

위험사회와 미래정부의 역량: 정부의 민첩성, 관리역량, 그리고 정부신뢰가 위험 인식에 미치는 영향을 중심으로*

Odkhuu Khaltar**

김태형***

문명재****

본 연구는 위험관리 주체인 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 인식이 정부신뢰를 통해 국민의 경제위험 인식, 사회위험 인식, 환경위험 인식에 미치는 영향에 대해 설문조사를 통하여 실증적으로 분석하였다. 분석결과를 살펴보면, 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 국민의 긍정적인 인식이 정부신뢰를 향상시킴으로써 경제위험 인식과 환경위험 인식을 낮추는 것으로 나타났다. 또한 정부의 관리역량에 대한 긍정적인 인식이 국민의 경제위험 인식과 환경위험 인식을 직접적으로 감소시키는 효과가 있는 것으로 나타났다. 반면에 정부의 민첩성과 관리역량은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 사회위험 인식에는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한, 정부의 민첩성은 정부신뢰를 통해 간접적으로는 환경위험 인식을 낮추는 효과가 있는 것으로 나타났으나, 직접적으로는 환경위험 인식에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것을 확인하였다. 그리고 개인의 경우 연령이 높을수록, 여성일수록, 진보적인 정치성향을 가질수록 위험을 더욱 높게 인지하는 것으로 분석되었다. 본 연구는 국민의 위험인식을 기존 연구에서 간과하였던 위험관리 주체인 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 인식을 중심으로 분석하고 정부신뢰를 통한 간접효과와 직접효과를 규명하였다는 점에서 의미가 있다.

주제어: 민첩성, 관리역량, 위험 인식, 정부신뢰

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2017S1A3A2067636).

** 연세대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 연세대학교 빈곤문제국제개발연구원의 연구원으로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 공공관리, 조직행태, 정책수단 등이다(tulipoh@gmail.com).

*** 연세대학교에서 행정학 석사학위를 취득하고, 현재 연세대학교 행정학과 박사과정을 수료하였다. 주요 관심분야는 조직, 공공관리, 정책수단, 사회적기업 등이다(taehyung@yonsei.ac.kr).

**** Syracuse University에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 연세대학교 행정학과 교수로 재직하고 있다. 연구 관심분야는 공공관리, 전자정부, 행정수단, 조직론, 리더십 등이다(mjmoon@yonsei.ac.kr).

I. 서론

과학기술의 발전으로 사회 전반에 걸쳐 인간의 삶의 질이 향상되고 기존의 위험이 상대적으로 감소된 반면, 환경과 인간에 대한 새롭고 다양한 위험요인이 증가하였다. Beck(1992)의 위험사회이론에 의하면 과거 산업사회에서는 확률적 측정에 따른 예측 및 관리가 가능한 반면에, 현대 사회에서는 과학기술과 매스미디어의 발전으로 인해 위험이 일상성, 타율성, 피해산정의 불확실성 등의 특성을 나타낸다고 설명하고 있다. 따라서 위험사회에서는 개인이나 사회가 직면한 위험요인을 완벽하게 제거할 수 없고, 정책적 측면에서는 최악의 상황을 예방하는 차원으로 초점을 맞추고 있다. 한국은 과거 경제성장우주의 정책으로 인해 다양한 사회적 위험에 대한 정책적 대응이 취약한 측면이 있다. 특히 고령화와 저출산 등의 사회문제, 신종 질병 및 전염병, 미세먼지 등 환경문제, 빈번한 화재나 세월호와 같은 대형 사고는 정부의 위험관리에 대한 취약성을 보여주고 있다.

이와 같이 정부의 위험관리에 대한 취약성은 시민들로부터 정부에 대한 비난을 불러일으켜 정부에 대한 불신을 가져올 수 있으며, 또한 시민들이 인지하는 위험인식을 증가시키게 된다. 정부에 대한 불신과 위험인식이 증가하면 정책에 대한 수용성이 약화될 수 있다. 기존의 연구에서도 정부신뢰는 부정적인 위험인식을 낮추고 정책의 수용성을 증진시키는 것을 확인하였다(심준섭 외, 2011; 왕재선, 2013; 이대웅 외, 2018; Chung & Kim, 2009; Flynn, 1992; Kraft & Clary, 1991; Pijawka & Mushkatel, 1991; Sjöberg, 2009; Whitefield et al., 2009).

따라서 변화하는 사회환경 속에서 위험을 예방하고 대응할 수 있는 정부의 역량이 중요해지고 있다. 이러한 정부의 유형으로써 민첩한 정부가 등장하고 있다. 민첩한 정부는 변화에 대한 수용성, 대응성, 신속성, 유연성을 발휘하는 정부를 의미한다. 민첩한 정부는 불확실한 환경에 대한 효율적인 관리방안의 대안으로 제시됨에 따라 다양한 연구자들에 의해 인정받고 있다. 이와 관련하여 김중근(2016, 2018)은 환경대응력 평가차원에서 공공기관의 민첩성에 대한 진단모형을 개발하고, 정부 기관의 민첩성이 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 확인하였다. 또한 Soe & Drechsler (2018)는 지방정부의 민첩성이 공공서비스 품질, 사회적 성과, 기관에 대한 신뢰를 향상시킨다는 연구 결과를 제시하고 있다. 그러나 민첩한 정부가 정부신뢰와 시민들이 인지하는 위험인식 개선에 미치는 영향에 관한 연구는 찾아보기 어렵다. 정부의 혁신 전략의 일종으로 정부의 민첩성을 강조하고 미래정부의 중요한 아젠다로 논의를 하고 있지만, 국민의 인식을 통해 실제로 개인들의 정부 인식에 미치는 영향과 효과성

에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 위험관리 주체인 정부의 민첩성과 관리역량이 국민의 정부신뢰와 위험인식에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 정부의 민첩성과 관리역량이 위험 인식에 미치는 직접적인 효과와 정부신뢰를 통한 간접효과도 분석하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 위험 인식의 개념

경제성장과 새로운 기술의 발전에 따라 우리는 보다 안전하고 편안한 삶을 누릴 수 있게 될 것이라는 기대를 한다. 그러나 혁신적인 기술들이 고도로 발달하고 사회 구조가 복잡해지면서 현대사회는 예측하기 어려운 위험에 직면해 있다. Beck(1992)는 이를 위험사회 이론을 통해 “선진화된 근대성에서는 부의 사회적 생산에 위험의 사회적 생산이 체계적으로 수반된다”고 해석하였다(정지범, 2010). 위험(Risk)은 실체가 잠재적 상황이나 사건에 의해 위협받는 정도를 나타내는 척도이며, 일반적으로 상황 또는 사건 발생으로 인해 나타난 부정적인 영향 및 발생 가능성의 함수이다(NIST, 2012). 즉, 위험이란 ‘피해, 손실 등의 부정적 사건이 발생할 가능성(chance of adverse events)’을 의미한다(Rowe & Wright, 2001). 위험은 현대사회에서 과학 기술의 발전과 사회 체계의 복잡성으로 인해 나타나는 전형적 특징으로 해로움이나 손실이 생길 우려가 있는 불확실한 상태를 의미한다. 그러나 위험 주관주의(risk subjectivism)적 측면에서 위험은 객관적으로 판단하고 그 존재와 정도를 검증하고 평가하기 어렵다고 본다. 인간이 그것을 주관적으로 어떻게 경험하고 인지하느냐와 관련된 위험인식(risk perception)의 구조 내에서 존재한다고 주장한다(김수아·임동균, 2016: 46). 이러한 인지적 구조 내에서 감정적 측면이 중요한 기제로 작동되며, 사람들이 가지는 주관적 감정과 위험대상이 가지는 상징적인 이미지가 유발시키는 감정적 느낌에 의해 위험에 대한 태도가 형성된다(김수아·임동균, 2016). 즉, 위험인식은 개인의 주관적인 가치판단과 감정판단을 통해 나타나는 것이기 때문에(Renn, 2006), 이로 인해 사람들은 사회의 전반적인 위험 수준을 인식하고 다른 사건에 대해서도 선별적인 평가를 하게 된다. 이에 따라 정책연구에서도 위험을 과학적·객관적 분석에 기반한 통계적 위험이 아닌 주관적 이해에 따른 위험인식 수준으로 인식하는 경향이 나타나고 있다. 이러한 관점에서 위험에 대한 개인의 주관적 평가를 일반적으

로 위험인식(perception of risk)이라 정의하고 있다(심준섭, 2009: 96). 한편, 위험 인식은 유해물질에 노출되거나 위험사건에 노출되면서 생길 수 있는 사회 환경에 대한 위해의 가능성(피해발생의 확률)이나 그 심각성 정도(피해의 정도)를 측정하는 과정이라고 할 수 있다(이동규·민연경, 2016).

2. 위험 인식의 구성요소

Bohle(2001)는 재해위험의 기본적인 구성요소로 위험에 대한 노출(exposure), 위험에 대한 취약성(vulnerability), 위험 대처능력(coping capacity)을 제시하였다. 유사한 맥락에서 Villagran de Leon(2004)은 위험 취약성(vulnerability), 위험 요인(hazard), 위험대비부족(deficiencias inpreparedness)을 위험의 3개 구성요소로 보고 있다. 위험 노출은 위험에 대해 그 사회가 지니고 있는 체계, 인구, 경제 등 특성화된 것을 의미하고, 취약성은 다른 위험요인들에 의한 쉽게 영향을 받을 수 가능성 즉, 물리적, 사회적, 경제적, 환경적 차원에서 위험이 다루어지는 정도(김미숙 외, 2014 재인용) 또는 피해에 대처할 역량이 부족한 환경을 일컫는다(김영주, 2018). 위험에 대한 대처능력이란 물리적 계획, 사회적 대처능력, 경제적 능력과 관리능력 등을 의미하고, 위험요인은 위험의 발생 가능성과 심각성을 뜻하며, 위험대비 부족이란 사회의 대처능력 부족을 말한다(김미숙 외, 2014).

위험을 효과적으로 관리하기 위해서는 위험의 종류를 분류하는 것이 중요하다. 위험의 분류는 학자 및 위험을 관리하고 평가하는 기관에 따라 다양하다. 국제 위험 거버넌스 기구(International Risk Governance Council)는 위험을 발생하는 원인에 따라 물리적 요인에 의한 위험(이온화방사선, 온도), 화학적 요인에 의한 위험(유독 물질, 환경오염 물질), 생물학적 요인에 의한 위험(바이러스, 병원), 자연재해(지진, 홍수), 사회적 소통의 위험(테러, 인간 폭력), 복합적 위험(기술, 식품)으로 구분하고 있다(IRGC, 2006). 다음으로 세계경제포럼(World Economic Forum)은 사회 구성원들이 경험할 수 있는 위험을 자연재해, 건강, 생애, 사회, 경제, 행정·정치, 환경 위험으로 구분하였으며, 국제사회에서 나타나는 위험의 순위를 평가하고 미래사회에 발생할 수 있는 위험을 예측한다. 한국행정연구원은 관리 및 관리체계의 관점에서 위험을 재난위험, 생활안전 위험, 자원부족 위험, 건강관련 위험, 범죄 위험, 사회경제적 위험, 청소년 관련 위험으로 분류하고 있다(이재열, 2008). 위험지각에 대한 국제비교에서 한국은 유럽에 비해 모든 위험 항목에서 전반적으로 국민의 불안감이 높게 나타났다. 유럽연합 국민들의 개인적 위험지각 영역의 순위를 살펴보면, 환경이 건강에 미

치는 악영향이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 자동차 사고로 인한 상해, 심각한 병에 걸릴 가능성에 대한 불안감이 높은 것으로 나타났다. 이에 비해 한국의 경우 자동차 사고로 인한 상해가 가장 높고, 그다음 순으로는 음식이 건강에 미치는 악영향, 환경이 건강에 미치는 악영향에 대한 불안감이 높은 것으로 나타났다(정지범·류현숙, 2009). 또한 향후 10년 안에 발생할 수 있는 29개의 위험에 중 지구온난화와 대기오염에 대한 위험지각이 가장 높게 나타났다(정지범·류현숙, 2009). 이는 최근 기후변화로 인한 온난화로부터 홍수와 화재 등의 자연재해를 경험하면서 이에 따른 국민들의 인식이 높아진 결과로 해석할 수 있다. 이와 함께 대기오염에 따른 위험인식 또한 높은 수준을 보이고 있어 최근 환경에 대한 국민의 관심이 고조된 것을 확인할 수 있다. 뿐만 아니라 미세먼지에 대한 언론의 보도가 증가하고 국민의 문제인식이 높아짐에 따라 정부 차원에서도 2013년 7월 ‘대기환경보전법’ 개정을 시작으로 수도권에서는 미세먼지 비상저감조치를 발령하고, 2019년 1월에는 미세먼지 대책을 위한 국무총리 산하 미세먼지 특별위원회가 구성되는 등 범정부적 차원에서 미세먼지 관리를 시도하고 있다. 즉, 환경에 대한 국민의 위험인식 수준이 높아지고 삶의 질뿐만이 아니라 정부신뢰에까지 영향을 미치고 있는 사회적 이슈로 대두한 것이다.

3. 위험인식의 결정요인

위험인식의 결정요인에 대한 연구는 1970년 초부터 심리학, 사회학, 인류학, 지리학 등 다양한 분야에서 이루어졌다(차용진, 2012). 최근에는 정책학, 행정학, 정치학 등의 분야에서도 활발히 논의되고 있으며, 위험인식의 결정요인으로서 행정주체의 역량, 신뢰, 지역공동체 등에 주목하고 있다(김영주, 2018). 일반적으로 주관주의 접근의 연구들은 개인의 인지, 정서, 개인적 경험, 사회·문화적 요인을 위험인식에 영향을 미치는 주요 요인으로 설명하고 있다(김영주, 2018). 개인의 인지와 정서와 관련된 연구들을 살펴보면, 개인들의 위험에 대해 느끼는 정서적인 걱정(Moen & Rundmo, 2006: 46), 위험에 대한 판단요인인 두려움의 정도(Slovic et al., 1981), 노출의 자발성, 통제성, 피해 심각성, 친숙성, 편익정도, 필요성, 지연성, 지속성(Slovic, 2016) 등이 위험인식에 영향을 미친다고 보았다. 즉, 위험 속성을 자발적이고, 친숙하고, 통제가 가능하다고 판단할 때 위험인식이 낮고, 노출이 비자발적이고, 친숙하지 않고, 통제하기 어려울 때 위험인식이 높아진다는 것이다(정기성, 2004). 개인적 경험에 관한 연구들을 살펴보면, 직접적인 과거 피해 경험(Armas & Avram, 2009; Kellens et al., 2011; Lawrence et al., 2014; Maidl & Buchecker, 2015; Whitmarsh,

2008; Xu et al., 2016), 언론이나 주변을 통한 간접적인 피해의 경험(Hale, 1996; Romer et al., 2003; 송해룡 외, 2005; 이건 외, 2013; 이준웅·장현미, 2007; 이재식, 2010), 성별, 연령, 인종, 교육수준, 소득수준 등 개인적 특성의 차이가 위험 인식에 영향을 미치는 것으로 보았다(이동규 외, 2015; Dejoy, 1992; Flynn et al., 1994; Savage, 1993; Slovic, 1999). 마지막으로, 사회·문화적 요인에 관한 연구들은 대인간 커뮤니케이션(차용진, 2012), 사회적 맥락에서 지역지도자의 위험에 관한 관심(정기성, 2004), 지역주민의 지방정부에 대한 신뢰(Scolobig et al., 2012; 정기성, 2004), 지방정부의 위험관리 방식(정기성, 2004), 위험관리 주체에 대한 신뢰(Freudenburg, 1993), 개인의 사회적 자본(김영주, 2018), 정부의 대응역량(이동규·민연경, 2016) 등이 위험 인식에 영향을 미친다고 보았다. 뿐만 아니라 기술의 발전에 따라 발생하는 위험이 사회구조적 특성과 결합했을 때 보다 다각화된 사회문제로 확대 및 재생산될 가능성이 있음을 지적하는 연구도 있다(Lupton, 2015; Wervin, 2011). 예를 들어 디지털 기술이나 데이터의 소유에 따른 정치·사회적 권력 관계가 사회적 관계에 부정적인 영향을 미치는 위험요인으로 작용하거나(Mackenzie & Vurdubakis, 2011), 기술의 활용이나 접근으로 인해 발생하는 사회구조적 차별 현상 등으로 발현되는 위험 등을 일컫는다(Lupton, 2015; Wervin, 2011). 이와 같이 기존의 선행연구에서는 주로 개인의 경험이나 인지 및 정서, 그리고 개인의 특성의 차이에서 기인한 위험 인식에 대한 논의가 다수를 이루고 있기 때문에 정부의 대응 측면에서 정부가 가진 역량에 따른 차이를 검증해볼 필요성이 제기된다.

따라서 본 연구는 사회에 대한 국민들의 위험 인식을 중심으로 위험관리 주체인 정부의 대응역량이 정부신뢰를 통해 사회에 대한 위험인식에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 구체적으로는, 정부의 대응역량인 정부의 민첩성과 관리역량이 경제, 사회, 환경 위험인식에 미치는 직접효과와 정부신뢰의 위험 인식에 대한 매개효과를 보고자 한다.

1) 정부의 민첩성과 위험 인식

민첩한 정부는 불확실한 환경에 대한 효율적인 관리방안의 대안을 의미하는 것으로 최근 들어 다양한 연구자들이 논의하고 있다. 민첩성은 정부가 불확실한 환경에서 복잡한 문제를 해결하도록 도움을 주기 때문에 중요한 요인이다. ‘민첩한 정부(Agile government)’는 주요한 정부역할 변화의 대안으로 제시되는 것으로, 예측 가능한 범위를 벗어난 사회의 변화 속에서 정부가 정책 대상을 면밀히 이해하고, 정책대상자가

요청하기 전에 빠르게 대응해 나가는 정부를 의미한다(Schwab, 2016). Doz & Kosonen(2008)은 빠르게 변화하는 환경을 예측하는 것이 어렵기 때문에 기존 방식과 다른 혁신적인 노력이 조직 차원에서 요구되며, 민첩성은 이러한 새로운 모델을 도출하는 능력이라고 정의하였다. D'Aveni(1994)와 Goldman 외(1995)의 연구에서는 환경적 변화의 감지 및 즉각적인 응답 능력으로 정의하였다(Overby et al., 2006). 기본적으로 민첩성은 격변하는 사회 환경 속에서 기회와 위험요인을 신속하고 정확하게 파악하고, 이에 대해 효과적으로 반응하는 조직의 역량이라고 정의할 수 있다. 이는 조직이 보유한 자원을 효율적으로 관리할 수 있는 능력을 일컫는 관리역량과 유사하지만 구분할 필요성이 있다. 즉, 불확실한 환경의 변화에 대응하는 역량이라는 점에서는 공통점이 있지만, 관리역량이 공무원의 전문성을 바탕으로 현재 진행 중인 특정 정책을 관리하는 역량이라면 정부의 민첩성은 보다 환경 변화에 민감하고 신속하게, 그리고 선제적으로 반응하여 조직 차원에서 대응해 나가는 일련의 모든 행위와 역량을 일컫는다.

민첩한 정부는 단기적으로는 대중의 요구를 이해하고 충족하며, 중기적으로는 이슈와 추세에 적응하며, 장기적으로 대중의 요구를 형성할 수 있는 역량을 가지고 있다. 영국 국무부에서 2006년에 발표한 공공부문의 미래에 대한 보고서에 따르면 미래는 예측할 수 없는 많은 내부 및 외부 요인들에 의해 형성된다. 이러한 동인은 경제적 주기의 움직임에 따른 기후 변화, 사회적 가치의 변화까지 예상치 못한 결과를 초래할 수 있기 때문이며, 따라서 단기적 대응, 중기적 적응, 장기 비전과 미래를 예측하는 능력이 변화하는 불확실한 세계에서 정부가 국정운영을 하는 데에 중요한 역할을 한다고 하였다(Parker & Bartlett, 2008). 즉, 민첩한 정부는 변화에 대한 감지능력, 의사결정 과정의 신속성, 환경변화에 따라 운영 및 자원을 재구성할 수 있는 전략적 적응능력인 유연성을 가지고 사회문제와 위험에 접근한다. 따라서 민첩한 정부는 변화와 불확실성으로부터 오는 다양한 위험에 대응하고 위험을 관리할 수 있도록 한다. 이에 따라 민첩한 정부는 정부의 효과성, 성과, 정부신뢰와 긍정적인 관계를 가진다. AT Kearney(2003)의 연구에 따르면 민첩한 공공 기관은 생산성이 53%, 직원 만족도가 38%, 고객 만족도가 31% 증가하였다(AT Kearney, 2003). 또한 김종근(2018)은 정부 기관의 민첩성이 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과, 단일차원에서 공공기관의 민첩성이 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다차원에서는 민첩한 정부의 유연한 구조가 모든 수준에서 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, Soe & Drechsler(2018)는 지방정부의 민첩성이 서비스 질, 사회적 성과, 기관에 대한 신뢰에 미치는 영향에 대해 사례를 통해 분석한

결과, 민첩한 정부가 신공공관리(NPM) 보다 서비스 품질, 사회적 성과, 기관에 대한 신뢰에 미치는 효과가 높은 것을 확인하였다. 따라서 민첩한 정부가 정부신뢰 수준을 높이고, 국민의 위험 인식 수준을 낮춘다는 가정을 도출할 수 있다.

2) 정부의 관리역량과 위험 인식

관리역량은 조직이 보유하고 있는 자원을 효율적이고 효과적으로 관리할 수 있는 능력으로 이것을 충분히 보유한 조직들은 조직 목표를 향해 조직구성원들이 자발적으로 참여할 수 있는 동기를 부여한다(Andrews & Boyne, 2010). 이러한 관리역량을 가진 조직들은 조직을 둘러싼 불확실하고 경쟁적인 환경에 대처할 수 있는 능력을 의미하기 때문에, 조직에 있어서 필수적인 요소로 볼 수 있다(Farazmand, 2004). 관리역량에 대한 정의는 학자에 따라 상이하고 다양하게 나타난다. Gargan(1981)는 조직이 원하는 것을 하는 능력으로 정의하였고, Bowman & Kearney(1988)는 변화에 효과적으로 대응하고 의사결정과 갈등관리가 효율적으로 이루어지도록 하는 능력이라고 규정하였다. 또한, Ingraham & Donahue(2000)는 인력과 행정구조를 관리하고 공공서비스로 변환시키는 능력으로 보았고, Ingraham 외(2003)는 성과에 영향을 미치는 정책 및 사업을 지원하기 위해 재정, 인적, 물적, 정보자원을 개발하고 조정하며 통제하는 능력으로 개념화하였다. 관리역량의 구성 요소에 대해 Hou 외(2003)는 인적자원역량, 정보통신자원역량, 재무관리역량, 자본관리역량으로 분류하였고, 조희진·이정옥(2011)은 관리역량의 구성요소로 전략적 인적자원관리, 성과관리, 변화대응관리, 네트워크관리 등 네 가지 요인을 제시하였다. 김현구 외(2009)는 관리역량을 정부신뢰를 측정하기 위한 하위요소로 보고 정부기관의 업무능력, 정책과정, 일관성, 투명성을 구성요소로 보았다.

정부의 이러한 관리역량은 전반적인 위험을 대처할 수 있는 정부의 능력으로 볼 수 있다. 사회위험에 대처하기 위해서는 정부 자원의 전략적인 활용이 중요한 역할을 하기 때문에, 정부의 인적자원과 예산의 활용, 정책결정과 정책집행, 네트워크 등 관리역량은 여러 형태의 위험을 예방하고 위험의 피해를 감소시킬 수 있다. 기존 선행연구에서도 정부의 관리역량이 사회위험 인식을 감소시킨다는 결과를 보여 주고 있다. 이 동규민연경(2016)은 재난안전 국민인식 옴니버스 조사를 통해 사회재난 발생에 대한 심리적 불안감, 특히 인적관리 결함요인으로 정부의 대응역량이 사회위험인식에 가장 큰 영향을 미치는 것을 확인하였다. 그 이유는 사회안전에 관련된 문제를 해결하는 주도권이 정부에 있기 때문에, 국민들은 위기 발생 시 정부 역할에 대한 기대가 높기 때

문이라고 하였다. 또한, 구미 불산 누출사고 사례를 분석한 연구에서는 중앙정부의 재난지역 접근성 한계와 지방자치단체의 재난 대응의 자원과 기술부족, 이로 인한 재난의 시민경보와 홍보의 지연 등 정부 관리역량의 부족이 시민들의 정부에 대한 신뢰를 저하시키고 불안감을 증폭시켰다고 하였다(민연경·이동규, 2014). 이는 결과적으로 정부의 구조대책에 대한 낮은 순응도로 이어졌고 시민들의 대피 속도가 지연되면서 피해가 늘어났다고 하였다. 따라서 정부의 관리역량에 대한 국민의 인식이 사회위험 인식에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 정부신뢰를 통해 위험 인식에 영향을 미친다고 가정할 수 있다.

3) 정부신뢰와 위험 인식

개인이 위험에 대해 주관적으로 인식하는 정도는 해당 위험을 관리하는 주체를 개인이 어떻게 인식하느냐에 따라 상이하게 나타난다. 이는 새롭게 직면하는 위험을 관리하고 대응하는 주체인 정부를 국민이 주목하고 이에 따른 평가를 내리기 때문이다. 이러한 관점에서 학술적으로 중요하게 논의되었던 부분은 국민의 위험관리 주체에 대한 신뢰이다(이대웅, 2016). Miller(1974)는 정부신뢰를 “국민들의 기대에 따라 정부가 잘 운영되고 있다는 신념”이라고 정의하였고, 이양수(2008)는 “정부가 국민들로 하여금 그들의 기대에 얼마나 부응하여 운영되고 있는가에 대한 긍정적인 평가”로 정의하였다. 정부신뢰의 하위범위는 다양하며, 정지수(2011)는 지방정부, 중앙정부, 대통령 및 총리, 의회, 사법부에 대한 신뢰를 통해 정부신뢰를 측정하였고, 박희봉 외(2003)는 정부신뢰를 정부기관에 대한 신뢰로 조작적 정의를 내리고, 입법부·사법부·행정부에 대한 신뢰로 측정하였다(정유성, 2018). 황창호 외(2017)의 연구에서는 정부신뢰를 “중앙정부의 국정운영 전반에 대해 국민이 원하는 방향에 합치하도록 정책을 결정하고, 효과적인 정책수단을 활용하여 정책을 집행하며 정부의 역량을 바탕으로 성과를 창출해낸다는 믿음”이라고 정의하였다(황창호 외, 2017: 227). 이와 같이 정부신뢰를 중앙정부로 한정하여 신뢰를 측정하는 연구가 있는 반면(김태형 외, 2016; 황창호 외, 2017), 중앙정부, 지방자치단체, 국회, 법원, 청와대, 경찰 등을 포함한 광의의 정부기관을 대상으로 정부신뢰를 측정하는 연구도 다수 발견할 수 있다(김왕식, 2011; 박희봉 외, 2013; 신상준·이숙중, 2016; 이우진·하솔잎, 2016).

정부신뢰와 위험 인식의 관계를 검증하는 연구들이 이루어졌으며, 정부신뢰가 위험 인식을 감소시키는 효과가 있는 것으로 논의하고 있다. 관련해서 Williams 외(1999)는 신뢰가 위험인식을 감소시켜 결과적으로 정책수용성을 증가시키는 역할을

수행한다고 밝혔다. Siegrist & Cvetkovich(2000)는 개인이 정부를 권위 있는 기관으로서 신뢰하는 경우, 정부가 결정하고 수행하는 위험이 수반된 기술 정책에 대한 위험인식이 경감되는 것을 확인하였다. 즉, 국민은 위험이 내재된 기술정책에 대한 전문적 지식이 부족한 상태에서 위험관리 주체인 정부에 대한 신뢰수준이 개인들의 위험인식에 직접적으로 투영되는 것이다(Siegrist & Cvetkovich, 2000). 또한 유전공학 기술에 대한 Earle & Cvetkovich(1995)의 연구에서도 정부에 대한 신뢰가 위험인식을 감소시키는 효과가 있는 것으로 나타났다. 왕재선·문병현(2015)의 연구에서는 한국·대만·일본의 정부신뢰가 과학기술에 의한 환경위험인식에 미치는 영향을 분석한 결과, 한국에서는 정부신뢰가 기후변화에 대한 위험인식을 감소시키고 대만의 경우에는 정부신뢰가 원자력 발전소에 대한 위험인식을 감소시키는 효과가 있는 것으로 나타났다.

이와 같이 정부신뢰가 위험인식에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 위험관리 주체의 위험관리 역량 및 위험에 대응하는 태도와 위험인식 간의 관계를 매개하는 역할도 한다. 기존의 연구에서는 위험 주체의 위험소통, 위험에 대한 커뮤니케이션 등 위험관리 역량과 대응에 대해 부정적으로 인식할수록 위험에 대한 인식이 높은 것을 확인하였다. 이러한 맥락에서 이대웅(2016)은 위험커뮤니케이션(risk communication)이 위험관리 주체인 정부에 대한 신뢰수준을 변화시키고 결과적으로 위험인식에 영향을 미치는지에 대한 연구를 수행한 결과, 관계자의 참여와 공개적인 속의 과정은 정부신뢰를 증가시키고 결과적으로 위험인식의 감소에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 김찬원 외(2015)의 연구에서는 위험소통이 신뢰를 매개로 하여 과학기술 위험인식을 낮추는 것으로 나타났다. Covello et al.(1986)은 위험소통에 대해 위험관리 주체로서 이해관계자들 사이에서 위험의 정도와 중요성, 의미, 위험을 관리하기 위한 결정과 행동 또는 정책 관련 정보를 공유하는 행위라고 설명하고 있다(Covello et al., 1986).

4. 정부의 민첩성과 정부신뢰

정부는 변화하는 환경과 불확실한 상황에 대한 대응 차원에서 민첩성을 발휘함으로써 공공의 이익을 향상시킬 수 있다. 급속한 환경변화와 불확실한 상황은 조직이 환경에 적응할 것을 촉구한다. 그러나 정부는 일반적으로 그러한 변화에 대응하는 속도가 느리기 때문에 환경 특성과 정부정책 사이의 불균형을 초래할 수 있다(Hong & Lee, 2018). 이로 인해 의도한 정책목표 달성에 따른 효과성이 저하될 수 있으며, 정책 수혜자들의 불만족도가 높아질 수 있다. 또한, 정부의 느린 대응, 신속하지 못한 업

무처리, 변화에 대한 위험회피 태도, 유연하지 못하고 비협조적인 태도는 공공서비스 만족도에 부정적인 영향을 미치고, 제공 기관에 대한 불만과 불신을 초래할 가능성도 있다. 따라서 정부가 정책집행 및 서비스 제공 과정에서 민첩성을 갖는 것은 공공의 이익을 증대함으로써 정부신뢰를 향상시키는 요인이 된다. 그러나 이전 연구에서는 정부가 유연하고 민첩하게 적응해나가며 이러한 문제를 해결할 수 있는 다양한 특성과 전략을 모색해왔지만(Gong & Janssen, 2012, Janssen & Van der Voort, 2016, Mergel, 2016), 공공부문에서 이러한 역량의 실질적인 효과를 검증하는 연구는 아직 초기 단계에 머물러 있다.

이와 같은 연구 방향을 지지하는 연구로는 Soe & Drechsler(2018)와 송낙길(2012)의 연구가 있다. Soe & Drechsler(2018)는 지방정부가 공공서비스 제공을 위해 팀을 구성하고 새로운 기술 및 조직 변화에 적응하면서 새로운 교통편의 서비스를 도입하는 사례를 통해 정부의 민첩성이 공공가치에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과를 살펴보면, 정부의 민첩성이 교통 서비스의 품질을 개선하고, CO₂ 배출량을 줄이고, 마지막으로 기관에 대한 신뢰를 창출한 것으로 나타났다. 민첩한 정부가 NPM보다 서비스 품질, 사회적 성과, 기관에 대한 신뢰에 미치는 효과가 높은 것으로 논의하였다. 송낙길(2012)은 민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 서비스 만족과 지방자치단체 신뢰에 미치는 영향을 검증하기 위해 민원서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성, 접근성으로 구분하여 검토하였다. 분석 결과 대면서비스 이용집단의 경우 업무처리의 신속성이라 볼 수 있는 대응성이 주민 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 비대면 서비스 이용집단의 경우 대응성이 주민 만족과 지방자치단체의 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 정부가 민첩하다고 인식할수록 정부신뢰가 높아지는 것으로 가정할 수 있다.

5. 정부의 관리역량과 정부신뢰

정부의 관리역량은 환경에 대처할 수 있는 능력, 정부가 사회문제를 해결할 수 있는 능력을 의미한다. 또한 신뢰주체가 신뢰 대상의 능력이나 의도에 대해 판단하는 것은 신뢰를 결정하는 주요 원인으로 간주된다(손호중·채원호, 2005; Mayer et al., 1995). 이와 같이 사회의 다양한 문제들을 해결할 수 있는 정부의 관리역량에 대한 개인들의 판단이 국민의 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있다. 자원을 효율적이고 효과적으로 관리하고 목표를 달성하고자 하는 관리역량은 일반적인 정부의 자원 보유 역량에 비해 성과에 미치는 영향이 크다. 조직의 목표 달성을 위해 조직 내부적으로 관리

하는 활동이 조직을 성과저하로부터 보호할 수 있기 때문이다. 또한, 환경의 변화와 예산 절감 등의 충격으로 인해 위협요인이 발생하더라도 인력과 자원을 가장 우선순위가 높은 업무에 재할당할 수 있기 때문에 혼란을 최소화하며 제약 조건 내에서 결과를 도출할 수 있다(Meier & O'Toole, 2009). 이와 같이 어려운 환경과 위협 상황 속에서도 정부가 역량을 발휘하고 목표 달성을 할 수 있다면 국민들은 정부를 더 신뢰하게 될 것이다.

손호중·채원호(2005)는 대상정책에 따라서 구체적 사업 추진을 위한 기술력도 정부 역량의 범위에 속할 수 있다고 보았으며, 사회변화에 대한 적절한 대응, 문제해결에 요구되는 역량과 헌신, 이해관계자들과의 조정능력도 관리역량의 개념적 범주에 포함될 수 있다고 보고 있다. 이러한 맥락에서 손호중·채원호(2005)는 방사능폐기물 처리장 입지정책을 대상으로 정부 능력, 공정성, 투명성, 참여, 정부PR이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 결과, 협상능력, 조정능력, 전문성으로 측정된 관리역량이 정부PR과 공정성을 통해 정부신뢰를 향상시키는 요인으로 나타났으며, 정부의 투명성과 정부PR이 참여를 통해 정부신뢰를 향상시키는 요인인 것으로 확인되었다. 같은 맥락에서 박통희(2000)는 신뢰에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 신뢰대상의 어떠한 속성이 신뢰자의 주관적 기대에 영향을 미치는지를 분석하였으며, 신뢰대상인 정부의 특성으로 정부의 능력, 개방성, 정직성, 일관성, 공정성을 제시하였다. 김태형 외(2016)의 연구에서는 국민이 정부의 '업무 효율성'과 '비용 효율성'이 높다고 인식할수록 정부신뢰가 높게 나타났고, 황창호 외(2017)연구에서도 공무원과 재원관리에 따른 정부역량을 국민이 긍정적으로 인식할수록 정부신뢰가 높게 나타나는 것을 확인하였다. 마지막으로, 한동섭·김형일(2011)의 연구에서도 원자력에 대한 커뮤니케이션이 원활히 이루어져 관리가 잘되고 있다는 인식이 높을수록 원자력 관련 기관의 신뢰성이 증가되는 것으로 나타났다. 이와 같은 이론적 논의와 선행연구를 토대로 정부 관리역량에 대한 인식이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 가정한다.

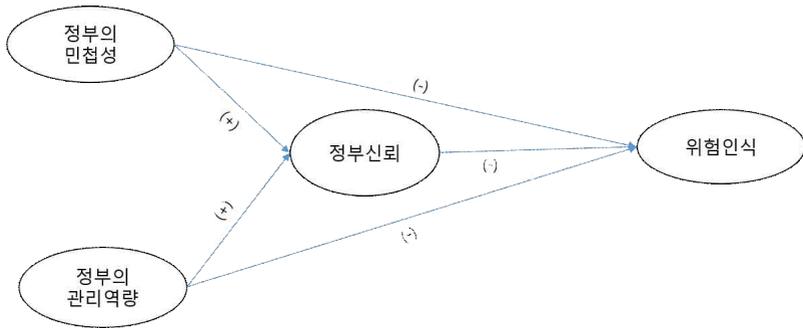
Ⅲ. 연구설계

1. 분석 모형 및 연구가설

본 연구에서는 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 일반 국민들의 인식이 정부신뢰를 통해 위협인식에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하고자 한다. 독립변수로는

정부의 민첩성에 대한 인식과 정부관리역량에 대한 인식이며, 매개변수는 국민들의 정부신뢰이다. 종속변수는 위험인식이며, 경제문제에 대한 위험, 사회문제에 대한 위험, 환경문제에 대한 위험인식을 통해 측정하고자 한다. 이와 같은 연구모형은 다음의 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



<표 1> 연구가설

구분	연구 가설
1-1	정부가 민첩하다고 인식할수록 정부에 대한 신뢰가 높을 것이다.
1-2	정부의 관리역량이 높다고 인식할수록 정부에 대한 신뢰가 높을 것이다.
1-3	정부에 대한 신뢰가 높을수록 위험 인식이 낮을 것이다.
2-1	정부가 민첩하다고 인식할수록 위험 인식이 낮을 것이다.
2-2	정부의 관리역량이 높다고 인식할수록 위험 인식이 낮을 것이다.
3-1	정부신뢰는 정부의 민첩성과 위험인식 간의 관계를 매개할 것이다.
3-2	정부신뢰는 정부의 관리역량과 위험인식 간의 관계를 매개할 것이다.

2. 자료의 수집 및 분석 방법

본 연구에서는 정부의 관리역량이 사회위험 인식에 미치는 영향을 분석하기 위해 ‘초변화사회의 신뢰받는 미래정부 통계조사’ 자료를 활용하였다. 본 설문조사는 정부 역량, 정부신뢰, 주요 정부기관신뢰, 사회환경의 변화, 미래정부의 모습에 대한 인식을 파악하는 것을 목적으로 실시되었다. 또한 설문조사 방법은 2018년 1월 한 달 동안 전국의 17개 시도 지역을 대상으로 MS 패널을 이용한 온라인조사(CAWI) 형태로

진행되었다. 조사기관은 ㈜리서치21로 조사 대상은 전국의 만 20세 이상 일반국민으로 선정하였다. 총 1,015명의 응답자로부터 설문조사를 결과를 수집하였고, 응답자 중 남성이 499명, 여성이 516명으로 비율이 여성이 50.8%, 남성이 49.2%로 나타났다. 연령은 20대부터 60대 이상에 이르기까지 60대 이상이 25.6%로 가장 많았고, 이어서 40대가 20.6%, 50대가 20.2%, 30대가 17.7%, 20대가 15.9% 순으로 나타났다. 지역별로는 수도권 응답자 비율이 48.87%로 가장 많았고, 이어서 부산/울산/경남이 15.27%, 충청권이 11.43%, 호남권이 10.15%, 대구/경북이 10.15%, 강원/제주가 4.14%로 나타났다. 최종학력의 경우 4년제 대학교 졸업 이하가 53%로 가장 높게 나타났고, 이어서 고등학교 졸업 이하가 18.3%, 전문대 졸업 이하가 14.4%, 대학원 졸업 이상이 13% 순으로 나타났다. 월평균 가구소득은 600만원 이상이 18.7%로 가장 높게 나타났고, 이어서 400만원 미만인 18.5%, 500만원 미만인 18%, 300만원 미만인 17.2%로 나타났다. 설문응답자에 대한 표본의 특성은 다음의 <표 2>와 같다.

연구 분석 방법의 경우 기술통계 분석은 STATA 13.0을 활용하여 실시하였고, 확인적 요인 분석과 가설 검증은 AMOS 21을 활용한 구조방정식 모형분석으로 이루어졌다. 매개효과 유의성은 AMOS 21을 활용하여 부트스트래핑(bootstrapping) 기법으로 검증하였다.

<표 2> 표본의 특성

표본의 특성		빈도(명)	비율(%)	변수	범주	빈도(명)	비율(%)	
연령	20대	161	15.9	소득	50만원 미만	16	1.6	
	30대	180	17.7		100만원 미만	24	2.4	
	40대	209	20.6		200만원 미만	98	9.7	
	50대	205	20.2		300만원 미만	175	17.2	
	60대 이상	260	25.6		400만원 미만	188	18.5	
성별	남성	499	49.2		500만원 미만	183	18	
	여성	516	50.8		600만원 미만	141	13.9	
					600만원 이상	190	18.7	
학력	초졸 이하	3	0.3		지역	수도권	496	48.87
	중졸 이하	10	1			호남권	103	10.15
	고졸 이하	186	18.3	충청권		116	11.43	
	전졸 이하	146	14.4	대구/경북		103	10.15	
	대졸 이하	538	53	부산/울산/경남		155	15.27	
	대학원 이상	132	13	강원/제주		42	4.14	

3. 측정 변수

본 연구는 미래정부연구센터에서 수행한 '2018 초변화사회의 신뢰받는 미래정부 통계조사'의 자료를 활용하여 분석을 실시하였다. 측정 변수는 국민들의 정부의 민첩성, 정부의 관리역량, 정부신뢰, 사회에 대한 위험인식을 조사한 설문 문항으로 구성되었다. 개별 변수와 측정지표는 다음의 <표 3>에 정리된 내용과 같다. 종속변수인 경제위험 인식은 3개의 문항, 사회위험 인식은 4개의 문항, 환경위험 인식은 5개의 문항으로 측정하였다. 세계경제포럼(World Economic Forum)은 사회 구성원들이 경험할 수 있는 위험을 자연재해, 건강, 생애, 사회, 경제, 행정·정치, 환경 위험으로 구분했으며, 한국행정연구원은 관리 및 관리체계의 관점에서 위험을 재난위험, 생활안전, 자원부족 위험, 건강관련 위험, 범죄 위험, 사회경제적 위험, 청소년 관련 위험으로 분류였다(이재열, 2008). 조광택·김중백(2018)과 김미숙 외(2014)는 세계경제포럼에서 제시한 분류를 토대로 위험사회에 대한 국민의식조사를 분석하였으며, 김미숙 외(2014)의 연구에서는 한국사회에서 위험지수가 가장 높은 영역은 경제생활, 환경, 사회생활, 생애주기로 순으로 나타났다. 본 연구는 이러한 사전 분석 결과를 토대로 한국사회에서 가장 높은 경제생활 위험, 환경위험, 사회생활 위험을 종속변수로 설정하였다. 경제생활 위험은 실업 및 빈곤, 주택 및 전세가격 불안, 금융불안, 경기침체 및 저성장으로 구성되며, 본 연구에서는 경제위험을 빈곤과 소득 격차에 따른 계층간 갈등, 지역간 발전격차의 확대, 저성장과 재정절벽에 대한 위험으로 정의하고자 한다. 환경위험은 원전사고, 환경오염, 자원 부족 및 고갈, 방사성 폐기물의 저장 및 관리로 구성되며, 본 연구에서는 환경오염, 기후변화 및 자연재난, 전염병의 취약성, 방사성의 위험성, 자원 고갈에 대한 위험으로 조작적 정의를 한다. 사회생활은 사생활 침해, 폭력, 인적 및 산업재해, 과학기술 및 정보통신기술의 위험으로 구성되고, 생애주기위험은 노후 불안, 가족해체, 저출산과고령화로 인한 사회문제로 구성된다. 본 연구에서는 사회문제로 흔히 인식되는 고령화와 저출산으로 인한 사회문제, 가족해체 문제를 사회위험으로 정의하고 분석하고자 한다.

다음으로 독립변수인 정부의 민첩성과 관리역량은 각각 8개와 7개의 문항으로 구성하였다. 정부의 민첩성은 정부의 변화에 대한 선호, 변화에 대한 대응성, 의사결정 및 실행에 대한 신속성, 구조의 유연성 등에 대한 개인의 인식 정도를 매우반대에서 매우동의까지 5점 척도로 측정되었다. 정부의 민첩성은 D'Aveni(1994)와 Goldman 외(1995)의 연구에서는 환경적 변화의 감지 및 즉각적인 응답 능력으로 정의한 바가 있으며, 격변하는 사회환경 속에서 기회와 위험요인을 신속하고 정확하게 파악하고,

이에 대해 효과적으로 반응하는 능력으로 정의하고 해당되는 측정지표를 구성하여 측정하였다. 정부의 관리역량은 인적자원관리, 성과관리, 정보관리, 규제관리, 갈등관리 역량에 대한 인식을 매우반대에서 매우동의까지 5점 척도를 통해 측정하였다. 가설에 제시하였던 기존의 손호중·채원호(2005), 박통희(2000), 김태형 외(2016), 황창호 외(2017)의 연구들은 정부의 능력, 전문성, 조정능력, 협상능력, 정직성, 일관성, 업무효율성, 공무원 관리와 재원관리 등 비슷한 다양한 요인을 통해 관리역량을 측정하고자 하였다.

마지막으로 매개변수인 정부신뢰는 개인의 정부에 대한 신뢰 정도를 측정하는 7개 문항으로 구성하였고, 주요 정부 기관을 중심으로 중앙정부 부처, 지방자치단체를 비롯해 청와대, 국회, 법원, 경찰, 검찰에 대한 전반적인 신뢰수준을 매우반대에서 매우동의까지 5점 척도로 측정하였다. 정부에 신뢰에 대한 기존의 정지수(2011), 박희봉 외(2003), 황창호 외(2017)의 연구에서는 비슷한 측정지표를 통해 정부신뢰를 측정하였다. 정지수(2011)는 지방정부, 중앙정부, 대통령 및 총리, 의회, 사법부에 대한 신뢰를 통해 정부신뢰를 측정하였고, 박희봉 외(2003)는 정부신뢰를 정부기관에 대한 신뢰로 조작적 정의를 내리고, 입법부·사법부·행정부에 대한 신뢰로 측정하였다(정유성, 2018). 중앙정부, 지방자치단체, 국회, 법원, 청와대, 경찰 등을 포함한 광의의 정부기관을 대상으로 정부신뢰를 측정한 연구도 다수 발견할 수 있다(김왕식, 2011; 박희봉 외, 2013; 신상준·이숙중, 2016; 이우진·하술잎, 2016). 정부신뢰의 대상을 중앙정부 부처와 지방정부로 한정하지 않고 청와대, 국회, 법원, 경찰, 검찰 등 광의의 정부기관으로까지 확대한 것은 국민이 인식하는 위협을 관리하는 주체이기 때문이다. 국회나 청와대는 정책을 입안하고 구체적인 국정운영의 방향을 설정하는 차원에서 주요한 정부신뢰의 대상이 된다. 또한 법원과 경찰, 그리고 검찰은 법을 집행하고 해석하며 적용하는 과정 속에서 정부의 위협관리를 통해 국민의 신뢰에 영향을 미칠 수 있는 정부기관이기 때문에 광의의 정부신뢰의 대상으로 선정하게 되었다.

〈표 3〉 변수의 측정

측정변수	설문 내용
경제위험 인식	v1 양극화 확대에 따른 계층 간 갈등 심화
	v2 지역간 불균형 발전과 격차 확대
	v3 저성장 장기화, 재정절벽
사회위험 인식	v4 고령자 증가에 따른 복지,노동,사회 문제
	v5 1인 가구 증가 및 가족 해체
	v6 저출산으로 인한 인구절벽
	v7 고령화로 인한 세대 간 갈등 심화
환경위험 인식	v8 대기·물·토양 등 환경오염 심화
	v9 기후변화 가속화 및 자연재난·재해 증가
	v10 신종 질병 및 전염병 취약성
	v11 원자력발전의 지속가능성 및 위험성 증대
정부의 민첩성	v12 신재생 에너지 개발 및 자원수급 문제
	v13 정부 조직은 환경변화를 적극적으로 활용한다.
	v14 정부 조직 내 개인/부서 간 장벽을 없애기 위하여 노력한다.
	v15 공공서비스의 품질 개선을 위하여 지속적으로 노력한다.
	v16 정부 조직은 환경변화에 효율적으로 대응할 수 있다.
	v17 정부 조직의 업무처리는 신속하다.
	v18 정부는 변화에 민감하다.
	v19 정부는 위험관리 매뉴얼이 제대로 갖추어져 실행되고 있다.
	v20 정부는 환경변화대응을 위해 외부 네트워크를 적극 활용한다.
	v21 공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있다.
정부의 관리역량	v22 정책에 대한 평가 시스템이 잘 설정되어 있다.
	v23 정책이 정치적 상황에 관계없이 일관성 있다.
	v24 정부는 국민이 필요로 하는 정보를 충실히 공개하고 있다.
	v25 정부는 각 분야(이념갈등, 노사갈등, 계층갈등, 환경갈등 등) 갈등을 적정 수준으로 관리하고 있다.
	v26 정부는 독과점이나 소비자 보호 등 시장규제를 적절히 활용하고 있다.
	v27 국민이 정책에 대한 정보를 잘 알고 있으며, 정책홍보가 잘 이루어지고 있다.
	v28 나는 중앙정부 부처를 신뢰한다.
정부신뢰	v29 나는 국회를 신뢰한다.
	v30 나는 법원을 신뢰한다.
	v31 나는 청와대를 신뢰한다.
	v32 나는 경찰을 신뢰한다.
	v33 나는 검찰을 신뢰한다.
	v34 나는 지방자치단체를 신뢰한다.
성별	남성(0) / 여성(1)
연령	개인 연령
소득	50만원 미만(1)/100만원 미만(2)/200만원 미만(3)/300만원 미만(4)/400만원 미만(5)/500만원 미만(6)/600만원 미만(7)/600만원 이상(8)
학력	초졸 이하(1)/중졸 이하/고졸 이하/전졸 이하/대졸 이하/대학원 이상(6)
정치성향	매우 보수적(1)/매우 진보적(6)

IV. 분석결과

1. 기술통계

구조방정식 모형을 통한 검증에 하기에 앞서 기술통계분석을 실시한 결과는 다음의 <표 4>와 같다. 먼저 경제위험 인식, 사회위험 인식, 환경위험 인식은 5점 척도로 경제, 사회, 환경문제의 심각성을 '매우 낮음'에서 '매우 높음'까지 측정하였기 때문에 5점에 가까울수록 위험을 높게 인식하고 있음을 의미한다. 사회문제에 대한 위험인식의 평균값이 3.975로 세 가지 위험인식 중 가장 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 경제문제에 대한 위험인식이 3.907, 마지막으로 환경에 대한 위험인식이 3.807로 나타났다. 정부의 민첩성은 최대값 5점을 기준으로 했을 때 평균값이 2.963로 나타났다. 정부의 관리역량은 평균값이 2.637임을 볼 수 있다. 마지막으로 정부신뢰는 2.597로 나타났으며, 다른 요인들이 모두 최대값이 5점인 것과 달리 4.714로 낮게 나타났다.

<표 4> 기술통계 결과

변수명	N	평균	표준오차	최소값	최대값
경제위험 인식	1015	3.907	0.643	1	5
사회위험 인식	1015	3.975	0.673	1	5
환경위험 인식	1015	3.807	0.663	1	5
정부의 민첩성	1015	2.963	0.728	1	5
정부의 관리역량	1015	2.637	0.702	1	5
정부신뢰	1015	2.597	0.61	1	4.714

2. 확인적 요인 분석

구조방정식을 이용한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)의 결과는 다음 <표 5>와 같다. 확인적 요인분석의 적합도를 분석한 결과 경제위험 인식, 사회위험 인식, 환경위험 인식, 정부의 민첩성, 정부의 관리역량, 정부신뢰 요인에 대해 모두 바람직한 수준 이상의 적합도 지수를 보여 주고 있다. 경제위험 인식 모형에 대한 적합도 지수는 $\chi^2 = 1062.357$, $df = 262$, $p = 0.000$, $TLI = 0.929$, $CFI = 0.938$, $RMR = 0.057$, $RMSEA = 0.055$ 로 나타나 적합한 것으로 확인되었다. 사회위험 인식 모형에 대한 적합도 지수는 $\chi^2 = 1092.031$, $df = 287$, $p = 0.000$, $TLI = 0.931$, $CFI = 0.939$,

정부의 민첩성과 관리역량이 국민의 위험 인식에 미치는 영향: 정부신뢰의 매개효과를 중심으로 227

RMR= 0.054, RMSEA= 0.053으로 나타나 적합한 것으로 확인되었다. 마지막으로 환경위험 인식 모형에 대한 적합도 지수는 $\chi^2 = 1194.174$, $df = 310$, $p = 0.000$, $TLI = 0.929$, $CFI = 0.937$, $RMR = 0.056$, $RMSEA = 0.053$ 으로 나타나 모형의 적합도 기준을 충족하는 것으로 확인되었다. 확인적 요인 분석의 수렴타당도는 개념 신뢰도와 평균분산 추출지수를 이용해 검증하였다.

〈표 5〉 확인적 요인 분석 결과

변수명	문항	요인적재량	CR	AVE
경제위험	v1	0.734	0.743	0.493
	v2	0.761		
	v3	0.602		
사회위험	v4	0.672	0.800	0.494
	v5	0.727		
	v6	0.698		
	v7	0.716		
환경위험	v8	0.780	0.827	0.495
	v9	0.855		
	v10	0.674		
	v11	0.603		
	v12	0.565		
정부의 민첩성	v13	0.811	0.917	0.580
	v14	0.726		
	v15	0.675		
	v16	0.811		
	v17	0.788		
	v18	0.742		
	v19	0.755		
	v20	0.777		
정부의 관리역량	v21	0.524	0.898	0.560
	v22	0.798		
	v23	0.771		
	v24	0.782		
	v25	0.820		
	v26	0.756		
	v27	0.747		
정부신뢰	v28	0.792	0.827	0.410
	v29	0.482		
	v30	0.659		
	v31	0.547		
	v32	0.675		
	v33	0.657		
	v34	0.624		

위의 <표 5>에서 보여 주는 것처럼 표준화된 요인적재량은 0.482~0.855로 양호한 것으로 나타났다. 개념 신뢰도(CR:Composite reliability)는 0.743~0.917로 양호한 것으로 나타났으나 평균분산추출값(AVE: Average variance extracted)은 0.410~0.580로 나타나 정부신뢰에 대한 AVE 값이 낮은 것으로 확인되었다.¹⁾

3. 구조방정식 모형 검증 결과

구조방정식 모형의 적합도를 검증한 결과, 경제위험 인식, 사회위험 인식, 환경위험 인식에 대한 적합도는 통계변수의 추가로 인해 확인적 CFA 모형에 비해 일부 적합지수는 줄어들지만 모두 적합 수준 이상으로 나타나 적합한 것으로 확인되었다.

<표 6> 경제위험 인식에 대한 경로분석 결과표

경로 분석	표준화 계수	S.E.	가설채택 여부
정부의 민첩성 → 정부신뢰	.087**	0.038	채택
정부의 관리역량 → 정부신뢰	.504***	0.037	채택
정부신뢰 → 경제위험 인식	-.111**	0.037	채택
정부의 민첩성 → 경제위험 인식	.048	0.033	기각
정부의 관리역량 → 경제위험 인식	-.111*	0.035	채택
성별 → 경제위험 인식	-.009	0.034	
연령 → 경제위험 인식	-.029	0.012	
소득 → 경제위험 인식	.009	0.010	
학력 → 경제위험 인식	.019	0.018	
정치성향 → 경제위험 인식	.104***	0.020	

유의 수준: p*(0.1, ***(0.05, ***)(0.01. beta값: 표준화 경로계수

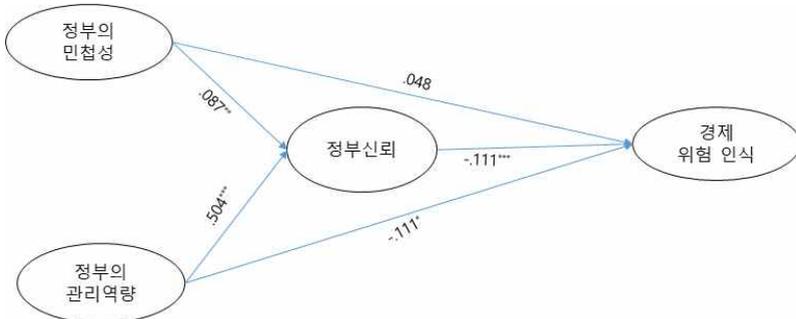
적합도: $\chi^2=1433.018$, $df=372$, $p=0.000$, $TLI=0.907$, $CFI=0.921$, $SRMR=0.055$, $RMSEA=0.053$

경제위험 인식에 대한 경로분석 결과는 위의 <표 6>과 같다. 첫째, 정부의 민첩성($\beta=0.087$)이 95%의 유의 수준에서 정(+)의 방향으로 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 정부의 관리역량($\beta=0.504$)이 99%의 유의 수준에서 정(+)의 방향으로 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 정부의 민첩성과 정부의 관리역량이 경제위험 인식에 미치는 영향을 살펴보면, 정부의 민첩성이 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면에,

1) 모형의 수렴타당도와 판별타당도에 대한 한계를 보완하고자 AVE 값이 낮은 정부신뢰를 하나로 구성하여 경로분석을 하였으며, 기존의 SEM 모형과 유사한 결과가 나타났다. 따라서 측정모형의 적합도와 CR 값이 양호한 것을 고려하여 기존 SEM 모형을 기준으로 연구결과를 제시하였다.

정부 관리역량($\beta=-0.111$)이 90%의 유의 수준에서 국민의 경제위험 인식 감소에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 매개변수인 정부신뢰($\beta=-0.111$)는 경제위험 인식에 부(-)의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 위험관리 주체로서 정부에 대한 신뢰의 증가는 경제위험에 대한 국민의 위험 인식을 경감시키는 역할을 하는 것으로 볼 수 있다. 마지막으로, 개인적 특성의 경우 성별, 연령, 소득, 학력은 경제위험 인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만, 개인의 정치적 성향은 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 진보적인 정치 성향을 가진 국민일수록 경제적 위험 인식이 증가하는 것을 볼 수 있다. 이는 반대로 보수적인 정치성향의 국민일수록 경제적 위험을 낮은 수준에서 인식함을 의미한다.

〈그림 2〉 경제위험 인식에 대한 경로분석



유의 수준: * $p < 0.1$, ** < 0.05 , *** < 0.01 . beta값: 표준화 경로계수

사회위험 인식에 대한 경로분석 결과는 다음의 <표 7>과 같다. 첫째, 정부의 민첩성($\beta=0.087$)이 95%의 유의 수준에서 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정부의 관리역량($\beta=0.507$)의 경우에도 99%의 유의 수준에서 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 정부의 민첩성과 정부의 관리역량이 사회위험 인식에 미치는 영향을 살펴보면, 정부의 민첩성과 관리역량 모두 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한편 매개변수인 정부신뢰의 경우에도 사회위험 인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로, 개인적 특성인 성별, 소득, 학력, 정치적 성향이 사회위험 인식에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만, 개인의 연령이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 나

이가 많을수록 고령화로 인한 복지 문제, 가족해체 위험, 저출산 등의 사회적 위험을 보다 높게 인식하고 있음을 보여주고 있다. 이는 반대로 젊은 세대일수록 이러한 사회적 위험을 낮은 수준에서 인식하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 이와 같이 60세 이상이 전체 응답자 중 25.6%를 차지하는 표본의 특성에 따라 비교적 젊은 세대에서는 노년층에 비해 저출산, 고령화, 1인 가구의 증가 등의 사회문제를 상대적으로 심각하게 인식하지 않기 때문에 이러한 결과가 도출되었을 것으로 사료된다. 즉, 경제위험이나 환경위험에 대한 심각성에 비해 상대적으로 사회위험의 수준이 청년층과 중장년층에 계 별 위협적으로 인식될 수 있다는 것이다.

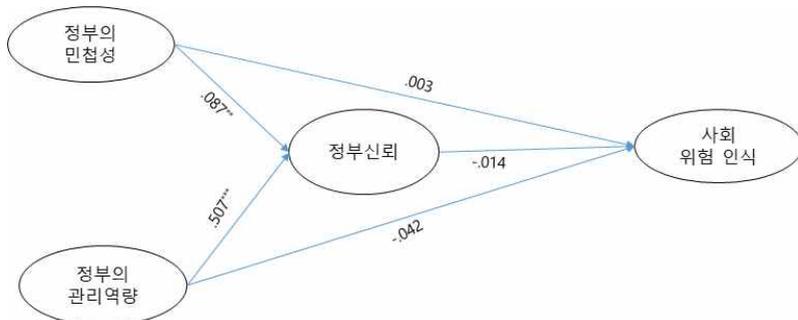
〈표 7〉 사회위험 인식에 대한 경로분석 결과표

경로 분석	표준화 계수	S.E.	가설채택 여부
정부의 민첩성 → 정부신뢰	.087**	0.038	채택
정부의 관리역량 → 정부신뢰	.507***	0.037	채택
정부신뢰 → 사회위험 인식	-.014	0.046	기각
정부의 민첩성 → 사회위험 인식	.003	0.040	기각
정부의 관리역량 → 사회위험 인식	-.042	0.043	기각
성별 → 사회위험 인식	-.025	0.042	
연령 → 사회위험 인식	.133***	0.015	
소득 → 사회위험 인식	-.049	0.012	
학력 → 사회위험 인식	-.017	0.022	
정치성향 → 사회위험 인식	.034	0.025	

유의 수준: p*(0.1, **(<0.05, ***(<0.01. beta값: 표준화 경로계수

적합도: $\chi^2=1507.583$, $df=402$, $p=0.000$, $TLI=0.908$, $CFI=0.920$, $SRMR=0.053$, $RMSEA=0.052$

〈그림 3〉 사회위험 인식에 대한 경로분석



유의 수준: p*(0.1, **(<0.05, ***(<0.01. beta값: 표준화 경로계수

환경위험 인식에 대한 경로분석 결과는 다음의 <표 8>과 같다. 첫째, 정부의 민첩성($\beta=0.087$)이 95%의 유의 수준에서 정부신뢰에 정(+)¹의 방향으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 정부의 관리역량($\beta=0.505$)이 99%의 유의 수준에서 정부신뢰에 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 정부의 민첩성과 정부의 관리역량이 환경위험 인식에 미치는 영향을 살펴보면, 정부의 민첩성($\beta=0.109$)이 95%의 유의 수준에서 통계적으로 유의한 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정부의 민첩성이 높다고 인식할수록 환경에 대한 위험 인식이 낮아질 것이라는 가설과 반대되는 결과를 보여주고 있다. 오히려, 정부의 민첩성이 높다고 인식할수록 환경에 대한 위험 인식이 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정부의 민첩성이 가지는 이중적 속성 때문으로 볼 수 있는데, 이는 국민이 정부의 변화 지향적이고, 유연하고, 신속한 태도를 불안전하다고 인식할 수 있기 때문이다. 결국, 불안전성이 환경에 대한 위험 인식을 증가시키는 결과를 초래한 것으로 보인다. 반면에, 정부 관리역량($\beta=-0.092$)이 90%의 유의 수준에서 국민의 환경위험 인식 감소에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 매개변수인 정부신뢰($\beta=-0.095$)는 환경위험 인식에 95%의 유의 수준에서 통계적으로 유의한 부(-)⁴의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 위험관리 주체로서 정부에 대한 신뢰의 증가는 환경위험에 대한 국민의 위험 인식을 감소시키는 역할을 하는 것으로 나타났다. 마지막으로, 개인적 특성의 경우 성별($\beta=0.173$)이 99%의 유의 수준에 유의한 정(+)⁵의 영향을 미치는 것으로 나타나 여성일수록 환경에 대한 위험인식이 증가하는 것으로 확인되었다. 이는 남성일수록 위험을 낮게 인식한다는 선행연구의 결과를 지지하고 있다(이재완, 2018; Savage, 1993). 이외에 정치적 성향($\beta=0.077$)이 95%의 유의 수준에서 환경위험 인식에 정(+)⁶의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 진보적 정치성향일수록 환경을 높게 인식하는 것을 의미하며, 보수적인 정치성향일수록 환경에 대한 위험인식이 낮아지는 것으로 볼 수 있다. 나머지 통제변수 중 연령, 소득, 학력 등의 요인은 환경위험 인식에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이상의 분석결과를 토대로 연구가설의 검증결과를 정리하면 <가설 1-1>, <가설 1-2>, <가설 1-3>은 경제위험 인식 모형과 환경위험 인식 모형에서 채택되었으며, 사회위험 인식 모형에서는 <가설 1-1>, <가설 1-2>이 채택되고 <가설 1-3>은 기각되었다. 가설 <2-1>은 모든 모형에서 기각되었고, 가설 <2-2>는 경제위험 인식 모형과 환경위험 인식 모형에서 채택되고, 사회적 위험 모형에서는 기각되었다.

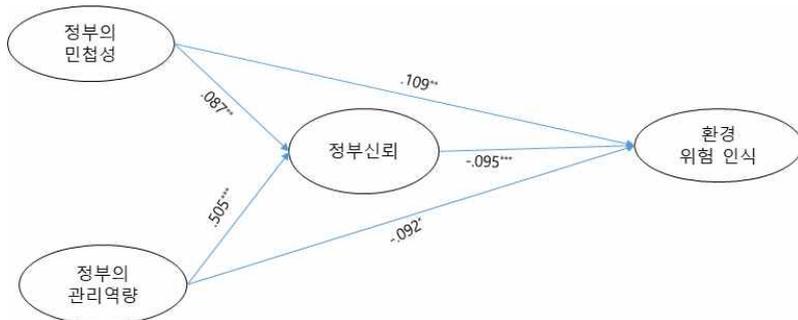
〈표 8〉 환경위험 인식에 대한 경로분석 결과표

경로 분석	표준화 계수	S.E.	가설채택 여부
정부의 민첩성 → 정부신뢰	.087**	0.038	채택
정부의 관리역량 → 정부신뢰	.505***	0.067	채택
정부신뢰 → 환경위험 인식	-.095**	0.045	채택
정부의 민첩성 → 환경위험 인식	.109**	0.040	기각
정부의 관리역량 → 환경위험 인식	-.092*	0.042	채택
성별 → 환경위험 인식	.173***	0.041	
연령 → 환경위험 인식	-.026	0.015	
소득 → 환경위험 인식	-.045	0.012	
학력 → 환경위험 인식	-.018	0.022	
정치성향 → 환경위험 인식	.077**	0.024	

유의 수준: p*(0.1, **<0.05, ***<0.01. beta값: 표준화 경로계수

적합도: $\chi^2=1589.540$, $df=430$, $p=0.000$, $TLI=0.909$, $CFI=0.921$, $RMR=0.054$, $RMSEA=0.052$

〈그림 4〉 환경위험 인식에 대한 경로분석



유의 수준: p*(0.1, **<0.05, ***<0.01. beta값: 표준화 경로계수

다음 〈표 9〉는 매개변수를 통한 간접효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑(bootstrapping) 실시한 결과이다. 분석결과를 살펴보면 첫째, 정부의 민첩성→정부신뢰→경제위험 인식의 관계에서 정부신뢰의 매개효과는 95%의 유의 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 정부의 관리역량→정부신뢰→경제위험 인식의 관계에서 정부신뢰의 매개효과는 95%의 유의 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 반면, 정부신뢰가 사회위험 인식에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 정부의 민첩성→정부신뢰→사회위험 인식과 정부의 관리역량→정부신뢰→사회위험 인식 간의 관계에서 정부신뢰가 유의한 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로, 정부의 민

첩성→정부신뢰→환경위험 인식의 관계에서 정부신뢰의 매개효과는 95%의 유의 수준에서 유의미한 것으로 검증되었다. 정부의 관리역량→정부신뢰→환경위험 인식 간의 관계에서 정부신뢰가 95%의 유의 수준에서 유의미한 매개효과가 있는 것으로 검증되었다. 이상의 결과로 정부신뢰가 정부의 민첩성과 위험인식 간의 관계 및 관리역량과 위험인식 간의 관계를 매개할 것이라는 <가설 3-1>과 <가설 3-2>는 경제위험과 환경위험 인식 모형에서는 채택되었지만, 사회위험 인식 모형에서는 기각되었다.

〈표 9〉 매개효과 분석 결과

경로	bootstrapping	가설채택 여부
	B (β)	
정부의 민첩성 → 정부신뢰 → 경제 위험인식	-.010**($p=0.049$)	채택
정부의 관리역량 → 정부신뢰 → 경제 위험인식	-.056**($p=0.034$)	채택
정부의 민첩성 → 정부신뢰 → 사회 위험인식	-.002($p=0.352$)	기각
정부의 관리역량 → 정부신뢰 → 사회 위험인식	-.033($p=0.471$)	기각
정부의 민첩성 → 정부신뢰 → 환경 위험인식	-.008**($p=0.047$)	채택
정부의 관리역량 → 정부신뢰 → 환경 위험인식	-.048**($p=0.031$)	채택

유의 수준: **<0.05, ***<0.01. beta값

다음의 <표 10>은 정부의 민첩성과 정부의 관리역량의 위험인식에 대한 효과를 보여주고 있다. 먼저 경제위험 인식을 감소시키는 데에 있어서 정부 관리역량의 총효과가 -0.102로 부(-)의 방향으로 가장 큰 것으로 나타났으며, 직접효과는 -0.068로 간접효과는 -0.034로 나타나 부분 매개효과가 존재하는 것을 확인하였다. 정부의 민첩성은 직접효과는 없지만 간접효과가 있는 것으로 나타나 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 반면, 사회의 위험인식을 감소시키는 데 있어 정부의 민첩성과 정부 관리역량의 유의미한 효과는 나타나지 않았다. 마지막으로, 환경위험 인식을 감소시키는 데에는 관리역량의 총효과가 -0.112로 부(-)의 방향으로 가장 큰 것을 볼 수 있고, 직접효과는 -0.073, 간접효과는 -0.039로 나타났다. 환경 위험인식에 대한 모든 경로가 유의미한 것으로 나타나 부분매개효과가 있는 것을 확인하였다. 정부의 민첩성이 환경위험 인식 감소에 미치는 간접효과는 -0.007로 나타났지만, 직접효과는 0.097의 정(+)의 방향으로 나타났다.

〈표 10〉 직접효과, 간접효과, 총효과 결과

구분		정부의 민첩성	정부의 관리역량
경제위험 인식	직접효과	.033	-.068
	간접효과	-.007	-.034
	총효과	.026	-.102
사회위험 인식	직접효과	-.002	-.025
	간접효과	-.003	-.014
	총효과	-.004	-.039
환경위험 인식	직접효과	.097	-.073
	간접효과	-.007	-.039
	총효과	.090	-.112

IV. 결론

본 연구는 위험관리 주체인 정부의 역량에 대한 시민들의 인식이 국민의 위험인식에 어떠한 영향을 미치는지를 설문조사 결과를 통해 물음에 답하고자 하였다. 구체적으로는 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 인식이 국민이 인식하는 위험에 미치는 직접적인 영향과 정부신뢰를 통한 간접적인 영향을 분석하고자 하였다. 국민의 위험인식을 경제위험 인식, 사회위험인식, 환경위험 인식으로 분류하여 각 위험에 대한 영향요인을 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, 국민의 경제위험 인식의 경우 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 긍정적인 인식이 정부신뢰를 향상시키는 것으로 나타났고, 정부에 대한 국민의 신뢰가 높을수록 경제위험 인식이 낮아지는 것으로 확인되었다. 정부의 민첩성이 경제위험에 인식에 영향을 미치지 않는 반면, 정부의 관리역량이 높다고 평가할수록 경제위험을 낮은 수준에서 인식하는 것으로 나타났다. 그리고 정부의 민첩성과 경제위험 인식, 정부의 관리역량과 경제위험 인식 간의 관계에서 정부신뢰의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 긍정적인 인식이 정부신뢰를 향상시킴으로써 국민의 경제위험 인식을 낮추고 있다.

둘째, 국민의 사회위험 인식의 경우 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 국민의 긍정적인 인식은 정부신뢰를 높이는 것으로 분석되었다. 그러나 정부에 대한 국민의 신뢰가 사회위험 인식에 영향을 미치지 않았다. 또한 정부의 민첩성과 관리역량이 사회위험 인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 정부의 민첩성과 사회위험 인

식, 정부의 관리역량과 사회위험 인식 간의 관계에서 정부신뢰가 매개효과를 갖지 못하는 것으로 나타났다.

셋째, 환경위험 인식의 경우 정부의 민첩성과 정부의 관리역량이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정부에 대한 신뢰가 환경위험 인식을 낮추는 것으로 확인되었다. 정부의 관리역량이 환경위험 인식에 대한 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 정부의 관리역량이 높다고 인식할수록 국민의 환경에 대한 위험 인식도 감소하고 있다. 그러나 정부의 민첩성의 경우 가설과 반대로 국민의 환경위험 인식을 증가시키는 것으로 나타났다. 또한 정부의 민첩성과 환경위험 인식, 정부의 관리역량과 환경위험 인식 간의 관계에서 정부신뢰가 매개효과 있는 것으로 나타났다. 따라서 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 국민의 인식이 정부신뢰를 향상시킴으로써 국민의 환경위험 인식을 낮추고 있다. 이는 정부의 민첩성이 환경에 대한 위험을 직접적으로는 증가시키고 있으나 간접적으로는 정부신뢰를 통해서 감소시키고 있는 것을 보여 주며, 정부신뢰가 중요한 조절 기능을 하고 있음을 알 수 있다. 정부의 민첩성이 환경변화에 대한 신기술의 빠른 획득, 유연성을 포함한 환경에 대한 규제의 완화로 인식될 수 있기 때문에 정부의 민첩성과 환경위험 인식이 긍정적인 관계에 있는 것으로 해석할 수 있다.

마지막으로 개인의 특성 중 성별, 나이, 정치적 성향이 국민의 위험 인식에 크게 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 연령이 높을수록 사회위험 인식이 증가하고 고령화 저출산 등의 사회위험에 대해 높지 않게 인식하고 있다. 진보적인 정치성향이 강할수록 경제위험과 환경위험을 높지 않게 인식하고 있고, 여성일수록 환경에 대한 위험을 높지 않게 인식하고 있다. 이러한 결과는 진보적일수록 위험을 더 높지 않게 인식하고 남성이 여성에 비해 위험을 낮게 평가한다는 이재환(2018)의 연구결과와 일부 일치하고 있다.

본 연구는 정부의 민첩성이 정부신뢰와 국민의 사회에 대한 다양한 위험인식에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다는 점에서 함의가 있다. 민첩한 정부의 이해에 관한 연구가 소수에 불과하고 해당 주제에 대한 실증 분석이 초기 발전 단계에 있기 때문이다. 또한 공공부문에서 민첩성의 효과를 실질적으로 검증하는 것은 어려운 실정이다. 한편으로는 민첩성에 따라 정부와 국민들은 효율성과 비용절감 등의 이점을 누리지만, 다른 한편으로는 정부로부터 정부가 가질 수 없는 능력이나 기술, 문화, 정책 구조, 리더십 등을 필요로 한다(Mergel et al., 2018). 정부의 민첩성에 대한 연구는 주로 사례 연구 형태로 이루어지고 있어 정부성과와 실제 효과에 관한 실증 연구가 부족한 상황이다. 추후 연구에서는 정부 민첩성의 정부신뢰와 위험인식에 미치는 영향 이외에도 다양한 차원의 성과에 관한 연구가 이루어질 필요가 있다. 또한, 국민이 사

회로부터 느끼는 위험 인식을 단일차원이 아니라 경제, 사회, 환경에 대한 위험 인식으로 구분하여 각 위험인식 감소에 대한 정부의 민첩성과 관리역량의 효과를 분석하였다는 점에서 함의가 있다.

반면에, 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 우선, 위험인식에 영향을 미치는 다양한 개인의 경험, 심리적 요인들이 존재할 수 있다는 점에서 다소 한정된 독립변수들을 설정하였고, 그러한 개인적 요인들을 통제하지 못하였다는 점에서 한계점을 갖는다. 향후 연구에서는 개인의 인지와 정서적 요인, 직접적인 과거 피해 경험(Armas & Avram, 2009; Kellens et al., 2011; Xu et al., 2016), 언론이나 주변을 통한 간접적인 피해의 경험(송해룡 외, 2005; 이진 외, 2013; 이준웅·장현미, 2007; 이채식, 2010; Hale, 1996; Romer et al., 2003) 등을 포함한 포괄적인 차원의 연구가 이루어져야 한다. 뿐만 아니라 정부의 민첩성과 관리역량에 대한 설문문항은 주로 행정부에 적합한 질의로 구성된 것에 반해, 정부신뢰에서는 광의의 정부기관을 대상으로 한국민의 인식을 조사함으로써 측정 문항에 따른 한계가 존재한다. 추후 후속연구에서는 이러한 한계점을 보완하여 국민 개인의 특성과 인지 요인과 더불어 위험관리 주체와 정부신뢰주체의 정합성이 높은 자료를 바탕으로 국민의 위험인식에 미치는 영향요인에 대해 실증적으로 규명할 필요성이 제기된다. 마지막으로, 사회위험에 대한 인식을 다양한 사회문제보다 흔히 인식되는 고령화와 저출산 등 사회문제로 측정하였다는 점이며, 기존의 연구에서는 이러한 사회위험은 생애주기에 관련된 위험으로 보고 있다. 따라서 추후 연구에서도 사회생활에 대한 다양한 측정요인을 통해 사회위험을 분석할 필요가 있다.

■ 참고문헌

- 김미숙·김상옥·신승배. 2014. “위험사회에 대한 국민의식: 한국사회위험지수 분석.” 《보건복지포럼》, 210: 49-64.
- 김수아·임동균. 2016. “위험사회의 사회심리학: 위험인식의 주관적 구성을 중심으로.” 《한국사회》, 17(2): 45-75.
- 김영주. 2018. 정부신뢰, 재난경험, 사회적 자본이 재난 위험인식에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김왕식. 2011. “정부신뢰에 미치는 영향요인에 관한 연구: 사회문화적 접근방법과 제도적 성과 접근방법의 검증.” 《사회과학연구》, 27(2): 141-161.

- 김종근. 2016. "정부기관 조직민첩성 진단모형에 관한 연구." 《서비스경영학회지》, 17(4): 45-63.
- _____. 2018. "정부기관의 민첩성이 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 우편유통을 중심으로." 《유통경영학회지》, 21(1): 1-7.
- 김찬원·송해룡·김원제. 2015. "위험소통을 통한 신뢰가 위험인식에 미치는 효과: 유전자조작기술, 나노기술, 체세포복제기술에 대한 전문가그룹 인식조사를 중심으로." 《한국위기관리논집》, 11(6): 121-135.
- 김태형·Khaltar Odkhuu·문명재. 2016. "정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정부관과 사회적 자본을 중심으로." 《현대사회와 행정》, 26(2): 87-112.
- 김현구·이승중·최도립. 2009. "정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용: 외부신뢰와 내부신뢰의 비교분석." 《행정논총》, 47(3): 1-24.
- 박통희. 2000. "한국정부의 신뢰성과 시장경제." 《한국행정학회 하계학술대회논문집》
- 박희봉·신중호·황윤원. 2013. "정부신뢰의 요인-정부정책인가? 정치태도인가?-" 《한국정책학회보》, 22(1): 465-492.
- _____. 이희창·조연상. 2003. "우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석." 《한국행정학회보》, 37(3): 45-66.
- 손호중·채원호. 2005. "정부신뢰의 영향요인에 관한 연구." 《한국행정학회보》, 39(3): 87-113.
- 송낙길. 2012. "지방자치단체 민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 주민 만족과 지자체 신뢰에 미치는 영향 연구." 《한국정책연구》, 12(4): 267-290.
- 송해룡·김원제·조항민. 2005. "과학기술 위험보도에 관한 수용자 인식 연구." 《한국언론학회보》, 49(3): 105-128.
- 신상준·이숙중. 2016. "정부에 대한 공정성 인식이 정부신뢰에 미치는 영향: 정부성과 만족도의 매개효과에 대한 다중집단 분석을 중심으로." 《한국행정학회보》, 50(2): 1-37.
- 심준섭. 2009. "원자력 발전소에 대한 신뢰, 인식된 위험과 혜택, 그리고 수용성." 《한국정책학회보》, 18(4): 93-123.
- _____. 김지수. 2011. "원자력 발전소 주변 지역주민의 갈등 프레임 분석." 《한국행정학회보》, 45(3): 173-202.
- 왕재선. 2013. "신뢰와 원자력 수용성." 《한국정책학회보》, 22(3): 235-266.
- _____. 문병현. 2015. "정부신뢰와 과학기술에 의한 환경위험인식." 《한국거버넌스학회보》, 22(3): 307-328.

- 이건·김주애·류현숙. 2013. “국민불안 해소 결정요인에 관한 실증적 연구-박근혜정부의 안전정책을 위한 제언.”《한국정책학회보》, 22(4): 193-224.
- 이대웅. 2016. “위험시설 입지정책에서 정부의 위험커뮤니케이션이 대중의 위험인식에 미치는 영향: 위험관리 주체로서 정부신뢰의 매개효과를 중심으로.”《한국정책학회 동계학술발표논문집》, 2016(0): 756-777.
- 이동규·민연경·우창빈. 2015. “재난의 인적환경 취약성이 사회위험인식에 미치는 영향: 한국리서치의 재난안전 국민인식 옴니버스 조사결과를 중심으로.”《한국정책학회 하계학술발표논문집》, 2015(1): 449-473.
- _____. 민연경. 2016. “재난의 인적환경 취약성이 사회위험인식에 미치는 영향-재난안전 국민인식 옴니버스 조사결과를 중심으로.”《한국정책학회보》, 25(1): 33-60.
- 이양수. 2008. “신뢰유형, 관료의 형태, 국정운영평가가 정부역할신뢰에 미치는 영향.”《한국행정논집》, 20(2): 533-553.
- 이우진·하솔잎. 2016. 정부신뢰 무엇이 문제인가?: 공정성에 대한 인식과 정부신뢰. 《응용경제》, 18(3): 81-104.
- 이재열. 2008. 《사회위험요인 분석 및 체계적 관리 방안》. 한국 행정연구원.
- 이재완. 2018. “사회신뢰가 위험인식에 미치는 효과.”《한국콘텐츠학회논문지》, 18(10): 518-526.
- 이준웅·장현미. 2007. “인터넷 이용이 현실 위험인식에 미치는 영향.”《한국언론학보》, 51(2): 363-391.
- 이채식. 2010. “지역사회 청소년의 위험인식 분석.”《한국위기관리논집》, 6: 113-131.
- 정기성. 2004. “한국사회의 위험인식에 대한 문화론적 연구.”《정치정보연구》, 7(1): 209-232.
- 정유성. 2018. 공무원 및 정책에 대한 평가가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정지범·류현숙. 2009. 한국인의 사회위험 지각과 정책적 함의. 한국행정연구원 기본연구과제, 2009, 1-300.
- _____. 2010. “한국인의 위험지각 특성과 지역사회 안전에의 함의.”《한국행정학회 학술발표논문집》, 2010: 253-269.
- 정지수. 2011. 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구. 서울대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 조광덕·김중백. 2018. “한국사회의 공정성이 사회·경제·정치 위험인식에 미치는 영향.” 사회과학연구, 25(4): 192-224.

- 조희진·이정욱. 2011. “공공기관의 관리역량이 조직 혁신에 미치는 영향.” 《국정관리 연구》, 6(2): 143-170.
- 차용진. 2012. “위험인식모형과 원자력위험-심리측정패러다임 검증 및 적용.” 《한국 정책학회보》, 21(1): 285-312.
- 한동섭·김형일. 2011. “위험과 커뮤니케이션: 원자력의 사회적 수용에 미치는 커뮤니케이션의 효과: 신뢰성, 효용인식, 위험인식을 매개로.” 《한국위기관리 논집》, 7(2): 1-22.
- 황창호·김태형·문명재. 2017. “정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부 신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로.” 《정부학연구》, 23(1): 223-254.
- A.T.Kearney. 2003. Improving performance in the public sector. The London School of Economics and Political science (LSE), 1-12.
- Andrews, R., Boyne, G. A., Meier, K. J., O'Toole, L. J., Jr and Walker, R. M. 2005. “Representative Bureaucracy: Organizational Strategy and Public Service Performance: An Empirical Analysis of English Local Government.” *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(4): 489-504.
- Armaş, I., and Avram, E. 2009. “Perception of flood risk in Danube Delta, Romania.” *Natural hazards*, 50(2): 269-287.
- Beck, U. 1992. *Risk society: Towards a new modernity (Vol. 17)*. Sage.
- Bohle, H. G. 2001. “Vulnerability and criticality: perspectives from social geography.” *IHDP update*, 2(01): 3-5.
- Bowman, A. O. M., and Kearney, R. C. 1988. “Dimensions of state government capability.” *Western Political Quarterly*, 41(2), 341-362.
- Chung, J. B., and Kim, H. K. 2009. “Competition, economic benefits, trust, and risk perception in siting a potentially hazardous facility.” *Landscape and Urban Planning*, 91(1): 8-16.
- Covello, V.T., P. Slovic and D. von Winterfeldt. 1986. “Risk Communication: A Review of the Literature.” *Risk Abstracts*, 3(4): 172-182.
- D'Aveni, R.A. 1994. *Hypercompetition: managing the dynamics of strategic maneuvering*. New York: The Free Press.
- DeJoy, D. M. 1992. “An examination of gender differences in traffic accident risk perception.” *Accident Analysis & Prevention*, 24(3): 237-246.

- Doz, Y. and M. Kosonen. 2008. "The dynamics of strategic agility: Nokia's rollercoaster experience." *California Management Review*, 50(3): 95-118.
- Earle, T. C., and Cvetkovich, G. 1995. *Social trust: Toward a cosmopolitan society*. Greenwood Publishing Group.
- Farazmand, A. 2004. "Innovation on Strategic Human Resource Management: Building Capacity in the Age of Globalization." *Public Organization Review: A Global Journal*, 4: 3-24.
- Flynn, J. 1992. "Public trust and the future of nuclear power." *Energy Studies Review*, 4(3): 268-277.
- _____, Slovic, P., and Mertz, C. K. 1994. "Gender, race, and perception of environmental health risks." *Risk analysis*, 14(6): 1101-1108.
- Freudenburg, W. R. 1993. "Risk and recreancy: Weber, the division of labor, and the rationality of risk perceptions." *Social forces*, 71(4): 909-932.
- Gargan, J. J. 1981. "Consideration of local government capacity." *Public Administration Review*, 41(6): 649-658.
- Goldman, S. L. 1995. Agile competitors and virtual organizations. Strategies for enriching the customer.
- Gong, Y., and Janssen, M. 2012. "From policy implementation to business process management: Principles for creating flexibility and agility." *Government Information Quarterly*, 29: S61-S71.
- Hale, C. 1996. "Fear of crime: A review of the literature." *International review of Victimology*, 4(2): 79-150.
- Hong, S., and Lee, S. 2018. "Adaptive governance, status quo bias, and political competition: Why the sharing economy is welcome in some cities but not in others." *Government Information Quarterly*, 35(2): 283-290.
- Hou, Y., Moynihan, D. P., and Ingraham, P. W. 2003. "Capacity, management, and performance: Exploring the links." *The American Review of Public Administration*, 33(3): 295-315.
- Ingraham, P. W., and Donahue, A. K. 2000. "Dissecting the black box revisited: Characterizing government management capacity." *Governance and performance: New perspectives*, 292-318.
- _____, Patricia W., Joyce, Philip G., and Donahue, Amy Kneeder. 2003.

- Government Performance: Why Management Matters*. Baltimore: Johns Hopkins.
- IRGC. 2006. *Risk Governance : Towards an Integrative Approach*. International Risk Governance Council. Geneva : International Risk Governance Council.
- Janssen, M., and Van Der Voort, H. 2016. "Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government." *Government Information Quarterly*, 33(1): 1-5.
- Kellens W, Zaalberg R, Neutens T, Vanneuville W, Maeyer PD. 2011. "An analysis of the public perception of flood risk on the Belgian coast." *Risk Analysis*. 31(7): 1055-1068.
- Kraft, M. E., and Clary, B. B. 1991. "Citizen participation and the NIMBY syndrome: Public response to radioactive waste disposal." *Western Political Quarterly*, 44(2): 299-328.
- Lawrence, J., Quade, D., and Becker, J. 2014. "Integrating the effects of flood experience on risk perception with responses to changing climate risk." *Natural hazards*, 74(3): 1773-1794.
- Lupton, D. 2015. *Digital Sociology*. London: Routledge.
- Maidl, E., and Buchecker, M. 2015. "Raising risk preparedness by flood risk communication." *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 15(7): 1577-1595.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. 1995. "An integrative model of organizational trust." *Academy of management review*, 20(3): 709-734.
- Meier, K. J., and O'Toole Jr, L. J. 2009. "The dog that didn't bark: How public managers handle environmental shocks." *Public Administration*, 87(3): 485-502.
- Mergel, I. 2016. "Agile innovation management in government: A research agenda." *Government Information Quarterly*, 33(3): 516-523.
- _____, Gong, Y., and Bertot, J. 2018. *Agile government: Systematic literature review and future research*. In: Elsevier.
- Miller, A. H. 1974. "Political Issues and Trust in Government: 1964-1970." *American Political Science Review*. 68(3): 951-972.
- Moen, B. E., and Rundmo, T. 2006. "Perception of transport risk in the Norwegian public." *Risk Management*, 8(1): 43-60.

- Meier, K. J., and O'Toole Jr, L. J. 2009. "The dog that didn't bark: How public managers handle environmental shocks." *Public Administration*, 87(3): 485-502.
- O'Toole Jr, L. J., and Meier, K. J. 2010. "In defense of bureaucracy: Public managerial capacity, slack and the dampening of environmental shocks." *Public Management Review*, 12(3): 341-361.
- Overby, E., Bharadwaj, A., and Sambamurthy, V. 2006. "Enterprise agility and the enabling role of information technology." *European Journal of Information Systems*, 15(2): 120-131.
- Parker, S., and Bartlett, J. 2008. Towards Agile Government. Demos. http://isca-web.org/files/Active_Network_2013/Desk_Research/8_Agile_Government.pdf.
- Pijawka, K. D., and Mushkatel, A. H. 1991. "Public opposition to the siting of the high-level nuclear waste repository: The importance of trust." *Review of Policy Research*, 10(4): 180-194.
- Renn, O. 2006. "Risk Communication: Consumers Between Information and Irritation." *Journal of Risk Research*, 9(8): 833-846.
- Romer, D., Jamieson, K. H., and Aday, S. 2003. "Television news and the cultivation of fear of crime." *Journal of communication*, 53(1): 88-104.
- Rowe, G., and Wright, G. 2001. "Differences in expert and lay judgments of risk: myth or reality?." *Risk Analysis*, 21(2): 341-356.
- Savage, I. 1993. "Demographic Influences on Risk Perceptions." *Risk analysis*, 13(4): 413-420.
- Schwab, K. 2016. 클라우드 슈밥의 제4차 산업혁명 (송경진 역). 서울: 새로운 현재. (원저 2016 출판).
- Siegrist, M., and Cvetkovich, G. 2000. "Perception of hazards: The role of social trust and knowledge". *Risk analysis*, 20(5): 713-720.
- Sjöberg, L. 2001. "Political decisions and public risk perception." *Reliability Engineering & System Safety*, 72(2): 115-123.
- _____. 2004. "Principles of risk perception applied to gene technology." *EMBO reports*, 5(1S): S47-S51.
- _____. 2009. "Precautionary attitudes and the acceptance of a local nuclear

- waste repository." *Safety Science*, 47(4): 542-546.
- Slovic, P. 1987. "Perception of Risk." *Science*, 236: 280-285.
- _____. 1997. "Public perception of risk." *Journal of Environmental Health*, 59(9): 22-25.
- _____. 1999. "Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battlefield." *Risk analysis*, 19(4): 689-701.
- _____. 2016. *The Perception of Risk*. Routledge.
- _____, Fischhoff, B., Lichtenstein, S. 1981. Perceived Risk: Psychological Factors and Social Implications. In F. Warner and D. H. Slater (Eds.), *The Assessment and Perception of Risk*. The Royal Society, London.
- Soe, R. M., and Drechsler, W. 2018. "Agile local governments: Experimentation before implementation." *Government Information Quarterly*, 35(2): 323-335.
- U.S. National Institute of Standards and Technology. 2012. Guide for conducting risk assessments. NIST Special Publication, USA, pp 800-830.
- Werbin, K. 2011. Spookipedia: Intelligence, Social Media and Biopolitics. *Media, Culture & Society*, 33(8): 1254-1265.
- Whitfield, S. C., Rosa, E. A., Dan, A., and Dietz, T. 2009. "The future of nuclear power: Value orientations and risk perception." *Risk Analysis*, 29(3): 425-437.
- Whitmarsh, L. 2008. "Are flood victims more concerned about climate change than other people? The role of direct experience in risk perception and behavioural response." *Journal of risk research*. 11(3): 351-374.
- Williams, B. L., Brown, S., and Greenberg, M. 1999. "Determinants of trust perceptions among residents surrounding the Savannah River nuclear weapons site." *Environment and Behavior*, 31(3): 354-371.
- Xu, D., Peng, L., Su, C., Liu, S., Wang, X., and Chen, T. 2016. "Influences of mass monitoring and mass prevention systems on peasant households' disaster risk perception in the landslide-threatened Three Gorges Reservoir area, China." *Habitat International*, 58: 23-33.

A Study on the Risk Society and Future Government Capacity: Focusing on the Impact of Government Agility, Managerial Capacity, and Trust in Government on Risk Perception

Odkhuu Khaltar, Tae Hyung Kim & M. Jae Moon

The objective of this study is to analyze the effects of the government's agility and managerial capacity on the perception of economic risk, social risk and environmental risk through trust in government through questionnaire survey. The result of the analysis indicates that a positive perception of the government's agility and managerial capacity by the public lowers the economic risk perception and environmental risk perception through increased the trust in the government. Additionally, a positive perceptions of the governments' managerial capacity has exhibited a direct reduction on the perception of economic risk and environmental risk. Conversely, the agility and managerial capacity of government showed a positive effect on the government's trust, although it failed to have a statistically significant effect on the social risk perception. Furthermore, government agility has been shown to an indirect effect on lowering the perception of environmental risk through improved trust in the government, however it directly has a positive effect on environmental risk perception. Lastly, in terms of demographics, older people, women, and those with a progressive political orientation were found to have a higher risk perception. The implication of this study is that it analyzed the effects of the government's agility and managerial capacity that were previously overlooked in prior studies and identified the role of trust in government.

※ Keywords: Agile Government, Managerial Capacity, Risk Perception, Trust in Government