

# 부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한 부모-교사간의 지각차이

## Parent-teacher differences in the perception of parental expectation and satisfaction on the use of child care service

이주연\* · 이사라

전남대학교 생활환경복지학과 전임강사, 생활과학연구소 연구원 · 이화여자대학교 소비자인간발달학과 강사

Joo-Yeon Lee · Sara Lee

Full-time Instructor, Chonnam National University · Instructor, Ewha Womans University

### Abstract

The purpose of this study was to examine what parents really want to daycare center and how much they are satisfied with the daycare service they use. This study also explored how exactly daycare teachers recognize the parental needs and satisfaction on daycare service. One hundred and seventy one parents who send their child to a daycare center in Seoul, and one hundred and thirty five teachers from the same daycare centers participated in this study. Parents were asked about their needs and expectation on daycare service and the degree of satisfaction on the daycare center (including educational facilities, teacher's role, specific programs, etc.). Teachers provided answers about their understanding on what the parents want and how much parents are satisfied with their daycare center. Results revealed that parents are generally satisfied with the daycare service such as educational programs and educational facilities and teachers' role conducting. However, some parent-teacher differences were found in their perception on the levels and domains of parental expectation and satisfaction with daycare service. The parent-teacher differences would give very practical tips for teachers, who plan and conduct everyday daycare programs and actually interact with children in the setting for better daycare service.

Key Words : Child care service, Parental expectation and satisfaction on child care, Perceptual difference between parent and teacher

### I. 서론

최근 우리나라에서 영유아보육이 큰 사회적 관심사로 떠오르고 있다. 이는 한국사회의 빠른 근대화화 및 현대화에 서 그 바탕을 찾을 수 있다. 특히 지속적으로 증가하고 있는 기혼여성의 취업과 핵가족화로 인한 가족관계 및 자녀양육에서의 지원망 축소 등은 현대사회에서의 자녀에 대한 가치관은 물론 자녀양육과 발달에 적지 않은 변화를 야기하였다. 최근 심각한 사회문제로 인식되고 있는 우리나라의 낮은 출산율은 이러한 가치관의 변화가 낳은 결과로 보인다. 실제로 2002년 노동부의 조사에 의하면, 기혼여성들은 여성의 육아부담을 그들의 취업에 있어 가장 큰(41.1%) 장애요인으로 인식하고 있으며(노동부, 2002), 직장생활을 하는 여성들의 약 75%가 자녀양육문

제로 인해 정신적 부담과 스트레스를 받고 있다(이기숙, 박은혜, 김희진, 2002). 이러한 이유로 영유아보육은 개인과 가정의 문제를 넘어 이제는 사회문제로써 국가적 지원과 사회적 관심이 되고 있다. 영유아보육은 단순히 영유아의 건강한 발달을 위한 것을 넘어 영유아를 키우는 부모들의 건강한 경제활동에도 깊은 관계가 있다. 또한 영유아보육의 사회 및 국가적 관심과 지원은 영유아보육에 대한 실질적 정보제공과 지원을 통해 부모의 양육스트레스를 줄여준다는 의미에서 부모 및 가족복지 측면에서도 중요한 의의를 지닌다(공인숙 외, 2005). 따라서 통합적 사회복지서비스로서의 영유아보육은 영유아는 물론, 보육서비스의 수혜자인 부모들의 요구와 기대를 반영한 형태로 나타나야 할 것이다. 즉, 보육서비스는 영유아에게는 건강한 발달을 위한 최적의 환경을 제공함과 동시에 부모에게는 자녀양육에 대한 부담을 덜어주고 자녀양

\* Corresponding author: Joo-Yeon Lee  
Tel: 062) 530-1327, Fax: 062) 530-1329  
E-mail: idscot@chonnam.ac.kr

육과 관련된 물질, 심리적 지지를 제공해야 할 것이다.

선행연구들에서는 보육서비스의 향상을 위해 다양한 각도에서 보육서비스의 질을 평가하여 왔다. 보육서비스의 평가는 법령과 전문적 지식에 근거한 전문가의 평가와 서비스 이용자인 부모들의 평가는 물론 보육서비스를 이용한 영유아들의 발달적 결과상의 평가 등 다양한 방법으로 이루어질 수 있다(Katz, 1994). 이 중, 부모들에 의한 보육서비스의 평가는 수혜자중심의 평가로써 보육서비스 수요자들의 실제적인 필요와 요구를 반영할 수 있다는 장점을 갖는다. 이러한 이유로 많은 선행연구들(김주미, 1996; 박영아, 2006; 윤복남, 2001; 이종은, 2005; 채영관, 정효정, 2005; Peyton, Jacobs, O'Brien, & Roy, 2001)은 보육서비스에 대한 부모들의 요구와 이용만족도를 평가하여 왔으며, 부모들이 전반적으로 높은 만족도를 갖는다고 일관되게 보고한다. 그러나 부모들의 높은 보육 이용 만족도가 실제로 보육서비스의 높은 질을 의미하는 것은 아닐 것이다(Britner & Phillips, 1995). 부모의 높은 만족도보고는 오히려 긍정적인 평가를 지향하는 부모의 심리적인 특성(이은혜, 최혜영, 박주희, 2003)이나 현실적 억압상황에 대한 최선의 대처전략(Shpancer, 1998)으로 이해되기도 하며, 혹은 자녀들이 실제로 경험하는 보육서비스에 대한 부정확한 정보의 결과로 해석되기도 한다(Cryer, Tietze, & Wessels, 2002). 따라서 부모들의 보육서비스 이용만족도에 대한 결과를 보육의 객관적인 질로 이해하기에는 다소 제한점이 있다고 하겠다.

그럼에도 불구하고 부모의 보육서비스 이용만족도에 대한 정보는 그 평가의 객관성과 타당성 여부를 떠나, 부모들의 심리적 복지감(안선희, 2005; Greenberg & O'Neil, 1990), 부모역할 만족도(박성연, 임미리, 2002), 양육스트레스(문혁준, 2004)를 통해 결국 자녀발달에 직간접적으로 적지 않은 영향을 미친다는 점에서 매우 중요한 의미를 갖는다. 이러한 측면에서, 부모들의 보육서비스에 대한 기대나 요구, 만족도에 대한 연구는 보육서비스의 질적 향상을 위해 활용할 수 있는 매우 중요한 자료를 제공한다.

수혜자 평가의 궁극적인 목적은 그들의 의견을 반영하여 서비스의 질을 향상시키는 데에 있다. 따라서 보육서비스의 수혜자인 부모의 기대와 만족도를 보육프로그램의 개발과 수정에 적극적으로 반영하는 것 역시 수혜자 중심 복지서비스의 필수적인 과정이라고 하겠다. 그렇다면 부모들로부터의 정보는 과연 실제 보육현장에 정확히 전달되어 활용되고 있는가? 그리고 이는 어떻게 확인할 수 있는가? 본 연구는 이러한 질문에 대답하기 위하여, 보육서비스의 수혜자인 부모들의 요구나 만족도를 조사하는 것에서 한 걸음 더 나아가 그들의 요구나 만족도에

대한 보육서비스 제공자들의 지각에 초점을 두고자 한다. 보육서비스의 주요제공자인 보육교사들이 부모들의 서비스에 대한 기대나 만족도에 대해 어떻게 지각하고 있는가를 살펴보는 것은 부모들의 가치가 일상적인 보육환경에 실제로 어느 정도 반영되고 있는지 파악할 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 부모들의 다양한 가치를 반영하는 구체적이고 가능한 통로가 무엇인지에 대한 정보를 제시할 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 지금까지 수행되어졌던 부모들의 보육서비스 기대와 만족도에 대한 연구에서 한 걸음 더 나아가, 보육서비스 제공자인 교사들이 부모들의 기대와 만족도를 어떻게 지각하고 있는지를 살펴보고자 한다. 부모의 기대와 만족에 대한 교사지각 연구는 서비스 수혜자들의 생각이 구체적으로 보육서비스의 어떤 영역에서 어떤 내용으로 받아들여지고 있는지를 알려줌으로써 서비스 제공자들이 그들의 서비스를 향상시키는 데에 매우 실용적인 도움을 줄 것으로 기대된다. 또한 교사 스스로 본인의 교육가치관과 부모들의 그것을 비교해볼 수 있는 기회를 제공함은 물론, 교사들이 부모들과의 가치관 차이를 줄이고자 의견을 교환할 때에도 중요한 기준을 제공할 수 있을 것이다. 이를 통해 궁극적으로는 보육서비스를 이용하는 영유아들에게 보다 일관된 보육환경을 제공함으로써 영유아의 긍정적 발달에 도움을 줄 것으로 기대한다. 본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 보육서비스에 대한 부모의 기대와 그에 대한 교사의 지각은 어떠한가?
  - 1-1. 부모의 보육서비스에 대한 전반적 기대양상은 어떠한가?
  - 1-2. 부모의 보육시설 기대에 대한 부모와 교사의 지각에 차이가 있는가?
2. 부모의 보육서비스 이용만족도와 그에 대한 교사의 지각은 어떠한가?
  - 2-1. 부모의 보육서비스 이용만족도는 전반적으로 어떠한가?
  - 2-2. 부모의 보육서비스 이용만족도에 대한 부모와 교사의 지각에 차이가 있는가?

### III. 선행연구 고찰

#### 1. 부모의 보육서비스에 대한 기대

보육서비스에 대한 기대를 조사한 선행연구들을 살펴보면, 부모들은 보육서비스를 이용하는 목적, 선택기준,

프로그램 요구사항 등에서 매우 다양한 견해를 가지고 있다. 보육서비스의 이용목적에 대해 조사한 안지연, 안옥희, 박인전(1997)은 어린이집에 자녀를 보내는 어머니들이 '또래 친구들과의 교체'를 가장 중요한 이유로 보고하였으며, 이은희(1995)는 어머니들이 '자녀를 돌봐 줄 사람이 필요하기 때문에' 보육시설을 이용하는 빈도가 가장 높았다고 보고하였다.

이러한 선행연구 결과의 다양성은 보육서비스를 선택하는 기준에 대한 연구에서도 찾아볼 수 있다. 즉, 건강과 안전에 대한 배려를 가장 중요한 선택기준으로 보고하기도 하고(Bogat & Gensheimer, 1986), 교사와 아동의 관계 및 교육적 강조 등의 질적 특성을 가장 중요한 기준으로 보고하기도 한다(Rassin, Beach, McCormick, Niebuhr, & Weller, 1991). 또 다른 연구들에서는 보육시간과 시설의 위치(Johansen, Leibowitz, & Waite, 1996), 혹은 보육시간의 융통성(Rodd & Milikan, 1994)을 중요한 선택요인으로 보고하였다.

전반적인 보육서비스에 대한 기대는 주로 부모들의 보육요구를 중심으로 연구되었는데, 박영아(2006)의 연구에서 어머니들이 가장 많이 언급한 요구사항은 인적환경에 관한 것이었으며, 사회정서발달, 교육방식, 물리적 환경, 인지발달, 보호서비스, 가족서비스의 순으로 요구가 높았다. 한편 이종은(2005)은 어머니의 보육요구를 교육프로그램, 시설장과 교사, 환경과 시설, 보육료의 순으로 보고하였고, 문윤희(2001)는 영양과 건강, 안전과 교육환경, 교사와 유아의 상호작용에 대한 요구도 순으로 보고하였다. 그리고 이러한 부모의 보육요구는 연구대상의 사회인구학적 특성(시설유형이나 자녀의 연령, 어머니의 취업여부, 가정의 경제적 수준 등)에 따라 차이를 보이는데, 그 결과 역시 연구마다 서로 다르다. 따라서 박영아(2006)의 연구에서도 지적하듯이, 선행연구들의 결과들을 바탕으로 보육기대에 대한 하나의 통합된 결론을 도출하는 것은 거의 불가능하다고 하겠다.

선행연구들의 이러한 비일관성은 각 연구들마다 서로 다른 설문영역과 범위를 포함하기 때문으로 해석할 수 있다. 그 예로, 채영란과 정효정(2005)는 영아보육프로그램에 대한 어머니의 요구를 일반적 운영관리, 프로그램 구성 및 활동지도, 물리적 환경, 보육교사와 영양 및 건강, 부모교육과 양육부담 등의 영역으로 나누어 조사한 반면, 윤복남(2001)은 전반적 운영, 보육과정, 물리적 환경, 영양 및 건강, 일과계획 및 교사아동의 상호작용 등으로 구분하여 조사하였다. 또한 박영아(2006)는 교육서비스 기능, 보호서비스 기능, 가족서비스 기능, 환경구성 등으로 나누어 부모들의 교육요구를 조사함으로써 각 연구마다 그 영역이 조금씩 다르다는 것을 알 수 있다. 한

편, Shpancer(2006)은 연구주제 자체의 특성상 보육이 사회변화와 정책적 변화를 즉각적으로 반영하기 때문에 이전에 이루어진 연구들의 결과를 하나로 통합하는 것 자체는 무의미할 수 있으며 따라서 각 연구상황에 맞게 해석할 필요성을 제시하였다.

선행연구의 다양한 결과들을 바탕으로 본 연구에서는, 부모의 보육기대를 조사하기 위해 그들이 보육서비스를 이용하는 이유와 선택기준, 보육프로그램에 대한 기대, 교사의 자질과 역할에 대한 기대를 살펴보고자 한다. 그러나 선행연구 결과들의 비일관성을 고려하여 본 연구는 연구대상자의 사회인구학적 변인에 따른 차이보다는 전반적인 기대 양상에 초점을 두고자 한다.

## 2. 부모의 보육서비스 이용만족도

보육서비스에 대한 부모의 만족도를 측정한 국내외의 많은 선행연구들은 일반적으로 부모들이 높은 만족도를 갖는다고 보고한다(김주미, 1996; 박영아, 2006; 윤복남, 2001; 이종은, 2005; 채영란, 정효정, 2005; Britner & Phillips, 1995; Cryer, et al., 2002; Fuqua & Labensohn, 1986; Peyton, et al., 2001). 미국 National Child Care Survey(NCCS) 연구에 의하면 부모들의 96%가 그들의 보육환경에 전반적으로 만족하였으며, 이러한 미국 사회의 전반적인 보육만족은 보육유형(가정보육, 시설보육 등)이나 보육의 질, 지역 등에 관계없이 일관되게 보고된다(Mitchell, Cooperstein, & Larner, 1992). 그러나 동시에 이들 부모들의 26%는 보육시설을 옮기고 싶다고 보고하기도 한다(Hofferth, Brayfield, Deich, & Holcomb, 1991). 국내연구에서도 김주미(1996)는 5점 만점의 보육서비스질에 대한 평가에서 평균 3.46의 비교적 높은 만족도를 보고하였으며, 박영아(2006)는 만족한다고 응답한 어머니들이 전체의 63.8%를 차지한다고 보고하였다.

부모의 보육만족도에 대한 연구는 전반적인 만족도 개념을 측정한 연구가 대부분을 이루고 있으며, 연구대상자의 인구사회학적 특성이나 보육시설유형 등에 따른 만족도에서의 차이를 분석하기도 하였다(박영아, 2006, 안지연 외, 1997; 이종은, 2005; 전춘애, 1999). 부모의 사회인구학적 변인이 보육시설에 대한 만족도에 미치는 영향에 대한 연구에서 이종은(2005)은 시설유형이나 어머니의 취업여부, 그리고 월수입에 따라 만족도에 차이가 있다고 보고하였는데, 국공립 보육시설에 등록한 어머니들일수록, 취업모일수록, 그리고 월소득이 높을수록 만족도가 높았다. 그러나 전춘애(1999)의 연구에서는 어머니변인보다는 자녀변인에 따라 만족도에 차이가 있었다. 즉, 자녀의 연

령이 높을수록 보육비에 대한 만족도는 높고 교사 대 아동 비율에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 한편 박영아(2006)는 시설유형, 유아의 연령, 어머니의 연령과 학력, 월소득, 어머니의 취업여부 중 어머니의 취업여부에 따라서만 차이를 발견하였는데, 취업모가 전업주부보다 더 높은 만족도를 보고하였다. 그러나 보육서비스의 영역을 나누어 불만족 이유를 조사한 결과에 의하면, 유아의 연령에 따라 3세 이상의 자녀를 둔 어머니들이 더 어린 자녀의 어머니들보다 프로그램 내용에 대한 불만을 더 많이 보고하였고, 국공립 보육시설을 이용하는 어머니들은 프로그램의 내용에 민간보육시설을 이용하는 어머니들은 시설과 환경에 대한 불만을 지적하였다.

보육기관의 유형별로 교사의 기대나 요구, 만족 등에서 차이를 보인다는 선행연구(박영아, 2006; 이종은, 2005; Howe, Foot, Cheyne, Terras, & Rattray, 1999)들의 결과를 고려하여 본 연구는 직장 및 민간보육시설만을 자료수집 대상기관으로 선정하고자 한다. 선행연구들에 의하면, 민간보육시설을 이용하는 부모들은 이용의 편리성과 부모요구의 반영, 시설과 환경에 대한 요구가 많으며, 국공립 보육시설을 이용하는 부모들에 비해 만족도가 낮게 보고된다. 따라서 만족도가 상대적으로 낮은 민간보육시설 이용부모들을 대상으로 그들의 요구가 얼마만큼 반영되고 있는지 교사지각을 통해 알아보는 것은 매우 흥미로운 것이다. 이에 본 연구는 구체적으로 부모들은 어떠한 보육기대를 갖고 있는지, 보육서비스의 어떠한 영역들에 만족하는지 혹은 불만족하는지, 그리고 이러한 부모의 기대와 만족도를 교사들은 어떻게 지각하고 있는지를 살펴보고자 한다.

### 3. 부모-교사의 보육서비스에 대한 지각 차이

전술한 바와 같이 부모의 보육기대와 만족에 대한 교사가 요구수용을 통한 보육서비스의 질적 향상과 활용에 목표를 둔다면, 수혜자의 요구에 대한 제공자의 지각에 관심을 가질 필요가 있다. 생태학 이론(Bronfenbrenner, 1979)은 부모들의 보육서비스 기대와 만족에 대한 연구에 주요한 이론적 틀을 제공한다. Bronfenbrenner(1979)는 그의 생태학 이론에서 아동이 직접적으로 참여하는 환경들 간의 상호관계인 생태학적 중간체계(mesosystem)의 중요성을 강조하였다. 즉, 아동을 둘러싼 미시체계(microsystem, 예: 가정, 부모, 보육환경, 교사 등)들 간에 활발한 상호작용이 이루어지고 또 각 체계들의 아동발달에 관한 목표가 서로 일치할 때 환경의 발달적 잠재성은 극대화될 수 있다고 보았다. 따라서 보육시설을 이용하는

영유아의 경우, 그들을 둘러싸고 있는 다양한 미시체계 환경 중 가장 기본이 되는 가정환경과 보육환경의 상호관계가 그들의 발달에 매우 중요한 영향을 미친다는 것을 예측할 수 있다. Peter와 Kontos(1987)도 가정환경과 보육환경 사이의 연속적 역할(role of continuity) 개념으로 중간체계의 중요성을 설명하였다. 중간체계의 역할을 강조한 선행연구들은 가정환경과 보육환경의 연속성으로써 아동의 개념과 아동발달과 교육에 대한 신념, 아동에 대한 행동, 그리고 물리적 환경 등에서 가정환경과 보육환경의 유사점 및 차이점을 연구하였다. 그러나 최근에는 이와 더불어 보육의 측면들에 대한 중요도에서의 부모와 교사 간 일치정도를 연속성의 기능적인 측면으로 강조한다(Britner & Phillips, 1995). Britner와 Phillips(1995)에 따르면, 보육특성의 중요성에 대한 부모와 교사 간의 일치도는 부모와 교사 모두의 보육만족도에 영향을 미친다. 이러한 결과는 부모와 교사 간의 양육가치관은 물론 보육특성 전반에 대한 의견의 일치가 보육만족과 관련이 있다는 것을 보여주며, 보육서비스의 질을 높이기 위해서는 그러한 부모와 교사간의 차이를 줄이는 것이 매우 중요함을 시사한다.

우리나라의 경우, 부모와 교사의 보육관련 일치도를 조사한 연구는 별로 없다. 다만 교사의 역할수행에 대한 부모-교사간의 지각 차이를 조사한 연구가 다소 이루어졌는데(고문영, 2001; 김경애, 2001; 최수아, 2005), 이 중 최수아(2005)의 연구에 의하면 교사는 학부모에 비해 교사의 역할수행을 높게 지각함으로써 두 집단 간에 차이가 있음을 알 수 있다. 그러나 영역별로는 부모와 교사 모두 건강 및 영양관리의 역할을 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 한편 고경필(2003)은 보육시설 실내 환경에 대한 부모와 교사의 인식차이를 조사하였다. 그의 연구에 의하면, 부모가 중요시하는 환경은 보육실과 실외환경이며, 교사가 증시하는 환경은 보육실과 화장실로 보고함으로써 부모-교사 간에 실내 환경의 중요도에 있어 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. 비록 이들 연구는 서로 다른 연구주제를 다루고 있으나 보육서비스의 수혜자와 제공자 간의 지각차이를 비교하였다는 점에서 기존 연구들과 구별된다. 그러나 이들 연구는 교사역할수행이나 보육시설 환경 등의 특정영역에 연구주제를 한정시킴으로써 전반적인 보육서비스에 관한 정보를 제공하지는 않는다. 더욱이 부모-교사 간 차이에 대한 선행 연구들은 모두 부모와 교사의 자기평가에 대한 비교연구이며, 부모의 평가를 교사가 어떻게 지각하고 있는가에 대한 관점을 포함하지는 않는다. 그러나 실제로 이전의 연구들에서 보고하는 부모들의 요구나 기대, 만족도에 대한 결과를 보육서비스에 반영하여 서비스를 향상시키기

위해서는 수혜자의 정보를 서비스 제공자가 어떻게 지각하고 있는가에 대한 정보 역시 매우 중요하다고 하겠다. 이에 본 연구에서는 부모의 기대와 요구가 보육현장에서 얼마만큼 수용되고 있는지를 파악하는 차원에서, 단순히 부모와 교사의 보육서비스에 대한 각각의 인식이 아닌 부모들의 가치관과 기대, 만족정도에 대한 교사의 지각정도를 살펴보고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 현재 서울시내의 영유아보육시설을 이용하고 있는 148명의 부모를 대상으로 그들의 보육시설 이용에 대한 기대와 만족도를 조사하였다. 연구대상 가정의 인구통계학적 변인들에 대해 조사한 결과, 응답자의 성별 비율은 어머니가 82.4% 아버지가 17.6%였다. 응답자 가정의 변인들 중, 아버지의 연령은 평균 36.5세, 어머니의 연령은 평균 33.7세였으며, 현재 영유아보육시설에 보내는 이들 자녀의 평균연령은 3.8세로 나타났다. 대상자녀가 영유아보육시설을 이용한 평균 재원기간은 15.5개월이었다. 이들 가정의 월소득은 평균 약 402만원으로 다소 높은 사회경제적 지위를 가지는 것으로 파악되었다.

보육시설을 이용하는 부모들과 함께, 본 연구에서는 부모들을 표집한 동일 영유아보육시설의 교사 121명을 대상으로 부모기대와 만족도에 대한 교사의 지각정도를 조사하였다. 교사들의 평균연령은 26.4세였으며, 평균 재직기간은 3.5년으로 나타났다.

#### 2. 측정도구

##### 1) 보육서비스 기대

보육시설이용에 관한 전반적인 기대를 조사하기 위하여, 본 연구에서는 보육서비스 이용의 이유, 보육시설 선택 시 기준, 세부프로그램의 중요도, 교사의 자질과 역할 등 5문항에 대한 부모들의 기대정도를 질문하였다. 선행연구들을 바탕으로 구성된 응답범주들 중 가장 중요하게 생각하는 범주를 선택하도록 하였다. 이중 보육교사의 역할에 대한 기대는 Cho와 Saracho(1997)의 Early Childhood Teacher's Role Rating Scale(ECTRRS)의 하위 변인인 7가지 보육교사의 역할(교육설계자, 일과수행자,

상담 및 조연자, 연구자, 행정관리자, 건강관리자, 그리고 안전관리자)을 응답범주로 선정하여 사용하였다.

##### 2) 보육서비스 이용만족도

보육서비스에 대한 만족도 측정은, 선행연구들을 바탕으로 연구자가 선정한 총 12개의 기준에 대해 만족정도를 '매우 불만이다(1점)'에서 '매우 만족한다(5점)'까지의 5점 평정척도로 응답하도록 하였다. 12개의 문항을 요인 분석을 통해 3개의 하위요인으로 구분하였으며, 요인으로 묶이지 않은 2개 문항을 제외한 총 10개 문항을 분석에 활용하였다. 하위요인별 문항의 내용과 신뢰도 계수는 다음과 같다. 교사관련 만족도는 교사의 전문성, 영유아에 대한 애정과 관심, 교사의 행정능력, 교사의 성격 및 태도 등의 4문항으로 구성되었으며 .80의 신뢰도 계수를 보였다. 보육환경 만족도(Cronbach's  $\alpha=.69$ )는 보육시간, 보육비용, 시설의 거리 등의 3문항을 포함하였으며, 보육프로그램 만족도(Cronbach's  $\alpha=.78$ )는 놀이감 교구 및 교재의 질, 교육 및 놀이 프로그램의 다양성과 질, 교사 대 아동의 비율 등에서의 만족정도를 묻는 3문항으로 구성되었다.

이와 더불어, 구체적인 보육프로그램 내용에서의 만족도를 측정하였다. 응답범주는 이춘란(1995)의 연구에서 사용한 것으로 영유아의 다양한 발달영역과 부모들의 요구를 포함한 언어인지발달, 정서적 안정, 사회성발달, 안전보호, 영양관리, 생활습관 등의 6개 범주로 측정하였다.

##### 3) 인구통계학적 변인

연구대상자들의 인구통계학적 변인들을 조사하기 위하여, 부모들이 경우 연령, 직업, 학력, 월소득, 자녀구성, 해당자녀의 연령 등을 질문하였으며 보육서비스 이용기간, 이용기관의 수, 하루이용 시간, 이용기관의 특성 등을 조사하였다. 교사들에게는 연령과 경력, 학력, 담당 영유아의 연령 등을 질문하였다.

#### 3. 자료수집 및 분석

자료수집은 2006년 4월부터 5월 사이에 서울시내 18개 민간보육시설의 교사와 부모들을 대상으로 이루어졌다. 보육기관의 유형에 따라 보육시설의 기대 및 만족도에서 차이를 보인다는 선행연구(박영아, 2006; 이종은, 2005; Howe, Foot, Cheyne, Terras, & Rattray, 1999)들의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 보육기관유형의 영향력을 통제하기 위하여 민간보육시설만을 자료수집 대상기관으로

선정하였다. 설문지는 부모용과 교사용으로 나누어 제작하였는데, 부모와 교사간의 비교를 위하여 보육서비스 이용기대와 만족에 대한 동일 문항과 응답범주를 가지고 부모들에게는 그들 자신이 의견을 응답하도록 하였고 교사에게는 부모의 의견에 대한 지각정도를 응답하게 하였다. 설문지는 보육시설에 근무하는 교사들을 통해 동료교사들과 그들의 학급 영유아 부모들에게 각각 200부씩 배부되었다. 이 중 보육기관유형의 불일치 경우와 불성실한 응답을 제외한 부모용 149부와 교사용 121부가 최종분석에 사용되었다.

본 자료의 예비분석 결과에 의하면, 부모들의 보육만족에 대한 응답은 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으며(아버지 평균=4.03, 어머니 평균=3.96,  $t=1.06$ ), 보육서비스에 대한 기대에 있어서도 보육시설 이용이유에 대한 질문( $\chi^2=15.28$ ,  $p<.05$ )을 제외한 모든 영역, 즉 선택기준( $\chi^2=9.71$ ,  $p=.29$ ), 프로그램에 대한 기대( $\chi^2=9.82$ ,  $p=.08$ ), 교사자질에 대한 기대( $\chi^2=6.07$ ,  $p=.19$ ), 교사역할에 대한 기대( $\chi^2=2.25$ ,  $p=.81$ )에서 아버지와 어머니의 응답 간에  $\alpha=.05$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았다. 이에 따라 교사응답과의 비교분석에서는 아버지가 응답한 경우와 어머니가 응답한 경우를 합하여 부모응답으로 분석에 사용하였다.

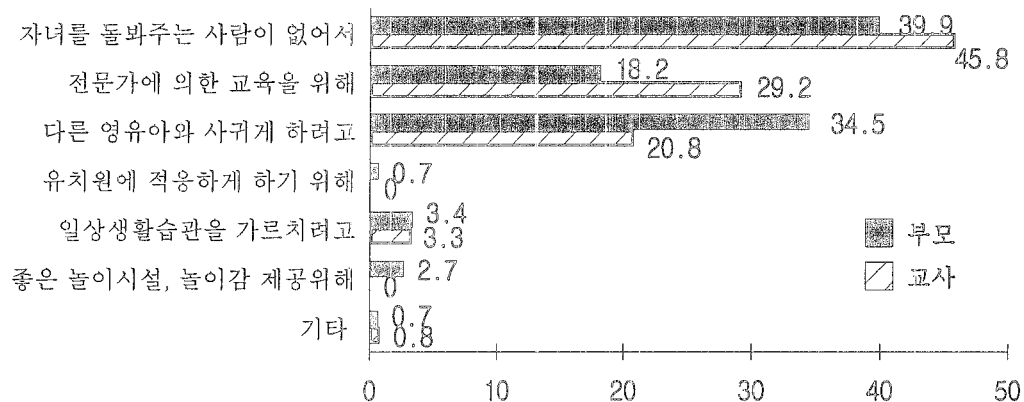
부모들의 보육기대와 그에 대한 교사의 지각에서의 차이는 빈도분석과 교차분석으로 분석하였다. 보육서비스 만족도에서의 부모-교사 간 차이분석은 먼저, 보육서비스 12문항에 대해 요인분석을 실시하여 3개 하위요인으로 구성된 10문항을 선정하였으며, t-test를 실시하여 두 집단간의 만족도 점수를 비교하였다.

## IV. 연구결과 및 해석

### 1. 부모의 보육서비스에 대한 기대와 교사의 지각

보육시설을 이용하는 부모들은 보육서비스에 대해 어떠한 기대와 가치를 가지고 있는지를 조사하기 위하여, 첫 번째로 보육시설을 이용하는 가장 큰 이유가 무엇인지 질문하였다. <그림 1>에 의하면, 부모들이 보육시설을 이용하는 가장 큰 이유를 '자녀를 돌봐주는 사람이 없어서'라고 응답한 경우가 40%(59명)로 가장 많았으며, '다른 영유아와 사귀게 하려고'로 응답한 경우도 약 35%(51명)로 매우 높은 응답률을 보였다.

이러한 부모들의 보육서비스 이용에 대해 교사들이 정확하게 지각하고 있는지 알아보기 위하여 부모와 교사간의 영역별 응답비율에서의 차이를 교차분석하였다. 그 결과 부모와 교사의 응답비율 간에 통계적으로도 유의한 차이가 있었다( $\chi^2=14.37$ ,  $p<.05$ ). 구체적으로, 부모들이 보육시설을 이용하는 이유에 대한 교사의 지각에서, 유효응답자 120명 중 55명에 해당하는 약 46%가 '자녀를 돌봐주는 사람이 없어서'라고 응답함으로써, 교사들은 부모들이 보육시설을 이용하는 가장 큰 이유를 잘 알고 있는 것으로 나타났다. 그러나 부모들의 응답과는 달리 교사들의 30%(35명)는 '전문가에 의한 교육을 위해' 부모들이 보육시설을 이용하는 것으로 지각함으로써, 부모의 응답과 차이를 보였다. 두 번째로 많은 부모들이 보육이용의 이유로 꼽은 '다른 영유아와의 교제'에 대해서는 약 21%(26명)의 교사들이 응답하였으며, 비록 적은 비율이기는 하지만 부모들의 4%정도가 가장 중요한 이유로 제시한 '좋은 놀이시설과 놀이감, 및 교구교재를 제공하기 위해'의 영역에 대해서는 단 한명의 교사도 응답하지 않



<그림 1> 보육시설 이용이유에 대한 응답률(%)

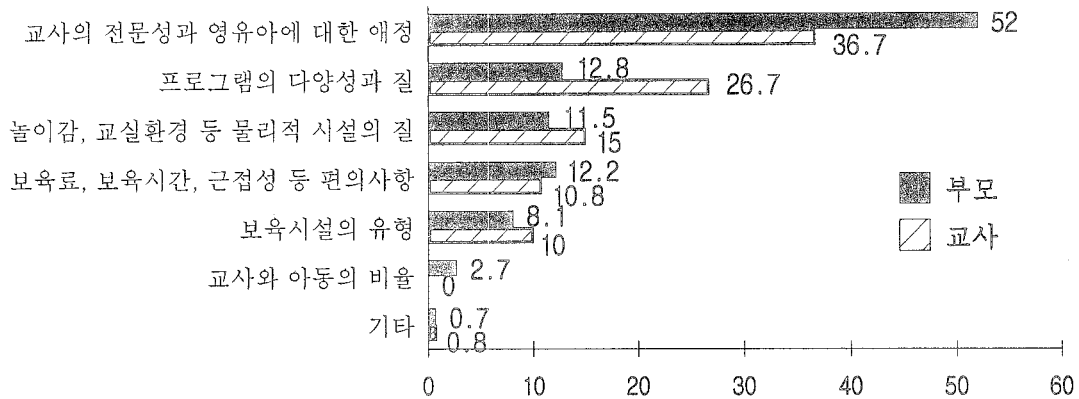
음으로써 부모들의 보육시설 이용이유에 대해 교사들이 다소 다르게 지각하고 있음을 보여주었다.

두번째로 보육시설 선택의 기준에 대한 부모의 응답과 그에 대한 교사의 지각을 살펴본 결과는 <그림 2>에 제시하였다. 부모들은 전체 유효응답자 148명 중 50%가 넘는 많은 수의 부모들(52%, 77명)이 '교사의 전문성과 영유아에 대한 애정'을 가장 중요한 선택기준으로 보고하였으며, 13%(19명)의 부모들이 '프로그램의 다양성과 질'을, 약 12%가 각각 '보육료, 보육시간, 보육시설의 근접성 등 편의성'과 '물리적 교구교재의 질'을 가장 중요한 선택기준이라고 응답하였다.

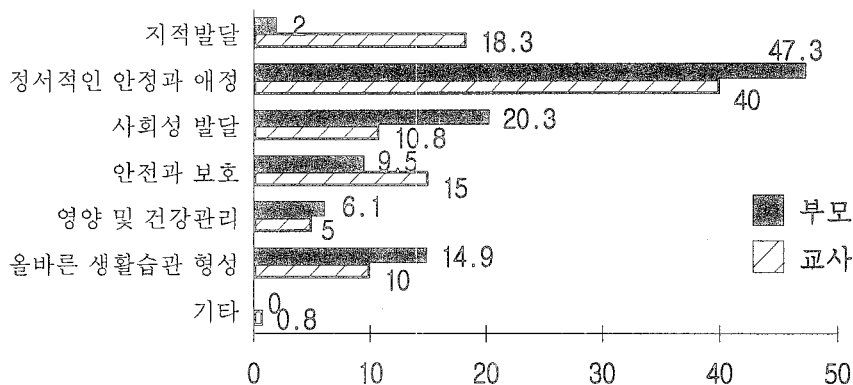
이와 같은 선택 중요도의 순서는 교사들의 인식에서도 비슷하게 나타났다. 그러나 부모가 보육시설을 선택할 때 가장 중요하게 여기는 선택기준에 대한 교사의 지각은 기준별 응답률의 분포에 있어서 부모들과는 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $\chi^2=14.38$ ,  $p<.05$ ). 구체적으로, 37%(44명)가 교사의 전문성과 애정을, 27%(32명)가 프

그램의 다양성과 질을, 그리고 15%(18명)가 물리적 교구교재의 질을 중요하게 여긴다고 보고하여, 그 중요도의 순서는 부모와 거의 비슷하였으나 구체적 응답률에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

다음으로 영유아에게 제공되는 보육프로그램 중 부모들은 어떠한 내용의 프로그램을 가장 중요하게 생각하는지에 대한 질문에서, 본 연구에 참여한 부모들의 47%(70명)는 '정서적인 안정과 애정관련 프로그램'이 가장 중요하다고 응답하였다(그림 3). 그 다음으로는 사회성 발달 프로그램(20%, 30명), 생활습관 형성 프로그램(15%, 22명), 안전과 보호관련 프로그램(10%, 14명) 순으로 나타났다. 이러한 부모들의 인식에 대해 교사들의 지각에 차이가 있는지 살펴보기 위해 각 영역별 응답률을 분석한 결과, 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $\chi^2=27.68$ ,  $p<.001$ ). 비록 교사들은 부모들이 정서적 안정과 애정관련 프로그램을 가장 중요한 보육프로그램 내용으로 생각한다든 것을 지각하고 있었으나(40%, 48명), 그 다음으로



<그림 2> 보육시설 선택의 기준에 대한 응답률(%)



<그림 3> 보육시설 프로그램에 대한 기대 응답률(%)

가장 중요하게 여기는 프로그램 내용이 지적발달관련 프로그램(18%, 22명), 안전과 보호관련 프로그램(15%, 18명)의 순으로 보고함으로써 부모의 기대와 차이를 보였다.

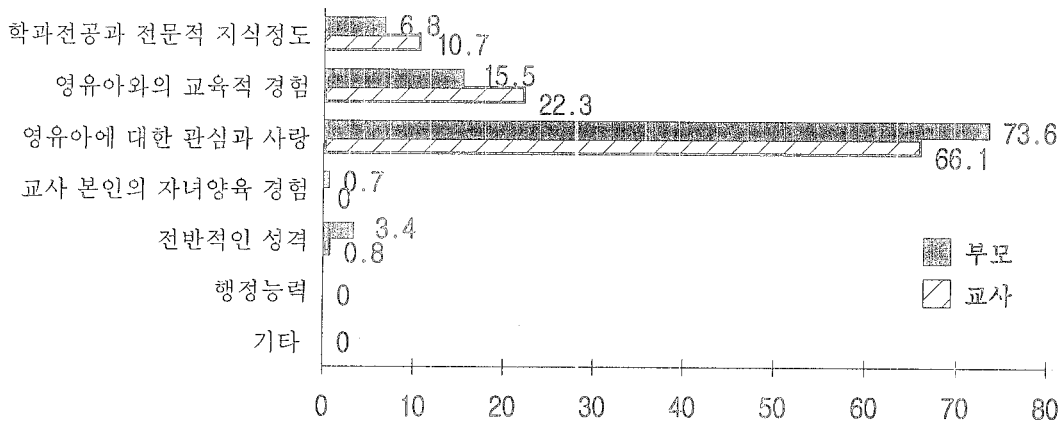
네 번째로 보육교사의 자질에 대한 부모들의 기대와 이에 대한 교사의 지각을 조사한 결과(그림 4), 부모와 교사집단 간의 영역별 응답비율에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다( $\chi^2=6.18, p=.19$ ). 부모와 교사 모두 '영유아에 대한 관심과 사랑'을 보육교사의 가장 중요한 자질로 응답하였다. 즉, 부모의 74%(109명)가 영유아에 대한 관심과 사랑을 가장 중요한 보육교사의 자질로 응답하였고, 응답교사의 66%(80명)가 이러한 부모의 기대를 정확하게 파악하고 있는 것으로 나타났다.

다섯 번째로, 보육교사의 역할 중 구체적인 영역별 기대를 조사한 결과, 부모들은 활동 및 일과수행자로서의 역할(41%, 60명)을 가장 중요한 교사의 역할로 응답하였으며, 상담자 및 조연자(22%, 32명), 교육과정 설계자

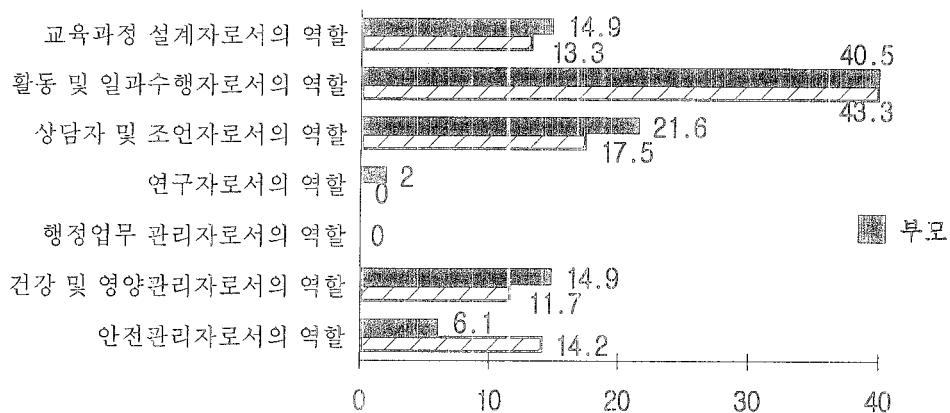
(15%, 22명), 건강 및 영양관리자(15%, 22명)의 순으로 응답하였다. 이러한 보육교사의 역할에 대한 부모기대는 교사들에게도 비슷하게 인식되어, 부모와 교사 간 영역별 응답비율에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다( $\chi^2=8.21, p=.15$ ). 비록 통계적으로 유의하지는 않았으나 14%(17명)의 교사들은 부모들이 '안전관리자로서의 역할'을 교사의 가장 중요한 역할로 생각한다고 응답함으로써 부모들과는 다소 다른 응답경향을 보였다.

## 2. 부모의 보육서비스 이용만족도와 교사의 지각

현재 이용하고 있는 보육서비스에 대해 부모들이 어느 정도 만족하고 있는지, 그리고 부모들의 만족정도를 교사들이 어떻게 지각하고 있는지를 알아보았다(표 1). <표 1>에 의하면, 부모들은 5점 리커트척도로 측정된 보육서비스



<그림 4> 보육교사의 자질에 대한 기대 응답률(%)



<그림 5> 보육교사의 역할에 대한 기대 응답률(%)



〈표 1〉 부모의 보육시설 이용만족도에 대한 부모-교사간 지각의 차이

변수	구분	n	M(SD)	t
교사관련 만족도	부모	148	4.10(.55)	2.87**
	교사	120	3.93(.43)	
보육환경 만족도	부모	149	4.13(.61)	1.78
	교사	121	4.00(.57)	
보육프로그램 만족도	부모	147	3.73(.64)	-1.98*
	교사	120	3.89(.48)	
전체적 만족도	부모	147	3.99(.47)	1.08
	교사	120	3.94(.37)	

\* p<.05, \*\* p<.01

에 대한 전체적인 만족도에서 평균 3.99점을 보고함으로써 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 하위영역별로 살펴보면, 보육환경에 대한 만족도 점수는 4.13점으로 가장 높은 반면 보육프로그램에 대한 만족도 점수는 3.73점으로 상대적으로 매우 낮은 만족정도를 보였다. 한편 부모의 보육서비스 이용만족도에 대한 교사의 지각점수 역시, 전체적인 만족도 지각의 평균점수가 3.94점으로 부모의 만족도 점수와 비슷한 수준임을 알 수 있다.

부모와 교사 간의 만족도 지각에서의 차이를 통계적으로 분석한 결과, 전체적인 만족도 점수에서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않은 반면, 하위영역에 따라 유의한 차이를 보였다. 즉, 교사관련 만족도(t=2.87, p<.01)에서는 교사들이 부모의 만족정도를 낮게 인식하고 있었으며, 반대로 보육프로그램 만족도(t=-1.98, p<.05)에서는 교사들이 부모의 만족정도를 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다.

보육프로그램의 구체적인 내용별로 부모의 만족도를

〈표 2〉 부모의 내용영역별 보육프로그램 만족도에 대한 부모-교사간 지각의 차이

변수	구분	n	M(SD)	t
언어 및 지적발달	부모	149	3.90(.68)	2.12*
	교사	121	3.70(.70)	
정서적 안정과 애정관련	부모	148	3.89(.72)	-.84
	교사	121	3.96(.58)	
사회성 발달	부모	148	3.91(.67)	-1.37
	교사	121	4.00(.58)	
안전과 보호관련	부모	148	3.90(.64)	-2.01*
	교사	121	4.06(.73)	
영양 및 건강관리	부모	146	4.01(.77)	-1.19
	교사	121	4.12(.72)	
생활습관 형성관련	부모	147	4.04(.68)	-1.05
	교사	121	4.15(.63)	

\* p<.05

살펴본 결과와 이에 대한 교사의 지각차이 분석결과는 <표 2>에 제시하였다. 표에 제시된 6개의 구체적인 프로그램 내용들에 대해 5점 리커트척도로 만족도를 응답한 결과, 부모들은 3.89점에서 4.04점까지의 만족정도를 보고 하였는데, 내용별로 '정서적 안정과 애정관련' 영역에 대한 만족점수가 가장 낮았으며 '생활습관 형성' 영역에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 부모의 내용별 보육프로그램 만족도에 대한 교사들의 지각을 조사한 결과, 교사들은 3.70점에서부터 4.15점까지의 만족도 지각정도를 보고함으로써 부모의 보고에 비해 넓은 점수폭을 보였다.

이러한 부모와 교사 간의 차이를 통계적으로 분석한 결과, 6가지의 내용별 보육프로그램 중 '언어 및 지적발달'과 '안전과 보호관련' 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 언어 및 지적발달 영역의 경우는 부모의 만족정도(M=3.90, SD=.68)를 교사(M=3.70, SD=.70)가 더 낮게 지각하고 있었으며(t=2.12, p<.05), 반대로 안전과 보호관련 영역의 경우는 부모의 만족정도(M=3.90, SD=.64)를 교사(M=4.06, SD=.73)가 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다(t=-2.01, p<.05).

## V. 논의 및 결론

영유아 보육서비스의 질적인 향상을 위하여 본 연구는 영유아 보육시설을 이용하는 부모들을 대상으로 그들의 보육서비스에 대한 기대와 만족도를 조사하였다. 더불어 이러한 부모들의 기대와 만족도에 대한 보육교사들의 지각정도를 파악함으로써, 서비스수혜자들의 의견이 서비스 제공과 운영에 어느 정도 반영되고 있는지를 알아보고자 하였다. 이를 위해 본 연구는 서울시 소재의 직장 및 민간 영유아보육시설을 이용하는 171명의 부모와 보육시설 종사자인 135명의 교사들을 대상으로 부모의 보육서비스 기대와 만족도에 대한 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 주요결과를 요약하고 적용방법에 대해 논의하면 다음과 같다.

부모들의 보육서비스에 대한 기대를 조사한 결과에 의하면, 첫째 부모들이 보육서비스를 이용하는 가장 큰 이유는 자녀를 돌봐줄 사람이 없어서인 것으로 나타났고 그 밖의 이유로는 자녀에게 또래친구를 소개해주기 위한 것이 높게 나타났다. 이러한 결과는 어린이집과 유치원 등에 자녀를 보내는 중요한 이유로 '또래 친구들과 사귀므로 아동의 사회성 형성에 도움이 된다'를 꼽은 안지연 외 2인(1997)의 연구결과와 일관된다고 할 수 있다. 반면,

본 연구에서 교사들은 부모들의 보육서비스 이용이유로 '전문적인 교육의 필요성'을 두 번째로 많이 응답함으로써 실제적인 부모의 기대와 차이를 보였다. 이러한 부모의 의견과 교사의 지각 간의 차이는 보육서비스의 전반적인 목표를 결정하는 데에 있어서 매우 중요한 시사점을 제공한다. 즉, 부모들이 보육서비스에 자녀를 맡기는 이유는 일차적으로 자녀를 돌봐줄 사람이 없기 때문이며 또 다른 이유로는 다른 또래들과의 교제를 위해서라고 볼 때, 교사들은 부모 대신 영유아를 돌봐주는 것과 함께 다른 또래들과의 활발한 상호작용을 가능하도록 프로그램을 구성하고 운영하는 것을 보육프로그램의 주된 목표로 삼을 필요가 있을 것이다.

둘째, 부모들은 보육시설 선택 시에 교사의 전문성과 영유아에 대한 애정과 같은 교사관련 변인을 가장 중요한 기준으로 보고한 반면, 프로그램의 다양성과 질, 보육비용이나 보육시간 및 시설의 근접성 등의 부모편의성 혹은 물리적 교구교재의 질 등에 대해서는 각각 약 10% 정도의 부모들이 가장 중요한 선택기준이라고 응답함으로써 상대적으로 덜 중요한 기준으로 나타났다. 이러한 결과는 영유아보육서비스에서 교사의 역할과 자질의 중요성을 강조하며, 교사와 아동의 관계 및 교육적 강조를 보육서비스의 가장 중요한 기준으로 보고한 Rassin 등(1991)의 연구결과와 일치한다. 또한 어머니들의 전체적인 보육만족도가 그들의 편의성보다는 자녀의 보호와 교육내용에 의해 더 영향을 받는다는 선행연구들의 결과(Peyton et al., 2001)와 관련된다.

한편, 교사들은 이러한 부모의 선택기준에 대해 다소 다르게 지각하고 있었는데, 일부 교사들은 부모들이 보육프로그램의 다양성과 질을 가장 중요하게 여긴다고 보고하였다. 물론 본 연구의 결과는 실제로 부모들이 보육시설을 선택함에 있어 어떤 기준을 가장 중요하게 고려하였는지를 확인해주지는 못한다. 어떤 의미에서는 오히려 교사의 응답이 보다 객관적이고 정확한 부모의 선택기준을 반영한다고 볼 수도 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 본 결과는 부모들이 이상적으로 생각하는 가치기준이 무엇인지를 보여주며 보육서비스 향상을 위한 방향을 제공한다. 즉, 본 연구결과를 바탕으로 교사들은 그들이 지각하는 것 이상으로 부모들이 교사의 전문성과 애정을 보육시설 선택의 중요기준으로 여긴다는 것을 인식하여야 하며, 따라서 보수교육 참여는 물론 끊임없는 자기개발과 직업에 대한 열정과 자부심을 키워야 하겠다. 이는 또한 보육서비스 관리나 행정, 그리고 법률제정 및 시행 시 교사양성과 훈련의 중요성을 시사한다.

셋째, 영유아 보육프로그램의 구체적인 내용 중 부모들은 정서적인 안정과 애정관련 영역을 가장 중요한 보

육프로그램이라고 응답하였으며, 그 다음으로는 사회성 발달, 생활습관 형성관련, 안전과 보호관련, 영양관리의 순으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 그리고 언어 및 지적발달 관련 영역은 가장 적은 수의 부모들만이 가장 중요한 보육프로그램의 내용이라고 응답하였다. 이와는 매우 대조적으로 교사들은 부모가 자녀의 정서적인 안정과 애정 다음으로 지적발달 관련 영역, 안전과 보호 관련 영역 순으로 중요하게 여긴다고 지각하였다. 이러한 부모와 교사 간의 차이는 부모들이 보육서비스를 이용하는 이유에서 나타난 부모-교사 간 차이와 함께 이해될 수 있다. 즉, 부모들은 자녀를 돌보아줄 대리모로서 보육서비스를 선택하며 따라서 자녀의 정서적인 안정과 애정을 가장 중요하게 여긴다. 또한 또래와의 교제를 위해 보육서비스를 이용하기 때문에 자녀의 사회성 발달 역시 중요하게 여긴다고 해석할 수 있다. 반면, 교사들은 부모들이 자녀에게 전문적인 교육을 제공하기 위해 보육서비스를 이용한다고 지각하기 때문에 구체적인 프로그램 역시 언어 및 지적발달 프로그램을 중요하게 여길 것이라고 인식하는 것이다.

마지막으로 보육교사의 자질과 역할에 대한 부모의 기대를 조사한 결과, 부모들의 대다수가 영유아에 대한 관심과 사랑을 보육교사의 가장 중요한 자질로 응답하였다. 일반적으로 많은 보육관련 연구들은 보육환경 중 인적환경으로서의 교사의 중요성을 매우 강조한다(공인숙 외, 2005). 본 연구의 결과는 그러한 인적환경 중에서도 특별히 보육교사의 영유아에 대한 관심과 사랑이 가장 필요한 자질임을 제안한다. 따라서 교사들은 전문성을 위한 교육에 앞서 스스로 영유아에 대한 관심과 사랑을 가져야 하며 일상적인 활동에서 그러한 관심과 사랑을 키우고 표현하도록 노력해야 하겠다. 한편 본 연구에서 부모들은 보육교사의 역할 중 활동 및 일과수행자로서의 역할을 가장 중요한 교사의 역할로 응답하였으며, 상담자 및 조인자, 건강 및 영양관리자의 순으로 응답하였다. 그리고 이러한 부모의 기대를 교사들은 매우 정확하게 지각하고 있는 것을 알 수 있다.

보육서비스에 대한 부모의 기대와 함께 본 연구는 부모들의 보육서비스 이용만족도를 조사하였다. 먼저 전반적인 보육서비스 만족도를 교사관련 만족도, 보육환경 만족도, 보육프로그램 만족도의 세 가지 하위영역으로 분류하여 살펴본 결과, 부모들은 전반적으로 높은 만족도를 보고하였으며 이러한 높은 만족도는 선행연구(고경필, 2003; 박영아, 2006; 이종은, 2005; 이춘란, 1995; Britner & Phillips, 1995; Cryer et al., 2002)들의 결과와 일치한다. 영역별로는 보육환경 만족도가 가장 높았으며, 교사관련 만족도, 보육프로그램 만족도 순의 만족정도를 보였

다. 교사들은 이러한 부모의 만족도에 대해 전반적으로는 비슷하게 인식하고 있었으나 하위영역별로 다소 차이를 보였다. 즉, 교사관련 만족도에서는 교사들이 부모의 만족정도를 낮게 인식하고 있었으며, 반대로 보육프로그램 만족도에서는 교사들이 부모의 만족정도를 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

부모들의 보육서비스 만족에서 교사관련 만족도가 높았던 점은 앞서 설명한 보육교사의 자질과 역할에 대한 부모-교사 간 지각 일치도로 이해할 수 있다. 즉, 부모와 교사들은 모두 영유아에 대한 관심과 사랑을 보육교사의 가장 중요한 자질로 응답하였고 보육교사의 역할 중 활동 및 일과수행자로서의 역할을 가장 중요한 교사의 역할로 응답함으로써 교사의 자질과 역할에 대한 인식에서 일치를 보였다. 이러한 부모-교사 간의 일치는 부모의 교사관련 만족도를 높이는 요인으로 이해될 수 있다 (Britner & Phillips, 1995). 부모의 보육 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 Britner와 Phillips(1995)는 부모의 보육만족을 가장 잘 예측하는 변인이 구체적인 보육특성에 대한 부모와 제공자의 의견일치 정도라고 보고하였다. 이와 같은 맥락에서 볼 때, 아마도 교사의 자질과 역할에 대한 부모의 기대를 정확하게 파악하고 있는 교사들은 부모의 기대와 요구에 맞는 역할을 수행하기 위해 더욱 노력할 확률이 크며, 이는 결과적으로 부모들의 교사관련 만족도를 높이는 원인이 되었을 가능성이 있다.

다음으로 보육프로그램의 구체적인 내용에 대한 부모의 만족도를 살펴본 결과에 의하면, 부모들은 언어 및 지적발달 프로그램에 대한 만족점수를 가장 낮게, 생활습관 형성 프로그램에 대한 만족도를 가장 높게 보고하였다. 그리고 이러한 부모들의 만족정도에 대해 교사들은 다소 다르게 지각하고 있었는데, 지적발달 프로그램의 경우 교사들은 부모의 만족정도를 더 낮게 지각하였으며 안전과 보호관련 프로그램의 경우는 더 높게 지각하였다. 부모와 교사의 이러한 지각차이는 보육프로그램의 개발과 운영에 부모의 만족도를 반영하고 활용하는 데에 매우 중요한 정보를 제공한다. 보육프로그램에 대한 부모의 만족도만을 고려할 때에는 부모의 만족점수가 가장 낮은 언어 및 지적발달 프로그램에 더 많은 관심과 보완이 필요하다고 말할 수 있으며, 생활습관 형성프로그램의 경우 높은 만족도는 결과의 활용측면에서 상대적으로 낮은 관심을 필요로 할 수 있다. 그러나 부모와 교사의 만족도 지각차이를 함께 고려할 때에는 결과의 적용범위가 달라질 수 있다. 즉, 단순히 부모의 만족점수가 낮은 언어 및 지적발달 프로그램보다는 오히려 부모의 만족이 낮음과 동시에 부모와 교사 간의 지각에 차이가 나타나는 안전 및

보호관련 프로그램에 가장 먼저 관심을 갖는 것이 보육서비스 프로그램의 질을 효과적으로 향상시키고 더불어 부모의 만족도를 높일 수 있는 실제적인 방안이라고 하겠다. 물론 언어 및 지적발달 프로그램의 경우 가장 낮은 만족도 점수를 보였기 때문에 이 또한 보완되고 향상되어야 할 프로그램일 수 있겠으나 부모들의 요구나 만족정도에 대해 서비스 제공자인 교사가 어느 정도 인지하고 있다는 사실은 다른 프로그램에 비해 향상 가능성을 이미 가지고 있다고도 볼 수 있다. 따라서 무조건 부모의 만족도가 낮은 프로그램보다는 프로그램을 직접 개발하고 보완하는 교사들이 잘못 지각하고 있는 부분에 대해 더 관심을 가지는 것이 중요하며 본 결과는 그러한 구체적인 정보를 제공한다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 제한점을 바탕으로 후속연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 지금까지 국내에서 수행되어진 보육요구와 만족도에 대한 연구들을 바탕으로 이제는 그러한 요구와 만족도를 보육서비스 상황에 적용하는 것에 연구의 초점이 맞춰져야 할 것이다. 후속연구에서는 부모들의 요구와 만족에 대한 조사를 넘어, 그러한 요구와 만족이 보육서비스 현장에서 얼마만큼 수용되고 있는지, 그리고 실제로 어떻게 적용되고 있는지를 연구할 수 있을 것이다. 본 연구는 부모들의 기대와 이용만족에 대한 교사들의 지각정도만을 살펴보았으나, 교사들이 부모의 기대와 만족정도를 다소 다르게 지각하고 있다는 본 연구의 결과를 바탕으로 그 차이를 좁힐 수 있는 전략들에 대해 연구되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 부모들의 전반적인 보육기대와 만족도를 알아보는 것에 연구의 초점을 두어 연구대상자의 인구통계학적 특성에 따라 구분하여 분석하지 않았다는 제한점을 갖는다. 비록 본 연구의 예비분석 시 아버지에 의한 응답과 어머니에 의한 응답 간에 대부분의 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았고 이를 바탕으로 이후의 본분석에서 부모의 응답을 통합하여 교사와 비교하였으나, 보육시설을 이용하는 이유 등과 같이 부와 모의 응답에 차이가 있었던 변인에 대해서는 보다 세분화된 비교분석이 요구된다고 하겠다. 뿐만 아니라 본 연구는 보육시설 유형을 민간보육시설에 한정하여 연구하였다는 제한점을 갖는다. 앞서 살펴본 바와 같이 선행 연구들에서는 부모들의 사회인구학적 특성과 보육기관의 유형 등에 따라 부모의 보육기대와 만족에 차이가 있다고 보고하기도 한다. 비록 이러한 결과가 선행연구들에서 일관성을 보이지는 않지만, 보다 정확한 특성별 유형별 차이를 파악하기 위하여 후속연구에서는 연구대상자의 특성에 따라 분류하여 보육만족도의 차이를 분석할 필요가 있으며, 보육시설의 유형 역시 국공립, 직장, 민간, 가

정 등 다양한 종류를 연구에 포함시켜야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 부모와 교사간의 보육관련 중요도의 일치가 부모의 높은 만족도와 관련이 있다는 선행연구의 가설을 간접적으로 증명하는 자료를 제공했다고 할 수 있다. 따라서 후속연구에서는 이러한 부모-교사의 지각일치나 부모-교사 자신들의 보육가치관의 일치가 부모의 보육만족도에 영향을 주는지에 대한 보다 정확한 경로를 분석하는 연구가 진행될 수 있을 것이다.

본 연구는 보육서비스의 질적인 향상을 위해 선행연구들에서 다루었던 부모의 보육요구와 만족도에 대한 연구를 보육서비스 상황에 적용하여 실제로 그러한 정보들이 보육교사들에게 어떻게 지각되고 있는지를 파악하였다. 본 연구의 결과는 보육교사들에게 부모의 보육기대와 만족정도를 정확히 파악하는 것이 보육프로그램 개선에 더욱 구체적이고 유용한 자료를 제공한다는 점을 시사한다. 본 연구는 구체적으로 부모들의 보육기대와 만족도의 어떤 부분들이 현장에서 정확히 지각되고 있는지에 대한 정보와 그것을 적용하기 위해 실제 어떠한 부분에서의 관심과 노력이 필요한지에 대한 정보를 제공하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다. 보육서비스와 관련된 모든 연구의 궁극적인 목적은 단순히 정보와 지식을 추구하는 것이 아니라 발견한 정보를 적용하는 데에 있다. 본 연구는 그러한 정보의 적용여부를 확인하고 그 방향을 제시하였다는 점에서 가치가 있다고 하겠다.

주제어 : 보육시설이용, 부모의 보육기대, 부모의 보육만족도, 부모-교사간의 지각차이

## 참 고 문 헌

- 고경필(2003). 보육시설 실내·외 환경에 대한 만족도와 중요성의 인식정도: 학부모, 보육교사의 차이를 중심으로. 대한가정학회지, 41(2), 141-153.
- 고문영(2001). 유아교사의 역할수행에 대한 교사와 학부모의 인식조사. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 공인숙·한미현·김영주(2005). 보육학개론. 교육과학사.
- 김경애(2001). 보육교사의 역할수행에 관한 부모와 교사의 인식 비교연구. 강남대학교 석사학위논문.
- 김주미(1996). 보육서비스가 취업모의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 노동부(2002). <http://www.molab.go.kr>
- 문혁준(2004). 취업모와 비취업모의 양육스트레스. 대한가정학회지, 42(11), 109-122.
- 박성연, 임미리(2002). 취업모의 직업관련 특성, 탁아기관의 질 및 심리적 안녕감이 양육행동에 미치는 영향. 한국가정관리학회지, 20(2), 57-68.
- 박영아(2006). 바람직한 보육프로그램 개발을 위한 기초조사: 어머니의 요구를 중심으로. 한국생활과학회지, 15(1), 55-69.
- 안선희(2005). 취업모의 보육서비스 만족 및 사회적 지원이 심리적 복지에 미치는 영향. 유아교육학논집, 9(4), 311-327.
- 안지연·안옥희·박인전(1997). 아동보육 및 교육관련시설에 대한 어머니의 만족도. 새마을·지역개발연구, 23, 125-148.
- 여성가족부 보육통계(2005). <http://www.mogef.go.kr>
- 윤복남(2001). 직장보육시설 운영유형과 부모의 탁아만족 및 요구에 관한 연구. 영유아교육연구, 4, 127-149.
- 이기숙·박은혜·김희진(2002). 취업여성 자녀를 위한 탁아시설 확충. 노동부 연구보고서.
- 이은혜·최혜영·박주희(2003). 어린이집 프로그램에 대한 부모 관점의 평가. 유아교육연구, 23(3), 241-259.
- 이은희(1995). 어린이집에 대한 학부모의 욕구도 조사. 동국대학교 석사학위논문.
- 이종은(2005). 천안·아산지역 보육시설에 대한 부모의 인식, 만족도, 보육 요구에 관한 연구. 한국영유아보육학, 41, 111-136.
- 이춘란(1995). 가정보육시설의 운영실태 및 부모의 요구에 관한 연구: 충청북도 청주시를 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 전춘애(1999). 어머니의 보육시설 질적 기준에 대한 만족도와 중요도 인식정도. 한국영유아보육학회지, 17, 687-714.
- 정옥분(2006). 아동발달의 이해. 서울: 학지사.
- 채영란·정효정(2005). 영아보육프로그램에 대한 어머니의 요구. 유아교육학논집, 9(1), 239-256.
- 최수아(2005). 직장보육시설 보육교사의 역할수행에 관한 교사 및 학부모의 인식조사 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- Eogat, G. A., & Gensheimer, L. K. (1986). Discrepancies between the attitudes and actions of parents choosing day care. *Child Care Quarterly*, 15, 159-169.
- Britner, P. A., & Phillips, D. A. (1995). Predictors of parent and provider satisfaction with child day care dimensions: A comparison of center-based and family child day care. *Child Welfare*, 74(6), 1135-1148.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Cho, B. K., & Saracho, O. N. (1997). The development of the

- Early Childhood Teacher's Role Rating Scale in Korea. *International Journal of Early Childhood Education*, 2, 19-36.
- Cryer, D., Tietze, W., & Wessels, H. (2002). Parents' perceptions of their children's child care: A cross-national comparison. *Early Childhood Research Quarterly*, 17, 259-277.
- Fuqua, R. W., & Labensohn, D. (1986). Parents as consumers of child care. *Family Relations*, 35, 295-303.
- Greenberg, E., & O'Neil, R. (1990). Parents' concern about their child's development: Implications for fathers' and mothers' well-being and attitudes toward work. *Journal of Marriage and the Family*, 52(3), 621-635.
- Hofferth, S. L., Brayfield, A., Deich, S., & Holcomb, P. (1991). *The national child care survey, 1990*. Washington DC: Urban Institute Press.
- Howe, C., Foot, H., Cheyne, B., Terras, M., & Rattray, C. (1999). What do parents really want from preschool education. In V. Wilson & J. Ogden-Smith (Eds.), *Preschool educational research linking policy with practice* (pp. 58-73). Edinburgh, UK: Scottish Office Education and Industry Dept.
- Johansen, A. S., Leibowitz, A., & Waite, L. J. (1996). The importance of child-care characteristics to choice of care. *Journal of Marriage and the Family*, 58, 759-772.
- Katz, L. (1994). Perspectives on the quality of early childhood program. *Phi Delta Kappan*, 76(3), 200-205.
- Mitchell, A., Cooperstein, E., & Lerner, M. (1992). *Child care choices, consumer education, and low-income families*. NY: National Center for Children in Poverty.
- Peter, D. L., & Kontos, S. (1987). Continuity and discontinuity of experience: An intervention perspective. *Annual Advances in Applied Developmental Psychology*, 2, 1-16.
- Peyton, V., Jacobs, A., O'Brien, M., & Roy, C. (2001). Reasons for choosing child care: Associations with family factors, quality, and satisfaction. *Early Childhood Research Quarterly*, 16(2), 191-208.
- Rassin, G. M., Beach, P. S., McCormick, D. P., Niebuhr, V. N., & Weller, S. (1991). Health and safety in day care: Parental knowledge. *Clinical Pediatrics*, 30, 344-349.
- Rodd, J., & Milikan, J. (1994). Parental perceptions of early childhood services for preprimary children in Australia. *Early Child Development and Care*, 101, 89-100.
- Shpancer, N. (2006). The effects of daycare: Persistent questions, elusive answers. *Early Childhood Research Quarterly*, 21, 227-237.

(2006. 06. 30 접수; 2006. 10. 31 채택)