



### 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



**저작자표시.** 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



**비영리.** 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



**변경금지.** 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

**저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.**

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2008년 8월

박사학위논문

# 지역사회 보육시설의 성과평가에 관한 연구

- 광주·전남을 중심으로 -

조선대학교 대학원

사회복지학과

장기영

지역사회 보육시설의 성과평가에  
관한 연구

- 광주·전남을 중심으로 -

A Study on Evaluation of Accomplishments of  
Community Childcare Centers

- Focused on Gwangju & Jeonnam -

2008년 08월 일

조선대학교 대학원

사회복지학과

장기영

# 지역사회 보육시설의 성과평가에 관한 연구

- 광주·전남을 중심으로 -

지도교수 박희서

이 논문을 사회복지학 박사학위 논문으로 제출함

2008년 04 월 일

조선대학교 대학원

사회복지학과

장기영

## 장기영의 박사학위 논문을 인준함

위원장	서울대학교	교수	인
위원	호남대학교	교수	인
위원	조선대학교	교수	인
위원	조선대학교	교수	인
위원	조선대학교	교수	인

2008년 6월 일

조선대학교 대학원

# 목 차

## <ABSTRACT>

제 1 장 서 론 .....	1
-----------------	---

제1절 연구목적 .....	1
----------------	---

제2절 연구범위 및 방법 .....	3
---------------------	---

1. 연구범위 .....	3
---------------	---

2. 연구방법 .....	4
---------------	---

제 2 장 이론적 배경 .....	7
--------------------	---

제1절 보육서비스 공급논리와 성과평가 .....	7
----------------------------	---

1. 보육서비스의 공급논리 .....	7
----------------------	---

2. 보육서비스의 성과평가 .....	16
----------------------	----

제2절 보육서비스의 능률성 .....	30
----------------------	----

1. 능률성 개념 .....	31
-----------------	----

2. 능률성의 측정 .....	31
------------------	----

3. 능률성 평가를 위한 계층분석과정(AHP) .....	36
---------------------------------	----

4. 능률성 평가를 위한 DEA의 분석 .....	40
-----------------------------	----

제3절 보육서비스의 품질 .....	44
---------------------	----

1. 보육서비스 품질의 개념 .....	44
2. 서비스 품질의 측정 .....	45
제4절 선행연구 .....	50
1. AHP 분석 .....	50
2. DEA 분석 .....	54
3. 서비스의 품질 .....	58
<b>제 3 장 연구설계 .....</b>	<b>61</b>
제1절 보육시설의 능률성 측정방법 .....	61
1. 계층분석(AHP) .....	61
2. 자료포락분석(DEA) .....	63
제2절 보육서비스 질의 측정방법 .....	66
1. SERVQUAL 척도의 내용 .....	66
2. 보육서비스 질의 측정 .....	67
3. 분석방법 .....	69
제3절 통합적 평가모형의 설정 .....	70
제4절 변수의 조작적 정의와 설문구성 .....	71
1. 변수의 조작적 정의 .....	71
2. 설문지 구성 .....	78

**제 4 장 실증분석 ..... 83**

제1절 AHP 분석을 통한 상대적 중요도 분석 ..... 83

- 1. 자료수집 ..... 83
- 2. 국공립보육시설 ..... 85
- 3. 민간보육시설 ..... 91
- 4. 국공립·민간보육시설의 종합적 비교 ..... 97

제2절 DEA 분석을 통한 보육서비스의 능률성 평가 ..... 102

- 1. 분석지표 및 연구대상 ..... 102
- 2. 국공립보육시설 ..... 104
- 3. 민간보육시설 ..... 110
- 4. 국공립·민간보육시설의 종합적 비교 ..... 114

제3절 보육서비스의 질 측정 ..... 115

- 1. 표본의 특성 ..... 116
- 2. 보육서비스 만족도 ..... 121
- 3. 보육서비스 품질의 중요차원 측정 ..... 122
- 4. 보육서비스 만족도 영향요인 ..... 125

**제 5 장 결 론 ..... 133**

제1절 분석결과의 요약 ..... 133

- 1. AHP 분석결과 ..... 133
- 2. DEA 분석결과 ..... 134



3. 보육서비스의 질 분석결과 .....	135
제2절 연구의 시사점 .....	136
1. 능률성 분석 .....	136
2. 보육서비스의 질 분석 .....	137
제3절 향후 연구과제 .....	141

**<참고문헌>**

**<부록>**

1. 설문지
2. 분석결과

## 표 목 차

<표 2-1> 복지서비스 공급 유형.....	10
<표 2-2> 학자별 서비스 성과측정의 기준.....	25
<표 2-3> 정량적 평가와 정성적 평가의 비교.....	27
<표 2-4> 성과평가 방법에 따른 분류.....	28
<표 2-5> 능률성의 측정지표.....	33
<표 2-6> 상대적 중요도에 대한 척도.....	39
<표 2-7> AHP의 선행연구.....	54
<표 2-8> DEA기법의 선행연구.....	57
<표 2-9> 서비스 품질요인에 대한 선행연구.....	59
<표 3-1> DEA 구성변수 및 측정지표.....	65
<표 3-2> 보육서비스 질의 구성변수와 측정지표.....	68
<표 3-3> 설문지의 구성.....	79
<표 3-4> 보육시설의 능률성 측정변수.....	80
<표 3-5> 보육서비스 만족도 설문구성 및 측정.....	81
<표 4-1> 인구통계학적 특성.....	84
<표 4-2> 국공립보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	85
<표 4-3> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	86
<표 4-4> 국공립보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도.....	87
<표 4-5> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	88
<표 4-6> 국공립보육시설 세부항목에 대한 항목별 상대적 중요도.....	89
<표 4-7> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	90
<표 4-8> 민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	92
<표 4-9> 광주·전라남도의 민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	92
<표 4-10> 민간보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도.....	93
<표 4-11> 광주·전라남도의 민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도.....	94

<표 4-12> 민간보육시설 세부항목에 대한 항목별 상대적 중요도 .....	95
<표 4-13> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 .....	96
<표 4-14> 국공립·민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 .....	98
<표 4-15> 광주·전라남도의 민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 .....	99
<표 4-16> 국공립·민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 .....	101
<표 4-17> 분석지표 .....	102
<표 4-18> 지방자치단체별 보육시설 현황 .....	103
<표 4-19> 국공립보육시설 CCR/BCC 모형의 능률성 .....	105
<표 4-20> 국공립보육시설 CCR 잠재가능성 정도 .....	106
<표 4-21> 국공립보육시설 BCC 잠재가능성 정도 .....	107
<표 4-22> 국공립보육시설 CCR 준거집단과 잠재가능성 정도 .....	108
<표 4-23> 국공립보육시설 BCC 준거집단과 잠재가능성 정도 .....	109
<표 4-24> 민간보육시설 CCR/BCC모형의 능률성 .....	110
<표 4-25> 민간보육시설 CCR 잠재가능성 정도 .....	111
<표 4-26> 민간보육시설 BCC 잠재가능성 정도 .....	112
<표 4-27> 민간보육시설 CCR 준거집단과 잠재가능성 정도 .....	113
<표 4-28> 민간보육시설 BCC 준거집단과 잠재가능성 정도 .....	114
<표 4-29> 국공립보육시설·민간보육시설 CCR/BCC 모형의 능률성 비교 .....	115
<표 4-30> 인구통계학적 특성 .....	118
<표 4-31> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도 .....	120
<표 4-32> 보육서비스 만족도 분석결과 .....	122
<표 4-33> 유형성 측정결과 .....	123
<표 4-34> 신뢰성 측정결과 .....	123
<표 4-35> 확산성 측정결과 .....	124
<표 4-36> 공감성 측정결과 .....	124
<표 4-37> 적절성 측정결과 .....	124
<표 4-38> 접근성 측정결과 .....	125
<표 4-39> 분석결과 .....	126

<표 4-40> 국공립·민간보육시설의 연구모형 적합도 지수 ..... 128  
<표 4-41> 국공립·민간보육시설의 차이 분석결과 ..... 128

## 그림 목 차

<그림 2-1> 계층구조 모형 .....	38
<그림 2-2> 회귀곡선과 프런티어 곡선 .....	42
<그림 3-1> 보육시설 계층모형 .....	62
<그림 3-2> 보육서비스 품질의 분석틀 .....	69
<그림 3-3> 통합적 연구모형 .....	70
<그림 4-1> 연구모형의 분석결과 .....	127
<그림 4-2> 국공립·민간보육시설의 조절효과 분석결과 .....	129

# ABSTRACT

A Study on the Evaluation of Accomplishments of Community Childcare Centers  
- Focused on Gwangju & Jeonnam -

Gi-young, Jang.

Advisor: Prof. Hwie-seo, Park, Ph.D.

Department of Social Welfare

Graduate School of Chosun University

Although it is important to have a systematic way to evaluate the accomplishments of childcare facilities, there have not been specific indexes or evaluation methods to apply on childcare facilities. Therefore, the reliability and validity of evaluation results have been very limited.

The Government's evaluation certification system has been known as a great contribution to the betterment of childcare services. However, more systemized evaluation is required to evaluate the efficiency of childcare service providers and satisfaction of receivers. In this respect, we can say that systemized evaluation of accomplishments of childcare facilities is a very important strategy to provide quality childcare services. In order to evaluate the accomplishments of commissioned private childcare services, I analyzed national/public childcare centers and private childcare centers to evaluate the efficiency of service providers and the satisfaction of service receivers. Then, I analyzed childcare centers in urban areas and in rural areas to examine whether there are any differences in accomplishments of commissioned private childcare services based on localities.

I used AHP and DEA analysis to evaluate the accomplishments of these

childcare services.

First, I analyzed the accomplishments of childcare services with emphasis on the efficiency of service provider. For this analysis, I compared national/public childcare centers and private childcare centers to evaluate the accomplishments of commissioned private childcare services.

Second, I analyzed the substantial satisfaction of service receivers. In this analysis, I used the SERVQUAL index for the evaluation of quality of services and compared national/public childcare centers and private childcare centers to evaluate the accomplishments of commissioned private childcare services. I compared childcare centers in urban areas and in rural areas to examine whether there are some differences in accomplishments of commissioned private childcare services based on localities.

For the purpose of this study, I established a research model based on my theoretical researches and examination of preceded studies. Then, I conducted a survey based on the research model. The subjects of survey were childcare facilities in five towns of Gwangju and 10 cities/towns in Jeonnam Province. I chose five each of national/public childcare facilities and private childcare facilities and surveyed parents, administrators, and childcare specialists. Then, I applied the Analytic Hierarchy Process (AHP) to examine the weight and priority of each variable. The variables derived by the AHP analysis were then processed through the DEA analysis to analyze the difference between efficiencies of national/public childcare facilities and private childcare facilities and examine the quality of services of each facility. The following are the results of this analysis.

In result of the relative importance analysis through the AHP, I found the following: first, the analysis on the relative importance of national/public and private childcare facilities revealed that national/public childcare facilities consider employees, budget, and capacity, whereas private childcare facilities

consider budget, employees, and capacity as the most important factors.

Second, the analysis on the relative importance of management systems, children, profitability, child welfare, and program services revealed that national/public childcare facilities value child welfare, management systems, program services, profitability and children. Private childcare facilities also align these factors in the same order. Based on this analysis, it was found that both national/public and private childcare facilities value child welfare as the most important factor. Third, the relative importance of 19 subcategorized factors of national/public and private childcare facilities – childcare plans, documentation/filing, safety training, sanitation control, number of children per class, total number of children currently serviced, total number of children serviced per year, general service fee, legal service fee, cost of service/tool, up-to-date professional services, tools/materials, program fee, food, program types, special education, cooperation with family and cooperation with community – was analyzed and compared. National/public childcare facilities value up-to-date professional services, childcare programs, food, childcare plans and program types, and picked cooperation with community and total number of children serviced per year as the least valued factors. Private childcare facilities value up-to-date professional services, sanitation control, program types, food, legal service fee, and childcare plans, and picked cooperation with community and total number of children serviced per year as the least valued factors. Both national/public and private childcare facilities consider up-to-date professional services as the most important subcategorized factor.

Second of all, for the analysis of efficiency, I selected analytical indexes as well as three variables – budget, capacity, and employees. Dependent variables were management systems, children, profitability, child welfare, and program services. First, when the efficiency of 15 local areas was examined using the CCR model, the efficiency was the highest in D Town, K City, N City, M



City, and W Town. Local areas with relatively low efficiency are G Town, N Town, B Town, S Town, S City, and Y City. Second, the most efficient local areas in the BCC model were D Town, K City, N City, M City, and W Town. On the other hand, G Town, N Town, B Town, S Town, and Y City were found inefficient. As shown in these results, national/public childcare facilities in the cities of Jeonnam Province were most efficient. On the other hand, metropolitan cities or other cities outside Jeonnam Province had low efficiency. It is worth noting that most of these areas were cities. In case of private childcare facilities, both Gwangju and Jeonnam showed high efficiency and rural areas with low population rate had relatively low efficiency.

Third of all, the following summarizes the evaluation of quality of childcare services based on the analysis of satisfaction. First, the type of childcare facilities did not affect the satisfaction of users in both national/public childcare facilities and private childcare facilities. Second, the reliability of childcare facilities did not influence national/public childcare facilities, but did influence private childcare facilities. Third, assuredness of childcare facilities affected both national/public childcare facilities and private childcare facilities. Fourth, empathy of childcare facilities did not influence customer satisfaction at both national/public childcare facilities and private childcare facilities. Fifth, appropriateness of childcare facilities did not influence national/public childcare facilities, but did influence private childcare facilities. Sixth, proximity to childcare facilities influenced satisfaction of users at both national/public childcare facilities and private childcare facilities.

**Key Words:** National/Public Childcare Facility, Private Childcare Facility, Service Provider, Service Receiver, Quality of Childcare Service, Satisfaction with Service, Evaluation of Efficiency, Analytical Hierarchy Process (AHP), Data Envelopment Analysis (DEA),

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구목적

현대사회는 급속한 핵가족화와 여성의 사회참여 증가 등으로 자녀의 양육기능이 가정에서 사회적 기능으로 전환되면서 보육시설에 대한 사회적 수요는 늘어나게 되었다. 이에 따라 정부의 보육정책에도 많은 변화를 가져오게 되었다. 보육사업은 1921년 서울에서 태화기독교사회관의 탁아프로그램 개발이 계기가 되었으며, 정부의 구빈사업 성격의 아동복지를 시작으로 기존의 어린이집과 새마을협동유아원 및 농번기 탁아소를 새마을유아원으로 통합운영하게 되었다.

1987년 이후에는 노동부와 보건복지부에서 직장 탁아제도 도입과 아동복지법에 의한 보육사업을 실시하는 등 여러 부처에서 각기 독자적으로 관리·운영되었으나, 1991년 영유아보육법이 제정되어 종전의 단순 ‘탁아’사업에서 보호와 교육을 통합한 ‘보육’사업으로 확대·발전할 수 있게 되었다. 또한 2006년과 2007년에는 영유아보육법과 동 시행규칙의 개정을 통해 표준보육과정을 마련하였고, 농어촌과 저소득 밀집지역, 보육시설 보급률이 낮은 지역 등을 중심으로 국공립보육시설 확충을 위한 제도적 기반을 구축하였다. 즉 영유아가 조화로운 사회구성원으로 성장될 수 있도록 하기 위해 보육사업의 양적 확대를 가져오는 등 지속적인 노력을 하여 왔다.

정부는 보육 서비스의 질적 수준을 제고시키기 위한 노력의 일환으로 보육시설 평가인증제<sup>1)</sup>를 도입하여 시행하고 있다. 평가인증제란 보육서비스의 질적 수준을

---

1) 영유아보육법 제30조에 보건복지가족부장관은 보육서비스의 질적 수준 향상을 위하여 보육시설에 대하여 평가인증을 실시하고 업무는 공공 또는 민간기관·단체 등에 위탁하여 실시하도록 규정하고 있다. 평가인증 목적은 첫째, 안전한 보육환경에서 영유아가 건강하게 양육될 권리를 보장할 수 있도록 보육서비스 질적 수준 향상시킨다. 둘째, 보육서비스의 질적 수준을 높이고자 준비하고 노력하는 과정을 통해 시설장과 보육교사의 전문성이 증진되도록 한다. 셋째, 부모들이 합리적으로 보육시설을 선택할 수 있도록 보육서비스의 질적 수준에 대한 정보를 제공한다. 넷째, 보육정책 수립의 주체인 정부가 보육현장을 효

향상시키기 위해 보육시설을 대상으로 일정한 조건이 갖추어지면 단계별 평가를 실시하여 인증을 해 주는 제도로서 참여신청, 자체점검, 현장관찰, 인증심의회, 사후관리 단계로 진행된다. 이러한 평가인증제도는 보육서비스의 질을 높이는데 상당히 기여할 수 있는 제도로 평가된다. 그러나 강달금·이영석(2006)의 보육시설 평가인증지표에 관한 연구에서 평가목적과 철학 및 가치관, 평가방향 및 평가기준, 평가방법, 평가에 대한 인식, 평가자 구성, 평가지표, 평가도구, 재원투자의 효율성 등에 대해 학계와 현장에서 문제점이 제기되고 있다. 그러나 보육시설 평가인증제는 보육서비스 공급자 측면에서의 능률성 평가나 수혜자 측면에서의 보육서비스 만족도 평가 등에서는 한계가 있어 보육서비스의 성과에 대한 보다 체계적인 평가가 요구된다. 특히 국공립보육시설의 경우 성과평가에 대한 체계적인 평가가 미흡한 상태에서 민간위탁 방식으로 운영되고 있으나, 민간위탁은 사후관리에 대한 지도감독 및 시정조치 이행 미흡, 주민불편 및 서비스 질 저하에 따른 방지대책 이행 미흡, 복지서비스 질 등 여러가지 측면에서 문제점 등이 제기되고 있다(김채용, 2002). 따라서 보육시설에 대한 체계적인 성과평가 문제는 양질의 보육서비스를 공급하기 위한 전략적 차원에서 매우 중요한 연구과제라 할 수 있다.

이러한 맥락에서 본 연구에서는 지역사회 보육시설의 성과에 대해 체계적으로 평가해 본다. 먼저 성과평가는 공급자 측면의 능률성과 수요자 측면의 보육서비스 만족도를 중심으로 국공립보육시설과 민간보육시설을 비교·분석해 본다. 다음으로는 대도시권의 보육시설과 농·어촌 지역의 보육시설의 성과를 비교·분석해 봄으로써 지역 특성에 따라 차이가 있는지 살펴본다. 성과평가기법은 AHP와 DEA 분석을 활용하여 보육서비스의 성과를 체계적으로 평가해 본다. 본 연구의 목적을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

울적으로 지원하고 관리하는 체계를 확립한다(여성가족부 육아정책개발센터, 2007). 그러나 보육시설 평가인증제도는 여러 가지 문제점을 안고 있다. 첫째, 평가인증은 보육시설의 참여 신청을 거쳐 인증심의회를 함에 따라 소규모 보육시설은 경제성 등 예산의 부담이 발생할 수 있다. 둘째, 평가인증 지표의 적용구분을 20인 이하와 21인 이상으로만 분류하고 있어서 100여명 이상의 대규모 시설이나, 30-40여명의 소규모 보육시설이 동일하게 평가인증 지표가 적용되는데 어려움이 있을 수 있다. 셋째, 국공립보육시설과 민간보육시설의 구분 없이 동일한 평가인증 지표를 적용하여 일반화 시키는 것은 한계가 있을 것이다.

첫째, 공급자 측면에서는 능률성 평가를 통해 보육시설의 성과를 실증적으로 분석한다. 능률성 평가에 있어서는 국공립보육시설과 민간보육시설을 비교·분석함으로써 전략적 시사점을 도출한다.

둘째, 수요자 측면에서는 보육서비스에 대한 수요자들의 만족도를 실증적으로 분석해 본다. 보육서비스 만족도 분석에서는 서비스의 질적 수준을 측정하기 위한 SERVQUAL 측정지표를 통해 보육서비스의 질을 측정하여 국공립보육시설과 민간보육시설 간 비교·분석함으로써 시사점을 도출한다.

## 제 2 절 연구범위 및 방법

### 1. 연구범위

본 연구는 지역사회 보육시설의 성과평가를 공급자 측면과 수혜자 측면으로 나누어 국공립보육시설과 민간보육시설을 비교 분석한다. 공급자 측면에서는 능률성 평가에 초점을 두고, 수혜자 측면에서는 보육서비스의 질적 수준에 대한 만족도 분석을 통하여 보육사업의 성과를 종합적으로 평가한다. 이러한 본 연구의 범위를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 광주·전남 보육시설의 성과평가를 위한 이론적 논의에서는 정량적 평가 내지는 객관적 평가로서 능률성 평가를, 그리고 정성적 평가 내지는 주관적 평가로서 서비스 만족도에 관해 논의한 다음, 보육시설의 성과를 종합적·체계적으로 평가하기 위해 객관적 평가와 주관적 평가를 종합한 통합적 평가모형을 제시한다.

둘째, 본 연구의 지역적 범위는 광주·전남의 보육시설에 국한하여 분석하였다. 그 이유는 광주·전남의 경우 대도시와 농촌이라는 지역적 특성을 포함하고 있어 연구결과의 일반화 가능성이 높을 것이기 때문이다. 광주광역시의 경우 5개 자치구 소재의 국공립보육시설과 민간보육시설을 대상으로 하고, 전남지역의 경우 10개 시·군 소재 보육시설을 대상으로 성과평가를 실시하였다.

셋째, 보육시설의 능률성 평가를 위해 선행연구들을 바탕으로 투입변수와 산출

변수를 선정하였는데, 투입변수로는 보육예산, 보육정원, 보육시설 종사자를 설정하고, 산출변수로는 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화를 설정하였다.

넷째, 보육서비스 품질에 대한 서비스 만족도를 측정하기 위해 SERVQUAL의 측정지표인 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 접근성 등으로 설정하였다.

## 2. 연구방법

본 연구는 문헌연구와 설문조사를 바탕으로 이루어졌다. 먼저 문헌연구를 통하여 성과평가에 관한 이론적 논의를 하고, 이를 바탕으로 보육시설의 성과평가를 위한 통합적 성과평가 모형을 구축하였다. 본 연구에서의 성과평가는 공급자 측면과 수혜자 측면을 동시에 포함하고 있다. 다음으로는 설문조사를 실시하여 보육시설의 성과를 실증적으로 분석해 보았다. 설문조사는 두 가지 차원에서 이루어졌는데, 하나는 보육 전문가인 보육관련분야의 연구자, 시·군·구의 보육담당자, 보육시설장 및 원감 등을 대상으로 보육시설의 능률성 평가에 관한 설문지를 작성 실시하였으며, 다른 하나는 보육시설 아동부모를 대상으로 보육서비스 품질요인에 대한 설문지를 작성하여 실시하였다. 보육서비스 만족도 평가를 위한 설문조사는 연구 대상지역인 광주광역시 5개구와 전라남도의 10개 시·군의 보육시설 중 국공립보육시설과 민간보육시설을 각각 5개소씩 선정하여 이용아동 부모를 대상으로 실시하였으며, 각 자치구별 설문조사의 표본은 무작위 표본추출 방식(simple random sampling: SRS)으로 추출하였다.

보육시설 능률성 평가에 관한 설문지에서는 보육시설 능률성 측정지표의 상대적 중요도에 대하여 26문항으로 구성하였으며, 기타 능률성 관련 일반사항으로 응답자의 연령, 교육수준, 직장 소재 지역, 직책, 운영사항 등에 대하여 28개 문항으로 구성하였다. 또한 본 연구에서 계층분석과정을 적용하기 위해 설문지 작성은 3개의 대분류 항목과 9개의 세부항목으로 설정하였다. 보육서비스 품질요인에 관한 설문지는 서비스 품질의 구성요소인 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 접근성과 고객에 대한만족도에 대하여 34개 문항과 응답자의 이용시설의 유형과 성별, 연령,

학력, 소속, 수입, 시설 이용기간 등 일반적인 사항에 대한 7개 문항으로 구성하였다. 설문조사 결과 수집된 자료는 SPSS 14.0과 AMOS 6.0프로그램을 사용하여 분석하였다.

본 연구에서는 보육시설의 성과평가를 위해 먼저 문헌연구를 바탕으로 보육시설의 능률성 평가지표를 투입요소와 산출요소로 나누어 선정하였으며, 계층분석과정(AHP)을 적용하여 변수간의 상대적 중요도를 설정하였다. 둘째, AHP 분석결과 산출된 성과평가 지표들 간의 상대적 중요도를 바탕으로 DEA분석을 실시하여 보육시설의 능률성 평가를 실시하였다. 셋째, 수혜자 차원의 보육서비스 만족도를 측정하기 위해 SERVQUAL 측정지표를 활용하였다. 넷째, 보육시설의 능률성과 서비스 만족도 평가는 국공립보육시설과 민간보육시설을 비교·분석하였다. 본 연구에서는 이러한 분석결과를 토대로 정책적 시사점을 제시하였다.

이와 같은 연구방법을 통해 수행된 본 논문의 구성체계는 다음과 같이 이루어져 있다.

제1장 서론의 연구목적과 연구내용 및 방법에 이어 제2장 이론적 배경에서는 보육서비스의 공급논리와 성과평가, 보육서비스의 능률성, 보육서비스의 품질에 대하여 알아보았고, 선행연구는 AHP분석, DEA분석, 서비스 품질에 대하여 살펴보았다.

제3장에서는 보육시설의 능률성 측정방법으로 계층분석(AHP)과 자료포락분석(DEA)에 대하여 알아보았고, 보육서비스 질의 측정방법으로 SERVQUAL 척도의 내용과 보육서비스 질의 측정, 그리고 분석방법을 제시하고 통합적 평가모형을 설정하였다. 그리고 본 논문의 변수의 조작적 정의와 설문지를 구성하였다.

제4장에서는 광주광역시와 전라남도 15개 시·군·구의 국공립보육시설과 민간보육시설을 대상으로 설문결과를 중심으로 실증분석을 실시하였다. AHP 분석을 통한 상대적 중요도 분석과 DEA 분석을 통한 보육서비스 능률성 평가와 보육서비스 질 측정에 대하여 분석하였다.

제5장 결론에서는 본 연구의 분석내용을 요약하고, 실증분석 결과를 바탕으로 분석결과의 시사점과 향후 연구과제를 제시하였다.





## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 보육서비스 공급논리와 성과평가

#### 1. 보육서비스의 공급논리

##### 1) 보육서비스의 개념

보육서비스의 개념은 시대적 상황에 따라 변화되어 왔으나 일반적으로 보육아동에 대한 정서적·육체적·교육적으로 보살펴 주는 것을 의미한다. 최초의 체계적인 보육은 17세기 프랑스를 중심으로 사회의 근로여성 들을 비롯한 저소득층 빈민 아동들에 대한 보호의 목적으로 시작되었다(양옥승 외, 2002). 이것은 부모가 아닌 타인에 의해 교육과 보호기능이 제공되었다는 점에서 의미가 있었다.

보육정책의 방향은 초기에는 여성의 경제활동 참여확대에 두었으나, 점차 아동을 위한 보육서비스 지원에 초점을 맞추고 있다(문지희, 2003).

보육서비스에 대한 관점은 나라마다 조금씩 차이가 있다. 이는 보육서비스의 제공을 위한 정부의 정책과 밀접한 관련을 갖는다. 정부의 보육 정책에 따라 제공되는 보육서비스의 대상과 지원범위 및 지원기준이 달라진다. 이에 따라 예산의 지원방법 등 정부의 정책이 상이해지기 때문이다(이석무, 1994). 예컨대, 미국의 헤드스타트(Head Start)정책<sup>2)</sup>은 저소득층 아동에게 보호와 교육서비스를 제공함으로써 빈곤의 악순환을 탈피하도록 도와주는 것이었으며, 일본의 엔젤플랜<sup>3)</sup>은 차세대에

---

2) 연방정부 프로그램으로 사회경제적으로 소외된 계층을 대상으로 한 포괄적·복지적 프로그램이다.

3) '엔젤플랜'은 여성들이 일과 가정을 양립할 수 있도록 지원하고자 문부성, 후생성, 노동성, 건설성의 4개성이 공동으로 1994년부터 1999년까지 추진한 보육정책이다. 2000년부터는 '엔젤플랜'의 후속으로 '신엔젤플랜(2000~2004)'을 전개하고 있다.

대한 국가적 투자가 필요하다는 인식 하에 부모의 취업과 아동 양육을 동시에 정립토록 하여 양육비 부담을 덜어주는 가정지원 정책의 일환으로 추진되고 있다(변용찬, 2001; 문지희, 2003). 일반적으로 보육서비스를 3가지로 나누어 본다.

첫째, 여성복지 차원의 서비스는 여성의 경제활동으로 인하여 주간의 가정보육이 불가능 함에 따라 취업여성이나 취업을 희망하는 여성들의 욕구가 충족되어야 한다. 이를 위해서는 보육서비스의 지원이 선결과제라고 보는 것이다. 따라서 보육서비스는 여성들의 복지지원의 도구적인 성격을 갖는다. 둘째, 저소득층 지원서비스는 소득계층 간 불평등을 해소하고 자립지원 방안 중의 하나이다. 보육서비스는 저소득층 아동의 방치됨을 예방하기 위해서 필요하다. 재정적 예산은 정부와 지방자치단체가 부담한다. 예산 확보를 위한 방안으로 보육수요를 파악하는 경우 보육서비스 대상의 선별적 특성을 갖게 되고 정부의 비지원 대상아동 부모의 경우 보육료 전액을 사적으로 부담하여야 하는 문제가 발생한다.

셋째, 아동복지 차원의 서비스는 보육의 목적이 아동복지의 실현에 있다는 것으로 모든 아동들이 보호자의 취업 유·무와는 관계없이 보육과 교육을 통하여 아동들의 여러 가지 위험으로부터 보호를 받을 수 있도록 하고, 교육을 통하여 아동의 성장발달에 필요한 건전한 인격형성과 신체적, 정서적, 사회적 활동을 제공받을 수 있는 기회를 누려야 한다는 것이다. 아동들은 누구나 평등한 보육의 기회를 가져야 하고 각자의 개성에 따라 다양한 유형의 보육을 받아야 한다. 이를 위해서는 보육시설의 보육이 가정에서의 양육보다 바람직하다는 것이다.

이상의 3가지의 보육서비스는 여성들의 복지실현과 저소득층의 복지서비스가 아닌 아동들의 기본권 보장이라는 측면이 강조되어야 한다. 이를 위해 정부에서는 미취학 아동에 대한 보육료를 연차적 확대지원으로 전액 무상 지원하는 방안을 강구 할 필요가 있다고 본다.

## 2) 보육서비스의 공급형태

### (1) 공공서비스 공급의 형태

공공서비스의 공급방식에 대해서는 다양하게 논의되어 왔다. Kolderie(1986) 연구에서 서비스 제공자는 '서비스를 제공한 것인지, 서비스를 제공한다면 누가 어느만큼의 서비스를 받을 것인가를 결정하는 자'로 설명하고 있다. 정부는 서비스 제공자로서의 역할을 수행해야 하지만, 반드시 정부계획이 서비스를 제공할 수 있는 것은 아니다. 특히, 과거와 같이 공공서비스라고 해서 반드시 정부가 추진할 이유는 없는 것이다. 즉, 정부는 공공서비스에 대한 책임을 가져야 하지만, 공공서비스의 생산기능은 정부 이외의 시설에서도 담당할 수도 있는 것이다.

Savas(1987)는 서비스를 제공하는 다양한 제도적 장치를 논의 하였는데, 서비스의 소비자(consumer)와 서비스의 생산자(producer) 그리고 서비스의 제공자(provider)와 조정자(arranger)를 통한 서비스 공급방식을 구분하였다. Savas(1987)의 연구를 중심으로 생산자와 조정자의 서비스제공 방식을 4가지로 구분하면 다음과 같다.

첫째, 정부가 생산자인 경우는 정부서비스를 들 수 있다. 정부기관이 그 자신의 공무원을 이용하여 서비스를 전담하는 것을 정부서비스라 말한다. 둘째, 정부가 조정자이고 민간이 생산자인 경우에는 민간위탁과 보조금 등을 들 수 있다. 민간위탁이란 정부가 재화나 서비스의 전담을 위해 민간시설 및 비영리시설과 계약을 맺는 것을 말하고 있다. 또한 민간시설이 생산자이고 정부는 중계자이면서 정부가 생산자에게 돈을 지불한다고 설명하고 있다. 보조금이란 소비가 장려되어야 하는 것을 대상으로 정부가 생산자에게 제공하는 것으로 이를 통해 생산자는 보다 낮은 가격으로 해당 재화를 공급함으로써 소비자들이 시장에서 보다 많은 재화를 얻을 수 있게 된다. 셋째, 민간이 조정자이고 민간이 생산자인 경우는 시장, 구매권, 자원봉사, 자급자족(self-service)으로 4가지 형태가 있다. 시장이란 수요와 공급에 의한 재화와 수요가 공급되는 전형적인 형태로 소비자가 서비스를 결정하고 생산자를 선정한다. 구입증서는 특정재화와 소비를 소비자들에게 장려하기 위하여 직접 증서의 형태로 보조를 하는 방식을 말한다. 넷째, 민간이 조정자이고 정부가 생산자인 경우 정부판매로서 민간 개인이나 시설이 배럴자로서 정부를 생산자로 지정하고 서비스를 구매한 뒤 이에 대한 대가를 지불하는 방식이다.

복지서비스는 일반 공공서비스와 유사하게 서비스의 전달주체(생산자)와 재정부

담의 주체(제공자), 즉 서비스 전달을 누가 하는가와 필요한 재정을 누가 부담하고 있는가에 따라 다양한 유형으로 공급된다. 박광덕(1997)은 서비스 공급주체를 정부 부문과 비정부 부문으로 나누고, 서비스 비용부담은 공적 부담과 사적 부담으로 나누어 정부주도형, 공사협동형, 민간주도형으로 유형화 하였다. 서비스 공급주체가 공공부문일 경우에는 재정 또한 공공이 부담하게 되는 반면, 서비스 공급주체가 민간인 경우에는 재원의 출처에 따라 다음과 같은 세 가지 형태로 구분해 볼 수 있다.

첫째, 서비스 전달은 민간부문에서 담당하되, 재원은 완전히 공공부문에서 부담하는 형태로, 무의탁 노인들을 위한 양로원과 요양원 등이 이에 해당된다. 둘째, 필요한 재원을 공공과 민간부문이 함께 부담하는 형태가 있으며, 마지막으로 서비스 전달뿐만 아니라 자원부담을 전적으로 민간부문에서 담당하는 형태가 있다. 그러나 복지서비스 공급은 일반적으로 서비스 전달 및 필요한 재원을 전적으로 공공부문이 부담하거나 전적으로 민간부문이 부담하는 순수한 형태는 거의 없으며, 대체로 혼합의 형태를 띠는 경우가 많다. 이상의 형태를 구체적으로 나타내면 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 복지서비스 공급 유형

재정부담 전달주체	공공부문	민간비영리	민간영리
공공부문	○	-	-
민간비영리	○	○	○
민간영리	-	-	○

출처 : 서울특별시 사회복지 기초수요조사 및 정책연구(1997), p. 419

## (2) 보육서비스의 공급 형태

### 가. 국공립보육시설을 통한 보육서비스 공급

이것은 정부나 지방자치단체에 의해 직접적으로 운영되거나 민간위탁을 통하여

공급되는 서비스를 말한다. 국공립보육시설은 국가와 지방자치단체가 설치·운영(위탁운영포함)하는 시설로서 지역주민 자녀를 보육아동 정원의 50% 이상 보육하는 시설을 말한다. 직원자녀를 위주로 보육하는 시설은 직장보육시설로 분류하여 제외한다. 이러한 국공립보육시설은 상시 영·유아 11인 이상을 보육하여야 하며, 명칭은 ‘○○어린이집’으로 하고 있다(보건복지가족부, 2008).

국공립보육시설은 국가 및 지방자치단체의 장이 인가 절차 없이 직접 설치할 수 있으며, 보육시설 수급계획 등을 포함한 보육계획은 사전에 수립하여야 한다. 지방자치단체 외의 각급 정부기관은 지방자치단체의 수급계획이 반영될 수 있도록 관할 시·군·구청장과 협의하여야 한다. 지방자치단체의 경우 설치 시 지방보육정책위원회 심의를 거쳐, 저소득층 밀집지역 및 농어촌지역 등 취약지역과 보육시설이 부족한 지역에 우선적으로 설치하는 등 지역별로 균형 있게 배치하도록 되어 있다. 또한, 시설운영은 국·공립보육시설을 운영하는 각급기관의 장은 보육시설의 종사자를 공무원 등으로 채용하여 직접 운영하거나, 법인·단체 또는 개인에게 위탁 운영한다.

지방자치단체가 설치한 보육시설의 관리 및 운영에 관하여는 지방자치법 제135조 제2항의 규정에 의거 조례로 정하고 보육시설의 위탁에 관한 구체적인 사항은 영유아보육법시행규칙 제24조 제8항에 의거 조례에 따라 운영되고 있다. 위탁 운영시 비영리법인·비영리단체 또는 개인을 수탁기관으로 선정하여 시설장과 보육교사 등 종사자는 공개 채용한다. 비영리법인·비영리단체 또는 개인에게 위탁 운영할 경우에는 명의 대여 등 형식적인 위탁운영을 금지하고 있다.

신규위탁은 공개경쟁에 의하고 위탁 운영 중인 보육시설의 경우 기존 수탁자에게 재 위탁할 것인지 여부는 보육정책위원회의 심사를 거쳐 결정한다. 기존 수탁자에게 재 위탁 결정시에는 별도 공모 절차 없이 계약 추진이 가능하며, 그러하지 않을 경우에는 공개경쟁의 방법에 의한다.

또한, 기존 공동주택 보육시설을 국공립으로 전환하거나 민간시설 매입시 부지를 기부채납 받는 경우, 또는 대학 소유 건물·부지를 무상 임대하는 등의 방식으로 국공립 시설을 확충하는 경우에는 운영자 선정시 동 시설의 운영자, 소유자 또는 대학 등에 가점을 부여할 수 있다. 기존에 국가 또는 지방자치단체가 설치한

사회복지관에 국공립보육시설이 포함된 경우에는 사회복지사업법 제34조 제5항 규정에 의한 절차에 따라 위탁할 수 있다. 다만, 이 경우에도 영유아보육법 시행령 제7조 제2항 제5호에 의한 지방보육정책위원회의 심의를 거치고 국공립시설 (재) 위탁시에는 영유아보육법 제26조에 의한 취약보육(영아·장애아·시간연장 보육)중 2개 이상 실시를 전제조건으로 위탁하여야 한다. 기존 수탁자에 대한 재 위탁 심사시에는 취약보육을 실시하거나 평가인증을 통과한 운영자에게 가점을 부여할 수 있도록 하고 있다(보건복지가족부, 2008).

이상과 같은 국공립 보육시설을 통한 보육서비스의 공급방식은 보육시설이 부족한 농어촌이나 낙후지역에서는 매우 유용한 방법이라 할 수 있다. 아동수가 적은 농어촌이나 낙후지역의 경우에는 민간부분이 보육시설을 설치할 유인이 적기 때문이다. 그러나 국공립시설을 통한 보육서비스 제공방법은 효율성 측면에서 문제의 소지가 있다는 단점이 있다.

## 나. 민간보육시설을 통한 보육서비스 공급

이것은 보육시설에서 공급하는 재화 및 서비스 일체를 정부의 개입 없이 민간부분이 재화를 이용하여 공급하는 형태이다. 이러한 민간보육시설은 구체적으로 법인보육시설과 개인보육시설로 구별한다.

법인보육시설이란 사회복지사업법에 의한 사회복지법인이 설치·운영하는 시설을 말한다. 또한, 민간보육시설이란 「영유아보육법」 제10조 규정의 보육시설 유형에는 사회복지법인이 아닌 비영리법인과 비영리단체가 운영하는 시설이나 또는, 개인이 보육시설을 직접 설치하여 운영하는 시설로서 직장보육시설, 가정보육시설 또는 부모협동 보육시설이 아닌 시설을 말한다. 본 연구에서의 민간보육시설은 상시 21인 이상 보육하는 시설 중 국공립보육시설이 아닌 시설로서 사회복지법인이 운영하는 보육시설과 개인이 직접 운영하는 순수민간보육시설을 포함한다. 그러나 지방자치단체장이 법인이나 단체 또는 개인에게 위탁운영 하도록 하는 시설은 민간시설에 포함하지 않는다.

먼저, 보육시설 환경서비스 차원으로 보육시설 설치 인가시 상시 영유아 21인 이상을 보육할 수 있는 시설을 갖추어야 하고, 어린이집으로 명칭을 사용하는 시설을 말한다. 설치 절차는 관할 시장·군수 또는 구청장에게 사전에 인가를 신청하여야 하고, 보육시설을 설치할 때 지역 보육수요와 보육시설의 공급현황 등을 감안하여 시설설치지역을 선정한다. 그리고 영유아들의 안전을 고려하여 보육시설을 설치하고자 하는 지역으로부터 50미터 이내에 주유소 등 위험시설이 없는지 사전 확인이 필요하다. 또한 보육시설 설치시 보육시설 2층 이상에는 비상시 썬방향 대피가 가능하도록 비상계단 또는 영유아용 미끄럼대를 반드시 설치하여야 한다. 비상계단의 재질은 건축물의 피난·방화구조 등의 규정에 따라 내화구조로 하고 미끄럼대의 재질은 금속 또는 내열성이 있는 재질로 설치하여 비상시 영유아의 안전에 유념하여야 한다. 놀이터는 놀이시설물 3종 이상이 설치된 옥외놀이터를 설치하여야 한다(보건복지가족부, 2008).

두 번째로 보육서비스 차원의 이용대상은 계층에 관계없이 보육시설 이용을 희망하는 모든 아동들이 이용할 수 있다. 보육시설은 보육아동들의 요구에 따라 아동들에게 질적으로 우수한 보육과 교육서비스를 제공하여야 한다.

세 번째로 보육시설서비스 차원으로 보육의 기능, 교육적 기능, 보호자의 사회적 기능 등을 들 수 있다. 보육의 기능은 보육시설의 일차적 기능으로 가정역할을 대행하고 부모의 취업과 사고 등의 사유로 보육할 수 없는 경우 부모역할을 대리하여 아동들의 여러 가지 위험에서 보호해주는 기능이다. 교육적 기능은 보육아동들에게 보육뿐만 아니라 아동의 성장발달에 필요한 건전한 인격형성과 신체적, 정서적, 사회적 활동 등의 교육을 제공하여 주는 기능이다. 그리고 보호자의 사회적 기능은 보육시설의 아동부모들과의 모임을 통한 자녀교육관련 정보공유와 가정과 보육시설, 그리고 지역사회와의 연계를 통한 지역사회 주민의 복지향상과 부모들의 자발적인 참여와 협동을 통해 지역사회 복지를 증진시키는 기능이다.

이상과 같은 민간보육시설을 통한 보육서비스는 다음과 같은 장점을 지니고 있다. 첫째, 민간부문의 경우 비용 및 수익에 보다 민감하면서 인력 등 운용측면에서는 유연성이 높다(Savas, 1987). 둘째, 보육프로그램 제공 등에 있어 서비스 질이

비교적 높다. 민간부문은 특정분야에 관한 새로운 지식 정보에 있어 정부보다 빠른 경향이 있다. 그리고 시장경제원리에 입각한 경영에 따라 보육아동과 부모의 요구에 탄력적으로 대응할 수 있고, 보육시설간의 경쟁과 이윤극대화의 동기로 양질의 보육서비스를 제공할 수 있다. 셋째, 경쟁을 통하여 서비스의 능률성 향상에 기여하고, 민간시설은 행정적 제약으로부터 자유롭다(Bendick, 1989: 107).

한편 민간보육시설을 통한 보육서비스의 제공은 민간부문이 이윤의 극대화를 추구하기 때문에 저소득층 등 소외계층에 대한 기피현상이 발생할 수 있어 공공성, 책임성의 확보가 곤란하다는 단점도 있다. 박경원(1989)은 민간업체의 서비스 공급 측면에서의 책임성을 낮게 설명하면서 민간위탁시 정부가 서비스를 제공하는 방식보다 고객에 대한 권리구제 절차가 미흡하여 서비스 제공에 책임성이 결여될 가능성이 있다고 제시하고 있다. 박경호(1992)의 연구에 따르면 주민 만족도 측면에서는 시 직영 지역의 주민들이 수거빈도의 적절성, 수거인의 친절성 및 전체적 만족도에서 보다 긍정적인 견해를 보이고 있어 민간 대행업체가 공공성 확보 측면에서는 미흡한 것으로 나타났다. 이처럼 민간부문이 제공하는 보육서비스는 보육제공자의 의지와 교육하는 형태에 따라 서비스의 차이가 발생할 수 있으며, 보육시설의 규모와 환경 등의 여건에 따라서 차이가 있을 수 있다.

### (3) 국공립보육시설 민간위탁의 기본논리

민간위탁(contracting out)은 서비스 공급의 결정권과 책임은 정부가 지니고 있고, 서비스 생산활동 및 공급주체를 민간사업자에게 맡기고 이에 대한 비용을 부담하는 방식을 말한다. 이것은 사무를 민간에게 완전히 이양하지 않고 공공기관이 그에 대한 권한을 여전히 보유하고 있다는 점에서 완전히 민영화와는 구별되지만 서비스 공급에 민간을 참여시킴으로써 이들의 활력을 이용한다는 점에서 민영화의 한 부류로 볼 수 있다. 이 방법은 민간부문의 장점인 창의성과 전문성을 활용하기 위해 서비스의 생산 및 공급 등 정부 권한의 일부를 민간부문에 맡기는 것으로 정부와 민간부문이 공동으로 책임을 지는 제도라 할 수 있다. 이처럼 공공서비스의



민간위탁은 기본적으로 비용절감과 서비스 질의 향상이라는 두 가지 목적을 지니고 있다. 즉, 민간부문과의 계약을 통하여 서비스를 제공하는 것이 정부가 직접 서비스를 제공하는 경우보다 비용을 적게 들이면서도 서비스의 질을 높일 수 있을 것이라는 것이다.

국공립보육시설의 민간위탁으로 나타나는 장점으로는 예산절감과 보육서비스의 질 향상, 그리고 민간참여기회 확대와 민간부문의 활성화 등을 들 수 있다. 첫째, 민간위탁을 통해 공공서비스를 공급함으로써 예산절감효과를 볼 수 있다. 정부가 다양한 행정수요를 직접 공급할 경우 정부조직의 팽창과 공무원의 증가가 불가피해져 정부에 큰 재정압박을 초래하게 된다. 따라서 민간위탁을 통해 인건비와 기타 제 경비를 절감하고 서비스지원을 능률화함으로써 공공서비스의 생산비용과 정부예산을 절감할 수 있다. 이는 민간부문의 경우 비용 및 수익에 보다 민감하면서 인력운용 측면에서는 유연성이 높기 때문에 공공부문에 비해서 생산비용을 절감할 수 있는 가능성을 높이기 때문이다(Savas, 1987).

둘째, 서비스 질의 향상이다. 민간부문은 특정분야에 관한 새로운 지식 정보에 있어 정부보다 빠른 경향이 있다. 그리고 시장경제원리에 입각한 경영에 따라 보육아동과 부모의 요구에 탄력적으로 대응할 수 있고, 보육시설 간의 경쟁과 이윤극대화의 동기로 양질의 보육서비스를 제공할 수 있다. 민간부문에 위탁할 경우 전문 인력과 경험이 축적된 기술로 고객에게 대응성 높은 서비스를 제공할 수 있다. 행정업무 수행이 보다 신속하고 간소해지는 등 업무혁신을 가져올 수 있는 효과도 볼 수도 있다. 민간위탁은 민간부문간의 경쟁을 유발하여 서비스의 능률성 향상에 기여하고, 이는 다시 혁신적인 관리기법 등을 도입하는 계기도 된다. 그리고 정부에 비해서 민간부문은 절차적 제약으로부터 자유롭고, 조직운영의 유연성이 높기 때문에 혁신적인 관리기법은 도입하기도 비교적 용이하다(Bendick, 1989).

셋째, 민간 참여기회의 확대와 민간부문의 활성화이다. 민간위탁은 기업에 새로운 사업기회를 제공함으로써 민간의 고용을 증대시키고 민간경제의 활성화를 도모할 수 있다.

한편 국공립보육시설의 민간위탁은 긍정적인 측면만을 지니고 있는 것은 아니다. 국공립보육시설의 민영화 과정에서 야기되는 문제점을 언급하고자 한다.

첫째, 민간부문은 이윤의 극대화를 추구하기 때문에 저소득층 등 소외계층에 대한 기피현상이 발생할 수 있어 공공성, 책임성의 확보가 곤란하다. 민간업체의 서비스 공급측면에서의 책임성을 낮게 설명하면서 민간위탁시 정부가 서비스를 제공하는 방식보다 고객에 대한 권리구제 절차가 미흡하여 서비스 제공에 책임성이 결여될 가능성이 있다고 본다(박경원, 1989).

둘째, 부정부패로 민간위탁의 선정이나 계약과정에서 발생하는 부정부패는 일반적으로 많이 발생하는 정부의 낭비요소라고 지적하는 학자도 있다(Kettl, 1993). 관료도 자신의 이익을 극대화 한다고 전제할 때 선정 및 계약과정 뿐만 아니라 정부에서 민간기관으로 서비스 생산을 이전하더라도 효율성을 저해시키는 관료제의 특질을 계속 보유할 수 있다(Johnston & Romzer, 1999). 이로 인해 공무원과 계약자간의 부패관계(cozy corrupt relationships)가 발생할 수 있다(DeHoog, 1985).

셋째, 민간위탁은 오히려 비용은 증가시키는 반면 서비스의 질은 떨어뜨릴 수 있다. 이는 민간위탁의 가장 큰 장점인 정부의 예산절감은 인정하지만 그것이 효율성이 증가로 나타나는 것이 아니라 비용의 전가로 나타난다는 것이다. DeHoog(1985)은 민간위탁을 시장의 모방이 아니라 추가적인 관료제 문제를 발생시킨다고 지적하고 있다. O'Toole(1996)는 계약을 통한 서비스 제공은 공급과정을 복잡하게 만들어 조정이 문제를 새롭게 야기한다고 설명하고 있다.

넷째, 민간위탁추진과정에서는 공무원의 전문성부족으로 민간위탁의 불명확성, 사후관리에 대한 지도감독 및 시정조치 미흡, 민간위탁으로 인한 주민불편 및 서비스 질 저하에 따른 방지대책 이행 미흡, 그리고 민간위탁이 계획대로 추진되지 않을 경우 다른 사무영역에서 정원을 감축하여야 하는 어려움 과중 등이 지적되고 있다(김채용, 2002).

이상에서 보는 바와 같이 민간위탁의 한계는 이를 해소해 나갈 수 있는 효과적인 극복방안을 모색하면서 민간위탁의 장점을 극대화하는 노력을 기울려야 보육시설의 민간위탁은 성공적으로 추진될 수 있을 것이다.

## 2. 보육서비스의 성과평가

## 1) 보육서비스 성과평가의 의의

보육서비스의 성과평가를 통해 서비스가 어느 정도 능률적으로 생산·공급되었고, 수요자의 욕구에 어느 정도 부응 했는가? 등에 대해 총체적인 시각에서 점검할 수 있어야 한다. 즉, 정부의 책임성 확보를 위해 생산물과 서비스란 관점에서 공공자원의 사용으로부터 무엇을 가져왔는지, 이러한 지출은 어떤 편익을 가져왔으며, 재원은 얼마나 능률적·효과적으로 사용되었는지에 대해 점검해야 한다.

‘성과’라는 단어의 사전적 의미는 ‘이루어 낸 결실이나 보람’을 의미한다. 보육서비스도 보육시설이 주민을 위해 수행한 활동의 결과라고 할 수 있다. 즉 보육서비스를 수행한 활동의 결과를 성과라고 하는 것이다. Fried와 Rabinovitz(1980: 2-3)는 성과란 지역의 삶의 질과 단련된 다양한 집단의 욕구, 요구, 기대에 일치하는 정부의 상대적 능력을 말한다고 하였다. 이것은 지방정부가 주민의 욕구, 요구와 기대에 어느 정도로 반응하였는가 하는 문제와 관련된다고 하였고, Roger(1990)는 지방정부에서의 활동들이 그 목적에 얼마만큼 효과적으로 부합되는 것인지 경제성과 능률성, 효과성에서 성과의 개념이 정립되어야 한다고 한다. 성과를 특정한 기대의 목표나 목적이 달성되는 정도와 연관된 것으로서 개인, 집단 및 기관에서 일반적 인으로 사회학적, 생물학적, 기계적 체계에서도 적용될 수 있다고 한다(김규덕, 1999).

결국 보육서비스의 성과평가는 보육서비스가 어느 정도 능률적이고 효과적으로 지역사회에 공급되고 있는지와 지역사회 주민의 욕구에 어느 정도 대응적으로 반응하고 영향을 미쳤는가에 대해 양적·질적으로 평가하는 것이라 할 수 있다.

성과평가는 여러 가지 측면에서 그 유용성과 가치가 있다고 본다. 일반적으로 효과적인 성과측정은 서비스의 개선 및 지방정부와 주민간의 정보교류의 촉진 등에 다양하게 활용할 수 있으며 예산편성 및 자원배분, 정부활동에 대한 신뢰성(reliability)공무원에 대한 동기부여 등을 증진시킨다. 또한 성과평가를 통해 공공서비스가 어떻게 제공되고 있는지를 분석함으로써 프로그램의 집행 및 개선, 기획, 등을 위해 활용할 수 있다(J. S. Wholey and H. P. Hatry, 1992). 성과평가의 결과는

각 사업에 있어 예산요구 등 정당화의 근거로 활용될 수 있고, 희소자원을 보다 생산적인 프로그램에 투입할 수 있도록 해 준다. 실적을 통해 나타난 결과의 연도별 변화추이를 분석하여 미래의 행정수요 및 예상 성과를 예측할 수 있다. 실적자료는 프로그램 집행상에 있어 개선이 필요한 사항이 무엇인지 규명해 줄 뿐만 아니라, 어떠한 방법으로 개선이 이루어져야 하는지를 설명할 수 있다. 또한 서비스를 민간부분에 위탁할 경우 성과의 기준을 설정해 주는 역할을 한다. 다음은 성과평가의 유용성에 대하여 보기로 한다.

첫째, 지방정부 관리자의 의사결정(decision making)을 위하여 필요하며 주민의 욕구충족을 위한 재화와 서비스 등 편익(benefits)의 분배와 여러 가지 의사결정으로서 이루어진다. 의사결정은 양질의 정보나 지식이 필요로 하며, 양질의 정보나 지식은 성과평가를 통하여 이루어진다. 한정된 자원으로 서비스를 생산·공급해야 하는 지방정부로서는 효율적인 의사결정을 위해 주민의 욕구 유형과 강도 등에 관한 정확한 지식과 정보가 필요 하며 성과평가는 이에 대한 수단이 되며 이로 얻은 지식과 정보에 의한 의사결정은 질이 높을 것으로 본다. 질(quality) 높은 의사결정은 서비스 생산과 공급의 양과 질의 개선으로 이어진다. 또한 지역주민의 욕구에 대한 만족도가 높아질 것이다.

둘째, 지역주민에 대한 지방정부의 책임성(accountability)이 개선될 수 있다(김상목, 1996). 지방정부는 성과평가를 통해 지역주민에 대한 서비스의 질과 결과를 제공하여야 한다. 따라서 지방정부가 행정수요에 얼마만큼 적절하게 대응하여 공공서비스를 제공하였는지, 얼마나 능률적으로 이루어졌는가에 대한 평가로 지방정부의 지역주민에 대한 책임성(accountability)을 제고할 수 있다.

셋째, 성과평가를 통하여 성과자체를 개선할 수 있다(P. D. Ebstein, 1992). 성과평가에 관한 정보는 자원할당을 개선하고, 운영의 기획과 분석 절차 등의 개선으로 공공서비스의 성과자체를 개선할 수 있다.

넷째, 성과평가를 통하여 지방자치단체의 대응성을 제고할 수 있다. 사회·경제적 변화 속에서 지방자치단체는 한정된 재원으로 계획된 분야에 유용하게 사용할 수 있어야 한다. 지방자치단체에 대한 성과평가는 지역의 행정수요에 대하여 지방자

치단체가 적절한 행정서비스를 제공하고 있는지, 재원과 인력을 지역주민의 욕구에 얼마나 적절하게 활용하여 성과를 달성하는지를 보여준다.

다섯째, 성과평가는 광역자치단체와 기초자치단체의 상호협력관계를 정립하여 주고 기초자치단체에 대한 행·재정적 지원과 공무원의 사기진작에 필요한 각종 정보를 제공해 줄 뿐만 아니라, 실적이 우수한 성공사례와 문제점에 대한 정보를 제공해 주기도 한다. 또한 기초자치단체의 행정능력 향상 및 행정서비스의 질적 발전을 유도할 수 있다.

결국 성과평가는 보육시설장에게 보육서비스의 질에 관한 정보를 제공하여 의사보육시설장으로 하여금 그들의 노력이 실제 어느 정도 이루어지고 있는가를 합리적으로 판단할 수 있도록 할 뿐만 아니라, 그로 인한 성과자체의 개선 및 보육서비스의 성과와 가치에 대한 보육아동 부모와 보육아동들이 정기적으로 정보를 접하게 함으로써 보육시설의 책임성(accountability)을 제고하는데 중요한 역할을 담당한다고 볼 수 있다.

## 2) 성과평가의 접근방법

### (1) 정량적 접근방법

정량적인 접근방법은 객관적 성과평가(objective performance evaluation)로서 공공서비스를 제공하는 지방자치단체의 공식적인 성취 자료를 통하여 나타나는 서비스의 산출(output)자료의 활용으로 평가하는 것을 말한다(Brown & Coulter, 1983). 객관적인 측정수단에 의한 성과평가는 공공서비스의 능률성을 평가하는데 초점을 두고 있다. 수혜자들의 서비스 배분의 만족도나 서비스의 결과는 별도로 객관적인 자료를 통해 평가하는 것으로 결국 생산성을 평가하는 것으로 본다.

정부의 낮은 생산성<sup>4)</sup>은 국민의 욕구와 기대에 적절하게 대처하지 못하기 때문에

4) 미국정부의 낮은 생산성에 관한 설명으로 Rich and Wink(1992: 63)은 ① 1976년 공무원 개혁법(Civil Service Reform Act)의 인센티브체계의 실패, ② 감축관리의 시작, ③ Ronald Reagan대통령에 의한 반정부적 연설(antigovernment rhetoric)등을 들고 있다.

국민들은 정부의 제품과 서비스에 관한 새로운 대안이 모색된다<sup>5)</sup>는 것이다. 특정 사업에 있어 생산성이 다른 경쟁적인 산업보다 높게 증가한다면, 그 산업은 보다 잘 생존할 수 있을 것이다. 더욱이 특정 산업에 있어서의 생산성 평가는 그 조직과 구성원들이 필요한 사항에 주의를 기울이는 정도를 반영함으로써 그 산업이 제공하는 제품과 서비스에 대한 고객의 욕구를 이해하는 중요한 지표로써 활용된다(김길수 1998).

보육시설의 생산성 증가는 보육시설의 양적인 성장뿐만 아니라 보육의 질을 향상시키게 되며 취업부모들의 욕구해결과 사회적으로 높아지는 보육에 대한 욕구를 해결하여 주기도 한다. 또한 보육시설들의 생산성측정을 통하여 보육시설 자신들의 발전과 성장을 통해 보육조직에서 인정받을 수 있는 일련의 과정으로 보고 있다. 이러한 측면에 있어 보육사업에 있어서 생산성 향상을 위한 정부의 발전적인 보육 프로그램 개발 및 확대지원은 궁극적으로 국가 미래의 힘으로 볼 수 있다.

그러나 기계적인 능률성에 입각한 산출중심의 보육서비스 성과는 보육아동들에게 제공된 단순한 보육서비스 수준과 그에 대한 보육아동들의 접근도만을 말해 줄 뿐 산출이나 보육서비스 수준을 통해 보육아동이나 아동부모들에게 무엇을 어떻게 하였는지에 대해서는 어떤 의미를 제공해 주지 못한다는 단점이 있다. 즉, 능률성의 평가가 보육서비스의 생산과정을 중심으로 이루어지기 때문에 결과나 영향에 대한 목표 지향적이 되지 못한다는 한계가 있다. 보육서비스의 성과를 객관적으로 측정했다고 하더라도 그 성과는 누구를 위한 것인가라는 물음에 답변하기 어렵다는 한계가 있다고 본다.

## (2) 정성적 접근방법

정성적 접근방법은 주관적 성과평가(subjective performance evaluation)로 보육시설의 보육서비스에 대한 아동들과 아동의 부모 등의 평가와 같으며, 부모들의

---

5) Tychman(1985)은 정부가 제공하는 제품과 서비스에 관한 새로운 대안으로써 ① 정부규모의 축소, ② 서비스 제공에 있어서 경쟁체제의 도입, ③ 사적영역의 생산을 위한 보다 많은 인센티브의 제공, ④ 민영화, ⑤ 공공영역의 산출에 관한 정의 등을 들고 있다.

보육시설의 운영사항에 대한 욕구충족 정도에 지각 상태를 평가하는 것이다. 성과평가를 보육서비스 산출이 실현하고자 하는 가치, 욕구와 요구의 달성에 어느 정도 기여했느냐를 판단하는 양적, 질적 측면에 대한 체계적인 가치 판단활동이라고 볼 때, 이러한 활동은 결국 정책평가와 공공서비스평가 등의 활동과 다르다.

주관적 성과평가에 대한 비판적인 견해를 가장 분명하게 지적한 Stipark(1979)의 견해를 중심으로 주관적 성과평가의 한계를 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 타당성에 관한 문제(validity problem)와 개념 및 방법론상의 문제(conceptual and methodological problem)로 나누어진다.

첫째, 주관적 평가의 타당성에 대한 문제로서 주관적 평가치와 객관적 평가치 사이의 관련성의 결여와 지방자치단체의 기능과 역할에 대한 주민들의 이해부족이라는 두 가지 결함을 지적하고 있다(김길수, 1998). 즉 보육아동 부모들에 의한 주관적 평가는 객관적 성과측정치와의 관계에서 차이가 있기 때문에 보육아동 부모들이 보육시설에 대한 올바른 평가를 내리기가 어렵다는 것이다.

둘째, 주관적 평가의 개념적인 문제와 방법론상의 문제가 존재한다는 것으로써 먼저 개념적인 문제의 경우 주관적 평가는 특정한 공공서비스의 제공으로 성과에 대한 지역주민들의 태도가 일반화되어 나타난 것이고, 믿음이 있는 준거집단의 기대나 규범의 단순한 채택에 의존하고 있다는 것이다(김길수, 1998). 아동부모들에 의한 보육시설에서 운영하는 보육서비스의 주관적인 평가와 실제적인 보육서비스 제공 상태의 관계가 어떤 형태로 나타나는지가 경험적으로 입증되지 않고 보육서비스 제공 정도와 수준뿐만 아니라 다른 변수들에 의해 영향을 받기 쉽다는 것이다.

이상과 같은 한계에도 불구하고, 주관적 성과평가는 객관적 성과평가에 대한 대안으로 보편화 되어 있으며 보육시설 성과평가의 경우에도 적용 가능할 것으로 본다. 첫째, 보육서비스의 객관적 특성에 대한 보육아동 부모들의 반응을 개괄해 줄 수 있으며, 둘째, 주관적 측정도구는 보육서비스 공급기관인 보육시설에 불리하게 작용할 수도 있는 보육아동 부모들의 태도를 미리 알아볼 수 있으며, 셋째, 주관적 측정치는 객관적 측정도구가 측정해 줄 수 없는 대응성과 형평성의 측정에도 도움

이 된다는 점이다.

### (3) 종합적 성과평가

정량적 성과평가와 정성적 성과평가는 모두 복합적인 인과관계에서 일어나는 사회현상을 한 가지 측면에서만 살펴보려는 것이 문제점으로 지적될 수 있다. 정량적 성과평가나 정성적 성과평가는 모두 유용한 접근방법이지만 동시에 충분한 수단이라고 할 수 없다. 이에 따라 상호보완 관계인 기능을 가진 종합적 접근방법을 동원해야 한다(지방행정연구원, 1997). 보육서비스의 종합적 성과평가에는 서비스 성과의 양적·질적 차원을 포함해야 하며 성과평가기준도 다원적인 차원에서 접근 분석해야 한다.

먼저, 공공서비스 즉, 보육시설의 운영은 무한한 자원으로 이루어지는 것이 아니다. 우선 그 산출량에서 제한을 받는다. 한정된 자원으로써 무한정의 보육서비스를 생산·공급할 수도 없지만, 보육서비스를 받는 보육아동들의 비용부담 의지가 중요한 제약요인이 되기 때문에 적정한 보육서비스 양의 측면을 고려하게 된다. 여기서 적정한 보육서비스의 양은 보육아동이나 아동부모의 욕구나 기대, 요구 등의 함수이다. 그러므로 보육서비스는 필연적으로 양적 차원을 지니게 된다. 그리고 성과의 양적 차원은 아동부모의 비용부담 의지와 관련되므로 경제성이나 능률성을 따지게 된다.

두 번째, 산출량은 재화나 보육서비스의 생산으로부터 편익을 기대했던 보육아동이나 아동부모들에게 전혀 영향을 미치지 않을 수도 있고 또 일부 산출은 오히려 상태를 악화시킬 수도 있기 때문에 다양한 차원의 분석이 필요하다. 보육서비스 성과의 양적 측면도 고려되어야 하지만 그 이상으로 중요하게 고려되어야 할 요소이다. 즉 성과의 차원은 곧 보육서비스의 질적 측면이다. 보육서비스의 질적 측면은 보육아동이나 아동부모에 의하여 인지된 욕구만족의 정도라고 말하기도 하지만 만족이 곧 보육서비스의 질을 결정하는 것은 아니다. 보육서비스의 질과 만족은 서로 관련되기는 하지만, 다른 차원이라고 할 수 있다. 왜냐하면 만족은 반드시



시 질적 요소에 의하여 결정되는 것도 아니며 양적 요소에 의해서도 결정되기 때문이다.

보육서비스의 질은 보육서비스의 적시·적절함, 적정량, 편이함, 정확함 등을 내포하는 포괄적 개념이다. 보육서비스의 양적인 기초 위에 질의 차원이 수반될 때 비로소 보육아동은 더 큰 충족감을 느낄 것이다. 보육서비스 질의 평가는 보육서비스에 대한 체계적인 과정과 산출에 관한 것으로 구분할 수 있다.

결론적으로 보육시설의 운영은 보육아동과 아동부모들의 다양한 욕구에 따라 다양한 차원으로 다양한 과정을 거쳐 이루어지고, 그 결과나 영향도 다양하게 나타난다. 이처럼 다양한 특성을 가진 보육시설의 운영에 대한 성과를 평가한다는 것은 결국 종합적인 구성개념인 것이다. 보육시설의 성과를 측정하기 위해서는 질적, 양적차원 등 2가지 측면에서 분석해 볼 필요가 있다.

### 3) 성과평가의 기준

#### (1) 성과평가의 제 기준

성과를 측정하기 위한 평가기준들은 대상의 성격과 활용방법에 따라 상이하다.

먼저 Ammons(1995)는 성과측정의 불충분성이란 논문에서 다른 정부와 적절한 기준을 가지고 상대적 비교를 통하여 책임성을 확보할 수 있다고 설명하였다. 성과평가를 네 가지 범주로 구분하여 업무량, 능률성, 효과성, 생산성으로 나누었다. 업무량은 활동이나 노력의 수로부터 측정되었고, 능률성은 생산이나 전달에 소모되는 자원의 양과 산출의 양의 관계로 표시하였다. 효과성은 목적을 달성한 정도나 서비스의 질에 부합되고, 생산성은 단일한 지표로서 능률성과 효과성의 결합으로 측정된다고 하였다.

Epstein(1992)은 성과측정이란 논문에서 공공서비스의 성과평가를 크게 세 가지 범주로 능률성과 효과성, 그리고 특별한 경우 소득(revenue)으로 나누었다. 능률성은 공공서비스 활동 결과에서 산출된 양은 공공서비스 활동의 비용과 관련된다고

지적하였다. 그 측정방법으로 직접적인 능률성 측정과 간접적인 능률성 측정으로 분류하였다. 효과성은 공공서비스를 통한 목표의 달성이라는 개념을 보다 광의적으로 ‘공공목적’이라는 견지에서 효과성을 공공서비스가 지역사회나 주민의 욕구와 욕망에 반응하는 정도라고 정의하고 있다(김규덕, 1999).

Ostrom(1979)은 능률성, 효과성, 형평성, 대응성 등을 들었다. Roger(1990)는 성과평가를 경제성, 능률성, 효과성으로 나누고, 서비스 수혜자 집단과 관련하여 서비스의 수준(level of service)과 대응(take-up)의 두 가지를 추가하여 그 기준을 제시하였다. Usher와 Cornia(1981)는 도시예산에서의 목표설정과 성과평가란 논문에서 성과평가의 지표로서 노력, 능률성, 효과성, 형평성을 들었다. 김시영·김규덕(1996)은 지방정부의 쓰레기 수거 사업의 성과를 측정을 위해 공급자 차원에서 능률성, 효과성 등을 평가하고 수혜자 측면에서 형평성, 대응성 등을 들었다. 안국찬(2000)은 ‘행정서비스 전달체계의 개선방안 연구’라는 논문에서 행정서비스 전달체계를 평가하는 기준으로 능률성과 형평성을 들었다. 이장형(1999)은 ‘지방정부의 생산성 향상에 관한 연구’에서 양적 측면에서 생산성을 평가를 위해 DEA(자료포락분석)를 통해 능률성을 측정하였고, 질적 측면에서 생산성을 평가하기 위하여 시민만족도를 통해 효과성을 측정하였다. 조연숙(2001)은 ‘복지서비스기관 운영형태 다양화의 성과분석’의 논문에서 여성발전센터를 평가기준으로 능률성, 효과성, 서비스의 질과 공공성 등을 들었다. 장유진(2001)은 ‘지방정부의 성과평가에 관한 연구’에서 정량적 성과평가 지표로 능률성과 효과성을, 정성적 성과평가 지표로 대응성, 형평성, 수요자 측면의 효과성 등을 제시하였다.

이러한 공공서비스 성과측정의 기준을 학자별로 <표 2-2>와 같이 구분하여 본다.

<표 2-2> 학자별 서비스 성과측정의 기준

학 자	성과(평가) 기준
Ammons(1995)	①업무량(workload)      ②능률성(efficiency) ③효과성(effectiveness)      ④생산성(productivity)
Epstein(1992)	①소득(revenue) ②능률성(efficiency) ③효과성(effectiveness)
Ostrom(1979)	①능률성(efficiency)      ②효과성(effectiveness) ③형평성(equity)      ④대응성(responsiveness)
Morgan(1984)	①능률성(efficiency)      ②효과성(effectiveness) ③형평성(equity)      ④대응성(responsiveness)
Rogers(1990)	①경제성(economy)      ②능률성(efficiency) ③효과성(effectiveness)      ④대응(take-up) ⑤서비스 수준(service level)
Usher & Cornia(1981)	①노력(effort)      ②능률성(efficiency) ③효과성(effectiveness)      ④형평성(equity)
김시영 · 김규덕(1996)	①능률성(efficiency) ②효과성(effectiveness) ③형평성(equity) ④대응성(responsiveness)
안국찬(2000)	①능률성(efficiency)      ②형평성(equity)
이장형(1999)	①능률성(efficiency)      ②효과성(effectiveness)
조연숙(2001)	①능률성(efficiency)      ②효과성(effectiveness) ③서비스의 질      ④공공성
장유진(2001)	①능률성(efficiency)      ②효과성(effectiveness) ③대응성(responsiveness)      ④형평성(equity) ⑤수요자 측면의 효과성

## (2) 접근방법에 따른 평가기준의 분류

성과평가 방법에 관한 연구는 크게 3가지로 분류되고 있다. 보육시설의 입장에서 이루어진 정량적인 자료를 통해 평가하는 정량적인 평가와 수혜자 측면에서 평가하는 정성적 평가, 그리고 정성·정량적인 측면을 종합한 평가로 나눌 수 있다.

먼저 정량적 성과평가는 공공서비스를 제공하는 공공기관의 공식적인 성취자료를 통해서 나타난 서비스의 산출에 관련된 자료를 말한다(Brown & Coulter, 1983). 정량적 성과평가는 서비스의 능률성 측정에 초점을 두는 것으로, 대표적인 학자로는 Burkhead & Hennigan(1978), Charnes, Cooper & Rhodes(1978), Epstein(1992), Mark(1972) 등이 있다. 그러나 정량적 성과평가는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 계량화가 쉽고 해석이 용이한 반면 정보를 파악하는데 편견이 개입 될 수 있다. 시간변화에 따른 평가정의가 바뀔 수 있으며, 행정기관의 목적을 우선적으로 강조하는 경향이 있다(Brudney & England, 1982). 둘째, 과학적 산물로 주로 행정 내부의 절차적 합리성과 기계적 능률성에 관심을 두고 수혜자가 배제되는 경향이 있다. 셋째, 서비스 생산과정을 중심으로 이루어지기 때문에 결과나 영향 등이 목적 지향적이지 못한 한계가 있다.

다음으로 정성적 성과평가란 공공서비스에 대한 주민의 평가, 여론과 같은 것으로 주민의 행정수요의 만족도에 대한 정신적 상태를 평가하는 것이다. 따라서 공공서비스 성과평가에서 정성적 측정치는 서비스를 받은 수혜자 스스로가 공공서비스를 경험하고 인지·판단한 다음 태도로 나타난 통계적 수치라고 할 수 있다(김시영·김규덕, 1996). 그러나 정성적 성과평가 역시 Stipark(1979)에 의해 여러 가지 한계가 지적되고 있다.

첫째, 정성적 평가에 내재되어 있는 개념적인 문제와 방법론상의 결함이 존재한다. 즉, 정성적인 지표 분석이 복잡하여 정성적 지표와 성과의 관계를 밝히기가 어렵다. 둘째, 정성적 평가치와 정량적 평가치 사이의 연관성 결여와 지방정부의 기능과 역할에 대한 주민들의 의식 부족 등을 들 수 있다. 이와같은 양 접근 방법은 서로 장단점을 지니고 있다. 최근에는 평가과정 전반을 통하여 질적 접근방법과

양적 접근방법의 장점을 혼합하는 접근방법이 제기되고 있다.

정량평가는 계량화가 용이함에 따라 객관적이지만 수혜자의 의견을 반영하지 못하는 한계가 있다. 정성평가는 설문 등의 방법을 이용하여 주민의 만족도를 측정하므로 측정결과의 객관성과 신뢰성 등의 문제가 제기될 여지가 존재하지만 서비스의 수혜자인 주민들의 의견을 반영시킬 수 있는 장점을 지니고 있다(오석홍, 1993; Brundy & England, 1982). <표 2-3>와 같이 정성평가는 수혜자인 보육아동 부모에게 달려 있으나 정량평가는 평가의 대상이 공급자인 보육시설에 있다. 그리고 정성적 평가방법은 정치성, 대응성, 형평성 등을 강조하나 정량적인 평가방법은 경제성, 능률성, 효과성 등의 평가를 강조한다.

이러한 비교 외에도 정성적 평가는 평가의 중점이 수혜자의 의견과 관련되고, 서비스 질을 중시하며, 해석과 판단 등을 중요한 평가방식으로 고려하는 반면, 정량적인 평가는 공급자의 비용과 관련되며, 서비스의 양을 중시하며 계량화를 통한 평가방식을 중시한다.

<표 2-3> 정량적 평가와 정성적 평가의 비교

차 원	정 량 적 (공급자 차원 객관적 평가)	정 성 적 (수혜자 차원 주관적 평가)
초점	지방정부·보육시설 (공급자)중심	주민·보육아동 및 부모 (소비자)중심
서비스기능	경제적	정치적
서비스목적	능률성·효과성	대응성·형평성
정책지향	산출지향적	영향지향적

본 연구에서의 정성적인 평가방법은 설문조사 방법으로 보육아동 부모에 대한

만족도를 측정하므로 측정결과의 객관성, 신뢰성 등의 문제가 제기될 여지가 존재한다. 그러나 서비스의 수혜자인 아동 부모들의 의견을 반영시킬 수 있다는 점에서 큰 의미를 가질 수 있다. 반면 정량적 평가방법은 계량화의 용이성, 보편적인 평가기준, 자료의 접근성 등에 그 장점이 있어 보다 객관적이나 보육아동 부모의 의견을 반영시키지 못한다는 단점을 가진다.

국내외 학자들이 연구한 성과평가 기준들을 수혜자 차원의 정성적 평가방법과 공급자 차원의 정량적 평가방법으로 <표 2-4>와 같이 나누어 본다.

**<표 2-4> 성과평가 방법에 따른 분류**

학 자	정 량 적 (공급자 차원 객관적 방법)	정 성 적 (수혜자 차원 주관적 방법)
Fried & Rabinovitz(1980)	성실성, 인권, 효과성	반응성
Usher & Cornia(1981)	노력, 능률성, 효과성	형평성
Rogers(1990)	경제성, 능률성, 효과성	대응, 서비스 수준
Epstein(1992)	능률성, 소득	효과성(서비스 질)
Ammons(1995)	업무량, 능률성, 생산성	효과성(서비스 질)
김시영 · 김규덕(1996)	능률성, 효과성	형평성, 대응성
이장형(1999)	능률성	효과성(시민만족도)
안국찬(2000)	능률성	형평성
조연숙(2001)	능률성, 효과성	공공성, 서비스 질
장유진(2001)	능률성, 효과성	대응성, 형평성, 효과성 (수요자 측면)
손영현(2001)	비용절감	서비스 질, 서비스 만족도

이처럼 성과측정의 대상이 되는 성과기준은 많은 학자들에 의해 다양하게 규정되어 왔다. <표 2-4>에 의하면 공급자 차원에서의 정량적 성과평가 방법으로 주로 쓰이는 기준은 능률성이며, 수혜자 차원에서의 정성적 성과평가 방법은 수혜자 측면에서 서비스의 질이나 만족도를 측정하는 효과성이 가장 많으며, 그 다음으로 형평성이 많은 것을 알 수 있다.

능률성은 공공서비스의 경우, 지방정부가 공공서비스를 산출하는데 필요한 비용과 제공된 공공재 혹은 공공서비스 양의 비율을 의미한다(조연숙, 2001). 투입에 대한 산출의 비율이라는 생산성 개념과 일치하는 능률성은 공공재와 공공서비스라는 산출의 양을 증대시키는 정도는 필요한 산출을 제공함에 있어서 비용을 절감하는 정도에 의해서 판단될 수 있다(조병탁, 1995).

수혜자 차원의 정성적 평가기준으로 많이 사용되는 형평성은 동일한 사람들이 동일한 상황에서 동일한 대우를 받아야 한다는 절차적 정의를 구현하려는 것으로 모든 공공서비스의 최소 기준이라고 할 수 있다. 그러나 형평성은 사업 자체의 특성에 따라 이루어지는 것이므로 성과에 대한 평가지표로 사용되는 것은 곤란하다고 볼 수 있다(김호섭 외, 2002). 따라서 본 연구에서는 수혜자 차원의 정성적 평가기준으로 서비스의 질이나 만족도에 초점을 둔다.

또한 효과성은 목표의 달성도를 의미하고, 서비스 제공의 결과로 나타난 업무성과의 질이나 부서의 성취도를 말한다. 특히 Ammons(1995)는 효과성은 목적을 달성한 정도뿐만 아니라 서비스의 질에 부합된다고 하였다. 또한 Epstein(1992)은 효과성 개념은 공공서비스가 지역사회, 고객의 욕구와 수요에 부응하는 정도를 포함하는 것으로 보았고, 지역사회의 고객의 욕구와 수요를 목표로 보아 효과성의 개념을 매우 포괄적인 것으로 파악하였다.

또한 국내의 공공서비스 성과평가에 관한 연구 중 김시영·김규덕(1996), 조연숙(2001) 등은 효과성의 개념을 개별 서비스에 대한 만족도와 서비스의 질에 대한 만족도 등으로 인지하고 있는 것으로 보았다. 이장형(1999)은 지방정부의 질적 생산성을 측정하기 위해서는 시민의 만족도 조사를 통해 가능하다고 보았다. 손영현

(2001)은 민간위탁 성과 측정을 위한 변수 중 수혜자 차원의 정성적 평가를 위해서는 서비스의 질이나 만족도를 측정해야 한다고 보았다. 특히 그는 민간위탁의 궁극적 목적이 서비스의 질에 있으며, 서비스 만족도 측정을 통해 국민의 요구에 대응할 수 있다고 보았다.

마지막으로 장유진(2001)은 지방정부의 정성적인 성과평가를 위해 대응성, 형평성, 효과성을 측정해야 하는데, 특히 효과성은 수요자 측면에서의 사업에 대한 만족도로 파악하였다. 그러나 효과성의 개념을 이와 같이 포괄적으로 정의할 경우 산출의 질뿐만 아니라 산출의 결과까지도 고려되어 논의의 범위를 한정하기가 매우 곤란하다.

이상에서 국내외 학자들의 성과평가 기준과 수혜자와 공급자 차원, 정성적 방법과 정량적 방법 등 성과평가의 일반적 이론을 검토하였다. 결론적으로 성과평가의 제 기준들을 성과평가의 접근방법과 관련하여 정리해 보면, 먼저 정량적 평가방법은 주로 평가의 대상이 공급자인 보육시설장이 되며 주로 비용과 관련되어 서비스의 양을 중요시하며 계량화를 통한 평가방식에 초점을 두고 보육서비스의 능률성을 평가하는 것이다. 반면에 정성적 평가는 수혜자인 보육아동과 아동부모에게 달려 있다. 평가의 중점이 아동부모의 의견과 관련되어 서비스의 질이나 만족도를 중요시 한다. 이것은 보육서비스의 성과를 서비스 수혜자 차원에서 인식하는 서비스의 품질 측정에 초점을 두는 것이다. 따라서 이하에서는 보육서비스의 능률성과 품질 측정에 관해 구체적으로 살펴보기로 한다.

## 제 2 절 보육서비스의 능률성

본 연구에서는 앞서 살펴 본 여러 학자들의 견해를 중심으로 공급자 차원에서의 정량적 성과평가 방법으로 능률성을 그 기준으로 삼았다. 능률성의 개념과 측정방법을 바탕으로 본 연구에서 필요한 능률성 변수들을 도출 한다.



## 1. 능률성 개념

능률성의 개념은 행정서비스 또는 사회복지서비스의 평가영역으로 적용한 연구로 Ammons (1996)는 생산이나 전달에 소모된 자원의 양과 산출의 양 사이의 관계로 정의하였다. 또한 Epstein(1992)은 공공서비스 활동으로부터 산출된 양에 대한 공공서비스 활동의 비용과 관련된다고 지적하였고, 김호섭(2002) 등은 능률성을 ‘업무수행 혹은 서비스 공급에 투입된 자원의 양 대비 수행한 업무의 양 혹은 공급한 행정서비스의 양’을 의미하는 것으로 보고 있다. 즉, 투입된 자원의 한 단위 당 수행된 업무 혹은 공급한 행정서비스의 양이 얼마나 되는가를 알려주는 개념이다. 투입된 자원의 양이 화폐로 표시되는 경우에는 1원 당 업무량 혹은 1원 당 서비스의 양이 된다. 능률성이란 생산성을 높이는 데 드는 시간·비용·인력 등의 자원을 극소화하기 위한 것이다. 이러한 입장은 능률성을 수량적으로 명시할 수 있는 객관적인 기준은 모든 목적에 항상 봉사할 수 있는 가치중립적이고 기술적인 개념으로서만 이해하면서 목적이나 가치를 고려하지 않고 수단의 합리성에만 초점을 두었다(김영성 외, 1998).

결론적으로 보육서비스에 있어서 능률성은 비용 당 수행된 업무의 양 또는 서비스의 양으로 나타낼 수 있으며, 이를 측정하는 방법에는 다음과 같은 방법들이 있다.

## 2. 능률성의 측정

능률성을 통해 성과를 평가한 연구에서 그 평가대상이 되는 주체는 매우 다양하게 이루어졌다. 병원, 쓰레기 수거, 사회복지서비스, 지방정부의 행정서비스 분야에 서 많이 활용되었다.

Baker(1994)는 캐나다 국세청의 능률성 평가지표로 상시근무자 1인당 소득신고 세 조사건수, 상시근무자 1인당 체납세액 징수 건수, 상시근무자 1인당 세무상담 응대 건수, 납세자의 반대 또는 이의제기 없는 과세건수, 납세자 반대건 중 당초

처분 유지비율 등을 들고 있다.

Epstein(1992)은 성과측정에 관한 연구에서 공공영역의 능률성 측정지표를 공공서비스의 화폐단위 당 서비스의 양으로 나타내고 있다. 구체적으로 살펴보면 능률성 측정을 위한 지표(indicators)를 대학교, 경제개발프로그램, 병원, 공공의료, 하수도 처리, 도로보수 등 여러 분야에서 제시하고 있다. 그 중 사회복지서비스 민간위탁 사업의 성과를 측정하는데 관련되는 능률성 측정변수를 제시해보면 경제개발프로그램은 작업 당 비용, 병원은 비 급여 질병을 가진 환자 1인당 부과비용 등이다.

김호섭 외(2002)는 복지행정서비스의 성과측정 지표를 노인, 아동, 여성, 장애인 등으로 나누어 분석하였고, 이 중 여성복지의 능률성을 평가하기 위한 지표로 저소득 취약여성 홍보 실적, 직업훈련 및 기술훈련 강좌개설 실적, 직업 및 기술훈련 강좌 당 사업비, 취약 계층 탈피율, 자활을 위한 상담실적 건수 등을 들고 있다.

이변송(1995)은 서울특별시 투입시간/이용자수(사업별 측정), 탈락자수/이용자수, 사회복지사의 이용자에 대한 투입시간/사회복지사의 총 근무 시간 등을 들고 있으며, 그 외 능률성의 투입부문인 인적자원은 사회복지사의 수, 전체종사자의 수로 나타내고, 물적자원은 건물면적, 총지출, 사회복지법인 부담금액/총수입으로 측정하였다. 기타 지역복지자원 동원 능력으로 총 자원봉사시간, 장기근무 자원봉사자/총 자원봉사자수, 후원금액 등을 들고 있다. 총 편익에는 직접편익과 간접편익으로 나누었으며, 총비용은 경상비용과 자본비용으로 나타내었다.

장유진(2001)은 지방정부의 여성복지 성과평가를 위한 능률성 지표로 프로그램 당 비용, 아동 1인당 양육비 지원비용, 세대주 취업 프로그램 당 비용, 공무원 1인당 프로그램 수 등을 들었다.

이상에서 국내외 학자들이 능률성을 측정하기 위해 사용하고 있는 여러 가지 지표들에 대해 논의하였다. 이러한 논의를 종합하여 나타내면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 능률성의 측정지표

학 자	측 정 변 수	연 구 대 상
Epstein (1992)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 작업 당 비용</li> <li>· 비급여 질병환자 1인당 부과비용</li> </ul>	경제개발프로그램 병원
Baker (1994)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상시근무자 1인당 소득신고세 조사건수</li> <li>· 상시근무자 1인당 체납세액 징수 건수</li> <li>· 상시근무자 1인당 세무상담 응대 건수</li> <li>· 납세자의 반대 또는 이의제기 없는 과세건수</li> <li>· 납세자 반대건 중 당초처분 유지 비율</li> </ul>	캐나다국세청
김호섭 외 (2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 저소득 취약여성 홍보 실적</li> <li>· 직업훈련 및 기술훈련 강좌개설 실적</li> <li>· 직업 및 기술훈련 강좌 당 사업비</li> <li>· 취약 계층 탈피율</li> <li>· 자활을 위한 상담실적 건수</li> </ul>	여 성 복 지
이번송 (1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사업비 지출/총지출</li> <li>· 사회복지사 투입시간/이용자수(사업별 측정)</li> <li>· 탈락자수/이용자수</li> <li>· 사회복지사의 이용자에 대한 투입시간/ 총근무 시간</li> <li>· 인적자원: 사회복지사의 수, 전체종사자의 수</li> <li>· 물적자원: 건물면적, 총지출, 사회복지법인 부담금액/총수입</li> <li>· 지역복지자원 동원 능력: 총자원봉사시간, 장기근무 자원봉사자/총자원봉사자수, 후원금액</li> </ul>	사 회 복 지 관
조연숙 (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인력면, 직원 1인당 연간 이용자수, 훈련교사 1인당 교육생 수, 유아교사 1인당 수탁아동수, 상담교사 1인당 상담이용자 수</li> <li>· 면적면: 면적당 이용자수, 1일 평균 이용자수</li> <li>· 재원면: 이용자 1인당 연간 소용비용, 재정자립도</li> </ul>	여성발전센터
장유진 (2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 프로그램 당 비용</li> <li>· 아동 1인당 양육비 지원비용</li> <li>· 세대주 취업 프로그램 당 비용</li> <li>· 공무원 1인당 프로그램매 수</li> </ul>	여 성 복 지

능률성을 이론으로 뒷받침하는 기준으로 파레토 최적(pareto optimum)과 칼도-히스(Kaldo - Hicks)기준이 있지만<sup>6)</sup>, 이들 기준은 모두 어떤 정책이 가져오는 정책효과나 비용의 배분상태가 바람직한가에 대해서는 논의하지 않는다. 즉, 배분의 평등성이나 형평성을 고려하지 않는다는 약점이 있다(정우채, 2000; 정정길, 1996). 이러한 능률성의 측정을 위하여 흔히 사용되는 지표로는 단위원가(unit cost), 순편익(net benefits), 비용-편익비(cost-benefit ratio) 등이 있으며, 공공서비스 성과평가에서 능률성 평가를 위한 방법으로 쓰이는 이용가능한 자원의 양에 대한 실제 활용자원의 양의 비, 능률성 지수(efficiency indices) 등이 있다.

본 연구에서는 능률성 평가를 위한 방법으로 일반적으로 쓰이고 있는 방법은 이용가능한 자원 대 실제 활용자원의 비율과 비용편익 분석(B/C) 등이 있다.

이용가능한 자원 대 실제 활용자원의 비율은 공공서비스 성과평가에서 능률성 기준의 적용을 위한 방법을 좀더 구체적으로 살펴보면, 가장 일반적인 것 들로서 매 투입단위 당 완성된 업무단위의 수로 표시되는데, 대표적으로 이용가능한 자원의 양에 대한 실제 활용자원의 양의 비, 능률성 지수(efficiency indices)가 있다. 특히, 투입단위당 완성한 업무단위의 수로서 표시되는 비율은 전형적인 능률성의 측정방법이다. 예산, 보육정원, 시설종사자 등의 투입요소에 대해서 제공된 서비스의 양으로 보육서비스에 있어 능률성 지표를 구성할 수 있을 것이다. 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램서비스화 등의 투입요소에 대한 능률성 측정도 가능할 것이다.

비용편익분석(B/C)은 비용 대 편익의 비율을 분석하는 것으로 정의, 분석체계수립, 자료수집, 분석, 결정 및 선택의 단계 등 5가지 단계를 거쳐서 분석된다.

정의단계에서 분석의 목표설정을 한다. 이 과정에서 직접 이해관계를 가진 전문가 또는 실무자와의 합의가 이루어져야 한다. 분석체계 수립단계에서는 대상 집단과 수혜집단을 구분하여 그에 따른 투자대비효과의 항목화, 항목평가, 계량분석의

---

6) 파레토 최적기준이란 타인에게 피해를 입히지 않고서는 어느 한 사람도 더 잘 살게될수 없을 정도로 자원이 잘 이용되고 있는 상태이며, 칼도-히스 보상기준이란 편익을 받는 사람들이 손실을 당한 사람들을 보상하고도 약간의 순편익이 남게 되어 사회 전체적으로 손실보다 이득이 남게 된다면 그러한 정책변화는 사회후생의 개선을 가져온 것으로 간주하는 것을 말한다.

범위, 분석구조, 민감도 분석<sup>7)</sup> 및 수집될 자료의 결정이 이루어져야 한다. 자료수집 단계이다. 분석체계 수립단계에서 투자대비 효과분석을 위한 항목이 결정되면 실제 분석을 위해 필요한 자료를 수집한다. 분석의 정확성을 높이기 위해 되도록 정확한 자료를 분석에 활용해야 한다. 분석 실시단계에서는 비용과 편익으로 구분하여 각 효과를 실제적으로 측정하는 단계로 모든 측정치는 정확한 계산이 되어야 한다. 측정값의 신뢰성에 문제가 발생시에 문제원인에 대해 설명이 있어야 한다. 또 계량화할 수 없는 효과에 대하여 최소한의 정성적(qualitative) 수준에서의 언급이 되어야 한다. 의사결정 및 대안선택 단계에서는 분석결과를 기초로 의사결정 및 대안선택을 하는 단계를 말한다. 대안을 선택하기 위하여 결정기준(criterion), 규칙(rule), 대응성(responsiveness), 적합성(appropriateness), 충족성(adequacy), 형평성(equity) 등이 고려되어야 한다. 대안을 선택하기 위한 다양한 투자가치 평가기법으로, 즉, 분석기법이 활용될 수 있다.

B/C 분석기법 방법으로 편익/비용 비율(benefit/cost Ratio) 분석방법, 순 현재가치(NPV) 분석방법, 내부수익률(IRR) 등이 있다. 편익/비용 비율 분석방법의 경우는 특정사업을 결정하거나 투자사업의 최적규모를 결정하고 최적대안을 선택하는데 있어서 도움을 주는 방법과 투자 사업기간 동안 총 수익의 현재 가치와 총 비용의 현재가치의 비율이 있다. 편익/비용 비율이 높을수록 높은 수익을 나타낸다. 사업이 다른 경우에도 비교가 가능하며 편익/비용 비율의 수치가 높을수록 유리하고 다양한 사업간 상대적 수익의 척도로도 충분하다. 현재가치(NPV) 분석방법은 투자로 인해 발생할 미래의 모든 현금흐름을 적절한 이자율로 할인하여 현재가치로 나타내어서 투자결정에 이용하는 기법이므로 적합한 할인을 산출이 NPV(NPV=현재수익가치-현재비용가치)분석방법의 가장 중요한 문제이다. NPV가 양(positive)의 수치를 나타낼 경우 수익률이 경제적으로 우수하므로 사업을 승인한다. 이것은 자본비용을 회수하고도 투자수익이 발생하는 것을 의미한다. 여러 투자 대안이 존재할 경우 투자의 의사결정방법은 NPV가 높은 순으로 하고 NPV가 음(negative)

7) 민감도 분석(sensitivity analysis)은 서로 다른 비용과 편익의 발생가능성에 대한 상이한 대안적 과정 또는 할인요인에 대해 비용편익분석 결과에 미치는 영향, 즉, 민감도를 검증하는 것이다.

의 수치일 경우는 투자수익이 발생하지 않으므로 포기하는 것이 좋다. 세째, 내부 수익율(IRR) 분석방법을 보면 미래의 현금 흐름의 순현가를 0으로 만드는 할인율을 말한다. 다시 말하면 미래의 현금유입의 현가와 현금 유출의 현가를 동일하게 만드는 할인율이다. 상호배타적 투자 안의 경우는 내부 수익율이 가장 큰 투자 안을 선택하며, 독립적인 투자 안의 경우에는 내부 수익율이 무위험 이자율보다 큰 모든 투자 안을 투자가치가 있는 것으로 보고 내부 수익율은 수익성 또는 채산성의 판단기준으로 사용된다. 또한 중복투자 경우 복수의 내부 수익율이 발생하므로 판단이 어렵다.

### 3. 능률성 평가를 위한 계층분석과정(AHP)

#### 1) 계층분석과정(AHP)의 정의

G. A. Miller는 1956년 심리학의 경험에 대한 실증연구에서 사람이 7개보다 ( $7\pm 2$ ) 많은 대상을 착오 없이 동시에 비교하는 것이 불가능하다는 결론을 내렸다 (Saaty & Vargas, 1982). 즉 사람은 7-9개 정도의 의사결정에 영향을 미치는 요소만을 기억 할 수 있기 때문에 수많은 의사결정요소가 있음에도 불구하고, 최근 혹은 방금 전에 논의한 머리속에 남아 있는 요소 7-9개만이 의사결정에 결정적인 영향을 미치게 된다고 한다. 이러한 모순을 극복하고 복잡한 의사 결정을 합리적, 능률적으로 하기 위한 노력으로 1970년대 초 Saaty에 의하여 개발된 계층분석과정 (analytic hierachy process)에 의한 의사결정 모형은 의사결정의 계층 구조를 구성하고 있는 요소간의 쌍대비교(pairwise comparison)에 의한 판단을 통하여 평가자의 지식, 경험, 직관을 포착하여 의사결정을 지원하고자 하는 하나의 방법론이다.

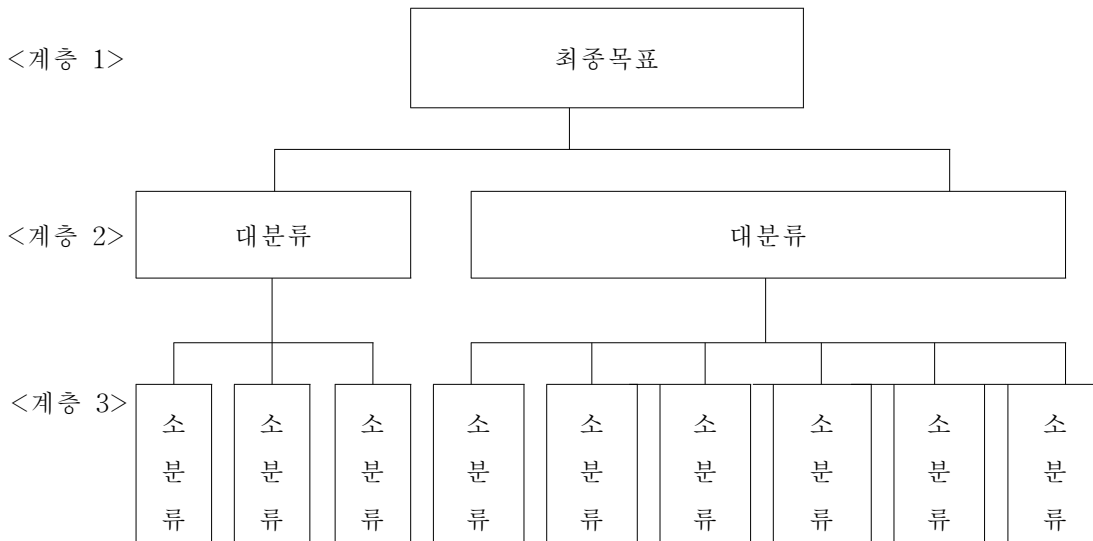
이 방법은 의사결정 문제가 평가, 선택, 예측되어질 때와 의사결정 대안의 우선 순위 결정과 관련되었을 때 이용되어질 수 있다(Saaty, 1980). 또한 계층분석과정이란 의사결정의 전 과정을 여러 단계로 나눈 후 이를 단계별로 분석 해결함으로써 최종적인 의사결정에 이르는 방법이다.

일반적으로 의사결정 문제는 서로 불완전한 정보와 제한된 자원 하에 목적과 기준에 일치되는 최적의 대안을 선택해야 하는 문제를 가지고 있다. AHP는 최종적인 목적(objective)아래 하위 기준들을 수립하고, 상위 목표의 관점에서 하위 기준(subcriteria)을 평가하여 가중치를 부여하는 방식이다. 즉, 의사결정문제의 유무형 기준 및 대안(alternative)을 계층적으로(hierarchy)으로 분석하고 이원비교와 행렬(matrix)을 통하여 대안의 우선순위(priority)를 도출함으로써 최적의 대안을 선정하는 모형이다. AHP는 정량적(quantitative)인 평가 기준과 정성적(qualitative)인 평가 기준의 의사결정을 요하는 분야에서는 모두 사용될 수 있다.

AHP는 다수가 참여하는 의사결정의 문제에 있어서 사용될 수 있는 중요한 의사결정 지원 방법론(decision-aiding methodology)이며, 의사결정자의 판단에 기반하여 의사결정 문제를 표현하고 대안에 대한 선호도를 개발하기 위하여 계층 혹은 네트워크 구조를 사용하는 다 기준 의사결정 모델이라고 정의할 수 있다(Saaty, 1987).

계층분석 과정은 의사결정 문제를 상호 관련된 의사결정사항들을 단계적으로 분류하여 의사결정 계층을 설정하고 기준들 간의 이원비교로 행렬(matrix)를 작성하고 고유치(eigenvalue)를 사용하여 의사결정 기준 간의 상대적인 가중치(weight)를 구하여 종합순위(priority)를 결정하는 것으로 AHP기법을 이용하기 위해 상호 관련된 의사결정사항들을 세분화하여 상위 요소의 중요도에 따라 요소들을 배열함으로써 계층을 구조화해야 한다.

<그림 2-1> 계층구조 모형



<그림 2-1>에서 보는 바와 같이 최상위에는 연구의 최종목표를 두고, 중간 단계는 최종목표에 영향을 미치는 대분류 항목들을 제시하고, 최하위 층에는 대분류 항목에 영향을 미치는 세부요소들을 구성하였다. 하위수준은 상위수준에 대한 목표달성을 위한 수단적인 관계로 볼 수 있다.

AHP의 계층분석과정은 목표의 중요도를 단계적으로 나누어 대안들의 우선순위를 산정하는 기법으로 <표 2-6>에서는 의사결정의 문제를 해결하기 위하여 사용하는 AHP 방법론중 의사결정 기준들 간의 이원비교로 행렬을 작성하고 의사결정요소들을 2개씩 이원비교하고 의사결정자의 선호(preference)정도를 Satty(1982)가 제안한 9점 척도에 의해서 수치로 수량화 하고 비교대상 평가 기준의 개수가 n개인 경우 각각 A1, A2,.....An이라 하고 n개의 요인 중 두개를 이원비교한 중요도를  $a_{ij}$ 로 둘 때, 전체적으로 이원비교 횟수는  $n(n-1)/2$ 회의 상대비교가 필요하다.

상대적 중요도를 결정하기 위해 보육전문가에게 설문조사를 실시하여 설문 응답자는 각 평가항목을 상호 비교하고 그 상대적 중요도는 1부터 9사이의 실수로 표시하여 상호 비교행렬로 나타난다.



<표 2-6> 상대적 중요도에 대한 척도

수 치 값	정 의
1	동등하게 중요하거나 선호되는 경우(equal)
3	약간 더 중요하거나 선호되는 경우(moderate)
5	강하게 더 중요하거나 선호되는 경우(strong)
7	아주 강하게 더 중요하거나 선호되는 경우(very strong)
9	극도로 더 중요하거나 선호되는 경우(extreme)
2,4,6,8	절충하기 위한 조정 값(cpmpromise)
Reciprocals (역의 값)	첫 번째에 비교하여 두 번째 대안이 우월하다는 것을 반영하기 위해서 사용되는 경우

## 2) 계층분석과정(AHP)의 유용성

AHP는 다수가 참여하는 의사결정의 문제에 있어서 사용될 수 있는 중요한 의사결정 지원 방법론(decision-aiding methodology)이다. 의사결정자의 판단을 기준으로 의사결정 문제를 표현하고 대안에 대한 선호도를 개발하기 위하여 계층 혹은 네트워크 구조를 사용하는 다 기준 의사결정 모델이라고 정의할 수 있다(Saaty, 1987).

계층분석과정의 유용성을 보면 첫째, 의사결정과정의 정보에 대하여 정성적인 기준(qualitative or intangible criteria)과 정량적인 기준(quantitative or tangible criteria)을 비율척도를 통해 평가한다(Satty, 1980). 둘째, 비정형적이고 다기준의 복잡한 문제를 하위 기준(subcriteria)으로 점차로 세분하여, 계층적으로 분화(decomposition)함으로써 상호 이원비교(pariwise comparison)에 의한 판단으로 복잡한 사회적, 정치적 문제 해결을 가능하게 한다(Satty, 1980). 셋째, 구성원 개개인의 의사를 반영하는 집단 의사결정(group decision making)이 가능하여 전문가의 여러 의견이 필요할 때 이를 수렴하기가 용이하다. 넷째, 정성적인 정보를 정량화 하여 수치로 표

현할 수 있다는 측면에서 유용성이 강조되고 있으며(Satty, 1982), 다섯째, 계층구조(hierarchy structure)는 문제해결의 접근 방법에 따라 수정이 용이하므로 융통성이 있는 의사결정 방법이다. 계층분석 과정은 목표들 사이의 중요도(weight)를 단계적으로 나누어 파악함으로써 각 대안들의 우선순위를 산정하는 기법이다(satty & Vargas, 1982).

본 연구에서는 계층분석 과정의 목표들 사이의 중요도(weight)를 단계적으로 나누어 파악함으로써 각 대안들의 우선순위를 산정하는 기법을(satty & vargas, 1982). 이용하여 조사모형에 대한 주요 변수들의 관계가 보육시설 능률성에 미치는 영향을 규명하고, 이론구성과 연구모형에 의하여 나타난 여러 가지 요인에 관한 관계성 및 영향을 분석하기 위하여 계층분석과정(AHP)을 통하여 상대적 중요도를 파악하였다. 광주광역시 5구와 전라남도 10개 시·군의 국공립 민간보육시설의 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 분석과 산출에 대한 항목별 상대적 중요도 분석을 실시하였고, 또한 세부항목별 상대적 중요도 분석을 실시하였다.

#### 4. 능률성 평가를 위한 DEA의 분석

##### 1) DEA의 정의

DEA(data envelopment analysis)분석은 1978년에 Charnes, Cooper, 그리고 Rhodes에 의해 제창된 경영분석기법으로 이들의 이름을 따서 CCR모텔이라고도 불려진다. 이들은 병원, 공공기관, 정부투자기관 등 비영리조직에서는 투입과 산출을 결합할 수 있는 시장가격이 존재하지 않으므로 효율성은 상대적 관점에서 측정할 수 밖에 없다고 보고 Farrell의 효율성에 입각한 모형을 제시하였다.

자료포락분석은 한 해 동안의 효율성을 규모에 대한 수익불변(CRS)을 가정하는 CCR모형과 규모에 대한 수익변(VRS)를 가정하는 BCC모형으로 구분되고 의사결정단위(DMU)가 투입과 산출요소의 수를 합한 것보다 많아야 된다는 가정을 충족해야 한다. <그림 2-2>는 단일투입, 단일산출, 수확일정을 가정하였을 경우, 회귀

분석과 DEA 분석의 차이점을 보여준다(이은국 외, 2003). 그림에서 원점을 통과하는 회귀곡선은 데이터들이 거의 중앙을 지나며 평균 생산성을 보여 주는 직선으로 이보다 위쪽에 위치하는 기업들은 생산성이 높고, 아래쪽에 위치하는 기업들은 생산성이 낮은 것으로 평가된다. 이에 대해 DEA의 경우 가장 우수한 기업을 기준으로 한 평가방법으로, 프런티어 라인 위에 위치하는 기업 C의 노동생산성은 100%이며, 그 외의 기업들은 비효율적 요소들을 가지고 있는 것으로 평가되는 소위 상대평가의 개념을 보여주고 있다. 따라서 이들 비효율적 기업들은 투입요소의 삭감이나 생산량의 증대를 통하여 프런티어 라인 쪽으로 이동할 필요가 있는 것이다.

다음의 수식은 DEA의 모형을 보여주는 것이다.

$$\frac{\sum_{i=1}^n V_i Y_i}{\sum_{k=1}^m W_k X_k} \quad (k=1, 2, \dots, m, I=1, 2, \dots, t)$$

이 모형은 투입 X를 사용하여 산출 Y를 생산하며, 투입과 산출에는 각각 W, V의 가중치가 부여되어 있을 경우의 효율성을 나타낸다.

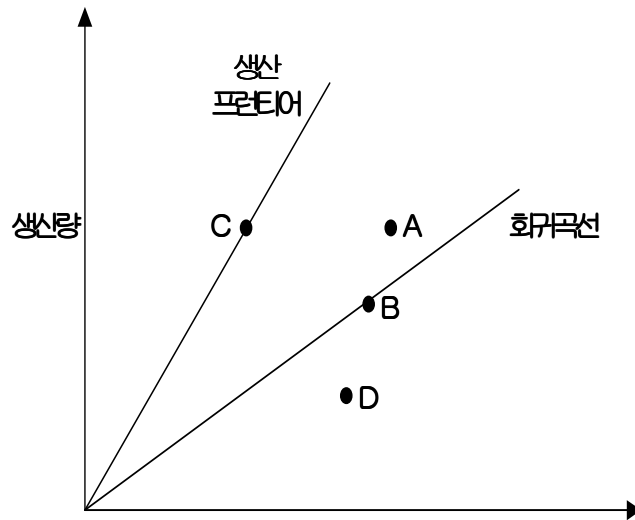
이처럼 조직의 효율성을 평가하고 개선과정의 탐색에 사용되는 DEA 모형은 다음과 같은 몇 가지 중요한 속성을 지닌다(이영범, 1998).

첫째, 의사결정단위(DMU)들의 실제 값이 효율적 프런티어를 형성하기 때문에 비효율적 의사결정단위는 단위비용 당 더 낮은 산출을 생산하므로 비효율적 의사결정단위라고 할 수 있다. DEA는 각 DMU의 상대적 효율성을 수치로서 표시해 준다<sup>8)</sup>.

둘째, 통제할 수 있는 투입이 포함되는 경우 효율성의 개선을 위한 관리전략의 개발이 가능하다. 효율성을 달성하기 위해 산출의 증대와 투입의 감소 또는 필요한 경우 두 가지 방법 모두를 선택하여 개선전략을 수행할 수 있다.

8) Charnes와 Cooper는 어떤 DMU의 효율성은 ①DMU의 한 산출물이 투입요소의 일부를 증가시키거나 산출물의 다른 일부를 감소시키지 않고는 증가될 수 없는 경우 ② DMU의 한 투입물이 산출물의 일부를 감소시키거나 투입물의 다른 일부를 증가시키지 않고서는 감소될 수 없는 경우 달성된다고 하고 있다.

<그림 2-2> 회귀곡선과 프런티어 곡선



셋째 복수의 투입과 복수의 산출이 포함되며, 개별 산출 또는 투입에 가중치를 적용할 필요가 없다. 따라서 DEA는 단순비율분석에서 나타나는 모호성을 회피하면서 분석에 다수의 산출을 포함시킨다.

넷째, 투입요소나 산출요소의 가격을 요구하지 않는다. 공공부문의 경우 가격으로 환원할 수 없는 요소들이 포함되는 경우가 많으므로 계량화가 어려운 한계를 극복할 수 있고 복수의 산출물을 생산하는 경우를 쉽게 다룰 수 있다.

## 2) DEA의 유용성

선행연구들을 검토한 바 지방정부의 생산성 측정 등에 있어 DEA 분석방법들을 주로 이용하였으며, 본 연구의 보육시설의 성과평가에 있어서도 가장 적적할 방법으로 본다. 그리고, 타 방법들과 비교해 볼 때 다음과 같은 유용성을 갖는다(윤경준, 1995; 문춘걸, 1998; 임동진, 2000).

첫째, 복수의 투입·산출요소를 동시에 모형에 포함시킬 수 있다. 즉 DEA는 중요

소 생산성의 측정원리에 따라 복수의 개별투입 산출비율 대신 전반적인 실적에 상응하는 한 개의 통합적인 투입 산출비율로 축약하는 객관적 가중치 부여체계를 제공한다. 공공부문의 생산성을 평가하는 일반적인 방법은 지표체계에 의한 것으로서 행정 생산성의 다양한 측면들을 반영한다고 판단되는 평가지표를 선정하고, 평가지표들 사이의 상대적 중요도에 따라 가중치를 부여한 후, 이들 지표들의 가중합 점수를 생산성의 척도로 간주하는 방법이 사용된다. 가중치 설정은 본질적으로 평가자의 주관에 의한 것이기 때문에 객관화 또는 일반화가 어렵다는 한계를 갖는다. 따라서 평가자의 주관적인 가중치 부여가 필요 없다는 점에서 DEA분석이 공공부문 생산성 평가기법으로서의 객관성과 일반성을 지닌다.

둘째, 도출되는 자료의 형태면에서도 유용성을 찾을 수 있다. DEA는 다수의 산출물이 창출되는 복잡한 생산구조 하에서 생산함수의 구체적인 형태가 알려져 있지 않을 경우 특정 조직의 능률성을 그와 유사한 조직과 비교하여 도출할 뿐 아니라 비교대상이 된 유사한 조직, 즉 준거집단을 보여줌으로써 관리절차 및 형태 측면에서 벤치마킹 대상이 누구인지 그리고 이들 집단과의 격차를 알 수 있도록 해준다.

셋째, 측정 모형의 특정한 함수형태를 가정할 필요가 없다. DEA기법은 다수의 산출물로 구성되는 복잡한 생산구조 하에서 생산함수의 형태가 알려져 있지 않은 경우에 투입과 산출자료 만을 이용하여 특정기관의 생산성을 타 기관과 비교하여 도출할 수 있다. 공공부문은 민간부문과는 달리 투입에서 산출로 전환되는 생산과정의 함수형태가 알려져 있지 않은 경우가 대부분이다. 공공부문의 생산성을 평가할 때 평가지표의 가중합의 점수에 의존하는 단순한 방법이 주로 사용되는 데는 투입이 산출로 전환되는 생산함수 형태가 알려져 있지 않다는 점이 중요한 이유로 작용한다(김태일, 2000). 평가기법을 자료체계에 의한 것과 계량모형에 의한 것으로 구분한다면, 계량모형은 평가지표들 사이에 주관적 가중치를 설정할 필요가 없다는 장점을 갖는데 비하여 일정한 생산함수를 가정해야 한다는 제약이 존재하는 모형이 많다. 그러나 DEA는 계량모형이면서도 특정한 생산함수형태를 가정하지 않기 때문에 다른 계량기법에 비하여 보다 보육사업분야의 성과평가에 현실 적합성을 갖고 있다고 본다.

### 제 3 절 보육서비스의 품질

#### 1. 보육서비스 품질의 개념

Lero & Kyle(1985)는 질 높은 보육서비스란 ‘아동의 복지와 발달 아동의 능력을 성장시키기 위한 최적의 환경을 제공하려는 교사의 노력을 지원하는 것이다. 또한 지식과 행동, 민감성을 지닌 교사에 의하여 제공되는 서비스를 의미하며, ‘부모와 교사의 상호 지지와 의사소통을 통해 부모의 자녀 양육을 지원하는 서비스’ 라고 규정하였다. Greenman(1984)의 보육서비스의 질에 대한 관점을 보면 보육서비스에서 구조적 변인이나 보육서비스의 통합성을 서비스의 질로 볼 수 있고 아동이나 부모들이 실제로 경험한 프로그램의 결과들로 보았다. 그리고 아동이나 부모의 성취, 행위 또는 느낌이라고 하였다. Golberg(1999)는 보육서비스란 아동의 신체적, 정서적, 사회적, 인지적 발달을 돕는 보육서비스로서 가족의 양육을 대항 지원하고 보충하는 보육서비스로 규정하였다. Larner(1994)는 보육의 가장 중요한 이해 당사자인 아동과 부모의 관점에서 보육의 질을 개념화 할 것과 지역사회 관계 등을 질적 보육의 중요한 준거로 보아야 한다고 하였다.

보육서비스의 질에 대하여 관점을 유아의 인지적·사회적 발달 등의 기준으로 아동 입장에서 정의하거나 아동의 부모와 가족 및 지역사회라는 통합적 관점에서 정의 하고 있다. 그러나 질 좋은 보육서비스란 영유아기 발달의 이론에 기초를 두고 제공되는 서비스의 통합성과 물리적·사회심리학적 환경의 수준으로 규정되고 있다(김교연, 1994). 보육실의 경우 온도와 채광, 환기, 방음, 천장의 높이, 보육공간, 창문의 수, 교재교구 등이 보육아동이 학습활동을 효과적으로 할 수 있도록 하고, 신체적 정신적 성장에도 효과적 영향을 주도록 표준화된 시설이 필요하다.

심리적 환경이란 보육아동이 접해있는 관계적 환경을 의미하는데, 학습활동에 물리적 환경만큼이나 중요한 비중을 차지한다. 보육아동들과 보육교사와의 관계와 부모와 보육교사와의 상호관계, 보육아동들의 상호간의 관계, 교사와 시설장과의 관계 등이 심리적인 학습 환경이 된다. 교사들이 보육아동들과 바람직한 활동을

하며, 또래 아이들과 잘 적응하며 특히 사회성을 발달시키게 된다(유희정, 1998).

## 2. 서비스 품질의 측정

### 1) SERVQUAL의 측정지표

SERVQUAL의 내용에서와 같이 서브퀄은 서비스의 질을 평가하기 위한 요인들을 선정한다. 서브퀄 차원의 평가영역의 용어는 학자에 따라 다양하게 표현되고 있다. 기존의 선행연구들을 중심으로 살펴보면 responsiveness는 대응성, 응답성, 반응성 등으로 assurances는 확실성, 확신성, 보증성 등, empathy는 공감성, 동정성, 감정이입 등 몇 가지로 표현하여 사용하는 것으로 나타났다. 기존연구를 검토한 결과 공감성(empathy), 대응성(responsiveness), 보증성(assurances), 신뢰성(reliability), 유형성(tangibles)등에 대하여 정의 하고 있다.

서브퀄을 연구한 국내외 학자들의 Buttle(1996)는 공감성의 분석 변수를 민원인의 구체적 요구를 이해하고 민원인에 대한 개별적 관심 등을 들었으며, 서비스와 비용에 대한 설명과 문제를 가진 민원인에 대한 책임 그리고, 민원인에 귀 기울이고 쉽게 설명하는 것을 들었다. 이와 더불어 Kang, James & Alexanders(2002: 285)는 고객의 요구에 대한 이해로 보았으며 공감성의 분석변수는 직원들은 나의 문제에 대해 진지하게 관심을 가진다. 공감성의 정의를 직원들은 서로에게 최선의 관심을 가진다, 이용시간의 편리함, 그리고, 이용시간이 편리하다, 직원들은 나의 문제에 대해 민감하다, 직원들의 이용자에 대한 개별적 관심 등을 들었다. Speller, Jone & Ghobadian(1994)는 공감성의 분석변수를 민원인의 요구사항을 이해하려는 노력, 개별적 관심, 정기적 민원인에 대한 인식 등을 들었으며, 서비스에 대해 민원인에게 쉽게 설명과 민원인에 귀 기울임 등을 들었다. Zhu, Wymer & Chen(2002)는 공감성의 분석변수를 이용시간이 나에게 편리하다, 나에게 개별적 관심을 가진다, 직원들이 나에게 인간적 배려를 해 준다, 나의 특별한 요구를 이해 한다, 진심으로 나에게 관심을 가지고 있다 등을 들었다. 송건섭(2003)은 공감성의 정의를 개

별적 관심, 고객의 특수한 욕구의 이해 및 개인적 관심, 업무시간이 고객에게 편리함 등으로 보았으며, 공감성의 분석변수는 민원의 특수한 사정과 정황을 고려하는 것, 민원인 개별적으로 관심 갖고 주의사항 견지와 법규나 지침만 고집하지 않고, 그리고 방문하지 않고 전화 등을 이용하여 접수나 발급함의 편리성 등을 들었으며, 오세윤(2000)은 공감성의 정의를 구청이나 군청이 고객에게 보이는 개별적 관심을 들었으며, 분석변수로써는 개인적인 배려, 고객의 최선의 관심사항 파악, 구체적인 요구사항에 대한 이해, 개인적인 주의와 모든 고객에게 편리한 근무시간 등을 들었다. 이환범(2002)은 공감성의 분석변수를 축제의 매력성, 타 축제에 대한 상대적 우위성, 지역 자연환경의 탁월성, 축제의 참신성, 볼거리의 다양성, 유교문화 애착성, 축제행사의 공감성 등을 들었다.

대응성 측정으로 Banwet & Datta(2003: 236)는 적당한 강의 속도와 질문에 대한 신속한 답변, 이용자를 기꺼이 도와주려 하는 것, 강의실 또는 건물 밖에서는 직원들을 가까이 대할 수 있는 것을 들었으며, 대응성에 대한 정의를 이용자를 도우려는 의지와 신속한 응답제공으로 보았다. Buttle(1996)는 대응성의 분석 변수를 서비스제공에 있어 신속성과 민원인을 도우려는 의지와 업무처리에 대한 즉각적 통보와 민원인에 대한 신속한 답변을 들었으며, Kang, James & Alexanders(2002: 285)는 대응성을 서비스가 제공될 때를 이용자에게 알려주는 것을 대응성으로 보았다. 송건섭(2003)은 대응성을 고객을 기다리게 하지 않고 고객을 도우려는 의지로 보았으며, 대응성의 분석 변수를 민원인을 오래 기다리게 해서는 안된다, 중간 진행사항을 구체적으로 자세히 설명한다, 문의사항(법적 용어, 기술적 용어)은 쉽게 설명한다 등으로 보았으며, 오세윤(2000)은 대응성을 고객을 즉시 도우려는 의지와 능력을 대응성으로 보았고. 대응성의 분석 변수를 정확한 서비스 이행시기 통지와 지체없이 서비스 제공, 그리고, 기꺼이 도우려는 것, 공무원이 너무 바쁘지 않음 등으로 보았다. 또한, 이환범(2002)은 대응성의 분석 변수를 축제의 만족성과 참여성 및 교육 효과성, 흥미성, 몰입성, 축제를 통한 체험성 등을 들었다.

보증성에 대해 Banwet & Datta(2003: 236)는 보증성에 대한 정의를 종사자들의 능력과 호의, 믿음직하고 자신감 있게 서비스를 전달하는 능력으로 보았으며, Banwet & Datta(2003)는 보증성의 분석 변수를 직원들이 논리적으로 생각할 수



있도록 격려해 준다, 직원들과 의사소통하기가 쉽다, 직원들이 호의적이고 친절하다, 질문에 대해 명확하게 답변해 준다 등으로 보았고, Buttle(1996)는 보증성의 분석 변수를 지식과 기술, 조직의 연구능력, 직원의 정중함, 사려깊음, 친절함과 민원인에 특성에 대한 세심한 고려, 직원의 깔끔한 외모 등을 들었다. Kang, James & Alexanders(2002: 285)는 보증성에 대한 정의를 거래시 이용자들이 안전함을 느낄 수 있도록 하는 것으로 보았으며, 보증성에 대한 분석 변수를 나는 직원들에게 믿음이 간다(trust), 나는 직원들과 거래하는 것이 안전하다고 느낀다, 직원들은 예의바르고 친절하다, 직원들은 충분한 지식을 가지고 있다 등을 들었다. Speller, Jone & Ghobadian(1994)는 보증성의 분석 변수를 효과적 서비스 수행을 위한 직원의 지식, 기술, 정보와 직원의 예의바름과 공손함, 그리고 직원의 사려 깊음과 친절함을 들었으며, Zhu, Wymer & Chen(2002)는 보증성의 분석 변수를 직원들의 행동에 믿음이 가는 것과 센터를 이용하는 것이 좋다고 생각 한다는 들었으며, 국내 학자인 송건섭(2003)은 보증성에 대한 정의를 업무처리 면에서 신뢰감을 주는 것으로 보았으며, 보증성의 분석 변수를 담당자가 민원성격을 잘 이해하여 책임진다와 담당자는 법규나 절차를 잘 이해하고 있다와 공무원은 친절하며 말투나 태도가 공손하다 등을 들었으며, 오세운(2000)은 보증성에 대한 정의를 믿음과 확신을 줄 수 있는 공무원의 능력을 보증성으로 파악하였고, 보증성의 분석 변수를 공무원의 행위에 대한 믿음과 거래의 안정감, 그리고 예의바름, 질문에 답할 능력을 들었고, 이환범(2002)은 보증성의 분석 변수를 문제해결의 신속성과 고객수요 파악성, 역사 문화적 가치성, 유교 문화지식의 전달성, 문화체험기회의 제공성과 축제의 역동성 등을 들었다.

신뢰성(reliability)에 대하여는 Banwet & Datta(2003)는 직원들의 서비스 제공하는데 성실성과 직원의 문제 해결능력, 문제와 관련된 것과 실제적인 것을 강조함, 직원의 시간엄수, 개념에 대한 명백한 설명 등을 변수로 제시하였고, Buttle(1996)는 서비스 이행의 일관성과 신뢰성, 서비스의 정확한 이행과 약속의 존중 광고에 있어서의 정확성을 변수로 제시하였다. Kang, James & Alexanders(2003: 285)는 직원들이 약속된 서비스를 제공한다, 직원들이 이용자를 문제 처리하는 것이 믿음직스럽다, 직원들이 나중에 서비스를 변경하지 않도록 처음에 정확하게 서비스를

제공한다, 직원들이 정확하고 필요한 정보를 제공한다, 직원들을 신뢰할 만하다 (reliable)등을 변수로 선정하였으며, 약속된 서비스를 제공하고 고객의 서비스 문제에 믿음을 줄 수 있고, 약속된 시간에 서비스를 제공하는 것을 신뢰성이라 정의하였다. Speller, Jone & Ghobadian(1994)는 서비스 전달의 정확성과 신뢰성을 Zhu, Wymer & Chen(2002)는 정확한 시간에 약속을 지킨다, 진지하게 나의 문제를 해결하려고 한다, 처음에 정확한 서비스를 수행한다, 약속된 시간에 서비스를 제공한다, 실수 없는 기록을 고집 한다 등을 변수로 선정하였고, 국내학자인 송건섭(2003)은 서류보완 등 여러 번 방문하지 않도록 접수시 주의, 처리일정을 정확하게 알려줌, 약속한 일정을 정확하게 지킨다, 안내판이나 안내원의 도움으로 해당사항 이해 등을 변수로 선정하였고, 오세운(2000)은 약속과 이행과 고객문제 해결에 관심, 오류없는 기록유지와 시초서비스의 양호도, 약속시간에 서비스 등을 변수로 선정하였고, 믿을 수 있는 약속된 서비스를 수행하는 것을 신뢰성으로 파악하였고, 이환범(2002)은 방문의도 충족성, 지각된 정보와 일치성, 축제프로그램의 정확성, 축제 진행절차의 적절성, 축제진행조직의 신뢰성, 축제서비스 수준의 균등성 등을 변수로 선정하였다.

유형성(tangibles)에 대한 정의를 살펴보면 Banwet & Datta(2003: 236)는 건물과 설비의 상태 및 환경, 안내물이 잘 구비되어 있고 읽기 쉽다, 직원의 외모, 직원의 이해하기 쉽게 설명함 등의 측정변수 등을 제시하였으며, Buttle(1996)는 서비스에 대한 물리적 증거, 물리적 시설 및 직원의 외모, 서비스 제공에 사용되는 장비나 도구, 서비스에 대한 물리적 표시물 등의 측정변수를 선정하였으며, Kang, James & Alexanders(2002)는 센터는 최신장비를 가지고 있다, 센터를 이용하는데 있어 환경이 쾌적하고 좋다, 직원들의 외모가 단정하다, 센터의 자료들은 마음에 든다 등의 변수를 제시하였다. 송건섭(2003)은 관청시설의 현대성, 직원용모의 단정, 근무환경, 대기시간 중 휴식시설, 접근의 편리성(위치), 안내판이나 안내원의 도움으로 해당사항 이해 등을 측정변수로 제시하였으며, 이환범(2002)은 행사장시설 이용편리성, 안내시설 편리성, 정보 접근용이성, 행사내용의 이해 및 습득성, 서비스 활용의 편리성, 주차시설 편리성 등을 유형성의 변수로 제시하였다.

## 2) SERVQUAL에 의한 분석방법

SERVQUAL은 서비스 질을 기대수준과 지각수준의 차이로 보고 지각서비스를 측정하는 방법으로 Parasuraman(1988)는 이용자가 인식하는 서비스의 질은 이용자의 기대수준을 측정 후, 실제 서비스를 이용한 후 느끼는 지각수준 사이의 차이점수(gap score)에 의해 측정된다고 보았고, Brown(1993), Peter(1993)는 서비스의 질에 대해 이용자로 하여금 실제 이용하고 난 후의 지각수준과 이용자의 기대수준을 직접 비교하도록 주장하였다. 또한, Cronin & Taylor(1992)는 서비스를 이용하고 난 후 느끼는 지각수준만으로도 SERVQUAL의 차이점수에 비해 우수하다고 주장하였다. 즉, 지각된 서비스의 예측력과 설명력을 파악하고자 하는 경우는 성과에 대한 지각만을 측정하는 것이 바람직하고 제공되는 서비스의 정확한 부족분(shortfall)을 측정하고자 하는 경우는 기대와 성과간의 차이점수를 이용하는 것이 바람직하다(Zeithaml et al, 1996).

이중 Brown과 Peter의 견해처럼 기대수준과 지각수준을 직접 비교하는 방법에 의해 서비스의 질을 측정하는 과정을 보면, 5개 차원 22개 항목에 대한 기대수준을 측정하는 조사를 실시하되 각 항목들은 기대하고 있는 정도를 표시하게 되고, 질문 형식도 미래형을 사용하고, 지각수준은 이미 경험한 서비스에 대한 내용을 역시 5개 차원 22개 항목으로 구성하고, 지각수준은 이미 경험을 완료한 수준이므로 과거형으로 질문한다. 그리고, 수집된 자료를 통계적 처리에 의하여 평균값과 표준편차를 계산한 다음 지각값(P: Performance)에서 기댓값(E: Expectation)의 차이를 계산한다.

계산결과 정(+)의 값이 되면 서비스 기대수준에 비해 지각수준의 값이 높다는 것을 의미하므로 서비스의 질은 높은 것이 되고 반대로 부(-)의 값을 갖게 되면 기대수준에 비해 지각수준의 값이 낮은 것을 의미하여 서비스의 질은 낮은 것이 된다. 즉, 정(+)값이 커질수록 서비스의 질은 높고, 부(-)의 값이 커질수록 서비스의 질은 낮아진다는 것이다. 본 연구에서는 1점에서 5점까지 기대수준과 지각수준의 점수를 이용자가 직접 매기게 하는 방식을 채택하였다.

## 제 4 절 선행연구

### 1. AHP 분석

AHP는 1971년 Thomas L. Satty에 의해 개발된 다중의사결정기법(Multiple Attribute Decision Making Tool)으로서 의사결정 모형이다. 또한, 의사결정의 계층 구조를 구성하는 각 요소간의 이원비교(Pairwise Comparison)에 따른 판단에 의한 여러 개의 목적을 동시에 가진 문제에 대한 의사결정 수단으로 의사결정 과정에서 유무형의 기준(tangible and intangible criteria)과 대안에 관한 정보를 체계적으로 결합시킨 의사결정 기법이다. 최종적인 목적아래 하위 기준들을 수립하고 상위 목표의 관점에서 하위 기준을 평가하여 가중치를 부여하는 방식으로 각 분야의 집단 의사결정 지원시스템으로 가장 광범위하게 활용되고 있다.

AHP는 의사결정과정의 정보에 대하여 정성적인 기준(Qualitative or Intangible Criteria)과 정량적인 기준(Quantitative or Intangible Criteria)을 비율척도를 통해 평가하는데 있고(Satty, 1980), 비정형적이고 다기준의 복잡한 문제를 하위기준(Subcriteria)으로 세분하여, 계층적으로 분화(Decomposition)함으로써 상호 이원비교(Pairwise Comparison)에 의한 판단으로 복잡한 사회적, 정치적 문제 해결이 가능하고(Satty, 1980) 정성적인 정보를 정량화 하여 수치로 표현할 수 있다는 측면에서 유용성이 강조되고 있으며(Satty, 1982) 구성원 개개인의 의사를 반영하는 집단 의사결정(Group Decision Making)이 가능하여 전문가의 여러 의견이 필요할 때 이를 수립하기가 용이하다.

AHP분석과정은 4단계 작업이 이루어지며, 1단계는 의사결정 문제를 상호 관련된 의사결정 사항들을 단계적으로 분류하여 의사결정 계층을 설정하고, 2단계는 의사결정 기준들 간의 이원비교(Pairwise Comparison)로 행렬(Matrix)을 작성한다. 3단계는 고유치(Eigenvalue)를 사용하여 의사결정 기준들 간의 상대적인 가중치(Weight)를 구하고, 4단계는 각각의 계층구조에서 도출된 가중치(Weight)를 종합하여 평가 대상이 되는 여러 대안(Alternatives)을 평가하여 종합 순위(Priority)를

결정한다

AHP의 유용성을 보면 모형의 적용방법이 비교적 간결하고 명확한 논리를 가지고 있는 점과 목표위계가 공공부문의 사업 분석에 용이하다는 점과 모형의 표준화를 통하여 다양한 사업에 동시에 사용할 수 있다는 점 등이 공공사업의 타당성 평가에 AHP방법이 유용하다는 것이다.

AHP기법을 이용한 선행연구들을 보면 Arbel과 Orgler(1990)은 은행의 M&A와 관련해서 전략적인 합병문제를 5개의 수준으로 계층화하였다. 즉, 은행의 M&A와 관련해서 사용된 5개의 수준을 주주의 부의 증대, 은행의 장기적 전략, 시장 점유율의 확대, 경제적 상황, 합병 대상기업 등으로 계층화하였다.

Sttenge, Blüten 그리고 Peters(1990)는 경영조직의 변경 전과 변경 후의 조직 기능을 AHP를 이용해서 평가하여 경영조직 개편의 타당성에 대해서 조사하였다.

황규승(1989)은 AHP 기법의 신뢰성에 관한 연구에서 AHP기법에 의하여 구해지는 중요도의 신뢰성을 1988년 2학기 생산관리 수업을 수강하는 학생들을 대상으로 실시하였으며, 그 경로가 계층적 분화에 의해서 관련 요소들의 중요도를 결정하는 목적이 요소들 간의 상대적 중요도 수치를 구하는데 적용할 경우 무리가 없으며 계층적 파악의 편의성이 장점으로서 강조될 수 있음을 입증했다.

민재형(1996)은 'AHP를 이용한 측정과 평가' 연구에서 쓰레기 매립지 선정에 관해 AHP기법을 수행하였다. 그는 연구에서 목표, 기준, 세부기준, 대안 선정의 순으로 4단계에 걸쳐서 조사를 실시하였다. 1단계에서는 최적의 매립지 선택, 2단계 기준에서는 일반조건, 사회적조건, 환경영향조건, 운영관리조건 등 4개의 기준을 마련하였고, 3단계에서는 일반조건(4개의 세부조건), 사회적조건(3개의 세부조건), 환경영향조건(3개의 세부조건), 운영관리조건(3개의 세부조건)으로 나누었고 대안으로는 4곳을 선정하였다.

이상설과 강희정(1997)은 다수의 기준으로 다수의 대안들을 평가하여 우선순위를 결정함에 있어서 많이 사용되고 있는 계층적 의사결정의 문제점을 제시하고, 이러한 문제점들을 해결할 수 있는 보다 개선된 계층적 의사결정 방법을 다 변량 분석의 일종인 주성분 분석(principal component analysis)의 고유벡터법을 이용하여 변수들에 대한 설명력이 충분한 가중치 도출방법을 제시하고자 했다.

Poh와 Ang(1999)는 싱가포르의 육상 교통 연료 정책 중 현재의 석유 의존 연료의 대안에 대해 AHP를 이용해서 연구하였다. 현재 싱가포르는 육상 교통수단으로 석유에 의한 차량에 크게 의존하고 있는 바 미래의 육상 교통수단의 대안을 수립하고자 하였다. 따라서 연구에서는 공급, 배출가스, 기술, 비용, 고객 선호, 안전성 등을 기준으로 현재와 같은 석유 의존 차량 사용, 석유와 전기 차량 사용, 석유와 천연가스 차량을 함께 사용, 메탄올 차량 사용 등의 대안을 가지고 접근하였다. 그 결과 2020년부터 2030년까지의 가장 좋은 싱가포르의 육상 교통 대안으로는 전기 차량 운행으로 나타났다.

은희봉(2001)의 경우 국가기관, 항공사, 항공기 사용 사업자, 항공대학교 등 항공기 운영기관에서 새로운 항공기를 구입시 기종을 선정하는 다 기준 의사결정 문제에 대해 AHP를 이용하여 항공기 기종 선정에 관해서 논하였다. 따라서 경·훈련기, 여객기, 전투기 등의 선정에 대하여 실무 전문가들을 통하여 실증적으로 연구하여 적정 기종을 도출하였다.

Saaty & Cho(2001)는 미국의 의회가 중국에 대한 무역 정책에 대해 투표를 실시하기 전에 미국과 중국 간의 무역 정책에서 미국의 최대 관심사가 무엇인지 알아보기 위해서 AHP를 실시하였다. 미국의 대중국 무역 정책을 알아보기 위해서 혜택, 비용, 기회, 위험 등 4개의 계층으로 나누어 이들 4가지 계층에 대한 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 알아보았다. 이 조사에서는 전체적으로 15개의 속성이 이용되었으며 민감도 분석을 실시한 결과 미국의 대중국 무역 정책을 항구적 정상 무역 관계(PNTR: Permanent Normal Trade Relations) 지위를 부여하는 것이 가장 바람직하다고 나타났다.

또한, 신영진(2004)은 45개국을 대상으로 정보보호정책수준을 비교·연구하기 위해, 정보보호 정책의 지표를 선정하였다. 상위 지표를 법률·제도적, 물적·기술, 조직·관리적 정보보호 정책지표 등 총 6개로 구분하였고, 하위 지표로 프라이버시보호, 지적재산권보호, IT이용을 위한 보호, 정보통신 기반보호, 정보보호 기술기반, 정보 통신응용·관리를 위한 보호, 정보보호 추진체계, 정보보호 투자예산, 행정서비스에서의 정보보호 등 총 15개 지표로 선정하였다. 연구결과, 정보보호수준에서 1위가 미국, 2위가 싱가포르, 3위가 캐나다, 4위가 오스트레일리아 순으로 나

타났고, 성도경·장철영(2002)은 전자정부 구현 전략의 우선순위 결정에 관한 연구를 수행하기 위해, 상위 지표로 전자정부 유통기반의 정비, 전자문서 이용성 제고, 행정정보 공동이용의 활성화, 법적 제도적 정비 등 총 4개 지표를 선정하였고 하위 지표로 부처 간 인트라넷 구축, 전자문서 유통체계의 표준화, 모든 행정정보의 디지털화 등 총 12개 지표를 선정·분석하였다. 연구결과, 행정정보의 디지털화, 정보유출에 따른 역기능 방지 및 보안강화, 디지털 정보의 공동 활용의지가 중요한 요인으로 결론 내렸다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 연구 이론과 연구모형에 의하여 나타난 여러 가지 요인에 관한 관계성 및 영향을 분석하기 위하여 계층분석과정(AHP)을 실시한다. 또한, 이들을 통하여 상대적 중요도를 파악하고 조사 모형에 대한 주요 변수들의 관계가 보육시설 효율성에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 한다. AHP 기법을 적용한 선행연구들을 표로 요약하면 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> AHP의 선행연구

분 야	연 구 자	구 성 요 소	비 고
AHP를 이용한 측정과 평가	민재형 (1996)	최적의 매립지 선택, 일반조건, 사회적조건, 환경영향조건, 운영관리조건	
항공기 기종 선정에 관해서	은희봉 (2001)	경·훈련기, 여객기, 전투기 등의 선정	
정보보호 정책 수준 국제비교	신영진 (2004)	법률·제도적/ 물적·기술/조직· 관리적 정보보호정책지표 정부의 정보활용 민간기업의 정보활용 일반국민의 정보활용	
전자정부 구현전략	성도경 · 장철영 (2002)	전자정부 유통기반의 정비 전자문서 이용성제고 행정정보 공동이용의 활성화 법적/제도적 정비	

## 2. DEA 분석

DEA모형은 다른 분석모형과는 달리 투입 및 산출변인의 수가 많으면 분석결과가 유의하지 않을 가능성이 높고 변인의 수가 많을수록 효율적인 단위의 개수가 늘어나며 경우에 따라 모든 평가대상의 효율성이 100%일 수도 있다. 각 평가대상이 가장 유리한 가중치를 선택할 수 있기 때문이다(김은연, 2005).

DEA모형의 유용성을 보면 다수의 투입과 산출이 존재하나 이들을 적절하게 하나의 지수로 종합화하기 힘든 경우에 유용하게 사용할 수 있다. 평가대상과 투입



및 산출구조가 다르지만 100% 효율적인 평가대상들이 먼저 선정되고 이들을 준거 집단으로 하여 상대평가를 한다. 따라서 비효율적인 평가대상의 경우 실현가능한 목표치 설정이 가능하고 비효율성의 정도와 그 원인도 구체적으로 파악할 수 있다. 이때 목표수치는 투입물기준과 산출물기준 중 하나를 택할 수 있다. 투입물기준(input minimization)은 산출물수준을 고정시킨 상태에서 투입물을 얼마나 감소시켜야 효율성이 100%가 될 것인가를 나타낸다. 산출물기준(output maximization)은 투입물수준을 고정시킨 상태에서 산출물을 얼마나 증가시켜야 효율성이 100%가 될 것인가를 보여준다. 또한 투입자료를 조절할 수 있는 투입요소와 조절할 수 없는 투입요소로 이분화하여 인구밀도, 경쟁상황 등과 같은 환경에 관련된 변인도 투입자료로 삼을 수 있다. 평가대상 대부분이 효율적인 것으로 판명될 때에는 투입물이나 산출물에 부과되는 가중치를 어떤 방식이로든 간에 제한함으로써 다소간 문제를 해결할 수 있다(김은연, 2005).

먼저 DEA를 이용한 선행연구는 공공교육, 의료보조직, 주차서비스 등 다양한 분야에서 이루어졌으며, Seiford(1994)는 이에 대해 470여개의 관련 연구들의 목록을 작성한바 있으며(Tankersey, 2000: 288), 김건위(2004)는 자료포락분석(DEA)을 이용하여 232개 기초자치단체를 정보화의 상대적 효율성을 측정하였고, 3개의 투입변수(정보화예산, 정보화인력, 정보교육시간)와 4개의 산출변수(내부업무정보화, 전자결재, 홈페이지를 통한 전자민원처리, 지역주민정보화교육)를 통해 지방정부정보화의 상대적 효율성을 측정하였다. 상대적 효율성점수는 규모에 대한 수익불변을 가정하는 CCR모형과 규모에 대한 수익변화를 가정하는 BCC모형으로 분석하였고, 신영진(2005)은 25개 공공기관(9개 자치단체)을 대상으로 개인정보 보호실태를 분석·평가하였다. 투입변수로 개인정보관리예산, 개인정보관리인력, 정보보호교육현황을 선정하였고, 산출 변수로는 개인정보 자료관리 현황, 홈페이지 정보 관리 현황, 개인정보보호 시스템운영, 개인정보 관리시스템통로를 선정하여 요소간의 효율성을 CCR모형과 BCC모형을 혼용하여 측정하였다.

윤경준(1995)은 보건소를 대상으로 전국 대도시 54개 보건소의 효율성을 CCR모형으로 분석하였고, 박창제(1997)는 CCR모형을 통해 총 기술적 효율성을, BCC모형을 이용하여 순수 기술적 효율성을 측정한 다음, 이를 통해 규모의 효율성을 계

산하였다. 투입측면에서는 인력과 예산을, 산출 측면에서는 환자수와 수입을 이용하였다. 또한 유금록(2003)은 전북지역 14개 보건소를 대상으로 1995년부터 2000년까지의 효율성 변화를 맘퀴스트(Malmquist) 총 요소 생산성지수(TFP 지수)를 이용하여 분석하였다. 투입측면에서 인력과 인구, 면적을 산출측면에서 진료사업과 가족계획사업을 이용하였다.

김규덕(1999)의 쓰레기 수거서비스 연구에서 투입요소로 예산, 인력, 장비를 산출요소로 쓰레기의 총 수거량, 재활용품의 수거실적, 수수료 징수액 등을 이용하여 대구·경북지역의 쓰레기 수거서비스의 상대적 효율성을 측정하였다. 비율분석을 통해서도 효율성을 측정하였다. 김성중(2000)은 68개 기초자치단체의 공공서비스 공급활동을 대상으로 CCR모형과 BCC모형을 적용해 기술효율성, 규모효율성, 비용효율성 등을 측정하였고, 문춘걸(1998)은 67개 도시의 기술적 효율성을 DEA 모형을 이용하여 분석하였으며, 변수로는 인구밀도, 1인당 세출액, 1인당 공무원 수, 공무원 1인당 면적, 인구규모를 설정하였다. 그 외에 원구환(1996), 주동일(1998), 유금록(2002)은 상수도사업을 대상으로 효율성 평가를 시도하였으며, 특히 유금록의 경우 89개 지방상수도 공기업을 대상으로 1997년부터 2000년까지의 결산기준 자료를 이용하며 효율성 변화를 맘퀴스트 총 요소 생산성지수를 이용하여 분석하였는데, 투입요소로 인력과 자본을 산출요소로 수도관연장, 급수전수, 조정량 등을 선정하였다. DEA기법을 적용한 선행연구들을 표로 요약하면 <표 2-8>와 같다.

<표 2-8> DEA기법의 선행연구

연구자	평가대상	투입	산출	모형
김건위 (2004)	자치단체 232개	예산 인력 교육현황	내부업무정보화 전자결재 전자민원처리 지역주민정보화교육	CCR BCC
신현진 (2005)	25개 공공기관 (9개자치단체)	개인정보관리예산 개인정보관리인력 정보보호교육현황	개인정보 자료관리 현황 홈페이지 정보 관리현황 개인정보보호 시스템운영 개인정보 관리시스템통로	CCR BCC
윤경준 (2005)	대도시54개 보건소	인력·예산	환자수, 수입	CCR
김용민 (2004)	광주시 사회복지관 14개	결산액 종사자수대비 사회복지사수 자원봉사자수 후원금	연간프로그램수 이용자수	CCR
류영아 (2006)	자치단체 88개	복지예산 복지인력	복지시설 수용자수 복지시설면적	CCR BCC
문신용 윤기찬 (2004)	서울시 여성발전센터 5개	인력 예산	자격증취득자수 취업자수 자체수익	CCR BCC
이영범 (2003)	일반병원 180개 (1995)	외래환자수 입원환자수	의사수 간호사수 행정직원수 관리비 지출	CCR

### 3. 서비스의 품질

서비스 품질이란 J. J. Cronin & S. A. Taylor는 지각된 서비스 질은 서비스에 대한 장기적이며 전체적인 평가에 임하는 태도라고 정의하였다. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry(1988: 12-17)등은 고객의 기대와 지각간의 불일치의 방향과 정도라고 정의하였으며, 이들은 1985년 고객이 인지하는 서비스 질을 10가지 구성차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 기술·능력, 공손, 의사소통, 신용도, 안전성, 접근성, 고객에 대한 이해)으로 구분한 후 1988년 이 기준을 다시 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)으로 통합하여 SERVQUAL이라는 모델을 완성하였다. 이 모델의 핵심은 차이이론(gap theory)에 바탕을 두고 있으며  $SERVQUAL = (Performance - Expectation)$ 으로 개념화하였다. 보육시설에서의 경우 보육아동과 부모가 느끼는 서비스 질은 보육서비스에 대하여 가지고 있는 기대감과 실제 받은 보육서비스에 의해 달성된 성과간의 차이로 나타난다는 것이다.

SERVQUAL은 Parasuraman et al.(1985, 1988)이 서비스분야에서 고객이 인지하는 서비스질을 평가하기 위하여 개발한 척도로서 경영학, 마케팅, 산업 및 조직심리분야에서 활용되었고 현재에도 다양한 분야에서 서비스 질과 만족도를 측정하기 위한 도구로 활용되기도 하고(박재산·우영국, 2001),

본 연구에서는 보육시설 서비스 품질요인으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 적절성, 접근성 등 7가지 차원으로 구분하였다.

조우홍(2007)은 서비스 품질요인으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등을 제시하였고 신현석(2005)은 서비스 품질요인으로 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 등을 선정하였다. 오창택(1998)은 서비스 품질요인으로 관심표명 및 친절성, 유형성, 수직적 형평성, 신속·정확성, 이해의 용이성, 이용의 편리성을 제시하였고 김인·이희태·허용훈(2000)은 서비스 품질요인으로 신뢰성, 대응성, 편리성, 쾌적성, 형평성 등을 선정하였다. 라휘문·박휘정(2002)은 서비스 품질요인으로 대응성, 접근성, 쾌적성, 편리성, 신속성, 정확성, 친절성, 공정성을 제시하였다.

박기관(2002)은 서비스 품질요인으로 접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 친절성, 쾌적성, 대응성, 형평성 등을 선정하였고 허대중(2005)은 서비스 품질요인으로 마

음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성 등을 제시하였다.

국외학자인 Parasuraman외(1988)는 서비스 품질요인으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입 등을 제시하였다. 또한 Carman(1990)은 서비스 품질요인으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 안정성, 접근성, 개인적 관심, 편리성 등을 제시하였다.

서비스 품질요인에 대한 선행연구는 <표 2-9>과 같다.

**<표 2-9> 서비스 품질요인에 대한 선행연구**

연 구 자	서비스 품질 요인
조우홍(2007)	유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성
오창택(1998)	관심표명 및 친절성, 유형성, 수직적 형평성, 신속·정확성, 이해의 용이성, 이용의 편리성
김인·이희태·허용훈	신뢰성, 대응성, 편리성, 쾌적성, 형평성
라휘문·박휘정(2002)	대응성, 접근성, 쾌적성, 편리성, 신속성, 정확성, 친절성, 공정성
박기관(2002)	접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 친절성, 쾌적성, 대응성, 형평성
허대중(2005)	마음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성
Parasuraman외(1988)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입
Carman(1990)	유형성, 신뢰성, 대응성, 안정성, 접근성, 개인적 관심, 편리성



## 제 3 장 연구설계

### 제 1 절 보육시설의 능률성 측정방법

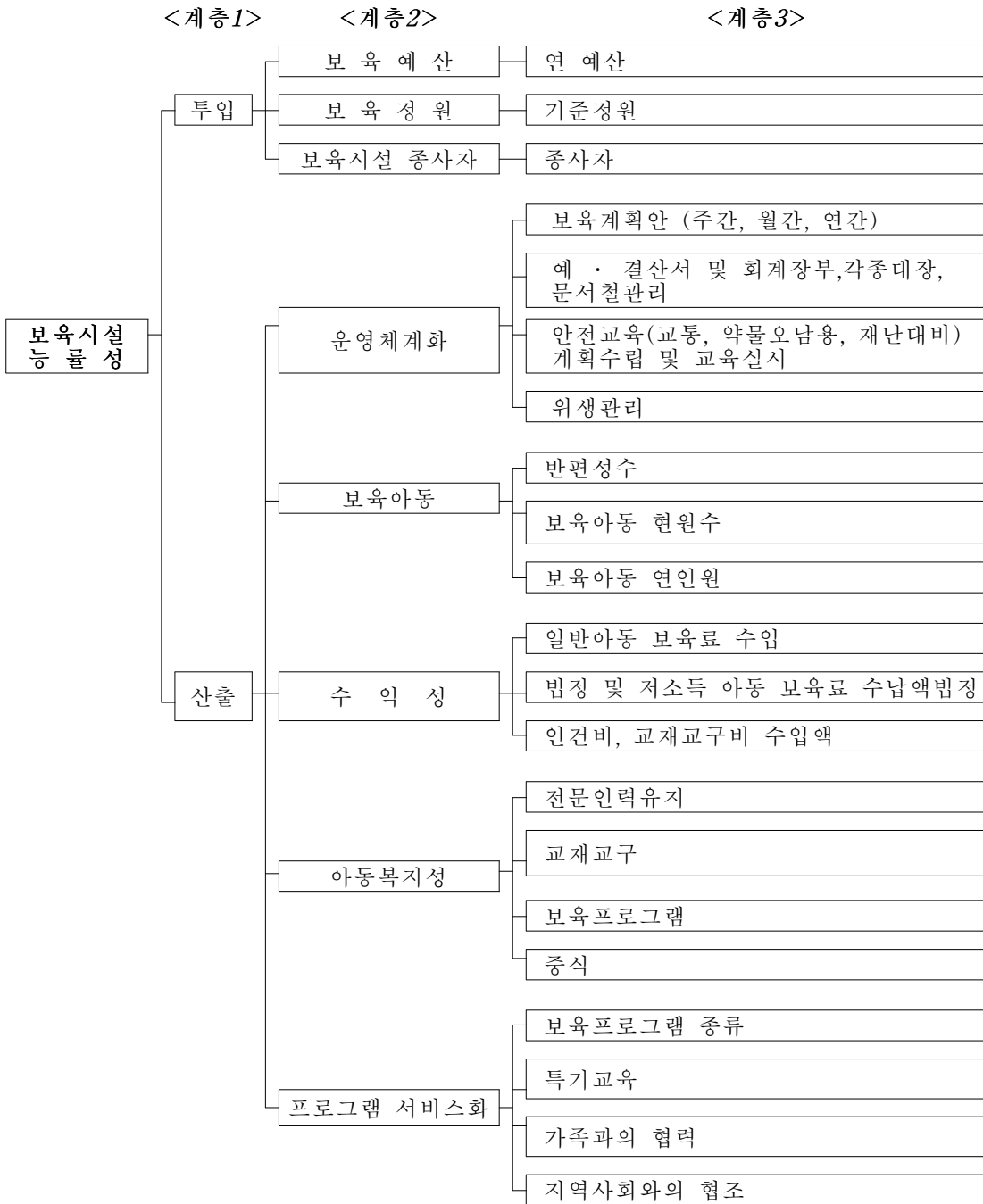
#### 1. 계층분석(AHP)

계층분석과정은 의사결정 계층을 설정하고 기준들 간의 이원비교로 행렬(Matrix)을 작성하며 고유치(Eigenvalue)를 사용하여 의사결정 기준 간의 상대적인 가중치(Weight)를 구한다. 또한 종합순위(Priority)를 결정한다. AHP기법을 이용하기 위해 상호 관련된 의사결정사항들을 세분화하여 상위 요소의 중요도에 따라 요소들을 배열함으로써 계층을 구조화 한다.

본 연구의 계층모형으로 투입변수와 산출변수로 구분하여 투입변수의 대분류 항목으로 보육예산, 보육정원, 보육시설 종사자를 선정하였다. 산출변수의 대분류 항목으로 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램서비스화 등을 설정하였다. 이들 대분류 항목에 따라 각각 세부항목은 <그림 3-1>에서 보는 바와 같다.

의사결정기준들 간의 상대적 중요도를 조사하여 각각의 요인에 가중치를 적용하여 수치화하고, 변수의 특성에 따라 각각의 요인들의 중요치를 사례별로 구축하여 AHP기법을 이용하여 <그림 3-1>과 같이 보육시설 계층모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 보육시설 계층모형





## 2. 자료포락분석(DEA)

### 1) 투입변수의 선정

자료포락분석을 활용한 능률성 측정을 위해서는 투입변수와 산출변수를 선정하여야 한다. 일반적으로 공공기관의 능률성을 측정할 경우 가장 많이 사용되는 투입 지표로는 인력과 예산을 들 수 있다. 예산을 투입요소로 사용할 경우 조직의 간접적인 투입을 전반적으로 포착할 수 있고, 인력의 경우에는 공공기관의 업무가 기본적으로 서비스 업무이고 노동집약적 성격을 지니고 있기 때문이다. 또한 규모 역시 공공기관의 능률성 측정에서 많이 사용되고 있는 변수이다.

본 연구에서는 투입변수를 보육예산, 보육정원, 보육시설 종사자를 중심으로 3가지 변수를 설정하였다.

첫째, 보육예산은 보육시설 운영에 중요한 요인으로 들 수 있다. 수입은 보육료 수입과 국고보조금 수입으로 나눌 수 있다. 보육료 수입은 일반 아동들의 보육료 수입과 저소득 아동 및 법정아동 보육료수입인 국고 보조금 수입으로 구분한다.

국고보조금은 저소득 아동 및 법정아동 보육료수입과 법인보육시설의 경우 종사자인건비 보조금과 민간보육시설의 영아반 운영비 보조금이 있으며, 그 외에도 시설 유형에 따라 교재 교구비, 간식비, 기능보강사업비등이 보조금으로 지원되고 있다. 지출은 보육교사 인건비, 교재교구 구입비, 기능보강사업비, 기타 운영비 등을 들 수 있다. 보육시설 예산은 보육료 수입과 국고보조금 수입으로 구성되어 있음을 볼 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 국고보조금과 보육료 수입 등을 포함한 전체 1년 예산을 투입변수로 설정하였다.

둘째, 보육정원은 보육시설 운영에 있어 가장 중요한 요인으로 볼 수 있다. 보육시설의 면적 규모에 따라 정원이 결정되어지고 연령별 반 편성수와 종사자수가 결정되어진다. 또한, 정원 및 현원 수에 따라 수입예산이 결정되어 진다. 이러한 점 등을 고려하여 보육정원을 투입변수로 설정하였다.

셋째, 보육시설 종사자는 사회복지관련 선행연구들의 경우처럼 보육시설이 제공

하는 서비스가 노동력이 필요하고 보육예산에서 인건비가 차지하는 비율이 가장 높다는 점과, 보육아동들의 보육에 보육교사들의 인력에 의해 직접 수행되는 것으로 보육시설 종사자를 투입으로 설정할 경우에 투입과 산출의 연계가 뚜렷해 진다는 점 등을 감안해 볼 때 보육시설 종사자가 투입변수로서의 설득력을 충분히 가진다고 본다. 본 논문에서 보육시설 종사자는 보육시설장, 보육교사 등을 들었다.

이상과 같이 본 연구에서 투입변수로 보육시설의 운영에 핵심적인 부분으로 보육예산, 보육정원, 보육시설종사자 등 세 가지로 설정하였다.

## 2) 산출변수의 선정

DEA분석에서 투입과 산출변수에 따라 분석결과에 많은 영향을 미치는데 특히 산출변수의 선택은 중요하다고 본다. 이는 보육시설의 전반적인 능률성을 측정하려면 보육시설이 운영하는 주요 업무에 관한 고찰이 필요하다. 보육시설의 경우 운영사항이 보육아동 및 시설운영 등 업무의 다원화에 따라 다양한 모든 산출물을 변수로 설정할 수는 없다.

자료포락분석에서는 산출이 지나치게 많은 경우 판별 능력이 떨어지게 된다. 이에 따라 본 연구에서 이론적 고찰과 선행연구를 바탕으로 보육시설에 대한 산출변수를 선정하여 보육실무자와 전문가를 대상으로 계층분석과정(AHP) 방법으로 가중치와 우선순위를 확인하였다. 검토한 산출 변수를 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화 등 5개로 설정하였다.

첫째, 운영체계화의 측정지표로는 보육계획안(주간, 월간, 연간), 예·결산서 및 회계장부, 각종대장, 문서철관리와 안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비)계획수립 및 교육실시, 위생 관리 등을 설정하였다.

둘째, 보육아동의 측정지표로는 반편성 수와 보육아동 현원 수, 보육아동 연인원 등으로 설정하였다.

셋째, 수익성의 측정지표로는 일반아동 보육료 수입과, 법정 및 저소득 아동 보육료 수납액, 인건비, 교재교구비 수입액 등으로 설정하였다.

넷째, 아동복지성의 측정지표로는 전문인력유지와 교재교구, 그리고, 보육프로그램, 중식 등을 측정지표로 설정하였다.

다섯째, 프로그램 서비스화의 측정지표로는 보육프로그램 종류와 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와의 협조 등을 측정지표로 설정하였다.

본 연구는 공급자 차원의 능률성을 측정하기 위한 DEA 구성변수 및 측정지표를 <표 3-1>과 같이 구성하였다.

<표 3-1> DEA 구성변수 및 측정지표

구 성 변 수	측 정 지 표
보 육 예 산	연 예산
보 육 정 원	기준정원
보육시설 종사자	종사자
운 영 체 계 화	보육계획안 (주간, 월간, 연간)
	예·결산서 및 회계장부, 각종대장, 문서철관리
	안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비)계획수립 및 교육실시
	위생관리
보 육 아 동	반편성수
	보육아동 현원수
	보육아동 연인원
수 익 성	일반아동 보육료 수입
	법정 및 저소득 아동 보육료 수납액
	인건비, 교재교구비 수입액
아 동 복 지 성	전문인력유지
	교재교구
	보육프로그램
	중식
프로그램 서비스화	보육프로그램 종류
	특기교육
	가족과의 협력
	지역사회와의 협조

## 제 2 절 보육서비스 질의 측정방법

### 1. SERVQUAL 척도의 내용

SERVQUAL은 Zeithaml, Parasuraman & Bery (1985, 1988)등에 의해 마케팅 분야의 서비스 품질을 어떻게 개념화하고 측정할 것인가에 관해 연구가 이루어졌다. 이들의 서비스 품질 측정모형을 SERVQUAL 척도라고 하며, 이 척도가 만족도를 측정하기 위해 지각서비스(perceptive service)에서 기대서비스(expected service)를 공제하는 방식을 취하기 때문에 P-E 이론이라고도 부른다. 또 Gap이론이라고 부르기도 한다. 이들의 SERVQUAL척도의 내용을 세 가지로 나누어 정리해 본다.

첫째, 서비스 품질은 소비자가 서비스를 소비하면서 경험하는 사항들을 정리되어야 한다. 초기 단계에선 접근가능성, 커뮤니케이션, 예의, 능력, 신뢰, 믿음, 반응성, 안전, 유형성, 고객에 대한 이해 등 10개 차원 34개 문항을 사용하였다. 그 뒤 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responseveness), 보증성(assurances), 공감성(empathy) 등 5개 차원 22개 문항으로 줄임으로써 간결성을 확보할 수 있었다(Zeithaml et al, 1991).

둘째, 소비자가 서비스를 소비할 때는 서비스에 대한 기대감과 바람직한 수준을 들었고, 이러한 기대에 어느 정도 부응하느냐 하는 것이 서비스 품질의 척도가 된다. 고객의 기대는 커뮤니케이션, 개인적 욕구 및 과거 경험에 의해 형성되고, 이를 기준으로 서비스 제공자를 평가하며, 서비스를 제공받은 후 기대했던 서비스와 지각한 서비스를 비교·평가하는 것이다. 이때 지각된 서비스가 기대했던 서비스와 일치하거나 이를 능가하게 되면 고객은 만족하게 되는 것이다.

셋째, 다양한 서비스 품질을 구성하는 항목의 기대수준과 실제 경험한 성과-기대수준(performance-expectation)인 차이의 합이 서비스 품질의 크기이며, 이 값이 클수록 서비스 품질수준은 높은 것이다.

SERVQUAL척도의 개발 이후 척도 자체의 타당성과 신뢰성에 관한 연구와 이를 공공서비스에 적용 가능성에 대하여는 Babakus와 Boller(1991), Carman(1990),

Finn과 Lamb(1991), 그리고 Lam 과 Simon(1997)등 여러 학자들이 후속연구를 진행결과, 이들 모두 SERVQUAL 척도의 타당성과 신뢰성을 인정하였다.

## 2. 보육서비스 질의 측정

보육서비스 품질의 구성변수와 측정지표는 <표 3-2>에서 보는바와 같이 선정하였다. 앞서 이론적 배경에서 서비스품질요건의 선행연구인 <표 2-9>를 바탕으로 보육시설 서비스 품질 구성변수를 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성, 적절성, 접근성 등으로 설정하였다. 유형성에 대한 측정지표는 현대적 시설(보육실, 화장실 및 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등), 놀이기구, 놀이시설, 시각적 호감, 실내.외(보육실, 현관과 복도, 유희실, 교사실, 자료실 등)이 청결 등을 들었다.

신뢰성의 측정지표는 보육계획안(연간, 월간, 주간)의 계절, 연령, 흥미를 고려한 서비스, 불편사항 발생시 해결여부, 보육일지 작성 여부, 응급상황시 대처 여부, 등원 및 귀가 시 차량도착 시간 준수, 아동이 차량 승.하차 때나 부모에게 인계과정시 규정을 준수여부 등을 들었다.

확산성에 대한 측정지표는 보육교사들의 행동, 보육시설을 이용하는데 심리적 안정, 보육교사들의 예의, 보육교사들의 보육아동 부모의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식 유무 등을 들었다.

공감성의 측정지표는 보육아동 개개인에게 인간적인 관심도, 필요한 경우 아무 때나 편리하게 이용할 수 있는지, 보육아동 개개인의 세심한 관심도, 보육교사들은 보육아동의 사소한 요구에도 이해하고 해결해주는지 여부 등을 들었다.

적절성의 측정지표는 보육프로그램이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지, 보육실 및 반편성이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지, 중식 및 간식 지원이 아동들에게 충분하다고 생각하고 있는지, 보육아동 식단이 영양적 균형을 이루고 아동의 발달에 적절하게 조리되고 있는지, 보육시설은 사고나 질병이 발생할 때 대처방법에 대하여 만족하는지 등을 들었다.

접근성의 측정지표는 보육시설을 이용하는 거리에 만족하는지, 보육시설 등하원시 배차시간에 대하여 만족하는지, 보육시설에 납부하는 보육료 및 간식비등에 대

하여 만족하는지, 보육시설의 야간·휴일·24시보육 등에 대하여 만족하는지 등을 제시하였다.

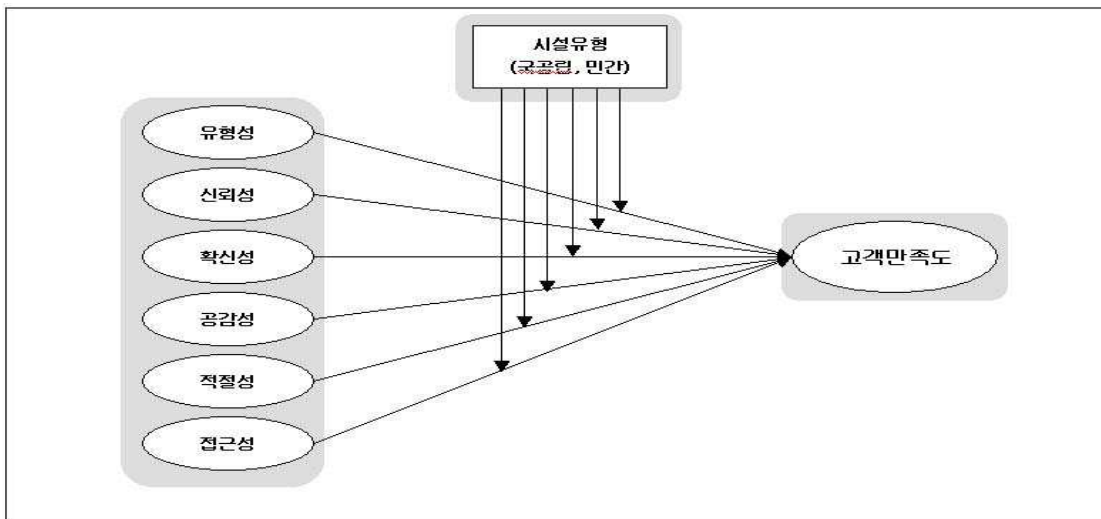
<표 3-2> 보육서비스 질의 구성변수와 측정지표

변 수	측 정 지 표
유형성	현대적 시설(보육실, 화장실 및 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등), 놀이기구, 놀이시설 시각적 호감, 실내·외(보육실, 현관과 복도, 유희실, 교사실, 자료실 등)이 청결
신뢰성	보육계획안(연간, 월간, 주간)의 계절, 연령, 흥미를 고려한 서비스, 불편사항 발생시 해결여부, 보육일지 작성 여부, 응급상황시 대처 여부, 등원 및 귀가시 차량도착 시간 준수, 아동이 차량 승·하차 때나 부모에게 인계과정시 규정을 준수여부
확신성	보육교사들의 행동, 보육시설을 이용하는데 심리적 안정, 보육교사들의 예의, 보육교사들의 보육아동 부모의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식 유무
공감성	보육교사들의 보육아동 개개인에게 인간적인 관심도, 필요한 경우 아무때나 편리하게 이용할 수 있는지, 보육아동 개개인의 세심한 관심도, 보육교사들은 보육아동의 사소한 요구에도 이해하고 해결해주는지 여부
적절성	보육프로그램이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지, 보육실 및 반편성이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지, 중식 및 간식 지원이 아동들에게 충분하다고 생각하고 있는지, 보육아동 식단이 영양적 균형을 이루고 아동의 발달에 적절하게 조리되고 되고 있는지, 보육시설은 사고나 질병이 발생할 때 대처방법에 대하여 만족하는지
접근성	보육시설을 이용하는 거리에 만족하는지, 보육시설 등하원시 배차시간에 대하여 만족하는지, 보육시설에 납부하는 보육료 및 간식비등에 대하여 만족하는지, 보육시설의 야간·휴일·24시보육 등에 대하여 만족하는지

### 3. 분석방법

SERVQUAL에 의한 분석방법은 보육서비스 품질의 구성변수와 보육서비스 만족도 사이의 인과 관계가 보육시설의 유형에 따라 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석해 본다. 서비스 질의 측정지표인 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 유형성, 접근성 등을 5점 리커트 척도를 이용하여 보육서비스의 질 수준을 분석하였다. 그리고, 이러한 보육시설의 질적 수준을 국공립보육시설과 민간보육시설로 비교·평가한다. 구성변수들의 상대적 중요도를 살펴보기 위하여 보육서비스의 질의 구성변수가 보육서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하여 본다. 이러한 분석을 위하여 본 연구의 분석틀은 <그림 3-2>와 같다. 또한 보육서비스 구성변수들이 보육서비스

<그림 3-2> 보육서비스 품질의 분석틀

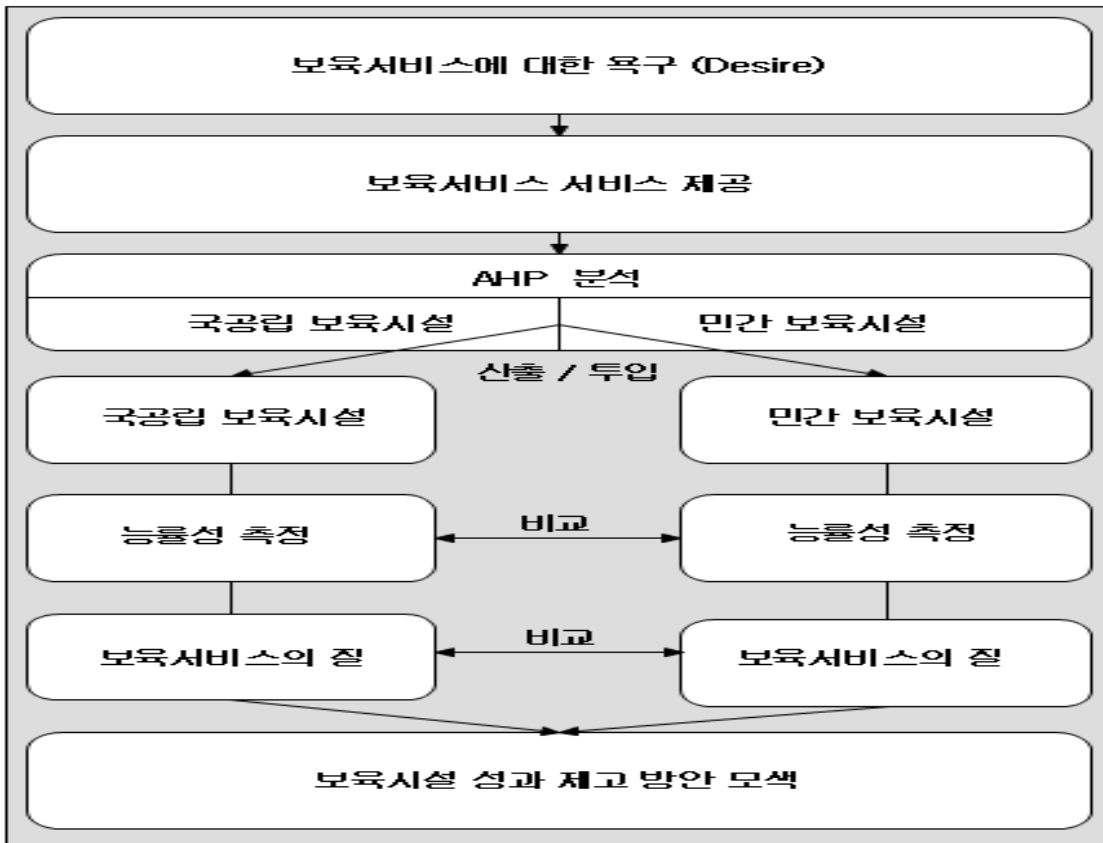


만족도에 미치는 영향에 대한 시설 유형별 조절효과분석을 통하여 분석한다. 또한 보다 유용한 정책적 시사점을 도출하기 위하여 보육시설 서비스품질과 만족도에 미치는 영향이 무엇인지 분석해 본다.

### 제 3 절 통합적 평가모형의 설정

본 연구의 통합적 평가모형의 구축은 광주광역시 5개 구청과 전라남도 5개 시와 5개 군의 국공립보육시설과 민간보육시설의 능률성을 측정하고 비교분석을 하기 위하여 능률성 제고를 위한 전략적 우선순위 도출을 위해 AHP기법을 이용하였고, 국공립보육시설과 민간보육시설의 능률성을 측정하기 위하여 DEA 기법을 사용하였으며 투입요소로 보육예산, 보육정원, 보육시설종사자를 산출요소로서 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화를 <그림 3-3>와 같이 지표로 설정하였다.

<그림 3-3> 통합적 연구모형





## 제 4 절 변수의 조작적 정의와 설문구성

### 1. 변수의 조작적 정의

#### 1) 투입

##### (1) 보육예산

예산이란 보육시설에서 1년 단위로 전년도 예산을 토대로 수입과 지출 예산을 편성한다. 보육시설 운영에서 매우 중요한 사항은 예산확보이다. 예산의 수입은 주로 보육료수입과 국고보조금 수입으로 나눌 수 있다. 보육료 수입은 일반 아동들의 보육료수입과 저소득 아동 및 법정아동 보육료수입인 국고 보조금 수입으로 나누어 진다.

그리고, 국고보조금은 저소득 아동 및 법정아동 보육료수입과 국공립 및 법인보육시설의 종사자인건비, 민간보육시설의 영아반 운영비 보조금이 있으며, 그 외에도 시설 유형에 따라 교재교구비, 간식비, 기능보강사업비등이 보조금으로 지원되고 있다. 지출은 보육교사 인건비, 교재교구 구입비, 기능보강사업비, 기타 운영비등을 들수 있다. 보육시설 예산은 보육료수입과 국고보조금 수입으로 구성되어 있다.

보육시설 운영시 연 예산은 보육시설종사자 처우문제, 보육아동들의 보육서비스 질, 물리적 인적 환경개선 사항 등 보육서비스의 질 향상과 직결되는 요인으로 보육시설 있어서 보육예산은 매우 중요한 사항으로 예산확보 및 예산편성에 신중을 기하여야 할 것이다.

##### (2) 보육정원

보육정원은 보육시설 운영에 있어 가장 중요한 요인으로 볼 수 있다. 보육시설의 면적 규모에 따라 정원이 결정되어지고 연령별 반 편성수와 종사자 수가 결정되어진다. 또한, 정원 및 현원 수에 따라 수입예산이 결정되어진다. 정원 수의 경우는 신규 시설인 05년 1월 30일 이후 설치 인가된 시설의 경우에는 영유아 1인당 면적기준(2.64m<sup>2</sup>)이 동일하므로 보육시설 인가증에는 총 정원만 표기하고 반별 정원은 별도 표기하지 않는다.

또한, 기존시설인 05년 1월30일 이전 설치 신고된 시설의 경우에는 영아와 유아의 면적기준이 2세 이하는 2.64m<sup>2</sup>이고 3세 이상은 1.98m<sup>2</sup>로 상이하여 보육시설 신고증에 총 정원 외에 반별 정원을 별도 표기하고 있다. 그리고, 보육아동의 현원 수는 보육정원의 범위 내에서 준수하여야 하며, 0세 반은 영아 3명, 1세 반은 영아 5명, 2세반은 영아 7명, 3세반은 유아 15명, 4세 이상 반은 20명으로 반별 보육정원을 필히 준수하여야 한다(2008. 보건복지가족부). 이러한 점 등을 고려하여 보육정원을 투입변수로 설정하였다.

### (3) 보육시설 종사자

보육시설 종사자는 사회복지관련 선행연구들의 경우처럼 보육시설이 제공하는 서비스가 노동력이 필요하고 보육예산에서 인건비가 차지하는 비율이 가장 높다는 점과, 보육아동들의 보육에 보육교사들의 인력에 의해 직접 수행되는 것으로 보육시설 종사자를 투입으로 설정할 경우에 투입과 산출의 연계가 뚜렷해 진다는 점 등을 감안해 볼때 보육시설 종사자가 투입변수로서의 설득력을 충분히 가진다고 본다.

본 논문에서 보육시설 종사자는 보육시설 원장, 보육교사 등을 들었다.

이상과 같이 본 연구에서는 투입변수는 선행연구들의 DEA분석을 통한 능률성 측정에서 활용되고 있는 변수들을 참조하여 구성하였다.

## 2) 산출

## (1) 운영체계화

운영체계화의 내용으로는 보육계획안(주간, 월간, 연간), 예·결산서 및 회계장부, 각종대장, 문서철관리와 안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비)계획수립 및 교육실시, 위생관리 등이다. 보육계획안은 연간, 월간, 주간계획을 수립한다.

연간 보육계획은 계절과 영유아의 연령, 흥미를 고려하여 구체적이고 연계성이 있도록 하여 연중 행사계획, 환경구성, 영양관리, 건강관리, 안전관리, 현장견학 학습 및 현장체험 등 영유아의 연령별 특성에 따라 작성한다. 월간 보육계획안은 연간 보육계획안을 기초로 영유아가 생활에서 경험하고 배울 수 있는 건강생활, 사회생활, 표현생활, 언어생활, 탐구생활, 건강관리, 안전관리 등을 포함하여 작성한다. 따라서 주간 보육계획의 경우도 건강생활, 사회생활, 표현생활, 언어생활, 탐구생활, 건강관리, 안전관리 등을 포함하여 작성한다.

예·결산서 및 회계장부 관리의 경우는 보육시설의 능률적인 운영관리를 위하여 예산편성과 결산서의 정확한 관리와 예산집행의 투명성을 기하기 위하여 수입·지출 장부와 총계정원장이 일치되도록 하여 이를 통해 명확하고 투명한 예산관리가 이루어져야 한다.

그리고, 각종 대장 및 문서철관리는 보육아동들의 관찰기록 등의 보육일지, 상담일지, 아동명부, 건강검진대장, 안전점검대장, 문서일반관계철, 문서등록대장, 문서접수대장, 종사자관리카드, 아동관리카드, 문서발송관계철, 문서접수관계철, 예산관계철, 현금출납부, 총 계정원장 등이 있다.

보육시설에서는 영유아에 관한 기록을 토대로 아동발달에 적합한 보육활동을 계획하고 실시하여야 한다. 시설장은 보육시설운영에 있어 각종대장 및 장부들의 기록관리를 철저히 하여 영유아들의 건전한 육성과 전인적인 발달에 기여할수 있도록 보육시설 운영에 힘써야 한다.

운영체계의 측정지표로써 보육계획안(주간, 월간, 연간), 예·결산서 및 회계장부, 각종대장, 문서철관리와 안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비)계획수립 및 교육실시, 위생관리 등을 설정하였다.

## (2) 보육아동

보육아동의 내용으로는 반 편성 수와 보육아동 현원 수, 보육아동 연 인원 등이 다. 보육시설의 반 편성 기준은 연령별 반 편성 기준일은 3월 1일을 기준으로 한다. 반 편성 기준은 정원 수 50명의 경우 0세 1개반, 만1세 1개반, 만2세 1개반, 만3세 1개반, 만4세이상 1개반 부터 142명의 경우 0세 2개반, 만1세 2개반, 만2세 3개반, 만3세 3개반, 만4세 이상 3개반 까지 정원 수에 따라 연령별 반 편성수가 달리 적용되고 있다.

그리고, 보육아동의 현원 수는 보육정원의 범위 내에서 준수하여야 하며, 0세 반은 영아 3명, 1세 반은 영아 5명, 2세반은 영아 7명, 3세반은 유아 15명, 4세 이상반은 20명으로 반별 보육정원을 필히 준수하여야 한다(2008. 보건복지가족부). 보육아동의 측정지표로써 반편성 수와 그리고, 보육아동 현원 수, 보육아동 연 인원 등으로 설정하였다.

## (3) 수익성

수익성의 내용으로는 일반아동 보육료 수입과, 법정 및 저소득 아동 보육료 수납액, 인건비, 교재 교구비 수입액 등이다. 일반아동 보육료 수입은 국민기초수급자가정의 자녀나 모·부자가정 자녀, 차상위계층 등의 자녀가 아닌 일반 보육아동의 보호자로부터 받은 보육료를 말한다.

법정 및 저소득 아동 보육료 수납액은 국민기초수급자나 모·부자가정 자녀, 차상위계층 자녀 등에게 정부에서 지원되는 국고보조금과 지방비 보조금을 말한다.

인건비는 국고보조금과 지방비 보조금 수입을 말한다. 보육시설 유형에 따라 차이가 있으며, 국공립보육시설과 법인보육시설의 경우 영아반과 유아반 교사에게 연령별 반 편성 기준에 따라 보조 비율을 달리 지원하고 있다. 또한 민간보육시설의 경우에도 영아반 운영비를 보육아동의 연령에 따라 차별화하여 지원하고 있다.

교재교구비는 국고보조금과 지방비 보조금을 말한다. 현재 정부에서는 민간보육시설에 한하여 년1회 보육아동 수에 따라 교재교구비를 차별 지원하고 있다. 보육

시설에서 수익성은 매우 중요한 요인으로 산출변수로 일반아동 보육료 수입과, 법정 및 저소득 아동 보육료 수납액, 인건비, 교재교구비 수입액 등을 들었다.

#### (4) 아동복지성

아동복지성의 내용으로는 전문인력유지와 교재교구, 보육프로그램, 중식 등으로 전문인력유지는 보육교사들의 자격증 소지 여부와 자격등급에 따라 차이가 있다. 교사들의 전문지식 보유수준과 보육능력에 따라 보육아동들의 성장발육에 많은 영향을 미친다. 또한 반편성 정원기준에 따라 아동을 보육하여야 하나 인건비 지출의 부담으로 반별 정원준수를 하지 않고 다른 반과 합반하여 보육하는 등 보육아동들에게 낮은 서비스가 제공되는 경우가 있다.

교재교구는 정부보조금으로 구입하는 교재교구와 자체예산으로 구입하는 교재교구로 나눌 수 있으며 보육프로그램 도입이나 교재교구 구입은 아동보육의 질 향상을 위해 보육아동들의 발달수준에 적합한 보육프로그램이나 교재교구를 구입 제공하여야 한다.

또한, 중식은 영유아의 건강과 신체 발달에 중요한 역할을 한다. 성장기의 보육아동들의 발달단계와 영양적 요구를 고려하여 정하여진 식단표에 따라 양질의 식사를 제공하여야 한다.

아동복지성의 산출변수로 전문인력유지와 교재교구, 보육프로그램, 중식 등을 들었다.

#### (5) 프로그램 서비스화

프로그램 서비스화의 경우 프로그램 내용과 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와의 협조 등이다. 보육프로그램 내용은 대·소근육 활동과 언어활동, 친 사회적 활동, 생활습관활동, 탐구활동, 창의적인 음률활동, 창의적인 미술활동, 역할놀이, 쌓기놀이, 실외활동, 일상생활 활동 등을 들었다. 또한, 특기교육은 피아노, 바이올린,

국악기, 컴퓨터, 영어, 서예, 무용, 구연동화, 태권도, 글짓기, 영재교육 등을 들었다.

가족과의 협력은 보육시설에서 운영하는 부모교육 및 부모와 함께하는 야외활동 및 체육대회, 부모 참가수업 등을 들었다. 그리고 지역사회와의 협조는 지역사회 연계를 통한 영유아와 가족들의 심리적, 정서적, 보육서비스를 들었다.

프로그램내용과 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와의 협조 프로그램 서비스화는 모든 아동들의 건강과 발달, 학습 등을 증진시키는 매우 중요한 서비스라 할 수 있다.

### 3) 보육서비스 만족도

#### (1) 유형성

Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)등은 유형성(tangibles)은 물적시설, 설비, 직원 및 의사소통 도구들의 유형적인 모습을 의미하고, 고객들이 품질을 평가할 때 필요한 물리적 환경과 이미지를 제공한다고 정의하고 있다. 본 연구에서의 유형성에 대한 측정지표는 현대적 시설(보육실, 화장실 및 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등), 놀이기구, 놀이시설, 시각적 호감, 실내·외(보육실, 현관과 복도, 유희실, 교사실, 자료실 등) 청결 등을 들었다.

#### (2) 신뢰성

Kang, James & Alexanders(2003:285)는 신뢰성(reliability)을 직원들이 약속된 서비스를 제공한다, 직원들이 이용자를 문제 처리하는 것이 믿음직스럽다, 직원들이 나중에 서비스를 변경하지 않도록 처음에 정확하게 서비스를 제공한다, 직원들이 정확하고 필요한 정보를 제공한다, 직원들을 신뢰할 만하다(reliable)등을 변수로 선정하였으며, 약속된 서비스를 제공하고 고객의 서비스 문제에 믿음을 줄 수 있고, 약속된 시간에 서비스를 제공하는 것을 신뢰성이라 정의 하였다. 본 연구에

서는 신뢰성의 측정지표를 보육계획안(연간, 월간, 주간)의 계절, 연령, 흥미를 고려한 서비스, 불편사항 발생시 해결여부, 보육일지 작성 여부, 응급상황시 대처 여부, 등원 및 귀가 시 차량도착 시간 준수, 아동이 차량 승·하차 때나 부모에게 인계 과정시 규정을 준수여부 등을 들었다.

### (3) 확신성

Parasuraman, Zeithaml, & Berry(1985)등은 확신성(assurance)을 서비스 제공자의 지식수준과 예의, 믿음 그리고 확신을 전달해 줄 수 있는 능력으로 설명한다. 고객에 의해 위험이 높다고 인지되는 서비스나 증권, 보험, 은행 등의 서비스와 같이 결과를 평가할 능력에 대해 자신이 없을 때 특히 중요하다고 하였다.

본 연구에서의 확신성에 대한 측정변수는 보육교사들의 행동, 보육시설을 이용하는 데 심리적 안정, 보육교사들의 예의, 보육교사들의 보육아동 부모의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식 유·무 등을 들었다.

### (4) 공감성

Banwet & Datta(2003: 236)의 공감성(empathy) 대한 정의와 분석 변수를 보면는 이용자에 대한 배려와 개별적 관심을 공감성으로 보았다.

공감성의 분석변수는 이용자에 대한 개별적 관심과 이용자에 대한 인간적 배려, 그리고 이용자의 요구에 대해 직원들이 잘 이해한다와 이용시간의 편리함 등을 들었다.

Buttle(1996)는 공감성의 분석변수를 서비스와 비용에 대한 설명과 문제를 가진 민원인에 대한 책임 그리고, 민원인에 귀 기울이고 쉽게 설명하는 것과 민원인의 구체적 요구를 이해하고 민원인에 대한 개별적 관심 등을 들었다.

본 연구에서는 공감성의 측정변수를 보육교사들의 보육아동 개개인에게 인간적인 관심도, 필요한 경우 아무 때나 편리하게 이용할 수 있는지, 보육아동 개개인의

세심한 관심도, 보육교사들은 보육아동의 사소한 요구에도 이해하고 해결해주는지 여부 등을 들었다.

### (5) 적절성

본 연구에서는 적절성의 측정변수를 보육프로그램이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지, 보육실 및 반편성이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지, 중식 및 간식 지원이 아동들에게 충분하다고 생각하고 있는지, 보육아동 식단이 영양적 균형을 이루고 아동의 발달에 적절하게 조리되고 있는지, 보육시설은 사고나 질병이 발생할 때 대처방법에 대하여 만족하는지 등을 들었다.

### (6) 접근성

Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)등은 접근성을 접근가능성, 접촉용이성, 대기시간, 영업시간, 입지의 편리성 등으로 설명한다. 본 연구에서는 접근성의 측정변수를 보육시설을 이용하는 거리에 만족하는지, 보육시설 등하원시 배차시간에 대하여 만족하는지, 보육시설에 납부하는 보육료 간식비등에 대하여 만족하는지, 보육시설의 야간·휴일·24시보육 등에 대하여 만족하는지 등을 들었다.

## 2. 설문지 구성

본 논문의 설문지는 두 가지의 설문조사를 실시하였다. 첫째, 보육 관련분야의 전문가인 연구자, 시·군·구의 보육담당자, 보육시설장 등을 선정하여 보육시설의 능률성 평가에 관한 설문조사를 하였다. 둘째, 보육시설 서비스 품질에 대한 설문조사 대상은 아동부모를 선정하였다. 보육시설 아동부모를 대상으로 보육시설 서비스 품질요인과 성과와의 관계에 대한 설문지의 구성 및 측정은 다음과 같다.



## 1) 계층분석과정 및 능률성 설문구성

보육시설 능률성 평가에 관한 설문조사의 변수 및 측정지표는 <표 3-3>와 같

<표 3-3> 설문지의 구성

변 수	측 정 지 표	평가기준
1. 보육예산	보육예산	
2. 보육정원	보육정원	
3. 보육시설종사자	보육시설종사자	
4. 운영 체계화	보육계획안(주간·월간·연간) 예.결산서 및 회계장부관리 안전교육(교통·약물오남용·재난대비)계획수립 및 교육실시 위생관리	
5. 보육아동	반편성수 보육아동 현원수 보육아동 연인원	
6. 수익성	일반아동 보육료 수입 법정 및 저소득 보육료수입 인건비,교재교구비 보조금수입	
7. 아동복지성	전문인력유지 교재교구 보육프로그램 중식	
8. 프로그램 서비스화	보육프로그램 종류 특기교육 가족과 협력 지역사회와의 협조	
응답자의 특성	연령 학력 근무지 직책	

다. 즉, 능률성 평가는 보육예산, 보육정원, 보육시설종사자, 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램서비스화 등 8개의 변수로 설정하였고, 일반적 사항으로 연령, 학력, 근무지, 직책등 4개의 변수를 설정하였다.

설문항목은 선행연구 검토와 이론적 고찰을 통하여 선정하였다. 측정지표는 보육시설 전문가와 보육담당공무원을 대상으로 가중치와 우선순위를 분석하여 최종적 지표로 선정하였다.

그리고 본 연구에서 계층분석과정을 하기 위해 적용된 설문지 작성은 <표 3-4>에서 보는 바와 같이 3개의 대분류 항목과 9개의 세부항목으로 설정하였다. 설문지 항목중 가중치를 부여하기 위해 설문지를 구성하였고, 보육시설 능률성을 위한 계층모형을 제시하여 상대적 중요도를 판단하기 위한 상호비교 항목으로 구성하였다.

<표 3-4> 보육시설의 능률성 측정변수

유 형	능률성의 세부요인
투 입	보육예산, 보육정원, 보육시설 종사자
산 출	운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램서비스화

## 2) 보육서비스 만족도 설문구성 및 측정

보육시설 서비스 품질요인과 성과와의 관계에 대한 설문지는 <표 3-5>와 같이 선행연구 검토와 이론적 고찰을 통하여 서비스 품질에 대한 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성, 적절성, 접근성과 고객에 대한 만족도에 대하여 34개 문항과 응답자의 이용시설의 유형과 성별, 연령, 학력, 소속, 수입, 시설 이용기간 등 일반적인 사항에 대한 7개 문항으로 구성하였다.

설문지는 보육시설의 능률성 평가에 관한 연구 설문지 500부와 보육시설 서비스

<표 3-5> 보육서비스 만족도 설문구성 및 측정

변수	측정내용	척도
유형성	현대적 시설(보육실, 화장실 및 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등)을 갖추었는지	5점척도
	아동들의 놀이기구나 놀이시설이 잘 갖추었다고 생각하는지	
	시각적으로 호감을 주고 있는지	
	실내.외(보육실, 현관과 복도, 유희실, 교사실, 자료실 등)이 청결한지	
신뢰성	보육계획안(연간,월간,주간)과 계절,연령,흥미를 고려하여 정해진 대로 서비스가 이루어지는지	
	불편사항 발생시 바로 해결되고 있는지	
	보육일지를 정확히 기록하고 있다고 생각하는지	
	응급상황시 올바르게 대처하고 있다고 생각하는지	
	등원 및 귀가시 차량도착 시간을 정확히 지키고 있는지	
확신성	아동이 차량 승.하차 때나 부모에게 인계과정시 규정을 준수하고 있는지	
	보육교사들의 행동은 확신을 주고 있는지	
	보육시설을 이용하는데 심리적 안정을 느끼고 있는지	
	보육시설의 보육교사들은 언제나 예의바르게 대해주고 있는지	
공감성	보육시설의 보육교사들은 보육아동 부모의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식이 있다고 생각하는지	
	보육교사들은 보육아동 개개인에게 인간적인 관심을 가지고 있다고 생각하고 있는지	
	필요한 경우 아무때나 편리하게 이용할 수 있게 하고 있는지	
	보육아동 개개인에게 세심한 관심을 갖고 있다고 생각하는지	
적절성	보육교사들은 보육아동의 사소한 요구에도 이해하고 해결해주고 있는지	
	보육프로그램이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지	
	보육실 및 반편성이 보육아동들에게 적절하다고 생각하고 있는지	
	중식 및 간식 지원이 아동들에게 충분하다고 생각하고 있는지	
	보육아동 식단이 영양적 균형을 이루고 아동의 발달에 적절하게 조리되고 있다고 생각하는지	
접근성	보육시설은 사고나 질병이 발생할 때 대처방법에 대하여 만족하는지	
	보육시설을 이용하는 거리에 만족하는지	
	보육시설 등하원시 배차시간에 대하여 만족하는지	
	보육시설에 납부하는 보육료 및 간식비등에 대하여 만족하는지	
고객만족	보육시설의 야간, 휴일, 24시보육 등에 대하여 만족하는지	
	보육시설에 아동을 보내기로 한 결정에 대하여 만족하는지	
	보육시설의 보육프로그램은 아동의 감정과 정서에 맞는지	
	보육시설의 보육서비스 방식에 만족 하는지	
	보육시설의 보육서비스에 대하여 전반적으로 만족하는지	
	보육시설의 시설서비스에 만족하는지	
일반적 사항	보육시설이 제공한 정보에 만족하는지	
	보육시설의 차량서비스에 만족하는지	
일반적 사항	① 보육시설 유형 ② 성별 ③ 연령 ④ 학력 ⑤ 소속 ⑥ 월평균 가계수입 ⑦ 이용(아동)기간	

품질요인과 성과와의 관계에 대한 설문지 2,000부, 총 2,500부를 작성하여 광주광역시 5개 구청과 전라남도 5개시와 5개군 등 15개 시·군·구의 보육전문가인 보육관련분야의 연구자, 시·군·구의 보육담당자, 보육시설장 및 원감 등에게 배포하여 보육시설의 능률성 평가에 관한 연구 설문지 205명, 서비스 품질요인과 성과와의 관계에 대한 설문지 1,030명에게 유효한 응답을 얻었으며, 기간은 2008년 3월 15일부터 3월 31일 까지로 하였다.

## 제 4 장 실증 분석

### 제 1 절 AHP 분석을 통한 상대적 중요도 분석

본 연구에서는 조사모형에 대한 주요 변수들의 관계가 보육시설 능률성에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 따라서 이론구성과 연구모형에 의하여 나타난 여러 가지 요인에 관한 관계성 및 영향을 분석하기 위하여 계층분석과정(AHP)을 통하여 상대적 중요도를 파악하였다. 광주광역시 5구와 전라남도 10개 시·군의 계층분석모형에 대한 상대적 중요도를 Expert choice 11로 검증하였다.

#### 1. 자료수집

본 조사의 설문대상은 광주광역시와 전라남도를 선정하였다. 광주광역시의 경우는 B구, D구, G구, N구, S구의 5개구를 선정하였다. 전라남도의 경우는 K시, M시, N시, S시, Y시의 5개시와 G군, H군, J군, W군, Y군의 5개 군을 선정하였다. 표본의 추출방법은 할당표본추출(quota sampling)과 편의표본 추출(judgement sampling)을 병행하였다. 본 조사는 2008년 3월 15일부터 3월 31일까지 실시하여 배포한 설문지 총 250부 중 회수된 설문지 총 207부를 통계분석에 이용하였다.

본 연구의 분석에서 도출된 표본의 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 설문응답자 207명의 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

유형별에 있어서는 국공립보육시설은 64명으로 30.9%이고, 민간보육시설은 143명으로 69.1%로 민간보육시설이 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
유 형	국공립보육시설	64	30.9
	민간보육시설	143	69.1
	계	207	100
	결측값	0	0
연 령	29세 이하	30	14.5
	30세-39세	70	33.8
	40세-49세	83	40.1
	50세 이상	24	11.6
	계	207	100
	결측값	0	0
학 력	고졸이하	3	1.4
	전문대졸	69	33.3
	4년제대학졸업	99	47.8
	대학원이상	36	17.4
	계	207	100
	결측값	0	0
직 책	보육실무자	63	30.4
	시설장	96	46.4
	시설관리자	31	15.0
	계	190	91.8
	결측값	9	4.3
근 무 지	시	116	56.0
	군	47	22.7
	구	42	20.3
	계	205	99.0
	결측값	2	1.0

연령별에 있어서는 29세 미만이 30명으로 14.5%, 30세에서 39세는 70명으로 33.3%, 40세에서 49세는 83명으로 40.1%, 50세 이상은 24명으로 11.6%를 나타냈다. 연령별 결과는 30세에서 39세가 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

학력별에 있어서는 고졸이하가 3명으로 1.4%, 전문대졸이 69명으로 33.8%, 4년제 대학졸업이 99명으로 47.8%, 대학원 이상이 36명으로 17.4%를 나타냈다. 학력별 결과는 4년제 대졸업의 학력이 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

직책에 있어서는 보육담당공무원이 8명으로 3.9%, 보육실무자가 63명으로 30.4%, 시설장이 96명으로 46.4%, 시설관리자 31명으로 15.0%로 시설장과 보육실무자가 상대적으로 설문지 응답에 높게 나타내고 있다.

근무지별로 시는 116명으로 56.0%이고, 군은 47명으로 22.7%이며, 구는 42명으로 20.3%로 나타났다.

## 2. 국공립보육시설

### 1) 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 분석

첫째, 국공립 보육시설 종합적인 비교로 보육시설 투입에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 4-2>와 같이 투입 대분류 항목에서 국공립 보육시설은 보육시설

<표 4-2> 국공립보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류 항목	투 입		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보 육 예 산	.358	2	0.04
보 육 정 원	.281	3	
보육시설종사자	.361	1	

종사자의 중요도가 .361로 가장 높게 나왔다. 이는 국공립보육시설의 투입의 능률성을 확보하기 위해서는 최소한 지역적 특성과 보육시설 간의 여건을 감안하여 보육시설종사자의 투입과 활용을 해야 한다고 본다. 일관성 비율은 0.04로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

둘째, 광주·전라남도 국공립보육시설의 종합적인 비교로 투입에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 보육예산, 보육정원, 보육시설종사자 3가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-3>과 같다.

광주보육시설은 보육예산 0.419, 보육시설종사자 0.341, 보육정원 0.240 순으로 나왔으며 전라남도는 보육시설종사자 0.376, 보육정원 0.322, 보육예산 0.302순으로 나왔다. 광주·전라남도 보육시설 간의 투입에 대한 대분류 항목에 있어서 두 지역 간의 우선순위와 가중치에 대한 차이가 있는 것은 보육시설 근무환경이나 종사자 개인적인 차이에 있다고 본다. 지역적인 특성과 상대적 중요도를 기준이 확연히 다르게 나타났다. 이것은 광주·전라남도 보육시설에 투입을 할 때 적용 기준을 지역의 특성을 적절하게 고려하여야 한다고 본다. 일관성 비율은 광주광역시 0.01, 전라남도 0.06으로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-3> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

세부 항목	광주광역시			전라남도		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보 육 예 산	.419	1	.001	.302	3	0.06
보 육 정 원	.240	3		.322	2	
보육시설종사자	.341	2		.376	1	



## 2) 산출에 대한 항목별 상대적 중요도 분석

국공립 보육시설 종합적인 비교로 보육시설 산출에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 4-4>와 같이 산출 대분류 항목에서 국공립 보육시설은 아동복지성의 중요도가 .328로 가장 높게 나왔다. 이는 국공립보육시설의 산출의 능률성을 확보하기 위해서는 최소한 지역적 특성과 보육시설 간의 여건을 감안하여 아동복지성에 맞춰야 한다고 할 수 있다.

일관성 비율은 0.06로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-4> 국공립보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류 항목	산 출		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
운 영 체 계 화	.237	2	0.06
보 육 아 동	.120	5	
수 익 성	.124	4	
아 동 복 지 성	.328	1	
프로그래머스비스화	.191	3	

광주·전라남도 국공립보육시설의 종합적인 비교로 산출에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화 5가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-5>와 같다.

광주보육시설은 아동복지성 0.319, 프로그램 서비스화 0.238, 운영체계화 0.201, 수익성 0.128, 보육아동 0.114순으로 나왔다. 전남보육시설은 아동복지성 0.332, 운영체계화 0.274, 프로그램 서비스화 0.1501, 보육아동 0.126, 수익성 0.118순으로 나

왔다.

광주·전라남도 보육시설 간의 산출에 대한 대분류 항목에 있어서는 모두 아동복지성을 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 광주·전라남도 보육시설에 산출을 할 때 적용 기준을 아동복지성에 맞추며 다른 항목에 있어서는 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

<표 4-5> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류 항목	광주광역시			전라남도		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
운영 체계화	.201	3	0.05	.274	2	.008
보육 아동	.114	5		.126	4	
수익성	.128	4		.118	5	
아동복지성	.319	1		.332	1	
프로그램서비스화	.238	2		.150	3	

일관성 비율은 광주광역시 0.05, 전라남도 0.08으로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

### 3) 세부항목에 대한 상대적 중요도 분석

국공립 보육시설 종합적인 비교로 보육시설 세부사항에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 4-6>와 같이 세부항목에 대한 국공립 보육시설은 전문인력유지의 중요도가 0.101로 가장 높게 나왔다. 이는 국공립보육시설의 세부항목의 능률성을 확보하기 위해서는 최소한 지역적 특성과 보육시설 간의 여건을 감안하여 전문인력유지에 맞춰야 한다고 할 수 있다.

일관성 비율은 0.001로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에

대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-6> 국공립보육시설 세부항목에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	세부항목		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보육계획안	.070	4	.001
문서철관리	.056	8	
안전교육	.043	11	
위생관리	.068	6	
반편성수	.036	14	
현원수	.041	12	
연인원	.017	19	
일반아동보육료	.036	14	
법정아동보육료	.049	10	
인건,교구비수입액	.040	13	
전문인력유지	.101	1	
교재교구	.068	6	
프로그램	.082	2	
중식	.077	3	
프로그램종류	.070	4	
특기교육	.036	14	
가족과의협력	.052	9	
지역사회와협조	.033	17	

광주·전라남도 국공립보육시설의 종합적인 비교로 세부항목의 상대적 중요도 분석으로 보육계획안, 문서철관리, 안전교육, 위생관리, 반편성수, 현원수, 연인원, 일

반아동보육료, 법정아동보육료, 인건·교구비수입액, 전문인력유지, 교재교구, 보육프로그램, 중식, 프로그램종류, 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와협조 18가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-7>와 같다.

<표 4-7> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	광주광역시			전라남도		
	가중치	우선순위	일관성비율(CR)	가중치	우선순위	일관성비율(CR)
보육계획안	.070	5	.001	.068	6	.001
문서철관리	.049	10		.064	7	
안전교육	.034	15		.053	9	
위생관리	.050	8		.089	2	
반편성수	.039	14		.037	14	
현원수	.040	13		.046	11	
연인원	.019	19		.018	19	
일반아동보육료	.030	16		.030	15	
법정아동보육료	.045	11		.039	13	
인건·교구비수입액	.024	18		.048	10	
전문인력유지	.112	1		.092	1	
교재교구	.066	7		.070	5	
보육프로그램	.076	3		.089	2	
중식	.072	4		.082	4	
프로그램종류	.084	2		.058	8	
특기교육	.050	8		.026	16	
가족과의협력	.067	6		.041	12	
지역사회와협조	.043	12		.026	16	

광주 국공립보육시설은 전문인력유지 0.112, 프로그램종류 0.084, 보육프로그램

.076, 중식 0.072, 보육계획안 0.070, 가족과의 협력 0.067, 교재교구 0.066, 위생관리 0.050, 특기교육 0.050, 문서철관리 0.049, 법정아동보육료 0.045, 지역사회와 협조 0.043, 현원수 0.040, 반편성수 0.039, 안전교육 0.034, 일반아동보육료 0.030, 인건·교구비 수입액 0.024, 연인원 0.019순으로 나왔다. 전남 국공립보육시설은 전문인력유지 0.092, 위생관리 0.089, 프로그램 구입비 0.089, 중식 0.082, 교재교구 0.070, 보육계획안 0.068, 문서철관리 0.064, 프로그램 종류 0.058, 안전교육 0.053, 인건·교구비 수입액 0.048, 현원수 0.046, 가족과의 협력 0.041, 법정아동보육료 0.039, 반편성수 0.037, 일반아동보육료 0.030, 특기교육 0.026, 지역사회와 협조 0.026, 연인원 0.018순으로 나왔다. 광주·전라남도 보육시설 간의 세부항목에 있어서는 모두 전문인력유지를 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 광주·전라남도 보육시설에 세부항목에 대한 적용기준을 전문인력유지에 맞추며 다른 항목에 있어서는 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 광주광역시와 전라남도 모두 0.001로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

### 3. 민간보육시설

#### 1) 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 분석

민간보육시설 종합적인 비교로 보육시설 투입에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 4-8>와 같이 투입 대분류 항목에서 민간보육시설은 보육예산의 중요도가 .359로 가장 높게 나왔다. 이는 민간보육시설의 투입의 능률성을 확보하기 위해서는 최소한 지역적 특성과 보육시설 간의 여건을 감안하여 보육예산의 투입을 해야 한다고 본다.

일관성 비율은 0.08로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-8> 민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류 항목	투입		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보육예산	.359	1	0.08
보육정원	.292	3	
보육시설종사자	.349	2	

광주·전라남도 민간보육시설의 종합적인 비교로 투입에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 보육예산, 보육정원, 보육시설종사자 3가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-9>와 같다.

광주민간보육시설은 보육시설종사자 0.368, 보육예산 0.351, 보육정원 0.282순으로 나왔다. 전라남도는 보육예산 0.367, 보육시설종사자 0.331, 보육정원 0.302순으로 나왔다. 광주·전라남도 보육시설 간의 투입에 대한 대분류 항목에 있어서도 지역적인 특성과 상대적 중요도를 기준이 확연히 다르게 나타났다. 이것은 광주·전라남도 보육시설에 투입을 할 때 적용 기준을 지역의 특성을 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 광주광역시 0.05, 전라남도 .003으로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-9> 광주·전라남도의 민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

세부 항목	광주광역시			전라남도		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보육예산	.351	2	.005	.367	1	.003
보육정원	.282	3		.302	3	
보육시설종사자	.368	1		.331	2	

## 2) 산출에 대한 항목별 상대적 중요도 분석

민간보육시설 종합적인 비교로 보육시설 산출에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 4-10>와 같이 산출 대분류 항목에서 민간보육시설은 아동복지성의 중요도가 .301로 가장 높게 나왔다. 이는 민간보육시설의 산출의 능률성을 확보하기 위해서는 최소한 지역적 특성과 보육시설 간의 여건을 감안하여 아동복지성에 맞춰야 한다고 할 수 있다. 일관성 비율은 0.004로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-10> 민간보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류 항목	산출		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
운영체계화	.224	2	.004
보육아동	.110	5	
수익성	.170	4	
아동복지성	.301	1	
프로그램서비스화	.195	3	

광주·전라남도 민간보육시설의 종합적인 비교로 산출에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화 5가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-11>와 같다.

광주민간보육시설은 아동복지성 0.308, 수익성 0.199, 운영체계화 0.196, 프로그램 서비스화 0.193, 보육아동 0.105순으로 나왔다. 전남민간보육시설은 아동복지성 0.292, 운영체계화 0.253, 프로그램서비스화 0.195, 수익성 0.145, 보육아동 0.115순으로 나왔다. 광주·전라남도 민간보육시설 간의 산출에 대한 대분류 항목에 있어서는 모두 아동복지성을 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 광

주·전라남도 보육시설에 산출을 할 때 적용 기준을 아동복지성에 맞추며 다른 항목에 있어서는 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 광주광역시 0.05, 전라남도 0.03으로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-11> 광주·전라남도의 민간보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	광주광역시			전라남도		
	가중치	우선순위	일관성비율(CR)	가중치	우선순위	일관성비율(CR)
운영체계화	.196	3	0.05	.253	2	0.03
보육아동	.105	5		.115	5	
수익성	.199	2		.145	4	
아동복지성	.308	1		.292	1	
프로그램서비스화	.193	4		.195	3	

### 3) 세부항목에 대한 상대적 중요도 분석

민간보육시설 종합적인 비교로 보육시설 세부사항에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 4-12>와 같이 세부항목에 대한 민간보육시설은 전문인력유지의 중요도가 0.130으로 가장 높게 나왔다. 이는 민간보육시설의 세부항목의 능률성을 확보하기 위해서는 최소한 지역적 특성과 보육시설 간의 여건을 감안하여 전문인력유지에 맞춰야 한다고 할 수 있다.

일관성 비율은 0.001로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.



<표 4-12> 민간보육시설 세부항목에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	세부항목		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보육계획안	.062	6	.001
문서철관리	.028	15	
안전교육	.056	8	
위생관리	.079	2	
반편성수	.027	16	
현원수	.040	13	
연인원	.017	19	
일반아동보육료	.053	10	
법정아동보육료	.065	5	
인건,교구비수입액	.052	11	
전문인력유지	.130	1	
교재교구	.047	12	
프로그램	.054	9	
중식	.069	4	
프로그램종류	.073	3	
특기교육	.036	14	
가족과의협력	.059	7	
지역사회와협조	.026	18	

광주·전라남도 민간보육시설의 종합적인 비교로 세부항목의 상대적 중요도 분석으로 보육계획안, 문서철관리, 안전교육, 위생관리, 반편성수, 현원수, 연인원, 일반아동보육료, 법정아동보육료, 인건·교구비수입액, 전문인력유지, 교재교구, 보육프로

그림, 중식, 프로그램종류, 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와협조 18가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-13>와 같다.

<표 4-13> 광주·전라남도의 국공립 보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	광주광역시			전라남도		
	가중치	우선순위	일관성비율(CR)	가중치	우선순위	일관성비율(CR)
보육계획안	.062	7	.001	.062	6	.001
문서철관리	.022	17		.036	14	
안전교육	.047	11		.070	3	
위생관리	.066	5		.085	2	
반편성수	.026	15		.026	18	
현원수	.039	13		.041	13	
연인원	.014	19		.020	19	
일반아동보육료	.065	6		.043	12	
법정아동보육료	.083	2		.050	9	
인간·교구비수입액	.050	10		.053	8	
전문인력유지	.130	1		.129	1	
교재교구	.047	11		.047	11	
보육프로그램	.059	8		.050	9	
중식	.072	4		.067	5	
프로그램종류	.076	3		.070	3	
특기교육	.035	14		.035	15	
가족과의협력	.059	8		.059	7	
지역사회와협조	.022	17		.031	16	

광주민간보육시설은 전문인력유지 0.130, 법정아동보육료 0.083, 프로그램종류 .076, 중식 0.072, 위생관리 0.066, 일반아동보육료 0.065, 보육계획안 0.062, 프로그램 구입비 0.059, 가족과의 협력 0.059, 인건·교구비 수입액 0.050, 안전교육 0.047, 교재교구 0.047, 현원수 0.039, 특기교육 0.035, 반편성수 0.026, 문서철 관리 0.022, 지역사회와 협조 0.022, 연인원 0.014 순으로 나왔다. 전남 민간보육시설은 전문인력유지 0.129, 위생관리 0.085, 안전교육 0.070, 중식 0.067, 보육계획안 0.062, 가족과의 협력 0.059, 인건·교구비수입액 0.053, 법정아동보육료 0.050, 프로그램 구입비 0.050, 교재교구 0.047, 일반아동보육료 0.043, 현원수 0.041, 문서철 관리 0.036, 특기교육 0.035, 지역사회와 협조0.031, 반편성수 0.026, 연인원 0.020 순으로 나왔다.

광주·전라남도 보육시설 간의 세부항목에 있어서는 모두 전문인력유지를 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 광주·전라남도 보육시설에 세부항목에 대한 적용기준을 전문인력유지에 맞추며 다른 항목에 있어서는 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 광주광역시와 전라남도 모두 0.001로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

#### 4. 국공립·민간보육시설의 종합적 비교

##### 1) 투입에 대한 항목별 상대적 중요도 분석

국공립·민간보육시설의 종합적인 비교로 투입에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 보육예산, 보육정원, 보육시설종사자 3가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-14>와 같다.

국공립보육시설은 보육시설종사자 0.361, 보육예산 0.358, 보육정원 0.281순으로 나왔다. 민간보육시설은 보육예산 0.359, 보육시설종사자 0.349, 보육정원 0.292순으로 나왔다. 광주·전라남도 보육시설 간의 투입에 대한 대분류 항목에 있어서도 지역적인 특성과 상대적 중요도를 기준이 확연히 다르게 나타났다. 이것은 광주·전라

남도 보육시설에 투입을 할 때 적용 기준을 지역의 특성을 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 국공립 0.04, 민간 0.08로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-14> 국공립·민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

세 부 항 목	국 공 립			민 간		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보 육 예 산	.358	2	0.04	.359	1	0.08
보 육 정 원	.281	3		.292	3	
보육시설종사자	.361	1		.349	2	

## 2) 산출에 대한 항목별 상대적 중요도 분석

광주·전라남도 민간보육시설의 종합적인 비교로 산출에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화 5가지 요인을 분석한 결과는 <표 4-15>와 같다.

국공립보육시설은 아동복지성 0.328, 운영체계화 0.237, 프로그램 서비스화 0.191, 수익성 0.124, 보육아동 0.120순으로 나왔다. 민간보육시설은 아동복지성 0.310, 운영체계화 0.224, 프로그램서비스화 0.195, 수익성 0.170, 보육아동 0.110순으로 나왔다. 국공립·민간보육시설 간의 산출에 대한 대분류 항목에 있어서는 모두 아동복지성을 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 국공립·민간보육시설에 산출을 할 때 적용 기준을 아동복지성에 맞추며 국공립·민간보육시설에 있어서 산출에 대한 항목별 상대적 중요도는 별다른 차이가 없다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 광주광역시 0.06, 전라남도 0.04로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-15> 광주·전라남도의 민간보육시설 산출에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	국공립			민간		
	가중치	우선순위	일관성비율(CR)	가중치	우선순위	일관성비율(CR)
운영체계화	.237	2	0.06	.224	2	0.04
보육아동	.120	5		.110	5	
수익성	.124	4		.170	4	
아동복지성	.328	1		.301	1	
프로그램서비스화	.191	3		.195	3	

### 3) 세부항목에 대한 상대적 중요도 분석

국공립·민간보육시설의 종합적인 비교로 세부항목의 상대적 중요도 분석으로 보육계획안, 문서철관리, 안전교육, 위생관리, 반편성수, 현원수, 연인원, 일반아동보육료, 법정아동보육료, 인건·교구비수입액, 전문인력유지, 교재교구, 보육프로그램, 중식, 프로그램종류, 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와협조 등 요인을 분석한 결과는 <표 4-16>와 같다.

국공립보육시설은 전문인력유지 0.101, 보육프로그램 0.082, 중식 0.077, 보육계획안 0.070, 프로그램 종류 0.070, 위생관리 0.068, 교재교구 0.068, 문서철 관리 0.056, 가족과의 협력 0.052, 법정아동보육료 0.049, 안전교육 0.043, 현원수 0.041, 인건·교구비수입액 0.040, 반편성수 0.036, 일반아동보육료 0.036, 지역사회와 협조 0.033, 연인원 0.017순으로 나왔다. 민간보육시설은 전문인력유지 0.130, 위생관리 0.079, 프로그램 종류 0.073, 중식 0.069, 법정아동보육료 0.065, 보육계획안 0.062, 가족과

의 협력 0.059, 안전교육 0.056, 프로그램 0.054, 일반아동보육료 0.053, 인건·교구비 수입액 0.052, 교재교구 0.047, 현원수 0.040, 특기교육 0.036, 문서철 관리 0.028, 반편성수 0.027, 지역사회와 협조 0.026, 연인원 0.017 순으로 나왔다. 국공립·민간보육시설 간의 세부항목에 있어서는 모두 전문인력유지를 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 광주·전라남도 보육시설에 세부항목에 대한 적용기준을 전문인력유지에 맞추며 다른 항목에 있어서는 보육시설에 따라 적정하게 고려해야 한다는 것을 의미하는 것이라 할 수 있다.

일관성 비율은 광주광역시와 전라남도 모두 0.001로 본 연구의 기준치인 0.1보다 낮게 나와 모두 측정항목에 대한 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다.

<표 4-16> 국공립·민간보육시설 투입에 대한 항목별 상대적 중요도

대분류항목	국공립			민간		
	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
보육계획안	.070	4	.001	.062	6	.001
문서철관리	.056	8		.028	15	
안전교육	.043	11		.056	8	
위생관리	.068	6		.079	2	
반편성수	.036	14		.027	16	
현원수	.041	12		.040	13	
연인원	.017	19		.017	19	
일반아동보육료	.036	14		.053	10	
법정아동보육료	.049	10		.065	5	
인건·교구비수입액	.040	13		.052	11	
전문인력유지	.101	1		.130	1	
교재교구	.068	6		.047	12	
보육프로그램	.082	2		.054	9	
중식	.077	3		.069	4	
프로그램종류	.070	4		.073	3	
특기교육	.036	14		.036	14	
가족과의협력	.052	9		.059	7	
지역사회와협조	.033	17	.027	17		

## 제 2 절 DEA 분석을 통한 보육서비스의 능률성 평가

### 1. 분석지표 및 연구대상

#### 1) 분석지표

보육시설의 능률성평가를 위해서 분석지표를 <표 4-17>과 같이 투입변수와 산출변수를 선정하였다. 투입변수로 보육예산, 보육정원, 보육시설 종사자수 등 세 가지를 선정하였고, 산출변수로 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램서비스화 등 다섯 가지로 설정하였다. 그리고 변수에 대한 측정지표는 <표 4-17>과 같다.

<표 4-17> 분석지표

구 분	변수	측정지표	측정단위
투입변수	보 육 예 산	연 예산	금액
	보 육 정 원	기준정원	인원
	보육시설종사자	종사자 수	인원
산출변수	운 영 체 계 화	보육계획안(주간·월간·연간), 예·결산서 및 회계장부,각종대장, 문서철관리, 안전교육(교통, 약물오 남용, 재난대비)계획수립 및 교육실 시, 위생관리	건수
	보 육 아 동	반편성수, 보육아동 현원수, 보육아동 연인원	반,명
	수 익 성	일반아동 보육료 수입, 법정 및 저소득 아동 보육료 수납액법정, 인건비, 교재교구비 수입액	금액
	아 동 복 지 성	전문인력유지, 교재교구, 보육프로그램, 중식	명,건
	프로그램서비스화	보육프로그램 종류, 특기교육, 가족 과의 협력, 지역사회와의 협조	건수



## 2) 연구대상

<표 4-18>에서 보는 바와 같이 지방자치단체별로 국공립보육시설과 민간보육시설의 분석대상을 선정하였다. 국공립보육시설은 33개소로 광주광역시 14개소, 전라

<표 4-18> 지방자치단체별 보육시설 현황

지방자치단체	계	국공립시설수	민간시설수	비고
계	109	33	76	
G구	9	1	8	
N구	11	2	9	
D구	11	2	9	
B구	10	5	5	
S구	13	4	9	
소계	54	14	40	
K시	9	5	4	
N시	7	4	3	
M시	4	1	3	
S시	8	4	4	
N시	5	3	2	
G군	5	-	5	
Y군	5	-	5	
W군	3	2	1	
J군	4	-	4	
H군	5	-	5	
소계	55	19	36	

남도 40개소를 선정하였다. 민간보육시설의 경우 76개소로 광주광역시 19개소, 전라남도 36개소를 선정하였다.

## 2. 국공립보육시설

CCR모형은 Charnes, Cooper & Rhodes(1978)에 의해 개발되었으며, 의사결정단위(DMU) 수준에서 다수의 투입과 산출을 단일의 포괄적인 척도로 전환시키는 기법에 기초한다. BCC모형은 Banker, Charnes & Cooper(1984)에 의해 개발되었으며, 규모에 대한 수익을 가정한다는 의미에서 VRS(Variable Return to Scale)라고 한다. 즉, BCC모형은 모든 투입요소를 비례적으로 증가시킬 때 나타나는 산출을 분석하는 방법이다. 이에 반해 CCR모형은 규모에 대한 수익불변을 가정한다는 의미에서 CRS(Constant Return to Scale)라고 한다. 따라서 CCR모형에서 비능률적인 기관으로 나타난 DMU 일지라도 BCC모형에서는 이 기관이 순수한 기술적인 요인에 의한 것인지, 아니면 규모의 요인에 의한 것인지를 판명해 준다(이은국 외, 2003). BCC모형은 CCR모형의 단점을 극복하기 위해 개발된 모형으로 수익변화를 가정하는 순수 기술성을 측정이라 할 수 있다.

### 1) 능률성 평가결과

첫째, CCR모형에 의해 11개의 지방자치단체 능률성을 분석한 결과는 <표 4-19>과 같다. 가장 능률적인 지방자치단체는 D구, K시, N시, M시, W군이다. 그리고 상대적 능률성이 낮은 지방자치단체는 G구(48.25), N구(55.31), B구(61.80), S구(81.75), S시(99.95), Y시(56.70) 등이다.

둘째, BCC모형에서 능률적인 지방자치단체는 D구, K시, N시, M시, W군으로 나타났다. 반면에 G구(98.25), N구(81.79), B구(80.89), S구(83.25), Y시(93.79) 등은 비능률적으로 나타났다.

<표 4-19> 국공립보육시설 CCR/BCC 모형의 능률성

단위: %

DMU	CCR	BCC
G구	48.25	98.25
N구	55.31	81.79
D구	100.00	100.00
B구	61.80	80.89
S구	81.75	83.25
K시	100.00	100.00
N시	100.00	100.00
M시	100.00	100.00
S시	99.95	100.00
Y시	56.70	93.79
G군	-	-
Y군	-	-
W군	100.00	100.00
J군	-	-
H군	-	-

## 2) DMU별 잠재가능성

지방자치단체별로 국공립보육시설의 CCR 잠재적 가능성 정도로 G구는 예산(-59.72), 정원(-59.72), 종사자(-51.75) 등 더 적은 투입으로 아동복지성과 프로그램서비스화를 50%정도로 개선시킬 수 있다. N구는 예산(-44.69), 정원(-44.69), 종사자(-45.49) 등 더 적은 투입으로 수익성과 아동복지성을 28.68%정도로 개선시킬 수 있다. 그 외에 <표 4-20>에서 보는 바와 같이 B구, S구, S시, Y시 등에 있어

서도 더 적은 투입으로 잠재가능성을 개선시킬 수 있다.

<표 4-20> 국공립보육시설 CCR 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	투입변수			산출변수				
	예산	정원	종사자	운영체계	아 동 보육률	수익성	아동복지	프로그램 서비스화
G구	-59.72	-59.72	-51.75	0.00	0.00	0.00	50.92	5.72
N구	-44.69	-44.69	-45.49	0.00	0.00	12336.96	28.68	0.00
D구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B구	-38.20	-38.20	-38.20	0.00	0.00	0.00	1.70	25.99
S구	-38.77	-38.77	-18.25	2.00	0.00	385.38	0.00	0.00
K시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
M시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S시	-12.24	-12.24	-0.05	0.00	0.00	12.50	0.00	7.59
Y시	-43.30	-43.30	-43.30	0.00	0.00	2.14	0.00	31.60
G군	-	-	-	-	-	-	-	-
Y군	-	-	-	-	-	-	-	-
W군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
J군	-	-	-	-	-	-	-	-
H군	-	-	-	-	-	-	-	-

지방자치단체별로 국공립보육시설의 BCC잠재적 가능성 정도로 G구는 예산(-65.77), 정원(-65.77), 종사자(-47.50) 등 더 적은 투입으로 운영체계화 1.7%에서부터 프로그램서비스화를 82.72%정도로 개선시킬 수 있다. N구는 예산(-32.04), 정원(-32.04), 종사자(-38.37) 등 더 적은 투입으로 운영체계화 22.26%에서부터 프로그램서비스화를 47.43%정도로 개선시킬 수 있다. 이외에도 <표 4-21>에서 보는 바와 같이 B구, S구, Y시 등에서 비능률성이 나타났다.

<표 4-21> 국공립보육시설 BCC 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	투입변수			산출변수				
	예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램서비스화
G구	-65.77	-65.77	-47.50	1.79	1.79	1.79	29.28	82.72
N구	-32.04	-32.04	-38.37	22.26	22.26	18715.74	37.99	47.43
D구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B구	-26.69	-26.69	-22.48	23.62	23.62	26.06	23.62	69.77
S구	-26.46	-26.46	-1.80	22.51	20.11	483.01	20.11	20.11
K시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
M시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Y시	-44.49	-44.46	-37.55	6.62	6.62	16.57	6.62	71.25
G군	-	-	-	-	-	-	-	-
Y군	-	-	-	-	-	-	-	-
W군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
J군	-	-	-	-	-	-	-	-
H군	-	-	-	-	-	-	-	-

### 3) 준거집단과 잠재가능성

국공립보육시설 CCR 준거집단과 잠재가능성 정도에서 비능률적인 의사결정단위(DMU)에 대해 준거집단이 되는 DMU들을 살펴보면, G구의 경우는 K시, N시, M시와 비교해서 상대적으로 비능률적으로 나타났다. N구는 D구, M시, W군이고, B구는 K시, N시, D구, M시와 비교해 상대적으로 비능률적인 결과가 나타났다. 그 외에 S구, S시, Y시 등은 <표 4-22>과 같다.

<표 4-22> 국공립보육시설 CCR 준거집단과 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	준거 집단	투입변수			산출변수				
		예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램서비스화
G구 48.25	K시	6.62	6.62	7.32	5.82	6.30	48.21	43.90	5.87
	N시	74.85	74.85	69.89	76.08	32.90	39.00	44.77	72.85
	M시	18.53	18.53	22.79	18.10	60.80	12.79	11.33	21.28
N구 55.31	D구	26.75	26.75	24.94	28.05	8.93	34.62	24.05	35.92
	M시	15.31	15.31	13.32	11.85	56.94	14.87	11.71	9.36
	W군	57.94	57.94	61.74	60.10	34.14	50.50	64.24	54.72
B구 61.80	K시	6.40	6.40	5.80	4.75	7.49	38.25	40.08	2.95
	N시	18.76	18.76	14.38	16.10	10.16	8.03	10.61	9.51
	D구	59.84	59.84	64.69	66.79	21.70	45.20	40.64	78.57
	M시	15.00	15.00	15.14	12.36	60.65	8.51	8.67	8.97
S구 81.75	K시	52.32	52.32	47.98	42.43	71.98	89.76	91.06	28.25
	D구	45.90	45.90	50.20	55.97	19.55	9.95	8.66	70.51
	M시	1.78	1.78	1.82	1.60	8.46	0.29	0.29	1.25
S시 99.95	K시	4.60	4.60	5.36	4.00	8.49	40.08	34.80	4.19
	N시	93.60	93.60	92.29	94.25	79.98	58.43	63.94	93.68
	M시	1.81	1.81	2.35	1.75	11.52	1.49	1.26	2.13
Y시 56.70	K시	8.24	8.24	7.99	6.49	9.26	47.74	47.77	4.60
	N시	38.43	38.43	31.50	34.97	19.97	15.94	20.11	23.55
	D구	38.54	38.54	44.55	45.61	13.40	28.20	24.21	61.16
	M시	14.79	14.79	15.96	12.93	57.37	8.13	7.91	10.69

국공립보육시설 BCC 준거집단과 잠재가능성 정도에서 비능률적인 의사결정단위 (DMU)에 대해 준거집단이 되는 DMU들을 살펴보면, G구의 경우는 K시, D구, M시와 비교해서 상대적으로 비능률적으로 나타났다. N구는 D구, M시, 이고, B구는 K시, D구, M시와 비교해 상대적으로 비능률적인 결과가 나타났다. 그 외에 S구, S시, Y시 등은 <표 4-23>와 같다.

<표 4-23> 국공립보육시설 BCC 준거집단과 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	준거 집단	투입변수			산출변수				
		예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램서비스화
G구 98.25	K시	5.43	5.43	4.68	3.98	4.31	32.98	35.68	2.36
	D구	65.51	65.51	67.41	72.33	16.10	50.28	46.69	81.23
	M시	29.06	29.06	27.91	23.69	79.60	16.74	17.63	16.41
N구 81.79	D구	80.47	80.47	81.53	84.80	26.98	84.59	82.88	90.05
	M시	19.53	19.53	18.47	15.20	73.02	15.41	17.12	9.95
B구 80.89	K시	6.49	6.49	5.57	4.62	7.30	36.55	39.70	2.64
	D구	76.47	76.47	78.18	81.90	26.61	54.36	50.69	88.39
	M시	17.04	17.04	16.26	13.47	66.09	9.09	9.61	8.97
S구 83.25	K시	52.32	52.32	47.98	42.43	71.98	89.76	91.06	28.25
	D구	45.90	45.90	50.20	55.97	19.55	9.95	8.66	70.51
	M시	1.78	1.78	1.82	1.60	8.46	0.29	0.29	1.25
Y시 93.79	K시	9.24	9.24	7.97	6.69	9.54	45.96	49.23	3.88
	D구	71.81	71.81	73.85	78.10	22.95	45.10	41.46	85.81
	M시	18.95	18.95	18.18	15.22	67.51	8.93	9.31	10.31

### 3. 민간보육시설

#### 1) 능률성 평가결과

CCR모형에 의해 15개의 민간보육시설에 대한 능률성을 분석한 결과는 <표 4-24>와 같다. 가장 능률적인 민간보육시설은 G구, N구, S구, K시, N시, M시, S시, Y시, G군, Y군이다. 그리고 상대적 능률성이 낮은 지방자치단체는 D구(81.96), B구(72.25) 등이며, 그 외에는 <표 4-24>에서 보는 바와 같이 W군, J군, H군으로 나타났다.

<표 4-24> 민간보육시설 CCR/BCC 모형의 능률성

DMU	CCR	BCC
G구	100.00	100.00
N구	100.00	100.00
D구	81.96	100.00
B구	72.25	100.00
S구	100.00	100.00
K시	100.00	100.00
N시	100.00	100.00
M시	100.00	100.00
S시	100.00	100.00
Y시	100.00	100.00
G군	100.00	100.00
Y군	100.00	100.00
W군	45.97	80.73
J군	94.40	100.00
H군	78.42	92.30



BCC모형에 의해 15개소의 민간보육시설에 대한 능률성을 분석한 결과는 <표 4-24>와 같다. 가장 능률적인 민간보육시설은 W군(80.73)과 H군(92.30)을 제외한 13개소의 민간보육시설에서 능률성이 좋은 것으로 나타났다.

## 2) DMU별 잠재가능성

지방자치단체별로 민간보육시설의 CCR 잠재적 가능성 정도로 D구는 예산(-18.04), 정원(-18.04), 종사자(-56.16) 등 더 적은 투입으로 수익성(7.47) 및 아동복지성(10.93)과 프로그램서비스화(15.18)를 개선시킬 수 있다. B구는 예산(-27.75), 정원(-27.75), 종사자(-27.75) 등 더 적은 투입으로 운영체계성과 수익성, 아동복지성을 15.18정도로 개선시킬 수 있다. 그 외에 <표 4-25>에서 보는 바와 같이 W군,

<표 4-25> 민간보육시설 CCR 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	투입변수			산출변수				
	예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램서비스화
G구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
D구	-18.04	-18.04	-56.16	0.00	0.00	7.47	10.93	15.18
B구	-27.75	-27.75	-27.75	10.18	0.00	93.19	160.47	0.00
S구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
K시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
M시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Y시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
G군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Y군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
W군	-54.03	-54.03	-54.03	0.00	0.00	0.00	1680.87	8.70
J군	-5.60	-5.60	-5.60	13.98	151.51	22.57	335.65	0.00
H군	-23.44	-23.44	-21.58	2.09	0.00	225.33	6.27	.000

J군, H군 등에 있어서도 더 적은 투입으로 잠재가능성을 개선시킬 수 있다.

지방자치단체별로 민간보육시설의 BCC잠재적 가능성 정도로 W군은 예산(-19.75), 정원(-19.75), 종사자(-41.77) 등 더 적은 투입으로 수익성 및 아동복지성과 프로그램 서비스화를 개선시킬 수 있다. H군은 예산(-12.18), 정원(-12.18), 종사자(-3.58) 등 더 적은 투입으로 운영체계성과 수익성, 아동복지성을 정도로 개선시킬 수 있다. 그 외에 <표 4-26>에서 보는 바와 같이 W군, H군 등을 제외한 민간보육시설의 BCC잠재적 가능성 정도가 능률적으로 나타났다.

<표 4-26> 민간보육시설 BCC 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	투입변수			산출변수				
	예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램서비스화
G구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
D구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S구	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
K시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
M시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Y시	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
G군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Y군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
W군	-19.75	-19.75	-41.77	23.87	23.87	97.85	3357.69	23.87
J군	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
H군	-12.18	-12.18	-3.58	8.34	8.34	487.39	122.70	8.34

### 3) 준거집단과 잠재가능성

민간보육시설 CCR 준거집단과 잠재가능성 정도에서 비능률적인 의사결정단위(DMU)에 대해 준거집단이 되는 DMU들을 살펴보면, D구의 경우는 G구와 N구 비교해서 상대적으로 비능률적으로 나타났다. B구는 G구, N구, S구이고, W군은 G군, K시, N시, Y시와 비교해 상대적으로 비능률적인 결과가 나타났다. 그 외에 등은 <표 4-27>과 같다.

<표 4-27> 민간보육시설 CCR 준거집단과 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	준거 집단	투입변수			산출변수				
		예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램서비스화
D구 81.96	G구	0.00	0.00	0.00	0.00	14.19	0.00	0.00	0.00
	N구	100.00	100.00	99.99	100.00	85.81	100.00	100.00	100.00
B구 72.25	G구	0.29	0.29	0.67	0.13	91.42	0.25	0.36	0.17
	N구	31.11	31.11	36.47	37.30	2.57	33.74	36.20	36.29
	S구	68.60	68.60	62.86	62.57	6.02	66.01	63.44	63.54
W군 45.97	G군	67.72	67.72	65.05	75.92	80.60	48.18	58.04	67.81
	K시	29.78	29.78	28.41	20.88	14.16	50.01	40.07	29.40
	N시	1.72	1.72	6.04	2.74	3.64	1.24	1.47	2.45
	Y시	0.78	0.78	0.50	0.45	1.59	0.57	0.42	0.34
J군 94.40	G군	99.65	99.65	98.75	99.51	99.39	99.65	99.66	99.51
	N시	0.35	0.35	1.25	0.49	0.61	0.35	0.34	0.49
H군 78.42	G군	24.45	24.45	31.91	35.58	46.48	21.17	31.97	30.85
	S시	75.55	75.55	68.09	64.42	53.52	78.83	68.03	69.15

민간보육시설 BCC 준거집단과 잠재가능성 정도에서 비능률적인 의사결정단위(DMU)에 대해 준거집단이 되는 DMU들을 <표 4-28>와 같이 W군의 경우는 K시, Y시, Y군과 비교해서 상대적으로 비능률적으로 나타났다. H군의 경우는 K시, Y시, Y군과 비교해 상대적으로 비능률적인 결과가 나타났다.

<표 4-28> 민간보육시설 BCC 준거집단과 잠재가능성 정도

단위: %

DMU	준거 집단	투입변수			산출변수				
		예산	정원	종사자	운영체계	아동보육률	수익성	아동복지	프로그램 서비스화
W군 80.73	K시	38.93	38.93	51.18	38.47	26.09	57.69	47.10	58.87
	Y시	19.01	19.01	16.91	15.63	54.76	12.29	9.29	12.58
	Y군	42.06	42.06	31.91	45.90	19.15	30.02	43.61	28.55
H군 92.30	K시	56.55	56.55	68.40	55.63	45.48	73.44	63.54	74.47
	Y시	10.58	10.58	8.65	8.66	36.56	6.00	4.80	6.09
	Y군	32.88	32.88	22.95	35.72	17.96	20.57	31.66	19.43

#### 4. 국공립·민간보육시설의 종합적 비교

국공립보육시설과 민간보육시설 간의 능률성 비교는 <표 4-29>에서 보는 바와 같다. CCR모형에서 G구, N구, S구, S시, Y시에서는 민간보육시설의 능률성이 높고, D구와 W군은 국공립보육시설에서 능률성이 높게 나타났다. BCC모형에서는 G구, N구, B구, S구, Y시에서는 민간보육시설의 능률성이 높고, W군은 국공립보육시설에서 능률성이 높게 나타났다. 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 능률성 비교에서는 대체적으로 민간보육시설의 능률성이 높게 나타났다.

<표 4-29> 국공립·민간보육시설 CCR/BCC 모형의 능률성 비교

단위: %

DMU	국공립보육시설		민간보육시설	
	CCR	BCC	CCR	BCC
G구	48.25	98.25	100.00	100.00
N구	55.31	81.79	100.00	100.00
D구	100.00	100.00	81.96	100.00
B구	61.80	80.89	72.25	100.00
S구	81.75	83.25	100.00	100.00
K시	100.00	100.00	100.00	100.00
N시	100.00	100.00	100.00	100.00
M시	100.00	100.00	100.00	100.00
S시	99.95	100.00	100.00	100.00
Y시	56.70	93.79	100.00	100.00
G군	-	-	100.00	100.00
Y군	-	-	100.00	100.00
W군	100.00	100.00	45.97	80.73
J군	-	-	94.40	100.00
H군	-	-	78.42	92.30

### 제 3 절 보육서비스의 질 측정

본 연구는 보육서비스의 품질과 보육서비스 만족도를 측정하여 이들 간의 인과 관계를 규명하였다. 인과관계의 검증에 있어서는 시설의 유형을 조절변수로 설정하여 분석함으로써 국공립시설이냐 아니면 민간보육시설이냐에 따라 인과관계의

정도가 차이가 있는지를 규명해 보았다.

## 1. 표본의 특성

### 1) 자료수집

본 연구에서는 연구모형의 검증을 위하여 'SPSS 통계 패키지'와 AMOS(Analysis of Moment Structure)를 활용하였다. 측정도구의 개발은 선행연구를 참고하여 보육서비스 질과 관련한 문항을 개발한 다음 예비조사를 통하여 이루어졌다. 예비조사는 100부의 설문지를 광주광역시의 5개 구에 각각 20부씩 배포하였으며 연구에 필요한 요인들을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석을 통하여 설문을 재구성한 다음 본 조사를 실시하였다.

본 조사는 예비조사를 통해 재구성된 설문대상지역은 광주광역시와 전라남도를 선정하였다. 광주광역시의 경우는 D구, S구, N구, B구 G구의 5개구를 선정하였다. 전라남도의 경우는 K시, M시, N시, Y시, S시의 5개 시와 G군, Y군, W군, J군, H군의 5개 군을 선정하였다. 설문대상자는 보육시설 아동의 부모나 보호자를 중심으로 실시하였다. 표본의 추출방법은 할당표본추출(quota sampling)과 편의표본 추출(judgement sampling)을 병행하였다. 본 조사는 2008년 3월 15일부터 3월 31일까지 실시하여 배포한 설문지 총1100부 중 회수된 설문지 총 1050부를 통계분석에 이용하였다.

본 조사를 통한 설문결과로 분석문항들에 대한 신뢰도 분석은 <표 4-3>과 같이 Cronbach  $\alpha$  값의 산출로 신뢰도를 확인하였다. 다른 분석방법으로는 빈도분석을 통한 표본의 특성조사, 기술통계의 평균, 표준편차, 왜도의 측정을 통한 전체 표본의 변수들에 대한 지각수준 평가,  $t$ -test 및 분산분석, 상관분석을 통한 Pearson 상관계수의 산출로 변수 상호간의 상관관계 등을 분석하였다. 이상의 분석들은 연구모형의 검증 과정에서 분석결과에 대한 신뢰성을 높이고, AMOS 6.0을 이용한 구조방정식모델 분석결과에 대한 해석에 기초로 활용되었다.

## 2) 인구통계학적 특성

본 연구의 분석에서 도출된 표본의 인구통계학적 특성은 <표 4-30>과 같다. 먼저 성별에 있어서 전체 응답자의 1050명 가운데 남성이 50명으로 약4.8%, 여성은 999명으로 약 95.1%를 차지하고 있어 여성이 많음을 나타내고 있다.

연령별에 있어서는 29세 미만이 342명으로 30.9%, 30세에서 39세는 562명으로 53.5%, 40세에서 49세는 138명으로 13.1%, 50세에서 59세는 15명으로 1.4%를 나타냈다. 연령별 결과는 30세에서 39세가 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

학력별에 있어서는 고졸이하가 95명으로 9.0%, 전문대졸이 592명으로 56.4%, 4년제 대학졸업이 318명으로 30.3%, 대학원 이상이 40명으로 3.8%를 나타냈다. 학력별 결과는 전문대졸업의 학력이 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

이용기간에서는 1년 미만이 191명으로 18.2%, 1년 이상에서 3년 미만이 544명으로 51.8%, 3년 이상에서 5년 미만이 195명으로 18.6%, 5년 이상이 108명으로 10.3%로 3년에서 5년 사이가 상대적으로 많음을 나타내고 있다.

시설유형에 있어서는 국공립보육시설이 307명으로 29.2%, 민간보육시설이 740명으로 70.5%로 민간보육시설이 높게 나타났다.

월수입에 있어서는 100만원 미만이 105명으로 10%, 100만원 이상에서 200만원 미만이 539명으로 51.3%, 200만원 이상에서 300만원 미만이 211명으로 20.1%, 300만원 이상에서 400만원 미만이 122명으로 11.6%, 400만원 이상이 62명으로 5.9%로 100만원에서 200만원 사이가 가장 많이 나타났다.

<표 4-30> 인구통계학적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남 성	50	4.8
	여 성	999	95.1
	계	1050	99.9
	결측값	1	0.1
연 령	29세 미만	324	30.9
	30세-39세	562	53.5
	40세-49세	138	13.1
	50세-59세	15	1.4
	60세 이상	-	-
	계	1050	100
	결측값	11	1.0
학 력	고졸이하	95	9.0
	전문대졸	593	56.4
	4년제 대학졸업	318	30.3
	대학원이상	40	3.8
	계	1045	99.5
	결측값	5	0.5
기 간	1년 미만	191	18.2
	1년 - 3년	544	51.8
	3년 - 5년	195	18.6
	5년 이상	108	10.3
	계	1050	100
	결측값	12	1.1
시설유형	국공립보육시설	307	29.2
	민간보육시설	740	70.5
	계	1050	100
	결측값	3	0.3
가계수입	100만원 미만	105	10.0
	100만원-200만원	539	51.3
	200만원-300만원	211	20.1
	300만원-400만원	122	11.6
	400만원 이상	62	5.9
	계	1050	100
	결측값	11	1.0



### 3) 측정도구의 검증

본 연구에서는 구성개념의 타당도를 측정하기 위하여 <표 4-31>과 같이 확인적 요인분석을 실시하였다. 사전예비조사를 실시하여 일련의 연구요인들을 확인하였고, 설문용 재구성한 후 설문조사를 시행하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 고객만족, 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 유형성, 접근성 7개의 요인을 확인하였다. 본 연구의 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)는 0.972이고 유의확률은 0.000으로 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 34개의 요인에 대해 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 행렬로 표시하였다.

본 연구는 확인적 요인분석의 모형을 검증하기 위해 AMOS 6.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다(이학식·임지훈, 2007). 확인적 요인분석을 제시하기 위해 기반이 되는 모형 검증결과로 도출된 전반적인 적합도(Overall model fit) 지수는 <표 4-31>과 같다. 먼저 카이제곱 값은 12026.82, 자유도는 561, ■에 대한  $p$  값은 0.000으로 나타났다. 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우에도, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났고, RMR(원소간평균차이)은 0.05보다 작게 나타났고, RMSEA(근차오차평균제곱근차이)값이 0.08이하로 나타났다. 따라서 요인분석 모형은 표본자료와 적합한 것으로 볼 수 있다.

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다 항목으로 <표 4-31>과 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도분석의 모형을 검증하기 위해 SPSS 14.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach  $\alpha$  계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 신뢰도 분석결과 고객만족, 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 유형성, 접근성 7개의 요인의 측정항목에 대한 Cronbach  $\alpha$  계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다.

<표 4-31> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도

요 인	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7
1. 고객만족	v1	.664					
	v2	.723					
	v3	.712					
	v4	.686					
	v5	.724					
	v6	.775					
	v7	.680					
2. 신뢰성	v8		.694				
	v9		.678				
	v10		.659				
	v11		.653				
	v12		.693				
	v13		.641				
3. 확산성	v14			.631			
	v15			.844			
	v16			.747			
	v17			.771			
4. 공감성	v18				.796		
	v19				.774		
	v20				.705		
	v21				.729		
5. 적절성	v22					.650	
	v23					.605	
	v24					.666	
	v25					.676	
	v26					.748	
6. 유형성	v27						.738
	v28						.780
	v29						.805
	v30						.790
7. 접근성	v31						.812
	v32						.645
	v33						.665
	v34						.776
<i>eigen value</i>	6.447	4.335	5.200	4.582	6.394	3.846	4.342
분산비율(%)	16.707	15.529	16.144	13.092	17.840	13.843	12.224
누적비율(%)	17.707	32.236	49.380	73.004	93.532	128.776	153.477
신뢰도 <i>Cronbach Alpha</i>	.943	.762	.887	.851	.876	.642	.767
모형적합도 지수	(561)= 12026.82, p= .000, GFI= .901, NFI= .936, RFI= .924, IFI= .956, CFI= .956, AGFI= 897, RMSEM= .044						

## 2. 보육서비스의 만족도

본 연구에서는 연구모형에 포함된 변수에 대하여 국공립보육시설과 민간보육시설 간에 차이분석을 실시하였다. <표 4-32>에서 보는 바와 같이 보육서비스 만족도는 시설유형, 수입, 이용기간에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 시설유형에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 더 평균값이 높은 것으로 나타났고,  $t$ 값은 3.649이며, 유의확률은 .000으로 두 집단 간의 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 성별에 있어 보육서비스 만족도는 여성이 남정보다는 평균값이 높게 나타났고, 연령에 있어서는 연령이 낮을수록 보육서비스 만족도가 높게 나타났으며, 학력에 있어서는 4년제 대졸과 전문대졸이 보육서비스 만족도의 평균값이 높게 나타났다.

셋째, 월수입에 따른 보육서비스 만족도는 대체적으로 수입이 많을수록 평균값이 더 높게 나왔다. 이는 수입에 따라 보육서비스 만족도가 다르다는 것을 알 수 있으며, 고소득층일수록 보육서비스 만족도는 더 높게 인식되었다.

넷째, 이용기간에 따른 보육서비스 만족도는 이용기간이 길수록 평균값이 더 높게 나타나, 고객의 보육시설 이용기간이 긴 경우에는 보육서비스에 대한 만족도가 높아서 나타난 현상임을 알 수 있다.

<표 4-32> 보육서비스 만족도 분석결과

유형		평 균	표준편차	t/F	유의 확률
시설유형	국공립보육시설	4.2385	.57116	3.649	.000**
	민간보육시설	4.0097	.62227		
성 별	남성	4.0100	.64598	-.646	.519
	여성	4.0736	.61485		
연 령	29세 미만	4.1604	.60108	1.938	.123
	30세 이상-39세 이하	4.0710	.60262		
	40세 이상-49세 이하	4.0120	.61877		
	50세 이상	3.7143	.93678		
학 력	고졸이하	4.0038	.71902	.662	.576
	전문대졸	4.0694	.59443		
	4년제 대졸	4.1041	.57234		
	대학원 이상	3.9870	.74861		
수 입	100만원 이하	3.8423	.59761	2.836	.024*
	100만원 이상-200만원 미만	4.0342	.64258		
	200만원 이상-300만원 미만	4.0826	.59807		
	400만원 이상-400만원 미만	4.1905	.59231		
	500만원 이상	4.1463	.61319		
이용기간	1년 미만	3.9365	.75187	3.737	.011*
	1년 이상-3년 미만	4.0547	.57300		
	3년 이상- 5년 미만	4.2066	.61803		
	5년 이상	4.3571	.60609		

\*\* : p < .01, \* : p < .05 유의함

### 3. 보육서비스 품질의 중요차원 측정

본 연구에서는 연구모형에 포함된 변수에 대하여 국공립보육시설과 민간보육시

설 간에 어떠한 차이를 보이는지 만족도를 살펴보았다.

첫째, 유형성에 따른 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 만족도 차이를 분석한 결과 <표 4-33>과 같다. 유형성에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 더 평균값이 높은 것으로 나타났고,  $t$ 값은 3.278이며, 유의확률은 .001로 두 집단 간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-33> 유형성 측정결과

시설유형	평균	표준편차	$t$	유의확률
국공립	4.0617	1.03233	3.278	.001**
민 간	3.8533	.62857		

\*\* :  $p < .01$  유의함

둘째, 신뢰성에 따른 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 만족도 차이를 분석한 결과 <표 4-34>과 같다. 신뢰성에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 더 평균값이 높은 것으로 나타났고,  $t$ 값은 5.688이며, 유의확률은 .000으로 두 집단 간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-34> 신뢰성 측정결과

시설유형	평균	표준편차	$t$	유의확률
국공립	4.2669	.55477	5.688	.000**
민 간	4.0373	.60699		

\*\* :  $p < .01$  유의함

셋째, 확산성에 따른 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 만족도 차이를 분석한 결과 <표 4-35>과 같다. 확산성에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 더 평균값이 낮은 것으로 나타났고,  $t$ 값은 4.727이며, 유의확률은 .000으로 두 집단 간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-35> 혁신성 측정결과

시설유형	평균	표준편차	t	유의확률
국공립	4.0737	.58070	4.727	.000**
민 간	4.2704	.62535		

\*\* : p < .01 유의함

넷째, 공감성에 따른 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 만족도 차이를 분석한 결과 <표 4-36>과 같다. 공감성에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 더 평균값이 낮은 것으로 나타났고, t값은 5.348이며, 유의확률은 .000으로 두 집단 간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-36> 공감성 측정결과

시설유형	평균	표준편차	t	유의확률
국공립	4.0099	.55112	5.348	.000**
민 간	4.2222	.59659		

\*\* : p < .01 유의함

다섯째, 적절성에 따른 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 만족도 차이를 분석한 결과 <표 4-37>과 같다. 적절성에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 더 평균값이 낮은 것으로 나타났고, t값은 5.677이며, 유의확률은 .000으로 두 집단 간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-37> 적절성 측정결과

시설유형	평균	표준편차	t	유의확률
국공립	4.0193	.59566	5.677	.000**
민 간	4.2492	.59398		

\*\* : p < .01 유의함

여섯째, 접근성에 따른 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 만족도 차이를 분석한 결과 <표 4-38>과 같다. 접근성에 있어서 국공립보육시설이 민간보육시설보다 더 평균값이 높은 것으로 나타났고,  $t$ 값은 7.393이며, 유의확률은 .000으로 두 집단 간의 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-38> 접근성 측정결과

시설유형	평균	표준편차	$t$	유의확률
국공립	4.1398	.60644	7.393	.000**
민 간	3.8427	.58217		

\*\* :  $p < .01$  유의함

산출평균을 살펴보면 국공립보육시설이 민간보육시설보다 유형성, 신뢰성, 접근성의 변수에서 높게 나타났고, 민간보육시설이 국공립보육시설보다 확신성, 공감성, 적절성이 높게 나타났다.

#### 4. 보육서비스 만족도 영향요인

##### 1) 인과관계 분석

본 연구의 가설에 대한 독립변수와 종속변수 등 구성개념 간의 영향관계를 AMOS를 통해 얻은 표본의 특성치인 경로계수와 고정지수( $t$ 값) 등을 가지고 유의수준 0.05에서 채택여부를 검증하였다. 보육시설의 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 접근성이 보육시설에 대한 고객만족에 영향을 분석한 결과는 <표 4-39>와 같다.

첫째, 보육시설의 유형성은 이용자 고객만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것으로 가정하여 검증한 결과 보육시설 유형성은 고객만족(경로계수 .131,  $p$  값은 .045)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 보육시설의 신뢰성은 이용자 고객만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것으로 가정하여 검증한 결과 보육시설 신뢰성은 고객만족(경로계수 .189,  $p$  값은 .034)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 보육시설의 확신성은 이용자 만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것으로 가정하여 검증한 결과 보육시설 확신성은 고객만족(경로계수 .360,  $p$  값은 .000)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 보육시설의 공감성은 이용자 고객만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것으로 가정하여 검증한 결과 보육시설 공감성은 고객만족(경로계수 .087,  $p$  값은 .246)에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, 보육시설의 적절성은 이용자 고객만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것으로 가정하여 검증한 결과 보육시설 적절성은 고객만족(경로계수 .400,  $p$  값은 .000)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 보육시설의 접근성은 이용자 고객만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것으로 가정하여 검증한 결과 보육시설 접근성은 고객만족(경로계수 .355,  $p$  값은 .000)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-39> 분석결과

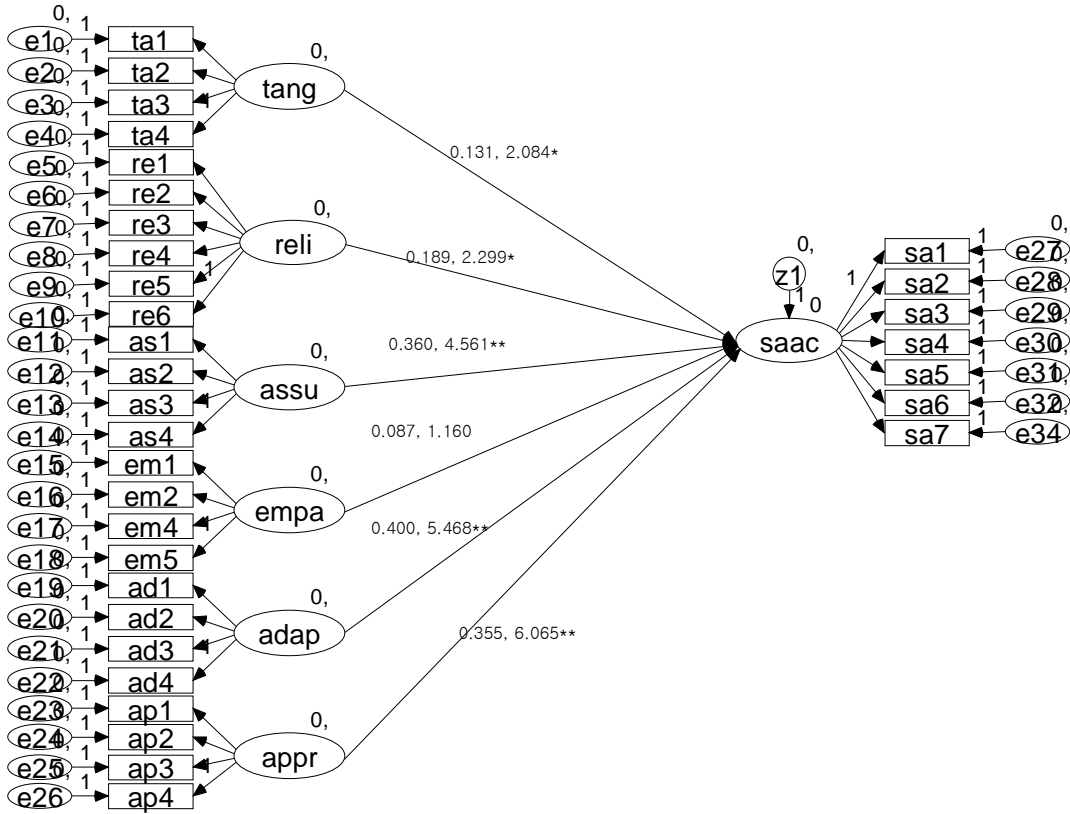
구 분	경로계수	표준오차	C.R.	$p$	채택여부
1. 유형성 → 고객만족	.131	.037	2.084	.045	채택
2. 신뢰성 → 고객만족	.189	.071	2.299	.034	채택
3. 확신성 → 고객만족	.360	.076	4.561	.000	채택
4. 공감성 → 고객만족	.087	.075	1.160	.246	기각
5. 적절성 → 고객만족	.400	.065	5.468	.000	채택
6. 접근성 → 고객만족	.355	.065	6.065	.000	채택

<그림 4-1>는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 보육시설의 유형성, 신뢰성,



확신성, 적절성, 접근성은 이용자 고객만족에 영향을 미치는 요인이 되었다. 그러나 공감성은 이용자 고객만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<그림 4-1> 연구모형의 분석결과



1. 보육시설 : 경로계수,  $t$  값
2. \* :  $P < 0.05$     \*\* :  $P < 0.01$
3. tang : 유형성, reli : 신뢰성, assu : 확신성, empa : 공감성, adap: 적절성, appr : 접근성, saac: 고객만족

## 2) 시설유형의 조절효과분석

보육서비스의 품질 차원이 보육서비스 만족도에 미치는 영향에 대한 시설 유형

의 조절효과를 분석하였다. 즉, 보육서비스의 품질차원인 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성, 적절성, 접근성 등이 고객만족도에 미치는 영향이 국공립보육시설이냐 아니면 민간보육시설이냐에 따라 차이가 있는지를 분석해 보았다.

연구모형 적합도는 <표 4-40>에서 보는 바와 같이 적합지수를 고려하면 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-40> 연구모형의 적합도

구 분	절대적합지수				증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2 (p)$	df	GFI	RMSEA	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2280.946(.000)	948	.904	.037	.903	.941	.940	.901

보육서비스의 품질차원인 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성, 적절성, 접근성 등이 고객만족도에 미치는 영향은 시설 유형 즉, 국공립보육시설이냐 아니면 민간보육시설이냐에 따라 차이가 있는지에 대해 분석한 결과는 <표 4-41>과 같다. <표 4-41>에서 보는 바와 같이 국공립보육시설의 경우에는 유형성, 확산성과 접근성 등이 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 민간보육

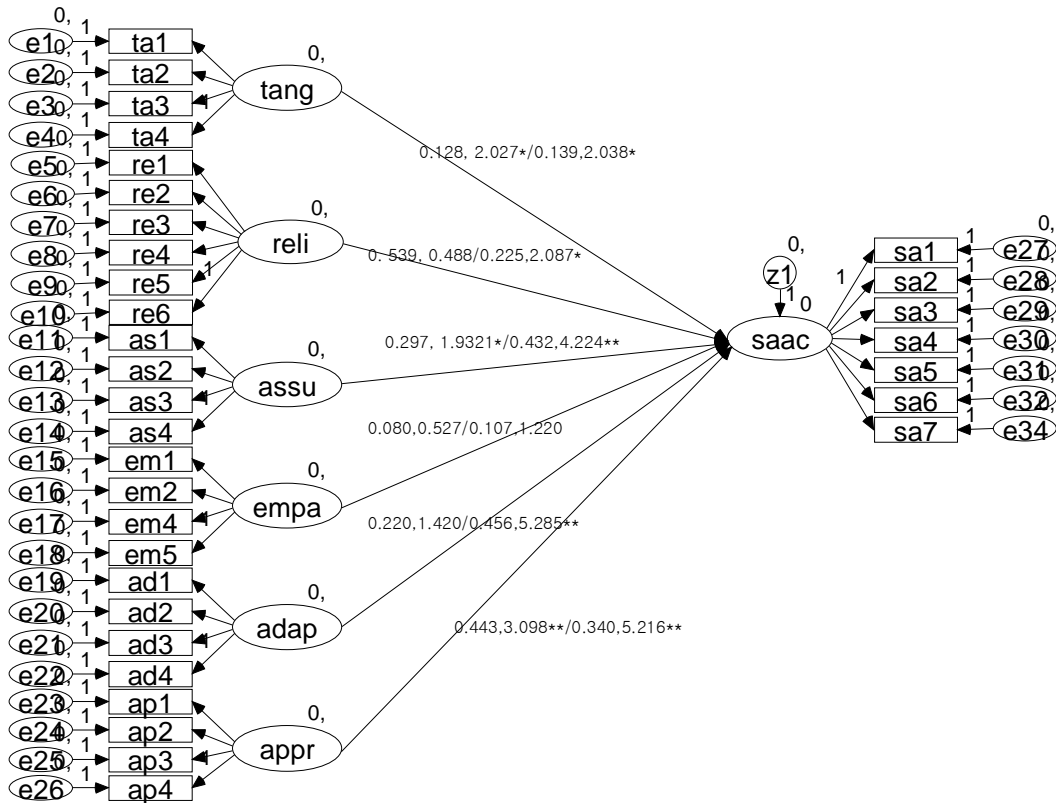
<표 4-41> 국공립·민간보육시설의 차이 분석결과

구 분	경로계수		표준오차		<i>C.R.(t)</i>		<i>p</i>		채택여부	
	국공립	민간	국공립	민간	국공립	민간	국공립	민간	국공립	민간
1. 유형성 → 고객만족	.128	.139	.091	.099	2.027	2.038	.049	.046	채택	채택
2. 신뢰성 → 고객만족	.539	.225	.109	.116	.488	2.087	.625	.037	기각	채택
3. 확산성 → 고객만족	.297	.432	.150	.100	1.932	4.224	.043	.000	채택	채택
4. 공감성 → 고객만족	.080	.107	.149	.089	.527	1.220	.598	.223	기각	기각
5. 적절성 → 고객만족	.220	.456	.142	.079	1.420	5.285	.156	.000	기각	채택
6. 접근성 → 고객만족	.443	.340	.141	.085	3.093	5.216	.002	.000	채택	채택

시설의 경우에는 유형성, 신뢰성, 확산성, 적절성, 접근성 등이 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<그림 4-2>은 연구모형의 적합도를 전체로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타냈다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성, 적

<그림 4-2> 시설유형의 조절효과 분석결과



1. 국공립 : 경로계수,  $t$  값 / 민간 : 경로계수,  $t$  값
2. \* :  $P < 0.05$     \*\* :  $P < 0.01$
3. tang : 유형성, reli : 신뢰성, assu : 확산성, empa : 공감성, adap: 적절성, appr : 접근성, saac: 고객만족

절성, 접근성은 국공립·민간보육시설에 따라 이용자 고객만족에 다르게 영향을 미칠 것이라는 분석결과 신뢰성, 확산성, 적절성, 접근성은 국공립·민간보육시설에 따라 종속변수인 이용자에 따라 다르게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 3) 분석결과 요약

본 연구의 구조방정식모형을 검증한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 보육서비스의 유형성과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계를 검증한 결과 보육서비스의 유형성 차원은 고객만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 보육서비스의 유형성 차원이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 국공립보육시설이나 아니면 민간보육시설이나에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 시설유형은 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 보육서비스의 신뢰성과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계를 검증한 결과 보육서비스의 신뢰성은 고객만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 보육서비스의 신뢰성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향이 시설의 유형 즉, 국공립보육시설이나 아니면 민간보육시설이나에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 시설유형은 신뢰성과 보육서비스 만족도 사이의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 국공립보육시설에서는 신뢰성이 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면에, 민간보육시설의 경우에는 신뢰성이 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 보육서비스의 확산성과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계를 검증한 결과 보육서비스의 확산성은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 보육서비스의 확산성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향이 국공립보육시설이나 아니면 민간보육시설이나에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 시설유형은 확산성과 보육서비스 만족도 사이의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 보육서비스의 확산성은 시설유형에 관계없이 보육서비스 만족도에 영향을 미치고 있으며, 특히 민간보육시설의 경우에 보다 강력한 영향을 미치고

있는 것으로 나타났다.

넷째, 보육서비스의 공감성과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계를 검증한 결과 보육서비스의 공감성은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 보육서비스의 공감성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향이 시설의 유형에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 시설의 유형은 공감성과 보육서비스 만족도 사이의 관계에서 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉, 공감성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 국공립보육시설과 민간보육시설 모두 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, 보육시설의 적절성과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계를 검증한 결과 보육서비스의 적절성 차원은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 보육서비스의 적절성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 시설의 유형에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 시설유형은 적절성과 보육서비스 만족도 사이의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 국공립보육시설의 경우에는 적절성이 보육서비스 만족도에 영향을 미치지 않은 반면에, 민간보육시설의 경우에는 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

여섯째, 보육서비스의 접근성과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계를 검증한 결과 보육서비스의 접근성은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 보육서비스의 접근성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 시설의 유형에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 시설유형은 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 접근성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 국공립보육시설의 경우에 더 강력한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.



## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 분석결과의 요약

본 연구는 지역사회 보육시설에 대해 보육서비스의 공급자 차원에서 능률성을 평가해 보고, 수요자 차원에서 보육서비스의 질을 평가해 봄으로써 정책적 시사점을 제시하는데 연구목적을 두었다. 이를 위해 문헌연구를 바탕으로 통합적인 성과평가 모형을 구축한 다음, 설문조사를 바탕으로 실증분석하였다. 설문조사는 보육시설 관련 전문가와 보육시설 운영자, 그리고 보육시설의 아동 부모를 대상으로 실시하였다. 보육시설의 성과평가는 주로 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 비교분석에 초점을 두었다.

먼저 공급자 차원의 능률성 평가에서는 그 동안 선행연구에서 등한시 되어 왔던 계층분석과정(AHP)과 DEA 분석기법을 활용하여 분석하였다. AHP분석을 통해 성과평가 지표에 대한 상대적 우선순위를 분석해 보았고, DEA 분석에서는 이들 지표를 바탕으로 능률성을 측정하여 국공립보육시설과 민간보육시설, 그리고 대도시권과 중소도시 및 농어촌지역 간의 차이를 분석해 보았다.

다음으로 수요자 차원인 보육서비스 품질 측정에서는 보육서비스에 대한 전반적인 만족도와 보육서비스 품질의 구성차원인 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 적절성, 접근성 등에 대해 국공립보육시설과 민간보육시설로 나누어 비교 분석해 보았으며, 보육서비스의 품질 차원이 보육서비스 만족도에 미치는 영향에 대해 분석해 보았다. 보육서비스의 품질차원과 보육서비스 만족도 사이의 인과관계 분석에서는 시설의 유형 즉, 국공립보육시설이냐 아니면 민간보육시설이냐에 따라 차이가 있는지를 분석해 보았다.

이상과 같은 본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

#### 1. AHP 분석결과

계층분석과정(AHP)을 통한 상대적 중요도 분석은 보육실무자와 전문가를 대상으로 계층분석과정(AHP) 방법으로 가중치와 우선순위를 확인하였다. 검토한 산출변수를 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화 등 5개로 설정하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 국공립·민간보육시설의 투입에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 국공립보육시설은 보육시설종사자, 보육예산, 보육정원 순으로 나타난 반면에, 민간보육시설은 보육예산, 보육시설종사자, 보육정원 순으로 나타났다.

둘째, 산출에 대한 대분류의 상대적 중요도 분석으로 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램 서비스화 다섯 가지 요인을 분석한 결과, 국공립보육시설은 아동복지성, 운영체계화, 프로그램 서비스화, 수익성, 보육아동 순으로 나타난 반면에, 민간보육시설은 아동복지성, 운영체계화, 프로그램서비스화, 수익성, 보육아동 순으로 나타났다. 따라서 산출요소에 대한 대분류 항목에 있어서는 국공립보육시설과 민간보육시설 모두 아동복지성이 상대적으로 중요하게 인식하는 것을 알 수 있다.

셋째, 세부항목에 대한 상대적 중요도 분석으로 보육계획안, 문서철관리, 안전교육, 위생관리, 반편성 수, 현원 수, 연인원, 일반아동보육료, 법정아동보육료, 인건·교구비 수입액, 전문인력유지, 교재교구, 프로그램 구입비, 중식, 프로그램 종류, 특기교육, 가족과의 협력, 지역사회와 협조 등 19가지 요인을 분석한 결과는 다음과 같다. 국공립보육시설의 경우에는 전문인력유지, 보육프로그램, 중식, 보육계획안, 프로그램 종류 등의 순으로 가중치가 높게 나왔고, 지역사회와 협조, 연 인원에서 가장 낮은 가중치가 나타났다. 반면에 민간보육시설의 경우에는 전문인력유지, 위생관리, 프로그램 종류, 중식, 법정아동보육료, 보육계획안 순으로 높은 가중치가 나타났고, 지역사회와 협조, 연인원에서 낮게 나타났다. 그리고 세부항목에 있어서는 국공립보육시설과 민간보육시설 모두 전문인력 유지가 상대적으로 중요하게 인식되고 있는 것으로 나타났다.

## 2. DEA 분석결과

보육시설의 능률성 평가에서는 투입변수로 보육예산, 보육정원, 보육시설 종사자



수 등 세 가지를 선정하였고, 산출변수로는 운영체계화, 보육아동, 수익성, 아동복지성, 프로그램서비스화 등 다섯 가지로 선정하였다.

첫째, CCR모형에 의해 15개의 지방자치단체 보육시설의 능률성을 분석한 결과 국공립보육시설의 경우에는 D구, K시, N시, M시, W군에서 능률성이 높은 것으로 나타났으나, G구, N구, B구, S구, Y시 등의 보육시설에서는 상대적으로 능률성이 낮게 나타났다. 반면에 민간보육시설의 경우에는 G구, N구, S구, K시, N시, M시, S시, Y시, G군, Y군 등에서 능률성이 높은 것으로 나타났으나, D구, B구, W군, H군 등에서는 상대적으로 능률성이 낮게 나타났다.

둘째, BCC모형으로 분석한 결과에서는 국공립보육시설의 경우에는 D구, K시, N시, M시, W군 등에서 능률성이 높은 것으로 나타났으나, N구, B구, S구, Y시 등의 보육시설에서는 상대적으로 비능률적인 것으로 나타났다. 반면에 민간보육시설의 경우에는 W군과 H군을 제외한 K구, N시, D구, B구, S구, K시, N시, M시, S시, Y시, K군, Y군, J군 등 13개 지방자치단체에서 능률성이 높게 나타났다.

### 3. 보육서비스의 질 분석결과

만족도 분석의 보육서비스 질 평가결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 보육서비스 만족도를 측정된 결과 전체적으로는 국공립보육시설의 만족도가 민간보육시설의 만족도 보다 높게 나타났다.

다음으로 보육서비스 품질에 관한 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 보육서비스의 유형성은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있으나 시설의 유형에 따른 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 보육서비스의 신뢰성은 보육서비스의 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 시설유형에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 국공립보육시설의 경우에는 신뢰성과 보육서비스 만족도 사이에 인과관계가 존재하지 않았으나, 민간보육시설의 경우에는 유의미한 인과관계가 존재하는 것으로 나타났다. 셋째, 보육서비스의 혁신성은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 시설유형에 관계없이 모두 유의미한 인과관계가 있으며 특히 민간보육시설의 경우에 더 강한 영향

을 미치고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 보육서비스의 공감성은 보육서비스의 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 시설 유형에 따른 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 다섯째, 보육서비스의 적절성은 보육서비스의 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 시설유형에 따른 차이에 있어서는 민간보육시설의 경우에만 유의미한 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 여섯째, 보육서비스의 접근성은 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 시설유형에 따른 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다.

## 제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 지역사회 보육시설을 국공립보육시설과 민간보육시설로 구분하여 이들에 대한 성과평가를 측정하였다. 실증적 분석결과를 토대로 국공립 및 민간보육시설의 공급자 차원인 능률성 평가와 수혜자 차원인 서비스 질 측정을 통해 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다.

### 1. 능률성 분석

국공립보육시설과 민간보육시설에 대한 능률성 분석결과를 토대로 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 보육시설 성과평가를 위한 평가지표들에 대한 상대적 우선순위 분석에서는 국공립보육시설의 경우 보육시설 종사자 항목의 가중치가 가장 높게 나타나 보육시설 종사자 관리는 매우 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 따라서 국공립보육시설의 전문인력 유지문제는 매우 중요한 문제로 다양한 대책이 요구된다고 본다. 이러한 대책들은 보육교사들에 대한 연구공간의 제공, 보육교사 자격의 적격성 제고를 위한 정기적 재교육 방안 등 여러 가지 방법들에 대한 검토를 통하여 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다. 반면에 민간보육시설의 경우에는 보육예산의 가중치가 가장 높게 나타나 가장 중요한 요인으로 인식되고 있음을 알 수 있

다. 세부항목에 대한 분석결과에서는 일반아동보육료와 법정아동보육료 등의 항목이 국공립보육시설이나 민간보육시설에서 중요하게 나타났으며, 특히 민간보육시설에서 보육료에 대한 인식이 더 높은 것으로 나타나, 보육료는 중요한 요인으로 인식되고 있음을 알 수 있다.

둘째, 국공립보육시설의 능률성 보다는 민간보육시설의 능률성 평가결과가 상대적으로 높게 나타났다. 이는 국공립보육시설의 민간위탁 성과가 민간보육시설의 성과보다 상대적으로 미흡하다는 것을 의미한다. 따라서 지역사회 보육서비스는 민간위탁을 통한 공급보다는 민간보육시설의 활성화를 통하여 추진해 나가는 것이 바람직함을 알 수 있다. 이를 위해서는 영아반 운영비 지원을 연령별로 상향조정하고 연차적으로 운영비를 확대 지원하는 것과 같은 민간보육시설의 활성화 대책에 대한 구체적인 검토가 필요하다고 본다.

셋째, 분석결과에 의하면 국공립보육시설의 능률성 분석에서는 대도시권과 중·소도시 이하 농·어촌지역 간에 차이가 있는 것으로 나타나, 민간위탁의 성과는 지역에 따라 차이를 알 수 있다. 특히 대도시권 보다는 중·소도시 이하 농·어촌지역의 국공립보육시설은 상대적으로 더 능률적인 것으로 나타나 보육시설의 민간위탁 사업은 인구가 상대적으로 적은 시·도나 농·어촌 지역에서 타당함을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 그 동안 정부에서는 농·어촌 및 저소득 밀집지역과 보육시설 보급률이 낮은 지역을 중심으로 보육서비스 이용기회의 다양화를 위한 국공립보육시설 확충방안 등을 제시하였으나, 국공립보육시설 확충시 대도시권과 소규모 도시권으로 구분하고 인구 등을 감안하여 확충계획을 수립하여야 함을 시사한다.

넷째, 민간보육시설의 능률성 분석에서는 전반적으로 능률성이 높게 나타났으나, 중소도시 이하 농·어촌 지역 보다는 대도시권의 보육시설의 경우에 상대적으로 높게 나타나, 대도시권에서는 민간보육시설을 통한 보육서비스의 공급이 더 바람직함을 알 수 있다.

## 2. 보육서비스의 질 분석

보육서비스의 질에 대한 분석결과를 바탕으로 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 보육서비스에 대한 전반적인 만족도 분석결과에서는 국공립보육시설의 만족도가 민간보육시설의 만족도 보다 더 높게 나타났다. 국공립보육시설의 수요자와 민간보육시설의 수요자들이 생각하는 서비스에 대한 기대치와 실제 인지도 사이의 차이가 있을 수 있다. 따라서 보육서비스의 만족도를 제고시키기 위해서는 수요자들에 대한 기대관리가 중요함을 시사해 준다고 본다.

둘째, 보육서비스 품질의 구성차원인 유형성에 대한 분석결과에서는 국공립보육시설이 민간보육시설보다 더 높게 나타났는데, 이는 국공립시설의 경우 시설서비스 부문에서 기능보강사업비 및 종사자 인건비 등 국고보조금이 지원됨에 따라 민간보육시설보다 더 나은 시설 설비가 이루어지기 때문으로 판단된다. 그리고 보육서비스의 유형성은 시설의 유형에 관계없이 모두 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 보육서비스의 만족도를 제고시키기 위해서는 유형성 측면에 대한 전략이 중요함을 알 수 있다. 예를들어, 보육실, 화장실 및 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등 보육시설의 현대화, 아동들의 놀이기구나 놀이시설의 구비, 시설의 시각적 설계, 실내·외 시설(예: 보육실, 현관과 복도, 유희실, 교사실, 자료실 등)의 청결성 유지 등에 대한 전략이 필요하다고 본다. 또한 정책적 차원에서는 국공립, 법인 등에 대해서 정부가 지원하고 있는 기능보강사업비 지원대상 범위를 민간보육시설의 전 범위까지 확대할 필요가 있다. 시설환경개선비 명목으로 민간보육시설까지 확대하여 지원해야 한다고 본다. 정부 예산의 능률적인 운영을 위하여 연차적인 확대가 필요하다. 지원 대상시설은 평가인증을 통과한 시설에 한하며, 노후시설을 우선적으로 선정하되 사업비중 일정액을 자부담하도록 한다. 자부담이 가능한 시설에 대하여 지원 할 수 있도록 하여 보육수혜자들에게 쾌적한 환경이 제공 될 수 있도록 제도화가 필요하다고 본다.

셋째, 보육서비스 품질의 구성차원인 신뢰성에 대한 분석결과에서는 국공립보육시설이 민간보육시설보다 더 높게 나타났으며, 보육서비스의 신뢰성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 민간보육시설의 경우에 유의미하게 나타났다. 따라서 민간보육시설의 경우에는 보육서비스 만족도를 제고시키기 위해 신뢰성 차원에 대한 전략이 필요함을 알 수 있다. 가령, 보육계획안(연간, 월간, 주간)의 철저한 준비,

계절, 연령, 흥미를 고려한 일정에 따른 보육서비스의 제공, 불편사항 발생시 즉시 해결, 보육일지를 정확한 기록, 응급상황시 올바른 대처, 등원 및 귀가시 차량도착 시간의 준수, 아동의 차량 승·하차 및 부모에게 인계과정 시 규정 준수 등은 보육서비스 만족도 제고를 위해 매우 중요한 전략사항들로 판단된다.

넷째, 보육서비스 품질의 구성차원인 확신성에 대한 분석결과에서는 민간보육시설이 국공립보육시설보다 더 높게 나타났으며, 보육서비스의 확신성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 시설의 유형에 관계없이 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 민간보육시설의 경우에 확신성이 보육서비스 만족에 미치는 영향은 더 높게 나타났다. 따라서 보육서비스의 만족도를 제고시키기 위해서는 보육교사들의 행동이 확신을 주고 있는지, 보육시설을 이용하는데 심리적 안정을 느끼고 있는지, 보육시설의 보육교사들은 언제나 예의바르게 대해주고 있는지, 보육교사들이 보육아동 부모의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식이 있는지 등에 대한 배려가 필요하다고 본다.

다섯째, 보육서비스 품질의 구성차원인 공감성에 대한 분석결과에서는 민간보육시설이 국공립보육시설 보다 더 높게 나타났으며, 보육서비스의 공감성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 시설의 유형에 관계없이 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 보육서비스의 공감성은 보육서비스 만족도에 직접적인 인과관계는 없음을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 보육서비스 만족도에 대한 본 연구의 설문대상이 주로 아동부모들이었다는 사실과 관련된 것으로 보인다.

여섯째, 보육서비스 품질의 구성차원인 적절성에 대한 분석결과에서는 민간보육시설이 국공립보육시설 보다 더 높게 나타났으며, 보육서비스의 적절성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 민간보육시설의 경우에 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 민간보육시설의 보육서비스 만족도를 제고시키기 위해서는 보육프로그램이 보육아동들에게 적절한지, 보육실 및 반편성이 보육아동들에게 적절한지, 중식 및 간식 지원이 아동들에게 충분한지, 보육아동 식단이 영양적 균형을 이루고 아동의 발달에 적절하게 조리되고 있는지, 보육시설이 사고나 질병발생에 대해 적절하게 대처할 수 있는지 등은 보육서비스의 만족도 제고를 위해 필요한 사안들이라고 본다. 특히 보육프로그램에 대하여는 아동의 연령별 특성에 맞는 프로그램이 제공되

어야 한다. 보육시설에서 보육프로그램과 보육시설의 환경여건에 따라 부모들의 선호도가 결정되므로 영유아들의 발달 단계별로 영향을 줄 수 있는 사회관계, 의사소통, 자연탐구, 예술경험, 신체운동 및 기본생활 영역 등을 포함하여 보육과 교육 과정을 운영되도록 하여야 한다.

일곱째, 보육서비스 품질의 구성차원인 접근성에 대한 분석결과에서는 국공립보육시설이 민간보육시설에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 접근성이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 시설의 유형에 관계없이 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 보육서비스의 만족도 제고를 위해서는 보육시설의 위치, 보육시설 등하원시 배차시간, 보육시설 내에서의 접근통로 등에 대한 세심한 배려가 필요하다고 본다. 또한 현행 지원되고 있는 보육료는 부모의 소득이 따라 차별적으로 지원하여 주고 있는데, 정부의 재정 여건을 감안하여 연차적으로 확대 지원하여 보육아동에 대한 전액 무상지원 방안을 마련하여야 한다.

이상에서 제시한 내용을 국공립보육시설과 민간보육시설 간의 차이를 중심으로 재정리 보면, 국공립보육시설이 민간보육시설 보다 유형성, 신뢰성, 접근성의 변수에서 높게 나타났고, 민간보육시설이 국공립보육시설 보다 확산성, 공감성, 적절성이 높게 나타났다. 또한 이들 변수들은 보육서비스의 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 국공립보육시설의 경우에는 보육시설 실내·외의 시설 측면과 계절, 연령, 흥미를 고려한 보육서비스, 응급상황시 대처능력, 등원 및 귀 가시 시간준수와 부모에게 인계과정 준수 등에서 만족도가 높음을 알 수 있으며, 보육시설 이용거리와 배차시간, 보육료 및 간식비 등의 보육서비스 등에서도 국공보육시설이 민간보육시설보다 높음을 알 수 있다. 반면에, 민간보육시설의 경우에는 교사들의 행동과 예의, 보육시설 이용의 심리적 안정, 교사들의 전문지식 등의 측면에서, 그리고 보육교사들의 보육아동에 대한 관심도, 보육프로그램의 적절성, 보육실 및 반편성의 적절성, 중·간식의 충분성, 아동발달을 고려한 식단의 영양, 사고나 질병 발생시 대처능력 등의 측면에서 높음을 알 수 있다. 따라서 국공립보육시설은 교사들의 전문적인 보수교육과 보육아동에 대한 관심도와 아동 연령에 맞는 보육프로그램 도입 등 보육서비스를 강화할 필요가 있으며, 민간보육시설의 경우는 환경적서비스 측면과 계절, 연령, 흥미를 고려한 보육서비스, 응급상황

시 대처능력, 등원 및 귀 가시 부모에게 인계과정 준수, 보육료 및 간식비 등의 보육서비스를 강화할 필요가 있다고 본다.

### 제 3 절 향후 연구과제

본 연구는 보육시설의 성과평가를 위해 성과평가 지표들을 선정하여, 지역사회 보육시설에서 국공립보육시설과 민간보육시설간의 능률성을 차이는 있는지, 보육서비스 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질의 구성요인들은 무엇이며, 보육서비스 품질의 구성요인들이 보육서비스 만족도에 미치는 영향은 국공립보육시설과 민간보육시설 간에 차이가 있는지 등에 대해 분석해 봄으로써 정책적 시사점을 도출한 것이다. 이를 위해 AHP분석을 통해 검토한 변수들을 DEA분석으로 국공립보육시설과 민간보육시설간의 능률성 차이를 분석하고, 보육서비스의 질을 평가해 보았다. 이러한 본 연구는 그 동안 보육서비스에 대한 체계적인 평가가 미흡하여 연구가 어느 한쪽 측면의 평가에 치우쳐 왔고, 통합적으로 이를 평가하는 실증적 연구가 부족했다는 점에서 의미가 있다고 본다. 그러나 본 연구는 표본추출과 측정도구에 있어서 나름대로 한계를 지니고 있다.

첫째, 표본추출에 있어서 광주광역시와 전라남도의 국공립보육시설과 민간보육시설을 대상으로 표본추출하여 표본의 대표성에 문제가 있다고 본다. 따라서 본 연구의 결과를 전국적 차원으로 일반화시키는 데에는 한계가 있다고 본다.

둘째, 측정도구에 있어서 그 동안 선행연구들과 마찬가지로 공공서비스의 경우 산출지표의 선정과 측정이 어려워 산출지표의 선정에 있어서 한계가 있다고 본다.

따라서 향후 연구에서는 전국적 차원에서 보육시설에 대한 체계적인 평가가 이루어져야 할 것이고, 측정도구의 개발에 있어서도 보다 깊이 있는 연구가 필요하다고 본다.





## 【참 고 문 헌】

### 《국내 문헌》

#### 1. 단 행 본

- 박정문. (2001). 아동복지의 이론적 기반. 보육사.
- 보건복지가족부. (2008). 보육사업안내지침.
- 여성가족부. (2007). 보육시설 평가인증 지침서. 육아정책개발센터.
- 여성가족부. (2008). e-보육시스템 운영규정. 여성가족부 훈령 제31호.
- 오석홍. (1993). 정책학의 주요이론. 서울: 경세원.
- 오석홍. (1998). 행정학. 서울: 나남출판사.
- 유희정. (1998). 「보육서비스의 질적수준 향상에 관한 연구」. 서울: 한국여성개발원.
- 유희정. (2002). 보육발전 기본계획 시안개발. 한국여성개발원.
- 이석무. (1994). 아동보육사업 경영경제론. 서울: 혜화당.
- 이은국 외 (2003). 지방정부 생산성 측정의 이론과 실제, 서울: 집문당.
- 장인협 · 오정수. (2002). 아동 청소년 복지론: 보육서비스의 의의. 서울대학교 출판부.
- 한국지방행정연구원. (1997), 외국 지방자치단체의 성과측정 사례, 서울: 동양문화인쇄(주).
- 행정자치부. (2003). 지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람.

#### 2. 논 문

- 강달금 · 이영석, (2006). 보육시설 평가인증지표에 관한 문제점 분석. 미래유아교육학회.
- 강희정 · 이상설, (1997). 전문가 평가척도 향상을 위한 계층적 의사결정에 관한연구.

- 김건위, (2004). DEA를 통한 지방정부 정보화의 상대적 효율성 측정: 기초자치단체를 중심으로, 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_, (2004). 지방정부 정보화평가와 DEA의 적용가능성, 자치행정 통권193호, 지방행정연구소.
- 김교연, (1994). “탁아서비스의 질이 취업모의 역할긴장에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김규덕·이상섭, (1998). 자료포락분석 (DEA) 에 의한 지방정부 공공서비스의 상대적 효율성 측정, 한국지방자치학회보.
- 김규덕, (1999). 지방정부 공공서비스 성과평가에 관한 연구: 쓰레기 수거서비스를 중심으로, 영남대학교 박사학위논문.
- 김길수, (1998). 환경 행정서비스의 성과평가에 관한 연구, 경남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동만, (1999). 지방정부공공서비스 성과측정에 관한 연구, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 김상묵, (1996) "지방자치단체의 실적 평가 - 필요성과 방법“, 봄 학술논문발표회 (대구·경북 행정학회).
- 김성중, (2000). 지방공공서비스 공합의 생산효율성 구조 분석, 한국지방자치학회보.
- 김성태, (2004). 정보보호정책의 전략적 우선순위 분석: AHP기법을 이용한 정책비교를 중심으로, 한국정책학회보 제13권 제3호, 한국정책학회.
- 김시영·김규덕, (1996). 지방정부 공공서비스의 성과평가모형에 관한 소고 지방자치연구, 한국지방자치학회.
- 김영기, (1991). 공공서비스 성과에 대한 수혜자 평가의 결정요인: 교육서비스를 중심으로, 부산대학교 박사학위논문.
- 김영성 외, (1998). 자치단체의 조직과 인력의 합리적인 구조 개편, 지방행정.
- 김용민, (2004). 자료포락분석(DEA)에 의한 지역사회복지관의 상대적 효율성 측정. 한국지방자치학회보.
- 김은연, (2005). DEA 기법을 활용한 서울시 중등교육기관의 상대적 효율성 분석, 건국대학교 대학원 박사학위논문.

- 김태일, (2000). 자료포락분석 기법에 의한 자치단체 행정의 생산성 평가에 관한 비판적 논의, 정책분석평가학회보..
- 김채용, (2002). 지방자치단체 공공서비스의 민간위탁에 관한 연구, 경남대학교박사학위논문.
- 김호섭 외. (2002). 지방행정 서비스의 성과 측정의 위한 지표: 복지행정서비스를 중심으로, 한국 사회와 행정 연구.
- 류영아, (2006). 지방행정의 효율성 평가에 관한 연구 : DEA 기법에 의한 기초자치단체 복지서비스 분석 성균관대 대학원 박사학위논문.
- 류은영, (2007). 광역자치단체의 전자정부 효율성 분석, 한국정책학회보.
- 문지희, (2003). 영유아 보육시설 평가인증제도 도입에 관한 실증적 연구, 단국대학교 박사학위논문.
- 문춘걸, (1998). 자료포락분석법 및 그 변형기법을 통한 공공부문의 생산성 측정: 한국 중소도시의 생산성 분석, 서울: 한국조세연구원.
- 민재형, (1996). AHP를 이용한 측정과 평가, 서강경영논총, 서강대학교 경영대학원 경영연구소.
- 박경원, (1997). 지방공공기능의 민영화 전략. 한국행정연구원.  
(1989).“민간부문과의 계약을 통한 도시서비스 공급방안에 관한 연구”,한국행정학보, 제23권 2호.
- 박경효. (1992). “공공서비스 생산의 민간화에 대한 평가: 서울시 쓰레기수업업무 사례분석, 한국행정학보. 제25권 제4호.
- 박광덕, (1997). 사회복지공급체계의 공사역할 분담모형 정립. 한국행정학보 제31권 제4호.
- 박기관, (2002). “지방정부 행정 서비스에 대한 시민평가 및 결정 요인 분석 : 충청북도 시를 중심으로”, 지방 정부 연구.
- 박재산 · 우영국, (2001). SERVQUAL 척도를 활용한 입원환자 서비스의 질 구성차원에 관한 연구, 서울대학교 보건환경연구소논총. 한국행정연구원.
- 박창제, (1996). 자료포락분석을 이용한 효율성 측정: 지방공사 의료원을 중심으로, 보건행정학회지.
- \_\_\_\_\_, (1997). 공공병원 서비스의 생산적 효율성 측정에 관한 연구, 경상대대학원,

pp 158. 박사학위논문.

- 박희정, (2002). 관광동기가 정보매체 이용 및 정보만족, 재이용의도에 미치는 영향, 동아대대학원 석사학위논문.
- 변용찬, (2001). 보육정책의 기본 방향, 보육사업 제도개선을 위한 공청회 자료집. 보육발전위원회 기획단.
- 서문희, (2001). 보육의 다양화와 질적 향상을 위한 과제, 일과 가정의 양립을 위한 보육제도 바로세우기 토론회 자료집.
- 성도경·장철영, (2002). AHP 기법을 이용한 전자정부 구현전략의 우선순위 결정에 관한 연구, 한국행정논집, 한국정부학회.
- 손영현, (2001). 지방자치단체의 민간위탁 성과에 관한 연구, 경남대학교 박사학위논문.
- 송건섭, (2003). 지방정부의 공공서비스 평가시스템 구축: 객관적·주관적 평가기준의 통합시스템을 중심으로, 한국 사회와 행정 연구.
- \_\_\_\_\_, (2004). 지방정부의 공공서비스 성과평가를 위한 통합시스템 개발과 적용 16개 광역자치단체를 중심으로, 한국행정논집.
- 신영진, (2004). 정보보호 정책의 전략적 우선순위 분석, AHP기법을 이용.
- \_\_\_\_\_, (2005). 공공기관 개인정보보호에 관한 효율성 분석, 한국지방자치학회보.
- \_\_\_\_\_, (2005). 광역자치단체의 전자정부구현 과정의 효율성 평가: 자료포락분석과 SWOT 분석을 중심으로. 한국행정논집.
- 안국찬, (2000). 행정서비스 전달체계의 개선방향에 관한 연구, 한국사회와 행정 연구.
- 양옥승 외 (2002). 유아기의 효율적인 국가인적자원 개발 관리체제 확립방안연구, 교육정책연구, 교육인적자원부.
- 오세윤, (2000). SERVQUAL척도를 활용한 행정서비스 만족도 평가. 정책분석평가학회보), 발행사항 한국정책분석평가학회.
- 오창택, (1938). “서비스 질 구성차원과 관리우선순위: 민간행정서비스를 중심으로”, 한국행정학보, 32권 2호.
- 오창택, (1997). 공공 서비스 질의 전략적 관리 적소에 관한 연구, 광운대 대학원 박사학위논문.

- \_\_\_\_\_, (1998). 서비스 질 구성차원의 관리 우선순위: 민원 행정 서비스를 중심으로, 한국행정학보.
- 원구환, (1996). 지방공기업의 효율적 재무관리방안에 관한 연구, 지방행정연구.
- 유금록, (2003). 보건소의 생산성 측정: 전라북도를 중심으로, 한국행정학보.
- \_\_\_\_\_, (2002). 외환위기이후 지방상수도하업의 생산성 변화분석, 한국행정학보.
- 유희정, (1998). 어린이집의 설립유형에 따른 질적수준분석, 한국영유아보육학회.
- 윤경준, (1995). 공공부문 효율성 측정을 위한 자료포락분석(DEA)의 이론적 고찰, 현대사회와 행정.
- \_\_\_\_\_, (1995). 지방정부 서비스의 상대적 효율성 측정에 관한 연구: 대도시 보건소에 대한 자료포락분석(DEA)을 중심으로, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_, (1996). DEA를 통한 보건소의 효율성측정, 한국정책학회보.
- \_\_\_\_\_, (1998). 효율성의 개념과 지방정부간 상대적 효율성 측정, 논문집.
- \_\_\_\_\_, (1998). 공공부문 성과측정을 위한 DEA 와 확률전선모형의 비교분석, 한국행정학보.
- \_\_\_\_\_, (1998). 공공부문 성과측정을 위한 DEA와 확률전선모형의 비교분석: 일선 경찰서의 기술효율성 측정을 중심으로, 한국행정학보.
- 윤기찬 · 문신용, (2004). 사회복지서비스 생산성에 관한 통합적 분석, 한국행정학보.
- 유영아, (2005). Mitochondrial Ribosomal Protein L41 suppresses cell growth in association with, 고려대학교.
- 윤희윤, (1998). “공공도서관 위탁 구상의 쟁점 분석과 대응방안”, 문헌정보학회지. 제31권 3호
- 은희봉, (2001). 계층화의사결정법(AHP)을 이용한 항공기 기종선정에 관한 연구, 인하대 대학원 박사학위논문.
- 은희봉 · 김봉선, (2001). 계층화의사결정법(AHP)을 이용한 여객기의 기종선정에 관한 연구, 산업공학.
- 은희봉 · 허희영, (2001). AHP를 이용한 한국형 중형여객기의 최적 규모 선정에 관한 연구, 경영과학.
- 이번송 외. (1996). 서울시 사회복지서비스의 평가모형 개발, 서울시정개발연구원.
- 이상수, (2000). “지방공공의료서비스의 조직운영형태별 성과평가”, 『한국행정학보』.

- 이영범. (1997). 확률전선비용모형을 이용한 공공병원의 효율성 측정에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문.
- 이장형. (1999). 지방정부의 생산성 향상에 관한 연구, 단국대학교 박사학위논문.
- 이환범, (2002). 공공조직의 전략적 관리 및 기획에 관한 논의, 행정논총 제40권 제1호.
- 이환범·김경도, (2002). 지역복지서비스 개선을 위한 전달체계의 재정립, 도시행정연구
- 이환범·송건섭, (2002). 서브퀄(SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로, 한국행정학보.
- 임동진, (2000). 도시정부의 생산성 평가 및 결정요인에 관한 연구, 건국대학교대학원박사학위논문.
- 임동진·김상호, (2000). DEA를 통한 지방정부의 생산성 측정, 한국행정학보.
- 장유진, (2001). 지방정부의 성과평가에 관한 연구, 상지대학교 석사학위논문.
- 정우채. (2000). 지식정보사회에 있어서 행정이념에 관한 연구, 경원대학교 박사학위논문.
- 정정길·김명수, (1987). 공공정책평가론, 한국행정학보.
- 정정길, (1996). 세계화와 지방자치. 행정논총 정책비교를 중심으로, 한국정책학회보.
- 조병탁, (1995). 공공부문의 생산성측정 연구, 한국생산성본부.
- 조연숙, (2000). 익재 소락부의 사회적 성격 연구, 한중인문과학연구.
- \_\_\_\_\_ (2000). 여성복지서비스 공급기관 운영형태 다양화의 성과에 관한연구, 명지대학교 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_ (2001). 복지서비스기관 운영형태 다양화의 성과분석, 한국행정학보.
- 조우홍, (2007). 노인요양시설의 서비스 품질요인이 성과에 미치는 영향, 조선대학교 대학원 박사학위 논문.
- 주동일, (1998). 자료포락서분석에 의한 지방공기업의 효율성 평가에 관한 연구: 상수도 사업을 중심으로, 서울시립대학교 박사학위논문.
- 허대중, (2005). “공무원 서비스 교육훈련이 교육만족과 민원 행정 서비스 품질에 미치는 영향”, 전주대학교 박사학위논문.
- 허용훈, (2000). 지방공기업의 자율성 제고를 위한 제도적 개선방안, 논문집, 부경대학교.
- 허용훈·이희태, (2000). 지방공기업의 자율성 실태와 정책과제. 한국행정논집, 경북행정학회.

황규승, (1984). “계층분석 과정에 의한 의사결정”, 경영연구, 고려대학교 기업경영 연구소.

\_\_\_\_\_ (1989). AHP 기법의 신뢰성에 관한 연구, 고려대학교 경영논총.

## 《 국외 문헌 》

- Ammons, David N. (1995). "Overcoming the Inadequacies of Performance Measurement in Local Government: The case of Libraries and Leisure Service", *Public Administration Review*, 55(1). (1996). *Municipal Benchmarks*, Thousand Oaks: sage.
- Arbel, A. & Orgler, Y. E. (1990). "An Application of the AHP to Bank Strategic planning: The Mergers and Acquisitions Process", *European Journal of Operational Research*, Vol.48(1).
- Babakus, E. and Boller, G. W. (1991). An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*.
- Baker, J. A. and C. W. Lamb Jr. (1994). "Measuring architectural design service quality", *Journal of Professional Services Marketing*, 10:1, pp.89-106.
- Banker, R. D., A. Charnes, & W. W. Cooper. (1984). Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis. *Management Science*, Vol.30, No9, pp. 1078-1092.
- Banwet. D. and Datta, B. (2003). "A Study of the Effect of perceived Lecture Quality on Post-Lecture Intentions", *Work study*, 52(5).
- Bendick, M. (1989). "Privatizing the Delivery of Social Welfare Services: An Idea to Be taken Seriously", in S. B. Kameraman and A. J.Kahn(eds.), *Privatization and the Welfare State*, Princeton, N.J.: Princeton Univ. Press.
- Brown, Karin., Coulter, Philip B.,(1983, Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery, *Public Administration Review*, 43(1): 50-58.
- \_\_\_\_\_, T. J, Churchill, G. A. and J. P. Peter. (1993). "Research note: improving the measurement of service quality". *Journal of Retailing*, 69: 1, pp. 126-139.
- Brudney, Jeffrey L., England, Robert E. (1982), *Urban Policy Making and Subjective*



- Service Evaluation: Are They Compatible? *Public Administration Review*, 42(2):127-135.
- Burkhead, Jess. and Hennigan, Patric J. (1978). Productivity Analysis : A Search for Definition and Order. *Public Administration Review*. 36(1) : 34-40.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL:Review, Critique. Research Agenda. *European Journal of Marketing*. 30(1).
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perception of Service Quality: An Assessment or the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*. 66(Spring). pp. 35-55.
- C. Gronroos. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, pp. 37-40.
- Charnes, A, W.W.Cooper and E.Rhodes. (1978). Measuring the Efficiency of Decision Making Units, *European Journal of Operational Research*, 2.
- Cronin, J. Joseph Jr. and Steven A. Taylor. (1992). Measuring Service, Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56(July), 55-68.
- Dehoog, R. H. (1985). "Human service contracting : Environmental, behavioral, and organizational conditions", *Administration and Society*, Vol. 16, No.4
- D. Lero & I. Kyle, *Day Care Quality ; Its Definition and Implementation*, 1985
- Epstein, Paul D. (1992). Measuring the Performance of Public Sector. In Marc Holzer (ed.), *Public Productivity Handbook*, 161-193, NY : Marcel Dekker, Inc.
- Epstein, Paul D. (1992a), Get Ready: The Time for Performance Measurement Is Finally Coming, *Public Administration Review*, 52(5):513-519.
- Farrell, M. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society*, 120A.
- Finn, D. W. and Lamb, C. W. (1991). An Evaluation of the SERVQUAL Scales in the Retailing Setting. *Advances in Consumer Research*. 18.
- Fried, Robert C., Ravionvitz, Francine F. (1980), *Comprative Urban Politics: A*

*Performance Approach*, New Jersey: Prentice-Hall.

- Gronroos, Christian. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implication. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44..
- Gronroos, Christian. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality. *Review of Business*, 9(Winter), 10-3.
- J. M. Carman. (1990). "Customer Perceptions of Service Quality : An Assessment of SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, Col. 66, No. 1, p. 33.
- Johnston, J. M. & Romzek, B.S. (1999). "Contracting and accountability in state medicaid reform : Rhetoric, theories and reality", *Public Administration Review*, Vol, 59, No.5
- Joseph S Wholey and Harry P Hatry.(1992). "The Case for performance Monitoring", *Public Administration Review*, Vol.52, NO6, p. 604.
- Kang, Gi-Du, James, F. and Alexandris, K. (2003). "Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality", *Managing Service Quality*, 12(5).
- Kettl, D. F. *Sharing power(1993) : Public governance and private markets*, Washington D.C. : The Brookings Institution.
- Kolderie, T.(1986). "Two different concept of privatization", *Public Administration Review*, Vol. 46, No. 4.
- Lam, H. R., and Simmon, I. G. (1997). "SERVQUAL: A Tool for measuring patients' Opinions of Hospital Service Quality in Hong Kong", *Total Quality Management*, 8.
- Mark, Jerome A. (1972). Measuring and Measures of Productivity. *Public Administration Review*. 32(6) : 747-753.
- Miller, G. A. "The Magical Number seven, plus or minus two: Some Limits on our Capacity for Processing Information", *Psychological Rev* Vol 63, 1956.
- M. Golberg, (1999) *Accreditation of Child Care Centers*, The Muttart Foundation.

- M. Lerner, Parents' (1994) *Perspectives on Quality in Early Care and Education*.
- Ostrom, Elinor. (1979). Multi-mode Measures: From Potholes to Police. *Public Productivity Review*. 1(3).
- O'Toole, L. J. (1996). Treating Networks Seriously: Practical and Research Based Agenda in Public Administration. *Public Administration Review*, Vol.57: 45-52.
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml and L.L Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*: 49(Fall).
- Parasuraman, Berry A., Leonard L. and Zeithamal, Valarie. (1988). A SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring, Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Paul D Epstein. (1992 b). "Measuring the Performance of Public Service in Holzer", M.(ed), *Public Productivity Handbook*(N Y Marcel Dekker, Inc ), pp. 161-193.
- Peter, G. and Pierre, J. (1998). Governance without Government? Rethinking Public Administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 8:233-243.
- Peter, P. J, G. A. Churchill Jr. and T. J. Brown(1993. 3). "Caution in the use of Difference scores in consumer research". *Journal of Consumer Research*,19, pp. 655-662.
- Poh, K. L. & Ang, B. W. (1999), "Transportation fuels and policy for Singapore an AHP planning approach", *Computers & Industrial Engineering*, Vol.37, Issue.3, p. 507-525.
- R. D. Pittle. (1984)., "Product Quality : Who Decides It?" in *Proceedings : 30th Annual Conference of the American Council of Consumer Interest*, Atlanta, Georgia, p. 80.
- Roger, Steve. (1990), *Performance Management in Local Government*, London :

Longmann.

Saaty, T L *The Analytic Hierarchy Process*, McRraw-Hill, 1980

\_\_\_\_\_, T L and Vargas, E G , *the Logic of Prlorities*, Boston Klwer-Nljhoff,1982

\_\_\_\_\_, T. L.(1987), "The Analytic Hierarchy Process- What It Is and How it is Used" *Mathematical Modelling*,9:161-176

Satty, L. Thomas. (1982). "How to Structure and Make Choices in Complex Problems", *Human Systems Management* 3/4, pp.255~260.

\_\_\_\_\_, L. Thomas. (1982). "Decision Making for Leader: The AHP for Decision in a Comple World. CA; Wadsworth..

\_\_\_\_\_, L. Thomas & Vagas, L. G. (1982). *The Logic of Priorities*, Kluwer Nijhoff Publishing.

\_\_\_\_\_, T. & Y. Cho(2001), "The decision by the US congress on china's trade status: a multicriteria analysis", *Socio-Economic planning science*, Vol.35: 243-252.

\_\_\_\_\_, T. L. (1980), *"The Analytic Hierarchy Process"*, McGraw-Hill, NY.

\_\_\_\_\_, T. L. (1994), *Fundamentals of Decision Making and Priority Theory with the AHP*, Vol.VI, RWS Publication, PA.

\_\_\_\_\_, T. L. Vargas, G. & Barzilay. A. (1982), "High level decisions: A lesson from the Iran hostage rescue operation", *Decision sciences*, Vol.13.

Savas, E. S. (1987). *Privatization : the key to the better government*, Chatham House.

\_\_\_\_\_, E. S. (2000). *Privatization and Public-Private Partnerships*, Chatham House.

Stipak, Brian, (1979), Citizen Satisfaction With Urban Service: Potential Misuse as a Performance Indicator, *Public Administration Review*, 39(1):46-52.

Tankersley, W. B. (2000). "The Impact of External Control Arrangement on Organizational Performance", *Administration and Society*, 32(3).

Taylor, S. A. and J. J. Cronin(1994). "Modeling patient satisfaction and service quality", *Journal of Health Care Marketing*, 14:1, pp.34-44.

- Usher, Charles L. and Cornia, Gary C.,(1981), Goal Setting and Performance Assessment in Municipal Budgeting, *Public Administration Review*, 41(2):229-235.
- Wholey, Joseph S., and Hatry, Harry P. (1992). The Case for Performance Monitoring. *Public Administration Review*. 55(5) : 429-518.
- Zeithaml. V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.(Fall).
- Zeithaml. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*. 64.
- Zeithaml. V. A.(1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality. And Value A Mean-End Model and Synthesis of Evidence", *Journal of Marketing*, 52, pp. 2-22.
- Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Zeithaml. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Marketing*. 67.
- Zeithaml. V. A. L. L. Berry, and A. Parasuraman(1996), "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*. 60, pp 31-46.
- Zhu, F. x., Wymer Jr., W. and Chen, I. (2002). "IT-Based Services and Service Quality in Consumer Banking", *International Journal of Service Industry Management*, 13(1).

## 부록 1. 설문지

# 설문지

## [보육시설 능률성 평가에 관한 연구 설문지]

안녕하십니까?

저는 조선대학교 대학원 사회복지학과 박사과정에 있는 장기영입니다.  
본 설문조사는 보육시설의 능률성 평가에 관한 연구를 목적으로 시·군·구의 보육시설 담당공무원과 보육시설을 운영하고 있는 시설장 및 보육 관련 전문가를 대상으로 의견조사를 실시하고 있습니다.

설문내용은 맞거나 틀린 답은 없으며, 귀하의 고견은 학문적 연구목적 이외에는 사용되지 않습니다. 보육시설의 능률성 평가로 보육시설의 질적 향상을 위한 정책적 대안들을 모색하는데 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

바쁘신 가운데 본 설문조사에 응하여 주셔서 대단히 감사합니다.

2008년 3월

지도교수 : 조선대학교 대학원 행정복지학부 교수 박희서

연구자 : 조선대학교 대학원 사회복지학과 박사과정 장기영

■ 다음은 보육시설 능률성에 영향을 미치는 항목의 중요도에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 (√)표 해 주시기 바랍니다.

1. 아래에 제시한 각 항목이 보육시설의 능률성에 어느 정도 영향을 미친다고 생각하십니까?

내 용	정 도	전 혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보 통	중요하다	매 우 중요하다
1. 보육예산		①	②	③	④	⑤
2. 보육정원		①	②	③	④	⑤
3. 보육시설종사자		①	②	③	④	⑤
4. 운영 체계화		①	②	③	④	⑤
5. 보육아동		①	②	③	④	⑤
6. 수익성		①	②	③	④	⑤
7. 아동복지성		①	②	③	④	⑤
8. 프로그램 서비스화		①	②	③	④	⑤
9. 보육계획안(주간, 월간, 연간)		①	②	③	④	⑤
10. 예,결산서 및 회계장부관리		①	②	③	④	⑤
11. 안전교육(교통, 약물오남용, 재난 대비)계획수립 및 교육실시		①	②	③	④	⑤
12. 위생관리		①	②	③	④	⑤
13. 반평성수		①	②	③	④	⑤
14. 보육아동 현원수		①	②	③	④	⑤
15. 보육아동 연인원		①	②	③	④	⑤
16. 일반아동 보육료 수입		①	②	③	④	⑤
17. 법정 및 저소득 보육료수입		①	②	③	④	⑤
18. 인건비,교재교구비 보조금수입		①	②	③	④	⑤
19. 전문인력유지		①	②	③	④	⑤
20. 교재교구		①	②	③	④	⑤
21. 보육프로그램		①	②	③	④	⑤
22. 중식		①	②	③	④	⑤

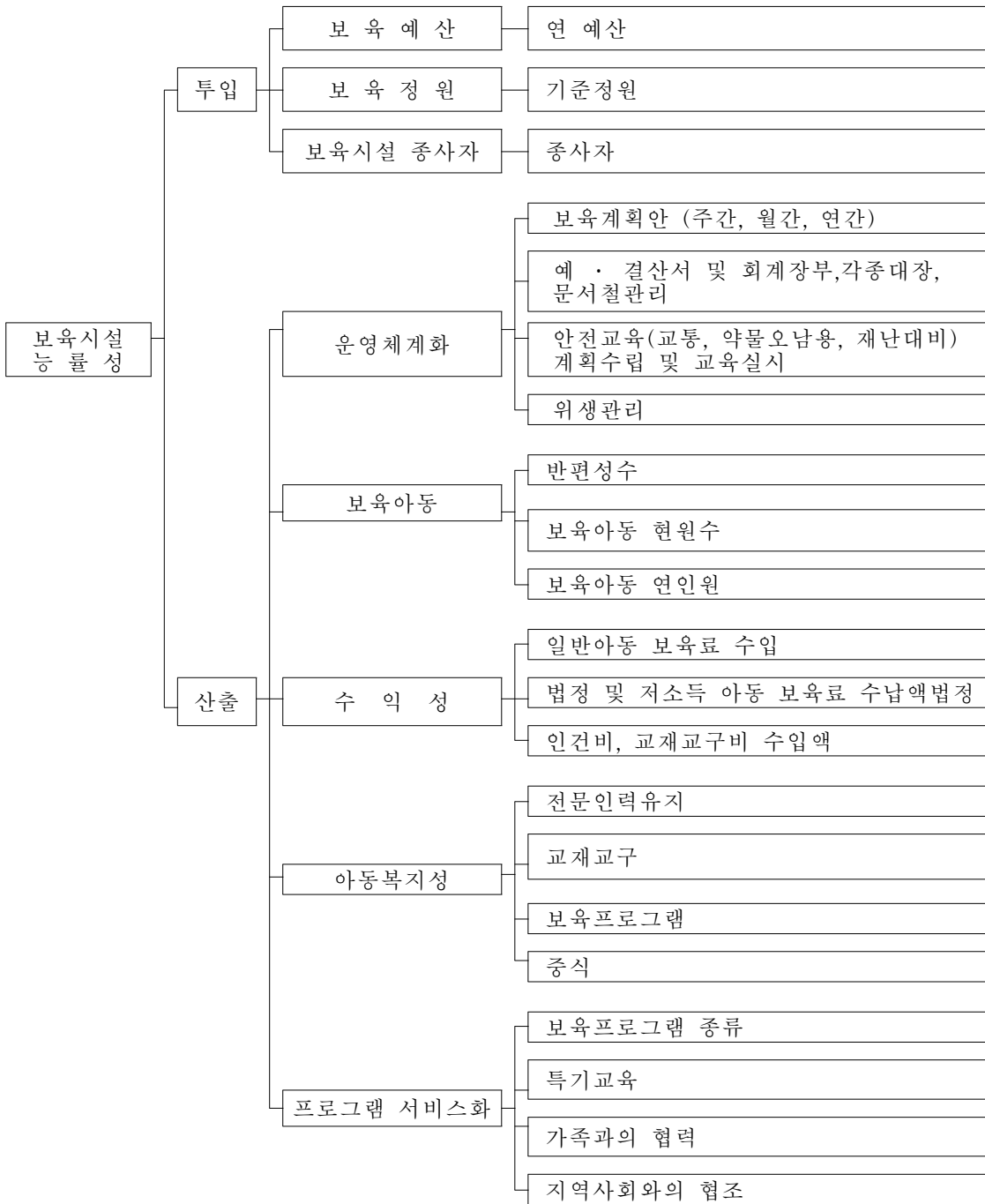
23. 보육프로그램 종류	①	②	③	④	⑤
24. 특기교육	①	②	③	④	⑤
25. 가족과 협력	①	②	③	④	⑤
26. 지역사회와의 협조	①	②	③	④	⑤

2. 상기 보육시설 능률성의 중요도 평가항목 중 첨가 혹은 삭제해야할 항목 평가기준에 대한 의견을 제시하여 주시기 바랍니다.

의견제시 :



<보육시설 능률성 측정모형>



### 1. 상대적 중요도에 대한 척도

수 치 값	정 의
1	동등하게 중요하거나 선호되는 경우(equal)
3	약간 더 중요하거나 선호되는 경우(moderate)
5	강하게 더 중요하거나 선호되는 경우(strong)
7	아주 강하게 더 중요하거나 선호되는 경우(very strong)
9	극도로 더 중요하거나 선호되는 경우(extreme)
2,4,6,8	절충하기 위한 조정 값(cpmpromise)
Reciprocals (역의 값)	첫 번째에 비교하여 두 번째 대안이 우월하다는 것을 반영하기 위해서 사용되는 경우

### 2. 예 시

보육시설 능률성의 평가기준을 위하여 평가항목을 선정 할 때 상대적 중요도에 따라 각 항의 양쪽에 있는 두 항목 중 어떤 항목이 더 중요하다고 생각하시는지 **해당란 한곳에만 ○ 또는 √ 표시**하여 주십시오. 예를 들어 항목A와 항목B의 상대적 중요도가 “1”이라면 항목A와 항목B의 중요도는 같다고 할 수 있습니다.

평가항목	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요	평가항목								
보육계획안 (주,월,연간)	⑨	⑧	⑦ <input checked="" type="checkbox"/>	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	예.결산서 회계장부

\* 상기표에서 보육계획안(주간,월간,연간)과 예.결산서 및 회계장부관리의 상대적 중요도는 보육계획안(주간,월간,연간)이 예.결산서 및 회계장부관리와 비교하여 ‘매우중요’하게 고려되어야 한다고 표시한 것입니다.

### 3. 투입 대분류 항목의 상대적 중요도 조사

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요	평가항목								
보육예산	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육정원
보육정원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육종사자
보육예산	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육종사자

4. 산출 대분류 항목의 상대적 중요도 조사

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요	평가항목								
운영체계화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육아동
운영체계화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	수익성
운영체계화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	아동복지성
운영체계화	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	프로그램 서비스화
보육아동	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	수익성
보육아동	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	아동복지성
보육아동	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	프로그램 서비스화
수익성	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	아동복지성
수익성	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	프로그램 서비스화
아동복지성	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	프로그램 서비스화

5. 세부 항목간의 상대적 중요도 조사

4-1 보육시설 능률성에 운영체계화의 요인들 간의 상대적 중요도 비교

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	중요도										평가항목							
	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요									
보유계획안 (주간, 월간, 연간)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	예 · 결산서 및 회계장부, 각 종대장, 문서 철관리
보유계획안 (주간, 월간, 연간)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비) 계획 수립 및 교육 실시
보유계획안 (주간, 월간, 연간)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	위생관리
예 · 결산서 및 회계장부, 각 종대장, 문서 철관리	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비) 계획 수립 및 교육 실시
예 · 결산서 및 회계장부, 각 종대장, 문서 철관리	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	위생관리
안전교육(교통, 약물오남용, 재난대비) 계획 수립 및 교육 실시	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	위생관리

4-2 보육시설 능률성에 보육아동의 요인들 간의 상대적 중요도 비교

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요	평가항목								
반편성수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육아동 현원수
반편성수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육아동 연인원
보육아동 현원수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	보육아동 연인원

4-3 보육시설 능률성에 수익성의 요인들 간의 상대적 중요도 비교

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	절대중요	매우중요	중요	약간중요	같다	약간중요	중요	매우중요	절대중요	평가항목								
일반아동 보육료 수입	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	법정 및 저소득 아동 보육료 수납액
일반아동 보육료 수입	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	인건비, 교재교 구비 수입액
법정 및 저소득 아동 보육료 수납액	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	인건비, 교재교 구비 수입액

4-4 보육시설 능률성에 아동복지성의 요인들 간의 상대적 중요도 비교

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	절대중요		매우중요		중요		약간중요		같다		약간중요		중요		매우중요		절대중요		평가항목
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
전문인력유지	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	교재교구	
전문인력유지	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	보육프로그램	
전문인력유지	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	중식	
교재교구	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	보육프로그램	
교재교구	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	중식	
보육프로그램	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	중식	

4-5 보육시설 능률성에 프로그램서비스화 요인들 간의 상대적 중요도 비교

좌.우측 평가항목중 더 중요한곳의 숫자하나만 체크



평가항목	절대중요		매우중요		중요		약간중요		같다		약간중요		중요		매우중요		절대중요		평가항목
	9	8	7	6	5	4	3	2 <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th>	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
보육프로그램 종류	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	특기교육	
보육프로그램 종류	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	가족과 협력	
보육프로그램 종류	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	지역사회와의 협조	
특기교육	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	가족과 협력	
특기교육	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	지역사회와협 조	
가족과 협력	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	지역사회와협 조	

◆ 기타 능률성 관련 일반사항 ◆

1. 귀하의 연령은(만으로)? ① 30세이하 ② 31-40세 ③ 41-50세 ④ 51세이상
2. 귀하의 학력 수준은? ① 고등학교이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원이상
3. 귀하께서 근무지가 있는 곳은 어디입니까? ① 시 ② 군 ③ 구
4. 귀하의 직책은? ① 보육담당계장 ② 보육실무자 ③ 시설장 ④ 연구자
5. 귀 시설의 경우 보육계획안을 어떻게 작성하십니까?  
① 주간,월간,연간 ② 연간계획만 ③ 주간계획만 ④ 월간계획만
6. 예.결산서 및 회계장부관리 사항에 ○표하여 주시기 바랍니다

예산서작성비치	결산서작성비치	현금출납부	총계정원장

7. 아래에서 관리중인 대장 및 문서철등에 ○표하여 주시기 바랍니다.

보육일지	상담일지	아동명부	건강검진대장	안전점검대장	문서반관계철 문일관계철	문서등록대장	문서수장대장	종사관리카드	아동관리카드	문서송관계철	문서수관계철	예산관계철	현금출납부	총계정원장

8. 안전교육(교통,약물오남용,재난대비)계획수립 및 교육실시는 어떻게 하십니까?  
① 교육계획수립-교육 년2회 실시 ② 교육계획수립-교육 년2회이상실시  
③ 교육계획수립-교육 년4회이상실시 ④ 계획미수립 및 교육 미실시
9. 조리실,화장실,침구,놀잇감등 위생관리를 위해 정기적 소독은 어떻게 하십니까?  
① 월 4회미만 ② 월 4~8회 ③ 월 8회~ 15회 ④ 월 20회~25회
10. 귀 시설의 반편성은 몇 개반으로 편성되었습니까?(            반)
11. 귀 시설의 정원은 몇 명입니까?(            명)
12. 귀 시설의 현 보육아동수는 몇 명입니까?(            명)
13. 2006년에 보육한 아동은 몇 명 정도였습니까?(연인원            명)
14. 2006년 일반아동 보육료 수입은 총 얼마였습니까?(            천원)

15. 2006년 일반아동은 몇 명이었습니다?(           명)
16. 2006년 법정 및 저소득 보육료 수입은 총 얼마였습니다?(           천원)
17. 2006년 법정 및 저소득 아동은 몇 명이었습니다?(           명)
18. 2006년 인건비, 교재교구비 보조금 수입은 총 얼마였습니다?(           천원)
19. 2006년 인건비 총 지출액은 얼마정도 였습니까?(           천원)
20. 2006년도 보육교사는 총 몇 명이었습니다?(           명)
21. 2006년 교재교구 구입비로 총 얼마정도 지출하셨습니다?(           천원)
22. 2006년 프로그램관련 비용은 총 얼마정도 지출하셨습니다?(           천원)
23. 2006년 중식비 부담액은 총 얼마정도 였습니까?(           천원)
24. 2006년 중식 1일 1인 식단비용은 얼마정도 였습니까?(           천원)
25. 아래 프로그램중 시설에서 운영하는 것에 ○표하여 주시기 바랍니다.

대.소근 육활동	언어 활동	친사회 적활동	생활습 관활동	탐구 활동	창의적인 음률활동	창의적인 미술활동	역할 놀이	쌓기 놀이	실외 활동	일상생활 활동

26. 아래 특기교육중 시설에서 실시 하는것에 ○표하여 주시기 바랍니다.

피아노	바이올린	국악기	컴퓨터	영어	서예	무용	구연동화	태권도	글짓기	영재교육

27. 2006년 부·모와 함께하는 수업은 년 몇회 정도였습니다?(년           회)
28. 2006년 견학등 단체학습은 년 몇회 정도 하였습니다?(년           회)

♠ 응답해 주셔서 감사합니다. 즐거운 시간이 되십시오!





## 설문지

안녕하십니까?

이 설문 조사는 보육시설 서비스품질요인과 성과와의 관계에 관한 연구를 위하여 순수한 학술목적으로 작성된 것입니다.

본 설문조사는 체크식으로 답하실 수 있으며 응답에는 정답이 없으므로 느끼시는 대로 답하여 주시면 됩니다.

본 조사는 익명으로 처리되며, 학문적 연구목적 이외에는 사용되거나 공표되지 않습니다. 또한 개인의 어떠한 불이익도 초래하지 않을 것을 약속드립니다. 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 할애하여 주신데 대하여 거듭 감사드리며 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께 하시길 기원합니다.

2008년 2월

지도교수 : 조선대학교 대학원 행정복지학부 교수 박희서

연구자 : 조선대학교 대학원 사회복지학과 박사과정 장기영

다음의 각 질문에 동의하는 칸에 √표 해 주시면 감사하겠습니다.

<b>I</b>	<b>보육시설의 서비스품질에 관한 사항입니다.</b>
----------	-------------------------------

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
유형성	1	본 보육시설은 현대적 시설(보육실, 화장실 및 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등)을 갖추었다고 생각하십니까?				
	2	본 보육시설에 아동들의 놀이기구나 놀이시설이 잘 갖추었다고 생각하십니까?				
	3	본 보육시설은 시각적으로 호감을 주고 있습니까?				
	4	본 보육시설의 실내.외(보육실, 현관과 복도, 유희실, 교사실, 자료실 등)이 청결하다고 생각 하십니까?				
신뢰성	5	본 보육시설은 보육계획안(연간,월간,주간)과 계절,연령,흥미를 고려하여 정해진 대로 서비스가 이루어지고 있습니까?				
	6	본 보육시설은 불편사항 발생시 바로 해결되고 있습니까?				
	7	본 보육시설은 보육일지를 정확히 기록하고 있다고 생각하십니까?				
	8	본 보육시설은 응급상황시 올바르게 대처하고 있다고 생각하십니까?				
	9	본 보육시설은 등원 및 귀가시 차량도착 시간을 정확히 지키고 있습니까?				
	10	본 보육시설은 아동이 차량 승.하차 때나 부모에게 인계과정시 규정을 준수하고 있다고 생각하십니까?				
확신성	11	본 보육시설 보육교사들의 행동은 확신을 주고 있습니까?				
	12	본 보육시설을 이용하는데 심리적 안정을 느끼시고 계십니까?				
	13	본 보육시설의 보육교사들은 언제나 예의바르게 대해주고 있습니까?				
	14	본 보육시설의 보육교사들은 보육아동 부모의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식이 있다고 생각하십니까?				

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다	
		①	②	③	④	⑤	
공감성	15	본 보육시설의 보육교사들은 보육아동 개개인에게 인간적인 관심을 가지고 있다고 생각하십니까?					
	16	본 보육시설은 필요한 경우 아무때나 편리하게 이용할 수 있게 하고 있습니까?					
	17	본 보육시설은 보육아동 개개인에게 세심한 관심을 갖고 있다고 생각하십니까?					
	18	본 보육시설의 보육교사들은 보육아동의 사소한 요구에도 이해하고 해결해주고 있습니까?					
적절성	19	본 보육시설의 보육프로그램이 보육아동들에게 적절하다고 생각하십니까?					
	20	본 보육시설의 보육실 및 반편성이보육아동들에게 적절하다고 생각하십니까?					
	21	본 보육시설의 중식 및 간식 지원이 아동들에게 충분하다고 생각하십니까?					
	22	본 보육시설의 보육아동 식단이 영양적 균형을 이루고 아동의 발달에 적절하게 조리되고 있다고 생각하십니까?					
	23	본 보육시설은 사고나 질병이 발생할 때 대처방법에 대하여 만족하십니까?					
접근성	24	본 보육시설을 이용하는 거리에 만족하십니까?					
	25	본 보육시설 등하원시 배차시간에 대하여 만족하십니까?					
	26	본 보육시설에 납부하는 보육료 및 간식비등에 대하여 만족하십니까?					
	27	본 보육시설의 야간, 휴일, 24시보육 등에 대하여 만족하십니까?					

<b>II</b>	<b>고객 만족에 관한 사항입니다.</b>
-----------	-------------------------

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	본 보육시설에 아동을 보내기로 한 결정에 대하여 만족하십니까?					
2	본 보육시설의 보육프로그램은 아동의 감정과 정서에 맞습니까?					
3	최근의 보육시설의 보육서비스 방식에 만족 하십니까?					
4	본 보육시설의 보육서비스에 대하여 전반적으로 만족하십니까?					
5	최근의 보육시설의 서비스에 만족하십니까?					
6	최근의 보육시설이 제공한 정보에 만족하십니까?					
7	최근의 보육시설의 차량서비스에 만족하십니까?					

<b>III</b>	<b>응답자의 일반적 사항입니다.</b>
------------	------------------------

1. 귀하가 이용하는 보육시설 유형은 어느 것입니까?

- ① 국공립보육시설      ② 민간보육시설(법인포함)

2. 귀하의 성별은?

- ① 남성                      ② 여성

3. 귀하의 연령은?

- ① 29세미만      ② 30세이상~39세이하      ③ 40세이상~49세이하  
④ 50세이상~59세이하      ⑤ 60세이상

4. 응답자의 학력은?

- ① 고졸이하      ② 전문대졸      ③ 대졸      ④ 대학원이상

5. 귀하는 다음 어디에 속합니까?

- ① 국민기초수급자      ② 모.부자가정      ③ 차상위계층      ④ 일반      ⑤ 기타

6. 월평균 가계수입은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만      ② 100이상~200미만      ③ 200이상~300 미만      ④ 300이상~400미만  
⑤ 400만원 이상

7. 본 보육시설의 이용 기간은?

- ① 1년 미만      ② 1년이상-3년 미만      ③ 3년이상-5년 미만  
④ 5년 이상

- 응답해 주셔서 감사합니다

## 부록 2: 분석결과

<표 4-1> 시설유형별 차이분석

구 분	국공립보육시설	민간보육시설	<i>t</i>	<i>P</i>
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)		
1. 유형성	4.0617 (1.03233)	3.8533 (.62857)	3.278	.021*
2. 신뢰성	4.2669 (.55477)	4.0373 (.60699)	5.688	.160
3. 확신성	4.2704 (.58070)	4.0737 (.62535)	4.727	.385
4. 공감성	4.2222 (.55112)	4.0099 (.59659)	5.348	.260
5. 적절성	4.2492 (.59566)	4.0193 (.59398)	5.677	.083
6. 접근성	4.1398 (.60644)	3.8427 (.58217)	7.393	.637
7. 고객만족	4.2385 (.57116)	4.0097 (.62227)	3.649	.952

\* :  $p < 0.05$       \*\* :  $p < 0.01$

<표 4-2> 성별차이 *t-test*

구 분	남성	여성	<i>t</i>	<i>P</i>
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)		
1. 유형성	3.8265 (.63370)	3.9190 (.77998)	-.817	.705
2. 신뢰성	3.9078 (.58546)	4.1159 (.60009)	-2.325	.800
3. 확신성	4.0100 (.65652)	4.1390 (.61688)	-1.439	.856
4. 공감성	3.8333 (.55623)	4.0844 (.59055)	-2.884	.668
5. 적절성	3.9000 (.54995)	4.0966 (.60451)	-2.253	.190
6. 접근성	3.9031 (.60985)	3.9303 (.60418)	-.308	.940

<표 4-2> 성별차이 *t-test* (계속)

구 분	남성	여성	<i>t</i>	<i>P</i>
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)		
7. 고객만족	4.0100 (4.0736)	.64598 (.61485)	-.646	.936
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$				

<표 4-3> 연령별 차이에 의한 분산분석

구 분	평 균	표준편차	<i>F</i>	유의 확률( <i>P</i> )	
1. 유형성	29세미만	3.9278	.61841	1.618	.184
	30-39세	3.9176	.85200		
	40-49세	3.9275	.71046		
	50-59세	3.4833	.95649		
	합 계	3.9158	.77003		
2. 신뢰성	29세미만	4.1164	.57606	1.456	.225
	30-39세	4.1122	.60654		
	40-49세	4.1074	.57967		
	50-59세	3.7889	.83206		
	합 계	4.1081	.59784		
3. 확산성	29세미만	4.1227	.61410	1.430	.232
	30-39세	4.1390	.60379		
	40-49세	4.1576	.63868		
	50-59세	3.8167	.95649		
	합 계	4.1317	.61819		
4. 공감성	29세미만	4.0914	.57205	1.468	.222
	30-39세	4.0637	.59072		
	40-49세	4.1022	.56763		
	50-59세	3.7833	1.01272		
	합 계	4.0733	.59022		
5. 적절성	29세미만	4.1164	.59214	3.222	.022
	30-39세	4.0747	.58299		
	40-49세	4.1285	.58899		
	50-59세	3.6533	1.01268		
	합 계	4.0888	.59649		



<표 4-3> 연령별 차이에 의한 분산분석 (계속)

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률(P)
		차	편		
		차	차		
6. 접근성	29세미만	3.9494	.59323	.340	.796
	30-39세	3.9171	.59858		
	40-49세	3.9507	.60546		
	50-59세	3.8500	.78944		
	합 계	3.9306	.60027		
7. 고객만족	29세미만	4.1604	.60108	1.938	.123
	30-39세	4.0710	.60262		
	40-49세	4.0120	.61877		
	50-59세	3.7143	.93678		
	합 계	4.0649	.61554		
* : p<0.05      ** : p<0.01					

<표 4-4> 학력 차이에 의한 분산분석

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률(P)
		차	편		
		차	차		
1. 유형성	고졸이하	3.9441	.67815	.616	.605
	전문대졸	3.9355	.63107		
	4년제대졸	3.8679	1.00994		
	대학원이상	3.8688	.78034		
	합 계	3.9131	.77478		
2. 신뢰성	고졸이하	4.1630	.91753	1.580	.193
	전문대졸	4.1305	.53413		
	4년제대졸	4.0533	.60090		
	대학원이상	4.0375	.61032		
	합 계	4.1060	.60167		
3. 혁신성	고졸이하	4.1184	.65927	.138	.937
	전문대졸	4.1320	.59369		
	4년제대졸	4.1431	.64832		
	대학원이상	4.0813	.68028		
	합 계	4.1322	.61948		

<표 4-4> 학력 차이에 의한 분산분석 (계속)

구	분	평균	표준편차	F	유의확률(P)
4. 공감성	고졸이하	4.0342	.68573	1.797	.146
	전문대졸	4.1082	.57241		
	4년제대졸	4.0166	.59793		
	대학원이상	4.0625	.55686		
	합 계	4.0717	.59149		
5. 적절성	고졸이하	4.0468	.72760	1.825	.141
	전문대졸	4.1163	.57163		
	4년제대졸	4.0650	.61012		
	대학원이상	3.9150	.68221		
	합 계	4.0867	.60403		
6. 접근성	고졸이하	3.9895	.64093	.834	.475
	전문대졸	3.9314	.60137		
	4년제대졸	3.9130	.58921		
	대학원이상	3.8188	.66744		
	합 계	3.9268	.60390		
7. 고객만족	고졸이하	4.0038	.71902	.662	.576
	전문대졸	4.0694	.59443		
	4년제대졸	4.1041	.57234		
	대학원이상	3.9870	.74861		
	합 계	4.0662	.61796		
* : p<0.05      ** : p<0.01					

<표 4-5> 소속별 차이에 의한 분산분석

구	분	평균	표준편차	F	유의확률(P)
1. 유형성	국민기초수급자	3.9531	.59716	.262	.903
	모.부자가정	3.8333	.75810		
	차상위계층	3.9671	.57059		
	일반	3.9150	.98115		
	기타	4.0781	.45386		
	합 계	3.9255	.88404		
2. 신뢰성	국민기초수급자	4.0833	.46180	.335	.854
	모.부자가정	4.1556	1.46539		
	차상위계층	4.0631	.53826		
	일반	4.0819	.57432		
	기타	4.2500	.48811		
	합 계	4.0883	.64662		

<표 4-5> 소속별 차이에 의한 분산분석 (계속)

구	분	평	균	표	준	편	차	F	유의	확	률(P)
3. 확신성	국민기초수급자	3.9609	.52019	2.342	.054						
	모.부자가정	3.9333	.67573								
	차상위계층	4.1151	.67261								
	일반	4.1662	.64763								
	기타	4.4219	.53008								
	합 계	4.1401	.64620								
4. 공감성	국민기초수급자	4.0078	.59053	1.367	.244						
	모.부자가정	3.8793	.73987								
	차상위계층	4.0980	.59366								
	일반	4.0384	.63436								
	기타	4.3167	.53841								
	합 계	4.0443	.63082								
5. 적절성	국민기초수급자	3.9938	.50669	.512	.727						
	모.부자가정	3.9500	.73761								
	차상위계층	4.1132	.63526								
	일반	4.0621	.60215								
	기타	4.1250	.60608								
	합 계	4.0613	.60881								
6. 접근성	국민기초수급자	3.8125	.60241	.275	.894						
	모.부자가정	3.9083	.66463								
	차상위계층	3.9233	.58698								
	일반	3.9270	.59718								
	기타	3.9375	.58095								
	합 계	3.9185	.59792								
7. 고객만족	국민기초수급자	3.9124	.54670	2.225	.065						
	모.부자가정	3.8128	.56515								
	차상위계층	4.0845	.67421								
	일반	4.1037	.60591								
	기타	4.1964	.66163								
	합 계	4.0746	.61539								

\* : p<0.05      \*\* : p<0.01

<표 4-6> 수입별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표준편차	F	유의확률(P)
1. 유형성	100만원미만	3.8048	.72885	1.378	.240	
	100-200만원	3.8974	.62891			
	200-300만원	3.9749	.60964			
	300-400만원	3.9467	1.42557			
	400만원이상	4.0410	.58484			
	합 계	3.9180	.77125			
2. 신뢰성	100만원미만	4.0178	.54629	1.663	.156	
	100-200만원	4.1274	.63071			
	200-300만원	4.0745	.58076			
	300-400만원	4.1036	.58665			
	400만원이상	4.2419	.45736			
	합 계	4.1098	.59908			
3. 확산성	100만원미만	4.0095	.57274	3.247	.012*	
	100-200만원	4.1289	.62296			
	200-300만원	4.1238	.62935			
	300-400만원	4.1967	.65495			
	400만원이상	4.3468	.50277			
	합 계	4.1368	.61948			
4. 공감성	100만원미만	3.9905	.63447	2.404	.048*	
	100-200만원	4.0813	.58434			
	200-300만원	4.0320	.59501			
	300-400만원	4.0847	.57785			
	400만원이상	4.2621	.55521			
	합 계	4.0733	.59096			
5. 적절성	100만원미만	3.9442	.58423	2.496	.041*	
	100-200만원	4.1007	.60515			
	200-300만원	4.1029	.58112			
	300-400만원	4.0852	.60298			
	400만원이상	4.2328	.57756			
	합 계	4.0914	.59813			

<표 4-6> 수입별 차이에 의한 분산분석 (계속)

구	분	평균	표준편차	F	유의확률(P)
6. 접근성	100만원미만	3.7929	.55843	2.042	.086
	100-200만원	3.9265	.60861		
	200-300만원	3.9833	.59076		
	300-400만원	3.9447	.58873		
	400만원이상	4.0041	.64144		
	합계	3.9312	.60097		
7. 고객만족	100만원미만	3.8423	.59761	2.836	.024*
	100-200만원	4.0342	.64258		
	200-300만원	4.0826	.59807		
	300-400만원	4.1905	.59231		
	400만원이상	4.1463	.61781		
	합계	4.0683			
* : p<0.05      ** : p<0.01					

<표 4-7> 기간별 차이에 의한 분산분석

구	분	평균	표준편차	F	유의확률(P)
1. 유형성	1년미만	3.8704	.68048	2.010	.111
	1-3년	3.8873	.61761		
	3-5년	4.0256	1.17095		
	5년이상	3.9743	.64239		
	합계	3.9193	.76697		
2. 신뢰성	1년미만	4.0802	.79750	2.974	.031*
	1-3년	4.0835	.54292		
	3-5년	4.1269	.58123		
	5년이상	4.2639	.42698		
	합계	4.1102	.59626		
3. 확산성	1년미만	4.0746	.61183	3.813	.010*
	1-3년	4.1153	.61548		
	3-5년	4.1585	.67453		
	5년이상	4.3102	.49397		
	합계	4.1362	.61753		

<표 4-7> 기간별 차이에 의한 분산분석 (계속)

구	분	평균	표준편차	F	유의확률(P)
4. 공감성	1년미만	3.9974	.62407	5.792	.001**
	1-3년	4.0404	.57932		
	3-5년	4.1559	.59071		
	5년이상	4.2384	.53213		
	합계	4.0749	.58939		
5. 적절성	1년미만	4.0095	.66757	4.115	.006**
	1-3년	4.0767	.56645		
	3-5년	4.1258	.60589		
	5년이상	4.2500	.55239		
	합계	4.0918	.59493		
6. 접근성	1년미만	3.7984	.62824	6.630	.000**
	1-3년	3.9338	.57579		
	3-5년	3.9689	.62942		
	5년이상	4.1098	.56965		
	합계	3.9336	.60032		
7. 고객만족	1년미만	3.9365	.75187	3.737	.011*
	1-3년	4.0547	.57300		
	3-5년	4.2066	.61803		
	5년이상	4.3571	.60609		
	합계	4.0678	.61835		
* : p<0.05      ** : p<0.01					