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 석사 학위 논문

# 공직가치에 대한 시민인식과 정부신뢰 간의 관계:

## 시민참여의 조절효과를 중심으로

2017년 8월

서울대학교 행정대학원
행정학과 행정학 전공
오 성 걸

# 공직가치에 대한 시민인식과 정부신뢰 간의 관계:

## 시민참여의 조절효과를 중심으로

지도교수 이 승 종

이 논문을 행정학석사 학위논문으로 제출함

2017년 3월


서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

오 성 걸


오성걸의 석사 학위논문을 인준함

2017년 6월

위 원 장 구 민 교 (인)

부위원장 이 수 영 (인)

지도교수 이 승 종 (인)

# 국문초록

이 연구에서는 공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구 질문을 규명하고 '공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 영향을 미칠 때, 시민참여 여부는 어떠한 역할을 하는가?'에 관해 확인하기 위하여 설문조사 방식의 경험적 자료 수집을 통해 통계적 기법의 실증 분석을 실시하였다.

연구모형은 4가지로 첫째, 연구모형 1은 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계에 초점을 두었고 둘째, 연구모형 2는 연구모형 1에 통제변수를 추가하여 모형이 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 연구모형 3은 공직가치에 대한 시민의 인식 및 통제변수에 시민참여 변수를 추가하여 정부신뢰를 알아보았다. 마지막으로 연구모형 4에서는 시민참여의 조절효과를 분석한 모형이다.

이 연구에서는 독립변수인 공직가치에 대한 시민의 인식을 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성이라는 4가지 항목을 복합지표로 구성하여 측정하였다. 그리고 정부신뢰는 행정부 신뢰 즉 중앙정부와 지방정부에 대한 신뢰로 구성하여 측정하였다. 한편, 시민참여 여부의 조절효과를 측정하기 위하여 세금·공과금 납부 거부, 집단 민원제기, 진정서 서명, 시위·농성 참가, 민원제기 경험여부를 모형에 포함하였다.

분석결과 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성이라는 공직가치에 대한 시민인식의 하위변수는 모두 정부신뢰와 통계적으로 유의미한 정(+)의 관계를 가졌으며(모형 1), 이는 통제변수를 고려하였을 때에도 마찬가지로 나타났다(모형 2). 그리고 공직가치에 대한 시민인식과 함께 시민참여여부가 정부신뢰에 미치는 영향을 확인하였을 때, 공직가치에 대한 시민인식은 여전히 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 정(+)의 관계를 가졌으나, 시민참여여부는 정부신뢰와 유의미한 관계를 가지지 않았다(모형 3). 마지막으로, 공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 시민참여여부의 조절효과를 확인한 결과 청렴성이라는 하위변수와 시

민참여 여부가 통계적으로 유의미한 정(+)의 효과를 보였다.
요약하면, 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성으로 구성한 공직가치에 대한 시민의 인식은 정부신뢰에 긍정적으로 유의미한 영향을 보였다. 그리고 시민참여 여부는 직접적으로 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치지는 않지만, 청렴성과 함께 조절효과를 가지고 있었다. 이상의 분석결과를 통해 공직자의 역량을 제고하고, 제고된 역량을 시민이 인식하는 것은 정부신뢰 형성에 중요하다는 함의를 얻을 수 있었다. 뿐만 아니라, 시민참여여부는 정부신뢰에 조절효과를 가지므로, 정부신뢰 향상을 위해 시민참여에 있어서 공직자의 청렴성은 더욱 중요한 가치로 고려되어야 한다는 점 또한 확인할 수 있었다.

[주제어: 정부신뢰, 공직가치, 시민참여, 조절변수]
학번 : 2010-22127

# 목 차

**제1장 서론** ····· 1

제1절 연구의 배경 및 목적 ····· 1
제2절 연구의 방법 및 구성 ····· 3

**제2장 이론적 논의와 선행연구 검토** ····· 5

제1절 정부신뢰에 대한 논의 ····· 5
1. 신뢰의 개념 ····· 5
2. 정부신뢰의 개념 ····· 6

제2절 공직가치에 대한 논의 ····· 9
1. 공직가치의 개념 ····· 9
1) 행정의 전문성 ····· 10
2) 행정의 책임성 ····· 12
3) 행정의 청렴성 ····· 13
4) 행정의 성실성 ····· 14

제3절 시민참여에 대한 논의 ····· 14
1. 시민참여의 개념 ····· 14

제4절 정부신뢰와 공직가치 및 시민참여 선행연구 ····· 16
1. 정부신뢰 선행연구 ····· 16
2. 공직가치 선행연구 ····· 20
3. 시민참여 선행연구 ····· 23

**제3장 연구모형 및 조사설계** ····· 26

제1절 연구모형과 가설의 설정 ····· 26
1. 연구모형 ····· 26
2. 가설의 설정 ····· 27

제2절 조사설계 ····· 28
1. 조작적 정의와 변수의 측정 ····· 28
2. 자료의 수집 및 분석 방법 ····· 30
1) 자료의 수집 ····· 30
2) 자료의 분석 방법 ····· 33

**제4장 조사결과의 분석** ····· 34

제1절 표본의 특성 ····· 34

제2절 분석결과 및 가설의 검증 ····· 35
1. 독립변수 투입에 따른 회귀분석 모형의 설명력 변화 ····· 35
2. 다중회귀분석결과 ····· 36
3. 가설의 검증 ····· 44

제3절 종합적 분석 결과 ····· 45

**제5장 결론** ····· 47

제1절 연구의 요약 및 결론 ····· 47
제2절 연구의 한계 및 향후 방향 ····· 48

참고문헌 ····· 50
Abstract ····· 61

# 표 목차

<표 1> 정부신뢰의 정의 ····· 8
<표 2> 정부신뢰의 선행연구 ····· 19
<표 3> 공직가치의 선행연구 ····· 22
<표 4> 시민참여 유형의 선행연구 ····· 24
<표 5> 측정변수 및 설문항목 ····· 29
<표 6> 설문조사 개요 ····· 31
<표 7> 조사대상자 성별 분포 ····· 31
<표 8> 조사대상자 연령별 분포 ····· 32
<표 9> 조사대상자 지역별 분포 ····· 32
<표 10> 조사대상자 학력별 분포 ····· 33
<표 11> 응답자의 인구통계적 특성 ····· 34
<표 12> 회귀분석 모형의 설명력 변화 ····· 35
<표 13> 연구모형 1의 회귀분석 결과 ····· 36
<표 14> 연구모형 2의 회귀분석 결과 ····· 37
<표 15> 연구모형 3의 회귀분석 결과 ····· 39
<표 16> 연구모형 4의 회귀분석 결과 ····· 41
<표 17> 가설검증 표 ····· 44
<표 18> 회귀분석 결과요약 ····· 46

# 그림 목차

<그림 1> 연구모형의 설정 ····· 26

# 제 1 장 서론

## 제1절 연구의 배경 및 목적

본 연구는 공직가치에 대한 시민의 인식과 시민참여 여부가 정부신뢰에 미치는 영향에 대하여 실증적으로 분석한다.

시민들의 정부에 대한 신뢰는 매우 중요한 문제로 인식되고 있으며, 이에 대한 관심은 나날이 커지고 있다. 성공적인 정부를 위해서 정부신뢰는 꼭 필요한 조건이다. 정부신뢰는 공공의 문제를 해결하기 위한 정책의 지지와 순응을 높이기 때문에 정책과정에서 발생하는 협상비용 및 감시비용 등을 절감함에 따라 정부운영에 대한 효율성을 높여줄 뿐만 아니라 정부의 정당성에도 긍정적인 영향을 미치므로 정부신뢰에 대한 중요도는 계속해서 증가하고 있다(박순애, 2006; 서인석・박형준, 2012). 따라서, 정부에 대한 신뢰는 성공적인 국정 운영과 정책 수행을 실행하기 위한 환경을 조성할 수 있기 때문에 중요성이 강조된다(Hetherington, 1998). 정부신뢰가 존재하지 않는다면 시민들의 정책에 대한 지지나 반응을 이끌어내지 못할 것이므로 강제적인 조치가 필요해진다. 또한 정부신뢰가 이루어지지 않는다면 공공의 목적을 실현하기 위한 지속적인 정책결정이 불가능하고, 효과적인 정책집행을 위해 필요한 인적, 물적 자원 역시 얻어내지 못할 것이다(Levi, 1998; Scholz and Lubell, 1998; Keele, 2007). 그러나 이렇게 중요하고 필수적인 정부신뢰에 대해서 여전히 우리나라는 낮은 정부신뢰에 머물고 있다.

최근 경제협력개발기구(OECD)에서 발표한 '한눈에 보는 정부 2015'(Government at a Glance 2015) 보고서에 의하면 국가별 정부신뢰 수준에 대한 설문조사 결과를 보면 2014년 기준으로 국민 신뢰도가 34%를 기록하여 한국정부는 조상 대상 41개국 중 중하위권인 26위에 머무르고 있었으며 한국의 정부신뢰는 OECD 평균 정부 신뢰도 41.8%에 훨씬

못미치는 수준으로 드러났다(연합뉴스, 2015, 08. 09). 그렇다면 왜 OECD 평균보다 우리나라 국민들이 정부에 대한 신뢰를 낮게 하는 것인지에 대한 원인을 분석하고 정부신뢰에 영향을 미치는 요인을 찾기 위해 본 연구를 준비하게 되었다.

사회적 자본 중 하나인 '신뢰'에 대한 관심의 증가는 공공부문의 정부신뢰로 이어져왔고 정부신뢰는 국민의 정책에 대한 순응과 지지와도 직결되므로 정부신뢰에 대한 연구는 계속해서 증가해 왔다.

Hetherington(1998)은 정부가 제공하고 운영하는 생산하는 정책의 결과를 보고 국민들이 판단하여 올바른 결과가 나타날 때 정부신뢰가 향상된다고 보았다. Chanley(2001)는 정부가 국민에게 책임과 의무를 성실히 수행하고 이를 바르게 집행하는 것으로써 정부신뢰를 높일 수 있다고 하였고 서문기(2001)의 연구에서 살펴보면 국민의 욕구와 기대를 만족시키는 것이 정부신뢰를 향상시킨다고 보았다.

이와 같이 정부신뢰에 관한 연구는 계속해서 늘어나고 있고 이러한 정부신뢰에 영향을 미치는 요인들 또한 다양하게 변화하고 있다.

그러나 이러한 정부신뢰에 수많은 연구에도 불구하고 정부 정책과 활동을 바라보는 국민의 시각과 정부신뢰와의 관계를 실증적으로 살펴보는 연구는 부족한 편이다.

정부 정책과 활동은 국민을 위한 공직가치를 구현하고자 다양한 분야에서 정책 사업으로 나타난다. 공직가치(public value)는 정부가 추구해야 할 기본적인 가치이지만 시대적 상황이나 정부가 지향하는 이념에 따라 다르게 나타나기도 한다.

공직가치는 정부가 공익을 추구하고, 사회의 약자를 보호하는 등 사회통합과 안정을 유지하기 위한 기초적인 가치이다. 이종수 · 윤영진 외(2008)는 이러한 공직가치를 정의, 공익, 자유, 평등, 형평성과 같은 본질적 가치와 전문성, 투명성, 책임성, 효과성과 같은 수단적 가치로 나누고 있다. 정부는 다양한 경로를 통하여 공직가치를 구현하려고 노력하지만, 이러한 공직가치와 정부신뢰와의 관계를 알아보려는 연구는 상대적으로 이루어지지 않고 있다. 이러한 원인은 공직가치가 정부신뢰에 미치는 중

요성은 높고 서로 밀접한 연관이 있지만 이를 실제로 집행하고 행정을 운영하는 현실에서는 정부와 국민이 추구하는 가치가 상충 될 수 있고, 각각의 공직가치의 개념과 정의가 유사할 수 있으므로 뜻을 정의하는 사람에 따라 인식하는 개념이 달라질 수도 있다.

그럼에도 공직가치와 정부신뢰에 관한 연구가 활발하게 이루어져야 하는 것은 공직가치를 집행하고 운영하는 정부의 활동자체가 국민에게 직간접적인 영향을 끼치기 때문이다.

이 연구에서는 이러한 정부신뢰의 형성에 관여하는 공직가치와 시민참여가 정부신뢰에 어떠한 영향을 나타내는지를 실증적으로 규명하려는 목적을 가진다.

## 제2절 연구의 방법 및 구성

본 연구에서 다루는 변수는 크게 공직가치에 대한 시민의 인식과 시민참여 여부와 정부신뢰로 나뉜다.

먼저, 공직가치에 대한 시민의 인식에 대해서는 정부신뢰 영향요인으로 활발하게 논의되지 못한 공직가치의 실현과 정부신뢰와의 직접적인 인과관계를 알아보려고 한다. 특히 본 연구는 공직가치를 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성이라는 4가지 하위 범주로 구성하여 이러한 공직가치에 대한 국민의 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

시민참여에 대해서는 시민참여의 범위를 어떻게 정의할지에 대한 논의가 필요하다. 시민참여의 범위는 광의에서 최협의까지 고려할 수 있으므로, 이 연구에서는 일반적인 광의 수준의 시민참여의 범위를 정하고 이를 통해 시민과 정부가 어떤 관계를 가지고 있고 이로 인해 나타나는 모든 형태의 참여를 전부 고려하기로 한다.

정부신뢰 또한 연구에서 다를 정부의 범위를 국가 운영 전체를 아우르는 것부터 각 개별 부처 수준까지 다룰 것인지에 대한 문제도 정해야 한다. 이 연구에서는 정부의 범위를 입법부, 사법부, 행정부 3부를 총칭하

는 정부를 의미하고, 이러한 정부신뢰를 알아보기 위한 변수의 선정과 측정은 기존의 선행연구를 바탕으로 신뢰성이 보장되는 검증된 척도를 이용하기로 한다.

연구 모형을 토대로 구조화된 설문지를 통해 수집한 데이터를 바탕으로 자료의 분석은 통계 패키지인 SPSS 22를 사용하여 시민참여와 공직가치에 대한 시민의 인식을 통해 정부신뢰를 단순상관관계 분석(Simple Correlation analysis)을 실시한 후, 공직가치에 대한 시민의 인식과 시민참여를 통해 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 연구가설 검증을 위해 다중회귀분석(Multiple Regression analysis)을 실시하기로 한다.

자료의 수집은 전국 20세 이상 성인남녀 1000명을 대상으로 층화 무작위 추출법(stratified random sampling)에 의한 설문조사 방식을 사용한다.

# 제 2 장 이론적 논의와 선행연구 검토

## 제1절 정부신뢰에 대한 논의

### 1. 신뢰의 개념

정부신뢰를 알아보기 위해 먼저 '신뢰'의 개념에 대한 논의를 하려고 한다. 사회과학 연구에서 신뢰는 수많은 연구가 이루어 졌음에도 불구하고 아직까지 정확한 신뢰의 개념에 대해서 합의가 되어 않다. 이는 신뢰라는 개념 자체를 어떻게 바라고 인식하느냐에 따라 달라질 수 있기 때문에 다양하게 정의 내릴 수 있기 때문이다. 신뢰는 개인 간에만 있는 것이 아니라 한 개인이 국가나 조직과 가지는 믿음과 인식 또한 신뢰라 할 수 있다. 또한 지식과 정보, 데이터와 같은 무형재에 가지는 믿음도 신뢰라 할 수 있다(최항섭 · 김종길 · 배영 · 윤민재 · 박현주, 2006). 뿐만 아니라 신뢰에 대한 용어에 대한 명확한 정의가 이루어지지 않은 가운데 신뢰의 원인, 결과 등 다양한 맥락에서 논의가 진행되면서 개념상의 모호성이 증가되고, 특히 서로 다른 상충되는 접근법과 분석법이 사용 되면서 이론적으로 합의를 이루기 어려운 상황이다(Misztal, 1996). 따라서 다양한 개념으로 인한 혼란은 오히려 신뢰에 대한 논의를 저해하고, 논쟁이 커지게 되면 개념 정의 수준에서 계속해서 남게 된다.

신뢰 개념을 정의하는 큰 틀의 두 가지 방법은 사회문화적 접근과 합리적 접근이다. 사회문화적 접근은 신뢰를 사회 구성원끼리의 협력을 촉진시키는 사회 자본(social capital)을 중요한 구성요소로 보는 시각이다. 사회학자들은 신뢰를 '사회에 배태된 사람들 간의 관계적 속성'(Granovetter, 1985; Misztal, 1996)이나, '사람들이 당연시 받아들이고 있는 규범이나 제도(Fukuyama, 1995; Zucker, 1986)를 통해 정의하고자 하였다. 반면에 합리적 접근은 인간의 합리성을 추구하는 경제학적 관점

으로 신뢰를 '계산적인 것'(Williamson, 1993)으로 생각한다. 즉 신뢰란 상대방의 행동을 완전히 통제할 수 없는 상황에서 생겨나는 문제까지도 기꺼이 받아들이려는 심리적인 현상으로, 상대방이 자신을 위해 행동할 능력과 의지가 있다고 보는 기대가 내포된 것이다(이민호 · 정용덕 · 김근세 · 최태현, 2013).

## 2. 정부신뢰의 개념

정부신뢰의 개념정의에 있어서는 다양한 견해가 존재한다. Hetherington(1998)은 정부신뢰의 개념을 정부가 국민들의 기대를 충족시키기 위해 운용되고 있는지에 대한 평가와 정부가 제공하는 다양한 정책 산출물에 대한 평가로 정의한다. 이처럼 정부신뢰는 정부의 성과와 역량에 대한 평가와 정부의 공공성과 공익성과 같은 윤리적인 차원으로 나누어 정의할 수 있다(이수인, 2013). 그 밖에도 정부의 성과를 더욱 강조하는 정부신뢰의 개념들도 있다. Gamson(1968)은 정부신뢰를 정부가 국민이 바라는 성과를 산출할 가능성에 대한 것으로 정부신뢰를 정의하고정치 체제나 정권에 대한 정치지도자들이 국민들에 대해 가지는 믿음을 정부신뢰라고 하였다. 김현옥(2001)은 불확실한 상황 속에서 신뢰 하려는 대상의 행위에 대해 신뢰자가 갖는 긍정적 기대로 정부신뢰를 정의내려고, 서문기(2001)는 국민이 정부의 정책이나 산출물에 대해 얼마나 긍정적으로 평가하는지에 대한 태도를 보고 정부신뢰로 정의 하였다. 이와 비슷하게 , 손호중과 채원호(2005)는 불확실한 상황 속에서 국민이 정부가 시행하는 정책을 통해 산출될 결과에 대한 긍정적인 지지나 기대로 정부 신뢰를 정의하였다. 또한 양건모와 박통희(2007)도 정부신뢰를 정부의 특정되거나 한정적인 역할을 수행하는데 있어서 국민들이 갖고 있는 긍정적인 기대나 지지로 정의하며 정부의 성과적인 측면과 역할수행의 결과를 강조한다. 다른 한편으로는 정부신뢰의 개념[1]을 정부의 성과

1) 정부신뢰는 정치신뢰, 정치지지의 조작적 정의로 유사하게 활용되고 있다(류태건, 2010; 서성아, 2013). 특히 정치신뢰는 "국가의 대표기관이나 대의제도의 산출물 대한 국민들의 긍정적인 기대감"으로 정의할 수 있고, 정치체제의 투입과정에서 국민의 정

적인 측면뿐만 아니라 정책과정의 측면에 대한 지지나 기대로 정의하고 있다. 이숙종(2006)은 시민이 요구하고 공공의 이익과 부합되는 정책의 결정 및 집행과정에 대한 믿음을 정부신뢰를 정의 내린다. 서인석과 박형준(2012)은 정부신뢰를 정부가 시민이 원하는 바에 따라 정부 부처 및 기관을 구성하고, 공익에 위배 되진 않으면서도 충실하게 공공정책을 결정하고 집행하여 발생하는 사회적 문제를 해결할 것이라는 기대감이라고 바라보면 신뢰대상인 정부행위의 범위를 정책결정 및 집행과정까지 넓혀서 정의한다.

이와 같이 정부신뢰는 일반적으로 정책집행 및 정책성과에 의해서 형성되는 정부조직 및 기관의 역할과 역량에 대한 신뢰자의 지지와 기대에 대한 믿음으로 나타날 수 있다. 특히, 정부신뢰를 개념화 하는 데에는 신뢰의 대상을 구체화시키는 것이 중요하다. 즉, 구체적으로 무엇을 신뢰하는지를 구분하여 명확하게 개념화해야 한다. 왜냐하면 정부라는 용어는 맥락에 따라 다양하고 의미가 다르게 사용될 수 있고, 정부신뢰의 대상인 정부를 여러 가지 의미로 해석할 수 있기 때문이다.

기존의 정부신뢰 연구에서 나타나는 정부신뢰를 살펴보면 정부신뢰의 대상인 정부의 개념을 입법부, 사법부, 행정부 등으로 구분 없이 하나의 정부로 통합하여 사용하거나, 정부가 아닌 지도자의 이미지나 정부의 정책 결정과 성과에 대한 평가로만 인지되고 있다(Citrin, 1974; 김병규・이곤수, 2013). 그러므로 정부신뢰에 대한 연구에서 시민이 인지하고 바라보고 있는 정부에 대한 개념을 명확하게 하는 것은 중요하다. 또한 정부신뢰의 대상을 입법부, 사법부, 행정부 등으로 어떻게 설정하느냐에 따라 각 정부기관과 부처에 대한 시민들의 신뢰가 상이하게 나타날 수 있고, 중앙정부와 지방정부를 통합해서 설정할지 아니면 분리해서 설정하는 여부 또한 정부에 대한 신뢰도에 차이가 생길 수 있다. 따라서 정부신뢰를 한 두 개의 부처나 정부기관으로 보는 것이 아니라 모든 정부를 통합한 개념으로 사용할 수 있지만, 신뢰의 대상을 구분해서 대상을 분석할 필요가 있다(김병규・이곤수, 2013; 정광호・이달곤・하혜수, 2011; 박희

---

치적 영향력을 미칠 수 있다는 기대감인 정치효능과 비교할 수 있다(류태건, 2010재인용).

봉・이희창・조연상, 2003; 이종수, 2001). 그러므로 본 연구에서는 행정부가 다른 나라의 국가기관에 비해 규모나 기능면에서 비대하고, 대통령의 영향력이 강력한 우리나라의 특성을 고려하여 정부신뢰의 대상을 중앙정부와 지방정부를 통합한 행정부에 대한 신뢰로 개념적 범위를 제한하였다. 다음 <표 1>은 정부신뢰의 정의에 대한 학자별 정의를 정리한 것이다.

<표 1> 정부신뢰의 정의

| 학자(연도) | 정부신뢰의 정의 |
|---|---|
| Fukuyama (1995) | 신뢰는 보통의, 정직한, 협력적 행태를 보이는 공동체 안에서의 공유된 규범에 기초하여 그 구성원들에게 형성된 기대 |
| Barber (1983) | 정부의 신탁적 책무감(fiduciary responsibility)의 수행과 역할수행(competent role performance)에 대한 기대 |
| Hetherington (1998) | 정부가 국민들의 기대에 부응하여 제대로 운용 되는지에 대한 기본적인 평가 또는 생산하는 산출물에 대한 평가 |
| Gamson (1968) | 정치체제가 산출할 결과물과 정치지도자나 정권에 대해 국민들이 갖는 믿음의 정보 |
| 서문기 (2001) | 국민의 기대를 바탕으로 하는 정부에 대한 긍정적 평가 태도 |
| 김현옥 (2001) | 불확실한 현실 상황에서 신뢰대상의 행위에 대해 신뢰자가 갖는 긍정적 기대 |
| 손호중・채원호 (2005) | 불확실한 상황 하에서 국민이 정부의 행동(정책)에 대하여 취하는 긍정적인 심리적지지 나 기대 |
| 양건모・박통희 (2007) | 정부신뢰를 특정적 역할수행 또는 정부의 일반적 역할수행에 대한 국민의 긍정적 기대 |
| 이숙종 (2006) | 정부가 시민의 뜻에 보다 일치하며 공익에 충실할 수 있도록 공공정책을 결정하고 집행한다는 믿음 |
| 서인석・박형준 (2012) | 정부가 시민의 뜻에 보다 일치할 수 있는 정부기관을 구성하고, 공익에 충실할 수 있는 공공정책을 결정하고 집행하여 사회문제를 해결할 것이라는 기대감 |

자료: 박승규(2015)에서 수정 재인용

## 제2절 공직가치에 대한 논의

### 1. 공직가치의 개념

행정의 패러다임이 변동될 때마다 중시되는 행정가치 역시 함께 변화해 왔다(박해육 · 최정우, 2014). 신공공관리론이 활발히 펼쳐지던 1980년대에는 작은 정부를 추구하면서 효율성, 효과성이 상대적으로 중요한 가치로 여겨지고 중시되었지만 오늘날의 행정은 네트워크 거버넌스를 강조하고 행정의 인문(humanity)에 초점을 두고 형평성과 공익성의 가치를 더 우선시하는 경향이 크다. 이전에는 반대되는 가치들 중에서 하나가의 가치가 우선시 되면 상충되는 나머지 하나의 가치는 소외되는 경우가 많았지만 요즘의 정부는 어떡하면 상충되는 가치들을 조화시키면서 정책을 운영하고 집행할지에 대해 고민하는 것이 정부의 또다른 과제거리가 되고있다. 예전부터 공직가치에 대한 수많은 학자들의 고민과 학문적인 노력이 있어 왔지만 하나로 합의된 통합적 개념 정의는 없는 것으로 보인다. 선행연구에서 공통적으로 나타나는 공직가치의 개념들을 살펴보면, 정부가 행정활동을 통해 추구해야 할 가치, 이념, 규범, 원리, 신념 또는 행정활동의 평가기준, 및 지침, 판단기준 등으로 정리될 수 있다(권기헌, 2009; 김규정 1998; 김항규, 2004; 박동서, 1994; 박형준 외, 2013; 안해균 1987, 유민봉, 2000; 유종해 · 김택, 2006; 최창호 · 하미승, 2010; Accenture, 2008). 이를 통해 알 수 있는 것은 행정학자들이 공직가치를 광의적이고 추상적인 개념으로 이해하는 경향을 가지는 것으로 볼 수 있다. 박형준 외(2013)는 공직가치를 “사회공공가치의 실현을 위한 수단으로서의 가치(value) 및 지도이념”으로 정의하기도 하였다.

공직가치를 분류하고 유형화하여 가치들 간의 중요도를 나누는 방법 또한 학자들마다 다르다. 우선 공직가치를 크게 수단적 가치와 본질적 가치로 구분한 연구들이 있다(박욱성·김상철, 2011; 이종수 · 윤영진 외, 2008). 수단적 가치는 능률성, 효과성, 민주성, 책임성, 합법성, 합리성,

효율성, 투명성 등으로 나타난다(박욱성 · 김상철, 2011; 이종수 · 윤영진 외, 2008). 본질적 가치는 행정이 궁극적으로 추구하는 가치들이며 이종수 외(2008)는 자유, 정의, 공익성, 형평성과 같은 이념을 나타낸다.

Fredrickson(1980)은 평등, 중립성, 참여, 사회적 형평 등을 가장 중요한 공직가치로 정의하였고 Urban(1982)은 민주성, 전문성, 합리성, 능률성을 핵심가치로 제시하였고 Van Der Wal과 Hubers(2008)는 책임성, 인정, 협력, 헌신, 효과성, 효율성 전문성, 혁신 등을 포함한 모두 30개의 공직가치를 나열하였다(Molina and McKeown, 2012).

Hood(1991)는 공직가치를 회복성(resilience), 생산성, 청렴성 세 가지 유형으로 구분하였다.

박형준 외(2013)는 Ingraham과 Rosenbloom(1990)의 3권 분립에 기초한 가치의 범주에 따라서 헌법적 가치, 정치적 가치, 관리적 가치 3개 범주에 각 7개의 공직가치를 더해 21개의 공직가치를 이끌어냈다. 이들 중에서 중앙공무원들의 공직가치에 대한 상대적 중요성에 대한 인식의 정도를 분석해 본 결과, 헌법적 가치가 가장 중시되었고 정치적 가치가 중요성이 낮은 것으로 인식되었다.

이러한 다양한 공직가치들 중에서 학자들 사이에 공통적으로 중요하게 분류되는 4가지 공직가치의 개념(전문성, 책임성, 청렴성, 성실성)을 좀 더 구체적으로 살펴보고자 한다.

1) 행정의 전문성

사회가 전문화되고 복잡해짐에 따라 정책결정 문제나 행정현상에 있어서도 여러 가지로 복잡해지면서 자연스럽게 공직자들에게도 더 많은 전문성을 요구하게 되었다. Weber(1968)는 “행정 관료는 전문직”이라고 하였고, 근대 관료제가 가지는 특징가운데 한 가지는 특수한 전문훈련을 받은 공무원들에 의해 행해지는 전문적인 활동이라고 볼 수 있다. 정채과정과 공공부문에 참여하는 전문가들은 과거부터 지속적으로 다양해지며 그 범위 또한 확장되어 오고 있다(Ferlie and Geraghty, 2005).

전문성은 '전공분야의 전문경험 및 적절한 학력을 바탕으로 직무를 성공적으로 수행할 수 있는 업무수행능력'(박천오·박경효, 1996) 또는 '특정 영역에서 고도록 집적된 경험과 지식을 기반으로 일반인들이 접근하기 어려운 업무를 처리'(진재구, 2003)하는 것으로 정의된다. 이와 같은 정의 하에 전문성은 혁신성, 능률성, 전문기술, 정보처리능력 등의 구성요소를 갖게 된다. 혁신성은 행정능력의 향상을 위해 새로운 정책과 기술을 흡수하고 적용하는 능력이고, 능률성은 비용과 결과간의 관계를 의미한다.

전문기술은 훈련과 기술의 정도를 의미하며, 정보처리 역량은 자료를 수집하고 분석하는 능력을 의미한다(Barrilleaus et al., 1990: 김순양, 2001에서).

일부 연구자들은 위에서 언급한 기초 요소에 더하여, 관리능력, 현장경험, 판단력, 직무숙련도, 업무에의 응용능력과 같은 응용 요소를 더하기도 한다(이호진, 1994; 이인재, 1993). 전문가로서의 이타성 및 자율성, 책임성과 자기규제, 동료간 규제 및 사회화 과정과 같은 공공가치에 대한 통찰과 사회적 소양에 이르는 요소들까지도 전문성의 구성요소로 볼 수 있다(김순양, 2001).

복잡한 행정문제 해결을 위해서는 행정가들이 광범위한 이론과 지식을 습득할 것이 요구되며, 이를 위한 전문적 소양과 교육이 요구된다. 행정문제의 다양성을 고려할 때, 행정에서의 전문성은 특정 직업으로 제한하기 어렵고 교사, 변호사, 의사 등 다양한 직업을 포함하게 된다(Ferlie and Geraghty, 2005).

위와 같은 전문성을 갖춘 직업으로서의 전문직은 일반적으로 강도 높은 준비과정을 거쳐 특별한 지식을 획득한 자만이 얻을 수 있다(김현수, 2006; Caiden, 1998). 전문가로서의 행정가들은 사회적 정의, 안정과 질서, 물질적 번영과 국가재원 효율적 이용 등 보다 높은 차원의 가치를 추구할 뿐만 아니라, 전문가들끼리의 조직에 소속되어 그 결속력과 전문성을 높이려는 특성을 갖는다.

2) 행정의 책임성

책임성이란 하나의 가치를 표현한 것이지만, 그것을 구체화하고 있는 가치는 일반적으로 수용되는 것이 아닐 뿐더러 장소와 시간, 학자에 따라 다르기 때문에 책임성의 개념을 한가지로 정의하기는 힘들다. 일반적으로 행정의 책임은 행정가나 행정조직이 일정한 기준에 따라 행동하는 의무임으로, 그 내용과 범위에 따라 책무(accountability)와 책임(responsibility)으로 구분하기도 한다(정세욱, 2000; 김종후, 2005).

이들을 같이 사용하기도 하지만 다음과 같이 구별하기도 한다. 책무는 일반시민에 대해 공무원들 이행한 행동의 결과를 해명하거나 정당화하는 공식적인 법적 · 공식적 책임을 의미하고, 책임은 공식적 권한이나 지위와는 직접적인 연관 없이 포괄적인 책임으로 윤리적·도의적 책임을 의미한다(정우일, 1997; 정세욱, 2000; 김종후, 2005).

책임성에 대한 정의는 학자들마다 다르지만 정리하면 다음과 같은 특징을 가지고 있다. 첫째, 책임성은 공직자들이 잘못된 성과 및 결과라는 평가를 받거나, 특정 법규 및 기준에 맞지 않는 행위를 하였을 때 그에 따르는 재제 및 처벌을 받고, 이와는 반대로 높은 성과와 바람직한 행동에 대해서는 경제적인 보상이나 포상을 제공하는 것이다. 둘째, 공직자와 같은 공적인 업무수행을 하는 행위자들은 공공의 안녕과 목적 달성을 위해 부여된 권한 및 자원을 함부로 사용하지 못하도록 특정한 절차나 기준을 따르도록 만드는 책임을 가지는 목적이 있다. 셋째, 책임성은 공직자나 정치인들이 그들에게 부여된 권한 및 자원을 바탕으로 한 행동이나 그 성과 및 결과에 대한 정보를 제공하며, 그 이유를 설명 및 전달하여야하고, 정당성을 주장할 수 있고, 그에 따르는 올바른 평가를 받을 응답성(answerability)을 갖는다. (Heywood, 2000; Behn, 20016; 엄석진, 2009 재인용).

행정의 책임성을 확보한다는 것은 민주적 통제의 제도화를 통해서 권력남용과 연고주의, 부패 등을 억제하고 국정운영의 올바르게 개선하는 기

능을 수행한다. 또한 관료인 행위자의 개인적, 제도적 학습을 촉진시키고 정부성과를 개선시킨다. 행정이념에서 나온 행정적 규범은 행정의 책임성을 통해 행정조직에서 정책과 문화 구조로 나뉠 수 있다. 그리고 정부의 공적 신뢰를 높일 수 있는 역할과 국정운영의 정당성을 유지시키고을 역할을 한다. 마지막으로 공식적으로 책임을 묻는 과정을 통해 정치적·사회적으로 재량권 남용과 정책실패와 같은 문제에 대한 국민과 이해관계자의 분노를 잠재우고 관료들에게 보상과 반성의 기회를 제공한다(라영재, 2009).

3) 행정의 청렴성

청렴성(integrity)은 다차원적 개념으로 단일화 된 개념화 및 측정이 쉽지 않지만 일반적으로 부패로부터 자유로운 정도를 의미한다(오재록, 전영한, 2012 재인용). 일반적으로 부패의 개념은 정의의 늪(definitional quagmire)이라고 규정될 만큼 학자에 따라서 다르게 정의되어 파악하기 어렵지만, 부패란 직무와 관련하여 자신뿐 아니라 자신과 특별한 관계에 있는 개인이나 집단의 이익을 위해 공직자가 지켜야 할 법과 규범을 어기는 것으로 정의하였다(김영종, 1993). 국제투명성기구(Transparency International: TI)는 부패를 “공금 횡령, 정부 조달에서의 유용, 공무원의 뇌물 수수 등 개인 이익을 위한 공권력의 사용”으로 정의하였다.

청렴성이 사적인 이익이나 뇌물수수를 위해 공무원이 정부로부터 부여받은 권리를 남용하는 개념인 반부패성에서 더 넓게 확장되어 공익의 범위까지 확대 되었으며 공공의 이익 실현이라는 행정의 성과에 대한 공무원의 책임성과 이를 달성하기 위한 업무 과정을 의사결정과정을 포함한 정보를 공개하는 투명성을 포함하는 개념으로 확대되었다(이종수 · 윤영진, 2008 재인용).

결국 청렴성이란 책임성, 투명성, 반부패성을 포함하는 “부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 내 외부 업무 및 정책을 처리한 정도” 라고 정의할 수 있다(국민권익위원회, 2014).

4) 행정의 성실성

성실성은 신실함(sincerity), 공정(fairness), 정직(honesty), 그리고 신뢰감(trustworthiness)과 같은 개인의 특성을 의미한다. 성실성에 대한 의견은 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 성실성을 도덕적이고 윤리적인 개념으로 보는 것과 별개로 보는 것이다. Yammarino & Palanski(2007)는 성실성을 정의한 30여 개의 논문을 검토하여 5개의 의미로 정리했다.

첫째, 전체적인 의미로서 성실성은 시대와 상황을 넘어 행동, 사고 및 감정의 전반적인 일치를 의미한다. 둘째, 말과 행동의 일치는 사회적 행동에 관한 일치이다. 셋째, 역경에서의 일관적인 행동은 유혹, 도전적인 상황에서도 변함없는 행동과 어려움 정의한다(Duska, 2005; Posner, 2001; Worden, 2003). 넷째, 자기 자신에게 진실하기는 행위자가 자신의 양심에 맞게 행동하는 것이다. 마지막은 도덕적이고 윤리적인 행동으로 높은 성실성을 갖고 있는 사람을 윤리적이면서 도덕적인 사람으로 보는 관점이다.

## 제3절 시민참여에 대한 논의

1. 시민참여의 개념

시민참여는 가중 중요한 요소 중의 하나는 민주주의일 것이다. 시민들로 하여금 정부에 시민의 원하는 바를 전달하기 위한 아주 중요한 방법이자 직 · 간접적인 정치적 참여를 통해 시민의 전달하는 뜻을 알릴 수 있는 중요한 방법 중 하나이기 때문이다. 따라서 시민참여는 민주주의에서 긍정적으로 받아들여지고 있고 단순한 개인의 의사뿐만 아니라 공동체의 공익에 기여하는 측면에서도 매우 중요하다고 할 수 있다(김대욱·이승종, 2008).

이와 같은 중요성을 가지고 있는 데에도 불구하고 기존의 시민참여의

방법에 대해서 가장 중요한 지표로는 투표가 사용되어지고 있다. 투표는 시민이 표출할 수 있는 가장 강력하고 합법적인 제도적 참여가 될 수는 있지만 투표만을 지표로 시민참여를 논하는 것은 여러 가지로 무리가 있다. 이러한 측면에서 시민참여는 정치적 참여뿐만 아니라 각계각층의 다양한 시민 단체들의 활동 역시 포함시킬 수 있을 것이다. Putnam(2000)은 이에 대해서  많은 학자들이 시민참여에 있어서 시민참여와 정치참여를 분리하지 않고서 사회참여의 또 다른 형태로 조사하고 있다고 지적한다.

시민참여에서 참여에 대해 다양한 논의와 해석이 학자들 사이에 있다. 일반적으로 참여는 크게 3가지 개념으로 분류되어지는 데 최협의, 협의, 광의 개념이 바로 그것이다(김대욱 외, 2008). 우선 최협의의 개념을 살펴보면 시민의 정치적 참여와 합법적이고 정당한 참여만을 시민참여의 범위로 설정하고 있다(Verba & Nie, 1972). 최협의의 관점에서 시민참여는 순수하게 정책 선택에 대한 영향력 행사 또는 정책 결정자의 충원을 위한 활동으로 제한되어 설명되고 있다.

협의 개념에서의 참여는 협의의 개념에서 보다 확장되어 참여를 설명한다. 최협의의 개념이 정부의 개입하는 정도에 따르는 참여를 의미했다면 협의 개념에서 참여는 정부에 대한 시민의 지시를 포함하는 참여이다(Milbrath & Goel, 1977). 협의의 개념 하에서는 정부에 대한 지지 같은 비자발적인 활동 역시 시민참여의 하나로서 포함되어지고 있다.

마지막으로 광의의 참여개념은 시민참여를 가장 포괄적으로 바라보는 개념이다. 광의의 참여개념에서는 정부에 대한 폭력을 수반한 항의행위와 시민불복종 역시 참여의 개념에 포함되어진다(Barnes & Kasee, 1979).

즉, 사회의 정치적 구조 및 맥락 속 다양한 측면에서 생성되는 문제들에 대한 정치적 선택에 영향력을 행사하기 위해 취하는 개별 시민들의 모든 행위 자체가 시민 참여이고 따라서 시민의 항의행위 까지도 참여로 인정된다는 것이다. 이런 폭 넓은 관점에서의 시민참여 접근방법은 최근 시민참여의 개념에 대해 많은 학자들로부터 지지를 얻고 있어 광의의 참

여 개념은 현재 시민참여의 개념 중에서 가장 많은 지지를 얻고 있는 개념으로 인시되고 있다(김익식, 2003). 단순히 제도적 참여와 비제도적 참여로 시민참여 형태를 구별할 수 도 있다. 전영평 외(2003)의 경우에는 공청회, 선거 등의 제도적 참여와 비록 제도로 확립되지는 않았지만 관행적으로 시행된 참여를 비제도적 참여로 나누어 시민참여를 분류하였다. 이와 같이 시민참여에 대해서 연구자에 따라 다양하게 구분되어지는 모습을 살펴 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 최근 시민참여 개념에서 보다 많은 지지를 얻고 있는 광의의 참여개념으로 시민참여를 설정하고자 한다.

## 제4절 정부신뢰와 공직가치 및 시민참여 선행연구

### 1. 정부신뢰에 대한 선행연구

국가와 사회 발전 및 정책의 투입과 산출과정에서 중요한 요소인 정부신뢰는 우리나라를 비롯한 여러 나라에서 공통적으로 심각한 수준의 신뢰저하 경향을 보인다(Putnam, Pharr and Dalton, 2000; 장수찬, 2002; 박종민・배종현, 2011). 이와 같이 정부신뢰에 대해 신뢰가 낮아지는 것에 대한 여러 가지 원인 중 주요하게 나타나는 2가지 특징을 볼 수 있다.

첫째, 높아진 의식수준과 경제수준과 인해 정부에 대해 시민들이 가지는 기대감 자체가 높아졌고, 정치·사회·경제적으로 다양하고 복잡한 시민들의 요구가 발생하고 있고, 정책 선호도 역시도 매우 다양해지고 있다. 그러나 정부부처들은 이러한 시민들의 다양하고 높아진 수요와 요구를 충족시키기에는 부족한 부분이 많고 어렵기 때문에 정부에 대한 불신이 높아질 밖에 없다는 것이다(Putnam, Pharr and Dalton, 2000; 장수찬, 2002).

둘째, 과거에 비해 정보통신기술의 발달로 인해 시민들이 정책형성과 집행 과정에 관한 정보를 수집하는 것이 매우 편리하고 용이해졌다. 이

에 따라 정부정책의 성과와 효과 및 정책 실패에 대하여 자세하게 파악이 가능하고, 과거의 소통없이 일방적이던 정부부처의 긍정적인 홍보에 비하여 정부에 대한 비판적이고 부정적인 정보를 많이 접할 기회가 늘어났기 때문에 정부신뢰가 저하되고 있다는 것이다.

이처럼 낮아진 정부신뢰를 높이기 위한 방안을 찾기 위해 정부신뢰 관련 연구 중에서도 정부신뢰의 영향요인에 대한 연구가 가장 활발히 이루어지고 있다. 기존 선행연구에서 나타난 정부신뢰의 영향요인은 크게 신뢰대상의 특성과 신뢰주체의 특성으로 나눌 수 있다.

신뢰의 대상인 정부의 특성에 따른 영향요인을 제시하는 연구를 살펴보면 다음과 같다. Kaase(1999)는 정부를 향한 믿음과 신뢰는 신뢰주체의 개인적 경험과 특성으로부터 얻게 되는 직접적인 결과라기보다는 정부성과 및 정치제도와 정부로부터 얻어낼 수 있는 다양한 정보로 인해 정부신뢰가 결정된다고 본다. Uslaner(2001)의 연구에서는 공직자의 시민에 대한 대응성이 올라갈수록 지방정부와 연방정부에 대한 정부신뢰가 높아지고 있음을 확인하고 있다.

박순애(2006)의 정부신뢰의 영향요인을 분석한 연구에서 신뢰의 대상인 정부의 특성을 나타내는 국가능력요인 변수를 업무의 전문성, 정부의 능률성, 세금의 효과적인 사용으로 구성하였고, 공무원에 대한 태도와 행정서비스에 대한 만족도를 하나의 요인으로 분류하였다. 박순애(2006)에 따르면 다른 여러 가지 요인들 중에서도 가장 큰 영향을 미치는 것은 행정서비스의 만족도로 보았기 때문에 정부는 행정의 도덕성 제고와 함께 보다 수준 높은 행정서비스를 제공해야 한다고 분석한다.

더불어 정부의 특성에 주목한 연구들 중에서 박통희(1999)는 신뢰대상의 다양한 특성이 신뢰에 미치는 논리적 관계에 대한 연구를 통해서 정부의 특성으로 공무원의 일관성 및 전문성과 같은 정부의 능력, 정부와 신뢰자간의 상호작용과정에서 정직성을 바탕으로 한 공정성, 개방성을 제시하였다. 이와 같은 신뢰대상인 정부의 특성을 사회적 평판을 통해 시민들이 직접 경험함으로써 정부신뢰를 높아질 것이라고 분석하고 있다.

이종수(2001)는 신뢰대상인 정부의 특성으로 효율성, 청렴성, 공정성, 일관성 등을 제시하였고, 경로분석을 통하여 이러한 정부의 특성이 정부에 대한 신뢰의 결정요인으로써 직·간접적으로 영향을 미치고 있음을 주장한다. 오경민과 박홍식(2002)은 정부신뢰의 수준을 측정하는 척도에 대한 탐색적 연구에서 정부의 특성을 윤리적·기능적 차원으로 구분하여 정부의 능률, 도덕성, 정직, 청렴, 피해감수의 의지, 믿음, 전문적 지식, 대응성, 절약 등을 정부신뢰의 측정척도로 삼고 있다. 손호중과 채원호(2005)도 정부신뢰에 영향을 주는 요인으로서의 정부의 특성을 정부의 친밀성, 참여, 일관성, 정직성, 능력 등을 제시하였다. 특히, 정부의 특성 중에서 참여요인, 공정성요인이 정부신뢰를 높이는 데에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

신뢰주체의 특성요인으로서 박희봉 외(2003)의 연구를 살펴보면 정부신뢰에 영향을 미치는 신뢰자들의 특성이 사회단체의 가입하는 등의 사회적 자본을 형성하고, 이웃들 간의 사적인 신뢰가 높고, 투표에 참여하거나 정치적 이슈에 관심을 보이는 등의 소극적으로 참여하는 사람들일수록 정부신뢰가 높아진다고 보았다. 다만, 적극적으로 정치참여를 하는 이른바 정당에 가입하거나 정치활동 참여를 하는 사람일수록 정부신뢰에 부정적인 영향을 미친다고 분석하고 있다.

서인석과 박형준(2012)의 연구에서는 정치참여를 많이 하는 시민일수록 정부에 대한 신뢰는 높아질 것이라고 분석하고 있다. 시민단체의 활동 및 자발적 단체 참여를 통해서 시민들의 정치과정에 대한 참여도와 투입도가 높아질수록 시민과 정부 상호간의 이해도가 높아지면서 서로 간의 신뢰가 증가한다고 봤기 때문이다.

정광호 외(2011)는 지방정부의 신뢰를 분석대상으로 하여 지방정부와 중앙정부 사이의 신뢰에 영향을 주는 요인들을 살펴보았다. 주민접촉특성이나 정책에 대한 시민의 이해 수준에 따라 지방정부 신뢰에 상당한 영향을 미치는 것으로 분석 됐다. 또한, 지방정부를 불신하는 것은 개인 간의 사적신뢰의 감소와 관련이 있음을 주장한다. 이와 같이 타인을 신뢰할수록 정부의 정책이나 제도·법을 신뢰할 가능성이 높다는 분석 결과

는 다른 연구들에서도 공통적으로 제시되고 있다(Brehm and Rahn, 1997; Orren, 1997; 정광호 외 2011). 이 밖에도 일반인에 대해서 높은 신뢰를 가지는 개인적 특성을 지닐수록 연방 및 지방정부에 대한 신뢰가 증가한다는 선행 연구가 존재한다(Uslaner, 2001; Rahn and Rudolph, 2005). 공공기관 및 정부의 신뢰에 대하여 신뢰주체의 특성 및 인적배경 중에서 연령, 성별, 소득 등과 같은 인구학적 요인이나 사회·경제적 요인 등이 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이는 것을 확인할 수 있었다(Hetherington, 1998; 박희봉 외, 2003; 오경민·박홍식, 2002).

이처럼 신뢰주체의 특성인 시민의 정부에 대한 접근성과 신뢰대상의 특성인 정책의 성과가 정부의 정책과 역할을 강조한다는 점에서 최근에 정부신뢰 관련 연구에서 더 많은 관심을 받고 있다. 왜냐하면 높은 수준의 서비스 제공 및 효율적인 정책집행 등과 같은 정부의 성과적 측면과 정부접근의 용이성을 통해 다양하고 활발한 시민참여는 정부와 시민간의 정보비대칭과 정책의 불확실성 및 정책 실패를 해소할 수 있기 때문에 정부신뢰를 높이는데 기여할 수 있다고 본다(서인석·박형준, 2012).

다음의 <표 2>은 정부신뢰의 특성별로 제시된 이론들은 정리한 선행연구이다.

<표 2> 정부신뢰의 선행연구

| 구분 | 저자 | 정부신뢰의 영향요인 |
|---|---|---|
| 신뢰주체의 특성 | Hetherington (1998) | 개인의 사회경제적 요인 및 인적배경 (소득, 성별, 연령 등) |
| | 박희봉·이희창·조연상 (2003) | 투표참여, 소극적 참여, 사회적 자본 |
| | 서인석·박형준 (2012) | 시민단체 활동 및 자발적 단체참여 |
| | 정광호·이달곤·하혜수 (2011) | 주민 접촉 특성과 정책에 대한 이해 수준 |

| | | |
|---|---|---|
| 신뢰대상의 특성 | Kaase(1999) | 정치제도 및 정부의 성과와 정부로부터 획득 가능한 정보 |
| | Uslaner(2001) | 공무원의 시민에 대한 대응성 |
| | 박순애(2006) | 업무에 대한 전문성, 정부의 능률성, 행정서비스, 세금의 효과적 사용에 대한 만족도와 공무원에 대한 태도 |
| | 이종수(2001) | 효율성, 청렴성, 일관성, 공정성 |
| | 오경민・박흥식(2002) | 청렴, 정직, 믿음, 도덕성, 순응적 태도, 전문적 지식, 대응성, 절약, 능률, 피해감수의 의지 |
| | 박통희(1999) | 공정성, 개방성, 전문성, 일관성 |
| | 손호중・채원호(2005) | 참여, 일관성, 친밀성, 정부의 능력 |
| | 이혜인 (2013) | 정부신뢰가 시민참여에 미치는 영향에 대하여 정치성향, 비정치적 단체참여, 소득, 교육수준을 통하여 실증적 분석 실시. |

자료: 박승규(2015)에서 수정 재인용

## 2. 공직가치에 대한 선행연구

공직가치에 대해서는 합의된 개념보다는 각 나라의 행정문화 및 권력구조, 역사적 맥락 등과도 밀접하게 연관 되어 있으므로 우리나라에서는 공직가치를 어떤 개념들로 구성하고 어떻게 정의하는 지에 대해서 알아볼 필요가 있다. 민진(1988)은 공직가치와 관련된 신문(조선일보) 사설 462편을 40년간 (1948년-1988년)분석하여 시기별로 중요한 공직가치를 새롭게 도출하였다. 연구 결과, 1950년대에는 민주성, 합리성, 효과성이

주요 공직가치로 나타났고, 1960년대에는 민주성, 합리성, 합법성이, 1970년대에는 합리성, 민주성, 효과성이, 1980년에는 합리성, 형평성, 효과성 등이 주요 공직가치였던 것으로 분석하고 있다. 이후 김광웅(1993)은 역대 대통령들의 취임사 분석하여 이승만 대통령은 평화, 자유, 민주성을 강조하였고 윤보선 대통령은 자유와 민주성, 반부패를, 박정희 대통령은 자립, 자주, 반부패, 민족, 민주성을, 최규하 대통령은 민주성, 합법성, 효율성을, 전두환 대통령은 정의, 복지, 민주성을 강조하였다. 노태우 대통령은 신뢰, 반부패, 정의, 민주성 가치를, 김영삼 대통령은 민주성을 특히 강조하며 경제회생, 반부패, 국가기강 확립 및 신뢰를 중요시 한 것으로 나타났다. 권정만(2002)은 국회도서관의 웹(Web) 검색을 통해 70년대부터 90년대까지의 자료 목록을 대상으로 내용분석을 실시하였다. 연구결과를 통해 기존 연구들에서 가장 많은 빈도수로 제시된 행정이념은 합법성, 능률성, 효과성, 민주성이며 이밖에도 사회적 형평성에 대한 관심이 확대 되었다는 것을 알 수 있었다(선종근, 2011). 또 다른 공직가치 연구를 위해서 행정학 교과서에서 나타나는 공직가치에 대해서 어떻게 정의하고 제시하였는지를 살펴보았다. 행정학 교과서에서는 공직가치에 대한 내용을 제시하고 있고 시대에 따라 내용은 변화되어 왔다. 따라서 행정학 교과서를 통해 제시된 공직가치의 연구변화를 살펴보기 위해서 행정학 교과서에서 공통적으로 논의되고 있는 공직가치에는 무엇이 있었는지 혹은 새롭게 제시되었던 행정이념에는 어떠한 것들이 있었는지를 분석함으로써 공직가치의 유형에 대해 살펴볼 수 있다. 선종근(2011)의 연구에 따르면 1950년대 행정학이 우리나라에 처음 도입된 후, 1960년대 유훈 교수의 교과서 때 까지만 해도 행정이념은 소개되지 않았다. 하지만 1960년대 유훈 교수를 이후로 백상건 교수 등이 행정조직의 지도이념으로써 '민주주의의 이념' 과 '능률의 이념' 을 주장하면서 공직 가치를 처음으로 언급하였다. 이후 행정의 능률성과 민주성을 포함한 여러 가지 행정이념들이 나타나기 시작하여 박동서 교수의 '한국행정론(1984)'에서는 행정이념으로 민주성, 합법성, 능률성 및 효과성을, 김규정 교수의 '행정학원론(1987)'에서는 행정이념으로 안정성, 합법성, 효과성, 민주성, 능

률성을 제시하였다. 더불어 안해균 교수(1982)는 기존의 효율성, 민주성, 이외의 공익성, 효율성, 신뢰성 등의 다양한 공직가치를 제시하였다. 이종수 · 윤영진 외(2008)는 공직가치를 수단적 가치와 본질적 가치로 구분하였다. 수단적 가치에는 책임성, 합리성, 전문성, 투명성, 효율성 등을 포함하였고, 본질적 가치에는 공익, 형평, 평등, 정의, 자유로 구분하였다. 황창호 · 김영주 · 문명재(2015) 본질적 행정이념과 수단적 행정이념으로 구분하였다. 구체적으로 본질적 이념에는 공익, 정의, 형평성을, 수단적 이념으로는 전문성, 효율성(효과성), 투명성 등을 포함하였다. 행정이념은 행정의 효율성, 민주성 이외에 형평성, 효과성, 합법성 등으로 저자별로 차이가 있음은 물론 계속해서 다양화해지고 있다. 이와 같이 시대적으로 행정현상이 다양화 · 복잡화됨에 따라 행정이념 역시 다양화되었기 때문에 앞으로도 더 많은 행정이념이 제시될 가능성이 있다.

<표 3>는 시기별로 학자들이 공직가치로 제시된 가치들을 정리하였다.

<표 3> 공직가치의 선행연구

| 년대 | 학자 | 공직가치 | 특이사항 |
|---|---|---|---|
| 1960 년대 | 백상건('65)<br>박문옥('66) | 민주성,능률성 | |
| 1970 년대 | 박동서('73)<br>김규정('74) | 민주성, 능률성, 효과성, 합법성 | |
| 1980 년대 | 안해균('82)<br>유종해('87)<br>신두범('87) | 민주성, 능률성, 효과성, 합법성, 형평성 | |
| 1990 년대 | 박응격('93) | 민주성, 능률성, 효과성, 합법성, 사회적 형평성 | |
| | 백완기 ('99) | 민주성, 능률성, 효과성, 합법성, 중립성 | '중립성'을 새롭게 구분함 |
| 2000 년대 | 박연호 ('00) | 민주성, 능률성, 효과성, 합법성, 중립성, 사회적 형평성 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | 유종해 ('92~'10) | • 윤리적 본질: 자유, 평등, 정의, 형평<br>• 행정이념: 민주성, 능률성, 합리성, 형평성 | |
| | 이종수 ('93~'10) | • 본질적 가치: 자유, 평등, 정의, 공익, 형평<br>• 수단적 가치: 민주성, 능률성, 투명성, 합리성 등 | 도구성을 기준으로 본질적 가치와 수단적 가치로 구분. |
| | 최창호·하미승 ('07) | 민주성, 능률성, 효과성 합법성, 합리성, 책임성, 투명성 | |
| | 권기헌 ('09) | • 본질적 행정이념: 민주성, 형평성, 공익성<br>• 수단적 행정이념: 합법성, 능률성, 효과성<br>• 현대적 행정이념: 가외성, 신뢰성, 성찰성 | 시간의 흐름에 따른 정책적 맥락 변화로 행정이념 우선순위, 강조점, 용어의 사용에 있어서 변화가 존재함으로 현대적 행정이념을 고찰함. |
| | 이종수·윤영진 ('93~'12) | • 본질적 행정이념: 공익, 정의 형평성, 자유, 평등<br>• 수단적 행정이념: 합리성, 효율성(효과성), 민주성, 책임성, 합법성, 투명성 | |
| | 황창호·김영주·문명재 ('15) | • 본질적 행정이념: 공익, 정의 형평성<br>• 수단적 행정이념: 전문성,효율성(효과성), 투명성 | |

출처:박형준, 이명석, 김근세, 최상옥, 임주영(2013) 수정 재인용

### 3. 시민참여의 유형의 선행연구

시민참여의 유형에 관한 논의는 수동적인 시민 개입(citizen involvement)과 능동적인 시민 행동(citizen action)으로 구분할 수 있다(전영평 · 홍성만 · 김선희, 2007 재인용).

Milbrath(1965)는 시민참여를 활동의 곤란도에 따라 관객형(Spectator) 참여, 과도형(Transitional) 참여, 투사형(Gladiatorial) 참여의 3가지 단계별로 유형화 하였다. 관객형 참여에는 정치문제에 대한 투표, 접촉, 정치적 토론 시도, 배지나 스티커 부착의 5가지 사례를 들었고, 과도형 참여는 정치 후원금 납입, 공직자나 정치지도자 접촉, 정치집회 참석의 3가지 사례를 제시했다. 그리고 투사형 참여는 정당 가입활동, 정치 캠페인에 가담, 정당 간부회의 참석, 공직 입후보, 정치기금 모금, 정당직 또는 공직점유의 6가지 사례를 들었다.

Langton(1978)은 주도자와 통제에 따라 시민참여의 유형을 시민행동(Citizen Action), 시민개입(citizen involvement), 선거참여(Electoral Participation), 의무참여(Obligatory Paticipation)의 4가지로 분류하였다.

각각의 참여 예를 들어보면 시민행동은 로비, 대중교육, 항의, 대중옹호, 시민불복종, 단체행동 등이 해당되며, 시민개입은 자원봉사 프로그램, 공청회, 서베이, 자문위원회 등이 포함된다. 선거참여는 선거운동, 입후보, 투표, 정당 자원봉사 등이며, 의무참여는 배심원 참가, 군 복무, 세금납부 등이 포함된다.

<표 4> 시민참여 유형의 선행연구

| 기준 | 연구자 | 참여유형 | 참여활동의 예 |
|---|---|---|---|
| 주체/주도자 | Langton(1978) | 시민행동 | 시위, 대중옹호, 로비 |
| | | 시민개입 | 자문위원회, 공청회, 태도조사 |
| 주체/자발성 | Zimmerman(1986) | 능동적 참여 | 주민발안, 주민소환, 공청회, 주민총회, 민간자문위원회, 주민투표, 자원봉사 |
| | | 수도적 참여 | 여론조사, 정보공개, PR |
| 활동/곤란도 | Milbrath(1965) | 관객형 활동 | 투표에 대한 대화시도, 투표, 정치적 담화 시도, 정치관련 배지 또는 스티커 부착, 정치적 문제에 접촉, |
| | | 과도형 활동 | 정치적 집회 참가, 공직작 접촉, 정치헌금 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 투사형 활동 | 정당가입 및 활동, 정치기금모집, 정치운동에 가담, 정당간부회의 참석, , 청원, 증언, 선거 입후보, 공직 또는 정당직의 점유 |
| 활동/ 정책결정 참여정도 | Arnstein(1969) | 비참여 | 치료, 조작 |
| | | 형식적 참여 | 회유, 상담, 정보제공 |
| | | 실질적 참여 | 시민통제, 권한이양, 협동관계 |
| 활동/ 능동성과 건설성 | Lyons & Lowery(1989) | 적극적 참여 | 선거운동, 근린집단 참여, 데모, 관료와의 접촉, 정치적 쟁점토론 |
| | | 중도적 참여 | 공공서비스에 대한 사적서비스의 선호, 관할구역의 이탈 |
| | | 소극적 참여 | 지역사회에 대한 선전과 지지표명, 투표 |
| | | 참여거부 | 참여효과에 대한 불신감, 투표거부, 공직자에 대한 불신 |
| 활동/근접 성과 합법성 | Sabucedo & Arce(1991) | 선거관련 참여 | 투표, 투표에의 권유, 정치집회 참석, |
| | | 합법적, 비관습적 참여 | 신문투고, 합법적 투쟁, 합법적 데모 |
| | | 비폭력적 항의 | 도로 및 건물 점거, 인가되지 않은 데모 및 투쟁 |
| | | 폭력적 항의 | 보이콧, 사적소유물의 파괴, 무장폭력 |

출처: 전영평・홍성만・김선희(2007)에서 재인용

# 제 3 장 연구모형 및 조사설계

## 제1절 연구모형과 가설의 설정

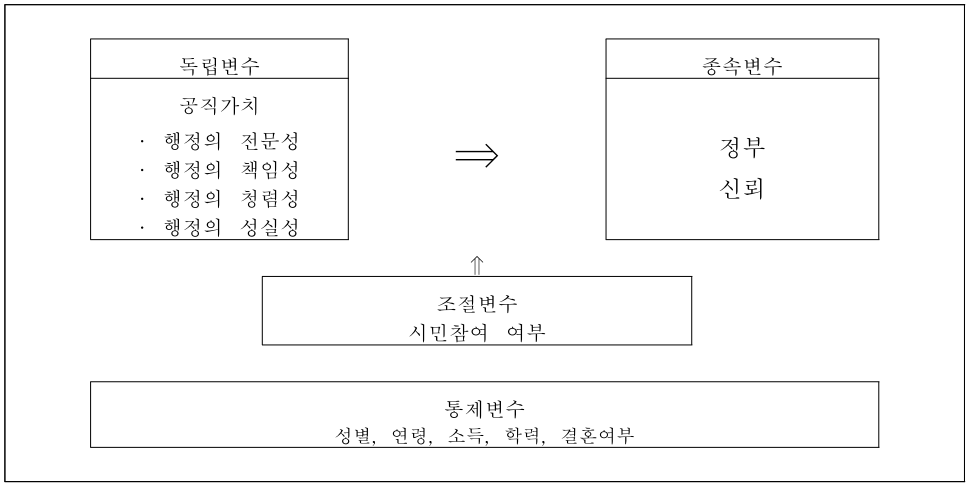
### 1. 연구모형

이 연구에서는 '공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가?' 그리고 '시민참여 여부가 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계에 어떠한 영향을 미치는가?'라는 연구문제에 대하여 이론적 논의에서 도출된 기존의 연구 성과를 바탕으로 시민참여 여부와 공직가치에 대한 시민의 인식을 포괄적으로 고려하여 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 확인해 보고자 한다. 다음의 모형을 설정하여 분석하고자 한다.

<연구모형>

정부신뢰 = $\beta_1$공직가치에 대한 시민의 인식 + $\beta_2$시민참여 + $\beta_3$공직가치인식×시민참여 + $\beta_4$인구통계학적 변수(통제변수) +e

<그림 1> 연구모형의 설정



## 2. 가설의 설정

위 연구모형을 근거로 본 연구에서는 시민참여의 유형과 공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 검토하고자 한다. 실증적 연구를 통하여 검증하려는 연구가설은 다음과 같다.

가설 1: 공직가치에 대한 시민의 인식이 높을수록 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-1: 현 정부가 전문성 가치를 잘 구현하는 것으로 인식할수록 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2: 현 정부가 책임성 가치를 잘 구현하는 것으로 인식할수록 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3: 현 정부가 청렴성 가치를 잘 구현하는 것으로 인식할수록 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-4: 현 정부가 성실성 가치를 잘 구현하는 것으로 인식할수록 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 시민참여 여부는 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 시민참여 여부는 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계에 긍정적(+) 조절효과를 가질 것이다.
가설 3-1: 시민참여 여부는 전문성과 정부신뢰와의 관계에 통계적으로 유의미한 긍정적(+) 조절효과를 가질 것이다.
가설 3-2: 시민참여 여부는 책임성과 정부신뢰와의 관계에 통계적으로 유의미한 긍정적(+) 조절효과를 가질 것이다.
가설 3-3: 시민참여 여부는 청렴성과 정부신뢰와의 관계에 통계적으로 유의미한 긍정적(+) 조절효과를 가질 것이다.
가설 3-4: 시민참여 여부는 성실성과 정부신뢰와의 관계에 통계적으로 유의미한 긍정적(+) 조절효과를 가질 것이다.

## 제2절 조사설계

### 1. 조작적 정의와 변수의 측정

#### 1) 독립변수 : 공직가치

공직가치의 개념적 정의는 행정활동이 추구해야 할 방향, 이념, 규범, 가치, 원리, 신념 또는 행정활동의 지침, 판단기준, 평가기준 등으로 정리될 수 있다.

그렇다면 독립변수인 공직가치에 대한 측정을 어떻게 할 것인가에 대해 이 연구에서는 선행연구에서 일관적으로 중요하게 나타나는 공직가치인 관료의 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성의 4가지 공직가치 이념을 통해 정부신뢰에 대한 시민의 인식을 알아보기로 한다.

#### 2) 조절변수 : 시민참여

시민참여의 개념적 정의는 '정부와의 관계에 가담하는 시민들의 의도적 활동 Langton(1978)'으로 폭넓게 이해하기로 한다.

조절효과는 독립변수의 관계가 조절변수에 따라 크기 또는 방향이 달리지는 것을 뜻하므로(이학식, 2012: 126), 먼저 독립변수와 동일하게 조절변수가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 후 독립변수인 공직가치와의 상호 작용항을 추가하여(독립변수×조절변수) 시민참여 여부 대한 측정을 적극적 참여행위로 규정하고 정부신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위하여 설문을 구성하였다. 다양한 시민참여 형태들 중에서 적극적인 시민참여 활동에 해당하는 세금이나 공과금 납부 거부, 집단 민원제기, 진정서 서명, 시위나 농성 참가, 민원제기(구청 홈페이지 포함) 5가지 항목으로 나누어 진행하였다.

<표 5> 측정변수 및 설문항목

| 측정변수 | | 설문항목 |
|---|---|---|
| 종속변수 | 정부신뢰 | 정부에 대한 국민의 신뢰 |
| 독립변수 | 공직자의 전문성 | 다음의 항목(전문성)에 대하여 우리나라 공무원들의 자질이 어느 정도 좋다고 생각하십니까? (5점 척도) |
| | 공직자의 책임성 | 다음의 항목(책임성)에 대하여 우리나라 공무원들의 자질이 어느 정도 좋다고 생각하십니까? (5점 척도) |
| | 공직자의 청렴성 | 다음의 항목(청렴성)에 대하여 우리나라 공무원들의 자질이 어느 정도 좋다고 생각하십니까? (5점 척도) |
| | 공직자의 성실성 | 다음의 항목(성실성)에 대하여 우리나라 공무원들의 자질이 어느 정도 좋다고 생각하십니까? (5점 척도) |
| 조절변수 | 시민참여 여부 | · 세금이나 공과금 납부 거부<br>· 집단 민원제기<br>· 진정서 서명<br>· 시위나 농성 참가<br>· 민원제기(구청 홈페이지 포함) |
| 통제변수 | 인구통계학적 변수 | · 성별(남자=1, 여자=0)<br>· 연령(출생년도)<br>· 학력(총 교육연수)<br>· 가구소득(연간수입)<br>· 결혼여부(기혼=1, 미혼=0) |

3) 종속변수 : 정부신뢰(중앙정부와 지방정부)

종속변수로서 정부신뢰는 개념적으로 Mayer, et. al.(1995)의 정의를 원용하여 '국민이 정부를 감시하거나 통제할 수 있는 능력에 상관없이 정부의 어떤 행동으로 인해 피해를 입을지 모르는 데에도 불구하고 이를 감수하며 정부를 지지하는 심리적 태도'라고 정의하였다.

정부신뢰의 측정에서 정부의 범위는 개별 부처에서부터 행정부, 입법부, 사법부의 중앙정부와 지방정부까지 넓게 볼 수 있지만, 이 연구에서는 정부를 중앙정부와 지방정부를 통합하여 국정을 총체적으로 담당하는 정부로 정의하기로 한다.

4) 통제변수 : 성별, 연령, 학력, 가구소득, 결혼여부

정부신뢰에 영향을 미치는 다수의 변수를 통제변수로 포함하였다. 정부신뢰에 영향을 미치는 요인에 대해서는 학자들마다 그 견해가 다양하지만 이 연구에서는 기존 연구를 참조하여 성별, 연령, 학력, 가구소득, 결혼여부로 구성하였다.

성별은 남성과 여성으로 측정하였고 명목 수준이므로 더미변수(dummy variable)를 사용하여 남성 = 1, 여성 = 0으로 코딩 하였다.

연령은 출생년도를 기준으로 코딩하였다. 학력은 최종학력으로 측정하여 총 교육연수를 합산하여 코딩하였다. 가구소득은 연간 평균 수입으로 측정하여 코딩하였다.

결혼여부는 기혼과 미혼으로 측정하였고 명목 수준이므로 더미변수(dummy variable)를 사용하여 기혼=1, 미혼=0으로 코딩하였다.

2. 자료의 수집 및 분석 방법

1) 자료의 수집

이 연구는 한국행정연구원에서 실시한 설문조사를 활용하였으며 2016년 1월 기준(행정자치부 주민등록 인구통계), 제주도를 포함한 전국에 거주하는 만 20세 이상의 성인남녀를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 설문지 작성 후 한국행정연구원이 2016년 8월22일부터 9월 18일에 걸쳐 설문조사를 실시하고 통계분석을 실시하였다.

유효표본의 크기를 1,000명으로 하며 성별, 연령별 인구비례에 의한 층화 무작위 추출법(stratified random sampling)을 사용했다. 즉, 인구통계자료를 기초로 표본수 1,000명의 표집을 위하여 16개 시도의 지역규모(대도시, 중소도시, 읍면)를 고려하여 표본을 할당하여 실사를 진행하였다.

<표 6> 설문조사 개요

| |
|---|
| □ 조사기간 : 2016년 8월 22일 ~ 9월 18일 |
| □ 조사대상 : 전국 만 20세 이상 성인 남/여 |
| □ 조사표본 : 1000명 |
| □ 표본추출 : 성별, 연령별 인구비례에 의한 층화 무작위 추출 (stratified random sampling) |

(1) 성별분포

조사대상자를 성별로 구분하면 남성이 49.6%(496명), 여성이 50.4%(504명)로 비슷한 수준의 남녀간 비율을 나타내고 있다.

<표 7> 조사대상자 성별 분포

| 성별 | 인원수 | 비율 |
|---|---|---|
| 남자 | 496 | 49.6 |
| 여자 | 504 | 50.4 |
| 무응답 | 0 | 0 |
| 계 | 1000 | 100.0 |

(2) 연령별 분포

조사대상자를 연령별로 보면 20대 16.4%, 30대 18.5%, 40대 20.9%, 50대 20.1%, 60대 이상 24.1%로 대체로 유사한 분포이나 30대와 40대, 60

대 이상이 상대적으로 많은 비율을 보이고 있다.

<표 8> 조사대상자 연령별 분포

| 연령 | 인원수 | 비율 |
|---|---|---|
| 20대 | 164 | 16.4 |
| 30대 | 185 | 18.5 |
| 40대 | 209 | 20.9 |
| 50대 | 201 | 20.1 |
| 60대 이상 | 241 | 24.1 |
| 무응답 | 0 | 0 |
| 계 | 1000 | 100.0 |

(3) 지역별 분포

조사대상자의 지역별 분포를 살펴보면, 인천 및 경기가 29.5%로 가장 많은 비율을 나타내고 있고, 다음으로 서울이 19.8%, 부산·울산·경남이 16.1%, 대구·경북과 광주·전라남북이 10.2%, 대전·충청이 10.0%, 강원·제주가 4.2%의 분포를 보이고 있다. 지역분포의 경우 인천경기지역이 가장 많은 비율을 보이고 있는데, 대구·경북과 부산·울산·경남을 합쳤을 때 26.3%로 나타났다. 다음으로 서울, 그 다음 호남지역이 10.2%의 비율을 보였다. 가장 낮은 비율은 강원·제주로 4.2%의 비율을 보였다.

<표 9> 조사대상자 지역별 분포

| 지역 | 인원수 | 비율 |
|---|---|---|
| 서울 | 198 | 19.8 |
| 인천/경기 | 295 | 29.5 |
| 대전/충청 | 100 | 10.0 |
| 광주/전라 | 102 | 10.2 |
| 부산/울산/경남 | 161 | 16.1 |
| 대구/경북 | 102 | 10.2 |
| 강원/제주 | 42 | 4.2 |
| 계 | 1000 | 100.0 |

(4) 학력별 분포

조사대상자의 학력별 분포를 살펴보면 대졸이 49.5%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 고졸 38.5%, 중졸이하 10.7%, 대학원 이상 1.3%의 순으로 나타났다.

<표 10> 조사대상자 학력별 분포

| 학력 | 인원수 | 비율 |
|---|---|---|
| 중졸이하 | 107 | 10.7 |
| 고졸 | 385 | 38.5 |
| 대졸 | 495 | 49.5 |
| 대학원 이상 | 13 | 1.3 |
| 무응답 | 0 | 0 |
| 계 | 1000 | 100.0 |

2) 자료의 분석 방법

자료의 분석은 통계 패키지인 SPSS 22.0을 사용하였다.

먼저 응답자의 성별, 연령, 소득, 학력 등 인구통계적 특성에 대해 기술적인 통계분석을 실시하였다.

독립변수인 공직가치에 대해서는 공직가치 중에서 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성을 대상으로 기술적 통계분석을 실시한 후, 4가지 독립변수로 범주화한 이론적 가정이 맞는지 상관분석을 실시하여 확인하였다.

한편, 시민참여 여부의 조절효과를 측정하기 위하여 세금·공과금 납부거부, 집단 민원제기, 진정서 서명, 시위·농성 참가, 민원제기 경험여부를 모형에 포함하였다.

종속변수인 정부신뢰는 기술적으로 인구통계적 집단별 평균분석을 실시하여 각 집단별 특성을 비교하여 보았다.

최종적으로 가설 검증을 위하여 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰 변수 간에 상관관계 분석을 실시한 후 다중회귀분석을 실시하였다.

회귀분석은 통제변수, 독립변수를 위계적으로 투입하여 공직가치에 대한 시민인식에 대한 설명력을 검증하였고, 시민참여 유형과의 조절효과를 살펴보고 어떤 변수가 정부신뢰에 영향을 미치는지 분석하였다.

# 제 4 장 조사결과의 분석

## 제1절 표본의 특성

표본은 전체 1000명이었고 제주도를 포함한 전국에 거주하는 만 20세 이상의 성인남녀로 설정하였다. 성별로는 남성 496명, 여성 504명으로 각각 대략 50%의 분포를 이루었으며, 연령별로 2030 164명, 30대 185명, 40대 209명, 50대 201명, 60대 이상 241명으로 각각 16.4%, 18.5%, 20.9%, 20.1%, 24.1%를 나타냈다.

<표 11> 응답자의 인구통계적 특성

| 인구통계적 특성 | | 빈도 | 백분율% | 누적백분율 |
|---|---|---|---|---|
| 성별 | 남 | 496 | 49.6 | 49.6 |
| | 여 | 504 | 50.4 | 100 |
| 연령 | 20대 | 164 | 16.4 | 16.4 |
| | 30대 | 185 | 18.5 | 34.9 |
| | 40대 | 209 | 20.9 | 55.8 |
| | 50대 | 201 | 20.1 | 75.9 |
| | 60대이상 | 241 | 24.1 | 100 |
| 지역별 | 서울 | 198 | 19.8 | 19.8 |
| | 인천/경기 | 295 | 29.5 | 49.3 |
| | 대전/충청 | 100 | 10.0 | 59.3 |
| | 광주/전라 | 102 | 10.2 | 69.5 |
| | 부산/울산/경남 | 161 | 16.1 | 85.6 |
| | 대구/경북 | 102 | 10.2 | 95.8 |
| | 강원/제주 | 42 | 4.2 | 100 |
| 학력 | 중졸이하 | 107 | 10.7 | 10.7 |
| | 고졸 | 385 | 38.5 | 49.2 |
| | 대졸 | 495 | 49.5 | 98.7 |
| | 대학원이상 | 13 | 1.3 | 100 |
| 합계 | | 1000 | 100.0% | |

지역별 분포는 서울 198명, 인천/경기 295명, 대전/충청 100명, 광주/전

라 102명, 부산/울산/경남 161명, 대구/경북 102명 강원/제주 42명으로 각각 19.8%, 29.5%, 10%, 10.2%, 16.1%, 10.2%, 4.2%를 나타냈다.

학력은 중졸이하 107명, 고졸 385명, 대졸 495명, 대학원 이상 13명으로 각각 10.7%, 38.5%, 49.5%, 1.3%을 보였다.

## 제2절 분석결과 및 가설의 검증

### 1. 독립변수 투입에 따른 회귀분석 모형의 설명력 변화

공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향력을 알아보기 위하여, 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

모형 1은 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계에만 초점을 둔 모형이다. 공직가치와 정부신뢰의 $R^2$ 는 0.097로 공직가치 변수만의 정부신뢰에 대한 설명력은 9.7%라고 하겠다.

모형 2는 공직가치 변수에 통제변수를 추가한 모형이다. $R^2$ 는 0.099로 공직가치에 대한 정부신뢰의 설명력은 9.9%로 나타났다.

모형 3은 모형2에 시민참여 변수를 추가한 모형이다. $R^2$ 는 0.098로 공직가치에 대한 정부신뢰의 설명력은 9.9%로 나타났다.

모형 4은 모형3에 시민참여의 조절효과를 알아보기 위한 변수를 추가한 모형이다. $R^2$ 는 0.098로 공직가치에 대한 정부신뢰의 설명력은 9.9%로 나타났다.

<표 12> 회귀분석 모형의 설명력 변화

| 모형 | R | $R^2$ | 수정된 $R^2$ | 추정값의 표준오차 | F | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 모형 1 | .318 | 0.101 | 0.097 | 1.16876 | 27.895 | .000 |
| 모형 2 | .327 | 0.107 | 0.099 | 1.16755 | 13.209 | .000 |
| 모형 3 | .327 | 0.107 | 0.098 | 1.16813 | 11.878 | .000 |
| 모형 4 | .327 | 0.107 | 0.098 | 1.16813 | 11.878 | .000 |

2. 다중회귀분석 결과

1) 모형1. 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계

<표 13> 연구모형 1의 회귀분석 결과

| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| (상수) | 2.681 | 0.190 | | 14.092 | 0.000 |
| 전문성 | 0.131** | 0.052 | 0.087** | 2.526 | 0.012 |
| 책임성 | 0.106** | 0.053 | 0.074** | 2.016 | 0.044 |
| 청렴성 | 0.212** | 0.049 | 0.159** | 4.361 | 0.000 |
| 성실성 | 0.144** | 0.053 | 0.096** | 2.705 | 0.007 |

*P<0.05, **은 P<0.01 유의

모형 1은 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계에만 초점을 둔다. 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시한 결과, 모형1의 적합도는 F값이 27.895, F의 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미 하였으며, $R^2$ 는 0.101로 나타났다. 이 모형의 회귀식은 다음과 같이 정리된다.

정부신뢰 = 2.681 + 0.131전문성 + 0.106책임성
+ 0.212청렴성 + 0.144성실성

<표 13>을 보면 공직가치 중 전문성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.526 (p=.012)로 나타나 전문성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 책임성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.016(p=.004)로 나타나 책임성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 청렴성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 4.361(p=.000)로 나타나 청렴성에 대한 인

식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, 성실성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.705(p=.007)로 나타나 성실성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 공직가치에 대한 시민의 인식 하위요인 4개 모두는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정부신뢰에 청렴성(β=.212)가 상대적으로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 성실성(β=.144), 전문성(β=.131), 책임성(β=.106) 순으로 밝혀졌다.

회귀모형은 F값이 27.895(p=.000)으로 기울기는 0이 아니라는 연구가설을 채택하여 회귀선은 회귀모형에 적합한 것으로 나타났고, 회귀선에 대한 수정된 $R^2$=.097로 9.7% 의 설명력을 보이고 있다.

2) 모형 2 공직가치와 통제변수가 정부신뢰에 미치는 영향

<표 14> 연구모형 2의 회귀분석 결과

| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| (상수) | 2.304 | 0.323 | | 7.124 | 0.000 |
| 전문성 | 0.141** | 0.052 | 0.094** | 2.689 | 0.007 |
| 책임성 | 0.097* | 0.053 | 0.068* | 1.833 | 0.067 |
| 청렴성 | 0.209** | 0.049 | 0.157** | 4.298 | 0.000 |
| 성실성 | 0.141** | 0.053 | 0.094** | 2.655 | 0.008 |
| 연령 | 0.010 | 0.037 | 0.011 | 0.269 | 0.788 |
| 성별 | -0.013 | 0.076 | -0.005 | -0.177 | 0.860 |
| 소득 | 0.037* | 0.017 | 0.075* | 2.178 | 0.030 |
| 학력 | 0.005 | 0.041 | 0.004 | 0.109 | 0.913 |
| 결혼여부 | 0.085 | 0.107 | 0.029 | 0.795 | 0.427 |

*P<0.05, **은 P<0.01 유의

모형 2는 모형 1에 통제변수를 추가한 모형이다. 다중회귀분석 결과, 모형 2의 적합도는 F값이 13.209, F의 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미 하였으며, $R^2$ 는 0.107로 나타났다. 이 모형의 회귀식은 다음과 같이 정리된다.

정부신뢰 = 2.304 + 0.141전문성 + 0.097책임성
+ 0.209청렴성 + 0.141성실성+(0.010연령 - 0.013성별
+ 0.037소득 + 0.005학력 + 0.085결혼여부)

<표 14>를 보면 먼저, 공직가치 중 전문성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.689(p=.0007)로 나타나 전문성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 책임성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 1.833(p=.0067)로 나타나 책임성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 청렴성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 4.298(p=.000)로 나타나 청렴성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성실성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.655(p=.0008)로 나타나 성실성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 통제변수인 연령에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.269(p=.788)로 나타나 연령에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성별에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 -0.177(p=.860)로 나타나 성별에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소득에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.178(p=.030)로 나타나 소득에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 학력에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.109(p=.913)로 나타나 학력에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 결혼여부에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.795(p=.427)로 나타나 결혼여부에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 공직가치에 대한 시민의 인식 하위요인 4개 모두는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만 여기에 통제변수를 추가했을 경우 소득에 따른 변수만 정부신뢰에 대해서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정부신뢰에 청렴성(β=.212)가 상대적으로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 성실성(β=.144), 전문성(β=.131), 책임성(β=.106) 순으로 밝혀졌다. 회귀모형은 F값이 13.209(p=.000)으로 기울기는 0이 아니라는 연구가설을 채택하여 회귀선은 회귀모형에 적합한 것으로 나타났고, 회귀선에 대한 수정된 $R^2$ =.099로 9.9% 의 설명력을 보이고 있다.

3) 모형 3 공직가치와 시민참여가 정부신뢰에 미치는 영향

<표 15> 연구모형 3의 회귀분석 결과

| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| (상수) | 2.306 | 0.324 | | 7.119 | 0.000 |
| 전문성 | 0.141** | 0.053 | 0.094** | 2.688 | 0.007 |
| 책임성 | 0.096* | 0.053 | 0.068* | 1.828 | 0.068 |
| 청렴성 | 0.209** | 0.049 | 0.157** | 4.294 | 0.000 |
| 성실성 | 0.141** | 0.053 | 0.094** | 2.647 | 0.008 |
| 시민참여 | -0.012 | 0.112 | -0.003 | -0.110 | 0.912 |
| 연령 | 0.010 | 0.037 | 0.011 | 0.268 | 0.788 |
| 성별 | -0.014 | 0.076 | -0.006 | -0.178 | 0.859 |
| 소득 | 0.037** | 0.017 | 0.075** | 2.177 | 0.030 |
| 학력 | 0.005 | 0.041 | 0.004 | 0.111 | 0.911 |
| 결혼여부 | 0.085 | 0.107 | 0.029 | 0.796 | 0.426 |

*P<0.05, **은 P<0.01 유의

모형 3는 모형 2에 시민참여 변수를 추가한 모형이다. 모형2에서 통제변수만을 추가하여 정부신뢰를 분석하였다면 시민참여 유형을 추가하여 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 모형이다. 다중회귀분석 결과, 모형 3의 적합도는 F값이 11.878, F의 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미하였으며, $R^2$ 는 0.107로 나타났다. 이 모형의 회귀식은 다음과 같이 정

리된다.

정부신뢰 = 2.306 + 0.141전문성 + 0.096책임성
+ 0.209청렴성 + 0.141성실성 - 0.012시민참여
+(0.010연령 - 0.013성별 + 0.037소득 + 0.005학력 + 0.085결혼여부)

<표 15> 보면 공직가치 중 전문성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.688(p=.0007)로 나타나 전문성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 책임성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 1.828(p=.0068)로 나타나 책임성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 청렴성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 4.294(p=.000)로 나타나 청렴성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성실성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.647(p=.0008)로 나타나 성실성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시민참여가 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 - 0.011(p=.0912)로 나타나 시민참여는 정부신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다음으로 통제변수인 연령에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.268(p=.788)로 나타나 연령에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성별에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 -0.178(p=.859)로 나타나 성별에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소득에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.177(p=.030)로 나타나 소득에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 학력에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.111(p=.911)로 나타나 학력에 대한 인식은

정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 결혼여부에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.796(p=.426)로 나타나 결혼여부에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 공직가치에 대한 시민의 인식 하위요인 4개 모두는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여기에 시민참여를 추가시켜 회귀분석을 실시하였을 때에는 통계적으로 유의미하지 않은 결과가 나타나 정부신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 통제변수를 추가했을 경우 소득에 따른 변수만 정부신뢰에 대해서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정부신뢰에 청렴성(β=.212)가 상대적으로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 성실성(β=.144), 전문성(β=.131), 책임성(β=.106) 순으로 밝혀졌다. 회귀모형은 F값이 11.878(p=.000)으로 기울기는 0이 아니라는 연구가설을 채택하여 회귀선은 회귀모형에 적합한 것으로 나타났고, 회귀선에 대한 수정된 $R^2$ =.098로 9.8% 의 설명력을 보이고 있다.

4) 모형 4 공직가치가 정부신뢰에 미치는 영향: 시민참여의 조절효과를 중심으로

<표 16> 연구모형 4의 회귀분석 결과

| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| (상수) | 2.270 | 0.331 | | 6.852 | 0.000 |
| 전문성 | 0.159** | 0.056 | 0.106** | 2.845 | 0.005 |
| 책임성 | 0.098* | 0.059 | 0.069* | 1.667 | 0.096 |
| 청렴성 | 0.170** | 0.054 | 0.127** | 3.143 | 0.002 |
| 성실성 | 0.173** | 0.058 | 0.115** | 2.968 | 0.003 |
| 시민참여 | 0.305 | 0.601 | 0.082 | 0.508 | 0.612 |
| 전문성*시민참여 | -0.139 | 0.159 | -0.122 | -0.871 | 0.384 |
| 책임성*시민참여 | 0.003 | 0.138 | 0.003 | 0.021 | 0.983 |
| 청렴성*시민참여 | 0.227* | 0.128 | 0.198* | 1.780 | 0.075 |
| 성실성*시민참여 | -0.178 | 0.145 | -0.161 | -1.230 | 0.219 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 연령 | 0.009 | 0.037 | 0.010 | 0.233 | 0.816 |
| 성별 | -0.005 | 0.076 | -0.002 | -0.069 | 0.945 |
| 소득 | 0.033** | 0.017 | 0.068** | 1.971 | 0.049 |
| 학력 | 0.007 | 0.041 | 0.006 | 0.160 | 0.873 |
| 결혼여부 | 0.085 | 0.107 | 0.030 | 0.797 | 0.425 |

*P<0.05, **은 P<0.01 유의

모형 4는 시민참여의 조절효과를 분석한 모형이다. 모형 3에서 시민참여는 직접적으로 정부신뢰에 영향을 미친다고 볼 수는 없었으나 공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향관계에 조절효과를 가지는 것으로 확인되었다. 다중회귀분석 결과, 모형 4의 적합도는 F값이 8.82, F의 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미 하였으며, $R^2$ 는 0.111로 나타났다. 이 모형의 회귀식은 다음과 같이 정리된다.

정부신뢰 = 2.270 + 0.159전문성 + 0.098책임성
+ 0.170청렴성 + 0.173성실성 + 0.0305시민참여
- 0.319전문성*시민참여 + 0.003책임성*시민참여
+ 0.227청렴성*시민참여 - 0.178성실성*시민참여
+(0.010연령 - 0.013성별 + 0.037소득 + 0.005학력 + 0.085결혼여부)

<표 16> 보면 공직가치 중 전문성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.845(p=.0005)로 나타나 전문성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 책임성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 1.667(p=.0096)로 나타나 책임성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 청렴성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 3.143(p=.002)로 나타나 청렴성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성실성에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 2.968(p=.0003)로 나타나 성실성에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 조절변수 효과를 알아보기 위해 변수인 전문성과 시민참여는 t값이 - 0.871(p=.384)로 나타나 전문성과 시민참여에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 책임성과 시민참여는 t값이 0.021(p=.983)로 나타나 책임성과 시민참여에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 청렴성과 시민참여는 t값이 1.780(p=.075)로 나타나 청렴성과 시민참여에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 성실성과 시민참여는 t값이 -1.230(p=.219)로 나타나 성실성과 시민참여에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 통제변수인 연령에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.233(p=.816)로 나타나 연령에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성별에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 -0.069(p=.945)로 나타나 성별에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소득에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 1.971(p=.049)로 나타나 소득에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 학력에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.160(p=.873)로 나타나 학력에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 결혼여부에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 t값이 0.797(p=.425)로 나타나 결혼여부에 대한 인식은 정부신뢰에 통계적으로 정(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 공직가치에 대한 시민의 인식 하위요인 4개 모두는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만 여기에 통제변수를 추가했을 경우 소득에 따른 변수만 정부신뢰에 대해서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정부신뢰에 청렴성(β=.212)가 상대적으로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 성실성(β=.144), 전문성(β=.131), 책임성(β=.106) 순으로 밝혀졌다. 회귀모형은 F값이 8.82(p=.000)

으로 기울기는 0이 아니라는 연구가설을 채택하여 회귀선은 회귀모형에 적합한 것으로 나타났고, 회귀선에 대한 수정된 $R^2$ =.099로 9.9% 의 설명력을 보이고 있다.

3. 가설 검증

모형 1과 모형2에 대해 <표 13>, <표 14>에서 보이는 것처럼 공직가치와 정부신뢰와의 관계만을 살펴본 모형 1과 통제변수와의 관계를 살펴본 모형 2 모두에서에서 공직가치에 대한 시민의 인식 하위요인 4가지 지표 모두가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 즉 공직가치에 대한 지표들이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 연구가설 1-1, 1-2, 1-3, 1-4를 채택한다.

모형 3에서 <표 15>를 보면, 공직가치에 대한 시민의 인식과 시민참여가 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상했으나 통계적으로 유의미한 수치가 나타나지 않았다. 이는 연구가설 2의 시민참여 여부가 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이라는 가설을 기각한다.

모형 4는 <표 16>에서 보이는 것처럼 시민참여의 조절효과를 분석한 모형으로 이를 통해 모형 3에서 나타난 것처럼 시민참여가 직접적으로 정부신뢰에 영향을 미치지 않는 것과는 달리 청렴성에 관해서는 정부신뢰에 긍정적(+) 영향을 주는 것으로 나타나 연구가설 3-3 채택한다. 나머지 연구가설 3-1, 3-2, 3-3에서 전문성, 책임성, 성실성의 조절효과를 분석했지만 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않아 정부신뢰에 긍정적(+)인 영향을 미치지 않으므로 연구가설을 기각한다.

<표 17> 가설검증 표

| 연구가설 | 채택여부 | p-value | B(β) | 영향 |
|---|---|---|---|---|
| H1-1: 전문성(+) → 정부신뢰 | 채택 | .007 | .141**<br>(.094**) | (+) |
| H1-2: 책임성(+) → 정부신뢰 | 채택 | .067 | .097**<br>(.068**) | (+) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| H1-3: 청렴성(+) → 정부신뢰 | 채택 | .000 | .209** (.157**) | (+) |
| H1-4: 성실성(+) → 정부신뢰 | 채택 | .008 | .141** (.094**) | (+) |
| H2: 시민참여 → 정부신뢰 | 기각 | .912 | -.012 (-.003) | (-) |
| H3-1: 전문성*시민참여(+) → 정부신뢰 | 기각 | .384 | -.139 (-.122) | (-) |
| H3-2: 책임성*시민참여(+) → 정부신뢰 | 기각 | .983 | .003 (.003) | (+) |
| H3-3: 청렴성*시민참여(+) → 정부신뢰 | 채택 | .075 | 0.227** (.198**) | (+) |
| H3-4: 성실성*시민참여(+) → 정부신뢰 | 기각 | .219 | -178 (-.161) | (-) |

*P<0.05, **은 P<0.01 유의

## 3절 종합적 분석결과

정부신뢰에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 공직가치에 대한 인식과 시민참여 여부를 가지고 설계된 모형을 통해 다중회귀분석을 실시한 결과 모형을 바꿔가며 분석을 실시하여도 꾸준하게 공직가치는 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정부신뢰와 관계가 있을거라 예상했던 시민참여 여부는 통계적으로는 유의미한 결과가 나타나지 않아 정부신뢰와 직접적인 연관성은 적은 것으로 나타났다.

하지만 시민참여 여부를 조절효과로 분석해 보면 청렴성이 정부신뢰에 미치는 영향이 통계적으로 유의미하게 나타난다.

통제변수에서도 소득은 꾸준하게 정부 신뢰와 통계적으로 유의미한 결과를 나타낸다. 이를 통해 소득이 안정적일수록 정부에 대한 믿음 커질 수 있다는 것을 알 수 있다.

연구 결과를 정리하면 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성으로 구성한 공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 긍정적으로 유의미한 영향을 끼

친다는 것을 알 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 공직자의 역량 중에서도 특히 청렴성이 정부신뢰를 높이는 데에 더욱 중요한 가치로 고려되어야 하는 것을 확인 할 수 있었다.

<표 18>회귀분석 결과요약

| | 모형 1(B) | 모형 2(B) | 모형 3(B) | 모형 4(B) |
|---|---|---|---|---|
| 전문성 | 0.131** | 0.141** | 0.141** | 0.159** |
| 책임성 | 0.106** | 0.097* | 0.096* | 0.097* |
| 청렴성 | 0.212** | 0.209** | 0.209** | 0.169** |
| 성실성 | 0.144** | 0.141** | 0.141** | 0.173** |
| 시민참여 | | | -0.012 | 0.305 |
| 전문성*시민참여 | | | | -0.139 |
| 책임성*시민참여 | | | | 0.003 |
| 청렴성*시민참여 | | | | 0.227* |
| 성실성*시민참여 | | | | -0.178 |
| 연령 | | 0.009 | 0.010 | 0.009 |
| 성별 | | -0.013 | -0.014 | -0.005 |
| 소득 | | 0.036* | 0.036** | 0.033** |
| 학력 | | 0.004 | 0.005 | 0.007 |
| 결혼여부 | | 0.084 | 0.085 | 0.085 |
| $R^2$ | 0.101 | 0.107 | 0.107 | 0.111 |
| adj-$R^2$ | 0.097 | 0.099 | 0.098 | 0.099 |
| F | 27.895 | 13.209 | 11.878 | 8.82 |
| p-value | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

*P<0.05, **은 P<0.01 유의

# 제 5 장 결론

## 제1절 연구의 요약 및 결론

이 연구에서는 '공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가?'에 대한 연구 질문을 규명하고 '공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 영향을 미칠 때, 시민참여 여부는 어떠한 역할을 하는가?'에 관해 확인하기 위하여 설문조사 방식의 경험적 자료 수집을 통해 통계적 기법의 실증 분석을 실시하였다.

이에 대한 모형은 4가지로 첫째, 모형 1은 공직가치에 대한 시민의 인식과 정부신뢰와의 관계에 초점을 두었고 둘째, 모형 2는 모형 1에 통제변수를 추가하여 모형이 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 모형 3은 공직가치에 대한 시민의 인식 및 통제변수에 시민참여 변수를 추가하여 정부신뢰를 알아보았다. 마지막으로 모형 4에서는 시민참여의 조절효과를 분석한 모형이다.

이 연구에서는 독립변수인 공직가치에 대한 시민의 인식을 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성이라는 4가지 항목을 복합지표로 구성하여 측정하였다. 그리고 정부신뢰는 행정부 신뢰 즉 중앙정부와 지방정부에 대한 신뢰로 구성하여 측정하였다. 한편, 시민참여 여부의 조절효과를 측정하기 위하여 세금·공과금 납부 거부, 집단 민원제기, 진정서 서명, 시위·농성 참가, 민원제기 경험여부를 모형에 포함하였다.

분석결과 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성이라는 공직가치에 대한 시민인식의 하위변수는 모두 정부신뢰와 통계적으로 유의미한 정(+)의 관계를 가졌으며(모형 1), 이는 통제변수를 고려하였을 때에도 마찬가지로 나타났다(모형 2). 그리고 공직가치에 대한 시민인식과 함께 시민참여여부가 정부신뢰에 미치는 영향을 확인하였을 때, 공직가치에 대한 시민인식은 여전히 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 정(+)의 관계를 가졌으나, 시민참여여부는 정부신뢰와 유의미한 관계를 가지지 않았다(모형 3). 마

지막으로, 공직가치에 대한 시민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 시민참여여부의 조절효과를 확인한 결과 청렴성이라는 하위변수와 시민참여 여부가 통계적으로 유의미한 정(+)의 효과를 보였다.

요약하면, 전문성, 책임성, 청렴성, 성실성으로 구성한 공직가치에 대한 시민의 인식은 정부신뢰에 긍정적으로 유의미한 영향을 보였다. 그리고 시민참여 여부는 직접적으로 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치지는 않지만, 청렴성과 함께 조절효과를 가지고 있었다. 이상의 분석결과를 통해 공직자의 역량을 제고하고, 제고된 역량을 시민이 인식하는 것은 정부신뢰 형성에 중요하다는 함의를 얻을 수 있었다. 뿐만 아니라, 시민참여 여부는 정부신뢰에 조절효과를 가지므로, 정부신뢰 향상을 위해 시민참여에 있어서 공직자의 청렴성은 더욱 중요한 가치로 고려되어야 한다는 점 또한 확인할 수 있었다.

이 연구에서 실증적인 분석 결과, 통계적으로 유의미한 결론은 공직가치는 정부신뢰에 긍정적(+)인 영향을 미치며, 시민참여 여부가 직접적으로 정부신뢰에 영향을 미치지는 않지만 청렴성과 함께 조절효과를 나타내면서 정부신뢰에 유의미한 영향을 나타냈다.

이를 근거로 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 공직자의 청렴성이 더욱 강조되는 부분을 확인 할 수 있다. 이를 통해 정부신뢰를 높이는 긍정적인 방향으로 발전시키기 위한 공직자의 인식변화와 함께 정부신뢰를 높이기 위한 시민의 참여와 방법이 더 구체화 되고 발전 되어야 한다는 것을 알 수 있다.

## 제2절 연구의 한계 및 향후방향

본 연구의 한계로는 정부 신뢰에 영향을 미치는 요인을 찾기 위해 진행된 것이지만 설문조사 항문이 가지는 한계점으로 인해 일부 공직가치가 누락되고 정치적 성향과 지역적 특성을 세분화하여 정부 신뢰의 영향요인을 분석하지 못한 점, 그리고 지역 및 정치적 성향 등 응답자의 속성에 따른 한계가 있다. 또한 변수를 선정하는데 있어서 연구의 이론적 배

경이 부족하여 연구결과에 대한 측정의 타당성을 갖추기 어렵다는 한계점이 있다. 공직가치가 정부신뢰에 미치는 영향과 시민참여 여부가 정부신뢰에 미치는 영향을 동시에 하나의 연구로 통합하는 데에 필요한 이론적 논의가 부족한 점이 있다. 이론의 논리성을 보충하기 위해서도 정립되기 힘들지만 공직가치와 정부신뢰에 대한 개념적 합의 또한 이루어져야 한다.

또한 해당 시점의 의견만을 조사하여 논의의 한계가 있음을 감안하여 향후 연구에서는 시간의 흐름에 따라 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 지속적으로 분석해 볼 필요성이 제기 된다.

# 참고문헌


강수택 (2003) 사회와 이론 3:157-210.

국민권익위원회 (2014) 부패방지, 청렴 평가 워크숍

권기헌 (2009) 행정학. 서울: 박영사.

김규정 (2000) 행정학원론. 서울: 법문사.

김난영·조원혁 (2012) 감사인력의 전문성: 감사원 감사직 공무원에 대한 인식 조사. 한국인사행정학회보. 11(2): 165-194.

김대욱 · 이승종 (2008) 정부신뢰의 참여에 대한 효과. 한국사회와 행정연구, 18(4) : 43-62.

김명환 (2013) 도구적 행정학. 전문직업주의 및 행정윤리. 국정관리연구, 8(1): 1-25.

김미현·정명은·태지호·정헌주 (2014) 한국 지방정부 캐릭터의 경향성 분석. 한국지방자치학회보, 26(4): 105-128.

김병규·이곤수 (2009). 정치경제적 관점에서 본 정부신뢰의 영향요인-이명박정부에 대한 국민인식을 중심으로. 한국행정논집, 21(3): 893-915.

김병규·이곤수 (2013) 대통령신뢰와 행정부신뢰의 영향요인 분석. 한국사회와 행정연구, 24(2): 541-566.

김순양 (2001) 읍·면·동 사회복지전담 공무원의 전문성 수준 분석. 한국행정학보, 35(2) 한국행정학회.

김익식 (2003) 지방자치행정에서의 시민참여에 관한 연구: 참여제도와 의식에 관한 경험적 분석을 중심으로. 지방행정연구, 17(1): 45-72

김항규 (2004) 행정철학. 대영문화사.

김현구·이승종·최도림 (2009) 정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용: 외부신뢰와 내부신뢰의 비교분석. 행정논총, 47(3): 1-24.

김현수 (2006) 전문직 자격제도의 현황 분석. 자격과 직업능력개발. KRIVET 연구총서 7. 서울: 한국직업능력개발원

노승용 (2010) 지방공직자의 전문성 제고. 지방행정, 59(678): 20-25.
노진철 (2014) 불확실성 시대의 신뢰와 불신.
라영재 (2009) 국무총리 제도운영의 영향요인 분석, 19(1):5-15
류태건 (2010) 정치효능, 정치신뢰, 정치참여의 이론과 현실. 지방정부연구, 14(2): 243-267
민진 (1988) 한국의 행정이념에 관한 연구. 관학행정학회편. 행정과 가치. 법문사.
박동서 (1972) 한국행정론. 서울: 법문사.
박순애 (2006) 정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계. 한국행정학보, 40(2): 73-97.
박승규 (2015) 정치참여와 정부역량 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 연구. 연세대학교 학위논문
박종민・배정현 (2011) 정부신뢰의 원인: 정책결과, 과정 및 산출. 정부학연구, 17(2): 117-142.
박욱성·김상철 (2011). 근대사상에 나타난 행정가치 분석. 한국정책연구, 11(2): 151-182.
박찬웅 (2006) 시장과 사회적 자본.
박천오·박경효 (1996) 한국관료제의 이해 서울: 법문사.
박해육·최정우 (2014) 지방자치단체 무기계약근로자의 행정가치 인식에 관한 연구: 지방공무원과의 비교를 중심으로. 지방행정연구, 28(4): 345-365.
박현주 (2016) 정부신뢰의 영향요인에 관한 다수준 분석: 고신뢰사회와 저신뢰사회의 비교분석, 고려대 박사학위논문
박형준·이명석·김근세·최상옥·임주영 (2013) 관료의 행정가치 재고찰. 한국정책과학학회보, 17(3): 163-187.
박홍식 (2001) 투명성 가치: 개념적 구조와 의미. 한국사회와 행정연구, 12(3): 103-118.
박희봉·이희창 (2011) 신뢰와 정부경쟁력-한, 중, 일 3 국의 시민의식 분석. 한국정책학회보, 20(2): 289-318.

박희봉・이희창·조연상 (2003) 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석. 한국행정학보, 37(3): 45-66.

박통희 (1999) 신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성. 한국행정학보, 33(2): 1-17.

서성아 (2013) 행정서비스만족이 정부지지에 미치는 영향의 한계. 한국행정학회, 47(1)

서문기 (2001) 한국사회의 정부신뢰구조. 한국사회학, 35(5): 119-146.

서인석·박형준 (2012) 거래비용관점에서의 정부신뢰와 공직부패와의 관계. 한국정책학회보, 21(3): 291-324.

선종근 (2011) 행정이념의 우선순위에 관한 연구. 건국대학교 박사학위논문

선종근·하미승·전영상.(2013) 한국정부의 행정이념에 관한 공무원 인식 연구: 규범과 현실 사이, 한국행정논집, 25(1): 67-103.

소영진 (2003) 행정학의 위기와 공익성 문제. 정부학연구, 9(1): 5-22.

손호중·채원호 (2005) 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구. 한국행정학보, 39(3): 87-113.

안해균 (1987) 현대행정학. 서울: 다산출판사.

양건모 (2007) 정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증. 한국행정학회 하계학술발표논문집: 1-22.

양건모・박통희 (2007) 의사・약사의 정책과정 참여가 보건복지부에 대한 신뢰에 미치는 영향. 한국행정학보, 41(4): 357-385.

엄석진 (2009) 행정의 책임성: 행정이론간 충돌과 논쟁. 한국행정학보, 43(4): 19-45.

엄석진 (2010) 특허 공무원의 전문성 제고를 위한 변리사 자격제도의 개선방안: 특허청 경력 공무원의 변리사 자격 자동부여 제도를 중심으로, 한국인사행정학회보 9(2): 135-158

연합뉴스 (2015) 경제협력개발기구(OECD) 국가별 신뢰도 조사, 2015. 8. 9.

오경민·박흥식 (2002) 일반논문: 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구. 한국정책학회보, 11(3): 113-137.

오재록・전영한 (2012) 관료적 자율성의 두 얼굴:한국 중앙행정기관 실증분석. 행정논총, 50(3)

유민봉 (2012) 한국 행정학. 서울: 박영사.

유종해·김택 (2006) 행정의 윤리. 서울: 박영사

이계만·안병철 (2014) 관료의 전문성에 관한 연구. 한국거버넌스학회보, 21(1): 391-414.

이인재 (1993) 사회복지실무자의 직무성과 결정요인. 서울대 박사학위논문.

이수인 (2013) 정부신뢰에 대한 정치적 성과와 경제적 성과의 효과 비교와 관계성의 탐색: 성 별 차이를 중심으로.「정부학연구」, 19(2): 195-239.

이숙종 (2006) 정부신뢰와 거버넌스. 국정관리연구, 9(3): 143-172.

이승종 (2010) 일반논문: 정부신뢰에 대한 종교의 영향. 한국행정학보, 44(1): 99-119.

이승원 (2009) 시민참여가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대 석사학위 논문.

이민호・정용덕・김근세・최태현 (2013) 국가경쟁력 제고를 위한 정부신뢰 증진방안 연구 한국행정연구원.

이재혁 (1998) 신뢰의 사회구조화. 한국사회학, 32(2): 311-335.

이종수 (2001) 논문: 정부에 대한 신뢰와 그 결정요인. 사회과학논집, 32(단일호): 67-86.

이종수·윤영진 외 (2008) 새행정학. 대영문화사.

이학식 (2012) 회귀분석: 사회과학 연구를 위한 [전자자료]

이현국·김윤호 (2014) 정부서비스 성과와 정부신뢰: 서울시 정부서비스를 대상으로. 한국행정학보, 48(4). 1-22.

이호진 (1994) 사회복지전문요원의 직무성과에 관한 연구. 영남대 박사학위논문.

임도빈 (2010) 관료제 개혁에 적용한 신공공관리론, 무엇이 문제인가. 한국사회와 행정연구, 21(1): 1-27.

임의영 (1994) 신행정학의 규범적 가치로서 사회적 형평성 (Social Equity): 민주주의의 기본원리에 기초한 정치철학적 비판. 한국행정학보, 28(4): 1157-1174.

임의영 (2003) 공공성의 개념, 위기, 활성화의 조건. 정부학연구, 9(1): 23-50.

임의영 (2010) 공공성의 유형화. 한국행정학보, 44(2): 1-21.

장수찬. (2002) 한국사회에 나타난 악순환의 사이클. 한국정치학회보, 36(1): 87-112.

장용진 (2013) 정부신뢰의 원인: 국가간 비교연구. 정부학연구, 19(3): 189-214.

전영평・최준호・이곤수 (2003) 한국의 지방자치와 주민참여: 대구지역의 참여 실태를 중심으로. 행정논총, 41(2): 53-83

전영평・홍성만・김선희 (2007) 시민참여 유형분류를 통한 참여성과 분석. 행정논총, 45(1): 193-220

정광호・이달곤・하혜수 (2011) 지방정부 신뢰요인의 탐색. 한국행정학보, 45(4): 181-201.

주성수 (2003) 참여시대의 시민, 정부 그리고 NGO. 시민사회와 NGO, 창간호: 1-17.

진재구 (2003) 행정의 전문성 제고를 위한 공무원 임용체계 개선, 서울: 한국행정연구원: 9-11.

최창호·하미승 (2010) 새행정학개론. 2판. 서울: 삼영사

최항섭・김종질・배영・윤민재・박현주 (2006) 사회적 신뢰제고를 위한 IT 정책연구. 정보통신정책연구원.

한국행정연구원 (2016) 행정에 관한 국민 인식조사

한국행정학회 행정학전자사전, 인용일 2017. 3. 16.

황창호・김영주・문명재 (2015) 행정가치에 대한 국민인식이 정부신뢰에 미치는 영향. 한국행정학보, 49(4):123-150

Accenture. (2008) Accenture Global Cities Forum: Exploring People's Perspectives on the Role of Government. Institute of Public

Service Value. Accenture.

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, S., & Kasse, M. (1979) Political Action: Mass Participation in Five Western Societies.

Barrilleaux, C., R. Feiock, and R. E. Crew (1990) Indicators and Correlates of American States' Administrative Experience. Paper Presented at Annual Meeting of the American Political Science Association.

Brehm, J., & Rahn, W. (1997) Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital. American Journal of Political Science, 41(3): 999-1023.

Caiden, Naomi (1998) Public Service Professionalism for Performance Measurement and Evaluation. Public Budgeting and Finance. 18(2): 35-52.

Catterberg, G., and Moreno, A. (2006) The Individual Bases of Political Trust: Trends in New and Established Democracies. International Journal of Public Opinion Research. 18(1): 31-48.

Chanley, V. A., Rudolph, T. J., and Rahn, W. M. (2001) "Public Trust In Government In The Reagan Years And Beyond." What Is It About Government That Americans Dislike, 59-78.

Citrin, J. (1974) Comment: The Political Relevance of Trust in Government. American Political Science Review, 68(3): 973-988.

Drabek, Z., and Payne, W. (2002) The Impact of Transparency on Foreign Direct Investment. Journal of Economic Integration. 17(4): 777-810.

Dunn, W. N., and Miller, D. Y. (2007) A Critique of the New Public

Management and the Neo-Weberian State: Advancing a Critical Theory of Administrative Reform. Public Organization Review. 7(4): 345-358.

Duska, R. F. (2005) “A look at integrity in financial services,” Journal of Financial Services Professionals, 59, 26-28.

Eurocities. (2007) Key Success Factors for the Adoption of eServices: Final Report of the EUROCITIES Working Group on eGovernment.

Ferlie, Ewan and Keith J. Geraghty. (2005) Professionals in Public Services Organizations: Implications for Public Sector "Reforming" in The Oxford Handbook of Public Management. ed. E. Ferlie. J. Laurence E. Lynn & C. Pollitt. Oxford: Oxford University Press.

Finel, B. I., and Lord, K. M. (1999) The Surprising Logic of Transparency. International Studies Quarterly. 43(2): 325-339.

Finer, H. (1941) Administration Responsibility in Democratic Government. Public Administrative Review(1).

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.

Frederickson, H. G. (1980) New Public Administration. Ala.: University of Alabama Press.

Fukuyama, F. (1996) Social capital and the world economy. 149-162.

Gamson, W. A. (1968) Stable Unrepresentation in American Society. The American Behavioral Scientist (pre-1986), 12(2): 15.

Goodsell, C. T. (2006) A New Vision for Public Administration. Public Administration Review. 66(4):623-635.

Hetherington, M. J. (1998) The Political Relevance of Political Trust.

American Political Science Review. 92(4): 791-808.

Hood, C. (1991) A Public Management for All Seasons?. Public Administration. 69(1): 3-19.

Ingraham, P. and Rosenbloom, D. (1990) Political Foundations of the American Federal Service: Rebuilding a Crumbling Base. Public Administration Review. 50(2): 210-219.

Jorgensen Toben B. and Bozeman, Barry. (2007) Public Values: An Inventory. Administration and Society. 39(3): 354-381.

Kaase, M. (1999) Interpersonal Trust, Political Trust and Non institutionalised Political participation in Western Europe. West European Politics, 22(3): 1-21.

Keele, L. (2007) Social capital and the dynamics of trust in government. American Journal of Political Science, 51(2): 241-254.

Levi, M. (1998) A state of trust. Trust and governance, 1: 77-101.

Luhmann, N. (1988) Familiarity, Confidence, Trust in Trust. Gambetta, N.Y: Basil Blackwell.

Mayer, R.C. Davis, J.H. and Schoorman, F. D. (1995) An Integrative Model of Organizational Trust. Academy of Management Review. 20(3): 709-734.

Meyer, J. W., and Jepperson, R. L. (2000) The 'Actors' of Modern Society: The Cultural Construction of Social Agency. Sociological Theory. 18(1): 100-120.

Milbrath, Lester W., & Goel, M. L. (1977) Political Participation: How and why Do People Get Involved in Politics?. Rand McNally College Publishing Company.

Mishler, W., Rose, R. (1997) Trust, Distrust and Skepticism: Popular Evaluations of Civil and Political Institutions in Post-Communist Societies, The Journal of Politics. 59(2):

418-451.

Mishler, W. and Rose, R. (2001) What are the Origins of Political Trust?: Testing Institutional and Cultural Theories in Post Communist Societies. Comparative Political Studies. 34(1): 30-62.

Misztal, B. A. (1996) Trust in Modern Societies. Cambridge: Polity Press.

Molina, A. D., and McKeown, C. L. (2012) The Heart of the Profession: Understanding Public Service Values. Journal of Public Affairs Education: 375-396.

Montinola, G. R., and Jackman, R. W. (2002) Sources of Corruption: A Cross-Country Study. British Journal of Political Science. 32(1): 147-170.

Muller, Edward N. and Thomas O. Jukam (1977) On the Meaning of Political Support. American Political Science Review 71: 1561-1595.

Nickelsburg, Michael. and Helmut Norpoth (2000) Commander in Chief or Chief Economist: The President in the Eye of the Public. Electoral Studies 19: 313-332.

Nye, Joseph. S. Jr. (1997) "Introduction: The Decline of Confidence in Government." In Why People Don' Government, ed. Joseph S. Nye, Jr., Philip D. Zelicow, and David C. King. Cambridge, MA: Harvard University Press.

OECD (2010) Corporate Governance: Accountability and Transparency: A Guide for State Ownership.

OECD (2015) Government at a Glance 2015.

Orren, Gary. (1997) Fall from Grace: The Public's Loss of Faith in Government. in Why People Don't Trust Government. ed. Joseph S. Nye, Philip D. Zelikow, and David C. King.

Cambridge, MA: Harvard University Press.

Pharr, S. J., Putnam, R. D., & Dalton, R. J. (2000) A Quarter-century of Declining Confidence. Journal of democracy, 11(2): 5-25.

Palanski, M. E. & F. J. Yammarino (2007) "Integrity and leadership: Clearing the conceptual confusion," European Management Journal, 25, 171-184.

Posner, B. Z. (2001) "What does it mean to act with integrity?," Teaching Business Ethics, 5, 461-473.

Putnam, Robert D. (2000) Bowling alone. The Collapse and Revival of American community. New York: Simon and Schuster.

Rahn, W. M., & Rudolph, T.J. (2005) A Tale of Political Trust in American Cities. Public Opinion Quarterly, 69(4): 530-560.

Romzek, Barbara S. & Ingraham. Patricia W. (2000) Cross Pressures of Accountability: Initiative, Command, and Failure in the Ron Brown Plane Crash. Public Administration Review, 60(3): 240-253.

Scholz, John T., & Mark Lubell. (1998) Trust and Taxpaying: Testing the HeuristicApproach to Collective Action. American Journal of Political Science, 42(3): 98-417

Simons, T. (1999) "Behavioral integrity as a critical ingredient for transformational leadership," Journal of Organizational Change Management, 12, 89-104.

Uslaner, E. M. (2001) Is Washington Really the Problem? In John Hibbing and Elizabeth Thiess-Morse. (eds.).What Is It About Government That Americans Dislike? 118-133. New York: Cambridge University Press.

Uslaner, E. M., and Brown, M. (2005) Inequality, Trust, and Civic Engagement. American Politics Research. 33(6): 868-894.

Verba, S., & Nie, N. H. (1972) Participation in America: Political

Democracy and Social Equality. Newyork: Harper & Row.

Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., and Vashdi, D. R. (2010) Bridging Bureaucracy and Democracy in Europe: A Comparative Study of Perceived Managerial Excellence, Satisfaction with Public Services, and Trust in Governance. European Union Politics. 11(2): 289-308.

Weber, M. 1921(1968) Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology. Translated by Guenther Roth and Claus Wittich. New York: Bedminster Press.

Williamson, O. E. (1993) Calculativeness, trust, and economic organization. Journal of Law and Economics, 36: 453-486.

Worden, S (2003) "The role of integrity as a mediator in strategic leadership: A recipe for reputational capital," Journal of Business Ethics, 46, 31-44.

You. S. S. (2005) Corruption and Inequality as Correlates of Social Trust: Fairness Matters More Than Similarity. MA: Harvard University.

## Abstract

# The Relationship between Citizen Recognition and Trust in Government on Public Value:

## Focusing on the Moderating Effect of Citizen Participation



Oh, Sung Gul

Department of Public Administration

The Graduate School

Seoul National University



This study identifies research questions on 'how citizens' perceptions of public values affect government trust', and argues that 'when citizens' perception of public value affects government trust, This study conducted empirical analysis of statistical techniques by collecting empirical data of survey method.

First, research model I focuses on the relationship between public perception of public value and government trust. Second, research model II adds a control variable to research model I . The research

model III examined the public trust by adding the citizen participation variable to the citizen 's perception and control variable on the value of public office. Finally, in Study Model IV, this model analyzes the moderating effect of citizen participation.

In this study, citizen 's perception of public value as an independent variable was measured by composing four items: professionalism, accountability, integrity, and sincerity. And government trust was measured by the trust of the central and local executive branch, that is, the trust of the central government and the local government. On the other hand, in order to measure the moderating effects of citizen participation, the model included "whether to refuse to pay taxes or bills", "collective complaints", "sign petitions", "participate in protests and demonstrations, and raise complaints".

As a result of the analysis, the sub-variables of public awareness about public values such as professionalism, accountability, integrity, and integrity are all positively correlated with government trust (Model I) (Model II). In addition, when the impact of public awareness of public value and citizen participation on government trust are examined, public perception of public value still has a statistically significant positive relationship with government trust, (Model III).

Finally, as a result of confirming the moderating effect of citizen participation on the effect of citizen 's perception of public value on the trust of the government, the sub - variable of integrity and citizen participation were positively statistically significant.

In sum, citizen 's perception of the value of public service composed of professionalism, accountability, integrity and integrity was positively influential on government trust. And citizen participation did not directly affect the trust of the government, but it had the control

effect with the integrity. The results of the above analysis suggest that it is important to raise the capacity of the public officials and to recognize the improved competence of citizens in the formation of government trust. In addition, since citizen participation has a moderating effect on the trust of the government, it is also confirmed that the integrity of the public official should be considered as a more important value in citizen participation in order to improve the trust of the government.

Keywords: Trust in Government , Public Value, Citizen Participation, Moderating Variables

*Student Number* : 2010-22127