

주민만족도를 통한 지방행정서비스 평가*

: 복지서비스를 중심으로

Evaluation of Local Government Services by Residents Satisfaction
: Focusing on welfare services

조 일 형** · 서 인 석*** · 정 원 희****

Cho, Ilhyeong · Seo, Inseok · Jung, Wonhee

■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 이론 및 선행연구 검토
- III. 연구설계
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 복지서비스에 대한 평가를 주민만족도로 측정하여 일반, 노인, 아동, 장애인 복지서비스의 이용 경험이 주민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 이를 위해 2013년도 한국복지패널 자료를 토대로 서열로짓 분석을 수행하였다. 분석결과에 따르면, 복지서비스 중에서 직접적인 수당 지원(생계비지원, 노인 의료비지원, 장애아동 수당)은 주민만족도를 증대시키는데 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 다른 형태로 지원되는 복지서비스의 경우 주민만족도를 증대시키는데 통계적으로 유의미하지 않거나, 오히려 부(-)²의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 복지서비스 수혜자들의 니즈를

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

** 한국행정연구원 사회조사센터(주저자)

*** 숭실대학교 SSK 커뮤니티웰빙 연구단(공동저자)

**** 건양대학교 국방경찰행정학부(교신저자)

논문 접수일: 2015. 9. 4, 심사기간(1차): 2015. 9. 4~2015. 9. 30, 게재확정일: 2015. 9. 30

충족시켜줄 수 있는 정책이 마련될 필요가 있음을 시사한다.

□ 주제어 : 주민만족도, 지방행정서비스, 복지서비스, 서열로짓

This study measured the evaluation of welfare services by residents satisfaction. For this, experience in using welfare services(general, the elderly, children, disabled person) were analyzing how the impact on the residents satisfaction. According to the analysis results, the support of the form of direct benefits(Cost of living assistance, medical aid elderly, disabled child allowance) among welfare services was statistically significant variables that affected the increase of residents satisfaction. On the other hand, welfare services supported by different forms did not have a positive impact on the residents satisfaction. The findings of this research suggest that the policy needs to be established that meets the needs of the beneficiaries of welfare services.

□ Keywords: Residents Satisfaction, Local Government Service, Welfare Services, Ordered Logit Model

I. 서론

최근 전 세계적으로 가장 강조되고 있는 키워드로써 두드러진 용어는 '행복'이다. 국민들의 삶이 만족스럽고 행복하도록 만들어야 한다는 것이 세계 각국들의 관점이다. 이러한 경향으로 각 국가마다 지역주민들에 대한 행정서비스에 대해 조사하고 미흡한 내용들을 찾아내려는 노력을 기울이고 있다. 이에 따라 실제로 많은 경우 지방정부들은 주민만족도를 기준으로 지방정부 수준을 평가하고 시정하기 위해 노력하고 있다. 이는 정책 및 행정서비스를 제공함에 있어서 기존의 공공기관 중심의 일방향적인 사고가 아닌, 지역주민의 평가를 반영하려는 쌍방향적 사고로 전환되고 있음을 보여준다.

이렇듯 주민만족도가 지방정부의 중요한 평가기준이 되고 있다는 점에서 주민만족은 어떤 원인에 의한 것인지에 대해 면밀하게 검토해볼 필요가 있다. 현재 만족도와 관련된 요소들은 지역의 특성과 상관없이 대부분 동일하게 적용되고 평가되고 있는 상황이다. 그렇지만 지역주민의 만족도를 다루게 된다면 해당지역에서 제공되는 행정서비스의 특성을 파악해야 하고, 이중 어떤 것이 더 중요하고 그렇지 않은지를 판단하는 것이 선행되어야 한다. 즉 지역주민

의 삶에 어떤 요소들이 더 중요하고 비중 있게 다루어져야 하는지에 대하여 보다 더 천착하고 원인을 밝혀냄으로써 이에 대한 개선방안을 도출해내야 할 것이다.

다양한 지방행정서비스 가운데 주민만족도에 더욱 민감해야 할 영역 중 하나는 복지 분야라고 할 수 있다. 복지서비스의 대상은 저소득층, 노인, 아동, 장애인 등 사회적 취약계층이기 때문에 이들의 실제적인 이용 경험 및 체감을 통해 만족도 수준을 측정하는 것은 복지서비스의 긍정적 혹은 부정적 평가로 작용될 수 있다. 우리나라는 1980년대 이후 복지서비스가 양적으로 급속히 팽창하였으나(맹두열 외, 2011), 과연 수요자의 니즈(needs)를 충족시켜주는 만족할 만한 양질의 복지서비스가 제공되고 있는지에 대하여 살펴볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 경기도 지역에서 제공되는 복지서비스에 대한 평가 도구로써 주민만족도를 활용해보고자 한다. 즉 복지서비스의 이용 경험이 주민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석함으로써, 보다 효과적인 복지서비스 구현을 위한 정책적 시사점을 제공하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 다음과 같이 진행된다. 첫째, 주민만족도 및 지방행정서비스와 관련된 이론 및 선행연구를 검토함으로써 본 연구의 차별성을 제시한다. 둘째, 한국복지패널 자료를 활용하여 본 연구에서 초점을 두고 있는 복지서비스와 주민만족도를 포함하고 있는 자료를 재구성한다. 셋째, 일반, 노인, 아동, 장애인 복지서비스, 그리고 포괄적 복지서비스로 구분하여, 복지서비스 이용 경험이 주민만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 분석한다. 마지막으로, 분석결과에 기초하여 정책적 방안을 모색 및 제안한다.

Ⅱ. 이론 및 선행연구 검토

1. 주민만족도의 의의

지방자치단체들은 지역의 생산성과 성과, 나아가 지역주민들을 위한 업무를 잘 수행하고 있는지 판단해볼 수 있어야 한다. 즉, 지역주민들의 욕구와 수요에 어느 정도 부합하고 있는지(이태근 외, 2002: 181)를 파악하고, 이때 적어도 불만이 없다면 실패했다고 언급하지는 않는다. 결국 주민의 행정서비스에 대한 만족정도가 지방자치단체의 시책과 사업 및 정책을 평가하고 지역공동사회의 권익을 추구하는데 기준이 될 수 있다는 것이다.

일반적으로 더 나은 지역생활을 영유하는 잣대로써 주민만족도가 고려된다. 박혜영 외(2012)는 사회적 자본이 충실하게 형성된 지역에서 지역주민의 만족도가 높았음을 실증한 바 있다. 특히, 신뢰와 참여 요인이 주민의 만족도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 여기

서도 주민만족도는 지역사회를 가늠하는 잣대 또는 결과물로서 바라보고 있다. 이와 달리 주민만족도를 경영학의 관점에서 고객만족도로 바라보기도 한다. 이는 사실 주민만족도가 나타나게 된 배경이기 때문이다. 지역의 정책 및 공공서비스는 큰 맥락에서 지자체라는 공급자가 지역주민이라는 수요자에게 지급하는 서비스로 생각해볼 수도 있다. 더 나은 서비스를 받으려는 수요자의 관점에서 이러한 관계는 서비스의 질을 향상시키려는 노력으로 나타날 수 있다.

상기의 두 관점을 포괄하는 관점은 성과로 생각해볼 수 있다. 성과와 관련시켜 본다면 주민만족도의 의미는 더욱 부각될 수 있다. 송건섭 외(2005)는 지방정부 성과평가의 중요한 방법으로써 활용될 수 있음을 강조한다. 그는 주민만족도 조사가 성과평가를 위한 방법으로써 특히 행정서비스의 투입이나 산출 혹은 효율성 평가방법으로는 측정하기 어려운 행정서비스의 결과와 영향에 초점을 두고 서비스의 질적 측면과 행정의 대응성과 형평성과 같은 가치 달성을 규명하는데 유용하다고 적시한다(송건섭 외, 2005: 197). 특히, 1995년 6월 27일 민선자치단체장 선거 이후 지방행정은 창의성과 책임성 및 경영마인드를 바탕으로 주민과 고객본위의 수요자 중심으로 변화해 왔다(김정해, 2007: 92). 그러한 변화의 흐름에서 일선 행정기관은 행정서비스 전달자로서만이 아니라 주민들의 요구나 시대적 조류를 수용하고 이를 정책에 반영하며, 주민들에게 만족할 수 있는 행정서비스를 제공해야 하는 주도적인 역할로 변화되었다. 이는 지역주민들이 실질적으로 체감할 수 있는 행정서비스를 제공할 수 있다는 점에서 중요하다.

2. 지방행정서비스 평가와 주민만족도

지방정부의 정책과 공공서비스는 지역주민의 복지를 향상시키고 삶의 질적 향상을 이끌 수 있다(서재호 외, 2012: 48; 김태훈 외, 2014: 82). 이는 지방정부의 가치가 '주민의 복리'를 높이는 것이기에 지방정부 정책은 지역주민의 삶의 가치를 높이는 결정인자로 생각해볼 수 있다. 이러한 지방정부의 공공서비스 또는 지방행정서비스는 지역주민들과 지속적인 상호작용 하에서 그 중요성이 인지되고 부각된다. 따라서 잘 구현된 지방행정서비스는 지역주민에게는 긍정적인 이미지를 부여하며, 지방정부 선호도를 높이는 요소가 될 수 있다. 지방자치는 지역주민과의 상호작용하에서 행정의 효율성과 민주성 및 반응성을 중요한 요소로 부각시킨다(권경득, 1998: 71). 권경득(1998)은 주민과의 접촉이 빈번한 시청, 구청, 주민센터 등 일선 행정기관의 행정서비스의 질과 효율적인 전달체계가 잘 구현되어야 한다고 강조한다. 행정서비스가 잘 구현될수록 지방정부에 대한 지역주민의 정치적 신뢰감 및 삶의 질에 대한 인식은 고양될 수 있다. 이는 지방정부의 행정서비스 개선 및 개혁은 본질적으로 '지역주민의 삶의 질' 향상에 있기 때문이다.

이러한 관점에서 지방행정서비스에 대한 평가는 중요하다. 커뮤니티가 포함한 각종 문제들은 구성원들의 평가를 통해 수정·보완될 수 있다. 즉, 지방행정서비스에 대한 주민평가는 커뮤니티의 주체인 구성원들의 목소리를 수용할 수 있는 기회이며, 주민을 위한 행정을 구축함으로써 장기적으로 지역사회에서 느끼는 삶의 질, 행복 등의 가치가 높아질 수 있다. 이에 주민평가는 지방행정서비스에 대한 수요파악(Fitzgerald & Durant, 1980: 585)과 함께 주민의 입장에서 성과를 바라봄으로써 행정기관과 그 구성원의 활동을 보다 생산적으로 유도할 수 있다(최병대, 2001: 56).

평가의 의미에 대해 강인호 외(2001: 46)는 잘 설명하고 있다. 그들은 행정서비스에 대한 주민만족도 조사를 통해 서비스 제공의 주체인 공무원에게 그들이 속한 행정기관의 성과에 대한 주민의 인식과 평가에 관한 중요 정보를(황명찬 외, 1997: 141) 제공하고 있다고 지적한다. 구체적으로, 첫째 지역주민의 행정서비스에 대한 평가를 통하여 지방자치단체의 행정에 대한 책임의식을 고취시키고 둘째, 지역주민의 행정서비스에 대한 수요변화를 파악하여 주민복지의 실질적 향상을 도모하며 셋째, 각급 행정기관과 담당공무원에 대한 의식개혁과 행정혁신을 통해 행정의 민주성과 능률성을 확보할 수 있다는 것이다. 마지막으로 주민평가의 활용을 통해 행정에 대한 신뢰도와 정치적 지지를 확보할 수 있다고(김병국, 1996; 권경득, 1997; 김병준, 1998; 최병대 외, 2000) 강조한다.

한편 주민만족도 조사의 기초인 만족은 서비스 이용자가 서비스 품질에 대한 기대와 고객이 해당 서비스를 직접 경험한 품질의 격차에 의해 발생한다. 즉 기대한 품질 수준보다 경험한 품질 수준이 높은 경우 만족이 발생하며, 반대로 기대한 품질 수준이 낮은 경우 불만족이 발생한다. 이와 같은 만족개념의 특성으로 인해 뛰어난 시설을 보유하고 질 좋은 서비스를 제공해도 주민의 기대수준이 높은 경우 반드시 높은 수준의 만족도를 얻어내지 못할 수도 있다. 주민의 만족 반응에 영향을 주는 요인은 주민이 경험한 서비스 품질 이외에 개인적 욕구, 과거의 경험, 커뮤니케이션 효과에 의해 형성된 기대수준 그리고 각자의 개성이기 때문에 특정시점에 특정서비스에 대한 만족도 결과의 해석은 다차원적 변인이 고려되어야 한다(강인호 외, 2001: 47).

3. 주민만족도의 영향요인 및 선행연구 검토

공공서비스에 대한 만족은 다차원으로 구성된 서비스 질에 대한 개인적인 판단의 합이라고 볼 수 있다(박순애 외, 2010). 서비스 질과 관련한 연구는 주로 서브퀄(SERVQUAL)과 관련하여 살펴볼 수 있다. Parasuraman et al.(1985, 1988)은 서비스 질을 신뢰성, 대응성, 보증성, 동조성, 유형성 차원으로 구분하고 있다. 이들이 제시한 초기의 서브퀄은 22

개 세부척도로 구성되었으며 후속 연구들을 통해 수정 및 개선되어 왔다. 이후 Carman(1990)은 유형성, 신뢰성, 대응성 외에 안전성, 개인적 관심, 접근성, 편리성으로 차원을 확대하였다. Zeithaml et al.(1996)은 신용카드, 유지·보수, 장거리 전화, 은행서비스를 대상으로 연구한 결과 신뢰성이 가장 높고, 유형성이 가장 낮음을 제시하였다. Donnelly & Shiu(1999)는 서브퀵을 활용하여 영국 지방정부 주택수리서비스의 질을 측정하였고, 분석결과를 통해 신뢰성과 대응성을 중요 요인으로 도출하였다. 이 외에도 국외뿐 아니라 국내의 많은 학자들이 서브퀵을 활용하여 연구를 수행해왔다(Kang et al., 2002; Banwet & Datta, 2003).

행정서비스에 대한 주민만족도 조사의 중요성과 필요성이 증대됨에 따라 우리나라에서도 1990년대 중반 이후 이에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다. 주민만족도 조사와 관련된 기존의 선행연구는 두 가지로 구분할 수 있는데(이태근 외, 2007), 주민만족도 조사를 위한 모형구축 및 연구방법에 관한 이론적 연구(이선우 외, 1999; 최병대 외, 2000; 박경효 외, 2001; 박희정, 2001; 이태근 외, 2002; 송건섭, 2003; 이광희 외, 2005)와 주민만족도의 영향요인을 분석한 연구(강인호 외, 2001; 강호진, 2004; 김영오 2004; 이환범, 2005; 이원욱 외, 2007; 송건섭 외, 2005; 김종수, 2007; 임근식, 2010; 이향수 외, 2012; 조경식, 2009; 맹두열 외, 2011)이다.

이 중 본 연구와 관련된 두 번째 유형의 연구들을 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 강인호 외(2001)는 5개 분야 지방행정서비스(시민행정서비스, 보건소, 상수도서비스, 버스서비스, 청소서비스)에 대한 만족도 수준을 측정하기 위해 경기도 주민들을 대상으로 설문 실시하여 분석하였다. 이후 김종수(2007)는 강인호 외(2001)의 연구를 2006년 같은 방법으로 재조사하여 그동안 양질의 행정서비스 제공에 대한 노력이 주민만족도의 변화에 얼마나 영향을 미쳤는가를 파악하였다.

김영오(2004)는 대구시 8개 자치구, 군의 일반시민 및 공무원을 대상으로 공공서비스 질이 주민만족도에 어떻게 영향을 미치는지를 조사하였다. 서비스 질의 여섯 가지 요인은 접근용이성, 편리성, 쾌적성, 신속정확성, 업무공평성, 대응환류성이었으며, 이들이 주민만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 분석하였다. 강호진(2004)은 서울시 구민체육센터, 청소년수련관, 지방문화원의 서비스 질을 능력·공감성, 접근가능성, 비용능률성, 신뢰·대응성, 이용편리성, 시설유형성으로 재구성하여 분석하였다. 분석결과에 따르면 주민만족도에 영향을 주는 통계적으로 유의미한 요인은 접근가능성, 비용능률성으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이환범 외(2005)의 연구에서는 서브퀵 결정요인을 활용하여 지역사회 노인여가 복지시설(경로당, 노인교실, 노인복지회관)의 이용자 만족도에 미치는 영향요인을 분석하고자 하였

다. 분석결과 경로당은 시설 영역의 영향도가 가장 높았으며, 노인교실과 노인복지회관은 경로당에 비해 프로그램 요소가 중요한 것으로 나타났다. 이원욱 외(2007)는 대구시 일반 시민과 공무원을 대상으로 접근성, 친절성, 편리성, 전문성, 업무처리태도, 쾌적성으로 구분하여 주민만족도를 평가하였다. 송건섭 외(2005)는 민원행정서비스의 질과 주민만족에 초점을 두어 SERVQUAL과 SERVPERF의 측정방식을 이용하여 행정서비스의 성과를 측정하였다. 분석결과, 행정서비스 질적 요소 중에서 신뢰성이 가장 높게 나타난 반면, 대응성과 공감성이 가장 낮은 것으로 확인되었다.

임근식(2010)은 춘천시 시민들을 대상으로 설문조사를 하여 민원행정서비스에 대한 접근용이성, 친절도, 전문성, 업무처리태도, 편리성 및 적정성, 편의 및 쾌적성을 토대로 주민만족도를 평가하였다. 이향수 외(2012)는 경기도 'Y군'의 지역주민을 대상으로 설문조사를 실시하여 복지정책, 산업정책, 교육문화정책, 생활환경정책 등 다양한 분야별 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정 및 분석하고자 하였다. 분석결과 정책콘텐츠에 대해서 전반적으로 보통이하의 낮은 수준의 만족도를 표현하였다. 4개 분야중 보건 및 교육문화 서비스분야를 제외한 나머지 분야의 정책콘텐츠에 있어서는 전체 응답자의 50%이상이 불만족을 표현하는 것으로 나타났다.

한편 복지서비스에 대한 만족도를 평가한 연구로써 조경식(2009)은 지역복지서비스에 대한 고객들의 공정성 지각(분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성)이 고객만족 및 재이용의도에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 분석결과, 지역복지서비스에 대한 분배공정성과 상호작용공정성은 고객만족과 재이용 의도에 각각 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 맹두열 외(2011)는 복지서비스 품질과 고객만족이 고객의 재이용 의사에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 경기도 고양시, 파주시, 남양주시 지역의 복지관에서 기능회복지서비스를 이용한 경험이 있는 노인들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과, 복지서비스 품질(보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성)은 노인의 서비스만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

요컨대, 기존의 연구들은 크게 두 가지 특징을 갖고 있으며, 본 연구의 차별성은 다음과 같다. 첫째는 연구대상이다. 기존의 연구들은 주로 민원행정서비스를 대상으로 하였으며, 서비스의 질의 측정을 통해 주민만족도 영향요인을 규명하고자 하였다. 이로 인해 복지서비스에 대한 주민만족도를 파악하고자 하는 시도는 상대적으로 미흡하였으며, 실제 복지정책의 수혜 경험이 주민만족도에 영향을 미치고 있는지를 규명하기 어려웠다. 둘째는 연구방법이다. 대부분의 연구가 설문조사를 통해 주민만족도가 측정되었으며, 빈도분석 및 다중회귀분석을 활용하였다. 아쉬운 점은 다중회귀모형에 개인차원의 특성을 통제하지 못한 연구들이 다수 있었으며, 리커트 척도로 표현된 설문자료를 일반 OLS(Ordinary Least Square)로

분석하였다는 점이다. 이에 따라, 본 연구에서는 주민만족도에 영향을 줄 수 있는 타 정책 및 개인적 요인을 통제하고자 하였으며, 리커트 척도의 회귀분석에 있어서 보다 적합한 분석기법인 서열로짓분석(Ordered Logistic Regression)을 활용하였다.

Ⅲ. 연구설계

1. 분석모형

본 연구는 복지서비스가 지역주민의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 분석하기 위해 <표 1>과 같이 변수를 설정하였다. 우선, 종속변수는 지역주민의 만족도로 설정을 하였다. 앞서 살펴본 바와 같이, 주민만족도는 지방행정서비스에 대한 평가도구로서 중요하게 여겨지고 있다. 지방자치단체의 행정서비스가 지향하는 궁극적인 목적이 주민행복이라고 할 때, 서비스의 직접적 수혜자인 지역주민에 의한 서비스 평가는 지방자치단체의 성과를 평가하는 가장 효과적인 방법이 될 수 있다(송건섭 외, 2005). 따라서 본 연구에서는 한국복지패널 2013년도 가구원용 설문지에서 “귀하는 전반적으로 생활에 얼마나 만족하고 계십니까?”를 토대로 지역주민의 만족도를 측정하였다.

다음으로 본 연구에서 초점을 두는 지방행정서비스는 복지서비스이며, 크게 4가지 복지서비스로 구분하여 분석을 수행하고자 한다. 즉 일반복지서비스, 노인복지서비스, 아동복지서비스, 장애인복지서비스의 경험 유무를 토대로 복지서비스의 수혜 유무에 따라 지역주민의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 만약, 복지서비스 이용 경험이 있을 때 주민 만족도에 정(+)의 영향을 미친다면 지역주민의 만족도를 높이고 행복을 실현시켜주는데 있어서 복지서비스의 긍정적 영향을 예측할 수 있다. 반면, 복지서비스 이용 경험이 있음에도 불구하고 주민만족도에 부(-)의 영향을 미친다면 복지서비스는 정책 수혜자인 주민을 만족시키지 못하는 서비스가 제공되고 있음을 짐작할 수 있다.

마지막으로, 본 연구에서는 복지서비스에 초점을 두었기 때문에 주민만족도에 영향을 줄 수 있는 다른 지방행정서비스를 통제할 필요가 있다. 따라서 생활만족도에 보다 큰 영향을 줄 것으로 판단되는 사회적 지원과 관련된 변수들을 통제하고자 하였다. 특히 최근에는 청년층뿐 아니라 장년층까지도 취업에 어려움을 겪고 있기 때문에 취업지원과 관련한 변수들, 즉 사회적 일자리, 창업지원, 희망근로, 청년 인턴십 제도 경험 유무를 통제변수로 포함시켰다. 또한 개인특성에 따라 복지서비스에 대한 체감은 다르게 나타날 수 있기 때문에 일반적인 개

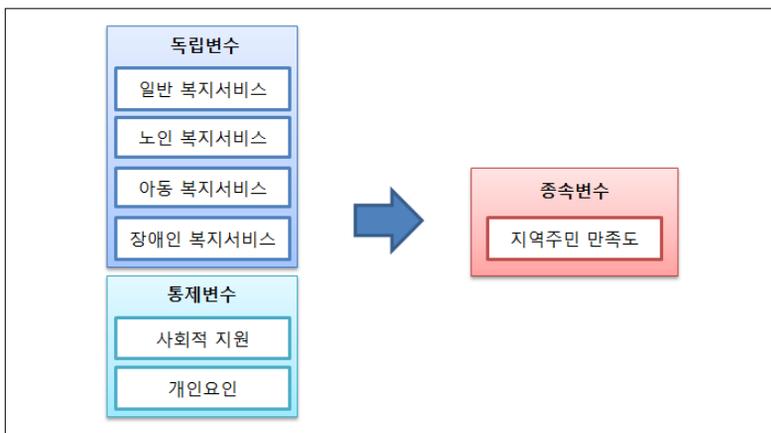
인특성(성별, 연령, 교육수준, 장애등급, 혼인상태, 종교, 건강상태, 근로능력정도)을 통제변수로 포함하였다.

<표 1> 변수의 선정

변수		조작적 정의	측정방법	
종속변수		지역주민의 만족도	매우 불만족: 1, 대체로 불만족: 2, 그저 그렇다: 3, 대체로 만족: 4, 매우만족: 5	
독립 변수	일반 복지서비스	생계비 지원	이용 경험 없으면 0, 있으면 1	
		의료비 지원	"	
		물품지원 서비스	"	
		가정봉사 서비스	"	
		식사배달 서비스	"	
		주택관련 서비스	"	
		직업훈련, 취업상담, 취업활동	"	
		상담서비스	"	
	생계대출	"		
	노인 복지서비스	노인 의료비지원	이용 경험 없으면 0, 있으면 1	
		노인 무료급식	"	
		노인 물품지원	"	
		노인 가정봉사서비스	"	
		노인 식사배달서비스	"	
		방문가정간호, 간병, 목욕 서비스	"	
		이동편의 서비스	"	
		주야간보호 서비스	"	
	노인일자리사업	"		
	아동 복지서비스	공공어린이집	이용 경험 없으면 0, 있으면 1	
		양육보육료 및 유치원비 보조	"	
		아동상담, 집단 프로그램	"	
		방과 후 돌봄 서비스	"	
	장애인 복지서비스	장애인 연금	이용 경험 없으면 0, 있으면 1	
		장애아동 수당	"	
		의료재활서비스	"	
	통제 변수	통제1 (사회적지원)	사회적 일자리	이용 경험 없으면 0, 있으면 1
			창업지원	"
			희망근로	"
청년 인턴십 제도			"	

변수	조작적 정의	측정방법
통제2 (개인요인)	성별	남성이면 1, 여성이면 2
	연령	응답자 나이
	교육수준	미취학: 1, 무학: 2, 초등학교: 3, 중학교: 4, 고등학교: 5, 전문대학: 6, 대학교: 7, 대학원(석사): 8, 대학원(박사): 9
	장애등급	비해당(비장애인): 0, 1급: 1, 2급: 2, 3급: 3, 4급: 4, 5급: 5, 6급: 6, 비등록 장애인: 7
	혼인상태	미혼: 0, 기혼: 1, 이혼: 2
	종교	있음: 1, 없음: 2
	건강상태	아주 건강하다: 1, 건강한 편이다: 2, 보통이다: 3, 건강하지 않은 편이다: 4, 건강이 아주 안 좋다: 5
	근로능력정도	근로가능: 1, 단순근로가능: 2, 단순근로미약자: 3, 근로능력이 없어 경제활동을 하지 않음: 4 ¹⁾

한편 분석은 일반복지서비스, 노인복지서비스, 아동복지서비스, 장애인복지서비스의 이용 경험이 각각 주민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였으며, 이후에 4가지 복지서비스를 통합하여 모형에 포함시킴으로 주민만족도에 대한 이들의 영향력을 규명해 보았다. 이를 토대로 한 본 연구의 분석모형은 다음과 같다.



<그림 1> 분석모형

1) 단순근로가능은 집에서 돈벌이를 할 수 있는 정도, 단순근로미약자는 집안 일반 가능, 근로능력이 없어 경제활동을 하지 않음은 집안일도 불가능

2. 분석자료 및 범위

본 연구에서는 한국복지패널 자료를 활용하였다. 한국복지패널은 2006년 1차년도 7,000여 가구를 대상으로 조사를 완료함으로써 국내 최대 규모의 패널을 구축하였다. 한국복지패널은 조사대상에 제주도와 농어가(農漁家) 가구를 모두 포함하여 전국을 대표하고 있을 뿐 아니라, 국민의 생활실태와 복지욕구 등을 비롯하여 그 조사 내용이 매우 포괄적이기 때문에 분석에 적합한 자료라고 할 수 있다. 본 연구에서는 가장 최근에 구축된 한국복지패널 2013년도 경기도(인천광역시 포함) 자료에 한정하여 활용하였다. 이는 국제적 조류 및 지역의 흐름 등 변화의 속도가 상당하기에 복지에 대한 만족도는 가급적 최근 자료에 기초할 필요가 있다고 여겨지기 때문이다. 또한 경기도로 한정된 이유는 전국의 모든 광역시를 대상으로 할 경우에는 지방행정서비스에 대한 평가가 제대로 되지 않을 것으로 판단하였기 때문이다. 본 연구에서 독립변수로 사용된 복지서비스가 경기도에만 제공되는 것은 아니지만, 경기도에 한정함으로써 그 지역 주민들이 복지서비스를 어떻게 평가하고 있는지를 파악할 수 있기 때문이다.

3. 분석방법: 서열로짓(OLR: Ordered Logistic Regression Model)

본 연구에서 사용하고자 하는 방법은 회귀분석 중 하나로써, 인식자료를 분석하는데 적합한 방법인 서열로짓분석(OLR: Ordered Logistic Regression Model)을 수행하고자 한다. 리커트 척도로 표현된 설문은 '서열척도'의 특징을 지니고 있어 '등간척도' 이상을 요구하는 일반 OLS분석은 적합하지 않다.

구체적으로, OLR은 복합적이고 다양한 반응들을 다루어야 하는 사회과학을 연구하는데 있어 매우 유용한 분석도구로 활용될 수 있다. 특히, 리커트 5점 척도로 설문 조사된 응답을 회귀식으로 처리할 수 있다는 점에서 이산(discrete)한 응답을 다루지 못하는 전통적 회귀식의 보다 발전된 형태이다. 이러한 응답은 흔히 위계(hierarchy)를 가지지 않고 단순히 순서화(ordered)된 형태로 된 자료를 의미한다. OLR의 가장 큰 장점은 독립변수인 서비스 지표의 단위 변화량에 대한 선택확률의 변화를 분석할 수 있다는 데 있다(김호정, 2006).

회귀분석 모형은 종속변수와 독립변수의 관계를 규명함으로써 현실사회를 설명할 수 있는 수학적 구조식을 도출하는 통계적 기법으로 다양한 사회현상을 분석하는 데 유용한 도구이다. 하지만 종속변수가 독립변수와 선형의 관계를 유지해야 하며, 독립변수와 종속변수 모두 등간척도 혹은 비율척도로 구성되어야 한다. 이러한 측면에서 이항(Binary)/다항

(Multinomial)의 사건과 같이 특정 선택범주에 있는 서열척도 및 명목척도로 구성된 사회현상을 분석하는 데 한계가 있다. 이처럼 인간의 가장 근본적인 선택행위에 확률개념을 도입하여 개발된 모형이 로짓모형(Logit Model)이나, 이 역시 목표변수가 순서화된 다항의 선택을 다루어야 하는 리커트 척도 자료를 분석하는 데에는 한계가 있다. 따라서 본 연구에서는 OLR을 활용하여 분석하였다²⁾.

IV. 분석결과

1. 응답자 특성

본 연구는 2013년도 한국복지패널 자료에서 경기도 및 인천광역시에 거주하는 20세 이상의 성인 남녀의 설문응답을 토대로 분석을 수행하였다. 분석에 사용된 샘플 수는 총 2848명이었으며, 이 중 남자가 1275명(44.8%), 여자가 1573명(55.2%)이었다. 연령은 40대가 606명(21.3%)로 가장 많았으며, 70대가 487명(17.1%), 50대가 468명(16.4%), 30대가 449명(15.8%)으로 비교적 많은 수치를 보이고 있었고, 나머지 연령별로 비교적 고르게 분포되어 있었다.³⁾ 교육수준은 고등학교 졸업이 977명(34.3%)으로 가장 많았으며, 이어서 대학교 졸업이 522명(18.3%)으로 상대적으로 많은 분포를 보였다. 장애등급은 응답자의 91.3% (2600명)가 비장애인으로 나타났고, 비등록 장애인을 포함한 1급부터 6급까지 장애를 가진 응답자는 총 248명으로 확인되었다. 혼인상태는 기혼이 2241명(78.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났고, 종교를 갖고 있는 응답자(1489명, 52.3%)는 갖고 있지 않는 응답자(1359명, 47.7%) 보다 다소 많은 것으로 파악되었다.

<표 2> 응답자 특성

항목		빈도	%
성별	남	1275	44.8
	여	1573	55.2
연령	20대	258	9.1
	30대	449	15.8

2) 분석을 위한 프로그램으로는 Stata 11.0을 활용하였다.

3) 연령의 평균은 53.3세였으며, 표준편차는 17.5, 최소연령은 20세, 최대연령은 95세 인 것으로 확인되었다.

항목		빈도	%
	40대	606	21.3
	50대	468	16.4
	60대	389	13.7
	70대	487	17.1
	80대 이상	191	6.7
교육수준	미취학	0	0.0
	무학	181	6.4
	초등학교	497	17.5
	중학교	308	10.8
	고등학교	977	34.3
	전문대학	293	10.3
	대학교	522	18.3
	대학원(석사)	62	2.2
대학원(박사)	8	0.3	
장애등급	비해당(비장애인)	2600	91.3
	1급	12	0.4
	2급	24	0.8
	3급	51	1.8
	4급	53	1.9
	5급	40	1.4
	6급	59	2.1
	비등록 장애인	9	0.3
혼인상태	미혼	451	15.8
	기혼	2241	78.7
	이혼	156	5.5
종교	있음	1489	52.3
	없음	1359	47.7
건강상태	아주 건강	50	1.8
	건강한 편	461	16.2
	보통	556	19.5
	건강하지 않은 편	1376	48.3
	건강이 아주 안좋음	405	14.2
근로능력정도	근로가능	2476	86.9
	단순근로 가능	187	6.6
	단순근로 미약자	161	5.7
	근로능력이 없어 경제활동하지 않음	24	0.8
N	2848		

건강상태는 건강하지 않은 편이라고 응답한 수가 1376명(48.3%)으로 가장 많았고, 건강이 아주 안 좋다는 응답자도 405명(14.2%)으로 상대적으로 많았는데, 이는 응답자의 평균 연령이 53.3세로 비교적 높았기 때문인 것으로 해석된다. 한편 근로 능력 정도는 근로가 가능하다고 응답한 수가 2476명(86.9%)으로 가장 높게 나타났고, 근로능력이 없어 경제활동을 하지 않는다는 응답자는 24명(0.8%)에 불과했다.

2. 서열로짓 분석 결과

1) 일반 복지서비스에 대한 서열로짓 분석

〈표 3〉은 주민만족도에 대한 일반적 복지서비스의 효과를 Ordered Logit Model을 통해 분석한 결과이다. 우선, 일반 복지서비스에서는 생계비지원, 의료비지원, 물품지원서비스, 상담서비스 정책이 통계적으로 유의미하였다. 다음으로, 통제대상인 개인요인에서는 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태, 건강상태가 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있었다.

〈표 3〉 주민만족도에 대한 일반복지 통계분석결과

상위요인	변수	B	S.E	t
일반 복지 서비스	생계비지원	0.533***	0.103873	5.14
	의료비지원	-0.241**	0.106041	-2.27
	물품지원서비스	0.806***	0.170794	4.72
	가정봉사서비스	0.082	0.317822	0.26
	식사배달서비스	-0.031	0.333064	-0.1
	주택관련서비스	-0.297	0.521055	-0.57
	직업훈련, 취업상담, 취업활동	-0.079	0.163981	-0.48
	상담서비스	1.142**	0.480171	2.38
	생계대출	-0.802	0.673977	-1.19
통제1 (사회적 지원)	사회적기업 경험	-1.959	1.24268	-1.58
	창업지원 경험	-2.285	1.992918	-1.15
	희망근로 경험	0.789	1.178317	0.67
	청년 인턴취제도 경험	1.988	1.469332	1.35
통제2 (개인요인)	성별	0.324***	0.08203	3.96
	연령	0.013***	0.004121	3.32
	교육수준	0.248***	0.035637	6.97
	장애등급	-0.031	0.030079	-1.05

상위요인	변수		B	S.E	t
	혼인상태 (기준: 미혼)	기혼	0.212	0.136648	1.55
		이혼	-0.645***	0.199683	-3.23
	종교		0.101	0.079451	1.27
	건강상태		0.476***	0.051002	-9.34
	근로능력정도		-0.073	0.084842	-0.87
로그우도	-2493.18		Pseudo R ²	0.0820	
N	2824		χ^2	445.55	
cut1	-2.531		cut2	.255	
cut3	2.768		cut4	7.567	

*: $p<0.1$; **: $p<0.05$; ***: $p<0.01$

이러한 통계결과는 각 요인별로 해석해볼 수 있다. 일반적 복지서비스의 경우, 첫째 생계비 지원이나 물품지원과 같은 직접적인 지원은 그 효과가 높다는 것이다. 생활을 유지하는데 직접적으로 도움이 되는 지원정책은 저소득층의 만족도를 높여 전체적으로 경기도 지역주민 전체만족도에 긍정적인 효과를 가져왔다고 볼 수 있다. 또한 상담서비스 역시 주민만족도를 높여주는데 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여기서 상담서비스는 고민 및 갈등, 정신건강 문제, 약물 및 알코올 문제, 학대 및 가정폭력 문제, 아동의 문제 등과 관련된 상담 및 심리 재활서비스를 의미한다. 즉 저소득층의 경우 정신건강 문제가 함께 수반될 수 있는바, 이를 정책적으로 지원해 주는 것은 삶의 만족도를 증대시켜 줄 수 있는 것으로 보여진다.

둘째, 의료비지원의 경우 지역주민 만족도에 (-)의 영향력을 가지는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 중앙정부의 중요한 정책으로 의료비지원을 공약으로 강조해왔고, 이에 경기도 지역주민 역시 기존 서비스 보다 더 많은 혜택을 기대했을 가능성이 높다. 나아가, 의료비 지원이 건강보험 보장성 강화정책처럼 5대 중증질환(암, 뇌출혈 등)을 대상으로 이루어지고 있으나 사실 많은 일반 주민들의 경우 경미한 부상이나 상해로 병원을 이용하는 경우가 많아 일반 지역주민들이 피부로 느낄 수 있는 실질적인 지원이 아닐 수 있다. 이러한 인식과 지원 방식으로 인해 오히려 생활만족도를 높이지 못하는 결과를 가져왔던 것으로 추론된다.

마지막으로 가정봉사서비스, 식사배달서비스, 주택관련서비스, 직업훈련/취업상담/취업활동 서비스, 생계대출 서비스는 경기도지역 주민만족도에 통계적 유의성을 확보하지 못하였다. 따라서 수혜자들의 니즈를 충족시킬 수 있도록 서비스 질을 높이기 위한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

다음으로 통제변인의 경우 개인요인에서만 영향력을 확인할 수 있었는데, 우선 성별은 남성에 비해 여성일 경우 32.4%(0.324)의 확률로 지역주민 만족도가 높은 것으로 나타났다.

여성이 심리적 차원에서 남성에 비해 안정감을 가진다는 선행연구들의 관점과 최근 여성의 사회진출과 경제활동이 많아졌으나 여전히 남성의 사회경제적 활동이 상대적으로 많다는 점을 고려할 때 지역복지서비스를 이용하게 될 여지가 있어 상대적으로 높을 수 있다고 고려된다. 연령 역시 나이가 많을수록 만족감이 높았는데, 이는 최근 젊은 세대의 취업난 및 생활의 어려움이 존재하고 나이가 들수록 보다 많은 복지혜택을 누릴 수 있다는 점으로 생각된다. 교육수준 역시 더 많은 교육적 혜택에 따라 만족감이 높았는데 높은 수준의 교육은 더 나은 수준의 경제적 획득과 문화생활 등을 영위할 수 있다는 기존의 많은 연구들의 관점과 일치하였다. 이혼은 심리적으로 삶을 매우 어렵게 만들 수 있어 미혼에 비해서 이혼자들이 지역의 만족도가 낮아진 것으로 판단된다. 마지막으로 신체의 건강이 삶에 대한 의욕을 높일 수 있다는 점에서 건강상태가 (+)의 영향을 보이는 것은 타당한 것으로 판단된다.

2) 노인 복지서비스에 대한 서열로짓 분석

주민만족도에 대한 노인 복지서비스의 효과를 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 분석결과 첫째, 노인 복지서비스에서는 노인의료비지원, 노인물품지원, 주야간보호서비스 정책이 통계적으로 유의미하였다. 둘째, 통제대상인 개인요인에서는 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태, 건강상태가 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있었다.

<표 4> 주민만족도에 대한 노인복지 통계분석결과

상위요인	변수	B	S.E	t
노인 복지 서비스	노인의료비지원	0.182*	0.105	1.72
	노인무료급식	0.152	0.186	0.82
	노인물품지원	-0.839***	0.214	-3.91
	노인가정봉사서비스	-0.029	0.382	-0.08
	노인식사배달서비스	0.345	0.454	0.76
	방문가정간호, 간병, 목욕 서비스	-0.387	0.363	-1.07
	이동편의 서비스	0.217	0.661	0.33
	주야간보호 서비스	-1.722**	0.656	-2.62
	노인일자리사업	0.006	0.292	0.02
통제1 (사회적 지원)	사회적기업	-1.763	1.247	-1.41
	창업지원	-1.144	1.699	-0.67
	희망근로	1.107	1.178	0.94
	청년 인턴십제도	2.003	1.429	1.4

상위요인	변수	B	S.E	t	
통제2 (개인요인)	성별	0.316***	0.081	3.88	
	연령	0.010**	0.004	2.5	
	교육수준	0.268***	0.035	7.58	
	장애등급	-0.036	0.030	-1.22	
	혼인상태 (기준: 미혼)	기혼	0.327**	0.134	2.44
		이혼	-0.641***	0.199	-3.22
	종교	0.083	0.079	1.05	
	건강상태	0.502***	0.050	9.96	
근로능력정도	-0.133	0.084	-1.58		
로그우도	-2525.89		Pseudo R ²	0.07	
N	2824		χ^2	380.12	
cut1	-1.599		cut2	1.147	
cut3	3.609		cut4	8.371	

*: p<0.1; **: p<0.05; ***: p<0.01

이러한 통계결과를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 노인 복지서비스의 경우 노인의료비 지원은 그 효과가 높다는 것이다. 노인의 경우 건강 및 의료에 가장 근접한 정책대상이다. 따라서 의료에 대한 직접적인 지원금은 그 효과가 높을 수 있다. 둘째, 노인무료급식, 노인가정봉사서비스, 노인식사배달서비스, 방문가정서비스, 이동편의 서비스, 노인일자리 사업 등은 경기도지역 주민만족도에 통계적 유의성을 확보하지 못하였다. 이러한 결과는 기존의 인식과 차이가 나는 부분이다. 노인에 대한 급식 또는 가정봉사서비스는 노인들의 외로움을 달래고, 제공자와의 인적교류를 통해 심리적 위로감을 줄 수 있으며, 나아가 노인일자리 사업 등을 통해 사회적 차원의 역량을 실현할 수 있는 기회를 제공함으로써 노인의 사회생활을 장려한다는 목적을 잘 이루어내지 못하였기 때문이다. 만족도와와의 관계성을 통해 이 사업들의 취지가 수요자의 요구를 제대로 충족시키지 못하고 있는 것은 아닌지 검토해 볼 필요가 있다.

마지막으로, 노인에 대한 물품지원서비스와 주야간보호서비스는 모두 지역주민 만족도에 (-)의 영향력을 가지는 것으로 확인되었다. 노인에 대한 물품지원서비스나 보호서비스가 (-)의 방향을 나타냈다는 점은 고민이 필요하다. 노인에 대한 일반적인 물품의 지원이 노인이 바라는 부분을 잘 채워주지 못하는 것으로 이해할 수 있으며, 주야간보호서비스 역시 복지관 등에서의 보호에 대한 효과가 없었으며 만일 보호가 보호라고 느껴지지 않고 감시나 불필요한 제재라고 느껴진다면 정책실패 및 예상낭비는 예정된 수준이 된다. 따라서 노인을 대상으로 한 이와 같은 서비스를 지속하기 위해서는 보다 양질의 서비스를 제공하기 위해 더 많은

고민이 필요할 것으로 생각된다.

다음으로 통제변인의 경우 개인요인에서만 영향력을 확인할 수 있었는데, 우선, 성별은 남성에 비해 여성일 경우 만족도가 높을 확률이 31.6%(0.316) 더 높았다. 일반복지 통계결과에서의 성별의 영향력(32.4%) 거의 차이가 없었다. 연령 역시 나이가 많을수록 만족감이 높았으며, 교육수준 역시 더 많은 교육적 혜택에 따라 만족감이 높았다. 이혼은 심리적으로 삶을 매우 어렵게 만들 수 있어 미혼에 비해서 이혼자들이 지역주민의 만족도가 낮아진 것으로 판단되며, 반대로 기혼자는 미혼자에 비해 안정적인 가정을 꾸리고 사회생활을 영유한다는 점에서 기혼자들이 미혼자에 비해 지역주민의 만족도가 높았던 것으로 보인다. 신체의 건강은 일반 복지서비스 분석결과와 같이 주민만족도에 (+)의 영향을 보이고 있었다.

3) 아동 복지서비스에 대한 서열로짓 분석

〈표 5〉는 주민만족도에 대한 아동 복지서비스의 효과를 분석한 결과이다. 분석결과에 따르면 우선, 아동 복지서비스에서는 아동상담 및 집단 프로그램 정책만이 통계적으로 유의미하였다. 둘째, 통제대상인 개인요인에서는 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태(이혼), 건강상태가 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있었다.

〈표 5〉 주민만족도에 대한 아동복지 통계분석결과

상위요인	변수	B	S.E	t
아동 복지 서비스	공공어린이집	0.179	0.253	0.71
	양육보육료 및 유치원비 보조	-0.079	0.151	-0.53
	아동상담, 집단 프로그램	-1.067**	0.361	-2.96
	방과후 돌봄서비스	-0.337	0.434	-0.78
통제1 (사회적 지원)	사회적 기업 경험	-1.854	1.229	-1.51
	창업지원 경험	-0.880	1.693	-0.52
	희망근로 경험	1.228	1.173	1.05
	청년인턴취제도경험	1.929	1.453	1.33
통제2 (개인요인)	성별	0.305***	0.081	3.74
	연령	0.015***	0.004	3.58
	교육수준	0.253***	0.035	7.15
	장애등급	-0.034	0.030	-1.16
	혼인상태 (기준: 미혼)	기혼	0.180	0.144
이혼	-0.834***	0.201	-4.15	

상위요인	변수	B	S.E	t
	종교	0.078	0.079	0.99
	건강상태	0.503***	0.050	10
	근로능력정도	-0.186	0.082	-2.25
로그우도	-2524.34	Pseudo R ²		0.0706
N	2824	χ^2		383.23
cut1	-1.577	cut2		1.156
cut3	3.603	cut4		8.409

*: p<0.1; **: p<0.05; ***: p<0.01

이러한 통계결과는 각 요인별로 해석해볼 수 있다. 아동 복지서비스의 경우, 첫째 어떤 변수도 의도한 목적을 달성하지 못하였다. 아동복지정책의 경우 실효성이 확보되지 못한 것으로 판단해 볼 수 있으며, 지역주민들이 실제 만족할 수 있는 서비스 제공이 필요한 영역이라고 여겨진다. 최근 아동보육시설에서 있었던 아동폭행관련 사건들은 이러한 인식을 더욱 부각시킬 수 있어 이에 대한 시급한 대책이 필요하다.

다음으로 통제변인의 경우는 선행된 분석과 동일하게 개인요인에서만 영향력을 확인할 수 있었다. 성별은 남성에 비해 여성일 경우 30.5%(0.305)가 상대적으로 만족도가 높았으며, 연령 역시 나이가 많을수록 만족감이 높았다. 다만, 학력이 높아짐에 따라 나타나는 주민만족도가 높지는 않았다. 교육수준 역시 더 많은 교육적 혜택에 따라 만족감이 높았으며, 이혼은 심리적으로 삶을 매우 어렵게 만들 수 있어 미혼에 비해서 이혼자들이 지역의 만족도가 낮아진 것으로 판단된다. 신체의 건강이 삶에 대한 의욕을 높일 수 있다는 점에서 건강상태가 긍정적 영향을 보이는 것은 타당하다.

4) 장애인 복지서비스에 대한 서열로짓 분석

주민만족도에 대한 장애인 복지서비스의 효과를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 분석결과 우선, 장애인 복지서비스에서는 장애아동수당이 통계적으로 유의미하였다. 둘째, 통제대상인 개인요인에서는 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태(기혼), 혼인상태(이혼), 건강상태, 근무능력정도가 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있었다.

〈표 6〉 주민만족도에 대한 장애인복지 통계분석결과

상위요인	변수		B	S.E	t
장애인 복지 서비스	장애인 연금		0.288	0.260	1.1
	장애아동 수당		0.987*	0.552	1.79
	의료재활서비스		-0.359	0.239	-1.5
통제1 (사회적 지원)	사회적기업		-1.773	1.244	-1.43
	창업지원		-0.984	1.691	-0.58
	희망근로		1.226	1.171	1.05
	청년 인턴취제도		2.032	1.424	1.43
통제2 (개인요인)	성별		0.309***	0.081	3.81
	연령		0.012***	0.004	3.23
	교육수준		0.270***	0.035	7.68
	장애등급		-0.035	0.030	-1.17
	혼인상태 (기준: 미혼)	기혼	0.305**	0.128	2.37
		이혼	-0.755***	0.196	-3.86
	종교		0.080	0.079	1.01
	건강상태		0.498***	0.050	9.93
근로능력정도		-0.186**	0.082	-2.26	
로그우도	-2524.34		Pseudo R ²	0.0706	
N	2824		χ^2	383.23	
cut1	-1.577		cut2	1.156	
cut3	3.603		cut4	8.409	

*: p<0.1; **: p<0.05; ***: p<0.01

이러한 통계결과를 각 요인별로 해석해 보면, 첫째 장애인 복지서비스 중 장애아동수당은 직접적인 지원정책으로써 그 효과가 있음을 확인하였다. 장애아동이 있는 가구의 경우 경제적으로 열악한 환경에 놓일 수밖에 없다. 이 경우에 직접적인 지원금을 지급하는 것은 해당 가구의 심리적 만족감을 높일 뿐만 아니라 높아진 만족감으로 인근 지역주민들과의 관계성 역시 개선될 가능성이 있어 지역주민들의 전반적인 만족도를 개선할 수 있다. 다만, 장애인 연금 역시 급여의 형태이나 통계적 유의성을 확인하지 못하였다는 점을 감안한다면 더 많은 검증이 수반될 필요는 있다. 또한 의료재활서비스의 경우 장애인복지에 중요한 정책임에도 만족도를 높이지 못하였다는 점은 개선이 필요한 정책임을 의미한다.

다음으로 통제변인의 경우 개인요인에서만 영향력을 확인할 수 있었는데, 우선 성별은 남성에게 비해 여성일 경우 30.9%의 지역주민 만족도가 높았다. 연령 역시 나이가 많을수록 만

족감이 높았으며, 교육수준도 많은 교육적 혜택에 따라 만족감이 높았다. 기혼자가 미혼자에 비해 만족감에 대한 인식을 높일 수 있었으며, 이혼은 미혼자에 비해 만족감을 낮출 가능성이 높았다. 건강상태 역시 노인복지, 아동복지 분석에서 나타난 결과와 동일하다. 모든 모형에서 통제변인들은 방향성과 강도가 거의 유사하게 도출되었다.

5) 포괄 복지서비스에 대한 서열로짓 분석

주민만족도에 대한 포괄적 복지서비스의 효과를 분석하였다. 분석결과인 <표 7>에 따르면 우선, 일반 복지서비스에서는 생계비지원정책, 물품지원서비스정책, 상담서비스정책이 통계적으로 유의미하였다. 둘째, 노인 복지서비스에서는 노인의료비지원정책, 주야간보호서비스정책이 통계적으로 유의미하였다. 셋째, 장애인 복지서비스에서는 의료재활서비스정책이 통계적으로 유의미하였으며, 아동복지지원정책은 유의미한 변수가 도출되지 않았다. 마지막으로, 통제대상인 개인요인에서는 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태(기혼), 혼인상태(미혼), 건강상태가 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있었다. 한편 아동 복지서비스의 경우 통계적으로 유의미한 변수는 없었다.

<표 7> 주민만족도에 대한 포괄 정책복지요인 통계분석결과

상위요인	변수	B	S.E	t
일반 복지 서비스	생계비 지원	0.525***	0.106	4.96
	의료비 지원	0.204	0.201	1.02
	물품지원 서비스	0.476*	0.273	1.74
	가정봉사 서비스	0.335	0.628	0.53
	식사배달 서비스	0.185	0.506	0.36
	주택관련 서비스	-0.423	0.526	-0.81
	직업훈련, 취업상담, 취업활동	-0.044	0.192	-0.23
	상담서비스	0.922*	0.526	1.75
	생계대출	-0.780	0.676	-1.15
노인 복지 서비스	노인의료비 지원	0.532**	0.217	2.46
	노인 무료급식	0.194	0.187	1.04
	노인 물품지원	-0.336	0.339	-0.99
	노인가정봉사서비스	0.318	0.737	0.43
	노인식사배달서비스	0.400	0.689	0.58
	방문가정간호, 간병, 목욕서비스	-0.235	0.373	-0.63
	이동편의 서비스	0.276	0.664	0.42

상위요인	변수	B	S.E	t	
	주야간보호 서비스	-1.550**	0.661	-2.34	
	노인일자리사업	0.136	0.345	0.39	
아동 복지 서비스	공공어린이집	0.063	0.254	0.25	
	양육보육료 및 유치원비 보조	-0.057	0.152	-0.37	
	아동상담, 집단 프로그램	-0.497	0.403	-1.23	
	방과후 돌봄서비스	-0.108	0.449	-0.24	
장애인 복지 서비스	장애인연금	0.253	0.262	0.97	
	장애아동 수당	0.733	0.551	1.33	
	의료재활서비스	-0.401*	0.240	-1.67	
통제1 (사회적 지원)	사회적기업	-1.862	1.199	-1.55	
	창업지원	-0.647	1.884	-0.34	
	희망근로	0.724	1.189	0.61	
	청년 인턴십제도	1.976	1.473	1.34	
통제2 (개인요인)	성별	0.329***	0.082	4	
	연령	0.010**	0.004	2.21	
	교육수준	0.248***	0.036	6.92	
	장애등급	-0.026	0.030	-0.86	
	혼인상태 (기준: 미혼)	기혼	0.282*	0.146	1.93
		이혼	-0.563**	0.204	-2.76
	종교	0.090	0.080	1.13	
	건강상태	0.468***	0.051	9.13	
	근로능력정도	-0.076	0.086	-0.88	
로그우도	-2491.58	Pseudo R ²	0.0826		
N	2824	χ^2	448.75		
cut1	0.741	cut2	3.512		
cut3	6.032	cut4	10.830		

*: p<0.1; **: p<0.05; ***: p<0.01

일반 복지서비스의 경우, 첫째 생계비 지원이나 물품지원 등의 직접적인 지원은 그 효과가 높은 것으로 나타났다. 생활을 유지하는데 직접적으로 도움이 되는 지원정책은 저소득층의 만족도를 높여 전체적으로 경기도 지역주민 전체만족도에 긍정적인 효과를 가져왔다고 볼 수 있다. 둘째, 상담서비스의 경우 지역주민 만족도에 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 확인되어 생계비 및 물품과 같은 직접적인 지원뿐 아니라 정신적 건강을 위한 정책적 노력도 중요한 것으로 나타났다. 일반 복지서비스만을 모형화 했을 때는 물품지원이 아닌 의료비지원이

통계적으로 유의미하였다는 점에서 차이가 있었다.

노인 복지서비스의 경우, 첫째 노인 의료비지원 서비스가 통계적 유의성과 정(+)의 방향성을 확인할 수 있었다. 개별모형에서 확인하였듯 직접적인 재정지원은 실효성이 높은 것으로 보인다. 둘째 노인 의료비 지원과는 다르게 주야간보호 서비스는 통계적으로 유의미하였지만, 부(-)의 방향성을 나타내고 있었다. 주야간보호 서비스가 실효성을 가지기 위해서는 노인가구가 바라는 방향과 방식에 대해 더 많은 고민이 필요한 것으로 판단된다. 한편 노인 물품지원 서비스는 개별 모형에서와는 달리 통계적 유의성을 상실하였다.

장애인 복지서비스의 경우 통계적으로 유의미한 변수는 의료재활서비스였는데, 이때 주민 만족도에는 부(-)의 효과를 지니는 것으로 나타났다. 이는 장애인 복지서비스의 개별모형에서는 장애아동 수당만이 주민만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향력을 미친 것과는 상이한 결과이다. 장애인을 대상으로 한 의료재활서비스는 현재까지 민간영역에서 담당해왔으며, 상당히 고비용 서비스가 요구되는 영역이다. 이에 공공서비스로서 이를 담당함으로써 가계의 부담을 감소시켜 장애인 가구의 생활을 개선시켜야 할 필요성은 있다. 다만, 비용적 차원을 고려할 경우 민간영역에서 담당할 때의 서비스 질을 공공서비스가 단시간에 따라갈 수 있을지는 미지수이다. 이러한 차이로 인해 불만이 발생할 수 있지만, 장기적으로 해당사업이 가지는 의미를 고려할 때 사업의 지속성을 확보하고 이를 위해 점진적인 개선이 필요해 보인다.

통계변인의 경우 개인요인에서만 영향력을 확인할 수 있었는데, 우선, 성별은 남성에 비해 여성일 경우 32.9%(0.329)의 지역주민 만족도가 높았으며, 연령 역시 나이가 많을수록 만족감이 높았다. 교육수준 역시 더 많은 교육적 혜택에 따라 만족감이 높은 것으로 확인되었으며, 기혼은 미혼에 비해 정서적으로 안정될 수 있어 만족도를 높일 수 있으며, 이혼은 미혼에 비해 심리적으로 삶을 매우 어렵게 만들 수 있어 주민만족도를 낮춘 것으로 판단된다. 또한 신체의 건강이 삶에 대한 의욕을 높일 수 있다는 점에서 건강상태가 주민만족도에 긍정적인 영향을 준 것으로 보인다.

V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 복지서비스에 대한 평가를 주민만족도로 측정하여 일반, 노인, 아동, 장애인 복지서비스의 이용 경험이 주민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 이를 위해 2013년도 한국복지패널 자료를 토대로 서열로짓 분석을 수행하였다. 분석결과를 요약하면 다음과

같다. 첫째, 일반 복지서비스의 경우 생계비지원, 의료비지원, 상담서비스가 통계적으로 유의미하였으나, 의료비 지원은 주민만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 노인 복지서비스는 노인 의료비지원, 노인 물품지원, 주야간 보호서비스가 통계적으로 유의미하였는데, 이중 의료비 지원만이 주민만족도에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 셋째, 아동 복지서비스에서는 아동상담 및 집단 프로그램만이 통계적으로 유의미하였으나, 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 넷째, 장애인 복지서비스에서는 장애아동 수당만이 주민만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 마지막으로, 포괄적 복지서비스 모형에서는 일반 복지서비스 중에는 생계비 지원, 물품지원 서비스, 상담서비스, 그리고 노인 복지서비스에서는 노인의료비 지원 서비스가 주민 만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 분석결과를 토대로 한 정책적 함의는 다음과 같다. 첫째, 복지서비스 수혜자들의 니즈(needs)를 충족시켜줄 수 있는 정책이 마련되어야 한다. 본 연구 결과에 따르면, 복지서비스 중에서 직접적인 수당 지원은 주민만족도를 증대시키는데 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 일반 복지서비스 분석에서는 생계비지원과 의료비지원, 노인 복지서비스 분석에서는 노인 의료비지원, 장애인 복지서비스 분석에서는 장애아동 수당이 주민만족도를 증대시키는데 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 확인된바 있다. 반면에 다른 형태로 지원되는 복지서비스의 경우 주민만족도를 증대시키는데 통계적으로 유의미하지 않거나, 오히려 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 수당으로 지원이 되는 것은 수혜자의 필요에 따라 원하는 데로 돈을 쓸 수 있기 때문에 만족도를 높일 수 있는 반면에, 다른 형태로 지원되고 있는 복지서비스의 경우 수혜자들이 원하는 형태의 양질의 서비스가 제공되지 않고 있음을 시사한다. 따라서 취약계층을 위한 복지서비스를 제공함에 있어서 그들의 진정한 필요가 무엇인지를 파악하고 그들의 니즈를 충족시켜 줄 수 있는 정책이 제공될 필요가 있다.

둘째, 아동 복지서비스에 대한 검토가 요구된다. 아동 복지서비스의 경우, 개별 모형 및 통합모형에서 어떤 변수도 의도한 목적을 달성하지 못하였다. 이는 아동 복지서비스의 경우 실효성이 확보되지 못한 것으로 판단해볼 수 있으며, 지역주민들이 실제 만족할 수 있는 서비스가 제공되지 못하고 있는 것으로 판단된다. 특히 저출산 문제가 심각해져 가고 있으며, 최근 아동보육시설에서 있었던 아동폭행관련 사건들은 이러한 인식을 더욱 부각시킬 수 있기 때문에 이에 대한 면밀한 검토를 통한 개선이 필요할 것으로 여겨진다.

본 연구는 복지서비스 이용 경험이 없는 집단에 대비한 복지서비스 이용 경험이 있는 집단의 상대적인 주민만족도라는 점에서 한계가 존재한다. 복지서비스 이용 경험이 없는 집단은 그만큼 삶의 환경이 더 나을 수 있기 때문에 일반적인 만족도가 높을 수 있기 때문이다. 또한

각각의 복지서비스 자체에 대한 만족도가 아닌 일반적인 생활만족도를 종속변수로 했다는 점에서 다른 변수들이 개입될 수 있는 여지가 있다는 한계도 존재 한다. 그럼에도 복지서비스의 이용 경험이 주민만족도를 높인다면 정책적으로 지속 및 발전될 필요가 있음을 보여주며, 반대로 복지서비스 이용 경험이 주민만족도에 영향을 주지 못한다면 제공되고 있는 행정서비스에 대한 검토가 필요함을 시사한다는 점에서 연구의 의의가 있다고 생각된다.

【참고문헌】

- 강인호·안형기·김중수·현근. (2001). 지방행정서비스에 대한 주민만족도 분석: 경기도를 중심으로. 『한국지방자치학회보』, 13(1): 45-61.
- 강호진. (2004). 문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인. 『한국행정학보』, 38(2): 23-40.
- 김영오. (2004). 지방자치단체의 공공서비스에 대한 주민만족도에 영향을 미치는 요인분석. 『한국지방자치학회보』, 16(3): 67-86.
- 김정해. (2007). 민선지방자치제 이후 민원행정의 변화와 평가. 『한국조직학회보』, 4(1): 91-112.
- 김태훈·서인석·기영화. (2014). 커뮤니티웰빙 평가요소로서 지방행정서비스요인의 적합성분석: 경쟁가설모형들의 신뢰성 및 타당성 비교를 중심으로. 『지방행정연구』, 28(2): 81-109.
- 맹두열·심영미. (2011). 복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향. 『보건사회연구』, 31(2): 180-205.
- 서재호·김혜정·이승종. (2012). 지방정부의 가치지향으로서 커뮤니티 웰빙에 대한 연구. 『한국행정학보』, 46(1): 33-56.
- 송건섭. (2003). 지방정부의 공공서비스 평가시스템 구축: 객관적·주관적 평가기준의 통합시스템을 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 13(4): 185-207.
- 송건섭·이곤수. (2005). 행정서비스 질 분석을 이용한 기초자치단체 성과평가. 『한국사회와 행정연구』, 16(1): 151-178.
- 박경효·정윤수. (2001). 시민만족도평가제도의 조사모형과 방법론의 발전방향. 『한국행정학회 춘계학술대회 발표논문집』.
- 박혜영·김정주. (2012). 사회적자본이 지역주민의 만족도와 공동체의식에 미치는 영향 분석: 지역축제 참여주민을 대상으로. 『한국거버넌스학회보』, 19(3): 47-66.
- 박희정. (2001). 지방행정서비스의 품질관리전략: 행정서비스에 대한 주민평가제. 『지방행정』, 50(575): 42-51.
- 이광희·홍운기. (2005). 공공기관 고객만족도의 측정과 활용: 만족의 불연속 개념을 중심으로. 『한국행정학보』, 39(4): 105-124.
- 이선우·조경호. (1999). 지방행정에 대한 시민평가제 도입의 형태와 방법론. 『정책분석평가학회보』, 9(2): 105-122.
- 이원욱·김영오. (2007). 공공서비스에 대한 주민만족도 평가 사례연구: 대구광역시를 중심으로. 『한국지방자치학회보』, 19(2): 29-51.
- 이태근·안성수. (2002). 기초자치단체를 위한 주민만족도 조사방법과 모형정립: 합천군을 중심으로. 『한국지방자치학회보』, 14(2): 181-200.

- 이태근·안성수·양기근. (2007). 지방행정서비스에 대한 주민만족도 실증분석: 경남의 민원·보건·구조구급서비스를 중심으로. 『한국정책과학학회보』, 11(2): 107-128.
- 이향수·이성훈. (2012). 지방정부 정책콘텐츠와 주민만족도. 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(5): 206-212.
- 이환범·이수창·임중환. (2005). 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석. 『한국행정학보』, 39(3): 137-158.
- 임근식. (2010). 지방민원행정서비스에 대한 주민 만족도 평가에 관한 연구. 『한국정책연구』, 10(2): 295-317.
- 조경식. (2009). 지역복지서비스에 대한 고객들의 공정성 지각이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향. 『한국공공관리학보』, 23(1): 115-149.
- 최병대·권경득·강인호. (2000). 지방자치단체 시민평가제의 효과적인 도입방안에 관한 연구. 『한국지방자치학회보』, 12(1): 29-50.
- 황명찬·이성복·권경득. (1997). 지방정부의 행정서비스에 대한 지역주민의 평가에 관한 연구. 『한국지방자치학회보』, 9(4): 139-160.
- Banwe, D. & Datta, B. (2003). A Study of the Effect of Perceived Lecture Quality on Post-Lecture Intentions. *Work Study*. 52(5).
- Carman, James M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*. 66(1).
- Donnelly, Mike & Edward. Shiu. (1999). Assessing Service Quality and its Link with Value for Money in a UK Local Authority's housing repairs service using the SERVQUAL approach. *Total Quality Management*. 10: 498-506.
- Kang, Gi-Du, James, F. & Alexandris, K. (2002). Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality. *Managing Service Quality*. 12(5).
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*. 64: 12-40.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, & A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. 60: 31-46.

조 일 형: 성균관대학교 국정관리대학원에서 2015년 “성범죄 예방 정책의 효과에 관한 연구”로 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 한국행정연구원 사회조사센터에 재직 중이다. 주요 관심분야는 정책분석 및 평가, 형사정책, 정책이론 등이며, 주요 논문으로는 “지역사회의 사회자본이 범죄두려움에 미치는 영향(한국정책학보, 2015)”, “정책학습이 정책확산에 미치는 영향에 관한 연구(한국정책학보, 2014)”, “한국의 정책중개자는 누구인가(한국행정학보, 2014)”, “공직부패 유발 요인에 관한 연구(한국행정연구, 2014)” 등이 있다(getto111@naver.com).

서 인 석: 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 있으며, 2013년 지방정부학회에서 신진연구자상을 수여받았다. 주요 관심분야는 사회 및 복지 분야의 정책분석, 정책평가, 연구방법론, 커뮤니티웰빙 등이며, 주요 논문으로는 “한국 정책대상집단의 사회적 구성에 대한 탐색적 지형화 연구(지방정부연구, 2015)”, “정책명칭, 상징, 그리고 수용(한국행정학보, 2014)”, “정책유형과 정책대상집단에 따른 정책결정 소요시간 연구(한국행정학보, 2013)”, “주관적 웰빙과 소득(지방행정연구, 2015)”, “지방행정서비스와 커뮤니티웰빙 구성요소 간 관계(한국행정연구, 2014)”, “커뮤니티웰빙 평가요소로서 지방행정서비스요인의 적합성 분석(지방행정연구, 2014)”, “커뮤니티웰빙의 다면적 주관적 인식 및 객관적 조건과 비교(지방행정연구, 2014)” 등 이외에 다수의 연구물을 학술저널에 게재하고 있다(inseok800414@naver.com).

정 원 희: 경희대학교에서 박사학위를 취득(공공갈등해결의 사법적 판단 유용성에 관한 연구)하고 현재 건양대학교 국방경찰행정학부에 재직 중이다. 과학기술 및 인사행정, 공공갈등, 행정서비스 등에 관심을 갖고 있다. 주요 논문으로는 “제주특별자치도 주민자치센터의 평가와 정책과제(한국정책연구, 2011)”, “다문화가족의 인식이 생활만족에 미치는 영향에 관한 연구(한국정책연구, 2012)”, “경찰공무원의 규정준수행동에 미치는 개인의 특성요인 분석(한국정책연구, 2012)”, “NCS 직업기초능력에 기반한 교양교과목 개편방향 연구(교양교육연구, 2014)” 등이 있다(chung0405@naver.com).