

아이돌보미 서비스 이용가정 실태 및
가정유형에 따른 서비스 만족에 관한 연구*
: 서울 거주 아이돌보미 서비스 이용 가정을 중심으로
The Current State of Families using the In-Home Care Service and
Satisfaction in Service According to Family Type

가톨릭대학교 아동학 전공
겸임교수 전 춘 애**
하트-하트재단
부 회 장 이 종 남
서울특별시 건강가정지원센터 가족사업팀
주 임 방 한 별
Major of Child & Family Studies, The Catholic Univ. of Korea
Adjunct Professor : Jun, Chun-Ae
Heart to Heart Foundation
Vice Chairman : Lee, Jong-Nam
Seoul Metropolitan Government Healthy Family Support Center
Assistant Manager : Bang, Han-Byul

<Abstract>

The purposes of this research were (1) to comprehend how families used and evaluated the in-home care service provided by the Healthy Family Support Center, and (2) to investigate the differences in the perceptions of service fee, satisfaction in and loyalty to service among the types of family categorized by their income. The data from 346 mothers or fathers whose children had received the in-home care service at least once were analyzed. One-way ANOVA and Scheffe or Tamhane post hoc test were used to test the hypotheses.

The findings were as follows:

1. There were significant differences in perception of the service fee among the family types: the 'Da'-type families tended to perceive that the service fee was expensive and not cheaper than the similar services provided by other organizations.
2. The 'Ga'-type families scored significantly higher than the 'Na'-type families and the 'Da'-type families on satisfaction in service, and higher than the 'Da'-type families on loyalty to the service.
3. No significant difference was found on satisfaction in the performances of baby-sitters and staffs in charge of the service.

The implications drawn from the study findings are discussed.

▲주요어(Key Words) : 아이돌보미 서비스(in-home care service), 이용가정 유형(types of family), 서비스 충성도(loyalty for the service), 서비스 만족도(satisfaction for the service), 아이돌보미 실무자(staff in charge at the HPS Center), 아이돌보미(baby-sitter)

* 본 연구는 2008년 서울특별시 건강가정지원센터 아이돌보미
지원사업의 일부임.

** 주 저 자 : (E-mail : eundalife@naver.com)

I. 연구의 필요성 및 목적

통계청이 2009년 2월에 발표한 결과에 의하면 2008년 출산율이 1.19로 2007년 1.26에서 현저하게 감소한 것으로 나타났다. 2006년과 2007년 2년 연속 이어 왔던 증가세가 다시 하락세로 되었다는 보고(조선일보, 2009. 2. 23)는 우리 사회 저출산 문제의 심각성을 말해준다. 저출산은 가족과 사회의 변화, 자녀에 대한 가치관의 변화, 자녀양육의 어려움 등 다양한 요인들로 인하여 나타나는 문제라고 할 수 있다. 출산을 기피하는 이유는 우선 자녀를 낳고 키우는 문제가 간단하지 않기 때문이다. 과거 사회와 비교하여 자녀에 대한 가치관이 변하고, 자녀양육을 둘러싼 가족환경의 변화로 인해 많은 부모들이 자녀를 출산하는 것도 힘들지만 출산 이후 자녀양육의 어려움으로 출산을 기피하는 것으로 해석할 수 있다(황정미, 2008).

특히 우리나라 기혼 여성의 취업률은 전체 여성의 경제활동 인구 중 65.4%로 미혼 여성의 취업률 52.6%보다 더 높은 것으로 나타나 맞벌이 가정이 보편화되고 있으며, 이혼율의 증가로 한부모 가정이 점차 증가하고 있다(통계청, 2006). 오늘날 기혼 여성의 경제활동 증가와 한부모 가족 등 다양한 형태의 가족 등장 및 가족의 양육기능 약화와 대체 양육지원체계의 부족은 자녀를 양육하는 것이 어려워지고 있음을 의미한다. 즉 과거 전통적 가정에서는 조부모나 친척 등의 가족구성원을 통해 가능했던 대리양육이 불가능해지면서 맞벌이 가정은 자녀 양육에 대한 심리적 부담감을 많이 가지게 되었으며 자녀들도 발달과정상의 문제에 직면하게 되었다(이소희 등, 2004). 그러나 사회적 측면에서 이러한 가족의 변화를 고려한 제도가 부족하다는 것은 기존 가족기능에 대한 여러 가지 문제, 특히 가족 돌봄의 기능적 공백을 만들었고, 돌봄 기능에 대한 사회적 수요를 증대시킴과 동시에 '가족돌봄노동'이 복지정책의 뜨거운 이슈로 떠오르는 계기가 되었다(변주수·진미정, 2008).

정부에서도 더 이상 자녀 양육 문제를 아동의 주 양육자의 고유한 역할로 인식하거나 가정에서 해결할 수 있는 차원으로 보지 않고, 국가에서 책임을 져야 하는 문제로 인식하기에 이르렀다. 이에 정부는 자녀양육의 어려움을 해결하기 위해 1990년대 이래 보육정책에 상당히 많은 관심을 집중하고 있다. 부모들은 안심하고 맡길 수 있는 보육시설을 원하고 있으며, 이에 부응하기 위해 정부는 보육시설의 질적 수준을 향상시키기 위한 다양한 노력들을 기울이고 있다.

하지만 자녀 돌봄과 발달을 위해 보편적으로 이용되고 있는 시설 보육은 주 양육자의 출장이나 야근 등과 같은 긴급한 상황에서 돌봄 수요를 지원하기에 한계가 있으며, 저소득 한부모 가정의 경우 시설보육 외의 시간제 보육에 대한 높은 요구를 충족시키기에는 서비스가 현저히 부족한 실정이다. 또한 부모가 자녀를 양육하고 돌보는 방식이 아동의 연령, 부모의 취업여부,

삶의 방식 등에 따라 상이하기 때문에 사회에서 제공하는 돌봄 서비스에 대한 부모의 요구도 다양화되고 있다. 이에 정부는 시설보육의 사각지대를 보완하고, 탄력적이며 다양한 수요자 중심의 보충적 돌봄 서비스를 제공할 필요성이 대두되면서 2006년부터 아이돌보미 지원사업을 시행하기에 이르렀다(중앙건강가정지원센터, 2008).

아이돌보미 지원사업은 신뢰할 수 있는 다양한 자녀돌봄 서비스에 대한 가정의 욕구와 시행기관인 건강가정지원센터의 체계적인 관리와 홍보로 아이돌보미 서비스에 대한 인지와 서비스 활용이 점차 증가하고 있는 상황이다. 2006년도에 4개 지역에서 시범 운영을 시작으로 2007년도에 38개, 2008년도에는 65개, 그리고 2009년도에는 전국 232개 시·군·구로의 확대를 계획하고 있다. 이러한 양적인 수요 팽창으로 아이돌보미 서비스는 또 다른 유형의 아동양육지원시스템으로 외형적인 체계가 구축되어가고 있다. 그러나 영리를 목적으로 하는 개인이나 기관에 의해 공식적, 비공식적으로 운영되는 유사 서비스와의 경쟁은 필수불가결한 것이며, 아이돌보미 지원사업의 지속성을 위해 경쟁력을 키우는 것은 매우 중요하다. 아이돌보미 서비스의 경쟁력을 확보하기 위해서는 서비스를 이용하는 부모의 요구를 충족시키고, 이를 바탕으로 서비스의 핵심 자산이 될 수 있는 서비스에 대한 충성도(예: 이후에도 지속적으로 서비스를 이용하고 다른 사람에게 서비스에 대해 긍정적으로 이야기하며, 서비스를 이용하고 싶은 사람이 있으면 추천하는 것)를 이용 부모가 가지도록 하는 것이 필요하다.

현재 서울 지역에서 이루어지는 아이돌보미 서비스는 건강가정지원센터의 조직적인 운영체계와 서비스의 균질화 노력으로 서비스에 대한 만족은 높을 것으로 예상된다. 그러나 계층에 따라 자녀양육에 대한 요구가 다르고, 지급하는 비용에 따라 서비스에 대한 기대수준이 차이가 있을 것이다. 이러한 차이에 따른 요구를 충족시키지 못할 경우, 아이돌보미 서비스의 경쟁력을 기대할 수 없기 때문에 서비스 이용가정 유형에 따른 서비스에 대한 요구의 차이를 살펴보는 연구는 상당히 필요하다.

그러나 아이돌보미에 대한 연구는 극히 제한적이며, 정부 관련부처에서 이루어진 아이돌보미 지원사업 결과보고서는 대체로 아이돌보미 지원사업의 현황만을 파악하고 있다(변미희 등, 2007; 여성가족부·중앙건강가정지원센터, 2007; 서울특별시 건강가정지원센터, 2008; 중앙건강가정지원센터, 2008), 이에 본 연구에서는 아이돌보미 서비스 이용가정의 실태를 보다 상세하게 파악하고, 이용가정 유형에 따른 아이돌보미 요금 평가, 서비스 만족도 및 충성도에 차이가 있는지를 분석하고자 한다. 본 연구 결과는 아이돌보미 지원사업이 일·가정의 조화로운 양립에 기여하여 건강한 가정 형성과 아동 발달, 그리고 여성의 사회적 일자리 창출에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 발전 방향을 모색하기 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

<연구문제 1> 아이돌보미 이용가정 유형에 따라 서비스 이용 실태는 어떠한가?

<연구문제 2> 아이돌보미 이용가정 유형에 따라 서비스 요금 평가 및 만족도와 충성도에 차이가 있는가?

II. 아이돌보미 지원사업

아이돌보미 지원사업이란 보육시설을 이용하지 않거나 시설 운영시간 외 아이들을 돌보기 위해 아동의 양육자가 필요로 하는 시간과 장소로 아이돌보미를 파견해주는 서비스이다. 즉, 아동 양육자의 질병, 야근, 출장 등으로 인한 일시적이고 긴급한 돌봄이 필요한 가정에 전문 양성교육을 받은 아이돌보미를 파견함으로써 자녀를 안전하게 보호하고, 가족의 자녀양육 부담을 경감시키고자 하는 사업이다(보건복지가족부, 2009).

아이돌보미 지원사업은 주로 건강가정지원센터에서 시행하고 있으며 2006년도에 4개 지역(천안, 울산, 여수, 부산)에서의 시범 운영을 시작으로 2007년도에 38개 기관으로 확대, 운영되었다. 점차 아이돌보미 지원사업을 이용하는 가정이 증가함에 따라 2008년도에는 전국 65개 사업기관으로 확대되었고 수행 기관 또한 다양해지면서 보다 많은 가정에서 아이돌보미 서비스를 이용하였다. 보건복지가족부에서 정한 2009년도 사업 추진방향을 살펴보면 아이돌보미 지원사업의 접근성을 개선하기 위해 전국 232개 시·군·구로의 확대를 계획하고 있어 그 수요와 공급은 점차 증가하고 있다. 서울지역의 경우에는 2007년 4개 자치구(동작, 서대문, 서초, 용산)를 시작으로 2008년에는 22개 자치구로 확대되었으며, 2009년에는 서울시 전역(25개 자치구)에서 아이돌보미 서비스를 제공하고 있다.

아이돌보미 지원사업의 이용대상은 만 3개월~만 12세 자녀가 있는 가정으로 이용자 가정의 소득에 따른 건강보험료 납입액에 따라 가정유형이 구분된다. 2007년에는 도시근로자 월평균 소득 50% 이하의 저렴형과 도시근로자 월평균 소득 50% 이상의 일반형으로 구분되었으나 소득별 요금체계의 세분화를 위해 2008년부터 도시근로자 월평균 소득 50% 이하의 가형, 200% 이하의 나형, 200% 이상의 다형으로 구분하였다. 이용가정의 증가에 따른 예산 부족 문제 해결과 저소득 가정을 위한 지원 증대를 위해 2009년에는 소득판별기준이 전국가구 평균소득으로 변경되었다. 가형은 전국가구 평균소득 50% 이하, 나형은 전국가구 평균소득 100% 이하, 그리고 다형에는 100% 초과 가정이 해당된다. 아이돌보미 서비스 이용요금은 시간당 5천원인데, 가형의 경우에는 시간당 1천원의 비용을 개별 가정에서 부담하며, 나형은 시간당 4천원, 다형은 시간당 5천원의 비용을 개별

가정이 전부 지불하고 아이돌보미 서비스를 이용할 수 있다. 한편 각 가정의 아이돌보미 총 이용시간을 제한하고 있는데, 2008년도에는 각 가정에서 월 120시간, 연 960시간 내에서 서비스 이용이 가능하였지만, 2009년부터는 아이돌보미의 일시·긴급 사업 취지에 맞게 조정되어 월 80시간, 연 480시간 내에서 서비스를 이용할 수 있도록 축소, 변경되었다.

아이돌보미 서비스를 이용하기 위해서는 각 가정이 거주하는 지역의 건강가정지원센터 또는 아이돌보미 지원사업 시행기관으로 선정된 단체로 서비스를 신청한다. 시행기관에는 아이돌보미 실무자 1인이 배치되어 있어 각 가정에서 이용신청이 접수되면 관련 구비서류를 토대로 서비스 이용가정 유형을 구분한다. 이후 가정에서 서비스 이용을 원할 경우 가정 내 돌봄이 가능한지에 대한 여부를 파악하기 위해 가정방문을 하며 원하는 시간에 아이돌보미를 연계한다. 이 외에도 아이돌보미 활동에 대한 모니터링, 아이돌보미 보수교육, 급여 지급, 이용자 가정 및 아이돌보미 상담 등의 다양한 업무를 담당한다. 한편 각 가정으로 연계되어 서비스를 제공하는 아이돌보미는 정해진 시간과 장소에서 아동을 돌보게 되며 어린이집 및 학교 등·하원 지도, 병원송영, 간식 챙겨주기 등의 돌봄 서비스를 제공한다. 2009년에는 아이돌보미의 역할이 확대되어 양육돌보미와 학습돌보미로 구분되어 가정에서 원하는 경우 간단한 숙제 및 학습지도가 이루어질 수 있도록 하였다.

아이돌보미의 전문성을 향상시키기 위해 중앙건강가정지원센터에서 정한 교육과정에 근거해 아이돌보미는 50시간의 양성교육을 의무적으로 받은 후 활동이 가능하며, 활동을 하는 동안에도 지속적으로 매월 1회의 보수교육을 받도록 규정하고 있다. 2008년에는 1,545명의 아이돌보미가 배출되어, 2008년 12월까지 전국에서 아이돌보미로 활동한 누계인원은 18,009명이고 총 1,223,978시간의 서비스를 이용 가정에 제공하였으며 아이돌보미에게 교통비 포함 대략 82억의 임금이 지급되었다(중앙건강가정지원센터, 2008). 이 중에서 서울 지역 자료를 살펴보면 2008년에는 추가양성교육과정을 포함하여 총 477명의 아이돌보미가 배출되었고 활동한 누계인원은 4,486명으로 총 319,775시간의 서비스를 제공하여 교통비 포함 대략 21억이 임금으로 지급되었다(서울특별시 건강가정지원센터, 2008).

2008년 아이돌보미 서비스 연계현황을 살펴보면 전국 기준 30,522가구에 있는 378,169명의 아동에게 280,141건의 서비스를 제공하였으며, 66.5%에 해당하는 186,355건이 직장근무로 인해 서비스를 이용한 것으로 나타났다. 서울지역의 경우 총 8,322가정에서 72,627건의 서비스를 이용하였는데 전국 이용건수의 약 26%에 해당되는 수치이며 아이돌보미 이용사유 중 직장근무가 62.1%인 것으로 나타나(중앙건강가정지원센터, 2008) 맞벌이 가정이 많은 서울지역의 특징이 반영된 결과로 해석할 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 대상은 서울시 22개 아이돌보미 지원사업 시행 지역 중 19개 지역에서 아이돌보미 서비스를 1회 이상 이용한 경험이 있는 서울 소재 가정의 부모 346명이다. 이용자 가정의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자의 성별은 아버지가 25명(7.2%), 어머니는 321명(92.8%)이다. 연령별 분포는 30대가 283명으로 전체의 81.8%를 차지하고 있으며, 20대가 36명(10.4%), 40대가 23명(6.6%) 순으로 나타났다. 이러한 연령 분포는 아이돌보미 서비스를 이용하는 자녀의 연령이 만 3개월부터 12세까지인 것을 고려한다면 30대 부모가 있는 가정의 서비스 이용이 많은 것을 이해할 수 있다.

또한 응답자와 그들 배우자의 교육수준을 살펴보면, 응답자와 배우자 모두 대졸이 전체의 42.5%, 50.3%를 차지하였다. 응답자의 직업 분포를 살펴보면 주부가 전체의 39%, 회사원과 은행원 등이 27.5%를 차지하였으며, 배우자의 직업 분포 역시 회사원과 은행원 등이 41.6%를 차지하였다. 또한 응답자의 채용상태는 정규직이 전체의 39.3%, 비정규직이 22%이었으며, 134명(38.7%)은 응답을 하지 않았다. 무응답의 비율은 본 연구의 응답자가 어머니이며, 주부인 경우가 135명이라는 결과와 일치한다. 그리고 직장을 가진 경우에 1일 근무시간은 6-10시간이 139명으로 전체의 40%를 차지하는 것으로 나타났다(<표 1> 참조).

연구 대상 가정의 월소득을 살펴보면, 200만원대가 전체의 27.2%, 300만원대가 24.3%, 400만원대가 14.2%, 500만원대가 13.3%, 100만원대가 5.8%, 600만원대가 4%, 700만원 이상인 전체의 3.3%를 차지하는 것으로 나타났다.

<표 1> 연구 대상 가정의 인구통계학적 특성

(n=346)

변 인	범 주	응답자		배우자	
		빈 도	백분율(%)	빈 도	백분율(%)
연 령	20대	36	10.4	15	4.3
	30대	283	81.8	249	72.0
	40대	23	6.6	51	14.7
	50대	1	0.3	1	0.3
	무응답	3	0.9	30	8.7
교육수준	중졸 이하	2	0.6	0	0.0
	고 졸	64	18.5	42	12.1
	전문대졸	58	16.8	35	10.1
	대 졸	147	42.5	174	50.3
	대학원졸	68	19.7	63	18.2
	무응답	7	2.0	32	9.2
직 업	무 직	4	1.2	11	3.2
	주 부	135	39.0	5	1.4
	경비 일용직등	4	1.2	14	4.0
	생산, 감독, 서비스직	10	2.9	23	6.6
	일반사무직	21	6.1	33	9.5
	회사원, 은행원등	95	27.5	144	41.6
	전문직	28	8.1	30	8.7
	기업주	10	2.9	12	3.5
	기 타	30	8.7	32	9.2
	무응답	9	2.6	42	12.1
고용형태	정규직	136	39.3	221	63.9
	비정규직	76	22.0	56	16.2
	무응답	134	38.7	69	19.9
1일 근무시간	근무안함	116	33.5	19	5.5
	1~5시간	35	10.1	4	1.2
	6~10시간	139	40.2	172	49.7
	11~15시간	17	4.9	94	27.2
	16시간 이상	0	0.0	3	0.9
	무응답	39	11.3	54	15.6

<표 2> 연구 대상 가정의 자녀수, 서비스 이용 자녀의 연령

변 인	범 주	빈 도	백분율(%)
자녀수	1명	164	47.4
	2명	147	42.5
	3명	29	8.4
	4명	3	0.9
	무응답	3	0.9
서비스 이용 자녀 연령	1~3세	211	55.4
	4~7세	123	32.3
	8~12세	38	9.9
	무응답	9	2.4
	합 계	381*	

* 두 자녀 이상 아이돌보미 서비스를 이용하는 가정 존재

본 연구 대상 가정의 자녀수와 아이돌보미 서비스를 주로 이용하는 자녀의 연령을 살펴보면 <표 2>와 같다.

<표 2>에서 제시되었듯이 연구 대상 가정의 자녀수는 1명(47.4%), 2명(42.5%)으로 전체의 89.9%를 차지하였다. 아이돌보미 서비스를 주로 이용하는 자녀의 연령을 살펴보면, 자녀의 연령이 1~3세가 과반수 이상(55.4%)을 차지하는 것으로 나타나 학령기 전인 영·유아기 자녀를 둔 가정이 아이돌보미 서비스를 주로 이용하는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 전체 아동의 46.1%에 해당하는 174,238건이 만 0-2세 아동으로 서비스를 가장 많이 이용하였고, 그 다음으로는 만 3-5세 아동이 112,625건을 이용한 것으로 나타난 2008년 전국 기준 아이돌보미 서비스 이용 자녀 연령 현황 보고(중앙건강가정지원센터, 2008)와 일치한다. 즉 연령이 낮은 자녀를 둔 가정에서 아이돌보미 서비스를 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

2. 측정도구

본 연구에서 사용한 설문지는 인구통계학적 특성, 아이돌보미 서비스 관련 문항, 아이돌보미 서비스 만족도, 아이돌보미 서비스 충성도, 그리고 아이돌보미 실무자와 아이돌보미에 대한 만족도를 측정하기 위한 총 27문항으로 구성되어 있다.

1) 인구통계학적 변인, 아이돌보미 서비스 관련 변인

인구통계학적 특성을 묻는 8문항(성별, 연령, 교육수준, 직업, 고용형태, 1일 평균 근무시간, 월소득, 자녀수와 서비스 이용 자녀의 연령), 그리고 아이돌보미 서비스 관련 특성을 묻는 11문항(서비스 가정유형, 시간당 이용요금에 대한 지각, 월 이용횟수 및 평균 서비스 이용시간, 아이돌보미 변경횟수, 서비스 주이용 시간대, 서비스 이용 이유, 서비스 정보 출처, 타 기관 대비 아이돌보미 서비스 선호 이유, 타 기관 대비 아이돌보미 서비스 이용 요금의 상대적 저렴성, 개선사항)을 사용하였다.

2) 아이돌보미 서비스 만족도

아이돌보미 서비스 만족도는 응답자가 아이돌보미 서비스를 이용하게 됨에 따라 자녀 양육과 관련된 스트레스 감소에 따른 개인 및 가정생활에 대한 만족으로 정의하였다. 문항 내용을 살펴보면, 아이돌보미 서비스 이용 후 효율적인 시간 사용, 전반적인 생활만족도 증가, 자녀양육에 대한 부담 감소를 묻는 3문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(5점)'까지 5점 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 아이돌보미 서비스에 대한 전반적인 만족도가 높음을 의미한다. 본 척도의 신뢰도인 문항 간 내적 일치도 Cronbach's $\alpha = 0.85$ 로 높게 나타났다.

3) 아이돌보미 서비스 충성도

아이돌보미 서비스에 대한 충성도는 임연옥(2008)이 Oliver(1999)와 Jones 등(2000)이 사용한 문항들을 수정·보완하여 개발한 고객 충성도 문항들 중에서 3문항만을 본 연구에서 사용하였다.

아이돌보미 서비스에 대한 충성도는 아이돌보미 서비스에 대한 만족이 반영되어 이후에도 지속적으로 아이돌보미 서비스를 이용하고, 다른 사람들에게 서비스에 대해 긍정적으로 이야기 하며, 서비스를 이용하고 싶은 사람이 있으면 추천할 것인지를 묻는 3문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(5점)'까지 5점 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 아이돌보미 서비스에 대한 충성도가 높음을 의미한다. 본 척도의 신뢰도인 문항 간 내적 일치도 Cronbach's $\alpha = 0.95$ 로 매우 높게 나타났다.

4) 아이돌보미 실무자와 아이돌보미에 대한 만족도

아이돌보미 실무자와 아이돌보미에 대한 만족도를 살펴보기 위하여 서비스에 대해 응답자가 100점 만점으로 하여 점수를 기입하도록 하였다.

3. 자료 수집 및 분석방법

본 연구는 2008년에 서울시에서 아이돌보미 서비스를 1회 이상 이용한 가정을 대상으로 하였으며, 조사 기간은 2008년 12월 10일부터 2009년 1월 31일까지 실시되었다. 조사 방법은 응답자가 직접 기입하는 자기 기입식 구조화된 설문지를 각 가정으로 우편 발송하여 작성하게 한 뒤 반송용 봉투로 회수하는 방법을 취하였다. 서울시 각 자치구 건강가정지원센터에 회원 가정으로 등록되어 있는 가정에 총 1,200부의 설문지를 배부하였다. 회수율을 높이기 위해 우편 발송 후 일정 기간이 지나 전화 또는 문자 메시지를 통해 설문지를 작성하여 발송해 줄 것을 독려했으나, 최종적으로 360부가 회수되었고, 그 중 부실 기재된 14부를 제외한 총 346부가 분석되었다.

아이돌보미 이용가정의 서비스 실태에 대한 현황을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 살펴보고, 분산분석을 통해 이용가정 유형에 따른 서비스 요금 평가, 서비스 만족도 및 서비스 충성도의 차이를 검증하였다. overall F 검증의 결과 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타나면 사후검증을 실시하였다. 동질성 검증의 결과에 따라 Scheffe 사후검정 또는 Tamhane 사후검정 방법을 선택적으로 활용하였다.

IV. 연구결과 분석

앞서 제시한 연구문제에 따라 연구결과를 차례로 살펴보면

다음과 같다.

1. 아이돌보미 이용가정 유형에 따른 서비스 이용 실태

1) 서비스 이용 가정 유형

본 연구 대상의 서비스 이용 가정유형을 살펴보면 가형이 143명(41.33%), 나형이 161명(46.53%), 다형이 42명(12.14%)인 것으로 나타났다.

2) 이용가정 유형에 따른 서비스 월 이용 횟수 및 월 평균 서비스 이용시간

<표 3>에서 나타났듯이 모든 가정의 아이돌보미 서비스 월 이용 횟수는 1-5회가 가장 많은 것으로 나타났다. 그러나 가형과 나형의 경우와는 달리 다형의 경우에는 1-5회(26.2%), 6-10회(19%), 11~15회(11.9%), 16~20회(19%)로 비교적 고른 분포를 나타내었다.

<표 4>에서 제시되었듯이 모든 가정의 아이돌보미 서비스 월 이용 시간은 20시간 미만(33.2%), 20시간 이상 40시간 미만(19.7%) 순으로 나타났으며, 40시간 미만으로 서비스를 이용하는 가정이 전체의 52.9%를 차지하였다. 이러한 결과는 아이돌보미 시행기관에서 한정된 예산으로 인하여 월 120시간, 년 960시간으로 이용시간에 제한을 두어 월 평균 서비스 이용시간이 40시간 이하인 가정이 전체의 59.98%로 나타난 중앙건강가정지원센터(2008)의 보고와 일치한다.

<표 3> 이용가정 유형에 따른 서비스 월 이용 횟수

이용횟수	유형	가형 (n=143)	나형 (n=161)	다형 (n=42)	합계 (n=346)
1~5회		56(39.2)*	72(44.7)	11(26.2)	139(40.2)
6~10회		20(14.0)	23(14.3)	8(19.0)	51(14.7)
11~15회		21(14.7)	29(18.0)	5(11.9)	55(15.9)
16~20회		19(13.3)	25(16.8)	8(19.0)	52(15.0)
21회 이상		10(7.0)	0(0.0)	2(4.8)	12(3.5)
무응답		17(11.9)	12(7.5)	8(19.0)	37(10.7)

*빈도(백분율)

<표 4> 이용가정 유형에 따른 월 평균 서비스 이용시간

이용시간	유형	가형 (n=143)	나형 (n=161)	다형 (n=42)	합계 (n=346)
20시간 미만		40(28.0)*	60(37.3)	15(35.7)	115(33.2)
20시간 이상~40시간 미만		31(21.7)	33(20.5)	4(9.5)	68(19.7)
40시간 이상~60시간 미만		16(11.2)	21(13.0)	6(14.3)	43(12.4)
60시간 이상~80시간 미만		17(11.9)	12(7.5)	3(7.1)	32(9.2)
80시간 이상~100시간 미만		15(10.5)	11(6.8)	2(4.8)	28(8.1)
100시간 이상~120시간 미만		10(7.0)	5(3.1)	3(7.1)	18(5.2)
120시간 이상		1(0.7)	5(3.1)	1(2.4)	7(2.0)
무응답		13(9.1)	14(8.7)	8(19.0)	35(10.1)

*빈도(백분율)

<표 5> 이용가정 유형에 따른 아이돌보미 변경 횟수

변경횟수	유형	가형 (n=143)	나형 (n=161)	다형 (n=42)	합계 (n=346)
변경 없음		75(52.4)*	77(47.8)	19(45.2)	171(49.4)
1~3회		62(43.4)	71(44.1)	21(50.0)	154(44.5)
4회 이상		4(2.8)	9(5.6)	2(4.8)	15(4.3)
무응답		2(1.4)	3(1.9)	0(0.0)	6(1.7)

*빈도(백분율)

<표 6> 이용가정 유형에 따른 아이돌보미 서비스 이용시간대

(n=343)

이용시간	유형	가형	나형	다형	합계
오전 4시~8시		1(0.6)*	5(2.8)	1(2.0)	7(1.8)
오전 8시~12시		44(26.0)	41(22.7)	8(16.0)	93(23.3)
오후 12시~4시		63(37.3)	81(44.8)	22(44.0)	166(41.5)
오후 4시~8시		49(29.0)	48(26.5)	16(32.0)	113(28.3)
오후 8시~오전 4시		12(7.1)	6(3.3)	3(6.0)	21(5.3)
합계		169(42.25)	181(45.25)	50(12.5)	400**

* 빈도(백분율) ** 다중응답 허용

<표 7> 이용가정 유형에 따른 서비스 이용 이유

(n=343)

이유	유형	가형	나형	다형	합계
직장근무		67(37.2)*	78(42.4)	25(53.2)	170(41.4)
교육참여		34(18.9)	21(11.4)	5(10.6)	60(14.6)
병원치료		24(13.3)	22(12.0)	6(12.8)	52(12.7)
여가활동		8(4.4)	16(8.7)	3(6.4)	27(6.6)
산후후유증		6(3.3)	3(1.6)	0(0.0)	9(2.2)
집안행사		5(2.8)	5(2.7)	0(0.0)	10(2.4)
양육부담		20(11.1)	25(13.6)	6(12.8)	51(12.4)
기타		16(8.9)	14(7.6)	2(4.3)	32(7.8)
합계		180(43.8)	184(44.8)	47(11.4)	411**

*빈도(백분율) **다중응답 허용

3) 이용가정 유형에 따른 아이돌보미 변경 횟수
 <표 5>에서 제시되었듯이, 변경된 적이 없는 경우가 전체의 49.4%, 1~3회가 44.5%를 차지하는 것으로 나타났다.

4) 이용가정 유형에 따른 아이돌보미 서비스 이용시간대
 <표 6>에서 살펴본바와 같이 오후 12~4시(41.5%), 오후 4~8시(28.3%), 오전 8~12시(23.3%)순으로 아이돌보미 서비스를 이용하는 것으로 나타났다. 오전 8시~오후 8시 사이에 이용 가정의 93.1%가 서비스를 이용하고 있다는 <표 6>의 결과는 아이돌보미 이용 이유에 있어 부모의 직장근무가 가장 빈번하게 나타난 <표 7>의 결과와 일맥상통한다고 할 수 있다. 즉 부모의 직장 근무시간과 아이돌보미 서비스를 많이 이용하는 시간대가 일치함을 알 수 있다. 이러한 결과는 서비스 연계가 가장 많이 이루어지는 시간

은 오후 4~8시, 오후 12~4시, 오전 8~12시 순으로 나타난 중앙 건강가정지원센터(2008)의 보고와 일치한다.

5) 이용가정 유형에 따른 아이돌보미 서비스 이용 이유
 <표 7>에 의하면, 아이돌보미 이용가정 유형에 상관없이 모든 가정에서 직장근무(41.4%), 교육참여(14.6%), 병원치료(12.7%)순으로 나타났다. 이러한 결과는 서비스 이용 이유가 직장 근무로 이용한다는 비율이 전체의 66.53%로 가장 높게 나타난 중앙 건강가정지원센터(2008)의 보고와 일치한다.

6) 이용가정 유형에 따른 서비스 정보 출처
 아이돌보미 서비스 정보 출처를 살펴본 결과에 의하면, 모든 유형에서 인터넷(27.2%), 주변소개(21.8%), 신문/방송(21.3%),

<표 8> 이용가정 유형에 따른 서비스 정보 출처

(n=343)

정보출처	유형	가형	나형	다형	합계
주변소개		35(22.7)*	45(26.5)	10(23.3)	80(21.8)
인터넷		40(26.0)	48(28.2)	12(27.9)	100(27.2)
신문/방송		30(19.5)	37(21.8)	11(25.6)	78(21.3)
공공기관		16(10.4)	17(10.0)	1(2.3)	34(9.3)
홍보물		27(17.5)	18(10.6)	8(18.6)	53(14.4)
기 타		6(3.9)	5(2.9)	1(2.3)	12(3.3)
합 계		154(42.0)	170(46.3)	43(11.7)	367**

*빈도(백분율) **다중응답 허용

<표 9> 이용가정 유형에 따른 타 기관 대비 아이돌보미 서비스 선호 이유

(n=345)

선호 이유	유형	가형	나형	다형	합계
국가 사업 신뢰		68(29.6)*	95(38.9)	29(50.9)	192(36.2)
요금 저렴		105(45.7)	76(31.1)	14(24.6)	195(36.7)
편리함		39(17.0)	49(20.1)	7(12.3)	95(17.9)
주변 지속 추천		0(0.0)	3(1.2)	0(0.0)	3(0.6)
높은 돌봄 질		13(5.7)	13(5.3)	3(5.3)	29(5.5)
신청 과정 간편		2(0.9)	0(0.0)	4(7.0)	6(1.1)
기 타		3(1.3)	8(3.3)	0(0.0)	11(2.1)
합 계		230(43.3)	244(46.0)	57(10.7)	531**

*빈도(백분율) **다중응답 허용

<표 10> 이용가정 유형에 따른 서비스 개선사항

(n=335)

개선사항	유형	가형	나형	다형	합계
요금인하		12(7.5)*	46(22.4)	21(39.6)	79(18.9)
이용시간증가		51(31.9)	42(20.5)	7(13.2)	100(23.9)
전문성 향상		54(33.8)	53(25.9)	14(26.4)	121(28.9)
절차 간소화		23(14.4)	33(16.1)	6(11.3)	62(14.8)
기 타		20(12.5)	31(15.1)	5(9.4)	56(13.4)
합 계		160(38.3)	205(49.0)	53(12.7)	418**

*빈도(백분율) **다중응답 허용

그리고 홍보물(14.4%)을 통해 아이돌보미 서비스를 접한 것으로 나타났다(<표 8> 참조). 이러한 결과는 아이돌보미 서비스를 접하게 된 경위는 주변소개가 43%로 가장 높게 나타난 중앙건강가정지원센터(2008)의 보고와는 다소 차이가 있다.

7) 이용가정 유형에 따른 타 기관 대비 아이돌보미 서비스 선호 이유

<표 9>에서 제시되었듯이 타 기관의 돌봄 서비스(예: 사설 베이비시터, 보육시설 등)대신 아이돌보미 서비스를 이용하는 이유를 살펴본 결과에 의하면, 요금이 저렴하고(36.7%), 국가에서 운영하는 사업에 대한 신뢰(36.2%), 필요한 시간에 장소에

대한 구애를 받지 않고 이용할 수 있는 편리함(17.9%) 순으로 나타났다.

8) 이용가정 유형에 따른 서비스 개선사항

<표 10>에서 제시되었듯이 모든 유형에서 서비스의 전문성 향상과 이용시간 증가를 서비스 개선 사항으로 제시하였다. 특히 가형(7.5%)의 경우에는 현재 정부로부터 시간당 4천원의 보조를 받고 있기 때문에 나형(22.4%), 다형(39.6%)보다 요금 인하라는 개선사항을 덜 요구하고 있는 것으로 나타났다.

2. 이용가정 유형에 따른 요금 평가, 서비스 만족도 및 충성도 차이

아이돌보미 이용가정 유형에 따라 서비스 요금에 대한 지각, 타 기관 대비 서비스 이용 요금에 대한 상대적 저렴성, 서비스 만족도, 서비스 충성도, 아이돌보미 실무자 만족도, 아이돌보미 만족도에 차이가 있는지를 검증하기 위하여 분산분석을 실시하였다. Overall F 검정의 결과, 유의수준 0.05에서 적어도 하나의 유형에서 유의한 차이를 보인다는 결과가 나오면, 어느 유형이 유의한 차이가 있는지를 밝히기 위해 Scheffe 사후검증 또는 Tamhane 사후 검증 방법을 사용하였다. 각 유형의 종속변수 변량이 동질성인가를 파악하여 동질성이라는 결과를 얻으면 집단의 표본수가 동일하지 않을 경우에 활용할 수 있는 Scheffe 검증을 실시하였다. 반면에 동질성이 위배되었을 경우에는 이질성 집단 간의 평균 비교가 가능한 Tamhane 사후 검증 방법을 활용하였다. 아이돌보미 이용가정을 세 집단으로 구분하여 6개 변인에 대해 차이가 있는지를 분산분석과 사후검정을 한 결과가 <표 11>에 제시되어 있다. 서비스 이용요금에 대한 생각에서는 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 나타났다(F=86.54, p<0.0001). 이에 대한 사후검정 결과는, 세 집단 간에 차이가 나타나서 가형이 서비스 이용요금에 대해 가장 저렴하다고 생각하는 반면, 다형은 다른 두 집단에 비해 이용 요금을 비싼 것으로 인식하고 있었다. 또한 타 기관 대비 서비스 이용

요금의 상대적 저렴성에 대한 지각에서도 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 나타났다(F=69.92, p<0.0001). 사후검증 결과에 의하면 가형이 타 기관과 대비하여 서비스 이용요금이 상대적으로 저렴하다고 인식한 반면, 다형은 가형과 나형에 비해 이용요금이 타 기관 대비 상대적으로 저렴하지 않은 것으로 인식하였다. 이러한 결과는 이용가정 유형에 따라 아이돌보미 서비스 이용요금에 대한 정부의 지원 정도가 다른 것에 기인하여 나타난 결과라고 해석할 수 있다. 서비스 만족도 변인에 대한 이용가정 유형의 차이를 살펴본 결과에 의하면, 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=10.73, p<0.0001). 사후검정 결과에서도 가형은 나형, 다형과 비교하여 아이돌보미 서비스에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 즉 가형은 나형과 다형에 비해 아이돌보미 서비스 이용 후 시간을 효율적으로 사용할 수 있었으며, 전반적으로 생활이 만족스러웠으며, 자녀양육에 대한 부담이 더 감소한 것으로 나타났다. 또한 서비스 충성도 변인에 있어서도 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 나타났다(F=6.68, p<0.001). 사후검정 결과에서도 가형은 다형과 비교하여 아이돌보미 서비스에 대한 충성도가 높은 것으로 나타났다. 가형의 경우에는 이후에도 지속적으로 아이돌보미 서비스를 이용하고, 다른 사람들에게 서비스에 대해 긍정적으로 이야기하며, 서비스를 이용하고 싶은 사람이 있으면 추천할 경우가 다형에 비해 높음을 의미한다.

<표 11> 서비스 이용 가정 유형별 평균비교 결과

종속변수	유형	가형	나형	다형	F
요금 ¹⁾	표본수	140	161	42	86.54****
	평균	1.83 ^a	2.69 ^b	3.29 ^c	
	표준편차	0.74	0.68	0.86	
요금의 상대적 저렴성 ¹⁾	표본수	143	161	42	69.92****
	평균	2.42 ^c	1.89 ^b	1.52 ^a	
	표준편차	0.52	0.45	0.60	
서비스 만족도 ²⁾	표본수	143	161	42	10.73****
	평균	4.18 ^b	3.89 ^a	3.60 ^a	
	표준편차	0.65	0.81	0.99	
서비스 충성도 ²⁾	표본수	143	161	42	6.68***
	평균	4.37 ^b	4.20 ^{ab}	3.86 ^a	
	표준편차	0.64	0.88	1.05	
아이돌보미 실무자 만족도 ¹⁾	표본수	143	161	42	0.33
	평균	85.90	85.16	83.75	
	표준편차	16.00	14.20	17.11	
아이돌보미 만족도 ¹⁾	표본수	143	161	42	0.40
	평균	87.66	85.85	86.31	
	표준편차	15.82	16.99	26.34	

1) 등분산 가정 충족; a, b, c Scheffe 사후 검정 결과, 2) 등분산 가정 불충족; a, b, c Tamhane 사후 검정 결과
*p<.05, **p<.01, ***p<.001, ****p<.0001

그러나 아이돌보미 실무자와 아이돌보미에 대한 만족도에 있어서는 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 아이돌보미 실무자의 전체 만족도는 100점을 만점으로 하였을 때 85.29점으로 서비스를 이용하는 모든 가정에서 유형에 상관없이 실무자에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 또한 아이돌보미의 전체 만족도는 86.65점으로 서비스를 이용하는 모든 가정에서 유형에 상관없이 실제로 서비스를 제공하는 아이돌보미에 대해 만족한다고 할 수 있다. <표 11>에서 제시되었듯이 모든 변인에서 가형이 전반적으로 아이돌보미 서비스에 대해 가장 만족하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 동일한 서비스를 가장 저렴한 비용으로 이용하고 있기 때문이라고 해석한 중앙건강가정지원센터(2008)의 보고에 의해 뒷받침될 수 있다.

V. 요약 및 논의

본 연구는 2006년에 4개 지역에서 시범 운영되었던 아이돌보미 지원사업이 2009년에 전국 232개 시·군·구로 확대되는 현 시점에서 아이돌보미 이용가정의 서비스 실태를 보다 상세하게 파악하고, 이용 가정유형에 따른 아이돌보미 요금 평가, 서비스 만족도 및 충성도에 차이가 있는지를 분석하여, 아이돌보미 지원사업의 발전방향을 모색하고자 하였다. 2008년에서 서울시 22개 아이돌보미 지원사업 시행 지역 중 19개 지역에서 아이돌보미 서비스를 1회 이상 이용한 경험이 있는 가정의 부모 346명을 연구 대상으로 하였으며, 연구문제에 따라 연구 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 영·유아기 자녀를 둔 가정에서 아이돌보미 서비스를 많이 이용하는 것으로 나타났는데, 이는 영·유아에 대한 양육 지원 요구가 많음을 의미한다. 따라서 앞으로는 영·유아기에 초점을 맞춘 서비스 제공 및 전문성을 갖춘 아이돌보미 양성에 집중적인 노력을 할 필요가 있다. 아이돌보미 서비스를 한 달에 1-5회 정도 이용하고 있으며, 한 달에 40시간미만으로 서비스를 이용하는 가정이 전체의 52.9%를 차지하였다. 또한 긴급, 일시서비스를 제공한다는 아이돌보미 사업의 특성에도 불구하고 아이돌보미가 변경된 적이 없는 경우가 전체의 과반수를 넘는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아이돌보미 변경으로 인해 아동에게 미칠 수 있는 부정적인 영향을 어느 정도 감소시킬 수 있다는 점에서 긍정적인 결과라고 할 수 있다. 그러나 영아기 아동을 둔 가정에서 아이돌보미 서비스를 많이 이용하기 때문에 아이돌보미가 자주 변경될 경우에 영아기 아동의 발달(예 : 애착 형성 등)에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 감안하여 아이돌보미 서비스 적용 연령 아동들의 발달에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 세부 운영 방안을 마련해야 할 것이다.

둘째, 오전 8시-오후 8시 사이에 이용 가정의 93.1%가 서비스를 이용하고 있었으며, 이용가정 유형에 상관없이 아이돌보미 서비스를 직장근무(41.4%) 때문에 이용한다는 비율이 가장 높았다. 이를 통해 부모의 직장 근무시간과 본 서비스를 많이 이용하는 시간대가 일치함을 알 수 있다. 한편 오후 8시-오전 4시 사이의 아이돌보미 서비스 이용가정이 절대적으로 적는데(5.3%), 이는 맞벌이 가정이 아이돌보미 서비스를 많이 이용하지만 부모의 귀가시간이 오후 8시 이전에 이루어지는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 아이돌보미 서비스에 대한 요구가 있더라도 아이돌보미의 심야 시간대 활동 기피와 심야 활동 시간에 대한 낮은 임금(시간당 6천원 지급) 등으로 연계가 어려워 나타난 결과일 가능성을 전혀 배제할 수 없다. 따라서 부모의 직장 근무가 원활하게 이루어질 수 있도록 지원하는, 다시 말해 일·가정 양립을 지원하는 서비스로 아이돌보미 지원 사업이 자리를 잡기 위해서는 직장 근무시간에 아이돌보미를 집중 배치할 수 있는 방안 모색 및 심야시간대에 서비스를 제공하는 아이돌보미에 대한 현실적인 임금 산정 등에 관한 지침 마련이 필요하다.

셋째, 아이돌보미 서비스를 인터넷, 주변소개, 신문/방송, 홍보물을 통해 알게 되었으며, 인터넷이 차지하는 비율이 모든 유형에서 가장 높은 것으로 나타났는데, 이는 주변 소개를 통해 믿을 수 있는지를 확인한 후 서비스를 이용한다는 비율이 가장 높게 나타난 중앙건강가정지원센터(2008)의 보고와는 차이가 있다. 인터넷 이용이 전국에서 가장 높은 서울 지역(통계청, 2006)에서는 맞벌이 가정의 아이돌보미 신청이 많고, 이들이 인터넷을 이용한 정보 습득 및 서비스 신청 등이 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 따라서 아이돌보미 서비스를 홍보함에 있어 모든 가정에서 아이돌보미 서비스에 보다 쉽게 접근할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

넷째, 타 기관의 돌봄 서비스(예: 사설 베이비시터, 보육시설 등)대신 아이돌보미 서비스를 이용하는 이유를 살펴본 결과에 의하면, 요금이 저렴하고, 국가에서 운영하는 사업에 대한 신뢰, 필요한 시간에 장소에 대한 구애를 받지 않고 이용할 수 있는 편리함 때문이었다. 특히 아이돌보미와 유사한 서비스를 제공하는 타 기관 베이비시터의 경우 별도의 가입비 외에 서비스 종류에 따라 시간당 평균 7,000-10,000원을 지불해야 하므로, 아이돌보미 서비스가 타 기관 대비 요금이 저렴하여 서비스를 더 많이 이용하는 것으로 해석할 수 있다. 한편 서비스의 전문성 향상과 이용시간 증가, 요금인하를 아이돌보미의 서비스 개선 사항으로 지적하였다. 이는 아이돌보미 지원 사업의 활성화를 위해서는 요금인하, 이용시간 증가, 아이돌보미 전문성 향상을 위한 정규교육 및 보수교육 강화 및 이용절차의 간소화가 이루어져서 이용가정의 요구를 충족시키는 것과 이용가정 유형별로 다양한 서비스가 제공되어 다양한 가정의 돌봄 욕구 충족을 위해 노력해야 할 것이다.

다섯째, 아이돌보미 이용가정 유형에 따른 서비스 요금에 대한 지각, 요금에 대한 상대적 저렴성, 서비스 만족도, 서비스 충성도, 아이돌보미 실무자 만족도, 아이돌보미 만족도에 차이가 있는지를 검증하기 위하여 분산분석을 실시한 결과에 의하면, 서비스 이용 요금에 대해서는 이용가정 유형에 따라 다르게 지각하고 있었다. 가형이 서비스 이용요금에 대해 가장 저렴하다고 생각하고, 다형은 다른 두 집단에 비해 이용 요금을 비싼 것으로 인식하고 있었다. 또한 타 기관 대비 서비스 이용요금의 상대적 저렴성에 대한 지각에서도 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 나타났으며, 사후검정 결과 가형이 타 기관과 대비하여 서비스 이용요금이 상대적으로 저렴한 것으로 인식하고 있는 반면, 다형은 가형과 나형에 비해 아이돌보미 이용요금이 타 기관과 대비하여 상대적으로 저렴하지 않은 것으로 인식하고 있었다. 정부 재정의 한계로 서비스를 이용하는 모든 가정의 요구를 충족시켜 줄 수 있는 경제적인 지원은 사실상 불가능하므로 나형과 다형의 아이돌보미 서비스에 대한 충성도를 높이기 위해서는 가격 대비 질 높은 서비스를 제공할 방안을 모색해야 할 것이다.

서비스 만족도 변인에 대한 이용가정 유형의 차이를 살펴본 결과에 의하면 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 사후검정 결과 가형은 나형, 다형과 비교하여 아이돌보미 서비스에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 또한 서비스 충성도 변인에 있어서도 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 나타났으며, 사후검정 결과에서도 가형은 다형과 비교하여 아이돌보미 서비스에 대한 충성도가 높은 것으로 나타났다.

그러나 아이돌보미 실무자와 아이돌보미에 대한 만족도에 있어서는 이용가정 유형에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 서비스를 이용하는 모든 가정에서 유형에 상관없이 서비스를 연계해주는 실무자와 실제로 서비스를 제공하는 아이돌보미에 대해 만족하고 있음을 알 수 있다.

결과적으로 모든 변인에서 가형이 전반적으로 아이돌보미 서비스에 대해 가장 만족하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 동일한 서비스를 가장 저렴한 비용으로 이용하고 있기 때문이라고 해석한 중앙건강가정지원센터(2008)의 보고에 의해 뒷받침될 수 있다.

본 연구의 제한점으로는 표본 수의 차이를 고려해야 한다. 아이돌보미 서비스 이용 가정 유형에 따른 현황을 파악하기 위해 다형의 가정이 다른 유형보다 적음에도 불구하고(가형 : 41.33%, 나형 : 46.53%, 다형 : 12.14%) 분석을 실시하였다. 다형이 가형과 나형에 비해 그 수가 적기 때문에 모집단을 대표함에 있어 다소 제한점이 있을 수 있으나 2008년 서울지역 아이돌보미 서비스 연계가정 중 다형의 이용비율이 전체의 6.8%인 점을 감안하면(서울특별시건강가정지원센터, 2008) 다형 서비스를 이용하는 가정이 다른 유형에 비해 실제로 적기 때문에, 본 연구에서도 이러한 비율이 반영된 것으로 간주하여 분석에서 이용 가정을 가, 나, 다형으로 구분하여 연구문제를

분석하였다. 표본수의 불균형으로 인해 F값과 이의 유의확률이 왜곡되었을 가능성이 있기 때문에 전체 모집단에 이 결과를 적용함에 있어 다소 유의할 필요가 있다. 한편 저조한 설문지 회수율 역시 연구의 제한점으로 들 수 있다. 본 연구가 연말연시에 우편조사로 실시되었다는 점과 자치구 센터의 회원으로 등록은 했으나 설문지 실시 시점에 서비스를 아직 활용하지 않은 가정에도 설문지가 발송되었다는 점 등이 회수율을 떨어뜨린 것으로 판단된다. 그리고 아이돌보미 서비스에 대해 어느 정도 만족하고 있는 가정들이 설문에 참여했을 가능성도 전혀 배제할 수 없다. 본 연구의 자료는 서울에서 서비스를 이용하고 있는 가정만을 대상으로 하였으므로, 본 연구의 결과를 전국으로 확대 해석할 수 없다. 지역의 특성상 서울시는 인구밀도가 타 지역에 비해 높고 맞벌이 가정이 많다는 점을 고려해야 한다. 따라서 추후 연구에서는 도시와 농촌 등 지역별로 아이돌보미 서비스 만족도에 차이가 있는지, 그리고 아이돌보미 서비스를 통해 도움을 받고 싶어 하는 내용에 차이가 있는지를 살펴보는 연구 실시가 필요할 것으로 사료된다.

이상의 연구결과를 통해 아이돌보미 지원 사업의 개선과 양질의 서비스 제공을 위해 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 아이돌보미 지원사업은 영리를 목적으로 하는 유사 서비스와의 경쟁이 필수 불가결하므로, 아이돌보미 지원사업의 지속적인 발전을 위해 경쟁력을 키우는 것은 매우 중요하다. 아이돌보미 서비스의 경쟁력을 확보하기 위해서는 서비스를 이용하는 부모의 요구를 충족시키고, 이를 바탕으로 서비스의 핵심 자산이 될 수 있는 서비스에 대한 충성도를 이용 부모가 가지도록 하는 것이 필요하다. 이를 위해 아이돌보미 지원사업은 시설 보육의 사각지대를 해소하는 일시/긴급 서비스로서의 본래 목적을 충실히 달성해야 함은 물론이고, 일정한 정부 재원으로 보다 많은 가정이 혜택을 누리기 위해서는 연간 이용시간 및 한 달 이용시간을 낮추는 실질적인 방안을 모색함이 요구된다. 그러나 시간제한으로 인해 나타날 수 있는 문제점(예: 아이돌보미의 잦은 변경으로 아동이 부정적인 경험을 하는 경우나 정기적인 돌봄 요구가 있으나 대안이 없는 가정, 야근이 일상적인 저소득층 맞벌이 가정, 쌍둥이 등 다자녀 가정이나 영유아기 어린 자녀가 있는 가정처럼 돌봄 부담이 항상 과중한 경우 등)을 보완하기 위해 제한적으로 정기적인 서비스로 이용할 수 있도록 하는 등의 탄력적인 방안도 함께 고려해야 할 것이다.

또한 아이돌보미 이용요금을 연말정산 등으로 환급받는 제도의 도입 역시 고려해보아야 한다. 프랑스에서는 가족수당과 출산수당 등 정부보조금을 받고, 자녀양육과 관련된 비용의 절반 정도를 연말정산 등으로 환급받는 제도의 혜택을 받고 있다(중앙일보, 2008. 11.17). 한편 유아의 인지, 사회, 정서, 언어 발달에 교사-유아간의 상호작용이 중요한 영향을 미친다는 이경희(1995), 유연화(2005)의 결과에서 제시되었듯이, 각 가정을

방문하여 서비스를 제공하는 아이돌보미의 자격을 강화하는 것은 상당히 중요하며, 아이돌보미 사업의 성과를 가늠하는 중요한 요인이다. 따라서 아이돌보미의 자격 강화를 위해 정규 교육과 보수교육을 엄격하게 관리하고, 이들의 활동에 대한 명확한 세부지침이 마련되어야 한다. 이러한 자격규정 강화와 함께 아이돌보미에 대한 처우 개선도 이루어져야 할 것이다. 결과적으로 이용가정 유형별 다양한 서비스 요구 충족, 아이돌보미의 전문성 강화 및 이용요금 인하 등 다양한 방안을 모색하여 아이돌보미 서비스의 질적 향상과 경쟁력 강화에 기여해야 할 것이다.

둘째, 아이돌보미 사업의 활성화를 위해서는 이용 가정의 특성을 살펴보는 연구가 함께 병행될 필요가 있다. 가족가치관과 돌봄노동지원정책 욕구와의 관계를 살펴본 연구(변주수, 진미정, 2008)에 의하면, 전통적인 가족주의 가치를 가지고 있을수록 다양한 보육 서비스의 대체적 서비스 지원 정책 보다 아동수당, 출산수당 등 현금지원을 통한 재정적·경제적 서비스 지원 정책을 더 선호하는 것으로 나타났다. 반면 결혼 및 자녀 양육에 대한 개방적인 태도를 가질수록 획일화된 경제적인 서비스 지원 정책 보다 다양한 서비스를 통한 융통성 있는 대체적 서비스 지원 정책을 더 선호하는 것으로 나타났다. 또한 가구소득이 200-300만원대 비해 200만원 미만의 저소득 집단은 보육복지시설에 대한 정책 선호보다 경제적 지원을 더 요구하는 것으로 나타났고, 400만원 이상의 소득집단은 경제적 지원보다 보육복지시설에 대한 지원을 더 원하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 고려한다면, 추후 연구에서는 가족가치관 등과 같은 개인의 심리·태도적 변인들과 아이돌보미 서비스 만족도 간의 관련성을 규명하는 연구를 실시할 필요가 있으며, 이를 통해 제시된 결과들은 아이돌보미 지원사업의 정책 제시에 실질적인 도움이 될 수 있으리라 사료된다.

아이돌보미 지원사업이 2006년에 시행되어 2009년에 전국 232개 시·군·구로 확대된 것을 보면 아이돌보미 지원사업의 발전 속도가 상당히 빠르다고 할 수 있다. 이는 아이돌보미 사업이 자녀 양육에 어려움이 있는 가정의 요구와 아이돌보미로 활동하고자 하는 중·장년 여성의 일자리 창출이라는 요구가 서로 일치하여 그 성과가 큰 것으로 해석할 수 있다. 하지만 이 사업이 잘 정착되어 일-가정 균형을 위한 가정 내 돌봄 지원 서비스로 확고히 자리 잡기 위해서는 여러 보완책이 강구되어야 할 것이다.

이에 본 연구에서는 앞서 제시한 제한점에도 불구하고 아직까지 아이돌보미에 대한 현황만을 파악한 연구에서 벗어나 이용가정 유형에 따른 서비스 이용 실태를 살펴보고, 이용가정 유형에 따른 요금 평가, 서비스 만족도 및 충성도에 차이가 있는지를 분석하였다. 본 연구 결과는 자녀양육에 어려움을 가지고 있는 가정들의 다양한 요구를 반영하는 질 높고 보다 쉽게 접근할 수 있는 가정 내 자녀 돌봄의 사회화 및 육아

인프라 구축을 위한 기초 자료로 충분히 활용될 수 있다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다. 본 연구 결과가 실제 정책 수립에 반영이 되고, 관련 기관 종사자들의 의견을 적극 수렴하는 해당 부처의 노력이 병행될 때 많은 가정이 아이돌보미 지원사업의 혜택을 누리고 안정된 사회를 이루는데 기여할 수 있으리라 기대한다.

【참 고 문 헌】

- 보건복지가족부(2009). 2009년도 아이돌보미 지원사업 안내. 보건복지가족부.
- 변미희·강기정·정희정(2007). 아이돌보미 시범사업 평가 및 정책방향. **한국가족자원경영학회지**, 11(2), 67-83.
- 변주수·진미정(2008). 가족가치관과 돌봄노동지원정책 욕구의 관련성 연구, **한국가정관리학회지**, 26(5), 259-277.
- 서울특별시 건강가정지원센터(2008). 2008 서울시 아이돌보미 지원사업 결과보고서. 서울특별시 건강가정지원센터.
- 여성가족부·중앙건강가정지원센터(2007). 2007 아이돌보미 지원사업 결과보고서. 여성가족부·중앙건강가정지원센터.
- 유연화(2005). 교사의 상호작용행동 유형에 따른 유아의 언어적 상호작용기능과 언어발달 연구. 덕성여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경희(1995). 유아교육기관의 질적 수준, 유아의 기질, 가정양육 환경이 유아의 사회성 발달에 미치는 영향. 서울여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이소희·김영희·최남례·윤지영·이송이(2004). 영유아복지론. 서울: 현학사.
- 임연옥(2008). 노인복지관의 고객충성도에 관한 연구: 고객만족, 서비스 품질, 관계혁력의 관계를 중심으로. 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 조선일보(2009). 출산율 1.0 쇼크 대한민국은 '멸종위기' 2009. 2. 23. 종합 A3면.
- 중앙건강가정지원센터(2008). 2008 아이돌보미 지원사업 결과 보고서. 중앙건강가정지원센터.
- 중앙일보(2008). [하나 더...기쁨 더...] '동거부부'도 출산·가족수당. 2008. 11. 17. C3면.
- 통계청(2006). 경제활동인구연보.
- 통계청(2006). 인터넷 이용 현황.
- 통계청(2009). 월간 인구동향.
- 황정미(2008). 서울시 25-44 남녀의 가족의식과 출산 관련 사회 경제적 요인. 서울시 저출산 정책 발전 방안 심포지움. 서울특별시 여성가족재단.
- Jones, M.A., Mothersbaugh, L. & Beatty, S. E.(2000), Switching

barriers and repurchase intentions in services, *Journal of Retailing*, 76(2), 259-79.

Oliver, R. L., & Swan, J.(1999), Whence Consumer Loyalty?, *Journal of Marketing*, 63, 33-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1993), The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(Winter), 1-12.

접수일 : 2009년 03월 15일

심사일 : 2009년 04월 07일

심사완료일 : 2009년 06월 15일