

정부신뢰에 미치는 영향요인분석: 정부 요소 및 개인적 요소를 중심으로

An Analysis of Influential Factors on Government Trust: on the Basis of Individual Trust Factors

최성락*, 전별**

동양미래대학교 경영학부*, 서울대학교 행정대학원**

Seong-Rak Choi(haihabar@gmail.com)*, Byul Jeon(star7@snu.ac.kr)**

요약

신뢰는 개인적인 감정으로 개개인의 특성 및 사회분위기의 영향을 받는 측면이 존재한다. 그런데 기존 정부 신뢰에 대한 연구에서는 정부의 공정성 및 전문성과 같은 정부적 요소들에 초점을 맞추고 있다. 즉, 주로 정부의 능력 및 특성에 따라 정부에 대한 신뢰도가 영향을 받는 것으로 파악한다. 하지만 정부신뢰는 이러한 정부적 요소 외에 개인적 성향과 특성 같은 개인적 요소들에 의해 큰 영향을 받을 가능성이 있다. 따라서 본 연구에서는 정부신뢰가 정부적 요소뿐만 아니라 개인의 가치관 및 일반적인 신뢰 성향과 같은 개인적 요소에도 영향을 받는가를 살펴본다.

본 연구의 분석 결과, 정부신뢰는 정부의 전문성과 공정성과 같은 정부 요소와 정의 관계에 있었다. 그리고 연령, 정당지지 성향, 현재의 행복도, 향후 국가에 대한 전망 등 개인적 가치관 요소 및 기업신뢰와 같은 개인의 신뢰 성향도 정부신뢰에 영향을 미치고 있었다. 이는 정부신뢰가 정부의 전문성, 공정성 등과 같은 정부의 변수만이 아니라 개인의 가치관 및 신뢰 성향 등에 의해서도 영향을 받고 있음을 말해준다. 정부신뢰는 단순히 정부의 행태에 의해서만 영향을 받는 변수가 아니라, 국민 개개인의 가치관 및 신뢰 성향과도 연관된다는 것을 시사한다.

■ 중심어 : | 정부신뢰 | 정부신뢰 영향요인 | 개인적 신뢰 | 개인의 가치관 | 신뢰 성향 |

Abstract

Trust is a personal emotion that is affected by individual characteristics and social atmosphere. However, a lot of studies on government trust focus on government factors such as fairness and expertise of the government. Government trust is mainly affected by the capacity and characteristics of government. However, government trust is likely to have a significant impact by personal factors such as personal disposition and character. Therefore, this study examines whether government trust is influenced not only by government factors but also by personal factors such as individual values and general trust tendencies.

The results of this study show that government trust is positively related to government factors such as government expertise and fairness. In addition, individual values and general trust tendencies, such as age, political tendency, happiness, prospects for the future, and corporate trust level, are also affecting government trust. This indicates that government trust is influenced not only by government variables such as government expertise and government fairness but also by individual values and trust tendencies. It suggests that government trust is not just a variable influenced by government behavior, but also related to individual values and trust tendencies.

■ keyword : | Government Trust | Factors on Government | Individual Trust | Individual Values | Trust Tendency |

I. 서론

정부신뢰는 국민들이 정부에 대해 믿는 정도, 신뢰하는 정도를 의미한다. 정부신뢰가 높은 경우 정부가 시행하는 정책의 효율성 및 정책 순응도가 높아진다. 그러나 정부신뢰가 낮은 경우 정부의 정책 등에 대해서도 신뢰도가 낮아지며 정책 순응도가 떨어진다. 따라서 정부신뢰를 높이는 것은 정부의 효율성을 높이는 데 중요한 역할을 한다.

정부는 정부신뢰도를 높이기 위하여 많은 노력을 기울인다. 그런데 어떻게 하면 정부신뢰를 높일 수 있을까? 기존 정부신뢰 영향 요인에 대한 연구에서는 주로 정부신뢰가 정부의 능력, 정부의 공정성, 정부의 전문성 등 정부측 특성에 의해서 많은 영향을 받는다고 본다. McAllister(1999)의 경우 정부의 대응 능력이 정부신뢰에 영향을 미친다고 보았으며[1], Renn & Levine (1991)은 정부의 능력, 공정성, 일관성, 목적 타당성 등이 정부신뢰에 영향을 미친다고 보았다[2]. 또한 정광호·이달곤·하혜수(2011)은 정부의 성과가 높은 경우 정부신뢰가 높아지는 관계가 있다는 것을 보여주었다[3].

그러나 신뢰는 개인적인 감정 측면이 존재하고, 개개인의 특성 등에 따라 영향을 받는 요소이기도 하다. 정부 자체 요소와 관계없이 개개인의 신뢰 성향 및 가치관 등에 따라서 정부에 대한 신뢰도가 영향 받을 수 있다. 이 경우 단순히 정부가 정부의 공정성 등을 증진시킨다 하여 정부신뢰가 높아지지는 않는다. 개개인의 신뢰 성향 및 사회적 신뢰 분위기가 향상되어야 정부에 대한 신뢰도 증대될 수 있다.

따라서 본 연구에서는 정부신뢰가 정부의 요소뿐만 아니라 개인의 가치관 및 신뢰 성향과 같은 개인적 요소에 의해서도 영향을 받는지 여부를 검증한다. 일반 국민 1,000명에 대한 설문조사를 통하여, 정부적 요소와 개인적 요소가 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 개인의 가치관이나 신뢰 성향 등 개인적 요소도 정부신뢰에 영향을 미치는 요인이라면, 정부신뢰를 높이기 위해서는 단순히 정부의 능력 등을 제고하기보다는 사회 전체적인 신뢰도 제고가 요구된다. 본 연구는 정부가 정부신뢰를 증대시키고자 할 때 필요한 접근 방법이 어떠한지 하는지에 대한 시사점을 줄

수 있다.

II. 이론적 배경

1. 신뢰의 개념 및 구분

일반적으로 신뢰(trust)란 불확실성이 개입된 교호작용에서 피신뢰자의 행동으로부터 바람직한 결과를 얻을 수 있다고 믿는 신뢰자의 기대로 정의된다[4]. 그리고 한 개체가 다른 한 개체가 약속을 지킬 것이라고 기대하는 상태이다. 즉 신뢰란 다른 개체를 믿을 수 있는가에 대한 개인의 판단이라고 할 수 있다[5]. 따라서 신뢰란 어떤 대상에 대한 인식적이면서도 감상적이고, 신뢰의 정도에 따라 다른 형태를 보여주는 복잡한 특성을 가지고 있다[6][7].

이러한 신뢰는 크게 정부신뢰, 사회신뢰, 기업신뢰 등으로 분류될 수 있다. 정부신뢰는 시민이 정부와 정부의 기관들, 일반적인 정책과정 그리고 개인적 정치리더가 약속을 준수하는지, 효율적이고 공정하며 정직한지에 대해 평가하는 것을 말한다[7]. 최예나(2016)는 이를 제도적 신뢰라고 언급하고 의회, 정부, 정치 등과 같은 대의적 또는 정치적 제도에 대한 신뢰라고 한다[8][9]. 이양수(2008)는 이를 정부역할 신뢰라는 개념으로 설명하면서, 정부 정책에 대한 국민들의 긍정적 평가태도로 정의하고 있다[10]. 그리고 전대성·권일웅·정광호(2013)는 정부신뢰를 중앙정부부처에 대한 신뢰라고 정의한다[11]. 여기서 정부신뢰는 정부기관 지도층에 대한 신뢰와 정부기관 자체에 대한 신뢰로 구분될 수 있다고 보았다.

사회신뢰는 정광호·이달곤·하혜수(2011)의 경우 사회전체의 신뢰수준이나 그 밖에 다양한 시민사회의 특성을 사회 중심의 신뢰라고 보고 있다[3]. 이는 개인 간 불신의 증가가 정부신뢰의 감소와 관련이 있고 타인을 신뢰할수록 정부정책이나 법규를 신뢰할 가능성이 높다는 것을 가정한다. 그리고 시민들이 시민활동을 통해 다양한 정책에 참여함으로써 시민과 정부 간 상호작용이 활발해지고 정책대응성을 높일 수 있다고 보고 있다.

이양수(2008)는 사회신뢰를 세 가지 측면에서 살펴

보았다[10]. 신뢰유형(I: 관료신뢰), 신뢰유형(II: 대인 신뢰), 신뢰유형(III: 사회신뢰)로 표현하고 있는데 신뢰유형(I)은 공공조직 특히 중앙부처, 국회, 청와대를 이끌어가는 사람들에 대한 믿음의 정도를 나타내는 관료신뢰로 언급하고 이는 특정집단에 대한 신뢰라고 설명하고 있다. 그리고 신뢰유형(II)은 일반적으로 국민들이 우리 사회 구성원들에 대한 믿음의 정도를 묻는 대인신뢰를 말하며, 신뢰유형(III)은 우리 사회 전반에 대한 믿음을 묻는 사회신뢰유형이라고 설명하고 있다. 이러한 신뢰는 Fukuyama(1995)가 사회자본구축이론에서 언급하는 공적신뢰에 근거한 것으로 나와 특별한 관계가 없는 일반인 및 우리사회 전반에 대한 신뢰를 의미하고 있다[12]. 그리고 신뢰는 사회자본을 구성하는 데 있어 중요한 역할을 하며, 신뢰수준이 높은 사회가 사회자본을 많이 만들어낼 수 있다고 보고 있다. 최예나(2016)의 연구에서는 사회신뢰를 사회적 자본측면에서 고찰하고 있으며 이는 개인들 간의 신뢰로서 일반적 신뢰와 특별신뢰로 구분할 수 있다고 한다[8]. 여기서 말하는 일반화된 신뢰는 일반적인 사람들 간의 신뢰, 즉 인적신뢰를 말하며, 특별신뢰는 특수한 사회집단 간 신뢰로서 지방정부의 청렴 등 특수조직에 대한 신뢰를 의미한다. 여기서는 지방정부 등 공공기관에 대한 청렴과 부패해소는 제도적 신뢰에 영향을 주는 특수한 사회적 신뢰의 일종으로 보고 있다. 장용진(2013)의 연구에서는 사회신뢰는 한 사회의 구성원으로서 다른 구성원에 대한 신뢰라고 보고 있다[7].

기업신뢰는 주로 사회학, 경영학 분야에서 많이 논의되는 신뢰의 요소이다. 일반적으로 기업신뢰는 소비자, 투자자들이 기업의 전문성과 기업에 대한 신용성을 근거로, 자신들의 욕구를 만족시키는 제품을 기업이 제공해 줄 수 있을 것이라고 믿는 것을 말한다. 그리고 다른 한편으로는 물품의 교환과정에서 그 기업에 대해 믿고 있다는 믿음성에 대한 확신을 갖는다는 것을 의미한다[13-15]. 기업신뢰는 앞서 살펴본 사회신뢰의 일종으로도 생각할 수 있으며, 이는 사회신뢰 중 특수한 사회집단 간 신뢰인 특별신뢰의 한 형태로도 볼 수 있다.

2. 정부신뢰에 영향을 미치는 정부적 요소

정부신뢰에 영향을 미치는 요인들에 대해서 국내외

많은 연구가 이루어져 왔다. 국외논문의 경우 정부신뢰에 대한 연구는 주로 정부신뢰의 하락을 중심으로 수행돼 왔다. 정부신뢰는 정부가 하는 일 또는 이미지에 따라 영향을 받거나, 시민사회의 특성과 정부신뢰를 평가하는 시민의 인식이나 특성이 관련된다고 보고 있다[16-20]. 그리고 Dalton(2000)은 시민태도의 복잡화와 개인주의화 성향으로 인해 정부신뢰가 하락하고 있다고 보고[21], 결국 정부신뢰는 정부요소에 대한 판단이라기보다는 오늘날 사회에서 일어나는 하나의 일반적인 경향이라고 판단하고 있다.

정부신뢰에 영향을 미치는 정부요소는 정부의 능력에 대한 요소와 정부의 도덕성에 대한 요소로 구분돼 연구되어 왔다.

Kasperson, Golding & Tuler(1992)는 정부신뢰 영향 요인으로 정부의 전문적인 능력, 예측 가능성, 보호 여부를 언급하고 있다[22]. 이때 정부가 단순히 업무적인 능력만 있는 경우에는 신뢰를 획득하기 어려우며, 상대방이 나를 돌보아줄 것이라는 신뢰 그리고 그것을 예측할 수 있는 경우 신뢰가 증가한다고 보았다. 그리고 Poortinga & Pidgeon(2003)은 정부의 능력과 의존성, 돌보아 주는 정도, 정보의 공정성, 정부가 지향하는 것의 가치성 여부, 정부가 현실을 통제할 수 있는가가 신뢰의 요소로 구성될 수 있다고 보았다[23].

일반적으로 시민들의 정부성과에 대한 인식은 정부에 대한 신뢰와 높은 상관관계를 보인다[24][25]. 이때 정부성과는 과정지표와 결과지표로 구분될 수 있으며, 과정을 중시하는 경우에는 정책과정의 공정성, 정당성 등이 중시되고 결과를 중시하는 경우에는 정부의 경제성과 등이 높게 평가되기도 한다. 정광호·이달곤·하혜수(2011)는 정부성과와 정부신뢰 사이의 관계를 살펴 보았는데[3], 정부성과는 정부의 효율성, 적절성, 형평성, 유능성, 청렴성으로 측정하였다. 분석결과 지방정부의 신뢰는 지방정부의 성과지표들에 따라 다르게 나타남을 알 수 있다. 정부의 효율성은 지방정부의 신뢰와 관련이 없는 것으로 나타났고 지방의 청렴성에 대한 인식은 지자체, 지방의회, 지자체장 모두의 신뢰수준과 연관성을 갖는 것으로 나타났다. 이는 지방정부의 도덕성이 지방정부에 대한 신뢰에 있어 중요하다는 것을 나타낸다고 판단하였다.

전대성·권일용·정광호(2013)의 논문에서는 정부정책에 대한 평가와 정부신뢰의 관계에서 내생성의 문제를 고려했을 때 정부정책의 평가는 중앙정부의 신뢰와 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다[11]. 이는 한국의 경우 정책에 대한 시민들의 평가보다 대통령에 대한 신뢰가 더 큰 영향을 미친다는 것을 보여준다. 이 우진·하솔잎(2016)의 연구에서는 정부신뢰와 공정성과의 관계를 살펴보았는데[26], 공정성을 기회의 평등에 관한 인식, 소득 불평등도에 대한 인식측면에서 분석하였다. 분석결과 사회 내에서 기회 평등이 보장된다고 인식하는 경우 정부에 대한 신뢰가 높은 것으로 나타났고, 소득분배 불평등도가 높다고 생각할수록 정부에 대한 신뢰가 낮은 것으로 나타났다. 장용진(2013)은 정부신뢰에 영향을 미치는 요인을 정치·행정적 요인, 경제적 요인, 사회적 요인으로 구분하여 살펴보았는데[7], 정치·행정적 요소에 해당하는 정부효과성이 가장 중요한 신뢰요인으로서 작용하고 있음을 도출하였다.

3. 정부신뢰에 영향을 미치는 개인적 요소

신뢰에 영향을 미치는 개인적 요소는 크게 개인이 현재 가지고 있는 가치관과 개인이 소속되거나 영향을 받고 있는 개인·조직에 대한 일반신뢰로 구분할 수 있다.

개인의 가치관 또는 개인이 소속해 있는 집단의 가치적 특성이 정부제도 등에 대한 신뢰를 결정할 수 있다. 이러한 가치적 경향성은 우리나라에서 첨예하게 대립되고 있는 세대, 계층, 지역, 이데올로기의 갈등으로 표출되며, 이러한 성향에 따라 정부에 대한 신뢰의 실체로서 나타나기도 한다[27].

행복 또한 신뢰에 영향을 미칠 수 있는 요소이다. 행복과 신뢰를 연결하는 연구들은 주로 사회적 자본의 개념에서 신뢰의 개념을 파악하고자 하였으며, 사회적 자본으로서의 신뢰가 개인 혹은 주민의 행복에 어떠한 관계를 가지고 있는가를 살펴본다. 정부 등 공공기관 및 타인에 대한 신뢰는 행복에 긍정적인 영향을 미치고, 또한 행복은 개인의 낙관주의 등 개인적인 특성 과도 관련이 있다[28-32]. 김이수(2015)는 신뢰와 행복의 관계를 설명함에 있어, 신뢰를 유무형적인 선의의 노력(good-faith efforts), 협상의 정직성 등의 신념들로 설명하고 있다[33]. Chiles & McMackin(1996)과

Ostrom(1998)의 연구에서는 신뢰가 조직의 복잡성과 거래비용을 빠르게 감소시킬 수 있다고 보며[34][35], 일반적인 신뢰와 제도에 대한 신뢰가 모두 행복에 긍정적인 영향을 미친다고 본다. 그리고 Bjørnskov(2006, 2008)는 사회적 신뢰가 사회적 자본 중 행복에 영향을 미치는 유일한 요소라고 말하며[36][37], 사회에서 사회적 신뢰가 상당히 높을 경우 사람들은 서로 잘 모르거나 전혀 잘 모르는 사람들과도 상호작용을 하여 더 안전하고 예측 가능한, 편안하고 행복한 삶을 누린다고 말하고 있다. 그리고 같이 거주하거나 일하는 사람들에게 대한 신뢰는 주관적 행복과 연관된다고 보기도 하였다[32]. 그 밖에 신뢰와 행복의 관계를 연구한 국내 연구에서는 신뢰가 개인적인 행복에 직접적으로 긍정적인 영향을 미친다는 분석결과를 도출한 연구도 있고[38-42], 신뢰가 개인의 종합적 측면, 건강 측면, 가정생활 측면, 사회생활 측면 등 모든 측면의 주민행복도에 영향을 미치지 않는다는 결론을 보이기도 하였다[32]. 이렇게 볼 때 신뢰와 행복의 관계는 명확한 인과 관계를 가지고 있지 않으며, 사회문화적 상황에 따라 때로는 독립변수로서 때로는 종속변수로 작용하고 있음을 알 수 있다.

또한 개인의 타인에 대한 신뢰, 사회에 대한 신뢰도 정부신뢰와 연관이 있다. 정부신뢰의 감소는 개인 간 불신의 증가와 관련이 있으며, 타인을 신뢰할수록 정부 정책이나 법률을 신뢰할 가능성이 높다고 말한다. 이처럼 사회신뢰는 국가기관이나 정책성능을 높이는 데 기여함으로써 정부신뢰 제고에 긍정적인 영향을 준다는 것이다[3]. 그리고 국가별로 혹은 문화별로 대인 간 신뢰 수준이나 정부신뢰 수준에 차이가 존재할 수 있고, 사회신뢰와 정부신뢰 사이에 인과관계가 뚜렷이 밝혀지지 않았으나 사회적 신뢰가 높을수록 정부신뢰가 높거나, 정부신뢰가 높을수록 대인 간 신뢰수준이 높을 수 있다고 보기도 한다[26]. 이러한 주장은 최예나(2016)의 논문에서 제도적 신뢰와 사회적 신뢰는 서로 영향을 미치는 양방향적 특성을 지닌다는 주장과 맥락을 같이한다[8].

정광호·이달곤·하혜수(2011)의 연구에서는 사회전반에 대한 신뢰가 높을수록, 중앙행정부처에 대한 신뢰가 높을수록 시군구청에 대한 신뢰도가 높다는 것을 알 수 있었다[3]. 그리고 사회전반에 대한 신뢰가 높을수록 지

방의회의 신뢰도가 높아지고, 국회에 대한 신뢰가 높을 수록 지방의회의 신뢰도가 높아진다는 것을 밝혀냈다. 이양수(2008)의 연구에서는 사회신뢰의 세 가지 유형인 관료신뢰, 대인신뢰, 사회신뢰에 따라 다른 결과도 도출되었음을 알 수 있다[10]. 먼저, 관료신뢰와 사회신뢰는 정부역할신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 대인신뢰의 경우 정부역할신뢰에 유의미한 관계를 도출해내지 못했다.

최예나(2016)의 논문에서는 사회적 신뢰를 대인신뢰와 지방정부의 청렴으로 측정하는데[8], 이때 공공기관의 청렴과 부패 여부는 제도적 신뢰에 영향을 주는 특수한 형태의 사회적 신뢰의 일종으로 보고 있다. 장용진(2013)은 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있는 사회적 요인들로서 사회신뢰, 빈부의 격차, 그리고 범죄 등을 이야기하고 있다[7]. 그는 Grönlund & Setälä(2012)의 European Social Survey를 이용한 사회신뢰가 정부신뢰에 어떻게 영향을 미치는가에 관한 연구에서[43], 거시적 측면에서 사회신뢰는 기관에 대한 신뢰와 정의 관계가 있음을 소개하였고, Catterberg & Moreno(2006)의 연구에서는 사회신뢰가 정치신뢰에 영향을 미친다고 보고 있다[16]. 박희봉-이희창-조연상(2003)는 정부 기관의 신뢰에 영향을 미치는 변수로 사적신뢰와 일반신뢰 즉 대인신뢰를 거론하였다[27]. 대인신뢰가 높아지면 사회전반적인 신뢰가 높아지므로 정부신뢰를 높이기 위해서는 개인 간의 관계를 증가시킬 필요가 있다고 보았다. 즉, 일반신뢰도의 증가가 정부신뢰도의 증가에 영향을 미친다.

III. 연구방법

1. 분석모형

본 연구에서는 정부신뢰가 정부적 요소뿐만이 아니라 개인적 신뢰 요소 등과도 관련이 있는가 여부를 검토하고자 한다. 정부신뢰의 정부적 요소는 정부의 전문성이나 공정성 등과 같이 정부 자체의 특성에 의해서 신뢰에 영향을 미치는 것으로 파악되는 요소이다. 이에 대해 개인적 요소는, 개인이 타인을 믿는 경향 및 국가에 대한 가치관 등 정부가 아니라 개인적 특성에 의해

서 형성되는 신뢰 경향이다.

기존의 정부신뢰에 대한 연구는 정부가 가진 능력적인 측면이나 도덕적인 측면에 초점을 맞추어 연구를 전개하고 있다. 그러나 신뢰라는 것은 개인적인 감정으로 개개인의 특성 및 사회적 요인들에 의해 영향을 받는 측면이 존재한다. 이러한 측면에서 개인의 행복 등과 같은 가치관과 타인신뢰, 기업신뢰 등과 같은 다른 사회 집단에 대한 개인의 일반적인 신뢰 경향이 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있다.

따라서 본 연구에서는 정부의 특성에 따라 형성되는 정부적 요소 외에, 개인의 성향에 따라 형성되는 개인적 신뢰 요소들이 정부신뢰에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

정부신뢰에 영향을 미치는 정부적 요소로는 정부의 전문성 및 정부의 공정성을 선정하였다. 그리고 개인적 요소로는 정부신뢰에 영향을 미치는 개인적 성향으로 논의된 바 있는 현재 행복도, 향후 국가에 대한 전망, 평소 지지하는 정당을 선정하고, 개인의 일반적 신뢰 성향으로는 타인신뢰, 기업신뢰를 선정하였다.

이러한 연구는 정부신뢰가 정부요인뿐만 아니라 가치관이나 개인의 신뢰 성향 같은 개인적 요인에 따라 영향을 받을 수 있다는 사실에 가능성을 열어둔 것으로서 정부신뢰가 정부 자체의 특성으로 변화될 수 있는 것인지, 아니면 가치관이나 일반신뢰 같은 개인적 요인 또한 중요한지에 대한 이해를 줄 수 있을 것이다.

이에 따라 본 연구에서는 아래의 표와 같이 통제변수, 독립변수, 종속변수를 설정하여 분석 모형을 작성하였다. 각 변수의 조작적 정의 및 측정방법은 다음의 표와 같다.

표 1. 분석 변수

구분	변수		조작적 정의
통제 변수	성별		남녀
	연령		만 나이
	학력		최종 학력
	소득		가구 월평균 소득
독립 변수	개인 요소	가치관	현재 행복도
			향후 국가 전망
			지지 정당
			가장 불행한 상태를 0, 가장 행복한 상태가 10이라고 할 때 현재 행복의 정도
			향후 국가가 나아질 것이라는 미래 희망
			아당 -1, 중립 0, 여당 1 (조사 기간 기준)

	신뢰 성향	타인신뢰	처음보는 타인을 믿는 정도
		기업신뢰	기업에 대한 신뢰도
정부 요소	공정성	전문성	정부의 전문성에 대한 믿음
		공정성	정부의 공정성에 대한 믿음
종속 변수	정부신뢰		우리나라 정부에 대한 신뢰 정 도

위에서 현재행복도는 10단계로 조사되었고, 향후 국
가 전망, 타인신뢰, 기업신뢰, 정부의 전문성, 공정성,
정부신뢰 등은 5점 리커트 척도로 조사되었다.

2. 조사방법

본 연구에서는 정부신뢰와 개인 요소 및 정부 요소의
관계를 살펴보기 위해서 설문조사 방법을 활용하였다.
왜냐하면 신뢰도는 개인의 주관적 인식에 바탕을 두는
것으로 이는 설문조사를 통해서 측정하는 것이 일반적
으로 용이하기 때문이다. 설문조사는 전문조사업체에
위임하여 이루어졌는데, 전국 국민 1,000명을 대상으
로 전국지역, 성별·연령별 표본추출을 통한 설문조사로
수행되었다. 설문방법은 온라인 설문으로써, 설문조사
업체의 설문 툴을 이용하여 실시되었다. 조사기간은
2016년 11월 말에서 12월 초까지 약 20일간이다.

설문 응답자의 기본 인적 사항을 살펴보면 다음과 같
다.

표 2. 응답자 기본 인적 사항

구분		빈도	비중
성별	남자	511	51.1
	여자	489	48.9
연령	20대	212	21.2
	30대	244	24.4
	40대	280	28.0
	50대	264	26.4
최종학력	초등학교 졸업	3	0.3
	중학교 졸업	5	0.5
	고등학교 졸업	201	20.1
	2-3년제 대학 졸업	148	14.8
	4년제 대학교 졸업	584	58.4
대학원 졸업 이상	59	5.9	

IV. 연구결과

1. 변수 간 상관관계

우선 본 연구에서 사용된 통제변수 및 독립변수들 사

이의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다.

표 3. 변수 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	-.020	1								
3	.168 ***	.051	1							
4	-.018	.108 ***	.281 ***	1						
5	-.012	.126 ***	-.052 *	.027	1					
6	-.014	.064 **	.110 ***	.300 ***	-.036	1				
7	.024	.170 ***	.087 ***	.089 ***	.110 ***	.276 ***	1			
8	-.008	.072 **	.098 ***	.129 ***	.042	.298 ***	.435 ***	1		
9	.010	.175 ***	-.010	.126 ***	.115 ***	.313 ***	.515 ***	.443 ***	1	
10	.079 **	.063 **	.057 *	.111 ***	.134 ***	.248 ***	.466 ***	.363 ***	.534 ***	1
11	.099 ***	.050	.019	.046	.109 ***	.266 ***	.457 ***	.392 ***	.590 ***	.652 ***

1: 성별 2: 연령 3: 최종학력 4: 월평균 소득
5: 지지정당 6: 현재 행복도 7: 향후국가전망 8: 타인신뢰
9: 기업신뢰 10: 정부 전문성 11: 정부 공정성

변수 간 상관관계 분석 결과를 살펴보면, 상관계수
0.7 이상의 높은 상관관계를 보여주는 변수들은 존재하
지 않고 있다. 공분산 문제가 크지 않은 것으로 판단되
어 모든 변수들을 회귀분석에 활용하였다.

회귀분석은 위에서 제시한 독립변수들을 다음과 같
이 구분하여 실시하였다.

- ① 정부적 요소가 정부신뢰에 미치는 영향
- ② 개인적 요소 중 개인의 가치관이 정부신뢰에 미치
는 영향
- ③ 개인적 요소 중 개인의 신뢰 성향이 정부신뢰에
미치는 영향

분석 결과의 신뢰성을 위하여, 위 요소들 각각에 대
해 별도로 분석하지 않고, 차례로 각 요소들을 통합하
면서 전체 모델이 되도록 분석을 시행하였다.

2. 정부적 요소가 정부신뢰에 미치는 영향

먼저 위의 독립 변수들 중 정부 요소라 할 수 있는 정
부의 전문성 및 정부의 공정성이 정부신뢰에 미치는 영
향 등에 대해 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

표 4. 정부 요소에 대한 분석 결과

구분	정부신뢰		t값
	B	표준오차	
(상수)	-.102	.136	-.752
성별	.004	.043	.091
연령	.007	.002	3.745***
최종 학력	-.020	.025	-.816
월평균 소득	.020	.011	1.832*
정부 전문성	.261	.025	10.512***
정부 공정성	.596	.026	22.633***
빈도	1000		
R제곱	0.629		
수정된 R제곱	0.627		
F값	280.530***		

모형의 R제곱은 0.629, 수정된 R제곱은 0.627이었다. 그리고 F값도 0.01 이하 수준에서 유의미하여 모델 적합성이 있는 것으로 도출되었다. 정부 요소에 대한 분석에서 정부신뢰에 영향을 미치는 요소는 연령, 정부의 전문성, 정부의 공정성이었다.

먼저 통제 변수들 중에서는 연령이 정부신뢰에 영향을 미치고 있다. 연령이 높을수록 정부에 대한 신뢰도가 높아졌다. 그리고 정부가 전문적인 능력을 가지고 있다고 믿을수록, 그리고 정부가 공정하게 일을 처리한다고 믿을수록 정부에 대한 신뢰가 높았다. 일반적인 정부신뢰 영향 요인 등에 대한 연구와 동일한 결과가 도출되었다. 그리고 정부의 공정성과 관련된 계수값이 전문성에 대한 계수값보다 더 컸다. 정부의 공정성이 전문성보다 정부신뢰에 더 큰 영향을 미치고 있다는 것을 의미한다.

3. 개인의 가치관이 정부신뢰에 미치는 영향

본 연구에서는 개인 요소 중 개인의 가치관에 해당하는 현재 자신의 주관적 행복도, 향후 좋은 국가가 될 것이라는 믿음, 평소 지지하는 정당 선호가 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 이러한 요소들을 추가한 회귀분석 결과는 아래의 표와 같다.

표 5. 개인의 가치관 요소에 대한 분석 결과

구분	정부신뢰		t값
	B	표준오차	
(상수)	-.289	.137	-2.110**
성별	.021	.042	.496

연령	.005	.002	2.448**
최종 학력	-.030	.024	-1.248
월평균 소득	.010	.011	.859
지지 정당	.075	.036	2.091**
현재 행복도	.032	.011	2.994***
향후 국가 전망	.158	.024	6.676***
정부 전문성	.211	.025	8.486***
정부 공정성	.540	.027	20.393***
빈도	1000		
R제곱	0.652		
수정된 R제곱	0.649		
F값	206.019***		

개인의 가치관 요소들이 포함된 모형의 R제곱 값은 0.652, 수정된 R제곱 값은 0.649였다. 이 모형의 F값은 206으로 모형의 적합성이 인정된다.

정부 요소 분석에서 유의미한 변수였던 연령, 정부의 전문성, 공정성은 여전히 유의미한 요소로 도출되었다. 그리고 개인의 가치관 요소로 추가한 지지 정당, 현재 행복도, 향후 국가 전망 등이 모두 정부신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 현재 자신이 행복하다고 생각하는 사람일수록 정부에 대한 신뢰도가 높아지는 경향이 있었으며, 우리나라가 앞으로 점점 좋은 국가가 될 것이라고 믿고 있는 사람일수록 정부에 대한 신뢰도가 증가하였다. 개인적으로 자기 자신 및 국가에 대해 긍정적으로 볼수록 정부에 대한 신뢰도도 증가한다는 것을 의미한다.

그리고 자신이 어떠한 정당을 지지하는지도 정부 신뢰에 영향을 미치고 있었다. 자신이 지지하는 정당이 여당인 경우 정부신뢰도가 높아졌으며, 자신이 지지하는 정당이 야당인 경우 정부신뢰도가 낮았다. 어느 정당을 지지하는가, 정치적 성향이 어떠한가가 정부에 대한 신뢰도에 영향을 미치고 있다.

4. 개인의 신뢰 성향이 정부신뢰에 미치는 영향

위의 분석에서 타인에 대한 신뢰, 기업에 대한 신뢰 등 개인의 신뢰 성향을 포함한 전체 모델의 분석 결과는 다음과 같다.

표 6. 개인의 신뢰 성향에 대한 분석 결과

구분	정부신뢰		t값
	B	표준오차	
(상수)	-.453	.143	-3.177***

성별	.029	.042	.690
연령	.004	.002	2.028**
최종 학력	-.025	.024	-1.030
월평균 소득	.007	.011	.612
지지 정당	.073	.035	2.056**
현재 행복도	.026	.011	2.336**
향후 국가 전망	.127	.025	5.107***
타인신뢰	.040	.027	1.503
기업신뢰	.113	.035	3.235***
정부 전문성	.195	.025	7.758***
정부 공정성	.505	.028	18.086***
빈도			1000
R제곱			0.657
수정된 R제곱			0.653
F 값			172.099***

타인신뢰 및 기업신뢰 등 개인의 신뢰 성향을 포함한 모형의 R제곱 값은 0.657이었으며, 수정된 R제곱은 0.653이었다. F값은 172로 유의수준 0.01 이하 수준에서 유의미하여 모형의 적합성이 인정된다.

개인의 신뢰 성향을 포함한 모형에서 정부신뢰에 영향을 미치는 요소는 연령, 지지 정당, 현재 행복도, 향후 국가 전망, 정부의 전문성, 정부의 공정성, 그리고 기업 신뢰였다. 우선 앞에서 유의미한 변수로 제시되었던 연령, 지지 정당, 현재 행복도, 향후 국가 전망, 정부의 전문성, 정부의 공정성은 여기에서도 모두 유의미한 변수로 제시되었다. 이러한 변수들이 정부의 신뢰성에 대해 영향을 미친다는 모형의 신뢰성을 높이고 있다.

그리고 본 모형에서 추가된 타인신뢰 및 기업신뢰 중에서 기업신뢰가 정부신뢰에 영향을 미치고 있다. 기업에 대해 신뢰하는 경우 정부에 대해 신뢰하는 경향도 증가하였다.

정부신뢰에 영향을 미치는 계수 값을 살펴보면, 정부의 공정성이 0.505로 가장 높았고, 그 다음에 정부의 전문성이 0.195였다. 즉 정부신뢰에 영향을 미치는 가장 중요한 요소는 정부의 공정성 및 전문성 등 정부적 요소였다. 정부적 요소는 정부신뢰에 주요한 영향을 미친다. 그러나 개인적 요소도 정부신뢰에 영향을 미치고 있다. 기업에 대한 신뢰도의 계수 값은 0.113이었으며, 개개인의 향후 전망도 0.127로 적지 않은 비중을 보이고 있다. 정부신뢰는 1차적으로 정부 자체에 의해서 결정되지만, 개인적 요소도 적지 않은 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

V. 결론

이상에서 정부의 요소, 개인의 가치관 및 개인의 신뢰 성향이 정부신뢰에 미치는 영향 등을 살펴보았다. 정부의 요소로는 정부의 전문성 및 공정성, 개인의 가치관 부문에서는 현재의 행복도, 향후 국가 전망, 지지 정당이 정부신뢰에 미치는 영향 여부를 분석하였다. 그리고 개인의 신뢰 성향과 관련해서는 타인에 대한 신뢰도 및 기업에 대한 신뢰도가 정부신뢰에 영향을 미치는 지를 분석하였다. 이러한 분석에서 도출되는 결론 및 함의점은 다음과 같다.

첫째, 정부신뢰에 영향을 미치는 주요 요소로는 연령이 있다. 연령이 높을수록 정부에 대한 신뢰도가 높아지며, 연령이 낮을수록 정부에 대한 신뢰도가 낮다. 이는 세대에 따라 정부에 대한 믿음 및 신뢰도 등에 차이가 존재한다는 것을 의미한다. 본 조사가 이루어진 2016년 말은 소위 박근혜 정부 탄핵 논의가 활발했던 시기로서, 나이가 많을수록 정부신뢰가 증가한다는 것은 이 2016년 말의 특유한 현상일 수도 있다. 하지만 반드시 나이가 많은 사람들이 정부에 대해 신뢰한다는 것은 이 시기의 특징일 수 있어도, 연령이 정부신뢰에 긍정적이든 부정적이든 영향을 미치는 주요한 요소 중 하나라는 점은 인정될 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 정부의 요소 중 정부가 전문성을 가지고 있다고 믿을수록, 정부가 공정하게 일을 처리하고 있다고 믿을수록 정부에 대한 신뢰가 높아짐을 알 수 있다. 그리고 두 변수의 계수를 살펴보면, 공정성이 전문성보다 더 큰 영향을 미치고 있다. 이때 정부의 도덕성을 의미하는 공정성이 정부의 능력을 의미하는 전문성보다 정부신뢰에 더 많은 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 이는 신뢰도 자체가 가지는 본질적 속성, 다시 말해 객관적인 성격이라기보다는 개인의 판단을 바탕으로 하는 주관적인 성격으로 인해서, 평가대상인 정부에 대해서도 객관적인 지표보다는 주관적인 지표에 좀 더 민감하게 반응하게 된다는 것을 알 수 있다.

셋째, 개인의 요소 중 개인의 가치관을 반영한다고 볼 수 있는 개인이 주관적으로 행복하다고 느끼는 정도가 클수록, 그리고 우리나라가 앞으로 점점 좋은 국가가 될 것이라고 믿는 정도가 강할수록, 그리고 평소 지

지하는 정당의 선호에 따라서 정부신뢰에 큰 영향을 미치고 있었다. 이처럼 개인의 주관적인 행복도와 미래에 대한 전망이 정부신뢰에 영향을 미치고 있다. 개인의 행복도는 개인의 경제적 환경 등에 의해서도 영향을 받지만 유전적 요소 등에 의해 영향을 받기도 한다. 또한 미래 전망에 대한 긍정성 등도 사회적 분위기에 따라 영향을 받기도 하지만 개인의 성격 및 특성과도 관련이 된다. 정부신뢰는 단순히 정부가 잘한다고 해서 증가될 수 있는 요소는 아니며, 개인적 특성 및 사회적 요소 등에 따라 영향을 받게 된다는 것을 시사하고 있다. 또한 지지 정당도 정부신뢰에 영향을 미치고 있는데, 이는 정치적 성향도 정부신뢰와 관련해서 큰 연관관계가 있다는 것을 의미한다.

넷째, 개인의 신뢰 성향 중에서는 기업에 대한 신뢰도가 정부신뢰에 영향을 미친다. 조직 등 사회 기관들에 대한 신뢰도와 정부신뢰도가 서로 연관된다는 것을 의미한다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 정부신뢰는 단순히 정부가 보유하고 있는 요소뿐만 아니라 개인적인 요소들에 의해서도 영향을 받고 있다. 따라서 정부신뢰를 향상시키기 위해서는 정부 스스로 능력을 향상시키고 정부의 도덕성을 높이고자 하는 노력도 필요하지만, 개 개인의 신뢰 수준을 높이고 사회 전체적인 신뢰 성향을 증진시키는 것도 중요하다. 정부가 오로지 정부의 전문성 및 공정성 등을 제고시키려는 노력만으로는 정부신뢰를 높이는 것은 한계가 있을 수 있으며, 국민들의 가치관 및 성향, 사회 신뢰 수준 등이 모두 같이 제고되어야 할 필요성이 존재한다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 본 연구에서 기반으로 하고 있는 설문조사는 2016년 12월에 시행된 것으로서 당시 한국은 박근혜 정부 탄핵을 위한 촛불 시위 등이 발생한 때이다. 이로 인하여 이 당시는 정부의 신뢰성 등이 상당히 낮았고, 본 연구는 이와같이 정부신뢰가 낮았을 때를 대상으로 분석을 시행하였다는 한계가 있다. 이러한 한계는 이후 일반적인 정치 상황에서 재연구되고 검토됨으로써 보다 일반화된 결론으로 보완될 수 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] I. McAllister, The Economic Performance of Governments. in Norris, Pippa(ed.). *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government*, London: Oxford University Press, 1999.
- [2] O. Renn and D. Levine, "Credibility and Trust in Risk Communication," *Communicating Risks to the Public of the series Technology, Risk and Society*, Vol.4 pp.175-217, 1991.
- [3] 정광호, 이달곤, 하혜수, "지방정부 신뢰요인의 탐색," *한국행정학보*, 제45권, 제4호, pp.181-201, 2011.
- [4] 이윤수, "무사안일이 정부신뢰에 미치는 영향," *정부와 정책*, 제6권, 제1호, pp.29-47, 2013.
- [5] P. Arizti, J. Brumby, N. Manning, R. Senderowitsch, and T. Thomas, *Results, performance budgeting and trust in government*, Washington, DC: World Bank, 2010.
- [6] C. W. Thomas, "Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees," *Administration & Society*, Vol.30, No.2, pp.166-193, 1998.
- [7] 장용진, "정부신뢰의 원인: 국가간 비교연구," *정부학 연구*, 제19권, 제3호, pp.189-214, 2013.
- [8] 최예나, "사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향 연구: 주민들과 선출직 기관들간 소통의 조절효과를 중심으로," *지방정부연구*, 제20권, 제3호, pp.69-88, 2016.
- [9] P. Paxton, "Is Social Capital Declining in the United States? A Multiple Indicator Assessment," *The American Journal of Sociology*, Vol.105, No.1, pp.88-127, 1999.
- [10] 이양수, "신뢰유형, 관료의 형태, 국정운영평가가 정부역할신뢰에 미치는 영향," *한국행정논집*, 제20권, 제2호, pp.533-552, 2008.
- [11] 전대성, 권일용, 정광호, "정부신뢰에 대한 연구-대통령에 대한 신뢰와 정부정책에 대한 평가 비교를 중심으로," *한국정책학회보*, 제22권, 제2호, pp.181-206, 2013.
- [12] F. Fukuyama, *Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*, New York: The

- Free Press, 1995.
- [13] 최병춘, “한국 엔터테인먼트 기업의 CSR 활동이 기업신뢰 및 브랜드 이미지에 미치는 영향,” 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 제12권, 제6호, pp.1-12, 2018.
- [14] 박흥진, “프랜차이즈 기업가 열정이 기업신뢰 그리고 충성도에 미치는 영향,” 한국프랜차이즈경영학회 학술 발표논문집, 제12권, pp.117-123, 2016.
- [15] 박종철, 이광현, “기업의 지속가능경영 노력이 기업신뢰 및 고객만족도에 미치는 영향,” 아태경상저널, 제1권, 제2호, pp.1-22, 2009.
- [16] G. Catterberg and A. Moreno, “The individual bases of political trust: Trends in new and established democracies,” *International Journal of Public Opinion Research*, Vol.18, No.1, pp.31-48, 2005.
- [17] J. R. Hibbing and E. Theiss-Morse(eds), *What is it about Government that Americans Dislike?*, Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- [18] I. Johnson, “Political Trust in Societies under Transformation: A Comparative Analysis of Poland and Ukraine,” *International Journal of Sociology*, Vol.35, No.2, pp.63-84, 2005.
- [19] M. Levi and L. Stoker, “Political Trust and Trustworthiness,” *Annual Review of Political Science*, Vol.3, pp.475-507, 2000.
- [20] J. S. Nye, P. D. Zelikow, and D. C. King, *국민은 왜 정부를 믿지 않는가*, 박준원(역), 서울: 굿인포메이션, 2001; *Why people don't Trust Government*, Cambridge: Harvard University Press, 1997.
- [21] R. J. Dalton, “Citizen Attitude and Political Behavior,” *Comparative Political Studies*, Vol.33, No.6/7, pp.912-940, 2000.
- [22] R. E. Kasperson, D. Golding, and S. Tuler, “Social Distrust as a Factor in Sitting Hazardous Facilities and Communicating Risks,” *Journal of Social Issues*, Vol.48, pp.161-187, 1992.
- [23] W. Poortinga and N. F. Pidgeon, “Exploring the Dimensionality of Trust in Risk Regulation,” *Risk Analysis: An International Journal*, Vol.23, No.5, pp.961-972, 2003.
- [24] W. Mishler and R. Rose, “What Are The Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies,” *Comparative Political Studies*, Vol.34, No.1, pp.30-62, 2001.
- [25] F. C. Turner and J. D. Martz, “Institutional confidence and democratic consolidation in Latin America,” *Studies in Comparative International Development*, Vol.32, No.3, pp.65-84, 1997.
- [26] 이우진, 하솔잎, “정부신뢰 무엇이 문제인가? 공정성에 대한 인식과 정부신뢰,” *응용경제*, 제18권, 제3호, pp.81-104, 2016.
- [27] 박희봉, 이희창, 조연상, “우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석,” *한국행정학보*, 제37권, 제3호, pp.45-66, 2003.
- [28] J. F. Helliwell, “How's Life? Combining Individual and National Variables to Explain Subjective Well-being,” *Economic Modelling*, Vol.20, pp.331-360, 2003.
- [29] J. F. Helliwell and R. D. Putnam, “The Social Context of Well-Being,” *Philosophical Transactions of the Royal Society, London*, Vol.359, No.1440, pp.1435-1446, 2004.
- [30] J. Hudson, “Institutional Trust and Subjective Well-Being Across the EU,” *Kyklos*, Vol.59, No.1, pp.43-62, 2006.
- [31] A. Ferrer-i-Carbonell, “Income and Well-Being: An Emperical Analysis of the Comparison Income Effect,” *Journal of Public Economics*, Vol.89, pp.997-1019, 2005.
- [32] 최예나, 김이수, “사회적 자본과 주민행복간 관계에 관한 연구: 공동체의식의 조절효과를 중심으로,” *한국지방자치학회보*, 제27권, 제4호, pp.53-78, 2015.
- [33] 김이수, “정보화마을공동체 활성화의 결정요인에 관한 설명적 연구: 전라북도 정보화마을주민들의 인식도를 중심으로,” *지방정부연구*, 제19권, 제1호, pp.201-227, 2015.
- [34] T. H. Chiles and J. F. McMackin, “Integrating Variable Risk Preferences, Trust, and Transaction Cost Economics,” *The Academy of Management Review*, Vol.21, No.1, pp.73-99, 1996.

[35] E. Ostrom, "A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action," American Political Science Review, Vol.92, No.1, pp.1-22, 1998.

[36] C. Bjørnskov, "The Multiple Facets of Social Capital. European Journal of Political Economy," Vol.22, pp.22-40, 2006.

[37] C. Bjørnskov, "Social Capital and Happiness in the United States," Applied Research in Quality of Life, Vol.3, No.1, pp.43-62, 2008.

[38] 신화경, 조인숙, "사회적 자본과 주관적 행복감에 관한 연구," 한구주거학회 논문집, 제26권, 제3호, pp.99-108, 2015.

[39] 여유진, "사회통합과 행복 간의 관계," 보건복지포럼, 제221권, pp.36-43, 2015.

[40] 남은영, 이재열, 김민혜, "행복감, 사회자본, 여가," 한국사회학, 제46권, 제5호, pp.1-33, 2012.

[41] 서정아, *사회자본과 사회지출이 청소년의 주관적 복지감에 미치는 영향*, 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 2013.

[42] 이진향, 오미옥, "사회적 자본이 주관적 행복감에 미치는 영향 분석-거제지역 주민을 중심으로," 한국자치행정학보, 제28권, 제3호, pp.313-330, 2014.

[43] K. Grönlund, M. Setälä, "In Honest Officials We Trust Institutional Confidence in Europe," The American Review of Public Administration, Vol.42, No.5, pp.523-542, 2012.

전 별(Byul Jeon)

정회원



- 2007년 3월 ~ 현재 : 서울대 행정대학원 박사과정
- 2020년 2월 : 박사 졸업 예정

<관심분야> : 정책론, 정책변동

저 자 소 개

최 성 락(Seong-Rak Choi)

정회원



- 2006년 8월 : 서울대 행정대학원 졸업(행정학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 동양미래대학 경영학부 교수

<관심분야> : 정책론, 규제정책