

지방정부 공공서비스 질이 성과에 미친 영향

이원욱* · 김영오**

〈目 次〉

- I. 머리말
- II. 이론적 논의
- III. 공공서비스 성과에 미치는 영향평가
- IV. 결론 및 정책적 시사점

〈요 약〉

본 연구는 지방정부의 공공서비스에 대한 평가를 시행함으로써 향후 지방정부의 성과평가에 대한 시사점을 얻기 위한 것이다. 공공서비스에 대한 성과평가는 대구광역시 주민을 대상으로 설문조사를 실시하였는데, 전체적으로 대구광역시의 공공서비스 질은 보통이상으로 다소 높게 평가하고 있다. 공공서비스 질은 접근용이성, 편리성, 신속정확성, 쾌적성, 대응환류성, 업무공평성 등 6가지 요인으로 분석되었고, 과연 이들 요인이 대구광역시 공공서비스의 성과에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 분석결과, 공공서비스 질 요인이 향상될수록 지방정부의 공공서비스의 성과는 높아진다는 사실이다. 따라서 공공서비스의 효율성을 증진시키기 위해서는 전략적인 공공서비스 질 수준 향상이 필요하다.

【주제어 : 접근용이성, 편리성, 신속정확성, 대응환류성, 쾌적성】

* 경북대학교 법과대학 행정학과 교수

** 경북외국어테크노대학 경찰행정과 교수

I. 머리말

지방행정은 바로 주민이 주체인 행정체제의 구축을 필요로 하고 있다. 그러나 오랫동안 공급자 중심으로 구축되어 온 우리의 행정관행은 비록 민선3기 자치단체장을 맞이하고 있는 현시점에서도 과거와 크게 달라진 게 없는 것이 현실이다. 오늘날 지방화 시대에 부응하여 지방정부 공공서비스에 대한 주민평가가 필요한 시점이라 할 수 있다. 주민평가제도는 바로 지난날 공급자 중심의 행정관행을 수요자 중심으로 전환시키는 데에 공헌할 수 있는 제도로 볼 수 있으며, 궁극적으로 공공서비스에 대한 주민의 평가를 한층 높이는 효과를 나타낼 수도 있다.

지금까지 우리나라 지방정부 공공서비스에 대한 평가는 크게 지방정부 공공서비스에 대한 공급자 측면의 평가와 수요자 측면의 평가이다. 공공서비스에 대한 양적평가로는 이영균(1994: 769-789), 김영중·박병식·오영석·김상묵(1997: 161-183), 양기용·김상묵(1998: 11-30), 최창수(2001: 409-426), 김현구·박희정(2001: 1-43), 한표환(2001: 124-156) 등이 있으며, 질적평가에 대한 연구로는 박병식(1988: 497-531), 김영기(1992: 165-181), 김재홍·조경호(1995: 133-154), 김영수·박영강(1997: 185-206), 권경득(1997: 71-92), 황명찬·이성복·권경득(1997: 139-160), 조경호(1999: 27-34), 라휘문·한표환(1999: 93-114), 박희정(2001: 42-51), 김광주(2001: 695-713), 라휘문·박희정(2001: 505-524) 등이 있다.

그러나 이 두 평가는 상호 배타적인 것이라기보다는 상호보완적인 성격을 가지고 있으며, 보다 정확하게 평가하기 위해서는 단편적인 시각에서보다는 두가지의 평가를 동시에 수행하는 것이 바람직하다. 따라서 본 연구는 공공서비스에 대한 이론적 논의를 통해 평가기준을 설정하고, 실제 지방정부의 서비스에 대한 주민과 공무원 평가를 시행함으로써 향후 지방정부 성과평가에 정책적인 시사점을 얻는데 목적을 두고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 공공서비스와 평가

공공서비스란 국가사회내 구성원의 문제를 해결하고 보다 바람직한 환경을 공급하기 위하여 한 사회내의 편익을 배분하는 정부의 활동으로 정의할 수 있다

(Lucy · Gilbert · Birkhead, 1977: 687; Jones, 1981: 964). 공공서비스는 주민의 삶의 질을 결정하는 가장 중요한 요인으로 간주되는데, 이는 공공서비스에 대한 만족수준이 바로 삶의 질과 직결되기 때문이다.²⁾ 이와 같이 공공서비스는 정부활동의 최종 정착지인 수혜자에게 제공되는 편익과 혜택에 초점을 둔 개념이며, 하드웨어보다는 소프트웨어에 초점을 두는 개념이다. 따라서 공공서비스는 서비스 제공자(행정기관)보다 서비스 사용자(시민 또는 주민)의 입장을 중시하는 개념이라 할 수 있다.

지방정부에서 제공하는 공공서비스에 대한 성과평가는 공공서비스 질(quality)과 결과(result)에 관한 체계적인 평가로써, 여러 가지 측면에서 그 필요성을 찾을 수 있다. 첫째, 성과평가는 지방자치단체장을 비롯한 관리자들이 수행하는 의사결정의 질을 높여준다(Epstein, 1992: 516). 특히 다양한 의사결정으로 주민의 수요를 충족하기 위한 재화와 서비스의 편익이 배분되는데, 이러한 평가를 통해 지방정부의 의사결정자들에게 필요한 양질의 정보나 지식을 제공하는 역할을 한다. 둘째, 주민에 대한 지방정부의 책임성(accountability)을 향상시킬 수 있다(Epstein, 1992: 516; Wholey & Hatry, 1992: 604; 박기관, 2001: 67). 이는 평가에 대한 결과를 주민들에게 공개함으로써 공공서비스의 공급자로서의 책임성을 확보할 수 있다는 것이다. 셋째, 지방정부 공공서비스가 얼마나 능률적·효과적으로 지역사회에 잘 공급되어 있고, 지역사회의 수요에 얼마나 대응적·형평적인가를 평가를 통해 지방정부의 존재목적을 달성하는데 도움을 줄 수 있다. 넷째, 공공서비스에 대한 성과를 비교·분석한 후, 결과를 환류하여 공공서비스의 질적 제고를 도모할 수 있으며(Wholey & Hatry, 1992: 604), 이렇게 함으로써 성과자체를 개선할 수 있다는 것이다(박기관, 2001: 67).

지방정부의 공공서비스에 대한 양·질을 평가하기 위한 방편으로써, 주민만족도 평가결과의 적용 여부에 대한 행정자치부 조사결과 전체 응답자의 97%가 시민 평가 또는 주민만족도 조사결과의 반영에 동의하였다(행정자치부, 1998). 이는 지방정부의 공공서비스 관리시스템이 지역주민을 위해 새롭게 구축될 필요가 있으며, 종전의 관주도적 성향에서 지역주민 중심으로의 기능변화가 우선되어야 함을 의미한다.³⁾ 즉 광역이든 기초자치단체이든 지방정부는 '지역주민에 대한 대응성

2) R.Gillingham and W.W.Reece(1979), A New Approach to Quality of Life Measurement, Urban Studies, Vol 16: 329.

3) 지방자치단체 평가를 위한 주민(시민)평가제 활용에 대한 당위성 주장은 다음과 같이 정리된다. 첫째, 주민평가는 공공서비스에 대한 수요변화와 주민복지의 질적 향상을 도모할 수 있는 기회를 제공한다(Fitzgerald & Durant, 1980: 585). 즉 공공서비스의 소비자인 주민 입장에서 지자체 성과를 측정·평가함은 행정체제의 생산성을 제고시킬 수 있다.

차원에서 행정·정책·서비스 제공 등이 주민만족 및 공공서비스의 질 제고라는 최종목표 달성에 초점을 둘 필요가 있는 것이다.

공공서비스의 수혜자인 주민들의 만족도는 어느 정도인가를 측정해 봄으로써 공공서비스가 얼마나 능률적이고 효과적으로 지역사회에 잘 공급되어 있고, 지역사회의 수요에 얼마나 대응적이며 형평적으로 수용되고 있는가를 파악해 볼 수 있다는 측면에서 중요하게 인식되어야 한다. 행정기관과 공공서비스에 대한 주민조사는 공공서비스 제공의 주체인 공무원에게 그들이 속한 행정기관의 성과에 대한 주민의 인식과 평가에 관한 중요한 정보를 제공하여 준다. 구체적으로 주민평가의 중요성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 지역주민의 공공서비스에 대한 평가를 통하여 지방정부의 행정에 대한 책임의식을 제고시킨다. 둘째, 지역주민의 공공서비스에 대한 수요변화를 파악하여 주민복지의 실질적 향상을 도모한다. 셋째, 공공서비스를 담당하는 각급 행정기관과 담당공무원에 대한 의식개혁과 행정혁신을 통하여 행정의 민주성과 능률성을 확보할 수 있다(김병국, 1996: 135-154). 특히, 조사결과 정책 활용이라는 관점에서 볼 때 주민조사를 통한 지방정부의 공공서비스에 대한 지역주민의 인식과 평가는 '지역주민의 삶의 질'의 향상과 지역주민이 만족할 만한 공공서비스의 제공을 목표로 하는 지방정부의 공공서비스의 개선 및 정책의 방향설정에 중요한 자료가 될 뿐만 아니라 조사결과의 적극적인 활용을 통하여 지역주민의 행정에 대한 신뢰도와 정치적 지지를 확보할 수 있다. 또한 이러한 유형의 주민조사와 정책에의 활용은 지방정부와 지역주민을 연결시켜 보다 효율적이고 생산적인 공공서비스를 산출할 수 있는 '참여 민주주의'의 하나의 메커니즘으로서의 기능도 가지고 있다고 할 수 있다.

2. 선행연구와 분석모형

지방정부의 공공서비스에 대한 평가를 크게 주관적평가(subjective evaluation)와

둘째, 주민평가는 질 높은 공공서비스 제공을 위한 지자체장 뿐만 아니라 공무원의 책임의식 및 경쟁력을 확보하는 수단이 된다. 셋째, 공공서비스를 담당하는 지자체와 담당공무원의 의식개혁과 행정혁신을 통하여 행정의 민주성과 능률성을 확보할 수 있다. 넷째, 주민평가의 적극적 활용을 통하여 결국 지역주민의 지방자치단체 및 행정에 대한 신뢰도와 정치적 지지를 확보할 수 있게 된다. 이는 참여 민주주의의 실현이라는 측면과 나아가서 평가결과의 정책활용이라는 관점에서 지자체 성과관리, 공공서비스 개선, 그리고 지자체장의 리더십 및 정책방향 설정에 중요한 자료가 된다(최병대 외, 2000).

객관적인 평가(objective evaluation)로 구분하여 설명할 수 있다(Brown & Coulter, 1983: 50). 질적평가는 지방정부기관과 지방행정서비스에 대한 주민의 만족도 조사를 의미한다. 이러한 조사는 공공서비스 제공의 주체인 공무원에게 그들이 속한 행정기관의 성과에 대한 주민의 인식과 평가에 관한 중요한 정보를 제공하여 준다. 공공서비스를 주관적으로 평가하는 방법에도 질적 방법과 양적 방법에 의해 평가할 수 있다. 전자는 공공서비스에 대한 전문적 지식을 보유하고 있는 전문가들의 판단과 경험에 의존하는 방법으로 델파이(Delphi)방법 등이 사용된다. 후자는 공공서비스의 직접적인 수요자인 지역주민의 공공서비스에 대한 만족도를 측정하는 것인데, 미국의 경우 70년대 이후부터 지방공공서비스에 대한 평가에 주민을 대상으로 한 서베이가 활용되어 왔다(김영수·박영강, 1997: 193).⁴⁾ 우리나라의 경우 90년대부터 공공서비스에 대한 주민평가를 위해 설문지 조사가 많이 이용되고 있는데, 국내의 대표적인 연구사례로는 한국행정연구원에서 1992년과 1995년에 일반행정, 공무원 자질, 국가정책, 행정환경에 대한 국민의 의식을 조사한 연구보고서가 있다. 한국행정연구원의 1992년도 보고서는 국민들이 일반행정과 국가정책에 대하여 대체로 부정적인 인식을 가지고 있으며, 공무원의 자질을 낮게 평가하고 있음을 보여주고 있다(서원석·김광주, 1993). 한국행정연구원의 1995년 보고서도 국민들이 행정일반, 정책 및 공무원의 자질에 대하여 많은 불만을 가지고 있음을 보여주고 있으나, 전반적인 체감만족도가 1992년 조사결과보다 조금 높아지고 있음을 보여주고 있다(조성한, 1996). 지방정부수준의 연구로는 서울시정개발연구원이 1994년 실시한 서울특별시 시청, 구청, 동사무소, 경찰서 등에서 제공하는 행정서비스의 질에 대한 서울시민의 인식과 만족도에 관한 연구보고서가 있다. 여기서는 동사무소·구청·시청·경찰서 순으로 서울시민의 행정기관의 평가점수가 높음을 보여주고 있다(서울시정개발연구원, 1994). 또 김재홍·조경호(1995)의 울산시 행정서비스에 대한 평가도 동사무소·구청·시청·파출소의 순으로 시민들의 행정기관의 평가점수가 높음을 보여주고 있다.

이러한 연구는 지역주민의 입장에서 지방정부의 공공서비스에 대한 영향

4) 미연방정부에 대한 시민조사의 대표적인 것은 1973년과 1986년에 미시간대 조사이며(정부 신뢰감 측정(김재홍외, 1995: 136-137), The Roper Organization에 의한 여론조사(1979-1981년에 실시)는 행정서비스에 대한 주민의 만족도를 평가하고 있으며, Poister & Henry(1994)는 Georgia 주민을 대상으로 공공부문과 사부문의 서비스에 대한 주민의 만족도를 비교 연구하였다(황명찬외, 1997: 141-142). 우리나라의 경우 한국행정연구원(1992), 서울시정개발연구원(1994), 서울특별시(2000) 등 시민평가에 관한 연구가 있어왔다.

(*impact*)을 평가함으로써 평가의 유용성면에서 그 의미를 파악할 수 있다. 그러나 지표에 대한 개념이 부재하고 평가분야나 변수선정 상 임의성의 개재 또는 변수간의 내재적 인과관계에 따른 체계성이 결여되어 있다는 문제점을 내포하고 있다. 뿐만 아니라 이러한 질적평가방법은 대부분 조사설계의 일관성이나 조사항목의 타당성 부족으로 인하여 체계적 연구결과를 기대하기 힘들다는 지적이 제기되고 있다(김재홍·조경호, 1995: 137). 그러나 시민평가는 시민으로부터 정부가 통제를 받는 민주주의의 마지막 보루라는 의미를 부정할 수 없다(Streib, 1990).⁵⁾ 특히 지금은 서비스현장, 시민제안, 시민평가, 서비스리콜 등 일반기업체의 서비스 향상기법들이 개발되어 시행되고 있음을 감안할 때 하나의 통일된 평가지표를 만들어 서비스를 평가해 볼 필요가 있다. 본 연구에서는 주민에 의한 영향평가(*impact evaluation*)에 초점을 두고자 한다. 이는 기록된 목표의 성취정도를 떠나 공공서비스의 제공으로 지역주민의 후생이 얼마나 증진되었는가를 평가하는 것이다. 공공서비스에 대한 영향평가는 고객만족도 조사형태로 시행되며 주민평가제가 바로 여기에 해당된다.

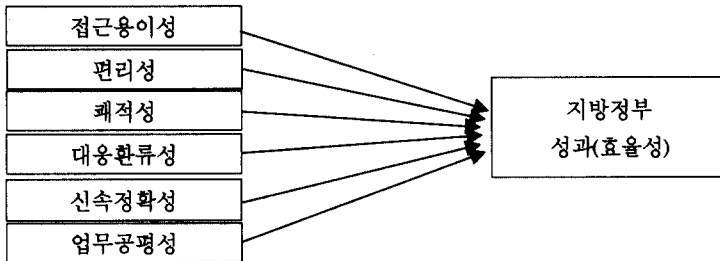
지방정부 공공서비스 질 평가를 위한 모형을 제시하였다. <그림 1>에서 보면, 서비스 질(*service quality*)의 여섯 가지 요인(접근용이성, 편리성, 신속정확성, 쾌적성, 대응환류성, 업무공평성)이 지방정부 성과에 영향을 미친다는 내용을 설명한 것이다.

이들 6개 차원은 다시 다음과 같이 각 차원과 관련된 세부내용을 반영하는 다수의 구체적인 설문항목들로 구성되고 있다. 첫째, 민원사무를 처리하기 위해 담당기관이나 부서 또는 담당 공무원에 접근하는 과정에서의 용이성을 반영하고 있는 접근용이성 차원은 세부적으로 처리절차 및 담당창구에 대한 안내상태, 공직자의 안내태도, 그리고 담당자와의 면담 및 통화의 가능성 등으로 구성되고 있다. 둘째, 민원사무를 처리하기 위해 소요되는 절차와 요건 및 방법측면을 반영하고 있는 편리성 차원은 구체적으로 신청서식과 절차, 업무처리 관련창구(부서)의 수, 갖추어야 할 구비서류의 정도, 행정기관에 대한 방문횟수, 민원신청방식의 다양성 등으로 구성되고 있다. 셋째, 민원사무를 담당하는 공직자의 업무처리 내용 및 상태, 즉 서비스로서의 업무처리의 질적인 측면을 반영하고 있는 신속·정확성 차원은 구체적으로 업무처리의 즉시성 및 정확성, 담당자의 능숙도, 업무처리 소요시간 등으로 구성되고 있다. 넷째, 민원처리에 소요되는 공간측면을 반영하고 있

5) 정부활동에 의해 나타난 산출(*outputs*)이라는 객관적 사실은 부정할 수 없으며, 결과(*outcomes*)에 대한 질적평가도 객관적 상태로부터의 주관성을 의미한다(김명환·송낙현, 2000: 9).

는 쾌적성 차원은 구체적으로 사무처리 공간의 청결상태나 편의성 및 주차공간에 대한 설문항목으로 구성되고 있다. 다섯째, 민원인과 공직자와의 의사소통상태를 반영하는 대응·환류성 차원은 구체적으로 문의나 요구에 대한 대응태도, 처리결과와 관련된 설명, 요구된 정보에 대한 제공 등에 대한 설문항목으로 구성되고 있다. 끝으로 민원인들이 민원처리과정이나 처리결과와 관련하여 느끼는 형평성 차원은 처리결과에 대한 합당성에 대한 인식, 처리과정에서의 부당한 요구나 공정성에 대한 설문항목으로 구성되고 있다.

한편 종속변수에 해당하는 성과평가(performance evaluation)는 공공서비스가 얼마나 능률적으로 또 효과적으로 지역사회에 잘 공급되고 있는지를 체계적으로 평가하는 것이며, 또한 공공서비스가 지역사회의 욕구에 얼마나 대응하여 주민의 만족을 달성하려고 하는 체계적인 노력을 의미한다(Harry, 1980: 312). 이러한 의미에 입각하여 성과평가를 효율성과 만족성으로 구분하고, 효율성 변수에는 업무의 경제성, 업무의 능률성, 업무의 효과성 변수를 포함시켜 형성하였고, 만족도 변수에는 공공서비스를 통한 욕구충족정도, 가치실현정도, 공공서비스를 통한 삶의 질 만족 등을 포함시켜 측정하였다.



<그림 1> 분석모형

Ⅲ. 공공서비스 성과에 미치는 영향평가

1. 연구설계 및 응답자 특성

공공서비스에 대한 평가를 위해 실제 행정현장에서 실증적으로 평가하기 위해 공무원과 시민을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 조사대상 지역은 대구광역시 8개 자치구·군이며, 조사기간은 2003년 7월 1일부터 8월 15일까지 45일간이다.

조사대상자는 공공서비스의 수요자와 공급자의 의견 차이를 조사하기 위해 공무원과 일반시민으로 나누어 조사하였다. 총1500부를 자치구·군에 할당하여 조사하였는데, 1303부가 회수되어 회수율은 86.9%였다. 특히 조사지역에서 무작위로 질문지를 받다보니, 실제 조사지역에 거주하지 않은 응답자가 다수 있었는데, 이들은 대개 대구 인근지역에 거주하면서 직장과 학업 때문에 응답지역에 거주하는 자가 다수 있었다. 이들도 대구시의 서비스를 공급하거나 일부분 받기 때문에 이들의 의견을 분석에 포함시켰다. 조사 질문지의 내용은 공무원이 응답하는 내용과 시민이 응답하는 내용으로 분리해서 작성하였는데, 응답자의 특성, 지방정부 공공서비스 만족도, 대구광역시 공공서비스 평가(성과, 만족도, 효율성) 등은 공통적이며, 일반시민의 경우 공공서비스 질 요인(접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 쾌적성, 대응환류성, 형평성)을 첨가하여 총 38문항이며, 공무원의 경우는 행정사무6개 분야(행정관리분야, 주민복지분야, 산업진흥분야, 지역개발분야, 체육·문화·예술분야, 민방위 분야 등)를 포함시켜 39개의 문항으로 구성하였다.⁶⁾

응답자의 인구적 특성을 보면 <표 1>과 같다. 성별로 남성이 61.8%로 여성의 38.2%보다 많았다. 특히 남성이 많은 것은 대구광역시 공무원의 성별분포와 무관하지 않다. 연령은 20대가 35.8%, 30~40대가 56.6%로 높았고, 50~60대가 7.4%로 낮았다. 학력은 고졸이하가 21.0%이고, 대졸(전문대 포함)이 76.4%, 대학원졸이 2.6%로 나타났다. 학력이 대체로 높은 것은 공무원의 학력이 전체적으로 높기 때문인 것으로 해석된다. 대구광역시 거주기간은 5년 이하가 27.5%, 6~10년이 28.5%, 11~15년이 20.3%, 16년 이상이 23.2%로 나타났다. 생활수준은 하류층이 9.5%, 중하층이 44.7%, 중류층이 35.0%, 중상이상 층이 10.9%로 분포되었다. 직업분포는 다양한데, 전체적으로 공무원이 46.7%, 일반시민은 53.3%로 나타났고, 공무원외의 직업으로는 사무관리 9.6%, 서비스 3.3%, 생산기술 3.5%, 전문직 2.6%, 자영업 2.6%, 주부 4.1%, 기타 27.7%로 나타났다. 공무원의 경우 직급별로 보면, 1~3급이 10명(1.6%), 4~5급이 12명(2.0%), 6~7급이 238명(39.1%), 8~9급이 330명(54.2%), 기타 19명(3.1%)으로 나타났고, 담당업무별로는 행정관리 334명(54.8%), 주민복지 119명(19.5%), 산업진흥 54명(4.1%), 지역개발 42명(6.9%), 체육문화예술 및 민방위 17명(2.8%), 기타 43명(7.1%)이다. 근무부서 별로 보면, 대구시청이 80명(6.1%), 자치구청 338명(55.1%), 동

6) 설문조사의 내용 중 공공서비스 관련변수, 공무원의 자질과 부정적인 측면에 관한 변수 및 분야별 공공서비스의 질에 대한 변수의 선정은 서원석·김광주(1993), 서울시정개발연구원(1994), 김재홍·조경호(1995), 조성환(1996) 및 김병국(1996), 권경득(1997)의 연구를 참고하였음.

사무소 128명(21.0%), 기타 63명(10.4%)으로 나타났다.

<표 1> 조사응답자의 인구사회학적 특성

	구분	빈도	비율(%)		구분	빈도	비율(%)	
성별	남성	802	61.8	생활수준	하류층	121	9.5	
	여성	495	38.2		중하층	570	44.7	
연령	20대	464	35.8		중중층	446	35.0	
	30대	406	31.3		중상층	115	9.0	
	40대	311	25.3		상류층	24	1.9	
	50대	82	6.3		직업	공무원	609	46.7
	60대이상	14	1.1			사무관리	125	9.6
학력	중졸이하	56	4.4			서비스	43	3.3
	고졸	214	16.6			생산기술	44	3.4
	대재(졸)	983	76.4			전문직	34	2.6
	대학원	34	2.6	자영업		34	2.6	
거주기간	5년이하	354	27.5	주부		53	4.1	
	6~10년	367	28.5	기타		361	27.7	
	11~15년	262	20.3					현재상태
	16~20년	189	14.7	공무원		609	46.7	
	21~25년	63	4.9					
	26년이상	53	4.1					

2. 지방정부 공공서비스 질 평가

대구광역시 공공서비스 공공서비스의 질에 대한 평가는 주민의 공공서비스 수요에 대한 충족정도, 정신적 상태, 즉 태도를 평가하는 것으로, 개인특성에 따라 어떤 차이가 있는지를 살펴보았다. 공공서비스 질 평가는 매우불만족-1점, 보통-3점, 매우만족-5점 등 5점 척도로 측정하였다. 전체적으로 평균 3.23점을 기록해 보통수준보다 높은 만족수준을 나타내고 있다. 개인특성 중 연령($p < .001$), 학력($p < .01$), 거주기간($p < .001$), 분류($p < .001$) 등 4개 변수가 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다.

첫째, 연령별로 보면, 20대의 경우 ‘불만족한 경우’가 28.7%이고, ‘만족이상’이 36.3%로 나타났고, 30대는 ‘불만족한 경우’가 11.3%, ‘만족이상’은 42.9%이며, 40대는 ‘만족이상’이 41.5%, 50대이상은 ‘만족이상’이 26.0%로 나타났다. 따라서 연령이 낮거나 높을수록 공공서비스에 대한 질 만족도는 낮고, 30~40대 연령은 공공서비스 질 만족도가 높은 것으로 이해된다. 둘째, 학력별로 보면, ‘불만족한 편’이 중졸이하는 16.1%, 고졸은 17.3%, 대졸은 18.8%, 대학원졸은 14.7%로 나타난

반면, '만족이상'은 중졸이하는 17.9%, 고졸은 34.1%, 대졸은 34.8%, 대학원졸은 46.0%로 학력이 높을수록 공공서비스 질에 대한 만족도는 높은 것으로 조사되었다. 셋째, 거주기간별로 보면, '불만족한 편'인 경우 5년 이하 거주자는 23.4%, 6~10년은 16.1%, 11~15년은 14.5%, 16~20년은 19.6%, 21년 이상은 17.2%로 나타났다. '만족이상'은 5년 이하 거주자는 23.9%, 6~10년은 37.6%, 11~15년은 47.5%, 16~20년은 33.3%, 21년 이상은 28.5%로 만족정도가 다소 높았다. 따라서 거주기간이 짧거나 매우 오래된 거주자보다는 6~20년 이하의 거주자의 만족정도가 높다. 넷째, 소득수준별로 보면, '불만족한편'의 경우 100만원이하 소득자는 25.6%, 101~200만원이하 소득자는 16.7%, 201~300만원이하 소득자는 15.3%, 301만원이상 소득자는 28.4%로 나타나 저소득자와 고소득자의 불만족정도가 낮은 것으로 조사되었다. '만족한편'의 경우 100만원이하 소득자는 28.1%, 101~200만원이하 소

<표 2> 개인특성에 따른 공공서비스 질 정도 차이

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우만족	통계치
성별	남성	20(2.5)	131(16.4)	358(44.8)	205(25.7)	85(10.6)	$\chi^2=7.206$ p=.125
	여성	13(2.6)	72(14.6)	253(51.2)	120(24.3)	36(7.3)	
연령	20대	21(4.5)	112(24.2)	221(47.7)	88(19.0)	21(4.5)	$\chi^2=91.973$ p=.000***
	30대	3(0.7)	43(10.6)	185(45.8)	121(30.0)	52(12.9)	
	40대	6(1.8)	29(8.8)	158(47.9)	92(27.9)	45(13.6)	
	50대이상	3(3.1)	20(20.8)	48(50.0)	22(22.9)	3(3.1)	
학력	중졸이하	3(5.4)	6(10.7)	37(66.1)	9(16.1)	1(1.8)	$\chi^2=30.013$ p=.003**
	고졸	7(3.3)	30(14.0)	104(48.6)	42(19.6)	31(14.5)	
	대졸(전)	23(2.3)	162(16.5)	453(46.3)	254(25.9)	87(8.9)	
	대학원졸	0(0.0)	5(14.7)	12(35.3)	15(44.1)	2(5.9)	
거주기간	5년이하	8(2.3)	74(21.1)	185(52.7)	79(22.5)	5(1.4)	$\chi^2=82.026$ p=.000***
	6~10년	8(2.2)	51(13.9)	170(46.3)	95(25.9)	43(11.7)	
	11~15년	4(1.5)	34(13.0)	99(37.9)	75(28.7)	49(18.8)	
	16~20년	11(5.8)	26(13.8)	89(47.1)	46(24.3)	17(9.0)	
	21년이상	2(1.7)	18(15.5)	63(54.3)	27(23.3)	6(5.2)	
소득수준	100만이하	5(4.1)	26(21.5)	56(46.3)	30(24.8)	4(3.3)	$\chi^2=35.993$ p=.000***
	101~200만	13(2.3)	82(14.4)	256(44.9)	156(27.4)	63(11.1)	
	201~300만	9(2.0)	59(13.3)	224(50.5)	103(23.2)	49(11.0)	
	301만이상	5(3.6)	34(24.8)	67(48.9)	29(21.2)	2(1.5)	
분류	일반시민	32(4.6)	165(23.8)	383(55.3)	106(15.3)	7(1.0)	$\chi^2=272.851$ p=.000***
	공무원	1(0.2)	40(6.6)	231(38.1)	220(36.3)	114(18.8)	

득자는 38.5%, 201~300만원이하 소득자는 33.2%, 301만원이상 소득자는 22.7%로 나타나, 중간정도의 소득자의 만족정도가 높은 것으로 나타났다.

일반시민과 공무원으로 구분하여 차이를 보면, 일반시민은 '불만족한 편'이 28.4%로 높게 나타나고 있고, '만족한 편'이 16.3%로 낮게 나타나고 있다. 그러나 공무원 집단은 '불만족한 편'이 6.8%이고, '만족한 편'이 55.1%로 높게 나타나 일반시민과 공무원간에는 공공서비스 질에 대한 인식차이가 높은 것으로 나타났다.

3. 공공서비스 질이 지방정부 성과에 미친 영향

공공서비스 질 요인은 각종 문헌과 선행연구를 검토하여 6개로 선정하여, 요인 분석을 통해 확정을 하였다. 본 연구에서 이용된 서비스 질 요인은 접근용이성, 신속정확성, 편리성, 쾌적성, 대응환류성, 업무공평성 등이다. 이들 요인이 공공서비스의 효율성과 만족성에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

① 접근용이성(accessibility)은 공공서비스를 받기까지 인적·물적 접점의 용이함을 의미한다. 접근용이성 평가를 위해 4개의 지표로 구성 하였는바, 민원신청·절차의 안내(V1), 해당사무실·창구 안내(V2), 전화·창구문의시 안내(V3), 담당공무원 면담·전화(V4) 등이다. 접근용이성 변수를 요인분석한 결과, 아이겐값이 1.070이고, 신뢰계수는 .7133이며, 이 요인의 평균은 2.96점으로 보통이하로 나타났다.

② 편리성(convenience)은 주민이 공공서비스를 받는데 있어서의 편하고 이로우며 이용하기 쉬움의 정도를 의미한다. 공공서비스에 대한 편리성 평가를 위해 5개의 지표를 구성 하였는바, 민원서식·신청절차간편(V5), 업무처리 창구·부서적당(V6), 구비서류량의 적당(V7), 민원해소방문횟수 적당(V8), 민원신청방법의 다양성(V9) 등에 대한 만족도를 측정하였다. 요인분석결과, 아이겐값이 1.572이고, 신뢰계수는 .7592이며, 이 요인의 평균은 2.83점으로 낮은 편이다.

③ 신속·정확성(accuracy and quick)은 주민이 요청한 공공서비스에 대해 신속하고 정확한 업무처리의 정도를 의미한다. 공공서비스에 대한 신속·정확성 평가를 위해 4개의 지표를 구성하였는바, 업무처리의 즉시성(V10), 민원처리가 정확(V11), 공무원 일처리가 능숙(V12), 민원처리시간의 신속성(V13), 민원처리기간통보 정확(V14) 등에 대해 측정하였다. 요인분석결과, 아이겐값이 1.396이고, 신뢰계수는 .7933이며, 이 요인의 평균은 2.99점으로 낮은 편이다.

④ 쾌적성(amenity)은 행정기관이 공공서비스를 제공하기 위한 물리적 준비성을 의미한다. 쾌적성 평가를 4개의 지표로 구성 하였는바, 시설 주차공간 충분성

(V15), 행정기관내 휴식공간(V16), 대기실내 편의시설충분(V17), 행정기관의 공간 청결 (V18) 등이다. 이들 변수에 대한 요인분석결과, 아이겐값이 1.121이고, 신뢰계수는 .7082이며, 이 요인의 평균은 2.82점으로 낮은 편이다.

⑤ 대응환류성(responsiveness)은 하나의 정책이나 서비스가 특정 집단의 필요나 선호, 가치를 충족시켜주는 정도를 의미한다. 이를 위해 5개의 지표로 구성 하였는바, 문의·요구 적극적수용(V19), 민원해결이유 상세설명(V20), 이의제기 신속시정해명(V21), 민원처리진행결과 통지(V22), 행정정보에 대한 공개(V23) 등이며, 이들에 대한 요인분석결과, 아이겐값이 8.352이고, 신뢰계수는 .7796이며, 이 요인의 평균은 2.79점으로 낮은 편이다.

⑥ 업무공평성(fair)은 배분적 측면과 공정성 측면에 관한 성과의 차원이라고 할 수 있다. 공공서비스에 대한 업무공평성을 평가하기 위해 3개의 지표를 구성 하였는바, 민원처리결과와 합당(V24), 업무처리의 공평(V25), 담당공무원의 청렴성(V26) 등으로 측정하였다. 요인분석결과, 아이겐값이 1.189이고, 신뢰계수는 .7157이며, 이 요인의 평균은 2.91점으로 낮은 편이다.

<표 3> 공공서비스 질의 요인분석

요인 항목	접근용이성 (F1)	편리성 (F2)	신속정확성 (F3)	쾌적성 (F4)	대응환류성 (F5)	업무공평성 (F6)
요인적재값 (공통성)	V1- .712	V5- .634	V10- .614	V15- .664	V19- .580	V24- .643 V25- .671 V26- .652
	V2- .781	V6- .620	V11- .678	V16- .806	V20- .691	
	V3- .552	V7- .697	V12- .709	V17- .772	V21- .701	
	V4- .404	V8- .712	V13- .660	V18- .504	V22- .582	
아이겐 값	1.070	1.572	1.396	1.121	8.352	1.189
%분산	56.544	38.172	43.542	52.427	32.125	48.114
신뢰계수	.7135	.7592	.7933	.7082	.7796	.7157
평균	2.96	2.83	2.99	2.82	2.79	2.91
표준편차	.843	.800	.797	.827	.800	.744

1) 접근용이성

공공서비스의 질 요인 중 접근용이성이 공공서비스의 성과에 미친 영향을 회귀 분석을 통하여 살펴보았다. 회귀분석은 대구광역시 전체, 광역시청, 자치구청으로 구분하여 회귀분석결과를 비교하여 보았다. 분석 결과를 보면, 4개의 독립요인이 동시에 투입되어 종속변수의 전체 설명력이 시전체는 17.3%(R2), 광역시청은

13.3%(R2), 자치구청은 12.2%(R2)로 나타났다. 또한 F값이 시전체는 35.112, 광역시청은 25.802, 자치구청은 23.365로 유의확률이 $p < .001$ 므로 회귀방정식이 유의성을 가져 설명력이 크다고 할 수 있다. 우선 시전체의 경우 민원신청·절차의 안내($\beta = .201$)와 해당사무실 창구안내($\beta = .111$) 그리고 담당공무원 면담·전화($\beta = .169$) 등이 중요한 영향요인을 밝혀졌는데, 그 중에서도 민원신청·절차안내가 가장 중요한 요인이다. 광역시청의 경우는, 민원신청·절차안내($\beta = .252$)와 전화·창구문의시 안내($\beta = .105$), 자치구청의 경우는 민원신청·절차의 안내($\beta = .144$)와 전화·창구문의시 안내($\beta = .079$), 담당공무원 면담·전화($\beta = .112$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 따라서 대구광역시가 공공서비스의 성과를 높이기 위해서는 주민에게 보다 철저한 안내자세가 필요하다고 볼 수 있다.

<표 4> 접근용이성이 공공서비스 성과에 미친 영향

독립	종속	시전체		광역시청		자치구청	
		beta값	t값	beta값	t값	beta값	t값
	민원신청·절차의 안내(V1)	.201	5.082***	.252	6.548***	.144	3.745***
	해당사무실·창구 안내(V2)	.111	2.822**	-.007	-.171	.065	1.674
	전화·창구문의시 안내(V3)	-.003	-.069	.105	2.839**	.079	2.132*
	담당공무원 면담·전화(V4)	.169	4.915***	.027	.829	.112	3.320***
	상수	1.507		1.731		1.790	
	R2(수정된 R2)	.173(.168)		.133(.128)		.122(.117)	
	표준오차	.129		.125		.126	
	F	35.112***		25.802***		23.365***	

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

2) 편리성

공공서비스의 질 요인 중 편리성이 공공서비스의 성과에 미친 영향을 살펴보면 다음과 같다. 대구광역시전체, 광역시청, 자치구청으로 구분하여 회귀분석을 통해 비교하여 보았다. 분석 결과를 보면, 5개의 독립요인이 동시에 투입되어 종속변수의 전체 설명력이 시전체는 15.0%(R2), 광역시청은 12.3%(R2), 자치구청은 17.0%(R2)로 나타났다. 또한 F값이 시전체는 23.488, 광역시청은 18.744, 자치구청은 27.512로 유의확률이 $p < .001$ 므로 회귀방정식이 유의성을 가져 설명력이 크다고 할 수 있다. 시전체의 경우 업무처리 창구·부서적당($\beta = .123$)과 구비서류량의 적당($\beta = .149$) 그리고 민원신청방법의 다양성($\beta = .141$) 등이 중요한 영향요인을 밝혀졌는데, 그 중에서도 민원신청방법의 다양성이 가장 중요한 요인이다. 광역시청

의 경우는, 업무처리 창구·부서적당($\beta=.082$)과 민원신청방법의 다양성($\beta=.196$), 자치구청의 경우는 업무처리 창구·부서적당($\beta=.132$)과 구비서류량의 적당($\beta=.086$), 민원신청방법의 다양성($\beta=.123$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 따라서 대구광역시가 공공서비스의 성과를 높이기 위해서는 통계적으로 유의미한 변수에 대한 노력 이외에도 민원서식·신청절차를 간편하게 하는 법제도적인 개선이 필요하다.

<표 5> 편리성이 공공서비스 성과에 미친 영향

독립	종속	시전체		광역시청		자치구청	
		beta값	t값	beta값	t값	beta값	t값
민원서식·신청절차간편 (V5)		.050	1.219	.049	1.233	.071	1.834
업무처리 창구·부서적당(V6)		.123	2.946**	.082	2.101*	.132	3.388***
구비서류량의 적당 (V7)		.149	3.665***	.078	1.999	.108	2.845**
민원해소방문횟수 적당 (V8)		.041	1.038	.019	.484	.086	2.303*
민원신청방법의 다양성 (V9)		.141	3.684***	.196	5.385***	.123	3.475***
상수		1.484		1.650		1.492	
R2(수정된 R2)		.150(.143)		.123(.116)		.170(.164)	
표준오차		.138		.132		.129	
F		23.488***		18.744***		27.512***	

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

3) 신속·정확성

공공서비스의 질 요인 중 신속·정확성이 공공서비스의 성과에 미친 영향을 회귀분석을 통하여 살펴보았다. 대구광역시전체, 광역시청, 자치구청으로 구분하여 결과를 비교·검토하였는데, 그 결과, 5개의 독립요인이 동시에 투입되어 종속변수의 전체 설명력이 시전체는 19.7%(R2), 광역시청은 14.5%(R2), 자치구청은 15.7%(R2)로 나타났다. 또한 F값이 시전체는 32.670, 광역시청은 22.659, 자치구청은 24.957로 유의확률이 $p<.001$ 므로 회귀방정식이 유의성을 가져 설명력이 크다고 할 수 있다. 시전체의 경우 업무처리의 즉시성($\beta=.128$)과 민원처리시간의 신속성($\beta=.130$) 그리고 민원처리기간통보정확($\beta=.222$) 등이 중요한 영향요인을 밝혀졌고, 그 중에서도 민원처리기간 통보의 정확성이 가장 크게 영향을 미치고 있다. 광역시청의 경우는, 업무처리의 즉시성($\beta=.111$), 민원처리가 정확($\beta=.100$), 공무원 일처리가 능숙($\beta=.132$), 민원처리시간의 신속성($\beta=.092$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며, 자치구청의 경우는 업무처리의 즉시성($\beta=.152$)과 공무원 일처리가 능숙($\beta=.194$), 민원처리기간통보 정확($\beta=.086$) 등이 통계적으로 유의

미한 영향을 미치고 있다. 따라서 대구광역시 공공서비스의 효율성을 높이기 위해서는 신속·정확한 공공서비스 제공이 중요한데, 그 중에서도 정확한 민원처리, 숙련된 업무처리 등이 요구된다고 볼 수 있다.

<표 6> 신속·정확성이 공공서비스 성과에 미친 영향

독립	종속	시전체		광역시청		자치구청	
		beta값	t값	beta값	t값	beta값	t값
업무처리의 즉시성	(V10)	.128	3.012**	.111	2.684**	.152	3.707***
민원처리가 정확	(V11)	-.027	-.064	.100	2.449*	.011	.026
공무원 일처리가 능숙	(V12)	.065	1.507	.132	3.161**	.194	4.676***
민원처리시간의 신속성	(V13)	.130	3.384***	.092	2.475*	.032	.868
민원처리기간통보정확	(V14)	.222	5.686***	.014	.369	.086	2.287*
상수		1.309		1.525		1.568	
R2(수정된 R2)		.197(.191)		.145(.138)		.157(.151)	
표준오차		.138		.134		.133	
F		32.670***		22.659***		24.957***	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

4) 쾌적성

공공서비스의 질 요인 중 쾌적성이 공공서비스의 성과에 미친 영향을 회귀분석을 통해 살펴보고자 한다. 종속변수를 대구광역시전체, 광역시청, 자치구청으로 구분하여 비교하여 보았다. 분석 결과를 보면, 4개의 독립요인이 동시에 투입되어 종속변수의 전체 설명력이 시전체는 11.6%(R2), 광역시청은 10.7%(R2), 자치구청은 8.4%(R2)로 나타났다. 또한 F값이 시전체는 21.949, 광역시청은 20.094, 자치구청은 15.328로 유의확률이 p<.001므로 회귀방정식이 유의성을 가져 설명력이 크다고 할 수 있다. 시전체의 경우 시설 주차공간 충분성($\beta=.080$)과 행정기관내 휴식공간($\beta=.152$) 그리고 행정기관의 공간청결($\beta=.161$) 등이 중요한 영향요인을 밝혀졌고, 그 중에서도 행정기관의 공간청결을 들었다. 광역시청의 경우는, 행정기관내 휴식공간($\beta=.159$), 행정기관의 공간청결($\beta=.157$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며, 자치구청의 경우는 행정기관내 휴식공간($\beta=.165$)과 행정기관의 공간청결($\beta=.099$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 따라서 대구광역시가 공공서비스의 성과를 높이기 위해서는 주변환경의 쾌적성이 중요한데, 더욱 효율적이 되기 위해서는 대기실내의 편의시설을 확보, 특히 광역시청과 자치구청의 경우 시설주차공간을 충분히 확보하는 노력 등이 필요하다.

〈표 7〉 쾌적성이 공공서비스 성과에 미친 영향

독립	종속	시전체		광역시청		자치구청	
		beta값	t값	beta값	t값	beta값	t값
시설 주차공간 충분성 (V15)		.080	2.214*	.064	1.871	.044	1.257
행정기관내 휴식공간 (V16)		.152	3.668***	.159	4.045***	.165	4.078***
대기실내 편의시설충분(V17)		.027	.596	-.012	-.275	.018	.417
행정기관의 공간 청결 (V18)		.161	4.281***	.157	4.456***	.099	2.727**
상수		1.711		1.812		2.032	
R2(수정된 R2)		.116(.111)		.107(.102)		.084(.078)	
표준오차		.135		.127		.131	
F		21.949***		20.094***		15.328***	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

5) 대응환류성

공공서비스의 질 요인 중 대응환류성이 공공서비스의 성과에 미친 영향을 대구광역시, 광역시청, 자치구청으로 구분하여 회귀분석결과를 비교하여 보았다. 분석 결과를 보면, 5개의 독립요인이 동시에 투입되어 종속변수의 전체 설명력이 시전체는 19.9%(R2), 광역시청은 13.8%(R2), 자치구청은 14.1%(R2)로 나타났다. 또한 F값이 시전체는 33.146, 광역시청은 21.448, 자치구청은 21.956로 유의확률이 $p < .001$ 므로 회귀방정식이 유의성을 가져 설명력이 크다고 할 수 있다. 시전체의 경우 문의·요구 적극적 수용($\beta = .155$)과 민원처리진행결과 통지($\beta = .152$) 그리고 행정정보에 대한 공개($\beta = .140$) 등이 중요한 영향요인을 밝혀졌고, 그 중에서도 문의·요구의 적극적 수용이 가장 중요한 요인으로 밝혀졌다. 광역시청의 경우는, 문의·요구의 적극적 수용($\beta = .181$), 민원처리진행결과통지($\beta = .092$), 행정정보에 대한 공개($\beta = .138$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며, 자치구청의 경우는 문의·요구 적극적 수용($\beta = .140$), 민원처리진행결과 통지($\beta = .074$), 행정정보에 대한 공개($\beta = .134$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 따라서 공공서비스의 효율성을 높이기 위해서는 대응환류성 요인이 매우 중요한데, 보다 효율적이기 위해서는 민원해결에 대한 상세한 설명, 민원이의제기시 신속한 해명과 시정 등의 노력이 필요한 것으로 보인다.

<표 8> 대응환류성이 공공서비스 성과에 미친 영향

독립 종속	시전체		광역시청		자치구청	
	beta값	t값	beta값	t값	beta값	t값
문의·요구 적극적수용 (V19)	.155	3.737***	.181	4.483***	.140	3.468***
민원해결이유 상세설명(V20)	.068	1.687	-.006	-.016	.060	1.527
이의제기 신속시정해명(V21)	.054	1.311	.024	.604	.047	1.157
민원처리진행결과 통지(V22)	.152	3.821***	.092	2.362*	.074	1.897*
행정정보에 대한 공개 (V23)	.140	3.796***	.138	3.823***	.134	3.701***
상수	1.324		1.660		1.696	
R2(수정된 R2)	.199(.193)		.138(.132)		.141(.134)	
표준오차	.128		.125		.125	
F	33.146***		21.448***		21.956***	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

6) 업무공평성

공공서비스의 질 요인 중 업무공평성이 공공서비스의 성과에 미친 영향을 회귀 분석을 통하여 살펴보았다. 회귀분석은 대구광역시전체, 광역시청, 자치구청으로 구분하였다. 분석 결과를 보면, 3개의 독립요인이 동시에 투입되어 종속변수의 전체 설명력이 시전체는 13.0%(R2), 광역시청은 15.3%(R2), 자치구청은 11.2%(R2)로 나타났다. 또한 F값이 시전체는 33.619, 광역시청은 40.605, 자치구청은 28.315로 유의확률이 $p<.001$ 므로 회귀방정식이 유의성을 가져 설명력이 크다고 할 수 있다. 전체의 경우 민원처리결과의 합당($\beta=.211$)과 업무처리의 공평($\beta=.150$) 그리고 담당공무원의 청렴성($\beta=.111$) 등이 중요한 영향요인을 밝혀졌고, 그 중에서도 민원처리결과의 합당이 가장 중요한 요인이다. 광역시청의 경우는, 민원처리결과의 합당($\beta=.212$), 업무처리의 공평($\beta=.153$), 담당공무원의 청렴성($\beta=.115$) 등이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며, 자치구청의 경우는 민원처리결과의 합당($\beta=.212$), 업무처리의 공평($\beta=.140$) 등 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 따라서 공공서비스의 성과를 높이기 위해서는 공평하게 업무처리하는 자세가 필요하다. 특히 자치구의 경우는 담당공무원의 청렴성이 약한데, 이에 대한 제고 등이 서비스의 효율성을 높이는 계기가 될 수 있다.

<표 9> 업무공평성이 공공서비스 성과에 미친 영향

독립	종속	시전체		광역시청		자치구청	
		beta값	t값	beta값	t값	beta값	t값
	민원처리결과의 합당(V24)	.211	4.307***	.212	4.666***	.212	4.529***
	업무처리의 공평 (V25)	.150	3.215***	.153	3.512***	.140	3.117**
	담당공무원의 청렴성(V26)	.111	2.921**	.115	3.231***	.062	1.699
	상수	1.538		1.470		1.752	
	R2(수정된 R2)	.130(.126)		.153(.149)		.112(.108)	
	표준오차	.141		.131		.135	
	F	33.619***		40.605***		28.315***	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

IV. 결론 및 정책적 시사점

본 연구는 지방정부의 공공서비스를 효율적으로 평가하기 위한 공공서비스 질 요인을 탐색하고, 이를 실제 지방정부 성과에 대한 평가를 시행하였고, 공공서비스 질 요인을 제고하기 위한 정책적인 시사점을 제시하는데 목적을 두었다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 대구광역시 주민을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 다양한 차이와 영향도를 분석하였다.

우선 공공서비스 질 만족도에 대한 주민의 특성별 평가이다. 지방정부 공공서비스 질의 제고로 어떤 변화가 나타나게 되는지 차이를 검증하였다. 연구에서 나타났듯이 대구광역시 공공서비스에 대한 주민의 평가는 공무원에 비해서 높지 않은 편이며, 이러한 요인은 공무원에 대한 부정적인 인식, 공무원의 자질 및 공공서비스 질에 기인한다고 볼 수 있다. 또한 지방자치제의 실시로 고객지향적인 행정이 강조되고 있으나 주민의 상당수는 아직도 불만족스럽거나 부당한 업무처리 또는 공공서비스에 대한 시정요구에 적극적이지 못한 것으로 나타나고 있다. 그러므로 공무원의 의식개혁과 행정혁신을 통한 행정의 책임성, 전문성 및 효율성의 제고가 필요하며, 행정기관과 주민간의 원활한 의사소통을 유지할 수 있는 제도적 개선이 필요하다.

다음으로 공공서비스 질 요인이 서비스 성과에 미친 영향에 관한 것으로 일반 시민을 통해 분석하였다. 연구에 이용된 서비스 질 요인은 접근용이성, 신속정확성, 쾌적성, 편리성, 대응환류성, 업무공평성 등이며, 이들 요인이 공공서비스의 성

과에 어떠한 영향을 미치는지 평가하였다. 분석결과를 요약하면, 첫째, 접근용이성 분석에서 공공서비스의 성과를 높이기 위해서는 주민에게 보다 철저한 안내자세가 필요하다. 둘째, 편리성 평가에서 공공서비스의 성과를 높이기 위해서는 통계적으로 유의미한 변수에 대한 노력 이외에도 민원서식·신청절차를 간편하게 하는 법제도적인 개선이 필요하다. 셋째, 신속정확성 평가에서는 성과를 높이기 위해서는 빠르고 알맞은 공공서비스 제공이 중요한데, 그 중에서도 정확한 민원처리, 숙련된 업무처리 등이 요구된다. 넷째, 쾌적성 평가에서는 성과를 높이기 위해서는 쾌적한 주변환경이 중요한데, 더욱 효율적이 되기 위해서는 대기실내의 편의시설을 확보, 특히 광역시청과 자치구청의 경우 시설주차공간을 충분히 확보하는 노력 등이 필요하다. 다섯째, 대응환류성 평가에서는 성과를 높이기 위해, 민원해결에 대한 상세한 설명, 민원이의제기시 신속한 해명과 시정 등의 노력이 필요하다. 여섯째, 업무공평성 평가에서는 성과를 높이기 위해 공평하게 업무처리하는 자세가 필요하다. 특히 자치구청의 경우는 담당공무원의 청렴성이 약한데, 이에 대한 제고 등이 서비스의 효율성을 높이는 계기가 될 수 있다.

본 연구는 기존의 과정중심 그리고 객관적인 자료에 의존한 평가에 주력한 점을 극복하고 공무원과 일반시민의 공공서비스의 만족과 효율성, 성과에 바탕을 둔 공공서비스의 평가라는 점에서 의미가 있다. 또 기존 지방정부가 제공하는 공공서비스의 평가에서 논란이 계속되고 있는 관련 변수간의 인과관계를 거시적 수준에서 접근해보았다는데 의의가 있다. 또 광역수준과 기초수준을 구분하여 평가하였고, 지방정부 수준에 따라 공공서비스 평가가 다르다는 점을 파악하여 적절히 대처할 수 있는 전략적 관리의 기초 자료로 활용할 수 있다는 점에 의미를 부여할 수 있겠다. 향후 지방정부가 제공하고 있는 공공서비스평가에 있어서 다각적인 변수(주관적 혹은 객관적 변수)와 측정지표, 그리고 모형이 개발됨에 따라 본 연구의 부족한 부분도 어느 정도는 극복하게 될 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 권경득.(1997). 지방행정서비스에 대한 지역주민의 인식과 평가에 관한 연구 : 아산시의 사례. 「정책연구」, 71-92.
- 김광주.(1995). 지방정부의 생산성 향상에 관한 연구. 한국행정학회(한국행정의 과제와 대응), 95-114.
- 김명환 · 송낙현.(2000). 지방정부의 성과지표 개발과 적용-강원도 시 · 군의 예 - 「한국지방자치학회보」, 12(1): 5-27.
- 김병국.(1996). 지방자치단체의 민원행정서비스에 대한 주민만족도 설계(안), 국민고충처리위원회 외 6개 기관. 「고객지향적 정부구축을 위한 민관합동 대토론회」, 135-154.
- 김영기.(1992). 공공서비스 성과에 대한 수혜자 평가의 결정요인. 「한국행정학보」, 26(1): 165-182.
- 김영수 · 박영강.(1997). 지방행정서비스 분석-부산광역시를 중심으로- 「한국지방자치학회보」, 9(4): 185-206.
- 김재홍 · 조경호.(1995). 지방정부 행정서비스에 대한 시민의 의식과 평가 : 울산시를 중심으로. 「한국행정연구」, 4(2): 133-154.
- 김현구 · 박희정.(2001). 지방자치단체의 기관평가 제도와 운영. 「지방행정연구」, 14(2): 1-43.
- 라휘문 · 박희정.(2001). 행정서비스현장 고객평가모형의 설계와 적용. 한국행정학회. 2001년도 하계학술대회 발표논문집, 505-507.
- 라휘문 · 한표환.(1999). 지방자치단체의 성과평가를 위한 지표개발. 「한국정책학회보」, 8(2): 93-114.
- 박기관.(2001). 지방정부의 행정성과평가 및 적용모형에 관한 연구-시 · 군 성과 및 노력도 지표를 중심으로-. 「한국지방자치학회보」, 13(1): 63-84.
- 박병식.(1988). 주관적 행정평가에 관한 연구. 「한국행정학보」, 22(2): 497-532.
- 박중훈.(2001). 민원서비스에 대한 고객만족도 조사. 「한국행정연구」, 10(1): 40-66.
- 서원석 · 김광주.(1993). 행정에 관한 국민과 공무원의 의식비교. 한국행정연구원 보고서.
- 이원욱.(1998). 지방정부의 서비스 수행과 평가이론에 관한 소고. 지방자치연구소 논문집, 1-17.
- 조경호.(1999). 시민평가제도의 형태와 도입. 「지방행정」, 48(551): 27-34.

- 조성한.(1996). 행정에 관한 국민과 공무원의 인식조사('95). 서울 : 지방행정연구원.
- 최병대 · 박중훈.(2001). 시민평가제도의 도입취지와 서울시에서의 적용사례. 한국행정학회 2001 춘계학술대회 발표논문집.
- 황명찬 · 이성복 · 권경득.(1997). 지방정부의 행정서비스에 대한 지역주민의 평가에 관한 연구-경기도를 중심으로-. 「한국지방자치학회보」, 9(4): 139-160.
- 서울특별시.(2000). 2000하반기 행정서비스 시민만족도조사 보고서.
- 서울시정개발연구원.(1994). 「서울시민 의식조사」. 서울시정개발연구원 21세기 연구센터.
- Brown, Karin., Coulter, Philip B.(1983). Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery, PAR, 43(1): 50-58.
- Brudney, Jeffrey L., England, Robert E.(1982). Urban Policy Making and Subjective Service Evaluation: Are They Compatible?, PAR, 42(2): 127-135.
- Epstein, Paul D.(1992). Get Ready: the Time for Performance Measurement is Finally Coming, PAR, 52(5).
- Gillingham.R and W.W.Reece.(1979). A New Approach to Quality of Life Measurement, Urban Studies, Vol 16: 329.
- Hatry, Hary P.(1980). Performance Measurement Principles and Techniques: An Overview for Local Government, Public Productivity Review, December.
- Hill, Peter.(1977). On Goods and Services, The Review of Income and Wealth, No. 4, Dec.: 317-318.
- Jones, B.D.(1981). Assessing the Products of Government: What gets Distributed?, Policy Studies Journal, vol.9: 964.
- Jones, Brian D. and Patrick G. Grasso.(1985). The Policy Performance of State and Localities: An Overview, Public Policy Studies, London: JAI Press.
- Lucy, W.H., D. Gilbert and G.S.Birkhead.(1977). Equity in Local Service Distribution, PAR, vol.37(6) : 687.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L.(1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research," Journal of Marketing, 49: 41-50.
- Poister, Theore H. and Garry T. Henry, Citizen Ratings of Public and Private Service Quality: A Comparative Perspective, Public Administration Review, 54(2): 155-160.
- Ter-Minassian, T.(1997). Decentralization Government, Finance & Development, 34(3): 36-39.
- Wholey, Joseph S. and Hatry, H. P.(1992). The Case for Performance Monitoring, PAR: 52(3).

Abstract

A Study of Impact of Service Quality on Service Productivity

Won-Wuk Rhee · Young-Oh Kim

This study is designed to investigate an impact of service quality on service productivity. By analysing different impacts of service quality we can find out not only service result but also service productivity performed by a local government. For the purpose a survey research was conducted in Daegu area. The survey results indicate that most of service quality including accessibility, convenience, accuracy and quick responsiveness, amenity and fair responsiveness are considered somewhat high, implying that there is a high correlation between quality of service and productivity. Therefore, an enhancement of service quality is a most important part of service productivity.

【Key words : Accessibility, Convenience, Accuracy, Responsiveness, Amenity】