

커뮤니티 웰빙의 다면적 주관적 인식 및 객관적 조건과 비교*

Two Faceted Perceptions of Community Wellbeing In Juxtaposition With Objective Conditions

기영화** · 서인석*** · 남채봉****

Kee, Youngwha · Seo, Inseok · Nam, Chaebong

■ 목 차 ■

- I. 문제제기
- II. 이론 및 선행연구 검토
- III. 연구 설계
- IV. 분석결과 논의
- V. 결론 및 정책적 함의

본 논문은 서울시 다섯 개 자치구(강남, 구로, 동대문, 마포, 중구-종로)를 대상으로, 주관적 인식(주관적 웰빙)과 객관적 조건(객관적 웰빙)을 비교, 자치구별로 나타나는 경향성을 검토한다. 또한 주관적 웰빙을 두 가지 측면(개인적 만족도, 지역 수준 평가도)으로 분리, 양자를 비교하였다. 개인 만족도는 나에 대한 인식("I-ness")을 기초로 해당 서비스 항목에 대한 만족도를 의미하여, 지역 수준 평가도는 집합체 수준에서 누리고 있다는 정도이며, 우리(지역 사회) 중심("We-ness") 인식을 바탕으로 하는 것으로 규정하였다. 조사 결과, 구로 및 동대문에서 개인 만족도가 지역 수준 평가도보다 높은 경우가 많았으며, 강남의 경우는 정반대 성향을 보이는 바, 개인 만족도에 비해서 지역 수준 평가도가 높은 경우가 대부분으로 나타났다. 또 한 가지 흥미로운 발견은 객관적 웰빙(객관적 조건)과 주관적 웰빙(주관적 인식: 개인 만족도와 지역 수준 평가도)의 불일치라고 할 수 있다. 향후 객

* 이 논문은 2013년도 정부재원(교육부 인문사회연구역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2013S1A3A2054622)

** 숭실대학교 평생교육학과 교수(주저자)

*** 숭실대학교 SSK 커뮤니티웰빙 연구단 전임연구원(공동저자)

**** 코넬대학교 로스쿨 CeRI 연구원(교신저자)

논문 접수일: 2014. 10. 27, 심사기간(1, 2차): 2014. 10. 27 ~ 2014. 12. 18, 게재확정일: 2014. 12. 18

관적 조건을 좀 더 엄밀하게 파악할 수 있는 자료를 확보하고 이를 토대로 주관적 인식과 객관적 조건 간의 관계를 규명하는 연구가 커뮤니티 웰빙 연구 분야에서 적극적으로 이루어질 필요가 있을 것으로 기대한다.

□ 주제어: 커뮤니티 웰빙, 주관적 만족, 지역 수준 평가, 객관적 조건

In this paper we a) analyze two-faceted perceptions of community wellbeing, specifically personal satisfaction and local evaluation, and then b) connect this analysis to the objective conditions of local communities. This exploration illuminates the relationship between subjective community wellbeing and objective community wellbeing. Data are collected from about 1000 residents across six municipalities in Seoul: Kangnam, Guro, Mapo, Dongdaemun, Junggu-Jongro. The survey results showed that in Guro and Dongdaemun, personal satisfaction was higher than local evaluation, while the opposite tendency was observed in Kangnam, where local evaluation was higher than personal satisfaction. Other findings include a substantial discrepancy between subjective community wellbeing and objective community wellbeing. Further study is needed to elucidate the relationship between these conceptions and contribute to a more sophisticated theorization of community wellbeing research.

□ Keywords: community wellbeing, personal satisfaction, local evaluation, objective conditions

I . 문제제기

1970년대 이후 삶의 질이나 행복, 웰빙에 대한 관심과 연구가 지속적으로 진행되고 있는 가운데 최근 깨끗한 환경이나, 안전한 이웃, 좋은 교육 환경, 사회적 차별의 부재 등과 같이 개인 단위를 넘어선 공동체 차원의 환경 요소들이 삶의 질에 미치는 영향에 대한 관심이 증대되고 있다(Prilleltensky & Prilleltensky, 2006). 커뮤니티 웰빙 연구는 인간의 사회성을 집합적 요소 주목하는 이러한 새로운 웰빙 연구 패러다임에 부응하는 것으로, 현재 국내외적으로 구체적인 지표 선정, 이론화 및 모델 검증을 둘러싼 노력이 활발하게 진행되고 있다.

커뮤니티 웰빙을 구성하고 있는 주요 요소로는 전통적인 웰빙의 조건이라고 할 수 있는 사회·경제적 조건 이외에도, 자연·물리적 환경, 나아가 지역 사회의 문화, 소속감, 유대감, 시민 참여와 같은 무형 요소인 사회적 자본에 이르기까지 다양한 환경적 요소가 포함된다. 한국에서는 이승중 외(2013), 기영화 외(2013)가 커뮤니티 웰빙과 관련한 국제 유관 지표를 분석, 한국적 상황 관련성 및 데이터 수집 가능 여부를 함께 고려하여, 한국 상황에 적합한 커뮤니티 웰빙 구성 요소를 도출하였다. 이들 요소들은 보건, 의료, 복지, 환경, 행정 서비스, 공공안전, 문화, 교육, 노동, 경제, 주민 참여 항목 등을 포함하고 있다.

한편 커뮤니티 웰빙 구성 요소를 측정하는 방식은 크게 두 가지로 축약되는 바, 첫 번째 방법은 해당 항목에 대한 객관적 조건을 반영하는 자료에 기초하는 것이고, 다른 방법은 사람들이 인식하는 주관적 정서 상태에 기초하는 것이다. 예를 들어, 교육 환경 항목의 경우, 학교수, 학생수, 교사수, 교사 일인당 학생수, 교육 예산, 평균 통학 거리 등을 비롯한 다양한 객관적인 자료를 바탕으로 해당 지역 사회가 향유하고 있는 교육 조건을 파악할 수 있다. 그러나 궁극적으로 커뮤니티 웰빙은 환경을 경험하는 개별 주체에 의해 인식되는 주관적인 영역인 바, 커뮤니티 웰빙 연구는 실제 주민들이 그 객관적 조건들을 어떻게 받아들이고 있는가에 대한 조사를 포함하지 않을 수 없다. 즉, 객관적 조건이 아무리 양호하다 하더라도 주민들이 인식하는 만족 수준은 그에 미치지 못하거나, 혹은 그 반대의 경우도 나타날 수 있으며, 주관적 인식은 절대적, 객관적 조건보다는 상대적 조건에 의해 영향을 많이 받을 수 있기에, 객관적 조건 자료에만 의존해서는 커뮤니티 웰빙을 둘러싼 제반 현상을 정확하게 규명하기 힘들다 할 수 있다. 객관적 조건과 관련된 부분을 객관적 웰빙, 주관적 인식과 관련된 부분을 주관적 웰빙으로 명명하는 가운데, 커뮤니티 웰빙을 총체적으로 설명하기 위해서는, 주관적 웰빙과 객관적 웰빙을 함께 고려, 양자의 관계를 좀더 세밀하게 논의할 필요성이 적극 대두되고 있다(Cummins 외, 2003; Kim & Lee, 2013).

그러나 국내외적으로 커뮤니티 웰빙 연구 관련 현재 객관적 웰빙과 주관적 웰빙을 동시에 고려한 연구는 아직 미흡한 수준에 그치고 있는바, 이에 본 논문은 서울시 6개 자치구 주민을 대상으로 주관적 웰빙과 객관적 웰빙을 함께 비교함으로써, 자치구별로 어떠한 경향성이 나타나는지 파악하고자 한다. 또한 주관적 웰빙을 개인적 만족도와 지역 수준 평가도 두 측면으로 분리, 측정하였으며, 이 또한 자치구별로 양자 간에 어떠한 차이가 나타나는지 파악하고자 한다. 설문 조사는 서울시 6개 자치구, 강남, 구로, 마포, 동대문, 중구-종로(실제 분석에서는 5개 자치구로 간주)에 거주하는 1,000여 명의 지역 주민을 대상으로 실시되었다. 이러한 다면적, 입체적 분석을 통해 한국 커뮤니티 웰빙 연구 발전에 기여하는 동시에, 커뮤니티 웰빙을 개선에 필요한 정책적 시사점을 제시하고자 한다. 구체적인 연구 질문은 다음과 같다.

연구 질문 1: 커뮤니티 웰빙의 주관적 인식과 관련, 조사 지역에 따라 개인 만족도와 지역 수준 평가도 간에 어떠한 차이 혹은 유사점이 관찰되는가?

연구 질문 2: 조사 지역에 따라 커뮤니티 웰빙의 주관적 인식과 객관적 조건 간에 어떠한 차이 혹은 유사점이 관찰되는가?

II. 이론 및 선행연구 검토

1. 객관적 웰빙과 주관적 웰빙

객관적인 웰빙은 커뮤니티 웰빙을 구성하는 중요한 축으로, 소득, 교육환경, 주거환경, 고용 상황, 교육, 교통 환경, 시민 참여 등 다양한 환경 조건을 객관적으로 반영하는 자료에 기반하고 있다. 커뮤니티 웰빙 연구 분야에서 선구자적 위치를 차지하고 있는 호주의 빅토리아 커뮤니티 지표(Community Indicators Victoria, CIV), 시애틀의 지속가능한 시애틀(Sustainable Seattle) 지표, 미국 플로리다 잭슨빌 삶의 질 지표(Jacksonville Community Council Inc. Quality of Life: JCCI) 모두 이러한 객관적-물리적 조건을 파악하는데 상당한 노력을 기울이고 있다. 호주의 Community Indicators Victoria(CIV) 경우, 하위 구성 요소로 1) 건강하고, 안전하며, 관용적인 지역 사회(사회 환경), 2) 역동적이고 탄탄한 경제(경제), 3) 지속발전 가능한 인문-자연 환경(물리적 환경), 4) 문화적으로 풍부하고 활발한 지역 사회(문화), 5) 민주적 참여 기반 지역 사회(시민 참여)를 포함하고 있다. 이 가운데 사회 환경 영역은 31개 하위 지표, 경제 영역은 14개 하위 지표, 물리적 환경 영역은 19개 하위 지표, 문화 영역은 5개 하위 지표, 마지막 시민 참여 영역 역시 5개 하위 지표로 구성되어 있다(Wiseman & Brasher, 2008).

시애틀의 Sustainable Seattle 지표(이하 시애틀 지표)는 1998년 기준 환경(7개 하위 지표), 인구와 자원(7개 하위 지표), 경제, 청소년 및 교육(10개 하위 지표), 건강 및 지역 사회(8개 하위 지표)의 5개 영역으로 구성되어 있으며, 1992년 UN 환경개발회의(UNCED)의 지속 가능한 발전 선언의 중요한 토대가 되었다(Swain & Hollar, 2003). 1985년 처음 개발된 잭슨빌 삶의 질 지표(JCCI)는 발전을 거듭한 결과, 2013년 기준 12개 영역(인구, 예술, 지역 사회 다양성, 경제, 교육, 환경, 협치, 보건, 안전, 복지, 교통, 인구통계학적 특성) 및 204개 하위 지표(일부 중복)를 포함하고 있다. Sirgy 외(2010), Hooghe & Vanhoutte(2010), Cuthill(2002) 연구들 역시 커뮤니티 웰빙을 구성하는 결정적 요소

로 경제, 보건, 문화, 인문-자연 환경, 시민 참여에 대한 객관적 조건에 주목하고 있다.

객관적 조건이 잘 갖추어졌다하더라도 사람들이 실제 객관적 조건에 대해 느끼는 바는 별개로 작용하는 경우가 많다. 주관적 웰빙 영역은 객관적 웰빙(객관적 조건)에 대한 사람들이 주관적으로 인식하는 영역을 의미하는 바, 커뮤니티 웰빙의 중요한 다른 한 축을 구성하고 있다. Cummins는 주관적 웰빙의 항상성(Subjective Wellbeing Homeostasis) 이론을 통해, 개인적-전반적 차원에서 인식하는 주관적 웰빙 수준은 객관적 조건에 크게 구애받지 않고, 상당부분 독립적-안정적으로 존재함을 밝혔다(Cummins, 1998; Cummins and Nistico, 2002; Cummins et al., 2003), 즉, "개인적으로 삶에 대해서 대체로 얼마나 만족하는가?"와 같은 개인적이나 상당히 일반적 질문에 대해서 이른바 "양의 편기성"으로 인해 사람들이 삶의 만족 일반적으로 후하게 평가한다는 점이다(Cummins & Nistico, 2002). 흥미로운 점은 개인 차원을 벗어나 정부나 사회 제도에 대해 구체적인 항목으로 진행될 경우, 양의 편기성 효과는 사라지고 사람들이 점차 부정적으로 응답하기 시작한다는 것이다. 이러한 편기성을 보완하고자, Cummins 외(2003)가 개발한 Australian Unity Wellbeing Index는 기존의 개인의 삶의 질을 평가하고자 하는 개인 수준에서의 주관적 인식 지표뿐만 아니라, 집합적 수준(나라 전체 경제적, 환경적, 사회적 조건)에서 대한 주관적 인식을 함께 고려하고 있다.

비슷한 맥락에서 Cuthill(2002)은 커뮤니티 웰빙 연구를 주민들을 대상으로 실시한 설문 조사 관련, 개인적인 수준에서 인식하는 삶(즉, 순수한 개인적인 영역) 뿐만 아니라, 커뮤니티와 정부의 관계 및 지역 공동체 전체로서의 삶에 대한 인식과 같이 집합적 영역에 대한 주관적 인식을 조사 항목에 포함시켰다. 또한 이들 주관적 인식 자료를 객관적인 2차 자료(소득, 인구센서스, 경제 지표 등) 및 심층 인터뷰 자료와 종합, 분석한 뒤, 이를 커뮤니티 발전 관련 지표를 개발에 도입하였다. 이 외에도 Christakopoulou 외(2000)는 커뮤니티 웰빙을 주거 공간(주택, 환경 조건에 대한 만족), 사회적 차원(공동체 의식, 지역 내 공식, 비공식적인 사회적 연결망, 사회적 도덕적 지원), 경제적 차원(지역 경제력의 상대적 능력), 정치적 차원(주민들의 정보 수준, 의사결정에의 참여 정도), 심리적 차원(지역 소속감과 자긍심), 관할 소속 도시와의 관계의 6개 영역으로 구분하고, 각 영역을 구성하는 하위 항목 대한 주민들의 주관적 인식 상태를 조사하였다.

Sirgy 외(2010)는 사람들의 전반적인 삶의 질(quality of life)에 영향을 미치는 것으로 추정되는 14개 영역-사회, 여가, 건강, 안전, 가족, 정치, 종교, 이웃, 환경, 교통, 교육, 고용, 재정, 소비자-에 대한 사람들의 주관적 인식을 조사, 이를 토대로 커뮤니티 웰빙 복합 지표를 도출하였다. 이를 토대로 주민들의 전반적인 커뮤니티 웰빙 수준에 대한 인식, 커뮤니티에 대한 헌신 정도, 전반적 삶의 만족도와의 관계를 파악하고자 하였다.

요컨대 커뮤니티 웰빙은 지역사회의 객관적 조건(객관적 웰빙)뿐만 아니라, 이에 대한 사람들의 주관적 인식(주관적 웰빙, 커뮤니티 소속감이나 지역 사회 유대감과 같은 정서적인 항목과 같이 객관적으로 측정되기 힘든 조건들에 대한 인식 포함)으로 구분된다 하겠다. 현재까지 객관적 웰빙과 주관적 웰빙을 함께 고려한 연구가 국내외적으로 미진한 가운데, 본 연구는 이 양자 관계가 한국 상황에서 어떻게 나타나는지 파악함으로써 한국 커뮤니티 웰빙 연구 발전에 기여하고자 한다.

2. 주관적 웰빙 인식의 다면성

개인이 외부 현상에 대해 느끼는 만족도나 정서적 태도를 주관적 웰빙으로 통칭하는 가운데, 본 논문은 주관적 웰빙을 좀더 분석적으로 접근하고자, 이를 개인 만족도와 지역수준 평가로 구분한다. 개인 만족도는 해당 서비스 항목에 대해 개인적으로 만족하는 수준을 의미하며 웰빙 연구에서 일반적으로 측정되는 방식이다(예: "당신은 지역사회의 교육 환경에 대해 얼마나 만족하십니까?"). 지역 수준 평가도는 응답자가 해당 지역 사회에 제공되는 해당 항목의 서비스에 대해 평가하는 정도를 의미한다. 예를 들어 응답자가 해당 지역사회에서 제공되는 교육 서비스에 대해 개인적으로 만족한다고 하더라도, 그에 대한 평가는 만족도 수준에 미치지 못할 수 있으며, 반대의 경우 역시 가능하다. 현재 대부분의 커뮤니티 웰빙 연구에서 만족도와 평가도가 혼용되어 활용되고 있으나, 본 연구에서는 만족도와 평가도를 개념적으로 분리하고자 하며, 그 차이를 다음과 같이 규정한다.

첫째, 인식 단위(unit)의 차이이다. 개인 만족도는 개별 수준(an individual level)에 대한 인식이다. 반면, 지역수준 평가는 지역사회 전체, 즉, 집합체 수준(an aggregated level)에 대한 인식이다. 둘째, 인식 관점의 차이이다. 개인 만족도는 우선적으로 나에 대한 인식("I-ness")이 기초인 반면("내가 얼마나 만족하는가?"), 지역수준 평가는 내가 포함된 우리(지역 사회) 중심("We-ness") 인식으로("우리 지역 사회가 누리는 ○○ 서비스 수준은 어떠한가?"), 강한 상호 주관적(intersubjective) 의미를 내포한다. 이 상호 주관적 웰빙(intersubjective wellbeing)은 지역 사회 내에서의 경험을 전제하고 있는 것으로, 외부자 입장에서 웰빙을 파악하는 것과는 구별된다. 현상학 이론에서 시작된 상호주관성 개념은, 정신 분석 영역에 도입된 이후 주체(심리치료사)와 타자(환자)를 진료하는 과정에서 환자에 대한 공감적 이해와 치료를 분석하는 이론적 틀로 활용되었으며(Lazar, 2001), 최근 Wolf에 의해 웰빙 연구 분야에 도입되었다(Wolf, 2012).

Wolf는 현재 웰빙 연구가 나에 대해 초점을 맞춘 개인적인 만족도를 측정하는 쪽으로 치우쳐 있음을 지적하고, 이를 대신하여 지역 사회 사람들(우리) 사이에서 공유되는 웰빙에 대한

인식을 측정할 필요가 있음을 주장한다. Wolf가 상호 주관적 웰빙(intersubjective wellbeing)으로 지정한 이 개념은 주관적인 관념인 동시에, 본 논문에서 제시하는 “지역사회 수준 평가”(해당 지역 사회에 제공되는 해당 항목의 서비스에 대한 평가)와 개념적으로 동일한 선상에 놓여 있다고 할 수 있다. 다만 엄밀한 차원에서 상호주관성(intersubjectivity)은 주관성(subjectivity)을 전제하고 있기에, 실제 사람의 인식에서는 양자가 엄격히 분리될 수는 없는 바, 개인 만족도와 지역 수준 평가도 (상호 주관적 개념의 웰빙)의 개념적 차이는 개인과 집단(지역사회), 나와 우리(me vs. us) 사이의 미묘한 구분선 위에 존재하고 있다고 할 수 있다. 이러한 개념적 토대 위에 본 연구는 설문 조사를 통해 양자 간 차이 여부를 파악하고자 하였다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 커뮤니티 웰빙 설문 조사 항목

기영화 외(2013) 및 이승중 외(2012)의 연구에 근거, 주요 커뮤니티 웰빙 구성 요소를 추출한 뒤, 이를 토대로 설문 조사 항목을 구성하였다. 기영화 외(2013)는 커뮤니티 웰빙과 관련한 국제 유관 지표를 분석한 뒤, 한국적 상황 관련성 및 데이터 수집 가능 여부(데이터 가용성)를 고려, 이를 바탕으로 13개 커뮤니티 웰빙 구성 요소(보건, 인구, 환경, 행정 서비스, 공공안전, 기반 시설, 문화, 교육, 복지, 공동체, 노동, 재정, 경제)를 도출하였다. 유사한 관점에서 이승중 외(2013)는 커뮤니티 웰빙 구성하는 주요 영역으로 사회 경제적 조건, 자연-인공 환경, 정치 및 사회참여 조건 세 영역 및 각 영역의 요소로 13개 하위 지표를 제시하였으며, 하위 지표 기영화 외(2013)에서 제시된 것과 거의 유사하다. 최종적으로 설문 에 포함된 항목은 3개 영역(사회경제 영역, 환경영역, 정치행정영역) 및 13개 하위 지표로 구성되어 있다. 사회경제 영역은 고용, 지방경제, 교육 및 평생 교육, 여가시설(문화), 질병(보건)의 하위 지표로 구성되어 있으며, 환경영역은 녹지 및 청결, 대기 오염, 교통환경, 지역 기술 인프라의 하위 지표로 구성되어 있다. 마지막으로 정치행정영역은 사회적 지원, 지방행정, 안전, 재정, 지역 참여의 하위 요소로 구성되어 있다(〈표 1〉 참조).

<표 1> 커뮤니티 웰빙 조사 항목

영역	하위지표	설문 문항
사회경제	고용	직업훈련서비스**
		실업자 지원정책
		지역 일자리 상태**
		주민이 원하는 일자리 상태**
		지역 경제활동 수준**
	지방경제	전반적 경제적 상황**
		지역 생활비**
	교육 및 평생교육	공공도서관
		평생교육서비스**
		교육 환경**
	여가시설 (문화)	지역 문화예술 활동**
		지역 문화예술활동 지원
질병 (보건)	지역 건강상태	
	의료 서비스**	
환경	녹지 및 청결	공원·녹지 공간**
		쓰레기 처리 서비스**
	대기오염	공기오염도 수준
	교통 환경	대중교통**
도로 상태		
지역 기술 인프라	인터넷 서비스**	
정치행정	사회적 지원	노인서비스**
		장애인서비스**
		보육지원서비스**
		전반적 복지서비스
	지방 행정	지역 공무원 업무 처리 공정성**
		지역 공무원의 업무 태도·서비스**
		전반적 공공서비스
	안전	자연재해 안전 수준
		치안수준**
		경찰인력**
	재정	재정 규모**
		예산 운용
		납부 세금
	지역참여	주민의 지역사회 활동**
주민의 자원봉사 활동		

(*: 본 논문에 포함된 항목)

2. 조사 내용: 항목별 주관적 웰빙 및 객관적 웰빙 조사

1) 주관적 웰빙: 개인 만족도 및 지역 수준 평가도

설문 항목은 표 1)에 제시된 항목에 대해 개인 만족도와 지역 수준 평가도를 분리하여 구성하였다. 예를 들어 마포구의 실업 지원 정책에 대하여, 개인 만족도 문항의 경우, “마포구의 실업자를 위한 지원정책에 대해 얼마나 만족하십니까?”를, 지역 평가도 문항의 경우, “마포구의 실업자를 위한 지원정책 수준은 적절하다고 생각하십니까?”의 형식을 취하였으며, 응답 범위는 1-10이 주어졌다. 응답자가 개인 만족도와 지역 수준 평가도를 분리하여 이해하는 것이 매우 중요한 부분인 바, 설문 조사 방식은 자가 기입이 방식이 아닌, 조사자 기입 방식으로 진행되었다. 즉, 조사자가 문항을 응답자에게 구두로 읽어 주고, 응답자가 문항을 정확하게 이해했음을 확인한 뒤 응답자의 답변을 설문지에 기입하였다. 이후 개인 만족도와 지역 평가도 양자간 차이 여부는 SPSS 통계 처리 패키지의 Paired T-Test를 통해 확인하였다.

2) 객관적 웰빙: 객관적 조건

객관적 자료는 주로 서울시 통계(<http://stat.seoul.go.kr>) 및 각 자치구별 구정 통계에 기초하였다. 단, 각각의 하위 지표나 설문항목에 정확하게 일치하는 자료가 매우 제한되어 있었기에, 가장 유사하게 인식되는 항목들을 선별함으로써, 주관적 인식 항목과 통일성을 유지하고자 노력하였다. 예를 들어 교육 환경에 대한 객관적 조건을 반영하는 자료로 본 논문에서는 교육경비 보조금 편성액 및 학원수를 선정하였다. 물론 이 두 지표만으로 지역 사회의 교육 환경을 평가할 수 없겠으나, 이러한 제약에도 불구하고 여전히 의미있는 결과를 도출할 수 있을 것이라 생각한다. 객관적 조건을 나타내는 자료와 비교함에 있어, 본 논문의 경우, 분량 상의 이유로 전체 35개 세부 항목 가운데 23개 항목을 선별적으로 제시함을 밝혀둔다(〈표1〉 내 **표시)

3. 조사 대상 및 방법

조사 대상으로 서울시 다섯 개 권역 가운데 인구수의 미디안을 기준으로 각 권역을 대표하는 자치구를 선정되었다. 서남권에서는 구로구, 동남권에서는 강남구, 동북권에서는 동대문구, 서북권에서는 마포구, 중앙권에서는 종로와 중구가 선정되었다. 중앙권의 경우 종로가

일차적으로 선정되었으나, 중구의 상주 인구수가 현저하게 낮은 이유로, 충분한 응답수가 확보되지 않았기에 종로와 인접한 중구가 추가로 선정되었다. 설문 조사는 2013년 1월부터 2월까지, 두 달 동안 진행되었으며, 오전 9시부터 오후 6시(때로 8시까지 연장 조사), 각 자치구 내 복지관, 동사무소, 구청, 문화센터, 시장 입구 아파트 진입로 등, 정주 인구를 확보할 수 있는 다양한 장소들에서 진행되었다. 자치구 별로 200명의 응답수를 확보하였으며 주로 낮 시간에 거주하는 주민들을 우선적으로 고려하였다. 현재 단계에서는 실제 커뮤니티(자치구) 공간에 정주하고, 제공되는 서비스에 가능한 많이 노출된 주민을 우선 고려 대상으로 하였으며, 응답자는 해당 자료 수집 장소에서 무작위로 선정되었다.

IV. 분석결과 논의

1. 개인 만족도-지역사회 수준 평가도 비교 및 객관적 조건 비교¹⁾

1) 사회경제영역: 고용, 교육, 여가, 질병-보건

직업훈련 서비스에 대하여, 응답자가 전체적으로 느끼는 개인적인 개인 만족도는 5.59, 지역 사회에서 제공되는 해당 서비스에 대한 평가 수준은 5.36로 나타났다(<표 2> 참조). 자치구 별로, 강남의 경우, 개인 만족도는 5.5로, 지역 수준 평가도 5.67보다 낮으며, 양자 간의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 마포의 경우 역시 지역 사회에서 제공되는 직업 훈련 서비스에 대한 평가(5.74)가, 개인 만족도(5.6)보다 0.14 높게 나타났다.

개인 일자리 개인 만족도 대비 지역 일자리 평가 항목은 모든 자치구에서 유의미한 차이가 나타났으며, 그 외 전반적 경제 상황 항목의 경우, 강남과 구로에서, 실업훈련 서비스 항목은 강남과 마포에서 개인 만족도-평가 간의 차이가 유의미한 것으로 드러났다. 개인 일자리 개인 만족도-지역 일자리 평가 항목에 대하여, 강남의 경우 개인 일자리에 대한 개인 만족도(6.33)가 지역 사회에서 제공되는 일자리 수준에 대한 평가(5.76)보다 0.57 더 높은 것으로 나타났으며, 구로 역시 개인 일자리에 대한 개인 만족도(5.26)가 지역 사회에서 제공되는 일자리 수준에 대한 평가(4.9)보다 높게 나타났다. 동대문, 마포, 중구-종로 역시 개인 일자리에 대한 개인 만족도가 각각 5.29, 5.98, 5.86으로 응답자들이 각각 지역 사회 일자리 수준에 대해 내린 평가 4.97, 5.46, 5.23보다 높은 것으로 나타났다.

1) 응답자에 대한 인구통계학적 자료 부록 참조.

전반적 경제 상황에 대해서 강남의 경우, 실제 지역사회 경제 상황 수준을 6.55로 평가, 개인적으로 경제 상황에 대해 느끼는 개인 만족도 6.08보다 0.47 높은 것으로 나타났다. 구로는 이와 반대로, 경제 상황에 대해 느끼는 개인적인 개인 만족도는 4.99로, 실제 지역 사회 경제 상황에 대한 평가 수준(4.8)보다 0.19 높은 것으로 드러났다.

주관적 인식을 객관적 조건과 비교하고자, 전반적 경제 상황을 대변할 수 있는 자료로 각 자치구내 소재하는 총 사업체 개수를 선정하였으며, 이 자료는 금융-보험업, 부동산 및 임대업, 시설관리 사업, 서비스업 운수, 숙박 및 음식업, 방송 통신 및 정보서비스업, 도매/소매업, 유통업, 공공 행정-국방 및 사회 보장 서비스업, 기타 개인서비스업 등 모든 사업체를 망라하고 있다. 강남이 57,987개 사업체를 보유하고 있으며, 이는 마포(30,130)와 동대문(30,420)의 거의 두 배에 가까운 규모이며, 뒤이어 중구-종로가 49,101개, 구로가 33,784의 사업체를 보유하고 있다. 이를 구별 1인당 사업체 수로 환산하면, 강남은 0.1, 구로는 0.07, 동대문과 마포 모두 0.08, 중구-종로의 경우 0.31로 나타난다.

<표 2> 고용(직업훈련 서비스, 개인 일자리 만족도 대비 지역 일자리 평가, 전반적 경제 상황에 대한 주관적 인식 및 전반적 경제 상황에 대한 객관적 자료

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
직업훈련 서비스	5.5	5.67	-0.17*	4.89	4.86	0.03	5.27	5.08	0.19	5.6	5.74	-0.14#	5.3	5.39	-0.1
개인일자리 만족 vs. 지역일자리 평가	6.3	5.76	0.57***	5.29	4.9	0.39**	5.29	4.97	0.32**	5.98	5.46	0.52***	5.9	5.23	0.63***
전반적 경제상황	6.1	6.55	-0.47***	4.99	4.8	0.19*	5.21	5.17	0.04	5.64	5.7	-0.06	5.5	5.69	-0.15
전체 사업체수	57,987			33,784			30,130			30,420			49,101		
1인당 사업체수	0.10			0.07			0.08			0.08			0.31		

#: p < .1, *: p < .05, **: p < .01, ***: p < .0001

객관적인 조건상으로, 종로가 일인당 사업체 수가 가장 많은 바, 지역 사회 전반적 경제 상황에 대한 평가나 만족도가 가장 양호할 것으로 추측할 수 있겠으나, 실제로는 오히려 강남이나 마포보다 낮은 것으로 나타나고 있다. 강남의 경우, 일인당 사업체수가 두 번째로 많은 것으로 나타나고 있으나, 전반적 경제 상황에 대한 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 5 개구 가운데서 가장 높다. 특히 지역 사회의 경제 수준에 대한 평가(6.55)는 개인적으로 만

족하는 수준(6.1)을 상회하며, 양자 간의 차이 또한 통계적으로 유의하다. 반면, 구로는 1인 당 사업체 수가 0.07 가장 적은 것으로 나타났으며, 경제 상황에 대한 개인 만족도 및 지역 수준 평가도 역시 5개 가운데서 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한, 구로의 응답자가 지역 경제 상황을 평가하는 수준은 4.8로, 이는 개인적으로 지역 여건에 만족하는 수준(4.99)보다 낮은 것으로 나타났다. 양자의 차이 또한 유의하며, 집단적인 상태에 대한 평가가 상당히 부정적이라고 할 수 있다.

〈표 3〉 교육 (공공 도서관, 평생교육 서비스, 교육 환경)에 대한 주관적 인식

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
평생교육 서비스	5.92	6.13	-0.21**	4.93	4.81	0.12	5.6	5.42	0.18	5.98	5.95	0.03	5.97	5.9	0.07
교육환경	6.99	6.97	0.02	4.9	4.71	0.19*	5.75	5.22	0.53***	5.73	5.83	-0.1	6.02	5.9	0.12

#: p<.1, *:p<.05, ** p<.01, *** p<.0001

평생 교육 서비스 항목의 경우, 강남의 경우 개인 만족도가 5.92, 지역 수준 평가도가 6.13으로 양자 차이인 -0.21은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조). 뒤이어 중구-종로의 개인 만족도는 5.97, 지역 수준 평가도 5.9, 마포의 경우, 개인 만족도는 5.98로, 지역 수준 평가도는 5.95로 3위로 나타났다. 동대문의 경우 개인 만족도는 5.6, 지역 수준 평가도는 5.42로 나타났으며, 마지막으로 구로의 경우 개인 만족도는 4.93, 지역 수준 평가도는 4.81로 나타났다.

객관적 조건의 경우, 강남이 평생 교육 기관 및 프로그램수가 10,521로 가장 많고, 뒤이어 중구-종로가 6,555개, 구로가 3,937개, 마포가 2,587개, 마지막으로 동대문이 가장 적은 1,618개를 보유하고 있는 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조). 프로그램 1개당 산술적으로 할당되는 인구수를 살펴보면, 중구-종로가 24명으로 가장 적고, 강남이 54명으로 나타났으며, 이 두 자치구에서 개인 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 구로의 경우, 프로그램 1개당 인구수가 115명으로 마포나 동대문보다 적음에도 불구하고, 개인 만족도(4.93)와 지역 수준 평가도(4.81) 모두 가장 낮게 나타났다. 동대문의 경우, 각 프로그램별 산술적 할당 인구수가 232명으로, 구로보다 두 배가 넘는 수치를 기록하고 있음에도 불구하고, 개인 만족도(5.6)와 지역 수준 평가도(5.42)가 구로를 상회하였다. 또한 동대문의 경우, 개인적으로 만족하는 정도(5.6)는 평가하는 수준인 5.42보다 통계적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 4〉 교육 (공공 도서관, 평생교육 서비스, 교육 환경)에 대한 객관적 조건

	인구수 (명)	공공도서관		평생교육서비스			교육환경			
		공공 도서관 수	도서관 1개당 할당 인구수	평생 교육 기관수	평생교육 프로그램수	프로 그램	학원수	교육경비 보조금 편성액(백만원)	인구수/ 학원수	교육경비 편성액 (원)
강남	569,997	11	51,818	224	10,521	54	2,014	18,590	283	32,614
구로	454,478	10	45,448	111	3,937	115	393	7,843	1,156	17,257
동대문	375,683	2	187,842	54	1,618	232	315	9,422	1,193	25,080
마포	393,576	3	131,192	91	2,587	152	582	5,523	676	14,033
중구-종로	156,978	4	39,244	121	6,555	24	210	3,899	748	24,838

자료: 2012 서울시 통계

교육환경 측면에서, 전체적으로 개인적으로 만족하는 수준은 5.69이며, 지역 수준 평가도 수준은 5.7로, 양자 간 차이 0.05는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 자치구별로 살펴 보면, 강남이 학원 1개당 산술적으로 할당되는 학생수가 283명으로 가장 적었으며, 1인당 교육경비 보조금은 32,614원으로 가장 많은 것으로 나타났다. 이와 관련, 교육 환경에 대한 개인 만족도는 6.99, 지역 수준 평가도는 6.97로 역시 다섯 개 자치구 가운데서 가장 높게 나타났다. 중구-종로의 경우 개인 만족도는 6.02, 지역 수준 평가도는 5.9, 학원 하나당 할당되는 학생 수는 748명, 1인당 교육경비 보조금 편성액은 24,838원으로 강남, 동대문에 이어 세 번째로 높은 것으로 나타났다. 마포의 경우 개인 만족도는 5.73, 지역 수준 평가도는 5.83으로 개인 만족도보다 지역 수준 평가도가 더 높은 것으로 나타났다. 마포의 경우 학원 1개당 학생 수는 676명으로 중구-종로보다는 다소 적었지만, 1인당 교육경비 보조금 편성액은 14,033원으로 중구-종로의 약 절반 수준에 불과하였다. 이 액수는 다섯 개 조사대상 자치구 가운데 가장 적은 것으로 나타났으며, 그에 비해 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 3위 수준에 이르고 있다.

동대문과 구로는 개인 만족도 및 평가에서 각각 4, 5위로 나타나고 있다. 동대문의 경우, 교육환경에 대한 개인 만족도는 5.75, 지역 수준 평가도는 5.22, 양자의 차이, 0.53은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이를 객관적 자료와 비교하여 보면, 동대문의 경우, 학원 1개당 인구수는 1,193명으로 가장 많고, 1인당 교육경비 보조금은 25,080원으로 강남에 이어 두 번째로 높다. 구로는 학원 당 인구수가 1,156명으로 동대문과 거의 비슷한 수준으로 많고, 1인당 교육경비 보조금은 17,256원으로 두 번째로 적은 것으로 나타났다. 교육환경에 대한 구로의 개인 만족도(4.9) 및 지역 수준 평가도(4.71)는 다섯 개 자치구 가운데서 가장 낮은 것으로 나타났으며, 객관적 조건(1인당 교육경비 보조금 및 학원 1개당 할당 인구수) 역시 비슷한 경향성을 보이고 있다.

지역 문화 예술 활동 영역은 여가 생활 항목을 대변하는 지표로 본 설문 조사에 포함되었으며, 전체적인 응답자의 개인 만족도는 6.11로, 지역 수준 평가도 6.01보다 0.1 높은 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조). 이를 자치구별로 보면, 중구-종로는 개인 만족도와 평가가 6.61과 6.59로 강남보다 약간 낮게 나타났다. 그러나 중구-종로의 객관적 조건은 문화예술회관 수가 1.5개, 공연장수가 63개로 다섯개 구 가운데서 가장 많고, 1인당 문화 및 관광 예산은 104,663원으로 다른 네 자치구보다 4배에서 7배 정도 높은 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조).

강남은 해당 항목에 대한 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 각각 6.68과 6.79로 중구-종로보다 높았으나, 공연장 수는 31개로 다섯 개 구 가운데 두 번째로 많았으며, 1인당 문화 및 관광 예산은 중구-종로에 4분의 1수준에 이르는 26,409원으로 나타났다. 뒤를 이어 마포는 문화예술회관 수가 1개, 공연장수가 19개로 역시 문화예술회관 및 공연장 수 역시 다섯 개 자치구 가운데 3위로 나타났다. 1인당 문화 및 관광 예산은 13,868원으로 동대문(13,091원) 보다 약간 높은 수준이었으나, 해당 항목에 대해 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 6.05와 6.08로 강남, 중구-종로에 이어 3위로 나타났다. 문화예술 측면에서 객관적 조건이 가장 열악한 동대문구의 경우 문화, 예술회관 수는 1개, 1인당 문화 및 관광 예산은 13,091원으로 나타났다. 그러나 응답자들의 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 각각 5.87과 5.49로 구로(개인 만족도 5.1, 지역 수준 평가도 5.05)보다 오히려 높게 나타났다. 동대문의 경우, 지역 수준 평가도는 개인만족도보다 높으며, 양자 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구로의 경우, 1인당 문화 및 관광 예산은 23,946원, 문화 예술회관 수 및 공연장 수가 총 8개로 객관적인 조건은 동대문보다 양호지만, 실제 사람들이 인식하는 개인 만족도나 지역 수준 평가도는 가장 낮은 것으로 나타났다.

〈표 5〉 지역 문화 예술 활동 수준 및 대한 주관적 인식

강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
6.68	6.79	-0.11	5.1	5.05	0.05	5.87	5.49	0.38**	6.05	6.08	-0.03	6.61	6.59	0.02

#: p < .1, *: p < .05, **: p < .01, ***: p < .0001

〈표 6〉 지역 문화 예술 활동 관련 객관적 조건

구별	인구	문화예술회관 수	공연장 수	1인당 문화 및 관광 예산 (원)
강남구	569,997	-	31	26,409
구로구	454,478	1	7	23,946
동대문구	375,683	1	-	13,091
마포구	393,576	1	19	13,868
중구-종로	156,978	1.5	63	104,663

자료: 2012 서울시 통계

지역사회 의료 서비스의 경우, 전체 개인 만족도는 6.04로 지역 수준 평가도 5.92보다 0.12 높다(〈표 7〉 참조). 자치구별로 강남이 의료 서비스에 대한 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 각각 6.61과 6.67로 가장 높으며, 뒤를 이어 마포가 개인 만족도 6.08, 지역 수준 평가도 6.04, 중구-종로는 개인 만족도가 6.05, 지역 수준 평가도는 5.94, 동대문은 개인 만족도가 6.09, 지역 수준 평가도가 5.73으로 나타났다. 동대문의 경우, 의료 서비스에 대한 개인 만족도가 지역 수준 평가도보다 높으며 양자 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구로의 경우 개인 만족도 및 지역 수준 평가도 모두 가장 낮은 수치를 기록, 각각 5.34와 5.18로 나타났다. 동대문과 마찬가지로 의료 서비스에 대한 개인 만족도가 지역 수준 평가도보다 높은 것으로 드러났다.

〈표 7〉 의료서비스에 대한 주관적 인식

강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
6.61	6.67	-0.06	5.34	5.18	0.16 [#]	6.09	5.73	0.36 ^{**}	6.08	6.04	0.04	6.05	5.94	0.11

#: p < .1, *: p < .05, **: p < .01, ***: p < .0001

이를 〈표 8〉에 제시된 지역 사회 의료 서비스에 대한 객관적 조건과 비교하면(서울시 통계의 경우, 지역 주민의 건강 상태를 판단하는 지표로 방문 보건 대상수와 비만도가 포함되었음), 자치구 인구수 가운데 방문보건 대상이 차지하는 비율을 보면, 중구-종로가 17.98%로 가장 높으며, 뒤를 이어 구로 8.48%, 동대문 8.91%, 마포 7.86%, 강남 6.19%로 이어진다. 비만도의 경우 분포 범위가 22.4%에서 23.0%으로 나타나고 있다.

이 조건들을 기준으로 파악할 때, 중구-종로가 지역사회 건강 상태 측면에서 가장 좋지 않다고 할 수 있겠으나, 중구-종로 응답자들(5.87)은 동대문(5.45)과 구로(5.16)에 비해 지

역사회 사회 건강 상태 수준을 오히려 높게 평가한 것으로 드러났다. 물론 지역 사회의 건강 상태에 대한 객관적 조건을 방문 보건 대상 비율과 비만도만을 기준으로 가늠하기는 어려운 바, 주관적 인식과의 비교 및 해석에 주의가 요망된다 하겠다.

<표 8> 지역 사회 의료 서비스에 대한 객관적 조건

	인구수 (명)	지역주민의 건강상태			지역의 의료서비스		1인당 보건 예산 (원)
		방문보건 대상수	방문보건대상 비율 (%)	2009 비만도 (%)	건강관리 방문건수	1인당 건강관리 방문건수	
강남구	569,997	35,264	6.19	22.4	20,789	0.04	19,288
구로구	454,478	38,560	8.48	22.9	26,525	0.06	21,172
동대문구	375,683	33,461	8.91	23.0	27,633	0.07	20,698
마포구	393,576	30,953	7.86	22.8	26,865	0.07	20,260
중구-종로	156,978	28224	17.98	22.95	18391	0.12	33,317

자료: 2012 서울통계

1인당 건강관리 방문 건수는 중구-종로가 0.12건으로 가장 높았으며, 뒤를 이어 마포와 동대문이 모두 0.07건, 구로가 0.06건, 강남이 0.04건으로 나타났다. 즉, 방문건수가 가장 낮은 강남이 의료 서비스 수준에 대해 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 1인당 건강관리 방문 건수가 두 번째로 낮은 구로(0.06)이 개인 만족도와 지역 수준 평가도에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 1인당 보건 예산의 경우, 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 가장 높은 강남의 1인당 보건 예산은 19,288원으로 중구-종로(33,318원)와 구로(21,172원)보다 적다. 중구-종로는 1인당 보건 예산이 다른 구에 비해 1만 가량 더 많지만, 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 오히려 강남보다 낮고, 동대문 마포와 비슷한 수준에 머무르고 있다. 구로의 경우, 동대문과 마포보다 1인당 보건 예산이 다소 많은 편이지만, 의료 서비스에 대한 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 다른 구에 비해 현저히 떨어지는 것으로 나타났다.

2) 환경: 녹지 및 청결, 교통환경, 지역사회 기술인프라

공원 및 녹지 공간 항목에 대해, 전체 지역 수준 평가도는 5.65로 개인 만족도 수준 5.84보다 0.19 높으며, 양자 차이는 유의한 것으로 나타났다(<표 9> 참조). 자치구별로 살펴보면, 공원 녹지 공간에 대해 가장 높은 개인 만족도와 지역 수준 평가도를 보인 구는 마포구로, 개인 만족도(6.69)가 지역 수준 평가도 6.46보다 높으며 이 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 9〉 녹지 및 청결(공원 및 녹지 공간 및 쓰레기 처리 서비스)에 대한 주관적 인식

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
공원 및 녹지공간	5.93	5.98	-0.05**	4.8	4.58	0.22*	5.92	5.5	0.42***	6.69	6.46	0.23**	5.83	5.71	0.12***
쓰레기 처리 서비스	6.58	6.56	0.02	5.53	5.37	0.16	6.28	5.66	0.62**	6.05	6.07	-0.02	6.1	5.93	0.17

#: p<.1, *:p <.05, ** p <.01, *** p <.0001

〈표 10〉에 제시된 객관적 조건과 비교하면, 마포의 1인당 생활권 공원 면적은 12.14m²로, 1인당 생활권 공원 면적이 가장 넓은 중구-종로의 13.935 m²보다 약간 적으나, 구로, 동대문, 강남에 비해서 두 배에서 네 배 정도 넓은 것으로 나타났다. 강남은 공원 및 녹지 공간에 대한 개인 만족도가 5.93, 지역 수준 평가도가 5.98로, 마포보다 낮으며 중구-종로보다 높은 것으로 나타났다. 또한 강남의 경우, 지역 수준 평가도(5.98)가 개인 만족도(5.93)보다 높은 것으로 나타났으며, 중구-종로는 개인 만족도는 5.83, 지역 수준 평가도는 5.71로, 개인 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 동대문의 경우, 개인 만족도는 5.92이지만, 지역 수준 평가도는 그에 미치지 못하며, 양자 간의 차이는 유의한 것으로 나타났다. 동대문의 1인당 생활권 공원 면적이 2.98m²로 중구-종로의 4분의 1에 미치지 못함에도 중구-종로와 비슷한 수치가 나온 점은 흥미로운 부분이라 할 수 있다. 구로의 경우 1인당 생활권 공원 면적은 2.78m²로 동대문과 비슷한 수준이지만, 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 각각 4.8과 4.58로 조사 대상 가운데서 가장 낮은 것으로 나타났다.

〈표 10〉 녹지 및 청결에 대한 객관적 조건

	지역의 공원·녹지 공간[p0203]		
	녹지면적(m ²)	공원수	1인당 생활권 공원 면적(m ²)
강남구	1264421.9	137	4.68
구로구	418762	96	2.78
동대문구	397603.7	106	2.98
마포구	952739.7	141	12.14
중구-종로	217743.6	92	13.935

자료: 2012 서울통계

쓰레기 처리 서비스의 경우 전체적으로 응답자들의 개인 만족도는 6.11, 지역 수준 평가도는 5.92로 개인 만족도 수준에는 미치지 못하였으며, 양자 차이는 통계적으로 유의하였

다. 자치구별로 살펴보면, 강남이 개인 만족도 및 지역 수준 평가도가 각각 6.58과 6.56으로 가장 높았으며, 동대문의 경우 개인 만족도는 6.28로 높게 나타났지만, 지역 수준 평가도는 5.66으로 개인 만족도에 상당 부분 미치지 못하였으며, 양자 차이 0.62는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 뒤를 이어 중구-종로는 개인 만족도와 지역 수준 평가도 6.1과 5.93로 나타났으며, 마포 역시 중구와-종로와 비슷한 수준의 개인 만족도(6.05)와 지역 수준 평가도(6.07)를 보였다. 양자 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 마지막으로 구로는 개인 만족도 및 지역 수준 평가도가 각각 5.53과 5.3으로 비교 대상 가운데서 가장 낮은 분포를 보이고 있다.

<표 11> 쓰레기 처리 관련 객관적 조건

	2011 발생량(톤/일)	재활용(톤/일)	쓰레기처리 인원 수	쓰레기처리 차량 수	쓰레기처리 인원 1인당 처리량(톤)	쓰레기처리 차량 1대당 처리량 (톤)
강남구	1,017.3	3,024.3	63	6	16.15	169.6
구로구	276.7	1,481.9	-	18		15.4
동대문구	444.5	1,627.2	125	6	3.56	74.1
마포구	309.6	1,383.1	255	95	1.21	3.3
중구-종로	486.95	1109.6	315.5	93.5	1.54	5.2

자료: 2012 서울 통계

<표 11>에 나타난 객관적 조건과 비교하면, 쓰레기 처리 인원 1인당 처리량 및 쓰레기 처리 차량 1대당 처리량 각각 16톤과 169톤으로 조사 대상 중 가장 많은 양을 처리하는 강남의 경우 개인 만족도와 지역 수준 평가도 모두 가장 높은 것으로 나타났다. 마포구는 가장 적은 1.21톤(쓰레기 처리인원 1인당 처리 쓰레기량) 및 3.3톤(쓰레기 처리 차량 1대당 처리량)으로 나타났으며, 중구-종로 역시 비슷한 수준으로 1.52톤(쓰레기 처리 인원 1인당 처리 쓰레기 량)과 5.2톤(쓰레기 처리 차량 1대당 처리량)을 보여주고 있다. 또한 이들 자치구의 개인 만족도와 지역 수준 평가도 역시 6근처의 비슷한 수준에서 나타났다. 동대문의 경우 쓰레기 처리 차량 1대당 처리량이 74톤 정도로 강남의 절반에 미치지 못하지만, 마포나 중구-종로보다는 월등히 많은 양을 처리하고 있다. 구로의 경우, 쓰레기처리 1대당 처리량은 쓰레기 처리 인원에 대한 정보가 제공되지 않았기에 이 부분에 대해 다른 구와의 비교는 불가하나, 2011년 기준, 쓰레기 발생량이 가장 적고(276.7톤), 쓰레기 처리 차량 1대당 처리량이 15.4톤으로 동대문에 비해 약 5분의 1수준에 그치고 있다. 그러나 동대문에 비해 개인 만족도 및 지역 수준 평가도가 현저하게 떨어지고 있음은 흥미로운 사실이며, 다른 항목에서 확

인 되고 있는 바와 같이, 주관적 인식이 객관적 조건을 항상 그대로 반영하는 것이 아님을 확인할 수 있다.

〈표 12〉 교통 환경(대중교통)에 대한 주관적 인식

강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
6.97	6.9	0.07	5.75	5.57	0.18	6.54	5.98	0.56	7.18	6.77	0.41	7.26	7.07	0.19

#: p<.1, *:p<.05, ** p<.01, *** p<.0001

대중교통 항목에서 전체 응답자들의 개인 만족도는 6.74로, 지역 수준 평가도 6.47을 상회하며, 그 차이는 유의한 것으로 나타났다. 이를 자치구 별로 비교하면(〈표 12〉 참조), 중구-종로가 가장 높은 개인 만족도(7.26)와 지역 수준 평가도(7.07)를 보이고 있으며, 양자 간의 차이는 통계적으로 유의하다. 〈표 13〉에 제시된 객관적 조건을 보면, 중구-종로의 경우 주차장 확보율은 166.4%로 가장 높은 편에 속하지만, 시내버스 노선 수는 82로 개로 비교 대상 구 가운데서 가장 적은 것으로 나타난다. 마포의 경우 대중교통에 대한 개인 만족도는 7.18로, 지역 수준 평가도 6.77보다 0.41 높으며, 양자 격차는 통계적으로 유의하다. 주차장 확보율은 125%로 구로를 제외한 나머지 자치구보다 낮은 수준을 확보하고 있으며, 시내버스 노선 수는 214로 구로 다음으로 많은 수를 확보하고 있다. 한편 구로는 대중교통에 대해 가장 낮은 개인 만족도(5.75)와 지역 수준 평가도(5.57)를 나타내고 있으나, 시내버스 노선 개수는 280개로 가장 많은 것으로 나타났다.

〈표 13〉 교통 환경(대중교통)에 대한 객관적 인식

	지역의 대중교통		
	주차장확보율(%)	시내버스(개수)	도로연장(km당) 횡단보도수
강남구	155.4	139	5.67
구로구	115.0	280	4.68
동대문구	129.5	-	3.37
마포구	125.2	214	3.32
중구-종로	166.4	82	6.92

자료: 2012 서울 통계

인터넷 서비스 항목에 대해서 전체적인 응답자들의 개인 만족도는 6.73으로, 지역 수준 평가도 6.32보다 높으며 그 격차는 유의한 것으로 나타났다(〈표 14 참조〉). 이를 자치구 별

로 비교해 보면, 강남이 가장 높은 개인 만족도(7.3)와 지역 수준 평가도(7.03)를 보였으며, 뒤를 이어 마포가 개인 만족도 7.01, 지역 수준 평가도 6.5, 중구-종로가 개인 만족도는 6.77, 지역 수준 평가도 6.53, 동대문은 개인 만족도가 6.47, 지역 수준 평가도 5.78로, 구로가 개인 만족도 6.04, 지역 수준 평가도 5.64를 보였다. 다섯 개 구 모두, 지역 수준 평가도가 개인 만족도보다 낮은 것으로 나타났으며, 양자의 격차 역시 모두 유의한 것으로 나타났다.²⁾

<표 14> 지역 사회 기술 인프라(인터넷 서비스)에 대한 주관적 인식

강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
7.3	7.03	0.27**	6.04	5.63	0.41***	6.47	5.78	0.69***	7.01	6.5	0.51***	6.77	6.53	0.24*

#: p<.1, *:p<.05, **:p<.01, *** p<.0001

3) 정치 행정 영역: 사회적 지원, 지방행정, 안전, 재정, 지역사회 사회참여

노인 서비스의 경우, 전체 응답자들의 개인 만족도는 5.88로, 지역 수준 평가도 5.68보다 높은 것으로 나타났다(<표 15> 참조). 자치구별로 살펴보면, 강남구가 개인 만족도(6.5) 및 지역 수준 평가도(6.37)가 가장 높았으며, 뒤이어 마포의 경우, 개인 만족도가 5.96, 지역 수준 평가도가 5.9, 중구-종로는 개인 만족도 5.96, 지역 수준 평가도 5.81, 동대문의 경우, 개인 만족도는 6.07로 강남에 이어 두 번째로 높지만, 지역 수준 평가도는 5.5에 그치고 있으며, 그 격차는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구로의 경우, 개인 만족도(4.85)와 지역 수준 평가도(4.77) 모두 가장 낮은 수치를 기록하고 있다.

2) 2012년 5월 기준 서울 지역 가구의 88.9%가 인터넷 접속이 가능한 것으로 나타났다. 인터넷 서비스 사용 여부는 일반적으로 소득의 영향을 많이 받는 경향이 있다. 한국인터넷 진흥원 자료에 따르면, 100만원 미만의 소득을 가진 가구의 경우 전체의 33.4%가, 100만원에서 200만원 사이의 소득을 가진 가구의 경우 79.7%, 200만 원 이상 부터는 인터넷 가능 여부가 96% 이상으로 큰 폭으로 증가한다(한국인터넷 진흥원, <http://www.kisa.or.kr>). 그러나 현재 자치구별로 인터넷 서비스 가입 현황에 대한 정보는 제공되지 않고 있기에, 본 연구가 조사한 주관적 인식(개인 만족도, 평가) 자료와 직접 비교는 힘든 것으로 판단된다.

〈표 15〉 사회적 지원(노인, 장애인, 보육지원 서비스)에 대한 주관적 인식

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
노인	6.5	6.37	0.13	4.85	4.77	0.08	6.07	5.5	0.57***	5.96	5.9	0.06	5.96	5.81	0.15#
장애인	6.2	6.1	0.1	4.86	4.71	0.15#	5.8	5.47	0.33**	5.86	5.86	0	5.62	5.65	-0.03
보육 지원	6.19	6.17	0.02	4.84	4.76	0.08	5.48	5.21	0.27**	5.81	5.81	0	5.53	5.56	-0.03

#: p<.1, *:p <.05, ** p <.01, *** p <.0001

〈표 16〉에 제시된 객관적인 조건과 비교하면, 강남의 경우, 개인 만족도와 지역 수준 평가도가 가장 높은 반면, 65세 이상 노인 인구 비율은 9%로 비교 대상 가운데 가장 낮다. 또한 노인 교실 상황만 다른 구에 비해 좋은 조건일 뿐, 노인 요양시설이나 노인복지 시설 상황(시설당 산술적으로 할당되는 사용자수 기준)은 오히려 가장 좋지 않은 것으로 나타났다.

〈표 16〉 노인 서비스 관련 객관적 조건(노인 요양시설, 노인 복지시설, 경로당, 노인 교실)

2012	65세 이상 인구(명)	65세 인구가 차지하는 비율 (%)	노인 요양시설	노인 요양시설 1개당 할당사용자 수 (명)	노인복지 시설	노인복지시설 1개당 할당사용자 수 (명)	경로당	경로당 1개당 할당사용자 수 (명)	노인 교실	노인교실 1개당 할당사용자 수 (명)
강남	50,348	9	4	12,587	4	12,587	158	319	24	2,098
구로	45,252	10	5	9,050	4	11,313	179	253	12	3,771
동대문	46,795	12	9	5,199	8	5,849	126	371	19	2,463
마포	44,238	11	7	6,320	4	11,060	144	307	15	2,949
중구-종로	45,517	29	4.5	10,115	9.5	4,791	52	875	3.5	13,005

자료: 2012 서울 통계

65세 이상 인구가 전체 인구의 29%를 차지하는 중구-종로의 경우, 노인복지 시설 상황을 제외한 노인 요양 시설의 경우, 시설당 두 번째로 많은 사람들(10,115명)이 할당되며, 경로당은 다른 구에 비해 거의 3배(875명), 노인 교실은 강남에 비해 여섯 배가 넘는 숫자(13,005명)가 산술적으로 할당되고 있다. 이러한 열악한 조건에도 불구하고, 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 객관적인 조건이 훨씬 양호한 동대문이나 마포의 개인 만족도 수준과 비슷하게 나타나고 있다. 동대문의 경우, 객관적 자료상으로는 중구-종로보다 양호한 조건을 보유하고 있음에도 불구하고, 실제 주관적 인식측면에서는 중구-종로보다 오히려 좋지 않게 나타난 것은 흥미로운 사실이라 하겠다. 종로의 경우, 노인복지 시설로 분류되지는 않지만,

노인층이 주로 이용하는 탑골 공원이 소재하고 있는 바, 이런 조건이 응답에 영향을 미쳤을 가능성을 배제할 수는 없다. 구로의 경우, 경로당 측면에서는 가장 양호한 객관적 조건을 보유했다고 할 수 있지만, 기타 여건에서는 중간 정도에 위치하고 있다. 응답자들의 주관적 인식(개인 만족도 및 지역 수준 평가도)은 가장 낮은 것으로 나타났다.

장애인 서비스 항목에서 전체적인 응답자들의 개인 만족도는 5.87로, 지역 수준 평가도는 5.56로 나타났다. 자치구 별로 살펴보면, 강남이 개인 만족도(6.31)와 지역 수준 평가도(6.24) 모두 가장 높은 것으로 나타났으며, 뒤를 이어 마포의 개인 만족도와 지역 수준 평가도는 모두 5.81, 중구-종로의 경우 개인 만족도는 5.62, 지역 수준 평가도는 5.65, 동대문의 경우 개인 만족도는 5.8이지만 지역 수준 평가도는 5.47로 나타났다. 동대문의 경우 개인 만족도와 지역 수준 평가도 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이와 관련 장애인 편의 시설 설치 현황을 보면 다섯개 구 모두 장애인 편의 시설 설치율이 90%에 이르는 것으로 나타났으며(〈표 17〉 참조). 그러나 일괄적으로 구축된 장애인 편의시설 조건에만 근거, 주관적인 인식과 비교하는 것은 상당한 무리가 따른다고 보기에, 이 항목에 대한 객관적 조건-주관적 인식 비교는 유보하기로 한다.

〈표 17〉 장애인 서비스 관련 객관적 조건

2012	장애인 편의시설 (매개시설, 내부시설, 위생시설, 안내시설, 기타시설)		
	대상	설치	설치율(%)
강남구	44,362	40,105	90.4
구로구	15,828	14,370	90.8
동대문구	17,328	15,464	89.2
마포구	22,489	19,938	88.7
중구-종로	14,846	13,115	88.4

자료: 2012 서울 통계

보육 지원 서비스 항목에서 전체적인 응답자들의 개인 만족도는 5.67로, 지역 수준 평가도 5.52보다 높은 것으로 나타났다. 자치구별로 살펴보면, 강남의 경우 보육지원 서비스 개인 만족도 및 지역 수준 평가도가 각각 6.19, 6.17로 가장 높았으며, 그 뒤를 이어 마포가 개인 만족도와 지역 수준 평가도 모두 5.81로 나타났으며, 중구-종로가 개인 만족도 5.53, 지역 수준 평가도 5.56, 동대문의 경우, 개인 만족도가 5.48로, 지역 수준 평가도 5.21보다 0.27 높으며, 그 차이는 유의한 것으로 나타났다. 구로의 경우, 개인 만족도 및 지역 수준 평가도 모두 최하위를 기록하였다.

〈표 18〉 보육지원서비스 관련 객관적 조건

	0-5세 이하 인구	보육시설 정원수	보육시설 수용 가능율(%)	국공립 보육시설 정원수	국공립 보육시설 분담율(%)
강남구	25,624	10,025	39.12	3,762	37.53
구로구	25,929	13,166	50.78	2,514	19.09
동대문구	16,653	9,516	57.14	2,437	25.61
마포구	20,348	9,018	44.32	2,958	32.80
중구-종로	6,024	4,068	67.53	1,824	44.84

자료: 2012 서울 통계

보육 시설 관련 객관적 조건을 살펴보면(〈표 18〉 참조), 0-5세 보육 지원 대상 인구를 기준으로, 보육 시설 수용 가능율이 가장 높은 구는 중구-종로로 67.53%에 이르며, 뒤이어, 동대문이 57.14%, 구로가 50.78%, 마포가 44.32%, 그리고 강남이 39.12%인 것으로 나타났다. 이를 국공립 보육시설 분담율로 좁히면, 중구-종로가 44.84%로 가장 높고, 이어 마포가 32.80%, 동대문 25.61%, 구로 19.09% 순으로 이어지고 있다. 현재 객관적 수치 상으로는 중구-종로가 가장 양호한 보육 지원 서비스 조건을 보유하고 있는 것으로 나타났으나, 실제 개인 만족도 및 지역 수준 평가도는 강남보다 낮게 나타나고 있다. 구로의 경우, 보육 시설 수용 가능율 자체는 50.76%에 이르지만, 그 가운데 국공립 보육시설 부담율은 19.09%로 가장 낮게 나타났다. 구로의 경우, 보육 서비스 지원에 대해 개인 만족도 및 지역 수준 평가도 역시 가장 낮게 나타나고 있다.

공무원 업무 공정성 항목에 대해서 전체적인 응답자들의 개인 만족도는 5.75, 지역 수준 평가도는 5.73으로 나타났다(〈표 19〉 참조). 자치구별로 살펴보면, 마포구가 가장 높은 개인 만족도(6.09)를 보였으며, 지역 수준 평가도에서는 강남이 6.14로 가장 높은 평균을 보였다. 강남의 개인 만족도는 5.99였으며, 마포의 지역 수준 평가도는 6.01로 나타났으며, 뒤를 이어 중구-종로가 개인 만족도 5.97, 지역 수준 평가도 5.81의 평가 수준, 동대문은 개인 만족도 5.8, 지역 수준 평가도 5.65, 마지막으로 구로가 개인 만족도 5.13, 지역 수준 평가도 5.06로 나타났다.

공무원 업무 태도 및 서비스에 대해서 전체적인 응답자들의 개인 만족도는 5.79로 지역 수준 평가도 5.74보다 약간 높다. 자치구별로 살펴보면 마포와 동대문이 가장 높은 개인 만족도 6.14를 보였으며, 반면 지역 수준 평가도는 그에 미치지 못한 바, 마포의 지역 수준 평가도는 5.99, 동대문의 지역 수준 평가도는 5.77로 나타났다. 마포와 동대문에서 개인 만족도-지역 수준 평가도 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

한편, 2012서울 통계 자료에 포함된 공무원 청렴도의 경우, 서울시 전체 25 자치구의 평

균은 7.40인 가운데, 마포가 8.31로 가장 높게 나타났으며, 뒤를 이어 강남 8.31, 구로 8.11, 중구-종로 8.08, 동대문이 8.00으로 나타났다. 본 연구 결과와 비교 시(가장 유사한 항목인 공무원 업무 공정성 기준) 이 항목에 대해 구로를 제외한 나머지의 경우 전체적인 순위는 비슷하게 진행되고 있다. 즉, 서울시정 연구에서는 구로가 중간 정도 순위를 유지하나, 본 연구에서는 가장 낮은 순위로 나타나고 있다.

<표 19> 지방 행정(공무원 업무 공정성, 공무원 업무 태도 및 서비스) 관련 주관적 인식

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
공무원 업무공정성	5.99	6.14	-0.15	5.13	5.06	0.07	5.8	5.65	0.15	6.09	6.01	0.08	5.97	5.81	0.16
공무원 업무태도 및 서비스	5.87	6.07	-0.2*	5.18	5.07	0.11	6.14	5.77	0.37*	6.14	5.99	0.15#	5.97	5.82	0.15
공무원청렴도 (서울시통계)	8.18			8.11			8.00			8.31			8.08		

#: p<.1, *:p <.05, ** p <.01, *** p <.0001

치안 수준 항목에 대해서 전체 응답자의 개인 만족도는 5.79, 지역 수준 평가도는 5.82로 나타났다(<표 20> 참조). 자치구 별로 살펴보면, 강남이 가장 높은 개인 만족도(6.53)와 지역 수준 평가도(6.46)를 보였으며, 뒤이어 중구-종로는 개인 만족도가 6.18, 지역 수준 평가도가 6.24, 마포는 개인 만족도가 5.88, 지역 수준 평가도가 5.7로 나타났으며, 마포의 경우 개인 만족도와 지역 수준 평가도의 차이(0.18)가 유의한 것으로 나타났다. 동대문의 개인 만족도는 5.61, 지역 수준 평가도는 5.48, 마지막으로 구로의 개인 만족도 수준은 5.37, 지역 수준 평가도는 5.18로 가장 낮게 나타났다.

경찰 인력 항목에 대해서 응답자 전체의 개인 만족도는 5.92, 지역 수준 평가도는 5.86으로 나타났다 (<표 19> 참조). 자치구별로 살펴보면 강남이 개인 만족도(6.3)와 지역 수준 평가도(6.26) 가장 높았고, 뒤를 이어 중구-종로의 개인 만족도가 6.07, 지역 수준 평가도가 6.74, 마포의 개인 만족도가 5.83, 지역 수준 평가도가 5.75, 동대문의 개인 만족도가 5.35, 지역 수준 평가도가 5.34, 마지막으로 구로의 개인 만족도가 5.2, 지역 수준 평가도가 5.17로 나타났다.

〈표 20〉 안전 부문(치안 수준, 경찰 인력) 주관적 인식

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
치안수준	6.53	6.46	0.07	5.37	5.18	0.19*	5.61	5.48	0.13	5.88	5.7	0.18*	6.18	6.24	-0.06
경찰인력	6.3	6.26	0.04	5.2	5.17	0.03	5.35	5.34	0.01	5.83	5.75	0.08	6.07	6.74	-0.67

#: p<.1, *:p <.05, ** p <.01, *** p <.0001

〈표 21〉에 나타난 공공질서 및 안전 예산을 보면, 강남의 경우 해당 항목에 대한 1인당 예산이 28,288원으로 가장 높았으며, 뒤이어, 중구-종로 8,852원, 마포 7,445원, 구로 3,197원, 동대문 2,814원 순으로 이어졌다. 예산에 있어서 강남과 다른 구의 차이가 많게는 7배, 적게는 3배 차이가 나타나고 있으나, 개인 만족도와 지역 수준 평가도 차이는 그 차이에 상응하지 않고 있다.

〈표 21〉 안전(공공질서 및 안전 예산) 관련 객관적 조건

	공공질서 및 안전 예산 (백만원)	1인당 공공질서 및 안전예산 (원)
강남	16,124	28,288
구로	1,453	3,197
동대문	1,057	2,814
마포	2,930	7,445
중구-종로	2,779	8,852

자료: 2012 서울 통계

재정규모 항목의 경우 응답자 전체의 개인 만족도는 5.76, 지역 수준 평가도 5.65으로 나타났다(〈표 22〉 참조). 차치구별로 살펴보면, 강남의 재정 규모 개인 만족도는 6.56로, 지역 수준 평가도 6.8 보다 0.24 높았으며, 이 차이 통계적으로 유의하다. 뒤이어 마포의 개인 만족도는 5.84, 지역 수준 평가도는 5.82, 동대문의 개인 만족도는 5.08, 지역 수준 평가도는 4.97, 마지막으로 구로의 개인 만족도는 4.9, 지역 수준 평가도는 4.83로 나타났다.

〈표 22〉 지방경제(재정규모, 지역 생활비) 관련 주관적 인식

	강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
재정규모	6.56	6.8	-0.24**	4.9	4.83	0.07	5.08	4.97	0.11	5.84	5.82	0.02	5.66	5.72	-0.06
지역생활비	5.36	6.05	-0.69**	5.05	5.00	0.05	5.61	5.43	0.18*	5.65	5.72	-0.07	5.11	5.43	-0.32*

#: p<.1, *:p <.05, ** p <.01, *** p <.0001

객관적 조건 측면에서, 1인당 예산 총액이 가장 많은 구는 중구-종로로, 예산 총액 자체는 강남구와 비슷하나, 현저하게 적은 인구수로 인해, 산술적으로 1인당 예산 총액은 1,724,576 원에 해당, 다른 구의 거의 두 배에 이르고 있다(〈표 23〉 참조). 그러나 전술한 바와 같이 재정 규모에 대한 중구-종로의 주관적 인식(개인 만족도 및 지역 수준 평가도)은 오히려 강남이나 마포에 미치지 못하는 것으로 나타났다.

〈표 23〉 자치구별 예산 총액

강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
예산 (백만원)	인구	1인당 (원)	예산 (백만원)	인구	1인당 (원)	예산 (백만원)	인구	1인당 (원)	예산 (백만원)	인구	1인당 (원)	예산 (백만원)	인구	1인당 (원)
562,991	569,997	987,709	320,327	454,478	704,824	330,019	375,683	878,451	330,831	393,576	840,577	541,441	156,978	1,724,576

자료: 2012 서울 통계

지역 사회활동 항목에 대한 전체 응답자 개인 만족도는 5.74, 지역 수준 평가도는 5.73으로 나타났다(〈표 24〉 참조). 자치구별로 살펴보면, 강남이 개인 만족도 5.97, 지역 수준 평가도 6.18로 가장 높은 것으로 나타났으며 마포의 개인 만족도는 5.90, 지역 수준 평가도 5.88, 중구-종로의 개인 만족도 5.79, 지역 수준 평가도 5.76, 동대문의 경우 개인 만족도 5.87, 지역 수준 평가도 5.45(개인 만족도-평가도 차이 통계적으로 유의), 구로의 경우 개인 만족도 5.14, 지역 수준 평가도 5.22, 뒤이어 마포의 개인 만족도는 5.84, 지역 수준 평가도는 5.82, 동대문의 개인 만족도는 5.08, 지역 수준 평가도는 4.97(양자간의 차이 유의), 마지막으로 구로의 개인 만족도는 4.9, 지역 수준 평가도는 4.83로 가장 낮게 나타났다.

〈표 24〉 지역 사회 참여(지역 사회활동)에 대한 주관적 인식

강남			구로			동대문			마포			중구-종로		
만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이	만족	평가	차이
5.96	6.18	-.216*	5.14	5.22	-0.47	5.87	5.45	.360*	5.90	5.88	.015	5.79	5.76	-.006

#: p<.1, *:p<.05, **:p<.01, *** p<.0001

지역 사회 참여 부문(지역 사회활동 및 지역 봉사활동)의 경우, 자치구별 객관적 상황을 보여주는 자료가 부족하기에 객관적 조건과의 비교는 후속 연구 과제로 남기고자 하나, 그럼에도 불구하고 주관적 인식 분포에서 나타난 경향성, 즉, 강남이 가장 높고, 마포, 중구-종로, 동대문, 마지막으로 구로로 이어지는 경향성은 그대로 확인되었다.

V. 결론 및 정책적 함의

본 논문은 주관적 웰빙을 개인 만족도와 지역 수준 평가도로 구분하고, 주관적 웰빙을 객관적 웰빙, 즉 지역 사회의 객관적 조건과 비교함으로써 커뮤니티 웰빙에 대한 입체적인 이해를 도모하고자 하였다.

주요 연구 결과로, 첫째 개인 만족도와 지역 수준 평가도 간 차이를 지적할 수 있다. <표 25>에 요약되어 있는 바와 같이³⁾ 구로, 동대문에서는 개인 만족도가 지역 수준 평가도 보다 높은 경우가 많았으며, 강남의 경우 그 반대의 경향, 즉, 지역 수준 평가도가 개인 만족도보다 대부분 높게 나타났다. 이에 대한 원론적인 해석은, “구로나 동대문은 지역 사회 수준에서 제공되는(혹은 누리고 있는) 서비스 수준이 개인 만족도에는 미치지 하는 경우가 많은 반면, 강남은 지역 사회 수준에서 누리고 있는 서비스 수준이 개인 만족도를 능가하는 경우가 많다”라고 할 수 있다. 다시 말해 이는 강남은 지역사회의 공공 서비스가 상당히 양호한 수준인데 반해, 구로나 동대문에서는 개인 만족도에 이르기 위해 서비스의 개선이 필요한 상황이라고 해석할 수 있다. 그러나 개인 만족도-지역 수준 평가도 간의 상관 관계가 높고, 이론적으로 중첩되는 부분이 있기에, 해석에 세심한 주의가 필요하다. 특히 이 차이를 발생시키는 직접적인 원인은 밝혀지지 않은 바, 후속 연구를 통해 이 부분을 규명하기 위한 노력이 지속되어야 할 것으로 본다.

<표 25> 연구결과 요약

영역	개인 만족도<지역 수준 평가도	개인 만족도<지역 수준 평가도
사회경제	개인자리 개인 만족도 vs. 지역 일자리 평가(5구 전체) 전반적 경제 상황(구로)	직업훈련 서비스(강남, 마포) 전반적 경제 상황(강남) 제정규모(강남) 예산운용(강남) 납부 세금(강남, 동대문, 마포, 중구-종로) 전반적 경제상황(강남) 지역 생활비 (강남, 중구-종로)
	공공 도서관(마포) 교육 환경(구로, 동대문)	평생교육 서비스(강남)
	지역문화 예술활동 수준 (동대문)	
	건강상태(구로, 동대문, 마포, 중구-종로) 의료 서비스(구로, 동대문)	

3) 본 논문에서 소개된 항목은 굵고 진한 글씨로 표시되어 있으며, 작은 글씨로 표시된 항목은 분량 상의 이유로 자세한 정보 및 설명은 본 논문에서는 누락되어 있으나, 참고 사항으로 <표 26>에 포함시킴.

영역	개인 만족도<지역 수준 평가도	개인 만족도<지역 수준 평가도
환경	공원 및 녹지 공간(구로, 동대문, 마포, 중구-종로) 공기오염 수준 (동대문) 쓰레기 처리 서비스(동대문)	공원 및 녹지공간(강남) 공기오염수준(강남)
	대중교통 서비스(동대문, 마포, 중구-종로) 도로상태 (구로, 동대문, 마포) 인터넷 서비스(5구 전체)	
	노인 서비스(동대문, 중구-종로) 장애인 서비스(구로, 동대문) 보육지원 서비스(동대문) 전반적 복지 서비스(구로, 동대문)	
정치행정	공무원 업무 태도 및 서비스(동대문, 마포) 전반적 공공 서비스(구로)	공무원 업무 태도 및 서비스(강남)
	치안수준(구로, 마포)	
	지역 사회 활동(동대문) 지역 봉사 활동(동대문)	지역 사회활동(강남) 지역 봉사활동(강남, 구로)

본 연구에서 주목할 만한 또다른 결과로는 객관적 웰빙(객관적 조건)과 주관적 웰빙(주관적 인식: 개인 만족도와 지역 수준 평가도)의 불일치이다. 객관적 조건과 주관적 인식이 유사한 경향성을 띄는 부분도 있었으나(예: 치안 부문, 녹지 공간) 대부분의 항목에서 양자 간의 불일치가 발견되었다. 특이할 만한 경향성으로는 주관적 인식 측면에서 거의 대부분의 항목에서 강남이 1위를 차지하였으며, 뒤를 이어 주로 마포, 중구-종로, 동대문 순으로 이어졌으며, 구로가 가장 낮은 5위를 차지한 점이다.

이런 불일치(객관적 조건과 주관적 인식)가 나타나는 이유에 대해서는 몇 가지의 추론이 가능한 바, 이를 위해 우선 두 가지 발견 사항에 주목할 필요 있다. 우선 구로의 경우 주관적 인식 영역에서는 거의 모든 영역에서 가장 낮은 수치를 기록하였지만, 객관적 조건 측면에서는 다른 자치구보다 오히려 훨씬 양호한 경우가 적지 않았다는 점이다. 아울러, 인터넷 서비스의 경우(엄밀한 의미에서 지방 정부가 제공하는 서비스가 아님), 전체 지역에서 거의 동질적인 객관적 조건이 예상됨에도 불구하고, 주관적 인식 측면에서는 여전히 차이(강남 1위, 마포 2위, 중구-종로 3위, 동대문 4위, 5위, 구로)가 발생했다는 점이다.

이를 토대로 간접적으로 추론할 수 있는 점은 커뮤니티 웰빙에 대한 주관적 인식은 객관적 조건 외에도 사람들이 지역에 대해 가지고 있는 선입견이나 고정 관념의 영향을 받을 수 있다는 점이다. 실제로 주관적 인식에 대한 본 연구 결과(강남이 거의 모든 항목에서 1위, 뒤를 이어 마포, 중구-종로, 동대문, 마지막으로 구로로 이어짐)는 강남이나 구로에 대해 사람들이 지니고 있는 일반적인 선입견(강남은 부유한 동네로, 구로는 과거 공단 지역 동네)을 반영하고 있는 것이 아닌가 하는 의구심이 들게 하며, 이러한 선입견이 인터넷 서비스와 같이 지역간의 차이가 거의 나타나지 않는 균질적인 서비스 항목에도 투영되고 있지 않나 하는 추측으로 이어

지고 있다. 그러나 이러한 사항은 아직 검증되지 않은 추측에 불과하며, 앞으로 객관적 조건과 주관적 인식간의 관계를 규명하기 위한 연구를 통해 밝혀져야 할 부분이라 판단된다.

주관적 인식과 객관적 조건의 차이는 본 논문에서 활용된 객관적 자료의 한계에서 비롯되었을 가능성도 배제할 수 없다. 현재 논문에서 활용된 자료는 매우 제한적인 항목으로 실제 객관적 조건을 정확하게 투영하기에는 미흡한 부분이 많으며, 이와 관련 앞으로 지역 사회 특성에 대한 좀더 종합적인 자료를 구축할 필요성을 지적하지 않을 수 없다. 개인차(소득, 성별, 나이, 교육 수준 등) 뿐만 아니라, 다양한 지역 특성(지역 사회의 성격, 크기, 인구 밀도, 지역 사회 소득, 건물 형태-아파트 혹은 주택 등)을 포괄하는 종합적인 객관적 조건 자료 바탕 위에, 주관적 인식과 객관적 인식 사이에 존재하는 복합적인 관계를 규명하고자 연구 노력이 더욱 빛을 발할 수 있으리라 판단한다.

다양한 이론적 노력과 더불어, 커뮤니티 웰빙의 객관적 조건을 개선하기 위한 실제적, 정책적 노력 역시 함께 이루어져야 할 것으로 판단한다. 또한 객관적 조건에 대한 정보가 주민들에게 공개되어 있다고 할지라도 개별 주민들이 지역사회가 가지고 있는 재정규모, 대중교통 상황, 도로조건, 에너지 소비 등을 각 지역별로 매년 현황을 파악하기 쉽지 않은 것이 사실이다. 지역 사회의 객관적 조건이 주민들에게 제대로 인식되지 못할 경우, 지방정부가 객관적 조건 개선에 투자하는 여러 노력들이 제대로 그 성과를 거두지 못할 것임이 자명하며, 이러한 문제를 해결하기 위해 지방정부가 지역주민을 대상으로 지방정부 자료에 대한 접근성 및 이용율을 높이기 위한 홍보 및 교육을 좀더 적극적으로 실시할 필요가 있을 것으로 판단된다. 요컨대 지방정책 측면에서 객관적 조건을 개선하기 위한 노력 뿐만 아니라, 동시에 시민들이 이러한 지방정부의 노력을 잘 인식할 수 있도록 관련 홍보 및 교육 체계를 적극적으로 마련할 필요성이 대두된다 하겠다.

마지막으로 개인 만족도와 지역 사회 평가도(상호 주관적 개념의 웰빙)를 좀더 엄밀하게 분리, 측정할 수 있는 연구 방법을 개발, 도입할 필요성을 지적하고자 한다. 개인 만족도는 “내가 얼마나 만족하는가?”에 초점을 둔 반면, 지역 수준 평가는 개인 만족도와는 별도로 “우리 지역 사회가 누리는 서비스 수준은 어떠한가?”에 초점을 두고 있다. 또한 지역 수준 평가는 “우리(지역 사회) 중심” 인식에 기초, 이른바 상호 주관적(intersubjective) 개념과 일맥상통하는 부분이 있으며, 향후 더욱 체계적이고 엄밀한 연구가 기대되는 영역이라 할 수 있다. 이론적으로 상호주관성(intersubjectivity)은 주관성(subjectivity)을 전제하고 있기에, 양자간에 개념적인 분리가 존재한다고 하더라도, 실제 사람의 인식에서는 양자가 배타적으로 엄격히 분리되기 힘든 부분이 존재하는 것이 사실이다. 이에 대해 좀더 엄밀한 방법론을 도입함으로써 상호주관적 개념으로서의 커뮤니티 웰빙에 대한 연구를 지속, 커뮤니티 웰빙의 주관적 인식 영역에 대한 연구를 보다 심층적으로 발전시킬 필요가 있을 것으로 생각한다. 이러한 다차원적 노력을 통해 커뮤니티 웰빙에 대하여 자치구 간에 발생하는 주관적, 객관적 차이 설명 및 해소 격차를 둘러싼 이론적, 정책적 논의가 더욱 활발하게 진행될 수 있을 것으로 기대한다.

【참고문헌】

- 기영화, 김윤지, 김남숙. (2013). 커뮤니티웰빙 연구를 위한 국제지표 분석: 한국적 함의 도출. 『지역발전연구』, 22(1), 1-35.
- 이승중, 기영화, 김윤지, 김남숙. (2013). 커뮤니티웰빙 지표에 대한 공무원과 전문가의 평가비교 연구: AHP 기법 적용. 『한국행정학보』, 47(2), 1-25.
- Christakopoulou, S., Dawson, J., & Gari, A. (2001). The community well-being questionnaire: Theoretical context and initial assessment of its reliability and validity. *Social Indicators Research*, 56, 321-351.
- Cummins, R. A., Eckersley, R., Pallant, J., Jackie van, V., & Misajon, R. (2003). Developing a national index of subjective wellbeing: The Australian Unity Wellbeing Index. *Social Indicators Research*, 64(2), 160-190.
- Cummins, R.A. (1998). The second approximation to an international standard for life satisfaction', *Social Indicators Research*, 35, pp. 179-200.
- Cuthill, M. (2002). Coolangatta: A portrait of community well-being. *Urban Policy & Research*, 20(2), 187-203.
- Easterlin, R. (1995). Will raising the incomes of all increase the happiness of all? *Journal of Economic Behavior & Organization*, 27, 35-47.
- Easterlin, R. A. (1974). Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence. In P. A. David & W. R. Melvin (Eds.), *Nations and households in economic growth*. Palo Alto: Stanford University Press, 98-125.
- Kim, Y., & Lee, S. J. (2013). The development and application of a community wellbeing index in Korean metropolitan cities. *Social Indicators Research*, 1-26.
- Hooghe, M., & Vanhoutte, B. (2011). Subjective Well-Being and Social Capital in Belgian Communities: The Impact of Community Characteristics on Subjective Well-Being Indicators in Belgium. *Social Indicators Research*, 100(1), 17-36.
- Lazar, R. (2001). Subject in first person-Subject in third person: Subject, subjectivity, and intersubjectivity. *The American Journal of Psychoanalysis*, 61(3): 271-291.
- Prilleltensky, I. & Prilleltensky, O. (2006). Promoting Well-Being. John Wiley & Sons, Inc.

- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potential: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-66.
- Sirgy, M., Widgery, R., Lee, D.-J., & Yu, G. (2010). Developing a Measure of Community Well-Being Based on Perceptions of Impact in Various Life Domains. *Social Indicators Research*, 96(2), 295-311.
- Swain, D., & Hollar, D. (2003). Measuring Progress: Community Indicators and the Quality of Life. *International Journal of Public Administration*, 26(7), 789-796.
- Wiseman, J., & Brasher, K. (2008). Community Wellbeing in an Unwell World: Trends, Challenges, and Possibilities. *Journal of Public Health Policy*, 29(3), 353-366.
- Wolf, A. (2012). Intersubjective concepts and measures of wellbeing for public policy [PowerPoint slides].
- 서울 통계, stat.seoul.go.kr/
- Sustainable Seattle, www.sustainableseattle.org
- Community Indicators Victoria, www.communityindicators.net.au/metadata_items
- Jacksonville Community Council Inc. Quality of Life, www.communitysnapshot.org

- 기영화:** Ph. D, Adult and Continuing Education, University of Texas at Austin (논문: A Study of Adult Education Needs of Korean Americans: Barriers to Participation, 1993)를 취득하고 숭실대학교평생교육학과 교수로 재직 중이다. 관심분야는 커뮤니티웰빙, 공무원HRD, 노인인력개발이며, 관련논문으로는 “지방행정서비스와 커뮤니티웰빙 구성요소 간 관계”(한국행정연구, 2014), “An Analysis of the Relative Importance of Components in Measuring Community Wellbeing”(Social Indicators Research, 2014), “Sing, Dance, and Be Merry: The Key to Successful Urban Development?”(Asian Social Science, 2014), “Promoting Community Wellbeing: The Case for Lifelong Learning for Older Adults”(Adult Education Quarterly, 2014) 등이 있다(key@ssu.ac.kr).
- 서인석:** 성균관대학교 국정관리대학원에서 2013년 “국회입법과정에서 정책산출에 영향을 미치는 요인에 대한 연구”로 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 숭실대학교 SSK 커뮤니티웰빙 연구단에 재직 중이다. 2011년 한국행정학회에서 주관하는 Travel Grant 지원사업수상자로 선정된 바 있다. 주요 관심분야는 사회 및 복지 분야의 정책분석, 정책평가, 연구방법론, 커뮤니티웰빙 등이며, 주요 논문으로는 “정책유형과 정책대상집단에 따른 정책결정 소요시간 연구(한국행정학보, 2013)”, “정책명칭, 상징, 그리고 수용(한국행정학보, 2014)”, “지방행정서비스와 커뮤니티웰빙 구성요소 간 관계(한국행정연구, 2014)”, “커뮤니티웰빙 평가요소로서 지방행정서비스요인의 적합성 분석(지방행정연구, 2014)”, “서울시 폐널자료를 활용한 커뮤니티웰빙 개념구조와 측정지표의 적합성 분석(2014)”, “The Government-Driven Social Enterprises in South Korea(IRAS, 2016예정) 등 이외에 다수의 연구물을 학술저널에 게재하고 있다(inseok800414@naver.com).
- 남채봉:** University of Illinois at Urbana-Champaign에서 PhD(교육학)를 취득하고(논문: Exploring Local Civic Citizenship surrounding the “iHuntington Park No Se Vende!” (Huntington Park, Not for Sale) Campaign on Paseo Boricua in Chicago, 2012), 현재 Cornell Law School에서 CeRI 연구원으로 근무하고 있다. 주요 연구 분야는 주민참여, 지역사회 참여학습, community informatics, 온라인 속의민주주의이며, 관련 논문으로 “Crossing through the invisible gate, mapping our neighborhood: The Empowering and Engaging Youth (E2Y) Project” (Journal of Community Engagement and Scholarship, 2014), “우리도 이야기할 수 있다: 청소년 참여 실행 연구 (Youth Participatory Action Research)가 다문화 시대 비판 시민 교육에 지니는 의의” (시민교육 연구, 2013), “When new media meet the strong web of connected learning environments: The new vision of progressive education in the digital age” (International Journal of Progressive Education, 2013) 등이 있다(cn277@cornell.edu).

【부록】 응답자의 인구통계학적 특성

〈응답자의 인구 통계학적 특성〉

인적요인	구성요소	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	393	39.2
	여성	589	58.8
연령	20대	203	20.2
	30대	230	22.9
	40대	212	21.1
	50대	168	16.7
	60대	110	11.0
	70대 이상	63	6.3
학력	고등학교 이하	310	31.8
	대학교	540	55.3
	대학원 이상	125	12.8
거주형태	자가	453	45.2
	전세	313	31.2
	월세	120	12.0
	공동주택	34	3.4
	기타	53	5.3
취업여부	비취업자	376	37.5
	취업자	583	58.2
결혼상태	미혼	314	31.3
	혼인	646	64.4
	이혼	14	1.4
거주기간	5년 미만	274	27.4
	5년 이상-10년 미만	207	20.7
	10년 이상-20년 미만	221	22.1
	20년 이상	266	26.6
소득	100만원미만	57	5.7
	100이상-200미만	119	11.9
	200이상-300미만	161	16.1
	300이상-400미만	189	18.9
	400이상-500미만	141	14.1
	500이상-600미만	103	10.3
	600이상	147	14.7

