

# 서울시 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 이용자의 통합서비스 이용 경험 연구:

## 혼합방법론 접근

### Service Users' Experiences with Local Healthy Family and Multicultural Family Support Centers in Seoul

최새은(Saeun Choi)<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1150-7726> 김미영(Miyoung Kim)<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0001-6716-450X>  
손서희(Seohee Son)<sup>3\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-0608-081X>

<sup>1</sup>Department of Home Economics Education, Korea National University of Education, Associate professor

<sup>2</sup>Department of Family & Resource Management, Sookmyung Women's University, Lecturer

<sup>3</sup>Department of Family & Resource Management, Sookmyung Women's University, Associate professor

---

#### <Abstract>

The purpose of this study was to explore program users' experiences with integrated family support services in local Healthy Family and Multicultural Family Support Centers (HFMFSCs) located in Seoul. We used a mixed methods design, which integrated analyses and findings from quantitative ( $N=415$ ) and qualitative ( $N=12$ ) data, to better understand users' experiences with HFMFSCs. The participants were center users who participated in HFMFSC services. The quantitative analysis found that users had relatively positive perceptions of the center integration but multicultural families rated employee continuity relatively low and non-multicultural families rated accessibility low. Multicultural families' evaluations of the programs before and after the center integration were more positive than those of non-multicultural families. The qualitative analysis highlighted that both multicultural and non-multicultural families wanted to expand the programs where multicultural and non-multicultural families could participate together. These findings emphasized that both groups had some common and some different needs for integrated family support services. Therefore, it is important to provide a variety of programs tailored to users' individual needs.

---

▲주제어(Keywords): 건강가정·다문화가족지원센터(healthy family and multicultural family support center), 통합서비스(integrated services), 이용자(service users), 다문화가족(multicultural families), 비다문화가족(non-multicultural families)

---

• 이 논문은 2018년 서울특별시청과 서울특별시 건강가정지원센터의 2018 서울가족특성화과제연구사업의 지원을 받아 수행된 연구임(서울특별시 건강가정지원센터-2018-서울건강18-02호)

\* Corresponding Author: Seohee Son, Department of Family & Resource Management, Sookmyung Women's University, Cheongpa-ro 47-gil 100, Seoul 04310, Rep. of Korea. Tel: +82-2-2077-7902, E-mail: sson@sookmyung.ac.kr

## I. 서론

가족지원서비스 전달체계는 정책의 실행을 담당하는 단위이기 때문에 가족정책의 성패에 중요한 영향을 미친다. 우리나라 가족지원서비스의 대표적인 전달체계인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 각각 2004년 건강가정기본법, 2008년 다문화가족지원법이 제정되면서 이를 근거로 운영되어 왔다. 건강가정지원센터는 해당 지역 가족을 대상으로 가족의 역량을 강화하는 보편적이고 예방적인 서비스를 제공하는 것에 중점을 두었고, 다문화가족지원센터는 다문화가족의 한국 사회 초기 정착 및 적응, 사회경제적 자립을 돕기 위한 사업에 중점을 두었다는 점에서 사업의 대상과 내용에 차이가 있다. 하지만 두 센터 모두 급속한 사회변화에 따라 발생하는 다양한 가족들의 서비스 욕구에 대응하는 가족서비스 전달체계로서 중요한 역할을 해 왔다고 평가받고 있다(주정, 2014).

그러나 가족특성의 다변화, 다문화가족의 정착기 지원이라는 정책 패러다임 변화 등의 사회 변화에 따라 가족에 대한 지원정책 요구도 계속해서 변화했다. 가족유형과 관계없이 보다 포괄적이고 보편적인 가족정책을 추진하고 서비스를 제공해야 한다는 필요성이 대두된 것이다(송혜림, 박준영, 진미정, 정지영, 2015; 이기순, 2018; 홍승아, 황정임, 김소영, 이아름, 2014). 복지서비스 전달체계의 효율성 증대는 세계적 흐름으로서, 특히 통합은 복지의 수요와 공급의 일치를 달성하기 위한 전달체계 개혁의 큰 화두로 제시되어 왔다(윤동호, 2019). 이에 가족지원서비스 전달체계 역시 본격적인 개편 논의가 2013년부터 이루어졌고, 개별적으로 운영되던 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 2014년 통합서비스 시범사업을 시작으로, 건강가정·다문화가족지원센터로 통합하여 운영되기 시작하였다. 2020년 현재 전국적으로는 196개, 서울의 경우 25개 자치구 센터 모두가 통합서비스 기관으로 운영되고 있다(한국건강가정진흥원, 2020). 통합서비스는 가족의 유형에 상관없이 모든 가족에게 제공되는 보편적이고 포괄적인 서비스라고 정의할 수 있다. 또한 통합 이전과 비교하였을 때 지원 대상, 시간, 서비스 측면에서 보다 확대된 내용을 가지게 되었다. 즉, 기존의 다문화·비다문화 가족 중심에서 더욱 다양한 가정의 형태를 포괄하고 야간과 주말까지 지원시간을 확대하며 지역의 여건과 정책 수요자 특성에 맞는 맞춤형 서비스 제공이라는 사업의 방향과 목표를 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께 하는 지역공동체라는 네 개의 사업 영역을 토대로 실현해나가고 있다(여성가족부, 2018). 이와 같이 통합서비스 기관으로의 변화는 전달체계 차원의 구조적 요구뿐 아

니라 상황적 요구인 가족 다양성 증가에 따른 수요자들의 차별화된 욕구에 맞는 가족지원서비스가 필요하다는 문제의식에서 출발하였다고 볼 수 있다. 수요자 맞춤형 서비스는 수요자를 단일한 집단으로 규정하기보다 수요자의 특성을 세분화하여 수요자의 요구나 기대에 부합하는 서비스의 품질을 확보하고 전달하는 것이다(강혜규, 김보영, 엄태영, 김은지, 정세정, 2010). 지역적으로 서울시는 가족지원서비스 요구로 연결될 수 있는 다양한 사회인구학적 특성이 존재한다는 점과 통합적 가족지원서비스가 가장 빠르게 확대되었다는 점에서 이용자의 다양한 경험이 축적되었을 가능성이 있다. 따라서 수요자 중심의 통합서비스 운영과 관련한 당면과제나 통합서비스가 가지고 있는 이용자 중심의 사업 방향이나 목표와 관련된 논의점을 서울지역 통합서비스 기관 이용자의 입장에서 구체화하는 것이 유용할 것이다.

복지서비스 전달체계와 관련하여 적용되는 핵심 원칙인 적절성, 연속성, 통합성, 책임성, 전문성, 접근성 등이(윤동호, 2019; 이승기, 2012) 이용자의 관점에서 어떻게 실현될 수 있는가를 고민하는 것은 가족지원 서비스 전달체계의 성과 향상을 위한 구체적인 전략을 모색하는 과정이다. 특히 이러한 과정을 통한 이용자 중심적 전달체계의 구축은 이용자의 삶에 의미있는 변화를 가져다 줄 수 있기 때문에(이승기, 2012), 가족지원서비스가 지향하는 궁극적인 목적과 맞닿아 있다. 그리고 보다 실질적으로 이용자의 욕구에 민감하게 대응하는 서비스 통합 전략은 이용자와 공급자에게 모두 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 이용자의 서비스 욕구의 다차원성을 고려하는 것은 중요하다(강혜규 외, 2016). 그러나 가족정책 전달체계 통합에 대한 지금까지의 선행연구는 통합센터 운영에서의 핵심 전략이나 운영모델 개발, 센터 실무자들의 경험에 관한 연구에 초점이 맞춰져 있다(성미애, 송혜림, 2008; 송혜림 외, 2015; 홍승아 외, 2014). 사회복지서비스 전달체계의 원칙에 대한 공급자와 이용자의 인식을 파악한 윤동호(2019)의 연구에 따르면 공급자는 적절성, 접근성, 지속성, 책임성 등을 긍정적으로 인식하고 있었지만 이용자는 모든 원칙에 대해 부정적으로 인식하고 있는 것으로 나타나 공급자와 이용자 간 인식 차이가 확인되었다. 즉, 서비스 전달체계에 대한 공급자와 이용자 간의 인식이 일치하지는 않지만 않기 때문에 서비스 이용자들의 이용 경험을 파악하는 것은 중요하다. 이와 같이 통합서비스를 제공하는 데에 있어서 이용자 중심의 가족지원서비스를 마련하는 것이 핵심적인 사항임에도 불구하고, 서비스 이용자의 입장에서 통합서비스에 참여한 경험이나 요구를 탐색한 연구는 부족한 실정이다. 또한 이용자는 가족서비

스 전달체계의 변화를 가장 직접적으로 경험하기 때문에 전달체계의 변화를 이들이 어떻게 경험하는지에 대한 이해는 이용자 중심의 가족지원서비스의 효과적 구축 및 확대를 위해 반드시 필요한 작업이라 할 수 있다.

이에 본 연구는 건강가정·다문화가족지원센터 이용자의 통합서비스 이용 경험을 파악하는 것을 목적으로 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 서울시 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 이용자 중 통합을 인지하고 있는 이용자를 대상으로 설문조사와 초점집단면접을 실시하였다. 상대적으로 다수의 이용자를 대상으로 한 설문조사를 통해 통합서비스 기관에 대한 인식과 평가에 대한 이해를 구하는 양적연구와 통합서비스 기관을 적극적으로 이용한 소수 이용자의 생생한 참여 경험을 파악하는 질적연구의 혼합 연구방법을 활용함으로써 이용자들의 통합서비스 이용 경험에 대한 보다 폭넓은 이해를 구하고자 하였다. 또한 다양한 집단의 통합서비스 제공 전후의 이용 경험을 비교하기 위하여 통합서비스 제공 이전의 서비스 기관이었던 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 두 기관의 주요 서비스 대상인 비다문화가족과 다문화가족으로 연구참여자를 구분하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 정하였다.

<연구문제 1> 서울시 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 이용자(비다문화가족, 다문화가족)의 통합서비스 운영기관에 대한 인식과 프로그램 평가에 차이가 있는가?

<연구문제 2> 서울시 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 이용자의 통합서비스 프로그램 및 서비스 이용 경험은 어떠한가?

이상의 연구 목적을 달성함으로써 본 연구는 통합서비스 기관 이용자의 서비스 이용 경험을 파악하여 향후 맞춤형 서비스를 제공하는데 필요한 기초 자료를 마련하고자 한다. 또한 통합센터가 명실상부한 가족지원서비스 제공 전달체제로 자리 잡고 이용자의 삶의 질 향상을 위한 방안을 모색하는데 필요한 함의를 제공하고자 한다.

## II. 선행연구

### 1. 이용자의 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 이용 경험

건강가정지원센터와 다문화가족지원센터로 각각 운영되던 가족지원서비스 기관이 통합서비스 기관으로 변화하고 있는 과도기적 시점에 통합서비스 전달체계 및 서비스 운영에 대한 이용자의 경험을 이해하는 것은 지속가능

성 측면에서 전달체계가 제공하는 서비스 내용과 운영 방법 등을 평가할 수 있다는 점에서 중요하다. 통합서비스의 목적에는 ‘가족 유형에 관계없이 한 곳에서 다양한 가족에 대한 포괄적이고 보편적인 서비스를 제공하고 다문화가족의 변화하는 생활 욕구에 맞춘 종합적인 서비스를 제공한다’는 즉 서비스 내용의 적합성, 접근성, 효과성 제고 등 수요자 중심의 방향성이 명시되어 있다(여성가족부, 2018). 이에 건강가정·다문화가족지원센터의 통합 취지와 연결해서 다양한 서비스 대상 집단에 대한 맞춤형 서비스 제공 방법, 성공적인 시범사례 발굴, 서비스 통합이 어려운 부분에 대한 이해 및 접근 방법 등 수요자 중심 서비스를 제공하기 위한 고민이 필요하다. 이러한 의문을 해소하기 위해서는 서비스 이용자에 대한 다양한 형태의 데이터와 연구 결과의 축적이 이루어져야 한다. 즉, 통합을 통한 가족지원서비스 전달체계 개편 과정에서 이용자들의 욕구는 어느 정도 충족되고 있는지에 대한 평가적 접근이 필요한 단계라 할 수 있다. 또한 이용자의 이용 경험을 파악하는 것은 이용자를 서비스 제공 과정에 참여시키고 이용자들의 의견을 서비스 기관 운영에 반영한다는 것으로 수요자 맞춤형 가족지원서비스의 주요 목적을 달성하는데 핵심이 되는 활동이라 할 수 있다. 물론 이용자들이 주관적으로 인지하는 만족도와 서비스에 대한 평가가 서비스의 질과 반드시 일치하는 것은 아니지만(이선우, 홍수정, 2008), 이용자들의 서비스에 대한 인식 및 만족도는 서비스 참여도 및 향후 이용 의향과 밀접하게 관련된다(김은정, 정은아, 2012; 주석진, 이종익, 2013).

그러나 지금까지의 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 이용자 대상의 선행연구를 살펴보면, 잠재 서비스 대상인 일반 가족들을 대상으로 혹은 센터 이용자들을 대상으로 한 프로그램에 대한 요구도 조사(손서희, 전미경, 강복정, 이은주, 2017; 임춘희, 정성미, 2014)나 1인가구, 아버지 프로그램과 같이 세부 프로그램 이용자들을 대상으로 프로그램 참여 경험과 프로그램 요구도(송혜림, 윤소영, 고선강, 강은주, 2019; 이현아, 박철, 김선미, 2017) 등을 이해하기 위한 연구가 주로 이루어져 왔다. 이와 함께 건강가정·다문화가족지원센터 이용자의 사업 참여 경험을 파악하기 위하여 한국건강가정진흥원은 이용자의 만족도를 조사한 실적보고서를 매년 발간하고 있지만, 사업별 만족도 외에 서비스 프로그램의 다양성, 활용 가능성, 센터 이용 경험 등 센터 운영 및 서비스 전반에 대한 이용자 관점에서의 정보는 부족한 실정이다.

문신용, 성금단과 윤기찬(2009)은 전체적인 수준에서 건강가정지원센터 프로그램 서비스 품질과 관리의 전략적 측면을 살펴보기 위해 SERVQUAL과 IPA(Important

Performance Analysis)를 사용하여 서비스 품질을 측정하였다. 연구결과를 구체적으로 살펴보면, 건강가정지원센터 이용자들은 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성, 공감성 등의 영역에서 센터 이용 전 기대수준보다 이용 후 만족스러운 서비스를 경험한 것으로 평가하였다. 또한 IPA 분석 결과 상대적으로 현대시설 및 최신 교육장비 구비 정도, 안내시설 구비 및 이해도, 서비스나 교육의 일관도 등이 낮게 나타나 효과적인 센터 운영을 위해 개선이 필요함을 제안하였다. 이진과 소순창(2014)은 가족복지서비스 전달체계로서 고유한 특성을 갖는 건강가정지원센터의 성과를 이용자 입장에서 서비스의 적절성, 이용 만족도 등을 중심으로 파악하면서 전달체계의 특성에 따라 이용자 입장에서의 성과 인식에 차이가 있음을 제시하였다. 그리고 진미정과 차지영(2017)은 건강가정·다문화가족지원센터 이용자들을 대상으로 센터 이용만족도와 가족관계 향상 측면의 효과성을 파악하면서 통합서비스 제공 기관으로서의 성격이나 운영 방식에 관심을 가지고 있는 이용자의 비율이 높지 않음을 보고하기도 하였다. 이러한 연구들은 이용자들의 관점에서 센터 프로그램 요구도, 만족도, 센터 운영 전반과 관련한 서비스의 질을 살펴보았다는 측면에서 의의가 있으나, 통합서비스 운영기관이 확대되고 있는 전반적인 상황을 고려하지 못한 한계가 있고 실제로 이용자 경험 중심의 서비스 전달체계 관련 연구 확대 필요성이 지속적으로 제기되고 있다(김소희, 문수경, 2014). 따라서 가족지원서비스를 이용한 가족들의 서비스 이용 경험을 이해하는 것은 효과적인 서비스를 제공하는데 필요한 정보로 활용될 수 있으므로 통합서비스의 활성화를 위해서는 이용자들의 통합서비스 지원기관의 이용 경험을 파악하는 것이 반드시 필요한 과정이다.

## 2. 이용자 관점의 서비스 전달체계 및 서비스 평가

가족지원서비스 전달체계 및 운영, 사업 전반에 대한 이해를 높이기 위해서는 연구자 및 실천가, 서비스 제공자, 이용자 등 해당 서비스 이해당사자들의 종합적이고 포괄적인 관점이 어우러져야 한다. 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 관련 선행연구를 살펴보면, 프로그램 및 사업 현황 분석이나 종사자를 대상으로 한 연구가 상대적으로 많이 이루어져 왔으며(강기정, 이무영, 강복정, 2011; 강복정, 2012; 김진주, 함주빈, 조민효, 2015; 신용석, 강태인, 윤성은, 2014), 최근에는 가족지원서비스 전달체계의 변화에 따라 통합서비스 운영기관 종사자들의 통합서비스 준비 및 운영 과정에 대한 연구가 일부 수행되었을 뿐이다(김근세, 허아랑, 김예린, 2014; 김정훈,

2017; 손서희, 김미영, 2019).

그러나 복지정책의 목적은 수요자에게 관련 서비스를 효과적으로 전달하는 것에 있기 때문에(이진, 소순창, 2014), 서비스 제공자는 프로그램 및 서비스를 계획하고 제공하기까지의 모든 단계에서 서비스 이용자가 보다 정확하게 서비스를 이해하고 참여할 수 있도록 관심을 기울여야 하고 이용자의 관점에서 서비스의 효과성을 파악하는 것이 필요하다. 그러나 서비스 전달체계 및 평가에 대한 상당수의 연구는 이용자의 관점을 포함하고 있지 않다(McArthur & Thomson, 2011). 서비스 제공자의 관점에서 살펴본 서비스 효과성(문정희, 2019)을 통해 서비스 이용자들의 평가를 유추할 수 있지만, 이는 실제 서비스 이용자들의 평가와 일치하는 것은 아니다. 따라서 서비스를 제공하는 기관에 대한 평가를 서비스 이용자, 즉 정책 대상자들의 경험을 통해 살펴보는 것이 필요하다. 공공서비스에 대한 평가에서도 효율성, 비용 분석 등과 같은 객관적 평가 중심에서 이용자 만족도와 같은 주관적 평가를 함께 살펴보는 것의 필요성을 강조하고 있다(한인섭, 2009). 이용자의 주관적 평가는 서비스에 대한 이용자의 이해를 높이고, 서비스 제공자의 대응성을 증진할 수 있다는 점에서 그 필요성이 증가하고 있다. 수요자 중심의 맞춤형 서비스 필요성 인식의 일환으로 가족통합지원서비스가 마련되었으므로 이용자의 서비스 인식 및 이용 경험, 서비스 제공자와 이용자 간의 인식 차이 등에 대한 기초 연구가 필요한 실정이다.

가족지원서비스가 이용자들의 욕구에 얼마나 부합하는지를 파악하기 위해서는 이용자들의 경험을 파악하는 것은 필요하다. 이용자 중심의 가족지원서비스는 적절한 시기에 편리한 방식으로 그들이 원하는 내용의 서비스를 이용할 수 있도록 서비스를 제공하는 것으로 이용자의 가족지원서비스 참여 경험을 살펴보는 것은 이용자 중심의 가족지원서비스가 제대로 실천되고 있는지 여부에 대한 정보를 제공한다. King과 Meyer(2006)는 가족지원서비스 통합 전략 모색에서 이용자 기반 서비스 통합(client-based service integration)의 목적을 대상자 욕구에 맞는 서비스 제공으로 설정하고, 서비스 제공계획 수립, 관련 행정, 서비스 전달 과정 등의 수행 과정을 제시하였다. 그 중 서비스 전달 과정을 살펴보면, 대상별 접근을 위해 개별화된 서비스 제공 계획 수립, 자원 확보 및 서비스 연결, 서비스 전달과정 모니터링, 이용자의 변화에 대한 평가와 그에 따른 서비스 지속 여부 결정을 제시하였고, 서비스 지원에서는 개인 단위의 욕구충족의 중요성, 가족에게 이용 가능한 서비스에 대한 정보 제공 및 교육, 사회적 지지 제공 등을 제시하였다. 이러한 요소를 적용하였을 때 지금

까지의 건강가정·다문화가족지원센터 전달체계 통합과 관련된 논의는 서비스 통합의 기본 목적, 서비스 제공 등에 주로 초점이 맞춰져 왔다. 그러나 통합서비스가 전국적으로 확대되고 있는 현 상황을 고려할 때 서비스 전달 과정에 대한 전반적인 이용자의 평가, 통합서비스로의 변화에 대한 이용자의 평가, 이용자의 욕구 충족 상황 등 전반적인 통합서비스 전달 과정에 대한 이용자 관점에서의 평가가 필요한 시점이다.

### III. 연구방법

본 연구는 양적 자료와 질적 자료 각각의 분석 결과를 비교하고 통합하는 방식인 혼합방법론(mixed method)을 사용하여 통합센터 이용자들의 통합 센터 운영 방식 및 프로그램과 관련된 일반적인 인식의 경향성뿐 아니라 그것과 관련된 맥락까지 이해하고자 하였다. 양적 연구와 질적 연구를 함께 활용하는 혼합방법론은 각 방법론이 갖는 강점을 모두 적용함에 따라 연구문제에 대한 더 깊은 이해를 구하고자 하는 방법이다(Creswell & Plano Clark, 2018). 특히 본 연구는 양적연구 방법과 질적연구 방법을 동일한 시점에 함께 실시하였고, 자료분석 결과를 각각 도출한 후 통합서비스 운영기관의 가족지원서비스 이용자의 경험을 더 잘 이해하기 위해 두 결과를 종합하는 수렴적 설계(convergent design)를 사용하였다. 본 연구를 위해 시행된 양적 방법과 질적 방법에 대해 구분하여 제시하면 다음과 같다.

#### 1. 연구수집

##### 1) 양적연구

양적연구 자료의 수집을 위해 서울시 통합서비스 운영기관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 참여자 중 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합을 인지한 415명(다문화가족 이용자 187명, 비다문화가족 이용자 228명)의 이용자를 분석 대상으로 하였다. 이용자 중 다문화가족 이용자의 설문조사를 돕기 위하여 한국어 설문지와 함께, 중국어, 일본어, 베트남어로 설문지를 번역하였고 자료수집은 2018년 7월부터 9월까지 진행하였다. 조사도구는 복지서비스 통합 정책의 효과성을 평가한 연구(주재현, 이인수, 2009; 함영진, 김경준, 이희중, 조미연, 2016)와 이용자 관점의 사회복지전달체계 요소를 제시한 연구(문중열, 김기현, 2014; 이승기, 2012)를 참고하여 본 연구의 조사 목적에 맞게 설정하였다. 구체적으로 통합

서비스 운영기관에 대한 인식(접근성, 연속성, 책임성, 전문성, 대응성, 정확성 등) 6문항, 통합서비스 운영기관의 프로그램에 대한 평가(서비스 질, 유익성, 효과성, 지속성, 지역사회 참여 기회 등에서의 변화) 5문항, 이용자들의 사회인구학적 특성을 파악하기 위한 10문항 등으로 구성하였다.

조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 본 연구에 참여한 이용자들의 사회인구학적 특성을 살펴보면 전체 415명 중 다문화가족 이용자 187명(45.1%), 비다문화가족 이용자 228명(54.9%)이 참여하였다. 성별은 여성 88%, 남성 12%로 구성되었다. 이용자들의 평균 연령은 37.24세였으며, 연령별로는 30세 이상~40세 미만 40.7%로 가장 많았고, 다음으로 40세 이상~50세 미만 36.4%, 30세 미만 18.6%, 50세 이상 4.3% 순이었다. 혼인상태는 기혼이 90.6%로 대다수를 차지하였고, 자녀수는 2명이 45.5%로 가장 많았다. 자녀가 있는 경우 미취학 자녀를 둔 경우가 56.9%를 차지하였고, 81.2%가 미성년 자녀가 있는 것으로 나타났다. 학력 수준은 대학교 졸업이 47.6%로 가장 높았고 고등학교 졸업이 26.6%, 대학원 졸업 15%, 전문대학 졸업이 10.9% 순으로 나타났다. 직업은 주부 38.4%, 사무직 23.2%, 기타 19.6%, 전문직 14.3%, 자영업 4.6% 순으로 구성되었으며, 월평균 가구소득은 300~399만원과 200만원 미만이 22.9%, 200~299만원 17.9%, 400~499만원과 600만원 이상이 13.0%, 500~599만원 10.1% 순으로 조사되었다.

##### 2) 질적연구

통합서비스 운영기관 이용자의 통합센터에 대한 인식이나 프로그램 요구도와 관련된 다양한 맥락적 이해를 도모하기 위하여 본 연구는 통합센터 이용자를 대상으로 초점집단면접(Focus Group Interview)을 실시하였다. 통합센터 운영 1년차인 경우 이용자의 이해나 활용 정도가 낮을 우려가 있으므로 통합센터를 운영한지 2년 이상이 되고 성공적으로 통합서비스를 제공하고 있다고 평가받는 북부의 A센터와 남부의 B센터에서 초점집단면접을 실시하였다. 초점집단면접 참여자는 센터 종사자로부터 추천을 받았고, 추천 기준은 센터를 지속적으로 활용하고 적극적으로 이용해 왔는지 여부이다. 이에 따라 추천받은 초점집단면접 참여자는 A센터에서 다문화가족 4명과 비다문화가족 4명, B센터에서 다문화가족 2명과 비다문화가족 2명, 총 12명의 이용자이었다. 각 센터의 다문화와 비문화가족 총 네 집단에 각각 1회씩 총 4회의 초점집단면접을 실시하였다. 면접은 2018년 7월부터 8월까지 진행되었고 1회에 70-90분 가량 이루어졌다. 초점집단면접을 실시하기 전 연구자는 참여자에게 연구 목적과 연구 내용

표 1. 조사대상자의 사회인구학적 특성

(N = 415)

변인	범위	전체 (N = 415)		변인	범위	전체 (N = 415)	
		n	%			n	%
가족 유형	다문화가족	187	45.1	미성년 자녀유무	있음	337	81.2
	비다문화가족	228	54.9		없음	78	18.8
성별	남	50	12.0	학력	고등학교 졸업 이하	110	26.6
	여	365	88.0		전문대학 졸업	45	10.9
연령 (M = 37.24, SD = 7.68)	30세 미만	77	18.6		대학교 졸업	197	47.6
	30세 이상~40세 미만	169	40.7		대학원 졸업	62	15.0
	40세 이상~50세 미만	151	36.4	직업	사무직	96	23.2
	50세 이상	18	4.3		자영업	19	4.6
혼인상태	기혼	376	90.6		전문직	59	14.3
	미혼, 이혼, 사별	39	9.4		주부	159	38.4
자녀 수	없음	49	11.8	기타	81	19.6	
	1명	136	32.8	가구 월수입	199만원 이하	95	22.9
	2명	189	45.5		200~299만원	74	17.9
	3명 이상	41	9.9		300~399만원	95	22.9
미취학 자녀유무	있음	236	56.9		400~499만원	54	13.0
	없음	179	43.1		500~599만원	42	10.1
					600만원 이상	54	13.0

\* 변인별 합계가 다른 것은 무응답 때문임.

을 간단히 소개하고, 익명성 및 개인정보보호, 연구 참여 철회가 가능함에 대해 사전에 설명하였으며 참여자에게 소정의 인센티브를 제공하였다. 자발적으로 연구 참여에 동의한 참여자를 대상으로 초점집단면접을 실시하였고, 참여자의 심리적, 물리적 불편함을 최소화하기 위하여 초점집단면접은 참여자들이 이용하는 해당 센터에서 실시하였다. 초점집단면접에 사용된 질문은 개방형 질문 방식으로 제시되었고, 다문화가족 참여자들도 쉽게 이해할 수 있도록 제시되었으며, 핵심 질문은 통합서비스 기관의 서비스를 이용하면서 느낀 점과, 통합서비스 기관 이용을 통한 다문화/비다문화 가족 간의 교류에 대해서는 어떤 생각을 가지고 있는지, 그리고 현재 서비스 이용에서의 개선점이나 제안 사항에 관한 것이었다.

초점집단면접에 참여한 이용자의 구체적인 정보는 다음 <표 2>와 같다. 참여자는 다문화, 비다문화가족이 각각 반반씩 구성되었고, 성별은 한 명을 제외하고 모두 여성이었다. 다문화가정 이용자의 출신국은 중국 5인, 베트남 1인이었고, 이들의 한국 거주기간은 평균 10.5년이었다. 전체 참여자의 평균 연령은 41.08세였고, 주부(67%), 사무직(17%), 조리사(8%), 전문직(8%) 등의 직업을 가지고 있었다. 참여자의 가족구성은 부모-자녀로 이루어진 가정(75%), 한부모가정(17%), 부부로만 이루어진 가정

(8%) 순으로 나타났다. 자녀가 있는 가정의 경우 미취학 자녀가 있는 가정이 42%이었으며, 미성년 자녀가 있는 가정은 92%로 나타났다.

## 2. 분석 방법

### 1) 양적 분석

본 연구에서는 <연구문제 1>을 규명하기 위해 통합센터를 이용하고 있는 비다문화 및 다문화가족 이용자를 대상으로 통합서비스 운영기관의 물리적 환경 및 센터실무자의 서비스 운영 방식에 대한 인식, 센터 통합 전후 서비스 운영기관의 프로그램에 대한 평가 등에 관한 문항을 기술통계로 살펴보고, 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자의 이용 경험 비교를 위해 차이검증(t-test)을 실시하였다.

### 2) 질적 분석

질적 분석에서는 <연구문제 2>를 규명하기 위해 초점집단면접 자료를 분석하였다. 꼼꼼하게 전사된 면접 자료는 중심주제분석(thematic analysis)을 사용하여 분석하였다(Braun & Clarke, 2006). 중심주제분석법은 연구자들이 함께 전사된 면접 자료를 꼼꼼히 반복해서 읽는 과정에서

표 2. 초점집단면접 참여자 특성

(N = 12)

FGI	구분	센터	성별	출신 국가	연령	한국 거주 기간	센터 이용 기간	직업	가족특성
1	다문화 1	A센터	여	중국	33	9년	8년	주부	부부, 자녀 2명(7세, 3세)
	다문화 2	A센터	여	중국	43	11년	9년	주부	부부, 자녀 3명(24세, 10세, 8세)
	다문화 3	A센터	여	중국	36	11년	11년	사무직	부부, 자녀 2명(7세, 4세)
	다문화 4	A센터	여	베트남	33	2년	2년	주부	부부
2	다문화 5	B센터	여	중국	39	15년	7년	조리사	부부, 자녀 2명(15세, 12세)
	다문화 6	B센터	여	중국	44	15년	7년	주부	어머니, 자녀 1명(11세)
3	비다문화 1	A센터	여	한국	55	-	9년	주부	어머니, 자녀 3명(27세, 25세, 16세)
	비다문화 2	A센터	남	한국	47	-	3년	사무직	부부, 자녀 2명(8세, 4세)
	비다문화 3	A센터	여	한국	36	-	3년	주부	부부, 자녀 2명(6세, 3세)
	비다문화 4	A센터	여	한국	37	-	5년	주부	부부, 자녀 1명(4세)
4	비다문화 5	B센터	여	한국	48	-	4년	주부	부부, 자녀 2명(25세, 15세)
	비다문화 6	B센터	여	한국	42	-	5년	전문직	부부, 자녀 1명(9세)

계속해서 떠오르는 중요한 중심주제를 찾는 방법이다. 본 연구에서는 이용자들이 센터 이용 경험에서 나타난 중심 주제들을 발견하고, 이러한 중심주제들 간의 관계를 파악하는 과정에서 이용자들의 경험이 어떠한 맥락에서 나타나는지를 발견하고자 하였다. 공동연구자들은 자료 분석 과정에 함께 참여하였고, 동료 보고(peer debriefing) 등을 활용하여 자료 분석의 엄격성을 높일 수 있도록 하였다. 한편 이용자들의 통합서비스 이용 경험은 이전의 가족서비스 이용 경험에 따라 다를 수 있으므로, 다문화가족지원센터를 이용해온 다문화가족 이용자와 건강가정지원센터를 이용해온 비다문화가족 이용자를 구분하여 분석하였다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 양적분석 결과

##### 1) 통합서비스기관의 운영에 대한 평가

센터 통합을 인지하고 있는 이용자들을 대상으로 통합서비스 운영기관에 대하여 물리적 접근성, 연속성, 책임성, 전문성, 대응성, 정확성 등의 인식을 파악한 결과 대부분의 항목에서 평균 4점 이상(5점 만점)의 긍정적인 평가

를 하고 있었다(<표 3> 참조).

비다문화가족 이용자의 경우 직원의 업무에 대한 정확성을 4.53점으로 가장 높게 평가하였고 그 다음으로 직원의 대응성(4.46점), 전문성 및 책임성(4.39점), 직원의 연속성(4.28점) 순으로 평가하였으나 통합센터의 물리적 접근성에 대해서는 3.91점으로 평가하여 다른 항목에 비해서 긍정적 인식 정도가 높지 않은 것으로 파악되었다. 다문화가족 이용자의 경우 비다문화가족 이용자와 유사하게 직원의 업무에 대한 정확성을 4.45점으로 가장 높게 평가하였고 그 다음으로 직원의 책임성(4.43점), 대응성(4.38점), 접근성(4.34점), 전문성(4.28점) 순으로 평가하였으며, 직원의 연속성에 대해서는 4.03점으로 평가하여 통합 이후 직원의 변화를 가장 크게 인식하는 것으로 파악되었다.

비다문화가족과 다문화가족 간 통합서비스기관의 운영에 대한 평가를 비교한 결과 ‘물리적 접근성( $t = -4.68, p < .001$ )’에 대해서는 비다문화가족 이용자보다 다문화가족 이용자의 인식이, ‘직원의 연속성( $t = 2.57, p < .05$ )’에 대해서는 다문화가족 이용자보다 비다문화가족 이용자의 인식이 통계적으로 유의미하게 긍정적인 것으로 나타났다.

표 3. 이용자의 통합서비스 운영기관에 대한 인식

(5점 척도)

구분	전체 (N = 415)		비다문화 (n = 228)		다문화 (n = 187)		t-value
	M	SD	M	SD	M	SD	
변화된 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 가깝거나 이용하기 편하다. (접근성)	4.10	.94	3.91	1.00	4.34	.81	-4.68***
변화된 통합 센터의 직원은 이전 센터의 내가 만나던 직원과 같다. (연속성)	4.17	.99	4.28	.86	4.03	1.11	2.57*
변화된 통합 센터의 직원은 서비스 이용 절차와 내용을 보다 쉽고 친절하게 설명해준다. (책임성)	4.40	.81	4.39	.78	4.43	.85	-.45
통합 센터의 직원은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다. (전문성)	4.34	.86	4.39	.77	4.28	.95	1.44
통합 센터의 직원은 요구사항이나 불편사항을 이야기할 때 신속하게 대응한다. (대응성)	4.42	.79	4.46	.74	4.38	.85	1.14
통합 센터의 직원은 약속시간이나 업무처리 과정에 대해 정확한 이해와 안내를 제공한다. (정확성)	4.49	.72	4.53	.68	4.45	.76	1.08
합계	4.32	.70	4.33	.67	4.32	7.43	.18

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

2) 센터 통합 전후 프로그램에 대한 평가

센터 통합 전후 프로그램에 대한 평가를 비교한 결과 (<표 4> 참조), 전체적으로 센터 통합 후 프로그램에 대한 평가가 평균 4점 이상으로 긍정적임을 알 수 있다(5점 만점).

집단별 세부 문항에 대한 평가를 살펴보면 비다문화가족 이용자의 경우 통합 이후 센터의 정보 제공, 다양한 가족의 이해, 프로그램의 지속성 향상, 지역사회 참여 및 교류 확대 등의 문항에 대해 4점 이상으로 긍정적인 평가를 내린 반면, ‘통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 이용할 수 있는 프로그램이 증가하였다’는 문항에 평균 3.98점으로 상대적으로 낮은 점수를 주었다. 다문화가족 이용자의

경우 상대적으로 전 영역에서 긍정적인 평가를 보였는데 통합서비스 운영기관이 제공하는 정보의 유익성(4.33점), 다양한 가족에 대한 이해 제공(4.31점), 프로그램의 지속성 향상 및 지역사회 참여 확대(4.30점), 이용할 수 있는 프로그램의 증가(4.27점) 순으로 나타났다.

두 집단을 비교한 결과 다문화가족 이용자의 전체 평가(M = 4.30)가 비다문화가족의 통합 후 프로그램에 대한 전체 평가(M = 4.12)보다 통계적으로 유의미하게 긍정적인 것으로 나타났다( $t = -2.24, p < .05$ ). 문항별로는 ‘이용할 수 있는 프로그램의 증가( $t = -3.23, p < .01$ )’, ‘유익한 정보 제공( $t = -2.08, p < .05$ )’, ‘다양한 가족에 대한 이해( $t = -1.99, p < .05$ )’의 항목에서 비다문화가족 이용자보다

표 4. 이용자의 센터 통합 전후 프로그램에 대한 평가 비교

(5점 척도)

구분	전체 (N = 415)		비다문화 (n = 228)		다문화 (n = 187)		t-value
	M	SD	M	SD	M	SD	
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 이용할 수 있는 프로그램이 증가하였다.	4.11	.93	3.98	.95	4.27	.88	-3.23**
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 유익한 정보를 제공하고 있다.	4.23	.87	4.15	.87	4.33	.86	-2.08*
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 다양한 가족들에 대한 이해를 높여주었다.	4.21	.90	4.14	.93	4.31	.84	-1.99*
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 제공하는 프로그램의 지속성이 향상되었다.	4.21	.89	4.14	.92	4.30	.85	-1.78
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 센터를 이용하는 이웃과 교류하고 지역사회에 참여할 수 있는 기회를 확대시켰다.	4.23	.89	4.18	.93	4.30	.85	-1.48
합계	4.20	.83	4.12	.86	4.30	.79	-2.24*

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



다문화가족 이용자의 평가가 통계적으로 유의미하게 긍정적으로 나타났다.

2. 질적분석 결과

통합서비스 운영기관 이용자를 대상으로 초점집단면접을 실시하고 분석한 주요 결과는 <표 5>와 같다.

1) 통합서비스 운영 이후 프로그램 이용 경험

통합서비스 이후 프로그램의 추가, 조정 등의 변화에 대한 이용자들의 경험에는 비다문화가족과 다문화가족 이용자 간의 차이를 보였다. 이용자들은 공통적으로 통합서비스가 시작되고 나서 다문화 관련 프로그램이 증가했다고 느끼고 있었다. 이에 대해 비다문화가족 이용자는 다소 소외감을 느낀다는 측면을 지적한 반면 다문화가족 이용자는 프로그램의 양적, 질적 증가에 따른 만족감을 보였다.

(1) 비다문화가족 이용자가 느끼는 프로그램의 변화: 다문화 프로그램의 증가

비다문화가족 이용자들은 센터의 통합 이후에 다문화가족 이용자들을 위한 프로그램이 많아지고, 자신들에게는 아예 참여 기회도 없는 프로그램이 많아서 아쉬움과 소외감을 느낀다는 의견이 있었다. 과거에는 보지 못했던 다문화가족들을 위한 프로그램이 게시판에 함께 제시되거나 다문화 프로그램으로 ‘꼭 찬 느낌’이 들고 ‘어차피 내가 이용할 수 있는 것은 없는데’라는 생각이 드는 것이었다. 센터에서 제공할 수 있는 프로그램의 양은 정해져 있을 것이므로 다문화 프로그램이 늘면 비다문화가족이 활용할 수 있는 프로그램은 자연히 줄어드는 것이 아닌가 하는 의구심을 가지고 있었다.

여기 앞에 게시판을 통해서도 붙어 있는 게 다문화, (결혼) 이민자 대상. 이렇게 되어 있으니까 (통합) 센터 자체가 다문화 쪽이 더 짙은 느낌이... (동네) 지역 소식지를 열심히 보는데, (통합 센터) 안에서 다문화 프로그램이 좀 더 많아지다 보니까 저도 모르게 이 센터에 (프로그램은) 스킵하는 경우가 많은 것 같아요. 어차피 내가 이용할 수 있는 것은 없는데 (싶으니까). 그냥 다른 시설을 많이 보게 되더라고요... (비다문화가족 이용자 4)

비다문화가족 이용자는 통합 이후에 기존 프로그램이 줄어들다면 우선적으로 없어질 것은 수요가 상대적으로 적은 특정 대상 (취약계층) 프로그램일 것이라는 우려를 가지고 있었다. 비다문화 가족 안에도 맞벌이 가족, 한부모 가족, 조손 가족, 재혼 가족 등 다양한 가족이 존재하고 이들의 요구에 맞는 프로그램이 제공되어 왔는데 다문화가족 프로그램도 함께 제공됨으로써 가족 다양성이 오히려 소홀히 여겨질 수 있다고 생각하는 것이다. 비다문화가족을 대상으로 한 프로그램에서는 소득 수준이나 맞벌이 여부, 가족 형태, 자녀의 발달 단계에 따라 참여나 재정적 지원을 받는 것이 제한되어 있는데, 다문화가족 대상의 프로그램은 소득 수준이나 자녀 연령 등과 관계없이 참여와 지원이 대부분 가능해서 비다문화가족이 오히려 상대적인 박탈감이나 소외감을 느끼기도 하였다.

다문화는 조건 없이 다 해줬잖아요. 무조건 다 해줘요. 돈 상관없고, 소득 상관없고, 아무 상관없고 무조건 나와서 해요. 그런데 한국 사람들은 소득이 얼마냐, 애가 컸냐 안 컸냐..... 하나 하나 다 따져서 해주고 안 해주고 따져요. 그게 조금 불만이에요. 제가 물어보았더니 (프로그램

표 5. 이용자 대상 초점집단면접 연구결과

영역	이용자		이용자 간 비교
	비다문화	다문화	
프로그램 이용 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다문화가족 프로그램의 증가</li> <li>- 다문화가족 프로그램의 증가로 소외감</li> <li>- 서비스 이용 조건에 따른 참여 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다양한 가족 프로그램의 증가</li> <li>- 다양한 종류의 프로그램의 양적 증가</li> <li>- 심화 프로그램 이용에 대한 만족감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공통점: 다양한 프로그램의 증가</li> <li>· 차이점: 소외감 vs. 만족감</li> </ul>
인적 교류 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다문화 실무자들과의 상호 교류</li> <li>· 다문화가족과의 제한된 교류</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다문화에 대한 이해 향상</li> <li>· 한국 엄마들과의 실질적 교류</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공통점: 인적교류 증가</li> <li>· 차이점: 다문화 가족과 실질적 교류 적음 vs. 비다문화 가족과 교류 증가</li> </ul>
개선점 및 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 센터 실무자의 변동 최소화</li> <li>· 다문화가족과 실질적으로 교류하는 프로그램 증가</li> <li>· 지역사회 내 가족 관련 프로그램 연계를 담당하는 플랫폼으로서 역할</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 센터 실무자의 변동 최소화</li> <li>· 비다문화가족과 함께 참여하는 프로그램 증가</li> <li>· 다문화가족을 위한 심화 프로그램 제공 및 인적자원 활용 기대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공통점: 센터 실무자의 변동 최소화와 통합 프로그램 증가 요구</li> <li>· 차이점: 지역사회 내 가족 프로그램 통합 플랫폼 vs. 다문화가족 위한/의한 프로그램</li> </ul>

제공에 있어서) 바뀐 건 없다고는 하시더라고  
요. (그런데) 저희가 봤을 때는 다문화 프로그램  
이 더 많아진 거 같아요. 그 전에 건강가정지원  
센터 할 때는 한부모 프로그램도 같이 하는 게  
있었거든요. 다문화 생기고 나서는 거의 없어요.  
(맞벌이 부모든 한부모든) 일하는 부모는 저녁  
에나 모일 수 있는데... 거의 다문화 내용만 꼭  
차 있으니까 (할 수 있는게 없어요). (비다문화  
가족 이용자 1)

그 전에는 (다문화 관련 프로그램에도 모두) 참  
여시키고 같이 했거든요. 이제 한국 애들이 그  
프로그램에 들어갈 수가 없으니까... (통합 서비  
스 전에) 2년 정도 일본어 참여했었는데, 그 후  
에는 (프로그램을) 못 봤죠.... (실무자에게) 물  
어봤더니 지금 (일본어 수업은) 안 된다고. 다문  
화가정 위주로만 (외국어 관련 수업을 개설) 하  
기 때문에. 국내는 참여를 못한다고... (비다문화  
가족 이용자 2)

## (2) 다문화가족 이용자가 느끼는 프로그램의 변화: 다양 한 가족 프로그램의 증가

초점집단면접에 참여한 다문화가족 이용자들은 센터가  
통합서비스를 운영한 이후로 참여할 수 있는 프로그램 자  
체가 증가하였다고 느끼고 있었다. 통합 이전 다문화가족  
지원센터에는 다문화가족 이용자를 위한 프로그램만 있  
었던 것에 비해 통합 이후에는 기존의 건강가정지원센터  
에서 제공하던 프로그램들이 추가되었기 때문에 새로운  
프로그램이 많이 생기는 양적인 증가를 보인 것이다. 그  
래서 통합서비스가 제공되면서부터는 과거보다는 ‘엄청  
좋아졌다’는 생각을 가지고 있었다.

통합할 때는 프로그램이 많은 상태였어요. (가  
족) 상담이나 한국 사람들도 이용 하는 거(프로  
그램) 많이 생겨났고... (건강센터와 다문화센터  
가) 같이 하면서 (프로그램이) 좀 많이 생기게  
되더라고요. (다문화가족 이용자 1)

지금은 (통합) 센터에 오면 프로그램이 훨씬 많  
아진 것 같아요. 예전에는 다문화 (관련 프로그  
램)만 했다면, 지금은 (프로그램 모집에서부터)  
비다문화 몇 명, 다문화 몇 명으로 조건이 제시  
되어 있고... 비다문화 (관련 프로그램)도 이용하  
니까 좋은 점도 있어요. [연구자: 예를 들면요?]

예전에는 중년 (대상의) 프로그램 같은 것은 없  
었는데 요즘은 있고. 혼자 사는 남자들이 와서  
요리도 배우고 하는 사업이 많아지니까 (도움이  
돼요)... (다문화가족 이용자 5)

다른 건 모르겠어요. 프로그램은 엄청 좋아졌어  
요. (다문화가족 이용자 6)

기존의 다문화가족 대상의 프로그램과 비다문화가족  
대상의 프로그램이 모두 개설되고 선택할 수 있는 환경으  
로 변화하였기 때문에 다문화가족 이용자들은 프로그램  
의 양적 증가를 우선적으로 느끼고 있었다. 다음으로는  
다문화가족으로서 이용할 수 있는 프로그램 자체도 질적  
으로 향상되었다고 느끼고 있었다. 10여년 전부터 다문화  
가족지원센터에 다니기 시작한 연구참여자는 초기에는  
언어 발달 프로그램이나 생활 지원, 초기 정착 지원과 같  
은 프로그램이 필요하였으나, 현 시점에는 보다 세분화되  
고 심화된 교육 프로그램이 필요하다고 하였다. 센터가  
통합서비스를 제공하면서부터는 기존의 비다문화가족 이  
용자들을 위한 다양한 심화 프로그램을 다문화가족 이용  
자들도 참여할 수 있게 되었기에 이 점을 다문화 이용자  
들은 특히 만족스러워했다. 다문화가족 이용자들도 더 이  
상 초기 정착지원과 같은 프로그램이 아니라, 사춘기 자  
녀와의 관계를 위한 부모교육 프로그램과 같이 다양한 가  
족 생활과 관련한 프로그램이 필요한 것이었다. 특히 ‘가  
족상담’이나 ‘부부상담’과 같이 보편적으로 가족생활을 하  
면서 배우거나 도움을 받을 수 있는 프로그램이 요구되었  
고 참여할 능력도 된다고 보았다.

저는 같이 하면 우리 다문화가정 엄마들이 좋은  
것 같아요. 저 여기(센터) 4년 다녔는데, (이제  
는 특히) 가족상담, 부부상담 많이 다녔어요. 우  
리 아들이 크니까 크면서 사춘기 들어가니까...  
(다문화가족 이용자 3)

우리는 다문화 교육만 알고 있는데 일반 가정의  
모습은 뭐 하는지, 뭐 배울 수 있는지 (함께 하  
는 프로그램에 참여하면서는) 알게 되니까 (좋  
은 것 같아요). 한국에 온지 오래 됐잖아요. 그  
래서 한국어는 (언어발달 프로그램 같은 것) 필  
요 없는데, 그래서 더 깊은 거, 그때 필요한 거  
배울 수 있고 좋아요. (다문화가족 이용자 4)

## 2) 통합서비스 운영에 따른 인적 교류

통합서비스 운영에 따라 다문화가족과 비다문화가족은 공통적으로 두 이용자 집단 간의 교류가 증가되었다고 인식하고 있었으나, 그 양상에는 다소 차이가 나타났다. 비다문화가족 이용자는 다문화 실무자와의 자연스러운 교류 기회는 증가하였으나 다문화가족 이용자와의 실제적 교류가 크게 증가하지 않았음을 아쉬운 점으로 표현하였다. 반면 다문화가족 이용자의 경우 한국 엄마(비다문화가족)들과의 자연스러운 교류가 증가하였다는 점에서 만족감을 보였다.

### (1) 비다문화가족 이용자의 다문화 경험: 다문화 실무자와의 교류 및 제한된 다문화가족과의 교류

초점집단면접에 참여한 비다문화가족 이용자들은 센터의 통합 이후에 기존의 다문화가족지원센터에서 근무하던 다문화 실무자들을 센터 공간에서 자연스럽게 만나게 되고 교류할 수 있는 기회가 증가한 것에 대해 긍정적으로 평가하였다. 특별한 노력 없이도 다양한 문화를 접하고 실질적인 상호작용이 이루어지는 것이다. 특별히 다른 나라에 대한 관심이 높거나 다른 문화를 배우고자 하는 노력을 하지 않아도, 원래 다니던 센터에 가면 이제는 그곳에서 일하는 다른 나라 출신의 실무자를 마주치게 되고, 인사하게 되고, 언어나 문화를 배울 수 있는 기회가 자연스럽게 생기는 것을 큰 이점으로 인식했다.

센터에서 일하고 있는 다문화 선생님들이 있잖아요? 그 분들이 자기 나라에 대해서 노래를 알려준다던가, 전통놀이를 알려준다던가, 숫자나 번호를 알려준다던가 하는 게 있고, 중국, 베트남, 캄보디아도 있잖나? (나라도) 다양하게... 잊혀질 만하면 한 번 더 (배울 기회가 있어요).....  
(비다문화가족 이용자 3)

다문화 분들을 만날 수 있었던 건 지금 OOO센터 선생님께서 베트남분이세요. 자연스럽게 공동육아나눔터나 센터에 계시는 분들이 (있으니까)... 그 분이 주체가 되어 베트남어를 알려주시고, 도깨비 야시장 (행사에서) 보면 다문화 선생님들이 각 부스에 계시면 (쉽게) 만나고..... (중략) 전 너무 좋아요. 선생님이 너무 착하세요. 자제분들하고도 같이 했는데... (우리랑) 또 래여가지고 같이 지내기도 좋고, 챙겨주시는 것도 많고, 베트남분들하고 정서적인 사교가 잘 맞고..... 정이 많으셔서. (비다문화가족 이용자 4)

그러나 비다문화가족 이용자는 센터 간의 통합 이후에도 다문화가족과의 실질적 교류는 활발하지 않다는 의견을 보이기도 했다. 비다문화가족 이용자들은 다문화 실무자들과의 교류는 있어도 일반 다문화가족과의 교류는 크지 않다는 것이다. 대부분의 프로그램이 개설할 때부터 다문화가족 대상과 비다문화가족 대상으로 분리를 하기 때문에 신청부터 불가능한 경우가 많고, 같은 프로그램에 참여하더라도 같이 수업을 들었다고 느끼는 경우는 적었다. 즉, 함께 들을 수 있는 수업 개설 자체가 적고, 공동육아나눔터와 같이 공간을 공유하거나 수업을 같이 듣는 경우에도 ‘그분들끼리’ 오고 가기 때문에 통합서비스 이후에 다문화가족과의 교류나 소통이 늘어났다고 느끼지는 못하였다.

같이 들었다고 느껴지는 거는 한 번, 있었어요. 엄마들이 집에만 있으니까 법률에 대한 거 모르잖아요. 아르바이트 시작했을 때도 어떤 부분을 (법적으로) 알아야 하고, 이거는 부당하고, 뭐 그런 거에 대해서 강의를 한 번 열어주신 적이 있는데, 그 강의를 들어봤을 때 다문화랑 건가랑 만나고, 아빠들도 만나고 (다)같이 강의를 들은 적이 있어요, 그 정도? 대부분은 아예 개설할 때부터 다문화대상 프로로 들어가서 그런 건 저희(는) 신청하지 않고... 공동육아나눔터에서 하는 것들 ‘가족 만들기’라던가... 그런 것도 가도 못 만나요. 그 분들은 그분들끼리 오니까.....  
(비다문화가족 이용자 3)

이름만 통합이 됐지..... 안에서는 소통은 없는 거 같아요... 내부적으로 분리되어 있는 수업들이 있기 때문에 소통하는 장은 없는 것 같아요. 꼭 다문화가정 혜택을 위해서 너희를 만들어 놔야해. 이렇게 만들어 놓으면 저희 다른 분들도 왜 다문화를 위해서만 해? 재네가 뭔데? 라는 선입견이 생길 수 있는데..... 소통프로그램이 조금..... (비다문화가족 이용자 4)

비다문화가족 이용자는 다문화가족과의 실질적인 교류가 가능할 수 있도록 센터 차원에서의 프로그램이나 공간이 마련되면 좋겠다는 의견을 표하기도 하였다. 특히 육아품앗이와 같은 프로그램에 참여하는 양육자들은 다양한 문화와의 교류에 대한 개방적 태도를 보이고 있는 사람들이 많아 여기에서부터 출발하면 좋겠다는 의견을 주었다. 다문화와 비다문화가족 이용자 간의 짝을 지어 언

어교환 프로그램을 마련하거나 문화교류나 소통 프로그램 등이 고안됨으로써 실질적이고 호혜적인 진정한 통합 프로그램이 확산되기를 기대하고 있었다.

그런 프로그램 해주면 좋을 것 같은데. 한 번쯤 그런 프로그램이 있었어요..... 담당선생님이 오셔서 지금 우리나라 최근 자료를 가지고 가장 많은 다문화의 성별과 나이와 국적에 대해서 얘기 해주시고, 그러면 우리 아이들에 대해 어떻게 교육하면 좋을지 설명해주는 시간이 있었어요. 근데 그거를 품앗이 하시는 엄마들 주로 들었고... 그런 내용을 가르쳐 주시는 것도 되게 좋은데, 예를 들어서 다른 외국어를 배우고 그 나라 친구랑 같이 하면 빨리 늘 수가 있고..... 품앗이 하는 엄마들은 사실 그런거 같이 할 수 있는 마음이 조금 열려있는 사람들이거든요. 그런데 아직 받은 적이 없어요. 이런 부분들 우리가 도와줄 수 있으면 도와주고. (비다문화가족 이용자 3)

## (2) 다문화가족 이용자의 다문화 경험: 한국 엄마와의 교류와 다른 문화에 대한 이해 증진

다문화가족 이용자들은 센터가 통합되고 나서 한국의 문화를 이해할 수 있는 기회가 늘어나고 자신의 문화를 알려줄 수 있는 기회 또한 늘어나 '서로 간 알아가는 게' 좋다고 느끼고 있었다. 실질적으로 교류를 하다보니 '친구'가 되고, 친구가 되고 나니 감정도 변하고 인식도 변하게 되어서 진정한 소통과 이해가 가능할 수 있는 기회가 마련되었다고 보았다.

사람들이 교류하다 보면 감정도 생기고 인식도 변하고. 처음에는 저도 친구가 없었는데 애기가 생기면서 놀이터도 가게 되고, 친해지게 되고, 그러면서 친구로 지내고. 애들이 커가면서 정보 공유도 하게 되고 자연스럽게 만나면서 친해졌어요. 애들을 연결고리로 해서 친해지는 것 같아요. 엄마들끼리도 카톡으로도 말하고 그래요. (다문화가족 이용자 5)

서로 간에 알아가는 게 좋은 것 같더라고요. 다문화뿐 아니라 비다문화도 같이 하면 서로 문화에 대해서도 알게 되고. (다문화가족 이용자 6)

특히 학령기 자녀를 둔 다문화가족 엄마들은 비다문화

가족의 학부모 “한국 엄마”들과의 교류를 절실히 원했는데, 센터가 통합되면서 한국 엄마들을 만나고 교류하고 정보를 얻을 수 있다는 점에서 만족감을 표시했다. 아이들이 자라면서 아이들의 학교생활을 이해하고 소통하기 위해서는 다른 아이들의 (한국) 엄마들과의 소통이 도움이 된다는 것이다. 한국 엄마들과 소통을 통해 아이들에 대한 교육 관련한 정보도 많이 얻게 되고, 이들과 자주 교류하다보니 같은 ‘다(같은) 엄마’라는 생각 느낌을 가지게 되어 편안해지고 ‘친구’가 될 수도 있었다.

저는 엄마들 간의 교류가 필요하다고 생각해요. 그래야 아이들이 소통하고 더 많이 배우게 되는 것 같아요. (다문화가족 이용자 6)

좋은 점은 우리 프로그램 참가할 때는 사람도 사귀고 관계가 많이 늘었어요. 한국 사람들이 참여하고 그럴 때는 자녀교육 할 때 같이 참여했어요. 3~4명 한국 사람, 엄마들이었는데, 잘 지내고 그랬어요. 친구도 사귀고. (다문화가족 이용자 1)

저는 통합하면서 아는 정보가 많아졌어요. 예전에는 신청대상이 ‘다문화가정’이었는데 이제는 대상이 ‘엄마’이러니까 한국 사람도 신청하고 다문화 엄마도 같이 하니까 할 거 많이 있어요. [연구자: 같이 하는 활동이 많은 편인가요?] 네. 통합했잖아요, 가족의 날이나 프로그램이 있을 때 괜찮아요. 처음 할 때 조금 이상해요. 왜냐하면 한국 엄마 같이 있으면 그 엄마가 나를 무시할 수 있다고 생각하는데 근데 자주 하면 다 엄마들 느낌이라서 무시하는 느낌 없어요. 하다가 엄마들끼리 같이 있으면 애들 교육이나 이런 정보 많이 전달 해주었어요. (다문화가족 이용자 3)

## 3) 통합서비스 운영에 대한 개선점 및 제안

비다문화가족 및 다문화가족 이용자들은 통합서비스기관의 서비스 향상을 위해 실무자들의 변동 최소화와 다문화가족과 비다문화가족이 함께 어울릴 수 있는 실질적 통합 프로그램의 확대를 공통적으로 지적하였다. 이와 함께 비다문화가족의 경우 지역사회 내 가족 관련 프로그램의 연계를 담당하는 플랫폼으로서 역할을 제시하였고, 다문화가족의 경우 다문화가족을 위한 다양한 프로그램 확대 및 다문화가족의 인적 자원을 활용한 프로그램을 제안하

였다.

#### (1) 센터 실무자의 변동 최소화

초점집단면접에서 공통적으로 등장한 통합서비스 기관의 개선점은 센터에서 일하는 실무자들이 바뀌지 않고 안정적이었으면 한다는 점이었다. 비다문화가족 이용자는 통합센터가 되면서 센터실무자들이 빈번하게 바뀌는 것에 대한 아쉬움을 토로했다. 특정 프로그램이 아니라 공동육아나눔터나 한부모가족 모임과 같이 센터를 기반으로 이용자가 모이는 모임의 경우 센터실무자의 안정성은 더욱 요구된다고 하였다. 이러한 모임은 이를 담당하는 센터실무자와의 지속적인 교류가 무엇보다 중요한데 실무자들이 자주 바뀌면 이용자들에 대한 이해가 부족할 수밖에 없다는 것이다. 이러한 센터실무자의 잦은 변동의 문제가 새롭게 대두된 것은 아니지만, 통합서비스 운용과 함께 센터실무자들이 과다한 업무를 맡음으로 인해 이직이나 사직을 한 것은 아니었을까 하는 우려를 보였다. 결국 센터실무자들의 과중한 업무나 열악한 근무 환경은 센터와 이용자 간의 지속적인 관계 맺기를 저해하는 요인을 작용할 것이기 때문이다.

선생님이 너무 자주 바뀌어요. 1년도 못하는 (담당) 선생님이 많아요. 1년에 두 번 세 번 바뀐 적도 있어요. 왜냐면 꾸준히 1년 이상은 가야 회원들을 알고 하는데, 알지도 못하고 계속 듣는 거예요. (센터 실무자가) 저희 담당뿐만 아니라, 여러 가지 하시는 것 같아요....(어떤 실무자 분이) 제일 오래하셨어요 2년 하셨으니까. 나중에 결국에 아파서 그만 두셨어요, 몸이 아파서. (그런데) 다른 데 가서는 괜찮으시더라고요. 근데 여기서만 계시면 (실무자들이 다) 아프시더라고요. (실무자들이) 거의 다 아파서 그만 두시고, 요번에는 결혼해서 그만두시고... 작년부터 해서 지금까지 (담당자가) 세 번 바뀌었어요. (비다문화가족 이용자 1)

(힘든) 그런 면이 있긴 있어요. 우리도 어디서 일을 하면 여러 가지 이유가 있잖아요. 약간 통합되면서 저희가 보기에 일이 좀 많다 싶으니까..... 저희 입장에서도 그 선생님이 자주 바뀌면 저희도 힘들어지니까 바뀌지 않길 바라죠. (비다문화가족 이용자 3)

센터실무자의 변동이 최소화되었으면 하는 바람은 다

문화가족 이용자들도 다르지 않았다. 통합서비스가 운영된 이후에 전반적 이용에 있어서 변화가 없고 친절한 서비스에 만족도 하지만 센터실무자들이 빈번하게 바뀌는 경향을 언급하기도 하였다.

직원이 많이 바뀌었어요. 다 그런 건 아니고 담당 업무가 바뀌었어요. 작년에 그 선생님은 다문화 강사인데 사람들도 퇴사하는 사람도 있고 새로 오는 선생님도 있고... (다문화가족 이용자 1)

이와 같이 센터의 실무자 변동이 최소화되어 안정적으로 이용자와 관계를 맺고 교류함으로써 통합서비스가 제공되기를 이용자들을 공통적으로 바라고 있었다.

#### (2) 다문화와 비다문화 가족이 함께하는 프로그램 확산

다문화가족이나 비다문화가족 이용자 모두 통합서비스를 운영하는 센터에서는 분리보다는 모두 함께 참여할 수 있는 프로그램이 증가하는 것이 필요하다고 의견을 모았다. 특히 함께 체험하는 방식으로 직접적인 교류 프로그램이 확산되는 것이 필요하다고 하였다. 명실상부한 통합적인 가족지원서비스가 이루어지기 위해서는 이용자들 간의 실질적인 교류와 소통이 가능할 수 있는 기회가 필요하다라는 것이다. 비다문화가족 이용자는 다양한 만남의 장을 만들고 정기적인 모임을 통해 대면하고 소통하는 기회를 늘리는 것이 통합서비스를 운영하는 센터가 해야 할 중요한 과제라고 보았다.

같이 할 수 있는 프로그램이 필요하지 않을까..... 같이 얘기를 할 수 있다던가, 같이 봄소풍이나 가을소풍을 간다던지 이런 게 있고..... 학교 같은 경우는 부모님이 학교 가서 일일 선생님을 하면서 애들한테 그쪽 문화를 가르쳐주다던지 그런 걸 하고 있잖아요? 여기(센터)에서도 똑같이 (문화 소개에) 참여하실 분들은 하고, 한국문화나 전통문화에 대해서 가르쳐주면서 접할 수 있는 문화적 만남을 만드는 게 낫지 않을까... 같이 소통할 수 있는 자리. 자꾸 접할 수 있는 기회를 자꾸 만들어서..... 한 달에 한 번이라던지 정기적인 모임을 자꾸 만들어서 가는 게... (비다문화가족 이용자 2)

이러한 소통과 만남은 서로에게 도움이 되는 방향의 봉사 활동 같은 것을 통해서 더욱 확산될 수 있으리라 보았다. 예를 들어, 다문화가족 이용자와 언어 교환을 하

는 등 상호호혜적인 관계에서 교류가 이루어지고, 실질적으로 도움을 주는 봉사 활동 같은 것이 확산된다면 통합서비스에서 제공하는 프로그램에 대한 만족도가 더욱 커질 것이라 기대했다.

저 같은 경우는 다문화라고 하면 제일 받아들이는 게 외국어잖아요? 저는 (다른 기관에서) 외국어 수업을 듣고 있어요. (거기에서 다문화) 청소년들이 직접 (외국어) 가르치고 있어요. 저는 그게 가장 좋다고 생각하거든요. 어른들한테 배우는 것보다는 또래들이랑 같이 게임하면서 노는 게 좋다고 생각해요. 그거를 특성화시키면 좋을 것 같아요..... 다른 도서관이나 그런 데 보면 외국어를 잘하는 아이들이 와가지고 책 읽어 주기도 하고, 중국 킬체데이 해서 그 나라 아이들이 와서 책 읽어주는 도서관에 가도 좋고, 그런 프로그램들이 좋은 것 같아요. (비다문화가족 이용자 4)

다문화가족 이용자들도 다양한 프로그램 운영에 있어서 다문화가족에게만 한정하는 것이 아니라 모든 사람들이 함께 이용할 수 있는 프로그램으로 대상을 확대하는 것이 필요하다고 보았다. 주체가 다문화가족을 대상으로 하는 프로그램일지라도 굳이 다문화가족으로 한정할 필요는 없다는 생각이다. 비다문화가족 이용자들이 원한다면 참여할 수 있도록 대상을 확대해야 다문화가족만이 혜택을 받는다는 편견도 줄어들고, 결과적으로는 다문화가족에 대한 인식 개선에도 도움이 될 것이라고 보았다.

애들 교육 (프로그램) 같은 거 보면 다문화 중심으로만 하는데 비다문화에게도 필요하지 않나 싶어요. 그건 좀 개선했으면 좋겠어요. 다문화끼리 하면 비다문화가 보기에 여기는 우리가 이용 못 하는구나 생각하는 거 같더라고요. 한국 사람은 왜 거기 갈 수가 없어? 이렇게 얘기하더라고요. 그래서 다문화라고 해도 비다문화랑 똑같이 이용할 수 있게 됐으면 좋겠어요. (다문화가족 이용자 6)

센터에 뭐 배우러 다니면 무료도 많은데, (아이의) 친구 엄마들이 (다문화가족은) 돈도 안 들게 그런 거 배워서 좋겠다고 해요. 그런 얘기를 많이 들어요. (다문화가족 이용자 5)

(3) 지역사회 내 가족 관련 프로그램의 연계를 담당하는 플랫폼으로서 역할

통합서비스 운영기관이 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자의 모든 요구에 맞추어 프로그램을 마련하고 모임을 활성화하는 데에는 한계가 있을 수밖에 없다. 지역사회 내 다양한 정보와 서비스를 활용하고 있는 비다문화가족 이용자는 지역사회 내의 다른 시설이나 센터, 학교 등에서 제공하는 프로그램이 많고 중복이 되는 면도 있지만, 막상 어디에서 무엇을 들을지에 대한 정보가 정리되어 있지 않아 어려움이 있다고 하였다. 이용자의 입장에서 어디에서 제공하는 프로그램인지는 모르고 참여하는 경우가 많은 실정이다.

아이들 프로그램에 주로 했는데, 주체가 헛갈려서요. 문화원에서 하는 건지, ○○구에서 지원하는 프로그램도 있긴 했는데..... 그 홈페이지에 가입해서 하긴 했는데, 그게 그건 지는 모르겠고. 계속 찾아서 참여는 했었어요. (비다문화가족 이용자 6)

따라서 하나의 센터가 다양한 이용자들의 요구도에 맞는 세세한 프로그램을 고안하고 확산시키는 노력보다는 이용자들이 다양한 프로그램을 자신의 요구에 맞게 활용할 수 있도록 플랫폼으로서의 역할을 담당해준다면 이용자로서의 만족도와 통합서비스의 활성화에 기여할 것이라는 의견도 있었다. 그리고 센터에서는 이용자의 만족도를 높일 수 있는 중요한 사업만을 특성화하여 담당하면서 다른 기관들과 유기적으로 연계된다면 이용자의 입장에서는 만족도가 높아질 수 있을 것이라 보았다.

같은 교육이라도 아이들 연령대 맞춰서 포커스를 달리 할 수 있고, 예를 들면 ○○구 보건소에서 이런 걸 했으면, 다음에는 이런 걸 해본다던가? 사실 강사가 같을 수도 있고, 내용이 같을 수도 있지만..... 그걸 약간 포커스를 달리해서, 혹은 시간대를 달리해서 신경을 쓸 수 있는 플랫폼을 만들어달라는 제안을 드린 적이 있었거든요. 그러면 강의를 계획하시는 분들이 너무 골머리 쓰시지 마시고, 지금 만 데선 뭘 하고 있지? 생각하면서 요즘 트렌드를 파악해서 하면 좋을 것 같아요. (비다문화가족 이용자 3)

만약 통합이 예산이 나눠져 있으면 그게 힘든

건 하는데, 만약에 그게 힘들다면 특성화로 가야 된다고 생각해요. 다문화를 더 깊이.... 사업 중에서 중복되는 사업은 가지 치고. 담당자들이 특성화..... 이 (통합) 센터가 그렇게. 몇 개 중요한 사업만 하는 게 더 낫지 않나 라는 생각도 해요. (비다문화가족 이용자 4)

#### (4) 다문화가족을 위한 심화 프로그램 제공 및 인적 자원 활용

초점집단면접에 참여한 다문화가족 이용자들이 센터 이용의 만족도를 향상시키기 위해서는 언어 중심이 아닌 보다 다양하고 심도 깊은 다문화가족 참여 프로그램이 확대되는 것이 필요하다고 하였다. 센터 참여에 소극적인 다문화가족 중에서는 조선족들이 많은데, 그들은 언어적으로는 어려움이 없기 때문에 언어 중심의 다문화가족지원센터의 프로그램 활용이 저조했던 것이라고 지적했다. 처음에 센터를 활용하지 않았기 때문에 이후에도 센터 이용과는 멀어진 경우이다. 따라서 통합서비스를 제공하는 가족지원 센터로서 역할을 하기 위해서는 언어 중심이 아닌 다양한 다문화가족 프로그램을 제공함으로써 언어문제에는 큰 어려움이 없는 다수의 다문화가족이 관심을 가지고 활용하고자 할 것이라 보았다. 특히 자녀가 성장함에 따라 자녀의 발달 단계에 맞게 부모 역할을 하는 데에 도움이 될 만한 내용의 프로그램과 같은 심도 있는 프로그램이 마련되기를 기대하고 있었다.

우리 중국 사람들도 조선족 많이 있잖아요. 내가 느끼기에는 (센터 프로그램이) 좋은데, 우리 자조 모임 있어서 (센터에) 왜 안가냐고 했는데 '나는 말도 잘하는데 필요 없어요'(라고 말하더라구요). 필요 없는 거 아닌데. 사실 애들 같이 노는 거 중요하고, (센터 이용하지 않는) 조선족 엄마들이 좀 많이 있어요. 왜냐하면 말이 통하잖아요. (다문화가족 이용자 3)

다문화센터랑 같이 성장하고 우리도 애기 낳고 이제 (우리에게) 필요한 거(가) 바뀌었는데, 다문화센터는 (예전과 같은 프로그램) 그대로 하면 같이 성장할 수 없어요. 그래서 통합이 되면서 나와 우리 가족들과 아이들 키우는 데 가장 필요한 걸 도와주는 기관이잖아요. 우리가 원하는 것은 뭘지 찾아서 해줬으면 좋겠어요.... 그 때(초기 다문화가족지원센터) 프로그램은 한국어 위주로 했는데 다문화 프로그램 형식이나

내용이 바뀌어야 한다고 생각해요. 한국 엄마들처럼 취미도 배우고 싶고 한국 엄마들처럼 애기들 학교 보내고 알바 뭐할까, 여가 활동 같은 거. 한국 엄마랑 처음에(는) 달랐지만 지금은 오래 살다보니까 한국 엄마랑 좀 비슷한 거 같아요. (다문화가족 이용자 4)

저는 부모교육이 필요하고 애들한테는 캠프 같은 것도 좋을 것 같아요. (여기는) 영·유아 (자녀를 둔 다문화가족 프로그램)는 많은데 거기에 비해서 청소년기 (자녀를 둔 다문화가족 프로그램)는 부족한 거 같더라고요. 가끔 부모교육도 있긴 하는데... (그래도) 적어요. (다문화가족 이용자 5)

4학년부터는, 고학년으로 올라가면서 프로그램이 적어지는 것 같아요. 고학년 프로그램도 좀 많아졌으면 좋겠어요. (다문화가족 이용자 6)

다문화가족 이용자의 통합서비스 만족도 향상을 위해서는 센터이용자의 요구도에 부합되는 프로그램이 구성되고 다문화가족이 지닌 다양한 자원이 활용되는 것이 필요하다는 의견이 있었다. 10년 전에는 언어가 가장 시급하게 필요했지만 지금은 아이들도 크고 자녀의 발달단계에 맞게 좀 더 깊이 있고 자녀와 상호작용하고 다른 사람들과 교류할 수 있는 프로그램이 필요하다고 느끼고 있었으며, 그에 맞는 프로그램이 제공될 때 만족도가 향상될 수 있으리라 보았다. 나아가 비단 수혜자의 입장에서 센터의 도움을 받는 것이 아니라 다문화가족 이용자로서 가지고 있는 언어적, 문화적 자원을 토대로 공동체에 봉사하고 기여할 수 있는 장이 마련된다면 만족도가 더욱 높아질 것이라는 의견도 있었다.

우리 다문화 온지 10년 되는 사람들 재능 좀 있어요. 자기 나라에도 어느 정도는 뭐 배우든지 장점 있는데, 그런 사람들 활용해서 예를 들어 봉사한다든지 그렇게 하면 좋은 거 같아요. 우리도 항상 무료로 받는데, 우리도 여기서 봉사할 수 있으면 좋겠어요. (다문화가족 이용자4)

## V. 결론 및 논의

본 연구는 이용자 중심의 가족지원서비스의 효과적 구축 및 확대를 위해서는 이용자들의 통합서비스 이용 경험

이해가 중요하다는 문제 의식을 바탕으로 건강가정·다문화가족지원센터 이용자들의 통합서비스에 대한 인식 및 이용 경험을 파악하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 서울시 통합서비스 운영기관 이용자를 대상으로 설문 조사와 초점집단면접을 실시하였다. 이용자 대상 설문 조사와 초점집단면접의 주요 결과를 종합하여 이용자 관점에서의 통합서비스 기관의 운영방안과 프로그램 요구 중심으로 논의를 전개하면 다음과 같다.

첫째, 통합서비스 운영기관에 대한 인식 조사 결과, 이용자들은 통합서비스 운영기관에 대해 대체적으로 긍정적인 평가를 하였고, 특히 기관 종사자의 정확성, 대응성, 책임성, 전문성 영역에서 긍정적인 평가를 하였다. 통합서비스 운영기관에 대한 인식에 있어 다문화가족과 비다문화가족 간의 차이가 크게 나타나지 않았지만, 종사자의 연속성, 물리적 접근성 영역에서 집단 간에 유의미한 차이가 나타났다. 다문화가족의 경우 종사자의 연속성에 대한 평가가 비다문화가족과 비교해 낮았고 이는 초점집단면접의 결과와도 연결되는 부분이다. 반면 비다문화가족의 경우 센터의 접근성에 대한 평가를 상대적으로 낮게 하였다. 이러한 연구결과는 통합서비스 운영 기관에 대한 이용자의 인식 제고를 위한 운영 방법 개선시 고려해야 할 사항이 집단별로 다를 수 있음을 시사한다.

둘째, 센터 통합 전후 프로그램에 대한 평가 결과를 살펴보면, 전체적으로 통합 후 프로그램에 대한 평가는 긍정적이지만, 다문화가족의 평가가 비다문화가족보다 긍정적인 것으로 나타났다. 특히 비다문화가족의 센터 통합 후의 이용 프로그램 증가와 관련한 평가가 프로그램의 다른 측면에 대한 평가와 비교해 낮고 다문화가족과 비교해서도 낮게 나타난 점은 주목할 만하다. 이러한 결과를 초점집단면접 결과와 연결하여 살펴보면, 공통적으로 다문화가족 이용자들은 기존의 비다문화가족 대상 심화 프로그램 등을 포함해 이용할 수 있는 프로그램이 통합 전과 비교해 증가한 것으로 인식하고 있는 것과 달리, 비다문화가족 이용자들은 다문화가족 대상 프로그램의 현저성이 높아짐에 따라 상대적으로 프로그램이 감소했다고 여기거나, 프로그램 참여를 위한 대상 선정 조건에 부합하지 않아 참여할 수 없는 경우 소외감을 경험하기도 하였다. 이러한 결과는 다문화가족 이용자의 프로그램 이용 만족 향상이라는 측면에서는 긍정적일 수 있지만, 상대적으로 비다문화가족 이용자의 불만족 및 소외감 등과 연결될 수 있으므로 비다문화가족의 부정적 인식을 완화시킬 수 있는 방안 모색이 필요하다. 통합서비스 프로그램 측면에서 비다문화가족 이용자의 만족도 향상을 위한, 예를 들면 다문화가족 대상 프로그램에 비다문화가족 참여 방

법 모색이나 다양한 가족이 함께 참여하는 프로그램의 확대 등과 같은 방안을 마련할 필요가 있겠다. 표준화된 서비스 전달체계는 다양한 욕구를 지니는 이용자들의 욕구에 부합하는 서비스를 제공하기 어려워 소수의 서비스 이용자들만이 최적의 서비스를 받는 경향이 있으며, 특수한 욕구를 지닌 이용자는 서비스 사각지대에 놓이는 결과를 초래할 수 있다(강혜규 외, 2016). 특히 비다문화가족 대상 서비스 감소에 대한 우려가 있는 가운데, 비다문화가족 내에서도 한부모가족, 조손가족 등과 같은 다양한 가족이 존재하고 있으므로 이들 가족에 대한 프로그램 운영이 이용자들에게 잘 드러날 수 있도록 홍보하는 것이 필요하다. 마찬가지로 표면적으로는 다문화가족이 참여할 수 있는 프로그램이 증가한 것으로 인식될 수도 있으나, 다문화가족의 특수성을 반영한 프로그램이 통합서비스 기관에서 얼마나 운영될 수 있을지에 대한 우려 또한 존재한다(손서희, 김미영, 2019). 따라서 통합서비스 제공에 있어 다양한 욕구를 지니는 이용자들의 욕구에 귀 기울이고 이들의 개별적 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 방안을 탄력적으로 운영할 수 있는 방안 모색이 필요하다.

셋째, 통합서비스 운영기관은 다문화가족과 비다문화가족의 만남의 장으로서 센터 이용자들에게 인적 교류 경험을 제공하는 측면을 초점집단면접을 통해 살펴볼 수 있었는데, 비다문화가족 이용자와 다문화가족 이용자의 경험에서 약간의 차이를 발견할 수 있었다. 비다문화가족 이용자들은 다문화 실무자들과 교류가 확대된 부분에 대해서 만족을 나타냈지만, 다문화가족과의 교류는 여전히 제한되고 있음을 지적하였다. 다문화가족 이용자는 한국 인과의 교류 확대에 만족을 나타내었고, 특히 한국 엄마들과의 실질적 교류 기회 확대에 대해 크게 만족하였다. 이를 통해 통합서비스 기관 이용자들은 센터 이용을 통해 본인들의 가족 관련 욕구 해소뿐 아니라 다양한 문화가 가진 가족들과의 교류를 원하고 있으므로 이들의 소통의 장 마련이 주요 서비스로 제공되는 것이 필요하다. 최근 통합서비스 기관에서는 다문화가족 교류·소통공간을 마련하여 다문화가족의 사회 참여 및 소통을 위한 공간을 지원하고 있는데(여성가족부, 2020) 이러한 다문화가족과 비다문화가족과의 상호문화 교류 기회의 확대는 다문화가족과 비다문화가족 모두의 만족도 향상에 도움이 될 수 있으므로 더욱 확대하는 것이 필요하다.

넷째, 통합서비스 운영기관의 개선점과 관련하여 살펴보면, 두 집단 모두 센터실무자의 변화 최소화가 필요함을 이야기하였는데 이러한 결과는 종사자의 연속성을 낮게 평가한 양적연구 결과와 맥을 같이 한다. 이와 함께 앞서 인적 교류 경험에서 살펴본 것과 같이 다양한 가족 간



의 어울림에 대한 높은 욕구를 충족시키기 위해 다문화가족과 비다문화가족이 함께 어울릴 수 있는 프로그램의 확산이 필요함을 지적하였다. 대상 통합 프로그램 확대 방안에 대해 일부 다문화가족은 이중언어 교육프로그램에 비다문화가족과 다문화가족이 함께 참여하여 언어교류가 가능하게 하는 방법을 제안하기도 하였다. 즉 기관의 프로그램에 다양한 가족이 이용 가능할 때 다문화 대 비다문화라는 이분 구도가 사라지고 다문화에 대한 차별적 시선이 감소하지 않을까 하는 의견과 더불어 다문화가족의 봉사활동이나 재능기부 기회를 확대함으로써 다문화가족의 지역사회 참여 확대를 기대하는 의견을 제안하였다. 이와 유사하게 비다문화가족 또한 다문화가족의 재능을 공유하는 경험을 통해 다양한 가족에 대한 인식이 변화하였음을 이야기하였다. 이를 고려할 때 다문화가족의 인적 자원을 통합 프로그램에서 활용할 필요가 있다. 이와 함께 일부 비다문화가족은 지역사회 내에서 중복되는 프로그램이 다수 운영되고 있는 현실을 지적하며 통합서비스 운영기관은 가족지원 프로그램의 허브로서 지역사회의 자원을 조정하는 조정자적 역할과 함께 특화 프로그램의 필요성도 지적하였다.

본 연구는 통합서비스 이용자들을 대상으로 통합서비스에 대한 인식과 이용 경험을 이용자들의 관점에서 살펴 보았다는 점에서 의의가 있지만, 다음과 같은 한계를 가진다. 본 연구 참여자들은 통합서비스 운영이 시작되는 단계에서 통합서비스 운영기관 이용 경험을 평가했으므로 통합서비스 기관들이 제공하는 다양한 서비스에 대한 이용 경험이 부족했을 수 있다. 따라서 통합서비스가 보다 활성화된 후 이용자들의 경험을 살펴보는 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 이용자들의 서비스에 대한 평가가 서비스의 질과 반드시 일치하지 않을 수 있고, 프로그램의 효과성을 담보하는 것은 아니므로 후속 연구에서는 이용자 대상 프로그램 효과성 연구나 서비스 제공자와 이용자 간의 인식 차이 등 보다 다양한 이용자 대상의 연구가 필요하다. 이와 함께 건강가정·다문화가족지원센터의 이용자는 다문화가족과 비다문화가족으로만 구분되는 것이 아니라 한부모가족, 조손가족, 1인가구 등 다양한 대상자를 포함하나, 본 연구는 다문화가족과 비다문화가족으로 구분하여 연구를 진행하였다. 후속 연구에서는 보다 다양한 가족의 통합서비스 이용 경험을 살펴보는 것을 제안한다. 그럼에도 불구하고 통합센터로 가족전달체계가 변화되어 통합서비스가 확대되는 단계에서 이용자들의 인식과 경험을 살펴보고, 이를 기관 운영에 반영할 수 있는 시사점을 살펴보는 것은 이용자 중심 서비스의 시작점이라는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

## 참고문헌

- 강기정, 이무영, 강복정(2011). 다문화가족상담모델 개발을 위한 탐색적 연구: 다문화가족지원센터의 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로. *한국가족복지학*, 16(3), 225-245.
- 강복정(2012). 한국의 다문화가족정책 및 서비스의 현황분석: 다문화가족지원센터 사업을 중심으로. *다문화사회연구*, 5(1), 143-184. <https://doi.org/10.15685/jms.2012.02.5.1.143>
- 강혜규, 박세경, 함영진, 이정은, 김태은, 최지선, 김보영, Hudson, J., & Wenham, A. (2016). *사회보장부문의 서비스 전달체계 연구: 맞춤형 서비스를 위한 통합성 분석을 중심으로*. 세종: 한국보건사회연구원.
- 강혜규, 김보영, 엄태영, 김은지, 정세정(2010). *사회복지서비스의 이용자중심 제도 운영에 관한 연구*. 세종: 한국보건사회연구원.
- 김근세, 허아랑, 김예린(2014). 다문화가족지원센터의 운영과 서비스통합에 관한 경험적 연구. *한국행정논집*, 26(3), 521-552.
- 김소희, 문수경(2014). 지역주민의 욕구에 따른 가족지원사업 필요에 관한 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 14(10), 551-561. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.10.551>
- 김은정, 정은아(2012). 지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로. *지방정부연구*, 16(1), 331-352.
- 김정흔(2017). 한국 다문화가족정책 통합에 대한 현장전문가의 인식: 다문화가족지원센터와 건강가정지원센터의 통합을 중심으로. *다문화교육연구*, 10(2), 89-124. <http://dx.doi.org/10.14328/MES.2017.6.30.89>
- 김진주, 함주빈, 조민호(2015). 건강가정지원센터의 맞춤형 복지서비스 제공을 위한 연구: 서울시 금천구와 서초구를 중심으로. *국정관리연구*, 10(1), 225-257. <https://doi.org/10.16973/jgs.2015.10.1.009>
- 문신용, 성금단, 윤기찬(2009). SERVQUAL기법을 활용한 가족복지서비스의 질적 수준 평가: 건강가정지원센터를 중심으로. *지방정부연구*, 13(4), 153-172.
- 문정희(2019). 다문화정책서비스 질의 영향요인: 다문화가족지원센터 종사자의 인식을 중심으로. *정책분석평가학회보*, 29(1), 47-79.
- 문종열, 김기현(2014). 수요자 중심 사회복지 전달체계 모델 연구. *예산정책연구*, 3(1), 163-207. <https://doi.org/10.35525/nabo.2014.3.1.005>
- 성미애, 송혜림(2008). 사회투자론적 관점에서 본 새 정부의 가정정책: 분석과 과제. *한국가족자원경영학회지*, 12(4), 1-14.

- 손서희, 김미영(2019). 서울지역 건강가정·다문화가족지원 센터 종사자의 통합서비스 운영 경험. *한국가족자원경영학회지*, 23(4), 1-21. <https://doi.org/10.22626/jkfrma.2019.23.4.001>
- 손서희, 전미경, 강복정, 이은주(2017). 다문화부부의 부부교육 프로그램 요구도에 관한 연구. *한국가정관리학회지*, 35(1), 17-29. <https://doi.org/10.7466/JKHMA.2017.35.1.17>
- 송혜림, 박정윤, 진미정, 정지영(2015). 가족정책 전달체계 통합 논의에 대한 제언. *한국가족자원경영학회지*, 19(1), 49-71.
- 송혜림, 윤소영, 고선강, 강은주(2019) 건강가정지원센터의 1인 가구 대상 프로그램 모형 개발. *한국가족자원경영학회지*, 23(2), 1-15. <https://doi.org/10.22626/jkfrma.2019.23.2.001>
- 신용석, 강태인, 윤성은(2014). 건강가정지원센터 종사자가 경험하는 작업사건이 서비스 질에 미치는 영향: 정서 반응과 직무만족의 매개효과. *한국생활과학회지*, 23(5), 773-787. <https://doi.org/10.5934/kjhe.2014.23.5.773>
- 여성가족부(2018). *건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내(1)*. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부(2020). *가족사업안내(1)*. 서울: 여성가족부.
- 윤동호(2019). 사회복지서비스 전달체계와 사회적 자본이 만족에 미치는 영향: 공급자와 수급자 중심으로. *한국지역개발학회 추계학술대회 자료집*, 522-537.
- 이기순(2018). 새정부 가족정책 방향 및 추진과제. *한국가족사회복지학회 학술발표논문집*, 3-17.
- 이선우, 홍수정(2008). 행정서비스 선진화 지수 모형 개발 및 운영에 관한 연구. *한국인사행정학회지*, 7(3), 159-191.
- 이승기(2012). 이용자 중심적 장애인복지전달체계 구축을 위한 전제조건 및 충족 방안에 관한 연구. *한국지역사회복지학*, 40, 81-102. <https://doi.org/10.15300/jcw.2012.03.40.81>
- 이진, 소순창(2014). 지방자치단체 가족복지서비스의 제공주체에 따른 성과비교에 대한 연구: N시 건강가정지원센터를 중심으로. *한국지방자치학회지*, 26(4), 53-76. <https://doi.org/10.21026/jlgs.2014.26.4.53>
- 이현아, 박철, 김선미(2017). 지역사회 건강가정지원센터 아버지대상 프로그램 참여 경험과 요구 분석. *한국자치행정학보*, 31(2), 319-348. <https://doi.org/10.18398/kjlgas.2017.31.2.319>
- 임춘희, 정성미(2014). 가정건강성과 가족생활의식 및 건강가정 사업에 대한 요구도: 군산시민을 중심으로. *한국가족복지학*, 19(4), 781-804. <http://dx.doi.org/10.13049/kfwa.2014.19.4.781>
- 주석진, 이종익(2013). 교육복지우선지원사업 참여학생의 서비스 재참여 의사를 결정짓는 요인에 관한 연구. *학교사회복지*, 24, 267-283.
- 주재현, 이인수(2009). 주민생활지원서비스 전달체계 통합정책의 효과성 평가: 평택시 노인복지서비스를 중심으로. *국가정책연구*, 23(3), 165-193. <https://doi.org/10.17327/ippa.2009.23.3.005>
- 주정(2014). 가족서비스 전달체계의 효율적인 개선방안에 관한 연구: 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합개편에 관해서. *젠더와 문화*, 7(2) 245-285.
- 진미정, 차지영(2017). 건강가정·다문화가족지원센터 이용자가 평가한 센터 이용 만족도와 가족관계 향상: G구센터 사례. *한국가정관리학회 공동춘계학술발표대회 자료집*, 207.
- 한국건강가정진흥원(2020). 전국 가족서비스 제공기관 현황. <http://www.kihf.or.kr/lay1/S1T335C338/contents.do>에서 인출.
- 한인섭(2009). 성과평가 수단으로서 지방공기업 고객만족도 조사: 제도적 함의와 한계. *한국거버넌스학회보*, 16(2), 347-369. <https://doi.org/10.17089/kgr.2009.16.2.014>
- 함영진, 김경준, 이희중, 조미연(2016). *아이행복카드 통합에 대한 효과성 평가 연구*. 서울: 사회보장정보원.
- 홍승아, 황정임, 김소영, 이아름(2014). *가족서비스 전달체계 개편을 위한 통합모델 개발 연구*. 서울: 한국여성정책연구원.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage. <https://doi.org/10.1111/j.1753-6405.2007.00096.x>
- King, G., & Meyer, K. (2006). Service integration and co-ordination: A framework of approaches for the delivery of co-ordinated care to children with disabilities and their families. *Child: Care, Health & Development*, 32(4), 477-492. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2214.2006.00610.x>
- McArthur, M., & Thomson, L. (2011). Families' views on a coordinated family support service. *Family Matters*, 89, 71-81.

Received: June 16. 2020

Revised: August 15. 2020

Accepted: September 6. 2020