

지방정부 정책콘텐츠와 주민만족도

Public Policy Contents and Citizen Satisfaction

이향수*, 이성훈**

건국대학교 사회과학대학 행정학전공*, 청주대학교 경상대학 경제학과**

Hyangsoo Lee(yun7ju7@kku.ac.kr)*, Seong-Hoon Lee(seonghoon@cju.ac.kr)**

요약

지방자치제도가 활성화되고 있는 시점에서 지역주민은 지방자치단체 행정의 집행에 있어서 수동적인 객체가 아니라 행정서비스를 평가하고 능동적으로 구매하는 고객으로 인식되고 있다. 본 연구에서는 지역주민을 대상으로 하여 복지정책, 산업정책, 교육문화정책, 생활환경정책 등 다양한 분야별 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정하여 분석하고자 한다. 분석결과 보건복지정책, 교육문화정책콘텐츠를 제외한 나머지 분야에 대해서는 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 정책적 제언을 제시하고 있다.

■ 중심어 : | 지방정부 | 정책콘텐츠 | 주민만족도 |

Abstract

Residents of the municipalities in administrative services are recognized as active objects and active customers who purchase the public services. This study analyzes, by quantitative approach of surveys, the residents' awareness of the quality of five policy content areas. The results show that awareness of the quality of the five contents areas is substantially below average. Lessons and implications of this study for management leadership are presented.

■ keyword : | Local Government | Policy Contents | Citizen Satisfaction |

I. 서론

1990년대 초반 미국 클린턴 행정부에서 출발한 고객지향적 정부의 이념은 전세계 각국 정부로 전파되면서 정부내의 고객인 국민, 시민, 주민들에 대한 관심을 환기시켰으며, 정부의 고객인 시민들의 요구(needs) 및 대응(response)에 대한 관심 역시 증폭되었다. 그동안의 고객은 민간기업에서만 중시되던 개념으로서 공공부문에서 정부서비스의 주요 소비자로서 주민, 시민들은 공공부문의 고객으로 인식되지 못했었다. 그러나 고객지향적 정부에서의 주민, 시민들은 정부서비스의 소

비자로서 그들이 세금이라는 대금을 지불하고 양질의 공공서비스를 요구할 수 있는 주체로 인식되었다. 따라서 어떻게 하면 이들의 만족도를 높일 만한 공공서비스 혹은 정책들을 제공할 수 있는가가 중요하게 논의되었다. 즉, 공공부문의 고객만족도가 중요한 관심사가 되기에 이르렀다.

행정지방자치제도가 활성화되고 있는 현 시점에서, 지역주민은 지방자치단체 행정의 집행에 있어서 수동적인 객체가 아니라 행정서비스를 평가하고 능동적으로 구매하는 고객으로 인식되고 있다. 또한 세계화, 정

보화 등 외부환경의 변화에 적극적으로 대처하기 위해서는 지방자치단체가 중앙행정의 하위부서가 아니라, 고객인 지역주민들의 의견을 반영할 필요가 있다. 이러한 여건변화에 부응하여 지방정부의 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정함으로써 지역주민 중심의 정책콘텐츠를 수립하고 지역주민을 위한 정책집행을 실현할 수 있어야 한다.

이에 본 연구에서는 지역주민을 대상으로 하여 해당 지방자치단체의 다양한 분야별 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정하여 분석하고자 한다. 본 연구의 구성은 다음과 같다. 우선, 주민만족도에 대한 이론적 검토를 하였다. 둘째, 지역주민들을 대상으로 하여 지방정부의 정책콘텐츠에 대한 만족도 결과를 분석하고 있다. 끝으로 지방정부 정책콘텐츠 만족도 수준을 제고하기 위한 정책대안을 제시하고 있다.

II. 이론적 논의

1. 정부정책콘텐츠에 대한 주민만족도 선행연구

지방정부의 정책콘텐츠에 대한 만족도 조사는 공공서비스의 수요자인 주민들의 정책수요에 대하여 지방정부가 얼마나 잘 응대하고 있는가를 검토해 볼 수 있는 기회가 된다. 즉, 주민들의 공공서비스 만족도 측정을 통해 지방정부의 해당정책콘텐츠에 대한 책임성을 확보할 수 있으며, 정책콘텐츠 분야별 담당자에 대한 성과평가자료로 활용할 수 도 있다. 또한 주민들의 정책콘텐츠 수요변화를 파악함으로써 지역주민들의 복지향상을 꾀할 수 있다[1]. 아울러 주민만족도 측정결과를 활용하여 지역주민들의 정부정책에 대한 신뢰도와 정치적 지지를 확보할 수 있다[2]. 이처럼 공공부문 서비스에 대한 주민만족도 측정은 지역사회 공공정책콘텐츠에 대한 수요를 예측하고 검토할 수 있는 기능을 수행할 수 있다는 점에서 그 의미가 매우 크다고 하겠다.

그동안 많은 학자들은 분야별 정책콘텐츠에 대한 주민만족도 조사에 대한 연구들을 진행시켜왔다. 우선, 경찰, 소방, 위생, 교육, 거리등 5개 분야의 정책콘텐츠에 대한 주민만족도 평가연구를 수행한 Fitzgerald &

Durant(1980)[1]의 연구가 있으며, 보건, 쓰레기수거, 상수도, 교육, 문화예술, 사회복지, 교통, 환경, 주·정차단속, 도로·하천관리 등의 10개 분야에 대한 정책콘텐츠 만족도를 조사한 황명찬 외(1997)[3]의 연구가 있다. 또한 생활환경분야, 민원서비스분야, 도로·교통환경분야, 위생환경분야, 정보화환경분야, 사회복지분야, 문화관광분야, 동사무소서비스 분야 등의 8개분야에 대한 주민만족도를 측정한 오영균(2006)[4]의 연구가 있다. 또한 사회보건복지분야, 환경분야, 도시건설교통분야, 세정분야, 문화관광분야, 지역경제분야, 위기관리분야 등에 관한 정책콘텐츠 만족도 측정에 관한 연구를 수행한 제갈돈 외(2002)[5]의 연구가 있다. 그이외에 행정관리분야, 주민복지분야, 산업진흥분야, 지역개발분야, 체육·문화·예술분야, 민방위분야 등의 6개 분야에 대한 주민만족도를 측정한 연구로는 송건섭·이환범(2002)[6], 박기관(2001)[7] 등의 연구가 있다. 한표환(2001)[8]은 일반행정혁신분야, 복지환경개선분야, 지역경제진흥분야, 지역개발확충분야, 주민안전관리분야 등 5개 분야 정책콘텐츠에 대한 주민만족도를 평가하고 있다.

2. 지방정부 정책콘텐츠

본 연구는 그동안 많은 연구자들이 수행했던 선행연구에서 다루었던 정책콘텐츠 중에서도 연구자들이 중복적으로 다루었던 분야의 정책콘텐츠만을 선택하였다. 즉, 본 연구에서 다루고 있는 분야는 그동안 선행연구들에서의 핵심 정책콘텐츠만을 다루고 있다고 보아야 할 것이다. 특히 지방정부 정책분야별 콘텐츠는 지방정부가 수행하는 기능 또는 활동분야의 콘텐츠를 의미한다. 지방자치법 9조에서 제시하는 지방정부의 주요 분야별 정책콘텐츠는 주민 복지증진분야, 산업진흥분야, 생활환경분야, 교육문화분야 등으로 구분할 수 있다. 각 분야별 정책콘텐츠는 서로 연계되어 있으며, 궁극적으로 지방정부의 주요분야의 정책콘텐츠가 추구하고자 하는 목표는 주민의 복리증진이라고 할 수 있다.

본 연구에서는 이상의 4가지 분야의 정책콘텐츠에 초점을 두어 주민만족도 조사를 실시하고자 한다.

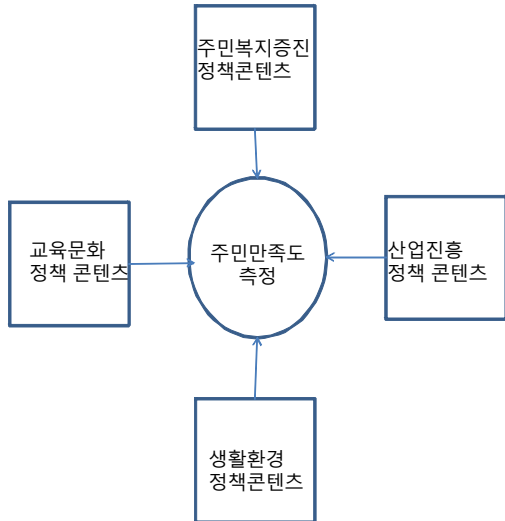


그림 1. 주민만족도 측정을 위한 분석틀

주민복지분야는 국민기초생활보장제도와 복지시책 실천, 복지사업관리 및 보건의료와 관련된 분야로서 사회복지시설의 설치, 운영에 관한 업무, 보건진료기관의 설치·운영에 관한 업무, 질병의 예방과 방역등과 관련된 정책분야이다. 산업진흥분야는 산업지원, 중소기업 지원, 지역불균형 해소등과 관련된 분야로서 농림·상공업의 생산및유통지원, 지역산업의 육성지원, 중소기업의 육성등과 관련된 정책분야이다. 생활환경분야는 환경관리역량시책, 환경기만조성노력 등과 관련된 분야로서 공원녹지 등 휴식공간, 청소 및 하천관리, 재해대책수립과 관련된 정책분야이다. 또한 교육문화분야는 각종학교의 설치운영, 공공체육문화시설설치 및 관리 등과 관련된 정책분야이다.

III. 조사설계

1. 조사대상

본 연구대상인 Y군은 경기도에 위치하고 있으며, 경기도 군지역 중 인구가 가장 많은 107,121명이다. 현재 1읍, 9면이 있다. 본 연구에서는 지방정부 정책콘텐츠에 대한 주민만족도를 측정하기 위해 Y군에 거주하고 있는 군민들을 무작위로 추출하여 총 300여명을 대상으

로 하여, 2010년 12월 27일부터 2011년 1월 14일까지 약 21일에 걸쳐 실시하였다. 조사방법은 면접조사와 우편 조사를 통해 이루어졌으며, 총 배포된 400부의 설문지 중에서 310부가 회수(회수율 78%)되었으며, 이 중에서 설문에 응하지 않거나 분석에 부적합한 설문지를 제외하고 실제 분석에는 291부가 이용되었다.

표본대상을 구체적으로 살펴보면, 성별로는 남자가 49.8%(145명)를, 여자가 50.2%(146명)의 분포를 보이고 있으며, 연령별로는 30대(29.2%)와 40대(24.1%)가 가장 많은 분포를 보이고 있으며, 학력에 있어서는 고졸이자가 47.0%(134명)를, 전문대졸이 22.8%(65명)를, 대졸자가 28.4%(81명)를 차지하고 있으며, 대학원 이상의 학력자는 1.8%(5명)를 차지하는 것으로 나타났다. 또한 직업에 있어서는 자영업 종사자가 전체 응답자중 38.5%(111명)을 차지하고 있어 가장 많은 비율을 보이고 있었으며, 판매/서비스직업종사자가 18.1%(52명)를, 전업주부가 12.8%(37명)를, 학생이 10.8%(31명)를, 농어민이 9.7%(28명)를, 생산직이 4.5%(13명)를, 무직이 2.4%(7명)를 차지하는 것으로 나타났다. 또한 거주지별로는 응답주민의 38.1%(110명)가 Y읍에 거주하는 것으로 나타났으며, 나머지 응답주민들은 9개 면에 비교적 고른 분포를 보이고 있었다.

지역주민들의 4개 분야별 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정하기 위해 총 6개의 문항으로 구성하여, 1)보건 의료 및 저소득층 지원에 대한 만족도 2) 교육문화서비스 만족도 3) 중소기업지원만족도, 4) 지역불균형해소 만족도, 5) 청소 및 환경만족도, 6) 공원녹지 등 휴식공간만족도를 묻고 있다. 설문항목은 Likert 평정방식에 따라 1점에서 5점으로 하는 5점 척도에 의하여 구성하였다.

본 연구에서는 분야별 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 인구통계변수들과 분야별 콘텐츠 만족도간의 관계를 살펴보기 위해 분산분석(ANOVA)을 이용하였다.

표 1. 응답자의 인구통계학적 특성

인구통계변수	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)	
성 별	남	145	49.8	
	여	146	50.2	
	합계	291	100	
	무응답	4		
연 령	10대	12	4.1	
	20대	54	18.6	
	30대	85	29.2	
	40대	70	24.1	
	50대	56	19.2	
	60대 이상	14	4.8	
	응답자합계	291	100	
	무응답	4		
학 력	고졸이하	134	47.0	
	전문대졸	65	22.8	
	대졸	81	28.4	
	대학원이상	5	1.8	
	합계	285	100	
	무응답	10	2.9	
직 업	농어민	28	9.7	
	생산직	13	4.5	
	자영업	111	38.5	
	판매/서비스직	52	18.1	
	기업체 회사원	4	1.4	
	공무원 계통	5	1.7	
	전업주부	37	12.8	
	학생	31	10.8	
	무직	7	2.4	
	합계	288	100	
	무응답	7		
	거주지	Y읍	110	38.1
		J면	9	3.1
K면		94	32.5	
N면		19	6.6	
H면		14	4.8	
G면		8	2.8	
S면		8	2.8	
D면		9	3.1	
B면		11	3.8	
C면		7	2.4	
합계		289	100	
무응답		6		

IV. 조사결과와 분석

1. Y군의 정책콘텐츠 만족도 요약

Y군의 지역주민 생활과 관련된 4개 분야별 정책콘텐츠정부지식콘텐츠에 대한 만족도 측정을 위한 6가지 항목에 대한 평균값을 보면, 모든 문항에 대해 5점만점

에 3점 이하의 점수를 보이고 있음을 알 수 있다. 즉, 6개 항목에 대해 Y지역주민들은 전반적으로 보통이하수준의 만족도를 가지는 것으로 도출되었다. 특히 산업진흥 분야의 정책콘텐츠에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났으며, 보건의료분야에 대한 만족도는 다른 분야에 비해 다소 높은 평균값(2.70)을 보이고 있다.

표 2. 분야별 Y군 정책콘텐츠 만족도 평균치(5점만점)

	보건의료저소득층지원 분야	문화교육 서비스	중소 상인분야	소평시설	청소 및 환경분야	공원녹지 등 휴식공간	지역 불균형해소 노력
평균값	2.6983	2.5612	2.3946	2.2560	2.4780	2.5898	2.4452
표준편차	0.88861	0.87514	0.91672	0.97539	1.02951	0.99209	0.84162

2. Y군의 분야별 정책콘텐츠 만족도 측정결과

먼저 보건의료, 저소득층 지원분야의 경우 만족도에 있어 '보통'이라는 입장을 취하고 있는 응답이 유효응답자 중 48.8%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 만족수준의 응답이 15.2%의 상대적으로 낮은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

표 3. 보건의료, 저소득층 지원분야 만족도

분야	척도	빈도	퍼센트	유효%	누적%
보건의료, 저소득층 지원분야	매우불만	28	9.5	9.5	9.5
	약간불만	84	28.5	28.5	38.0
	보통	138	46.8	46.8	84.7
	약간만족	39	13.2	13.2	98.0
	매우만족	6	2.0	2.0	100.0
	합계	295	100.0	100.0	

여주군의 문화 교육서비스 분야의 경우 불만이라는 답변이 유효응답자의 47%로 매우 높았다. 또한 '보통'이라는 입장을 취하고 있는 응답이 유효응답자 중 40.1%를 차지하고 있었으며, 상대적으로 만족의 비율이 매우 낮게 나왔다. 반면에 약간만족 또는 매우만족이라고 응답한 비율은 불과 12.9%에 불과하여 이 분야에 관한 행정서비스만족도가 상당히 낮은 수준임을 알 수 있다.

표 4. 문화교육서비스 분야 만족도

분야	척도	빈도	퍼센트	유효%	누적%
문화교육 서비스 분야	매우불만	32	10.8	10.9	10.9
	약간불만	106	35.9	36.1	46.9
	보통	118	40.0	40.1	87.1
	약간만족	35	11.9	11.9	99.0
	매우만족	3	1.0	1.0	100.0
	합계	294	99.7	100.0	
무응답	1	.3			
전체합계	295	100.0			

또한 [표 5] 여주군의 중소상인 지원분야에서는 불만이라는 답변이 유효응답자의 51.4로 '보통'(40.8%)응답자보다 많았으며, 만족한다는 응답은 전체 응답자의 7.8%에 그치고 있는 것으로 나타났다. 이로 인해 여주군의 중소규모의 영세상인들에 대한 정책이나 행정지원에 대한 불만의 정도가 높은 것으로 분석되었다.

표 5. 중소상인지원 분야 만족도

분야	척도	빈도	퍼센트	유효%	누적%
중소상인 지원분야	매우불만	55	18.6	18.7	18.7
	약간불만	96	32.5	32.7	51.4
	보통	120	40.7	40.8	92.2
	약간만족	18	6.1	6.1	98.3
	매우만족	5	1.7	1.7	100.0
	합계	294	99.7	100.0	
무응답	1	.3			
합계	295	100.0			

Y군의 지역불균형 해소 노력분야에 있어서는 보통이라는 응답이 39.7%, 불만이라는 응답이 51%로 불만이라는 응답 비율이 50%를 상회하고 있다. 또한 다른 분야와는 달리 '매우 만족'이라고 응답한 응답자가 전혀 없는 것으로 도출되어 Y군민들이 타 지역과의 균형발전에 대한 요청이 높은 것으로 분석되었다.

표 6. 지역불균형해소 노력분야 만족도

분야	척도	빈도	퍼센트	유효%	누적%
지역불균형해소 노력 분야	매우불만	40	13.6	13.7	13.7
	약간불만	109	36.9	37.3	51.0
	보통	116	39.3	39.7	90.8
	약간만족	27	9.2	9.2	100.0
	매우만족	0	0	0	
	합계	292	99.0	100.0	
	무응답	3	1.0		
전체합계	295	100.0			

청소 및 환경분야의 만족도의 경우 역시 쇼핑시설 분야를 제외하면 가장 불만응답(51.9%)이 많은 분야이다. 즉, '보통'이라는 응답이 32.2%, 만족스럽다는 응답이 15.9%로 불만에 비해 매우 저조함을 알 수 있다.

표 7. 청소 및 환경분야 만족도

분야	척도	빈도	퍼센트	유효%	누적%
청소 및 환경 분야	매우불만	56	19.0	19.0	19.0
	약간불만	97	32.9	32.9	51.9
	보통	95	32.2	32.2	84.1
	약간만족	39	13.2	13.2	97.3
	매우만족	8	2.7	2.7	100.0
	합계	295	100.0	100.0	

또한 청소 및 환경분야는 거주지간 만족도 차이 분석에서는 쇼핑분야와 마찬가지로 거주지별 만족도의 차이가 통계적으로 유의성을 가지는 것으로 나타났다. 청소 및 환경 분야에서는 Y읍이 가장 높은 만족도를 보였고, B면이 가장 낮은 만족도를 보이고 있다. 특히, 청소 및 환경분야에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있는 B면의 경우 청소 및 환경행정에 대한 제고가 필요한 것으로 판단되며, Y읍을 비롯한 대부분 지역의 청소 및 환경행정에 대한 만족도의 평균이 3점(5점만점)이하의 평균점수를 보이고 있어 Y군의 환경행정 만족도를 높일 수 있는 방안의 검토가 필요한 것으로 보인다.

표 8. 청소 및 환경분야의 만족도 거주지간 차이(ANOVA) 분석

분야	거주지	빈도	평균	표준편차	F값	유의확률
청소 및 환경	Y읍	110	2.8818	0.99293	3.877	0.000
	J면	9	2.4444	1.23603		
	K면	94	2.1702	1.00149		
	N면	19	2.1579	0.83421		
	H면	14	2.2143	0.80178		
	G면	8	2.1250	1.12599		
	S면	8	2.5000	0.75593		
	D면	9	2.5556	1.01379		
	B면	11	2.0000	1.00000		
	C면	7	2.2857	0.75593		
합계	289	2.4671	1.02391			

Y군의 공원녹지 등 휴식공간분야의 만족도에서는 문화교육서비스의 만족도와 유사한 수준의 만족도가 형성되었다. 보통이라는 입장이 34.9%를 차지하였고, 불만족의 정도는 47.1%, 만족의 정도는 18.0%를 각각 나타내고 있다.

표 9. 공원녹지 등의 휴식공간 분야 만족도

분야	척도	빈도	퍼센트	유효%	누적%
공원녹지 등 휴식공간 분야	매우불만	42	14.2	14.2	14.2
	약간불만	97	32.9	32.9	47.1
	보통	103	34.9	34.9	82.0
	약간만족	46	15.6	15.6	97.6
	매우만족	7	2.4	2.4	100.0
	합계	295	100.0	100.0	

본 연구결과를 그동안의 선행연구 결과들과 비교해 보면, 우선 많은 연구자들의 연구결과와 유사하게 산업진흥분야에 대한 만족도가 본 연구에서도 낮은 것으로 나타났다. 특히 중소기업지원 분야나 지역불균형 발전에 대한 만족도가 낮게 도출되어 이부분에 대한 정책적 검토가 시급하다. 또한 오영균(2006)이나 제갈돈 외(2002)에서의 연구에서와 마찬가지로 본 연구에서도 주민복지분야나 교육분야에 대한 만족도가 낮게 나타났다. 즉, 보건의료 및 저소득층 지원에 대한 만족도가 선행연구들에서 보여주었던 결과들과 유사하며, 특히 교육분야에 대한 만족도가 매우 낮았다. 특히 본 연구대상이 된 Y군의 경우 농촌지역이라는 것을 감안할 때, 학부모들의 경우 자녀들의 교육에 있어 상당한 불안을 가지고 있음을 알 수 있으며, 이부분에 대한 지방정부의 배려가 필요한 것으로 드러났다.

V. 결론

연구대상이 된 Y군 지역주민들은 Y군의 분야별 정책콘텐츠에 대해서 전반적으로 보통이하의 낮은 수준의 만족도를 표현하였다. 4개 분야중 보건 및 교육문화서비스분야를 제외한 나머지 분야의 정책콘텐츠에 있어서는 전체 응답자의 50%이상이 불만족을 표현하는

것으로 나타났다. 그중에서도 중소기업지원이나 지역 불균형 해소노력에 대한 만족도 낮은 것으로 나타났다. 따라서 지역경제활성화를 위한 산업진흥 정책콘텐츠에 대한 보강이 있어야 할 것으로 판단되며, 지역경제력을 제고하기 위해 Y군의 자족능력강화에 대한 노력이 필요한 것으로 보인다. 좀더 궁극적으로 정책콘텐츠의 만족도를 향상시키기 위해서는 주민이나 국민을 ‘고객’으로 인식하는 것이 절실히 필요하다. 즉, 공무원들은 아직도 민간기업에 비해 고객마인드가 부족하며, 더구나 불특정의 다수의 주민고객을 응대하다보니 분야별 정책콘텐츠에 대한 고민과 연구가 적다고 볼 수 있다. 따라서 민간기업에서 고객의 수요와 니즈를 파악하여 그들의 제품콘텐츠에 반영하고자 하는 노력을 배울 필요가 있다. 더 나아가서는 우수한 정책 콘텐츠의 질을 확보하기 위해서는 공공부문 역시 성과주의를 좀더 공공히 하여 그들의 정책콘텐츠에 대한 성과와 평가가 연계되도록 하여야 할 것이다. 정책콘텐츠에 대한 업무성과를 특정지표를 통해 측정하고 이와 연계하여 예산 및 인사과 등의 평가 등을 하게 될 때 지금보다는 우수한 정책콘텐츠 및 책임성을 확보할 수 있으리라 판단된다.

인구통계변수별로 정책콘텐츠만족도에 차이가 있는지를 분석해본 결과 성별, 연령, 학력, 직업에 대해서는 집단간 차이가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 거주기간 만족도 차이분석에서는 청소 및 환경분야에서 거주지별 만족도의 통계적 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, Y읍이 가장 높은 만족도를 보였고, B면이 가장 낮은 만족도를 보이고 있었다.

끝으로 본 연구는 군단위 지방자치단체를 대상으로 그 지역주민들의 분야별 정책콘텐츠에 대한 만족도를 측정하고 그 결과를 제시하였다. 이렇듯 양적 접근을 통해 정책콘텐츠별 만족도를 분석한 경험적 연구라는 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지의 한계점을 가지고 있다. 우선 본 연구의 대상이 1개의 지방정부에 한정되고 있다는 점이다. 따라서 본 연구 결과를 기타 지방자치단체의 일반적인 분야별 만족도수준이라고 판단하기는 곤란하다는 점이다. 향후 다수의 지방자치단체를 포함하여 분석하므로써 연구결과와 보편성을 도출할 수 있도록 하여야 할 것이다. 둘째, 본 연구의 대상기관

은 지방정부이다. 따라서 본 연구결과를 통해 중앙부처의 정책콘텐츠에 대한 만족도 수준으로 확대해석해서는 안 될 것이다. 향후 중앙정부와 지방정부와의 비교 연구를 통해 그들간 정책콘텐츠에 있어서 수요자들의 만족도 차이가 있는지를 분석하는 연구 역시 흥미로운 작업이 될 것이다. 셋째, 본 연구는 무작위로 할당된 소수의 표본(291명)만을 연구대상으로 하고 있다. 따라서 향후에는 좀 더 다양한 견해를 청취하기 위해 표본대상자의 수를 좀 더 확보해야 할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

[1] M. R. Fitzgerald and R. F. Durant, "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest," *Public Administration Review*, Vol.40, pp.585-594, 1980,

[2] 이원욱, 김영오, "공공서비스에 대한 주민만족도 평가사례연구", *한국지방자치학회보*, 제19권, 제2호, pp.29-51, 2007.

[3] 황명찬, 이성복, 권경득, "지방정부의 행정서비스에 대한 지역주민의 평가에 관한 연구: 경기도를 중심으로", *한국지방자치학회보*, 제9권, 제4호, pp.139-160, 1997.

[4] 오영균, "지방정부 자체평가에서의 주민만족도분석에 관한 사례연구", *지방행정연구*, 제20권, 제3호, pp.3-20, 2006.

[5] 제갈돈, 김태영, 이환범, "우리나라 지방자치단체 운영성과 평가: 81개 시단위 지방정부에 대한 주민만족도 평가를 중심으로", *한국행정논집*, 제14권, 제2호, pp.283-308, 2002.

[6] 송건섭, 이환범, "서브퀄(SERVQUAL)요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가", *한국행정학보*, 제36권, 제3호, pp.249-268, 2002.

[7] 박기관, "지방정부 행정성과평가 및 적용모형에 관한 연구: 시군성과 및 노력도표를 중심으로", *한국지방자치학회보*, 제13권, 제1호, pp.63-84,

2001.

[8] 한표환, "광역자치단체 평가사례", *한국행정연구*, 제10권, 제1호, pp.124-156, 2001.

[9] 김유호, 이주호, 류상일, 이재은, "병원행정 서비스의 품질 향상을 통한 고객만족도 제고방안", *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제7호, pp.233-240, 2009.

[10] 이향수, 이성훈, "공무원들의 지식콘텐츠 획득현황과 방안", *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제9호, pp.315-322, 2011.

저 자 소 개

이 향 수(Hyangsoo Lee)

정희원



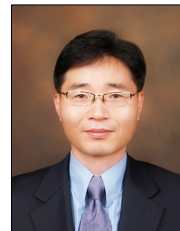
- 1993년 2월 : 이화여자대학교 행정학과(행정학사)
- 1996년 2월 : 이화여자대학교 대학원(행정학석사)
- 2004년 2월 : 이화여자대학교 대학원(행정학박사)

▪ 2007년 3월 ~ 현재 : 건국대학교 사회과학대학 행정학전공 부교수

<관심분야> : 지식관리, 정보화정책, 전자정부

이 성 훈(Seong-Hoon Lee)

정희원



- 1990년 2월 : 고려대학교 영문학과(문학사)
- 1993년 9월 : 고려대학교 대학원(경제학석사)
- 2002년 9월 : SUNY at Buffalo(경제학박사)

▪ 2011년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 경상대학 경제학과 교수

<관심분야> : 지식자본, 금융경제, 산업조직