

보육서비스 수준 및 학부모 만족도 영향 요인: 시설 유형 및 인적 특성을 중심으로*

류 영 희**
김 인***

국문요약

본 연구의 목적은 보육시설 유형 및 인적 특성에 초점을 맞추어 보육서비스 수준 및 학부모 서비스 만족도의 영향 요인을 규명하는 것이다. 본 연구를 위해 부산, 울산, 경남지역의 100개의 보육시설과 600명의 학부모를 대상으로 설문조사하여 분석하였다. 본 연구에서 나타난 중요한 연구결과는 다음과 같다. i) 국공립직장어린이집이 민간어린이집보다 보육서비스 수준이 높다. ii) 보육서비스 수준은 학부모 서비스만족도에 직접적으로 영향을 미친다. iii) 원장의 변혁적 리더십 수준과 인지 중심적 보육철학이 보육서비스 수준에 영향을 미치며, iv) 이런 원장의 리더십과 보육철학은 학부모 만족도에 간접적으로 영향을 미친다. v) 보육 교사의 성격으로서의 호감성과 외향성, 그리고 보육교사의 역량은 보육서비스 수준에 영향을 미친다. vi) 보육서비스 수준 외에도 수익자 부담금 인식 정도와 다룬 경험이 학부모 만족도에 영향을 미친다.

정책적 시사점으로서 정부는 학부모 만족도 제고를 위해 국공립·직장 어린이집의 확충, 원장의 변혁적 리더십 함양, 직원 역량 증진, 저소득층에 대한 보육바우처의 제공, 보육시설의 중간 규모화 추진, 민간·가정 보육시설에 대한 보육활동 지원, 어린이집 운영의 평가 시에 열린어린이집 운영의 평가 배점 상향 조정 등을 추진할 필요가 있다.

주제어: 보육서비스, 리더십, 변혁적 리더십, 서번트 리더십, 서비스 수준, 서비스 만족도, 성격

I. 서론

과거 우리나라의 영유아 보육은 빈곤 가정의 자녀를 보호하고 양육하는 구빈적 보호 차원의 탁아의 성격이 강하였다. 이후 1960년대는 빈곤가정의 자녀를 위한 아동복지 외에 여성의 경제활동과 사회참여로 맞벌이가정 및 일반가정의 아동들이 보호서비스를 받을 수 있도록 보육활동이 확대되었다. 1961년 제정된 아동복지법과 1982년 유아교육진흥법을 거쳐 1991년 영유아보육을 위

* 이 논문은 류영희의 부산대학교 공공정책학박사학위 논문(2021) “어린이집 시설유형 및 운영상의 특성이 보육서비스 질과 만족도에 미치는 영향”을 발췌하여 수정 발전시킨 것임.

** 제1저자

*** 교신저자

한 특별법인 「영유아보육법」이 제정되었고, 2005년 「영유아보육법」이 전면 시행됨으로써 비로소 보육의 공공성이 대두되었다.

이후 보육이 영유아의 전인적인 발달을 포함한 보호와 보육을 통합하는 개념으로 확대되면서 영유아에 대한 관심이 높아졌다. 여성의 사회참여 증대와 급격한 사회 및 가족 구조의 변화에 따라 영유아보육에 대한 국가적 관심이 높아지고 있으며 사회적 책임 역시 강조되고 있다. 따라서 오늘날에는 보육은 하나의 중요한 사회서비스로서 특히 영유아 자녀를 둔 젊은 부부들에게 관심이 높은 서비스이다.

원래 영유아기는 발달과 성장이 급격히 진행되는 시기로서 영유아의 언어·사회·인지적 발달에 직접적인 영향을 미친다. 그러므로 학부모들은 영유아가인 자녀들에 대한 보육활동의 내용과 방식에 깊은 관심을 나타낸다. 이러한 보육활동은 서비스 공급단계의 하나인 서비스 활동으로서 서비스수준을 나타내 준다. 보육도 영유아의 단순한 보호와 양육의 차원을 벗어나서 영유아의 바람직한 전인적 성장발달에까지 학부모들의 관심이 쏟아지고 있다. 그래서 건강하고 안정된 환경에서 보호와 교육이 이루어지도록 기대하며, 동시에 보육서비스 만족도에 대한 관심도 높다.

이러한 보육서비스의 만족도는 다양한 차원의 보육활동인 서비스 수준에 의해 영향을 받을 것이다. 보육서비스 만족도에 대한 관심이 커짐에 따라 자연스럽게 보육활동에 깊은 관심을 갖게 되고, 이것은 곧바로 어린이집의 유형에 대한 관심을 갖게 했다. 즉, 학부모들은 어떤 유형의 어린이집 보육서비스 수준이 높은지에 대해 관심을 가지고 있다. 특히 국공립 어린이집의 서비스 수준이 높은지 아니면 민간 어린이집의 서비스 수준이 높은지에 대한 관심이 높다. 이러한 관심은 서비스 수준에만 그치지 않고 어린이집 교통비, 특별활동비 등 수익자 부담금액에까지 미치고 있다. 한때 국공립어린이집이 비용도 적게 들고 서비스 수준이 높다는 소문이 나서 많은 학부모들이 자녀들을 국공립어린이집에 보내려고 했지만 정원 때문에 입학을 시키지 못하고 대기하는 현상도 있었다.

이처럼 보육서비스 수준에 대한 사회적 요구와 관심이 증가함에 따라 국공립 보육시설을 확충해야 한다는 의견이 강력하게 제기되고 있다. 그러나 보육서비스 공급을 전적으로 정부나 국가가 맡기에는 재정적인 한계가 있다. 국공립 보육시설의 확충을 위해서는 충분한 자원 확보가 필요하므로 무조건 국공립 보육시설을 확대하는 방향보다는 민간어린이집의 보육활동을 개선하는 방안도 검토해야 한다는 견해도 있다.

이러한 상황에서 보면 과연 어린이집의 보육활동인 서비스 수준이 시설의 설립주체별 유형에 따라 차이가 나는지, 난다면 어느 정도 나는지를 규명해 볼 필요가 있다. 사실 어린이집의 보육활동 수준은 이런 시설 유형뿐만 아니라 시설규모, 소재지 등에 따른 유형에 의해서도 차이가 날 것이다. 뿐만 아니라 보육서비스 만족도는 시설의 다양한 유형 외에도 원장과 보육교사의 특성에 의해 영향을 받을 것이다. 즉, 어린이집을 운영하는 원장의 보육철학과 리더십, 보육교사의 성격과 역량 등이 보육활동인 서비스 수준에 크게 영향을 미칠 것이며, 나아가 보육서비스 만족도에도 영향을 미칠 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구의 목적은 시설의 유형, 원장의 철학과 리더십, 그리고 직원의 성격과 역량에 초점을 두고 보육서비스 수준 및 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것이다.

Ⅱ. 보육서비스 수준 및 서비스 만족도 영향요인에 관한 이론적 고찰

1. 보육서비스 수준과 서비스만족도

1) 보육의 개념과 보육서비스 수준

어린이집 운영에 있어서 핵심을 이루는 부분은 보육활동이다. 이러한 보육활동은 어린이집 보육서비스의 핵심을 이루는 것으로서 원장과 보육교사에 의해 이루어진다. 보육서비스는 영유아들의 양육, 보호 및 교육의 기능을 포괄하는 서비스이다. 보육서비스의 개념은 시대와 사회적 변화에 따라 변화돼 왔다. 초기에는 저소득층 및 소외계층을 위한 보호적 서비스에 중점을 두었다. 그러나 최근에는 개별 영유아와 가정 및 지역사회를 고려하여 개별적인 욕구와 문제를 해결하고 아동의 전인적인 성장과 발달을 지원하며, 학부모의 양육 보완 기능과 사회·경제활동을 지원하는 포괄적인 사회적 서비스로 보고 있다(송지윤, 2011).

이러한 관점에서 보육서비스란 보육시설에서 제공하는 무형의 상품으로 영유아에게 제공되는 과정 및 결과의 요소로서 교육, 기본생활, 경험, 건강, 영양, 상담, 가족지원 등의 보육 내용을 포함하는 것이다(조인숙, 2005). 또한 보육서비스는 영유아와 부모, 가정 및 지역사회서비스로 나누어 제시되기도 한다(이혜숙, 2001). 이처럼 보육서비스는 영유아들이 등원해서 하루 동안 어린이집 내에서 하게 되는 자유로운 일상생활, 놀이, 활동 등을 포함할 뿐만 아니라(이은진, 1999) 어린이집 운영 및 학부모와의 관계와 관련한 다양한 활동도 포함하고 있다.

이러한 관점에서 보육활동은 보육과정, 운영관리, 물리적 환경 관리, 건강·영양·안전관리, 어린이집 평가, 열린어린이집 운영 등을 포괄한다. 이것은 평가기관에 의한 종합적인 보육서비스 질 평가 시 평가척도의 일부를 구성한다.¹⁾ 그리고 이것은 서비스 활동의 측면만을 나타내는 것으로서 서비스 질의 모든 측면을 포괄하고 있는 것은 아니다. 즉, 서비스 투입으로서의 인력이나 시설, 재무적 측면은 포괄하고 있지 않으므로 보육서비스 질과는 구분하고 있다. 보육서비스 수준은 다음과 같은 보육활동의 다양한 측면을 포괄하고 있다.

첫째는 보육과정이다. 보육과정은 어린이집에서 영유아를 보호하고 교육하는 일련의 활동으로서 보육목적과 목표를 설정하고 교육프로그램을 계획하여 운영 및 활동을 전개하고 평가하는 등 일종의 체계적인 설계도라고 할 수 있다(정정란 외, 2015). 따라서 어린이집에서 영유아가 경험하는 보육의 질이나 수준은 보육과정이 어떻게 운영되느냐에 따라 달라지므로 매우 중요하다(보건복지부·한국보육진흥원, 2020).

둘째는 운영관리이다. 운영관리는 영유아의 질적 프로그램의 제공이라는 교육의 목적달성을

1) 한국보건사회연구원의 서문희 등의 팀이 2000년에 개발한 보육서비스 질 평가척도에 따르면 시설운영(15), 보육인력(19), 교육과정(24), 보육환경(20), 건강·영양·안전(28), 부모참여 및 지역사회와의 연계(12)의 6개 영역 21개 소영역, 118의 평가지표로 구성되어 있다(김인, 2003: 35-36).

위해 인적·물적·재정적 조건을 갖추고 시설, 재정, 인사, 교육과정, 학급운영 등에 필요한 업무를 계획·실시·평가하는 과정이다(김유경, 2017).

셋째는 물리적 환경 관련 활동이다. 영유아는 환경과의 상호작용을 통해 성장하므로 적합한 물리적 환경을 조성하는 것이 중요하다. 영유아의 다양한 요구를 수용하기 위해서 보육실, 실내 시설 및 설비, 도서 공간, 양호 공간, 휴식 공간 등 다른 공간도 필요하며 영유아의 놀이 및 활동과 일상생활을 지원하도록 보육환경이 구성되어야 한다(보건복지부·한국보육진흥원, 2020).

넷째는 영유아의 건강·영양·안전관리이다. 영유아기는 성장, 발육이 급격하게 이루어지고 식습관과 건강에 대한 기초가 되는 시기이므로 충분한 영양 섭취와 올바른 식습관을 형성해주어야 한다(유구중·조희정, 2007). 또한 영유아들은 자신의 신체를 조절할 수 있는 능력이 부족하고 위험상황 발생 시 사고에 대한 판단력이 부족하므로 어린이집에서는 안전관리에 각별히 신경을 써야 한다.

다섯째는 어린이집 평가 활동이다. 이것은 보육시설 평가인증제와 관련된 어린이집의 주요 활동이다.²⁾ 인증평가제도는 어린이집의 자발적인 참여와 자체점검을 유도하며, 이를 통해 어린이집 운영 및 보육활동 상 부족한 부분을 보완하도록 하는 역할을 한다.³⁾

여섯째는 열린어린이집 운영이다. 열린어린이집은 물리적 공간의 개방성과 함께 보육프로그램, 어린이집 운영에 이르기까지 부모의 일상적 참여가 이루어지는 어린이집 운영형태이다. 열린어린이집제도는 부모가 어린이집에 대한 신뢰를 바탕으로, 자녀를 믿고 맡길 수 있도록 부모가 어린이집에 직접 참여함으로써 근본적인 보육환경을 개선하기 위한 하나의 보육정책이다(강은진 외, 2015).⁴⁾

이상의 다양한 보육활동들이 보육서비스를 구성하는데 이런 활동의 수준을 측정하여 보육서비스 수준을 나타낼 수 있다.

2) 학부모 서비스 만족도

보육서비스에 대한 학부모 만족도는 보육서비스와 관련한 학부모의 서비스에 대한 태도이다. 학부모 보육서비스 만족도는 자신의 자녀가 이용하는 보육시설의 서비스에 대해 느끼는 인식과 욕구, 감정이다. 이것은 주관적인 느낌이며, 상대적인 것이다. 따라서 보육시설의 서비스 만족도는 학부모의 개인적인 특성에 의해 크게 영향을 받을 수 있다(양규성, 2011). 강득자(2012)는 학부모 서비스 만족도를 영유아기 자녀가 다니고 있는 시설에 대한 어린이집의 전반적인 상황에 대해 만족하는 정도라고 정의했다.

2) 보건복지부의 어린이집 평가 매뉴얼을 보면 I. 보육과정 및 상호작용(18), II. 보육환경 및 운영관리(14), III. 건강·안전(15), IV. 교직원(14)으로 크게 4개의 분야로 구분하고, 전체 18개 지표 59개 항목으로 구성되어 있다(한국보육진흥원, 2020: 13).

3) 평가대상 어린이집은 현장관찰 및 전문적 의견을 종합적으로 거쳐 보육시설의 현재 운영 수준에 대해 평가받게 된다. 평가인증 기준을 통과한 시설에 대해 국가는 인증서를 부여하며, 인증 받은 보육시설의 명단을 공개함으로써 학부모들의 보육시설 선택 시 판단기준으로 사용할 수 있다(이은혜 외, 2007).

4) 이러한 정책의 핵심적인 내용은 부모의 자발적 참여, 공간 개방성, 다양한 정보의 공개, 다양한 참여 프로그램의 개발, 부모들의 소모임을 통한 지속성 등을 들 수 있다(강은진 외, 2015).

보육서비스에 대해 만족하는 고객은 학부모이다. 보육서비스에 대한 부모의 만족이 없다면 보육시설에 대한 운영의 성공가능성은 현실적으로 매우 희박하다고 할 수 있다(조미정, 2010). 보육서비스에 대한 학부모 만족도는 개인의 성별, 연령, 환경, 학력수준 등의 개인별 특성에 의해 좌우되므로 원장은 특히 학부모에게 최대한 배려해주어야 하며, 학부모 성향을 제대로 파악해야 할 필요가 있다(양규성, 2011). 개인적 영향요인으로는 성별, 연령, 직업, 경제력 등 여러 가지 요인이 있을 수 있다.

보육서비스의 만족도를 그 대상에 따라 여러 차원으로 나누어 측정하기도 한다. 이런 경우 서비스만족의 대상 차원은 흔히 서비스 질의 차원과 비슷하게 된다. 이런 관점에서 Miller(1990)는 보육서비스 만족도를 평가하기 위해 물리적, 환경적, 교육적, 심리적, 사회적 관점 다섯 가지로 구분하여 하위지표를 구성하였다.⁵⁾ 학부모 만족도와 관련된 요인은 연구에 따라서 다양하게 나타나기도 하지만 일반적으로 보육시설의 환경, 보육활동, 부모교육, 보육교사, 보육프로그램, 건강과 안전 등이 있다. 학부모 만족도는 자녀가 다니고 있는 시설의 기관 운영이나 보육 상황에 대해 부모가 만족하는 정도를 나타낸다고 보기도 한다(박현주, 2013).

이러한 관점과는 달리 서비스 만족은 그 자체로서 존재하는 것으로 보기도 한다. 서비스 질의 다양한 차원은 서비스 만족에 영향을 미치는 요인이지만 그 자체는 아니라는 것이다. 이런 관점은 서비스 만족이란 그 자체로 측정되어야 한다고 보고 있다. 즉 서비스 전반에 대한 만족과 그리고 만족했을 때 나타날 수 있는 특징을 통해 측정해 볼 수 있다는 것이다(김인, 2010).⁶⁾ 그래서 서비스 만족도를 지속적으로 서비스를 이용한다든지, 아니면 다른 사람들에게 서비스 이용을 권유하는 정도 등을 통해 측정할 수 있다. 이것은 일종의 투사법을 통해 서비스 만족도를 측정하는 것이라고 볼 수 있다. 본 연구는 이러한 관점에 만족도를 측정하고자 한다.

이러한 맥락에서 보면 서비스만족의 대상이 되는 다양한 보육활동인 보육서비스의 수준은 학부모들의 서비스만족도에 직접 영향을 미칠 것이다. 따라서 “보육서비스 수준이 높을수록 학부모들의 보육서비스 만족도가 높을 것이다.”라는 <가설 I>을 세울 수 있다.

2. 보육서비스 수준 및 만족도 영향요인

1) 시설 설립유형

보육서비스 질과 만족도에 중요하게 영향을 미칠 수 있는 것은 어린이집의 시설 설립유형이다.

5) 이태희(2000)는 Miller의 다섯 가지 차원을 활용하여 부모 만족도를 재구성하였는데, 보육서비스의 질적 요인을 환경적, 물리적, 교육적, 심리적, 사회적 차원으로 5가지로 구분하였다. 또한 박희숙(2000)은 보육시설에 대한 만족도 평가에서 일반적인 운영관리, 시설장과 보육교사의 자질, 영양·건강, 안전관리, 교육활동지도, 영유아와의 상호작용, 영유아의 반응, 부모교육, 지역사회와의 연계 등으로 하위영역을 구분하고 있다.

6) 이런 문제는 행정서비스 현장의 고객만족도 조사에서도 나타난다. 황아란(2003)은 행정서비스 현장 고객만족도 측정에서 전반적인 행정만족도를 응대 서비스나 업무 내용에 대한 만족도를 통해 측정하지 않고 그 자체 하나의 척도로서 측정하고 있다. 즉 서비스 만족을 서비스 질의 각 차원에 대한 측정값을 통해서 구할 것이 아니라 서비스 만족은 그 자체 독립적인 심리적 상태로서 독자적으로 측정할 필요가 있다고 보고 있다.

사회서비스 공급에 있어서 시설 설립유형은 서비스 수준이나 성과에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 예컨대, 사회복지시설은 사회복지법인, 사단법인 및 재단법인, 기타 비영리법인에 위탁하여 운영되고 있다. 사회복지법인은 통상적으로 사단법인 및 재단법인, 기타 의료법인 등과는 달리 수익사업을 시행하지 않고 있어 재정상의 어려움이 있는 경우가 많다. 게다가 다양한 유형의 비영리 단체도 정부와 마찬가지로 기업과 달리 다양한 이유로 높은 성과를 내지 못하는 경우가 많다(Wolf, 1988). 이처럼 시설의 설립유형은 서비스 수준이나 질에 영향을 미칠 수 있다(조연숙, 2001).

보건복지부의 기준에 따라 보육시설은 다섯 가지 유형으로 구분할 수 있다. 국공립 어린이집은 국가 또는 지방자치단체가 설립주체이고 규모는 11인 이상이다. 사회복지법인 어린이집과 법인·단체 어린이집은 설립주체가 법인 단체이며 규모는 21인 이상이다. 직장 어린이집은 사업주가 설립주체이고 규모는 5인 이상이다. 민간 및 가정 어린이집은 개인이 설립주체이고, 민간 어린이집은 규모가 21인 이상이며, 가정 어린이집은 규모가 5인 이상 20인 이하이다. 그밖에도 보호자 15인 이상이 조합을 결성해 설치·운영하는 부모협동 어린이집 시설이 있다.

이와 같은 보육시설의 운영 주체가 누구인지에 따라 서비스 수준과 질에 차이가 있을 수 있으며, 이에 따라 부모의 어린이집 선택이 달라질 수 있다. 그 이유는 운영 주체가 시장과 개인이라면 운영자는 수익성 중심으로 운영할 것이고, 반면 비영리단체나 정부라면 공익과 공공성 중심으로 운영할 것이기 때문이다(한국보건사회연구원, 2006).

이러한 전제에 따라 많은 연구들이 시설유형에 따른 서비스 수준과 질의 차이를 규명하고 있다. 유희정(1997)은 694개 보육시설의 805명 보육교사를 대상으로 조사한 결과, 운영관리 분야에서는 국공립 어린이집이 민간 어린이집 및 직장 어린이집보다 보육서비스 수준이 높은 것으로 나타났다. 또한 영유아 보육시설의 유형에 따른 부모만족도에 관한 연구에서 국공립 보육시설, 민간 보육시설, 법인 보육시설은 부모만족도가 높았으나, 가정 보육시설은 낮게 나타났다(박희숙, 2000).

또한 유아 교육기관 시설유형에 따른 만족도 연구에서도 국공립 보육시설이 가장 높게 나타났고, 사회복지법인, 민간보육시설 순으로 민간 보육시설이 가장 낮게 나타났다(옥경희, 2014). 이와 비슷하게 시설유형에 따른 부모의 보육서비스 만족도 비교연구에서 국공립 어린이집이 가장 높고, 다음으로 공공형 어린이집, 민간 어린이집 순으로 만족도 차이를 보였다(황인숙, 2017).

한편, 직장 어린이집은 보육실의 공간 구성 및 배치, 간식 및 급식 수준이 우수한 것으로 나타났다(유희정, 1997).⁷⁾ 또한 박소형(2007)의 직장 어린이집 부모 만족도 연구에서는 직장 어린이집은 다른 유형의 어린이집에 비해 경제적 비용이 저렴하여 경제적 부담을 덜고, 부모의 직장과 가까운 곳에서 이용할 수 있고 심리적 안정감을 가질 수 있어서 만족도가 높게 나타났다.

이러한 연구들을 종합해보면, 학부모 서비스 만족도는 국공립 보육시설과 직장 어린이집이 대체로 우수하다고 평가되고 있고, 반면에 민간 또는 가정 보육시설이 상대적으로 낮은 것으로 평가되고 있다. 이러한 맥락에서 **“국공립·직장 어린이집이 다른 유형의 어린이집보다 보육서비스 수준이 높을 것이다.”**라는 <가설 II>를 세울 수 있다.

7) 또한 부모들의 직장 어린이집 이용 만족도 조사에서 전체적으로는 4.58점 수준이며, 부문별로는 시설 및 환경만족도가 가장 높게 나타난 연구도 있다(이해진, 2018).

2) 원장의 보육철학

원장의 보육철학이란 원장이 보육활동을 펴는 데 있어서 기준이 되는 인간관, 세계관, 인생관을 통칭한다. 영유아 시기 아이들은 원장의 보육철학이 바탕이 된 교육의 구성방식에 직·간접적으로 영향을 받게 된다. 원장의 보육철학은 영유아에게 뿐만 아니라 교사의 보육 태도에도 상당한 영향을 미친다. 어린이집 보육서비스를 제공하는 총책임자인 원장의 보육철학이 보육에 대한 태도, 목표, 보육프로그램 내용, 교사·영유아·부모·지역사회 등과의 관계에서 의사결정 및 평가, 상호작용에 영향을 미쳐 실제적인 보육서비스의 수준과 방향을 결정하는 데 중요한 역할을 한다(박신영, 2020).

보육철학 또는 신념은 학자마다 조금씩 다르게 기술하고 나누고 있으나, 일반적으로 세 가지 유형으로 분류할 수 있다(임재택, 1997). 즉 첫째, 유아의 학습과 발달의 변화를 유전적으로 보는 성숙주의적 관점이다. 성숙주의는 유전적 요인에 의해서 인간의 성장과 발달이 이루어진다고 보며 성숙주의에 기초한 유아교육 프로그램은 인지적 발달보다는 사회적 정서적인 영역을 강조하고 있다(Peters, 1977). 이것은 아동 중심적 관점에 가깝다고 볼 수 있다. 둘째, 환경측면을 강조하고 학습의 축적과 강화를 중시하는 행동주의적 관점이다. 이러한 이론에 따르면 유아의 학습과 발달을 위해서는 인지적 교육이 중요하다는 것이다. 셋째, 유아와 환경과의 능동적 상호작용을 통한 지식의 구성을 강조하는 상호작용주의적 관점이다. 이것은 아동중심과 인지중심의 상호작용 형태를 선호하는 것이다. 어떠한 관점에 서느냐에 따라 보육활동의 방향이 달라질 수 있으며, 이에 따라 보육의 성과가 달라질 수 있을 것이다. 본 연구는 행동주의적 관점에 따라 인지적 교육이 많이 이루어지면 보육활동이 잘 이루어져 보육의 성과가 높아질 것이며, 나아가 부모들의 만족도가 높아질 것으로 본다.

원장의 보육철학과 관련하여 다양한 연구가 이루어졌다. 이원선(2002)은 어린이집 원장은 아동 중심에 맞춘 보육철학과 비전을 가지고, 영유아들이 바르게 성장·발달할 수 있도록 어린이집을 운영해야 한다고 주장했다. 또한 원장의 보육신념에 관한 박신영(2020)의 조사연구에서 우리나라의 어린이집 원장의 경우 성인중심 보육신념보다는 아동중심 보육신념이 더 높은 것으로 나타났다. 이것은 아동중심 보육이 더 좋은 보육활동을 가져오고 결국 부모들의 만족도도 높을 것이라고 보기 때문일 것이다.

이러한 논의들을 종합해 보면, 대체로 원장은 아동 중심적 관점에서 비전을 설정하고 역할을 수행해야 한다는 것이다. 따라서 “원장의 보육철학이 아동 중심적일수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 <가설 III-1>을 설정할 수 있고, “원장의 보육철학이 인지 중심적일수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 <가설 III-2>를 설정할 수 있다. 그리고 이를 종합하여 “원장의 보육철학은 보육서비스 수준에 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 III>을 세울 수 있다.

3) 원장의 리더십

모든 조직에는 리더십이 중요하다. 리더십은 주어진 상황에서 설정된 목표를 효과적으로 달성

하기 위하여 구성원의 노력과 에너지를 목표달성 과정에 투입하도록 유도·설득하여 설정된 목표의 달성에 영향을 주는 일련의 과정이다(노종희, 1993). 이러한 리더십은 조직의 현재 상황 하에서 집단이나 조직의 목표달성을 위해 리더가 구성원의 자발적인 참여를 유도하고 목표를 달성할 수 있도록 영향력을 행사한다(김인, 2014). 이처럼 리더십은 역할 수행에 대한 시간 안배를 효과적으로 할 수 있도록 하고, 프로그램을 개선시키고 보육활동의 질을 유지하게끔 한다.⁸⁾ 이러한 관점에서 정부는 2018년 「영유아보육법」 개정을 통해서 어린이집 평가제의 4개 영역, 18개 지표와 59개 항목 중 교직원 영역에 원장의 리더십 관련 지표를 두고 있다.

리더십 유형 중 1980년대 이후 관심을 가지게 된 리더십 유형이 변혁적 리더십이다. 변혁적 리더십에 대한 개념을 처음으로 정의한 사람은 Burns(1978)이며, 그는 변혁적 리더십(transformational leadership)을 경영자와 부하가 서로의 도덕성과 동기수준을 높여주는 과정으로 보았다. Bass(1985)는 변혁적 리더십에 대해 각 구성원들이 조직의 목표와 비전을 명확하게 인식하도록 하고, 그들에게 성취나 자아실현과 같은 상위 욕구를 자극시키고 이때의 과정을 통해 기대이상의 성과를 달성할 수 있도록 독려하는 행위라고 정의하였다(안성철, 2009).

이처럼 어린이집 원장에게 필요한 리더십은 변혁적 리더십으로서 새로운 시각과 합리적인 사고 방식을 통하여 조직과 조직구성원을 변화시키는 행동이 요구되는 것이다(이명옥, 2015). 어린이집 원장의 리더십유형 중 이러한 변혁적 리더십은 교사의 규범적·정서적·지속적 몰입에 정(+의) 영향관계를 갖고 있는 것으로 나타났으며, 교사의 직무몰입 정도는 직무만족의 크고 작음에 따라 영향관계가 있는 것으로 나타났다(전춘애, 1999). 따라서 교사의 직무만족이나 직무몰입의 수준이 높을수록 직무성고가 높을 것이므로, 변혁적 리더십은 어린이집의 보육서비스 수준이나 학부모 만족도에 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다. 이런 논의를 통해서 볼 때 **“〈가설 IV-1〉 원장의 변혁적 리더십 수준이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”**라는 가설을 설정할 수 있다.

또한 현대사회에서는 인터넷의 발달, 개인주의 심화, 불안정한 고용환경 등의 영향에 따라 구성원의 자발적인 참여와 자율성이 강조되고 있으며, 권위적이고 지시 및 통제하는 리더십은 지양되고 있다. 따라서 새로운 리더십 패러다임이 요구되고, 조직을 선도하는 역할의 중요성이 강해지고 있다. 이러한 리더십 패러다임과 새로운 리더 역할의 필요성이 대두됨에 따라 서번트 리더십(servant leadership)이 등장했다.

Greenleaf(1970)에 의해 처음 제시된 개념인 서번트 리더십은 타인을 위한 봉사에 초점을 두고 조직구성원의 이야기를 경청하고 공감대를 형성하며 문제를 개선해 나가고 설득해 나갈 뿐 아니라 사람을 성장시키고 공동체를 우선으로 여기며 그들의 욕구를 만족시키기 위해 헌신하는 리더십을 의미한다. Senge(1995)는 서번트 리더십을 모든 사람의 존엄성과 가치에 대한 믿음이라고 정의하였으며 리더의 권력은 부하로부터 기인한다는 민주적인 원칙에 입각한 리더십이라고 했다.

Greenleaf는 리더가 사회를 직접적으로 변화시키고자 하지 않고, 오히려 리더가 먼저 종업원이

8) 원장은 자신의 전문성 향상을 통해 어린이집 운영에 대한 철학과 소신을 가지고 보육의 질을 높이기 위해 다양한 노력과 어린이집 발전에 기여하며, 보육교사를 존중하며 의견을 묻거나 제안을 경청하고 반영을 해야 한다는 것이다(보건복지부·한국보육진흥원, 2020).

되어 다른 사람들의 말에 경청하고, 그들이 성장하도록 도와주어야 한다고 했다. 그러면 사회에 도움이 되고 건강해진다고 하였다. 장기적으로 긍정적인 사회적 변화를 가져오고 사회가 발전하는 데 도움을 주는 결과를 가져오게 된다는 것이다(Northouse, 2013; 232-233; 김인, 2021: 380) 이런 관점에서 서번트 리더십의 핵심요소로서 의견 경청, 이해, 의견존중, 의견 수용, 애로 해소 등을 들고 있다(배귀희, 2009; 김인, 2014).⁹⁾

어린이집 원장의 리더십과 관련한 연구에서도 서번트 리더십이 교사의 직무만족에 직접적으로 영향을 주고 보육교사의 교직 헌신을 통하여 그들의 직무만족에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다(정영자, 2015). 이러한 연구는 어린이집 원장이 서번트 리더십을 발휘해서 교직헌신을 신장시키는 방안을 강구함으로써, 교사들이 직무에 만족할 수 있는 어린이집 운영을 도모할 필요성이 있음을 강조하였다. 또한 우연희(2019)는 어린이집 교사와 영유아 상호작용 관련 변수들 간의 관계 연구에서 어린이집 원장의 서번트 리더십이 교사와 유아 간의 상호작용에 직접적인 영향을 주어 보육의 질이 향상되는 데 도움을 준다고 했다.

이런 논의를 통해서 **“원장의 서번트 리더십 수준이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”**라는 <가설 IV-2>를 세울 수 있다. 또한 <가설 IV-1>과 <가설 IV-2>를 종합해보면 **“원장의 리더십이 보육서비스 수준에 영향을 미칠 것이다.”**라는 <가설 IV>를 세울 수 있을 것이다.

4) 보육교사의 성격

Goldberg(1981)는 성격을 개인이 환경에 적응하는 안정적이고 일관된 양식이라고 정의하였다. 성격은 개인이 내면에 가지고 있는 행동이 드러나는 특별한 심리적 특징이다(김제한, 1999). 모든 사람들은 똑같은 상황이 발생하더라도 각자 다르게 행동하는데, 그 이유는 개인의 성격과 특성이 모두 다르기 때문이다. 성격은 환경에 대하여 특정한 행동이나 사고가 나타나게 하는 것으로서, 다른 사람과 구별되어지는 개인의 다소 안정적이며 지속적인 심리상태이다.

성격특성 연구는 다양한 연령과 집단에 적용되어 연구가 진행되었고, 여러 연구에서 나타나는 5가지 요인을 밝혀내고 이를 흔히 Big Five라고 부르기 시작하였다(김민술, 2019). 다섯 가지 요인의 성격특성 이론은 가장 적은 수의 성격차원을 가지고 효율적으로 성격의 구조를 설명하는 이론이다(김성훈 외, 1999). Costa와 McCrae(1985)는 자기 보고 형태의 검사지를 이용하여 관찰자, 동료의 평가를 통해 다섯 가지 요인의 성격구조를 설명하였다. 다섯 요인 성격모델은 인간에게 공통성을 갖고 있는 요인들로 구성되어 있고, 사람의 성격을 다섯 요인으로 포괄적으로 설명해 주고 있다(Buss, 1989).

성격의 다섯 요인으로는 신경증(Neuroticism), 외향성(Extraversion), 개방성(Openness), 호감성(Agreeableness), 성실성(Conscientiousness)으로 구분된다.¹⁰⁾ 특히 외향성은 다른 사람과 상호작

9) Spears(1995)는 Greenleaf의 이론을 바탕으로 서번트 리더의 특성을 경청, 공감, 치유, 인지, 설득, 통찰, 비전제시, 청지기 의식(stewardship), 구성원의 성장, 공동체 형성이라는 10가지 요인으로 제시하였다.

10) 성격과 직무만족, 노동생산성, 그리고 기업의 수익률(ROE)이라는 성과 사이의 관련성 분석에서 직원들의 감정적 안정성, 외향성, 성실성, 호감성, 개방성과 그리고 성과와의 관련성을 분석한 결과, 감정적 안

용을 하여 관계를 맺거나 관심을 끌고 리더하는 것으로서(이희현, 2007), 사람들과 어울려서 활동하는 것을 좋아하며 관계를 쉽게 추구하는 특성이다(John, 1990). 또한 호감성은 타인을 존중하고 신뢰하여 원만한 관계를 유지하고 협조, 친밀감, 공감, 배려, 정직 등 이타적인 특성이 있다(이화진, 2011).

강사나 직원의 이러한 성격은 서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 방과후학교 서비스의 경우 강사의 성격이 학생들의 프로그램 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 강사가 신뢰할 수 있고, 매사에 순응적이며, 남들에게 헌신하는 호감성이 학생들의 프로그램 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김인, 2017). 또한 장수남(2001)은 보육교사의 성격과 특성이 보육교사의 원장과의 관계, 동료교사와 관계, 학부모와의 관계에 영향을 미친다고 하였다. 보육교사들은 영유아들과 지속적인 상호작용을 하고 원장 및 동료와의 상호보완적인 협력을 이루며 학부모와의 상담·교류 등을 하게 되는데, 이때 보육교사의 성격이 중요하다는 것이다.

이러한 연구결과를 종합해 보면 보육교사들의 성격은 보육활동인 보육서비스 수준에 영향을 미치며, 나아가서 학부모 서비스만족도에도 영향을 미칠 것이라고 추론해 볼 수 있다. 이러한 논의를 통해서 볼 때 **“직원의 성격이 외향적이고, 호감성이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”**라는 <가설 V-1>을 세울 수 있다.

5) 보육교사의 역량

영유아 시기는 발달의 기초가 이루어지는 시기로서 영유아들의 전인적 발달을 돕는 중요한 시기이므로 영유아 교사의 역량은 영유아 교육의 질을 결정하는 중요한 요인이 된다(신은수 외, 2011). 여기서 역량이란 조직의 환경 속에서 효율적으로 업무수행을 하는 개인적 특성을 의미한다(권혁운, 2011; 박혜경, 2012). 보육교사 역량의 중요성은 어린이집 평가 교직원 영역에도 반영되어 있다. 보육교사는 영유아의 전인적인 성장과 발달을 지원하며 보육교사 역량은 보육서비스 수준에 큰 영향을 미치는 요인이므로, ‘원장은 자신과 보육교사의 전문성을 향상하고 보육교사가 안정적으로 근무할 수 있도록 환경을 마련해 주어야 한다.’고 규정하고 있다(한국보육진흥원, 2020).

김숙현(2017)은 보육교사의 역량은 가치, 태도, 지식 등 개인적 내면의 특성과 보육현장에서 영유아들에게 발달적 요구를 충족시키기 위해 필요한 지식, 기술, 태도를 맥락과 상황에 맞게 효율적으로 통합하고 조직하여 실천할 수 있는 능력이며 보육서비스 질에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 보육교사의 역량은 보육과 관련한 전문지식과 업무를 수행할 수 있는 능력을 포함하는 개념이다.

이런 논의를 종합해 보면 **“보육교사의 역량이 높을수록 보육서비스의 수준이 높을 것이다.”**라는 <가설 V-2>를 세울 수 있다.

위와 같이 보육교사의 성격과 역량은 영유아들의 전인적 발달을 돕는 중요한 시기에 영향을 미

정성, 외향성 그리고 성실성은 직무 만족, 노동생산성에 긍정적으로 관련이 있으나, 재무 성과와는 관련성이 없는 것으로 분석되었다(Oh, Kim, and Iddekinge, 2015). 이와 같이 성격에 초점을 두고 연구하는 경우가 아닌 경우 이러한 다섯 요인을 모두 포함하여 분석하기란 설문지 분량 때문에 쉽지 않다. 그래서 다소 한정하여 분석하기도 한다.

칠 수 있으므로 보육교사의 성격과 역량은 보육서비스 수준을 결정하는 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 따라서 <가설 V-1>과 <가설 V-2>를 종합하여 “<보육교사의 성격과 역량이 보육서비스 수준에 영향을 미칠 것이다.>”라는 <가설 V>를 세울 수 있다.

6) 사회경제적 특성과 개인적 특성

사회경제적 특성으로서 학부모의 소득수준, 연령, 학력 등을 들 수 있다. 또한 양규성(2011)의 연구에서는 비슷한 학력과 교육수준을 가진 학부모들은 서로 공감대를 형성할 수 있기 때문에 보육에 대한 만족도에서 학력이 중요한 변수로 나타났다. 또한 박희숙(2000)의 연구에서는 학력이 높을수록 어린이집에 대한 학부모의 만족도가 높은 것으로 나타났다.¹¹⁾

개인적 특성으로는 학부모들의 부담금 인식 수준이 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있다. 즉, 수익자 부담금의 적정성은 영유아부모의 경제적 사정과 밀접한 관련이 있고 보육서비스 만족도와 깊은 상관이 있는 것이다. 또한 특활비, 입학준비금, 차량비, 행사비 등 수익자 부담경비는 민간보육시설에 대한 학부모 서비스만족도에 있어서 중요한 영향변인이 될 수 있다(양규성, 2011).

또한 마스크를 통해 아동학대 사건, 보육교사의 자질 논란 등 이슈가 발생할 때마다 어린이집에 대한 부정적 인식을 가지며 어린이집 원장과 교사에 대한 불신이 생기게 된다. 그리고 상대적으로 보육시설 종사자들은 부모의 지나친 관심, 과도한 요구 등으로 인해 부모로 인한 스트레스를 받는다. 이러한 상황들로 인해 부모와 어린이집 간에 협력적인 관계를 유지하지 못하고 오해와 선입견으로 다툼이 발생할 수 있다(홍유정, 2020). 이처럼 원장이나 보육교사와 다툼 경험이 보육서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있다.

Ⅲ. 조사설계 및 방법

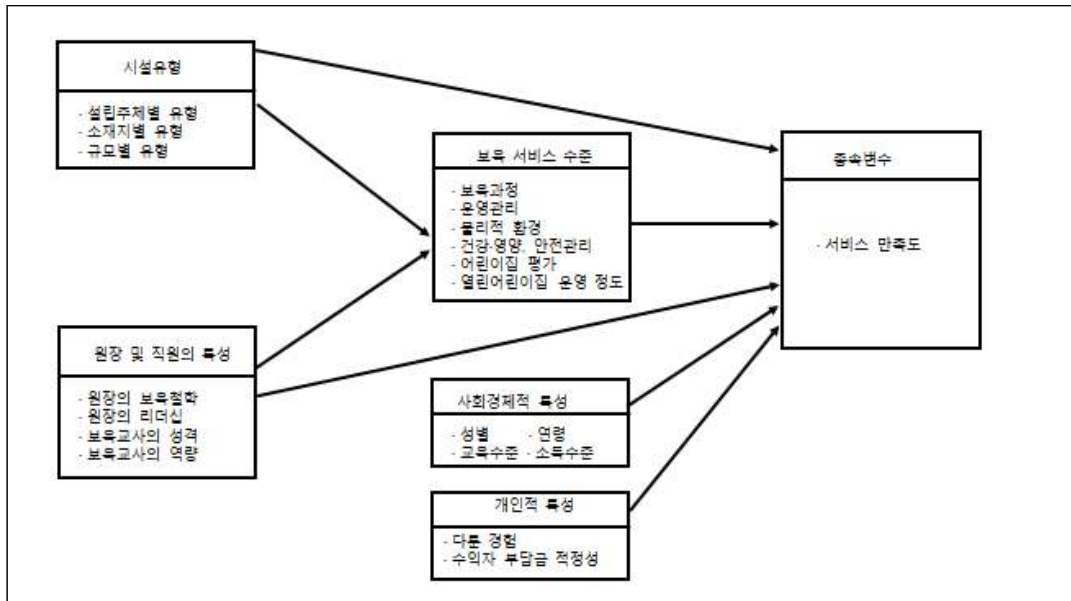
1. 분석모형의 설정 및 변수목록의 작성

1) 분석모형의 설정

본 연구는 시설유형, 어린이집 원장과 직원의 인적 특성이 보육활동인 보육서비스 수준과 학부모 만족도에 미치는 영향을 규명해 보고자 한다. 본 연구에 포함되는 주요 변수들과 이들의 관계를 나타내는 가설적인 모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.

11) 한세갑(2000)의 연구에서는 유아 교육기관 선택 시에 부모들의 학력에 따라 운영시간, 교사 대 원아 수, 교육비 등을 고려하는 정도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈그림 1〉 보육시설유형, 원장 및 직원의 특성이 서비스 만족도에 미치는 영향 분석 모형



〈그림 1〉의 분석 모형에 따르면, 어린이집의 시설유형과 시설의 인적 특성인 원장 및 직원의 특성에 따라 보육서비스 수준에 차이가 나고 이것은 학부모 만족도에 영향을 미친다는 것이다. 학부모 서비스 만족도는 이 외에도 응답자의 사회경제적 특성과 개인적 특성들이 영향을 미칠 것이라고 보고 있다.

2) 변수목록의 작성

위의 분석모형에서 설정된 주요 변수들의 목록과 측정지표, 지표의 신뢰도를 제시하면 다음 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 주요 변수 목록

요인 및 변수		측정지표		Cronbach's α
독립 변수	시설유형	설립 주체별	•국공립어린이집 •법인어린이집 •민간어린이집 •직장어린이집 •가정어린이집•기타	N.A
	인적 특성	원장 보육 철학	•사회적·정서적 발달보다 인지발달 중시 •친구들과 사이좋게 지내기보다 말을 배우는 것이 중요	0.639
		아동 중심 보육	•스스로 문제해결 •전인적 발달 지향하고 아동중심교육 강조	0.64
	원장 리더십	변혁적 리더십	•비전제시 •의견과 감정존중 •새로운 방식으로 문제 해결 •조직구성원에 높은 기대감	0.793
		서번트 리더십	•의견경청 •존중 •이해 •수용 •애로해소	0.846

		직원 성격	외향성	•함께 어울리는 것을 좋아함 •직원의 활동성	0.740
			호감성	•경쟁적이기 보다 협조적 •사려 깊고 이해심이 있음	0.740
		보육교사 역량	역량	•전문성 •업무수행능력	0.796
통제 변수	응답자 특성	소득수준		•100만원 미만 •100만원이상~300만원미만 •300만원이상~500만원미만 •500만원이상~700만원미만 •700만원 이상~900만원미만, •900만원 이상	N.A.
		학부모 형태		•부 •모, •조부모 •기타	N.A.
		수익자 부담금 인식		•부담경비가 적당함 •부담금이 다른 어린이집에 비해 적당함	0.895
		다툼 경험		•다툼 경험 여부	N.A.
	시설의 특성	시설규모		•21인미만 •21~49인 •50~80인 •81~99인 •100인 이상	N.A.
		시설 소재지		•광역시 •중소도시 •군(농어촌)	N.A.
내생 변수	보육 서비스 수준	보육과정		•보육계획안 수립 및 운영의 충실성. •교육활동의 균형성 •아동참여 유도정도	0.799
		운영관리		•시설운영규정에 따른 시설운영 정도 •시설운영일지 및 보육일지 기록작성보관 •보육교사 대 영유아 비율의 법적 기준 준수	0.818
		물리적 환경		•조명시설의 우수성 •전기안전의 양호성 •건물 안전시설의 양호성	0.811
		건강 및 영양 안전관리		•건강검진의 관리 •보육실 청결성 •급·식 계사와 통지정도 •응급처치 구급약품 비치	0.838
		어린이집 평가		•정기적인 평가인증 •평가인증 준비철저	0.644
		열린 어린이집 운영 정도		•부모가 모든 수업에 참여 •공간의 개방성 •부모의 의견 표현 및 정보 제공 •다양한 방법의 부모참여 •부모소모임 활동	0.808
종속 변수	학부모 만족도		•보육전반에 대한 만족도 •주변이웃 및 친지에게 어린이집 소개 정도 •지속적 등원 정도	0.936	

〈표 1〉에서 시설 유형은 6가지로 분류할 수 있으나, 탐색적 분석에서 세분화에 따른 문제점이 발견되어 분석에서는 이를 해결하기 위해 국공립·직장어린이집, 법인 어린이집, 민간·가정어린이집 세 집단으로 구분하고자 한다. 또한 보육철학은 인지중심적 보육철학과 아동중심적 보육철학으로 구분하고자 하며, 인지중심적 보육수준과 아동중심적 보육수준은 각각 2개의 하위변수들을 통해 측정하고자 한다. 원장의 리더십의 경우 변혁적 리더십수준은 비전제시, 의견과 감정 존중, 새로운 방식으로 문제 해결, 조직구성원에 높은 기대감 등의 지표를 통해 측정하고, 서번트리더십 수준은 의견경청 존중, 이해, 수용, 애로해소 등의 지표를 통해 측정하고자 한다.

보육교사의 성격변수의 경우 인간에게 공통적으로 갖고 있는 다섯 요인 성격모델에 기초를 두고 분석하는데(Oh, Kim, and Iddekinge, 2015), 다섯 요인을 모두 포함시키기에는 설문 문항 수가 너무 많기 때문에 다섯 요인 중 중요한 두 가지 요인인 외향성, 호감성에만 한정하고자 한다. 외향성은 심리학 분야에서 개발한 측정 문항인 ‘함께 어울리는 것을 좋아하는 정도’와 ‘직원의 활

동성'을 통해서 측정하며, 호감성은 '경쟁적이기보다는 협조적인 정도'와 '사려 깊고 이해심이 있는 정도'를 통해 측정한다(이희현, 2007, 이화진, 2011). 보육교사의 역량은 전문성과 업무수행 능력을 통해 측정한다.

수익자 부담금 인식은 상당히 주관적인 것이지만 부담경비가 적당한지, 그리고 부담금이 다른 어린이집에 비해 적당한지를 통해 측정하였고 변수 측정의 신뢰도도 0.895로서 높다. 원장 및 보육교사와의 다툼 경험 유무는 사실 유무를 조사하는 것이다.

보육서비스 수준은 보육과정, 운영관리, 물리적 환경, 건강 및 영양, 안전관리, 어린이집 평가, 열린어린이집 운영 등 6개의 보육활동의 하위 변수들을 포괄하고 있다. 그래서 보육서비스 수준의 하위변수들을 하나의 독립변수로 설정하여 분석할 수도 있으나, 본 연구에서는 전반적인 보육서비스 수준에 관심이 있으므로 서비스 만족도를 설명하는 회귀분석에서는 하나의 변수로 다루고자 한다. 다만 시설유형별 보육서비스 수준이나 혹은 만족도와 보육서비스 수준의 하위 변수 간의 상관관계를 분석하는 경우 하위변수들을 하나의 변수로 삼고자 한다. 보육서비스 수준은 6개의 하위변수들을 가중평균하여 측정하며, 가중치는 요인분석을 하여 요인 적재치(factor loading)를 사용하고자 한다.¹²⁾

학부모 만족도는 보육서비스 전반에 대한 만족도, 추천의향, 지속적 등원 의사라는 세 개 하위 지표를 사용하여 리커트식(Likert scale) 5점 척도를 통해 측정하였다.

2. 연구의 방법

본 연구에서 설명하고자 하는 보육서비스 수준, 학부모만족도는 각각 분석단위가 다르다. 보육 활동은 각 어린이 집 단위로 이루어지고 있어 보육서비스 수준의 분석단위는 어린이집이며, 학부모만족도는 학부모들이 느끼고 평가하는 것으로서 분석단위가 개인이다. 보육서비스 수준은 집단 수준의 특성이므로 집단단위의 특성을 통해 설명하지만, 서비스 만족도의 경우는 다르다. 학부모의 만족도를 설명하기 위해 관찰하는 단위(subject unit)는 어린이집 수준의 특성을 나타내는 집단과 그리고 학부모인 개인이다. 즉, 시설의 설립주체별 유형, 규모별 유형, 소재지 별 유형, 어린이 집 원장의 보육철학, 리더십 수준, 보육교사의 성격과 역량 등은 비록 원장을 통해 측정하더라도 어린이집이라는 집단 수준의 특성을 나타낸다. 비록 원장 개인과 보육교사의 특성이지만 같은 어린이집에 다니는 모든 원생들은 같은 특성을 공유하기 때문에 집단 특성인 것이다.¹³⁾

12) 각 하위변수의 요인적재치(factor loading)는 보육과정 0.915, 운영관리 0.895, 물리적 환경 0.908, 건강·영양 및 안전관리 0.828, 어린이집 평가 0.964, 열린어린이집운영정도 0.946이다.

13) 사회과학 분야의 연구에서는 흔히 분석단위와 분석수준에 관한 논쟁이 벌어진다. 분석단위에 관한 설명은 같은 수준에서도 할 수 있지만 다른 수준에서도 할 수 있다. 예컨대, 의회 상임위원회의 특성을 설명하기 위해서 자체 수준에서 관찰하여 설명할 수도 있으며, 상임위원회가 속한 보다 큰 하원, 의회, 정부의 특성을 관찰하여 설명할 수도 있고, 보다 작은 분과위원회, 파벌, 개인의 특성을 통해서도 설명할 수 있다(강신택, 1995: 148-149; Eulau, 1969: 15-16). James S. Coleman(1996)은 교육의 기회 균등(Equality of Educational Opportunity)에 관한 연구를 실시하면서 학생들의 언어 및 수학 성적과 열성적 태도라는 개인적 특성을 설명하기 위해 학급규모, 교사의 질, 교사의 봉급, 학생 1인당 재정 지출, 학급 운영방식, 교

이러한 자료를 수집하여 분석하기 위해서는 개인 수준의 자료와 집단 수준의 자료를 통합(data merging)하여야 한다. 이것은 같은 어린이집에 다니는 원생의 학부모라면 모두 어린이집의 특성과 관련하여 같은 값을 가지도록 한다는 것이다.¹⁴⁾

둘째, 어린이집 학부모가 평가하는 서비스 만족도는 본 연구의 주요한 설명대상(object unit)이다. 이런 설명대상을 설명하는 요인으로서 보육시설의 유형, 원장의 보육철학, 원장의 리더십, 보육교사의 역량과 성격 등을 주요 설명변수인 독립변수로 설정하고자 한다. 따라서 어린이집 원장, 보육교사, 학부모가 주요한 조사대상 단위(subject unit)이다. 원장과 보육교사의 특성, 보육서비스 수준 등은 원장을 통해서 측정하고자 하며¹⁵⁾, 학부모만족도를 측정하기 위해서는 학부모를 대상으로 설문조사를 실시할 것이다.

3. 자료수집 및 분석 방법

본 연구에서 분석을 실시하기에 앞서 연구 도구의 타당성과 신뢰도 등을 파악하기 위해 2020년 8월 19일 5명의 원장, 5명의 학부모를 대상으로 예비조사를 실시하여 조사한 결과 설문지 문항이 잘 이해가 되지 않는 부분을 수정·보완하였다.

본 연구를 위해 광역시 부산 울산 2개, 경남에 위치하는 중소도시 4개, 군(농어촌 지역) 5개 시설의 원장과 학부모를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구에서 사용된 설문지는 2020년 9월 7일부터 10월 7일까지 수집하였다. 원장을 대상으로 하는 설문지의 경우 100개의 시설에 배포하여 총 93부를 회수하였다. 학부모 설문지는 총 600부를 배포하여 558부(93%)를 회수하였다.

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위해서 사회과학통계 프로그램 SPSS(PASW 18.0)을 이용하였다. 시설 유형에 따른 보육서비스 수준의 차이를 분석하기 위해 평균차검정(F검정)을 이용하였으며, 시설유형과 시설의 인적 특성이 보육서비스 수준 및 서비스만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

과과정의 질, 실험실 및 도서관 시설의 수준 등의 집단 특성을 독립변수로 사용하였다(Dye, 1984).

- 14) 즉, 어떤 어린이집이 국공립이라면 그 어린이집에 다니는 모든 원생의 학부모들에게 설립주체별 시설유형과 관련하여 국공립이라는 값, 예컨대 '1'을 준다는 것이다. 마찬가지로 원장의 리더십, 예컨대 서번트 리더십 수준의 경우 같은 어린이집 원생들의 학부모들에게 자신의 자녀들이 다니는 어린이집 원장의 서번트 리더십 수준으로서 모두 같은 값을 주어 통계 처리한다는 것이다.
- 15) 보육교사의 성격의 경우 교사를 대상으로 직접 성격검사를 실시하여 자료를 수집하면 보다 정확할 수 있지만 경비와 시간상의 제약으로 원장을 통해 간접적으로 교사의 성격에 관한 자료를 수집한다. 마찬가지로 보육활동의 수준에 관한 자료도 객관적으로 평가한 자료를 구할 수 있으면 좋지만 구할 수 없어 원장의 평가를 통해 수집한다.

Ⅳ. 보육서비스 수준 및 학부모 만족도 영향 요인 분석

1. 시설유형별 보육서비스 수준 차이 분석

어린이집의 설립주체별 시설유형에 따른 보육서비스 수준을 보육활동의 하위변수별로 자세하게 구분하여 살펴보면 다음 <표 2>와 같다. 각 보육서비스 하위변수들의 측정지표는 <표 1> 주요 변수 목록에서 제시하고 있다.

<표 2> 시설유형별 보육서비스 수준 차이 분석

하위변수(활동) \ 시설유형	국공립·직장	법인	민간·가정	전체	F	p
N	38	13	42	93	-	-
보육과정	4.583	4.658	4.476	4.545	5.821	0.003
운영관리	4.883	4.906	4.644	4.778	37.602	0.000
물리적 환경	4.761	4.735	4.656	4.710	3.398	0.035
건강·영양, 안전관리	4.920	4.875	4.808	4.863	10.301	0.000
어린이집 평가	4.960	4.808	4.740	4.839	27.935	0.000
열린 어린이집	4.5522	4.1769	4.3189	4.3935	20.596	0.000
보육서비스 수준 평균	4.6869	4.4866	4.4920	4.5702	24.690	0.000

위의 <표 2>에서 보면 보육과정 활동의 경우 법인어린이집이 평균 4.658로 가장 높고, 민간·가정 어린이집이 평균 4.476으로 가장 낮다. 법인어린이집과 국공립·직장 어린이집 사이에는 활동 수준 차이가 별로 없으나, 법인과 민간·가정 어린이집 사이에는 통계적으로 유의미한 활동 수준의 차이가 나고 있다. 또한 운영관리 활동의 경우 법인어린이집이 평균 4.906으로 가장 높게 나타나고, 민간·가정 어린이집이 평균 4.644로 가장 낮다. 전체적으로 보면 운영관리활동이 보육과정 활동보다 그 수준이 높게 나타나서 운영관리 활동이 비교적 잘 이루어지고 있다는 것을 알 수 있다.

물리적 환경 활동의 경우 국공립·직장 어린이집이 평균 4.761로 가장 높게 나왔고, 민간·가정 어린이집이 평균 4.656으로 가장 낮게 나타났다. 전체적으로 보면 운영관리 활동에 비해서 물리적 환경 활동의 수준이 떨어지고 있다. 법인어린이집과 국공립·직장 어린이집 사이에는 활동 수준 차이가 별로 없으나, 법인어린이집과 민간·가정 어린이집 사이에는 활동 수준에 약간의 차이가 난다.

건강 및 영양, 안전관리 활동의 경우에는 국공립·직장 어린이집이 평균 4.920으로 가장 높게 나타났고, 가정어린이집이 평균 4.808로 가장 낮게 나왔다. 전체적으로 보면 운영관리보다 질이 높게 나타나서 건강·영양, 안전관리 활동이 잘 이루어지고 있음을 알 수 있다. 법인어린이집과 민간·가정 어린이집 사이에는 활동 수준에 차이가 별로 없으나, 국공립·직장 어린이집과 민간·가정 어린이집 사이에는 활동 수준에 상당한 차이가 나고 있다.

어린이집 평가 활동에서도 국공립·직장 어린이집이 평균 4.960으로 가장 높게 나타났고, 민간·가정 어린이집 평균이 4.740으로 가장 낮게 나왔다. 전체적으로 세 시설 사이에 상당한 활동 수준의 차이가 나고 있다. 그중에서 국공립·직장 어린이집의 활동 수준이 높은 것으로 나타났으며, 국공립·직장 어린이집과 민간·가정 어린이집 사이에는 활동 수준에 상당한 차이가 났다.

열린어린이집 운영 활동의 경우 국공립·직장 어린이집이 평균 4.5522로 가장 높게 나타났고, 법인어린이집이 평균 4.1769로 나타났다. 전체적으로 세 시설에 사이에 활동 수준에 상당한 차이가 나고 있다. 그중에서 국공립·직장 어린이집이 열린어린이집 활동을 상대적으로 잘하고 있으며, 반면에 법인어린이집은 상대적으로 활동을 가장 잘 못하고 있다.

끝으로, 이러한 활동을 종합한 시설유형별 보육서비스 수준을 살펴보면 국공립·직장 어린이집의 경우 4.6869인데 비해, 법인어린이집의 경우 4.4866, 민간·가정 어린이집의 경우 4.4920으로 나타났다. 전체적으로 보면 세 시설 사이에는 보육서비스 수준에 상당한 차이가 나고 있다. 그중에서도 국공립·직장 어린이집이 가장 높고, 다음으로는 민간·가정 어린이집, 법인어린이집 순으로 높은 것으로 나타났다. 그리고 종합적인 보육서비스 수준에 있어서 세 시설 사이에 통계적으로 유의미한 차이가 있다(p=0.000).

2. 보육서비스 수준에 영향을 미치는 요인 분석

보육서비스 수준에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 모형에서 설정된, 여러 가지 시설 유형, 원장의 보육철학 및 리더십, 직원의 성격과 역량 관련 변수, 그리고 기타 통제변수들을 독립변수로 설정하여 회귀분석한 결과는 아래 <표 3>과 같다.

<표 3> 보육서비스 수준에 대한 회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간		공선성 통계량	
	b	표준오차	베타			하한값	상한값	공차	VIF
(상수)	2.456	.131		18.792	.000	2.199	2.712		
국공립·직장#1	.199	.022	.330	8.861	.000	.155	.243	.660	1.516
법인#1	.061	.029	.072	2.087	.037	.004	.119	.767	1.304
81인이상#2	.007	.035	.010	.200	.842	-.061	.075	.361	2.772
50인to80인#2	.086	.035	.128	2.463	.014	.017	.155	.340	2.940
21인to49인#2	.065	.031	.105	2.065	.039	.003	.127	.355	2.818
광역시#3	-.079	.022	-.133	-3.608	.000	-.123	-.036	.667	1.500
중소도시#3	.016	.027	.022	.599	.549	-.037	.069	.673	1.486
인지중심 보육정도	.079	.013	.200	6.114	.000	.054	.105	.850	1.177
아동중심 보육정도	.008	.019	.016	.441	.659	-.028	.045	.673	1.486
원장 변혁적리더십	.111	.031	.173	3.534	.000	.049	.172	.382	2.615
원장 서번트리더십	.043	.034	.058	1.271	.204	-.024	.110	.436	2.295
외향성	.046	.022	.088	2.052	.041	.002	.089	.493	2.029

호감성	.118	.024	.222	4.891	.000	.071	.166	.442	2.265
보육교사의 역량	.129	.020	.264	6.353	.000	.089	.169	.529	1.891

$R^2 = 0.510$, Adjusted $R^2 = 0.497$, $F = 39.882$, $df = 14$, 유의확률 = 0.000, $N = 552$

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$, *** $P < 0.001$

※ 통계적으로 유의한 변수($p < 0.05$, 95% 신뢰수준)는 음영으로 표시함

#: 조변수임. 기준 변수: #1(민간·가정어린이집), #2(21인 미만), #3(군·농어촌)

〈표 3〉에서 먼저, 시설유형과 관련하여 살펴보면 국공립·직장 어린이집 유형은 다른 변수들이 일정하다면 민간가정어린이집 유형보다 보육서비스 수준이 5점 만점에 .199 정도 높은 것으로 나타났다($b = 0.199$, $p = 0.037$). 보육서비스 수준에 가장 중요하게 영향을 미치는 것은 시설유형으로서의 국공립·직장 어린이집인지 여부이다($\beta = 0.330$, $p = 0.000$). 또한 법인 어린이집 유형은 민간가정 어린이집 유형보다 보육서비스 수준이 5점 만점에 0.061 정도 높은 것으로 나타났다($b = 0.061$, $p = 0.037$). 국공립·직장 어린이집은 법인 유형의 어린이집이나 민간어린이집 보다 보육서비스 수준이 높은 것으로 나타났다. 따라서 가설 “국공립·직장 어린이집이 다른 유형의 어린이집보다 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 〈가설 II〉는 채택된다.

둘째, 어린이집 시설 규모에 따른 유형을 보면, 먼저 시설 규모 50인 이상 80인 이하 시설은 21인 미만 시설보다 보육서비스 수준이 5점 만점에 0.086 정도 높다($b = 0.086$, $p = 0.014$). 또한 시설 규모가 21인 이상 49인 이하인 시설 유형은 21인 미만 시설 유형보다 보육활동이 5점 만점에 0.065 만큼 높다($b = 0.065$, $p = 0.039$). 그러나 81인 이상의 규모의 보육시설 유형은 21인 미만 시설 유형에 비해 통계적으로 유의미한 차이를 나타내지 않아서 보육활동 수준에 유의미한 영향을 준다고 볼 수 없다($b = 0.007$, $p = 0.842$). 시설 규모 50인 이상 80인 이하 시설 유형이 보육서비스 수준에 가장 크게 정(+)의 영향을 미치고, 다음으로 시설 규모가 21인 이상 49인 이하인 시설이 보육서비스 수준에 정(+)의 영향을 미치고 있어, 다른 요인이 일정하다면 중간 규모의 어린이집이 가장 서비스 수준이 높다는 것을 알 수 있다.

셋째, 원장의 보육철학과 관련하여 인지 중심적인 교육을 강조할수록 보육서비스 수준이 높아지고 있어 원장의 인지 중심적 보육철학은 보육서비스 수준에 정(+)의 영향을 미친다($b = 0.079$, $p = 0.000$). 따라서 “원장의 보육철학이 인지 중심적일수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 〈가설 III-2〉는 채택된다. 그러나 원장의 아동 중심적 보육철학은 보육서비스 수준에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있지 않다($b = 0.008$, $p = 0.659$). 따라서 “원장의 보육철학이 아동 중심적일수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 〈가설 III-1〉은 기각된다.

넷째, 원장의 변혁적 리더십은 보육서비스 수준에 정(+)의 영향을 미쳤다. 변혁적 리더십이 높을수록 보육서비스 수준이 높아진다는 것이다. 즉 변혁적 리더십이 한 단위 높아질수록 보육서비스 수준이 0.111만큼 높아진다는 것이다. 원장의 변혁적 리더십이 강할수록 보육서비스 수준이 높아진다는 것이다($b = 0.111$, $p = 0.000$). 따라서 가설 중 한 부분인 “원장의 변혁적 리더십 수준이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 〈가설 IV-1〉은 채택된다. 그러나 원장의 서번트 리더십은 보육서비스 수준에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는다($b = 0.043$, $p = 0.204$). 따라서 “원장의 서번트 리더십 수준이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.”라는 〈가설 IV-2〉는 기각된다.

다. 또한 <가설 IV-1>과 <가설 IV-2>를 종합해보면 “원장의 리더십이 보육서비스 수준에 영향을 미칠 것이다.”라는 <가설 IV>는 부분적으로 채택된다.

다섯째는 보육교사의 성격 중 호감성과 외향성은 보육서비스 수준에 정(+)의 영향을 미쳤다. 즉 보육교사의 성격으로서 호감성 수준이 한 단위 높아질수록 보육서비스 수준이 0.118만큼 높아진다($b=0.118, p=0.000$). 또한 보육교사 성격인 외향성도 보육서비스 수준에 정(+)의 영향을 미쳤다. 즉 보육교사의 성격이 외향적일수록 보육서비스 수준이 높다($b=0.046, p=0.041$). 따라서 “**보육교사의 성격이 외향적이고, 호감성이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.**”라는 <가설 V-1>은 채택된다.

여섯째, 직원의 역량은 보육서비스 수준에 정(+)의 영향을 미쳤다. 직원의 역량이 높을수록 보육서비스 수준이 높아진다는 것이다. 즉 직원의 역량이 한 단위 높아질수록 보육서비스수준이 5점 만점에 0.129만큼 높아진다($b=0.129, p=0.000$). 보육교사들의 역량이 높을수록 해당 어린이집의 보육서비스 수준이 높다. 따라서 “**보육교사의 역량이 높을수록 보육서비스 수준이 높을 것이다.**”라는 <가설 V-2>는 채택된다.

일곱째, 광역시 소재 어린이집은 보육서비스 수준에 부(-)의 영향을 미쳤다. 즉 광역시 소재 어린이집은 군(농어촌)지역보다 보육서비스 수준이 0.079 만큼 낮다는 것이다($b=-0.079, p=0.000$). 이것은 통계적 유의수준 0.001에서 유의미한 것으로 나타났다. 반면, 중소도시는 농촌지역에 비해 보육서비스 수준에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 나타내지 않았다($b=0.016, p=0.549$).

끝으로, 위의 분석모형과 관련해서 보면 모형의 설명력(R^2)이 0.497로서 모형에 포함된 모든 독립변수가 종속변수인 보육활동을 49.7% 설명하고 있으며, 모형은 통계적으로 유의미하다($p=0.000$). 또 모형에 포함된 모든 변수들의 VIF 수치가 10보다 낮으므로 변수들 사이에는 다공선성의 문제는 없는 것으로 볼 수 있다.

4. 학부모 만족도에 영향을 미치는 요인 분석

학부모 만족도는 주관적인 것으로서 만족도의 영향 요인을 분석하기 위해서는 응답자의 사회경제적 특성이라든지 혹은 서비스와 관련한 구체적인 경험인 다툼 경험, 그리고 보육 부담경비에 대한 적정성 인식 등 개인적 특성들도 함께 고려해야 한다. 따라서 분석모형에 제시된 보육서비스 수준, 원장의 리더십과 보육철학, 보육교사의 성격과 역량, 시설의 유형, 그리고 응답자의 사회경제적 및 개인적 특성 등을 독립변수로 설정하여 회귀분석한 결과는 다음 <표 4>와 같다.¹⁶⁾

16) 응답자의 소득수준, 학부모 유형 등의 사회경제적 특성 변수들을 제거하면 모형의 설명력이 오히려 증가된다. 따라서 보다 적은 변수로 설명력이 높은 모형을 통해 회귀분석하였다.

〈표 4〉 학부모 만족도에 대한 회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간		공선성 통계량	
	b	표준오차	베타			하한값	상한값	공차	VIF
(상수)	1.692	.392		4.314	.000	.921	2.462		
국공립·직장#1	-.027	.055	-.022	-.494	.621	-.135	.081	.558	1.792
법인#1	-.013	.067	-.007	-.189	.850	-.144	.118	.755	1.324
81인이상#2	.054	.077	.039	.699	.485	-.097	.205	.364	2.745
50인to80인#2	-.081	.079	-.059	-1.016	.310	-.236	.075	.334	2.991
21인to49인#2	-.104	.071	-.084	-1.473	.141	-.243	.035	.355	2.816
광역시#3	-.168	.050	-.141	-3.322	.001	-.267	-.069	.638	1.566
중소도시#3	-.100	.060	-.068	-1.651	.099	-.218	.019	.668	1.496
보육서비스 수준	.285	.098	.143	2.921	.004	.093	.477	.477	2.098
인지중심보육철학	.021	.030	.027	.703	.483	-.038	.080	.788	1.268
아동중심보육철학	-.064	.042	-.064	-1.538	.125	-.146	.018	.669	1.495
원장변혁적리더십	.039	.071	.030	.540	.589	-.102	.179	.367	2.722
원장서번트리더십	-.064	.078	-.043	-.824	.411	-.216	.088	.422	2.371
외향성	.049	.050	.048	.988	.324	-.049	.147	.489	2.043
호감성	-.104	.056	-.097	-1.841	.066	-.215	.007	.409	2.442
교직원역량	.060	.047	.061	1.268	.205	-.033	.152	.490	2.040
부담경비 적정성	.460	.032	.516	14.317	.000	.397	.523	.882	1.134
다툼경험	-.630	.153	-.142	-4.106	.000	-.931	-.328	.951	1.051

R² = 0.402, Adjusted R² = 0.382, F=20.654, df=17, 유의확률=0.000, N=541

* P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001

#: 모조변수임. 기준 변수: #1(민간·가정어린이집), #2(21인 미만), #3(군·농어촌)

※ 통계적으로 유의한 변수(p<0.05, 95% 신뢰수준)는 음영으로 표시함

위의 〈표 4〉에서 보면 먼저, 보육서비스 수준은 서비스만족도에 직접적인 영향을 미친다 (b=0.285, P=0.004). 즉, 보육서비스 수준이 높을수록 보육서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 “보육서비스 수준이 높을수록 학부모들의 보육서비스 만족도가 높을 것이다.”라는 〈가설 I〉은 채택된다.¹⁷⁾

둘째, 어린이집 시설 유형이 국공립·직장 유형이든(b=-0.027, P=0.621), 아니면 법인 시설 유형이든(b=-0.013, P=0.850), 어린이집 시설 유형은 학부모 서비스 만족도에 직접적인 영향을 미치지 않는다. 어린이집 시설 유형은 보육활동인 보육서비스 수준에 영향을 미쳐 학부모 서비스만족도에 간접적으로 영향을 미친다.

셋째, 원장의 보육철학이 인지 중심적 보육철학이든(b=0.021, P=0.483) 아동 중심적 보육철학이

17) 본 논문에는 나타내지 못하였으나, 서비스 수준의 하위변수와의 학부모만족도 사이의 상관관계를 보면 열린어린이집 0.296**, 건강·영양 및 안전관리 0.136**, 평가인증 0.135**, 물리적 환경 0.088*, 운영관리 0.087*, 보육과정 0.034로 나타났다. (**(p<0.01), *(p<0.05)임.). 서비스 수준을 나타내는 보육활동 중 열린어린이집 활동이 학부모 서비스만족도에 가장 중요함을 알 수 있다.

든($b=-0.064$, $P=0.125$) 그 수준이 학부모의 서비스만족도에 직접적인 영향을 미치지 않는다. 보육철학의 경우 원장이 인지 중심적 보육철학을 강조하는 정도는 보육활동 수준인 보육서비스 수준에 영향을 미치고 이것은 학부모 서비스 만족도에 간접적으로 영향을 미친다.

넷째, 보육교사의 성격 중 외향성($b=0.049$, $P=0.324$)과 호감성($b=-0.104$, $P=0.066$)은 학부모 서비스만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는다. 보육교사의 성격은 보육서비스 만족도에 직접적으로 영향을 미치지 않으나, 보육활동의 수준에 영향을 미쳐 학부모의 보육서비스 만족도에 간접적으로 영향을 미친다.

다섯째, 보육교사의 역량은 학부모의 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는다($b=0.060$, $P=0.205$). 보육교사의 역량은 학부모의 보육서비스 만족도에 직접적인 영향을 미치지 않으나, 보육서비스 수준에 영향을 미쳐 보육서비스 만족도에 간접적으로 영향을 미친다.

여섯째, 부담경비 적정성은 학부모 만족도에 정(+의 영향을 미친다($b=0.460$, $p=0.000$). 부담경비의 적정성 수준이 한 단위 높아질수록 학부모 만족도가 5점 만점에 0.460만큼 높아진다는 것이다. 즉 부담경비 수준이 적정하다고 인식할수록 학부모 만족도가 높다는 것이다.

일곱째, 어린이집 원장이나 보육교사와 학부모가 다툼 경험은 학부모 서비스 만족도에 부(-)의 영향을 미쳤다. 즉 학부모가 다툼 경험이 있으면 학부모 서비스 만족도가 5점 만점에 0.630만큼 낮아진다는 것이다($b=-0.630$, $p=0.000$).

여덟째, 광역시 소재의 어린이집에 다니는 어린이의 학부모는 농촌지역 어린이집에 다니는 어린이의 학부모보다 보육서비스 만족도가 5점 만점에 0.168 정도 낮다($b=-0.168$, $p=0.001$). 그러나 중소도시의 학부모 서비스만족도는 농촌지역 학부모의 서비스만족도와 유의미한 차이가 나지는 않는다($b=-0.100$, $p=0.099$).

아홉째, 시설의 규모는 학부모 서비스만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

끝으로, 보육서비스 만족도 모형의 설명력(R^2)은 38.2%로 나타났으며, 모형은 유의확률 0.000에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또 모형에 포함된 모든 변수들의 VIF 수치가 10보다 낮으므로 변수들 사이에는 다공선성의 문제는 없다.

V. 분석결과와 종합적 논의 및 결론

본 연구의 목적은 시설 유형 및 인적 특성에 초점을 두고 서비스 수준 및 학부모 서비스 만족도의 영향 요인을 규명하는 것이다. 본 연구에서 밝혀진 내용을 중심으로 다음과 같이 논의해 볼 수 있다.

먼저, 보육서비스 수준이 높을수록 학부모들의 보육서비스 만족도가 높을 것이다.”라는 <가설 I>의 채택을 통해서 알 수 있듯이 보육서비스 수준은 학부모 서비스 만족도에 직접적으로 중요하게 영향을 미친다. 보육서비스 수준을 나타내는 보육활동은 원장과 보육교사들의 활동을 총체적

으로 나타내주는 것으로 다양한 활동을 포함하고 있다. 이러한 활동이 잘 이루어져서 보육서비스 수준이 높아지면 학부모들의 보육서비스 만족 수준이 높아진다는 것이다. 특히, 이러한 활동 중에서도 열린어린이집 운영활동이 학부모 만족도에 가장 중요하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 열린어린이집 운영은 학부모들의 참여를 통한 보육활동이고 학부모와의 소통을 근간으로 하고 있어 이것이 학부모 서비스 만족도에 중요하게 영향을 미치리라는 것을 쉽게 추론할 수 있다. 이러한 분석결과와는 학부모 만족도란 자녀가 다니고 있는 시설의 기관 운영이나 보육 상황에 대해 부모가 만족하는 정도를 나타낸다는 박현주(2013)의 연구 결과와 잘 부합한다. 또한 보육시설에 대한 만족도 평가에서 보육활동의 다양한 하위영역을 통해 측정하는 것은 보육서비스수준이 서비스 만족도를 결정 짓는다고 보고 있기 때문이다(박희숙, 2000).

학부모 서비스 만족도는 서비스 수준($\beta=.143$)보다도 부담 경비의 적정성 수준($\beta=.516$)이 더욱 중요하게 영향을 미친다. 이것은 국내의 다른 연구에서도 밝혀진 바 있다. 박소형(2007)의 직장 어린이집 학부모 만족도 연구에서 직장 어린이집은 다른 유형의 어린이집에 비해 학부모의 만족도가 높다고 했는데, 주된 원인 중의 하나가 경제적 비용이 저렴하기 때문이라는 것이다. 또한 학부모 서비스 만족도는 보육서비스 수준 외에 원장 및 보육교사와의 다룬 경험($\beta=-.142$)이 부(-)의 영향을 미친다. 이것은 쉽게 예측할 수 있는 사항이며, 본 연구에 포함시키지는 못하였지만 서비스 질의 차원으로서 친절성이 서비스만족도에 중요하게 영향을 미친다는 것을 시사해주고 있다.

그러나 시설 유형이나 어린이집 원장 및 보육교사의 인적 특성은 서비스만족도에 직접적인 영향을 미치지 않는다. 이러한 요인들은 보육활동을 나타내는 보육서비스 수준을 통해서 간접적으로 영향을 미친다. 이것은 학부모의 서비스 만족도에 원장과 직원의 인적 특성이 보육활동을 통해서 만족도에 영향을 미치므로 학부모 서비스만족도에 중요하게 영향을 미치는 요인인 것이다.

둘째, <가설 II>의 채택을 통해 알 수 있듯이 국공립직장어린이집이 민간어린이집보다 보육서비스 수준이 높다. 국공립·직장 어린이집의 보육활동 수준은 보육과정, 운영관리, 물리적 환경관리, 건강 및 영양, 안전관리, 어린이집 평가, 그리고 열린어린이집 운영 등 보육활동의 모든 측면의 활동수준이 법인어린이집이나 혹은 민간·가정어린이집의 보육활동 수준보다 높다. 따라서 시설의 유형은 보육서비스 수준에 중요하게 영향을 미치는 요인인 것이다. 이러한 요인 때문에 많은 학부모들이 국공립어린이집이나 직장어린이집을 선호하고 있는 것이다.

셋째, 원장의 변혁적 리더십 수준이 보육서비스 수준에 영향을 미치고, 이러한 보육서비스 수준은 학부모 만족도에 중요하게 영향을 미치므로 원장의 변혁적 리더십은 학부모 서비스 만족도에 간접적으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이러한 관점에서 어린이집 원장의 리더십으로서 변혁적 리더십의 필요성은 국내에서도 제기된 바 있다. 새로운 시각과 합리적인 사고방식을 통하여 조직과 조직구성원을 변화시키는 행동, 즉 변혁적 리더십이 요구된다고 했다(이명옥, 2015). 또한 다른 연구에서는 어린이집 원장의 변혁적 리더십은 보육교사의 규범적·정서적·지속적 몰입에 정(+)의 영향관계를 갖고 있으며, 교사의 직무만족에도 영향을 미친다고 했다(전춘애, 1999). 이러한 연구들은 본 연구결과를 잘 뒷받침해주고 있다. 그러나 원장의 리더십 중 서번트 리더십은 보육활동인 서비스 수준에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 원장의 보육철학 특히 인지 중심적 보육철학은 보육서비스 수준에 직접적으로 영향을 미친다. 본 연구결과는 인지 중심적 보육철학의 중요성을 잘 뒷받침해주고 있다. 이것은 학습의 축적과 강화를 중시하는 행동주의의 관점에 기초를 두고 있는 것으로서 보육서비스의 수준을 높여주고 있다. 행동주의 관점에 따르면 학습이란 경험에 의해 일어나는 지속적인 내적 외적 행동이므로(서영숙·김경혜, 2006), 보육활동도 인지 중심적으로 이루어져야 한다고 보고 있는 것이다. 이러한 관점에서 이루어지는 보육활동이 보육서비스 수준을 높여주고 궁극적으로 보육서비스 만족도를 높여준다는 것을 알 수 있다.

다섯째, 보육서비스 수준은 직원의 성격과 역량에 의해 크게 영향을 받는다. 직원의 성격이 외향적이고 호감성이 높을수록 보육서비스 수준이 높고, 직원역량이 클수록 보육서비스 수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 방과후학교 교육서비스에 관한 연구에서 강사가 신뢰할 수 있고, 매사에 순응적이며, 남들에게 헌신하는 호감성이 학생들의 프로그램 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 김인(2017)의 연구와도 일치한다. 보육교사의 성격과 특성이 원장과의 관계, 동료교사와 관계, 학부모와의 관계에서도 중요하게 영향을 미치므로 중요하다는 장수남(2001)의 연구와도 일치한다.

여섯째, 보육서비스 수준은 시설의 규모에 의해서도 영향을 받는다. 보육시설의 규모가 21인 이상 50인 미만이거나 50인 이상 80인 미만인 중간 규모의 시설이 20인 이하의 소규모 어린이집보다 보육활동 수준이 높은 것으로 나타났다. 이것은 대규모 시설이나 혹은 영세한 규모의 어린이집보다는 중간 정도 규모의 시설이 보다 높은 서비스 수준을 제공해 줄 수 있다는 것이다. 이러한 연구결과는 오승환(2005)의 연구결과와도 일치한다. 오승환은 보육서비스 질과 만족도 연구에서 중간 규모의 시설인 40인 이상 100인 미만의 시설에 다니는 아동의 부모가 서비스 질을 높게 평가하고 있다는 것이다. 서비스를 제공하거나정신적 변화를 목표로 하는 서비스의 경우 서비스 공급규모를 지나치게 대규모화하기보다는 소규모화하는 것이 바람직하다는 Ostrom(1973)의 연구와 다소 일치한다.

결론적으로 얘기해보면, 보육서비스 만족도는 보육부담금의 경비 인식과 원장 및 직원과의 다른 경험에 의해서 크게 영향을 받지만 보육서비스 수준에 의해서도 영향을 받는다. 이러한 보육서비스 수준은 설립유형, 시설 규모, 시설 소재지 등 다양한 시설 유형과, 그리고 원장의 인지중심적 보육철학, 원장의 변혁적 리더십, 보육교사의 성격으로서 호감성과 외향성, 그리고 역량 등에 의해 영향을 받는다.

본 연구는 과학적 연구이기 때문에 정책문제의 핵심을 찾거나 혹은 처방책과 관련하여 다양한 정책방안을 제시할 수는 없다. 다만 본 연구결과를 통해서 정책적 시사점을 다음과 같이 제시해 볼 수 있을 것이다.

첫째, 정부는 학부모들의 서비스 만족도를 높이기 위해서 국공립·직장 어린이집의 확충을 위해 노력해야 한다. 왜냐하면 학부모들의 서비스 만족도는 보육활동인 서비스 수준에 의해 영향을 받는데, 국공립·직장어린이집의 보육활동 수준이 민간·가정어린이집의 보육활동 수준보다 높기 때문이다. 국공립어린이집이 원장을 비롯한 보육교사의 자질, 보육재정, 시설 등에서 민간·가정어

린이집보다 우수하기 때문에 보육서비스 수준이 높은 것은 쉽게 예측할 수 있으며, 동시에 민간어린이집의 시설, 재정, 인적 자원 등을 쉽게 확충할 수 없기 때문에 국공립·직장 어린이집의 확충을 위해 노력해야 한다는 것이다.

둘째, 원장의 변혁적 리더십의 함양을 위해 노력해야 한다. 변혁적 리더십이 보육활동인 서비스 수준에 정(+)의 영향을 미치므로 원장은 보육교사들에게 비전과 목표를 제시하고, 그들의 의견과 감정을 존중하며, 새로운 방식으로 문제를 해결하려고 노력하고, 그들에 대해 직무와 관련하여 높은 기대감을 가질 수 있도록 리더십을 함양해야 할 것이다.

셋째, 보육교사 임명 또는 충원 시 성격과 역량을 중요하게 고려하고, 가능하면 외향적이고 호감성이 높은 교사, 역량이 뛰어난 보육교사를 뽑아야 할 것이다. 보육교사의 성격이 외향적이고 호감성이 높을수록 보육활동 수준이 높고, 보육교사의 역량이 높을수록 보육활동의 수준이 높기 때문이다. 따라서 워크숍 개최나 보육교사 역량 강화프로그램 운영 등을 통해 직원의 역량을 꾸준히 강화해나가야 한다.

넷째, 저소득층에 보육바우처를 제공하는 등 수익자 부담금을 지원하는 방안을 검토할 필요가 있다. 저소득층의 가정에는 수강료 등 수익자 부담금이 경제적인 부담으로 작용하므로 학부모 만족도를 제고하기 위해서는 재정적 지원 방안을 고려해야 할 것이다.

다섯째, 어린이집 신설 시에는 중 규모의 시설을 설립하도록 해야 한다. 중간 정도의 시설 규모가 보육서비스 수준이 가장 높으므로 시설을 대규모화하거나 지나치게 영세한 규모로 운영하는 것은 지양해야 할 것이다.

여섯째, 민간·가정 보육시설에서 보육활동 개선을 위한 노력이 필요할 것이다. 민간·가정 보육시설의 경우 보육과정, 운영관리, 물리적 환경, 건강·영양, 안전관리, 어린이집 평가, 열린어린이집 등 어떤 항목에서도 국공립·직장 어린이집에 비해 보육서비스 수준이 높게 나타나지 않았다. 민간 보육시설에 대한 다각적인 보육활동 수준 개선을 위한 지속적인 관심과 지원이 필요함을 보여준다. 특히 영유아 수의 감소 추세를 고려해 민간·가정 어린이집에 대한 예산지원을 확대하여 보육서비스 수준이 향상될 수 있도록 해야 할 것이다.

끝으로, 어린이집 운영의 평가 시에 열린어린이집 운영이라는 평가항목의 가중치 점수를 높일 필요가 있다. 보육활동 중 열린어린이집 수준이 서비스 만족도에 중요하게 영향을 미치므로 열린어린이집 운영을 활성화하여 서비스 수준과 만족도를 강화할 필요가 있다. 이를 위해 부모가 모든 수업에 참관할 수 있게 하고, 부모들에게 보육실 등 어린이집 공간을 개방하고, 부모들이 의견을 표현할 수 있게 하고 자녀와 관련된 정보를 제공해 주도록 해야 할 것이다. 또한 재능기부, 급식보조, 자원봉사, 운영위원회 등에 부모들의 참여가 이루어지도록 해야 할 것이며, 부모 소모임을 통한 참여활동이 지속적으로 활성화 되도록 해야 할 것이다. 나아가 열린어린이집을 모범적으로 운영하는 시설을 선정하여 표창하고 다른 어린이집의 운영에 참고할 수 있도록 워크숍을 개최할 필요가 있다.

참고문헌

- 강득자 (2012). 부모의 어린이집 선택기준 및 이용만족도 결정요인. 대구대학교 대학원 박사학위 논문.
- 강신택 (1995). 「사회과학연구의 논리; 정치학·행정학을 중심으로」. 서울: 박영사
- 강은진·권미경·도남희·정효진·최지은 (2015). 「부모참여 확대를 위한 열린보육 프로그램 개발연구」, 육아정책 연구소.
- 권혁운 (2011). 초등학교 초임교사의 역량 제고를 위한 교육연구 분석, 「초등교육연구」, 24(2), pp. 115-124.
- 김민술 (2019). 유아교사의 성격특성, 사회적지지 및 교사효능감 간의 관계. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성훈·박동진·허영운 (1999). Halland 흥미 모형과 5요인 성격 모형간이 관계에 대한 경험적 연구, 한국심리학회지 「산업 및 조직」, 12(1), 95-112.
- 김숙현 (2017). 보육교사의 교사역량과 교수몰입이 교사-영유아 상호작용에 미치는 영향. 총신대학교 대학원 석사학위논문.
- 김유경 (2017). 원장이 인식한 직장어린이집 운영의 어려움과 개선요구. 순천향대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김인 (2003). 보육서비스 공급 및 관리체계와 성과, 「지방정부연구」, 7(1): 25-53.
- 김인 (2010). 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질이 미치는 영향, 「한국행정논집」, 22(2): 397-425.
- 김인 (2014). 공동체의 제도, 리더십, 신뢰 및 사회생태체계가 집합적 활동의 성과에 미치는 영향: 연안 어업을 중심으로, 「한국행정논집」, 26(3): 420-426.
- 김인 (2017). 방과후학교 프랜차이즈 계약방식에 따른 효과 분석:수강료 가격 및 프로그램 만족도, 「지방정부연구」. 20(4): 213-246.
- 김인 (2021). 「도시공공서비스론」, 서울: 윤성사.
- 김제한 (1999). 「교육심리학」, 서울: 양서원.
- 노종희 (1993). 교육개혁과 변혁지향적 리더십. 「한국교육학회 소식」, 30(1): 6-8.
- 박소형 (2007). 직장보육시설 설립주체 유형에 따른 유아 부모의 만족도 및 보육서비스 개선방안 연구. 중앙대학교석사학위논문.
- 박신영 (2020). 어린이집 원장의 보육신념과 전문성이 직무만족에 미치는 영향. 창원대학교 대학원 석사학위논문.
- 박희숙 (2000). 영유아 보육시설의 부모 만족도에 관한 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 박현주 (2013). 공공형 비공공형 어린이집 부모의 서비스 만족도. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 박혜경 (2012). 유치원교사의 핵심 역량에 대한 인식. 「유아교육학 논집」, 16(6), pp. 189-211.
- 배귀희 (2009). 새로운 거버넌스를 위한 섬김리더십에 관한 연구. 「한국사회와 행정연구」, 20(3): 97-116.
- 보건복지부·한국보육진흥원 (2020). 2020 어린이집 평가 매뉴얼.

- 송지윤 (2011). 보육시설 이용 부모의 서비스 만족도에 관한 연구 : 천안·아산 지역을 중심으로. 「정책과학연구」, 20(1), pp. 113-137.
- 신은수·박은혜·조운주·이경민·유영의·이경민·이병호(2011). 유치원 교원 핵심역량 구성방향모색. 유아교육학논집, 15(5), pp. 203-226.
- 안성철 (2009). 변혁적 리더십과 조직구성원의 직무성과간의 관계에 대한 자기 효능감과 직무몰입의 매개효과에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 양규성 (2011). 보육서비스 고객 만족에 관한 연구. 동아대학교 석사학위논문.
- 옥경희 (2014). 유아교육기관 만족도에 영향을 미치는 요인. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문.
- 우연희 (2019). 어린이집 교사-영유아 상호작용과 관련변인들 간의 관계 구조 분석. 대구카톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 유구중·조희정 (2007). 「영유아보육학개론」. 경기도: 공동체.
- 유희정 (1997). 어린이집 설립 유형에 따른 질적 수준 분석. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이명옥 (2015). 교사가 인식한 유치원장의 리더십 유형이 교직 헌신도에 미치는 영향-변화적, 감성적, 거래적 리더십을 중심으로, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이원선 (2002). 국공립 민간개인보육시설의 운영관리 역할 수행 실태 및 직무 만족도에 관한 연구. 숙명여자대학교 정책 대학원 석사학위논문.
- 이은진 (1999). 보육교사의 직무스트레스와 보육활동과의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은혜·유희정·김은기 (2007). 보육시설 평가인증 시범사업에 따른 평가인증지표의 적절성 분석. 「육아정책연구」, 1(1), pp. 97-124.
- 이태희 (2000). 보육서비스를 이용하는 부모의 만족도에 관한 연구. 대구대학교 사회복지개발 대학원 석사학위논문.
- 이해진 (2018). 부모의 직장어린이집 이용반족도가 양육스트레스, 결혼만족도에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 이화진 (2011). 초등교사의 5요인 성격특성과 직무스트레스 수준 및 대처방식과의 관계. 인천대학교 대학원 석사학위논문.
- 이혜숙 (2001). 포괄적 보육서비스의 구성용소에 관한 연구. 송실대학교 대학원 박사학위논문.
- 이희현 (2007). 위계 모형에 기초한 지능 요인과 성격5요인간의 관계. 숙명여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 임재택 (1997). 「현대유아교육과정」. 서울: 창지사.
- 장수남 (2001). 학교조직의 인간관계 개선방안에 관한 연구. 조선대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 전춘애 (1999). 어머니의 보육시설의 질적 기준에 대한 만족도와 중요성 인식 정도, 「한국영유아보육학」 17, 한국영유아보육학회.
- 정영자 (2015). 보육교사가 인지한 어린이집원장의 서번트 리더십이 교사의 직무만족에 미치는 영향과 교직헌신 매개효과. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 정정란·강복화·강인숙·권미진·박혜정·오성숙·이영화 (2015). 「보육과정」. 서울: 창지사.

- 조미정 (2010). 부모의 영아보육서비스 질 인식에 따른 만족도. 순천대학교 대학원 석사학위논문.
- 조연숙 (2001). 복지서비스기관 운영형태 다양화와 성과분석: 서울특별시 여성발전센터를 중심으로 「한국행정학보」, 35(4): 297-316.
- 조인숙 (2005). 보육서비스 질과 보육시설 조직문화의 관계 분석. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국보건사회연구원 (2006). 「보육시설 평가기준 및 평가체계 개선 연구」, 정책연구보고서.
- 한국보육진흥원 (2020). 「제3차 어린이집 평가인증 안내」(통합지표).
- 한세갑 (2000). 유아교육기관에 대한 어머니의 욕구 조사 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 황아란 (2003). 행정서비스 조사방법론의 비판적 검토: 종합만족도 측정의 개선방안을 중심으로. 「정부학연구」, 9(2), pp. 32-56.
- 황인숙 (2017). 국공립, 민간과 공공형어린이집 부모의 보육서비스 만족도 비교 연구. 강남대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍유정 (2020). 부모가 갖는 부정적 인식과 이에 대한 교사들의 생각: 어린이집 경험을 중심으로. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- Bass, B. M. (1985). Leadership: Good, Better, Best. *Organizational Dynamics*, 13(3), pp. 26-45.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York ; Harper and Row, pp. 24-47.
- Buss, A. H. (1989). Personality as Traits. *American Psychologist*, 44, pp. 378-1388.
- Coleman, Janes s. (1966). *Equality of Educational Opportunity*, Washington D.C.: Government Printing Office.
- Costa, P. T. Jr. & McCrae. R. R. (1985). "Revised NEO Personality Inventory(NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory(NEO FFI) Professional Manual." Psychological Assessment Resources.
- Dye, Thomas R. (1984). *Understanding Public Policy: An Introduction*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Eulau, Heinz. (1969). *Micro-Macro Political Analysis: Accents of Inquiry*, Chicago: Aldine Publishing Co.
- Goldberg, L. R. (1981). A Broad Bandwidth, Public Domain, Personality Inventory Measuring the Lower-level Factors Several Five-factor Models. *Personality Psychology in Europe*, 7, pp. 7-28.
- Greenleaf, R. K. (1970). *The Servant as Leader*. Westfield, Indianapolis: The Greenleaf Center for Servant Leadership.
- John, O. P. (1990). The 'BIG FIVE' Factor Taxonomy: Dimension of Personality in the Natural Language and in Questionnaires. In L. A. Pervin(Ed.), *Handbook of Personality: Theory and Research*: New York: The Guilford Press. pp. 66-100.
- Miller, A. B. (1990). *The Day Care Dilemma* New York : Plenum Press.
- Northouse, Peter G. (2013). *Leadership: Theory and Practice*, (6th ed.). Los Angeles: Sage Publication, Inc.
- Oh, In-sue. Kim, Seong su. Iddekinge and Chad H. Van. (2015). Taking It to Another Level: DO

- Personality-based Human Capital Resources Matter to Firm Performance, *Journal of Applied Psychology*, 100(3), pp. 935-947.
- Ostrom, Vincent. (1973). *Intellectual Crisis in American Public Administration*. University of AL: University of Alabama Press.
- Peters, D. L. (1977). Early Childhood Education: An Overview and Evaluation. In H. L. Hom & P.A. Robison(Ed.) *Psychological Process in Early Education* (N. Y. : Academic Press), 6.
- Senge, P. M. (1995). *Robert Greenleaf's Legacy: A New Foundation for Twenty-first Century, Institutions*, in Larry Spears(ed.) *Reflection on Leadership : How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Spears, L. C. (1995). *Reflection on Leadership: How Robert K. Greenleaf's theory of Servant-leadership Influenced Today's top Management Thinkers*. New York: Jone Wiley & Sons, Inc.
- Wolf, Charles. Jr. (1988). *Markets or Governments: Choosing between Imperfect Alternatives*, Cambridge, Mass : MIT Press.

류영희(柳英姬): 부산대학교 대학원에서 공공정책학박사학위(어린이집 시설유형 및 운영상의 특성이 보육서비스 질과 만족도에 미치는 영향, 2021.2)를 취득하였으며, 현재 국공립온양어린이집 원장으로 재직 중이다(chenghi123@hanmail.net).

김인(金仁): 서울대학교 대학원에서 행정학박사학위(공공서비스 배분의 결정요인과 형평성에 관한 연구, 1986.8)를 취득하였으며, 현재 부산대학교 경제통상대학 공공정책학부 명예교수이다. 1992년부터 1년 간 미국 인디애나대학교 「정치이론 및 정책분석연구소」에서 풀브라이트 객원교수를 역임한 바 있다. 주요 관심분야는 도시공공서비스론, 정책분석론, 정책평가론 등이며, 저서로는 『도시공공서비스론』(2021), 『신행정학원론』(공저, 2000), 『새행정학』(공저, 1997), 『행정과 가치』(공저, 1987) 등이다. 주요 논문으로는 공동체의 제도, 리더십, 신뢰 및 사회생태체계가 집합적 활동의 성과에 미치는 영향: 연안어업을 중심으로(2014), 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처제도의 시장경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향(2010) 등이다. 한국지방정부학회 회장, 서울행정학회 회장을 역임하였고, 부산광역시 인사위원, 부산디자인진흥원 인사위원장, 중앙인사위원회 업무평가위원, 행정안전부 시민단체지원사업심의위원 등을 역임했다(inkim@pusan.ac.kr).

Abstract

Influencing Factors of Child Care Service Level and Parent's Satisfaction: Focusing on Child Care Center Type and Human Characteristics

Ryu, Young Hee

Kim, In

The purpose of this study is to find the influencing factors of service level, and satisfaction of parent focusing on type of child care center and characteristics of the director and teacher. This study surveyed 100 child care centers and 600 parents in the area of Busan Metropolitan City, Ulsan Metropolitan City, and Kyoungnam Province. The findings are as follows. i) national public child care center makes higher level of child-care activity than private one. ii) the level of child care service influences directly on the parent's satisfaction. iii) the director's cognitively centered philosophy and transformational leadership influence positively child-care service level. iv) the philosophy and the leadership influence indirectly the parent's satisfaction via service level. v) the personality of extraversion and agreeableness, and competence of the teacher of day-care center influence the level of child-care service. vi) the appropriateness of the beneficiary's contributions and the experience of quarrel with director and teacher of the center also influence the service satisfaction of parent.

This study can suggest that government should try to expand public and workplace daycare centers, to cultivate director's transformational leadership, to improve child-care teachers' competence, to provide low-income families with child care voucher, to support private daycare centers to raise the service level, to ensure the scale of facilities in medium-sized, and to increase the evaluating point of operation of open-child-care-center in evaluating the centers.

Key Words: Child Care Service, Leadership, Transformational Leadership, Servant Leadership
Service Level, Service Satisfaction, Personality