

The Development of a Client Satisfaction Questionnaire on Multicultural Family Support Services

Kyoung Eun Kim¹, Jung Ha Lim², Bogchong Kang³, Eun Young Jo⁴

Department of Child Welfare, Namseoul University, Cheonan, Korea¹

Department of Home Economics Education, Korea University, Seoul, Korea²

Department of Multicultural Family Bureau, Korean Institute for Healthy Family, Seoul, Korea³

Department of Home Ecology, Korea University, Seoul, Korea⁴

다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도 개발

김경은¹, 임정하², 강복정³, 조은영⁴

남서울대학교 아동복지학과¹, 고려대학교 가정교육과², 한국건강가정진흥원³, 고려대학교 생활과학과⁴

Objective: The purpose of this study was to develop and examine the psychometric properties of the Client Satisfaction Questionnaire on multicultural family support services.

Methods: The Client Satisfaction Questionnaire was designed to address key elements of the client's satisfaction with the services (i.e., family education, gender equality education, human right education, and social integration education) provided for multicultural families. The nationwide data were collected from 5,335 clients who participated in family education, 4,582 clients who participated in gender equality education, 4,777 clients who participated in human right education, and 5,547 clients who participated in social integration education at the multicultural family support center.

Results: In general, the psychometric properties of the Client Satisfaction Questionnaire were satisfactory. Specifically, social validity was supported by 13 professors and local multicultural service center professionals and construct validity was tested and confirmed using a series of exploratory and confirmatory factor analyses. The split-half reliability and internal consistency of the questionnaire were also highly acceptable.

Conclusion: The sound psychometric properties of the Client Satisfaction Questionnaire indicates that the it can be a useful tool for evaluating client satisfaction with the services provided by multicultural family support centers.

Keywords: multicultural family support service, Client Satisfaction Questionnaire, psychometric property, scale development

서론

우리나라의 경우 농촌 남성의 국제결혼이 급증하면서 2000년

대 후반부터 다문화가족이 증가하기 시작하였다(H.-W. Kim & Lim, 2012). 정부는 이들의 적응을 도모하기 위한 서비스를 제공하기 위해 범부처 차원에서 '여성결혼이민자 가족의

Corresponding Author: Jung Ha Lim, Dept. of Home Economics Education, Korea University, 45, Anam-ro, Seongbuk-gu, Seoul, Korea
E-mail: jhlim@korea.ac.kr

©The Korean Association of Child Studies
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

사회통합 지원방안'을 마련하였다. 결혼이민자가족의 사회문화적 적응 지원체계 구축을 위해 2006년부터 시·군·구별로 21개소의 '결혼이민자가족지원센터'를 지정하여 운영한 이후, 2008년 다문화가족지원법 제정에 따라 '다문화가족지원센터'로 명칭을 변경하였고, 2015년 현재 217개소의 다문화가족지원센터를 운영하고 있다(Ministry of Gender Equality and Family [MOGEF], 2015; Moon, Choi, & Seo, 2009). 다문화가족지원센터는 상대적으로 짧은 기간에 큰 성장세를 보이고 있다(H. Kim, 2015).

다문화가족지원센터는 다문화가족지원법(2016. 6. 2. 법률 제13536호) 제6조 제1항에 따라 "국가 및 지방자치단체는 결혼이민자 등이 대한민국에서 생활하는 데 필요한 기본적 정보를 제공하고, 사회적응 교육과 직업교육 훈련 등을 받을 수 있도록 필요한 지원을 할 수 있다."는 근거를 두고 설립되었다. 이에 다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 가족 및 자녀 교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공함으로써 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원을 도모하는 데 그 목적을 두고 있다(MOGEF, 2015).

다문화가족지원센터 설립 이래 사업의 기본 방향 및 목적은 거의 변화하지 않았지만, 다문화가족지원센터에서 이루어지는 사업의 내용은 사회적, 정책적 요구에 따라 조금씩 변화하였다. 2012년의 경우 다문화가족지원센터의 사업영역은 크게 기본사업과 특성화 사업으로 분류되어 기본사업에는 한국어교육, 가족통합교육, 취업연계지원, 자조모임, 개인·가족상담이 포함되었고, 특성화사업에는 방문교육서비스, 자녀언어발달지원, 언어영재교실, 통·번역서비스 등이 포함되었다(MOGEF, 2012). 하지만 2014년부터 다문화가족지원센터에서 이루어지는 사업 중 기본사업에 포함되었던 한국어교육 사업은 별도로 분리되었고, 2015년부터 이중언어 가족환경조성 사업은 기본사업에 포함되었다.

특히 2015년에는 다문화가족지원센터에서 이루어지는 사업이 재조직되었다. 2014년까지 이루어졌던 다문화가족통합교육, 다문화가족 취업연계 및 교육지원, 상담, 다문화가족 나눔봉사단, 다문화가족 자조모임, 홍보 및 정보제공 등의 사업이 2015년 가족, 성평등, 인권, 사회통합, 상담, 홍보 및 자원연계 등의 사업으로 개편되었다. 2015년 개편된 사업영역을 살펴보면, 기존의 가족교육과 부모자녀교육은 '가족교육'영역으로 변경되었고, 기존의 배우자 부부교육은 부부 및 가족 간의 성평등 인식을 강조하는 '성평등교육'영역으로 변경되었고, 기존의 다문화이해교육은 인권감수성 향상을 강조하는 '인권

교육'영역으로 변경되었으며, 취창업교육과 문화사업은 '사회통합교육'영역으로 통합되었다. '상담'과 '홍보 및 자원연계'영역은 그대로 유지되었다.

사업의 내용과 중요성을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 가족교육은 가족 간 소통을 통한 믿음과 사랑 증진, 올바른 부모역할에 대한 이해 증진, 다문화가족 내 이중언어 사용 활성화를 통한 가족 내 소통증진 및 다문화 정체성 함양에 초점을 둔 내용들로 구성된다. 가족교육은 다문화가족지원센터에서 가장 이용률이 높은 프로그램일 뿐 아니라 결혼이주여성들의 적응에 있어 기저가 되는 사업으로 그 중요성을 갖는다. 일례로 다문화가족지원서비스가 결혼이주여성의 결혼생활 효능감에 미치는 영향을 알아본 연구(H.-W. Kim & Lim, 2012)에 따르면, 다문화가족지원센터 프로그램에 자주 참여한 경우, 직접 다문화가족지원센터를 방문하여 프로그램에 참여하는 경우, 그리고 가족이 함께 프로그램에 참여하는 경우에 결혼이주여성의 결혼생활에 대한 자신감이 더 높아지는 것으로 나타났다.

성평등교육은 부부간, 가족 구성원 간의 성평등 인식을 높이고, 부부간의 이해와 신뢰 형성에 초점을 둔 내용으로 구성된다. 결혼이주여성의 경우 가족관계 중 남편으로부터 가장 스트레스를 많이 받고 그 다음으로 시부모, 자녀 순이며 결혼이주여성이 가족관계에 대한 스트레스가 높을수록 사회통합 수준이 낮아진다는 연구(K. O. Kim, 2010)를 고려해볼 때 민주주의적 가치관에 입각하여 부부간의 올바른 이해를 도모할 수 있는 성평등 교육은 더욱 강화되어야 하는 사업 중 하나로 볼 수 있다.

인권교육은 다문화가족의 인권의식을 높이고, 인권침해문제가 발생했을 때 보호하거나 구제할 수 있는 방법을 습득하는 데 초점을 둔다. 다문화에 대한 홍보 및 인식 개선 사업을 통해 다문화에 대한 긍정적인 인식은 조금씩 확대되고 있지만, 다문화가족의 가정 내 폭력은 여전히 줄어들지 않고 있는 실정이다. 특히 다문화가족 여성들의 상담통계를 살펴보면, 가정폭력, 가족문제, 부부갈등이 가장 많은 비중을 차지한다. 또한 이주여성의 폭력 경험을 살펴보면, 물리적 구타 외에도 출신국 나라에 대한 비하와 무시, 인종차별적 대우, 경제적 갈등, 무관심과 방임 등 다양한 형태의 폭력에 노출되고 있는 것으로 나타났다(Hwang, 2015). 이는 다문화가족의 결혼이주여성들이 다양한 인권침해를 경험하고 있으며, 이를 적극적으로 예방하기 위해 인권교육을 보다 강화해야 할 필요가 있음을 의미한다.

사회통합교육은 사회통합을 위해 사회구성원으로서의 권

리와 의무, 책임에 대한 지식과 태도를 높이는 데 초점을 둔다. 다문화가족지원센터에서는 다문화가족들이 단일문화가족들과 함께 나누고 어울릴 수 있는 공동체를 형성하고, 취업을 위한 준비 과정으로 자신의 능력을 계발함으로써 취업으로 연계될 수 있게끔 지원한다. 특히 다문화 자조모임은 결혼이주여성의 임파워먼트를 강화하는데 도움이 되는 것으로 보고되었다(Lee & Kim, 2013).

이처럼 다문화가족지원센터 사업이 재구성 되었을 뿐 아니라 다문화가족지원센터의 지원대상도 확대되었다. 지원대상이 기존의 '다문화가족'에서 2014년부터는 '다문화가족 등'으로 확대됨에 따라, 지원대상에 다문화가족지원센터를 이용하는 결혼이민자, 배우자, 시부모, 자녀(중도입국 자녀 포함), 친인척, 외국인근로자, 외국인유학생, 북한이탈주민 등이 포함되었다. 요컨대 사업의 영역이 변화됨에 따라 각 사업의 목표와 내용이 조금씩 변화되고 특히 사업대상이 확대됨에 따라 다문화가족지원센터 사업의 성과 및 이용자 만족도를 타당하게 측정할 수 있는 도구 개발의 필요성이 증가하였다.

이용자 만족도는 사회복지서비스의 질을 평가하기 위한 주요한 방법으로 사용되고 있다(Attkisson & Greenfield, 1996). 사회복지시설기관의 서비스 전달결과를 측정하기가 쉽지 않고, 다른 방법에 비해 소비자 만족도를 중심으로 평가하는 방법이 간편하기 때문이다. 만족도라는 것은 기대와 지각 간의 비교라고 볼 수 있는데(Kerssens & Yperen, 1996), 만약 개인이 지각하는 것이 그들의 기대를 충족시키거나 기대를 넘어선다면 만족한 것이다. 이용자 만족도(client satisfaction)란 이용자들이 제공된 서비스에 대해 얼마나 만족한 결과를 가지게 되는지를 확인하는 것이다(Choi & Ryu, 2006). 이용자 만족도는 다차원적 개념으로 여겨지고 있는데(McMurtry & Hudson, 2000; Reid & Gundlach, 1984), 일반적으로 서비스 이용과정에 대한 만족도와 서비스 결과에 대한 만족도로 구분될 수 있다(Korean Institute for Healthy Family [KIHF], 2012). 이용자 만족도 평가는 제공된 서비스 및 특정 개입에 대한 이용자의 견해를 가장 직접적으로 표현하게 하는 방법 중 하나로서(Geron, 1998) 이용자 중심적인 방식으로 서비스를 개발하고 전달하기 위해 필요한 수단이다(Kapp & Propp, 2002). 서비스는 서비스를 받는 사람의 만족도에 따라 그 성과가 결정된다는 인식하에 공공서비스에 대한 만족도 평가가 큰 관심을 불러일으키고 있다(K. H. Park & Cheong, 2001).

평가는 성과 정보의 창출, 추진된 정책의 수정이라는 중요한 기능을 갖는다(Song & Park, 2011). 평가를 통해 기존에 제공되는 프로그램이 제대로 수행되고 있는지를 파악할 수 있을

뿐 아니라 평가결과를 토대로 제공된 프로그램의 내용 및 운영에 관해 반성해보는 기회를 가짐으로써 적절치 못했던 부분을 개선하는 기초자료로 활용할 수 있다. 이처럼 평가의 주요한 기능을 고려해 볼 때, 다문화가족지원센터에서 이루어지는 다양한 프로그램에 대해 제대로 평가함으로써 이후 프로그램 설계 및 운영에 도움을 얻을 수 있다.

이처럼 객관적이고 신뢰성 있는 만족도 척도 개발의 필요성에 따라 다문화가족지원센터 이용자들의 만족도를 측정할 수 있는 타당하고 신뢰로운 척도를 개발하기 위한 연구(KIHF, 2012)가 실시되었고, 그 결과 2012년에는 다문화가족지원센터에서 이루어지는 여러 사업들에 공통적으로 적용할 수 있는 진행과정 만족도 척도, 한국어교육의 효과에 관한 단일요인으로 구성된 한국어교육 만족도 척도, 취창업교육의 효과에 관한 단일요인으로 구성된 취창업교육 만족도 척도, 가족통합교육의 효과에 관한 단일요인으로 구성된 가족통합교육 만족도 척도, 문화사업의 효과에 관한 단일요인으로 구성된 문화사업 만족도 척도를 개발하였다. 각 사업의 척도들은 사업의 목표 및 내용이 잘 반영된 타당하고 신뢰로운 척도인 것으로 나타났다.

또한 2013년에는 다문화가족지원센터의 각 사업별 특성이 반영된 만족도 측정도구를 개발하였다. 가족통합교육사업과 문화사업의 경우, 각 사업 안에 다양한 세부사업을 포함함에 따라 기 개발된 만족도 지표 이용 시 이용자 만족도를 측정하기 어려운 부분들이 발견되었다. 이로 인해 각 사업이 어느 정도의 추진목적을 달성했는지 파악하기 어려우며 또한 새로운 사업 적용 시 평가의 환류가 이루어지지 않는 문제점들이 드러남에 따라, 가족통합교육사업(가족교육, 배우자 부부교육, 부모자녀교육, 다문화이해교육)과 문화사업(다문화가족 나눔봉사단, 다문화가족 자조모임)을 영역별로 세분화하여 객관적이고 신뢰로운 결과를 도출할 수 있는 만족도 지표를 개발하였다(K. E. Kim, Lim, Min, Kim, & Kang, 2013; KIHF, 2012).

하지만 2015년 다문화가족지원센터의 사업 영역이 개편됨에 따라, 2014년까지 센터에서 활용하고 있는 이용자 만족도 척도로는 새롭게 개편된 영역의 특수성을 반영하지 못하는 부분이 있어 사업의 기대효과나 성과를 적절히 측정하지 못하는 문제점이 나타났다. 이에 본 연구에서는 2015년 개편된 다문화가족지원센터 사업 영역에 맞게 다문화가족지원사업 이용자들의 실제적인 만족도를 측정할 수 있는 객관적이고 신뢰로운 측정도구를 개발하고자 한다. 부차적으로 다문화가족지원센터의 이용자 특성에 따른 만족도 수준을 파악함으로써 다문화가족지원센터 사업을 수정, 보완하고 새로운 계획을 수립하

는 데 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다. 이에 따른 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1

사업별 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도는 어떤 요인으로 구성되는가?

연구문제 2

사업별 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도의 타당도 및 신뢰도 증거는 적절한가?

연구문제 3

다문화가족지원센터 이용자 만족도의 일반적인 경향은 어떠한가?

연구방법

연구대상 및 연구절차

본 연구대상은 2015년 다문화가족지원센터 이용자로서 216개 다문화가족지원센터에서 제공하는 프로그램에 참여한 사람들이다. 2015년 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도 개발 절차와 각 단계별 연구대상의 수는 다음과 같다. 첫 번째 단계에서는 2015년 다문화가족지원센터의 사업 내용과 기존에 개발된 다문화가족지원센터 사업별 만족도 척도 관련 문헌을 고찰하여 본 연구의 기본 방향을 설정한 후 예비문항을 구성하였다. 이용자 만족도 척도는 크게 진행과정 만족도와 교육효과 만족도로 구분되는데, 다문화가족지원센터에서 제공되는 서비스 진행과정의 경우 큰 변화가 없었기 때문에 프로그램 진행 장소, 프로그램에 대한 접근성, 프로그램 진행 시간, 프로그램 진행강사, 프로그램 준비도를 평가하는 5문항을 그대로 유지하였다. 하지만 교육효과 만족도 척도의 경우 교육의 목적과 내용이 달라짐에 따라 세부적인 효과성에 대한 내용들이 추가되거나 이전의 유사한 문항들이 하나로 합쳐졌다. 설문지 문항의 수가 너무 많을 경우, 응답자의 반응이 적절하지 않을 수 있다는 점을 고려하여 최종 문항 수는 10개 내외를 유지하고자 하였다. 가족교육 영역의 경우 기존의 가족교육과 부모자녀교육 척도를 최대한 유지하되 이번 척도부터는 결혼이주여성뿐 아니라 다문화가족구성원 모두가 평가할 수 있도록 문항을 개발하고자 하였다. 성평등교육영역의 경

우 보다 민주적이고 성평등적인 부부관계에 대한 문항들이 새롭게 추가되었다. 인권교육 영역의 경우 기존의 다문화이해교육 문항에 인간 존중 및 인간의 권리에 대한 내용이 보강되었다. 사회통합교육은 취업교육과 문화사업이 그대로 진행됨에 따라 소수의 문항만 변경되었다.

두 번째 단계(전문가 1차 협의)에서는 선행연구 및 다문화가족지원센터의 목표 및 기대효과를 토대로 도출된 1차 예비 문항에 대해 다문화 관련 교수 2명과 한국건강가족진흥원 다문화가족지원센터 담당자 3명을 대상으로 문항의 적절성을 검토하였다. 이를 통해 델파이조사를 위한 2차 예비 문항을 구성하였다.

세 번째 단계(전문가 2차 협의)에서는 수정된 2차 예비 문항을 가지고 전문가 집단을 대상으로 델파이조사(Delphi technique)를 실시하였다. 전문가 집단은 전국 분포 다문화가족지원센터 센터장 및 교육실무자 총 13명으로서, 이들은 기 개발된 문항에 대한 사회적 타당도를 평가하였다. 본 연구에 참여할 전문가 선정 기준은 전국 분포 각 지역별 다문화가족지원센터의 장으로서 실무경력 10년 이상인 자, 다문화가족지원센터의 팀장 이상의 직책을 가진 자로서 실무경력 10년 이상인 자, 교수인 경우 다문화가족지원센터장을 역임했거나 다문화 관련 연구 경력이 10년 이상인 자이다. 본 연구에 참여한 전문가는 경기, 전남, 강원 소재 다문화가족지원센터의 장으로서 실무경력 10년 이상인 자 3명, 서울, 대구, 경북, 경남, 전북, 전남 소재 다문화가족지원센터의 팀장 이상의 직책을 가진 자로서 실무경력 10년 이상인 자 8명, 교수의 경우 다문화가족지원센터장을 역임했거나 다문화 관련 연구 경력이 10년 이상이며 가족학 또는 아동학을 전공한 교수 2명으로서 이들에게 연구가 시작되기 전 본 연구 내용에 대해 안내하였고, 본 연구 참여에 대한 동의를 구하였다. 델파이조사를 위한 설문지는 각 사업별 문항에 대해 그 적절성을 표시하도록 구성하였다. 2015년 개정된 사업영역의 이용자 만족도를 측정하기 위해 반드시 포함되어야 할 내용으로서의 적절성은 1점(매우 적절하지 않다)에서 5점(매우 적절하다)의 범주 중 표시하도록 하였으며, 개방형 질문을 통해 그 외 추가할 문항이나 수정이 필요한 문항에 대해서도 의견을 구하였다.

네 번째 단계(전문가 3차 협의)에서는 델파이조사 결과를 토대로 도출된 응답 평균을 비교함으로써 문항의 적절성을 재검토하였다. 또한 추가 문항이나 문항 수정에 대한 내용도 검토함으로써 문항의 이해도와 적절성을 높이고자 하였다. 최종적으로 다문화가족지원센터 이용자인 다문화가족 구성원의 특성과 프로그램의 기대효과 및 만족도 평가지표의 내

용이 연결되는지를 확인하고 재설정하는 단계를 거쳐 최종 본조사 문항을 구성하였다.

다섯 번째 단계에서는 216개 다문화가족지원센터 이용자들을 대상으로 본조사를 시행하였다. 설문대상은 2015년 상반기동안 다문화가족지원센터에서 제공된 프로그램에 참여한 다문화가족이다. 표본의 대표성을 유지하기 위해 지역별, 국적별로 할당표집을 실시하였다. 본 조사는 2015년 8월부터 11월까지 진행되었으며, 조사기관의 훈련된 면접원이 다문화가족에게 설문지를 제공한 후 설문지와 관련하여 잘 이해가 되지 않는 사항들은 질문을 받아가며 진행하였다. 설문지는 12개국 언어로 번역되어 제공되었다. 본 조사는 전국분포 20개 지역 216개 다문화가족지원센터 이용자 6,431명으로, 가족교육 이용자 5,355명, 성평등교육 이용자 4,582명, 인권교육 이용자 4,777명, 사회통합교육 이용자 5,547명이 포함되었다. 본 조사 연구대상자의 일반적 특성은 Table 1에 제시된 바와

같다. 자료분석을 통해 척도의 신뢰도(내적 합치도와 반분신뢰도)와 타당도를 검증하였다.

여섯 번째 단계에서는 다문화가족지원센터 이용자 만족도 지표를 완성하였고, 이용자 특성에 따른 다문화가족지원센터 이용자 만족도를 살펴보았다.

자료분석

연구대상자의 일반적 특성 및 사업별 만족도 경향을 알아보기 위해 기술통계를 산출하였고, 사회적 타당도 검증을 위해 전문가 집단을 통해 델파이조사를 실시하였으며, 구성타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 실시하기에 앞서, 전체 표본을 SPSS의 무작위 표본 분할 방식을 이용해 두 개의 표본으로 분리하였다. 이 두 표본의 동질성을 검증한 결과, 두 표본

Table 1
General Characteristics of Participants

	Family education (n = 5,355)		Gender equality education (n = 4,582)		Human right education (n = 4,777)		Social integration education (n = 5,547)	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Gender								
Male	205	3.8	181	4.0	150	3.1	159	2.9
Female	5,150	96.2	4,401	96.0	4,627	96.9	5,388	97.1
Age (year)								
Under 20	19	0.4	14	0.3	15	0.3	17	0.3
20–29	2,085	38.9	1,865	40.7	1,938	40.6	2,182	39.3
30–39	2,153	40.2	1,809	39.5	1,905	39.9	2,250	40.6
Above 40	1,098	20.5	894	19.5	919	19.2	1,098	19.8
Nationality								
Korea	197	3.7	174	3.8	142	3.0	150	2.7
China	1,177	22.0	974	21.3	1,030	21.6	1,219	22.0
Vietnam	1,764	32.9	1,572	34.3	1,637	34.3	1,846	33.3
Philippine	827	15.4	743	16.2	775	16.2	882	15.9
Japan	383	7.2	277	6.0	300	6.3	408	7.4
Mongol	133	2.5	108	2.4	112	2.3	141	2.5
Thai	120	2.2	99	2.2	110	2.3	133	2.4
Uzbekistan	31	0.6	25	0.5	27	0.6	33	0.6
Cambodia	528	9.9	457	10.0	478	10.0	532	9.6
Russia	44	0.8	33	0.7	34	0.7	44	0.8
Nepal	74	1.4	55	1.2	59	1.2	79	1.4
Indonesia	29	0.5	25	0.5	28	0.6	35	0.6
Others	48	0.9	40	0.9	45	0.9	45	0.8

은 일반적 배경에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이 두 표본 중 하나는 탐색적 요인분석($n = 3,189$)에 활용하였고, 나머지 하나는 확증적 요인분석($n = 3,242$)에 사용하였다. 먼저, 각 사업 만족도 척도의 구성타당도를 검증하기 위해 첫 번째 표본을 이용해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis [EFA])을 실시하였다. 요인분석에 들어가기 전에 원상관행렬을 검토하고 KMO의 표본적절성 측정치, Bartlett의 구형성 검증 통계를 산출하여 요인분석에 적합한 자료인지 확인하였다. 요인분석은 고유분산을 중심으로 분석하는 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. 그런 후, 두 번째 표본을 이용한 확증적 요인분석을 통해 측정모형의 적합도를 평가하였다. 상대적합지수와 절대적합지수, 개념신뢰도와 분산추출지수를 모두 고려하였다. 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도의 신뢰도 검증을 위해, 하위영역별 내적 합치도 계수와 반분신뢰도를 산출하였다. 이상의 분석에는 PSW Statistics 18 (IBM Co., Armonk, NY)과 AMOS 18.0 (IBM Co., Armonk, NY)을 이용하였다.

연구결과

다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 척도의 구성

우선 2015년 다문화가족지원센터 이용자 만족도를 측정하기 위한 문항을 구성하기 위해 이용자 만족도와 관련된 여러 선행연구(Attkisson & Greenfield, 1996; K. E. Kim et al., 2013; KIH, 2012) 및 2015년 다문화가족지원센터 각 사업의 목표 및 기대효과를 분석하였고 이를 통해 1차 예비문항을 구성하였다. 2단계 전문가 검토에서는 다문화 관련 교수(가족학 또는 아동학 전공)와 다문화가족지원센터 사업담당자의 협의 하에 2012년, 2013년 다문화가족지원센터 이용자 만족도와 관련된 선행연구, 2015년 다문화가족지원센터 사업별 목적 및 기대효과를 토대로 2차 예비문항을 구성하였다.

3단계에서는 만족도 척도 2차 예비문항에 대해 다문화가족지원센터장, 다문화가족지원센터 사업담당자, 다문화 관련 연구를 10년 이상 수행한 가족학 또는 아동학 교수 등 13인을 대상으로 델파이조사를 실시하였다. 델파이조사를 통해 문항

의 적절성 검증 및 문항에 대한 수정 요구 사항, 추가 의견을 개진하였다. 델파이조사 결과, 가족교육문항의 적절성은 5점 리커트 척도에서 평균 3.11-4.60점 수준으로 전반적으로 양호한 것으로 나타났다. 가족교육 문항 중 문항의 적절성이 가장 높은 문항은 “(자녀가 있는 경우만) 자녀를 양육하는 데 필요한 정보를 얻을 수 있었다.”였다($M = 4.60, SD = .70$). 성평등교육 문항의 적절성은 한 문항을 제외하고 “아들과 딸에 대한 차별이 줄어들었다.”; $M = 2.63, SD = 1.06$) 5점 리커트 척도에서 평균 3.63-4.30점 수준으로 전반적으로 양호한 것으로 나타났다. 성평등교육 문항 중 문항의 적절성이 가장 높은 문항은 “가정에서 남편과 아내의 지위가 동등하다는 것을 알게 되었다.”였다($M = 4.30, SD = .82$). 인권교육문항의 경우 또한 문항 “서로의 문화에 대해 더 잘 이해하게 되었다.”; $M = 2.63, SD = 1.06$)을 제외하고 5점 리커트 척도에서 평균 3.50-4.45점 수준으로 전반적으로 양호한 것으로 나타났다. 인권교육 문항 중 문항의 적절성이 가장 높은 문항은 “모든 사람은 자신의 의견을 표현할 자유가 있음을 알게 되었다.”였다($M = 4.45, SD = .82$). 또한 몇몇 문항에 대한 수정 요구 및 추가 의견이 있어 이후 연구자들 간의 토의를 거쳐 문항을 수정하였다. 델파이조사를 통해 수정, 보완된 문항을 본 연구자 및 한국건강가정진흥원의 전문가 5명이 재검토하는 과정을 거쳐 최종 문항을 선정하였다.

이러한 전문가 자문을 통해 가족교육 영역의 경우 다소 내용이 겹쳐지는 1문항을 삭제하였고 (“[자녀가 있는 경우만] 아이의 몸이나 마음을 건강하게 키우기 위해 어떻게 해야 하는지 알게 되었다.” 문항 삭제), 성평등교육 영역의 경우 문항의 적절성이 떨어지는 문항을 삭제하였으며 (“아들과 딸에 대한 차별이 줄어들었다.” 문항 삭제), 기본적 태도보다는 행동적 변화를 묻는 질문형식으로 변화됨에 따라 문항 내용이 유사해진 문항은 삭제하거나 (“자녀양육은 부부가 함께 해야 하는 것임을 알게 되었다.” 문항 삭제) 내용을 수정하였다 (“[예비] 배우자와의 대화가 중요하다”는 것을 알게 되었다.”로 문항내용 수정). 인권교육의 경우 문항의 적절성 평균이 떨어지는 문항 (“우리 가족은 서로의 문화에 대해 더 잘 이해하게 되었다.” 문항 유지)이 있었으나 개념적으로 필요한 문항으로 평가되어 그대로 포함하였다.

4단계 전문가 검토에서는 델파이조사 결과를 토대로 본 연구의 연구자 및 한국건강가정진흥원 담당자 5인의 토의를 거쳐 문항의 적절성을 최종 검토한 후 본조사 문항을 확정하였다. 예비문항은 진행과정 만족도(5문항), 가족교육 효과만족도(10문항), 성평등교육 효과만족도(10문항), 인권교육 효과

만족도(9문항), 사회통합교육 효과만족도(18문항)으로 구성하였다. 다만 진행과정 만족도의 경우 각 사업에 공통적으로 적용되는 영역이므로, 동일한 문항으로 4가지 사업에서의 진행과정에 대한 만족도를 측정하였다.

다섯 번째, 본조사 결과를 토대로 다문화가족지원센터 이용자만족도 척도의 타당도와 신뢰도(내적 합치도)를 검증하였다. 공통영역은 프로그램 진행과정에 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. 가족교육 만족도 문항은 가족 간의 소통 및 신뢰 증진, 부모역할에 대한 이해 증진과 관련된 내용들로 구성되었다. 성평등교육 만족도 문항은 양성평등에 기초하여 부부간의 성평등 인식 고양 및 가족 간의 성평등 인식 고양, 부부간의 이해와 신뢰 증진과 관련된 내용들로 구성되었다. 인권교육 만족도 문항은 인권 의식 함양, 인권 침해 시 보호나 대처 방법 숙지와 관련된 내용으로 구성되었다. 사회통합교육 만족도 문항은 사회통합을 위해 사회구성원으로서의 권리와 의무, 책임에 대한 지식과 소양을 함양하는 것과 관련된 내용으로서 취업준비와 관련된 기초 소양 능력 향상, 취업과 관련된 기술 습득, 한국생활에서의 적응 능력 향상, 자조모임을 통한 정서적 지지, 봉사를 통한 지역사회참여 등과 관련된 내용들로 구성되었다.

다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 척도의 타당도 및 신뢰도

다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 척도의 사회적 타당도와 구성타당도를 살펴보았다. 사회적 타당도에 대한 내용은 “다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 척도의 구성”의 3단계 내용에 자세히 제시하였기 때문에 여기에서는 본 조사를 통한 다문화가족지원센터 이용자 만족도 척도의 구성

타당도 및 신뢰도 검증 결과를 제시하고자 한다.

진행과정 만족도 척도의 타당도와 신뢰도

진행과정 만족도는 각 사업마다 측정되었으나, 4가지 사업의 진행과정 만족도 척도에 대한 탐색적 요인분석 및 확증적 요인분석의 결과는 거의 유사했다. 따라서 본 연구결과에는 사업의 규모가 가장 큰 가족교육 진행과정 만족도 척도의 타당도와 신뢰도를 제시하였다.

진행과정 만족도 척도의 탐색적 요인분석결과, 1요인의 고유치가 4.22이고 1요인이 전체 분산의 84.43%를 차지하였다. 스크리 검사 및 요인의 해석가능성을 고려한 결과 단일요인이 적절한 것으로 판단되었다. 분석결과에 대해 연구자 및 전문가의 검토과정을 통해 최종 5문항을 선정하였고 최종 요인 부하량은 Table 2에 제시되어 있다. 또한 진행과정 만족도에 대한 확증적 요인분석 결과, 모형의 카이제곱값은 266.39 ($p < .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .98과 .98로, RMSEA값이 .12로 나타났다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타내(Figure 1) 해당 요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .95, 분산추출지수 .82). 진행과정 만족도 척도는 단일요인 총 5문항이며 프로그램의 진행과 관련된 요인으로서 프로그램 진행장소, 프로그램에 대한 접근성, 프로그램 진행시간, 프로그램 진행강사, 프로그램 준비도 측면에 대

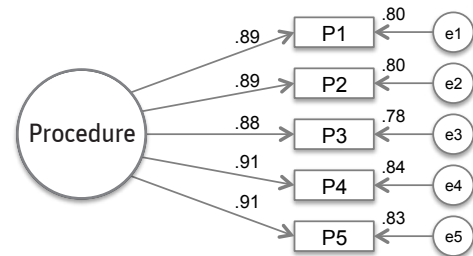


Figure 1. Confirmatory factor analysis for procedure.

Table 2
Factor Loadings for the Client Satisfaction Questionnaire on Procedure

	Factor
	1
4 The place is comfortable and clean.	.93
5 The place is easy to find because of its location.	.92
1 I had a full explanation of program in advance through the person in charge.	.92
2 The lecturer explained lucidly to me.	.91
3 I can use program whenever I want.	.91

한 내용으로 구성되었고, 총점이 높을수록 진행과정에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

진행과정 만족도 척도의 신뢰도를 살펴보면, Cronbach α 는 .95, 반분신뢰도는 .94로 나타났다.

교육효과 만족도 척도의 타당도와 신뢰도

가족교육 이용자 만족도 척도의 타당도와 신뢰도 가족교육 만족도 척도의 탐색적 요인분석결과, 1요인의 고유치가 8.01이고 1요인이 전체 분산의 80.10%를 차지하였다. 스크리 검사 및 요인의 해석가능성을 고려한 결과 단일요인이 적절한 것으로 판단되었다. 분석결과에 대해 연구자 및 전문가의 검토과정을 통해 최종 10문항을 선정하였고 최종 요인부하량은 Table 3에 제시되어 있다. 또한 가족교육 만족도에 대한 확장적 요인분석 결과, 모형의 카이제곱값은 1926.53 ($p < .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .94와 .94로, RMSEA값이 .12로 나타났다. CFI, TLI값은 .90 이상으로 양호한 것으로 나타났으나, RMSEA 값은 .10 이상으로 나타났다. 하지만 본 척도는 자녀가 있는 가족과 자녀가 없는 가족 모두에게 적용되는 이용자 만족도 척도인 점을 고려하여, 자녀가 있는 가정에게만 해당되는 문항들의 오차항 간의 상관을 적용한 모형으로 수정한 후 모형의 적합도를 측정하였다. 수정된 모형의 카이제곱값은 454.57 ($p < .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .98과 .98로, RMSEA값이 .07로 나타나 양호한 모형으로 밝혀졌다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타내(Figure 2) 해당 요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .97, 분산추출지수 .78). 가족교육 만족도 척도는 자녀양육에 대한

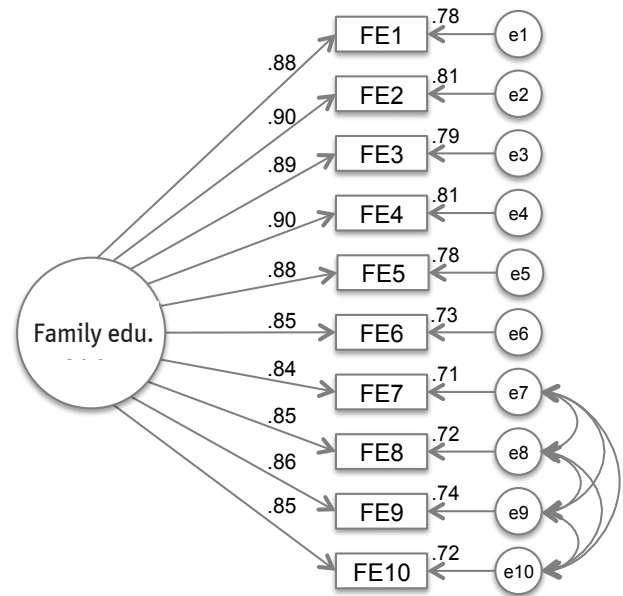


Figure 2. Confirmatory factor analysis for family education.

자신감, 가족관계의 강화, 가족 내의 갈등해결방법, 가족 간의 대화방법 등과 관련된 내용으로 구성되어 있고, 총점이 높을수록 가족교육에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

가족교육 만족도 척도의 신뢰도를 살펴보면, Cronbach α 는 .97, 반분신뢰도는 .95로 나타났다.

성평등교육 이용자 만족도 척도의 타당도와 신뢰도 성평등교육 만족도 척도의 탐색적 요인분석결과, 1요인의 고유치가 8.23이고 1요인이 전체 분산의 82.32%를 차지하였다. 스크리 검사 및 요인의 해석가능성을 검토한 결과, 단일요인이 적절한 것으로 판단되었다. 분석결과에 대해 연구자 및 전문가의

Table 3
Factor Loadings for the Client Satisfaction Questionnaire on Family Education

	Factor 1
9 (Respondents with at least a child) I am more capable of having a good understanding of my children.	.91
10 (Respondents with at least a child) I am more aware of how to put up a good behavior as a good parent.	.91
8 (Respondents with at least a child) I am more confident about raising and caring for my children.	.90
4 I began making efforts to have a better relationship with my family.	.90
2 I have a better understanding of my family.	.90
7 (Respondents with at least a child) I am more informed with ways to raise and care for my children.	.90
5 I am more informed about how to resolve any conflict or problems we face in our family.	.89
1 I am more aware of my role within the family.	.89
3 There's an increase dialogue between members of the family.	.88
6 I have more respect and understanding for my spouse country's culture increase such as Lifestyle, Language, Food, etc. (for mother in law, had respect daughter in laws country's culture)	.87

검토과정을 통해 최종 10문항을 선정하였고 최종 요인부하량은 Table 4에 제시되어 있다. 또한 성평등교육 만족도에 대한 확증적 요인분석 결과, 모형의 카이제곱값은 1335.71 ($p = .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .95와 .95로, RMSEA값이 .12로 나타났다. CFI, TLI값은 .90 이상으로 양호한 것으로 나타났으나, RMSEA 값은 .10 이상으로 나타났다. 본 척도는 부부간 관계개선 및 이해를 도모하는 문항과 부부간 성평등 인식증진과 관련된 문항으로 이루어져 있음을 고려하여, 부부간 성평등 인식증진과 관련된 문항들의 오차항 간의 상관을 적용한 모형으로 수정한 후 모형의 적합도를 측정하였다. 수정된 모형의 적합도 검증결과, 카이제곱값은 531.33 ($p < .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .98과 .98로, RMSEA값이 .07로 나타나 양호한 모형으로 밝혀졌다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타내(Figure 3) 해당 요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .97, 분산추출지수 .79). 성평등교육 만족도 척도는 배우자에 대한 이해와 배려, 남성과 여성의 동등한 역할, 가정 내 남편과 아내의 지위, 자녀 양육에 대한 책임, 가사 분담 등과 관련된 내용으로 구성되어 있고, 총점이 높을수록 성평등교육에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

성평등교육 만족도 척도의 신뢰도를 살펴보면, Cronbach α 는 .98, 반분신뢰도는 .96으로 나타났다.

인권교육 이용자 만족도 척도의 타당도와 신뢰도 인권교육 만족도 척도의 탐색적 요인분석결과, 1요인의 고유치가 7.37이고 1요인이 전체 분산의 81.91%를 차지하였고, 스크리 검사와 요인의 해석가능성 검토 결과 단일요인이 적절한 것으로

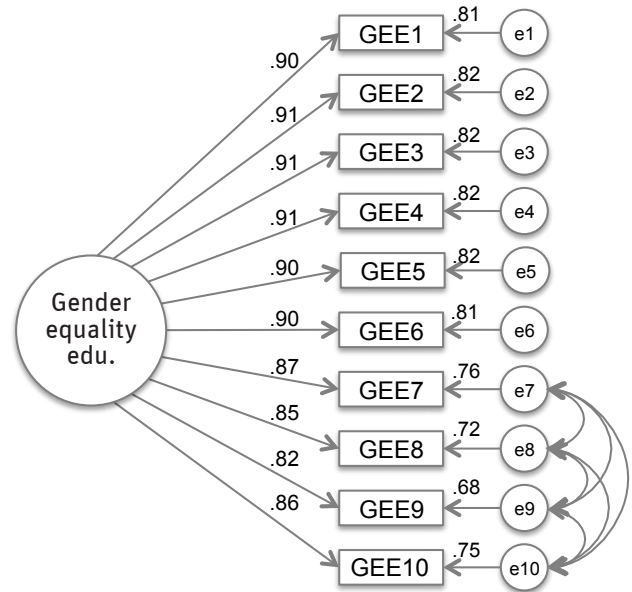


Figure 3. Confirmatory factor analysis for gender equality education.

로 판단되었다. 분석결과에 대해 연구자 및 전문가의 검토과정을 통해 최종 9문항을 선정하였고 최종 요인부하량은 Table 5에 제시되어 있다. 또한 인권교육 만족도에 대한 확증적 요인분석 결과, 모형의 카이제곱값은 750.49 ($p < .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .97과 .97로, RMSEA값이 .09로 나타나 본 모형은 양호한 모형으로 밝혀졌다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타내(Figure 4) 해당 요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념신뢰도 .97, 분산추출지수 .80). 인권교육 만족도 척도는 개인의 권리, 인종차별 및 성차별, 가정폭력, 신체적 학대 및 정신적 대, 다문화가족 관련 정책 및 법규 등과 관련된 내용으로 구성되어 있고, 총점이 높을수록

Table 4
Factor Loadings for the Client Satisfaction Questionnaire on Gender Equality Education

	Factor
	1
4 (To be) I realized that communication is very important tool between husbands and wives.	.92
6 (To be) I began playing an active role in resolving conflicts with my spouse.	.92
5 (To be) It is helpful to understand and appreciate spouse country's culture.	.91
3 (To be) I realized the need to keep a good etiquette between each other as a husband and wife.	.91
7 I am more aware we are equal at home as a husband and wife.	.91
2 (To be) I can put myself in the position of my spouse.	.91
10 I got to know that the father is also responsible for raising and caring for the children as much as the mother does.	.91
1 (To be) I began making efforts to have a better relationship with my spouse.	.91
8 My idea of a separate role between a man's role and a woman's role decreases.	.89
9 I realized that house hold chores are not only a woman's role, but for all members in the family.	.88

Table 5
Factor Loadings for the Client Satisfaction Questionnaire on Human Rights Education

	Factor
	1
6 I get to know I have a right of personal information and privacy protection.	.92
7 I get to know everyone has a freedom to express their opinion (expression).	.92
5 I get to know we are equal regardless of race, sex and age etc.	.91
9 I get to know how to cope with domestic violence.	.91
8 I get to know what physical and mental abuse is.	.91
4 It is helpful to solve difficulties (problems) I experienced as a member of multicultural families.	.91
2 I am more confident living as a member of a multicultural families in Korea.	.90
3 I get to know information related with government support or regulation (e.g., law, tax, economy etc.)	.89
1 We have a better understanding of each other's culture.	.88

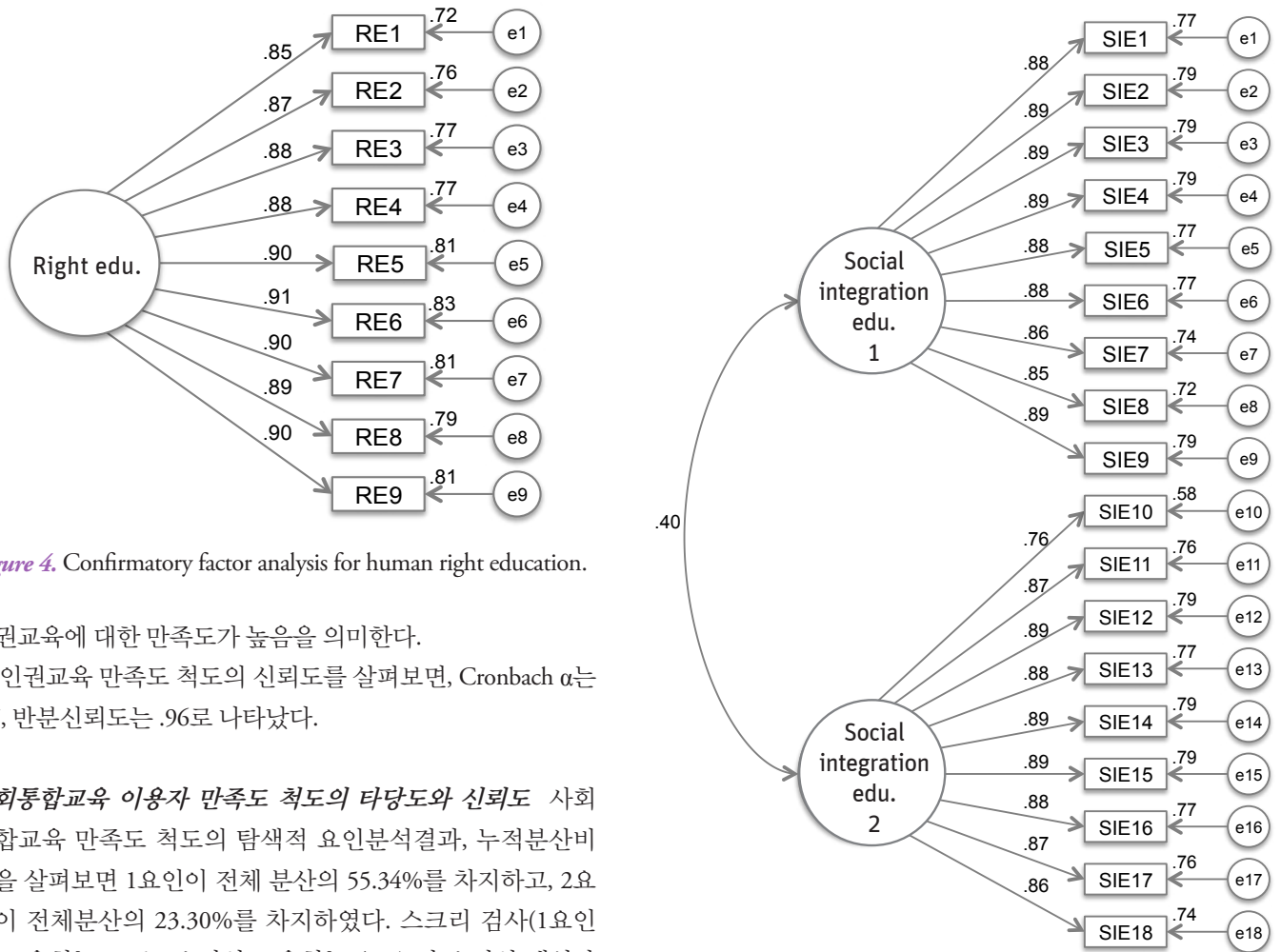


Figure 4. Confirmatory factor analysis for human right education.

인권교육에 대한 만족도가 높음을 의미한다.
 인권교육 만족도 척도의 신뢰도를 살펴보면, Cronbach α 는 .97, 반분신뢰도는 .96로 나타났다.

사회통합교육 이용자 만족도 척도의 타당도와 신뢰도 사회 통합교육 만족도 척도의 탐색적 요인분석결과, 누적분산비율을 살펴보면 1요인이 전체 분산의 55.34%를 차지하고, 2요인이 전체분산의 23.30%를 차지하였다. 스크리 검사(1요인의 고유치는 9.96, 2요인의 고유치는 4.19) 및 요인의 해석가능성을 고려하여 2요인이 적절한 것으로 판단하였고 분석결과에 대해 연구자 및 전문가의 검토과정을 통해 최종 18문항을 선정하였다. 이 두 요인의 총 설명분산은 78.64%였고, 최종 요인부하량은 Table 6에 제시되어 있다. 또한 사회통합교

Figure 5. Confirmatory factor analysis for social integration education.

육 만족도에 대한 확증적 요인분석 결과, 모형의 카이제곱값

Table 6
Factor Loadings for the Client Satisfaction Questionnaire on the Social Integration Education

	Factor	
	1	2
4 It is helpful to solve difficulties (problems) we are facing as married immigrants (multicultural families).	.88	.19
3 I feel comfort and relief from hardships in multicultural marriage.	.88	.18
5 I have more confidence as a member of multicultural family.	.87	.17
6 I am grateful for the help from other married immigrants (multicultural families).	.87	.19
2 I am more acquainted with other married immigrants (multicultural families).	.87	.17
9 I can participate actively in local community work.	.87	.20
1 I can share and exchange information when I meet other married immigrants (multicultural families).	.87	.16
8 I can promote the history and culture of my country to others.	.85	.20
7 I get to know about various cultures.	.85	.19
12 I learned how to introduce myself in relation to job recruitment.	.16	.89
14 I can learn what is basic etiquette at the work place.	.17	.89
15 It is helpful to understand working environment.	.19	.89
13 It is helpful to learn professional skills in relation to job recruitment.	.16	.88
16 The fear of getting a job has been reduced.	.17	.88
11 I was able to get the needed job information for me.	.17	.88
17 This program has helped in increasing my confidence for finding a job based on what I have learned from my country.	.16	.86
18 I get to know where and how can I get information about daily life (e.g., bank, district office, hospital etc.).	.17	.85
10 I know what vocation is suitable for me.	.39	.73

은 2007.41 ($p < .001$)로 나타났고, CFI, IFI값이 .97과 .97로, RMSEA값이 .07로 나타나 본 모형은 양호한 모형으로 밝혀졌다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들은 높은 요인부하량을 나타내(Figure 5) 해당 요인에 적절한 문항임을 알 수 있다(개념 신뢰도 .98, 분산추출지수 .76). 사회통합교육 만족도 척도의 2개 하위요인 중 첫 번째 요인은 ‘나눔봉사 및 자조모임’ 요인으로 다문화가족으로서의 자긍심, 한국생활에 대한 정보교환, 지역사회 참여, 한국생활에서의 문제해결, 다양한 문화이해 등과 관련된 내용으로 구성되어 있다. 그리고 두 번째 요인은 ‘취업교육’ 요인으로 취업분야에 대한 지식, 취업과 관련된 기본예절 및 기초소양, 자기소개 방법, 취업에 대한 자신감 등과 관련된 내용으로 구성되어 있다. 총점이 높을수록 사회통합교육에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

사회통합교육 만족도 척도의 신뢰도를 살펴보면, 전체 Cronbach α 는 .95, 나눔봉사 및 자조모임 요인은 .96, 취업교육 요인은 .97로 나타났다. 반분신뢰도는 나눔봉사 및 자조모임 요인은 .94, 취업교육요인은 .95로 나타났다.

사업영역별 만족도 경향

다문화가족지원센터 사업별 이용자 만족도 평균과 표준편차는 Table 7과 같다. 이용자만족도 평균의 범위는 1-5점이다. 각 사업별 만족도를 종합해서 살펴보면, 사업별 만족도의 총점은 가족교육($M = 4.20, SD = .76$)에서 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 인권교육($M = 4.19, SD = .78$), 성평등교육($M = 4.18, SD = .78$), 사회통합교육($M = 4.13, SD = .64$) 순이었다. 이를 영역별로 살펴보면, 진행과정에 대한 만족도는 가족교육($M = 4.29, SD = .86$)이 가장 높았고, 그 다음으로 인권교육($M = 4.27, SD = .87$), 사회통합교육($M = 4.25, SD = .95$), 성평등교육($M = 4.24, SD = .90$) 순으로 나타났다. 교육효과에 대한 만족도는 성평등교육($M = 4.13, SD = .75$)이 가장 높았고, 그 다음으로는 가족교육($M = 4.12, SD = .74$)과 인권교육($M = 4.10, SD = .77$), 마지막으로 사회통합교육($M = 4.01, SD = .60$)에 대한 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

각 사업별 진행과정에 대한 만족도와 교육효과에 대한 만족도로 구분하여 결과를 살펴보면 다음과 같다. 우선, 가족교

Table 7
Means and Standard Deviations of Service Satisfaction

	Family education (<i>n</i> = 5,355)	Gender equality education (<i>n</i> = 4,582)	Human right education (<i>n</i> = 4,777)	Social integration education (<i>n</i> = 5,547)
Procedure	4.29 (.86)	4.24 (.90)	4.27 (.87)	4.25 (.95)
Outcome of service	4.12 (.74)	4.13 (.75)	4.10 (.77)	4.01 (.60)
Total	4.20 (.76)	4.18 (.78)	4.19 (.78)	4.13 (.64)

육 진행과정에 관한 문항을 살펴보면, 프로그램 장소의 쾌적성에 대한 만족도($M = 4.36, SD = .90$)가 가장 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 프로그램 장소의 접근성($M = 4.35, SD = .91$), 강사에 대한 만족도($M = 4.32, SD = .91$), 담당자로부터 받은 사전 안내에 대한 만족도($M = 4.24, SD = .96$), 프로그램 시간에 대한 만족도($M = 4.19, SD = 1.00$) 순으로 나타났다.

가족교육효과 만족도와 관련된 문항을 살펴보면, 좋은 부모의 역할 알기($M = 4.19, SD = .81$)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 가족관계의 향상을 위한 노력($M = 4.17, SD = .81$)에 대한 만족도가 높았다. 그리고 자녀양육 관련 정보 획득($M = 4.14, SD = .84$)과 자녀에 대한 이해심 향상($M = 4.14, SD = .83$), 자녀양육에 대한 자신감($M = 4.13, SD = .84$), 가족에 대한 이해심 향상($M = 4.12, SD = .81$), 배우자 문화에 대한 존중($M = 4.12, SD = .85$), 가족 내 자신의 역할 알기($M = 4.11, SD = .83$)에 대한 만족도가 유사한 수준을 보였다. 가족 간 대화 증대($M = 4.09, SD = .81$)에 대한 만족도가 그 뒤를 이었으며, 마지막으로 가족 간 갈등 해결능력 향상($M = 4.05, SD = .87$)에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

성평등교육 진행과정에 관한 문항을 살펴보면, 프로그램 장소의 쾌적성($M = 4.31, SD = .92$)에 대한 만족도가 가장 높았으며, 그 다음으로는 장소의 접근성($M = 4.30, SD = .92$), 강사에 대한 만족도($M = 4.25, SD = .94$), 사전 안내에 대한 만족도($M = 4.17, SD = .99$), 시간에 대한 만족도($M = 4.16, SD = 1.02$) 순으로 나타났다.

성평등교육효과 만족도와 관련된 문항을 살펴보면, 육아에 대한 아버지의 책임 인식($M = 4.21, SD = .81$)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 부부간 대화의 중요성 인식($M = 4.19, SD = .81$), 배우자 나라의 문화에 대한 이해($M = 4.15, SD = .82$)에 대한 만족도 순으로 나타났다. 그리고 부부간 예의 알기($M = 4.13, SD = .82$)와 공평한 가사 분담에 대한 인식($M = 4.13, SD = .86$), 부부 관계 향상을 위한 노력($M = 4.12, SD = .82$), 부부간 갈등 해결을 위한 노력($M = 4.11, SD = .83$), 가정 내 부부의 동등한 지위 인식($M = 4.11, SD =$

.84)에 대한 만족도가 유사한 수준을 보였다. 배우자 입장에 대한 이해심 향상($M = 4.08, SD = .84$)에 대한 만족도가 그 뒤를 이었으며, 남성과 여성의 역할 인식($M = 4.04, SD = .87$)에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

인권교육 진행과정에 관한 문항을 살펴보면, 프로그램 장소의 쾌적성($M = 4.33, SD = .90$)과 접근성($M = 4.33, SD = .91$)에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 강사에 대한 만족도($M = 4.28, SD = .92$), 사전 안내에 대한 만족도($M = 4.22, SD = .95$), 시간에 대한 만족도($M = 4.21, SD = .98$) 순으로 나타났다.

인권교육효과 만족도와 관련된 문항을 살펴보면, 자신의 의견을 표현할 자유 인식($M = 4.16, SD = .82$)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 다문화가족으로서의 자긍심($M = 4.14, SD = .83$), 모든 인간이 평등하다는 인식($M = 4.13, SD = .85$), 개인의 권리 인식($M = 4.11, SD = .84$)에 대한 만족도 순으로 나타났다. 그리고 신체적 학대와 정신적 학대에 대한 이해($M = 4.09, SD = .86$)와 가정 폭력에 대처하는 방법($M = 4.09, SD = .87$)에 대한 만족도가 그 뒤를 이었으며, 다음으로 다른 나라 문화에 대한 이해($M = 4.08, SD = .86$), 다문화가족으로서 겪는 문제 해결($M = 4.07, SD = .86$)에 대한 만족도 순으로 나타났으며, 다문화가족 관련 정부지원이나 법규에 대한 정보 습득($M = 4.05, SD = .86$)에 대한 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

사회통합교육 진행과정에 관한 문항을 살펴보면, 프로그램 장소의 쾌적성($M = 4.28, SD = .96$)과 접근성($M = 4.28, SD = .97$)에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 강사에 대한 만족도($M = 4.25, SD = .98$), 담당자로부터 받은 사전 안내에 대한 만족도($M = 4.22, SD = 1.00$), 프로그램 시간에 대한 만족도($M = 4.21, SD = 1.01$) 순으로 나타났다.

사회통합교육효과 만족도와 관련된 문항 중 나눔봉사 및 자조모임에 대한 문항을 살펴보면, 전반적으로 각 문항에 대한 평균값이 유사한 수준이다. 그 중 정보교환($M = 4.11, SD = .80$)과 다문화가족으로서의 자신감 향상($M = 4.11, SD = .81$)

에 대한 만족도가 상대적으로 가장 높았고, 다음으로 다른 다문화가족과의 친밀감($M = 4.10, SD = .81$)과 출신국가의 역사와 문화 알리기($M = 4.10, SD = .81$), 다른 다문화가족 돕기($M = 4.09, SD = .82$)와 여러 나라 문화 알리기($M = 4.09, SD = .83$) 순으로 나타났다. 마지막으로 다문화가족으로서 어려움 위로받기($M = 4.08, SD = .81$)와 다문화가족으로서 겪는 문제에 대해 도움받기($M = 4.08, SD = .81$), 지역사회활동에 참여하기($M = 4.08, SD = .81$)에 대한 만족도가 비교적 낮게 나타났다.

취업교육에 대한 문항을 살펴보면, 필요한 정보 수집 방법($M = 3.98, SD = .82$)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 직장 내 기본예절($M = 3.92, SD = .84$), 직장생활 이해($M = 3.88, SD = .86$)에 대한 만족도 순으로 나타났다. 그리고 모국에서 습득한 기술로 취업할 수 있다는 자신감($M = 3.86, SD = .88$)과 자신의 능력에 맞는 직업 알기($M = 3.86, SD = .94$), 취업에 대한 두려움 감소($M = 3.84, SD = .88$)와 취업 관련 기술습득($M = 3.82, SD = .89$)에 대한 만족도 순이었다. 마지막으로 취업관련 정보 습득($M = 3.81, SD = .88$)과 자기소개 방법($M = 3.81, SD = .88$)에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

논의 및 결론

본 연구는 2015년에 개편된 다문화가족지원센터 사업에 대한 이용자 만족도를 측정할 수 있는 객관적이고 신뢰할 수 있는 척도를 개발하기 위해 시행되었다. 이상의 연구결과를 토대로 본 연구가 시사하는 바를 논의해보면 다음과 같다.

우선, 척도의 문항 구성과 관련하여 살펴보면, 이용자 만족도는 정서적인 측면과 인지적인 측면이 모두 포함되는 것으로서(Pascoe, 1983), 서비스에 대한 기대와 제공된 서비스 경험 간의 비교를 통해 평가된다(Kerssens & Yperen, 1996). 따라서 교육 및 사업 효과에 대한 이용자 만족도 평가는 제공된 서비스가 이용자의 문제해결 및 자기효능감 향상에 기여하는지를 측정하는 것이 바람직하다(Reid & Gundlach, 1984). 이러한 점을 고려해볼 때 이용자 만족도 척도는 다문화가족지원센터에서 제공되는 사업의 목표와 기대효과를 정확히 반영해야 한다. 진행과정 만족도 척도에는 프로그램 진행장소, 프로그램에 대한 접근성, 프로그램 진행시간, 프로그램 진행장사, 프로그램 준비도 측면에 대한 내용이 포함되었는데, 이는 서비스 이용과정(공급자의 전문성, 이용자와 제공자 간의 상호작용, 물리적 환경 등)에 대한 만족도를 반영한다. 가족교육 만

족도 척도에는 부모역할에 대한 이해 및 자녀양육에 대한 자신감 증진, 가족 간의 친밀감 증진 등과 같은 내용이 포함되어 다문화가족지원센터 가족교육목표 및 기대효과의 키워드인 ‘다문화가족의 소통, 화합, 사랑, 이해’와 일치됨을 알 수 있다. 성역할교육 만족도 척도에는 민주적이고 양성적인 부부관계 증진, 부부간의 이해와 신뢰 형성, 가족 내의 성평등 인식 고취 등과 같은 내용이 포함되어 다문화가족지원센터 성역할교육의 목표 및 기대효과의 키워드인 ‘성평등, 이해, 믿음’과 일치됨을 알 수 있다. 인권교육 만족도 척도에는 다문화에 대한 이해 증진, 인권의 의미 이해, 인권 의식 고양, 가족 내에서의 인권 침해 시 대처 방법 등과 같은 내용이 포함되어 다문화가족지원센터 인권교육의 목표 및 기대효과의 키워드인 ‘인권, 차별금지’와 일치됨을 알 수 있다. 사회통합교육 만족도 척도에는 다문화가족들이 사회구성원으로서 사회통합을 위한 권리와 의무, 책임에 대한 지식과 소양을 키우는 것과 관련된 내용으로 구성된다. 특히 다문화가족 구성원들의 취업과 관련된 태도 및 기술 습득, 자신감 향상과 자조모임을 통한 정서적 지지, 봉사를 통한 지역사회참여 등과 관련된 내용 등이 포함됨으로써, 다문화가족지원센터 사회통합교육의 목표 및 기대효과의 키워드인 ‘취업연계, 협업’과 일치됨을 알 수 있다.

둘째, 2015년 다문화가족지원센터 프로그램에 참여한 이용자들을 대상으로 할당표집을 통해 수집한 자료를 이용해 가족교육, 성평등교육, 인권교육, 사회통합교육 사업에 대한 다문화가족지원센터 이용자 만족도 평가도구의 내적 합치도, 반분신뢰도, 구성타당도를 산출한 결과, 각 평가도구의 심리측정학적 특성이 만족할만한 수준임을 확인하였다. 즉, 본 척도는 다문화가족지원센터 이용자들이 만족하는 정도를 일관성 있고 타당하게 측정할 수 있는 지표로서, 다문화가족지원센터 이용자 만족도를 적절하게 평가할 수 있다고 결론지을 수 있다.

셋째, 사업별 만족도 평가도구를 이용해 2015년 전국의 다문화가족지원센터 이용자 중 216개 센터 6,431명을 대상으로 바탕으로 산출한 2015년 가족교육 만족도의 총 평균은 5점 만점에 4.20 ($SD = .76$)점, 성평등교육 만족도의 총 평균은 5점 만점에 4.18 ($SD = .78$)점, 인권교육 만족도의 총 평균은 5점 만점에 4.19 ($SD = .78$)점, 사회통합교육 만족도의 총 평균은 5점 만점에 4.13 ($SD = .64$)점으로 나타났다. 각 사업영역마다 다양한 세부 프로그램들이 제공되고 있고, 지역별 혹은 센터별로 제공되는 프로그램의 종류에 차이가 있으며, 무엇보다 다문화가족지원센터 이용자의 학력, 연령, 국적 등이 다양하다는 점을 고려해 볼 때 전반적으로 높은 수치라고 볼 수 있

다. 즉, 다문화가족지원센터 이용자들은 전국의 다문화가족지원센터에서 제공하는 프로그램에 대해 상당히 만족하고 있다고 해석할 수 있다.

사업별 만족도를 살펴보면, 가족교육의 만족도가 가장 높고, 그 다음으로 인권교육, 성평등교육, 사회통합교육 순으로 나타났다. 가족교육의 경우 다문화가족지원센터에서 지속적으로 중점을 두고 다루어지고 있는 사업으로서 새로운 세부적인 사업들이 다양하게 전개되고 있지만, 오랜 기간의 사업 운영을 통한 체계적인 전략 설정 및 목적에 부합하는 가족교육 프로그램이 계획, 시행되었을 뿐 아니라 시행결과에 대한 환류도 적절하게 이루어졌기 때문에 만족도가 높게 나타났다고 추론할 수 있다. 특히 가족교육의 경우 부모역할에 대한 자신감이나 가족 간 신뢰의 증진 등과 같은 관계성의 변화와 관련된 내용으로 구성되어 있기 때문에 쉽게 변하기 어려운 부분임에도 불구하고 만족도가 높게 나타났다는 점은 실질적으로 의의가 있다. 결혼이주여성들이 경험하는 가족관계에서의 스트레스는 가족 건강성을 해치는 요인으로 작용하며(Y. Park, 2013), 결혼이주여성의 가족관계 스트레스 수준이 높을수록 사회통합 수준이 낮아진다(K. O. Kim, 2010)는 연구들을 고려해볼 때, 다문화가족지원센터에서 다문화가족의 건강성을 증진시키기 위한 질 높은 가족교육 프로그램이 더욱 더 활성화될 수 있기를 기대해본다.

또한, 2015년에 새롭게 구성된 성평등교육과 인권교육의 이용자 만족도는 개인의 성평등이나 인권에 대한 개인의 인지가 변화해야하는 부분도 있지만 성평등이나 인권에 대한 사회구조적인 측면의 변화가 수반되어야만 이용자가 그 교육의 효과를 제대로 지각할 수 있다는 점을 고려해볼 때, 2015년에 측정된 인권교육과 성평등교육의 이용자 만족도는 높은 수준이라고 평가할 수 있다. 우리나라의 경우 다문화가족의 대다수가 결혼이주자임을 고려해볼 때, 특히 결혼이주여성들이 경험하는 가정폭력이나 사회적·제도적 인권 침해 사례는 심각한 수준이다(J. Y. Kim & Choi, 2011). 인권침해 중 심리적·언어적 폭력, 한국식 생활방식의 강요, 활동의 자유 구속, 경제적 착취와 권리 박탈, 그리고 고국과의 단절 강요 등이 가장 빈번한 것으로 나타났고, 이러한 인권침해 문제의 원인이 배우자의 음주와 결혼이주여성 본국 문화에 대한 이해부족인 것으로 나타났다. 다문화 가족구성원들이 인권이나 성평등에 대한 인식, 인간 존중에 대한 가치를 제대로 인지하지 못하고 있다는 점을 고려해볼 때, 인권에 대한 기초적 인식 전환뿐 아니라 인권침해 시 실제적 대처방법에 대한 교육이 필수적으로 이루어져야 할 것이다. 인권교육과 성평등교육은 2015년

에 새롭게 재조직한 사업 영역인 만큼 올해의 사업 평가 결과를 내년 사업 계획에 적절히 환류함으로써 체계적이고 목적에 부합하는 내용과 효과적인 전달 체계를 구성한다면 사업의 효과 창출에 도움이 될 것으로 사료된다.

사회통합교육의 경우, 취창업교육에 대한 이용자 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다. 취창업교육에 대한 이용자 만족도는 2012-2014년 다문화가족지원센터 만족도 측정에서도 다른 사업의 이용자 만족도에 비해 가장 낮은 것으로 보고되었는데 이는 다문화가족지원센터에서 제공되는 취창업교육에 대한 이용자의 기대 혹은 요구도 수준과 실제 제공되는 세부 교육 경험 간의 차이로 인한 것일 수 있다. 다문화가족지원센터에서 제공하는 취창업교육의 목표와 내용은 취업기초 소양교육과 취업훈련 전문기관 연계에 초점을 두지만, 결혼이주여성자들의 경우 다문화가족지원센터의 취창업교육을 통해 직접적인 경제활동에 참여하기를 원하기 때문일 수 있다. 결혼이민자들의 취창업지원을 위해 다문화가족지원센터에서는 지역의 기업에서 원하는 맞춤형 정보교육이나 직업교육 프로그램을 개발하여 추진하거나 지역의 고용지원센터나 새일센터 등과의 업무 협조체계를 보다 적극적으로 추진(H. Kim, 2015)함으로써 다문화가족지원센터 취창업이용자들의 만족도를 높일 수 있을 것으로 추측된다. 따라서 교육이나 사업의 설계 시부터 목적, 기대효과, 개발된 만족도 평가지표 등을 고려해서 취창업교육 프로그램의 내용 및 기간 등을 구성해야 할 필요가 있다.

결론적으로 2015년에 개발된 만족도 지표의 수준은 전반적으로 우수한 편이라고 결론지을 수 있다. 또한 2015년 만족도 지표는 이후 차년도 만족도 지표를 평가할 때 참조기준으로 활용될 수 있으므로, 이번 과제를 통해 추후 만족도 평가에 반드시 필요한 정보를 획득하였다고 볼 수 있다. 하지만, 이들 지표의 수준을 보다 정확히 해석하기 위해서는 추후에 이들 만족도 검사 도구를 이용해 이용자들의 만족도를 평가하고, 만족도 변화의 추이를 알아볼 필요가 있다. 즉 추후 지속적인 만족도 평가를 통해 해당 년도의 자료를 축적하고, 만족도 변화의 추이를 분석하여 각 프로그램의 계획 및 수정, 보완 시에 본 척도 개발의 의의를 찾을 수 있을 것이다. 다문화가족지원센터 이용자 만족도 평가는 단순히 센터에서 이루어지는 사업에 대한 평가로 끝나는 것이 아니라 피드백을 통해 이후 새로운 교육(사업)의 설계나 기획, 운영에 반영된다는 점을 고려해볼 때, 지속적이고 체계적인 평가를 통해 다문화가족지원센터 이용자들의 만족도를 높일 수 있는 실질적인 방안들을 모색해야 할 것이다.

Notes

This article was presented at the 2015 annual fall conference of the Korean Association of Child Studies.

Conflict of Interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

References

In English

- Attkisson, C., & Greenfield, T. K. (1996). The Client Satisfaction Questionnaire (CSQ) Scales and the Service Satisfaction Scale-30 (SSS-30). In L. L. Sederer & B. Dickey (Eds.), *Outcome assessment in clinical practice* (pp. 120-127). Baltimore, MD: Williams & Wilkins.
- 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. doi:10.1177/104973159800800108
- 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. doi: 10.1023/A:1015580015223
- Kerssens, J., & Yperen, E. (1996). Patient's evaluation of dietetic care: testing a cognitive attitude approach. *Patient Education and Counseling, 27*(3), 217-226. doi:10.1016/0738-3991(95)00815-2
- McMurtry, S. L., & Hudson, W. W. (2000). The Client Satisfaction Inventory: Results of an initial validation study. *Research on Social Work Practice, 10*(5), 644-663. Retrieved from <http://rsw.sagepub.com/content/10/5/644.short>
- Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning, 6*(3-4), 185-210. doi: 10.1016/0149-7189(83)90002-2
- Reid, P. N., & Gundlach, J. H. (1984). A scale for the measurement of consumer satisfaction with social services. *Journal of Social Service Research, 7*(1), 37-54. doi:10.1300/J079v07n01_03

In Korean

- Choi, I. S., & Ryu, J. S. (2006). *Community Welfare*. Seoul, Korea:

Seoul National University Press.

- Hwang, J.-M. (2015). Reconsidering domestic violence against marriage-migrant women in Korea: From vulnerability to human security. *Journal of Korean Women's Studies, 31*(4), 1-39. Retrieved from <http://www.dbpia.co.kr.oca.korea.ac.kr/Journal/ArticleDetail/NODE06585690>
- Kim, H. (2015). The roles of multi-cultural family support centers for employment of marriage immigrants. *Journal of the International Network for Korean Language and Culture, 12*(2), 75-95. doi:10.15652/ink.2015.12.2.075
- Kim, H.-W., & Lim, C.-H. (2012). A study on the influence of multicultural family support services on the marital efficacy of marriage migrant women. *Korean Journal of Family Welfare, 17*(3), 27-53. Retrieved from http://kiss.kstudy.com.oca.korea.ac.kr/journal/thesis_name.asp?tname=kiss2002&key=3104414
- Kim, J. Y., & Choi, H.-S. (2011). *A study on violation of human right of international marriage migrant women*. Seoul: Korean Institute of Criminology.
- Kim, K. E., Lim, J., Min, S. H., Kim, L. J., & Kang, B. C. (2013). The development and validation of a client satisfaction questionnaire on the multicultural family support service. *The Korean Journal of the Human Development, 20*(3), 119-142. Retrieved from <http://www.newnonmun.com.oca.korea.ac.kr/article=59465>
- Kim, K. O. (2010). *A study on the influence factors to social integration of foreign wives* (Unpublished doctoral dissertation). Mokpo National University, Muan, Korea.
- Korean Institute for Healthy Family. (2012). *The development of a Client Satisfaction Questionnaire on the Multicultural Family Support Service*. Seoul: Korean Institute for Healthy Family.
- Lee, S.-J., & Kim, A. (2013). Effects of multicultural support centers on empowerment for marriage migrant women. *Family and Culture, 25*(2), 234-269. Retrieved from <http://scholar.dkyobobook.co.kr.oca.korea.ac.kr/searchDetail.laf?barcode=4010023612991>
- Ministry of Gender Equality and Family. (2012). *Guidelines for Multicultural Family Support Center in 2012*. Retrieved from http://www.mogef.go.kr/korea/view/policyGuide/policyGuide06_09_01.jsp?func=view¤tPage=6&key_type=&key=&search_start_date=&search_end_date=&class_id=0&idx=641740
- Ministry of Gender Equality and Family. (2015). *Guidelines for Multicultural Family Support Center in 2015* (Publication No. 11-1383000-000250-10). Retrieved from http://www.mogef.go.kr/korea/view/policyGuide/policyGuide06_09_02.jsp?func=view¤tPage=0&key_type=&key=&search_start_date=&search_end_date=&class_id=0&idx=695715
- Moon, H.-J., Choi, Y. K., & Seo, S.-J. (2009). Children in Korean Multi-cultural Families. *Korean Journal of Child Studies,*

30(6), 85-97. Retrieved from <http://www.childstudies.org/journal/view.php?number=3211>

- Park, K. H., & Cheong, Y. S. (2001). Research methods on civil service evaluation indicators on citizen satisfaction. *The Proceedings of 2001 Conference of the Korean Association for Public Administration 2001*, 197-212. Retrieved from http://kiss.kstudy.com.oca.korea.ac.kr/journal/thesis_name.asp?tname=kiss2002&key=1734597
- Park, Y. (2013). *A study on the factors influencing the family strengths of married immigrant women: Focusing on family stress and acculturative stress* (Unpublished doctoral dissertation). Hanyoung Theological University, Seoul, Korea.
- Song, H., & Park, J. Y. (2011). A study on the application of a meta-evaluation approach for the development of an evaluation scale for multicultural family support services. *Journal of Korean Family Resource Management Association*, 15(3), 43-62. Retrieved from <http://www.earticle.net.oca.korea.ac.kr/article.aspx?sn=150673%20>

<http://www.earticle.net.oca.korea.ac.kr/article.aspx?sn=150673%20>

ORCID

Kyoung Eun Kim	http://orcid.org/0000-0001-9454-0427
JungHa Lim	http://orcid.org/0000-0002-0638-0687
Bogchong Kang	http://orcid.org/0000-0001-6362-4206
EunYoung Jo	http://orcid.org/0000-0003-2780-3287

Received February 29, 2016

Revision received June 1, 2016

Accepted June 11, 2016