creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

행정학 석사학위논문

공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향

- Off-Line과 On-Line 접촉유형 비교를 중심으로

2012년 8월

서울대학교 대학원

행정학과 행정학 전공

원 혜 연

공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향

- Off-Line과 On-Line 접촉유형 비교를 중심으로

지도교수 이 수 영

이 논문을 행정학 석사학위논문으로 제출함

2012년 4월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학 전공

원 혜 연

원혜연의 석사학위논문을 인준함

2012년 6월

위 원 장 정 광 호 (인)

부 위 원 장 임 도 빈 (인)

위 원 이 수 영 (인)

-국문초록-

정부신뢰는 정부의 정통성과 국정운영에 대하여 정당성을 부여함과 동시에 지지의 의미까지 포함한다. 그러나 한국의 경우 저신뢰 사회로 평가받고 있으며, 특히 정치권과 정부에 대한 불신 수준이 높은 편이다. 이는 정책과정상의 순응확보를 저해할 뿐만 아니라 사회전반적인 비효율을 발생시키므로 문제 해결의 중요성이 강조된다. 정부신뢰를 연구하는 목적은 결국 정부신뢰 제고를 위한 현실적인 대안을 모색하는 것이므로 정부신뢰에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 밝히는 것이 중요하다.

정부신뢰는 경험적으로 형성되며, 특히 공공서비스는 정부의 업무수행에 대하여 시민이 가장 직접적이고 보편적으로 경험할 수 있는 경로이자 평가의 대상이다. 즉, 시민들은 공공서비스를 이용하고 만족수준에 따라 정부의 업무수행능력과 성과를 평가하고 이를 바탕으로 신뢰 유무를 가늠하게 된다. 한편 전자정부의 발달에 따라 온라인을 통한 공공서비스 이용이 확대되고 있으므로 공공서비스 접촉 유형을 과거의 방문(Off-Line)접촉과 On-Line접촉으로 구분하여 양자의 만족도 차이와 정부신뢰의 영향관계를 모색할 필요가 있다.

본 연구에서는 공공서비스 만족도를 정부신뢰의 영향요인으로 보고, 공공서비스를 이용한 시민을 대상으로 설문조사하여 양자의 관계를 실증적으로 분석하였다. 공공서비스의 접촉 유형을 방문(Off-Line)접촉과 On-Line접촉으로 구분하고 각 유형에 따른 만족도를 접근성, 반응성, 유형성, 정확성의 변수로 측정하였다. 종속변수인 정부신뢰는 중앙정부 신뢰, 지방정부 신뢰, 공무원 신뢰로

구성하여 분석을 실시하였다.

분석 결과 공공서비스 만족도 변수 중 정확성 만족도가 정부신뢰에 가장 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시민들은 공공서비스를 이용하면서 원하는 요구사항에 대하여 정부가 정확한 정보와 서비스를 제공하여 결과에 대해서 만족하였을 때 정부를 신뢰하는 것을 의미한다. 두 번째로, 공공서비스 방문접촉 만족도는 반응성, 정확성, 유형성 만족도가 중앙정부와 지방정부, 공무원 신뢰에 대하여 비교적 고르게 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나 On-Line접촉 만족도의 경우 정확성과 유형성 만족도가 부분적으로 지방정부와 공무원 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타난 점은 주목할 만하다. 이는 직접 관공서를 방문하거나 서비스를 제공받으면서 보다 다양한 차원에서 만족을 느끼며, 이를 바탕으로 정부에 대하여 긍정적인 신뢰를 형성하는 것으로 볼 수 있다. 세 번째로, 각각의 접촉 유형에 따른 만족도 모두 중앙정부 신뢰보다 지방정부와 공무원 신뢰에 더 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 심리적·경험적으로 거리가 먼 중앙정부보다 일상생활에서 직접적인 접촉이 잦은 지방정부와 공무원에 대하여 더 구체적으로 신뢰관계를 형성하는 것으로 볼 수 있다.

본 연구분석을 통하여 공공서비스와 정부신뢰의 관계에서 시민의 요구사항을 정확하게 파악하고 대응하는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 신뢰형성에 있어서 무엇보다 중요한 요인임을 파악할 수 있었다. 또한 공공서비스 이용은 여전히 On-Line보다 방문접촉의 영향력이 높은 것을 확인할 수 있었다. 따라서 On-Line을 통한 공공서비스 이용에 대한 홍보와 교육이 필요하며 보다 다양한 서비스를 제공할 수 있도록 개선하는 방안을 고려해야할 것이다. 또한 정부

신뢰 제고를 위해서는 대인신뢰 형성이 중요하므로 지방정부와 공무원 조직의 인적자원 관리 및 조직역량 향상을 위한 노력이 필요할 것이다.

주요어 : 정부신뢰, 공공서비스 만족도, 접촉유형
학번 : 2010-22132

- 목 차 -

제1장 서론 ---------- **1**

제1절 연구의 목적 및 필요성 ---------- 1

제2절 연구의 대상 및 방법 ---------- 4

제2장 이론적 논의 및 선행연구의 검토 ---------- **7**

제1절 정부신뢰에 대한 논의 ---------- 7

1) 정부신뢰의 개념 ---------- 7

2) 정부신뢰의 중요성 ---------- 10

제2절 공공서비스에 대한 논의 ---------- 12

1) 공공서비스의 유형 분류 및 개념정의 ---------- 12

2) 공공서비스 만족도 ---------- 14

제3절 선행연구의 검토 ---------- 19

1) 정부신뢰에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구 ---------- 19

2) 공공서비스와 정부신뢰의 관계에 관한 선행연구 ---------- 26

제3장 연구설계 ---------- **30**

제1절 연구문제 ---------- 30

제2절 가설 설정 ---------- 32

제3절 연구 설계 ---------- 34

1) 변수 설정 및 조작적 정의 ---------- 34

2) 변수의 측정 ---------- 39

제4장 실증분석의 결과 ---------- 42

제1절 기술통계 분석 ---------- 42

1) 종속변수의 기술통계 분석 ---------- 42

2) 독립변수의 기술통계 분석 ---------- 42

3) 통제변수의 기술통계 분석 ---------- 43

제2절 회귀분석 ---------- 45

1) 회귀분석 결과 ---------- 45

2) 가설의 검정과 해석 ---------- 55

제5장 결론 ---------- 61

제1절 연구결과의 요약 ---------- 61

제2절 연구의 시사점 ---------- 63

제3절 연구의 한계 및 보완의 필요성 ---------- 65

- 참고문헌 - ---------- 67

Abstract ---------- 75

- 표 목차 -

[표 1] 정부신뢰의 개념정의 ---------- 9
[표 2] 공공서비스 만족도 측정지표 연구사례-1 ---------- 17
[표 3] 공공서비스 만족도 측정지표 연구사례-2 ---------- 18
[표 4] 측정변수 및 지표 ---------- 38
[표 5] 종속변수의 설문문항 ---------- 39
[표 6] 독립변수의 설문문항 ---------- 40
[표 7] 통제변수의 설문 문항 ---------- 41
[표 8] 종속변수의 기술통계량 ---------- 42
[표 9] 독립변수의 기술통계량 ---------- 43
[표 10] 통제변수: 인구통계학적 특성 ---------- 44
[표 11] 방문접촉 만족도에 대한 중앙정부 신뢰 회귀분석 결과 --- 45
[표 12] 방문접촉 만족도에 대한 지방정부 신뢰 회귀분석 결과 -- 47
[표 13] 방문접촉 만족도에 대한 공무원 신뢰 회귀분석 결과 ------ 48
[표 14] 온라인접촉 만족도에 대한 중앙정부 신뢰 회귀분석 결과 49
[표 15] 온라인접촉 만족도에 대한 지방정부 신뢰 회귀분석 결과 50
[표 16] 온라인접촉 만족도에 대한 공무원 신뢰 회귀분석 결과 --- 52
[표 17] 방문접촉 만족도에 대한 정부신뢰 회귀분석 결과 요약 --- 53
[표 18] 온라인접촉 만족도에 대한 정부신뢰 회귀분석 결과 요약 54

- 그림 목차 -

[그림 1] 연구모형 ---------- 31

제1장 서론

제1절 연구의 목적 및 필요성

최근 전 세계적인 금융위기를 비롯하여 사회·경제·환경적 변화는 이제까지의 정부 역할에 대한 종합적 평가와 정부 기능의 재조명에 대한 논의의 필요성을 증가시켰다. 과거 정부에 대한 논의는 주로 시장에 대한 자율성 보장과 작은 정부로의 규모 축소 등 신자유주의적 정부개혁에 집중되었으나 계속되는 경제위기와 사회적 불안감의 고조는 정부에 대한 신뢰 감소, 정부 역할과 기능에 대해 기존과는 다른 접근 방법에 대한 요구로 이어졌다. 미국의 클린턴(Clinton) 행정부의 기업가적 정부개혁의 궁극적인 목표는 단순히 정부 기능의 능률성 제고에 있는 것이 아니라 정부에 대한 국민의 신뢰 회복으로 이해할 필요가 있다. 오바마(Obama) 행정부 역시 대선 이전부터 국민의 대정부 불신의 심각성을 지적한 바 있다.

우리나라는 상대적으로 저신뢰 사회로 평가받아 왔으며(Fukuyama, 1995), 정치권에 대한 불신 및 지역 간, 계층 간 갈등으로 인한 사회전반에 걸친 불신이 팽배하여 사회통합에 어려움을 겪고 있다. 이러한 사회전반적 불신은 사회감시 비용의 증대, 사회구성원 간 결속력 약화, 불확실성의 증대 등의 문제를 유발할 뿐만 아니라 이후 정부 불신으로 이어져 정부정책의 효율성을 저하시키는 등 사회적 비용의 증대로 이어지게 된다(Cummings & Bromiley, 1996; Peter, 1996; Tyler, 1998; 이종수, 2001; 박순애, 2006; 조기숙·남지현, 2007; 이양수, 2008). 또한 민주주의와 시민사회의

성숙, 지방분권화, 정보통신기술의 발달에 따른 직접 민주주의의 확대 등의 다양하고 급속한 사회적·정치적 변화를 겪었으나, 정치적 민주화가 진전될수록 오히려 정부에 대한 국민의 신뢰도는 낮아지는 역설을 발견할 수 있다. 정부에 대한 신뢰가 경제위기 이전인 1996년 조사(한국민주주의바로미터)에서는 62%였으나, 경제위기 이후인 2007년 조사(아시아바로미터)에서는 33%로 나타나 10년 사이에 정부에 대한 신뢰가 급격하게 감소하였음을 확인할 수 있다(박종민・배정현, 2007; 박종민, 2009). 이러한 정부신뢰의 감소는 2008년 미국산 쇠고기 수입과 관련된 촛불집회, 4대강 사업에 대한 지속적 반대와 같이 과거에 비해 정부의 국정운영 및 정책에 대한 시민의 의사표현이 보다 직접적이고 자발적 참여의 형태로 나타는 과정에서 표면적으로 드러나고 있다. 지속적인 정부 신뢰적자(deficit of trust) 문제는 단편적인 정책 집행상의 문제를 벗어나 장기적으로 국정 운영을 해나감에 있어 걸림돌이 될 뿐만 아니라 대의민주주의의 치명적인 결함이 될 수밖에 없다는 점에서 문제해결의 중요성이 강조될 필요가 있다.

신뢰가 사회자본의 중요한 요소로 인식되고 있을 뿐만 아니라 신뢰 문제가 전세계적으로 중요한 공공이슈로 부각되고 있다는 측면에서 신뢰확보를 위한 대안 모색이 절실히 요구되고 있다. 정부신뢰문제 또한 같은 맥락에서 정부에 대한 국민의 신뢰확보를 위한 적절한 처방과 정책적 대안을 모색할 필요가 있으며, 정부신뢰에 대한 연구에서 가장 중요한 것은 결국 정부신뢰에 영향을 미치는 주요한 요인이 무엇인지를 밝히는 것이라 할 수 있다. 정부신뢰에 대한 연구는 크게 정부신뢰의 개념 확립 및 측정에 관한 연구(Hosmer, 1995; Mayer et. al., 1995; Rucio, 1996; Hetherington,

1998; Chanley et. al., 2000; 박통희, 1999; 서문기, 2001; 원숙연, 2001; 오경민·박흥식, 2002; 양건모, 2007; 김현구·이승종·최도림, 2009)와 정부신뢰에 영향을 주는 요인에 관한 연구(Citrin, 1974; Miller, 1974; Tolbert·Mossberger, 2006; Keele, 2007; Wang & Wart, 2007; 박종민, 1991; 박희봉・이희창, 2005; 박순애, 2006; 현승숙・이승종, 2007; 김대욱·이승종, 2008; 배귀희・임승후, 2009)로 구분할 수 있다.

정부신뢰에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구는 신뢰대상인 정부의 능력, 성실성, 개방성, 형평성 등과 같은 정부의 다양한 특성을 정부신뢰 영향요인으로 고려하는 것과 신뢰주체인 시민의 특성 측면에서 개별국민들의 연령, 성별, 직업, 학력 등과 같은 인구사회학적 요인과 정서적 안정성 같은 심리적 요인을 정부신뢰 영향요인을 고려하는 것으로 구분된다(이종수, 2001).

정부신뢰는 신뢰대상인 정부의 역할수행에 대하여 신뢰주체인 시민의 직·간접적 경험에 의한 판단을 통해 형성되므로 무엇보다 정부에 대한 시민의 직·간접적인 경험의 유의미성을 밝히는 것이 중요하다. 특히 공공서비스는 다수의 시민들이 정부의 활동에 대하여 접촉하는 가장 일반적인 방법이자 정부에 대한 평가를 내리는 기본적 토대가 된다. 이에 착안하여 공공서비스의 만족도를 정부신뢰 형성에 영향을 미치는 요인으로 보는 연구가 전개되었다. 특히 정보통신기술의 발달에 따라 전자정부의 활성화되기 시작하면서 전자정부 또한 정부신뢰 연구의 대상으로 주목받고 있다. 그러나 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 공공서비스 이용에 따른 만족도를 고려하면서 기존의 전통적 방문에 의한 공공서비스 이용과 전자정부 운영에 따른 On-Line 이용 방식의 차이를 주목을 하는 연구는

전개되지 않고 있다. 다만 현승숙·이승종(2007)의 경우 주민접촉에 따른 지방정부신뢰를 분석하면서 주민접촉의 유형을 방문에 의한 접촉과 온라인상의 접촉으로 구분을 하고 있으나, 주민접촉의 개념을 자신의 이해관계가 얽혀있는 공공문제 해결을 위하여 공직자와 접촉하는 참여활동의 한 형태로 규정함으로써 공공서비스 이용을 위한 접촉개념과는 구분된다.

따라서 본 연구는 대리인으로서 정부의 역할수행에 대한 시민의 직접적 접촉 및 이용경험이 정부신뢰에 영향을 미치는 요인임을 전제하고, 가장 보편적인 접촉방법이라 할 수 있는 공공서비스 이용과 이에 대한 만족도가 정부신뢰 형성에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 특히 공공서비스의 만족도를 정부신뢰 영향요인으로 보는 기존의 선행연구가 공공서비스 접촉유형의 차이에 주목하지 않은 한계를 지적하며 공공서비스 접촉유형을 전통적 방문(Off-Line)접촉과 On-Line접촉으로 구분하고, 각각의 접촉유형에 따른 만족도가 정부신뢰 형성에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 실증적으로 분석하고자 한다.

제2절 연구의 대상 및 방법

본 연구에서 다루고자 하는 주된 대상은 공공서비스 만족도와 정부신뢰이다. 두 개념의 관계를 연구함에 있어 본 연구에서는 공공서비스 만족도와 정부신뢰를 다음과 같은 범위로 설정하고자 한다.

먼저 공공서비스 이용에 따른 경험자의 인식은 경험적 차원과 평

가적 차원으로 구분된다. 경험적 차원은 행정기관 이용경험, 방문대상 행정기관, 방문목적 등으로 구성되고 공공서비스 이용에 따른 만족도는 평가적 차원에 해당한다. 한편, 공공서비스 만족도는 공공서비스의 다양한 속성을 포함하기 때문에 정확성, 다양성, 대응성 등과 같이 다차원적으로 구성된다. 본 연구는 다양한 공공서비스 만족도 변수 중 보다 정부신뢰 형성에 유의미한 영향을 미치는 속성이 무엇인지, 공공서비스 접촉 유형을 방문(Off-Line)접촉과 On-Line접촉으로 구분하였을 때 접촉 유형의 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향의 차이가 있는지를 밝히고자 한다.

정부신뢰에 관한 선행연구에서 정부의 범위는 한나라의 통치기구 전체를 아울러 행정부, 사법부, 입법부를 포괄하는 광범위한 영역으로 규정하는 방법과 행정수반을 정점으로 한 행정부(중앙·지방정부)의 영역으로 규정하는 방법으로 구분할 수 있다. 본 연구는 행정부가 제공하는 공공서비스 만족도에 따른 국민의 정부신뢰 형성의 관계를 검증하고자함에 연구 목적이 있으므로 정부의 범위를 중앙정부와 지방정부로 규정한다. 그리고 정부 구성은 공직의 결사체의 의미를 포함하고 있고(Finer, 1970) 공직자는 국민과 대인관계를 맺으므로 신뢰를 형성하는 가장 첫 단계(Gamson, 1968; 이헌수, 1999 재인용)로 볼 수 있으므로 이를 포함하여 정부신뢰의 범위를 중앙정부 신뢰와 지방정부 신뢰, 공무원 신뢰로 구성한다.

공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위하여 본 연구는 2007년 한국행정연구원에서 현대리서치연구소에 의뢰하여 실시한 '행정에 관한 국민의 인식조사' 자료를 통계 패키지인 SPSS 12.0을 사용하여 분석하였다. 먼저 각 변수들의 기초통계량을

분석한 후 다중회귀분석을 통해 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였다.

자료의 수집은 제주도를 제외한 전국지역을 조사지역으로 설정하고 조사대상은 만 20세 이상 성인남녀를 대상으로 하였다. 표본추출방법은 인구비례 다단계 층화추출법을 사용하여 표본 수 1,000명을 서울특별시, 직할시, 광역시, 도의 시부 및 군부로 배정하고 각 행정구역 내에서는 무작위 추출에 의거하여 표본을 선정하였다.

제2장 이론적 논의 및 선행연구의 검토

제1절 정부신뢰에 대한 논의

1) 정부신뢰의 개념

사회적 자본으로서 신뢰의 중요성에 대한 공감대가 높게 형성됨에 따라 사회과학계 여러 분야에서 신뢰에 대한 활발한 연구가 전개되었으나 각 영역마다 신뢰에 대한 개념정의를 다양하게 제시하여 뚜렷한 개념 확립이 이루어지지 않고 있다(Hosmer, 1995; 박통희, 1999; 이헌수, 1999; 이종수, 2001; 양건모, 2007). 신뢰의 개념은 학문 영역에 따라 다양하게 정의될 수 있지만 기본적인 개념은 신뢰자가 피신뢰자의 어떤 행동에 대해 믿고 의지하는 것(Hardin, 1998; Blackburn, 1998; Kramer et al., 1999; 양건모, 2007 재인용)으로 정의할 수 있다.

정부신뢰에 대한 경험적·실증적 연구를 통한 처방이 현실적합성을 갖기 위해서는 무엇보다 정부신뢰라는 개념을 명확화하고 이를 바탕으로 한 타당성 있는 측정이 이루어져야한다(원숙연, 2001). 정부신뢰의 개념을 구체화하기 위해서는 사회적 신뢰의 개념과 구분하여 정의할 필요가 있다. 사회적 신뢰는 사적 영역에서 대인 간 관계에 의해 형성되는 것으로 신뢰 대상과의 직접적 상호작용과 정보교환에 의해 이루어진다. 그러나 정부신뢰는 공적 영역에서 신뢰주체인 시민이 신뢰 대상인 정부기관이나 공직자에 대한 경험적으로 형성되는데, 여기서의 경험은 직접적 경험뿐만 아니라 언론 등

에 의한 간접적 정보교환에 의한 경험까지도 포함한다(Brehm & Rahn, 1997; Rucio, 1996; Newton, 1999, 2001; 현승숙·이승종, 2007). 한편 대의민주주의를 바탕으로 정부는 국민에 대한 신탁의무가 있다는 점에 근거하여 정부신뢰를 국민이 신뢰자의 입장에서 피신뢰자인 정부가 국민이 원하는 바를 추구하려는 의지와 추구할 수 있는 능력이 있다고 믿는 것으로 정의할 수 있다(Thomas, 1998; 박천오·박경효, 2001). 또한 정부신뢰는 국민이 정부에 대해 갖고 있는 정치적 태도의 일종이기도 하나, 단순한 믿음과 지지를 넘어 정부로 인해 불이익을 받을 수 있는 데에도 불구하고 그것을 감수하며 정부를 지지하는 심리적 태도의 의미까지 포함한다고 볼 수 있다(Zand, 1972; Mayer et al, 1995; Rousseau et al., 1998). 한편, 정부신뢰는 정부의 역할수행에 대한 인식이라는 점에서 '기대'의 의미를 포함하고 있다고 보고, 정부의 역할과 기능에 대한 국민의 긍정적 기대를 바탕으로 기대에 부응할 것이라는 믿음이 전제되어 있는 것으로 보기도 한다(Miller, 1974; Hosmer, 1995; Hetherington, 1998; Whitener, et al., 1998; Wicks, Berman, & Jones, 1999; Chanley, 2000; 서문기, 2001; 손호중·채원호, 2005; 양건모· 박통희, 2007; 김왕식, 2011). 이와 같이 '신뢰'라는 개념의 추상적 의미와 구성요소의 복합성 때문에 정부신뢰의 개념은 보편적 정의가 확립되지 않고 있다는 것이 일반적인 견해이다(Hosmer, 1995; Rucio, 1996; Welch, Hinnant & Moon, 2004; 박통희, 1999; 이종수, 2001; 양건모, 2007; 현승숙·이승종, 2007). 학자들 마다 다양하게 정의하고 있는 정부신뢰의 개념은 [표 1]과 같다.

[표 1] 정부신뢰의 개념정의

연구자	개념 정의
Miller (1974)	시민들의 규범적 기대에 부응하여 정부가 역할을 잘 하리라는 신념(belief)
Mayer et al. (1995)	정부를 감시 또는 통제할 수 있는 능력과는 상관없이 국민이 정부로 인해 피해를 볼지라도 그것을 기꺼이 감수하며 정부를 지지하는 심리적 태도
Hetherington (1998)	정부가 산출하는 각종 결과물에 대한 평가. 정부가 국민들의 기대에 부응하여 잘 운용되고 있는가에 대한 기본적인 평가정향
Chanley (2000)	정부가 국민으로부터 부여받은 신탁의무를 국민을 위해 올바르고 유능하게 수행할 것이라는 기대
이종범 (1986)	정부가 역할 기대의 내용에 따라서 행동할 확률에 대한 국민의 판단으로 긍정적 의미의 평가적 태도
서문기 (2001)	국민의 기대에 바탕을 둔 정부에 대한 긍정적인 기대
손호중·채원호 (2005)	불확실한 상황에서 정부가 국민들의 기대에 부응하여 운영되고 있는가에 대한 긍정적 기대나 심리적 지지도
양건모·박통희 (2007)	정부의 일반적·특정적 역할수행에 대한 국민의 긍정적 기대
김왕식 (2011)	정부가 국민을 위해 올바르고 유능하게 책무를 수행할 것이라는 기대에 대한 긍정적인 피드백

이상의 논의를 종합하여 볼 때 정부신뢰의 정의는 신뢰주체인 국민이 신뢰대상인 정부의 역할 수행에 대한 경험적 평가와 함께 미래에 대한 기대와 지지의사를 내포하고 있는 것으로 볼 수 있다.

2) 정부신뢰의 중요성

정부신뢰의 중요성은 크게 국가전체의 사회 발전적 측면과 정부의 국정운영 및 정책과정의 측면으로 구분하여 강조할 수 있다. 기본적으로 신뢰는 사회자본을 구성하는 가장 기본적인 요소(Putnam, 1993; Fukuyama, 1995; 박희봉 외, 2003 재인용)로 개인의 행태와 성향 등을 구성하는 개념이다(박희봉 외, 2003). Putnam(1993)은 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 오랜 사회적 조직의 특성들로 구성된 사회자본이 공공재를 위한 자발적인 협동과 조정을 촉진한다고 지적한 바 있다. 또한 정부신뢰의 영향력에 관한 기존의 연구들은 정부신뢰가 사회의 민주성과 효율성에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다(Zak & Knack, 2001; 박희봉 외, 2003 재인용). Knack과 Keefer(1997)은 신뢰가 사회 발전적 측면 중 특히 경제적 효과에도 영향력을 미칠 수 있음을 제시하였다. 29개 국가를 대상으로 한 World Values Surveys를 바탕으로 한 연구를 통해 신뢰와 시민규범이 경제성장과 투자에 긍정적인 영향을 미치는 것을 주장하였다. 즉 신뢰는 사회와 국가발전에 필수불가결한 자산 혹은 국력의 중요한 요소로 인정받고 있다(Putnam, 1995; 김석준 외, 2002; 박순애, 2006 재인용). 개인이 생각하는 정부신뢰는 국가를 구성하는 시민들이 정부를 신뢰하여야 민주정부라고 할 수 있고, 시민들이 정부

를 신뢰하지 못한다면 정권교체 등 가시적 결과가 나타나 정부제도의 개혁 등 구조변화가 일어나기 때문에 중요하다(박희봉 외, 2003).

한편, 국정운영 및 정책과정의 측면에서 정부는 국민의 요구와 기대에 부응하기 위한 국정운영과 정책수행의 주체이므로 국민들의 정부에 대한 신뢰는 그들의 행위에 대하여 정당성을 부여함과 동시에 지지의 의미까지 포함하기 때문에 중요하다. Pelletier et al.(1999)은 국민들이 정책과정에 참여하는 것이 정책설계를 위한 지식기반을 확충하고, 이해관계자들의 정책에 대한 순응과 지원가능성을 증진시킨다고 보았다. 또한 이러한 과정을 통해 결과적으로 정책의 민주적 정당성까지도 강화시킬 수 있음을 주장하였다.

또한 다수 연구들은 정부신뢰를 정책수행에 필요한 하나의 자원으로 보고, 시민들이 정부를 신뢰하지 못하는 것은 정책수행을 위해 필요한 자원이 부족한 것을 의미하며, 결과적으로 정부 업무수행이 효과적으로 이루어질 수 없음을 주장하였다. 또한 다수의 연구들은 정부신뢰가 정책수용성(policy acceptance)의 제고, 거래비용(transaction cost)의 절감 등에 있어서 중요한 역할을 한다고 지적한다(Cummings & Bromiley, 1996; Peter, 1996; Tyler, 1998; 이종수, 2001; 박순애, 2006; 조기숙·남지현, 2007). 즉, 신뢰는 정책을 추진함에 있어 협조를 유지하기 위한 비용 감소를 통해 사회적 자본을 증가시키고 통제나 감시의 필요성을 대체하며, 공무원의 목표달성, 직무만족 등에 영향을 미침으로써(Lewis & Weigert, 1985; 박순애 2006 재인용) 정부의 효율성을 증대시킬 수 있다는 측면에서 그 중요성이 인정된다.

제2절 공공서비스에 대한 논의

1) 공공서비스의 유형 분류 및 개념정의

공공서비스란 중앙정부 혹은 지방정부가 공공의 목적을 갖고 기획하여 제공하는 유·무형의 서비스를 의미한다. 비슷한 개념으로 공공재(public goods)가 있으며 이는 사회 구성원 모두에게 필요한 재화 혹은 서비스이지만 재화의 속성상 시장을 통해 공급되기 어려워 정부재정에 의해 공급되는 것으로, 비배재성과 비경합성의 성격을 갖는다(정정길, 2003). 공공재는 비배재성과 비경합성의 성격 정도에 따라 순수공공재와 준공공재(요금재, 공유재)로 구분되기도 하는데, 본 연구에서 살펴보고자 하는 공공서비스의 범위는 순수공공재와 준공공재를 구분하지 않고 정부가 시민에게 제공하는 서비스 전반을 포괄하는 의미로 사용하고자 한다.

정부 활동의 비효율성 감소에 대한 요구와 정부 규모 축소의 필요성이 꾸준히 지적되고 있지만 시민들의 정부 역할에 대한 기대와 요구는 점점 더 증가하고 있으며 시민에게 실질적으로 제공되는 공공서비스의 유형 또한 매우 다양하다. 송근원·강대창(2002)의 경우 효율적인 공공서비스의 제공을 위해 고려되는 민간위탁의 성공을 위해서는 법·제도적, 상황적 여건을 고려하여 위탁 업무의 성질과 서비스의 다양성 및 특수성에 따른 범주화가 필요함을 지적하였다. 저자는 민간 위탁에 영향을 미치는 요인에 대한 범주화와 함께 공공서비스의 유형을 서비스 내용에 따라 환경 관련 서비스, 교통 관련 서비스, 사회복지 및 의료 서비스, 문화 관련 서비스 및 행정

지원 기능 서비스로 구분하였다. 한편 김인(2006)은 지방정부의 공공서비스 전달에 있어서 거버넌스 구조가 서비스 성과에 미치는 영향을 분석하면서 지방정부가 제공하는 공공서비스의 유형이 공공서비스 성과에 영향을 미치는 가에 대해서도 실증적으로 분석하였으나 서비스 유형에 따른 차이는 없음을 제시하였다. 저자는 공공서비스 유형을 배분적 서비스와 규제적 서비스로 구분하였다. 이는 Sharp(1990)가 T. Lowi(1972)의 정책유형을 분류하는 방식에 따라 서비스 유형을 분류한 것을 바탕으로 하고 있으며 서비스 성격에 따라 서비스 전달상의 참여자 활동에 차이가 나는 점을 주목하였다.

공공서비스 접촉이란 행정기관이 제공하는 공공서비스의 이용경험을 의미한다. 공공서비스 접촉과 연관하여 설명할 수 있는 개념으로는 주민접촉이 있다. 주민접촉(citizen-initiated contact)은 주민이 공공서비스에 대하여 불만이 있거나 요구할 사항이 있는 경우 이를 해결하기 위하여 정부 공직자에게 개인적으로 접촉하는 것을 의미한다(Serra, 1995; Thomas & Melkers, 2000; 현승숙·이승종, 2007). 현승숙·이승종(2007)에 따르면, 주민접촉은 자신의 의사표현을 적극적으로 정부에 전달하기 위해 적극적인 행위를 취하는 것으로 정부의사결정에 영향력을 미치려는 목적을 포함하고 있다. 주민접촉이라는 정부에 대한 의사표현 행위가 이루어지기 전에 정부의 공공서비스에 대한 평가와 자신의 요구사항이 무엇인지를 판단하는 선행과정이 필요하다. 정부에 대하여 무언가를 요구한다는 것은 불만족한 요인이 있거나 요구하는 사항에 대한 근거가 필요하기 때문이다. 따라서 이러한 선행과정이 이루어지는 가장 직접적이고 보편적인 과정은 결국 공공서비스의 접촉에서 이루어지는

것으로 볼 수 있다. 온·오프라인을 포함하여 공공서비스를 이용하거나 공공기관을 방문하는 행위, 이용 경험에 따르는 만족도를 판단하는 일련의 과정들은 결국 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 전반적인 인식과 품질에 대한 평가를 형성하게 된다. 즉, 공공서비스를 접촉하고 이에 대하여 시민들이 만족하는 정도는 서비스를 제공하는 공공기관의 역할 수행에 대한 평가이자 행정부에 대한 전반적 인식을 형성하는데 영향을 미치게 된다. 공공서비스는 일반국민들의 실제적인 일상생활과 관련된 다양한 실질적 기능들을 제공하고 있고, 상대적으로 빈번한 접촉을 갖게 되며, 이러한 경험은 직접적으로 정부에 대한 이미지에 영향을 미치게 된다(서성아, 2010).

2) 공공서비스 만족도

공공서비스의 목적은 결국 국민이 필요로 하는 서비스를 제공하여 국민의 삶의 질을 높이고, 대리인으로서 정부의 역할을 충실하게 수행하는 데에 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 수요자인 국민을 고객의 관점으로 보고 기존의 공급자 중심의 서비스 공급에서 수요자 중심으로 전환하고, 수요자가 공급받은 서비스에 대하여 표출하는 반응을 정확하게 파악하기 위하여 공공서비스에 대한 고객만족도의 중요성이 강조된다(성도경・장철영, 2005; 이원욱・김영오, 2007). 또한 '기업가적 정부'라는 패러다임의 변화와 함께 성과관리 체제의 중요성이 강조되면서 공공서비스에 대한 고객 만족도 조사는 성과관리적 측면과 함께 고려되고 있다. 즉, 공공서비

스 만족도 측정은 공공서비스 공급 과정과 결과에 대한 사용자들의 평가를 파악함으로써 공공서비스의 질을 향상시킴과 동시에 정부에 대한 성과평가로 연결되어 정부의 책임성을 확보하는 제도적 장치인 것이다(Wholey & Hatry, 1992; 송건섭, 2003; 송건섭·이곤수, 2005).

'만족'이라는 개념은 다차원적으로 구성된 서비스의 질에 대한 개인들의 판단으로, 주관성·추상성의 특성을 갖는다(Hunt, 1977; 박순애·박재현, 2010 재인용). 또한 서비스 질은 만족과 함께 고려되는 개념으로, 양자를 같은 개념으로 볼 것인가에 대한 논쟁은 Parasuraman et al.(1988)이 제시한 SERVQUAL 모델과 Cronin & Taylor(1992)이 제시한 SERVPERF 모델을 중심으로 전개되었다. Parasuraman et al.(1988)은 양자를 다른 개념으로 보고 서비스 질에 대한 기대수준이 서비스에 대한 만족 여부에 영향을 미치는 것으로, 서비스 질을 선행변수로 보았다. 그러나 Cronin & Taylor(1992)는 양자를 같은 개념으로 보고 서비스에 대한 고객이 인지한 성과 자체로 서비스의 질을 측정하는 방법을 제시하였다.

Parasuraman et al.(1994)이 제시한 'SERVQUAL'모델은 행정학 분야에서도 공공서비스 품질에 대한 고객만족도를 측정하기 위해 광범위하게 활용되고 있다. 'SERVQUAL'모델은 서비스품질의 개념을 "공공서비스를 이용한 고객의 기대수준과 서비스 이용에 대한 성과수준의 측정을 통한 기대치와 측정치의 차이(gap)"로 정의하였다. 즉, 서비스 이용 전에 측정한 고객의 기대와 서비스 이용 후 고객이 지각한 성과를 측정하여 지각 성과값에서 기댓값을 감하여 서비스 질을 파악하는 것이다. 'SERVQUAL'모델(차이 측정법)은 공공서비스 만족도를 결정하는 핵심적인 결정요인으로 유형성, 신뢰성,

반응성, 확신성, 공감성 등 5가지 요인을 제시하고 있다.

반면, Cronin & Taylor(1992)는 서비스의 질을 고객이 인지한 성과 자체로 측정하는 SERVPERF 모델을 제시하였다. 이들은 Parasuraman et al.(1994)의 차이 측정법은 응답자에게 '기대'의 개념이 혼동될 수 있음을 지적하며, 서비스 결과에 해당하는 성과에 대한 지각 측정을 바탕으로 서비스 질을 도출하는 방법이 보다 타당함을 주장하였다.

공공서비스의 성과평가와 서비스 품질 평가, 만족도 측정에 대한 다수 연구에서는 주로 'SERVQUAL'모델을 활용하는 경향이 높다(송건섭·이곤수, 2005). 특히 공공서비스에 대한 고객 만족도는 결국 공공서비스의 질에 대한 사용자의 주관적 평가에 해당하므로 공공서비스에 대한 만족도 연구 역시 서비스 질적 요소를 유형화하여 만족도 측정지표로 활용하는 것으로 나타났으며 국내·외 다수의 공공서비스 만족도 측정에 관한 연구에서 활용하고 있는 만족도 측정지표는 다음과 같다.

[표 2] 공공서비스 만족도 측정지표 연구사례-1
(이원욱·김영오, 2007 재구성)

지표 / 연구	Garvin (1987)	PZB (1988)	W&R (1991)	김병국 (1996)	김판석 외 (1996)	박중훈 (1998)
접근성			의사 소통	용이성	○	용이성
편리성				○	○	○
신속성			문제 해결		○	○
정확성		○	○	적절성	○	○
친절성	관심	공감성				
유형성	내구성	○			쾌적성	쾌적성
대응성	신뢰성	○	○	○	○	
형평성				환결성	○	○
기타	성취도	설득성	일관성	전문성	환류성	환류성

[표 3] 공공서비스 만족도 측정지표 연구사례-2
(이원욱·김영오, 2007 재구성)

지표 / 연구	오창택 (1998)	라희문 (2000)	박기관 (2002)	송건섭 (2004)	성도경 (2004)	이원욱 외 (2004)
접근성	용이성	○	○	○	의사 소통	○
편리성	○	○	○	○	편의성	○
신속성	○	○	○	○		○
정확성	○	○	○	○	○	
친절성	○	○	○			
유형성	쾌적성	쾌적성	쾌적성	쾌적성		쾌적성
대응성	관심 표명	○	○	○	○	○
형평성	○	공정성	○	○		○
기타		환류성		환류성	만족성	

제3절 선행연구의 검토

1) 정부신뢰에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구

1990년대 이래 시민의 정부에 대한 신뢰는 세계 각국의 여론조사에서 전반적으로 매우 낮게 나타나고 있는 추세이며 이는 개발도상국에 국한되지 않고 대부분의 서구 민주주의국가에서도 일반적으로 나타나고 있어 세계 각국의 정부에 대한 불신과 불만의 증가가 일반화되고 있다(Nye et al., 1997; 박희봉 외, 2003). 이와 같이 지속적인 정부신뢰적자 문제를 해결하기 위해 원인을 파악하고 방안을 도출하기 위한 다양한 노력들이 시도되었다. 정부신뢰에 대한 연구 중 정부신뢰에 대한 영향요인을 분석하여 정책적 제언과 정부신뢰 방안을 도출하는 연구들이 대표적이라 할 수 있다.

정부신뢰에 영향을 미치는 요인은 신뢰대상의 측면에서 파악하는 것과 신뢰주체의 측면에서 파악하는 것으로 구분할 수 있다(박통희, 1999; 이헌수, 1999; 이종수, 2001; 오경민·박흥식, 2002; 박순애, 2006; 이양수, 2008; 윤병섭·이홍재, 2011).

(1) 신뢰대상의 측면

신뢰대상의 측면에서 정부신뢰의 영향요인을 파악하는 연구들은 피신뢰자인 정부가 갖고있는 다양한 특성을 영향요인으로 보았다. 특히 정부 성과는 정부의 업무처리 역량을 의미하며, 대리인으로서의 역할에 충실하게 임하고 있는가를 판단하는 척도로써 일찍부터 고려되어 왔다.

Easton(1963)은 제도와 물질적 동기부여가 상호호혜적으로 연결되어 있음을 지적하며 정부신뢰는 결국 정부기관의 성과에 대한 개개인의 만족도에 따라 나타나는 평가과정으로 보았다. 즉, 시민은 그들의 요구와 정부의 성과를 비교하여 만약 정부성과가 자신들의 요구와 부합한다면 정부의 국정운영 및 정책에 대한 지원을 확대할 것이고, 반대로 정부성과가 그들의 요구에 부합하지 않는다고 인식하면 정부에 대한 지원을 축소하려고 한다는 것이다. 정부는 신뢰축적을 위한 시민의 지원을 확대하기 위해서는 이들의 요구를 만족시킬 수 있는 정책을 수행해야 하기 때문에 정부신뢰와 제도적 성과는 연관성이 깊다고 할 수 있다 (Newton, 2006; Espinal, Hartlyn & Kelly, 2006; 김왕식, 2011 재인용).

Chanley, Rudolph & Rahn(2000)의 연구에 의하면 국민이 경제적 성과에 대해 부정적인 인식을 가질수록, 범죄와 치안에 대하여 시민의 우려가 증가할수록, 의회와 관련된 추문(scandal)이 발생할수록 정부신뢰는 감소하는 것으로 나타났다(박순애, 2006 재인용).

Keele(2007)은 그간 정부성과가 제고됨에도 불구하고 정부신뢰가 하락한 결과는 결국 정부성과가 정부신뢰에 영향을 준다기보다는 또다른 영향요인인 사회자본의 영향력에 의해 정부신뢰가 변동됨을 보여주는 근거라고 설명하고 있다.

박종민(1991)은 정부성과에 불만이 있는 개인들은 만족하는 개인들보다 정부에 대해 신뢰가 낮고 불공정하며 정직하지 못하다고 인식하였다. 또한 경제적 성과에 대한 평가는 거의 영향력이 없지만, 정치적 자유화나 사회적 형평에 관한 성과평가는 정치적 지지에 강한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이종수(2001)는 정부 신뢰를 결정하는 요인을 신뢰 주체의 차원

과 신뢰 대상의 차원으로 구분하고 신뢰대상의 특성 요인은 피신뢰자인 정부의 다양한 특성을 포함하는 개념으로 보았다. 신뢰대상의 차원에서 고려되는 신뢰의 결정요인으로 정부의 능률적 업무처리 역량을 의미하는 효율성과 청렴성, 일관성, 공정성, 등을 제시하였다.

손호중·채원호(2005)는 정부신뢰의 영향요인으로 정부능력과 공정성, 투명성, 참여, 정부 PR 등을 제시하였다. 정부능력은 효율성, 전문성, 일처리의 적절성, 성과의 측면을 포함하는 개념이며, 한정된 자원을 통해 최대의 결과를 이끌어내는 것과 그 업무를 수행함에 있어 전문적 지식의 정도, 활용가능성 그리고 업무내외의 행정적 가치실현, 우선순위 반영의 적절성 및 성과 등을 포함한다. 또한 정부의 각종 경제정책이나 복지정책 등으로부터 받는 혜택정도에 대한 인식이나 정책에 대한 만족도 정도를 포함하고 있다. 공정성이란 정책에 소요되는 비용이나 편익이 합의된 일반원칙에 의거하여 차별없이 분배되는 것을 의미한다. 공정성에는 일반적으로 절차적 공정성과 분배적 공정성 등이 구분되고 있다. 투명성이란 관찰대상에 대한 완전한 정보와 그 정보의 흐름에 대한 것으로 정보가 정확하고 왜곡이나 거짓이 없으며 정보를 필요로 하는 사람은 누구나 방해나 장애없이 이를 획득할 수 있는 상태를 의미한다.

(2) 신뢰주체의 측면

신뢰주체의 측면에 초점을 맞춘 연구는 신뢰 주체자의 인구통계학적 특성 및 개인의 정치적 성향, 가치판단, 정책과정이나 행정에 대한 시민참여를 통한 경험에 근거한 판단을 주요한 영향요인으로 본다. 개인의 인구통계학적 특성 및 가치지향의 특성은 사회·경제·

문화적 요소의 영향을 받아 형성될 뿐만 아니라 이를 바탕으로 사물을 판단하게 되는 배경이 되므로 신뢰주체의 특성으로서 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 고려된다. 한편, 최근에는 시민사회의 영역이 넓어지고 강도가 활발해짐에 따라 정부 정책이나 사업에 대한 시민의 적극적 참여가 증가하고 있다는 점에서 시민참여 역시 신뢰주체의 측면에서 정부신뢰의 주요한 요인으로 지적되고 있다. 이는 정부에 대한 시민의 인식형성이 각종 언론매체에 의한 간접적 경험에 따른 평가가 주류를 이루었으나, 최근에는 정부가 제공하는 공공서비스 및 정책집행 과정에서의 직접적 참여와 접촉 및 경험에 의한 판단으로 변화하는 흐름과 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 즉, 과거에는 신뢰주체인 시민이 정부의 국정운영 및 각종 정책집행 과정에서 관찰자의 입장에서 판단하였다면, 현재는 직접적 참여자의 입장에서 판단하는 것이다.

Miller(1974)는 시민들이 정치적 사건에 대해 갖는 태도 및 기대와 함께 정부 정책대안의 결과에 대한 불만족이 정부신뢰를 하락시키는 요인이라고 주목한 바 있다.

Citrin(1974)는 Miller의 주장을 비판하고 정부신뢰는 정책에 대한 불만족의 결과라기보다는 대통령에 대해 갖는 이미지 혹은 국정수행 성과에 대한 평가에 의해 영향을 받는다고 주장하였다(서성아, 2010 재인용).

Gregory(1999)와 Whiteley(1999)는 자기 이익에 대한 합리적 기대나 수직적 책임성을 수반하는 관계구조에서는 신뢰가 발아되기 어렵고, 사회 속에 존재하는 다양한 수평적 관계구조에 의해 상호호혜적인 규범과 신뢰가 형성된다고 지적한다(이종수, 2001 재인용).

박희봉·이희창(2005)은 개인에게 내재된 다양한 사고의 틀은 사물에 대한 사고를 정립하고 대인, 단체, 정부 등에 대한 태도를 결정하는데 기존의 연구는 개인의 가치를 주로 개인의 사회·경제적 배경에 초점을 맞춰 연구하는 한계가 있음을 지적하였다. 개인의 사회·경제적 배경이 개인의 입장과 태도를 결정하는 중요한 요소임은 분명하나, 정부에 대한 태도가 개인의 사회경제적 배경에만 의존한다고 볼 수는 없으므로 개인의 가치를 물질/탈물질 가치뿐만 아니라 집단적(전통적)/개인적 가치, 자유주의/평등주의 가치로 유형화하였다. 종속변수인 정부에 대한 태도는 정부신뢰, 내부 및 외부 정치적 효능감으로 확대하여 한국, 중국, 일본 3개국을 대상으로 개인의 가치가 정부신뢰와 정치 효능감에 미치는 영향을 실증분석을 하였다. 분석결과, 국가별로 차이는 있으나 유형화된 개인의 가치가 정부신뢰와 내부 및 외부 정치적 효능감에 영향을 미치고, 개인의 사회·경제적 배경의 일부 변수에 따라 가치가 다르게 나타난다는 것을 검증하였다. 즉, 이를 바탕으로 개인의 가치가 정부에 대한 태도에 영향을 미치는 정도는 각국의 정치, 경제, 사회적 상황을 반영하고 있음을 밝혔다.

배귀희・임승후(2009)의 연구는 그간의 국내외 다양한 정부신뢰 영향요인에 대한 검토를 통해 정부신뢰에 영향을 주는 요인을 파악하고 그 영향관계를 분석하였다. 구체적으로 1974년 Miller와 Citrin사이에 벌어졌던 논쟁을 살펴보고, 정부신뢰 영향요인으로서 정책선호 및 태도와 대통령에 대한 긍정적 이미지 중 어느 요인이 보다 타당한지를 알아보기 위하여 미국의 선거연구(National Election Studies: NES)자료를 사용하여 분석하였다. 결과적으로 정부신뢰에 영향을 주는 요인으로서 정책선호 및 태도와 현 정부

내지 대통령에 대한 평가 중 현 대통령에 대한 평가가 정부신뢰에 보다 유의미한 영향력을 행사하고 있음을 확인하였다. 즉, 현직 대통령에 대한 국정 및 직무수행능력을 높게 평가할수록 정부신뢰의 수준은 높게 나타나고 있음을 제시하였다.

최근에는 시민사회의 영향력이 증가함에 따라 정책과정에서도 시민이 직접적인 참여자로 고려되며, 시민참여가 정부신뢰를 형성하는 데에 영향을 미칠 수 있음을 실증적으로 검증하는 연구들이 다양하게 제시되고 있다. 박희봉 외(2003)은 정부신뢰에 영향을 주는 요인으로서 대인신뢰, 단체참여, 정치참여, 기타 지역 및 사회경제적 배경을 제시하고 그 영향관계를 설명하고 있다. 우선, 대인신뢰와 정부신뢰간의 관계에 있어서 기존의 연구들에서는 긍정적인 경우와 부정적인 경우가 혼재되어 있어 일정한 결과를 나타내지 않고 있으나 우리나라의 경우 행정부나 입법부 및 사법부 모두에 대해 긍정적인 양의 관계를 보이는 것으로 분석하였다. 단체참여에서는 수평적 단체참여와 수직적 단체참여로 구분하고 수평적 단체 참여의 경우 정부신뢰를 제고할 수 있으나 우리나라의 다수 단체참여의 특성으로 나타나고 있는 수직적 단체참여의 경우 정부신뢰에 긍정적인 영향력을 미치지 못한다는 선행이론과는 달리 모든 유형의 단체참여가 정부신뢰에 긍정적인 영향을 준다고 파악하였다. 정치참여에 있어서는 정당가입 및 정치활동과 같은 직접적이고 적극적인 정치참여는 정부신뢰에 오히려 부정적인 영향을 주는 반면, 정치관심 및 투표참여와 같은 간접적이고 소극적인 정치참여의 경우 정부신뢰에 긍정적인 영향을 준다고 보고 있다. 기타 지역 및 사회경제적 영향요인들도 우리나라의 경우 일정한 영향을 주고 있는 것으로 제시되고 있다.

Wang & Wart(2007)는 정부참여 중 특히 국민의 행정참여(public participation in administration)에 초점을 맞추고, 이것이 행정신뢰에 미치는 영향을 분석하고 있다. 이들은 국민의 행정참여와 행정신뢰 간에 중재적 행정행위가 존재한다고 제시하고 있다. 중재적 행정행위란 행정목표, 서비스 수준, 행정적 가이드라인 및 전반적 결과의 명확화(articulation) 및 평가에 있어서 직·간접적으로 국민이 참여하는 것이라고 정의하고 있다. 구체적으로 국민의 행정참여는 절차에 영향을 미치는 능력으로 공익에의 관여나 보호를 상정하고 이는 공공 여론(consensus) 형성, 윤리적 행위 및 책임성 확보를 통해 가능하다고 보고 있다. 참여에 있어서의 가치로는 역할수행에 대한 신뢰가능하고 지속적 능력을 제시하고, 서비스 역량 및 관리역량을 높임으로써 이러한 가치들은 제고될 수 있다고 주장하였다.

또한 현승숙·이승종(2007)의 연구는 시민참여가 정부신뢰 형성에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 지적되는 것에서 착안하여 자신의 이해관계가 얽혀있는 공공문제에 대하여 공직자와 직접적인 접촉을 하는 것을 주민접촉으로 규정하고 주민접촉은 직접적 경험과정을 통해 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있음을 제시하였다. 주민접촉과 정부신뢰 간 존재할 인과관계의 개연성에도 불구하고 이에 대한 선행연구가 매우 미약함을 지적하였다. 또한 예외적으로 관련된 연구가 있었으나 주민접촉과 정부신뢰의 관계를 직접적으로 다루지 못하여 주민접촉이 정부신뢰에 영향을 미치는 영향을 도출하지 못한 한계가 여전히 남아있음에서 착안하여 주민접촉의 정부신뢰에 대한 영향관계를 실증적으로 분석하였다. 주민접촉의 유형을 전통적 방문접촉과 온라인을 통한 접촉으로 구분하여 정부신뢰에 대한

관계를 분석한 결과, 전통적 의미의 접촉 경험 자체만으로는 정부신뢰와 유의미한 관계를 형성하진 않지만 접촉을 통해 판단하는 만족도는 정부신뢰에 강한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 온라인을 통한 접촉 빈도와 만족도는 모두 정부신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 바탕으로 정보화 시대의 관료 성격변화와 같은 관료제의 개선이 필요함을 지적하였다.

2) 공공서비스와 정부신뢰의 관계에 관한 선행연구

공공서비스는 정부가 그들에게 부여된 대리인으로서의 직무를 제대로 수행하는가를 시민이 판단하는 가장 기본적인 경로라고 할 수 있다. 또한 공공서비스 접촉에 대한 만족도는 정부의 역할수행에 대한 평가를 포함하기 때문에 신뢰대상의 측면에서 파악하는 정부신뢰의 영향요인으로 볼 수 있다.

Van Ryzin et al.,(2004)에 의하면 주민을 공공서비스를 제공받는 고객(customer)으로 가정할 경우, 공공서비스 전반에 대한 만족도가 높을수록 지방 공직자에 대한 신뢰가 높아지는 것으로 나타났다.

최흥규(2008)는 지방정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족도가 거주이전 의사를 결정하는 데에 영향을 미치는 요인임을 밝히는 기존의 선행연구가 공공서비스 만족도와 거주이전 의사 사이에 정부신뢰가 직·간접적으로 작용할 수 있음을 간과하였음을 지적하였다. 즉 서비스를 이용하거나 구매하는 고객의 입장에서 신뢰는 서비스에 대한 충성도와 이탈에 중요한 영향을 미칠 수 있는 매개변

인임을 지적하면서 세 가지 요인의 관계를 실증적으로 밝혔다. 연구 결과, 공공서비스에 대한 만족도가 신뢰에는 유의미한 영향을 미치지만, 이주의 관계에서는 유의미한 영향을 미치지는 못하나 간접효과를 분석한 결과 만족도가 신뢰를 매개로 이주에 영향을 미칠 수 있음을 밝혔다.

한편 전자정부의 발달과 함께 공공서비스의 제공방식 역시 수요자인 국민이 직접 정부기관에 방문하여 서비스를 이용하는 방식과, 전자정부를 통한 서비스 이용 방식으로 구분되기 시작했다. 특히 전자정부의 활성화에 따라 점차 온라인상으로 제공되는 공공서비스의 범위가 넓어진다는 점에서 전자정부 이용에 따른 만족도 또한 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 고려되고 있다.

Tolbert & Mossberger(2006)는 정부신뢰와 전자정부의 이용 사이에 유의미한 관계가 있음을 주장하였다. 즉, 전자정부는 정부에 대한 시민의 신뢰를 증가시키고 정부에 대한 시민평가를 향상시키는 것으로 보았다. 또한 전자정부의 이용과 전자정부에 대한 태도, 정부의 신뢰 간의 관계에 관한 경험적 조사를 통하여 정부신뢰와 지방정부 웹사이트의 이용 간에는 유의미한 관계를 가지고 있으며, 전자정부는 시민들의 상호작용과 반응성 인식 향상시키는 것을 통해 정부와 시민이 반복적으로 상호작용하면서 정보를 교환하는 프로세스 기반의 신뢰를 향상시킬 수 있음을 제시하였다.

박경효(2009) 전자정부서비스를 정보서비스와 민원행정서비스, 참여서비스로 유형화하고 각각의 만족도가 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 강남구민 설문조사를 통하여 실증분석 하였다. 분석 결과, 정보서비스의 정확성 만족도와 참여서비스의 반영성 만족도가 정부신뢰에 유의미하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났

다.

윤병섭·이홍재(2011)는 전자정부에 대한 사용자 만족도 영향요인과 정책만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위하여 국가보훈처 홈페이지의 사용자 만족도와 보훈정책 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석결과, 정보품질과 서비스 품질이 전자정부 사용자 만족도에 유의미한 영향을 미치며, 전자정부에 대한 사용자 만족도와 보훈전책에 대한 만족도가 정부신뢰에 긍정적 영향을 미치는 것임을 밝혔다.

기존의 선행연구에서 공공서비스에 대한 접촉과 이용경험은 정부성과를 판단하는 기본 경로로 고려되며 전자정부 역시 공공서비스를 제공하는 중요한 통로이자 시민과 정부사이의 의사소통을 활성화 시키는 수단으로 제시되었다. 즉 두 경로는 신뢰대상의 측면에서 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 고려되고 있으나 공공서비스의 제공방식을 기준으로 전통적 접근방식과 전자정부에 의한 On-Line 접근방식을 엄밀하게 구분하여 양자가 정부신뢰에 미치는 영향이 고려되지 않은 점, 각 유형의 접촉에 따른 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향요인으로 비교연구 되지 않은 점은 기존의 연구가 갖는 한계라고 볼 수 있다.

이선중(2011)은 전자정부 신뢰 및 전자정부 서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였다. 전자정부 이용자의 특성에 해당하는 신뢰주체 요인과 전자정부 서비스 품질에 해당하는 신뢰대상 요인이 전자정부 서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 영향을 주고 이러한 요인이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 인과관계를 설정하여 실증분석하였다. 분석결과, 신뢰주체의 특성 중 시의적 배태성, 네트워크 배태성과 신뢰대상 특성 중 정보제공품

질, 정보보호품질, 참여기회품질이 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 전자정부서비스 만족도는 전자정부 신뢰에 영향을 미쳤으며, 두 요인 모두 정부신뢰에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제3장 연구설계

제1절 연구문제

본 연구는 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족도가 시민이 정부에 대해 갖는 신뢰 형성에 유의미한 영향을 미친다는 기존의 선행연구(Van Ryzin et al., 2004; Tolbert & Mossberger, 2006; 최흥규, 2008; 박경효, 2009; 윤병섭·이홍재, 2011; 이선중, 2011)를 바탕으로, 공공서비스의 접촉 유형에 따른 만족도의 영향요인과 정부신뢰의 관계를 분석하는 데에 연구목적이 있다.

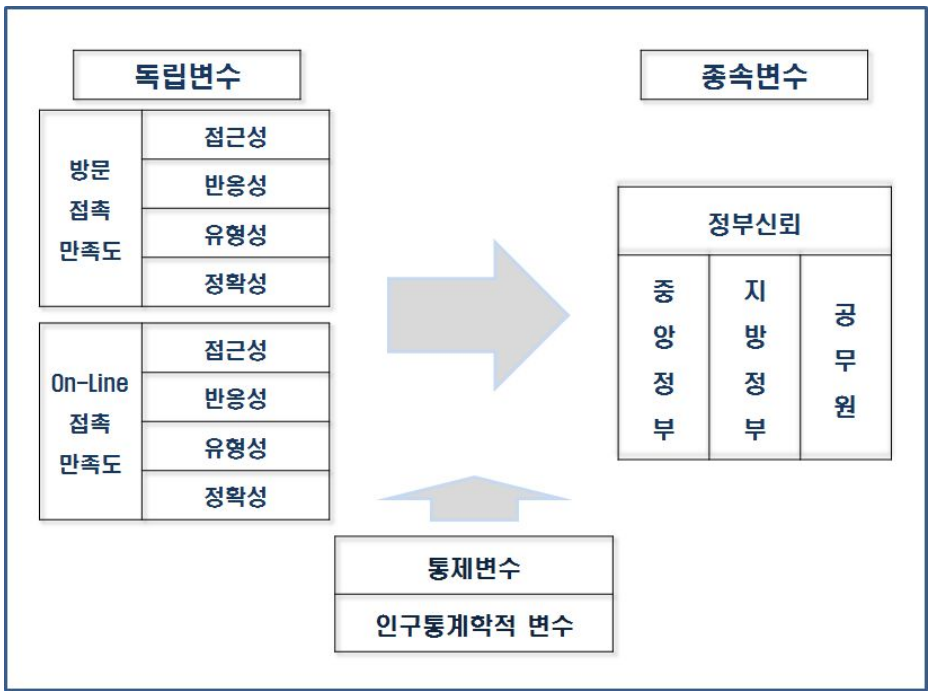
공공서비스 만족도는 평가자의 객관적·주관적 평가기준이 복합적으로 고려되어 도출(송건섭, 2003)되므로 이를 반영한 서비스 만족도 결정요인을 유형화시킬 필요가 있다. 행정서비스 품질에 대한 고객 만족도를 측정하기 위해 주로 사용되는 'SERVQUAL' 모델의 5가지 요인을 바탕으로 정부에 대한 주민 만족도를 측정한 기존의 선행연구가 사용한 변수를 공공서비스 접촉 유형에 따른 만족도로 재분류 하여 '각 만족도 변수 중 보다 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것은 무엇인가'를 밝히는 것이 본 연구의 첫번째 연구문제이다.

한편 Thomas & Streib(2003), Cohen(2006) 및 이승종·현승숙(2007)의 연구에서 주민이 정부에 대하여 접촉하는 방식에 있어 전통적인 방문접촉에 비하여 온라인 접촉이 접촉의 편의성이나 대응성 측면에서 유의미한 영향력을 미칠 수 있음을 제시하였다. 그러나 공공서비스 만족도를 정부신뢰의 영향요인으로 고려한 기존의

연구는 공공서비스 접촉 유형을 구분하고 각 유형에 따른 만족도 요인이 정부신뢰에 영향을 미치는 차이에 대하여 고려하지 못한 점을 지적하고자 한다. 따라서 공공서비스 접촉 유형을 전통적인 방문접촉 방식과 온라인 방식으로 구분하여 각 접촉 유형에 따른 만족도 요인이 정부신뢰에 영향을 미치는 정도가 다를 것임을 가정하고, '어떤 접촉 유형의 만족도가 정부신뢰에 더 큰 영향을 미치는가?'에 대하여 밝히는 것이 본 연구의 두 번째 연구문제이다.

이상의 연구 문제를 도식화하여 나타낸 연구모형은 다음과 같다.

[그림 1] 연구모형



제2절 가설 설정

연구문제를 바탕으로 본 연구에서는 공공서비스 따른 만족도 요인이 정부에 대한 신뢰에 어떤 영향을 미치는가를 경험적으로 검증하고자 한다.

본 연구를 통해 검증하고자 하는 가설은 다음과 같다.

첫째, 공공서비스 접촉 유형에 따른 각각의 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-1 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 접근성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-2 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 반응성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-3 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 유형성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-4 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 정확성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-5 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 접근성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-6 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 반응성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-7 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 유형성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-8 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 정확성 만족도가 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

둘째, 공공서비스 접촉 유형에 따른 각각의 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-1 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 접근성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-2 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 반응성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-3 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 유형성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-4 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 정확성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-5 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 접근성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-6 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 반응성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-7 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 유형성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 2-8 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 정확성 만족도가 높을수록 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

셋째, 공공서비스 접촉 유형에 따른 각각의 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-1 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 접근성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-2 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 반응성 만족도가 높을

수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-3 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 유형성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-4 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 정확성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-5 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 접근성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-6 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 반응성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-7 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 유형성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-8 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 정확성 만족도가 높을수록 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

제3절 연구 설계

1) 변수 설정 및 조작적 정의

(1) 종속 변수 : 정부신뢰(중앙, 지방, 공무원)

앞서 이론적 논의를 통하여 살펴본 기존의 선행연구들이 정부신뢰에 대하여 개념정의한 것을 토대로 정부신뢰 변수의 개념정의 신뢰 대상에 해당하는 정부의 범위를 정의하는 방법은 정치체제의

측면에서 행정부와 입법부와 사법부를 포함하는 광의의 국가의 개념으로 보는 방법과 행정수반을 정점으로 한 정부(중앙정부와 지방정부)에 한정하여 구분하는 방법으로 요약할 수 있다. 정부신뢰에 관한 기존의 선행연구에서 박희봉 외(2003)의 연구는 전자인 광의의 국가의 개념으로 정부의 범위를 정의하였고, 이종수(2001)의 경우 후자의 개념을 적용하되, 중앙정부와 광역지방 정부, 기초지방정부의 수준으로, Nye(1997)는 중앙정부, 주정부, 지방정부로 정부의 범위를 정의한 바 있다.

본 연구에서 종속변수인 정부신뢰의 측정에 있어 정부의 범위는 행정부, 사법부, 입법부의 3부에 이르는 광범위한 영역으로 존재하고 있으나, 본 연구의 목적은 신뢰자인 국민이 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 접촉을 바탕으로 한 인식에 근거하여 정부신뢰 영향 요인을 분석하고자 함에 있으므로 공공서비스 접촉의 일반적 형태가 중앙정부와 지방정부의 차원에서 이루어지므로 이를 바탕으로 신뢰수준을 측정하고자 한다. 그리고 정부신뢰를 조작화함에 있어 정부기관 혹은 조직에 대한 신뢰를 정부신뢰로 조작적 정의한 기존의 선행연구(Chanley, Rudolph & Rahn, 2000; 이종수, 2001; 박희봉 외, 2003; 박순애, 2006; 김대욱·이승종, 2008)의 방식을 본 연구에서도 채택한다. 한편 Finer(1970)는 정부가 기능적·제도적·결사체의 3가지 차원의 의미를 포함하고 있음을 제시한바 있다. 제도적 차원에는 지위 또는 공직의 구조를 포함하고 있으며 결사체라는 차원은 공직을 차지하고 정부 기능을 수행하는 공무원들의 집합을 의미하는 것으로 보았다. 또한 Gamson(1968)역시 정부신뢰의 대상을 공직자, 정권의 정치제도, 정권의 공공철학, 그리고 정치공동체 네 측면이 계층적 수준을 구성함을 제시하면서 '공직자'가 신뢰를

형성하는 가장 처음 수준이며 이를 바탕으로 정부신뢰에 대한 태도가 일반화된다고 보았다(이헌수, 1999 재인용). 이헌수(1999)는 정부신뢰의 문제에 관한 관심이 환기되고 있으나 기존의 연구가 신뢰대상을 구체화하지 못한 한계가 있으며 국민과 '공무원'사이의 대인 간 신뢰관계 규명의 중요성을 제시한바 있다. 따라서 공무원 조직에 대한 신뢰는 공직사회에 대한 신뢰이자 정부조직에 대한 신뢰로 볼 수 있으므로 이를 변수로 추가하여 정부신뢰를 ①중앙정부 신뢰, ②지방정부 신뢰, ③공무원 신뢰의 세 가지 변수로 측정한다.

(2) 독립 변수 : 공공서비스 만족도

공공서비스 만족도 요인이 정부신뢰에 영향을 미치는 것으로 고려한 기존의 연구는 접촉 유형을 명확하게 구분하지 않거나 한 측면에서만 고려한 한계가 있다. 특히 인터넷을 통한 온라인 접촉방식이 부각되고 있음은 Thomas & Streib(2003)이 지적한바 있다. 현승숙·이승종(2007)은 Thomas & Streib(2003)와 Cohen(2006)의 선행연구를 바탕으로 주민접촉의 유형을 전통적인 방문 접촉과 온라인 접촉으로 구분하였다. 온라인 접촉은 주민의 입장에서 접촉의 비용 부담이 적고 접촉 기회도 증가할 수 있으므로 방문 접촉에 비하여 주민의 참여를 활성화 시킬 수 있으며 궁극적으로 민주주의 구현에도 긍정적인 영향력을 끼칠 수 있음을 제시하였다. 공직자의 입장에서는 주민요구에 대하여 방문 접촉보다 더 빠른 대응을 할 수 있으므로 반응성이 높아지는 것으로 보았다. 또한 이러한 논의를 통하여 주민이 정부와 의사소통을 하는 직접 경험에 의하여 정부신뢰를 구축할 가능성이 높으며, 특히 온라인 접촉이 정부신뢰

구축에 있어 유의미한 영향을 끼칠 수 있는 것으로 보았다.

따라서 본 연구에서는 공공서비스 만족도 변수를 접촉 유형에 따라 전통적 방문접촉 방식과 온라인 접촉 방식으로 구분하였다.

공공서비스 만족도 측정을 연구한 선행연구(Parasuraman et al., 1998; Cronin & Taylor, 1992; 오창택, 1998; 라희문, 2000; 송건섭, 2004; 이원욱·김영오, 2004)에서 사용한 주요변수를 반영하여 각각의 접촉 유형에 따른 만족도 변수를 접근성, 반응성, 유형성, 정확성의 4가지 변수로 구성하였다. 각 변수의 조작적 정의는 다음과 같다. ①접근성은 고객인 국민이 서비스 공급자로부터 쉽게 서비스를 제공받을 수 있는가에 대한 조건이며 ②반응성은 고객이 요구하는 바에 대하여 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지이며, ③유형성은 서비스를 제공하는 물리적 시설과 장비를 이용함에 있어서의 편리성이며,④정확성은 고객이 요구하는 서비스 및 정보에 대한 정확한 제공을 의미한다.

(3) 통제변수

공공서비스 접촉이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위해 공공서비스 접촉이라는 독립변수와 구분하여 기존 선행연구에서 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 지적되고 있는 요인들을 통제변수로 구성하였다. 통제변수로는 정부에 대한 전반적 평가와 인구통계학적 특성으로 구성되었다.

인구통계학적 특성의 경우 박희봉 외(2003)은 응답자의 사회경제적 배경으로 성별, 학력, 연령, 소득, 결혼유무, 종교를 고려하였고 그 외 정부신뢰에 대한 다수의 선행연구들도 성별, 학력, 연령, 소득 등을 사용하고 있다.

[표 4] 측정변수 및 지표

	구분	변수	지표	척도
종속 변수	정부신뢰	중앙정부	중앙정부에 대한 신뢰	1-4
		지방정부	지방정부에 대한 신뢰	1-4
		공무원	공무원에 대한 신뢰	1-4
독립 변수	방문 접촉 만족도	접근성	처리절차의 단순성	1-4
		반응성	신속한 처리	1-4
		유형성	이용의 편의성	1-4
		정확성	정확한 정보제공	1-4
	온라인 접촉 만족도	접근성	처리절차의 단순성	1-4
		반응성	신속한 처리	1-4
		유형성	이용의 편의성	1-4
		정확성	정확한 정보제공	1-4
통제 변수	인구통계학	성별	성별	0, 1
		나이	나이	1-5
		학력	학력 수준	1-7
		가구 소득	월평균 가구소득	1-6

2) 변수의 측정

(1) 종속변수의 측정

종속변수는 ①중앙정부 신뢰, ②지방정부 신뢰, ③공무원 신뢰로 구성된다. 각각의 종속변수는 단일문항으로 구성되며 정부기관 혹은 조직에 대한 신뢰를 정부신뢰로 조작적 정의한 기존의 선행연구(Chanley, Rudolph & Rahn, 2000; 이종수, 2001; 박희봉 외, 2003; 박순애, 2006; 김대욱·이승종, 2008)의 설문 문항을 반영하여 구성되었으며 세 변수 모두 4점 척도 문항으로 측정될 것이다.

[표 5] 종속변수의 설문문항

종속변수	본 연구의 설문문항	선행연구
중앙정부 신뢰	귀하는 다음의 기관 혹은 단체를 얼마나 신뢰하십니까 : 중앙정부	이종수 (2001)
지방정부 신뢰	귀하는 다음의 기관 혹은 단체를 얼마나 신뢰하십니까 : 지방자치단체	
공무원 신뢰	귀하는 다음의 기관 혹은 단체를 얼마나 신뢰하십니까 : 공무원	이헌수 (1999)

(2) 독립변수의 측정

공공서비스 접촉 유형에 따라 방문 접촉과 온라인 접촉으로 구분하고 각 유형의 접촉에 따른 만족도를 독립변수로 구성한다. 만족도 변수는 공공서비스 만족도를 측정하는 기존의 선행연구

(Parasuraman et al., 1998; Cronin & Taylor, 1992; 라희문, 2000; 송건섭, 2004; 이원욱·김영오, 2004)에서 측정한 항목을 고려하고 공공서비스의 특성을 반영하여 ①접근성, ②반응성, ③유형성, ④정확성의 단일문항으로 구성하며 4점 척도로 측정될 것이다.

[표 6] 독립변수의 설문문항

구분	독립변수	본 연구의 설문문항	선행연구
방문 접촉 만족도	접근성	처리절차가 단순하고 이해하기 쉬웠다.	이원욱·김영오 (2007)
	반응성	처리가 신속하게 이루어졌다.	송건섭 (2003)
	유형성	안내 및 배치가 이용하기 편리했다.	
	정확성	담당공무원이 관련 내용을 잘 알고 있었다.	
온라인 접촉 만족도	접근성	홈페이지에서의 처리절차가 단순하고 쉬웠다	이원욱·김영오 (2007)
	반응성	홈페이지에서의 처리가 신속하게 이루어졌다.	송건섭 (2003)
	유형성	홈페이지 디자인이 이용하기 편리했다.	
	정확성	홈페이지에서의 제공하는 정보가 정확했다.	

(3) 통제변수의 측정

본 연구에서 인구통계학적 변수는 성별, 나이, 학력, 월평균 가구소득, 종교 참여정도로 구성된다. 성별은 남성과 여성으로 구분하고, 나이는 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상으로 분류하며, 학력은 초등졸 이하, 중졸 이하, 고졸 이하, 2년제 대졸 이하, 4년제 대졸 이하, 대학원(석/박사) 이하로 분류하였다. 월평균 가구소득은 2백만원 미만, 2백만원 이상-3백만원 미만, 3백만원 이상-4백만원 미만, 4백만원 이상-5백만원 미만, 5백만원 이상으로 구간을 설정하였다.

[표 7] 통제변수의 설문 문항

구분	통제변수	본 연구의 설문문항
인구통계학	성별	귀하의 성별은?
	나이	귀하의 연령은?
	학력	귀하의 최종학력은?
	월평균 가구소득	귀하의 월평균 가구소득은?

제4장 실증분석의 결과

제1절 기술통계 분석

1) 종속변수의 기술통계 분석

종속변수는 중앙정부 신뢰, 지방정부 신뢰, 공무원 신뢰로 측정되었다. 각각의 종속변수는 모두 단일문항으로 측정되었으며 세 변수 모두 “전혀 그렇지 않다”를 1점, “거의 그렇지 않다”를 2점, “약간 그렇다”를 3점, “매우 그렇다”를 4점으로 하는 척도로 구성되었다. 종속변수의 설문결과, 중앙정부와 지방정부, 공무원에 대한 신뢰수준이 평균적으로 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

[표 8] 종속변수의 기술통계량

변수	평균	표준편차
중앙정부 신뢰	2.20	.693
지방정부 신뢰	2.19	.666
공무원 신뢰	2.38	.732

2) 독립변수의 기술통계 분석

독립변수는 공공서비스 접촉 유형을 기준으로 구분하여 각각 접근성, 반응성, 유형성, 정확성의 만족도 변수로 구성되었다. 각 변

수 모두 단일문항으로 구성되었으며 각 문항 모두 “전혀 그렇지 않다”를 1점, “거의 그렇지 않다”를 2점, “약간 그렇다”를 3점, “매우 그렇다”를 4점으로 하는 척도로 구성되었다. 설문결과 방문접촉 만족도의 경우 대체적으로 서비스에 대하여 긍정적으로 만족하는 것으로 나타났다. 반면 온라인 서비스 접촉에 따른 만족도는 평균적으로는 긍정적으로 인식하고 있으나, 방문 접촉에 따른 만족도에 비하여 상대적으로는 만족의 수준이 낮은 것으로 나타났다.

[표 9] 독립변수의 기술통계량

유형	변수	평균	표준편차
방문 접촉 만족도	접근성	3.12	.672
	반응성	3.07	.668
	유형성	3.02	.636
	정확성	3.15	.631
온라인 접촉 만족도	접근성	2.67	.924
	반응성	2.70	.905
	유형성	2.23	.914
	정확성	3.04	.787

3) 통제변수의 기술통계 분석

본 연구에서는 정부신뢰의 영향요인을 연구한 선행연구를 바탕으로 정부에 대한 전반적 평가적 인식과 인구통계학적 요인을 통제변수로 구성하였다. 연구대상이 되는 응답자들의 인구통계학적 특성

은 다음 [표 10]과 같다. 설문 결과, 남성과 여성이 고른 비슷한 비율로 분포하고 있으며, 응답자들의 평균 연령은 43.17세로 나타났다.

[표 10] 통제변수: 인구통계학적 특성

구분		N(명)	비율(%)
전체		**1000**	**100.0**
성별	남	493	49.3
	여	507	50.7
연령	20대	203	20.3
	30대	237	23.7
	40대	230	23.0
	50대	153	15.3
	60대 이상	177	17.7
소득	2백만원 미만	317	31.7
	2백만원 이상 3백만원 미만	316	31.6
	3백만원 이상 4백만원 미만	218	21.8
	4백만원 이상 5백만원 미만	74	7.4
	5백만원 이상	70	7.0
	무응답	5	0.5
학력	초등졸 이하	75	7.5
	중졸 이하	98	9.8
	고졸 이하	39	39.0
	2년제 대졸 이하	147	14.7
	4년제 대졸 이하	250	25.0
	대학원 졸업 이상	39	39.0
	무응답	1	0.1

제2절 회귀분석

1) 회귀분석 결과

(1)공공서비스 방문 접촉 만족도가 중앙정부 신뢰에 미치는 영향

공공서비스 방문 접촉 만족도와 중앙정부 신뢰와의 관계에서 반응성 만족도는 중앙정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수는 학력이 중앙정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 11] 방문접촉 만족도에 대한 중앙정부 신뢰 회귀분석 결과

		비표준화 계수		표준 회귀계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
절편		3.370	.416		8.093	.000
독립변수	접근성 만족도	.032	.050	.034	.644	.520
	반응성 만족도	.094	.056	.093	1.668	.096
	유형성 만족도	.068	.054	.064	1.263	.207
	정확성 만족도	.055	.055	.051	1.002	.317
통제변수	성별	.059	.058	.045	1.021	.308
	연령	-.001	.002	-.029	-.587	.558
	학력	.044	.024	.088	1.792	.074
	가구소득	-.001	.004	-.016	-.354	.723
a. 종속변수 : 중앙정부신뢰(R^2=.166/수정된R^2=.123)						
※ 분산분석 : F= 3.867/유의확률=.000						

본 회귀 모형의 분산분석 결과 통계적 유의미함을 나타내는 F값은 3.867이며, 유의확률은 .000으로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다. 모형의 R^2는 .166로 16.6%의 설명력을 갖는다. 본 회귀모형에서 도출된 회귀계수를 분석해보면, 회귀계수 B는 독립변수의 계수로 종속변수에 미치는 영향의 의미하고, 표준회귀계수 β는 다른 독립변수를 통제한 상태에서 지정된 독립변수의 종속변수에 대한 영향력을 의미한다. 본 회귀모형에 따르면, 공공서비스 방문접촉에 따른 반응성 만족도가 높을수록, 중앙정부 신뢰에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다. 또한 통제변수인 학력이 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다.

(2) 공공서비스 방문접촉 만족도가 지방정부 신뢰에 미치는 영향

공공서비스 방문접촉 만족도와 지방정부 신뢰와의 관계에서 공공서비스 방문접촉에 따른 정확성 만족도가 지방정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 회귀 모형의 분산분석 결과 통계적 유의미함을 나타내는 F값은 4.206이며, 유의확률은 .000으로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다. 모형의 R^2는 .178로 17.8%의 설명력을 갖는다. 본 회귀모형에서 도출된 회귀계수를 분석해보면, 회귀계수 B는 독립변수의 계수로 종속변수에 미치는 영향을 의미하고, 표준회귀계수 β는 다른 독립변수를 통제한 상태에서 지정된 독립변수의 종속변수에 대한 영향력을 의미한다. 본 회귀모형에 따르면, 공공서비스 방문접촉에 따른 정확성 만족도가 높을수록, 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다.

[표 12] 방문접촉 만족도에 대한 지방정부 신뢰 회귀분석 결과

		비표준화 계수		표준 회귀계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
절편		2.582	.423		6.101	.000
독립변수	접근성 만족도	.007	.051	.007	.129	.897
	반응성 만족도	.013	.057	.013	.228	.820
	유형성 만족도	.086	.055	.079	1.573	.116
	정확성 만족도	.128	.056	.116	2.297	.022
통제변수	성별	.064	.059	.048	1.091	.276
	연령	-.003	.002	-.072	-1.478	.140
	학력	.006	.025	.012	.239	.811
	가구소득	-.003	.004	-.028	-.640	.522
a. 종속변수 : 지방정부 신뢰(R^2=.178/수정된R^2=.136)						
※ 분산분석 : F= 4.206/유의확률=.000						

(3) 공공서비스 방문접촉 만족도가 공무원 신뢰에 미치는 영향

공공서비스 방문접촉 만족도와 공무원 신뢰와의 관계에서 공공서비스 방문접촉에 따른 유형성 만족도와 정확성 만족도가 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수는 성별과 연령이 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 13] 방문접촉 만족도에 대한 공무원 신뢰 회귀분석 결과

		비표준화 계수		표준 회귀계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
절편		2.282	.506		4.508	.000
독립변수	접근성 만족도	-.020	.061	-.018	-.334	.738
	반응성 만족도	.099	.068	.081	1.458	.146
	유형성 만족도	.160	.065	.124	2.443	.015
	정확성 만족도	.171	.067	.131	2.566	.011
통제변수	성별	.146	.070	.092	2.081	.038
	연령	.005	.003	.093	1.905	.057
	학력	.010	.030	.017	.340	.734
	가구소득	.000	.005	-.004	-.094	.925
a. 종속변수 : 공무원 신뢰(R^2=.170/수정된R^2=.127)						
※ 분산분석 : F= 3.960/유의확률=.000						

본 회귀 모형의 분산분석 결과 통계적 유의미함을 나타내는 F값은 3.960이며, 유의확률은 .000으로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다. 모형의 R^2는 .170로 17.0%의 설명력을 갖는다. 본 회귀모형에서 도출된 회귀계수를 분석해보면, 회귀계수 B는 독립변수의 계수로 종속변수에 미치는 영향을 의미하고, 표준회귀계수 β는 다른 독립변수를 통제한 상태에서 지정된 독립변수의 종속변수에 대한 영향력을 의미한다. 본 회귀모형에 따르면, 공공서비스 방문접촉에 따른 유형성 만족도와 정확성 만족도가 높을수록, 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다. 또한 통제변수인 성별과 연령이 높을수록 중앙정부 신뢰에 정(+)의

영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다.

(4) 공공서비스 온라인접촉 만족도가 중앙정부 신뢰에 미치는 영향

공공서비스 온라인접촉 만족도와 중앙정부 신뢰와의 관계에서 공공서비스 온라인접촉에 따른 각각의 만족도는 중앙정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

[표 14] 온라인접촉 만족도에 대한 중앙정부 신뢰 회귀분석 결과

		비표준화 계수		표준 회귀계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
절편		2.313	.945		2.448	.016
독립변수	접근성 만족도	.040	.105	.045	.382	.703
	반응성 만족도	.142	.102	.156	1.396	.165
	유형성 만족도	.049	.072	.054	.681	.497
	정확성 만족도	.081	.100	.078	.809	.420
통제변수	성별	.192	.131	.115	1.459	.147
	연령	.005	.006	.058	.751	.454
	학력	.086	.063	.108	1.365	.174
	가구소득	-.004	.006	-.057	-.746	.457
a. 종속변수 : 중앙정부신뢰(R^2=.360/수정된R^2=.245)						
※ 분산분석 : F= 3.141/유의확률=.000						

본 회귀 모형의 분산분석 결과 통계적 유의미함을 나타내는 F값은 3.141이며, 유의확률은 .000으로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계

적으로 유의하다. 모형의 R^2는 .360로 36.0%의 설명력을 갖는다. 그러나 독립변수와 통제변수 모두, 각각의 변수가 중앙정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치지는 못하는 것으로 도출되었다.

(5) 공공서비스 온라인접촉 만족도가 지방정부 신뢰에 미치는 영향

공공서비스 온라인접촉 만족도와 지방정부 신뢰와의 관계에서 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 지방정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 15] 온라인접촉 만족도에 대한 지방정부 신뢰 회귀분석 결과

		비표준화 계수		표준 회귀계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
절편		2.353	.794		2.965	.004
독립변수	접근성 만족도	.037	.088	.054	.420	.675
	반응성 만족도	.101	.085	.145	1.182	.239
	유형성 만족도	-.035	.060	-.050	-.576	.566
	정확성 만족도	.148	.084	.185	1.757	.081
통제변수	성별	.052	.110	.041	.474	.636
	연령	.005	.005	.078	.923	.358
	학력	.043	.053	.070	.814	.417
	가구소득	.007	.005	.120	1.424	.157
a. 종속변수 : 지방정부 신뢰(R^2=.235/수정된R^2=.198)						
※ 분산분석 : F= 1.713/유의확률=.029						

본 회귀 모형의 분산분석 결과 통계적 유의미함을 나타내는 F값은 1.713이며, 유의확률은 .029으로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다. 모형의 R^2는 .235로 23.5%의 설명력을 갖는다. 본 회귀모형에서 도출된 회귀계수를 분석해보면, 회귀계수 B는 독립변수의 계수로 종속변수에 미치는 영향을 의미하고, 표준회귀계수 β는 다른 독립변수를 통제한 상태에서 지정된 독립변수의 종속변수에 대한 영향력을 의미한다. 본 회귀모형에 따르면, 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 높을수록, 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다.

(6) 공공서비스 온라인접촉 만족도가 공무원 신뢰에 미치는 영향

공공서비스 온라인접촉 만족도와 공무원 신뢰와의 관계에서 공공서비스 온라인접촉에 따른 유형성 만족도와 정확성 만족도가 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수는 성별과 연령이 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 회귀 모형의 분산분석 결과 통계적 유의미함을 나타내는 F값은 2.414이며, 유의확률은 .001으로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다. 모형의 R^2는 .302로 30.2%의 설명력을 갖는다. 본 회귀모형에서 도출된 회귀계수를 분석해보면, 회귀계수 B는 독립변수의 계수로 종속변수에 미치는 영향을 의미하고, 표준회귀계수 β는 다른 독립변수를 통제한 상태에서 지정된 독립변수의 종속변수에 대한 영향력을 의미한다. 본 회귀모형에 따르면, 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 높을수록, 중앙정부 신뢰에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다.

[표 16] 온라인접촉 만족도에 대한 공무원 신뢰 회귀분석 결과

		비표준화 계수		표준 회귀계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
절편		2.241	.753		2.978	.003
독립변수	접근성 만족도	.051	.083	.076	.614	.540
	반응성 만족도	.081	.081	.117	1.002	.318
	유형성 만족도	-.032	.057	-.047	-.569	.570
	정확성 만족도	.133	.080	.168	1.672	.097
통제변수	성별	.080	.105	.063	.763	.447
	연령	.000	.005	.006	.071	.943
	학력	.045	.050	.074	.897	.371
	가구소득	-.006	.005	-.101	-1.251	.213
a. 종속변수 : 공무원 신뢰(R^2=.302/수정된R^2=.177)						
※ 분산분석 : F= 2.414/유의확률=.001						

(7) 회귀분석의 결과 요약

본 연구는 정부신뢰에 미치는 영향요인에 대하여 공공서비스 접촉유형을 방문접촉과 온라인접촉으로 구분하고 각 접촉유형에 따른 만족도를 중심으로 살펴보았다.

① 정부신뢰에 대한 공공서비스 방문접촉 만족도의 영향력

공공서비스 방문접촉 만족도 변수가 중앙정부, 지방정부, 공무원 신뢰에 미치는 상대적 영향력을 회귀분석의 베타값 중심으로 정리하면 다음 [표 17]과 같다. 중앙정부 신뢰에 대해서는 방문접촉 만족도 변수 중 반응성 만족도가 .093으로 가장 높게 나타났으며, 지방정부 신뢰에 대해서는 정확성 만족도가 .116으로 가장 높게 나타났다. 공무원 신뢰에 대해서는 정확성 만족도가 .131로 가장 높게 나타났고 유형성 만족도가 .123로 그다음으로 높게 나타났다.

[표 17] 방문접촉 만족도에 대한 정부신뢰 회귀분석 결과 요약

		중앙정부 신뢰	지방정부 신뢰	공무원 신뢰
독립변수	접근성 만족도	.034	.007	-.018
	반응성 만족도	.093*	.013	.081
	유형성 만족도	.064	.079	.124**
	정확성 만족도	.051	.116**	.131**
통제변수	성별	.045	.048	.092**
	연령	-.029	-.072	.093*
	학력	.088*	.012	.017
	가구소득	-.016	-.028	-.004

(*p<0.1, **p<0.05)

② 정부신뢰에 대한 공공서비스 온라인접촉 만족도의 영향력

공공서비스 온라인접촉 만족도가 중앙정부, 지방정부, 공무원 신뢰에 미치는 영향력에 대한 회귀분석의 베타값을 정리하면 다음과 같다. 공공서비스 온라인접촉 만족도 변수 중 중앙정부 신뢰에 대해서 유의미한 영향력을 미치는 변수가 없고, 지방정부 신뢰에 대해서는 정확성 만족도가 .185으로 가장 높게 나타났다. 공무원 신뢰에 대해서는 정확성 만족도가 .168로 가장 높게 나타났다.

[표 18] 온라인접촉 만족도에 대한 정부신뢰 회귀분석 결과 요약

		중앙정부 신뢰	지방정부 신뢰	공무원 신뢰
독립변수	접근성 만족도	.045	.054	.076
	반응성 만족도	.156	.145	.117
	유형성 만족도	.054	-.050	-.047
	정확성 만족도	.078	.185*	.168*
통제변수	성별	.115	.041	.063
	연령	.058	.078	.006
	학력	.108	.070	.074
	가구소득	-.057	.120	-.101

(*p<0.1, **p<0.05)

2) 가설의 검정과 해석

(1) 가설 1의 검정

❖ 가설 1-1 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 접근성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-2 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 반응성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-3 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 유형성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-4 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 정확성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-5 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 접근성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-6 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 반응성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-7 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 유형성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 1-8 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 정확성 만족도는 중앙정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

〈가설1〉을 검정하기 위해 시민들이 공공서비스 접촉유형에 따른 만족도의 정도와 지방정부에 대한 신뢰의 정도를 측정하여 회귀분석을 통한 실증분석을 실시하였다.

회귀분석 결과, 공공서비스 방문접촉에 따른 반응성 만족도가 중앙정부신뢰와 통계적으로 유의미한 정(+)의 회귀관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 방문접촉에 따른 반응성 만족도가

높을수록 중앙정부에 대한 신뢰가 낮아질 것으로 볼 수 있다. 또한 공공서비스 온라인 접촉에 따른 각각의 만족도는 중앙정부 신뢰에 유의미한 영향력을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 본 연구에서 설정한 <가설 1-2>가 수용되는 것이며, 공공서비스에 대한 만족도가 중앙정부신뢰에 긍정적 효과를 가져온다는 선행연구의 결과에 대해서도 지지하는 것으로 볼 수 있다.

(2) 가설 2의 검정

- ❖ 가설 2-1 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 접근성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-2 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 반응성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-3 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 유형성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-4 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 정확성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-5 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 접근성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-6 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 반응성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-7 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 유형성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 2-8 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 정확성 만족도는 지방정부 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

<가설2>를 검정하기 위해 시민들이 공공서비스 접촉유형에 따른 만족도의 정도와 지방정부에 대한 신뢰의 정도를 측정하여 회귀분석을 통한 실증분석을 실시하였다.

회귀분석 결과, 공공서비스 방문접촉에 따른 정확성 만족도가 지방정부 신뢰와 통계적으로 유의미한 양(+)의 회귀관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 높을수록 지방정부에 대한 신뢰가 높아질 것으로 볼 수 있다. 또한 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 지방정부 신뢰와 통계적으로 유의미한 양(+)의 회귀관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 높을수록 지방정부에 대한 신뢰가 높아질 것으로 볼 수 있다.

이러한 결과는 본 연구에서 설정한 <가설 2-4>와 <가설 2-8>이가 수용됨을 의미하며 공공서비스 전반에 대한 만족도가 높을수록 지방 정부에 대한 신뢰가 높아지는 것으로 제시한 선행연구의 결과와도 일치하는 것으로 볼 수 있다.

(3) 가설 3의 검정

- ❖ 가설 3-1 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 접근성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 3-2 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 반응성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 3-3 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 유형성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
- ❖ 가설 3-4 : 공공서비스 방문 접촉에 대한 정확성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

❖ 가설 3-5 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 접근성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
❖ 가설 3-6 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 반응성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
❖ 가설 3-7 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 유형성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.
❖ 가설 3-8 : 공공서비스 온라인 접촉에 대한 정확성 만족도는 공무원 신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

〈가설3〉을 검정하기 위해 시민들이 공공서비스 접촉유형에 따른 만족도의 정도와 공무원에 대한 신뢰의 정도를 측정하여 회귀분석을 통한 실증분석을 실시하였다.

회귀분석 결과, 공공서비스 방문접촉에 따른 유형성 만족도와 정확성 만족도가 공무원 신뢰와 통계적으로 유의미한 양(+)의 회귀관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 방문접촉에 따른 유형성 만족도가 높을수록 공무원에 대한 신뢰가 높아지며, 정확성 만족도가 높을수록 공무원에 대한 신뢰가 높아질 것으로 볼 수 있다. 또한 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 지방정부 신뢰와 통계적으로 유의미한 양(+)의 회귀관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 온라인 접촉에 따른 정확성 만족도가 높을수록 공무원에 대한 신뢰가 높아질 것으로 볼 수 있다.

이러한 결과는 본 연구에서 설정한 〈가설 3-3〉과 〈가설 3-4〉, 〈가설3-8〉이 수용됨을 의미한다.

(4) 결과의 해석

첫째, 공공서비스 접촉에 따른 만족도 중 정확성 만족도는 방문접촉의 경우와 온라인접촉의 경우 모두 지방정부 신뢰와 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 접촉에 따른 만족도 중 정부신뢰에 보다 더 큰 영향력을 미치는 것이 무엇인지를 밝히고자 한 본 연구의 첫 번째 연구문제에 대하여 네 가지 만족도 중 정확성 만족도가 정부신뢰에 가장 큰 영향력을 미친다는 결론을 이끌어낸다. 이러한 결론은 공공서비스를 이용한 시민들은 본인이 원하는 요구사항에 대하여 정확한 정보와 서비스를 제공받고 이에 대하여 만족하였을 때 정부에 대하여 신뢰를 형성하는 것을 의미한다.

둘째, 회귀분석을 통한 가설의 검정 결과, 공공서비스 방문접촉에 따른 만족도 변수가 중앙정부, 지방정부, 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 결과를 보이고 있으며 온라인접촉에 따른 만족도 변수는 지방정부와 공무원 신뢰에 대해서 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있다. 이러한 결과는 공공서비스 접촉 유형에 따른 만족도가 정부신뢰에 서로 다른 영향력을 미칠 것이라는 본 연구의 두 번째 연구문제에 대하여 공공서비스의 온라인접촉에 따른 만족도보다 방문접촉에 따른 만족도가 정부신뢰에 더 유의미한 영향력을 미친다는 결론을 내릴 수 있다. 즉, 시민들은 온라인을 통한 공공서비스 이용보다 방문접촉을 통해 공공서비스를 이용했을 때 보다 더 정부에 대한 신뢰를 형성하는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 방문접촉에 따른 만족도와 온라인접촉에 따른 만족도 모두 중앙정부 신뢰보다 지방정부와 공무원 신뢰에 더 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스를 접촉한 시민들은

심리적 거리가 먼 중앙정부보다, 심리적 거리가 가깝고 직접적인 접촉이 잦은 지방정부와 공무원에 대하여 구체적으로 신뢰를 형성하는 것으로 해석할 수 있다.

제5장 결론

제1절 연구결과의 요약

여러 선행연구와 사례를 통해 살펴보면 우리나라의 정부신뢰 수준은 낮은 것으로 평가받고 있다. 정부신뢰는 시민과 정부간의 상호관계의 성격으로 연결될 뿐만 아니라 대리인으로서 정부의 역할 수행에 대한 시민들의 지지여부로 귀결된다. 결국 정부신뢰란 정부 운영에 대한 정당성을 확보하게 하는 기반이자, 궁극적으로는 대의 민주주의의 목적달성 여부를 판단하는 기준이 될 수 있다. 따라서 시민들이 정부에 대하여 신뢰를 형성하는 주요한 영향을 미치는 요인이 무엇인지 밝히는 것은 매우 중요하다. 정부신뢰의 영향요인을 밝히는 연구는 주로 신뢰주체의 측면과 신뢰대상의 측면에서 진행되어왔다. 특히 신뢰대상의 측면에서 정부신뢰 영향요인을 밝히는 기존의 연구들은 정부의 다양한 특성 및 정부 운영의 성과를 주요한 요인으로 보았다. 그러나 정부의 국정운영 성과에 대한 평가를 결정하는 척도가 무엇인지 명확하게 제시하지 못하는 한계가 있다. 한편 선행연구는 신뢰란 신뢰대상에 대한 신뢰주체의 경험적 인식에 근거하여 형성되는 것으로 보고 있다. 따라서 본 연구는 신뢰주체인 시민이 정부 운영에 대한 경험이 선행되었을 때 정부에 대한 신뢰가 형성될 수 있으며, 공공서비스에 대한 이용경험이 정부운영에 대하여 가장 기본적으로 이루어지는 직접적 경험인 것으로 보고 공공서비스 접촉에 따른 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 밝히고자 하였다. 한편, 전자정부의 발달과 함께 전자정부 서비스의 범

위가 점차 확장되고 있으며 전자정부를 통한 공공서비스의 온라인 이용도 또한 증가하는 경향이 있다. 기존의 선행연구 역시 전자정부 만족도가 정부 신뢰에 유의미한 영향력을 가짐을 제시하고 있으나 전통적인 방문 방식에 의한 공공서비스 접촉과 온라인을 통한 공공서비스 접촉 중 보다 유의미하게 정부신뢰에 영향을 미치는 것은 무엇인지에 대해서는 명확하게 제시되지 못하고 있다. 따라서 본 연구는 공공서비스 접촉유형에 따른 각각의 만족도가 정부신뢰에 어떠한 영향력을 미치는지 실증적으로 분석하였다.

본 연구에서는 중앙정부, 지방정부, 공무원 신뢰에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 독립변수는 공공서비스 방문접촉에 따른 접근성, 반응성, 유형성, 정확성 만족도와 공공서비스 온라인접촉에 따른 접근성, 반응성, 유형성, 정확성 만족도를, 통제변수로서 성별, 연령, 학력, 월평균 가구소득을 모형에 포함하였다. 회귀분석 결과, 중앙정부 신뢰라는 종속변수에는 공공서비스 방문접촉에 따른 반응성 만족도와 학력이 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 지방정부 신뢰라는 종속변수에는 공공서비스 방문접촉에 따른 정확성 만족도와 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도가 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 공무원 신뢰라는 종속변수에는 공공서비스 방문접촉에 따른 유형성 만족도와 정확성 만족도, 공공서비스 온라인접촉에 따른 정확성 만족도와 통제변수인 성별과 연령이 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 한편, 공공서비스 온라인접촉에 따른 각각의 만족도는 중앙정부 신뢰에 대해서는 통계적으로 유의미한 영향력을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한 통제변수 중 가구소득은 정부신뢰를 형성함에 있어 유의미한 영향력을 미치지 못하는 것으로 나

타났다.

제2절 연구의 시사점

정부가 제공하는 다양한 공공서비스는 시민이 정부의 역할수행에 대하여 가장 직접적으로 경험하고, 정부가 시민의 요구(needs)에 대하여 제대로 대응하고 있는가 여부를 평가하게 되는 일차적 경로이다. 즉, 공공서비스의 이용경험을 통하여 시민은 정부의 역할수행에 대하여 평가하고 나아가 정부의 국정운영 전반에 대한 신뢰를 형성하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 공공서비스 이용경험에 대한 다양한 만족도 요인 중 무엇이 정부신뢰에 주요한 영향을 미치는 것인지를 밝힐 필요가 있다. 한편 전자정부 도입 이후 온라인을 통한 서비스 제공의 범위가 확대되고 이용도 또한 증가하는 시점에서 과연 전통적 방문방식을 통한 공공서비스 접촉과 온라인을 통한 공공서비스 접촉 중 어떤 유형에 따르는 만족도가 정부신뢰에 보다 유효한 영향을 갖는지 파악할 필요가 있다.

본 연구에서는 공공서비스 접촉에 따르는 다양한 만족도 중 정부신뢰에 보다 유효한 영향을 미치는 요인은 무엇인지, 어떤 접촉 유형에 따른 만족도가 정부신뢰에 더 큰 영향력을 갖는지 살펴보았다.

실증분석 결과 공공서비스 만족도 중 정확성 만족도가 방문 접촉의 경우와 온라인 접촉의 경우 모두 지방정부 신뢰와 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 결과를 갖는 것으로 나타났다. 그리고 분

석결과 정확성 만족도가 정부신뢰에 대하여 접근성, 반응성, 유형성과 같은 다른 만족도 요인보다 가장 큰 영향력을 갖는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 시민은 그들이 고객으로서 요구하는 바에 대하여 정부가 얼마나 정확하게 서비스 및 정보를 제공하는가에 대한 만족도를 바탕으로 정부가 역할 수행을 제대로 하고 있는가에 대하여 평가하고 신뢰를 형성하는 것으로 볼 수 있다. 또한 이러한 결과는 전자정부 서비스의 정확성 만족도가 정부신뢰에 대하여 긍정적인 영향력을 미친다는 결론을 도출한 박경효(2009)의 연구결과와도 일치한다. 따라서 공공서비스를 제공함에 있어 고객에 해당하는 시민의 요구(needs)가 무엇인지 정확하게 파악하고 이를 충족시킬 수 있는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 정부신뢰를 향상시키기 위한 중요한 요소임을 제시할 수 있다.

한편 전통적인 방문접촉에 의한 공공서비스 만족도가 온라인접촉의 경우보다 중앙정부, 지방정부, 공무원 신뢰에 더 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신뢰의 형성이 경험적 인식을 바탕으로 하는 것으로 보는 다수의 선행연구와 특히 대인 신뢰의 중요성을 지적한 선행연구(Gamson, 1968; Finer, 1970; 이헌수, 1999)의 결과와도 같은 맥락임을 확인할 수 있다. 즉, 시민들은 온라인을 통하여 공공서비스를 제공받는 경우보다 직접 방문하여 대면서비스를 받았을 때 정부신뢰에 대한 인식을 구체적으로 형성하는 것으로 볼 수 있다.

마지막으로, 두 가지 접촉유형에 따른 만족도 모두가 중앙정부 신뢰보다 지방정부 신뢰, 공무원 신뢰에 더 유의미한 영향력을 가지며 이는 지방정부와 공무원에 대하여 더 접촉의 경험이 많고 심리적 거리가 가깝기 때문인 것으로 보인다. 특히 공무원은 공공서

비스를 이용하면서 가장 일차적으로 접촉하게 되는 대상이므로 공공서비스 만족도를 바탕으로 신뢰를 형성하는 기본적인 대상이 될 수 있다. 이는 기존의 연구에서 정부신뢰의 대상을 행정부, 사법부, 입법부의 포괄적 의미로 보는 방법과 행정부를 기준으로 중앙정부와 지방정부 구분하여 보는 방법이 사용되고는 있으나 이러한 정부조직은 결국 공직자의 결사체라는 점에서 공직자는 대인신뢰 형성의 기본적 수준이라고 본 이헌수(1999)의 연구와도 같은 맥락으로 볼 수 있다. 또한 온라인접촉보다 방문접촉에 따른 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 더 유의미한 영향을 미친다는 결과와 종합하였을 때, 대인신뢰의 형성이 정부신뢰 형성의 기본적 단계이자 중요한 요인임을 제시할 수 있다. 따라서 공공서비스 제공을 통하여 중앙정부와의 심리적·경험적 거리를 좁히려는 시도가 필요할 것이다.

제3절 연구의 한계 및 보완의 필요성

공공서비스 만족도가 중앙정부와 지방정부, 공무원 신뢰에 끼치는 영향을 분석한 본 연구는 다음과 같은 한계와 보완의 필요성을 갖는다.

첫째, 본 연구는 공공서비스 만족도가 접촉유형에 따라 정부신뢰에 영향을 끼치는 정도의 차이가 있을 것임을 가정하였다. 실증분석 결과 방문접촉 만족도가 온라인접촉의 경우보다 유의미한 영향력을 끼치는 것으로 나타났으나 온라인접촉 만족도가 왜 정부신뢰

에 대하여 유의미한 영향을 끼치지 못하는지에 대해서는 명확하게 설명하지 못하고 있으며 다만, 온라인에 의한 공공서비스 이용이 방문접촉보다 서비스의 다양성이나 이용대상에 따른 접근성에 있어 제한적인 수준임을 고려해볼 수 있다. 즉, 전자정부 서비스 이용은 서비스 특성상 젊은 세대에게는 친숙하지만 중장년층 이상의 세대에게는 접근성이 떨어지며 이러한 결과는 본 연구의 설문결과에서도 나타난바 있다. 따라서 이러한 결과에 대한 원인과 영향관계를 보다 명확하게 밝힐 필요가 있을 것이다.

둘째, 실증분석 결과 방문접촉과 온라인접촉의 만족도 모두가 중앙정부보다 지방정부와 공무원 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 만족도가 지방정부 신뢰와 공무원 신뢰 형성에 주요한 영향력을 갖는 것에 대해서는 설명할 수 있으나 중앙정부 신뢰를 형성하는 요인은 무엇인지 밝히지 못하는 아쉬움이 있다.

셋째, 정부신뢰 측정수준의 모호성의 문제가 있다. 정부신뢰를 연구하는 다수의 선행연구에서도 정부신뢰의 개념과 측정수준의 모호성 문제를 지적한 바 있으며, 본 연구에서도 이러한 문제를 포함하고 있다.

이상의 연구 한계와 보완의 필요성은 추후 연구의 과제로 남기고자 한다.

- 참고문헌 -

김대욱・이승종. (2008). 정부신뢰의 참여에 대한 효과. 「한국사회와 행정연구」. 18(4).

김왕식. (2011). 정부신뢰에 영향을 주는 요인. 한국행정학회 211년 하계학술발표논문집.

김인. (2006). 지방정부의 공공서비스 전달에 있어서 거버넌스 구조가 성과에 미치는 영향; 서비스 유형별 비교분석. 「한국행정학보」. 40(4).

김현구・이승종・최도림. (2009). 정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용; 외부신뢰와 내부신뢰의 비교분석. 「행정논총」. 47(3).

박경효.(2009). 전자정부서비스 시민만족도와 정부신뢰; 서울시 강남구청의 사례. 「한국지방자치연구」. 10(4).

박경효・박천오. (2001). 「한국관료제의 이해」. 법문사.

박순애. (2006). 정부에 대한 이해와 정부 신뢰 관계; 우리나라 대학생을 중심으로. 「한국행정학보」. 40(2).

박순애・박재현. (2010). 공공서비스에 대한 주민만족도와 투표행태; 관악구 보육시설, 주민자치센터를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」. 20(4).

박종민. (1991). 정책산출이 정부신뢰에 주는 영향. 「한국행정학보」. 25(1).

박종민·배정현. (2007). 정부신뢰와 정책혜택 및 정부공정성에 대한 태도. 한국행정학회 2007년도 동계학술대회 발표

논문집(상).

박종민. (2009). 「행정학의 연구대상, 한국행정연구; 도전과 과제」. 서울: 박영사:

박통희. (1999). 신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성. 「한국행정학보」. 33(2).

박희봉・이희창. (2005). 개인의 가치가 정부신뢰와 정치 효능감에 미치는 영향; 한・중・일 3국의 시민의식 비교. 「한국행정연구」. 14(4).

박희봉・이희창・조연상. (2003). 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향요인 분석. 「한국행정학보」. 37(3).

배귀희·임승후. (2009). 정부신뢰의 결정요인에 관한 연구. 「한국정책학회보」. 18(4).

서문기. (2001). 한국사회의 정부신뢰구조. 「한국사회학」. 35(5).

서성아. (2010). 「행정에 관한 국민의 인식조사」. KIPA연구보고서. 한국행정연구원.

성도경・장철영. (2005). 행정서비스의 고객지향성 평가; e-Government를 중심으로. 「한국행정학보」. 39(2).

손호중・채원호. (2005). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구; 부안군 원전수거물처리장 입지사례를 중심으로. 「한국행정학보」. 39(3).

송건섭. (2003). 지방정부의 공공서비스 평가시스템 구축. 「한국사회와 행정연구」. 13(4).

송건섭・이곤수. (2005). 행정서비스 질 분석을 이용한 기초자치단체 성과평가. 「한국사회와 행정연구」. 16(1).

송근원·강대창. (2002). “위탁 여건에 따른 공공 서비스의 유형”. 「한국 사회와 행정연구」. 12(4).

양건모. (2007). 정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증. 한국행정학회 2007년도 하계학술대회 발표논문집(3).

양건모·박통희. (2007). 의사·약사의 정책과정 참여가 보건복지부에 대한 신뢰에 미치는 영향. 「한국행정학보」. 41(4).

오경민·박흥식. (2002). 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구. 「한국정책학회보」. 11(3).

원숙연. (2001). 신뢰의 개념적·경험적 다차원성; 신뢰연구에 갖는 함의. 「한국정책학회보」. 10(3).

윤병섭·이홍재. (2011). 전자정부 사용자 만족도 영향요인과 정부신뢰; 국가보훈처 홈페이지를 중심으로. 「사회과학연구」. 37(2).

이선중. (2011). 전자정부 신뢰와 정부신뢰의 영향관계에 관한 연구; 신뢰주체 및 신뢰대상 요인을 중심으로. 「정보화정책」. 18(2).

이양수. (2008). 신뢰유형, 관료의 형태, 국정운영평가가 정부역할신뢰에 미치는 영향. 「한국행정논집」. 20(2).

이원욱・김영오. (2007). 공공서비스에 대한 주민만족도 평가 사례연구; 대구광역시를 중심으로. 「한국지방자치학회보」. 19(2).

이종수. (2001). 정부에 대한 신뢰와 그 결정요인. 「사회과학논집」. 32.

이헌수. (1999). 국민의 행정신뢰에 관한 영향요인 분석; 공무원

에 대한 신뢰를 중심으로. 「한국행정학보」. 33(2).
정정길. (2003). 「행정학의 새로운 이해」. 대영문화사.
조기숙·남지현. (2007). 대통령의 리더십과 정부신뢰; 노무현 대통령 사례를 중심으로. 「한국과 국제정치」. 23(2).
최흥규. (2008). 공공서비스에 대한 만족도가 정부신뢰 및 이주의사에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위 논문.
현승숙·이승종. (2007). 주민접촉에 따른 정부신뢰분석. 「한국지방자치학회보」. 19(4).
Brehm, J., & Rahn, W. (1997). Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital. *American Journal of Political Science.* 41(3).
Chanley, V.A., Rudolph, T.J. & Rahn., W.M. (2000). The Origins and Consequences of Public Trust in Government; A Time Series Analysis. *The Public Opinion Quarterly.* 64(3).
Citrin, Jack (1974). Comment; The Political Relevance of Trust in Government. *The American Political Science Review.* 68(3).
Cohen, J. E. (2006). Citizen Satisfaction with Contacting Government on the Internet. *Information Polity.* 11
Cronin, J. J. & & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing.* 56.
Cummings, L. L. and Philip. Bromiley. (1996). The Organizational Trust Inventory". R. M. Kramer and

T. R. Tyler(Eds). *Trust in Organizations.* London:Sage.

Easton, D. (1963). *A Systems Analysis of Political Life.* New York: John Wiley and Sons.

Fukuyama, Francis. (1995). *Trust; The Social Virtues and the Creation of Prosperity.* New York; Free Press .

Hetherington, M.J. (1998). The Political Relevance of Political Trust. *American Political Science Review.* 92(4).

Hosmer, Larue Tone. (1995). Trust; The Connecting Link Between Organizational Theory and Moral Philosophy. *Academy of Management Review.* 20(2).

Keele, Luke (2007). Social Capital and the Dynamics of Trust in Government. *American Journal of Political Science.* 51(2).

Knack s. & Keeper, P. (1997). Does Social Capital Have an Economic Payoff?; A Cross-Country Investigation. *The Quarterly Journal of Economics.* 112(4).

Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review.* 20(3).

Miller, Arthur. (1974). Political Issues and Trust in Government; 1964-1970. T*he American Political Science Review.* 68(3).

Newton, K. (1999). *Social and Political Trust in*

Established Democracies in Critical Citizens; Global Support for Democratic Government, edited by Norris, P, (Oxford University Press).

Nye Jr., Joseph S., Philip D. Zelikow and David C. King eds. (1997). *Why People Don't Trust Government*. Cambridge, MA: Havard University Press.

Peter, Evans. (1996). Government Action, Social Capital and Development; Reviewing the Evidence on Synergy. *World Development*. 24(6).

Parasuraman, Zeithml & Berry (1988). SERVIQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1).

_____. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality; Implications for Futher Research. *Journal of Marketing*. 58(1).

Putnam, Robert D. (1993). The Prosperous Community; Social Capital and Public Life. *The American Prospect*. 13(4).

_____. (1995). Tuning in, Tuning out; The Strange Disappearance of Social Capital in America. *Political Science & Politics*. 28.

Rousseau, D., Sitikin S., Burt, R. S. and Camerer, C. (1998). "Not so Different After All; A

cross-Discipline view of Trust. AMR. 23(3).

Rucio, K. P. (1996). Trust, Democracy, and Public administration; A theoretical argument. *Journal of Public Administration Research and Theory : J-PART.* 6(3).

Serra, G. (1995). Citizen-initiated Contact and Satisfaction with Bureaucracy; A Multivariate Analysis. *Journal of Public Administration Research and Theory : J-PART.* 5(2).

Thomas, C.W. (1998). Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees. *Administration & Society.* 30(2).

Thomas, J. C., & Melkers, J. E. (2000). Citizen Contacting of Municipal Officials; Choosing between appointed administrators and elected leaders. *Journal of Public Administration Research and Theory : J-PART.* 11(1).

Thomas, J. C., & Streib, G. (2003). The New Face of Government; Citizen-initiated Contacts in the Era of E-Government. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART,* 13(1).

Tolbert, C. J. & Mossberger, M. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review.* May/June.

Tyler, Tom R. (1998). Trust and Democratic Governance. In

Valerie Braithwaite and Margaret Levi(Ed.). *Trust and Governance*, New York: Russell Sage Foundation.

Van Ryzin, G. G,, Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction; An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review.* 64(3).

Wholey, Joseph S. and Hatry, H. P. (1992). Customer Service in Public Administration. P*ublic Administration Review.* 51(3).

Whitener, Ellen M., and Susan E. Brodt, M. Audrey Korsgaard, and Jon M. Werner, (1998). Managers as Initiators of Trust; an Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review.* 23(3).

Wicks, A. C., Berman, S. L., & Jones, T. M. (1999), The Structure of Optimal Trust: Moral and Stragic Implications. *Academy Management Reviw.* 24(1).

Zand, Dale, (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly.* 17.

Abstract

The Influence of Public Service Satisfaction on Trust in Government

- Focusing on the Comparison of Off-line and On-line Contact

Won, Hye Yeon
Dept. of Public Administration
Graduate School of Public Administration
Seoul National University

Trust in government justifies as well as supports government's legitimacy and management of state affairs. However, Korea is considered a low-trust society and this is especially marked when it comes to high distrust in politicians and government. It is important to address this problem because distrust in government not only hinders policy compliance but also creates inefficiency in society as a whole. The ultimate objective of studying trust in government

is to seek realistic alternatives for promoting it and thus, it is important to identify the factors that influence trust in government.

Trust in government is formed experientially. In particular, public service is the most direct and universal channel through which citizens can experience the government's work and it is also a target for evaluation. That is, citizens use public services and based on their level of satisfaction, evaluate the government's capacity and performance in running state affairs, which then determines how much trust they bestow in the government. Recently, with the development in e-government, the use of online public services is growing. Therefore, public service needs to be classified according to the type of contact into offline contact of the past and online contact in order to examine the differences in their level of satisfaction and identify how this influences trust in government.

This study regarded the level of public service satisfaction as an influencing factor on trust in government and conducted an empirical analysis of this relationship through a questionnaire survey of citizens who have used public services. Public service was divided according to the type of contact into off-line and on-line contact and the level of satisfaction for each type was measured using the variables of accessibility, responsiveness, materiality, and accuracy.

Trust in government, the dependent variable, was analyzed in terms of trust in central government, local government, and public officials.

The analysis found that of all variables in public service satisfaction, the level of satisfaction with accuracy had the most meaningful influence on trust in government. This means that citizens feel trust in government when they are satisfied with the government's accurate information and services which meet their demand for public services. Second, it was noteworthy to see that in offline public services, the level of satisfaction with responsiveness, accuracy, and materiality had a relatively even influence on trust in central government, local government, and public officials while in the case of online public services, the level of satisfaction with accuracy and materiality had a partial influence on trust in local government and public officials. This implies that citizens feel satisfaction on more various levels when they actually visit government offices to receive services, and build positive trust in government based on this satisfaction. Third, for both offline and online public services, the level of satisfaction had a more meaningful influence on trust in local government and public officials compared with trust in central government. This suggests that citizens forge a more concrete trust relationship with local governments and public officials with whom they have more direct and frequent contact

in their daily lives compared to the central government which is more distant both psychologically and experientially.

Keywords : Trust in Government, Public Service Satisfaction, the type of contact

Student Number : 2010-22132