

2012년 2월
박사학위 논문

보육전자바우처제도의 효과성에 관한 연구

-경로모형 분석을 중심으로-

조선대학교 대학원

사회복지학과

김 가 은

보육전자바우처제도의

효과성에 관한 연구

-경로모형 분석을 중심으로-

A Study on the Effectiveness of
Child Care Electronic Voucher System

2012년 2월 24일

조선대학교 대학원

사회복지학과

김 가 은

보육전자바우처제도의
효과성에 관한 연구

-경로모형 분석을 중심으로-

지도교수 박 희 서

이 논문을 사회복지학 박사학위신청 논문으로 제출함

2011년 10월

조선대학교 대학원

사회복지학과

김 가 은

김가은의 박사학위논문을 인준함

위원장 호남대학교 吳世胤 (인)

위 원 호원대학교 裴点模 (인)

위 원 조선대학교 金龍燮 (인)

위 원 조선대학교 金眞淑 (인)

위 원 조선대학교 朴喜緒 (인)

2011년 12월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

제 1 장 서 론	1
제1절 연구목적	1
제2절 연구범위 및 방법	4
제 2 장 이론적 배경.....	6
제1절 보육전자바우처제도	6
1. 바우처제도	6
2. 보육전자바우처제도	20
3. 외국의 동향	34
제2절 보육전자바우처제도의 선택성과 경쟁성.....	44
1. 선택성	44
2. 경쟁성	47
제3절 보육전자바우처제도의 기대효과	49
1. 책무성	51
2. 청렴성	52

3. 투명성	52
제4절 보육전자바우처제도의 궁극적 효과	53
1. 보육서비스의 질	53
2. 보육서비스 만족도	67
제5절 선행연구 검토	71
1. 바우처제도 관련 선행연구	71
2. 보육전자바우처제도 관련 선행연구	74
제 3 장 연구설계	76
제1절 연구모형	76
제2절 연구가설	77
제3절 변수의 조작화	79
1. 선택성	79
2. 경쟁성	80
3. 책무성	80
4. 청렴성	81
5. 투명성	81
6. 서비스의 질	81
7. 만족도	82

제4절 자료수집과 분석	82
1. 자료의 수집	82
2. 자료의 분석	83
제 4 장 실증분석	85
제1절 측정도구 검증	85
제2절 기술적 통계량 분석	87
1. 단일변수의 기술통계량	87
2. 특성별 차이분석	91
3. 상관관계 분석	101
제3절 연구모형과 가설의 검증	103
1. 연구모형의 검증	103
2. 연구가설의 검증	107
제4절 분석결과 종합적 논의	110
1. 특성별 차이분석의 결과	110
2. 가설 검증의 결과	111
제 5 장 결론	114
제1절 분석결과의 요약	114

1. 특성별 차이분석 결과	114
2. 가설 검증의 결과	115
제2절 분석결과의 시사점	116
제3절 향후 연구방향	121
참고문헌	122
부록. 설문지	134

표 목 차

<표 2-1> 서비스 전달체계 유형분류상에서의 바우처처의 위치	14
<표 2-2> 정책수단간 정책의 산물, 전달경로, 전달주체상의 차이	16
<표 2-3> 정책수단 간 재원조달 주체, 수혜자의 선택권, 공급자 경쟁 측면에서의 차이 ..	17
<표 2-4> 정책상의 구현 특징에 따른 분류	20
<표 2-5> 공급자지원방식과 전자바우처제도 비교	22
<표 2-6> 이해관계자별 역할	23
<표 2-7> 전자바우처제도의 장단점	25
<표 2-8> 보육전자바우처 신청절차(시·군·구)	33
<표 2-9> 서비스 제공절차(제공기관)	33
<표 2-10> Salamon(2002)의 정책수단별 특징	53
<표 2-11> 서비스 품질에 대한 학자별 정의.....	54
<표 2-12> 서비스 품질을 구성하는 차원의 변화	57
<표 2-13> 서브퀵 차원별 22개의 측정문항	58
<표 2-14> 보육서비스의 질적 구성요소	64
<표 2-15> 보육서비스의 만족요인.....	69
<표 3-1> 연구가설.....	79
<표 4-1> 응답자 현황	84
<표 4-2> 구성변수간 수렴타당성과 신뢰성 검증.....	86
<표 4-3> 모형검증 결과	87
<표 4-4> 변수의 항목별 기술통계량 분석	89
<표 4-5> 측정변수별 기술통계량	90
<표 4-6> 잠재변수별 기술통계량	91
<표 4-7> 성별 t-test	93
<표 4-8> 평가인증 t-test	94
<표 4-9> 연령별 차이에 의한 분산분석	95
<표 4-10> 학력별 차이에 의한 분산분석.....	96
<표 4-11> 경력별 차이에 의한 분산분석.....	97
<표 4-12> 시설형태별 차이에 의한 분산분석.....	99

<표 4-13> 직책별 차이에 의한 분산분석.....	100
<표 4-14> 변수 간 상관관계.....	102
<표 4-15> 측정 모형의 모수 추정치와 적합도 검증 결과	105
<표 4-16> 구조 모형의 경로계수와 가설검증 결과	109

그림 목 차

<그림 2-1> 명시적 바우처의 운영체계도.....	11
<그림 2-2> 묵시적 바우처의 운영체계도.....	12
<그림 2-3> 보육전자바우처 도입 전·후 운영방식 비교	32
<그림 2-4> 보육서비스의 의미	61
<그림 3-1> 연구모형	74
<그림 4-1> 가설 검증을 위한 완전 모형	104
<그림 4-2> 경로의 유의성과 비유의성.....	110

ABSTRACT

A Study on the Effectiveness of Child Care Electronic Voucher System -Focused on the Path Analysis-

Ga-Eun Kim

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

Department of Social Welfare

Graduate School of Chosun University

This research is to select child care service as research subject which is one of important social services and currently delivered through electronic voucher system and explain effect of choice from service subjects of electronic voucher and effect on service quality and satisfaction. To do this, measuring effects of choice service, I would like to introduce effective points to deliver social service more effectively.

This research was conducted based on literature study and survey to achieve objective.

First, in literature study, voucher-related specialty books, papers, reports and statics were referred and the most important element of effect to voucher system was studied.

Second, related to efficiency variables of voucher system, I selected four effects that are expected according to four characteristic policies. I made causality model based on introduced policy effects from policy means theory. The model was explained regarding effect on accountability, upright and transparency, the efficiency variables and effect on service quality and

satisfaction which are ultimate effect element of child care electronic voucher, as expected element of child care electronic voucher with service subjects' choice and competition. Also, the route model what how this above result can affect was analyzed.

Third, in this research, to verify the causality model, with subjects who work for child care facilities in Gwangju, sampling was abstracted and survey was conducted. The sampling was conducted in both quota sampling and random choice with total 304 survey papers. The place range of this research is city of Gwangju and the analysis unit is workers in day care facilities.

Fourth, to analyze collected materials, 'SPSS 17.0 statistics package' was utilized and examination of measuring tools, difference analysis for each characters and analysis of variables relations were conducted. With 'Lisrel 8.30 statistics package', causality model and research hypothesis were verified and route model was analyzed.

The result of this research is as follows :

First, as choice is higher, competition, accountability, upright and transparency were also higher.

Second, as competition is higher, accountability and upright were higher. It does not affect to transparency and quality of service.

Third, as accountability is higher, quality of service was higher and it does not affect to satisfaction.

Fourth, as upright is higher, quality of service was also higher and it does not affect to satisfaction.

Fifth, as transparency is higher, quality of service was higher according to result. It was shown that it does not affect to satisfaction.

Sixth, as quality of service is higher, satisfaction was also higher.

As a result, subjects' choice affects to competition, accountability, upright and transparency which are policy efficiency and the policy efficiency affects to quality of service and satisfaction. In other words, as chice is higher, child care electronic voucher system's efficiency becomes higher. Thus, the government

should figure out method to develop and activate a variety of providers for desire of subjects to make choice high.

Key words : child care service, social service, child care electronic voucher system, efficiency, policy means, choice, competition, accountability, upright, transparency, quality of service, satisfaction

제 1 장 서 론

제 1 절 연구목적

우리가 사회에서 살아가는 데는 다양한 서비스가 필요하다. 이러한 서비스는 시장, 정부, 그리고 비영리단체 등 여러가지 메커니즘을 통해 공급되며, 이러한 서비스를 누가 어떻게 공급하는 것이 더 효과적이고 사회적으로 바람직한가에 대해서는 오래 전부터 논쟁의 대상이 되어 왔다.

산업화의 진전과 더불어 발전한 시장은 1929년 대공황을 맞으면서 시장실패라는 고유의 한계를 드러내었다. 이러한 시장 실패는 시장에 대한 정부의 개입을 강력히 요구하게 되었고, 이에 따라 ‘복지국가’가 등장하게 되었지만, 이러한 국가도 방만한 행정과 선심성 정치에 의한 정부실패의 비판을 면치 못하게 되었다(조성한, 2006).

정책수단은 정책목표를 달성하기 위해 정부가 선택하는 수단으로서 미시적 기술(technologies), 기법(techniques) 또는 방법(methods)을 의미하는 바(Doern & Phidd), 1992; Schneider & Ingram, 1997; Vedung, 1998; Howlett & Ramesh, 2003; 전영한, 2007; 문명재, 2008), 대표적인 정책수단으로 민간위탁, 보조금, 교정세 및 바우처 등을 들 수 있다. 개별 공공서비스를 제공하는 데 있어서 이러한 다양한 정책수단이 가지고 있는 장단점을 정책 목표의 관점에서 평가하여 정책 결정의 판단 근거를 제공하는 것은 정책수단 연구가 가지고 있는 중요한 역할 중 하나라고 할 수 있다(Salamon, 1981; Peters & van Nispen, 1998; 전영한, 2007). 이러한 관점에서 정책수단의 변화가 정책의 효과성에 미치는 영향에 관한 실증연구는 정책목표를 더 효과적으로 달성할 수 있는 방안을 모색하는 데 중요한 역할을 할 것이다.

최근 시장의 역할이 강조됨에 따라 추진되고 있는 다양한 정부개혁이 주목을 받고 있다. 이러한 정부개혁은 정부 프로그램의 비효과성과 비효율성의 문제, 자유주의 경제이론에 대한 새로운 인식 등에 바탕을 두고 있다(Salamon, 2002). 또한 이것은 정부기관이 시장으로부터 격리되어 있고, 시민압력도 받고 있지 않아 관료 개인이나 기관의 이익을 위해 일하는 구조화된 계층제라는 비판에 기반을 두고 있다

(Garvey, 1993). 그래서 지난 50년에 걸쳐 미국을 비롯한 세계 여러 나라들은 공공 문제를 해결하기 위해 다양한 정책 수단이나 도구를 활용해 오고 있다. 그전까지의 정부활동은 주로 정부에 의한 직접적인 공공서비스의 공급에 한정되어 있었다. 이제는 각국이 이러한 정부활동의 도구로서 민간위탁, 보조금, 바우처, 프랜차이즈, 자원봉사자, 자조조직, 비영리기관 등을 대안적인 수단으로 활용하고 있다. 이런 맥락에서 최근 우리사회에서도 공공서비스 공급의 한 방식으로서 전자바우처제도가 커다란 주목을 받고 있다.

보건복지부는 한국보건복지정보개발원¹⁾을 설립하여 전자바우처의 확대를 주도하고 있다. 지난 2007년 4월부터 전자바우처제도를 통해 노인돌봄사업, 장애인활동보조사업을 시작으로 하여 산모신생아도우미사업, 가사간병방문서비스사업, 장애아동재활치료서비스사업, 지역사회혁신서비스사업 등의 사회서비스가 시행되었다. 또한 2009년 9월부터는 영유아의 보육료 지원도 보육전자바우처를 통해 시행함으로써 주요 사회서비스를 전자바우처로 도입 또는 전환하여 전자바우처를 통한 사회서비스를 개발·지원하고 있다. 전자바우처를 통한 수요자 중심의 복지서비스 전달은 정책 실행의 투명성과 정책 효과성의 향상을 통해 정책의 정당성 및 정부신뢰를 향상시키는 역할을 할 것으로 기대되고 있다.

사회서비스의 패러다임 변화를 가져오고 있는 전자바우처제도의 키워드는 수혜자의 선택권 보장, 경쟁에 의한 서비스의 질과 이용만족도 향상이다. 그러나 바우처 제도에 있어서 가장 중요한 수혜자의 선택권 보장이 전자바우처제도를 통해 얼마나 확장되었으며, 이런 요인이 정책의 효과성과 서비스의 질, 그리고 이용만족도에 어떻게 영향을 미치는 지에 대한 체계적인 연구는 거의 없다.

우리나라에서 단일 사업으로 가장 큰 사회서비스는 보육서비스이다. 한국보건복지정보개발원에 따르면 보육서비스의 공급자가 3만여 개이며, 보육료 지원아동은 80만 명이 넘는다. 이 보육서비스 하나만으로도 그 규모는 전체 전자바우처 사회서비스 규모의 수 배에 이르게 되니 보육전자바우처의 도입은 전자바우처사업의 측면에서나 보육정책의 측면에서 상당한 파장력을 갖고 있다.

하지만 그 전에 성공적으로 시행되었던 노인돌봄서비스, 가사간병서비스, 신생아도우미서비스 등의 사회서비스 바우처 사업과는 달리 보육전자바우처의 시행은 관계자들에게 보육전자바우처제도가 과연 꼭 필요한 것인가에 대한 의구심을 갖게

1) 2007년 설립된 한국사회서비스관리원이 2011년 5월 2일 한국보건복지정보개발원으로 통합됨.

하고 있다. 따라서 가능한 모든 사회서비스를 전자바우처라는 수단으로 통합하려는 행정편의주의가 아닌, 서비스 대상자의 욕구에 부응하는 질 좋은 사회서비스를 위해 전자바우처라는 새로운 정책수단이 과연 정책목표를 달성하는데 효과적인가에 대한 검토가 필요하다.

본 연구에서는 우리나라에서 현재 전자바우처제도를 통해 전달되고 있는 사회서비스 중 중요한 위치를 차지하는 사업인 보육서비스를 연구대상으로 선정하여 정책수단으로서 전자바우처제도의 가장 핵심인 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성과 서비스의 질 및 만족도에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이를 통해 선택성이 서비스의 질에 미치는 효과성을 측정하여 몇 가지 정책적 시사점을 제공한다. 현재까지 보육전자바우처제도의 만족도에 관한 연구들은 다수 진행이 되었으나 정책수단의 측면에서의 효과성을 분석한 연구는 드물다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 선정하였다.

첫째, 보육전자바우처제도의 도입으로 인한 서비스 대상자의 선택성은 정책의 효과성에 영향을 미치는가?

둘째, 정책의 효과성은 서비스의 질 및 만족도에 영향을 미치는가?

셋째, 보육전자바우처제도 도입의 효과성의 인과경로는 무엇인가?

본 연구는 이상과 같은 연구문제에 대한 실증분석을 통하여 보육전자바우처제도의 효과성을 서비스 대상자의 선택성을 독립변수로 하여 규명해 봄으로써 더욱 효과적인 사회서비스 전달 수단을 모색하기 위한 유용한 시사점을 도출하고자 한다.

또한 그 결과가 어떠한 경로를 거쳐 영향을 미치는지를 알아보아 그 결과들을 정책의 효과성을 높이는 데에 적용하는 것에 이 연구의 의미가 있다. 이러한 본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성에 어떠한 영향을 미치는가를 규명한다.

둘째, 정책의 효과성이 서비스의 질 및 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 규명한다.

셋째, 위의 결과가 어떠한 경로를 거쳐 영향을 미치는가에 대한 경로 모형을 탐색한다.

제 2 절 연구범위 및 방법

본 연구는 보육전자바우처제도를 이용하는 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성과 그 결과라 할 수 있는 서비스의 질과 이용 만족도에 미치는 영향에 대해 분석해 봄으로써 정책적 시사점을 도출하고자 하였다. 따라서 본 연구의 독립변수는 서비스 대상자의 선택성이며, 이것은 정책의 효과성을 통하여 서비스의 질 및 만족도에 영향을 미친다. 정책의 효과성 요인들 중 공급자의 경쟁성은 다른 효과성 요인들에게도 영향을 미치는 선행하는 개념으로 보았으며 앞의 결과가 어떠한 경로를 거쳐 영향을 미치는가를 탐색해보았다.

첫째, 독립변수로는 바우처 제도의 가장 중요한 도입 목적인 서비스 대상자의 선택성을 선정하여 정책의 효과성에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다.

둘째, 정책의 효과성 변수로는 경쟁성, 책무성, 투명성, 청렴성 등을 선정하여 이 변수들이 서비스의 질과 궁극적으로는 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다. 경쟁성은 바우처의 특성요인이므로 다른 변수들보다 선행하는 개념으로 보았다.

셋째, 위의 변수들이 어떠한 경로를 거쳐 영향을 미치는가에 대한 경로 모형을 탐색해 보았다.

본 연구는 이러한 연구목적을 달성하기 위해 문헌연구와 설문조사를 토대로 이루어졌다.

첫째, 문헌연구에 있어서는 바우처 제도에 관련된 전문서적, 논문, 각종 보고서와 통계자료 등을 참고하여 바우처 제도의 효과성에 영향을 미치는 가장 중요한 요인을 탐색해 보았다.

둘째, 본 연구에서는 바우처 제도의 효과성 변수와 관련하여 정책수단이론을 토대로 하여 정책수단의 4가지 특징에 따라 기대되는 4가지 효과를 채택하였다. 본 연구에서는 정책수단이론에서 도출된 정책의 효과들을 바탕으로 인과모형을 작성하였다. 인과모형은 보육전자바우처의 특성요인인 서비스 대상자의 선택성과 경쟁성이 보육전자바우처의 기대효과 요인으로 정책의 효과성 변수인 책무성, 청렴성, 투명성에 미치는 영향, 그리고 보육전자바우처의 최종효과요인인 서비스의 질 및 만족도에 미치는 영향에 대해 작성하였다. 또한 위의 결과가 어떠한 경로를 거쳐

어떻게 서로 영향을 미치는가에 대한 경로 모형을 분석해보았다.

셋째, 본 연구에서는 인과모형을 검증하기 위해 현재 광주광역시의 보육시설에 근무하는 종사자를 대상으로 표본추출하여 설문조사를 실시하였다. 표본의 추출은 할당추출과 무작위추출을 병행하였다. 따라서 본 연구대상의 공간적 범위는 광주광역시이며 분석단위는 보육시설 종사자이다.

넷째, 본 연구에서는 수집된 자료의 분석을 위해 ‘SPSS 17.0 통계패키지’를 활용하여 측정도구 검증, 특성별 차이분석 및 변수 간 상관관계 분석을 실시하였으며, ‘Lisrel 8.30 통계 패키지’을 활용하여 인과모형과 연구가설을 검증하고 경로모형을 분석하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 보육전자바우처제도

1. 바우처제도

가. 바우처제도의 개념

바우처(voucher)²⁾는 사전적으로 보증인 또는 증명서나 상품권을 의미한다. 즉 정부가 직·간접적으로 소비자에게 구매권을 부여하여 필요로 하는 공공 서비스를 확보하는 것을 의미하며 사회복지서비스에서 쓰이는 바우처제도는 여러 연구에서 다양하게 정의되고 있다. 먼저 Friedman(1962)은 국가가 사회적 재화를 직접 공급하는 것이 아니라 경쟁시장에서 구입토록 하기 위해 수요자에게 국가 재정으로 보조금을 지급하는 것이라 정의하였다. Gilbert et al.(1993)은 특정한 재화나 서비스를 구입할 수 있도록 구매력을 높여주는 소득지원의 한 형태로 정부가 지분을 보증하는 일종의 전표로서 수혜 대상자는 주로 일정한 자격을 갖춘 특정계층이며, 소득수준이 중요한 기준으로 사용된다고 정의하였다. Cave(1998)는 수요자에게 특정 재화나 서비스를 구매할 수 있는 증서를 의미한다고 정의하였고, Steuerle(2002)는 정부가 제한된 상품과 서비스 중에서 보조금을 지원하여 구매를 선택할 수 있게 하는 것이라고 정의하고 있다. 또한 Daniels and Trebilcock(2005)는 특정한 수요 층에게 보조금을 지급하는 형태라고 정의함으로써 증서라는 의미보다는 보조금의 의미에 더욱 초점을 맞췄다. 마지막으로 Gilbert and Terrel(2005)은 이전가능성 여부에 따라 구분한 사회복지 급여 형태의 하나로서 현물급여와 현금급여가 가진 각각의 단점을 보완하여 사용할 수 있는 급여형태로 정의 하였다.

이와 관련하여 바우처제도를 국내의 연구에서는 다음과 같이 정의하였다. 먼저 유한욱(2006)은 바우처를 정부가 특정한 재화 혹은 서비스의 수요자에게 일정액에

2)국립국어원(www.korean.go.kr)에서는 바우처를 '복지상품권'으로 순화하였고 보건복지부 사회서비스 바우처(www.socialservice.or.kr)에서는 바우처를 '복지서비스 이용권'이라고 부르고 있다.

상응하는 구매권을 부여하고 공급자에 대해서는 서비스 제공의 대가를 사후 지불해 주는 서비스 전달체계로 정의하였으며, 김진(2007)은 대상사업의 여러 수행자 중에서 하나를 소비자가 명시적 쿠폰을 가지고 선택하거나 이와 유사한 방식으로 선택하여 대상사업의 수혜를 받는 사업수행방식으로 정의하였다. 또한 정광호(2008)는 정부가 일정한 자격기준이 되는 개인에게 특정한 재화 및 서비스에 대한 쿠폰이나 카드형태로 구매권을 인정해주는 정책수단이며 구매권의 정도와 적용대상은 정부정책에 의해 규정된다고 하였다. 하재룡(2000)은 정부운영의 효율성을 높이기 위해서는 정부가 서비스 공급과 생산기능을 담당할 전통적인 공급체계를 대체할 수 있는 서비스 공급체계, 즉 서비스 제공기능은 정부가 담당하되 생산기능은 민간이 담당하는 공급체계를 대안으로 제시하였는데 이러한 공급체계의 전형적인 것으로 바우처를 소개하였으며, 더불어 바우처제도는 어떤 서비스가 확대 혹은 축소되거나 종결되어야 할지에 관한 여론조사 방법으로 가장 효율적이고 정확한 방법이며 동시에 시민참여의 전형이라고 제시하였다. 마지막으로 보건복지부(2007)에서는 바우처제도를 전환된 사회복지서비스를 제공하는 방식이며 서비스 구매 촉진 및 서비스 공급자간 경쟁 유도의 목적을 가진 재정지원 방식으로 정의하고 있다.

위의 개념들을 바탕으로 볼 때, 바우처제도는 보조금이나 서비스 전달체계 또는 재정지원 방식, 사업수행 방식 등으로 다양하게 정의되고 있음을 알 수 있다. 하지만 특정 상품이나 서비스에 대하여 일정 자격을 갖춘 사람에게 제한된 구매력을 정부가 제공하는 정책수단이라는 점에서 표현은 다르지만 기본적으로 바우처의 의미는 같다고 볼 수 있다. 앞서 언급된 개념들을 종합하여, 본 연구에서는 바우처란 정책수단의 유형 중의 하나로 일정한 자격 요건을 갖춘 대상에게 특정한 공공서비스를 이용할 수 있도록 정부가 제공하는 구매권으로 정의한다.

나. 바우처제도의 도입배경

현재에 많은 논의가 활발하게 이루어지고 있는 바우처제도는 최근에 생긴 정책수단은 아니다. 이미 19세기 중반 프랑스에서 교육 분야에 대한 바우처제도의 도입과 관련한 논의가 있었고, 1962년 미국에서 Friedman에 의해 본격적으로 논의되기 시작하였다. 바우처제도의 도입배경은 학계별과 학자별로 나누어 살펴봄으로 전반적인 흐름을 파악하고자 한다.

경제학에서는 분배문제, 외부효과, 온정주의 이 세 가지로 바우처제도의 배경을 설명하고 있다. 정부개입이 요구되는 특정집단이나 계층에 대하여 필요한 공공서비스를 집중적으로 제공하는 정부의 분배정책을 효과적으로 수행하기 위해서 바우처제도가 필요하다고 본 것이다. 교육분야의 경우 외부효과 창출을 위해서는 정부의 개입이 필요하고 이를 효과적으로 수행하기 위해 바우처 제도가 필요하다는 견해이다. 또한 교육, 의료, 복지 등을 중심으로 취약계층이 필요로 하는 서비스를 정부는 바우처제도를 통하여 충족될 수 있도록 온정주의적 역할을 수행한다(정광호, 2005). 사회보장제도에서 바우처가 사용되게 된 주요원인은 사회보장의 바탕이 되는 상품이나 서비스를 판매하는 공급자의 이익을 보호하고, 사회보장제도의 수혜자가 정부의 의도대로 움직이지 않을 것에 대비한 것이다(최숙, 2007).

최성은 외(2007)는 바우처제도의 도입배경에 대해서 다섯 가지로 열거하고 있다. 첫째, 바우처가 동일한 공공서비스를 정부보다 저렴한 비용으로 제공할 수 있을 경우, 둘째, 시간의 경과에 따라 증가할 수 있는 공공서비스의 제공 비용을 바우처를 통해 절감이 가능한 경우, 셋째, 정부의 간접비 및 행정소용 비용이 많은 경우 바우처에 민간 부문을 참여시킴으로써 그 비용을 민간에서 부담할 필요가 있을 때, 넷째, 공공서비스의 질을 효과적으로 향상시킬 필요가 있을 경우 바우처가 도입된다. 일정 수준의 기준을 충족시켜야 그에 대한 대가가 지불되므로 결과적으로 공공서비스의 질이 높아진다는 것이다. 마지막으로 효율적인 정책 목표의 달성을 위해 바우처가 활용된다. 바우처는 소비자가 직접 참여하는 방식이기 때문에 보다 효과적으로 목표 달성이 가능하다.

정광호(2008)는 바우처 도입배경을 이론적 배경과 현실적 배경으로 나누어 살펴보고 있다. 먼저 이론적 배경은 복지의 패러다임 변화를 들고 있다. 공급자 중심의 사회서비스 전달체계가 갖는 여러 가지 문제점들로 인하여 수요측면으로의 전달체계에 대한 관심이 높아졌고 이러한 이유로 복지의 패러다임이 수요자 중심으로 변화하였다고 한다. 현실적 배경은 다음과 같은 네 가지로 설명을 하고 있다. 첫 번째는 소비자의 선택권을 강화하기 위해서다. 독점적이었던 공공서비스의 공급방식에 경쟁을 유발시킴으로써 가격을 인하시키고 서비스의 품질을 향상시켜 결국 소비자의 선택권이 중요시 되도록 한다. 두 번째는 공공서비스를 효율적으로 생산하기 위함이다. 정부가 상품이나 서비스를 직접 제공할 경우 공무원들의 무사안일 태도와 성과에 대한 유인책이 부족하여 관료적 비효율성이 나타나는 경우가 있다. 따

라서 시장의 원리에 따라 움직이는 민간부문의 활용은 효율적인 공공서비스 생산을 가능하게 한다. 세 번째는 계약이라는 간접 생산방식의 한계점을 보완하기 위함이다. 정부와 계약을 맺은 공급자에 관한 정보를 정부가 완전히 파악하기 불가능하기 때문에 계약한 공공서비스의 품질이나 가격에 대한 통제가 어렵다. 또한 정부와 공급자가 밀착하여 사업외적인 요소로 사업권을 얻는 공급자를 예방하기 위하여 바우처가 사용되기도 한다. 네 번째는 의도적으로 특정분야의 상품이나 서비스에 대한 소비를 장려하기 위함이다. 우리나라의 여행 바우처는 정부가 관광업을 지원하는 제도이면서 동시에 저소득 계층에게 여행이라는 소비를 촉진시켜 준다. 최근 사회서비스 부문에서 사용되고 있는 노인돌보미나 중증장애인활동보조, 산모·신생아도우미, 가사간병방문서비스 등은 사회서비스 산업을 활성화 시키는 동시에 이에 대한 고용을 창출시키는 효과를 지니고 있다.

시장원리를 도입한 정책수단인 바우처제도는 효과적으로 목표를 달성하기 위해서 몇 가지 전제조건을 충족시켜야 한다. 첫째, 수급자가 선택할 수 있는 공급자가 적정 규모의 시장이 형성될 수 있도록 존재해야 한다. 공급자가 많을수록 수급자에게 선택을 받기 위한 경쟁이 촉진되므로 서비스의 질이 높아질 수 밖에 없다. 둘째, 서비스에 대한 정보를 충분히 제공함으로써 소비자의 선택권을 확실히 보장해야 한다. 일정한 자격을 갖춘 수급자가 바우처제도에 대한 무지로 인하여 신청을 못하는 경우라든가 더 많은 공급자가 있지만 이에 대한 정보가 부족한 경우라든가 잘못된 정보로 인하여 공급자를 잘못 선택하는 경우를 최소화해야 한다. 셋째, 적절한 가격의 선정이다. 시장에서 가격은 공급량과 수요량에 의하여 자연스럽게 결정되지만 사회복지에서는 정부가 가격을 결정한다. 바우처제도는 소비의 선호도, 공급 상황, 대체제와 보완제의 정도에 따라 다양한 형태의 수요, 공급, 가격변화가 가능하다(정광호, 2007).

최성은 외(2007)도 바우처제도의 도입에 대한 세 가지 전제 조건이 충족되어야 한다고 하였다. 첫 번째는 소비자에게 제공되는 공공서비스가 적절해야 하고 시장에 공공서비스를 제공할 민간 공급자가 존재해야 한다는 것이다. 두 번째는 소비자는 제공된 정보를 통해 공공서비스의 공급자를 선택할 수 있어야 한다는 것이고, 세 번째는 정부가 직접 공공서비스를 제공하는 방식에서 바우처제도로 변경하는데 드는 비용이 바우처 프로그램으로 추가적으로 발생할 편익의 규모보다 커야 한다.

이러한 바우처의 전제조건을 종합해보면, 적절한 수의 공급자 존재, 소비자의 선

택권 보장, 서비스 가격의 적정성으로 정리된다.

다. 바우처제도의 유형

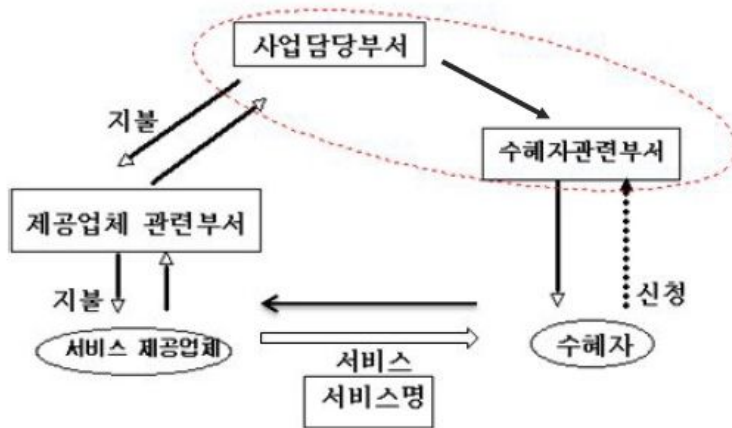
바우처제도는 수혜방식에 따라 명시적 바우처, 묵시적 바우처 및 환급형 바우처로 분류되는데 쿠폰이나 전자 바우처 등 바우처가 명시적으로 사용되는지 그렇지 않은지에 따라 명시적 바우처와 묵시적 바우처로 구분되고, 서비스 거래 후에 지원금을 환급 받는지 여부에 따라 환급형 바우처로 구분된다.

바우처의 도입배경에 따라서는 시장전환형, 복리증진형 및 특수목적형 바우처로 구분할 수 있다. 한편, 수혜대상의 특성에 따라 선별적 바우처와 보편적 바우처로 분류되기도 한다. 즉, 수혜대상이 전체 소비자인 경우 보편적 바우처(universal voucher)라 하고 특정자격요건을 갖춘 일부의 소비자인 경우 선별적 바우처(selective voucher, categoric voucher)라 한다(Cave, 2001).

이외에도 바우처 지급액이 균등한지 아니면 수혜자 조건이나 공급자 가격에 따라 차등화 되는지에 따라 균일 바우처(uniform voucher)와 차등 바우처(differentiated voucher)로 구분되기도 한다(유한옥, 2006).

(1) 명시적 바우처

명시적 바우처는 쿠폰(coupons) 또는 카드 등 물리적 형태를 통해 수혜자에게 구매권을 지급하는 방식으로, 쿠폰이 수혜자에서 공급자에게로, 공급자에서 사업담당부로 환류함으로써 자금 지원이 마무리 된다.



<그림 2-1> 명시적 바우처의 운영체계도

출처: 김진(2007) 재정포럼. 한국조세연구원 p.30

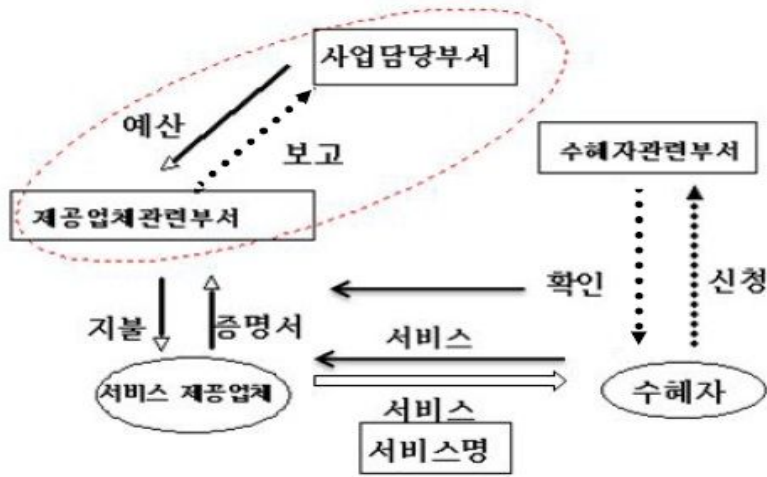
<그림 2-1>는 바우처가 환류 함으로써 서비스와 자금이 제한성을 띠게 되는 모습을 보여준다. 쿠폰은 수혜자의 신청에 의해 지급되며, 사업담당부서가 쿠폰인 바우처를 수혜자 관련부서를 통해 지급하고 제공업체 관련 부서를 통해 환류 받는다. 사업담당부서와 수혜자 관련부서의 공조가 중요한 역할을 수행하며 수혜자 즉, 수요자의 선택권이 명시적으로 보장된다는 측면에서 수요자 바우처라고 불리기도 한다(김진, 2007).

(2) 묵시적 바우처

묵시적 바우처는 쿠폰의 지급 없이 공급자에게 수요량에 따라 보조금을 지급하는 방식이다. 즉, 직접적으로 바우처를 제공하지 않지만 소비자 선택권을 보장하고, 정부가 공급자에게 비용을 사후 지급하는 것이다(김윤수, 2007).

<그림 2-2>와 같이 복지를 중시하는 유형으로 공급자의 수요량에 따라 보조금을 지급하는 방식이다. 사업담당부서는 제공업체 관련부서에 예산을 위임하고 사후 보고를 받는데, 제공업체 관련부서가 증명서를 수령하고 자금을 지불함으로써 완결된다. 사업담당부서와 제공업체 관련부서의 공조가 중요한 역할을 하며, 공급자의 품질유지를 보장할 수 있어 ‘공급자 바우처’로 인식되고 있다. 공교육체제 하에서

학생이 학교에 입학하면 자동적으로 수업료가 지불되는 방식이 대표적인 예이다.



<그림 2-2> 목시적 바우처의 운영체계도

출처: 김진(2007) 재정포럼. 한국조세연구원. p.30

(3) 환급형 바우처

환급형 바우처는 수혜자가 재화나 서비스를 거래한 후 영수증과 신고보고서를 사업담당부서에 제출하여 환급받는 방식으로써, 명시적 바우처와 동일한 효과를 갖게 된다. 이러한 환급형 바우처는 일단 수혜자가 먼저 지불할 능력이 되어야 한다는 전제를 갖고 있다. 하지만 지불능력이 없는 경우에는 공급업체가 할인하여 서비스를 제공하고 서류를 제출하여 사후 환급을 받는 경우도 있다. 환급형 바우처의 예로 미국의 농업용 면세유 지원이 있다. 우리나라의 경우에는 환경친화형 배합사료 생산 사업이 이에 해당한다. 희망 어업인이나 어업단체가 배합사료 사업장으로부터 사료를 구매하는 경우 구매액을 환급해주는 형식으로 지원되고 있다(김진, 2007).

(4) 시장전환형 바우처

기존의 공공서비스 시장형태가 정부 독점에서 경쟁시장으로 전환할 때 적용되는

전형적인 바우처 유형으로서 유아교육바우처와 보육바우처가 이에 해당된다. 다만 이 경우 적용 시 유의점은 정책당국은 공급자간의 공정한 유효경쟁 및 소비자의 원활한 선택권 행사를 위한 운영체계를 구축하고 자격 규제 등의 시장 규제를 최소화 하여 경쟁체제의 활발한 작동기제를 보장해야 한다는 것이다.

(5) 복리증진형 바우처

기존 경쟁시장에서 전달되는 사적 서비스를 정부가 특정 계층의 저소득층이나 소외계층에게 지원하는 유형이다. 이 방식을 적용하는 경우 해당 서비스 시장이 이미 경쟁시장으로 작동하고 있으므로 소비자의 선택권 확대에 초점을 두어야 하며 서비스 관련 정보의 원활한 유통과 충분한 바우처 금액 지원을 보장해야 한다. 방과 후 보육바우처가 이에 해당된다.

(6) 선별적 바우처와 보편적 바우처

선별적 바우처(categoric voucher)는 해당서비스의 소비로부터 소외된 계층이 존재하는 경우 특정한 자격요건을 충족하는 소비자들에게만 바우처를 지급하는 유형으로 일반적으로 소득 혹은 자산기준에 의하여 수혜계층을 선정한다. 이에 반하여 보편적 바우처(universal voucher)는 전체 소비자를 대상으로 하며, 대부분의 학교, 교육 바우처가 이에 해당된다. 우리나라 만5세아 무상교육, 교육지원사업도 수혜대상을 저소득층에서 전체 가구로 확대하고 있어 선별적 바우처에서 보편적 바우처로 이행하고 있다고 볼 수 있다.

(7) 균일 바우처와 차등 바우처

바우처 사업의 지원 금액은 모든 수혜자에게 동일하게 지급될 수도 있고, 경우에 따라서는 지원 금액을 차별화하여 지급할 수도 있다. 균일 바우처(uniform voucher)는 수혜자에게 단일 체제의 균일한 바우처 금액을 제공하기 때문에 행정비용이 적게 들어 널리 활용 되는 경향이 있다. 차등바우처(differentiated voucher)는 수혜자 조건에 따라 혹은 공급자가 제시하는 서비스 가격에 따라 차별적으로

지급하는 방식으로 소득역전현상의 방지를 위한 정책적 이점을 가지고 있으나 정확한 소득과약을 위한 행정 비용이 많이 든다는 단점이 있다.

라. 바우처제도의 특징

바우처제도의 특징을 더 명확하게 도출하기 위해서 다른 유형의 정책수단들과 비교를 통해 차이점을 확인할 필요가 있으므로 서비스 전달체계 측면과 정책수단 측면에서 바우처의 특징을 살펴보았다.

바우처제도는 민간부문의 이용자 선택과 공급자간 스스로의 경쟁을 통한 메커니즘이라 할 수 있으나, 비탄력적인 사회서비스의 공급으로 인해 시장이 형성되지 않기 때문에 정부의 개입이 필요한 부문이다. 바우처 제도는 민영화 영역과 민간위탁 영역의 중간에 위치하는 것으로 공급자 중심방식과 시장 방식의 장·단점이 나타나고 있다. 바우처 제도를 정부가 수요자에게 구매권을 부여하고 공급자에게 그 대가를 사후에 지불해주는 서비스 전달체계라고 보았던 유한욱(2006)은 서비스 전달체계의 유형에서 바우처의 위치를 <표 2-1>처럼 나타내었다. 정책목표와 바우처의 설계 및 운영에 따라 차이와 있겠지만 기본적으로 바우처는 비용부담, 공급형태, 생산전달 모두 공공과 민간이 공동으로 참여하고 있는 것을 볼 수 있다.

<표 2-1> 서비스 전달체계 유형분류상에서의 바우처의 위치

비용 부담	공공			민간		
	공급 형태	계약제	직접지원	바우처	시장	自願 체계
생산 전달	민간위탁 혹은 아웃소싱	정액보조금 및 교부금 형태로 기관에게 직접지원	보육, 교육, 직업훈련, 주택, 식품권	민간탁아시설, 노인 및 장애자 요양원	자원봉사 기관	가족 간의 비공식 서비스 전달
	민간기업	민간·공공	민간·공공	민간기업	민간	민간

출처: 최재성(2000); 유한욱(2006)

다음으로는 바우처의 특성을 다른 정책수단과 비교를 통해 좀 더 구체적으로 분석하고자 한다. 정책수단의 특성은 크게 전달기제(vehicle)와 공급기관(supplier)의

특성에 따라 구분된다. 특히 여기서는 정책 산물, 전달경로, 전달주체, 재원조달 주체, 수혜자의 선택권, 공급자 경쟁 등을 중심으로 바우처가 다른 정책수단과 어떤 차이를 가지는지 살펴보고자 한다. 먼저 바우처제도는 다른 정책수단 생산 양식의 특성에 따라 비교하여 다음과 같은 차이가 있다.

첫째, 바우처는 재화나 서비스 모두에 이용될 수 있다. 재화의 경우 식료품, 에너지, 생활용품 등을 바우처로 구매할 수 있다. 서비스의 경우 각종 의료, 교육, 보육 등을 바우처로 구매할 수 있다. 반면 규제의 경우 금지, 대출은 현금지원, 사회보험은 위험에서의 보호가 주된 대상이 된다. 계약의 경우도 바우처와 유사하게 재화나 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 바우처는 서비스 대상자에 대한 보조금 형식으로 이루어진다. 이런 측면에서 바우처는 광의의 보조금이라 할 수 있다. 하지만 보조금이 소비자에게 직접 제공된다는 점에서 공급자 중심의 보조금과 그 성격이 다르다. 계약의 경우 정부가 일차적으로 계약자인 서비스 공급자의 서비스 제공능력에 대한 모니터링을 하기 위해 각종 규제와 통제를 할 수 있다. 반면 바우처의 경우 소비자가 일차적으로 서비스 공급자를 선택한다. 또한 공급방식이라는 측면에서 볼 때 바우처는 공급자가 아닌 선호표출을 통해 공급자 사이에 경쟁을 유발하지만 계약은 정부가 입찰이나 계약조건을 통하여 경쟁을 유도한다.

셋째, 공공서비스 전달기관에서 바우처는 민간비영리기관이나 시장기구 등을 주로 이용한다. 특히 시장의 민간영리기관을 이용하는 경우가 많다. 계약의 경우 주로 시장기구보다는 비영리기관을 이용하는 경우가 많다. 규제는 정부기관이 사회보험의 경우 공공기관이 서비스 전달을 담당한다. 이러한 정책수단과 생산 양식의 특성들과의 관계는 아래 <표 2-2>과 <표 2-3>에 정리되어 있다.

넷째, 정책수단의 산물에 대한 책임성(accountability)을 작동하게 만드는 기제도 정책수단에 따라 다르다. 계약의 경우 공공서비스 성과에 대한 모니터링은 정부의 공급기관에 대한 감독을 통해 이루어진다. 또한 공급자간 경쟁은 정부가 경쟁적 입찰(competitive bidding)을 통해 이루어진다. 반면 바우처의 경우 공공서비스 이용자의 선택권을 통해 공급자를 모니터링하고, 공급자간 경쟁을 유도한다. 한편 계약의 경우 공급자는 공공서비스 수혜자보다는 재원을 조달하는 정부의 선호에 더 많은 관심을 둔다. 반면 바우처는 공급자로 하여금 정부가 아니라 공공서비스 수혜자의 선호에 일차적 관심을 두게 만든다.

다섯째, 공공서비스 공급자와 수요자 관점에서 정책수단을 비교할 수 있다. 바우처의 경우 공급자는 정부가 아닌 비영리기관이나 시장기구이다. 이점에서는 계약의 경우도 유사하다. 반면 바우처는 수요자의 선택(choice)을 보장하지만, 계약은 그렇지 않다. 위에서 언급한 바와 같이 공급자간 경쟁을 촉진하는 기제도 계약은 정부의 경쟁적 입찰에서 나오지만 바우처는 바우처 대상자의 선택권에서 나온다는 차이점이 있다.

<표 2-2> 정책수단간 정책의 산물, 전달경로, 전달주체상의 차이

정책수단	정책 산물	전달 경로	전달 주체(수행기관)
직접생산	상품·서비스	직접생산	정부
공기업	상품·서비스	직접생산/ 대출(loan)	준정부기관
사회적 규제	제한금지	규제	규제위원회, 정부기관
경제적 규제	공정가격	진입, 요금통제	규제위원회, 정부기관
불법행위 배상	사회보호	손해배상법	법원조직
계약	상품·서비스	계약, 현금지급	기업, 비영리조직
보조금(Grant)	상품·서비스	교부금지급, 현금지급	지방정부, 비영리조직
직접대출	현금	대출(loan)	정부, 준정부조직
대출보증	현금	대출(loan)	민간은행
사회보험	보호	보험정책	공공기관
조세지출	현금유인기제	조세	조세기관
각종 요금부과	재정적 제재	조세	조세기관
바우처	상품·서비스	소비자 보조금	공공기관, 민간기관

출처: Salamon(2002: 21) ; 전영한(2007b)

**<표 2-3> 정책수단 간 자원조달 주체, 수혜자의 선택권,
공급자 경쟁 측면에서의 차이**

생산기제		자원조달	공급기관	서비스 선택권	공급기관 경쟁	정부의 재정지원 대상
정 부 생 산 제 외	직접생산	정부	정부기관	낮다	낮다	공급자 (정부관료제)
	간접생산 (위탁)	정부	비영리 조직	낮다	낮다	공급자 (비영리조직)
	간접생산 (위탁)	정부	민간기업	높다	높다	공급자 (민간기업)
	간접생산 (계약)	정부	비영리 조직	촉진	촉진	공급자 (비영리조직)
	간접생산 (계약)	정부	민간기업	높다	높다	공급자 (민간기업)
	간접생산 (바우처)	정부	공공기관 비영리기관	촉진	촉진	바우처 이용자
	간접생산 (바우처)	정부	시장기구	높다	높다	바우처 이용자
비영리조직 활동영역	비영리 조직	비영리 조직	낮다	경쟁희박	자체 자원 조달 정부지원 가능함	
민간기업 활동	시장	시장	높다	높다	기본적으로 정부지원 없음	

출처: 전영한(2007b)에서 인용

마지막으로 정책상의 구현 특징에 따라 비교해 보았다. 여기에서는 Salamon(2002)의 정책수단별 특징에 근거하여 직접성, 강제성, 자동성, 가시성이라는 측면에서 다른 정책수단과 어떤 차이가 있는지 살펴보고자 한다.

첫째, 강제성(coerciveness)은 정부가 재화나 서비스 제공과정에서 공급자와 수요자를 어느 정도 규제하는가를 의미한다(Salamon, 2002). 바우처의 경우 현금지원과 달리 수요자나 공급자 모두 일정 수준의 구속을 받는다. 수요자의 경우 바우처가 표적하고 있는 대상에 국한 해서 바우처를 사용해야 한다, 최근에는 바우처의 사용범위가 확대되거나 혹은 다양한 종류의 서비스가 통합되어 하나의 바우처에 연계되고 있어 수요자의 선택범위가 확대되고 있다. 그 만큼 특정 상품이나 서비스 사

용의 범위가 확대되어 강제성이 약해진다 한편 공급자도 소비자 보호차원이나 공정경쟁차원에서 규제를 받는다. 전반적으로 볼 때 바우처의 강제성 정도는 중간정도 평가된다. 경제적 규제나 사회적 규제는 불복할 경우 처벌을 바로 받기 때문에 강제성이 높다. 반면 정보제공의 경우 따르지 않아도 어떠한 제재를 받지 않는 것이 보통이므로 강제성이 낮다. 하지만 정보제공의 규제가 강하면 규제위반에 따른 처벌을 받을 수도 있어 강제성이 높아진다. 그 밖의 사회보험이나 보조금, 공기업, 대출보증, 직접 대출, 계약, 교정세 등은 중간 정도의 강제성을 가진다(Salamon, 2002).

둘째, 직접성(directness)은 운영권과 재원조달에서 정부가 얼마나 개입하는가 이다(Salamon, 2002). 정부의 개입수준에 따라 ①운영 및 재원 조달 측면 모두에서 정부가 직접 개입하는 경우(내부생산), ②운영권은 정부가 가지지만 재원을 정부가 아닌 민간에서 조달하는 경우, ③정부가 직접 운영하지 않고 재원을 지원하는 경우, ④운영과 재정지원 모두에서 정부의 역할이 없는 경우 등으로 구분할 수 있다. 이 중 ①과 ②는 정부의 개입이 높고, 반면 ③과 ④는 낮다. 여기서 바우처나 외부 위탁 방식은 세 번째 유형에 해당된다. 바우처의 경우 일반적으로 공급과 소비가 시장원리에 의해 운영되기 때문에 바우처 지원금을 제외하고는 정부의 개입 정도가 상대적으로 낮다. 반면 사회보험이나 직접대출, 경제적 규제, 정보공개, 공기업, 직접공급은 정부개입 정도가 높다. 그 밖에 조세지출이나 계약, 사회적 규제, 교정세, 각종 요금부과 등은 중간정도의 직접성을 가진다(Salamon, 2002).

셋째, 자동성(automaticity)의 정도는 기존에 존재하는 재화나 서비스 공급기관을 어느 정도 이용할 수 있는가에 따라 좌우된다. 정부가 새로운 상품이나 서비스를 제공하고자 할 경우 민간이나 시장에서 이를 공급할 수 있는 여건이 충족되어 있으면 자동성이 높은 것이다. 정부가 새롭게 어떤 제도나 기구를 신설할 필요성이 적다면 자동성이 높다. 바우처의 경우 대개는 시장에 존재하는 공급자를 이용하는 경우가 대부분이기 때문에 자동성이 매우 높다. 즉, 자동성이 높은 경우에 바우처의 도입이 가능하다는 것이다. 하지만 전자바우처 사업을 위해 사회서비스관리센터를 설립하는 것과 같이 바우처 운용전담기구를 새로이 창설하거나, 적절한 시행을 위한 각종 규제를 신설할 경우 자동성은 줄어들 것이다. 이에 반하여 경제적 규제나 사회적 규제, 직접공급, 공기업, 정보, 직접대출, 보험 등은 따로이 정책 수단 집행을 위한 기관이나 경로를 만들어야 하므로 자동성이 낮고, 보조금이나 계약, 대

출보증 등은 중간 정도의 자동성을 가진다. 그리고 바우처 이외에도 조세지출이나 교정세, 불법행위 배상은 기존의 조세 기반 체제나 사법기관을 이용하므로 높은 자동성을 가진다(Salamon, 2002).

마지막으로, 가시성(visibility: 또는 투명성)은 정책과정에 투입되는 자원들이, 특히 예산 과정에서, 얼마나 투명하게 나타나는가를 의미한다(Salamon, 2002). 정책수단의 구현과정이 모니터링과 외부감시를 통해서 쉽게 파악이 되면 가시성이 높다. 즉, 정책집행과정에서 누가 비용을 부담하고 혜택을 받는지 명확하고 구체적으로 들어날수록 가시성이 높다. 바우처의 경우 규제나 계약에 비해 가시성이 높다. 특히 전자바우처의 경우 가시성은 크게 높아진다. 반면 규제의 경우 규제 작동 메커니즘에 수반되는 관련 집단이나 비용흐름이 명확하게 드러나지 않는다. 계약의 경우도 공급자가 제공하는 서비스 과정이 투명하게 드러나지 않는다면 가시성이 낮다. 즉, 공급자가 허위로 정부에 보고하여 부당한 보조금을 요청할 가능성이 높다면 가시성이 낮은 것이다. 가시성 정도를 정책수단별로 요약해 보면, 규제와 사회보험의 경우 상대적으로 투명성이 떨어지지만, 이들에 비해 상대적으로 직접공급이나 직접대출, 공기업 등은 가시성이 높다. 계약이나 정보공개, 대출보증 등은 중간 정도의 가시성을 가지는 것으로 보인다(Salamon, 2002).

주목해야 할 것은 최근에 전자급부방식(EBT)이나 전자정부(e-government) 인프라가 정책에 접목되면서 정책수단의 가시성이 점차 높아지고 있다는 사실이다. 위의 내용을 정리하면 다음의 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 정책상의 구현 특징에 따른 분류

정도	강제성 (coerciveness)	직접성 (directness)	자동성 (automaticity)	가시성 (visibility)
낮음	-불법행위 배상 -정보공개 -조세지출	-불법행위 배상 -보조금(Grant) -대출보증 -정부지원 기업 -바우처	-정부규제 -직접공급 -정보공개 -직접대출 -사회보험	-정부규제 -내용물 표시 -사회보험 -불법행위 배상
중간	-바우처 -사회보험 -보조금(Grant) -대출보증 -직접대출 -계약 -내용물 표시	-조세지출 -계약 -사회적 규제 -내용물 표시	-보조금(Grant) -계약 -대출보증 -내용물 표시	-계약 -정보공개 -대출보증 -조세지출
높음	-정부규제	-사회보험 -직접대출 -경제적 규제 -정보공개 -공기업 -직접대출	-바우처 -조세지출 -교정세/각종요금 -불법행위 배상	-바우처 -직접공급 -공기업 -보조금(Grant) -직접대출

출처: 전영한(2007b)

바우처의 특징을 네 가지로 요약하면 다음과 같다(Steuerle, 2000; 정광호, 2008). 첫째, 바우처는 직·간접적으로 공급자나 소비자에게 명시적 혹은 묵시적인 구매력을 제공한다. 둘째, 바우처의 구매력과 구매범위는 다양하다. 셋째, 바우처는 수혜자가 구매할 수 있는 재화나 서비스를 제한 할 수 있다. 넷째, 바우처와 관련된 공급자와 수급자 모두에게 일정 수준의 규제가 가능하다.

2. 보육전자바우처제도

가. 사회서비스 전자바우처

(1) 사회서비스 전자바우처의 개념

바우처(voucher)는 개인에게 제한된 상품이나 서비스에 대한 구매력을 제공하는 지원금이다. 바우처는 보조금(grant)이나 위탁(contract)과 달리 상품이나 서비스를 제공하는 공급자보다 프로그램의 궁극적인 수혜자에게 더 많은 통제력을 부여한다. 그러므로 바우처는 생산자 중심의 지원금(producer-side subsidies)이라기보다는 수요자 중심의 지원금(consumer-side subsidies)이다(Salamon, 2002).

사회서비스 바우처 제도는 노인, 장애인, 산모, 아동 등 사회서비스를 필요로 하는 사람들에게 일종의 이용권을 발급하여 서비스를 받을 수 있도록 현금카드 형태로 지급되며, 서비스의 신청에서 이용과 비용지급, 정산 등 전 과정이 전자시스템으로 처리된다. 이러한 사회서비스 전자바우처사업은 새로운 사회위기에 대한 대응과 함께 사회적 기반 확충이라는 전략목표를 가지고 있으며, 동시에 사회서비스시장과 산업육성을 통한 지역사회일자리 창출이라는 목표를 갖고 있다.

일반적으로 전자바우처는 바우처 관련 재정의 투명성을 확보하고 수요 분석의 용이함을 통해 효율적인 재정의 투명성을 확보하고 수요 분석의 용이함을 통해 효율적인 재정 지출을 확보할 수 있다는 장점을 갖는다. 이것이 가능한 이유는 전자바우처의 다음과 같은 운영상의 특징 때문이다. 전자 바우처는 첫째, 개방형식의 포인트 결제방식으로써 소비자가 원하는 서비스를 자발적으로 선택하고, 서비스 수요변화 등에 대비한 대응이 신속하게 진행되며 표준화된 결제수단을 사용한다. 둘째, 신용카드 형식의 금융관리(부정사용 방지)의 전자결제로 개별적인 바우처의 사용 형태가 분석될 수 있으며, 실제 이용자의 이용실적을 실시간으로 모니터링 하는 것이 가능하다는 것이다. 또한 서비스 운용 전반에 대한 정보를 실시간으로 제공할 수 있다. 그리고 마지막으로 상호인증시스템의 전용 단말기 사용으로 행정업무가 경감되며 전자 결제로 지불과 정산에 관련된 관리 비용이 절감되고 서비스 이용시 도우미의 신분확인과 서비스 내용이 보증된다는 특징을 가지고 있다(배득중·강인재·정창훈·이영범, 2008).

이러한 전자바우처는 서비스 대상, 서비스 내용, 서비스 시간, 서비스 개발방식, 서비스 비용, 공급기관, 서비스 질, 국민체감도, 추가 노동수요, 비용효과성이라는 측면에서 기존의 공급자지원방식과 구별된다.

<표 2-5> 공급자지원방식과 전자바우처제도 비교

구분	공급자지원방식(목시적 바우처)	전자바우처(명시적 바우처)
서비스 대상	수급자 등 저소득층 수동적 보호대상	서민/중산층까지 확대 능동적 구매자
서비스 내용	취약계층 대상 기초서비스	인적자본 확충 등 사회투자서비스
서비스 시간	공급기관 재량	대상자 욕구별 표준화
서비스 개발방식	중앙기획-지방집행 집중식/하향식	지방 기획-중앙 지원 및 평가 분권식/상향식
서비스 비용	전액국가지원 도덕적 해이, 중복수혜 발생	일부 본인 부담 도덕적 해이 방지
공급기관	단일기관 독점	다수기관 경쟁
서비스 질	서비스 제고 노력 미흡	공급기관간 경쟁으로 서비스 질 제고
국민체감도	낮은 서비스 질에 대한 불만	국민체감도 높음
추가 노동수요	정부재정투입만큼만 발생	시장수요가 촉발하여 노동수요 발생
비용 효과성	낮음	높음

출처: 한국보건복지정보개발원 홈페이지

공급자 지원방식과 비교할 때, 전자바우처제도의 도입은 다음과 같은 성과를 기대할 수 있다. 첫째, 다양한 사회서비스를 개발하고 확충할 수 있다. 실제로 전자바우처 도입이후, 300여개의 지역맞춤형 사회서비스 사업을 개발·운영하고 있으며, 바우처 대상자는 2007년 5월 2,375명에서 2008년 12월 52,709명으로 급격히 증가하였다. 둘째, 이용자의 지위 강화를 기대할 수 있다. 이용자에게 서비스 선택권을 부여하고, 본인부담금을 납부하도록 하여 소극적 복지수급자에서 적극적 서비스 구매자로 변화시킬 수 있다. 또한 본인이 선호하는 서비스를 선택적으로 이용함으로써 높은 만족도를 기대할 수 있다. 셋째, 유효수요 창출을 통해 신규시장을 형성할 수 있다. 비영리기관 외에 민간기업, 대학 등 다양한 제공기관의 출현이 가능해지며, 이들 간의 경쟁을 통한 서비스 제공으로부터 신규시장 창출 효과를 기대할 수 있다. 넷째, 고용취약계층에게 일자리를 제공할 수 있다. 일자리를 찾기 어려운 사람들에게 도우미 등의 사회서비스 일자리의 기회를 줄 수 있다. 마지막으로 재정과

제도운영의 효율성 향상을 기대할 수 있다. 우선 실제 수요에 따라 적정하게 공급하기 때문에 공급의 과소/과잉 문제를 줄일 수 있다. 게다가 지불과 정산 업무의 전산화를 통해 행정부담을 경감시킬 수 있으며, 정보의 중앙집중으로 인해 사업실적의 실시간 파악이 용이해지고, 이와 관련된 행정비용의 절감을 기대할 수 있다 (배득중·강인재·정창훈·이영범, 2008).

전자바우처 시스템은 공급자지원방식과 달리 사회서비스관리원과 금융기관이 새로운 이해관계자로 추가된다. 이들을 포함한 이해관계자별 역할은 다음의 표와 같다.

<표 2-6> 이해관계자별 역할

대상자	시군구에서 사회서비스 수혜자로 인정을 받은 대상자
보건복지가족부	대상자 선정기준, 서비스 유형 및 바우처 지급방법, 관리센터의 조직과 운영에 관한 내용, 서비스 평가기준/방법/절차에 대한 기반마련
시·군·구	대상자 신청접수/선정/통지 및 제공기관 시청접수/선정/통지
한국보건복지정보개발원	보건복지부 지정으로 바우처 카드의 유통/관리/지불/결제 등의 사업을 관리하는 기관
제공기관	보건복지부에서 사회서비스 제공기관으로 인정받아 대상자에게 사회서비스 제공
금융기관	보건복지부, 시군구 지자체, 제공기관, 센터와 연계하여 바우처 카드의 발급/운영/지불/정산업무를 수행

출처: 한국보건복지정보개발원(www.khwis.or.kr) 홈페이지

현재의 전자바우처는 본인부담금과 정부지원금으로 구성되어 운영된다. 본인 부담금을 도입한 이유는 소비자 권리의식을 고양시키고 최소한의 본인 의무를 부과하기 위해서이다. 본인부담금은 바우처 생성의 전제조건이며, 대상자로 선정되어도 본인부담금을 납부하지 않으면 바우처가 발생하지 않는다.

전자바우처방식으로 제공되는 사회서비스는 노인돌봄종합서비스, 장애인활동보조, 산모신생아도우미, 가사간병방문 등을 포함하여 총 7개이다. 이 중 지역사회서비스투자는 지역선택형 바우처와 지역개발형 바우처로 구분된다. 지역선택형 바우처는 아동인지능력향상서비스와 비만아동건강관리서비스가 있으며, 지역개발형 바우처는 시·군·구별로 다양한 사업들이 시행되고 있다.

(2) 전자바우처의 추진배경

전자바우처의 추진배경을 살펴보면, 전통적, 사회적 위험을 넘어 사회 양극화, 근로 빈곤, 보육, 저출산, 고령화 등과 같은 새로운 사회적 위험들이 대두되었고, 새로운 사회적 위험에 대응하기 위한 범정부적 사회서비스의 확충을 본격적으로 추진하게 되었다. 사회서비스의 특성과 대상, 잠재적 재정소요 등을 고려할 때 새로운 전달체계의 혁신이 요구 되었다. 다시 말해 사회서비스의 수요증가와 새로운 서비스 전달방식이 필요하게 된 것이다. 그리고 특정기관에 ‘국고보조금’을 지원하여 지역 내 사회서비스를 제공토록 하는 기존의 ‘공급자 중심의 서비스 체계’로는 사회서비스 시장형성을 통한 좋은 일자리 제공의 한계와 서비스 수요가 있어도 보조금을 통한 제공기관이 설립되지 않는 지역은 만성적으로 서비스를 충족하지 못하는 상태를 초래하고 기관의 규모와 직원 수에 따라 결정되는 ‘국고보조금’은 서비스의 질의 제고 및 더 많은 수요 발굴에 대한 역차별을 초래하며, 서비스의 이용과정에서 수요자의 참여와 자기 결정권이 존중받기 어려우며 “서비스를 선택할 권리”도 저해 된다는 점에서 기존 공급자 중심의 서비스 공급체계는 한계가 있게 되었다.

90년대 이후 선진국의 복지영역에서 급속히 확산된 “소비자 주의”는 수요자에게 서비스와 관련된 의사결정과 서비스 통제하고 선택하는 자율성을 보장토록 하는 접근 방식으로 보다 시장 형성에 친화적인 수요자 선택권 보장과 서비스 공급기관의 건전한 경쟁을 촉발하는 매개체로서 바우처를 통한 서비스의 제공방식을 도입하게 되었으며 서비스의 직접지원은 선택권의 제약을, 현금지원은 목적 외의 사용이라는 문제점이 대두되므로 양자의 장점을 살린 바우처의 도입의 타당성을 갖게 되어 수요자 중심방식에 기반한 바우처(서비스 이용권) 방식의 도입의 필요성이 제기되었다.

하지만 수요자의 지원방식으로서 바우처의 도입 타당성에도 불구하고 일반적인 인쇄 바우처로 운영하는 데 따른 문제점(인쇄바우처의 유통·관리부담·지자체의 지불·정산 관련 행정 부담폭증, 정책정보 생성의 한계, 바우처의 현금화 등 오용 가능성)이 대두되고 서비스의 대상자 자격확인, 지불·정산 업무의 자동화, 관리의 효율화·투명화를 위해 우리나라의 발달된 IT기반을 활용한 ‘전자 바우처’를 설계·도입하게 되었으며 실시간 모니터링을 통한 부정사용, 목적 이외의 사용 등 사기나 오용

의 가능성을 최소화하기 위하여 지불·정산의 업무 자동화가 가능한 전자 바우처를 추진하는 배경이 되었다.

(3) 사회서비스 전자바우처 운영 현황

보건복지부는 한국보건복지정보개발원을 설치하여 전자바우처 시스템운영의 중심에 두고 있다. 보건복지부는 기존의 수혜자-제공기관의 수직적 구조를 수평적 구조로 재구조화하였다. 새로운 중앙전산망을 구축하지 않고 지방자치단체가 이미 사용하고 있는 복지전산망을 그대로 사용하면서 보건복지가족부와 자동적으로 업무가 연계될 수 있도록 네트워크형 전산체계를 구축하였다. 또한 공공부문과 민간 금융 전산망을 결합하여 독립적인 결제 시스템을 구축함으로써 개발비용을 절감하였다(이재원, 2008).

<표 2-7> 전자바우처제도의 장·단점

장점	수혜자	·사회서비스 관련 기관 방문 등 행정 협력 비용 절감 ·사회서비스 쿠폰 사용에 대한 수치심, 낙인효과 방지 ·서비스 비용에 대한 실시간 거래와 지급으로 소요시간 감소
	공급자	·전자방식으로 종이방식에 따른 쿠폰 정리 및 관리비용 절감 ·쿠폰의 분류·취합·은행제출 업무의 번거로움 해소 및 대금정산의 신속성
	정부	·종이바우처의 인쇄·발송·관리비용 절감 ·거래정보의 전산화로 거래 추적이 가능하여 실시간 모니터링이 가능함 ·수혜자 및 공급자의 오용가능성 감소 ·수혜자의 이용현황에 대한 실시간 통계자료 확보로 신속한 정책정보 수집과 분석이 가능하여 효과적인 정책대안 마련 ·다른 종류의 사회복지서비스와 통합하여 운영이 가능하여 각종 사회서비스를 통합운영할 수 있어 행정비용을 절감함
단점		·초기 전자시스템 구축에 따른 설치비용 ·개인의 사회서비스 사용정보관련 사생활침해 우려 ·전자바우처 사용이 어려운 장애인, 노인계층에 대한 배려 ·전자시스템 안전 관리 문제

출처: 정광호(2008), 이재원(2008)

전자바우처의 실시는 수혜자, 공급자, 그리고 정부 모두에게 장점을 제공한다. 우선 수혜자 측면의 장점은 다음과 같다. 첫째, 전자카드로 결제 시 잔액확인이 가능하기 때문에 일일이 비교하고 확인해야 하는 종이바우처에 비해 편리하다. 둘째, 종이바우처에 비교해 낙인효과를 감소시킬 수 있다. 마지막으로 종이바우처를 받기 위해서 기관을 방문하거나 우편을 수행해야 하는 불편이 없다.

공급자 측면에서 제공기관은 바우처와 관련된 정산업무를 전산으로 처리할 수 있게 되어 업무의 편리성이 증가한다. 또한 수급자가 바우처를 사용한 즉시 비용이 지급되어 신속한 업무처리가 가능하다.

정부 측면에서는 종이쿠폰 발행 및 관리비용 절감효과와 운영과정의 투명성을 확보할 수 있다는 장점이 있다. 게다가 바우처 이용현황에 대한 실시간 모니터링이 가능하며, 이를 통해 부정의 발생을 제약할 수 있다. 또한 바우처 수혜자와 공급자에 대한 정보를 일괄 수집하여 관리할 수 있으며, 다른 복지서비스와의 연계를 통해서 통합적 사회서비스를 제공할 수 있는 가능성도 높다.

그러나 초기에 전자급부 기반시설을 구축하는 데 고정비용이 소요되며, 시스템 보안 및 개발, 시스템 교육을 지속적으로 실시해야 하는 추가비용이 발생한다. 또한 노인이나 장애인과 같이 전자바우처 사용에 익숙하지 않은 취약계층에 대한 배려가 필요하다.

다음에서는 현재 보건복지부에서 실행하고 있는 전자바우처사업들 각각에 대하여 살펴보고자 한다.

① 노인돌보미사업

보건복지부(2010)에 의하면 노인돌보미사업은 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인들의 가사 및 활동보조를 지원하는 서비스로서 안정된 노후 생활을 보장하고 가족의 사회·경제적 활동기반을 조성하기 위한 것으로 2007년 4월부터 시행되었다. 사업대상자인 65세 이상 노인에게 식사 도움, 세면 도움, 옷 갈아입히기, 외출동행, 목욕보조 등 활동보조의 취사, 생필품 구매, 청소 등 일상생활지원으로 이루어진 재가 노인돌보미서비스이다.

사업대상은 65세 이상 노인으로서 가구의 소득과 건강상태를 고려하여 이루어지는데 가구소득이 전국가구 평균소득의 150%이하이고, 노인노양 필요점수가 40점

이상으로 판정되어야 한다. 다만 독거노인, 노인부부가구, 조손가구, 중증장애인가구는 소득과 건강기준을 초과하더라도 시·군·구별 사업량의 20%내에서 대상으로 선정할 수 있다. 2009년에는 13만명을 대상으로 8천3백명을 파견할 예정이다.

노인돌봄서비스는 월 27시간과 월36시간 중 선택가능하며, 월27시간의 경우 총 서비스 가격이 248,000원이고, 이중 48,000원을 본인이 부담한다. 그리고 소득이 최저생계비의 120%이하인 차상위 계층은 본인부담금을 50%경감하도록 되어 있다.

② 중증장애인활동보조사업

보건복지부(2010)에 의하면 장애인활동보조사업은 원활한 활동과 사회생활이 어려운 장애인에게 활동보조서비스를 제공하여 장애인의 자립과 사회참여를 증진시키는 사업으로서 2007년 4월부터 시행되었다. 65세 미만의 장애인에게 신변처리, 가사지원, 일상생활, 커뮤니케이션보조, 이동보조 및 동료상담 등의 활동보조 서비스를 제공한다. 서비스 단가는 8천원으로 하며 40시간에서 100시간이 제공된다. 소득수준에 따라 10-20%를 본인이 부담하며, 본인부담금은 기초생활수급자의 경우 면제되고, 차상위 계층은 월2만원, 차상위 초과인 경우는 월 4만원을 정액으로 부담하고 있다.

이 보조 사업을 시행하기 위한 활동보조인은 지자체, 사업기관 및 교육기관에서 수시로 모집하며, 학력 제한 없이 만18세 이상에서 만65세 미만인 자 중에서 소정의 연수를 거치고 신체적, 정신적으로 활동보조가 가능한 자이다.

③ 산모신생아도우미사업

산모신생아도우미 사업은 출산한 가정에 산모신생아도우미를 통한 가정방문 서비스를 지원하는 사업으로서 산모 및 신생아 건강관리 및 예방접종 안내, 감염, 예방관리, 식사준비 등의 서비스를 제공한다(보건복지부, 2010).

최근 가족구조와 기능의 변화로 산모의 산후조리와 신생아의 건강관리가 가족 내에서 이루어지기 어렵고, 고액의 산후조리 서비스는 중산층이 사용하기에는 경제적 부담이 되어 공공부문에서 도우미서비스를 제공한다.

산모신생아도우미서비스는 2-4주 구간으로 구성되어 있는데, 보통은 2주간 사용

이 가능하며, 쌍둥이를 낳았을 경우에는 부모가 원하면 3주 이용권도 가능하다. 금액으로는 2주이용권은 642,000원, 3주이용권은 1,180,000원이며 4주이용권은 1,747,000원이다.

또한 가사간명방문은 1시간이용권이 9,200원이며 월27매에서 36매를 제공하고 노인돌보미와 같은 서비스 형태를 지니고 있다.

④ 가사간병방문사업

2008년 9월1일부터 시작된 사업으로 취약계층에 대한 가사간병서비스 제공과 동시에 사회적 일자리 창출을 통한 탈빈곤 사업목적으로 시행하고 있다. 서비스 제공 대상은 국민기초생활보장수급자 및 차상위 계층 중 가사간병이 필요한 취약자로 만65세 이상 노인, 장애인(1-3급), 소년소녀가장, 중증질환자 등 지자체장이 인정한 사람이다. 서비스 인정시간은 월27시간과 월 36시간이며, 1회 방문시 2시간이상 사용가능하고, 서비스 단가는 시간당 9,200원이다. 월 27시간의 경우 기초생활수급자는 개인부담금이 면제되고, 차상위 계층은 17,820원의 본인부담금을 납부한다. 월 36시간인 경우는 기초생활수급자는 월 8,280원을 차상위 계층은 23,760원의 본인부담금을 서비스 제공기관에 납부하고 바우처를 지급받는다. 가사간병인의 자격으로는 일자리 창출의 목적에 두고 있어서 최저생계비의 150%이하의 저소득층에 한정을 두며 가사간병교육을 이수하거나 요양보호사 2급 이상의 자격을 갖추어야 한다 (보건복지부, 2010).

⑤ 장애아동재활치료서비스

2009년부터 시행되었으며, 만 18세 미만으로 뇌병변, 지적, 자폐성, 청각, 언어, 시각장애를 가진 전국가구평균소득 50%이하 가정의 장애아동을 대상으로 한다. 서비스 가격은 월 220,000원이며, 본인부담금은 기초생활수급자는 무료, 차상위 계층은 월 2만원, 차상위 초과인 경우는 월 4만원이다. 이 서비스는 장애아동에게 언어, 음악, 심리, 미술 등의 치료서비스를 제공하여 장애아동의 잠재능력을 극대화하는데 목적을 두고 있다(보건복지부, 2010).

⑥ 지역사회혁신서비스사업

보건복지부(2010)에 의하면 보건복지부가 직접 사업을 발굴·제시하여 지자체가 선택하고 시행하는 지역선택형 사업과 지역의 특성에 맞게 지자체가 주도적으로 서비스를 기획하여 시행하는 지역개발형 사업으로 구성되어 있다. 현재 시행하고 있는 지역선택형 사업은 아동인지능력향상 서비스와 아동건강발달 서비스로 구성되어 있으며, 아동인지능력향상서비스는 만2세부터 취학 전 아동을 대상으로 독서 지도와 도서대여 등으로 10개월 동안 주1회 방문하여 서비스를 제공한다.

아동건강발달서비스 비만지수 20%이상인 비만초등학생을 대상으로 하며, 맞춤형 운동처방 및 지도와 식이요법 등이 제공되고, 12개월에 걸쳐서 주2회 운동지도가 제공된다.

지역개발형 지역사회서비스투자사업은 지역별로 다양한 특성과 수요에 부합되는 차별적인 서비스를 지자체가 주도적으로 발굴하여 집행하도록 함으로써, 지역주민이 체감하고 만족하는 서비스를 제공하는 목적으로 2007년부터 시행하고 있다. 이 사업은 전체 구성 내용이 확정적이지 않아서 필요서비스를 개발하거나 수정할 수 있는 유연성이 장점이라 할 수 있으며, 대상이나 가격이 지역특성에 따라 상이하게 결정되기 때문에 사업관리가 어렵다는 단점도 발생된다.

나. 보육전자바우처 도입배경

2007년 국내에 처음 도입된 전자바우처의 정책 명분은 수요자 중심의 정책으로 정부는 한국사회서비스관리원을 통해 노인돌보미사업, 장애인활동보조사업, 산모신생아도우미사업, 가사간병사업 등을 실시해왔다. 이후 같은 맥락으로 2008년 수요자 중심 보육정책설명회를 통해 2009년 9월 보육전자바우처를 도입·시행하게 되었다.

우리나라에서 영·유아 보육서비스현장을 중심으로 바우처 제도가 도입된 것은 오래전인 1991년으로 거슬러 올라가는데 1991년부터의 보육비 지원과 1999년부터의 유아교육비 지원이 묵시적 형태의 바우처로 효시를 이루고 있었다. 그러나 명시적 형태의 보육바우처는 실시되지 않았는데 신정부가 들어선 뒤 보육비 지원의 확대와 수요자 중심의 보육서비스를 강조하는 보육정책을 시행하는 과정에서 보다 명

시적인 형태의 바우처제도의 도입이 계획되기 시작하였고, 2008년 3월 25일에는 보건복지가족부가 수요자 중심의 보육 정책 개편의 방안으로 발표한 <“일자리 기회, 배려”를 위한 능동적 복지 2008년 실천계획>에서 그동안 시행해오던 묵시적 바우처를 명시적 형태의 전자바우처(electronic voucher)로 전환한다고 함으로써 학계와 보육시설운영자들 사이에서 뜨거운 관심과 논의가 활발하게 이루어지게 되었다.

다른 선진국에서도 묵시적 방식으로 지원할 경우에는 복지적 측면이나 환불유형 방식을 강조하지만, 시장의 경쟁이나 서비스 사용자의 선택적 측면을 중요시 할 경우에는 명시적 지원 방식인 바우처를 정책적으로 선택하여 왔다. 예를 들면 영국의 경우에도 노동당 정부가 1997년에 집권하면서 3,4세 모든 아동에 대한 무상 보육을 주장하며, 보수당 집권시절 일 년간 시범사업을 했던 명시적 바우처 방식을 묵시적 방식으로 전환하게 되었다. 따라서 명시적 또는 묵시적 방식으로의 지원은 장단점이 모두 있지만, 명시적 바우처는 자유주의 정치 경제 사상과 연관되어 있고, 시장 원리를 도입하고자 하는 현 정권의 정치적 쟁점과 밀접한 관계를 갖는다. 이러한 보육 바우처 지원방식은 공공서비스 영역에 공급자 간 경쟁을 통해 양질의 서비스를 생산하고 소비자 선택의 자유를 허용하여 경쟁시장을 도입함으로써 효율성을 제고할 수 있다는 주장이다.

새 정부는 능동적 복지를 통해 삶의 질을 선진화하고 선진인류 국가로 도약한다는 요지의 비전과 전략을 발표하는 가운데 수요자 중심의 보육정책 개편을 중점과제 속에 포함시켰는데 그 과제의 하나가 바로 보육전자바우처제도의 도입이었던 것이다.

여기서 수요자 중심의 보육이라 함은 이미 그 기본 방향이 2004년 영유아보육법 개정 시 개정 법령 속에 반영된 것으로서 그 당시의 수요자 중심 보육의 핵심은 취약보육(특수보육)이나 보육의 질과 같이 수요자들이 원하는 보육서비스의 종류나 질을 가리키는 개념이었다. 즉 수요자들의 욕구에 부응하는 다양한 보육서비스를 제공한다는 것이다.

그러나 이러한 전 정부에서의 수요자중심은 국공립보육시설확대나 평가인증제도의 시행에서 알 수 있는 것처럼 어디까지나 서비스 공급에 있어서 질적 수준을 제고한다거나 취약보육부문에 대한 서비스의 공급을 확대하는 것처럼 여전히 공급측면에서의 접근이라는 특징을 가지고 있었다.

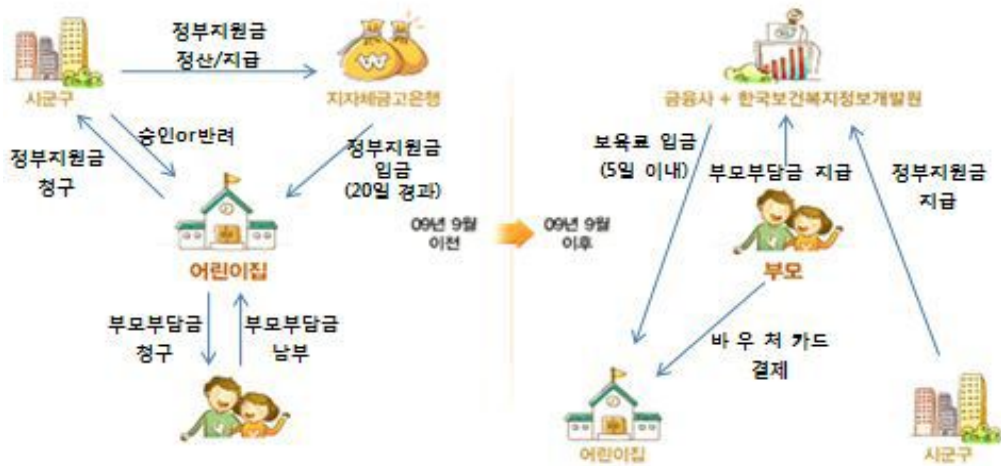
뿐만 아니라 보육료지원제도는 영유아보육법 제10조에 의한 국공립·법인·직장보

육시설, 가정보육시설, 부모협동보육시설, 민간 보육시설을 대상으로 보육료를 지원 하는 것을 뜻하는데 그 지원금은 원칙적으로 매월 초(10일경) 보육시설로부터 e-보육을 통해 신청 받아 당월 하순(25일경)에 지급되었다. 보육료 지원의 산정기간은 매월1일부터 말일까지로 하며, 지원유형에 따라 지원시점부터 일할 계산하여 지원 해 왔었다.

2005년 이후 보육예산 집행방식의 기초가 공급자인 시설에 제공하는 방식(시설별 지원)에서 수요자인 아동에게 보육료를 지원하는 방식(아동별 지원)으로 전환해 가지 시작하긴 하였지만, 큰 변화가 없었다. 수요자의 욕구는 서비스의 내용과 질에 핵심이 맞추어져 있으며, 노동시간의 다양화로 인해 기본 보육시간으로 해결되지 않는 야간보육, 24시간 보육료, 휴일 보육 등의 수요가 증가하면서 이에 대응해 왔다. 또한 서비스 질에 대한 기대 수준이 높다는 것을 반영해 보육교사 국가 자격증 제도 및 시설장 자격증제도와 평가인증제도 등을 시행하여 왔던 것이다.

따라서 수요자 중심의 보육을 말하는 것은 비슷하지만, 새 정부의 수요자 중심 보육에 대한 대응책으로서 나온 보육전자바우처의 도입은 상당한 차이가 있는 것이다. 새 정부가 시행하고자 하는 보육전자바우처제도는 정부가 보육비 지원대상자에게 신용카드와 같은 전자카드에 보육료 지원액을 미리 적립해 주어 이용자가 보육시설 이용 시 마치 신용카드로 결제하듯이 보육비를 지불하는 방식으로 되어 있어서 보육지원의 전달체계 상에서 보육시설이 부차적이 되고 이용자가 주 수령자로 바뀌는 것을 말한다.

정부가 보육전자바우처제도를 도입한 목적은 수요자에게 보육시설을 '선택'할 수 있는 권리를 부여함으로써 이용자에게 국가가 지원하는 보육료가 얼마인지를 명확히 인지하여 수요자의 복지체감도를 높이는 데에 있다. 또한 목시적 바우처에 비해 이용자의 선택권을 확대시킴으로써 공급자간의 경쟁을 유도하고 궁극적으로 보육 서비스의 질이 높아질 것이라고 기대하고 있다.



<그림 2-3> 보육전자바우처 도입 전·후 운영방식 비교

출처: 아이사랑보육포털 <http://www.childcare.go.kr/>

다. 보육전자바우처의 운영방식

아이사랑카드 도입 전에는 보육료 지원방식이 보육시설중심으로 이루어져 왔는데 시설에서는 아동과 학부모에게 보육서비스를 제공하고 그 소요경비인 보육료를 부모부담금과 정부지원으로 나눠 부모부담금은 부모에게 수납하고 정부지원금은 시·군·구에 10일까지 청구하여 승인을 받으면 15일 경과 후 매월 25일에 정부에서 어린이집으로 입금하는 구조였다. 그러나 보육전자바우처의 도입 후에는 수요자 중심인 부모중심으로 보육서비스 제공에 대한 보육료를 매월 15일(보육일수11일)이후 부모가 직접 아이사랑카드로 전액 결제하게 되면 정부는 정부지원금을 금융기관으로 보내고 금융기관은 정부지원금과 부모부담금을 합하여 어린이집에 결제해주는 형태로 바뀌게 된 것이다. 어린이집에서는 정부에 보육료 지원금에 대한 별도의 청구를 할 필요가 없으며 금융기관에서 부모가 카드결제 후 5일 이내 어린이집 계좌로 입금하여 준다. 보육전자바우처의 가장 큰 의미는 어린이집 중심의 운영방식에서 수요자 중심의 체제로의 변환이라는 것을 들 수 있다.

<표 2-8> 보육전자바우처 신청절차(시·군·구)

신청절차	내 용
서비스 신청	본인 및 가족이 시·군·구에 신청
조사	시·군·구 담당 공무원이 소득, 재산, 건강상태조사
결정 및 통지	시·군·구 담당 사업팀이 본인에게 결정내용통보, 사회서비스관리센터로 신청자 결정자료 전송
바우처 카드 발급	관리센터: 전담금융기관으로 발급대상자 자료송부하여 전담금융기관에서 서비스 대상자에게 바우처카드 발급
본인부담금 선납	서비스 대상자가 금융기관 지정계좌에 입금
서비스 대상자 관리	시·군·구에 대상자관리(전출, 사망, 서비스이용 등), 서비스제공기관관리, 바우처관리

출처: 아이사랑보육포털 <http://www.childcare.go.kr>

<표 2-9> 서비스 제공절차(제공기관)

절차	내용
서비스이용 신청접수	서비스 대상자가 제공기관에 연락
서비스 제공 계획수립	서비스 제공기관담당자가 대상 가구 방문상담 실시하여 서비스 제공 계획서 작성
서비스 제공계약	서비스 제공기관과 서비스 대상자 간 계약서 작성
서비스 실시	서비스 제공계획하에 의해 지정된 날짜에 방문하여 서비스 제공
모니터링	서비스 제공기관이 이용자 및 가족을 대상으로 서비스 실시 상황 확인
비용 청구	서비스 제공기관에 대한 자동결제

출처: 아이사랑보육포털 <http://www.childcare.go.kr>

정부의 어린이집 육아지원은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 하나는 보육료에 대한 지원이며, 다른 하나는 시설 아동별 기본보조금지급이다.

보육료 지원은 저소득아동을 대상으로 저소득전액보육료지원, 만5세아 무상보육

료 지원, 셋째아 보육료지원, 방과 후, 시간 연장 보육료 지원이 있는데 이러한 보육료 지원은 모든 아동을 대상으로 누구나 신청가능하며 신청기준은 전국소득하위 70%이하의 가정이다.

아이사랑카드에서 제공되는 서비스는 일반보육과 장애아보육, 영아보육, 방과 후 보육(초등학생)이 있으며 부모는 이중 자유롭게 선택할 수 있다.

3. 외국의 동향

가. 미국의 보육바우처

(1) 특징

미국의 보육바우처의 중심은 연방정부의 보건서비스부의 가족지원국(Office of Family Assistance)이 관리하는 ‘육아발전기금’(Child Care and Development Fund:CCDF)이다. ‘육아발전기금’은 1996년에 설치되어 저소득 가족과 일시적인 공적부조를 받는 가족 및 교육훈련이나 취업을 위해 육아관련 공적지원을 받는 가족에게 지원된다.

중앙부처는 원칙적으로 바우처 금액규모 및 배정에 대한 일반적인 정책 권한을 갖고, 구체적인 지급기능은 주·지방정부에 의해 이루어진다. 주·지방정부는 서비스 질 관리를 위한 성과기준, 서비스제공에 대한 대가결정, 바우처 제공기관 및 수요자 범위의 구체적인 설정 등 실질적으로 프로그램이 진행될 수 있는 사항에 대한 결정권을 갖는다. 특히 일선행정기관에서는 서비스제공과 대가에 대한 지급이 철저하게 계약에 의해 이루어지므로 일반적인 공공서비스 공급 방식과는 달리 전문적이고 세밀한 계약 관리기능이 중요하게 작용한다.

각각의 주·지방정부는 관리기구를 지정해야 하고, 관리기구는 자금지원과 프로그램 관리의 책임을 갖는다. 자금지원은 ‘육아발전기금’을 통해 육아서비스에 지원된다. 이러한 기금운영으로 ‘일시적 도움이 필요한 가족에 대한 지원’과 저소득 가정, 정부지원에서 벗어나 일을 하거나 훈련, 교육에 참여할 수 있는 가정을 지원하여 아동들이 육아보조금 혜택을 받을 수 있도록 하고 있다.

그리고 그 프로그램으로 서비스에 대한 전반적인 규정 준수를 관리하고 관리 규

정에 대한 정보와 부모에게 필요한 육아관련정보들을 제공한다.

(2) 운영방식

미국의 바우처 지급체계는 수요자에게 직접 지불하는 보육바우처(childcare vouchers)와 지방정부와 육아지원기관간의 약정(contacts)이라고 불리는 묵시적 바우처로 2가지 방식으로 되어 있다.

바우처방식은 부모에게 보육비를 지불하고 서비스 제공자를 선택할 수 있도록 하고 있는데 서비스의 제공은 시설보육 뿐만 아니라 가정 내 보육, 친인척에 의한 보육, 이웃에 의한 보육 등 그 범위가 다양하게 포함되어 있다. 약정방식은 보조금 프로그램을 관리하는 기구가 일정수준을 충족하는 보육을 제공할 의사가 있는 공급자와 계약을 체결하는 것이다. 대개 계약을 체결하는 공급자는 보육시설인 경우가 많은데, 가정보육 제공자와 계약을 체결하기도 한다. 주마다, 계약 시스템은 다양하지만 대개 특정기간(1년)동안 특정수의 아동을 보육할 경우 일정액을 공급자에게 지불하는 것을 기본방법으로 한다(유한옥, 2006).

바우처와 약정 간의 가장 큰 차이는 바우처를 지급 받은 가족들은 자신의 선택에 따라서 제공자를 선택하고 변경할 수 있다는 점에서 유동적인 반면 ‘약정’을 통해서 보조금을 받는 가족들은 보조금을 계속 받기 위해서는 육아제공자를 변경할 수 없다는 점이다. 보조금을 받는 부모가 계약이 체결된 공급자를 떠나면, 공급자는 또 다른 보조금 수급자를 찾아야 한다. 바우처가 선택권을 크게 신장시켰다면 계약은 일정기간 공급자에게 안정적인 수입을 약속함으로써 일정수준의 질을 보장 받을 수 있다는 특징을 갖는다. 29개주에서는 육아공급자가 선택되기 이전에 자격에 관련된 증서를 발급한다. 이런 주들에서, 육아 증서는 유동성이 높는데, 부모들은 법적으로 일정요건을 갖춘 육아 공급자들 중에서 육아 서비스를 구매할 수 있다는 점에서 그렇다. 이런 전달체계를 가진 주에서 부모들은 주어진 시간 안에 적절한 육아 공급자를 찾고 이를 관리기구에 통보해야 한다. 육아공급자가 돈을 받기 위해서는 증서 사본을 관리기구에 제출해야 한다. 캘리포니아주의 경우 육아 서비스를 우선적으로 제공 받을 수 있는 1순위는 보호가 필요한 아동이 있는 가정이나 아동이 방치되거나 학대를 당할 위험이 높은 가정이다. 2순위는 1인당 소득이 최저에 속하는 가정이다. 육아서비스 프로그램의 수혜자가 된 가정은 수혜자격조건을

충족시키는 한 계속 수혜자가 된다. 이때 가구 소득은 캘리포니아 주 중위 소득의 75%를 넘지 않아야 한다. 일반적으로 육아증서에는 부모, 아동, 육아 서비스 제공 시간, 서비스 제공자의 요율이나 주정부가 제공하는 최대지원금액, 유효기간이 기재되며, 부모에게 다양한 선택기회를 제공하고, 부모가 제공한 육아서비스의 가격이 기재되며 부모와 서비스 제공자간에 현금처럼 사용될 수도 있다(배득중 외, 2008).

그 외 26개 주에서는 서비스 제공자 선정 후 증서를 발급하는 주기 때문에 사전에 서비스제공자를 먼저 선택해야 한다는 특징이 있다. 이들 주에서 증서는 이미 협정이 체결되어 있는 특정 공급자와 연결되어 있다.

전자정부 활성화 촉진 법령의 통과와 더불어 연방·주, 지방정부들은 전자상거래 기능을 정부 서비스제공부문에 널리 적용해 나가고 있다. 활용하고 있는 전자지불 방식도 다양한데 가장 많이 사용되는 방식은 신용카드(credit card)와 직불카드(debt card)를 통한 전자바우처를 보급하는 것이다.(EFTA, 2006)은행계좌를 개설하는 것이 쉽지 않은 미국의 금융거래 특성상 ‘일시적인 도움이 필요한 가족에 대한 지원’혜택 등에 대해서는 각주의 사정에 따라 기존방식대로 수표로 지급할 수 있는 재량도 함께 부여하고 있다(유한욱, 2006).

전자지불방식(EBT)의 바우처 프로그램은 주로 아동양육보육비지원(CSE)프로그램으로 실시되고 있는데 부모와 떨어져 살고 있는 친자의 보육비 보조를 위해 경제적 능력이 있는 생부에게 자신들의 경제적 능력에 따라 월 일정액의 보육비를 주정부기관에 납부하도록 강제 명령하는 프로그램이다. 생부는 보통아이가 만21세까지 보육비를 아동관련 주정부기관에 보내야 하는 의무가 있는데, 주정부는 생부로부터 받은 보육비를 아동과 함께 살고 있는 생모나 기타 법률적인 후견인에게 매월 송금한다. 주정부의 행정기관은 생부로부터 효과적으로 아동 보육비를 받아내기 위하여 생부가 다니는 직장고용주로 하여금 생부 월급의 일부를 아동관련 주정부 기관에 매달 또는 격주간격으로 입금하도록 의무를 지운다. 이런 아동양육비는 수백만 건의 대금결제를 해야 하는 특성상 주정부는 행정비용의 절감을 위하여 주로 전자결제 방식을 사용한다(유한욱, 2006).

인디애나 주는 종이수료방식으로 지급하던 아동양육비 지원 프로그램을 2003년부터 전자지불방식으로 전환하였다. 아동 양육비 지원프로그램 대상자가 여타의 다른 바우처 중복 수혜자일 경우 대상자들은 여러 개의 계좌가 포함된 한 개의 카드

를 지급 받게 되며, 카드는 수혜자의 주소지 지방고간서의 가정이나 아동과에서 발급되며 카드사용방법에 대한 교육을 받아야 한다. 카드 전면에는 수혜자 이름이 있으며 대리인이 필요한 경우 이를 지방관서에 제출하면 대리인에게도 카드가 발급된다. 카드 분실시에는 Help Desk를 통해 재발급 받을 수 있다. 재발급에는 2달러의 수수료를 수혜자의 카드에서 공제한다(배득중 외, 2008).

전자지불방식 운영과정의 주요 당사자들은 사회서비스 주관정부기관, 금융기관, 가맹 소매상, 전자지불방식 시설설치 및 관리업자를 들 수 있는데 주 관계기관은 수혜자의 자격기준, 혜택의 수준 등을 결정하고 운영을 위한 금융기관을 선정한다. 기관은 한번 선정되면 3~5년에 한 번씩 재계약을 하거나 새로운 금융기관을 선택하게 된다. 금융기관은 정부를 대신해 전자결제카드를 제작하고 관리, 수혜자들 계좌 개설, 가맹소매상들과 전자결제 터미널 관리, 대금결제, 고객센터서비스제공, 분쟁을 해결하고 정부기관에 거래 등 정기적인 보고를 하며 전자결제 시스템 보완관리 등의 전반적인 전자결제 업무를 실제로 주관하는 역할을 한다. 대부분의 주에서는 가맹소매상들이 수혜자들에게 서비스를 제공하면 금융기관은 대금을 소매상들의 계좌에 보통 당일 전자결제 한다(유한옥, 2006).

전자결제에 필요한 단말기와 설치비용은 주정부에서 부담하며 금융기관의 금융망 사용에 대한 사용료는 별도로 부과하지 않는다. 때로 금융기관이 비용을 부과하더라도 이들은 이 비용을 주정부가 지불하도록 계약을 하는 것이 보통이다.

이와 같은 점에서 전자바우처가 비용 효율성면에서 높다고 할 수 있으며 실제 인디애나 주의 아동서비스 관련분야에 대한 비용분석에서 전자지불방식을 도입함으로써 연간4%의 관리비용을 절감하였다고 보고되었다(Pirog & Johnson, 2007).

나. 영국의 육아지원 바우처

(1) 특징

영국의 유아교육 바우처는 1995년 보수당 정부 말기 '4세아 유아를 위한 유아교육 전국 확대 정책'으로서 1996년 유아교육과 학교교육 확대 법령에 의하여 실시되었다.

1980년대 들어 취업모의 급증으로 아동 교육·보육에 대한 수요가 과거 어느 때보

다 높아지게 되었다. 하지만 ‘4세아의 무상교육’비용을 확보하기 어려웠기 때문에 실행여부를 전국 150개 지역 교육청에 맡겨져 있었고, 시설의 공급이나 운영 형태도 지역별 차이가 많았다(신은수, 2007). 공립기관보다는 민간 유아교육·보육 시장이 다양한 형태로 활성화 되어 있었으며, 민간 시장에서는 보모(childminder), 사설 놀이방(play group), 교회 혹은 공공건물의 비영리 놀이방(play center), 사설보육시설(private nursery) 등 다양한 형태의 유아교육·보육 서비스가 활성화되어 있었다(최봉섭, 2006).

정부는 1995년 7월 ‘4세아 의무교육’을 중앙정부의 책임 하에 전국적으로 실시하겠다고 발표하였으나, 정부가 발표한 시한에 맞추어 공립 유아학교를 한꺼번에 대량으로 공급할 수 있는 교육재원과 시설 확보가 되지를 않은 상태였기에 정부는 민간영역에서 활성화 되어 있는 다양한 형태의 교육·보육 서비스를 구매하여 어머니들에게 분배해주어 양질의 취학전 교육에 대한 시급한 수요를 충족시키고, 공공영역의 시설 투자는 점차적으로 늘려간다는 대안을 선택하게 되었고(최봉섭, 2006), 그 결과로 1996년 유아교육 바우처가 도입되게 된 것이다. 특히 당시 민간 시설은 형태, 시간, 연령, 조건, 가격 등의 편차가 커서 정부가 서비스를 구매하고자 하더라도 다양한 민간 서비스를 단일화하거나 규격화 시키는 것은 불가능했고, 이러한 상황에서 최적의 대안으로 떠오른 것이 바우처라 할 수 있었다(최봉섭, 2006).

유아교육 바우처는 의무 취학 연령인 만5세의 직전 연령인 4세아의 부모에게 1년 비용의 약 50%에 해당하는 1100파운드 상당의 바우처를 제공하고 부모는 바우처를 받아 공립·민간 기관 이용 시 사용할 수 있게 되었다. 단, 공립 유아학교는 바우처 외에 부모로부터 별도의 비용을 징수하지 못하게 했으나, 연간 1100파운드 이상의 비용을 받는 민간시설을 이용할 경우 바우처와의 차액만큼 부모가 지불하게 하였다(홍금자, 2008).

1996년부터 1년간 바우처 시범 도입 지역이었던 4개의 대상 지역에서는 바우처 지원 대상아가 있는 모든 가정에 대해 바우처가 지급 되었고, 바우처 제도 도입에 따라 커리큘럼 등 바우처 이용 가능 시설이 되기 위한 인증기준이 명확화 되었다. 반면, 유아교육 바우처의 금액상의 불충분으로 인해 교육·보육비용이 높은 지역에서는 부모의 추가지출이 과다하게 나타났으며, 바우처제도에 편입 시 감사를 받아야 하는데 새로운 시설 투자를 하지 않는 한 감사기준을 만족시키기 어려웠으므로, 그러한 일부 시설들은 정부의 바우처 제도에 편입되기를 꺼려해 민간 참가가 그다

지 않지 않았다. 또한, 자원봉사집단에 의해 운영되는 ‘놀이 집단’은 오히려 감소하는 등 공급의 다양화나 선택권의 확대를 저해하는 현상을 초래하였다. 원래 계획대로라면 교육청은 공립 유아학교를 점차적으로 확대하여 민간 시설에의 의존도를 줄이고 공립 유아학교에서 4세아의 교육을 전담하도록 해야 했지만, 지방교육청에 따라서는 민간영역에서 수요가 충족될 경우 더 이상 공립 유아학교를 신설하기 위한 투자를 하지 않게 되어 민간시설에의 의존도가 더 높아지게 되었다. 이밖에도 만4세 아동이 있는 가정에게 유리한 제도로 소득 재분배의 왜곡을 가져온다는 지적도 있다(최봉섭, 2006).

이러한 문제점이 지적되면서 결국 보수당에서 1997년 7월 노동당에의 정권이양과 함께, 본격 실시 6개월 만에 시행이 철회되게 되었다. 이후, 다시 도입된 보육바우처제도는 일하는 부모가 소득세와 국민 보험료를 내기 전에 보육비를 지급함으로써 세금지출을 줄이는 방법이다. 아동 양육 의무가 있는 근로자들의 양육비용을 최소화함으로써 근로자들의 직장 생활에 있어서 균형을 유지하고 이직을 감소시키는데 효과가 있는 제도로 고안되었다. 그런 점에서 근로 유인제도의 하나라고 볼 수 있다. 근로자에게는 세금부담을 감소시키는 효과가 있는 반면, 고용주에게는 사회보험에 대한 기업부담금 감면 혜택을 준다는 이점이 있다(유한옥, 2006).

영국에서 아동보육에 들어가는 비용은 가계지출 중 두 번째로 큰 지출액을 차지한다. 이러한 보육 바우처지원 제도의 공제액은 2008년 현재 주당 55파운드(월243파운드)정도로, 일하는 부모들은 상당량의 소득세와 사회보험료 지출을 절세하러 수 있다. 20%의 납세자의 경우 연간 최고 903.96파운드까지, 40%의 납세자의 경우 연간 1195.56 파운드까지 절세가 가능하기 때문이다(최봉섭, 2006).

영국 보육 바우처는 16세 아동까지 방과 후 보육(After School Care), 놀이학급(Play School Clubs), 유아클럽(Pre-School Clubs), 보모(Childminders), 오페어(Au Pairs)와 기타 바우처 운영기관에 등록된 보육서비스에 사용할 수 있다.

(2) 바우처제도의 운영방식

영국의 보육바우처는 2003년 전자 보육 바우처(Childcare Vouchers Direct)사업을 실시한 이래로 본격적인 전자보육바우처서비스를 공급하기 위한 시스템 개선을 실시하여, 2007년 4월에는 서비스 공급자를 위한 전자환급시스템(on-line

redmption system)과 홈페이지를 통한 온라인 절세계산 서비스를 실시하고 있다.

영국의 전자보육바우처 체계에서 정부는 바우처 구매 대상인 고용주와 근로자에게 세금과 국민보험료 감면 혜택을 제공함으로써 바우처 구매를 촉진한다. 그리고 전자보육 바우처를 통해 제공되는 공급자의 서비스에 대한 품질관리를 위해 교육 기준청(OFSTED, Office for Standards in Education)을 설치, 운영하면서 서비스 제공에 대한 적절성 여부를 판단하고 있다. OFSTED는 영국전역에 있는 5만 여개의 교육 및 아동서비스 제공기관에 대한 품질 관리 기능을 수행하는 공공기관이다. 3곳의 지역사무소를 두고 있고 조사 업무를 위하여 민간 기관에 종사하는 1,100여명의 조사자들과 협력하여 작업을 수행한다. 육아 지원기관과 관련해서 보모(Childminders), 종일보육(full and essential daycare providers), 탁아소(creches), 종일돌봄기관(family centers, home for children), 지방정부의 아동서비스 등 지속적인 품질개선을 유도하기 위하여 조사업무를 수행한다(이영범, 2008).

기본적으로 전자보육 바우처 구매자는 서비스 제공기관으로부터 서비스를 구매함으로써 서비스를 제공 받는 것이지만 구매자 입장에서 이와 같은 서비스를 제공받기 위해 필요한 전자바우처는 아코르 서비스(Accor Service)와 같은 바우처 판매 관리 기관을 통해서 가능하다. 즉, 구매자는 바우처 판매관리 기관에서 전자 바우처를 사고, 서비스 제공기관은 바우처 판매관리 기관으로부터 서비스 제공대금을 정산하고 지급받는다.

영국에서 제1의 바우처 판매 관리 기관은 아코르 서비스인데, 이들은 보육 제공업자들을 위해 무료로 온라인 가입을 할 수 있게 하거나 근로자들이 개인의 지불 내역을 결제 할 수 있는 온라인 계정을 제공하기도 한다. 또한 우편이나 온라인을 이용하여 바우처를 제공하고 송금할 수 있는 프로그램도 설치하고 있다. 대금 지급 시에는 보육 제공업자에게 BACS(Banker's Automated Clearing Services)와 수표 중 편리한 지불 방법을 선택할 수 있게 할 뿐 아니라 근로자별 지불 내역도 제공받을 수 있게 하고 있다. 아코르 서비스는 근로자가 '기업이 근로자 급여 중 일정 부분을 보육바우처로 제공하는 것(Salary Sacrifice)'에 동의한다는 사인을 하면 온라인 등록을 하고 회원번호를 부여함으로써 근로자를 전자 보육 바우처 시스템에 들어오도록 한다. 온라인 등록이 불가능한 경우에는 매월 임금 중 보육바우처 제공액 목록 및 급여 산정과 지급 명세서를 송부한다. 근로자는 등록 후 보육제공 업체와 관련된 정보를 포함한 보육바우처에 필요한 각종정보와 보육 바우처를 받게 된

다. 이때 바우처는 종이바우처와 전자바우처 중 편리한 제공업체를 선택하고 종이 바우처를 선택했을 경우 근로자가 제공업체에 종이바우처를 제시하면 온라인이나 우편을 통해서 바우처가 전환되어 전자 결제시스템 또는 우편을 통해서 제공업체에 송금이 이루어진다. 전자보육 바우처의 경우 근로자가 개별 온라인 보육 바우처 계정을 통해서 지불하면 자동으로 보육바우처 제공업체 계정에 접수되어 제공업체는 온라인이나 우편을 통해 비용을 지불 받는다(최봉섭, 2006).

다. 호주의 육아지원 바우처

(1) 특징

호주의 육아지원 정책은 보호자 중심의 지원제도로 이루어지고 있다. 2000년 이전의 지원정책은 주로 자산조사를 통해 이루어지는 아동보육부조(Child Care Assistannce)와 맞벌이 가정 또는 한 부모 가족을 위한 보육료 환불제도(Child Care Cash Rebate)가 시행되고 있었다. 하지만 2000년 이후부터 “보육지원금”(Child Care Benefits, CCB)으로 보육급여를 일원화 하였다(유한옥, 2006).

보육 지원금은 우리나라와 마찬가지로 가족의 연간 소득을 기준으로 차등 지급되고 있으며 보육시설 이용에서 개인 탁아를 이용하는 경우까지 모두 포함하여 지원하고 있다. 지원 수준은 연간 소득, 보육의 유형 및 시간, 보육이 필요한 부모의 사정 등에 의하여 결정된다. 보육의 유형을 살펴보면 종일보육, 가정보육, 방문보육, 방과 후 보육, 휴일보육, 일시보육 등이 있고, 보육시설은 정부로부터 인정(평가인증)을 받은 시설에 아동을 보내야만 보육지원금을 받을 수 있으며, 등록 보육은 아동이 부모, 조부모 등 개인에 의해 보육이 되는 것을 말하는 것으로서 이들 개인이 가족지원실에 등록이 된 경우에만 지원을 한다(유한옥, 2006).

보육지원금 혜택을 받기 위해서는 두 가지 방법이 있는데 첫째는 매월 보육료를 감면 받는 방법이고 두 번째는 일단 보육료를 지불한 후 나중에 한꺼번에 환급을 받는 방법이다. 또한 맞벌이 부부에 대해서는 보육시설 이용에 대한 보육비 세금환불을 통해 추가지원이 이루어지는데 이는 일정한 심사조건(직업, 연수, 학업)등을 충족한 부모들에 대해 부모가 추가로 부담한 금액(CCB를 초과한 금액)의 30%를 세금에서 환불해 주는 제도이다. 이렇듯 소비자가 직접비용을 지불하여 해당 서비

스를 구매하고 이후에 정부가 세액 공제 등의 형태로 소비자에게 환급해 주는 제도는 바우처 유형 중 환급형 바우처에 해당한다(유한옥, 2006).

(2) 바우처제도의 운영방식

호주의 보육지원금은 센터링크(Centerlink)라는 전달 체계를 통하여 지급된다. 센터링크는 2003년 이후부터 전국 1,000여개소의 네트워크 거점을 마련하고 가정방문, 대면 상담, 전화, 인터넷 등의 서비스 수단을 다양화 하였을 뿐만 아니라 보육시설 등의 서비스 제공기관과 직통 연결망을 구축하였다. 네트워크 거점이란 센터링크와 네트워크를 형성하여 업무를 볼 수 있도록 전화, 컴퓨터 등을 갖춘 파트너 기관들이다(유한옥, 2006).

부모는 자녀를 보육시설에 보내면서 보육료지급을 받고자 할 때, 센터링크를 이용하는데 자녀의 연령과 부모의 경제활동상태 등을 보고하면 소득수준을 검사하여 결정된 보육지원금을 알려준다. 또한 이용하고 있는 시설에 직접 보육지원금을 지급하고 보육시설은 부모에게 청구한 전체보육료에서 센터링크로부터 받은 지원금을 뺀 나머지를 부모에게 청구한다. 그리고 각 보육시설은 분기별로 아동의 시설이용시간과 출석일수 등을 센터에 보고한다(www.centrelink.gov.au).

센터링크는 민간시설이 제공한 공공서비스에 대한 비용을 정부가 지불하도록 ‘연결’시킴으로서 재정지출을 줄일 수 있었지만, 질 높은 서비스 제공과 관련된 과제를 안고 있다. 예를 들어 보육서비스의 경우 영아나 장애아동을 돌보는 것에 대한 추가적인 비용 지불요구에 따라서 보육지원금 제도를 수정하였으나 야간보육이나 주말보육에 대한 공급이 줄어들었다(장지연, 2005).

라. 외국의 보육바우처제도의 시사점

앞서 살펴본 국가들의 사례를 통해 보육전자바우처제도의 정착을 위한 몇 가지 시사점을 얻을 수 있다.

첫째, 영국의 서비스관리체계이다. 즉 서비스제공기관에 대한 품질을 관리하기 위한 기구(OFSTED)를 두어 서비스 제공에 대한 적절성 여부를 조사, 평가하고 이를 공개함으로써 이용자의 선택을 도와주며, 서비스의 질을 관리하여 우수한 보육

서비스를 제공할 수 있다는 것이다. 또한 호주의 경우, 인가를 받은 보육시설을 이용하거나 가족지원실에 등록된 개인탁아를 이용한 경우에 한해 보육지원금을 제공하고 있는데, 이는 바우처를 통한 서비스의 질 관리 시스템이 가능하다는 것을 보여준다는 점에서 시사점을 갖는다.

둘째, 바우처 제도의 재정효율성과 서비스 수준의 향상을 위해 지역적 특성을 고려한 중앙정부와 지방정부의 역할분담이 필요하다는 것이다. 즉, 미국의 사례에서 보여주듯이 지방자치단체에게 자율성 및 결정권을 부여하여 서비스의 질 관리에 직접적으로 영향력을 미치게 한다는 것이다. 또한 수요자의 선택권을 강조하는 직접 바우처와 서비스의 질을 강조하는 약정방식을 지역의 특성에 따라 자유롭게 선택하도록 함으로써 바우처의 목표를 모두 달성할 수 있다는 것이다.

셋째, 개인의 수요에 최대한 반응적인 제도를 구축하고자 했던 호주의 센터링크 서비스도 참고할 만하다. 바우처 대상 아이들이 결석하거나 조퇴할 경우 이를 서비스 제공일자로 파악해야 하는지, 바우처 가격이 차이가 있을 경우 개별 부모에게 추가적인 비용을 청구하는 방법, 시간단위로 이용하는 경우의 바우처 적용 등 서비스 공급자가 실제로 처할 수 있는 여러 가지 상황에 대한 상세한 규정을 가지고 운영되어야 한다는 것이다.

넷째, 호주의 액세스 카드 사례에서 보여주듯이 전자카드 도입과 관련하여 사생활 보호와 개인정보 노출의 문제는 육아지원 바우처의 도입을 앞두고 보다 신중하게 대비되어야 한다는 점이다. 현재 사용되고 있는 아이사랑카드는 신용카드 형태를 원칙으로 하고 있으며 보육통합정보시스템과 행정안전부의 새울시스템과 연계되어 있다. 그렇기 때문에 시스템에 대한 접근이 여러 경로를 통해 가능하다는 허점이 있으며, 특히 카드분실이나 도난의 경우 개인정보가 그대로 노출될 수 있다는 문제점이 있다. 따라서 이러한 문제를 사전에 방지하기 위해서는 정보시스템에 대한 접근권한을 매우 엄격하게 제한해야 할 것이며, 관련 업무 담당자 및 공무원들을 대상으로 개인정보 노출 문제에 대한 인식 제고 교육을 실시하고, 이용자들에게는 카드의 도난 및 분실 시의 대처방법을 충분히 제공해 주어야 할 것이다.

제 2 절 보육전자바우처제도의 선택성과 경쟁성

정부가 바우처를 사용하는 목적에는 여러 가지가 있다. 가장 중요한 목적은 정부가 제공하는 재화나 서비스에 대한 시민의 선택권을 보장하려는 것이다. 또한 현금 지원과 거의 유사하게 선택권을 제공하면서도 소비행태에 어떤 일정수준의 통제를 가하고자 할 경우 바우처를 사용한다. 선택권 보장을 통해 시민이 사회서비스 전달 과정에 적극 참여하여 목소리(voice)를 낼 수 있고 선택권을 통해 정책효능감(policy efficacy)을 제고할 수도 있다. 그동안 정부직접지원방식 내지 공급자 중심 방식에서 비롯되는 수많은 부정사례와 이에 따른 예산낭비, 서비스 만족도 및 품질 저하와 같은 부작용이 생겨났다. 바우처는 이러한 공급자 중심의 문제점을 개선하고 시민에게 진정한 사회급여의 주권을 회복시켜주기 위한 정책수단으로 활용된다.

바우처제도의 목적을 종합해 보면 크게 수요와 공급 차원의 두 가지로 나눌 수 있다. 수요측면에서 바우처제도의 목적은 정부가 제공하는 재화나 서비스에 대한 시민의 선택권을 보장하기 위함이다. 공급측면에서 바우처 제도의 목적은 공급자 중심의 단일한 독점체제를 개혁하여 경쟁 촉진을 통해 서비스 전달의 효과성이 올라가게 된다. 이 과정에서 결과적으로 서비스 이용자의 만족도를 높일 수 있다.

1. 선택성

공공서비스에서 선택(choice)은 무엇보다 자율성의 원칙(principle of autonomy)에 의해 찬성된다(Le Grand, 2007). 자율성의 원칙이란 모든 사람이 자신의 삶과 운명의 주인으로서 자신의 문제에 대하여 본인 스스로 결정할 수 있는 권한을 가진 존재로 존중되어야 한다는 것을 의미한다. 공공서비스에서 선택을 보장한다는 것은 어떤 서비스에 대한 필요가 측정되고 제공이 결정되는 과정에서 본인의 의사와 결정이 포함되고 존중받는 기회의 확장을 의미한다. 이러한 서비스 이용자 본인의 선택은 전문가주의 모델이나 관료적 집행모델에서 활성화되기가 어렵다. 왜냐하면 전문가주의 모델에서는 서비스 대상의 욕구는 전문가에 의해 더욱 잘 파악되고 서비스 제공 역시 전문가에 의해 계획되고 실행된다. 관료적 모델에서도 서비스 이용자는 위계적인 서비스 수행의 최종 전달지점에 위치한 정책대상으로 간주된다.

선택 모델은 이러한 두 가지 전통적인 서비스 제공모델이 가지고 있던 하향식(top-down), 위계적 접근방식을 뒤집을 것을 요청한다. 서비스 제공의 출발과 중심, 그리고 결과 모두 서비스 이용자에 맞춰져야 한다는 것이다.

그렇기 때문에 선택은 임파워먼트(empowerment)를 설명하는 핵심개념이 되기도 한다. Moghadam과 Senftova는 임파워먼트의 중심 개념은 선택(choice)과 능력(capabilities)이라고 설명한다. 그렇기 때문에 임파워먼트란 ‘선택할 능력을 갖지 못해온 사람들이 선택할 능력을 획득하는 변화의 과정’이라는 것이다. 사회서비스 패러다임 변화의 맥락에서 고찰하면 ‘선택’은 전통적인 전문가 중심, 병리 중심 치료 모델이 아니라 이용자가 중심이 되는 사회서비스 실천 패러다임에서 이용자의 중심성을 표현하는 중요한 개념으로 대두한다(Turner, 1996; Miley et al, 2007; 김기태 외, 2007). 선택은 전문가와 클라이언트(이용자)의 권력 위계를 극복하고 평등한 관계를 형성하려는 실천이자 서비스 이용자의 임파워먼트를 가능하게 하는 유력한 수단이 되는 것이다.

그러나 실제적으로 사회서비스 분야에서 선택이라는 개념은 정부가 직접 제공하던 사회서비스 영역에 의도적으로 민간비영리, 민간영리 등 다양한 공급자가 형성되는 것을 추동하면서 만들어진 복지혼합체계 혹은 사회서비스 시장과 밀접한 관련을 갖는다. 그렇기 때문에 Connolly 등(1994, Hardy et al, 1999에서 재인용)이 단언하듯이 “선택은 경쟁하는 제공기관들에 대한 선택을 의미”하는 것으로 여겨지곤 한다.

선택과 경쟁모델의 효과성을 강력하게 주장한 Le Grand(2007)의 경우 서비스 이용자가 할 수 있는 선택의 범주를 기준으로 다섯 가지 선택의 지점을 제시한다. 첫째는 제공자(when)에 대한 선택으로 이용자는 자신이 원하는 서비스를 위해 제공기관이 되는 병원, 학교, 기관을 선택할 수 있다. 둘째는 전문가(who)에 대한 선택으로 실제 서비스를 전달하는 사람(practitioner)을 선택할 수 있다. 셋째, 서비스(what)에 대한 선택으로 동일한 용구를 충족하기 위해 다양한 서비스 가운데 자신이 원하는 서비스 종류를 선택할 수 있다. 예를 들어 의료서비스 안에서 양물치료인지 외과치료인지, 교육서비스 안에서 상이한 커리큘럼이나 교수법(pedagogy)을 선택할 수 있는 것을 가리킨다. 넷째, 시간(when)에 대한 선택으로 서비스 이용자가 서비스를 받을 시간을 선택할 수 있다. 다섯째, 서비스 제공자에 대한 접근경로 또는 의사소통방식(how)에 대한 선택으로 주로 대면(face to face)방식이지만 최근

전화나 인터넷 방식 등으로 다양해지고 있다.

선택을 증진하자는 데는 반대하지 않으나 현실적으로 선택을 촉진하는 정책에서 나타나는 위험에 주목한 대표적인 연구는 Perri(2003)에게서 볼 수 있다. 그는 영국의 교육과 의료, 커뮤니티 케어, 주거서비스 도입된 선택증진 정책을 고찰하면서 의도하지 않은 부작용들이 나타나고 있음을 드러냈다. 이는 분배적 결과로서 서비스의 양극화, 분리주의적 선호(segregationist preferences), 역선택, 전환비용, 잘못된 선택을 하는 개인들에게 초래되는 정치적 위험 등이다. Perri(2003)가 구분하는 선택의 범주는 투입(input)과 산출(output)로서 서비스 내용(content), 서비스의 양을 의미하는 서비스 수준(level), 이용자가 받게 되는 서비스의 종류와 양, 이에 소요되는 재정을 책임지는 서비스 결정자(gate keeper), 제공자(provider), 접근방식(manner of access)으로 제시한다.

Hardy와 Young 그리고 Wistow(1999)는 선택을 거시적 차원과 미시적 차원으로 나누어 설명하면서 성격을 달리하는 제공기관, 곧 정부서비스인가 민간기관인가에 대한 선택은 거시적인 차원의 선택으로 규정한다. 이들은 서비스 제공의 단계를 사정(assessment)과 케어 매니지먼트 그리고 모니터링 셋으로 나누어 각 단계별 미시적 선택에 대해 연구하였다. 이들은 “무엇(what), 언제(when), 누구(whom)”에 대한 상이한 선택을 사정과 미시적인 선택이 범위(range)와 영역(scope)에서 다차원적일 뿐만 아니라 극도로 광범위 할 수 있는 여지가 있음을 주장하였다.

이렇게 선택은 그 자체로서의 고유한 가치와 의미를 가지지만 경쟁(competition)과 결합하였을 때는 도구적 가치(instrumental value)를 갖게 된다(Le Grand, 2007). 서비스 제공자들을 경쟁하게 만드는 유인(incentive)이 되는 것이다.

Le Grand는 선택과 경쟁모델이 다른 어떤 모델보다 공평(equitable)하다고 한다. 왜냐하면, ‘선택과 경쟁’ 모델의 전제는 공공서비스를 통해 제공되는 평등한 구매력에 있기 때문이다. 선택과 경쟁모델에서 형성되는 준시장(quasi market)은 제공자들이 고객을 두고 경쟁한다는 면에서는 시장과 비슷하지만 일반적인 시장과는 핵심적인 차이를 가진다. 준시장에서 이용자는 재화나 서비스를 구매할 때 보통 시장처럼 자신의 자원을 가지고 선택하는 것이 아니라 국가에 의해 보장된 구매력을 이용하여 선택한다. 그렇기 때문에 보통 시장에서 사람들 간의 구매력 차이로 인해 발생하는 불평등은 원천적으로 피할 수 있는 평등주의적 기제가 된다(Le Grand, 2007).

Le Grand은 ‘좋은 질의 서비스’를 전달하기 위한 공공서비스의 다양한 수단들을 검토하면서 제공자 경쟁과 결합된 이용자 선택 모델이 다른 모델들에 비해 제공자 유인의 더 나은 구조를 제공한다고 주장한다. 이 결과 제공자들은 더 높은 질의 서비스를 효율적이고 형평성 있고 더욱 이용자에게 반응적인 방식으로 제공하게 될 가능성이 높아진다는 것이다. 이러한 원리에 근거하여 채택되는 대표적인 정책수단이 바우처(voucher)이다.

공공서비스에서 서비스대상자의 서비스 선택성이란 수혜자가 기관, 서비스 내용이나 프로그램, 서비스 시간대 등을 선택할 수 있는 정도를 의미한다.³⁾ 미국정부가 보육서비스 전달에 있어 활용하고 있는 바우처 프로그램의 경우 영유아의 부모들은 주가 인증하는 보육서비스 제공기관이나 혹은 친척 및 동네이웃을 포함하는 비공식적인 서비스 제공자 중에서 선택할 수 있도록 하고 있다. 이것은 서비스 수혜자에게 서비스 선택성의 범위를 크게 넓혀 주고 있어 서비스 질이나 만족도를 높여주고 있다(Bradford and Shaviro, 2000; 김인, 2010). 반면에 정부가 바우처를 통해 특정서비스나 상품만을 구매하도록 강제할 경우는 광범위한 선택을 할 수 있는 바우처 제도를 활용하는 것에 비해 높은 효율성을 가져 오기 힘들다. 바우처에 대한 과도한 사용처 제한은 바우처의 대체가능성을 감소시켜 결국 바우처의 효용성을 낮춘다. 이와 달리 바우처제도는 바우처 수급자에게 특정 서비스를 소비하도록 제한하는 점에 있어 보조금 제도와 다른 특징을 갖고 있다. 그래서 수혜자의 선택성을 제한해야 한다는 논지도 중요하다. 그러나 바우처 소비자의 구매력을 대중들이나 선출직이 생각하는 것보다 훨씬 엄격하게 제한하고 있어 바우처의 효과성을 저하시키고 있다는 지적이 많다. 이런 수혜자의 서비스 선택성은 정책수단으로서 바우처의 효과성에 가장 큰 영향을 미치게 된다.

2. 경쟁성

바우처제도는 정부직영이나 계약과 같은 서비스 공급방식에서 시장의 기제를 도입하여 서비스 질과 효율성을 높이고자 하는 제도이다. 서비스 소비자에게 선택권을 부여하여 자에게 적합하고 자기가 선호하는 재화나 서비스를 구매하게 하고,

3) 이영범·남승연(2010: 172)은 사회서비스 시장화 개념을 설명하면서 사회서비스 시장화의 근본 원리는 선택과 경쟁이라고 보고, 특히 선택의 정도를 소비자선택권이라는 개념을 통해 측정하고 있다.

공급자는 바우처 구매자들을 확보하기 위해 상호 경쟁하게 하는 기제를 통해 서비스 질을 높일 수 있다. 이런 측면에서 보면 바우처 프로그램을 관리하는 데 있어서 가장 중요한 문제가 공급자 사이에 상당한 정도의 경쟁을 확보하는 것이다(Steurle and Twombly, 2002).

최근 공공부문의 여러 가지 서비스가 계약방식을 통해 공급되다가 바우처시스템을 통해 공급되고 있다. 이것은 서비스 공급자가 다양하면 서비스를 경쟁적으로 제공할 수 있기 때문이다. 즉 일정한 시장 조건이 형성되면 바우처의 고유한 특성인 소비자의 선택권 때문에 공급자 사이에 경쟁이 촉발된다. 그래서 바우처제도는 정부가 직접 서비스를 제공하는 것보다 경쟁적인 시장을 통해 서비스를 공급하는 것이 보다 효율적이라는 취지에서 도입·운영되고 있다(정광호, 2007).

바우처제도를 통해 공급하는 서비스의 경우에도 공급자 사이의 경쟁정도에 따라 그 질이 결정될 수 있다(Belfield and Levin, 2002). 물론 공급자 사이의 경쟁도 경쟁 환경이 조성되어야 가능하다. 물론 공급자 사이의 경쟁도 경쟁 환경이 조성되어야 가능하다. 이러한 경쟁을 위해서는 공급자의 진입장벽이 낮아야 하며, 선택범위를 확대함에 있어서 거래비용이 낮아야 한다. 바우처에 대한 정부의 규제가 과도해서도 안 되며, 시장범위도 특정 지역에 한정되어 있어도 안 된다. 또한 바우처의 종류에 따라 시장메커니즘의 작동 정도가 달라진다. 민간 영역에 다수의 공급자가 존재하고 공정한 경쟁시스템이 작동되어 있는 영역에는 바우처가 기대하는 효과를 거두기가 상대적으로 쉽다. 이와 같이 경쟁이 증가하게 되면 서비스 공급자는 시장에서의 자신들의 몫을 유지하거나 혹은 늘이기 위해 높은 질의 서비스를 낮은 가격으로 제공하지 않을 수 없게 된다(Steurle and Twombly, 2002).

시장의 경쟁성은 객관적인 측정치와 주관적인 측정치를 사용하여 여러 가지 방식으로 측정될 수 있다. 먼저 객관적인 측정치인 시장점유율을 통해 측정할 수 있다. 기관별 시장매출액을 통해 측정하는 시장 점유율을 측정하고, 가장 높은 공급기관의 시장점유율을 시장 경쟁성의 지표로 설정할 수 있다(이영범·남승연, 2010). 이론적으로 완전 경쟁시장과 독점시장을 상정해 볼 수 있고, 완전경쟁시장은 어떤 공급자라도 시장을 많이 점령하지 못하고 수많은 서비스 공급자와의 경쟁이 이루어진다고 본다면 시장 점유율이 '0'에 가까울 것이다. 반면에 독점이 이루어지면 시장점유율이 '1'이 될 것이다. 따라서 시장의 경쟁성은 '1'에서 상위 시장점유자의 시장점유율을 제한 값일 것이며, 그 값은 0에서 1까지이다.

시장의 경쟁은 서비스 공급자들 사이에 이루어지는 것이며, 따라서 시장에 서비스 공급기관이 몇 개인가를 통해 시장의 경쟁성을 측정해 볼 수 있을 것이다. 이영범·남승연(2010)은 서비스의 시장화 개념을 사용하면서 시장원리의 확대를 의미하는 것으로 보고, 이것은 공급기관의 다원화로 보고 있다. 공급기관의 다원화는 곧 공급기관들 간의 경쟁을 가져올 수 있고 이것은 서비스 질을 향상시킬 수 있기 때문이다(황덕순, 2008; 김연명, 2008). 그러나 경쟁의 측정지표로서 공급기관의 수는 수요자의 수가 고려되지 않은 것이므로 시장에 참여하고 있는 공급자 사이의 경쟁구조를 정확하게 확인할 수 없는 한계가 있다. 그러나 비교적 간편하고, 경쟁의 토대를 밝혀준다는 이점이 있다.

그러나 시장점유율이 낮고 공급기관의 수가 많다고 하더라도 경쟁의 환경이 조성되어 있지 않고, 공정한 경쟁시스템이 작동하지 않는다면 경쟁은 낮을 수 있다. 단순히 공급기관의 수가 많다고 하더라도 공급 기관 사이에 지역이나 서비스 대상자들을 할당하거나 혹은 담합이 이루어져 실제적인 경쟁이 확보되지 않을 수 있다. 동시에 경쟁의 정도는 같은 시장 내의 서비스공급자들 사이에서도 똑같은 정도로 나타나는 것이 아니라 어려운 여건에 놓인 공급자일수록 더욱 경쟁의 강도를 크게 느낄 것이다. 이런 점에서 보면 서비스 공급자가 느끼는 경쟁정도, 서비스 대상자를 지정하거나 공급기관을 명시하는 정도, 신규공급기관과 기존 공급자 간의 차별이 없는 정도 등을 통해 비록 주관적이지만 실제적인 시장의 경쟁성을 측정해 볼 수 있다.

제 3 절 보육전자바우처제도의 기대효과

보육전자바우처제도의 실시로 인한 기대효과를 살펴보면 첫째, 부모는 보육정책의 체감도와 신뢰성을 높일 수 있다는 것이다. 바우처를 통하여 본인의 욕구에 맞는 시설을 보다 자유롭게 선택할 수 있게 되고, 보육시설 간의 경쟁을 촉진하여 공급자가 부모의 요구를 충족시키는 시장구조를 형성하게 될 것이며, 이를 통하여 보육서비스의 질 향상과 부모들의 정책 체감도를 높일 수 있을 것으로 기대하고 있다. 또한 보육전자바우처를 통하여 부모들의 선택권이 강화되면서 어린이집과의 원활한 소통이 이루어지며 보육에 대한 신뢰도가 형성될 것이라고 본다. 즉 아이사랑

카드로 보육료를 결제함으로써 그동안 알지 못했던 정부보육료 지원액 등 정부의 보육정책을 확인할 수 있으며 아이사랑시스템을 통해 다양한 정보를 제공받을 수 있어 서비스의 만족도를 높일 수 있다는 것이다.

둘째, 어린이집은 보육료 신청, 정산 등 복잡한 행정업무처리의 부담이 해소되고, 시설운영정보가 실시간 처리되어 관리 운영의 효율화가 이루어질 것이다. 어린이집과 행정기관의 수평적 관계가 확립될 것이며 정부지원보육료 입금에 소요되던 기간이 기존의 15일에서 5일 이내로 10일정도 단축되어 시설운영에 도움이 될 것이라고 본다. 영유아에게 보다 수준높은 서비스를 제공할 수 있다는 것이다. 셋째, 정부는 보육료 지급, 정산에 따른 행정비용과 민원부담을 해소할 수 있다. 통합보육정보시스템을 통한 아동·종사자·어린이집의 이력관리로 수기문서 감소와 보육료자동지급정산 등 행정절차간소화로 상대적으로 취약했던 영유아건강·영양·안전관리업무를 강화할 수 있다.

본 연구에서는 보육전자바우처제도 도입으로 인한 정책의 효과성을 정책수단에 관한 이론 중 Salamon(2002)의 정책수단별 특징에 근거하여 제시하고자 한다. Salamon(2002)은 정책수단을 강제성(coerciveness), 직접성(directness), 자동성(automaticity), 가시성(visibility)의 4가지 차원에 따라 분류하고 있다.

첫째, 강제성(coerciveness)은 정책수단이 개인이나 조직의 행태를 제약하는 정도를 측정한다. 정치학적 관점에서는 강제성이 높을수록 개인의 자유를 침해할 가능성이 높으므로 정치적 정당성을 확보하기 어렵거나 사업실행을 지지받기 어렵다. 경제학적 관점에서 강제성은 시장의 완전성을 침해하기 때문에 시장실패를 야기할 수 있는 위험을 갖는다(Salamon, 2002).

둘째, 직접성(directness)은 서비스 전달 시스템의 성격, 즉, 서비스의 기획, 집행 및 예산에 대한 권한이 특정 조직에 집중되어 있는 정도를 의미한다. 이러한 직접성의 정도는 책무성과 연결된다. 직접성이 높은 수단일수록 책무성의 소재가 분명해지기 때문이다(Salamon, 2002).

셋째, 자동성(automaticity)이란 정책수단이 이미 존재하는 행정 구조 내에서 집행될 수 있는지 혹은 새로운 행정 기구를 조직해서 집행해야 하는지의 문제를 의미한다(Salamon, 2002).

넷째, 가시성(visibility)은 정부에 의하여 직·간접적으로 제공되는 재화나 서비스가 시민들의 눈에 잘 띄는 것인가 또는 정부 예산상에 명시적으로 투명하게 나타

나는가를 의미한다(Salamon, 2002: 하연희·문명재, 2007)

보육전자바우처제도의 효과성은 전자바우처 도입의 결과로 인해 정책의 목적을 어느 정도 달성했는지의 효과를 파악하는 것이다. 복지서비스의 주요 정책수단으로서 바우처의 효과는 다양한 관점에서 논의 되고 있는 바, 이에 대한 대부분의 규범적, 이론적 논의는 선택, 경쟁, 책무성 및 운영 투명성의 증가와 부정의 감소를 포함하고 있다(Ferris & Graddy, 1986; Kettle, 1998, 2005; Osborne, 1993; Elmore, Abelman & Fuhrman, 1996; Savas, 2002; Van Slyke, 2003; Macaluso, 2003).

본 연구는 보육서비스의 공급방식이 전자바우처로 전환됨으로 인한 효과성을 위에서 제시한 Salamon(2002)의 정책수단별 특징에 근거하여 구성하였다.

1. 책무성(accountability)

책무성은 Salamon(2002)의 직접성 개념으로 설명된다. 특히 바우처와 같이 관련 기관이 중앙정부, 지방정부, 비영리기관 및 민간기관으로 구분되어 정책집행단계가 복잡할 경우에는 그 효과에 대한 책임 소재를 파악하기가 더욱 힘들다. 바우처는 정부의 직접 공급 방식에 비해 직접성이 낮은 정책 수단이지만 서비스 구매계약과의 비교는 실질적인 운영 상황에 따라 달라진다. 서비스 제공업무가 다양화되더라도 성과에 대한 궁극적인 책무성이 지방정부에서 공급자에게로 실질적으로 이전되는가의 여부가 중요하다는 관점(Kettl, 1998)에서 보면 본 연구의 대상인 보육서비스에 있어서 정부가 부담하는 책무성의 근본적인 변화는 없는 것으로 판단된다.

Salamon(2002)의 책무성에 대한 정의가 지나치게 책임 소재의 명확성에 한정되어 있는 반면 신자유주의, 신제도주의 및 이에 영향을 받은 신공공관리적 접근방법에서 정의하고 있는 책무성은 성과 또는 결과물을 기준으로 판단하고 있는 바, 소비자로서의 서비스 대상자에 대한 책무성을 강조하고 있다(Kettl, 1998, 2005; Osborne, 1993; Elmore, Abelman & Fuhrman, 1996). 이러한 관점에서 제공기관의 책무성의 변화를 판단하면, 기존의 재정 책무성에는 변함이 없는 반면 서비스 이용자에 대한 책무성은 증가한 것으로 볼 수 있다. 서비스 구매계약의 경우, 제공기관은 계약 이행의 측면에서 계약 당사자인 정부에 대한 책무성 비중이 컸던 반면, 보육전자바우처 방식에서는 서비스 대상자의 선택을 받기 위해 노력하게 되고 이는 서비스의 질과 이용자의 만족도에 대한 책무성의 증가로 나타나게 된다. 따라

서 기존의 서비스 구매계약에서 보육전자바우처로의 전환은 책무성의 소재가 정부에서 제공기관으로 확대되는 것으로 해석하는 것이 바람직 할 것이다. 이러한 관점에서 본 연구에서는 보육전자바우처의 전환으로 인해 제공기관이 인식하고 있는 책무성이 강화될 것으로 예상하고 있다.

2. 청렴성(upright)

청렴성은 Salamon(2002)의 자동성 개념으로 연관된다. 바우처는 다른 수단과 비교 하에 상대적으로 높은 자동성을 갖는데 이는 바우처가 이미 존재하는 정부 구조와 민간시장을 활용하기 때문이다(Salamon, 2002). 우리나라의 경우 바우처 관리 업무를 전담하는 한국보건복지정보개발원이 이미 존재하고 있는 상황에서 보육전자바우처 전환이 이루어졌으므로 자동성이 높다고 평가할 수 있다. 보육전자바우처의 높은 자동성으로 기대할 수 있는 효과 중에서 가장 돋보이는 것은 부정의 감소를 통한 청렴성의 제고 이다. 바우처에 있어서 부정이란 원래의 목적에 부합하지 않게 사용되는 모든 경우를 의미하며, 보통 부정거래(trafficking) 혹은 오용(misuse)으로 표현된다(정광호·박상인, 2008). 이론적으로 전자바우처는 전자시스템을 통해 집행과정이 실시간으로 기록되기 때문에 종이 바우처나 기타 수단에 비해 부정의 발생 가능성이 낮다. 실제로 미국의 경우 전자방식으로 전환 후 부정사례가 29% 감소한 것으로 보고한 연구가 있으며(Macaluso, 2003) 우리나라의 경우에는 시뮬레이션 기법을 이용하여 부정의 효과를 측정한 연구가 있다(정광호·박상인, 2008). 따라서 서비스 구매계약방식에서 보육전자바우처로 전환됨으로 인해 이용자 정보가 실시간으로 관리됨으로 청렴성을 높일 수 있을 것으로 기대된다.

3. 투명성(transparency)

본 연구에서 투명성은 Salamon(2002)의 핵심 분석 차원 중에서 가시성과 관련된 다. 이중 예산의 가시성은 본 연구의 운영투명성과 관련된다. Salamon(2002)에 의하면, 예산과 정책과정에서 서비스구매계약을 포함하는 위탁에 비해 바우처의 가시성이 상대적으로 높다. 이는 기존의 공급자 지원방식이었던 사회서비스보다 현 바우처 시스템의 운영 투명성이 높다는 것을 의미한다. 전자바우처는 모든 집행과정

이 전산화 되어 있으므로 예산의 흐름을 실시간으로 파악하는 것이 가능하다. 이로 인해 예산 배분 후 재조정 가능성 및 용이성이 증가하게 된다. 또한 전자바우처 방식 하에서는 이용자에 대한 자료가 실시간으로 수집되기 때문에 바우처 이용현황에 대한 정확한 정보를 얻을 수 있으며 이러한 정보에 근거하여 예산 조정이 적시에 이루어질 수 있다. 즉 보다 정확하고 투명한 예산 배분이 이루어질 개연성이 크다는 것을 의미한다(엄태호·조근식·김공록, 2010).

<표 2-10> Salamon(2002)의 정책수단별 특징

특징	강제성 (coerciveness)	직접성 (directness)	자동성 (automaticity)	가시성 (visibility)
의미	정책수단이 개인이나 조직의 형태를 제약하는 정도	서비스 전달 시스템의 성격, 즉, 서비스의 기획, 집행 및 예산에 대한 권한이 특정 조직에 집중되어 있는 정도	정책수단이 이미 존재하는 행정 구조 내에서 집행될 수 있는지 혹은 새로운 행정 기구를 조직해서 집행해야 하는지의 문제	정부에 의하여 직·간접적으로 제공되는 재화나 서비스가 시민들의 눈에 잘 띄는 것인가 또는 정부예산상에 명시적으로 투명하게 나타나는 가를 의미
효과성	선택성 경쟁성	책무성	청렴성	투명성

출처: salamon(2002)

제 4 절 보육전자바우처제도의 궁극적 효과

1. 보육서비스의 질

가. 서비스 질의 정의

질(Quality)이란 대상에 따라서 각각 다른 의미를 내포하고 있다. 즉 사업주에게는 비용가치가 될 것이며, 이용자에게는 그의 문제를 그가 만족할 수 있게끔 해결

해주기를 바라는 것이 될 수 있다. 따라서 질(Quality)이란 ‘이용자의 심리적인 사전 기대 욕구를 충족시키기 위해 서비스 제공자가 제공하는 유형의 제품과 무형의 서비스의 총합’ 이라고 정의할 수 있다(박경일, 2000).

서비스의 질은 서비스의 본질적 특수성 때문에 측정과 규정을 명확히 하기가 어렵다. 또한 서비스의 질은 그 용어 자체의 활용 범위가 매우 다양하기 때문에 여러 의미가 내포되어 있으며 서비스를 구성하고 있는 것에 대한 본질적인 정의가 명확하지 않으므로 서비스에 대한 획일적인 정의를 내리는 것은 용이하지 않다. 서비스 질에 대한 정의는 다음과 같이 학자들에 따라 다양하게 해석되어지고 있다.

〈표 2-11〉 서비스 품질에 대한 학자별 정의

학자명	정 의
Lewis와 Boom(1983)	이용자에게 제공된 서비스 수준이 고객의 기대와 얼마나 잘 일치되는가를 측정
Gronroos(1984)	서비스 성과에 대한 기대와 지각의 비교를 통한 결과
PZB(1988)	서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 이용자의 전반적인 태도 또는 판단
Garvin(1988)	선형적 접근, 제품중심적 접근, 사용자 중심적 접근, 제조 중심적 접근, 가치 중심적 접근 등 다섯 가지로 정의
Cronin과 Taylor(1992)	특정 서비스에 대한 이용자의 장기적이며, 전체적인 평가를 의미하는 태도
Bitner(1990)	상대적이고도 지속적인 정서적 방향을 의미하는 전반적인 태도

출처: 나진혁. 2006. 서비스 품질요인이 고객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. p.56

서비스 질은 객관적이며 절대적으로 명확하게 규명될 수 있는 측면보다는 이용자 개개인이 인식하는 주관적인 평가가 강조되고 있다. 이용자의 가치가 반영되며 상대적인 다양성이 존재한다는 점에서 학자들마다 서비스 품질에 대한 해석의 차이가 있다. 그러나 서비스 품질은 이용자에 의한 판단이며 평가가 단순히 결과만으로 측정되는 것이 아니라 서비스를 제공 받는 전 과정 내에서 연속적으로 작용하는 것이라는 점은 학자들 간의 공통된 의견이다.

나. 서비스 질의 특성

1980년대 이후 학자들은 서비스 품질에 영향을 미치는 서비스 품질의 결정요인(determinants)에 대하여 많은 연구를 수행하여 왔다. 서비스 품질에 대한 기존의 연구에서는 서비스 품질에 대해서 다음과 같은 5가지 특성을 밝히고 있다(김민정, 2004).

첫째, 서비스 품질은 이용자의 인식과 관련된 이용자 지향적인 개념이다. 서비스 품질을 평가하는 객관적 측정치가 존재하지 않는 상황에서, 서비스 품질을 측정하는 적절한 방법은 품질에 대한 이용자의 인식을 측정하는 것이다. 이는 Garvin(1988)이 제시한 5개의 범주의 품질 가운데 이용자 중심의 접근과 일치한다. 서비스 활동은 그 자체가 이용자 지향적인 활동으로 이용자에 의한 평가가 가장 중요하기 때문에 이러한 접근은 당연한 것으로 간주되며, 여러 학자들에 의한 연구에서도 지속적으로 견지되어온 주장이다.

둘째, 서비스 품질은 태도와 유사한 개념이다. 서비스 품질은 서비스에 대한 전반적인 우수성과 우월성을 나타내는 개념으로 만족과 다른 개념이지만 태도와 유사한 개념으로 구체적인 속성이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념이다. 서비스 품질은 만족이라는 개념보다는 지속적이고 장기적인 상태로 대상에 대한 전반적인 판단이며 시간이 지남에 따라 동적으로 누적적 구성개념이다.

셋째, 서비스 품질은 서비스의 결과뿐만 아니라 과정에 대한 평가이다. PZB(1985)는 서비스 품질의 평가는 결과뿐만 아니라 서비스 제공 과정이 평가에서 이루어지며, 이 때 서비스는 소비과정에서 상대적으로 높은 소비자 관여를 요구하며 생산과 동시에 소비가 발생하므로 제공된 서비스와 함께 서비스 제공과정, 특히 서비스 제공자와 이용자 간의 상호작용이 중요시 되어야 한다고 했다.

넷째, 서비스 품질은 구매 전에 미리 평가할 수 있는 탐색적 품질(search quality)보다는 제품 구매나 소비과정에서 평가하는 경험적 품질(experience quality)의 특성이 더욱 강하다. 탐색적 품질은 생산, 스타일, 가격, 느낌, 견고함, 냄새 등의 속성을 포함하며 경험적 품질은 기호나 내구성, 구매 후 만족 등을 포함하게 된다. 그러므로 서비스 품질은 제품 구매나 소비 과정에서 평가하는 경험적 품질의 특성이 더욱 강한데, 이는 서비스가 무형성, 비분리성, 이질성, 동시성 등의 특성을 갖고 있기 때문이며 서비스에 대한 선형적인 탐색이 어렵기 때문이다. 서비

스 평가는 서비스 제공 시점의 상호 작용과 구매 후 평가로서 이루어지는 인지적 품질이라 할 수 있다.

다섯째, 서비스 품질은 기대와 성과의 비교를 통해 인식한다는 점은 대부분의 학자들에 의한 동의가 이루어져 있다. 여기서 기대란 ‘서비스 제공자가 제공하여야 한다고 이용자가 생각하는 서비스의 전반적인 수준’이며, 인식은 ‘서비스 기업이 수행한 서비스에 대하여 이용자가 인식한 결과’로 정의할 수 있다. 그러므로 서비스 품질에서의 기대는 ‘이용자의 바람이나 욕망(desires or wants) 즉, 서비스 생산자가 제공해야(should)하는 것’을 의미하는 것으로 이용자 만족 연구에서 사용되는 ‘거래를 할 때 일어날 것 같은 이용자의 예측(prediction)’의 기대 개념과는 다르다. 기대 수준이 높을수록 서비스 성과의 수준도 높아야만 서비스에 대한 평가가 좋으며 서비스 성과가 기대에 못 미치게 될 때에 서비스 수준은 낮은 것으로 평가된다. 그러므로 서비스 제공자는 이용자의 기대를 관리해야 할 필요성을 느끼게 되는 것이다.

다. 서비스 질의 측정 방법

(1) 서브퀄(SERVQUAL) 모형

PZB(1988)는 서비스의 질의 개념을 정의한 후에 이것을 측정하는 도구로써, SERVQUAL이라는 다항목 척도를 개발하였다. Parasuraman 등은 1983년부터 1989년 중반까지 칠 년에 걸쳐 서비스 질에 관한 조사를 실시하였는데 조사대상이 되었던 서비스 기업은 기계정비, 신용카드, 보험 은행, 증권사, 장거리 전화 등 여섯 개 업종으로서 광범위하게 설정하였다. 이들의 연구 결과에 의하면 첫째, 서비스 질은 이용자의 기대와 인식간의 차이이다. 둘째, 이용자의 기대형성에 영향을 미치는 핵심적인 요인은 구전, 의사소통, 개인적 욕구, 과거의 경험 등임을 밝혔다. 셋째, 서비스 질을 평가하기 위해 이용자가 사용하는 평가 기준을 열 개의 일반적인 차원으로 구성되어 있음을 확인했다.

PZB는 Gronroos(1984)의 연구와 광범위한 표적 집단 면접을 통해 서비스 질을 ‘이용자의 지각과 기대 사이의 불일치의 정도와 방향’으로 정의하고, 서비스 질을 기대와 성과와의 함수관계로 개념화하였다. PZB는 기존의 연구에서 밝혀진 서비스

의 질의 10가지 결정요인을 각 차원에 대하여 대략 10개의 항목(총 97개 항목)을 반복적인 요인 분석 과정을 거쳐 유형성(tangibility), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 다섯 가지 차원으로 재구성하고 이것을 측정하기 위하여 ‘기대’를 측정하는 22개의 항목과 ‘성과’를 측정하는 22개 항목으로 구성된 두 가지 유형의 척도를 만든 후 성과와 기대와의 갭에 의해 서비스 질을 측정하는 이 도구를 SERVQUAL이라 명명하였다. PZB에 의해 완성된 SERVQUAL 모델의 핵심은 서비스 품질이 ‘성과 - 기대’ 라는 개념으로서, 이용자에 대한 서비스 품질은 이용자가 서비스에 대해 가지고 있는 기대와 실제 서비스에 의해 달성된 성과간의 차이에 의해 결정된다는 것이다(나진혁, 2006).

<표 2-12> 서비스 품질을 구성하는 차원의 변화

1985년		1988년	
유형성	서비스의 물리적인 것들	유형성	
신뢰성	서비스의 정확성	신뢰성	
응답성	서비스의 신속성	응답성	
고객이해	이용자의 요구에 대한 이해 노력	공감성	이용자에게 기울이는 개별적인 관심과 주의
접근성	서비스 이용의 용이성		
의사소통	이용자와의 의사소통 기술		
안전성	거래상의 안전성	확신성	이용자에게 확신감을 불러 일으키는 서비스 기관의 제반 안전과 신용, 직원이 갖추어야 할 예절
신용도	서비스 제공자의 진실성, 정직성		
능력	서비스 제공자의 기술과 지식		
예절성	서비스 제공자의 친절과 배려		

출처: 김주영, 2006. 신학대학교 도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. p.17

<표 2-13> 서브퀄 차원별 22개의 측정문항

차원	No	5문항
유형성	1	현대적 시설
	2	설비의 외관
	3	직원들의 깔끔함, 단정함
	4	서비스와 관련된 제반자료(팸플릿, 설명서 등)의 외형
신뢰성	5	서비스 약속시간 준수
	6	이용자가 문제에 봉착했을 때 성심성의를 다 보임
	7	첫 번에 제대로 서비스를 수행함
	8	약속한 시간에 서비스를 제공함
	9	작은 실수조차 없는 완벽함
응답성	10	서비스 제공시간의 정확한 약속
	11	직원들의 신속한 서비스 제공 태세
	12	직원들의 언제나 기꺼운 이용자 지원 태세
	13	아무리 바빠도 이용자의 요청에 응하는 직원
확신성	14	이용자에게 확신을 주는 직원들의 행동
	15	이용자에게 주는 거래의 안정성
	16	항상 이용자에게 친절한 직원
	17	이용자의 어떤 문의에도 대답 가능한 직원
공감성	18	이용자 개인에 대한 관심
	19	이용자에게 편리하게 시간대를 조절
	20	이용자에게 개인적인 관심을 보이는 직원들의 태도
	21	이용자에게 최대한 이익을 주려는 노력
	22	이용자의 욕구에 대한 직원들의 이해

출처: 김주영, 2006. 신학대학교 도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. p.18

(2) 서브퍼프(SERVPERF)모형

서비스 품질을 서비스의 수행결과에 기초해서 측정하고자 하는 시도는 Cronin과 Taylor에 의해 정립되었다. 이들은 ‘서비스 품질 = 성과’ 라는 공식을 수립하고 SERVPERF라고 명명함으로써 서비스 품질 측정의 대명사격인 SERVQUAL에 대한 비판을 시도하였다(나진혁, 2006).

Cronin과 Taylor는 서비스 품질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 품

질을 측정하는 데 있어서 이용자의 기대를 측정할 필요는 없다고 하였다. 따라서 서비스 성과 그 자체이기 때문에 서비스 품질을 측정하는 데 있어서 이용자의 기대를 측정할 필요는 없다고 하였다. 따라서 서비스 성과에 대하여 이용자가 어떻게 지각하는지를 측정하는 것만으로 충분하다는 주장과 함께 지각 수준만으로 서비스 품질을 평가하는 SERVPERF를 SERVQUAL의 대안적인 평가방법으로 제시하였다.

Cronin과 Taylor는 서브퀵에서 활용되었던 다섯 개 차원 스물 두 개 항목들을 성과 부분만으로 재구성시켜 네 개의 서비스 산업(은행, 해충퇴치, 패스트푸드, 세탁소)에 적용, 서브퀵과 비교 분석한 결과 서브퀵은 두 가지(은행, 패스트푸드)의 산업에 적합한 것으로 나타났으며, 서브퍼프는 네 가지 산업 모두에 공통적으로 적합한 것으로 나타났다.

이와 같이 성과 기준에 대한 이론적 지지에 대하여 실무자들도 사회복지기관의 서비스 제공과정에 대한 사회복지기관의 성과를 평가함으로써 전반적인 서비스 품질이나 만족의 결정요소들을 측정하고 있다. 따라서 서비스 품질의 평가에서 성과 기준을 사용하는 것이 이론적으로, 실무적으로 적합하다고 할 수 있다.

(3) 본 연구의 서비스 질 측정방법

본 연구에서는 서비스 품질에 대한 측정에 SERVQUAL과 SERVPERF의 측정방법을 사용하고자 한다. 서비스의 질을 구성하는 차원을 측정하는 도구로 SERVQUAL의 22개 측정문항 중 보육시설에 적절한 15문항을 추출하여 이용하고, 또한 SERVPERF모형의 평가 방법을 사용하여 보육시설 종사자를 대상으로 기대는 측정하지 않고 지각 수준만을 측정하고자 한다.

본 연구에서 다루고자 하는 보육에 맞는 서비스 구성요인을 정리해보면, 보육시설에 대한 유형성(보육환경)과 신뢰성(운영관리), 확신성, 응답성, 공감성(상호작용, 교사의 자질)의 5가지 차원을 구조화하여 측정하고자 한다.

라. 보육서비스의 개념

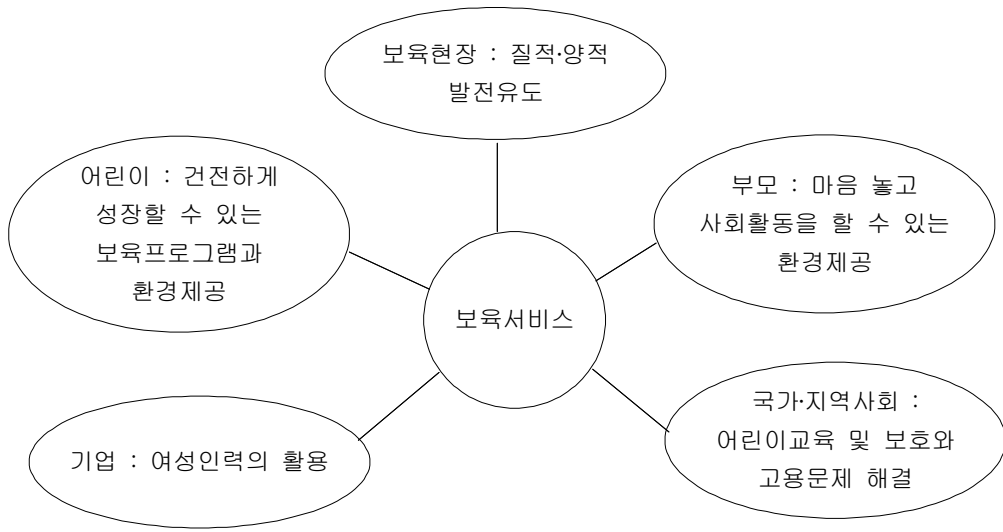
보육(childcare)이란 보호와 교육의 합성어로 부모이외의 사람에 의한 양육을 의

미하고, 하루 중 일정시간 동안 가정의 아동양육 기능을 보완하기 위해 제공되는 부모 및 타인에 의한 다양한 형태의 서비스를 보육서비스라고 말한다. 우리나라의 영유아보호법 제2조에서는 "보육"이라 함은 영유아를 건강하고 안전하게 보호·양육하고 영유아의 발달 특성에 적합한 교육을 제공하는 사회서비스를 말한다고 정의하고 있다. 저소득 가정의 아동을 보호하는 자선적 의미에서 시작된 아동보육이 시대와 사회 환경의 변화에 따라 전문적인 사회서비스로써 포괄적인 보육프로그램과 다양한 서비스를 요구하고 있는 것이다. 아동을 보는 시각의 변화와, 보육기관 및 보육서비스에 대한 가정과 사회의 욕구가 변화되었기 때문이다(이경희, 2008).

보육은 그 개념이나 기능에 있어서 복지와 교육으로 구분될 수 있는 것이 아니라, 복지와 교육을 통합한 개념과 기능으로 인지되고, 사회계층이나 배경에 관계없이 보육이 필요한 아동은 누구나 동등하게 질적으로 수준이 높은 보육서비스를 받아야 한다는 인식으로 변화되고 있다. 보육서비스의 1차적 기능이 아동의 보호에 있다고는 하지만 보육대상이 성장발달과정에서 '결정적 시기로서 마치 스폰지와 같이 모든 것을 흡수하는 시기'에 있는 아동들이므로 이들에 대한 교육 또한 소홀히 할 수 없기 때문에 1960년대 미국의 Head Start⁴⁾ 프로그램이 등장한 이후부터는 보호뿐만 아니라 교육활동을 강화한 포괄적 프로그램이 행하여지고 있는 것이다(이희경, 1991).

따라서 보육서비스란 부모의 취업유무나 계층에 상관없이 보호와 교육을 포괄하는 것으로서, 가정의 아동양육 기능을 보충하고, 부모의 역할을 보완하며, 아동이 사회구성원으로 발달하도록 도와주는 보편적인 사회서비스로 해석할 수 있다. 보육은 영유아의 건강한 발달을 위한 조건들이 모든 보육사업의 결정에 최우선적으로 고려되어야 하고, 결코 이윤을 추구하는 영리사업이 아닌 사회서비스의 한 분야로 봉사정신과 사명감을 필요로 하며, 보육의 양과 질을 동시에 고려하여야 할 것이다.

4) 1965년 미국 연방정부에서 경제적·문화적으로 불우한 아동들을 위하여 국가적으로 개입하여 만든 유아교육(幼兒教育) 프로그램이다. 주목적은 저소득층의 자녀가 초등학교에 입학하기 이전에 그의 가정환경과 발달에 있어서의 결손된 점을 보상하여 중·상류계급의 아동들과 동등하게 학교생활을 시작할 수 있도록 하는 것이다. 이 프로그램은 지역 사회와 부모의 참여를 중심으로 하며 의료혜택·사회복지·영양적 혜택 등을 제공하는 저소득층을 위한 포괄적 프로그램이다. 1967년 헤드 스타아트의 장기적인 효과를 피하기 위하여 초등학교 저학년까지 계속적인 보강을 해주는 폴로우 스루(Follow Through) 프로그램이 첨가되었으며, 3세 이하의 자녀를 가진 부모를 위한 부모-아동 센터(Parent and Child Center)가 설립되기도 하였다. 또한 보모개입 가정교육에 대한 강조점은 더욱 발전하여 아동의 가정(家庭)을 중심으로 한 유아교육 프로그램을 발전시켰다.



<그림 2-4> 보육서비스의 의미

자료 : 보건복지부, 「보육사업의 이해와 시설설립」, 2000.

마. 보육서비스의 질

현재 보육사업에서 가장 핵심이 되는 논점은 질 높은 보육서비스이다. 질 높은 보육서비스는 보육의 목표가 바르게 설정되었는지, 보육의 내용과 운영 프로그램은 세부적으로 제시되었는지, 보육교사는 영유아들과 상호작용을 잘 하는지, 영유아들이 하루 종일 보내고 있는 물리적 환경은 편안하고 쾌적한지, 영양·건강·안전은 충분한지, 운영관리는 잘 하고 있는지 등의 내용들이 모두 포함되어야 한다(표갑수, 1997).

Hoolloy와 Erickson(1988)은 보육서비스의 효과에 영향을 주는 환경적 요인 즉 질적차이는크게 물리적 환경과 인적 환경으로 나뉜다고 보고, 물리적 환경은 놀이교재, 교과과정, 공간배치, 방의 크기, 활동의 다양성, 집단의 크기, 교사아동의 비율 등을 포함시키며 인적환경으로는 교사의 자질, 교사와 영아의 상호작용 등으로 구분했다.

Scarr등은 보육의 질을 결정하는 요인 7가지와 보육의 질을 측정하는 도구에 대

해 언급하였는데, 영유아 보육의 질을 결정하는 요인들이란 많은 기준들에 근거하지만, 가장 공통적인 요소들로 건강과 안전에 대한 요구, 보육교사와 영유아간의 반응적이고 애정적인 상호작용, 발달에 적합한 교육과정, 집단의 크기제한, 연령에 기준한 교사와 영유아의 비율, 적절한 실내·외 공간, 영유아 보육 및 영유아 발달에 관한 관계자 훈련이라고 언급하고 있다(유희정, 1988).

미국의 NAEYC는 보육시설 평가항목 결정을 위하여 3년간 ‘아동 발달에 영향을 미치는 프로그램 요인에 관한 문헌’의 검토 과정을 거쳤으며 평가 준거의 타당성 검증과정에는 250명의 유아프로그램 전문가를 참여시켰다. 그 밖에도 평가 준거에 대한 170여명의 아동 전문가의 재검토와 개정 작업을 가졌으며 전체적인 연구과정과 평가항목 결정에는 4300명의 유아교육 회원에게 공개하여 그들의 의견을 반영시켜 평가항목을 확정하였다(이옥, 2000).

NAEYC의 보육시설 평가항목은 교사-아동 상호작용, 교육과정, 교사-부모의 상호작용, 교사의 자격 및 발달, 운영, 교사 편제, 물리적 환경, 건강 및 안전, 영양 및 급식 서비스, 평가 등 10개의 항목으로 구성되어 있다(심성경, 1989).

Lero와 Kyle(1985)는 질 높은 보육서비스란 ‘어린이의 복지와 발달 그리고 능력을 발달시키기 위한 최적의 환경을 제공하려는 교사의 노력을 지원하는 분위기에서 지식과 행동, 민감성을 지닌 교사에 의하여 제공되는 서비스’를 의미하며, ‘부모와 교사의 상호지지와 의사소통을 통해 부모의 자녀 양육을 지원하는 서비스’라고 규정하고 있다. Lerner(1994)는 보육의 가장 중요한 이해 당사자인 아동과 부모의 관점에서 보육의 질을 개념화 할 것과 지역사회 관계 등을 질적 보육의 중요한 준거로 보아야 한다고 하는 반면에 Golberg(1999)는 질 높은 보육서비스란 아동의 신체적, 정서적, 사회적, 인지적 발달을 돕는 보육서비스, 그리고 가족의 양육을 지원하고 보충하는 보육서비스로 규정하였다.

Greeman(1984)은 보육서비스의 질에 대하여 세 가지 관점으로 정리하고 있는데 첫째, 보육서비스에서 구조적 변인이나 보육서비스의 통합성을 서비스의 질로 볼 수 있고 둘째, 아동이나 부모들이 실제로 경험한 프로그램의 결과들로 볼 수 있으며 셋째, 아동이나 부모의 성취, 행위 또는 느낌이라는 것이다.

우리나라 보육시설 평가인증사무국은 보육시설 평가인증제도를 통해 안전한 보육환경에서 영유아가 건강하게 양육될 권리를 보장할 수 있도록 보육서비스의 질적 수준을 향상시키며, 부모들이 합리적으로 보육시설을 선택할 수 있도록 보육서

비스의 질적 수준에 대한 정보를 제공하고자 하는 취지에서 비롯됨을 설명하고 평가영역으로 보육환경, 운영관리, 보육과정, 상호작용, 건강과 영양, 안전, 가족 및 지역사회와의 협력 7개 영역을 설정하였다(김은기, 2007).

이와 같이 보육서비스의 질을 보는 관점은 영유아의 인지적·사회적 발달 등을 기준으로 영유아 편에서 정의하거나, 영유아와 관련된 부모와 가족 및 지역사회라는 통합적 관점에서 정의되고 있다. 앞의 내용을 종합해 보면 질 좋은 보육서비스란 영유아기 발달의 이론에 토대를 두고 구성되어 제공되는 서비스의 통합성과 물리적·사회심리학적 환경의 수준으로 규정되고 있다. 여기서 물리적 환경은 건물, 교실, 각종 설비, 교재, 교구 등의 물리적 요소를 의미하고, 심리적 환경은 부모, 교사, 또래집단, 지역사회 인사 등과 같은 인적요소를 의미한다. 물리적 환경은 영아의 발달과 행동에 밀접한 영향을 갖고 있으므로 실내나 실외의 공간은 학습활동에 지장이 없을 만큼 충분한 환경이어야 한다. 실내의 경우 온도, 채광, 환기, 방음, 천장의 높이, 교실 넓이, 창문의 수, 장난감 등이 영유아가 학습활동을 효과적으로 할 수 있도록 하며, 신체 성장에도 효과적 영향을 주도록 표준화된 시설이 필요하다. 심리적 환경이란 영유아가 접해있는 관계적 환경을 의미하는데, 학습활동에 물리적 환경만큼이나 중요한 비중을 차지한다. 영유아들과 교사와의 관계, 영유아들의 상호관계, 부모와 교사와의 상호 관계, 교사와 행정 책임자의 관계 등이 심리적인 학습 환경이 된다. 교사들이 영유아들과 바람직한 상호작용을 이끌어냄으로써 긍정적인 애착관계를 형성하고, 바람직한 활동을 하며, 또래들과 잘 적응하여 특히 사회성을 잘 발달시키게 된다(유희정, 1998).

<표 2-14> 보육서비스의 질적 구성요소

학자 및 단체명	보육서비스의 질적 구성요소
Harms & Clifford	개별적 보호, 일과를 위한 시설·설비, 언어경험, 대소근육활동, 창조적 활동, 성인의 요구반영
Hayet	교사 대 영유아 비율, 영유아 발달에 관한 연수를 받은 보육교사, 선택의 자유를 부여할 수 있는 융통적이고 구조화된 활동, 연령에 따른 영영화 된 공간, 최소화 된 그룹크기
Holloway	보육교사와 영유아간 상호작용의 질, 물리적 공간배열, 공간의 크기, 놀이 자료의 적절성과 다양성, 실외공간의 질, 집단크기, 보육교사 대 영유아의 비율
Scarr & Eisenberg	건강과 안전에 대한 요구, 보육교사와 영유아간의 반응적·애정적 상호작용, 발달에 적합한 교육과정, 제한된 집단크기, 영유아의 나이에 알맞은 교사와 영유아의 비율, 적절한 실내·외 공간, 영유아의 보육 및 발달에 관한 교사훈련
Balageur	접근성과 사용성, 지역사회, 환경, 다양성 인정, 학습활동, 평가, 상호관계, 비용, 부모의 관점, 윤리
Katz	top-down 관점: 보육프로그램의 특성을 측정하는 지표로 교사와 영유아의 비율과 교사 자격, bottom-up 관점: 보육프로그램을 통해 영유아가 경험하는 생활의 질, inside 관점: 보육프로그램과 지역사회와의 관계
국제아동 위원회	성인과 아동 상호관계의 질, 질적인 공간, 장비·자원, 아동의 학습경험의 질
NAEYC	교사와 아동의 상호작용, 교과과정, 물리적 환경, 건강과 안전, 영양과 음식
평가인증 사무국	보육환경, 운영관리, 보육과정, 상호작용, 건강과 영양, 안전, 가족 및 지역사회와의 협력

출처: 이경희. 2008. 보육시설장의 전문성과 보육서비스 질에 관한 연구. p.34

보육서비스의 질은 건강과 안전, 물리적 공간의 크기와 배치, 영아의 발달에 적합한 교육과정, 교사와 영아간의 상호작용, 놀이자료의 적정성, 실내·외 공간, 집단 크기의 제한, 교사 대 영유아의 비율, 훈련된 교사, 영양과 급식 봉사, 부모와의 협력관계 등의 보육서비스의 구조적 변인과 통합성뿐만 아니라 물리적 환경의 편리함과 교사·부모·영아간의 상호작용 등 심리적 환경을 고려하여야 한다는 점이 중요하다고 할 수 있다. 보육서비스의 질적 구성요소를 물리적 환경, 심리적 환경, 보육

프로그램, 영양·건강·안전 및 위생, 가정 및 지역사회와의 연계, 그리고 운영관리로 구분하여 정리하면 다음과 같다.

(1) 물리적 환경

영유아기는 다른 어떤 시기보다도 환경에 크게 영향을 받는다. 보육시설에서 긴 시간을 보내며 되므로 실내·외 시설설비의 적합성과 다양성, 공간의 배열·구성, 활용성 등과 같은 물리적 환경은 보육의 기본적인 질을 결정하게 된다. 물리적 환경에는 교육활동에 필요한 교구물의 재질과 마감재 처리, 실내온도, 실내등의 색도는 물론 배변, 급식과 취침 등을 위한 배변대, 샤워기, 침구 등도 포함된다. 잘 마련된 물리적 환경은 영아들에게 편안하고 안전한 보호 속에서 탐색이나 놀이를 통해 성장속도에 적합한 발달을 지지해주는 중요한 요소이며, 단순한 시설물로서의 기능을 벗어나, 영아들의 보호와 성장에 적합한 각종시설과 설비, 충분한 공간제공, 지속적인 흥미영역이 개발되어야 한다(정수진, 2009).

(2) 심리적 환경

심리적 환경의 주된 요인은 인적환경으로, 영유아와 교사간의 심리적 관계 및 영유아와 또래간의 심리적 관계뿐만 아니라 시설의 모든 종사자와 영유아간의 관계를 포함한 언어적 상호관계를 말한다. 또한 교사와 교사간의 관계 그리고 시설물 자체가 주는 심리적 평안감도 중요한 변인 중의 하나이다.

Hoing(1993)은 교사의 역할을 강조하였는데 첫째, 영유아를 돌보는 교사는 영유아 개개인의 요구에 대해 민감하게 반응해야 한다. 둘째, Erikson이 제시한 영아기의 주요 발달 과업에 근거할 때, 영유아가 양육자에 대한 신뢰감을 형성하는 시기이므로 교사는 영유아와 긍정적인 상호작용을 함으로써 영유아에게 신뢰감을 형성하도록 도와야 한다. 셋째, 영유아기 발달에서 나타나는 주요한 특징 중 하나가 어휘발달이 빠른 속도로 이루어지는 시기이므로 교사는 영유아들과 풍부한 언어적 상호작용을 함으로서 영유아기의 언어발달을 촉진시켜줄 수 있는 환경을 만들어 주어야 된다고 하였다.

영유아의 욕구에 따라 조절된 보육은 영유아가 새로운 환경에 대해 즐겁고 용감

하게 탐색하도록 힘을 북돋우어 준다. 이러한 영유아의 문제에 대처하는 용기는 양육자인 교사의 올바른 보호에서 비롯되는 것이며, 중요한 것은 긍정적인 교사와의 상호작용이 이루어지면 영유아가 양육자에게 협력하고 순응하게 된다는 것을 Hoing(1993)은 제시하고 있다.

(3) 영유아 보육프로그램

보육프로그램은 영유아기의 발달을 충실화 할 수 있는, 발달에 적합한 보육 내용과 활동들도 구성되어야 한다. 영유아기는 부모와의 애착관계, 신뢰감 형성이 중요한 시기이므로, 특히 가정적 분위기와 보육환경이 매우 중요하며 영유아 전인적인 발달적 요구와 사회문화적 환경 및 상호작용을 강조하는 보육프로그램이 필요하다. 따라서 보육의 특성, 영유아의 연령, 학부모 및 교사의 요구, 보육시설 및 지역사회 의 실정 등을 반영하여 발달적으로나 사회문화적으로 적절한 교육과정을 구성할 수 있도록 다양한 보육프로그램이 개발되어 제공되어야 할 것이다(함기남, 2007).

(4) 영양·건강·안전·위생

영유아에게 건강하고 안전한 환경의 제공은 가장 본질적인 것으로, 정기적인 건강진단 및 기록의 보관에 관한 사항을 비롯하여, 질병 및 안전사고에 대한 대책, 영유아발달에 적절한 급·간식의 실행과 위생성 등을 말한다. 따라서 보육시설의 급·간식의 계획과 실행, 식습관 지도, 질병관리, 건강관리, 시설의 청결관리, 응급사태 대책, 소방대책과 더불어 상해 및 화재보험에의 가입 여부도 포함되어야 할 항목들이다(정수진, 2009).

(5) 가정 및 지역사회와의 연계

가정환경을 중심으로 하는 영유아들의 초기 경험은 발달과정에 지대한 영향을 미치게 되므로 부모가 영아의 교육 발달에 대해 바람직한 가치관, 지식, 태도, 행동을 형성하는 것은 매우 중요하다. 따라서 보육시설에서는 가정과의 효율적인 관계를 유지하여 부모와 긴밀한 소통의 기회를 마련해야 한다. 교사와 시설장은 지역

공동체가 지닌 다양한 자원에 친숙해야하고 이를 적절히 활용할 수 있어야 하며, 영유아에 관한 것과 프로그램에 관한 것들을 평가하고, 평가 후 수집된 자료를 바르게 해석하여 그 결과를 보육기관의 프로그램 계획수립에 적극 반영할 수 있어야 한다. 영유아에 대한 평가 자료는 교사와 부모사이의 지속적인 의사소통의 한 부분으로 사용하므로 영유아의 전체적인 발달을 이해하기 위한 보조 자료가 된다(정수진, 2009).

(6) 운영 관리

보육기관의 운영 관리는 운영에 관련된 전반적인 측면 즉, 종사자의 인사, 재정, 대외정책 등을 말한다. 보육시설에 종사하는 교사 및 직원의 영유아 보육과 영유아 발달에 대한 전문적인 지식은 교직원의 자격과 자질을 객관적으로 판단하는 기준이 된다. 보육시설의 시설장도 경영관리에 대한 경험이나 훈련을 받아야 하고, 보육교사 및 기타 종사자의 전문적인 성장 발달을 위한 경제적·시간적 투자를 계획하고 실행에 옮겨야 한다.

2. 보육서비스 만족도

가. 만족도의 정의

만족(satisfaction)이란, 한 개인이 자신의 목표와 욕구를 어느정도 달성했는가 하는 주관적이고 개인적인 상태를 말하므로, 일단 객관적 기준이 성립되어도 여러 사람에게 똑같은 뜻을 나타내지는 않는다. 또한 만족감은 개인의 과거와 현재의 경험 그리고 개인의 기대에 의해서 강하게 영향을 받는다. 따라서 만족이란, 주관적이고 기대의 충족과 객관적인 기준에 따라 좌우될 수 있는 것이다(김혜진, 2008).

만족에 관련한 여러 가지 이론에는 욕구이론(need theory), 기대이론(expectation theory), 가치이론(value theory), 불일치이론(diacrepancy theory), 형평이론(equity theory)등을 꼽을 수 있다.

첫째, 욕구이론에서의 만족이란 개인의 심리적, 물리적 욕구의 충족정도가 만족이라는 이론으로 여기서 욕구란 모든 사람에게 유사하며 객관적으로 요구되는 것

이다. 둘째, 기대이론에서의 만족이란 개인의 이론으로 이 이론의 전제조건은 품질을 향상시키고 완전한 이용자 만족을 성취하기 위해서는 이용자의 기대를 이해해야 한다는 것이다. 셋째, 가치이론에서의 만족은 개인은 그 직무를 통하여 자신의 개인적 가치를 어느 정도 획득할 수 있는가에 따라 만족과 불만을 느낀다는 이론으로 대표적인 만족도가 직무 만족도 등이 해당된다. 넷째, 불일치이론에서의 만족은 개인이 받아야 한다고 지각한 것과 실제 그라 받았다고 지각한 것과의 차이에 의해서 결정된다고 하는 이론으로 이 이론의 전제는 사람에 따라 인식이 다르다는 것이다. 다섯째, 형평이론에서의 만족은 개인이 받아야 한다고 지각한 것과 실제 그가 받았다고 지각한 것의 비율이 다른 사람들의 것에 비하여 어떠한가에 의하여 결정된다는 이론 등이 있다(김혜진, 2008).

만족이란 행동과학에서는 인간의 기본적인 필요나 욕구에 의하여 동기, 목표를 달성하는 정도를 나타내는 복합적인 언어개념으로 일반적으로 응답자의 마음의 상태에 대한 Likert척도 평가를 이끌어 내기 위한 자극으로서 사용 된다(Jacson and Button, 1989).

보육시설을 이용하는 이용자가 느끼는 보육시설의 서비스에 대한 만족도는 이용자가 특정 보육시설에서 보육서비스를 받음으로써 받을 수 있는 보육서비스에 대해 이용자가 느끼는 감정이다. 이는 매우 주관적인 느낌이며 또한 그 만족의 정도는 상대적이라 할 수 있다. 즉 이용자는 자신이 갖고 있는 보육서비스에 대한 인식 혹은 욕구를 근거로 하여 만족의 정도를 의식하는 것이다.

보육서비스를 이용하고자 할 경우 어떤 형태로든 그 내용에 대해 일종의 기대감을 가지는데 이것이 서비스 이용 전 갖게 되는 사전기대이다. 이에 대해 실제 서비스를 이용한 후에 이용자가 가지고 있는 실제상의 평가가 있다. 그리고 이용자의 기대감에 대하여 서비스 수준간의 차이를 만족도라고 한다(김혜진, 2008).

본 논문에서 사용하고자 하는 만족은 심리학에서 발전된 개념으로 심리적 이론에 따르면 만족이란 이용자의 사전기대와 실제 만족도간의 차이에서 오는 느낌의 정도를 말한다. 따라서 이용자 만족은 서비스의 사전 구매기대와 사후에 인식된 성과의 함수로 표시된다.

만족 결정에 있어 기대보다는 인식된 성과가 더 큰 영향을 미친다. 이것은 시간의 경과에 따라 이용자가 느끼는 만족은 결국 이용자가 인식하는 서비스 질에 의해 결정됨을 의미한다. 서비스에서 서비스 질과 이용자 만족간의 관계에 대한 논의

는 지금까지 계속되지만 크게 두 가지의 시각이 있다. 하나는 이용자 만족은 특정 거래에서의 평가이고, 서비스 질은 전반적인 평가라는 주장이다. 특정거래에서의 평가인 이용자 만족이 누적되어 결국 전반적인 서비스 질로 이어진다는 것이다. 다른 주장은 서비스 질이 곧바로 서비스 구매로 이어지지 않으며 서비스 질을 이용자 만족의 선행요소로 보는 견해이다. 이 중에서 서비스 질을 이용자 만족의 선행요인으로 보는 입장이 더 일반적인 관점으로 이해되고 있다(나진혁, 2006).

나. 보육서비스의 이용자 만족도 측정 방법

서비스의 만족도를 측정하는 것은 첫째, 현재 제공되고 있는 서비스에 대해 이용자가 어느 정도 만족하고 있는가를 파악하도록 돕는다. 둘째, 이용자의 만족도를 높이기 위해서 언제, 어디서, 무엇을 바꾸어야 되는지를 알려준다. 셋째, 이용자의 만족 상황 변화를 정기적으로 그리고 정량적으로 파악하여 비교 분석 할 수 있다. 넷째, 이용자 만족도 조사결과를 기관 운영에 반영시킬 수 있다. 한편 보육서비스의 만족도를 측정하는 방법으로는 여러학자들에 의해 다양한 연구들이 제시되었으며 다음의 <표 2-14>와 같다.

<표 2-14> 보육서비스의 만족 요인

학자 및 선행연구자	보육서비스의 만족 요인	
Miller (1990)	교육적 차원	교육프로그램, 교육방법, 교육비, 원장과 교사의 자질, 교구·교재의 질과 양
	물리적 차원	보육시설의 주변 환경, 안전성, 아동의 건강관리, 영양관리
	환경적 차원	교육시간, 학급당 아동 수, 건물의 시설 설비와 규모
	심리적 차원	아동의 사회적 발달, 인지적 발달, 아도에 대한 애정적 태도
	사회적 차원	전인교육, 부모참여, 부모교육, 부모의 의견수용, 초등학교 교육과의 연계성, 보육시설과 지역사회와의 연계성
임재택 외 (1997)	물리적 환경	주변 환경과 시설·설비, 면적 및 구조, 실내 환경 및 비품·교재·교구, 실외 환경 및 놀이시설
	일반적 운영 관리	원아모집 및 입소자 결정방법, 등·하원 방법, 하루운영시간, 보육료, 예산편성 및 회계 관리의 공정성, 시설장의 운영관리방침

	원아 보육	보육프로그램, 교사 대 아동 비율, 교사의 자질, 부모와의 연계, 교육적 효과, 자녀의 생활태도 변화, 상호작용(교사와 부모)
	가정과의 관계	부모교육, 부모회의 구성 및 운영, 부모참여, 부모의 직장생활 만족도, 부모의 가정생활 만족도
	영양·건강 안전 관리	원아 건강관리, 원아 건강검진, 건강정보안내, 영양관리, 위생 관리, 원아 안전관리, 실내·외 시설 및 설비의 안전관리
평가인증 지표 (2008)	보육 환경	보육시설 환경(5항목), 보육활동 자료(5항목)
	운영 관리	시설의 운영관리(7항목), 보육인력(6항목)
	보육 과정	보육활동 계획과 구성(7항목), 보육활동(8항목)
	상호 작용	일상적 양육(3항목), 교사의 상호작용(8항목)
	건강과 영양	청결과 위생(8항목), 질병관리(3항목), 급식과 간식(2항목)
	안전	실내외 시설의 안전(4항목), 영유아의 안전보호(6항목)
	가족, 지역사회와의 협력	가족과의 협력(6항목), 지역사회와의 협조(2항목)
김문자 (2008)	시설 면	넓은 공간과 실외 놀이터, 시설과 분위기, 개보수와 장비의 관리
	프로그램 면	보육프로그램의 다양성, 현장 학습 및 행사, 부모의 욕구 반영
	보육료	보육료, 기타비용, 제공받는 서비스의 만족도
	교사의 자질	교사의 자질과 능력, 교사의 용모, 개별적인 관심
	편리성	보육시간조절, 가까운 거리에 위치, 어린이집 프로그램만으로 만족(타 기관 이용 불필요)
	신뢰성	약속시간 서비스 제공, 계획한 행사 반드시 실시, 추천의사
	안전성	신속한 응급처치, 위험 물건이나 시설 교체, 정기적인 안전교육
	건강과 영양	식단 만족 여부, 청결과 위생 및 조리과정, 급·간식의 양과 품질
전춘애 (1999)	보육료, 시설 및 환경, 교사-아동간의 상호작용, 보육시설의 운영시간, 보육시설의 이용, 편리성, 식사와 간식, 교육 프로그램의 내용, 교구와 교재, 교사 대 아동의 비율, 보육시설의 위생 상태, 아동의 건강과 안전관리, 교사의 학력과 경력, 교사의 인성과 자질, 부모와의 협력관계, 지역사회와의 연관성	
유희정, 강정희 (2002)	물리적 환경, 보육프로그램, 보육비용, 운영시간, 영양·건강·안전관리	

이용자 만족도 측정 지표로는 체감 만족도, 전체 만족도, 요인별 만족도로 나눌 수 있다. 서비스에 대한 각 요인 만족도에 중요도를 가중한 만족도를 체감 만족도, 포괄적인 만족도 질문에 대한 100점 환산 점수로 나타낸 전체만족도, 이용자 만족 구성차원의 전반적인 만족도 평가의 100점 평균값으로 나타내는 요인별 만족도로 나눌 수 있다. 이용자 만족도 측정 방법은 5점 등간 척도로 절대 평가 방법을 사용하며, 세부 항목별 점수를 합산하여 종합 만족도를 산출하게 된다. 파악된 이용자 만족도는 개선점을 파악하여 이용자 만족도를 제고하는 자료로 활용된다.

본 연구에서는 보육서비스의 만족요인들의 총합을 평균하는 것이 아니라 전반적인 만족도를 살펴보기 위해 대표적인 만족요인을 선택하여 사용하였는데, 측정문항으로는 전반적인 시설의 만족 여부, 보육프로그램, 교사의 자질과 능력, 안전, 급·간식 제공 등의 여부를 묻는 만족도에 관한 총 7개 문항으로 구성하였다.

제 5 절 선행연구 검토

1. 바우처 제도 관련 선행연구

바우처에 대한 대부분의 연구는 탐색적 수준에 머물러 있다. 이러한 연구들은 바우처와 관련된 쟁점들을 정리하거나 기대효과를 예측하는 연구와 바우처의 평가 및 효과제고방안을 제시하는 연구로 분류된다. 바우처에 대한 실증연구는 크게 효과성과 효율성에 대한 연구로 구분된다. 이 중 바우처의 정책효과에 대한 실증분석을 시도한 연구로는 김재결(2006)과 정소연·김은정(2009)의 연구가 있다. 김재결(2006)은 T-test와 ANOVA를 이용하여 여행바우처 도입의 효과를 분석하였다. 그는 여행바우처 도입의 효과를 저소득 근로자의 여행비용 증가로 정의하였다. 분석결과, 여행바우처의 지원으로 여행기회가 적은 근로자들이 다소 가격이 높은 여행상품을 선택하는 것으로 나타났다. 여행바우처의 지원으로 여행기회가 적은 근로자들이 다소 가격이 높은 여행상품을 선택하는 것으로 나타났다. 이는 여행바우처의 지원으로 저소득 근로자들의 여행의 지출수준이 증가한 것을 보여주는 결과이며, 관광소비를 유도하는 효과도 갖는 것으로 유추할 수 있다.

정소연·김은정(2009)은 다중회귀분석을 통해 노인돌보미바우처의 정책효과를 분

석하였다. 이 연구는 노인돌보미바우처서비스가 가족원의 생활과 관련하여 어떤 긍정적 효과를 갖는지를 분석하고 그러한 효과의 원인을 찾고자 하였다. 이를 위해 2008년 전국의 노인돌보미서비스 이용자 600명으로부터 수집한 자료를 분석하였다. 구체적으로 노인돌보미서비스로 인한 긍정적 변화를 7개 항목으로 구분하여 설문을 조사하였다. 노인돌보미서비스를 이용한 이후, 가족생활에 긍정적인 변화가 있었는지를 질문한 결과, 7개 항목으로 구분하여 설문을 조사하였다. 노인돌보미서비스를 이용한 이후, 가족생활에 긍정적인 변화가 있었는지를 질문한 결과, 7개 항목 모두에 대해 절대다수의 가족원들이 동의하고 있는 것으로 나타났으며, 가장 긍정적으로 인식하고 있는 항목은 ‘가족원의 걱정, 불안, 짜증의 감소’와 ‘가족원들의 정신적 건강 유지’의 두 항목이었다. 전반적인 긍정적 인식의 원인은 주로 응답자의 연령, 가구소득, 서비스이용자와의 관계인 것으로 나타났다.

조근식·김공록·엄태호(2010)은 서비스 구매계약 방식에서 전자바우처 방식으로 전환된 가사간병서비스의 정책적 효과를 분석하였다. 분석을 위하여 전자바우처 전환으로 인한 다섯 가지 효과에 대한 설문을 기초자치단체와 공급기관 담당자를 대상으로 실시하였다. 분석결과, 전자바우처 전환으로 인해 유발된 경쟁의 증가는 서비스의 향상에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 부정의 감소를 통해 간접적인 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 또한 경쟁의 유발은 투명성의 제고, 부정의 감소 및 책무성의 강화에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 기초자치단체 담당 공무원에 비해 제공기관 담당자가 서비스 및 경쟁 효과를 더 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

바우처의 효과성에 대한 국외 연구는 주로 교육 분야에서 활발하게 이루어져 왔다. 이는 학교 또는 학교구(school districts)를 단위로 조직 간 비교가 가능하고 비교의 대상이 되는 정책의 산출물 또는 결과물을 정의·측정하기가 상대적으로 용이하기 때문이다. 좀 더 근본적인 이유로는, 1990년대 들어 Chubb & Moe(1990)등의 학자들에 의해 대두된 시장주의에 의한 교육개혁 운동이 미국 교육정책의 근간을 이루게 됨에 따라 교육 거버넌스의 변화를 통한 성과 제고가 중요한 연구 주제로 대두되었다는 점을 들 수 있다. 시장주의에 의한 교육개혁은 재정 형평성, 인종 간 분리 및 다양한 교육목표 등에 대한 많은 논란에도 불구하고 학생들의 학업성취도 제고를 가장 중요한 정책 목표로 설정하고 있다. 또한 이러한 정책 목표를 다양한 거버넌스의 변화를 통해 달성하고자 하는데 거버넌스 변화는 학교를 중심으로한

내부 운영의 측면을 강조한 ‘학교 중심 책임제(school-based accountability system)’, 기존의 학교구 체제 내에서 자율형 또는 대안학교(charter school systems)의 설립의 허용함으로써 경쟁을 도입하는 방안 및 교육 바우처(school vouchers)등을 들 수 있다. 이중 교육 바우처는 기존의 공립학교 시스템의 테두리를 벗어나 국가가 예산을 지원하여 사립학교에 대한 접근권을 보장한다는 점에서 가장 시장주의적인 정책 수단으로 볼 수 있다. 견고한 이론적 지지 기반에도 불구하고 교육 바우처가 실제로 학업성취도를 높였는지에 대한 논란은 현재까지 지속되고 있으며 다양한 실험 기회(experimental opportunities)를 이용하여 연구의 신뢰성과 내·외적 타당성을 높이기 위한 노력 역시 지속되고 있다(Rouse, 1997; Greene et al. 1998, Rouse & Barrow, 2009).

교육 바우처에 비해 사회서비스를 대상으로 한 바우처의 효과성에 대한 국외 선행연구는 매우 드물다. 이는 사회서비스의 효과성을 정의하기가 어렵다는 근본적인 이유 이외에 전자바우처 도입 이전과 이후를 비교할 수 있는 연구 기회가 교육 바우처에 비해 적었다는 점에 기인하는 것으로 판단된다. 이러한 점에서 Savas(2002)의 연구는 주목할 만하다. 그의 연구는 노숙자 쉼터(homeless shelters), 가사간병(home care) 및 고용훈련(employment training) 바우처에 있어서 제안서를 기준으로 경쟁의 정도를 분석하였으며 경쟁의 발생으로 인해 서비스의 질이 향상된 것을 검증하였다.

바우처의 효과로서 책무성에 중점을 둔 연구로는 Gauri & Vawda(2004)를 들 수 있다. 이들은 대리인 이론에 근거하여 책무성이 지도와 학습의 질에 영향을 미친다는 주장을 하였으나 실증적 분석을 실시하지 않은 점에서 한계를 가진다. 바우처의 효과 중 부정의 감소효과를 분석한 연구로는 Macaluso(2003)의 연구가 있다. 그는 미국의 푸드 스탬프(Food Stamp)제도에 EBT(Electronic Benefit Transfer)를 도입한 이후의 부정사례를 다루었다. 이 연구는 EBT 도입 이후 부정사례가 감소하였다는 연구 결과를 얻었으며, 동시에 EBT의 도입으로 부정사례를 적발할 수 있는 보다 간편하고 효과적인 제도가 마련되었다고 주장한다. 실제로 달러(\$)를 기준으로 한 손실금액(amount of trafficking)은 1998년 본격적으로 도입된 이후, 1999-2002년 사이에 상당히 감소하였다. 구체적으로 1996-1998년 사이에 6억 6천만 달러에서 1999-2002년 사이에 3억 9천 5백만 달러로 약 40.2%정도가 감소하였다. 또한 부정 비율도 이전의 3.5%에서 2.6%로 하락한 것으로 나타났다.

2. 보육전자바우처제도 관련 선행연구

보육전자바우처제도 관련 선행연구를 살펴보면, 함소영(2007)은 보육바우처제도에 대한 국외사례와 국내 사례를 비교하여 문제점을 분석하고, 이 제도가 발전적인 방향으로 나아가기 위한 개선방안을 제시하였다. 황인옥(2009)은 바우처제도와 전자바우처제도에 대한 기존의 논의와 시행성과를 살펴보고, 보육서비스 부문에서의 전자바우처제도의 도입이 보육서비스의 공급자와 수요자, 그리고 보육행정에 미치는 영향을 알아봄으로써 향후 제도 시행 시에 따를 수 있는 문제점을 개선할 수 있는 발전방향을 제시하였다.

고영미(2008)는 연구를 통해 우리나라 보육바우처제도의 발전방향을 제시하였다. 저소득층 영유아를 위한 복지적 측면을 우선으로 하되, 모든 영유아를 위한 효율성 측면을 동시에 고려하는 바우처, 공교육·공보육을 강화하는 바우처, 유치원 유아교육비와 보육시설의 보육료 지원방식 및 항목의 형평성이 고려된 바우처, 교사인건비는 별도로 직접지원하고 부모에게는 영유아의 보육료만 지원하는 바우처제도를 제안하였다.

문재희(2010)는 보육시설의 전자바우처 시행 전 보육시설의 전자바우처제도 도입에 관한 공급자와 수요자의 인식을 조사하여 분석함으로써, 전자바우처 도입에 따른 문제점에 대한 개선방안을 모색하고자 하였다. 보육시설 전자바우처 도입의 취지인 복지체감도 향상과 보육시설의 질 향상을 목적으로 실시된 전자바우처의 인식에서 수요자와 공급자간에 차이를 보였고, 정부가 전자바우처를 시행함에 있어서 수요자의 기대효과가 그리 높지 않은 것으로 결과가 나타났다.

김미숙(2010)은 보육전자바우처의 이용만족도에 관한 연구결과, 학부모의 일반적 특성변수에 따른 결과로 지원제도의 일반적 인식에 대한 만족도의 차이는 없는 것으로 나타났으며, 운영인식에 대한 만족도는 학력이 낮을수록, 월평균소득이 낮을수록 높게 나타났다. 행정상의 만족도와 역기능 인식에 대해서는 특성요인이 없는 것으로 나타났으며, 보육전자바우처제도가 학부모입장에서는 보육 시설간의 경쟁을 유발하여 보육의 질이 향상되고, 복지가 향상되어 보육의 질이 향상될 것이라고 인식하였다.

이상에서 살펴보았듯이 정책도구와 바우처제도는 지금도 많이 진행되고 있는 연

구 과제 중 하나이다. 하지만 정책도구적 관점에서 평가 기준을 제시하여 정책을 실증적으로 분석한 연구는 거의 없다. 또한 바우처 연구의 경우에서도 보육전자바우처가 도입될 때의 파급효과라든지 보육전자바우처의 소개, 보육전자바우처에 대한 만족도가 대부분이다. 특히 보육전자바우처는 최근 실시된 제도로써 전자바우처가 제공되기 이전과 이후의 변화, 전자바우처 시행 사업들 간의 만족도와 효과성의 차이, 같은 정책수단을 모든 사회서비스사업에 도입하는 것이 과연 효과적인지에 관한 연구는 거의 없다. 이와 같이 현장 분석을 통한 보육전자바우처 정책성 분석에 대한 연구가 전무하므로 이에 따른 실증 연구가 필요함을 알 수 있다.

제 3 장 연구설계

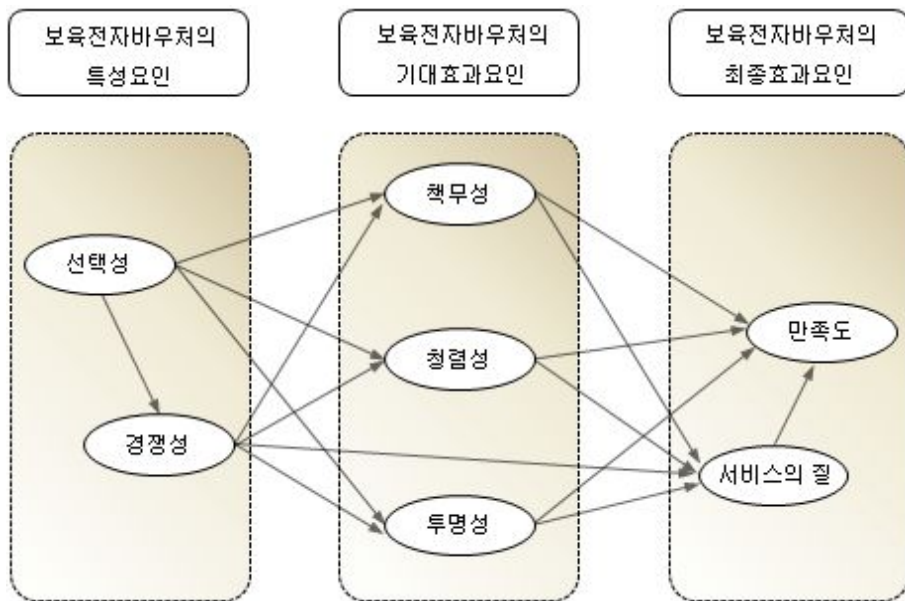
제 1 절 연구모형

본 연구는 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성을 통하여 그 결과인 서비스의 질 개선, 그리고 최종적으로는 서비스 대상자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석해 보았다. 이를 위해 첫째, 독립변수로는 전자바우처의 가장 우선적 도입목적인 서비스 대상자의 선택성을 선정하였다.

둘째, 일차적 종속변수로는 Salamon(2002)이 제시한 정책수단의 4가지 특징에 따라 기대되는 4가지 효과를 제시하였다. 제시한 효과 즉, 경쟁 유발, 책무성 강화, 투명성 증가, 청렴성 제고 중 경쟁성은 서비스 대상자의 선택성으로 인한 근본적인 환경변화를 의미하므로 다른 세 가지 효과에 선행하는 개념으로 파악하였다. 즉, 수요자의 선택성으로 인해 정책적으로 조성된 준시장적 환경에서 증가된 경쟁을 인식하고 있는가는 다른 세 가지 효과에 결정적으로 영향을 미친다. 책무성·투명성·청렴성 증가는 경쟁으로 인한 근본적인 환경 변화에 기인한 2차적 효과로서 경쟁 유발과 더불어 서비스의 질과 만족도 향상에 궁극적으로 기여하게 된다.

셋째 이차적 종속변수로는 서비스 질과 만족도를 설정하였다. 정책수단의 4가지 효과성, 즉 경쟁성, 책무성, 투명성, 청렴성이 궁극적으로는 서비스 질과 만족도 향상에 직접적인 인과 관계를 가지는 것으로 파악하였다.

본 연구의 목적은 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성 및 서비스의 질과 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 함에 있다. 선행연구결과를 토대로 하여 선택성이 정책수단의 효과성 및 서비스의 질과 궁극적으로 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 검증해 보았다. 또한 그 결과가 어떠한 경로를 거쳐 영향을 미치는지를 규명하여 그 결과들을 정책의 효과성을 높이는 데에 적용하는 것에 이 연구의 의미가 있다. 이상과 같이 선정된 변수들 간의 인과관계를 그림으로 표시하면 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 연구가설

가설 1. 선택성은 경쟁성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 선택성은 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 선택성은 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 선택성은 투명성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 경쟁성은 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 경쟁성은 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 7. 경쟁성은 투명성에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 8. 경쟁성은 서비스의 질에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 9. 책무성은 서비스의 질에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 10. 책무성은 만족도에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 11. 청렴성은 서비스의 질에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 12. 청렴성은 만족도에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 13. 투명성은 서비스의 질에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 14. 투명성은 만족도에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 15. 서비스의 질은 만족도에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<표 3-1> 연구가설

구분	내용
선택성	1. 선택성은 경쟁성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	2. 선택성은 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	3. 선택성은 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	4. 선택성은 투명성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
경쟁성	5. 경쟁성은 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	6. 경쟁성은 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	7. 경쟁성은 투명성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	8. 경쟁성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
책무성	9. 책무성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	10. 책무성은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
청렴성	11. 청렴성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	12. 청렴성은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
투명성	13. 투명성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
	14. 투명성은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
서비스의 질	15. 서비스의 질은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 조작화

본 연구의 측정도구는 서비스 대상자의 선택성척도, 정책의 효과성(경쟁성, 책무성, 투명성, 청렴성)척도, 서비스의 질척도, 만족도척도에 대한 질문으로 구성 되었으며 측정도구에 대한 내용은 구체적으로 다음과 같다.

1. 선택성

본 연구에서 선택성은 보육전자바우처제도 시행 후 서비스 대상자가 제공되는 정보를 통하여 자유롭게 보육시설, 보육서비스 내용 등을 선택할 수 있는 범위가

넓어지고, 권리가 향상 되는 것을 의미한다.

선택성 정도를 측정하기 위하여 육아정책개발센터에서 개발한 “육아지원 바우처 제도 관련 인식도 조사” 설문지를 참고하여 수정·보완 하였다. 시설변경 경험, 시설 변경 도움, 시설선택 시 제도의 도움, 시설 선택 시 편의성, 좋은 시설 수 인식 등의 총 7개 문항으로 구성된 5점 Likert 척도를 사용하였다.

2. 경쟁성

본 연구에서 경쟁성은 보육전자바우처제도 시행 후 보육시설 간에 보육서비스 대상자를 확보하기 위한 경쟁이 발생되고, 이러한 경쟁으로 인해 보육서비스의 질을 향상시키려는 보육시설의 노력이 증가하는 것을 의미한다.

경쟁성 정도를 측정하기 위하여 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법(Program Assessment Rating Tool) 중 국립보건원(National Institute of Health)의 구체적 사례(OMB, 2006, 2007)에서 사용한 설문을 조근식 등(2010)이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 본 연구에서는 보육시설 간 경쟁 유발, 보육시설의 서비스 개선 노력 증가 등의 2개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

3. 책무성

본 연구에서 책무성은 보육전자바우처제도 시행 후 보육시설이 보육서비스 대상자의 선택을 받기 위해 노력함에 따라 보육서비스의 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임이 증가하는 것을 의미한다.

책무성 정도를 측정하기 위하여 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법(Program Assessment Rating Tool) 중 국립보건원(National Institute of Health)의 구체적 사례(OMB, 2006, 2007)에서 사용한 설문을 조근식 등(2010)이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 본 연구에서는 보육시설의 책임의식, 모니터링의 용이성 등의 2개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

4. 청렴성

본 연구에서 청렴성은 보육전자바우처제도 시행 후 보육서비스 대상자가 원래의 목적에 부합하지 않는 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받지 않는 것을 의미한다.

청렴성 정도를 측정하기 위하여 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법(Program Assessment Rating Tool) 중 국립보건원(National Institute of Health)의 구체적 사례(OMB, 2006, 2007)에서 사용한 설문 을 조근식 등(2010)이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 본 연구에서는 부정수급의 사례 감소, 부정수급의 적발 용이성, 중복수혜자 감소 등의 3개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

5. 투명성

본 연구에서 투명성은 보육전자바우처제도 시행 후 보육 보조금의 사용이 정확 하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해진 것을 의미한다.

투명성 정도를 측정하기 위하여 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법(Program Assessment Rating Tool) 중 국립보건원(National Institute of Health)의 구체적 사례(OMB, 2006, 2007)에서 사용한 설문 을 조근식 등(2010)이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 본 연구에서는 보조금 사용의 투명성, 점검의 용이성 등의 2개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

6. 서비스의 질

본 연구에서 서비스의 질은 보육전자바우처제도 시행 후 보육시설을 통해 보육 서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과 의 요소를 의미한다.

서비스의 질을 측정하기 위하여 Berry의 'SERVQUAL'의 척도를 보육서비스에 맞게 김인 등(2007)이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 유형성·신뢰성·반응성·확신성·공감성 등의 총 15개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

7. 만족도

본 연구에서 이용만족도는 보육전자바우처제도 시행 후 보육시설을 이용하는 서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도를 의미한다.

서비스 대상자의 만족도를 측정하기 위하여 육아정책개발센터에서 개발한 “육아지원 바우처 제도 관련 인식도 조사” 설문지를 참고하여 수정·보완 하였다. 시설, 프로그램, 교사의 자질과 능력, 안전, 급·간식, 상담 등에 대한 만족도의 7개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

제 4 절 자료수집과 분석

1. 자료의 수집

본 조사는 예비조사를 통해 설문내용을 재구성하여 광주광역시의 보육시설을 선정하여 실시되었다. 표본의 추출방법은 할당표본추출(quota sampling)과 무작위표본추출(random sampling)을 병행하였다. 본 연구에 사용된 자료는 3명의 조사자가 광주광역시에서 2011년 7월 25일부터 2011년 8월 10일까지 일간에 걸쳐 수집하였다. 회수된 설문지는 총310부였으나, 불성실한 응답이 포함된 6부를 제외하고 304부가 분석에 활용되었다.

2. 자료의 분석

본 연구에서는 측정도구의 타당도 검증을 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 보육전자바우처제도의 효과성과 관련한 50개의 문항을 개발하여 예비조사를 실시하였다. 각각의 예비조사⁵⁾는 80부의 설문지를 광주광역시의 국공립, 법인, 민간, 가정보육시설에 각각 배포하였으며, 연구에 필요한 요인들을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석을 통하여 설문을 본 연구목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

본 연구에서 가설검증을 위하여 'SPSS 17.0 통계 패키지'를 이용하여 측정도구 검증과 변수간의 상관관계분석을 실시하였고, 'Lisrel 8.30 통계 패키지'를 활용하여 연구모형과 가설검증 및 경로모형분석을 실시하였다.

광주광역시 보육시설 종사자에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 설문응답자는 304명으로 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별에 있어서 전체 응답자의 304명 가운데 남성이 4명(1.3%), 여성이 300명(31.2%)으로 대부분이 여성으로 구성되어 있으나, 응답자의 직업이 보육시설 종사자이기 때문에 연구목적에 비취볼 때 큰 문제는 없다고 볼 수 있다. 연령별에 있어서는 21세 이상 30세 이하가 135명(44.4%), 31세 이상 40세 이하가 109명(35.9%), 41세 이상이 60명(19.7%)으로 나타나 20대가 주로 종사하였던 보육시설 종사자의 연령이 전보다 높아졌음을 알 수 있다. 학력에 있어서는 고졸 이하가 1명(0.3%), 전문대 졸업이 150명(49.3%), 4년제 대학 졸업이 137명(45.1%), 대학원 재학 이상이 16명(5.3%)로 나타났으며 근무경력은 3년 이하가 127명(41.8%), 4년 이상 6년 이하가 96명(31.6%), 7년 이상 9년 이하가 53명(17.4%), 10년 이상이 28명(9.2%)로 나타났다.

시설형태는 민간보육시설이 166개소(54.6%) 가장 높은 비율로 나타났으며 그 다

5) 예비조사의 가장 중요한 목적은 설문문항의 의미를 사전에 검토함으로써 보다 정교한 문항을 구성하여 연구자가 필요로 하는 정확한 자료수집이 가능한지를 사전에 점검하기 위하여 설문대상 집단과 유사한 소집단을 대상으로 사전 조사를 실시하는데 있다. 대개 25-75개의 표본을가지고 실시하는 예비조사는 설문항목의 내용, 형식, 양식, 표현, 배치순서 등을 점검하여 수정할 수 있기 때문에 설문조사의 경우 정확한 자료 수집을 위해 필요하다(Converse & Presser, 1986 : pp.54-65). 또한 예비조사의 가치는 설문항목의 오류를 사전에 발견하는데 있으며, 전문적 판단이나 지적활동의 어떠한 것도 예비조사를 완벽하게 대체하기 어렵기 때문에 예비조사는 꼭 필요하다(McDaniel & Gates, 1995:301).

음은법인보육시설 114개소(37.5%), 국공립보육시설 19개소(6.3%), 가정보육시설이 5개소(1.6%)순으로 나타났다. 평가인증을 받았다는 응답자가 236명(77.6%)로 받지 않았다는 응답자의 수 68명(22.4%)보다 월등히 많았으며 현재 맡고 있는 직책으로는 보육교사가 261명(85.9%), 시설장이 38명(12.5%), 기타가 5명(1.6%) 순으로 나타났다.

위의 결과를 살펴보면 연령과 학력, 경력, 시설형태, 평가인증 여부 등에 있어서 광주시내 보육시설 종사자의 일반적인 분포를 반영하고 있다고 할 수 있어, 연구목적에 충족할 수 있는 표본이 추출되었다고 볼 수 있다. 응답자 현황은 다음과 같다.

<표 4-1> 응답자 현황

구분		빈도 (명)	비율 (%)	구분		빈도 (명)	비율 (%)
성별	남성	4	1.3	시설 형태	국공립	19	6.3
	여성	300	98.7		법인	114	37.5
합 계		304	100		민간	166	54.6
					가정보육시설	5	1.6
연령	21세~30세 이하	135	44.4	합 계		304	100.0
	31세~40세 이하	109	35.9	평가 인증	받음	236	77.6
	41세 이상	60	19.7		안받음	68	22.4
합 계		304	100	합 계		304	100.0
학력	전문대 졸업 이하	151	49.7	직책	보육교사	261	85.9
	대졸	137	45.1		시설장	38	12.5
	대학원재학 이상	16	5.2		기타	5	1.6
합 계		304	100		합 계		304
근무 경력	3년 이하	127	41.8				
	4년~6년 이하	96	31.6				
	7년~9년 이하	53	17.4				
	10년 이상	28	9.2				
합 계		304	100				

제 4 장 실증분석

제 1 절 측정도구 검증

본 연구에서는 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 관련된 문항을 개발한 다음 사전조사를 통하여 요인의 측정항목을 설정하였다.

타당도를 측정하기 위하여 <표 4-2>와 같이 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)을 이용한 주성분 요인분석(principal component analysis)에 의한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 'SERVQUAL'척도를 수정한 서비스의 질은 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성을 구성하는 항목들의 요인 점수에 따라 5개의 항목으로 요약하였다. 다음으로 본 연구의 구성개념을 측정하기 위한 모든 항목과 서비스 질을 측정하기 위한 5개의 요인점수를 포함하여 요인분석을 실시하고, 고유값(eigen value) 1이상의 요인에 대한 요인적재량(factor loading)을 비교하여 .5이상의 항목을 추출하였다. 요인별 구성항목의 요인 적재량의 최소치는 .659로 요인적재량이 표본의 크기와 관련하여 유의적이라 할 수 있다 (Hair, Jr., Anderson, Tatham, and Black 1995)⁶⁾. 탐색적 요인분석 결과 추출된 항목은 <표 4-2>과 같다.

신뢰도를 검증하기 위해 SPSS 17.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach α 계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 모든 변수들이 .95 이상으로 Nunnally(1978)가 제시하고 있는 .6 기준을 훨씬 초과하고 있는 것으로 나타나 높은 내적 일관성을 보였다. 7개의 요인은 총 분산의 88.95%를 설명하고 있다.

6) 요인 적재량 .30일 경우 유의성 확보를 위한 표본의 크기는 350개, .35일 경우는 250개, .40일 경우는 200개, .45일 경우는 150개, .50일 경우는 120개, .55일 경우는 100개, .60일 경우는 85개, .65일 경우는 70개, .70일 경우는 60개, .75일 경우는 50개 이상이어야 한다.

<표 4-2> 구성변수간 수렴타당성과 신뢰성 검증

요인	항 목	성분						
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7
선택성	정보제공	.025	.838	.238	.174	.000	.137	.042
	보육시설 수 증가	.129	.777	.265	.111	.132	.125	.096
	학부모의 선택권 향상	.108	.854	.199	.133	.055	.030	.049
	타 보육시설로 이동 간편	.168	.788	.121	.138	.122	.117	.127
	원아와 학부모 권리 향상	.089	.831	.217	.097	.107	.096	.129
	학부모 건의사항 활발	.122	.826	.189	.164	.124	.122	.110
	보육시설 선택에 도움	.086	.833	.242	.191	.089	.068	.106
경쟁성	보육시설 간 경쟁 유발	-.050	.205	.058	.135	.128	.065	.939
	보육시설의 서비스 개선 노력 증가	-.060	.209	.098	.121	.110	.055	.938
책임성	보육시설의 책임감 증가	.000	.182	.186	.047	.936	.092	.112
	보육시설에 대한 모니터링 용이	-.026	.197	.185	.053	.932	.086	.130
청렴성	보육료 부정 수급 사례 감소	.142	.245	.203	.904	.036	.067	.100
	보육료 부정 수급 적발 수월	.127	.240	.185	.905	.051	.055	.136
	중복수혜자 감소	.124	.269	.198	.892	.040	.104	.071
투명성	보육시설 보조금이 투명하게 집행	.129	.243	.271	.100	.093	.894	.069
	보조금 불용에 대한 관리 감독 수월	.116	.210	.282	.096	.098	.901	.067
서비스의 질	유형성	.158	.310	.659	.301	.281	.354	.054
	신뢰성	.155	.375	.743	.191	.141	.233	.042
	응답성	.198	.361	.787	.169	.131	.139	.079
	확신성	.200	.314	.824	.179	.099	.149	.056
	공감성	.194	.369	.820	.132	.105	.131	.066
만족도	시설에 대한 만족	.947	.093	.088	.090	.028	.066	-.026
	보육프로그램에 대한 만족	.949	.080	.072	.100	-.008	.062	-.023
	교사의 자질과 능력에 대한 만족	.944	.094	.085	.068	.021	.039	.032
	안전에 대한 만족	.938	.102	.115	.034	.006	.035	-.005
	급·간식에 대한 만족	.951	.107	.125	.060	.011	.045	.003
	부모 교육프로그램이나 상담 만족	.948	.109	.118	.057	.007	.084	-.041
	다른 자녀도 보육시설에 보낼 의향	.915	.105	.157	.094	-.035	.030	-.041
고유값(eigen value)		11.76	5.32	1.97	1.89	1.71	1.25	1.00
분산설명량(% of variance explained)		42.02	19.00	7.03	6.75	6.10	4.47	3.58
신뢰도(Cronbach's α)		0.985	0.952	0.954	0.973	0.970	0.975	0.966

본 연구에서 사용된 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도 등에 대한 척도의 판별타당성을 검토하기 위해서 Lisrel기법에 의한 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과 $\chi^2=590.67$, 자유도(df)=329, $p=.000$ 으로 통계적으로 유의하였다. 기초적합지수(GFI)=.878, 조정적합지수(AGFI)=.849, 표준적합지수(NFI)=.951 등도 모두 1에 가깝게 나타났고 원소간평균차이(RMR)=.0259로 0.05보다 작게 나타났다. 근차오차평균제곱차이(RMSEA)값은=.051로 0.08보다 작게 나타났고, CN=208.26 등으로 나타나 확인적 요인분석 모형은 대체로 표본자료와 만족스런 적합도를 보이는 것으로 나타났다(Bagozzi and Yi, 1988).

<표 4-3> 모형검증 결과

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2(p)$	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	590.67 (.000)	329	.878	.051	.0259	.951	.924	.927	.849
적합기준	-	-	.90 이상	.08 이하	.05 이하	.90이상			.90이상

제 2 절 기술적 통계량 분석

1. 단일변수의 기술통계량

본 연구의 측정변수에 대한 측정항목의 기술통계량은 다음과 같이 제시하였다. 변수의 측정항목들은 왜도(Sk.)가 평균을 중심으로 양(+의 값과 음(-)의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 양(+의 값을 가지는 경우에는 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가지고 있고, 음(-)의 값을 가지는 경우에는 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가짐을 알 수 있다. 이와 같이 관측값들은 좌우로 늘어뜨린 모양을 가지고 있다. 또한 왜도를 통하여 관측 값들이 정규분포를

이루고 있는가를 살펴보면, 왜도에 대하여 자료의 분포가 완전한 정규분포일 때는 $S_k=0$ 이 되지만, 사회과학에서는 이러한 경우가 아주 드문 일이다. 실제 자료에서는 정규분포로 간주하여 분석기법을 활용하고 있는데, 정규분포로 간주되는 S_k 의 정확한 값은 단정할 수 없고 대체로 '0'에 가까우면 정규분포도 다를 수 있다고 한다. 그렇지만 $S_k > +1.0$ 이거나 $S_k > -1.0$ 일 때는 정규분포로 보지 않는 것이라고 한다(김호정, 1998).

가. 변수의 항목별 기술통계량

선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 만족도 등의 변수의 항목별 기술통계량을 살펴보면 <표 4-4>에서 보는 바와 같이 평균이 만족도 중 보육프로그램만족(3.59)에서 가장 높게 나타났고, 선택성 측정항목 중 정보제공(1.88)에서 가장 낮게 나타났다. 선택성 측정항목은 7개 모두가 평균이 1점대로 2점을 넘지 못하여 다른 변수들의 측정항목에 비하여 두드러지게 낮게 나타났다.

<표 4-4> 변수의 항목별 기술통계량 분석

변수	측정항목 (보육전자바우처 시행 후)	평균	표준 편차	왜도	첨도
1. 선택성	·정보제공	1.88	.67	.401	.125
	·보육시설 수 증가	1.93	.65	.354	.374
	·학부모의 선택권 향상	1.94	.68	.386	.125
	·타 보육시설로 이동 간편	1.91	.67	.425	.285
	·원아와 학부모 권리 향상	1.95	.67	.384	.246
	·학부모 건의사항 활발	1.89	.65	.473	.655
	·보육시설 선택에 도움	1.90	.70	.364	-.190
2. 경쟁성	·보육시설 간 경쟁 유발	2.66	.97	-.190	-.670
	·보육시설의 서비스 개선 노력 증가	2.65	.94	-.143	-.571
3. 책우성	·보육시설의 책임감 증가	2.95	1.08	.074	-.651
	·보육시설에 대한 모니터링 용이	2.97	1.08	.113	-.635
4. 청렴성	·보육료 부정 수급 사례 감소	2.62	1.09	.256	-.701
	·보육료 부정 수급 적발 수월	2.60	1.10	.303	-.599
	·중복수혜자 감소	2.61	1.07	.381	-.485
5. 투명성	·보육시설 보조금이 투명하게 집행	2.62	1.16	.335	-.660
	·보조금 불용에 대한 관리 감독 수월	2.63	1.14	.408	-.479
6. 유형성	·보육시설의 시설환경 개선	2.41	.75	.877	1.257
	·보육시설 교육기자재의 수준 향상	2.43	.78	.998	1.344
	·보육종사자의 용모 단정	2.38	.80	.686	.856
7. 신뢰성	·학부모의 보육시설에 대한 신뢰감 향상	2.52	.79	.539	.723
	·보육계획안에 맞는 약속된 서비스 제공	2.52	.80	.386	.282
	·보육에 관한 기록의 정확성 향상	2.57	.81	.483	.423
8. 응답성	·원아들에게 자발적인 도움 제공	2.46	.79	.554	.302
	·학부모의 요구나 질문에 대한 적극적인 응대	2.51	.79	.338	.166
	·응급상황 발생 시 즉각적인 대처능력	2.47	.79	.562	.240
9. 확신성	·지식과 업무처리 능력 향상	2.48	.84	.560	.422
	·태도의 예의바름과 공손함	2.45	.79	.652	.701
	·학부모의 안정적인 보육서비스에 대한 확신	2.52	.84	.660	.660
10. 공감성	·원아의 개별적인 특성에 관한 존중	2.39	.84	.796	1.037
	·보육프로그램을 개발·운영하여 특성화된 서비스를 제공하려는 노력의 증가	2.48	.82	.684	.719
	·이용자의 욕구에 맞춘 운영시간의 조정	2.40	.85	.912	1.207
11. 만족도	·시설에 대한 만족	3.55	.95	-.394	.102
	·보육프로그램에 대한 만족	3.59	.95	-.267	-.242
	·교사의 자질과 능력에 대한 만족	3.55	.96	-.312	-.128
	·안전에 대한 만족	3.57	.96	-.485	.188
	·급·간식에 대한 만족	3.53	.95	-.399	.124
	·부모 교육프로그램이나 상담 만족	3.50	.95	-.398	.199
	·다른 자녀도 보육시설에 보낼 의향	3.46	.93	-.261	.132

나. 측정변수별 기술통계량

유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성 등의 측정변수별 기술통계량을 살펴보면 <표 4-5>에서 보는 바와 같이 평균이 신뢰성(2.54)에서 가장 높게 나타났고, 유형성(2.41)에서 가장 낮게 나타났다.

<표 4-5> 측정변수별 기술통계량

변 수	평 균	표 준 편 차	왜 도	첨 도
유형성	2.41	.71	1.028	1.859
신뢰성	2.54	.70	.768	1.438
응답성	2.48	.72	.521	.534
확신성	2.48	.74	.751	1.143
공감성	2.43	.76	1.074	1.934

다. 잠재변수별 기술통계량

선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도 등의 잠재변수별 기술통계량을 살펴보면 <표 4-6>에서 보는바와 같이 평균이 만족도(3.53)에서 가장 높게 나타났고, 선택성(1.92)에서 가장 낮게 나타났다. 선택성은 다른 변수들이 모두 2점 중반 대를 나타낸 것에 비하여 두드러지게 낮게 나타났다.

<표 4-6> 잠재변수별 기술통계량

변 수	평 균	표 준 편 차	왜 도	첨 도
선택성	1.92	.59	.479	-.068
경쟁성	2.66	.94	-.177	-.580
책무성	2.96	1.06	.120	-.622
청렴성	2.61	1.06	.299	-.616
투명성	2.63	1.14	.393	-.544
서비스의 질	2.47	.67	.985	1.846
만족도	3.53	.91	-.407	.177

2. 특성별 차이분석

본 연구에서는 연구모형에 포함된 변수에 대하여 성별, 연령, 학력, 경력, 시설형태, 평가인증여부, 직책별로 어떠한 차이를 보이는지 t-test와 분산분석(ANOVA)을 이용하여 살펴보았다.

분산분석⁷⁾은 독립변수의 차이가 종속변수의 평균에 미치는 영향을 분석하려는 것으로서 독립변수의 각 집단이 세 개 이상이며, 종속변수가 등간척도 이상으로 되

7) t-test와 분산분석은 등간·비율척도로 측정된 종속변수와 명목·서열척도로 측정된 독립변수간의 관계를 분석하는 기법으로 독립변수의 명목·서열척도가 2개일 때는 t-test 또는 Z-test를 3개 이상일 때는 분산분석을 하게 된다. Z-test는 case가 30개 이상일 때 실시하지만 모집단의 분산을 알 수 있어야 하는 한편 t-test는 표본의 크기에 상관없이 없기 때문에 t-test로 대체한다. 일반적으로 표본이 30개 이상이 되면 중심극한정리에 따라 정규분포를 가정할 수 있기 때문에 t-test와 Z-test의 분석결과는 동일하다(채서일, 1995: 438).

어 있을 경우에 독립변수에 대한 종속변수의 평균차이가 유의미한지를 비교할 때 사용하는 분석기법이다, 분산분석은 독립변수와 종속변수가 각각 하나씩 일 때 사용하는 일원배치분산분석과 독립변수가 두 개인 이원분산분석, 그리고 여러 개인 다원분산분석으로 나눌 수 있다. t 값 또는 F 값이 충분히 큰 경우 그 차이는 표본 변동 때문이 아니라 실제의 차이를 대표한다고 말할 수 있다. 이 값이 클수록 집단 간의 평균차이가 두드러진다. F 검증은 세 집단 이상이 집단 내 분산에 대한 집단 간의 분산의 비율인 F값이 임계치 이상으로 크거나 F 값의 p 값이 유의수준보다 작을 경우에 집단들 간에 평균차이가 있다고 해석할 수 있다. 유의수준이 0.05보다 적으면 5%의 유의수준에서 집단 간의 평균의 같다고 볼 수 없기 때문에, 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다.

본 연구에서는 성별, 평가인증여부를 비교 할 때는 t-test를 사용하였으며, 연령, 최종학력, 근무경력, 시설형태, 직책의 차이를 비교할 때는 분산분석을 사용하였다.

가. T-test 분석

본 연구에서는 각 변수들에 대해, 성별, 평가인증여부별 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다.

첫째, 성별에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다. <표 4-7>은 성별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로서 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 7가지 변수 모두 성별에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-7> 성별 t-test

구 분	남	여	t	P
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
1. 선택성	1.96 (.4720)	1.91 (.5982)	.163	.870
2. 경쟁성	2.75 (1.2583)	2.65 (.9390)	.197	.844
3. 책무성	2.50 (1.0801)	2.96 (1.0673)	.862	.389
4. 청렴성	2.08 (.8333)	2.61 (1.0630)	.997	.320
5. 투명성	2.75 (1.0408)	2.62 (1.1475)	.214	.831
6. 서비스의 질	2.33 (.5863)	2.47 (6730)	.404	.687
7. 만족도	2.96 (.8278)	3.54 (.9117)	1.261	.208

둘째, 평가인증에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다. <표 4-8>은 평가인증에 따른 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로서 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 7가지 변수 모두 성별에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 평가인증 t-test

구 분	받음	안받음	<i>t</i>	<i>P</i>
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
1. 선택성	1.94 (.5825)	1.80 (.6335)	1.719	.087
2. 경쟁성	2.69 (.9499)	2.52 (.9056)	1.279	.202
3. 책무성	2.95 (1.0262)	2.97 (1.2060)	.107	.915
4. 청렴성	2.64 (1.0339)	2.49 (1.1511)	1.001	.318
5. 투명성	2.65 (1.1342)	2.56 (1.1861)	.567	.571
6. 서비스의 질	2.46 (.6706)	2.49 (.6780)	.265	.791
7. 만족도	3.53 (.8832)	3.55 (1.0119)	.139	.890

나. 분산분석

본 연구에서는 연령, 학력, 경력, 시설형태, 직책의 차이를 비교할 때는 분산분석을 사용하였다.

첫째, 연령별에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. <표 4-9>은 연령별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로서

변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 7가지 변수 모두 연령에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 유의 확률 p 값 모두 p 값의 기준인 0.05 보다 크므로 변수 간에 차이가 있다는 대립가설을 기각하고 귀무가설을 채택한다. 따라서 연령에 따른 변수들은 차이가 없음을 알 수 있다. 평균값은 대체적으로 41세 이상에서 가장 높게 나타났다.

<표 4-9> 연령별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
1. 선택성	21세 이상-30세 이하	1.95	.64	1.309	.272
	31세 이상-40세 이하	1.84	.55		
	41세 이상	1.97	.54		
	합 계	1.91	.59		
2. 경쟁성	21세 이상-30세 이하	2.68	.89	.657	.519
	31세 이상-40세 이하	2.57	.92		
	41세 이상	2.73	1.08		
	합 계	2.65	.94		
3. 책무성	21세 이상-30세 이하	2.95	1.14	.080	.923
	31세 이상-40세 이하	2.93	1.04		
	41세 이상	3.00	.95		
	합 계	2.95	1.07		
4. 청렴성	21세 이상-30세 이하	2.66	1.05	.363	.696
	31세 이상-40세 이하	2.56	1.05		
	41세 이상	2.56	1.12		
	합 계	2.60	1.06		
5. 투명성	21세 이상-30세 이하	2.57	1.23	.312	.732
	31세 이상-40세 이하	2.66	1.12		
	41세 이상	2.68	1.01		
	합 계	2.62	1.14		
6. 서비스의 질	21세 이상-30세 이하	2.44	.68	.366	.694
	31세 이상-40세 이하	2.46	.70		
	41세 이상	2.53	.60		
	합 계	2.46	.67		
7. 만족도	21세 이상-30세 이하	3.62	.89	2.395	.093
	31세 이상-40세 이하	3.53	.92		
	41세 이상	3.32	.91		
	합 계	3.53	.91		

둘째, 학력별에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. <표 4-10>은 학력별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로서 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 7가지 변수 모두 연령에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 유의 확률 p 값 모두 p 값의 기준인 0.05 보다 크므로 변수 간에 차이가 있다는 대립가설을 기각하고 귀무가설을 채택한다. 따라서 연령에 따른 변수들은 차이가 없음을 알 수 있다.

<표 4-10> 학력별 차이에 의한 분산분석

구 분	평 균	표준편차	F	유의확률 (P)	
1. 선택성	전문대 졸업 이하	1.91	.59	0.64	.938
	4년제 대학 졸업	1.90	.63		
	대학원 재학 이상	1.96	.29		
	합 계	1.91	.60		
2. 경쟁성	전문대 졸업 이하	2.73	.90	1.123	.327
	4년제 대학 졸업	2.56	.95		
	대학원 재학 이상	2.68	1.20		
	합 계	2.65	.94		
3. 책무성	전문대 졸업	2.94	1.05	0.37	.963
	4년제 대학 졸업	2.97	1.11		
	대학원 재학 이상	2.96	.92		
	합 계	2.95	1.07		
4. 청렴성	전문대 졸업 이하	2.59	.99	.532	.588
	4년제 대학 졸업	2.59	1.11		
	대학원 재학 이상	2.87	1.28		
	합 계	2.60	1.06		
5. 투명성	전문대 졸업 이하	2.65	1.09	.547	.579
	4년제 대학 졸업	2.62	1.24		
	대학원 재학 이상	2.34	.77		
	합 계	2.62	1.14		
6. 서비스의 질	전문대 졸업 이하	2.49	.69	.391	.677
	4년제 대학 졸업	2.44	.68		
	대학원 재학 이상	2.37	.30		
	합 계	2.46	.67		
7. 만족도	전문대 졸업 이하	3.52	.94	.361	.697
	4년제 대학 졸업	3.52	.90		
	대학원 재학 이상	3.72	.68		
	합 계	3.53	.91		

셋째, 경력별에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. <표 4-11>은 경력별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로서 유의 확률 p 값 모두 p 값의 기준인 0.05 보다 크므로 변수 간에 차이가 있다는 대립가설을 기각하고 귀무가설을 채택한다. 따라서 연령에 따른 변수들은 차이가 없음을 알 수 있다. 평균값은 대체적으로 7년 이상-9년 이하에서 가장 높게 나타났다.

<표 4-11> 경력별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
1. 선택성	3년 이하	1.99	.65	2.003	.114
	4년 이상-6년 이하	1.80	.53		
	7년 이상-9년 이하	1.92	.59		
	10년 이상	1.91	.53		
	합 계	1.91	.60		
2. 경쟁성	3년 이하	2.62	.89	.780	.506
	4년 이상-6년 이하	2.58	.96		
	7년 이상-9년 이하	2.74	.90		
	10년 이상	2.85	1.15		
	합 계	2.65	.94		
3. 책무성	3년 이하	2.93	1.08	1.000	.393
	4년 이상-6년 이하	2.89	1.14		
	7년 이상-9년 이하	3.17	.96		
	10년 이상	2.83	.95		
	합 계	2.95	1.07		
4. 청렴성	3년 이하	2.76	1.03	1.445	.064
	4년 이상-6년 이하	2.44	1.12		
	7년 이상-9년 이하	2.69	.97		
	10년 이상	2.33	1.07		
	합 계	2.60	1.06		
5. 투명성	3년 이하	2.73	1.21	1.646	.179
	4년 이상-6년 이하	2.41	1.06		
	7년 이상-9년 이하	2.74	1.26		
	10년 이상	2.66	.81		
	합 계	2.62	1.14		
6. 서비스의 질	3년 이하	2.48	.67	.444	.722
	4년 이상-6년 이하	2.41	.61		
	7년 이상-9년 이하	2.53	.81		
	10년 이상	2.45	.63		
	합 계	2.46	.67		
7. 만족도	3년 이하	3.54	.91	.131	.941
	4년 이상-6년 이하	3.55	.87		
	7년 이상-9년 이하	3.46	1.09		
	10년 이상	3.56	.69		
	합 계	3.53	.91		

넷째, 시설형태별에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. <표 4-12>은 시설형태별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 선택성이다.

선택성의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과 F 값이 3.466이고 이에 대한 유의확률 $p = .017$ 로 p 값 기준인 0.05보다 적으므로 시설형태별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 시설형태에 따라서 선택성에 차이가 있음을 알 수 있고 민간보육시설에서 가장 높고, 가정보육시설에서 가장 낮게 나타났다.

<표 4-12> 시설형태별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
1. 선택성	국 공 립	1.73	.64	3.466	.017*
	법 인	1.82	.65		
	민 간	2.00	.54		
	가정보육시설	1.57	.47		
	합 계	1.91	.60		
2. 경쟁성	국 공 립	2.52	.82	.669	.572
	법 인	2.58	.93		
	민 간	2.72	.97		
	가정보육시설	2.50	.50		
	합 계	2.65	.94		
3. 책무성	국 공 립	3.18	.93	.306	.821
	법 인	2.94	1.23		
	민 간	2.94	.97		
	가정보육시설	2.90	.74		
	합 계	2.95	1.07		
4. 청렴성	국 공 립	2.35	1.04	1.487	.218
	법 인	2.53	1.17		
	민 간	2.70	.99		
	가정보육시설	2.06	.72		
	합 계	2.60	1.06		
5. 투명성	국 공 립	2.89	1.20	.703	.551
	법 인	2.61	1.25		
	민 간	2.62	1.07		
	가정보육시설	2.10	.74		
	합 계	2.62	1.14		
6. 서비스의 질	국 공 립	2.42	.60	.397	.756
	법 인	2.45	.77		
	민 간	2.49	.61		
	가정보육시설	2.20	.24		
	합 계	2.46	.67		
7. 만족도	국 공 립	3.60	.92	1.333	.264
	법 인	3.66	.88		
	민 간	3.44	.94		
	가정보육시설	3.48	.64		
	합 계	3.53	.91		

다섯째, 직책별에 따른 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. <표 4-13>은 직책별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 7가지 변수 모두 연령에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 유의 확률 p 값 모두 p 값의 기준인 0.05 보다 크므로 변수 간에 차이가 있다는 대립가설을 기각하고 귀무가설을 채택한다. 따라서 연-령에 따른 변수들은 차이가 없음을 알 수 있다.

<표 4-13> 직책별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률(P)
1. 선택성	보 육 교 사	1.91	.60	.209	.811
	시 설 장	1.92	.54		
	기 타	2.08	.70		
	합 계	1.91	.60		
2. 경쟁성	보 육 교 사	2.61	.90	2.350	.097
	시 설 장	2.89	1.16		
	기 타	3.20	.84		
	합 계	2.65	.94		
3. 책무성	보 육 교 사	2.94	1.08	.669	.513
	시 설 장	3.10	.97		
	기 타	2.60	1.14		
	합 계	2.95	1.07		
4. 청렴성	보 육 교 사	2.60	1.04	.048	.953
	시 설 장	2.62	1.20		
	기 타	2.46	1.26		
	합 계	2.60	1.06		
5. 투명성	보 육 교 사	2.61	1.17	.331	.719
	시 설 장	2.68	1.03		
	기 타	3.00	1.00		
	합 계	2.62	1.14		
6. 서비스의 질	보 육 교 사	2.44	.66	.842	.432
	시 설 장	2.59	.70		
	기 타	2.52	.85		
	합 계	2.46	.67		
7. 만족도	보 육 교 사	3.53	.92	.264	.768
	시 설 장	3.52	.91		
	기 타	3.82	.73		
	합 계	3.53	.91		

3. 상관관계 분석

상관관계 분석은 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해서 사용된다. 즉 하나의 변수가 관련성이 있는지, 그리고 관련이 있다면 어느 정도가 관련되어 있는지를 알아보고자 할 때 사용하는 분석방법이다. 상관관계의 성격은 인과관계가 아닐 수도 있다. 상관관계 분석 시 두 변수 사이의 상관관계에는 허위변수(spurious variable)나 혼란변수(confounding variable)의 영향이 모두 포함되므로 두 변수 사이의 순수한 관계가 어떠한지는 단정할 수 없다(김태일, 1997: 25). 즉 두 변수 사이의 인과관계가 실제로는 존재하지 않더라도 존재하는 것으로 지각되는 허위변수나 실제의 관계보다 과대 혹은 과소평가 되는 혼란변수가 개입될 개연성이 있다(남궁근, 2008). 따라서 회귀모형 분석과정에서 변수간의 상관관계를 살펴보는 목적이 변수간 관계의 경향을 이해하는데 있으므로 상관관계 분석결과의 해석 시 두 변수 사이에 공동변화 경향이 있다는 정도로 파악하여야 한다(Hair, Jr et al., 1998: 603). 상관관계계수는 두 변수관계의 상관성에 대한 예측의 정확도를 나타내는 것이고, 측정치가 아닌 하나의 지수이기 때문에 변수 간의 관계의 비율이나 백분율과는 다르다. 변수간의 관계의 정도와 방향을 하나의 수치로 요약해 표시해 주는 지수가 상관계수이다(박희서 외, 2007: 171). 상관계수 r 은 「 $-1 \leq r \leq +1$ 」의 값을 갖고 측정된 데이터가 좌표 상에 정(+)의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 이 상관계수는 정(+)의 상관계수를, 그리고 음(-)의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 음(-)의 상관계수를 갖는다. 또한 선형의 상관관계를 갖지 않는 경우 상관계수는 0에 가까워진다.

본 연구의 연구모형에 따른 주요 구성개념들의 인과관계를 검증하기 위한 사전 절차로서 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도 등 7개 변수들 간의 상관관계 분석을 실행하였다. 상관관계 분석결과를 보면, 거의 모든 변수들 간의 상관관계가 확인 되었다.

보육전자바우처제도의 효과성과 관련한 변수 간 상관관계 분석인 <표 4-14>에서 보는 바와 같이 2배의 표준오차에 상관관계 계수를 더해도 95% 신뢰구간에서 동일시되는 변수를 찾을 수 없다. 따라서 구성개념간의 판별타당성이 존재함을 알 수 있다(Anderson 1987).

또한 각 개념의 성분신뢰도(composite reliability)와 평균분산추출(average

variance extracted)을 계산하여 변수의 일차원성을 검증한 결과 성분신뢰도의 경우 .95 이상으로 일반적으로 요구되는 수준인 .7을 초과하였고, 평균분산추출 값의 경우 .73 이상으로 일반적으로 요구되는 수준인 .5를 넘는 것으로 나타나 각 개념이 집중 타당적이고 단일차원적임을 입증하였다(배병렬 2000).

<표 4-14> 변수 간 상관관계

	선택성	경쟁성	책임성	청렴성	투명성	서비스의 질	이용 만족도
선택성	1.000						
경쟁성	0.363 (0.052)	1.000					
책임성	0.363 (0.052)	0.314 (0.053)	1.000				
청렴성	0.496 (0.045)	0.304 (0.054)	0.199 (0.057)	1.000			
투명성	0.448 (0.048)	0.215 (0.056)	0.288 (0.049)	0.312 (0.044)	1.000		
서비스의 질	0.684 (0.033)	0.261 (0.056)	0.422 (0.049)	0.524 (0.044)	0.590 (0.040)	1.000	
이용 만족도	0.259 (0.055)	-0.025 (0.059)	0.035 (0.058)	0.259 (0.055)	0.242 (0.055)	0.365 (0.052)	1.000
composite reliability	0.9520	0.9667	0.9699	0.9729	0.9746	0.9549	0.9849
AVE	0.7395	0.9354	0.9414	0.9229	0.9505	0.8091	0.9029

제 3 절 연구모형과 가설의 검증

1. 연구모형의 검증

가. 분석방법

본 연구에서는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 Lisrel 8.30을 이용하여 인과관계분석을 실시하였다. 본 연구의 구조방정식모형 분석은 기존의 자료 속에 존재하는 연구모형을 발견하는 탐색적 요인 방식이라기보다는 가설분석모형이 표본자료에 대응하여 얼마나 지지될 수 있는가 하는 것을 밝히는 확인적 요인분석 방식을 의미한다(이순목, 1990).

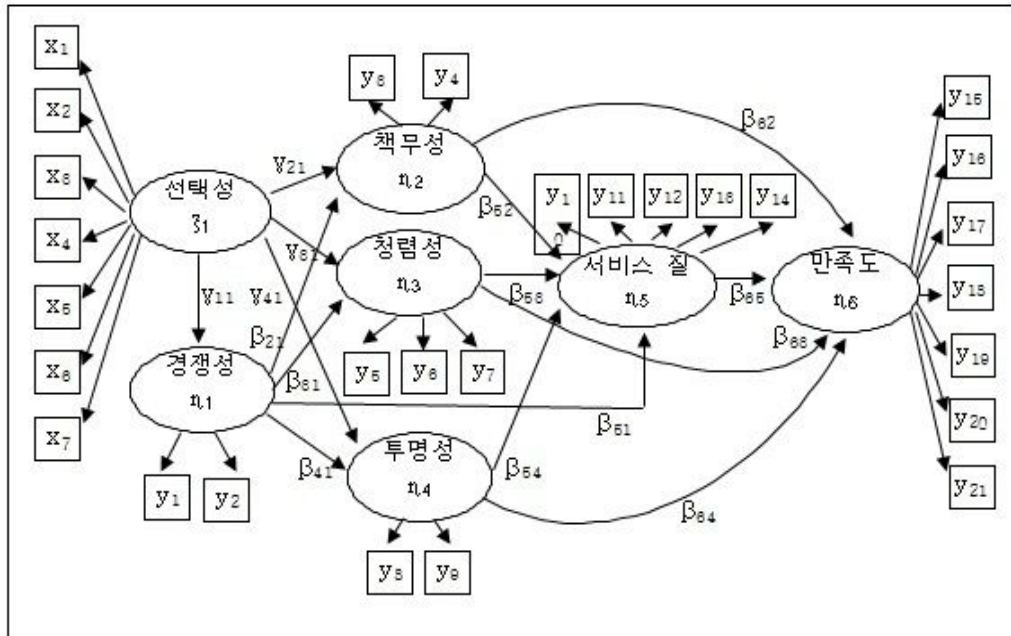
구조방정식모형은 구성개념간의 인과관계를 측정모형과 구조모형을 통해서 모형간의 인과관계를 구체화한 다음 그 효과를 기술하고 설명된 분산과 설명되지 않은 분산을 구분하여 모형간의 인과관계를 파악하는 모형을 의미한다. 구조방정식모형은 공분산구조모델(covariance structural modeling)이라고도 부른다. 구조방정식모델은 일련의 변수들 간의 관계를 일방향 혹은 양방향으로 동시에 보여주면서 검토 및 검증을 할 수 있기 때문에 확인적 요인분석, 다중회귀분석, 그리고 경로분석을 하나의 자료 분석 구조에 통합한 형태이다. 즉 하나의 원인변수는 또 다른 설명 변수가 될 수 있고, 이러한 이원적인 개념모형이 동시에 이루어져 서로 간의 효과를 비교 검증하고 모형의 발전과정과 형태를 살펴볼 수 있는 모형이다(허준·최인규, 2000).

본 연구에서는 모형의 적합도를 판단하기 위하여 카이제곱값(χ^2) 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 만족도 등의 측정 변수별 기술통계량을 살펴보면 <표 4-5>에서 보는바와 같이 왜도가 평균을 중심으로 양(+)의 값을 가지기 때문에 관측 값들이 주로 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리 모양의 다양한 분포를 가지고 있다.)을 포함하여 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 원소간평균차이(RMR) 등과 같은 절대부합지수와 표준

적합지수((NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI)등의 증분부합지수, 그리고 간명기초부합지수으로써 PGFI 등의 부합도 지수를 가지고 연구모형의 적합성을 알아보고 고정지수를 가지고 가설의 부합성 여부를 검증한다.

나. 연구모형의 검증결과

본 연구에서는 <그림 4-1>에서와 같이 본 연구 모형에 제시된 가설을 검증하기 위해 확인적 요인분석(CFA)에서 판별 타당성을 입증하였던 항목들을 측정변수로 선정하여 공분산 구조분석을 실시하였다.



<그림 4-1> 가설 검증을 위한 완전 모형

연구 모형 검증을 위한 기초자료는 측정 변수간의 공분산 Matrix를 활용하였고, 추정은 ML(Maximum Likelihood)법에 의해 추정되었다.

다음에 제시된 <표 4-15>는 Lisrel추정 모형의 모수 추정치와 적합도 검증 결과를 제시한 것이다.

<표 4-15> 측정 모형의 모수 추정치와 적합도 검증 결과

구 성 개 념	측정 변수	모수	모 수 추정치	표 준 오 차	t-value	표준화 추정치	SMC (R ²)
선택성(ξ_1)	X ₁	λ_{x11}	0.587	0.031	18.839	0.866	0.750
	X ₂	λ_{x21}	0.540	0.031	17.576	0.829	0.687
	X ₃	λ_{x31}	0.594	0.032	18.697	0.862	0.743
	X ₄	λ_{x41}	0.550	0.032	16.956	0.810	0.656
	X ₅	λ_{x51}	0.589	0.031	18.945	0.869	0.755
	X ₆	λ_{x61}	0.580	0.030	19.487	0.884	0.781
	X ₇	λ_{x71}	0.631	0.032	19.963	0.896	0.804
경쟁성(η_1)	y ₁	λ_{y11}	0.944	0.046	20.384	0.972	0.945
	y ₂	λ_{y21}	0.906	0.045	20.283	0.962	0.926
책무성(η_2)	y ₃	λ_{y32}	1.036	0.049	21.029	0.954	0.910
	y ₄	λ_{y42}	1.066	0.050	21.447	0.986	0.973
칭렴성(η_3)	y ₅	λ_{y53}	1.059	0.047	22.691	0.972	0.945
	y ₆	λ_{y63}	1.063	0.048	22.356	0.964	0.929
	y ₇	λ_{y73}	1.017	0.047	21.642	0.946	0.895
투명성(η_4)	y ₈	λ_{y82}	1.152	0.051	22.435	0.986	0.973
	y ₉	λ_{y92}	1.108	0.050	21.949	0.964	0.929
서비스의 질(η_5)	y ₁₀	λ_{y105}	0.856	0.047	18.186	0.869	0.756
	y ₁₁	λ_{y115}	0.868	0.047	18.572	0.882	0.777
	y ₁₂	λ_{y125}	0.884	0.046	19.138	0.899	0.808
	y ₁₃	λ_{y135}	0.896	0.046	19.547	0.911	0.831
	y ₁₄	λ_{y145}	0.902	0.046	19.746	0.917	0.841
만족도(η_6)	y ₁₅	λ_{y156}	0.915	0.041	22.449	0.958	0.918
	y ₁₆	λ_{y166}	0.907	0.041	22.397	0.957	0.916
	y ₁₇	λ_{y176}	0.907	0.041	21.937	0.946	0.895
	y ₁₈	λ_{y186}	0.906	0.042	21.647	0.939	0.882
	y ₁₉	λ_{y196}	0.913	0.040	22.650	0.963	0.927
	y ₂₀	λ_{y206}	0.910	0.040	22.594	0.962	0.925
	y ₂₁	λ_{y216}	0.865	0.041	21.099	0.926	0.857
Chi-Square/df = 683.70/335 (p=0.000)							
GFI = 0.861 AGFI = 0.832 NFI = 0.945 NNFI = 0.969							
CFI = 0.973 IFI = 0.973 RMSEA = 0.059 RMR = 0.056							

<표 4-15>에 제시된 바와 같이 모든 모수 추정치의 t-값이 p=0.001 수준의 임계치인 3.29보다 크게 나타나 모든 변수들이 측정 개념과 통계적으로 유의한 관련을 갖고 있음을 알 수 있다. 또한 모든 표준화 추정치들이 1을 초과하지 않고 있어, 범위를 벗어난 공분산이 없음을 알 수 있다. 또한 지표의 다중상관자승 값(SMC: squared multiple correlation)은 최소 0.68 이상으로 나타나 지표가 각 개념을 잘 설명하고 있다.

측정 모형의 적합도 검증을 위해 카이제곱값(χ^2)의 통계적 유의성을 검토하면, $\chi^2 = 683.70$, 자유도(d.f.)=335, p=.000으로 통계적으로 유의하여 측정모형이 적합하지 않은 것처럼 보인다. 그러나 χ^2 값은 표본의 크기가 증가하면(200 이상) 실제로 모델간의 통계적으로 유의한 차이가 없음에도 차이가 있는 것처럼 결과를 제시하며, 표본의 크기가 감소하면 통계적으로 유의한 차이가 있음에도 차이가 없는 것처럼 결과를 제시해 그 결과를 신뢰할 수 없는 특징이 있다. 적절한 표본 크기에 대한 연구에서는 표본 크기가 100~200인 경우에 통계적 유의성 검증에 적절한 χ^2 값을 얻을 수 있으며, 표본 크기가 이 범위를 벗어날 경우에는 χ^2 값을 신뢰하기 어렵다고 하는데(Hair et al. 1998), 본 연구에서는 표본의 크기가 이 범위를 벗어나므로 χ^2 값만으로 모형의 적합도를 판정할 수 없다. 따라서 다른 적합도 지수를 살펴보았다.

측정 모형의 적합도를 검증하기 위한 또 다른 지수들은 적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI) 등이 있는데, 수용 가능성을 위한 절대 기준은 없지만 일반적으로 0.90 이상이 권장수준으로 받아들여지고 있다(Browne and Cudeck 1993). 본 연구에서는 측정모형의 적합지수(GFI) = 0.861, 조정적합지수(AGFI) = 0.832, 표준적합지수(NFI) = 0.945, 비표준적합지수(NNFI) = 0.969 등으로 권장 수준에 근접하고 있음을 알 수 있다. 표본 자료에 의해 설명할 수 없는 분산/공분산의 크기를 나타내는 잔차평균자승이중근(RMR)은 작을수록 좋은데, 투입된 자료가 상관행렬인 경우에 한해 0.05 이하이면 좋은 모델로 평가된다(Bagozzi and Yi 1988). RMR과 유사한 지수로 근사오차자승평균이중근(RMSEA)이 있는데, RMR과 다른점은 자유도의 불일치를 반영하고 있다는 점이다. 이 값은 모형을 표본이 아닌 모집단에서 추정하는 경우에 기대되는 적합도를 의미하는데, Steiger(1990)는 이 값이 0.10 이하이면 자료를 잘 적합하고, 0.05 이하면 매우 잘 적합하고, 0.01 이하이면 가장 좋은 적합도라고 하였다. 본 연구의 측정모형은 잔차

평균자승이중근(RMR) = 0.056, 근사오차자승평균이중근(RMSEA) = 0.059 등으로 나타나 비교적 좋은 적합도를 보인다고 볼 수 있다. Bentler(1990)는 등지모델(nested model)에서 NFI의 결함을 극복하기 위해 모집단의 모수 및 분포를 표시하는 관점에 비교적합지수(CFI)와 증분적합지수(IFI)를 개발하였다. CFI와 IFI는 값이 클수록 높은 적합도를 나타낸다고 할 수 있는데, 일반적으로 0.90 이상이면 좋은 적합도를 가진 것으로 본다. 본 연구에의 측정모형은 비교적합지수(CFI) = 0.973, 증분적합지수(IFI) = 0.973 등으로 나타나, 기초모형(0모형)에 비해 측정 모형이 95% 이상 향상된 모형임을 나타내고 있다.

이상의 여러 가지 적합도 지수들을 검토해 본 결과 본 연구모형은 수용할 만한 적합도를 가졌다고 볼 수 있다.

2. 연구가설의 검증

연구 모형에서 제안한 가설은 Lisrel 경로계수에 대한 t값의 통계적 유의성에 따라 채택과 기각 여부를 결정하였다. <표 4-16>에 구조모형의 경로계수 값과 가설 검증 결과가 제시되어 있다.

표에 제시된 바와 같이 선택성과 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성 간의 경로계수는 모두 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타났다. 따라서 선택성이 경쟁성에 정의 방향으로 영향을 미친다는 가설1과, 선택성이 책무성에 정의 방향으로 영향을 미친다는 가설2와, 선택성이 청렴성에 정의 방향으로 영향을 미친다는 가설3, 그리고 선택성이 투명성에 정의 방향으로 영향을 미친다는 가설4가 채택되었다.

경쟁성과 책무성 간의 경로계수는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설5도 채택되었다. 경쟁성과 청렴성 간의 경로계수는 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타났으며, 따라서 가설6도 채택되었다. 경쟁성과 투명성 간의 경로계수와 경쟁성과 서비스 질 간의 경로계수는 모두 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의미하지 않은 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설7과 가설8은 기각되었다.

책무성과 서비스의 질 간의 경로계수는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설9는 채택되었으나, 책무성과 만족도 간의 경로계수는

음의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타나 가설10은 기각되었다.

청렴성과 서비스의 질 간의 경로계수도 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t값을 갖는 것으로 나타나 가설11은 채택되었으나, 청렴성과 만족도 간의 경로계수는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미한 t값을 갖지 못하는 것으로 나타나 가설12는 기각되었다.

투명성과 서비스의 질 간의 경로계수도 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t값을 갖는 것으로 나타나 가설13은 채택되었으나, 투명성과 만족도 간의 경로계수는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미한 t값을 갖지 못하는 것으로 나타나 가설14는 기각되었다.

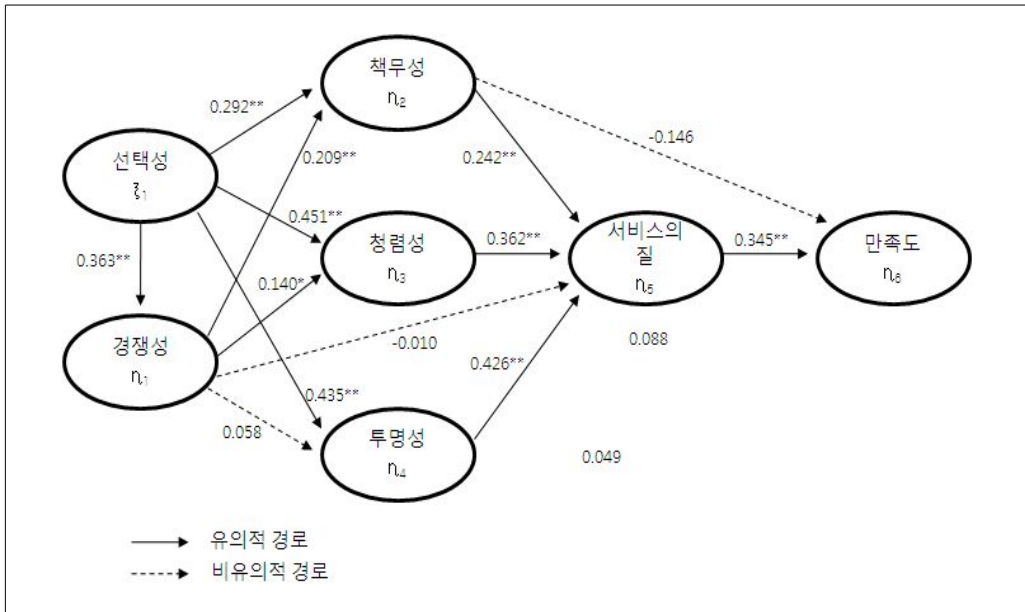
서비스의 질과 만족도 간의 경로계수는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t값을 갖는 것으로 나타나 가설 15는 채택되었다.

<표 4-16> 구조 모형의 경로계수와 가설검증 결과

가설 번호	가설 경로	경로 모수	경로계수 (표준화 추정치)	표준 오차	t value	채택 여부
H1	선택성(ξ_1)→경쟁성(η_1)	γ_{11}	0.363	0.060	6.03**	채택
H2	선택성(ξ_1)→책무성(η_2)	γ_{21}	0.292	0.051	4.76**	채택
H3	선택성(ξ_1)→청렴성(η_3)	γ_{31}	0.451	0.052	7.28***	채택
H4	선택성(ξ_1)→투명성(η_4)	γ_{41}	0.435	0.053	6.88**	채택
H5	경쟁성(η_1)→책무성(η_2)	β_{32}	0.209	0.060	3.50**	채택
H6	경쟁성(η_1)→청렴성(η_3)	β_{32}	0.140	0.056	2.50*	채택
H7	경쟁성(η_1)→투명성(η_4)	β_{32}	0.058	0.057	1.01	기각
H8	경쟁성(η_1)→서비스의 질(η_5)	β_{32}	-0.010	0.048	-0.021	기각
H9	책무성(η_2)→서비스의 질(η_5)	β_{32}	0.242	0.048	5.01**	채택
H10	책무성(η_2)→만족도(η_6)	β_{32}	-0.146	0.060	-2.43	기각
H11	청렴성(η_3)→서비스의 질(η_5)	β_{32}	0.362	0.051	7.03**	채택
H12	청렴성(η_3)→만족도(η_6)	β_{32}	0.088	0.064	1.37	기각
H13	투명성(η_4)→서비스의 질(η_5)	β_{32}	0.426	0.052	8.16***	채택
H14	투명성(η_4)→만족도(η_6)	β_{32}	0.049	0.066	0.73	기각
H15	서비스 질(η_5)→만족도(η_6)	β_{32}	0.345	0.083	4.13**	채택
$R^2(\eta_1) = 0.132, R^2(\eta_2) = 0.173, R^2(\eta_3) = 0.269,$ $R^2(\eta_4) = 0.211, R^2(\eta_5) = 0.511, R^2(\eta_6) = 0.155$						

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

이상의 검증 결과에 따라 가설적 경로의 유의성과 비유의성을 다음 그림과 같이 표시하였다.



<그림 4-2> 경로의 유의성과 비유의성

제 4 절 분석결과 종합적 논의

1. 특성별 차이분석 결과

첫째, 성별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 성별에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체로 여성에서 더 높게 나타났다. 이는 보육시설의 특성상 종사자 중 여성의 비율이 대부분을 차지하므로 성별에 따라 특별한 차이가 없음을 알 수 있다.

둘째, 평가인증여부 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 평가인증여부에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체로 평가인증을 받은 시설에서 더 높게 나타났다.

셋째, 연령별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의

질, 만족도의 7가지 변수 모두 연령에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 41세 이상에서 가장 높게 나타났다.

넷째, 학력별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 학력에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 골고루 분포되어 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 경력별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 경력에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 7년 이상-9년 이하에서 가장 높게 나타났다.

여섯째, 시설형태별 비교분석 결과 선택성이 시설형태에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었고, 선택성에 있어서 민간보육시설에서 가장 높고, 가정보육시설에서 가장 낮게 나타났다. 이는 서비스 대상자가 제공되는 정보를 통하여 자유롭게 보육시설, 보육서비스 내용 등을 선택할 수 있는 범위가 넓어지고 권리가 향상되는 것은 시설형태에 따라 차이가 있는 것을 알 수 있다. 특히 민간보육시설이 선택성이 가장 높은 것으로 나타난 것은 국공립·법인 보육시설에 비하여 정부의 규제를 상대적으로 덜 받기 때문임을 의미하며, 가정보육시설의 선택성이 가장 낮은 것으로 나타난 것은 가정보육시설은 소규모로 만2세까지만 보육이 가능하므로 선택이 다른 형태의 보육시설에 비하여 선택의 폭이 좁기 때문임을 알 수 있다.

일곱째, 직책별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 경력에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 고르게 분포되어 있는 것으로 나타났다.

2. 가설검증의 결과

첫째, 선택성은 정책의 효과성 변수인 경쟁성, 책무성, 청렴성 및 투명성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보육전자바우처제도의 시행으로 서비스 대상자가 제공되는 정보를 통하여 자유롭게 보육시설, 보육서비스 내용 등을 선택할 수 있는 범위가 넓어지고, 권리가 향상되는 것은 보육시설간의 경쟁 증가를 통한 보육서비스의 질을 향상시키려는 노력을 증가시키며, 보육서비스의 질과 만족도에 대한 책임감을 증가시킨다는 것을 의미한다. 더불어 보육서비스 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받는 것을 감소시키며 보육시설의 보조금의

사용이 정확하고 투명하게 집행되도록 하는 것을 의미한다.

둘째, 경쟁성은 책무성과 청렴성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 투명성과 서비스의 질에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 보육 전자바우처제도 시행 후 보육시설 간에 보육서비스 대상자를 확보하기 위한 경쟁이 발생되고, 이러한 경쟁으로 인해 보육서비스의 질을 향상시키려는 보육시설의 노력이 증가하는 것은 보육시설이 보육서비스 대상자의 선택을 받기 위해 노력함에 따라 보육서비스의 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임감을 증가시키고, 보육서비스 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜 받는 것을 감소시킨다는 것을 의미한다. 하지만 경쟁성은 보육 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해지는 것을 의미하는 투명성과 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과요소를 의미하는 서비스의 질과는 관계가 없음을 알 수 있다.

셋째, 책무성은 서비스의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 보육시설이 보육서비스 대상자의 선택을 받기 위해 노력함에 따라 보육서비스의 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임이 증가하는 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 하지만 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도와는 관계가 없음을 알 수 있다.

넷째, 청렴성은 서비스의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 보육서비스 대상자가 원래의 목적에 부합하지 않는 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받지 않는 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 하지만 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도와는 관계가 없음을 알 수 있다.

다섯째, 투명성은 서비스의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 보육 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해진 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한

보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 하지만 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육을 맡김으로써 느끼는 보육서비스에 대한 만족도와는 관계가 없음을 알 수 있다.

여섯째, 서비스의 질은 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소는 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육을 맡김으로써 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에 영향을 미친다는 것을 의미한다.

제 5 장 결 론

제 1 절 분석결과의 요약

본 연구는 정책도구로서 바우처제도의 가장 핵심인 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성과 서비스의 질 및 만족도에 어떠한 경로를 통해 영향을 미치는지를 분석해 봄으로써 이론적 정책적 시사점을 도출하는데 연구목적을 두었다. 이러한 연구목적 달성을 위해 본 연구에서는 문헌연구를 토대로 보육전자바우처제도의 효과성 관련 요인들을 기존이론에서 도출하여 인과모형을 작성하였다. 본 연구의 인과모형을 실증적으로 검증하기 위해 본 연구에서는 광주광역시에서 근무하고 있는 보육시설종사자들을 대상으로 표본추출 하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사 결과 수집된 자료는 SPSS 17.0 버전과 Lisrel 8.30 버전을 이용하여 분석하였다. 이러한 본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 특성별 차이분석결과

첫째, 성별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 성별에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체로 여성에서 더 높게 나타났다.

둘째, 평가인증여부 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 평가인증여부에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체로 평가인증을 받은 시설에서 더 높게 나타났다.

셋째, 연령별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 연령에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 41세 이상에서 가장 높게 나타났다.

넷째, 학력별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 학력에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 골고루 분포되어 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 경력별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스

의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 경력에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 7년 이상~9년 이하에서 가장 높게 나타났다.

여섯째, 시설형태별 비교분석 결과 선택성이 시설형태에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었고, 선택성에 있어서 민간보육시설에서 가장 높고, 가정보육시설에서 가장 낮게 나타났다.

일곱째, 직책별 비교분석 결과 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도의 7가지 변수 모두 경력에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었고, 평균값은 대체적으로 고르게 분포되어 있는 것으로 나타났다.

2. 가설 검증의 결과

첫째, 선택성이 높을수록 경쟁성, 책무성, 청렴성 및 투명성이 높은 것으로 나타났다. 보육서비스 대상자가 자유롭게 보육시설, 보육서비스 내용 등을 선택할 수 있는 범위가 넓어지고, 그에 관한 권리가 향상 되는 것은 보육시설간의 경쟁과 보육서비스의 질을 향상시키려는 노력을 증가시키며, 보육서비스의 질과 만족도에 대한 책임성을 증가시킨다는 것을 의미한다. 더불어 보육서비스 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받는 것을 감소시키며, 보육시설의 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되도록 한다.

둘째, 경쟁성이 높을수록 책무성과 청렴성이 높은 것으로 나타났고, 투명성과 서비스의 질에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 보육시설 간에 보육서비스 대상자를 확보하기 위한 경쟁이 발생되고, 이러한 경쟁으로 인해 보육서비스의 질을 향상시키려는 보육시설의 노력이 증가하는 것은 보육서비스의 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임감을 증가시키고, 보육서비스 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜 받는 것을 감소시킨다.

셋째, 책무성이 높을수록 서비스의 질이 높은 것으로 나타났고, 만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 보육서비스의 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임이 증가하는 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다.

넷째, 청렴성이 높을수록 서비스의 질이 높은 것으로 나타났고, 만족도에는 영향

을 미치지 않는 것으로 나타났다. 보육서비스 대상자가 원래의 목적에 부합하지 않는 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받지 않는 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다.

다섯째, 투명성이 높을수록 서비스의 질이 높은 것으로 나타났고, 만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 보육 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해진 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다.

여섯째, 서비스의 질이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소는 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육을 맡김으로써 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에 영향을 미친다.

제 2 절 분석결과의 시사점

본 연구는 정책전달수단으로서 보육전자바우처제도를 이용하는 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성 및 서비스의 질과 만족도에 미치는 영향에 대해 분석해봄으로써 몇 가지 시사점을 제시해 주고 있다. 앞에서 보는 바와 같이 서비스 대상자의 선택성은 정책의 효과성인 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사회서비스의 패러다임 변화를 가져오고 있는 전자바우처제도의 키워드는 서비스 대상자의 선택권 보장과 경쟁에 의한 서비스의 질과 만족도 향상이다. 하지만 바우처 제도에 있어서 가장 중요한 서비스 대상자의 선택성 보장이 정책의 효과성과 서비스의 질, 그리고 만족도에 어떠한 인과경로를 통해 영향을 미치는 지에 관한 체계적인 연구는 거의 없었다. 특히 사회서비스 중 가장 큰 사업은 보육서비스이며 서비스대상자 수나 국가예산 모두 타 사회서비스의 수 배에 이르고 있다. 따라서 보육전자바우처제도 도입으로 인한 정책수단의 효과성의 인과관계를 파악하는 것은 더욱 효과적인 사회서비스의 전달 수단을 모색하기 위한 중요한 시사점을

제시한다.

연구결과를 토대로 다음과 같은 몇 가지 시사점을 제시한다.

첫째, 서비스 대상자의 선택성은 정책의 효과성인 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성에 영향을 미친다. 즉, 서비스 대상자가 자유롭게 보육시설, 보육서비스 내용 등을 선택할 수 있는 범위가 넓어지고, 그에 관한 권리가 향상 되는 것은 보육시설간의 경쟁과 보육서비스의 질을 향상시키려는 노력을 증가시키며, 보육서비스의 질과 만족도에 대한 책임성을 증가시킨다는 것을 의미한다. 더불어 보육서비스 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받는 것을 감소시키며, 보육시설의 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되도록 한다는 것이다. 선택성이 높아질수록 보육전자바우처제도의 정책의 효과성은 높아진다고 볼 수 있다.

하지만 선택성의 기술통계량 분석을 살펴보면 정보제공, 보육시설 수 증가, 원하는 서비스에 대한 선택권 향상, 타 보육시설로 이동의 간편, 원아와 학부모의 권리 향상, 학부모의 건의사항 활발, 등 모든 항목에서 평균이 2점 미만의 1점대로 ‘매우 그렇지 않다~그렇지 않다’ 사이의 매우 낮은 수치를 나타내고 있다. 따라서 보육전자바우처제도의 효과성을 높이기 위해서는 무엇보다도 서비스 대상자의 선택성을 높이는 방안을 모색하는 것이 가장 중요하다고 할 수 있겠다.

앞서 미국의 경우를 살펴보면 보육서비스 제공자를 선택 시 시설보육 뿐만이 아니라 가정 내 보육, 친인척에 의한 보육, 이웃에 의한 보육 등 그 범위가 다양하게 포함되고 있고, 영국의 경우에도 보모, 사설 놀이방(play group), 교회, 또는 공공건물의 비영리 놀이방(play center), 사설보육시설(private nursery) 등의 민간시장을 활성화 시킨 다양한 형태의 보육서비스를 제공하고 있다. 하지만 우리나라에서는 보육전자바우처제도를 통한 보육서비스가 보육시설로 한정되어 있어 보육아동의 개인의 특성과 환경을 고려한 다양한 보육서비스는 사실상 제공받기가 힘들다. 저출산으로 부모들의 질 높은 보육서비스에 대한 욕구는 점점 커져가고 있고 조심성 많은 부모일수록, 약하고 연령이 낮은 영유아일수록 시설보다는 가정에서 보모나 친인척에게 보육되어지고 있는 경우가 많다.

따라서 정부에서는 외국의 사례를 적극 검토하여 보육전자바우처를 통한 서비스 공급자를 선택할 수 있는 범위를 시설로만 한정할 것이 아니라 서비스 대상자의 욕구에 맞춰 다양한 형태의 공급자를 개발하고 활성화시킬 수 있는 방안을 모색해 보아야 하겠다.

둘째, 경쟁성은 책무성과 청렴성에 영향을 미치고, 투명성과 서비스의 질에는 영향을 미치지 않는다. 즉, 보육전자바우처제도 시행 후 보육시설 간에 보육서비스 대상자를 확보하기 위한 경쟁이 발생되고, 이러한 경쟁으로 인해 보육서비스의 질을 향상시키려는 보육시설의 노력이 증가하는 것은 보육시설이 보육서비스 대상자의 선택을 받기 위해 노력함에 따라 보육서비스의 질과 이용 만족도에 대한 보육시설의 책임감을 증가시키고 보육서비스 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜 받는 것을 감소시킨다. 하지만 보육시설 간 서비스 대상자 확보와 보육서비스 질 향상을 위한 경쟁은 정부에서 보조받는 보육 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해지는 것을 의미하는 투명성과는 관련성이 없는 것으로 나타났다.

본 연구에서의 경쟁성은 정부의 보조금을 받기 위한 경쟁이 아닌 서비스 대상자의 확보를 위한 경쟁이므로 투명성과는 직접적인 관련은 없다고 볼 수도 있겠다. 그렇지만 이전의 목시적 바우처 형태에서 명시적 바우처의 형태인 전자바우처로 전환하는 정책적 목적에는 정부가 제도시행과정에서의 투명성을 확보하기 위함도 있다. 보육전자바우처의 아이사랑카드 내에는 정부가 서비스 대상자에게 지원하는 보육료 보조금과 함께 정부가 모든 보육시설에 공통적으로 지원하는 기본보조금이 충전되어 있어 보육료와 보조금이 같이 결제되게 되어있는 시스템을 이용하고 있다. 보육전자바우처를 통해 보육료와 시설의 기본보조금이 함께 결제되므로 보육전자바우처제도를 통한 투명성이 확보되는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있겠다.

그러므로 보육전자바우처의 특성요인인 경쟁성이 투명성에 영향을 미치지 못하는 것은 오히려 제도 시행으로 인한 행정시스템의 과신으로 제대로 된 관리 감독이 이루어지고 지지 않는 것이 아닌지 정부에서는 전체적인 보조금 흐름의 과정을 다시 한번 검토해 볼 필요가 있겠다. 또한 경쟁성은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과요소를 의미하는 서비스의 질과는 관계가 없다고 나타났다. 이는 현재 보육시설 간의 대상자 확보와 서비스의 질 향상을 위한 경쟁이 궁극적으로 보육서비스의 질의 향상으로 이어지지 않고 있다는 것으로 아직 보육시설에서 보육서비스 대상자의 욕구를 제대로 파악하지 못하고 있기 때문이라고 볼 수 있다.

따라서 보육시설에서는 서비스대상자의 욕구에 맞는 보육서비스 공급을 위해 서비스 욕구조사 및 상담 등을 통하여 서비스 대상자가 원하는 서비스가 무엇인지를

먼저 제대로 파악할 필요가 있다. 그런 다음 서비스 대상자의 욕구를 충족시킬 수 있는 적합하고 다양한 보육서비스를 개발하고 공급하기 위하여 보육시설 간에 서로가 경쟁하고, 그러한 경쟁이 궁극적으로 서비스의 질 향상으로 이어질 수 있는 방안을 모색해 보아야 하겠다.

셋째, 책무성은 서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 보육시설이 보육서비스 대상자의 선택을 받기 위해 노력함에 따라 보육서비스의 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임이 증가하는 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미하지만 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다.

책무성의 결과가 보육서비스의 질 향상으로는 이어졌지만 서비스 대상자의 만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것은 보육서비스의 질을 높이려는 시설과 종사자의 노력은 증가하고 있지만 아직도 서비스 대상자의 욕구에는 미치지 못하므로 궁극적인 만족도로 이어지지 못한다는 것을 뜻한다.

따라서 서비스 대상자의 욕구에 부응할 수 있는 보육서비스의 개발이 시급하므로 서비스 대상자를 통한 욕구조사 및 상담 등으로 대상자의 욕구에 맞는 적절한 보육서비스를 공급하여 그들이 만족할 수 있는 보육서비스의 질적인 향상이 이뤄질 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

넷째, 청렴성은 서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 보육서비스 대상자가 원래의 목적에 부합하지 않는 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받지 않는 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미하지만 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다.

청렴성의 결과가 보육서비스의 질 향상으로는 이어진 것은 보육전자바우처제도 도입 전 보육시설과 서비스 대상자 간의 합의 아래 공공연하게 이루어지던 부정수급이나 중복수혜 등이 줄어들어 보육서비스의 질적인 향상에 기여했다고 볼 수 있겠다. 하지만 청렴성에 따른 보육서비스의 질적인 향상이 서비스 대상자의 만

족도로 이어지지 못하고 있으므로 서비스 대상자의 욕구에 부응할 수 있는 보육서비스의 개발이 필요하다고 볼 수 있겠다.

따라서 서비스 대상자를 통한 욕구조사 및 상담 등으로 대상자의 욕구에 맞는 적절한 보육서비스를 공급하여 보육서비스의 질 향상과 더불어 서비스대상자의 만족도도 향상 시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

다섯째, 투명성은 서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 보육 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해진 것은 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미하지만 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다.

보육시설이 정부로부터 지원 받는 보육 보조금 사용의 투명성이 보육서비스의 질 향상으로는 이어졌지만 서비스 대상자의 만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것은 보육서비스의 질을 높이려는 시설과 종사자의 노력은 증가하였지만 아직도 서비스 대상자의 욕구에는 미치지 못하므로 궁극적인 만족도로 이어지지 못한다는 것을 뜻한다.

따라서 위에 언급했던 바와 같이 서비스 대상자의 욕구에 부응할 수 있는 보육서비스를 개발·공급하여 보육서비스의 질 향상과 더불어 서비스대상자의 만족도도 향상 시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

여섯째, 서비스의 질은 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 보육시설을 통해 보육서비스 대상자에게 제공 되어지는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소는 보육시설을 이용하는 보육서비스 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에 영향을 미친다는 것을 의미한다.

따라서 보육시설에서는 항상 보육서비스의 질적인 면의 향상이 궁극적으로는 서비스 대상자의 만족으로 이어진다는 점을 인지하고, 그들의 욕구에 맞는 다양하고 적절한 보육서비스를 개발·공급하여 보육서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하여야 할 것이다.

제 3 절 향후 연구방향

본 연구결과를 근거로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 조사 대상자들이 지역적으로 한정되어 있다. 본 연구의 결과로 전체적으로 정책수단으로서 보육전자바우처제도의 효과성을 파악하기에는 어려움이 있을 수 있다. 따라서 외적타당성을 높이기 위해 전국을 대상으로 하는 후속 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 조사대상이 보육시설 종사자로 한정되어 있다. 책무성, 청렴성, 투명성 등의 변수들은 종사자를 대상으로 측정하는 것이 용이하지만 보육서비스의 질이나 만족도 등의 변수들의 측정은 종사자만을 대상으로 파악하기에는 한계가 있다. 따라서 보육서비스 대상자를 대상으로 하는 후속 연구가 필요하다.

셋째, 본 연구에서는 전자바우처를 도입한 사회서비스 중 보육전자바우처로 한정되어 있다. 제공되는 사회서비스의 특성은 각각 다르고 현재 거의 대부분의 사회서비스가 전자바우처로 전환되었다. 모든 사회서비스를 전자바우처제도로 일원화 하는 것이 정책적으로 효과적인지 다른 사회서비스의 정책의 효과성도 비교연구해 볼 필요가 있다.

참 고 문 헌

《 국내문헌 》

1. 단행본

- 감사원 평가연구원. (2006). 「미국Part제도 정착과정과 효과」, 서울: 감사원.
- 김기태·김수환·김영호·박지영 공저. (2007). 「사회복지실천론」, 서울: 공동체.
- 김영평·오석홍. (2002). 「정책학의 주요이론」, 서울: 법문사.
- 김진. (2007). 「바우처 제도의 이해와 현황: 복지와 선택을 중심으로」, 재정포럼.
한국조세연구원.
- 김홍원. (2006). 「방과후 바우처 제도 도입 방안 연구」, 한국교육개발원.
- 김홍원. (2007). 「방과후 학교 바우처제도 운영체제」, 한국교육개발원.
- 남궁근. (2008). 「정책학: 이론과 경험적 연구」, 서울: 법문사.
- 노시평·박희서외. (2004). 「정책학」, 서울: 학현사.
- 배득중·강인재·정창훈·이영범. (2008). 「전자바우처 제도에 관한 선진국 비교연구-
미국, 영국, 호주를 중심으로」, 사회서비스 센터
- 보건복지가족부. (2010). 「보건복지가족부 사업안내」.
- 보건복지가족부. (2008). 「일자리, 기회, 배려를 위한 능동적 복지 2008년 실천계
획」.
- 보건복지가족부. (2009). 「2009년도 아이사랑카드 사업설명회」.
- 보건복지부. (2007). 「2007년도 노인돌보미 바우처 사업안내」.
- 사회서비스관리센터. (2009). 「사회서비스관리센터 내부자료: 사회서비스 전자바우
처사업 운영현황 및 주요 쟁점」.
- 유한욱. (2006). 「재정효율성 제고를 위한 시장 원리 활용 방안: 바우처 제도를 중
심으로」, 한국개발연구원, 정책연구시리즈 2006-2.
- 유한욱. (2006). 「바우처 제도의 국내외 사례 및 개선방안」, 대외경제정책연구원
육아정책개발센터. (2008). 「육아정책 효율성 제고를 위한 유아 교육·보육의 협력
과 방안」.
- 이재원. (2008). 「사회서비스 전자바우처」, 서울: 대영출판사.

- 이희경. (1991). 「유아교육개론」, 서울:동문사.
- 정광호. (2005). 「미국 의료바우처의 쟁점과 개혁, 정책&제도DB :바우처 사례」, 한국정책지식센터
- 정광호·박상인. (2008). 「사회서비스 전자바우처 운영과 시장관리, 사회서비스 활성화를 위한 품질 및 성과관리체계 구축방안」, 서울: 사회서비스관리센터
- 정광호. (2008). 「바우처 연구」, 서울: 대경문화사.
- 정정길 (2002). 「행정학의 새로운 이해」, 서울: 대명출판사.
- 최병선. (1992). 「정부규제론」, 서울: 법문사.
- 최봉섭. (2006). 「영국의 육아교육 바우처 제도」, 서울: 한국교육개발원
- 최성은·최석준 (2007). 「바우처 사업 효과 분석 및 평가방안 연구」, 서울: 한국보건사회연구원

2. 논문

- 고애경. (2010). 보육전자바우처 제도에 대한 인식 및 개선방안에 관한 연구 : 이천시를 중심으로, 동국대학교 대학원 석사학위논문
- 고영미. (2008). 우리나라 유아교육·보육바우처의 발전방안, 「한국유아교육·보육행정연구」 12(2): 167-187
- 김교연. (1994). 탁아서비스의 질이 취업모의 역할긴장에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 김미숙. (2010). 전자 보육바우처 이용 만족도에 관한 연구 : 학부모와 시설장중심으로, 중앙대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 김성배. (2006). 공공서비스 전달의 적정 거버넌스 모형 모색: 특별지방행정기관의 기능조정을 중심으로, 「한국지방자치학회보」 18(2): 27-48
- 김연명. (2008). 사회보험의 시장화, 어떻게 볼 것인가?, 「.한국사회복지학회」 64-86
- 김은기. (2007). 보육시설 평가인증제도의 운영 경과 및 과제. 「한국유아교육학회 2007년 정기학술대회발표 논문집」 503-520
- 김윤수. (2007). 사회서비스 분야의 전자바우처 제도도입 사례연구, 「한국행정학회·한국정책학회 하계공동학술대회 발표논문집」 289-304

- 김은정·정소연. (2009). SEVQUAL모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로, 「사회복지정책」 36(2): 191-217
- 김 인·우양호·조정현. (2007). 행정서비스 현장고객만족도 영향요인-부산광역시 민원행정서비스를 중심으로, 「한국행정논집」 19(4): 925-954
- 김 인. (2010). 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향, 「지방정부학회」 22(2): 397-426
- 김 인. (2010). 사회복지 서비스 바우처 프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인: 산모신생아 도우미서비스를 중심으로, 「지방정부연구」 13(4): 127-151
- 김재걸. (2006). 여행바우처의 도입과 효과, 「한국관광학회」 제60차 학술심포지엄 및 연구 논문 발표대회, 「학술연구발표논문집Ⅲ」 111-122
- 김현주. (1999). 보육시설에서 사회사업서비스 활성화 방안에 관한 연구, 서울여자대학교 대학원 석사학위논문
- 김혜진. (2008). 지역아동센터 교육환경에 대한 아동 및 보호자의 서비스 만족도와 교사의 직무만족도, 명지대학교 대학원 석사학위 논문
- 문명재. (2008). 정책도구연구의 학문적 좌표와 이론적 연계성: 새로운 분야 아니면 새로운 시각, 「정부학연구」 14(4): 321-347
- 문재희. (2010). 보육시설의 전자바우처제도 도입에 관한 공급자와 수요자의 인식, 공주대학교 대학원 석사학위 논문
- 박정호. (2007). 한국 바우처 사업에 대한 소고, 「사회복지리뷰 제12집」 5-17
- 배득중 외(2008). 국립중앙도서관의 서비스품질과 그 효과에 대한 실증적 분석, 「한국문헌정보학회」 48(1): 295-311
- 배화숙. (2007). 사회복지서비스에서 바우처제도 도입의미와 과제, 「사회복지정책」 31:319-342
- 심성경. (1989). NAEYC 기준에 의한 한국 유아교육프로그램의 질에 관한 분석, 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문
- 엄태호·조근식·김공록. (2010). 정책수단의 변화가 행정적 효율성에 미치는 영향 분석: 가사간병서비스의 전자바우처 전환을 중심으로, 행정논총, 48(2): 65-89
- 유희정. (1998). 보육서비스의 질적 수준 향상에 관한 연구, 서울: 한국여성개발원

- 유희정·강정희. (2002). 영유아 보육서비스 다양화 및 보육인프라 확충방안 연구, 서울: 한국여성개발원
- 이경희. (2008). 보육시설장의 전문성과 보육서비스 질에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 이동근. (2007). 노인돌보미 바우처 서비스 이용태도에 관한 연구, 계명대학교 대학원 석사학위 논문
- 이영범. (2008). 전자바우처 제도에 관한 선진국 사례 비교, 「사회서비스 전자바우처 2년의 성과와 과제 토론회 자료집」
- 이영범·남승연. (2010). 효과적인 사회서비스 시장화를 위한 지역적 특성에 관한 연구 지역선택형 지역사회서비스 투자 사업을 중심으로, 「서울행정학회」 20(4):163-191
- 이 옥. (2000). 보육시설 인증제 도입에 따른 평가 항목 개발연구의 성과와 과제, 「한국영유아보육학회」 21: 11-37
- 이 옥. (2007). 영아 양육지원 종합대책 방안, 서울: 육아정책개발센터
- 이태희. (2000). 보육서비스를 이용하는 부모의 만족도에 관한 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문
- 장지연. (2005). 호주의 통합공공서비스 전달체계. 노동연구원 「노동리뷰 3월호」
- 전영한. (2007a). 정책도구연구의 의의와 과제, 「정부학연구」 13(2): 39-50
- 전영한. (2007b). 정책도구의 다양성: 도구유형분류의 쟁점과 평가, 「정부학연구」 13(4): 259-296
- 전영한·이경희. (2010). 정책수단연구: 기원, 전개, 그리고 미래, 「행정논총」 48(2)
- 정광호. (2006). 바우처: 공공서비스 선택과 경쟁. 한국거버넌스학회 학술자료집
- 정소연·김은정. (2009). 노인돌보미 바우처서비스 효과성과 영향 요인: 노인부양가족 생활상의 긍정적 변화를 중심으로, 「가족과 문화」 21(1): 117-149
- 정수진. (2009). 보육서비스 질이 영아전담보육시설 이용자의 만족도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원 석사학위논문
- 조근식·김공록·엄태호. (2010). 정책수단의 변화로 인한 효과성 분석 -가사간병서비스의 전자바우처 전환을 중심으로, 「한국정책학회」 19(4):2 49-272

- 조성한. (2006). 거버넌스 도구로서의 규제. 「한국정책과학학회」 10(4): 1-18
- 조완신. (2011). 전자보육 바우처의 이용만족도와 제도개선 요구도에 관한 연구, 건국대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 최 숙. (2007). 노인돌보미 이용자의 서비스 만족도에 관한 연구, 명지대학교 대학원 석사학위논문
- 최재성. (1999). 사회복지서비스 전달체계에서의 바우처 도입의 의의와 가능성, 연세대학교 사회복지연구소 월례세미나 발표자료
- 표갑수. (1997). 한국영유아보육정책에 관한 연구. 「한국영유아보육학회」 .12:57-76
- 하연희·문병재. (2007). 정책목표의 변화에 따른 정책도구의 전략적 선택과 효과: 우리나라 인구정책을 중심으로, 「정부학연구」 13(2): 75-106
- 하재룡. (2000). 공공부문과 민간부문의 노사관계 비교, 「한국정책과학학회」, 4(2): 177-205
- 함기남. (2007). 영아보육서비스 개발에 관한 연구, 동국대학교 대학원 석사학위 논문
- 함소영. (2007). 영유아대상 바우처 사업, 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 황덕순. (2008). 시장원리 확대와 개인사회서비스의 변화, 「노동정책연구 8(3):63-91
- 황인옥. (2009). 전자보육바우처 도입이 보육에 미치는 영향과 발전방향, 가야대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 홍금자. (2009). 보육지원시스템의 바우처제도 도입방안, 「한국영유아보육학회」, 57:193-225

《 국외문헌 》

- Anderson, James E. (2000). *Public Policy making*, 4th ed, Boston: Houghton Mifflin.
- Bennet & Weisinger, M., (1997). "Program Assessment", in *Planning for Social Welfare, Issues, Models and Tasks*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bradford, David F. and Shaviro, Daniel N. (2000). The Economics of Vouchers. In Steuerle, C. E., Van Doorn Ooms, Perterson, G., Reischauer, R. D (eds). *Vouchers and the Provision of Public Service*. Washington. D.C: Brookings Institution Press, Committee for Economic Development, Urban Institute. Press. 40-91.
- Bressers, H. and L. O'Toole Jr. (2005). Instrument Selection and Implementation In a Networked Context. In Eliadis, P, M. Hill and M. Howlett. (ed.), *Designing Government: From Instruments to Governance*, Montreal, Canada: McGill-Queen's University Press.
- Cave, Marth. (2001). *Voucher Programmes and Their Role in Distributing Public Service*, *OECD Journal on Budgeting*, 1(1):59-88
- Chubb, J. E., & Moe, T. (1990). *Politics, Markets, and America's Schools*. Washington D.C. : Brookings Institution.
- D. Lero & I. Kyle. (1985). Day Care Quality : Its Definition and Implementation
- Daniels Ronald J. and Trebilcock Michael J. (2005). *Rethinking The Welfare State: The Prospects for Government by Voucher*.
- De Brujin, H. and H. Hufen. (1998). The Traditional Approach to policy Instruments. In Peters, G. and F. van Nispen (ed.), *Public Policy Instrument: Evaluating the Tools of Public Administration*, Cheltenham, U.K: Edward Elgar.
- Dehoog, Ruth Hoogland. (1984). *Contracting Out for Human Services: Economic, Political, and Organizational Perspectives*. Albany: State University of New York Press.

- Doern, B. and Phidd, R. (1983). *Canadian Public Policy: Ideas, Structures, Processes*. Toronto: Nelson Canada.
- Doern, B. and Phidd, R. (1992), *Canadian Public Policy: Ideas, Structure, Process, Methuen*, Agincourt, Ontario.
- Elmore, Richard, Charles Abelman, & Susan Fuhrman. (1996). "The New Accountability in State Education Reform: From Process to Performance." Helen Ladd(ed.) *Holding Schools Accountable: Performance-Based Reform in Education*. Washington D.C. : Brookings Institute.
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml, L. L. Berry (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. 49(4).
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml, L. L. Berry (1988). "SERVQUAL; A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*. 64(1).
- Pilog, M. A & Johnson, C. L, (2007). Electronic Funds and Benefits Transfers, E-Government, and the Winter Commission, Public Administration Review.
- Ferris, James and Elizabeth Graddy. (1986). "Contracting out: For What? With Whom?". *Public Administration Review*. 46(4): 332-344
- Friedman, Milton. (1962). *Capitalism and Freedom*, Chicago: University of Chicago Press.
- Garvey, Gerald. (1993). *Facing the Bureaucracy*, San Francisco: Jossey-Bass
- Gauri, Varun & Ayesha Vawda. (2004). Vouchers for Basic Education in Developing Economies: An Accountability Perspective. *The World Bank Research Observer*. 19(2): 259-280.
- Gilbert, N, Specht, H., and Terrell, P. (1993). *Dimensions of Social Welfare Policy*. Prentice-Hall.
- Gilbert, N, Specht, H., and Terrell, P. (2005). *Dimensions of Social Welfare Policy*, Pearson Press.

- Goldberg, M. (1999). Accreditation of Child Care Centers, The Muttart Foundation.
- Green, Jay P., Paul E. Peterson & Jiangtao Du. (1998). School Choices in Milwaukee: A Randomized Experiment. In Paul E. Peterson & Bryan C. Hassel(eds.). *Learning from School Choice*. Washington D.C. : Brookings Institution.
- Greenman, T. & Family, R. W. (1984). Making Day Care Better Teachers, College Press.
- Hardy, Brian., Ruth Young, Gerald Wistow. (1999). Dimensions of choice in the Assessment and Care Management Process: the Views of Older People, Carers and Care Managers. *Health and Social Care in the Community*. 7(6). 483-491
- Harms, T. & Clifford, R. M. & Cryer, D. (1998). Early Childhood Environment Rating Scale Revised Edition. NY; Teachers College Press.
- Hayet et al. (1990). The National Academy of Sciences Panel on Child Care Policy.
- Hoing, A. S. (1993). Mental Health for babies what do theory and research teach us Young Children, 「1995년 삼성어린이개발센터 국제학술대회자료집」 7-51
- Holloway, S. C. & Reichhart-Erickson, M. (1998). The Relationship of Day Care Quality to Children's Free Play Behavior and Social Problem-Solving Skills, *Early Childhood Quarterly*, 3
- Howlett, M. And M. Ramesh. (2003). *Studying Public Policy*. New york: Oxford University Press.
- Howlett, M. (2005). *What Is a Policy Instrument? Policy Tools, Policy Mixes, and Policy-Implementation Style*, In Eliadis, P, M. Hill and M. Howlett. (ed.). *Designing Governance*. Montreal, Canada McGill-Queen's University Press.
- Issaly, P. (2005). Choosing among Forms of Public Action: AQuestion of Legitimacy. In Eliadis, P, M. Hill and M. Howlett. (ed.), *Designing Government: From Instruments to Governance*, Montreal, Canada: McGill-Queen's University Press.
- Katz, L. G. (1970). Teaching in Preschools: Roles and Goals, Young Children.
- Kettle, Donald F. (1994). Deregulation at the Boundaries of Government: Would

- It Help? In John J. Dilulio Jr.(ed.), *Deregulating the Public Service: Can Government Be Improved?* Washington D.C: The Brookings Institution.
- Kettl, Donald F.. (1998). Performance and Accountability: The Challenge of Government by Proxy for Public Administration. *American Review of Public Administration*. 18(1): 9–28.
- Kettl, Donald. (2005). *Global Public Management Revolution*. Massachusetts: The Brookings Institute.
- Larner, M. & Phillips, D. (1994). Defining and Valuing quality as a parent, in P. Lero, D. & Kyle, I. (1985). *Day Care Quality: Its Definition and Implementation*. Ottawa: 1986 Task Force on Child Care.
- Moss & A. Pence (Eds.), *Valuing Quality in Early Childhood Services*. New York: Teachers College Press.
- Le Grand, Julian. (2007). *The other Invisible hand*. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- M. Larner. (1994). Parents' Perspectives on Quality in Early Care and Education.
- Macaluso, Theodore F., (2003). The Extent of Trafficking in The Food Stamp Program: 1999–2002. FSP-03-TRAF, U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service, Office of Analysis, Nutrition and Evaluation.
- Miley, K. K. O'Melia, M. Dubois, B. (2007). *Generalist Social Work Practice : An Empowering Approach(fifth edition)*, Pearson.
- Moghadam, Valentine M. & Lucie Senftova. (2005). Measuring Women's Empowerment: Participation and Right in civil, Political, Social, Economic and Cultural Domain, *International Social Science Journal*, 57(184): 389–41
- NAEYC (1997). Accreditation as a Strategy For Improving Child Care Quality, National Center for the Early Childhood Work Force An Assessment Final Report.

- OMB. (2002). *Program Assersment Rating Tool* : Introduction for PART Worksheet–Fiscal Year 2004.
- OMB. (2006). *Detailed Information on the National Institution of Health: Extramural Research Facilities Construction Assessment*. <http://www.whitehouse.gov/omb/expectmore/detale/10002176.2004.html>.
- OMB. (2007). Guide to the Progran Assessment. Rating Tool(PART).
- Osborne, D. (1993). "Reinventing Government". *Public Productivity & Management Review*. 16(4): 349–356.
- Perri 6.(2003). Giving Consumers of British Public Service More Choice: What can be Learn from Recent History?. *Journal of Spcial Policy*. vol 32, no.2. 239–270.
- Rouse. C. E. (1997). Private School Vouchers and Student Achievement: An Evaluation of the Milwaukee Parental Choice Program: NBER Working Paper No. W5964. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Rouse. C. E., & Barrow, L. (2009). "School Vouchers and Student Achivement: Recent Evidence, Remaining Questions." *Annual Review of Economics*. 1:1–49.
- Salamon, Lester M. (1981). *Rethinking Public Management: Third-Party Government and the Tools of Government Action*, *Public Policy*, 29(1): 255–275
- Salamon, Lester M. (1989). The Tools Approach: Basic Analytics, In L. Salamon. (ed), *Beyond Privatization: The Tools of Government Action*, Washington D.C: Urban Institute Press.
- Salamon, Lester M, (ed). (2002). *The Tools of Government: A guide to the New Governance* Oxford University Press.
- Savas, E. S. (2002). Competition and Chice in New York City Social Service. *Public Administration Review*. 62(1): 82–91
- Scarr, S. & Eisenberg, M. (1993). Childcare Researcg: Issues, Perspectives and Result, *Annual of Phychology*

- Schneider, A. and H. Ingram. (1990). *Behavioral Assumptions of Policy Tools*, Journal of Politics 52:2, 510-529
- Schneider, A. and H. Ingram. (1997). *Policy Design for Democracy*, Lawrence. University Press of Kansas.
- Steuerle, C Eugene and Eric C. Twombly. (2002). Vouchers, in Salamon, Lester M. (ed.) (2002). *The Tools of Government: A guide to the New Governance*, Oxford: Oxford University Press.
- T. Greenman & R. W. (1984). Family, Making Day Care Better Teachers
- Tripodi, Tony. (1983). *Evaluation Research for Social Workers*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Turner, Francis J (ed). (1996). 사회복지실천이론의 이해와 적용. 연세 사회복지실천연구회 역. 서울: 나남출판
- Vedung, Evert. (1998). *Policy Instrument: Typologies and Theories*, In Bemelmans-Videc, M., Ray C. Rist. and Evert Vedung (ed.). Carrot, Stick and Sermons: Policy instruments and their evaluation, New Brunswick NJ. USA.
- William N. Dunn. (2008). *Public Policy Analysis: An Introduction*. Prentice Hall
- Wistow, G. Khapp, M. Hardy. B. and Allen, C. (1994). *Social Care in a Mixed Economy*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- NewYork, Reginald O., (1982). *Human Service Planning, Concepts, Tools and Methods*, N.C.: North Carolina University Press.

《 기타 》

미국 백악관 행정관리에산국 <http://www.whitehouse.gov/omb>

보건복지부 <http://www.mw.go.kr>

보건복지부 사회서비스 바우처 <http://www.socialservice.or.kr>

센터링크 <http://www.centrelink.gov.au>

아이사랑보육포털 <http://www.childcare.go.kr>

한국보건복지정보개발원 <http://www.khwis.or.kr>

설문지

안녕하십니까?

본인은 조선대학교 대학원 박사과정에 있는 학생으로 보육전자바우처 제도의 효과성에 관한 연구를 목적으로 설문조사를 실시하고 있습니다.

바쁘신 와중에 어려운 부탁을 드리게 되어 죄송스럽게 생각되오나, 귀하께서 응답해 주신 내용은 우리나라 보육서비스의 정책적 대안을 모색하는데 중요한 자료로 활용될 것입니다.

설문조사의 결과는 무기명으로 처리되며, 통계법 제13조 및 제14조에 의거 일체 비밀을 보장합니다. 또한 순수 통계처리 이외의 목적으로는 사용되지 않을 것임을 약속드립니다.

모든 질문에 맞고 틀리는 답이 없으니 솔직한 그대로 답변해 주시길 부탁드립니다. 귀중한 시간을 내어 설문에 응답하여 주신 것에 감사드립니다.

2011 . 7 .

조선대학교 대학원 사회복지학과

지도교수 : 박 회 서

연구자 : 김 가 은

♣ 설문조사에 대해 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주십시오.

· E-mail : kani0419@naver.com

본 논문은 예전의 **보육시설로 직접 보육료를 지원**하는 방식과 현재의 **보육전자바우처**를 사용하는 방식의 차이를 연구하기 위한 것이므로, **두 가지 제도를 모두 경험**하신 보육시설 종사자분들만 설문에 응하여 주십시오.

■ 일반적 현황

1. 귀하의 성별은?

- ①남성 ②여성

2. 귀하의 연령은?

- ①20세 이하 ②21세 이상-30세 이하 ③31세 이상-40세 이하 ④41세 이상

3. 귀하의 최종학력은?

- ①전문대 졸업 이하 ②4년제 대학 졸업 ③대학원 재학 이상

4. 귀하의 총 근무경력은?

- ①3년 이하 ②4년이상-6년이하 ③7년 이상-9년 이하 ④10년 이상

5. 현재 근무하고 있는 시설은 어떤 형태의 시설입니까?

(잘 모르실 경우 시설명 기재)

- ①국공립 ②법인 ③민간 ④가정보육시설 ⑤직장보육시설
(시설명:)

6. 귀하가 근무하고 계신 보육시설의 평가인증여부는?

- ①받음 ②안받음

7. 귀하의 직책은 무엇입니까?

- ①보육교사 ②시설장 ③기타()

* 각 문항을 읽어 보시고 해당하는 곳에 V표를 해 주십시오.

■ 선택성

번호	선택성 문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육 시설에 관한 정보가 더 잘 제공되고 있다					
2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설의 수가 증가하였다					
3	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육교사 등 원하는 보육서비스를 선택할 수 있는 학부모의 권리가 향상되었다					
4	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 다른 보육시설로 옮기는 것이 더 간편해졌다					
5	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설에 전반적으로 원아와 학부모의 권리가 향상되었다					
6	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모들은 보육 서비스에 대한 건의사항 및 요구를 더 떳떳하게 한다					
7	전자바우처(i-사랑카드)는 보육시설 선택 시에 도움이 된다고 생각한다					

■ 경쟁성

번호	경쟁성 문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	전자바우처(i-사랑카드) 시행으로 원아를 유치하려는 보육시설 간의 경쟁이 유발되었다					
2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 서비스의 질을 향상시키려는 보육시설의 노력이 증가하였다					

* 각 문항을 읽어 보시고 해당하는 곳에 V표를 해 주십시오.

■ **책무성**

번호	책무성 문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설의 책임감이 증가하였다고 느낀다					
2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설에 대한 관리감독이 수월해졌다고 느낀다					

■ **청렴성**

번호	청렴성 문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육료 부정수급의 사례가 감소하였다고 생각한다					
2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육료 부정수급의 적발이 수월해졌다고 생각한다					
3	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 중복수혜자가 감소하였다고 생각한다					

■ **투명성**

번호	투명성 문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설 보조금이 더 투명하게 집행된다고 생각한다					
2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설 보조금 불용에 대한 관리관청의 감독이 수월해졌다고 생각한다					

번 이	보육서비스 문항		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
			1	2	3	4	5
규 형 성	1	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설의 시설환경이 개선되었다					
	2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설의 교육기자재의 수준이 향상되었다					
	3	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육교사의 옷차림과 용모가 단정해졌다					
신 뢰 성	4	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모가 보육시설에 더 신뢰감을 느끼고 의지할 수 있게 된 것 같다					
	5	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설은 보육계획안에 맞추어 약속한 서비스를 더 잘 이행하고 있다					
	6	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설은 보육에 관한 기록을 더 정확하게 기록하고 유지하고 있다					
응 답 성	7	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 더 자발적으로 원아들을 돕는다					
	8	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 부모님들의 요구나 질문에 더 적극적으로 응한다					
	9	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 원아에게 응급상황이 생겼을 때 더 즉각적으로 대처한다					
확 신 성	10	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육교사의 지식과 업무처리 능력이 향상되었다					
	11	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육교사의 태도가 더 예의바르고 공손해졌다					
	12	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모는 더 안심하고 보육을 맡긴다					
공 감 성	13	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설은 원아의 개별적인 특성에 더 관심을 보이고 존중해준다					
	14	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설은 다양한 보육프로그램을 개발 운영하여 특성화 된 서비스를 제공 하려는 노력이 증가하였다					
	15	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 보육시설은 부모님이 이용하기 편리하도록 운영시간을 맞추었다					

■ 보육시설 만족도

번호	보육시설 만족도 문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모의 전반적인 시설에 대한 만족도가 증가하였다					
2	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모의 보육프로그램에 대한 만족도가 증가하였다					
3	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 교사의 자질과 능력에 대한 만족도가 증가하였다					
4	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모의 안전에 대한 만족도가 증가하였다					
5	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모의 급·간식에 대한 만족도가 증가하였다					
6	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모의 부모교육 프로그램이나 상담 등에 대한 만족도가 증가하였다					
7	전자바우처(i-사랑카드) 시행 후 학부모는 미이용중인 다른 자녀도 보육시설에 보낼 의향을 보인다					

■ 전자바우처(i-사랑카드)에 관한 건의사항 및 소중한 의견 부탁드립니다.

◆ 수고 많으셨습니다. 설문에 응해주셔서 감사합니다. 좋은 연구자료로 사용하겠습니다.