

정보화 인식과 정보활용 목적이 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구*

명 승 환**, 권 용 민***, 박 주 용****, 이 복 자*****

요약 본 연구는 정보사회를 살아가고 있는 사회구성원의 정보활용과 정부신뢰의 관계성을 정보화 인식, 정보활용 목적, 정부신뢰의 경로를 중심으로 검증해 보았다. 이념적 성향에 따른 집단별 차이를 전국의 20대 이상 연령층을 대상으로 검증해 본 결과 정보화 인식/정보활용 목적/정부신뢰 사이에는 깊은 연관성이 있었다. 그리고 이념적 성향에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 본 연구의 분석결과는 정보사회의 정부역할을 공공성(Publicness) 측면에서 재고하게 한다. 오늘날 정보활동이 사회계간 상호 유대감을 높이기 위해서는 무엇보다 어떤 이념성향에도 치우침이 없이 사회구성원 모두에게 투명한 정보가 제공되어야 하며 개인의 가치적·경제적 측면에서 차별이 없는 정보로서 정부가 제공하는 정보에 대하여 신뢰할 수 있어야 한다. 이것이 바로 정보의 수집자, 중재자로서의 정부의 역할이며 이러한 기반이 견고히 수립될 때 사회구성원 모두가 투명한 정보를 다양하고 풍요롭게 활용하여 신뢰가 지속적으로 유지될 수 있는 긍정적인 생산적 선순환구조가 구축될 수 있을 것이다.

주제어: 정보화 인식, 정보활용 목적, 이념적 성향, 정부신뢰

A Study on the Effects of Information Perception and Purpose of Information Use on Trust in Government

Seunhwan Myeong, Yongmin Kwon, Juyong Park, Bokja Lee

Abstract This study examined the relationship among perception on information, purpose of information use, and trust in government. It also identified different patterns of groups by their ideological inclination via a national survey on sample population over the age of twenty. The result showed the statistical significance of the relationship among information perception, purpose of information use, ideological inclination, and trust in government. The analysis result implies that the role of government should be readjusted in terms of publicness toward meta-data provider which is transparent and fair without any discrimination by individual difference and economic condition. This will increase the level of trust in government data and its utilization will be tied into the individual connectedness for social integration. The role of government as an information provider needs to establish the role of mediator which always keeps social rules and tracks down violators in a timely manner in the process of information production. With transparent information flow and fair game, the richness of information and a positive production environment will be created.

Keywords: information perception, purpose of information use, ideological inclination, trust in government

2011년 11월 25일 접수, 2011년 11월 28일 심사, 2012년 2월 14일 게재확정

* 이 논문은 인하대학교의 지원에 의하여 연구되었음

** 인하대학교 행정학과 교수(shmyeong@inha.ac.kr)

*** 인하대학교 행정학과 박사과정(mandong529@naver.com)

**** 인하대학교 행정학과 석사과정(juyong7331@naver.com)

***** 교신저자, 인하대학교 사회과학연구소 연구교수(bjlee@inha.ac.kr)

I. 서론

정보사회는 논의의 초점에 따라 다양하게 정의될 수 있겠으나 정보통신기술이 발달하고 복잡해진 현대사회에서 인간의 의사와 행동이 다양한 정보에 의존하며 정보화를 기반으로 운용되는 사회를 의미한다. 즉 정보와 정보통신기술의 생산·유통에 초점을 두고 정보의 가치 및 사회 기축원리의 변화를 중시하는 사회로 정의할 수 있다(한국전산원, 1996).

정보와 지식이 사회의 주된 재화 혹은 생산요소가 되고 있는 정보사회에서는 산업사회와 확연히 다른 생활양식과 사회구조가 존재하게 되었는데, 이러한 급속한 변화를 초래하게 된 데에는 정보통신기술의 발달이 중요한 원인으로 작용하였다. 그러나 오늘날 각국에서 정보통신기술의 발달에 주목하고 있는 또 다른 이유 중 하나는 수평적인 커뮤니케이션 네트워크가 확산되고 있다는 것이며, 아울러 정보통신기술로 가능해진 기존의 공급자 중심(Top-down)에서 수용자 중심(Bottom-up)으로의 웹 2.0시대가 초래하는 다양한 영향력 때문일 것이다(윤성이, 2009). 왜냐 하면 정보통신기술이 낳은 수평적 커뮤니케이션 네트워크는 현대사회를 바라보는 개인의 성향에도 변화를 가져와 적극적인 사회참여를 이끌어냈으며, 웹 2.0의 기술은 인터넷을 매개로 한 시민참여의 확장을 가능하게 하여 정부의 정치체계에 매우 큰 영향을 미치고 있기 때문이다.

정보의 공급뿐만 아니라 개인의 정보생산까지 가능하게 하는 웹 2.0 기술의 보급은 시민이 정치과정에 쉽게 접근할 수 있는 기회를 제공함으로써 정부정책에 대한 개인의 판단을 언제든지 자유롭게 전달할 수 있게 되었다. 또한 정치사회를 바라보는 개인의 시각이 다층적으로 표출됨으로써 현재의 정부 및 정당에 대한 국민의 신뢰도를 실시간으로 파악하는 것

도 가능해졌다. 최근 한국사회에서 발생하고 있는 이명박 정부 집권 1년차에 벌어진 촛불시위를 비롯해 광우병 파동에 대한 정부의 홍보 및 대국민 정보전달 등 시대의 변화에 따라 정부에 대응하고 있는 시민의 태도·의식의 변화가 이를 대변한다.

컴퓨터화의 진행과 정보통신기술의 발달, 이들 양자의 결합으로 생긴 '컴퓨터케이션(Compunication)'이라는 정보처리·전달의 기술적인 혁신을 배경으로 진행된 1990년대의 멀티미디어화, 그리고 2000년대 인터넷의 확산·보급으로 인한 인터넷활용 계층의 급속한 증가는 정보활용으로 인한 삶의 질 향상에도 매우 기여하였다. 이것은 정부차원에서 다양한 정보정책을 실현한 영향도 작용했겠지만 무엇보다도 정보활용을 통하여 새로운 사회환경에 적응하고자 하는 개개인의 정보인식이 정보사회로의 발전을 가속화시키는 원동력이 되었다고 해도 과언이 아닐 것이다.¹⁾ 이처럼 정보사회의 성숙과 정보통신기술의 발달로 인한 국민 개개인의 인식변화는 개인의 생활뿐만 아니라 사회 전반적으로 광범위한 영향력으로 작용하게 되었는데, 인터넷활용은 그만큼 우리의 실생활에 보편적인 수단으로 깊이 작용하고 있으며 다양한 기회를 제공하여 정보활용의 새로운 생활양식을 만들어가고 있다. 따라서 개인의 정보화에 대한 인식은 인터넷을 활용함에 있어 기초적인 출발점이며 정보사회에 대한 인식이 긍정적일수록 인터넷활용이 증가하게 된다(정소희, 2006)는 것을 알 수 있다. 또한 정보사회에 대하여 긍정적일수록 인터넷을 활용하고자 하는 의지가 강하게 작용(명승환 외, 2010)하는 것으로 볼 때 정보사회에 대한 개인의 인식과 정보를 활용하고자 하는 의지·정보활용 수준은 현대사회를 바라보는 시각에도 매우 큰 영향을 미칠 수 있다는 것을 짐작하게 한다.

정보사회를 정보기술의 발전과 함께 대두되고 있

1) 한국의 정보화 수준은 글로벌 톱 10의 높은 경쟁력을 보유함으로써 초고속인터넷보급률 100가구당 91가구로 세계 1위, 인터넷이용자인구 100명당 71명으로 세계6위(2006년 기준)를 기록하고 있다(한국정보사회진흥원, 2008).

는 정보비대칭의 측면에서 바라본다면 개인의 정보 활용 능력은 더욱 그 중요성이 커진다. 정부는 국민들의 이익을 위해 공공서비스를 제공하고 있지만 정부(대리인)는 국민(주인)보다 특정한 과업에 대하여 더 많은 지식과 능력을 갖고 있기 때문에 좀 더 우월한 위치에 있게 된다. 이러한 상황에서 정보의 비대칭은 발생하게 되는데 이때 중요한 것은 정보가 부족한 상황임에도 불구하고 국민은 정부에 의존하며 자신에게 불리한 방향으로 작용하지 않을 것이라고 확신한다(Mayer, et al., 1995)는 것이다. 따라서 정보사회에서 개인의 정부에 대한 신뢰도는 정보통신기술의 발전과 개인의 정보활용 능력에도 무관하지 않다는 것을 예측할 수 있다.

이와 같은 인식을 바탕으로 하여 본 논문에서는 정보사회를 살아가고 있는 사회구성원의 정보활용과 정부신뢰의 관계성을 정보화 인식, 정보활용 목적, 정부신뢰의 경로를 중심으로 검증해 보고자 한다. 추가로 개인이 가지고 있는 이념적 성향을 통제변수로 설정하여 개인의 이념적 성향에 따라 대정부 신뢰도의 영향관계가 어떻게 달라지는지 규명해 볼 것이다. 정보화인식과 정보활용 목적에 따른 대정부 신뢰도와의 상관관계 규명을 목적으로 하는 본 논문의 연구 결과는 정보사회에서 개인의 정보화 인식 수준, 정보활용 목적이 정부 혹은 정부정책에 대한 신뢰도에 어떤 영향을 미칠 수 있는지 유효한 데이터를 제공할 수 있을 것이다. 또한 통제변수로 설정된 이념적 성향에 따라 달라지는 정부신뢰에의 영향관계를 규명함으로써 21세기 정보화정책의 방향에 효율적인 대안을 마련하는 데 도움이 될 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 정보사회의 인터넷 확산과 대중참여

인터넷으로 대표되는 정보사회에서 정보통신기술의 발달은 그야말로 혁명적인 생활의 변화를 초래하게 되었다. 인터넷과 새로운 정보통신기술을 이용하여 개개인은 상호 접촉을 시도하고 조직화함으로써 사회변화를 갈망하는 자신들의 목적을 성취하려는 기회를 만들고자 하였고(Riley, 2003), 특정 소수가 아닌 대중에 의한 정치구현을 희망하게 되었다. 사이버 공간을 이용하여 자신들의 의견을 직접 표현하고 정책결정에 참여하고자 하는 적극적인 모습은 이제 더 이상 낯선 현상이 아니다. 또한 인터넷이 갖는 협송전달(Narrowcasting) 기능은 정보를 원하는 수요자의 필요에 부합하는 맞춤형 정보를 제공할 수 있게 되었으며, 정보의 접근성 강화로 인한 정보공유의 상호작용은 언제든지 개인과 정부의 효과적인 대화의 장이 마련될 수 있는 가능성을 열어두었다(Rogers, 1986).

그러나 정보의 대량생산과 유통 그리고 이러한 상황에서의 인터넷 확산은 오히려 시민들의 판단력을 흐리게 할 가능성이 높다는 노벡(Noveck, 2000)의 주장에도 주목할 필요가 있다. 왜냐하면 현재와 같이 걸러지지 않은 정보가 범람하는 정보의 홍수시대에서는 자신과 관계된 공적 이슈에 대한 정보가 아닌 개인적인 관심사에 집중하도록 만들 수 있다(Davis, 1999)는 우려가 속속 현실로 사회문제화 되고 있기 때문이다.²⁾ 또한 인터넷활용이 보편화 되지 못하여 발생하는 정보불평등에 대한 논의를 거론하지 않을 수 없다. 정보활용의 필요성을 느끼지 못하는 정보이용자 계층도 존재하겠지만, 만약에 정보를 활용하고 싶은 욕구는 있으나 컴퓨터구입과 인터넷 사용에 드는 비용문제로 인해 정보를 활용할 수 없는 계층에게는 분명 큰 부담으로 작용할 수 있으며 사회·정부에 대해 무관심한 계층으로 전락할 가능성을 배제할 수 없다. 강정인(1995)은 인터넷을 시민적 의식의 측면

2) 지나치게 개인적이고 흥미 위주의 부분별한 정보수집의 부작용으로 인해 개인의 사생활을 침해하고 인신공격을 자행함으로써 최근 한국사회에서 증가하고 있는 자살률, 그리고 사이버테러 등은 데이비스의 주장을 뒷받침하고 있으며, 인터넷문화의 제조명이 필요한 시점이다.

에서 논의하고 있는데 정보과부하에 따른 일반시민의 정치적 무력감과 방관자 의식강화, 정보집중과 독점, 정보의 부익부 빈익빈 현상 등을 문제점으로 지적한 바 있으며, 바버(Barber, 2001)는 인터넷의 가장 큰 장점이 빠른 속도(Speed)이지만 올바른 민주정책을 위해서는 오히려 시민들에 의한 대중토론, 대중참여를 간과하면 안 된다고 주장한다.

반면에 정보사회의 정보통신기술과 인터넷 확산으로 인한 긍정적인 면을 정치적인 입장에서 바라본 학자들의 논의를 살펴보면, 시민의 적극적인 참여를 가능하게 하여 국가정책에 영향을 미치므로 현대 민주주의의 발전을 꾀할 수 있다는 주장으로 축약된다. 웨스턴(Westen, 1998; 윤성이, 2002에서 재인용)은 정보통신기술이 유권자들로 하여금 더 나은 판단을 할 수 있는 능력을 부여할 것이며 쌍방향 디지털 커뮤니케이션의 등장은 현재의 민주주의 제도가 가지고 있는 문제점들을 해결할 수 있는 계기가 되었다고 주장한다. 윤영민(2000)은 사이버공간을 통해 시민들은 정치적 현안이나 공공문제에 대해 매우 다양한 시각, 해석, 표현 등을 접하게 됨으로써 정치적 흥미를 느낄 수 있는 기회를 많이 갖게 되고 자신의 입장을 발전시킬 수 있다고 말한다. 이는 새로운 형태로 자리매김하는 인터넷의 상호작용에 관한 것으로서 오프라인에서의 개인간 접촉 혹은 면대면의 만남을 활성화시킬 수 있는 사회자본의 형성 측면에서 긍정적으로 평가할 수 있는 인터넷의 장점임에 분명하다.

Koku, et al.(2001)의 경우 인터넷은 새로운 유대(Ties)를 만들어내기보다는 기존의 유대관계를 유지하는데 효과적이라고 봄으로써 사회적 자본의 증대가 아닌 인터넷의 상호보완적 시각을 피력하고 있다. 즉 정보수용자들의 인터넷활용은 자신들의 입장과 시각에 의해 다양한 측면에서 작용을 하며 이루어진다고 볼 수 있으며, 좀 더 구체적으로 설명하자면 정보사회에서 변모되고 있는 다양한 사회현상들은 정보통신기술의 발달 정도에 오로지 영향을 받는 것이

아니라 정보사용주체들의 능력과 인식에 의해서 결정될 수 있다는 것이다. 따라서 정보수용자·정보사용주체들이 어떠한 이념적 성향을 가지고 있느냐에 의해서도 정보사회를 평가하는 시각에 차이가 존재할 수 있으며 더 나아가 정부의 정책을 바라보는 의식에도 영향을 미칠 가능성이 있다는 것이다.

이와 같은 맥락에서 고민해 본다면, 과연 정보사회에서 개인의 정보화 인식과 정보활용의 목적은 정부 혹은 정부정책에 대한 신뢰도에 어떤 영향을 미칠 수 있는가? 본 논문에서는 이러한 의문에 대하여 일보 접근해 보려고 한다. 정보사회의 커뮤니케이션, 즉 정보의 필요성을 인식하고 이를 공유·활용하여 소통한다는 것은 개인의 능력과 인식수준에 의해 결정될 것이며, 이와 같은 개인의 정보활용 목적은 현대 정보사회를 이끌어가고 있는 정부에 대한 인식영역에도 어느 정도 영향을 미칠 수 있을 것이라고 판단하기 때문이다.

2. 정보화인식·정보활용 및 정부신뢰의 관계

정보사회가 산업사회와 다른 점은 정보와 지식이 중요한 생산요소 혹은 재화가 된다는 것이다. 따라서 미래사회에서는 정보를 얼마나 적극적으로 효과적으로 활용하는지의 여부가 매우 중요한 관건이 되었다. 활용(Utilization)이라는 것은 어떠한 제도·정책 등 객관적 대상을 받아들이는 것과 동시에 적극적으로 객관적 대상에 대응하고 이러한 과정에서 새로운 가치를 생산하는 것을 의미한다(이철주, 2010; 이복자 외, 2011). 또한 활용은 개인이 자신의 필요에 의해 어떠한 목적을 달성하고자 하는 능동적 의미를 가지고 있다. 따라서 정보활용은 한 개인이 정보통신기술·사회적 네트워크 등 다양한 수단을 적극적으로 활용하여 능동적으로 자신의 목표를 달성하기 위한 행위로 볼 수 있다. 목표를 달성하기 위한 행위는 각 개인의 행태적 특성에 따라 차이가 있다.

행태(Behaviour)란 인간이나 집단의 가치관·사

고·태도·의견 등을 총칭하는 것(Simon, 1947)으로서 인간의 행태는 개인이 평소에 어떠한 인식을 가지고 있는지에 크게 영향을 받는다. 다시 말하면 개인의 정보활용 행태는 평소 정보화에 대하여 긍정적 혹은 부정적이나에 따라서도 인식에 차이가 존재할 수 있다는 것이다. 사회심리학의 행태이론들은 태도가 행태를 선행한다고 가정하고 있다(Ajzen, et al., 1977). IS 연구 분야에서는 사용자의 태도를 ‘컴퓨터 시스템과 응용, 시스템 전문가, 혹은 시스템의 사용과 적용에 관련된 과정에 대하여 긍정적 혹은 부정적 반응을 보이는 일정한 성향(Predisposition)’이라고 이해한다(Melone, 1990: 81). Melone은 어떤 특정한 행태(예, 컴퓨터 사용)에 선행되는 태도는 믿음(belief)에 의해 좌우되며, 다시 이는 어떤 행태를 보이려고 하는 의도(Intention)에 영향을 미친다고 한다. 결국 믿음-태도-의도-행태의 복잡한 인지과정을 통해 사용자는 시스템을 평가한다는 것이다.

정보활용이 목적성을 갖는 행위라고 볼 때 국민들은 자신이 권한을 위임한 정부의 활동을 감시할 목적으로 정보를 활용할 수 있다. 실제로 최근의 정보통신기술의 발전을 통하여 사용 용이성과 사용자 중심의 인식이 제고되었으며, 정부가 하는 일에 대한 투명성과 책임성을 제고하였다. 또한 참여적이고 포괄적인 의사결정이 가능해졌으며 협력적 네트워크를 구축하여 조직 안팎의 긴밀한 협력을 가능하게 하였다(류현숙 외, 2008). 따라서 적극적 정보활용을 통하여 국민이 정부에 대한 감시체계를 구축하고 정부의 정책과정·행위에 대한 통제 혹은 산출·결과에 대한 통제체계를 확립하는 것은 궁극적으로 정부신뢰에 영향을 미칠 것이라는 예상을 가능하게 한다. 한편, 신뢰에 대한 개념은 다의적이고 이해하기 어렵지만 일반적으로 신뢰는 상대방과 자신의 행동·의도에 대한 믿음과 의지를 말한다(행정자치부, 2003). 즉, 상대방의 행동에 대한 긍정적인 믿음이며 상대방의 능력과 윤리성에 대한 신용인 것이다.

행정자치부(2003)의 신뢰의 개념에 대한 접근을

크게 두 가지 유형으로 분류하고 있다. 첫째, 신뢰에 대한 구체적인 정의를 하는 것이 아니라 일반적인 신뢰의 특징을 설명하는 유형이다. 이 유형에서는 상호교환관계에서 다른 사람의 권리를 고려(Cook, et al., 1980; Rotter, 1967)하는 것으로 신뢰를 정의하고 있다. 둘째, 보다 구체적으로 신뢰의 의미를 정의하는 유형으로 설명하는 것이다. 신뢰는 상대방이 자신에게 중요한 행동을 할 것이라고 기대되는 상황에서 그를 감독하거나 통제할 수 있는 능력에 관계없이 자신의 취약성을 받아들여려는 의지(Boss, 1978; Zand, 1972)로 정의되기도 한다. 두 번째 유형의 개념은 신뢰의 의미를 상대방에 대한 일방적인 것만으로 파악하는 것이다. 따라서 신뢰개념의 두 유형의 차이는 신뢰를 상호관계적인 것으로 파악할 것인가, 일방적인 것으로 파악할 것인가의 문제로 구분된다.

신뢰의 개념 및 유형에 따라서 정부신뢰의 개념을 살펴볼 수 있다. 정부신뢰는 신뢰의 두 번째 유형과 같이 호혜적(Reciprocal)이라기보다는 일방적이라고 할 수 있다. 왜냐하면, 정부는 평가의 대상으로서만 존재할 뿐 국민을 평가하지는 않기 때문이다. 이는 민주주의 사회에서 정부는 국민으로부터 위임된 책임을 수행하는 역할을 담당하며, 국민은 위임된 책임을 정부가 얼마나 잘 수행하고 있는가를 평가하는 것이 정부와 국민 관계의 핵심이다. 따라서 정부가 위임된 책임을 얼마나 잘 수행하고 있는가에 대한 국민의 평가인식이 정부신뢰의 핵심이라고 할 수 있으며 이러한 관점에서 정부신뢰란, ‘정부에 대한 통제의 불안전성과 정보의 부족 상황에서 발생하는 국가에 대한 자신의 의존도가 자신에게 불리하게 작용하지 않을 것이라 여기면서 자신을 기꺼이 위협한 상황에 두려는 의지’ (Mayer, et al., 1995)로 말할 수 있다. 따라서 정부정책에 대한 판단을 위한 정책정보가 풍부하게 제공되는 환경에서 이를 적극적으로 활용하고자 하는 의지가 있다면 정보화인식과 정보활용 그리고 정부신뢰와의 연결고리는 어느 정도 찾아볼 수 있다. 다시 말하면, 풍부한 공공정보의 제공과 개

개인의 적극적인 정보활용을 바탕으로 국민으로부터 위임된 다양한 정책과제들을 정부가 얼마나 책임감 있게 잘 수행하고 있는가를 평가하는 것이 중요하다는 것이다. 최근 4대강사업, 신공항 건설부지의 선정 등에서 드러난 정보의 편협성과 정보흐름의 단절 측면은 정부의 정책을 올바르게 판단할 수 있는 다양한 정보의 습득과 활용, 판단의 장을 마련한다는 것이 얼마나 중요한 것인가를 단적으로 보여주는 사례이다.

한편, 정보사회에서 개인의 정보화 인식은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 상관관계를 알아보기 위한 본 연구에서는 원용한 정의에 따라 대리인 이론(Agency Theory)³⁾적 측면을 검토해 볼 필요가 있다. 왜냐하면 국민은 대리인인 국가가 목표를 달성하는데 차질이 없도록 지속적으로 관리·감독을 수행하는 역할을 담당하고 있는데, 본 연구에서는 국민이 정보활용을 통하여 이러한 대리문제⁴⁾를 해결하고 궁극적으로는 정부 신뢰도를 높일 수 있다고 판단하였기 때문이다. 좀 더 구체적으로 정리하여 말하자면, 정보활용은 목적성을 가지고 있는 활동이며 사용자의 정보활용 목적에 따라 정보활용의 방향성이 결정된다는 것이다. 이때 정보활용의 목적은 평상시 사용자가 어떠한 인식을 가지고 있는가에 따라 결정되므로 정보화에 대한 사용자의 인식은 정보활용 목적에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

정보통신기술의 발전은 정보의 비대칭성 문제를 해결할 수 있는 대안으로 제기되지만 정보의 비대칭성 문제해결을 위해서는 무엇보다도 위임자인 국민의 적극적인 참여가 담보되어야 한다. 따라서 정보통신기술과 정보활용에 대하여 국민이 어떠한 인식을 가지고 있는지 분석하는 것은 매우 중요한 일이 아닐

수 없다. 왜냐하면 새로운 기술의 활용을 통한 정보의 습득 혹은 활용에 대한 긍정적·부정적 인식은 정보활용의 목적에 영향을 줄 수 있으며, 이와 같은 목적이 궁극적으로는 위임자로서의 국민이 대리인인 정부에 대하여 어느 정도의 적극성을 가지고 감시활동을 하는지에 대한 일련의 연결경로를 파악할 수 있게 함으로써 정부 신뢰와의 관계성을 규명할 수 있기 때문이다.

Ⅲ. 연구 분석틀 및 연구설계

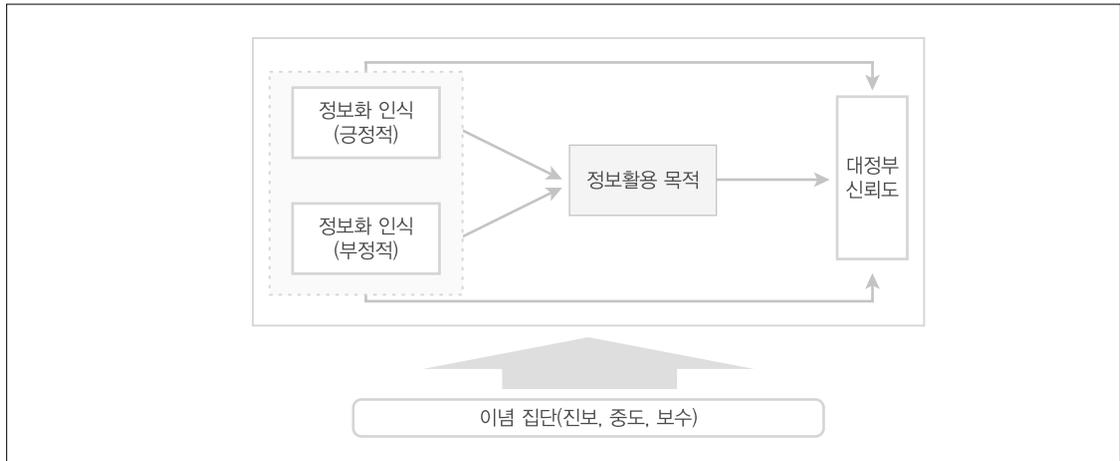
1. 연구모형

본 연구는 정보사회를 살아가고 있는 사회구성원의 정보활용과 정부신뢰의 관계성을 정보화 인식, 정보활용 목적, 정부신뢰의 경로를 중심으로 검증해 보고, 개인이 가지고 있는 이념적 성향을 통제변수로 설정하여 개인의 이념적 성향에 따라 대정부 신뢰도의 영향관계가 어떻게 달라지는지 규명하는 데 목적이 있다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 정보화인식을 외생변수, 정보활용 목적을 매개변수로 설정하였으며, 연구모형은 <그림 1>과 같다.

본 연구에서는 정보화 인식(긍정, 부정)이 정보활용 목적에 영향을 미치고 목적의 변화는 대정부 신뢰도에 영향을 미칠 것으로 기본모형을 설정하였다. 그리고 이러한 모형의 틀 안에서 이념집단에 따른 대정부 신뢰도의 차이도 함께 분석하였다. 왜냐하면 정보화 인식·정보활용 목적은 개인이 처해 있는 주변 환경의 특성과 다양한 인식수준에 의해서도 차이가 있을 것이며, 정부신뢰의 측면에서 정보활용 인식 및

3) 대리인 이론은 조직경제학(The Economics of Organization) 분석시각에 입각하여 점차 확대되고 있는 이론으로 주인-대리인 관계의 본질과 그 관계에서 파생되는 문제를 그리고 해결방안을 다루는 이론이다. 주인-대리인 관계는 한사람(주인, 위임자)이 다른 사람(대리인)으로 하여금 자신의 이익과 관련된 행위를 그의 재량으로 하여 줄 것을 내용으로 하는 계약이 있을 때 성립된다(김병설, 2000; 진영근 외, 2011). 따라서 대리인 이론에서 중심과제는 주인이 어떻게 자신이 선호하는 방식으로 대리인이 행위 하도록 대리인에게 효과적이면서 효율적인 동기부여를 할 수 있는가의 문제로 축약된다(Mitnick, 1980; Sappington, 1991). 이러한 관계에서 주인은 대리인을 신중하게 선택하여 계약하고, 계약 이후에도 대리인이 주인의 목표를 달성하는데 차질이 없도록 지속적으로 관리·감독을 한다는 것이 대리인 이론의 본질이다(정용남, 2007).

4) 서론에서 간략하게 언급하였듯이 대리인 이론에서 정부가 국민에 비해 더 많은 정보를 가지고 있으므로 정부가 위임자인 국민보다 더 우월한 위치에 처하는데 이러한 상황이 바로 정보의 비대칭성이며, 이는 역선택(Adverse Selection)과 도덕적 해이(Moral Hazard)의 문제를 발생시킬 수 있다.



〈그림 1〉 연구모형

목적에 개인의 정치적 이념(진보·보수·중도)은 매우 유효한 상관성이 있을 것으로 예측하였기 때문이다. 이를 위하여 정치적 이념에 대한 응답자 본인의 성향을 진보·보수·중도 중에 직접 선택하도록 하였다.⁵⁾

심리학 분야(Jost, 2003; Thorisdottir, et al., 2007)의 연구를 일별하면 진보적인 사람들과 보수적인 사람들이 추구하는 심리적 가치와 욕구에 대한 선행연구가 일부 진행된 바 있다. 진보와 보수의 핵심적인 구성요소(Core Component)에서 나타나는 가장 큰 차이는 변화에 대한 저항 정도와 불평 등에 대한 수용 여부로 파악되고 있다(전승우 외, 2008). 즉, 보수적인 사람들은 변화에 대한 저항이 심하지만 불평 등에 대해서는 관대한 편이며, 반면에 진보적인 사람들은 변화를 추구하지만 불평 등이나 위계조직(Hierarchy)을 쉽게 수용하지 못한다. 따라서 정보화 인식이 정보활용 목적에 영향을 미치고(정소희, 2006; 명승환 외, 2010), 정보통신기술의 발달에 따른 활용 정도가 민주사회를 바라보는 능력을 향상시키며(Westen, 1998), 사이버공간의 역할이 정부정

책을 바라보는 시각에 영향을 줄 수 있다(윤영민, 2000)는 논의를 전제로 한다면, 이러한 이념 집단 간 인식의 차이는 정보화 인식과 정보활용 목적 그리고 대정부 신뢰도의 영향관계에 유의미한 작용을 할 것으로 예측된다.

2. 연구설계

1) 가설의 설정

정보활용이란 개인이 정보취득의 목적을 달성하기 위하여 정보통신기술·정보시설 인프라·사회적 네트워크 등 다양한 수단을 적극적으로 이용함으로써 필요한 정보를 얻고 실생활에 유용하게 활용하는 능동적 활동을 말한다(이복자 외, 2011). 따라서 정보의 활용은 개인이 현재의 문제를 해결하기 위해 혹은 필요에 의해 정보를 적극적으로 활용하고자 하는 행위로 볼 수 있다. 정보를 적극적으로 활용하고자 하는 것은 정보 리터러시와 관련이 있다. 미국도서관협회(ALA, American Library Association)는 정보

5) 응답자로 하여금 진보·보수·중도적 성향을 직접 선택하도록 하는 것은 정치적 성향의 경우 지지정당으로 측정하는 것보다 객관성을 확보할 수 있다. 왜냐하면 본인이 진보적이라고 응답한 사람이 실제 지지정당은 보수정당일 경우가 많기 때문이다. 또한 본 연구에서 이념적 성향을 주관적 인식으로 파악한 것은 정보활용 그리고 정부신뢰와의 관계는 개인의 인식차이에 따라 달라질 수 있다고 판단했기 때문이다.

리터러시(Information Literacy)의 개념을 ‘정보의 필요한 시기를 인식하여 유용한 정보를 찾아내고, 찾아낸 정보를 평가하여 의사결정이나 문제해결 및 필요한 상황에 효과적으로 활용할 수 있는 능력이다(ALA, 1996)’ 라고 정의하였다. 즉, 정보를 어디서 어떻게 찾아야 하는지를 아는 것뿐만 아니라 찾아낸 정보를 판단하고 과제해결에 이를 효과적으로 활용하고자 하는 것이 정보 리터러시인 것이다(강재정, 2010). 따라서 정보 리터러시는 정보를 활용하는 능력이라고 간단히 정의할 수가 있겠는데, 이는 평소 정보화에 대한 인식을 어떻게 가지고 있는가에 영향을 받을 수 있다. 다시 말해서 평소에 어떠한 정보화 인식을 가지고 행동으로 옮기느냐 하는 문제는 정보 활용을 어떠한 목적을 가지고 정보탐색 및 수집을 하느냐의 문제이기도 하다. 즉 평소에 정보화에 대하여 긍정적인 인식을 가진 사람은 정치적인 활동과 경제적인 부의 축적, 그리고 사회적 네트워크를 형성하는데 보다 적극적인 관심을 가지고 정보활용을 할 것이다. 또한 본인의 건강과 여가활동 등 개인의 삶의 질 향상과 관련된 정보활동에도 적극적일 것으로 예측된다. 반면에 정보화에 대한 부정적인 인식을 하는 사람은 정치, 경제, 사회문제의 해결과 관련된 정책 정보보다 개인적인 생활과 관련된 건강이나 레저와 같은 정보활동에 국한하여 다소 소극적인 정보활용을 할 것으로 보인다.

〈가설 1〉 정보화인식은 정보활용과 관계가 있을 것이다.

〈가설 1-1〉 긍정적 정보화인식은 적극적인 정보 활용과 관계가 있을 것이다.

〈가설 1-2〉 부정적 정보화인식은 소극적인 정보 활용과 관계가 있을 것이다.

본 연구에서는 정보 비대칭으로 인한 대리문제의 해결 가능성을 높일 수 있는 수단으로 정보통신기술의 환경적 기반 진전을 들었다. 그러나 이는 궁극적

으로 국민이 보다 적극적으로 참여해야 그 효과를 기대할 수 있는 것이다. 즉 정보수용자들의 인터넷활용은 자신들의 입장과 시각에 의해 다양한 측면에서 작용하며, 정보사회에서 변모되고 있는 다양한 사회현상들은 정보통신기술의 발달정도에 오로지 영향을 받는 것이 아니라 정보사용주체들의 능력과 인식에 의해서 결정될 수 있다(Koku, et al., 2001). 본 연구에서는 이러한 인식에 따른 국민의 참여가 정부에 대한 감시체계의 구축에 일조하여 정부신뢰에 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

〈가설 2〉 정보화인식은 정부신뢰에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-1〉 긍정적 정보화인식은 정부신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-2〉 부정적 정보화인식은 정부신뢰에 부정적 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 정부신뢰의 개념을 Mayer, et al.,(1995)의 정의를 인용하여 정부에 대한 통제의 불완전성과 정보의 부족 상황에서 발생하는 국가에 대한 자신의 의존도가 자신에게 불리하게 작용하지 않을 것이라 여기면서 자신을 기꺼이 위협한 상황에 두려는 의지라고 정의하였다. 그런데 이러한 정부신뢰는 국민의 기대수준과 실제상황의 차이에 대한 인식 혹은 불만족의 정도(류현숙 외, 2008)라고 볼 수 있다. 이와 같은 맥락에서 유추해 본다면 정보화 시대를 살아가는 개인의 정보화 인식 수준은 정보활용의 목적에 영향을 미치고 있으므로, 정부신뢰는 정보 활용 목적에 의해서도 영향을 받을 수 있다는 예측이 가능하다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

〈가설 3〉 정보활용의 목적은 정부신뢰에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-1〉 적극적 정보활용은 정부신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-2〉 소극적 정보활용은 정부신뢰에 부정적 영향을 미칠 것이다.

2) 조사대상 및 표본의 추출

본 연구의 설문조사는 전국에 거주하는 20대~70대 이상 연령층⁶⁾을 대상으로 2011년 3월 14일~5월 31일까지 실시하였다. 설문지 문항은 2011년 3월 10~11일 이틀 동안에 파일럿 설문조사를 실시하여 신뢰도와 타당도 분석을 검토한 후에 최종적으로 인쇄하였으며, 연구자가 직접 방문하여 설문지를 배포하고 수거하는 방법과, 사전에 기관 혹은 지인에게 설문협조문을 발송한 후 우편으로 설문지를 발송하고 반송하는 방법으로 이루어졌다. 설문조사 대상지역은 지리적 위치를 감안하여 무작위로 선정하였으며 개인 그리고 기관을 직접 방문하여 총 1,700부를

배포하였다. 그 중 응답설문지는 1,520부를 수거하였고 1,211부(79.7%)를 실제분석에 이용할 수 있었다. 수집된 설문자료는 통계프로그램인 SPSS 19.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율(%), 평균과 표준편차를 구하였고 One-way ANOVA, 경로분석 AMOS를 실시하여 상관관계를 검증하였다.

3) 변수의 측정

기본모형에 포함된 변인들은 개념적 성격이므로 하나의 관찰변수로서 측정이 곤란하다. 이들 요인은 잠재변인(Latent Variable)이므로 이들을 측정하기 위해서는 측정변인(Measurement Variable)인 요소들을 먼저 설계해야 한다. 그러므로 본 연구에서 사용된 측정변인들은 논문의 목적에 부합하는 방향으로 연구자가 직접 개발하거나 선행연구의 측정변

〈표 1〉 잠재 변인과 측정 변인

변수	조작적 정의	측정항목	총 문항수
정보화인식	긍정적 인식	일상생활에서의 편의 제공 지역간 격차 해소를 통한 지역발전 국제관계 개선 경제성장으로 선진국 조기 진입 취업 기회의 확대	5
	부정적 인식	정보 홍수로 인한 자기통제력 상실 개인 사생활 침해 심화 사회 질서 혼란 가중	3
정보활용	정보활용 목적	교육/취업 정보 건강 정보 연예·오락 정보 주식/펀드/창업 준비 등 경제적 활동 정보 정치적/사회적 변화에 대한 정보 공동체 활동에 관한 정보 전문적 지식 습득을 위한 정보	7
정부신뢰	정책정보 신뢰	정책정보에 대한 신뢰	1
	민원처리 신뢰	민원처리의 신속성 및 효율성	1
	정부 신뢰	시민단체 대비 정부 신뢰	1

6) 본 논문은 모든 연령층을 대상으로 하여 정보화 인식, 정보활용이 대정부 신뢰도에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석 하고, 개인의 이념적 성향에 따른 대정부 신뢰도의 차이 또한 분석해 보기로 하였다. 그러나 10대 연령층의 경우는 자신의 이념적 성향이 어떠한지 분명한 개념이 정립되었다고 보기에는 다소 무리가 있다고 판단하였다. 따라서 10대 연령층은 조사대상에서 제외하였다.

인을 재구성하여 활용하였다(〈표 1〉).

정부신뢰에 대한 측정문항은 본 논문의 목적에 부합하는 내용으로 연구자가 설정하였으며, ‘정부’, ‘정부의 정책정보’, ‘업무처리’ 측면에서 측정하였다. NGO 등 시민단체 대비 정부에 대한 신뢰도, 정부의 정책정보 신뢰도, 공무원의 업무처리 신속성에 대한 신뢰도를 설정하였으며 리커트 7점 척도를 이용하였다. 정부 신뢰도는 1요인으로서 KMO는 .773으로 나타났고, Bartlett 구형성 검정치는 2929.316이었다. 유의확률 값은 .000으로 변수들의 공통요인은 존재한다고 볼 수 있다(〈표 2〉).

정보화 인식의 측정문항은 8문항으로서 이복자 외

(2010)의 연구에서 보완·활용하였으며, 독립변수 측정은 리커트 7점 척도를 이용하였다. 정보화 인식은 ‘긍정’, ‘부정’의 2요인으로 분류되었고, KMO는 .679, Bartlett 구형성 검정치는 778.216, 유의확률 값은 .000이었다(〈표 3〉).

정보활용의 목적은 국·내외 선행연구를 이용하여 측정도구를 선정하였다. 변인은 2요인으로 분류되었다. 정보활용은 각각 ‘적극적 정보활용(전문지식)’과 ‘소극적 정보활용(여가문화)’로 명명하였다. KMO는 .747으로 나타났고, Bartlett 구형성 검정치는 849.003, 유의확률 값은 .000을 보여주고 있다(〈표 4〉).

〈표 2〉 정부신뢰 요인분석

항목	정부신뢰도	Cronbach's α
NGO 등 시민단체 대비 정부에 대한 신뢰성	.833	.737
정부의 정책 정보 신뢰성	.816	
공무원의 민원처리 신속 정도	.770	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)	.773	
Bartlett 구형성 검정치	2929.316	
유의확률	.000	

〈표 3〉 정보화 인식 요인분석

항목	정보화 인식		Cronbach's α
	긍정적	부정적	
경제가 성장할 것임	.736	-.310	.754
국제관계가 더욱 좋아짐	.734	-.315	
일상생활의 편리	.701	-.042	
지역사회가 발전할 것임	.679	-.321	
취업의 기회 확대	.655	-.312	
자기 통제력의 상실	.429	.761	
개인의 사생활 침해	.457	.727	
사회가 혼란해짐	.394	.642	
eigen value	2.795	2.133	
설명분산(%)	34.942	26.660	
누적 설명분산(%)	34.942	61.602	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)	.679		
Bartlett 구형성 검정치	778.216		
유의확률	.000		

〈표 4〉 정보활용 목적 요인분석

항목	정보활용 행태		
	전문지식	여가문화	Cronbach's α
기술 습득 등 전문적 분야	.717	-.235	.605
정치적/사회적 변화에 대한 정보	.683	-.117	
주식/펀드/창업 등 경제적 활동정보	.657	-.191	
동호회/단체가입 등 공동체 활동에 관한 정보	.655	.016	
교육/취업 정보	.561	.133	
건강 정보	.204	.719	
연예/오락/여가 정보	.216	.657	
eigen value	2.184	1.134	
설명분산(%)	31.200	16.200	
누적 설명분산(%)	31.200	47.400	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)	.747		
Bartlett 구형성 검정치	849.003		
유의확률	.000		

IV. 분석결과

1. 응답자의 인구사회적인 특성

응답자의 성별은 남자가 43.8%, 여자가 55.9%로 나타났다(〈표 5〉). 학력은 대학교 재학 30.2%, 고등학교 졸업 25.4%, 대학교 졸업 이상 19.5%로 나타났

는데 고령층의 설문응답자가 포함되어서인지 초등학교 졸업 이하도 15명이었고, 재학생들의 분포도가 상대적으로 높게 나타났다. 연령대를 살펴보면 응답자의 분포도를 더욱 확연히 알 수 있는데 PC 활용도가 상대적으로 높은 20대에서 38.8%, 40대 18.7%, 30대 12.8%의 순으로 나타났다. 60세 이상의 연령층도 14.5%를 차지하고 있었는데, 현재 지자체에서 정보

〈표 5〉 조사대상자의 인구사회적인 특성

변인	구분	N(%)
성별	남	531(43.8)
	녀	677(55.9)
학력	초등학교 졸업 이하	15(1.2)
	중학교 재학	6(0.5)
	중학교 졸업	102(8.4)
	고등학교 재학	23(1.9)
	고등학교 졸업	308(25.4)
	전문대학 재학	33(2.7)
	전문대 졸업	110(9.1)
	대학교 재학	366(30.2)
	대학교 졸업 이상	236(19.5)
연령	20대	470(38.8)
	30대	155(12.8)
	40대	227(18.7)
	50대	166(13.7)
	60세 이상	176(14.5)
	70세 이상	17(1.4)

소의계층과 고령층을 대상으로 정보화교육 프로그램이 활발히 운영되고 있는 영향 때문으로 짐작된다.

은 25.5%로 예상외로 높은 비율을 차지했다.

2. 응답자의 이념적 성향

〈표 6〉에서 알 수 있듯이 이념적 성향을 묻는 질문에 '진보적이다' 라고 대답한 응답자는 18.2%이었고, '어느 쪽에도 치우쳐 있지 않다' 고 중도를 표방한 응답자는 45.5%로 가장 높았다. 그리고 자신의 성향이 '보수적이다' 라고 생각한 응답자는 10.8%, '무응답'

3. 경로분석을 통해 본 정부신뢰

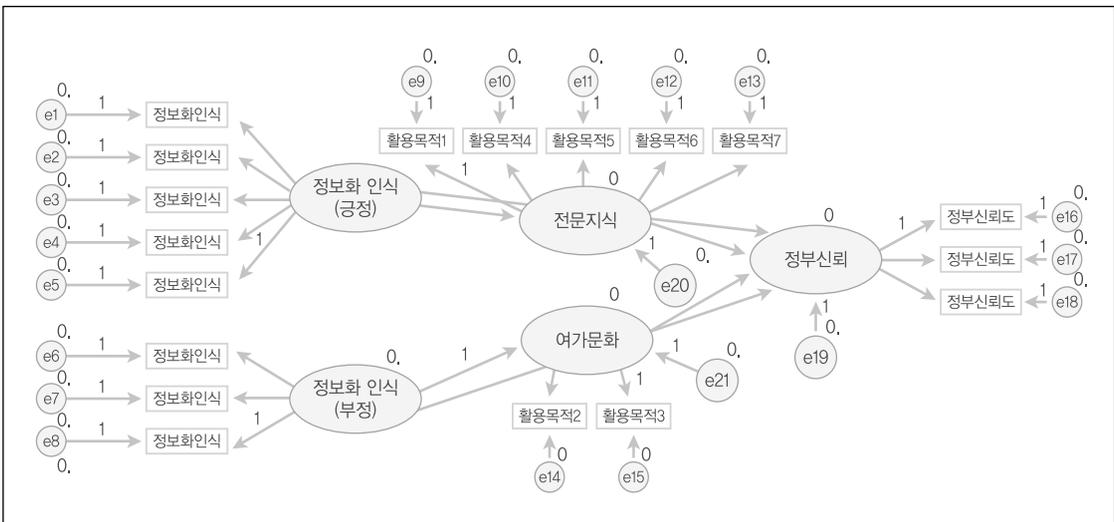
1) 경로모형의 적합성 검증

기본모형을 바탕으로 본 연구에서는 다음의 그림과 같은 경로모형을 설정하였으며(〈그림 2〉), 경로모형의 적합도 수준을 분석하였다. 그리고 적합도 수준을 판단하기 위해 아래의 표와 같은 지수들을 사용하였다(〈표 7〉).

적합도 평가결과를 살펴보면, 종합모형의 경우 χ^2/df 의 값이 5.313을 보이고 있어 전반적인 적합도에는 미치지 못하고 있다. 각각의 이념 집단의 모형 적합도 평가결과를 살펴보면, RMSEA, CFI, TLI의 값에서는 전반적으로 모형 적합도에 미치지 못하나 진보와 보수의 경우 χ^2/df 의 값이 3 이하를 보이고 있어 분석모형으로 채택하였다.⁷⁾

〈표 6〉 응답자의 이념적 성향 분포

변인	구분	N(%)
이념적 성향	진보 성향	278(18.9)
	중도 성향	541(43.5)
	보수 성향	141(9.6)
	무응답	413(28.0)



〈그림 2〉 경로모형

7) 이 연구는 탐색적 연구로서 정보화인식, 정보활용목적, 그리고 정부신뢰의 경로가 이념적 성향에 따라 어떻게 달라지는가에 대해 초점을 두었다. 향후 개별적 개념적 타당성 확보를 위하여 보다 일반화된 측정도구를 지속적으로 확보하는 노력이 요구된다고 하겠다.

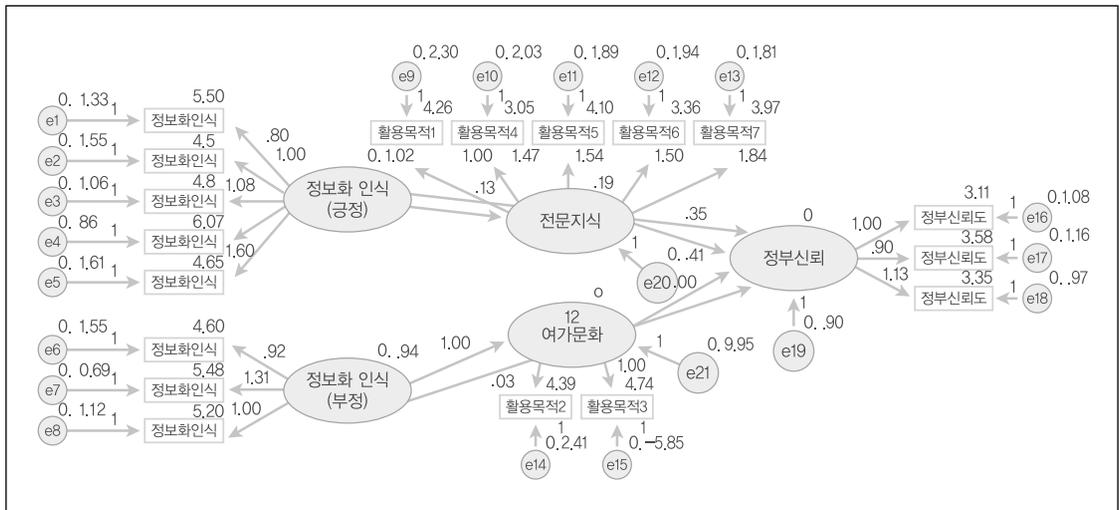
〈표 7〉 구조방정식 모형의 적합도 지수

검증방법	χ ² 검증			RMSEA	CFI	TLI
	χ ²	df	χ ² /df			
총합(n=1061)	690.704	130	5.313	0.064	0.869	0.827
진보(n=278)	336.565	130	2.581	0.076	0.804	0.742
중도(n=642)	469.032	130	3.608	0.064	0.871	0.830
보수(n=141)	237.312	130	1.825	0.077	0.841	0.790

2) 분석결과

(1) 정보화 인식과 정보활용 목적이 정부신뢰에 미치는 영향
 정보화 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 정보활

용 목적을 매개변수로 하여 경로분석을 실시한 결과
 분석모형은 아래 〈그림 3〉과 같다.
 위의 분석모형을 토대로 가설을 검정한 결과는
 〈표 8〉과 같다.



〈그림 3〉 정보화인식-정보활용 목적-정부신뢰에 대한 분석모형

〈표 8〉 가설검정 결과

구분	가설	경로	표준화된 회귀계수	가설검정
총합 (n=1061)	1-1	정보화 인식(긍정) → 정보활용(전문지식)	0.206***	채택
	1-2	정보화 인식(부정) → 정보활용(여가문화)	0.294***	채택
	2-1	정보화 인식(긍정) → 정부신뢰	0.191***	채택
	2-2	정보화 인식(부정) → 정부신뢰	-0.122**	채택
	3-1	정보활용(전문지식) → 정부신뢰	0.231***	채택
	3-2	정보활용(여가문화) → 정부신뢰	-0.007	기각

†P<0.1, *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.0001

첫째, ‘정보화인식은 정보활용과 관계가 있을 것이다’라는 가설1은 각각 긍정적 정보화인식은 적극적인 정보활용(전문지식)과 정(+)의 관계(가설 1-1), 부정적 정보화인식은 소극적인 정보활용(여가문화)과 정(+)의 관계(가설 1-2)를 보이고 있어 모두 채택되었다.

둘째, ‘정보화인식은 정부신뢰에 영향을 미칠 것이다’라는 가설2는 각각 긍정적 정보화인식은 정부신뢰와 정(+)의 관계(가설 2-1), 부정적 정보화인식은 정부신뢰와 부(-)의 관계(2-2)를 보이고 있어 모두 채택되었다.

끝으로, ‘정보활용의 목적은 정부신뢰에 영향을 미칠 것이다’라는 가설3은 적극적 정보활용(전문지식)은 정부신뢰와 정(+)의 관계(가설 3-1)을 보이고 있어 채택되었다. 그러나 소극적 정보활용(여가문화)은 정부신뢰와 부(-)의 관계(가설 3-2)를 보이고 있지만 통계적으로 유의미 하지 않으므로 기각되었다.

한편, 정보활용 목적을 매개변수로 하여 정보화인식이 정부신뢰에 미치는 효과를 분석한 결과는 <표 9>와 같다. 우선 긍정적 정보화인식이 정부신뢰에 미치는 총효과는 0.238이고, 직접효과 0.191, 간접효과 0.047로 나타났다. 그리고 부정적 정보화인식의 총효과는 -0.114, 직접효과 -0.112, 간접효과 -0.002로 나타났다. 즉, 정부신뢰에 영향을 미치는 변인은 정보활용의 목적보다는 정보화인식이 더 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 특히 부정적인 정보화인식은 부정적인 정부신뢰로 직접적으로 이어질 수 있다는 것을 보여주고 있다.

(2) 이념집단 간 차이

본 연구에서는 이념적 성향에 따라 정부신뢰에도 차이가 있을 것으로 판단하였고, 진보적·보수적·중도적 이념집단에 따른 영향요인의 차이를 추가로 분석하기로 하였다. 희생이론(Sacrificed-based

<표 9> 정부신뢰에 미치는 효과 분석

구분	정부신뢰에 대한 표준화된 효과		
	총합(n=1061)		
	간접 효과	직접 효과	총 효과
정보화인식 (긍정)	0.047	0.191	0.238
정보화인식 (부정)	-0.002	-0.112	-0.114
전문 지식	-	0.231	0.231
여가 문화	-	-0.007	-0.007

<표 10> 이념적 성향에 따른 인식차이

내용	N	정보화인식				정보활용 목적				정부신뢰	
		긍정		부정		전문지식		여가문화			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
진보	278	4.88	1.179	5.20	1.340	3.85	1.173	4.43	1.168	2.97	1.288
중도	642	4.90	1.052	5.00	1.221	3.71	1.140	4.64	1.391	3.40	1.061
보수	141	5.00	1.294	5.31	1.281	3.78	1.207	4.50	1.260	3.85	1.254
F		0.564		4.770**		1.430		2.641†		28.751***	

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

Theory)에 따르면 정부신뢰의 경우 정책의 유형에 따라서 인지된 물질적 희생(Perceived Material Sacrifice)과 이념적 희생(Ideological Sacrifice)이 발생할 수 있다고 보았다(금현섭 외, 2010). 이 중 이념적 희생은 해당 정책의 이념적 지향과 개인이 갖고 있는 이념성향의 불일치에도 불구하고 정책지지를 표명할 때 발생하는 희생을 의미하기 때문이다(Sears, et al., 1980; Huckfeldt, et al., 1999; Lupia, et al., 2007).

응답자들의 이념적 성향에 따라서 인식 정도에는 어떠한 특성이 존재하는지 정보화 인식(긍정/부정), 정보활용 목적(전문지식/여가문화), 정부신뢰 측면에서 그 차이를 구분하여 보았다. 그 결과 부정적인 정보화 인식, 여가문화, 그리고 정부신뢰의 경우에는 통계적으로 유의하였지만, 긍정적인 정보화 인식과 전문지식 변인은 통계적으로 유의하지 않았다(<표 10>).⁸⁾

위 <표 10>의 이념적 성향에 따른 집단 간의 인식 차이 결과에서 추론할 수 있는 것은 부정적인 정보화 인식, 여가문화와 같은 소극적인 정보활용, 그리고 정부신뢰에 대한 이념집단 간 인식의 차이가 비교적 분명하게 나타나고 있다는 점이다. 그러나 위의 결과

만으로는 정보화인식-정보활용 목적-정부신뢰의 영향관계를 구체적으로 규명할 수 없다. 왜냐하면 각각의 변인에 대한 집단 간의 인식의 차이만을 보여주고 있기 때문이다.

그렇다면 정보화인식-정보활용 목적-정부신뢰의 영향관계가 이념집단 간 구체적으로 어떠한 차이를 보이고 있을까? <표 11>과 같이 표준화된 회귀계수에 대한 이념집단 간의 비교를 통하여 구체적으로 살펴 본 결과 이념집단 간의 차이는 부정적 정보화인식이 소극적 정보활용에 미치는 영향, 적극적 정보활용이 정부신뢰에 미치는 영향 측면에서 뚜렷한 차이를 보이고 있었다.

부정적 정보화인식이 소극적 정보활용에 미치는 영향의 경우, 진보집단이 정보화를 부정적으로 볼 때 여가문화와 같은 비교적 소극적인 정보활용의 행태를 보였다. 반면에 정보활용 목적이 정부신뢰에 미치는 영향의 경우에는 보수집단이 전문지식과 같은 적극적인 정보활용을 할 때 보다 정부신뢰도가 높다는 것을 짐작할 수 있다.

<표 12>와 <표 13>은 이상과 같이 이념집단 간의 비교를 경로모형을 토대로 변수간의 영향관계와 직·간접적인 효과를 정리한 것으로서 <표 11>의 내

<표 11> 표준화된 회귀계수에 대한 이념집단 간 비교

독립변수	종속변수	표준화된 회귀계수			
		진보 (n=278)	중도 (n=642)	보수 (n=141)	종합 (n=1061)
정보화 인식 (긍정)	정보활용 (전문지식)	0.280**	0.186***	0.110	0.206***
	정부신뢰	0.299***	0.119**	0.154	0.294***
정보화 인식 (부정)	정보활용 (여가문화)	0.548***	0.326***	0.123***	0.191***
	정부신뢰	-0.081	-0.078	-0.066	-0.122**
정보활용 (전문지식)	정부신뢰	0.166 †	0.253***	0.358*	0.231***
정보활용 (여가문화)	정부신뢰	-0.013	0.010	0.032	-0.007

† P<0.1, *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.0001

8) 본 연구에서는 무응답 집단을 분석에서 포함하지 않았다. 특정한 이념적인 성향을 가지고 있지 않은 응답자를 포함하는 것은 분석결과와 왜곡을 초래할 수 있기 때문이다.

〈표 12〉 표준화된 회귀계수에 대한 이념집단 간 비교분석 결과

구분	경로	표준화된 회귀계수
종합 (n=1061)	정보화 인식(긍정) → 정보활용(전문지식)	0.206***
	정보화 인식(부정) → 정보활용(여가문화)	0.294***
	정보화 인식(긍정) → 정부신뢰	0.191***
	정보화 인식(부정) → 정부신뢰	-0.122**
	정보활용(전문지식) → 정부신뢰	0.231***
	정보활용(여가문화) → 정부신뢰	-0.007
진보 (n=278)	정보화 인식(긍정) → 정보활용(전문지식)	0.280**
	정보화 인식(부정) → 정보활용(여가문화)	0.299***
	정보화 인식(긍정) → 정부신뢰	0.548***
	정보화 인식(부정) → 정부신뢰	-0.081
	정보활용(전문지식) → 정부신뢰	0.166 †
	정보활용(여가문화) → 정부신뢰	-0.013
중도 (n=642)	정보화 인식(긍정) → 정보활용(전문지식)	0.186***
	정보화 인식(부정) → 정보활용(여가문화)	0.119*
	정보화 인식(긍정) → 정부신뢰	0.326***
	정보화 인식(부정) → 정부신뢰	-0.078
	정보활용(전문지식) → 정부신뢰	0.253***
	정보활용(여가문화) → 정부신뢰	0.010
보수 (n=141)	정보화 인식(긍정) → 정보활용(전문지식)	0.110
	정보화 인식(부정) → 정보활용(여가문화)	0.154
	정보화 인식(긍정) → 정부신뢰	0.123***
	정보화 인식(부정) → 정부신뢰	-0.066
	정보활용(전문지식) → 정부신뢰	0.358*
	정보활용(여가문화) → 정부신뢰	0.032

† P<0.1, *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.0001

〈표 13〉 정부신뢰에 미치는 효과의 이념집단 간 비교 분석

구분	정부신뢰에 대한 표준화된 효과											
	진보(n=278)			중도(n=642)			보수(n=141)			종합(n=1061)		
	간접 효과	직접 효과	총 효과	간접 효과	직접 효과	총 효과	간접 효과	직접 효과	총 효과	간접 효과	직접 효과	총 효과
정보화인식(긍정)	0.046	0.299	0.346	0.047	0.119	0.166	0.039	0.154	0.193	0.047	0.191	0.238
정보화인식(부정)	-0.007	-0.081	-0.088	0.003	-0.078	-0.075	0.004	-0.066	-0.062	-0.002	-0.112	-0.114
전문 지식	-	0.166	0.166	-	0.253	0.253	-	0.385	0.358	-	0.231	0.231
여가 문화	-	-0.013	-0.013	-	0.010	0.010	-	0.032	0.032	-	-0.007	-0.007

용을 구체적으로 확인할 수 있다.

3) 분석결과의 논의 및 함의

위와 같은 분석결과에서 드러난 특징들을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 전체적으로 정보화를 긍정적으로 인식할수록 정보활용을 보다 적극적(0.206)으로 하고 높은 정부신뢰(0.294)를 보인다는 점이다. 특히 진보성향의 집단에서 적극적인 정보활용(0.280)과 높은 정부신뢰(0.299)를 보이고 있으며, 중도는 각각, 0.186, 0.119로 나타났다. 반면에 보수는 유의미한 차이를 보이지 않고 있다. 즉 진보성향이면서 정보화를 긍정적으로 보는 집단의 경우는 정보화에 대한 인식을 매우 중요한 요소로 간주하고 있으며, 정보화가 가져올 미래사회를 희망적으로 보고 있다는 것이다. 또한 적극적으로 정부정책 및 동호회 활동 등 소셜 네트워크 형성과 관련된 정보의 수집 및 활용이 가능한 환경에서는 정부에 대한 신뢰도가 높아질 수 있다는 점을 시사하고 있다. 반면에 보수집단에서는 정보화에 대한 인식, 정보활용 목적, 정부신뢰간 관계성을 찾을 수 없으며, 이는 진보 및 중도집단에 비하여 정보화를 사회변화 및 정부의 정책과 관련하여 인식하고 있지 않다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

둘째, 모든 집단에서 정보화를 부정적으로 인식할수록 소극적인 정보활용(0.191)을 하고, 낮은 정부신뢰를 보인다는 점이다(-0.122). 특히 진보성향의 집단에서 정보화를 부정적으로 인식할수록 보다 소극적인 정보활용(0.548)을 보이고, 중도(0.326), 보수(0.123)의 순으로 나타났다. 정보화를 부정적으로 인식한다는 것은 정보수단을 통하여 정책정보나 전문적인 정보를 취득하고 활용하기 보다는 개인의 삶의 질 제고를 위한 단순한 정보를 선호하고 활용한다는 것을 의미한다. 정부신뢰는 모든 집단에서 유의미한

결과를 보이고 있지 못하지만, 부(-)의 관계를 나타내고 있어 부정적인 정보화인식은 정부불신과 연결될 수 있다는 것을 시사한다.

셋째, 전체적으로 적극적으로 정보활용을 할수록 정부의 신뢰도는 높아진다는 점이다. 특히 보수집단의 경우 가장 높은 정부신뢰(0.358)를 보이고 있으며, 중도(0.253), 진보(0.166)의 순으로 나타났다. 즉 보수성향 집단은 변화지향성보다는 비교적 안정된 생활을 희망하고 있지만 현재 자신의 사회·경제적인 지위 유지를 위한 필요성에 부합하는 정보일 경우에 적극적으로 활용하고 있으며 이러한 정보활동이 정부신뢰에 영향을 주고 있는 것으로 짐작된다. 따라서 현재 보수정당이 집권하고 있는 한국사회에서는 보수성향 집단에서 활용하는 사회적 정보가 이들의 '부(富)'를 유지하는데 유의하다고 믿기 때문에 정보활용에 따라서 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치고 있을 가능성도 배제할 수 없다.⁹⁾

본 연구의 분석결과가 시사하는 바는 정보화인식, 정보활용, 정부신뢰가 일정한 영향관계를 가지고 있다는 점이다. 기존의 연구에서는 주로 정보수용이론에 초점을 두어 정보수단(시스템, 정부포털 등)에 대한 접근성, 유용성, 편의성 등 사용자의 만족도 측정을 다양한 환경변수와의 관계성에서 보고하고 있다. 그러나 소셜 미디어, 모바일 등 새로운 정보소통의 수단이 전면적으로 등장함에 따라 기존의 공급자와 사용자간의 상호작용에 초점을 둔 연구는 한계에 도달하였다고 본다면, 향후 연구에서는 정부, 민간기업, 시민 등 다양한 행위주체 간의 새로운 상호작용에 보다 관심을 두어야 할 것이다.

또한, 본 연구는 정보사회의 정부역할을 공공성(Publicness) 측면에서 재고할 필요성을 제시한다. 오늘날 심각한 문제로 대두되고 있는 정보의 역기능 그리고 각종 해킹사건으로 인하여 정보화 인식이 부

9) 전승우 외(2008) 연구에 의하면 진보집단은 변화지향적 이지만 불평등을 지양하고, 보수집단의 경우는 안전지향적 이지만 불평등에 대한 수용정도가 높다고 하였는데 아마도 이와 같은 맥락으로 볼 수 있을 듯하다.

정적으로 확산될 가능성이 큰 상황에서는 안전하고 유용하게 풍요로운(Richness) 정보를 활용할 수 있는 여건이 담보되어야 하기 때문이다. 그리고 이러한 정보활동이 사회계층간 상호 유대감을 높이기 위해서는 무엇보다 어떤 이념성향에도 치우침이 없이 사회구성원 모두에게 투명한 정보가 제공되어야 한다. 다시 말해서 개인의 가치적·경제적 측면에서 차별이 없는 정보이어야 하며 정부가 제공하는 정보에 대하여 신뢰할 수 있어야 정보사회에 무관심한 계층의 정보활동을 유인할 수 있다. 이것이 바로 정보의 수집자, 중재자로서의 정부의 역할이며, 이러한 기반이 견고히 수립될 때 사회구성원 모두가 투명한 정보를 다양하고 풍요롭게 활용하여 신뢰가 지속적으로 유지될 수 있는 긍정적인 생산적 선순환구조가 구축될 수 있을 것이다.

V. 결론

‘정보사회에서 개인이 가지고 있는 정보화 인식은 정부 신뢰도에 어떠한 영향을 미치고 있으며, 정보활용 목적은 대정부 신뢰도와 어떤 상관성이 있을까?’ 이념적 성향에 따른 집단별 차이를 전국의 20대 이상 연령층을 대상으로 검증해 본 결과 정보화인식/정보활용 목적/이념적 성향/정부 신뢰 사이에는 깊은 연관성이 있었다.

이와 같은 사실은 현대 정보사회를 살아가는 데 있어서 진보/중도/보수와 같은 이념적 성향은 정보화 인식/정보활용 목적/정부신뢰와 깊은 관련성이 있다는 것이며, 미래의 정보사회에서 정부신뢰는 사회구성원들의 정치적 이념에 따라서도 좌우될 수 있다는 것을 예측하게 한다. 따라서 한층 성숙되어지고 있는 정보사회에 대응하기 위해서는 정보통신기술의 발달과 함께 동시대를 살아가고 있는 사회구성원들의 인식을 긍정적으로 변화시키기 위한 정보화정책의 효율적인 실행 또한 매우 중요하다는 것을 실감하게 한다. 그렇다면 미래 정보사회에 어떻게 대처하는 것이

바람직한 정보화정책을 실현하는 것일까? 지자체별로 특성화된 정보화정책을 모색하고 정보소의 계층에 대한 정보불평등을 해소하기 위해 많은 노력을 기울이고 있지만 가장 중요한 것은 정보이용자 즉, 정보수용자 입장에서 정보화정책을 모색해야 한다는 것이다.

현대 정보사회는 맞춤형 정보서비스시대이다. 그렇기 때문에 정보수용자들이 무엇을 원하는지, 어떠한 정보서비스를 희망하고 있는지 세분화하여 욕구를 충족시키는 것이 더욱 효율적이다. 또한 정보무관심 계층으로 하여금 정보시대에 동참하게 하기 위해서는 생활주변으로부터 정보화에 익숙해지도록 배려하는 것이 필요하다. 예를 들면, 도시의 교통정보서비스 혹은 주민자치센터의 온라인 서비스 등 간단히 이용방법만 알고 있으면 편리함을 누릴 수 있는 시스템이 현재 실행되고 있는데도 불구하고 이용방법을 모르기 때문에 포기하고 무관심해지는 경우를 생각해 볼 수 있다. 따라서 21세기를 선도하는 정보통신기술의 보급도 중요하지만 우리 주변에 있는 정보서비스 이용이 가능하도록 지속적으로 홍보하고 피드백 하는 정보접근성 강화를 위한 정책은 지속적으로 실행되어야 한다.

본 연구가 전국의 20대 이상 연령층을 대상으로 설문을 실시했다고는 하지만 본 연구의 결과를 일반적으로 보편화할 수는 없다는 한계를 내포한다. 왜냐하면 시대적 상황과 국제정세, 그리고 주변의 생활환경에 따라서 인간의 가치관과 이념은 언제든지 변화할 수 있기 때문이다.

■ 참고문헌

- 강정인 (1995). “정보사회와 원격민주주의.” 『계간 사상』, 1995(가을호): 150-185. 서울: 사회과학원.
- 강재정 (2010). “정보수용모델에서 정보리터러시 역량의 역할.” 『인터넷 상거래연구』, 10(4): 13-33.
- 금현섭·백승주 (2010). “정치적 이념, 정부신뢰 그리고

- 정책지지.” 『행정논총』, 48(4): 201-228.
- 김덕준 (2004). “지방공공서비스 통제문제에 대한 주인-대리인 이론의 적용.” 『공공행정연구』, 6(1): 1-18.
- 김병섭 (2000). “정부개혁과 대리인 이론.” 『고시계』, 45(8): 92-100.
- 류현숙·이재호·최호진·홍재환 (2008). 「Web 2.0 시대 정부신뢰 제고를 위한 전자정부 추진전략 연구」. 서울: 한국행정연구원.
- 명승환·이복자 (2010). “고령자의 정보활용 행태에 관한 연구: 고령자의 정보화인식을 중심으로.” 『한국지역정보화학회지』, 13(2): 23-47.
- 오광석 (2005). “국가사회 정보화정책의 현재와 미래.” 정보통신정책연구원, 『정보사회와 정보화정책』, 37-96. 서울: 법영사.
- 윤성이 (2002). “전자민주주의 연구의 동향과 과제.” 『정보화정책』, 9(4): 3-18.
- 윤성이 (2009). “정보화시대에 있어서 대의제의 적절성 탐색.” 『21세기정치학회보』, 19(2): 147-171.
- 윤영민 (2000). 『사이버 공간의 정치』. 서울: 한양대학교 출판부.
- 이복자·명승환 (2010). “노인의 인터넷활용과 정보화 인식이 사회적 네트워크에 미치는 영향.” 『한국지역정보화학회지』, 13(4): 151-179.
- 이복자·권용민·박주용·명승환 (2011). “세대간 정보활용의 행태적 특성에 미치는 영향요인: 서울·경기·인천을 중심으로.” 한국정책과학학회 춘계학술대회 발표논문.
- 정병걸 (2006). “국가연구개발의 위임과 대리문제.” 한국과학기술학회 특별학술대회 발표논문.
- 정소희 (2006). “노인의 정보인식이 정보접근과 정보활용에 미치는 영향에 관한 연구.” 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정용남 (2007). “주인-대리인 이론으로 본 정보통신연구 개발사업에서의 행위자 관계 변화.” 한국행정학회 추계학술대회 발표논문.
- 정운길·이규만 (2002). “대리인 이론에 의한 관리통제체에 관한 연구.” 『산업경영연구』, 12: 129-146.
- 정정길 (1997). 『정책학원론』. 서울: 대명출판사.
- 진영근·최성두·강운호 (2011). “대리인 이론을 통한 정부조달 단체수의 계약제도의 시행경험 분석: 문제점과 시사점.” 『한국거버넌스학회보』, 18(1): 33-53.
- 한국전산원 (1996). 『정보사회의 개념정립 및 정보화 추진에 관한 연구』. 서울: 한국전산원.
- 한국정보사회진흥원 (2008). 『2008국가정보화백서』. 서울: 한국정보사회진흥원.
- 행정자치부 (2003). 『정부신뢰 지표 개발 및 적용 방안』. 서울: 행정자치부.
- ALA (1996). *American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. Washington, D.C.: American Library Association.
- Ajzen, I. & Fishbein, M (1977). “Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research.” *Psychological Bulletin*, 84(5):888-918.
- Arrow, Kenneth J. (1991). “The Economics of Agency.” In Pratt, Johan W. & Zeckhauser, Richard J.(ed.), *Principals and Agents: The Structure of Business*, 37-55. Boston: Harvard.
- Barber, Benjamin R. (2000/2001). “Which Technology For Which Democracy? Which Democracy For Which Technology?” *International Journal of Communication Law and Policy*, 6(Winter): 1-8 http://www.digital-law.net/IJCLP/6_2001/pdf/ijclp_webdoc_5_6_2001.pdf. [Retrieved on jul 10, 2003]
- Boss, R. W. (1978). “Trust and managerial problem solving revisited.” *Group & Organizations Studies*, 3: 331-342.
- Cook, J., & Wall, T (1980). “New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need nonfulfillment.” *Journal of Occupational Psychology*, 53: 39-52
- Davis, Richard (1999). *The Wed of Politics: The Internet's Impact on the American Political System*. New York: Oxford University Press.
- Eisenhardt, Kathleen M. (1989). “Agency Theory: An Assessment and Review.” *Academy of Management Review*, 14(1): 57-74.
- Jost, J. T. (2003). “A Decade of System Justification Theory: Accumulated Evidence of Conscious and Unconscious Bolstering of the Status Quo.” *Political Psychology*, 25(6): 881-919.
- Koku, E. & N, Nazer & B. Wellman (2001). “Netting Scholars: Online and Offline.” *American Behavioral Scientist*, 44(10): 1750-72.

- Mayer, R. C. & Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 20(3): 709-734.
- Melone, N. P. (1990). "A Theoretical Assessment of the User Satisfaction Construct in Information Systems Research." *Management Science*, 36(1): 76-91.
- Mitnick, Barry M. (1980). *The Political Economy of Regulation*. New York: Columbia University Press.
- Noveck, Beth Simone (2000). "Paradoxical Partners: Electronic Communication and Electronic Democracy." In Peter Ferdinand(ed). *The Internet, Democracy and Democratization*. London: Frank Cass.
- Riley, Thomas B. (2003). "Defining e-government and e-governance: staying the course". *The Riley Report*, May, <http://www.rileyis.com/report/index.html> [Retrieved on May 2003]
- Rogers, Everett M. (1986). *Communication Technology: The New Media In Society*. New York: The Free Press.
- Rotter, J. B. (1967). "A new scale for the measurement of interpersonal trust." *Journal of Personality*, 35: 651-665.
- Sappington, D. E. (1991). "Incentives in Principal-Agent Relationships." *Journal of Economic Perspectives*, 5(2): 45-66.
- Zand, D. E. (1972). "Trust and managerial problem solving." *Administrative Science Quarterly*, 17: 229-239.