

정부의 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향 : 국민의 정책집행 만족도의 조절효과를 중심으로

구 주 영*

복잡하고 불확실성이 심화된 행정 및 정책환경에 대응하는 과정에서 정부의 정책역량과 정치역량이 강조되고 있다. 이때 정책역량과 정치역량이 실질적이고 구체적으로 구현되는 정책집행 과정은 정부역량의 성패에 주요한 영향을 미치는 요인으로 정의되고 있다. 정책의 형성 및 도입 그리고 공공관리 등과 같은 정부활동은 정책역량과 정치역량을 통해서 전략적으로 기획되고, 정책집행 과정을 통해 구체적으로 시행된다. 또한, 정책집행을 정책이 집행되고 다양한 행정서비스가 제공되는 과정에서 국민의 수요와 요구가 반영되어 정책과 행정활동의 변동이 발생하는 역동적인 정치과정의 한 유형으로 볼 때, 정책역량, 정치역량 그리고 정책집행에 대한 국민의 만족도는 결과적으로 정부신뢰 향상에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 이러한 점을 고려하여 본 연구는 국민의 정책역량과 정치역량에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였고, 이 과정에서 정책집행이 미치는 영향을 조절효과 여부와 그 정도를 통해 분석하였다. 분석결과, 정부의 정책역량과 정치역량 그리고 정책집행에 대한 국민의 만족도는 정부신뢰 향상에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 특히, 정책역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 정책집행 만족도가 감소시키고 있었는데, 이러한 분석결과는 정부의 정책역량이 정책집행과 전략적으로 연계되어야 하며, 이와 같은 시도가 궁극적으로 국민의 정부신뢰를 향상시킬 수 있도록, 정부의 정책적 관리가 필요하다는 점을 시사하고 있다.

주제어 _ 정책역량, 정치역량, 정책집행, 정부신뢰

* 연세대학교 행정학과 박사과정 수료(제1저자)

The Influence of Government Policy and Political Competence on Government Trust: A Focus on the Interaction Effect of Policy Implementation

Koo, Jooyoung*

This study analyzed how policy competency, political competency, and policy implementation affect people's trust in the government. Governments' success in responding to complex and uncertain social problems is largely dependent on their policy implementation and political capabilities. These competencies affect whether policies are successfully implemented. Government activities, such as the formation and introduction of policies and public management, are strategically planned and implemented based on governments' policy and political competencies to execute policies. Policy enforcement is a dynamic political process in which people's needs and needs are reflected during policy execution and in which various administrative services are provided. People's satisfaction with governments' policy capabilities and execution increases their trust in the government. In consideration of these points, this study analyzed the effect of the people's perceptions of governments' policy and political competencies on their trust in the government and analyzed the degree to which policy execution moderated this relationship. The results showed that the government's policy and political capabilities and public satisfaction with policy execution increase government trust. Given that policy competency had the smallest effect on government trust, these results suggest that policy competency should be strategically linked to policy implementation to better increase people's trust in the government.

Key words _ policy competency, political competency, policy implementation, government trust

* PH.D candidate, of Public Administration, Yonsei University(First Author)

I. 서론

최근 행정 및 정책환경의 불확실성과 복잡성이 증대됨에 따라 정부의 단독적인 의사결정이나 활동보다 민관협력의 필요성과 중요성이 한 층더 부각되고 있다. 즉, 민간부문의 역할과 기능 등이 과거에 비해 강조되고 있으며, 정부의 단독적 활동의 한계로 말미암아 발생하는 다양한 문제들로 인하여 국민, 민간부문 등의 참여를 통해 공동적인 문제해결을 지향하고 있는 시대가 도래했다고 해도 과언이 아니다. 정부의 활동이 그 사회가 직면하고 있는 다양한 문제를 해결하는 가장 우선적이고 합리적이라는 관점이 과거에 비해 희석되면서 민간부문 등의 참여를 통한 사회문제의 해결이 강조되고 있는 것이다(이명석, 2016).

하지만 위에서 언급한 바와 같이, 정부가 민간부문과 협력을 지향하는 한편 정부 활동과 개입의 범위가 과거에 비해 상대적으로 축소되는 상황을 맞이하고 있으나, 정부의 역할과 기능 그리고 역량 등에 대한 필요성과 중요성은 오히려 부각되고 있다. 무엇보다도 복잡한 사회문제를 해결하기 위한 노력의 일환으로 도입되고 있는 다양한 정책대안의 만개는 민간부문이 단독으로 참여했다기 보다는 민관협력의 산물이며, 이 과정에서 전문화된 정부의 정책적, 정치적 역량 요인이 작용되고 있다는 점을 주목할 필요가 있다(황창호·김영주·문명재, 2015; 최선미, 2018; 윤건수·정민경·김영은, 2020).

양적으로 대폭 증가하고 질적으로 대단히 복잡해진 사회문제와 관련된 정보를 수집하고 해석하며 활용하고 나아가 다양한 행위자와 공유하는 단계에 도달하는 과정에서 정부의 역할과 기능은 전문적 측면에서 오히려 강조될 수 밖에 없다. 다양한 행위자의 참여로 인해 민간의 역할과 이에 따른 협력의 빈도 및 중요성이 증가한 것은 분명한 사실이지만, 이 과정에서 정부의 역량, 역할 그리고 기능은 전문적 역할의 필요성이 증대됨에 따라 오히려 강조되고 있다(윤선일·이규민·구주영, 2022).

이러한 정부의 활동은 정책적 역량과 정치적 역량을 통해 발현되고 진행되지만 무엇보다도 정책의 집행과정에서 구체화되는 양상을 보이게 된다. 특히, 정책이 실질적으로 집행되고 관련 공공서비스가 공급되는 일련의 과정에서 다양한 행위자들의 수요와 요구가 존재할 수 있고, 이에 대응하는 과정에서 정책이 수정 및 변동될 수 있는데, 이러한 상황으로 인하여 결과적으로 정책집행 과정은 역동성을 내재하게 된다. 따라서, 정부의 정책역량과 정치역량은 이와 같은 정책집행에 성패에 따라서 그 효과성이 상이해질 수 있다는 점에 주목할 필요가 있다(최종원, 1998; 양승일, 2013; 이혜영·고효진, 2015; 정정길 외, 2020; James E. Anderson, 2014).

한편, 정부신뢰는 정부가 정책과 행정을 시행하는 과정 그리고 다양한 부문의 행위자들과 거버넌스를 형성하여 복잡하고 불확실한 사회적 문제들을 해결하는 과정에서 필수적인 요인으로 정의 및 인식

되고 있다. 정부의 활동에 대해 효율성, 효과성, 형평성 등 다양한 행정이념이 강조되고 있는 현실에서 전자정부의 본격적인 시행과 정보공개 제도의 적극적인 활용 그리고 행정 및 정책과정에 국민들의 적극적인 참여 등이 보장되면서 정부와 민간부문 그리고 국민간 상호작용의 빈도가 급격히 증가하고 있는 가운데, 상호간 신뢰의 중요성이 강조되고 있다(김관보·채경진·손호중, 2012; 박희봉·신중호·황운원, 2013; 이수인, 2013). 이러한 상황의 연장선상에서 정부의 정책역량과 정치역량은 정책집행을 통해 구체화되고, 결과적으로 국민의 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

이와 같이 정책역량과 정치역량 그리고 정책집행과 정부신뢰에 대한 관계와 영향을 고려하여 본 연구는 정부의 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하는 동시에 이 과정에서 정책집행의 조절효과 여부와 그 정도를 분석하였다.

II. 이론적 논의 및 연구가설의 설정

1. 정부신뢰

정부신뢰에 대한 개념적 정의와 그 특성은 다양하게 논의되고 있다. 그 이유는 신뢰라는 개념이 다양하게 정의되고 있고, 이와 같은 신뢰의 개념이 정부와 결합하는 경우, 다양한 정의가 가능하기 때문이다. 즉, 사회자본의 일종으로 정의되고 있는 신뢰의 개념이 다의적 및 다차원적인 특성을 내포하고 있기 때문에 합의된 정의를 도출하는 부분에 다소 무리가 따를 수 있는데(김관보·채경진·손호중, 2013; Rousseau et al., 1998). 이러한 신뢰의 다원적인 개념과 특성이 정부라는 주체와 결합하는 경우, 정부신뢰는 신뢰의 다양한 정의에 따라서 다면적으로 정의될 수 있고, 특히 정부신뢰에서 신뢰의 대상이 되는 정부의 범위에 따라 정부신뢰의 정의, 특성 그리고 정부신뢰의 범위는 다양할 수 있다(김병규·이곤수, 2009).

하지만, 정부신뢰의 개념과 정의에 대해서 다양한 논의가 전개되고 있지만, 정부신뢰는 크게 정부능력으로 특징되는 기능적 측면과 정부의 도덕성과 관련된 윤리적 측면에서 접근할 수 있다(이시원, 1994; 오경민·박홍식, 2002; 이수인, 2013). 정부신뢰를 정부능력의 차원에서 접근하는 경우, 정부가 생산하는 다양한 산출물에 관한 평가(Hetherington, 1998)로 정부신뢰를 정의할 수 있고, 정부업무 성과와 관련된 평가(Newton, 2001)로 보았다. 이에 더하여, 정부의 역할, 기능, 활동 그리고 역량에 대한 신뢰주체의 기대 혹은 평가 등을 정부신뢰로 정의하는 경우도 있으며(손호중·채원호, 2005; 황창

호·김영주·문명재, 2015), 정책과정에서 정부기관이나 공무원의 역량, 집행 그리고 결과에 대한 국민의 지지와 평가로 정부신뢰를 정의할 수 있다(김영주·문명재, 2020). 따라서, 정부신뢰를 정부의 활동, 기능 그리고 역할과 정책적 측면 등과 같은 요인을 통해 그 개념을 정의한다면, 정부신뢰는 정부의 성과나 효과성과 밀접한 연관성을 형성하게되며, 이러한 국민들의 만족도와 평가 등을 정부신뢰의 범주에 포함할 수 있다.

한편 정부신뢰는 비단 정부활동의 결과물에 대한 평가와 신뢰의 차원에 국한되어 있지 않다. 즉 정부신뢰를 윤리적인 측면에서 접근한다면, 정부능력에 대한 신뢰 혹은 도덕적인 의무이행과 관련된 신뢰로 정부신뢰를 정의할 수 있고(Barber, 1983), 국민들이 정부와 정부기관 그리고 일련의 정책과정 등에 대해서 공정 및 정직 정도에 대해 평가하는 것을 정부신뢰로 보고 있다(Blind, 2007). 이와 같이 정부신뢰에 대한 논의가 다양하지만, 정부신뢰는 일반적으로 국민들의 기대에 부합하여 국정운영과 정책집행 등에 대해서 긍정적인 지지로 볼 수 있다(김관보·채경진·손호중, 2012).

정부신뢰의 다차원적인 특성은 정부신뢰에 미치는 영향 요인 역시 다양한 성격을 내포하고 있음을 시사한다. 무엇보다도 정부신뢰가 정부의 역할, 활동 그리고 기능적 측면에 더하여 정부에 대한 기대 등을 포함하고 있는 복잡한 개념으로 정의할 때, 정부의 성과, 정책효과성, 민주화의 정도 그리고 사회적 및 경제적 요인 등이 정부신뢰의 형성에 영향을 미칠 수 있다(조기숙·남지현, 2007; 박희봉·신중호·황윤원, 2013; 장용진, 2013; Uslander, 2003). 또한, 사회구성원의 사회경제적 배경, 사회문화적 요인과 정부능력 그리고 공정성과 청렴성 등이 정부신뢰를 형성하는 요인으로 제시되고 있다(손호중·채원호, 2005; 박종민·배정현, 2013; 이수인, 2013; Putnam, 1993).

이와 같은 정부신뢰가 향상된다면 정부가 산출한 정책에 대해 국민들의 수용성 형성될 수 있고 정부성도가 제고될 수 있으며 정부기관의 정당성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(박희봉, 2011; 황창호·김태형·문명재, 2017). 따라서, 정부신뢰는 단순히 국민들의 정부기관이나 공무원에 대한 기대감 혹은 긍정적인 인식 등과 같은 수준을 넘어, 국정운영과 정책의 정당성을 제공하는 동시에 정책수용을 유도할 수 있다. 그리고 행정수요의 양과 그 질적인 다양성이 지속적으로 증가하고 있는 현 시점에서 정부와 국민간 신뢰의 형성은 국가적 위기의 근원으로 작용 및 대두되고 있는 사회문제를 해결하기 위한 사회적 자본의 일종으로 기능할 수 있다는 점에서 유의한 시사점을 내재하고 있다.

2. 정책역량과 정부신뢰

일반적으로 거시적인 관점에서 정책역량은 정책이 공공가치를 형성할 수 있는 잠재적 능력이며, 정책이 지속적으로 가치를 창출할 수 있도록 정부체계의 구성요소들에 대한 조합 능력으로 정의되고

있다(노화준, 2009). 즉 정책역량은 성과를 산출할 수 있는 능력으로, 업무 수행능력의 범위를 벗어나 부단하게 정책을 추진할 수 있는 의지와 노력이 내재된 개념이다(최길수, 2005; 홍일표, 2011; 채준호·박명준, 2014).

하지만, 정책역량에 대해서 명확하게 합의된 개념은 부재하다. 그 이유는 정책의 역량을 정책과정, 정책관리, 정책특성, 정책의 일관성, 정책성공 여부 등 다양한 기준에 따라 정의될 수 있기 때문이다. 즉, 정책을 형성하는 역량, 정책을 집행하는 역량, 정책을 분석하고 평가하여 정책과정에 반영할 수 있는 역량, 정책의 품질을 관리하는 역량, 정책홍보 역량, 정책에 대한 만족도, 정책의 일관성 여부와 실패 등과 같이 정책과 관련된 역량을 다차원적으로 접근할 수 있다.

좀 더 구체적으로 살펴보면, 정책이 형성되는 일련의 역동적인 과정에서 정책자원을 동원하여 관리하고 양질의 정책을 형성할 수 있는 능력 그리고 정치적 수단을 활용하고 강화할 수 있는 능력을 정책역량으로 정의하는 경우가 존재하고(채준호·박명준, 2014), 복잡하고 불확실한 정책환경에서 정책에 대한 지지와 정당성을 형성하여 성공적인 정책의 도입과 공공가치를 창출하는 측면에서 정책적 역량의 개념을 접근할 수 있다(이정철·이정욱, 2015; Moore, 1995). 또한, 정책의 품질을 관리하기 위한 노력의 일환으로 정책관리의 차원에서 정책의 성공적인 도입과 운영을 정책역량으로 볼 수 있으며(민진, 2016) 정책이 정책집행 과정에서 정부가 의도한 바와 같이 실현되어, 정부가 성과를 산출하는 정책적 활동을 정책역량으로 개념화할 수 있다(정정길 외, 2020; 최선미·김태형, 2020).

이에 더하여, 정책적 역량이 정책에 대한 국민의 만족도를 통해 측정되고 분석될 수 있으며 나아가 정책 성패의 여부까지 확인할 수 있기 때문에 정책만족도 역시 정책역량의 일종으로 볼 수 있다(고명철, 2013). 한편, 정책역량은 그 다양한 일면과 유형에 따라 다원적으로 분류될 수 있다. 즉, 정책역량은 정책의 성과, 정책과정, 정책만족도뿐만 아니라, 정책홍보, 정책의 일관성, 정책과정에서 시민의 역할 그리고 정책분석 역량 등과 같이 다양한 요인을 기준으로 분석이 가능하다(임혜수·이태동, 2017; 김지영·김경아, 2018; 김정숙·최선미, 2019; 황광선, 2019).

이러한 정책역량은 그 특성과 유형이 상이하지만 결과적으로, 정책이 형성, 집행되는 과정에서 정책의 대상자와 행위자의 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 즉, 정부가 산출한 정책에 대한 국민의 만족도와 정책선호, 정부의 적극적인 정책홍보 전략, 정부 정책에 대한 국민의 성과 인식, 정부의 정책분석과 평가 역량 등은 국민과 정책에 직간접으로 유관한 이해관계자 및 집단 등의 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(박희봉·신중호·황윤원, 2013; 장용진, 2013; 박관규·김영대, 2015; 황창호·김태형·문명재, 2017; 김정숙·최선미, 2019; 양수임·김태윤, 2019; 황광선, 2019; 김영주·문명재, 2020). 정책성과와 관련된 만족도가 높고 정책과정에서 적극적이며 전략적인 정책의 홍보 활동, 그리고 정책에 대한 합리적인 분석과 평가 결과 등의 공개가 진행될수록 정부신뢰는 향상될 수 있다. 따라

서 정부의 정책역량은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

가설 1. 정부의 정책역량은 국민들의 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

3. 정치역량과 정부신뢰

국가역량에 정의와 논의는 현대사회가 봉착한 복잡한 사회문제를 해결하기 위한 국가의 현실적 역할과 기능의 중요성에 대한 인식에서 시작한다. 이러한 국가역량은 정부의 질, 정부역량, 거버넌스 역량 등 다양한 주체를 대상으로 연구되었는데, 국가역량을 조망하는 영역에 따라서 정치적, 사회적, 경제적 측면에서 그 특성과 유형 등을 분석할 수 있다(신진욱, 2020). 이때, 무엇보다도 정치역량은 정부의 정책과정적인 역량 외의 요인 즉, 정치적 안정, 국가권력의 분권화 정도와 여부, 성숙한 민주주의를 위한 제도, 공공서비스 만족도 등이 국민의 정부 만족도나 삶의 질에 영향을 미칠 수 있다(최선미, 2018). 즉, 정치적 참여, 정치적 안정성 등이 국민의 정부의 질이나 삶의 질에 영향을 미치고 있기 때문에(배정현, 2014) 정치역량의 중요성이 강조될 수 밖에 없다.

이러한, 정치적 역량을 구성하고 측정하는 요인은 다양하며, 정치적 역량의 특성 역시 명확하게 합의된 개념적 정의는 부재하다. 특히, 정치역량은 정치적 대상과 역량의 유형 그리고 정치적, 경제적, 사회적 맥락에 따라서 다차원적으로 조명될 수 있다.

정치역량은 국민들의 적극적인 참여와 의사수렴의 경로를 보장하는 법적, 제도적 수단 등을 포함하고 있는데, 이러한 정치역량은 정부에 대한 신뢰와 밀접한 연관성을 형성하고 있다. 즉, 국민들의 정치적 참여는 결과적으로 정부신뢰에 긍정적인 미친다(김정숙·정다정, 2019; 도명록·조선일, 2021; Hetherington, 1998; Levi & Stoker, 2000; Rothstein, 2001). 또한, 정치적 참여에 더하여 국민이나 특정한 이해관계가 존재하는 집단 또는 단체의 정책적 의견이 정책에 반영되는 경우, 정부신뢰가 높아질 수 있다. 정책 형성 및 도입과 집행 과정에 대한 적극적인 참여 보장은 결과적으로 정부신뢰를 향상시키는 요인으로 작용되고 있다(박희봉·이영란, 2012; 임재훈·윤영채, 2018; 양수임·김태윤, 2019). 이에 더하여, 공공서비스는 정부가 공공의 목적을 달성하기 위해 국민들에게 제공하는 서비스인데, 유무형의 다양한 공공서비스가 국민들에게 제공되는 일련의 과정과 이에 대한 성과는 정부신뢰를 향상시키는 주요한 요인으로 작용될 수 있다(고명철·이아람, 2020). 특히, 공공서비스의 수요와 공급 그리고 이에 대한 결정이 중앙 혹은 지방의 정치과정을 통해 형성되고 집행된다는 점을 감안한다면, 공공서비스의 적재적소 공급은 정치적 역량의 한 유형으로 정의할 수 있다. 그리고, 최근 전자정부의 시행과 관련된 공공서비스에 대한 관심이 고조되면서, 전자정부와 관련된 공공서비스 관리에 대한 필요성과 중요성이

강조되고 있는데, 전자정부의 형성과 시행 과정에서 전자정부 제도, 인프라 등의 구비는 양질의 공공서비스를 생산하며 결과적으로 국민들의 정부신뢰를 향상시킬 수 있는 유의미한 요인으로 작용될 수 있다(윤상오, 2015; 김승은·남현동·남태우, 2019). 따라서, 공공서비스에 대한 국민들의 만족도는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(최홍규, 2009; 윤상오, 2015; 고명철·이아람, 2020). 이러한 점을 고려한다면, 국민들의 적극적인 참여 보장과 정책에 대한 의견의 반영 그리고 공공서비스에 대한 만족도와 같은 정치역량은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

가설 2. 정부의 정치역량은 국민들의 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

4. 정책집행과 정부신뢰

정책집행은 형성된 정책을 단순히 집행하는 개념에서 벗어나 다양하게 제시되고 있다는 점이 특징이다. 정책을 구체적으로 수행하고 이와 관련된 목표를 달성하면서 완성하는 과정을 정책집행과정으로 정의하거나(Pressman & Wildavsky, 1973), 정부가 사회문제 해결을 위해 도입한 프로그램을 실행하는 과정을 정책집행의 범주에 포함시키는 경우도 존재하고 있다(Jones, 1977). 특히 정책집행의 특성과 유형의 대표적인 기준으로 제시되고 있는 하향적, 상향적 그리고 통합적 접근 방식에 따라 정책집행의 양상이 상이할 수 있다(Berman, 1978; Elmore, 1979; Sabatier & Mazmanian, 1979; Lipsky, 1998). 정책집행은 정책의 결정단계에서 채택 및 도입된 정책목표를 달성하는 일련의 과정이 하향적 접근 방법이라면, 현장에서 문제해결에 핵심적인 역할과 기능을 직접적으로 수행하는 일선 집행권자와 현장의 중요성을 상대적으로 부각하는 상향적 접근 방법이 존재하고 있다. 이에 더하여 통합적 접근 방법은 정책결정자가 정책을 설계하는 경우, 정책이 목표를 구체적으로 설정하고 목표달성에 필요한 수단을 기획하며 집행단계의 성과를 평가하기 위한 기준을 제시한다. 이에 대해 상향적 접근방법은 일선 관료와 정책대상의 행태를 유인할 수 있는 절차를 제안하여 이를 상향적으로 정책결정에 반영한다. 정책결정자가 정책설계 과정에서 정책목표를 하향적으로 결정하고 상향적인 차원에서 제시하는 대안을 통해 집행의 가능성이 상대적으로 높은 정책적 수단을 선택하는 대안을 제시하여 하향식 접근방법과 상향식 접근 방법에 대한 통합을 시도하였다(최종원, 1998).

정책집행에 대한 관점이 집행의 주체와 객체 그리고 집행상황과 배경 등에 따라 다양하게 존재하고 있지만 일반적으로 정책집행은 정부의 다양한 활동 중에서 정책의 내용을 실현하는 과정으로 정의된다. 정책이 실질적으로 구체화되어 집행될 뿐만 아니라 정부가 수행하는 공공서비스의 제공 나아가 사회적 문제의 본격적이면서도 구체적인 해결단계를 정책집행 과정의 한 특징으로 볼 수 있다. 즉, 정책

의도를 실현하고 실질적인 정책 내용을 구성하며 국민생활과 직결되는 정부의 활동이 정책집행이다(정정길 외, 2020).

앞에서 언급한 바와 같이 정책집행은 결정된 정책을 시행하는 단편적인 특성만 존재하는 것이 아니라, 정책집행과정에서 발생할 수 있는 복잡하고 불확실한 정책 환경과 정책 현장의 특성으로 인하여 역동적 상황이 발생하게 된다. 즉, 정책의 정치적 특성으로 인해 정책집행과정은 불응적, 복합적 그리고 순환적 과정과 같은 역동성을 배태할 수밖에 없다. 이에 따라 정책이 폐지 혹은 수정될 수 있는 역동적인 정치과정이 정책집행과정이다. 특히, 정책이 형성되고 집행되며 평가되는 정책과정은 순환적인 상호작용의 특성을 내재하고 있다(양승일, 2013).

이와 같은 정책집행은 정책의 명확성과 일관성 그리고 소망성 등과 같은 정책의 내용, 정책집행의 주체와 관료적 행태, 정책대상자의 특성, 조직간 관계, 정책집행의 수단과 자원에 대한 확보, 정책 환경과 집행 환경의 특성 등의 영향을 받게 되며(이혜영·고효진, 2015; 정정길 외, 2020; James E. Anderson, 2014), 이러한 요인들에 따라 정책집행의 성패가 좌우되고 궁극적으로 정책의 성패에 영향을 미치게 된다.

한편 정책집행의 또 다른 특성 중의 하나는 정책을 집행은 주체가 단일하지 않다는 점이다. 중앙정부가 특별지방행정기관 혹은 민간위탁 등의 형식으로 정책이 집행되기도하고 지방자치단체가 직접적으로 정책을 수행하거나 지방자치단체 역시 민간위탁의 형식으로 정책을 집행하는 경우도 존재하고 있다. 이와 같이 정책집행 형식의 유형이 다양하고 그 특성 역시 다양하지만, 결국 정책집행은 국민들의 정부에 대한 신뢰에 영향을 미친다는 점을 공통된 특성으로 도출할 수 있다(박정훈·신정희, 2010; 박종민·배정현, 2011; 임재훈·윤영채, 2018; 박성운·이웅균, 2020; 김정숙·황창호, 2021). 이에 더하여, 정책집행 과정에서 정책의 공정한 집행 여부와 정책집행 역량에 대한 만족도 역시 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 정책이 실질적으로 구현되는 일련의 과정에서 정책과 공공서비스의 효과성, 효율성 측면도 강조되고 있으나 형평성, 공정성 그리고 대응성 차원에서 정책집행을 평가할 수 있다(김세훈·서순복, 2012; 조경복·김성우·정건섭, 2012; 조은설·윤완태, 2021). 즉, 정부의 정책집행 활동은 국민들의 정부에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 앞에서 제시한 바와 같이, 정책의 실질적으로 집행되는 과정에 대한 국민들의 만족도는 결과적으로 정부에 대한 만족도 및 신뢰를 향상시킬 수 있는 요인이기 때문이다. 따라서, 연구가설은 다음과 같이 설정하였다.

가설 3. 정부의 정책집행에 대한 국민들의 만족도는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

마지막으로 정책집행에 대한 국민들의 만족도는 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적

인 영향을 강화한다. 이는 정책집행이 정책과정 및 정부의 활동과정에서 기능하는 역할과 특성 때문이다. 즉, 정부가 보유한 정책적, 정치적 역량이 제도와 법적 근거로 발현되기도 하지만, 본격적인 집행단계 이르러 정책이 현실화된다. 또한, 정책이 집행되는 과정에서 다양한 이해관계자들의 수요와 요구에 직면하게 되면서, 이에 대한 대응의 일환으로 정책을 수정하는 단계에 도달할 수도 있다. 결국, 정부의 정책적 역량과 정치적 역량이 정책과 공공서비스의 유형으로 국민에게 전달되는 과정에서 중요한 역할과 기능을 수행하는 단계가 정책집행으로 볼 수 있다. 특히, 정책에 대한 순응과 수용의 문제, 정책수정 요구, 정책갈등 조정, 거래비용 조정 등은 정책이 집행되는 과정에서 발생할 수 있는 사항이다. 따라서, 이러한 역동적인 집행과정에 대한 관리 능력의 보유 여부가 결과적으로 정책의 성패뿐만 아니라 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치게 된다(강영철·이철주, 2012; 서인석·박형준, 2012; 최희성·이시원, 2018; 박성운·이응균, 2020; 양승일, 2021). 또한, 정책집행은 정책의 수단과 공공서비스 등의 공급이 실질적으로 발현되는 과정이기 때문에 정책만족도와 밀접한 연관성을 형성하게 되고 정부성과의 산출에 영향을 미치게 된다(전성훈·금창호, 2016). 이로 인하여, 정책과정에서 정책집행의 영향은 정책의 대상이 되는 국민들의 정부신뢰 형성에 긍정적인 영향을 미치게 된다(박용치·신동주, 2005).

이러한 논의를 종합한다면, 국민들의 정책집행에 대한 만족은 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 강화하는 요인으로 작용되며, 정책집행은 정부역량과 정책의 성패 그리고 정부성과 등을 좌우하는 분기점적인 단계로 그 특성을 정의할 수 있을 것이다.

가설 4-1. 정부의 정책집행에 대한 만족도가 높아질수록 정부의 정책역량이 국민들의 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향이 강화된다.

가설 4-2. 정부의 정책집행에 대한 만족도가 높아질수록 정부의 정치역량이 국민들의 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향이 강화된다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

본 연구는 정부의 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였다. 또한, 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향에 정책집행이 미치는 영향을 분석하였다. 따라서, 독립변수는 정

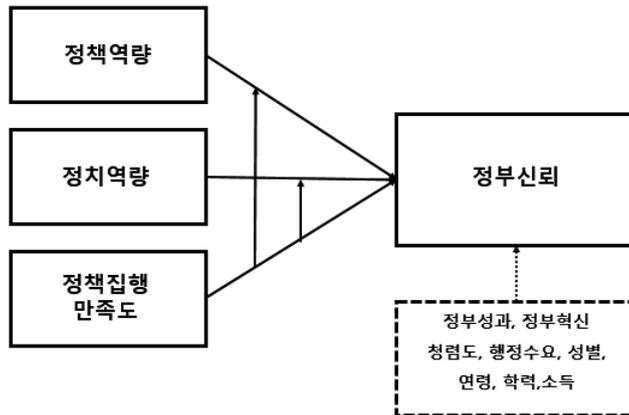
책역량과 정치역량으로 구성하였고 조절변수 정책집행으로 구성하였으며 종속변수는 정부신뢰로 구성하였다.

정책역량과 정치역량 그리고 이들이 정부신뢰에 미치는 영향에 대해 정책집행이 미치는 영향은 공무원의 인식을 통해 측정된 것이 아니고 국민의 인식을 바탕으로 분석을 진행하고자 한다. 즉, 국민의 정책역량과 정치역량에 대한 인식이 국민의 정부신뢰에 대한 인식에 미치는 영향을 분석하고자 하며, 이 과정에서 국민의 정책집행에 대한 만족도가 미치는 영향을 조절효과 분석을 통해서 분석하였다.

한편 통제변수는 정부성과, 정부혁신, 행정수요, 성별, 연령, 학력 그리고 소득으로 구성하였다. 정부성과, 정부혁신, 행정수요는 국민들의 이들에 대한 만족도와 필요성에 대한 인식으로 구성하였다.

정책역량과 정치역량 그리고 정책집행 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향뿐만 아니라 정부성과, 정부혁신, 청렴도, 행정수요, 성별, 연령, 학력 그리고 소득이 정부신뢰에 미치는 영향을 확인하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

〈그림 1〉 연구모형



2. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구는 연세대학교 행정학과 미래정부 SSK 사업단에서 정부의 질 지수를 분석하기 위해 시행한 설문조사를 활용하였다. 해당 설문자료는 국민들이 인식하는 정부의 질, 복지 및 규제태도, 정부신뢰, 정부역량, 정부혁신, 삶의 질을 비롯하여 행복감 등에 등을 측정하기 위해 시행되었다(미래정부연구센터, 2018). 조사기간은 2018년 10월 19일부터 2018년 11월2일까지이며, 조사대상은 전국의 만 20세 이상의 성인남녀 1,000명이다. 표본추출방법의 경우, 성별, 연령, 지역의 주민등록 인구 수에 따라 비

례할당방법을 활용하였다.

표본의 특성을 성별, 연령, 학력 그리고 소득순으로 살펴보면, 먼저 남성이 501명(49.80%), 여성이 505명(50.20%)의 분포를 보이고 있는 것으로 분석되었다. 연령은 20대 162명(16.10%), 30대 173명(17.20%), 40대 204명(20.28%), 50대 204명(20.28%) 그리고 60대 이상(26.14%)이 263명인 것으로 분석되었다. 학력은 무학 2명(0.20%), 초등학교 졸업 이하 0명(0.00%), 중학교 졸업 이하 8명(0.80%), 고등학교 졸업 이하 214명(21.27%), 2년제 대학교 졸업 이하 131명(13.02%), 4년제 대학교 졸업 이하 526명(52.29%), 마지막으로 대학원 졸업 이상 125명(12.43%)으로 확인되었다. 소득은 50만원 미만 12명(1.19%), 50만원-100만원 미만(2.88%), 100만원-200만원 미만(9.34%), 200만원-300만원 미만(15.20%), 300만원-400만원 미만(21.77%), 400만원-500만원 미만(16.10%), 500만원-600만원 미만(13.92%), 그리고 600만원 이상은 197명(19.58%)으로 분석되었다.

〈표 1〉 연구표본의 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	501	49.80
	여	505	50.20
연령	20대	162	16.10
	30대	173	17.20
	40대	204	20.28
	50대	204	20.28
	60대 이상	263	26.14
학력	무학	2	.20
	초졸 이하	0	0
	중졸 이하	8	.80
	고졸 이하	214	21.27
	2년제 대졸 이하	131	13.02
	4년제 대졸 이하	526	52.29
	대학원졸업 이상	125	12.43
소득	50만원 미만	12	1.19
	50만원-100만원 미만	29	2.88
	100만원-200만원 미만	94	9.34
	200만원-300만원 미만	153	15.2
	300만원-400만원 미만	219	21.77
	400만원-500만원 미만	162	16.10
	500만원-600만원 미만	140	13.92
	600만원 이상	197	19.58

3. 변수의 구성과 측정

본 연구에서 활용된 설문 문항은 리커트식 5점 척도이다. 5점 척도 문항에 대해서 탐색적 요인분석을 시행하였는데 주성분 분석과 프로맥스 사각회전을 시행하였고, 신뢰도 분석을 추가로 시행하였다.

독립변수인 정책역량은 선행연구와 이론적 논의를 고려하여, 정책평가 시스템에 대한 설정, 정책의 일관성 그리고 정책홍보로 구성하였고(노화준, 2009; 임혜수·이태동, 2017; 김지영·김경아, 2018; 김정숙·최선미, 2019; 황광선, 2019), 정치역량은 행정에 대한 국민의 참여 경로, 국민 의견의 정책 반영, 행정기관 서비스 만족으로 구성하였다(김정숙·정다정, 2019; 고명철·이아람, 2020; 도명록·조선일, 2021). 정책역량의 문항별 평균은 3점 이하로 국민들의 만족도가 다소 부정적인 것으로 분석되었고 정치역량은 약 3점대로 높지 않은 만족도를 보이고 있었다. 독립변수 구성에 활용된 문항들의 요인적재량과 크론바하 알파 값은 각각 0.7 이상으로 확인되어 변수구성에 문제는 부재한 것으로 판단된다.

한편 조절변수인 정책집행은 건전한 정책과 규제를 형성하고 집행하는 능력, 일선행정기관의 공정한 행정서비스 집행, 중앙정부의 공정한 집행 그리고 지방자치단체의 공정한 관리 도로 구성하였는데(김세훈·서순복, 2012; 조정복·김성우·정진섭, 2012; 양승일, 2013; 정정길 외, 2020; 조은설·윤완태, 2021), 정책집행 변수는 정책역량과 마찬가지로 설문 문항의 평균들이 3점 미만으로 분석되어 정책집행에 대한 만족도가 높지 않은 것으로 확인되었다. 요인적재량과 크론바하 알파 값은 각각 0.7 이상으로 확인되었다. 따라서 독립변수와 마찬가지로 변수 구성의 문제는 없는 것으로 판단된다.

종속변수인 정부신뢰는 정부신뢰 정도, 정부의 정책으로 인해 발생한 손해에 대한 감수, 그리고 정부 결정에 대한 신뢰로 구성했다(손호중·채원호, 2005; 조기숙·남지현, 2007; 김관보·채경진·손호중, 2012; 박종민·배정현, 2013; 박희봉·신중호·황원원, 2013; 이수인, 2013; 장용진, 2013). 정부신뢰 역시 앞에서 언급한 일부 변수와 마찬가지로 3점 이하의 응답을 보여 전반적으로 정부신뢰가 높지 않은 것으로 분석되었다. 요인적재량과 크론바하 알파 값은 0.8 이상으로 확인되어 변수구성에 문제는 없는 것으로 보인다.

통제변수는 정부성과, 정부혁신, 청렴도, 행정수요, 그리고 인구통계학적 변수인 성별, 연령, 학력, 소득으로 구성하였다. 특히, 정부성과, 정부혁신, 청렴도, 행정수요는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(변완수·박성택·김태웅, 2013; 이현국·김운호, 2014; 최예나·정태일·박봉규, 2020; 김송은·남현동·남태우, 2021). 즉, 정부의 성과가 높고 정부혁신과 청렴도에 대한 인식이 긍정적이며 행정수요가 높을수록 정부신뢰는 증가할 수 있기 때문에, 이들을 통제변수로 구성하였다. 또한, 남성은 1 여성은 0으로 설정하였고, 연령은 20대=1, 30대=2, 40대=3, 50대=4 그리고 60대 이상을 5로 구성하였다. 학력의 경우 무학=1, 초졸 이하=2, 중졸 이하=3, 고졸 이하=4, 2년제 대졸 이하=5, 4년제 대졸 이

하=6, 대학원 졸업 이상=7으로 설정하였으며, 소득은 50만원 미만=1, 50만원 - 100만원 미만=2, 100만원 - 200만원 미만=3, 200만원 - 300만원 미만=4, 300만원 - 400만원 미만=5, 400만원 - 500만원 미만=6, 500만원 - 600만원 미만=7, 600만원 - 700만원 미만=8으로 구성하였다. 5점 척도로 구성된 통제변수는 요인적재량이 0.7이상이고 크론바하 알파 값은 0.6이상으로 측정되었다.

〈표 2〉 설문문의 구성과 변수 측정

변수		설문항목	평균	표준 편차	요인값	α
독립변수	정책역량	정책에 대한 평가 시스템이 잘 설정되어 있다.	2.53	.87	.8880	.8487
		정책이 정치적 상황에 관계없이 일관성 있다.	2.44	.97	.8743	
		국민이 정책에 대한 정보를 잘 알고 있으며, 정책홍보가 잘 이루어지고 있다.	2.59	.88	.8695	
	정치역량	행정에 국민이 참여할 수 있는 통로가 열려 있다.	2.90	.87	.8703	.7677
		정부는 국민의 뜻을 정책에 반영하려고 노력한다.	3.03	.97	.8440	
		행정기관 방문 시 받은 서비스에 만족한다.	3.06	.83	.7648	
조절변수	정책집행	정부는 민간부문 발전을 위한 건전한 정책과 규제를 형성하고 집행하는 능력이 있다	2.75	.89	.7320	.8151
		일선 행정기관은 공정한 행정서비스를 제공한다.	2.90	.80	.8059	
		중앙정부는 정부정책을 공정하게 집행한다.	2.74	.84	.8580	
		지방자치단체는 지역행정을 공정하게 관리한다.	2.65	.80	.8171	
종속변수	정부신뢰	나는 정부를 신뢰한다.	2.88	1.02	.8698	.8155
		정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다.	2.52	.96	.8172	
		정부의 의사결정과정은 면밀히 알지 못할지라도, 정부가 하는 결정은 옳다고 받아들인다.	2.64	.94	.8777	
통제변수	정부성과	정부는 국민의 세금을 낭비하지 않고 사용한다.	2.32	11.02	.8953	.8825
		정부는 예산을 지출한 이상의 업무성과를 낸다.	2.41	.96	.9150	
		정부는 의도한 정책목표를 효과적으로 달성한다.	2.65	.92	.8912	
	정부혁신	대다수 공무원들은 평가결과에서의 불이익을 당하지 않기 위해 혁신활동에 참여하고 있다	3.29	.83	.6621	.6599
		혁신에 대해 공개적으로 반대하지는 않지만, 속으로 거부하는 공무원들이 많을 것이다.	3.60	.81	.8312	
		지금의 혁신은 다른 부처에서 한다고 하니까 단순히 같이 따라가는 활동에 그치고 있다.	3.45	.78	.8197	
	청렴도	중앙정부부처	2.64	.82	.7753	.7787
		국회	1.79	.82	.7385	
		법원	2.42	.90	.7738	
지방자치단체		2.50	.83	.8143		

	공공 서비스 개선	공무원의 역량 및 전문성 강화	3.89	.87	.8039	.7722
		공공서비스의 질 개선	3.74	.80	.8556	
		시민의 다양한 수요 및 요구에 대한 빠른 대처	3.70	.86	.8297	
	통제변수	성별	① 남=1, ② 여=0			
	연령	① 20대=1, ② 30대=2, ③ 40대=3, ④ 50대=4, ⑤ 60대 이상=5				
	학력	① 무학=1, ② 초졸 이하=2, ③ 중졸 이하=3, ④ 고졸 이하=4, ⑤ 2년제 대졸 이하=5, ⑥ 4년제 대졸 이하=6, ⑦ 대학원 졸업 이상=7				
	소득	① 50만원 미만=1, ② 50만원 - 100만원 미만=2, ③ 100만원 - 200만원 미만=3, ④ 200만원 - 300만원 미만=4, ⑤ 300만원 - 400만원 미만=5, ⑥ 400만원 - 500만원 미만=6, ⑦ 500만원 - 600만원 미만=7, ⑧ 600만원 - 700만원 미만=8				

IV. 분석결과

1. 상관관계분석 결과

변수간 상관관계를 분석한 결과, 종속변수와 독립변수는 양의 상관관계를 형성하고 있었으며 통계적으로 유의했다. 상관계수는 정책역량, 정치역량 그리고 정책집행이 정부신뢰와 각각 0.6667, 0.6071, 0.5710으로 분석되었다. 독립변수간 그리고 독립변수와 조절변수는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성하고 있었는데, 정책역량과 정치역량, 정책역량과 정책집행, 그리고 정치역량과 정책집행간 상관계수는 0.6이상으로 다소 높은 상관관계가 형성되고 있는 것으로 확인되었다.

한편 통제변수는 정부성평가 정부신뢰, 정책역량, 정치역량, 정책집행과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였고, 정부혁신은 정책역량과 정책집행과 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보이고 있는 것으로 확인되었다. 청렴도는 독립변수와 종속변수와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성하고 있으며, 이와 반대로 행정수요 변수는 모두 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 형성하고 있는 것으로 분석되었다. 마지막으로, 성별은 정책집행, 학력은 정책역량과 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보이고 있는 것으로 확인되었다.

2. 회귀분석 결과

본 연구는 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하고, 이때 정책집행이 미치는 조절효과를 분석하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. 정책역량과 정치역량 그리고 정책집행이 정부

〈표 3〉 상관관계분석 결과

변수	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
(1)	1											
(2)	.6667**	1										
(3)	.6071**	.6509**	1									
(4)	.5710**	.6472**	.6817**	1								
(5)	.6050**	.6585**	.5211**	.5539**	1							
(6)	-.0355	-.1063**	.0260	-.0714*	-.1226**	1						
(7)	.3631**	.4231**	.4274**	.6343**	.3643**	-.1386**	1					
(8)	-.1240**	-.1919**	-.0987**	-.1840**	-.1488**	.3297**	-.2275**	1				
(9)	.0009	-.0506	-.0615	-.0655*	-.0361	.0213	-.0622*	.0101	1			
(10)	.0537	-.0800*	-.0189	.0334	-.0907**	.0551	-.0162	.0815**	-.0477	1		
(11)	-.0143	-.0796*	-.0248	-.0467	-.0016	.1071*	-.0248	.0526	.1228**	-.1838**	1	
(12)	.0051	-.0212	.0084	.0155	-.0424	.0711*	-.0083	.0108	.0040	-.0403	.3160**	1

* p<0.05, **p<0.01

(1) 정부신뢰, (2) 정책여량, (3) 정치여량, (4) 정책진행, (5) 정부성과, (6) 정부혁신, (7) 청렴도, (8) 행정수요 (9) 성별, (10) 연령, (11) 학력, (12) 소득

신뢰에 미치는 직접효과를 분석하였고, 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향에 대해서 정책 집행의 조절효과 여부와 정도를 추가로 분석하였다.

분석결과를 살펴보면, 정책역량은 정부신뢰에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 국민의 정책역량에 대한 만족도가 증가할수록 정부신뢰가 증가하고 있는 것으로 분석되었다. 따라서, 정부의 정책역량이 국민들의 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 연구가설 1은 지지되었다.

다음으로 정치역량은 정부신뢰에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 정책역량과 마찬가지로 정치역량에 대한 국민의 인식이 긍정적일수록 정부신뢰를 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 고려할 때, 국민의 정치역량이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 연구가설 2은 지지되었다.

정책집행에 대한 국민의 만족도는 정부신뢰에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 정책이 실질적으로 구현되는 과정과 정책집행에 대한 국민들의 공정성 인식이 결과적으로 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다. 따라서, 이와 관련된 연구가설 3은 지지되었다.

한편 정책집행의 조절효과를 분석한 결과, 정책집행은 정책역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키고 있는 것으로 확인되었으며 이는 통계적으로 유의했다. 즉, 정책집행에 대한 국민의 만족도가 높아짐에 따라 정책역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향이 감소하고 있는 것으로 분석되어 연구가설 4-1은 지지되지 못했다. 또한, 정책집행은 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못했다. 정치역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 정책집행이 통계적으로 유의하게 강화시키지 못하고 있는 것이다. 이러한 분석결과를 고려하여, 연구가설 4-2 역시 지지되지 못했다.

〈표 4〉 다중회귀분석결과

변수		Model1		Model2	
		B(SE)	β	B(SE)	β
독립변수	정책역량	.34(.04)***	.32	.69(.12)***	.66
	정치역량	.24(.03)***	.21	.10(.11)	.09
	정책집행	.08(.04)*	.07	.25(.09)***	.20
상호작용	정책역량*정책집행	-	-	-.12(.04)***	-.53
	정치역량*정책집행	-	-	.04(.04)	.21
통제변수	정부성과	.23(.02)***	.24	.24(.02)***	.25
	정부혁신	.02(.03)	.02	.02(.03)	.02
	청렴도	.00(.03)	.00	.00(.02)	.00
	행정수요	-.00(.02)	-.00	.00(.02)	.00
	성별	.07(.03)**	.04	.07(.03)**	.04

통제변수	연령	.06(.01)***	.11	.06(.01)***	.11
	학력	.03(.01)	.03	.02(.01)	.02
	소득	.00(.01)	.01	.00(.01)	.01
상수		-.24(.19)	-	-.71(.28)**	-
F(sig.)		110.16***		95.38***	
R ²		.5494		.5555	
Adj R ²		.5444		.5497	

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

정책역량이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 정책집행 만족도의 조절효과는 <그림 2>의 그래프와 같다. 정책집행 만족도와 무관하게 정책역량이 증가할수록 정부신뢰 역시 증가하고 있는 것을 확인할 수 있으나 정책집행 만족도가 낮은 경우 정책역량이 정부신뢰를 가파르게 증가시키고 있는 반면에 정책만족도가 높은 경우 정책역량은 정부신뢰를 완만하게 증가시키고 있는 것을 확인할 수 있다. 즉, 정책집행에 대한 만족도가 낮아짐에 따라서 정책역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키고 있다는 점을 재확인할 수 있다.

<그림 2> 정책역량과 정부신뢰 관계에 대한 국민의 정책집행 만족도 조절효과



마지막으로 통제변수의 영향을 살펴보면, 직접효과와 조절효과 모두, 정부성과와 성별 그리고 연령 변수가 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있었는데 정부성과에 대한 만족도가 높을수록 정부신뢰는 높아

지며, 남성일수록 정부신뢰가 높고 연령이 높을수록 정부에 대한 신뢰가 긍정적인 것으로 분석되었다.

V. 결론 및 정책적 함의

정부가 직면한 복잡다기한 정책문제들의 복잡성, 불확실성, 그리고 광범위성이 심화 됨에 따라 이러한 문제들을 해결하기 위한 노력의 일환으로 다양한 행정적, 정책적 대안들이 제시되고 있다. 최근 창궐한 코로나 19는 비단 감염병 문제 즉 보건적인 차원에 국한되지 않고 정치적, 사회적, 경제적 측면에 영향을 미치고 있다. 이에 더하여, 우리 사회가 기존에 직면하고 있었던 정치적, 사회적, 경제적 차원의 문제들에 내재된 난제적 특성들을 해결하기 위한 노력들이 경주되고 있다. 이러한 현시점에서 복잡한 문제들을 해결하기 위해 정부가 직접적으로 개입하기도 하고 다양한 행위자들과 거버넌스를 형성하고 있지만, 정부의 정책문제에 대한 개입의 깊이와 폭에 관한 논의가 때에 따라서 정부의 근원적 역할에 대한 논쟁으로 변화하는 경우도 존재하고 있다.

지방자치제도의 도입으로 인해 지방의 정치적, 사회적, 경제적 발언권이 일약 증대하고, 코로나 19로 인해 우리 사회에서 발생한 다양한 부정적인 현상들에 더하여 저출산 및 고령화와 같은 고질적인 문제들을 해결하기 위한 과제에 직면한 정부역량의 중요성은 추후 지속적으로 강조될 것이다. 다만, 복잡한 정책문제를 해결하는 일련의 역동적인 정치적 과정에서 정부의 단독적인 역할에 대한 강조는 근본적인 문제해결과 국민의 참여를 강조하고 있는 현시점에서 타당한 해법이 될 수 없다. 하지만, 복잡한 사회문제와 급격하게 증가하고 있는 국민들의 행정적 수요와 요구 등에 대응하는 과정에서 문제를 해석하고 대안을 창출하여 실질적으로 정책을 집행하는 동시에 행정적 체계의 일신을 도모하는 활동의 주체는 결과적으로 정부가 유일하다.

거버넌스의 필요성과 중요성이 강조되고 있는 현실적 상황에서도 정부역량과 기능 그리고 역할 등에 대한 중요성은 결코 희석될 수 없다. 한편, 성숙된 민주주의 사회에서 정부와 국민간 상호작용은 불가피하며, 이로 인해 발생하는 갈등에 대한 조치가 필요하다. 갈등으로 인한 사회적 비용의 부단한 발생이 야기하는 다양한 문제들을 관리할 필요가 있기 때문이다. 따라서 이러한 정부와 국민간 상호작용 과정에서 국민의 정부신뢰 형성의 의미는 갈등을 해결하고 정부의 성과 향상과 정책적 정당성 제공 등의 차원에서 유의미한 요인으로 작용되고 있다.

본 연구는 위에서 언급한 정부 역량과 정부신뢰의 중요성에 주목하여, 정부의 정책적 역량과 정치적 역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였고, 이 과정에서 정책집행에 대한 국민들의 만족도가 미치

는 영향을 추가적으로 분석하였다. 정부가 현재 보유하고 있는 다양한 역량적 수단과 기재들이 정부에 대한 국민의 신뢰에 미치는 영향을 확인하는 부분은 현재 정부의 역량과 상황을 평가할 수 있는 유의미한 척도인 동시에 추후 정책적 혹은 행정적 일선의 근거와 기준을 마련할 수 있다는 점에서 중요한 시사점을 제공하고 있다.

분석결과를 고려한 정책적 시사점은 이하와 같다. 먼저, 국민들의 정부신뢰를 향상하기 위한 대응의 일환으로 정책역량과 정치역량에 대한 정부의 전략적인 관리가 필요하다. 정책평가의 체계적인 설정, 정책의 일관성, 그리고 정책에 대한 전략적인 홍보는 결과적으로 정책신뢰를 제고하며 정책이해관계자들의 정책수용을 유도할 수 있다는 특징이 존재하고 있다. 이러한 정책역량을 구성하는 다양한 요인들은 정책의 형성과 도입 등의 과정에서 정책에 대한 정당성과 신뢰를 부여할 수 있는데, 정책환류와 일관성 그리고 홍보를 통해 국민들에게 정책이 되기 때문에 국민들이 정부신뢰를 형성하고 향상시킬 수 있는 기재로 활용될 수 있다는 점에서 중국적 의미를 갖는다. 한편 정치역량을 살펴보면, 정책과정에 참여할 수 있는 기회와 경로를 보장하고 이러한 국민의 참여와 의견의 개진이 실질적으로 의견수렴의 형태로 정책에 반영된다면 정책의 품질이 제고될 수 있다. 따라서 정책과정에 대한 참여와 이로 인해 형성된 의견의 정책에 대한 반영 여부와 그 정도는 정치적 역량의 유형으로 볼 수 있으며, 정치역량의 수준이 높을수록 정부신뢰가 향상될 수 있다. 또한, 공공서비스 만족의 향상은 공공서비스가 국민의 행정적 수요와 요구를 근간으로 제공된다는 점에서 정치적 특성이 투영되어있다. 따라서, 공공서비스 만족도와 함께 정책과정의 참여와 의견의 반영은 결과적으로 정부가 국민에 대한 정책적 효과성과 대응성을 확보해나가는 과정이고, 이러한 과정을 통해 국민의 정부성과 만족도가 제고되는 한편 정부신뢰가 향상될 수 있다. 정책역량과 정치역량의 중요성과 필요성이 국민들의 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 고려한다면, 지속적으로 정책역량을 관리하여 양질의 정책이 산출될 수 있도록 해야하며, 정치적 역량을 통해 공적숙의를 형성할 수 있는 정부의 능력을 배양할 필요가 있다.

다음으로 정책집행이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 감안한다면, 정책집행 단계와 과정 역시 정부의 지속적인 관리의 대상이 될 필요가 있으며, 궁극적으로 정책집행 과정에서 발생할 수 있는 문제를 해결할 수 있는 정부역량을 중앙정부와 지방정부가 보유할 수 있도록 관리적 노력을 경주할 필요가 있다. 또한, 무엇보다도 정책집행이 정책이 이행되는 과정에서 다양한 이해관계자의 의견을 반영하는 단계가 존재할 수 있고, 이러한 결과로 정책이 변동되는 과정 역시 존재할 수 있기 때문에 정책집행은 역동적인 정치적 과정의 연장선상으로 이해될 수 있다. 정책이 구체적으로 집행되는 과정이기 때문에 공정성과 관련된 문제들이 제기될 가능성도 존재하고 있다. 이와 같은 정책집행의 특성을 감안한다면, 정책의 공정한 집행을 위한 기반을 마련하고 정책집행을 위한 역량을 고양하는 정부의 관리적 노력을 통해 정부신뢰를 향상시킬 필요가 있다. 예를들어, 코로나 19 대응을 위해 정부가 제공하고 있는 다

양한 공공서비스를 비롯하여, 복지문제, 교육서비스 문제 등 최근 대두되고 있는 사회문제 등을 대응하는 일련의 정책집행 과정에서 정책집행에 대한 논의는 위에서 언급한 바와 같이 단순한 집행적 측면에서 탈피할 필요가 있다. 즉, 정책의 집행과정에 내재된 복잡한 정치적 속성에 주목하여, 심화된 정책 갈등에 대응하는 동시에 공공문제 해결에 적합한 정책집행의 결과물을 제공하기 위한 정부의 정책집행 전략에 대한 도입이 필요한 때이다.

마지막으로 정책역량과 정치역량이 정책집행과 연계될 수 있는 정책적 관리가 필요하다. 정책집행이 정책목표, 정책수단, 정책대상과 같은 정책적 의도와 정치적 맥락 그리고 궁극적으로 공공가치의 창출을 지향하는 것이 아닌 단순한 집행을 위한 집행, 책임을 회피하기 위한 집행, 부서의 성과를 창출하기 위한 전략적 의도가 투영된 집행 등에 머문다면, 오히려 정책집행이 행정개혁의 대상으로 전락할 수 있다. 따라서, 실질적이고 근본적으로 정책집행이 정책 및 정치역량과 연계될 수 있도록 정부의 정책관리가 필요하며, 이는 국민의 정부신뢰를 향상시키는 방향으로 전개될 필요가 있다. 특히 본 연구의 분석 결과를 참고할 때, 정책집행에 대한 국민의 만족도가 정책역량이 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향을 오히려 감소시키고 있다는 점을 감안한다면 정책역량과 정책집행의 전략적 연계가 정부신뢰의 향상에 귀결되도록 정책적 관리가 필요하다. 즉, 정부의 정책역량이 정부신뢰에 단편적으로 영향을 미치는 수준을 넘어, 중앙정부와 지방정부의 정책집행에 대한 공정성과 관리능력, 정책과정에서 심화된 공공갈등에 대한 해결 능력 등을 확보할 수 있도록 정부역량의 배양이 요구된다.

이와 같은 정책적 함의점이 존재하고 있으나, 연구의 한계 또한 존재한다. 설문자료를 통해 연구를 진행했기 때문에, 설문자료에 포함되지 않은 질적인 측면의 측정이 요구된다. 즉, 정책역량과 정치역량의 정도가 정책분야간, 지역간 혹은 도농간, 세대간, 성별간 등 다양한 분야에서 차이가 존재할 수 있으며 이러한 차이가 본 연구에서 고려되지 못했으며, 정책현장에서 인식하는 국민의 의견을 반영하지 못했다. 이에 더하여, 정책역량, 정치역량 그리고 정책집행은 정부의 기능과 역할 그리고 공공문제 영역의 다차원적인 속성 등에 따라 다양한 분석과 연구가 가능하지만, 본 연구는 이와 같은 측면을 반영하고 있지 못하고 있다. 마지막으로, 본 연구에서 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향에 대해 정책집행에 대한 국민 만족도가 강화시키고 있다는 점을 실증적으로 증명하지 못했다. 정부신뢰에 미치는 정치적 역량과 정책집행의 중요성을 감안한다면, 변수간 영향력에 대한 추가적인 연구가 필요할 것으로 보인다. 이러한 연구적 한계는 추후 인터뷰를 통해 보완해나갈 필요가 있다. 또한, 설문자료 한계상 실질적인 정책역량과 정치역량 그리고 정책집행의 상황을 반영하는 부분에 한계가 존재한다. 즉, 정부성과를 측정할 수 있는 정량적인 지표를 활용할 필요가 있으며, 이를 통해 정부의 실질적인 역량을 측정할 필요가 있다.

■ 참고문헌 ■

- 강영철·이철주(2012). “정책집행상 실패한 사업의 존속과 부활에 대한 연구: 정부사업은 어떠한 논리로 지속되는가?”. 『한국정책학회보』, 21(3) : 125-158.
- 고명철·이아람(2020). “정부신뢰 및 정치적 효능감이 시민참여에 미치는 영향: 공공서비스 이용 경험의 조절효과를 중심으로”. 『한국공공관리학보』, 34(4) : 99-122.
- 김관보·채경진·손호중(2013). “지방정부 신뢰와 정책순응: 경기도정을 중심으로”. 『지방정부연구』, 16(4) : 267-287.
- 김병규·이근수(2009). “정치경제적 관점에서 본 정부신뢰의 영향요인: 이명박정부에 대한 국민인식을 중심으로”. 『한국행정논집』, 21(3) : 893-915.
- 김세훈·서순복(2012). “문화예술 공공지원정책의 공정성 인식에 관한 탐색적 연구: 주체, 내용, 대상을 중심으로”. 『한국사회와 행정연구』, 23(1) : 55-76.
- 김송은·남현동·남태우(2021). “플랫폼 정부 기반 서비스의 품질요인이 정부 신뢰에 미치는 영향”. 『한국정책학회보』, 30(3) : 115-146.
- 김영주·문명재(2020). “재난관리 정부성과 인식과 정부신뢰가 일반시민의 사회재난 예방참여에 미치는 영향”. 『지방정부연구』, 24(1) : 187-213.
- 김정숙·정다정(2019). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정치참여의 매개효과를 중심으로”. 『행정논총』, 57(1) : 67-92.
- 김정숙·최선미(2019). “정책홍보가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정보접근성, 세대 간 차이에 대한 조절효과를 중심으로”. 『국가정책연구』, 33(1) : 185-220.
- 김정숙·황창호(2021). “행정이념에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정책지지의 매개효과를 중심으로”. 『한국행정논집』, 33(2) : 283-307.
- 노화준(2009). “정책역량발전에 있어서 학회와 정부조직 간의 관계: 미국평가학회와 환경청간의 관계를 중심으로”. 『정책분석평가학회보』, 19(1) : 1-34.
- 도명록·조선일(2021). “단체참여가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부와 단체의 관계 유형을 중심으로”. 『정부행정』, 17 : 61-90.
- 민진(2016). 『정책관리론』. 서울:대영문화사.
- 박관규·김영대(2015). “비영리민간단체의 지방정부의 정책에 대한 영향력 결정요인: 정책만족도와 정부신뢰도의 조절효과를 중심으로”. 『정부학연구』, 21(1) : 163-197.
- 박성운·이웅균(2020). “환경 규제 순응의 사회정치적 요인에 관한 연구-지방 정부의 규제 집행, 정부

- 신뢰도, 윤리적 호혜성”. 『한국정책학회보』, 29(2) : 29-58.
- 박용치·신동주(2005). “정책집행에 있어서 대상집단의 정책순응”. 『정책개발연구』, 5 : 61-84.
- 박정훈·신정희(2010). “정부신뢰, 정책효능성, 정책지지간의 연관성 실증연구: 주거지역내 CCTV 설치 정책을 중심으로”. 『행정논총』, 48(3) : 1-24.
- 박종민·배정현(2011). “정부신뢰의 원인: 정책결과, 과정 및 산출”. 『정부학연구』, 17(2) : 117-142.
- 박희봉·이영란(2012). “시민문화와 정부정책이 정부신뢰에 미치는 영향”. 『한국행정논집』, 24(4) : 913-936.
- 박희봉·신중호·황윤원(2013). “정부신뢰의 요인-정부정책인가? 정치태도인가?-. 『한국정책학회보』, 22(1) : 465-492.
- 배정현(2014). “삶의 만족과 정부의 질”. 『행정논총』, 52(1) : 247-270.
- 변완수·박성택·김태웅(2013). “전자정부서비스의 서비스 가치, 혁신성 및 사용자 참여의식이 정부 신뢰에 미치는 영향”. 『디지털융복합연구』, 11(4) : 45-55.
- 서인석·박형준(2012). “거래비용관점에서의 정부신뢰와 공직부패와의 관계”. 『한국정책학회보』, 21(3) : 291-324.
- 손호중·채원호(2005). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구”. 『한국행정학보』, 39(3) : 87-113.
- 신진욱(2020). “국가역량의 개념과 다차원적 분석틀: 국가역량 레짐의 다양성 연구를 위한 이론적 고찰”. 『한국사회학』, 54(1): 65-100.
- 오경민·박홍식(2002). “정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구”. 『한국정책학회보』, 11(3) : 113-135.
- 양수임·김태운(2019). “정부신뢰와 정책 선호-원자력발전소 해체 관련 주민들의 커뮤니케이션 정책 선호를 중심으로”. 『한국정책학회보』, 28(1) : 159-194.
- 양승일(2021). “정책집행과정의 역동성 분석을 위한 수정된 Matland의 정책집행모형 적용-재의요구 사례를 중심으로”. 『한국정책학회보』, 30(1) : 1-32.
- 윤건수·정민경·김영은(2020). “지방 공무원의 전문성에 대한 연구: 정치화와 계급제 기반 관료제를 중심으로”. 『정부학연구』, 26(1) : 131-160.
- 윤상오(2015). “전자정부와 정부신뢰의 관계에 관한 연구”. 『한국지역정보화학회지』, 18(4) : 29-58.
- 윤선일·이규민·구주영(2022). “협업활성화 요인이 협업효과성에 미치는 영향: 중앙공무원과 지방공무원의 인식 차이 비교를 중심으로”. 『GRI 연구논총』, 24(1) : 259-296.
- 이명석(2016). “거버넌스: 신드롬 또는 새로운 행정학 이론?”. 『국정관리연구』, 11(3) : 1-26.
- 이수인(2013). “정부신뢰에 대한 정치적 성과와 경제적 성과의 효과 비교와 관계성의 탐색: 성별 차이를 중심으로”. 『정부학연구』, 19(2) : 195-239.

- 이시원(1994). “경제적 상황요인이 정부신뢰에 미치는 영향. 『한국정책학회보』, 3(1) : 61-84.
- 이정철·이정욱(2015). “야간옥외집회 및 시위에 대한 대체입법 추진은 왜 실패하였는가?: 전략적 관리의 관점을 중심으로”. 『한국치안행정논집』, 12(2) : 183-206.
- 이현국·김윤호(2014). “정부서비스 성과와 정부신뢰: 서울시 정부서비스를 대상으로”. 『한국행정학보』, 48(4) : 1-22.
- 이혜영·고효진(2015). “한국의 정책집행 사례에 대한 메타분석적 연구”. 『한국사회와 행정연구』, 26(2) : 171-195.
- 임재훈·윤영채(2018). “정부정책 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향: 관료신뢰의 매개효과를 중심으로”. 『한국행정연구』, 27(1) : 39-71.
- 장용진(2013). “정부신뢰의 원인: 국가간 비교연구”. 『정부학연구』, 19(3) : 189-214.
- 전성훈·금창호(2016). “위기관리정책의 집행요인이 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 지방공무원의 인식을 중심으로”. 『한국정책연구』, 16(2) : 43-64.
- 정경길·이시원·최종원·정준금·권혁주·김성수·문명재·정광호(2020). 『정책학원론』. 서울:대명출판사.
- 조경복·김성우·정건섭(2012). “정책순응에 요인에 있어 정책집행기관의 매개적 역할: 자동차 대여업의 규제개혁을 중심으로”. 『한국공공관리학보』, 26(3) : 213-234.
- 조기숙·남지현(2007). “대통령의 리더십과 정부신뢰: 노무현 대통령 사례를 중심으로”. 『한국과 국제정치』, 23(2) : 61-92.
- 조은설·윤완태(2021). “과학기술정책 이슈의 다양성 및 정책적 대응성에 관한 연구”. 『한국공공관리학보』, 35(2) : 201-223.
- 채준호·박명준(2014). “영국노총(TUC) 과 정책역량: 정책의 형성과 실현을 중심으로”. 『산업노동연구』, 20(3) : 297-325.
- 최길수(2005). “지방분권 시대에 있어서 자치역량개발에 관한 연구: 종합적 접근”. 『한국거버넌스학회보』, 12(1) : 141-165.
- 최선미(2018). “국가역량이 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 분석: 행정, 사법, 정치역량을 중심으로”. 『한국행정학보』, 52(3) : 253-289.
- 최선미·김태형(2020). “정부역량이 정책만족에 미치는 영향: 정책지식 수준의 조절효과를 중심으로”. 『국가정책연구』, 34(3) : 125-148.
- 최예나·정태일·박봉규(2020). “충북지역 주민들의 관점에서 본 사회적 자본과 행정가치가 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구-청렴성과 민주성의 조절효과를 중심으로”. 『한국자치행정학보』, 34(4) : 515-542.

- 최희성·이시원(2018). “정책결정과 정책집행 간의 시차에 관한 연구-제 19 대 국회 법률 및 관련 시행령의 분석을 중심으로”. 『한국정책학회보』, 27(3) : 299-331.
- 최종원(1998). “정책집행연구의 이론적 틀에 대한 비판적 고찰”. 『한국정책학회보』, 7(1) : 173-206.
- 최홍규(2009). “지방정부 운영에 대한 정책적 함의-공공서비스 만족도와 신뢰, 이주의사의 관계를 중심으로”. 『한국자치행정학보』, 23(1) : 181-202.
- 홍일표(2011). “진보개혁진영의 지역정책 생산: 6·2 지방선거 이후 광역 시도 연구원과 광역의회 변화를 중심으로”. 『경제와사회』, 103-132.
- 황광선(2019). “정책분석역량이 성과 (정책성공)에 미치는 영향: 과학기술정책 지원조직 내 개인 수준의 정책분석기능 탐구”. 『한국거버넌스학회보』, 26(1) : 89-110.
- 황창호·김영주·문명재(2015). “행정가치에 대한 국민인식이 정부신뢰에 미치는 영향”. 『한국행정학보』, 49(4) : 123-150.

Barber, B. (1983). *The logic and limits of trust*.

Berman, P. (1978). The study of macro-and micro-implementation. *Public policy*, 26(2), 157-184.

Blind, P. K. (2007, June). Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues. In 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government (Vol. 2007, pp. 26-29). Vienna: UNDESA.

Elmore, R. F. (1979). Backward mapping: Implementation research and policy decisions. *Political science quarterly*, 94(4), 601-616.

Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American political science review*, 92(4), 791-808.

Kryter, R. C., Ricker, C. W., & Jones, J. E. (1977). Loose-parts monitoring: Present status of the technology, its implementation in US reactors, and some recommendations for achieving improved performance. *Progress in Nuclear Energy*, 1(2-4), 667-672.

Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual review of political science*, 3(1), 475-507.

Lipsky, M. (1998). Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy (From Criminal Justice System: *Politics and Policies*, P 24-40, 1998, George F. Cole and Marc G. Gertz, eds. - See NCJ-185991).

James E. Anderson, (2014). *Public Policymaking*. Cengage Learning.

- Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International political science review*, 22(2), 201–214.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The american prospect*, 13(4).
- Rothstein, B. (2001). Social capital in the social democratic welfare state. *Politics & Society*, 29(2), 207–241.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393–404.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1973). *Implementation* (Berkeley, University of California Press). *Implementation Science*.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1979). The conditions of effective implementation: A guide to accomplishing policy objectives. *Policy analysis*, 481–504.
- Uslaner, E. M. (2003). Trust, democracy and governance: Can government policies influence generalized trust?. In *Generating social capital* (pp. 171–190). Palgrave Macmillan, New York.

원 고 접 수 일 | 2022년 7월 4일
심 사 완 료 일 | 2022년 8월 16일
최종원고채택일 | 2022년 8월 18일

구주영 jooyoungpa@gmail.com

2017년 연세대학교 행정학사, 2019년 연세대 행정학석사를 취득하고, 2022년 현재 연세대학교 박사 과정을 수료하였다. 주요논문은 “조직문화와 직무몰입이 재난안전관리 분야 공무원의 성과에 미치는 영향: 조직공정성의 조절효과를 중심으로(2020)”, “성과관리와 참여적 의사결정이 조직구성원의 성과와 조직몰입에 미치는 영향: 조직내부 신뢰유형의 조절효과를 중심으로(2020)”, “지방행정기관의 재난관리 역량이 자연재난의 피해 경감에 미치는 영향-광역시와 도의 비교를 중심으로(2021)” 등이 있다. 주요 관심분야는 성과관리, 재난관리, 지방정부 등이다.