

# 지역주민의 지방정부 성과인식과 관광개발 지지의 관계

: 지방정부 신뢰에 대한 매개효과를 중심으로

A Study on the Relationship between Residents' Perception of Local  
Government Performance and Support for Tourism Development

: Focusing on the Mediating Effect of Trust in Local Government

강 태 우\*·이 상 훈\*\*

Kang, Tae-Woo·Lee, Sang-Hoon

## ■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 결과 및 고찰
- V. 결론

이 연구는 지역주민이 인식한 지방정부 성과와 신뢰, 관광개발 지지 간 관계를 논의하였다. 그리고 지방정부 성과와 관광개발 지지 간 관계에서 지방정부 신뢰의 매개효과 검증을 통해 지방정부가 신뢰를 구축하는 것이 중요함을 강조하였다. 지역주민이 인식한 지방정부의 경제적, 절차적, 정치적 성과는 지방정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지방정부 성과와 관광개발 지지 간 관계에서 지역주민이 인식한 지방정부 신뢰는 두 개념 간 매개변수 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 따라서 지방정부는 지역주민이 경제적, 절차적, 정치적 성과를 크게 인식할 수 있는 정책과 지방정부 신뢰를 높일 수 있는 정책을 병행하는 것이 중요함을 제시하고 있다.

\* 제1저자, 수원시청연구원 도시경영연구실 위촉연구원

\*\* 교신저자, 경기대학교 관광융합연구소 연구교수

논문 접수일: 2020. 05. 09, 심사기간: 2020. 05. 09 ~ 2020. 06. 02, 게재확정일: 2020. 06. 02

□ 주제어: 지방정부 성과, 지방정부 신뢰, 관광개발 지지

This study discussed the relationship between local government performance and trust recognized by local residents and support for tourism development. It was also emphasized that it is important for local governments to build trust through verification of the mediating effect of trust in local government the relationship between local government performance and support for tourism development. Economic, procedural and political performances of local governments recognized by local residents were found to have a positive influence on trust in local government. Trust in local government recognized by local residents in the relationship between local government performance and support for tourism development has been shown to serve as a parameter between the two concepts. Therefore, this study suggests that it is important for local governments to combine economic, procedural and political performances recognized by local residents with policies that can enhance trust in local government.

□ Keywords: Local Government Performance, Trust in Local Government, Support of Tourism Development

## I. 서론

1995년 지방자치제가 시작된 이후 지방정부의 역할이 중요해지고 있다. 지방정부는 해당 자치단체의 지방자치와 지역주민의 안정적인 생활을 위해 행정적·제도적 지원 역할을 담당한다. 대통령소속 자치분권위원회에서는 자치분권 종합계획 및 시행계획을 발표하면서 수동적 의미의 지방자치단체 대신 중앙과 대등한 입장을 의미하는 지방정부 용어를 사용하여 자치분권의 중요성을 강조하고 있다(대통령소속 자치분권위원회, 2019). 일반적으로 정부의 다양한 정책성고는 지역주민의 삶의 수준을 향상시키는데 기여한다. 특히 지역주민의 관광개발 성과 인식은 지방정부 신뢰에 기여할 수 있어(Nunkoo & Ramkissoon, 2012) 지방정부가 관광개발 정책에서 성과를 창출하는 것은 중요하다.

국내 여러 지방정부는 관광객 유치와 지역경제 활성화를 위한 관광개발 정책 마련을 게을리하지 않고 있다. 정치경제학적 관점에서 관광개발 추진 과정은 정부 개입과 통제가 필연적으로 발생된다(Bramwell, 2011). 지방정부에서 추진하는 관광개발 사업은 중앙정부보다 지역밀착형 사업이 많아 지역주민의 관광개발 사업에 대한 이해 수준은 높다(Christensen & Laegereid, 2005). 특히 최근 지역주민 참여가 강조되는 사업이 크게 확장되고 있어 지역주민이 지방정부 성과를 인식하는 환경이 확대되고 있다.

지방정부는 홈페이지를 통해 관광산업을 비중 있게 홍보하고 지역 경제를 선도하는 동력으로 활용하고 있다(이연택·이상호, 2013). 특히 최근 지방정부는 관광진흥법에서 규정한 법정 관광(단)지 조성보다 지역주민의 생활공간을 관광지화해서 지역관광 활성화를 도모하려는 정책을 시도하고 있다(이상훈·고동완, 2017). 이러한 정책은 지방정부가 관광개발을 산업적 측면으로 인식하는 경향과 지역 활성화를 위한 도구로 활용되고 있다고 해도 과언이 아니다.

관광개발은 경제적, 사회·문화적, 환경적 측면에서 다양한 긍정적인 효과를 창출하지만 주민갈등, 지역 이기주의화, 젠트리피케이션 등의 부정적 현상도 동반하기 때문에 균형 있는 정책이 필요하다(이상훈·고동완, 2017). 그럼에도 불구하고 많은 지방정부는 관광객 유치에만 몰두하여 지역주민의 호응을 받지 못하는 현상이 다수 발견되고 있다. 특히 최근에는 지방정부가 관광개발을 추진하는 과정에서 지역주민을 배제하는 현상이 나타나고 있다(이상훈, 2018). 이러한 정책 추진은 지역주민이 지방정부의 정책 성과를 인식한다고 하더라도 정책에 대한 지지가 감소할 수 있다. 따라서 지역주민의 지방정부 정책에 대한 성과 인식도 중요하지만 지방정부의 신뢰를 높이기 위한 관심도 중요하다(Nunkoo, 2015).

지역주민의 지방정부 성과 인식과 신뢰가 강조되고 있음에도 불구하고 지역주민의 관광 인식에 대한 연구는 관광에 대한 직접적인 영향 인식 즉, '관광 영향(tourism impact) 인식'에

집중되어 진행되어 왔다. 그러나 지역주민이 지방정부 정책에 동의·부동의 하는 근거는 지방정부가 얼마나 많은 성과를 창출하느냐에 대한 측면도 있다. 따라서 지역주민의 지방정부 성과 인식은 지방정부 정책 신뢰, 지지에 중요한 영향을 주는 요소이다.

일반적으로 지방정부 신뢰는 지역주민이 인식한 경제적 편익과 높은 연관성이 있고 (Gursoy, Chi & Dyer, 2010), 정부신뢰는 정부정책 지지와 중요한 관계에 있는 것으로 보고되고 있다(Hetherington, 2004). 지역주민의 지방정부 성과인식은 지방정부 정책에 대한 신뢰와 관광개발 지지에 유의미한 인과관계에 있다는 것이 추론 가능하다. 또한 지역주민의 지방정부 성과인식은 정책에 대한 신뢰를 통해 지방정부 정책 지지에 영향을 줄 수 있다.

이 연구는 지역주민이 인식한 지방정부 성과와 관광개발 지지 간 관계를 논의하였다. 또한 지방정부 성과와 관광개발 지지 간 관계에서 지방정부 신뢰의 매개효과 검증을 통해 지방정부가 관광개발 정책 추진 시 정책에 대한 신뢰를 구축하는 것이 중요한 요소임을 검증하였고 이에 대한 시사점을 제시하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 정부성과와 의의

민주주의 체제에서 시민들은 정부성과를 중요하게 판단한다. 제도성과론(institutional theory)에 의하면 정부성과는 정부신뢰를 결정하는 주요한 요인으로 활용되어 왔다(Mishler & Rose, 2001). 제도성과론은 정부의 역할수행 정도에 따라 정부신뢰를 포함한 일반신뢰가 구축되고 상승할 수 있다고 주장한다. 성과가 좋은 정부는 신뢰를 발산하고, 성과가 좋지 않은 정부는 회의와 불신을 가져온다(이희창·박희봉, 2010; Hetherington, 1998; Coleman, 1990; Dasgupta, 1988). 공정하고 공평한 정치시스템과 제도가 신뢰구축의 중요한 원인이다. 또한 정직한 정부운영을 통해 창출된 성과는 시민들의 신뢰구축에 긍정적 영향을 미친다(Rothstein & Stolle, 2002; Foley & Edwards, 2001). 즉, 정부성과 도출은 시민으로서 의무를 다하게 하며, 정부에 대한 신뢰 및 지지를 높이는 데 긍정적으로 작용한다.

정부의 역할과 신뢰 간 영향관계를 입증하기 위해 많은 연구가 진행되었다. 주로 정부성과가 정부나 대인신뢰 등에 어떠한 영향을 주는지에 중점을 둔 연구가 많다. 선행연구(Mishler & Rose, 2001; Newton, 2007; Shyu, 2010)에 따르면 공통적으로 정부성과가 정부신뢰에

유의미한 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있다. 그러나 정부성과는 직접적으로 측정하기 어렵기 때문에 정부성과와 정부신뢰 간 관계를 파악하기 어려운 한계가 있다(Bok, 1997).

선행연구에 의하면 정부성과는 경제적, 정치적, 절차적 차원으로 구분되어 논의되고 있다(Nunkoo & Smith, 2013; Nunkoo, 2015). 정부성과를 평가하는 기준은 해당 국가나 지역의 경제적 상황을 주요하게 사용해왔다(Hetherington, 1998; 배정현, 2011). 특히 1980년대 후반부터 경제적 성과는 정부신뢰 구축에 중요한 역할을 해왔다. 그러나 낮은 경제성장률과 높은 실업률 등의 경제적 악조건에서도 정부신뢰가 감소하거나 유지되는 사례도 나타나고 있어, 경제적 성과가 정부신뢰를 절대적으로 결정한다고 보기는 어렵다. 그럼에도 불구하고 여전히 많은 연구는 경제적 성과에 따라 정부신뢰에 중요한 결정요인으로 판단하기 때문에(신상준·이숙중·김보미, 2018), 정부정책을 통한 경제적 성과를 도출하는 것은 중요하다.

정치적 성과는 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 상대적으로 관심이 낮았다. 20세기 후반에 들어 시민의식 수준이 향상되면서 전 세계적으로 권위주의 정부가 쇠퇴하고 민주주의 정부가 생겨났다. 정치적 성과는 정부가 공정한 과정을 통해 정부 서비스를 제공함으로써 산출된다(Hooghe & Stolle, 2003). 선행연구에 의하면 시민은 정부의 공정한 제도와 운영을 통해 정부지지와 신뢰가 형성되는데, 주목할 점은 정치적 성과가 경제적 성과보다 정부신뢰에 큰 영향을 준다는 것이다(Newton, 2008). 이것은 권위주의 체제에서 민주주의 체제로 전환되면서 정부정책의 공정성 및 투명성 등은 시민이 정부신뢰와 평가를 결정할 수 있는 핵심적인 요인이라는 의미를 갖는다.

절차적 성과는 의사결정과정이나 의사결정권자에 의한 조치들에 대하여 시민들이 절차적으로 타당하다고 인식하는 정도이다(최대현, 2017). 민주주의 체제에서 절차의 질은 '정의로운 절차적 실현 정도'를 나타내기 때문에(Norris, 2011) 정책을 추진하는 과정에서 절차적 정의는 중요하다. 특히 시민은 정부의 정책결정 과정이 공정하고 참여가 보장될수록 정부신뢰는 높이 형성되는 것으로 알려져 있다(Hind & Murphy, 2007).

일반적으로 정부의 경제적 성과는 정부신뢰와 높은 상관관계에 있는 것으로 보고되고 있다. 그러나 민주주의 체제가 강화되면서 시민의 참여와 관심은 높아졌고, 이 과정에서 시민의 관심이 경제적 부문에서 사회정치적 부문으로 확대되었다. 시민이 인식하는 사회·정치적 분야의 성과는 경제적 성과보다 중요하게 평가되고 있다. 특히 선행연구(박종민, 1991)에서 사회·정치적 성과가 정부신뢰에 경제적 성과보다 높은 영향을 줄 수 있다는 주장은 민주주의가 성숙한 민주사회에서의 특성을 반영하는 것이라 할 수 있다.

## 2. 지방정부 신뢰

일반적으로 정부신뢰는 정부성과나 산출물에 대한 평가 또는 정부가 국민에 부응하는 정도로 정의된다(Hetherington, 1998). 지역사회 발전의 중요한 기반인 사회자본의 기본요소로서 신뢰는 개인과 개인을 연결하여 커뮤니티 형성 등을 통하여 공공선을 달성하게 하는 요인이다. 또한 민주주의 작동의 필수적인 도덕적 자원(moral resources)이자, 거래비용을 감소시켜 원활한 시장경제 체제를 작동하게 하는 사회적 자원의 역할을 수행한다(전계영, 2009). 이러한 점에 비추어 볼 때, 지방정부 신뢰가 강조되는 이유는 지역주민들이 지방정부를 신뢰해야 이를 바탕으로 자원과 서비스의 거래비용을 줄이고 지역 내 구성원들의 상호호혜를 유발할 수 있기 때문이다.

주요 선진국의 경우 지난 2차 세계대전 이후 정부에 대한 국민의 신뢰는 지속적으로 감소해 왔다. 특히 지난 1980년대 이후 한국을 포함해 '민주화 이행'을 경험한 국가들은 공적신뢰인 정부신뢰가 하락하였다(장수찬, 2007). 미국의 경우, ANES(American national election studied)가 실시한 연방정부에 대한 신뢰 조사에서 1958년에는 73% 정도가 '항상' 또는 '거의 대부분' 옳은 일을 하고 있다고 응답하였으나, 2018년 조사에 따르면 33%에 불과하여 정부신뢰에 관한 지속적 감소현상이 두드러지고 있다.

한국의 경우도 정부신뢰는 낮다. 정부신뢰에 대한 시계열자료가 없어 시대적 추세를 체계적으로 파악하기 어렵지만(정광호, 2011), 탄핵 정국으로 정권 교체가 이루어진 2018년 이후를 제외하고는 20-30% 수준에 머무르고 있다. 중앙정부를 비롯한 지방정부의 신뢰 하락은 기관이 주도적으로 정책을 추진할 때 현실적으로 큰 문제를 야기한다. Thomas Jefferson(1993)는 정부신뢰도 저하가 냉소주의가 아닌 경계심을 반영하는 것이라면 오히려 사회 건강성을 의미하지만(Nye, 1997) 지방정부의 신뢰구축은 중요하다. 1995년 지방자치제도가 본격적으로 실행되고 현재 민선 7기가 운영되고 있다. 지방정부 신뢰의 대상은 정부 자체와 이를 운영하는 공직자, 기구, 제도 등을 통해 발현되고 그들이 추진하는 공공정책과 그에 대한 성과 등의 산출물로 구축된다(전계영, 2009).

일반적으로 정부신뢰는 정부성과나 산출물에 대한 시민들의 평가 또는 정부가 국민의 기대에 부응하는 정도로 정의한다(Hetherington, 1998). Nye(1997)에 따르면, 정부신뢰는 크게 정부의 업무영역, 정부의 능력과 성과 등의 차원으로 분석된다고 주장한다. 국내 연구 또한, 정부신뢰를 정책성과에 따라 시민들이 정부에 대해 가지는 태도 및 지지로 정의하고 있다(이종범, 1986; 박통희, 1999; 서문기, 2001; 손호중·채원호, 2005).

이러한 정부신뢰가 중앙정부와 지방정부 간 개념적 차이가 존재하는지 의문을 제기할 수

있다. 지방정부 신뢰에 대한 연구는 중앙정부에 비해 비교적 적다. 지방분권 측면에서 지방 정부는 중앙정부와 다른 정책분야를 책임지고 있으며 시민들과 더욱 밀착되어 있다는 점에서 지방정부 신뢰는 중요하다(Kim, 2010; 금중예·임현정, 2019). 중앙정부 신뢰와 지방정부 신뢰는 각각 구분되는 개념으로 신뢰결정 요인이 일부 상이하다는 시각도 존재한다(Rahn & Rudolph, 2005). 그러나 지방정부 신뢰 역시 지방정부의 정책 성과와 긍정적인 관계를 보이며(Wolak & Palus, 2010), 지방정부의 접근성 및 반응성에 대한 시민들의 인식이 중요하게 작용한다(Jenning, 1998; Kim, 2010). 즉, 업무 및 정책성과, 절차 등 지방정부 활동에 대해 시민들이 갖는 긍정적 태도, 지지가 지방정부 신뢰로 나타난다고 할 수 있다.

정부신뢰를 이론화한 대표적인 학자 Easton(1975)은 정부에 대한 신뢰를 구체적 지지(specific support)와 확산적 지지(diffuse support)로 구분했다. 구체적 지지란 정부신뢰 대상의 산출물, 성과에 대한 지지를 말하고, 확산적 지지란 업무성과와 관련 없이 당국자와 정권, 정치체제에 대한 기본지로서 정부산출물이 시민들의 기대에 어긋나더라도 그 산출물의 성과에 대해 호의적인 태도를 말한다(조기숙·남지현, 2007). 이 연구에서는 지방정부 신뢰는 지역의 정치 정향과 정당 지지와 연관된 확산적 지지는 배제하고, 정부산출물의 결과에 집중된 구체적 지지로 한정하여 조작화하였다.

### 3. 정부신뢰와 관광개발 지지

관광개발이 이루어지는 공간은 관광활동이 이루어지는 공간 이전에 주민들의 생활공간이자 삶의 터전이었기에, 관광개발을 바라보는 지역주민들의 태도는 매우 중요하다. 따라서 지역주민들이 관광개발에 대해 표출하는 다양한 태도를 설명하고 이해하기 위해 지역사회와 지역주민에 관해 관심을 가질 필요가 있다(고동완·김현정, 2003).

지방정부에서 관광개발 정책을 성공적으로 추진하기 위해서는 다양한 요인이 필요하다. 그 중 지역주민의 관광개발 지지는 가장 중요한 요소 중 하나이다(McGahey, 2006). 지역주민이 인식하는 긍·부정적 관광영향이 관광개발의 지지 수준을 결정짓는 중요한 요인이다(Yu, Cole & Chancellor, 2018). 선행연구(고계성, 2014; 양승필, 2012; Ko & Stewart, 2002)에 따르면 지역주민이 인식한 관광영향은 관광개발 지지에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다. 선행연구에서 공통적으로 발견되는 것은 지역주민이 관광개발로 인한 관광영향 인식이 긍정적이냐 부정적이냐에 따라 관광개발 지지에 다소 차이가 있다는 것이다.

1990년대 이후 세계 각국에서 정부신뢰 저하 현상이 나타남에 따라, 다양한 분야에서 정부신뢰에 대한 중요도가 증가하였다(박희봉·신중호·황윤원, 2013). 관광분야에서도 지역주민의

지방정부에 대한 신뢰는 지방정부에서 추진하는 정책지지에 중요한 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(Blau, 1964; Nunkoo & Smith, 2013).

Nunkoo와 Ramkisson(2012)는 지역주민의 정부신뢰가 관광개발 지지에 정(+)적인 영향 관계가 있다는 것을 경험적으로 검증하며 신뢰구축을 위한 공정한 대우, 협력을 강조했다. Blau(1964)는 관광개발 정책과 관련된 이해관계자들 사이의 신뢰는 관광개발 지지를 더욱 증가시킬 수 있다고 주장했다. Nunkoo와 Ramkisson(2012)와 Blau(1964) 연구는 지방정부 신뢰도 중요하지만 정책을 추진하는 이해관계자에 대한 신뢰구축도 중요함을 시사한다.

선행연구에 따르면 지역주민이 인식하는 지방정부 성과도 지방정부 신뢰와 관광개발 지지에 중요한 변수로 작용할 수 있다. Nunkoo와 Smith(2013)는 나이아가라(Niagara) 지역주민들을 대상으로 경제적, 정치적, 절차적 성과와 신뢰, 관광개발 지지 간 관계를 논의하였다. 연구결과 경제적·정치적 성과가 정부신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 정부신뢰는 관광개발 지지에는 정(+)적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하지만 Nunkoo와 Smith(2013)는 지역주민의 지방정부 성과인식과 관광개발 지지 간 관계와 지방정부 신뢰가 매개변수 역할 여부에 대한 통계적 검증이 이루어지지 않아 다소 아쉬움이 있다. 선행연구를 종합하면 지역주민은 관광개발 지지가 다양한 요인에 의해 영향을 받는 것으로 확인되었다. 특히 지방정부 신뢰는 지역주민의 성과인식과 관광개발 지지 간 중개하는 주요한 요인임을 추론할 수 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형 및 가설

이 연구는 지역주민이 인식하는 지방정부의 관광정책 성과 및 지방정부 신뢰가 관광개발 지지에 영향을 미치는지 검증하는 것이다. 이는 정책을 입안하고 추진하는 정부가 효과적으로 성과를 낸다고 인식하는 시민들에게서 신뢰가 생긴다는 제도성과론에 기반을 둔 것이다. 시민들은 이따금 정부정책에 대한 책임을 묻기 때문에, 관광과 관련된 정책과 이를 통해 표출되는 시민들의 정부신뢰 간의 관계는 밀접하다고 볼 수 있다.

선행연구(Nunkoo et al., 2012; 손호중·채원호, 2005)에 따르면, 시민들이 정부의 성과를 평가하는 요인으로 경제적 성과, 정치적 성과, 절차적 성과를 제시하고 있다. 일반적으로 제

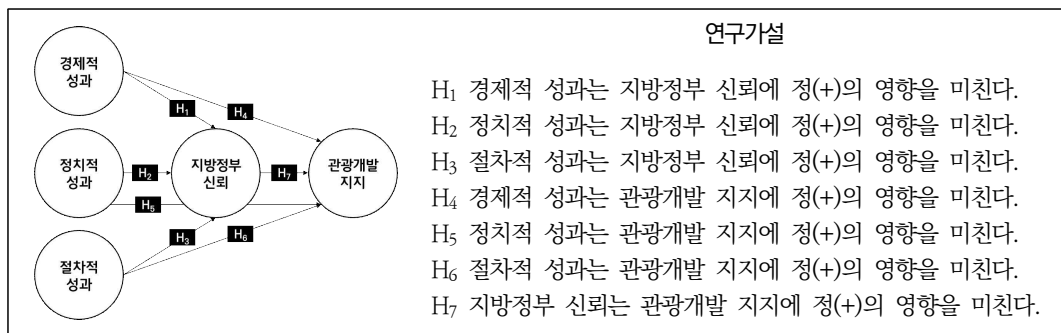


도성과론자들은 정부신뢰 형성에 있어 경제적 성과가 가장 큰 영향을 미친다고 주장하고 있으며, 실증연구들의 결과 또한 이러한 주장을 뒷받침하고 있다. 시민들은 경기불황 등의 경제 문제가 닦혔을 때, 정부가 얼마만큼의 성과를 창출하는지에 따라 정부신뢰 정도는 결정된다. 하지만, 사회가 민주적으로 성숙함에 따라 정치 및 절차적 성과 또한 무시할 수 없는 요인으로 성장하였다. 이러한 논의를 바탕으로 지방정부성과에 대한 지역주민들의 인식이 지방정부신뢰에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미친다는 가설 H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>을 도출하였다.

또한, 정부가 추진한 정책의 성과가 높ی 평가받을수록 해당 정책에 대한 시민들의 지지는 높아지기 때문에(이희창, 2016), 지역주민들의 인식하는 관광정책 성과 및 정부신뢰 역시 관광개발 지지에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 비록 정부성과 중 절차적 성과와의 상관관계는 정(+)<sup>1)</sup>의 관계와 부(-)<sup>2)</sup>의 관계 모두 나타나며, 통계적으로 유의하지 않는 관계가 나타나는 경우도 나타나기도 한다(정수현·강한솔·황은진·이정주·노승용, 2012). 그럼에도 여전히 국내 선행연구에는 절차적 성과와 정책 지지의 관계는 정(+)<sup>1)</sup>의 상관성을 가진다는 결과가 우세하다(손호중·채원호, 2005). 이에 따라서 지방정부성과에 대한 주민들의 긍정적 인식은 관광개발 지지에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미친다는 가설 H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub>, H<sub>6</sub>을 설정하였다. 한편, 많은 연구에 의하면 시민들의 정부신뢰가 정책 지지에 중요한 영향을 미친다고 보여주고 있다. 특히 관광정책을 주도적으로 이끄는 지방정부에 대한 주민들의 신뢰는 관광개발 지지에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미친다는 연구결과도 도출된 바 있다(Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo et al., 2012).

지방정부 차원의 관광개발 사업·정책뿐만 아니라 민간이 참여하는 관광개발 사업에서도 인·허가와 같은 의제처리는 지방정부의 몫이기 때문에, 사업주체가 다름에도 공공의 역할은 필수적이다. 따라서, 정부신뢰와 정책지지 간의 관계를 입증한 여러 연구결과를 바탕으로 지방정부 신뢰는 관광개발 지지에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미친다는 가설 H<sub>7</sub>을 설정하였다. 따라서 이 연구를 위해 제시된 일곱 개의 가설을 바탕으로 한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

〈그림 1〉 연구모형 및 연구가설



## 2. 측정항목 도출

이 연구에서 지방정부성과 요인 중 경제적 성과와 정치적 성과는 나이아가라 지역을 대상으로 연구한 Nunkoo와 Smith(2013), 아시아 6개국을 중심으로 정부신뢰를 논의한 Wong, Wan과 Hsiao(2011) 등을 참고하였다. 나이아가라 지역은 유명 폭포를 중심으로 관광이 매우 발달한 지역이라는 점에서 여수시의 상황과 비슷하다고 판단하였다. Wonget al., (2011)의 연구에서 사용된 문항은 아시아가 연구대상지인 만큼 한국의 상황을 잘 대변한다고 판단하였다. 절차적 성과에 대한 측정문항은 Nunkoo (2015), Hung, Sirakaya-Turk과 Ingram (2011)의 연구의 문항을 사용하였다. 해당 연구들은 미국·유럽이 연구대상지로, 인종차별에 대한 문항이 포함되어 있어 국내 상황에 맞는 내용으로 재구성하여 설문문항으로 포함하였다. 관광분야에서 지방정부 신뢰를 선구적으로 연구한 Nunkoo et al., (2012) 등의 논문에서 사용된 문항을 본 연구의 지방정부 신뢰 문항으로 구성하였다, 관광개발 지지 문항은 제주도 주민을 대상으로 연구한 Ko와 Stewart(2002) 등의 연구에서 추출하였다. 이 연구에서 지방정부 신뢰는 ‘지방정부가 관광개발 정책을 추진하는 것에 대한 지역주민의 신뢰’로 조작화하였고, 관광개발 지지는 ‘지역주민이 여수관광 활성화에 대한 긍정적 태도’로 조작화 하였다.

〈표 1〉 설문지 문항 구성

구분	변수	출처
경제적 성과	여수시는 현재 경제문제에 대처하고자 관광을 활용하고 있다	Nunkoo & Smith(2013) Wong, Wan & Hsiao(2011)
	여수시는 미래 경제문제에 대처하고자 관광을 활용하고 있다	
	여수시는 실업문제를 줄이고자 관광산업을 활용하고 있다	
	여수시는 현재의 관광홍행을 효율적으로 활용하고 있다	
정치적 성과	여수시는 관광개발 과정에서 주민들을 공정하게 대한다	Nunkoo & Smith(2013) Wong, Wan & Hsiao(2011)
	여수시는 관광개발 과정에서 지역주민들의 충분한 의사표현을 보장한다	
	여수시는 관광개발에 있어 주민들의 요구를 수용한다	
	여수시는 관광개발에 있어 지역사회의 이익을 고려한다	
절차적 성과	나는 지역 내 관광개발에 대한 의사를 표현한다	Nunkoo(2015) Hung, Sirakaya-Turk & Ingram (2011)
	나는 지역사회의 관광개발과 관련한 정보를 제공받고 있다	
	여수시에서 추진 중인 관광정책에 대해 알고 있다	
	나는 관광개발에 있어 여수시 당국의 역할을 이해한다	
지방정부 신뢰	나는 여수시에서 결정한 관광개발을 신뢰한다	Nunkoo, Ramkissoon & Gursoy(2012) Luhiste(2006)
	나는 선출된 시장·시의원들이 결정한 관광개발이 옳다고 믿는다	
	여수시가 우리 지역의 이익을 위해 관광개발을 하는 것이라고 믿는다	
	일반적으로 여수시의 관광 담당공무원들이 옳은 일을 한다고 믿는다	

구분	변수	출처
관광 개발 지지	앞으로도 우리 지역에 관광객이 많이 찾아왔으면 좋겠다	Nunkoo & Ramkissoon (2012) Ko & Stewart (2002)
	우리 지역에 관광시설이 더욱 많이 있었으면 좋겠다	
	관광산업이 지역의 중요한 경제적 역할을 계속 했으면 좋겠다	
	우리 지역에 관광객이 찾아오는 것이 자랑스럽다	
	우리 지역에서 관광은 매우 중요한 산업이다	

### 3. 자료의 수집 및 분석방법

이 연구를 위해 최근 관광개발이 활발하게 일어나고 있고, 관광객이 많이 찾는 등 관광산업이 급속도로 발전하고 있는 지자체인 여수시의 주민들을 대상으로 자료를 수집하였다. 현재 여수시 당국은 연간 1,000만 명 이상의 관광객이 찾는 만큼 관광과 관련된 정책을 적극적으로 추진하고 있다. 이에 침체되어 있던 구도심이 활성화되면서 지역주민들의 경제적 상황도 점차 나아지고 있다(전라일보, 2019). 실제로 관광객이 급등한 2015~2017년 여수시의 숙박 및 음식점업의 지역 내 총부가가치는 연평균 약 10%씩 증가하였다. 하지만, 관광객이 급격하게 증가함에 따라 소위 오버투어리즘(overtourism) 현상이 일부지역에서 발생하고 있어, 주민들이 여수시의 관광정책을 바라보는 인식이 중요한 시점에 이르렀다. 이에 관광개발에 따른 긍정적·부정적 현상이 공존하고 있는 여수시를 연구대상지로 설정하는 것이 적절하다고 판단하였다. 또한 여수시를 대상으로 한 선행연구는 관광영향 중심으로 진행되어(정성문, 2019, 정균영, 2020), 본 연구가 다른 시각의 유의미한 시사점을 도출할 것으로 판단하였다.

자료 수집은 2019년 9월 16일부터 9월 25일까지 실시되었으며, 조사원들을 대상으로 설문내용에 대해 충분히 이해할 수 있도록 교육하였다. 한편, 본 연구를 위해 성별 및 연령, 읍·면·행정동을 기준으로 모집단의 대표성을 확보할 수 있는 할당표본추출법을 사용하였다. 주말을 제외하고 8일간 실시된 설문조사를 위해 총 400부의 설문지를 배포하여 357부의 유효 표본을 확보하였다. 측정척도는 지방정부성과, 지방정부 신뢰, 관광개발 지지 21문항은 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하였으며, 인구통계학적 특성에는 나이·거주지역(읍·면·동)·거주기간은 개방형 질문으로 측정하고 나머지 문항들은 폐쇄형 질문을 통해 측정하였다.

이 연구에서 분석은 구조방정식 모형 분석을 통해 진행하였다. 현재 학계에서 주로 활용되고 있는 구조방정식 분석 모형은 공통요인 구조방정식(covariance based structural equation model: CB-SEM) 모형과 부분최소자승 구조방정식(partial least square structural equation model: PLS-SEM) 모형이 있다. 이 중 공통요인 구조방정식 모형(CB-SEM)은 최대우도법

(maximum likelihood)을 통한 분석방법으로 연구자가 최초 설정한 연구모형이 표본의 공분산을 얼마나 잘 추정하는지에 대해 관심이 있다. 또한 잠재변수와 측정변수의 구성에 따라 최소 표본 수가 결정되고, 상황에 따라 비교적 많은 표본 수가 요구되기도 한다. CB-SEM은 이론적 기반에 근거하여 수집된 자료가 정규성 분포 가정이 전제되어야 함에도 불구하고 대부분의 CB-SEM을 활용한 연구는 정규성 분포성 가정을 점검하지 않은 채 분석이 이루어지고 있다.

경험적 연구에서 표본 수가 적거나, 정규분포 가정이 확보되지 않았을 때 대안적 분석방법으로 PLS-SEM을 통해 극복할 수 있다(임현정·김종민, 2016). PLS-SEM은 측정변수의 측정오차와 잠재변수의 예측오차를 최소화해서 경로계수를 추정하기 때문에 오차 최소화를 통해 예측력을 극대화한다는 점이 핵심적인 장점이다(Bacon, 1999). 또한 반영지표(reflective model)와 조형지표(formative model)가 함께 구성되어 있는 연구모형에서 분석이 용이하다는 특징이 있어(김계수, 2014) 근래 들어 관광학계에도 자주 활용되고 있다(이상훈·최성준, 2018; Ali, Kim, Li & Cobanoglu, 2017).

이 연구에서 적합한 구조방정식 모형 분석을 채택하기 위해 먼저 정규성 검정을 진행했다. 정규성 검정 방법은 여러 가지가 있지만 이 연구에서는 Lee, Foo, Leong and Ooi (2016)가 제안한 kolmogorov-smirnov 분석을 진행했다. kolmogorov-smirnov 검정 결과 경제적, 절차적, 정치적 성과 12개 문항, 지방정부 신뢰 4개 문항, 관광개발 지지 5개 문항 등 21개 전 문항에서 정규성 분포( $p=0.000$ )가 나타나지 않았다. 따라서 이 연구에서 분석방법은 부분최소자승 구조방정식 모형(PLS-SEM)을 통해 진행하였다.

PLS-SEM은 정규분포를 가정하지 않아 모수적 방법으로 연구모형의 유의성 검정을 진행할 수 없다. 따라서 비모수적 붓스트래핑을 실행하여 통계적 유의성을 점검하였다. 이 연구는 최초 PLS-SEM 알고리즘에서 데이터 행렬 평균 0, 분산 1, 초기가중치 1.0, 최대 반복횟수 300, 정지기준 7, 가중방법 path를 적용했고, 붓스트래핑에서 표본크기 5,000, 유의수준 .05, 검증방법은 양측검증을 적용하여 외부가중치가 0이라는 귀무가설을 검정했다. 인구통계적 특성은 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 분석했고, 연구모형 검증을 위한 PLS-SEM 분석은 SmartPLS3 프로그램을 활용했다.

## IV. 결과 및 고찰

### 1. 응답자의 인구통계학적 분석

본 연구를 위해 실시된 설문조사의 인구통계학적 특성은 <표 2>과 같다. 응답자의 성별의 경우, 남자 177명(49.6%), 여자 180명(50.4%)으로 비슷한 비율을 보이고 있으며, 연령의 경우 50~59세의 응답자가 99명(27.8%)으로 가장 많았으며, 40~49세 75명(21.1%), 60~69세 48명(13.5%) 등의 순으로 나타났다. 또한, 고등학교 졸업 응답자가 156명(43.7%)으로 전체 응답자의 절반가량으로 조사되었으며, 기혼응답자가 285명(79.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 응답자의 가구 월평균 소득수준은 200~300만 원이 64명(17.9%)으로 가장 많이 나타났다. 응답자의 43.6%의 가구 월평균 소득수준이 500만 원 이상으로 조사되었다. 설문 응답자의 직업을 살펴보면, 생산직이 84명(23.6%)로 가장 많았으며, 판매직·서비스직 79명(22.1%), 사무직·관리직 68명(18.9%) 등의 순으로 조사되었다.

<표 2> 인구통계학적 특성

구 분		빈도	%	구 분		빈도	%
성별	남	177	49.6	가구 월평균 소득	200만원 미만	22	6.2
	여	180	50.4		200~400만원	118	33.1
연령	20~29세	50	14.0		400~600만원	100	28.0
	30~39세	50	14.0		600~800만원	45	12.6
	40~49세	75	21.1		800~1,000만원	43	12.0
	50~59세	99	27.8		1,000만원 이상	29	8.1
	60~69세	48	13.5		직업	전문직	11
	70세이상	34	9.6	사무직·관리직		68	18.9
학력	고등학교 졸업 이하	195	54.5	판매직·서비스직		79	22.1
	전문대 졸업	86	24.1	생산직		84	23.6
	대학교 졸업	71	19.9	농림어업	13	3.7	
	대학원 졸업 이상	5	1.5	자영업	41	11.5	
혼인 상태	미혼	51	15.2	전업주부	40	11.3	
	기혼	285	84.8	기타	20	5.7	

## 2. 연구모형 평가

구조방정식 모형은 분석결과 논의에 앞서 연구모형에 대한 타당도와 신뢰도 확보가 중요하다. 타당도 분석은 집중타당도와 판별타당도로 구분할 수 있다. 집중타당도는 요인적재량과 평균분산 추출지수를 통해 확인했다. 요인적재량은 모든 변수에서 .750 이상으로 나타나 수용 가능한 기준치 .700을 초과하고 있다. 5개 잠재변수의 평균분산추출지수는 모두 .700을 초과하고 있는데, 수용가능한 기준치 .500(Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2017)을 넘어서고 있음을 확인되고 있다. 따라서 이 연구에서 집중타당도와 판별타당도는 확보되었다고 판단할 수 있다.

좋은 연구모형으로 평가받기 위해서 분산팽창지수가 4.0 이하를 권장하고 있는데(Hair et al., 2017), 이 연구에서 측정된 변수의 분산팽창지수는 모두 4.0 이하로 나타나 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 집중타당도 분석결과

구분	경제적 성과	정치적 성과	절차적 성과	지방정부 신뢰	관광개발 지지	T	VIF	AVE
경제1	<b>0.829</b>	0.443	0.381	0.462	0.391	36.423***	2.329	0.639
경제2	<b>0.791</b>	0.392	0.341	0.385	0.354	30.253***	2.190	
경제3	<b>0.790</b>	0.645	0.611	0.531	0.416	34.874***	1.572	
경제5	<b>0.786</b>	0.624	0.586	0.540	0.356	31.335***	1.576	
정치1	0.530	<b>0.866</b>	0.620	0.563	0.366	54.669***	2.521	0.751
정치2	0.608	<b>0.908</b>	0.632	0.582	0.404	85.309***	3.240	
정치3	0.574	<b>0.868</b>	0.615	0.535	0.417	57.413***	2.430	
정치5	0.610	<b>0.823</b>	0.562	0.542	0.405	40.191***	1.906	
절차1	0.475	0.491	<b>0.791</b>	0.446	0.352	33.609***	1.819	0.746
절차2	0.517	0.661	<b>0.884</b>	0.533	0.361	60.987***	2.867	
절차3	0.566	0.618	<b>0.913</b>	0.592	0.366	89.081***	3.407	
절차4	0.553	0.637	<b>0.861</b>	0.606	0.434	59.897***	2.216	
신뢰1	0.573	0.608	0.611	<b>0.895</b>	0.567	78.599***	2.776	0.781
신뢰2	0.523	0.529	0.556	<b>0.892</b>	0.485	71.627***	3.083	
신뢰4	0.518	0.597	0.534	<b>0.856</b>	0.541	55.444***	2.234	
신뢰5	0.529	0.524	0.541	<b>0.892</b>	0.500	73.564***	2.994	
지지1	0.354	0.417	0.362	0.520	<b>0.881</b>	60.246***	3.275	0.741
지지2	0.389	0.417	0.382	0.529	<b>0.891</b>	74.998***	3.566	
지지3	0.364	0.341	0.282	0.465	<b>0.873</b>	54.455***	2.896	

구분	경제적 성과	정치적 성과	절차적 성과	지방정부 신뢰	관광개발 지지	T	VIF	AVE
지지4	0.476	0.445	0.479	0.561	<b>0.879</b>	58.789 ***	2.703	
지지5	0.458	0.343	0.367	0.471	<b>0.775</b>	26.818 ***	1.823	

주 : \*\*\*p < 0.001, \*\*p < 0.01, \*p < 0.05

이 연구에서 신뢰도 점검은 내적일관성을 토대로 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha), 로우지수(rho A), 구성개념 신뢰도(composite reliability: CR) 값을 확인했다. 먼저 크롬바흐 알파와 로우지수는 모두 .80이상으로 나타나 높은 신뢰도를 형성하는 것으로 확인되었다. 구성개념 신뢰도는 .60-.70 수준에서 수용 가능하고, 절대적인 수치로 .95이상 변수는 동일한 항목으로 측정되었음을 의미한다(Hair, et al, 2017). 5개 요인의 구성개념 신뢰도는 모두 .85이상으로 나타났고, 특히 .95이상 구성개념신뢰도는 존재하지 않아 동일항목으로 분류되는 개념은 없는 것으로 확인되었다.

〈표 4〉 내적일관성 분석

구분	크롬바흐 알파 (Cronbach's Alpha)	로우 지수 (rho A)	구성개념 신뢰도 (Composite Reliability)
경제적 성과	0.812	0.815	0.876
정치적 성과	0.889	0.890	0.923
절차적 성과	0.886	0.895	0.921
지방정부 신뢰	0.906	0.908	0.934
관광개발 지지	0.912	0.916	0.935

판별타당도는 특정한 구성개념이 다른 구성개념과 적절하게 구분되는지 점검하는 것이다. 판별타당도 평가는 fornell-larcker 지수를 토대로 점검하였다. 동 지수는 각 구성개념 평균 분산추출지수(AVE)의 제곱근과 구성개념의 상관을 비교하는 것으로 다른 구성개념과의 가장 높은 상관관계보다 높아야 한다(이상훈·최성준, 2018; Fornell and Larker, 1981; Hair, et al, 2017). 〈표 5〉는 판별타당도 분석결과를 제시한 것이다. 지방정부 성과의 3개 개념과 지방정부 신뢰, 관광개발 지지 모두 타 개념에 비해 높은 상관관계를 보이고 있다. 따라서 이 연구에서 설정한 연구모형은 구성개념 간 판별타당도가 확보된 것으로 평가할 수 있다.

〈표 5〉 판별타당성 결과(fornell-larcker criterion, 1981)

구 분	경제적 성과	정치적 성과	절차적 성과	지방정부 신뢰	관광개발 지지
경제적 성과	0.799				
정치적 성과	0.670	0.867			
절차적 성과	0.614	0.701	0.863		
지방정부 신뢰	0.607	0.641	0.636	0.884	
관광개발 지지	0.477	0.459	0.440	0.594	0.861

이 연구에서 모형의 예측정확성은 결정계수  $R^2$ 을 통해 확인하였다. 결정계수  $R^2$ 은 PLS-SEM에서 예측정확성을 점검하는 가장 일반적인 지표이다.  $R^2$ 의 평가기준은 연구자마다 조금씩 차이가 있는데, Hair, et al, (2017)는 결정계수  $R^2$ 이 .75 이상 높음, .50 이상 중간, .25 이하는 낮음으로 평가했고, Chin(1998)은 .67 이상 높음, .33 이상 중간, .19 이하 낮음으로 구분했다. 이 연구에서 내생잠재변수인 지방정부 신뢰와 관광개발 지지의  $R^2$ 지수는 각각 .506과 .369로 나타나 비교적 중간수준의 예측정확성을 가진 것으로 확인되었다.

선행연구(Geisser, 1974; Stone, 1974)에서는 예측적합성을  $R^2$ 의  $Q^2$ 을 확인할 필요가 있다고 주장했다. 구조방정식 모형에서 특정 반영적 내생잠재변수의  $Q^2$ 이 0보다 크다는 것은 해당 구성개념에서 경로모델의 예측적합성을 확보한 것으로 평가할 수 있다(Hair, et al, 2017). 일반적으로  $Q^2$ 는 .35 이상 높음, .15 이상 중간, .0<sup>2</sup> 이하 낮음으로 평가된다(Cohen, 1988). 지방정부 신뢰와 관광개발 지지의  $Q^2$ 은 각각 .393, .272로 나타나 중간 수준의 예측적합성을 나타내고 있다.

효과크기( $f^2$ )는 구조방정식 모형에서 특정 외생구성개념이 제거되었을 때  $R^2$ 가 제거된 구성개념이 내생 구성개념에 실질적인 영향을 갖는지 평가하기 위해 사용된다(Hair, et al, 2017).  $f^2$ 의 평가기준은 예측적합성( $Q^2$ )과 동일한데, 지방정부 신뢰에 대한 성과인식의 효과크기가 관광개발에 대한 성과인식의 효과크기보다 더욱 크게 나타났다. 또한 관광개발에 대한 성과인식의 효과크기는 .0<sup>2</sup> 이하로 나타나 비교적 적은 것으로 나타났고, 관광개발 지지에 대한 지방정부 신뢰의 효과크기는 .163으로 나타나 상대적으로 높게 나타났다.



〈표 6〉 연구모형의 결정계수( $R^2$ ), 예측적합성( $Q^2$ ), 효과크기( $f^2$ ) 결과

내생잠재변수	결정계수( $R^2$ )	예측적합성( $Q^2$ )	외생잠재변수	효과크기( $f^2$ )
지방정부 신뢰	0.506	0.393	경제적 성과	0.062
			정치적 성과	0.061
			절차적 성과	0.085
관광개발 지지	0.369	0.272	경제적 성과	0.018
			정치적 성과	0.001
			절차적 성과	0.000
			지방정부 신뢰	0.163

### 3. 연구모형 분석결과

연구가설을 검증하기 위해 SmartPLS3 프로그램을 활용하여 PLS-SEM 분석을 실시했다. 분석결과를 점검하기 전 구성개념 간 다중공선성을 진단하기 위해 분산팽창지수(VIF)를 확인했다. 5개 경로의 분산팽창지수는 모두 3.0 이하로 나타나 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. PLS-SEM 분석결과 7개 연구 가설 중  $H_5$ ,  $H_6$  2개 가설을 제외한 5개 연구가설은 지지되는 것으로 나타났고, 세부결과는 〈표 7〉, 〈그림 2〉와 같다.

지역주민의 지방정부 성과인식 하위개념(경제적, 정치적, 절차적 성과)은 지방정부 신뢰에 모두 정(+)적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ 이 지지되었다. PLS-SEM 분석결과를 구체적으로 살펴보면 지방정부 성과인식 하위개념 중 ‘절차적 성과( $H_3$ ,  $\beta = .298$ ,  $p = .000$ )’는 지방정부 신뢰에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 이후 ‘정치적 성과( $H_2$ ,  $\beta = .269$ ,  $p = .000$ )’, ‘경제적 성과( $H_1$ ,  $\beta = .245$ ,  $p = .000$ )’ 순으로 나타났다. 이러한 연구결과는 정부성과에 관한 전통적인 연구와는 상반되는 결과이다. 과거에서부터 정부를 평가하는 데 있어 시민들은 경제적 요인을 가장 중요시했으며, Weatherford(1987) 등의 연구결과가 이를 뒷받침한다. 하지만, 선진국이라 불리는 기성 민주주의 국가에서는 충분한 경제적 성장을 이룩하였기에 현대사회에 들어 권한 강화, 시민 참여 등과 관련된 정치적·절차적 성과를 오히려 중시하는 경향을 볼 수 있다(박종민·배정현, 2007). 다시 말해, 가설  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ 의 결과는 현대 한국사회에서도 경제적 성과만을 강조하던 시기를 지나 시민권을 강조하는 사회로 변화했음을 간접적으로 시사한다.

지방정부 성과인식이 관광개발 지지에 미치는 영향을 살펴보면 ‘경제적 성과( $H_4$ ,  $\beta = .154$ ,  $p = .036$ )’를 제외하고 정치적 성과, 절차적 성과는 관광개발 지지에 유의미한 영향을 미치지

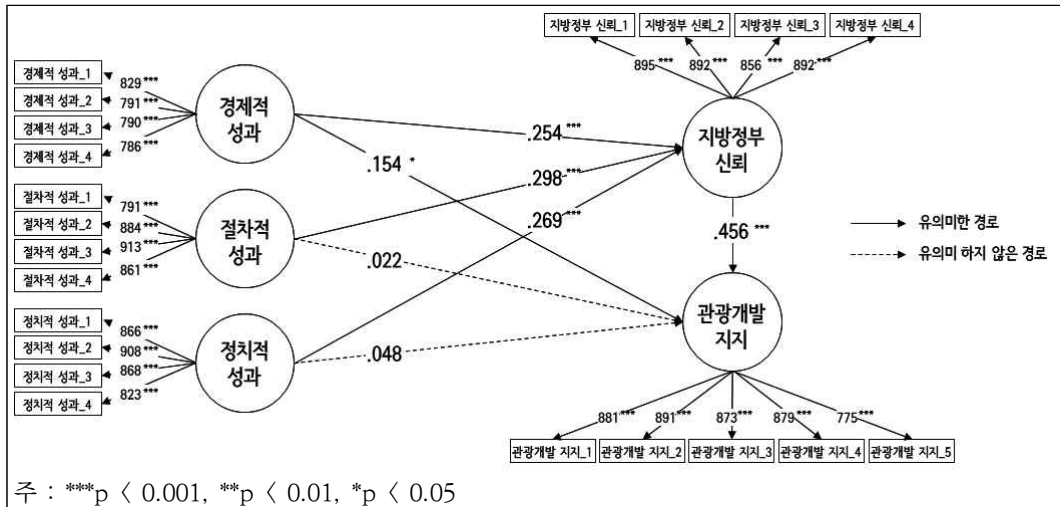
않는 것으로 분석되었다. 이것은 정부 정책에 대한 지지에는 경제적 요인이 가장 큰 영향을 미친다는 Lawrence(1997)의 주장에 부합한다. 즉, 시민들은 정부가 추진한 정책의 성과를 보고, 앞으로 지속될 정책에 대해 큰 기대를 한다고 볼 수 있다. 그리고 지방정부 신뢰는 관광개발 지지에 정(+)적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 연구모형 경로분석 결과

구 분	경로 계수	표준 편차	T 값	VIF	편의수정신뢰구간 [2.5%, 97.5%]		
					2.5%	97.5%	
H <sub>1</sub>	경제적 성과 → 지방정부 신뢰	0.245	0.059	4.172 ***	1.961	0.129	0.359
H <sub>2</sub>	정치적 성과 → 지방정부 신뢰	0.269	0.069	3.914 ***	2.404	0.132	0.401
H <sub>3</sub>	절차적 성과 → 지방정부 신뢰	0.298	0.054	5.467 ***	2.123	0.192	0.406
H <sub>4</sub>	경제적 성과 → 관광개발 지지	0.154	0.073	2.097 *	2.083	0.009	0.294
H <sub>5</sub>	정치적 성과 → 관광개발 지지	0.048	0.075	0.643	2.551	-0.094	0.203
H <sub>6</sub>	절차적 성과 → 관광개발 지지	0.022	0.063	0.346	2.303	-0.101	0.150
H <sub>7</sub>	지방정부 신뢰 → 관광개발 지지	0.456	0.059	7.791 ***	2.041	0.341	0.567

주 : \*\*\*p < 0.001, \*\*p < 0.01, \*p < 0.05

〈그림 2〉 PLS-SEM 분석결과



지방정부성과를 이루는 세 요인 중 경제적 성과만이 관광개발 지지에 유의한 영향을 미쳤지만, 지방정부 신뢰를 매개할 경우 모든 요인이 관광개발 지지에 정(+)의 영향을 미치는 것

으로 나타났다. 경제적 성과의 경우, 지방정부 신뢰를 매개하지 않고도 관광개발 지지에 정(+ )의 영향을 미치고 있으나, 매개할 경우 간접효과 경로계수는 0.112로 직접효과 경로계수인 0.154보다 낮은 값이 도출되는 부분매개를 보여주고 있다. 한편, 정치적 성과와 절차적 성과는 관광개발 지지와의 관계에 있어 통계적으로 유의하지 않았으나 지방정부 신뢰를 매개할 경우, 통계적으로 유의할 뿐만 아니라 완전매개효과가 나타났다. 특히, 지방정부 신뢰를 매개한 절차적 성과와 관광개발 지지 간의 경로계수는 세 요인 중 가장 높은 값인 0.136으로 나타났다.

본 연구의 결과처럼 정부신뢰의 매개효과는 많은 선행연구에서도 발견할 수 있다. 현영란(2012)의 연구는 정부의 지원정책에 대한 인식이 시스템 만족도에 미치는 영향에 있어 정부 신뢰를 매개할 경우 높은 간접효과가 발생한다는 결과를 보여주었으며, 이하영과 이수영(2016)의 연구 또한 국가에 대한 희망 형성에 있어 매개변수로서 정부신뢰가 긍정적 역할을 함을 보여준다. 이는 지방정부가 관광개발을 비롯한 다양한 정책을 통해 높은 성과를 내는 것도 중요하지만, 지역주민들의 신뢰를 받는 지방정부 구축을 통해 정책 지지를 이끌어내는 노력도 필요하다는 점을 시사한다.

〈표 8〉 연구모형 경로분석 결과

구 분		특정 간접효과	직접효과	총효과	매개유형
H <sub>8</sub>	경제적성과 → 지방정부 신뢰 → 관광개발지지	0.112 ***	0.154 *	0.265 ***	부분매개
H <sub>9</sub>	절차적성과 → 지방정부 신뢰 → 관광개발지지	0.136 ***	0.022	0.158 *	완전매개
H <sub>10</sub>	정치적성과 → 지방정부 신뢰 → 관광개발지지	0.122 ***	0.048	0.171 *	완전매개

주 : \*\*\*p < 0.001, \*\*p < 0.01, \*p < 0.05

## V. 결론

관광개발은 지역주민들의 삶에 직·간접적으로 영향을 준다. 그러므로 관광개발의 다양한 효과를 관리하는 지방정부의 역할과 지역주민의 지방정부 신뢰를 구축하는 것은 중요하다. 이 연구는 지방정부가 추진하는 관광개발 정책이 증가함에 따라 지역주민의 지방정부 성과인식과 지방정부 신뢰, 관광개발 지지 간의 영향관계를 검증하였다. 연구결과에 대한 주요 내용

과 시사점은 다음과 같다.

실증연구를 통해 지방정부 성과를 구성하는 경제적·정치적·절차적 성과 요인은 지방정부 신뢰 형성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 절차적 성과 인식은 지방정부 신뢰 구축에 가장 큰 영향을 미치는 요인인 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 과거 지역주민이 경제적 성과를 크게 인식할 경우 지방정부가 추진하는 관광개발 정책에 대한 신뢰가 높아지는 것과 차이가 있는 결과이다. 즉, 국가 및 지방정부가 민주주의 체제로 운영이 강화되면서 절차적 과정을 중요하게 판단하는 지역주민의 의식 수준이 향상되었다는 것을 의미한다. 또한, 과거와 비교하면 경제적 수준이 높아졌기 때문에, 경제적 성과보다는 정책추진과정의 공정성에 더 방점을 두고 시민들의 평가가 이루어진다고 판단할 수 있다. 관광개발 정책을 추진함에 있어 지방정부는 소수 엘리트 및 대형 관광기업 등에 대한 관심을 지역사회로 돌려 주민들의 다양한 의견을 수렴하는 등의 소통의 모습을 보여주는 공정한 과정을 비추어주는 것은 지방정부에 대한 신뢰 구축에 필수적임을 의미한다. 하지만 경제적 성과는 관광개발 지지에 대한 간접효과보다 직접효과가 크게 작용하고, 지방정부 성과인식 중 유일하게 관광개발 지지에 직접적인 영향을 미치고 있다. 따라서 지방정부의 관광정책 신뢰에 대한 측면도 중요하지만 신속한 정책 추진을 위한 관광개발 지지가 요구될 상황에서는 절차적 성과, 정치적 성과보다 경제적 성과를 크게 인식하는 것이 유리할 수 있다는 것을 시사한다.

지방정부 성과와 관광개발 지지 간의 관계에서 경제적 성과만이 관광개발 지지에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 절차적 성과와 정치적 성과는 직접적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다만 절차적 성과와 정치적 성과는 지방정부 신뢰구축을 통해 관광개발 지지에 유의미한 영향을 주는 완전매개변수 역할을 수행하는 것으로 확인되었다. 또한, 경제적 성과는 매개효과 검증에서 부분매개변수 역할을 수행하는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 중요한 시사점을 제시한다. 지역주민이 지방정부 성과를 인식하더라도 지방정부 신뢰가 확보되지 않으면 지방정부 정책에 동의하지 않을 수 있다는 가능성을 제시하는 것이다. 다시 말해서 지방정부는 다양한 정책을 통해 지역주민에게 성과만 보여주려는 행정과정은 1차적으로 지방정부 신뢰를 확보하는데 의미 있는 성과를 얻을 수 있지만 관광개발 정책 자체에 동의를 구하기 어려울 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 지방정부는 특정한 정책을 통해 지역주민에게 성과를 보여주려는 절차보다 전반적으로 지방정부를 운영함에 있어 지방정부 자체의 신뢰를 구축하는 것이 필요함을 의미한다. 지방정부 신뢰가 관광개발 지지에 정(+) 적인 영향을 미친다는 가설은 선행연구와 동일한 결과이다(Hetherington, 2004; Nunkoo & Ramkissoon, 2012). 따라서 지역사회에 직접적으로 영향을 미치는 관광개발 정책은 다양한 유·무형적 효과를 창출하기 때문에 지방정부가 추진하는 관광개발 정책은 지역주민의 신뢰가 필수적이다.

일반적으로 관광개발에 대한 태도는 개인적 성과 인식 외 관광개발에 대한 이념적 철학적 가치관도 영향을 줄 수 있다. 그럼에도 불구하고 이 연구는 조사과정에서 이러한 부분을 종합적으로 고려하지 못한 한계가 있다. 따라서 향후 후속연구에서는 지방정부 성과인식과 함께 응답자의 이념적·철학적 가치관에 대한 성향을 함께 고려된다면 보다 정교한 연구성과를 생산할 것으로 판단된다.

## 【참고문헌】

- 고계성. (2014). 지역관광개발에 대한 지역주민의 관광영향인식에 관한 연구. 『관광레저연구』, 26(9): 379-396.
- 고동완·김현정. (2003). 지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도. 『관광학연구』, 27(3): 97-114.
- 금중예·임현정. (2019). 지방정부 신뢰가 현직 기초자치단체장의 재선에 미치는 영향. 『지방정부연구』, 23(1): 25-52.
- 김계수. (2014). 서비스 품질 측정과 경영성과에 대한 PLS 구조방정식모델분석: KNPS 의 모형개발과 적용. 『고객만족경영연구』, 16(1): 23-41.
- 대통령소속 자치분권위원회. (2019). 「2019년 자치분권 시행계획」.
- 박종민. (1991). 政策産出이 政府信賴에 주는 영향. 『한국행정학보』, 25(1): 291-305.
- 박종민·배정현. (2007). 정부신뢰와 정책혜택 및 정부공성정에 대한 태도. 『한국행정학회 학술발표논문집』. 495-511.
- 박통희. (1999). 신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성. 『한국행정학보』, 33(2): 1-17.
- 박희봉·신중호·황윤원. (2013). 정부신뢰의 요인-정부정책인가? 정치태도인가?. 『한국정치학회지』, 22(1): 465-493.
- 배정현. (2011). 「아시아에서 정부신뢰의 근원: 다수준 분석」. 박사학위논문, 고려대학교 일반대학원.
- 서문기. (2001). 한국사회의 정부신뢰구조. 『한국사회학』, 35(5): 119-146.
- 손호중·채원호. (2005). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 부안군 원전수거물 처리장 입지사례를 중심으로. 『한국행정학보』, 39(3): 87-113.
- 신상준·이숙중·김보미. (2018). 경제적·정치적 정부성과에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향의 탐색: 아시아 5개국 국민들의 인식 비교를 중심으로. 『亞細亞研究』, 61(3): 109-142.
- 양승필. (2012). 생태관광개발에 대한 지역주민의 인식 영향요인, 지각된 혜택, 개발지도, 참여의도 간의 관계 연구. 『관광학연구』, 27(2): 319-339.
- 이상훈. (2018). 도시재생사업에서 지역주민의 사회적 배제 현상 분석 - 부산광역시 감천문화마을을 대상으로 -. 『관광학연구』, 42(3): 121-141.
- 이상훈·고동완. (2017). 생활공간의 관광지화에 따른 지역사회연대 변화 연구. 『관광학연구』, 41(2): 139-161.
- 이상훈·최성준. (2018). 농촌관광 체험활동과 자아존중감 및 가족유대감의 관계: PLS-SEM 분석 활용. 『관광학연구』, 42(8): 11-28.
- 이연택·이상호. (2013). 지방정부의 관광정책 정향(定向)과 결정요인. 『관광학연구』, 37(1), 143-165.

- 이종범. (1988). 「國民과 政府官僚制」. 서울: 고려대학교 출판부.
- 이하영·이수영. (2017). 정부의 위험유형별 관리능력과 정부신뢰의 관계에 대한 연구 - 소득계층의 조절효과를 중심으로. 「한국정책학회보」, 26(3): 135-168.
- 이희창. (2016). 정부신뢰에 대한 제도성과와 사회자본의 영향 비교: 한국과 일본을 중심으로. 「국가정책연구」, 30(3): 1-28.
- 이희창·박희봉. (2010). 신뢰와 제도의 관계: 문화이론과 제도이론의 효과 비교. 「한국정책과학학회보」, 14(2): 131-156.
- 임현정·김종민. (2016). PLS-SEM을 적용한 초등학교 고학년의 학업성취, 친구관계, 자아개념 및 행복감 간의 관계 탐색. 「교육심리연구」, 30(2): 447-468.
- 장수찬. (2007). 한국 사회의 신뢰수준의 하락과 그 원인 : 국가 간 비교 분석적 관점에서. 「한국세계지역연구논총」, 25(3): 125-156.
- 전계영. (2009). 「지역주민의 지방정부신뢰 영향요인 연구」. 박사학위논문, 서울시립대학교 일반대학원.
- 전라일보. (2019). 낭만포차 구도심 활성화 일등공신, 영화로 뜬 국제시장 관광명소 등극. (10월 29일), URL : <http://www.jeollailbo.com/news/articleView.html?idxno=582578>
- 정광호. (2011). 「정부신뢰」, 파주: 법문사.
- 정균영. (2020). 「센트리피케이션 관광지 선택속성, 장소애착, 관광태도와의 영향관계」. 박사학위논문, 호남대학교 일반대학원.
- 정성문. (2019). 「주민의 오버투어리즘 지각 수준이 지역만족과 관광개발 태도에 미치는 영향」. 박사학위논문, 전남대학교 일반대학원.
- 정수현·강한솔·황은진·이정주·노승용. (2012). 시민참여와 정부신뢰. 「사회과학논총」, 19(-): 107-132.
- 조기숙·남지현. (2007). 대통령의 리더십과 정부신뢰 : 노무현 대통령 사례를 중심으로. 「한국과국제정치」, 23(2): 61-92.
- 최대현. (2017). 범죄수사에서 절차적 공정성과 업무성도가 시민들의 만족도에 미치는 영향 연구. 「경찰학연구」, 17(1): 113-156.
- 현영란. (2012). 정부와 비영리조직간 관계가 조직간 정부시스템 만족과 활용에 미치는 영향 : 정부신뢰를 매개로. 「한국경영정보학회 학술대회」. 589-602.
- Ali, F., Kim, W. G., Li, J. & Cobanoglu, C. (2017). A comparative study of covariance and partial least squares based structural equation modelling in hospitality and tourism research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1): 416-435.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley & Sons.
- Bok D. (1997). Measuring the Performance of Government. *Why people don't trust*

- government*. 97-118. 박준원 역. 「국민은 왜 정부를 믿지 않는가」. 서울: 굿인포메이션. 2001.
- Bramwell, B.(2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5): 411-421.
- Chin, W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2): 295-336.
- Christensen, T. & Læg Reid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4): 487-511.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Abingdon: Routledge.
- Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Dasgupta, P. (1988). Trust as a Commodity, 49-72. in Gambetta. D. (ed). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Easton, D. (1975). A re-assessment of the concept of political support. *British journal of political science*, 5(4): 435-457.
- Foley, M. W. & Edwards, B. (1998). Beyond Tocqueville: Civil Society and Social Capital in Comparative Perspective. *American Behavioral Scientists*, 42(1): 5-20.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.
- Geisser, S. (1974). A predictive approach to the random effect model. *Biometrika*, 61(1), 101-107.
- Gursoy, D., Chi, C. G. & Dyer, P. (2010). Locals' attitudes toward mass and alternative tourism: The case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49(3): 381-394.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. LA: Sage Publications.
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American political science review*, 92(4): 791-808.
- Hetherington, M. J. (2004). *Why Trust Matters: Declining Political Trust and the Demise of American Liberalism*. Princeton University Press.



- Hooghe, M., & Stolle, D. (Eds.). (2003). *Generating social capital: Civil society and institutions in comparative perspective*. Springer.
- Hung, K., Sirakaya-Turk, E. & Ingram, L. J. (2011). Testing the efficacy of an integrative model for community participation. *Journal of Travel Research*, 50(3): 276-288.
- Jennings, M. K. (1998). Political Trust and the Roots of Devolution. In V. Braithwaite & M. Levi(ed.), *Trust and Governance*, 218-244.
- Kim, S. (2010). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter?. *Public Administration Review*, 70(5): 801-810.
- Ko, D. W., & Stewart, W. P. (2002). A structural equation model of residents' attitudes for tourism development. *Tourism management*, 23(5): 521-530.
- Lawrence, R. Z. (1997). Is it really the economy, stupid?. *Why people don't trust government*, 169-196. 박준원 역. 「국민은 왜 정부를 믿지 않는가」. 서울: 굿인포메이션. 2001.
- Lee, V. H., Foo, A. T. L., Leong, L. Y. & Ooi, K. B. (2016). Can competitive advantage be achieved through knowledge management? A case study on SMEs. *Expert Systems with Applications*, 65: 136-151.
- McGahey, S. (2006). Tourism development in Iraq: the need for support from international academia. *International Journal of Tourism Research*, 8(3): 235-239.
- Mishler, W. & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative political studies*, 34(1): 30-62.
- Newton, K. (2007). Social and Political Trust, 342-361. in Dalton, R. & Klingemann, H. (eds). *The Oxford Handbook of Political Behavior*, Oxford University Press.
- Newton, K.(2008). *Trust and Politics*. In D. Castiglione, J. W. v. Deth & G.Wolleb (Eds.), *The handbook of social capital*. Oxford: Oxford University Press.
- Norris, P. (2011). *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cambridge University Press.
- Nunkoo, R.(2015). Tourism development and trust in local government. *Tourism Management*, 46: 623-634.
- Nunkoo, R. & Ramkissoon, H. (2012). Power, trust, social exchange and community support. *Annals of Tourism Research*, 39(2): 997-1023.
- Nunkoo, R. & Smith, S. L. (2013). Political economy of tourism: Trust in government actors, political support, and their determinants. *Tourism management*, 36: 120-132.

- Nunkoo, R., Ramkissoon, H. & Gursoy, D. (2012). Public trust in tourism institutions. *Annals of Tourism Research*, 39(3): 1538-1564.
- Nye, J. S. (1997). Introduction: The decline of confidence in government. *Why people don't trust government*. 21-46. 박준원 역. 「국민은 왜 정부를 믿지 않는가」. 서울: 굿인포메이션. 2001.
- Rahn, W. M. & Rudolph, T. J. (2005). A Tale of Political Trust in American Cities. *Public Opinion Quarterly*, 69(4): 530-560.
- Rothstein, B. & Stolle, D. (2002). How political institutions create and destroy social capital: An institutional theory of generalized trust. In *98th meeting of the American Political Science Association in Boston, MA*.
- Shyu, H. Y. (2010). Trust in Institutions and the Democratic Consolidation in Taiwan. *Taiwan's Politics in the 21st Century: Changes and Challenges*, 69-100.
- Stone, M. (1974). Cross-validators choice and assessment of statistical predictions. *Journal of the Royal Statistical Society*, 36(2), 111-147.
- Weatherford, M. S. (1987). How does government performance influence political support?. *Political Behavior*, 9(1): 5-28.
- Wolak, J. & Palus, C. K. (2010). The Dynamics of public confidence in US state and local government. *State Politics & Policy Quarterly*, 10(4): 421-445.
- Wong, T. K. Y., Wan, P. S. & Hsiao, H. H. M. (2011). The bases of political trust in six Asian societies: Institutional and cultural explanations compared. *International Political Science Review*, 32(3): 263-281.
- Yu, C. P., Cole, S. & Chancellor, C. (2018). Resident support for tourism development in rural midwestern (USA) communities: Perceived tourism impacts and community quality of life perspective. *Sustainability*, 10(3): 802-820.

**강 태 우:** 경기대학교에서 관광학 석사학위를 취득하고(논문: 지역주민의 지방정부성과와 신뢰가 관광개발 지지에 미치는 영향, 2020), 현재 수원시정연구원 도시경영연구실 위촉연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 관광자원개발, 지방자치 등이다(gang0422@suwon.re.kr).

**이 상 훈:** 경기대학교에서 관광학 박사학위를 취득하고(논문: 생활공간의 관광지화에 다른 지역사회연대 변화연구: 감천문화마을을 중심으로, 2016), 현재 경기대학교 관광종합연구소 연구교수로 재직 중이다. 관심분야는 지역관광개발, 지역사회 관광현상, 관광영향 등이다. 최근 논문으로는 “지역사회기반형관광에서 지역주민의 심리적 임파워먼트가 직무만족과 주관적 행복에 미치는 영향”(2020), “남북교류활동으로 본 금강산 관광과 한반도 평화의 쌍방향 관계”(2020), “지역주민의 삶의 질 인식형성에 대한 중단연구: 4개 농촌마을을 중심으로”(2019) 등이 있다(shoon@kgu.ac.kr).