ISSN 2005-8349 GRI연구논총 2023년 제25권 제4호

정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 국민의 공공정보 만족도 조절효과를 중심으로*

구 주 영** / 권 오 영***

본 연구는 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 요인을 분석하였으며, 이러한 영향력에 국민 공공정보에 대한 만족도의 중요성을 고려하여, 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 대한 공공정보 만족도의 조절효과를 분석하였다. 정부의 국민에 대한 공공정보 공개의 중요성과 필요성이 강조되면서, 정부가 제공하는 공공정보에 관한 국민의 만족도는 유의미한 환류 요인으로 작용되고 있다. 이러한 점을 고려하여 본 연구는 일반국민을 대상으로 실시한 정부의 질과 정부신뢰에 관한 설문조사를 활용하여, 일반국민 인식하는 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 대한 공공정보 만족도 조절효과 여부 및 그 정도를 분석하였다. 분석결과 정책역량과 정부신뢰는 정부 업무성과, 정책집행 그리고 행정서비스 개선 정도에 긍정적인 영향을 미치고 있었고, 공공정보 만족도는 정책집행과 행정서비스 영향에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 특히, 공공정보 만족도는 정부신뢰가 정부 업무 성과에 미치는 긍정적인 요인을 강화하고 있었고, 정부신뢰가 정책집행에 미치는 부정적인 영향을 감소시키고 있었으며, 정부신뢰가 행정서비스 개선에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키고 있는 것으로 확인되었다. 이러한 점을 고려할 때 정부의 정책역량에 대한 관리와 정부신뢰를 향상시키기 위한 정책적 대안이 필요하며, 공공정보 만족도를 향상시켜 결과적으로 정부성과를 제고하기 위한 정부의 관리적 노력이 필요하다는 점을 확인할 수 있었다.

주제어 _ 정부성과, 정책역량, 정부신뢰, 공공정보 만족도

* 이 논문은 2023년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-과제번호)(NRF-2023S1A5C2A02095270).
** 충북대학교 국가위기관리연구소 연구원 (제1저자)
*** 성남 시정연구원 연구위원(교신저자)

ISSN 2005-8349 GRI REVIEW Vol. 25, No. 4, November 2023

The Effect of Policy Capacity and Government Trust on Government Performance:

A Focus on the Interaction Effect of Satisfaction with Public Sector Information in South Korea

Joo Young Koo* / O Young Kwon**

This study analyzed the effect of policy capabilities and government trust on government performance and the interaction effect of public information satisfaction on these relationships. In recent years, the government's policy capabilities have been used to solve complex and uncertain social problems, so the importance of government trust, defined by policy acceptance and policy legitimacy and support, has been growing. Therefore, this study analyzed how policy competency and government trust affect government performance. In addition, it is important and necessary that the government disclose information to the public, so the public's satisfaction with the information provided by the government is a significantrefluxfactorinaseriesofprocessesofprovidingpublicinformation. Therefore, this study also analyzed the mediating effect of public information satisfaction on the relationships between policy capability and government performance and government trust and government performance . The results showed that policy competency and government trust hadapositiveeffect on government performance, policy execution, and administrative service quality and public information satisfaction had a positive effect on policy execution and administrative service quality. Public information satisfaction increased the strength of the positive relationship between government trust and government performance, decreased the strength of the negative relationship between government trust and policy execution, and reduced the strength of the positive relationship between government trust and administrative service quality. These results show that policy alternatives are needed to manage the government's policy capabilities and improve government trust and the government's management efforts improve public information satisfaction, consequently improving government performance.

Key words _ government performance, policy competency, government trust, public sector information

*Research Fellow, National Crisis anf Emergency Management Research Institute, Chungbuk National University(First Author)
**Research Fellow, Seongnam research Institution(Corresponding Author)

Ⅰ. 서 론

성과에 관한 다양한 정의와 논의가 존재하고 있지만, 특히 정부성과는 공공이라는 특수성으로 인하여 민간분야의 성과와 구별되는 특수한 일면을 내재하고 있다. 복잡해진 정책 및 행정환경이 도래한 상황에서 정부는 다양한 분야와 차원의 성과를 산출해야 하는 한편, 궁극적으로 공공가치를 창출해야 하는 임무를 수행하는 상황에 직면하게 되었다. 이와 같은 상황의 연장선상에서 정부성과는 정부의 공공문제 해결과 정부조직 임무 수행의 결과물로, 이에 영향을 미치는 요인 역시 다양하며 복잡한 특성을 보일 수 밖에 없다. 그 이유는 정부가 산출하는 성과의 의미가 단순히 특정한 활동으로 인한 결과물 이상의 의미를 내재하고 있을 뿐만 아니라 정부성과에 영향을 미치는 다양한 요인 역시 단일한 지표나 요인으로 볼 수 없기 때문이다(김두래, 2012; 박순애·나혜영·이혜연, 2019; 이정철·이정욱, 2022). 이와 같은 정부성과의 다원적인 특성과 영향 요인은 복잡해진 정책환경의 영향과 정부역량에 대한 중요성과 필요성이 부각됨에 따라서 더욱 복잡하고 다양한 성격으로 변화하고 있다.

최근 질적으로 다양하고 양적으로 증가하고 있는 행정수요와 국민의 요구는 정부성과의 효율성, 효과성에 더하여 대응성과 형평성 측면이 반영되도록 영향을 미치고 있는 가운데(김인, 2021), 공공서비스 분야에서 정부에 대한 신뢰 역시 강조되고 있다(고명철·이아람, 2020). 한편, 행정 및 정책과 관련된 정보에 대한 국민들의 수요와 요구가 급증함에 따라서 정부는 공공정보의 확보와 제공에 대응해야 하는 상황에 직면하게 되었다(최진원, 2012; 김영미, 2014). 또한, 최근 전자정부의 도입과 활용이 행정 및 정책 영역에서 본격적으로 시작됨에 따라 전자정부의 질적수준에 대한 관심이 고조되고 있으며, 이 과정에서 전자정부 차원에서 생성되고 있는 공공정보의 중요성이 부각되고 있다. 그 이유는 전자정부의 운영 및 관리 과정에서 정부는 국민들의 공공정보 만족도를 반영하여 양질의 공공정보를 관리하고 종국적으로 공공문제 해결과 공공정보 공개를 통한 투명성, 형평성, 효과성 등과 같은 행정적 가치를 창출해야하는 임무를 수행해야 하기 때문이다. 따라서, 공공정보의 중요성과 이와 같은 공공정보 만족도의 반영에 대한 중요성이 부각되고 있는 것이다(엄석진 외, 2020).

전술한 공공정보는 정부의 정책역량이 구현되는 일련의 과정에서 투명성 및 형평성 그리고 효과성 등을 확보하기 위한 수단으로 활용되고, 국민의 수요와 요구 등에 부합하는 공공정보의 제공 그리고 이에 대한 관리는 결과적으로 정부신뢰를 향상시킬 수 있다. 이러한 정책역량과 정부신뢰에 대한 공공정보 만족도는 다양한 정부활동의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 점에서 종국적인 의미를 갖는다. 무엇보다도 본 연구는 정부의 성과를 3가지 유형으로 구분하여 분석을 시도하고 있다는 점에서 차별점을 갖는다. 특히 정부가 수행하는 일반적이면서도 단편적인 정부업무에 대한 성과와 함께 정책집

행과 행정서비스의 품질 개선을 정부성과의 유형에 추가하였다. 정책집행의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 이와 관련된 정부성과적 접근이 다소 제한적이고(이재무, 2015; 구주영, 2022), 행정서비스 품질에 대한 개선이 행정수요의 대응성 차원에서 중요하게 제시되고 있는 상황에서 이들을 정부성과의 유형과 특성으로 접근할 필요가 있다. 또한, 정책역량과 정부에 대한 신뢰가 상술한 정부성과에 미치는 영향에 대해 공공정보 만족도의 영향을 활용한 분석이 추가적으로 시행될 필요가 있다. 따라서 본 연구는 정부의 정책역량과 정부신뢰에 대한 국민들의 인식이 정부성과에 미치는 영향을 확인 및 분석하였다. 그 이유는 정부의 성과, 정책관리 역량, 정부신뢰에 대한 개념적 논의가 다양하고 상황에 다르게 정의되고 있으나 결과적으로 국민들에게 영향을 미치고 있기 때문이다. 이에 더하여, 전자정부 시행으로 인하여 다수의 새로운 공공정보가 공급되고 있고, 이해관계에 따라서 적합한 공공정보와 중요한 공공정보의 수준이 상이할 수 있다. 이러한 공공정보들이 실질적으로 제공되는 동시에 행정의 수요와 민원 등과 같은 환류 과정이 시행되고 있는 행정적인 수단이 웹사이트이기 때문에(홍순구·조재형·이대형, 2004; 변대호·전홍대, 2005), 웹사이트에서 제공하는 공공정보에 대한 국민의 만족도가 정부성과에 미치는 영향을 분석하였고 추가적으로 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 대한 공공정보 만족도의 조절효과 여부를 분석하였다.

Ⅱ. 이론적 논의 및 연구가설의 설정

1. 정부성과에 관한 논의들

공공부문의 성과에 관한 논의는 다양하게 전개되고 있다. 성과의 기준과 목표에 따라서 다원적인 의미로 정의 및 해석되고 있으며, 성과에 대한 측정방식, 지표, 평가 등도 목적에 따라 상이하게 정의되고 있다(김영주, 2019; 박순애·나혜영·이혜연, 2019; Bok, 1997). 뿐만 아니라, 성과의 적용대상과 성과의 창출 주체가 조직 혹은 조직구성원에 따라서, 업무성과 혹은 조직성과로 구분할 수 있다(황은진, 2021). 이러한 성과의 다의미적 특성에 정부 혹은 공공의 의미가 부여되어 정부 혹은 공공분야의 성과로 그 논의를 전개한다면, 일반적인 성과의 의미에 공공의 특성이 더해지면서 정부성과의 특수한 측면이 강조된다. 이러한 이유로, 민간부문이 성과와 달리 정부성과는 다원적이면서도 복잡한 가치를 포함하게 된다. 즉, 정부의 성과 혹은 공공조직의 성과는 공공서비스의 품질, 형평성, 효과성, 효율성 등과 같은 다차원적인 특성을 포괄하고 있다(공동성 외, 2011; 이정욱·정장훈·조문석, 2014). 공공분야에서

조직의 활동으로 산출되는 성과를 경제성, 효율성 그리고 효과성 측면에서 정의하고 있지만(Halligan, J, 2007), 공공분야의 성과는 공공의 특수성으로 말미암아 한층 더 복잡한 특성을 내재하게 된다.

이와 같은 공공성과 특성의 연장선상에서 정부성과는 정부가 수행하는 다양한 업무 측면에서 그 유형과 성격 등을 도출 및 유형화할 수 있다. 정부가 수행해는 다양하고 복잡한 업무와 이에 대한 성과를 고려한다면, 정부성과는 일반적으로 정부가 수행하는 업무의 결과에 더하여, 정책집행의 결과 그리고 행정서비스의 개선 차원에서 정부성과를 조명할 수 있다(안국찬, 2000; 송건섭·이곤수, 2005; 고명철, 2013; 구주영, 2022). 정부성과를 측정할 수 있는 다양한 관점과 변수 그리고 상황 등이 존재하고 있지만, 정부업무수행에 따른 정부의 성과, 정책집행의 성과 그리고 행정서비스의 개선은 정부가 수행하는 일반적이면서도 대표적인 업무로 볼 수 있다. 즉 정부성과는 정부가 수행하는 단편적인 업무부터 복잡한 특성의 업무 산출 및 결과물을 종합적으로 포괄하고 있으며(구주영, 2019), 정부가 다양한 정책수단을 통해 정책을 집행한 결과 역시 정부의 성과로 해석할 수 있다. 정책집행이 정책에 대한 단편적인 집행의 수준을 넘어 정책을 구체적으로 수행하여 정책목표를 달성하는 일련의 과정이기 때문에, 정책집행의 결과는 정부성과의 한 유형으로 볼 수 있다. 무엇보다도 정책의 성공과 실패가 정책집행에 따라 결정될 수 있다는 점을 고려할 때 정책의 성공적인 집행은 정부성과의 일종으로 볼 수 있다(박영민, 2015; 구주영, 2022). 이에 더하여, 행정수요의 양적증가와 질적인 다양화에 따라 행정서비스의 지속적인 개선과 관리 등에 대한 필요성 및 중요성이 부각되고 있다(고경훈·오영균, 2008). 따라서, 정부가 제공하는 행정서비스에 대한 개선은 다양한 성격의 행정수요를 반영하고 행정서비스의 품질개선 등을 지향할 수 있다는 점에서 행정서비스의 효과성, 대응성, 그리고 민주성 등과 관련된 정부성과를 측정할 수 있기 때문에 의미있는 정부성과의 척도로 정의할 수 있다

보다 구체적으로 살펴보면, 공공분야에서 정부조직이 달성하는 결과에 더하여 업무수행과 유관한 사항들을 성과로 정의할 수 있으며(Otley, 1999), 투입 혹은 활동에 대한 성과의 산출 또는 결과로 공공분야의 성과를 정의할 수 있다(Hatry, 2006). 또한, 정부가 실질적으로 특정한 활동을 통해서 산출한 결과물과 행정서비스의 개선 정도 등도 정부성과의 개념으로 정의할 수 있다(안국찬, 2000; 이재무, 2015). 공공서비스 수요자의 요구사항과 행정적인 수요가 반영되어 전반적인 행정서비스가 개선되는 경우 정부성과의 한 유형으로 정의될 수 있으며(이민정, 2011), 공공서비스 전달과정에 대한 개선 역시 결과적으로 정부성과가 향상될 수 있기 때문에 공공의 성과로 해석이 가능하다(정선웅·신상곤, 2006). 이러한 행정서비스의 개선은 정부성과의 궁극적인 목표 중에서 효율성을 포함하고 있으며 대응성 역시 포함되고 있는데, 행정서비스를 제공하는 일련의 과정에서 관련 서비스의 효율적 제공은 결국 대응성으로 귀결되기 때문에 행정서비스의 개선은 정부성과의 한 종류로 해석할 수 있다(김인, 2013).

한편, 사회적 합의와 정치적 과정을 통해 형성된 정책은 집행과정에서 그 내용이 구체화되며 상황에

부합하도록 수정되는 경향이 존재한다. 특히, 정책대상에게 정책이 구체적으로 집행되는 과정에서 공공갈등의 발생 가능성이 높아지기 때문에 정책집행의 성패 여부가 정책성패와 밀접한 연관성 및 인과관계를 형성할 수 있다(정정길 외, 2021). 즉, 정책의 성공과 실패는 정책과정 중 정책의 성공적인 집행 여부 혹은 그 정도에 따라서 결정될 수 있다. 또한, 정책이나 행정서비스의 성공은 결과적으로 정책집행을 통해 구체화되고 발현될 뿐만 아니라 정부가 보유한 다양한 자원이 투입되어 활용되는 과정이 정책집행 단계이다. 이러한 이유로 정책집행은 정부성과의 한 유형으로 정의될 수 있다(한동효·민병익·김영기·오재동, 2009; 강영철·이철주, 2012). 따라서 정책집행에 대한 국민의 만족도는 정부성과의 범위에 포함하여 그 특성을 정의할 수 있다. 따라서 본 연구는 정부성과와 관련된 논의들을 고려하여, 정부업무 성과, 정책집행의 성과 그리고 행정서비스 개선으로 정부성과를 정의하였다.

2. 정책역량과 정부성과

정책역량에 관한 논의는 명확하게 합의된 바 없이 다양하게 전개되고 있지만 일반적으로 정책역량은 정책적인 성과를 산출할 수 있는 능력으로 정책을 지속적으로 추진할 수 있는 의지와 노력 등이 포함된 개념으로 정의할 수 있다(최길수, 2005; 채준호·박명준, 2014; 구주영, 2022).

이와 같은 정책역량은 정부역량의 개념을 통해 제시할 수 있는데, 정부역량을 행정적 혹은 정책적 목표의 달성과정에서 필요한 역량 또는 정부의 인적, 물리적 역량으로 정의되고 있다. 정부역량은 정부목적 달성과 정부가 보유한 인적, 물리적 특성으로 정의할 수 있다(한병훈·김필, 2022). 이러한 다차원적인 정부역량 혹은 정부가 보유한 다양한 역량 중에서 정책과 관련된 역량을 정책역량으로 정의할 수 있다. 정책의 유형과 범위 그리고 그 특성 등과 정책과정에 따라서 정책역량의 정의는 다차원적인 접근과 분석이 가능하다. 즉, 정책역량은 정책과 정책의 대상 그리고 다수의 단계로 구성된 정책과정, 정책산출과 그 결과 등에 따라 다양하게 정의되고 분석될 수 있다(황창호·김태형·문명재, 2017).

정책역량은 의사결정 과정에서 합리적 선택이 가능하도록 지원하는 능력, 정책지식을 창출하는 능력(김혜정, 2017; Aucoin & Bakvis, 2005), 정책을 분석하고 평가하는 능력(노화준, 2010), 정책을 도입하는 과정에서 정당성과 지지를 확보하는 정치적 관리 능력(이정철·이정욱, 2015), 다양한 이해관계자가 존재하고 있는 정책환경에서 적극적인 참여를 위한 과정적 보장(강인성, 2007), 정부의 정책집행 역량(이혜영·고효진, 2015) 그리고 정책의 성공적인 도입을 위한 정책홍보(이경훈·황성수, 2020; 최선미·김태형, 2020) 등으로 다양하게 제시 및 정의되고 있다. 이와 같이 정책역량은 정책이 형성되어 집행되고 평가되는 과정적인 측면을 포함하고 있으며 정책관리적 차원 역시 포함하고 있다. 즉, 정책역량은 다양한 이해관계자를 비롯한 정책대상자 등의 수요를 반영하는 동시에 지지를 확보하고 정책홍보를

통한 정책 정당성을 확보할 수 있다는 점에서 전술한 다양한 차원의 정책역량 요인이 작용하고 있다(이정철·이정욱, 2015).

이를 종합한다면 결국 정책역량은 정책과정을 비롯하여 정책에 대한 관리, 정책의 성공여부, 정책분석과 평가 역량, 정책품질에 대한 관리 역량, 정책홍보의 역량, 정책만족도 반영을 통한 정책 대응성 역량 등이 정책역량의 유형과 특성으로 정의되고 있는 한편 정책역량은 다차원적인 개념으로 정의할 수 있다(구주영, 2022). 따라서, 집행된 정책에 대한 체계적인 평가, 정책 관련 정보의 적극적 공개를 통한 정책지지의 확보 그리고 정책홍보를 통한 대응성 및 민주성 등이 정책에 포함될 수 있다는 점에서 정책평가와 정책정보의 공개 그리고 정책홍보는 정책역량의 일종으로 해석할 수 있다.

한편, 정부의 정책역량은 질적인 차원에서 새로운 국면에 진입하게 되었다. 그 이유는 최근 들어 복잡해진 정책 및 행정환경의 역동성에 대한 대응 측면에서 정부의 정책역량이 강조되고 있는 상황도 존재하고 있지만, 지방자치의 시행과 제도적 성숙 그리고 활발해진 전자정부로 인한 공공서비스 개선 그리고 코로나 19의 창궐 과정에서 정부역량의 필요성과 중요성 등으로 인해서 정부의 역할과 기능 그리고 능력에 대한 논의가 역동적으로 진행되고 있기 때문이다. 이와 같은 정부역량에 대한 논의는 결과적으로, 정부역량의 질적 개념에 변화가 필요하다는 점과 그 논리적 맥락을 같이하고 있다(박광국·김정인, 2020; 이슬기·이혁규·유나리, 2021). 이에 더하여, 국민의 행정적 수요와 요구, 복잡한 사회문제의 증가 등에 따라 민주성, 투명성 등과 같은 이념이 정책의 형성과 집행과정에서 요구되고 있으며, 이러한 결과로 성과 척도로써 정책만족도가 부각되고 있다(최선미·김태형, 2020).

정책역량과 관련된 다양한 논의를 종합하여 본 연구는 정부의 정책역량을 대중에 대한 정부 조직의 정책정보 공개, 정책의 평가 체계를 통한 정책개선, 그리고 정책의 정당성과 지지를 확보하기 위한 정책홍보로 정의하였다. 정책정보의 적극적이고 투명한 공개, 정책평가 체계의 합리화를 통한 정책과정의 개선 및 정책학습, 그리고 정책홍보를 통한 정책 수용성의 향상은 정책의 정당성과 지지를 확보하고 정책과정의 문제를 개선할 수 있으며 결과적으로 정부성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(최상옥, 2012; 이정철·이정욱, 2015; 황창호, 2020; Moore, 1995). 즉, 정책 평가 체계, 정책 관련 정보의 공개, 그리고 정책홍보에 대한 국민의 인식은 결국, 정책역량에 대한 국민의 만족도로 볼 수 있고 이와 같은 정책역량에 관한 국민 만족도는 정부성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 특히, 정책역량은 정책집행과 행정서비스의 개선에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(정선웅·신상곤, 2006; 한동효·민병익·김영기·오재동, 2009; 이민정, 2011). 이와 같은 논의를 종합하면, 결과적으로 정부의 정책역량에 대한 국민의 만족도는 정부성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

가설 1-1 정책역량에 대한 국민의 만족도는 정부 업무 성과에 (+)의 영향을 미친다.

가설 1-2 정책역량에 대한 국민의 만족도는 정책집행 성과에 (+)의 영향을 미친다.
가설 1-3 정책역량에 대한 국민의 만족도는 행정서비스 개선에 (+)의 영향을 미친다.

3. 정부신뢰와 정부성과

정부신뢰와 관련된 다수의 연구가 존재하고 있지만, 일반적으로 정부신뢰는 국민이 정부에 대한 정치적 태도의 한 유형으로 정의되고 있다(손호중·채원호, 2005; 이숙종·유희정, 2015). 하지만, 정부신뢰에 대한 정의는 정부의 범위, 신뢰의 범위 등 그 특성에 따라 상이하게 정의될 수 있으며, 논의 또한 다양한 측면에서 전개되고 있다. 즉, 정부의 범위를 행정부에만 국한할 것인지 아니면 행정부 뿐만 아니라 입법부와 사법부를 포함하는 통치제도에 초점을 둘 것인지에 따라서 정부의 범위는 다르게 정의될 수 있으며, 신뢰의 경우 정치신뢰 혹은 정부신뢰에 따라 그 의미가 상이하게 사용되고 있다(박종민·배정현, 2011; Abramson, 1983). 최근 지방자치의 본격적인 시행으로 인해 기존 통치제도의 중요성에 더하여 지방정부에 대한 신뢰의 중요성 역시 강조되고 있는 상황이다(박관규·김영대, 2015). 또한, 정부신뢰가 정부 전체가 아닌 정부기관 혹은 공무원 등에 대한 신뢰 여부의 분석에 따라서 다양한 의미로 정의될 수 있다(박현신, 2020)

특히, 정부신뢰의 주체와 객체는 주로 신뢰의 주체가 국민이고 신뢰의 대상이 정부로 볼 수 있고, 이때 정부가 신뢰의 주체인 국민의 기대에 부응하여 특정한 성과 혹은 산출을 형성할 것이라는 믿음이 정부신뢰에 내재되어 있다. 즉, 정부신뢰는 국민이 정부에 대해서 인식하는 긍정적 감정이나 심리적 태도로 정의할 수 있다(김영주·문명재, 2020; 성민아·원숙연, 2020). 보다 구체적으로 살펴보면, 정부신뢰는 국민의 정부에 대한 도덕적 의무 의행과 관련된 신뢰로 그 특성을 정의할 수 있고(Barber, 1983), 한편으로 정부활동으로 산출된 다양한 차원의 결과물에 대한 국민의 기대나 평가 정도, 기능적인 측면에서 정부신뢰를 정의할 수 있다(이수인, 2013; Hetherington, 1998).

이와 같은 정부신뢰는 다양한 요인에 의해서 형성되는 정부의 정책이나 서비스 제공과 같이 단편적인 측면보다는 상대적으로 복합적인 특성의 요인들로부터 영향을 받는다고 볼 수 있다. 즉, 정부신뢰는 전술한 정부의 정책 만족도에 더하여 정부의 전문성, 공정성, 공무원의 역량, 청렴, 투명성, 국정 최고책임자인 대통령에 대한 신뢰, 사회경제적, 사회문화적, 공정성 인식 그리고 정부능력 등의 영향을 받아 형성될 수 있다(이수인, 2013; 이숙종·유희정, 2015; 김현정, 2022; Butler, 1991; Braithwaite, V., & Levi, 1998). 이러한 정부신뢰에 영향을 미치는 다양한 요인들의 존재는 정부신뢰가 국민의 정책만족도를 통해서 단편적으로 형성된다기보다는 도덕성, 공정성, 전문성 등 정부의 성과와 행태 등에 다양한 국민들의 시각과 평가가 복합적으로 반영되어 있다는 점을 시사하고 있다.

한편 정부신뢰는 정부성과와 밀접한 연관성을 형성하면서 긍정적인 영향을 미치고 있는데, 정책결정에 대한 국민의 수용을 유인하고, 통치체제의 정당성을 형성하기 위한 중요한 요인으로 작용되고 있으며 행정의 효율성 측면에서 정부신뢰가 긍정적인 영향을 미치고 있다(Braithwaite, V., & Levi, 1998). 또한, 정부신뢰는 결과적으로 정부의 성과 향상에 긍정적인 영향을 미친다(이균우, 2011; 이현국·김윤호, 2014; 이숙종·유희정, 2015; 이정철, 2016). 정부에 대한 신뢰가 높아지면서 정부활동에 대한 지지와 정당성 등이 확보되는 동시에 궁극적으로 정부정책 목표달성에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다. 이에 더하여, 정부신뢰는 정부의 정책집행에 대해 긍정적인 영향을 미치게 되는데, 정책이 구체적으로 시행되는 일련의 과정에서 정책대상자의 정부에 대한 신뢰는 정책집행의 성패에 영향을 미칠 수 있다(전기정·이재은, 2004; 박종민·배정현, 2015; 박성운·이응균, 2020). 정책형성 및 집행과 관련하여 국민들이 형성하는 믿음을 정부신뢰로 정의할 때, 정부신뢰는 정책집행의 결과에 대해 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며(황창호·김태형·문명재, 2017), 정부가 제공하는 행정서비스, 정책순응과 정책만족도 등에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(강혜진, 2018). 이와 같은 점을 고려할 때, 정부신뢰는 결과적으로 정부성과의 향상과 개선에 영향을 미칠 수 있다. 즉, 정부신뢰가 정책적 정당성과 수용성을 형성하는 요인이기 때문에 정부 업무 성과, 정책 집행의 성과 그리고 행정서비스의 개선은 국민이 정부에 대해 신뢰하는 정도로부터 긍정적인 영향을 받을 수 있다.

가설 2-1 정부에 대한 국민의 신뢰는 정부 업무 성과에 (+)의 영향을 미친다.
가설 2-2 정부에 대한 국민의 신뢰는 정책집행 성과에 (+)의 영향을 미친다.
가설 2-3 정부에 대한 국민의 신뢰는 행정서비스 개선에 (+)의 영향을 미친다.

4. 공공정보 만족도와 정부성과

공공정보의 생성과 제공은 전자정부[1] 체계성의 영향을 받고 있다. 그 이유는 행정서비스의 수요자뿐만 아니라 정책이 결정, 집행 그리고 평가되는 일련의 과정에서 공공정보의 공유와 활용 등이 전자정부

1) 전자정부에 관한 개념적 논의는 다양하다. 그 이유는 전자정부의 도입과 필요성 및 목적 그리고 시대적 상황 등이 국가마다 상이하기 때문이다. 사회의 변화, 정보기술의 변화 국민의 행정적 수요 그리고 국가의 발전수준에 따라서 전자정부의 정의와 도입 배경이 동일할 수 없다. 그러나 일반적으로 전자정부는 컴퓨터와 인터넷 등을 활용하여 정부활동 및 체계를 개선하는 동시에 정부정책, 운영 등의 측면에서 투명성, 효율성 그리고 국민의 참여를 향상시키는 것을 의미한다(김구, 2020), 이와 같은 전자정부의 궁극적인 목표는 국민에 대한 행정서비스 평의 향상과 이용의 활성화, 행정업무 역신과 연계한 행정정보화를 비롯하여 행정정보 과린에 대한 전략적인 통합 및 체계화, 공공조직 구성원의 생산성 향상과 정보활용 능력의 제고 및 행정정보 기반의 정비와 구축 등으로 정리할 수 있다(명승환, 2020).

체계를 통해 실질적으로 활성화되며 조정되기 때문이다(김석주·김두현, 2008). 주목할 부분은 전자정부의 일반적인 정의와 그 목표가 공공정보의 활용과 밀접한 연관성을 형성하고 있을 뿐만 아니라 공공정보의 수단과 형식을 통해 행정서비스의 수요자에게 전달될 수 있다는 점이다(김영미, 2014). 이때 공공정보의 정의와 그 범위에 대한 논의는 다양한데, 공공정보를 공공기관이 보유 중인 개인에 대한 신용정보로 한정하는 경우 법원의 심판 및 결정 정보, 조세와 공공요금의 체납 정보 등 부정적인 정보에 더하여 전기료, 가스료 보험료 등에 관한 정보를 포함하게 된다(고동원·권영준, 2011). 이와 같이 법률적 정보뿐만 아니라 국가기관이나 공공부문이 제공하는 정책과 유관한 정보를 공공정보에 포함할 수 있으며, 정부의 예산이 투입되어 운영되고 있는 공공기관과 관련된 정보를 공공정보의 한 유형으로 정의할 수 있다(김영미, 2014). 한편 공공정보의 중요성이 강조되고 있는 현 상황에서 정부기관간 공공정보의 공동이용과 이와 관련된 공공서비스 만족도의 중요성 및 필요성 역시 부각되고 있다. 특히, 공공정보를 공동으로 이용하기 위한 결정 요인으로, 조직적 요인, 공유 관심도, 기관의 정보화 환경 그리고 공공정보 관련 법과 제도적 요인이 제시되고 있다(김태진, 2014). 이러한 공공정보는 공공데이터 개방을 통해 제공된다. 이때, 공공데이터의 성격과 전제는 공공자금으로 생산되어 활용과 배포 측면에서 제한이 없고, 사생활 보호과 연관이 없으며 고도의 보안이 필요 없는 데이터를 의미하는 한편 궁극적으로 정치적, 사회적, 경제적 그리고 운영적 및 기술적 측면에서 긍정적인 공공가치를 창출하게 된다(엄석진 외, 2020).

상술한 공공정보의 제공과 관리 그리고 운영뿐만 아니라 전자정부 운영과 관리는 정부의 웹사이트를 통해서 실현된다. 웹사이트는 정부의 정책과정과 공공서비스 제공하는 과정에서 구체적인 정책 및 행정수단으로 작용된다. 즉 웹사이트는 전자정부에서 양산되는 양질의 정보와 서비스를 국민들에게 제공하는 주요하고 중요한 수단이다(김종무, 2003; 변대호·전홍대, 2005). 특히 정부의 웹사이트는 정책과 공공서비스 관련 정보를 제공하고 있기 때문에 웹사이트의 내용, 상호작용성, 정보의 질 등과 같은 유용성이 확보되어야 하고, 공공부문의 특성상 특정한 사용자가 아닌 다수의 사용자 즉, 다양한 사회구성원이 웹사이트를 이용하는 과정에서 접근성이 보장되어야 한다(홍순구·조재형·이대형, 2004; 변대호·전홍대, 2005). 이러한 공공정보의 특성과 운영 및 관리 등의 성격을 고려할 때 정부의 정책정보 제공에 대한 만족도, 정부가 운영 중인 웹사이트 정보의 정확성과 최근의 정보를 반영하는 대응성 그리고 이러한 정보들에 대한 신뢰성은 공공정보의 만족도를 측정하고 확인할 수 있는 기준으로 활용되고 있다(박종관·윤주명, 2004; 이명진·문명재, 2010; 전슬비·강순애, 2016; 박나라, 2017).

전자정부의 시행과정 뿐만 아니라, 중앙정부 혹은 지방자치단체가 정책을 형성 및 집행하고 공공서비스 관련 정보를 제공하는 일련의 과정에서 웹사이트는 행정수요와 민원을 접수하고, 이에 대한 결과를 공개하는 등 정부 성과와 밀접한 연계성을 형성한다. 특히, 정책을 집행하는 과정에서 웹사이트는

구체적인 정보를 제공할 뿐만 아니라 행정서비스를 개선하기 위한 요인 및 수단으로 활용되고 있다(박통희·백선정, 2001; 노승용·김찬곤, 2007; 이명무·김윤호, 2009; 최연태, 2011). 따라서, 공공정보 만족도 즉, 정부의 웹사이트에 대한 일반국민의 만족도는 정부성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

가설 3-1 국민의 공공정보 만족도는 정부 업무 성과에 (+)의 영향을 미친다.
가설 3-2 국민의 공공정보 만족도는 정책집행 성과에 (+)의 영향을 미친다.
가설 3-3 국민의 공공정보 만족도는 행정서비스 개선에 (+)의 영향을 미친다.

한편 정책역량 및 정부신뢰가 정부성과에 미치는 긍정적인 영향을 공공정보 만족도가 강화시킬 수 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 정책역량 및 정부신뢰에 대한 긍정적인 인식이 정부성과 인식에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으나, 이 과정에서 공공정보 만족도는 정책이 집행 및 평가되고 관리되는 과정과 정부활동에 대한 신뢰를 측정할 수 있는 기준으로 볼 수 있다. 즉, 정부가 정책을 평가하고 관리할 수 있는 역량과 정부신뢰에 대한 평가가 정부가 제공하는 정보를 통해 측정 및 평가될 수 있으며, 대변하기 때문에 공공정보 만족도는 결과적으로 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향력을 강화시킬 수 있다. 즉, 정책역량에 대한 만족도가 높고 정부신뢰가 높을수록 정부성과의 긍정적인 인식이 강화될 수 있는데 이러한 영향력을 공공정보 만족도가 강화시킬 수 있다. 정부의 정책적 역량에 관한 긍정적인 인식과 정부에 대한 신뢰가 공공정보를 통해 구체화될 수 있으며 이는 결과적으로 정부성과에 대한 긍정적 인식을 강화시킬 수 있기 때문이다(김구, 2009; 오경수·천명재·김희경, 2013; 김현철·김광용, 2015; 윤상오, 2015; 이정철, 2016).

보다 구체적으로 살펴보면, 공공정보 만족도는 정책의 평가, 홍보 그리고 정책정보 제공이 정부성과에 미치는 긍정적인 영향을 강화할 수 있으며, 정책의 집행과 행정서비스에 대한 개선을 위한 수단으로 활용될 수 있다. 즉, 정부의 정책적 역량에 대한 인식이 긍정적일수록 정부 업무 성과를 비롯한 정책집행의 만족도 그리고 행정서비스 개선 인식이 긍정적일 수 있으며, 이때 정부가 운영하고 있는 웹사이트는 정책홍보, 정책내용, 정책집행에 관련된 양질의 정보를 제공하고 행정서비스에 관한 다양한 민원을 접수하는 기능을 수행하고 있다는 점을 고려할 때 공공정보 만족도 특히 정부의 웹사이트에 대한 만족도가 긍정적일수록 정책역량이 정부성과에 미치는 긍정적인 인식을 강화할 수 있다(김유정·윤종수·김재영·정용관, 2009; 이명무·김윤호, 2009; 최연태, 2011). 이에 더하여, 정부신뢰가 정부성과에 미치는 긍정적인 영향은 공공서비스 이용자의 공공정보 만족도에 따라서 강화될 수 있다. 전술한 바와 같이 공공정보 만족도 즉, 웹사이트는 정책과정과 공공서비스 제공과정에서 구체적인 정보를 제공할 수 있고 정책대상자와 공공서비스 이용자들의 수요와 의견을 측정하고 반영하는 수단으로 활용될 수 있다

(노승용·김찬곤, 2007; 이선중, 2011; 윤상오, 2015). 따라서, 공공정보의 활용과 이에 대한 만족도는 정책적 역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향력을 강화시킬 수 있다.

가설 4-1 국민의 공공정보 만족도는 정책역량이 정부 업무 성과에 미치는 (+)의 영향을 강화한다.
가설 4-2 국민의 공공정보 만족도는 정책역량이 정책집행 성과에 미치는 (+)의 영향을 강화한다.
가설 4-3 국민의 공공정보 만족도는 정책역량이 행정서비스 개선에 미치는 (+)의 영향을 강화한다.
가설 4-4 국민의 공공정보 만족도는 정부신뢰가 정부 업무 성과에 미치는 (+)의 영향을 강화한다.
가설 4-5 국민의 공공정보 만족도는 정부신뢰가 정책집행 성과에 미치는 (+)의 영향을 강화한다.
가설 4-6 국민의 공공정보 만족도는 정부신뢰가 행정서비스 개선에 미치는 (+)의 영향을 강화한다.

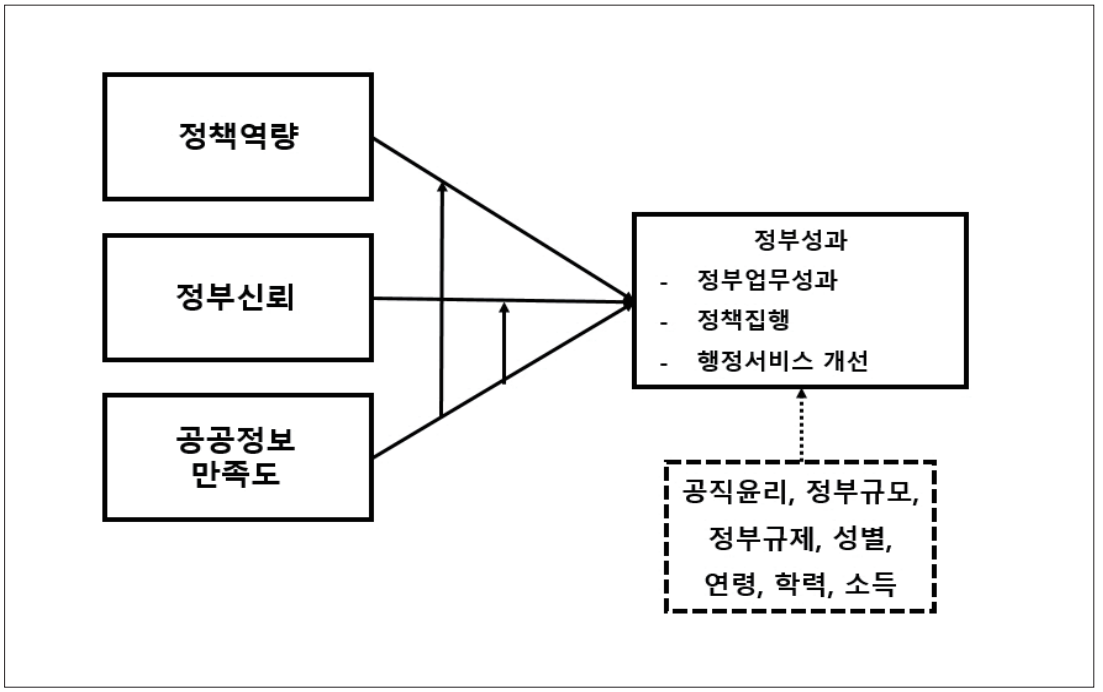
Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 분석방법

본 연구는 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향을 분석하였다. 이에 더하여 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 대해 공공정보 만족도가 미치는 영향을 조절효과 분석을 통해 확인하고자 한다. 특히, 정부성과는 성과의 다양한 특성과 공공분야의 특성을 반영하여 정부 업무 성과, 정책집행 만족도, 그리고 행정서비스 개선으로 구분하였다. 이에 더하여, 통제변수는 공직윤리, 정부규모, 정부규제, 성별, 연령, 학력 그리고 소득으로 구성하였다. 이때 통제변수인 공직윤리에 관한 국민들의 긍정적인 인식은 결과적으로 정부활동과 관련된 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며(임성근·이건, 2015), 정부규모 조정이 행정적으로 정부기관의 효율성 및 생산성 향상과 경직성을 해결할 수 있고(김근세·허아랑, 2015) 정부규제가 결과적으로 정부의 성과 및 정부에 대한 신뢰에 영향을 미칠 수 있다(한혜진·김리아·이민호. 2020).

상술한 변수간 관계와 특성을 고려하여 본 연구는 다중회귀분석을 실시하여 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향 및 이들에 대한 국민의 공공정보 만족도 조절효과 여부와 그 정도를 분석하였다.

〈그림1〉 연구분석틀



2. 자료수집 및 분석대상

본 연구는 연세대학교 SSK사업단 미래정부 연구센터의 설문자료를 활용하였다. 조사대상은 전국의 만18세 이상 일반국민이며 표본 수는 총 1,200명이다. 조사 기간은 2019년 4월 1일부터 18일까지이다. 표본추출은 성별, 연령, 지역의 주민등록 인구 수에 따른 비례할당방법을 활용하였다.

연구표본의 특성을 살펴보면, 남성 598명(49.83%), 여성 602명(50.17%)이고, 연령은 20대 206명(17.17%), 30대 206명(17.17%), 40대 244명(20.33%). 50대 238명(19.83%) 그리고 60대 이상이 306명(25.50%)으로 분석되었다. 학력은 무학 1명(0.08%), 초등학교 졸업 이하 2명(0.17%), 중학교 졸업 이하 9명(0.75%), 고등학교 졸업 이하 244명(20.33%), 2년제 대학 졸업 이하 189명(15.75%), 4년제 대학졸업 이하 642명(53.50%) 그리고 대학원 졸업 이상이 113명(9.42%)이다. 한편 소득은 50만원 미만 21명(1.75%), 50만원 이상 100만원 미만 19명(1.58%), 100만원 이상 200만원 미만 119명(9.92%), 200만원 이상 300만원 미만이 209명(17.42%), 300만원 이상 400만원 미만이 238명(19.83%), 400만원 이상 500만원 미만 203명(16.92%), 그리고 600만원 이상이 231명(19.25%)으로 확인되었다.

〈표 1〉 표본의 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	598	49.83
	여	602	50.17
연령	20대	206	17.17
	30대	206	17.17
	40대	244	20.33
	50대	238	19.83
	60대 이상	306	25.50
학력	무학	1	.08
	초졸 이하	2	.17
	중졸 이하	9	.75
	고졸 이하	244	20.33
	2년제 대졸 이하	189	15.75
	4년제 대졸 이하	642	53.50
	대학원졸업 이상	113	9.42
소득	50만원 미만	21	1.75
	50만원–100만원 미만	19	1.58
	100만원–200만원 미만	119	9.92
	200만원–300만원 미만	209	17.42
	300만원–400만원 미만	238	19.83
	400만원–500만원 미만	203	16.92
	500만원–600만원 미만	160	13.33
	600만원 이상	231	19.25

3. 변수의 선정과 측정

본 연구의 설문문항은 리커트식 5점 척도를 활용하였다, 또한, 독립변수, 종속변수, 그리고 통제변수 설문 문항에 대해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 각 요인적재량은 0.5이상으로 분석되었다. 한편 신뢰도 분석을 시행한 결과 크론바하 알파값 역시 0.5이상으로 확인되어 변수의 구성에 문제는 부재한 것으로 확인되었다.

본 연구의 독립변수인 정책역량과 정부신뢰는 평균이 2점대로 분석이 되어 전반적으로 정책역량과 정부신뢰에 대한 인식이 부정적인 것으로 확인되었으나 조절변수인 정보만족도는 약 3점대의 값을 보였다. 종속변수 역시 정부 업무 성과 문항과 정책집행은 약 2점 중반으로 부정적인 인식을 보였고 행정서비스 개선은 3점으로 확인되었다.

통제변수는 공직윤리 문항이 약 3점 중반, 정부규모는 2점 후반에서 3점 초반 그리고 정부규제는 3.19점인 것으로 확인되었다. 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 이하=6, 대학원 졸업 이상=7으로 설정하였고, 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.

〈표 2〉 설문의 구성 및 기초통계

변수		설문항목	평균	표준편차	요인값	α
독립변수	정책역량	정책 평가 시스템이 잘 설정되어 있다.	2.44	.93	.8785	.8638
		정부는 국민이 필요로 하는 정보를 충실히 공개하고 있다.	2.57	1.03	9039	
		국민 대상 정책홍보가 잘 이루어지고 있다.	2.60	.95	8780	
	정부신뢰	나는 정부를 신뢰한다	2.85	1.00	.8711	.8179
		정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다	2.38	.99	.8222	
		정부의 의사결정과정을 면밀히 알지 못할지라도, 정부가 하는 결정은 옳다고 받아들인다	2.59	.94	.8760	
조절변수	공공정보 만족도	정부는 충분한 정보를 제공하고 있다.	3.01	.84	.8585	.8851
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 정확하다.	3.16	.83	.8817	
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 최신의 것들이다.	3.13	.81	.8221	
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 믿을만하다.	3.22	.88	.8863	
종속변수	정부 업무 성과	정부는 국민의 세금을 낭비하지 않고 사용한다.	2.25	1.04	.9173	.9047
		정부는 예산을 지출한 이상의 업무성과를 낸다.	2.34	.97	.9246	
		정부는 의도한 정책목표를 효과적으로 달성한다.	2.53	.95	.9093	
	정책집행	정부는 결정된 정책을 효과적으로 집행한다	2.56	.97	–	–
	행정서비스 개선	행정서비스 개선 정도	3.00	.91	–	–
통제변수	공직윤리	우리나라 공무원은 부패하다	3.42	1.02	.8422	.8632
		우리나라 공무원은 불리한 정보를 은폐하려는 경향이 있다.	3.86	1.00	.9081	
		우리나라 공무원은 책임을 회피하는 경향이 있다.	3.86	1.00	.9086	
	정부규모	정부 규모	2.81	.84	.8386	.5789
		지방정부의 권한	3.15	.91	.5022	
		민간 대비 정부 기능의 범위	2.96	.82	.8538	
	정부규제	과학기술 규제가 심해 우리나라 기업의 활동에 지장을 주고 있다.	3.19	.93	–	–
	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. 독립표본 t-test 결과분석

본 연구는 공공정보의 활용 정도와 만족도가 주로 전자정부 서비스 활용을 통해서 도출될 수 있다는 점에 주목하였다. 전자정부 서비스 활용과 만족도가 정부가 제공하는 공공정보에 대한 일반국민의 만족도로 볼 수 있다(정병걸·김석주·명승환, 2005; 박경효, 2009). 또한, 일반 국민들의 전자정부 서비스 활용 여부에 따라서 정책역량, 정부신뢰, 정보만족도, 정부성과에 영향을 미칠 수 있다. 최근 전자정부를 위한 제도, 법 그리고 인프라 등이 형성되고 있는 현 시점에서 전자정부 서비스의 영역과 그 범위가 확장되고 있는 상황이기 때문에(유민봉, 2021), 전자정부 서비스 활용 여부는 정책과 행정의 영역에 유의미한 시사점을 제공해줄 수 있다. 무엇보다도 전자정부 서비스를 통해서 공공정보가 활용되고 이에 대한 만족도가 평가되기 때문에, 전자정부에 대한 경험은 정부가 웹사이트를 통해 제공하는 공공정보의 제공 및 만족과 연관이 있다고 볼 수 있다. 또한 최근 정부의 공공서비스의 제공과 정책정보의 공개 그리고 대국민 정부업무의 상당수가 전자정부 형식을 통해 제공되고 있다는 점을 고려한다면, 전자정부 경험 유무에 따른 각 항목에 대한 인식 차이의 통계적 유의성과 그 정도에 대해 확인할 필요가 있다. 따라서, 전자정부 서비스의 경험 여부에 따라 독립변수와 종속변수의 각 문항들에 대한 인식을 확인하기 위해서 독립표본 t-test를 실시하였다

먼저 독립변수인 정책역량, 정부신뢰, 그리고 조절변수인 정보만족도에 대해서 전자정부 서비스 경험에 따른 인식 차이를 분석한 결과 정책역량은 유의한 차이가 부재하였고, 정부신뢰는 일반 국민의 전반적인 정부신뢰에서만 유의한 차이가 존재했다($t=-2.62$, $p<.01$). 전자정부 서비스를 이용한 경험이 있는 국민이 그렇지 않은 국민에 비해서 상대적으로 정부를 신뢰하고 있지만 평균이 3점 미만으로 확인되어 전반적으로 정부신뢰에 대해서 부정적으로 인식하고 있었다.

조절변수인 웹사이트 정보만족도의 경우, 충분한 정보의 제공($t=-6.60$, $p<.001$), 정보의 정확성($t=-7.60$, $p<.001$), 정보의 최신 정도($t=-6.37$, $p<.001$), 그리고 정보의 신뢰($t=-7.33$, $p<.001$)는 전자정부 서비스 경험 여부에 따라서 유의한 차이가 존재하고 있었다. 전자정부 서비스 경험이 존재하는 일반 국민이 경험이 없는 국민에 비해서 상대적으로 웹사이트에 대한 정보만족도가 높았다. 경험이 부재한 국민의 평균이 2점 후반대이고, 경험이 존재하는 국민이 평균 3점을 상회하고 있어, 평균의 차이가 현격하게 존재하고 있는 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 정책역량, 정부신뢰, 공공정보 만족도에 대한 전자정부 서비스 경험에 따른 인식 차이 분석

변수	설문항목	전자정부 서비스 경험	평균	표준편차	t	p
정책역량	정책 평가 시스템이 잘 설정되어 있다.	있음	2.45	.95	−.65	.51
		없음	2.41	.89		
	정부는 국민이 필요로 하는 정보를 충실히 공개하고 있다.	있음	2.60	1.04	−1.45	.14
		없음	2.51	1.00		
	국민 대상 정책홍보가 잘 이루어지고 있다.	있음	2.64	.95	−1.84	.06
		없음	2.53	.94		
정부신뢰	나는 정부를 신뢰한다	있음	2.91	1.02	−2.62**	.00
		없음	2.74	.97		
	정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다	있음	2.41	1.02	−1.82	.06
		없음	2.30	.92		
	정부의 의사결정과정을 면밀히 알지 못할지라도, 정부가 하는 결정은 옳다고 받아들인다	있음	2.59	.95	−.43	.66
		없음	2.57	.93		
정보만족도	정부는 충분한 정보를 제공하고 있다.	있음	3.12	.84	−6.60***	.00
		없음	2.78	.79		
	정부 웹사이트가 제공한 정보는 정확하다.	있음	3.28	.81	−7.60***	.00
		없음	2.90	.81		
	정부 웹사이트가 제공한 정보는 최신의 것들이다.	있음	3.23	.82	−6.37***	.00
		없음	2.92	.75		
	정부 웹사이트가 제공한 정보는 믿을만하다.	있음	3.35	.84	−7.33***	.00
		없음	2.96	.89		

*p<.1, **p<.05, ***p<.01

종속변수인 정부성과는 크게 세 부분으로 구분되어 있다. 즉, 정부 업무 성과, 정책집행에 대한 성과 그리고 행정서비스 개선이다. 전반적으로 행정서비스 개선 정도를 제외한 정부 업무 성과, 정책집행 성과에 대한 만족도는 약 2점대로 확인되어, 정부 성과에 대한 만족도는 낮은 경향이 있는 것으로 분석되었다. 정부 업무 성과, 정책집행은 전자정부 서비스 경험 유무에 따른 유의한 인식 차이가 부재했지만, 행정서비스 개선은 유의한 차이가 존재했다. 전자정부 서비스를 경험한 일반국민이 행정서비스가 개선되고 있는 것으로 인식하고 있었다.

〈표 4〉 정부성과에 대한 전자정부 서비스 경험에 따른 인식 차이 분석

변수	설문항목	전자정부 서비스 경험	평균	표준편차	t	p
정부업무성과	정부는 국민의 세금을 낭비하지 않고 사용한다.	있음	2.26	1.05	−.47	.63
		없음	2.23	1.03		
	정부는 예산을 지출한 이상의 업무성과를 낸다.	있음	2.36	.99	−.98	.32
		없음	2.30	.92		
	정부는 의도한 정책목표를 효과적으로 달성한다.	있음	2.56	.96	−1.49	.13
		없음	2.47	.93		

정책집행	정부는 결정된 정책을 효과적으로 집행한다	있음	2.57	.99	−.83	.40
		없음	2.52	.93		
행정서비스 개선	행정서비스 개선 정도	있음	3.08	.91	−4.74***	.00
		없음	2.82	.88		

*p<.1, **p<.05, ***p<.01

결과적으로 정도의 차이는 있지만, 인식간 차이가 통계적으로 유의하게 존재할 때, 전자정부 서비스의 활용 경험이 있는 경우가 없는 경우에 비해서 상대적으로 정부신뢰, 정보만족도 그리고 행정서비스 개선 사항에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 다만, 정부신뢰는 전자정부 서비스 경험이 존재하고 있음에도 불구하고 평균이 3점 즉 보통 미만으로 분석되어, 전자정부의 활용 경험이 낮은 정부신뢰에 대해 미치는 영향은 추가적인 연구가 필요할 것으로 보인다.

2. 상관관계분석

종속변수간 상관관계를 살펴보면, 정부 업무 성과와 정책집행, 정부 업무 성과와 행정서비스 개선 그리고 정책집행과 행정서비스 개선 변수는 통계적으로 유의한 양의 상관관계($p<0.01$)를 형성하고 있는 것으로 확인되었다. 이때, 정부 업무 성과와 정책집행은 상관계수가 약 0.8로 다소 높은 양의 상관관계를 형성하고 있는 것으로 분석되었다.

다음으로 독립변수간 상관관계와 독립변수와 조절변수간 상관관계의 경우, 정책역량과 정부신뢰, 정부신뢰와 정보만족도, 그리고 정책역량과 정보만족도는 각각 유의한 양의 상관관계($p<0.01$)를 형성하고 있었다.

마지막으로 독립변수와 종속변수간 상관관계 역시 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성하고 있었는데, 정책역량 및 정부신뢰는 정부 업무 성과 및 정책집행과 다소 높은 양의 상관관계를 보였다.

〈표 5〉 변수간 상관간계분석 결과

변수	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
(1)	1												
(2)	.7904**	1											
(3)	.4293**	.4499**	1										
(4)	.7884**	.7881**	.4530**	1									
(5)	.7745**	.6722**	.4007**	.6950**	1								
(6)	.5085**	.5546**	.4626**	.5898**	.5025**	1							

(7)	−.2049**	−.1844**	−.2127**	−.2071**	−.1617**	−.1091**	1						
(8)	.4040**	.4296**	.2464**	.4113**	.3774**	.3854**	−.0554	1					
(9)	−.2564**	−.1782**	−.1251**	−.2144**	−.2085**	−.1902**	.0860**	−.1805**	1				
(10)	−.0566	−.0433	−.0073	−.0599*	−.0237	−.0603*	.0690*	−.0932**	.1162**	1			
(11)	−.0099	−.0090	.0860**	−.0286	.0849**	.0061	−.0616*	−.1287**	.1005**	−.0497	1		
(12)	−.0008	.0202	.0473	.0037	−.0316	.0835**	.0662*	−.0344	.0244	.1731**	−.1923**	1	
(13)	−.0065	−.0063	.0687*	.0222	.0216	.1291**	.0562	.0055	.0348	−.0131	−.0294	.2774**	1

*p<.05, p<.01

(1) 정부 업무 성과, (2) 정책집행, (3) 행정서비스 개선, (4) 정책역량, (5) 정부신뢰, (6) 정보만족도, (7) 공직윤리, (8) 정부규모, (9) 정부규제 (10) 성별, (11) 연령, (12) 학력, (13) 소득

3. 다중회귀분석 결과

다중회귀분석은 크게 2가지 측면으로 구분하여 시행하였다. 즉, 정책역량, 정부신뢰 그리고 정보만족도가 정부 업무 성과, 정책집행 그리고 행정서비스 개선에 미치는 영향을 분석하여 주효과를 확인하였고, 정보만족도를 조절변수로 설정하여, 정책역량과 정부신뢰가 정부 업무 성과, 정책집행 그리고 행정서비스 개선에 미치는 영향에 대한 조절효과를 분석하였다.

먼저 주효과 분석결과를 살펴보면, 정책역량은 정부 업무 성과, 정책집행 그리고 행정서비스 개선에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 즉 정부역량에 대한 일반 국민의 인식이 긍정적일수록 정부 업무 성과, 정책집행에 대한 인식이 긍정적인 한편, 행정서비스 역시 긍정적으로 개선되고 있는 것으로 인식하고 있었다. 따라서 정책역량이 정부 업무 성과, 정책집행의 성과 그리고 행정서비스 개선 정도에 (+)의 영향을 미친다는 연구가설 1-1, 1-2, 그리고 1-3은 지지되었다.

정부신뢰의 경우 정책역량과 마찬가지로 세 가지 정부성과에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었는데, 정부에 대한 일반 국민의 신뢰가 긍정적일수록 정부 업무 성과를 긍정적으로 인식하고 있었다. 따라서, 결과적으로 정부신뢰는 정부성과에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었으며 이에 따라서, 정부신뢰가 정부 업무 성과, 정책집행 성과 그리고 행정서비스 개선에 대해 (+)의 영향을 미치는 것으로 설정된 연구가설 2-1, 2-2, 그리고 2-3은 지지되었다.

한편 공공정보 만족도의 경우, 정책집행과 행정서비스의 개선에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있는 반면에 정부 업무 성과는 통계적 유의성이 부재했다. 즉, 공공정보에 대한 일반국민의 만족도가 높아질수록 정책집행에 대한 인식은 긍정적이며 행정서비스는 개선되고 있는 것으로 인식하고 있었다. 따라서, 공공정보 만족도가 정부 업무 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설정한 연구가설 3-1은 지지되지 못했으나, 정책집행과 행정서비스 개선에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설정한 연구

가설 3-2와 3-3은 지지되었다.

다음으로 조절효과 분석결과는 이하와 같다. 먼저, 공공정보에 대한 만족도가 높아질수록 정책역량이 정부 업무 성과, 정책집행, 그리고 행정서비스 개선에 미치는 영향이 통계적으로 유의하지 않았기 때문에 공공정보 만족도의 조절효과는 부재한 것으로 확인되었으며 이와 관련된 연구가설 4-1, 4-2, 4-3은 지지되지 못했다.

한편, 정부신뢰가 정부성과인 정부 업무 성과, 정책집행 그리고 행정서비스의 개선에 대해서 조절효과가 존재했으나 변수간 영향력은 상이했다. 정부신뢰가 정부 업무 성과에 미치는 긍정적인 영향을 공공정보 만족도가 강화하고 있었으며, 정부신뢰가 정책 집행에 미치는 부정적인 영향을 공공정보 만족도가 감소시키고 있었다. 이에 더하여, 공공정보 만족도는 정부신뢰가 행정서비스 개선에 미치는 긍정적인 영향력을 감소시키고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 공공정보 만족도는 정부신뢰가 정부 업무 성과에 미치는 영향력이 강화한다는 연구가설 4-4만 지지되었다.

통제변수는 공직윤리와 정부규제가 정부 업무 성과에 부정적인 영향을 미치고 있으며, 정부규모는 정부 업무 성과에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 그리고 정부규모는 정책집행에 긍정적인 영향을 미치고 있으며 소득은 정책집행과 (-)의 관계를 보이고 있었으며 공직윤리는 행정서비스에 대해서 부정적인 영향을 미치고 있는 한편, 연령이 낮을수록 행정서비스가 개선되고 있는 것으로 인식하고 있었다.

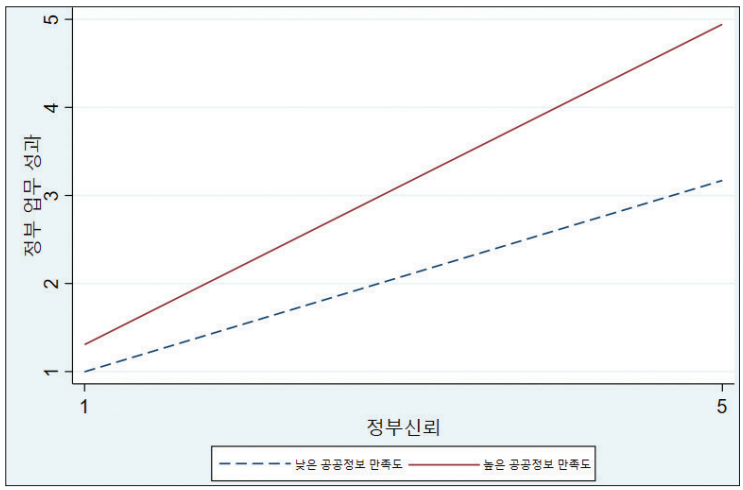
〈표 6〉 다중회귀분석 결과

변수		정부성과											
		정부 업무 성과				정책집행				행정서비스 개선			
		Model1		Model2		Model3		Model4		Model5		Model6	
		B (SE)	β	B (SE)	β	B (SE)	β	B (SE)	β	B (SE)	β	B (SE)	β
독립변수	정책역량	.47 (.02) ***	.45	.53 (.09) ***	.50	.61 (.02) ***	.54	.81 (.11) ***	.71	.20 (.03) ***	.19	-.02 (.15)	-.02
	정부신뢰	.46 (.02) ***	.43	.16 (.09)	.15	.24 (.02) ***	.21	-.09 (.11)	-.07	.09 (.03) *	.08	.41 (.15) **	.38
	공공정보 만족도	-.00 (.02)	-.00	-.18 (.05) ***	-.14	.12 (.02) ***	.09	.01 (.06)	.01	.33 (.03) ***	.27	.40 (.08) ***	.32
상호작용	정책역량* 공공정보 만족도	–	–	-.01 (.02)	-.08	–	–	-.06 (.03)	-.25	–	–	.07 (.04)	.32
	정부신뢰* 공공정보 만족도	–	–	.09 (.02) **	.40	–	–	.10 (.03) **	.42	–	–	-.09 (.04) *	-.42

통제변수	공직윤리	−.03 (.01) *	−.03	−.03 (.02) *	−.03	−.02 (.01)	−.02	−.02 (.01)	−.02	−.12 (.02) ***	−.12	−.12 (.02) ***	−.12
	정부규모	.05 (.02) *	.04	.05 (.02) *	.03	.14 (.02) ***	.09	.13 (.02) ***	.08	.05 (.04)	.03	.05 (.04)	.03
	정부규제	−.05 (.01) ***	−.05	−.05 (.01) ***	−.06	.02 (.01)	.02	.01 (.01)	.01	−.01 (.02)	−.01	−.00 (.02)	−.00
	성별	−.01 (.02)	−.00	−.01 (.02)	−.00	.00 (.01)	.00	.00 (.03)	.00	.06 (.04)	.03	.06 (.04)	.03
	연령	−.01 (.01)	−.02	−.01 (.01)	−.02	.00 (.01)	.00	−.00 (.01)	−.00	.05 (.01) ***	.09	.05 (.01) ***	.09
	학력	.02 (.01)	.02	.02 (.01)	.02	.03 (.01)	.03	.03 (.01)	.03	.03 (.02)	.04	.03 (.02)	.03
	소득	−.01 (.00)	−.02	−.01 (.00)	−.02	−.02 (.00) *	−.04	−.02 (.00) **	−.04	.01 (.01)	.02	.01 (.01)	.02
상수		.11 (.14)	–	.71 (.21) ***	–	−.50 (.17) **	–	−.12 (.25)	–	1.02 (.23) ***	–	.78 (.34) *	–
F(sig.)		319.81***		271.64***		238.75***		201.05***		50.15***		42.22***	
R2		.7290		.7331		.6676		.6702		.2967		.2992	
Adj R2		.7267		.7304		.6648		.6669		.2907		.2921	

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

추가적으로 정부신뢰와 정부성과 관계에 대한 공공정보 만족도의 조절효과를 그래프를 통해 살펴보면 다음의 〈그림2〉, 〈그림3〉, 그리고 〈그림4〉와 같다. 먼저 정부신뢰가 정부 업무 성과에 미치는 영향을 공공정보 만족도가 조절하고 있었는데 높은 공공정보 만족도 그래프의 기울기가 상대적으로 급하게 증가하고 있었다. 따라서 정부신뢰가 정부 업무 성과에 미치고 있는 긍정적인 영향을 공공정보 만족도가 강화시키고 있

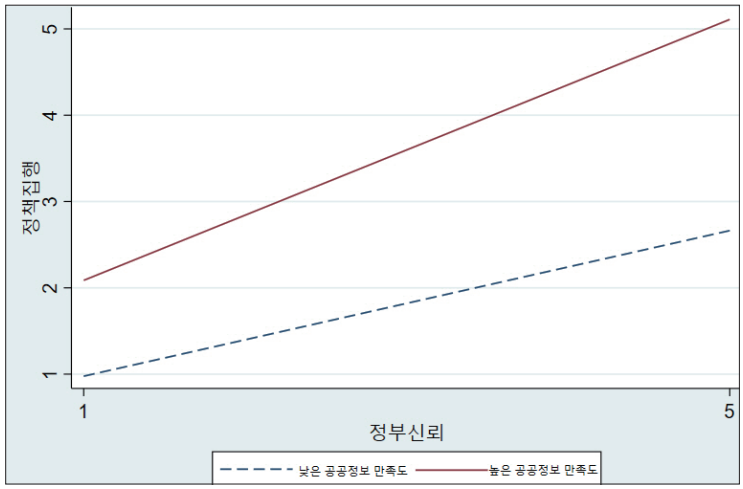


〈그림2〉 정부신뢰와 정부 업무 성과 관계에 대한 공공정보 만족도의 조절효과

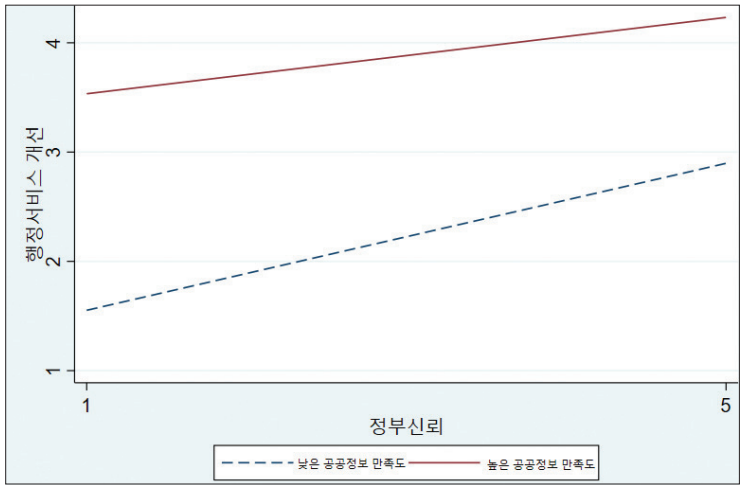
는 것으로 볼 수 있다.

다음으로, 정부신뢰가 정책집행에 미치는 긍정적인 영향을 공공정보 만족도가 강화시키고 있었는데 〈그림3〉의 기울기를 살펴보면 높은 공공정보의 만족도가 낮은 공공정보의 만족도 그래프에 비해서 급격한 기울기를 보이고 있다. 즉, 상대적으로 낮은 공공정보 만족도 그래프는 상대적으로 완만하게 증가하고 있는 것으로 도출되었다.

마지막으로, 정부신뢰가 행정서비스 개선에 미치는 긍정적인 영향을 공공정보 만족도가 감소시키고 있는 것으로 분석되었는데, 〈그림2〉와 〈그림3〉의 그래프와 달리 낮은 공공정보 만족도가 높은 공공정보 만족도에 비해 기울기가 급격하게 증가하고 있는 것을 확인할 수 있다.



〈그림3〉 정부신뢰와 정책집행에 대한 공공정보 만족도의 조절효과



〈그림4〉 정부신뢰와 행정서비스 개선 관계에 대한 공공정보 만족도의 조절효과

V. 결론 및 정책적 시사점

본 연구는 일반국민이 인식하는 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 또한, 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 영향을 미치는 영향에 대한 일반국민의 공공정보 만족도 조

절효과 여부 및 그 정도를 분석하였다. 특히, 정부성과는 공공부문 성과의 복합적인 특성과 정부활동의 업무적 특성을 반영하여 정부 업무 성과, 정책집행 그리고 행정서비스 개선 정도로 구성하였다. 이러한 정부성과는 일반국민이 인식하고 있는 정책역량과 정부신뢰로부터 긍정적인 영향을 받고 있는 것으로 확인되었다. 일반국민의 정책역량과 정부신뢰가 긍정적일수록 정부의 업무성과, 정책집행의 성과 그리고 행정서비스의 개선 정도를 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 한편, 공공정보에 대한 일반 국민의 만족도는 정책집행과 행정서비스 개선에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다. 공공정보 만족도는 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 대해 조절효과가 존재하고 있었다. 즉, 정부신뢰가 정부 업무 성과와 정책집행에 미치는 긍정적인 영향을 강화하고 있었다. 또한, 정부신뢰가 행정서비스 개선에 미치고 있는 긍정적인 영향을 감소시키고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 고려하여 정책적 시사점을 제시한다면 다음과 같다.

먼저, 정책역량에 대한 정부의 전략적 관리가 정책의 평가, 홍보, 그리고 정책정보의 공개 차원에서 시행될 필요가 있다. 정책역량에 대한 전략적 관리는 비단 정책을 형성하고 집행하는 일련의 과정에 국한되지 않는다. 최근 양질의 정책관리에 대한 필요성과 중요성이 부각됨에 따라 정책 외부환경 대응과 정책대상자의 지지 확보, 정책을 성공적으로 집행 및 안착시키기 위한 정책홍보의 전략적 활용 등이 정책품질 관리의 차원에서 요구되고 있는 상황이다. 이러한, 정책의 품질 관리에 더하여 정책과 관련된 다양한 이해관계자의 피드백을 확인하고 반영할 수 있는 평가체계와 정책정보의 공개 그리고 정책에 대한 공감과 수용을 유도할 수 있는 홍보적 수단을 기반으로 한 전략적인 정책역량 관리가 시행될 필요가 있다. 무엇보다도, 정책평가의 질적 수준을 향상시키고 정책정보의 투명한 공개 및 적극적인 정책홍보의 시행은 결과적으로 정부 업무 성과의 질적개선과 정책집행의 타당성 향상 그리고 행정서비스 품질의 개선을 유도할 수 있다는 점에서 유의미한 시사점을 내재한다. 정부 업무 성과, 정책집행 그리고 행정서비스의 개선은 정부의 정책과 괴리된 개념이 아니기 때문에 정부의 정책적 역량이 궁극적으로 다양한 성격의 정부성과로 귀결될 수 있도록 중장기적인 정책에 대한 전략적 관리가 필요한 시점이다.

다음으로 일반국민의 정부에 대한 신뢰가 실질적으로 정부 업무 성과, 정책집행의 성과 개선 및 창출과 행정서비스의 질적 개선에 연계되기 위한 대안의 마련이 필요하다. 정부가 수행하는 활동의 성과와 정책집행의 성과 및 행정서비스의 개선은 일반국민의 정부신뢰를 통해 평가될 뿐만 아니라 정부신뢰를 통해서 지지가 확보될 수 있다. 따라서, 정부에 대한 일반국민의 신뢰는 정부성과와 밀접한 연관성을 형성할 수 밖에 없다. 즉, 정부가 수행하는 전반적인 다양한 활동에 대한 일반국민의 신뢰는 결과적으로 정부 활동에 대해 정당성을 제공하는 동시에 지지를 확보할 수 있다는 점에서 중요한 요인으로 작용되고 있다. 이와 같은 이유로 정책이 실질적으로 구체화되어 집행되고 공공서비스의 형태로 제공되는 과정에서 정부신뢰의 중요성과 필요성이 강조될 수 밖에 없다. 그 이유는 정부활동으로 인해 산출된 결

과물들이 국민들에게 실질적으로 제공되는 과정에서 정부신뢰가 형성된다면, 효과성과 대응성 등의 차원에서 긍정적인 결과를 도출할 수 있기 때문이다. 따라서 정책의 최종적인 집행과정에서 일반국민의 정책수용과 공감대를 형성하는 동시에 성공적인 정책의 도입과 집행을 위해 정부신뢰의 향상이 강조될 수 밖에 없다. 본 연구에서 제시한 바와 같이 정부에 대한 일반 국민의 신뢰는 낮은 수준이었다는 점을 고려할 때, 정부신뢰를 향상시키기 위한 대안과 이를 정부성과에 연계하기 위한 관리적 기반의 마련이 필요하다.

마지막으로 일반국민의 공공정보 만족도를 제고하기 위한 정부의 제도적 개선과 관리적 대안의 창출이 필요하다. 즉, 공공정보에 대한 만족도를 향상시키기 위한 정부의 제도적 및 관리적 노력의 경주는 공공정보 만족도를 궁극적으로 개선 및 향상에 초점을 두고 시행될 필요가 있다. 특히, 정부의 공공정보가 다양한 경로와 유형을 통해 일반국민들에게 공개 및 제공되고 있지만 무엇보다도 웹사이트 형식이 다수이기 때문에 웹사이트가 제공하는 정보의 중요성, 정확도 그리고 적합도 측면에서 관리될 필요가 있다. 이에 더하여 공공정보에 대한 일반국민의 만족도는 정부신뢰가 정부의 성과에 미치는 긍정적인 영향을 강화하고 있기 때문에 공공정보 만족도가 종국적으로 정부성과를 개선하고 향상하기 위한 방향으로 관리될 필요가 있다. 한편, 공공정보 만족도는 정책집행과 행정서비스의 개선 측면에 긍정적인 영향을 미치는 주요한 요인으로 작용되고 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 다양한 정책수단의 집행과 정책 관련 공공서비스의 제공이 단순히 용역과 서비스 차원에서만 공급되는 것이 아니라, 이러한 용역과 서비스의 공급과 개선점의 도출 등이 공공정보를 통해서 시행된다는 점을 감안하여, 궁극적으로 정부가 제공하는 공공정보 만족도 즉 공공정보의 양적인 증가와 정확도, 부합도 등과 같은 질적 측면의 개선이 필요하다.

본 연구의 정책적 시사점에 더하여 분명한 한계점 역시 존재하고 있는데, 설문자료를 통해서 정책역량, 정부신뢰 그리고 정보에 대한 만족와 정부성과를 측정하고 있기 때문에 실질적인 정부성과에 미치는 영향요인과 정부성과의 계량적 측면을 고려하지 못했다. 특히, 일반국민을 대상으로 시행한 설문자료이고 이를 통해 정부의 성과와 이에 미치는 영향의 개선점 도출을 연구목표로 하고 있음에도 불구하고 일반국민들에 대한 정부성과, 정책역량, 정부신뢰 그리고 공공정보에 대한 인식 자료를 인터뷰를 통해 확보하지 못했다. 이러한 연구적 한계는 추후 보완되어야 할 것으로 보인다.

■ 참고문헌 ■

김성수(2006). “지방정부의 시장지향성과 조직성과의 관계성, 그리고 조절변수에 관한 연구: 전라북도 지방공무원의 인식을 중심으로”, 『한국지방자치학회보』, 18(4) : 51-70.

안용식·원구환(1998). 『지방공기업론』, 대영문화사.

최선덕(2006). 『지방시설관리공단의 경영평가 비교연구: 화성시·김포시 시설관리공단 사례를 중심으로』, 중앙대학교대학원 석사학위논문.

강영철. 이철주. (2012). “정책집행상 실패한 사업의 존속과 부활에 대한 연구: 정부사업은 어떠한 논리로 지속되는가?”. 『한국정책학회보』, 21(3) : 125-158.

강인성. (2007). “공공정책참여의 활성화를 위한 주민참여역량, 과정, 성과평가에 관한 연구”. 『한국정책학회보』, 16(4) : 29-56.

강혜진. (2018). “지방정부 서비스에 대한 기대불일치가 주민들의 지역만족에 미치는 영향에 관한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로”. 『한국행정학보』, 52(2) : 67-99.

고경훈. 오영균. (2008). “참여정부의 행정서비스 혁신에 관한 평가: 전문가 및 일반인의 성과인식을 중심으로”. 『정책분석평가학회보』, 18(3) : 153-170.

고동원. 권영준. (2011). “공공정보 이용의 활성화를 위한 법적 개선 방안”. 『성균관법학』, 23 : 263-287.

고명철. (2013). “공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석; 상향확산식 접근을 토대로”. 『한국행정학보』, 47(2) : 1-30.

고명철. 이아람. (2020). “정부신뢰 및 정치적 효능감이 시민참여에 미치는 영향: 공공서비스 이용경험의 조절효과를 중심으로”. 『한국공공관리학보』, 34(4) : 99-122.

구주영. (2019). “인사관리가 공무원의 역량과 성과 인식에 미치는 영향: 기관유형의 조절효과를 중심으로”. 『지방정부연구』, 23(1) : 53-82.

구주영. (2022). “정부의 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민의 정책집행 만족도의 조절효과를 중심으로”. 『GRI 연구논총』, 24(3) : 365-391.

김구. (2009). “지방정부에 있어서 정부신뢰를 통한 전자시민참여 활성화 방안 탐색: 웹 2.0 을 중심으로”. 『한국지역정보화학회지』, 12(1) : 131-154.

김구. (2020). 『전자정부론』. 서울 : 윤성사.

김근세. 허아랑. (2015). “이명박 행정부의 국가기능과 정부규모 분석: 작은정부론의 관점에서”. 『정책

분석평가학회보』, 25(3) : 367-403.

김두래. (2012). "정치체제, 정부의 질, 그리고 정부성과: 합의체제 수월성 가설의 수정과 검증". 『정부학연구』, 18(1) : 55-78.

김석주. 김두현. (2008). "이명박 정부의 전자정부 추진전략과 과제". 『한국공공관리학보』, 22(1) : 77-100.

김영미. (2014). "공공정보 활용의 기술적 방법과 정보서비스의 정책적 함의". 『디지털융복합연구』, 12(4) : 43-49.

김영주. (2019). "재난구호 서비스 만족도와 재난지원금 형평성이 재난구호 성과 인식에 미치는 영향". 『한국행정연구』, 28(2) : 161-186.

김유정. 윤종수. 김재영. 정용관. (2009). "정보시스템품질, 정보공유 및 전자정부성과와의 관련성: 관세행정정보화 중심으로". 『인터넷전자상거래연구』, 9(3) : 385-411.

김인. (2013). "한국에서의 공공서비스 연구경향". 『한국사회와 행정연구』, 24(2) : 177-210.

김인. (2021). 『도시공공서비스론』. 윤성사.

김종무. (2003). "전자정부 웹사이트 (Website) 의 운영성과에 영향을 미치는 요인". 『한국행정학보』, 37(3) : 331-357.

김태진. (2014). "공공정보 공동이용 서비스 만족도 결정요인에 대한 연구". 『한국지역정보화학회지』, 17(4) : 105-123.

김현정. (2022). "인사제도의 정치화가 정부신뢰에 미치는 영향분석 : 정부역량 조절효과를 중심으로". 『정부학연구』, 28(1) : 223-253.

김현철. 김광용. (2015). "공공데이터 품질 요인이 공공데이터 개방정책의 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구". 『한국 IT 서비스학회지』, 14(1) : 53-68.

김혜정. (2017). "정책학습과 정부역량이 정책확산에 미치는 영향에 관한 연구-지방정부 자살예방조례를 중심으로". 『한국정책학회보』, 26(3) : 237-270.

노승용. 김찬곤. (2007). "전자 시민참여 이용자 만족도와 정부신뢰: 구로구 "구청장에게 바란다" 를 중심으로". 『한국공공관리학보』, 21(3) : 25-57.

노화준. (2009). "정책역량발전에 있어서 학회와 정부조직 간의 관계: 미국평가학회와 환경청간의 관계를 중심으로". 『정책분석평가학회보』, 19(1) : 1-34.

명승환. (2020). 『스마트 전자정부론:정보체계와 전자정부의 이론과 실제』. 율곡출판사.

박경효. (2009). "전자정부서비스 시민만족도와 정부신뢰: 서울시 강남구청의 사례". 『한국지방자치연구』, 10(4) : 213-231.

박관규. 김영대. (2015). “복지프로그램의 비효율성 요인 탐색: 노인일자리사업의 전달체계를 중심으로”. 『지방행정연구』, 29(3) : 189-215.

박광국. 김정인. (2020). “포스트 코로나 시대의 정부역할과 시민문화”. 『한국행정학보』, 54(3) : 1-30.

박나라. (2017). “공공부문 투명성이 만족도에 미치는 효과: 2010-2015 년 공공기관의 정보공개와 고객만족도의 관계를 중심으로”. 『한국행정학보』, 51(4) : 219-253.

박성운. 이응균. (2020). “환경 규제 순응의 사회정치적 요인에 관한 연구-지방 정부의 규제 집행, 정부 신뢰도, 윤리적 호혜성”. 『한국정책학회보』, 29(2) : 29-58.

박순애. 나혜영. 이혜연. (2019). “중앙정부와 지방정부의 성과관리 효과성에 관한 연구-중앙· 지방 공무원 인식 차이를 중심으로”. 『한국지방자치학회보』, 31(2) : 1-24.

박영민. (2015). “정책대상집단의 정책불응이 정책변동에 미치는 영향과 정책성과와의 관계: 정보화마을사업 사례를 중심으로”. 『한국정책과학학회보』, 19(3) : 145-176.

박종관. 윤주명. (2004). “지방정부 정보공개제도에 대한 인식과 과제”. 『한국사회와 행정연구』, 15(2) : 447-467.

박종민. 배정현. (2011). “정부신뢰의 원인: 정책결과, 과정 및 산출”. 『정부학연구』, 17(2) : 117-142.

박통희. 백선정. (2001). “주민의 생활민원 처리를 위한 기초지방자치단체 웹사이트 활용에 대한 조직내적 요인의 영향-서울시 자치구청을 대상으로”. 『한국정책학회보』, 10(2) : 57-87.

박현신. (2020). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 제도 성과요인을 중심으로”. 『국정관리연구』, 15(3) : 129-167.

변대호. 전홍대. (2005). “전자정부 웹사이트의 유용성 평가”. 『정보화정책』, 12(1) : 21-43.

성민아. 원숙연. (2021). “정부신뢰의 영향요인: 청와대신뢰의 매개효과를 중심으로 한 탐색적 접근”. 『지방정부연구』, 25(2) : 381-412.

손호중. 채원호. (2005). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구”. 『한국행정학보』, 39(3) : 87-113.

송건섭. 이곤수. (2005). “행정서비스 질 분석을 이용한 기초자치단체 성과평가”. 『한국사회와 행정연구』, 16(1) : 151-178.

안국찬. (2000). “행정서비스 전달체계의 개선방향에 관한 연구: 쓰레기 수거 서비스를 중심으로”. 『한국사회와 행정연구』, 11(2) : 93-106.

엄석진. 김준형, 최낙범, 황한찬, 정희정, 서교리”. (2020). 『정부의 디지털 혁신』. 문우사.

오경수. 천명재. 김희경. (2013). “정책 PR 이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향 연구”. 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(7) : 190-202.

윤상오. (2015). “전자정부와 정부신뢰의 관계에 관한 연구”. 『한국지역정보화학회지』, 18(4) : 29-58.

이경훈. 황성수. (2020).”공공기관의 정책홍보 역량과 효과성에 대한 탐색연구: 대구시교육청 사례 분석을 중심으로”. 『한국행정논집』, 32(4) : 847-871.

이명무. 김윤호. (2009). “정부기관의 웹사이트 접근성 평가에 관한 연구: 한국과 인도를 중심으로”. 『인도연구』, 14(1) : 1-22.

이명진. 문명재. (2010). “공공기관의 조직적 특성과 정보공개에 관한 연구”. 『한국행정학보』, 44(1) : 121-146.

이민정. (2011). “고객만족도, 직원만족도와 핵심성과지표달성도를 이용한 공공서비스 품질개선전략 수립에 대한 사례연구”. 『Information Systems Review』, 13(3) : 83-97.

이선중. (2011). “전자정부 신뢰와 정부신뢰의 영향관계에 관한 연구: 신뢰주체 및 신뢰대상 요인을 중심으로”. 『[NIA] 정보화정책』, 18(2) : 49-71.

이수인. (2013). “정부신뢰에 대한 정치적 성과와 경제적 성과의 효과 비교와 관계성의 탐색: 성별 차이를 중심으로”. 『정부학연구』, 19(2) : 195-239.

이숙종. 유희정. (2015). “정부신뢰의 영향요인 연구: 대통령 신뢰의 매개효과를 중심으로”. 『한국정치연구』, 24(2) : 53-81.

이균우. (2011). “정부성과, 사회자본과 정부신뢰”. 『한국부패학회보』, 16 : 77-112.

이슬기. 이혁규. 유나리. (2021). “리스크 커뮤니케이션과 정부신뢰에 관한 연구: 코로나 19 팬데믹에서 전자정부 역량의 조절효과를 중심으로”. 『융합사회와 공공정책』, 14(4) : 271-305.

이정욱. 정장훈. 조문석. (2014). “정부 성과관리에 관한 비교연구: 한국, 미국, 호주의 성과관리제도를 중심으로”. 『현대사회와 행정』, 24(2) : 279-307.

이정철. 이정욱. (2015). “야간옥외집회 및 시위에 대한 대체입법 추진은 왜 실패하였는가?: 전략적 관리의 관점을 중심으로”. 『한국치안행정논집』, 12(2) : 183-206.

이정철. (2016). “정부투명성이 정부신뢰 및 성과에 미치는 영향”. 『국가정책연구』, 30(1) : 73-96.

이정철. 이정욱. (2017). “공공조직 구성원의 성과관리 수용성에 관한 연구: 중앙행정기관을 중심으로”. 『한국조직학회보』, 13(4) : 33-69.

이정철. 이정욱. (2022). “성과측정과 성과역설에 관한 연구–중앙행정기관 자체평가제도를 중심으로”. 『한국정책학회보』, 31(1) : 317-350.

이재무. (2015). “정책사업가로서 한국 대통령의 자질 및 전략 형태에 따른 정책의 결정 양상과 집행 결과에 대한 탐색적 고찰”. 『행정논총』, 53(2) : 153-179.

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.

임성근. 이건. (2015). “우리나라 공직윤리 및 공직윤리제도에 관한 공무원과 국민 인식 비교 연구”. 『한국인사행정학회보』, 14(4) : 1-23.

전기정. 이재은. (2004). “정부혁신과 정책집행 성공 요인 연구: 프랑스 파스퇴르연구소 유치 사례를 중심으로”. 『한국정책과학학회보』, 8(4) : 131-147.

전슬비. 강순애. (2016). “중앙행정기관의 정보공개제도 운영 현황 및 개선 방안 연구”. 『한국기록관리학회지』, 16(1) : 61-88.

정병걸. 김석주. 명승환. (2005). “전자정부 서비스에 대한 이용자 만족도와 영향요인: 5 개 전자정부 서비스를 중심으로”. 『정책분석평가학회보』, 15(3) : 135-161.

정부민원포털 정부24, www.gov.kr

정선웅. 신상곤. (2006). “6 시그마를 통한 공공서비스 품질개선 성과: 특허청의 사례 중심으로”. 『대한산업공학회지』, 32(4) : 358-368.

채준호. 박명준. (2014). “영국노총(TUC)과 정책역량: 정책의 형성과 실현을 중심으로. 『산업노동연구』, 20(3) : 297-325.

최길수. (2005). “지방정부에 있어서 정책품질관리제도의 집행전략과 도구에 관한 연구”. 『지방행정연구』, 19(3) : 245-274.

최상옥. (2012). “정부의 질 연구: 효과성 제고를 위한 정부역량 개념의 탐색적 고찰”. 『정부학연구』, 18(2) : 77-97.

최선미. 김태형. (2020). “정부역량이 정책만족에 미치는 영향: 정책지식 수준의 조절효과를 중심으로. 『국가정책연구』, 34(3) : 125-148.

최연태. (2011). “정책만족도가 웹사이트 이용에 미치는 영향에 관한 시론적 연구: 중앙정부 부처를 중심으로”. 『한국정책논집』, 11 : 76-97.

최진원. (2012). “공공정보 이용활성화를 위한 법제도적 과제에 대한 연구”. 『정보법학』, 16(1) : 237-266.

한동효. 민병익. 김영기. 오재동. (2009). “지방정부 정책과정의 단계별 성과의 영향분석”. 『지방정부연구』, 12(4) : 133-158.

한병훈. 김필. (2022). “정부역량이 삶의 질에 미치는 영향: 정부성과의 매개효과를 중심으로”. 『정책개발연구』, 22(1) : 1-39.

한혜진. 김리아. 이민호. (2020). “정부규제와 정부신뢰 간 영향관계 분석: OECD 국가의 규제지수 및

신뢰지수를 중심으로". 『규제연구』, 29(2) : 15-60.
행정안전부. (2022). 전자정부서비스 이용실태조사 결과 보고서.
홍순구. 조재형. 이대형. (2005). "한국과 미국 정부기관의 웹사이트 접근성 평가". 『Information Systems Review』, 7(1) : 81-96.
황은진. (2021). "역할명확성과 목표명확성이 인지된 성과에 미치는 영향과 리더십의 조절효과 분석: 세대 간의 차이를 중심으로". 『한국공공관리학보』, 35(1) : 225-247.
황창호. 김태형. 문명재. (2017). "정책홍보· 정책수단· 정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식 조사를 중심으로". 『정부학연구』, 23(1) : 223-254.
황창호. (2020). "정부역량에 대한 국민인식이 정부성과인식에 미치는 영향: 정부의 내· 외부역량을 중심으로". 『지방정부연구』, 23(4) : 167-189.

e-나라지표. https://www.index.go.kr/enara

Abramson, P. R. 1983. Political attitudes in America: Formation and change. WH Freeman.
Aucoin, P., & Bakvis, H. 2005. Public service reform and policy capacity: Recruiting and retaining the best and the brightest. In Challenges to state policy capacity (pp. 185-204). Palgrave Macmillan, London.
Barber, B. 1983. The logic and limits of trust.
Bok, D. 1997. Measuring the performance of government. Why people don't trust government, 55-75.
Braithwaite, V., & Levi, M. (Eds.). 1998. Trust and governance. Russell Sage Foundation.
Butler Jr, J. K. 1991. Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. Journal of management, 17(3), 643-663.
Halligan, J. 2007. Paradoxes and disconnects in managing performance. In Managing Performance (pp. 175-198). Routledge.
Hatry, H. P. 2006. Performance measurement: Getting results. The Urban Insitute.
Hetherington, M. J. 1998. The political relevance of political trust. American political science review, 92(4), 791-808.
Moore, M. H. 1995. Creating public value: Strategic management in government. Harvard university press.

Otley, D. 1999. Performance management: a framework for management control systems research. Management accounting research, 10(4), 363-382.

원 고 접 수 일 | 2023년 7월 25일
1차심사완료일 | 2023년 10월 30일
2차심사완료일 | 2023년 11월 14일
최종원고채택일 | 2023년 11월 16일

구주영 jooyoungpa@gmali.com

2023년 연세대학교에서 행정학박사학위를 받았다. 논문제목은 재난안전분야의 성과역설에 관한 연구: 중앙행정기관의 재난안전사업 평가를 중심으로이다. 현재 충북대학교 국가위기관리연구소 재난안전관리 역량연구센터장 및 연세대학교 공공문제연구소 전문연구원으로 재직중이다. 관심분야는 성과관리, 재난관리, 지방행정 등이며 논문으로 정부간 분쟁조정제도와 협력제도가 정부간 관계와 정부간 협력에 미치는 영향: 중앙 공무원과 지방 공무원의 비교를 중심으로(2022) 등이 있다.

권오영 bayside@snri.re.kr

2013년 연세대학교에서 행정학박사학위를 받았다. 논문제목은 중앙행정기관 성과의 영향요인에 관한 연구: 모니터링, 정치적 현저성과 목표모호성이다. 한국행정학회·한국정책학회·한국지방자치학회 이사, 연세대, 명지대, 아주대, 인천대, 경기대, 단국대, 한국교통대학교 강사 및 강원연구원 부연구위원을 역임했다. 현재 성남시정연구원 행정연구부 연구위원으로 재직중이다. 관심분야는 성과평가, 성과관리, 지방행정 등이며, 논문으로는 MZ세대 공무원의 직무만족과 조직몰입 형성 요인에 관한 연구: 세대유형의 조절효과를 중심으로(2023) 등 다수 발표하였다.