

정부의 관리역량, 정치역량 그리고 민첩성이 시민의 정부대응 인식에 미치는 영향에 관한 연구*

- 코로나19 정보만족도의 조절효과를 중심으로 -

A study on the impact of government management capacity,
political capacity, and agility on citizens' perceptions of
government responsiveness
- Focusing on the moderating effect of COVID-19 information
satisfaction -

구 주 영 (충북대학교 국가위기관리연구소 - 단독저자)

Abstract

Jooyoung Koo

This study analyzed the effect of people's perceptions of government capabilities on the government's response to COVID-19 and the moderating effect of people's satisfaction with COVID-19 information on the effect of government capabilities on government response. Government response was defined in terms of people's perceptions of government performance and institutional responses and satisfaction with COVID-19 policies. Government capabilities consisted of management capabilities, political capabilities, and agility. The results of the analysis showed that political capacity, government agility, and people's perceptions of COVID-19 information had positive effects on government performance, institutional response, and policy satisfaction. In addition, satisfaction with COVID-19 information reduced the strength of the positive effects of management capacity on government performance and satisfaction with COVID-19 policies. Information satisfaction reduced the strength of the negative effect of political capacity on government performance, institutional response to COVID-19, and policy satisfaction. Information satisfaction reduced the strength of the positive effect of government agility on institutional response. Therefore, it can be concluded that in the event of a large-scale disaster or a disaster with high uncertainty, strategic management of government capabilities and information is necessary to respond to the disaster.

Keywords: COVID-19, management capacity, political capacity, government agility,
covid-19 intelli

* 이 논문은 2023년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-과제번호)(NRF-2023S1A5C2A02095270)

I. 서론

코로나19의 창궐은 정부의 역할과 기능 그리고 개입의 범위와 정도에 더하여 정부역량에 대한 의미를 재조명하는 사건이었다. 코로나19가 비단 공중보건의 문제에 한정되지 않고 경제적, 사회적, 정치적 등 복합적인 차원에서 다양한 문제를 야기했을 뿐만 아니라 이를 대처하는 일련의 과정에서 정부의 역할 및 기능 그리고 역량에 대한 새로운 관점과 접근 그리고 분석 등이 요구되었다. 특히, 코로나19는 정부의 단편적인 행정역량과 정책역량 등을 통해 해결할 수 있는 수준을 넘어, 사회적 난제의 특성을 내재하고 있다. 기존의 재난관리 및 이와 관련된 정부역량의 단순한 자원 투입이 코로나19와 이에 수반된 다양한 문제를 해결하는 부분에 한계를 보였으며, 정부의 개입이 새로운 문제를 야기하여 오히려 개선과 혁신의 대상이 되었다는 점을 목도할 수 있었다.

이와 같은 점을 고려할 때, 정부가 직면한 다양한 사회문제를 근본적으로 해결하지 못한 상황에서 코로나19가 창궐하였고, 이는 기존의 사회문제를 심화시키는 동시에 새로운 사회문제를 야기하는 촉매제가 되었다고 볼 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위한 일련의 과정에서 정부의 역량에 대한 중요성이 재차 부각되었다(이상옥·김용운, 2022). 코로나19의 경우 고도의 변동성, 불확실성, 복잡성 그리고 모호성이 내재되어 있어 난제적 특성을 보였다. 무엇보다도, 코로나19를 경험하면서 그 정도가 심화된 양극화의 문제를 시작으로 사회적 갈등, 코로나19 정책에 대한 불만족 및 불수용의 문제 등이 동시적으로 제기되고 있는 상황이다. 이를 해결하기 위한 해법의 창출과 노력의 일환으로 정부의 일하는 방식을 비롯한 운영방식에 대한 새로운 접근의 필요성이 다시금 제기되고 있다(문명재, 2021).

주목할 부분은 코로나19 시기에 재난관리와 관련된 정부역량에 관한 논의는 코로나19 상황에 대한 정부의 역할 및 기능과 개입의 정도 등에 따라 역동적으로 전개되었다는 점이다. 즉, 정부역량의 중요성을 강조하면서도 코로나19에 대한 대응 및 조치가 정부역량뿐만 아니라 민간의 협조를 비롯한 사회적자본 등에 따라 성패가 좌우될 수 있다는 점을 확인할 수 있었다(신현기·김성찬, 2022). 또한, 정부에 대한 시민의 시각 역시 코로나19 상황의 상황별 변화에 따라 변화되고 있다는 점 역시 확인할 수 있었다. 코로나19가 공중보건의 위기에 대응하기 위해서 정부의 다양한 행정적 조치가 시행되고 이와 관련된 정책이 도입되었지만, 이러한 행정적 조치와 정책은 근본적으로 사회적 논쟁과 갈등이 발생할 가능성을 배태하고 있었다. 하지만 한편으로 시민들이 코로나19와 같은 공중보건의 위기상황에서 정부의 적극적인 대처와 이를 위한 권한 강화의 필요성 역시 인지하고 있는 경우도 존재했다. 이와 같은 정부의 권한 강화에 대한 지지는 코로나19 상황이 지속적으로 전개되면서 변화되었는데, 공중보건 위기의 상황이 심각하지만 개인의 자유 및 권리를 제한하는 정부의 비상조치와 권한 강화를 부정적으로 인식하는 상황 역시 존재했다(박종민 외, 2024).

전술한 코로나19 및 정부역량에 대한 시민의 역동적인 인식 변화와 함께 코로나19의 급속한 확산 그리고 이에 수반하는 복잡한 사회문제의 대두는 정부역량이 정부의 단독적인 행정 및 정책 역

량에 의해 해결되는 것이 아니라. 민간의 협력과 사회자본, 거버넌스 관리, 정치적 관리이 포함될 필요가 있다는 점을 시사하고 있으며, 정부역량의 경우 고도의 전략적 기획과 민첩성이 확보될 필요가 있다는 점을 함의하고 있다.

이와 같은 상황을 고려하여 본 연구는 코로나19와 같은 전례없는 비상 상황 혹은 예외적인 위기 상황에서 정부의 대응 성과를 비롯한 정책역량에 대한 시민의 평가와 인식을 분석하고자 하였다. 이러한 접근은 코로나19 상황에 대한 정부의 개입과 역량 정도 등에 대한 정당성을 확인하는 동시에 정부신뢰를 확인할 수 있다는 점에서 유의미하다. 즉, 코로나19의 창궐에 따른 각국의 대응 조치와 역량 등에 대한 차이 그리고 이러한 차이가 발생한 원인의 도출하고 탐색하는 일련의 과정에서 코로나19 시기에 정부가 시행했던 다양한 정책과 기관의 대응 및 조치를 비롯한 정부역량을 시민의 시각에서 평가할 필요가 있다. 또한, 정부가 코로나19에 대응하는 과정에서 코로나19와 관련된 다양한 유형과 특성의 정보가 제공되었으며, 이러한 정보의 질적 수준은 결과적으로 코로나19를 예방하고 대응하는 부분에 긍정적인 영향을 미쳤다고 볼 수 있다(윤상철·이종욱·김인영·노상은, 2020; 박상돈, 2021; 홍성효·이동기, 2021). 비록, 코로나19에 대응하는 과정에서 정보격차의 문제와 사생활 침해, 허위 정보 등의 문제가 존재했으나(이근욱, 2020; 강혜정, 2021; 김소영·정진택, 2021; 오현진, 2022), 코로나19와 관련된 정보의 제공에 내재된 순기능의 영향은 분명히 존재하고 있는 것으로 보인다.

따라서 본 연구는 다양한 정부역량의 유형 중에서 정부의 관리역량, 정치역량, 그리고 정부 민첩성이 코로나19에 대한 정부의 대응 성과, 기관대응 성과 그리고 정책만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 즉, 정부가 보유한 자원을 동원하고 활용할 수 있는 전통적인 관리적 역량, 코로나19의 창궐에 따라 심화된 사회적 갈등을 조정 및 봉합하는 동시에 다양한 시민의 의견을 정책에 반영할 수 있는 정치적 역량, 그리고 적시에 신속하게 개입하여 문제를 해결할 수 있는 정부의 민첩성을 정부역량으로 선정하여, 이들이 시민이 인식하는 코로나19에 대한 정부성과, 기관 대응 그리고 정책만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이에 더하여, 정부가 시민에 대해 제공한 코로나19 관련 정보의 만족도를 조절변수로 설정하여 정부역량이 코로나19에 대한 정부의 대응 성과, 기관대응 성과 그리고 정책만족도에 미치는 영향에 대한 조절 여부와 그 정도를 분석하고자 한다.

II. 이론적 논의 및 선행연구 분석

1. 코로나19와 정부대응

코로나19는 복잡한 정책문제의 특성을 내재하고 있다. 코로나19의 전파속도와 치명률에 대한 정보가 제한적으로 생성되고 있었기 때문에 불확실성이 높았고, 감염확산이 지속적으로 증가했기

때문에 정부뿐만 아니라 사회구성원의 대응 시간이 다소 촉박했다. 특히, 코로나19의 창궐은 공중보건에 대한 위기 유발의 수준을 넘어 사회 및 경제적 위기로 귀결됨에 따라 연쇄적인 특성을 보였다. 따라서, 코로나19에 대응하는 일련의 과정에 정부의 단독적인 참여보다 다양한 영역, 주체, 조직 그리고 제도간 상호작용을 비롯한 협력이 요구되는 상황이었다(신현재·고길곤, 2022).

위와 같은 상황에서 정부의 다양한 정책적 노력을 살펴볼 필요가 있다. 사실, 코로나19와 관련된 정부 대응의 성과와 이에 대한 영향은 다양한 차원에서 접근할 수 있지만, 국가간 비교 차원에서 살펴보면, 코로나19에 대한 정부대응의 질은 각국의 감염률과 사망률의 상이성 그리고 이러한 차이의 원인과 관련되어 있다고 볼 수 있다. 즉, 각국의 정치체제, 행정 및 정책 역량, 보건의료 체계를 비롯한 인구 구조 등에 따라 각국의 대응이 상이했고 이러한 요소들은 결과적으로 코로나19의 치명률에 영향을 미쳤다고 볼 수 있다(박종민 외, 2024).

우리나라의 코로나19에 대한 대응 결과를 살펴보면, 해외 유입을 차단하기 위해서 검역을 강화하였으나 코로나19가 급속하게 지역사회로 확산되면서 확진자가 급격하게 증가하였다. 하지만, 백신 및 치료제 등과 같은 통제 수단이 마련되어 본격적으로 활용되기 시작하여 우리나라의 방역 대응은 코로나19의 유입차단에서 발생 억제로 전환되었다. 하지만, 시간이 경과하면서 예방접종의 효과가 감소되고 변이 바이러스가 출현하면서 코로나19 대응에 한계가 발생하였다. 이에 따라, 정부는 예방접종을 통한 확진자 감소를 도모했으며, 고위험군 및 취약계층 중심의 의료 대응에 집중하는 전략을 시행하였다. 이에 더하여, 백신접종 뿐만 아니라 사회적 거리두기, 마스크 착용, 개인위생 수칙, 집합금지, 외출제한, 모임인원 제한, 직장 폐쇄, 재택근무, 휴교, 여행 제한 등과 같은 조치가 시행되었다(질병관리청, 2022; 관계부처합동, 2023). 코로나19 대응을 위한 거버넌스 형성의 경우, 코로나19에 따른 위기상황을 효과적으로 관리하기 위한 대응의 일환으로 중앙방역대책본부, 중앙사고수습본부, 중앙재난안전대책본부를 설치하여 운영하였다. 이러한 시도는 정부의 대응이 단편적인 행정적 대응의 차원을 넘어 정부의 역량과 민간의 역량을 결집하는 총력 대응으로 해석할 수 있다. 이후, 2021년 12월부터 국내외 오미크론 변이 점유율이 높아지고 확진자 수가 지속적으로 증가하면서 정부는 2022년 공중보건을 수호하고 사회적, 경제적 충격을 완화하기 위해 범정부 거버넌스에 대한 운영 및 관리를 시행하였다(질병관리청, 2023).

전술한 바와 같이 정부의 조치와 대응이 존재하고 했으나, 코로나19는 고도의 위기상황에서 정부의 단독적이면서 단편적인 행정적 혹은 정책적 대응의 한계를 보여주는 계기였다. 무엇보다도 사회적 거리두기를 포함한 정부의 각종 정책이 후반기에 다소 강력하게 시행됨에 따라 사회적 비용의 증가 문제가 제기되었다. 이러한 조치와 달리 시민, 민간기관, 코로나19 유관기관 등과 같은 민간의 적극적인 자발적 대응에 따라 정부의 폐쇄적 정보 제공 체계를 효율적으로 일신하였으며, 진단 검사 키트 개발을 비롯한 사회적 거리두기, 의료인력의 확충과 치료공간의 확보 등을 성공적으로 시행될 수 있었다(고길곤·김범, 2020). 이와 같은 정부대응에 대한 복합적인 시각이 존재하고 있지만, 결국 코로나19는 정부의 높은 역량에 더하여 민간의 협력 및 자발적 참여를 비롯하여 높은

사회자본 등이 존재할 때 정부의 대응 역량이 강화될 수 있다는 점을 확인할 수 있는 사례였다(신현기·김성찬, 2022; 이상옥·김용운, 2022).

본 연구는 코로나19에 대한 정부의 대응을 3가지 차원에서 접근하고자 한다. 즉, 다른 OECD국가와 비교했을 때 우리나라의 코로나19 대응 성과에 대한 시민의 시각, 다양한 기관의 코로나19 대응에 대한 시민의 시각 그리고 선별진료소, 사회적 거리두기, 긴급재난지원금, 백신확보와 같은 코로나19 관련 정책에 대한 시민의 만족도를 통해 정부대응의 성과를 조명하고자 한다.

2. 코로나19와 정부역량

일반적으로 역량의 개념은 성과를 창출하기 위한 보유 능력 혹은 정부가 설정한 목표를 실현할 수 있는 능력을 의미한다(Cingolani, 2018). 하지만, 역량에 대한 개념 정의와 그 특성 등은 다양한 차원에서 정의되고 있다. 즉, 개인, 조직, 네트워크, 정부수준에 따라 역량의 개념과 특성이 다르게 정의되고 있다.¹⁾ 특히, 정부역량의 경우 정부가 정책목적을 달성하기 위해 필요한 인적 및 물질 자원에 대한 동원 능력을 비롯하여 정부규모, 정부효과성, 정책역량, 거버넌스 역량, 법치주의 및 정치역량, 기획조정관리, 적응, 유지 그리고 혁신 역량²⁾ 등을 포함한다(최상옥, 2012; 최선미, 2018; 황창호, 2020; 구주영, 2022; Denis et al, 2015; Donahue & Inragam, 2000). 이러한 정부역량은 정부가 직면한 환경 및 해결해야 하는 문제 그리고 시대의 흐름에 따라서 다양한 차원에서 논의되고 있다. 이는 정부역량이 단순히 특정 문제를 해결하는 일반적인 개념의 수준을 넘어 시대에 따라서 강조되는 정부역량의 특성과 유형 등에 대한 중요성이 상이할 수 있다는 점을 의미한다(황창호, 2020).

무엇보다도 정부역량은 정부가 성과를 창출하고 유지하는 일련의 과정에서 필요한 역량의 구축 및 관리가 핵심적인 논의의 쟁점으로 볼 수 있다. 이때 정부역량 관리의 요체는 낮은 역량의 수준을 높이고 높은 역량의 수준을 유지하는 것으로 볼 수 있으며 이를 위해 정부역량 수준에 대한 부단한 점검 및 진단이 필요하다는 점을 의미한다. 최근 행정환경의 역동적인 변화에 따라 정부가 직면한 다양한 수준의 사회문제 역시 복잡한 특성을 내재할 수 밖에 없다. 따라서 정부역량은 시대적 변화를 반영하여 그 유효성을 향상시킬 필요가 있으며 정부성과를 지속적으로 창출하고 관리하기 위해 요구되는 정부역량의 향상에 대한 필요성이 지속적으로 부각되고 있다(윤건 외, 2018).

이와 같은 관점의 연장선상에서 코로나19의 창궐은 정부역량에 대한 기존의 논의와 함께 정부역량의 지향점과 관리 방향 등에 대한 설정의 차원에서 새로운 국면의 도래를 의미한다. 특히, 코로

1) 본 연구는 코로나19에 대한 정부수준의 역량을 분석하였다. 따라서, 다양한 수준의 역량에 대한 개념 및 그 특성에 관한 논의는 정부역량에 국한하여 논의를 전개하고자 한다.

2) 기획조정관리 역량은 조직구조 및 규모관리를 비롯하여 인사관리, 재정관리의 효율화를 의미한다. 적응 역량은 행정환경 변화에 대한 대응능력을 의미하며, 유지역량은 국정운영을 위한 정부의 조직 유지관리 및 업무확보 역량을 의미하고 혁신역량은 정부 조직의 비전제시 및 행정서비스 질을 제고하기 위한 능력으로 정의된다(최상옥, 2012).

나19의 창궐은 정부역량과 재난관리 차원에서 그 동안 제기된 다양한 문제점의 개선 및 향후 정부의 역할 및 기능 등에 대한 정책적인 시사점의 도출에 영향을 미치고 있다.

이와 관련하여 기존 선행연구는 재난상황에 대한 정부의 개입과 범위, 거버넌스와 네트워크, 민관협력 등을 통해 재난관리를 비롯한 재난상황에 대한 정부의 역할 및 기능 등에 관한 시사점을 도출하고 있다. 즉, 정부의 역할, 기능 그리고 역량 등과 같은 정부 차원의 문제점과 개선점에 대한 논의가 전개되었다(고길곤·김범, 2020). 이와 같은 논의가 존재하고 있는 상황에서 코로나19는 재난관리 및 정부의 역할 및 기능 그리고 개입과 범위 측면에서 새로운 논의의 필요성을 제시하고 있다. 그 동안 전개된 다수의 재난관리에 관한 논의는 법령의 미비를 비롯하여 협력체계의 비효율성과 비효과성 등을 지적하고 있으며 위협 혹은 재난안전 의식 및 문화의 격차 그리고 이에 대한 보완점 등을 도출하는 차원에 한정되어 있었다. 하지만 코로나19의 창궐에 따른 공공문제의 심화는 재난관리에 대한 근원적이면서도 향후 변화될 방향성을 제시하는 배경으로 볼 수 있다. 즉, 코로나19 상황 혹은 포스트 코로나19의 상황에서 재난관리 차원에 대한 정부의 역할 및 기능 그리고 개입 등은 위험사회에서 지향될 필요가 있는 재난정책의 목표와 공공가치 체계, 복합적인 재난관리체계의 형성과 운영 및 관리, 피해자 중심의 재난 지원체계의 확립, 재난대응 컨트롤타워의 정비 그리고 국가 재난관리 대응의 적정화 차원 등의 측면에서 논의될 필요가 있다(최상욱, 2021).

주목할 부분은 코로나19와 관련된 정부역량에 관한 논의가 비단 정부의 행정적인 역량에 국한되지 않는다는 점이다. 전례 없는 높은 불확실성과 복잡성 그리고 광범위성이 내재된 코로나19의 창궐에 대응하는 일련의 과정에서 정부의 역할과 행정 및 정책역량의 중요성이 부각되었다는 점은 분명하다. 즉, 기존에 논의된 재난관리와 관련 정부 역할 및 기능과 개입 등의 맥락에 더하여 매뉴얼에서 벗어난 예측 불가능한 코로나19 상황을 관리하기 위한 노력의 일환으로 정부의 행정적인 역량이 환기되었다. 코로나19가 보건적인 차원에 한정되어 사회적 문제를 야기하지 않고 정치적, 사회적, 그리고 경제적 차원에서 복합적인 문제를 초래하고 있기 때문에, 이러한 예외적인 상황을 관리하기 위한 정부의 역할 및 기능 그리고 개입의 중요성이 부각될 수밖에 없다. 다만, 정부의 단독적인 행정 및 정책적 역량뿐만 아니라 한편으로 코로나19와 이에 따른 다양한 문제들을 해결하기 위한 공공과 민간간 협력의 중요성이 재차 강조되었다(권향원, 2020; Zitek, 2020). 코로나19에 대한 정부역량은 결국 감염병 확산을 억제하기 위한 행정력, 강제력 그리고 자원의 동원능력으로 압축하여 정리할 수 있다. 코로나19의 창궐에 대응하기 위해 필요한 법적, 제도적, 행정적 조치를 비롯하여 다양한 유형의 자원을 동원할 수 있는 역량에 더해 감염병 확산을 방지하기 위한 강제적 조치를 시행하고 정책적 수용을 유도할 수 있는 역량의 필요성과 중요성이 강조되었다. 하지만, 정부의 역량은 비단 행정적, 강제적, 자원의 동원 차원에 한정된다고 볼 수 없다. 코로나19의 대응과정에서 그 중요성이 다시금 강조된 사회적 자본과 공공 및 민간의 협력 체계, 그리고 민주주의 등은 코로나19의 대응과정에서 긍정적인 역할로 작용되었다. 결국 높은 수준의 정부역량과 사회적 자본의 형성이 코로나 19 대응에 유의미한 요소로 작용되었다고 볼 수 있다(신현기·김성찬, 2022).

코로나19 창궐 당시 우리나라에서 시행된 다양한 유형의 정부 정책 즉, 유희시설 및 종교시설 등과 같은 고위험시설 중심 운영의 제한(2020. 2~6), 사회적 거리두기 체계의 형성(2020. 7~10), 실내 마스크 착용 의무 조정(2023. 1~), 방역패스 도입(2021.11~12) 등과 같은 정책(보건복지부, 2023년 1월 20일 보도자료)은 정책의 형성 및 집행과정에서 정부역량의 필요성이 내재될 필요가 있는 한편 민간의 협조와 고도의 사회적 자본 등이 필요한 비상시기의 정책들이었다. 이러한 정부대응과 정책 과정에서 요구된 정부역량은 정부의 관리적 및 민첩성 차원에서 그 중요성이 강조되었을 뿐만 아니라 민간의 협조와 함께 다양한 이해관계자가 정책과정에서 활동하는 양상을 보였기 때문에 정치적 역량의 측면에서 조명될 필요가 있다. 기존에 논의된 관리적 역량과 정부민첩성 역량 그리고 정치적 역량이 코로나19의 예외적인 상황의 도래로 인하여 코로나19에 대응하기 위한 특수한 일면을 내재하고 있기 때문에 이에 대한 고찰이 필요하다. 따라서 본 연구는 코로나19에 대한 정부역량의 유형과 특성을 관리역량, 정부민첩성 그리고 정치적 역량의 차원에서 접근하고자 한다. 그 이유는 코로나19 상황에 정부가 대응하는 과정에서 코로나19에 대한 행정적 조치 및 정책적 개입이 정부의 관리적 역량을 바탕으로 시행되었으며, 이러한 정부의 역할 및 기능과 개입 과정에서 코로나19의 비상적인 상황에 대한 신속하면서도 민감한 대응이 강조되었을 뿐만 아니라 시민의 정책에 대한 의견 수렴 및 다양한 이해관계자 등에 대응할 수 있는 정치적 역량의 필요성이 환기되었기 때문이다(문명재, 2021; 박승규·황창호, 2022; 배유일, 2022; Odkhuu Khaltar·김태형, 2022; 이나경·이병헌·류현숙, 2023).

정부의 관리역량은 정부역량 중 일반적이면서도 전통적인 개념으로, 조직이 보유한 자원을 효율적, 효과적으로 관리할 수 있는 역량을 의미한다(Andrews & Boyne, 2010). 이러한 관리역량은 정부가 직면한 위험상황에 대처할 수 있는 역량이 일종으로, 사회적인 위험에 대응하는 일련의 과정에서 정부의 다양한 자원에 대한 전략적 활용을 의미한다. 이때 정부의 인적자원을 비롯한 예산 활용, 정책결정 및 정책집행과 네트워크 등에 관한 관리역량은 결과적으로 다양한 형태의 위험을 예방하는 동시에 위험에 따른 피해를 감소시킬 수 있다(Odkhuu Khaltar·김태형·문명재, 2019). 코로나 19 대응 과정에서 정부의 물적, 인적자원 등의 투입과 관리 그리고 코로나19 관련 전문지식 및 기술의 확보를 포함한 코로나19 관련 정책에 대한 피드백 체계의 형성 및 코로나19 관련 정책의 일관성의 확보는 정부의 관리역량 차원에서 그 중요성이 강조되었을 뿐만 아니라 코로나19에 대응하기 위한 정부의 핵심적인 기능 및 역할로 제시되었다(윤기용·공동성, 2022; 이상욱·김용운, 2022).

정부의 민첩성은 유연하고 적응력이 내재되어 있는 동시에 신속한 정부의 행태로 볼 수 있다. 불확실성이 높은 환경에 정부가 기민하게 대응하며 신속하게 대응할 수 있는 업무 방식의 구현이 정부 민첩성의 특징이다(이슬기·김태형, 2022; Janssen & van der Vroot, 2020). 이러한 정부민첩성은 비상상황인 코로나19에서 그 특성이 부각되었는데, 코로나19 확진자의 급격한 증가, 코로나19에 수반되었던 사회적, 정치적, 경제적 문제에 대한 적시성 있는 대응, 비상상황에 부합한 업무처리

의 유연성과 신속성 그리고 코로나19 창궐 당시 급격하고 복잡하게 변화한 행정환경에 대한 적시성있는 대응이 정부의 민첩성 차원에서 강조되었다(최상욱, 2021; 배우일, 2022).³⁾

한편 정치적 역량에 대한 개념 및 측정 요인은 다양하게 제시되고 있지만, 정치역량은 시민들의 정책과정에 대한 적극적 참여와 의견수렴의 경로를 보장하는 법 및 제도적 수단 등을 포함한다. 이러한 정치역량은 시민들의 정치적 참여를 보장하기 때문에 결과적으로 정부에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(김정숙·정다정, 2019; 도명록·조선일, 2021; 구주영, 2022; Hetherington, 1998; Levi & Stoker, 2000; Rothstein, 2001). 코로나19가 창궐한 상황에서 코로나19와 관련된 다수의 정부 정책이 존재했을 뿐만 아니라, 코로나19에 대한 시민의 태도 및 인식 등은 다양했다. 정부가 시행한 각종 코로나19 정책에 대한 만족도를 비롯하여 코로나19 정책의 정부대응에 대한 평가, 정부역할, 공공서비스 만족도 등은 시민의 정치성향, 이해관계, 정부신뢰 등에 따라 상이했으며(김태심, 2021; 박선경·신진욱, 2021; Odkhuu Khaltar·김태형, 2022; 이나경·이병현·류현숙, 2023) 이는 결과적으로 정부정책의 수용성에 영향을 미쳤다(박승규·황창호, 2022). 따라서, 코로나19 창궐 당시 전술한 상황에 대응하기 위해서 정부가 다양한 시민이 제시한 의견수렴의 기회를 보장하고 조합하는 동시에 이러한 의견을 정책에 반영할 수 있는 정치적 역량의 필요성과 중요성이 강조되었다.

이러한 다양한 이론적 논의 종합하여, 본 연구는 관리역량을 공무원의 업무에 대한 전문지식 및 기술의 보유 정도, 정책평가 체계의 설정, 정책의 일관성으로 정의하였다. 또한 정부민첩성의 경우 정부 조직의 환경변화에 대한 효율적 대응, 신속한 업무처리 및 의사결정, 그리고 행정변화에 대한 민감성으로 구성하였으며 정치역량은 시민의 정책에 대한 참여와 의견 반영의 기회, 행정기관 방문시 서비스 만족으로 구성하였다.

3. 코로나19와 정보

재난상황이 도래한 경우, 일반적으로 정부는 재난에 따른 잠재적 위험과 이에 수반하는 부수적 피해를 최소화하기 위한 노력의 일환으로 피해를 발생시킬 수 있는 다양한 요인들 관리한다. 이때 이러한 정부의 다양한 활동과 관련된 정보를 체계적으로 관리하는 경향이 존재하는데, 재난상황에서 정부와 같은 행정기관이 제공하는 정보가 강한 영향력을 미칠 수 있다. 따라서 위기관리체계의 구축과 이에 따른 정보에 대해 공신력을 확보할 수 있도록 다양한 재난관리적 노력을 경주하고 있다(김영주·구정화, 2021).

3) 코로나19 상황에서 정부 민첩성이 다양한 문제를 해결할 수 있는 만능적인 요소로 해석하는 부분에 다소 무리가 따를 수 있다. 위기상황에서 공격속의가 부재한 정책이 산출될 가능성이 높고, 빈번한 변화는 일관성이 부재한 정책이 산출되면서 시민의 정부에 대한 신뢰가 저하될 가능성이 높다. 또한, 새롭게 도입된 정책의 효과성이 입증되기 전에 새로운 정책적 대안으로 전환되는 경우 정책실패를 야기할 가능성이 제기될 수 있다. 따라서, 정부의 민첩성 즉 정부의 민첩한 행태가 항상 긍정적인 결과를 제기하지 못할 수 있다(이슬기·김태형, 2022).

주목할 부분은 재난상황에서 전술한 재난 관련 정보의 개념과 기능은 정보의 특성과 활용 주체 등에 따라서 다양하게 정의되고 있다는 점이다. 재난상황과 관련하여 정부가 정보를 제공 및 공유하는 경우, 대내적으로 재난을 예방, 대비, 대응 그리고 복구하는 일련의 과정 및 단계에서 다양한 행위자가 정보를 공유하여 공동의 문제를 해결하기 위해 정보가 활용될 수 있고, 대외적으로 행정기관이 재난관리 과정에서 민간에 대해 정보를 제공하는 경우가 존재하고 있다(현승현·이병기·김건위·추병주, 2009; 이재은, 2018; 김영주·문명재, 2015). 또한, 정보의 제공과 활용 등의 과정에서 정보의 특성뿐만 아니라 정보제공 체계의 문제로 인하여 또 다른 사회문제를 양산할 가능성이 존재하고 있다(김소영·정진택, 2021; 박상돈, 2021; 이상옥·김용운, 2022).

보다 구체적으로 살펴보면, 재난관리와 정보에 관한 선행연구는 정부의 재난관리 실패의 한 요인을 대내외적인 정보공유 실패 차원에서 제시하고 있다. 하지만 코로나19의 창궐에 따라 재난 관련 정보의 특성과 정보공유 등에 대한 문제점이 다양한 차원에서 제시되었다. 즉, 코로나19 상황에서 대내외적인 정보공유 및 제공의 문제, 정보격차의 문제, 정보제공에 따른 사생활 침해 등의 문제가 제기되었다. 코로나19 상황에 대응하고 극복하기 위한 대표적인 자원의 일종인 정보자원의 적극적인 생성과 상황에 부합하는 활용 등이 필요했으나, 정부간 정보공유, 코로나19 대응 정책의 집행시 관련 정보의 불충분한 투입에 따른 성과 저조 등이 코로나19 관련 정보의 생성 및 제공 그리고 활용 등의 측면에서 문제점이 제시된 것이다. 또한, 코로나19 상황에 대응하기 위한 다양한 정책을 시행하는 일련의 과정에서 재난취약계층 혹은 디지털 기기에 익숙하지 않은 세대 등을 고려하지 않아 정보격차의 문제가 야기되었다. 즉, 정보격차 혹은 정보취약계층과 같은 소외집단의 출현이 사회문제로 대두되었다. 따라서, 코로나19의 상황이 디지털 전환을 가속화하여 정보격차를 완화할 수도 있으나 이와 반대로 오히려 심화시킬 문제점을 내포하고 있다. 한편, 코로나19 상황에서 정보공개에 따른 개인정보 보호와 공익의 상충이 코로나19 정보와 관련하여 새로운 문제점으로 제기되었다. 특히, 동선공개와 개인정보 노출은 사생활 침해 문제를 초래하였다(이근욱, 2020; 강혜정, 2021; 박상돈, 2021; 이상옥·김용운, 2022; 이윤아·윤상오, 2023).

이와 같이 코로나19 상황에서 감염병 정보에 대한 다양한 차원의 문제점이 제시되었지만, 코로나19의 상황과 관련 정보를 시민들에게 다양한 경로로 제공하는 과정에서 감염병 예방 및 대비 그리고 대응 역량을 제고한 측면 역시 분명히 존재하고 있다. 정보통신을 이용한 코로나 19 관련 공공서비스의 제공은 결과적으로 효율성과 효과성을 향상시켰다(윤상철·이종욱·김인영·노상은, 2020; 박상돈, 2021; 홍성효·이동기, 2021). 정책의 시행과 공공서비스 제공 등의 과정에서 공공정보는 정책 및 공공서비스의 효율성, 효과성, 형평성 혹은 성과 등에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며, 특히 정책 및 공공서비스 대상자의 만족도를 향상시킬 수 있다(노승용·김찬곤, 2007; 구주영·권오영, 2023). 이러한 점을 고려한다면 코로나19 상황에서 코로나19 정보 제공과 공유에 대한 이면적 특성이 존재하고 있으나, 코로나19 관련 정보는 코로나19의 확산, 코로나19 관련 공공서비스, 코로나19 관련 정책의 집행, 코로나19 상황에 대한 정부 조치의 환류 등의 차원에서 유효한 기

능을 수행했다고 볼 수 있다. 우리나라의 경우 전자정부 인프라 및 서비스를 구축하고 있고 디지털 기술에 대한 시민의 이해도가 높다는 점을 고려할 때 코로나19 상황과 관련된 구체적이고 정확한 정보의 신속한 공급이 가능한 것으로 평가할 수 있다(문명재, 2021). 특히, 정부가 제공한 코로나19 관련 서비스가 긴급재난문자에 국한된 것이 아니라 SNS, 홈페이지, 앱 서비스, 등 다양한 경로 및 수단 등을 통해 제공되었다는 점을 주목할 필요가 있다(김민수·정재희·이근원, 2021; 정원준, 2022). 이러한 다양한 시도는 코로나19의 확산, 지역의 일일 상황, 지역별 현황, 관련 통계 등 코로나19 관련 정보의 신속성과 정확성을 확보하기 위해 시행된 정책의 한 유형으로 볼 수 있다. 무엇보다도 재난 상황에서 위협과 위협을 극복하기 위한 노력의 일환으로 정보를 추구하는 행위를 지향하는데, 정보에 대한 감정, 신뢰성, 그리고 정보의 충분성 등이 정보를 추구하는 행태에 영향을 미친다(허서현·김영옥, 2015). 이와 같은 정보에 대한 추구 행위 혹은 정보 수요는 코로나19의 창궐 상황에 작용하여, 일반 시민이 재난정보 및 건강에 대한 정보 등을 적극적으로 탐색하고 활용하는 행태를 보였다(김영주·구정화, 2021). 코로나19 관련 정보의 특성에 대한 사항을 종합할 때, 코로나19에 대한 정보의 추구 및 활용 등의 방향에 따라 코로나19와 관련된 정부의 성과, 기관의 대응 그리고 코로나19에 대응하기 위한 정책 만족도가 상이할 수 있다.

4. 선행연구의 검토

코로나19의 창궐에 대응하기 위한 정부의 활동과 정책 그리고 성과에 관한 선행연구 그리고 이를 통한 논의는 다양하게 전개되었다. 특히 정부가 행정적, 관리적 차원에서 코로나19에 대응하는 동시에 다양한 코로나19 관련 정책을 형성 및 집행하는 과정에서 정부역량에 대한 논의가 심도있게 진행되었다. 이와 같은 정부역량에 관한 논의의 연장선상에서, 코로나19 당시 정부의 역량을 크게 관리역량, 정치역량, 정부민첩성 그리고 정보만족도의 관점으로 구분하고, 이에 따라 선행연구를 분석하고자 한다.

먼저, 코로나19와 관리역량에 관한 선행연구의 경우 공통적으로 코로나19의 창궐과 이에 대한 대응의 과정에서 정부의 높은 관리적 역량의 중요성을 강조하고 있다. 특히 정부의 대응역량과 관련하여 효율적인 위기대응체계의 운영 및 관리, 정부의 효율적인 자원동원 및 관련 정책의 집행, 정부 및 공무원의 높은 전문성 및 기술의 보유 정도, 코로나19에 따른 문제점에 대응하기 위한 정부의 정책적 개입 등을 통해서 관리역량의 중요성을 공통적으로 강조하고 있다(이슬기·이혁규·유나리, 2021; 송성우·문명재, 2022; 신현기·김성찬, 2022; Odkhuu Khaltar·김태형, 2022; 최희용·최윤희, 2022; 정다해·박나라, 2023).

코로나19와 정부의 정치역량은 정책에 대한 시민의 의견 반영, 정책결정에 대한 시민의 참여, 정치적 신뢰, 정치적 성향, 거버넌스 등의 측면에서 논의되고 있다(권항원, 2020; 박광국·김정인, 2020; 윤기웅·공동성, 2020; 김태심, 2021; 김석동, 2022; 이나경·이병현·류현숙, 2023; 박신애·최태현, 2024). 이러한 코로나19에 대한 정치적 역량 관련 선행연구는 재난관리의 과정에서 정부

역할 및 기능과 함께 지속적으로 강조되고 있는 시민참여가 코로나19 상황에서 그 중요성 및 필요성과 적합성 등이 부각되고 있다는 점을 제시하고 있다. 즉, 코로나19에 대한 예방 및 대응을 비롯하여 불확실성을 관리하기 위한 정부의 정치적 역량은 결과적으로 정부와 시민사회간 관계 형성이 필요하다는 점을 제시하고 있다. 이에 더하여 코로나19와 같은 감염병이 창궐한 상황에서 다양한 정책의 형성 및 집행 등과 관련하여 정치적 협력을 유도 및 형성하는 역량의 중요성 역시 제시하고 있다.

한편, 코로나19와 정부민첩성에 관한 선행연구를 살펴보면, 정부민첩성을 정부조직이 유연하고 적응력을 보유하며 신속한 행태를 지향하는 개념으로 접근하는 경우, 코로나19 상황에서 정부민첩성을 기민한 행정절차 및 신속성 그리고 적시의 현장대응 등을 통해 문제해결을 지향하고 하는 개념으로 보고 있다. 결국, 정부민첩성 관련 선행연구는 정부의 민첩성을 통해 코로나19의 상황에서 사회구성원, 집단 그리고 지역의 행정적, 정책적 수요에 부합하는 공공서비스를 신속하고 적절하게 제공할 수 있다는 점을 제시하고 있는 것이다(김정해·임성근·정소윤·이사빈·편제범, 2021; 최상욱, 2021; 박승규·황창호, 2022; 배유일, 2022; 이슬기·김태형, 2022; 송성우·박승규·박예중, 2023).

코로나19와 정보 관련 연구는 크게 정보격차, 정보공유, 정보 제공서비스 만족도, 정보 보안 및 개인정보 등의 차원에서 시행되었다(오형근, 2020; 이근옥, 2020; 정지혜·나정호·장지혜·오효정, 2020; 김소영·정진택, 2021; 김영주·구정화, 2021; 박상돈, 2021; 윤성욱·남기환, 2022; 정원준, 2022; 이윤아·윤상오, 2023). 코로나19의 창궐 상황에서 새로운 정보의 산출과 시민들의 실생활에 대해 중요하고 적합한 정보를 제공하는 동시에 이 과정에서 대두된 정보 보안과 개인정보 문제, 사회구성원간 정보격차 및 정보 공유의 문제, 제공된 서비스에 대한 시민의 만족도 등에 관한 문제를 조명하여 이에 대한 대안을 제도적, 법적, 정책적, 관리적 차원에서 제시하고 있다.

지금까지 정리한 바와 같이 코로나19와 관련된 정부역량에 관한 선행연구 및 논의는 다양하게 시도되었다. 코로나19와 같은 높은 불확실성과 복잡성에 대해 정부가 행정적, 정책적 차원에서 기민하고 전략적인 행동의 필요성과 지향점 등을 제시하고 있다는 점에서 일견 타당한 접근이며 유의미하다. 다만, 주목할 점은 정부의 관리역량, 정치역량, 민첩성 그리고 정보에 대한 시민의 관점을 통한 연구가 시도될 필요가 있다. 정부의 역량 및 행태를 비롯한 다양한 차원의 정부역량이 형성되고 시행될 필요가 있지만, 이러한 정부활동에 대한 시민적 만족도의 정도를 추가적으로 분석할 필요가 있다. 특히, 정부가 코로나19에 대응하는 일련의 과정에서 시행한 정책에 대한 시민의 만족도를 포함하여 각 행정기관의 대응 그리고 전반적인 코로나19 대응 성과에 대한 일반 시민의 인식을 확인할 필요가 있으며, 이에 대해 관리역량, 정치역량 그리고 정부민첩성이 미치는 영향을 분석할 필요가 있다. 그 이유는 정부 역량이 관리적, 정치적 역량 및 정부민첩성의 개념을 통해 제시할 수 있을 뿐만 아니라, 정부역량이 관리적, 정치적 역량과 정부민첩성으로부터 영향을 받을 수 있기 때문이다. 또한, 코로나19 상황에서 정부가 제공한 정보의 중요성에 대한 연구가 한정적이다. 정부

역량에 대한 논의가 지속적으로 전개되고 있지만 정부가 제공하는 재난 관련 정보의 만족도와 그 영향력을 분석한 실증적 연구가 보완될 필요가 있다. 따라서, 코로나19 상황에서 정부의 관리역량, 정치역량, 정부민첩성이 다양한 정부활동에 미치는 영향력을 분석하는 동시에 이 과정에서 시민의 정보 만족도가 미치는 영향이 분석될 필요가 있다.

Ⅲ. 연구가설과 연구설계

1. 연구가설 및 연구모형

재난에 대한 예방, 대비, 대응 그리고 복구 과정에서 일반적으로 강조되는 역량 중의 하나가 관리역량이다. 재난상황과 이에 따른 피해를 사전에 예방 및 대비하고 재난상황의 도래시 재난에 대응하고 피해를 복구할 수 있는 역량은 재난 담당 부서와 그 구성원이 보유한 높은 전문성을 비롯하여 자원의 동원 및 활용, 정책의 집행과정에서 평가에 따른 정책의 수정 및 관리, 정책의 일관성 등을 포함하고 있다. 이러한 점을 고려할 때, 재난관리에서 정부의 관리역량 확보가 재난관리의 질을 결정할 수 있다는 점을 주목할 필요가 있다(이재은, 2011; 임상규·서보람·최우정, 2017). 특히, 코로나19의 상황에서 정부가 고도의 관리역량을 보유한 경우 결과적으로 정부성고가 향상될 수 있고, 각 행정기관의 코로나19 대응 능력이 제고될 수 있다. 또한, 코로나19 시기에 정부가 시행한 다양한 정책의 유형으로 대표되는 선별진료소, 사회적 거리두기, 긴급재난지원금 그리고 백신확보 등과 같은 활동에 대한 시민의 만족도가 향상될 수 있다(최상욱, 2021; 윤기웅·공동성, 2022; 이상욱·김용운, 2022; Odkhuu Khaltar·김태형, 2022). 따라서, 정부의 관리역량에 대한 시민의 인식이 긍정적일수록 정부의 코로나19 대응 성과와 기관대응을 긍정적으로 인식할 수 있고, 코로나19 관련 정책의 만족도 역시 긍정적으로 인식할 수 있어, 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1-1. 정부의 관리역량은 시민의 코로나19 대응 성과 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 1-2. 정부의 관리역량은 시민의 코로나19 기관 대응 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 1-3. 정부의 관리역량은 시민의 코로나19 관련 정책 인식에 (+)의 영향을 미친다.

정책의 효과성을 향상시키는 과정 그리고 이를 개선하는 과정에서 시민의 의견과 참여는 긍정적인 요인으로 작용할 수 있다(김정숙·정다정, 2019; 구주영, 2022). 이러한 논의는 코로나19의 상황에서 정부의 기관 대응 및 정책집행 과정에서 유효하게 작용되었다. 즉, 시민들의 참여를 보장하고 이에 따른 의견을 반영하는 동시에 행정기관에 대한 만족도의 향상 등과 같은 정치역량의 확보는 코로나19 상황에서 시민의 적극적 참여를 유도하는 기능으로 작용했다고 볼 수 있다(오현진, 2021; 허현희·이도연·강의연, 2021). 코로나19는 높은 불확실성을 내재하고 있었기 때문에 정부

가 코로나19에 대응하는 조치 및 대응과 관련된 사례가 다소 제한적인 상황이었다. 따라서, 전례없는 정책과 기관의 대응이 시행될 수 밖에 없는 상황이었으며, 이러한 과정에서 시민들의 의견과 불만족 등이 제시되는 경우가 존재하고 있었다. 따라서, 이와 같은 시민들의 의견을 수렴하고 불만족에 대응하기 위한 노력의 일환으로 정부의 정치역량이 강조될 수 밖에 없으며, 정부의 정치역량 확보는 결과적으로 시민들의 정책수용으로 귀결될 수 있다(박승규·황창호, 2022). 무엇보다도 전례없는 기관의 대응과 정책의 시행과정에서 발생할 수 있는 문제점과 이에 대한 피드백은 시민의 의견 반영을 통해 개선될 가능성이 높기 때문에, 코로나19 상황에서 시민의 의견 반영과 관련 정책에 대한 참여 기회의 부여, 그리고 코로나19 관련 공공서비스 및 행정기관 만족도는 결과적으로 정부의 코로나19 성과 인식을 비롯하여 기관 대응 인식에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며, 정책 만족도 역시 높아질 가능성이 높다(김태심, 2021; 박선경·신진욱, 2021; 이나경·이병현·류현숙, 2023). 따라서, 정부의 정치역량은 정부의 코로나19 대응 성과 및 기관 대응에 대한 시민의 인식과 시민의 코로나19 관련 정책 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하였다.

가설 2-1. 정부의 정치역량은 시민의 코로나19 대응 성과 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 2-2. 정부의 정치역량은 시민의 코로나19 기관 대응 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 2-3. 정부의 정치역량은 시민의 코로나19 관련 정책 인식에 (+)의 영향을 미친다.

사실 정부의 민첩성은 코로나19와 같은 재난상황 뿐만 아니라 다양한 정책영역에서 그 중요성이 지속적으로 강조되고 있다. 최근 사회적 난제의 심화와 행정수요 등에 적극적으로 대응하기 위한 노력의 일환으로 정부 민첩성 향상의 필요성과 중요성이 부각되고 있다(Odkhuu Khaltar·김태형·문명재, 2019). 다만, 전술한 바와 같이 코로나19가 전례가 없는 높은 불확실성과 파급성 그리고 복잡성 등을 내재하고 있었기 때문에, 코로나19에 대응하기 위한 다양한 정부역량 중에서 정부의 민첩성이 강조되었다고 볼 수 있다. 즉, 코로나19 창궐 초기 우리나라의 민첩한 접근방식은 다른 국가에 비해서 상대적으로 코로나19의 전파속도를 감소시켰으며 공공데이터를 활용한 코로나19 관련 공공서비스의 신속한 제공은 결과적으로 코로나19 대응에 유의미한 영향을 미쳤다(박승규·김태형·문명재, 2021).⁴⁾ 코로나19의 확산을 억제하기 위한 정부의 대응, 신속한 업무 처리와 공공서비스의 제공, 정부조직의 신속한 의사결정, 역동적으로 변화했던 코로나19의 확진 상황과 이에 수반되는 공공문제의 심화에 대응하는 정부의 역량, 그리고 이에 대한 시민의 인식은 코로나19 대응성과와 기관대응의 인식에 긍정적인 영향을 미쳤을 뿐만 아니라 코로나19와 관련된 다양한 정책 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다(문명재, 2021; 배유일, 2022; 이슬기·김태형, 2022; 송성우·박예중·박승규, 2023; Odkhuu Khaltar·김태형, 2023).

4) 코로나19 확진자가 지속적으로 증가하는 상황에서 정부에서 제공한 공공데이터를 활용하여 민간부문에서 공적 마스크 판매 정보 앱을 포함한 코로나 맵 등과 같은 서비스를 제공한 사례는 민첩한 정부와 민간의 협력을 보여주는 사례로 평가할 수 있다(조세현, 2020).

가설 3-1. 정부 민첩성은 시민의 코로나19 대응 성과 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 3-2. 정부 민첩성은 시민의 코로나19 기관 대응 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 3-3. 정부 민첩성은 시민의 코로나19 관련 정책 인식에 (+)의 영향을 미친다.

일반적으로 정부가 제공하는 정보 즉 공공정보는 정책 및 공공서비스의 제공과 관련된 시민의 효율성 및 효과성 등에 긍정적인 영향을 미친다. 이는 공공정보에 대한 만족도가 높을수록 정책과 공공서비스에 대한 만족도가 높다는 점을 의미한다(노승용·김찬곤, 2007; 구주영·권오영, 2023). 비록 코로나19와 관련된 정보가 제공되는 과정에서 개인정보 노출, 정보격차 등의 문제가 제기되었으나(이근옥, 2020; 강혜정, 2021; 김소영·정진택, 2021), 코로나19 관련 정보와 정보통신기술 간 조합 그리고 코로나19 창궐 초기 다소 착오는 있었지만 정부의 코로나19 관련 정보의 적시적 제공은 정부성과 및 기관의 대응 인식을 비롯한 코로나19 정책의 만족도를 향상시켰다(윤상철·이종욱·김인영·노상은, 2020; 박상돈, 2021; 홍성효·이동기, 2021). 특히, 우리나라의 전자정부 구축 정도와 시민들의 디지털 기기에 대한 이해도 등은 코로나19 관련 정보에 대한 수용도와 신뢰도를 높이는 한편, 신속하고 정확한 정보의 제공이 가능했다는 점에서 의의를 갖는다(문명재, 2021). 이러한 점을 고려하여 코로나19에 대한 시민의 만족도가 높을수록 정부성과, 기관대응 그리고 정책 만족도와 같은 코로나19 대응에 대한 만족도 역시 높아지는 것으로 가설을 설정하였다.

가설 4-1. 코로나19 관련 정보에 대한 만족도는 시민의 코로나19 대응 성과 인식에 (+)의 영향을 미친다.

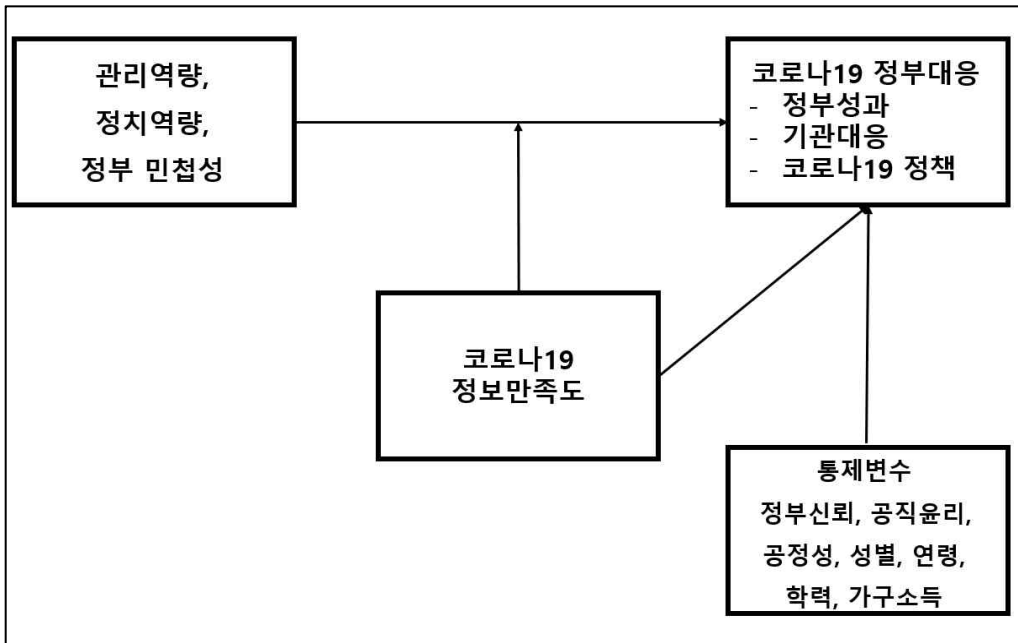
가설 4-2. 코로나19 관련 정보에 대한 만족도는 시민의 코로나19 기관 대응 인식에 (+)의 영향을 미친다.

가설 4-3. 코로나19 관련 정보에 대한 만족도는 시민의 코로나19 관련 정책 인식에 (+)의 영향을 미친다.

주목할 부분은 코로나19 정보는 정부의 관리역량을 비롯한 정치역량 그리고 정부민첩성을 통해서 정부의 행정적 대응과 정책 조치 등의 차원에서 제공되었다는 점이다. 즉, 정부의 관리역량, 정치역량, 정부민첩성이 시민들에게 정부의 대응과 정책 형식을 통해 구체적으로 제공되었다. 이 과정에서 코로나19 정책에 대한 홍보와 수용은 코로나19 관련 정보를 통해 강화되었으며, 코로나19 관련 정책 및 공공서비스 역시 코로나19 정보를 통해 전달되었다고 볼 수 있다(김유나·변은지, 2021; 이슬기·이혁규·유나리, 2021). 또한, 정부의 역량이 정부 성과 및 기관의 대응 그리고 정책에 영향을 미치는 과정에서 정보의 신속성, 정확성, 신뢰가 긍정적으로 작용할 수 있다는 점을 다양한 사례를 통해서 제시되고 있다(문명재, 2020; 박광국·김정인, 2020; 김민수·정재희·이근원, 2021; 김영주·구정화, 2021; 정원준, 2022; Odkhuu Khaltar·김태형, 2022). 즉, 코로나19에 대한 정부의 역량이 코로나19 정보를 통해 강화될 수 있으며, 이는 결과적으로 정부성과를 비롯한 기관 대응에 대한 시민의 인식과 시민의 정책만족도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서, 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

- 가설 5-1. 코로나19 관련 정보에 대한 만족도는 정부의 관리역량이 시민의 코로나19 대응 성과 인식에 (+)의 영향을 강화한다.
- 가설 5-2. 코로나19 관련 정보에 대한 만족도는 정부의 정치역량이 시민의 코로나19 대응 성과 인식에 (+)의 영향을 강화한다.
- 가설 5-3. 코로나19 관련 정보에 대한 만족도는 정부민첩성이 시민의 코로나19 관련 정책 인식에 (+)의 영향을 강화한다.

한편 통제변수는 정부신뢰, 공직윤리 그리고 공정성으로 설정하였다. 정부에 대한 신뢰가 높고 공직윤리에 대한 인식이 긍정적이며 정부에 대한 공정성을 긍정적으로 인식할수록 코로나19 시기 정부성과에 대한 인식과 기관대응이 인식이 긍정적일 수 있으며, 코로나19 관련 정책만족도 역시 높을 수 있다(오현진, 2021; 이슬기·이혁규·유나리, 2021; 황선재·길정아·최슬기, 2021; 황성호·한상우, 2021). 이에 더하여, 성별, 연령, 학력 그리고 가구소득을 통제변수로 추가하였다. 지금까지 정리한 가설을 통해 연구분석 모형을 다음 그림1과 같이 구성하였다.



〈그림 1〉 연구분석 모형

2. 자료수집 방법과 변수측정

본 연구는 연세대학교 미래정부연구센터에서 시행한 설문자료를 활용하였다(연세대학교 미래정부연구센터, 2021).⁵⁾ 정부신뢰, 정부역량, 사회변화 등에 대한 일반시민의 만족도를 비롯하여, 미래정부의 모습 등에 대한 인식에 대해 설문조사하였다. 조사대상은 전국에 거주 중인 만 20세 이

상의 일반시민 1000명이다. 표본출의 경우 지역별, 성별, 연령별 비례할당표집을 활용했으며 조사 방법은 설문지를 활용한 온라인 조사를 수행하였다. 조사 기간은 2021년 2월 16일부터 23일까지이다.

종속변수는 코로나19 정부 성과, 코로나19 기관 대응, 코로나19 정책으로 구성했는데, 공통적으로 코로나19에 대한 시민의 정부 대응 만족도를 의미하고 있다. 코로나19 정부 성과는 코로나19에 대한 전반적인 정부 성과를 의미하는데, 다른 OECD 회원국과 비교했을 때 우리나라의 코로나19 대응 성과에 대한 평가 정도로 구성하였다. 평균은 3.61로 정부의 코로나19 대응 성과를 보통 이상으로 인식하고 있었다. 코로나19의 기관 대응의 경우 청와대, 중앙재난안전대책본부, 그리고 거주 중인 지방자치단체에 대한 시민의 인식으로 구성했는데, 각 기관별 코로나19 대응에 대한 만족도를 의미한다. 각각의 평균 역시 보통 정도로 인식하고 있으며 코로나19에 대한 대표적인 정책인 선별진료소의 운영, 사회적 거리두기, 긴급재난지원금, 백신 정책에 대한 일반 시민의 인식 역시 보통 정도로 분석되었다. 하지만 독립변수인 관리역량, 정치역량, 정부민첩성의 일부 문항을 다소 부정적으로 인식하고 있었는데 5점 척도 중에서 3점보다 낮은 인식을 보였다.

관리역량은 공무원의 전문지식 및 기술의 보유 정도(평균 2.90), 정책평가 체계(평균 2.70), 정책의 일관성(평균 2.39)에 대한 일반시민의 인식으로 보통 이하의 인식을 보였다. 정치역량의 경우 시민참여의 통로 확보 여부(평균 2.86), 시민 의견의 정책 반영 노력(평균 2.84), 행정기관 서비스의 만족(평균 3.06)으로 구성되었는데, 행정서비스 만족이 약 3점인 부분을 제외하고 나머지 문항은 평균 2점대의 인식을 보였다. 정부민첩성은 정부조직의 환경변화에 대한 효율적 대응(평균 2.82), 업무처리의 신속성(평균 2.75), 의사결정의 신속성(평균 2.93), 환경변화에 대한 민감성(평균 3.02)으로 구성되었는데 환경변화 민감성을 제외한 효율적 대응, 업무처리 및 의사결정 신속성은 보통보다 낮은 인식을 보였다. 따라서, 독립변수인 관리역량, 정치역량 그리고 정부민첩성에 대한 일반시민의 인식은 전반적으로 보통보다 낮은 인식을 보였다. 또한 조절변수인 코로나19 관련 정보에 대한 만족도를 살펴보면, 코로나 관련 정보의 신뢰(평균 3.46), 정보의 신속한 제공(평균 3.55), 정확한 정보의 제공(평균 3.47)으로 구성되었는데 상대적으로 높은 인식을 보였는데 보통인 3점을 상회하지만 4점보다 낮은 것으로 분석되었다.

한편 통제변수는 정부신뢰, 공직윤리, 공정성, 성별, 연령, 학력, 그리고 가구소득으로 구성하였다. 정부신뢰는 정부에 대한 신뢰의 정도(평균 2.91), 정부정책이 부정적인 영향을 미치는 경우 이에 대해 감수할 용의(평균 2.51), 정부결정에 대한 신뢰(평균 2.62)로 구성되었는데 정부신뢰 역시 보통보다 낮은 인식을 보여 전반적으로 정부신뢰가 낮은 것으로 확인되었다. 공직윤리는 공무원의 부패(평균 3.21), 정보의 은폐(평균 3.64), 책임회피(평균 3.72)로 구성되었는데 보통보다 상회하는 인식을 보였다. 각각 문항에 대한 동의 정도가 보통 이상의 인식으로 확인되어, 일반시민의 공무원 윤리에 대한 인식이 부정적인 것으로 분석되었다. 공정성은 일선 행정기관이 제공하는 행정서비스

5) 본 연구는 연세대학교 미래정부연구센터의 설문자료(2021)를 활용하였습니다. 또한, 연세대학교 미래정부연구센터로부터 사용허가를 받았습니다(2023).

의 공정성(평균 3.12), 중앙정부의 정책에 대한 공정한 집행(평균 2.71), 지방자치단체의 지역행정에 대한 공정한 관리(평균 2.77)로 구성했는데 중앙정부의 정책에 대한 공정한 집행과 지방자치단체의 공정한 지역행정의 관리는 보통 보다 낮은 인식을 보였다. 5점 척도로 구성된 설문문항의 경우 탐색적 요인분석과 주성분 분석을 시행하였다. 각 문항의 요인적재량은 0.7 이상으로 확인되었고 신뢰도 분석을 시행하여 크론바하 알파계수를 도출한 결과 각각 0.8 이상으로 확인되어 변수 구성의 문제는 부재한 것으로 분석되었다.

성별은 남성=1, 여성=0으로 설정하였고, 연령은 20대=1, 30대=2, 40대=3, 50대=4, 60세 이상을 5로 설정하였다. 학력은 고졸 이하=1, 2년제 대졸 이하=2, 4년제 대졸 이하=3, 대학원 졸업 이상=4로 설정하였으며 가구소득은 50만원 미만=1, 50만원 이상 100만원 미만=2, 200만원 미만=3, 300만원 미만=4, 400만원 미만=5, 500만원 미만=6, 600만원 미만=7, 600만원 이상=8로 구성하였다.

〈표 1〉 설문구성과 변수측정

구분		설문항목	평균	요인적재량	α
종속 변수	전반적인 코로나19 대응	다른 OECD 회원국과 비교하여 우리나라의 코로나19 대응 성과에 대하여 어떻게 평가하십니까?	3.61	-	-
	코로나19 기관 대응	청와대	3.03	.9151	.8477
		중앙재난안전대책본부(본부장: 국무총리)	3.37	.9093	
		현재 거주 중인 지방자치단체	3.26	.7977	
	코로나19 정책	선별진료소	3.95	.7551	.8163
		사회적 거리두기	3.51	.8431	
		긴급재난지원금(현금)	3.06	.7962	
백신 확보		3.00	.8222		
독립 변수	관리역량	공무원은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있다.	2.90	.8296	.8241
		정책에 대한 평가 시스템이 잘 설정되어 있다.	2.70	.9025	
		정책이 정치적 상황에 관계없이 일관성 있다.	2.39	.8505	
	정치역량	행정에 국민이 참여할 수 있는 통로가 열려 있다.	2.86	.8905	.8139
		정부는 국민의 뜻을 정책에 반영하려고 노력한다.	2.84	.8748	
		행정기관 방문 시 받은 서비스에 만족한다.	3.06	.7984	
	정부 민첩성	정부 조직은 환경변화에 효율적으로 대응할 수 있다.	2.82	.8275	.8570
		정부 조직의 업무처리는 신속하다.	2.75	.8549	
		정부 조직의 의사결정은 신속하다.	2.93	.8748	
		정부는 행정환경의 변화에 민감하다.	3.02	.7869	
조절 변수	정보	정부 기관이 제공하는 코로나 관련 정보를 신뢰하십니까?	3.46	.9326	.9229
		코로나19 위험 관련 정보를 신속하게 제공하고 있다고 생각하십니까?	3.55	.9256	
		코로나19 위험 관련하여 정확한 정보를 제공하고 있다고 생각하십니까?	3.47	.9362	

통제 변수	정부신뢰	나는 정부를 신뢰한다.	2.91	.8960	.8812
		정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다.	2.51	.8922	
		정부의 의사결정과정을 면밀히 알지 못할지라도, 정부가 하는 결정은 옳다고 받아들인다.	2.62	.9092	
	공직윤리	공무원은 부패하다.	3.21	.8056	.8291
		공무원은 불리한 정보를 은폐하려는 경향이 있다.	3.64	.9000	
		공무원은 책임을 회피하는 경향이 있다.	3.72	.8821	
	공정성	일선 행정기관은 공정한 행정서비스를 제공한다.	3.12	.8388	.8330
		중앙정부는 정부정책을 공정하게 집행한다.	2.71	.8741	
		지방자치단체는 지역행정을 공정하게 관리한다.	2.77	.8876	
	성별	① 남성=1, ② 여성=0			
	연령	① 20대=1, ② 30대=2, ③ 40대=3, ④ 50대=4, ⑤ 60세 이상=5			
	학력	① 고졸이하=1, ② 2년제 대졸 이하=2, ③ 4년제 대졸 이하=3, ④ 대학원 졸업 이상=4			
가구소득	① 50만원 미만=1, ② 50만원 이상 100만원 미만=2, ③ 200만원 미만=3, ④ 300만원 미만=4, ⑤ 400만원 미만=5, ⑥ 500만원 미만=6, ⑦ 600만원 미만=7, ⑧ 600만원 이상=8				

IV. 분석결과

1. 기초통계분석

본 연구의 설문에 참여한 대상은 총 1000명으로 남성 495명(49.50%), 여성 505명(50.50%)이며 응답자 중 여성이 비율이 남성보다 높았다. 연령의 경우 20대 157명(15.70%), 30대 160명(16.00%), 40대 194명(19.40%), 50대 200명(20.00%), 60세 이상 289명(28.90%)으로 분석되었다. 20대 응답자의 비율이 제일 낮은 반면에 60대 이상 응답자의 비율이 제일 높은 것으로 분석되었다.

학력은 고등학교 졸업 이하 197명(19.70%), 2년제 대학 졸업 이하 105명(10.50%), 4년제 대학 졸업 이하 577명(57.70%), 대학원 졸업 이상 121명(12.10%)로 분석되었다. 4년제 대학 졸업 이하의 응답자 수가 제일 많은 반면 대학원 졸업 이상의 응답자 수가 제일 낮은 것으로 분석되었다.

가구소득은 50만원 미만 24명(2.40%), 50만원 이상 100만원 미만 38명(3.80%), 200만원 미만 62명(6.80%), 300만원 미만 172명(17.20%), 400만원 미만 191명(19.10%), 500만원 157명(15.70%), 600만원 미만 102명(10.20%), 600만원 이상 248명(24.80%)으로 분석되었다. 1000명의 설문대상자 중에서 가구소득 50만원 미만의 응답자가 제일 적었으나 600만원 이상의 응답자 수가 제일 많은 것으로 확인되었다.

〈표 2〉 표본의 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	495	49.50
	여성	505	50.50
연령	20대	157	15.70
	30대	160	16.00
	40대	194	19.40
	50대	200	20.00
	60세 이상	289	28.90
학력	고등학교 졸업 이하	197	19.70
	2년제 대학 졸업 이하	105	10.50
	4년제 대학 졸업 이하	577	57.70
	대학원 졸업 이상	121	12.10
가구소득	50만원 미만	24	2.40
	50만원 이상 100만원 미만	38	3.80
	200만원 미만	62	6.80
	300만원 미만	172	17.20
	400만원 미만	191	19.10
	500만원 미만	157	15.70
	600만원 미만	102	10.20
	600만원 이상	248	24.80

2. 상관관계분석

변수 간 상관관계를 살펴보면⁶⁾ 종속변수인 코로나19 정부 성과, 코로나19 기관 대응 그리고 코로나19 정책간 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성하고 있었다($p < 0.01$). 종속변수와 독립변수간 그리고 종속변수와 조절변수간 상관관계의 경우 모두 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 존재했다. 즉, 코로나19 정부 성과, 코로나19 기관 대응, 코로나19 정책과 관리역량, 정치역량, 정부 민첩성 그리고 정보만족도간 상관관계는 통계적으로 유의했다($p < 0.01$). 독립변수 및 조절변수간 상관관계 역시 통계적 유의한 상관관계를 형성하고 있는 것으로 분석되었다. 관리역량, 정책역량, 정부민첩성 그리고 정보만족도간 상관관계는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성했다($p < 0.01$).

한편 통제변수의 경우 정부신뢰는 종속변수 및 독립변수와 조절변수간 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성한 반면($p < 0.01$), 공직윤리는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 형성했다

⁶⁾ 각 변수간 상관계수가 다소 높은 것으로 확인되어, 다중공선성 문제를 확인하기 위해서 분산팽창요인(VIF)을 확인한 결과 각 변수별로 VIF 값이 10미만으로 확인되었다. 따라서, 변수간 다중공선성 문제는 확인되지 않았다.

($p < 0.01$). 공정성은 공직윤리와 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 형성하였으나($p < 0.01$), 이외의 변수들과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성했다($p < 0.01$). 성별은 코로나19 기관 대응($p < 0.01$), 코로나19 정책($p < 0.01$), 관리역량($p < 0.05$)간 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였고, 공직윤리의 경우 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 형성했다($p < 0.05$). 연령은 코로나19 대응 정책($p < 0.01$), 가구소득은 코로나19 정부 성과($p < 0.05$), 정보만족도($p < 0.05$), 학력($p < 0.01$)간 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 마지막으로 학력은 관리역량 및 공직윤리와 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였으며($p < 0.01$), 성별과 유의한 양의 상관관계를 형성했다($p < 0.01$).

〈표 3〉 상관관계분석 결과

변수	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
(1)	1													
(2)	.7747 **	1												
(3)	.7196 **	.7779 **	1											
(4)	.4673 **	.5846 **	.5161 **	1										
(5)	.6213 **	.7125 **	.6264 **	.7095 **	1									
(6)	.5318 **	.6115 **	.5781 **	.6261 **	.6662 **	1								
(7)	.7755 **	.7789 **	.7094 **	.4856 **	.6639 **	.5647 **	1							
(8)	.6068 **	.7013 **	.6192 **	.6776 **	.7339 **	.6030 **	.6219 **	1						
(9)	-.1450 **	-.1804 **	-.1401 **	-.3379 **	-.2256 **	-.2115 **	-.1169 **	-.1610 **	1					
(10)	.5668 **	.6616 **	.5759 **	.7155 **	.7599 **	.6434 **	.6052 **	.6638 **	-.2279 **	1				
(11)	-.0488	-.0756 *	-.0777 *	-.1006 **	-.0355	-.0526	-.0563	.0012	.0715 *	-.0153	1			
(12)	-.0059	.0525	.0790 *	-.0114	-.0508	.0524	.0362	.0095	.0123	-.0091	-.0537	1		
(13)	-.0198	-.0396	-.0482	-.0958 **	-.0535	-.0532	-.0143	-.0519	.0024	-.0352	.1438 **	-.1190 **	1	
(14)	.0771 *	.0318	.0106	.0178	.0189	-.0086	.0789 *	.0072	-.0222	.0401	.0274	.0260	.2737 **	1

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

(1) 전반적인 코로나19 대응, (2) 코로나19 기관 대응, (3) 코로나19 정책, (4) 관리역량, (5) 정치역량, (6) 정부민첩성, (7) 정보, (8) 정부신뢰, (9) 공직윤리, (10) 공정성, (11) 성별, (12) 연령, (13) 학력, (14) 가구소득

3. 다중회귀분석 결과

본 연구는 코로나19에 대한 정부 성과 및 기관 대응 그리고 코로나19 관련 정책과 관련된 일반 시민의 만족도에 미치는 관리역량, 정치역량 그리고 정부민첩성의 영향을 분석하였다. 또한, 코로나19와 관련된 정보에 대한 일반시민 만족도의 조절효과를 분석하였다.

먼저 관리역량, 정치역량, 정부민첩성 그리고 조절변수인 정보만족도의 직접효과 분석결과를 살펴보면, 관리역량은 코로나19에 대한 정부 성과에 통계적으로 유의한 부정적인 영향을 미치고 있었다(Coef.=-0.070, $p<0.1$). 반면, 코로나19 기관 대응 및 정책 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 따라서, 일반시민의 관리역량에 대한 만족도가 높을수록 코로나19의 정부 성과에 부정적인 영향을 미치고 있기 때문에 선행연구에서 제시된 관리역량의 정부 성과에 대한 긍정적인 영향력과 반대의 분석결과가 도출되었다. 정부의 코로나19에 대한 대응 역량이 다양한 차원에서 제시되고 있으나 정부의 관리역량이 행정적인 측면에서 핵심적 기능을 수행하고 있다는 점 즉 관리역량이 공무원의 전문지식과 기술을 비롯한 정책평가 체계 그리고 정책의 일관성으로 구성된 점을 고려한다면, 분석결과에서 도출된 부정적 영향과 통계적 유의성의 부재에 대한 추가적인 연구가 추후 필요할 것으로 보인다.

다음으로 정치역량은 코로나19 정부 성과(Coef.=0.092, $p<0.05$), 기관 대응(Coef.=0.145, $p<0.01$), 그리고 코로나19 정책 만족도(Coef.=0.089, $p<0.05$)에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 정치역량에 대한 만족도가 높을수록 코로나19의 정부성과, 기관의 대응 그리고 코로나19 관련 정책을 긍정적으로 인식하는 것으로 볼 수 있다. 재난 특히 코로나19의 창궐과 대응이 사회적, 정치적, 경제적 등과 같은 다양한 요소들의 복합적인 상호작용이라는 점을 고려할 때, 이에 대응하기 위한 조치는 관리적 차원을 넘어 정치적 역량 확보가 필요하다는 점을 시사한다. 코로나19 관련 정책과정에 대한 시민의 참여기회 보장, 시민의 의견의 정책에 대한 반영, 행정기관 서비스의 만족과 같이 정치적 역량에 대한 만족도가 높을수록 다양한 정부대응의 만족도 역시 높아질 수 있다는 점을 분석결과가 보여주고 있다.

정부민첩성 역시 코로나19에 대한 정부 성과(Coef.=0.075, $p<0.05$), 기관 대응(Coef.=0.079, $p<0.01$), 정책 만족도(Coef.=0.149, $p<0.01$)에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 정부민첩성의 기존 논의와 동일하게, 정책환경의 복잡성이 심화되고 행정수요가 양적으로 증가하고 질적으로 분화되고 있는 상황에서 코로나19의 창궐은 정부의 역할 및 기능을 재고하는 계기가 되었다. 즉, 코로나19 창궐에 대한 정부개입 및 대응의 신속성은 정부민첩성 차원에서 중요성 및 필요성이 강조되고 있다. 따라서, 정부가 코로나19에 대응하는 일련의 과정에서 정부의 민첩성에 대한 긍정적 인식이 정부의 다양한 활동에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 점은 환경변화에 대한 정부의 효율적 대응을 비롯하여 업무처리 및 의사결정의 신속성을 일반시민이 긍정적으로 인식할수록 코로나19 대응, 기관 대응 그리고 코로나19 관련 정책 만족도를 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 볼 수 있다. 이는 결국 정부의 민첩한 조치 및 대응과 개입이 정부 성과를 포함한 기관 대응의 성

과 및 정책의 효과성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 기존 연구의 논의를 강화하는 분석결과로 볼 수 있다.

조절변수인 정보만족도의 직접효과를 살펴보면, 코로나19 상황에서 정부가 제공한 정보에 대한 신뢰성, 신속성, 정확성에 대한 만족이 긍정적일수록 코로나19 대응 성과(Coef.=0.701, $p<0.01$), 기관 대응(Coef.=0.499, $p<0.01$), 그리고 코로나19 관련 정책 만족도(Coef.=0.445, $p<0.01$)를 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 코로나19가 창궐한 상황에서 정부가 제공한 다양한 차원의 정보에 대한 신뢰성, 신속성, 그리고 정확성에 대한 만족도는 정부정책의 효과성을 향상시키는 동시에 대응성을 제고하는 수단으로 활용되었다. 이러한 점을 감안할 때 코로나19 정보에 대한 만족이 정부 대응 만족에 미치는 긍정적인 영향력의 도출은 유의미한 시사점을 내재한다. 비단 코로나19와 관련된 정보 제공의 수준에 한정되지 않고 정보의 질적 특성에 대한 만족도가 결과적으로 정부의 다양한 활동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

한편 정보만족도의 조절효과의 경우, 관리역량이 코로나19에 대한 정부성과(Coef.=-0.130, $p<0.01$)와 코로나19 정책 만족도(Coef.=-0.155, $p<0.01$)에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키고 있었다. 또한, 정치역량이 코로나19 정부 성과(Coef.=0.089, $p<0.05$), 기관 대응(Coef.=0.065, $p<0.1$) 그리고 정책만족도(Coef.=0.144, $p<0.01$)에 미치는 부정적인 영향을 정보만족도가 감소시키고 있었으며, 정부민첩성이 기관 대응에 미치는 긍정적인 영향력을 정보만족도(Coef.=-0.049, $p<0.1$)가 감소시키고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 정부가 제공하는 코로나19 관련 정보에 대한 일반시민의 만족도가 관리역량, 정치역량 그리고 정부민첩성이 정부의 다양한 활동에 대해 인식하는 일반시민의 만족도에 미치는 영향력을 차별적으로 조절하고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 코로나19 정보에 대한 만족도가 직접적으로 정부 활동 인식에 긍정적인 영향을 미치고 있으나 관리역량, 정치역량 그리고 정부민첩성과 함께 정부 활동에 미치는 영향은 복잡한 양상을 보여주고 있다. 이는 코로나19 정보에 대한 일반시민의 만족도가 관리역량, 정치역량 그리고 정부민첩성을 통해 코로나19에 대한 정부 성과, 기관 대응 그리고 정책만족도에 미치는 영향력이 상이하다는 점을 의미한다. 따라서, 코로나19 관련 정보의 활용 및 만족도는 결과적으로 정부의 활동과 정책효과성에 미치는 영향력이 변수와 상황에 따라 상이할 수 있으므로 일반시민의 정보만족도에 대한 관리가 수반될 필요가 있다.

마지막으로 통제변수를 살펴보면, 정부신뢰는 코로나19에 대한 정부 성과(Coef.=0.164, $p<0.01$), 기관의 대응(Coef.=0.206, $p<0.01$)에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 정부신뢰가 높아질수록 정부성과 및 정책만족도는 긍정적인 것으로 볼 수 있다. 이와 달리 공직윤리의 경우 통계적 유의성이 부재했으며, 공정성은 기관 대응에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있었다(Coef.=0.105, $p<0.01$). 즉, 공정성이 긍정적일수록 코로나19에 대한 기관 대응 만족도는 긍정적인 것으로 볼 수 있다. 성별은 기관대응(Coef.=-0.070, $p<0.05$) 및 정책만족도(Coef.=-0.067, $p<0.1$)에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤는데 여성일수록 그리고 연령이 높을수록 기관대응

(Coef.=0.025, p<0.1) 및 정책만족도(Coef.=0.036, p<0.01)를 긍정적으로 인식하고 있었으며 학력과 가구소득의 통계적으로 유의한 영향은 부재했다.

〈표 4〉 다중회귀분석 결과

변수		전반적인 코로나19 대응				코로나19 기관 대응				코로나19 정책			
		Model1		Model2		Model3		Model4		Model5		Model6	
		Coef. (S.E.)	β	Coef. (S.E.)	β	Coef. (S.E.)	β	Coef. (S.E.)	β	Coef. (S.E.)	β	Coef. (S.E.)	β
독립 변수	관리역량	-.070 (.040) *	-.056	.406 (.158) **	.331	.016 (.032)	.014	.128 (.130)	.107	.018 (.036)	.018	.585 (.144) ***	.555
	정치역량	.092 (.045) **	.074	-.225 (.158)	-.181	.145 (.037) ***	.127	-.082 (.130)	-.072	.089 (.041) **	.084	-.432 (.144) ***	-.408
	정부 민첩성	.075 (.037) **	.056	.255 (.124) **	.192	.079 (.03) ***	.065	.245 (.102) **	.201	.149 (.034) ***	.131	.158 (.113)	.139
	정보	.701 (.032) ***	.595	.908 (.074) ***	.770	.499 (.026) ***	.461	.528 (.061) ***	.488	.445 (.029) ***	.442	.433 (.068) ***	.431
상호 작용	관리역량* 정보	-	-	-.130 (.042) ***	-.560	-	-	-.027 (.035)	-.127	-	-	-.155 (.039) ***	-.780
	정치역량* 정보	-	-	.089 (.042) **	.414	-	-	.065 (.035) *	.328	-	-	.144 (.038) ***	.783
	정부민첩성* 정보	-	-	-.054 (.036)	-.238	-	-	-.049 (.029) *	-.237	-	-	-.001 (.032)	-.10
통제 변수	정부신뢰	.164 (.033) ***	.152	.176 (.033) ***	.164	.206 (.027) ***	.208	.206 (.029) ***	.208	.151 (.030)	.164	.152 (.030) ***	.166
	공직윤리	-.036 (.027)	-.027	-.023 (.041)	-.017	-.022 (.022)	-.018	-.020 (.022)	-.016	.003 (.025)	.003	.008 (.025)	.007
	공정성	.055 (.043)	.043	.062 (.042)	.048	.105 (.035) ***	.089	.107 (.035) ***	.091	.042 (.039)	.038	.058 (.039)	.053
	성별 (ref.=여성)	-.029 (.041)	-.014	-.025 (.041)	-.012	-.070 (.034) **	-.032	-.070 (.034) **	-.035	-.067 (.038) *	-.037 -.037	-.065 (.037) *	-.036
	연령	-.022 (.014)	-.030	-.015 (.014)	-.020	.025 (.011) *	.037	.025 (.012) **	.037	.036 (.013) ***	.058	.036 (.013) ***	.058
	학력	-.011 (.023)	-.010	-.008 (.023)	-.007	.006 (.019)	-.006	.006 (.019)	-.006	.001 (.021)	.001	.002 (.021)	.002

	가구 소득	.032 (.021)	.030	.040 (.021) *	.037	-.013 (.017)	-.013	-.012 (.017)	-.012	-.026 (.019)	-.028	-.023 (.019)	-.025
상수		.35 (.181) **	-	-.426 (.313)	-	-.063 (.148)	-	-.183 (.258)	-	.467 (.165) ***	-	.408 (.286)	-
F		156.93		126.71		222.23		175.26		125.81		101.79	
R ²		.6360		.6430		.7122		.7135		.5835		.5913	
Adj R ²		.6319		.6379		.7090		.7095		.5788		.5855	
N		1000											

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

V. 결론 및 정책적 시사점

본 연구는 코로나19 창궐 당시 정부가 시행한 다양한 조치 및 대응에 미치는 정부역량의 영향을 분석하는 한편, 시민의 코로나19 관련 정보에 대한 만족도가 정부의 조치 및 대응에 미치는 영향의 정도를 분석하였다. 또한 정부역량이 정부의 조치 및 대응에 미치는 영향에 대해 시민이 인식하는 정보만족도의 조절효과를 분석하였다. 다중회귀분석결과를 살펴보면, 관리역량은 정부의 코로나19 성과에 통계적으로 유의한(-)의 영향을 미치고 있었으나 정치역량, 정부민첩성 그리고 정보만족도는 코로나19에 대한 정부성과, 기관의 대응 그리고 코로나19 관련 정책 만족도에 통계적으로 유의한(+)의 영향을 미치고 있었다. 이에 더하여 정보만족도의 조절효과 경우, 관리역량이 코로나19에 대한 정부성과 및 코로나19 정책에 대한 시민의 만족도에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키고 있었다. 그리고 정치역량이 코로나19 정부 성과, 기관 대응, 정책만족도에 미치는 부정적인 영향을 정보만족도가 감소시키고 있었고, 정부민첩성이 기관 대응에 미치는 긍정적인 영향력을 정보만족도가 감소시키고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 이러한 분석결과를 고려하여 정책적 시사점을 도출한다면 다음과 같다.

먼저, 코로나19뿐만 아니라 대규모 재난상황과 복합재난이 도래한 경우, 정부의 관리역량에 대한 지속적인 개선과 배양이 필요할 것으로 보인다. 사실 관리역량은 일반적이면서도 전통적인 정부역량의 일종이다. 하지만, 재난관리 차원에서 관리역량의 부단한 개선과 함양에 대한 노력은 전문성, 정책의 평가 그리고 일관성 등의 차원에서 지속적으로 강조되고 있다. 무엇보다도 재난관리 과정에서 정부의 관리역량과 관련된 문제점의 개선이 부단하게 강조되고 있었으나, 이러한 문제점이 완전하게 개선되지 않은 상황에서 코로나19가 창궐하였고, 다소 미흡한 관리역량은 결과적으로 코로나19의 문제점을 심화시키는 요인으로 작용하였다. 코로나19 상황에서 정부가 추진한 다양한 정책과 기관대응의 근거 그리고 그 동력이 관리적 역량에서 비롯되었다는 점을 상기한다면, 향후 코로나19와 같이 사회적, 경제적, 정치적 차원에서 복잡한 공공문제를 야기하는 재난을 관리

하기 위한 노력과 대안 창출의 일환으로 관리역량에 대한 관리가 필요할 것으로 보인다. 특히, 고도의 불확실성과 복잡성 그리고 광범위성이 심화된 재난상황에 대한 전략적 대응을 위해 코로나19 대응을 위한 전문성의 확보와 재난관리 과정에서 발생한 문제점을 진단하고 처방할 수 있는 평가 체계의 정립과 개선 그리고 정책의 일관성 차원에서 관리역량의 확보가 필요할 것으로 보인다. 코로나19의 창궐에 따라 복합적인 공공문제가 대두되었지만, 이러한 문제를 해결하는 일련의 과정에서 시행된 다양한 정부정책의 시행과 대응 및 조치는 우리나라의 감염병 체계를 질적으로 개선시키는 한편, 대규모의 재난과 복합재난이 도래한 경우 다양한 기관의 협력과 역량 등을 전략적으로 활용하기 위한 체계를 일부 형성하는 계기였다. 그럼에도 불구하고 지속적인 관리역량의 개선은 향후 도래할 재난상황에 대비하는 동시에 대응하기 위한 정부대응의 역량에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보인다.

다음으로, 재난의 높은 정치성과 복잡한 공공문제화에 대응할 수 있는 정부의 정치적 역량에 대한 함양이 중장기적으로 필요하다. 이때 재난의 정치성과 공공문제화는 재난상황을 정치적으로 활용하는 수준에 대한 논의가 아니라 재난상황을 극복하는 일련의 과정에서 시민을 비롯한 다양한 이해관계자 등의 의견을 수렴하는 정도에 한정하고자 한다. 코로나19의 창궐과 이에 대한 정부의 조치 및 대응은 정부의 단독적 행정과 정책역량의 발휘에 한계가 있을 수밖에 없다는 점을 보여주는 사건이었다. 비록 코로나19에 따른 복잡한 사회문제가 대두되었고 이에 대응하는 과정에서 사회적 갈등 및 사회적 비용이 초래되었지만, 한편으로 재난상황에서 정부의 정치적 역량의 배양과 그 중요성을 인식할 수 있었다는 점은 괄목할만한 시사점이다. 따라서, 정치적 역량이 코로나19에 대한 정부성과와 기관의 대응 그리고 다양한 정책적 노력에 대해 미치는 긍정적인 영향을 고려할 때, 재난상황에 대응하기 위한 정책과정에 시민의 참여와 의견을 개진할 수 있는 기회를 보장할 필요가 있으며 일선 및 담당 행정기관의 대응성을 제고하기 위한 노력이 수반될 필요가 있다. 코로나19 상황에서 정부가 시행했던 다양한 코로나19 관련 정책 및 대응과 조치 등에 대한 시민의 의견 및 만족도 등이 제기되었고, 정부가 일부 반영하는 시도가 존재했다. 이에 따라 정책의 질적인 개선이 존재했지만, 한편으로 정부 정책 및 대응에 불만족을 표하는 경우도 존재했기 때문에, 이를 반영하고 조정하여 대응하기 위한 재난 상황에서 정치적 관리와 정치적 역량의 함양이 필요하다.

셋째, 재난상황에 대한 정부의 민첩한 대응이 전략적으로 시행될 필요가 있다. 재난상황에 대한 민첩한 정부의 대응과 개입은 행정적, 정책적 시차가 존재하는 상황에서 재난의 피해를 완화하는 동시에 코로나19의 대응을 비롯하여 코로나19가 야기한 다양한 사회문제를 해결하는 과정에서 정부역량의 중요성이 재차 부각되었다. 특히, 재난상황에 대한 정부의 민첩한 개입 및 대응은 재난의 예방, 대비, 대응 그리고 복구의 과정에서 구래로부터 부단하게 강조된 정부역량으로 볼 수 있다. 하지만, 정부의 민첩성이 항상 긍정적인 성과를 창출한다고 볼 수 없다. 정부의 민첩성이 오히려 문제를 야기하거나 심화시킬 수 있기 때문에 재난상황의 전개에 따른 전략적 대응과 개입이 민첩성 차원에서 시도될 필요가 있다. 즉, 분석결과를 감안할 때 코로나19 상황에서 정부의 민첩한 활동이

코로나19 대응에 긍정적인 영향을 미치고 있고, 일반적으로 일선에서 발생하는 재난상황에 따른 문제점을 민첩하게 대응하는 부분이 필요하지만, 중장기적으로 볼 때 재난상황에 의해 야기된 문제의 양상과 전개 그리고 이에 대한 전략적 대응이 적시에 민첩하게 시행될 필요가 있다.

마지막으로 재난 관련 정보의 생산과 제공 과정에서 정부의 전략적인 관리가 필요하며, 이러한 재난정보관리가 궁극적으로 정부역량과 연계될 필요가 있다. 코로나19 상황에서 재난 정보의 중요성이 지속적으로 강조된 한편 정보의 질적 특성 즉 정보의 신뢰성, 정확성, 신속성 등의 특성이 강조되었다. 새로운 정보와 지속적으로 제공되는 동시에 중요하고 적합한 정보 역시 시민들이 고려해야 하는 상황에서 잘못된 정보의 제공은 혼란을 야기했다. 즉, 시민의 정보에 대한 만족도가 정부의 역량과 함께 정부성과, 기관 대응, 그리고 정책만족도에 영향을 미치고 있다는 점을 고려한다면, 정보의 질적 관리와 전략적 활용 그리고 시민의 수요에 부합한 정보의 창출 등이 필요하다. 재난 관련 정보가 항상 긍정적인 측면만 존재하고 있는 것이 아니라 과다한 제공 및 정보의 오류에 따른 문제점 역시 공존하고 있어 이에 따라 발생할 수 있는 폐단의 전개를 정부의 역량 차원에서 예방 및 대응할 필요가 있다. 특히, 향후 발생하는 대규모의 재난과 복합재난의 상황에서 정부의 재난 정보 제공은 신속성, 정확성, 그리고 신뢰성 차원에서 관리될 필요가 있다.

한편 코로나19 당시 시행되었던 정책에 대한 각계각층의 인터뷰와 코로나19 대응 과정에서 발생한 정책적 문제에 대한 공무원의 인식 조사를 활용하지 못했다. 본 연구에서 제시된 변수와 관련하여 시민의 만족도뿐만 아니라 공무원의 만족도 조사를 병행하여 양자간 인식의 비교를 시도했다면 코로나19에 대한 정책적 만족도를 정교하게 시행할 수 있었을 것으로 보인다. 또한, 설문조사 즉 인식조사의 특성상 정부 정책 시행과 관련 예산의 투입이 실증적으로 확진자의 감소를 비롯하여 시민의 소득과 삶의 질에 미치는 영향 등을 분석하지 못했다는 한계가 존재하고 있다. 코로나19가 가한 충격의 크기만큼 다양한 관점에서 연구가 시행될 필요가 있을 것으로 보인다. 이에 더하여, 행정역량의 정교화가 후속 연구에서 필요하다. 공무원뿐만 아니라 코로나19에 대응하기 위한 거버넌스적 역량에 대한 만족도를 포함하여 코로나19 대응이 총력전이였다는 점을 고려할 때 지방자치단체의 대응 및 노력, 법안 통과를 위한 국회의 노력, 재난취약계층에 대한 정책적 고려와 역량에 대한 논의가 향후 연구에서 활발하게 시행될 필요가 있다. 또한, 코로나19가 전세계적으로 발생했고 이에 대응하는 과정에서 국가간 역량의 상당한 차이 존재했다는 점을 고려할 때, 코로나19 대응에 대한 국가간 비교 연구 역시 필요할 것으로 보인다.

〈참고문헌〉

강혜정. (2021). 코로나 19 전후 다문화 정보격차 비교분석-신문기사 키워드 네트워크 분석을 중심으로. 「Crisisonomy」, 17(6): 37-54.

- 고길곤·김범. (2020). 한국의 코로나 19 대응 평가에 대한 비판적 검토: 이슈의 변화와 경험적 근거 분석을 중심으로. 「행정논총」, 58(4): 1-29.
- 관계부처합동. (2023). 「코로나19 위기상황에서 벗어나 일상회복 추진」. 관계부처합동 정례브리핑 보도자료(2023. 5. 11. 목).
- 구주영. (2022). 정부의 정책역량과 정치역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 시민의 정책집행 만족도의 조절효과를 중심으로. 「GRI 연구논총」, 24(3): 365-391.
- 구주영·권오영. (2023). 정책역량과 정부신뢰가 정부성파에 미치는 영향에 관한 연구: 시민의 공공정보 만족도 조절효과를 중심으로. 「GRI 연구논총」, 25(4): 25-56.
- 권향원. (2020). 포스트 코로나 시대 정부역할과 거버넌스의 변동: 공공가치 개념에 대한 이해를 중심으로. 「국정관리연구」, 15(4): 1-35.
- 김민수·정재희·이근원. (2021). 코로나 19 감염성 질병에 특화된 개인 맞춤형 긴급재난정보 서비스. 「한국공간디자인학회 논문집」, 16(3): 345-352.
- 김석동. (2021). 한국형 발전국가에서 사회적 다원화와 불평등에 따른 합의 민주주의의 요구 세계화와 외환위기 및 코로나 19 이후에 '민주주의의 질' 성찰. 「현대정치연구」, 14(1): 47-86.
- 김소영·정진택. (2021). 코로나이후 정보취약계층의 디지털인식변화에 관한연구. 「Journal of Digital Convergence」, 19(12): 531-539.
- 김영주·문명재. (2015). 재난관리 조직의 협력수준과 조직효과성에 관한 연구. 「행정논총」, 53(3): 83-116.
- 김영주·구정화. (2021). 재난 상황에서의 정보추구: 일반 시민들의 코로나 19 상황에서의 대응을 중심으로. 「정보관리학회지」, 38(2): 277-303.
- 김유나·변은지. (2021). 고령층 디지털 정보 역량과 디지털 정보 활용 영향요인에 관한 연구. 「Journal of Digital Convergence」, 19(3): 89-97.
- 김정숙·정다정. (2019). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정치참여의 매개효과를 중심으로. 「행정논총」, 57(1): 67-92.
- 김정해·임성근·정소윤·이사빈·편제범. (2021). 「코로나 이후 시대의 정부조직 디자인」. 기본연구 과제, 2021: 1-412.
- 김태심. (2021). 코로나 19 와 복지 태도: 정부 활동 평가를 중심으로. 「정치정보연구」, 24(1): 137-167.
- 노승용·김찬곤. (2007). 전자 시민참여 이용자 만족도와 정부신뢰: 구로구 “구청장에게 바란다” 를 중심으로. 구로구 “구청장에게 바란다” 를 중심으로. 「한국공공관리학보」, 21(3): 25-57.
- 도명록·조선일. (2021). 단체참여가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부와 단체의 관계 유형을 중심으로. 「정부행정」, 17: 61-90.
- 문명재. (2021). 포스트(위드) 코로나 시대의 난제해결형 정부를 위한 정부혁신에 대한 소고. 「한국행정연구」, 30(3): 1-27.

- 박광국·김정인. (2020). 포스트 코로나 시대의 정부역할과 시민문화. 「한국행정학보」, 54(3): 1-30.
- 박상돈. (2021). 포스트 코로나에서 정보통신의 헌법적 의미와 과제. 「헌법학연구」, 27(2): 207-234.
- 박선경·신진욱. (2021). 코로나 19 와 국가역할 확대에 대한 시민 인식: 이념성향, 재난피해, 정부 대응, 재난지원금의 영향. 「한국과 국제정치」, 37(1): 153-189.
- 박승규·황창호. (2022). 정부의 코로나-19 정책수용성에 대한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 34(3): 411-434.
- 박신애·최태현. (2024). 개인의 역량 결핍과 정책 인지의 관계에 관한 연구: 코로나-19 지원금 인지를 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 31(1): 31-62.
- 박종민·윤건수·강상원·곽동진·심동철·왕재선·윤건수·최용진. (2024). 「한국의 코로나19 팬데믹: 일반인의 시각」. 서울: 박영사.
- 배유일. (2022). 공공난제와 정부 민첩성, 그리고 디자인사고: 코로나-19 대응을 중심으로. 「사회과학연구」, 33(2): 355-378.
- 보건복지부. (2023). 「코로나19, 지난 3년간 감염병 대응의 변화-과학방역체계 전환 이후 감염병 대응 현황」. 보건복지부 보도자료(2023. 1. 20. 금).
- 송성우·문명재. (2022). 정부의 재난대응역량과 코로나 불안감이 방역 주체 성과인식에 미치는 영향. 「융합사회와 공공정책」, 15(4), 238-277.
- 송성우·박예종·박승규. (2023). 정부의 민첩성, 관리역량이 재난관리 정부성과 인식에 미치는 영향-코로나 19 방역성과를 중심으로. 「Crisisonomy」, 19(1): 1-25.
- 신현기·김성찬. (2022). OECD 국가의 2020 년 코로나 19 방역성과에 대한 비교분석: 정부역량과 사회자본을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 32(4): 113-138.
- 신현재·고길근. (2022). 정책변동 과정과 근거활용 간의 관계에 대한 연구-코로나 19 통제정책을 중심으로. 「한국정책학회보」, 31(3): 115-143.
- 오현진. (2021). 코로나 19 위기 대응과 정부-시민 관계: 정치신뢰를 중심으로. 「한국과 국제정치」, 37(1): 1-35.
- 오현진. (2022). 코로나 19 관련 허위정보에 대한 인식과 당파성의 역할. 「정부학연구」, 28(1): 65-86.
- 오형근. (2020). 코로나 19 이후 주요 사회변화와 정보보안 이슈 분석. 「정보과학회지」, 38(9): 48-56.
- 윤건·심우현·박정원·김윤희. (2018). 정부역량 측정을 위한 지표체계 구성에 관한 연구: 전문·윤리·협치역량을 중심으로: 전문·윤리·협치역량을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 29(3): 143-158.
- 윤기웅·공동성. (2020). 코로나 19 대응 거버넌스의 성공 요인에 관한 탐색적 연구: 성과중심적 거버넌스 모형을 활용하여. 「한국행정논집」, 32(3): 535-570.
- 윤상철·이종욱·김인영·노상은. (2020). 「ICT를 활용한 대한민국의 코로나 19 대응과 그 성과」.

한국국제협력단 연구보고서, 1-64.

- 윤성욱·남기환. (2022). 코로나 19 하에서 재난문자 내의 정보유형 및 특성: 서울특별시 재난문자를 중심으로. 「지능정보연구」, 28(1): 45-68.
- 이근옥. (2020). '정보공개법'상 개인정보 보호와 공익의 조화: 코로나 19 팬데믹하에서의 프라이버시 침해를 중심으로. 「한국언론정보학보」, 103: 145-176.
- 이나경·이병현·류현숙. (2023). 감염병과 정부 회복역량 인식 및 정치적 성향이 정부의 코로나 19 대응 평가에 미치는 영향. 「한국행정논집」, 35(3): 365-390.
- 이상욱·김용운. (2022). 위기관리정책 성과에 대한 영향요인 연구: 코로나 19 대응정책에 대한 시민인식을 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 26(1): 257-280.
- 이슬기·김태형. (2022). 코로나 19 대응성과의 영향요인에 관한 연구: 민첩한 정부의 비선형성과 정부의 관리역량을 중심으로. 「지방정부연구」, 26(3): 225-254.
- 이슬기·이혁규·유나리. (2021). 리스크 커뮤니케이션과 정부신뢰에 관한 연구: 코로나 19 팬데믹에서 전자정부 역량의 조절효과를 중심으로. 「융합사회와 공공정책」, 14(4): 271-305.
- 이윤아·윤상오. (2023). 코로나 19 재난과 정보격차의 관계에 관한 연구. 「한국지역정보학회지」, 26(3): 1-35.
- 이재은. (2011). 재난관리 역량 강화와 재난관리서비스의 공공재적 특성. 「Crisisonomy」, 7(6): 1-16.
- 이재은. (2018). 「위기관리학」. 고양: 대영문화사.
- 임상규·서보람·최우정. (2017). 국가재난관리의 새로운 핵심, 재난관리역량 개념의 탐색적 연구. 「Crisisonomy」, 13(12): 115-126.
- 정다해·박나라. (2023). 코로나 19 시기 지방정부 문화정책 추진역량 비교 연구: 17 개 광역지방자치단체 퍼지셋 분석. 「지방정부연구」, 26(4): 59-86.
- 정원준. (2022). 코로나 19 위험·위기정보 공유·확산 네트워크 연구: 질병관리청 유튜브 계정 내 소통 활동을 중심으로. 「광고연구」, 135: 176-215.
- 정지혜·나정호·장지혜·오효정. (2020). 기록관리 관점에서 본 코로나 19 관련 개인정보 이슈와 대응방안. 「정보관리학회지」, 37(4): 81-107.
- 조세현. (2020). 「코로나19 이후 정부혁신의 재도약을 위하여」. 행정포커스, 147: 49-54.
- 질병관리청. (2022). 「2020-2021 질병관리청 백서」.
- 질병관리청. (2023). 「2022 질병관리청 백서」.
- 최상욱. (2012). 정부의 질 연구: 효과성 제고를 위한 정부역량 개념의 탐색적 고찰. 「정부학연구」, 18(2): 77-97.
- 최상욱. (2021). 뉴노멀 코로나 위기관리 거버넌스. 「국정관리연구」, 15(3): 1-26.
- 최선미. (2018). 국가역량이 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 분석: 행정, 사법, 정치역량을 중심으로. 「한국행정학보」, 52(3): 253-289.

- 최희용·최윤희. (2022). 지역의료기관과 정부 코로나 19 대응평가의 관계-미충족 의료경험의 조절효과를 중심으로. 「한국정책학회보」, 31(4): 247-268.
- 허서현·김영욱. (2015). 위험 유형에 따른 위험 정보 탐색과 처리 과정 연구: 불산 유출과 태풍 관련 위험 상황 비교 중심: 불산 유출과 태풍 관련 위험 상황 비교 중심. 「한국언론정보학보」, 70(2): 246-276.
- 허현희·이도연·강의영. (2021). 코로나 19 백신 정책 의사결정 과정에 대한 시민참여 분석 사례 연구: 시민사회단체의 평가와 대응을 중심으로. 「NGO 연구」, 16(3): 179-218.
- 현승현·이병기·김건위·추병주. (2009). 지방정부의 재난대응체계에 관한 비교 연구. 「한국행정학보」, 43(3): 273-306.
- 홍성효·이동기. (2021). 코로나 19 가 고령층의 온라인 사회 참여와 온라인 네트워크 활동에 미치는 영향: 디지털 정보격차를 중심으로. 「한국자치행정학보」, 35(3): 321-340.
- 황선재·길정아·최슬기. (2021). 코로나 19 백신수용성: 정부신뢰 요인을 중심으로. 「한국인구학」, 44(2): 95-120.
- 황성호·한상우. (2021). 반부패행위에 의한 공직부패의 결정요인: 역용된 국가적 위기상황의 매개효과분석. 「한국공공관리학보」, 35(3): 219-253.
- 황창호. (2020). 정부역량에 대한 시민인식이 정부성과인식에 미치는 영향: 정부의 내·외부역량을 중심으로. 「지방정부연구」, 23(4): 167-189.
- Odkhuu Khaltar·김태형·문명재. (2019). 위험사회와 미래정부의 역량: 정부의 민첩성, 관리역량, 그리고 정부신뢰가 위험 인식에 미치는 영향을 중심으로. 「정부학연구」, 25(1), 209-244.
- Odkhuu Khaltar·김태형. (2022). 코로나 19 위기와 한국인의 복지태도: 정부의 코로나 19 대응평가, 정부역량, 정부역할에 대한 인식을 중심으로. 「지방정부연구」, 26(2), 283-306.
- Odkhuu Khaltar·김태형. (2023). 정부조직의 민첩성 영향요인에 대한 탐색: 조직 특성의 조절효과를 중심으로. 「한국행정학보」, 57(1), 1-37.
- Cingolani, L. (2018). The role of state capacity in development studies. *Journal of Development Perspectives*, 2(1-2): 88-114.
- Denis, J., Brown, L., Forest, P., Normandin, J., Cambourieu, C., Cannizzaro, V., and Preval, J. (2015). Policy capacity for health system reform. Report to be submitted to Nova Scotia Health Research Foundation.
- Donahue, A. K., Selden, S. C., and Ingraham, P. W. (2000). Measuring Government Management Capacity: A Comparative Analysis of City Human Resources Management Systems. *J-PART*, 10(2): 381-411.
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American political science review*, 92(4): 791-808.

- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual review of political science*, 3(1): 475-507.
- Janssen, M., & Van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55: 102180.
- Rothstein, B. (2001). Social capital in the social democratic welfare state. *Politics & Society*, 29(2): 207-241.
- Zitek, T. (2020). The appropriate use of testing for COVID-19. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(3): 470.

접수일(2024년 07월 01일)

수정일(2024년 08월 19일)

게재확정일(2024년 08월 22일)

<국문초록>

**정부의 관리역량, 정치역량 그리고 민첩성이 시민의 정부대응 인식에 미치는 영향에 관한 연구:
코로나19 정보만족도의 조절효과를 중심으로**

재난상황에 대응하기 위한 정부역량의 중요성은 지속적으로 강조되고 있다. 코로나19의 창궐은 정부역량에 대한 기존의 논의를 질적으로 심화시키는 계기였다. 고도의 불확실성과 복잡성이 내재된 코로나19의 창궐에 대응하기 위해 정부역량을 다양한 각도에서 조명한 필요가 있고, 이러한 정부역량에 대한 시민의 인식은 정부가 시행한 다양한 성격의 정책만족도에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 의의가 존재하고 있다. 따라서, 본 연구는 정부역량이 코로나19에 대한 정부대응에 미치는 영향을 분석하였다. 또한, 정부역량이 정부대응에 미치는 영향에 대한 시민의 코로나19 정보 만족도의 조절효과를 분석하였다. 이때, 정부대응은 정부성과 및 기관대응과 코로나19 정책에 대한 시민의 만족도로 구성하였다. 정부역량의 경우 관리역량, 정치역량, 정부민첩성으로 구성하였다. 분석결과, 정치역량, 정부민첩성 그리고 코로나19 관련 정보에 대한 시민의 인식은 코로나19에 대한 정부의 성과, 기관대응 그리고 코로나19 관련 정책만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 또한, 코로나19 정보 만족도의 조절효과를 보면, 관리역량이 코로나19에 대한 정부성과와 코로나19 정책 만족도에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키고 있었으며, 정치역량이 코로나19 정부 성과, 기관대응 그리고 정책만족도에 미치는 부정적인 영향을 정보만족도가 감소시키고 있었다. 한편, 정부민첩성이 기관대응에 미치는 긍정적인 영향력을 정보만족도가 감소시키고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 고려할 때, 대규모의 재난 혹은 불확실성이 높은 재난이 도래한 경우, 이에 대응하기 위해 정부역량의 전략적인 관리를 비롯하여 재난상황에 제공되는 정보에 대한 전략적인 관리가 필요하다는 점을 확인할 수 있었다.

주제어: 코로나19, 관리역량, 정치역량, 정부민첩성, 코로나19 정보

주요영(具周穎: 단독저자) 연세대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 충북대학교 국가위기관리연구소 재난관리역량연구센터장으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 성과관리, 지방행정, 재난관리, 인사관리 등이다. 최근 논문으로는 공공부문 성과관리 병리현상의 개선 요인에 관한 연구: 성과역설을 중심으로(2024), 정책역량과 정부신뢰가 정부성과에 미치는 영향에 관한 연구: 국민의 공공정보 만족도 조절효과를 중심으로(2023), 재난안전관리 공무원의 직무와 조직 인식 및 스트레스 관리 영향요인에 관한 연구(2022) 등이 있다(jooyoungpa@gmail.com).