on parents' royalty in child day-care centers. *The Korea Association of Child Care and Education*, 72, 231-262.
- Jung, S. H., & Jung, J. K. (2013). A phenomenological study of the experience of user-centered services: Focusing on the users of comprehensive care service for the aged. *Korean journal of social welfare*, 65(1), 325-346.
- Katz, L. G. (1992). Early childhood program: Multiple perspectives on quality. *Child Education*, 69(2), 22-71.
- Karby, G., & Giota, J. (1995). Parental conception of quality in daycare centers in relation to

- quality measured by ECERS. *Early Child Development and Care*, 110, 1-18.
- Kang, I. J. (2004). The Service Quality and the Consumer Satisfactions in Using the Community Welfare Center for People with Disabilities. *Korea Academy of Disability and Welfare*, 1, 85-113.
- Kim, M. J. (2001). A Study on Parents Satisfaction for Childcare centers. *Seoyeong University*, 20, 407-426.
- Kim, H. J., & Choe, I. S. (2003). A Study on the Mothers' Satisfaction and Selection Criteria on the Early Childhood Educational Institution. *Journal of human life sciences*, 6, 99-117.
- Kim, I. (2004). A Comparative Study on Service Quality of Day Care Center by Institution Type. *Korean society and public administration*, 14(4), 147-182.
- Kim, J. H., & Lee, Y. H. (2004). The Effects of Perceived Hospital Service Quality on the Patients' Satisfaction and Consequency Behavior. *Journal of Marketing Management Research*, 1, 1-28.
- Kim, S. Y., & Lee, D. S. (2005). The Satisfaction of Parents with the Quality of Day Care Programs at K-City. *The Korean Society For Early Childhood Education & Care*, (1), 5-23.
- Kim, K. H. (2008). A Stud on the Level of Satisfaction about Childcare of the Daycare Center Parents. *The Korea Assocation For Early Childhood Education Administration*, 12(4), 7-27.
- Kim, I. S., & Hong, S. H. (2008). The Mother's Satisfaction of Child-care Service by Having Appraisal Authentication. *Journal of Living Science Research*, 34, 187-211.
- Kim, I., & Shin, H. G. (2009). Effects of service quality to service satisfaction and decision making in elderly care facility. *The Korean Gerontological Society*, 29(2), 579-591.
- Kim, M. J., & Lee, S. H. (2009). A Study on the Influences of the Quality of Education Service by Early Childhood Educare Institutes on the Satisfaction of Parents and the Intention to Recommend Others: Multi Groups analysis between kindergartens and daycare centers. *The Journal of Educational Administration*, 27(1), 25-50.
- Kim, Y. S., Choi, J. B., Hwang, S. H., Kim, M. S., & Seo, I. J. (2009). Reliability and Validity of the Korean Version of SERVPERF: A Validation Study. *Korean journal of social welfare*, 61(2), 107-135.
- Kim, E. J., & Jung, E. A. (2011). Service Quality Evaluation and Satisfaction among the Social Service Users in Daegu: Focusing on Early Intervention Services for Children with Problem Behaviors. *The Korean Association for Social Service*, 2(2), 105-139.
- Ko, K. P. (2005). An analysis of the parents' satisfaction the quality level of child-care centers. *J. Jinju Nat. Univ*, 44, 139-149.
- Kwon, H. J. (2003). Recommendation for Developing of Accreditation Criteria for Improving Child Care Quality. *The Korea Association of Child Care and Education*, 33, 93-112.
- Kwon, J. H., Han, E. J., & Kang, I. O. (2010). A Analysis of Relationships among Quality, Satisfaction and Purchase Intention Perceived

- by Home Help Service Users. *The Korean Gerontological Society*, 30(2), 355-368.
- Kwon, K. M. (2012). A Study on the Relationship of Mothers for the Choice of Daycare Center and Their Satisfaction Level. *The Korean Society for Study on Welfare of Early Childhood Education and Educare*, 16(3), 29-51.
- Lamb, M. E. (1998). Nonparental child care: Context, quality, correlates. In W. Damon, I. E. Sigel, & K. A. Renninger (Eds.), *Handbook of child psychology: Vol. 4. Child psychology in practice* (5th ed., pp. 730-744). New York: Wiley.
- Lee, E. H., Choi, H. Y., & Park, J. H. (2003). Evaluation of Day Care Programs from Parental Perspectives. *International Journal of Early Childhood Education*, 23(3), 241-260.
- Lee, T. Y., & Kim, H. J. (2003). A Study on the evaluation of Service Quality in an Academic Library using SERVQUAL and SERVPERF. *Korea Society for Information Management*, 20(2), 73-92.
- Lee, J. E. (2005). A Study on the Parental Perception, Satisfaction, Needs of the Day Care Centers in Cheonan-Asan Area. *The Korea Association of Child Care and Education*, 41, 111-136.
- Lee, J. S., & Park, M. J. (2005). The Relationship Among Servicescape, Emotional Response and Behavior Intention in Hotel Restaurant. *Journal of the Korea Service Management Society*, 6(2), 105-128.
- Lee, J. Y., & Lee, S. R. (2006). Parent-teacher differences in the perception of parental expectation and satisfaction on the use of child care service. *Korean Association of Human Ecology*, 15(6), 905-917.
- Lee, D. Y., & Park, K. H. (2011). A Study on User's Satisfaction with Personal Assistance Service for the Disabled: Analysis on causal model of service quality factors and service value. *Korean social security studies*, 27(4), 81-109.
- Lee, J. P., & Lee, S. K. (2011). Development and Verification of the Quality Evaluation Model of Public Services in Local Government. *The Korean Association of Political Science and Communication*, 14(1), 193-215.
- Lee, S. B., & Gwon, K. S. (2011). The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction in a Child-Care Service Setting. *Social Science Research*, 27(1), 101-127.
- Lee, H. J., & Cha, Y. J. (2012). The Influence of the Service Quality on the Service Satisfaction in the Women's Hall: With Focus on the Users' Perception. *Journal of Social Science*, 38(1), 33-54.
- Munton, A. G., Mooney, A., & Rowland, L. (1995). Deconstructing quality: A conceptual framework for the new paradigm in daycare provision for the under eight. *Early Child Development and Care*, 114, 11-23.
- Maeng, T. Y., & Shim, Y. M. (2011). A Study on the Influence of the Welfare Service Quality for the Elderly and Customer's Satisfaction upon Intention of Re-use. *Korea Institute for Health and Social Affairs*, 31(2), 180-205.
- MOHW. (2013, March, 21). 2013 Ministry of Health and Welfare briefing. MOHW, <http://www.mw>.

- go.kr/sotong/index2013.jsp
- MOHW. (2013, May, 10). 2012 Study on the child care Status. MOHW, http://www.mw.go.kr/front_new/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=286331&page=1
- MOHW. (2013). *2013 Child Care Center Evaluative Accreditation briefing*. (pp. 5-6). MOHW.
- MOHW. (2014). *2014 Child Care Center Evaluative Accreditation briefing*. (pp. 47-48). MOHW.
- Oh, H. K., & Lee, M. H. (2012). Influences of Service Quality on User's Satisfaction in the Eulim Center for Women with Disability. *Journal of Rehabilitation Research*, 16(2), 81-105.
- Parasuraman, A., Valarie. A. Zeithaml, & Leonard. L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Spring, 12-40.
- Park, K. H., Choi, H. J., & Cho, M. H. (2003). A Study on Patents' Satisfaction about Service of Day Care Center. *The Korean Journal of Child Education and Care*, 3(2), 149-169.
- Park, J. Y., & Kim, H. J. (2008). Parents' Perceptions of the Daycare Center Accreditation System and Parent Participation in the Daycare Center Accreditation System. *Korea Open Association for Childhood Education*, 13(2), 1-23.
- Singer, E., & Miltenburg, R. (1994). Quality in child day care centers: How to promote it? A study of six day care centers. *Early Child Development and Care*, 102, 1-16.
- Shim, S. Y. (2003). Parents' perceptions of their children' child care quality: Family characteristics, parent-teacher partnership, teacher-child interactions, and satisfaction. *Journal of Korean Council for Children & Rights*, 7(3), 1-21.
- Shin, N. R., & Ahn, J. J. (2011). A Study for Validation of the Parental Satisfaction Scale for Child Care Centers. *Journal of the Korean society of child welfare*, 36, 231-259.
- Yang, Y. J., & Yoon, S. W. (2003). A Comparative Study of SERVQUAL and SERVPERF in Measuring the administrative service quality. *Korean Scholars of Marketing Science*, 275-289.
- Yi, Y. J., & La, S. A. (2011). Investigating the Superiority across Service Quality Models: Focusing on SERVQUAL, Grönroos', and Three-Dimensional Quality Models. *Services Marketing Association*, 4(2), 91-126.
- Yoo, H. J. (1998). A Study on the Assessment of Quality in Child Care Centers by their Types of Establishment. *The Korea Association of Child Care and Education*, 13, 287-314.
- Yoon, K. C. (2004). An Analysis on the Degree of Service Quality and the Satisfaction Factors in Social Welfare Service Using the SERVPERF Method. *Korean Journal of Public Administration*, 42(4), 133-162.

Received July 27, 2015

Revision received October 7, 2015

Accepted October 13, 2015