

공무원 역량과 시민참여가 정부신뢰에 미치는 영향: 행정서비스에 대한 국민들의 기대불일치를 중심으로*

박 예 중**

국문요약

그간 행정학에서 정부신뢰는 주요한 연구주제로 다루어져 왔고, 그 중요성도 다양하게 입증되어왔다. 대표적으로 정부의 역량은 정부신뢰에 대한 핵심적인 영향요인임이 드러났다. 그러나 정부신뢰는 시민들이 갖는 기대감에 따라 다양한 양상을 갖는다. 이에 본 연구는 먼저 기존의 선행연구들이 다룬 정부신뢰와 정부역량에 대해 재고찰한다. 둘째, 정부신뢰와 역량의 관계에서 '행정서비스에 대한 기대와 만족 간 차이'가 어떠한 역할을 하는지 탐색한다. 이를 위해 본 연구는 소비자학이나 경영학에서 활발히 연구되고 있는 기대불일치(Expectancy-disconfirmation) 이론을 활용하여 분석하였다. 분석결과, 정부역량은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로는 공무원역량과 시민참여가 중요한 것으로 드러났다. 또한, 기대불일치는 정부신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정부역량과 정부신뢰의 관계를 매개하는 것을 확인하였다. 따라서 정부역량을 높이는 것이 정부신뢰에 중요한 역할을 할 수 있으나, 이 관계를 보다 정교하게 설명하는 데 있어서 국민이 행정서비스에 갖는 기대불일치 정도를 살펴보는 것이 정책적으로 중요함을 시사한다.

주제어: 정부역량, 정부신뢰, 기대, 만족, 기대불일치(Expectancy-disconfirmation)

I. 서론

OECD(경제협력개발기구)의 'Government at a Glance 2021'에 따르면, 2021년 기준 우리나라의 정부신뢰도는 회원국들 중 20위를 기록했다. 국민이 정부를 신뢰하는지의 정도는 약 45%로 2017년 정부 출범 이후 12개의 단계가 증가한 것으로, 조사 시작 이래로 가장 높은 순위를 보였다. 그러나, 스위스(85%), 노르웨이(83%), 핀란드(81%) 등의 북유럽 복지국가 들에 비하면 그 수준이 상당히 저조하며, OECD 평균(50.7%)에도 못 미치는 수준이라고 할 수 있다. 낮은 정부신뢰는 정보통신 기술의 발달과 투명성으로 인한 부정적 인식의 증가, 정부에 대한 시민들의 기대감 상승으로 인한 수요 미충족 등이 그 원인으로 꼽히고 있다(Putnam et al, 2000; 장수찬, 2002; 박승규, 2016).

* 이 논문 또는 저서는 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2017S1 A3A2067636)

** 제1저자

그러나 정부신뢰는 불확실성이 높은 환경 속에서 정책의 성공도를 높이기 위해 매우 중요한 요소라고 볼 수 있다(Chanley et al., 2000). 그렇기 때문에 정책을 성공적으로 집행하기 위해서 정부신뢰에 대한 연구의 필요성은 높다고 할 수 있다.

그렇다면 정부신뢰를 어떻게 해야 제고시킬 수 있는가. 이 질문에 대해 본 연구는 선행연구에서 주로 제시한 요인과 상대적으로 주목받지 못하는 요인을 통해 정부신뢰를 제고시킬 방안에 대해 탐구하고자 한다. 먼저, 기존 문헌들을 살펴보면 정부의 역량(황창호 외., 2019), 공정성(이중수, 2001), 전문성(박순애, 2006) 등의 특성에 따라 정부신뢰가 영향을 받는다는 것을 알 수 있다(최성락·전별, 2019). 그 중 대표적인 요인으로써 정부의 역량은 그 특수성이나, 정치·사회·경제적인 환경을 반영하여 변화하기 때문에 정부신뢰를 살펴보는 데 중요한 역할을 할 수 있다. 이에 정부신뢰의 핵심적 원인 중 하나인 정부역량을 살펴보고자 한다.

한편 정부나 정책에 대한 기대감과 성과 및 만족은 정부신뢰를 회복하는 데 중요한 의미를 갖는다. 일반적으로 정부는 국민들의 높은 기대감(expectation)을 바탕으로 출범한다. 이러한 기대감은 국민들의 주관적 신념이기 때문에, 정부가 제공하는 서비스에 대해 만족한다면 충족감으로 바뀌며, 그렇지 못하다면 실망감으로 변할 수 있다. 즉, 국민들은 정부에 대해 기대하는 정도가 만족한 정도와 차이가 크면 자연스럽게 정부에 대한 신뢰감을 잃게 되고, 그렇지 않다면 신뢰가 굳건해지는 것이다. 이러한 현상을 설명하는 개념이 기대불일치(Expectancy disconfirmation)이다. 경영학이나 소비자학 등의 분야에서는 폭넓게 활용되어 왔으나, 행정이나 정책분야에서는 관련된 연구가 많지 않은 실정이다. 정부는 행정서비스를 제공하는 일종의 공급자적 특성을 갖는다. 즉, 국민들은 정부가 제공하는 서비스에 대해 기대하는 바가 생기며, 이를 평가하여 만족하거나 실망하게 된다. 이에 기존의 문헌들이 정부에 대한 기대감, 정부성과, 만족감 등을 기반을 단편적인 영향에 주목하였다면, 본 연구는 기대와 성과, 즉 국민들의 만족의 정도와 비교한 메커니즘을 통해 정부신뢰를 살펴보고자 한다.

요약하자면, 본 연구의 목적은 정부역량과 기대불일치가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하는 것으로, 다음과 같이 수행된다. 먼저, 이 연구는 기존의 영향요인으로써 중요한 의미를 갖는 정부역량이 갖는 의미를 재확인한다. 둘째, 기존 문헌에서 미진하게 다루어진 기대불일치 개념을 활용하여 정부신뢰와의 관계를 파악한다. 마지막으로 정부역량과 정부신뢰 사이를 기대불일치가 매개하는지에 대해 주목하였다.

II. 이론적 논의와 연구가설

1. 정부신뢰의 개념과 영향요인

흔히 신뢰는 주체와 객체, 여러 특징에 따라 정의를 달리한다. 주체로서의 신뢰는 신뢰자(trustor)로 파악되며(Farris et al., 1973), 객체로서의 신뢰는 신뢰의 대상이 되는 이(trustee)를 의미

한다(Lieberman, 1981; 김정숙·조윤직, 2020). 또한, 신뢰는 그 특성에 따라 타산적인 측면과 신용적인 측면에서 고려될 수 있다. 전자는 자신에게 도움이 되는지를 계산적으로 따져 헤아리는 것을 의미하며, 후자는 타인에게 갖는 긍정적인 기대에 기반하여, 기꺼이 취약함(vulnerable)을 보일 수 있는 심리적 상태를 의미한다(Mayer et al., 1995; 김정숙·조윤직, 2020). 더 나아가서 신뢰는 그 대상에 따라 개인을 대상으로 하는 것과 기업과 정부 등이 조직을 대상으로 하는 신뢰 등으로 구분될 수 있다. 이는 어떠한 대상을 신뢰하는가에 대한 문제를 초래하는데, 정부에 대한 신뢰는 말 그대로 정부를 대상으로 하는 신뢰를 의미한다. 그러나 이는 다시 정부의 의미를 어디까지 규정할 것인가에 대한 논의에 부딪힌다. 이에 대한 대답으로 일부 문헌은 정부기관에 대한 신뢰로 정부신뢰를 살피고 있다(장수찬, 2002; 서인석·박형준, 2012; 신상준·이숙중, 2016). 이들 연구에서는 정부신뢰를 조작화함에 있어서, 분석단위로 정부기관들을 활용한다. 즉, 정부신뢰를 측정함에 있어서 정부를 정부조직의 기관들을 통해 살펴봄과, 그들에 대한 신뢰로 정부신뢰를 바라보는 것이다. 우리나라의 경우, 오랜기간동안 강력한 중앙정부 주도의 국정운영으로 인해 국민들이 다양한 정부기관을 하나의 정부로 인식하는 경향이 있다(박희봉 외., 2013; 신상준·이숙중, 2016). 이에 대해 Mishler & Rose(1997)는 정부기관에 대한 신뢰수준을 측정하는 것이 응답자에게 정부에 대한 개념적 혼란을 최소화시킬 수 있다고 주장하며, 앞선 논의를 뒷받침한다(이숙중·유희정, 2015). 따라서 본 연구는 정부신뢰를 기관으로서의 정부조직에 대한 신뢰로 정의하고자 한다.

위와 같은 심리적인 특성을 기반으로 하는 정부신뢰의 개념을 고려했을 때, 불명확한 환경 속에서 그 중요성은 배가(倍加)된다(Bouckaert et al., 2002; 송현진 외., 2019). 나아가 이러한 급격한 변화와 COVID-19 등과 같은 사회적 난제(wicked problems)들은 미래정부에 대한 기대와 요구를 높이게 되며 결과적으로는 정부신뢰에 대한 중요성은 지속적으로 커질 것이다. 그러나, 역설적이게도 정부에 대한 신뢰는 높지 않은 것이 현실이다. 산업화를 지나 민주주의가 안착했음에도 불구하고 정부신뢰는 지속적으로 하락하고 있다(Pharr, 2000; 김왕식, 2011; 박희봉 외., 2003; 조기숙·남지현, 2007; 황창호 외., 2017). 이러한 이유는 정부의 역량이 저조한 측면도 있겠지만, 그보다는 정부에 대한 국민들의 수요가 증가하며(Putnam et al., 2000; 장수찬, 2002; 박승규, 2016), 민주적 거버넌스에 대한 기대감(이숙중, 2006), 높아진 시민의식 등으로 국민의 요구를 충분히 만족시키는 것이 어렵기 때문이다.

따라서, 저조한 정부신뢰를 다시 높이는 방안을 강구하기 위해서 많은 연구들이 영향요인을 분석하고 있다(박승규, 2016; 박희봉 외., 2003; Uslaner, 2001, 박순애, 2006; 박통희, 1999, 오경민·박홍식, 2002; 황창호, 2020). 영향요인에 관한 문헌 중 일반적인 시각은 정부신뢰의 정의를 구분짓는 맥락과 유사하게, 신뢰의 대상과 주체라는 측면에서 정부신뢰를 분석한 것이다(박승규, 2016). 그의 연구에 따르면, 신뢰 주체로서는 국민들의 인적배경(Hetherington, 1998)이나 투표참여(박희봉 외., 2003), 시민단체활동, 시민에 대한 공무원들의 대응성(Uslaner, 2001) 등이 활용된다. 이러한 요인들은 공통적으로 국민들을 중심으로 이루어져 있으며, 따라서 이들의 정부에 대한 참여적 행태를 반영한 것으로 요약될 수 있다. 또한, 신뢰의 대상이 되는 측면에서 정부신뢰의 영향요인을 고려하자면, 업무에 대한 전문성(박순애, 2006; 박통희, 1999), 전문적 지식(오경민·박홍

식, 2002), 정부의 능력(손호중·채원호, 2005) 등이 주요 요인으로 꼽힌다. 이러한 요인들 또한 공통적으로 정부를 이루는 공무원의 특성을 반영한 변수들로, 공무원의 역량이 주요한 역할을 수행함을 알 수 있는 부분이다. 여기서 괄목할 만 것은 앞서 언급한 요인들이 모두 정부의 역량이라는 개념으로 수렴할 수 있다는 것이다. 특히, 시민들의 참여와 이에 대한 대응성은 정부의 외적역량으로, 공무원들의 전문성과 지식 등은 정부의 내적역량으로 대변될 수 있다는 점이다. 황창호(2020)의 연구는 정부의 내외부 역량을 중심으로 국민들의 정부성과 인식에 미치는 영향을 실증함으로써, 이러한 논의를 뒷받침하고 있다. 근본적으로, 정부역량을 단순히 공무원 역량과 시민참여만으로 살펴보는 것은 분명한 한계가 존재한다. 그러나, 정부신뢰와의 관계성을 비추어 볼 때, 신뢰의 객체적·주체적 특성이 정부의 내부적·외부적 역량과 닿아 있는 지점을 고려하여, 본 연구는 핵심적인 영향요인으로 공무원 역량과 시민참여를 살펴보고자 한다.

2. 정부역량과 정부 신뢰 간의 관계

앞선 논의를 통해 정부신뢰의 주요한 요인이 정부역량임을 확인할 수 있다. 그렇다면 정부역량은 무엇을 의미하며, 근본적으로 역량은 어떤 의미를 갖는 것인가에 대한 의문이 생긴다. 많은 문헌들은 공통적으로 역량을 개인과 조직이 그들의 목표를 달성하기 위한 지식과 기술 그리고 능력이라고 정의한다(최상욱, 2012; 심재훈, 2016). 이러한 관점을 정부조직에 접목시키면, 정부조직의 구성원을 의미하는 인적역량과, 정부수준의 조직역량으로 구분될 수 있다. 인적역량은 정부조직 목표에 부응하는 일종의 행정인(public administrator)으로서의 전문성, 리더쉽, 사명감 등을 의미한다(최상욱, 2012). 인적역량은 정부역량에 대한 연구들에서 가장 많이 다루어지는 구성요소로써, 많은 문헌들에서 이를 분석단위로 살펴보고 있다(Boyatzis, 1982; 최미옥·임석준, 2004; 권오철, 2004; 권용수, 2006; 이재성, 2007; 한병훈, 2015; 황창호, 2020). 이러한 연구들은 정부역량의 핵심 구성요소로 인적역량을 실증하고 있으며, 구체적으로는 인적역량을 공무원의 전문성이나 자질을 포함한 업무수행능력으로 측정하고 있다. 정부조직의 구성원인 공무원의 역량은 전통적으로 정부역량을 대리하는 요인으로 그 중요성이 오랫동안 입증되어 왔다. 나아가 공무원의 역량은 정부신뢰와 밀접한 관련을 맺고 있다. 예를 들어, 전문성을 내포한 공무원의 역량이 정부신뢰의 중요한 원인임을 밝힌 연구들이 다수 존재한다(Mayer et al., 1995; Vigoda-Gadot et al., 2010; 황창호 외., 2015). 또한, 정광호 외.(2011)의 연구에서는 국민들이 공무원들의 전문성과 역량이 높다고 인식할수록 정부에 대한 신뢰수준이 증가한다고 하였다. 황창호(2020)는 공무원 역량을 정부의 내부역량 중 하나로 간주하며, 공무원 역량이 정부성과 미치는 영향을 분석하였다.

그러나 전통적인 공무원 역량 뿐만 아니라 정부역량에 상당한 중요성을 갖고 있는 것이 바로 조직수준의 정부역량이다. 행정을 둘러싼 변화와 급변하는 사회에서 정부가 도태되지 않기 위해서는 환경에 적응(adaption)하는 역량이 필수적이라고 할 수 있다. 이는 행정환경 변화에 대한 대응능력을 의미하기도 하며, 이해관계조직이나 사람들의 참여와 활동 요구를 뜻한다(최상욱, 2012). 여기서 정부가 가장 주의 깊게 대응해야 할 대상이자 이해관계조직은 다름 아닌 시민이라고 할 수

있을 것이다. 즉, 민주주의 정치체제를 취하는 정부에게 시민들의 참여나 대의를 반영하고 이에 대해 적절히 대응하는 것은 핵심적인 정부역량 중 하나라고 볼 수 있다. 실제로 정부역량으로 시민참여를 포함한 연구들은 다수 존재하는데, 대표적으로 시민사회역량(김혜정·이승중, 2006), 시민참여확대와 시민대응 조직역량 구축(김혜정, 2010), 시민참여 및 시민지지(황창호, 2020) 등이 그 예이다. 이러한 시민의 참여는 사회나 정부에 대한 신뢰와 밀접한 관계를 갖는다(황창호, 2018). 민주적 거버넌스 측면에서, 외생요인으로써 시민참여가 증대되는 것은 정부의 신뢰를 증가시킬 수 있다(서인석·박형준, 2012). 시민들은 그들의 의견을 개진하거나 적극적인 참여의사를 밝히는 등 국정에 대한 시민의 참여가 증가할수록 상호작용을 통해서 이해도가 증가하고, 이는 결과적으로 신뢰의 상승을 이끌 수 있다(Almond and Verba, 1963; Inglehart, 1997; Putnam, 1993; 2000; 서인석·박형준, 2012). 또한, 김민혜·이승중(2017)은 행정의 효과성을 제고시키기 위해서는 시민참여를 통해 편익을 증진시키고, 정부의 정책결정 과정에 그들을 포함시키는 것이 중요하다고 하였다(황창호, 2020).

본 연구는 이상의 논의들을 바탕으로 필수적인 역량을 공무원 역량과 시민참여의 두 가지로 나누고자 한다. 첫 번째는 내부적 측면에서 인적역량으로써 공무원 역량이다. 공무원 역량은 전통적인 문헌에서도 현대의 문헌에서도 강조되어 왔으며(소순창, 2006; 이승중 외., 2008), 민간부문과 공공부문을 가리지 않고(Wan et al., 2002; Stavrou-Costea, 2005) 그 중요성이 입증되었기 때문이다(황창호, 2020). 두 번째는 외부적 측면에서 시민참여이다. 정부의 역량은 내부적 측면 뿐만 아니라 시민들의 삶과 밀접하게 연관되어 있는 외부적인 측면의 중요성도 커지고 있다(한인섭 외., 2017; 최선미, 2018; 표경규 외., 2021). 즉, 정부의 신뢰를 제고시키기 위해서는 정부의 의사결정에 시민들의 목소리가 반영되는 것이 중요하기 때문에, 시민참여를 고려하는 것이 필수적이라고 할 수 있다. 이상의 논의를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 공무원의 역량은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 시민참여는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 기대불일치와 정부 신뢰 간의 관계

기대불일치 이론(Expectancy disconfirmation)이란 기대와 성과 그리고 만족의 구조적인 관계를 밝히는 이론이다(Oliver, 1980). 이러한 접근은 본래에 경영학 및 소비자학과 관련된 이론으로 (James, 2009), 소비자의 기대정도(expectation level)와 제품이나 서비스의 성과정도(performance)를 비교하여 그 차이가 만족에 영향을 미친다고 설명한다. 즉, 기대와 성과의 복합적인 개념이 만족에 영향을 미치는 일종의 과정중심적 접근방식을 의미한다(정영아·김윤지, 2022). 이러한 기대와 성과는 그 차이가 커질수록 기대불일치 정도가 커지는 것을 의미이며, 반대로 차이가 줄어들수록 기대불일치 정도도 줄어들게 된다. 기대불일치에 대한 연구들은 기대가 성과에 비해 클수록 만족하며, 성과가 기대에 비해 클수록 만족이 덜하다고 본다. 전술한 바와 같이 기대불일치에 대한

문헌은 경영학과 소비자학에서 출발하였으나, 이론적 틀을 행정학에 접목시키는 연구들이 늘어나고 있다(Van Ryzin, 2006; 강혜진, 2018; 이지은 외., 2020; 서라별·성욱준, 2020; 조유선 외., 2021). 즉, 본래의 기대와 성과의 개념을 행정학에 접목시키는 과정에서 이러한 문헌들은 행정서비스에 대한 기대불일치를 살펴보았으며¹⁾, 기대불일치 이론이 갖는 본질적인 한계를 극복하고자 하였다²⁾. 중요도-성과 분석(IPA)을 활용하여 기대를 중요도로 측정하고 성과는 만족도로 살펴봄으로써, 국민이 행정서비스에 대해 중요하게 인식하는 정도로 기대수준을 대리하였으며, 행정서비스에 대해 만족한 수준을 통해 해당 정책이 갖는 성과를 대변할 수 있다고 본 것이다. 이러한 접근법은 기대(중요도)를 줄여야 한다는 함의를 제공하는 것이 아니라, 각 서비스가 갖는 중요한 정도에 맞추어 국민들의 만족도를 높이는 대안을 제시할 수 있게 한 것이다(강혜진, 2018; 이지은 외., 2020; 정영아·김윤지, 2022). 실제로 강혜진(2018)은 지방정부 서비스에 대한 기대불일치가 지역 주민들이 인식하는 만족에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 이지은 외.(2020)는 공공서비스에 대한 기대불일치와 시민참여 그리고 정주의식에 관한 매개분석을 실시하였으며, 정영아·김윤지(2022)는 지방정부서비스에 대한 기대불일치가 주민들의 반응(거주의사 및 참여)에 어떠한 영향을 미치는지 확인하였다. 이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 행정서비스에 대한 국민의 중요도와 만족도 인식의 차이인 기대불일치에 초점을 두며, 이러한 차이가 커지면 기대불일치가 커지는 것으로 간주하고, 반대로 차이가 줄어들며 일치할수록 기대불일치가 줄어드는 것으로 여겼다.

기대불일치 이론이 행정학에 편입되면서, 논의되고 있는 중요한 관계는 정부신뢰와의 관계이다. 일반적으로 정부는 국민의 기대에 부응하는 결과를 내지 못할 경우 불만을 일으키게 된다(박종민·배정현, 2011). 이는 자연스럽게 국민이 갖는 정부에 대한 불신을 키울 수 있게 되며, 확장적으로는 정책 수용성에도 영향을 미칠 수 있다. 이에 따라 민주주의 정치체제 속 정책결정자와 정치인들은 정책을 집행하는 데 있어서 시민의 기대를 가장 먼저 고려하게 되고(Hjortskov, 2020; 김필, 2021), 이러한 기대가 충족될 수 있도록 하는 것이 그들의 핵심과제가 된다. 신뢰를 판단하는 것은 대통령 혹은 정부의 경제적 성과에 대한 평가에 따라 영향을 받을 수 있다고 설명하는 Levi & Stocker(2002)의 연구는 이러한 논의를 뒷받침한다고 볼 수 있다. 나아가, Hetherington(1998)은 정부의 정책적 산출물에 대한 평가가 시민들의 기대와 어느 정도로 상응하는지에 따라 정부의 신뢰가 달라질 수 있음을 설명한다. 국민이 갖는 기대와 결과 간의 차이가 작을수록, 다시 말해서, 기대불일치 정도가 작을수록 정부신뢰가 올라간다는 것이다(Hetherington, 1998; 이숙중·유희정, 2015). 같은 맥락에서 강혜진(2018)은 행정서비스에 대한 기대와 이에 대한 만족감 차이를 기대불일치로 간주하였으며, 김필(2021)의 연구에서는 이러한 기대불일치가 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있다고 설명하였다. 종합하자면, 정부에 대한 기대와 정부성과 간의 괴리는 정부신뢰에 대한 결정적인 역할을 하며(이숙중, 2006), 시민의 기대와 실제 정책적 내용이 일치해야 정부에 대한 신뢰수

- 1) 정부는 공공재와 행정서비스를 제공하는 일종의 공급자적 성격을 갖고 있으며, 행정서비스를 이용하는 국민들은 이에 대한 수요자적 특성을 갖는다.
- 2) 기대불일치 구성요소인 기대와 성과를 측정하는 과정에서 이견이 존재하며, 함의를 도출하는 데 있어서 일부의 한계를 보일 수 있다.

준이 높아짐을 알 수 있다(Hetherington, 1998; 김필, 2021). 따라서, 본 연구는 전술한 바와 같이 행정서비스에 대한 기대를 나타내는 중요성과 그에 대한 만족감의 단순 차이를 기대불일치로 간주하며, 이러한 불일치 정도가 정부신뢰에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

가설 3: 행정서비스에 대한 기대불일치가 줄어들수록 정부신뢰는 높아질 것이다.

4. 기대불일치의 매개효과

한편, 기대불일치는 특정 변인에 대한 영향요인으로써 작용하는 경우는 많지만, 단순 결과로써 연구된 사례는 많지 않다. 이는 단순히 불일치하는 것으로 도출할 수 있는 함의가 많지 않기 때문일 것이다. 이러한 결과는 행정학 차원에서도 마찬가지다. 그러나 기대불일치 모형의 핵심 요소인 기대와 만족에 관한 영향요인을 실증하는 연구들은 다수 발표되고 있다. 이연택 외(2019)는 정책 PR과 같은 정부의 역량이 정책에 대한 동의와 만족감 그리고 기대감에 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 또한 황창호(2020)는 정부의 역량을 내적측면과 외적측면으로 구분지어 국민들의 정부 성과에 대한 인식에 어떠한 영향을 끼쳤는지에 대해 살펴보았다. 그 결과, 내부역량 중 재정자원 관리와 정보공개관리 그리고 외부역량으로 시민참여가 정부성과인식에 긍정적인 효과가 있음을 밝혔다. 일반적으로 성과를 만족감으로 살펴보는 연구들이 많은바, 최선미·김태형(2020)은 관리역량·정치역량·공직윤리로 구성된 정부역량이 국민들의 정책만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 정리하자면, 정부의 역량으로 대변되는 많은 요인들은 국민의 기대와 만족에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 즉, 기대와 만족의 차이를 통해서 도출할 수 있는 기대불일치의 개념은 정부역량에 의해서 영향받을 것으로 추론할 수 있다.

앞선 논의와 같이, 정부가 전문적이고 국민 수요에 신속히 제대로 대응할 수 있음을 의미하는 정부역량은 정부신뢰를 제고시키는 데 중요하다는 점을 확인할 수 있었다. 그러나 이는 객체로서 정부의 특성이 그들이 얼마나 신뢰할 수 있는 존재인지에 대한 영향을 미칠 뿐이다. 달리 말해서, 이는 국민들이 직접 체감하지 않더라도 정부의 역량이 뛰어날 것으로 인식하면, 정부에 대해 믿을 수 있게 됨을 의미한다. 따라서 본 연구는 정부역량과 정부신뢰 사이에서 국민들의 인식이나 판단이 매개할 가능성에 주목하고자 한다. 이러한 가능성은 일부 문헌에서 실증한 결과들을 통해서 추론해 볼 수 있는데(최승규, 2018; 차희원 외., 2018), 이러한 연구들은 국민이 정부 정책에 대해 만족하는지에 대한 인식과 판단이 매개하는 역할을 할 가능성에 대해 설명하고 있다. 예를 들어, 최승규(2018)의 연구는 청렴성과 공정성 등의 반부패역량이 정부신뢰에 직·간접적으로 영향을 미치는 미친다는 것을 실증하였다. 그의 연구에서는 청렴성·공정성과 정부신뢰 사이에서 정부정책에 대한 국민들의 만족도가 매개효과를 보이는 것을 실증하였다. 또한, 차희원 외(2018)는 정책소통역량으로 대변되는 정책PR과 정책지지 사이에서 만족도에 대한 매개효과를 검증하였다. 이러한 연구결과들은 정부역량이 정부의 신뢰수준에 직접적으로 영향을 줄 수 있으나, 이들 사이에서 기대불일치의 구성요소인 만족감을 통해서 간접적으로 작동될 수 있음을 제시함으로써 중요한 의미

를 가질 수 있다.

이에 본 연구는 기존의 선행연구들을 바탕으로 정부역량과 정부신뢰 사이에서 기대불일치가 중요한 역할을 수행할 것으로 예상된다. 이는 결과적으로 국민들이 갖는 정부신뢰 수준을 제고시키기 위해 정부의 역량을 높이는 것도 중요하지만, 그 사이에서 국민들의 기대와 만족을 어떻게 관리하는 것이 신뢰에 효과적인지에 대한 함의를 제공할 수 있을 것이다. 이상의 논의를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 기대불일치는 공무원 역량과 정부신뢰의 관계를 매개할 것이다.

가설 5: 기대불일치는 시민참여와 정부신뢰의 관계를 매개할 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구 모형 및 분석방법

본 연구의 목적은 정부역량에 대한 국민들의 인식이 그들의 기대불일치를 통해 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 분석을 진행하는 것이다. 먼저, 정부역량에 대한 국민들의 인식이 정부의 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단하였다. 이를 위해 내부적 측면에서 공무원들의 역량과 외부적 측면에서 시민참여로 구분하여 각 역량이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 이와 더불어 행정서비스에 갖는 기대와 만족 사이의 불일치가 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 매개하는지 검증하고자 하였다. 구체적으로 정부역량이 국민들의 기대와 만족 간의 차이를 어떻게 만들지 살피고 이것이 정부신뢰를 더 공고히 하는지 확인하고자 한다. 이외에도 응답자들의 개인적 특성에 따라서 정부를 신뢰하는 정도가 달라질 수 있기 때문에 성별, 연령, 최종학력, 가구소득, 정치적 성향 등을 통제변수로 구성하였다.

이러한 분석을 위해 본 연구는 SPSS 22.0을 활용하여 기초분석 및 상관분석으로 자료의 신뢰성과 상관성 등을 확인하였다. 나아가 매개효과는 다중회귀분석 방식을 활용하여 검증하였다. 매개분석은 독립변수와 종속변수 간의 관계를 풍부하고 정교하게 설명할 수 있다는 장점이 있다(이상균, 2007; 문승민·최선미, 2018). 이에 본 연구는 정부역량과 정부신뢰 간의 관계를 파악하기 위해 Baron & Kenny(1986)의 매개분석을 검증방법으로 채택하였다. Baron & Kenny(1986)의 분석절차는 총 4가지 단계로 이루어지며(경로 A·B·C·C'), 마지막 단계에서 직접효과(C')가 유의미하지 않으면 완전매개효과를 의미하고, 직접효과는 유의미하나 전체효과(C)에 비해서 작다면 부분매개효과를 의미한다. 다음은 이상의 논의를 바탕으로 연구의 주요 변수들을 포함한 연구모형을 제시한다.

2. 분석자료

〈그림 1〉 연구 모형



본 연구는 가설검증을 위해서 2021년 12월 연세대학교 미래정부연구센터가 실시한 '미래정부 기능별 행정수요 예측에 관한 조사'의 설문 데이터를 활용하였다. '미래정부 기능별 행정수요 예측에 관한 조사'는 초변화 사회 속 고신뢰 정책수행을 위해서 앞으로 정부가 어떤 기능적 역할을 중요하게 생각하며 어떻게 국정운영을 해 나가야 하는지에 관한 국민들의 인식을 파악하기 위한 목적으로 진행되었다. 이를 위해서 전국에 거주하는 만 20세 이상의 일반국민 1,200명을 대상으로 지역별·성별·연령별 비례할당표집을 활용하였으며, 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사를 수행하였다. 따라서 국민들이 인식하는 정부의 역량과 신뢰에 대한 현황을 파악하고, 행정서비스 별로 국민들이 갖는 중요도와 만족도의 불일치를 확인하기 위한 최신자료로써 본 연구에 활용하고자 하였다.

응답자의 주요한 특성은 〈표 1〉에 제시한 바와 같다. 성별의 경우 남성과 여성이 각각 49.58%와 50.42%로 큰 차이가 없었으며, 연령대의 경우 20대 15.5%, 30대 15.5%, 40대 19%, 50대 20%, 60대 이상이 30% 순으로 나타났다. 학력은 무학이 0.17%, 초졸 이하 0.08%, 중졸 이하 1.75%, 고졸 이하 16.92%, 2년제 대졸 이하 10%, 4년제 대졸 이하 59.92%, 대학원 졸업이상이 11.17% 순이었다. 월평균 가구소득은 50만원 미만 1.75%, 50이상 ~ 100만원 미만 3.5%, 200만원 미만 11.58%, 300만원 미만 19%, 400만원 미만 17%, 500만원 미만 14.75%, 600만원 미만 9.57%, 600만원 이상이 22.75%로 나타났다. 정치적 이념은 매우 보수적 2.57%, 다소 보수적 17.83%, 중도 55.75%, 다소 진보적 19.92%, 매우 진보적 3.83% 순으로 나타났다.

〈표 1〉 응답자 특성

특성	구분	빈도(명)	비율(%)	특성	구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남자	595	49.58	가구 소득	50만원 미만	21	1.75	
	여자	605	50.42		50만-100만 미만	42	3.50	
연령	20대	186	15.50		200만원 미만	139	11.58	
	30대	186	15.50		300만원 미만	228	19.00	
	40대	228	19.00		400만원 미만	204	17.00	
	50대	240	20.00		500만원 미만	177	14.75	
	60대 이상	360	30.00		600만원 미만	116	9.67	
최종 학력	무학	2	0.17		600만원 이상	273	22.75	
	초졸 이하	1	0.08		정치 성형	매우 보수적	32	2.67
	중졸 이하	21	1.75			다소 보수적	214	17.83
	고졸 이하	203	16.92	중도		669	55.75	
	2년제 대졸이하	120	10.00	다소 진보적		239	19.92	
	4년제 대졸이하	719	59.92	매우 진보적		46	3.83	
	대학원 졸업	134	11.17					

3. 변수의 측정

본 연구에서는 핵심변수를 측정하기 위해 활용된 설문 문항들과 신뢰도를 〈표 2〉에 상세히 서술하였다. 인구통계학적 요인을 제외한 주요 문항들은 모두 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 문항들의 신뢰도 또한 0.7 이상의 수준으로 문제가 없음을 확인하였다. 먼저 종속변수인 정부신뢰는 김태형 외(2019)의 연구를 바탕으로 구성된 문항들인 중앙정부와 지방자치단체 뿐만 아니라 행정집행기관까지 포함하여 보다 면밀히 정부신뢰의 개념을 측정하고자 하였다. 독립변수의 경우, 황창호(2020)의 정부의 내외부역량을 중심으로 한 연구를 토대로 공무원역량과 시민참여로 구분하여 내적인 측면과 외적인 측면 모두를 아우르는 정부역량을 살펴보고자 하였다. 매개변수인 기대불일치는 대표적인 행정서비스인 외교·통일, 국방·병무, 경제·산업·통상 등에 대하여 중요하게 생각하는지와 실제 해당 서비스에 대한 만족도를 통해 확인하였다. 행정서비스에 대한 분류를 세 가지로 구분한 이유는 다음과 같다. 먼저, 외교나 통일은 대외적인 정부의 업무를 의미한다. 우리나라는 분단 국가이기 때문에, 단순한 외교업무 뿐만 아니라 통일업무가 함께 대외적인 정부의 업무로 여겨질 수 있다. 또한, 경제와 관련된 행정서비스는 대내적 업무 중 가장 중요한 정부의 역할이다. 따라서 경제·산업·통상 관련 행정서비스를 통해 대내적 행정서비스를 포함하였다. 마지막으로, 전술한 바와 같이 우리나라는 분단국가라는 특수성이 존재한다. 즉, 이러한 점은 국방과 병무를 통해 가장 잘 드러날 것으로 판단하여 국방 및 병무 서비스에 대한 중요도와 만족도를 살펴보고자 하였다. 중요도의 경우 '1) 전혀 중요하지 않다'에서 '5) 매우 중요하다'를 살펴보았으며, 만족도의 경우 '1) 전혀 만족하지 않는다'에서 '5) 매우 만족한다'로 응답한 결과들을 각각 평균값을 구한 후 만족도에서 중요도를 뺀 값의 절대값으로 측정하였다. 따라서 기대불일치 값이

크면 행정서비스에 대해 국민이 인식하는 중요도와 실제 서비스의 성과에 대한 만족도 사이의 괴리가 큰 것으로 이해할 수 있다(이지은 외., 2020).

통제변수로는 성별, 연령(대), 최종학력, 가구소득, 정치성향 등의 인구통계학적 요인들을 포함하였다. 최종학력의 경우 활용한 데이터에 따르면 기존에는 무학·초등학교·중학교·고등학교·2년제(대학)·4년제(대학)·대학원 졸업으로 구분 지었으나, 본 연구에서는 더미변수의 기준이 되는 고등학교 졸업 이하와 그 외(2년제 대졸 이하부터 대학원 졸업 이상까지)로 구성하였다. 정치성향의 경우 또한 '1) 매우 보수적'에서 '5) 매우 진보적'이라는 5점 척도로 구성되었으나, 더미변수의 기준인 보수·중도와 진보로 구분지었다.

〈표 2〉 변수 측정 및 신뢰도

구분	변수	측정문항	척도	Cronbach's α
독립 변수	공무원 역량	우리나라 공무원들은 행정 수요를 충족하기에 충분한 역량을 가지고 있다	5	.894
		우리나라 공무원들의 전문성은 뛰어나다	5	
	시민 참여	정부의 정책결정 및 집행과정에 국민들의 적극적인 참여가 이루어지고 있다	5	.807
		정부는 국민의 욕구에 적극적으로 잘 대응하고 있다	5	
종속 변수	정부 신뢰	우리나라의 중앙정부는 신뢰할 만하다	5	.877
		우리나라의 행정집행기관은 신뢰할 만하다	5	
		우리나라의 지방자치단체는 신뢰할 만하다	5	
매개 변수	중요도	(외교통일) (국방병무) (경제산업통상) 정부가 담당해야 할 기능별 행정활동 및 서비스 영역의 중요도에 답해주십시오	5	.781
	만족도	(외교통일) (국방병무) (경제산업통상) 정부가 담당해야 할 기능별 행정활동 및 서비스의 수행에 대한 귀하가 만족하는 정도를 답해주십시오	5	.844
통제 변수	성별	여성: 0/남성: 1(더미변수)		
	연령	20대/30대/40대/50대/60대이상		
	최종 학력	무학/초졸 이하/중졸 이하/고졸 이하/2년제 대졸이하/4년제 대졸이하/대학원졸업 이상(더미변수)		
	가구 소득	50만원 미만/50만원 이상-100만원 미만/200만원 미만/300만원 미만/400만원 미만/500만원 미만/600만원 미만/600만원 이상		
	정치 성향	매우 보수적/다소 보수적/중도/다소 진보적/매우 진보적(더미변수)		

IV. 분석결과

1. 자료분석

다음 〈표 3〉은 주요변수의 기술통계량을 보여주고 있다. 정부신뢰의 평균은 2.83을 보였으며,

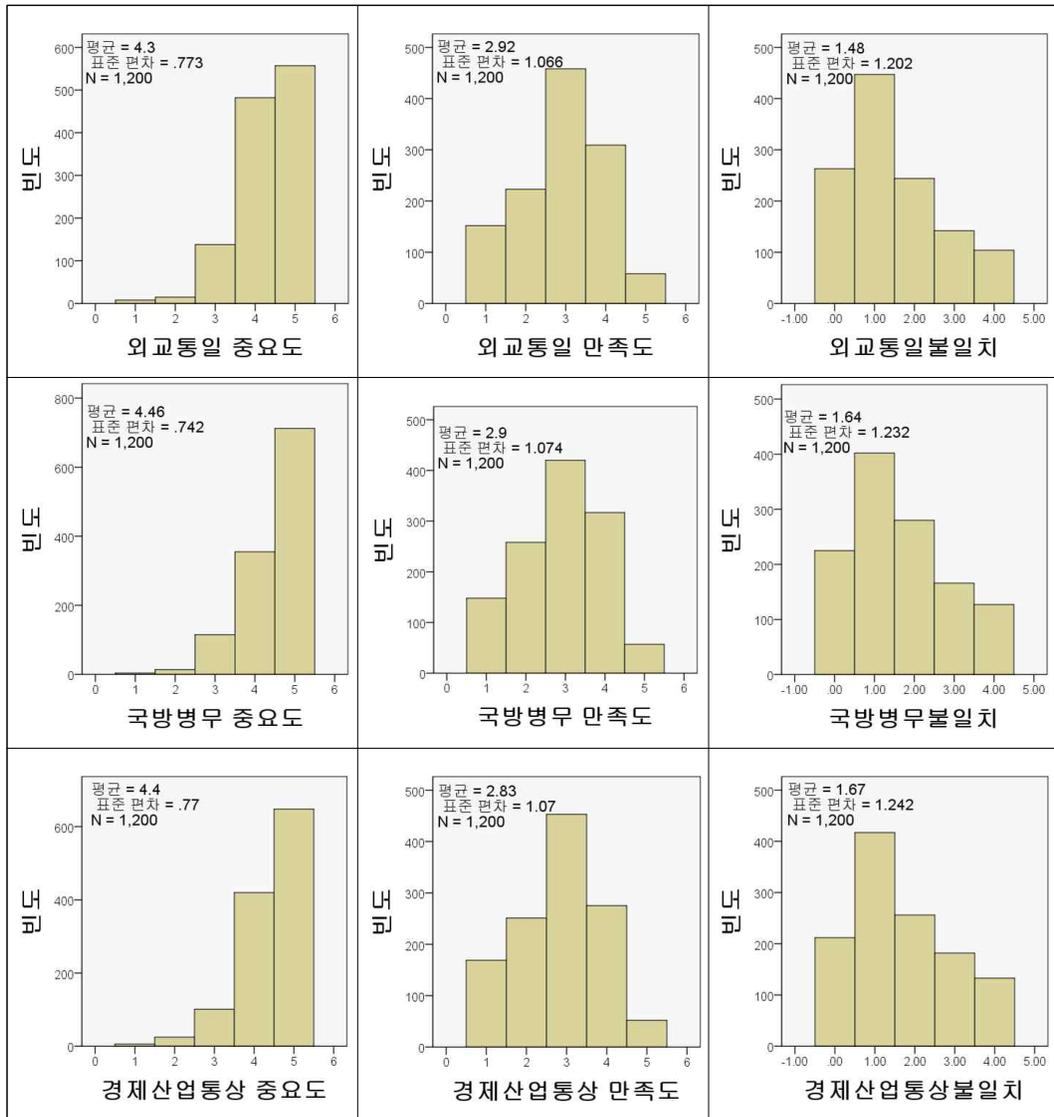
정부역량 중 공무원 역량은 2.76, 시민참여는 2.72로 모두 평균보다 일부 낮은 값을 갖는 것으로 나타났다. 한편, 불일치의 정도는 평균이 1.56으로 나타났다. 불일치에 대해 보다 상세히 기술하자면, 중앙값은 1.33이며, 최빈값은 1.00으로 나타났다. 이는 응답자들이 갖는 행정서비스에 대한 불일치의 정도가 상대적으로 크지 않음을 알 수 있다.

〈표 3〉 기술통계 분석결과

	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
정부신뢰	1,200	1	5	2.83	0.98
공무원역량	1,200	1	5	2.76	1.03
시민참여	1,200	1	5	2.72	1.01
불일치	1,200	0	4	1.56	1.09
성별	1,200	0	1	0.50	0.50
연령	1,200	1	6	4.34	1.14
최종학력	1,200	1	7	5.61	0.98
가구소득	1,200	1	8	5.34	1.91
정치성향	1,200	1	5	3.04	0.80

다음은 행정서비스 별 중요도와 만족도 그리고 불일치 정도를 나타내는 히스토그램이다. 〈그림 2〉는 각 서비스별로 중요도와 만족도 그리고 불일치 정도를 상대적으로 확인할 수 있다. 먼저, 기대를 의미하는 중요도를 기준으로 살펴보면, 국방·병무를 가장 중요하게 생각하며 경제·산업·통상, 외교·통일 순으로 중요하게 생각하고 있다. 만족도의 경우는 외교·통일에 가장 만족하고 있으며, 국방·병무, 경제·산업·통상 순으로 나타났다. 마지막으로 기대 불일치 정도의 평균을 살펴본 경우, 경제·산업·통상의 불일치가 가장 높았으며, 국방·병무, 외교·통일 순으로 높게 나타났다. 정리하자면, 국민들은 국방·병무를 가장 중요한 서비스로 인식하고 있지만, 외교·통일에 가장 만족하고 있고, 그 괴리는 경제·산업·통상이 가장 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 확대해석에 주의를 기울여야 하지만, 국민들이 갖는 행정서비스의 인식 불일치가 경제분야에서 가장 두드러짐을 알 수 있다. 또한, 조사시기를 고려했을 경우, COVID-19로 인한 국민들의 경제적 부담이 반영된 결과로 여겨질 수 있다. 따라서, 포스트 코로나 시대에서는 정부에 대한 신뢰를 높이기 위해 경제분야에 대한 만족도를 제고시키는 관리방안이 급선무라고 볼 수 있다. 상대적으로 적은 중요도를 갖는 서비스에 대한 만족을 높은 수준으로 높이는 것도 의미있는 관리방안이지만, 그보다 중요하게 여겨지는 서비스를 파악하고 그에 맞는 적절하고 상대적인 관리방안이 요구된다. 즉, 국민들이 중요하게 생각하는 정부서비스를 발굴하고 이러한 서비스를 효과적으로 관리하는 방안이 필요할 것이다.

〈그림 2〉 주요 행정서비스의 중요도, 만족도, 불일치 히스토그램



2. 상관분석

본 연구는 활용되는 주요 핵심 변수들의 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 결과 <표 4>에 따르면, 종속변수인 정부신뢰에는 주요한 독립변수에 해당하는 공무원역량과 시민참여 그리고 매개변수인 불일치가 모두 상관계수 0.01 수준에서 통계적으로 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 드러났다. 특히 시민참여(.656**)변수가 정부신뢰에는 가장 강한 상관관계를 나타내고 있었으며, 기대불일치는 공무원 역량(-.409**), 시민참여(-.549**) 그리고 정부신뢰(-.531**)와 모두 부정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 상관관계 분석결과

구분	공무원역량	시민참여	정부신뢰	기대불일치
공무원역량	1			
시민참여	.687**	1		
정부신뢰	.575**	.656**	1	
기대불일치	-.409**	-.549**	-.531**	1

** : 상관이 0.01 수준에서 유의

3. 회귀분석 및 매개분석

이 연구에서는 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 살펴보고, 그 과정 속에서 기대불일치의 매개효과를 검증한 결과를 다음의 〈표 5〉와 같이 정리하였다. 분석결과에 따르면, 분산팽창지수를 의미하는 VIF 값은 1~2 수준으로 다중공선성에 대한 문제가 없기 때문에 배제하였다. 분석은 3단계의 회귀분석을 실시하였으며, 그 후 Sobel test(Sobel, 1982) 및 Bootstrapping을 통해 최종적인 매개모형의 유의성을 살펴보고자 하였다(Preacher & Hayers, 2008). 이를 위해 본 연구에서는 독립변수인 공무원 역량과 시민참여를 기준으로 모형을 두 가지로 구분하여 매개효과를 살펴보았다.

모형 1에 따르면, 정부역량 중 공무원 역량은 정부신뢰에 유의미한 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것이 드러났다(경로 C, 가설 1 채택). 즉, 공무원의 역량이 높아질수록 정부에 대한 신뢰가 증가함을 의미한다. 또한 공무원의 역량은 기대불일치에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다(경로 A). 이는 공무원의 역량이 높다고 인식될수록 국민들이 행정서비스에 갖는 기대불일치의 정도가 낮아짐을 의미한다. 나아가 기대불일치는 다시 정부신뢰에 유의미한 부(-)의 영향을 나타냈다(가설 3 채택). 즉, 공무원 역량과 기대불일치는 함께 정부신뢰에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(경로 B, C'). 여기서 직접효과(C')와 전체효과(C)를 비교하면, 직접효과의 계수값이 전체효과보다 작기 때문에, 공무원 역량과 정부신뢰 간의 관계에서 기대불일치는 부분매개효과가 있다는 것을 알 수 있다(가설 4 채택). 이는 인적역량으로써 공무원의 역량이 국민들의 기대와 만족 간의 불일치 정도를 줄이며 정부신뢰 상승에 영향을 미친다는 것을 의미한다.

모형 2에 따르면, 정부역량 중 시민참여가 정부신뢰에 유의미한 정(+)의 영향력을 갖는 것으로 나타났다(경로 C, 가설 2 채택). 즉, 시민참여가 높다고 인식될수록 정부에 대한 신뢰 수준이 높아짐을 알 수 있다. 또한, 시민참여는 기대불일치에 유의미한 부(-)의 영향력을 갖는 것으로 나타났다(경로 A). 즉, 이러한 결과는 시민참여가 높아질수록 국민들이 정부서비스에 대해 갖는 기대와 그에 대한 만족감 사이의 간극이 줄어들 수 있다는 것을 의미한다. 더불어 시민참여는 기대불일치에 유의미한 부(-)의 영향을 미치며, 시민참여와 기대불일치는 함께 정부신뢰에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(경로 B, C'). 여기서 직접효과와 전체효과를 비교하면, 직접효과의 계수값이 더 작으므로, 시민참여와 정부신뢰 간의 관계에서 기대불일치가 부분 매개효과를 갖는다고 볼 수 있다(가설 5 채택). 이러한 결과는 외적 역량으로써 시민참여가 국민들이 갖는 기대불일치를 줄이면서 정부신뢰의 상승시킬 수 있음을 의미한다.

정리하자면, 국민이 정부역량이 높다고 인식할수록 정부에 대한 신뢰가 높아질 가능성이 커지는데, 기대와 만족의 차이 정도가 이들 간 관계를 더욱 풍부하게 설명하는 데 도움을 준다. 현대 사회에 접어들면서, 정부의 역할이 확대되고 그 역량 또한 높아짐에 따라 국민들은 정부에 더 많은 것을 기대한다. 그러나 이러한 기대가 만족으로 이어질 경우, 즉 국민들의 기대불일치의 정도가 작아질수록 더 높은 정부신뢰를 보일 수 있다.

〈표 5〉 회귀분석 결과

구분		모형1			모형2		
		공통	모형1		공통	모형2	
		경로C	경로A	경로B, C'	경로C	경로A	경로B, C'
		정부신뢰	불일치	정부신뢰	정부신뢰	불일치	정부신뢰
매개변수	불일치			-0.309*** (0.022)			-0.218*** (0.023)
독립변수	공무원 역량	0.533*** (0.022)	-0.416*** (0.027)	0.404*** (0.023)			
	시민참여				0.625*** (0.022)	-0.565*** (0.026)	0.502*** (0.025)
통제변수	성별	-0.008 (0.046)	0.062 (0.056)	0.011 (0.043)	-0.021 (0.043)	0.064 (0.052)	-0.218*** (0.023)
	연령	-0.030 (0.016)	0.103*** (0.020)	0.002 (0.015)	-0.006 (0.015)	0.082*** (0.018)	-0.007 (0.042)
	가구소득	0.006 (0.012)	0.037* (0.015)	0.017 (0.011)	0.019 (0.011)	0.027 (0.014)	0.012 (0.015)
	최종학력	-0.017 (0.061)	0.007 (0.074)	-0.015 (0.057)	0.013 (0.057)	-0.022 (0.067)	0.025*** (0.011)
	정치이념	0.308*** (0.054)	-0.454*** (0.066)	0.168 (0.051)	0.171** (0.051)	-0.313*** (0.062)	0.008 (0.055)
상수		1.405***	2.130***	2.064***	1.011***	2.655***	0.103***
F		107.296***	56.251***	134.994***	154.663	97.955***	155.235***
R2 (Adj-R2)		0.350 (0.347)	0.221 (0.217)	0.442 (0.439)	0.438 (0.435)	0.330 (0.327)	0.477 (0.474)
N		1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200

주: 1) 괄호는 표준오차를 의미, 2) *p < .05, **p < .01, ***p < .001

위와 같은 내용을 기반으로 하는 매개효과 검증 결과는 〈표 6〉과 같다. 모형 1에서 매개변수를 포함하지 않은 상태에서 공무원 역량이 정부신뢰에 미치는 총효과(경로 C) 값은 0.533으로 나타났다. 매개변수인 기대불일치를 고려한 직접효과(경로 C')의 값은 0.404로 나타났다. 일반적으로 매개효과를 검증하는 방식은 총효과의 계수값에서 직접효과의 계수값을 차감하게 된다. 따라서 모형 1의 매개효과는 0.129(0.533-0.404)로 확인되었다. 이는 독립변수(-0.416)와 매개변수(-0.309)의 계수값을 곱한 값과 일치함을 알 수 있다(Sobel, 1982).

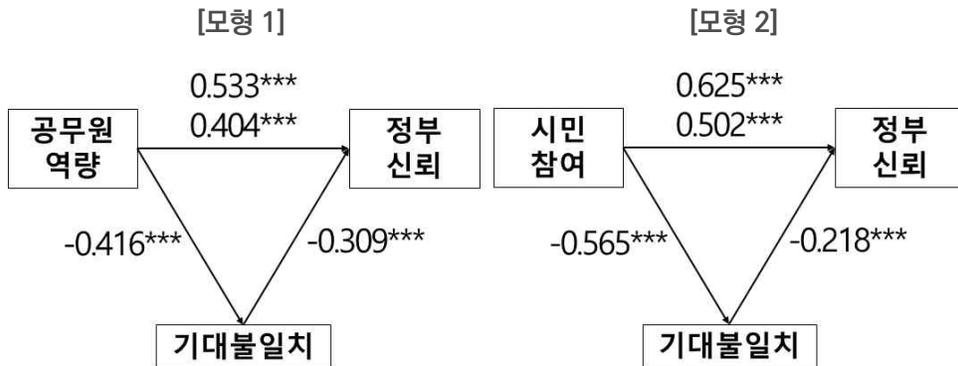
시민참여와 정부신뢰에 대한 관계를 분석한 모형 2에서는 매개변수를 통제하지 않은 경로 C, 총효과가 0.625로 나타났다. 기대불일치의 매개효과를 고려한 경로 C'에서 확인가능한 시민참여

의 직접효과(0.502)는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 전술한 바와 같이, 모형 2의 매개효과는 0.123(0.625-0.502)로 나타났으며, 이는 독립변수(-0.565)와 매개변수(-0.218)의 계수 값을 곱한 값과 일치한다. 두 모형 모두에서 도출된 값을 기반으로 한 Sobel test 결과, Z값이 통계적으로 유의한 결과를 보임으로써 매개효과가 있음을 검증하였다.

〈표 6〉 매개분석 결과

구분	모형1	모형2
(a)	-0.416***	-0.565***
(b)	-0.309***	-0.218***
간접효과	0.129***	0.123***
직접효과	0.404***	0.502***
총효과	0.533***	0.625***
매개효과 검정	0.129***	0.123***
종류	부분매개	부분매개

주: 1) 괄호는 표준오차를 의미
 2) *p < .05, **p < .01, ***p < .001



V. 결론 및 함의

VUCA(Volatile, Uncertainty, Complexity, Ambiguity)시대 속에서 사회적 난제(Wicked problems)를 해결하기 위해서는 그 어느 때보다 정부 신뢰가 중요한 시기라고 볼 수 있다. 본 연구는 단일 학문 분야를 통해 접근하는 것이 아니라, 학제적인 차원에서 접근하고 고민하여 대응책을 마련하고자 한다는 점에서 근본적인 의의가 있다. Chanley et al.(2001)은 낮은 정부의 역량이나 저조한 성과는 시민들로 하여금 정부에 대해 긍정적인 인식을 갖지 못하게 함을 지적하였다. 이에 본 연구는 정부역량과 정부신뢰의 관계를 살피고자 하였으며, 양자 간 관계를 기대불일치가 매개하는지 분석하였다.

본 연구에서 확인할 수 있는 중요한 결과는 다음과 같다. 공무원 역량과 시민참여는 모두 정부 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전통적으로 중요하게 여겨져 왔던 공무원들의 전문성이나 역량이 중요함을 재확인시켜주었다. 특히, 우수한 인력들이 공직사회로 유입되면서, 공직 자체에 대한 전반적인 긍정적 인식이 정부신뢰에 영향을 미쳤을 것으로 여겨진다. 또한, 신뢰는 근본적으로 관심을 기반으로 하기 때문에, 국정 운영이나 정책과정에 관심을 갖고 적극적으로 참여하는 국민들이 인식하는 신뢰의 정도도 더 컸을 것으로 해석된다. 나아가 시민참여의 영향력이 가장 큰 점으로 고려하면, 국민들의 적극적인 참여를 유도하고 그에 대한 대응성(responsiveness)을 높이는 것이 중요함을 시사한다. 이 과정에서 지방정부를 중심으로 하는 시민참여형 플랫폼 구축이 중요한 역할을 할 수 있을 것이다. 국가 단위의 시민참여형 플랫폼도 중요하지만, 시민들이 실질적으로 체감할 수 있으며 적극적인 참여가 가능하게 하려면, 지역 차원의 주민소환제도, 주민투표, 주민참여 예산제도와 같은 방안들이 효과적일 것으로 판단된다.

둘째, 기대불일치 정도가 정부신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정부역량과 신뢰 사이에서 기대불일치의 매개효과를 발견했다. 먼저, 이는 국민이 행정서비스에 인식하는 중요도의 정도와 만족도 간의 괴리가 클수록 정부신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 이는 일련의 인지적 부조화(cognitive dissonance)로 설명될 수 있는데, 행정서비스에 갖는 이러한 인지적 불일치가 해당 서비스를 공급하는 정부의 신뢰수준에 부정적인 영향을 미쳤을 것으로 해석된다. 같은 맥락에서, 불일치 정도가 줄어드는 것은 일종의 인지적 부조화가 해소되고 이러한 인식이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미쳤을 것으로 여겨진다. 이는 주요 행정서비스에 대한 중요도·만족도·불일치 정도와 견주어보면 중요한 함의를 제공할 수 있다. 정부는 실제로 국민들이 행정서비스 별로 갖는 중요도와 만족도를 파악하고 이에 맞는 정책적 처방이 필요하다. 즉, 정부는 중요도에 비해 만족도가 높은 서비스보다는 중요도에 비해 만족도가 저조한 서비스를 발굴하고, 이러한 상대적 우선순위에 따라 적절한 정책적 처방을 내리는 것이 급선무임을 시사한다. 나아가 기대불일치의 매개효과를 고려하면, 특히 만족도의 역할이 중요함을 알 수 있다. 정부역량이 높다고 인식하는 국민들은 그만큼 정부에 기대하는 바가 클 가능성이 높다. 이에 따라 그들은 특정 행정서비스에 대해서 중요하다고 인식할 가능성이 크므로, 종합적으로는 높은 중요도 인식에 걸맞는 만족도 제고 방안이 정부신뢰 형성에 결정적인 역할을 할 것이다.

한편, 본 연구는 앞선 시사점과 함의에도 불구하고 몇 가지 한계가 존재한다. 첫째, 단일 설문조사로 변수를 측정함으로써 노출되는 동일방법편의(common method bias)로부터 자유롭지 못하다. 이는 특정 시점의 횡단조사를 활용하는 연구에서 생기기거나, 독립변수와 종속변수를 하나의 자기보고법(Self-report)을 사용할 경우 발생한다. 이로 인해 변수들을 과대평가할 가능성이 있으며, 시간의 변화나 정책의 양상이 달라지는 것을 명민하게 밝힐 수 없다는 문제가 존재한다. 따라서 이를 해결하기 위해서는 대표적으로 응답원천을 분리시키거나, 측정시기 및 환경을 분리시키는 방안이 있을 수 있다(박원우 외., 2007). 그러나, 이는 사전 자료수집 단계에서 활용할 수 있는 방안으로, 본 연구는 2차 자료를 활용함으로써 동일방법편의가 갖는 문제점들을 수반한다는 한계가 존재한다. 즉, 후속연구에서는 연구설계 단계에서 응답원천이나 측정환경을 분리시킴으로써 동일방법편의를

해소시키는 연구가 필요할 것이다(박원우 외., 2007). 둘째, 본 연구에서는 행정서비스의 유형이 다채롭지 못하지만, 향후 연구에서는 서비스 유형별 중요도와 만족도 불일치를 살펴봄으로써 풍부한 제언을 할 수 있을 것이다. 나아가 현재 기대불일치는 그 특성을 일치와 불일치의 여부로 구분하였으나, 표본이 확보된다면 기대불일치의 속성에 따라서 긍정적·부정적 불일치 및 일치 집단으로 구분지어 연구를 수행할 수 있을 것이다. 서비스 유형별로 이러한 집단을 구분 짓는 것은 정부가 어떠한 분야에 대해 선택적으로 집중하는 것이 합리적인지에 대한 길잡이 역할을 할 수 있으며, 나아가 행정학 연구에서 기대불일치를 보다 풍부하게 활용할 수 있는 방법이 될 것이다.

참고문헌

- 강혜진. (2018). “지방정부 서비스에 대한 기대불일치가 주민들의 지역만족에 미치는 영향에 관한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로”. 『한국행정학보』, 52(2), 67-99.
- 권용수. (2006). 공무원 역량기반교육훈련에 관한 고찰, 『한국인사행정학회보』, 5(1):129-148.
- 김민혜·이승중.(2017). “정부성도가 시민참여에 미치는 영향에 대한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로”, 『한구사회와 행정연구』, 28(2):29-54.
- 김병국·권오철. (2007). “지방자치단체 농업행정의 조직관리 효율화방안”. 『한국지방자치학회 학술대회』, 693-711.
- 김왕식. (2011). “정부신뢰에 미치는 영향요인에 관한 연구”. 『사회과학연구』, 27(2), 141-161.
- 김정숙·조윤직. (2020). 신뢰받는 정부의 특징: 실험설문 방법을 중심으로. 『한국행정학보』, 54(4), 199-232.
- 김태형·Khaltar Odkhuu·문명재. 2016. “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정부관과 사회적 자본을 중심으로.” 『현대사회와 행정』, 26(2): 87-112.
- 김태형·김한빛·문명재. (2019). “정부의 역량과 정부간 협력에 대한 인식이 중앙정부와 지방정부 신뢰에 미치는 영향”. 『한국지방행정학보』, 16(2), 1-36.
- 김필. (2021). “시민의 기대와 정부성도가 정부신뢰에 미치는 영향” (국내박사학위논문). 서울대학교 대학원, 서울.
- 김혜정. (2010). 특집 : 지방행정 공무원 역량강화 ; 지방정부의 주민대응 역량. 『地方行政』, 59(678), 26-31.
- 김혜정·이승중.(2006). 지역시민사회의 역량과 지방정부의 정책혁신, 『한국행정학보』, 40(4): 101-126
- 문승민·최선미. (2018). “전자정부의 만족도가 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부역량의 매개효과를 중심으로.” 『한국행정학보』, 52(4), 119-149.
- 문영세. (2019). “정부신뢰 측정 및 영향요인에 관한 연구.” 『국가전략』, 25(1), 121-150.
- 박순애. (2006). “정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계: 우리나라 대학생을 중심으로.” 『한국행정학보』, 40(2), 73-97.

- 박승규. (2016). “정치참여와 정부역량 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 연구” (국내석사학위논문). 연세대학교 대학원, 서울.
- 박원우·김미숙·정상명·허규만. (2007). 동일방법편의 (Common Method Bias) 의 원인과 해결방안. 「인사조직연구」, 15(1), 89-133.
- 박이레·이혁규·김태형. (2022). “공공조직 내에서의 조직정치가 정부성과에 미치는 영향: 조직침묵의 매개효과를 중심으로.” 「한국조직학회보」, 18(4), 37-70.
- 박종민·배정현. (2011). 정부신뢰의 원인: 정책결과, 과정 및 산출. 「정부학연구」, 17(2), 117-142.
- 박종민·김현정. (2018). “정부역할에 대한 일반대중의 기대와 근원: 국가비교.” 「정부학연구」, 24(2), 123-153.
- 박통희. (1999). 신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성. 「한국행정학보」, 33(2): 1-17.
- 박희봉. (2018). “정부신뢰의 본질: 정권에 대한 신뢰인가, 정부 시스템에 대한 신뢰인가?.” 「한국행정연구」, 27(4), 1-34.
- 박희봉·신중호·황윤원 (2013). 정부신뢰의 요인 - 정부정책인가? 정치태도인가? -. 「한국정책학회보」, 22(1): 465-492.
- 박희봉·이희창·조연상. (2003). “일반논문 : 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석”. 「한국행정학보」, 37(3), 45-67.
- 서라벌·성욱준. (2020). “기대불일치 이론을 적용한 청탁금지법 효과 연구: 정책기대, 정책만족, 정부신뢰의 경로를 중심으로.” 「한국행정학보」, 54(3), 281-309.
- 서인석·박형준. (2012). “거래비용관점에서의 정부신뢰와 공직부패와의 관계”. 「한국정책학회보」, 21(3): 291-324.
- 소순창. 2006. “지방정부의 혁신역량의 지표개발에 관한 기초연구.” 「한국사회와 행정연구」, 16(4): 117-138.
- 손호중·채원호. (2005). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구.” 「한국행정학보」, 39(3), 87-113.
- 송현진·김선형·조윤직. (2019). “정부역량에 관한 국민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정치성향의 조절효과를 중심으로.” 「현대사회와 행정」, 29(1), 63-91.
- 신상준·이숙중. (2016). 정부에 대한 공정성 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정부성과 만족도의 매개효과에 대한 다중집단 분석을 중심으로. 「한국행정학보」, 50(2), 1-37.
- 심재훈. (2017). 지방정부역량과 온라인 시민참여가 지역안전지수에 미치는 영향 (국내석사학위논문). 고려대학교, 서울.
- 오경민·박홍식. (2002). “정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구.” 「한국정책학회보」, 11(3), 113-137.
- 유두호·유나리. (2020). “지방정부 권한 확대 인식에 대한 영향요인 분석: 지방정부 신뢰의 매개효과를 중심으로.” 「IDI 도시연구」, (18), 261-296.
- 윤건·심우현·박정원·김윤희. (2018). “정부역량 측정을 위한 지표체계 구성에 관한 연구: 전문·윤리·협치역량을 중심으로.” 「한국사회와 행정연구」, 29(3), 143-158.
- 이계만·안병철 (2014). 관료의 전문성에 관한 연구. 「한국거버넌스학회보」, 21(1): 391-414.
- 이상균. (2007). “사회복지연구에서의 매개효과 검증: 예방프로그램의 효과성검증을 중심으로.” 「

- 사회복지리뷰」, 12: 19-36.
- 이숙중. (2006). 정부신뢰와 거버넌스. 「국정관리연구」, 1(1), 143-172.
- 이숙중·유희정. (2015). 정부신뢰의 영향요인 연구: 대통령 신뢰의 매개효과를 중심으로. 「한국정치연구」, 24(2), 53-82.
- 이승중·강명구·강철구·김재덕·김익식·김혜정·노승용·소순창·소진광 외. 2008. 「지방정부의 역량과 정책혁신: 이론과 실제」. 서울: 박영사.
- 이연택·김태형·오은비. (2019). “지역축제정책의 정책PR이 정책리터러시와 정책지지에 미치는 영향.” 「관광학연구」, 43(6), 117-134.
- 이재성. (2007). 지방정부 역량의 실증분석: 충청남도 시·군을 중심으로, 「한국정책과학회보」, 11(3): 27-48.
- 이중수. (2001). “정부에 대한 신뢰와 그 결정요인.” 「사회과학논집」, 32(단일호): 67-86.
- 이지은·이승중·이혜림. (2020). “공공서비스 기대불일치가 정주의식에 미치는 영향: 시민참여의 매개효과를 중심으로.” 「한국사회와 행정연구」, 31(1), 7-37.
- 이현국·김윤호. (2014). “정부서비스 성과와 정부신뢰.” 「한국행정학보」, 48(4), 1-22.
- 임재훈·윤영채. (2018). 정부정책 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향: 관료신뢰의 매개효과를 중심으로. 「한국행정연구」, 27(1), 39-71.
- 임정빈·최재녕·홍근석 (2012). 중요도-성과 분석(IPA)을 통한 삶의 질과 지역이주 간의 관계 분석. 「한국인사행정학회보」, 11(3): 217-242.
- 장수찬. (2002). “한국사회에 나타난 악순환의 사이클.” 「한국정치학회보」, 36(1): 87-112.
- 전영환·목진휴·김병준. (2016). 위험인식 및 정부신뢰가 원자력 정책 수용성과 만족도에 미치는 영향에 대한 연구: 기대-불일치모형분석의 적용을 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 26(3), 85-110.
- 정광호·이달곤·하혜수. (2011). 지방정부 신뢰요인의 탐색, 「한국행정학보」, 45(4): 181-201.
- 정영아·김윤지. (2022). 지방정부서비스에 대한 기대불일치가 거주기간과 참여에 미치는 영향: 지역사회유대의 조절효과를 중심으로. 「한국행정학보」, 56(2), 331-358.
- 조기숙·남지현. (2007). “대통령의 리더십과 정부신뢰: 노무현 대통령 사례를 중심으로.” 「한국과 국제정치」, 23(2), 61-92.
- 조유선·최흥석·이규명. (2021). “기대불일치이론을 적용한 중앙정부 국정업무와 정책수행에 대한 국민만족도 결정요인: 긍정적·부정적 불일치의 비대칭적 영향력을 바탕으로.” 「한국행정연구」, 30(2), 97-128.
- 차희원·여선하·박단야. (2018). 정책지지에 대한 정책PR 효과 검증: 대화형 정책소통 만족도의 매개 역할을 중심으로. 「광고학연구」, 29(3), 91-119.
- 최미옥·임석준. (2004). 지방정부역량연구와 구조화 이론, 한국행정학회 학술대회 발표논문.
- 최상욱. (2012). “정부의 질 연구: 효과성 제고를 위한 정부역량 개념의 탐색적 고찰.” 「정부학연구」, 18(2), 77-97.
- 최선미. (2018). “국가역량이 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 분석: 행정, 사법, 정치역량을 중심으로.” 「한국행정학보」, 52(3), 253-289.

- 최성락·전별. (2019). "정부신뢰에 미치는 영향요인분석: 정부 요소 및 개인적 요소를 중심으로." 「한국콘텐츠학회 논문지」, 19(12), 238-248.
- 최승규. (2018). 정부 청렴성과 공정성 인식이 정부신뢰에 미치는 영향 (국내석사학위논문). 서울대학교 대학원, 서울.
- 최진식. (2009). 위험성 인식의 사회적 증폭요인에 관한 연구. 「한국정책과학학회보」, 13(3), 165-188.
- 표경규·전정원·나태준. (2021). "시민들의 정부역량 인식이 정부신뢰에 미치는 영향 : 정부 민첩성의 매개효과를 중심으로." 「현대사회와 행정」, 31(3), 115-144.
- 한병훈. (2015). 정부역량이 시민들의 삶의 질에 미치는 영향: 사회복지 정부성과의 매개효과를 중심으로 한국행정학회 학술발표논문
- 한인섭·김형진·곽채기. (2017). "공공기관 기관장의 출신배경과 경영성과 간의 관계 분석: 정권의 조절효과를 중심으로." 「행정논총」, 55.
- 황창호. (2020). "정부역량에 대한 국민인식이 정부성과인식에 미치는 영향: 정부의 내·외부역량을 중심으로." 「지방정부연구」, 23(4), 167-189.
- 황창호·이남국. (2018). "시민의 활동과 지역사회의 신뢰형성에 대한 연구". 「현대사회와 행정」, 28(3), 63-86.
- 황창호·김영주·문명재.(2015). 행정가치에 대한 국민인식이 정부신뢰에 미치는 영향, 「한국행정학보」, 49(4): 123-150.
- 황창호·김태형·문명재. (2017). "정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로." 「정부학연구」, 23(1), 223-254.
- Almond, G., & Verba, S. (1963). *The civic culture: Political attitudes and democracy in five nations*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations." *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., Maddens, B., & Kampen, J. K. (2002). *Identity vs Performance: An overview of theories explaining trust in government*. Leuven, Belgium: Public Management Institute, Katholieke Universiteit Leuven.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. NY: John Wiley & Sons.
- Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. 2000. "The Origins and Consequences of Public Trust in Government: A Time Series Analysis." *Public Opinion Quarterly*, 64(3), 239-256.
- Citrin, J. (1974). Comment The Political Relevance of Trust in Government. *American Political Science Review*, 68: 973-988.
- Corbin, J. (1993). "Competency for electronic information services." *Public Access Computer*

- System Review. 4(6): 5-22.
- Creighton, James L. (2005), "The public participation handbook", John Wiley & Sons
- Deci, E. L. (1980). "Intrinsic motivation and personality" in E. Staub (ed.), *Personality: Basic Aspects and Current Research*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Farris, G., E. Senner & D. Butterfield. (1973). Trust, culture, and organizational behavior. *Industrial Relations*, 12(2): 144-157.
- Hjortskov, M. (2020). "Interpreting expectations: Normative and predictive expectations from the citizens' viewpoint." *Journal of Behavioral Public Administration*, 3(1), 1-11.
- Inglehart, Ronald. (1997). *Modernization and Postmodernization: Cultural, Economic*
- Ingraham, P. W., and Donahue, A. K. (2000). "Dissecting the Black Box 10 Revisited: Characterizing Government Management Capacity." *Governance and Performance: New Perspectives*, 292.
- Ingraham, P. W., Joyce, P. G., & Kneedler, A. (1999). *Managing for Performance*. Baltimore, MD: Johns Hopkins Univ. Press.
- James, O. (2009). "Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1): 107-123.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). "Political trust and trustworthiness." *Annual review of political science*, 3(1), 475-507.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). "An integrative model of organizational trust." *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Miller, AH. (1974). *Political Issues and Trust in Government 1964-1970*. *American Political Science Review*, 68: 951-972.
- Mishler, W., & Rose, R. (1997). Trust, distrust and skepticism: Popular evaluations of civil and political institutions in post-communist societies. *The journal of politics*, 59(2), 418-451.
- Oliver, R. L (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision". *Journal of Marketing Research*, 42(4): 460-469.
- Pharr, S. J., Putnam, R. D. (2000). Officials' misconduct and public distrust: Japan and the liberal democracies. In Putnam, R., Pharr, S. (Eds.), *Disaffected democracies: What's troubling the trilateral countries?* (pp. 173-201). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Pharr, S.J., Putnam, R.D., & Dalton, R.J. (2000). "A Quarter-Century of Declining Confidence." *Journal of Democracy*. 11(2), 5-25. doi:10.1353/jod.2000.0043.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2008). "Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models." *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.

- Putnam, Robert D. (1993). *Making Democracy Work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Putnam, Robert D. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- 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.
- Sobel, Michael E. (1982). "A Symptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models." *Sociological Methodology*, 13: 290-312.
- Stavrou-Costea, Eleni. (2005). "The Challenges of Human Resource Management Towards Organizational Effectiveness." *Journal of European Industrial Training*. 29(2): 112-134.
- Uslaner, E. M. (2001). *Is Washington Really the Problem?* In John Hibbing and Elizabeth Thiess-Morse. (eds.). *What Is It About Government That Americans Dislike?* 118-133. New York: Cambridge University Press.
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4): 599-611.
- Van Ryzin, G. G., & Immerwahr, S. (2007). "Importance-performance analysis of citizen satisfaction surveys." *Public Administration*, 85(1), 215-226.
- Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S., & Altman, S. (2008). "Measuring street cleanliness: A comparison of New York city's scorecard and results from a citizen survey." *Public Administration Review*, 68(2), 295-303.
- Vigoda-Gadot, E., & Yuval, F. (2003). "Managerial Quality, Administrative Performance and Trust in Governance: Can We Point to Causality?" *Australian Journal of Public Administration*, 62(3), 12-25.
- Vigoda-Gadot, E., and Meisler, G. (2010). *Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees*. *Public Administration Review*, 70(1): 72-86.
- Wan, David, Chin H. Ong, & Victor Kok. (2002). "Strategic Human Resource Management and Organizational in Singapore." *Compensation and Benefits Review*. 34(4): 33-42.
- Zimmerman, J. F. (1986). *"Participatory Democracy: Populism Revived."* New York: Praeger.

박예종(朴睿種): 현재 연세대학교 행정학과 박사과정에 재학중이다. 주요 관심분야는 공공관리, 조직행태, 정부신뢰 등이다(pyj6131@naver.com).

Abstract

The Effect of Public Officials Competency and Citizen Involvement on Government Trust: Focusing on Citizens' Expectation Disconfirmation on Public Services

Park, Yejong

In public administration, trust in government has been treated as a major research topic, and its importance has been variously proven. For example, it was found that the government's capacity is a key influencing factor on trust in the government. However, trust in the government has various aspects depending on the expectations of citizens. Therefore, this study first re-examines government trust and government capacity, which have been dealt with by previous studies. Second, the role of the 'difference between expectations and satisfaction for public services' in the relationship between government trust and competence is explored. For this purpose, this study analyzed using the theory of expectation-disconfirmation, which is being actively studied in consumer studies and business studies. As a result of the analysis, it was found that government competency has a positive effect on trust in the government, and specifically, public officials competency and citizen involvement were found to be important. In addition, the inconsistency of expectations was found to have a negative effect on government trust, and it was confirmed that the relationship between government competence and government trust was mediated. Therefore, while enhancing government capacity can play an important role in trusting the government, it suggests that it is important from a policy point of view to examine the degree of disconfirmation that the public has in public services in explaining this relationship more precisely.

Key Words: government competence, government trust, expectation, satisfaction, expectancy-disconfirmation