The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.23 No.4 (2020 Winter) http://dx.doi.org/10.20484/klog.23.4.7

정부역량에 대한 국민인식이 정부성과인식에 미치는 영향: 정부의 내·외부역량을 중심으로

황 창 호

국문요약

본 연구는 정부의 대표적인 역량변수를 내부역량과 외부역량 변수로 구분하여 정부역량에 대한 국민의 인식이 정부성과인식에는 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하였다. 분석결과를 요약하면 첫째, 정부의 내부역량 변수 중에서 재정자원관리와 정보공개에 대한 국민들의 긍정적인 인식은 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다. 둘째, 정부의 외부역량 변수 중에서 정부의 시민참여에 대한 국민들의 긍정적인 인식은 정부성과인식에도 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 정부의 인적자원관리 역량과 시민지지 역량에 대한 국민들의 인식은 정부성과인식에는 통계적으로는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 분석결과 나타났다. 분석결과를 통해 제시할 수 있는 연구의 시사점은 정부는 국민의 세금을 낭비 없이 효율적으로 활용하는 재정자원관리 역량을 한층 강화하고, 정부의 의사결정과정을 국민에게 충분히 공개하여 알권리를 보장하는 동시에 다양한 경로와 채널을 확대하여 국민의 요구를 적극적으로 반영하려는 노력을 통해 정부성과에 대한 국민들의 긍정적인 인식을 한층 향상시킬 수 있다는 점을 시사한다.

주제어: 정부성과인식, 정부역량, 인적자원관리, 정보공개, 시민참여

I. 서론

정부역량은 정부에 대한 성과를 담보할 수 있는가? 담보할 수 있다면 현재 다양하게 논의되고 있는 정부의 많은 역량 변수들 중에서 정부성과에 중요하게 영향을 미치는 변수는 무엇인가? 본연구는 이러한 문제의식에서 출발한다. 정부는 역량강화를 통해 정부성과를 향상시키기 위하여부단한 노력을 한다. 정부성과를 향상시키는 것은 국민의 삶의 질에도 직결되기 때문에 정부는 다양한 분야에서 성과창출을 위해 많은 관심과 노력을 기울이고 있다. 정부성과가 재대로 나타나지못한다면 우리사회에 존재하는 사회문제해결 및 국가성장의 기회가 상실되고 있다는 것을 의미하며, 막대한 정부의 자원을 낭비하는 결과를 초래하게 된다(황창호외, 2015). 또한 정부성과를 정책의 성공과 실패의 잣대를 적용하여 설명하면 정책실패로 인한 정부성과가 나타나지 못한다면 이

는 곧 정부정책의 장기간 지연 및 표류로 연결되어 천문학적인 사회적 비용을 초래하게 된다(임동 진, 2011). 따라서 정부입장에서는 안정적인 국정운영과 자원낭비를 방지하기 위해서도 다양한 분야에서 정부의 성과를 지속적으로 향상시킬 필요성이 있다. 정부성과는 정부역량과도 밀접하게 연관되어 있다. 정부역량은 국가의 특수성이나 정치경제적인 시대적 변화를 반영하려는 경향이 강하기 때문에 시대별로 중요하게 부각되는 정부역량은 지속적으로 변화되어왔다. 전통적으로 중요하게 제시되고 있는 정부역량으로는 인적·물적 역량을 들 수 있다. 인적·물적 역량은 일반적으로 정부의 정책목적을 달성하고 다른 정부와의 경쟁에서 우위를 확보하는데 필요한 요인으로 정의하고 있다(Ingragam & Donahue, 2000; 소순창, 2006; 한병훈, 2015). 그러나 최근에 들어와서는 정부역량에 대한 범위가 월드뱅크의 거버넌스지표, WEF의 국가경쟁력지표, 그리고 정부의 질 지표 등 국내외 공신력 있는 기관들에 의해 보다 확대되고 다양하게 해석되고 있는게 특징이다. 그이유가 정부를 둘러싼 행정환경이 복합적이고 점차 난해해지고 있으며, 앞으로 다가올 미래는 기술의 비약적인 발전으로 불확실성을 동반한 급격하게 변화될 가능성이 높아졌기 때문이다(류성창, 2017; 윤건외, 2018).

그렇다면 최근에 들어와서 많은 역량 변인들이 포괄적 의미로 확대되면서 제시되고 있는데 이러한 정부역량을 대표하는 변인들이 실제 정부성과를 가져오는데 실질적으로 기여할 수 있는가? 기존의 많은 연구에서 정부의 새로운 역량지표를 제시하고 있지만 실제 정부성과나 정부효과성에는 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 좀처럼 찾아보기 어렵다. 최근의 정부역량에 관한 연구는 주로 역량의 지표나 지수를 개발하는 연구(이승종·윤두섭, 2005; 배을규외, 2011; 현영란, 2015; 윤건외, 2018), 정부역량의 구성요소를 제시하는 연구(권용수, 2006; 최무현·김영우, 2009; 김다경·엄태호, 2014), 그리고 정부역량을 평가하거나 강화방안(최미옥·임석준, 2004; 최상옥·이정호, 2016)에 초점을 두고 분석한 연구들이 대부분이었다. 정부성과를 향상시키기 위해서는 역량을 끊임없이 강화해야한다는 많은 학자들의 의견과 중요성에도 불구하고 정부역량과 정부성과와의 직접적인 인과관계를 밝혀내려는 연구는 활발하게 시도되지 않았다. 따라서 본 연구에서는 기존 선행연구의 공헌과 한계점을 바탕으로 정부역량과 정부성과에 대한 인과관계를 국민들의 인식적 측면을 중심으로 살펴보고자 한다. 즉 이론적 논의를 통해 도출한 정부의 대표적인 역량 변수에 대한 국민들의 인식이 정부성과인식에는 어떠한 영향을 미치는지 살펴보는데 그 목적이 있다.

본 연구의 초점은 크게 2가지로 구분할 수 있다. 첫째, 정부의 내부역량 변수로 전통적으로 중요 하게 강조되어 왔던 인적자원관리와 재정자원관리 그리고 과학기술의 발달로 전자정부시대로 접어들면서 부각되기 시작한 정부의 정보공개역량에 대한 국민인식은 정부성과인식에는 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 둘째, 정부의 외부역량변수로 정부정책에 대한 국민의 지지역량과 정부의 행정과정에 국민의 참여역량에 대한 국민들의 인식은 정부성과인식에는 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 하나의 정책이 집행되어 우리사회에 반영되기까지 많은 자원과 시간, 노력이 들어가는 만큼 정부성과를 향상시키는데 필요한 역량변수를 도출하는 것은 향후 정책의질을 개선하여 국민의 삶의 질을 한층 제고하는데 중요한 참고자료로 활용할 수 있다는 점에서 본연구는 의미가 있다고 하겠다.

Ⅱ. 이론적 논의 및 연구가설

1. 정부역량의 개념과 구성요소

역량의 개념은 지금까지 여러 학문분과에서 많은 학자들에 의해 다양하게 정의되고 사용되어 왔다. 일반적인 역량(Competencies)의 개념은 1970년대 하버드대학의 심리학자 McClelland의 연 구에서 최초로 제시되었다(최미옥외, 2004; 한병훈, 2015). 이후 다양한 학문분과로 확대되어 왔으 며 공공부문에서도 많은 학자들이 정부의 핵심역량을 연구하면서 현실세계에 존재하는 각종 사회 문제를 효과적으로 해결하는데 도움을 주고자 하였다. 정부역량에 대하여 Ingram & Donahue (2000)은 정부의 목표를 달성하기 위하여 인적, 물적 및 기타 자워을 개발하고 통제하는 능력으로 정의하였고 조직 외부에서 주어지는 것이 아니라 조직 내부적으로 갖추고 있는 능력이라고 하였 다(박용성, 2008). 이러한 정부역량의 구성요소를 Boyatzis(1982)의 연구에서는 행동관리, 리더십, 인적자원관리, 전문적지식 등으로 구분하여 제시하고 있다. 최선미(2018)의 연구에서는 정부역량 을 기존의 정부의 질 뿐만 아니라 행정역량과 사법역량, 정치역량으로 구분하여 제시하였는데 행 정역량은 정부규모와 정부효과성 지표를 제시하였고 사법역량은 법치주의 수준, 정치역량은 민주 주의 수준으로 구분하여 제시하였다. 윤건외(2018)의 연구에서는 정부역량을 행정목적 달성에 필 요한 역량으로 정의하고, 행정목적에 따라 요구되는 역량도 시대적 변화에 따라 달라져야 한다고 주장하였는데 행정목적과 그에 적합한 정부역량을 전문역량, 윤리역량, 협치역량으로 구분하여 제시하였다. 최상옥·이정호(2016)의 연구에서는 정부역량을 개인역량, 조직역량, 네트워크역량, 정부기관역량으로 구분하여 현재 정부역량을 평가하는데 있어서 고위공무원단 역량평가, 근무성 적평정, 정부업무평가를 구성하고 있는 지표들을 토대로 구분하였다. 한편, 이승종·홍진이(2005) 의 연구에서는 지방정부의 역량강화 방안을 연구하였는데 지방정부의 정치엘리트의 역량(자치단 체장, 지방의회의원, 지방정부관료)과 지방정부의 구성원인 시민의 역량이 중요하다고 하였다.

이처럼 정부역량은 많은 학자들에 의해서 다양하게 제시되고 연구되어 왔다. 전통적으로 정부 역량은 인적역량, 물적역량 그리고 조직구조 역량과 외부환경적 요소로 구분할 수 있다(최미옥ㆍ 임석준, 2004). 정부역량을 인적역량에 초점을 두고 공무원 역량의 중요성을 강조한 연구가 다수 있는데 공무원의 직무수행역량, 관계형성역량, 조직관리 역량을 주요 구성요소로 제시하고 있다 (권영수, 2001; 최무현·김영우, 2009). 소순창·강철구(2005)의 연구에서는 정부역량을 인적역량과 내부구조역량으로 구분하였고 인적역량을 공무원의 전문성, 행정관리 능력, 도덕성 등을 평가하 는 업무수행능력과 리더십, 혁신, 행정이념 등을 평가하는 공무원의 의지 및 태도역량으로 제시하 였다. 한병훈(2015)의 연구에서는 정부역량을 인적역량과 물리적역량으로 구분하였는데 인적역량 을 업무수행능력과 의지 및 태도 역량으로 분류하여 업무수행능력에는 전문성, 운영능력, 상호작 용 능력으로, 의지 및 태도에는 도덕성, 시민지향성, 혁신성으로 제시하였다. 그리고 물리적역량 에서는 재정관리역량으로 재원조달능력, 재정건전성, 재정효율성지표를 제시하였고, 구조적 역량 으로는 조직구조의 효율성 지표를 제시하였다. 이재성(2007)의 연구에서는 정부의 물리적 역량을

강조하면서 재정능력, 절차적능력, 정보화능력과 같은 역량을 중요지표로 제시하였다. 문승민·최선미(2018)의 연구에서는 정부역량을 정부능력, 공직윤리, 운영과정으로 구분하고 있다. 정부능력을 능률성, 전문성, 효과성으로 측정하였고, 공직윤리는 투명성과 부패수준, 운영과정은 시민참여와 소통 및 개방성, 정책홍보로 측정하였다.

최근에 들어와서는 정부역량의 중요성이 점차 강조됨에 따라 역량의 적용범위가 점차 확대되고 세분화 되고 있다. 기존 선행연구들을 종합하면 관리역량(김다경·엄태호, 2014), 관계역량 (Innes & Booher, 2002; 현영란, 2015), 거버넌스역량(정용덕, 2006), 정책역량(Denis et al., 2015), 국민역량(정용덕, 2006; 현영란, 2015) 등으로 세분화되고 있으며, 구성요소 또한 다양한 내·외부특성들을 포함하고 있다(윤건외, 2018; 재인용). 정부역량에 대한 이론적 논의를 종합해보면 인적역량과 물적역량을 기본적인 역량요소로 보고 있지만 조직을 둘러싼 외부적 요인을 통제하고 관리할 수 있는 외부역량 또한 중요하게 고려하고 있다. 이처럼 정부역량의 개념과 구성요소가 국내외 학자들에 의해 다양하게 제시되고 있는데 기존 선행연구의 내용을 종합하여 정리하면 정부역량이란 정부의 질을 향상시켜 궁극적으로 국민의 삶의 질에도 긍정적인 영향을 미치며 정부가 정책을 보다 효과적으로 집행하여 정부성과를 향상시키는데 중요하게 영향을 미치는 요인으로 정의할 수 있다.

〈표 1〉 정부역량의 구성요인

연도	연구자	정부역량 구성요소
1982	Boyatzis	목표 및 행동관리, 리더십, 인적자원관리, 전문적 지식
2000	Ingram & Donahue	기관관리역량(전략관리역량, 자원관리역량, 정보지식관리역량)
2004	최미옥· 임석준	내부역량(인적역량), 외부역량(시민집단)
2004	권오철	직무수행능력, 변동대응능력, 의사소통, 적극적태도, 과업기술, 상황관리기술, 과업 관리기술, 업무실행능력
2005	이승종· 홍진이	정치엘리트역량, 시민역량
2006	권용수	인적역량(직무수행능력, 지적자질, 외국어능력, 조직관리능력)
2007	이재성	인적역량(업무능력, 태도), 물리적 역량(재정능력, 정보화능력)
2009	최무현· 김영우	인적역량(기초행동역량, 직무수행역량, 관리역량)
2015	한병훈	인적역량(공무원의 업무수행능력, 의지, 태도역량) 물적역량(재원조달능력, 재정건전성)
2016	최상옥· 이정호	개인역량, 조직역량, 네트워크역량, 정부기관역량
2018	최선미	행정역량과 사법역량, 정치역량
2018	윤건·심우현·박정원· 김윤희	전문역량, 윤리역량, 협치역량
2018	문승민·최선미	정부능력(능률성, 전문성, 효과성), 공직윤리(투명성, 부패) 운영과정(시민참여, 소통 및 개방성, 정책홍보)

2. 정부역량과 정부성과에 대한 논의

오늘날 가시적인 정부성과를 창출하기 위한 핵심은 낮은 수준의 정부역량을 높이고. 높은 수준 의 역량은 지속적으로 유지하는 것이다. 본 연구에서는 기존의 선행연구 검토를 통한 정부역량의 구성요인으로 자주 활용되어진 역량변수를 중심으로 내부역량과 외부역량으로 구분하였다. 정부 의 내부역량은 전통적으로 중요하게 강조되고 있는 정부의 재정자원관리와 인적자원관리 역량을, 그리고 인터넷 기술의 발달로 전자정부가 등장하면서 정부의 투명성과 국민의 알권리의 중요성이 확대되면서 최근에 중요하게 부각되기 시작한 정부의 정보공개역량을 내부역량 변수로 선정하였 다. 한편 정부의 외부역량으로는 역량의 적용범위가 점차 확대되면서 조직의 외부적 요인으로 중 요하게 논의되고 있는 정부에 대한 국민지지와 국민참여 변수로 구분하였다. 본 연구에서는 이러 한 내부역량과 외부역량에 대한 국민들의 인식이 정부성과인식에는 어떠한 영향을 미치는지 실증 적으로 분석하고자 한다.

1) 내부역량과 정부성과

(1) 재정자원관리

정부역량의 개념 정의는 서두에서도 언급하였듯이 국내외 학자들에 의해 매우 폭넓게 정의되 고 있다. 정부역량에 대한 개념화와 측정을 위한 시도들은 국가의 경제, 정치, 사회의 변화와 더불 어 국제사회의 담론 변화와 함께 대두되었다(한승헌 외, 2013: 31; 황창호외, 2017). 정부역량에 중 요지표가 다양한 학문분과에서 여러 학자들에 의해서 제시되고 있지만 공통적으로 제시되고 있는 역량이 바로 정부의 자원관리역량이다. 자원은 일반적으로 정책, 조직, 네트워크, 거버넌스 등 다 양한 차원에서 성과를 창출할 수 있는 중요요인으로 제시되고 있다. 유은지외(2018)의 연구에서는 조직의 성과창출을 위해서는 내·외부적 환경으로부터 얼마나 많은 자원을 획득하여 이를 효율적 으로 활용할 수 있는지가 중요하다고 하였다. 서경화·이수범(2012; 29)의 연구에서는 기업이 높은 성과를 창출하기 위해서는 중요하게 활용할 수 있는 자원이 조직단위에서 무엇인지를 파악해야 한다고 하였다. 왜냐하면 동일한 환경에서도 개별 기업간의 성과차이가 발생하는 이유가 조직내 부에서 활용할 수 있는 자원의 성격과 유형이 다르기 때문이라고 하였다. 따라서 기업이 보유하고 있는 내부자원의 효율적인 관리역량의 수준에 따라 조직의 성패가 좌우되기도 한다.

이러한 민간기업을 대상으로 한 자원관리의 역량을 정부영역으로 확대할 경우 정부의 물적자 원에 대한 관리역량의 중요성을 논의할 수 있다. 정부의 물적자원에 대한 관리는 정부성과와도 밀 접한 연관이 있다. 정부의 재정은 정부의 정책을 집행할 수 있는 중요한 물적자원으로 충분한 재 정확보가 뒷받침되지 않으면 정책집행 자체가 어려울 뿐더러 정부성과를 달성하는데 장애물로 작 용한다. 특히 국민의 세금으로 확보한 정부예산을 낭비하지 않고 효율적으로 사용하는 것과 한정 된 자원을 바탕으로 기대 이상의 업무성과를 내는 것은 정책성공을 통한 정부성과를 향상시키는 데 중요한 요인이다. 이러한 재정적 요인은 정부의 연구개발성과에도 중요한 영향요인으로 제시

되고 있다(Stephan & Levin, 1992; Payne et al, 2003; Powers, 2003; 김태일·남궁근, 2003; 민철구·박성욱, 2013; 김주경외, 2014). 기존의 많은 선행연구에서 국가연구개발의 주체는 연구개발 단계에서 정부 예산이 투입자원으로 작용하기 때문에 연구성과에 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 하였다(유은지외, 2018). Ingram and Donahue(2000)의 연구에서도 정부기관의 관리역량으로 기관목표를 달성하기 위하여 물적역량을 개발하고 통제하는 능력이 중요하다고 지적하였다. 즉, 정책의제를 설정하고 집행단계를 거쳐 정책프로그램의 성과를 향상시키기 위해서는 주어진 예산을 효율적으로 운영, 관리하는 재정자원관리의 역량이 뒷받침되어야 한다. 따라서 정부가 소유한 재정을 효율적으로 관리하고 활용함으로써 정부의 정책목표 달성을 통한 가시적인 정부성과를 창출하는데 기여할 수 있다. 이에 본 연구에서는 정부의 재정운영에 대한 국민들의 긍정적인 인식이 높을수록 정부성과 인식에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 정부의 재정자원관리에 대한 국민의 긍정적인 인식이 높을수록 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

(2) 인적자원관리

물적자원과 더불어 많은 학자들이 조직에서 중요한 자산으로 전통적으로 꼽고 있는 자본이 바 로 인적자원이다(Glen, 2006; Govaerts et al., 2011). 즉 인적자원을 어떻게 관리하고 활용하여 조 직의 성과를 향상시킬 것인지에 대한 관심이 민간, 공공부문 할거 없이 중요하게 대두되었다(Wan et al., 2002; Stavrou-Costea, 2005). 정부의 인적자원관리에 중요한 요인으로 공무원들의 전문성, 책임성, 투명성, 대응성, 공공성 등 다양한 행정가치들이 제시되고 있지만 본 연구는 정부의 인적 자원관리를 전문성에 초점을 두고 논의하고자 한다. 그 이유는 기존의 선행연구를 검토한 결과 전 문성 개념을 업무의 전문지식 및 기술, 숙련도 수준에서의 국한된 개념이 아니라 최근에 들어와서 는 공익에 대한 소명의식, 업무에 대한 책임성, 윤리의식을 포함한 투명성까지 포괄할 수 있는 개 념으로 설명가능하기 때문이다(김순양, 2001; 김영우·권우덕, 2012; 송석휘, 2015). 김순양(2001) 은 전문성을 보다 포괄적으로 정의하였는데 지식과 경험을 바탕으로 직무의 성공적인 수행은 물 론이고 업무수행과 관련한 책임성과 윤리의식도 갖추고 있는 상태까지도 전문성의 개념에 포함시 켰다. 김영우·권우덕(2012)은 공익에 대한 소명의식을 가지고 자신의 업무를 원활히 수행하며 조 직의 성과를 향상시키는 능력까지 포함하는 개념으로 정의하였다. 한편 해외학자로 Herling(1998) 은 특정 영역이나 관련 영역의 집행에서 최상의 효율성을 보이는 개인의 행위들이 일관되게 나타 나는 형태로 보다 복잡성을 뛴 개념으로 전문성을 정의하였다. 즉. 전문성은 특정 직무를 수행하 는데 필요한 전문지식과 기술, 그리고 지식과 기술을 넘어서는 직무수행을 위한 역량으로 정리할 수 있다(Herling, 1998; 노승용, 2010; 김영우·권우덕, 2012; 송석휘, 2015). 최근에 들어와서 정부 의 전문성에 대한 압력이 점차 증가하고 있으며 이에 대한 환경적 흐름에 편승하여 정부는 다양한 교육프로그램을 개설하여 공무원들의 전문성을 향상시키기 위하여 노력하고 있다.

그렇다면 지금까지 논의한 정부의 전문성이 과연 정부성과에는 어떠한 영향을 미치는가? 김다경 '엄태호(2014)의 연구에서는 구성원들의 관리역량을 공공기관의 성과를 결정하는데 중요변수

로 제시하였는데 특히 개인과 조직에 대한 전문성은 조직의 성과를 높일 수 있다고 하였다. 유홍 림·박성준(2007)과 서창적·이찬형(2007)의 연구에서는 국가연구개발 사업의 성과창출에 전문성 이 높은 인적자원을 갖춘 경우 연구개발 성과가 높아진다고 하였다. 최무현·조창현(2008)은 조직 구성원들은 자신이 소유한 전문지식을 활용하여 조직의 성과를 개선시키는데 긍정적인 영향을 미 친다고 하였다. 정광호외(2011)와 황창호외(2015)의 연구에서는 공무원들이 전문적 지식과 역량에 대한 국민들의 긍정적인 인식은 정부신뢰를 향상시킬 수 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 이 러한 선행연구들을 바탕으로 정부의 인적자원관리를 전문성에 초점을 두고 측정하고자 하며 정부 성과와의 인과관계를 국민의 인식에 기초하여 검증하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 정부의 인적자원관리에 대한 국민의 긍정적인 인식이 높을수록 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미칠 것. 이다.

(3) 정보공개

정부의 정보공개제도는 국민의 알권리, 행정의 투명성 향상을 목적으로 적극적으로 확대되어. 왔다. 정보공개제도의 일반적인 개념은 정부의 투명한 행정을 바탕으로 공무원들의 부패감소를 위한 수단으로 정보기술을 적극적으로 행정에 도입하는 것이다. 예를 들어 정보공개의 원칙에는 국민이 필요로 하는 정보를 충실히 공개해야 하며. 적극적인 정책홍보를 통해 국민이 정책에 대한 구체적인 정보를 잘 알 수 있게 하는 것이다. 정보공개는 정부의 투명성 수준을 측정하는 지표로 자주 활용되어 왔는데(Florini, 1999; 박흥식, 2001) 행정에 있어서 투명성의 개념은 시민들의 정보 에 대한 접근성 측면에서 논의될 수 있다. Florini(1999:4)는 "정부가 무엇을 하는지 시민들이 알 수 있도록 정보를 공개하는 것"으로 정의하였고 김현구외(2009)의 연구에서는 행정절차 및 정보공개 로 투명성을 설명하였다.

정보공개를 통해 정부의 투명성 증진은 정부의 국정운영을 보다 수월하게 하는 중요한 수단으 로 국가경쟁력, 산업생산성, 정부신뢰 수준에도 긍정적인 영향을 미친다(Roumeen, 2006). OECD (2000, 2002)의 연구에서 정부의 투명성을 보다 강화하고 정부의 신뢰를 회복하여 성과창출의 수 단으로 정보공개제도를 채택하여 적극적으로 활용하고 있는 것도 바로 그 이유에서다. 이정철 (2016)의 연구에서도 정보공개제도와 정부신뢰 그리고 정부성과와의 메커니즘을 분석하였는데 공 공정보공개제도(FOI)의 확립은 정부의 개방성을 증진시켜 정부의 투명성을 향상시킨다. 그리고 증진된 투명성이 정부과정에 대한 국민들의 이해를 높여. 참여를 더욱 촉진하여 정부성과에 긍정 적인 영향을 미친다고 하였다. Anderson & Tverdova(2003)의 연구에서도 부패 수준과 투명성 수 준은 정부성과와 정치체제에 대한 국민의 인식에 영향을 미치는 중요한 요인이라 하였다. 이러한 정보공개에 대한 정부역량은 기존의 인적, 물적자원 역량에 비해서는 역사가 짧은 비교적 최근에 들어와서 중요하게 부각된 역량이라 할 수 있다.

본 연구에서는 이러한 정보공개 역량을 정부의 내부역량으로 포함한 배경에는 다음과 같다. 해 방이후 경제발전이라는 명목하에 중앙집권적인 의사결정, 그 과정에서 정부의 투명하지 못한 정 책집행, 그리고 공무원 부패 등 정부에 대한 국민의 불신은 팽배해져 왔다. 이 과정에서 민주주의 는 점차 성숙해지고 국민의 알권리가 중요하게 부각되면서 정부는 국민이 필요로 하는 정보를 충실히 공개하거나 국민의 욕구나 의견을 적극적으로 수렴하려는 정부의 역할이 더욱 중요하게 되었다. 특히 과학기술의 발달은 전자정부의 등장을 가능케 하였으며 이로인해 정부는 정보공개제도를 활성화시킴으로써 보다 국민의 알권리를 보장하는 동시에 국민참여를 활성화하고 나아가 정부 투명성을 향상시키는데 중요한 원동력이 되었다. 따라서 본 연구에서는 정부의 내부역량을 전통적으로 중요하게 다뤄져왔던 인적, 물적자원 역량외에 최근에 중요한 내부역량이라 할수 있는 정보공개역량을 중요변수로 선정하였다. 이러한 정부의 정보공개역량에 대한 국민의 긍정적인 인식이 높을수록 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 정부의 정보공개에 대한 국민의 긍정적인 인식이 높을수록 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2) 외부역량과 정부성과

(1) 시민참여

정부의 내부역량이 인적·물적 역량으로 대변할 수 있다면 외부역량은 정부를 둘러싼 환경적 맥락과 연계지어 설명할 수 있다. 김혜정·이승종(2006)은 조직의 외부역량으로서 시민사회역량과 정부성과와의 관련성을 논의하면서 효율적인 공공재와 서비스의 생산을 통해 정부성과를 향상시키기 위해서는 시민과 조직환경역량 강화를 목표로 다양한 활동을 포괄해야 한다고 하였다. 다만, 조직환경역량 요인은 단지 주어진 외생 요인으로 파악하는 것이 아니라 조직 역량을 강화하기 위한 요인으로 검토되어야 한다(최상옥, 2012). 따라서 정부의 외부역량의 효율적 관리를 통해 정부성과로까지 연계시키기 위해서는 정부는 다양한 경로를 통하여 시민참여를 촉진함으로써 정부성과를 향상시키는 것이 중요하다. 시민참여는 정부의 의사결정이나 정책결정과정에 시민의 의견이 포함되는 과정으로 설명할 수 있다(Creighton, 2005). Zimmerman(1986)은 시민참여의 과정을 시민의 가치와 선호를 행정과정에 반영하는 행동으로 정의하였다. 또한 시민참여는 공동체의 공동이익을 증진하기 위한 시민들의 활동으로 다양한 정치시스템의 정치적 선택에 직·간접적인 영향을 주기 위한 시민들의 자발적 활동이라고 정의할 수 있다(Scaff, 1975; Barnes & Kaase, 1979). 시민참여를 통해 시민과 정부는 각자의 가치와 요구를 표현하고 대화와 조정의 과정을 경험하게 되며 그 결과 시민과 정부 사이에 상호이해가 증진될 수 있다(한주희·주창범, 2015).

최근들어 시민들의 의식수준과 지적욕구가 증가하고 삶의 질에 대한 개선의 목소리가 지속적으로 증가하고 있는 현실에서 시민들은 자신의 삶에 직·간적접인 영향을 미칠 가능성이 높은 정부의 다양한 정책결정에 적극적인 참여를 원한다. 정부는 시민의 참여를 확대하여 보다 민주적이고, 합리적인 의사결정을 위하여 시장과 시민사회와의 관계를 자발적으로 형성할 수 있도록 촉진제 역할을 해야한다(황창호·이남국, 2018). Norris(2000)는 시민참여의 수준에 대하여 사회나 정부에 대한 불신이 높은 시민일수록 사회 공동체 문제로부터 벗어나거나 외면하려는 경향이 강해서시민참여의 수준이 낮아진다고 하였다. 이러한 시민참여는 그 과정에서 다양한 편의 또한 유발하

게 되는데, 시민이 정부의 정책결정과정에 참여함으로써 그들의 선호가 정확히 반영된다고 인식 하게 되면 행정의 효과성은 높아졌다고 볼 수 있다(김민혜·이승종, 2017). 이러한 시민참여와 같 은 정부의 외부역량 강화는 정부에 대한 신뢰로 이어져 정부성과에 대한 긍정적인 인식을 가져올 수 있다. 따라서 본 연구에서는 시민참여에 대한 국민의 긍정적인 인식은 정부성과인식에도 긍정 적인 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 시민참여에 대한 국민의 긍정적인 인식이 높을수록 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

(2) 시민지지

시민참여와 정부성과에 대한 논의와 더불어 본 연구에서는 정부에 대한 시민지지와 정부성과 와의 인과관계를 국민인식을 중심으로 살펴보고자 한다. 정부에 대한 시민의 지지는 정책지지로 연결된다. 일반적으로 정책지지에 대한 개념은 정책선호(preference), 정책에 대한 긍정적인 태도 또는 정치적 지지의 개념으로 설명할 수 있다. 정책지지는 해당 정책에 대한 개인적 평가를 통해 표출하는 호의적 또는 긍정적 태도나 행동으로 정의된다(Aizen, 1991:180; 박정훈, 2008:97; 금현 섭·백승주, 2010; 재인용). 정책대상자들의 지지는 정책목표달성을 통해 정부성과를 향상시키기 위해서는 반드시 필요한 변수이다. 정책결정자들의 입장에서는 조직의 내·외부로부터 정책에 대 한 지지를 과연 얼마만큼 확보할 수 있는지 여부가 중요한 변수이다. 이러한 정책에 대한 지지를 하나의 정치적 자본(Political capital)의 변수로도 설명할 수 있다. 정치적 자본(Political capital)은 새로운 정책을 설계하고 집행할 때 조직 내·외부로부터 확보할 수 있는 안정적인 정치적지지 혹 은 정책지지 등으로 정의할 수 있다(Sung Deuk Hahm, & Kwangho Jung, & M. Jae Moon, 2012). 정 부는 정책에 대한 시민의 지지를 충분하게 확보하지 못한다면 정부의 정책이 연속성 있게 추진되 기 어려울 뿐더러 정책집행의 추동력을 상실하게 될 가능성이 높다. 따라서 정부는 정책의 중요성 에 대한 법적근거와 정책수요에 대한 대비책을 통해 국민들로 하여금 정책지지를 상시 확보할 수 있는 역량이 중요한 이유이다.

정부성과의 주요 결정요인으로 시민지지의 역량에 주목하는 이유는 정부의 국정운영에 국민이 적극적인 지지를 통해 순응하게 되면 정책의 성공적 추진 및 성과를 담보할 수 있으며 결과적으로 정책대상에게 긍정적 혜택이 돌아갈 수 있다는 것을 전제한다(박영민, 2015). 정부가 생산하는 다 양한 정책산출물에 대한 시민의 지지는 정책집행의 효율성을 높이는 동시에 정부에 대한 시민의 지지를 확보하게 되면 정부는 효과적인 정책사업을 추진할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 정부가 시민의 지지를 확보할 수 있는 역량을 향상시킬 때 정부성과에 대한 국민의 인식에 긍정적인 영향 을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 정부에 대한 시민지지가 높을수록 정부성과인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 선행연구의 함의 및 이론적 논의 종합

기존의 정부역량과 관련된 많은 연구들은 주로 정부역량을 평가하고 새로운 역량지표를 개발하는 연구(이승종·윤두섭, 2005; 배을규외, 2011; 현영란, 2015; 윤건외, 2018), 정부역량의 구성요소를 살펴보고 분석한 연구(권용수, 2006; 최무현·김영우, 2009; 김다경·엄태호, 2014), 그리고 많은 역량변수들 중에서 과연 어떤 역량을 강화할지에 대하여 분석한 연구(윤기석, 2003; 최미옥·임석준, 2004; 최상옥·이정호, 2016)에 초점을 두고 왔으며 이러한 정부역량이 실제 정부성과에는 어떠한 영향을 미칠것인지에 대하여 분석한 연구는 부족하다.

정부역량의 수준에 따라 현실세계에 집행되는 정책의 성공을 가늠할 가능성이 높기 때문에 정부역량의 구성요소와 정부성과와의 상호연계성을 국민들의 인식적 측면에서 종합적으로 살펴보는 것은 중요하다. 특히 최근에 들어와서 정부역량의 구성요소들이 다양하게 제시되고 있다. 본연구에서는 중요하게 제시되고 있는 정부역량 변수를 기존의 선행연구를 통해 도출하여 정부성과인식에 미치는 영향을 분석하여 미래 정부정책의 성공에 기여하는데 중요한 참고자료로 활용될수 있기를 기대한다. 특히 양극화, 저출산, 노인빈곤, 주택문제, 청년실업 등 현재 우리사회는 정부의 정책으로 해결해야 할 사안들이 난제해 있다. 정부성과를 지속적으로 향상시킴으로써 궁극적으로 이러한 현실세계의 문제점들을 하나하나 개선해나가야 할 필요성이 있다. 따라서 본연구에서는 정부역량에 대한 국민의 인식과 정부성과인식과의 인과관계를 분석하고 시사점을 도출하여학문적, 정책적 시사점을 제시하고자한다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구의 분석틀

본 연구에서는 이론적 논의와 연구가설을 바탕으로 연구모형을 설정하고 정부의 내부역량과 외부역량이 정부성과인식에 미치는 영향을 통계적으로 검증하고자 한다. 본 연구의 분석틀은 아래와 같다. Y_j 는 본 연구의 종속변수에 해당하는 정부성과 변수를, X_j 는 본 연구에서 활용하는 주요 독립변수들을 의미하며, W_j 는 통제변수들의 백터항에 해당한다. Z_J 는 오차항을 나타낸다. 아래 수식은 종속변수인 정부성과인식 Y_j 결정요인과 관련한 독립변수들의 검증을 위해 다중회 귀모형을 의미한다.

$$Y_{\jmath} = \beta_0 + \beta_1 X_{1\jmath} + \beta_2 X_{2\jmath} + \beta_3 X_{3\jmath} + \beta_4 X_{4\jmath} + \beta_5 X_{5\jmath} + \beta_6 \, W_{6\jmath} + Z_J$$

본 연구에서는 정부성과인식에 중요하게 영향을 미치는 정부역량 변수를 밝혀내기 위하여 사용한 주요 독립변수를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 내부역량 변수로 재정자원관리(X1),

인적자원관리(X2), 정보공개관리(X3)변수로 구성하였다. 둘째, 외부역량 변수로 시민참여(X4), 시 민지지(X5) 변수로 구성하였다. 총 5개의 정부역량과 관련한 독립변수들이 정부성과인식에 긍정 적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 세우고 실증적으로 검증하고자 하였다. 본 연구에서는 SPSS 18.0 버전을 활용하여 기술통계, 신뢰도분석, 상관분석, 그리고 다중회귀분석을 순차적으로 실시 하였다. 주요 통제변수로는 설문응답자의 인구통계학적 특성에 기초한 성별, 연령, 최종학력, 월 가구소득, 거주지역을 포함하여 살펴본다.

2. 자료수집 및 분석대상

본 연구의 분석을 위한 자료수집은 연세대학교 〈미래정부연구센터〉에서 2018년도에 설문조사 전문기관인 한국리서치에 의뢰해 실시한 '정부의 질과 정부신뢰 통계조사' 의 일부를 사용하였다. 설문 문항에는 정부역량을 측정하는 항목이 포함되어 있다.

〈표 2〉는 본 연구에서 활용한 설문 응답자의 인구통계학적 특성을 나타낸 것이다. 표본의 특성 을 살펴보면 설병은 남성 221명(49.3%). 여성 227명(50.7%)으로 비교적 고르게 분포하고 있는 것으 로 조사되었다. 연령별로는 20대 77명(17.2%), 30대 79명(17.6%), 40대 89명(19.9%), 50대 91명 (20.3%), 60대 이상 112명(25.0%)으로 조사되었다. 최종학력의 경우 중졸이하 3명(0.6%), 고졸이하 87명(19.4%), 2년제 대졸이하 58명(12.9%), 4년제 대졸이하 241명(53.8%), 대학원 졸업이상 59명 (13.2%)으로 조사되었다. 월 평균가구소득에 있어서는 100만원 미만 23명(5.1%), 100~200만원 40 명(8.9%), 200~300만원 71명(15.8%), 300~400만원 83명(18.5%), 400~500만원 67명(15.0%), 500~600만원 64명(14.3%), 600만원 이상 100명(22.3%) 순으로 조사되었다. 거주지역에 있어서는 서울 191명(42.6%), 부산 70명(15.6%), 대구 50명(11.2%), 인천 58명(12.9%), 광주 29명(6.5%), 대전 29명(6.5%), 울산 21명(4.7%) 슌으로 조사되었다.

구분	내용	빈도(명)	비율(%)	구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	221	49.3		100만원 미만	23	5.1
	여성	227	50.7		100~200만원	40	8.9
	20대	77	17.2	월 평균	200~300만원	71	15.8
	,			가구	300~400만원	83	18.5
연령	30대	79	17.6	소득	400~500만원	67	15.0
	40대	89	19.9		500~600만원	64	14.3
	50대	91	20.3		600만원 이상	100	22.3
	60대 이상	112	25.0		서울	191	42.6
	중졸이하	3	0.6		부산	70	15.6
	고졸이하	87	19.4	71.7	대구	50	11.2
최종				거주	인천	58	12.9
학력	2년제 대졸이하	58	12.9	지역	광주	29	6.5
	4년제 대졸이하	241	53.8		대전	29	6.5
	대학원 졸업이상	59	13.2		울산	21	4.7

〈표 2〉 표본의 특성

3. 변수의 선정 및 측정

1) 종속변수

본 연구에서 측정하고자 하는 종속변수는 정부성과에 대한 국민인식이다. 설문항목으로는 기존의 선행연구에서 정부성과의 개념이 다양하게 제시되고 있지만 정책사업의 결과로 정부의 성과를 판단할 수 있다. 즉, 정책집행의 성공과 실패에 따라 정부성과가 좌우하게 된다. 따라서 본 연구에서는 "정부는 의도한 정책목표를 효과적으로 달성한다"와 같은 포괄적인 개념을 활용하여 정부성과에 대한 국민의 인식을 측정하였다. 응답문항의 측정은 "정책목표를 매우 효과적으로 달성하지 못한다"고 생각하는 경우(1점), "정책목표를 매우 효과적으로 달성한다"고 생각하는 경우(5점)과 같은 Likert 5점 척도 방식을 사용하여 측정하였다. 응답점수가 높을수록 정부성과에 대한 만족도가 높다는 것을 의미한다.

〈표 3〉 정부성과인식에 대한 변수측정

종속변수	측정문항
정부성과 인식	·정부는 의도한 정책목표를 효과적으로 달성하고 있다고 인식하는 정도

2) 독립변수

본 연구에서 활용한 독립변수는 정부의 내부역량(재정자원관리, 인적자원관리, 정보공개관리) 변수와 외부역량(시민참여, 시민지지)변수로 구분하고 정부성과인식에 미치는 영향에 대하여 살 펴보고자 하였다.

(1) 내부역량

본 연구에서 독립변수로 활용하는 정부의 내부역량에 대한 변수는 재정자원관리, 인적자원관리, 정보공개관리 변수이다. 개별 변수에 대한 조작화를 위하여 선행연구에서 제시한 각 역량의 특성을 잘 반영할 수 있도록 적절한 설문문항을 활용하였다. 첫째, 재정자원관리 변수의 조작화를 위한 설문항목은 "정부는 국민의 세금을 낭비하지 않고 효율적으로 관리하면서 예산집행 이상의 성과를 창출해 내는 것"으로 정의하였다. 이러한 개념을 측정하기 위하여 본 연구에서는 "정부는 국민의 세금을 낭비하지 않고 효율적으로 사용한다."에 대한 문항과 "정부는 예산을 지출한 이상의 업무성과를 낸다." 와 같은 2개 문항을 활용하였다. 둘째, 인적자원관리에 대한 측정은 이계만 안병철(2014)의 관료의 전문성에 관한 연구와 황창호외(2015)의 행정가치에 관한 연구를 토대로 전문성과 평가시스템에 근거하여 설문문항을 구성하였다. 이러한 개념을 측정하기 위하여 본 연구에서는 "공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있다."에 대한 문항과 "정책에 대한 평가 시스템이 잘 설정되어 있다"와 같은 2개 문항을 활용하였다. 셋째, 정보공개관리에 대한 측

정은 기존 선행연구에서는 정부의 홈페이지나 전자정부 서비스에 대한 국민들의 이용 만족도를 확인하고 있다(노승용·김찬곤, 2007; 박경효, 2009; 행정안전부·한국 정보화진흥원, 2017; 문승 민·최선미, 2018). 따라서 기존의 선행연구를 바탕으로 정보공개관리에 대한 측정은 "정부는 국민 이 필요로 하는 정보를 충실히 공개하고 있다."에 대한 문항과 "국민이 정책에 대한 정보를 잘 알 고 있으며 정책홍보가 잘 이루어지고 있다"와 같은 2개 문항을 활용하였다.

내부역량 변수에 대한 측정방식은 모두 리커트 5점 척도(1점 매우반대 ~ 5점 매우동의)로 구성 하였으며 문항들에 대한 응답자의 합의 평균값을 본 연구에서 활용하는 최종 척도값으로 삼았다.

독립변수	측정문항						
	재정자원관리	·정부는 국민의 세금을 낭비하지 않고 효율적으로 사용한다. ·정부는 예산을 지출한 이상의 업무성과를 낸다.					
내부역량	인적자원 관리	·공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있다. ·정책에 대한 평가 시스템이 잘 설정되어 있다.					
	정보공개 관리	·정부는 국민이 필요로 하는 정보를 충실히 공개하고 있다. ·국민이 정책에 대한 정보를 잘 알고 있으며 정책홍보가 잘 이루어지고 있다.					

〈표 4〉 내부역량 변수에 대한 측정

(2) 외부역량

본 연구에서 활용하는 정부의 외부역량에 대한 변수로는 시민참여와 시민지지 변수이다. 첫째, 시민참여에 대한 측정은 Zimmerman(1986)의 연구에서 제시하고 있는 시민의 선호와 요구를 행정 과정에 반영하는 것으로 정의한 개념과 Creighton(2005)의 연구에서 시민참여를 정부의 의사결정 이나 정책결정과정에 시민의 의견이 포함되는 과정으로 정의한 것에 근거하여 "행정에 국민이 참 여할 수 있는 통로가 열려 있다."에 대한 문항과 "정부는 국민의 뜻을 정책에 반영하려고 노력한 다."와 같은 2개 문항을 활용하였다.

둘째, 시민지지는 정부정책에 대한 선호가 높으며 정책에 대한 긍정적인 태도나 정치적 지지로 설명할 수 있다. 금현섭·백승주(2010)의 연구에 의하면 정부에 대한 해당 정책에 대한 개인적 평 가를 통해 표출하는 호의적 또는 긍정적 태도나 행동으로 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 시민 지지에 대한 측정을 "정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다."에 대한 문항과 "정부의 의사결정과정을 면밀히 알지 못할지라도. 정부가 하는 결정은 옳다 고 받아들인다."와 같은 2개 문항을 활용하였다.

이상의 정부의 외부역량에 대한 측정방식 또한 리커트 5점 척도(1점 매우반대 ~ 5점 매우동의) 로 구성하여 측정하였으며 문항들에 대한 응답자의 합의 평균값을 본 연구에서 활용하는 최종 척 도값으로 삼았다. 이외에 본 연구의 통제변수로는 성별, 연령, 학력, 월가구소득, 거주지역과 같은 설문응답자의 인구통계학적 변수를 통제변수로 선정하였다.

〈표 5〉 외부역량 변수에 대한 측	측정	대하	변수에	외부역량	〈丑 5〉	4
---------------------	----	----	-----	------	-------	---

독립변수	측정문항						
이브연쿠:	시민참여	·시민참여에 대한 측정은 행정에 국민이 참여할 수 있는 통로가 열려 있다. ·정부는 국민의 뜻을 정책에 반영하려고 노력한다.					
외부역량	시민지지	·정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다. ·정부의 의사결정과정을 면밀히 알지 못할지라도, 정부가 하는 결은 옳다고 받아들인다.					

Ⅳ. 연구결과

1. 기술통계 및 신뢰도 분석

《표 6》은 본 연구에서 활용하는 변수의 기술통계 및 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 첫째, 내부역량 변수로 재정자원관리는 평균 2.36점, 표준편차 0.93점으로 나타났다. 인적자원관리는 평균 2.73점, 표준편차 0.73점으로 나타났으며 정보공개관리는 평균 2.62점, 표준편차 0.86점으로 조사되었다. 전반적으로 내부역량 변수에 해당하는 변수들이 모두 보통값 3.00점을 하회하는 것으로 조사되었는데 이것은 전반적으로 국민들이 만족도가 낮다는 것을 의미한다. 다만 상대적 평균비교에서는 인적자원관리에 대한 시민들의 만족도가 정부의 재정자원관리나 정보공개관리보다 상대적으로 높다는 것을 알 수 있다. 즉 공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술, 공공정책의 피드백에 대한 시스템에 대한 만족도가 상대적으로 정부의 재정자원관리 역량이나 정보공개관리 역량보다 높다는 것을 의미한다. 특히 재정관리에 대한 설문 응답자의 기술통계만을 놓고 볼 때, 국민들은 정부의 세금이나 예산관리에 대한 만족도는 매우 낮다는 것을 알 수 있는 결과이다.

둘째, 외부역량에 대한 변수로 시민참여와 시민지지에 대한 기술통계 결과 시민참여는 평균 2.95점, 표준편차 0.87점으로 나타났으며, 시민지지는 평균 2.56점, 표준편차 0.85점으로 조사되었다. 이것은 정부는 행정에 국민이 참여할 수 있는 다양한 경로가 마련되어 있으며 정부 또한 국민의 의견을 정책에 반영하는 것에 국민들은 긍정적으로 인식하는 경우가 많다는 것을 의미한다. 반면에 시민지지의 경우는 평균 2.56점으로 조사되었는데 이것은 정부정책의 결과물을 기꺼이 받아들이며 정부의 의사결정과정에 대해서 상세히 알지 못하더라도 정부결정을 신뢰하는 수준에 대한만족도는 보통수준에 머물고 있다는 것을 의미한다. 그리고 본 연구의 내적일관성을 검토하기 위하여 신뢰도 분석을 실시한 결과 Cronbach's alpha 값이 모두 0.70 이상인 것으로 나타나 본 연구에서 활용하는 변수들의 신뢰도는 전반적으로 수용할만한 수준인 것으로 조사되었다.

구분		N	최소값	최대값	평균	표준편차	Cronbach's alpha
	재정관리	448	1.00	5.00	2.36	0.93	0.85
내부역량	인적관리	448	1.00	5.00	2.73	0.73	0.72
	정보공개	448	1.00	5.00	2.62	0.86	0.81
외부역량	시민참여	448	1.00	5.00	2.95	0.87	0.78
	시민지지	448	1.00	5.00	2.56	0.85	0.73

〈표 6〉 기술통계 및 신뢰도 분석

2. 상관관계분석

본 연구에서 활용하는 변수들의 상관관계 분석을 실시한 결과 〈표 7〉과 같다. 본 연구의 종속변 수인 정부성과인식에는 주요 독립변수에 해당하는 내부역량(재정관리, 인적관리, 정보공개)과 외 부역량(시민참여, 시민지지) 변수들은 상관계수 0.01 수준에서 정부성과인식에 통계적으로 유의 미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 내부역량의 재정관리(.752**) 변수가 정부성과인식 에 가장 강한 상관관계를 나타내고 있었으며, 다음으로 정보공개(.596**), 시민참여(.545**), 인적자 원관리(.53)**) 순으로 나타났다. 반면에 외부역량의 시민지지(.511**) 변수가 정부성과인식에 상대 적으로 상관성이 가장 낮은 변수로 조사되었다.

구분		정부		내부역량	외부역량		
		성과	재정자원관리	인적자원관리	정보공개	시민참여	시민지지
정부성과		1					
내부역량	재정자원관리	.752**	1				
	인적자원관리	.539**	.537**	1			
	정보공개	.596**	.596**	.759**	1		
외부역량	시민참여	.545**	.517**	.666**	.728**	1	
	시민지지	.511**	.539**	.557**	.605**	.531**	1

〈표 7〉 상관관계분석

3. 다중회귀분석 결과

정부성과인식의 영향요인에 대한 가설검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 〈표 8〉과 같 다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 정부의 내부역량 변수 중에서 정부의 재정자원관리(β=0.573, p=0.000 p(0.01)역량이 정부성과인식에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타 났으며 정부의 정보공개관리(β=0.097, p=0.078 p<0.1)역량 또한 정부성과인식에 통계적으로 유의 미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다. 반면에 정부의 인적자원관리(β =0.062. p=0.211) 역량은 정부성과인식에는 통계적으로는 아무런 인과관계가 없는 것으로 분석결과 나타

^{**.} 상관관계가 0.01 수준에서 유의합니다(양측).

났다. 둘째, 정부의 외부역량 변수 중에서 정부의 시민참여(β=0.096, p=0.043 p<0.05)역량이 정부 성과인식에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 정부의 시민지 지(β =0.059, p=0.140) 역량은 정부성과인식에는 통계적으로 아무런 인과관계가 없는 것으로 분석 결과 나타났다.

이상의 분석결과를 통해 본 연구에서 설정한 가설을 검증한 결과 재정자원관리와 정보공개관 리, 시민참여 변수는 정부성과인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구 에서 설정한 가설 1, 3, 4는 채택되었고, 인적자원관리와 시민지지 변수는 통계적으로 정부성과인 식에는 아무런 인과관계가 없는 것으로 나타나 본 연구에서 설정한 가설 2, 5 는 기각되었다. 분석 결과를 통해 제시할 수 있는 연구의 시사점은 첫째, 정부가 국민의 세금을 낭비 없이 효율적으로 운명하면서 투입대비 산출이 뛰어나다고 국민들이 인식할수록 정부성과에 대하여 긍정적으로 인 식한다는 것이다. 둘째, 정부가 국민이 필요로 하는 정보나 정책과정에서의 정보공개에 대한 역량 이 뛰어나다고 인식할 때 정부성과에 대한 긍정적인 인식을 가져올 수 있다는 것을 의미한다. 셋 째, 행정에 대한 국민참여의 다양한 경로가 마련되어 있고 국민의 요구를 정책에 반영하려는 정보 공개 역량에 대한 국민들의 긍정적인 인식이 높을 때 정부성과인식에도 긍정적인 영향을 미친다 는 것을 의미한다. 반면에 정부의 인적자원관리 역량이 정부성과인식에는 아무런 인과관계가 없 는 것으로 나타났는데 이것은 공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 잘 갖추고 있어도 국민 들의 정부성과 인식에는 아무런 인과관계가 없다는 것을 의미한다. 또한 시민지지를 확보하려는 정부의 노력에 대한 국민들의 긍정적인 인식이 실제 정부성과에 대한 긍정적인 인식으로는 연결 되지 않는다는 것을 의미한다.

〈표 8〉 정부성과인식의 영향요인에 대한 회귀분석 결과

구분			beta	t-value	p-value	VIF
독립변수		재정자원관리	.580	14.463	.000***	1.767
	내부 역량	인적자원관리	.080	1.253	.211	2.780
	70	정보공개관리	.106	1.769	.078*	3.413
	외부 역량	시민참여	.104	2.033	.043**	2.515
		시민지지	.065	1.477	.140	1.824
	성별		.058	1.001	.317	1.057
통제변수	연령		026	-1.230	.219	1.160
	최종학력		.001	.042	.967	1.167
	월평균가구소득		003	193	.847	1.143
		거주지역	.003	.180	.857	1.023

^{*}p<0.1. **p<0.05. ***p<0.01

a. 종속변수: 정부성과인식

b. Adjusted R^2 : .603

c. F값: 68.991

V. 결론

정부는 역량강화를 통해 정부성과를 향상시키기 위하여 부단한 노력을 하고 있다. 그렇다면 정 부의 많은 역량 변수들 중에서 정부성과에 중요하게 영향을 미치는 변수는 무엇인가? 본 연구에서 는 정부의 대표적인 역량변수를 내부역량과 외부역량 변수로 구분하여 정부역량에 대한 국민인식 이 정부성과인식에는 어떠한 영향을 미치는지 설문조사를 바탕으로 실증적으로 분석하였다. 본 연구의 분석결과를 요약하고 그 결과를 바탕으로 도출할 수 있는 정책적 시사점을 종합해보면 다 음과 같다.

첫째, 정부의 내부역량 변수 중에서 재정자원관리 역량과 정보공개관리 역량이 정부성과인식에 는 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다. 이것은 정부의 재정자원관리 에 대한 국민이 긍정적으로 인식할 때 정부성과에도 긍정적인 인식으로 이어질 수 있다는 것을 시 사한다. 또한 정보공개관리 역량이 정부성과인식에 유의미한 결과가 나타난 결과는 국민의 입장 에서 정부가 정보공개제도를 통해 국민의 알권리를 보장하고 보다 투명한 국정운영을 위해 노력 을 한다고 인식할 때 정부성과도 긍정적으로 인식할 가능성이 높다는 것을 시사한다. 둘째, 정부 의 외부역량 변수 중에서 정부의 시민참여 역량이 정부성과인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 행정에 대한 국민참여의 다양한 경로가 마련되고 국민의 의견을 적극적으로 반영하고 있다고 인식할 때 정부성과에 대한 국민들의 인식을 한층 긍정적으 로 향상시킬 수 있다는 것을 시사한다. 셋째, 정부의 인적자원관리 역량과 정부에 대한 시민지지 를 확보하는 역량은 정부성과인식에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 분석결과 나타났다. 이 것은 공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술보유와 같은 인적자원관리 역량은 정부성과에 대한 국민인식에는 통계적으로는 아무런 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다. 또한 시민에 대한 지 지확보를 위한 노력이 정부성과의 긍정적인 인식으로 연결되지는 않는다는 것을 시사한다.

이러한 결과가 나타난 배경에 대하여 살펴보면 2가지 차원에서 설명이 가능할 것이다. 첫째, 공 무원의 직무에 대한 지식과 기술을 향상시키는 것은 공무원의 전문성을 강화시키는 차원에서 오 래전부터 정부의 중요한 역할로써 지속적으로 부각되어 왔다. 그 결과 과거에 비해 관료의 전문성 은 상당히 향상 되어온건 사실이다. 특히 IMF 이후 어려운 취업난 속에 공무원의 열풍은 학력이 높은 우수한 인재를 공직사회로 끌어들이는 계기가 되었다. 그렇다보니 공무원의 전문성에 대해 서 국민들이 느끼는 인식은 상대적으로 긍정적인 측면이 강하게 자리잡고 있기 때문에 공무원의 직무에 대한 지식과 기술향상을 통한 인적자원관리 역량을 적극적으로 향상시키는 정부의 노력이 정부성과에 대한 국민의 긍정적인 인식으로까지는 연결되지 않을 수 있다는 점을 시사해준다. 둘 째, 압축적인 경제성장의 이면에는 관료의 역할이 많은 기여를 하였고 지속적인 성장을 위해서는 공무원의 전문성 향상을 통해 행정의 전문화를 확대해 나가야 한다는 의견에는 대부분의 국민들 이 동의를 하고 있다. 또한 인적자원관리에 대한 역량은 당연히 정부가 지속적으로 추구해 나가야 할 부분으로 국민들이 인식하는 경우가 많다보니 인적자원관리에 대한 정부의 노력이 정부성과 인식에 긍정적인 효과로 크게 작용하지는 못한다는 점을 시사해준다. 반면에 시민에 대한 지지확

보는 정부가 정책집행을 통해 성공적인 국정운영을 이룩하기 위해서는 시민에 대한 지지나 정치적 지지는 반드시 전제되어야 할 부분이기 때문에 시민지지에 대한 정부의 노력이 정부성과 인식에는 긍정적인 요인으로 작용하지 않을 수 있다는 점을 시사해준다.

본 연구는 지금까지 활발하게 다뤄지지 않았던 정부역량에 대한 국민인식이 실제 정부성과 인식에 어떻게 영향을 미치는지에 대하여 설문조사자료를 활용하여 실증적으로 분석하였다는 점에서 향후 정부역량과 정부성과 분야에 중요한 참고자료로 활용될 수 있을 것으로 판단된다. 정부역량에 대한 연구가 주로 역량의 지표나 지수를 개발하거나 정부역량을 평가하거나 강화시키는 방안에 초점을 두었다면 본 연구는 정부역량과 실제 국민들이 인식하는 정부성과와의 인과관계를 분석하였다는 점에서 중요한 학문적 차별성을 지닌다고 할 수 있다. 이와 더불어 정부의 인적자원관리 역량이 정부성과에 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타난 분석결과는 기존의 연구들과는 분명하게 차별화되는 결과이다. 이는 공무원 전문성 향상을 위한 다양한 교육훈련을 도입하고 활성화 시키고 있는 현실에서 인적자원관리 역량과 정부성과와의 이러한 연구결과는 주목할 만한 시사점으로 제시할 수 있을 것이다.

이상의 함의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 다양한 역량 변수들 중에서 일부 역량변수를 중심으로 국민의 인식과 정부성과인식과의 인과관계를 살펴보았다는 점에서 분명한 한계를 지닌다. 둘째, 설문조사가 지니고 있는 일반적인 한계점으로 무작위로 추출된 일반국민을 대상으로 하다보니 응답자료의 충실도에 다소 차이가 있을 수 있다는점, 그리고 실제 정부성과를 직접적으로 측정하기 보다는 국민들의 인식에 기초하여 설문을 통해 간접방식으로 측정하였다는 점은 분명한 본 연구의 한계점으로 밝히고자 한다. 셋째, 변수의 추출방식에 있어서 설문조사 자료의 일부를 활용하다 보니 중앙정부와 지방정부로 구분하지 않고 측정하였다는 점, 통제변수의 활용 등 변수의 구체성에 대한 한계점은 분명이 있다는 점을 밝힌다. 향후에는 이러한 한계점을 보완한 다양한 정부역량 변수를 활용하여 정부성과와의 영향관계를 파악하려는 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 금현섭·백승주.(2010). 정치적 이념, 정부신뢰 그리고 정책지지, 「행정논총」, 48(4):201-228.
- 김다경·엄태호..(2014). 기관장의 관리역량이 조직성과에 미치는 영향에 관한연구: 공기업, 준정부기관을 대상으로. 「한국행정학보」, 48(3):295-321.
- 김민혜·이승종.(2017). 정부성과가 시민참여에 미치는 영향에 대한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로, 「한구사회와 행정연구」. 28(2):29-54.
- 김순양.(2001).읍·면·동 사회복지전담 공무원의 전문성 수준 분석,「한국행정학보」35(2):155-176. 김영우·권우덕.(2012), 공무원 전문성 향상을 위한 인사관리 방안, 한국행정학회 동계학술대회발 표논문.

- 김주경·김영곤·강제상.(2014). 정부 R&D 사업성과의 영향요인에 관한 연구, 「한국정책과학학회 보」. 18(4):229-256.
- 김태일·남궁근.(2003). 학술연구비지원정책의 효과에 관한 실증적 분석: 연구비지원 방식과 연구 결과물 수준의 관계를 중심으로. 「한국정책학회보」, 12(2):163-186.
- 김현구·이승종·최도림.(2009). 정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용: 외부신뢰와 내부신뢰의 비교 분석, 「행정논총」, 47(3):1-24.
- 김혜정·이승종.(2006). 지역시민사회의 역량과 지방정부의 정책혁신, 「한국행정학보」, 40(4): 101-126 권용수.(2006). 공무원 역량기반교육훈련에 관한 고찰, 「한국인사행정학회보」, 5(1):129-148.
- 노승용·김찬곤.(2007). 전자 시민참여 이용자 만족도와 정부신뢰: 구로구 구청장에게 바란다를 중 심으로. 「한국공공관리학보」, 21(3):25-57.
- 노승용.(2010). 지방공직자의 전문성 제고, 「지방행정」, 59(678): 20-25.
- 류성창.(2017). 4차 산업혁명 시대의 미래인재 핵심 역량 조사분석, 고려대학교 HRD 정책중점연 구소. 연구보고서.
- 문승민·최선미.(2018). 전자정부의 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부역량의 매 개효과를 중심으로. 「한국행정학보」, 52(4): 119-149.
- 민철구·박성욱.(2013). 정부출연연구기관 연구성과에 영향을 미치는 요인 분석.「기술혁신연구」. 21(3): 121-140.
- 박경효.(2009). 전자정부서비스 시민만족도와 정부신뢰: 서울시 강남구청의 사례. 「한국지방자치 연구」, 10(4): 213-231.
- 박영민.(2015). 정책대상집단의 정책불응이 정책변동에 미치는 영향과 정책성과와의 관계: 정보화 마을사업 사례를 중심으로, 「한국정책과학학회보」, 19(3):145-176.
- 박용성.(2008). 정부조직역량평가의 이론과 실제. 한국정책과학학회 학술대회 발표논문.
- 박정훈.(2008). 정부신뢰와 정책수용: 전자주민카드 정책을 중심으로, 「행정논총」. 46(1):93-122.
- 박희봉·이희창·조연상.(2003). 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석, 「한국행정학보」, 37(3): 45-66.
- 박흥식.(2001). 투명성 가치: 개념적 구조와 의미, 「한국사회와 행정연구」, 12(3):103-118.
- 배을규·동미정·이호진.(2011). 전문성 연구 문헌의 비판적 고찰: 성과, 한계, 그리고 HRD 함의, 「 HRD연구」. 13(1):1-26.
- 소순창·강철구.(2005). 지방정부의 혁신역량에 관한 지표개발, 「정책분석평가학회보」, 15(2):31-63.
- 소순창.(2006). 지방정부의 혁신역량의 지표개발에 관한 기초연구. 「한국사회와 행정연구」. 16(4): 117-138.
- 송석휘.(2015). "전문성"에 대한 지방공무원의 인식 연구: 서울시 공무원을 중심으로, 「한국지방자 치학회보」. 27(2):249-270.
- 서경화·이수범.(2012). 외식기업의 경영자원이 경쟁전략 및 경영성과에 미치는 영향, 「관광연구 저널」, 26(2):279-296.
- 서창적·이찬형.(2007). 정부의 연구개발지원제도가 중소기업 기술경영수준에 미치는 조절효과에 관한 연구, 「한국생산관리학회지」, 18(1):23-52.

- 유은지·황창호·김정숙.(2018). 부처별 재난안전 R&D 성과의 관리요인: 조직의 제도적 기반, 자원, 전문기관을 중심으로, 「국가정책연구」, 32(4):251-279.
- 유홍림·박성준.(2007). 중소기업 R&D 지원정책 성과의 영향요인에 관한 실증연구: 산학연 공동 기술개발 컨소시업사업을 중심으로, 「한국행정논집」, 19(1):171-196.
- 윤건·심우현·박정원·김윤희.(2018). 정부역량 측정을 위한 지표체계 구성에 관한 연구: 전문, 윤리, 협치역량을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 29(3):143-158.
- 윤건·심우현·박정원·김윤희.(2018). 정부역량 지수화 방향성 탐색: 국내외 지수 분석을 통한 함의. 「국가정책연구」, 32(3):205-229.
- 윤종혁·김은영·최수진·김경자·황규호·박은영. (2016). OECD '교육2030: 미래교육과 역량'을 위한 현황분석과 향후과제. 한국교육개발원, 연구보고서
- 이계만 · 안병철.(2014). 관료의 전문성에 관한 연구. 「한국거버넌스학회보」. 21(1):391-414.
- 이승종·윤두섭.(2005). 지방정부의 역량에 관한 개념화 연구, 「한국지방자치학회보」, 17(3):5-24.
- 이승종·홍진이.(2005). 신정치문화(NPC)와 단체장의 신정치문화(NPC)적 성향분석, 「서울도시연구」, 6(3):111-126.
- 이재성.(2007). 지방정부 역량의 실증분석: 충청남도 시·군을 중심으로, 「한국정책과학학회보」, 11(3): 27-48.
- 이정철.(2016). 정부투명성이 정부신뢰 및 성과에 미치는 영향, 「국가정책연구」, 30(1):73-95.
- 임동진.(2011). 공공갈등관리의 실태 및 갈등해결 요인분석, 「한국행정학보」, 45(2):291-318.
- 정광호·이달곤·하혜수.(2011). 지방정부 신뢰요인의 탐색, 「한국행정학보」, 45(4):181-201.
- 정용덕.(2006), 거버넌스와 국가역량, 「국정관리연구」, 1(1):9-35.
- 최미옥·임석준.(2004). 지방정부역량연구와 구조화 이론, 한국행정학회 학술대회 발표논문.
- 최무현·김영우.(2009). 지방공무원 역량강화에 관한 연구: 역량기반 교육훈련을 중심으로, 「지방 정부연구」, 13(4):33-60.
- 최무현·조창현.(2008). 정부위원회 인적 특성과 정책 효과성: 대표성과 전문성에 대한 공무원의 인식을 중심으로. 「행정논총」, 46(2):25-51.
- 최상옥.(2012). 정부의 질 연구: 효과성 제고를 위한 정부역량 개념의 탐색적 고찰. 「정부학연구」, 18(2): 77-97.
- 최상옥·이정호.(2016). 정부역량모형과 현행 평가지표 분석, 네트워크역량 提高를 제언하며, 한국 행정학회 학술대회 발표논문집.
- 최선미.(2018). 국가역량이 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 분석: 행정, 사법, 정치역량을 중심으로, 「한국행정학보」, 52(3):253-289.
- 한병훈.(2015). 정부역량이 시민들의 삶의 질에 미치는 영향: 사회복지 정부성과의 매개효과를 중심으로 한국행정학회 학술발표논문
- 한주희·주창범.(2015). 전자정부시대와 시민들의 정책참여: 박근혜 정부의 정부 3.0을 중심으로, 「한국정책과학학회보」, 19(3): 117-144
- 현영란. (2015). 지방정부역량이 지방정부와 비영리조직간 협력적 계약관계에 미치는 영향: 거버 넌스 이론을 중심으로., 「한국거버넌스학회보」, 22(2): 259-281.

- 행정안전부·한국정보화진흥원.(2017). 2017 전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서.
- 한승헌·강민아·이승윤.(2013). 정부역량에 관한 연구동향 분석과 개념 비교, 「한국거버넌스학회 보」, 20(3):27-54.
- 황창호·김영주·문명재.(2015). 행정가치에 대한 국민인식이 정부신뢰에 미치는 영향, 「한국행정 학보」, 49(4): 123-150.
- 황창호·김태형·문명재.(2017). 정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치 는 영향: 국민인식조사를 중심으로, 「정부학연구」, 23(1): 223-254
- 황창호·이남국.(2018). 시민의 활동과 지역사회의 신뢰형성에 대한 연구, 「현대사회와 행정」, 28(3): 63-86.
- Aizen, I.(1991). The theory of planned behavior, Organizational behavior and human decision processes, 50(2): 179-211.
- Anderson, C. J., and Tverdova, Y. V. (2003). Corruption, Political Allegiances, and Attitudes toward Government in Contemporary Democracies. American Journal of Political Science. 47(1): 91-109.
- Barnes, Samuel·Max Kaase et als (1979), Political action: Mass Participation in five western democracies, Beverly Hills: sage Publications
- Boyatzis. R. E. (1982). The competent manager: A model for effective performance. NY: John Wiley & Sons.
- Creighton, James L. (2005), The public participation handbook, John Wiley & Sons
- Denis, J., Brown, L., Forest, P. Normandin, J., Cambourieu, C., Cannizzaro, V., and Preval, J. (2015). Policy capacity for health system reform. Report to be submitted to Nova Scotia Health Research Foundation.
- Donahue, A. K., Selden, S. C., and Ingraham, P. W.(2000). Measuring Government Management Capacity: A Comparative Analysis of City Human Resources Management Systems. J-PART, 10(2): 381-411
- Finel, B. I., and Lord, K. M. (1999). The Surprising Logic of Transparency. International Studies Quarterly. 43(2): 325-339.
- Florini, A. M. (1999). Does the Invisible Hand Need a Transparent Glove? The Politics of Transparency. Paper prepared for the Annual World Bank Conference on Development Economics. Washington. D.C.
- Glen, Clayton. (2006). Key skills retention and motivation: the war for talent still rages and retention is the high ground. Industrial and Commercial Training, 38(1): 37-45.
- Govaerts, Natalie et al. (2011). Influence of learning and working climate on the retention of talented employees. Journal of Workplace Learning, 23(1): 35-55.
- Herling, R. W. (1998). Expertise: The development of an operational definition for human resource development. In R. J. Torraco (Ed.), Academy of human resource development

- proceedings. Baton Rouge, LA: AHRD.
- Innes, J. E. and Booher, D. E. (2002). The impact of collaborative planning on governance capacity. Paper prepared for presentation at the Annual Conference of the Association of Collegiate Schools of Planning, Baltimore, November 21-24.
- Norris, P. (2000). A Virtuous Circle: Political Communications in Postindustrial Societies. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- OECD(2000). Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- (2002). Public Sector Transparency and Accountability: Making It Happen. Paris:
- Payne, A. A., & Siow, A (2003). Does federal research funding increase university research output?. Advances in Economic Analysis & Policy, 3(1): 1-17.
- Poswers, Joshua B (2003). Commercializing Academic Research: Resource Effects on Performance of University Technology Transfer. The Journal of Higher Education, 74(1): 26-50.
- Roumeen Islam(2006). Does More Transparency Go Along With Better Governance?, Economics & Politics, 18.
- Scaff, L. A. (1975), Two Concepts of Political Participation, The Western Political Quarterly, 28(3) pp447~462
- Sung Deuk Hahm, & Kwangho Jung, & M. Jae Moon, (2012). Shaping Public Corporation Leadership in a Turbulent Environment, Public Administration Review 73(1):178-187
- Stephan, Paula E., & Sharon G. Levin (1992). Striking the mother lode in science: The importance of age, place, and time. New York: Oxford University Press.
- Stavrou-Costea, Eleni. (2005). The Challenges of Human Resource Management Towards Organizational Effectiveness. Journal of European Industrial Training. 29(2): 112-134.
- Streeter, Calvin L (1992). Redundancy in Organizational Systems. Social Service Review, 66(1): 97-111.
- Wan, David, Chin H. Ong, & Victor Kok. (2002). Strategic Human Resource Management and Organizational in Singapore. Compensation and Benefits Review. 34(4): 33-42.

황창호(黃昶晧): 연세대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 동아대학교 행정학과 조교수로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 정부조직, 전자정부, 정책지식 등이며 주요 논문으로는 "인적·재정·사회적 자본이 효과성에 미치는 영향에 대한 연구: 해양수산분야를 중심으로"(2017). 한국행정학보. 51(4), "The State of Civil Service Systems in the Asia-Pacific Region: A Comparative Perspective" (2013). Review of Public Personnel Administration. 33(2)등이 있다(selefhoo@naver.com).

Abstract

A Study on the Effect of Government Capability on Government Performance Perceptions: Focusing on the Internal and External Capacities of the Government

Hwang, Changho

This study empirically analyzes how citizen perception of government capacity affects government performance perceptions by dividing representative capacity variables of government into internal and external capacity variables. The findings of this study are as follows. First the citizen's positive perception of financial resource management and information disclosure has a positive effect on government performance perception. Second, The citizen's positive perception of the government's citizen participation was found to have a statistically significant effect on government performance perception. Third, the results of the analysis show that the citizen's perception of the government's human resource management capacity and citizen support capacity has no statistical effect on government performance perception. This study has an academic value because it can be utilized as an important policy reference material for improving government performance.

Key Words: Government performance perception, government capability, human resource management, information disclosure, citizen participation