



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](#)

행정학석사 학위논문

정부-국민 소통에 대한 인식이  
정부신뢰에 미치는 영향

- 정치성향 및 정치효능감의  
조절효과를 중심으로 -

2023년 8월

서울대학교 대학원

행정학과 행정학전공

전재우

# 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향

- 정치성향 및 정치효능감의  
조절효과를 중심으로 -

지도교수 우 지 숙

이 논문을 행정학석사 학위논문으로 제출함  
2023년 3월

서울대학교 대학원  
행정학과 행정학전공  
전 재 우

전재우의 석사 학위논문을 인준함  
2023년 6월

위 원 장 \_\_\_\_\_ 최 창 용 \_\_\_\_\_ (인)

부위원장 \_\_\_\_\_ 최 태 현 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ 우 지 숙 \_\_\_\_\_ (인)

## 국문초록

제4차 산업혁명, 저출산·고령화, COVID-19 팬데믹, 위험 사회(risk society)의 확산 등 급변하는 행정환경 속에서 정부의 역할은 증대되고 있다. 그에 따라 정부신뢰의 중요성 역시 그 어느 때보다도 증가하고 있는 시점이다. 정부신뢰는 정부정책에 대한 국민의 순응도를 이끌어내고, 국정운영의 토대를 마련함으로써 정책집행의 효과성을 증대시킬 수 있다. 또한 저하된 정부신뢰는 ‘불신의 악순환’을 초래하고, 민주주의에 악영향을 미칠 수도 있다. 이러한 정부신뢰를 증진하기 위한 노력의 일환으로, 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구 역시 비교적 활발하게 이루어져 왔다. 하지만 이처럼 정부신뢰의 중요성 속에서 정부신뢰의 영향요인에 관한 여러 연구가 진행되고 있음에도 불구하고, 우리나라의 정부신뢰는 여전히 낮은 수준에 머무르고 있다. 이러한 맥락에서 정부신뢰를 제고하기 위해 필요한 실질적인 방안에 대해 모색하는 것은 여전히 중요한 연구 주제라 할 수 있다.

이에 본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 이들 간의 관계가 정치성향 및 정치효능감에 따라 달라지는지 조절효과를 검증함으로써 이론적 함의 및 정책적 시사점을 제시하고자 하였다. 특히, 급변하는 행정환경 속에서 정부와 국민 간의 소통 측면을 중요한 정부신뢰의 영향요인으로 고려하고자 하였다. 나아가 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치성향·정치효능감과 같은 개인적 요소의 조절효과를 포착하고자 하였다. 이를 통해 정부신뢰를 제고하기 위해 필요한 실질적인 방안에 대해 모색하고, 그에 대해 유효·적절한 해안을 제시하고자 하였다.

본 연구의 분석을 위해, 이론적 논의와 선행연구를 바탕으로 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감이라는 일련의 관계를 도식화한 연구모형을 설정하였다. 구체적으로 독립변수는 정부-국민 소통에 대한 인식, 종속변수는 정부신뢰, 그리고 조절변수는

정치성향과 정치효능감으로 설정하였다. 통제변수는 성별, 연령, 교육수준, 가구소득 등 인구사회학적 요인과 사회적 지위, 삶의 만족도 등 사회경제적 요인으로 설정하였다. 또한, 분석자료는 한국행정연구원에서 조사한 ‘사회통합실태조사’를 활용하였다. 특히, 2020년 및 2021년 각 해당연도의 횡단면 자료들이 합쳐진 합동 횡단면 자료로 분석을 실시하였다. 통계 프로그램으로는 SPSS WIN 23.0과 PROCESS Macro를 활용하여 분석하였다.

본 연구의 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 국민들의 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 둘째, 진보적인 정치성향을 지닌 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다. 셋째, 정치효능감이 높은 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 관한 실증적인 연구를 진행함으로써 이론적 논의를 심화시켰다는 점에 의의가 있다. 둘째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향의 조절효과에 주목함으로써, 인구사회학적 요인 내지 개인적 요인의 중요성을 고찰한 점에 의의가 있다. 셋째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치효능감의 다차원성을 고려함으로써 조절효과를 검증하고자 하였고, 이를 통해 개인적 요인(특히, 정치적 요인)의 중요성을 포착한 점에 의의가 있다. 넷째, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구에 그치는 것이 아니라, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감을 통해 조절효과를 고려함으로써 연구의 외연을 확장한 점에 의의가 있다.

본 연구의 시사점 및 정책적 함의는 다음과 같다. 첫째, 정부신뢰를 증진하기 위해 ‘정부-국민 소통’에 대한 국민의 인식에 유념할 필요가 있다. 즉 정부는 국민과의 소통을 강화하기 위한 다양한 정책적 방안을 마련하는 것이 요구된다. 둘째, 정부신뢰를 증진하기 위해 정부-국민 소통에 대한 국민의 ‘인식’에 명심할 필요가 있다. 즉 정부는 정부-국민 소통 강화를 위한 제도적 장치를 강화하는 동시에 이러한 정부-국민 소통 역량에 대한 내실화 및 대국민 홍보를 통해 국민들이 긍정적이고 활발하게 이루어진다고 인식하도록 다양한 정책적 방안이 필요하다. 셋째, 정부신뢰를 증진하기 위해 국민들의 ‘정치성향’에 초점을 둘 필요가 있다. 즉 정치성향에 따라 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계가 달라질 수 있음을 유념하고, 이를 바탕으로 정부는 국민과의 소통을 강화하는 정책적 해법이 필요하다. 넷째, 정부신뢰를 증진하기 위해 국민들의 ‘정치효능감’을 유념할 필요가 있다. 즉 정부는 국민들과의 적극적인 소통과 민주주의에 대한 올바른 교육 강화를 통해 정치효능감을 제고시키는 정책적 노력이 요구된다.

**주요어** : 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 정치효능감

**학 번** : 2021-28875

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 연구의 배경 및 필요성 .....	1
제 2 절 연구의 목적 .....	5
제 3 절 연구의 대상 및 방법 .....	8
1. 연구의 대상 및 범위 .....	8
2. 연구의 방법 .....	9
제 2 장 이론적 논의 및 선행연구의 검토 .....	10
제 1 절 정부신뢰에 대한 논의 .....	10
1. 정부신뢰의 개념 .....	10
2. 정부신뢰의 중요성 .....	16
제 2 절 정부신뢰의 영향요인에 관한 선행연구 .....	20
1. 개인적 요인 .....	21
2. 정치·행정적 요인 .....	25
3. 사회·문화적 요인 .....	28
제 3 절 정부-국민 소통에 대한 인식에 대한 논의 .....	31
1. 정부-국민 소통에 대한 인식의 개념 .....	31
2. 정부-국민 소통에 대한 인식의 중요성 .....	33
3. 정부신뢰의 영향요인으로서 정부-국민 소통에 대한 인식 .....	35
제 4 절 정치성향에 대한 논의 .....	38
1. 정치성향의 개념 및 중요성 .....	38
2. 정부신뢰의 영향요인으로서 정치성향 .....	39
제 5 절 정치효능감에 대한 논의 .....	42
1. 정치효능감의 개념 및 중요성 .....	42

2. 정부신뢰의 영향요인으로서 정치효능감 .....	43
제 6 절 본 연구의 차별성 .....	46
제 3 장 연구 설계 .....	48
제 1 절 연구문제 .....	48
제 2 절 연구모형 및 가설설정 .....	49
1. 연구모형 .....	49
2. 가설설정 .....	50
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정 .....	55
1. 종속변수 : 정부신뢰 .....	55
2. 독립변수 : 정부-국민 소통에 대한 인식 .....	56
3. 조절변수 .....	57
1) 정치성향 .....	57
2) 정치효능감 .....	57
4. 통제변수 : 인구사회학적 요인 및 사회경제적 요인 .....	58
제 4 절 자료수집 및 분석방법 .....	61
1. 자료수집 .....	61
2. 분석방법 .....	63
제 4 장 분석 결과 .....	64
제 1 절 연구 대상자의 일반적 특성 .....	64
제 2 절 주요 변수의 기술통계 분석 .....	66
제 3 절 주요 변수의 타당도 및 신뢰도 분석 .....	67
1. 타당도 분석 .....	67
2. 신뢰도 분석 .....	68
제 4 절 주요 변수 간 상관관계 분석 .....	70
제 5 절 가설 검증 .....	73
1. 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계 .....	74



2. 정치성향의 조절효과 .....	78
3. 정치효능감의 조절효과 .....	82
제 6 절 연구결과의 종합 .....	86
제 5 장 결 론 .....	88
제 1 절 연구결과의 요약 .....	88
제 2 절 연구의 의의 및 시사점 .....	91
1. 연구의 의의 .....	91
2. 시사점 및 정책적 함의 .....	93
제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구방향 .....	97
참고문헌 .....	101
부록 .....	121
Abstract .....	125

## 표 목 차

<표 3-1> 가설설정 .....	54
<표 3-2> 변수의 측정 .....	60
<표 3-3> 2020년 및 2021년 사회통합실태조사 개요 .....	62
<표 4-1> 연구 대상자의 일반적 특성 .....	65
<표 4-2> 주요 변수의 기술통계 분석 결과 .....	66
<표 4-3> 주요 변수의 타당도 및 신뢰도 분석 결과 .....	69
<표 4-4> 주요 변수 간 상관관계 분석 결과 .....	72
<표 4-5> 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계 .....	77
<표 4-6> 정치성향의 조절효과 검증 .....	81
<표 4-7> 정치성향의 조건부 조절효과 .....	81
<표 4-8> 정치효능감의 조절효과 검증 .....	85
<표 4-9> 정치효능감의 조건부 조절효과 .....	85
<표 4-10> 가설검정 결과의 종합 .....	87

## 그림 목차

[그림 2-1] 2021년도 OECD 주요국가 정부신뢰도 순위 …	18
[그림 2-2] 대한민국 OECD 정부신뢰도 변화 ……………	19
[그림 3-1] 연구모형 ……………	49

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 배경 및 필요성

제4차 산업혁명, 저출산·고령화, COVID-19 팬데믹, 위험 사회(risk society)의 확산 등 급변하는 행정환경 속에서 정부의 역할은 증대되고 있으며, 그에 발맞추어 정부신뢰의 중요성 역시 증가하고 있다. 정부신뢰(trust in government)란 정부의 운영이 국민의 기대에 부응하는 정도에 대한 국민의 믿음 내지 평가적 태도로 정의된다(Miller, 1974). 또한 정부신뢰는 정부가 산출하는 각종 산출물에 대한 평가 혹은 정부가 국민들의 기대에 부응하여 운영되고 있는지에 대한 기본적인 평가 정향으로 이해된다(Hetherington, 1998).

이러한 정부신뢰가 중요한 이유는 크게 4가지 측면에서 파악할 수 있다. 첫째, 정부신뢰는 정부정책에 대한 신뢰와 정책의 순응도에 영향을 미쳐 정부의 비효율성을 유발할 수 있다(Miller, 1974; 이종수, 2001; 최성락·전별, 2019). 둘째, 저하된 정부신뢰는 정부에 대한 불신이 더욱 심화되는 ‘불신의 악순환’을 초래할 가능성이 있다(Hetherington, 1998; 전대성 외, 2013; 신상준·이숙중, 2016). 셋째, 정부신뢰는 정부의 원활한 국정운영과 행정목표의 실현에 대한 토대를 마련함으로써 정책집행의 효과성을 증대시킬 수 있다(Goodsell, 2006; 이윤수, 2013; 송현진 외, 2019). 넷째, 정부신뢰는 자발적인 정치참여를 저해하여 민주주의의 질에 영향을 미칠 가능성이 있다(김왕식, 2011; 이숙중·유희정, 2015).

하지만 이러한 정부신뢰의 중요성에 불구하고 우리나라의 정부신뢰는 여전히 높지 않으며, 우리나라는 정부에 대한 신뢰수준이 낮은 신뢰적자 국가 중 하나이다(김병규·이곤수, 2013; 이우진·하솔잎, 2016; 송현진 외, 2019). 특히 OECD가 발표한 ‘한눈에 보는 정부 2021(Government at a Glance 2021)’ 보고서에 따르면 37개 회원국 중 우리나라의 정부신뢰도는 45%(20위)를 차지하였는데, 그 실질을 들여다보면 그다지 높지 않음

을 포착할 수 있다. 또한 임재훈·윤영채(2021)에 따르면, 우리나라의 정부신뢰 분포도는 정부신뢰가 낮은 구간이 두텁게 형성되어 있음을 지적하고 있다. 이처럼 정부신뢰가 중요한 개념임에도 불구하고 그 수준이 높지 않은 역설적 상황은 정부신뢰에 어떠한 요소가 어떻게 작용하는지를 확인하고, 이를 통해 정부신뢰의 제고방안은 무엇인지에 대한 본질적인 질문을 던진다(성민아·원숙연, 2021).

한편 정부-국민 소통에 대한 인식(awareness of government-public communication)이란 일반 국민들이 정부-국민 소통에 대해 어떻게 평가하는지와 관련된 인식의 정도를 말한다. 정부-국민 소통이란 정부 정책과 운영에 대해 정부와 국민 간 상호 소통하는 것을 의미하며, 국민이 이를 높게 평가할수록 정부와의 소통이 활발하게 잘 이루어진다고 인식한다(Yang, Kang, & Cha, 2015). 정부는 국민에게 공정한 국정운영을 지향하며 노력하고 있음을 알리기 위해 국민과의 소통을 강조하고 있다(김동욱 외, 2022). 예를 들어, 문재인 정부는 온라인 플랫폼인 국민청원 제도를 개설하였으며, 청와대 국민소통수석실을 전격적으로 신설하기도 하였다. 또한 윤석열 정부는 대통령실에서 국민제안제도를 시행하고 있으며, 한국 대통령 최초로 약식 기자회견인 이른바 ‘도어스테핑(door-stepping)’을 진행한 바 있다.

이와 같은 정부-국민 소통에 대한 인식이 중요한 이유는, 정부-국민 소통의 중요성을 통해 4가지로 요약할 수 있다. 첫째, 정부-국민 소통은 정책집행비용의 감소와 정책만족도의 증대를 통해 정부신뢰를 증진할 수 있다(이현국·김윤호, 2014; 차희원·김수진, 2018). 둘째, 정부-국민 소통은 국민에게 필요한 정보를 제공하고 조정 및 설득을 통해 국민의 지지를 얻을 수 있다(이수인, 2013; 이슬기 외 2021). 셋째, 정부-국민 소통은 사회갈등·대립을 완화시키고 사회통합을 실현하는 중요한 역할을 한다(손영화, 2016; 배광빈·류인권, 2020). 넷째, 정부-국민 소통은 무너진 공동체 의식을 회복하고, 포용 성장(inclusive growth)을 이끌어냄으로써 사회의 효율성과 안정성 향상에 기여한다(Coleman, 1988; Putnam, 1995). 이와 같이 정부-국민 소통은 중요한 개념이기에, 정부-국민 소통 그 자

체를 유념하는 것뿐만 아니라 이에 대한 일반 국민들이 인식(awareness)하는 정도를 포착하는 것 역시 중요하다고 볼 수 있다.

정치성향(political orientation)이란 정치적 대상들에 대한 행위자들(개인 혹은 집단)의 정향 또는 태도를 말한다(Almond & Verba, 1965). 즉 개인의 정치, 경제, 사회적 사고방식의 경향성을 뜻한다(송현진 외, 2019). 대표적으로 서구사회에서는 이러한 이념적 경향성을 좌파와 우파로 구분하지만, 한국에서는 주로 보수주의와 진보주의라는 표현이 통용되고 있다. 이러한 맥락에서 한국사회의 정치성향을 이해하기 위해서는 서구사회의 좌파·우파보다는 한국에서 주로 통용되는 보수-진보의 논의를 통해 살펴보는 것이 바람직하다(이승중·강철구, 2006). 보수주의는 일반적으로 정부의 개입을 자제하고 자유주의와 시장경쟁에 의한 성장과 효율성의 가치를 강조하는 세력으로 볼 수 있고(Jacoby, 2000; 이창원·조문석, 2016), 진보주의는 일반적으로 정부의 적극적인 개입 아래 시장을 통제하고 사유재산권을 규제하고 형평성의 가치를 강조하는 세력으로 볼 수 있다(이승중·강철구, 2006; 이창원·조문석, 2016).

이러한 정치성향이 중요한 이유는 크게 3가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 첫째, 정치성향은 정책에 대한 선호를 결정하고 정부에 대한 평가에 영향을 미침으로써 정부신뢰 증진에 있어 중요한 요인으로 작용할 수 있다(Jacoby, 2000; 배귀희·임승후, 2009; 최지현·조삼섭, 2017). 둘째, 정치성향은 정치적 측면에 있어 특정 정당을 지지하거나 선거에서 투표로 이어지는데 기여할 수 있다(이내영, 2009; 류태건, 2016). 셋째, 정치성향은 사회의 바람직한 목표가 달성되는 방법에 대한 신념이라는 점에서(Jost, 2006), 국가의 경제상황 전반 및 복지태도 등 일상생활 전반에 있어 가치판단의 기준이 될 수 있다(이한수, 2017; 장홍덕·정명희, 2021).

정치효능감(political efficacy)이란 정치체제 안에서 정치적 의사결정을 하는데 있어 개인이 어느 정도의 영향력을 발휘하고 미칠 수 있는지에 대한 믿음을 말한다(김영인, 2003; 김동욱·서정욱, 2021). 이는 1950년대 Campbell을 비롯한 미시간 학파에 의해 처음 개념화되었으며, 개인의 정치적 행동이 정치과정에 영향력을 미치거나 미칠 수 있다는 믿음으로 정

의하였다(Campbell et al, 1954). 한편 Lane(1959)은 정치효능감을 내적 효능감(internal efficacy)과 외적 효능감(external efficacy)으로 구성된 다차원적인 개념으로 구분하였다. 내적 효능감이란 정치과정을 이해하거나 참여할 수 있다는 본인의 능력에 대한 신념이며, 외적 효능감이란 정부 당국자나 제도가 시민의 요구에 반응할 것이라는 신념으로 볼 수 있다(Converse, 1972; Niemi et al, 1991).

이와 같은 정치효능감이 중요한 이유는 크게 3가지로 요약할 수 있다. 첫째, 정치효능감은 정부에 대한 정통성과 시민들의 순응성을 강화시킴으로써 정부신뢰를 증진할 수 있다(Almond & Verba, 1963; Conway, 1999; 가상준, 2007). 둘째, 정치효능감에 대한 신념은 국민들의 삶과 행동의 주된 근원이며, 궁극적으로는 이상적인 정치문화를 형성할 수 있다(Almond & Verba, 1963; Bandura, 1977). 셋째, 정치효능감은 민주주의의 안정성을 높이고 대의민주주의를 보완한다는 점에서 민주주의의 질을 향상시킬 수 있다(가상준, 2007).

이러한 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감이 내재하고 있는 중요성들 속에서, 다양한 연구들이 학계에서 진행되어왔다. 하지만 선행연구들의 다각적인 노력이 이루어지고 있음에도 불구하고, 크게 4가지 측면에서 기존 연구들의 미진한 부분을 포착할 수 있다. 첫째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 대한 연구는 아직 부족한 측면이 있다. 둘째, 대부분의 정부신뢰와 관련된 연구에서는 정치성향이라는 변수를 통제변수로 사용한 나머지, 이를 조절변수와 같이 주요 변수로 가정함으로써 진행하고자 한 연구 역시 찾아보기 쉽지 않다. 셋째, 정치효능감을 측정함에 있어서는 내적 효능감과 외적 효능감을 모두 고려하여 종합적인 논의를 진행하고자한 연구 역시 다소 부족하다. 넷째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향 및 정치효능감의 중요성을 고려한 연구도 아직은 미흡한 실정이다. 즉 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감에 대한 일련의 관계를 구체적이고 체계적으로 규명한 연구가 아직 부족한 상황이다.

## 제 2 절 연구의 목적

본 연구의 목적은 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증함으로써 이론적 함의 및 정책적 시사점을 제시하는데 있다. 특히, 본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같이 4가지 측면을 유념하고자 하였다. 첫째, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 연구를 진행함으로써 이론적 논의를 심화시키고자 한다. 둘째, 지금까지 주로 통제변수의 역할에 그치던 정치성향을 주요 변수인 조절변수로 가정함으로써 인구사회학적 요인 내지 개인적 요소의 중요성을 고찰하고자 한다. 셋째, 조절변수인 정치효능감을 측정함에 있어 내적 효능감 및 외적 효능감 양자를 모두 종합적으로 고려함으로써 통합적이고 풍부한 논의를 진행하고자 한다. 넷째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 대한 연구에 그치는 것이 아니라, 이들 간의 관계에 있어 조절효과로서 정치성향 및 정치효능감을 고려함으로써 연구의 외연을 확장하고자 한다.

이러한 논의를 종합해보았을 때, 본 연구는 다음과 같은 3가지 연구 문제에 대한 답을 찾는 과정으로 진행하고자 한다. 첫째, 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가? 일반적으로, 국민들이 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰가 높아진다고 생각할 수 있다. 하지만 정부-국민 소통이 활발하게 이루어질수록 오히려 정보의 왜곡이 발생하거나 정부의 활동에 대한 의혹을 유발하여 정책적 지지의 철회를 초래하고, 그로 인해 정부신뢰가 저하될 가능성이 있다. 이와 같이 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰 간의 관계에 있어 다소 상충되는 견해가 존재할 수 있다. 이러한 맥락에서, 국민이 정부-국민 소통을 활발하게 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하는 것은 중요한 연구 주제라 볼 수 있다.

둘째, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치



성향에 따라 달라지는가? 즉 정치성향에 따른 국민들의 기대 차이가 정부-국민 소통을 활발히 하는 정부를 신뢰함에 있어 차별성을 유발하고 조절하는지의 문제이다. 진보적인 성향을 지닌 사람들은 사회적 약자의 목소리를 중시하고 개선과 변화를 추구한다는 점에서, 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 반면에 보수적인 성향을 지닌 국민들은 대체로 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부보다는, 오히려 최소한으로 개입하면서 관료제의 전문성을 발휘하여 기존 규범을 준수하는 권위적이고 전문성 있는 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 있다. 이와 같이 정부신뢰의 영향요인으로서 정부-국민 소통에 대한 인식을 연구함에 있어, 국민들 개인의 정치성향은 핵심적인 변수라 볼 수 있다. 이러한 맥락에서, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치성향의 조절효과를 검증해보는 것은 의미 있는 주제라 할 수 있다.

셋째, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치효능감에 따라 달라지는가? 즉 정치효능감의 높고 낮음의 차이가 정부-국민 소통을 활발히 하는 정부를 신뢰함에 있어 차별성을 초래하고 조절하는지의 문제이다. 정치효능감이 높은 국민일수록 정부에 대한 정통성을 더욱 잘 인정하고 정부 정책에 대한 순응성이 도모된다는 점에서, 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 생각해볼 수 있다. 반면에 정치효능감이 그다지 높지 않은 국민들은 정부의 정치과정에 영향력을 미칠 수 없다고 생각하기에, 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부보다는 오히려 관료제의 전문성을 발휘하여 정부 스스로 정책을 결정하고 수행하는 권위적인 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 있다. 이와 같이 정부신뢰의 영향요인으로서 정부-국민 소통에 대한 인식을 연구함에 있어, 국민들의 정치효능감은 중요한 변수라 볼 수 있다. 이러한 맥락에서, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치효능감의 조절효과를 검증해보는 것은 유의미한 주제라 할 수 있다.

요컨대, 본 연구의 목적은 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의

관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증함으로써 이론적 함의 및 정책적 시사점을 제시하는 데에 있다. 이에 본 연구는 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감이라는 일련의 관계에 대한 이론적 논의를 심화시키고, 정부신뢰를 증대시키기 위해 필요한 방안은 어떠한지에 대한 정책적 함의 내지 시사점을 제시해 줄 것이다. 특히 국민들의 정부에 대한 신뢰를 제고하기 위해서는 정부-국민 소통 그 자체에 그치는 것이 아니라 정부-국민 소통에 대한 국민들의 인식의 측면도 고려해야 한다는 점을 보여줄 것이다. 나아가 국민들의 정부에 대한 신뢰를 향상시키기 위해서 정부-국민 소통과 같은 정부적 요소뿐만 아니라 국민 개개인의 신념·정치성향·정치효능감과 같은 개인적 요소도 유념해야 한다는 당위성을 제공해줄 것이다. 이를 통해 정부신뢰를 증진하기 위해 필요한 처방을 모색하고, 그에 대한 유효·적절한 해안을 제시하는 데 조금이나마 도움이 되기를 기대한다.

## 제 3 절 연구의 대상 및 방법

### 1. 연구의 대상 및 범위

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향과 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해, 한국행정연구원에서 조사한 ‘사회통합실태조사(Korea Social Integration Survey, KSIS)’의 2020년 및 2021년 자료를 활용하였다. 사회통합실태조사는 통계법 제18조 및 동법 시행령 제24조 규정에 의거해 생산되었으며, 2011년부터 매년(1년 주기) 정기적으로 실시되고 있다.

특히, 사회통합실태조사는 우리 사회의 통합 수준에 대한 일반 국민들의 인식 및 태도 등의 변화 추이를 파악하여 정책적 시사점을 제공하고, 국민들이 체감하는 사회통합에 대한 인식을 사회영역별로 파악함으로써 사회갈등을 최소화하고, 국민대통합에 기여할 국가정책을 수립하는데 기초자료를 제공하는 데 그 목적이 있다(한국행정연구원, 2021; 한국행정연구원, 2022). 이러한 사회통합실태조사는 주관적 웰빙 및 역능성(권리부여), 사회 참여, 정치 참여, 사회적 소통, 신뢰, 거버넌스, 공정성, 관용성(사회적 포용), 사회보장 등 총 9개 부문을 통해 사회통합 및 행정 전반에 대한 다양한 정보를 다각도로 분석하고 있는 바, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계와, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 분석하고자 하는 본 연구의 목적에 적합한 자료로 판단된다.

본 연구의 대상은 사회통합실태조사에 응답한 2020년 및 2021년 당시 국내 거주 만 19세 이상 성인 남녀 16,413명을 대상자로 선정하였다. 본 연구의 공간적 범위는 전국이며, 시간적 범위는 각각 2개월로서 총 4개월(2020년 9월 1일 ~ 2020년 10월 31일, 2021년 9월 1일 ~ 2021년 10월 31일)이다.

## 2. 연구의 방법

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고 난 후, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 문헌연구와 통계분석을 통해 연구를 진행하고자 하였다.

먼저, 문헌연구의 경우 각 변수들의 개념 및 이론적 논의, 그리고 선행연구를 검토하였다. 특히 국내 및 국외 학술논문, 연구보고서, 단행본 등을 활용하였다. 구체적으로는, 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있는 여러 요인들에 대해 사전적으로 검토하고, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 주목하였다. 나아가 정치성향과 정부신뢰의 관계, 정치효능감과 정부신뢰의 관계를 포착하고자 하였다. 이를 바탕으로 기존 선행연구들과의 차별성을 강조하는 방식으로 연구를 설계함으로써 연구문제와 연구모형을 구성하고자 하였다.

다음으로, 통계분석의 경우 SPSS WIN 23.0과 PROCESS Macro V3.5(Hayes, 2013)를 활용하였다. 구체적으로 본 연구에서는 빈도 분석, 기술통계 분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 위계적 회귀분석, 그리고 부트스트래핑 기법 등을 실시하였다. 특히, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro Model Number 1을 활용하였다. 또한 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 보다 심층적으로 포착하기 위해 조건부 조절효과를 살펴보았다.

## 제 2 장 이론적 논의 및 선행연구의 검토

### 제 1 절 정부신뢰에 대한 논의

경험적·실증적 연구를 통한 정부신뢰의 처방이 현실정합성을 갖기 위해서는 정부신뢰의 개념을 명확하게 할 필요가 있다. 개념의 다차원성과 복잡성을 고려하면, 개념에 대한 명확화가 선행되어야지 측정의 타당성을 확보할 수 있기 때문이다(원숙연, 2001; 임재훈·윤영채, 2021). 정부신뢰의 개념 및 측정과 관련해서, 학자마다 이를 다르게 규정하고 있는 만큼 보편적으로 받아들여지는 정부신뢰에 대한 정의는 현재까지 부재하다(이승중, 2010; 이수인, 2013). 나아가 정부신뢰는 다차원적인 개념으로 규정되어 있고 구체적으로 어떤 차원으로 규정할 것인가에 대해서는 학자마다 주장하는 바가 다르다(박통희, 1999; 김대욱·이승중, 2008; 박정훈·신정희, 2010; 임재훈·윤영채, 2021). 이러한 맥락에서 정부신뢰의 영향요인에 대한 분석에 앞서, 국외 및 국내 선행연구들을 구체적이고 체계적으로 검토함으로써 정부신뢰의 개념에 관해 살펴보고 난 후, 정부신뢰의 중요성에 대해 파악하고자 한다.

#### 1. 정부신뢰의 개념

정부신뢰의 개념적 논의와 관련된 주요 쟁점은 크게 3가지 차원에서 살펴볼 수 있다. 첫째, 정부신뢰의 의미, 즉 정부신뢰란 무엇인지의 문제이다. 둘째, 정부신뢰의 대상, 즉 정부의 범위를 어디까지 볼 것인지의 문제이다. 셋째, 정부신뢰의 내용, 즉 정부신뢰를 어떻게 측정할지의 문제이다. 이와 유사한 맥락에서, 이수영·이하영(2022)은 정부신뢰의 의미(정부를 '신뢰'한다는 것은 어떤 의미인가), 정부신뢰의 대상('정부'를 무엇으로 볼 것인가), 정부신뢰의 내용(정부의 '무엇'에 대한 신뢰인가) 등

과 같은 3가지 이슈로 정부신뢰의 개념을 분석한 바 있다. 이하에서는 정부신뢰의 개념에 관한 이론적 논의를 분석함에 있어, 정부신뢰의 의미, 정부신뢰의 대상, 그리고 정부신뢰의 내용 등 3가지 측면에서 살펴보고자 한다.

## 1) 정부신뢰의 의미

먼저 국외 연구에 의하면, 정부신뢰(trust in government)라는 개념은 Easton(1965)에 의해 처음 이론화되었다. Easton(1965)은 정부신뢰란 정부가 옳고 공정하다고 여겨지는 행위를 한다는 시민들의 믿음으로 정의하면서, 그 대상을 정치공동체, 정권, 공직자로 분류하였다. 또한 Miller(1974)에 따르면 정부신뢰는 정부의 운영이 국민의 기대에 부응하는 정도에 대한 국민의 믿음 내지 평가적 태도로도 이해된다. Barber(1983)는 성과와 책임성의 역할에 대한 국민의 주관적인 평가 정향 내지 기대로 정의하기도 하였다. Nye et al (1997)은 정부가 국민의 기대에 얼마나 부응하고 있는지에 대한 정도로 정의하며, 한 국가의 경제적·사회문화적·정치적 측면의 요인이 복합적으로 작용한 결과로 설명하고 있다. 나아가 Hetherington(1998)는 정부가 산출하는 각종 산출물에 대한 평가 또는 정부가 국민들의 기대에 부응하여 운영되고 있는지에 대한 기본적인 평가 정향으로 정의하고 있다.

한편 국내 연구에 따르면, 서문기(2001)는 국민의 기대를 바탕으로 정부에 대해 긍정적인 평가의 태도로 보고 있으며, 손호중·채원호(2005)는 불확실한 상황 하에서 국민이 정부의 행동 및 정책에 대해 취하는 긍정적인 기대와 심리적 지지로 정의하였다. 또한 이숙중(2006)은 정부가 국민의 뜻에 보다 일치하며 공익에 충실하도록 공공정책을 결정하고 집행한다는 믿음으로 개념화하였다. 박순애(2006)는 개념적 차원의 신뢰, 기관 차원의 신뢰, 공무원에 대한 평가 등으로 세분화하여 정의하기도 하였다. 양건모·박통희(2007)는 정부의 일반적(공공적) 또는 특정적(개인적) 역할 수행에 대한 국민들의 긍정적인 기대로 제시하였다. 이양수(2008)는 정

부 정책에 대한 국민의 주관적 평가를 구성개념으로 하는 정부역할 신뢰로 보았다.

또한 김왕식(2011)은 정부가 국민을 위해 올바르게 유능하게 책무를 수행할 것이라는 기대에 대한 긍정적인 피드백으로 개념화하였다. 전대성 외(2013)는 현 정권에 대한 기대로, 박희봉 외(2013)는 정부에 대한 시민의 일반적인 신뢰로 정의하였다. 뿐만 아니라 이윤수(2013)는 정부의 행동으로부터 바람직한 결과를 얻을 수 있다고 믿는 시민의 기대로, 김병규·이곤수(2013)는 정부에 대한 국민의 평가적·감정적 정향으로 정의하였다. 나아가 이현국·김운호(2014)은 정부신뢰란 시민들이 정부와의 관계에서 발생할 수 있는 취약성 내지 위험을 수용하려는 태도로 정의하였다. 류태건(2016)은 정부신뢰란 정부의 역할에 대해 국가구성원들이 자신의 다양한 정치적 정향(정치적 인식과 감정)을 바탕으로 판단한 종합적인 평가로 파악하였다.

이와 더불어 윤건·서정욱(2016)은 정권, 정부, 그리고 정부부문을 구성하는 인적자원(공무원, 정치인) 등을 포함하는 정부업무 수행에 대한 국민의 믿음의 정도로 제시하였다. 김영주·문영재(2020)는 정부기관 또는 공무원의 역량, 정책결정, 정책집행, 정책결과에 대해 국민이 가지는 긍정적인 지지와 평가로 보았고, 류태건·차재권(2020)은 국민 혹은 주민이 정부에 대해 다소간의 불확실성 속에서 긍정적인 기대를 하는 심리상태로 정의하였다. 나아가 성민아·원숙연(2021)은 신뢰의 개념적 구성요소를 바탕으로,<sup>1)</sup> 정부에 대한 감시 및 통제가 어려운 불확실한 상황에도 불구하고 정부가 국민의 이해에 부합하여 작동할 것이라는 긍정적인 믿음으로 보았다. 정성훈·김병준(2021)은 불확실성과 위험을 감수하고, 정부의 기능적 측면과 윤리적 측면이 국민의 기대에 부합하게 작동할 것이라는

---

1) 성민아·원숙연(2021)은 선행연구 및 MECE(Mutually Exclusive Collectively Exhaustive) 방법을 활용하여 신뢰의 개념적 구성요소를 정리하였다. 이는 1) 신뢰 주체의 특성(신뢰 대상에 대한 긍정적 기대와 그 기대를 형성하는 자발적 의지), 2) 신뢰 대상의 특성(신뢰 대상의 역량, 신뢰 주체에 영향을 미치는 신뢰 대상의 행위, 미래 발생할 행위의 결과), 3) 외부적 상황(신뢰 주체의 의지와는 별개로 신뢰 대상을 통제 및 감수할 수 없는 불확실한 상황)으로 구성된다.

믿음으로 정의하였다. 나아가 이수영·이하영(2022)은 정부신뢰를 정부에 대한 긍정적 태도로 보며, 이를 인지적 차원의 신뢰와 정서적 차원의 신뢰로 구분하고 있다.<sup>2)</sup>

이상의 정부신뢰의 개념에 대한 국외 및 국내 선행연구를 종합적으로 고려했을 때, 본 연구에서는 정부신뢰란 ‘정부가 국민의 기대에 얼마나 부응하는지에 대한 국민의 기본적인 믿음’으로 정의하고자 한다.

## 2) 정부신뢰의 대상

정부신뢰의 대상과 관련된 쟁점은 정부의 범위를 어디까지 볼 것인지와 관련되어 있다. 이에 대해 학자마다 다양한 견해가 존재하며, 각 연구의 목적에 따라 정부의 범위를 다르게 이해하고 있는 것으로 파악된다(도명록, 2015; 이수영·이하영, 2022). 이러한 정부신뢰는 정부를 어떻게 정의하느냐에 따라 정부신뢰는 당국에 대한 신뢰를 의미하거나, 혹은 통치체제에 대한 신뢰를 의미하게 된다(박종민·배정현, 2011). 즉 집권정부 혹은 정부지도자들에 대한 신뢰는 당국에 대한 정향을 반영하는 것이고, 입법부, 사법부, 행정부 등에 대한 신뢰는 통치체제에 대한 정향을 반영하는 것을 의미한다(전대성 외, 2013).

구체적으로 정부의 범위를 협소하게 행정부만<sup>3)</sup>을 대상으로 하는 연구(Citrin & Luks, 2001; 이종수, 2001; 양건모·박통희, 2007; 금현섭·백승주, 2010; 김병규·이곤수, 2013; 이수인, 2013; 전대성 외, 2013; 김왕식, 2015; 이숙종·유희정, 2015; 황창호 외, 2015; 안소영·송이은, 2016; 윤건·서정욱, 2016; 최예나, 2016a; 임채훈·윤영채, 2018; 최예나, 2018; 김태형

---

2) 인지적 차원의 신뢰는 능력, 도덕성, 선의 등 정부의 특성에 대한 정보와 지식을 바탕으로 구체적 평가를 통해 형성된 긍정적 태도를 말하며, 정서적 차원의 신뢰는 정부와의 관계를 토대로 정부에 대해 일반적으로 갖게 되는 긍정적 태도를 말한다(Liu & Guo, 2017; 이수영·이하영, 2022 재인용).

3) 여기서의 ‘행정부만’이란 ①중앙정부만, ②지방정부만, 혹은 ③중앙정부 및 지방정부만 모두를 의미한다는 전제 하에 서술하였다.



외, 2019; 김정숙·정다정, 2019; 송현진 외, 2019; 최예나 외, 2020; 하상웅·길정아, 2020; 김정숙·황창호, 2021; 도명록·조선일, 2021; 이슬기 외, 2021; 성민아·원숙연, 2021; 정성훈·김병준, 2021), 사법부를 제외하고 행정부와 입법부를 대상으로 하는 연구(Feldman, 1983; Heterington, 1998; 배귀희·임승후, 2009; 박종민·배정현, 2011; 이하영·이수영, 2017; 김동욱 외, 2022), 행정부, 입법부, 사법부 모두를 포함하는 연구(Nye et al, 1997; 박희봉 외, 2003; 박희봉·이희창, 2005; 김대욱·이승중, 2008; 김왕식, 2011; 이윤수, 2013; 이혜인·홍준형, 2013; 류태건, 2016; 이창원·조문석, 2016; 차재권·류태건, 2018; 오민지, 2022), 공공질서를 유지하기 위한 기관인 군대와 경찰도 포함하는 연구(박희봉 외, 2013; 박희봉·김동현, 2014; 신상준·이숙중, 2016; 이우진·하솔잎, 2016; 김기동·남태우, 2018; 김지영·김경아, 2018; 고명철·이아람, 2020) 등 학자마다 다양하게 정부의 범위를 설정하고 있다. 이렇듯 정부신뢰의 대상에 대해 일관된 입장을 취하고 있지 않기 때문에(김기동·이정희, 2017), 정부신뢰를 논의하기 위해서는 그 범위를 어디까지 설정한 것인가를 우선적으로 고려할 필요가 있다(임재훈·윤영채, 2021).

한편 당국에 대한 불신은 현직자를 선거를 통해 해결할 수 있지만, 통치제도에 대한 불신은 정권이 교체되어도 해소되기 어려운데(박종민·배정현, 2011), 그렇기에 통치제도에 대한 신뢰는 정국의 안정적인 운영에 더 중요하다고 볼 수 있다(이윤수, 2013). 또한 우리나라에서는 전통적으로 오랜 중앙정부의 정국 주도에 기인하여 시민들은 성격이 상이한 정부기관을 동일한 정부로 인식하고 있다(박희봉 외, 2013; 신상준·이숙중, 2016). 뿐만 아니라 우리나라는 국회-행정부 혹은 국회-대통령의 관계가 엄격한 권력분립 하에서 초당파적으로 이루어지기보다는, 정파적인 국회-대통령 관계에 있다고도 볼 수 있기에(의회정치연구회, 2010), 국회와 행정부를 통합적으로 인식할 가능성이 높다. 나아가 정부신뢰의 문제를 행정부뿐만 아니라 의회의 관점에서도 살펴보게 되면, 시민들이 의회에 가지는 불만족이 확대되어 정치가와 정부에 대한 불신으로 연결되는 측면도 포착할 수 있다(Hibbing & Theiss-Morse, 1995; Hetherington, 199

8).

이상의 정부신뢰의 대상에 대한 국외 및 국내 선행연구를 종합적으로 고려했을 때, 본 연구는 정부신뢰가 통치체제에 대한 신뢰를 의미한다는 입장에서 논의를 진행하고자 하였다. 특히 정부의 범위는 행정부와 입법부로 한정하고자 하였다(Feldman, 1983; Heterington, 1998; 배귀희·임승후, 2009; 박종민·배정현, 2011; 김동욱 외, 2022). 따라서 본 연구에서는 정부신뢰의 대상을 ‘행정부(중앙정부 및 지방정부)와 입법부(국회 및 지방의회)’로 설정하였다.

### 3) 정부신뢰의 내용

정부신뢰의 내용과 관련된 쟁점은 정부신뢰를 어떻게 측정할지와 관련되어 있다. 정부신뢰의 내용과 관련해서 진행되어 온 선행연구들은 다음과 같이 3가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

첫째, 정부의 기능적 및 윤리적 측면에서 연구가 진행되었다. Easton(1965)에 따르면 정부신뢰의 내용이 크게 정부가 산출하는 정책이나 성과와 같은 기능적 측면에 대한 신뢰와, 정부의 규범적 역할과 도덕적 태도와 같은 윤리적 측면에 대한 신뢰로 구분된다. 특히 정부의 기능적 측면에 대한 신뢰는 정부의 전문성, 리더십, 업무 능력, 정치 역량, 경제성, 능률성, 효과성, 효율성 등과 같은 정부의 다양한 역량과 성과에 관한 내용이 주를 이룬다. 한편 정부의 윤리적 측면에 대한 신뢰는 청렴성, 정직성, 정의, 형평성, 공정성, 봉사성, 책임성 등과 같은 정부의 규범적 역할과 도덕성에 관한 내용이 주를 이룬다(오경민·박홍식, 2002; 양건모, 2007; 김현구 외, 2009). 이러한 맥락에서 정부신뢰는 정부의 성과·역량에 대한 평가와 정부의 공공성·공익성과 같은 윤리적 차원의 평가로 나누어 포착할 수 있다(이수인, 2013).

둘째, 정부의 능력(ability), 도덕(integrity), 선의(benevolence) 측면에서도 연구가 이루어져 왔다. 정부신뢰는 정부가 공공선을 추구하는 좋은

의도, 즉 선의를 지닐 것이라는 기대와, 그러한 의도를 달성하기 위해 정책을 만들고 집행함으로써 만족할 만한 성과를 거둘 수 있는 능력을 갖추고 있을 것이라는 기대를 포함한다. 그리고 정부기관이나 공무원들이 정직하고 부패를 저지르지 않으며 국민을 공정하게 대우하는 도덕성을 갖추고 있을 것이라는 기대도 포함하는 복합적 내용으로 구성된다(Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; 오형나, 2015; 이수영·이하영, 2022 재인용).

셋째, 신뢰(trust)의 유형에 대한 다양한 분류의 적용 측면에서도 연구가 진행되었다. 신뢰란 당사자가 누구인가에 따라 개인 간 신뢰, 개인과 조직 간 신뢰, 그리고 조직 간 신뢰로 나눌 수 있는데, 정부신뢰는 개인과 정부조직 간 신뢰로 볼 수 있다. 또한 신뢰는 당사자 간 권력관계에 따라 수직적 신뢰 및 수평적 신뢰로 나눌 수 있는데, 정부신뢰는 정부와 국민 간 권력의 비대칭성을 고려 시 수직적 신뢰에 가깝다고 볼 수 있다. 신뢰는 양자 간의 관계적 특성을 중심으로 신탁적(fiduciary) 신뢰, 상호적(mutual) 신뢰, 그리고 사회적(social) 신뢰로 나눌 수 있는데, 정부신뢰는 투표를 통한 일종의 신탁적 신뢰의 특성이 강하다고 볼 수 있다. 즉 정부신뢰는 개인의 정부조직에 대한 신뢰, 권력의 비대칭성 하에서 수직적 신뢰, 그리고 투표를 통한 신탁적 신뢰 등으로 구성된다(박통희, 2000).

## 2. 정부신뢰의 중요성

이러한 정부신뢰가 중요한 이유는 크게 4가지 측면으로 요약할 수 있다. 첫째, 정부신뢰는 정부의 효율성에 중대한 영향을 미치게 된다. 즉 정부신뢰가 높아지면, 정부의 정책에 대한 신뢰도와 정책의 순응도를 촉진시켜 정부의 효율성을 증진할 수 있다(Miller, 1974; Putnam, 1993; Kim, 2010; 이종수, 2001; 손호중·채원호, 2005; 박순애, 2006; 이승중, 2010; 정광호, 2011; 황창호 외, 2017; 김태형 외, 2019; 최성락·전별,

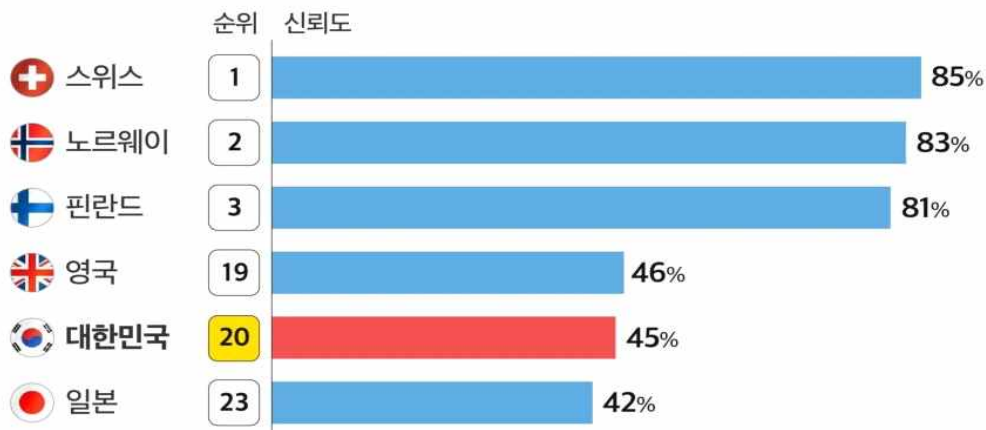
2019; 성민아·원숙연, 2021; 이수영·이하영, 2022). 둘째, 저하된 정부신뢰는 정부에 대한 불신이 더욱 심화되는 ‘불신의 악순환(vicious circle of distrust)’을 초래할 가능성이 있다. 즉 비효율적으로 작동하는 정부를 인지한 국민은 실망하게 되고, 그로 인해 더욱더 정부를 불신하게 되는 등 악순환을 유발하게 된다(Hetherington, 1998; 전대성 외, 2013; 이윤수, 2013; 신상준·이숙중, 2016; 류태건·차재권, 2020). 셋째, 정부신뢰는 정부의 원활한 국정운영과 행정목표의 실현에 대한 토대를 마련함으로써 정책집행의 효과성을 증대시킬 수 있다. 즉 정부신뢰는 정부가 성공적으로 국정을 운영할 수 있도록 돕는 중요한 원동력이자 자본으로서 기능하고, 시민들의 자발적 수용성을 높여 정책집행의 효과성을 증진하도록 기능한다(Miller, 1974; Levi, 1998; Goodsell, 2006; 박희봉 외, 2003; 이윤수, 2013; 황창호 외, 2015; 신상준·이숙중, 2016; 송현진 외, 2019). 넷째, 정부신뢰는 민주주의와 밀접한 관련성을 지닌다. 낮은 정부신뢰로 인해 국민의 순응도는 저하되고, 그에 따라 국민의 자발적인 정치참여를 저해하여 민주주의의 질을 하락시키게 된다(Orran, 1997; Chanley et al, 2000; 박희봉 외, 2003; 김왕식, 2011; 이숙중·유희정, 2015).

이러한 정부신뢰의 중요성은 더욱 커지고 있는 실정이다. 특히 행정환경을 둘러싼 급격한 변화와 과거에 경험하지 못했던 사회적 난제(wicked problem)의 다차원적인 발생은 정부 역할에 대한 기대를 높이고, 이러한 상황은 정부신뢰의 중요성을 배가시키고 있다. 이러한 맥락에서 정부에 대한 높은 신뢰는 정부에게 있어서 과거보다 더 중요한 정치적 자산(political capital)이 되고 있다(성민아·원숙연, 2021). 특히 정부신뢰의 제고는 바람직한 행정을 위한 전제이자 행정의 궁극적인 목표라는 점에서(Goodsell, 2006), 그 중요성은 더욱 증대되고 있다.

하지만 이 같은 정부신뢰의 중요성에 불구하고, 우리나라의 정부신뢰는 여전히 높지 않으며, 우리나라는 정부에 대한 신뢰수준이 낮은 신뢰적자 국가 중 하나이다(김병규·이곤수, 2013; 이우진·하솔잎, 2016; 송현진 외, 2019; 오민지, 2022). 우리나라의 정부신뢰는 사회적 양극화, 시장원리와 능률지상주의 선호, 갈등 심화 등이 만연하면서 지속적으로 하락

하고 있는 추세이며, 이는 전 세계적인 추세이다(오경민·박홍식, 2002; 박희봉 외, 2003; 전대성 외, 2013; 이숙중·유희정, 2015). 최근 OECD가 발표한 ‘한눈에 보는 정부 2021(Government at a Glance 2021)’ 보고서에 따르면 우리나라는 45%의 정부신뢰도를 보였고, [그림 2-1]에서 알 수 있듯이 37개 OECD 회원국 중 20위를 차지하였다.

[그림 2-1] 2021년도 OECD 주요국가 정부신뢰도 순위



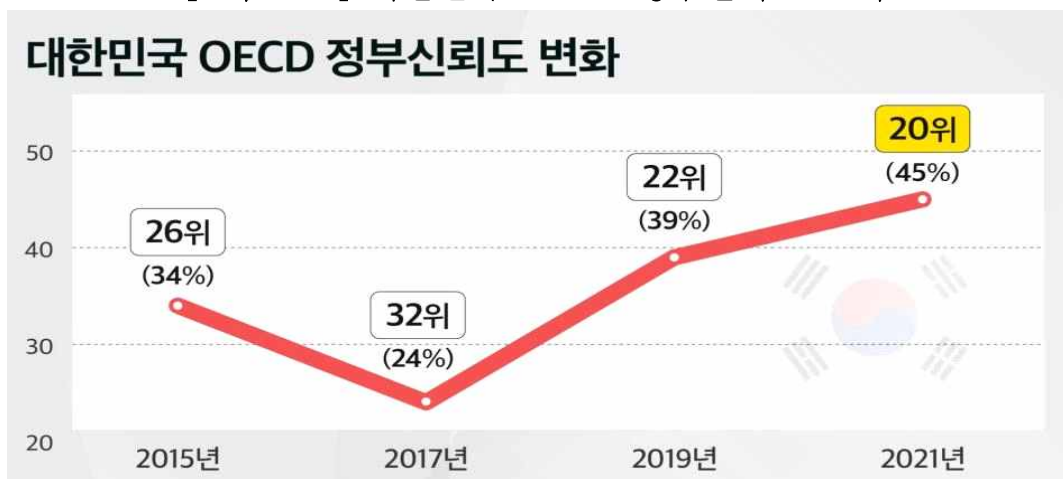
출처: 행정안전부 보도자료(2021)

우리나라의 정부신뢰도 순위가 2017년을 제외하고 지속적으로 상승해 왔으나,<sup>4)</sup> 그 실질을 들여다보면 그다지 높지 않음을 포착할 수 있다[그림 2-2]. 즉 우리나라의 2021년 정부신뢰도는 OECD 회원국 전체 평균인 50.7%를 여전히 하회하고 있는 점, 1위인 스위스의 정부신뢰도(85%)와의 격차가 여전히 작지 않은 점(약 40%포인트 차이), OECD가 언급한 COVID-19 팬데믹으로 인한 국가위기 상황에서의 ‘결집 효과(rallying around the flag)’ 측면 등을 종합적으로 고려해봤을 때, 여전히 우리나라는 그다지 높지 않은 정부신뢰를 보이고 있음을 알 수 있다. 특히 45%

4) OECD가 발표한 ‘한눈에 보는 정부(Government at a Glance)’ 보고서에 따르면 우리나라의 정부신뢰도 순위는 2007년 24%(31위), 2011년 27%(31위), 2013년 23%(29위), 2015년 34%(26위), 2017년 24%(32위), 2019년 39%(22위), 2021년 45%(20위)를 기록하였다.

의 정부신뢰도라는 수치는 달리 이야기하면 우리 국민의 절반이상은 정부에 대해 신뢰하지 않고 있다는 의미이기도 하며, 우리나라 정부신뢰도의 절대적인 수준은 아직 갈 길이 멀다고 볼 수 있다(이수영·이하영, 2022). 나아가 임재훈·윤영채(2021)에 따르면,<sup>5)</sup> 정부신뢰의 왼쪽꼬리 분포(정부신뢰가 낮은 구간)가 두텁게 형성되어 우리나라의 정부신뢰 수준이 전반적으로 낮게 형성되어 있기도 하다.

[그림 2-2] 대한민국 OECD 정부신뢰도 변화



출처: 행정안전부 보도자료(2021)

이처럼 정부신뢰의 중요성을 인식하고 신뢰증진을 위해 노력하고 있음에도 불구하고 하락하는 정부신뢰를 별로 끌어 올리지 못하는 현상은 역설적이다(신상준·이숙중, 2016). 이러한 역설적 상황은 정부신뢰에 어떤 요소가 어떻게 작용하는지를 확인하고 이를 통해 정부신뢰의 제고방안은 무엇인지에 대한 본질적인 질문을 던진다(성민아·원숙연, 2021). 이에 정부신뢰를 증진하기 위한 일환으로, 정부신뢰의 영향요인에 대해서는 다방면에서 적지 않은 연구들이 이루어져 왔다.

5) 임재훈·윤영채(2021)는 2013년과 2016년 ‘행정에 관한 국민 인식조사’와 2015년 ~ 2020년 ‘사회통합실태조사’의 자료를 통해 정부신뢰의 분포도를 확인하였다.

## 제 2 절 정부신뢰의 영향요인에 관한 선행연구

정부신뢰의 영향요인에 관해서는 다방면에서 적지 않은 이론적·실증적 연구가 이루어져 왔다. 선행연구에서는 대통령의 리더십(Citrin & Green, 1986), 국가적 재난(Chanley, 2002), 정치효능감(Uslaner, 2001), 미디어(서문기, 2001; 배귀희·임승후, 2009), 정부에 대한 이해(박순애, 2006), 시민참여(현승숙·이승중, 2007), 종교(이승중, 2010; 안소영·송이은, 2016), 가계경제만족도(김왕식, 2011), 대통령신뢰(전대성 외, 2013), 무사안일(이윤수, 2013), 정부정책만족도(전대성 외, 2013; 임재훈·윤영채, 2018), 정부서비스성과(이현국·김윤희, 2014), 공공가치(이지호·이현우, 2015; 황창호 외, 2015; 김이수, 2018; 박진아, 2018; 최예나, 2018), 정책홍보·정책수단·정책산출(황창호 외, 2015; 황창호 외, 2017), 환경인식(김왕식, 2015), 사회통합(윤건·서정욱, 2016), 사회적 자본(최예나, 2016a; 김정숙·정다정, 2019), 정치성향(류태건, 2016), 공정성(Levi, 1998; 이종수, 2001; 신상준·이숙중, 2016; 최승규, 2018; 유두호·유나리, 2020), 정부역량(황창호 외, 2017; 송현진 외, 2019), 정부의 위험유형별 관리능력(이하영·이수영, 2017); 전자정부만족도(문승민·최선미, 2018), 사회적 요인(김기동·남태우, 2018), 정부요소·개인적 요소(최성락·전별, 2019), 정부 간 협력(김태형 외, 2019; 윤선일, 2022), 리스크 커뮤니케이션(이슬기 외, 2021), 시민참여(류태건·차재권, 2020), 정치관심(하상웅·길정아, 2020), 정부내부·외부요인(성민아·원숙연, 2021) 등을 정부신뢰의 주된 영향요인으로 보고 있다.

이와 같이 정부신뢰는 다양한 차원의 요인들이 복합적으로 작용하여 결정되고 있다(송현진 외, 2019). 이에 여러 선행연구들은 정부신뢰의 영향요인과 관련하여, 다양한 차원 내지 요인들로 구분하여 체계적으로 연구를 진행해왔다. 정부신뢰의 영향요인을 개인적 요인, 정치·행정적 요인, 사회·문화적 요인으로 구분하는 연구(Citrin & Green, 1986; Hetherington, 1998; 이지호·이현우, 2015; 황창호 외, 2015; 이하영·이수영, 2017; 박희봉, 2018; 최승규, 2018; 김태형 외, 2019; 이수영·이하영,

2022), 정부 내적 요인, 정부 외적 요인으로 분류하는 연구(정광호, 2011; 차재권·류태건, 2018; 성민아·원숙연, 2021), 정부적 요소, 개인적 요소로 구별하는 연구(최성락·전별, 2019), 인구사회학적 변인, 정부 중심 변인, 사회 중심 변인으로 분류하는 연구(정광호 외, 2011), 정치적 측면, 경제적 측면, 사회문화적 측면으로 구분하는 연구(Nye et al, 1997; 김병규·이곤수, 2009; 한국행정연구원 사회조사센터, 2012), 정부성과 요인, 정치적 요인, 제도신뢰 요인, 사회신뢰 요인, 개인적 속성 요인으로 구별하는 연구(김병규·이곤수, 2013), 정치·행정적 요인, 경제적 요인, 사회적 요인으로 분류하는 연구(장용진, 2013), 사회심리학적 차원, 사회문화적 차원, 제도적 성과 차원으로 구분하는 연구(Newton & Norris, 2000; 이숙종·유희정, 2015), 정책성과·대통령 국정수행평가 요인, 사회문화적 요인, 시민사회활동·사회적 자본 요인, 미디어 요인으로 분류하는 연구(김정숙·정다정, 2019) 등이 있다. 이하에서는 선행연구에서 검토된 개인적 요인, 정치·행정적 요인, 사회·문화적 요인으로 구분하는 연구(Citrin & Green, 1986; Hetherington, 1998; 이지호·이현우, 2015; 황창호 외, 2015; 박희봉, 2018; 최승규, 2018; 김태형 외, 2019; 이수영·이하영, 2022)를 중심으로 정부신뢰의 영향요인에 대해 체계적으로 살펴보고자 한다.

## 1. 개인적 요인

정부신뢰의 영향요인으로서 개인적 요인은 주로 정부신뢰의 주체인 국민들의 개인적 요소에 초점을 두고 있다. 이는 크게 객관적인 측면(인구사회학적 요인)과 주관적인 측면으로 세분화할 수 있다.

### 1) 객관적인 측면 : 인구사회학적 요인

정부신뢰에 영향을 미치는 인구사회학적 요인에는 성별, 연령, 교육수준, 가구소득, 직업, 혼인상태(결혼여부), 지역, 종교, 인종 등이 있다. 이



러한 개인의 인구사회학적 특성이 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구는 주로 통제변수로 활용하는 차원에서 이루어졌으며, 비교적 활발하게 진행되었다. 특히 선행연구들은 일관된(consistent) 결과를 보여주기보다 연구마다 다양한 결과를 보여주었다(전대성 외, 2013; 윤건·서정옥, 2016; 김정숙·정다정, 2019; 이수영·이하영, 2022).

성별의 경우, 여성이 남성보다 정부신뢰가 더 높다는 연구가 있으며(Glaeser et al, 2000; 이우진·하솔잎, 2016), 반면에 여성이 남성보다 오히려 정부신뢰가 더 낮다는 연구도 있다(박종민·배정현, 2011). 특히 남성에 비해 여성이 일반적으로 공공기관에 대한 신뢰가 높지만, 연방정부에 대한 신뢰는 그렇지 않다는 연구가 있다(Brewer & Sigelman, 2002). 한편 한국의 경우 성별의 차이는 정부신뢰에 분명한 효과를 나타내지 못한다는 연구도 있다(김병규·이곤수, 2013; 최성락·전별, 2019).

연령의 경우, 연령이 높을수록 정부신뢰가 높아진다는 연구가 있으며(Putnam, 2000; Christensen & Lægveid, 2005; 박희봉 외, 2003; 김병규·이곤수, 2009; 박종민·배정현, 2011; 정광호 외, 2011; 전대성 외, 2013; 이우진·하솔잎, 2016; 최성락·전별, 2019), 반면에 연령이 높을수록 연방정부 및 주정부에 대한 신뢰가 낮아진다는 연구도 있다(Uslaner, 1999). 미국의 경우 연령이 정부신뢰에 미치는 영향이 일관되지 못하다고 볼 수도 있다(김병규·이곤수, 2013).

교육수준의 경우, 교육수준이 높을수록 정부신뢰가 높아진다는 연구가 있으며(Cole, 1973; Hibbing & Theiss-Mores, 1995; Hetherington, 1998; Newton, 1999; 이수인, 2013), 반면에 교육수준이 높을수록 오히려 정부신뢰가 낮아진다는 연구도 있다(Uslaner, 2001; 이지호·이현우, 2015; 최지민·김순은, 2014). 또한 금현섭·백승주(2015)에 따르면, 경제발전 수준에 따라 선진국에서는 교육수준과 정부신뢰 간의 긍정적인(+) 관계에 있으며 개발도상국에서는 이들 간의 부정적인(-) 관계에 있음을 밝혀냈다.

가구소득의 경우, 소득수준이 높을수록 정부신뢰가 높아진다는 연구가 있으며(Hetherington, 1998; Newton, 1999; 이수인, 2013; 금현섭·백승주, 2015; 최성락·전별, 2019), 반면에 소득수준이 높을수록 정부신뢰가 오히려

려 낮아진다는 연구가 있다(Hibbing & Theiss-Mores, 1995; 최지민·김순은, 2014). 또한 소득수준과 정부신뢰의 관계가 선형적인(linear) 관계가 아니라 곡선 내지 비선형적인(nonlinear) 관계로 보며 중간층이 부유층이나 빈곤층에 비해 정부신뢰 수준이 상당히 낮다는 연구도 있다(Espinal et al, 2006). 이외에도 세대, 지역 등이 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 간주된다(박희봉·이영란, 2012).

이상의 선행연구 결과들을 종합적으로 검토해볼 때, 개인의 인구사회학적 특성은 정부신뢰의 주요 영향요인으로 생각해볼 수 있다. 다만, 그 관계의 효과와 방향성이 다소 일관된 양상을 보이지 않고 있다. 특히 조사대상 국가의 역사적, 문화적, 정치적 요인의 개입에 따라 일반론과 상반된 결론이 도출된 경우가 적지 않게 존재한다(박희봉, 2018). 즉 선행연구가 그다지 일관적이지 못하기에, 해당 연구가 설정한 연구모형, 데이터의 특성, 변수의 측정방식 등 해당 연구의 맥락(context)을 반영하여 해석할 필요가 있다(최지민·김순은, 2014).

## 2) 주관적인 측면

정부신뢰의 영향요인으로서 개인적 요인의 주관적인 측면에는 정치성향, 정치효능감, 정당일체감, 지지정당, 정책 선호, 사회적 지위, 삶의 만족도, 행복, 주관적 계층의식, 경제안정성(경제만족도), 향후 국가전망 등이 있다. 이러한 개인의 주관적·인지적인 특성이 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구에서는 개인적 요인의 주관적인 측면들이 주로 통제변수로 활용되거나 주요 변수로 활용되기도 하였다.

정치적 요인의 경우,<sup>6)</sup> 정치성향은 정부신뢰에 영향을 미치고 있다는

---

6) 선행연구를 바탕으로, 정치성향, 정치효능감, 정당일체감, 지지정당, 정책 선호 등으로 포섭하여 서술하였다. 특히 본 연구의 조절변수인 정치성향 및 정치효능감은 제2장 이론적 논의 및 선행연구의 검토 제4절 정치성향에 대한 논의 및 제5절 정치효능감에 대한 논의에서 자세히 서술하고자 하였다.

연구가 있다(배귀희·임승후, 2009; 금현섭·백승주, 2015; 이지호·이현우, 2015; 류태건, 2016; 송현진 외, 2019). 또한 정치효능감이 정부신뢰에 영향을 미치고 있다는 연구도 있다(Paige, 1971; Craig et al, 1990; 김대욱·이승중, 2008; 류태건, 2010; 박희봉·김동현, 2014; 정성훈·김병준, 2021). 이와 더불어 정당 및 정당지도자에 대한 지지가 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구도 있다(Citrin, 1974; Hetherington, 1998; 박순애, 2006; 류태건, 2016). 특히 지지정당이 여당일 경우 정부신뢰도가 높아졌다(김병섭·강혜진, 2015; 최성락·전별, 2019). 또한 여당과의 정당일체감이 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구가 있다(김병규·이곤수, 2009; 박정호, 2014). 나아가 서장과 분배 등 정책 선호가 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구도 있다(김병규·이곤수, 2009; 박희봉·김동현, 2014).

사회경제적 요인의 경우,<sup>7)</sup> 사회적 지위 내지 주관적인 계층의식이 높을수록 정부신뢰가 높아진다는 연구가 있으며(류태건, 2010; 박희봉·이영란, 2012), 반면 사회적 지위가 높다고 인식할수록 오히려 중앙정부신뢰에는 영향을 미치지 않거나 지방정부신뢰는 낮아진다는 연구도 있다(최예나, 2018). 또한 삶의 만족도가 높을수록 지방정부신뢰가 높아진다는 연구가 있다(최예나, 2018). 현재 행복하다고 생각하는 사람일수록 정부신뢰가 높아지는 연구도 있다(최지민·김순은, 2014; 최성락·전별, 2019). 나아가 경제상황에 대한 만족도(경제안정성)가 높을수록 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구가 있다(Espinal et al, 2006; 박종민·배정현, 2011; 이수인, 2013; 전대성 외, 2013; 신상준 외, 2018; 차재권·류태건, 2018). 이외에도 향후 국가 전망이 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로 간주된다(최성락·전별, 2019).

이상의 선행연구 결과들을 종합적으로 검토해볼 때, 개인의 주관적인 특성은 정부신뢰의 주요 영향요인으로 생각해볼 수 있다. 물론 개인의 주관적인 특성은 인구사회학적 요인에 비해 연구결과가 활발하지 않지만, 선행연구를 검토해보면 비교적 일관된 경향성을 보이고 있는 것은

---

7) 선행연구를 바탕으로, 사회적 지위, 삶의 만족도, 행복, 경제안정성(경제만족도), 향후 국가전망 등으로 포섭하여 서술하였다.

사실이다. 그럼에도 불구하고 개인의 주관적 측면 요인 역시 객관적 측면 요인과 마찬가지로 연구의 모형, 데이터의 특성, 그리고 변수의 측정 방식 등 해당 연구의 맥락과 상황을 종합적으로 고려하여 해석하는 것이 필요하다.

## 2. 정치·행정적 요인

정부신뢰의 영향요인으로서 정치·행정적 요인은 정부신뢰의 대상인 정부의 특성 내지 정부적 요소에 초점을 두고 있다. 정치·행정적 요인은 크게 정부의 능력과 성과를 중심으로 한 기능적인 측면과, 정부의 도덕적 태도와 규범적 기대를 중심으로 한 윤리적인 측면으로 세분화할 수 있다(박순애, 2006; 이수영·이하영, 2022).

### 1) 기능적인 측면

정부신뢰에 영향을 미치는 정치·행정적 요인으로서 기능적인 측면은 주로 정부의 능력(ability or competence)과 성과(performance)에 초점을 두고 있다.<sup>8)</sup> 이러한 관점에서 정부신뢰는 국민이 정부의 능력과 성과에 대해 합리적으로 반응한 결과로 결정된다고 볼 수 있다(Easton, 1965). 특히 정부의 능력을 높게 평가하거나 정부의 제도적 성과가 높을수록 정부신뢰는 높아지는 경향이 있는데, 이와 관련된 선행연구가 활발하게 이루어져 왔다.

정부의 업무수행이 효율적일수록 정부신뢰는 높아진다는 연구가 있다(Levi, 1998; 이지호·이현우, 2015). 정부가 전문적인 능력을 가진다고 인식할수록 정부신뢰도 높아지는 연구도 있다(최성락·전별, 2019). 뿐만 아

---

8) 정부의 능력은 효율성, 전문성, 일처리의 적절성, 성과의 측면을 포함하고 있다(손호중·채원호, 2005). 특히 오경식·박홍식(2002)은 전문지식, 절약, 능률을, Barber(1983)는 성과에 대한 기대를 정부 능력의 요소로 보았다.

나라 국민이 원하는 방향에 부합하여 대응성(responsiveness)이 높을수록 정부신뢰가 높아지는 연구가 있다(Mishler & Rose, 2001; 이지호·이현우, 2015). 공공서비스 및 정책프로그램에 대한 국민의 만족도가 높을수록 정부신뢰 역시 높아지는 연구도 있다(Miller, 1974; Mishler & Rose, 2001; 최지민·김순은, 2014; 황창호 외, 2017; 이다경, 2022). 나아가 대통령의 국정수행평가가 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구도 존재한다(Citrin, 1974; 배귀희·임승후, 2009; 김병규·이근수, 2013; 전대성 외, 2013; 이숙중·유희정, 2015).

이렇듯 정부의 기능적인 측면에 주목한 대부분의 연구는 정부의 성과가 신뢰로 이어진다는 전제 하에 이루어져 왔다. 즉 정부가 좋은 성과를 내면 국민이 정부를 신뢰할 것이라는 ‘정부 성과-신뢰 연결(performance-trust link) 가설’에 기초하여 연구를 시도해 왔다(Yang & Holzer, 2006). 이는 정부 성과의 기대 부합도에 관한 시민들의 주관적 평가와 정부신뢰 간 긍정적인(+) 관계를 가정한 ‘정부기대 가설’에 기반하여 이를 실증하고자 시도해 온 것이다(정광호, 2011).

하지만, 적지 않은 사례들이 위 가설을 지지 않는 결과를 보여주었다.<sup>9)</sup> ‘정부 성과-신뢰 연결’ 가설을 지지 않은 증거들이 지속적으로 누적되어 왔으며, 이에 정부 성과에 의한 정부신뢰의 설명가능성은 여전히 논쟁적이라 할 수 있다(Yang & Holzer, 2006). 이와 더불어 성과와 신뢰의 불일치를 설명하려는 다양한 학문적 시도들이 등장했다. 특히, 기대불일치이론(expectation disconfirmation theory)<sup>10)</sup>을 근거로 정부의 객관적 능력이 정부신뢰로 직결되는 것이 아니며, 정부가 국민의 예견적 기대 수준을 충족시켜야만 역량-신뢰 연결 기제가 기능한다는 결론을 내린다(Oliver, 1980; Bok, 1997; 이다경, 2022). 최성락·전별(2019)은 정부가 단순히 업무적 능력 및 정부적 요소만 갖춘 것에 그치는 것이 아니라, 국

---

9) 예를 들어, Nye et al(1997)에 따르면, 1960년대 미국 정부의 높은 경제적 성과에도 불구하고 정부신뢰는 높아지는 것이 아니라 오히려 하락하고 있음을 지적하였다.

10) 개인은 기대와 실제로 받은 성과를 비교하여 기대한 것을 얻으면 만족하고, 그렇지 않으면 불만족하게 된다는 것이다(이윤수, 2013).

민들에게 정부가 나를 돌보아줄 것이라는 신뢰가 있고 그것을 예측할 수 있을 경우에만 신뢰가 증진된다고 지적하였다. 이러한 맥락에서 정부신뢰의 영향요인을 검토함에 있어, 정부의 성과 및 능력 그 자체뿐만 아니라 이를 국민들이 어떻게 인식(awareness)하는지도 중요하게 고려해야 할 필요가 있다.

## 2) 윤리적인 측면

정부신뢰에 영향을 미치는 정치·행정적 요인으로서 윤리적인 측면은 주로 정부의 도덕적 태도와 규범적 기대에 초점을 두고 있다. 이러한 관점에서는 정부가 국민이 받아들일 수 있는 일련의 원칙과 가치를 준수하는 정도, 즉 정부의 도덕성 수준이 정부신뢰에 미치는 영향을 강조하게 된다(Mayer et al, 1995; 이수영·이하영, 2022). 정부신뢰의 영향요인으로서 정부의 윤리적인 측면에 대한 선행연구는 비교적 활발하게 진행되어 왔다.

특히 정부 정책의 결과나 산출보다는 그 과정에서의 공정성, 형평성, 공익성, 대응성, 청렴성, 투명성, 합법성 등의 윤리적인 측면들이 정부신뢰의 중요한 영향요인이 된다(Barber, 1983; Mayer et al, 1995; Levi, 1998; 손호중·채원호, 2005; 박종민·배정현, 2011; 이지호·이현우, 2015; 황창호 외, 2015; 최예나, 2018; 유두호·유나리, 2020). 또한 국민의 공정성에 대한 인식이 높을수록 정부신뢰가 높아지거나, 혹은 불공정성에 대한 인식이 높을수록 정부신뢰가 저하된다는 연구도 있다(Levi, 1998; 이종수, 2001; 손호중·채원호, 2005; 박종민·배정현, 2011; 신상준·이숙중, 2016; 이우진·하솔잎, 2016; 임동진·박관태, 2017; 이영미, 2018; 최승규, 2018; 최성락·전별, 2019; 임재훈·윤영채, 2018; 유두호·유나리, 2020; 임재훈·윤영채, 2021; 김동욱 외, 2022).

또한 선거 및 정책 과정에서 시민적 권한이 존중될수록, 즉 선거과정 이 자유롭고 공정하게 진행되고 정책과정에서 국민들에게 충분한 정보와

의견을 투입할 수 있는 경로가 확보되는 경우에 정부신뢰의 수준이 높아지는 것으로 나타났다(Mutz & Flemming, 1999; 황아란·서복경, 2015; 이수영·이하영, 2022 재인용). 이러한 맥락에서 정부의 의사소통 확대는 시민들에게 정부의 개방성(openness), 투명성(transparency)에 대한 인식을 제고시키고, 이를 통해 정부신뢰에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 박정호·정지수, 2013; 이슬기 외 2021).

나아가 정부신뢰의 영향요인으로서 윤리적인 측면 역시 기대불일치이론(expectation disconfirmation theory)을 근거로 정부의 윤리적·도덕적 양태가 정부신뢰로 직결되는 것이 아니며, 정부가 국민의 예견적인 기대 수준을 충족시켜야만 도덕성-신뢰 연결 기제가 기능한다는 결론을 추론해볼 수 있다. 따라서 정부신뢰의 영향요인을 검토함에 있어, 정부의 도덕성 내지 윤리성 그 자체뿐만 아니라 이를 국민들이 어떻게 인식(awareness)하는지도 중요하게 고려해야 할 필요가 있다.

### 3. 사회·문화적 요인

정부신뢰의 영향요인으로서 사회·문화적 요인은 정부신뢰의 주체인 국민과 정부신뢰의 대상인 정부 모두가 처해있는 주변 환경적인 요소에 초점을 두고 있다. 이러한 사회·문화적 요인에는 정치참여, 단체참여, 네트워크, 대인신뢰, 사회적 이타성, 사회적 문화와 가치관, 미디어 등이 있다. 이와 같은 사회·문화적 요인이 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구는 비교적 활발하게 이루어져 왔다.

먼저, 정치참여, 네트워크, 대인신뢰, 사회적 이타성 등과 같은 사회적 자본이 정부신뢰에 영향을 미친다는 연구가 있다(Orran, 1997; Levi, 1998; 최예나, 2016a; 최예나, 2018; 김정숙·정다정, 2019; 최성락·전별, 2019). 특히 정치참여가 높을수록 정부신뢰가 높아진다는 연구가 있으며(Hetherington, 1998; Rothstein, 2001), 반면 정치참여가 높을수록 오히려 정

부신뢰가 낮아진다는 연구도 있다(Deth, 2000; 장수찬, 2002). 또한 역으로 정부신뢰가 오히려 정치참여에 영향을 준다는 연구도 있다(Levi & Stocker, 2000). 자발적 단체참여의 경우, 단체참여가 활발한 사람이나 조직일수록 정부신뢰 수준이 높은 경향이 있다(Putnam, 2000). 이러한 단체참여와 정부신뢰의 관계는 단체의 유형과 성격에 따라 달라질 수 있다(Noriss, 1999).

정치참여, 단체참여 등 참여활동을 통해 개인 간의 상호작용이 활발해짐에 따라 대인신뢰(personal trust) 및 사회신뢰(social trust)가 형성되고, 그에 따라 정부신뢰가 촉진되는 경향이 있다(Coleman, 1994; 김왕식, 2011; 박희봉·이영란, 2012). 즉 정부신뢰와 사적 신뢰 간에는 상호간에 직접적인 영향을 주고받는 관계에 있다(Levi, 1998). 또한, 반대로 신뢰가 인간관계 네트워크와 사회참여를 활성화시켜 정치적 관심과 참여를 증가시키며, 나아가 정치인과 관료들의 책임의식을 제고하는 효과를 통해 정부 효율성에 긍정적 영향을 미치는 것이다(박희봉 외, 2003; 김병규·이곤수, 2013).

뿐만 아니라 탈물질주의적 가치관의 확산도 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있다(Inglehart, 1997). 개인의 관심사가 환경문제, 평화, 인권 등 다양한 사회문제로 확대되면서 위계적 권위를 중심으로 한 정부에 대한 불신이 확대되었다고 볼 수 있다(Inglehart, 1997; 이숙중, 2006; 류태건, 2014). 이러한 탈물질주의적 가치관을 중시하는 사람들은 민주주의의 확산과 더불어 ‘비판적인 시민(critical citizen)’으로 활동하면서 시민들의 요구와 가치에 부응하지 않는 정부활동에 대해 부정적인 입장을 취하게 된다(Inglehart, 2008). 이외에도 미디어(media)가 정부신뢰에 영향을 미친다는 실증적인 연구들도 존재한다(Patterson, 1993; Nye et al, 1997; 서문기, 2001; 배귀희·임승후, 2009). 특히 정부에 대해 언론이 비판적인 경우 국민의 정부신뢰가 감소하게 된다는 연구가 있다(Patterson, 1993).

이상의 선행연구 결과들을 종합적으로 검토해볼 때, 사회·문화적인 요인은 정부신뢰의 중요한 영향요인으로 생각해볼 수 있다. 이하에서는 정부신뢰의 영향요인으로서 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식, 조절



변수인 정치성향, 그리고 정치효능감에 대한 논의에 대해 구체적으로 살펴보고자 한다.

### 제 3 절 정부-국민 소통에 대한 인식에 대한 논의

#### 1. 정부-국민 소통에 대한 인식의 개념

정부-국민 소통에 대한 인식(awareness of government-public communication)이란 정부-국민 소통에 대한 일반 국민들의 인식 정도를 말한다. 정부-국민 소통이란 정부가 정부 정책과 운영에 대해 국민과 상호 소통하는 것을 의미하며, 국민이 이를 높게 평가할수록 정부와 소통이 잘 된다고 생각한다(Yang, Kang, & Cha, 2015). 이러한 소통(communication)은 단순한 정보의 교환을 넘어 서로 의미를 공유해가는 과정이며(Hearit, 2006), 행위자들의 참여를 촉진하고 신뢰를 형성함으로써 가족, 팀, 사회적 네트워크 등의 공동체를 형성하게 된다(Dinga, 2014). 커뮤니케이션학 분야에서 소통은 과정과 결과를 모두 포함하는 개념으로(이종혁·최홍림, 2012), 단순한 의미의 전달과 이해에서 나아가 발언의 의미를 확인하고 공유하는 해석을 포함한다(김미선·김숙, 2015).

일반적 의미에서의 소통은 말하기와 듣기의 적절한 균형과 조화로서, 이를 통한 상호작용의 강화라 할 수 있다(박승관, 2011). 또한 소통이라는 개념은 민주적 소통 구조를 전제한 상태에서 ‘말문 트임’, ‘말귀 열림’이 균형 있게 활성화되는 상황이며, 대화 참여자들의 말하기와 듣기 등의 의사소통이 균등하게 구현되는 상황을 말한다(황성욱 외, 2017). 이러한 소통은 형식과 내용의 측면으로 볼 수 있는데, 형식적 측면에서는 의견의 교환을 말하며, 내용적 측면에서는 상호이해로 바라봄에 따라 의견 교환을 통해 상호 간 이해를 높이는 행위로 볼 수 있다(손영화, 2016; 송건섭, 2017). 이에 소통은 문화적, 민주적, 정신적 상호작용으로서, 대화와 설득, 진정성을 바탕으로 여타 행위들의 기획, 집행 등을 통제 및 조절하는 메타(meta) 행위로도 볼 수 있다(윤석민, 2011).

소통에 관한 연구는 소통의 유형을 행위자의 성격에 따라 사적 소통(개인적 차원의 소통)과 공적 소통(사회적 차원의 소통)으로 구분하고 있다(이윤복, 2014; 최예나, 2016a).<sup>11)</sup> 전자는 개인 간의 친밀과 동질성에

기반한 소통으로 볼 수 있으며, 주민참여의 성격이 강한 주민들 간의 소통이 그 예이다(최예나, 2016a). 반면 후자는 공식적 조직인 입법부, 행정부, 사법부 등과의 소통으로 볼 수 있으며, 이는 국민과 정부 간 소통으로서 공적 소통을 말한다(김기동·남태우, 2018; 배광빈·류인권, 2020; 임현철·은재호, 2020).<sup>12)</sup> 특히 대통령의 소통이란 대통령과 대중이 서로 영향력을 주고받는 쌍방향적 과정이라고 할 수 있는데(황성욱 외, 2017; 신현기·우지숙, 2019), 이러한 관점에서 봤을 때 정부-국민 소통이란 정부와 국민이 서로 영향력을 주고받는 쌍방향적 커뮤니케이션 과정이라 볼 수 있다. 공정한 사회를 이룩하기 위해 정부의 역할이 더욱 대두되고 있는 상황에서, 정부는 국민에게 공정한 국정운영을 지향하며 노력하고 있음을 알리기 위해 국민과의 소통을 강조하고 있다(김동욱 외, 2022). 예를 들어, 문재인 정부는 온라인 플랫폼인 국민청원제도를 개설하였으며, 청와대 국민소통수석실을 전격적으로 신설하기도 하였다. 또한 윤석열 정부는 대통령실에서 국민제안제도를 시행하고 있으며, 한국 대통령 최초로 약식 기자회견인 이른바 ‘도어스테핑(door-stepping)’을 진행한 바 있다.

이러한 도어스테핑은 미국과 일본에서는 활발히 활용되고 있는데, 특히 미국의 경우 집무실인 오벌 오피스(oval office)와 기자회견장인 브리

---

11) 이외에도 World Bank(2004)에 따르면 결속형(bonding) 소통, 연결형(bridging) 소통, 고리형(linking) 소통 3가지 요소로 소통을 측정하기도 한다. 결속형 소통이란 가족, 친구, 이웃과 같이 잦은 교류에서 발생하는 소통을 말한다. 연결형 소통이란 동일한 민족, 인종, 종교, 직업을 가진 동질적 존재 간 상호작용을 말한다. 고리형 소통이란 정부, 국회, 법원, 학교 등 공식적 조직과의 관계를 의미한다. 특히, Word Bank는 소통을 사적 영역(결속형+연결형)과 공적 영역(고리형)으로 구분해 조작화해야 한다고 강조하였다(World Bank, 2004).

12) 이외에도 고리형 소통(World Bank, 2004), 대국민 소통(윤건·서정욱, 2016; 김동욱·장근호·조민호·이숙중, 2022), 제도적 소통(최예나, 2016b; 최예나, 2017), 국민과 소통(김상묵·김승현, 2018), 정부 소통(정성훈·김병준, 2021) 등으로 명명하고 있다. 이들 용어는 모두 정부와 국민 간의 의사소통이라는 동일한 의미를 표현하지만, 본 연구에서는 용어의 통일성과 일관성을 위해, ‘정부-국민 소통(Government-Public Communication)’을 사용하고자 한다.

핑 룸(briefing room)이 백악관 1층에 같이 있어 도어스테핑이 일상화되어 있다. 도어스테핑은 대중과의 활발한 소통과 다양한 정보가 공개된다는 장점이 있으나, 준비되지 않은 상태에서 인터뷰가 이루어짐에 따라 발언 실수가 나올 수 있다는 단점이 있다. 실제로 도널드 트럼프 전 미국 대통령은 재임 중 도어스테핑에서 큰 파문을 일으킨 바 있다.<sup>13)</sup> 우리나라에서는 2022년 5월 10일 취임한 윤석열 대통령이 역대 정부 사상 처음으로 도어스테핑을 하며 주목받았다. 하지만 도어스테핑 과정에서 윤석열 대통령의 발언 실수가 이어지면서 국민과의 활발한 소통이라는 긍정적 측면보다는 부작용이 더 크다는 지적이 높아진 바 있다(시사상식편 집부, 2022).

## 2. 정부-국민 소통에 대한 인식의 중요성

정부-국민 소통에 대한 인식의 중요성에 앞서, 정부-국민 소통에 대한 인식이 지니고 있는 특성을 살펴볼 필요가 있다. 본 연구에서 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식은 크게 2가지 차원을 내포하고 있다. 첫째, 정부는 ‘정부-국민 소통’ 그 자체의 역량을 시행해야 한다는 점이다(정부 입장). 둘째, 정부-국민 소통이 활발하게 이루어지고 있는지와 관련하여 국민들이 어떻게 ‘인식(awareness)’하는지의 정도도 고려할 필요가 있다는 점이다(국민 입장). 즉 정부-국민 소통에 대한 인식을 포착하기 위해서는, 정부의 입장과 국민의 입장 두 측면으로 이원화해서 볼 필요가 있다. 1차적으로는 정부 입장에서 정부-국민 소통을 진행해야 하고, 2차적으로는 국민 입장에서 이러한 정부-국민 소통에 대해 인식하는 것이다.<sup>14)</sup>

---

13) 중앙일보. 2017.08.09. 국제면. “트럼프 ‘북한 화염과 분노, 세계가 본 적 없는 힘과 직면할 것.’” <https://www.joongang.co.kr/article/21827689> (검색일: 2022.11.18.)

14) 이와 같이 국민이 정부를 어떻게 인식하는가는 정부신뢰에 큰 영향을 미치는 핵심적인 요인이기 때문에 연구의 필요성이 존재한다(정성훈·김병준, 2021).

이러한 정부-국민 소통에 대한 인식이 중요한 이유는 정부-국민 소통의 중요성을 통해 살펴볼 수 있다. 그 이유는 크게 4가지로 요약할 수 있다. 첫째, 정부-국민 소통은 정부신뢰를 높이는 데 있어 중요한 기여요인으로 작용할 수 있다. 즉 소통을 통해 정책집행과 정책순응에 필요한 비용을 현저하게 줄이고 정책에 대한 만족도를 증대시킴으로써 정부신뢰를 증진할 수 있다(최숙희, 2008; 이현국·김윤호, 2014; 박해육·박희정, 2015; 차희원·김수진, 2018). 둘째, 정부-국민 소통은 소통 그 자체만으로도 여러 이슈에 영향을 미치고, 정부가 국민에게 필요한 정보를 제공함과 동시에 설득 및 조정을 통해 국민의 지지를 얻을 수 있다(이수인, 2013; 이슬기 외 2021). 이를 통해 정부의 개방성(openness), 투명성(transparency)에 대한 인식을 제고시키고 정부신뢰에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 박정호·정지수, 2013; 이슬기 외 2021). 셋째, 정부-국민 소통은 상호작용을 촉진시키는 요소로서 사회의 갈등과 대립을 완화시키고 사회통합을 실현하는 역할을 한다. 즉 소통을 통해 정부와 국민 간의 이해를 증진시켜 대립과 갈등을 줄여주고, 사회가 바람직한 방향으로 발전할 수 있게 기여할 수 있다(한상진, 2013; 이범준·조성겸, 2015; 손영화, 2016; 황성욱 외, 2017; 차희원·김수진, 2018; 배광빈·류인권, 2020; 김동욱 외, 2022). 넷째, 정부-국민 소통은 무너진 공동체 의식을 회복하고, 포용 성장(inclusive growth)을 이끌어냄으로써 사회 안정성과 효율성 향상의 기제와 같은 중요한 역할을 한다(Coleman, 1988; Putnam, 1995).

이와 같이 정부-국민 소통은 중요한 개념이기에, 정부-국민 소통 그 자체를 살펴보고 논의하는 것에 그치는 것이 아니라, 이에 대해 일반 국민들이 어떻게 ‘인식’하는지 그 정도를 포착하는 것 역시 중요하다고 볼 수 있다.

### 3. 정부신뢰의 영향요인으로서 정부-국민 소통에 대한 인식

기존 연구에서는 정부신뢰의 영향요인으로 정부-국민 소통에 대한 인식을 규명하고자 한 시도가 일부 존재하였다. 먼저 손호중·채원호(2005)는 불안 원전폐기물 수거장 입지선정 사례연구를 통해 적극적인 정보제공, 정책PR, 쌍방향적 의사소통, 참여가 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다. 또한 이현국·김윤호(2014)에 따르면 서울특별시가 제공하는 24개의 정부서비스 중에서 시민들과의 소통이 정부신뢰에 가장 큰 영향력을 미쳤으며, 특히 정부가 시민들과 소통을 잘하고 있다고 생각하는 시민일수록 정부에 대한 신뢰수준이 높게 나타남을 분석하였다.

윤건·서정욱(2016)은 사회 구성원들 간 통합수준이 정부신뢰에 미치는 영향을 실증적으로 연구하였고, 특히 사회통합의 한 요소로 협력적 거버넌스(대국민소통 및 협력)에 대한 인식을 고려함으로써 정부와 국민 간 소통이 원활하다고 인식할수록 정부신뢰 수준이 증대됨을 확인하였다. 뿐만 아니라 김상목·김승현(2018)은 구조방정식모형(SEM)을 통해 정부의 역할 수행과 사회신뢰 간의 관계를 분석하였으며, 중앙정부와 지방정부가 국민과 잘 소통하고 있는지 여부가 사회신뢰 형성에 긍정적인 영향을 주고 있음을 연구하였다. 나아가 송현진 외(2019)는 ‘2018 초변화사회의 신뢰받는 미래정부 통계조사’를 활용하여 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였고, 정부역량 중 소통역량 및 변화관리역량에 대한 국민의 인식이 정부신뢰와 긍정적으로 연관되어 있음을 밝혀냈다.

최예나 외(2020)는 충청북도 지역을 대상으로 사회적 자본과 행정가치가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구를 시도하였고, 행정가치 중 정부와 충북도민 간의 소통이 중앙정부 신뢰와 지방정부 신뢰 모두에 긍정적인(+) 영향을 미치고 있음을 연구하였다. 또한 이슬기 외(2021)는 COVID-19 관련 신뢰성, 신속성, 정확성 있는 정보로 구성된 리스크 커뮤니케이션이 정부신뢰를 높이는데 긍정적으로 작용하고 있음을 제시하였다. 뿐만 아니라 정성훈·김병준(2021)은 정부신뢰에 사회통합

요인(정부 인식적 요인, 기존의 개인 특성적 요인, 새로운 개인 특성적 요인)이 미치는 영향을 분석하였고, 특히 국민이 정부가 소통을 잘한다고 인식할수록 정부신뢰가 높아짐을 연구하였다. 즉 정부의 의사소통 확대는 시민들에게 정부의 개방성(openness), 투명성(transparency)에 대한 인식을 제고시키고, 이를 통해 정부신뢰에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 박정호·정지수, 2013; 이슬기 외 2021).

이와 더불어 정부-국민 소통에 대한 인식을 조절변수로 바라본 연구들에서는, 정부와 국민 간의 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다(최예나, 2016a; 최예나, 2017; 김기동·남태우, 2018; 김동욱 외, 2022). 특히 최예나(2016a)의 경우 ‘2013년 사회통합실태조사’를 활용하여 사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향에 있어 정부-국민 소통에 대한 인식의 조절효과를 분석하였고, 그 과정에서 사회적 이타성과 삶의 만족도가 높을 경우 지방정부와 지방의회가 주민들과 소통을 활발히 하면 지방정부의 신뢰가 높아짐을 연구하였다. 또한 김기동·남태우(2018)는 ‘2016년 사회통합실태조사’를 활용하여 타인에 대한 신뢰, 사회단체 참여, 이타성, 사회갈등에 대한 인지가 정부신뢰에 미치는 영향에 있어 정부-국민 소통에 대한 인식의 조절효과를 분석하였고, 사회갈등 인지와 정부신뢰 간의 관계에 있어 정부-국민 소통에 대한 인식의 긍정적인(+) 조절효과가 있음을 분석하였다.

이상의 선행연구 결과들을 종합적으로 검토해볼 때, 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰의 주요 영향요인으로 생각해 볼 수 있다. 따라서 국민들이 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부를 긍정적으로 평가하고 그에 따라 정부신뢰가 높아질 것이라고 추론해볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 대한 분석을 진행하고자 한다.

나아가 국민들이 어떠한 개인적인 성향을 지니는지 여부에 따라 정부신뢰가 증진될 수도 있고, 오히려 저하될 수도 있을 것이다. 이러한 맥락에서 정치성향을 조절변수로 간주함으로써, 정치성향에 따른 국민들의

기대 차이가 정부와 국민 간의 소통을 활발히 하는 정부를 더욱 신뢰함에 있어 차별성을 유발하는지 분석하고자 한다. 또한 정치성향과 더불어 정치효능감도 조절변수로 간주함으로써, 정치효능감의 높고 낮음의 차이가 정부와 국민 간의 소통을 활발히 하는 정부를 더욱 신뢰함에 있어 차별성을 초래하는지도 확인하고자 한다. 이하에서는 조절변수인 정치성향 및 정치효능감에 대한 이론적 논의를 서술하고자 한다.



## 제 4 절 정치성향에 대한 논의

### 1. 정치성향의 개념 및 중요성

정치성향(political orientation)이란 정치적 대상들에 대한 행위자들(개인 혹은 집단)의 정향 또는 태도를 말한다(Almond & Verba, 1965<sup>15)</sup>). 또한 Erikson & Tedin(2003)은 적절한 사회질서와 그에 대한 성취방법에 대한 신념으로 정의하였다. 윤성이·이민규(2016)는 생활환경에 대한 해석의 틀로써 작용하는 개인의 신념체계로 정의하였다. 나아가 정치성향은 개인의 정치, 경제, 사회적 사고방식의 경향성을 뜻하기도 한다(송현진 외, 2019). 이러한 논의들을 종합해봤을 때, 정치성향이란 좁게는 정치적 측면, 넓게는 정치적·경제적·사회적 측면 등 생활환경에 대한 개인의 사고방식에 대한 경향성 내지 신념체계로 정의할 수 있다.

대표적으로 서구사회에서는 이러한 이념적 경향성을 좌파와 우파로 구분하지만, 한국에서는 주로 보수주의와 진보주의라는 표현이 통용되고 있다. 이러한 맥락에서 한국사회의 정치성향을 이해하기 위해서는 서구사회의 좌파·우파보다는 한국에서 주로 통용되는 보수-진보의 논의를 통해 살펴보는 것이 바람직하다(이승중·강철구, 2006). 즉 정치성향은 신념체계 또는 다수가 공유하는 포괄적이고 내적으로 일관성을 갖는 가치정향으로 보수, 진보, 중도의 정치성향으로 분류된다(이숙중·유희정, 2010).

이러한 보수와 진보는 다음과 같이 생각해볼 수 있다. 보수주의는 일반적으로 정부의 개입을 자제하고 자유주의와 시장경쟁에 의한 성장과 효율성의 가치를 강조하는 세력으로 볼 수 있다(Jacoby, 2000; 이창원·조문석, 2016). 한편 진보주의는 사회적·경제적으로 취약한 사람들의 목소리를 대변하여 복지정책을 확대하고 정부의 적극적인 개입 아래 시장을 통제하고 사유재산권을 규제하여 시장·자유주의 경쟁 속에서 낙오된 국

---

15) 궁극적으로 Almond & Verba의 분석틀에서 정치성향의 대상들은 전체 정치체계(국가와 정체), 투입 측면의 대상(입법부, 정당, 이익집단 등), 산출 측면의 대상(행정부와 법원) 및 자아라는 4가지 차원으로 분류된다(류태건, 2016).

민들에게도 형평성에 맞는 분배 및 재분배가 이루어져야 한다는 세력으로 볼 수 있다(Rudolph & Evans, 2005; 이승종·강철구, 2006; 이창원·조문석, 2016).

이러한 맥락에서 정치성향이 중요한 이유는 크게 3가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 첫째, 정치성향은 정부신뢰를 증진하는데 있어 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 즉 정치성향은 정책에 대한 선호를 결정하고 정부에 대한 인식과 평가에 영향을 미치며(Jacoby, 2000; 최지현·조삼섭, 2017), 이를 통해 정부신뢰의 중요한 영향요인으로 기능한다(배귀희·임승후, 2009; 송현진 외, 2019; 하상웅·길정아, 2020). 둘째, 정치성향은 정치적 측면에 있어 특정 정당을 지지하거나 선거에서 투표로 이어지는데 기여할 수 있다(강원택, 2003; 이내영, 2009; 류태건, 2016). 즉 유권자들은 자신의 정치성향과 유사한 정당에 투표하거나 같은 성향의 정부를 더욱 지지할 가능성이 높기에(송현진 외, 2019) 예측가능성 및 예견가능성을 제공할 수 있다. 셋째, 정치성향이란 사회의 바람직한 목표와 이러한 목표가 달성되는 방법에 대한 태도와 신념이라는 점에서(Jost, 2006), 일상생활 전반에 있어 가치판단의 기준이 될 수 있다. 즉 정치성향은 국가경제 상황에 대한 전망적 평가 및 회고적 인식에 영향을 주기도 하며(이한수, 2017), 복지태도에도 유의미한 영향을 미치는 유력한 변수로서(장홍덕·정명희, 2021) 가치판단의 기준이 될 수 있다.

## 2. 정부신뢰의 영향요인으로서 정치성향

정부신뢰의 영향요인으로서 정치성향에 관한 선행연구는 비교적 활발하게 이루어지지 않았다(송현진 외, 2019). 그럼에도 불구하고 관련 선행연구를 통해 정치성향과 정부신뢰 간의 밀접한 관련성을 추론해볼 수 있다.

먼저, 배귀희·임승후(2009)는 개인의 정치성향이 정부신뢰에 중요한 영향을 미치는 것으로 밝혀냈다. 또한 최성락·전별(2019)은 정당지지 성

향, 향후 국가에 대한 전망, 현재 행복 등 개인적 요소들이 정부신뢰에 영향을 미치며, 이를 통해 정부신뢰가 개인의 가치관 및 신뢰 성향 등에 의해서도 영향을 받고 있음을 연구하였다. 나아가 송현진 외(2019)에 따르면 보수적 성향일수록 정부신뢰에 부정적인(-) 영향을 미쳤고, 진보적 성향일수록 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미쳤다. 한편 서정욱(2018)은 보수적 성향일수록 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치고, 진보적 성향일수록 정부신뢰에 부정적인(-) 영향을 미침을 밝혀냈다.<sup>16)</sup>

류태건(2016)은 대구광역시와 광주광역시를 대상으로, 정치정향을 국가에 대한 정향(애국심·국민자긍심), 정치체제에 대한 정향(민주주의체제의 선호도 및 중요성 평가), 정부에 대한 정향(청와대·중앙부처·국회·법원), 정당에 대한 정향, 정치적 자아에 대한 정향(이념성향·정치참여성향) 등 11가지 측면으로 나누어, 정치정향이 정부신뢰에 미치는 영향을 실증적으로 분석했다. 분석결과, 국가에 대한 정향은 모두 강한 긍정적인(+) 영향을 미치고, 여당선호도 긍정적인(+) 영향을 미치고, 야당선호는 부정적인(-) 영향을 미쳤다.

또한 여당 또는 현직 대통령에 대한 지지와 정부신뢰 간의 강한 정(+)의 상관관계를 밝힌 연구도 존재한다(Anderson & Tverdova, 2003; 박순애, 2006; 김병섭·강혜진, 2015; 최성락·전별, 2019; 하상응·길정아, 2020). 그의 연장선상에서 자신이 지지하는 정당이 선거에서 승리할 경우 정부에 대한 더 높은 지지와 신뢰를 보여주었다(Anderson & Tverdova, 2001; 박희봉, 2018). 나아가 시민들은 자신의 선호를 반영하는 정책을 추구하는 정부를 신뢰하는 경향이 있다(Citrin, 1974; Miller, 1974). 특히 정보가 부족하고 불확실한 상황 속에서 개인의 정치적 성향은 정부신뢰 수준을 결정하는데 있어 더 큰 역할을 한다고 알려져 있다(이창원·조문석, 2016).

---

16) 개인의 정치성향과 정부신뢰 인식 간의 관계에서 정치성향이 국민들의 정부신뢰 인식에 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것이 확인되었지만, 정권을 잡고 있는 정부의 정치성향이 국민들의 정부신뢰의 영향력 방향에 커다란 영향을 미칠 수 있다는 점에서 구체적인 해석 및 결과 해석의 일반화에 있어 주의가 요구된다(서정욱, 2018).

나아가 정치성향의 다른 이름으로 볼 수 있는 정치적 이념, 가치관, 정치 태도 및 정당에 대한 충성도 등의 개념을 통해서도 정부신뢰와의 연관성을 예상할 수 있다(박희봉, 2018). 즉 보수주의는 최소한의 개입을 통해 기존의 규범을 준수하는 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 높고, 반면 진보주의는 사회적·경제적으로 취약한 개인들의 목소리를 듣고 현재의 부조리를 개선하는 새로운 변화를 추구하는 정부를 더욱 긍정적으로 평가할 가능성이 높다(송현진 외, 2019). 한편 이념성향이 보수적 성향일수록 정부신뢰가 높고, 진보적 성향일수록 정부신뢰가 낮다는 연구가 있고(김병규·이근수, 2009; 이창원·조문석, 2016), 이념성향이 정부신뢰에 영향을 주지 못한다는 연구결과도 있다(박종민·배정현, 2011).

이러한 맥락에서 단정할 순 없지만, 보수적인 성향을 지닌 사람들은 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부보다는 오히려 최소한으로 개입하면서 관료제의 전문성을 발휘하여 기존규범을 준수하는 권위적인 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 높다. 반면에 진보적인 성향을 지닌 사람들은 사회적 약자의 목소리를 중시하고 개선과 변화를 추구한다는 점에서 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 볼 수 있다.

이상의 이론적 논의 및 선행연구 결과들을 종합적으로 검토해볼 때, 정치성향은 정부신뢰의 주요 영향요인으로 간주될 수 있다.<sup>17)</sup> 따라서 진보적인 정치성향을 지닌 국민일수록 국민들과 적극적으로 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 그에 따라 더욱 정부를 신뢰할 가능성이 높은지 연구해보고자 한다.

---

17) 특히 송현진 외(2019)에 따르면, 우리나라는 정치적 성향에 따라 정부와 그 정책에 대한 지지가 매우 크게 영향을 받는 경향이 있기 때문에, 개인의 정치적 성향은 우리나라 정부신뢰 문제의 복잡성을 구성하는 주요한 요소 중 하나로 고려된다.

## 제 5 절 정치효능감에 대한 논의

### 1. 정치효능감의 개념 및 중요성

정치효능감(political efficacy)이란 정치체제 안에서 정치적 의사결정을 하는데 있어 개인이 어느 정도의 영향력을 발휘하고 미칠 수 있는지에 대한 믿음을 말한다(김영인, 2003; 김동욱·서정욱, 2021). 정치효능감이라는 개념은 1950년대 Campbell을 비롯한 미시간 학파에 의해 처음 개념화 및 도입되었다. 이들은 정치효능감이란 개인의 정치적 행동이 정치과정에 영향력을 미치거나 미칠 수 있다는 믿음으로 정의하였으며, 단일한 개념으로 바라보았다(Campbell, Gurin, & Miller, 1954).

이와는 조금 다르게 Lane(1959)은 믿는 대상에 따라 정치효능감을 구분하였는데, 자아에 대한 상(像)과 민주적인 정부에 대한 상(像)으로 분류하여 내적 효능감(internal efficacy)과 외적 효능감(external efficacy)으로 구성된 다차원적인 개념으로 보고 있다.<sup>18)</sup> 내적 효능감이란 정치과정을 이해하거나 참여할 수 있다는 본인의 능력(competence)에 대한 신념이며, 외적 효능감이란 정부 당국자나 제도가 시민의 요구에 반응(responsiveness)할 것이라는 신념으로 볼 수 있다(Converse, 1972; Balch, 1974; Coleman & Davis, 1976; Niemi, Craig, & Mattei, 1991). 즉 내적 효능감은 시민의 정치참여가 현실에서 실질적인 차이를 만들어 낼 수 있다는 인식을 의미하고, 외적 효능감은 정치체제가 유권자의 참여에 얼마나 반응적인가에 관한 반응성을 말한다(김혜정, 2012).<sup>19)</sup>

---

18) 나아가 미시간 대학에 있는 NES(National Election Studies)는 정치적 효능감에 대한 파일럿 조사에서 정치효능감을 내적 효능감, 체제 기반 외적 효능감(Regime-Based external efficacy), 그리고 당국자 기반 외적 효능감(Incumbent-Based external efficacy) 세 변수로 세분화하고 있다(Craig, Niemi, & Silver, 1990).

19) 정치효능감의 개념적 유형 분류의 연장선상에서, 주용환·박종구(2010)은 ‘행정효능감’을 활용하여 이를 내적 행정효능감과 외적 행정효능감으로 분류하여 실증 연구를 진행한 바 있다. 또한 김동욱·서정욱(2021)은 ‘정책효능감’을 활용

하지만 내적 효능감과 외적 효능감을 독립되거나 상호분리된 개념으로 보는 것이 무의미하다는 주장이 있다(Bandura, 1997). 정부나 정치체제가 개인의 정치행동에 대해 반응을 보이지 않는다면 시민 스스로가 정책과정에 영향을 미칠 수 있을 것이라는 자신감 혹은 믿음을 견지하기 어려울 것이기 때문이다(배귀희·임승후, 2009).

한편 이러한 정치효능감이 중요한 이유는 크게 3가지로 요약할 수 있다. 첫째, 정치효능감은 정부신뢰를 증진하는데 있어 중요한 요인으로 작용한다. 즉 높게 형성된 정치효능감은 정부에 대한 정통성을 부여하고 시민들의 순응성을 강화시키며(Almond & Verba, 1963; Conway, 1999), 이를 통해 정부정책의 합법성에 기여하고 정부신뢰를 높일 수 있다(가상준, 2007). 둘째, 효능감에 대한 신념은 시민 행동의 주된 근원이며, 우리의 삶은 이러한 효능감에 대한 신념에 의해서 좌우된다고 볼 수 있다(Bandura, 1977). 즉 정치효능감에 대한 신념은 국민들의 삶과 행동의 주된 근원으로 작용하며, 궁극적으로는 안정된 민주주의에서 이상적인 정치문화를 형성하는 주요한 요인으로 설명할 수 있다(Almond & Verba, 1963). 셋째, 정치효능감은 민주주의의 질을 향상시킬 수 있다. 즉 높은 정치효능감은 민주주의의 안정성을 높이고 간접민주주의를 보강하기 위해 절실히 요구된다는 점에서, 대의민주주의 사회에서 시민들이 꼭 갖추어야 할 요소로 볼 수 있다(가상준, 2007). 이러한 측면을 종합적으로 살펴볼 때, 정치효능감은 일반적인 정치적 태도를 측정하는 경우 가장 빈번하게 사용되는 변수로서, 여러 가지 다양한 정치적 행동이나 태도를 설명하는 중요한 개념이라 할 수 있다(Craig, Niemi, & Silver, 1990).

## 2. 정부신뢰의 영향요인으로서 정치효능감

정부신뢰의 영향요인으로서 정치효능감에 관한 선행연구 역시 비교적

---

하여 이를 내적 정책효능감과 외적 정책효능감으로 나누어 체계적인 분석을 시도한 바 있다.

활발하게 이루어지지 않았다. 그럼에도 불구하고, 관련 국외 및 국내 선행연구를 통해 정치효능감과 정부신뢰 간의 밀접한 관련성을 유추해볼 수 있다.

국외 연구에 따르면, Paige(1971)는 미국 흑인을 대상으로 연구를 진행하였는데, 정치효능감과 정부신뢰 간의 부(-)의 상관관계를 밝혔으며, 특히 높은 내적 정치효능감과 낮은 정부신뢰를 보이는 집단이 정치에 참여하는 경향이 높았다. 또한 Abravanel & Busch(1975)에 의하면 정부에 영향을 미칠 수 있다고 느끼는 정치효능감이 높은 사람들일수록 정부를 신뢰하는 경향이 있다. 나아가 Craig et al(1990)는 내적 효능감과 외적 효능감 모두 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치며, 이들이 긍정적인(+) 관계에 있음을 연구하였다.

한편 국내 연구에 따르면, 양건모·박통희(2007)는 의사와 약사를 대상으로 정치효능감이 정부, 특히 보건복지부 신뢰에 미치는 영향을 살펴보았다. 구체적으로, 내적 효능감은 통계적으로 유의미하지 않았으나 부(-)의 간접효과를 보였고, 외적 효능감 중 정부관료 기반 변수는 직접적으로 긍정적인(+) 영향을 미쳤다. 김정현(2013)은 자기효능감의 증가로 다양한 정책적 참여행위가 거버너스 관점에서 이루어진다면, 이를 통해 정부신뢰에도 긍정적인(+) 효과가 있음을 지적하였다. 또한 박희봉·김동현(2014)은 스칸디나비아 3개국 및 동아시아 3개국을 대상으로 정부신뢰의 영향요인을 연구했으며, 내적 효능감은 대다수 국가의 정부신뢰에 영향을 미치지 않았으나, 외적 효능감은 모든 국가의 정부신뢰에 정(+)의 유의미한 관계를 밝혀냈다.

뿐만 아니라 김왕식(2015)에 따르면 시민들이 체감하는 자신들의 환경 자기효능감이 높을수록 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 주었다. 김동욱·서정욱(2021)은 대구광역시 청년의 인식을 바탕으로, 외적 효능감이 정부신뢰에 강한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 내적 효능감과 정부신뢰 간의 영향은 통계적으로 유의미하지 않음을 발견했다. 나아가 정성훈·김병준(2021)은 ‘2020년 사회통합실태조사’를 활용하여 국민의 정치효능감이 높을수록 정부를 신뢰하는 경향이 있음을 실증적으로 연구했다.

정치효능감이 낮은 국민들은 정부의 정치과정에 영향력을 미칠 수 없다고 생각하며 정부의 결정에 대해 불신을 느끼고 있을 가능성이 있다(가상준, 2007). 정책과정이 합리적으로 설계되어 시민들의 참여 효능감이 높아진다면, 정책대안이 합리적으로 수립되고 효과적으로 집행될 것이며, 궁극적으로는 정부신뢰 제고로 이어질 것이다(오수길·이지문, 2017).

이상의 이론적 논의 및 선행연구 결과들을 종합적으로 검토해볼 때, 정치효능감은 정부신뢰의 주요 영향요인으로 간주될 수 있을 것이다. 따라서 정치효능감이 높은 국민일수록 국민들과 적극적으로 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 그에 따라 정부를 더욱 신뢰할 가능성이 높은지 연구해보고자 한다.



## 제 6 절 본 연구의 차별성

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증함으로써 이론적 함의 및 정책적 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다. 이상의 이론적 논의 및 선행연구 검토를 바탕으로 기존 선행연구와의 차별성을 살펴보면, 다음과 같이 4가지 측면으로 요약할 수 있다.

첫째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 관한 실증적인 연구를 진행함으로써 이론적 논의를 심화시키고자 하였다. 특히 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식에 대한 심층적인 이론적 논의를 진행하고자 하였다.

둘째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향을 조절변수로 가정함으로써, 인구사회학적 요인 내지 개인적 요인의 중요성을 고찰하고자 하였다. 특히 주로 통제변수의 역할에 그치던 정치성향을 주요 변수로 설정하였다.

셋째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 조절변수인 정치효능감의 다차원성을 고려함으로써 통합적이고 풍부한 논의를 진행하고자 하였다. 또한 정치효능감의 조절효과를 검증함으로써 개인적 요인(특히, 정치적 요인)의 중요성을 포착하고자 하였다.

넷째, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구에 그치는 것이 아니라, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감을 통해 조절효과를 고려함으로써 연구의 외연을 확장하고자 하였다.

따라서 본 연구는 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감이라는 일련의 관계에 대한 이론적 논의를 심화시키고, 정부신뢰를 증대시키기 위해 필요한 방안은 어떠해야 하는지에 대한 시사점 내지 정책적 함의를 제시해줄 것이다. 특히, 국민들의 정부에 대한 신뢰를 제고하기 위해서는 정부-국민 소통 그 자체에 그치는 것이 아니라 정부-국민 소통에 대한 국민들의 인식의 측면도 고려해야 한다

는 점을 보여줄 것이다. 나아가 국민들의 정부에 대한 신뢰를 향상시키기 위해서 정부-국민 소통과 같은 정부적 요소뿐만 아니라 국민 개개인의 신념·정치성향·정치효능감과 같은 개인적 요소도 유념해야 한다는 당위성을 제공해줄 것이다. 이를 통해 정부신뢰를 증진하기 위해 필요한 처방을 모색하고, 그에 대한 유효·적절한 해안을 제시하는 데 조금이나마 도움이 되기를 기대한다.

## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구문제

본 연구는 이론적 논의 및 선행연구 검토를 바탕으로, 다음과 같은 3가지 연구문제를 설정하였다. 첫 번째 연구문제는 ‘정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가?’ 이다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는지 혹은 부정적인 영향을 미치는지 양자의 관계를 명확히 포착하고자 한다. 두 번째 연구문제는 ‘정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치성향에 따라 달라지는가?’ 이다. 즉 정치성향에 따른 국민들의 기대 차이가 정부-국민 소통을 활발히 하는 정부를 신뢰함에 있어 차별성을 유발하고 조절하는지 확인하고자 한다. 세 번째 연구문제는 ‘정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치효능감에 따라 달라지는가?’ 이다. 즉 정치효능감의 높고 낮음의 차이가 정부-국민 소통을 활발히 하는 정부를 신뢰함에 있어 차별성을 초래하고 조절하는지 분석하고자 한다.

**연구문제 1.** 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가?

**연구문제 2.** 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치성향에 따라 달라지는가?

**연구문제 3.** 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치효능감에 따라 달라지는가?

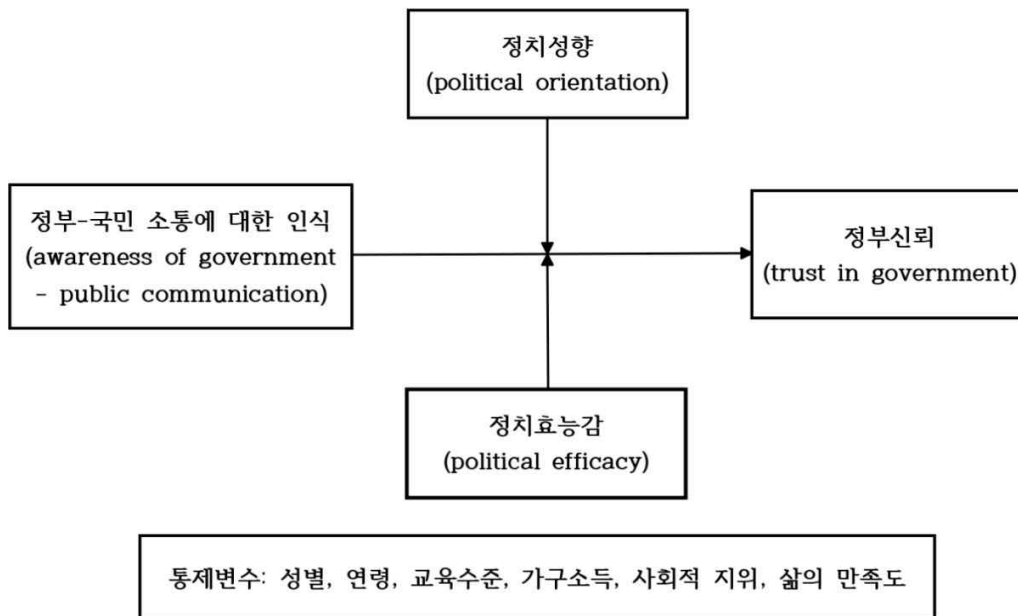
## 제 2 절 연구모형 및 가설설정

### 1. 연구모형

본 연구의 목적은 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하는데 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 이론적 논의 및 선행 연구 검토를 바탕으로, 다음과 같은 연구모형을 구축하였다.

본 연구모형은 독립변수 1개, 종속변수 1개, 조절변수 2개, 통제변수 6개로 구성하였다. 구체적으로 독립변수는 정부-국민 소통에 대한 인식, 종속변수는 정부신뢰, 그리고 조절변수는 정치성향과 정치효능감으로 설정하였다. 또한 통제변수는 성별, 연령, 교육수준, 가구소득 등 인구사회학적 요인과 사회적 지위, 삶의 만족도 등 사회경제적 요인으로 설정하였다. 이를 바탕으로, 본 연구에서는 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감이라는 일련의 관계를 [그림 3-1]과 같이 연구모형으로 도식화함으로써 분석하고자 하였다.

[그림 3-1 연구모형]



## 2. 가설설정

본 연구는 이상의 이론적 논의 및 선행연구 검토를 바탕으로, 본 연구의 목적을 달성하고자 다음과 같이 3가지 연구가설을 설정하였다.

### 1) 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계

정부신뢰란 정부의 운영이 국민의 기대에 부응하는 정도에 대한 국민의 믿음 내지 평가적 태도로도 이해된다(Miller, 1974). 한편 정부-국민 소통에 대한 인식이란 일반 국민들이 정부-국민 소통에 대해 어떻게 평가하는지와 관련된 인식의 정도를 말한다. 여기서 정부-국민 소통이란 정부가 정부 정책과 운영에 대해 국민과 상호 소통하는 것을 말한다(Yang, Kang, & Cha, 2015). 이러한 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 규명하고자 한 연구는 학계에서 일부 이루어져 왔다.

일반적으로 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰가 증가한다고 볼 수 있다(손호중·채원호, 2005; 이현국·김윤호, 2014; 윤건·서정욱, 2016; 김상묵·김승현, 2018; 송현진 외, 2019; 최예나 외, 2020; 정성훈·김병준, 2021). 나아가 정부의 의사소통 확대는 시민들에게 정부의 개방성(openness) 및 투명성(transparency)에 대한 인식을 제고시키고, 이를 통해 정부신뢰에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 박정호·정지수, 2013).

이상의 이론적 논의 및 선행연구 결과들을 종합적으로 검토한 결과, 본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식을 정부신뢰의 주요 영향요인으로 간주하였다. 따라서 국민들이 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부를 긍정적으로 평가하고 그에 따라 정부신뢰가 높아질 것이라고 추론해볼 수 있다. 이러한 맥락에서 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아질 것이

라는 <가설 1>을 설정하였다.

---

<가설 1> 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할 수록 정부신뢰는 높아질 것이다.

---

## 2) 정치성향의 조절효과

정치성향이란 정치적 대상들에 대한 행위자들(개인 혹은 집단)의 정향 또는 태도를 말한다(Almond & Verba, 1965). 이러한 정치성향이라는 개념은 지금껏 주로 통제변수로 활용되어 왔고, 이를 조절변수와 같이 주요 변수로 가정함으로써 진행하고자 한 연구는 찾아보기 쉽지 않다. 정부신뢰의 영향요인으로서 정치성향에 관한 선행연구 역시 비교적 활발하게 이루어지지 않았다(송현진 외, 2019). 나아가 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구에서 정치성향의 조절효과에 대해 검증하고자 시도한 연구 역시 다소 부족한 실정이다. 이러한 상황 속에서 최성락·전별(2019)은 정부신뢰에 미치는 영향 요인을 분석함에 있어 정부적 요소뿐만 아니라 개인적 요소와도 연관되어 있음을 강조 및 연구하였다. 또한 송현진 외(2019)은 정부역량에 관한 국민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 연구함에 있어 개인의 정치성향을 조절변수로 간주하여 실증연구를 진행한 바 있다.

물론 정치성향이 정부신뢰에 영향을 주지 못한다는 일부 연구결과도 있지만(박종민·배정현, 2011), 정치성향은 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 다수의 선행연구를 통해 확인되었다(김병규·이곤수, 2009; 배귀희·임승후, 2009; 류태건, 2016; 이창원·조문석, 2016; 박희봉, 2018; 서정욱, 2018; 최성락·전별, 2019). 특히 진보주의는 사회적·경제적으로 취약한 개인들의 목소리를 듣고 현재의 부조리를 개선하는 새로운 변화

를 추구하는 정부를 더욱 긍정적으로 평가할 가능성이 높고, 반면 보수주의는 최소한의 개입을 통해 기존의 규범을 준수하는 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 높다(송현진 외, 2019). 즉 진보적인 성향을 지닌 사람들은 사회적 약자의 목소리를 중시하고 개선과 변화를 추구한다는 점에서, 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 반면에 보수적인 성향을 지닌 국민들은 대체로 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부보다는, 오히려 최소한으로 개입하면서 관료제의 전문성을 발휘하여 기존 규범을 준수하는 권위적이고 전문성 있는 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 있다.

이상의 이론적 논의 및 선행연구 결과들을 종합적으로 검토한 결과, 본 연구는 정치성향을 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 조절변수로 간주하였다. 따라서 진보적인 정치성향을 지닌 국민일수록 보수적인 정치성향을 지닌 국민에 비해 국민들과 적극적으로 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 그에 따라 정부를 더욱 신뢰할 가능성이 높아질 것이라고 추론해볼 수 있다. 이러한 맥락에서 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라질 것이라는 <가설 2>를 설정하였다.

---

*<가설 2> 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라질 것이다.*

---

### 3) 정치효능감의 조절효과

정치효능감이란 정치체제 안에서 정치적 의사결정을 하는데 있어 개인이 어느 정도의 영향력을 발휘하고 미칠 수 있는지에 대한 믿음을 말한다(김영인, 2003; 김동욱·서정욱, 2021). 정부신뢰의 영향요인으로서 정

치효능감에 관한 선행연구 역시 비교적 활발하게 이루어지지 않았다. 또한 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구에서 정치효능감의 조절효과에 대해 검증하고자 한 연구는 거의 찾아보기 쉽지 않다. 그럼에도 불구하고 여러 국외 및 국내 선행연구에 따르면 일반적으로 정치효능감이 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Paige, 1971; Abravanel & Busch, 1975; Craig, Niemi, & Silver, 1990; 양건모·박통희, 2007; 김정현, 2013; 박희봉·김동현, 2014; 김왕식, 2015; 김동욱·서정욱, 2021; 정성훈·김병준, 2021).

정치효능감이 낮은 국민들은 정부의 정치과정에 영향력을 미칠 수 없다고 생각하며 정부의 결정에 대해 불신을 느끼고 있을 가능성이 있다(가상준, 2007). 한편 정책과정이 합리적으로 설계되어 시민들의 참여 효능감이 높아진다면, 정책대안이 합리적으로 수립되고 효과적으로 집행될 것이며, 궁극적으로는 정부신뢰 제고로 이어질 것이다(오수길·이지문, 2017). 즉 정치효능감이 높은 국민일수록 정부에 대한 정통성을 더욱 잘 인정하고 정부 정책에 대한 순응성이 도모된다는 점에서, 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 생각해볼 수 있다. 반면에 정치효능감이 그다지 높지 않은 국민들은 정부의 정치과정에 영향력을 미칠 수 없다고 생각하기에, 적극적으로 국민들과 소통하려는 정부보다는 오히려 관료제의 전문성을 발휘하여 정부 스스로 정책을 결정하고 수행하는 권위적인 정부를 긍정적으로 평가할 가능성이 있다.

이상의 이론적 논의 및 선행연구 결과들을 종합적으로 검토한 결과, 본 연구는 정치효능감을 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 조절변수로 간주하였다. 따라서 정치효능감이 높은 국민일수록 정치효능감이 그다지 높지 않은 국민에 비해 국민들과 적극적으로 소통하려는 정부를 긍정적으로 평가하고 그에 따라 정부를 더욱 신뢰할 가능성이 높아질 것이라고 추론해볼 수 있다. 이러한 맥락에서 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라질 것이라는 <가설 3>을 설정하였다.



<가설 3> 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라질 것이다.

<표 3-1> 가설설정

구분	내용
가설 1	정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아질 것이다.
가설 2	정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라질 것이다.
가설 3	정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라질 것이다.

### 제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정

#### 1. 종속변수 : 정부신뢰

본 연구의 종속변수는 정부신뢰(trust in government)로서, 정부의 운영이 국민의 기대에 부응하는 정도에 대한 국민의 믿음 내지 평가적 태도를 말한다(Miller, 1974). 본 연구는 전술하였듯이 정부신뢰가 통치체제에 대한 신뢰를 의미한다는 입장에서 논의를 진행하고자 하였다. 특히 우리나라는 국회-행정부 혹은 국회-대통령의 관계가 엄격한 권력분립 하에서 초당파적으로 이루어지기보다는, 정파적인 국회-대통령 관계에 있다고도 볼 수 있기에(의회정치연구회, 2010) 국회와 행정부를 통합적으로 인식할 가능성이 높다. 또한 정부신뢰의 문제를 행정부뿐만 아니라 의회의 관점에서도 살펴보게 되면, 시민들이 의회에 가지는 불만족이 확대되어 정치가와 정부에 대한 불신으로 연결되는 결과도 포착할 수 있다(Hibbing & Theiss-Morse, 1995; Hetherington, 1998). 나아가 본 연구의 자료인 ‘사회통합실태조사’는 정부-국민 소통에 대한 인식 문항을 중앙정부, 지방정부, 국회, 그리고 지방의회 4문항에 대한 항목으로 구성하고 있는데, 이 상황에서 정부신뢰에 사법부를 고려하게 되면 오히려 교란 요인 내지 오염 요인으로 작용할 여지가 있다고 판단하였다. 이러한 맥락에서, 본 연구는 선행연구와 같이 정부신뢰의 대상을 행정부(중앙정부 및 지방정부)와 입법부(국회 및 지방의회)에 초점을 두고자 하였다(Feldman, 1983; Hetherington, 1998; 배귀희·임승후, 2009; 박종민·배정현, 2011; 이하영·이수영, 2017; 김동욱 외, 2022).

정부신뢰를 측정하기 위해 ‘사회통합실태조사’에서 사용한 기관별 신뢰 측정지표로서 ‘중앙정부 부처’, ‘지방자치단체’, 그리고 ‘국회’ 총 3문항을 활용하였다.<sup>20)</sup> 정부신뢰의 측정지표는 4점 리커트(Likert) 척도로 ‘1=전혀 믿지 않는다’, ‘2=별로 믿지 않는다’, ‘3=약간 믿는다’, ‘4=매우 믿는

---

20) 한편 이와는 다르게 정부신뢰 수준을 단일문항으로 측정하게 되면, 그 수준을 과대평가할 위험이 존재한다(오경민·박홍식, 2002).

다'로 구성되었고, 점수가 높을수록 정부에 대한 신뢰가 높음을 의미한다. 정부신뢰의 설문내용은 '귀하는 다음 기관들이 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿습니까?' 이다.

## 2. 독립변수 : 정부-국민 소통에 대한 인식

본 연구의 독립변수는 정부-국민 소통에 대한 인식(awareness of government-public communication)으로서, 정부가 정부 정책과 운영에 대해 국민과 상호 소통하는 것을 의미하는 정부-국민 소통에 대한 국민의 인식 정도를 말한다. 국민은 그 정도를 높게 평가할수록 정부와 소통이 잘 된다고 생각한다(Yang, Kang, & Cha, 2015; 차희원·김수진, 2018). 특히 국민과 정부 간 소통은 공적 소통이라고도 말한다(김기동·남태우, 2018). 본 연구는 다수의 선행연구들과 같이 사회통합실태조사에서 사용한 정부-국민 소통에 대한 인식에 관한 설문 문항을 활용하였다(윤건·서정옥, 2016; 최예나, 2016a; 최예나, 2017; 김기동·남태우, 2018; 김상묵·김승현, 2018; 임현철·은재호, 2020; 김동욱 외, 2022).

정부-국민 소통에 대한 인식을 측정하기 위해 '사회통합실태조사'에서 사용한 정부와 국민 간 소통 측정지표로서 '중앙정부와 국민 간 소통', '국회와 국민 간 소통', '지방정부(광역 및 기초자치체)와 국민 간 소통', 그리고 '지방의회(광역 및 기초의회)와 국민 간 소통' 총 4문항을 활용하였다. 정부-국민 소통의 측정지표는 4점 리커트(Likert) 척도로 '1=전혀 이루어지지 않고 있다', '2=별로 이루어지지 않고 있다', '3=약간 이루어지고 있다', '4=매우 잘 이루어지고 있다'로 구성되었다. 점수가 높을수록 정부-국민 소통이 활발하게 잘 이루어지고 있음을 의미한다. 정부-국민 소통에 대한 인식의 설문내용은 '귀하는 정부와 국민 간에 소통이 얼마나 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?' 이다.

### 3. 조절변수

#### 1) 정치성향

본 연구의 조절변수인 정치성향(political orientation)이란 개인의 정치, 경제, 사회적 사고방식의 경향성을 뜻한다(송현진 외, 2019). 개개인의 정치적 이념·신념 체계는 정부의 활동에 대한 인식의 차이를 유발하고, 그 결과 정부에 대한 태도 형성에 영향을 미칠 가능성이 높다(Jacoby, 2000; 이창원·조문석, 2016). 한국의 정치성향을 파악하기 위해서는 서구사회의 좌파·우파에서 찾아 내려오기보다는, 한국에서 주로 통용되는 보수-진보 논의를 살펴보는 것이 바람직하다(이승종·강철구, 2006). 다수의 선행연구들과 같이 위와 같은 보수-진보 논의 측면에서 전개된 설문 문항으로서 단일문항을 활용하였다(금현섭·백승주, 2010; 박종민·배정현, 2011; 전대성 외, 2013; 김한자, 2016; 류태건, 2016; 윤병섭, 2016; 최예나, 2017; 서정욱, 2018; 최예나, 2018; 최창용·최슬기, 2018; 송현진 외, 2019; 최성락·전별, 2019; 하상웅·길정아, 2020; 도명록·조선일, 2021; 장홍덕·정명희, 2021).

정치성향을 측정하기 위해 ‘사회통합실태조사’에서 사용한 정치성향을 측정하는 단일문항을 활용하였다. 정치성향 측정지표는 5점 리커트(Likert) 척도로 ‘1=매우 보수적’, ‘2=보수적’, ‘3=중도’, ‘4=진보적’, ‘5=매우 진보적’으로 구성되었다. 점수가 높을수록 진보적인 정치성향을 지니고 있음을 의미한다. 정치성향의 설문내용은 ‘귀하의 이념적 성향은 어떻다고 생각하십니까?’ 이다.

#### 2) 정치효능감

본 연구의 조절변수인 정치효능감(political efficacy)이란 정치체제 안에서 정치적 의사결정을 하는데 있어 개인이 어느 정도의 영향력을 발휘

하고 미칠 수 있는지에 대한 믿음을 말한다(김영인, 2003; 김동욱·서정욱, 2021). Campbell을 비롯한 미시간 학파는 개인의 정치적 행동이 정치과정에 영향력을 미치거나 미칠 수 있다는 믿음으로 보았다(Campbell et al, 1954). 한편 Lane(1959)은 믿는 대상에 따라 정치효능감을 내적 효능감과 외적 효능감으로 구성된 다차원적인 개념으로 분석하였다. 내적 효능감이란 정치과정을 이해하거나 참여할 수 있다는 본인의 능력(competence)에 대한 신념이며, 외적 효능감이란 정부 당국자나 제도가 시민의 요구에 반응(responsiveness)할 것이라는 신념으로 볼 수 있다(Converse, 1972; Balch, 1974; Coleman & Davis, 1976; Niemi, Craig, & Mattei, 1991). 다수의 선행연구들과 같이 위와 같은 내적 효능감 및 외적 효능감 측면에서 전개된 설문 문항을 활용하였다(박희봉·이희창, 2005; 박희봉·김동현, 2014; 고명철·이아람, 2020; 정성훈·김병준, 2021).

정치효능감을 측정하기 위해 ‘사회통합실태조사’에서 사용한 정치효능감 지표로서 ‘나와 같은 사람들은 정부가 하는 일에 어떠한 영향도 미칠 수 없다’, ‘정부는 나와 같은 사람들의 생각이나 의견에 관심이 없다’ 총 2문항을 활용하였다.<sup>21)</sup> 정치효능감의 측정지표는 5점 리커트(Likert) 척도로 ‘1=매우 동의한다’, ‘2=약간 동의한다’, ‘3=동의도 반대도 하지 않는다’, ‘4=별로 동의하지 않는다’, ‘5=전혀 동의하지 않는다’로 구성되었다. 점수가 높을수록 높은 정치효능감을 지니고 있음을 의미한다. 정치효능감에 대한 설문내용은 ‘귀하는 다음의 각 항목에 대하여 어떻게 생각하십니까?’ 이다.

#### 4. 통제변수 : 인구사회학적 요인 및 사회경제적 요인

본 연구의 통제변수는 선행연구를 토대로 정부신뢰에 미치는 인구사회학적 요인과 사회경제적 요인을 추출하여 설정하였다(Kanter & Mirvis, 1989; 박희봉 외, 2003; 김병규·이곤수, 2009; 전대성 외, 2013; 박희봉·

21) 역코딩(reverse coding) 하였다.

김동현, 2014; 이우진·하솔잎, 2016; 윤건·서정욱, 2016; 황창호 외, 2017; 최예나, 2018; 최성락·전별, 2019; 도명록·조선일, 2021; 윤선일, 2022). 인구사회학적 요인으로는 성별, 연령, 교육수준, 그리고 가구소득 총 4개의 변수를 통제변수로 측정하였다. 또한 사회경제적 요인으로는 사회적 지위와 삶의 만족도 총 2개의 변수를 통제변수로 측정하였다.

한국행정연구원의 2020년도 및 2021년도 사회통합실태조사 자료를 바탕으로 아래 <표 3-2>와 같이 변수를 구성하고 측정하였다.

<표 3-2> 변수의 측정

구분	변수	설문내용	척도	
종속 변수	정부신뢰	· 중앙정부 부처 · 지방자치단체 (시/도/군/구청) · 국회	4점 척도	
독립 변수	정부-국민 소통에 대한 인식	· 중앙정부와 국민 간 소통 · 국회와 국민 간 소통 · 지방정부와 국민 간 소통 · 지방의회와 국민 간 소통	4점 척도	
조절 변수	정치성향	· 이념적 성향에 대한 인식 (보수, 중도, 진보)	5점 척도	
	정치효능감	· 나와 같은 사람들은 정부가 하는 일 에 어떠한 영향도 미칠 수 없다. · 정부는 나와 같은 사람들의 생각이나 의견에 관심이 없다.	5점 척도	
통제 변수	인구사회학적 요인	성별	남자=1, 여자=0	더미 변수
		연령	20대 이하=1, 30대=2, 40대 =3, 50대=4, 60대 이상=5	5점 척도
		교육수준	중졸 이하=1, 고졸=2, 대졸 이상=3	3점 척도
		가구소득	300만원 미만=1, 300~400만 원 미만=2, 400~500만원 미 만=3, 500~600만원 미만=4, 600만원 이상=5	5점 척도
	사회경제적 요인	사회적 지위	낮다=1, 보통=2, 높다=3	3점 척도
삶의 만족도		만족하지 않는다=1, 보통=2, 만족한다=3	3점 척도	

## 제 4 절 자료수집 및 분석방법

### 1. 자료수집

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향과 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해, 한국행정연구원에서 조사한 ‘사회통합실태조사(Korea Social Integration Survey, KSIS)’의 2020년 및 2021년 자료를 활용하였다. 사회통합실태조사는 통계법 제18조 및 동법 시행령 제24조 규정에 의거해 생산되었으며, 2011년부터 매년(1년 주기) 정기적으로 실시되고 있다.

이는 우리 사회의 통합 수준에 대한 일반 국민들의 인식 및 태도 등의 변화 추이를 파악하여 정책적 시사점을 제공하고, 국민들이 체감하는 사회통합에 대한 인식을 사회영역별로 파악함으로써 사회갈등을 최소화하고, 국민대통합에 기여할 국가정책을 수립하는데 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다(한국행정연구원, 2021; 한국행정연구원, 2022). 이러한 사회통합실태조사는 주관적 웰빙 및 역능성(권리부여), 사회 참여, 정치 참여, 사회적 소통, 신뢰, 거버넌스, 공정성, 관용성(사회적 포용), 사회보장 등 총 9개 부문을 통해 사회통합 및 행정 전반에 대한 다양한 정보를 다각도로 분석하고 있는 바(한국행정연구원, 2022), 정부신뢰의 영향요인과, 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 분석하고자 하는 본 연구의 목적에 적합한 자료로 판단된다.

본 연구의 대상은 사회통합실태조사에 응답한 2020년 및 2021년 당시 국내 거주 만 19세 이상 성인 남녀 16,413명을 대상으로 선정하였다.<sup>22)</sup> 본 연구의 공간적 범위는 전국이며, 시간적 범위는 각각 2개월로서 총 4개월(2020년 9월 1일 ~ 2020년 10월 31일, 2021년 9월 1일 ~ 2021년 10월 31일)이다. 구체적인 ‘2020년 사회통합실태조사’ 및 ‘2021년 사회통합실태조사’의 개요는 다음과 같다<표 3-3>.

---

22) 사회통합실태조사는 2019년까지 만 19~69세 인구를 대상으로 하였으나, 2020년부터 만 19세 이상 인구를 조사대상의 연령대를 확대하였다.



<표 3-3> 2020년 및 2021년 사회통합실태조사 개요

구분		2020년 사회통합실태조사	2021년 사회통합실태조사
법적근거		통계법 제18조 및 동법 시행령 제24조의 규정에 의거한 승인통계 (일반·조사통계, 승인번호 : 417001)	
조사기간		2020.09.01 ~ 2020.10.31	2021.09.01 ~ 2021.10.31
조사기관	주관	한국행정연구원	
	실시	한국갤럽조사연구소	케이스탯리서치
조사대상		2020년 및 2021년 국내 거주 만 19세 이상 남녀 (※ 2020년부터 만 19세 이상 인구로 연령대를 확대함)	
조사방법		① 가구를 직접 방문 조사하는 ‘면접조사’ 방법 원칙 ② 응답자가 원하는 경우 ‘자기기입식조사’ 방법 병행 (※ 2020년부터 태블릿PC를 이용한 CAPI 조사를 도입하였으며, 대면이 어려운 경우 PAPI 조사 방식을 병행함)	
조사부문		①주관적 웰빙 및 역능성(권리부여), ②사회 참여, ③정치 참여, ④사회적 소통, ⑤신뢰, ⑥거버넌스, ⑦공정성, ⑧관용성(사회적 포용), ⑨사회보장 등 총 9개 부문	
표본추출방법	표본추출틀	2018년 등록센서스(통계청)	2019년 등록센서스(통계청)
	층화추출	시/도를 기준으로 층화함. 도의 경우 동부와 읍면부로 구분하고, 동부는 아파트와 일반가구로 구분함. 6개 광역시와 세종시는 동부·읍면부 구분없이 조사구 특성에 따라 세부 층화함. 총 52개의 층으로 구분됨	
	추출과정	조사구 확률비례계통추출 → 가구 단순임의추출 및 순차적으로 조사대상 가수 선정 → 적격 가구원 전수조사	
	표본오차	95%신뢰수준에서 ±2.24%p	95%신뢰수준에서 ±1.58%p

출처 : 윤건·서정욱(2016), 임현철·은재호(2020), 한국행정연구원(2021), 한국행정연구원(2022)을 참고하여 재구성하였음

## 2. 분석방법

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계, 그리고 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해서, SPSS WIN 23.0과 PROCESS Macro V3.5(Hayes, 2013)를 활용하였다. 구체적으로, 본 연구에서는 다음과 같은 일련의 절차를 통해 분석하고자 하였다.

첫째, 연구 대상자의 일반적 특성, 즉 인구사회학적 요인과 사회경제적 요인을 파악하기 위해 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 주요 변수의 평균과 표준편차를 확인하기 위해 기술통계 분석(descriptive statistics analysis)을 실시하였고, 그 과정에서 왜도와 첨도의 값을 통해 정규성도 확인하고자 하였다.

셋째, 주요 변수에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다.

넷째, 주요 변수 간의 관련성과 다중공선성 문제를 파악하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였다.

다섯째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

여섯째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro Model Number 1을 활용하였고, 상호작용항의 통계적 유의성을 확인하기 위해 부트스트래핑 기법(bootstrapping-test)을 실시하였다.

일곱째, 조절효과를 보다 정교하고 심층적으로 분석하기 위해, 조절변수의 특정값(-1SD, Mean, +1SD)에서의 조건부 조절효과를 살펴보았다.

## 제 4 장 분석 결과

### 제 1 절 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구의 연구 대상자의 일반적 특성인 인구사회학적 요인과 사회경제적 요인에 대한 응답률을 살펴보기 위해 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였다<표 4-1>. 인구사회학적 요인과 사회경제적 요인은 정부신뢰에 미치는 영향요인으로 분석한 선행연구의 결과를 토대로 구성하였다. 본 연구에서는 인구사회학적 요인으로 성별, 연령, 교육수준, 가구소득을 활용하였고, 사회경제적 요인으로 사회적 지위, 삶의 만족도를 활용하였다. 분석결과는 다음과 같다.

먼저, 인구사회학적 요인인 성별의 빈도를 살펴보면, ‘남성’ 8,038명(49.0%), ‘여성’ 8,375명(51.0%)으로 여성의 응답 비율이 약 2%포인트 정도 더 높은 것으로 나타났다. 연령의 빈도를 살펴보면, ‘60대 이상’의 비율이 4,903명(29.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, ‘50대’ 3,537명(21.5%), ‘40대’ 2,857명(17.4%), ‘30대’ 2,457명(15.0%), ‘20대 이하’ 2,659명(16.2%) 순으로 나타났다. 교육수준의 빈도를 살펴보면, ‘대졸 이상’의 비율이 7,201명(43.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, ‘고졸’ 6,602명(40.2%), ‘중졸 이하’ 2,610명(15.9%) 순으로 나타났다. 가구소득의 빈도를 살펴보면, ‘300만원 미만’의 비율이 4,776명(29.1%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, ‘600만원 이상’ 3,297명(20.0%), ‘300~400만원 미만’ 2,852명(17.4%), ‘500만원~600만원 미만’ 2,788명(17.0%), ‘400만원~500만원 미만’ 2,700명(16.5%) 순으로 나타났다.

다음으로, 사회경제적 요인인 사회적 지위의 빈도를 살펴보면, ‘높다’의 비율이 7,597명(46.3%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, ‘보통’ 5,248명(32.0%), ‘낮다’ 3,568명(21.7%) 순으로 나타났다. 삶의 만족도의 빈도를 살펴보면, ‘만족한다’의 비율이 10,930명(66.6%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, ‘보통’ 3,711명(22.6%), ‘만족하지 않는다’ 1,772명(10.

8%) 순으로 나타났다.

<표 4-1> 연구 대상자의 일반적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	
인구사회학적 요인	성별	남자	8,038	49.0
		여자	8,375	51.0
	연령	20대 이하	2,659	16.2
		30대	2,457	15.0
		40대	2,857	17.4
		50대	3,537	21.5
		60대 이상	4,903	29.9
	교육수준	중졸 이하	2,610	15.9
		고졸	6,602	40.2
		대졸 이상	7,201	43.9
	가구소득	300만원 미만	4,776	29.1
		300~400만원 미만	2,852	17.4
		400~500만원 미만	2,700	16.5
		500~600만원 미만	2,788	17.0
		600만원 이상	3,297	20.0
사회경제적 요인	사회적 지위	낮다	3,568	21.7
		보통	5,248	32.0
		높다	7,597	46.3
	삶의 만족도	만족하지 않는다	1,772	10.8
		보통	3,711	22.6
		만족한다	10,930	66.6
합 계		16,413	100.0	

## 제 2 절 주요 변수의 기술통계 분석

본 연구의 측정에 앞서, 주요 변수인 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 그리고 정치효능감의 기술통계량(최솟값, 최댓값, 평균과 표준편차, 왜도와 첨도)과 관련하여 기술통계 분석(descriptive statistics analysis)을 통해 살펴보았다. 분석결과는 다음과 같다<표 4-2>.

먼저, 종속변수인 정부신뢰는 평균은 2.379이고, 표준편차는 .591이었다. 독립변수인 정부-국민소통에 대한 인식의 평균은 2.326이고, 표준편차는 .605였다. 조절변수인 정치성향은 평균이 2.949이고, 표준편차가 .859였다. 또 다른 조절변수인 정치효능감은 평균이 2.675이고, 표준편차 .840였다. 또한 모든 주요 변수의 왜도와 첨도 값은 절대값 2를 초과하지 않았기에, 정규분포는 가정되었다.

<표 4-2> 주요 변수의 기술통계 분석 결과

변수 (Variable)	최솟값 (Min)	최댓값 (Max)	평균 (Mean)	표준편차 (S·E)	왜도 (Skew)	첨도 (Kurt)
정부신뢰	1.000	4.000	2.379	.591	-.127	-.230
정부-국민 소통에 대한 인식	1.000	4.000	2.326	.605	-.158	-.203
정치성향	1.000	5.000	2.949	.859	-.035	-.119
정치효능감	1.000	5.000	2.675	.840	.243	-.166

### 제 3 절 주요 변수의 타당도 및 신뢰도 분석

주요 변수에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해, 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석(reliability analysis)을 진행하였다<표 4-3>.

#### 1. 타당도 분석

본 연구는 주요 변수의 개념에 대한 정확한 측정을 위해 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서 확인한 주요 지표로는 구형성 검정(Kaiser-Meyer-Olkin), 공통성(Commonality), 결과 고유값(Eigen-Value), 그리고 분산설명력(%)을 중심으로 살펴보았다.

먼저, 구형성 검정(KMO)을 통해 측정변수 간 상관관계를 확인하였고, 분석을 통한 값이 .50 이상일 때 요인구조는 타당한 것으로 이해할 수 있다. 공통성 지표는 .40 이상으로 나타났을 때 측정문항이 요인에 차지하는 설명의 비중이 높다고 할 수 있다. 한편 결과 고유값은 1.0 이상의 기준으로 나타나야 한다. 나아가 분산설명력은 해당 측정문항들에 의해 하나의 요인이 기술되는 정도로, 누적분산 설명력이 최소 60% 이상으로 나타나야 한다. 요인을 추출한 후에는 직교회전 방식인 베리맥스(Varimax) 회전방법을 활용하여 요인분석을 시행하였다.

본 연구는 종속변수인 정부신뢰와 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식에 대해서만 분석을 실시하였다. 조절변수인 정치성향과 정치효능감의 경우, 문항의 수가 단일문항이거나 2개의 문항으로만 구성되어 타당도 및 신뢰도 추정이 불가능하여 생략하였다. 구형성 검정량, 공통성, 결과 고유값, 그리고 분산설명력 모두 조건에 충족됨을 확인하였고, 측정문항들이 요인으로 설명하는데 문제가 없음을 확인하였다.

## 2. 신뢰도 분석

주요 변수들의 내적 일관성(internal consistency)을 측정하기 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 신뢰도를 측정하기 위해 주로 사용되는 지표에는 크롬바 알파(Cronbach's  $\alpha$ )가 있다. Cronbach's  $\alpha$ 는 리커트 척도의 내적 일관성을 확인하는 지표로, 0부터 1까지의 값을 가지며 그 수치가 높을수록 신뢰도가 높다. 문항들 간 상관관계가 낮을 경우 0에 가까워지며, 일반적으로 .6 이상인 경우 내적 일관성에 문제가 없는 것으로 판단한다(정규형, 2019).

단일문항인 정치성향을 제외하고, 종속변수인 정부신뢰 및 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식, 그리고 조절변수인 정치효능감에 대한 신뢰도를 분석하였다<표 4-3>. 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

먼저, 종속변수인 정부신뢰는 기관들이 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿는가를 묻는 '중앙정부 부처', '지방자치단체(시/도/군/구청)', '국회' 3문항으로 구성되었고, 분석을 위해 모든 문항을 합산하여 평균값으로 분석하였다. 정부신뢰는 요인분석을 통하여 하나의 요인으로 나타났다. 구성된 문항들의 신뢰도 분석결과, 내적일관성인 Cronbach's  $\alpha = .696$ 로 나타났다. 즉 .6 이상으로서 내적 일관성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부와 국민 간에 소통이 얼마나 잘 이루어지고 있는가를 묻는 '중앙정부와 국민 간 소통', '국회와 국민 간 소통지방정부(광역 및 기초지자체)와 국민 간 소통', '지방의회(광역 및 기초의회)와 국민 간 소통' 4문항으로 구성되었고, 분석을 위해 모든 문항을 합산하여 평균값으로 분석하였다. 정부-국민 소통에 대한 인식은 요인분석을 통하여 하나의 요인으로 나타났다. 구성된 문항들의 신뢰도 분석결과, 내적일관성인 Cronbach's  $\alpha = .820$ 로 높은 수준으로 나타났다. 즉 .6 이상으로서 내적 일관성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

조절변수인 정치효능감은 '나와 같은 사람들은 정부가 하는 일에 어떠한 영향도 미칠 수 없다.' '정부는 나와 같은 사람들의 생각이나 의견에

관심이 없다.' 2문항으로 구성되었고, 분석을 위해 모든 문항을 합산하여 평균값으로 분석하였다. 구성된 문항들의 신뢰도 분석결과, 내적일관성인 Cronbach's  $\alpha = .785$ 로 나타났다. 즉 .6 이상으로서 내적 일관성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

<표 4-3> 주요 변수의 타당도 및 신뢰도 분석 결과

변수	문항	공통성	신뢰도
정부신뢰	· 중앙정부 부처	.700	Cronbach's $\alpha = .696$
	· 지방자치단체(시/도/군/구청)	.581	
	· 국회	.592	
KMO= .653 , Chi-square= 8915.746, df=3, p=.000, 고유값= 1.874, 누적분산값(%)= 62.454			
정부-국민 소통에 대한 인식	· 중앙정부와 국민 간 소통	.656	Cronbach's $\alpha = .820$
	· 국회와 국민 간 소통	.567	
	· 지방정부(광역 및 기초지자체) 와 국민 간 소통	.703	
	· 지방의회(광역 및 기초의회)와 국민 간 소통	.682	
KMO= .750 , Chi-square= 24561.487, df=6, p=.000, 고유값= 2.608, 누적분산값(%)= 65.205			
정치효능감	· 나와 같은 사람들은 정부가 하 는 일에 어떠한 영향도 미칠 수 없다.  · 정부는 나와 같은 사람들의 생 각이나 의견에 관심이 없다		Cronbach's $\alpha = .785$



## 제 4 절 주요 변수 간 상관관계 분석

본 연구는 가설 검정에 앞서, 주요 변수들 간의 관련성 및 다중공선성의 문제를 파악하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였다<표 4-4>.

상관관계 분석은 원인과 결과가 되는 변수 간의 밀접한 정도와 선형적, 비선형적 관계를 갖는지를 분석하는 기법이다. 그 과정에서 변수 간 서로 독립적인 관계 또는 상관적 관계가 나타날 수 있으며, 이 때 변수 간 관계의 강도를 상관관계라고 한다. 상관관계의 연관된 정도를 상관계수(correlation coefficient)라고 하며 이는 수치로 표시되며, 상관계수가 양(+)의 값을 가질 때는 긍정적인 상관, 음(-)의 값을 가질 때는 부정적인 상관이라고 한다. 상관계수가 0일 때는 변수들 간에 아무 관련성이 없음을 의미한다. 또한 부호에 상관없이 숫자의 절대값이 클수록 관련성이 크다는 것을 의미한다(김석우, 2007).

분석결과는 다음과 같다. 먼저, 주요 변수 간 상관계수는 절대값이 .017 ~ .533으로 나타났다. 상관계수가 .80 이상이 도출되면 다중공선성의 문제를 발생시킬 가능성이 있다(Gujarati & Porter, 2009). 이에 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 확인하였다.

구체적으로, 종속변수인 정부신뢰는 교육수준을 제외하고 모든 측정변수와 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 특히 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 상관계수는 .530( $p < .01$ ), 조절변수인 정치성향과 정부신뢰의 상관계수는 .104( $p < .01$ ), 조절변수인 정치효능감과 정부신뢰의 상관계수는 .061( $p < .01$ ), 연령과 정부신뢰의 상관계수는 .030( $p < .01$ ), 가구소득과 정부신뢰의 상관계수는 .023( $p < .01$ ), 사회적 지위와 정부신뢰의 상관계수는 .073( $p < .01$ ), 삶의 만족도와 정부신뢰의 상관계수는 .082( $p < .01$ )로, 긍정적인(+) 상관관계가 나타났다. 한편 성별과 정부신뢰의 상관계수는  $-.032$ ( $p < .01$ )로 부정적인(-) 상관관계가 나타났다.

한편 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식은 연령을 제외하고 모

든 측정변수와 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 특히 조절변수인 정치성향과 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는 .116( $p < .01$ ), 조절변수인 정치효능감과 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는 .095( $p < .01$ ), 교육수준과 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는 .065( $p < .01$ ), 가구소득과 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는 .064( $p < .01$ ), 사회적 지위와 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는 .160( $p < .01$ ), 삶의 만족도와 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는 .102( $p < .01$ )로, 긍정적인(+) 상관관계가 나타났다. 한편 성별과 정부-국민 소통에 대한 인식의 상관계수는  $-.017$ ( $p < .05$ )로, 부정적인(-) 상관관계가 나타났다.

조절변수인 정치성향은 모든 측정변수와 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 또 다른 조절변수인 정치효능감과 정치성향의 상관계수는 .138( $p < .01$ ), 성별과 정치성향의 상관계수는 .026( $p < .01$ ), 교육수준과 정치성향의 상관계수는 .257( $p < .01$ ), 가구소득과 정치성향의 상관계수는 .135( $p < .01$ ), 사회적 지위와 정치성향의 상관계수는 .071( $p < .01$ ), 삶의 만족도와 정치성향의 상관계수는 .075( $p < .01$ )로, 긍정적인(+) 상관관계가 나타났다. 한편 연령과 정치성향의 상관계수는  $-.298$ ( $p < .01$ )로, 부정적인(-) 상관관계가 나타났다.

또한 조절변수인 정치효능감은 모든 측정변수와 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 성별과 정치효능감의 상관계수는 .046( $p < .01$ ), 교육수준과 정치효능감의 상관계수는 .108( $p < .01$ ), 가구소득과 정치효능감의 상관계수는 .067( $p < .01$ ), 사회적 지위와 정치효능감의 상관계수는 .094( $p < .01$ ), 삶의 만족도와 정치효능감의 상관계수는 .045( $p < .01$ )로, 긍정적인(+) 상관관계가 나타났다. 한편 연령과 정치효능감의 상관계수는  $-.063$ ( $p < .01$ )로, 부정적인(-) 상관관계가 나타났다.

<표 4-4> 주요 변수들 간 상관관계 분석 결과

변수	상관관계									
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)
1) 성별	1									
2) 연령	-.040**	1								
3) 교육수준	.139**	-.533**	1							
4) 가구소득	.043**	-.283**	.427**	1						
5) 사회적 지위	.063**	-.078**	.229**	.192**	1					
6) 삶의 만족도	.004	-.083**	.161**	.145**	.402**	1				
7) 정부-국민 소통에 대한 인식	-.017*	-.002	.065**	.064**	.160**	.102**	1			
8) 정치성향	.026**	-.298**	.257**	.135**	.071**	.075**	.116**	1		
9) 정치효능감	.046**	-.063**	.108**	.067**	.094**	.045**	.095**	.138**	1	
10) 정부신뢰	-.032**	.030**	.008	.023**	.073**	.082**	.530**	.104**	.061**	1

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

## 제 5 절 가설 검정

정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)과 PROCESS Macro Model Number 1을 활용하였다.

위계적 회귀분석은 독립변수가 여러 개로 이루어진 다중회귀분석의 한 종류로서, 이론적으로 설정된 단계에 따라 분석이 이루어지는 방법이다. 위계적 회귀분석을 시행하는 경우, 독립변수를 한 그룹씩 단계적으로 투입시켜 상대적 영향력의 크기를 순서대로 파악할 수 있으며, 변수가 추가될 때마다  $R^2$ 의 증가분에 대한 F 검정량을 통해 추가적인 변수들의 기여도가 유의한지를 판단할 수 있다(이순목, 2004).

PROCESS Macro는 최소자승추정(Ordinary Least Square, OLS) 방식에 따른 회귀분석을 기반으로, 확장모형을 분석할 때에 있어 반복적으로 분석해야 하는 과정을 하나의 모델링으로 가능하게 만들어주는 기능을 가진 프로세스이다. 또한 SPSS 회귀분석에 비해 경로 간 통계적 유의성을 보다 정확하게 검증할 수 있는 부트스트래핑 기법(bootstrapping-test)이 적용된다는 장점을 지니고 있다. 특히, 일반적인 조절효과 분석은 상호작용항에 대한 통계적 유의성 여부만을 검증할 수 있지만, PROCESS Macro를 활용할 경우 조절효과에 대한 정보를 보다 구체적으로 포착할 수 있다. 즉 조절변수의 특정값(-1SD, Mean, +1SD)에서의 조건부 조절효과를 살펴봄으로써, 조절효과의 패턴 및 그 영향력을 보다 정교하고 심층적으로 분석할 수 있다는 유용성이 있다(Hayes, 2013).

한편, 통계적 유의성을 검증하는 경우에는 LLCI와 ULCI의 값을 통해 유의성을 판단하게 된다.<sup>23)</sup> 이 때 유의성에 대한 판별은 95% 신뢰구간에서 하한 값과 상한 값이 0을 포함하는지 여부로 판단한다. 0을 포함하지 않을 경우 통계적으로 유의한 것으로 판단한다. 구체적으로, 신뢰구간

---

23) LLCI(Lower Limit Confidence Interval)은 신뢰구간의 하한 값을 의미하고, ULCI(Upper Limit Confidence Interval)는 신뢰구간의 상한 값을 의미한다.

의 하한 값과 상한 값이 모두 0보다 크다면 영향관계가 긍정적(+)으로 유의하다고 해석하고, 신뢰구간의 하한 값과 상한 값이 모두 0보다 작다면 영향관계가 부정적(-)으로 유의하다고 해석할 수 있다.

## 1. 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계

정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. <모형 1>에서는 통제변수인 연구대상자의 인구사회학적 요인(성별, 연령, 교육수준, 가구소득)을 투입하여 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하였다. <모형 2>에서는 통제변수인 인구사회학적 요인을 통제한 후 사회경제적 요인(사회적 지위, 삶의 만족도)을 추가로 투입하여 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하였다. <모형 3>에서는 통제변수(인구사회학적 요인, 사회경제적 요인)를 통제한 후 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식을 추가로 투입하여 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하였다<표 4-5>.

분석에 앞서, 다중공선성의 문제를 확인하였다. 일반적으로 많이 사용되는 지표인 공차한계(Tolerance)와 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF)를 통해 다중공선성을 진단하고자 하였다. 보통 공차한계는 .1 이하, 분산팽창계수(VIF)는 10 이상인 경우 다중공선성의 문제가 있다고 판단한다(김태근, 2006). 다중공선성 진단 결과, 공차한계는 모두 .1을 상회하였고 분산팽창계수(VIF) 역시 모두 10을 넘지 않았기에 다중공선성의 문제가 발생하지 않음을 확인하였다.

본 연구의 분석결과, <모형 1>의 경우 인구사회학적 요인 모두 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 여성일수록( $\beta = -.035, p < .001$ ), 연령이 높을수록( $\beta = .051, p < .001$ ), 교육수준이 높을수록( $\beta = .028, p < .01$ ), 가구소득이 높을수록( $\beta = .027, p < .01$ ) 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었다. 또한 <모형 1>의 모형적합도는  $F=14.353, p < .001$ 로 본 회귀모형은 적합하다고 할 수 있으며, 종속변수에 대

한 설명력( $R^2$ )은 약 0.3%로 나타났다.

<모형 2>의 경우 인구사회학적 요인인 성별, 연령, 사회경제적 요인인 사회적 지위, 삶의 만족도는 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 여성일수록( $\beta = -.035, p < .001$ ), 연령이 높을수록( $\beta = .047, p < .001$ ), 사회적 지위가 높을수록( $\beta = .048, p < .001$ ), 삶의 만족도가 높을수록( $\beta = .063, p < .001$ ) 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었다. 또한 <모형 2>의 모형적합도는  $F=32.121, p < .001$ 로 본 회귀모형은 적합하다고 할 수 있으며, 종속변수에 대한 설명력( $R^2$ )은 <모형 1>의 설명력에서 0.8%포인트 증가한 1.1%로 나타났다.

<모형 3>의 경우 인구사회학적 요인인 성별, 연령, 사회경제적 요인인 사회적 지위, 삶의 만족도, 그리고 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 여성일수록( $\beta = -.019, p < .01$ ), 연령이 높을수록( $\beta = .025, p < .01$ ), 삶의 만족도가 높을수록( $\beta = .041, p < .001$ ), 정부-국민 소통에 대해 활발하게 이루어진다고 인식할수록( $\beta = .530, p < .001$ ) 정부신뢰는 높아지는 것으로 확인되었다. 한편 사회적 지위가 높을수록( $\beta = -.023, p < .01$ ) 정부신뢰는 낮아지는 것으로 확인되었다. 또한 <모형 3>의 모형적합도는  $F=928.555, p < .001$ 로 본 회귀모형은 적합하다고 할 수 있으며, 종속변수에 대한 설명력( $R^2$ )은 <모형 2>의 설명력에서 27.2%포인트 증가한 28.3%로 나타났다.

이상의 논의를 종합해봤을 때, 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 연구결과는 정부-국민 소통에 대한 긍정적인 인식이 높을수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 여러 국외 및 국내 선행연구와 일치함을 알 수 있다(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 손호중·채원호, 2005; 박정호·정지수, 2013; 이현국·김윤호, 2014; 윤건·서정옥, 2016; 김상목·김승현, 2018; 송현진 외, 2019; 최예나 외, 2020; 정성훈·김병준, 2021). 따라서 위 연구결과는 본 연구의 <가설 1>

을 지지한다.

이와 더불어, 통제변수 및 독립변수에 대한 종속변수의 설명력을 의미하는  $R^2$ 은 <모형 1>에서 <모형 2>으로 갈수록, <모형 2>에서 <모형 3>으로 갈수록 증가하는 것으로 나타났다. 특히 <모형 2>에서 <모형 3>으로 설명력이 .272 (27.3%포인트) 증가하였다. 이는 정부신뢰의 영향 요인으로서 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식이 중요한 요인임을 의미한다고 볼 수 있다.

한편 통제변수와 관련해서는, 성별, 연령, 사회적 지위, 삶의 만족도가 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 남성에게 비해 여성일수록 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었는데, 이는 선행연구와 일치하는 결과를 보여준다(Glaeser et al, 2000; 이우진·하슬잎, 2016). 또한 연령이 높을수록 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었는데, 이 역시 다수의 선행연구와 크게 다르지 않다는 결과를 보여준다(Putnam, 2000; Christensen & Læg Reid, 2005; 박희봉 외, 2003; 김병규·이곤수, 2009; 박종민·배정현, 2011; 정광호 외, 2011; 전대성 외, 2013; 이우진·하슬잎, 2016; 최성락·전별, 2019). 뿐만 아니라 삶의 만족도가 높을수록 정부신뢰도 높아지는 경향이 있는데, 이는 삶의 만족도가 지방정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치고 있음을 연구한 최예나(2018)의 연구와 유사한 측면이 있다. 나아가 사회적 지위가 높을수록 정부신뢰는 낮아지는 것으로 확인되었는데, 이는 류태건(2010)과 박희봉·이영란(2012)의 연구 결과와는 배치되는 측면이 있다. 하지만 사회적 지위가 높다고 인식할수록 지방정부신뢰는 낮아진다는 연구(최예나, 2018)와는 유사한 결과임을 알 수 있다.

<표 4-5> 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계

독립변수	모형 1						모형 2						모형 3					
	B	β	S·E	t	공차	VIF	B	β	S·E	t	공차	VIF	B	β	S·E	t	공차	VIF
성별	-.041	-.035 ***	.009	-4.451	.979	1.022	-.042	-.035 ***	.009	-4.518	.977	1.024	-.022	-.019 **	.008	-2.827	.976	1.025
연령	.021	.051 ***	.004	5.522	.711	1.407	.019	.047 ***	.004	5.086	.708	1.413	.010	.025 **	.003	3.219	.707	1.414
교육수준	.023	.028 **	.008	2.862	.621	1.611	.008	.010	.008	1.003	.602	1.661	-.010	-.012	.007	-1.458	.601	1.663
가구소득	.011	.027 **	.003	3.137	.813	1.230	.006	.015	.003	1.776	.801	1.248	.000	.001	.003	.148	.801	1.249
사회적 지위							.036	.048 ***	.007	5.558	.801	1.248	-.017	-.023 **	.006	-3.077	.790	1.267
삶의 만족도							.055	.063 ***	.007	7.368	.831	1.204	.036	.041 ***	.006	5.679	.829	1.206
정부-국민 소통에 대한 인식													.518	.530 ***	.007	78.955	.969	1.032
F	14.353***						32.121***						928.555***					
R <sup>2</sup>	.003						.012						.284					
수정된 R <sup>2</sup>	.003						.011						.283					
R <sup>2</sup> 변화량	.003						.008						.272					
Durbin-watson	1.452																	

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



## 2. 정치성향의 조절효과

조절효과(moderation effect)란 독립변수와 종속변수의 관계의 방향과 크기에 영향을 주는 제3의 변수의 효과를 나타내는 것으로, 이 제3의 변수를 조절변수(moderator)라고 한다(고길곤, 2021). 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향의 조절효과를 검증하기 위해 Hayes(2012)가 개발한 PROCESS Macro Model Number 1을 활용해 분석하였다.<sup>24)</sup> 분석결과는 다음과 같다<표 4-6>.

본 연구의 분석결과, 먼저 연구모형의 타당성을 살펴보면,  $R^2$ 은 .287로서, 본 회귀모형의 기초적인 설명력은 28.7%이다. 또한 모형적합도는  $F = 734.210$ 이고, 통계적으로도 유의미한 것으로 확인된 바( $p < .001$ ), 본 회귀모형은 적합하다고 볼 수 있다.

구체적으로, 가구소득을 제외하고는 모두 95% 신뢰수준에서 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 여성일수록 ( $Effect = -.023, p < .01$ ), 연령이 높을수록 ( $Effect = .015, p < .01$ ), 삶의 만족도가 높을수록 ( $Effect = .034, p < .001$ ), 정부-국민 소통에 대해 활발하게 이루어진다고 인식할수록 ( $Effect = .513, p < .001$ ), 진보적인 정치성향을 지닌 사람일수록 ( $Effect = .040, p < .001$ ) 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었다. 반면 교육수준이 높을수록 ( $Effect = -.016, p < .05$ ), 사회적 지위가 높을수록 ( $Effect = -.017, p < .01$ ) 정부신뢰는 낮아지는 것으로 확인되었다.

또한 ‘정부-국민 소통에 대한 인식x정치성향’으로 구성된 상호작용항은 95% 신뢰구간(LLCI = .006 ~ ULCI = .035)이 0을 포함하지 않고 하한값과 상한값이 모두 0보다 크기에, 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다 ( $Effect = .020, p < .01$ ).

이러한 조절효과의 패턴 및 그 영향력을 보다 정교하고 심층적으로 분석하기 위해, 조절변수의 특정값(-1SD, Mean, +1SD)에서의 조건부 조절효과를 살펴보았다<표 4-7>. 분석결과, 모든 조건(-1SD, Mean, +1S

---

24) PROCESS Macro Model Number 1은 단순조절효과를 분석하기 위한 모델이다(Hayes, 2013).

D)25)이 95% 신뢰수준에서 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 조절효과가 나타났다. 이는 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)에서 정치성향은 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 조절하고 있음을 의미한다. 구체적으로 살펴보면, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치성향이 -1SD에서 +1SD로 높아질수록 더욱 크게 나타나고 있음을 알 수 있다. 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치성향이 평균보다 1표준편차 낮은 수준에서는  $Effect = .495$  ( $p < .001$ ), 평균수준에서는  $Effect = .513$  ( $p < .001$ ), 평균보다 1표준편차 높은 수준에서는  $Effect = .530$  ( $p < .001$ )로 나타났다. 이는 진보적인 정치성향을 지닌 사람(+1SD)일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향이 더 크게 작용하는 것을 의미하며, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향이 조절효과가 있음을 보여준다.

이상의 논의를 종합해봤을 때, 진보적인 정치성향을 지닌 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. ‘정부-국민 소통에 대한 인식x정치성향’으로 구성된 상호작용항은 95% 신뢰구간(LLCI = .006 ~ ULCI = .035)이 0을 포함하지 않고 하한 값과 상한 값이 모두 0보다 크기에, 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $Effect = .020$ ,  $p < .01$ ). 또한 정치성향의 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)에서 통계적으로 유의미한 조절효과가 나타났다. 이는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계가 정치성향에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 위 연구결과는 본 연구의 <가설 2>를 지지한다.

한편 통제변수와 관련해서는, 여성일수록(Glaeser et al, 2000; 이우진·하슬잎, 2016), 연령이 높을수록(Putnam, 2000; Christensen & Læg Reid, 2005; 박희봉 외, 2003; 김병규·이곤수, 2009; 박종민·배정현, 2011; 정광

---

25) 여기서 특정값 -1SD는 보수적인 정치성향을 지닌 사람, 특정값 Mean는 중도의 정치성향을 지닌 사람, 특정값 +1SD는 진보적인 정치성향을 지닌 사람으로 해석할 수 있을 것이다.

호 외, 2011; 전대성 외, 2013; 이우진·하솔잎, 2016; 최성락·전별, 2019), 삶의 만족도가 높을수록(최예나, 2018), 정부-국민 소통에 대해 활발하게 이루어진다고 인식할수록(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 손호중·채원호, 2005; 박정호·정지수, 2013; 이현국·김윤호, 2014; 윤건·서정욱, 2016; 김상묵·김승현, 2018; 송현진 외, 2019; 최예나 외, 2020; 정성훈·김병준, 2021), 진보적인 정치성향을 지닌 사람일수록(송현진 외, 2019) 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었다. 한편, 교육수준이 높을수록(Uslaner, 2001; 이지호·이현우, 2015; 최지민·김순은, 2014), 사회적 지위가 높을수록(최예나, 2018) 정부신뢰가 낮아지는 것으로 확인되었다.

<표 4-6> 정치성향의 조절효과 검증

독립변수	종속변수: 정부신뢰					
	<i>Effect</i> (B)	S.E	t	p	95% 신뢰구간 (Confidence Interval)	
					LLCI	ULCI
성별	-.023	.008	-2.906	.004**	-.008	-.038
연령	.015	.003	4.689	.000**	.009	.022
교육수준	-.016	.007	-2.255	.024*	-.030	-.002
가구소득	.000	.003	0.024	.981	-.006	.006
사회적 지위	-.017	.006	-2.996	.003**	-.028	-.006
삶의 만족도	.034	.006	5.461	.000***	.022	.047
정부-국민 소통에 대한 인식	.513	.007	77.799	.000***	.500	.525
정치성향	.040	.005	8.244	.000***	.030	.049
정부-국민 소통 x 정치성향	.020	.007	2.732	.006**	.006	.035
F	734.210***					
R <sup>2</sup>	.287					

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

<표 4-7> 정치성향의 조건부 조절효과

정치성향	<i>Effect</i>	S.E	t	p	95% 신뢰구간 (Confidence Interval)	
					LLCI	ULCI
-1SD	.495	.009	54.866	.000***	.477	.513
M	.513	.007	77.799	.000***	.500	.525
+1SD	.530	.009	57.219	.000***	.512	.548

### 3. 정치효능감의 조절효과

정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치효능감의 조절효과를 검증하기 위해 Hayes(2012)가 개발한 PROCESS Macro Model number 1을 활용해 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다<표 4-8>.

본 연구의 분석결과, 먼저 연구모형의 타당성을 살펴보면,  $R^2$ 은 .285로서, 본 회귀모형의 기초적인 설명력은 28.5% 이다. 또한 모형적합도는  $F = 724.834$ 이고, 통계적으로도 유의미한 것으로 확인된 바( $p < .001$ ), 본 회귀모형은 적합하다고 볼 수 있다.

구체적으로, 교육수준과 가구소득을 제외하고는 모두 95% 신뢰수준에서 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 여성일수록( $Effect = -.023, p < .01$ ), 연령이 높을수록( $Effect = .010, p < .01$ ), 삶의 만족도가 높을수록( $Effect = .035, p < .001$ ), 정부-국민 소통에 대해 활발하게 이루어진다고 인식할수록( $Effect = .520, p < .001$ ), 정치효능감이 높은 사람일수록( $Effect = .012, p < .05$ ) 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었다. 반면 사회적 지위가 높을수록( $Effect = -.017, p < .01$ ) 정부신뢰는 낮아지는 것으로 확인되었다.

또한 ‘정부-국민 소통에 대한 인식x정치효능감’으로 구성된 상호작용항은 95% 신뢰구간(LLCI = .011 ~ ULCI = .038)이 0을 포함하지 않고 하한 값과 상한 값이 모두 0보다 크기에, 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $Effect = .025, p < .001$ ).

이러한 조절효과의 패턴 및 그 영향력을 보다 정교하고 심층적으로 분석하기 위해, 조절변수의 특정값(-1SD, Mean, +1SD)에서의 조건부 조절효과를 살펴보았다<표 4-9>. 분석결과, 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)<sup>26)</sup>이 95% 신뢰수준에서 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 조절효과가 나타났다. 이는 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)에서 정치효능감

---

26) 여기서 특정값 -1SD는 정치효능감이 낮은 사람, 특정값 Mean는 정치효능감이 평균적인 사람, 특정값 +1SD는 정치효능감이 높은 사람으로 해석할 수 있을 것이다.

은 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 조절하고 있음을 의미한다. 구체적으로 살펴보면, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치효능감이 -1SD에서 +1SD로 높아질수록 더욱 크게 나타나고 있음을 알 수 있다. 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향은 정치효능감이 평균보다 1표준편차 낮은 수준에서는  $Effect = .499$  ( $p < .001$ ), 평균수준에서는  $Effect = .520$  ( $p < .001$ ), 평균보다 1표준편차 높은 수준에서는  $Effect = .540$  ( $p < .001$ )로 나타났다. 이는 정치효능감이 높은 사람(+1SD)일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향이 더 크게 작용하는 것을 의미하며, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치효능감이 조절효과가 있음을 보여준다.

이상의 논의를 종합해봤을 때, 정치효능감이 높은 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. ‘정부-국민 소통에 대한 인식x정치효능감’으로 구성된 상호작용항은 95% 신뢰구간(LLCI= .011 ~ ULCI= .038)이 0을 포함하지 않고 하한 값과 상한 값이 모두 0보다 크기에, 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $Effect = .025$ ,  $p < .001$ ). 또한 정치효능감의 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)에서 통계적으로 유의미한 조절효과가 나타났다. 이는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계가 정치효능감에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 위 연구결과는 본 연구의 <가설 3>을 지지한다.

한편 통제변수와 관련해서는, 여성일수록(Glaeser et al, 2000; 이우진·하솔잎, 2016), 연령이 높을수록(Putnam, 2000; Christensen & Lægred, 2005; 박희봉 외, 2003; 김병규·이곤수, 2009; 박종민·배정현, 2011; 정광호 외, 2011; 전대성 외, 2013; 이우진·하솔잎, 2016; 최성락·전별, 2019), 삶의 만족도가 높을수록(최예나, 2018), 정부-국민 소통에 대해 활발하게 이루어진다고 인식할수록(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 손호중·채원호, 2005; 박정호·정지수, 2013; 이현국·김운호, 2014; 윤건·서정옥, 2016; 김상묵·김승현, 2018; 송현진 외, 2019; 최예나 외, 2020;

정성훈·김병준, 2021), 정치효능감이 높은 사람일수록(Abravanel & Busch, 1975; Craig et al, 1990; 김정현, 2013; 김왕식, 2015; 정성훈·김병준, 2021) 정부신뢰가 높아지는 것으로 확인되었다. 한편, 사회적 지위가 높을수록(최예나, 2018) 정부신뢰가 낮아지는 것으로 확인되었다.

<표 4-8> 정치효능감의 조절효과 검증

독립변수	종속변수: 정부신뢰					
	<i>Effect</i> (B)	S.E	t	p	95% 신뢰구간 (Confidence Interval)	
					LLCI	ULCI
성별	-.023	.008	-2.901	.004**	-.039	-.008
연령	.010	.003	3.182	.001**	.004	.017
교육수준	-.117	.007	-1.676	.094	-.025	.002
가구소득	.000	.003	.1493	.881	-.005	.006
사회적 지위	-.017	.006	-3.015	.003**	-.028	-.006
삶의 만족도	.035	.006	5.608	.000***	.023	.048
정부-국민 소통에 대한 인식	.520	.007	78.431	.000***	.507	.533
정치효능감	.012	.005	2.541	.011*	.003	.021
정부-국민 소통 x 정치효능감	.025	.007	3.522	.000***	.011	.038
F	724.834***					
R <sup>2</sup>	.285					

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

<표 4-9> 정치효능감의 조건부 조절효과

정치효능감	<i>Effect</i>	S.E	t	p	95% 신뢰구간 (Confidence Interval)	
					LLCI	ULCI
-1SD	.499	.008	60.000	.000***	.483	.515
M	.520	.007	78.431	.000***	.507	.533
+1SD	.540	.009	57.789	.000***	.522	.559



## 제 6 절 연구결과의 종합

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 한다. 본 연구의 분석을 위해, 분석자료는 한국행정연구원에서 조사한 ‘2020년 사회통합실태조사’ 및 ‘2021년 사회통합실태조사’를 활용하였다. 분석방법은 먼저, 학술논문, 연구보고서, 단행본 등 문헌연구를 통해 각 변수들의 개념 및 변수들 간의 관계에 대한 이론적 논의 및 선행연구를 검토하였다. 다음으로, SPSS WIN 23.0과 PROCESS Macro Model Number 1을 활용하여 통계분석을 실시하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서 도출한 가설검정 결과를 종합하면, 다음과 같다<표 4-10>.

첫째, ‘정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아질 것이다.’ 라는 <가설 1>을 검정한 결과, 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 확인되었다( $\beta = .530, p < .001$ ). 이러한 결과는 첫 번째 가설을 지지한다. 따라서 <가설 1>은 채택되었다.

둘째, ‘정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라질 것이다.’ 라는 <가설 2>를 검정한 결과, ‘정부-국민 소통에 대한 인식 $\times$ 정치성향’으로 구성된 상호작용항은 정부신뢰에 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 확인되었다( $Effect = .020, p < .01, LLCI = .006 \sim UL CI = .035$ ). 이와 더불어, 정치성향의 조절효과를 보다 정교하고 심층적으로 분석하기 위해 조건부 조절효과를 살펴본 결과, 정치성향의 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)에서 95% 신뢰구간이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 조절효과가 나타났다. 이러한 일련의 결과는 두 번째 가설을 지지한다. 따라서 <가설 2>도 채택되었다.

셋째, ‘정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라질 것이다.’ 라는 <가설 3>을 검정한 결과, ‘정부-국민 소통에 대한 인식 $\times$ 정치효능감’으로 구성된 상호작용항은 정부신뢰에 긍정적

인(+)  
영향을 미치는 것으로 확인되었다( $Effect = .025, p < .001, LLCI = .011 \sim ULCI = .038$ ). 이와 더불어, 정치효능감의 조절효과를 보다 정교하고 심층적으로 분석하기 위해 조건부 조절효과를 살펴본 결과, 정치효능감의 모든 조건(-1SD, Mean, +1SD)에서 95% 신뢰구간이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 조절효과가 나타났다. 이러한 일련의 결과는 세 번째 가설을 지지한다. 따라서 <가설 3> 역시 채택되었다.

이상의 논의를 종합하면 아래 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 가설검정 결과의 종합

구분	내용	채택여부
가설 1	정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아질 것이다.	채택
가설 2	정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라질 것이다.	채택
가설 3	정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라질 것이다.	채택

## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구결과의 요약

제4차 산업혁명, 저출산·고령화, COVID-19 팬데믹, 위험 사회(risk society)의 확산 등 급변하는 행정환경 속에서 정부의 역할은 증대되고 있다. 그에 따라 정부신뢰의 중요성 역시 그 어느 때보다도 증가하고 있는 시점이다. 정부신뢰는 정부정책에 대한 국민의 순응도를 이끌어내고, 국정운영의 토대를 마련함으로써 정책집행의 효과성을 증대시킬 수 있다. 또한 저하된 정부신뢰는 ‘불신의 악순환’을 초래하고, 민주주의에 악영향을 미칠 수도 있다. 이러한 정부신뢰를 증진하기 위한 노력의 일환으로, 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구 역시 비교적 활발하게 이루어지고 있다. 하지만 이처럼 정부신뢰의 중요성 속에서 정부신뢰의 영향요인에 관한 여러 연구가 진행되고 있음에도 불구하고, 우리나라의 정부신뢰는 여전히 낮은 수준에 머무르고 있다.

이에 본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 이들 간의 관계가 정치성향 및 정치효능감에 따라 달라지는지 조절효과를 검증하고자 하였다. 특히, 급변하는 행정환경 속에서 정부와 국민 간의 소통 측면을 중요한 정부신뢰의 영향요인으로 고려하고자 하였다. 나아가 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치성향·정치효능감과 같은 개인적 요소의 조절효과를 포착하고자 하였다. 이를 통해 정부신뢰를 제고하기 위해 필요한 실질적인 방안에 대해 모색하고, 그에 대해 유효·적절한 해안을 제시하고자 하였다. 본 연구결과를 요약하면, 다음과 같이 3가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

첫째, 국민들의 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰에 긍정적인 (+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰는 높아지는 것으로 해석할 수

있다. 이러한 연구결과는 정부-국민 소통에 대한 긍정적인 인식이 높을수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 여러 국외 및 국내 선행연구와 일치함을 알 수 있다(Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007; 손호중·채원호, 2005; 박정호·정지수, 2013; 이현국·김윤호, 2014; 윤건·서정욱, 2016; 김상묵·김승현, 2018; 송현진 외, 2019; 최예나 외, 2020; 정성훈·김병준, 2021). 이는 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정보의 왜곡 등으로 인해 정책적 지지를 철회하고 그에 따라 정부신뢰가 저하될 가능성보다는, 오히려 정책순응에 필요한 비용을 줄이고 개방성 및 투명성에 대한 국민의 인식을 제고시킴으로써 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 가능성이 더 높은 것으로 해석할 수 있다. 뿐만 아니라 정부신뢰의 영향요인으로 검증된 인구사회학적 요인, 사회경제적 요인, 그리고 정부-국민 소통에 대한 인식이 단계적으로 투입되었을 때 설명력이 증가하는 것으로 나타났다. 이를 종합적으로 고려했을 때, 정부-국민 소통에 대한 인식은 정부신뢰를 증진시키기 위한 중요한 요인이며, 정부-국민 소통을 적극적이고 활발하게 진행함으로써 국민들이 이에 대해 긍정적으로 인식하도록 하는 것이 필요하다고 볼 수 있다.

둘째, 진보적인 정치성향을 지닌 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치성향에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다. 진보적인 정치성향을 지닌 국민은 사회적 약자의 목소리를 중시하고 개선과 변화를 추구한다는 점에서 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰가 높아진다고 인식하였다. 반면, 보수적인 정치성향을 지닌 국민은 관료제의 전문성을 보다 선호하고 기존 규범의 준수 및 현상유지를 추구한다는 점에서 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식하더라도 정부신뢰가 그다지 높아지지 않는다고 인식하였다. 나아가 정치성향의 조건부 조절효과 분석 결과, 진보적인 정치성향(+1SD), 중도적인 정치성향(Mean), 그리고 보수적인 정치성향(-1SD) 모두 통계적으로 유의미한 조절효과가 확인되었다. 즉 진보성향을 지닌 국민, 중도성향을 지닌 국

민, 그리고 보수성향을 지닌 국민 모두 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 유의미한 긍정적인(+) 영향을 미쳤으며, 그 영향력의 정도는 진보성향이 가장 크고, 그 다음 중도성향, 보수성향 순이었다. 이는 보수와 진보를 막론하고 모두에게 소통 역량이 중요하며(황성욱 외 2017), 현상유지를 원하는 보수성향을 지닌 국민보다는 개선과 변화를 추구하는 진보성향을 지닌 국민이 소통하는 정부를 보다 더 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 해석할 수 있다.

셋째, 정치효능감이 높은 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계는 정치효능감에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다. 정치효능감이 높은 국민은 정부에 대한 정통성을 더욱 잘 인정하고 정부 정책에 대한 순응성이 도모된다는 점에서 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식할수록 정부신뢰가 높아진다고 인식하였다. 반면, 정치효능감이 그다지 높지 않은 국민은 정부의 정치과정에 영향력을 미칠 수 없다고 생각하기에, 적극적으로 소통하기보다는 관료제의 전문성을 발휘하여 스스로 정책을 결정하고 수행하는 권위적인 정부를 추구하는 점에서 정부-국민 소통에 대해 활발하게 잘 이루어진다고 인식하더라도 정부신뢰가 그다지 높아지지 않는다고 인식하였다. 나아가 정치효능감의 조건부 조절효과 분석 결과, 정치효능감이 높은 집단(+1SD), 정치효능감이 평균적인 집단(Mean), 그리고 정치효능감이 낮은 집단(-1SD) 모두 통계적으로 유의미한 조절효과가 확인되었다. 즉 정치효능감이 높은 국민, 정치효능감이 평균적인 국민, 그리고 정치효능감이 낮은 국민 모두 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 유의미한 긍정적인(+) 영향을 미쳤으며, 그 영향력의 정도는 정치효능감이 높은 집단이 가장 크고, 그 다음 정치효능감이 평균적인 집단, 정치효능감이 낮은 집단 순이었다. 이는 정치효능감의 높고 낮음과 관계없이 모두에게 소통 역량이 중요하며, 정치효능감이 그다지 높지 않은 국민보다는 정치효능감이 높은 국민이 소통하는 정부를 보다 더 긍정적으로 평가하고 신뢰할 가능성이 높다고 해석할 수 있다.

## 제 2 절 연구의 의의 및 시사점

### 1. 연구의 의의

이상의 연구결과를 통해 포착할 수 있는 본 연구의 의의는 크게 4가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

첫째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 관한 실증적인 연구를 진행함으로써 이론적 논의를 심화시켰다는 점에 의의가 있다. 기존 연구들에서는 정부의 역량(ability) 차원이나 사회통합의 차원 중 하나의 요소로 정부-국민 소통에 대한 인식을 설정함으로써 실증연구를 진행해왔다. 이에 정부-국민 소통에 대한 인식에 대한 심층적인 이론적 논의를 전제하지 않는 상태에서 연구가 이루어져 왔다. 하지만 본 연구에서는 독립변수로서 정부-국민 소통에 대한 인식에 초점을 두고, 이에 대한 이론적 논의를 체계적으로 진행하고자 하였다. 나아가 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 대해서도 면밀히 검토함으로써 기존의 연구결과를 재확인함과 동시에 이론적 논의를 심화시킨 의의가 있다.

둘째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향의 조절효과에 주목함으로써, 인구사회학적 요인 내지 개인적 요인의 중요성을 고찰한 점에 의의가 있다. 기존 대부분의 행정학 연구에서는 정치성향이 주요 변수보다는 통제변수로 활용되면서 연구가 진행되어왔다. 특히 정부신뢰와 관련하여 정부 인식적 요인에 관한 연구에 비해 개인 특성적 요인을 영향요인으로 활용한 연구는 매우 제한적인 모습을 보였다(윤건·서정욱, 2016; 최성락·전별, 2019; 최예나 외, 2020; 성민아·원숙연, 2021). 이에 최성락·전별(2019)은 정부신뢰가 단순히 정부가 보유하고 있는 요소뿐만 아니라 개인적인 요소들에 의해서도 영향을 받고 있음을 실증적으로 연구하였다. 이러한 맥락에서 본 연구는 이러한 연구 경향의 한계를 극복하고, 개인적 요소인 정치성향을 주요 변수인 조절변수로 활용하여 연구를 진행한 점에서 의의가 있다.

셋째, 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치효능감의 다차원성을 고려함으로써 조절효과를 검증하고자 하였고, 이를 통해 개인적 요인(특히, 정치적 요인)의 중요성을 포착한 점에 의의가 있다. 기존 대부분의 행정학 연구에서는 정치효능감을 측정함에 있어 내적 효능감 및 외적 효능감이라는 다차원성을 고려하지 않았다. 혹은 내적 효능감과 외적 효능감 중 하나만을 측정하여 분석하는 경향이 있었다. 한편 정치효능감과 같이 개인적 요인을 주요 변수에 적극적으로 반영할 필요도 있다(고명철·이아람, 2020; 정성훈·김병준, 2021). 특히 정부신뢰를 높이기 위해서는 국민의 가치관, 성향 등이 같이 제고되어야 할 필요성이 존재한다(최성락·전별, 2019). 이러한 맥락에서 본 연구는 선행연구의 공백을 보완하는 차원에서 정치효능감을 조절변수로 설정하였고, 그 과정에서 내적 효능감과 외적 효능감 양자를 모두 종합적으로 고려함으로써 통합적이고 풍부한 논의를 시도한 점에서 의의가 있다.

넷째, 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구에 그치는 것이 아니라, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감을 통해 조절효과를 고려함으로써 연구의 외연을 확장한 점에 의의가 있다. 그 과정에서 본 연구는 내 거주 만 19세 이상 성인 남녀 16,413명을 대상으로 수집된 대규모 설문조사 데이터인 ‘사회통합실태조사’를 활용하여 분석함으로써, 연구의 신뢰도와 정확도를 도모하였다. 또한 정부-국민 소통 역량 그 자체와 정부-국민 소통에 대한 국민의 ‘인식’을 최대한 구별하여 해석함으로써, 기존 연구들과의 차별성을 강조하고자 하였다. 이러한 맥락에서 기존 연구에서는 좀처럼 시도하지 않았던 정부신뢰, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 정치효능감 등의 주요 변수를 중심으로 이들 간의 관계에 대해 실증적으로 탐구하였다는 점에서 의의가 있다.

이상의 논의를 종합적으로 검토해볼 때, 본 연구는 오늘날 급변하는 행정환경 속에서 정부신뢰의 증진을 위한 이론적 논의 및 정책적 함의를 제공하였다는 점에서 시의적절한 의미를 지닌다고 볼 수 있다.

## 2. 연구의 시사점 및 정책적 함의

이상의 연구결과를 통해 포착할 수 있는 본 연구의 시사점 및 정책적 함의는 크게 4가지 측면으로 요약할 수 있다.

첫째, 정부신뢰를 증진하기 위해 ‘정부-국민 소통’에 대한 국민의 인식을 유념할 필요가 있다. 구체적으로, 정부는 정부-국민 소통 그 자체를 활발하게 진행해야 할 뿐만 아니라 국민들이 이러한 모습을 ‘인식’하도록 하는 것 역시 중요함을 보여준다.<sup>27)</sup> 먼저, 정부는 정부신뢰를 높이기 위한 방안 중의 하나로 국민과의 소통을 강화할 필요가 있다. 이러한 맥락에서 진정성 있는 ‘소통’이 최우선과제이며 정부, 국회, 기업, 근로자 모두 대화·타협·협상을 통해 사회신뢰 회복이 필요하다(대한상공회의소, 2016). 만약 폐쇄적인 소통 체계로 가게 된다면, 의사결정의 왜곡과 그에 따른 권력의 편중에 따른 부패로 이어질 위험성이 있다(강원택, 2018). 이에 정부는 정부-국민 소통을 강화시키고, 시민-언론-정부 간의 의견이 자유롭게 공유될 수 있는 소통 채널을 구축해야 한다(한규섭, 2012). 구체적으로는, 한국 대통령 최초로 시행하였다가 현재는 중단된 윤석열 대통령의 ‘도어스테핑(door-stepping)’을 재개할 필요가 있다. 또한 대통령실의 국민제안제도 및 시민소통비서관 제도, 국민권익위원회의 국민신문고, 민원24와 같은 국민 중심의 양방향 의사소통 제도도 더욱 내실화할 필요가 있다. 이와 같이 정부-국민 소통의 강화를 통해 국민이 인식하는 정부-국민 소통의 수준을 높임으로써 정부신뢰에 긍정적으로 작용하는 영향관계를 고려할 필요가 있다.

둘째, 정부신뢰를 증진하기 위해 정부-국민 소통에 대한 국민의 ‘인식’

---

27) 앞서 서술한 바와 같이, 본 연구에서 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식을 유념해야 한다는 점은 크게 2가지 측면을 내재하고 있다. 첫째, 정부는 정부-국민 소통 그 자체의 역량을 강화할 필요가 있다(정부 입장). 둘째, 정부-국민 소통이 활발하게 이루어지고 있는지와 관련하여 국민들이 어떻게 인식(awareness)하는지의 정도도 고려할 필요가 있다(국민 입장). 이러한 2가지 측면을 종합적으로 고려해야지 비로소 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향을 정치하고 체계적으로 해석할 수 있을 것이다.



을 명심할 필요가 있다. 정부는 정부와 국민 간의 소통을 강화하는 가운데, 정부신뢰의 주체인 국민이 예견하는 기대에 부응해서 그것을 인식하도록 역량을 발휘해야지 비로소 정부신뢰로 연결된다는 점을 간과해서는 안 될 것이다. 즉 활발한 정부-국민 소통을 통해 국민에게 필요한 정보를 제공함과 동시에 설득 및 조정을 이끌어내고(이수인, 2013; 이슬기 외 2021), 이를 통해 정부의 개방성(openness)과 투명성(transparency)에 대한 인식을 제고시킴으로써(Mutz & Flemming, 1999) 정부신뢰를 증진할 필요가 있다. 특히, 국민들에게 활발하게 소통하는 정부의 역량을 적극적으로 알리기 위해 노력하는 것이 중요하다(윤건·서정욱, 2016). 구체적으로는 다양한 언론매체를 활용하여 정부 활동을 홍보하고, 각 정부 분야별 온라인 사이트 및 SNS를 구축·운영하는 등 다양한 방법으로 사용자 중심 정보제공 시스템을 구비하는 것이 필요하다(최예나, 2018). 또한 규제 완화, 일자리 창출, 지역주민 복지 향상, 교통·환경 등 주민생활환경 개선, 주민생활 편의 증진 등 과급효과가 큰 사안을 중심으로 국민의 소통 체감도를 제고하는 것도 요구된다(최예나, 2020). 이와 같이 정부는 정부-국민 소통 강화를 위한 제도적 장치를 강화하는 동시에 이러한 정부-국민 소통 역량에 대한 내실화 및 대국민 홍보를 통해 국민들이 긍정적이고 활발하게 이루어진다고 인식하도록 다양한 정책적 방안을 강구할 필요가 있다.

셋째, 정부신뢰를 증진하기 위해 ‘정치성향’을 유념할 필요가 있다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치성향이 중요한 영향을 미치고 있으므로, 이에 대한 적극적인 고려가 필요하다. 연구결과, 진보적인 정치성향을 지닌 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. 또한 정치성향의 조건부 조절효과 분석 결과, 모든 집단이 유의미한 결과를 보여주었고, 특히 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향력의 정도가 진보성향 집단이 가장 크고(비교적 빠르게 증가), 그 다음 중도성향, 보수성향 순이었다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치성향은 중요한 요소이며, 진보, 중도, 보수 모든

집단에서 유의미한 조절효과가 확인되었다. 이에 국민들로부터 신뢰받는 정부가 되기 위해서는 보수, 중도, 진보 등 정치성향에 따라 배제(exclusion)하는 것이 아니라 정치성향에 관계없이 모든 국민들을 포용(inclusion)하는 차원에서 정부의 노력이 필요함을 시사한다. 이를 위해 정권이나 정치적 세력에 휘둘리지 않는 거시적인 장기비전을 도출하고(한국행정연구원 사회조사센터, 2012), 정보공개 확대 및 다양한 이해관계자와의 소통을 확대함으로써 정부신뢰를 증진하기 위해 노력할 필요가 있다. 나아가 정부는 국민들의 정치성향에 따라 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계가 달라질 수 있음을 유념하는 가운데, 정부신뢰의 제고방안을 마련할 것이 요구된다.

넷째, 정부신뢰를 증진하기 위해 ‘정치효능감’에 초점을 둘 필요가 있다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에 있어 정치효능감이 중요한 영향을 미치고 있으므로, 이에 대한 적극적인 고려가 필요하다. 연구결과, 정치효능감이 높은 국민일수록 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 긍정적인(+) 영향력이 더 크게 나타났다. 또한 정치효능감의 조건부 조절효과 분석 결과, 모든 집단이 유의미한 결과를 보여주었고, 특히 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향력의 정도가 정치효능감이 높은 집단이 가장 크고(비교적 빠르게 증가), 그 다음 정치효능감이 평균적인 집단, 정치효능감이 낮은 집단 순이었다. 즉 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계에서 정치효능감은 중요한 요소이며, 정치효능감이 높은 집단, 정치효능감이 평균적인 집단, 정치효능감이 낮은 집단 모두에서 유의미한 조절효과가 확인되었다. 이에 국민들로부터 신뢰받는 정부가 되기 위해서는 정치효능감의 높고 낮음에 따라 배제(exclusion)하는 것이 아니라 그와는 관계없이 모든 국민들을 포용(inclusion)하는 차원에서 정부의 노력이 필요함을 시사한다. 이를 위해 정부는 정부-국민 소통을 통해 다양한 정보를 제공하고, 국민들의 다양한 참여활동에 대한 성실한 대응과 더불어 SNS 등을 활용하여 국민들과의 적극적인 소통을 통해 정치효능감을 강화시키는 것이 요구된다(Craig, Niemi, & Silver, 1990; 고명철 이아람, 2020). 뿐만

아니라 정치 및 민주주의에 대한 정확하고 올바른 정부의 교육 강화를 통해 국민들의 정치효능감을 제고시킬 필요도 있다(가상준, 2007; 김왕식, 2015). 일련의 과정을 통해 정부-국민 소통에 대한 인식이 긍정적으로 변화하고 국민의 정치효능감이 증진된다면, 정부신뢰를 높일 수 있을 것으로 기대한다.

### 제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰의 관계를 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 검증함으로써 정부신뢰 제고를 위한 방안을 제시하고자 하였다. 그 과정에서 내포하고 있는 본 연구의 한계 및 향후 연구방향은 크게 6가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

첫째, 설문조사를 활용함으로써 동일 시점에서 자기 보고식 도구에 의존하여 동일 방법 편의(common method bias) 및 사회적 바람직성 편향(social desirability bias)로부터 자유롭지 못한 한계가 있다. 본 연구의 분석자료인 ‘사회통합실태조사’는 모든 설문문항에 대한 측정을 동일인에게 동시에 측정하게 하는 조사방법에 의해 이루어진 바, 맥락효과(contextual effect)로 인해 동일 방법 편의가 발생할 수 있다(Podsakoff et al, 2003; 김상묵·김승현, 2018; 고명철·이아람, 2020). 이에 후속연구는 동일방법편의를 해결하기 위해서 자기응답·보고식 설문문항 뿐만 아니라 다른 유형의 자료를 포함하여 분석을 진행할 필요가 있다. 특히 연구 설계단계에서 응답원을 원천적으로 분리하거나 연구에 사용된 독립변수, 종속변수, 조절변수 등 주요 변수를 별도의 방법으로 측정하는 것을 생각해볼 수 있다(김동욱·서정욱, 2021). 나아가 연구설계, 자료수집, 통계처리 등의 세 단계에서 각각의 상이한 방식으로 해결해보는 방법을 강구할 필요도 있다(박원우 외, 2007).

둘째, 주요 변수들 간의 역의 인과관계(reverse causality)의 문제 및 내생성(endogeneity)의 문제가 발생할 가능성을 완전히 배제할 수 없다. 본 연구는 정부-국민 소통에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 간의 관계에 있어 정치성향 및 정치효능감의 조절효과를 분석하였다. 하지만 정부신뢰가 본 연구처럼 종속변수가 아니라, 역으로 오히려 정부-국민 소통에 대한 인식이나 정치성향·정치효능감 등에 영향을 미치는 독립변수일 가능성이 존재한다(전대성 외, 2013; 김태훈·전인석, 2015). 또한 본 연구의 독립변수인 정부-국민 소통에 대한 인식과 조

절변수인 정치효능감은 정부신뢰의 영향요인으로 간주될 수 있는 동시에 정부신뢰 측정을 위한 구성개념의 한 요소로도 포섭될 수 있다는 점에서, 주요 변수들 간의 내생성 문제가 고려되어야 할 것이다. 이에 후속연구는 역의 인과성 문제를 해결하기 위해 시간의 선후를 비교하고 설문 환경을 통제할 필요가 있다. 특히 정부-국민 소통에 대한 인식과 관련하여 정교하고 객관적인 측정지표(indicator)를 확보하여 다른 원천의 자료를 분석에 포함하거나, 적절한 도구변수를 발굴하여 잠재적인 내생성 문제를 해결해야 할 것이다.

셋째, 정부신뢰와 정부불신이 서로 다른 차원의 개념으로 존재할 수도 있기에 해석에 주의해야 하는 측면이 있다. 본 연구는 정부신뢰와 정부불신이 동일한 차원의 양 극단 개념이라는 전제 하에 분석과 해석을 진행하였다. 하지만 양자가 동일한 차원에서 존재하는 양 극단의 대칭적인 개념이 아니라, 서로 다른 독립적인 차원에 존재하는 별개의 비대칭적인 개념으로 공존할 수도 있다(박통희, 2000; 이수영·이하영, 2022). 만약 정부신뢰와 정부불신을 동일 차원의 대칭 개념으로 간주하는 경우, 양자가 발생하는 과정에 대한 설명이 불분명해지고 양자의 근거가 상이한 이유를 설명할 수 없는 한계가 있다(노진철, 2014). 이에 후속연구는 정부신뢰와 정부불신이 동일 차원에서의 양 극단의 개념일 뿐만 아니라 서로 다른 차원에서의 별개의 개념일 가능성을 유념하는 가운데 다각도로 연구를 진행할 필요가 있다. 특히 정부신뢰의 영향요인과 더불어 정부불신의 영향요인도 별도로 연구함으로써, 정부신뢰를 증진하기 위한 방안과 정부불신을 낮추기 위한 방안을 동시에 모색할 필요가 있다.

넷째, 이미 구성된 기존 설문 자료, 즉 2차 자료를 활용함에 따른 한계가 있다. 즉 2차 자료를 활용함으로써 연구의 목적에 전적으로 부합하는 맞춤형 설문조사가 이루어졌다고 보기엔 다소 무리가 있다. 본 연구에서 활용한 ‘사회통합실태조사’ 자료는 사회적 소통, 신뢰, 정치참여 등 행정 전반에 대한 다양한 정보를 다각도로 분석하고 있는 바, 본 연구의 목적에 부합하는 자료로 판단하였다. 하지만 본 연구만을 위한 자료수집이 아니었기에, 정부-국민 소통에 대한 인식, 정치성향, 정치효능감 등

주요 변수에 대한 다차원적인 설문구성을 하지 못한 근본적인 한계가 있다. 예를 들어, 조절변수인 정치성향은 단일문항으로만 측정하였다. 이와 같이 정치성향을 단일문항으로 물어보는 것은 가장 쉽게 측정할 수 있다는 장점이 있지만, 개인마다 기준이 다르고 그에 따른 차이가 객관적으로 검증되기 어렵다는 약점이 있다(김무경·이갑윤, 2005). 이에 후속연구는 강원택(2005)의 연구처럼 진보-보수의 개념은 용어의 추상성과 의미의 다양성으로 인해 사람마다 해석이 다를 수 있기에 이를 여러 차원에서 입체적으로 분석할 필요가 있다. 이러한 관점에서 본 연구의 목적에 최대한 부합하도록 직접 체계적으로 설계한 설문조사를 활용하거나, 혹은 심층집단면접(focus group interview), 인터뷰 등 질적인 연구기법을 통해 연구의 깊이(depth)와 변수의 대표성을 보완할 필요가 있다.

다섯째, 횡단면(cross-sectional) 자료를 활용하여 분석하였기에, 시간의 흐름에 따른 분석이 미흡한 측면이 있다. 즉 본 연구는 ‘사회통합실태조사’ 자료라는 횡단면 자료를 활용하였기에 주요 변수들의 관계 및 조절효과를 종단면적으로 파악하지 못하는 한계점을 지닌다. 특히, 정부신뢰는 동태성을 지닌 개념으로 단기간에 구축되기보다는 역사적 요인에 영향을 받고 형성된 산물이다(박정훈·신정희, 2010). 이러한 횡단면적 연구의 한계와 정부신뢰의 역사적 특성을 반영 및 보완하고자, 본 연구는 2020년 및 2021년 각 해당연도의 횡단면 자료들이 합쳐진 합동 횡단면(pooled cross-sectional) 자료로 분석을 실시하였다. 하지만 매해 다른 조사자가 응답되어 시간의 흐름이나 사건의 변화에 따른 정부신뢰의 변화를 포착하기에는 여전히 제약이 존재한다. 이에 후속연구는 다(多)년도 자료를 활용하여 패널(panel) 분석 및 시계열(time-series) 분석을 시도함으로써 동태적 측면에서 정부-국민 소통에 대한 인식과 정부신뢰에 대한 논의를 더욱 심화시킬 필요가 있다. 나아가 정권별 성향을 반영하여 정부신뢰에 대한 비교연구를 진행함으로써 보다 체계적이고 입체적인 연구로 발전시킬 필요도 있다.

여섯째, 사회통합실태조사, 즉 국민에 대한 인식 조사를 활용했다는 점에서 장점과 더불어 해석의 한계점도 지닌다. 본 연구는 독립변수를

정부-국민 소통 그 자체가 아니라 정부-국민 소통에 대한 국민들의 ‘인식’으로 활용하였다. 이러한 맥락에서 소통 그 자체와 소통에 대한 인식 양자를 구별하면서 해석하고자 하였다. 특히 정부의 소통 능력 그 자체가 정부신뢰로 곧바로 직결되는 것이 아니라, 정부가 국민의 예견된 기대 내지 인식 수준을 충족시켜야만 정부신뢰로 연결된다는 측면에서 해석하고자 하였다. 그럼에도 불구하고, 실제 정부의 활발한 의사소통 역량 그 자체를 측정하지 못하고, 일반 국민이 ‘인식’하는 정부의 소통 역량으로 정부신뢰에 미치는 영향을 살펴보았다는 점에서 해석에 주의가 필요하다(송현진 외, 2019; 이슬기 외, 2020). 이에 후속연구는 국민들이 인식한 정부의 소통 역량과 실제 정부의 소통 역량 간의 차이에 관한 연구로 보완할 필요가 있다.

이러한 연구의 한계에도 불구하고, 본 연구는 정부신뢰의 영향요인에 관한 기존의 논의를 확장하여 정부-국민 소통에 대한 인식의 영향력과 정치성향 및 정치효능감 등 개인적 요소에 대한 조절효과를 검증하고 있다는 점에서 그 의의가 적지 않은 것으로 사료된다. 이에 본 연구를 통해 정부신뢰를 증진하기 위해 필요한 처방을 모색하고, 그에 대한 유효·적절한 해안을 제시하는 데 조금이나마 도움이 되기를 희망한다. 나아가 후속 연구의 활발한 진행과 축적을 통해, 본 연구가 내재하고 있는 연구의 한계가 보완되고 교정되길 기대한다.

# 참 고 문 헌

## 1. 국내문헌

- 가상준. (2007). 정치 효능감 및 신뢰감 함양을 통한 민주시민교육. *한국 민주시민교육학회보*, 12(1), 109-127.
- 강원택. (2003). 한국의 선거정치: 이념, 지역, 세대와 미디어. *서울: 푸른 길*.
- 강원택. (2005). 한국의 이념 갈등과 진보·보수의 경계. *한국정당학회보*, 4(2), 193-217.
- 강원택. (2018). 문재인 정부 1년의 평가와 전망. *의정연구*, 24(1), 5-29.
- 고길곤. (2021). 매개효과와 조절효과. *서울: 문우사*.
- 고명철·이아람. (2020). 정부신뢰 및 정치적 효능감이 시민참여에 미치는 영향: 공공서비스 이용경험의 조절효과를 중심으로. *한국공공관리학보*, 34(4), 99-122.
- 금현섭·백승주. (2010). 정치적 이념, 정부신뢰 그리고 정책지지. *행정논총*, 48(4), 201-228.
- 금현섭·백승주. (2015). 경제적 불평등과 정부신뢰: 불평등에 대한 태도를 중심으로. *행정논총*, 53(1), 1-33.
- 김기동·남태우. (2018). 정부에 대한 신뢰의 사회적 결정요인: 국민-정부 간 소통의 조절효과 분석. *정부행정*, 14, 91-110.
- 김기동·이정희. (2017). 한국 시민들의 신뢰수준이 정치참여에 미치는 효과 연구. *아태연구*, 24(2), 5-39.
- 김대욱·이승중. (2008). 정부신뢰의 참여에 대한 효과. *한국사회와 행정연구*, 18(4), 43-62.
- 김동욱·서정욱. (2021). 정책 기대감과 정책효능감이 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 지역 청년 정책을 중심으로. *행정논총*, 59(3), 283-309.
- 김동욱·장근호·조민효·이숙중. (2022). 한국 사회의 공정성 인식이 행정부



- 와 국회 신뢰에 미치는 영향: 대국민 소통의 조절 효과를 중심으로. *한국행정학회 2022년 하계학술발표논문집*, 955-975.
- 김미선·김숙. (2015). 온라인 사회관계 유형에 따른 사회적 소통 차이 연구. *한국콘텐츠학회논문집*, 15(8), 448-459.
- 김무경·이갑윤. (2005). 한국인의 이념정향과 갈등. *사회과학연구*, 13(2), 6-32.
- 김병규·이근수. (2009). 정치경제적 관점에서 본 정부신뢰의 영향요인: 이명박정부에 대한 국민인식을 중심으로. *한국행정논집*, 21(3), 893-914.
- 김병규·이근수. (2013). 대통령신뢰와 행정부신뢰의 영향요인 분석. *한국사회와 행정연구*, 24(2), 541-566.
- 김병섭·강혜진. (2015). 신뢰가 정부역할에 대한 국민태도에 미치는 영향에 관한 연구: 정권 교체 및 신뢰 대상에 따른 방향성 차이를 중심으로. *한국사회와 행정연구*, 26(1), 115-137.
- 김상목·김승현. (2018). 사회신뢰와 정부의 역할. *한국공공관리학보*, 32(2), 1-24.
- 김석우. (2007). 기초통계학. 서울: 학지사.
- 김이수. (2018). 공공가치가 지방정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 정의, 민주성, 공동체성을 중심으로. *한국거버넌스학회보*, 25(1), 153-181.
- 김영인. (2003). 정치참여유형에 따른 법의식 및 정치효능감 형성효과에 관한 연구. *사회과학교육*, 42(1), 129-163.
- 김영주·문명재. (2020). 재난관리 정부성과 인식과 정부신뢰가 일반시민의 사회재난 예방참여에 미치는 영향. *지방정부연구*, 24(1), 187-213.
- 김왕식. (2011). 정부신뢰에 미치는 영향요인에 관한 연구: 사회문화적 접근방법과 제도적 성과 접근방법의 검증. *사회과학연구*, 27(2), 141-161.
- 김왕식. (2015). 정부신뢰에 시민의 환경인식이 미치는 영향. *한국자치행*

- 정학보, 29(3), 71-90.
- 김정숙·정다정. (2019). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정치참여의 매개효과를 중심으로. *행정논총*, 57(1), 87-112.
- 김정숙·황창호. (2021). 행정이념에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정책지지의 매개효과를 중심으로. *한국행정논집*, 33(2), 283-307.
- 김정현. (2013). 환경시민권과 오션거버넌스: 환동해지역과 흑해지역 사례연구. *정책연구*, 177, 1-26.
- 김지영·김경아. (2018). 시민들의 정부정책과 역할에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향. *한국자치행정학보*, 32(4), 405-426.
- 김태근. (2006). U-Can 회귀분석. *서울: 인간과 복지*.
- 김태형·김한빛·문명재. (2019). 정부의 역량과 정부간 협력에 대한 인식이 중앙정부와 지방정부 신뢰에 미치는 영향. *한국지방행정학보*, 16(2), 1-36.
- 김태훈·전인석. (2015). 정부신뢰가 시민참여에 미치는 영향에 관한 연구: 서울특별시를 중심으로. *정부와 정책*, 7(2), 69-89.
- 김한나. (2016). 정치참여의 다양성과 심리적 조건: 내적효능감과 정부신뢰를 중심으로. *한국정치연구*, 25(1), 81-110.
- 김현구·이승중·최도림. (2009). 정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용: 외부신뢰와 내부신뢰의 비교분석. *행정논총*, 47.
- 김혜정. (2012). 지역사회 시민의 참여활동과 영향요인. *한국행정학보*, 46(2), 213-240.
- 노진철. (2014). 불확실성 시대의 신뢰와 불신. *파주: 한울아카데미*.
- 대한상공회의소. (2016). 한국의 사회적 자본 축적실태와 대응과제 연구. *대한상공회의소 연구보고서*.
- 도명록. (2015). 인터넷 공론장에서의 정부불신형성에 관한 연구. *서울대학교 대학원 박사학위논문*.
- 도명록·조선일. (2021). 단체참여가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부와 단체의 관계 유형을 중심으로. *정부행정*, 17, 61-90.
- 류태건. (2010). 정치정향이 정치참여 및 정부평가에 미치는 영향: 지방

- 대도시 기초지방자치단체 실증연구. *21세기정치학회보*, 20(3), 23-53.
- 류태건. (2014). 한국·일본·미국·독일의 대인신뢰와 정부신뢰: 수준과 영향요인 비교분석. *한국정치연구*, 23(3), 189-218.
- 류태건. (2016). 대구와 광주의 정치정향, 그리고 정치정향이 정부신뢰에 미치는 영향 비교연구. *지방정부연구*, 20(2), 273-298.
- 류태건·차재권. (2020). 지방정부신뢰의 주요 정부요인: 대전광역시 사례 연구. *한국행정학보*, 54(1), 111-141.
- 문승민·최선미. (2018). 전자정부의 만족도가 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구. *한국행정학보*, 52(4), 119-149.
- 박순애. (2006). 정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계: 우리나라 대학생 을 중심으로. *한국행정학보*, 40(2), 73-97.
- 박승관. (2011). 한국 사회와 소통의 위기: 소통의 역설과 공동체의 위기. *한국언론학회 심포지움 및 세미나*, 5, 93-106.
- 박원우·김미숙·정상명·허규만. (2007). 동일방법편의 (Common Method Bias)의 원인과 해결방안. *인사조직연구*, 15(1), 89-133.
- 박진아. (2018). 공공가치가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 반부패역량의 매개효과를 중심으로. *한국거버넌스학회보*, 25(3), 25-51.
- 박종민·배정현. (2011). 정부신뢰의 원인: 정책결과, 과정 및 산출. *정부학 연구*, 17(2), 117-142.
- 박정호. (2014). 지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향: 서울특별시를 중심으로. *지방정부연구*, 18(1), 291-313.
- 박정호·정지수. (2013). 정부의 의사소통 효과성이 시정운영의 만족도에 미치는 영향: 정부신뢰의 매개효과를 중심으로. *한국지방정부학회 추계학술대회 발표논문집*, 207-227.
- 박정훈·신정희. (2010). 정부신뢰, 정책효능성, 정책지지간의 연관성 실증 연구: 주거지역내 CCTV 설치 정책을 중심으로. *행정논총*, 48(3), 1-24.

- 박통희. (1999). 신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성. *한국행정학보*, 33(2), 1-17.
- 박통희. (2000). 한국정부의 신뢰성과 시장경제. *한국행정학회 하계학술발표논문집*, 2000, 651-659.
- 박해육·박희정. (2015). 정부 3.0 시대의 지방자치단체 성과관리 활성화 방안: 4 대 가치 관점과의 연계를 중심으로. *지방정부연구*, 19(2), 1-24.
- 박희봉. (2018). 정부신뢰의 본질: 정권에 대한 신뢰인가, 정부 시스템에 대한 신뢰인가?. *한국행정연구*, 27(4), 1-34.
- 박희봉·이희창. (2005). 개인의 가치가 정부신뢰와 정치효능감에 미치는 영향 : 한·중·일 3국의 시민의식 비교. *한국행정연구*, 14(4), 3-38.
- 박희봉·이영란. (2012). 시민문화와 정부정책이 정부신뢰에 미치는 영향. *한국행정논집*, 24(4), 913-936.
- 박희봉·김동현. (2014). 스칸디나비아 3개국 및 동아시아 3개국의 정부신뢰 영향요인 비교. *한국행정연구*, 23(2), 1-34.
- 박희봉·이희창·조연상. (2003). 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석. *한국행정학보*, 37(3), 45-66.
- 박희봉·신중호·황윤원. (2013). 정부신뢰의 요인: 정부정책인가? 정치태도인가?. *한국정책학회보*, 22(1), 465-492.
- 배귀희·임승후. (2009). 정부신뢰가 공식적 시민참여에 미치는 영향에 관한 연구. *한국행정논집*, 21(4), 1421-1447.
- 배광빈·류인권. (2020). 사회적 자본과 소통이 사회갈등 해소에 미치는 영향. *사회과학연구*, 27(2), 173-193.
- 시사상식편집부. (2022). 2022 최신시사상식 217집. 서울: 박문각.
- 신상준·이숙중. (2016). 정부에 대한 공정성 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정부성과 만족도의 매개효과에 대한 다중집단 분석을 중심으로. *한국행정학보*, 50(2), 1-37.
- 신상준·이숙중·김보미. (2018). 경제적·정치적 정부성과에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향의 탐색: 아시아 5개국 국민들의 인식 비교

- 를 중심으로. *아세아연구*, 61(3), 110-143.
- 신현기·우지숙. (2019). 민주화 이후 대통령의 소통 수준에 대한 평가: 소통의 개념, 측정지표를 중심으로. *정책개발연구*, 19(2), 75-108.
- 손호중·채원호. (2005). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구. *한국행정학보*, 39(3), 87-113.
- 손영화. (2016). 대학생의 의사소통 역량 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구. *한국소통학보*, 15(1), 83-107.
- 송건섭. (2017). 의원-주민간의 소통지표구성과 진단에 관한 연구. *지방정부연구*, 21(2), 283-303.
- 송현진·김선형·조윤직. (2019). 정부역량에 관한 국민의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정치성향의 조절효과를 중심으로. *현대사회와 행정*, 29(1), 63-91.
- 서문기. (2001). 한국사회의 정부신뢰구조. *한국사회학*, 35(5), 119-146.
- 서정욱. (2018). 국민인식을 기반으로 한 정부신뢰의 특성 및 영향 요인에 관한 연구. *한국행정학논집*, 30(3), 531-552.
- 성민아·원숙연. (2021). 정부신뢰의 영향요인: 청와대신뢰의 매개효과를 중심으로 한 탐색적 접근. *지방정부연구*, 25(2), 381-412.
- 안소영·송이은. (2016). 종교적 관용이 정부신뢰에 미치는 영향: 사회적·정치적 요인의 매개효과를 중심으로. *종교연구*, 76(2), 117-142.
- 양건모. (2007). 정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증. *한국행정학회 2007년 하계학술발표논문집*, 1-22.
- 양건모·박통희. (2007). 의사, 약사의 정책과정 참여가 보건복지부에 대한 신뢰에 미치는 영향. *한국행정학보*, 41(4), 357-385.
- 오경민·박홍식. (2002). 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구. *한국정책학회보*, 11(3), 113-137.
- 오민지. (2022). 사회갈등인식이 국가 경제전망에 미치는 영향: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로. *한국사회와 행정연구*, 32(4), 63-89.
- 오수길·이지문. (2017). 정부 신뢰 제고를 위한 공론조사의 활용 가능성. *한국부패학회보*, 22(2), 27-49.

- 오형나. (2016). 정부신뢰의 개념과 구성 요소. 김재훈(편), 정부신뢰 개념에 관한 비교 연구: 빅데이터를 이용한 접근. 한국개발연구원.
- 원숙연. (2001). 신뢰의 개념적, 경험적 다차원성 신뢰연구에 갖는 함의. *한국정책학회보*, 10(3), 63-86.
- 유두호·유나리. (2020). 지방정부 권한 확대 인식에 대한 영향요인 분석: 지방정부 신뢰의 매개효과를 중심으로. *도시연구*, 18, 261-296.
- 윤건·서정욱. (2016). 사회통합이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 실증연구. *한국조직학회보*, 13(3), 21-44.
- 윤석민. (2011). 한국사회 소통의 위기와 미디어. *한국언론학회 심포지움 및 세미나*, 5, 183-213.
- 윤선일. (2022). 정부간 협력에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향 연구: 중앙 및 지방정부의 비교. *지방정부연구*, 26(2), 227-248.
- 윤성이·이민규. (2016). 정치이념 성향과 행복 간의 관계에서 자아존중감과 낙관성의 매개효과 탐색. *청소년학연구*, 23(7), 317-332.
- 윤병섭. (2016). SNS를 통한 지방정치 참여 요인: 정치성향의 조절효과를 중심으로. *한국지방행정학보*, 13(2), 31-52.
- 의회정치연구회. (2010). 한국 국회와 정치과정. 서울: 오름.
- 이내영. (2009). 한국 유권자의 이념 성향의 변화와 이념투표. *고려대학교 평화연구논집*, 17(2), 42-72.
- 이다경. (2022). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 행복의 조절효과를 중심으로. *서울대학교 대학원 석사학위논문*.
- 이범준·조성겸. (2015). 소통의 질 측정 방법의 타당성 검토. *커뮤니케이션 이론*, 11(1), 144-185.
- 이수영·이하영. (2022). 정부신뢰 2요인론: 신뢰 요인과 불신 요인에 대한 탐색. 서울: 윤성사.
- 이수인. (2013). 정부신뢰에 대한 정치적 성과와 경제적 성과의 효과 비교와 관계성의 탐색: 성별 차이를 중심으로. *정부학연구*, 19(2), 195-239.
- 이숙중. (2006). 정부신뢰와 거버넌스. *국정관리연구*, 1(1), 143-172.

- 이숙중·유희정. (2010). 개인의 사회자본이 정치참여에 미치는 영향. *한국정치학회보*, 44(4), 287-313.
- 이숙중·유희정. (2015). 정부신뢰의 영향요인 연구: 대통령 신뢰의 매개효과를 중심으로. *한국정치연구*, 24(2), 53-81.
- 이순목. (2004). 교육평가용어사전. 서울: 학지사.
- 이슬기·이혁규·유나리. (2021). 리스크 커뮤니케이션과 정부신뢰에 관한 연구: 코로나 19 팬데믹에서 전자정부 역량의 조절효과를 중심으로. *융합사회와 공공정책*, 14(4), 271-305.
- 이승중. (2010). 정부신뢰에 대한 종교의 영향. *한국행정학보*, 44(1), 99-119.
- 이승중·강철구. (2006). 지방정부 정책결정자의 정당, 정치이념, 정책선호와의 관계. *한국정책과학학회보*, 10(4), 117-135.
- 이양수. (2008). 신뢰유형, 관료의 형태, 국정운영평가가 정부역할신뢰에 미치는 영향. *한국행정논집*, 20(2), 533-553.
- 이영미. (2018). 사회정의에 대한 인식과 사회적 박탈감이 정부신뢰에 미치는 영향: 서울시민을 대상으로. *한국행정논집*, 30(1), 195-218.
- 이우진·하솔잎. (2016). 정부신뢰 무엇이 문제인가? 공정성에 대한 인식과 정부신뢰. *응용경제*, 18(3), 81-104.
- 이윤복. (2014). 소셜미디어 시대에서의 사회적 소통과 미디어 윤리. *철학연구*, 129, 219-246.
- 이윤수. (2013). 무사안일이 정부신뢰에 미치는 영향. *정부와 정책*, 6(1), 29-47.
- 이지호·이현우. (2015). 정부신뢰의 한국적 의미와 측정: 반응성, 효율성 그리고 공정성. *한국정치연구*, 24(3), 1-27.
- 이종수. (2001). 정부에 대한 신뢰와 그 결정요인. *사회과학논집*, 32, 67-86.
- 이종혁·최홍림. (2012). 정부 소통의 철학과 그에 따른 그랜드 전략: 정책민주화를 위한 실천적 소통 담론을 중심으로. *정부소통 발전전략 세미나 발표집*, 1-55.

- 이창원·조문석. (2016). 정부성과, 정치이념, 사회적가치가 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 탐색적 연구. *한국조직학회보*, 12(4), 153-181.
- 이하영·이수영. (2017). 정부의 위험유형별 관리능력과 정부신뢰의 관계에 대한 연구-소득계층의 조절효과를 중심으로. *한국정책학회보*, 26(3), 135-168.
- 이한수. (2017). 유권자의 정치 성향과 경제 인식. *한국정치학회보*, 51(5), 29-54.
- 이혜인·홍준형. (2013). 정부신뢰와 시민참여: 지난 두 정부에 대한 설문 조사를 활용한 실증분석. *한국행정논집*, 25(3), 791-822.
- 이현국·김윤호. (2014). 정부서비스 성과와 정부신뢰. *한국행정학보*, 48(4), 1-22.
- 임동진·박관태. (2017). 공정성에 대한 인식이 사회갈등 수준에 미치는 영향: 신뢰와 소통의 매개효과를 중심으로. *한국행정연구*, 26(4), 87-123.
- 임재훈·윤영채. (2018). 정부정책 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향: 관료 신뢰의 매개효과를 중심으로. *한국행정연구*, 27(1), 39-71.
- 임재훈·윤영채. (2021). 정부에 대한 공정성 인식과 정부신뢰의 관계분석: 분위수 회귀분석을 중심으로. *행정논총*, 59(4), 187-214.
- 임현철·은재호. (2020). 무엇이 우리를 분노케 하는가?: 공정성, 소통, 사회갈등의 삼각관계. *한국정책학회 춘계학술발표논문집*, 1-25.
- 장성화·이주연·이효자·최성열·최은희·황윤미. (2016). 내가 직접 실행해보는 SPSS·AMOS 통계분석. 서울: 동문사.
- 장수찬. (2002). 한국사회에 나타난 악순환의 사이클: 결사체 참여, 사회자본, 그리고 정부신뢰. *한국정치학회보*, 36(1), 87-112.
- 장용진. (2013). 정부신뢰의 원인: 국가간 비교연구. *정부학연구*, 19(3), 189-214.
- 장홍덕·정명희. (2021). 정치성향이 복지태도에 미치는 영향. *문화산업연구*, 21(2), 93-100.
- 전대성·권일웅·정광호. (2013). 정부신뢰에 대한 연구-대통령에 대한 신



- 뢰와 정부정책에 대한 평가 비교를 중심으로. *한국정책학회보*, 22(2), 181-207.
- 정광호. (2011). 정부신뢰. *고양: 법문사*.
- 정광호·이달수·하혜수. (2011). 지방정부 신뢰요인의 탐색. *한국행정학보*, 45(4), 181-202.
- 정규형. (2019). Stata로 끝내는 논문. *서울: 한빛아카데미*.
- 정성훈·김병준. (2021). 정부신뢰에 사회통합 요인이 미치는 영향 분석: 개인 특성적 요인이 미치는 영향을 중심으로. *한국정책분석평가학회 동계학술대회발표논문집*, 69-99.
- 주용환·박종구. (2010). 지역 사회자본 형성과 지방정부 효능감 관계 연구: 서울시 4개 자치구 비교 분석을 중심으로. *한국자치행정학보*, 24(1), 283-306.
- 차재권·류태건. (2018). 중앙/지방정부신뢰의 영향요인의 차이점-대구광역시 사례연구. *대한정치학회보*, 26(1), 81-107.
- 차희원·김수진. (2018). 한국 정부-국민 간 정책소통지수 개발 연구: 정책 유형별 비교를 중심으로. *광고학연구*, 29(3), 57-90.
- 최성락·전별. (2019). 정부신뢰에 미치는 영향요인분석: 정부 요소 및 개인적 요소를 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 19(12), 238-248.
- 최숙희. (2008). 정부정책 성공의 충분조건: 소통. *CEO Information*, (683).
- 최승규. (2018). 정부 청렴성과 공정성 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정책성과만족도의 매개효과를 중심으로. *서울대학교 대학원 석사학위논문*.
- 최예나. (2016a). 사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향 연구: 주민들과 선출직 기관들간 소통의 조절효과를 중심으로. *지방정부연구*, 20(3), 69-88.
- 최예나. (2016b). 주민들의 지역균형발전정책 공정성 인식의 결정요인 연구: 중앙정부 및 국회 공정성의 조절효과를 중심으로. *한국거버넌스학회보*, 23(3), 63-86.

- 최예나. (2017). 공공가치 인식의 결정요인에 관한 탐색적 연구: 제도적 소통(국민과 정부간 소통)을 중심으로. *한국자치행정학보*, 31(2), 241-260.
- 최예나. (2018). 공공가치가 정부 신뢰에 미치는 영향 연구: 정보비대칭성의 조절효과를 중심으로. *지방정부연구*, 22(2), 1-21.
- 최예나·정태일·박봉규. (2020). 충북지역 주민들의 관점에서 본 사회적 자본과 행정가치가 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 청렴성과 민주성의 조절효과를 중심으로. *한국자치행정학보*, 34(4), 515-541.
- 최지민·김순은. (2014). 개인 행복의 영향력을 고려한 정부성과와 정부신뢰에 관한 연구: 서울특별시의 사례를 중심으로. *한국지방자치학회보*, 26(2), 29-57.
- 최지현·조삼섭. (2017). 한국형 정부-공중 관계 구성 차원에 관한 연구. *홍보학 연구*, 21(1), 54-96.
- 최창용·최슬기. (2018). 한국인의 이념지형과 정책선호. *정부학연구*, 24(1), 157-191.
- 하상응·길정아. (2020). 유권자의 정치 관심은 언제나 바람직한가? : 정부 신뢰의 이념 편향을 중심으로. *한국정치학회보*, 54(2), 31-57.
- 한국행정연구원 사회조사센터. (2012). 정부신뢰 제고방안에 관한 전문가 조사. 서울: 한국행정연구원 사회조사센터.
- 한국행정연구원. (2021). 2020년 사회통합실태조사(KSIS), 서울: 한국행정연구원.
- 한국행정연구원. (2022). 2021년 사회통합실태조사(KSIS), 서울: 한국행정연구원.
- 한규섭. (2012). 대통령의 국정홍보. 이숙중·강원택 편. 2013년 대통령의 성공조건. 45-67. 서울: 동아시아연구원.
- 한상진. (2013). 21세기 한국사회 변동전망과 사회통합의 방향. *저스티스*, 134(2), 43-60.
- 현승숙·이승중. (2007). 주민접촉에 따른 지방정부신뢰분석. *한국지방자치*

학회보, 19(4), 93-112.

황아란·서복경. (2015). 정책과정이 정부신뢰에 미치는 영향: 2014 년 유권자 인식을 중심으로. *한국행정논집*, 27(4), 1193-1214.

황성욱·김태완·박혜빈. (2017). 국민 관점의 대통령 소통 평가 요인이 대통령에 대한 신뢰와 지지도에 미치는 영향. *홍보학연구*, 21(1), 26-53.

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

황창호·김태형·문명재. (2017). 정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로. *정부학연구*, 23(1), 223-254.

## 2. 국외문헌

- Abravanel, M. D., & Busch, R. J. (1975). Political Competence, Political trust, and the Action Orientations of University Students. *The Journal of Politics*, 37(1), 57-82.
- Almond, G. A., & Verba, S. (1963). *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations*. Princeton: Princeton University Press.
- Almond, G. A., & Verba, S. (1965). *The Civic Culture*. Boston: Little, Brown and Company.
- Anderson, C. J., & Tverdova, Y. V. (2001). Winners, Losers, and Attitudes about Government in Contemporary Democracies. *International Political Science Review*, 22(4), 321-338.
- Anderson, C. J., & Tverdova, Y. V. (2003). Corruption, Political Allegiances, and Attitudes Toward Government in Contemporary Democracies. *American Journal of Political Science*, 47(1), 91-109.
- Balch, G. I. (1974). Multiple Indicators in Survey Research: The Concept "Sense of Political Efficacy." *Political Methodology*, 1(2), 1-43.
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Barber, B. (1983). *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick, New Jersey: Rutgers University Press.
- Bok, D. (1997). Measuring the Performance of Government. *Why People Don't Trust Government*, 55-75.
- Brewer, P. R., & Sigelman, L. (2002). Trust in government: Personal

- ties that bind?. *Social Science Quarterly*, 83(2), 624–631.
- Campbell, A., Gurin, G., & Miller, W. E. (1954). *The Voter Decides*. New York: Row, Peterson, and Company.
- Chanley, V. A. (2002). Trust in Government in the Aftermath of 9/11: Determinants and Consequences, *Political Psychology*, 23(3), 469–483.
- Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. (2000). The Origins and Consequences of Public Trust in Government: A Time Series Analysis. *Public Opinion Quarterly*, 64(3), 239–256.
- Christensen, T., & Lægheid, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487–511.
- Citrin, J. (1974). Comment: The Political Relevance of Trust in Government. *American Political Science Review*, 68(3), 973–988.
- Citrin, J., & Green, D. P. (1986). Presidential Leadership and the Resurgence of Trust in Government, *British Journal of Political Science*, 16(4), 431–453.
- Citrin, J., & Luks, S. (2001). Political Trust Revisited: Déjà Vu All over Again. *What is it About Government that Americans Dislike*, 9–27.
- Cole, R. L. (1973). Toward a Model of Political Trust: A Causal Analysis. *American Journal of Political Science*, 17(4), 809–817.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95–S120.
- Coleman, J. S. (1994). *Foundations of Social Theory*. Harvard University Press.

- Coleman, K. M., & Davis, C. L. (1976). The Structural Context of Politics and Dimension of Regime Performance: Their Importance for the Comparative Study of Political Efficacy, *Comparative Political Studies*, 9(2), 189-206.
- Converse, P. E. (1972). Change in the American Electorate, In Campbell, A., & Converse, P. E. (eds.), *The Human Meaning of Social Change*, 263-337. New York: Russell Sage Foundations.
- Conway, M. M. (1999). *Political Participation in the United States*, New York: A Division of Congressional Quarterly Inc.
- Craig, S. C., Niemi, R. G., & Silver, G. E. (1990). Political Efficacy and Trust: A Report on the NES Pilot Study Items. *Political Behavior*, 12(3), 289-314.
- Deth, J. W. Van. (2000). Interesting but Irrelevant: Social Capital and the Saliency of Politics in Western Europe. *European Journal of Political Research*, 37(2), 115-147.
- Dinga, E. (2014). Social Capital and Social Justice. *Procedia Economics and Finance*, 8, 246-253.
- Easton, D. (1965). *A Systems Analysis of Political Life*. New York: University of Chicago Press.
- Erikson, R. S., & Tedin, K. L. (2003). Assessing self-esteem. In S. Lopez, & Snyder, (Eds). *Assessing Positive Psychology*, Washington, DC. 219-233.
- Espinal, R., Hartlyn, J., & Kelly, J. M. (2006). Performance Still Matters: Explaining Trust in Government in the Dominican Republic. *Comparative Political Studies*, 39(2), 200-223.
- Feldman, S. (1983). The Measurement and Meaning of Trust in Government. *Political Methodology*, 341-354.
- Glaeser, E. L., Laibson, D. I., Scheinkman, J. A., & Soutter, C. L.

- (2000). Measuring Trust. *The Quarterly Journal of Economics*, 115(3), 811-846.
- Goodsell, C. T. (2006). A New Vision for Public Administration. *Public Administration Review*, 66(4), 623-635.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics (5th Edition)*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Hayes, A. F. (2013). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression Based Approach. New York, NY: The Guilford Press. *Journal of Educational Measurement*, 51(3), 335-337.
- Hearit, K. M. (2006). *Crisis Management by Apology: Corporate Response to Allegations of Wrongdoing*. Routledge.
- Hetherington, M. J. (1998). The Political Relevance of Political Trust. *American Political Science Review*, 92(4), 791-808.
- Hibbing, J. R., & Theiss-Morse, E. (1995). *Congress as Public Enemy: Public Attitudes toward American Political Institutions*. Cambridge University Press.
- Inglehart, R. F. (1997). Modernization, Postmodernization and Changing Perceptions of Risk. *International Review of Sociology*, 7(3), 449-459.
- Inglehart, R. F. (2008). Changing Values among Western Publics from 1970 to 2006. *West European Politics*, 31(1-2), 130-146.
- Jacoby, William G. (2000). Issue Framing and Public Opinion on Government Spending. *American Journal of Political Science*, 44(4), 750-767.
- Jost, J. T. (2006) The End of the End of Ideology. *American Psychologist*, 61(7), 651-670.
- Kanter, D. L., & Mirvis, P. H. (1989). *The Cynical Americans: Living and Working in an Age of Discontent and Disillusion*.

*Jossey-Bass.*

- Kim, S. (2010). Public Trust in Government in Japan and South Korea: Does the Rise of Critical Citizens Matter?. *Public Administration Review*, 70(5), 801–810.
- Lane, R. E. (1959). *Political Life: Why People Get Involved in Politics*. Glencoe, Illinois : *The Free Press*.
- Levi, M. (1998). "A State of Trust" In Valerie Braithwaite and Margaret Levi (EdS), *Trust and Governance*, New York: Russell Sage Foundation.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475–507.
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377–393.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Orren, G. (1997). Fall from Grace: The Public's Loss of Faith in Government. *Why People Don't Trust Government*, 77–107.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Miller, A. H. (1974). Political Issues and Trust in Government: 1964 - 1970. *American Political Science Review*, 68(3), 951–972.
- Mishler, W., & 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.



- Mutz, D., & Flemming, G. M. (1999). How Good People Make Bad Collectives. *In Congress and the Decline of Public Trust* (pp. 80–95). Westview Press.
- Newton, K. (1999). Social Capital and Democracy in Modern Europe. *Social Capital and European Democracy*, 3, 24.
- Newton, K., & Norris, P. (2000). Confidence in Public Institutions: Faith, Culture, or Performance. *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries*, 52–73.
- Niemi, R. G., Craig, S. C., & Mattei, F. (1991). Measuring Internal Political Efficacy in the 1988 National Election Study. *American Political Science Review*, 85(4), 1407–1413.
- Norris, P. (1999). *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government*. London: Oxford University Press.
- Nye, J. S., Júnior, J. S. N., Zelikow, P., & King, D. C. (Eds.). (1997). *Why People Don't Trust Government*. MA: Harvard University Press.
- Paige, J. M. (1971). Political Orientation and Riot Participation. *American Sociological Review*, 36(5), 810–820.
- Patterson, T. E. (1993). *Out of Order*. New York: Knopf.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Putnam, R. D. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13(4).
- Putnam, R. D. (1995). Tuning in, Tuning out: The Strange Disappearance of Social Capital in America. *PS: Political Science & Politics*, 28(4), 664–683.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of*

- American Community*. New York: Simon and Schuster. 95(4), 939-952.
- Rothstein, B. (2001). Social Capital in the Social Democratic Welfare State. *Politics & Society*, 29(2), 207-241.
- Rudolph, T. J., & Evans, J. (2005). Political Trust, Ideology, and Public Support for Government Spending. *American Journal of Political Science*, 49(3), 660-671.
- Uslaner, E. M. (1999). Democracy and Social Capital. *Democracy and Trust*, 121-150.
- Uslaner, E. M. (2001). Is Washington Really the Problem? In Hibbing, John R., & Elizabeth Theiss-Morse(eds.). *What Is It About Government That Americans Dislike?*, 118-133. New York: Cambridge University Press.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The Performance - Trust Link: Implications for Performance Measurement. *Public Administration Review*, 66(1), 114-126.
- Yang, S. U., Kang, M., & Cha, H. (2015). A Study on Dialogic Communication, Trust, and Distrust: Testing a Scale for Measuring Organization-Public Dialogic Communication (OPDC), *Journal of Public Relations Research*, 27(2), 175-192.
- World Bank. (2004). *Measuring Social Capital*. Washington, D.C. The World Bank Publications.

### 3. 기타자료

중앙일보. 2017.08.09. 국제면. “트럼프 ‘북한 화염과 분노, 세계가 본 적 없는 힘과 직면할 것’.” <https://www.joongang.co.kr/article/21827689> (검색일: 2022.11.18.)

행정안전부 보도자료. 2021.07.09. “경제협력개발기구(OECD) 정부신뢰도에서 대한민국 20위 기록, 역대 최고 순위.” [https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR\\_0000000000008&nttId=85616](https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_0000000000008&nttId=85616) (검색일: 2022.11.21.)

## 부 록

### 설 문 지<sup>28)</sup>

#### 1. 정부신뢰 부문

35. 귀하는 다음 기관들이 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿습니까?				
항목	전혀 믿지 않는다	별로 믿지 않는다	약간 믿는다	매우 믿는다
(1) 중앙정부 부처	①	②	③	④
(2) 지방자치단체 (시/도/군/구청)	①	②	③	④
(3) 국회	①	②	③	④

#### 2. 정부-국민 소통에 대한 인식 부문

29. 귀하는 정부와 국민 간에 소통이 얼마나 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?				
항목	전혀 이루어지지 않고 있다	별로 이루어지지 않고 있다	약간 이루어지 고 있다	매우 잘 이루어지 고 있다

28) 한국행정연구원에서 조사한 ‘2020년 사회통합실태조사’ 및 ‘2021년 사회통합 실태조사’ 설문지 중, 본 논문에서 활용·이용한 부분을 제시하였다.

(1) 중앙정부와 국민 간 소통	①	②	③	④
(2) 국회와 국민 간 소통	①	②	③	④
(3) 지방정부(광역 및 기초자치단체)와 국 민 간 소통	①	②	③	④
(4) 지방의회(광역 및 기초의회)와 국민 간 소통	①	②	③	④

### 3. 정치성향 부문

26. 귀하의 이념적 성향은 어떻다고 생각하십니까?				
① 매우 보수적	② 다소 보수적	③ 중도적	④ 다소 진보적	⑤ 매우 진보적

### 4. 정치효능감 부문

20. 귀하는 다음의 각 항목에 대하여 어떻게 생각하십니까?					
항목	전혀 동의하지 않는다	별로 동의하지 않는다	동의도 반대도 하지 않는다	약간 동의 한다	매우 동의 한다

(1) 나와 같은 사람들은 정부가 하는 일에 어떠한 영향도 미칠 수 없다	①	②	③	④	⑤
(2) 정부는 나와 같은 사람들의 생각이나 의견에 관심이 없다	①	②	③	④	⑤

## 5. 개인 관련 사항

(1) 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성    ② 여성

(2) 귀하의 실제 생년월은 언제입니까?

- ① 양력    ② 음력    □□□□년 □□월

(3) 귀하의 혼인 상태는 어떠합니까?

- ① 미혼    ② 배우자 있음    ③ 동거    ④ 사별    ⑤ 이혼    ⑥ 별거

(4) 귀하는 정규 교육을 어디까지 받았습니까?

학교	졸업여부

학교 : ① 안 받았음    ① 초등학교    ② 중학교    ③ 고등학교    ④ 대학(교)(4년제 미만)    ⑤ 대학교(4년제 이상)    ⑥ 대학원 석사 과정

⑦ 대학원 박사 과정    ⑧ 모름

졸업여부 : ① 졸업    ② 재학    ③ 수료    ④ 휴학    ⑤ 중퇴

(5) 귀하의 지난 1년(2020. 9. 1. ~ 2021. 8. 31.) 동안 세금 납부(공제) 전의 월평균 개인소득 및 총 가구소득은 얼마입니까? 연간 총소득을 월평균으로 환산하여 개인소득란 및 가구소득란 모두 번호를 기재해 주십시오.

※ 개인소득은 개인의 근로소득, 사업소득, 재산소득 및 이전소득 등의 합계입니다.

가구소득은 전 가구원의 근로소득, 사업소득, 재산소득 및 이전소득 등의 합계입니다.

개인소득	
------	--

가구소득	
------	--

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| ① 소득 없음               | ⑦ 500만원 이상 ~ 600만원 미만   |
| ② 100만원 미만            | ⑧ 600만원 이상 ~ 700만원 미만   |
| ③ 100만원 이상 ~ 200만원 미만 | ⑨ 700만원 이상 ~ 800만원 미만   |
| ④ 200만원 이상 ~ 300만원 미만 | ⑩ 800만원 이상 ~ 900만원 미만   |
| ⑤ 300만원 이상 ~ 400만원 미만 | ⑪ 900만원 이상 ~ 1,000만원 미만 |
| ⑥ 400만원 이상 ~ 500만원 미만 | ⑫ 1,000만원 이상            |

Abstract

The Effect of Awareness of  
Government–Public  
Communication on Trust in  
Government

– Focusing on the Moderating Effect of  
Political Orientation and Political Efficacy –

Jaewoo Jeon

Master of Public Administration

The Graduate School of Public Administration

Seoul National University

The role of the government is increasing in a rapidly changing administrative environment such as the 4th Industrial Revolution, low birth rates and aging population, the COVID-19 pandemic, and the spread of risk society. Accordingly, the importance of trust in government is also increasing more than ever. Trust in government can lead to public compliance with government policies, and increase the effectiveness of policy execution by laying the foundation for



state administration. In addition, low trust in government can lead to a 'vicious cycle of distrust' and may have an adverse effect on democracy. As part of an effort to enhance trust in government, research on the influencing factors of trust in government has also been conducted relatively actively. However, in the midst of the importance of trust in government, trust in government in Korea is still at a low level, despite the fact that various studies are being conducted on the influencing factors of trust in government. In this context, it is still an important research topic to find practical measures necessary to enhance trust in government trust.

Therefore, this study tries to present theoretical implications and policy implications by examining how the awareness of government-public communication affects trust in government and verifying the moderating effect of whether the relationship between them varies depending on political orientation and political efficacy. In particular, it is intended to consider the aspect of communication between the government and the public as an important factor influencing trust in government in a rapidly changing administrative environment. Furthermore, in the relationship between awareness of government-public communication and trust in government, this study tries to capture the moderating effect of personal factors such as political orientation and political efficacy. Through this, this study is intended to seek practical measures necessary to enhance trust in government, and to present effective and appropriate insights.

For the analysis of this study, based on theoretical discussions and previous research, a research model was established to schematize a series of relationships among trust in government, awareness of government-public communication, political orientation, and political efficacy. Specifically, the independent variable is the

awareness of government–public communication, the dependent variable is the trust in government, and the moderating variables are political orientation and political efficacy. The control variables are set to demographic factors such as gender, age, education level, and household income, and socioeconomic factors such as social status and life satisfaction. In addition, the 'Korea Social Integration Survey(KSIS)' conducted by the Korea Institute of Public Administration was used for analysis data. In particular, the analysis was conducted with joint cross–sectional data in which the cross–sectional data of 2020 and 2021 were combined. And SPSS WIN 23.0 and PROCESS Macro were used for analysis, as a statistical program.

The analysis results of this study are as follows. First, it was found that the awareness of government–public communication had a positive (+) effect on trust in government. In other words, it can be interpreted that trust in government increases as the government–public communication is perceived to be active and successful. Second, the more progressive the political orientation, the greater the positive (+) influence of the awareness of government–public communication on trust in government. Namely, it can be interpreted that the relationship between the awareness of government–public communication and trust in government varies depending on political orientation. Third, the higher the political efficacy, the greater the positive (+) influence of the awareness of government–public communication on trust in government. That is, it can be interpreted that the relationship between the awareness of government–public communication and trust in government varies depending on political efficacy.

The significance of this study is as follows. First, it is meaningful

that the theoretical discussion was deepened by conducting an empirical research on the relationship between the awareness of government–public communication and trust in government. Second, it is significant to consider the importance of demographic or personal factors by paying attention to the moderating effect of political orientation in the relationship between the awareness of government–public communication and trust in government. Third, it is meaningful in that it captured the importance of personal factors (especially, political factors) by considering the multidimensionality of political efficacy in the relationship between the awareness of government–public communication and trust in government. Fourth, it is meaningful that the study did not stop at the study on the effect of the awareness of government–public communication on trust in government, but expanded the scope of the study by considering the moderating effect through political orientation and political efficacy in the relationship between them.

The policy implications of this study are as follows. First, it is necessary to pay attention to the public’s awareness of ‘government–public communication’ in order to increase trust in government. In other words, the government is required to come up with various policy measures to strengthen communication with the public. Second, it is necessary to keep in mind the public’s ‘awareness’ of government–public communication in order to promote government trust. That is, the government needs to reinforce the institutional device for strengthening government–public communication, while at the same time strengthening the government–public communication capacity and publicizing it to the public, so that the public recognizes that it is being done positively and actively. Third, it is necessary to focus on the public’s ‘political

orientation' to increase trust in government. In other words, it is noted that the relationship between the awareness of government-public communication and trust in government can vary depending on political orientation, and based on this, the government needs policy measures to strengthen communication with the public. Fourth, it is necessary to keep in mind the public's 'political efficacy' in order to promote trust in government. In other words, the government is required to make policy efforts to enhance political efficacy through active communication with the public and reinforcement of proper education on democracy.

**Keywords : Trust in Government, Awareness of Government-Public Communication, Political Orientation, Political Efficacy**

*Student Number : 2021-28875*