

# 사회자본이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 은평구 15개 자치회관을 중심으로\*

A Study on the correlation of Social capital to the Customer Satisfaction :  
Focusing on Eunpyeong-gu

전 성 훈\*\*

Jeon, Sung-Hun

## Ⅰ 목 차 Ⅰ

- I. 서 론
- II. 이론적 논의
- III. 분석의 틀: 연구모형과 설문내용
- IV. 설문결과 및 분석내용
- V. 결 론

본 연구는 은평구를 사례로 하여 자치회관에서 실시하고 있는 프로그램에 대한 고객만족도에 사회자본이 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하는데 그 목적이 있다. 연구결과를 요약하면, 첫째, 사회자본의 세부요인인 네트워크와 신뢰, 호혜적 규범은 고객만족도에 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회자본의 신뢰요인이 고객만족도를 측정하는 각 요인들에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 셋째, 향후 공공부문에 대한 고객만족도를 측정하는데 있어 지역사회에서 형성된 사회자본이 중요한 지표로서 활용이 가능하다. 마지막으로 향후 자치회관의 각종 활동은 사회자본을 더욱 확대시키는 방향으로 변화되어야 한다.

□ 주제어: 자치회관, 고객만족도, 사회자본.

\* 논문의 질적 향상을 위해 소중한 시간을 할애해 주신 익명의 심사위원께 감사드립니다.

\*\* 한국지방행정연구원 객원연구원

논문 접수일: 2010. 5. 10, 심사기간(1,2차): 2010. 5. 23 ~ 2010. 6. 24, 게재확정일: 2010. 6. 28

The purpose of this study is to research how social capital affect to customer satisfaction of conducting program in autonomy center, as an example of Eunpyeong-gu. The results of the Eunpyeong-gu case study suggest that: 1) network, trustworthiness and the norm of reciprocity which are the detail of social capital, affect very positively to customer satisfaction; 2) it was figured that trustworthiness of social capital affect the biggest influence to measure customer satisfaction; 3) in the future, to measure customer satisfaction for public sector, community's social capital formation can be used as an important indicator; 4) various activities of autonomy center should be changed in direction of expanding social capital in the future.

□ Keyword: autonomy center, customer satisfaction, social capital.

## I. 서론

1999년 추진된 읍·면·동 기능전환정책은 그 동안 주민과 밀접한 생활행정의 핵심주체로서의 역할을 해온 읍·면·동이 정보화와 산업화로 인해 그 기능이 축소되었고, 지방자치제 실시에 따라 지역주민과의 접근성이 가장 높은 행정구역이 변화되어야 한다는 필요성에 의해 시작되었다. 동 정책의 주된 목적은 읍·면·동사무소의 사무 및 인력을 시·군·구청으로 이관하고 그로 인한 여유 공간에 주민을 위한 '주민자치센터(이하 자치회관)'<sup>1)</sup>을 설치하여 중복행정의 방지를 통한 행정의 효율성 제고와 행정서비스를 향상시키고, 문화·복지, 편의시설 등을 통해 주민의 삶의 질을 향상시키며, 나아가 주민자치활동의 장과 지역공동체 형성의 중심체로서의 역할을 제고하는 것이다(행정자치부, 1999: 3-4).

현재 시행되고 있는 자치회관은 성격상으로는 선진국에서 주민간의 정보교환, 상부상조의 장소인 주민센터(Resident's Center)의 성격과, 공동체의식 혹은 취미 등이 같은 사람들이 모여서 정보교환과 친목도모를 위한 커뮤니티센터(Community Center)로서의 성격, 나아가 지역사회 발전을 위하여 주민자치와 공민으로서의 자질함양을 위한 공민관의 기능을 함께 공유하고 있다. 따라서 오늘의 자치회관은 우리의 전통적 공동체 정신의 회복노력을 바탕으로

1) 본래 읍·면·동의 기능전환 정책을 통해 소개된 제도가 주민자치센터이며, 명칭은 자치법규를 통해 수정이 가능하도록 되었다. 은평구는 2008년 12월 31일 '서울특별시은평구자치회관설치및운영조례'의 일부 개정을 통해 갈현제1동과 응암제1동을 제외하고(문화의 집) 주민자치센터를 자치회관으로 변경하였다.

로 서구적인 커뮤니티센터 개념이 접목되고 있다고 할 수 있다(권순복, 2002; 심익섭, 2002; 강은숙, 2003; 광현근, 2007). 다시 말해서 자치회관은 지역주민들이 공동생활을 하는 주민활동의 장소를 말하며, 문화생활과 생활정보의 교환, 여가 선용, 생활의 지혜를 배우는 집회의 장소라고 볼 수 있다(김필두·류영아, 2008).

그러나 자치회관이 도입된 이래 본래 목적인 주민자치, 지역복지, 지역사회진흥 분야의 활동은 극히 미미하고, 단순한 문화여가를 위한 프로그램이 대부분이며, 지역사회 주민의 참여 또한 미흡한 상태이다. 그리고 재원조달의 문제, 의결기구와 집행기구의 구분부재, 주민자치위원의 선출문제 등이 선행연구에 의해 지적되고 있다(원구환, 2004; 김종성·신원득, 2004; 이선미, 2005; 최진학·김성현·홍준현, 2006; 안성수·하종근, 2006; 광현근, 2007). 일반적으로 정책의 시행초기에 발생하는 이러한 구조적인 문제는 지속적인 관심과 환류기능을 통해 시행착오를 점진적으로 줄여나갈 수 있다. 그러나 자치회관의 본래 목적인 주민자치기능을 확대하기 위해서는 사회자본의 형성을 통해 등장하는 활성화된 시민사회가 없다면 불가능하다. 주민들이 협의하고 토의하여 스스로 결정하고 행동하는 것이 주민자치라고 할 때, 사람들 사이에 다양한 결사가 활성화되고 또는 이를 통해 사람들 사이의 결속이 다양한 방법으로 교차하면서 증진될 때에만 사회 전체적으로 공동의 목표를 성취하는 집합적 능력이 향상되고(Fukuyama, 1995b), 이를 통해 형성된 사회자본을 바탕으로 하여 지방자치와 다원적 민주주의의가 구현되기 때문이다.

1980년대 이후부터 사회자본(social capital)은 사회과학분야에서 가장 인기 있는 연구 주제로서 각광을 받아왔다. 사람들 간에 발생하는 사회적 상호관계에 기초하는 사회자본은 다른 형태의 자본(경제자본, 인적자본)과 마찬가지로 생산적이며, 그것의 크기에 따라서 목적 달성정도의 차이가 발생할 수 있다. 실제로 동아시아의 급속한 경제성장을 연구하는 각종 보고서에서도 사회자본의 중요성이 강조되고 있다(Putnam, 1993a). 특히 정치학 분야에서 사회자본은 성숙된 시민사회를 구현하고 민주주의 발전을 가져오는 가장 강력한 원동력으로 인지되고 있다. 결국 우리나라에서 시행하고 있는 자치회관의 궁극적인 목적과 사회자본의 역할 및 기능은 동일하며, 사회자본의 축적이 선행되어야만 자치회관이 갖는 문제점을 해결할 수 있고, 자치기능과 시민사회의 구현을 앞당길 수 있는 것이다. 이를 위해서는 먼저 사회자본의 형성을 측정할 수 있는 각각의 요인들이 자치회관의 고객만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아볼 필요가 있다. 고객만족도는 자치회관이 제공하는 서비스와 각종 활동에 대해 주민들이 체감하는 정도를 파악하는 것으로 자치회관의 목적달성도를 측정하는데 유효하게 활용될 수 있다.

자치회관에 관한 연구들을 살펴보면 주로 도입 초기에는 제도적인 부분에 있어서 운영체제와 같은 하드웨어, 지방자치단체와 자치회관 간의 관계에 대한 연구가 대부분이었고, 도입

이후에는 주민의 참여확대를 위한 방안제시와 그에 영향을 미치는 요인과 실태분석, 그리고 고객만족도 측정과 영향요인에 대한 연구가 있어 왔으나 대부분이 물리적(인적·경제적 자원)·인구통계학적 특성 요인에 대한 연구가 주를 이루었다. 그러나 자치회관의 고객만족도 영향요인에 있어 무형적 자원인 사회자본이 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구는 없는 실정이다. 사회자본이 시민사회 구현과 지방자치체를 발전시키기 위한 필수적 요건이라고 할 때, 주민자치활동의 장과 지역공동체 형성의 구심체로서의 역할을 하기 위한 목적으로 자치회관을 운영한다면, 자치회관의 고객만족도에 사회자본이 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 첫째, 은평구의 15개 자치회관에서 시행하고 있는 프로그램에 대한 참여자들의 만족도를 조사하고, 둘째, 참여자들의 사회자본의 정도를 측정하여 고객만족도에 어떠한 영향을 미치는지 규명하는데 그 목적이 있다.

## Ⅱ. 이론적 논의

### 1. 사회자본에 대한 논의

경제학자인 Loury(1977)에 의해 처음으로 사용된 사회자본은 그 개념을 정의하는데 학자들의 관심이나 연구의 목적에 따라 상이하게 나타나고 있다.<sup>2)</sup> 2001년 경제협력개발기구(OECD)에서 발간한 『The Wellbeing of Nations』에 따르면 사회학, 경제학, 정치학 등의 학문 영역에 따라 사회자본의 개념이 조금씩 다르게 정의되고 있다(OECD, 2001). 사회학 관점에서 사회자본을 연구하는 대표적인 학자들은 Coleman(1988), Burt(2001), Lin(2001) 등으로 그들은 사회자본을 특정 사회 구조 또는 사회관계망으로 보고 있으며, 이러한 관계망이 사회에 포함되어 있는 개개인의 정보와 자원을 제공한다고 주장한다. 경제학에서 바라보는 사회자본은 한 사회의 호혜관계를 작동시킬 수 있는 여러 가지 제도, 관계와 규범의 수(數)와 질이다. 즉, 사회자본은 단순한 제도의 합이 아닌 제도들을 정착시키는 매개체이며, 가장 중요한 것은 사회적 결속력이라고 본다(마득용, 2009). 정치학 관점에서

2) Loury(1977)는 인종별 소득격차에 대한 신고전주의적 설명을 비판하는 과정에서 이 용어를 사용하였으나 본격적인 이론화 작업에 착수하지 않았다. 이후 이 개념은 프랑스의 사회학자 Bourdieu의 및 미국의 사회학자 Coleman에 의해 정치·경제·사회·문화적인 현상에 광범한 함의를 갖는 개념으로 정교화 되었다(유석춘 외, 2003: 19).

사회자본을 바라보는 시각은 Putnam의 주장이 가장 보편적인데, 그에 따르면, 사회자본은 신뢰, 규범, 네트워크 등을 가리키며 이들의 협력을 통해 사회의 효율을 높일 수 있다고 여긴다(Putnam et al, 1993). 사회자본에 대한 정의가 학문영역 별로 다소 차이가 있지만, 그것이 사람들 간에 발생하는 사회적 상호관계에 기초한다는 데에는 의견의 일치를 보이고 있다(de Souza Briggs, 1997; Lappe & Du Bois, 1997; Leana & Van Vuren III, 1999).

사회자본은 물리적 형태로 존재하는 경제자본, 지식과 기술의 형태로 존재하는 인적자본에 비하여 사람들 사이의 관계의 형태로 존재하지만, 소유주체에 일정한 혜택 또는 보상을 제공한다는 점에서는 공통점을 가지고 있다. 공통점 이외에 몇 가지 차이점을 갖는데 첫째, 사회자본은 행위자들이 개별적으로 보유하고 있는 자본이 아니라 행위자들 사이의 관계 속에 내재하고 있다. 다시 말해서 다른 유형의 자본은 개인이 소유하고 있는 '개인적 자원'이지만 사회자본은 사람들 사이의 관계에서 획득할 수 있는 '사회적 자원'인 것이다(Lin, 2001). 그렇기 때문에 서로 간에 도움을 주고 받으리라는 호혜성에 대한 기대는 언제든지 배반당할 수 있다(Portes, 1998). 둘째, 경제자본과 인적자본은 소유자에게 그 이익이 배타적으로 돌아가지만 사회자본은 공유되는 특징이 있다. 이익의 공유는 미시적 차원과 거시적 차원으로 구분 할 수 있는데, 전자는 Coleman(1988)의 주장과 같이 사회자본을 통해 관계를 맺고 있는 구성원 사이에서만 이익이 배타적으로 공유되는 것을 의미하고, 후자는 상호관계에 포함되지 않는 구성원에게조차도 그 이익이 돌아가는 경우로 사회자본이 '공공재(public goods)'<sup>3)</sup>로서의 속성을 가진다고 강조한다(Putnam, 1993b).<sup>4)</sup> 셋째, 사회자본은 경제적 거래처럼 제로섬(zero-sum)관계가 나타는 것이 아니라 거래 당사자 모두 사용하면 할수록 더욱 증가되는 윈-윈(win-win, positive sum)관계로 나타난다(Adler & Kwon, 2000). 마지막으로 사회자본은 다른 형태의 자본과 달리 지속적이고 부단한 노력을 통해서 유지될 수 있다. 집단의 구성원들 사이에서 서로의 관계를 끊임없이 확인하고 재확인하는 지속적인 과정을 통해서만이 사회자본은 유지되고 재생산될 수 있는 것이다.

3) 공공재(public goods)는 배제성과 소비에서의 경합성이 없는 재화를 말한다. 공공재는 사람들이 그 재화를 소비하는 것을 막을 수 없을 뿐 아니라, 한 사람의 공공재 소비가 다른 사람의 공공재 소비를 방해하지도 않는다. 예를 들어 작은 마을의 태풍 경보는 공공재다. 일반 태풍 경보가 울리면 특정 개인이 경보를 듣지 못하도록 막을 수 없다(비배제성). 뿐만 아니라 어떤 사람이 태풍 경보의 편익을 누린다고 해서 다른 사람들이 누릴 수 있는 편익이 줄어들지도 않는다(비경합성).

4) 공공재로서의 사회자본을 구축하기 위해서는 사람들간의 상호 협력과 협동이 절대적으로 중요하다. 만일 어느 누구 하나라도 이러한 신뢰와 협력관계를 배반하면 사회자본은 순식간에 사라진다. 그렇기 때문에 공공재로서의 사회자본은 다른 어떠한 형태의 자본보다도 '공유지의 비극'에 취약할 수밖에 없다(Adler & Kwon, 2000).

호혜적 규범과 네트워크, 신뢰 등으로 구성되는 사회자본의 성숙은 경제발전 및 효과적인 거버넌스(governance)를 구축하는데 중요한 바탕이 된다(Putnam, 1993a; 1993b). 실제로 사회적 신뢰와 주민의 자발적 참여는 밀접한 관계가 있는 것으로 연구되고 있으며(Putnam, 1995b), 주민의 자발적 참여는 주민간의 규범 및 네트워크를 형성하여 정부성과에도 강력한 영향을 줄 수 있다. 주성수(1999)의 연구에 따르면 사회자본이 풍부한 사회에서 정부는 각종 규제 및 제도를 고안하고 유지하는 데 필요한 비용과 노력을 절감할 수 있기 때문에 정치의 효율을 높일 수 있고, 시민조직이 발달한 사회에서는 공직자의 부정부패를 효과적으로 감시할 수 있는 등의 실제적 효과가 발생할 수 있다. 특히 민주적 거버넌스 향상을 위한 정부와 민간부문의 협력에 관한 연구는 미국과 유럽, 일본을 비롯한 국가에서 이미 이론적으로 많은 연구가 되고 있고, 실제적으로도 현실화되고 있는 부분이다(박희봉, 2002). 따라서 서양 사회자본가들 사이에서 거버넌스를 강화하기 위해 사회자본이 필요하다는 점에서는 이론적 합의가 내려져 있다고 볼 수 있다. 즉, 정치학 입장에서 사회자본은 정부의 성과와 거버넌스의 수준을 끌어올릴 수 있는 중요한 기재이며, 민주주의의 정착시키는 데 큰 역할을 하지만, 사회자본이 활성화 되지 못하면, 앞서 언급한 긍정적인 부분이 제한될 수 있다.

사회적 조정장치로서 거버넌스는 다음과 같은 특성을 내포하고 있다. 첫째, 거버넌스는 자율성을 가진 조직으로서 파트너들로 구성된 네트워크이다. 중앙정부와 지방정부, 그리고 지역주민으로 연결되는 수평적 네트워크와 신뢰를 바탕으로 하는 상호보완적인 파트너십은 지역의 사회자본 축적과 지방 경쟁력 강화 나아가 국가경쟁력으로 이어지는 필수적인 요건이 된다. 둘째, 거버넌스는 상호의존성을 가진다. 거버넌스는 중앙 및 지방정부, 정치·사회적 단체, NGO 등의 다양한 구성원들로 이루어진 네트워크를 강조한다(오재일, 2004). 이러한 네트워크의 성장과 유지를 위해서는 물질적 자원의 공유뿐만 아니라 이에 대한 신뢰가 바탕이 될 때 상호의존성은 높아질 수 있다. 마지막으로 거버넌스를 구성하는 주체들 간의 상호간 신뢰와 우호관계가 유지되고 있다는 것이다. 참여자들의 상호간 신뢰 및 믿음의 확보가 없다면 실제적인 거버넌스의 작동은 불가능하다(류재현, 2002). 다시 말해서 네트워크에서 상호의존성 및 상호작용이 계속적으로 공정하게 이루어지기 위해서는 파트너 상호간의 신뢰, 존경, 호혜적 규범 등의 관계가 핵심적이다.

현대행정의 새로운 경향인 거버넌스는 로컬거버넌스로 연결되어 지방정부가 갖는 여러 지역문제를 해결하기 위한 사회적 조정장치로서 역할을 하게 되며, 자연스럽게 주민자치의 중요성이 강조되게 되는 것이다. 이는 주민참여를 위한 제도화가 선행되어야 한다는 것이고, 이로부터 주민참여와 민·관 네트워크의 구심체로서 자치회관의 중요성이 강조되고 있는 것이다. 자치회관의 궁극적인 목적이 주민자치기능의 확대와 지역공동체 형성이라고 할 때, 시

민사회 구현과 지방자치제도의 정립, 그리고 거버넌스를 위시한 로컬거버넌스를 효과적으로 운영하는데 필수적인 요건인 사회자본은 자치회관의 목적을 달성하는데 중요한 요인으로 작용할 수 있는 것이다.

## 2. 고객만족도에 대한 논의

1970년대 이후 세계적인 경제 불황과 재정적자에 따른 위기를 극복하기 위해 각 국가들은 효율적인 정부를 구축하려는 노력을 지속해왔고, 이를 위해 공공부문에 시장원리를 도입하게 되었으며, 이로 인해 국민을 단순히 행정서비스의 소비자가 아니라 고객으로 바라보려는 인식이 확산되었다. 이러한 인식의 전환은 공공 관리적 관점에서 매우 중요한 의미를 지니고 있으며, '삶의 질' 개선의 시각에서 고객 만족도에 대한 측정이 공공서비스의 핵심적인 평가 기준으로 받아들여지고 있다.

서비스에 대한 고객 만족도 연구는 경영학의 마케팅 분야에서 널리 이용되어 왔으며, 특히 서비스의 질(Quality)이라는 용어는 오늘날 민간부문뿐만 아니라 공공부문에서도 자주 사용되고 있지만, 이에 대한 개념은 관점에 따라 다르게 정의되고 있다(정규진·정문기, 2008). Garvin(1984)은 서비스의 질 측정과 관련하여 객관적인 질과 주관적인 질을 구분하면서, 전자의 측정은 정책 중심적 접근방법이며, 후자의 측정은 고객 중심적 접근방법으로 정의하였다. Gronroos(1984)는 이와 관련하여 서비스의 질 측정은 고객에 의해 인식되는 주관적인 질이라고 주장하였으며, 주관적인 질의 측정을 객관적인 질과 구분하기 위하여 인식된 '서비스의 질(Perceived service Quality)'이라는 개념을 도입하였다.

이후 Parasuraman, Berry와 Zeithaml(1985, 1988, 1991)이 고안하고 발전시킨 서비스 품질은 경영학과 경제학뿐만 아니라 행정학 분야에서도 행정서비스의 질과 만족도를 측정하기 위한 도구로 많이 활용되고 있다(정규진·정문기, 2008). Parasuraman(1988)은 공동연구에서 서비스 품질에 영향을 미치는 주요 요소로 ①유형성(tangibles), ②신뢰성(reliability), ③대응성(responsiveness), ④보증성(assurance), ⑤감정이입(empathy) 등을 제시하였는데, 이 중 서비스 질을 결정하는데 가장 중요한 요소로 신뢰성을 강조하였다. Brown(1983), Brown, Churchill and Peter(1993)는 서비스 품질을 평가하기 위해서는 이용자로 하여금 실제 이용하고 난 후, 서비스의 품질에 대한 지각수준과 이용자의 서비스 품질에 대한 기대수준을 직접적으로 비교할 것을 주장하였다.

그리고 Johnston과 Silvestro(1990)는 경험적 연구를 통해 ①접근성(access), ②친절성(friendliness), ③편의성(comfort), ④이용성(availability), ⑤청결성(cleanliness), ⑥의사소통(communication), ⑦능력(competence), ⑧예의(courtesy), ⑨신뢰성(reliability),

⑩대응성(responsiveness), ⑪안전성(security), ⑫외관성(appearance)의 12가지 서비스 품질 결정요소를 제시하였는데, 이는 Parasuraman(1988)의 공동연구 결과와 유사하다. 그러나 Parasuraman(1988)의 공동연구는 조직 관리적 측면과 고객의 측면을 모두 고려한 반면에, Johnston과 Silvestro(1999)의 연구는 서비스 품질에 대한 탐구를 조직 관리적 측면에서만 실시하였다는 점에서 차이가 존재한다.

일반적으로 공공부문의 성과는 다양하게 측정하고 있지만 Talbot(2005)가 제시하고 있는 고객 서비스로서의 성과(Performance as customer service)라는 개념은 바로 공공서비스에 대한 고객으로서의 시민들의 평가에 기반을 두고 있는 것이다.<sup>5)</sup> 또한 Ayeni(2001)는 공공조직은 자신들이 공급하는 서비스 수준에 대한 적시성, 접근성과 질의 측면에서 분명하게 언급을 해야 하며, 그리고 이런 목표에 대해 어느 정도 성공했는지도 시민들에게 보고해야 한다고 주장하였다. 왜냐하면 시민들은 독점적으로 제공되는 서비스에 대한 선택권이 없기 때문에 그들이 기대하고 요구하는 서비스의 표준이 무엇인지를 알 권리를 가지고 있기 때문이다.

행정서비스에 대한 고객만족도조사는 '시민설문조사(Citizen Survey)'의 형태로 진행되는 것이 일반적이다. 이런 조사결과는 고객의 공공서비스에 대한 수요변화를 파악하고 평가결과를 공공서비스 개선 및 정책방향의 설정 측면에서 활용함으로써 복지나 삶의 질 향상에 중요한 자료가 될 수 있다(주재현, 2006). 이러한 만족도조사는 결국 신공공관리론, 기업가적 정부론, TQM 등이 공통적으로 추구하는 '고객중심의 행정'을 위한 핵심적인 수단이 된다(김인·우양호·조정현, 2007).

공공서비스의 품질을 결정하는 요인에 대한 국내연구를 주요 변수별로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 오창택(1998)은 민원행정의 품질을 평가하는 주요 요인으로서 관심표명, 친절성, 유형성, 신뢰성, 형평성, 신속·정확성, 접근성, 고객이해정도 등을 활용하였다. 김동수(1998)는 유형성, 신뢰성, 형평성, 신속·정확성, 접근성, 고객이해 등을 분석의 틀로 설정하여 연구를 진행하였으며, 장우진(2002)은 고객의 편의, 충실한 서비스, 기관이미지, 의사소통, 기관의 대응성, 신뢰와 배려, 기관의 부대시설, 서비스의 정확성 등이 고객만족에 영향을 미치는 요인이었음을 확인하였다. 이환범과 송건섭(2005)은 지역사회 노인여가복지시설 이용자를 대상으로 한 고객만족도 조사에서 유형성, 보증성, 감정이입, 신뢰성, 반응성 등을

5) Islam(2005)은 세계화, 지방화, 그리고 정보화가 시민들에게 정부로부터 책임성을 요구할 수 있도록 하였고, 그런 책임성이 효과적인 도구가 되게 하기 위해서는 공공서비스 전달에 대한 정부 성과 측정의 새로운 준거틀이 필요하다고 주장하였다. 새로운 준거틀의 가장 중요한 요소는 서비스전달이 시민들의 선호에 부합하는지, 그리고 시민들에게 최소의 비용으로 주어진 질의 서비스를 제공하는지를 평가해야 한다는 것이다.

분석요인으로 제시하였다. 최근 행정서비스 자체를 중심으로 SERVQUAL을 통해 분석한 김인겸(2007)의 연구에서는 접근성, 편의성, 대응성, 공정성, 책임성, 신뢰성 등의 지표를 요인으로 설정하여 주민만족도 평가를 실시하였다.

### 3. 자치회관에 관한 선행연구

1999년부터 본격적으로 실시된 자치회관에 대한 연구는 주로 자치회관 현황 분석, 바람직한 자치회관 발전방안 제시, 자치회관 참여 요인 등을 고찰하는 방향으로 진행되었다. 연구 방법은 지역 주민이나 주민자치위원을 대상으로 설문조사를 실시한 실증연구가 대부분이었다. 최근의 연구경향을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 자치회관을 이용하는 지역주민의 이용만족도에 대한 연구가 진행되었다(원구환, 2004). 연구 결과, 자치회관 만족 제고를 위해서는 무엇보다 자치회관의 존립요인을 강화시키는 것이 시급하고, 프로그램 담당자의 개인특성·물리적 환경에 대한 정책적 고려가 필요함을 제시하였다. 즉, 자치회관의 만족도 제고를 위해서는 향후 이용가능성을 높일 수 있는 방안들이 모색되어야 할 것인데, 이를 위해서는 연령별·직업별·이용시간별 등에 대한 고려와 프로그램의 다양화 및 특성화를 통해 자치회관의 이용만족도를 제고할 수 있어야 한다고 주장했다.

둘째, 자치회관 운영상의 문제점을 고찰하고 운영체제를 중심으로 한 연구가 진행되었다(김종성·신원득, 2004). 김종성과 신원득(2004)은 기존 자치회관의 운영체제, 주민자치위원회, 전담직원, 주민참여, 운영재원 등의 문제점을 도출하면서 향후 자치회관의 운영주체는 관민합동형, 준민간주도형, 민간주도형 순서로 전환되어야 하고, 위원회형과 지배이형의 장단점을 적절하게 조합하여, 읍·면·동 지역 특성에 따라 적합한 운영주체와 내부기관을 조합하는 것을 제시하였다.

셋째, 자치회관이 지역공동체 형성에 실질적으로 기여하고 있는지에 대한 연구이다. 이선미(2005)는 자치회관 박람회 신청 자료를 대상으로 자치회관의 조직과 운영의 구체적 요소들을 분석한 결과, 현재 자치회관의 조직과 운영이 지역공동체 형성을 활성화 하는데 기여하고 있지 못함을 밝혔다. 조직과 운영 차원에서 볼 때 자치회관은 민주적이고 호혜적인 상호작용을 통한 시민성의 교육장으로도 주민의 평등한 참여의 장으로도 약한 네트워킹을 위한 장으로도 기능하지 못하고 있다고 주장하였다.

넷째, 로컬버거너스의 관점에서 자치회관의 역할을 규명하고 발전방향을 제시한 연구가 진행되었다(최진학·김성현·홍준현, 2006). 경기도 군포시 소재 자치회관을 분석 대상으로 하여 자원, 파트너십, 외부환경, 자치회관의 기능을 중심으로 문제점과 그 원인을 규명하였

다. 연구 결과, 지방자치단체가 자치회관의 인프라를 구축하여 자치회관이 안정적으로 운영 될 때까지 적극적으로 재정적 지원을 하여야 하며, 주민의 관심과 참여를 극대화할 수 있는 프로그램 개발 및 운영, 그리고 자원봉사자 양성 프로그램 등을 구축하여 자발적인 지역사회 환경을 조성하는 것이 필요하다고 주장하였다.

다섯째, 안성수·하종근(2006)은 창원시를 사례로 하여 자치회관 운영 실태와 바람직한 운영방안을 제시하였다. 연구 결과 자치회관을 민관이 합동으로 운영하는 운영체제 구축이 필요하고 주민자치위원회 구성과 운영에서 효율성을 강화하며 자치회관 본래 기능인 주민자치기능을 강화하는 것이 필요하다고 지적하였다. 특히 자치회관에 대한 중앙정부와 지방자치단체의 안정적인 재정 지원을 제도적으로 보장하고, 자원봉사자 인력뱅크 구축이 필요하다고 강조하였다.

마지막으로 자치회관의 각종 활동에 주민참여 여부 및 주민참여 정도에 영향을 미치는 요인을 탐색하는 연구가 진행되었다(곽현근, 2007). 대전 지역을 사례로 하여 지역 주민과 주민자치위원을 대상으로 설문조사한 결과, 자치회관 프로그램의 양적·질적 개선을 꾀하고, 참여자만이 누릴 수 있는 선택적 유인을 확대해나가는 노력이 중요하다고 보았다. 또한, 헌신적인 지역사회 리더의 발굴과 육성을 위해 지방자치단체가 지속적으로 관심을 가지고 지원해야 하고, 자치회관의 자치기능 및 봉사기능이 강화될 수 있도록 지원할 필요가 있다고 주장하였다.

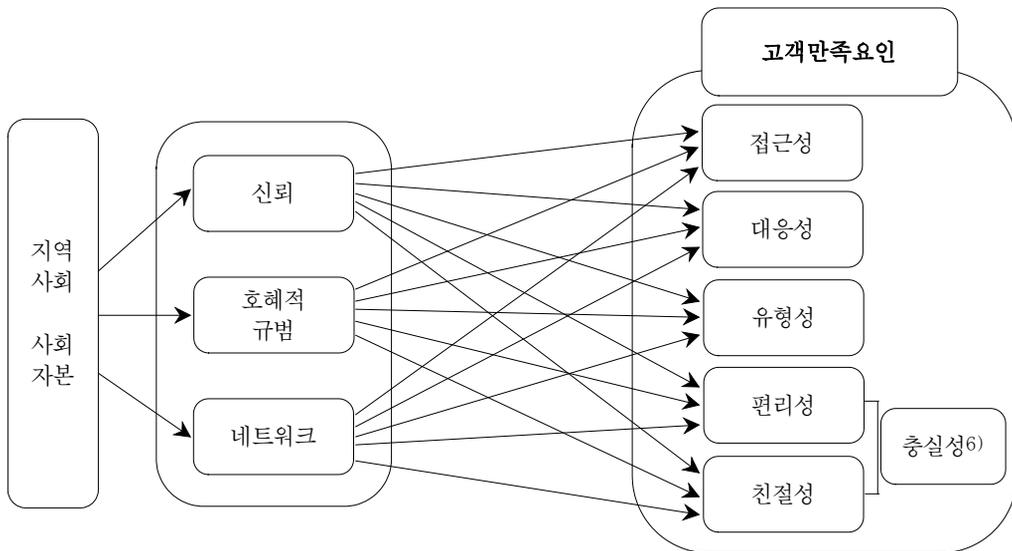
### Ⅲ. 분석의 틀 : 연구모형과 설문내용

본 연구는 은평구의 15개 자치회관을 사례로 하여 지역사회의 사회자본이 고객만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는데 그 목적이 있다. 앞서 살펴본 이론적 논의와 선행연구 등을 토대로 하여 분석모형과 세부변수의 설문내용을 제시하면 <그림 1>과 <표 1>과 같다.

사례로 선정한 은평구의 지역사회 사회자본을 측정하기 위한 주요변수로서 앞서 언급하였던 Coleman(1988)과 Putnam(1995) 등이 활용하였던, '신뢰', '호혜적 규범', '네트워크'를 선정하였고, <표 1>과 같다. 먼저, '신뢰'는 "타인이 행위를 할 때 나의 이해 관심을 고려하는 것이라는 기대(Lin, 2001)", 또는 "배신의 가능성이 있음에도 불구하고 그 위험을 무릅쓰고 상대방에게 호의를 베푸는 것(Coleman, 1988)"으로 정의 할 수 있다. 그러나 특정 집단이 사적인 이익을 추구하기 위해 파당을 형성하고 있다면 신뢰는 오히려 부정적인 영향

을 미칠 수 있다(이재열, 1998). 그렇기 때문에 사회자본으로서 신뢰가 긍정적인 가치를 지니기 위해서는 공공재로서의 특성이 포함되어야 하며, 이를 위해 조직에 대한 신뢰인 ‘공적신뢰’와 구성원들 상호간의 신뢰인 ‘사적신뢰’로 구성되어야 한다. 여기에서는 지방자치단체와 자치회관, 사회단체에 대한 신뢰를 공적신뢰, 본인이 속해있는 지역사회의 구성원들 간의 신뢰를 사적신뢰로 구분하여 세부요인을 설정하였다.

<그림 1> 분석모형



둘째, 일반적으로 규범은 개인 간 또는 집단 간에 공유된 표현, 해석, 의미체계 등을 의미하는 것으로 호혜성을 기본 속성으로 하며, 일반화된 호혜성은 집합적 행위를 해결하는 단초를 제공해주고, 공동체의 유대감을 강화시키는 역할을 한다(Adler & Kwon, 2000). 어느 한 쪽이 일방적으로 주고, 다른 한 쪽은 받기만 하는 관계와 가족, 동창 등 특수한 집단에 소속되어 있는 구성원들 간의 관계, 다른 집단은 배척하는 호혜적 관계는 공동체 전체의 사회자본형성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 여기서는 앞서 언급하였던 부정적인 호혜적 관계를 배제하고 지역사회 구성원인 주민들의 일반화된 호혜관계를 알아보기 위한 것으로 세부분석요인을 설정하였다.

셋째, 사회자본이론에서 네트워크는 구조화되지 않은 상호작용(social interaction), 연계

6) 고객만족도 측정항목의 요인분석결과 친절성, 편리성에 포함되어 있는 항목을 하나로 묶어 ‘충실성’ 요인으로 재설정하였다(<표 5> 참조).

(linkage), 결합(association) 또는 구조화된 조직이나 네트워크에의 참여(participation in organization or network)의 의미를 모두 포괄하는 폭넓은 의미로 사용되고 있다. 이처럼 네트워크는 사회자본의 구조적인 측면에서 핵심적으로 작용하며, 사회자본의 가장 기본이 되는 원천이라고 할 수 있다. 네트워크가 존재하지 않으면 사회자본은 발생할 수 없다. 지역사회 주민들의 상호작용은 네트워크를 형성하고 공동체를 유지하고 사회구조를 구성하게 해준다. 네트워크를 발생시키고 유지하는 데는 끊임없는 노력과 투자가 필요하며, 그런 능력이 없는 사람은 네트워크에 접근할 수가 없다(김정란, 2004). 여기에서는 지역사회 주민들의 상호작용에 의해 비구조화되어 형성되고 있는 네트워크를 확인하기 위한 요인들을 분석지표로서 설정하였다.

〈표 1〉 분석요인 및 설문내용

분석요인		분석내용		척도	
독립변수	사회자본요인	신뢰	공적	○ 나는 지방자치단체(은평구청)를 믿는다	서열 (5점)
			○ 나는 동 자치회관을 믿는다		
			○ 나는 우리 지역에서 활동하는 사회단체(민간단체)를 믿는다.		
		사적	○ 나는 우리 동네 사람들이 서로 신뢰한다고 생각한다.		
			○ 나는 밤늦게 외출해도 위협을 느끼지 않는다.		
			○ 나는 어려움이 닥쳤을 때 도움을 받을 수 있는 신뢰성 있는 이웃이 있다		
	네트워크	호혜적규범	○ 나는 내가 거주하는 지역사회가 하나의 공동체라는 생각을 가지고 있다.		
			○ 나에게 도움을 청하는 이웃이 있으면, 언제든지 도와준다.		
			○ 나는 이웃에게 도움을 줄 때 보답을 생각하지 않는다.		
		네트워크	○ 나는 이웃에게 도움을 받았을 때 그에 대한 보답을 바로 한다.		
			○ 나는 주변 이웃들과 자주 만남을 갖는다.		
			○ 나는 우리 동네 문제를 해결하기 위해 적극적으로 참여한다.		
			○ 나는 우리 동네 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등)에 자주 참여한다.		
			○ 내가 참여하는 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등) 자주 함께 시간을 갖는다.		
			○ 나는 우리 동네 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등)에 참여하는 사람들을 믿는다.		
○ 나는 지역주민들이 지역사회에 대한 충분한 정보를 가지고 있다고 생각한다.					

분석요인		분석내용		척도
종속 변수	고객만족요인	접근성	○ 지리적 접근성	서열 (5점)
			○ 참여 시간적 접근성	
			○ 자치회관 관리자들과의 의사소통 용이성 (주민자치위원, 관리자, 프로그램 담당자 등)	
			○ 프로그램 참여방법의 접근성	
			○ 프로그램 홍보에 대한 접근성	
		대응성	○ 참여자격(나이·성별·사회적 지위 등)의 불평등	
			○ 고객의 의사를 프로그램에 반영	
			○ 고객의 요구에 반응하는 민감도	
			○ 프로그램 담당자의 성실성(전문성)	
		유형성	○ 시설 내부 환경의 적절성	
			○ 시설의 쾌적함(안락함)	
			○ 시설의 깨끗함	
		편리성	○ 프로그램에 대한 안내의 충실성	
			○ 프로그램 참여절차의 간편성	
			○ 프로그램 참여절차의 신속성	
		친절성	○ 프로그램 진행자의 친절성	
			○ 자치회관 관리자들과의 배려정도	

자치회관의 다양한 활동분야에 대한 고객만족도를 결정하는 요소로서 Parasuraman (1988), Johnston과 Silvestro(1990) 등이 선정한 접근성, 대응성, 유형성, 편리성, 그리고 친절성을 분석요소로 설정하였다. 첫째, 접근성은 자치회관 접근의 용이성을 의미하는 것으로 여기에서는 지리적·시간적 차원에서의 편의성과 주민자치위원과의 의사소통, 프로그램 참여방법 등을 포함하는 포괄적인 개념으로 규정한다. 접근성을 측정하기 위한 세부변수로는 '지리적 접근성', '참여 시간적 접근성', '자치회관 관리자들과의 의사소통 용이성', '프로그램 참여방법의 접근성', '프로그램 홍보에 대한 접근성' 등으로 구분하였다. 둘째, 대응성은 서비스 제공자가 고객의 요구나 기대에 적극적으로 부응하며 고객을 돕는 적극적인 자세를 의미한다. 본 연구에서는 '고객의 의사를 프로그램에 반영', '고객의 요구에 반응하는 민감도', '프로그램 담당자의 성실성(전문성)' 등을 주요 변수로 설정하였다. 셋째, 유형성은 물리적인 시설 및 서비스 제공자의 외모나 태도 등으로 정의되는데 '시설 내부 환경의 적절성', '시설의 쾌적함(안락함)', '시설의 깨끗함' 등을 세부지표로 활용하였다. 넷째, 편리성은 서비스에 관

한 안내의 충실성 정도, 자치회관 및 서비스 이용의 용이성을 의미한다. 여기에서는 '프로그램에 대한 안내의 충실성', '프로그램 참여절차의 간편성', '프로그램 참여절차의 신속성'을 주요지표로 설정하였다. 마지막으로 친절성은 개별적인 배려와 정중한 예의로 고객을 대하는 것을 의미하는 것으로 세부지표로 '프로그램 진행자의 친절성', '자치회관 관리자들의 배려정도' 등을 활용하였다.

본 연구를 위해 설계된 설문문항은 은평구 자치회관의 프로그램에 참여하는 지역주민을 대상으로 총 37개 문항으로 구성되어 있다. 설문지 구성은 크게 프로그램 만족도 질문과 사회자본에 관한 질문, 그리고 인구통계학적 질문으로 이루어졌다. 프로그램 만족도 질문은 접근성, 대응성, 유형성, 편리성, 친절성 등을 평가할 수 있는 질문으로 재구성되었으며, 사회자본에 관한 질문은 신뢰, 호혜적 규범, 네트워크 등을 측정할 수 있는 질문들로 구성하였다.

각 문항은 명목척도(nominal scale)와 서열척도(ordinal scale)로 이루어져 있으며, 인구통계학적 질문을 제외하고 모두 서열척도로 구성하였다. 서열척도는 보다 객관적으로 측정하기 위해 리커트 5점 척도를 사용하였다(전혀 그렇지 않다 - 1점, 그렇지 않다 - 2점, 보통이다 - 3점, 그렇다 - 4점, 매우 그렇다 - 5점).

## IV. 설문결과 및 분석내용

### 1. 조사대상

본 연구의 조사대상은 은평구 내 자치회관에서 시행하고 있는 프로그램 참여자를 중심으로 하였다. 은평구 내에는 총 16개의 자치회관이 있으며, 설문조사를 실시하였을 당시, 동청사를 새로 짓고 있었던 진관동을 제외한 15개의 자치회관을 중심으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2009년 5월 25일부터 30일까지 실시되었으며, 총 1,050부를 배포하여 89.8%인 962부를 회수하였고, 분석에 활용한 설문은 943부였다. 자치회관별로는 녹번동이 65부, 불광 1동 70부, 불광 2동 55부, 갈현 1동 70부, 갈현 2동 35부, 구산동 62부, 대조동 100부, 응암 1동 64부, 응암 2동 71부, 응암 3동 46부, 역촌동 60부, 신사 1동 69부, 신사 2동 48부, 증산동 62부 그리고 수색동에서 66부가 회수되었다.

〈표 2〉은 설문에 참여한 지역주민의 인구통계학적 설문 결과이며, 간단히 살펴보면 다음과 같다. 먼저 총 943명 중 남성이 160명(17.0%), 여성이 732명(77.6%)이 설문에 참여하였다. 연령별로 살펴보면, 20세 이하가 49명(5.2%), 20세~30세 이하가 49명(5.2%),

30세~40세 이하 124명(13.1%), 40세~50세 이하 208명(22.1%), 50세~60세 이하 283명(30.0%) 그리고 60세 이상이 179명(19.0%)이었다. 프로그램 참여 기간별로 살펴 보면, 3개월 미만인 217명(23.0%), 3개월~5개월 미만 169명(17.9%), 5개월~7개월 미만 113명(12.0%), 7개월~1년 미만 61명(6.5%) 그리고 1년 이상이 333명(35.3%)으로 나타났다.

<표 2> 설문응답자의 인구통계학적 결과

<성 별>		
	빈 도	백분율(%)
① 남 성	160	17.0
② 여 성	732	77.6
무응답	51	5.4
합 계	943	100.0
<연 령>		
	빈 도	백분율(%)
① 20세 이하	49	5.2
② 20세 ~ 30세 이하	49	5.2
③ 30세 ~ 40세 이하	124	13.1
④ 40세 ~ 50세 이하	208	22.1
⑤ 50세 ~ 60세 이하	283	30.0
⑥ 60세 이상	179	19.0
무응답	51	5.4
합 계	943	100.0
<프로그램 참여 기간>		
	빈 도	백분율(%)
① 3개월 미만	217	23.0
② 3개월 ~ 5개월 미만	169	17.9
③ 5개월 ~ 7개월 미만	113	12.0
④ 7개월 ~ 1년 미만	61	6.5
⑤ 1년 이상	333	35.3
무응답	50	5.3
합 계	943	100.0

〈거주 지역〉		
	빈 도	백분율(%)
① 녹번동	65	6.9
② 불광1동	70	7.4
③ 불광2동	55	5.8
④ 갈현1동	70	7.4
⑤ 갈현2동	35	3.7
⑥ 구산동	62	6.6
⑦ 대조동	100	10.6
⑧ 응암1동	64	6.8
⑨ 응암2동	70	7.4
⑩ 응암3동	46	4.9
⑪ 역촌동	60	6.4
⑫ 신사1동	69	7.3
⑬ 신사2동	48	5.1
⑭ 증산동	62	6.6
⑮ 수색동	66	7.0
무응답	1	0.1
합 계	943	100.0

## 2. 분석결과

### 1) 측정항목의 신뢰도분석결과

측정항목간의 내적 일관성(internal consistency)을 분석하기 위해 신뢰도분석을 실시하였고, 크론바하의 알파값(Cronbch's alpha)을 활용하였다.<sup>7)</sup> 먼저 사회자본에 대한 각 분석요인별 알파값을 살펴보면, '공적신뢰'가 0.877, '사적신뢰', 0.695, '호혜적 규범', 0.749, 그리고 '네트워크', 0.885로 모두 각 측정항목 간의 내적 일관성이 존재하는 것으로 나타났으며, 측정항목별로 유사한 개념으로 구성되어 있다고 할 수 있다.

다음으로 고객의 만족도에 대한 각 분석요인별 신뢰도 분석결과는 '유형성'이 0.842로 가

7) 일반적으로 탐색적인 연구 분야에서는 알파값이 0.60, 기초연구 분야에서는 0.80, 응용연구 분야에서는 0.90 이상이면 충분하다는 것이 학계의 일반적 논리이다(Van De Ven & Ferry, 1980)

장 높은 일관성을 가지고 있고, 다음으로는 ‘편리성’, ‘친절성’, ‘접근성’, ‘대응성’이 각각 0.834, 0.773, 0.766, 0.657로 나타나 세부요인별 분석내용이 유사한 개념으로 구성되어 있는 것으로 확인되었다.

<표 3> 사회자본에 대한 신뢰도분석결과

분석요인		측정항목	문항수	Alpha	
사회자본	신뢰	공적	○ 나는 지방자치단체(은평구청)를 믿는다.	3	0.877
			○ 나는 동 자치회관을 믿는다.		
			○ 나는 우리 지역에서 활동하는 사회단체(민간단체)를 믿는다.		
	신뢰	사적	○ 나는 우리 동네 사람들이 서로 신뢰한다고 생각한다.	3	0.695
			○ 나는 밤늦게 외출해도 위협을 느끼지 않는다.		
			○ 나는 어려움이 닥쳤을 때 도움을 받을 수 있는 신뢰성 있는 이웃이 있다.		
	신뢰	호혜적 규범	○ 나는 내가 거주하는 지역사회가 하나의 공동체라는 생각을 가지고 있다.	4	0.749
			○ 나에게 도움을 청하는 이웃이 있으면, 언제든지 도와준다.		
			○ 나는 이웃에게 도움을 줄 때 보답을 생각하지 않는다.		
			○ 나는 이웃에게 도움을 받았을 때 그에 대한 보답을 바로 한다.		
	신뢰	네트워크	○ 나는 주변 이웃들과 자주 만남을 갖는다.	6	0.885
			○ 나는 우리 동네 문제를 해결하기 위해 적극적으로 참여한다.		
○ 나는 우리 동네 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등)에 자주 참여한다.					
○ 내가 참여하는 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등) 자주 함께 시간을 갖는다.					
○ 나는 우리 동네 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등)에 참여하는 사람들을 믿는다.					
○ 나는 지역주민들이 지역사회에 대한 충분한 정보를 가지고 있다고 생각한다.					
고객만족요인	접근성	○ 지리적 접근성	5	.766	
		○ 참여 시간적 접근성			
		○ 자치회관 관리자들과의 의사소통 용이성 (주민자치위원, 관리자, 프로그램 담당자 등)			
		○ 프로그램 참여방법의 접근성			
		○ 프로그램 홍보에 대한 접근성			

분석요인		측정항목	문항수	Alpha
대응성		○ 고객의 의사를 프로그램에 반영	4	<b>.657</b>
		○ 고객의 요구에 반응하는 민감도		
		○ 프로그램 담당자의 성실성(전문성)		
유형성		○ 시설 내부 환경의 적절성	3	<b>.842</b>
		○ 시설의 쾌적함(안락함)		
		○ 시설의 깨끗함		
편리성		○ 프로그램에 대한 안내의 충실성	3	<b>.834</b>
		○ 프로그램 참여절차의 간편성		
		○ 프로그램 참여절차의 신속성		
친절성		○ 프로그램 진행자의 친절성	2	<b>.773</b>
		○ 자치회관 관리자들의 배려정도		

## 2) 측정항목의 요인분석결과

본 연구의 핵심인 사회자본요인과 고객만족도요인 간의 회귀분석을 위해 각 측정항목들의 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 각각의 요인분석을 통해서 변수들을 축소하고, 불필요한 변수를 제거하여 회귀분석에 사용하였다. 요인추출방법은 주성분분석방법을 사용하였으며, 요인회전은 베리맥스 회전방식을 이용한 결과 사회자본과 고객만족도 각각 3개 요인으로 묶여졌다.

〈표 4〉 사회자본 측정항목의 요인분석결과

측정항목		추출 요인			공통성
기존 세부요인	질문문항	1요인 (네트워크)	2요인 (신뢰)	3요인 (호혜적 규범)	
네트워크	○ 나는 주변 이웃들과 자주 만남을 갖는다.	<b>.530</b>	.105	.476	.519
	○ 나는 우리 동네 문제를 해결하기 위해 적극적으로 참여한다.	<b>.718</b>	.131	.260	.601
	○ 나는 우리 동네 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등)에 자주 참여한다.	<b>.873</b>	.097	.147	.793
	○ 내가 참여하는 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등) 자주 함께 시간을 갖는다.	<b>.872</b>	.149	.138	.801

측정항목		추출 요인			공통성
기존 세부요인	질문문항	1요인 (네트워크)	2요인 (신뢰)	3요인 (호혜적 규범)	
	○ 나는 우리 동네 모임(반상회, 부녀회, 민간단체, 자치회관 등)에 참여하는 사람들을 믿는다.	<b>.715</b>	.308	.196	.644
	○ 나는 지역주민들이 지역사회에 대한 충분한 정보를 가지고 있다고 생각한다.	<b>.716</b>	.244	.184	.606
공적신뢰	○ 나는 지방자치단체(은평구청)를 믿는다.	.136	<b>.870</b>	.125	.791
	○ 나는 동 자치회관을 믿는다.	.201	<b>.865</b>	.199	.829
	○ 나는 우리 지역에서 활동하는 사회단체(민간단체)를 믿는다.	.191	<b>.822</b>	.198	.752
사적신뢰	○ 나는 우리 동네 사람들이 서로 신뢰한다고 생각한다.	.218	<b>.633</b>	.338	.562
사적신뢰	○ 나는 어려움이 닥쳤을 때 도움을 받을 수 있는 신뢰성 있는 이웃이 있다.	.319	.257	<b>.588</b>	.513
호혜적 규범	○ 나는 내가 거주하는 지역사회가 하나의 공동체라는 생각을 가지고 있다.	.287	.371	<b>.579</b>	.555
	○ 나에게 도움을 청하는 이웃이 있으면, 언제든지 도와준다.	.192	.256	<b>.735</b>	.642
	○ 나는 이웃에게 도움을 줄 때 보답을 생각하지 않는다.	.087	.087	<b>.733</b>	.552
	○ 나는 이웃에게 도움을 받았을 때 그에 대한 보답을 바로 한다.	.152	.121	<b>.673</b>	.490
고유치		6.573	1.782	1.296	
고유치/분산율		43.8%	11.9%	8.6%	
Kaiser-Mayer-Olkin		<b>.907</b>			
Bartlett의 구형성검정치		7209.521			
유의확률		<b>.000</b>			

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

〈표 4〉은 사회자본 측정항목의 요인분석결과이다. 구체적으로 살펴보면, 기존과 동일하게 ‘네트워크(1요인)’, ‘신뢰(2요인)’, ‘호혜적 규범(3요인)’ 등으로 구성하였다. 기존의 공적신뢰와 사적신뢰를 하나로 묶어 ‘신뢰’요인으로 설정하였고, 사적신뢰의 ‘도움을 받을 수 있는 신뢰성 있는 이웃의 존재’ 항목을 ‘호혜적 규범’ 요인에 포함하여 새롭게 구성하였다. 변수들 간의 상관관계 정도를 확인할 수 있는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 값이 .907로 상당히

높은 수치를 보여주고 있으며, 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형검정치(sphericity)는 7209.521, 유의확률 값은 .000으로 적합한 모형으로서 공통요인이 존재함을 알 수 있다.

다음으로 <표 5>은 고객만족도 측정항목의 요인분석결과이다. 구체적으로 살펴보면, 기존의 친절성, 편리성에 포함되어 있는 몇몇 항목을 하나로 묶어 '충실성(1요인)'으로 재설정하였다. '유형성(2요인)'과 '접근성(3요인)'은 기존과 동일하게 추출되었고, '대응성(4요인)'은 기존에 접근성에 포함 되었던 항목이 추가되어 재설정하였다. 변수들 간의 상관관계 정도를 확인할 수 있는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 값이 .913으로 상당히 높은 수치를 보여주고 있으며, 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형검정치(sphericity)는 6503.134, 유의확률 값은 .000으로 적합한 모형으로서 공통요인이 존재함을 알 수 있다.

<표 5> 고객만족도 측정항목의 요인분석결과

측정항목		추출 요인				공통성
기존 세부요인	질문문항	1요인 (충실성)	2요인 (유형성)	3요인 (접근성)	4요인 (대응성)	
친절성	○ 프로그램 진행자의 친절성	<b>.765</b>	.178	.120	.107	.643
편리성	○ 프로그램 참여절차의 신속성	<b>.725</b>	.312	.172	.011	.652
	○ 프로그램 참여절차의 간편성	<b>.701</b>	.333	.205	.028	.645
친절성	○ 자치회관 관리자들의 배려정도	<b>.691</b>	.259	.193	.162	.608
대응성	○ 프로그램 진행자의 성실성 및 전문성	<b>.617</b>	.109	.027	.321	.497
편리성	○ 프로그램에 대한 안내의 충실성	<b>.559</b>	.483	.197	.213	.631
접근성	○ 프로그램 참여방법의 접근성	<b>.548</b>	.037	.547	.143	.621
유형성	○ 시설의 깨끗함	.229	<b>.848</b>	.144	.172	.822
	○ 시설의 쾌적함(안락함)	.332	<b>.790</b>	.144	.095	.764
	○ 시설 내부 환경의 적절성	.233	<b>.726</b>	.102	.315	.692
접근성	○ 지리적 접근성	-.037	.154	<b>.824</b>	.073	.710
	○ 참여 시간적 접근성	.337	.155	<b>.671</b>	.118	.602
	○ 자치회관 관리자들과의 의사소통 용이성	.403	.108	<b>.570</b>	.299	.588
대응성	○ 고객의 요구에 반응하는 민감도	.102	.169	.126	<b>.829</b>	.742
	○ 고객의 의사를 프로그램에 반영	.115	.173	.125	<b>.819</b>	.730
접근성	○ 프로그램 홍보에 대한 접근성	.400	.220	.212	<b>.454</b>	.459
고유치		6.827	1.349	1.276	.954	
고유치/분산율		42.668%	8.429%	7.978%	5.964%	

측정항목		추출 요인				공통성
기존 세부요인	질문문항	1요인 (충실성)	2요인 (유형성)	3요인 (접근성)	4요인 (대응성)	
Kaiser-Mayer-Olkin		.913				
Bartlett의 구형성검정치		6503.134				
유의확률		.000				

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

### 3) 고객만족도에 대한 사회자본의 회귀분석결과

여기서는 사회자본 요인이 고객만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위하여 앞서 확인했던 요인분석결과를 토대로 사회자본 요인의 세부요인 즉, '네트워크', '신뢰', '호혜적 규범'을 독립변수로 설정하고, 고객만족의 세부요인 '충실성', '유형성', '접근성', '대응성'을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 독립변수들 간에 다중공선성(multicollinearity)의 존재여부를 파악한 결과 매우 높은 상관관계가 발생되어 요인분석을 통해 얻은 요인점수(factor score)를 활용하였다. 요인점수를 활용한 다중회귀분석은 설문문항의 타당성이 어느 정도 확보된 상태에서 적용 가능한 것이기 때문에 과거 연구되어 검증되었던 설문문항을 일부 포함시키고, 신뢰도분석과 요인분석을 통해 설문문항의 내적 일관성을 높이는데 노력하였다.

<표 6> 충실성 요인에 대한 사회자본 영향요인

독립변수		종속변수	고객만족 요인			
			충실성			
			B	Beta	t	Sig
사회자본 요인	(상수)	3.684	-	207.116	.000***	
	네트워크	.058	.084	3.254	.001***	
	신뢰	.360	.521	20.219	.000***	
	호혜적 규범	.251	.364	14.117	.000***	
R <sup>2</sup>		.411				
F		206.220				
Sig		.000***				

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

먼저, 충실성요인에 사회자본이 어떤 영향을 미치는가를 규명하기 위한 회귀분석결과는 <표 6>과 같다. 충실성요인을 종속변수로 하고 사회자본의 세 개 요인을 독립변수로 한 통계 분석결과, 종속변수에 대한 전체 설명력인  $R^2$  값이 .411로 41%의 매우 높은 설명력을 가진 것으로 나타났으며, 각 요인별 Beta값은 네트워크가 .058, 신뢰 .360, 호혜적 규범 .251로 신뢰요인이 가장 큰 설명력을 가진 것으로 확인되었다. 또한 Beta값의 부호가 모두 (+)이기 때문에 유의미한 모든 독립변수가 충실성요인에 대하여 정(正)의 인과관계를 보여주고 있다. 그리고 각 독립변수의 통계적 유의성을 판단하기 위한 t값의 유의확률과 분산분석의 결과인 F값의 유의확률이 모두 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미성이 높다고 할 수 있다. 이러한 분석결과는 사회자본을 형성하는 네트워크, 신뢰, 호혜적 규범과 같은 요인이 고객만족도를 측정하는데 핵심구성요소인 충실성에 유의적인 영향을 미치며, 사회자본이 높게 형성되면 될수록 충실성에 대한 만족도가 커질 수 있다는 것을 볼 수 있다. 다시 말해서 지역주민 간의 상호작용을 통해 구조화된 네트워크를 기본 바탕으로 하여 공통적인 목표를 추구하고 상호 존중해주는 신뢰의 향상과 상호 도움을 주고받는 일반화된 호혜성의 강화는 자치회관의 고객만족도요인인 충실성을 확보하는데 큰 도움을 줄 수 있다는 것이다. 앞서 살펴보았듯이 충실성은 프로그램 진행자의 친절성, 성실성 및 전문성과 관리자들의 배려정도, 참여절차의 신속성 및 간편성 등을 의미하는 것으로 사회자본의 형성을 통해 참여의 적극성을 띤 지역주민은 자치회관의 다양한 활동에 관심을 가지게 되고, 상호 정보공유를 통해 자치회관을 운영하는 각종 경비를 절약할 수 있고, 프로그램 진행자와 자치회관의 운영 및 관리자에 대한 감시와 서비스 공급자와 수혜자들 간의 원활한 의사소통을 통해 서비스의 질적 향상을 꾀할 수 있다.

다음으로 유형성요인을 종속변수로 하고 사회자본의 각 요인을 독립변수로 설정하여 회귀 분석을 한 결과 <표 7>과 같은 결과가 도출되었다. 구체적으로 살펴보면, 종속변수에 대한 전체 설명력인  $R^2$  값이 .281로 앞서 살펴보았던 충실성에 대한 설명력보다는 다소 낮지만 사회과학분야의 탐색적인 연구로 볼 때 약 28%의 설명력은 충분한 의미를 가진 것으로 볼 수 있다. 각 요인별 설명력을 나타내는 Beta값을 살펴보면 신뢰요인이 .355로 가장 큰 설명력을 가지고 있으며, 모두 (+)이기 때문에 종속변수인 유형성에 대해서 정(正)의 인과관계를 보여주고 있다. 그리고 t값과 F값의 유의확률이 99% 신뢰수준에서 모두 .000인 바 통계적으로 유의미성이 높다고 판단된다. 따라서 고객만족도를 형성하는 유형성요인에 사회자본이 의미 있는 영향을 미치고 있으며, 충실성요인과 마찬가지로 사회자본이 높을수록 유형성에 대한 만족도가 커질 수 있다. 고객만족도의 유형성요인은 서비스를 제공하는 장소의 물리적인 시설 등을 의미하는 것으로 사회자본의 형성을 통해 시설에 대한 주민의 만족도를 높일 수 있다. 앞서 언급하였듯이 지역주민 간의 사회자본의 형성은 참여를 극대화시킬 수 있으

며, 이러한 참여를 통해 자치회관의 운영과 주요결정사항에 지역주민의 의견이 충분히 반영될 수 있고, 이를 통해 지역주민이 원하는 서비스를 적체적소에 공급할 수 있다. 또한 지역주민들로 하여금 자치회관의 시설에 대한 애착심을 고양할 수 있어, 시설관리에 따르는 비용을 절감할 수 있고, 자원의 합리적 배분이 가능하다.

<표 7> 유형성 요인에 대한 사회자본 영향요인

독립변수		종속변수			
		고객만족 요인			
		유형성			
		B	Beta	t	Sig
사회자본 요인	(상수)	3.412	-	141.161	.000***
	네트워크	.102	.120	4.231	.000***
	신뢰	.355	.417	14.667	.000***
	호혜적 규범	.258	.304	10.684	.000***
R <sup>2</sup>		.281			
F		115.730			
Sig		.000***			

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

<표 8>은 접근성요인에 대해 사회자본이 어떠한 영향을 미치는지에 대한 회귀분석결과이다. R<sup>2</sup> 값이 .256을 약 26%의 전체 설명력을 가지며, Beta값은 네트워크 .087, 신뢰 .295, 호혜적 규범 .253으로 신뢰가 가장 큰 영향을 미치고 있다. 그리고 모든 Beta값이 (+)로 종속변수인 접근성과 정(正)의 인과관계를 가지며, t값과 F값의 유의확률이 99% 신뢰수준에서 모두 유의미성을 가지고 있다. 다시 말해서 사회자본의 각 요인들은 접근성요인에 대해 긍정적인 영향력을 가지고 있고, 이는 사회자본의 형성이 접근성요인을 만족시키는 데 영향을 미치고 있다고 판단할 수 있다. 접근성은 지리적·시간적 차원에서의 편의성과 주민자치위원회와 관리자, 프로그램 진행자와의 의사소통 등을 의미하는 것으로 사회자본을 통해 포괄적인 접근성에 대한 만족도를 향상시킬 수 있다. 지역주민의 소극적인 참여는 공급자 위주의 서비스제공을 유발하여 서비스의 질적 저하와 공급자의 정보독점을 가져와 자치회관의 본래 목적을 훼손할 수 있다. 그러나 네트워크를 통해 구축된 신뢰와 호혜적 규범은 지역주민들로 하여금 적극적인 자세를 견지하게 하여 공급자와 수혜자 간의 의사소통을 원활하게 만들어 즐뿐만 아니라 민·관 파트너십을 통해 지리적·시간적 접근성의 문제점을 개선시킬 수 있는 여지를 제공해 줄 수 있다.

〈표 8〉 접근성 요인에 대한 사회자본 영향요인

독립변수		종속변수	고객만족 요인			
			접근성			
			B	Beta	t	Sig
사회자본 요인	(상수)	3.505	-	154.217	.000***	
	네트워크	.087	.111	3.837	.000***	
	신뢰	.295	.375	12.954	.000***	
	호혜적 규범	.253	.322	11.111	.000***	
R <sup>2</sup>		.256				
F		101.993				
Sig		.000***				

\*\*p&lt;0.05, \*\*\*p&lt;0.01

마지막으로 대응성요인을 종속변수로 하고 사회자본의 각 요인을 독립변수로 설정하여 회귀분석을 한 결과 〈표 9〉과 같다. 보는 바와 같이 사회자본의 각 요인이 종속변수인 대응성에 미치는 전체 설명력은 .284로 약 28%이고, Beta값은 네트워크가 .178, 신뢰 .292, 호혜적 규범 .245로 신뢰가 가장 큰 개별 설명력을 가지고 있는 것으로 확인되었다. 또한 모든 Beta값이 (+)로 종속변수인 대응성과 정(正)의 인과관계를 가지며, t값과 F값의 유의확률이 모두 99% 신뢰수준에서 유의미한 의미를 가지고 있다. 이러한 결과에 따라 사회자본을 형성하는 각각의 주요요인은 대응성요인을 만족시키는데 긍정적인 영향을 미친다고 판단할 수 있다. 대응성은 서비스 제공자가 고객의 요구나 기대에 부응하며, 고객을 돕는 적극적인 자세를 의미한다. 다시 말해서 대응성이 자치회관의 프로그램에 참여하는 지역주민의 의사를 충분히 수렴하여 반영하고, 지역주민이 요구하는 사항에 대해 민감하게 반응하는 것이라고 할 때, 사회자본은 이러한 대응성이 확보되는데 매우 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 앞서 언급하였듯이 지역사회가 하나의 공동체로서 그 기능이 활성화되면, 수동적인 서비스 제공자들의 태도와 인식을 변화시킬 수 있다. 이러한 변화는 현재 도입이 확산되고 있는 시장원리에 입각한 고객중심의 행정서비스를 구현하는 데에도 큰 도움을 줄 수 있다. 공공부문의 시장원리 도입, 특히 국민을 서비스의 소비자가 아니라 고객으로 바라보기 위한 변화는 그 주체가 누구냐에 따라 그 결과는 달라질 수 있다. 현재 공공부문에서 시장원리를 도입하는 주체는 대부분이 공급자이며, 고객의 참여를 확대시키려는 노력이 경주되고 있지만 그 속도는 매우 점진적일뿐만 아니라 엘리트주의에 의한 관료주의적 사고로 인해 고객의 의사를 수렴하고 반영하려는 움직임도 피동적일 수밖에 없다. 그러나 사회자본의 활성화를 통해 지역차의

기능이 향상되면, 고객중심의 변화 주체가 공급자에서 고객으로 전환될 수 있고, 서비스 제공자의 태도와 인식에 적극성 부여와 변화에 민감하게 대응할 수 있는 동기를 제공해 줄 수 있다.

<표 9> 대응성 요인에 대한 사회자본 영향요인

독립변수		고객만족 요인			
		대응성			
		B	Beta	t	Sig
사회자본 요인	(상수)	3.080	-	137.479	.000***
	네트워크	.178	.225	7.918	.000***
	신뢰	.292	.370	13.043	.000***
	호혜적 규범	.245	.310	10.934	.000***
R <sup>2</sup>		.284			
F		117.461			
Sig		.000***			

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

## V. 결론

본 연구는 은평구의 15개 자치회관을 연구대상으로 하여 주민자치활동의 장과 지역공동체 형성의 구심체로서 역할을 하기 위한 목적으로 실시된 자치회관의 각종 활동에 대한 고객만족도에 사회자본이 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하는데 그 목적이 있다. 구체적인 연구결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회자본의 세부요인 즉 네트워크, 신뢰, 호혜적 규범 모두 자치회관에 대한 고객만족도에 매우 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 충실성(1요인)과 대응성(4요인)요인에 가장 큰 영향력을 가진 것으로 확인되었는데, 이는 사회자본이 사람들 간에 발생하는 사회적 상호관계에 기초하는 바, 프로그램 진행자의 친절성과 자치회관 관리자들의 배려정도, 참여절차에 대한 신속성, 간편성 등으로 설명되는 충실성과 고객의 요구에 반응하는 민감도 및 고객의 의사 반영 등으로 설명되는 대응성에 영향력이 가장 큰 것은 어찌 보면 당연한 결과라고 볼 수 있다. 충실성과 대응성이 자치회관의 관리자(주민자치위원, 일선관

리자, 프로그램 담당자 등)과 지역주민과의 1차적인 상호관계라고 한다면, 유형성(2요인)과 접근성(3요인)은 1차적 관계가 긍정적인 경우 해당 만족도 또한 긍정적으로 파생되어 질 수 있는 2차적인 결과라고 볼 수 있다. 왜냐하면, 1차적인 상호작용을 통해 서비스 공급자와 고객 간의 사회자본이 형성되면, 물리적인 시설부분에 있어 관리자 등은 의사결정시에 고객인 주민의 의견을 수렴하여 반영할 수 있고, 불편한 점에 있어서는 적극적으로 대응하는 자세를 기대할 수 있다. 또한 지역주민들로 하여금 자치회관의 시설에 대한 애착심을 고양시켜 시설 관리에 따르는 행정비용을 절감할 수 있기 때문이다. 그리고 지리적·시간적 차원에서의 편의성과 서비스 공급자와 고객 간의 원활한 의사소통을 의미하는 접근성에 있어서도 양자 간의 신뢰, 네트워크, 호혜적 규범이 생성되면 공급자와 고객들로 하여금 자치회관의 운영 및 각종 프로그램에 적극적으로 참여하게 하는 기회를 제공해 줄 수 있으며, 상호 이해관계에 의한 불협화음이 발생 되었을 경우, 협상과 토의를 통해 문제점을 개선시킬 수 있는 여지를 제공해 줄 수 있기 때문이다.

둘째, 사회자본의 세부요인들 중에서 자치회관에 대한 고객만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 신뢰로 밝혀졌다. 각각의 세부요인들이 발생하는 것은 동시적이라고 할 수 있지만, 신뢰의 형성이 선행되어야만 네트워크와 호혜적 규범이 더욱더 발전될 수 있다. 타인의 이해를 고려한 행동, 배신의 가능성이 있다고 하더라도 그 위험을 무릅쓰고 상대방에게 호의를 베푸는 것 등이 신뢰인 바, 이 같이 타인을 위한 배려와 믿음은 주민 간의 상호작용을 극대화시켜 네트워크를 형성하게 하고, 공통의 목적을 추구하는 하나의 공동체라는 유대감을 강화시키는 일반화된 규범이 확립된다고 할 수 있다. 그러나 현재 심각한 사회문제로 나타나고 있는 집단이기주의에 의한 님비(NIMBY)현상이나 핼비(PIMBY)현상 등은 긍정적 신뢰를 저해할 수 있기 때문에 사람들 개개인 간의 신뢰뿐만 아니라 집단간(민·관, 민·민 간의 관계)의 신뢰를 형성·확대하여 국가를 포괄하는 네트워크와 호혜적 규범이 확립되어야 할 필요성이 있다.

셋째, 향후 공공부문에 대한 고객만족도를 측정하는데 있어 지역사회의 사회자본이 중요한 지표로서 활용이 가능하다. 지역주민 나아가 국민이 사회자본을 통해 중앙정부 및 지방정부의 정책에 관심을 갖고 적극적으로 참여한다면, 측정된 고객만족도는 보다 객관적이고 현실적인 정보로서 활용이 가능하다. 이는 단순히 공공부문의 성과달성만을 측정하는 것이 아니라 고객인 주민과 국민의 의견을 수렴하고 결과를 집행에 반영하여 지속적인 개선을 통해 보다 나은 정책을 추구하기 위한 필수적인 요건인 것이다. 그리고 행정서비스의 공급이 이제는 관(官)에서 민간부문으로 옮겨가고 있는 시점에서 공공부문의 정책 대부분이 사회자본을 확대시키는 방향으로 전환되어야 한다. 이는 1990년대부터 세계적으로 유행하고 있는 '작고 효율적인 정부'와도 그 맥을 같이 한다. 국가라는 배를 움직이는데 있어 정부는 방향을 잡고

나아가는 힘은 민간부문에서 담당할 때, 사회자본은 국민들로 하여금 공통의 목적을 갖게 함으로써 그 추진력을 높일 수 있는 기제로서 그 기능을 할 수 있는 것이다.

마지막으로 본 연구는 은평구를 사례로 하여 사회자본이 고객만족도에 어떠한 영향을 주는지를 살펴보았다. 은평구만을 한정하여 살펴본 결과를 일반화 시키는 데는 한계가 있으며, 사회자본이 민·관의 관계, 지역과 지역 간의 관계 등에 어떠한 역할과 기능을 하는지에 대한 지속적인 연구가 필요하다.

## 【 참고문헌 】

- 강은숙.(2003). 주민자치센터 평가와 지역공동체구축에 관한 연구: 군포시 사례를 중심으로, 『행정논총』, 41(2): 117-133.
- 곽현근.(2007). 지역사회 주민조직으로서의 주민자치센터 참여의 영향요인과 사회심리적 효과, 『한국지역개발학회지』, 19(1): 145-170.
- 권순복.(2002). 읍면동 기능전환과 주민자치센터, 『한국지방자치학회 2001년도 동계학술세미나 자료집』
- 김동수.(1998). 『고객만족이론의 행정서비스 접목에 관한연구』. 박사학위논문, 국민대학교 대학원.
- 김인·우양호·조정현.(2007). 행정서비스 현장 고객만족도 영향요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로, 『한국행정논집』, 19(4): 925-954.
- 김인겸.(2007). 경찰민원행정서비스의 주민만족도 조사·분석. 『한국민간경비학회보』, 10: 71-102.
- 김종성·신원득.(2004). 주민자치센터의 운영체제에 관한 연구, 『행정논총』, 42(2): 195-222.
- 김필두·류영아.(2008). 『읍면동 중심의 주민자치 강화방안』, 한국지방행정연구원.
- 류재현.(2002). 지방정부의 거버넌스형 시장리더십 모색, 『한국지방자치학회보』, 14(3): 43-63.
- 마득용.(2009). 사회적 자본, 민주주의와 거버넌스: 국가차원에서의 다국 비교 연구, 『한국정치연구』, 18(1): 169-193.
- 박희봉.(2002). 사회자본과 지방정부 경쟁력, 『정부행정』, 3: 1-28.
- 심익섭.(2002). 주민자치센터의 운영활성화 방안, 『한국지방자치학회보』, 14(2): 33-53.
- 안성수·하종근.(2006). 주민자치센터 운영실태분석과 바람직한 운영방안: 창원시 사례를 중심으로, 『도시행정학보』, 19(1): 3-30.
- 오재일.(2004). 지방분권과 로컬 거버넌스, 『지방행정연구』, 18(1): 3-19.
- 오창택.(1998). 서비스 질 구성차원과 관리 우선순위: 민원행정서비스를 중심으로. 『한국행정학보』, 32(2): 77-96.
- 유석춘·장미혜·정병은·배영.(2003). 『사회자본: 이론과 쟁점』, 도서출판 그린.
- 원구환.(2004). 주민자치센터 이용만족도 제고를 위한 시론적 변수 추정: 춘천시 사례를 중심으로, 『한국지방자치학회보』, 16(2): 21-36.
- 이선미.(2005). 지역공동체 활성화를 위한 주민자치센터, 『시민사회와 NGO』, 3(1): 173-205.
- 이재열.(1998). 민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본, 『사상』, 37: 65-93.
- 이환범·송건섭.(2002). 서브퀄(SERVQUAL)요인을 이용한 지역축제의 서비스 평가. 『한국행정학보』, 36(3): 249-268.

- 장우진.(2002). 「공공서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구」. 박사학위논문, 상지대학교 대학원.
- 정규진·정문기.(2008). 서울시 녹색주차마을(Green Parking) 조성사업에 대한 고객만족도 영향요인분석: 2004-2006 서울시자치구평가 녹색주차마을 조성사업부문 최우수구를 중심으로, 『한국지방자치학회보』, 20(4): 67-86.
- 주성수.(1999). 「시민사회와 제3섹터」, 한양대학교 출판부.
- 주재현.(2006). 기초자치단체 공공서비스의 고객중심성에 관한 연구: 행정서비스현장 고객 평가를 중심으로, 『지방행정연구』, 20(2): 29-50.
- 최진학·김성현·홍준현.(2006). 로컬거버넌스 시스템으로 본 주민자치센터의 문제점과 그 원인: 군포시 사례를 중심으로, 『한국공공관리학보』, 20(1): 1-29.
- 행정자치부.(1999). 읍면동 사무소의 기능전환 기본계획서.
- Adler, Paul S. & Seok-Woo Kwon.(2000). *Social Capital: The Good, the Bad, and the Ugly*, In Erick L. Lesser(ed.) *Knowledge and Social Capital: Foundation and Application*. Butterworth-Heinemann.
- Ayeni, V.(2001). *Empowering the Customer*, London: Commonwealth Secretariat.
- Bourdieu, Pierre.(1986). *The Forms of Capital*, in J. G. Richardson(ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. NY: Greenwood.
- Brown, K., Coulter, P. B.(1983). Subjective and objective measures of police service delivery. *Public Administration Review*. 43(1): 50-58.
- Brown, T., Churchill, G. & Peter, J.(1993). Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*. 69(1): 127-139.
- Coleman, James.(1988). Social Capital in the Creation of Human Capital, *American Journal of Sociology*, 94: 94-121.
- de Souza Briggs, Xavier.(1997). Social Capital and the Cities: Advance to Change Agents. *National Civic Review*, 86(2): 111-117.
- Fukuyama, Francis.(1995b). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
- Garvin, David A.(1984). What Does Quality Mean?, *Sloan Management Review*. 26(1): 25-28.
- Gronroos, C.(1984). Service Quality Model and Its Marketing Implication. *European Journal of Marketing*. 18(4): 36-44.
- Islam, Roumeen.(2005). Preface, in Shah, Anwar. ed. *Public Services Delivery, Public Sector Governance and Accountability Series*, Washington, D.C.: The World Bank.

- Johnston, R. & Silvestro, R.(1990). The determinants of service quality : a customer-based approach. The Proceedings of the Decision Science Institute Conference. San Diego. CA, November.
- Lappe, Frances M. & Du Bois, Paul Martin.(1997). Building Social Capital Without Looking Backward. *National Civic Review*, 86(2): 119-128.
- Leana, Carrie R. & Van Buren III, Harry J.(1999). Organizational Social Capital and Employment Practices. *Academy of Management Review*, 24(3): 538-555.
- Lin, Nan.(2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Loury, Glen.(1977). *A Dynamic Theory of Racial Income Difference* in P. A. Wallace & A. LeMund(eds) *Women, Minorities, and Employment Discrimination*. 153-186. Lexington: Lexington Books.
- OECD.(2001). *The Well-being of Nations: The role of human and social capital*.
- Parasuraman, A, Berry, L. L. & Zeithaml, V. A.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- \_\_\_\_\_.(1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quarterly. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- Portes, A.(1998). Social Capital: Its Origin and Applications in Modern Sociology. *Annual Review of Sociology*, 24: 1-24.
- Putnam, Robert D.(1993a). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect* 13, 35-42.
- \_\_\_\_\_.(1993b). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University.
- \_\_\_\_\_.(1995b). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy* 6, No. 1, 65-78.
- Stoker, Gerry.(1998). *Governance as theory: five propositions*, Oxford, UK: Blackwell Publishers.
- Talbot, Colin.(2005). Performance Management. in Ewan Ferlie, Laurence E. Lynn, Jr. and Christopher Pollitt, eds., *Public Management*, Oxford: Oxford University Press.
- Van De Ven, A. H. & D. L Ferry(1980), *Measuring and Assessing Organization*, New York: 76-87.