「지방정부연구」 제22권 제2호(2018 여름): 119-146
The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.22 No.2 (2018 Summer)
http://dx.doi.org/10.20484/klog.22.2.6

공공서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향: 지방정부 신뢰에 의한 지역사회 생활의 질(community QoL)의 매개된 조절효과를 중심으로*

고 명 철

국문요약

본 연구는 공공서비스 만족도와 시민들의 삶의 질 인식 간 연관성에 초점을 맞춘 선행 연구를 보다 확장시켜, 정부신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 매개된 조절효과를 중심으로 정부활동과 삶의 질 간 관계를 살펴보았다. 상향확산이론의 시각에서 공공서비스 만족도와 삶의 질 간 관계에 있어 지역사회 생활의 질의 매개효과를 분석하고, 지역사회 생활의 질의 매개효과에 대한 정부신뢰의 조절효과를 검증한 것이다. 대전광역시에 거주하는 384명의 시민들을 대상으로 한 설문조사를 분석한 결과, 지방정부가 제공하는 전속형 공공서비스에 대한 만족도가 지역사회 생활의 질을 매개로 하여 삶의 질에 미치는 영향을 미치는 과정에 정부신뢰의 조절효과가 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 조건부 간접효과는 시민들의 삶의 질과 관련해 정부신뢰의 중요성을 나타내는 것으로, 시민들의 규범적 기대에 부응할 수 있는 정부활동의 전개가 이뤄져야 한다는 것을 시사한다.

주제어: 매개된 조절효과, 지방정부 신뢰, 삶의 질, 사회적 가치

Ⅰ. 서론

본 연구는 공공서비스 만족도와 시민들의 삶의 질 인식 간 연관성에 초점을 맞춘 선행 연구를 보다 확장시켜, 정부신뢰에 의한 지역사회 생활의 질(community QoL)의 매개된 조절효과를 중심으로 정부활동과 삶의 질 간 관계를 살펴보고자 한다. 공공서비스의 효과성 제고에 있어 정부신뢰가 어떠한 역할을 하는지, 시민들의 삶의 질 인식에 정부신뢰가 어떠한 영향을 미치는 지, 그리고 거시적 시각에서 정부활동은 어떠한 방향으로 이뤄져야 하는지 등을 논의하기 위한 것이다.

정부활동의 목적이 시민의 복리 증진이라는 현대 행정의 시각에서 볼 때, 지역주민의 삶의 질 향상은 공공부문의 최종적인 성과목표로서 의의를 지닌다. 지방정부가 제공하는 서비스는 시민생활에 직접적인 영향을 끼치는 일상적인 서비스로, 시민들의 일상생활과의 밀접한 연관성을 가진다. 시민들의 욕구에 부응하는 지역사회의 환경 개선이나 행정서비스의 제공은 시민들의 복리

* 이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A5A8020347).

향상 및 효용 증대를 통해 시민들의 삶의 질 제고에 기여하기 때문이다(Sirgy et al., 2000; Sirgy et al., 2008). 더욱이 지방자치제 실시 이후 지방정부의 권한이 증대되고 있는 현재 상황에서 지역사회의 삶의 질 여건에 대한 지방정부의 역할은 더욱 강조된다. 시민들의 삶의 질 향상에 있어 효과적이고 효율적인 정부서비스 제공이 중요한 것이다(Sirgy et al., 2000; 2008; 고명철, 2013b; 이현국·이민아, 2014). 그러나 동일한 공공서비스라고 할지라도 시민들의 정부신뢰 수준 인식에 따라 삶의 질에 미치는 영향은 다르게 나타날 수 있다. 낮은 수준의 정부신뢰로 인해 시민들은 그들의 삶의 질 향상을 위해 정부에서 제공되는 공공서비스에 의존하지 않을 수 있으며, 반대로 정부신뢰 수준이 높은 시민들의 경우에는 정부활동에 대한 시민들의 긍정적 기대를 바탕으로 정부서비스를 적극적으로 이용하고 높은 효용을 얻을 수도 있기 때문이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 다양한 서비스 영역에서의 시민만족도와 삶의 질 간 관계에 정부신뢰에 대한 시민들의 인식이 어떠한 영향을 미치는 지 살펴보고자 한다. 상향확산이론의 시각에서 지방정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족은 지역사회라는 삶의 영역(life domain)에서의 효용 증대를 통해 개인의 삶의 질 향상에 기여한다(Sirgy, 2012, 고명철 2013b). 이러한 과정에서 공공서비스의 만족도가 삶의 질 인식에 미치는 영향이 정부신뢰 수준에 따라 다르게 나타나는지를 검증해 보고자 하는 것이다. 즉, 공공서비스 만족도와 삶의 질 간 관계에 있어 지역사회 생활의 질(community QoL)의 매개효과를 분석하고, 이에 대한 정부신뢰의 조절효과를 살펴보는 것이다. 즉, 공공서비스 만족도와 시민들의 삶의 질 인식 간 연관성에 초점을 맞춘 선행 연구를 확장시켜, 정부신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 매개된 조절된 매개효과를 살펴봄으로써 시민들의 삶의 질과 관련한 정부신뢰의 역할과 그 중요성을 경험적으로 제시하는데 그 의의가 있다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 공공서비스 유형화

공공서비스는 서비스 유형에 따라 서로 다른 서비스 목표를 가지고 시민들의 개별적 욕구에 부응하기 때문에, 서비스 유형에 따라 시민의 삶의 질에 미치는 영향 또한 상이하게 나타난다(고명철 2013a, 이현국·이민아, 2014). 이에 본 연구는 공공서비스의 대체 가능성(Hyde, 1991)을 기준으로 공공서비스를 분류하고 이를 분석에 적용하였다. Hyde(1991)는 공공서비스 품질관리 노력의 일환으로 민간서비스와 공공서비스의 차별성에 대한 이해가 선행되어야 한다고 주장한다. 공공서비스는 민간서비스와 같이 시민들의 자유의사(free will)에 따라 서비스가 선택·소비되기도 하지만, 법과 같은 장치에 의해 서비스의 사용이 강제성(coercion)을 띠고 있는 경우도 존재한다. 따라서 공공서비스의 대체 가능성을 기준으로 서비스 사용자를 소비자(customers), 고객(clients), 전속된 사람(captives)으로 구분할 수 있는데, 이러한 특성에 맞춰 공공서비스의 유형화 역시 가능한 것이다.

소비자형(customers) 공공서비스는 민간서비스와 동일한 특성을 가지고 있다. 다수의 서비스 공급자가 존재하며, 시민들의 자유의사에 따라 서비스의 선택이 가능하다. 가격에 의한 선택이 가능할 뿐만 아니라 대체재로의 이동이 쉽게 발생할 수 있는 것이다. 문화프로그램 서비스가 가장 대표적인 소비자형 공공서비스로 제시된다.

반면, 전속형(captives) 서비스는 서비스 선택 및 소비에 대한 결정권이 사용자에게 주어지지 않는 경우이다. 법규, 조례 등의 정해진 절차에 따라 서비스 제공이 결정되고, 서비스의 대체자가 존재하지 않는다. 서비스 제공을 위한 경쟁이 존재하지 않는 것이다. 이러한 서비스는 정부가 시민을 보호하거나 규제하기 위해 강압적 권위(coercive authority)를 행사하는 것이기에, 제공받는 서비스만큼 비용을 지불하거나 서비스 취사·선택하는 것이 허용되지 않는 것이다. 교통신호 준수 및 안전벨트 착용 의무와 같은 교통법규 서비스가 대표적 전속형 서비스이다.

고객형(clients) 서비스는 소비자형 서비스와 전속형 서비스 사이에 존재하는 경우로, 서비스 제공자와 일정기간 동안 배타적 관계 혹은 계약관계를 갖는다. 일정 기간 동안 다른 서비스를 선택하거나 서비스 제공자를 변경할 수 없어, 서비스 선택이 제한적이라 할 수 있다. 그러나 만료 후 서비스 공급자를 변경할 수 있기에, 서비스 소비자와 공급자는 제공되는 서비스 수준을 조정하거나 협상할 수 있다. 서비스의 외주(contract out) 또한 가능한 것이다. 이러한 고객형 서비스는 온라인 보안이나 홈페이지 관리 같은 컴퓨팅서비스, 청소서비스 등을 포함한다.

2. 삶의 질

1) 개념적 다의성

1960년대 미국의 사회지표운동(social indicators movement)의 영향으로 대두되기 시작한 삶의 질(Quality of Life) 연구는 전반적인 사회특성을 파악하고 효과적이고 정책 결정을 위한 도구로써 관심을 받기 시작했다. 개별적인 사회지표에 더해 삶의 질과 같은 포괄적인 성격의 지표 활용은 보다 신뢰성 있고 과학적인 의사결정에 도움이 되기 때문이다(Milbrath, 1979). 삶의 질 개념은 다양한 사회과학분야에서 오랫동안 다뤄져 왔음에도 그 개념적 정의는 연구목적이나 방법에 따라 다양하게 규정되고 있다. 인간의 존재를 즐거움과 만족으로 특징화하는 정도(Andrew et al., 1976), 개인이 객관적인 생활(주변)환경으로부터 느끼는 경험 혹은 주관적 판단(Campbell et al., 1976), 삶의 전반적인 만족으로부터 파생되는 개인의 행복감(Veenhoven, 2010), 객관적인 삶의 조건에 대한 주관적인 인지적 평가(임희섭, 1996) 등과 같이 다양하게 그 개념적 정의가 제시되고 있다.

삶의 질과 관련한 논의의 공통적인 특징은 삶의 질이 객관적인 생활환경과 그 환경에 대한 주관적인 판단으로 결정된다는 것이다(Evans, 1994; Sirgy, 2012). 개인적 환경과 사회적 여건에 대한 개인의 주관적 평가, 즉 개인의 내·외부적 환경에 대한 주관적 효용과 만족도를 통해 삶의 질 인식이 구체화될 수 있는 것이다. 또한 삶의 질은 개인의 삶을 둘러싼 다양한 상황을 종합적으로 반영한다. 직장, 가족, 지역사회, 건강, 대인관계 등과 같은 다양한 인간의 삶의 영역(life domains)에 대

한 총체적(holistic) 시각인 것이다(Hollar, 2003; Massam, 2002). 이러한 삶의 질의 주관성과 그 총체적 특성은 다양한 삶의 영역에서 시민들의 기대와 욕구가 얼마나 충족되어 있는지를 판단 가능하게 한다. 이에 본 연구에서는 삶의 질을 개인의 욕구가 전반적으로 충족된 정도로 정의하고, 지역주민들의 삶의 질 인식은 정부활동에 의해 제공되는 지역사회 환경 및 다양한 공공서비스 영역에서의 경험이 반영된 현재 삶에 대한 주관적이고 종합적 평가로 다루고자 한다.

2) 지역사회 생활의 질(Community QoL)

각 개인들의 전반적 삶의 질(individual QoL)에 대한 집합 자료는 소득 수준과 같은 개인 혹은 가계 경제지표의 절대적 영향력으로 인해 시민들의 일상생활에 유의미한 영향을 미치는 지역사회의 문제(공공이슈)를 명확히 제시하지 못하는 경향이 있다(Myers, 1988). 또한 개인은 본인 스스로(자신의 삶)에 대해 긍정적으로 평가하는 경향이 있으며, 이러한 경향은 항상성을 가지고 지속되기 때문에 사회변화를 정확히 반영하지 못한다는 문제점을 지닌다(Cummins & Nistico, 2002). 즉, 지역사회 구성원들의 전반적인 삶의 질에 대한 집합자료를 활용해 공공가치와 같은 사회현안을 도출하고 분석하고자 하는 시도는, 경제변인의 절대적 영향력, 낙관적 편향성(positive bias), 그리고 항상성(homeostasis)으로 인해 그 통계적 결과가 왜곡될 수 있는 것이다(고명철, 2013a).

이러한 문제 인식하에 최근의 연구들은 개인의 전반적 삶의 질에 대한 집합자료가 공동체라는 단일 수준의 논의가 아니기에 주민복리 증진을 위한 정부의 가치지향으로 활용되는데 한계가 있다고 주장한다(Ferriss, 2010; Sirgy, 2011; 고명철·최상옥, 2012). 사회공동체 수준에서의 삶의 질은 사회적 가치, 규범, 제도, 구조, 사회적 안전망 등의 거시적 논의가 필연적이기에, 사회수준에서의 삶의 질은 각 개인들이 인식하는 삶의 질과는 다르다는 것이다(Sirgy, 2011). 이에 많은 선행연구들은 주요 사회현안과 삶의 질 간 상관성 분석에 있어, community QoL을 활용하고 있으며(Sirgy et al., 2000; 2010; Myers, 1988; Grzeskowiak et al., 2003; Eckersley, 2000b), 삶의 질 지표(index)를 구성함에 있어 개인의 전반적 삶의 질에 대한 집합자료와 community QoL을 구분하여 제시하고 있다(Cummins et al., 2003). community QoL을 개인의 전반적 삶의 질에 대한 집합 자료가 지닌 문제점을 보완하는 지표로 활용하는 것이다.

community QoL은 "주민들이 그들의 거주지에서 경험하는 공통적인 특성과 이에 대한 주관적인 평가"(Myers, 1987: 108)로, 지역사회 안에서의 거주 적합성(livability)을 강조한다. 사회적 환경이나 정주여건과 같은 지역주민들이 공통적으로 경험하는 부문에 분석의 초점을 둔다. 지역사회의 여건과 사회적 환경은 대다수의 시민들의 삶과 밀접한 연관성을 지닌 일종의 공공자원으로, 이를 지역사회라는 하나의 삶의 영역(community life domain)으로 지칭하고 그 삶의 영역에서의 효용을 community QoL이라 제시하는 것이다(Myers, 1987; 1988; Sirgy et al., 2000). 지역사회(community)가 개인의 삶의 질(individual QoL)에 직접적인 영향을 미치는 주요 생활영역 중 하나라는 점에서, 개인의 전반적 삶의 질(individual QoL)에 대한 지역사회 수준의 집합 자료인 지역주민의 QoL(QoL of a community)과 구별된다(Sirgy, 2001). community QoL은 개인의 전반적인 삶의

질(individual QoL)과 밀접한 상관성을 보일뿐만 아니라 분석 대상이 되는 지역의 사회이슈를 보다 명확히 제시할 수 있는 것이다(Myers, 1987).

이러한 맥락에서 본 연구는 삶의 질과 관련한 개념으로 지역사회 생활의 질(community QoL)과 주관적 안녕감(subjective wellbeing)을 개별적인 구성개념으로 사용한다. 지역사회라는 하나의 삶의 영역에서의 효용을 의미하는 community QoL과의 혼동을 방지하고, 삶의 질의 주관적 성격을 강조하기 위해 개인의 전반적인 삶의 질(individual QoL)을 주관적 안녕감(subjective wellbeing)으로 지칭하는 것이다.[1)]

〈표 1〉 삶의 질 관련 주요 개념 구분

주요 개념	정의
삶의 질(Quality of Life)	개인생활과 관련한 객관적인 생활 여건과 그 여건에 대한 주관적인 판단
지역사회 생활의 질(community QoL)	개별 주민들의 일상생활과 관련해 지역사회여건에 대해 느끼는 효용감
지역주민의 QoL(QoL of a community)	지역사회 단위의 삶의 질 집합 자료
주관적 안녕감(subjective wellbeing)	일상생활을 영위하는데 있어 전반적 개인 욕구 충족 정도에 대한 주관적 평가

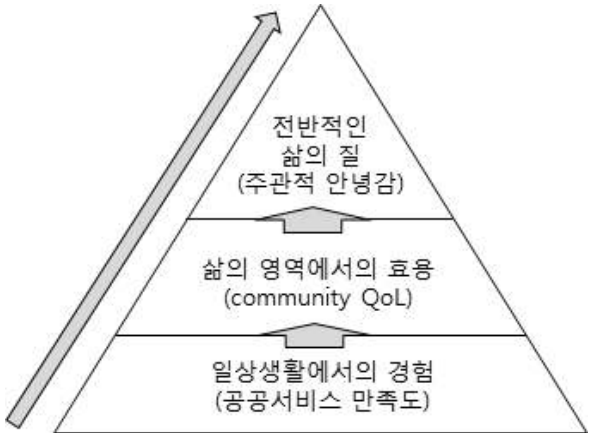
3) 지역사회 생활의 질(community QoL)의 매개효과

삶의 질을 설명하는 여러 이론모형들 가운데 개인의 내재적 성향을 강조한 하향확산이론(top-down spillover theory; TD)과 외재적 환경에 대한 개인의 경험을 강조한 상향확산이론(bottom-up spillover theory; BU)이 가장 널리 활용되고 있다(Sirgy, 2012). 하향확산이론은 우울감, 활동성, 낙관성과 같은 그 사람의 행동이나 생각에 영향을 끼치는 개인의 기질이 전반적인 삶의 질 수준을 결정한다고 보는 반면, 상향확산이론은 각 삶의 영역에서의 경험이 개인의 전반적인 삶의 질을 결정한다고 주장한다.

개인의 기질이라는 내재적 요인을 강조하는 하향확산이론은 일상생활에서의 경험이나 공공서비스에 대한 만족도 역시 선결정(pre-determined)된 삶의 질 인식에 의해 하향 확산되어 결정되는 것으로 본다. 동일한 사회적 환경 속에서 유사한 사건을 경험하더라도 낙관적인 성격의 사람은 비관적인 성향의 사람에 비해 보다 긍정적인 정서적 반응, 즉 높은 수준의 삶의 질 인식을 나타내는 것이다. 이러한 접근은 외재적 요인이 개인의 삶에 미치는 영향을 과소평가하기 때문에 정부 정책과 시민들의 삶의 질 간 관계성을 명확히 설명하기 힘들다는 단점이 있다. 반면, 상향확산이론은 사회적 환경의 개선을 통해 정부 정책이 삶의 질 제고에 기여할 수 있음을 설명한다. 정부활동으로 인한 일상생활에서의 만족이나 긍정적 경험이 주요 삶의 영역에 대한 효용 증가로 나타나며, 이는 다시 상향 확산되어 삶의 질 제고에 기여할 수 있기 때문이다. 즉, 일상생활에서의 긍정적인 경험이 community QoL과 같은 주요 삶의 영역에서의 효용 증대를 통해 전반적인 삶의 질 향상에 기여하는 것이다.

1) 이에 더해 본 연구는 community QoL과 주관적 안녕감의 명확한 구분이 필요하지 않고 해당 개념들을 모두 포괄하는 경우에는 삶의 질 변인으로 표현한다.

〈그림 1〉 상향확산이론



〈그림 1〉은 이러한 상향확산이론의 논리구조를 도식화한 것으로, 선행연구들은 상향확산이론을 토대로 공공서비스 만족도와 삶의 질 간 연관성을 입증하고 있다. 외부환경의 개선이나 공공서비스의 향상과 같은 정부활동이 직·간접적으로 시민들이 삶의 질을 향상시킬 수 있다는 것이다(Sirgy et al., 2000; Grzeskowiak et al. 2003; Sirgy et al., 2008; 고명철, 2013b; 김병섭 외, 2015; 이현국·이민아, 2014). 예를 들어, Grzeskowiak et al.(2003)은 정부서비스(여가시설, 공립학교, 소방, 경찰 등)와 도시환경(범죄율, 교통여건)에 대한 인식이 지역사회 만족도에 영향을 미치는 주요 결정요인임을 제시하고 있으며, 고명철(2013b)은 시민들이 인식하는 여가서비스 만족도와 안전서비스 만족도가 지역사회 생활의 질의 주요 영향요인임으로 보여주고 있다. Sirgy와 그의 동료들은 교육, 건강보험, 직업, 쇼핑, 레저, 대중교통, 안전 등의 공공서비스 만족도가 community QoL을 매개로 시민들의 삶의 질 인식에 유의미한 영향을 미치고 있음을 제시하고 있다(Sirgy et al., 2000; 2008). 또한 공공서비스 만족도는 행복(이현국·이민아, 2014)이나 삶의 만족도(김병섭 외, 2015)과 같은 삶의 질 인식에 직접적인 영향을 미치기도 하는데, 이현국 외(2014)는 실업문제해결 및 경제활성화, 경찰, 소방, 공원과 여가시설, 대중교통, 쓰레기 수거와 분리수거, 초등 및 중등교육, 문화활동시설 등을, 김병섭 외(2015)는 생활환경, 교육문화, 편의시설 만족도 등을 삶의 질 변인의 영향요인으로 제시하고 있다. 지방정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족이 일상생활의 긍정적인 경험으로써 시민들의 삶의 질 인식에 직·간접적 영향을 미치는 것이다. 이러한 맥락에서 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

가설 1. 지역사회 생활의 질은 공공서비스 만족도와 주관적 안녕감 간 관계를 매개할 것이다.

3. 정부신뢰

1) 개념적 특징

신뢰(trust)는 개인의 인지적(cognitive), 정서적(affective), 행태적(behavioral) 측면을 포괄하는 다차원적 개념으로, 그 개념적 정의가 다양하게 제시되어 왔다(Kim, 2005). 이에 Rousseau et al.(1998)은 여러 학문분야에 나타난 신뢰의 개념적 정의들을 분석해 상대방에 대한 긍정적 기대(expectation)와 취약성(vulnerability)을 감내하고자 하는 의지가 신뢰에 관한 개념적 정의에 중요한 공통적 요소임을 밝히고, 이를 바탕으로 '타인의 의도 또는 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거하여 취약성(vulnerability)을 수용하려는 의도를 포함하는 심리적 상태'(Rousseau et al., 1998: 395)로 신뢰를 정의하고 있다.

신뢰는 대인 간 신뢰를 나타내는 사회적 신뢰와 의회, 정부, 정치 등과 같은 대의적 또는 정치적 제도에 대한 신뢰를 의미하는 제도적 신뢰로 구분되기도 하며(최예나, 2016), 신뢰의 대상이 되는 객체를 중심으로 사회신뢰, 정부신뢰, 조직신뢰, 상사신뢰 등 다양한 형태로 구체화되기도 한다. 이 가운데 지방정부 신뢰는 제도적 신뢰의 대표적인 예로서, 지역에 거주하는 시민과 지방정부 간 관계에 있어 시민들이 정부를 얼마나 신뢰 있는 대상으로 인식하고 있는 지에 초점을 맞춘다.

신뢰대상에 대한 긍정적 평가나 기대는 신뢰대상의 속성, 상태, 행위, 역할, 정체성 등과 같은 특징적 요소들을 근거로 형성되기에(류태건, 2014; Kim, 2005), 신뢰는 특정 대상에 대한 주관적인 신뢰성(perceived trustworthiness)으로 규정될 수 있다(Grimmelikhuijsen et al., 2013). 이에 선행연구들은 정부신뢰를 제도적 신뢰성으로 구체화하고, 정부 전문성, 효과성, 대응성, 일관성, 공정성, 형평성, 청렴성 등 다양한 규범적 가치를 정부신뢰의 하위 구성 개념으로 제시하고 있다(김관보 외, 2012, 박정호, 2014; Goodsell, 2006; Kim, 2005). "규범적으로 시민들이 기대하는 역할을 정부가 잘 수행하고 있는지에 대한 주관적 인식의 발현"(박정호, 2014: 293)이 정부신뢰의 중요한 개념적 특징 중 하나인 것이다.

예를 들어, Goodsell(2006: 633)은 행정목표의 계층적 구조를 산에 비유하면서 산 정상에는 정부가 다양한 행정활동을 통해 추구해야 할 궁극적인 목표인 정부신뢰가 위치하고 있으며, 이는 적법성, 정직, 효율성, 효과성, 투명성 등의 다양한 공공가치의 구현을 통해 달성가능하다고 주장한다. 또한 Grimmelikhuijsen et al.(2013)은 정부의 역량(competency), 선의(benevolence), 정직(honesty)이 정부신뢰를 구성하는 하위 구성개념으로 가장 널리 제시되고 있다고 주장하며, 이들 3가지 차원의 구성개념을 통해 정부신뢰의 측정도구를 개발·활용하고 있다. 이렇듯 정부신뢰를 구성하는 다양한 사회적 가치들은 그 하나하나가 정부활동이 추구해야 할 방향 또는 지침으로서(Goodsell, 2006), 정부신뢰는 정부활동을 통한 공공가치 구현에 대한 시민들의 규범적 기대를 바탕으로 형성된다. 공공가치 구현을 위한 정부의 적극적 노력과 활동이 있다고 시민들이 인식할 때, 높은 수준의 정부신뢰가 형성될 수 있는 것이다(황창호 외, 2015). 따라서 정부신뢰는 정부가 다양한 정부활동의 내·외부적 지침들(공공가치)을 잘 이행하고 있는지에 대한 시민들의 종합적인 판단인 것이다.

이러한 맥락에서 선행연구들은 정부신뢰를 정부활동의 산출물에 대한 평가(Hetherington, 1998), 정부와 국민간의 관계에서 발생하는 정부활동에 대한 국민들의 긍정적 기대(황창호 외, 2015), 정부가 얼마나 잘 작동하는가에 대한 사람들의 규범적 기대(Miller, 1974) 등으로 규정하고 있다. 즉, 정부신뢰는 정부의 규범적 역할(normative role)과 이에 대한 시민들의 기대(expectation)가 반영된 개념인 것이다(박정호, 2014). 따라서 본 연구는 정부신뢰의 규범적 성격을 Rousseau et al.(1998)가 제시한 개념적 정의를 활용해, "지방정부가 규범적인 역할을 잘 이행할 것이라는 기대를 바탕으로, 그 역할 수행과정에서 발생할 수 있는 개인적 손실의 가능성을 감수하겠다는 시민들의 인식"으로 지방정부 신뢰를 정의한다. 정부신뢰는 공공가치 추구, 정부에 대한 긍정적 기대, 위험수용성(vulnerability)이라는 3가지 특징에 기반해, 정부와 시민들 간 관계에 있어 정부가 시민들의 규범적인 기대에 잘 부응하고 있는지를 나타내는 것이다.

2) 정부신뢰성과 삶의 질

선행연구에 따르면 사회적 형평성, 자유, 사회적 도덕성과 같은 무형적 가치는 시민들이 인식하는 삶의 질에 유의미한 영향을 미친다(Falkenberg, 1998; Liao et al., 2005; Sirgy, 2012). 삶의 질은 시대와 공간을 초월한 절대 개념이 아닌 한 사회의 정치, 경제, 사회적 수준과 사회구성원의 가치관에 의해 영향을 받는 상대적 개념이기 때문이다. 예컨대, Schwartz et al.(2001)은 문화적 가치가 삶의 우선순위를 결정하는 기준으로 작용한다는 것을 제시하며, 문화적 가치를 개인 삶의 원칙(guiding principles)으로 규정하고 있다. 사회구성원들이 공유하는 문화적 가치가 그들의 삶에 대한 목적과 목표에 영향을 결정하는 것이다. 이러한 맥락에서 Falkenberg(1998)는 형평성, 효율성, 그리고 자유에 대한 사회적 가치의 인식 차이로 인해 스칸디나비아 문화권과 미국 간의 정부 역할 및 정책방향성이 서로 다르게 나타난다고 주장한다. 각 사회의 무형적 가치에 대한 이해와 해석의 차이로 인해 해당 사회에서 우선시되고 중요시되는 사회적 환경에 대한 인식이 다르게 나타나며, 이로 인해 국민들의 삶의 질 제고를 위한 정부활동 역시 문화권에 따라 상이하다는 것이다. 마찬가지로 선행연구들은 사회적 형평성이 삶의 질 인식의 주요 영향요인임을 제시하고 있다. 개별 국민들의 절대소득의 증가에도 불구하고, 빈부격차의 심화로 인한 사회적 형평성의 악화는 사람들의 주관적 삶의 질 악화로 이어지는 것이다(Eckersley, 2000a; Diener & Biswas-Diener, 2002). 정치적 자유, 정부효과성, 정부부패(청렴), 합법성 등의 사회적 가치는 국민행복이나 삶의 만족도와 같은 주관적 안녕감과 밀접한 연관성을 가지는 것이다(Tavits, 2008; 배정현, 2014; Ott, 2011).

이러한 논의들은 정부신뢰성이 시민들의 삶의 질 인식 형성과 관련한 주요 영향요인이 될 수 있음을 함의한다. 정부신뢰라는 개념이 정부가 중요한 공공가치를 잘 이행할 것이라는 시민들의 기대를 반영한다고 할 때, 높은 정부신뢰는 정부가 시민들의 규범적인 기대에 잘 부응하고 있음을 나타낸다. 다시 말해, 높은 정부신뢰 수준은 시민들의 기대에 부응하는 방향으로 사회적 가치가 추구되고 있으며, 시민들의 욕구와 선호에 부응하는 정부활동이 이뤄지고 있음을 의미한다. 시민들이 원하는 방향으로 정부활동이 전개되고 지역 환경이 개선되고 있다는 믿음에서, 시민들은 지

역사회의 정주여건이나 사회적 환경에 대해 긍정적으로 평가하고, 이는 시민들이 인식하는 삶의 질 수준에도 긍정적인 영향을 미치게 되는 것이다. 즉, 정부신뢰는 시민들의 일상생활과 밀접하게 관련된 사회적·제도적 환경요인으로서 삶의 질 인식에 영향을 미치는 것이다.

이러한 정부신뢰와 삶의 질 간 관계는 선행 경험연구들을 통해서도 추론 가능하다. Widgery(1982)는 지역사회의 주요 사회적 요인 중 하나로 제도적 신뢰(정부 및 정치체제, 사업제도, 정보공개시스템 등에 대한 신뢰)를 제시하고, 지역사회 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증적으로 확인하고 있다. 그리고 경찰, 사법체제, 정부(government)와 같은 공공조직(public institutions)에 대한 신뢰(Hudson, 2006)와 정치체제(political institutions)에 대한 신뢰(Böhnke, 2008) 역시 삶의 만족도에 미치는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 제시되고 있다.

3) 정부신뢰의 조절효과

정부는 공공서비스 제공을 통해 시민들의 요구에 부응하는 정부활동을 펼치는데, 이는 시민들의 일상생활에서의 긍정적인 경험으로 작용해 특정 삶의 영역에서의 효용 증대 및 주관적 안녕감 제고로 이어진다. 이러한 과정에서 공공서비스 만족도가 시민들의 삶의 질에 미치는 영향은 정부신뢰의 수준에 따라 다르게 나타날 수 있다. 본 연구는 크게 3가지 측면에서 정부신뢰의 개념적 특성을 바탕으로 이를 논의한다.

첫째, 가치(value) 측면이다. 일반적으로 가치는 개인의 행동이나 사물, 상황에 대한 판단의 기준이 되며, 개인의 인지구조와 태도에도 영향을 미친다. 따라서 높은 정부신뢰가 정부가 추구하는 가치 구현 노력이 시민들이 원하는 방향으로 이루어지고 있음을 의미한다고 할 때, 정부활동에 대한 긍정적인 태도는 높은 가치 부합성(value congruence)으로 인해 공공서비스 이용을 통한 시민들의 긍정적인 경험과 효용을 보다 강화시키는 역할을 할 수 있다(Denis et al., 2017).

둘째, 만족에 대한 기대(expectation)수준의 영향이다. 선행연구들은 특정대상이나 서비스 만족도에 대한 주요 영향요인으로 사람들의 기대수준을 제시하고 있다(Van Ryzin, 2004; Oliver, 1997).[2] 기대수준 대비 서비스의 성과가 높으면 만족을 유발하지만, 기대에 미치지 못하면 불만족을 가져온다. 이러한 맥락에서 정부의 규범적 활동에 대한 기대수준인 정부신뢰 역시 공공서비스 이용을 통한 시민들이 체감하는 효용 수준에 영향을 미칠 수 있는 것이다.

셋째, 취약성(vulnerability) 측면이다. 정부신뢰는 정부와의 관계에서 발생할 수 있는 위험을 수용하려는 시민들의 심리적 태도이다. 정부신뢰가 높은 시민은 정부가 공공서비스를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 개인적 손실의 가능성을 감수하겠다는 의지를 보이는 것이다. 따라서 높은 정부신뢰는 정부활동에 대한 시민들의 부정적 인식을 완화하는 역할을 할 가능성이 높은 것이다.

비록 공공서비스 만족도와 삶의 질 간 관계에 있어 정부신뢰의 조절효과에 대한 논의가 이뤄지

2) Van Ryzin(2004)은 공공서비스 만족도의 영향 요인으로 기대수준, 성과인식, 기대-성과불일치정도(expectancy disconfirmation)를 제시하고, 이 가운데 기대-성과불일치 정도가 서비스만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 제시하고 있다.

지 않고 있으나, 정부에 대한 시민들의 태도에 영향을 미치는 요인들에 대한 정부신뢰의 조절효과를 제시한 선행연구들을 통해서 그 가능성을 확인할 수 있다. 예를 들어, 정부신뢰가 정부지출에 대한 국민들의 태도(Rudolph & Evans, 2005) 및 감세에 대한 태도(Rudolph, 2009)에 미치는 부정적 영향을 이념적 정향이 그 효과를 완화하는 것으로 나타나고 있다. 이러한 연구결과를 재해석하면 정부역할이나 정책방향이 개인의 이념적 정향과 차이를 가지더라도, 정부신뢰가 높으면 정책수용성이나 정책지지 가능성이 높아질 수 있다는 것을 의미한다. 또한 강혜진(2018)은 지방정부의 서비스가 시민들의 기대에 미치지 못할 경우 이는 지역만족도와 거주의사에 부정적인 영향을 미치게 되는데, 지방정부에 대한 높은 신뢰는 이러한 부정적 영향을 완화하는 효과가 있음을 제시하고 있다. 이러한 논의들은 정부의 사회적 가치 구현 노력과 이에 대한 시민들의 기대 수준, 즉 정부 신뢰 수준에 따라 공공서비스 만족도와 삶의 질 간 관계가 달라질 수 있음을 보여주는 것이다. 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

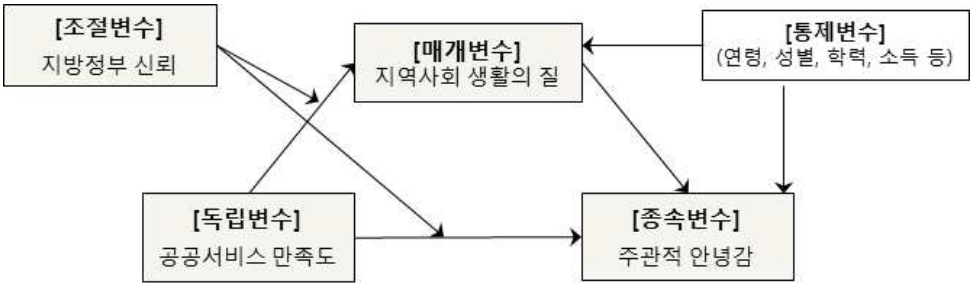
가설 2. 지방정부 신뢰는 공공서비스 만족도와 지역사회 생활의 질 간 관계를 조절할 것이다.
가설 3. 지방정부 신뢰는 공공서비스 만족도와 주관적 안녕감 간 관계를 조절할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

앞서 논의된 내용을 바탕으로 본 연구는 공공서비스 만족도, 정부신뢰, 지역사회 생활의 질(community QoL), 주관적 안녕감(subjective wellbeing)으로 구성된 연구모형을 〈그림 2〉와 같이 도출하였다. 삶의 질에 대한 시민들의 인식은 지역사회 내에서 효용을 의미하는 지역사회 생활의 질과 개인의 전반적인 삶의 질 인식을 의미하는 주관적 안녕감으로 구분하였다. 그리고 공공서비스에 대한 시민만족도를 예측변수, 지역사회 생활의 질을 매개변수, 정부신뢰를 조절변수, 주관적 안녕감을 종속변수로 하는 매개된 조절모형을 설정하였다.

〈그림 2〉 연구모형



이러한 연구모형은 상향확산이론의 시각에서 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족도 증가는 지역사회 내에서의 편의성, 쾌적성 등을 증가시켜 지역사회 생활의 질 증대에 기여하며, 그리고 이는 다시 개인의 주관적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 이러한 공공서비스는 주관적 안녕감에도 직접적인 영향을 미치는데, 시민들에게 직접적인 경험이나 효용을 제공해 시민들의 삶의 질 제고에 기여하기 때문이다. 그리고 높은 정부신뢰는 정부활동이 시민들의 규범적인 기대에 잘 부응하고 있음을 보여준다는 점에서, 정부신뢰 수준에 따라 공공서비스 만족도가 시민들의 삶의 질에 미치는 영향은 달라질 수 있다. 즉, 지방정부가 제공하는 공공서비스는 지역사회 생활의 질 향상에 기여하고, 이는 시민들의 주관적 안녕감 향상에 긍정적 영향을 미친다. 그리고 이러한 과정에서 지방정부에 대한 신뢰는 시민들의 삶의 질 측면에서 공공서비스의 효과성 인식을 강화하는 역할을 할 가능성이 있다. 지방정부신뢰는 공공서비스 만족도와 지역사회 생활의 질 및 주관적 안녕감 간 관계를 조절하게 되는 것이다.

이를 종합하면 지역사회 생활의 질은 공공서비스 만족도와 주관적 안녕감 간 관계를 매개하며, 정부신뢰는 공공서비스 만족도와 삶의 질 변인들(지역사회 생활의 질과 주관적 안녕감) 간 관계를 조절한다. 지방정부에 의해 제공되는 공공서비스 만족도가 지역사회 생활의 질을 매개로 하여 주관적 안녕감에 미치는 영향은 지방정부 신뢰에 의해 조절되는 것이다. 이러한 맥락에서 본 연구는 지방정부 신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 조절된 매개효과를 검증하기 위해 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

가설 4. 공공서비스가 주관적 안녕감에 기여하는 과정에서 지방정부 신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 조절된 매개효과가 나타날 것이다.

2. 자료수집 및 표본

자료 수집을 위해 본 연구는 대전광역시에 거주하는 시민들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 서울에 소재한 리서치 회사에 의뢰해 2016년 12월 20일부터 2017년 1월 10일까지 진행되었다. 이를 통해, 유효한 설문응답 384명을 최종적인 분석 자료로 사용하였으며, 이들 표본의 인구통계학적 특성은 아래 〈표 2〉과 같다.

〈표 2〉 표본의 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)	구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	202	52.6	직업	공무원/공공기관	38	9.9
	여자	182	47.4		사기업/회사원	183	47.7
연령	20대	78	20.3		개인사업자/자영업	42	10.9
	30대	122	31.8		주부	41	10.7
	40대	114	29.7		학생	44	11.5
	50대 이상	70	18.2		기타	36	9.4
가계 소득	200만원 미만	47	12.2	학력	고교 졸업 이하	5	1.3
	200-299만원	68	17.7		고교 졸업	58	14.6
	299-399만원	74	19.3		대학교 재학	47	12.2
	400-499만원	91	23.7		대학교 졸업	220	57.3
	500만원 이상	104	27.1		대학원 이상	56	14.6

N=384

3. 측정도구

1) 공공서비스 만족도

공공서비스 만족도는 지방정부가 제공하는 개별 공공서비스에 대한 시민들의 만족 수준 측정을 통해 이뤄졌다. 개별 서비스에 대한 만족도를 조사함에 있어, 경찰이나 소방과 같이 지방정부가 서비스 공급주체로서 역할을 하지 않는 분야와 사회복지서비스와 같이 서비스 대상자 아닌 경우에 일반시민들이 경험하기 어려운 분야는 제외하였다. 이에 공원관리, 여가 프로그램, 문화 시설(박물관, 미술관 등), 교통지도(주정차 단속 등), 주차공간 및 주차 시설관리, 도로 보수 관리, 보행자 도보 관리, 길거리 청결, 대중교통 서비스(버스, 지하철 등), 쓰레기 수거, 주민 민원처리, 공공도서관, 재해관리 (폭우, 폭설 대응 등) 등 모두 13개의 서비스 분야에 대해 리커트 5점 척도(매우 불만=1; 매우 만족=5)를 통해 공공서비스 만족도를 측정하였다.

2) 지역사회 생활의 질

지역사회 생활의 질 측정[3]은 선행연구(Grzeskowiak et al., 2003; Sirgy et al., 2000; Sirgy et al., 2008)를 참조해 '거주지로서 대전시에 대해 어떻게 생각하십니까?', '귀하가 현재 거주하고 있는 지역의 주변 이웃에 대해 어떻게 생각하십니까?', '대전시의 전반적인 생활여건에 대해 어떻게 생

3) 지역사회 생활의 질(community QoL)은 지역사회 안에서의 거주 적합성에 관한 개념으로, 그 측정에 있어 생활공간(특정지역이나 공동체 범위)이 강조된다. 이에 대다수의 community QoL 관련 선행연구들이 지역사회의 단위로 도시 단위의 행정구역을 활용하고 있는 바(Myers, 1987; 1988, Sirgy et al., 2000; 2008; Grzeskowiak et al., 2003; Eckersley, 2000b), 본 연구 또한 행정구역을 지역사회(생활공간) 기준으로 이용하였다.

각하십니까?', '대전시에서 귀하의 전반적인 삶의 질에 대해 어떻게 생각하십니까?' 등 4개 항목을 이용하였다. 각 문항은 '매우 나쁘다'를 1점, '매우 좋다'를 5점으로 하는 리커트 척도 방식으로 구성하였다.

3) 주관적 안녕감

주관적 안녕감 측정을 위해 Andrews & Withey (1976)의 life satisfaction 모델을 바탕으로 Sirgy et al.(2000)가 개발한 global life satisfaction scales를 활용하였다. 주요 삶의 영역 및 전반적인 삶의 만족 수준을 묻는 15개의 문항으로 구성된 측정도구로, 개인의 삶에 대한 인지적 판단을 통해 전반적인 삶의 질 인식 수준을 평가하는 것이다. 이 가운데 본 연구는 전반적 삶의 만족, 직장생활(직업), 가정생활(가족관계), 여가생활, 재정상황, 건강상태, (친구, 선후배, 지인 등과의) 사회관계, 신앙 및 종교생활, 주거상황(주택), 문화생활, 사회적 지위, 생활수준, 지역사회여건 등의 모두 13개 문항을 사용하였으며, 리커트 5점 척도(매우 불만=1; 매우 만족=5)를 활용했다.

4) 정부신뢰

정부신뢰와 관련한 주요 쟁점 중에 하나는 정부신뢰의 범위에 관한 것으로, 신뢰의 대상이 되는 정부의 범위를 어디까지 한정할 것인가이다. 즉, 정부신뢰의 측정은 누구를 대상으로, 무엇을 측정할 것인가가 중요한 것이다(Poister, 2011). Grimmelikhuijsen(2012)는 정부신뢰를 신뢰의 대상(정치적 신뢰와 공공부문 신뢰)과 범위(거시적, 중범위적, 미시적 신뢰)에 따라 크게 6가지로 구분하고 있다(이현국·김윤호, 2014, 재인용). 이에 본 연구는 중범위적인 공공부문 신뢰로서, 정부신뢰의 대상을 대전광역시 행정조직(집행정부)로 한정하고 지방정부 신뢰를 측정하였다.

정부의 역량, 선의, 정직으로 구성된 다차원적인 개념으로 정부신뢰성을 제시하고 있는 선행연구(Wu et al., 2017; Grimmelikhuijsen et al., 2013; 이현국·김윤호, 2014)를 참조해, 시민들이 인식하는 대전광역시 정부의 전반적인 신뢰 수준과 정부신뢰성에 대한 질문을 통해 지방정부신뢰를 측정하였다. '대전시 정부는 전반적으로 신뢰할 만하다(전반적 정부신뢰)', '대전시 공무원들은 전문적 지식 및 역량에 바탕을 두고 업무를 수행하고 있다(역량)', '내가 대전시에서 제공받는 공공서비스는 내가 내는 세금만큼의 가치가 있다(역량)', '대전시 정부는 대전시민 모두의 이익을 위해 운영되고 있다(선의)', '대전시 정부는 모든 시민을 공평하게 대한다(선의)', '대전시 공무원들은 정직하다(정직)' 등 5점 리커트 척도(전혀 그렇지 않다=1; 매우 그렇다=5)로 구성된 6문항을 측정도구로 사용하였다.

4. 분석방법

본 연구는 변수의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, Cronbach's α를 통해 신뢰도를 확인하였다. 이후 가설 1의 매개효과 검증을 위해 Baron & Kenny(1986)의 3단계 회

귀분석을 실시하였으며, 가설 2와 3을 검증하기 위해 공공서비스 만족도별로 위계적 회귀분석을 실시해 정부신뢰가 삶의 질 변인들에 미치는 조절효과를 검증하였다. 그리고 매개된 조절효과 검증을 위해 Preacher et al.(2007)의 SPSS MODMED Macro를 활용한 조건부과정분석(conditional process analysis)을 실시하였다.[4)]

이러한 조건부과정분석은 종전에 개별적으로 분석되던 조절분석과 매개분석을 결합해 통합적 연구모형의 틀에서 변수 간 인과관계를 살펴보기 위한 것으로, 조절변인과 매개변인을 단일모형에 결합하여 조절된 매개효과(moderated mediation)나 매개된 조절효과(mediated moderation)를 통해 전체적인 관점에서 변인들 간의 관련성을 파악하는 것이다(Muller et al., 2005). 즉, 조절된 매개효과는 독립변인이 종속변인에 영향을 미치는 관계에서 매개효과가 조절변인에 의해 달라지는 것을 단일회귀모형을 통해 확인할 수 있다는 데 그 장점이 있다.

매개된 조절효과 분석과 그 검증은 Preacher et al.(2007)이 제안한 조건부 간접효과(conditional indirect effect) 검증방식을 따라 이뤄졌다. 조건부 간접효과의 통계적 유의미성 여부는 Preacher et al.(2007)의 부트스트래핑 기법을 활용한 통계절차에 따라 진행되었으며, Johnson과 Neyman(1936) 기법을 통한 조건적 간접효과의 유의한 범주를 도식화하여 제시하였다. 그리고 이러한 과정에서 다중공선성의 문제를 피하기 위해 독립변인(공공서비스 만족도), 조절변인(지방정부 신뢰), 매개변인(community QoL)은 평균중심화하였다. 또한 동일방법편의(common method bias: CMB) 문제를 점검하기 위해 Harman의 단일요인검증(single-factor test)을 실시한 결과, 가장 큰 설명력을 가지는 요인의 변량이 유의수준인 50%에 못 미치는 33.29%로 나타나 CMB문제는 우려할 만한 수준이 아닌 것으로 나타났다. 그리고 본 연구는 개인적 특성 요인들은 개별 삶의 영역에서의 효용 수준과 개인의 전반적인 삶의 질 수준을 결정하는 주요 영향요인으로 작용하는 것으로 알려진 성별, 연령, 교육수준, 개인소득을 통제변수[5)]로 사용하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 탐색적 요인분석

본 연구는 탐색적 요인분석을 통해 공공서비스의 다양성을 확인하고, 공공서비스를 유형화하

4) 조건부과정분석에 있어 PROCESS 매크로(Hayes, 2012) 또한 많이 사용되지만, 본 연구의 경우 분석틀이 MODMED Macro에서 분석 가능한 조건부 간접효과 모형이며, MODMED Macro가 통제변인을 공변량으로서 분석 결과에 같이 제시한다는 점에서 MODMED Macro를 사용하였다. 본 연구의 분석 결과는 PROCESS 매크로를 이용한 분석 결과와 동일하게 나타났다.

5) 개인의 주관적 인식을 측정함에 있어, 동일한 자료원을 사용할 경우 개인이 가지는 성향에 따라 비슷한 응답의 경향을 보일 수 있으며, 동일 대상인 대전시를 대상으로 한다는 점에서 지방 정부신뢰와 지역사회 생활의 질이 양의 상관관계를 보일 수 있다. 이 부분을 해결하기 위해 개인적 성향을 반영하기 위해 인구통계변인을 통제변수로 활용해 분석한 결과, 주요 변수의 방향성과 통계적 유의성이 견고하게 나타났다.

였다. 요인분석은 베리맥스(varimax)에 의한 주성분분석을 실시하였다. 요인의 추출은 고유값(eigen value) 1.0 이상, 요인적재치은 0.5이상을 기준으로 하였다. 공공서비스 만족도와 관련한 13개 측정변수들에 대한 요인 분석 결과, '길거리 청결'과 '재해관리(폭우, 폭설 대응 등)' 은 요인적재치가 낮거나 타 요인과 혼재된 것으로 나타나 분석에서 제외하였다. 이후 〈표 3〉에 나타난 바와 같이 공공서비스 만족도에 대한 요인분석 결과, 공공서비스 만족도는 3개의 요인으로 구분되어 나타났다. 이에 공원관리, 여가 프로그램, 문화 시설(박물관, 미술관 등)은 시민들의 문화생활을 위한 공공서비스라는 공통점을 지니고 있으며, 시민들의 자유의사에 따라 서비스의 선택이 가능하다는 점에서 소비자형(customers) 공공서비스로 명명하였으며, Cronbach의 α 계수는 .733으로 나타났다. 그리고 교통지도, 주차공간 및 주차 시설관리, 도로 보수 관리, 보행자 도보 관리로 구성된 두 번째 요인은 정해진 절차에 따라 서비스 제공이 결정되고, 서비스 취사·선택하는 것이 허용되지 않는다는 점에서 전속형(captives) 서비스로 규정하였다. Cronbach의 α 계수는 .826으로 나타나 높은 내적일관성을 나타냈다. 대중교통 서비스(버스, 지하철 등),[6] 쓰레기 수거, 주민 민원처리, 공공도서관으로 묶인 마지막 요인은 서비스 제공자와 일정기간 동안 배타적 관계 혹은 계약관계를 갖는 서비스가 많다는 점에서 고객형(clients) 서비스로 명명하였으며, α 계수는 .744로 나타났다. 따라서 본 연구는 공공서비스를 소비자형 서비스, 전속형 서비스, 그리고 고객형 서비스의 3가지로 분류하였다.

〈표 3〉 공공서비스 만족도에 대한 요인분석 결과

요인명	측정변수	요인적재값	고유치	분산비율	α
소비자형 공공서비스	공원관리	.620	1.057	9.60	.733
	여가 프로그램	.802			
	문화 시설(박물관, 미술관 등)	.814			
전속형 공공서비스	교통지도(주정차 단속 등)	.755	1.127	10.25	.826
	주차 공간 및 시설 관리	.823			
	도로 보수 관리	.746			
	보행자 도보 관리	.647			
고객형 공공서비스	대중교통 서비스(버스, 지하철 등)	.752	4.907	44.60	.744
	쓰레기 수거	.781			
	주민 민원처리	.690			
	공공도서관	.649			

측정변수의 타당성 검증을 위한 목적으로 본 연구는 지역사회 생활의 질, 주관적 안녕감, 정부신뢰에 대한 탐색적 요인분석 또한 실시하였다. 분석결과, 지역사회 생활의 질의 4개 문항과 정부신뢰의 6개 문항 모두 단일요인으로 나타났으며, 주관적 안녕감은 13개 문항 가운데 요인적재치가 낮게 나타난 가정생활(가족관계), 건강상태, 신앙 및 종교생활을 제외한 9개 측정변수가 단일요

6) Hyde(1991)에 따르면 대중교통서비스는 소비자형 공공서비스로 분류되나, 본 연구에서는 대중교통서비스가 청소서비스 등과 단일 요인으로 추출되어 전속형 서비스로 분류하여 분석에 활용하였다.

인으로 제시되었다. 지역사회 생활의 질, 주관적 안녕감, 지방정부 신뢰의 Cronbach의 α값은 각각 .842, .920, .917로 내적일관성을 확보한 것으로 나타났다.

2. 기술통계 분석

기술통계 분석결과, 소비자형 2.90, 전속형 2.58, 고객형 3.28로 그 유형에 따라 공공서비스 만족도가 상이하게 나타났다. 그리고 삶의 질 인식과 관련해서는 지역사회 생활의 질이 3.34, 주관적 안녕감이 3.03으로 나타나 지역사회의 생활여건이나 사회적 환경에 대한 인식에 비해 주관적 안녕감의 수준이 다소 낮음을 알 수 있다. 그리고 변수들 간의 상호 관계성을 파악하기 위한 상관분석 결과, 모든 상관계수가 유의수준 p〈.01에서 유의미하게 나타났으며, 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 이는 공공서비스 만족도와 정부신뢰로 대표되는 정부활동이 지역사회 생활의 질과 주관적 안녕감을 통해 제시하고 있는 시민들의 삶의 질[7]과 통계적으로 유의미한 영향관계를 갖고 있음을 나타낸다.

〈표 4〉 기술통계 및 상관관계분석

	M	SD	1	2	3	4	5
1. 소비자형 공공서비스	2.90	.72	–				
2. 전속형 공공서비스	2.58	.78	.532*	–			
3. 고객형 공공서비스	3.21	.74	.498*	.579*	–		
4. 지방정부신뢰	2.73	.76	.567*	.677*	.539*	–	
5. community QoL	3.34	.69	.478*	.434*	.544*	.527*	–
6. 주관적 안녕감	3.03	.68	.432*	.362*	.376*	.429*	.654*

*p〈.01

3. 매개효과 검증

Community QoL이 공공서비스 만족도와 주관적 안녕감 간 관계를 매개할 것이라는 가설 1을 검증하기 위한 3단계 회귀분석 결과는 〈표 5〉와 같다. 매개효과의 입증을 위해서는 1단계 회귀분석에서 독립변수의 매개변수에 대한 유의미한 영향이 나타나야 하며, 2단계 회귀분석에서 독립변수는 종속변수에 대한 유의미한 영향이 나타나고, 3단계는 독립변수와 매개변수를 포함한 회귀식에서 매개변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미쳐야 한다(Baron & Kenny, 1986).

분석결과, 1단계 회귀모형에서 소비자형(β=.27, p〈.01), 전속형(β=.12, p〈.05), 고객형 공공서비스(β=.16, p〈.01) 모두 주관적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 회귀모형에서도 소비자형(β=.23, p〈.01), 전속형(β=.09, p〈.10), 고객형(β=.37, p〈.01) 서비스 만족도 모두 지

7) t검증 결과, community QoL과 주관적 안녕감이 통계적으로 유의미한(t=10.72, p〈.001), 상호 구분 가능한 개념으로 나타났다.

역사회 생활의 질과 유의미한 영향관계를 형성하고 있는 것으로 나타났다. 마지막 3단계 회귀모형에서 지역사회 생활의 질이 예측변수로 투입되었을 때, 주관적 안녕감과 유의미한 관계(β=.53, p〈.01)를 보이는 것으로 나타났다.

3단계 회귀분석에서 매개변수가 통제되었을 때 독립변수와 종속변수 간 관계가 유의하지 않으면 완전매개 효과를 가진 것으로, 유의한 관계로 나타나면 부분매개 효과를 가진 것으로 판단한다(Baron & Kenny, 1986). 분석 결과, 소비자형 공공서비스(β=.14, p〈.01)는 주관적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 이들 변인 간 관계를 지역사회 생활의 질이 부분 매개하는데 반해, 전속형(β=.07, n.s.)과 고객형 서비스(β=-.04, n.s.)는 주관적 안녕감에 미치는 효과가 유의미하지 않은 것으로 나타나 지역사회 생활의 질이 완전매개역할을 하고 있음을 보여주고 있다. 이러한 매개효과에 대해 Sobel test를 이용한 유의성 검정 결과, 소비자형(z=4.39, p〈.01), 전속형(z=1.83, p〈.10), 고객형 서비스(z=6.34, p〈.01) 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 〈가설1〉은 채택되었다.

〈표 5〉 매개효과 분석(주관적 안녕감)

구분		1단계 (주관적 안녕감)		2단계 (지역사회 생활의 질)		3단계 (주관적 안녕감)	
		β	S.E.	β	S.E.	β	S.E.
통제 변수	성별	.007	.059	.070*	.057	-.030	.051
	연령	-.138***	.029	-.073*	.029	-.099***	.026
	학력	.144***	.032	.046	.031	.120***	.028
	가계소득	.240***	.022	.150***	.022	.161***	.020
서비스 만족도	소비자형	.265***	.050	.233***	.049	.143***	.045
	전속형	.119**	.049	.089*	.048	.072	.043
	고객형	.156***	.049	.366***	.048	-.036	.046
매개변수	community QoL	-	-	-	-	.526***	.046
R^2		.335		.395		.502	
F-value		27.03***		35.14***		47.21***	

N=384; ***p〈.01; **p〈.05, *p〈.10

4. 조절효과 검증[8)]

1) 서비스만족도와 지역사회 생활의 질 간 관계에 대한 정부신뢰성의 조절효과

각 공공서비스 만족도와 지역사회 생활의 질 간 관계에 대한 정부신뢰성의 조절효과를 검증한 결과는 〈표 6〉와 같다. 각각의 위계적 회귀분석에서 각 서비스만족도(각각 β=.25, p〈.01; β=.15,

8) 매개된 조절효과 분석에 앞서 매개효과와 조절효과가 유의미하게 존재하는지 살펴보기 위한 것이다. 이에 본 연구에서 활용한 Preacher et al.(2007)의 조건부간접효과 검증방식의 경우, 단일 조절변인만을 분석이 가능하다는 점을 고려해 독립변수별로 조절효과를 살펴보았다.

p〈.05; β=.36, p〈.01)와 정부신뢰성(β=.37, p〈.01; β=.42, p〈.01; β=.32, p〈.01) 모두 지역사회 생활의 질에 미치는 주효과가 유의한 것으로 나타났으나, 상호작용항을 투입한 결과 오직 전속형 공공서비스 만족도와 정부신뢰성 간의 상호작용항(β=.09, p〈.05)만이 지역사회 생활의 질 에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 전속형 공공서비스에 대한 만족이 지역사회 생활의 질에 미치는 영향은 지방정부에 대한 신뢰성이 높을수록 더 커진다는 것을 제시하는 것으로, 〈가설 2〉를 일부 지지하는 것이다.

〈표 6〉 정부신뢰의 조절효과 분석(서비스 만족도-comQoL)

		종속변수 - 지역사회 생활의 질					
		소비자형(β)		전속형(β)		고객형(β)	
		1단계	2단계	1단계	2단계	1단계	2단계
통제 변수	성별	.077*	.082*	.078*	.084**	.086**	.087**
	연령	-.060	-.056	-.011	-.002	-.022	-.021
	학력	.046	.049	.058	.063	.058	.061
	가계소득	.148***	.145***	.172***	.168***	.157***	.155***
독립 변수	소비자형(a)	.250***	.263***	-	-	-	-
	전속형(b)	-	-	.147**	.143**	-	-
	고객형(c)	-	-	-	-	.360***	.363***
조절	정부신뢰	.373***	.370***	.418***	.428***	.324***	.322***
상호 작용항	a*Trust	-	.057	-	-	-	-
	b*Trust	-	-	-	.086**	-	-
	c*Trust	-	-	-	-	-	.019
R^2		.362	.365	.334	.342	.414	.415
F-value		35.67***	30.90***	31.56***	27.87***	44.44***	38.05***

N=384; ***p〈.01; **p〈.05, *p〈.10

2) 서비스만족도와 주관적 안녕감 간 관계에 대한 정부신뢰성의 조절효과

공공서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향에 대한 정부신뢰성 인식의 조절효과 분석 결과는 〈표 7〉와 같다. 각각의 위계적 회귀분석에서 각 서비스만족도(각각 β=.26, p〈.01; β=.15, p〈.05; β=.19, p〈.01)와 정부신뢰성(β=.26, p〈.01; β=.31, p〈.01; β=.30, p〈.01) 모두 주관적 안녕감에 미치는 주효과가 유의한 것으로 나타났으나, 상호작용항을 투입한 결과 소비자형 서비스 만족도와 정부신뢰성 간의 상호작용항(β=.08, p〈.10)만이 주관적 안녕감에 유의한 정(+)의 조절효과를 미치는 것으로 나타났다. 이는 소비자형 공공서비스에 대한 만족도와 주관적 안녕감 간 관계가 정부신뢰성이 높을수록 강화된다는 것을 제시하는 것으로, 〈가설 3〉을 일부 지지하는 것이다.

〈표 7〉 정부신뢰의 조절효과 분석(서비스 만족도-주관적 안녕감)

		종속변수 - 주관적 안녕감					
		소비자형 서비스(β)		전속형 서비스(β)		고객형 서비스(β)	
		1단계	2단계	1단계	2단계	1단계	2단계
통제 변수	성별	.016	.024	.017	.021	.025	.023
	연령	-.128***	-.123***	-.078*	-.071	-.085**	-.087**
	학력	.145***	.149***	.157***	.160***	.156***	.152***
	가계소득	.235***	.231***	.260***	.257***	.250***	.252***
독립 변수	소비자형(a)	.259***	.278***	-	-	-	-
	전속형(b)	-	-	.147**	.144**	-	-
	고객형(c)	-	-	-	-	.194***	.189***
조절	정부신뢰	.259***	.254***	.310***	.316***	.304***	.308***
상호 작용항	a*Trust	-	.082*	-	-	-	-
	b*Trust	-	-	-	.061	-	-
	b*Trust	-	-	-	-	-	-.029
R^2		.339	.346	.308	.312	.324	.324
F-value		32.29***	28.39***	28.03***	24.37***	30.05***	25.79***

N=384; ***p〈.01; **p〈.05, *p〈.10

5. 매개된 조절효과 검증

앞에서 살펴본 각 가설적 모형에 대한 매개효과와 조절효과를 분석결과를 참조해, 본 절에서는 매개된 조절효과의 확인을 위해 조건부 간접효과를 검증하였다. 앞선 분석 결과, 3가지 유형의 공공서비스 가운데 지방정부가 제공하는 전속형 공공서비스에 대한 만족도가 지역사회 생활의 질을 매개로 하여 주관적 안녕감에 미치는 영향을 미치는 과정에서 정부신뢰의 조절효과가 존재하는 것으로 나타났다. 이에 조건부과정분석(conditional process analysis)을 통해 정부신뢰의 수준에 따라 변화하는 매개효과의 크기를 살펴보았다. 조절된 매개효과의 검증을 위해서는 매개변인 모형에서 통제변인 외 독립변인의 부가적인 영향력이 유의하고, 종속변인 모형에서 상호작용 변인이 유의해야 한다. 그리고 조건부 간접효과가 독립변인의 어느 수준에서 '0'을 포함하지 않고 유의한지를 확인해야 한다(Preacher et al., 2007).

〈표 7〉에 제시된 바와 같이, 매개변인 모형 내에서 전속형 공공서비스(b=.13, p〈.05)와 정부신뢰성(b=.39, p〈.01)이 지역사회 생활의 질에 대한 인식을 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전속형 서비스와 정부신뢰의 상호작용항(b=.39, p〈.01) 또한 지역사회 생활의 질에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 종속변인 모형 내에서는 지역사회 생활의 질(b=.52, p〈.01)이 주관적 안녕감에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정부신뢰가 낮은 수준(-1SD)에

서는 전속형 서비스 만족도가 지역사회 생활의 질을 통해 주관적 안녕감에 미치는 조건적 간접효과가 유의하지 않았지만(b=.030, n.s.), 평균 수준과 높은 수준(+1SD)에서는 모두 유의한 것으로 나타났다(각각 b=.066, p〈.05; b=.101, p〈.01). 또한 유의한 구간에서의 조건부간접효과의 계수가 모두 모두 양수이므로 정부신뢰가 증가할수록 조건부간접효과도 증가한다. 즉, bootstrapping 결과 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있는 정부신뢰성이 낮은 경우를 제외한 나머지 구간에서는 정(+)의 조건부간접효과가 유의한 것을 알 수 있다.

〈표 8〉 정부신뢰 수준에 따른 간접효과 검증

	매개변인(comQoL) 모형				종속변인(LS) 모형			
	b	S.E.	t	p	b	S.E.	t	p
연령	.116	.059	1.95	.051	-.031	.052	-.061	.546
성별	-.002	.029	-.05	.959	-.047	.025	-.1.87	.062
학력	.046	.033	1.41	.158	.092	.028	3.27	.001
가계소득	.085	.022	3.81	.000	.084	.020	4.28	.000
전속형 서비스	.128	.050	2.51	.013	.064	.044	1.35	.177
정부 신뢰성	.389	.052	7.46	.000	.082	.048	1.70	.090
comQoL	-	-	-	-	.516	.045	11.60	.000
만족도*신뢰성	.090	.043	2.04	.042	.016	.039	.409	.683

bootstrapping		조건부 간접효과					
		b	se	t	p	95%CI-bias corrected	
						lower	upper
정부 신뢰성	-1SD	.030	.032	.95	.341	-.035	.103
	평균	.066	.027	2.44	.015	.013	.130
	+1SD	.101	.032	3.14	.002	.037	.173

그리고 조절변수인 정부신뢰의 변수값의 전체 구간 중 어느 구간에서 조건부 간접효과가 유의한지(유의성 영역)를 확인하기 위하여 SPSS MODMED Macro(Preacher et al., 2007)를 이용하여 Johnson과 Neyman(1936) 기법을 통한 정부신뢰 값의 일부구간에서의 조건부간접효과의 결과를 제시하였다. 〈표 8〉에 제시된 바와 같이 정부신뢰의 값이 2.48 미만의 값에서는 조건부간접효과가 유의하지 않게 나타났지만, 정부신뢰 값이 2.48 이상의 구간에서는 조건부간접효과가 유의적으로 나타났다. 이는 〈가설 4〉를 일부 지지하는 것으로, 본 연구의 가설 검증 결과는 아래 〈표 10〉과 같다.

〈표 9〉 조절변인(정부신뢰) 값에 따른 조건부 간접효과

정부신뢰 값	간접효과(b)	SE	Z	P>|Z|
1.0000	-.0143	.048	-.295	.7678
1.1917	-.0054	.045	-.121	.9039
		· · ·		
2.1500	.0389	.030	1.289	.1975
2.3417	.0478	.029	1.677	.0936
2.4803	.0542	.028	1.960	.0500
2.5333	.0566	.027	2.066	.0388
2.7250	.0655	.027	2.424	.0153
		· · ·		
4.6417	.1541	.052	2.980	.0029
4.8333	.1626	.056	2.935	.0033

〈표 10〉 연구가설 검증 결과

구분	연구가설	결과
가설 1	지역사회 생활의 질의 매개효과	지지
가설 2	지방정부 신뢰의 공공서비스 만족도-지역사회 생활의 질 간 조절효과	일부지지
가설 3	지방정부 신뢰의 공공서비스 만족도-주관적 안녕감 간 조절효과	일부지지
가설 4	지방정부 신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 조절된 매개효과	일부지지

주) 일부 지지는 조절효과 및 조절된 매개효과가 공공서비스 유형에 따라 달라지는 것을 의미함

V. 결론: 요약 및 함의

본 연구는 정부활동과 시민들의 삶의 질 인식 간 관계를 보다 종합적으로 이해하고자 공공서비스 만족도가 시민들의 삶의 질에 미치는 영향에 있어 정부신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 조절된 매개효과를 검증하였다. 이를 위해 본 연구는 공공서비스의 대체 가능성을 기준으로 공공서비스를 분류한 Hyde(1991)의 공공서비스 분류를 참조해 공공서비스 만족도가 전반적인 주관적 안녕감에 미치는 영향을 분석하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 지역사회 생활의 질은 공공서비스 만족도와 주관적 안녕감 간 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 지방정부가 제공하는 공공서비스에 대한 시민들의 효용 증대는 지역사회 내에서의 정부 여건이나 환경 개선으로 인식되고, 이는 시민들의 삶의 질 향상에 기여할 수 있다는 것이다. 이러한 연구결과는 상향확산이론을 경험적으로 지지하는 것으로(Sirgy, 2012), 공공서비스가 시민들이

영위하는 일상생활에서의 긍정적 경험으로 작용할 뿐만 아니라 지역주민들의 정주여건이나 그 효용 수준을 결정짓는 영향요인임을 제시하는 것이다.

둘째, 지방정부에 대한 신뢰성은 시민들의 삶의 질 인식에 대한 주요한 결정요인으로 나타났다(Widgery, 1982; Hudson, 2006). 정부의 규범적 역할과 이에 대한 시민들의 기대가 정부신뢰의 중요한 개념적 특징 요소임을 감안할 때, 시민들이 인식하는 정부신뢰의 수준은 정부활동이 시민들의 규범적인 기대에 얼마나 잘 부응하고 있는지를 보여준다. 따라서 시민들의 삶의 질 향상을 위해 정부는 공공서비스 수준 향상뿐만 아니라 시민들이 중요하게 인식하고 있는 사회적 가치에 대해 지속적인 관심을 기울이고, 이를 구현하기 위한 정부활동을 펼쳐야 한다. 즉, 정부신뢰가 시민들이 인식하는 정부활동의 방향성에 대해 어떻게 인식하고 있는 지를 대변한다고 할 때(박정호, 2014; Goodsell, 2006), 정부신뢰와 삶의 질 간 정(+)의 관계성은 정부가 시민들의 삶의 질 향상을 위해 사회적 가치와 규범에 부응하는 정책적 노력을 경주해야 한다는 것을 시사한다.

셋째, 비록 공공서비스 유형에 따라 그 영향 관계는 다르게 나타나지만, 정부신뢰가 공공서비스 만족도와 삶의 질 변인 간 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 정부의 규범적 활동에 대한 높은 기대가 공공서비스 이용을 통한 지역사회 생활의 질 증대나 주관적 안녕감 제고에 긍정적 영향을 미치는 것이다. 이러한 결과는 정부에 대한 높은 신뢰가 정부가 제공하는 공공서비스의 이용이나 그 효용성을 강화시킨다는 것을 나타낸다.

마지막으로, 전속형 공공서비스에 대한 만족도가 전반적인 주관적 안녕감 제고로 이어지는 과정에서 정부신뢰의 완전 매개된 조절효과를 확인하였다. 교통지도, 주차공간 및 주차 시설관리, 도로 보수 관리, 보행자 도보 관리 등의 도시관리와 관련해 정부가 제공하는 서비스에 대한 만족도가 증가할수록 시민들이 체감하는 지역사회 내에서의 정주 여건이나 생활환경에 대한 효용 수준(community QoL)이 높아지게 되고, 이는 전반적인 주관적 안녕감 증가로 이어지게 된다. 정부신뢰가 낮은 경우를 제외하고는, 정부신뢰가 높을수록 이러한 공공서비스가 시민들의 삶의 질 제고에 기여하는 과정을 강화시키는 역할을 한다는 것이다. 이는 정부신뢰에 의한 지역사회 생활의 질의 조건부 간접효과를 입증하는 것으로, 다음과 같이 추론할 수 있다.

정부신뢰가 정부의 규범적 역할에 대한 시민들의 높은 기대수준을 반영한다는 점을 고려할 때, 정부신뢰가 높은 경우에는 정부활동이 자신들의 요구와 선호에 부응해 이뤄지고 있다는 인식을 가지게 된다. 이는 시민들이 인식하는 지역사회의 정주성이나 생활편의성에도 영향을 미칠 뿐만 아니라 공공서비스 이용을 통한 지역사회 내에서의 긍정적인 경험이나 이에 대한 정서적 반응을 강화시켜 지역사회라는 삶의 영역에서의 효용 증가에 기여하는 것이다. 하지만 정부신뢰가 낮은 경우에는 정부의 활동에 대한 낮은 기대감으로 인해 정부신뢰성이 공공서비스 만족도와 지역사회 생활의 질 간 관계에 유의미한 영향을 미치지 않게 된다. 물론 정부신뢰에 대한 수준에 관계없이 공공서비스에 대한 높은 만족도는 생활의 편의성 증대 혹은 삶의 긍정적 경험으로 작용함으로써 전반적인 삶의 질 향상에 기여하게 된다(Sirgy et al., 2000; 2008; 고명철, 2013b; 이현국·이민아, 2014; 김병섭 외, 2015). 비록 개별적인 조절효과 분석에서는 지방정부 신뢰가 공공서비스 만족도와 주관적 안녕감 간 관계를 조절하는 것으로 나타났으나, 매개변수와 조절변수를 통합적인 연구

모형으로 살펴보는 매개된 조절효과 분석에서는 그러한 조절효과가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 지방정부 신뢰가 지역 내에서의 규범적 정부활동에 대한 기대감이라는 점을 고려할 때, 정부활동을 통한 지역사회 여건 및 사회적 환경 개선에 대한 기대요인으로 지역사회라는 삶의 영역에서의 효용 증대에는 영향을 미치는 반면, 지역사회이외에 다양한 생활 영역에서의 효용 정도에 따라 그 수준이 결정되는 전반적인 삶의 만족에는 큰 영향을 미치지 않는 것으로 추론할 수 있다. 예를 들어, 가정생활이나 건강생활, 직장생활의 질, 사회생활과 같은 다른 삶의 영역에서의 효용에는 정부활동에 대한 규범적 기대로 인한 영향이 미비할 수 있기 때문이다.

이러한 분석 결과는 시민들의 삶의 질 제고를 위한 다음과 같은 정책적 시사점을 제시한다. 첫째, 공공서비스 만족도가 삶의 질 변인에 미치는 유의한 영향을 고려할 때, 공공서비스 제공에 대한 지방정부의 지속적인 관심이 요구된다. 특히, 시민들이 공공서비스의 공급자에 대해 명확히 구분하기 힘들다는 점을 고려할 때, 민간 기업과의 계약을 통한 공공서비스의 공급일 때조차도 지방정부는 해당 공공서비스의 제공과 그 이용에 대한 시민들의 의견을 지속적으로 살펴봐야 할 것이다. 둘째, 정부신뢰가 시민들의 삶의 질에 미치는 유의미한 영향을 고려할 때, 지방정부는 삶의 질 제고 측면에서 지역사회와 지방정부의 정책방향 설정에 있어 시민들의 의견을 적극 반영해야 한다. 즉, 공공가치를 정책문제에 반영함에 있어, 시민들의 선호와 요구를 바탕으로 공공가치가 구상되고, 정당화되며, 할당되는지를 살펴봐야 하는 것이다(Moore, 1995). 셋째, 정부신뢰의 조절효과를 고려할 때, 높은 정부신뢰는 정부활동에 대한 시민들의 긍정적 인식을 토대로 정책 목표를 달성하는데 긍정적 역할을 할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 지방정부는 주민들의 신뢰를 제고하기 위해 효율적이고 효과적인 공공서비스 제공을 위해 노력해야 할 뿐만 아니라 전자정부 서비스의 강화 및 주민 소통 강화 노력을 통한 정부활동의 투명성·민주성·청렴성 등을 높이는 것도 중요할 것이다(Goodsell, 2006; Grimmelikhuijsen et al., 2013).

그럼에도 불구하고 본 연구는 횡단자료(cross-sectional data)를 활용한 분석으로 인한 동일편의성의 문제를 내포하고 있으며, 1개 광역시 시민을 연구대상으로 하고 있다는 점에서 연구결과의 보편성 측면에서 일부 제약이 존재한다. 따라서 후속연구에서는 연구대상을 확장한 종단자료(longitudinal data)를 통해 보다 깊이 있는 논의를 진행해야 할 것이다.

참고문헌

강혜진. (2018). 지방정부 서비스에 대한 기대불일치가 주민들의 지역만족에 미치는 영향에 관한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로. 「한국행정학보」, 52(2):67-99.

고명철·최상옥. (2012). 삶의 질(QoL) 연구의 행정학적 함의와 제언. 「한국행정학보」, 46(4): 103-126.

고명철. (2013a). 공공서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 미치는 영향: 미국 스폴스시의 경험적 증거를 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 20(2): 243-270.

고명철. (2013b). 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석: 상향확산식 접

근을 토대로.「한국행정학보」, 47(2): 1-30.
김관보·채경진·손호중. (2012). 지방정부 신뢰와 정책순응: 경기도정을 중심으로.「지방정부연구」, 16(4): 267-287.
김병섭·강혜진·김현정. (2015). 지방정부서비스가 주민행복에 미치는 영향: 주거영역 삶의 질의 조절효과에 대한 검증을 중심으로.「행정논총」, 53(3), 29-56.
류태건. (2014) 부산시민의 신뢰-유형별 현황과 영향요인분석.「지방정부연구」, 17(3). 301-334.
박정호 (2014). 지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향.「지방정부연구」, 18(1), 291-313.
배정현 (2014). 삶의 만족과 정부의 질.「행정논총」, 52(1): 247-270.
이현국·김윤호. (2014). 정부서비스 성과와 정부신뢰: 서울시 정부서비스를 대상으로.「한국행정학보」, 48(4): 1-22.
이현국·이민아. (2014). 공공서비스 성과인식과 행복.「한국행정학보」, 48(2): 293-315.
임희섭 (1996). 삶의 질의 개념적 논의.「한국행정연구」, 5(1): 5-18.
최예나 (2016). 사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향 연구.「지방정부연구」, 20(3): 69-88.
황창호·김영주·문명재. (2015). 행정가치에 대한 국민인식이 정부신뢰에 미치는 영향.「한국행정학보」, 49(4): 123-150.
Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being*. Plenum Press.
Baron, R M. & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
Böhnke, P. (2008). Does Society Matter? Life Satisfaction in the Enlarged Europe. *Social Indicators Research*, 87(2):189-210.
Campbell, A., Converse P. E., Rodgers, W. L. (1976). *The Quality of American Life*. New York, Sage.
Cummins, R. A., Eckersley, R., Pallant, J., van Vugt, J., & Misajon, R. (2003). Developing a National Index of Subjective Wellbeing: The Australian Unity Wellbeing Index. *Social Indicators Research,* 64(2): 159-190.
Cummins, R. A. & Nistico, H. (2002). Maintaining life satisfaction: the role of positive cognitive bias. *Journal of Happiness Studies,* 3(1): 37-69.
Denis, L., Jean-Sébastien, B., Vincent, R., & Éric, B. (2017). Value congruence and tenure as moderators of transformational leadership effects. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(2): 254-269.
Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2002) Will money increase subjective well-being? *Social Indicators Research,* 57(2):119-69.
Eckersley, R. (2000a). The Mixed Blessings of Material Progress: Diminishing Returns in the Pursuit of Happiness. *Journal of Happiness Studies,* 1(3): 267-292.
Eckersley, R. (2000b). The State and Fate of Nations: Implications of Subjective Measures of Personal and Social Quality of Life. *Social Indicators Research,* 52(1): 3-27.
Evans, D. R. (1994). Enhancing quality of life in the population at large. *Social Indicators*

Research, 33(1): 47-88.

Falkenberg, A. W. (1998). Quality of life: Efficiency, equity and freedom in the United States and Scandinavia. *Journal of Socio-Economics,* 27(1): 1-27.

Ferriss, A. L. (2010). *Approaches to improving the quality of life: How to enhance the quality of life.* Atlanta: Springer.

Goodsell, C. T. (2006). A New Vision for Public Administration. *Public Administration Review.* 66(4): 623-635.

Grimmelikhuijsen, S. G. (2012). *Transparency and trust. An experimental study of online disclosure and trust in government.* Dissertation, Utrecht University.

Grimmelikhuijsen, S.G., Porumbescu, G., Hong, B. & Im, T. (2013). The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment. *Public Administration Review*, 73(4): 575-586.

Grzeskowiak, S., Sirgy, M. J., & Widgery, R. (2003). Residents' satisfaction with community services: Predictors and outcomes. *Journal of Regional Analysis and Policy,* 33(2): 1-36.

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A Regression-based approach.* The Guilford Press, New York: NY.

Hetherington, M. J. (1998). The Political Relevance of Political Trust. *American Political Science Review.* 92(4): 791-808.

Hollar, D. (2003). A Holistic Theoretical Model for Examining Welfare Reform: Quality of Life. *Public Administration Review,* 63(1): 90–104.

Hudson, J. (2006). Institutional trust and subjective well-being across the EU. *Kyklos*, 59(1): 43–62.

Hyde, A. C. (1991). Feedback from Customers, Clients, and Captives. *The Bureaucrat*, 20(4):49–53.

Johnson, P. O., & Neyman, J. (1936). Tests of certain linear hypotheses and their applications to some educational problems. *Statistical Research Memoirs*, 1:57–93.

Kim, S. E. (2005). The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model. *Administration & Society* 37(5): 611-635.

Liao, Peishan, Fu, Y., & Yi, C. (2005). Perceived quality of life in Taiwan and Hong Kong: an intra-culture comparison. *Journal of Happiness Studies,* 6(1): 43-67.

Massam, B. H. (2002). Quality of life: public planning and private living. *Progress in Planning,* 58(3): 141-227.

Milbrath, L. W. (1979). Policy Relevant Quality of Life Research. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science,* 444(1): 32-45.

Miller, A. H. (1974). Political issues and trust in government: 1964–1970. *American Political Science Review*, 68(03), 951-972.

Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: strategic management in government.* Cambridge, MA: Harvard University Press.

Muller, D., Judd. C. M., & Yzerbyt, V. Y. (2005). When moderation is mediated and mediation is

moderated. *Journal of Personality and Social Psychology,* 89(6), 852-863.

Myers, D. (1987). Community-Relevant Measurement of Quality of Life: A Focus on Local Trends. *Urban Affairs Review*, 23(1):108-125.

Myers, D. (1988). Building Knowledge about Quality of Life for Urban Planning. *Journal of the American Planning Association,* 54(3): 347-358.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: Irwin McGraw-Hill.

Ott, J. (2011). Government and Happiness in 130 Nations: Good governance fosters higher level and more equality of happiness. *Social Indicators Research*, 102(1): 3—22.

Poister, T. H., & Thomas, J. C. (2011). The Effect of Expectations and Expectancy Confirmation/ Disconfirmation on Motorists' Satisfaction with State Highways. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 21(4):601-617.

Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review* Vol.23, No.3. 393-404.

Rudolph, T. & Evans, J. (2005). Political trust, ideology, and public support for government spending. *American Journal of Political Science*, 49(3): 660-671.

Rudolph, T. (2009). Political trust, ideology, and public support for tax cuts. *Public Opinion Quarterly*, 73(1): 660-671.

Schwartz, S., Melech, G., Lehmann, A., Burgess, S., Harris, M., & Owens, V. (2001). Extending the crosscultural validity of the theory of basic human values with a different method of measurement. *Journal of Cross-Cultural Psychology,* 32(5): 519-542.

Sirgy, M. J. (2010). Theoretical Perspectives Guiding QOL Indicator Projects. *Social Indicators Research,* 103(1): 1-22.

Sirgy, M. J. (2011). Societal QOL is More than the Sum of QOL of Individuals: The Whole is Greater than the Sum of the Parts. *Applied Research in Quality of Life,* 6(2): 329-334.

Sirgy, M. J. (2012). *The Psychology of Quality of Life: Hedonic Well-being, Life Satisfaction, and Eudaimonia.* Springer, New York.

Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R. (2008). How Does Residents' Satisfaction with Community Services Influence Quality of Life (QOL) Outcomes? *Applied Research in Quality of Life,* 3(2): 81-105.

Sirgy, M. J., Rahtz, D. R., Cicic, M., & Underwood, R. (2000). A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: a quality-of-life perspective. *Social Indicators Research,* 49(3): 279-316.

Tavits, M. (2008). Representation, Corruption, and Subjective Well-Being. *Comparative Political*

Studies, 41(12): 1607-1630.

van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3): 433-448.

Veenhoven, R. (2010). Greater happiness for a Greater Number: Is that Possible and Desirable? *Journal of Happiness Studies,* 11(5): 605-629.

Widgery, R. N. (1982). Satisfaction with the quality of urban life: A predictive model. *American Journal of Community Psychology*, 10(1):37-48.

Wu, W., Ma, M., & Yu, W. (2017). Government Transparency and Perceived Social Equity: Assessing the Moderating Effect of Citizen Trust in China. *Administration & Society,* 49(6):882-906.

고명철(高明徹): Virginia Tech에서 행정학 박사 학위를 취득하였고, 현재 한밭대학교 공공행정학과 부교수로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 삶의 질, 공공관리, 인사관리 등이다(komc@hanbat.ac.kr).

〈논문접수일: 2018. 5. 8 / 심사개시일: 2018. 5. 18 / 심사완료일: 2018. 8. 9〉

Abstract

The Effects of Public Service Satisfaction on Subjective Well-being: Focusing on the moderated mediation effect of community QoL by Trust in Local Government

Ko, Myeong Chul

This study investigates the role of trust in local government in the relation between public service satisfaction and subjective well-being. Based on bottom-up spillover approach, the current study explored whether community quality of life mediated the association between public service satisfaction and subjective well-being, and whether this mediation was moderated by trust in local government. By analyzing 384 citizen survey responses from Daejeon Metropolitan City in Korea, this study found that community quality of life partially mediate the relation between public service satisfaction and subjective well-being. Additionally, trust in local government moderated this mediation, which only existed for citizens with high trust in government. These results imply that government trustworthiness has an critical role in promoting citizens' quality of life. Limitations and implications for future research are discussed.

Key Words: Moderated mediation effect, Trust in local government, Quality of Life, Social values