

서울시 복지정책의 만족도와 정책방향이 시민의 복지혜택 인식에 미치는 영향*

박 지원** / 남 현 동*** / 남 태 우****

우리나라의 사회복지 분야 재정지출은 OECD 국가 중에서 가장 높으며, 꾸준히 증가하는 추세이다. 복지재정지출을 감당하기 위한 증세가 불가피함에도 불구하고 국민은 복지 증세에 대한 부정적인 태도를 보인다. 복지 증세에 대한 저항을 완화하기 위해서는 자신이 납부한 세금만큼의 복지혜택을 누릴 수 있다는 신뢰가 바탕이 되어야 한다. 복지 체감도를 높이기 위해서는 정책 만족도를 통해 복지정책에 대한 성과평가와 더불어 시민의 요구에 부응하고 수요자 중심의 복지체계 기반을 마련하기 위해 개인이 선호하는 복지정책의 방향성과 공급 형태를 고려해야 한다. 이에 본 연구에서는 서울시 분야별 정책 만족도와 복지정책 방향 및 공급 형태라는 관점에서 시민의 정책 선호 성향을 살펴보았다. 연구 결과 주거, 교육, 고용, 문화 분야의 정책에 대한 만족도는 복지혜택의 인식 수준과 인과관계가 있는 것으로 확인되었다. 복지 인식 및 공급 형태에서는 보편복지, 전면무상 복지정책을 지향하는 사람은 세부담 만큼 복지혜택이 돌아올 것으로 인지하고 있었으나, 능력비례 부담, 저부담 저복지, 복지 질의 가치를 선호하는 사람은 부정적인 복지혜택 인식을 보였다. 복지 수요에 따른 정책 선호도를 파악하여 정책의 방향과 공급 형태를 개선하여 복지정책이 시민들의 삶에 어떠한 영향을 미치는지 이해하고, 복지제도의 체계에 대한 사회적 믿음을 높이기 위한 다양한 정책적 노력이 요구된다.

주제어 _ 복지정책 방향, 복지공급 형태, 정책 만족도, 복지혜택 인식, 복지 인식

* 본 논문은 교육부 및 한국연구재단의 BK21FOUR「공감과 혁신을 위한 플랫폼 거버넌스 교육연구단」에서 지원을 받아 수행된 연구임(관리번호 4199990114294)

** 성균관대학교 국정전문대학원 박사과정(제1저자)

*** 국정정책연구원 선임연구원(교신저자)

**** 성균관대학교 행정학과 교수(공동저자)

The Influence of Welfare Policy Satisfaction and Preference on Perceived Welfare Benefits: Analyzing the Seoul Welfare Survey Data*

Park, Jiwon** / Nam, Hyundong*** / Nam, Taewoo****

The fiscal expenditure of the social welfare sector in Korea is the highest among OECD countries, steadily increasing. Despite the fact that a tax increase is unavoidable to cover welfare expenditures, the public has a negative attitude toward welfare tax increases. To alleviate resistance to the welfare tax increase, trust that people can enjoy welfare benefits equal to the amount of tax paid must be based. In order to increase the sense of welfare, it is necessary to evaluate the performance of welfare policies through policy satisfaction, as well as to consider the direction and supply type of welfare policies preferred by individuals to meet the needs of citizens. In this regard, this study examined the policy preferences of citizens in terms of policy satisfaction by sectors in Seoul, welfare policy direction, and supply type. As a result of the study, satisfaction with policies in the fields of housing, education, employment, and culture was confirmed to have a causal relationship with the level of awareness of welfare benefits. In terms of welfare policy direction and supply type, those who pursue universal welfare and free welfare policies recognized that welfare benefits would return as much as the tax burden, but those who preferred the value of burden proportional to ability, low welfare with low burden, and quality of welfare showed a negative effect on the perception of welfare benefits. Various policy efforts are required to understand how welfare policies affect the lives of citizens by identifying policy preferences according to welfare demand and improving the direction and supply of welfare policies and increasing social trust in the welfare system.

Key words _ Welfare policy direction, Welfare supply type, Policy satisfaction, Welfare benefit awareness, Welfare attitude

* This study was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (BK21-FOUR toward Empathic Innovation: Through Platform Governance Education and Research Programs: #4199990114294)

** Ph.D Student, Graduate School of Governance, Sungkyunkwan University(First Author)

*** Senior Researcher, Governance Policy Institute(Corresponding Author)

**** Professor, Department of Public Administration, Sungkyunkwan University(Co-author)

I. 서론

국회예산정책처 보고서에 따르면, 2022년도 국가 전체 재정지출(624.3조 원)에서 사회복지 분야가 차지하는 비율은 약 31%이다. 사회보험의 성숙, 인구구조 변화에 따른 맞춤형 복지 욕구 증가 등 사회적 수요가 증가함에 따라 사회복지 분야 지출이 꾸준히 증가하고 있다(고경환, 2011). OECD 국가 중에서도 한국은 공공복지지출 비율이 가장 높았으며, 적극적인 국가 복지정책을 수립하는 것으로 나타났다. OECD 회원국 중 국가별 GDP 대비 공공사회복지지출 비율이 지속적으로 증가한 국가는 한국이 4.7배로 가장 높으며, 순서대로 터키(3.2배), 멕시코(2.4배), 일본(2.1배) 등이다(국회예산정책처, 2021).

현행 제도 유지 시 장기적으로 재정 운용이 어려우므로, 지속할 수 있는 복지를 위해서는 사회적 협의가 요구된다(Barnes, 1999; Andreassen, 2018). 복지재정부담을 완화하기 위해서 지출구조를 개선하거나 추가적인 세원 확보가 필요하며, 특히 증가하는 재정지출을 감당하기 위한 증세가 불가피함이 제기되고 있다(이충환, 2015; 강욱모, 2018). 기획재정부는 2020년 9월 2일에 발표한 2020~2060 장기재정 전망에서 사회·복지 확대에 걸맞은 국민부담률 수준으로 증가할 필요성을 밝혔다. 하지만 일반적으로 국민은 복지 확대를 요구하고 있는 것에 비해 필요한 세금 부담에는 부정적인 태도를 보이는 것으로 나타난다(김사현, 2015; 이상록·김형관, 2021).

복지 확대에 대한 요구가 반드시 증세에 대한 동의로 이어지는 것은 아니다(장승진, 2017). 복지정책은 수혜자와 부담자가 일치하지 않거나, 수혜는 부담을 수반한다는 특수성으로 인해 개인은 복지정책에 대해 이중적인 태도를 보인다(이미숙, 2020). 따라서, 복지정책 운용에 있어서 정책에 대한 사회적 합의가 기반이 되어야 하며(윤상용 외, 2019), 이를 위해서는 국민의 복지 태도에 대한 고려가 선행되어야 한다(김영순·여유진, 2011).

복지정책에 대한 태도는 정부가 복지제도를 수립하는 데 중요하게 작용하며 정부 신뢰, 정책 지지 또는 어떤 형태의 복지국가를 지향하는지를 예측할 수 있는 복지 태도를 파악하는 것이 요구된다(이정은, 2020). 국가 복지지출 규모에 비례하여 한정된 자원에서 이루어지는 복지서비스는 사회구성원에 태도가 정책 개혁에 중요하게 작용하며, Calzada and Del Pino(2008)는 정책에 대한 시민의 태도가 공공 서비스에 대한 사회 투자의 개선과 증가를 위해 중요한 과정으로 본다(Garritzmann et al., 2021).

김기태 외(2019)는 정부가 주안점을 두는 정책과 국민의 수요가 일치하지 않을 경우, 정책에 대한 체감도나 만족도를 낮출 수 있다고 지적하면서 수요자의 사회적 가치관에 따른 복지정책 수요 분석이 필요하다라고 강조한다. 게다가 복지의 지속성을 담보하기 위해서는 시민들의 종합적인 정책 선호가 뒷받

침되어야 하며(Brooks & Manza, 2006), 복지수요자의 욕구 충족과 서비스의 목표 달성을 위해 서비스의 양과 질, 기간 등이 충분하게 제공되어야 한다(문종열·김기현, 2014).

사회적 합의와 복지 태도는 문화적 맥락에서 현재 사회의 상황과 복지 이슈에 대한 가치판단이 반영되는 것으로(조남경, 2013), 복지 인식이나 복지서비스의 공급 형태가 조세부담 또는 효과적인 정책을 구현하는 데 중요한 역할이 뒤따른다. 따라서 인지적 차원에서 중요하게 고려되는 다양한 요인을 통합적인 관점에서 수요자의 평가를 반영하고 실효적인 복지정책에 따라 복지혜택 인식에 대한 부정적인 태도를 완화하는 목적의 연구가 필요하다. 이에 본 연구는 서울시 정책 만족도와 복지 인식 및 공급 형태가 복지혜택 인식에 미치는 영향을 살펴보고, 복지정책에 대한 시민의 평가와 복지제도의 체계에 대한 사회적 믿음을 높이기 위한 연구의 함의를 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회복지정책과 평가

사회복지는 사람들이 만족스럽고 생산적인 삶을 영위하는 데 필요한 자원과 기회를 폭넓게 아우르는 개념이다(Midgley and Livermore, 2009). 정부는 도움이 필요한 사람들에게 소득 지원과 사회서비스를 제공하는 정책과 프로그램을 제공하며, 생애주기별 맞춤형 복지서비스 제공을 통해 궁극적으로 국민의 삶의 질과 행복을 높이는 것을 목표로 한다.

복지정책은 물질적인 측면과 아울러, 건강, 사회적 관계, 환경조건 등과 같은 총체적인 관점에서 삶의 측면에 대한 더 깊이 있는 이해를 위해 노력이 필요하다(Erikson, 1993). GDP 대비 공공사회복지 지출, 노인 인구 비율 등의 수치만으로 복지수준을 평가하는 것은 한계가 있으며, 수요자인 국민이 체감하는 것과는 거리가 있을 수 있다(김용하 외, 2011). 복지수급자 비율 감소 등 경제지표를 사용하는 것만으로 복지개혁과 같은 정책 변화의 영향을 이해하기 어려우며, Hollar(2003)는 사회복지 정책의 성과를 삶의 질 관점에서 바라볼 필요성을 강조한 바 있다.

그동안 서비스 이용자 만족도는 서비스 전달에 대한 결과평가 기준으로 사용됐으며, 사회복지 영역에서도 이용자 만족은 효과성 차원에서 결과평가의 한 영역으로 상당한 관심을 받고 있다(Kosciulek, 2003). 복지정책 평가에 있어 정홍원 외(2016)는 복지 체감도와 같은 주관적 지표가 중요하게 고려되어야 한다고 강조하였다. 복지정책은 시민들의 전반적인 삶의 만족도를 제고할 수 있는 수요자 중심의

정책 서비스가 제공되어야 한다는 측면에서 강혜규(2008)는 사회서비스 제도혁신 과정에서 수요자 중심의 이용환경을 조성하는 것이 궁극적인 목적이 될 수 있다고 주장하였다.

공공정책 분야에서 주민이 느끼는 만족도는 정부가 시민의 선호를 얼마나 잘 반영해서 성과를 창출하는지를 판단하고 평가하는 데 영향을 미친다. 서비스 질과 수요자의 만족도는 밀접한 관련이 있으며, Parasuraman et al.(1988)은 서비스 질을 향상함으로써 수요자 만족 및 서비스 성과가 제고된다고 보고 있다. 특히 시민의 일상생활과 밀접하거나 정책 현장에서 시민과 직접 접촉이 잦은 재난 안전, 사회복지 등 분야의 서비스는 시민의 만족도가 정부 성과에 대한 긍정적인 인식으로 이어진다(박경수 외, 2014).

따라서, 시민의 정책 만족도는 정부 기관의 주요 지표가 될 뿐만 아니라, 그 결과를 바탕으로 정부 정책의 올바른 방향을 제시해 준다는 점에서 매우 의미있다(박정호, 2014). 게다가 시민의 수요에 부응하는 성과 목표를 설정한다는 점에서 활용 가치가 있다(Franklin et al., 2009). 신동면·김도한(2012)은 사회서비스 성과관리를 평가하는 데 기존의 결과 중심의 지표로만 보는 것은 한계가 존재하므로 수혜자의 서비스 만족도라는 질적 지표를 활용하여 보완할 것을 제시하였다. 앞서 기술한 연구들은 다양화되고 있는 사회복지 수요에 부합할 수 있는 지자체의 사회복지 정책성과 목표를 수혜자의 만족도 관점에서 정립할 필요가 있다(박경수 외, 2014).

최근 저출산 고령화를 비롯한 인구·사회구조 변화로 복지정책에 대한 수요가 복잡하고 다양해지면서 복지 수요가 증가하고 있다. 게다가 코로나19로 인해 사회 전반의 위기가 확대되고 기존의 사회보장체계가 한계를 보이게 되면서 효과적인 복지정책을 위한 개선이 요구된다(김태완, 2020). 황혜신 외(2021)는 삶의 질과 밀접한 연관이 있는 보건·복지 분야의 성과관리에 관한 국민의 관심이 높은 것에 비해 실질적인 이해도나 체감도가 낮다고 지적하고 있다. 새로운 환경변화로 증가한 복지 수요에 대응하고 효율적인 운영을 통해 복지정책의 실효성을 높이기 위해서는 복지에 대한 체감도를 높여야 할 필요가 있으며, 정책을 평가하는 데 있어 수요자 관점에서의 평가가 중요하게 고려되어야 한다.

2. 복지 인식에 대한 이론적 논의

지역사회가 이행하는 전반적 복지정책에 대한 구성원의 인식은 평등과 분배에 대한 구성원의 선호도 및 사회적 태도에 크게 영향을 받는다(함철호·이중섭, 2010). 그러므로 사회구성원이 어떠한 이념 성향과 가치관을 따르고 있는지에 따라 복지정책에 대한 평가가 달라질 수 있다(정세희·문영규, 2015). 복지에 대한 사람들의 태도와 우선순위, 그리고 그러한 것들이 어떻게 구성되는지에 대한 인식은 현재의 사회복지제도를 이해하고 설명할 수 있는 기반으로, 사회복지제도의 결정이나 문제해결 방향에 대한

사회적 합의를 하는 과정에서 예측 가능성을 제시한다는 점에서 중요하게 고려되어야 한다(Svallfors, 2010; Mewes and Mau, 2013). 복지정책 평가에서 사회구성원이 가지고 있는 복지에 대한 인식의 영향력을 고려하는 것은 지역사회의 복지제도 운용 방향을 설정하는 근거가 된다.

연구자에 따라 복지에 대한 신념 및 가치와 행동 성향은 복지 인식, 복지 의식, 복지 태도 등 다양한 용어로 사용되고 있다. 복지 인식이 사회복지 전반에 대한 가치나 신념을 강조하고 있다면(정세희·문영규, 2015), 복지 태도는 이러한 마음을 기반으로 복지제도에 대한 직접적인 참여나 지지 등 행동 성향에 초점을 둔다(김영순·여유진, 2011; 김현정 외, 2015). 다수의 선행연구에서 복지 인식은 복지에 대한 신념이나 믿음, 행동 지향과 아울러 사회적 가치에 대한 인식, 복지에 대한 국가의 책임 인식, 복지에 대한 사람들의 태도 등을 포괄하는 개념으로 사용되고 있다(김사현·홍경준, 2010; 여유진, 2011; 김현정 외, 2015; 정세희·문영규, 2015). 앞서 진술한 내용을 기반으로 본 연구에서는 포괄적인 의미를 갖는 복지 인식이라는 용어가 서울시민의 복지에 대한 관점을 반영하기에 적합하다고 판단하여 사용하였다.

복지 인식의 다차원적인 특성을 고려한 선행연구에서는 연구목적에 따라 구성개념을 범주화하기 위해서 다양한 문항을 활용하고 있다. 이한나·이미라(2010)는 성장과 분배에 대한 지향, 소득격차 해소의 국가책임에 대한 태도, 복지 확대를 위한 증세에 대한 태도, 선별주의와 보편주의에 대한 지향 등 4가지로 구성하였다. 노대명·전지현(2011)은 현실 인식과 당위성을 고려하여 복지 태도를 크게 재분배 원칙, 개별제도, 재정부담 세 가지의 범주로 구분하였다. 그 외에도 정부의 복지 책임(이아름, 2010; 김상돈·박지영, 2018; 김형관·이상록, 2019), 복지 확대에 대한 지지 여부(류진석, 2004), 증세에 대한 성향(전희정·서동희, 2015), 선별주의와 보편주의 가치지향(김수완 외, 2014; 김사현, 2015; 김상돈·박지영, 2018) 등 다양한 측정지표가 사용되었다. 결론적으로 복지에 관한 사회구성원의 인식을 측정하기 위한 구성 문항은 사회적 가치에 대한 인식과 국가 차원의 사회복지에 대한 태도를 기반으로 형성되고 학습된 사회적 태도를 의미한다고 볼 수 있다(김신영, 2010).

3. 복지혜택 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

복지 재원을 마련하기 위해 증세가 정책 수단으로 논의되고 있는 상황에서 복지 증세에 대한 인식에 미치는 영향요인에 관한 다수의 선행연구가 이루어지고 있다(손병돈, 2016; 이승주·박소영, 2019; 이미숙, 2020; 이상록·김형관, 2021). 복지 수요 증가에 따른 증세에 대한 사회적 지지와 합의를 마련하기 위해서는 정부 역할에 대한 긍정적인 인식의 제고가 필요하다(주혜린·황정윤, 2020). 세금 납부에 따른 미래의 세수 혜택이 실현되지 않는다면 시민들이 증세에 부정적인 태도를 보이며(Scholz and

Lubell, 1998), 정부에 대한 신뢰는 지각된 공정성에 영향을 미쳐 조세에 대한 순응을 끌어낼 수 있음을 확인하였다(Jimenez and Iyer, 2016). 따라서, 증세에 대한 지지 기반을 마련하기 위해서는 단순히 증세에 따른 비용 증가에 대한 고려뿐만 아니라 실제로 복지혜택이 자신에게 돌아올 것이라는 인식과 관련된 평가가 요구된다.

정부 성과에 대한 긍정적인 평가가 정부 신뢰로 이어지며, 장기적으로 정책에 대한 국민의 순응으로 이어진다(이승중, 2010). 정부 정책이 영향을 미치는 경제적·사회적·정치적 결과는 정부 신뢰에 영향을 미치는 주요 요인으로(Nye et al., 1997) 국민은 정치, 경제, 사회문제 해결과 관련하여 정부가 책임을 져야 한다고 생각하며(Hetherington and Nugent, 2001; 최지민·김순은, 2014), 이를 기반으로 정부에 대한 신뢰 수준이 형성된다고 보고 있다. 복지정책을 시행하는 기관에 대한 신뢰가 복지예산 확대에 대한 동의로 이어지며(이현우, 2013), 복지 증세에 대한 의향을 높인다(박경돈, 2015).

또한, 사회적 교환(Exchange Context) 관점에서는 시민은 자신이 납부한 세금에 대한 공공서비스가 가치 있다고 생각할수록 납세에 대한 순응도가 높아진다고 본다(Cowell & Gordon, 1988; 문승민·최선미, 2019). 게다가 사회복지 서비스 수혜 여부에 따라 세금을 추가로 부담할 의지가 다르며, 정책을 통해 삶의 질이 개선되었다고 느낄수록 세금 부담에 긍정적인 태도를 보인다(이윤경, 2017). 여러 선행연구에서 증세를 결정하는 요인으로 복지정책 만족도가 활용되고 있으며, 복지정책에 대한 평가는 정책 수혜 여부와 인구 사회학적 요인 외에도 개인의 정치 성향이나 가치지향의 영향을 받는다(김홍주 외, 2015).

반면, 정책의 직접적인 수혜 대상자가 아니면, 정책 평가를 위한 특별한 정보가 없는 경우 정치적 요인에 따라 정책을 평가할 수 있다(황아란·서복경, 2012). 또한, 증세에 대한 태도는 개인이 지향하는 이념이나 가치관에 따라 다르게 해석된다(금종예·금현섭, 2017). 실제로 진보적인 성향을 보일수록 복지 확대와 증세에 긍정적이며(이현우, 2013; Taylor-Gooby, 2001; Sallfors, 2011), 성장보다 분배정의를 지향할수록 정부의 복지 책임을 강조하는 경향을 보인다(Craig et al., 2006). 증세 등의 사회적 비용을 고려해야 하는 정책의 경우 세금을 사용한 정부 활동에 대한 평가나 정부에 대한 신뢰, 지지 여부 등에 따라 추구하는 가치가 바뀔 수 있다(금종예·금현섭, 2017; 이승주·박소영, 2019). 즉 증세가 수반되는 복지 확대는 비용부담에 대한 인식뿐만 아니라 정부의 복지정책에 대한 인식에 따라서도 바뀔 수 있음을 시사한다(금현섭·백승주, 2015).

복지 재정지출이 지속해서 확대되면서 관련 전달체계를 확충하는 등 복지 욕구에 대한 대응력과 책임성이 이전보다 높아졌지만, 국민의 복지 체감도는 지출 수준이나 증가 속도에 비해 지체된 것으로 보고된다(박세경 외, 2019). 복지수요자의 욕구 충족과 서비스의 목표 달성을 위해 서비스의 양과 질, 기간 등이 충분하게 제공되어야 하지만, 현재의 공급자 중심의 복지 전달체계는 체감도를 저해하고 있다

(문종열·김기현, 2014). 서비스 유형별로 이용 대상의 보편화 정도, 서비스 전문성 수준, 제공기관이나 인력의 규모, 서비스 내용의 편차 등에서 차이가 크기 때문에(신복기 외, 2003; 박세경 외, 2015), 서비스 이용 경험에 대한 차이가 발생한다고 보고 있다. 체감도를 저해하는 문제를 개선하기 위해서 사회복지정책 수립에 다양한 가치와 욕구를 반영하는 절차와 정책 평가에 대한 변화를 추적하여 그 의미를 파악할 필요가 있으며(김희진·전희정, 2010), 구체적인 방안으로 강호진(2004)은 복지시설에 대한 물리적 접근성, 비용 수준, 다양성을 고려하여, 복지서비스에 대한 주민의 만족도와 참여를 높일 수 있는 정책 방향이 검토되어야 함을 제시하였다.

4. 서울시 사회복지제도

서울시는 시민이 안정적인 삶을 유지할 수 있도록 분야별, 대상자별 다양한 복지사업을 시행하고 있다. 복지 사각지대 해소 및 지원체계 개선과 경제적인 지원을 통해 걱정생활을 보장하는 안심 복지, 수요를 반영한 맞춤형 복지 등의 핵심과제를 기반으로 다양한 정책을 추진하고 있다(서울시 복지정책실, 2022).

사회복지에 대한 국가의 책임뿐만 아니라 지방의 주도적 복지 수행도 강조되면서, 서울시는 시민의 욕구를 충족하기 위한 지역 사회보장체계를 구축하기 위해 노력하고 있다. 서울시는 2012년 지방정부 최초로 소득, 주거, 건강, 교육, 돌봄 등 5대 분야에서의 최저 및 적정기준을 명시하였으며, 이를 달성하기 위한 다양한 세부 사업을 설정하였다. 서울시민 복지 기준은 복지를 시민권 차원에서 누려야 할 수준으로, 수요자 중심으로 조망한 시도로서 큰 의미가 있다(강제상 외, 2014).

서울시는 시정계획을 수립하기 위한 사업별 성과분석과 시정 여건 변화를 반영하는 데 있어 다양한 시민 체감지표를 활용하고 있다. 환경변화에 따른 새로운 복지 문제와 수요에 대응하는 선도적인 사업을 시행하기 위해 공공 돌봄 인프라, 빈곤 사각지대 해소를 위한 제도 개선, 1인 가구 등 다양한 분야에서의 지표를 측정하여 공개하고 있다(서울특별시, 2020). 정책환경 변화에 부응하기 위해 복지 분야에 대한 투자를 이어가고 있으며, 대표적인 중심 사업으로써 찾아가는 동네 사업은 지자체 기능을 개편함으로써 복지 사각지대를 해소하고 지역공동체를 활성화하기 위해 도입된 공공복지 전달체계를 선보이고 있다(김정현, 2017). 세부적으로 평가 운영 및 지표 검토를 통해서 의견을 수렴하고 각 사업부서에 전달하여 자치구와 협의하여 발굴체계의 운영 및 지원을 확대하고 있다. 이러한 시행계획은 복지 사각지대 해소에 있어 지역주민의 인적 안전망에 긍정적인 영향을 미치며(이영글 외, 2021), 지역주민의 참여를 촉진하는 데 기여한다.

〈표 1〉 서울시 복지실태조사 평가항목

대분류	중분류	형태	세부 내용
가구 일반사항	가구 특성	가구 특성	성별, 연령 동거상태, 학력, 혼인, 가구 상태 등
		주거실태	주택 거주기간, 점유 형태, 주택의 특성
경제활동	근로 상황	근로 상황	근로와 관련된 형태 및 환경
		가계지출	생활비지출액, 세금, 사회보장제도 특징
		소득	가구 총소득과 사회 경제적 지위
		자산 및 부채	부동산 및 부채액과 부채 상황
건강과 의료이용	건강 상태 및 장애 현황	건강 상태 및 장애 현황	주관적 건강 상태 및 질병·질환 여부, 장애 현황
		식생활	식생활 형편 및 이와 관련된 경험
		의료서비스 이용	건강보험 가입 여부 및 지출액, 의료사업 이용실태
		정신건강	정신적 감정 상태 및 정신 건강복지 이용실태
가족생활 여가 및 사회활동	가족생활 및 관계	가족생활 및 관계	가족생활 만족도와 가족관계
		출산과 양육	자녀 계획 및 임신·출산과 관련된 복지 이용실태
		여가 활동	여가 활동과 대인 관계
		평생교육	평생교육 이용 특징
		사회 활동	사회 활동 참여 경험 및 사회적 관계 특성
		노인 돌봄 실태	돌봄 경험 및 인식 수준과 이용의 심리적 특징
복지 서비스 이용	기초생활보장	기초생활보장	저소득복지사업 이용실태 및 사용 목적과 특징
		영유아, 청소년 복지	영유아·아동·청소년 복지 이용 만족도
		청년 중장년 복지	청년 사업 이용 목적과 특징
		노인 복지	연금 수급 여부와 생활 지원사업의 목적과 특징
		장애인 복지	장애연금 수급 현황과 관련 지원사업 특성
		1인 가구	1인 가구 만족 및 지원사업 특징
복지 의식 및 욕구	삶의 질	정책 만족	삶의 질 수준, 정책 만족도, 정책 개선도 등을 조사 하여, 행복 지수에 반영
		행복 지수	
	복지정책 방향	정책 방향	정책의 지원 수준 충분성과 정책 방향, 복지 대상, 비용부담, 복지수준 의견 등을 조사하여 세금을 부담한 만큼 복지혜택 인식에 대한 기대감 측정
		복지 대상	
		비용 부담	
	복지시설 공급 형태	복지 수준	지역 내 설치되는 주요 복지시설 이용실태, 복지시설 및 공급 형태 선호도 등을 조사
		거리 규모	
		비용 부담	

자료: 2020 서울시 복지실태조사 기초분석보고서

한편, 공적 지원사업 측면에서 경제적으로는 어려우나 법정 요건이 맞지 않아 제도적 지원받지 못하는 저소득 위기가구를 대상으로 서울형 기초보장, 서울형 긴급 보장 등 다양한 정책을 통해 경제적 지원을 추진하고 있다. 코로나19 장기화로 인해 시민들의 어려움이 누적되어 가고 있는 상황에서 서울시

는 소비위축, 소득감소 등 코로나19로 인한 경제적 위기에 대응하기 위해 재난 긴급 생활비를 지원하는 등 정부 지원에 포함되지 못한 재난 사각지대를 아우르면서 공공 긴급복지를 수행하고 있다(서울특별시, 2020).

앞서 서울시는 다양한 복지사업에 대한 복지 의식과 욕구를 평가하기 위해 정책의 목적을 설정하고 복지정책 수립에 활용할 수 있는 정책적 시사점을 반영하는 데 중점을 둔다. 지역사회복지 수준을 향상하기 위한 전략으로 자체적인 「서울복지실태조사」를 정기적으로 진행하여 경제활동, 건강과 의료 이용, 가족생활, 여가 및 사회 활동, 복지서비스 이용과 복지 의식 및 욕구 등을 조사하여 정책에 수립하기 위한 기능을 수행하고 있다. 자체적인 평가를 통해 서울시 특성을 반영한 시민의 복지 태도가 사회현상의 변화와 정책 추진상황에 대한 정책 만족도를 점검함으로써 복지수준과 정책성과에 방향성을 모니터링하는 역할을 지닌다.

III. 연구설계

1. 연구모형 및 연구가설

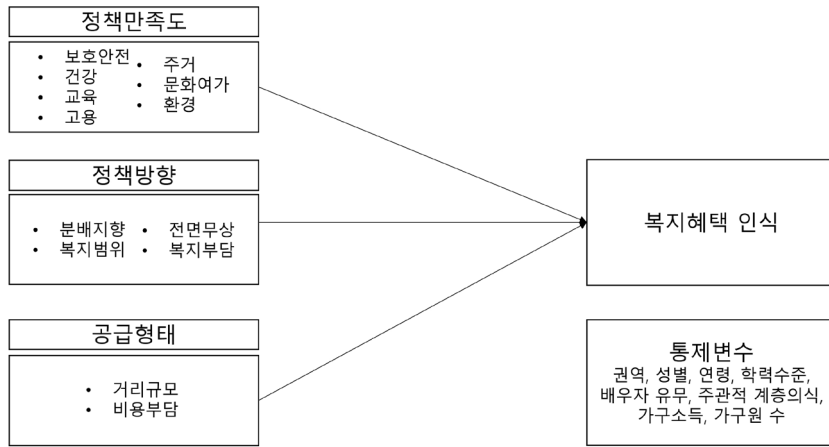
본 연구는 복지정책에 대한 평가가 복지 태도에 미치는 영향(문진영·유미선, 2021), 정책에 대한 인식이나 개인의 가치관과 사회에 대한 인식이 증세 태도에 미치는 영향(이승주·박소영, 2019; 이미숙, 2020; 최정운·유두호, 2022) 등 다양한 선행연구에서 복지정책 분야에 대한 만족도가 복지혜택 인식에 영향을 미칠 것으로 가정하였으며, 서비스가 어떻게 공급되는지에 따라서 달라지는 것을 확인할 수 있다. 앞서 진술한 선행연구를 근거로 기존에 논의되고 있는 다양한 복지혜택 인식의 영향요인을 통합하여 분야별 복지정책 만족도와 복지정책 방향 및 공급 형태가 복지혜택 인식에 미치는 영향을 살펴보기 위한 연구모형과 가설은 다음과 같다.

H1. 복지 분야별 정책 만족도는 복지혜택 인식에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2. 복지서비스 정책 방향은 복지혜택 인식에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3. 복지서비스 공급 형태는 복지혜택 인식에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

〈그림 1〉 연구모형



2. 분석자료

본 연구는 가설검증을 위해 서울연구원에서 제공하는 「2020년 서울복지실태조사」를 사용하였다. 이 조사는 “서울시민의 생활실태와 복지 욕구 변화 추적을 위한 데이터 구축하고 서울시 복지정책 수립 및 집행성과 모니터링을 위한 근거 자료 수집”을 목적으로 2015년부터 정기적으로 2년마다 실시되고 있다(서울특별시·서울연구원, 2020). 본 조사자료가 서울시 복지와 관련하여 다각도의 연구가 수행된 만큼, 서울시 복지 정책성과와 주민들의 복지 인식에 관한 특성을 반영하기에 적합하다고 판단하여 분석 자료로 활용하였다.

조사는 2020년 11월 16일부터 2021년 1월 29일 동안 구조화된 질문지를 이용한 가구방문 일대일 면접조사로 진행되었으며, 컴퓨터를 활용한 가구방문 면접조사(CAPI, Computer-aided Personal Interview)로 이루어졌다. 2018년 통계청 인구주택총조사의 표본 조사구를 기반으로 다단계층화비례 배분 방식과 계통추출법으로 추출된 3,027가구를 본 연구의 표본으로 활용하였다.

3. 변수의 측정 및 분석 방법

종속변수인 복지혜택 인식은 응답자가 자신이 세금을 부담한 만큼 복지혜택이 돌아올 것으로 생각하는지에 대한 문항이다. 리커트 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 자신이 세금을 부담한 만큼 복지혜택을 받을 수 있다고 기대하는 것을 의미한다. 독립변수 중 ‘복지 분야별 정책 만족도’는 서울시의 분야별 복지정책 및 지원 수준의 충분 정도를 의미한다. 연구에 사용된 복지 분야는 보호 안전, 건

강, 교육, 고용, 주거, 문화여가, 환경 등 7가지로 구성된다. 기존 설문 문항에서 ‘아동 돌봄’과 ‘성인 돌봄’ 문항은 ‘해당되지 않음’으로 응답한 사례가 많아 제외하였다. 구성된 문항은 5점 척도로 측정되었으며, 점수가 높을수록 관련 정책과 지원 수준이 충분함을 나타낸다.

〈표 2〉 변수의 측정

구분	변수명	조작적 정의	측정방법	
종속변수	복지혜택 인식	세금을 부담한 만큼 복지혜택이 돌아올 것으로 생각하는 정도	리커트 5점 척도	
	정책 만족도	분야별 서울시의 복지 관련 정책과 지원 수준이 충분 정도 ¹⁾		
독립변수	복지인식	지향하는 복지정책 방향 정책방향 : 분배지향/중립/성장우선 복지대상 : 선별복지/중립/보편복지 비용부담 : 능력비례부담/중립/전면 무상 복지수준 : 저부담저복지/중립/고부담·복지	중립을 준거집단으로 각 정책 방향을 더미변수로 변환하여 측정	
	공급 형태	선호하는 복지시설 공급형태 거리규모 : 대규모 시설/중립/가까운 시설 비용부담 : 비용부담/중립/높은 질		
통제변수	인구 사회학적 특성	권역	동남권, 동북권, 서남권, 서북권	준거집단: 도심권
		성별	가구주 성별	준거집단: 남성
		연령	가구주 연령	가구주 출생년도
		학력수준	최종학력	준거집단 : 고졸
		배우자	현재 배우자 유무	준거집단 : 기혼
		계층의식	주관적 계층의식	소득수준
		가구소득	월 가구소득	ln(월 가구소득)

1) ①보호안전 : 학대 예방 및 보호 인프라, 안전사고 및 범죄 피해 위험 최소화, ②건강: 의료비 부담 경감 및 예방적 건강 관리, 의료 접근성 제고, ③교육 : 평생 학습 보장, 양질의 교육환경 조성, 취약계층 차별없는 교육기회 보장, ④고용 : 취업취약계층 및 근로빈곤층 자립지원, 사회적경제 지역기반 형성, ⑤주거 : 쾌적한 주거생활 보장, 주거비 부담 경감, 주거 안정성 향상, ⑥문화여가 : 문화향유 기회 보장, 지역 문화 인프라 확충, ⑦환경 : 건강하고 안심할 수 있는 환경 관리, 쾌적하고 편안한 생활환경 조성

다음으로 복지 인식은 서울시의 복지정책의 방향과 실현 방안에 대한 문항으로, 정책 방향, 복지 대상, 비용부담, 복지수준 등 4가지 하위항목으로 측정되었다. 정책 방향은 성장과 분배, 복지 대상은 선별과 보편, 비용부담은 능력비례 부담과 전면무상, 복지수준은 저부담·저복지와 고부담·고복지에 대한 선호를 측정한다. 각 문항은 쌍대비교 형식으로 측정되었으며, 분석에서는 중립인 집단을 준거집단으로 더미변수로 변환하여 사용하였다. 마지막으로 복지공급 형태는 복지시설의 공급 형태별 선호도를 의미하며, 거리와 규모, 비용부담 등 2가지 설문 문항으로 구성된다. 정책 방향과 마찬가지로 쌍대비교

형식으로 측정되었으며, 더미변수로 변환하여 분석에 활용하였다.

통제변수는 선행연구에서 복지혜택 인식에 주요하게 관련된 것으로 평가되는 권역, 성별, 연령, 학력 수준, 배우자 유무, 계층의식, 가구소득으로 설정하였다. 구체적으로 서울 내에서도 자치구별 복지 관련 예산의 편차가 존재하고, 복지서비스 공급에도 격차가 생길 수 있으므로 도심권을 준거집단으로 설정하여 동남권, 동북권, 서남권, 서북권 등의 권역으로 구분하였다. 주관적 계층의식은 연령, 교육 등 객관적 지표에 기반하여 형성되는 주관적 요인으로 다양한 선행연구에서 복지 태도의 영향요인으로 고려되는 만큼 본 연구의 인과관계를 설명하기 위한 통제변수로 적합하여 사용하였다(주은선·백정미, 2007; 안상훈, 2020).

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

본 연구에서 사용한 표본은 3,027가구이다. 연구에 사용된 표본에 대한 구체적인 인구 사회학적 특성은 다음 <표 3>과 같다. 구체적으로 성별은 남성이 80.3%(2,430명)를, 여성이 19.7%(597명)를 차지하였다. 나이는 60세 이상이 31.3%(948명)으로 가장 많았으며, 50대(23.3%, 705명), 40대(21.1%, 639명), 30대(21.1%, 639명), 20대(3.1%, 95명), 20세 미만(0.0%, 1명) 순서로 확인되었다.

<표 3> 인구통계학적 특성

변수		빈도	비율 (%)	변수		빈도	비율 (%)
성별	남자	2,430	80.3	권역	도심권	163	5.4
	여자	597	19.7		동북권	944	31.2
나이	20세 미만	1	0.0		서북권	365	12.1
	20~29세	95	3.1		서남권	951	31.4
	30~39세	639	21.1		동남권	604	19.9
	40~49세	639	21.1	계층의식	상하	21	0.7
	50~59세	705	23.3		중상	457	15.1
	60세 이상	948	31.3		중하	1,459	48.2
혼인	유배우자	2,234	73.8		하상	892	29.5
	무배우자 ¹⁾	793	26.2		하하	198	6.5

학력	고졸 미만	133	4.4	소득	100만원)	49	1.6
	고졸	1,156	38.2		100만원≤, 200만원)	279	9.2
	대졸	1,710	56.5		200만원≤, 300만원)	604	20.0
	대학원졸	28	0.9		300만원≤, 400만원)	622	20.5
가구원수	1인 가구	640	21.1		400만원≤, 500만원)	551	18.2
	2인 가구	1,090	36.0		500만원≤, 600만원)	341	11.3
	3인 가구	905	29.9		600만원≤, 700만원)	254	8.4
	4인 가구	372	12.3		700만원≤	327	10.8
	5인 가구≥	20	0.7		전체	3,027	100

1) 현재 배우자가 없는 모든 상태를 포함하며, 사별, 이혼, 별거, 미혼(만 18세 이상, 미혼모 포함) 등이 해당한다.

혼인 특성에서는 기혼자가 73.8%(2,234명)로 미혼(26.2%, 793명)보다 많은 것으로 나타났다. 학력 분포에서는 고졸(38.2%, 1,156명), 고졸미만(4.4%, 133명), 대학원 졸업 (0.9%, 28명)순으로 나타났다. 가구원 수는 2인 가구가 36.0%(1,090명)로 가장 높은 비중을 보였으며, 순서대로 1인 가구(21.1%, 640명), 4인 가구(12.3%, 372명), 5인 가구 이상(0.7%, 20명)인 것으로 확인되었다. 권역은 서남권이 31.4%(951명)로 가장 높은 비중을 보였으며, 동북권(31.2%, 944명), 동남권(19.9%, 604명), 서북권(12.1%, 365명), 도심권(5.4%, 163명)으로 그 뒤를 따랐다. 계층의식은 중하가 48.2%(1,459명)로 가장 많은 비중을 차지했으며, 하상(29.5%, 892명), 중상(15.1%, 457명), 하하(6.5%, 198명), 상하(0.7%, 21명)의 순서대로 높은 비중을 차지하고 있다. 마지막으로 가구소득은 300만원 이상 400만원 미만이 20.5%(622명)로 가장 많았으며, 200만원 이상 300만원 미만(20.0%, 604명), 400만원 이상 500만원 미만(18.2%, 551명), 500만원 이상 600만원 미만(11.3%, 341명), 700만원 이상(10.8%, 327명), 100만원 이상 200만원 미만(9.2%, 279명), 600만원 이상 700만원 미만(8.4%, 254명), 100만원 미만(1.6%, 49명)으로 확인되었다.

정책 만족도와 정책 방향성 및 공급 형태가 복지혜택 인식에 미치는 영향을 규명하기에 앞서 주요 변수 간 상관관계를 분석하였다. 피어슨 상관계수를 사용하여 양측검정을 한 결과, 대부분 독립변수가 종속변수인 복지혜택 인식과 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 확인되었다.¹⁾

1) 구체적인 상관관계 분석 결과는 부록 1 참고

2. 다중회귀분석 결과

분야별 정책 만족도와 복지정책 방향 및 공급 형태가 복지혜택 인식에 미치는 영향력을 검증하기 위하여 통상최소자승법(OLS: Ordinary Least Square)에 따른 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 4>와 같다. 회귀모형 전체의 적합성은 통계적으로 유의하게 나타났으며, 다중공선성 검증은 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor) 값이 모두 10보다 작은 것으로 나타나 다중공선성 문제가 없음을 확인하였다.

회귀계수의 유의성 검증 결과는 다음과 같다. 첫째, 분야별 복지정책 중 순서대로 주거($\beta=.109^{***}$), 교육($\beta=.078^{***}$), 고용($\beta=.059^{**}$), 문화($\beta=.059^{**}$)가 복지혜택 인식에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그 외의 분야인 보호 안전, 건강, 환경에 관한 정책 만족도는 복지혜택 인식에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 즉, 정책 만족도에서는 주거, 교육, 고용, 문화 분야의 복지정책과 지원 수준이 충분하다고 체감할수록 자신이 세금을 부담한 만큼 향후 복지혜택을 받을 수 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

<표 4> 다중회귀분석 결과

변수		복지혜택 인식						
		B	S.E.	β	t	p	VIF	
독립 변수	정책 만족도	보호안전	-.027	.022	-.027	-1.252	.211	.635
		건강	.031	.020	.032	1.507	.132	.647
		교육	.073	.020	.078	3.652	.000	.652
		고용	.049	.019	.059	2.628	.009	.592
		주거	.091	.018	.109	4.922	.000	.597
		문화	.056	.021	.059	2.670	.008	.612
		환경	-.001	.022	-.001	-.055	.956	.531
	복지인식 및 공급형태	성장지향	-.012	.035	-.007	-.326	.744	.635
		분배지향	.045	.033	.030	1.361	.173	.596
		선별복지	-.029	.034	-.018	-.859	.390	.659
		보편복지	.073	.033	.047	2.236	.025	.656
		능력비례부담	-.162	.032	-.101	-5.130	.000	.760
		전면무상	.084	.032	.052	2.600	.009	.748
		저부담저복지	-.071	.033	-.041	-2.130	.033	.789
		고부담고복지	.033	.032	.021	1.048	.295	.769
		규모	.034	.039	.018	.874	.382	.666
		거리	.014	.031	.009	.440	.660	.653
		비용	.023	.037	.012	.620	.535	.765
		복지 질	-.089	.031	-.059	-2.899	.004	.707

통제 변수	서남권	-.052	.045	-.031	-1.154	.249	.420
	서북권	-.061	.049	-.030	-1.248	.212	.494
	동북권	.018	.045	.011	.391	.696	.408
	동남권	-.146	.048	-.079	-3.036	.002	.434
	성별	-.036	.048	-.019	-.746	.456	.443
	연령	-.001	.001	-.025	-1.061	.289	.531
	배우자 유무	-.044	.053	-.026	-.824	.410	.295
	고졸미만	-.085	.069	-.024	-1.236	.216	.812
	대졸	.004	.035	.003	.108	.914	.520
	대학원졸	-.063	.136	-.008	-.464	.643	.939
	주관적 계층의식	.013	.019	.014	.700	.484	.696
	가구원 수	-.018	.020	-.023	-.900	.368	.438
	가구소득	.028	.034	.021	.839	.401	.480
(상수)	2.172	.279	-	7.777	.000	-	
R 제곱		.117					
수정된 R 제곱		.107					
F		12.342***					

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

둘째, 복지 인식에서 보편복지($\beta=.047^*$)와 전면무상($\beta=.052^{**}$)은 복지혜택 인식에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 능력비례부담($\beta=-.101^{***}$), 저부담저복지($\beta=-.041^*$)는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 한편, 성장지향, 분배지향, 선별복지, 고부담·고복지 변수는 복지혜택 인식에 대한 유의미한 영향력을 보이지 않았다. 복지에 대한 신념이나 가치체계가 중립인 사람에 비해 보편적 복지를 지향하고, 전면무상의 복지정책이 제공되어야 한다고 생각할수록 복지혜택 인식이 높은 것으로 나타났다. 반면, 능력에 비례하여 비용을 부담해야 된다고 생각할수록, 복지혜택이 적더라도 비용부담이 적은 것을 선호할수록 복지혜택 인식이 낮은 것으로 확인되었다.

마지막으로 공급 형태에서는 복지 질($\beta=-.059^{**}$)이 복지혜택 인식에 부(-)의 영향을 미친 것으로 분석되었다. 반면 규모, 거리, 비용 변수는 복지혜택 인식에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 즉, 공급 형태에서 제공되는 복지서비스 비용에 비해 질적인 측면을 중요하게 생각하는 경우, 자신이 납부한 세금만큼 미래에 복지혜택으로 돌려받지 못할 것이라고 인식하는 것으로 나타났다.

V. 결론

1. 연구의 요약

본 연구는 복지 증세의 필요성이 증가하고 있음에도 불구하고 이중적인 복지 태도가 나타나고 있는 상황에서 개인의 복지이해관계에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석하여 국민의 지지를 끌어낼 수 있는 복지정책 방향성을 제시하고자 하였다. 구체적으로 개별 복지정책 영역별 만족도, 복지 인식 및 공급 형태가 전반적인 복지혜택 인식에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 분석 결과, 복지정책에서 주거, 교육, 고용, 문화 분야가 복지혜택 인식에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 입증되었으며, 정부의 복지정책에 대한 인식이나 평가가 복지 증세 관련 태도에 긍정적인 영향을 미친다고 밝힌 선행연구와 부합되는 결과라고 볼 수 있다. 한편, 복지 인식 및 공급 형태에서 보편복지, 전면무상은 복지혜택 인식에 긍정적인 영향력을 보이지만, 능력비례부담, 저부담·저복지는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 복지서비스 공급에 있어 질적인 측면을 중요한 요소로 고려하는 사람은 복지혜택에 대한 인식이 부정적인 것으로 확인되었다.

연구의 결과는 복지정책과 개인의 주관적인 인식을 다룬 선행연구가 복지정책을 수립하는 데 있어 중요하게 고려되어야 할 복지 태도 영향요인에 관한 연구(Roosma et al., 2013; 이민호, 2021), 증세와 같은 복지 확대에 대한 태도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(이현우·박시남, 2016; 이승주·박소영, 2019) 등 부분적으로 이루어진 것을 시민의 복지이해관계를 규명하기 위해 정책 만족도와 복지 인식 및 공급 형태라는 통합적인 관점에서 제시하였다는 점에서 의미가 있다. 앞서 전술된 근거는 정책 만족도라는 정책의 성과 측면과 아울러 개인의 주관적인 복지 인식이 복지혜택 인식에 미친 영향을 규명했다는 점에서 기존 연구와 차별성을 가진다고 할 수 있다.

2. 정책적 시사점

서울시의 복지정책에서 순서대로 주거, 교육, 고용, 문화 분야의 정책 만족도가 복지혜택의 인식 수준과 긍정적인 인과관계가 있는 것으로 입증되었다. 특히, 쾌적한 주거생활 보장, 주거비 부담 경감, 주거 안정성 향상 등에 관한 내용을 포함하는 주거 분야의 정책이 가장 높은 영향력을 보이는 것으로 나타났다. 주거 관련 정책은 삶의 만족도와 밀접한 관련이 있으며, 전반적인 계층에게 영향을 미치기 때문에 상대적으로 만족도가 가장 높게 나타난 것으로 보인다.

복지정책 분야별 특성에 따라 시민들의 만족도는 다르며, 만족도가 높은 정책일수록 재원 마련을 위한 증세에 찬성할 가능성이 높다(최정윤·유두호, 2022). 따라서 서울시는 보호 안전, 건강, 교육 등 여러 분야의 복지정책에 대한 시민의 만족도를 높일 수 있는 정책을 제공함으로써 체감도와 만족도를 늘리고, 복지에 대한 효율적인 정부 운영과 책임성 확보를 통해 복지 시스템에 대한 신뢰를 제고할 필요가 있다. 한정된 예산에서 시민의 만족도를 극대화하여 복지 확대의 수용성을 높이기 위해서는 주거의 질을 개선할 수 있는 정책을 마련할 필요가 있으며, 전반적인 정책 만족도 조사 외에 생애주기별 우선 순위가 다른 주거복지정책에 대한 수요를 파악하여 발전해나가야 할 것이다. 또한, 본 연구에서 복지혜택 인식에 유의미한 영향력을 나타내지 않은 보호 안전, 건강, 환경 분야 정책에 대한 재검토 역시 필요하다. 정책 사업에 대한 인지가 정책 만족도를 높여준다는 기존 연구(김홍주 외, 2014)에서 밝힌 바와 같이 해당 분야의 복지혜택에 필요한 정책적 지원과 역할이 뒷받침 되어야 할 것이다.

복지 인식 관점에서 상대적으로 보편적 복지와 전면무상의 복지정책 방향을 선호하는 사람은 자신이 세금을 부담한 만큼 복지혜택이 돌아올 것으로 믿는 것으로 분석되었다. 복지 증세에 대하여 개인의 경제적 이해관계나 사회경제적 요인보다 도덕적 의무감이나 가치 관련 변수가 더 중요한 영향요인으로 고려될 수 있다(이미숙, 2020). 다수의 시민이 복지 증세 부담에 있어서 보편적 복지와 전면무상 복지의 영향력이 큰 만큼, 서울시는 복지 증세를 위한 비용 확보에 보편적 복지와 전면무상의 복지정책을 우선적으로 고려하여 시행할 필요가 있다. 이민호(2021)는 복지정책의 활성화를 통해 사회복지 확대 기반을 마련할 필요가 있다고 지적하며, 국민적 합의를 끌어내기 위해 시민의 복지 태도를 파악하여 국민 대다수가 공감할 수 있는 정책 방향을 모색해야 할 것이다.

반면, 복지의 질적인 측면을 중요시하고, 능력에 따라 지불하는 것만큼 복지혜택을 누리지 못한다고 생각하는 것은 앞으로 자신이 받을 것이라고 기대되는 복지서비스 질이 현재 자신이 지불하고 있는 비용에 미치지 못한다고 평가하는 것이라고 볼 수 있다. 복지 수요가 높아짐에 따라 신뢰받는 정부가 되기 위해서는 서비스 비용을 높이더라도 내용구성과 질적인 측면을 개선할 수 있도록 정책수혜자의 수요를 반영할 수 있는 창구개설 등의 정책적 노력이 필요하다. 또한, 복지 관련 과세체계 공정성, 행정 신뢰성 등 세금 부담에 대한 경험과 판단이 복지 태도 형성에 영향(손병돈, 2016)을 미치는 등 여러 측면에서 복지의 질적 개선을 위한 논의도 요구된다.

이상의 논의에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 후속 연구에서 보완할 필요가 있다. 복지혜택 인식에 영향을 미치는 다양한 요인이 있음에도 불구하고 분석자료의 한계로 인해 특정 분야의 복지정책 만족도, 복지 인식, 복지서비스 공급형태에만 한정하여 분석을 수행하였다. 후속 연구를 통해 본 연구에서 다루지 않은 더 다양한 분야의 정책과 정책 방향성을 고려하여 연구를 수행할 필요가 있다.

■ 참고문헌 ■

- 강우진·강문구(2014). “이명박 정부와 한국 민주주의의 질-부분체제 접근법을 중심으로”, 『경제와 사회』, 104: 265-299.
- 강욱모(2018). “보편적 복지국가 논쟁: 한국의 복지정책은 보편주의가 될 수 있을까?”, 『현상과인식』, 42(3): 41-72.
- 강제상·김영근·고대유(2014). “사회복지에서 시민참여형 거버넌스에 관한 연구: 서울시 희망은돌사업과 시민복지기준사업을 중심으로”, 『한국사회와 행정연구』, 25(2): 153-182.
- 강혜규(2008). “복지체감도 향상을 위한 사회서비스 제도 혁신.” 『보건복지포럼』 135: 14-23.
- 강호진(2004). “문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인”, 『한국행정학보』, 38(2): 23-41.
- 고경환(2011). “한국의 사회복지지출 현황과 정책과제”, 『보건복지 Issue & Focus』, 94: 1-8.
- 고혜진·민기채·이정화(2017). “복지인식에 대한 사회서비스 접근성의 매개효과 분석”, 『입법과 정책』, 9(2): 299-323.
- 국회예산정책처(2021). “OECD 주요국의 공공사회복지지출 현황”, 『NABO Focus』, 30: 1-4.
- 권혁주·김효정·송재환(2012). “보편적 복지에 대한 규범론적 분석”, 『한국행정학보』, 46(2): 161-184.
- 금중예·금현섭(2017). “증세와 복지확대에 대한 태도: 세금부담 인식을 중심으로”, 『한국행정학보』, 51(1): 1-29.
- 금현섭·백승주(2015). “경제적 불평등과 정부신뢰: 불평등에 대한 태도를 중심으로”, 『행정논총』, 53(1): 1-33.
- 김기태·김미근·최준영·강예은·노법래(2019). 『포용복지 정책 체감도 및 복지에 대한 가치관 조사』, 한국 보건사회연구원.
- 김사현(2015). “한국인의 복지태도 불일치에 대한 탐색적 연구: 복지지출과 증세에 대한 태도불일치를 중심으로”, 『사회과학연구』, 41(1): 27-57.
- 김성욱(2014). “사회복지지출의 조세탄력성”, 『한국사회정책』, 21(1): 47-76.
- 김성욱(2015). “연립방정식 모형을 활용한 사회복지지출과 조세여력의 추정”, 『사회경제평론』, 28(1): 253-284.
- 김신영(2010). “한국인의 복지인식 결정요인 연구: 국가의 공적책임에 대한 태도를 중심으로”, 『조사연구』, 11(1): 87-105.
- 김연명(2011). “한국에서 보편주의 복지국가의 의미와 과제”, 『민주사회와 정책연구』, 19: 15-41.
- 김영순·여유진(2011). “한국인의 복지태도: 비계급성과 비일관성 문제를 중심으로.” 『경제와사회』 91: 211-240.

- 김용하·임성은·윤강재·우선희(2011). 『지속가능한 선진복지모델 연구』, 한국보건사회연구.
- 김은정·김유리(2020). “사회서비스 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향 : 사회서비스 유형별 차이를 중심으로”, 『지방행정연구』, 34(4): 213-238.
- 김정현(2017). “립스키 (M. Lipsky) 의 일선관료제 이론에 근거한 동 단위 공공복지 기능의 영향요인: 서울특별시 찾아가는 동주민센터 사례를 중심으로”, 『보건사회연구』, 37(4): 443-475.
- 김태완(2020). “코로나 19 로 인한 영향 및 사회정책 대응 방안”, 『보건복지 Issue & Focus』 385: 1-8.
- 노기우·신정섭·조영호(2022). “유권자 정책 평가가 정부신뢰에 미치는 영향: 패널 데이터로 본 문재인 정부 후반기 신뢰 하락 분석”, 『한국과 국제정치』, 38(1): 297-329.
- 노대명·전지현(2011). 『한국인의 복지의식에 대한 연구: 사회통합을 위한 정책과제』, 한국보건사회연구원.
- 문종열·김기현(2014). “수요자 중심 사회복지 전달체계 모델연구”, 『예산정책연구』, 3(1): 163-207.
- 박경수·권기창·이석호(2014). “동 (洞) 주민센터 복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인”, 『서울도시연구』, 15(1): 131-147.
- 박금령·최병호(2019). “주거취약계층의 주관적 건강 수준과 삶의 만족도: 최저주거기준 미달 가구와 비주택 거주 가구를 중심으로”, 『보건사회연구』, 39(2): 500-518.
- 박선경·신진욱(2021). “코로나 19 와 국가역할 확대에 대한 국민 인식: 이념성향, 재난피해, 정부대응, 재난지원금의 영향”, 『한국과 국제정치』, 37(1): 153-189.
- 박세경·김정현·이주연·오다은·이정은·김은정·양난주(2015). 『2015년 사회서비스 수요공급실태 조사』, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 박순일(2005). “경제성장과 분배의 갈등과 상생 그리고 고령화의 영향”, 『한국사회정책』, 12(1): 7-70.
- 박정호(2014). “지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향: 서울특별시를 중심으로”, 『지방정부연구』, 18(1): 291-313.
- 서울시 복지정책실(2022). 『주요업무 보고』, 서울시 복지정책실.
- 서울특별시(2020). 『2019~2022 서울시정 4개년 계획(2020)』, 서울특별시.
- 서울특별시·서울연구원(2020). 『2020 서울복지실태조사』, 서울특별시·서울연구원.
- 서은철·김화룡·서건우(2018). “서울시민의 생태학적 특성이 복지 이데올로기 유형 분류에 미치는 영향”, 『한국웰니스학회지』, 13(3): 167-180.
- 신동면·김도한(2012). “성과관리형 자활사업에서 포괄적 성과지표 도입에 관한 연구”, 『한국사회복지행정학』, 14(4): 201-229.
- 신복기·성향숙·김수영(2006). “성공적 노화를 위한 노인교육프로그램의 효과성 연구”, 『노인복지연구』, 34: 313-336.

- 양혜원(2012). 『문화복지 정책의 사회·경제적 가치 추정과 정책방향』, 한국문화관광연구원.
- 이미라(2018). “서울시 거주 노인의 경제활동과 사회복지서비스 이용이 삶의 질에 미치는 영향: 사회활동의 조절효과를 중심으로”, 『공공정책연구』, 35(1): 39-69.
- 이미숙(2020). “개인의 가치관과 사회인식이 복지증세 태도에 미치는 영향”, 『한국행정논집』, 32(4): 741-758.
- 이민호(2021). “한국 복지태도 변화에 관한 연구: 복지태도 결정요인을 중심으로”, 『한국사회정책』, 28(1): 103-131.
- 이상록·김형관(2021). “한국사회 복지태도 유형의 변화와 영향 요인-복지확대와 복지증세에 대한 이중적 복지태도를 중심으로”, 『한국자치행정학보』, 35(4): 255-285.
- 이승주·박소영(2019). “정부의 복지정책에 대한 인식이 증세태도에 미치는 영향에 관한 연구”, 『지방정부연구』, 23(2): 153-173.
- 이영글·박성준·함영진(2021). “주민이 참여하는 인적 안전망이 복지 사각지대 해소에 미치는 영향.” 『사회복지정책』 48(1): 97-121.
- 이인정·김미영(2021). “1인 가구 청년의 행복에 영향을 미치는 요인-성차를 중심으로”, 『한국산학기술학회논문지』, 22(7): 51-60.
- 이정은(2020). “사회서비스 정책에 대한 복지 태도”, 『보건복지포럼』, 288: 7-20.
- 이중섭(2009). “한국인의 복지의식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『사회복지정책』, 36(4): 73-99.
- 이충환(2015). “빈곤 원인 인식과 불평등 인식이 복지태도에 미치는 영향연구”, 『한국사회복지행정학』, 17(3): 375-401.
- 이하나·이미라(2010). “한국인의 복지태도 영향요인에 관한 연구: 형평성 지각의 효과를 중심으로”, 『보건사회연구』, 30(2): 254-286.
- 이현우·박시남(2016). “복지확대에 대한 태도 결정요인 분석: 개인이익을 넘어서”, 『Oughtopia』, 31(1): 267-298.
- 장승진(2017). “사회적 공정성 인식과 복지 확대 및 증세에 대한 한국인들의 태도”, 『동서연구』, 29(2): 67-89.
- 전영준·김성태·김진영(2013). “복지패러다임 전환의 경제적 효과-보편적 복지 vs. 선택적 복지”, 『경제학연구』, 61(2): 69-111.
- 정세희·문영규(2015). “복지인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 경기 북부 지역을 중심으로”, 『한국정책연구』, 15(4): 23-46.
- 정홍원·강은나·함영진·하태정(2016). 『사회보장정책 체감도와 제도 성과의 관계성에 대한 연구』, 한국

보건사회연구소.

- 조남경(2013). “사회복지의 문화적 토대, 복지태도, 그리고 문화적 문맥: 사회복지정책 연구에 있어 세 가지 문화적 접근의 현황과 과제”, 『비판사회정책』, 39: 235-273.
- 최고은(2016). “복지지위가 복지인식에 미치는 영향: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로”, 『한국사회정책』, 23(1): 125-150.
- 최균·류진석(2000). “복지의식의 경향과 특징: 이중성”, 『사회복지연구』, 16: 223-254.
- 최지민·김순은(2014). “개인 행복의 영향력을 고려한 정부성과와 정부신뢰에 관한 연구: 서울특별시의 사례를 중심으로”, 『한국지방자치학회보』, 26(2): 29-57.
- 함철호·이중섭(2010). “지역별 복지의식에 영향을 미치는 요인 연구: 자기이해, 사회화, 이데올로기, 수급자에 대한 태도 요인을 중심으로”, 『사회과학연구』, 26(4): 299-325.
- 황혜신·이도석·윤태원·황덕연·김준현(2021). 『분야별 성과지표 개선방안 연구 III: 보건복지분야를 중심으로』, 한국행정연구원.
- Ahn, S. H., & Kim, S. W.(2015). “Social investment, social service and the economic performance of welfare states”, *International Journal of Social Welfare*, 24(2): 109-119.
- Andreassen, T. A.(2018). “From democratic consultation to user-employment: shifting institutional embedding of citizen involvement in health and social care”, *Journal of social policy*, 47(1): 99-117.
- Barnes, M.(1999). “Users as citizens: collective action and the local governance of welfare”, *Social Policy and Administration*, 33(1): 73-90.
- Blekesaune, M.(2007). “Economic conditions and public attitudes to welfare policies”, *European Sociological Review*, 23(3): 393-403.
- Blekesaune, M., & Quadagno, J.(2003). “Public Attitudes toward Welfare State PoliciesA Comparative Analysis of 24 Nations”, *European sociological review*, 19(5): 415-427.
- Brooks, C., & Manza, J.(2006). “Why do welfare states persist?”, *The Journal of Politics*, 68(4): 816-827.
- Busemeyer, M. R., & Garritzmann, J. L.(2017). “Public opinion on policy and budgetary trade-offs in European welfare states: evidence from a new comparative survey”, *Journal of European public policy*, 24(6): 871-889.
- Calzada, I., & Del Pino, E.(2008). “Perceived efficacy and citizens' attitudes toward welfare

- state reform”, *International review of administrative sciences*, 74(4): 555–574.
- Cheung, C. K., & Leung, K. K.(2007). “Relating social welfare to life satisfaction in the postmodern era of Hong Kong”, *Social indicators research*, 84(1): 53–70.
- Craig, S. C., Gainous, J., & Martinez, M. D. (2006). Political trust and support for social welfare: The role of ambivalence. In Annual Meetings of the American Political Science Association, Philadelphia, PA.
- Erikson, R.(1993). *Description of inequality: The Swedish approach to welfare research*, in M. Nussbaum and A. Sen (eds.), *The Quality of Life*, published by Clarendon Press.
- Franklin, M. N., Mackie, T. T., & Valen, H.(2009). Electoral change: *Responses to evolving social and attitudinal structures in Western countries*, published by ECPR Press.
- Garritzmann, J. L., Neimanns, E., & Busemeyer, M. R.(2021). “Public opinion towards welfare state reform: The role of political trust and government satisfaction”, *European Journal of Political Research*, 1–24.
- Hausman, D., & McPherson, M.(1994). “Preference, belief, and welfare”, *The American Economic Review*, 84(2): 396–400.
- Hetherington, M. J.(1998). “The political relevance of political trust”, *American political science review*, 92(4): 791–808.
- Hetherington, Marc J. & John D. Nugent.(2001). *Explaining Public Support for Devolution: The Role of Political Trust*. In Jonn R. Hibbing and Elizabeth Theiss–Morse. (eds.), *What Is It About Government That Americans Dislike?* (pp. 134–155), published by Cambridge University Press.
- Hollar, D.(2003). “A holistic theoretical model for examining welfare reform: Quality of life”, *Public Administration Review*, 63(1): 90–104.
- Korpi, W., & Palme, J.(1998). “The paradox of redistribution and strategies of equality: Welfare state institutions, inequality, and poverty in the Western countries”, *American sociological review*, 661–687.
- Larsen, C. A.(2008). “The institutional logic of welfare attitudes: How welfare regimes influence public support”, *Comparative political studies*, 41(2): 145–168.
- Lewis–Beck, M. S., & Stegmaier, M.(2000). “Economic determinants of electoral outcomes”, *Annual review of political science*, 3(1): 183–219.

- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). “An integrative model of organizational trust”, *Academy of management review*, 20(3): 709–734.
- Mewes, J., & Mau, S.(2013). “Globalization, socio-economic status and welfare chauvinism: European perspectives on attitudes toward the exclusion of immigrants”, *International Journal of comparative sociology*, 54(3): 228–245.
- Midgley, J., & Livermore, M. (Eds.),(2009). *The handbook of social policy*, published by Sage publications.
- Nye Jr, J. S.(1997). “In government we don't trust”, *Foreign Policy*, 99–111.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Retailing: critical concepts*, 64(1): 140.
- Roosma, F., Gelissen, J., & Van Oorschot, W.(2013). “The multidimensionality of welfare state attitudes: A European cross-national study”, *Social indicators research*, 113(1): 235–255.
- Rudolph, T. J., & Evans, J.(2005). “Political trust, ideology, and public support for government spending”, *American Journal of Political Science*, 49(3): 660–671.
- Rudolph, T. J., & Evans, J.(2005). “Political trust, ideology, and public support for government spending”, *American Journal of Political Science*, 49(3): 660–671.
- Sihvo, T., & Uusitalo, H.(1995). “Attitudes towards the welfare state have several dimensions: evidence from Finland”, *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 4(4): 215–223.
- Svallfors, S.(2010) *Public attitudes*, in F.G. Castles, S. Leibfried, J. Lewis, H. Obinger and C. Pierson (eds) *The Oxford handbook of the welfare state*, published by Oxford University Press.
- Taylor–Gooby, P.(2001). “Sustaining state welfare in hard times: who will foot the bill?”, *Journal of European social policy*, 11(2): 133–147.
- Van Oorschot, W., and Meuleman, B. (2012). “Welfarism and the multidimensionality of welfare state legitimacy: Evidence from The Netherlands, 2006”, *International Journal of Social Welfare*, 21(1): 79–93.
- Kosciulek, J. F.(2003). “A multidimensional approach to the structure of consumer satisfaction with vocational rehabilitation services”, *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46(2): 92–97.

〈부 록〉

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1																			
2	.135**	1																		
3	.166**	.339**	1																	
4	.196**	.384**	.418**	1																
5	.202**	.450**	.381**	.416**	1															
6	.229**	.450**	.418**	.396**	.512**	1														
7	.190**	.439**	.434**	.433**	.428**	.428**	1													
8	.176**	.454**	.497**	.469**	.503**	.470**	.511**	1												
9	-.048**	-.032	.025	.040*	-.039*	-.053**	-.009	-.010	1											
10	.075**	.083**	.024	.031	.052**	.078**	.057**	.051**	-.539**	1										
11	-.082**	-.062**	-.057**	-.071**	-.092**	-.071**	-.047**	-.067**	.058**	-.098**	1									
12	.097**	.084**	.134**	.128**	.109**	.117**	.122**	.113**	.002	.060**	-.498**	1								
13	-.159**	-.018	-.046*	-.040**	-.075**	-.099**	-.058**	-.082**	.075**	-.020	.068**	-.043*	1							
14	.132**	.029	.094**	.098**	.065**	.067**	.102**	.101**	.006	.080**	-.052**	.065**	-.424**	1						
15	-.089**	-.073**	-.026	-.057**	-.067**	-.092**	-.017	-.040*	.149**	-.048**	.104**	.016	.113**	-.041*	1					
16	.066**	.065**	.033	.047*	.048**	.061**	.033	.033	-.070**	.198**	-.002	.089**	-.028	.129**	-.356**	1				
17	.033	.086**	.024	.079**	.073**	.045*	.084**	.080**	.162**	-.027	.018	.081**	.054**	.055**	.062**	-.004	1			
18	-.012	-.028	.014	-.069**	-.053**	-.012	-.017	-.014	-.055**	.204**	.068**	.021	.070**	.076**	.024	.140**	-.448**	1		
19	.026	.050**	.039*	.011	.051**	.016	.046*	.040*	.004	-.039*	.184**	-.088**	.013	.016	.105**	-.059**	-.028	.017	1	
20	-.032	.048**	.048**	.065**	.040*	.030	.015	.036*	.084**	.042*	-.004	.191**	.066**	.093**	-.001	.191**	.164**	.111**	-.388**	1

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

1. 복지혜택 인식, 2. 보호안전, 3. 건강, 4. 교육, 5. 고용, 6. 주거, 7. 문화여가, 8. 환경, 9. 성장지향, 10. 분배지향, 11. 선별복지, 12. 보편복지, 13.능력비례, 14. 전면무상, 15. 저부담저복지, 16. 고부담고복지, 17. 규모, 18. 거리, 19. 비용, 20. 복지 질

박지원 pjiwon@g.skku.edu

성균관대학교 국정전문대학원에서 석사학위를 취득하고 현재 박사과정 중이다. 주요 관심 분야는 ODA, 삶의 질 등이다. 최근 논문으로는 “삶의 질에 대한 인식이 정부 신뢰와 계층이동 가능성에 미치는 영향: 서울시민을 대상으로”(2022), “한국 공적개발원조 재정 효율성의 평가와 영향요인 분석”(2021) 등이다.

남현동 gosling@g.skku.edu

성균관대학교 행정학 박사수로 중이며, 현재 국정정책연구원에 선임연구원으로 재직 중이다. 관심 분야는 전자정부, 정부 혁신, R&D와 관련된 정책 평가이다. 최근 논문으로는 “Identifying the directions of technology-driven government innovation”(2022), “Exploring strategic directions of pandemic crisis management: A text analysis of World Economic Forum COVID-19 reports”(2021) 등이다.

남태우 namtaewoo@skku.edu

뉴욕주립대학교(State University of New York at Albany)에서 행정학박사를 취득하고, 현재 성균관대학교 행정학과 교수로 재직 중이다. 관심 분야는 전자정부, 스마트시티, 시민참여, 정부혁신, 투명성이며, 최근 논문으로는 “An efficiency measurement of e-government performance for network readiness: Non-parametric frontier approach”(2022), “From evidence-based policy making to data-driven administration: Proposing the data vs. value framework”(2021) 등이 있다.