

삶의 질과 공공관리적 요인들 간 구조적 관계 분석: 미국 도버시 시민들의 주관적 인식을 중심으로

고명철

국문요약

지역주민들의 삶의 질 향상을 공공부문의 최종적인 성과목표로 인식하고 있음에도 불구하고, 정부활동이 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치고 있는 지에 대한 체계적이고 종합적인 연구는 미비한 실정이다. 이에 본 연구는 공공서비스 제공과 성과관리 노력으로 대표되는 정부활동과 지역사회 생활의 질(community Quality of Life) 간 관계를 중심으로, 지방정부 수준에서의 삶의 질과 공공관리적 영향요인들 간의 구조적인 관계를 파악하였다. 본 연구는 시민들의 인식을 바탕으로 향후 공공부문의 효율적인 성과관리를 위한 정책적 시사점을 제시하는 것을 목적으로 한 것이다. 분석 결과, 도시환경, 공공서비스 만족도, 정부성과 모두 지역사회 안에서의 시민들의 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 삶의 질이 서비스 만족도 및 정부활동에 대한 효율성과 대응성 등을 반영하는 것으로, 삶의 질 지표가 다양한 정부활동을 종합적으로 측정·관리하는데 유용하게 활용될 수 있음을 의미한다.

주제어: 도시환경, 삶의 질, 정부활동

1. 서론

공공부문의 성과관리는 정부운영의 효율성 증대를 위한 관리자적 시각에서 벗어나 정부 대응성 향상 및 시민참여 강화 등이 점차 강조되는 추세에 있다(Glaser et al., 2000; Moynihan & Pandey, 2010). 이에 지역주민들의 삶의 질 향상을 공공부문의 최종적인 성과목표로 인식하고(Glaser et al., 2000: 428), 다양한 공공관리적 요인들과 삶의 질 간 관계를 분석하는 연구들이 진행되고 있다. 도시여건(송진섭·권용현, 2008; 이승철, 2011), 공공서비스 만족도(Sirgy et al., 2008), 복지 프로그램(Hollar, 2003), 정부관리역량(Cogburn & Schneider, 2003) 등의 다양한 요인들이 시민들의 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 제시되고 있다.

이렇듯 정부활동의 결과물로 시민들의 삶의 질을 이해하고, 이에 대한 다양한 논의가 진행되고 있음에도, 공공서비스 제공과 성과관리 노력으로 대표되는 정부활동과 삶의 질에 관한 체계적이고 종합적인 연구는 아직까지 부족한 상황이다. 많은 선행연구들은 공공서비스 만족도가 아닌 행정서비스 제공을 통해 개선 가능한 지역사회 생활여건에 대한 시민들의 주관적 평가를 분석 대상으로 삼고 있다. 특정 생활분야의 시민만족도를 삶의 질의 주요 영향요인으로 규명하는데 초점을 두고 있는 것이다. 또한 여러 부서와 공공기관의 활동으로 인해 공공부문의 성과를 종합적으로 관리하

고 측정한다는 것 자체가 복잡하고 어려운 일이기, 시민들이 인식하는 정부성과 삶의 질 간 관계에 대한 실증적 분석 또한 상당히 미진한 실정이다.

이에 본 연구는 지방정부 수준에서 지역사회 생활의 질(community Quality of Life)과 이에 영향을 미치는 공공관리적 요인들 간의 구조적인 관계를 파악하고자 한다. 시민들의 삶의 질에 영향을 미치는 주요 요인으로 다뤄져 온 도시환경에 대한 시민들의 평가와 공공서비스 만족도에 더해, 정부 효율성과 대응성에 대한 시민들의 인식을 토대로 정부성과에 대한 인식이 시민들의 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는 지 실증적으로 분석하는 것이다. 도시환경과 서비스만족도, 그리고 정부성과 간 인과관계에 대한 이해를 바탕으로 정부활동이 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치는지 종합적으로 분석하는 것이다. 이를 위해 삶의 질과 주요 개념에 대한 문헌 검토를 통해 각 구성개념 간 인과관계에 관한 가설적 관계를 설정한다. 그리고 각 구성개념에 대한 확인적 요인분석을 통해 구성개념의 타당도와 모형적합도를 살펴본 후, 구조방정식 모형을 통해 가설을 검증함으로써 정부활동이 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치는 지 분석하고 그에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 삶의 질

행정학에서의 삶의 질(Quality of Life; QoL)에 대한 관심은 1960년대 미국의 사회지표운동(social indicators movement)의 영향으로 대두되기 시작했다. 사회특성을 이해하고, 효과적 정책 결정을 위한 도구로써 QoL 지표 활용의 필요성이 제기된 것이다. 이러한 시각에서 Gastil(1970)은 의사결정 과정에서의 사회·경제지표 활용은 QoL 향상에 기여할 수 있는 정책 도출을 가능케 한다고 주장했으며, Schneider(1976)는 사회·경제요인들과 QoL에 대한 인식 간 상관관계를 바탕으로 도시 간, 지역 간의 QoL 불균형 완화를 위한 정부활동이 이뤄져야 한다고 주장했다. 또한 Milbrath(1979)는 지역사회의 자연환경 개선을 위한 정책결정 있어, 신뢰성 있고 타당한 사회지표로 QoL이 활용될 수 있음을 제시하였다. 나아가, 최근의 연구들은 시민복지 증진을 위한 정부 목표(서재호 외, 2012) 혹은 정부가 지향해야 할 핵심적인 공공가치(prime public value)(고명철·최상욱, 2012)로 까지 QoL을 접근하고 있다.

그러나 이러한 관심에도 불구하고, QoL은 그 연구 목적에 따라 그 의미는 조금씩 상이하다(임희섭, 1996). 예컨대, Campbell et al. (1976)은 개인과 주변 환경 간 상호작용을 통한 경험으로, Andrews et al. (1976)은 즐거움(pleasure)과 만족이 인간의 존재를 특징화하는 정도로 QoL을 규정하고 있다. 또한 Browne et al.(1994)은 인간 생활의 외재적 조건과 이들 조건에 대한 내재적 인식 사이의 동태적 상호작용(dynamic interaction)을 이해하고 있으며, 임희섭(1996)은 객관적인 삶의 조건에 대한 주관적인 인지적 평가로 정의하고 있다. 박성복(1999)은 인간존엄성의 전일적 발현정도를 나타내는 것으로서 존재실현력을 갖춘 정감적·실존적 만족으로 QoL을 정의하고 있다. <표 1>

은 주요 선행연구들의 QoL에 대한 정의를 정리한 것으로, QoL이 다양한 의미로 이해되고 있음을 보여주고 있다.

<표 1> 주요 선행연구들의 삶의 질에 대한 정의

연구자	QoL 정의
Andrews et al.(1974)	즐거움(pleasure)과 만족이 인간의 존재를 특징화하는 정도
Campbell et al.(1976)	개인과 주변 환경 간 상호작용을 통한 경험
Browne et al.(1994)	인간 생활의 외재적 조건과 이들 조건에 대한 내재적 인식 사이의 동태적 상호작용 (dynamic interaction)
Myers(1987)	주민들이 그들의 거주지에서 경험하는 공통적인 특성과 이에 대한 주관적인 평가
임희섭(1996)	객관적인 삶의 조건에 대한 주관적인 인지적 평가
박성복(1999)	인간존엄성의 전일적 발현정도를 나타내는 것으로서, 존재실현력을 갖춘 정감적·실존적 만족
김도엽(2001)	일정 범위 내의 지역주민들이 보다 만족하고 안락한 삶의 물리적 상태 및 조건
송건섭(2007)	한 공동사회의 주민들이 그들이 거주하고 있는 장소에 대해 느끼는 주관적 만족감과 행복감

이에 학자들은 QoL 연구의 다양한 이슈와 접근법을 토대로 QoL 개념을 이해하고 있다. 첫째, QoL은 객관적인 생활환경과 그 환경에 대한 주관적인 판단으로 결정된다. QoL을 측정함에 있어 사회 객관(정량)지표에 의존하느냐 혹은 주관(정성)지표를 사용하느냐에 따라 객관지표 접근법 (objective indicators approach)과 주관지표 접근법(subjective indicators approach)으로 구분되는 것이다(Dissart & Deller, 2000; Evans, 1994; 송건섭·권용현, 2008). 객관지표는 개인, 집단, 사회적 환경에 대한 상황을 서술하는데 초점을 두는 반면, 주관지표는 각 환경에 대한 개인의 주관적 평가를 강조하는 것이다. 초기 연구는 QoL을 정의하고 측정하기 위해 다양한 경제적·사회적 지표에 의존해 왔으나, 객관지표를 활용한 연구는 시민들의 주관적 효용과 만족도를 반영되지 못한다는 인식하에 주관지표를 활용한 연구 또한 활발히 진행되고 있다. 비록 이들 두 가지 종류의 지표가 상호 보완적이라는데 인식하에 특정지역에서의 QoL을 좀 더 정확히 측정하기 위해 양 지표를 모두 활용하는 통합적인 접근법이 시도되고 있으나(예를 들어, McCrea et al., 2006), 일반적으로 연구 목적에 따라 한 가지 종류의 지표에 의존해 QoL을 측정하는 것이 일반적이다. <표 2>는 이들 두 가지 유형의 지표의 예시하고 있다.

〈표 2〉 객관지표와 주관지표 예시

구분	객관적 정량지표	주관적 정성지표
특징	개인적 평가와 독립적인 사회지표	사회적 조건(conditions)에 대한 개인적 평가와 판단
대표 지표	기대수명(life expectancy), 범죄율(crime rate), 실업률(unemployment rate), 국민총생산(Gross Domestic Product), 빈곤율(poverty rate), 취학률(school attendance), 주당근무시간(working hours per week), 주산기사망률(perinatal mortality rate), 자살율(suicide rate)	사회소속감(sense of community), 물질적 안녕감(material possessions), 안전감(sense of safety), 행복(happiness), 삶에 대한 만족도(life satisfaction), 가족관계(relationships with family), 직장만족(job satisfaction), 성생활(sex life), 사회정의(perception of distributional justice), 여가생활(hobbies and club membership)

자료: Rapley(2003) p.11

두 번째, QoL은 인간의 삶과 관련한 여러 상황을 종합적으로 나타내는 총체적(holistic)인 시각이다(Hollar, 2003; Massam, 2002). 인간의 삶은 직장, 가족, 경제조건, 지역사회, 대인관계 등과 같은 다양한 삶의 영역들로 구성되는데, QoL은 이들 삶의 영역에서의 효용에 대한 종합적인 평가인 것이다(Andrews and Withey, 1976; Campbell et al., 1976). 이는 QoL 측정과 관련한 이슈를 야기하는데 종합적인 측정(global measures)과 생활 영역 측정(domain specific measures)으로 구분된다(Dissart & Deller, 2000). 종합적 측정은 QoL을 단일차원(uni-dimensional)으로 이해한다. 예를 들어, 건강(health)과 QoL을 동일한 개념으로 간주하는 것이 대표적으로 Guyatt et al. (1989)는 죽음(0)과 완전한 건강(1) 사이의 연속된 개념(continuum)으로 QoL을 측정하고 있다(Michalos, 2004 재 인용). Andrews & Withey(1976)는 “전반적인 당신의 삶에 대해 어떻게 느끼십니까?”라는 단일 항목을 통해 QoL을 측정하고 있는데, 단일 질문을 통해 QoL을 측정하는 것 또한 대표적 단일차원 접근으로 제시될 수 있을 것이다.

이에 반해 생활 영역 측정(domain specific measures)은 인간의 삶을 구성하는 주요 삶의 영역을 강조한다. 다양한 분야의 복수 객관지표(예를 들어, UNDP의 QoL Index)나 주관지표(예를 들어, Cummins et al.(2003)의 호주 QoL index)를 사용해 QoL을 측정하는 것이다. 이는 개별 삶의 영역에서의 효용에 대한 종합적인 평가로 QoL을 이해하는 다차원적인(multi-dimensional) 시각인 것이다. 삶의 영역(life domain)은 인간 생활을 영위하는데 수반되는 활동(예를 들어 가정생활, 직장생활 등)이나 삶의 특정 분야(예를 들어 건강상태, 경제상황 등)를 나타내는 삶의 구성 요소로써, 32개의 선행연구에서 모두 173개의 상이한 이름이 나타난다(Cummins, 1996). 비록 학자들 간 삶의 영역에 대한 구분은 다양하게 나타나고 있으나, 삶의 영역에 대한 효용과 전체적인 삶의 수준(QoL)이 밀접한 관련성을 지니고 있다는 인식하에서 주요 삶의 영역에 대한 효용을 측정해 QoL을 평가하고자 하는 것이다(Evans, 1994; Sirgy, 2001).

세 번째로, QoL은 정부 정책의 원인이 될 수도 혹은 결과물이 될 수도 있다. 다시 말해, QoL은 특정 사회 현상을 야기하는 사회적 특성으로 간주될 수 있는 반면, 하나의 사회적 결과물로 인식될 수도 있는 것이다(Massam, 2002). 예컨대, QoL의 변화는 선거결과(Lewis-Beck & Paldam, 2000; Hagerty, 2006) 및 거주지 결정(Salvesen & Renski, 2002)에 영향을 끼치는데, 이는 QoL을 원변수로 다루는 접근법에 기반을 두고 선거 결과나 사회 자본의 이동을 설명하고자 한 것이다.

반면 복지 정책 수혜자들의 QoL의 개선 정도는 정책 효과성을 판단하는 기준으로 활용될 수 있으며(Hollar, 2003; Amirkhanyan, 2008), 정부가 제공하는 공공서비스 만족도는 QoL 결정요인으로 설명된다(Sirgy et al., 2008, 최준호 외, 2003). QoL의 원인/결과 이슈는 QoL이 공공정책의 수단(means)이 될 수도 혹은 공공정책의 결과(ends)로 분석될 수도 있음을 의미하는 것이다.

이에 본 연구는 주관성, 총체적 특성, 그리고 정책의 결과로 QoL을 이해한다. QoL의 주관성은 시민들의 기대와 욕구를 반영하는 것이며, QoL의 정책결과적 특성은 정부활동이 실제 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치는지를 제시한다. 더불어 QoL의 총체적 특성은 다양한 정부활동의 효과를 종합적으로 나타낸다. 정부는 시민 선호에 부응하고 그들의 욕구를 충족시키기 위해 다양한 활동을 펼치는데, QoL은 다양한 정책/서비스 분야에서의 정부활동이 시민들의 욕구 충족에 얼마나 부응하는지를 종합적으로 보여주는 것이다.

2. 공공영역으로서 삶의 질과 그 영향요인

1) 도시환경과 삶의 질

선행연구들은 현재 시민들의 욕구가 상대적으로 충족된 정도로 QoL을 이해하고, 정책 결정에 있어 고려되어야 할 주요 요인으로 인식하고 있다(임희섭, 1996). 그러나 QoL은 본인과 가족의 건강, 인간관계와 같은 개인적 이슈에 많은 영향을 받는다. 개인적 이슈가 지대한 영향력을 행사하는 것이다. 뿐만 아니라 경제 변수의 절대적 영향력(Myers, 1988), 본인 삶에 대한 낙관적 편향성(positive bias) 및 항상성(homeostasis)¹⁾(Cummins & Nistico, 2002; Eckersley, 2009) 등은 개인적 QoL이 공공 정책지표 혹은 사회발전 지표로서의 가능성을 제약한다. 개인 QoL 집합자료, 즉 지역 주민의 QoL(QoL of a community)을 활용해 지역현안을 조사하고자 하는 시도는 실제 주민들의 삶의 지대한 영향을 미치는 이슈임에도 그 통계적 결과가 무의미하거나 아주 미미한 것으로 왜곡될 가능성이 있는 것이다.

이에 선행연구들은 사회 환경 및 여건이라는 공공 영역(public sphere)을 하나의 삶의 영역으로 제시한다. 예컨대, Veenhoven(1996)은 경제적 풍요로움, 사회적 형평성, 정치적 자유 등의 사회자원(social resources)이 국민들이 삶을 영위하는 데 있어 필수불가결한 요건으로 국민의 삶의 질을 결정하는 중요 요인으로 인식하고 있다. Hagerty et al.(2001)는 삶의 질의 결정요인을 외생요인과 내생요인 2가지로 구분하는데, 민주주의, 교육환경, 지역경제상황 등의 사회 환경 및 사회조건은 일종의 외생변인으로 개인의 내생 요인(건강상태, 재무상태, 가족관계 등)에 영향을 끼치는 결정요인이라는 것이다. 나아가 Myers(1987; 108)는 “주민들이 그들의 거주지에서 경험하는 공통적인 특성과 이에 대한 주관적인 평가”로 QoL을 정의하고, 지역사회 안에서의 거주 적합성(livability)을 강조한다. 수많은 QoL 영향요인 가운데, 지역현안, 사회환경, 정부서비스와 같은 공공영역에 분석의 초

1) 일반적으로 개인은 본인의 현재 생활과 향후 삶의 모습에 대해 긍정적으로 평가하는 경향이 있으며, 이러한 경향은 항상성을 가지고 지속되기 때문에 사회변화를 정확히 반영하지 못한다는 문제점을 지니고 있다(Cummins & Nistico, 2002).

점을 한정시키는 것이다.

이러한 연구경향은 community QoL 연구를 통해 구체화된다. 특정 지역에 거주하는 주민들이 공통적으로 경험하고 공유하는 도시 환경과 조건을 지역사회라는 생활 영역(community domain)²⁾으로 지칭하고, 해당 생활 영역에서의 효용을 지역사회 생활의 질(community QoL)이라 제시하는 것이다(Myers, 1987; 1988; Sirgy et al., 2000). 지역사회 환경과 여건은 일상생활을 영위하기 위한 공공자원으로써, community QoL은 시민들이 삶을 영위하는데 공통기반이 되는 도시환경을 강조한다. community QoL을 측정하기 위한 객관지표로는 대기질 및 수질, 공원 수, 범죄율, 정부의 사회복지 지출, 저소득층 비율 등이 제시되고 있으며(Hovik, 1992), 주관지표로는 이웃의 질, 도시 미관(aesthetic), 도시만족도 등이 대표적으로 활용되고 있다(Widgery & Angur, 1997; Grzeskowiak et al., 2003). 이외에도 많은 연구들이 도시환경과 삶의 질 간 관계를 강조하고 있는데, <표 3>은 삶의 질 결정요인으로 도시환경적 요인을 제시하고 있는 주요 연구를 요약·정리하고 있다.

<표 3> 삶의 질 관련 주요 도시환경 영향요인

연구	주요 도시환경 요인(정책영역)
Baldassare & Wilson(1995)	도시발전 속도, 경제상황에 대한 시민 평가
Michalos & Zumbo (1999)	지역환경, 직업, 지역위치(geographical location) 등
Hovik (1992)	대기질 및 수질, 공원 수, 범죄율, 정부의 사회복지 지출, 저소득층 비율, 정부세율 등
Grzeskowiak et al. (2003)	여가시설, 공립학교, 소방, 경찰 등의 정부서비스와 여가시설, 범죄율, 교통여건 등의 도시환경
김태룡 외 (2000)	가치관, 의식주 만족도, 경제·노동, 사회관계, 보건·복지·안전
조경호·김미숙(2000)	여가시간, 지역사회, 주거환경, 건강 등
이영균·김동규 (2007)	자연환경 및 교통여건, 환경관리적 여건, 시장·금융서비스 여건에 대한 만족도
송건섭·권용현 (2008)	건강관리여건, 가족주거여건, 지역환경여건, 지역경제여건
이태중 외 (2005)	건강한 생활여건, 공공안전 생활여건, 지역 자연환경, 지역 경제생활 등
권경득 외 (2011)	주거만족도, 교육·체육·문화만족도
최준호 외 (2003)	주거생활, 교육환경, 재난관리, 주민참여 등
이승철 (2011)	지역환경 및 미래 정책, 교통주택 정책, 교육문화정책, 도시에 대한 장기발전 정책

2) 정부활동과 삶의 질

최근의 공공부문 성과관리(public performance management)에 대한 논의는 정부 효율성과 책임성을 확보하기 위한 노력의 일환으로 이뤄지고 있다(Moynihan & Pandey, 2010; Moynihan, 2006; Yang & Holzer, 2006). 지표개발과 성과측정을 통해 공공부문의 성과를 평가함으로써 정부활동을 개선하고 효율적인 자원배분을 달성하기 위한 것이다. 그리고 정부활동과 그 성과에 대한 정보를 대중에게 공개함으로써 시민들에 대한 책임성 증대를 목표로 한다. 이는 정부가 목표로 하는 임무

2) 사회적 여건 및 환경에 초점을 두는 접근법은 분석범위에 따라 그 명칭이 조금씩 상이하다. 예를 들어, 개별 도시는 community QoL(Sirgy et al., 2000; 2008; Myers, 1987; 1988), 개별국가는 social QoL(Eckersley, 2009)로 명명되어 연구되고 있다.

의 설정과 이에 대한 지표 개발 및 측정을 통한 성과평가를 강조하는 것이다(Sanger, 2008). 주민 1인당 소요 예산, 연 이용인원, 사업별 소요인력, 프로그램 수수료 비율, 사건 처리 건수 등과 같은 결과(outcome)지향의 정책 산출을 통해 정부가 무엇을 했는지(what governments do)를 제시하는 것으로, 정부가 목표로 하는 구체적인 임무와 관련한 산출 및 결과에 관심을 기울이는 것이다.³⁾ 예를 들어, 미국의 GPRA(Government Performance and Results Act, 1993)가 대표적인 결과중심적 성과관리 사례로써 전략계획서(strategic plan), 성과계획서(annual performance plan), 프로그램성과보고서(program performance report)의 작성을 통해 연방기관의 일반적인 목적(goals), 구체적인 목표(objectives), 정량적 성과 목표, 달성된 정부 성과 등을 제시한다. 정부활동으로 인한 산출과 결과에 초점을 두고 정부 효율성과 책임성을 확보하고자 노력하는 것이다(Halachmi & Bouckaert, 1996).

그러나 많은 수의 성과관리 지표들이 관리자의 시각(managerially oriented perspective)에서 조직의 내부 평가 자료나 산출지표에 국한되는 경우가 많아 정부 정책의 최종수혜자인 시민에 대한 책임성을 확보하는데 한계를 보인다(Ho & Coates, 2004). 조직 내부 운영에 초점을 맞춘 성과관리 지표는 그 결과가 시민들의 원하는 것인지, 시민들의 욕구를 얼마나 충족시키고 있는 지를 보여주지 못하는 것이다. 이에 많은 학자들이 정부성과 관리와 측정에 있어 시민참여를 강조하고 있다(Ho & Coates, 2004; Yang & Callahan, 2005; 이석환, 2011). 보다 효과적으로 시민 선호와 욕구에 부응하기 위해서는 성과 목표의 설정과 관리에 시민의 의견을 반영해야 하는 것이다.

만족도 조사는 이러한 문제점을 보완하기 위한 수단으로 정부의 정책 결정과 성과 관리에 널리 활용되고 있다(Franklink et al., 2009). 만족도 조사를 통해 공공서비스에 대한 시민의 수요 변화를 파악하여 서비스 제공에 반영할 수 있으며, 공공부문의 성과에 대한 정보를 시민에게 제공함으로써 책임 행정의 구현이 가능토록 하는 것이다. 비록 공공서비스와 무관한 요소들이 서비스의 질을 결정하는데 영향을 끼칠 수 있고 아직 평가의 정확한 기준이 명확히 밝혀지지 못한 상태이지만, 공공서비스가 얼마나 효과적으로 공급되어 있고, 지역사회의 수요에 얼마나 잘 수용되고 있는가를 파악해 볼 수 있다는 점에서 주요 성과지표로 활용되고 있다(Miller & Miller, 1991; Van Ryzin, 2007; Shingler et al., 2008). 즉, 만족도 조사는 시민의 선호를 이해하고 시민참여를 확보한다는 측면에서 유용한 성과관리 수단인 것이다.

지방정부 수준에서의 만족도 조사는 성과관리 수단인 동시에 정부활동이 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치는 지 파악하기 위한 방법이다. 정부가 제공하는 공공서비스를 지역사회의 문제를 해결하고 바람직한 사회 환경을 조성하기 위한 정부활동으로 규정할 때(Lucy et al., 1977), 공공서비스 만족도는 정부활동이 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치는지를 나타낸다. 지방정부가 제공하는 서비스는 시민 생활에 직접적인 영향을 끼치는 일상적인 서비스로써(Sanger, 2008), 시민들은 일상 생활과의 밀접한 연관성으로 인해 지방정부가 제공하는 공공서비스의 질과 효과에 대해 더욱 크게 체감하게 되며, 지역주민의 삶에 지대한 영향을 미치게 되는 것이다. 즉, 일상생활에서의 만족이나 긍정적 경험이 삶의 질 제고로 이어지는 것과 같이, 지방정부가 제공하는 공공서비스의 만족도 증

3) 이러한 논의는 성과기반관리법(performance-based management; PBM), 결과중심관리(managing for results; MFR), 성과측정체계(performance measurement systems) 등의 다양한 이름으로 불리고 있다(Cogburn & Schneider, 2003; Moynihan, 2006).

가는 일상생활에서의 긍정적인 경험으로 작용해 시민들이 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치는 것이다(Sirgy et al., 2000).

나아가 정부활동의 효율성과 대응성으로 정부성적을 정의할 때, 이러한 정부성과 또한 시민들의 삶과 밀접한 연관성을 가진다. 선행연구들은 정부성적을 정부가 갖춰야 할 바람직한 특성으로 인식하고 있는데, 정부 내부의 관리역량을 강조하는 전통적 시각은 관리적 효과성과 효율성(administrative effectiveness)을 중시하는 반면(Moynihan, 2006), 정부활동의 인한 결과를 강조하는 경우에는 정책 효율성과 효과성(policy effectiveness)을 정부가 갖춰야 할 특성으로 인식하고 있다(Halachmi & Bouckaert, 1996). 더불어 시민들의 인식을 통해 정부성적을 이해하고 측정하는 시각은 정부 책임성과 대응성(responsiveness)을 강조한다.

민주주의 사회에서 정부는 시민선호에 부응해야 하며(Dahl, 1961), 좋은 정부는 단순히 시민 욕구에 부응하는데 그치는 것이 아니라 그들의 욕구를 효율적이며 효과적으로 충족시켜야 한다(Putnam, 1993). 정부는 시민들이 원하는 서비스를 제공하고, 이를 통해 시민욕구를 충족시킬 수 있어야 하는 것이다. 이는 정부가 갖추어야 할 바람직한 특성으로 정부 효율성과 대응성을 제시하는 것으로, 이러한 맥락에서 정부성적은 정부활동이 얼마나 효율적으로 시민 선호에 부응하고 있는지를 나타낸다. 성과관리는 공공부문의 효율성과 대응성을 제고하기 위한 정부 노력으로, 정부가 무엇을 얼마나 잘 하고 있는지를 시민들에게 제시한다는 측면에서 의의를 지니는 것이다.

III. 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형

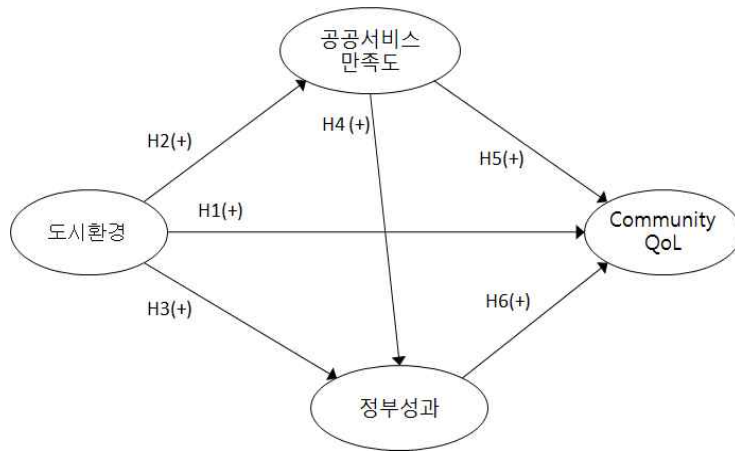
본 연구는 삶의 질과 공공관리적 요인들 간 영향관계에 관한 연구모형을 제시한다. 시민들이 거주하는 지역안의 환경적 요인, 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족도, 그리고 정부성적으로써 정부활동에 대한 효율성과 대응성에 대한 인식이 삶의 질과 어떠한 구조적 관계를 가지는지 분석하는 것이다.

도시환경, 서비스 만족도, 정부성적의 3가지 공공관리적 영향요인은 다음과 같이 정의된다. 도시환경은 도시에 거주하는 시민에게 직·간접으로 영향을 미치는 도시여건이나 상황적 요인을 의미한다. 삶의 질과 관련해 도시환경은 도시미관이나 도시청결도와 같은 물리적 특성, 대기의 질이나 수질과 같은 자연 환경적 특성을 포괄한다. 공공서비스 만족도는 정부가 제공하는 서비스에 대한 시민들의 만족 정도 혹은 욕구 충족 정도를 의미한다. 서비스 제공 과정상의 시민이 경험하는 공정성, 형평성, 관료의 태도 등에 대한 종합적 평가이다. 그리고 정부성적은 정부활동에 대한 효율성과 대응성에 대한 인식으로 정부활동이 시민선호와 욕구에 얼마나 잘 부응하는지를 나타내는 것이다.

이들 개념 간의 구조적 관계는 다음과 같다. 삶의 질은 도시환경에 대한 인식을 토대로 이를 개선하기 위한 정부활동에 의해 직접적인 영향을 받는다. 도시환경 및 여건은 대다수의 시민들의 삶

과 관련한 공공자원으로 시민들의 삶의 질에 영향을 미치게 된다. 시민환경에 대한 시민들의 인식은 시민선호 및 욕구와 관련한 것으로, 정부는 도시환경의 개선을 통해 시민들의 QoL 향상시키고자 한다. 즉, 정부는 시민들의 생활 편의를 증진시키기 위한 공공서비스를 제공하고 나아가 정부활동의 효율성과 대응성 확보를 위해 노력하는 것이다. 그리고 공공서비스 이용을 통한 만족도는 정부활동에 대한 대응성과 효율성(정부성과)에 관한 긍정적 인식 형성에 기여한다. 또한 시민들의 삶의 질에 대한 인식이 사회적 환경의 변화를 반영해 형성됨을 고려할 때(Eckersley, 2009), 정부활동의 효율성과 효과성에 대한 인식 역시 시민들의 삶의 질에도 직접적인 영향을 미치는 것이다.

〈그림 3〉 연구모형



이에 본 연구는 도시환경, 공공서비스 만족도, 정부 성과, 지역사회 생활의 질로 구성된 연구모형을 설정하였다. 외생잠재변수로 도시 환경을 선정하였으며 서비스 만족도와 정부성과, 지역사회 생활의 질을 내생잠재변수로 선정하였다. <그림 1>은 이러한 논의구조를 연구모형으로 도식화하여 보여주는 것으로 변수 간 구체적인 관계는 연구가설에서 자세히 논의한다.

2. 연구가설

1) 도시환경

시민들이 거주하는 도시의 물리적·사회적 환경은 그들의 일상생활에 영향을 큰 미친다. 사회 경제적 측면의 도시 크기(Popenoe, 1983), 도시화 정도(Baldassare & Wilson, 1995), 인구 밀집도(Cramer et al., 2004), 자연환경에 대한 만족도(Sirgy et al., 2010) 등의 다양한 사회 환경적 요인들이 개인 삶에 긍정적인 경험과 편익을 제공하는 것으로 알려져 있다. 예를 들어, 다양한 도시 환경이 QoL에 미치는 영향을 분석한 Michalos & Zumbo(1999)는 지역 거주환경과 도시의 지리적 위치(geographical location)를 주요 결정요인으로 제시하고 있으며, Grzeskowiak et al.(2003)는 여기서

설, 범죄율, 교통여건 등의 도시환경(city conditions)을 지역사회 만족도에 영향을 미치는 주요 결정 요인으로 언급되고 있다. 또한 송건섭·권용현(2008)은 대구 광역도시권내 시민들의 QoL의 주요 영향요인으로 도시 내 지역경제여건, 가족주거여건, 건강관리여건, 환경여건을 강조하고 있다.

나아가 최근의 연구들은 QoL에 대한 시민들의 인식과 그에 따른 정주(定住) 현상을 통해 도시 환경의 중요성을 더욱 강조한다(Donald, 2001; Salvesen & Renski, 2002; 최준호 외 2003; 권경득 외, 2011). 소득 수준이 높은 계층은 도시의 문화 소비시설이나 여가 문화 공간 등에 대해 높은 선호를 보이는데 이들은 도시의 경제 기능이 아닌 도시 쾌적성(city amenities)이 뛰어난 지역을 거주지로 선택하는 경향이 있다(Florida, 2002; ; Glaeser & Gottlieb, 2006). 개인 욕구 충족과 삶의 질 제고를 위해 최적의 거주·생활환경을 제공해 줄 수 있는 지역으로 이주하는 것이다(Donald, 2001; Salvesen & Renski, 2002; 최준호 외 2003; 권경득 외, 2011).

가설 1: 도시환경에 대한 인식은 삶의 질에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

지방정부는 주민들의 거주 환경에 대한 책임을 지고 지역사회의 환경 개선 활동의 주된 역할을 수행한다. 지역주민의 일상생활에 편익을 제공하는 요인은 유지·발전시키고, 생활 불편을 초래하는 생활 여건은 개선하는 것이다. 이는 현재의 지역적 환경 특성을 고려해 주민들의 생활 편의를 증진시키기 위한 정책결정이 이뤄지고 있음을 의미한다(Myers, 1987; Swain & Hollar, 2003).

특히, QoL이 객관적인 생활환경과 그에 대한 주관적 평가로 이뤄짐을 고려할 때, 도시환경의 개선이 곧바로 시민들의 생활 편의 증대와 삶의 질 제고로 이어지는 것이 아니라 정부의 활동이 시민들의 욕구와 선호에 부응하는 정책 활동이었는지에 따라 효과가 달라진다. 시민들이 인식하는 도시환경 특성은 해당 지역에서의 시민 선호 및 시민욕구와 관련한 것으로, 정부의 공공서비스 제공과 성과관리 노력은 결국 시민들의 도시환경에 대한 평가에 기초하게 된다(Glaser et al., 2000). 더불어 지역사회환경에 대한 시민들의 우호적 인식은 정부의 지역사회 환경 개선과 유지 활동에 대한 시민들의 긍정적 평가를 내포하는 것이기 때문에, 결국 정부 정책 활동에 대한 기대치를 높여 공공서비스와 정부성과에 대한 높은 만족도를 나타낼 것이다(Van Ryzin, 2004). 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시한다.

가설 2: 도시환경에 대한 인식은 공공서비스 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 도시환경에 대한 인식은 정부성과에 대한 인식에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

2) 공공서비스 만족도

만족도 조사는 공공서비스의 질과 효과에 대한 시민의 선호를 이해하고, 시민의 욕구에 부응하는 성과 목표의 설정을 가능하게 한다는 점에서 책임행정 구현에 기여한다. 이에 정부 내부 활동과 시민들에 의한 만족도 조사 결과를 연결시켜 공공부문의 성과를 측정해야 한다는 주장과 함께(Shin, 1982), 공공부문 성과관리를 위한 주요 수단으로 만족도 조사를 널리 활용해왔다(Miller &

Miller, 1991; Franklink et al., 2009).

선행연구들은 정부성과에 대한 인식이 서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 공공서비스 만족도와 정부성과 간 관계를 분석하고 있다(Morgeson & Petrescu, 2011; Van Ryzin, 2007). 정부성과에 대한 일반적 인식이 직접 경험하지 못한 공공서비스 만족도를 평가하는 주요 판단척도로 작용한다는 것이다. 그러나 이들 선행연구들은 공공서비스에 대한 전반적인 만족도를 정부성으로 정의하고, 정부성과의 주요 특성을 서비스 효과성에 한정시키고 있다. 성과관리의 궁극적 목표인 정부 효율성과 대응성을 반영하지 못하는 것이다. 또한 공공서비스에 대한 전반적인 만족도가 직접 경험하지 못한 공공서비스에 대한 평가(만족도)에 영향을 미칠 것이라는 시각은 실제 공공서비스를 경험한 시민들의 시각에서 서비스의 효과성을 측정하고자 하는 만족도 조사의 원래 의도와도 상치되는 것이다.

본 연구는 정부활동의 효율성과 대응성으로 정부성과를 정의하고 있는데, 시민들은 다양한 분야의 공공서비스를 경험함으로써 정부활동이 시민 선호에 얼마나 부응하고 있으며, 얼마나 효과적으로 시민들의 욕구를 신속하게 충족시키는지 판단한다(Shingler et al., 2008; 이원욱·김영오, 2004). 각 서비스 분야에서의 시민들의 공공서비스 소비경험과 만족도는 정부가 시민들의 선호를 얼마나 잘 반영해 서비스를 효율적으로 제공하고 있는 지 판단하는 근거가 되는 것이다. 따라서 본 연구는 시민들의 공공서비스에 대한 이용경험이 정부성과를 평가하는 주요 요인으로 작용한다는 추론 하에 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 4: 공공서비스 만족도는 정부성과 평가에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

지방정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족도 증가는 시민들의 욕구를 충족시켜 QoL 제고에 기여한다(Sirgy et al., 2000; Sirgy et al., 2008). 정부정책이나 행정서비스가 시민들이 지닌 요구와 부합하거나 욕구를 충족시키는 삶의 긍정적인 경험으로 QoL 제고에 기여하는 반면, 시민들의 요구와 상이한 경우에는 부정적인 삶의 경험으로 QoL을 훼손하게 된다. 이에 선행연구들은 문화, 교육, 치안과 같은 각 생활 분야의 공공서비스 만족도가 시민들의 QoL 수준을 결정짓는 주요 영향 요인으로 작용하고 있음을 보여주고 있다(Michalos & Zumbo, 1999; 최준호 외, 2003). 예를 들어, 주요 공공서비스에 만족도와 지역사회 생활의 질 간 상관성을 분석한 Sirgy et al.(2008)의 연구에 따르면, 교육, 건강보험(healthcare), 직업, 쇼핑, 레저, 대중교통, 안전 등의 공공서비스 만족도가 높을수록 지역사회 생활의 질이 높은 것으로 제시하고 있으며, Grzeskowiak et al.(2003) 또한 여가시설, 공립학교, 소방, 경찰 등의 정부서비스(communitiy services)를 지역사회 만족도에 영향을 미치는 주요 결정요인으로 제시하고 있다. Myers(1987)는 교통(traffic)과 식수관리(water quality) 등의 6개 공공서비스 분야를 텍사스 오스틴(Austin, TX)시 시민의 삶의 질 결정요인으로 제시하고 있으며, 대구와 경북지역을 대상으로 도시유형별 QoL 영향요인을 분석한 이승철(2011)의 연구는 역시 도시정부의 지역환경 및 미래 정책, 교통주택 정책, 교육문화정책, 도시에 대한 장기발전 정책 등이 시민들의 삶의 질을 결정하는 주요 요인임을 보여주고 있다.

가설 5: 공공서비스 만족도는 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 정부성과

Glaser와 Bardo(1991)는 지역사회의 QoL 수준은 인적 자원의 유인(attraction) 및 유지(retention)와 밀접한 연관성을 있음을 보여주었다. QoL 개선은 지역사회 발전을 위해 노력한 지방정부의 종합적 성과로서, 인적 자원의 유인과 유지에 긍정적인 역할을 한다는 것이다. 다시 말해, 정부 정책의 효과성은 QoL 제고를 통해 판단할 수 있는 것으로(Hollar, 2003; Amirkhanyan, 2008), 궁극적으로 지방정부의 공공부문 성과 역시 지역주민의 QoL이 얼마나 개선되었는지를 통해 파악할 수 있는 것이다(Glaser et al., 2000). 이러한 시각에서 Coggburn & Schneider(2003)는 미국 주정부의 관리 역량과 주(state)의 QoL 간 상관관계 분석을 통해 정부 성과가 QoL의 주요 결정요인임을 보여주고 있다. 정부정책과 공공서비스가 지역사회의 전반적인 QoL 수준을 결정하는 주요 요인이라 할 때, 해당 지역의 QoL은 정부활동의 최종 결과물로 다뤄질 수 있는 것이다. 또한 Tavits(2008)는 정부가 덜 부패하고 그들의 임무를 잘 수행할수록, 지역주민들의 주관적 안녕감이 높다는 것을 제시한다. 정부의 부패 수준이 민주사회 정부(democratic government)의 성과 측정을 위해 널리 활용되는 대리 지표(proxy measure) 중 하나임을 고려할 때(Warren, 2004), 정부성과가 시민들의 삶의 질에 형성에 중요한 역할을 수행한다는 것이다. 정부활동의 효율성 증대 및 책임성 증대는 시민 선호와 시민 요구를 반영한 정책 결정 및 공공서비스 제공이 이뤄지도록 하여 시민들의 QoL 제고에 기여하는 것이다. 즉, 정부활동의 효율성과 대응성 또한 시민들의 삶의 질에 반영될 것이라 추론 가능한 것이다.

가설 6: 정부성과에 대한 인식은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

1. 표본 및 자료수집

본 연구는 미국 델라웨어주 도버(Dover, DE)시 시민을 대상으로 한 만족도 조사를 사용하였다. 도버시는 델라웨어주의 주도(州都)로써, 2002년 이후 종합전략계획시행안(comprehensive strategic planning initiative)에 따라 성과측정프로그램(performance measurement program), 성과주의 보상시스템(pay-for-performance program), 성과기반관리법(performance-based management)등을 도입해 운영 중에 있다(Kinney & Ruggini, 2008). 그리고 2004년부터 ICMA의 National Citizen Survey program에 참여하여 공공서비스에 대한 성과측정 수단으로 도버시의 공공서비스와 정부성과에 대한 시민들의 만족도를 조사해오고 있다. 시민들에게 직접적인 서비스를 제공하는 부서들의 경우, 이들 설문조사 결과는 업무 성과로 활용되고 있다. 이러한 도버시의 시정부 차원의 적극적 성과관

리제도의 도입 및 운영, 그리고 설문조사를 통한 정부 대응성 확보 노력은 도버시가 정부성과와 삶의 질 간 관계를 고찰하기 위한 적절한 사례가 될 수 있음을 의미한다.

만족도 조사는 2008년 조사기관인 National Research Center에 의해 이뤄졌으며, 도버시의 인구 통계학적 분포를 고려한 층화추출방식(stratified sampling)으로 표본 선정이 이뤄졌다. 도버시 행정 구역 상의 1,120가구에 설문지가 우편으로 전달되었다. 이 가운데 323부가 회수되어 29%의 회수율을 나타냈다.

〈표 4〉 모집단과 표본의 특성

구분	내용	모집단	표본(빈도)	
성별	여자	54%	52.0%	(168)
	남자	46%	45.5%	(147)
연령	18세-34세	38%	36.8%	(119)
	35세-54세	34%	33.1%	(107)
	55세 이상	28%	28.1%	(91)
주거형태	자가	52%	59.8%	(193)
	임대	48%	37.5%	(121)
인종	백인(Caucasian)	53.9%	55.4%	(179)
	기타인종(non-white)	50.3%	49.5%	(160)
가계 소득	\$24,999 이하	24.8%	23.2%	(75)
	\$25,000-\$49,999	28.2%	33.7%	(109)
	\$50,000-\$99,999	34.5%	26.0%	(84)
	\$100,000 이상	12.4%	12.1%	(39)

주) 모집단 통계는 2000년 미국 Census 자료임. 가계소득은 Census Bureau의 American Community Survey의 2007-2009 추정자료임. 주거형태는 가구(household)수를 기준으로 제시함. 인종의 경우, 복수응답으로 인해 100%를 초과하고 있음

〈표 4〉는 모집단과 표본의 인구사회학적 특성을 비교한 것으로 그 유사성을 확인할 수 있다. 먼저, 성별로는 표본이 여성 52%(166명), 남성 45.5%(147명)로 나타나, 모집단의 구성비율과 유사했다. 연령별로는 표본이 18-34세 집단이 119명(36.8%), 34-54세 집단이 107명(33.1%), 55세 이상이 91명(28.1%)로 모집단과 유사한 것을 알 수 있다. 주거형태는 자가 비율이 모집단은 52%, 표본은 59.8%로 나타나고 있으며, 인종은 모집단은 백인의 비율이 54%, 분석대상 표본은 55.4%로 나타났다. 마지막으로 가계 소득은 모집단이 5만 달러에서 10만 달러 이하의 비율이 34.5로 가장 많은 비중을 차지하고 있는 반면, 표본은 해당집단이 26%의 비중을 보이고 2만 5천 달러 이상 5만 달러 이하의 비중이 33.7%로 높게 나타났다. 가계소득은 2만 5천 달러 이상 10만 달러 이하의 비중이 모집단과 표본 모두 60%에 수렴하고 있다. 이러한 모집단과 표본 간의 사회통계적 변수 비교 결과는 본 연구에 사용된 표본이 도버시 시민들을 대표하는 자료로 한 것을 알 수 있다.

2. 변수 설명

삶의 질의 주관적 접근에 따라 각 구성개념에 대한 시민들의 인식을 통해 주요 개념 간 인과관계를 분석한다. 정부활동과 시민들의 현재 삶에 대한 주관적 인식은 정책 결정에서 중요하게 고려되어야 할 시민 선호와 시민 욕구를 반영하기 때문이다. 또한 정부 목표가 다원적이고 상호모순적일 수밖에 없는 상황에서 시민들의 인식조사는 전반적인 정부의 목표 달성도를 측정하기 위한 가장 유용한 수단이기 때문이다(Blanche et al., 1969). 이에 본 연구는 설문조사 자료를 기본 데이터로 사용하였다. 변인에 대한 신뢰도와 타당성의 확보를 위해서 복수 측정항목으로 구성개념을 구성하였다. 그리고 각 설문은 리커트 4점 척도⁴⁾를 통해 측정되었으며, 모든 문항은 모름(don't know; DK) 항목을 포함하고 있다.

첫째, 도시 환경은 시민들의 주관적 평가를 토대로 도시환경과 삶의 질 간 상관성을 분석한 선행연구(Grzeskowiak et al., 2003; Cramer et al., 2004)와 마찬가지로 도버시의 거주 환경에 대한 시민들의 주관적 평가를 측정도구로 사용하였다. 구체적으로 도시미관(overall appearance of Dover), 도시청결도(Cleanliness of Dover), 자연환경의 질(Quality of overall natural environment in Dover) 등 총 3개 항목을 지역사회 환경에 대한 측정도구로 사용하였다.

둘째, 공공서비스 만족도는 공공안전서비스와 관련한 항목을 사용하였다. 시민들은 본인이 직접 경험하지 않은 공공서비스에 대한 만족도를 평가하는 경우에 그들이 인식하고 있는 공공서비스 자체에 대한 일반적인 인식을 토대로 만족도를 평가하는 경향이 있다(Van Ryzin, 2007). 따라서 본 연구는 시민들이 일상생활에서 쉽게 경험할 수 있으며, 선행연구에서 가장 많이 다뤄져 온 서비스 분야 중 하나인 공공안전서비스(경찰서비스)에 대한 만족도지표를 공공서비스 만족도 자료로 활용하였다(한인섭 외, 2009). 공공안전 서비스는 경찰 서비스(police services), 범죄예방(crime prevention), 교통지도(traffic enforcement) 등 총 3개 서비스 항목의 만족도를 측정하였다.

셋째, 정부 성과는 정부 활동의 효율성과 대응성을 의미하는 것으로, 선행연구(DeHoog et al., 1990; Rice, 2001)와 마찬가지로 시민에게 정부성과의 효과성 및 대응성에 대한 질문을 통해 정부 성과를 측정하였다. 도버시에 내는 세금만큼의 서비스의 가치가 있는 지(The value of services for the taxes paid to Dover), 도버시 정부가 취하고 있는 전반적인 방향은 어떠한 지(the overall direction that Dover is taking), 도버시 정부가 시민들의 의견에 귀 기울이고 있는 지(the job Dover government does at listening to citizens) 등의 3개 항목에 대한 도버시 시민들의 설문자료를 활용하였다.

네 번째, 삶의 질은 지역사회 생활의 질(community QoL)을 통해 측정되었다. 지역사회 생활의 질은 지역에 거주하고 있는 주민들이 지역 안에서 그들의 삶의 질에 대해 어떻게 인식하는지에 초점을 맞추는 것으로, 지역사회 생활의 질 측정을 위한 설문을 구성함에 있어 분석 대상이 되는 생활공간(혹은 특정지역)을 명확히 제시하여야 한다. 이에, 선행연구들은 거주 장소로서의 도시에 대

4) 나쁨(poor; 4), 보통(fair; 3), 좋음(good; 2), 매우 좋음(excellent; 1)의 4점 척도로 측정된 후, 역변환(reverse coding)되었다.

한 평가(Grzeskowiak et al., 2003; McCrea et al., 2006; Sirgy et al., 2000; 2008), 지역안의 이웃에 대한 평가(Grzeskowiak et al., 2003; McCrea et al., 2006), 거주지역 안에서의 전반적인 삶의 질 평가(Myers, 1987; Sirgy et al., 2000) 등을 묻는 설문을 통해 지역사회 생활의 질을 측정해왔다.

본 연구는 또한 도버시안에서의 전반적인 삶의 질(the overall quality of life in Dover), 거주지로써 도버시(Dover as a place to live), 거주지에서의 이웃(your neighborhood as a place to live) 등 총 3개 항목을 측정지표로 활용하였다. 이는 도시 안에서의 QoL(Sirgy et al., 2000)이라는 단일차원 지표와 이웃지역(neighborhood) 만족도 및 거주지로서의 효용이라는 두 가지의 주요 community QoL 구성항목을 사용한 것으로, 종합적인 측정법(global measures)과 생활 영역 측정법(domain specific measures)의 통합적 접근인 것이다.

3. 분석방법

본 연구는 구조방정식을 사용하여 연구모형의 적합도와 유의한 경로를 확인하고 연구모형의 인과관계를 검증하였다. 분석에 앞서, 각 설문항목의 모른다(don't know; DK) 응답한 자료는 결측치로 처리하였는데, 결측치가 포함된 불완전자료를 분석하기 위해 완전정보 최대우도법(Full information maximum likelihood estimation : FIML)⁵⁾을 사용하였다. FIML은 결측치가 임의 결측(Missing at Random: MAR) 혹은 완전 임의 결측(Missing Completely at Random: MCAR)일 때 권장되는 구조방정식 분석법으로, 결측치를 대체(imputation)하는 것이 아니라 결측치의 대체없이 불완전한 자료를 분석하는 추정법이다(Arbuckle, 1996). 이에 본 연구에서는 자료의 결측치가 무작위하게 발생하였다는 가정 하에 FIML을 사용하였다.

분석방법에 있어서 변수의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해, 본 연구에서는 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 그리고 연구모형의 인과관계를 검증하기 위해 구조방정식 모형분석(structural equation modeling analysis)을 적용하였다. 본 연구에서 구성된 구조방정식 모형은 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였으며, 주요 변수의 기초 통계 분석은 SPSS 18.0을 이용하였다.

V. 분석결과

1. 기술통계 분석

본 연구의 구조모형을 검증하기 위한 기초분석으로 변수들 간의 표준편차 및 평균을 구하였으며, 그 결과는 <표 5>에 제시되어있다. 주요 구성요인의 특성으로 제시된 왜도(skewness)와 첨도

5) 완전최대우도법의 경우, 교정지수(modification index)가 산출되지 않으며, GFI와 같은 일부 적합도 지수가 제공되지 않는다는 단점을 지니고 있다.

(kurtosis)는 변수의 정상성을 검증하기 위한 것으로, 본 연구에 사용된 변수는 정상분포 조건⁶⁾을 만족시키고 있음을 알 수 있다. 또한 각 변인들의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α 측정하였는데, 모든 구성변인의 α 값이 0.7이상으로 나타나 내적일관성이 확보되었음을 알 수 있다.

〈표 5〉 주요 구성변인의 기술통계

잠재변수	측정변수	평균	표준편차	왜도	첨도	α
도시환경	도시외관	2.96	0.79	-388	-291	.791
	도시청결	2.96	0.78	-334	-351	
	자연환경의 질	2.61	0.72	-194	-155	
서비스 만족도	경찰서비스	3.05	0.78	-574	.042	.797
	범죄예방	2.59	0.80	-161	-407	
	교통지도	2.71	0.76	-495	.092	
정부성과	정책방향	2.44	0.75	-275	-414	.845
	서비스가치	2.67	0.85	-390	-401	
	대응성	2.28	0.84	-.004	-.758	
지역사회 생활의 질	거주지	3.02	0.71	-.394	.070	.823
	이웃	3.00	0.82	-.551	-.147	
	삶의 질	2.89	0.66	-.338	.401	

2. 측정모형

각 측정변수들이 구성개념을 정확히 설명하고 있는 지 확인하기 위해 측정모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모형의 전반적인 적합도는 $\chi^2 = 93.847$ (d.f.=48, $p=.00$), 터커-루이스지수(Tucker-Lewis Index; TLI)는 .957, 비교부합치(Comparative Fit Index; CFI)는 .974, 점근적 오차 평균(Root Mean Square Error of Approximation; RMSEA)은 .054로 나타나⁷⁾ 양호한 적합도를 나타냄을 알 수 있다.

이러한 적합도를 바탕으로 측정 모형의 타당도를 검증하기 위해 수렴타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)을 살펴보았다. 구성개념과 관측변수가 얼마나 관련되어 있는 지를 나타내는 수렴타당도는 표준화 요인부하량, 평균분산추출값(average variance extracted; AVE), 개념신뢰도(construct reliability; CR) 측정을 통해 검증 가능하다(Hair et al., 2005). 표준화 요인부하값은 모든 관측 변수들이 통계적으로 유의미($p<.01$)하고 표준 요인부하값이 0.5이상이어야 한다. 그리고 구성개념의 개념신뢰도가 0.7 이상, 분산추출지수(AVE)가 0.5 이상일 경우 측정모형의 타당도

6) 구조방정식 모형 적용을 위한 조건인 정상분포조건은 왜도<2, 첨도<7을 권장하고 있다. 단, 첨도의 경우, SPSS에서 3을 뺀 값을 제시하고 있기에 첨도<4의 기준이 적용된다(홍세희, 2007)

7) TLI와 CFI는 0.9이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 해석되며(홍세희, 2007), RMSEA의 경우에는 $RMSEA<.05$ 이면 좋은 적합도(close fit), $RMSEA<.08$ 이면 괜찮은 적합도(reasonable fit), $RMSEA<.10$ 이면 보통 적합도(mediocre fit), $RMSEA>.10$ 이면 나쁜 적합도(unacceptable fit)를 나타낸다(Browne & Cudeck, 1993).

가 확보된 것으로 판단한다.

확인요인분석 결과, <표 6>에 제시된 바와 같이 모든 요인의 표준화 요인부하값이 0.5이상을 보이고 있으며 t값이 1.96을 초과해 통계적으로 유의미한 수준을 충족시키고 있다. 모든 구성개념의 개념신뢰도가 0.7이상이었으며, 분산추출지수(AVE) 역시 0.5 이상으로 나타나 수렴타당성을 확보하였다 볼 수 있다.

<표 6> 확인적 요인분석 결과

구성개념	측정변수	표준화 요인부하값	표준오차	C.R.	평균분산추출지수	개념신뢰도
도시환경	도시미관	0.873	-	-	0.594	0.808
	도시청결	0.852	0.058	16.570		
	자연환경	0.541	0.059	9.537		
서비스 만족도	경찰서비스	0.823	-	-	0.634	0.837
	범죄예방	0.772	0.083	11.652		
	교통지도	0.638	0.075	9.868		
정부성과	정책방향	0.863	-	-	0.651	0.848
	서비스가치	0.726	0.076	12.677		
	대응성	0.825	0.076	14.022		
지역사회 생활의 질	거주지	0.817	-	-	0.634	0.837
	이웃	0.674	0.075	12.575		
	삶의 질	0.884	0.058	17.070		

판별타당성은 하나의 구성개념이 다른 구성개념과 얼마나 다른가에 관한 것으로, 구성개념들 간의 상관계수제곱과 분산추출지수 비교를 통해 타당성을 검증한다(Fornell & Larcker, 1981). 구성개념들 간의 상관관계 제곱 값 보다 AVE값이 큰 경우 판별타당도가 확보되었다고 설명하는데, <표 7>에 제시된 것과 같이 모든 구성개념의 분산추출지수가 각 구성개념 간 상관계수 제곱보다 큰 것으로 나타나 판별 타당성이 확보되었음을 알 수 있다.

<표 7> 판별 타당성 분석

	도시환경	공공서비스	정부성과	community QoL
도시환경	(.594)			
서비스 만족도	.325	(.560)		
정부성과	.295	.419	(.651)	
community QoL	.576	.437	.437	(.634)

주: 각 셀은 구성개념들 간의 상관계수 제곱치를 나타내고 있으며, 괄호안에 표시된 숫자는 분산추출값을 나타냄

3. 구조모형

본 연구에서는 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 지역사회 생활의 질 간 관계구조를 FIML 방식을 통해 추정하였다. 구조모델의 카이제곱 값은 93.847($p=.00$, $d.f.=48$)로 본 구조모형이 적합하지 않음을 나타내고 있으나, 카이제곱 값은 200 이상의 표본의 수에 민감하게 반응하기 때문에 신뢰성 측면에서 다소 떨어진다. 이 경우, 카이제곱 값과 자유도 간 비율을 기반으로 모델을 판단하는데, 카이제곱 값과 자유도 간 비율이 1.95로 나타나 일반적인 기준인 3.0보다 작아 수용할만한 값임을 알 수 있다(Hair et al., 2005). TLI와 CFI는 0.9이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 해석되는데(홍세희, 2007), 각각 .957과 .974로 나타나 기준값을 상회하고 있다. 그리고 RMSEA는 .054로 수용기준인 0.08보다 작은 것을 나타나고 있다. 이러한 적합도 결과는 본 구조모형이 가설 검증 및 인과모형을 설명하는데 적합함을 의미하다는 것을 의미하는 것으로, 추정된 경로계수들의 통계적 유의성 검증을 통해 연구가설에 대한 검증을 수행한 결과는 <표 8>와 같다.

<표 8> 구성개념 간 경로계수 및 가설 검증

가설	내용	표준화 경로계수	표준오차	t값(C.R.)	채택여부
H1	도시환경 -> community QoL	.523	.058	7.706***	채택
H2	도시환경 -> 서비스만족도	.570	.063	8.417***	채택
H3	도시환경 -> 정부성과	.258	.071	3.390***	채택
H4	서비스만족도-> 정부성과	.500	.085	5.920***	채택
H5	서비스만족도-> community QoL	.140	.071	1.807*	채택
H6	정부성과 -> community QoL	.287	.067	3.867***	채택

적합도지수: $\chi^2/d.f.=1.95(93.847/48)$, TLI=.957, CFI=.974, RMSEA=.054

*** $p<0.01$; ** $p<0.05$; * $p<0.10$

분석결과 모든 경로계수가 유의미한 것으로 나타나, 본 연구에서 제시하고 있는 6개의 가설 모두 채택된 것을 알 수 있다. 주요 가설에 대한 검증결과는 다음과 같다.

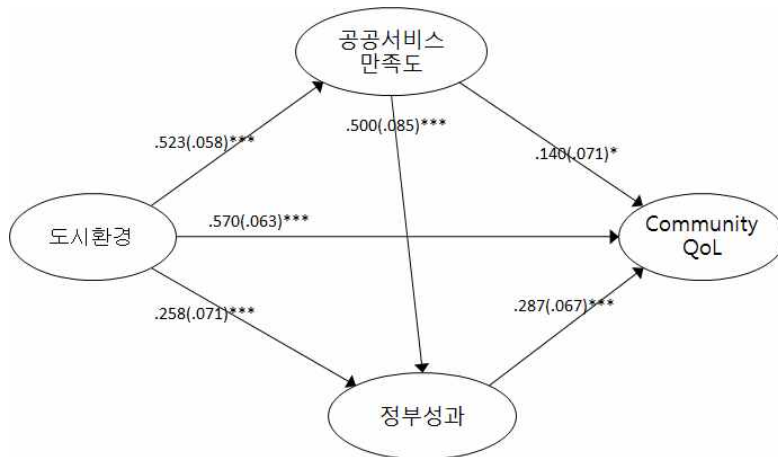
도시환경과 지역사회 생활의 질 간 관계는 경로계수가 0.523($t=7.706$, $p<0.01$)으로 유의미한 것으로 나타나고 있어, 도시 환경이 지역사회 생활의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 채택되었다. 도시 환경과 공공서비스 만족도 간 관계에 있어 경로계수는 0.530($t=8.417$, $p<0.01$)으로 유의미한 것으로 나타나고 있어, 도시 환경이 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>는 채택되었다. 또한 도시 환경이 정부성과에 미치는 영향을 검증한 결과를 보면, 표준화 경로계수가 0.333이고 t값이 3.390($p<0.01$)로 나타났다. 따라서 도시 환경이 정부성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 3> 또한 채택되었다.

서비스 만족도와 정부성과 간 관계에 있어 경로계수는 0.500($t=5.920$, $p<0.01$)으로 유의미한 것으로 나타나고 있어, 공공서비스 만족도가 정부 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 4> 또한 채택되었다. 서비스 만족도와 삶의 질 간 관계에 있어 경로계수가 .140($t=1.807$, $p<.10$)로 유

의미한 것으로 나타나고 있어, 서비스 만족도가 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 5>는 채택되었다.

마지막으로, 정부성도가 삶의 질에 미치는 영향을 검증한 결과를 보면 표준화 경로계수가 0.287 이고 t값이 3.867(p<0.01)로 나타났다. 따라서 정부성도가 삶의 질에 정(+)의 영향을 미친다고 볼 수 있으며 <가설 6>은 채택되었다. 이러한 결과를 바탕으로 <그림 2>는 연구모형에 대한 가설검증을 통해 분석된 구성개념 간 전체적 구조모형을 보여주고 있다.

〈그림 4〉 구조모형 결과



주) 경로계수는 표준화 값임; *** p<0.01; ** p< 0.05, * p< 0.10

또한 연구모형에서 제시하고 있는 가정에 기초하여 잠재변수들 간의 직접효과, 간접효과, 총효과는 <표 9>와 같다. 선행요인 가운데 지역사회 생활의 질에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 도시환경(.759)이고 서비스만족도(.283)와 정부성도(.287)은 비슷한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 한편, 도시환경(.543)과 서비스만족도(.500)가 정부성도에 미치는 총효과는 비슷한 것으로 조사되었으나 도시환경이 정부성도에 미치는 직접적 효과(.258)보다 간접적 효과(.285)가 더 크게 나타난 것을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 정부성도에 영향력을 미치는 도시환경에 대한 인식이 공공서비스 만족도를 경유하여 정부성도에 미치고 있음을 보여주는 것이다.

또한 서비스만족도는 삶의 질에 직접적인 영향(.140)을 미칠 뿐만 아니라 정부성도를 매개로 경유해 영향(0.500*0.287)을 미치고 있음을 알 수 있다. 개별 공공서비스의 만족도 증가는 결국 정부 활동의 효율성과 대응성에 대한 긍정적 인식 형성에 기여하고 이를 통해 지역사회 내에서의 삶의 질에 긍정적인 판단으로 이어지는 것이다. 이는 정부성도가 삶의 질에 대한 만족도의 영향을 부분 매개하고 있음을 제시하는 것이다.

〈표 9〉 연구모형의 직·간접효과 및 총효과

구분		도시환경	서비스만족도	정부성과
서비스 만족도	직접효과	.570	-	-
	간접효과	-		
	총효과	.570		
정부성과	직접효과	.258	.500	-
	간접효과	.285	-	
	총효과	.543	.500	
지역사회 생활의 질	직접효과	.523	.140	.287
	간접효과	.235	.143	-
	총효과	.759	.283	.287

VI. 결론: 요약 및 함의

공공부문의 성과관리에 대한 관심 증대와 더불어 정부의 최종적인 성과목표로서 지역주민의 삶의 질 향상을 도모하기 위한 다양한 연구가 진행되고 있다. 이에 본 연구는 실제 정부활동이 시민들의 삶의 질 향상에 어떠한 영향을 미치는 지 분석하고자, 성과관리제도를 도입해 운영하고 있는 지방정부의 시민들을 대상으로 도시환경, 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계에 관한 공분산구조를 분석하였다. 이를 위해 경제 변수의 절대적 영향력(Myers, 1988), 낙관적 편향성 및 항상성(Cummins & Nistico, 2002)으로 인해 실제 시민들의 삶에 중요한 영향을 끼치는 사회 이슈를 발견하는데 어려움을 지니고 있는 개인의 QoL을 대신해 지역사회 생활의 질 (community QoL)을 활용하였다. 본 장에서는 연구 결과를 요약하고 이에 대한 함의를 제시한다.

1. 요약 및 논의

분석 결과, 연구모형에서 설정한 6개의 가설 모두 채택되었다. 도시환경은 공공서비스, 정부성과, 그리고 지역사회 생활의 질에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 공공서비스 만족도 역시 정부성과와 지역사회 생활의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 정부성과 또한 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 도시환경, 공공서비스 만족도, 정부성과에 대한 인식 모두 시민들의 삶의 질 형성에 주요 영향요인으로 작용하고 있는 것이다. 이에 대한 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 도시환경은 삶의 질 긍정적 인식 형성에 기여하는 것으로 나타났다. 이는 도시 환경에 대한 시민들의 인식이 지역 내에서의 삶의 질을 결정하는 데 영향을 끼치는 것으로, 특정 지역이 제공하는 상황적 여건이 삶의 질에 대한 평가와 상관관계를 갖는다는 선행 연구결과 (Eckersley, 2009; Grzeskowiak et al., 2003; 송건섭·권용현, 2008; 이승철 2011)와 일치하는 것이다.

둘째, 도시환경에 대한 인식은 공공서비스 만족도와 정부성파에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도시환경이 정부활동에 영향을 미치는 것이다. 이러한 결과는 시민들이 도시 청결, 도시 외관, 자연환경 등의 도시 환경에 대해 긍정적으로 인식할수록, 공공서비스 만족도와 정부성파에 대한 평가 또한 긍정적임을 의미한다. 정부의 역할 중 하나가 도시 청결, 도시외관, 자연환경 관리와 같은 도시환경의 개선과 유지라고 할 때, 도시환경에 대한 시민들의 긍정적 평가는 결국 정부활동에 대한 긍정적 시각으로 이어지는 것이다. 이는 공공서비스와 같은 정부활동에 대한 일반적 인식이 공공서비스에 대한 평가척도를 작용한다고 주장한 선행연구를 고려할 때(van Ryzin, 2007), 정부활동에 대한 일반적 인식뿐만 아니라 도시환경에 대한 일반적 인식 또한 정부활동을 평가하는 척도로 작용할 수 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

셋째, 공공안전 서비스 만족도는 정부성파에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공서비스에 대한 만족도 조사가 정부 효율성과 대응성 제고를 위한 공공부문의 성과관리 지표로서의 가치를 지니고 있음을 보여주는 것이다(Miller & Miller, 1991). 더불어 시민의 주관적인 판단을 바탕으로 공공서비스의 성과를 평가하기에 만족도 조사가 성과관리 지표로서 객관성 부족하다는 일부 비판에도 불구하고, 서비스 만족도가 정부활동에 대한 시민들의 시각을 반영하기에 시민의 시각에서 책임성 제고를 위한 성과관리 지표로서 활용 가치를 지니고 있음을 방증하는 것이다.

넷째, 서비스 만족도는 삶에 질 인식 형성에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 공공서비스에 대한 만족도 증가는 시민들의 욕구 충족에 기여해 공공서비스 만족도와 삶의 질 간 상관성은 밀접한 것으로 알려져 있는데(Sirgy et al., 2008; 최준호 외, 2003), 특히 본 연구결과는 공공안전서비스와 삶의 질 간 상관성을 강조한 선행연구와도 일치한다(Michalos & Zumbo, 2000; Sirgy et al., 2010). 공공안전서비스는 외부의 위협요인으로부터 사회 질서를 유지하고 시민을 보호하는 서비스로, 외부로부터의 불안감, 위협감 등의 부정적 경험을 최소화시켜 공공안전에 대한 만족도 증가는 삶의 질 향상에 기여하는 것이다.

다섯 번째, 정부성파는 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정부성파와 삶의 질 간 관계를 분석한 선행연구와 동일한 것으로(Cogburn & Schneider, 2003; Tavits, 2008), 시민들의 삶에 영향을 미치는 요인을 정부 내부의 관리역량뿐만 아니라 정부활동의 효율성과 대응성으로 확장시키는 것이다.

2. 함의 및 한계

이러한 분석 결과를 토대로 향후 공공부문의 효율적인 성과관리를 위한 정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 연구결과에서 정부성파는 삶의 질 수준의 결정요인으로 나타났다. 이는 지역주민들의 삶의 질이 지방정부의 성과지표로 활용될 수 있음을 의미한다. 대부분의 공공부문의 성과지표들이 프로그램이나 공공기관의 성과측정에 집중되어 있어, 지방정부 수준에서의 성과측정 자체는 상당히 부족한 상황이다(Yang & Holzer, 2006). 이에 지역사회 생활의 질 측정을 통해 공공서비스와 정부정책의 시민들의 일상생활에 끼치는 광범위한 영향을 파악하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 특히,

지역사회 생활의 질과 같은 총체적(holistic) 지표의 사용은 정부의 성과를 종합적으로 측정하고 관리하는데 도움이 될 것이다.

둘째, 본 연구는 지방정부의 대응성(정부성과)이 시민들의 삶의 질과 관련 있음을 제시하고 있다. 시민의 요구와 선호에 부응하는 행정은 대표민주주의(representative democracy)의 정치적 합의만을 지닌 것이 아니라 시민들의 삶의 질 제고에 기여한다. 이는 QoL 향상에 대한 지방정부의 관심은 정책의 효과성뿐만 아니라 지방정부의 대응성과 책임성 확보의 차원에서 중요한 것이다(송건섭·권용현, 2008).

셋째, 본 연구는 공공서비스 만족도가 시민들의 삶의 질에 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 개인의 욕구 충족과 삶의 질 제고에 기여할 수 있는 지역으로의 인구 이동 현상을 나타나고 있음을 고려할 때(Donald, 2001; Salvesen & Renski, 2002), 지방정부가 제공하는 공공서비스의 질과 효과 역시 시민들의 다른 지역으로의 이주결정에 영향을 미칠 수 있는 것이다(최준호 외, 2003). 따라서 정부는 시민들이 생활함에 있어 불편함과 불만족을 겪고 있는 서비스 영역의 개선을 위해 노력해야 한다. 특히 정부 대응성이 시민들의 삶의 질에 지대한 영향을 미치고 있음을 고려할 때, 시민들의 선호를 반영한 정책결정과 서비스제공이 이뤄져야 하는 것이다.

넷째, 본 연구는 도시환경이 삶의 질 결정요인으로 작용하고 있음을 제시하였다. QoL은지역적 특성을 반영하기에, 해당 지역의 특수성을 고려하지 않고 정책 결정이 이뤄진다면 동일한 결과를 가져오기 힘든 것이다. 정책의 효과성을 담보하기 위해 해당 도시의 사회적 환경과 특수성에 대한 이해가 선행되어야 하는 것이다. 이러한 맥락에서 지방정부는 다른 도시의 삶의 질 자료나 비교자료에 의존하기 보다는 현재 시민들의 삶의 질 수준과 그 영향요인, 그리고 해당 지역의 삶의 질의 수준의 변화추이에 보다 많은 관심을 기울여야 하는 것이다(Myers, 1987).

한편, 이러한 정책적 함의에도 불구하고 본 연구는 일정부분 한계를 지닌다. 먼저, 연구는 미국 델라웨어주 도버시(Dover, DE)에 국한된 연구로서 일반화된 결과를 도출하기에는 일정부분 한계를 피할 수 없을 것이다. 그러나 한국 지방정부의 자율성 증대 및 성관관리와 삶의 질에 대한 높은 관심을 고려할 때, 시민들의 삶의 질 향상에 있어 정부활동의 중요성을 제시하는데 의의가 있다. 특히, 본 연구 대상인 도버시가 미국 델라웨어 주의 주도로서 다양한 성과관리방안을 도입·운용중이라는 점을 감안할 때, 후속연구들은 주요 공공기관이 이전하게 될 주요 도시나 도청소재지, 성과평가제도를 운용 중인 지방정부 등의 한국표본을 적용해 직접적 함의를 도출해야 할 것이다. 나아가, 다양한 삶의 영역과 보다 세부적인 내용의 정부성과 자료를 가지고 시민들의 삶의 질 제고를 위한 전략적 함의를 제시할 수 있는 후속연구의 필요성 또한 제기될 수 있을 것이다.

또한 본 연구는 공공안전이라는 한 가지 분야의 공공서비스만 이용해 삶의 질과 공공서비스 만족도간의 관계를 분석하여 그 분석 범위가 다소 제한적이다. 이는 후속연구의 과제으로써 좀 더 다양한 공공서비스의 만족도를 활용해 삶의 질과 공공서비스 만족도 간 관계에 대해 면밀히 고찰이 이뤄져야 할 것이다. 더불어 도시환경이 삶의 질에 영향을 미침을 고려할 때, 후속연구들은 시민들의 인식차원 분석에서 벗어나 객관적 도시환경지표와 주관지표 간 상관성 분석 등의 더욱 확장된 연구내용을 확장할 수 있을 것이다. 이러한 내용은 두 지표 유형 간 연계성에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있을 뿐만 아니라 삶의 질 제고를 위한 정책적 함의 추가적으로 제시할 수 있을 것으로 기대되기 때문이다.

참고문헌

- 고명철·최상욱. (2012). 삶의 질(QoL) 연구의 행정학적 함의와 제언. 「한국행정학보」, 46(4): 103-126.
- 김도엽. (2001). 지방정부의 ‘삶의 질’ 결정요인에 관한 연구. 「지방정부연구」, 5(2): 81-96.
- 김태룡·오승석·주기남·안희정. (2000). 삶의 질에 대한 만족도 수준과 결정요인. 「한국지방자치학회보」, 12(2):135-155.
- 권경득·임정빈·김덕준. (2011). 북한이탈주민의 삶의 질이 지역정착에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구, 「한국지방자치학회보」, 23(4):207-230.
- 박성복. (1999). 삶의 질 개념형성과 정책지표체계의 예시적 구성, 「한국행정논집」, 11(4): 835-856.
- 서재호·김혜정·이승중. (2012). 지방정부의 가치지향으로서 커뮤니티 웰빙에 대한 연구. 「한국행정학보」, 46(1): 33-56.
- 송건섭. (2007). 지역수준별 주민복지와 삶의 질 영향요인 분석. 「지방정부연구」, 11(3): 35-52.
- 송건섭·권용현. (2008). 광역도시권의 삶의 질 구성요인에 관한 연구. 「한국지방자치학회보」, 20(4):87-105.
- 이석환. (2011). 시민주도형 정부성과관리 모형에 대한 경험적 연구: 공무원의 성과난이도 인식과 시민들의 성과만족도를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 10(1):1-21.
- 이승철. (2011). 도시유형별 삶의 질 수준과 영향요인: 대구·경북지역을 중심으로. 「지방정부연구」, 15(2): 97-119.
- 이영균·김동규. (2007). 지역주민의 삶의 질에 관한 연구. 「한국정책과학학회보」, 11(4): 223-250.
- 이원욱·김영오. (2004). 지방정부 공공서비스 질이 성과에 미친 영향. 「행정논총」, 42(3): 53-74.
- 이태중·이곤수·송건섭·이승철. (2005). 광역생활권내 자치단체간 삶의 질 비교평가, 「한국사회와 행정연구」, 16(2): 211-229.
- 임희섭. (1996). 삶의 질의 개념적 논의. 「한국행정연구」, 5(1): 5-18.
- 조경호·김미숙. (2000). 공무원과 민간기업종사자 간 삶의 질 만족도 비교 연구. 「한국행정학보」, 34(3): 27-45.
- 최준호·이환범·송건섭. (2003). 광역도시와 인근중소도시지역주민간의 상호이주영향요인평가: 공공서비스 질 만족도를 중심으로. 「한국행정학보」, 37(1):183-203.
- 홍세희. 2007. 「구조방정식 모형의 이론과 응용. 2007 고급연구방법론 워크숍 I 미간행 시리즈.
- 한인섭·김정렬·함요상·권자경. (2009). 공공서비스 연구동향 분석: 한국과 미국의 주요 학술지 비교 (1995-2008). 「한국거버넌스학회보」, 16(1):179-205.
- Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being*. Plenum Press.
- Amirkhanyan, A. (2008). Privatizing Public Nursing Homes: Examining the Effects on Quality and Access. *Public Administration Review*, 68(4):665-680.
- Arbuckle, J. L. (1996). Full information estimation in the presence of incomplete data. In G. A. Marcoulides & R. E. Schumacker (Ed.), *Advanced Structural Equation Modeling: Issues and Techniques*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Baldassare, M., & Wilson, G. (1995). More Trouble in Paradise: Urbanization and the Decline in Suburban Quality-of-Life Ratings. *Urban Affairs Review*, 30(5): 690-708.

- Blanche, D. B., Immerman, R. J., & Rydell, C. P. (1969). a Comparative Study of an Urban Bureaucracy. *Urban Affairs Quarterly*, 4(3):348-350.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Ed.), *Testing structural equation models* (pp.136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Browne, J., O'Boyle, C., McGee, H., Joyce, C., McDonald, N., O'Malley, K., & Hiltbrunner, B. (1994). Individual quality of life in the healthy elderly. *Quality of Life Research*. 3(4): 235-44.
- Campbell A., Converse P. E., & Rodgers W. L. (1976). *The Quality of American Life*. New York, Sage.
- Cogburn, J. D., & Schneider, S. K. (2003). The Relationship Between State Government Performance and State Quality of Life. *International Journal of Public Administration*, 26(12): 1337-1354.
- Cramer, V., Torgersen, S., & Kringlen, E. (2004). Quality of Life in a City: The Effect of Population Density. *Social Indicators Research*, 69(1): 103-116.
- Cummins, R. A. (1996). The domains of life satisfaction: An attempt to order chaos. *Social Indicators Research*, 38(3), 303-328.
- 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. and H. Nistico (2002). Maintaining life satisfaction: the role of positive cognitive bias. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 37-69.
- Dahl, R. A. (1961). *Who governs?: Democracy and power in an American city*. Yale University Press.
- DeHoog, R. H., Lowery, D., & Lyons, W. E. (1990). Citizen Satisfaction with Local Governance: A test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations. *Journal of Politics*, 52(3):807-837.
- Dissart, J., & Deller, S. C. (2000). Quality of Life in the Planning Literature. *Journal of Planning Literature*, 15(1), 135-161.
- Donald, B. (2001). Economic competitiveness and quality of life in city regions: compatible concepts? *Canadian Journal of Urban Research*, 10(2): 259-274.
- Eckersley, R. (2009). Population Measures of Subjective Wellbeing: How Useful are they? *Social Indicators Research*, 94(1), 1-12.
- Evans, D. R. (1994). Enhancing quality of life in the population at large. *Social Indicators Research*, 33(1), 47-88.
- Florida, R. L. (2002). *The rise of the creative class: and how it's transforming work, leisure, community and everyday life*. Basic Books.
- Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981). Evaluation structural models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.
- Franklin, A. L., Ho, A. T., & Ebdon, C. (2009). Participatory Budgeting in Midwestern States: Democratic Connection or Citizen Disconnection? *Public Budgeting & Finance*, 29(3): 52-73.
- Gastil, R. D. (1970). Social Indicators and Quality of Life. *Public Administration Review*, 30(6), 596-601.

- Glaser, M. A., Aristigueta, M. P., & Payton, S. (2000). Harnessing the Resources of Community: The Ultimate Performance Agenda. *Public Performance & Management Review*, 23(4): 428-448.
- Glaser, M. A., & Bardo, J. W. (1991). The Impact of Quality of Life on Recruitment and Retention of Key Personnel. *The American Review of Public Administration*, 21(1):57-72.
- Glaeser, E. L., & Gottlieb, J. D. (2006). Urban Resurgence and the Consumer City. *Urban Studies*, 43(8), 1275 -1299.
- 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.
- Hagerty, M. R. (2006). Quality of Life from the Voting Booth: The Effect of Crime Rates and Income on Recent U.S. Presidential Elections. *Social Indicators Research*, 77(2), 197-210.
- Hagerty, M. R., Cummins, R. A., Ferriss, A. L., Land, K., Michalos, A. C., Peterson, M., Sharpe, A., Sirgy, J., & Vogelet, J. (2001). Quality of Life Indexes for National Policy: Review and Agenda for Research. *Social Indicators Research*, 55(1): 1-96.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2005). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Prentice Hall.
- Halachmi, A. & Bouckaert, G. (1996). Introduction: Performance Appraisal and Rubik's Cube. In A. Halachmi and G. Bouckaert.(Eds.) *Organizational Performance and Measurement in the Public Sector*. Westport, CT: Quorum Books.
- Ho, A., & Coates, P. (2004). Citizen-Initiated Performance Assessment: The Initial Iowa Experience. *Public Performance & Management Review*, 27(3): 29-50.
- Hollar, D. (2003). A Holistic Theoretical Model for Examining Welfare Reform: Quality of Life. *Public Administration Review*, 63(1): 90-104.
- Hovik, N. (1992). Using Socioeconomic Indicators and Perceived Quality of Life in Marketing of a Community. in Sirgy M.J., Meadow H.L., Rahtz, D., & Samil, A.C.(Ed.), *Development in Quality-of-Life Studies in Marketing. vol. 4.* (pp. 128-132). Blacksburg, Virginia: Academy of Marketing Science.
- Kinney, A. S. & Ruggini, J. (2008). Measuring for a purpose: trends in public-sector performance measurement and management. *Government Finance Review*, 24(4): 14-23.
- Lewis-Beck, M. S. & Paldam, M. (2000). Economic voting: an Introduction. *Electoral Studies*, 19, 113-121.
- Lucy, W.H., Gilbert, D., and Birkhead, G.S., (1997), Equity in Local Service Distribution, *Public Administration Review*, 37(6): 687.
- Massam, B. H. (2002). Quality of life: public planning and private living. *Progress in Planning*, 58(3): 141-227.
- McCrea, R., Shyy, T. K., & Stimson, R. (2006). What is the Strength of the Link Between Objective and Subjective Indicators of Urban Quality of Life? *Applied Research in Quality of Life*, 1(1): 79-96.

- Michalos, A. C. (2004). Social Indicators Research and Health-Related Quality of Life Research. *Social Indicators Research*, 65(1): 27-72.
- Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. (1999). Public Services and the Quality of Life. *Social Indicators Research*, 48(2), 125-157.
- _____. (2000). Criminal Victimization and the Quality of Life. *Social Indicators Research*, 50(3): 245-295.
- Miller, T. I., & Miller, M. A. (1991). Standards of Excellence: U. S. Residents' Evaluations of Local Government Services. *Public Administration Review*, 51(6): 503-514.
- 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.
- Morgeson, F. V., & Petrescu, C. (2011). Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*. 77(3), 451-479.
- Moynihan, D. P. (2006). Managing for Results in State Government: Evaluating a Decade of Reform. *Public Administration Review*, 66(1):77-89.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2010). The Big Question for Performance Management: Why Do Managers Use Performance Information? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(4): 849 -866.
- Myers, D. (1987). Community-Relevant Measurement of Quality of Life: A Focus on Local Trends. *Urban Affairs Review*, 23(1): 108-125.
- _____. (1988). Building Knowledge about Quality of Life for Urban Planning. *Journal of the American Planning Association*, 54(3):347-358.
- Popenoe, D. (1983). Urban Scale and the Quality of Community Life: A Swedish Community Comparison, *Sociological Inquiry*, 53(4): 404-418.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rapley, M. (2003) *Quality of Life Research: A Critical Introduction*. London: Sage.
- Rice, T. W. (2001). Social Capital and Government Performance in Iowa Communities. *Journal of Urban Studies*, 23: 375-89.
- Salvesen, D., & Renski, H. (2002). *The Importance of Quality of Life in the Location Decisions of New Economy Firms*. Review of Economic Development literature & Practice No,15. Economic Development Administration, Washington, D.C.
- Sanger, M. B. (2008). From Measurement to Management: Breaking through the Barriers to State and Local Performance. *Public Administration Review*, 68: S70-S85.
- Schneider, M. (1976). The "Quality of Life" and Social Indicators Research. *Public Administration Review*, 36(3), 297-305.
- Shin, D. C. (1982). Subjective Indicators and Distributional Research on the Quality of Public Services.

- In R. C. Rich(Ed.), *Analyzing Urban Service Distributions*(pp.99-116). Lexington, MA : D.C. Heath.
- Shingler, J., Van Loon, M. E., Alter, T. R., & Bridger, J. C. (2008). The Importance of Subjective Data for Public Agency Performance Evaluation. *Public Administration Review*, 68(6): 1101-1111.
- Sirgy, M. J. (2001). *Handbook of Quality-of-Life Research: An Ethical Marketing Perspective*. Springer Netherlands.
- 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.
- 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., Widgery, R. N., Lee, D., Yu G. B. (2010). Developing a Measure of Community Well-Being Based on Perceptions of Impact in Various Life Domains. *Social Indicators Research*, 96(2): 295-311
- Swain, D., & Hollar, D. (2003). Measuring Progress: Community Indicators and the Quality of Life. *International Journal of Public Administration*, 26(7), 789-814.
- Tavits, M. (2008). Representation, Corruption, and Subjective Well-Being. *Comparative Political Studies*, 41(12):1607-1630.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The Performance-Trust Link: Implications for Performance Measurement. *Public Administration Review*, 66(1): 114-126.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3): 433-448.
- _____. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-35.
- Veenhoven, R. (1996). The Study of Life Satisfaction. In Saris, W. E., Veenhoven, R., Scherpenzeel, A. C., & Bunting B. (Ed.) *A comparative study of satisfaction with life in Europe*. Eötvös University Press.
- Warren, M. (2004). What does corruption mean in a democracy? *American Journal of Political Science*, 48(2):328-343.
- Widgery, R. & Angur, M. G. (1997). Race Relations, Neighborhood Integration, and Quality-of-city Life. in Meadow H. L.(Ed.). *Development in Quality-of-Life Studies vol. 1.* (pp. 101). Blacksburg, Virginia: Academy of Marketing Science.

고명철(高明徹): Virginia Tech에서 행정학박사 학위를 취득하였고(논문제목: the Effects of Community Quality of Life on Local Policy Decisions, 2011), 현재 고려대학교 정부학연구소 선임연구원으로 재직하고 있다. 관심 분야는 지방행정, 성과관리, 삶의 질 등이며, 최근 발표 논문으로는 “삶의 질(QoL) 연구의 행정학적 함의와 제언(2012)”이 있다(goodkomc@gmail.com).

Abstract

The Structural Analysis of Citizen Perception of Community Quality of Life: Focused on Citizens' Perception in Dover City

Ko, Myeong Chul

This study examines the structural relationship between community Quality of Life(QoL) and its determinants. Although performance management and performance measurement have gained much support and attention among professional managers and researchers, few studies attempt to understand and utilize the impact of the wide range of government activities on citizens' lives. To fill the gap, this study examine whether city characteristics, public service satisfactions, and government performance have impacts on perceived community QoL, based on survey data from the city of Dover, Delaware. The results of covariance structural analyses show that city characteristics, citizen satisfaction with police service, and government performance have significant impacts on community QoL. The findings provide that community QoL is a useful framework for measuring government performance, and local government officials needs to be more responsive in offering public services.

Key Words: community Quality of Life, public performance management, city characteristics