# 전자정부 신뢰와 정부신뢰의 영향관계에 관한 연구 - 신뢰주체 및 신뢰대상 요인을 중심으로\* -

이 선 중\*\*

요약 본 연구는 전자정부 신뢰라는 주제에 대하여 신뢰주체와 신뢰대상의 특성을 반영하여 전자정부 신뢰의 영향요인을 밝히고 전자정부 신뢰 및 전자정부 서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향을 밝히는 것을 주된 목적으로 하였다. 전자정부에 대한 신뢰주체의 특성으로 시의적 배태성, 정보활용능력, 네트워크 배태성을 요인으로 설정하였으며 신뢰대상의 특성으로는 전자정부 서비스 품질을 평가할 수 있는 정보제공품질, 정보보호품질, 서비스품질, 참여기회품질을 요인으로 도출하였다. 실증분석 결과, 신뢰주체의 특성 중 시의적 배태성, 네트워크 배태성과 신뢰대상 특성 중 정보제공품질, 정보보호품질, 참여기회품질이 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 전자정부서비스 만족도는 전자정부에 대한 신뢰에 영향을 미쳤으며 두 영향요인 모두 정부신뢰에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어: 시의적 배태성, 네트워크 배태성, 전자정부 신뢰, 정부신뢰

# A Study on Relations Between Trust in e-Government and Trust in Government

Focused on the Factors of Truster and Trustee —

Lee, Sun Joong

This study aims at finding what factors influence trust in e-government and how trust in e-government and satisfaction with e-government services affect trust in government. Despite of the importance of trust in e-government, there has not been sufficient research. Giving light on the factors of affecting trust in e-government is of academic significance. Therefore, the purpose of this study is to explore the nature, driving forces and consequences of citizens' trust in e-government and in government. The empirical results indicated that temporal embeddedness, network embeddedness, information provision quality, information security quality and e-participation quality affect satisfaction with e-government services and trust in e-government influence trust in government, and satisfaction with e-government services affect trust in e-government.

Keywords: temporal embeddedness, network embeddedness, trust of e-Government, government trust

<sup>2011</sup>년 5월 6일 접수, 2011년 5월 9일 심사, 2011년 6월 24일 게재확정

<sup>\*</sup> 이 논문은 필자의 박사학위논문의 분석틀을 수정 보완하여 작성하였음.

<sup>\*\*</sup> 서울시립대학교 반부패시스템연구소 선임연구원(my-cute@hanmail.net)

# I. 서론

UN(2008)은 전자정부 패러다임의 2세대를 맞이하고 있으며 향후 전자정부가 정부의 서비스 제공능력과 이용자들의 효능감을 향상시키는 두 가지 목적을 동시에 달성해야할 필요성을 제기했다. 특히 웹 2.0을 기반으로 하는 Government 2.0으로의 발전을 위해서는 웹 2.0의 가치인 개방, 참여, 소통의 정신이 전자정부 내에서 발현될 때 정보접근의 증대나시민참여의 확대 등이 가능할 것이다. 우리나라는 국제적인 전자정부 평가인 UN의 E-Government Survey 2010에 서 전자정부 준비지수 및 온라인 참여지수에서 1위를 차지하는 성과를 거두었다 (http://www2.unpan,org).

그러나 우리나라 전자정부의 현실적인 부분들을 돌아보게 되면 근래 논의되고 있는 웹 2.0의 개방, 참여, 소통이라는 가치 구현과 관련하여 회의적 시각도 만만치 않은 것이 사실이다. 2006년에 실시한 전자정부서비스에 대한 국민조사를 살펴보면 인지도는 73%에 달하지만 활용도는 23%에 머물고 있는 등 인지하는 수준에 비해 그 활용수준이 매우 낮은 편이다(신수정외, 2007). 인지도에 비해 활용도가 낮다는 것은 전자정부서비스에 대한 효용을 국민들이 전반적으로체가하지 못하고 있다는 단적인 예라고 할 수 있다.

전자정부의 발전이 가져올 기대효과와 영향에 대해서 많은 연구자와 기관 등에서 전망을 하고 있는데 그 내용들을 살펴보면 정부 프로그램의 효율적 전달과 업무처리의 비용절감 등과 같은 정부 혁신적 가치와 시민들의 전자적 참여 및 정부-국민간 신뢰 구축 등의 가치 등을 제시하고 있다(GSA, 2003; OECD, 2003; Schware, et al., 2003). 이러한 사회적 가치들이 전자정부 속에서 내재화되고 발현되기 위해서는 상호 관계의 중요성이 대두될 수밖에 없는데, 이러한 관계는 얼마나 확고하게 전자정부에 대한 신

뢰를 확보하고 있느냐가 관건일 것이다.

이와 관련하여 전자정부를 통한 정부신뢰 제고와 전자정부 서비스 이용활성화와 관련된 논의들이 지 속적으로 이루어지고 있다. 전자정부를 방문하거나 이용했던 사람들이 느끼는 정부신뢰의 정도를 파악 하여 전자정부가 정부신뢰를 향상시키는 효과가 있 는지를 밝히는 경험적인 연구결과는 전자정부가 일 정 정도 정부신뢰를 향상시키는 역할을 하는 것으로 나타났다(Tolbert, et al., 2006). 또한 전자시민참 여와 관련하여 여러 학자들의 이론적 논의들을 살펴 보면 "일반적 신뢰→전자서비스(인터넷) 신뢰 → 전 자시민참여의 관계를 가진다는 주장(Carter, et al., 2005; Pavlou, 2003; Belanger, et al., 2008; McKnight, et al., 2002; Warkentin, et al., 2002; Welch, et al., 2005), 전자정부 서비스 이 용 → 전자정부 신뢰 → 전자시민참여의 주장 (Parent, et al., 2005), 그리고 전자서비스 신뢰(안 전성) → 전자정부 이용 → 참여의 주장(Tassabehji. et al., 2006)" 등 다양한 변수간의 관계를 고려한 논의들이 이루어지고 있다(김구, 2008). 이러한 논 의는 전자정부 서비스 활용률을 높이는 것이 정부신 뢰. 전자정부 신뢰 를 향상시키는 요인으로 고려한다 는 것이다. 하지만 전자정부 신뢰에 대해서 단순한 정보보안의 문제로 설정하거나 대상인 전자정부 서 비스의 품질에 국한되어 논의되다보니 전자정부 신 뢰의 구체적 개념규정에 대한 논의가 부족한 형편이 다. 또한 전자정부 방문경험이나 전자정부 서비스 이 용경험이 정부신뢰를 향상시키는 역할과 관련된 논 의들에서 이용자들의 전자정부 신뢰 수준에 관한 구 체적 논의가 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

따라서 본 연구는 전자정부 신뢰에 대한 개념을 도출하고 이에 영향을 주는 요인에 대하여 신뢰주체인 전자정부 이용자와 신뢰대상인 전자정부서비스 품질 을 포함하여 전자정부 신뢰와 전자정부서비스 만족

<sup>1) 2008</sup>년 행정안전부가 발표한 차세대 전자정부 사업계획에서는 전자정부 서비스 활용률이 47%에 이르는 것으로 나타났으며 이 활용률을 2012년까지 90%까지 끌어올리겠다는 의지를 표명했다(최선희, 2008).

도가 정부신뢰 향상에 유의미한 영향을 주는 요인인 민들은 전자정부 서비스나 전자정부를 정부서비스나 지에 관하여 경험적으로 밝혀보고자 한다. 정부와 동일한 개념으로 받아들이지는 못하고 있으

# Ⅱ. 전자정부 신뢰에 관한 이론적 논의

#### 1. 신뢰주체와 신뢰대상에 관한 이론적 검토

신뢰의 구성요인과 관련된 연구는 신뢰주체의 속성에 영향을 주는 요인에 관한 연구와 신뢰대상에 대한 특징에 기인하는 연구가 주요한 연구 중심이다 (Mayer, et al., 1995). 이러한 연구의 경향에서 알수 있는 것은 어떤 대상에 대한 신뢰 수준을 평가하고 분석하는데 있어 가장 중요한 것은 신뢰대상에 대한 신뢰를 결정짓는 요인과 다른 하나는 신뢰의 주체에 따른 결정요인이다. 이러한 구분은 신뢰가 사회적관계 속에서 형성되므로 신뢰주체와 신뢰대상이 어떠한 관계를 설정하고 있는냐에 따라서 다양한 요인이 도출될 수 있기 때문이다.

본 연구에서도 신뢰주체와 신뢰대상에 대한 구체적 설정이 가능해야지만 전자정부 신뢰에 대한 정의가 가능하므로 신뢰를 '신뢰주체는 신뢰대상이 자신이 기대하는 바람직한 어떠한 행동을 할 것을 신뢰한다'(양건모, 2007; Nootboom, 2003; Kramer, 1999; Hardin, 1998)라는 틀에 입각하여 신뢰 주체인 이용자의 특성과 신뢰 대상인 전자정부 신뢰의 구성요소를 도출하도록 하겠다.

#### 1) 신뢰주체와 신뢰대상

일반적으로 신뢰 주체의 신뢰를 결정짓는 요인을 신뢰성향이라고 하는데, 이러한 특성은 신뢰대상에 따라 다르게 나타날 수 있다. 신뢰대상이 개인이냐, 기업이냐, 정부이냐에 따라 신뢰주체의 신뢰성향에 대해 다양한 요인들이 도출될 수 있다. 본 연구에서 설정하고 있는 신뢰대상은 전자정부이므로 선행연구 중 정부를 신뢰대상으로 설정하고 신뢰주체의 특성 을 논의한 연구들을 살펴보도록 하겠다. 아직까지 국 민들은 전자정부 서비스나 전자정부를 정부서비스나 정부와 동일한 개념으로 받아들이지는 못하고 있으나(최선희, 2008), 전자정부가 정부의 업무를 단순히 온라인에 옮겨 놓은 것이 아니라 온라인을 통한 업무의 재설계 및 대국민 서비스제공의 관점에서 볼때 전자정부를 정부신뢰의 특성에 대한 논의와 동일한 맥락으로 파악하여 정부신뢰의 요인이 될 수 있는 정부특성을 고찰하여 전자정부 신뢰의 측정요인을 도출하는 것은 일정정도 타당할 것으로 판단된다.

신뢰대상인 정부와 관련된 신뢰주체의 특성으로 일반적으로 인구통계학적 요인, 사회경제적 배경, 심리적 요인들이 주되게 논의되고 있다. 또한 신뢰주체의 정치 및 사회단체의 참여행태, 지역적 특성 등이 신뢰주체의 신뢰를 결정짓는 중요한 요인으로 보고 있다(박경규, 2002). 인구학적 배경요인과 관련하여 Aberbach, et al.(1970)은 타인에 대한 신뢰, 교육나이, 소득, 지역, 정치적 능력, 상대적 박탈감을 Cole(1973)은 교육, 나이, 타인에 대한 신뢰, 정치적 효능감 등을 신뢰주체의 영향요인으로 보고 있다.

국내 연구를 살펴보면 이시원(1993)의 경우 사회 경제적 요인, 개인·심리적 요인, 정치·행정적 요인, 경제적 상황요인 등을 신뢰의 주체에 미치는 영향요인으로 제시하고 있다. 사회경제적 요인으로는 거주지, 소득수준, 교육수준 등이 신뢰의 주체에 영향을 주는 요인으로 보고 있다.

신뢰관계의 다른 한 측면인 신뢰대상의 속성에 따른 요인들인 신뢰대상의 능력 혹은 신뢰주체가 바라는 것이 될 수 있는데, 신뢰대상의 설정에 따라 요인들이 달리 설정될 수 있다. 따라서 신뢰대상에 따라 신뢰주체와 다양한 관계가 설정된다. 본 연구는 전자정부가 신뢰의 대상이므로 전자정부 신뢰의 속성을 신뢰주체의 특성을 파악하는 것과 마찬가지로 일반적인 정부신뢰의 특성을 고찰하도록 하겠다.

오경민 외(2002)의 경우, 정부특성으로 전문지식, 절약, 대응성, 청렴, 도덕성, 피해감수 의지를 신뢰대 상인 정부의 특성으로 지적하였으며, 박통희(2000) 는 개방성, 일관성, 정직성, 공정성, 호의 등을 정부특성으로 파악하고 있다. 여러 학자들의 신뢰대상인 정부의 특성으로 정부의 능력정도, 참여, 일관성, 투명성, 공정성, 친밀성 등도 신뢰대상의 요인으로 보고 있다(박순애, 2006; 손호중 외, 2005; 최영출 외, 2003). 외국의 사례를 살펴보면, Barber(1983)는 정부성과, 신탁적 의무, 책임감 등을 정부의 특성으로 파악했으며 McAllister(1995)는 능력, 책임감 등을 신뢰대상인 정부의 특성으로 파악하고 있다.

#### 2) 신뢰의 전제조건

신뢰의 조건이란 신뢰주체와 신뢰 대상간의 신뢰가 형성되는 토대를 말하는 것으로 학자들마다 신뢰의 전제조건을 다양하게 제시하고 있다. 신뢰란 신뢰의 주체와 대상간의 일정조건이 형성되었을 때 신뢰하거나 신뢰하지 않을 수 있으므로 이 조건은 신뢰형성의 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 신뢰의 주체인 신뢰자가 신뢰대상과의 관계에 기반을 두고 상호작용을 통해 신뢰를 형성한다고 볼 때 이들간의 관계성을 파악할 수 있는 조건이 무엇인가에 대한 논의가필요하다.

거래를 바탕으로 한 신뢰의 형성을 고려한다면 신뢰대상에 대한 위험이 있음을 앎에도 불구하고 이를 통제할 수 있다는 믿음의 정도 등이 전제조건이 될것이다. 또한 이러한 위험감수를 기꺼이 하면서 신뢰대상이 신뢰의 신호를 보내지 않더라도 신뢰주체가자발적으로 신뢰를 할 수 있는 정도 또한 신뢰의 전

제조건이 될 수 있다.

본 연구에서는 이 중 신뢰의 형성조건으로 사회적 관계맥락 및 과정을 중요시 여기는 사회적 배태성 (Embeddedness)을 이용자의 특성으로 설정하고자한다. 이러한 사회적 배태성은 신뢰 형성에 있어 신뢰주체와 객체의 관계를 파악하는데 유용하게 활용될 수 있기 때문이다. 배태성이란 행위자의 선택은 그들간의 '관계'에서 나온다는 것을 말하는 뜻으로 "인간행위는 사람들 간의 관계에 배태되었다"라는 Granovetter의 표현에서 왔다(Granovetter, 1985). 즉 인간의 행위와 이를 선택하는 것은 그들이 맺고 있는 관계를 떼어놓고 생각할 수 없으며 이러한 관계의 영향을 지속적으로 받는다는 것을 의미한다.

신뢰는 신뢰주체와 신뢰대상간의 상호작용을 통해 형성된다는 점을 고려했을 때 배태성을 신뢰주체의 특성으로 설정하여 신뢰대상에 대한 신뢰의 정도를 파악하는 것은 의미 있는 작업이 될 것으로 판단된 다. 신뢰주체가 그 동안 신뢰대상과 쌓아 온 경험과 지식에 의해 만들어진 인지체계 내에서 일관된 규칙 을 가지고 신뢰대상을 평가할 것이기 때문이다.

신뢰주체는 신뢰대상과 반복되는 거래를 통하여 신뢰대상의 능력에 대한 정보를 확보하는 정도는 신 뢰대상에 대한 신뢰형성에 있어 중요한 하나의 요인 이다. 또한 신뢰대상에 대한 통제가 가능하다고 믿는 정도는 신뢰대상의 암묵적 혹은 명시적 위험에 대한 신뢰주체의 신뢰하고자 하는 의지를 강화시키는 요 인으로 작용할 것으로 판단된다. 신뢰의 전제조건이

	〈丑 1	〉신뢰의	전제조건
--	------	------	------

학자	전제조건
Rousseau(1998)	위험, 상호의존
Wick, Berman & Jones(1999)	특정관계, 자발성, 사회적 배태, 동태적 연속적 변수
이재혁(1998)	정보의 불확실성과 감시의 불안정성, 선택의 가능성, 시간의 간극, 점증적 발전
원숙연(2001)	위험감수, 낙관적 기대, 자발성

출처 : 양건모(2007)의 글을 표로 재구성.

되는 배태성을 이용자의 특성으로 설정하는 것은 신뢰란 개인의 심리적 상태이기보다는 사회적 관계에서 적용될 때 그 설명이 좀 더 구체적이고 설득력이 있기 때문이다(Lewis, et al., 1985).

배태성이라는 관점에서 전자정부 신뢰를 생각해보 면, 전자정부에 대한 인지도는 일정 수준을 유지하고 있지만 활용도는 낮은 측면을 설명하는데 유용하다. 이러한 현상은 이용자들이 신뢰대상인 전자정부와의 관계에 대해서 일정한 인지체계를 갖고 있는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 배태성을 통해서 전자정부 이용자가 갖고 있는 전자정부의 신뢰에 대한 일정 규 칙의 인지체계를 발견할 수 있을 것이다. 이용자의 전자정부에 대한 그 동안의 경험과 지식은 이러한 일 관된 규칙성(배태성)을 강화시키거나 약화시키면서 신뢰대상인 전자정부와의 관계 속에서 신뢰의 수준 에 있어 변화가 지속적으로 발생할 것이다. 또한 신 뢰주체가 갖고 있는 네트워크를 통한 신뢰의 형성도 고려해야 할 것이다. 즉 신뢰주체가 맺고 있는 네트 워크의 강도는 배태성을 구성하는 하나의 요인이 될 수 있다. 어떠한 대상에 대해 주변에서 긍정적 이야 기를 듣거나 대상과의 일시적 관계를 통해서 신뢰주 체가 갖고 있는 인지체계의 변화를 통해 전자정부 신 뢰의 정도를 인식할 것이다.

Buskens(2002)는 이러한 사회적 관계의 배태성에 주목하여 신뢰의 배태성(Trust Embeddedness)을 2가지로 구분하였는데 시의적 배태성(Temporal Tmbeddedness)과 네트워크 배태성(Network Embeddedness)으로 구분하여 신뢰과정에서 사회적 관계를 강조하고 있다. 시의적 배태성이란 시간의호름에 따라 신뢰대상에 대한 경험이 신뢰에 영향을 미친다는 것이다. 이는 거래 당사자 간의 거래에 따라 신뢰주체는 신뢰대상에 대한 신뢰가 강화되거나약화되는 것으로 볼 수 있다. 신뢰의 수준이 높은 시민들이 적극적으로 전자정부를 활용하는 것처럼 전자정부서비스의 이용경험은 신뢰대상에 대한 긍정적혹은 부정적 관계를 맺을 수 있으며 이는 신뢰대상에

대한 신뢰에 일정정도 영향을 줄 것으로 판단된다.

네트워크 배태성은 신뢰주체가 맺고 있는 신뢰대 상과의 관계의 정도로 파악하고 이에 따른 신뢰주체 의 신뢰대상에 대한 관계에 따라 신뢰의 정도가 달라 질 수 있다는 것을 가정한다. 또한 신뢰주체가 많은 이로부터 정보를 교환할 수 있다면 신뢰의 대상에 대 해서 긍정적 혹은 부정적 판단에 하나의 기준으로 적 용할 수 있다.

#### 2. 전자정부와 신뢰의 맥락적 연계

본 연구는 전자정부 신뢰가 정부신뢰에 어떠한 영향을 주는지를 밝히기 위해 신뢰의 대상인 전자정부를 인지하고 있거나 전자정부 서비스를 활용해 본 사람을 신뢰의 주체로 설정하였다. 신뢰와 관련된 선행연구 검토를 바탕으로 전자정부 신뢰의 개념을 '전자정부의 역할수행에 대한 긍정적 기대'로 정의하였다. 이러한 전자정부 신뢰에 대하여 앞에서 논의한신뢰의 이론적 관점과 연계시켜 보면 다음과 같은 맥락적 연계성을 제시할 수 있다.

첫째, 본 연구에서 정의 내린 전자정부 신뢰에서 전자정부의 역할은 전자정부의 기대가치와 동일하게 보아도 타당할 것으로 판단된다. 전자정부의 추구가치 등을 살펴보면 서비스의 신속한 집행, 내부행정업무의 효율화, 온라인을 통한 정책참여의 활성화, 국민의 삶의 질 제고 등이 전자정부에 부여된 역할이라할 수 있다. 이러한 역할은 Hosmer(1995)가 말하는도덕적 윤리적 측면의 사회적 관점에서 신뢰를 바라보는 맥락과 동일하다. 전자정부의 추구가치인 서비스의 신속한 집행, 내부 행정업무의 효율화, 정책참여의 활성화, 민주주의의 향상 등은 개인뿐만 아니라사회적으로도 긍정적인 것으로 이는 개별 개인들에게도 좋은 것이지만 사회구성원 전반에 걸쳐 이익이 공유되기 때문이다.

둘째, 전자정부 이용자들이 전자정부가 무엇을 하는 것인지에 대한 인지 정도를 고려한다면 전자정부

신뢰는 앞에서 논의한 네트워크 배태성과의 맥락적 연결이 가능하다. 즉, 전자정부가 제공하는 다양한 서비스와 온라인을 통한 정책참여를 경험한 이용자 가 전자정부 이용경험에 대해 주변 사람들과 논의하 고 소통하는 기회가 풍부해진다면 전자정부 서비스 를 더욱 신뢰하고 지속적으로 이용하게 될 것이다. 이러한 신뢰주체의 네트워크 배태성은 전자정부 서 비스를 제공받고 온라인 참여를 통한 설문이나 여론 조사 등에 참여를 유도하는 역할을 하며 이는 전자정 부에 대해서 일정정도 믿게 되는 작용을 하는 것으로 해석할 수 있으므로 사회적 관계 속에서 배태되어 있 다고 해석할 수 있다.

셋째. 긍정적 기대라고 하는 것은 신뢰대상과의 지 속적인 관계를 바탕으로 형성되는 것으로 이는 Zucker(1986)의 신뢰의 생성과정에 따른 과정적 신 뢰로 파악할 수 있다. 전자정부에 대한 지속적인 이 용으로 관계가 형성되면서 신뢰가 구축될 수 있으므 로 전자정부는 이용자의 이용에 있어 불편함을 초래 하거나 어려움을 느끼게 한다면 신뢰 형성이 어려울 것이다. 전자정부를 처음 이용하는 사람부터 지속적 으로 이용하는 사람까지 그 과정에 있어 신뢰주체의 기대에 어긋난다면 관계의 유지가 어려우므로 전자 정부의 신뢰는 이러한 과정적 신뢰와 맥을 같이 하며 이러한 과정적 신뢰는 신뢰주체의 시의적 배태성과 연계될 수 있다. 시간의 흐름에 따라 전자정부 신뢰 대상에 대한 경험이 신뢰에 영향을 준 다는 점을 고 려해 볼 때 신뢰대상과의 지속적인 관계 속에서 신뢰 주체는 신뢰대상의 역할수행에 따라서 긍정적으로 인식하거나 또는 반대로 신뢰하지 않을 수 있다. 또 한 그 관계에 대해서 부정적 인식을 하고 있더라도 신뢰대상의 긍정적 대응을 경험하게 된다면 신뢰대 상에 대한 신뢰의 정도가 달라질 수 있을 것이다.

#### 3. 선행연구 검토

전자정부와 연관된 정부신뢰에 대한 논의는 전자정

부서비스에 대한 만족도, 수용의도 등이 제고되어 전 자정부 혹은 인터넷 사용에 대한 신뢰, 정부신뢰에 유의미한 영향을 주는 것으로 논의하는 것이 일반적인 경향이다. 전자정부서비스 만족도의 영향요인은 전자정부의 기대효과를 무엇으로 설정하느냐에 따라 다양하게 설정될 수 있으며 이러한 독립변수의 영향에 의하여 전자정부의 기대효과를 달성할 수 있다면 전자정부에 대한 신뢰가 제고될 것이라는 전제가 있다.

우선 전자정부서비스 만족도에 영향을 주는 요인으로 접근성, 유형성, 보증, 신뢰성, 반응성, 대응성을 독립변수로 설정하여 만족도와의 영향관계를 살펴보는 연구들이 다수 존재한다(김승욱, 2006; 정병걸 외, 2005; 김석주, 2004; 박정훈 외, 2002)

둘째, 정부신뢰 혹은 인터넷 신뢰가 인터넷 사용의도에 영향을 준다는 경험적 연구결과가 있다 (Carter, et al., 2005; Bélanger, et al., 2008). 국내의 연구 중 김범수(2006)의 연구를 살펴보면 정부신뢰가 전자정부서비스 활용과 서비스만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 전자정부를 방문하여 이용하거나 전자정부 사용의도에 따라 정부신뢰에 영향을 줄 것을 경험적 으로 밝힌 연구결과가 있는데 전자정부를 방문하여 전자정부서비스를 활용한 이용자들은 일정정도 정부 를 신뢰하는 것으로 나타났다(Tobert, et al., 2006; Welch, et al., 2005). 또한 M. Parent, et al.(2005)은 전자정부 이용경험이 이용자들에게 전 자정부서비스의 질을 높게 평가하게 하고 이러한 평 가가 정부신뢰를 강화한다는 경험적 연구를 보고하 고 있다. 하지만 전자정부 자체가 본질적으로 신뢰를 향상시키는 유인으로 작용하는데 충분치 않으며 그 외적 요인인 정부신뢰와 이용자의 정치적 효능감 등 의 중요성을 강조하였다. Warkentin, et al.(2002) 은 전자정부 신뢰에 영향을 주는 요인으로 제도적 요 인, 신뢰성향, 사회적 동질성의 정도, 사전 경험 등 을 꼽았으며 전자정부를 신뢰하게 된다면 궁극적으 로 전자정부에서 제공하는 정보를 공유하고 서비스 를 사용하는 등의 참여를 이끄는 결과를 가져올 것이라고 주장하였다.

이러한 논의를 살펴볼 때 전자정부 신뢰, 전자정부 서비스만족도, 정부신뢰 등의 변수 중 어떤 변수가 선 행변수이며 논리적 인과관계의 타당성에 대한 논란이 있을 수 있다. 김범수 외(2006)의 연구결과를 살펴보 면 불확실한 시스템이나 새로운 기술의 수용에 있어 정부신뢰가 유의미한 변수로 확인되었지만 전자정부 서비스를 신뢰한다고 해서 정부를 신뢰하지 않는 결 과를 보고하고 있다. 반면에 노승용 외(2008)의 연구 결과는 전자정부 시스템에 대한 만족도가 높을수록 정부를 신뢰하는 것으로 나타나고 있다.

이러한 경험적 결과들을 토대로 유추하건데 정부 신뢰의 경우 정부가 수행했던 과거의 정책에 대한 경 험으로부터 평가가 이루어진다는 점을 고려한다면 (Job, 2005) 정부에 대한 신뢰는 정부정책의 긍정적 인 평가로 연결될 수 있다(Useem, 1982). 또한 정 부신뢰가 높을수록 불확실한 정책에 대한 부정적 영 향을 줄일 수 있다는 점(Ring, et al., 1992)을 고려 한다면 정부신뢰가 전자정부 신뢰에 좀 더 유의미한 변수로 작용한다는 논리적 인과관계가 설정될 수 있 다. 그 반대로 정부신뢰가 정부의 역할에 대한 긍정 적 활동에 대한 기대라고 한다면 전자정부 서비스에 대해 만족하고 전자정부를 신뢰한다면 정부신뢰에 유의미한 영향을 줄 수 있다는 인과관계 또한 부정하기는 어렵다.

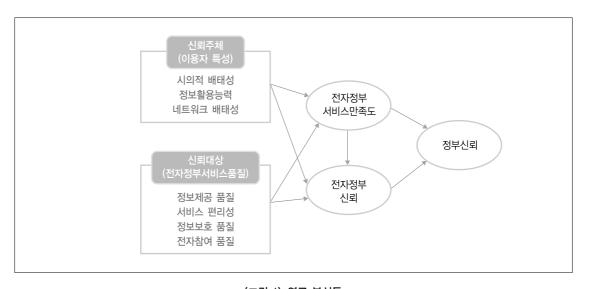
본 연구에서는 선행연구 검토를 바탕으로 신뢰주체 요인과 신뢰대상 요인이 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 영향을 주고 이러한 요인이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 인과관계를 설정해 경험적으로 밝혀보도록 하겠다.

### Ⅲ.연구 조사 설계

#### 1. 분석틀 및 가설설정

#### 1) 분석틀의 설정

앞에서 논의한 선행연구를 바탕으로 신뢰주체의 특성과 신뢰대상의 특성이 전자정부 서비스 만족도 및 전자정부 신뢰에 미치는 영향을 살펴보고 전자정 부서비스 만족도와 전자정부 신뢰가 정부신뢰에 어 떠한 영향을 미치는지를 고려하여 분석틀을 설정하 여 〈그림 1〉과 같이 도식화하였다.



〈그림 1〉연구 분석틀

#### 〈표 2〉연구가설의 정리

구분	연구가설
	H1-1 : 시의적 배태성은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
신 뢰 주 체	H1-2: 정보활용능력은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H1-3 : 네트워크 배태성은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H2-1 : 시의적 배태성은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
711	H2-2 : 정보활용능력은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H2-3 : 네트워크 배태성은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H3-1: 전자정부 정보제공품질은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
신 뢰 대 상	H3-2: 전자정부 서비스편리성은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H3-3: 전자정부 정보보호품질은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H3-4: 전자정부 참여기회품질은 전자정부서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H4-1: 전자정부 정보제공품질은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H4-2: 전자정부 서비스편리성은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H4-3: 전자정부 정보보호품질은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H4-4: 전자정부 참여기회품질은 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H5: 전자정부서비스 만족도는 전자정부 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H6: 전자정부서비스 만족도는 정부신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	H7: 전자정부 신뢰는 정부신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 2) 가설의 설정

이론적 고찰 및 선행연구를 통해 설정된 분석틀에 따라 신뢰주체와 신뢰대상으로 구분하여 〈표 2〉와 같은 연구가설을 설정하였다.

#### 2. 연구 조사설계

#### 1) 변수의 선정 및 측정항목

본 연구는 선행연구 검토를 통해 전자정부의 신뢰를 '전자정부의 역할수행에 대한 국민들의 긍정적기대'로 보고 이를 측정하기 위한 변수를 선정하고 신뢰주체인 이용자 특성을 구성하는 변수를 선정하였다.

신뢰주체인 이용자 특성은 시의적 배태성, 정보활

용능력, 네트워크 배태성으로 구성하였다. 신뢰주체의 시의적 배태성은 전자정부 이용경험의 정도를 의미하는 것으로 이용자가 신뢰대상인 전자정부 이용경험의 긍정적 혹은 부정적 인식에 따라 지속적인 관계가 유지되거나 강화되므로 신뢰의 정도가 달라질수 있을 것이다.

정보활용능력의 경우 전자정부를 이용하기 위해서 기본적으로 요구되는 사항으로 신뢰대상과의 관계를 맺기 위한 기본적 요인으로 정보활용능력 수준이 낮다면 신뢰대상과의 상호적 관계를 맺을 수 없으며, 대상에 대한 믿음이 떨어지거나 관계를 맺지 않음으로 오는 막연한 기대 내지 불확실성은 신뢰를 저해하는 요인으로 작용하게 될 것이다.

네트워크 배태성은 신뢰주체가 맺고 있는 신뢰대

상과의 상호관계의 정도와 신뢰대상에 대한 정보를 접하는 신뢰주체의 이용자간 사회적 관계로 전자정 부에 대한 관계의 정도와 신뢰주체가 맺고 있는 사회 적 관계의 정도가 전자정부 신뢰의 인식에 유의미한 차이가 있을 것으로 기대된다.

네트워크 배태성은 5개의 항목으로 측정을 하였다. 네트워크가 강한 주체는 지속적으로 신뢰대상에 대한 정보를 좀 더 많이 획득하고 그렇지 못한 사람보다 대상에 대한 신뢰가 강한 것으로 나타나(Burt, et al., 1995a; 1995b), 이용자가 갖는 네트워크의 정도는 전자정부 신뢰에 대한 인식에 있어 일정한 영향을 미칠 것으로 판단된다. 네트워크 배태성은 이용자의 사회적 관계에서의 행태를 측정할 수 있는 문항과 신뢰대상에 대해 이용자가 갖고 있는 내재적 측면의 기대를 측정하는 항목으로 구성하였다.

신뢰대상의 특성인 전자정부서비스 품질을 영역별 로 구분하여 '정보내용의 적실성', '정보의 정확성'. '정보의 최신성' 으로 구성되는 정보제공품질을 변수 로 선정하였으며, '서비스의 신속성', '서비스의 편 의성'으로 구성되는 서비스품질을 변수로 선정하였 고 '참여방법의 다양성', '의견반영 정도', '환류성' 으로 구성되는 참여기회품질을 변수로 선정하였다. 마지막으로 신뢰대상인 전자정부의 특성으로 '개인 정보보호 정도'. '정보보호 법제도의 확립 정도'. '시 스템 안정성'으로 구성되는 정보보호품질을 변수로 선정하였다. 이러한 신뢰대상의 특성에 대한 긍정적 인식에 신뢰주체인 이용자의 특성이 영향을 미칠 것 으로 판단된다. 왜냐하면 신뢰대상을 처음 접하게 될 때 신뢰대상의 특성과 제도적 요인이 신뢰에 영향을 주는 것으로 나타났으며(Grazioli, et al., 2000), 따 라서 신뢰대상인 전자정부서비스 품질은 전자정부 신뢰에 유의미한 영향을 줄 것으로 생각된다.

전자정부서비스 만족도는 전자정부의 기대효과의

설정에 따라 다양하게 측정될 수 있는데 본 연구에서는 일반적인 서비스 만족도 측정 시 활용하는 문항을 단일항목으로 구성하여 전자정부서비스 만족도를 측정하였다.

본 연구에서는 전자정부 신뢰를 '전자정부의 역할수행에 대한 이용자의 긍정적 기대'로 이론적 검토를 통하여 조작적 정의를 내렸다. 대국민적 측면에서 보았을 때 전자정부의 역할은 정부의 정책결정 및 국정운영에 대하여 국민이 필요로 하는 정보를 신속 정확하게 전달하여 각종 정부 정책에 대한 참여를 유도하는 역할로 볼 수 있다. 또한 정부 내부적으로는 전자정부를 통하여 업무의 재설계 및 혁신을 통한 업무효율성의 증진과 효과성의 제고가 주된 역할이라 할수 있다. 이러한 역할 수행에 대하여 '긍정적인 기대'라 함은 신뢰대상의 주어진 역할을 신뢰주체가판단하였을 때 지속적이고 안정적으로 믿음을 가지고 관계를 지속적으로 맺을 수 있는 정도라고 볼 수있다.

전자정부가 정부의 대국민접점 및 서비스 전달, 온라인 참여 등의 일정부분을 수행한다는 점 그리고 일 상적인 정부의 형태를 온라인화 한 것으로 볼 때, Tolbert, et al.(2006)가 전자정부 방문경험이 정부신뢰에 미치는 영향을 살펴본 연구에서 정부신뢰의 측정항목으로 설정한 과정적 신뢰(Process based Trust)와 제도적 신뢰(Institutional based Trust)를 전자정부 신뢰의 구성요인으로 이용하였다.<sup>21</sup>

정부신뢰의 경우 일반적인 여론조사에서 많이 이용되는 대표적 측정문항인 "정부를 어느 정도 신뢰하십니까?"(World Value Survey, 2002; Paul Lazarsfeld Society, 2004; Harvard University Survey Project, 1996; 양건모, 2007: 재인용)를 약간 변형하여 "전반적으로 볼 때 정부는 맡은 일을 열심히 하고 있으며 신뢰할 만하다"라고 측정지표를

<sup>2)</sup> Tolbert, et al.(2006)는 과정적 신뢰로 대응성(Responsive) 과 접근성(Accessible)을 제도적 신뢰로 투명성(Transparent)과 책임성 (Responsible), 과정적 혹은 제도적 신뢰로 효율성과 효과성(Efficient and Effective), 참여(Participatory)로 구분하였다.

〈표 3〉 변수선정에 사용된 선행연구

		구분	선행연구		
이용자 (신뢰주체)		시의적 배태성	McAllister(1995), Riegelsberge, et al.(2001), Kaifeng(2005), Parent, et al.(2005)		
	주체) -성	정보활용능력	김현성 외(2004), Béanger, et al.(2006)		
10		네트워크 배태성	Bur, et al.(1995a; 1995b), Kaifeng(2005), Buskens(2002)		
		정보의 적실성			
정보제공 품질		정보의 정확성	김종무(2003), 주희엽(2003), 장철영(2007), 김석주(2004)		
		정보의 최신성			
전자		개인정보보호의 정도			
전부 정부 품질 (신뢰	정보보호 품질	정보보호 법제도의 확립 정도	박한우 외(2004), ønes(2001), Purser(2004)		
		시스템 안정성			
대상)	서비스	서비스의 신속성	기조묘(9009) Dansart et al (900E) Contan et al (900E)		
특성	품질	서비스의 편의성	김종무(2003), Parent, et al.(2005), Carter, et al.(2005)		
	참여기회 품질	참여방법의 다양성	임광현(2002), 김현성 외(2004)		
		의견 반영정도	바로 수 소 (1,000년) D		
		환류성	박경효 외(2007), Parent, et al.(2005)		
전자정부서비스 만족도		서비스 만족도	주희엽(2003), 김승욱(2006)		
전자정부 신뢰		정부 신뢰	Carter, et al. (2005), Welch W., Eric, et al (2005), Tobert, et al. (2006), Béanger, et al. (2008)		
	정	부신뢰	World Value Survey(2002), Paul Lazarsfeld Society(2004), West, Darrell M.(2004), Harvard University Survey Project(1996), Cooper, et al.(2008)		

설정하였다. 본 연구에서는 전자정부 신뢰와 정부신 뢰의 측정항목을 상이하게 측정하고 있는데 이는 아 직까지 전자정부 신뢰에 대한 개념적 규정을 도출한 선행연구가 미비하므로 인하여 본 연구에서는 이를 신뢰와 관련된 개념을 다양하게 검토하고 타당성을 확보하기 위해서 다항목으로 측정하였다. 다만 정부 신뢰의 개념적 구성도 분명 다양한 논의가 필요한 부 분이 있지만 많은 선행연구에서 일반적으로 측정하 는 문항을 토대로 측정문항을 구성하였다.

#### 2) 자료수집 및 분석방법

본 연구는 구체적 표본선정을 위하여 2005년 기

준 인구통계를 기준으로 연령을 고려하고 다음으로 성별을 고려하여 설정하였다. 지역적 안배를 위해 크게 수도권 지역과 그 외의 지역으로 8:2의 비율로 나누어 할당표본추출을 실시하였다. 전체 일반국민을 대상으로 하는 경우 표본비율은 큰 의미가 없으며 모집단이 1천만 명인 경우나 2억 명인 경우나 2,500명 정도면 정확도는 거의 같으며 우리나라 성인을 대상으로 한 각종 여론조사에서의 표본의 크기는 1,500명 정도인 것으로 나타났다(남궁근, 2007). 설문조사는 2008년 10월 20일부터 11월 10일까지 총 1,500부를 배포하여 총 1,214부를 회수하였다. 이중 응답이 불성실한 18부를 제외한 1,196부를 유효

#### 〈표 4〉 측정문항의 구성

평가영역		측정지표	측정문항										
이용자 측면		시의적 배태성	<ul> <li>정부나 공공기관의 홈페이지 등을 방문하여 정보를 얻은 적이 있다.</li> <li>정부나 공공기관의 홈페이지 등을 방문하여 세금납부, 예약, 신청, 민원서류 조회·발급 등을 해본 적이 있다.</li> <li>정부나 공공기관의 홈페이지 등을 방문하여 토론방, 게시판에 글을 올리거나 댓글, 투표 등에 참여 한 적이 있다.</li> </ul>										
		정보활용능력	문서편집 및 작성/인터넷 검색/인터넷뱅킹, 쇼핑, 공과금납부										
		네트워크 배태성	<ul> <li>전자정부를 이용하면 민원처리를 안심하고 편리하게 이용할 수 있다는 이야기를 주변 사람으로부터 듣는다.</li> <li>전자정부 이용방법이나 이용 후 느낀 점 등을 주변 사람들에게 이야기한다.</li> <li>앞으로 전자정부에서 제공되는 서비스는 현재 수준보다 나아질 것이라고 기대한다.</li> <li>일상생활의 문제를 해결하는데 전자정부는 도움이 되었다.</li> <li>만약 전자정부를 이용할 때 불편한 점이 있다면, 수정 및 개선을 제안하겠다.</li> </ul>										
		정보 적실성	– 전자정부에서 제공하는 정보는 국민들에게 필요한 정보이다.										
	정보제공 [ 품질	정보 정확성	– 전자정부에서 제공하는 정보는 정확하다										
	n e	정보 최신성	– 전자정부에서 제공되는 정보는 최신의 정보를 유지한다.										
전자		개인정보보호정도	– 전자정부는 개인정보가 유출되지 않게 안전하게 보호한다.										
	정보보호 품질	٠ ١	٠ ا	٠ ا	٠ ١	٧ ١	~	"	1 ~ 1	"	1 ~ 1	٠ ا	정보보호 법제도 의 확립정도
정부 품질		시스템 안정성	– 전자정부 시스템은 해킹, 바이러스 등 외부의 침입으로부터 안전하다.										
측면	서비스	서비스 신속성	– 전자정부 서비스를 이용하는 것이 공공기관에 직접 방문하는 것보다 편리하다.										
	품질	서비스 편의성	– 전자정부 서비스는 국민들이 이용하기 쉽다.										
	차여기치	차여기히	차여기히	참여기회	참여방법의 다양성	<ul> <li>전자정부는 국민들이 의견을 제시하거나 온라인으로 참여하고자 할 때 다양한 참여방법을 제공한다.</li> </ul>							
	품질	의견반영 정도	– 전자정부는 국민들의 의견을 성실하게 처리한다.										
	환류성		– 전자정부는 국민들의 의견이 어떻게 반영되었는지 그 결과를 잘 알려준다.										
	전자정부서비스 만족도		– 전자정부서비스에 대해 만족한다.										
	전자정부	쿠 신뢰	<ul> <li>전자정부는 국민들의 생활에 도움이 되는 다양한 정보를 제공할 것이다.</li> <li>전자정부는 국민에게 정부의 국정운영에 대하여 공감하고 이해하기 쉽도록 해 줄 것이다.</li> <li>전자정부는 정부의 행정비용을 최소화시키면서 민원처리절차를 간소화시킬 것이다.</li> <li>전자정부는 정부에 대한 국민들의 의견을 쉽고 빠르게 전달할 수 있도록 해 줄 것이다.</li> </ul>										
	정부	신뢰	– 전반적으로 볼 때 정부는 맡은 일을 열심히 하고 있으며 신뢰할 만하다.										

#### 한 분석대상으로 하였다.

응답자의 인구 · 사회학적 특성은 성별, 연령, 직업 등으로 구분하여 검토하였다. 성별을 살펴보면 남성 고 있다.

연령의 경우 20대(32.4%), 30대(30.4%), 40대 (18.5)%, 50대(9.9%)의 순으로 응답 분포를 보이고 있어 전체 연령분포에 있어 20대와 30대가 많은 비 이 678명으로 전체 응답자의 56.7%를 차지하고 있 \_ 중을 차지하는 것을 알 수 있다. 직업을 살펴보면 사 으며 여성의 경우 483명으로 40.4%의 분포를 보이 무직이 전체의 359명으로 가장 많은 비중인 30.0% 를 차지하는 것으로 나타났으며, 다음으로 대학생

⟨₩	5)	응답자	트성
\ <del></del>	<b>U</b> /	000	

인구·	사회학적 특성	빈도	%
	무응답	35	2.9
성별	남자	678	56.7
	여자	483	40.4
	무응답	7	0.6
	19세 이하	83	6.9
	20~29세	388	32.4
연령	30~39세	364	30.4
	40~49세	221	18.5
	50~59세	118	9.9
	60세 이상	15	1.3
	무응답	10	0.8
	사무직	359	30.0
	자영업	88	7.4
	생산기능직	69	5.8
7] A)*	전문직	149	12.5
직업*	주부	125	10.5
	중고등학생	81	6.8
	대학생	242	20.2
	서비스직	33	2.8
	기타	40	3.3
Į	· - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	1,196	100.0

<sup>\*</sup> 직업에 대한 응답 중 농민 1명, 무직 3명은 응답 수가 너무 적어 이를 기타 응답에 통합하여 통계처리를 하였음.

242명(20.2%), 전문직 149명(12.5%) 등의 순이다.

본 연구는 각 변수의 타당성을 확보하기 위해 독립 변수 및 전자정부 신뢰의 경우 측정항목을 다수로 설 정하였으며 측정항목의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위해 확인적 요인분석과 신뢰도 검증을 실시하였다. 신뢰도 검증은 보편적으로 사용되는 내적일관성을 검증하는 Cronbach's 를 이용하였다.

분석결과 각 요인에 대한 p값이 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(p<.05). 적합도 지수 중  $X^2$  값에 대한 p=0.000으로 p값이 .05보다 커야 바람직하다는 기준치를 충족시키고 있지 못하다. 하지만 표본의 크기가 클 경우 기준치를 충족시키기 어렵다는

점을 고려할 때 다른 적합도 지수인 RMR은 .037로 나타나 기준치(≤.05가 바람직)를 충족시켰으며 GFI값도 .959로 기준치를(≥.90이 바람직) 충족한 것으로 나타나 이를 분석에 활용해도 문제가 없는 것으로 판단된다. 잠재요인의 타당성을 판단하기 위해 서는 요인부하량은 통계적으로 유의미하고 그 값이 .5에서 .7이상일 것을 제시하고 있는데 본 연구의 표준화요인부하량은 .542에서 .923까지 나타나 측정 변수들간에 타당성이 있는 것으로 나타났다. 다만 전 자정부 서비스 품질의 경우 신뢰도가 낮아 이를 제거하였다.

〈표 6〉확인적 요인분석결과

요인명	측정변수	요인 부하량	표준화 요인부하량	t값	p값	Cronbach's a	
	정보수집 이용경험의 정도	1.000	.819	_	_		
시의적 배태성	민원서비스 이용경험의 정도	1.001	.768	20.445	0.001	0.721	
	온라인참여 이용경험의 정도	.467	.794	12.832	0.001		
	문서 작성 및 편집 정도	1.000	.840	-	_		
정보활용능력	인터넷 정보검색 정도	1.048	.923	34.903	0.001	0.881	
	인터넷뱅킹/쇼핑/공과금납부정도	1.018	.794	30.702	0.001		
	내 <del>부수용</del> 성	1.000	.614	-	_		
	외부전파성	.999	.601	18.850	0.001		
네트워크 배태성	전자정부 수준 제고 기대	.970	.681	15.757	0.001	.789	
	상호관계의 정도	.960	.675	14.911	0.001		
	관계의 적극성	.876	.542	13.223	0.001		
정보제공품질	정보 적실성	1.000	.779	_	_		
	정보 정확성	.840	.681	17.265	0.001	0.737	
	정보 최신성	.913	.700	18.121	0.001		
	개인정보보호 정도	1.000	.790	_	_		
정보보호품질	개인정보 법제도의 확립	1.018	.870	26.451	0.001	0.817	
0	시스템 안정성	.863	.697	23.080	0.001		
	참여방법의 다양성	1.000	.567	-	_		
참여기회품질	의견 반영 정도	1.483	.832	18.265	0.001	0.788	
	환류성	1.467	.812	18.112	0.001		
	다양한 정보제공의 기대	1.000	.797				
전자정부 신뢰	국정운영의 이해 증진 기대	1.076	.813	27.158	0.001	0.961	
선작성도 신되	행정의 효율성 기대	.977	.697	22.515	0.001	0.861	
	국정운영의 참여확대 기대	1.056	.754	24.759	0.001		
$X^2 = 556.026$ (d.f.	= 196, N = 1,196), p = 0.000, GFI =	= .959, RMR =	0.037, NFI = 0	).953, CFI = .9	969		

# Ⅳ. 분석결과

#### 1. 각 변수에 대한 기술통계

시의적 배태성 측정문항인 전자정부서비스 이용정 도를 살펴보면 가장 적극적인 단계인 온라인 참여경 이용자들은 전자정부서비스 중 정보수집이나 민원서 비스 활용과 같은 형태에 국한되어 활용하는 것으로 판단할 수 있다. 정보활용능력의 경우 모든 항목이 평균 3.0을 상회하고 있어 조사대상자의 정보활용능 력이 보통 이상인 것으로 나타났다.

신뢰대상인 전자정부에 대한 신뢰주체의 관계적 특성인 네트워크 배태성의 경우 관계적 맥락을 묻는 험의 정도가 평균 1.99로 가장 낮은 것으로 나타나 \_ 측정항목인 내부수용성과 외부전파성은 평균 이하로 나타났으며 신뢰주체가 내재적으로 갖고 있는 전자

〈표 7〉 측정변수의 기술통계

평.	가영역	측정지표	평균	표준편차
		정보수집 이용경험의 정도	3.34	1.364
	시의적 배태성	민원서비스 이용경험의 정도	3.11	1.467
		온라인 참여경험의 정도	1.99	1.221
		문서 작성 및 편집능력의 정도	3.58	1.067
	정보 <del>활용능</del> 력	인터넷 정보검색능력의 정도	3.81	1.018
이용자 측면		인터넷뱅킹/쇼핑/공과금 납부능력 정도	3.61	1.144
전자정부품질		내부수용성	2.70	1.026
		외부전파성	2.46	1.049
	네트워크배태성	전자정부 수준제고 기대	3.51	0.898
		일상생활의 유용성 기대	3.52	0.905
		관계의 적극성	3.11	1.026
	정보제공품질	정보 적실성	3.54	0.793
		정보 정확성	3.31	0.759
		정보 최신성	3.11	0.809
		개인정보 보호 정도	3.07	0.925
	정보보호품질	개인정보 보호 법제도의 확립 정도	2.97	0.856
		시스템 안정성	2.79	0.898
		참여방법의 다양성	2.97	0.841
	참여기회품질	의견반영 정도	2.71	0.853
		환류성	2.72	0.860
	전자정부	- 부서비스 만족도	2.92	0.778
	전지	아정부 신뢰	3.61	0.749
	,	정부신뢰	2.65	0.948
		N=1,196		

정부에 대한 기대의 정도는 보통 이상으로 나타났다. 으로 판단된다. 이는 신뢰주체가 신뢰대상에 대한 긍정적 기대를 갖 도록 전자정부서비스를 개발할 필요성이 있다.

일반적으로 전자정부서비스품질에 대한 평가를 살 펴보면 정보보호품질과 참여기회의 품질에 대한 평 가가 낮은 것으로 나타나 이용자들이 전자정부서비 스를 활용하기 위해서는 전자정부서비스와 관련된 정보보호를 강화하고 전자정부서비스를 통해 이용자 들이 정부정책에 대한 활발한 논의를 할 수 있는 공 론의 장을 제공하는 기능을 강화하는 것이 필요할 것

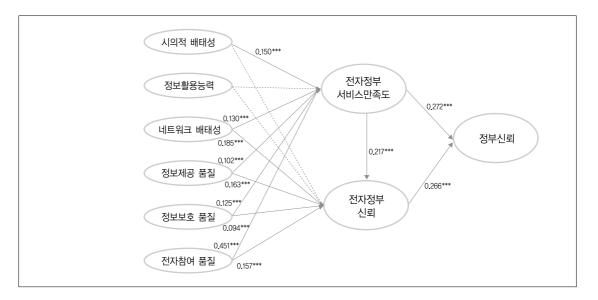
전자정부서비스 만족도는 2.92로 평균보다 약간 낮은 것으로 평가되었으며 전자정부에 대한 신뢰는 3.61로 정부신뢰 평가인 2.65보다 높은 것으로 나타 났다.

#### 2. 모형적합도 및 가설의 검증

본 연구에서 설정한 경로모형의 적합도를 살펴보 면 다음과 같다. 절대적합지수나 중분적합지수는 모

구분	절대적합지수				절대적합지수 중분적합지수		
지수	X2(df)	X2/(df)	GFI	RMR	NFI	CFI	
값	76.515(6) p=0.000	12.752	.986	.024	.974	.976	

〈표 8〉 모형의 적합도 검증결과



〈그림 2〉 각 변수간 경로모형

형이 적합하다는 것을 보고하고 있으나  $X^2/(df)$ 지수의 경우 기준에 적합하지 않은 것으로 나타났다.  $X^2$ 통계량은 표본이 클수록 그리고 측정변수들이 많을 수록 커지며 적합도가 낮아지게 된다(이학식 외, 2007). 모형분석에서 활용되는 최대우도추정법에서 추천되는 표본의 수는  $150\sim400$ 개로 본 연구는 표본의 수가 1,196개로 임의적으로 표본의 수를 줄여 적합도를 높일 수 있으나 이러한 임의적 조작은 모형의 현실 설명력을 낮추는 결과를 초래하게 되므로 본 연구에서는 선행연구 검토를 통해 설정한 모형을 활용하였다.

본 연구모형을 통해 도출된 가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

우선 시의적 배태성, 정보활용능력, 네트워크 배태성이 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 미

치는 영향을 검증한 결과 시의적 배태성은 전자정부 서비스 만족도와 인과관계가 있는 것으로 나타났으 나 전자정부 신뢰에 대해서는 통계적으로 유의미하 지 않은 것으로 나타났다. 정보활용능력의 경우 전자 정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 미치는 영향 은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 그 리고 네트워크 배태성은 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 유의미한 영향이 있는 것으로 나타 났다. 통계적으로 유의미하지 않지만 가설에서는 정 (+)의 영향을 줄 것으로 설정한 정보활용능력이 전자 정부 신뢰에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 이에 대한 해석에 주의할 필요가 있다.

둘째, 신뢰대상인 전자정부 서비스 품질인 정보제 공품질, 정보보호품질, 참여기회품질이 전자정부서 비스 만족도와 전자정부 신뢰에 미치는 영향을 살펴

〈표 9〉 변수간 경로계수	<	표	9	〉변-	<b>├</b> 간	경	로겨	片	١
----------------	---	---	---	-----	------------	---	----	---	---

	경.	<b>2</b>	계수	CR	유의확률	채택여부	가설
시의적배태성	$\rightarrow$	전자정부서비스만족도 전자정부 신뢰	0.150 0.217	6.116 1.026	0.001 0.305	채택 기각	H1-1 H2-1
정보 <del>활용능</del> 력	$\rightarrow$	전자정부서비스만족도 전자정부 신뢰	0.010 -0.016	0.019 -0.647	0.646 0.517	기각	H1-2 H-2-2
네트워크배태성	$\rightarrow$	전자정부서비스만족도 전자정부 신뢰	0.130 0.185	5.144 6.657	0.001 0.001	채택	H1-3 H2-3
정보제공품질	$\rightarrow$	전자정부서비스만족도 전자정부 신뢰	0.119 0.163	4.033 5.857	0.001 0.001	채택	H3-1 H4-1
정보보호품질	$\rightarrow$	전자정부서비스만족도 전자정부 신뢰	0.125 0.094	5.265 3.586	0.001 0.001	채택	H3-3 H4-2
참여기회품질	$\rightarrow$	전자정부서비스만족도 전자정부 신뢰	0.476 0.157	18.804 5.271	0.001 0.001	채택	H3-4 H-4-3
전자정부서비스만족도	$\rightarrow$	전자정부 신뢰	0.207	6.896	0.001	채택	Н5
전자정부서비스만족도	$\rightarrow$	정부신뢰	0.272	9.180	0.001	채택	Н6
전자정부 신뢰	$\rightarrow$	정부신뢰	0.266	8.986	0.001	채택	Н7

보았다. 신뢰대상의 특성인 전자정부서비스 품질 변수는 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이채언 외(2008)의 연구에서는 전자정부서비스 품질 척도에 대하여 고객관계관리 측면을 반영한 측정지표를 활용하여 이를 측정하였는데 그 측정지표를 살펴보면 니즈파악, 쌍방향의사소통, 세분화서비스 등을 제시하고 이에 대한 만족도의 영향관계를 살펴본결과 유의미한 결과를 보고하고 있어 본 연구의 결과와 동일한 결과를 도출하고 있다.

셋째, 전자정부서비스 만족도가 전자정부 신뢰와 정부신뢰에 미치는 영향을 검증한 결과 전자정부서 비스 만족도는 전자정부 신뢰와 정부신뢰에 유의미 한 영향을 미치는 변수로 밝혀졌다.

넷째, 큰 맥락에서 신뢰주체 요인과 신뢰대상 요인 중 신뢰대상 요인은 참여기회품질이 가장 높은 영향력을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이는 Riegelsberger, et al.(2001)이 말하는 인터페이스 요인이 전자정부 신뢰의 중요한 신뢰형성요인으로 작용한다고 볼 수 있다.

다만 참여기회품질은 신뢰주체와 신뢰대상간의 상호 작용적 측면이 강하게 작용되는 요인으로 이용자들 이 전자정부서비스에 대한 참여를 제고한다면 이용 자의 특성 또한 강화시키는 효과를 가져 올 것으로 판단된다.

마지막으로 전자정부 신뢰가 정부신뢰에 미치는 영향관계 또한 통계적으로 유의미한 결과를 보고하고 있어 전자정부 신뢰 제고가 정부신뢰를 향상시키는데 유의미한 작용을 한다는 것을 추론할 수 있다. 지금까지의 가설 검증결과를 요약하면 〈표 9〉와 같다.

경로모형을 바탕으로 정부신뢰에 미치는 영향력을 구체적으로 살펴보기 위해 직접효과, 간접효과 그리고 총효과를 살펴보았다. 정부신뢰에 가장 큰 영향력을 미치는 것은 신뢰주체와 신뢰대상의 특성 중 신뢰대상의 특성인 전자정부서비스의 참여기회품질로 나타났다. 신뢰주체의 특성 중 정부신뢰에 가장 큰 영향을 미치는 것은 네트워크 배태성으로 나타났다. 또한 정부신뢰에 대한 영향요인으로 설정한 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰에도 전자정부 참여

구분		시의적 배태성	정보활용 능력	네트워크 배태성	정보제공 품질	정보보호 품질	참여기회 품질	전자정부 서비스 만족도	전자정부 신뢰
전자정부 서비스 만족도	총효과	0.150	0.010	0.130	0.102	0.125	0.451	-	-
	직접효과	0.150	0.010	0.130	0.102	0.125	0.451	_	1
	간접효과	-	-	-	-	-	_	_	_
전자정부 신뢰	총효과	0.061	-0.014	0.213	0.185	0.121	0.255	0.217	_
	직접효과	0.028	-0.016	0.185	0.163	0.094	0.157	0.217	_
	간접효과	0.033	0.002	0.028	0.022	0.027	0.098	-	_
정부신뢰	총효과	0.057	-0.001	0.092	0.077	0.066	0.191	0.330	0.266
	직접효과	-	-	-	-	-	_	0.272	0.266
	간접효과	0.057	-0.001	0.092	0.077	0.066	0.191	0.058	-

〈표 10〉 정부신뢰에 대한 직접·간접·총효과

기회품질과 네트워크 배태성이 가장 많은 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 정부신뢰 제고를 위해서는 전자정부 서비스에 많은 국민들이 참여하고 소통할 수 있는 공간으로 거듭 날 필요성이 제기된다. 이러한 참여와 소통은 전자정부 이용자들간의관계 형성 및 소통에도 영향을 미쳐 정부신뢰에 영향을 줄 것으로 생각해볼 수 있다. 현승숙 외(2007)의연구결과를 보면 지방정부의 주민접촉을 온라인과오프라인으로 나누어 정부신뢰에 대한 영향관계를살펴본 결과 온라인 접촉과 만족도의 교호작용이 정부신뢰에 정의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.따라서 본 연구에서 설정한 전자정부의 활용과 만족도가 정부신뢰에 영향을 준다는 결과를 지지하는 것으로 판단할 수 있다.

정부신뢰의 영향요인으로 설정한 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰 또한 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 전자정부서비 스 만족도가 전자정부 신뢰보다 정부신뢰에 좀 더 많 은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### 3. 분석결과에 대한 논의

분석 결과를 토대로 정부신뢰 제고를 위한 전자정

부 활용과 관련된 이론적·정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

본 연구결과에서 도출될 수 있는 이론적 시사점에 대해서 논의하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 전자정부서비스의 질적 발전에 있 어 신뢰가 중요하다는 점을 감안하여 전자정부 신뢰 에 영향을 주는 요인들을 검토하였다. 기존에 전자정 부의 기능적 특성에 초점을 맞춘 연구들은 풍부하게 이루어졌지만 전자정부 신뢰와 관련된 연구는 충분 하지 못했다는 점에서 이를 실증적으로 밝히기 위한 경험적 연구를 통해 향후 전자정부서비스 및 만족도 제고 등의 이론적 논의에서 신뢰라는 주제를 제기했 다는 점에서 의미가 있다. 둘째, 기존 연구들이 신뢰 주체가 갖고 있는 신뢰성향에 초점을 맞추어 신뢰성 향이 어떠한 영향을 주는지를 밝히는 연구가 주를 이 루었다면 본 연구는 신뢰주체가 맺고 있는 대상과의 관계적 요인에 초점을 맞추어 연구했다는 점에서 의 미가 있는 것으로 생각된다. 향후 전자정부서비스에 대한 신뢰 연구에 있어 신뢰주체가 맺고 있는 대상과 의 관계적 요인을 고찰하여 경험적 연구를 진행한다 면 풍부한 이론적 시사점과 정책적 시사점을 도출해 낼 수 있을 것으로 사료된다.

분석결과를 토대로 한 정책적 시사점을 제시하면

다음과 같다.

첫째. 전자정부 신뢰가 정부신뢰를 제고하는 역할 을 하고 있으므로 전자정부를 이용한 정부신뢰 제고 를 위해서는 전자정부 이용활성화가 전제되어야 한 다. 전자정부 이용활성화를 높이기 위해서는 무엇보 다도 전자정부서비스 인지도 제고가 필요하다. 이와 관련하여 진부한 제안일 수 있으나 아직까지도 적극 적인 홍보를 통한 전자정부 서비스에 대한 국민들의 인지도 제고가 필요하다. 김석주(2009)는 국민들이 전자정부 서비스를 알지 못함으로 인하여 서비스 활 용도의 저조를 지적하면서 대중매체를 통한 지속적 인 홍보활동의 강화를 주장하고 있다. 전자정부 이용 경험은 전자정부서비스 만족도를 제고시키고 서비스 만족도가 정부신뢰에 일정정도 영향을 준다는 분석 결과를 고려할 때 전자정부서비스 이용활성화를 위 해 다양한 매체를 통한 홍보가 필요하다. 또한 전자 정부 이용자를 전자정부서비스의 단순 소비자로 인 식하는 것이 아니라 전자정부 이용을 통한 새로운 서 비스 창출의 프로슈머로 인식할 필요성이 있다(나종 회 외, 2008). 신뢰주체의 특성을 고려할 때 사회적 관계에서 전자정부서비스를 적극적으로 활용하고자 하는 이용자들이 전자정부서비스 만족도나 전자정부 신뢰가 높다는 점을 고려할 때 전자정부서비스 이용 자를 정보의 생산자로 인식하고 이들이 자유롭게 전 자정부를 활용할 수 있는 기회를 제공하는 정책적 노 력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 이용자들이 맺고 있는 사회적 관계에서 전자 정부의 유용성에 대한 논의들이 활발하게 이루어질 필요성이 있으며 전자정부와 이용자간 상호작용의 강화가 필요하다. 이와 관련하여 웹 2.0을 활용한 전 자정부 서비스 제공 및 정부의 역할 변화가 논의되고 있다(김석주, 2009; 최호진 외, 2009; 나종회 외, 2008; 최선희, 2008). 전자정부 이용자 상호간의 관

계 및 신뢰대상인 전자정부와 이용자간의 상호협력 정도가 강할수록 전자정부에 대한 신뢰가 높은 것을 볼 때 전자정부 서비스 이용활성화 및 전자정부 신뢰 제고에 있어 웹 2.0 기술의 활용을 촉진할 필요가 있다. 웹2.0의 가치인 참여와 공유를 기반으로 하는 거 버먼트 2.0의 논의는 시사하는 바가 큰데<sup>31</sup> 앞서 언급 하였듯이 전자정부서비스 이용자들의 특성 등을 정확히 파악하는 작업이 필요하다. 이를 토대로 이용자들의 다양한 이해와 요구에 부응하는 서비스의 제공은 이용자와 전자정부간의 상호협력의 증진을 통해 전자정부에 대한 신뢰 수준 제고에 긍정적 기여를 할 것으로 예측되다.

셋째. 네트워크 배태성은 긍정적 측면뿐만 아니라 부정적 영향을 강하게 미칠 수 있는 부분도 있으므로 신뢰주체의 특성을 고려하였을 때 전자정부서비스 만족도 및 전자정부 신뢰를 제고하기 위해서는 Hirschman(1970)의 엑시트 네트워크(Exit Network)와 보이스 네트워크(Voice Network)를 고려한 전자정부서비스를 구축할 필요가 있다. 엑시 트 네트워크는 신뢰주체에게 다른 신뢰대상을 선택 할 수 있는 대안을 제시하는 것이고 보이스 네트워크 란 신뢰대상의 행태에 대해 이를 비판할 수 있는 공 론의 장을 제공하는 것을 의미한다. 이는 부정적 이 미지를 갖게 되는 이용자들을 다른 서비스로 선택할 수 있도록 하여 이러한 부정적 이미지를 개선하는데 효과가 있을 것으로 판단된다. 따라서 현재 소셜네트 워크서비스(Social Network Service)등의 활용을 통한 공공부문의 활동에 대한 정보제공 및 피드백의 활성화를 위한 노력을 시작하고 있는데 이러한 서비 스를 강화할 필요가 있다. 또한 현재 구축되어 있는 전자정부서비스에 대한 사용자들의 생각 등이 자유 롭게 소통될 수 있는 공론의 장을 제공하는 노력도 함께 이루어질 필요성이 있다.

<sup>3)</sup> 거버먼트 2.0은 William Egger(2007)가 정부의 미래상을 언급하면서 처음 사용한 용어로 정부에 웹 2.0의 가치를 반영한 정부서비스를 말한다. Gartner(2007)는 2009년까지 70%의 전자정부가 웹 2.0을 활용하여 변화할 것으로 전망하였다(나종회 외, 2008; 재인용).

이러한 분석의 함의에도 불구하고 본 연구는 다음 과 같은 한계를 지니고 있다.

첫째, 전자정부 이용자의 인식을 바탕으로 한 조사이므로 현상에 대한 인과관계가 다르게 설명될 수 있다는 한계가 있다. 이용자들의 전자정부 신뢰와 관련된 객관적 사례 및 근거를 바탕으로 현상에 대한 명확한 설명이 추가적으로 이루어질 필요성이 있다.

둘째, 전자정부의 발전에 따라 그 서비스의 정도가 시민의 니즈(Needs)를 해결할 수 있는 정도의 보편 화가 이루어지고 있다고 볼 때 본 연구결과를 토대로 전자정부에 대한 이용자들의 신뢰 수준을 논의하는 것은 일정정도 타당할 수 있다. 하지만 조사 대상자 가 경험하는 전자정부가 다양하므로 본 연구에서 제 시하는 전자정부 신뢰는 응답자가 일상적으로 접근 하고 활용하는 전자정부이므로 이 결과를 일반화하 여 적용하기 어려운 점이 있다. 김준한(2010)은 전자 정부 이용과 관련한 실태를 파악하기 위해서는 우선 정부와 접촉한 적이 있는지를 묻고 접촉한 사람들 중 이들이 활용한 채널들이 무엇인지를 조사하는 것이 전자정부 이용에 있어 시민중심성을 강화시키는 방 법으로 제시하고 있다. 향후 이용자 활용도가 높은 전자정부 사이트의 이용자에 초점을 둔 경험적 연구 를 토대로 전자정부서비스 만족도와 전자정부 신뢰 가 정부신뢰에 미치는 영향력에 관하여 일반화할 수 있는 풍부한 연구가 필요하다.

셋째, 전자정부 신뢰와 정부신뢰 그리고 이에 영향을 주는 요인이 다양하고 인과관계의 설정 또한 다양하게 연구되고 있어 본 연구에서 제시하는 인과관계의 현실적합성에 대해 좀 더 경험적 연구를 통하여이를 검증할 필요가 있다. 또한, 신뢰주체의 특성과 신뢰대상의 특성을 세분화한다면 좀 더 유의미한 연구결과를 도출할 수 있음에도 불구하고 그렇지 못한점은 연구의 한계임을 밝힌다. 정부신뢰에 직접적 영향관계에 대한 검토 등을 제외하고 있어 다양한 선행연구를 바탕으로 요인을 설정하고 직접적 관계에 대한 검토 등이 필요하다.

# Ⅴ. 결 론

전자정부는 초창기 기술발전을 바탕으로 정부내부 업무의 효율성과 대국민 접점을 넓힐 수 있는 정부 서비스의 효율적인 집행에 초점이 맞추어져 있었다. 하지만 사회의 발전과 종래의 정부와 국민간의 수직 적 관계가 아닌 수평적 관계와 협력을 강조하는 거버 넌스 패러다임의 전환은 각 주체간의 상호협력과 신 뢰구축을 요구하고 있다.

전자정부 서비스는 이용자들의 활발한 이용을 통 해 그 가치가 빛을 발할 수 있다. 이를 위해서는 상 호간의 관계가 중요하게 부각되는데 이러한 상호관 계는 대상에 대한 신뢰의 정도가 중요하게 작용할 것 이다. 본 연구는 전자정부 이용자의 전자정부 신뢰 그리고 전자정부서비스 만족도. 정부신뢰의 관계의 상호관계를 고려했을 때 신뢰라는 주제는 중요한 이 슈가 될 것으로 판단하고 전자정부 이용자인 신뢰주 체의 특성과 신뢰대상인 전자정부서비스 특성을 바 탕으로 정부신뢰에 대한 인과관계를 밝히기 위한 경 험적 분석을 시도하였다. 전자정부서비스를 이용자 들이 활발하게 이용한다는 전제가 될 때 전자정부 신 뢰가 강화되게 되고 이러한 전자정부 신뢰는 정부신 뢰에도 유의미한 영향을 미치므로 전자정부서비스 제고 및 전자정부 신뢰를 제고할 수 있는 전자정부의 유용성을 강화하기 위한 노력이 지속적으로 이루어 져야 할 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 볼 때, 전자정부 이용자들의 전자정부 신뢰 수준은 보통을 상회하고 있는 것으로 나타나 전자정부서비스 고도화를 위한 토대는 일정 부분 형성되어 있다고 판단할 수 있다. 그러므로 이러한 토대 위에 전자정부 서비스 제공전략에 대한 발전적 모색이 필요하다. 전자정부 서비스 제공전략과 결부하여 근래 논의되고 있는 웹 2.0의 가치를 구현할 수 있는 기술을 기반으로 한 거버먼트 2.0 구현은 전자정부서비스 만족도 및 전자정부 신뢰를 제고하게 되고 정부신뢰의 향상에도 도움이 될 것으로

예상된다

향후 웹 2.0을 기반으로 매쉬업 기술을 활용한 전 자정부 서비스 제공을 고려할 때 공공정보의 재이용과 상용화를 위한 정책적 노력이 공공부문에서 지속적으로 논의될 것이다. 정부가 전자정부를 통해 이용자에게 참여의 장을 제공하고 이용자를 정보의 생산자로 파트너 관계를 구축하기 위해서는 신뢰주체와신뢰대상간의 관계를 형성하는데 있어 중요한 요인들을 살펴보고 신뢰주체가 신뢰대상에 대해 긍정적기대를 가질 수 있는 토대를 구축할 필요성이 있다.

#### ■참고문헌 -

- 김구 (2009). "지방정부에 있어서 정부신뢰를 통한 전자시민참여 활성화 방안 탐색: 웹 2.0을 중심으로." 「한국지역정보화학회지」, 12(1): 131-154.
- 김범수·이정·김경규 (2006). "인지된 신뢰, 위험, 유용성 및 편의성이 전자정부 민원서비스 사용의도에 미 치는 영향: 온라인 민원 안내와 민원 신청 서비스 를 중심으로." 「정보화정책」, 13(4): 186-202.
- 김석주 (2004). "전자정부 민원서비스 만족도 평가." 「정 보과학회지」, 22(11): 21-29.
- 김석주 (2009). "우리나라 전자정부서비스 이용 활성화 전략과 과제."「한국지역정보화학회지」, 12(2): 31-57
- 김승욱 (2006). "고객관계관리(CRM)측면에서 전자정부 e-서비스의 품질평가." 「서비스경영학회지」, 7(1): 77-94.
- 김종무 (2003). "전자정부 웹사이트(Website)의 운영성 과에 영향을 미치는 요인." 「한국행정학보」, 37(3): 331-356.
- 김준한 (2010) "전자정부 이용 실태 조사에 대한 벤치마 킹 연구: '전자정부의 이용'의 정의 및 측정방법." 「한국지역정보화학회지」, 13(4): 121-150.
- 김현성·김혁·변미리·최혁·박영식 (2004). 「한국인의 표 준디지털 역량에 관한 연구」. 서울: 한국정보문화 지후원
- 나종회·최영진·정승호·오강탁·강동석 (2008). "웹 2.0 기반의 전자정부서비스 제공전략에 관한 연구." 「한국IT서비스학회지」, 7(1): 237-254.

- 남궁근 (2007). 「행정조사방법론」. 서울: 법문사.
- 노승용·김찬곤 (2008). "전자 시민참여 이용자 만족도와 정부신뢰: 구로구 "구청장에게 바란다"를 중심으로."「한국공공관리학회보』, 21(3): 25-57.
- 박경규 (2002). 「공공정책 신뢰성의 영향요인에 관한 연구: 병역정책을 중심으로」, 한남대학교 박사학위논문.
- 박경효·김두래·송효진 (2007). 「강남구 전자정부서비스 활용증진 방안연구」.
- 박순애 (2006). "정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계." 「한국행정학회보」, 40(2): 73-97.
- 박정훈·주희엽·권현주 (2002). "전자정부 e-서비스 평가."「대한경영학회지」, 34: 381-398.
- 박통희 (2000). "한국정부의 신뢰성과 시장경제." 한국행 정학회 하계학술대회 발표논문집.
- 박한우·남인용 (2004). "웹사이트의 신뢰성과 하이퍼링 크 구조의 상호관련성: 커뮤니케이션과 네트워크 의 관점에서." 「정보화정책」. 11(2): 18-34.
- 손호중·채원호 (2005). "정부신뢰의 영향요인에 관한 연구." 「한국행정학회보」. 39(3): 87-113.
- 신수정·윤명석 (2007). 「전자정부 사업의 OPEN-API 도입전략-전자정부 포커스 No.10」. 서울: 한국정 보사회진흥원
- 양건모 (2007). 「권위주의적 권력과 정책과정 참여가 정 부신뢰에 미치는 영향: 보건복지부에 대한 의사· 약사의 신뢰를 중심으로」. 이화여자대학교 박사학 위논문.
- 오경민·박흥식 (2002). "정부신뢰 수준의 측정에 관한 비교연구." 「한국정책학회보」. 11(3): 113-135.
- 원숙연 (2001). "신뢰의 개념적·경험적 다차원성: 신뢰 연구에 갖는 함의."「한국정책학회보」, 10(3): 63-85.
- 이시원 (1993). 「대정부 신뢰의 영향요인에 관한 연구」. 서울대학교 박사학위논문.
- 이재혁 (1998). "신뢰의 사회구조화." 「한국사회학」, 30(가을): 519-543.
- 이채언·김광용 (2008). "관계성을 고려한 전자정부 서비스 품질 척도에 관한 연구." 「서비스경영학회지」, 9(2): 171-199.
- 이학식·임지훈 (2007). 「구조방정식 모형분석과 AMOS 6.0」, 서울: 법문사.
- 임광현 (2002). "전자정부 서비스수준분석을 통한 전자정부 성숙도 평가." 「정책분석평가학회보」, 12(2): 179-207.
- 장철영 (2007). "e-서브퀄(e-SERVQUAL) 요인을 이용

- 한 전자정부 e-행정서비스 질 평가-대구광역시를 중심으로-."「한국행정논집」, 19(2): 367-403.
- 정병길·김석주·명승환 (2005). "전자정부 서비스에 대한 이용자 만족도와 영향요인: 5개 전자정부 서비스를 중심으로."「정책분석평가학회보」. 15(3): 135-160.
- 주희엽 (2003). 「전자정부 e-서비스의 수용도 및 품질 만족도 평가」. 중앙대학교 박사학위논문.
- 최선희 (2008). "웹 2.0과 정부의 역할 변화." 「정보통신 정책」, 20(5): 1-26.
- 최영출·백종섭 (2003). "지역주민과 공무원간의 신뢰수 준에 관한 연구." 「지방정부연구」, 7(2): 41-67.
- 최호진·류현숙 (2009). 「Web 2.0과 컨버전스 환경특성을 반영한 I-Government 구축방안 연구」. 서울: 한국행정연구원.
- 현승숙·이승종 (2007). "주민접촉에 따른 지방정부 신뢰 분석."「한국지방자치학회보」, 19(4): 93-112.
- Aberbach, Joel D. & Walker, Jack L. (1970). "Political trust and Racial Ideology." American Political Science Review, 64(4).
- Andrea Di Maio (2007). What Does Web 2.0 Mean to Government. Gartner report.
- Baber, B. (1983). The Logic and Limits of Trust.

  New Brunswick. NJ: Rutgers University

  Press.
- Bélanger, F. & Carter, L. (2006). "The digital divide: an empirical investigation." Proceedings of Hawaii International Conference on System Sciences, Kauai, Hawaii.
- Bélanger, F. & Carter, L. (2008). "Trust and risk in e-government adoption." *Journal of* Strategic Information Systems, 17(2): 165-176.
- Burt, R. S. & Knez, M. (1995a). Trust and thirdparties. Working Paper, Graduate School of Business, University of Chicago.
- Burt, R. S. & Knez, M. (1995b). "Kinds of Thirdparty effects on trust." *Rationality and* Society, 7: 255-292.
- Buskens, Vincent (2002). Social Networks and Trust. Kluwer Academic Publishers.
- Carter, L. & Blanger, F. (2005). "The Utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors."

- Information Systems Journal, 15(1): 5-21.
- Cole, Richard L. (1973). "Toward a Model of Political Trust: A Casual Analysis."

  American Journal of Political Science, 5(1): 1-31.
- Cooper, Christopher A. & Knotts, H. Gibbs & Brennan, M. Kathleen (2008). "The Importance of Trust in Government for Public Administration: The Case of Zoning." Public Administration Review, 68(2): 459-468.
- Granovetter, M. (1985). "Economic action and social structure: The problem of embeddedness." *American Journal of Sociology*, 91: 481-510.
- Grazioli, S. & Jarvenpaa, S. L. (2000). "Perils of internet fraud: an empirical investigation of deception and trust with experienced internet consumer." *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 30(4): 395-410.
- GSA (2003). High payoff in e-Government: Measuring the return on e-government investment.
- Hardin, Russell (1998). "Trust in Government."

  In Braithwaite & Levi (eds.), Trust and Government. New York.: Rusell Sage Foundation.
- Hirschman, A. O. (1970). Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hosmer, Larue Tone (1995). "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Moral Philosophy." *Academy of management Review*, 20(2): 379-403.
- Job, J. (2005). "How Is Trust in Government Created? It Begins at Home, but Ends in the Parliament." Australian Review of Public Affairs, 6(1): 1-23.
- Kaifeng, Yang (2005). "Public Administrators' Trust Citizens: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts." Public Administration Review, 65(3): 273-285.

- Kramer, Roderick M. (1999). "Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspective, Enduring Questions." Annual Review of Psychology, 59: 569-598.
- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). "Trust as social reality." Social Force, 63: 967-985.
- Mayer, Roger C. & Davis, James H. & Schoorman, F. David (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 20(3): 709-734.
- McAllister, J. Daniel (1995). "Affect-and Cognition—Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations." Academy of Management Journal, 38(1): 24-59.
- Nooteboom, B. (2003). "The trust process." In Noteboom, B. & Six, Frederique (eds.), The Trust Process in Organizations: Empirical Studies of the Determinants and the Process of Trust Development. Northampton: Edward Elgar. Publishing.
- Nooteboom, B. & Six, Frederique (2003).

  "Introduction." In Noteboom, B. & Six,
  Frederique (eds.), The Trust Process in
  Organizations: Empirical Studies of the
  Determinants and the Process of Trust
  Development. Northampton: Edward Elgar.
  Publishing.
- OECD (2003). The E-Government Strategy. Paris: OECD.
- Parent, M. & Vandebeek, A. C. & Gemino C. Andrew (2005). "Building citizen trust through e-government." Government Information Quarterly, 22(4): 720-736.
- Pavlou, P. (2003). "Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with the technology acceptance model." *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3): 69-103.
- Purser, Steve (2004). A Practical Guide to Managing Information Security. Norwood, Ma.: Artech House, Inc.
- Riegelsberger, Jens & Assse, M. Angela (2001) "Trustbuilders and Trustbusters: The Role of Trust Cues in Interface to e-Commerce

- Applications." In Schmid, Beat & Stanoevska-Slabeva, Katarina & Tschammer, Volker (eds.), Towards The E-Society: E-Commerce, E-Business, and E-Government. Boston: Kluwer Academic Publishers,
- Ring, P. S. & Ven, A. H. (1992). "Structuring Cooperative Relationships between Organizations." Strategic Management Journal, 13(7): 483-498.
- Rousseau, Denise M. & Sitikin, Sim B. & Ronald S. Burt & Colin Camerer (1998). "Not so different after all: A cross-discipline view of trust." Academy of Management Review, 23(3): 393-404.
- Schware, R. & D. Arsala (2003). "Deploying e-government program: the strategic importance of I before E." *Information*, 5(4): 10-19.
- Tassabehji, Rana & Elliman, Tony (2006).

  "Generating Citizen Trust in E-Government
  Using a Trust Verification Agent: a Research
  Note." European and Mediterranean
  Conference on Information Systems.
- Tolbert, J. Caroline & Mossberger, Karen (2006). "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government." *Public Administration Review*, 66(3): 354-369.
- Untied Nations (2008). United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. New York, NY: U. N. Publication.
- Useem, B. (1982). "Trust in Government and the Boston Anti-Busing Movement." The Western Political Quarterly, 35(1): 81-91.
- Warkentin, M. & Gefen, D. & Pavlou, A. P. & Rose, M. G. (2002). "Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust." Electronic Markets, 12(3): 157-162.
- Welch, Eric W. & Hinnant, Charles C. & Moon, M. Jae (2005). "Linking citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government." Journal of Public Administration Research and Theory, 15(3): 371-391.
- West, Darrell M. (2004). "E-Government and the

- Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes." *Public Adminstration Review*, 64(1): 15-27.
- Wicks, A. C. & Berman, S. L. & Jones, T. M. (1999). "The structure of Optimal Trust: Moral and Strategic Implications." Academy of Management Review, 24(1): 99-116.
- William D. Eggers (2007). Government 2.0. Rowman and Littlefield.
- Zucker, L. G. (1986). "Production of trust: Institutional source of economic structure, 1840-1920." In Staw. B. M. & Cummings, L. L. (eds.), Research in organizational behavior, 8:53-111. Greenwich, CN: JAI Press,
- Ølnes, Jon (2001). "A Taxonomy for Trusted Services."
  In Schmid, Beat & Stanoevska-Slabeva
  Katarina & Tschammer, Volker (eds.),
  Towards The E-Society: E-Commerce, EBusiness, and E-Government, 31-44.
  Boston: Kluwer Academic Publishers