

기획연구 2007-03

행정혁신 주민체감도 제고방안

최호택 · 최병학 · 정재욱 · 류상일

목 차

제1장 서 론

1. 연구의 목적과 필요성	1
2. 연구의 범위와 방법	3
1) 선행연구의 고찰	3
2) 연구의 범위와 방법	4

제2장 지방행정혁신과 주민체감도

1. 행정혁신에 대한 이해	6
1) 정부혁신의 개념과 의미	6
2) 정부혁신의 목표	7
3) 행정개혁과 정부혁신	8
4) 경영혁신과 정부혁신	9
2. 지방행정혁신의 개념	10
1) 지역혁신의 핵심으로서 지방행정혁신	10
2) 지역행정혁신의 개념	12
3) 지역행정혁신의 필요성	13
3. 지방행정혁신에 있어서 주민체감도의 의미	14
1) 혁신평가의 중요성	15
2) 지방행정혁신의 체감도 평가의 의미	17
3) 지방행정혁신의 주요활동과 평가	18

4) 주민체감도가 낮은 이유	19
-----------------------	----

제3장 혁신의 주민체감도 측정

1. 평가모형	21
2. 충청남도 시·군별 행정혁신추진과제(4대 과제)	22
1) 충청남도청	22
2) 천안시	23
3) 공주시	23
4) 보령시	24
5) 아산시	24
6) 서산시	25
7) 논산시	25
8) 계룡시	26
9) 금산군	26
10) 연기군	27
11) 부여군	27
12) 서천군	28
13) 청양군	28
14) 홍성군	29
15) 예산군	29
16) 태안군	30
17) 당진군	30

3. 충청남도 지역별 측정 빈도분석 결과	31
1) 조사표본의 특성	31
2) 행정혁신 인지도	33
3) 홍보의 방법	34
4) 관심 부족의 이유	35
5) 행정혁신의 필요분야	36
4. 충청남도 행정혁신의 체감도 측정결과	38
1) 공무원의 혁신체감도 측정결과분석	38
2) 공무원의 행정만족도 측정결과분석	40
3) 일반인의 행정혁신 체감도 측정결과분석	40
4) 일반인 행정만족도 측정결과분석	42
5) 직종별 혁신관련 체감도 분산분석결과	42
6) 직종별 혁신관련 만족도 분산분석결과	44

제4장 주민체감도 측정과 제고방안

1. 주민체감도 측정결과의 함의	47
2. 주민체감도 제고를 위한 제고방향	51
3. 행정혁신 주민체감도 제고방안	52
1) 주민체감수준의 행정혁신 추진	52
2) 실속 없고 구호만 요란한 혁신방식의 지양	53
3) 현실성 있는 행정혁신의 추구	54
4) 행정혁신과정에서의 주민참여 확대방안 모색	55

5) 주민들이 쉽게 알고, 느낄 수 있는 콘텐츠 발굴	55
6) 혁신에 대한 적극적 홍보방안 강구	56

4. 지역별 주민체감도 제고방안	57
1) 공무원인사관리제도개혁이 요구되는 지역	58
2) 행정과 시민의 관계 증진이 요구되는 지역	59
3) 시민 참여기회 확대 증진이 요구되는 지역	59

제5장 결 론

1. 요 약	61
2. 정책적 함의	62

참고문헌	66
------------	----

부 록	68
-----------	----

표 목 차

〈표 IV-1〉	충남지역 체감도 측정의 설문대상 빈도분석	31
〈표 IV-2〉	연령·지역별, 성별·직종별 빈도분석	32
〈표 IV-3〉	지역별 행정혁신 인지도 빈도분석	33
〈표 IV-4〉	직종별 미인지 이유 빈도분석	34
〈표 IV-5〉	직종별 홍보방법결과에 대한 빈도분석	34
〈표 IV-6〉	직종별 관심부족 이유결과 빈도분석	35
〈표 IV-7〉	직종별 혁신이 필요한 분야에 대한 빈도분석	36
〈표 IV-8〉	지역별 혁신이 필요한 분야에 대한 빈도분석	38
〈표 IV-9〉	직종별 시(군) 정보습득매체에 대한 빈도분석	38
〈표 IV-10〉	공무원의 혁신관련 체감도	39
〈표 IV-11〉	공무원의 행정만족도 측정결과	40
〈표 IV-12〉	일반인 행정혁신 체감도 측정결과	41
〈표 IV-13〉	일반인 행정만족도 측정결과	42
〈표 IV-14〉	직종별 혁신관련 체감도 분산분석결과	43
〈표 IV-15〉	직종별 혁신관련 만족도 분산분석결과	44

그림목차

[그림 Ⅲ-1] 행정혁신의 만족도 비교분석모형	22
---------------------------------	----

제1장 서론

1. 연구의 목적과 필요성

- 지방행정이 처해 있는 사회·문화·정치적 환경변화에 따라 지방행정에 대한 혁신의 요구가 강하게 일고 있으며, 지방행정혁신은 기본적으로 지방행정이 설정한 발전비전을 효과적으로 구현하기 위한 전략과 수단으로 추진되어야 한다.
- 지방행정혁신은 지역의 주체들이 지역발전을 목표로 주어진 자원과 권한을 효율적으로 결합·운영하는 구조이며, 산·학·연·민·관·언 등의 6주체가 총체적으로 결합하여 지역에 맞는 지역혁신체계를 구성하여 운영되고 있다.
- 그러나 지방행정 혁신에 있어서 지방정부의 역할이 크고 중요한 부분을 차지하고 있음에도 불구하고, 지방행정 혁신에 대한 지역의 다른 혁신주체들이 갖는 지방행정 혁신에 대한 혁신만족정도는 추진 주체들이 자체평가한 혁신의 높은 성과에 비해 매우 낮은 만족정도를 보이고 있다.
- 이러한 지방행정 혁신에 평가에 대한 체감의 차이는 지방행정 혁신에 대한 공무원들의 자체평가와 주민들이 느끼는 혁신에 따른 체감만족도에서 오는 차이에서 발견할 수 있을 것이다.
 - 혁신역량(80.73점) > 혁신과제(73.16점) > 혁신체감도(61.0점)
- 따라서 지방행정혁신이 성공하기 위해서는 제대로 된 방향부터 설정해야 하며, 혁신의 방향은 궁극적으로 고객의 만족을 극대화 하는 방향으로 설정되어야 한다.

- 즉, 고객(주민)만족은 고객의 가치를 최대한 높이고, 이를 위하여 고객이 지불하는 가격(희생)을 최대한 줄이는 것을 의미하며, 이를 위하여 지방자치단체는 고객(주민)만족을 극대화하는 최고·최대의 서비스 기관으로, 공무원은 주민의 가장 유능한 행정서비스맨으로 탈바꿈하여야 한다.
- 지방행정 혁신의 실질적인 변화에도 불구하고 주민들의 체감도가 향상되지 않는 것은 주민들이 느끼는 혁신에 대한 무감각 또는 혁신에 대한 거리감에서 오는 것이다.
- 특히, 혁신에 대한 공감대가 형성되지 않고, 혁신에 대한 취지와 의의가 공유되지 않은 상태에서 주민들이 느끼는 혁신에 대한 만족은 요원한 것으로 보인다. 그러한 결과는 결국 혁신에 대한 지지가 줄어들어 혁신의 지속적 추진이 어렵게 되는 결과가 나타나게 될 것이다.
- 혁신공유 활동이란 혁신추진 과정에서 필요한 정보와 지식을 공유하는 활동으로 일반적으로 구성원을 비롯한 조직 내 단위조직들의 의사소통과 의사결정을 연결해 주고 활성화시켜주는 주요한 활동이다.
- 특히 주민들이 느끼는 실질적 행정서비스에 대한 만족도를 높이는 방안에 대한 대책 마련과 만족도를 향상시킬 수 있는 행정역량의 확보와 같은 방안의 모색에 대한 연구가 필요하다.
- 더불어 지방정부가 성공적으로 혁신을 추진하고 있는 과정이나 이미 혁신적 성과를 도출한 부분에 대한 홍보강화와 같은 혁신성과 전파에 대한 방안의 마련이 있어야 한다.
- 정부 중심의 일방적인 혁신추진에서 벗어나 혁신과정에 주민들이 참여할 수 있는 방안에 대한 마련과 주민들의 아이디어와 요구가 반영될 수 있어야 한다.
- 그러나 현실은 이러한 주민들의 아이디어나 요구가 반영되는 혁신추진보다는 주민들과 괴리되고 참여의 폭은 한정되는 혁신이 추진되어 왔다.

- 이에 본 연구는 지방정부 혁신에 대한 주민의 체감 만족도를 높일 수 있는 방안 모색에 대한 연구를 주목적으로 하며, 이를 위하여 실질적으로 주민만족도를 높일 수 있는 방안에 대한 연구와 성공적 행정혁신에 대한 성과를 적극적으로 주민들에게 알릴 수 있는 방안에 대한 연구, 그리고 행정혁신과정에 주민들이 직접적으로 참여할 수 있는 방안에 대한 마련을 연구의 목적으로 한다.

2. 연구의 범위와 방법

1) 선행연구의 고찰

- 장현주 : 혁신평가 시스템 진단(2006)
 - 혁신평가제도의 문제점을 파악하고 부처의 자율성, 차별성·다양성, 평가의 타당성, 신뢰성 및 객관성, 피평가기관의 역량 강화를 위해 개선방안을 도출하여 부처의 자율적인 혁신관리활동을 지원하는 혁신평가제도로서의 역할정립을 위한 기반마련을 위한 연구.
- 이종수 : 정부혁신의 미래 비전(2006)
 - 정부혁신이 성공하기 위해서는 무엇보다 국가사회미래에 대한 비전의 명확한 제시가 필요하며, 이를 위하여 각 국가별 혁신에 대한 비전과 과정을 연구하여 행정개혁의 비전과 목표설정에 대한 연구를 수행.
- 황성원 : 정부혁신이 행정문화와 공무원 행태에 미치는 영향(2006)
 - 참여정부 정부혁신의 노력을 통하여 행정문화 및 공무원 행태에 변화가 있는 것으로 판단 이에 대한 분석적 규명을 목적으로 연구.
- 강정석 : 민원행정서비스 고객만족도 조사·분석(2004)
 - 행정기관의 민원행정서비스에 대한 고객만족도를 측정하고 조사하기 위한 모형개발과

만족도의 변화를 통해 행정혁신과 개선에 따른 만족도를 비교 연구.

○ 이광희 : 공공부문에서의 고객만족도 조사방법 개선방안(2005)

- 고객 중심의 행정개혁의 도입으로 공공부문에 대한 고객만족도의 중요성이 커지고 있는 시점에서 고객만족도 조사 결과의 수용도를 높이기 위한 조사방법상 신뢰성과 타당도를 확보하기 위한 고객만족도 조사방법의 개선방안에 대한 연구.

○ 박중훈 : 행정서비스 품질제고를 위한 연구(2005)

- 행정서비스의 품질을 제고하는 전략과 방안에 대한 연구로, 국내외적으로 행정개혁 내지는 서비스 제고방안으로 적용되고 있는 고객만족도 조사제도, 행정서비스 스탠다드제와 더불어 행정서비스의 전달체계 등 크게 세가지 측면에서 전략적 접근을 시도.

○ 강정석 : 정부혁신의 이해: 참여정부의 혁신전략과 실천논리(2005)

- 정부혁신에 대한 전반적인 이해와 혁신의 개념과 기원 그리고 정부혁신의 특수성을 인정하면서, 정부혁신의 실천논리와 추진전략을 통하여 참여정부 혁신의 성과와 이에 대한 평가를 시도.

2) 연구의 범위와 방법

○ 선행연구들은 기존 정부혁신이 갖고 있는 의미와 개념적 정의에 대한 연구에 치중하고 있으며, 정부혁신에 대한 실질적 평가보다는 평가를 위한 지표개발에 중점을 두고 연구되었다.

○ 또한 선행연구는 지방정부차원에서의 혁신에 초점을 두기 보다는 중앙정부차원에서의 혁신에 초점을 두고 있어, 지역에 적용하기는 어려운 측면이 있다.

○ 선행연구들에서 주민체감도를 높이기 위한 연구보다는 체감도를 측정하고 체감도를 측정할 수 있는 방법론적 접근에 초점을 두고 있어 실질적인 개선방안에 대한 논의가 필요하다.

- 본 연구는 선행연구들을 통하여 분석된 혁신이 갖는 의미와 혁신이 갖는 논리적 접근을 기초로 지방행정 혁신에 대한 의미를 구체화하고, 혁신을 통한 지방행정의 변화에 대한 고찰을 시도하고자 한다.
- 또한 지방정부 차원에서의 행정혁신이 갖는 실질적 의미와 혁신에 따른 변화를 파악해 봄으로써 혁신의 실질적 평가를 시도하므로, 기존의 중앙정부 수준의 혁신 평가에서 벗어나 지방수준의 평가방안을 마련할 수 있다.
- 이와 더불어 주민이 느끼는 체감만족도를 높이기 위한 체감만족도 향상을 위한 방안을 마련하기 위하여 주민들의 실질 만족도를 측정한다.
- 만족도의 실질적 측정은 주민체감도를 높일 수 있는 방안을 마련하기 위한 주요한 기준과 정보를 제공해 줄 것이다.
- 주민들이 참여하는 행정혁신 추진 방안에 대한 개선점을 마련하여 주민체감 만족도를 높일 수 있는 참여방안에 대한 방안마련과 함께 주민만족도를 향상시킬 수 있는 행정역량제고 방안에 대한 마련을 연구의 목적으로 한다.

제2장 지방행정혁신과 주민체감도

1. 행정혁신에 대한 이해

1) 정부혁신의 개념과 의미

- 정부혁신(government innovation)의 개념은 다양하게 제시되고 있으며 정부혁신, 정부 개혁, 행정개혁 등의 용어 이외에 정부재창설(reinventing government) 등의 다양한 용어들이 사용되고 있다(Kamarck, 2003: 3).
- 정부혁신의 개념은 넓은 의미와 좁은 의미로 나누어 정의되며, 좁은 의미의 정부혁신은 행정체제 내부의 합리화(internal administrative rationalization)를 의미하는 협의의 행정개혁과 같은 의미로 사용되고 있다.
- 좁은 의미로 파악하는 학자로는 폴릿(Christopher Pollit)과 보채트(Geert Bouchaert) 등이 있다. 이들은 행정관리혁신(public Management Reform)이라는 용어를 사용하며, 행정관리혁신은 공공조직이 잘 움직이도록 그 구조와 절차를 계획적으로 변화시키는 것이라고 정의한다(Pollit and Bouchaert, 2004: 8; 이종수, 2006: 6).
- 정부혁신의 개념을 광의로 사용할 경우, 정부 혁신의 단계와 영역은 다음과 같다.
 - ① 거시적 국가발전 비전의 모색
 - ② 비전 구현을 위한 정책기조의 변혁
 - ③ 비전 구현을 위한 전략적 수단으로서의 구체적 정책과제의 모색
 - ④ 행정환경과의 관계 재설정
 - ⑤ 내부 관리시스템의 혁신 등으로 나누어 설명할 수 있음.

- 첫째, 대내외적 환경 변화에 부응하여 장기적·거시적 국가발전 비전을 모색하는 단계.
- 둘째, 국가발전 비전을 구현할 정책기조를 선택하는 단계가 됨. 이 단계에서는 시장경제 체제와 정부주도 경제정책 즉 자유주의와 간섭주의(interventionism) 사이의 정책선택 그리고 복지지향 정책과 성장지향 정책간의 선택의 문제 등과 맞닥뜨리게 된다.
- 셋째, 국가발전 비전의 구현을 위한 전략 수단으로서의 구체적 정책과제를 모색하는 단계가 될 것이며, 이 단계에서는 부문별 정책간의 우선순위가 분명하게 확인되어야 할 것이다.
- 넷째, 공공부문과 환경과의 관계 재설정 단계는 시민단체 등이 포함된 정책공동체의 활성화, 행정정보 공개 확대 등 행정의 투명성 강화, 인터넷 민원서비스 확대 등 각종 대민서비스 수준 제고를 위한 개혁조치들이 강구될 것이다.
- 다섯째 단계는 행정조직 내부의 관리시스템 합리화 단계로, 조직혁신·인사제도개혁·재무관리 개선 등 좁은 의미의 행정개혁 문제가 다루어지고, 또 다른 한편에서는 혁신일꾼의 양성, 혁신교육 등 정부혁신 추진의 전략적 문제가 다루어질 수 있을 것이다(이종수, 2006: 10).

○ 모든 혁신이 이러한 단계를 순차적으로 따르는 것은 아니며, 정부혁신에 따라 앞 단계절차가 생략될 수 있으며, 단순히 외형만 갖추는 경우도 있을 수 있다.

2) 정부혁신의 목표

- 정부혁신의 목표는 각 국가의 특성이나 추진주체에 따라서 차이가 있을 수 있을 것이며, 일반적으로 정부혁신의 목표는 행정을 통해 달성하고자 하는 행정가치의 실현, 즉 행정가치로서의 공익·정의·형평성·자유·평등 및 수단적 행정가치로서의 합법성·능률성·효과성·민주성·책임성·합법성 등의 가치를 제고하는 것을 목표로 하고 있다.
- 이러한 정부혁신의 가장 공통적인 목표는 공공부문의 효율성 증대라는 목표를 공통적으로 제시한다. 즉, 행정개혁을 뒷받침하고 있는 이념은 시대적 환경에 따라 다양한 스펙트럼을 가질 수 있으나, '절약과 능률(economy and efficiency)'의 확보라는 기본 가치는 변

하지 않고 있다.

- 다른 측면에서 혁신은 정부의 낮은 신뢰도를 높이는 것이 목표가 될 수 있으며, 이는 정부의 낮은 신뢰도가 국민이 정부에 기대하는 수준보다도 낮은 수준의 성과(물질적 성과 외에 투명성, 효율성, 형평성 등 가치부문도 포함)를 내고 있지 못하기 때문이며, 즉 낮은 성과는 낮은 신뢰도로 이어지고, 정부혁신은 정부에 대한 낮은 성과와 낮은 신뢰를 높이는 것을 목표로 정부 불신의 악순환을 끊어 내기 위한 과감한 노력을 목표로 한다(강정석, 2005: 28).
- 이러한 정부혁신은 또한 국가혁신만이 아니라 지역혁신과도 밀접한 연관을 지니며, 지역 개발을 위한 지역혁신을 연구한 학자들의 견해에 따르면, 혁신이 성공하기 위해서는 물리적인 하부구조와 사회적 하부구조가 갖추어야 하며, 동시에 조직과 제도, 문화, 분위기, 규범 등의 상부구조가 혁신조장적인 것이 되어야 한다(Cooke, 1998; 강정석, 2005: 32).

3) 행정개혁과 정부혁신

- 개혁(reform)은 그 의미가 정치적 개선(the politics improvement)과 관련이 깊고, 행정 및 정치체계의 본질을 개선함과 밀접하게 연관되어 있다. 따라서 개혁은 선거 캠페인, 정치자금개혁을 비롯한 정치개혁, 임기제한, 사법개혁 등과 같은 정치·행정체제상의 변화에 관한 사항을 주로 포함한다.
- 혁신(innovation)은 새로운 것의 창조를 의미하며 과거에 익숙한 것으로부터의 단절 및 창조적 파괴를 뜻하면 개혁은 기존에 존재하였던 것을 다른 모습으로 만드는 것을 의미한다.
 - 즉, 개혁은 급격한 탈바꿈인 일시적 변화를 의미하는 경우가 많다면, 혁신은 행정인프라 혁신을 위한 집단학습과 실천학습(action learning)의 경우에 볼 수 있듯 창조적 파괴의 연속적 과정으로서 끊임없는 과정을 의미한다.

- 정부개혁은 특정한 정치적 이데올로기 또는 사상적 기초를 통한 의도적인 변화를 의미하는데 반하여, 정부혁신은 특정한 아이디어나 기법의 획일적 적용이 아닌 다양한 혁신기법의 조합을 통한 학제간 접근(interdisciplinary approach)을 추구한다.
- 추진주체의 관점에서 보면, 정부혁신은 주로 정부내부의 공무원집단이 혁신추진의 주도세력인 것에 반해 정부개혁은 정치집단 또는 전문가 집단 등 정부조직 외부세력이 추진과정에서 주도적 역할을 수행한다.
- 정치개혁이 특정한 정치집단이나 전문가에 의해 주창되고 옹호되어 지는 특정한 방향으로의 변화, 즉 인위적 방향성과 의도성이 강하다면 정부혁신은 정부조직의 문제점을 극복할 수 있는 학습환경을 조성하고, 궁극적으로는 학습조직의 구축을 통하여 지속가능한 혁신체제를 구축하는 것을 목적으로 하고 있다.
- 이상과 같이 혁신(innovation)은 개혁(reform)보다 대상영역이 넓은 반면, 권위의 수준 또는 정치시스템과의 관계에서는 다소 하위 권력적 차원에 위치하며, 개혁은 부정적으로 인식되는 현재 상태를 인위적·의도적으로 변화시킬 것을 전제로 하는 반면, 혁신은 상대적으로 가치중립적 성격을 갖는다(은재호, 2006: 118-121).

4) 경영혁신과 정부혁신

- 정부혁신을 행정과 경영의 차이점에서 접근하면, 정부혁신의 추구목적은 경영혁신에서 강조하는 기계적 능률성이나 효과성 뿐 아니라 사회적 형평성이나 청렴성 등과 같은 행정이념을 추구하여야 하며, 민주적 가치와 국가경쟁력 강화의 양립성 문제를 고려하여야 한다.
- 혁신의 대상에서 경영과 정부혁신은 차이를 갖고 있다. 즉 공공서비스에서는 평등하고 형평성 있는 서비스의 제공이 요구되는 반면, 경영에서는 고객별로 차별적인 서비스를 제공하는 원칙을 갖고 있다.

- 정부혁신은 경영혁신보다 혁신의 대상이 광범위하고 사회경제적 파급력이 높지만 경영혁신보다 혁신주체의 상시성이 약하다.
- 정부혁신은 경영혁신과 달리 다양한 정치적 세력관계와 법적 제약 속에서 이루어진다. 즉 정부혁신은 경영혁신과 달리 혁신으로 인해 영향을 주고 받는 수많은 이해관계자들 간의 다양한 의견을 수렴하고 조율해 가는 과정에서 나타나는 정치적 산물로 이해할 수 있다.
- 정부혁신은 공공조직의 효과성, 능률성, 적응성, 개혁성을 극적으로 증대시키기 위해 공공체제나 정부조직을 근본적으로 변형하려는 시도라는 점에서 경영혁신과 동일한 목표를 가진다고 할 수 있다.
- 이러한 정부혁신은 경영혁신과는 달리 혁신활동을 성공적으로 수행하기 위해서 어떻게 핵심이해관계자들을 설득하고, 그들로부터 지지를 도출함으로써, 혁신 친화적 문화 (innovation friendly culture) 또는 환경을 조성하느냐에 우선적 관심을 둘 필요가 있다는 점에서 경영혁신과 구별되는 어려움을 가진다.

2. 지방행정혁신의 개념

1) 지역혁신의 핵심으로서 지방행정혁신

- 정부혁신은 국가혁신 또는 지역혁신과 밀접한 연관성을 지니며, 이는 세계적인 경향이기도 하다.
- 캐나다의 경우 정부혁신이 출범하는 1984년부터 민·관 합동전략을 구사, 분권형 국가의 정책현장에 부합하는 혁신관리방안을 소개하고 있다.

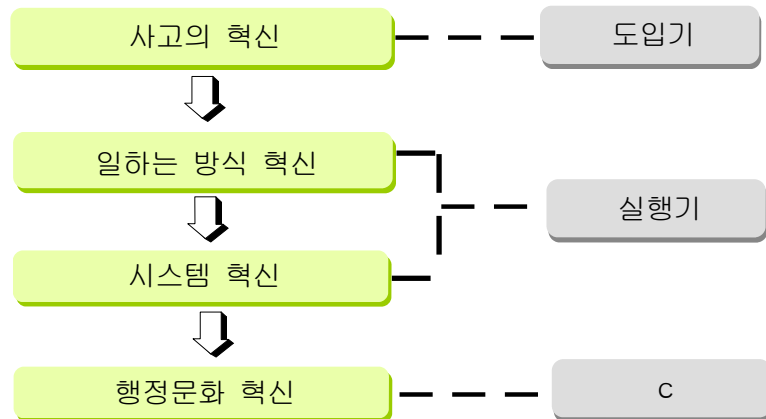
- 또한 캐나다의 경우 민·관 합동 태스크 포스팀을 구성하는 것이 중요한 특징으로서, 예를 들어 1984년에 구성된 정부혁신추진 사령탑인 닐센 T/F팀 구성원의 경우 그 절반이 산업계 인사로 구성되는 등 정부혁신과 같은 맥락에서 추진하고 있다.
- 미국은 공식적으로 혁신을 담당하는 정부기구로서의 OMB 이외에 의회, 민간 등이 정부 혁신에 대하여 나름의 활동을 수행하는데, 이와 같은 전략에 부합하는 민간부문 혁신기관으로서 정부와 밀접한 관계를 맺으며 혁신 아이디어를 공유하는 경쟁위원회 산하에 국가혁신전략회의가 활동하고 있다. 이 기구는 관료, 의회의원, 대학총장, 대기업 CEO, 노동계 주요인사 등으로 구성되어 미국 정부의 혁신전략 수립에 공헌하고 있다.
- 싱가포르는 국가적 차원에서 블루오션(blue ocean, 대안시장)을 개척하는 것을 가장 중요한 혁신과제로 삼고 있으며 당연히 학계를 포함하는 사회 각 부문이 함께 참여하는 혁신체계를 갖추고 있다.
- 우리나라의 정부혁신도 단순히 정부를 대상으로 한 것만이 아니라 국가 전체의 혁신을 추구하는데 있어서 하나의 중심 분야로 다루어지는 것이 타당한 것이며, 그 방법으로서 학계와 시민사회, 기업 등을 포함하여 사회 전체가 국가적인 차원에서 혁신을 추구하기 위한 공동체를 구성하고 그 가운데 핵심부분으로서 정부혁신이 중심축으로 자리잡을 필요가 있다.
- 정부혁신은 또한 국가혁신만이 아니라 지역혁신과도 밀접한 연관을 지니며, 지역개발을 위한 지역혁신을 연구한 학자들의 견해에 따르면 혁신이 성공하기 위해서는 물리적인 하부구조와 사회적인 하부구조가 갖추어져야 한다.
- 또한 동시에 조직과 제도, 문화, 분위기, 규범 등의 상부구조가 혁신조장적인 것이 되어야 한다.
- Cooker(1998)는 지역혁신체제를 강화시키거나 약화시키는 상부구조의 차이를 제도, 기업, 정책이라는 세 가지 차원에서 분류하여 제시하는데, 이는 정부 혁신의 영역에서도

동일하게 적용할 수 있는 논의가 핵심이다.

2) 지역행정 혁신의 개념

- 참여정부에서는 국가균형발전에 대한 패러다임의 전환을 모색하고 있으며, 그러한 패러다임의 전환으로 다음의 내용을 제시하고 있다.
 - 첫째, 총량적인 성장에서 질적 균형성장으로 전환
 - 둘째, 지방의 창의와 참여를 보장하는 지방주도적 발전체제로 전환
 - 셋째, 지방의 혁신능력과 특성화 역량을 제고할 수 있도록 소프트웨어 중심으로 혁신능력과 특성화 역량을 제고할 수 있도록 소프트웨어 중심으로 추진
- 참여정부는 이와 같은 패러다임의 변화를 통하여 지역을 지역혁신체계(Regional Innovation System)로 변화시키려고 하는 것이며, 지역혁신은 지역의 주체들이 체계적으로 지역발전을 목표로 주어진 자원과 권한을 효율적으로 결합·운영하는 구조이다.
- 지역혁신의 핵심은 지역혁신능력을 지역 스스로 창출하는 것으로 자립형 지방화로 이해할 수 있으며, 지역발전의 원동력을 지역내부에서 창출하는 것이다.
- 또한 지역혁신체계를 구축하는 핵심적인 구성체계는 네트워킹(networking), 상호작용(interaction), 학습(learning), 혁신(innovation), 역동적인 변화 및 발전(dynamic change)으로 볼 수 있다.
- 특히 지역혁신체계는 혁신 주체들간의 상호협력과 상호학습의 관계를 유지하는 것이 중요하고, 지역사회의 지역혁신체계 유형으로 도출할 수 있으며, 지역의 혁신주체 역량 및 지역여건을 감안하여 결정하도록 추진되어야 한다.
- 행정자치부에서 제시하고 있는 지방혁신의 개념을 보면, 지방행정혁신은 새로운 행정관행을 지방행정 조직 내에 성공적으로 정착시키는 것이며, 지역경쟁력과 고객(주민)의 만

족을 높이기 위하여 과거에는 행하지 않았던 새로운 행정관행(조직문화, 제도, 업무과정, 조직구조, 관리기법 등)을 지방자치단체의 행정부문에 도입하여 실행하고 정착시켜 나가는 총체적 활동이라고 정의를 내리고 있다(행정자치부, 2006: 12).



3) 지방행정혁신의 필요성

- 지방행정혁신은 새로운 행정환경 변화에서 살아남기 위한 전략으로 볼 수 있다. 즉 지식 정보사회로의 변화, 무한경쟁의 세계화, 행정수요의 다양화와 복잡화 등 급변하는 행정 환경은 새로운 행정의 틀과 관행, 의식의 변화를 요구하고 있다.
- 특히 주민과의 최접점 행정서비스라는 특성을 지니고 있는 지방행정은 주민의 기대와 요구 수준과 만족 수준이 급속히 변화하고 있는 상황에서 과거의 방식과 관행을 유지하고 새로운 환경에 맞는 새로운 패러다임을 갖추지 못한다면, 주민의 신뢰를 얻지 못하고 행정과 주민간의 신뢰 격차는 더욱 커지게 될 것이며, 결국 행정기관의 존재가치를 상실 하게 될 것이다.
- 또한 세계적으로 1980년대 이후 나타나는 시장경제지향적인 신공공관리의 기조가 확산 되는 현상에서 찾을 수 있다. 즉 신공공관리적 정부개혁이 지방행정에까지 영향을 미쳐서 지방행정혁신이라는 새로운 변화를 요구하고 있다.

- 지방행정혁신은 지방분권과 지역혁신의 성공적 정착을 위한 전제조건으로 작용한다. 즉 지방화 진정에 따라 지방자치단체의 자율·분권이 확대되고 있으며, 이로 인해 지방자치단체의 권한과 기능이 점차 확대되고 있다.
- 동시에 행정과 기업, 대학, 시민사회 등 지역의 제반 구성요소가 상호 협력적 네트워크를 통해 지역발전의 최적화를 추구하는 지역혁신이 활성화되고 있다.
- 따라서 지방분권의 수용능력을 높이고, 지역혁신을 효율적으로 완성하기 위해서는 무엇보다 지역역량의 핵심인 지방행정역량을 극대화해야 하며, 이러한 지방행정역량은 지방행정혁신을 통해 업그레이드할 수 있다.
- 이러한 측면에서 본다면, 지방행정혁신이란 지방자치단체가 지방분권과 지역혁신이라는 '내용물'을 주민만족과 성과 중심의 행정서비스로 담아내는 일종의 '그릇'에 비유할 수 있다.
- 지방행정혁신은 지방행정의 성과와 경쟁중심의 혁신으로 개개인의 생존과 발전을 담보할 수 있다. 즉, 공공기관에도 경쟁이 치열해지면서 조직 내 개개인의 경쟁력이 중요한 요소로 대두되고 있다.
- 이러한 경쟁력을 높이기 위한 동기부여책의 일환으로 기존의 공직시스템과 연공서열제를 넘어 성과와 실적, 공개와 경쟁 중심으로 변모되고 있다.

3. 지방행정혁신에 있어서 주민체감도의 의미

- 행정혁신에 대한 주민들의 인식을 의미하는 체감만족도는 행정기관이 제공하는 특정분야의 공공서비스에 대한 수요자들이 느끼는 주관적인 만족도를 의미한다(강인호, 2004; 허만형 외, 2001; 최진욱 외, 2007: 76).
- 이러한 체감만족도의 정의를 혁신에 대한 주민들의 체감만족도와 연관시키면, 지역주민들이 지방자치단체들의 행정혁신에서 주민들이 느끼는 주관적인 평가로 이해된다.

- 주민들이 정부 혁신에서 느끼는 체감만족도는 특히 혁신에 대한 주민들의 지지도와 인식도에 따라서 그리고 혁신이후에 발생하는 성과와 변화에 대한 기대에 의해서 결정지어질 것이다(OECD, 2000).
- 이러한 체감도의 중요성에도 불구하고 이에 관한 연구의 기반은 주로 인지심리(cognitive psychology), 결정이론(decision theory), 위험관리(risk management) 분야에서 이루어진 측면이 강하다(최진욱, 2007: 76).
- 이상의 혁신에 대한 체감도는 정부 혁신정책에 대한 내용, 절차, 기준이나 기존의 정책혁신에서 보인 일반주민들을 포함한 여타 정책수요자들의 정확한 인식은 정책에 대한 순응(compliance)을 확보하는 데 매우 중요하고, 정책순응은 정책이 그 본래 목적을 달성하기 위해 매우 중요한 선결조건임을 강조한다(김신 · 서성아, 2003; 박경호 · 정윤수, 2001; 이시철, 2005; 차용진, 2005; 최진욱, 2007: 77).
- 즉, 지방자치단체가 추진하는 행정혁신에 대한 주민들의 순응도는 혁신이 본래 갖고 있는 목적을 달성하는데 매우 중요한 요인이다. 결국 혁신에 대한 주민들의 이해도를 높이고, 주민들이 동의하는 행정혁신의 추진일수록 주민들의 만족도가 높을 것이다.

1) 혁신평가의 중요성

- 지방정부의 혁신평가의 중요성은 정부혁신 과정에서 혁신활동 자체뿐만 아니라 혁신평가제도의 다양한 정책 참여자들에 대한 객관적인 정책과정 및 성과제도를 제공함으로써 혁신에 대한 합리성과 유연성을 높이는데 효과적인 역할을 수행하라는 점에서 중요성을 갖는다(장현주, 2006: 15-16).
- 지방정부의 행정혁신 평가는 시 · 군간 선의의 경쟁과 협조, 혁신성과의 향상뿐만 아니라 혁신 피로감 · 업무 부담 등에 대한 유용한 정보를 제공한다.
- 또한 정부혁신의 개념을 바로 인식하고 혁신에 대한 객관적 평가를 통하여 그 결과를

피드백함으로써, 정부혁신과정에 대한 정보를 산출하고 혁신에 대한 불확실성을 완화하거나 제거하는데 기여할 수 있다.

- 이러한 행정혁신의 평가를 통해 혁신 과정에 대한 양질의 정보를 공개적으로 제공함으로써 국민 참여의 양과 질을 높일 수 있을 뿐만 아니라, 평가대상기관은 평가활동을 통해 사회적 요구의 변화에 대응하고 기관 핵심기능에 집중하면서 조직의 성과를 높일 수 있는 정보를 제공한다.
- 혁신평가의 중요한 점 중 혁신절차에 따라 혁신이 이루어지는 과정에서 혁신이 추진하게 될 혁신목표가 일관성 있게 논리적으로 평가항목과 지표로 연결될 수 있으며, 이를 통하여 상시적 정부혁신을 정착시킬 수 있는 토대가 마련된다.
- 혁신평가의 결과는 직접적으로 기관운영의 성과평가의 효율성, 책임성 확보와 동시에 이를 혁신과정에 반영할 수 있는 효과가 있다.
- 혁신을 담당하는 공무원의 관점에서, 보면 혁신의 성공적 성과에 따른 인센티브의 제공으로 경쟁 확산의 계기를 마련함은 물론 이해관계자 집단의 무관심과 저항이 줄어들 수 있다.
- 또한 공무원들의 참여를 유발시켜 혁신과정의 방향과 수단, 추진방식에 대한 의견수렴을 가능하게 함으로써 지속적인 수정이 가능하며, 이는 궁극적으로 정부혁신의 유연성을 높일 수 있다. 이러한 정부혁신에 대한 평가시스템이 이상적으로 확립되었을 경우 평가결과 공개 등을 통해 혁신에 대한 국민의 체감도와 지지를 효과적으로 제고할 수 있다.

2) 지방행정혁신의 체감도 평가의 의미

- 행정분야에서 고객만족에 대한 논의가 중요성을 갖으면서 고객만족도측정의 필요성과 중요성이 필연적으로 대두되고 있다. 고객만족도 측정이란 고객만족의 성과를 재는 것

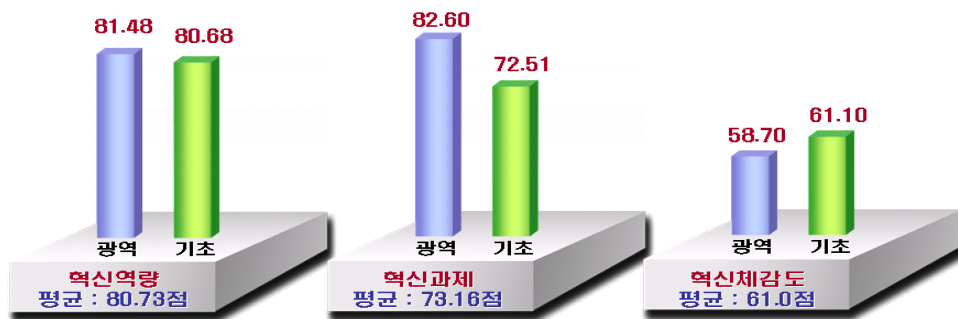
대로서 고객들의 주관적인 평가를 통해서 고객들이 기대와 욕구 및 현재 제공되고 있는 서비스에 대한 상태를 정확히 파악하는 측정방법이다.

- 행정분야에 있어서의 고객만족도 측정은 주민(시민)평가적 성격이 강하다고 할 수 있다. 즉 행정기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 고객인 주민(시민)들이 느끼는 체감만족도로 질적이며 주관적인 평가를 의미한다.
- 고객만족도 측정은 행정기관의 서비스에 대한 평가적 의미에서 주민(시민)평가제라고 불리기도 하고, 행정의 고객이 주민임을 감안하여 주민만족도 측정의 형태로 이루어지는 경우도 있다.
- 이러한 모든 형태의 측정은 행정기관이 제공하는 서비스에 대한 만족도를 묻기에 자연히 주관적 평가의 형태를 띠기에 대부분의 경우 주민 설문조사의 형태로 진행되는 것이 일반적이다(정재욱, 2003).
- 특히 자치단체간 만족도 평가의 결과를 비교할 수 있는 체계가 구축되어 자치단체간에 고품질의 행정서비스 제공을 위한 선의의 경쟁이 이루어진다면 고객만족도 측정은 고객만족(고객지향) 행정서비스 구현에 크게 기여할 것으로 기대된다.
- 행정혁신에 대한 만족도 조사는 행정기관을 비롯한 공공부문에서 실시하고 있는 다양한 형태의 평가이다. 평가는 일반적으로 성공적 행정혁신을 위한 수단으로써 행정기관에서 추진하고 있는 행정혁신의 내용과 질을 주민들로 하여금 직접 평가하게 하는 것이다.

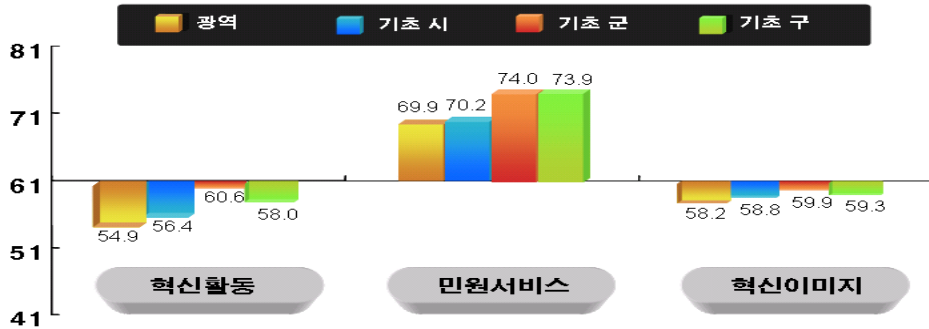
3) 지방행정혁신의 주요활동과 평가

- 행정자치부장관(박명재)은 주민 체감형 혁신성과 창출을 위하여 주민들에게 직접적으로 만족도를 높여 체감수준을 높일 수 있는 혁신을 강조한 바 있다.

- 특히, 그동안 주민 체감형 혁신 우수사례 중 다음과 같은 내용을 강조한다.
 - 예컨대 (중전) 여권신청 서류 7종 → (현재) 신청서와 사진만 제출토록 간소화 하는 등 행정정보를 공동으로 활용하는 “통합민원서비스(하나로 민원)”
 - 보건, 복지, 고용, 주거, 교육, 체육, 문화, 관광 등 8대 주민생활서비스를 One-Stop 지원하는 “주민생활지원 통합지원정보시스템” 등을 소개
 - 지방행정 혁신에서 실생활과 직결된 주민 체감형 혁신성과를 창출을 강조.
- 그러나 현재 국민이 인식하는 행정서비스 만족수준과 공무원이 평가한 서비스에 대한 수준에 상당한 격차가 존재하며, 이러한 격차를 줄이기 위해 행정서비스혁신의 강화와 자치단체장과 지방일선 공무원의 역할이 중요하며, 서비스의식의 확립이 중요하다.
- 한편, 혁신활동에 비해 주민들의 체감수준이 상대적으로 낮게 나타났다.
 - 혁신역량(80.73점) > 혁신과제(73.16점) > 혁신체감도(61.0점)



- 전반적으로 시·군·구가 시·도보다 비교적 양호하게 나타났다.



4) 주민체감도가 낮은 이유

- 행정혁신에 대한 체감도가 낮은 이유는 행정혁신에서 기대하는 기대치가 체감하는 수준보다 낮기 때문에 발생하는 것에서 몇 가지 이유를 확인할 수 있다.
- 즉, 발표만 하고 실행은 없는 경우, 이는 자치단체가 혁신에 대한 거창한 방향을 제시하고 이에 대한 기대효과를 제시하지만, 실질적인 실행은 없이 구호에 그치는 경우에 주민들은 기대에 대한 실망과 낮은 체감도를 보이게 된다.
- 정작 필요한 분야에 대한 혁신은 이루어지지 않는 경우, 이 경우는 행정혁신이 진정으로 필요한 분야에서 실시되기 보다는 보여주기식, 수박겉핥기식으로 진행되는 경우 일반주민들은 그들의 수요에 대한 반응이 없는 것으로 인식하고 낮은 체감도를 보이게 된다.
- 혁신이 진행되어도 변화하지 않는 현실, 이러한 현상은 거창한 구호 뒤에 실시되는 혁신이 실질적인 성과를 보이지 못하고 마무리되거나, 혁신이 진행되는 동안의 변화는 가시적인 것처럼 보였으나, 혁신이 끝난 후에는 원위치로 환원되는 현상으로 주민들의 체감도가 낮아진다.
- 혁신을 지지하고 현실적 문제에 참여하고 싶지만 참여할 수 없는 경우, 이는 혁신을 지지

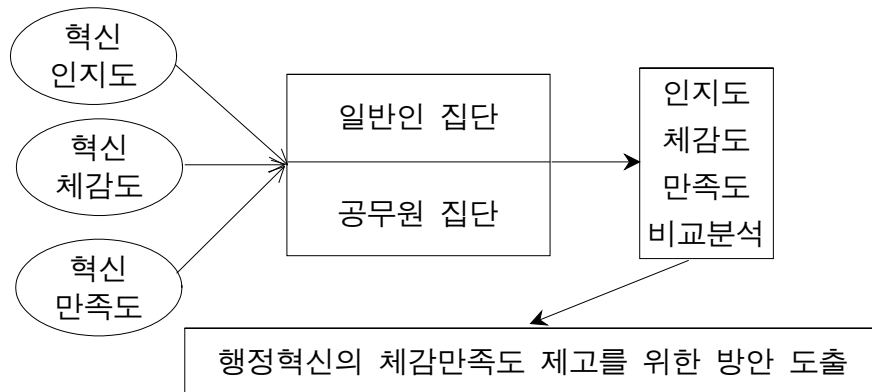
하고 혁신이 가시적으로 실현될 수 있도록 주민이 직접 참여하고자 하는데도 불구하고 참여할 수 있는 통로가 제한되어 있거나 참여통로가 온전히 마련되지 않은 경우 주민은 낮은 체감도를 보인다.

- 혁신에 대한 홍보부족에 따른 인지정도의 낮은 수준, 이는 정부중심의 일방적 혁신 추진에 따른 문제로 주민들은 정부에서 추진하는 혁신이나 관련된 추진실적에 대하여 아무런 정보도 갖지 못한다. 이에 따라 혁신에 대한 체감도는 낮은 인지도만큼이나 떨어지게 되며, 지지도 또한 낮은 수준에 머물게 된다.

제3장 혁신의 주민체감도 측정

1. 평가모형

- 지방자치단체의 행정혁신에 대한 만족도를 측정하기 위하여 설문은 세 가지 요인으로 구분하여 설문을 실시하였다.
- 첫째, 혁신전반에 대한 이해도 질문은 각 지역들이 추진하고 있는 핵심적 혁신사항에 대한 내용을 설문응답자에게 알려주고 응답자들이 이들 혁신사항에 대한 이해를 얼마나 하고 있는지 이해하지 못했다면 그 이유가 무엇이라고 생각하시는지에 대한 질문들로 구성되어 있다.
- 둘째, 행정혁신에 대한 체감도 질문에서는 현재 지방자치단체에서 추진하고 있는 행정혁신에 대해 느끼는 응답자들의 체감도를 묻는 질문으로 구성하였다. 즉 체감도 질문은 현재 추진 중인 행정혁신이 잘 되고 있는가, 필요한가, 시기적절한가 등 혁신에서 느끼는 체감도를 중심으로 구성하였다.
- 셋째, 지방자치단체에 행정혁신에 대한 만족도 측정질문에서는 응답자가 자치단체에서 느끼는 만족정도를 측정하는 질문으로 이는 체감도와 행정전반에 대한 만족도간의 관계를 분석하기 위한 질문들이다.
- 이상의 설문과 분석을 위한 구조를 모형화한 것이 [그림 III-1]이다. 즉 혁신에 대한 인지도, 혁신 체감도, 그리고 혁신 만족도를 일반인 집단과 공무원 집단을 대상으로 조사하고, 이들간에 나타나는 차이를 비교분석하여 행정혁신의 체감만족도를 제고할 수 있는 방안을 도출하고자 한다.



[그림 Ⅲ-1] 행정혁신의 만족도 비교분석모형

2. 충청남도 시·군별 행정혁신 추진과제(4대 과제)

1) 충청남도청

제 목	기 대 효 과
지적측량 A/S 100%	민원인 불만족사항 조치로 지적측량 신뢰구축, 지적측량의 정확성 제고로 주민재산권 보호, 고객만족도조사 실시로 친절한 지적측량서비스 제공 기반구축
달라집시다. CLEAR-충남운동	지도·단속 사전예고제 시행 등 부조리, 부패유발 악덕업주 색출, 단속활동 사전신고로 활동 공무원 근무자세 확립 및 부조리 사전예방, 민간참여 가능분야(환경분야 등)관련 단체 동참으로 신뢰성 확보가 기대됨
119한통화로 OK!	도민 중심의 소방서비스 제공으로 고객만족 실현, 각종 신고·상담전화를 119로 통합 도민의 편의성 증대가 기대됨
Semi-CEO제 운영	실국장에게 실질 권한·자율성 부여, 책임행정 구현 및 도정역량 제고가 기대되며, 권한과 책임을 동시에 부여함으로써 성과지향적 공직풍토의 조성 과 조직역량을 극대화 하는 것이 기대되는 사업.

2) 천안시

제 목	기 대 효 과
Non-Stop 종합민원처리 Net-stem 구축	통합접수로 인한 민원대기시간의 단축과 처리시간 절감 그리고 민원인이 처리상황 수시인지로 행정의 신뢰성 및 고객 만족도 증대, 택배 서비스로 인한 올바른 민원의 전 달과 찾아가는 서비스 병행, Net-stem을 통한 종합민원 처리로 행정낭비 제거 및 편리성 증대가 기대됨
NGO 공동협력센터 운영	NGO의 시정에 대한 정책결정, 집행, 평가 참여로 행정 투명성제고 효과와 시와 NGO의 공동협력을 통한 참여자 치 구현 그리고 시 행정의 능률성·책임성 확보로 고객 만족도 제고의 기대효과가 기대됨
쌍방향 U-종합결제 시스템 구축	실질적인 결재방식으로 시간절감 기대효과와 결재자의 출타로 인해 업무처리 불가라는 소극적 자세 배제와 유 비쿼터스 시대의 쌍방향 의사소통, 의사결정을 통한 업무 효율성 증진 및 행정서비스 만족도 제고와 SMS 결재처 리를 통해 행정낭비 제거 및 편리성 증대효과 기대됨
환경적응형 성과관리시스템 구축	사업의 성과관리와 각종 사업 및 제도 개선, 성과보상, 인사관리, 경력관리 시스템 부과를 통한 행정효율성 제고 그리고 조직 및 직원혁신과 조직문화 개선, 시의 환경개 선을 통한 주민만족도 제고가 기대됨

3) 공주시

제 목	기 대 효 과
고객 맞춤형 통합서비스 체제구축	질 높은 서비스 제공으로 다시 찾고 싶은 시 분위기 조성 과 선진제도 도입으로 고객 눈높이에 맞는 서비스 실천, 빈틈없는 서비스로 만족도 향상의 기대효과가 기대됨
시민과 함께하는 투명재정제 구축운영	주민요구 예산반영으로 시정관심과 참여확대, 자율·책임 및 성과 극대화라는 재정운영이 기대되며, 신설제도 최우 선 정착으로 앞서가는 도시이미지 구축, 대금지급기간축소 와 시정·민원에 대한 궁금증 해소의 기대효과가 기대됨
삼위일체형 신문화 행정혁신 체계구축	시민, 전문가 등의 시정참여로 정책의 추진 시너지 효과와 행사 등 동시개최, 위원회 정비로 행정력 및 예산절감이 기대되며, 신문화 행정혁신 및 혁신과제의 효율적 관리로 정착화된 혁신추진
성과중심의 혁신인사조직 체계구축 운영	역량이 최대한 발휘되어 행정환경에 적응하는 조직구현, 열심히 일하고 능력있는 공무원이 대우받는 공직풍토 조 성과 주민점점 기피부서의 적극적 서비스로 주민만족도 증가, 내·외부고객이 만족할 수 있는 조직구현이 기대됨

4) 보령시

제 목	기 대 효 과
시민 자치 대학 VIVA 보령 아카데미	자율적 참여를 통한 시민과 함께하는 행복한 보령건설의 혁신비전 달성과 자치단체 발전 주체자로서의 자긍심 고취 및 시민-자치단체간 커뮤니케이션 강화 그리고 평생 교육 체계구축 및 학습환경조성의 기대효과가 있음
일상감사 확대시행	설계착오 등으로 인하 불필요한 사업예산의 절감, 전문지식 습득으로 인한 일상감사 팀 실무역량 상승, 보완·발전적인 방향제시로 효율적인 사업성과·부실 예방 사업의 수혜자인 시민으로부터 행정의 신뢰도 제고가 기대됨
환경기초시설 통합시스템 구축	정량적으로 인력 집중배치 및 최소화로 인건비 절감, 비상시 경보전달시스템을 통한 신속한 대처 가능 그리고 환경기초시설 처리현황을 인터넷으로 공개하여 열린행정 구현이 기대됨
직위공모제 실시(성과중심 조직운영)	공개적인 적임자 발탁 인사의 투명성 제고 및 조직의 활력화 도모가 기대됨

5) 아산시

제 목	기 대 효 과
활기찬 건강, 장수 평생 맡겨주세요	저소득, 소외계층, 노약자를 위한 보건서비스로 고객만족도 제고, 지역사회와 공공기관 보건·복지서비스가 상호협조 상승 효과를 보일 것이 기대되며, 일원화된 보건·복지 행정이 체계적 복지서비스 개선화가 실현될 것임
재정, 설계심사 전문화로 예산절감 성과 극대화	심사부서외에 발주부서의 사전심사에 의한 예산절감의 일상화와 예산절감목표 약 40억원이 절약될 것이 기대되며, 재정심사의 효율적 수행으로 낭비요인이 사전 제거될 수 있는 기대효과가 있음
제3섹터 방식의 산업단지안산 테크노밸리 조성	도시균형발전, 난개발 방지·계획적 개발 가능과 수익성과 공익성을 조화시킨 산업단지 구현 그리고 경제적 파급효과 약 5조 2천억원 총 고용효과 12,698명이 예상됨
성과관리시스템의 철저한 인사행정 연계	성과관리시스템과 연계한 인사평가로 공정성, 투명성 확보, 성과시스템의 정착화로 품질 높은 행정서비스 제공 그리고 업무의 집중도 향상에 의한 불필요한 초과근무지양, 지식과 창의력을 갖춘 전문행정인으로서의 육성이 기대됨

6) 서산시

제 목	기 대 효 과
지역정보 고속도로망 구현1마을 1커뮤니티 구축	지역정보화 수준 향상과 홈페이지를 활용한 농·특산물 직거래 기반조성으로 농가소득 기대, 읍면동·마을간 행 정업무의 효율성 확보
주민참여 예산제 운영 활성화	예산편성 과정에 시민참여를 통한 지방재정 운영의 투명 성 확보는 물론 나아가 성숙된 지방자치 실현과 주민 참 여형 예산제도 추진으로 재정민주주의의 구현이 기대됨
가로조명시설의 효율적인 관리시스템 구축	PDA를 이용한 정확한 가로등 현황 실사로 정확한 가 로·보안등 위치관리 가능이 기대되며, GPS를 이용한 손 쉬운 고장위치 찾기로 신속한 보수와 도면 및 자료의 전 산화로 효율적인 가로·보안등 관리가 기대됨
전략적 통합 성과관리 시스템 구축 운영	조직 평가 모형의 공정성 및 객관성 확보와 타시스템과 의 연계 및 활용 가능 증대, 그리고 시민중심의 전략적 통합성과 관리 시스템 구축과 타 자치단체 확산을 위한 표준 모델 구현이 기대됨

7) 논산시

제 목	기 대 효 과
제증명 통합 민원발급시스템 구축	기존 창구별 업무량 불균형 해소와 통합민원 발급창구 운영으로 민원인 대기시간 대폭 단축과 신속한 민원서비 스 제공으로 행정신뢰도 제고가 기대됨
투명하고 신뢰받는 계약제도 운영	전자계약 확대 시행으로 행정비용 감소와 계약관련 정보 공개로 행정의 투명성과 효율성을 제고시키며, 투명하고 신속한 계약업무 처리로 고객만족서비스 구현이 기대됨
종이없는 전자문서회의 시스템 구축	회의자료 복사, 배부 등 회의준비에 소요되는 일련의 시 간과 비용을 첨단 IT시스템으로 획기적인 개선이 기대되 며, 프리젠테이션 등 능률적인 회의운영 기반마련과 첨단 IT기술을 활용한 업무의 온라인화를 통한 업무효율 극대 화와 체계적이고 일관화된 회의문화 구축 그리고 회의 참석자의 집중력 향상과 적극적인 회의참여 유도가 기대 됨
지체평가제도를 통한 전략적 성과관리	업무추진 실적에 따라 성과상여금, 근무평점 반영 등으로 체계적인 성과중심적 조직 운영과 권한과 자율성 확대에 상응하는 책임성 확보, 그리고 평가결과 공개를 통한 행 정의 책임성 확보와 알권리 충족이 기대됨

8) 계룡시

제 목	기 대 호 과
민원처리결과 즉시평가제 운영	고객만족평가와 환류를 통한 민원서비스 품질 제고로 고객만족 향상과 고객중심의 행정서비스 문화 확산과 정착이 필요성
지방재정운영의 투명성과 효율성 제고	주민참여 예산제도 활성화로 주민의견반영 및 시민 알 권리 보장확대와 계약업무 적정성과 적법성 확보로 행정 신뢰도 향상 그리고 전문기관 원가분석 후 계약실시로 5건, 721백만원 절감효과가 기대됨
인터넷 현수막게시 관리시스템 구축운영	민원처리의 획기적인 발전기반 마련 고품질 행정서비스 제공 및 행정능률 도모와 주민불편 최소화를 통한 고객 만족 행정구현이 기대됨
지식기반행정 포탈시스템 구축	업무의 분장 및 관리에 관한 교육을 통한 업무이해력 향상과 지식 정보공유로 직원 능력 및 조직의 경쟁력을 향상시켜 고객 만족의 고품질 서비스 구현이 기대됨

9) 금산군

제 목	기 대 호 과
주민개방형 금산자치종합대학 개설	변화와 혁신시대 주민의 혁신역량 강화와 자기변화의 비전을 개발하고, 조직변혁의 전략을 실천하는 효과적인 행동을 학습하도록 지원하며, 12개 단과대학 개설로, 복지, 예술, 지역문화 등 전문가 600여명 양성이 가능
전자책(e-book) 활용 정책홍보	실시간의 신속한 정보제공으로 군민의 군정 참여 증진과 군정 관련 각종 정보 공개로 주민참여 행정추진이 필요하며, 책자제작 비용 등 예산 절감 및 향후 폐지 처리에 따른 환경오염 등 예방효과와 전자책으로 정책홍보에 따른 연간 100점, 500백만원이 기대됨
가장 일하기 좋은 best 직장 만들기	가장 편안하고 즐거운 직장 분위기 조성 과 기존 일부 직장문화를 3개분야 21종으로 체계화하여 Best 직장 만들기가 가능할 것으로 기대됨
금산형 성과관리 시스템 구축	금산형 성과관리제 운영으로 일하는 행정조직으로 정비 및 비전 있는 목표행정추진이 기대됨

10) 연기군

제 목	기 대 효 과
기업이 앞장서는 복지시설 사랑나눔	어려운 이웃에 대한 사회적 관심과 책임의식 확산을 통해 자원봉사 문화 정착에 기여하며, 지속적이고 장기적인 자원봉사활동 곤리 및 네트워크 구축을 통해 훈훈한 내 고장 분위기 형성이 기대됨
계약업무의 투명성을 위한 전자계약	계약업무의 전산화 촉진으로 투명성·효율성 제고와 낙 찰업체의 경제적·시간적 부담해소 및 신뢰성 제고가 기 대됨
One-stop 시스템 두루누리 운영	증명발급 절차 간소화로 경제적 비용절감과 여러 창구 운영을 통합하여 대민서비스의 획기적 변화가 기대됨
지식행정관리시스템 운영	혁신과제 추진상황 등록 및 관리를 위한 시스템 운영으 로 혁신추진 효율성 극대화와 전 직원의 행정업무 노하우 공유함으로써 혁신업무 전반에 대한 표준화와 효율 화의 기반 마련, 그리고 평가의 투명성 및 객관성 확보로 신속한 업무처리가 가능함

11) 부여군

제 목	기 대 효 과
굿뜨래브랜드 홀로그램 스티커 개발	생산농가 및 지원부서 재정적 증대가 기대되며, 굿뜨래 브랜드 부착 우수 농·특산물 구입에 대한 소비자 신뢰 회복을 통한 농가 소득증대
클린(Clean) 재정 주민참여제 운영	주민과 대화를 통한 주민의견 청취 예산편성 및 공시를 통하여 예산운영의 투명성 확보와 주민생활과 밀접한 공 사에 대한 주민참여 공사감독 및 예산집행과 행정사무 감사 참여를 통한 신뢰행정의 마련이 기대됨
국외여행 정보공유시스템 구축	공무 국외여행 보고자료 체계적인 전산화 관리와 군민과 공무원의 국외여행 전산공유를 통한 글로벌 마인드 형성이 기대됨
직무중심의 공평인사 혁신시스템 구축	능력과 전문성, 성과중심의 투명하고 공정한 인사관리로 경쟁력 있는 공직사회 조성과 개인의 능력을 향상 시키 고 열심히 일하는 공직풍토 조성으로 바람직한 행정조직 발전이 기대됨

12) 서천군

제 목	기 대 효 과
사랑의 수호천사 추진	지역사회 기초조사를 통한 주민에 대한 건강정보 데이터 베이스 구축과 수요자 중심의 맞춤형 보건사업 활성화 도모 그리고 의료취약계층에 대한 질병예방·관리 및 건강증진으로 주민의 삶의 질 향상이 기대됨
건설공사 명품만들기 추진	건설공사 사후평가의 제도화와 건설공사 민관 참여자 신상필벌로 불성실 공사관련 공무원의 규제강화가 기대됨
G-Post 통합관리시스템 구축	본청 및 읍면 고지서 송달업무에 대한 행정력 140% 절감과 사안발생 즉시 답변이 가능하여 송달관련 민원 및 소송의 95% 이상의 예방이 기대되며, 자료의 항구적, 전산적 관리로 도달시간 단축 및 발송지 민원해결이 기대됨
자발적 성과중심조직 시스템 구축	성과와 보상, 학습이 연계된 성과중심 조직시스템 완성과 최종적으로 혁신시스템을 완비하고 상시학습체제를 융화하여 완성함으로써 혁신을 시스템화하고 내재화할 수 있을 것으로 기대됨

13) 청양군

제 목	기 대 효 과
전국 제1의 경로효친고장 만들기	저소득층·소외계층에 대한 질 높은 보건복지 및 민원서비스 제공으로 민원불편 해소를 통한 고객만족 행정 구현과 유관기관과 연계한 현실적·구체적인 참여로 더불어 사는 삶의 환경 개선으로 복지공동체 구축 및 복지서비스 제공이 기대됨
클린웨이브 운동추진	주민불편사항을 공무원 스스로 개선, 주민만족 제고와 1부서 1혁신과제 발굴로 참여의식 고취, 주민참여와 의사반영으로 행정에 대한 만족도 향상과 예산결정의 공정 및 효율적 집행으로 재정운영의 투명성·책임성 제고
도·농상생 그린کم 청양운동전개	민·관협력으로 도·농교류 확산과 그린투어 농촌관광마일의 정주민구 증가로 농촌사회 활력화 기대, 도시민의 욕구를 충족시키는 다양한 친환경농법 체험 및 테마 학습장 조성 등 프로그램 운영으로 관광명소화하여 살고 싶은 청양 이미지 제고가 기대됨
성과와 혁신으로 으뜸청양건설	인사혁신 경쟁의 원리를 도입한 평가결과에 대한 인센티브 부여 및 목표의식 고취로 일 잘하는 조직육성이 기대되며, 정확한 평가시스템 구축·운영으로 주민의 행정에 대한 신뢰도 향상 및 성과에 따른 책임성 강화가 기대됨

14) 홍성군

제 목	기 대 효 과
국제결혼가정 행복나눔 추진	국제결혼가정의 지역사회 조기적응 및 생활의 편의도모를 통하여 이주여성의 복지 및 삶의 질 향상에 기여하며, 향후 사회적 구성원이 될 국제이주여성들의 정착도모와 타 지역의 모델이 되어 선도자의 역할 기여가 기대됨
투명하고 효율적인 건전재정 운영	예산편성에 주민참여 및 재정운영 공개로 투명행정 구현과 예산절감 및 건전재정 운영으로 재정의 효율성 제고가 기대됨
민원처리 일사처리 추진	민원처리 기동팀 운영으로 민원처리 사무기준 대비 20% 이상 처리기간 단축 및 실·과간 커뮤니케이션 활성화 기대와 자동화 시스템 구축으로 행정의 효율성 제고 및 신속한 민원서비스 제공이 기대됨
업무 효율화를 위한 성과관리 내재화	

15) 예산군

제 목	기 대 효 과
소외계층 맞춤형 복지서비스 추진	소외계층에 대한 복지서비스 역량을 집중하여 복지사각지대 최소화과 공무원의 자원봉사활동 강화를 통한 자긍심 고취 및 군정이미지 제고 그리고 복지서비스 역량을 극대화하여 복지에산 브랜드 이미지 구축이 기대됨
누드(nude) 행정정보공개시스템 구축운영	예·결산 및 주민참여예산제 운영에 따른 낭비적 예산절감과 능동적 행정정보공개에 따른 행정신뢰도 및 행정품질 향상이 기대됨
‘3S’민원프로세스 운영	민원 프로세스의 개선을 통해 행정서비스 효율화와 민원처리기간 단축 및 기회비용감소로 민원행정서비스 만족도 제고 그리고 주민편의 민원서비스 확립을 통해 고객만족 업무프로세스 혁신이 기대됨
토털(total) 인센티브시스템 추진	구체적 인센티브 제도화에 따른 조직문화 개선과 정책목표에 계획, 시행, 평가, 환류에 따른 조직 성과 극대화 달성 그리고 군민제안, 예산성과금 도입에 의한 낭비적 예산절감이 기대됨

16) 태안군

제 목	기 대 효 과
행정-Best 민원만족 서비스 구축	행복-Best 고객만족 서비스의 실천을 통해 태안군 위상 제고와 민원처리절차의 간소화 등을 통해 실질적 서비스 향상 도모 그리고 시스템적인 고객의 소리를 청취, 군정의 변화를 주도할 것으로 기대됨
전자계약제도 운영	전자계약을 통한 서류 감축 및 불필요한 방문 감소와 행정의 투명성 확보 및 신뢰감 제고 그리고 인지세법에 의한 인지세 면제를 통한 경제적 부담 경감이 기대됨
한국농촌형 장례 포털서비스 구축	깨끗하고 편리한 장소 제공과 저렴한 장례비용으로 군민 부담감소와 사이버 추모관 등 첨단기술을 활용한 새로운 장례 및 추모문화지원이 기대됨
고객중심의 조직개편과 성과중심의 조직운영	고객중심의 맞춤형 행정서비스 체계구축으로 군민의 만족도 제고와 조직개편을 통하여 능력과 성과 중심의 인사실현 목표를 달성하고 급증하는 행정수요에 능동적으로 대처할 수 있도록 고객중심의 조직운동 체계마련이 기대됨

17) 당진군

제 목	기 대 효 과
행복한 가족상담 열린마음 나누미	상담 및 사례관리를 통한 심리적 안정감 및 가족애 회복과 가족구성원들의 역할과 기능을 수행할 수 있도록 하며, 가족의 만족스런 생활양식 확립이 기대됨
경영기법 도입으로 효율적인 재정운영	군정혁신을 통한 절감재원 재투자로 주민편익 증대와 사업의 적절성 여부 등 원가분석을 통해 사전조사, 분석, 검토가 가능하며, 행정의 경영기법 도입으로 저비용-고효율이 실현될 것으로 기대됨
고객속의 농심 테마파크 운영	농심함양을 통한 군민정서 개선, 당진 농촌체험 중심체적 역할과 성장기 청소년에 대한 농업·농촌·자연의 소중함 함양, 그리고 농업기술센터 활용도 제고로 당진농업 잠재 고객 확보와 녹색자원을 갖춘 청정 당진시 건설의 도시 인프라 확보가 기대됨
경쟁적 성과관리시스템(BSC) 구축운영	새로운 BSC 성과관리시스템 조기 정착운영과 기존의 성과관리의 Top-down 운영 방식을 Bottom-up 방식으로 전환하여 합리적이고 효과적인 성과중심의 자치행정 구현이 기대됨

3. 충청남도 지역별 측정 빈도분석 결과

1) 조사표본의 특성

- 충남지역을 대상으로 측정한 체감도 측정결과 전체적 1,100명이 설문에 응답하였으며, 성별로는 남성이 전체의 61.3%인 674명, 여성이 전체의 37.3%인 410명이 응답하였다.
- 직종별로는 공무원이 전체의 52.8%인 581명이며, 일반주민이 47.2%인 519명이 조사에 응했다.
- 지역별로는 충남본청(41명)을 비롯하여 천안시(96명), 공주시(97명), 보령시(69명), 아산시(96명), 논산시(96명), 계룡시(98명), 금산시(90명), 연기군(58명), 부여군(77명), 서천군(86명), 홍성군(98명), 당진군(98명)이 포함되어 총 13개 지역이 대상지역에 포함되었다.

<표 IV-1> 충남지역 체감도 측정의 설문대상 빈도분석

빈 도		빈도(명)	퍼센트(%)
성 별	남성	674	61.3
	여성	410	37.3
직 종	공무원	581	52.8
	일반	519	47.2
유 호	충남본청	41	3.7
	천안시	96	8.7
	공주시	97	8.8
	보령시	69	6.3
	아산시	96	8.7
	논산시	96	8.7
	계룡시	98	8.9
	금산시	90	8.2
	연기군	58	5.3
	부여군	77	7.0
	서천군	86	7.8
	홍성군	98	8.9
	당진군	98	8.9
	합 계	1,100	100.0

- 대상을 연령대별로 보면, 20대가 14.7%(162명)이며, 30대가 33.7%(371명), 40대가 36.3%(399명), 이외 50대와 60대가 145.1%(166명)이 조사에 참여하였다

〈표 IV -2〉 연령·지역별 성별·직종별 빈도분석

연령별 빈도		빈도(명)	퍼센트(%)
연령별 빈도	20대	162	14.7
	30대	371	33.7
	40대	399	36.3
	50대	140	12.7
	60대 이상	26	2.4
지역별 · 성별		남성	여성
지역	충남도 본청	30	7
	천안시	53	43
	공주시	77	20
	보령시	56	13
	아산시	49	47
	논산시	35	51
	계룡시	42	56
	금산시	53	36
	연기군	32	25
	부여군	59	18
	서천군	47	39
	홍성군	82	16
	당진군	59	39
지역별 · 직종별		공무원	일반
지역	충남도 본청	41	0
	천안시	49	47
	공주시	48	49
	보령시	44	25
	아산시	47	49
	논산시	48	48
	계룡시	49	49
	금산시	42	48
	연기군	38	20
	부여군	33	44
	서천군	39	47
	홍성군	54	44
	당진군	49	49

2) 행정혁신 인지도

- 행정혁신 인지도는 “귀하께서는 추진하고 있는 행정혁신에 대해서 알고 계십니까?”라는 행정혁신 인지도를 묻는 질문이다.
- 혁신인지도 조사결과 공무원집단과 일반인간에는 평균의 차이가 상당히 크게 나타나는 것으로 조사되었으며, 상대적으로 공무원의 인지도가 높은 결과를 보이고 있다.
- 지역적으로는 충남본청은 시민들의 인지도가 포함되지 않은 결과이며, 나머지 지역에서는 보령시가 가장 높은 인지도를 보이고 있으나 상대적으로 다른 지역에 비하여 시민들의 답변율이 낮을 것을 감안하면, 당진군이 가장 높은 인지도를 보이고 있다.

〈표 IV-3〉 지역별·직종별 행정혁신인지도 빈도분석

지역별 행정 혁신 인지도		행정혁신 인지도					평균
		전혀 모른다	모른다	관심 없다	알고 있다	매우 잘 알고 있다	
지역	충남본청	0	1	1	31	7	4.00
	천안시	1	13	9	67	6	3.67
	공주시	0	15	6	67	9	3.72
	보령시	0	0	2	11	56	4.78
	아산시	15	29	6	43	2	2.87
	논산시	0	1	8	68	8	3.52
	계룡시	7	15	16	56	4	3.36
	금산시	5	13	4	59	9	3.60
	연기군	0	6	5	42	1	3.70
	부여군	2	26	8	35	6	3.22
	서천군	12	24	3	41	6	3.06
	홍성군	0	14	8	68	8	3.71
	당진군	2	22	5	61	7	3.79
직종별 행정혁신인지도		행정혁신 인지도					평균
		전혀모른다	모른다	관심없다	알고있다	매우 잘 알고 있다	
직종	공무원	3	45	35	390	93	3.85
	일반	41	134	46	259	36	3.26
전체		44	179	81	649	129	3.58

- 공주시, 홍성군, 연기군이 높은 인지도를 보이고 있으며, 가장 낮은 인지도를 보인지역은 아산시와 서천군이 낮은 인지도를 보이고 있다.
- “행정혁신에 대해 잘 모른다면 그 이유는 무엇입니까?”라는 질문에 대하여 공무원집단과 일반인과의 차이를 보면, 상대적으로 일반인들은 행정기관의 홍보부족으로 혁신내용을 이해하는데 한계가 있다고 느끼는 것으로 공무원집단은 본인의 관심부족이라고 응답하고 있다.

〈표 IV-4〉 직종별 미인지 이유 빈도분석

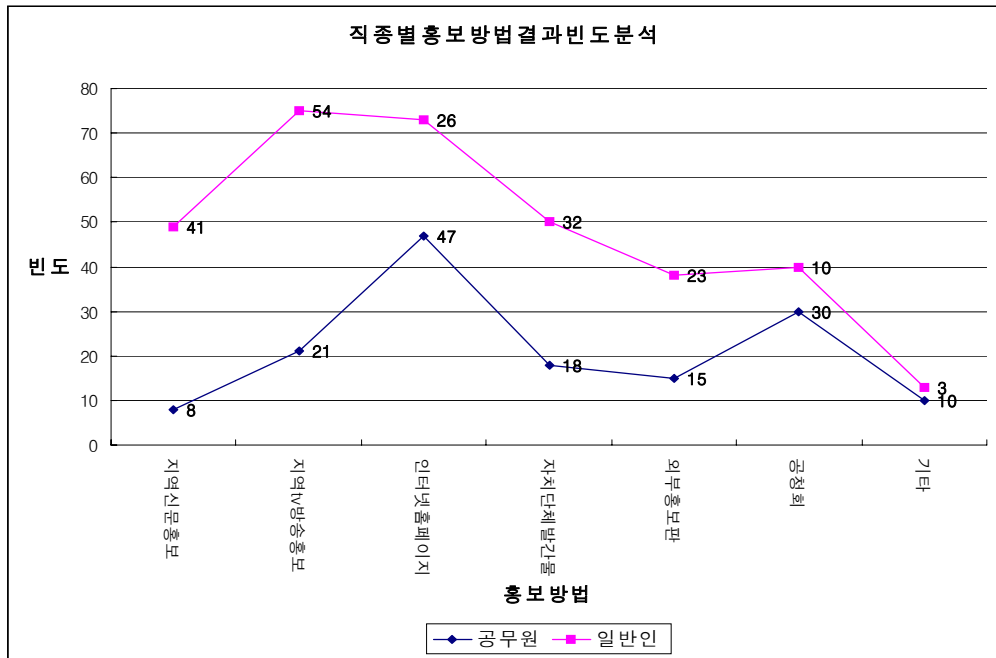
직종별 미인지이유		미인지 이유		
		무응답	행정기관의 홍보부족	본인의 관심부족
직종	공무원	226	52	138
	일반	131	122	176
전체		357	174	314

3) 홍보의 방법

- “홍보부족이라면 어떠한 방법에 의한 홍보가 필요한가?”에 대한 질문에 대하여 공무원 집단은 인터넷 홈페이지와 공청회를 홍보방법으로 중요하다고 인식하고 있는 반면, 일반 주민들은 지역tv 방송홍보와 지역신문홍보를 선호하는 것으로 조사되었다.
- 홍보 방법에 대한 의견을 통하여 주민들이 느끼는 홍보방식과 공무원집단이 느끼는 홍보 방식에 차이를 확인할 수 있었으며, 이를 극복하고 일반주민들이 원하는 방향으로 홍보 방법에 변화를 주는 것이 필요하다.

〈표 IV-5〉 직종별 홍보방법결과에 대한 빈도분석

직종별 필요홍보방법		필요홍보방법							
		무응답	지역 신문홍보	지역tv 방송홍보	인터넷 홈페이지	자치단체 발간물	외부홍보관	공청회	기타
직종	공무원	232	8	21	47	18	15	30	10
	일반	172	41	54	26	32	23	10	3
전체		404	49	75	73	50	38	40	13

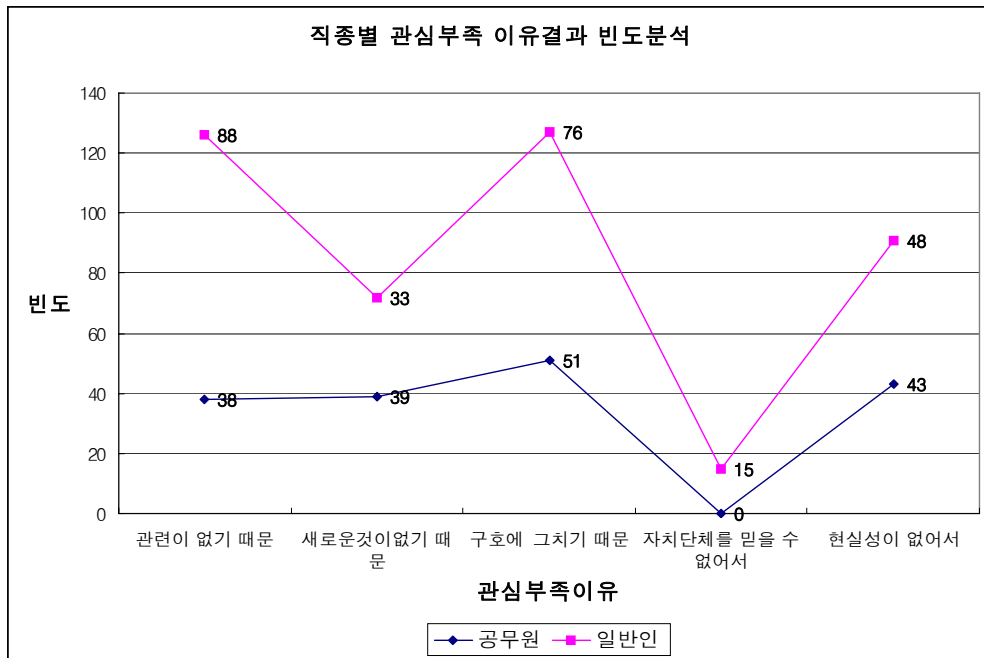


4) 관심 부족의 이유

- “관심이 부족하다면 관심이 부족한 이유는 무엇이나”는 질문에 대하여, 공무원들은 구호에 그치기 때문이라는 응답과 현실성이 없어서라는 응답이 높게 조사되었다.
- 반면 주민들은 관련이 없기 때문이라는 응답과 구호에 그치기 때문이라는 응답이 높게 조사되었다. 조사결과를 종합해 보면 주민들과 관련 있는 행정혁신에 주력하는 방안과 기존 개혁과 같이 단순히 구호만이 아닌 실현가능하고 현실성 있는 혁신이 요구된다.

〈표 IV-6〉 직종별 관심부족 이유결과 빈도분석

직종별 관심부족이유		관심부족이유					
		무응답	관련이 없기 때문	새로운것이 없기 때문	구호에 그치기 때문	자치단체를 믿을 수 없어서	현실성이 없어서
직종	공무원	233	38	39	51	0	43
	일반	139	88	33	76	15	48
전체		372	126	72	127	15	91

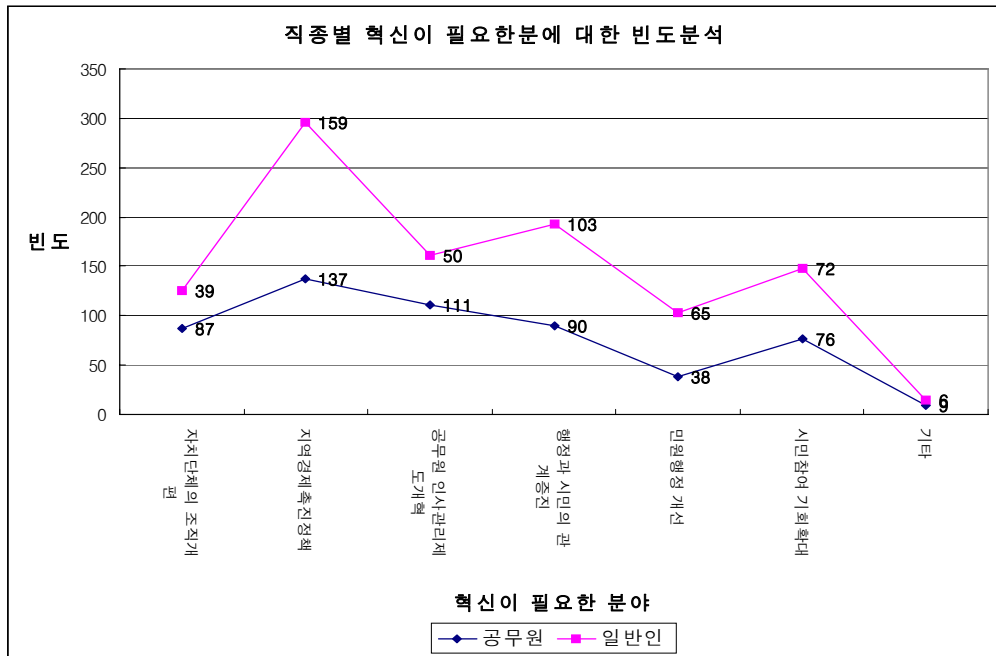


5) 행정혁신의 필요분야

- “행정혁신이 가장 필요한 분야는 어느 것입니까?”라는 질문에 대하여 공무원은 지역경제촉진정책과 공무원인사관리제도 개혁을 가장 중요한 것으로 보고 있다.
- 그리고 일반주민들도 지역경제촉진 정책이라고 응답한 주민이 가장 많았으나, 공무원 인사관리제도 개혁에 대해서는 적은 반면, 행정과 시민의 관계증진이라는 응답이 높은 정도를 차지하고 있어 시각차를 보이고 있다.

〈표 IV-7〉 직종별 혁신이 필요한 분야에 대한 빈도분석

직종별 혁신이 필요한분야	무응답	자치단체의 조직개편	지역경제 촉진정책	공무원 인사관리 제도개혁	행정과 시민의 관계증진	민원행정 개선	시민참여 기회확대	기타
직종								
공무원	4	87	137	111	90	38	76	9
일반	3	39	159	50	103	65	72	6
전체	7	126	296	161	193	103		



- 지역별 혁신이 필요한 분야를 보면 공무원만을 대상으로 도분청과 공주시는 공무원 인사관리제도 개혁을 가장 필요한 분야라고 응답하였으며, 나모지 지역 대부분은 지역경제촉진 정책을 필요한 분야라고 응답하였다.
- 이외에 아산시와 홍성군은 행정과 시민의 관계증진의 가장 필요한 분야라고 응답하였으며, 홍성군은 인사관리 제도 개혁과 지역경제촉진 정책이 가장 필요하다고 응답하고 있다.
- “시(군)운영에 대한 정보를 주로 어떤 매체를 통하여 습득하십니까?”라는 질문에 대하여 공무원들은 홈페이지와 인터넷을 중요한 매체로 보고 있는 것으로 조사되었다.
- 반면 일반주민은 지역신문과 시(군)발간물이라고 응답하였으며, 인터넷이나 홈페이지라는 응답은 상대적으로 낮은 응답을 보이고 있어 제공하는 공무원들의 관점 변화가 요구되는 결과이다.

〈표 IV-8〉 지역별 혁신이 필요한 분야에 대한 빈도분석

지역별 혁신이 필요한 분야		혁신이 필요한 분야						
		자치단체의 조직개편	지역경제 촉진정책	공무원 인사관리 제도개혁	행정과 시민의 관계증진	민원행정 개선	시민참여 기회확대	기타
지역	충남본청	6	5	18	4	3	3	1
	천안시	4	33	3	18	7	27	3
	공주시	18	18	23	13	6	8	1
	보령시	3	14	7	21	14	8	0
	아산시	13	17	16	19	5	12	4
	논산시	11	32	9	23	7	12	2
	계룡시	7	34	2	14	4	33	1
	금산시	11	27	10	9	19	12	1
	연기군	5	17	13	9	6	3	0
	부여군	12	23	8	11	6	8	0
	서천군	8	35	12	19	8	4	0
	홍성군	17	20	20	14	6	8	1
	당진군	11	21	20	19	12	10	1
	전체	126	296	161	193	103	148	15

〈표 IV-9〉 직종별 시(군) 정보습득매체에 대한 빈도분석

직종별 시(군)정보습득매체		시(군) 정보습득매체						
		TV	지역신문	중앙신문	시(군)발간물	인터넷	외부광고물	홈페이지
직종	공무원	29	101	2	90	141	6	162
	일반	52	160	13	112	54	17	78
전체		81	261	15	202	195	23	240

4. 충남 행정혁신의 체감도 측정결과

1) 공무원의 혁신체감도 측정결과분석

- 공무원을 대상으로 실시한 혁신체감도 측정결과, 혁신에 대한 필요성을 묻는 질문과 행정혁신이 지방자치단체에 긍정적 변화를 미칠 것이라고 생각하느냐 하는 질문에 대해서는 높게 평가되었다.

- 다음으로 행정혁신이 주민들의 편익개선에 영향을 줄 것이라고 생각하느냐는 것과 행정 혁신들이 시기적절하냐는 질문이 다음으로 높은 수준을 보이고 있다.
- 반면 지역혁신과정에 대한 주민들의 적극적 참여에 대한 것은 가장 낮은 수준의 체감도를 보이는 것으로 조사되었다.
- 다음으로는 지역내의 혁신의 성과에 대해서는 체감도가 낮은 수준을 보였다.
- 이러한 결과는 공무원 집단이 혁신의 추진주체이면서 그들 스스로 행정혁신이 필요하다고 느끼며, 긍정적 결과를 보일 것이라는 기대를 읽을 수 있다, 하지만 주민들의 참여적 측면에서는 매우 미약하다고 느끼며, 스스로 행정혁신의 성과에 대해서는 의문을 갖는 것으로 보인다.

〈표 IV -10〉 공무원의 혁신관련 체감도

공무원 혁신관련 체감도 점수	N	평균	표준편차
1. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 잘 되고 있다고 생각하십니까?	579	3.27	.831
2. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 필요하다고 생각하십니까?	579	3.44	.797
3. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 시기적절하다고 생각하십니까?	579	3.33	.848
4. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신의 내용이 지역현안에 비추어 적절하다고 생각하십니까?	579	3.25	.836
5. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 이러한 행정혁신들의 성과가 어떨 것이라 생각하십니까?	579	3.16	.913
6. 귀하께서는 현재 지역내의 혁신이 적극적으로 추진되고 있다고 생각하십니까?	579	3.17	.908
7. 귀하께서는 지역내 혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시킨다고 생각하십니까?	570	2.98	.959
8. 귀하께서는 현재 추진중인 행정혁신에 대한 적극적 홍보가 이루어지고 있다고 생각하십니까?	579	3.21	.864
9. 귀하께서는 현재 추진중인 행정혁신이 주민의 편익개선에 영향을 줄 것이라고 생각하십니까?	579	3.37	.894
10. 귀하께서는 현재 추진중인 행정혁신이 지자체에 긍정적 변화를 줄 것이라고 생각하십니까?	575	3.44	.839

2) 공무원의 행정만족도 측정결과

- 공무원의 행정만족도 측정결과 행정업무가 책임감 있게 운영되느냐는 것에 대한 만족도 3.57점으로 매우 높게 조사되었으며, 다음으로 업무의 신속한 처리에 대한 만족도가 3.53점으로 높게 조사되었다.
- 반면, 시(군)정관련 정보의 제공이 충분성에 대한 만족도는 3.38점으로 상대적으로 낮은 만족정도를 보인다.

〈표 IV -11〉 공무원의 행정만족도 측정결과

공무원 혁신관련점수	N	평균	표준편차
1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 시(군)정운영 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?	579	3.40	.702
2. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무를 어느 정도 신뢰정도는 어느 정도입니까?	579	3.47	.699
3. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 책임감 있게 운영된다고 보십니까?	579	3.57	.691
4. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 신속하게 처리된다고 보십니까?	578	3.53	.714
5. 귀하께서는 현재 제공되는 시(군)정 관련 정보의 제공이 충분하다고 생각하십니까?	567	3.38	.707

3) 일반인의 행정혁신 체감도 측정결과

- 일반인들이 느끼는 행정혁신의 체감도 측정결과 행정혁신의 필요성에 대한 체감도가 가장 높은 3.58점이었으며, 다음으로는 행정혁신이 지방자치단체에 긍정적 변화를 준다는 것에 대한 체감도가 3.41점으로 높은 체감도를 보이며, 이는 공무원의 조사결과와 동일한 결과이다.
- 반면 행정혁신과정에서의 주민들의 적극적 참여에 대한 체감도는 2.93점으로 가장 낮은 체

감도를 보이고 있으며, 다음으로 적극적 홍보에 대한 체감도가 3.03점으로 낮은 체감도를 보이고 있다.

- 이러한 결과는 결국 행정혁신에 대한 낮은 체감도는 주민들의 낮은 참여와 주민들의 혁신에 대한 인지도가 낮은 것에서 찾을 수 있는 결과를 유추할 수 있는 결과이다.

〈표 IV-12〉 일반인 행정혁신 체감도 측정결과

일반인 혁신관련 체감도점수	N	평균	표준편차
1. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 잘되고 있다고 생각하십니까?	512	3.06	.841
2. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 필요하다고 생각하십니까?	510	3.58	.818
3. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 시기 적절하다고 생각하십니까?	510	3.36	.782
4. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신의 내용이 지역 현안에 비추어 적절하다고 생각하십니까?	509	3.23	.821
5. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 이러한 행정혁신들의 성과가 어떨 것이라 생각하십니까?	511	3.22	.834
6. 귀하께서는 현재 지역내의 혁신이 적극적으로 추진되고 있다고 생각하십니까?	510	3.11	.840
7. 귀하께서는 지역내 혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시킨다고 생각하십니까?	506	2.93	.919
8. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신에 대한 적극적 홍보가 이루어지고 있다고 생각하십니까?	507	3.03	.883
9. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 주민들의 편익개선에 영향을 줄 것이라고 생각하십니까?	510	3.38	.882
10. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 지방자치 단체에 긍정적 변화를 줄 것이라고 생각하십니까?	510	3.41	.865

4) 일반인 행정만족도 측정결과

- 일반인들은 행정업무에 대한 신속성에 대한 만족도가 3.40점으로 높은 만족정도를 보이며, 다음으로 책임감 있는 행정운영에 만족도가 높은 것으로 조사되었다.
- 반면 시(군)정 운영 전반에 대해서는 만족정도가 낮으며, 특히 정보 제공의 충분성에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것을 조사되었다.

〈표 IV-13〉 일반인 행정만족도 측정결과

일반인 혁신관련점수	N	평균	표준편차
1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 시(군)정 운영 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?	511	3.21	.765
2. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무를 어느 정도 신뢰정도는 어느 정도입니까?	511	3.33	.784
3. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 책임감 있게 운영된다고 보십니까?	510	3.34	.808
4. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 신속하게 처리된다고 보십니까?	510	3.40	.871
5. 귀하께서는 현재 제공되는 시(군)정관련 정보의 제공이 충분하다고 생각하십니까?	511	3.24	.771

5) 직종별 혁신관련 체감도 분산분석결과

- 공무원집단과 일반인집단간의 평균의 차이를 분석하기 위하여 집단간 분산분석을 실시하였으며, 조사결과 행정혁신이 잘되고 있는 정도에 대한 체감도에서 공무원집단과 일반인집단간에 통계적 유의성을 갖는 평균의 차이가 있는 것으로 분석되었다. 분석결과 일반인이 느끼는 체감도가 낮은 것으로 조사되었다.
- 또한 행정혁신의 필요성에 대한 체감도 역시 통계적으로 유의성을 갖는 차이를 보이고 있으며, 행정혁신의 필요성은 일반인집단이 공무원집단에 비하여 더 강하게 체감하고 있는 것으로 조사되어, 일반인들의 행정혁신의 간절함으로 확인 할 수 있었다.

- 그리고 혁신의 적극적 홍보라는 측면에서 통계적으로 의미있는 차이를 보이는 것으로 조사되었으며, 분석결과 일반인집단이 공무원집단에 비하여 체감도가 낮은 것으로 조사되었다. 이는 일반인들이 행정혁신에 대한 홍보가 미흡하다고 느끼는 것으로 확인할 수 있었다.

〈표 IV-14〉 직종별 혁신관련 체감도 분산분석결과

직종별 혁신관련 체감도 분산분석		N	평균	표준편차	표준오차
1. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 잘 되고 있다고 생각하십니까?	공무원	579	3.27	.831	.035
	일반	512	3.06	.841	.037
	합계	1,091	3.17	.842	.025
2. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 필요하다고 생각하십니까?	공무원	579	3.44	.797	.033
	일반	510	3.58	.818	.036
	합계	1,089	3.51	.809	.025
3. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 시기 적절하다고 생각하십니까?	공무원	579	3.33	.848	.035
	일반	510	3.36	.782	.035
	합계	1,089	3.34	.818	.025
4. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신의 내용이 지역현안에 비추어 적절하다고 생각하십니까?	공무원	579	3.25	.836	.035
	일반	509	3.23	.821	.036
	합계	1,088	3.24	.829	.025
5. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 이러한 행정혁신들의 성과가 어떨 것이라 생각하십니까?	공무원	579	3.16	.913	.038
	일반	511	3.22	.834	.037
	합계	1,090	3.19	.876	.027
6. 귀하께서는 현재 지역내의 혁신이 적극적으로 추진되고 있다고 생각하십니까?	공무원	579	3.17	.908	.038
	일반	510	3.11	.840	.037
	합계	1,089	3.14	.877	.027
7. 귀하께서는 지역내 혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시킨다고 생각하십니까?	공무원	570	2.98	.959	.040
	일반	506	2.93	.919	.041
	합계	1,076	2.96	.941	.029
8. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신에 대한 적극적 홍보가 이루어지고 있다고 생각하십니까?	공무원	579	3.21	.864	.036
	일반	507	3.03	.883	.039
	합계	1,086	3.12	.877	.027
9. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 주민들의 편익개선에 영향을 줄 것이라고 생각하십니까?	공무원	579	3.37	.894	.037
	일반	510	3.38	.882	.039
	합계	1,089	3.37	.888	.027
10. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 지방자치 단체에 긍정적 변화를 줄 것이라고 생각하십니까?	공무원	575	3.44	.839	.035
	일반	510	3.41	.865	.038
	합계	1,085	3.42	.851	.026

6) 직종별 혁신관련 만족도 분산분석

- 직종별 행정만족도에 대한 분산분석결과 전 문항에 대하여 공무원집단과 일반인집단간에 통계적 차이를 보이는 것으로 분석되었다. 또한 모든 항목에서 일반인들이 느끼는 행정만족도가 공무원집단에 비하여 낮은 수준을 보이고 있다.

〈표 IV-15〉 직종별 혁신관련 만족도 분산분석결과

직종별 혁신관련 만족도 분산분석		N	평균	표준편차	표준오차
1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 시(군)정 운영 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?	공무원	579	3.40	.702	.029
	일반	511	3.21	.765	.034
	합계	1,090	3.31	.738	.022
2. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무를 어느 정도 신뢰정도는 어느 정도 입니까?	공무원	579	3.47	.699	.029
	일반	511	3.33	.784	.035
	합계	1,090	3.40	.743	.022
3. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 책임감 있게 운영된다고 보십니까?	공무원	579	3.57	.691	.029
	일반	510	3.34	.808	.036
	합계	1,089	3.46	.757	.023
4. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 신속하게 처리된다고 보십니까?	공무원	578	3.53	.714	.030
	일반	510	3.40	.871	.039
	합계	1,088	3.47	.794	.024
5. 귀하께서는 현재 제공되는 시(군)정 관련 정보의 제공이 충분하다고 생각하십니까?	공무원	567	3.38	.707	.030
	일반	511	3.24	.771	.034
	합계	1,078	3.31	.741	.023

직종별 분산분석결과		제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의 확률
1. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정 혁신이 잘 되고 있다고 생각하십 니까?	집단-간	11.661	1	11.661	16.695	.000
	집단-내	760.629	1,089	.698		
	합계	772.290	1,090			
2. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정 혁신들이 필요하다고 생각하십 니까?	집단-간	5.313	1	5.313	8.170	.004
	집단-내	706.898	1,087	.650		
	합계	712.211	1,088			
3. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정 혁신들이 시기적절 하다고 생각 하십니까?	집단-간	.227	1	.227	.340	.560
	집단-내	727.328	1,087	.669		
	합계	727.556	1,088			
4. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정 혁신의 내용이 지역현안에 비추 어 적절하다고 생각하십니까?	집단-간	.132	1	.132	.192	.662
	집단-내	746.323	1,086	.687		
	합계	746.455	1,087			
5. 귀하께서는 현재 추진하고 있 는 이러한 행정혁신들의 성과 가 어떨 것이라 생각하십니까?	집단-간	.711	1	.711	.926	.336
	집단-내	835.734	1,088	.768		
	합계	836.445	1,089			
6. 귀하께서는 현재 지역내의 혁신이 적극적으로 추진되고 있다고 생각하십니까?	집단-간	.735	1	.735	.957	.328
	집단-내	835.487	1,087	.769		
	합계	836.222	1,088			
7. 귀하께서는 지역내 혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시킨 다고 생각하십니까?	집단-간	.443	1	.443	.501	.479
	집단-내	950.504	1,074	.885		
	합계	950.947	1,075			
8. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신에 대한 적극적 홍보가 이루어지고 있다고 생각하십니까?	집단-간	8.532	1	8.532	11.202	.001
	집단-내	825.686	1,084	.762		
	합계	834.218	1,085			
9. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정 혁신이 주민들의 편익개선에 영 향을 줄 것이라고 생각하십니까?	집단-간	.055	1	.055	.070	.792
	집단-내	858.580	1,087	.790		
	합계	858.635	1,088			
10. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정 혁신이 지방자치단체에 긍정 적 변화를 줄 것이라고 생각 하십니까?	집단-간	.315	1	.315	.434	.510
	집단-내	784.662	1,083	.725		
	합계	784.977	1,084			

직종별 분산분석결과		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 시(군)정운영 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?	집 단-간	9.755	1	9.755	18.191	.000
	집 단-내	583.434	1,088	.536		
	합계	593.189	1,089			
2. 귀하께서는 현재 추진하는 행정 업무를 어느 정도 신뢰정도는 어느 정도입니까?	집 단-간	5.119	1	5.119	9.356	.002
	집 단-내	595.267	1,088	.547		
	합계	600.385	1,089			
3. 귀하께서는 현재 추진하는 행정 업무가 어느 정도 책임감 있게 운영된다고 보십니까?	집 단-간	14.653	1	14.653	26.192	.000
	집 단-내	608.091	1,087	.559		
	합계	622.744	1,088			
4. 귀하께서는 현재 추진하는 행정 업무가 어느 정도 신속하게 처리된다고 보십니까?	집 단-간	4.433	1	4.433	7.076	.008
	집 단-내	680.309	1,086	.626		
	합계	684.742	1,087			
5. 귀하께서는 현재 제공되는 시(군)정관련 정보의 제공이 충분하다고 생각하십니까?	집 단-간	4.895	1	4.895	8.983	.003
	집 단-내	586.377	1,076	.545		
	합계	591.273	1,077			

제4장 주민체감도 측정과 제고방안

1. 주민체감도 측정결과의 함의

- 본 연구에서 실시한 충남지역 주민체감도 측정은 공무원집단과 일반인집단을 대상으로 이루어져 두 집단간의 차이를 확인할 수 있는 성공적인 결과가 도출되었다.
- 지역별로 인지도 조사결과를 보면, 보령시와 당진군이 높은 인지도를 보이고 있는 반면, 아산시와 서천군은 상대적으로 낮은 인지도를 보이고 있는 것으로 조사되었다.
 - 이러한 결과는 자치단체에서 추진하는 혁신활동은 모두 비슷한 유형과 방식으로 실시되지만 현실적으로 주민들이 받아들이는 혁신에 대한 인식정도는 많은 차이를 보이는 것을 확인할 수 있었다.
- 직종별로 행정혁신에 대한 인지도 조사결과 공무원집단은 평균 3.85점으로 매우 높은 인지도를 보이고 있는 반면, 일반인들은 3.26점으로 낮은 인지도를 보이고 있는 것을 확인할 수 있었다.
 - 이는 행정혁신 추진이 자치단체 내부의 구성원들만의 혁신으로 운영되어 상대적으로 일반인들이 행정혁신에 대한 인지도가 낮은 것으로 보인다. 또한 행정혁신을 추진함에 있어 일반인에 대한 참여나 홍보가 적어 일반인의 인지도가 상대적으로 매우 낮은 수준을 보이는 것으로 추측된다.
- 미인지 이유에 대한 빈도분석에서도 일반인들이 상대적으로 행정기관의 홍보부족으로 인해 인지도가 낮다고 인식하고 있었다.
- 특히 홍보방법에 대한 조사결과 공무원은 인터넷홈페이지와 공청회를 선호하는 반면, 일

반인들은 지역TV 방송홍보와 지역신문에 의한 홍보와 같이 일반화되어 있고, 접하기 쉬운 매체를 선호하는 것으로 조사되었다.

- 그러므로 행정기관이 추진하는 행정혁신을 널리 홍보하고자 할 때에는 가급적 공무원들이 선호하는 방식보다는 일반 주민들이 선호하는 방식의 홍보방안을 마련하는 것이 필요할 것이며, 이 또한 관점의 변화를 통한 인지도를 높이는 방안이 될 것이다.

○ 직종별 관심부족 이유에 대한 조사결과 공무원들은 혁신에 대한 관심 부족이유가 구호에 그치기 때문이라는 응답과 현실성이 없다는 의견이 많았으며, 일반인들은 본인과 관련이 없다고 느끼기 때문이라는 응답과 구호에 그치기 때문이라는 응답이 높게 조사되었다.

- 이는 대부분의 행정혁신이 주민들과 관련된 서비스 분야이기 보다는 자치단체 내부문제인 행정조직에 대한 혁신이나 업무와 관련된 혁신이 많은 부분을 차지하고 있기 때문이다.

- 또한 구호에 그치기 때문이라는 답변은 공무원이나 일반인들 공히 기존 개혁과의 차별성이 없이 단순히 형식적인 측면에 치중하고 외형적 구호에만 초점을 두는 것을 문제로 인식하는 것으로 볼 수 있다.

- 행정혁신에 대한 체감도를 높이기 위해서는 이러한 문제들을 해결하기 위한 진실성과 진정성을 이해시키고, 주민들과 관련된 분야의 행정혁신에 초점을 두어야 할 것이다.

○ 직종별 혁신이 필요한 분야에 대한 조사결과 공무원은 지역경제촉진정책과 인사관리제도개혁을 필요한 분야로 꼽았으며, 일반인들은 지역경제촉진정책과 행정과 시민의 관계증진을 필요한 분야로 꼽았다.

- 이는 결국 공무원과 일반인 공히 지역경제 촉진정책을 가장 필요한 분야로 꼽은데는 아무런 이의가 없으나, 공무원들은 인사관리를 일반인들은 시민과의 관계증진을 필요로 하는 것을 확인 할 수 있었다.

- 즉, 추후 주민들에 대한 혁신의 체감도를 증가시키기 위해서는 주민들이 원하는 분야의 혁신을 추진하는 것이 요구된다.

○ 지역별로 혁신이 필요한 분야에 대한 조사결과 대부분의 지역이 지역경제촉진정책을 필

요한 분야로 보았으나 도본청은 인사관리제도를 개혁을 필요하다고 보았다.

- 특이한 것은 천안시와 계룡시의 경우 시민참여기회확대라는 응답이 상대적으로 높은 빈도를 보여 이에 대한 방안 마련이 필요하다.

○ 직종별로 시(군)정보를 습득하는 주요 매체가 무엇인냐는 물음에 대한 조사결과 공무원 들은 인터넷과 시(군)홈페이지라는 응답이 높아 전문가들의 내부 정보 공유에 초점을 두는 것으로 추측된다. 반면 일반인들은 지역신문과 시(군)발간물이라는 응답이 높아 지역문을 이용한 시(군)정 홍보를 확대하는 방안 마련이 요구되며, 형식적이거나 기관홍보지 역할을 하는 시(군)발간물을 주요 정보 습득매체로 활용하는 점에 감안하여 좀더 실효성 높은 매체 발간이 요구된다.

○ 공무원들이 체감하고 있는 혁신관련 체감도를 보면, 행정혁신이 필요하다고 느끼는 것에 대한 체감도와 혁신이 지방자치단체에 긍정적 변화를 줄 것이라는 기대에 대한 체감도 그리고 행정혁신이 주민들의 편익개선에 영향을 주느냐는 것에 대한 체감도가 상대적으로 높은 체감도를 보이는 것으로 조사되었다.

- 특히, 공무원집단 스스로 혁신이 필요하다고 느끼는 정도가 높다는 것은 고무적이며, 혁신이 또한 자치단체에 긍정적 변화를 줄 것이라는 기대를 갖는다는 것은 향후 공직 혁신이 성공할 수 있는 여지가 높으며, 혁신의 주체들 또한 이러한 의식을 공유하고 있는 것으로 볼 수 있다.

○ 그리고 공무원들의 대상으로 조사한 행정에 대한 만족도 조사결과 책임감 있는 행정업무 추진에 대해서는 만족도 높은 반면, 현재 제공되는 시(군)정관련 정보의 충분성에 대해서는 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

- 이는 현재 공무원들이 스스로 업무추진에 대해서는 책임감을 가지고 업무를 추진하나 이에 대한 홍보나 정보제공이 미진한 것으로 느끼고 있다고 추출할 수 있다.

○ 공무원들의 체감도와 동일하게 일반인들도 현재 추진하고 있는 행정혁신이 필요하다고 생각하는 빈도가 높았으며, 혁신이 자치단체에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 느끼는 것으

로 조사되었다. 반면, 일반인들은 공무원들과 달리 지역내 행정혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시키지 않는다고 느끼는 것으로 조사되었다.

- 이는 일반인들이 지방자치단체의 혁신과정에서 소외되고 있다고 느끼다고 볼 수 있는 결과로 혁신 체감도를 낮추는 중요요인으로 작용한다고 볼 수 있다.
- 또한 이러한 맥락에서 적극적 홍보도 미진한 것으로 인식하고 있었다. 이는 참여와 홍보 모두가 낮은 수준임을 단적으로 보여주는 것이며, 이에 따른 행정혁신 전반에 대한 체감도가 낮아지는 결과로 이어졌다고 추측된다.

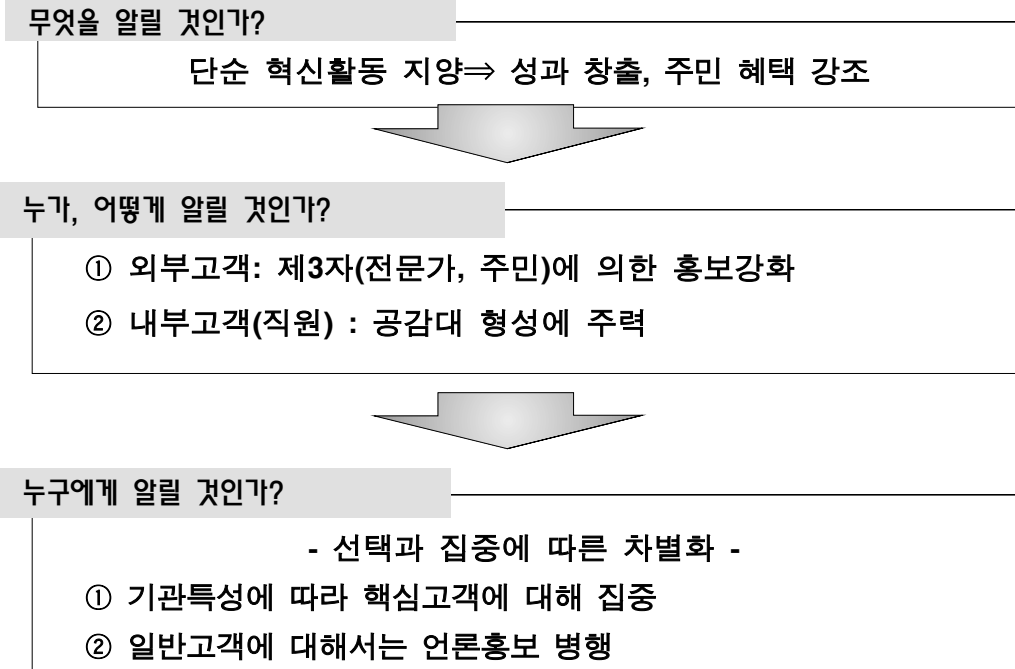
- 일반인들의 만족도 조사결과 전반적으로 만족도가 공무원집단에 비하여 낮은 수준을 보이고 있으며, 특히 전체적인 만족도는 매우 낮은 수준을 보이고 있는 것으로 조사되었다.
 - 특히 현재 제공되고 있는 시(군)정보관련 정보의 제공이 충분하냐는 만족도 물음에 대하여 가장 낮은 만족정도를 보이고 있었다.
- 직종별 혁신관련 체감도의 분산분석결과를 보면, 단순 빈도분석의 결과가 더욱 구체적으로 통계적 의미를 갖게 되는데, 여러 가지 체감도 중 행정혁신이 잘되고 있는 정도에 대한 체감도와 행정혁신이 필요하다고 느끼는 체감도, 그리고 행정혁신에 대한 적극적 홍보에 대한 체감도가 통계적으로 유의미한 것으로 조사되었다.
- 만족도는 모든 분야에서 직종간의 차이가 유의미한 것으로 조사되었다. 모든 분야에서 일반인이 느끼는 만족정도가 낮은 것을 확인할 수 있었다.
- 이상과 같이 본 연구의 목적을 수행하기 위한 다양한 체감도 관련 설문을 수행하여 몇몇 의미 있는 결과를 확인하였다.
- 조사결과는 일반인들이 느끼는 혁신에 대한 체감도와 공무원들이 느끼는 체감도간에는 많은 차이가 있는 것을 확인 할 수 있었으며, 이러한 차이는 행정혁신에 대한 인식의 차이에서 오는 것으로 확인되었다.

- 또한 이러한 인식의 차이는 행정혁신과정에 대한 인식의 차이와 행정혁신에 따른 실질적 관련성 여부에 따라서 달리 나타나는 것으로 볼 수 있다. 즉 행정혁신에 대한 인식이 부족하고, 행정혁신이 개인적으로 이해관계가 없다면 관심도가 떨어지는 만큼 체감도도 낮은 것으로 조사되었다.
- 반대로 혁신과정에 적극적으로 참여하고 있고, 혁신이 자신들에게 밀접히 관련된 분야에서 추진된다고 믿는 공무원들은 혁신에 대한 체감도가 상대적으로 높은 것으로 조사되었다.
- 공무원집단과 일반인집단간에 행정혁신의 필요성에 대해서는 공히 동감하고 있는 것으로 나타났다.
- 하지만 각각이 느끼고 바라는 행정혁신 분야에는 차이가 있는 것으로 조사되어 결과적으로 행정혁신 추진과정에 일반주민들의 의견을 반영하고, 주민들이 원하는 행정혁신이 추진될 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.
- 그러므로 혁신에 대한 체감도를 높이기 위해서는 혁신이 갖는 의미와 방향성을 설정할 때에 일반주민들의 참여를 최대한 보장하고, 주민들이 필요로 하는 분야의 혁신을 추진할 필요가 있을 것이다.

2. 주민체감도 제고를 위한 제고방향

- 이상의 분석결과를 토대로 행정혁신에 대한 주민체감도를 높일 수 있는 방안을 제시하기 위한 개선 방향을 다음과 같이 설정하고자 한다.

○ 개선 방향



3. 행정혁신 주민체감도 제고방안

1) 주민체감수준의 행정혁신 추진

- 행정혁신에 대한 체감도가 낮은 가장 큰 이유는 이론적으로 행정혁신에서 기대하는 기대치와 현실적 만족도에서 오는 차이에서 발생한다.
- 이러한 기대치의 차이는 결국 주민들이 느끼는 실질적 가치에 비하여 자치단체가 제공하는 혁신에 따른 변화나 서비스의 질이 미진하기 때문이다. 그렇다면 어떻게 이러한 기대치의 차이를 줄일 수 있을 것인가에 대한 고민이 있어야 할 것이다.
- 우선 주민들의 기대수준에 대한 파악이 우선되어야 할 것이다. 즉 일반주민들은 행정기

관에서 제공하는 서비스에 비교대상으로 다른 행정기관의 서비스를 비교대상으로 하기 보다는 민간영역에서 제공하는 서비스와 비교하려고 한다.

- 이에 따라 행정혁신의 방향을 단순히 과정이나 절차를 간소화하는 수준에서 추진하는 것보다는 조금더 유연성을 갖고 민간영역의 품질관리기법이나 조직운영에 대한 검토 후 이에 대한 벤치마킹이 요구된다.
- 더불어 서비스를 제공하는 공무원들의 의식수준을 민간부문의 그것과 유사한 수준까지 끌어올릴 수 있는 방안의 마련이 필요하다. 이를 위해서는 공무원 직무교육과정에 서비스 수준향상을 위한 프로그램을 마련하는 방안이나, 민간부문과 행정기관간의 인사교류를 통한 서비스 접점의 질적 향상을 꾀하는 방안마련이 요구된다.

2) 실속 없고 구호만 요란한 혁신방식의 지양

- 설문조사결과에서도 나타난 것과 같이 공무원집단이나 일반인집단 모두 구호에만 구치는 행정혁신에 대한 체감도가 낮은 것으로 조사되었다.
- 결과적으로 자치단체의 혁신이 거창한 방향만 제시하고 실속 없이 끝나거나, 실행 없이 구호만 남발하는 혁신은 주민들의 기대보다는 실망이나 불신을 강화하여 오히려 부정적 결과가 나타나게 된다.
- 그러므로 습관적으로 혁신을 외치고, 이유없는 혁신을 남발하며, 가치 없는 구호만으로 치장된 혁신 그리고 결과보다는 과정에 치중한 혁신을 지양하여야 할 것이다.
- 또한 보여주기식 혁신, 평가를 위해 나열한 혁신, 수박겉핥기식 혁신이나 주민들이 원하지 않는 방식의 혁신은 지양해야 한다.
- 그러기 위해서는 행정혁신의 수혜자라고 할 수 있는 주민들이 진정으로 원하는 혁신을

파악하여 이에 대한 기대치를 높일 수 있는 실질적 혁신을 추진해야 할 것이다.

3) 현실성 있는 행정혁신의 추구

- 행정혁신은 새로운 환경변화에 맞는 패러다임에 대한 기대와 주민과의 최접점 행정서비스에 대한 기대수준의 향상, 세계화 지방화에 걸 맞는 새로운 행정방식의 모색 등을 전제로 출발한다.
- 또한 지방행정혁신은 지방분권과 지역혁신의 성공적 정착을 위한 전제조건이다. 지방화의 진전에 따라 지방자치단체의 자율·분권이 확대되고 있으며, 이로 인해 지방자치단체의 권한과 기능이 확대되고 있는 시점에서 추진되고 있다.
- 하지만 이러한 기대에 부응해야 할 행정혁신이 현실성이 떨어지고 실질적 성과를 보이지 못함으로 해서 이에 대한 기대감이 떨어지고 체감도 또한 더불어 낮은 수준에 머물러 있다.
- 이를 극복하기 하기 위해서는 지방자치단체가 혁신을 계획하고 추진하는 과정에 변화에 유연성을 갖고 대처하는 자세가 필요하다. 즉 기존 법규나 제도적 틀속에 갇혀 성과없는 혁신에 매달린다면 행정력 낭비와 주민불신만을 배가시킬 것이다.
- 그러므로 혁신을 계획하고 추진하는 과정에 대한 지속적인 모니터링제도를 마련하거나, 행정혁신을 추진하는 주체를 단지 공무원에 국한시키기 보다는 거버넌스 체제를 구축하여 지역 주민이나, 시민단체, 지역내 기업, 언론 등 다양한 계층과 조직들이 참여할 수 있는 장을 마련하는 것이 필요하다.
- 또한 이들의 참여를 정례화하고 적극적 참여를 유도하기 위하여 정부가 갖고 있는 관련 정보의 적극적 공개와 공유가 반드시 뒷받침되어야 할 것이다.

4) 행정혁신과정에서의 주민참여 확대방안 모색

- 설문조사결과를 보면 일반인들이나 공무원들이 느끼는 낮은 체감도 항목으로 정보공유와 참여 기회의 부족을 들고 있다.
- 이는 행정혁신을 지지하고 현실적 문제에 참여하고 싶지만 참여할 수 없는 일반인들에게 있어 참여기회의 제한이나 행정혁신에 대한 정보부족은 낮은 체감도로 이어질 것이다.
- 현실적으로 일반주민들이 행정혁신의 모든 과정에 참여하는 데에는 한계가 있을 것이다. 하지만 언제든지 일반주민들이 참여할 수 있는 기회를 준비하고 필요한 정보의 접근이 자유롭게 보장된다면 주민들이 갖는 혁신에 대한 불신이나 거리감은 최소화할 것이다.
- 또한 주민들의 참여는 단순히 참여만으로 끝나는 것이 아니라 이러한 과정을 통하여 주민들의 적극적 의사와 요구가 공급자인 자치단체에 투입됨으로 현실성 높고 주민들의 체감도 높은 행정혁신이 추진될 것이다. 그러한 행정혁신은 주민들의 지지도가 높음에 따라 혁신의 성공적 수행이 기대될 것이다.

5) 주민들이 쉽게 알고 느낄 수 있는 콘텐츠 발굴

- 교육, 워크숍 개최 등 혁신활동만을 위한 홍보는 가급적 지양하고, 교육, 워크숍 등 행사 개최가 혁신의 전부인 듯한 인상을 줄 우려가 있으므로 불가피하게 홍보를 하더라도 교육, 워크숍 참석자들의 반응을 내용에 포함하여 행사 취지에 대한 공감대 형성이 필요하다.
- 혁신활동과 성과창출, 주민 혜택 등 일련의 과정을 홍보하며, “혁신활동을 통해 어떠한 성과를 만들어 내고 이러한 성과가 주민들에게 어떤 혜택이 있다”는 식으로 내용을 구성한다.
- 주요 시민단체, 대학교수, 산하 연구기관 등과 네트워크 강화, 가칭 지방행정혁신포럼 등 지역내 주요 현안 해결과 자체혁신을 위한 토론회나 간담회 개최를 통한 공감대 형성,

시도 행정혁신협의회 순회 개최 등 시도와 시군구간 혁신공유가 요구된다.

- 또한 기존 책자 발간 위주의 혁신우수사례 발굴 방식에서 탈피하여 혁신현장을 방문하여 체험하는 현장체험 확대와 우수사례 경진대회 개최시 다양한 부대행사를 통해 지역 축제의 장으로 운영, 지역 주민들이 폭넓게 참여할 수 있도록 프로그램 사전기획 등이 요구된다.

6) 혁신에 대한 적극적 홍보방안 모색

- 행정혁신에 대한 홍보부족은 결국 행정혁신에 대한 인지도를 낮추고, 낮은 인지도는 행정혁신에 대한 관심부족과 낮은 체감도를 보이는 가장 중요한 요인으로 작용한다.
- 이는 행정혁신 추진과정이 중앙정부나 자치단체가 일방적으로 추진하는 집권적 결정과 운영에서 기인한 것이다. 즉 주민들에게 적극적인 홍보와 정보공유를 통하여 이들의 의견을 반영하는 측면보다는 능률적이고 신속한 결정만을 내세우며 추진되는 일방향적 관행에서 기인한다.
- 또한 홍보를 추진함에 있어서도 관주도의 일방적 정보제공으로 실질적으로 그 정보를 습득하는 주민들의 편리성이나 용이성은 전혀 고려하지 않는 자세 때문이다. 이는 설문 조사결과 주민들은 지역언론이나 TV를 선호하는 반면, 공무원들은 인터넷이나 홈페이지를 통한 소극적 공개를 선호하는 것에서도 확인할 수 있다.
- 그러므로 보다 적극적이고 다양한 홍보방안에 대한 모색이 요구된다. 즉 홍보전문기관인 지역언론을 혁신과정에 참여토록 요청하여 홍보효과를 극대화하기 위하여 혁신활동과 성과에 대한 기획연재, 우수사례경진대회 등 주요행사 공동주최 등의 방안이 있을 것이다.
- 또한 지역언론이 제3자 시각에서 알기 쉽게 기사화하고 지속적인 관심을 갖고 임할 수 있도록 유도 적극적 정보공유와 성과홍보에 힘써야 할 것이다. 그리고 지역내 이용 가능한 홍보매체와 수단을 적극 활용하기 위하여, 뉴스레터 발행, 자체 운영 중인 업무혁신공

유방 활성화 등 인터넷을 통한 홍보 강화도 필요하다.

- 이외에 산하기관 및 지방공기업 홈페이지에 혁신성과 홍보매뉴 개설, 주민·공무원들의 관심과 참여 유도를 위해 인터넷 小이벤트 개최, 본청 민원실, 읍면동 사무소, 일선 사업소 등 지역 주민들과 직접 접촉하는 공간에서의 홍보 강화, 혁신 홍보물 비치와 함께 주민들이 참여하고 체감할 수 있는 사무실공간과 분위기 조성이 필요하다.
- 마지막으로 행정혁신을 홍보하고 정보를 공유한다는 것은 정부가 갖고 있는 핵심적 권력을 잃는 것이 아니라 적극적 홍보를 통한 신뢰감 향상, 정보공유를 통한 주민의식수준의 향상, 정부성과에 대한 주민들의 이해도 증진 등 실질적인 체감도 향상이 함께 할 수 있다는 적극적 의식전환이 있어야 할 것이다.
- 아직도 많은 공공기관들이 정보를 권력처럼 생각하여 깊이 감추고, 이 정보의 활용은 자신이나 자신의 부서에서만 갖고 있어야 한다는 것으로 이해하고 있다. 이는 결국 스스로 고립화하는 것으로 결코 도움이 되지 않는다는 인식이 확대되어야 한다.

4. 지역별 주민체감도 제고방안

- 지역별 혁신이 필요한 분야에 대한 분석결과를 중심으로 지역별 주민체감도 제고방안을 모색할 수 있다.
- 대부분의 지역에서 가장 시급한 혁신이 필요한 분야로 지역경제촉진정책이라고 응답하였으며, 이러한 빈도는 공통적인 특징으로 볼 수 있으며, 이 외에 다른 분야에 대한 구분을 통하여 지역별 주민체감도 제고방안을 모색해보고자 한다.
- 즉 일반적 수준에서의 주민체감도 제고방안은 앞서 제시한 내용을 공통 방안으로 추진할 수 있을 것이며, 지역적 특성에 적합한 방안을 여기에서 제시하고자 한다.

1) 공무원인사관리제도개혁이 요구되는 지역

- 충남본청, 공주시, 연기군, 홍성군, 당진군은 지역별 혁신이 필요한 분야에 대한 빈도분석 결과 공무원인사관리제도개혁이라는 응답이 높게 나타나는 것으로 조사되었다.
- 이들 지역 중 충남본청은 주민들에 대한 설문조사 조사되지 않은 특수성을 갖는다. 그리고 다른 지역은 지역경제촉진정책에 대한 혁신요구와 공무원 인사관리 제도개혁에 대한 요구가 강하다.
- 이러한 지역은 지역별로 공통점을 찾을 수는 없으나 공무원의 경우 공무원인사제도에 대한 불만과 개선에 대한 요구가 강한 것으로 예상할 수 있으며, 주민들의 경우 공직에 대한 비전문적 역할에 따른 공직인사에 대한 불만으로 볼 수 있을 것이다.
- 이들 지역에서 주민들의 체감도를 높이기 위해서는 앞서 제시한 방안과 함께 공정하고 투명한 인사시스템을 구축하는 방안이 마련되어야 할 것이다.
- 그러기 위해서는 집권적 인사체계를 극복할 수 있는 분권적 인사시스템의 마련이 요구된다. 또한 참여형 인사체계를 구축하여 조직구성원들이 인정하고 순응할 수 있는 방안 마련이 필요하다.
- 또한 지역주민들의 의사를 인사에 반영하는 것은 현재의 여건상 매우 어려운 것이므로 가능하면 담당자의 전문성 부족이나 비윤리적 관행에 의해 주민들이 불편을 격지 않을 수 있는 방안의 마련이 요구된다.
- 현행의 지방자치체계에서는 인사의 자율성이 완벽하다고는 할 수 없다. 그렇지만 최대한 공정하고, 모든 구성원에게 용인될 수 있는 혁신방안의 마련은 주민들의 체감도를 높일 수 있는 방안이 될 것이다.

2) 행정과 시민의 관계 증진이 요구되는 지역

- 보령시, 아산시, 논산시, 서천군은 행정과 시민의 관계증진이 시급히 혁신이 필요한 분야라는 응답이 많은 지역이다.
- 전체적으로도 지역경제 촉진정책이 필요하다는 의견 다음으로 많은 의견이 행정과 시민의 관계 증진으로 조사되어 이에 대한 혁신추진이 강하게 요구된다.
- 이들 지역은 보령시, 아산시, 논산시 지역처럼 최근 지역발전이 빠른 속도로 추진되고 있는 지역들이며, 이러한 지역에 이주하는 이주민들이 요구하는 행정수요에 대한 자치단체수준의 행정혁신이 따라가지 못하는 것으로 볼 수 있다.
- 그러므로 주민들의 체감도를 높이기 위해서는 지역내 주민들과 자치단체간의 관계를 개선할 수 있는 방안 마련이 요구된다. 즉 지역주민들이 참여할 수 있는 참여프로그램의 개발이나, 지역주민들과의 관계개선을 위한 열린 시정홍보, 주민들을 찾아가는 행정서비스 제공과 같은 다양한 형태의 프로그램을 통하여 주민들이 실제로 느낄 수 있는 혁신방안의 도출이 요구된다.

3) 시민 참여기회 확대 증진이 요구되는 지역

- 천안시와 계룡시는 지역경제 촉진정책과 더불어 시민참여기회 확대를 행정혁신이 필요한 분야라고 많은 주민들과 공무원들이 응답하였다.
- 시민 참여기회의 확대에 대한 요구는 앞서의 행정과 시민의 관계 증진과 매우 유사한 정책적 요구로 볼 수 있다. 이러한 요구들은 주민들이 보다 적극적으로 행정혁신과정에 참여하고, 주민들의 관점에서 새로운 행정혁신을 바라보고자 하는 강한 요구로 볼 수 있다.
- 시민 참여기회 확대 방안은 기존의 형식적인 참여방안인 공청회, 위원회와 같은 공식적

이고 형식적인 참여방안과 더불어 새로운 형태의 참여방안의 모색이 요구된다.

- 즉 실질적으로 주민들이 참여할 수 있는 제도적 방안으로 단순 의견을 묻는 형식의 설문
을 떠나 의견을 반영하고자 하는 설문조사 실시, 지역주민들이 참여할 수 있는 방안으로
열린 공간으로서의 지역 언론의 역할 강화 등의 방안이 필요하다.
- 그리고 자치단체 공공서비스 제공과정에 주민들이 참여할 수 있는 역량을 증진시키기
위한 적극적 정보제공과 행정 협력자로서의 주민들을 인식하는 공무원들의 자세변화가
따라야 할 것이다.

제5장 결 론

1. 요약

- 참여정부는 행정이념상 국민을 단순히 국정의 수혜자나 고객의 지위에 머물게 하지 않고 가급적 국정의 주인으로 인식하고 국민의 삶의 질을 높이고 정부업무의 효율을 기하는 것을 정부혁신의 목표로 삼고 있다.
- 지방행정혁신의 목표는 주민의 만족수준을 극대화시키고 주민의 부담을 최소화시키는 것이라 할 수 있으며, 이를 위하여 일 잘하는 정부, 대화 잘하는 정부를 만들어 국민으로부터 신뢰받는 정부를 지방자치단체 차원에서 추진하기 위하여 지방공무원에게 혁신마인드가 필요하다.
- 또한 혁신마인드의 확산과 더불어 혁신기법의 학습을 통하여 지방공무원의 혁신역량을 강화할 필요가 있다.
- 이러한 노력들이 성공적으로 추진되며, 추진되는 행정혁신에 따른 성과가 높아지고, 주민들이 느끼는 체감만족도도 높은 수준을 유지할 것이다.
- 고객만족을 극대화하고자 하는 지방행정혁신은 전략적 기획 및 계획을 수립한 후 혁신역량과 혁신과제를 대분되는 혁신활동을 관리하고 평가 및 보상을 통하여 혁신을 유인하도록 추진절차를 갖출 필요가 있다.
- 혁신활동을 관리하기 위해서는 혁신과제를 도출한 후 추진상황에 대한 진도를 관리하고 추진과정에서 발생하는 장애요소를 발굴하여 해소하여야 하며, 현장에서 과제를 추진하

는 실행팀에 대한 지원이 있어야 한다.

- 또한 최접점이 되는 실행 팀이 서비스 구현주체들이 되므로 이들에게 고객중심의 대응 기법들을 강조하여 체감도를 높일 수 있는 방안의 모색이 요구된다.

○ 지방행정혁신의 궁극적 목표는 지역사회발전을 도모하고 내부역량을 강화하는데 있으며, 이러한 목표를 달성하기 위하여 지방자치단체는 다양한 노력을 기울이고 있다.

○ 이 과정에서 중요한 것은 하나는 지방자치단체의 노력이 어느 정도 결실을 맺고 있는지에 대한 것이다. 이를 위해서는 지방행정혁신에 대한 전반적인 내용을 평가한 후 그 결과를 환류할 수 있도록 하여야 한다.

○ 지방행정혁신평가는 법적인 근거를 가지고 있는 것이 아니라 정부혁신관리 기본계획에 근거를 두고 추진하였다. 평가모형을 구축하는 과정에서는 피평가기관인 지방자치단체의 의견을 수렴하였고 수렴결과를 토대로 혁신역량, 혁신과제 그리고 고객만족도조사 등 3개 평가부문으로 확정한 바 있다(행정자치부, 2006).

○ 좀더 구체적으로 우선 지방행정혁신을 추진하는 과정과 성과 등을 분석한 후 그 결과를 환류하여 지방행정혁신에 대한 올바른 방향을 설정하여야 한다.

- 이러한 지방행정혁신에 대한 평가결과는 향후 지방자치단체의 관리자가 지방행정혁신의 추진시 의사결정을 위한 중요한 참고자료로 활용하여야 한다.

- 특히, 평가결과를 국민 또는 주민들에게 공개함으로써 지방행정혁신에 대한 지방자치단체의 책임성을 확보할 수 있다.

2. 정책적 함의

○ 성공적인 지방정부혁신을 위해서는 지방정부에 맞는 비전과 전략을 바람직하게 구축하고 현실성 있는 추진전략을 세워야 하지만, 우리나라 지방정부의 경우 자율성에 입각하

여 다양한 형태로 혁신을 추진하기 보다는 중앙정부의 표준화된 지침에 의해 지도되고 있어 문제가 제기되고 있다.

- 특히 지방행정은 주민과의 접점에서 종합행정을 수행하는 특수성 때문에 정부 혁신과는 다른 차별화된 전략과 실천기법이 적용되어야 한다. 무엇보다 지방행정혁신 확산을 위해 강조되어야 할 것은 혁신에 대한 지속적인 교육과 현장 학습을 통한 추진능력을 확보하는 일일 것이다.
- 또한 지속적으로 혁신에 대한 이해와 필요성에 대한 광범위한 교육을 실시하고 반복적인 전달을 통해 공감대를 넓혀야 한다. 이를 통해 공무원 스스로 지방행정혁신의 개념과 필요성에 대해 공감하고, 지방행정의 영역에서 무엇을 어떻게 혁신할 것인가에 대하여 정확히 이해하도록 해야 한다(고승희, 2007: 71-72).
- 행정혁신이 구성원들의 욕구, 신념, 가치관과 경험과 일치될 때 수용성은 높아진다. 즉, 혁신과 조직성원들의 가치관간에 이질성이 크지 않을 경우 구성원들은 혁신에 몰입할 수 있게 되고 그 결과 혁신의 결과에 긍정적인 영향을 미치게 된다.
- 따라서 성공적인 혁신 추진을 위해서는 혁신내용이 조직구성원들의 인식과 괴리가 발생하지 않도록 하는 것이 중요하다. 이를 위해서는 전략을 바람직하게 구축하고 현실성 있는 내용으로 구성하여야 한다.
- 또한 혁신 내용이 명확해야 한다. 혁신의 내용이 명확할 경우 집행과정에서 참여자들 간에 목표 및 수단을 둘러싼 혼선을 방지하는 동시에 객관적이고 공정한 혁신수행을 가능케 한다.
 - 그러므로 혁신이 성공적으로 추진되기 위해서는 혁신 추진 전략의 타당성이 높고, 혁신의 시의성과 실천성이 높아야 할 뿐만 아니라 혁신 내용의 적정성 및 명확성이 높아야 한다.

- 그리고 혁신에 대해 구성원들이 바람직하지 못하다고 인식할 경우 혁신이 지나치게 이상적인 측면만 반영하여 현실성이 떨어지는 것으로 인식할 경우, 구성원들에게 지나치게 과중한 부담을 지우거나 기존의 가치체계, 조직문화 등과 너무 많은 차이가 나는 변화를 요구할 경우, 혁신의 목표, 방향 등 혁신의 주요 내용들이 명확하지 못해 구성원들의 혼란을 유발할 경우 조직구성원의 자발적이고 적극적인 참여를 유도하고 체감도를 높일 수 없다.
- 일반적으로 지역내 구성원의 혁신참여를 유도하고 체감도를 높이기 위해서는 그 추진 과정이 민주적이고 투명하게 이루어져야 한다.
- 혁신은 기존의 제 현상에 대한 변화를 수반하게 되고 이에 적응하기 위해서는 새로운 지식, 능력을 습득해야 하기 때문에 구성원들에게는 상당한 부담으로 작용한다.
- 그러므로 의사결정과정에 구성원의 참여정도를 높이는 혁신추진과정의 민주성 정도도 혁신의 성공적인 수용에 영향을 미치는 주요한 요인으로 인식되고 있다.
- 따라서 공무원집단이나 지역주민들의 참여와 지지를 유도하고 체감도를 높이기 위해서는 그 추진과정에 구성원들의 의견을 최대한 반영하고 주요한 내용과 과정에 대한 정보를 제공해야 한다.
- 특히 집단내 공무원들이 혁신과정에서 소외될 경우, 행위자의 자발성과 능동적인 아이디어가 발휘되지 못할 뿐만 아니라 자신이 대상을 변화시킬 수 있는 존재로 인식하지 못하기 때문에 행정혁신에 대해서 단지 규정에 따른 소극적 행위나 방어적 행위나 나오게 된다.
- 또한 지역주민의 경우 그들의 이익이 반영되지 않았다고 생각하면 무관심해지고, 이해도가 낮아져 체감도가 낮아지며, 정책에 대한 지지와 관심보다는 결국에는 혁신을 반대하는 행위를 보일 수도 있다.

- 결론적으로 말하면, 지방행정혁신은 지방자치단체 혼자 힘으로, 또는 자치단체장 개인의 힘으로 달성될 수 있는 것이 아니고 조직내 공무원집단과 일반주민집단 전체의 단합된 힘으로 달성될 수 있으며, 이러한 결과가 높은 성과와 주민들의 체감도를 높일 수 있는 방안이 된다.
- 때문에 구성원 전체의 이해와 적극적인 참여가 필수적이며, 지방행정혁신의 내용과 방법이 제대로 공유될 수 있도록 혁신활동의 진정성과 기대효과에 대한 적극적 홍보와 혁신과정의 정보공유가 반드시 있어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강인호.(2004). “자치단체의 규제개혁에 따른 민원행정서비스 체감효과 분석”, 한국정책과학학회보, 8(2).
- 강정석.(2004). 민원행정서비스 고객만족도 조사·분석, 한국행정연구원.
- _____.(2005). 정부혁신의 이해: 참여정부의 혁신전략과 실천논리, 한국행정연구원.
- 고승희.(2007). “지방행정혁신의 인식과 평가에 관한 연구”, 지방행정연구 제21권 제1호.
- 김명국.(2004). “바람직한 지방분권의 방향”, 복지행정연구, 제20집.
- 김병국.(2003). “지방분권의 실효성 확보를 위한 도(道) 기능 재조정 방향”, 한국지방행정연구원 연구 보고서.
- 김 신·서성아.(2003). 규제순응도 조사 및 활용 활성화 방안, 서울: 한국행정연구원.
- 남창우·최화식.(2005). “지방분권과 지역혁신을 위한 지방정부의 역할과 과제”, 한국정책과학학회보, 제9권 제4호.
- 박경효·정운수.(2001). “규제순응의 확보전략: 규제대안 및 규제대안주의 관점에서”, 한국행정연구. 10(2).
- 박정수.(1993). “재정분권화정책의 결정요인에 관한연구”, 한국행정학보, 27(1).
- 박중훈.(2005). 행정서비스 품질제고를 위한 연구, 한국행정연구원.
- 배인명.(1993). “재정분권화의 결정요인 분석: 미국 주지방 정부관계를 중심으로”, 한국행정학보, 27(3).
- 소순창.(2004). “지방분권을 위한 기능별 지방일괄이양법의 제정”, 한국지방자치학회보, 제16권 제4호.
- 은재호.(2006). 정부혁신의 이해Ⅱ, 한국행정연구원.
- 이광희.(2005). 공공부문에서의 고객만족도 조사방법 개선방안, 한국행정연구원.
- 이기우.(2003). “지방분권의 정착을 위한 책임성확보방안”, 지방행정연구, 제17권 제1호.
- 이중수.(2006). 정부혁신의 미래 비전. 한국행정연구원.
- 장현주.(2006). 혁신평가 시스템 진단, 한국행정연구원.
- 정부혁신지방분권위원회.(2007). 참여정부의 혁신과 분권.

- 정재욱.(2003). 지방자치단체 웹사이트 평가에 관한 연구, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 정창화·한부영.(2005). “지방분권화의 이론과 원칙 탐색”, 지방행정연구, 제19권 제2호.
- 최병학.(2006). “지방정부의 고객지향적 행정: 구성적 논의와 조직화전략의 구상”. 충남발전연구원.
- 최병학·고승희.(2005). 충남도청 고객만족 전담조직 신설에 따른 운영틀 수립 연구, 충남발전연구원.
- 최진욱·구교준·김태은.(2007). 참여정부의 규제개혁에 대한 체감도 분석, 한국정책학보, 제16권 1호.
- 행정자치부.(2006). 지방행정혁신 표준매뉴얼.
- 허만형·권경득·강인호.(2001). 규제개혁에 따른 민원서비스 체감효과 분석연구: 지방자치단체 민원 행정서비스 집행실태를 중심으로, 한국행정연구원 연구보고서.
- 홍재환.(2005). 민원행정서비스 공객만족도 조사·분석, 한국행정연구원.
- 홍준현.(2005). “지방이양2년의 성과와 향후과제”, 지방행정 2005년 4월호.
- 황성원.(2006). 정부혁신 성과지표 개발, 한국행정연구원.
- _____. (2006). 정부혁신이 행정문화와 공무원 행태에 미치는 영향, 한국행정연구원.

2. 국외문헌

- Bullen, Paul & Onyx, Jenny.(1998). *Measuring Social Capital in Five Communities in NSW*. Centre for Australian Community Organizations and Management (CACOM). University of Technology, Sydney.
- Hoggett, P.(1996). “New Modes of Control in the Public Service,” *Public Administration*, 74(1).
- Kamarck, Elaine C.(2003). *Government Innovation around the World* Ash Institute for Democratic Governance and Innovation. John F. Kennedy School of Government, Harvard University.
- OECD.(2000). *Regulatory Reform in Korea: Government Capacity to Assure High Quality Regulation*. OECD: Paris.
- Smith, B. C.(1985). *Decentralization*. London: George Allen & Unwin.
- Stanyer, J.(1976). *Administration*. London: Fortana.

부 록

설 문 지(공무원)

안녕하십니까?

본 설문지는 지역혁신에 대한 “주민체감도제 고방안”의 연구의 일환으로 지역의 주민들과 공무원들을 대상으로 진행되는 설문입니다. 각 질문은 지역내 혁신에 대한 주민들의 체감도와 행정전반에 대한 만족도를 측정하기 위한 문항으로 구성되었습니다.

여러분들의 소중한 응답이 연구의 성공에 가장 중요한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 중요한 연구의 성공을 위하여 빠짐없이 물음에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 본 설문은 응답은 통계처리를 위해서만 사용될 것이며, 절대로 다른 용도로 활용되지 않을 것을 약속드립니다.

다시 한번 설문에 응해주신 여러분들께 감사의 말씀을 드립니다. 여러분의 건승을 기원합니다.

2007. 10월

배재대학교 자치여론연구소

* 설문과 관련된 문의사항은 아래 연락처로 문의하여 주세요.

배재대학교 자치여론연구소 소장 최 호 택(행정학과 교수)

연락처: 042-520-5141 / 이메일 : htchoi@pcu.ac.kr

응답자 일반사항질문

* 응답자의 특성을 확인하기 위한 질문입니다. 질문에 답해주세요.

1. 귀하의 성별은?

① 남성

② 여성

2. 귀하의 최종학력은?

① 초졸이하

② 중졸이하

③ 고졸이하

④ 대졸이하

⑤ 대학원졸 이상

3. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

4. 공직임용후 공무원으로서 근무하신 년수는?

- ① 1-5년 ② 6-10년 ③ 11-15년 ④ 16-20년 ⑤ 20-25년
⑥ 26년 이상

5. 귀하의 직급은 ?

- ① 9-8급 ② 7-6급 ③ 5-4급 ④ 3급 이상

혁신전반에 대한 체감도 질문

* 귀하가 느끼시는 혁신에 대한 체감도를 측정하기 위한 질문입니다.

현재 충남도청에서 추진하고 있는 핵심적 행정혁신입니다.
○ 지적측량 A/S 100%
○ 달리집시다. CLEAR-충남운동
○ 119한통화로 OK!
○ Semi-CEO제 운영

1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 행정혁신에 대해서 알고 계십니까?

- ① 전혀 모른다. ② 모른다 ③ 관심 없다
④ 알고 있다 ⑤ 매우 잘 알고 있다

2. 귀하께서 위의 행정혁신에 대해 잘 모른다면 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

(①번에 응답자는 2번으로, ②번 응답자는 3번으로)

- ① 행정기관의 홍보부족 ② 본인의 관심부족

3. 귀하께서 행정혁신에 대해 잘 모르는 이유가 행정기관의 홍보부족이라면 어떠한 방법에 의한 홍보가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 지역신문에 홍보 ② 지역 TV방송에 홍보 ③ 인터넷 홈페이지
④ 자치단체 발간물(소식지 등) ⑤ 외부 홍보관(게시판 등) ⑥ 공청회 등 활용설명

4. 귀하께서 행정혁신에 대해 잘 모르는 이유가 본인의 관심부족이라면 관심이 부족한 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 나와 관련이 없기 때문에 ② 새로운 것이 없기 때문에
- ③ 언제나 구호에 그치기 때문에 ④ 자치단체를 믿을 수 없기 때문에
- ⑤ 현실성 없다고 생각하기 때문에

5. 귀하께서는 행정혁신이 가장 필요한 분야는 어느 것이라고 생각하십니까?

- ① 자치단체의 조직개편 ② 지역경제촉진정책 ③ 공무원 인사관리제도 개혁
④ 행정과 시민의 관계 증진 ⑤ 민원행정 개선 ⑥ 시민참여기회확대

혁신체감매체 관련 질문

* 행정혁신에 대한 체감정보를 습득하고 있는 정도에 대한 질문입니다.

1. 귀하께서는 시(군)운영에 대한 정보를 주로 어떤 매체를 통하여 습득하십니까?

- ① TV ② 지역신문 ③ 중앙신문 ④ 시(군)발간물
⑤ 인터넷 ⑥ 외부광고물 ⑦ 인터넷홈페이지 ⑧ 기타

2. 귀하께서는 시(군)운영에 대한 정보를 어떤 방식을 전달받는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

- ① TV ② 지역신문 ③ 중앙신문 ④ 시(군)발간물
⑤ 인터넷 ⑥ 외부광고물 ⑦ 공공기관게시판 ⑧ 기타

* 다음은 행정혁신에 대한 체감도를 묻고자 하는 질문입니다. 항목에 √ 또는 ○를 해주세요.

질 문 내 용	전혀 아니다	아니다	그저 그렇다	잘하고 있다	매우잘 한다
1. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 잘 되고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이	①	②	③	④	⑤

시기적절하다고 생각하십니까?					
4. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신의 내용이 지역현안에 비추어 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 이러한 행정혁신들의 성과가 어떨 것이라 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6. 귀하께서는 현재 지역내의 혁신이 적극적으로 추진되고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
7. 귀하께서는 지역내 혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시킨다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
8. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신에 대한 적극적 홍보가 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
9. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 주민들의 편익개선에 영향을 줄 것이라고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
10. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 지방자치단체에 긍정적 변화를 줄 것이라고 생각하십니까?					

* 다음은 자치단체에 대한 만족도를 묻고자 하는 질문입니다. 항목에 √ 또는 ○를 해주세요.

질 문 내 용	매우 불만족	불만족	보통수준	만족	매우 만족
1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 시(군)정 운영 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무를 어느 정도 신뢰정도는 어느 정도입니까?	①	②	③	④	⑤
3. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 책임감 있게 운영된다고 보십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 신속하게 처리된다고 보십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 귀하께서는 현재 제공되는 시(군)정 관련 정보의 제공이 충분하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

(지금까지 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다)

설 문 지(일반인)

안녕하십니까?

본 설문지는 지역혁신에 대한 “주민체감도제 고방안”의 연구의 일환으로 지역의 주민들과 공무원들을 대상으로 진행되는 설문입니다. 각 질문은 지역내 혁신에 대한 주민들의 체감도와 행정전반에 대한 만족도를 측정하기 위한 문항으로 구성되었습니다.

여러분들의 소중한 응답이 연구의 성공에 가장 중요한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 중요한 연구의 성공을 위하여 빠짐없이 물음에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 본 설문은 응답은 통계처리를 위해서만 사용될 것이며, 절대로 다른 용도로 활용되지 않을 것을 약속드립니다.

다시 한번 설문에 응해주신 여러분들께 감사의 말씀을 드립니다. 여러분의 건승을 기원합니다.

2007. 10월

배재대학교 자치여론연구소

* 설문과 관련된 문의사항은 아래 연락처로 문의하여 주세요.
배재대학교 자치여론연구소 소장 최 호 택(행정학과 교수)
연락처: 042-520-5141 / 이메일 : htchoi@pcu.ac.kr

응답자 일반사항질문

* 응답자의 특성을 확인하기 위한 질문입니다. 질문에 답해주세요.

1. 귀하의 성별은?

① 남성

② 여성

2. 귀하의 최종학력은?

① 초졸이하

② 중졸이하

③ 고졸이하

④ 대졸이하

⑤ 대학원졸 이상

3. 귀하의 연령은?

① 20대

② 30대

③ 40대

④ 50대

⑤ 60대 이상

4. 귀하의 직업은?

- ① 농어업 ② 도소매업 ③ 전문직 ④ 일반사무원
⑤ 공무원 ⑥ 주부 ⑦ 기타

5. 귀하는 현재 거주지에 얼마나 거주하십니까?

- ① 3년 미만 ② 5년 미만 ③ 10년 미만
④ 15년 미만 ⑤ 20년 미만 ⑥ 20년 이상

혁신전반에 대한 체감도 질문

* 귀하가 느끼시는 혁신에 대한 체감도를 측정하기 위한 질문입니다.

현재 충남도청에서 추진하고 있는 핵심적 행정혁신입니다.
○ 지적측량 A/S 100%
○ 달리집시다. CLEAR-충남운동
○ 119한통화로 OK!
○ Semi-CEO제 운영

1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 행정혁신에 대해서 알고 계십니까?

- ① 전혀 모른다. ② 모른다 ③ 관심 없다
④ 알고 있다 ⑤ 매우 잘 알고 있다

2. 귀하께서 위의 행정혁신에 대해 잘 모른다면 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

(①번에 응답자는 2번으로, ②번 응답자는 3번으로)

- ① 행정기관의 홍보부족 ② 본인의 관심부족

3. 귀하께서 행정혁신에 대해 잘 모르는 이유가 행정기관의 홍보부족이라면 어떠한 방법에 의한 홍보가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 지역신문에 홍보 ② 지역 TV방송에 홍보 ③ 인터넷 홈페이지
④ 자치단체 발간물(소식지 등) ⑤ 외부 홍보판(게시판 등) ⑥ 공청회 등 활용설명

4. 귀하께서 행정혁신에 대해 잘 모르는 이유가 본인의 관심부족이라면 관심이 부족한 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 나와 관련이 없기 때문에 ② 새로운 것이 없기 때문에
- ③ 언제나 구호에 그치기 때문에 ④ 자치단체를 믿을 수 없기 때문에
- ⑤ 현실성 없다고 생각하기 때문에

5. 귀하께서는 행정혁신이 가장 필요한 분야는 어느 것이라고 생각하십니까?

- ① 자치단체의 조직개편 ② 지역경제촉진정책 ③ 공무원 인사관리제도 개혁
④ 행정과 시민의 관계 증진 ⑤ 민원행정 개선 ⑥ 시민참여기회확대

혁신체감매체 관련 질문

* 행정혁신에 대한 체감정보를 습득하고 있는 정도에 대한 질문입니다.

1. 귀하께서는 시(군)운영에 대한 정보를 주로 어떤 매체를 통하여 습득하십니까?

- ① TV ② 지역신문 ③ 중앙신문 ④ 시(군)발간물
⑤ 인터넷 ⑥ 외부광고물 ⑦ 인터넷홈페이지 ⑧ 기타

2. 귀하께서는 시(군)운영에 대한 정보를 어떤 방식을 전달받는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

- ① TV ② 지역신문 ③ 중앙신문 ④ 시(군)발간물
⑤ 인터넷 ⑥ 외부광고물 ⑦ 공공기관게시판 ⑧ 기타

* 다음은 행정혁신에 대한 체감도를 묻고자 하는 질문입니다. 항목에 √ 또는 ○를 해주세요.

질 문 내 용	전혀 아니다	아니다	그저 그렇다	잘하고 있다	매우 잘 한다
1. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 잘 되고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신들이	①	②	③	④	⑤

시기적절하다고 생각하십니까?					
4. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신의 내용이 지역현안에 비추어 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 이러한 행정혁신들의 성과가 어떨 것이라 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6. 귀하께서는 현재 지역내의 혁신이 적극적으로 추진되고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
7. 귀하께서는 지역내 혁신과정에 주민들을 적극적으로 참여시킨다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
8. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신에 대한 적극적 홍보가 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
9. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 주민들의 편익개선에 영향을 줄 것이라고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
10. 귀하께서는 현재 추진 중인 행정혁신이 지방자치단체에 긍정적 변화를 줄 것이라고 생각하십니까?					

* 다음은 자치단체에 대한 만족도를 묻고자 하는 질문입니다. 항목에 √ 또는 ○를 해주세요.

질 문 내 용	매우 불만족	불만족	보통수준	만족	매우 만족
1. 귀하께서는 현재 추진하고 있는 시(군)정운영 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무를 어느 정도 신뢰정도는 어느 정도입니까?	①	②	③	④	⑤
3. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 책임감 있게 운영된다고 보십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 귀하께서는 현재 추진하는 행정업무가 어느 정도 신속하게 처리된다고 보십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 귀하께서는 현재 제공되는 시(군)정관련 정보의 제공이 충분하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

(지금까지 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다)

지역별 혁신체감도 분산분석

지역별 분산분석		N	평균	표준편차	표준오차
혁신 잘되고 있다	충남본청	41	3.41	.805	.126
	천안시	96	3.18	.795	.081
	공주시	96	3.07	.837	.085
	보령시	69	3.97	.618	.074
	아산시	95	2.80	.858	.088
	논산시	96	3.80	.643	.066
	계룡시	98	2.98	.773	.078
	금산시	90	3.12	.846	.089
	연기군	55	3.15	.621	.084
	부여군	75	2.96	.813	.094
	서천군	86	2.93	.823	.089
	홍성군	97	3.04	.803	.081
	당진군	97	3.08	.799	.081
	합계	1,091	3.17	.842	.025
혁신 필요성	충남본청	41	3.61	.802	.125
	천안시	96	3.46	.753	.077
	공주시	96	3.45	.869	.089
	보령시	69	3.52	.633	.076
	아산시	93	3.63	.953	.099
	논산시	96	3.75	.562	.057
	계룡시	98	3.16	.669	.068
	금산시	90	3.61	.745	.079
	연기군	55	3.47	.742	.100
	부여군	75	3.29	.851	.098
	서천군	86	3.73	.832	.090
	홍성군	97	3.35	.902	.092
	당진군	97	3.58	.888	.090
	합계	1,089	3.51	.809	.025
혁신의 시기적절성	충남본청	41	3.46	.977	.153
	천안시	96	3.41	.734	.075
	공주시	96	3.17	.854	.087
	보령시	69	3.48	.678	.082
	아산시	94	3.40	.821	.085
	논산시	96	3.59	.853	.087

	계룡시	98	3.18	.723	.073
	금산시	90	3.44	.781	.082
	연기군	55	3.40	.655	.088
	부여군	74	3.27	.816	.095
	서천군	86	3.41	.899	.097
	홍성군	97	3.13	.862	.087
	당진군	97	3.25	.842	.085
	합계	1,089	3.34	.818	.025
혁신의 적절성	충남본청	41	3.54	.897	.140
	천안시	96	3.23	.732	.075
	공주시	96	3.00	.795	.081
	보령시	69	3.68	.630	.076
	아산시	93	3.27	.754	.078
	논산시	96	3.71	.724	.074
	계룡시	98	3.03	.695	.070
	금산시	90	3.24	.975	.103
	연기군	55	3.31	.767	.103
	부여군	74	3.09	.863	.100
	서천군	86	3.29	.893	.096
	홍성군	97	2.93	.807	.082
	당진군	97	3.14	.829	.084
	합계	1,088	3.24	.829	.025
혁신달성성과	충남본청	41	3.49	.779	.122
	천안시	96	3.14	.803	.082
	공주시	96	3.02	.962	.098
	보령시	69	3.58	.628	.076
	아산시	95	3.15	.863	.088
	논산시	96	3.67	.749	.076
	계룡시	98	2.90	.725	.073
	금산시	90	3.27	.958	.101
	연기군	55	3.18	.722	.097
	부여군	75	3.07	.977	.113
	서천군	86	3.19	.888	.096
	홍성군	97	2.96	.946	.096
	당진군	96	3.11	.881	.090
	합계	1,090	3.19	.876	.027
혁신적극추진	충남본청	41	3.46	1.002	.157
	천안시	96	3.24	.764	.078

	공주시	96	2.98	.929	.095
	보령시	69	3.65	.682	.082
	아산시	93	2.89	.866	.090
	논산시	96	3.58	.804	.082
	계룡시	98	2.97	.739	.075
	금산시	90	3.19	.959	.101
	연기군	55	3.16	.764	.103
	부여군	75	3.05	.868	.100
	서천군	86	2.93	.918	.099
	홍성군	97	2.95	.894	.091
	당진군	97	3.07	.820	.083
	합계	1,089	3.14	.877	.027
혁신에의 주민참여	충남본청	41	3.00	1.025	.160
	천안시	96	3.07	.771	.079
	공주시	94	2.69	1.048	.108
	보령시	69	3.68	.653	.079
	아산시	90	2.56	.849	.090
	논산시	96	3.61	.773	.079
	계룡시	98	2.91	.719	.073
	금산시	90	3.03	.917	.097
	연기군	55	3.02	.707	.095
	부여군	70	2.71	.919	.110
	서천군	86	2.67	.926	.100
	홍성군	94	2.65	1.023	.106
	당진군	97	2.95	1.014	.103
	합계	1,076	2.96	.941	.029
혁신의 적극적 홍보성	충남본청	41	3.34	.883	.138
	천안시	96	3.07	.714	.073
	공주시	96	3.06	.880	.090
	보령시	69	3.88	.631	.076
	아산시	91	2.73	.817	.086
	논산시	96	3.72	.764	.078
	계룡시	98	2.88	.678	.068
	금산시	90	3.22	.980	.103
	연기군	55	3.18	.772	.104
	부여군	75	2.99	.814	.094
	서천군	86	2.73	.860	.093

	홍성군	97	3.03	.883	.090
	당진군	96	3.06	.892	.091
	합계	1,086	3.12	.877	.027
혁신의 주민편익 개선	충남본청	41	3.56	.896	.140
	천안시	96	3.50	.795	.081
	공주시	96	3.05	.910	.093
	보령시	69	3.88	.718	.086
	아산시	94	3.22	.906	.093
	논산시	96	3.85	.665	.068
	계룡시	98	3.57	.626	.063
	금산시	90	3.48	.890	.094
	연기군	55	3.47	.766	.103
	부여군	74	3.05	.978	.114
	서천군	86	3.20	.980	.106
	홍성군	97	2.99	.907	.092
	당진군	97	3.22	.892	.091
	합계	1,089	3.37	.888	.027
혁신의 긍정적 변화여부	충남본청	41	3.56	.923	.144
	천안시	96	3.41	.719	.073
	공주시	95	3.24	.859	.088
	보령시	69	3.97	.593	.071
	아산시	93	3.32	.899	.093
	논산시	96	3.86	.734	.075
	계룡시	98	3.27	.618	.062
	금산시	90	3.60	.859	.090
	연기군	55	3.47	.766	.103
	부여군	74	3.20	.906	.105
	서천군	86	3.30	.934	.101
	홍성군	96	3.18	.883	.090
	당진군	96	3.32	.912	.093
	합계	1,085	3.42	.851	.026

지역별 분산분석		N	평균	표준편차	표준오차
시군정 운영 만족도	충남본청	41	3.22	.822	.128
	천안시	96	3.49	.632	.065
	공주시	96	3.29	.648	.066
	보령시	69	3.86	.576	.069
	아산시	94	2.97	.710	.073
	논산시	96	3.77	.640	.065
	계룡시	98	3.22	.666	.067
	금산시	90	3.37	.814	.086
	연기군	55	3.09	.800	.108
	부여군	75	3.13	.704	.081
	서천군	86	3.00	.782	.084
	홍성군	97	3.28	.641	.065
	당진군	97	3.28	.688	.070
	합계	1,090	3.31	.738	.022
신뢰성 만족도	충남본청	41	3.49	.810	.127
	천안시	96	3.55	.630	.064
	공주시	96	3.34	.646	.066
	보령시	69	3.58	.736	.089
	아산시	94	3.10	.719	.074
	논산시	96	3.89	.679	.069
	계룡시	98	3.32	.667	.067
	금산시	90	3.50	.838	.088
	연기군	55	3.55	.715	.096
	부여군	75	3.24	.694	.080
	서천군	86	3.07	.794	.086
	홍성군	97	3.31	.683	.069
	당진군	97	3.41	.718	.073
	합계	1,090	3.40	.743	.022
책임감 만족도	충남본청	41	3.54	.897	.140
	천안시	96	3.57	.594	.061
	공주시	96	3.47	.725	.074
	보령시	69	3.54	.608	.073
	아산시	93	3.17	.717	.074
	논산시	96	3.98	.680	.069
	계룡시	98	3.38	.696	.070
	금산시	90	3.57	.875	.092

	연기군	55	3.58	.712	.096
	부여군	75	3.36	.729	.084
	서천군	86	3.06	.772	.083
	홍성군	97	3.44	.721	.073
	당진군	97	3.41	.760	.077
	합계	1,089	3.46	.757	.023
신속성 만족도	충남본청	41	3.44	.776	.121
	천안시	96	3.55	.663	.068
	공주시	96	3.44	.737	.075
	보령시	69	3.88	.557	.067
	아산시	92	3.11	.718	.075
	논산시	96	4.00	.781	.080
	계룡시	98	3.33	.670	.068
	금산시	90	3.49	.963	.101
	연기군	55	3.65	.615	.083
	부여군	75	3.29	.897	.104
	서천군	86	3.13	.930	.100
	홍성군	97	3.44	.692	.070
	당진군	97	3.40	.702	.071
	합계	1,088	3.47	.794	.024
정보충분성 만족도	충남본청	41	3.41	.805	.126
	천안시	96	3.43	.645	.066
	공주시	96	3.29	.648	.066
	보령시	69	3.62	.909	.109
	아산시	94	2.93	.751	.077
	논산시	84	3.71	.632	.069
	계룡시	98	3.28	.639	.065
	금산시	90	3.44	.836	.088
	연기군	55	3.40	.627	.084
	부여군	75	3.25	.737	.085
	서천군	86	2.90	.783	.084
	홍성군	97	3.30	.615	.062
	당진군	97	3.27	.638	.065
	합계	1,078	3.31	.741	.023

지역별 분산분석		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
혁신 잘되고 있다	집단-간	113.390	12	9.449	15.459	.000
	집단-내	658.900	1,078	.611		
	합계	772.290	1,090			
혁신의 필요성	집단-간	31.461	12	2.622	4.144	.000
	집단-내	680.750	1,076	.633		
	합계	712.211	1,088			
혁신의 시기적절성	집단-간	21.073	12	1.756	2.675	.002
	집단-내	706.483	1,076	.657		
	합계	727.556	1,088			
혁신의 적절성	집단-간	60.383	12	5.032	7.884	.000
	집단-내	686.072	1,075	.638		
	합계	746.455	1,087			
혁신의 달성성과	집단-간	54.895	12	4.575	6.304	.000
	집단-내	781.550	1,077	.726		
	합계	836.445	1,089			
혁신의 적극적 추진	집단-간	61.839	12	5.153	7.160	.000
	집단-내	774.383	1,076	.720		
	합계	836.222	1,088			
혁신에시민참여	집단-간	121.075	12	10.090	12.924	.000
	집단-내	829.872	1,063	.781		
	합계	950.947	1,075			
혁신의 적극적 홍보성	집단-간	113.638	12	9.470	14.101	.000
	집단-내	720.580	1,073	.672		
	합계	834.218	1,085			
혁신의주민편익개선	집단-간	87.428	12	7.286	10.165	.000
	집단-내	771.208	1,076	.717		
	합계	858.635	1,088			
혁신의 긍정적 변화여부	집단-간	61.298	12	5.108	7.567	.000
	집단-내	723.679	1,072	.675		
	합계	784.977	1,084			
시군정 운영 만족도	집단-간	69.786	12	5.815	11.966	.000
	집단-내	523.403	1,077	.486		
	합계	593.189	1,089			

신뢰성 만족도	집 단-간	51.238	12	4.270	8.374	.000
	집 단-내	549.148	1,077	.510		
	합계	600.385	1,089			
책임감 만족도	집 단-간	52.843	12	4.404	8.314	.000
	집 단-내	569.901	1,076	.530		
	합계	622.744	1,088			
신속성 만족도	집 단-간	68.420	12	5.702	9.945	.000
	집 단-내	616.321	1,075	.573		
	합계	684.742	1,087			
정보충분성 만족도	집 단-간	53.585	12	4.465	8.845	.000
	집 단-내	537.688	1,065	.505		
	합계	591.273	1,077			

■ 집 필 자 ■

연구책임 · 최호택 배재대학교 교수

공동연구 · 최병학 충남발전연구원 연구위원

정재욱 충북테크노파크 연구원

류상일 배재대학교 강사

기획연구 2007-03 · 행정혁신 주민체감도 제고방안

글쓴이 · 최호택, 최병학, 정재욱, 류상일 / 발행자 · 김용웅 / 발행처 · 충남발전연구원

인쇄 · 2007년 10 31일 / 발행 · 2007년 10월 31일

주소 · 대전광역시 중구 용두동 112-1 동아일보빌딩 5~6층(301-745)

전화 · 042-820-1140(자치행정연구팀) / 팩스 · 042-820-1129

ISBN · 978-89-6124-024-6 93300

<http://www.cdi.re.kr>

©2007. 충남발전연구원

- 이 책에 실린 내용은 출처를 명기하면 자유로이 인용할 수 있습니다.
무단전재하거나 복사, 유통시키면 법에 저촉됩니다.
- 이 연구는 본 연구원의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.