

## 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향 - 20-30대 네티즌의 정책과정참여를 중심으로 -

김기현\*, 박통희\*\*

**요약** 인터넷정보는 네티즌들의 정책과정참여와 정부신뢰에 큰 영향을 미칠 것으로 추론되며, 그 영향은 인터넷정보의 질을 높게 인식할수록 클 것이다. 이를 실증적으로 규명하기 위해 인터넷정보의 질을 구성하는 요소를 파악하고, 인터넷정보의 질에 대한 네티즌의 인식이 정책과정참여와 정부신뢰에 미치는 영향을 분석했다. 전국의 20-30대 네티즌을 대상으로 2010년 11월 20일부터 2010년 11월 30일까지 온라인 설문조사를 실시하였으며, 회수된 300부 중 불성실 응답을 제거하고 연구대상으로 적절하지 않은 자료를 제외한 266부의 데이터를 토대로 분석하였다. 분석결과는 첫째, 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여를 증가시키는 반면에 오프라인 정책과정참여를 약하게 감소시킨다. 둘째, 온라인 정책과정참여는 오프라인 정책과정참여를 활성화시키고 있다. 셋째, 오프라인 정책과정참여는 정부신뢰에 부정적인 영향을 강하게 미치는 것으로 나타난 반면에 온라인 정책과정참여의 정부신뢰에 대한 영향은 나타나지 않았다. 이러한 결과는 인터넷정보의 질이 향상되면, 오프라인 정책과정참여는 조금 약화되는 반면에 온라인 정책과정참여는 상당히 활성화될 것임을 의미한다. 이어서 온라인 정책과정참여는 오프라인 정책과정참여를 대폭 증가시키므로써 정부신뢰를 크게 약화시킬 개연성이 있음을 의미한다.

주제어: 인터넷정보의 질, 온라인 정책과정참여, 오프라인 정책과정참여, 정부신뢰

## Perception of Internet Information Quality and Trust in Government: Focusing on participation of young netizens in their twenties and thirties in public policy process

Kim, Ki Hyun, Park, Tong Hee

**Abstract** In the 21st century, Internet information has a huge impact on citizens' participation in public policy process and trust in government. If the quality of Internet information is more positively perceived, the impact will be greater. In order to identify that causal relation, we construct the elements which make up the quality of Internet information and then analyze the impact of that quality on citizens' participation in public policy process and trust in government. First, positive perception about the quality of Internet information increases online participation and decreases offline participation in public policy process. Second, online participation activates offline participation significantly. Third, offline participation has a negative impact on trust in government. In sum, the quality of Internet information activates online participation, which, in turn, contributes a lot to an increase in offline participation and eventually weakens trust in government. On the other hand, the improved quality of Internet information weakens offline participation in public policy process and could contribute to the improvement of trust in government.

Keywords: quality of internet information, online participation in public policy process, offline participation in public policy process, trust in government

2011년 10월 10일 접수, 2011년 10월 11일 심사, 2011년 11월 30일 게재확정

\* 이화여자대학교 박사과정(kh713@hanmail.net)

\*\* 교신저자, 이화여자대학교 교수(park@ewha.ac.kr)

## I. 서론

정부에 대한 국민의 신뢰는 법규준수, 정책순응, 나아가 정부와 국민 사이의 소통과 협력을 촉진시키는 중요한 매개요인으로 작용하기 때문에 정부성숙에는 물론 민주적 거버넌스에 영향을 미치는 중요한 요인이다(Braithwaite, et al., 1998; Tyler, 1998; Scholz, et al., 1998; Warren, 1999; Jung, et al., 2009; 배병룡 외, 1988; 이재혁, 1998; 손호중 외, 2005). 그럼에도 불구하고 전 세계적으로 정부신뢰는 점점 하락하고 있다(Inglehart, 1990; Nye, et al., 1997).

많은 학자들은 정부신뢰가 하락하는 이유의 하나로 문명사적 변화인 정보화를 꼽는다. 정보화에 의해 형성된 온라인세계가 오프라인세계를 변화시키고 있기 때문이다. 정보는 여론 형성의 중요한 자원으로 사람들의 판단과 행동에 영향을 미치는 핵심적 요인이다. 정보화로 인해 많은 사람들이 온라인세계에서 정보를 주고받으며 여론을 형성하고 있고, 이러한 여론은 세상을 변화시키는 기폭제로 작용하고 있기 때문이다(오마이뉴스, 08/05/08; 동아일보, 11/10/01). 여기서 주목해야 할 점은 온라인세계가 정보와 여론의 위력을 폭발적으로 강화시켰다는 점이다. 온라인세계에는 정보의 유통을 제약하는 시공간적 장애가 거의 없어 정보의 상호작용성, 이동성, 전환성, 접속성이 획기적으로 향상되었기 때문이다(Toffler, 1990).

인터넷에서 보고 들은 정보가 사람들의 판단과 행동에 영향을 미치면서 가상의 세계와 실제 세계는 융합되고 있다. 상상을 뛰어 넘어 발달하고 있는 정보통신기술은 인터넷을 대부분의 사람들이 일상적으로 사용할 수 있게 만들었다. 그 결과 인터넷을 통한 사회참여의 기회가 대폭 확장되었다. 또한 민주화로 인해 권리의식이 강화된 시민으로서 네티즌은 정부의 정책과정에 보다 적극적으로 참여하려는 경향을 보

이고 있다. 인터넷상에서의 정책과정에 참여하는 활동은 인터넷 실시간 방송, SMS를 통한 현장 상황 전달, 휴대폰 카메라를 통한 현장 중계, 공공기관 홈페이지에 접속 및 심지어 해킹, 인터넷 상 감시, 디지털 시위(촛불 아이콘 등), 인터넷 서명 운동 등 매우 다양하게 나타나고 있다(조희정 외, 2008). 온라인 세계에서 일어난 네티즌들의 정책과정에 참여는 종종 오프라인의 서명운동, 민원제기, 항의전화, 항의방문, 집회 등과 같은 참여로 전환된다.<sup>1)</sup>

그러나 네티즌이 인터넷정보를 믿을 만하다고 인식하는 수준에 의해 그 영향력은 제한될 수밖에 없다. 인터넷정보의 질이 높아 믿을 만하다고 평가하면 할수록 그 영향력은 커질 것이고 반대면 약화될 것이다. 인터넷정보의 영향력은 인터넷정보의 질에 대한 평가적 인식에 의해 영향을 받기 때문이다. 그러므로 인류의 삶에서 점점 더 커지고 있는 인터넷정보의 영향력을 이해하기 위해서는 인터넷정보의 질에 대한 네티즌의 평가적 인식에 주목할 필요가 있다.

이러한 문제인식을 토대로 사회적 의사소통의 핵심매체로 등장한 인터넷을 통해 주고받는 정보의 질에 대한 네티즌의 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한다. 첫째, 최근에 사회적 쟁점이 되고 있는 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한다. 둘째, 인터넷정보의 질에 대한 인식이 네티즌의 정책과정참여에 미치는 영향과 이를 통해 간접적으로 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한다.

## II. 정부신뢰의 저하와 인터넷정보의 질 및 정책과정에 시민참여

### 1. 정부신뢰의 저하와 그 원인

정부신뢰<sup>2)</sup>에 대한 논의는 20세기 중후반부터 정부

1) 참고: [http://www.ohmynews.com/NWS\\_Web/view/at\\_pg.aspx?CNTN\\_CD=A0000895402](http://www.ohmynews.com/NWS_Web/view/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0000895402)  
<http://news.donga.com/3/all/20111001/40753633/1>

2) 초기의 신뢰연구에서는 신뢰를 태도의 개념으로 보고 정서적 차원, 인지적 차원, 그리고 행동적 차원으로 나누어 구성하였다(McAllister, 1995; Cummings, et al., 1996; 원숙연, 2001). 그러나 이러한 하위 구성요소들 간의 독립성이 실증적으로 일관성 있게 확보되지 않으면서 신뢰는 신념(belief)의 단일개념으로 정착되었다.

에 대한 지지를 새롭게 보려는 노력에서 시작되었다. 그리고 정권을 잡은 정치적 집단에 대한 정치적 지지와 시스템으로서 정부에 대한 신뢰는 구별되어야 한다는 인식에서 비롯되었다. 왜냐하면 정부신뢰는 정치적 지지와는 다른 측면에서 국정수행에 중대한 영향을 미치기 때문이다. 아울러 행정을 정치와 구별하려는 이론적 관점이 정부신뢰에 대한 관심을 제고하는 맥락으로 작용하였다.<sup>3)</sup> 정치적 이해관계를 초월한 입장에서 공익 또는 공동선을 추구하는 역할을 부여받은 행정(Redford, 1954)의 행위자로서 정부시스템에 대한 신뢰에 주목하게 된 것이다. 이러한 관심은 인류사에서 그 어느 때보다도 급격한 변화로 인한 혼돈에 대한 뚜렷한 대안이 없는 최근의 상황에서 정부에 대한 묵시적 기대에 의해 지속되고 있다.

그런데 20세기 후반부터 서구 선진국들을 중심으로 정부신뢰가 지속적으로 하락하고 있다(Nye, et al., 1997). 그 이유는 첫째, 정부에 대한 언론보도의 비판적 성향(Inglehart, 1990; Orren, 1997), 둘째, 정보화, 민주화, 세계화로 인한 사회전반의 감시망의 강화(OECD, 2001; 2003), 셋째, 세계 경제대공황 이후 반복되고 있는 정부실패 즉, 정부의 문제해결능력의 저하(Giddens, 1998; Bok, 1997), 넷째, 산업화의 폐해와 물질문명에 대한 각성을 토대로 한 후기물질주의적 사조의 정부권위에 대한 평가절하(Inglehart, 1990; 1997; Mansbridge, 1997), 다섯째, TV·컴퓨터·게임기와 같은 기계가 인간의 여가활동의 개인주의화를 촉진하여 사람들 간의 공동체적 상호작용을 위축시키면서 나타난 대인신뢰의 저하(Putnam, 1993) 등으로 요약된다.

우리나라는 20세기 중후반에 급속한 산업화를 토대로 제도차원의 민주화를 이룩했으며 인류사회에서 정보화를 선도하고 있다. 국민소득이 2만 달러를 넘어서면서 세계화를 촉매로 후기물질주의가 급속하게 침투하고 있다. 더구나 정보화, 민주화, 세계화가 전

행적으로 진행된 사회적 맥락에서 사회적 감시망이 강화되었다. 그럼에도 불구하고 우리나라 정부는 여전히 과거 관료주의적 국정운영의 양태에서 벗어나지 못하여 정부신뢰의 수준은 OECD국가에서 중하위권을 맴돌고 있다(김박수 외, 1999; 정병걸 외, 2007; 박통희, 2009; 기획재정부, 2011).

한편 우리나라의 언론은 과거 권위주의 정부에서 억압·통제받다가 1987년 6.29 민주화 선언을 분기점으로 대폭 확장된 자유를 누리게 되었다.<sup>4)</sup> 사회적 감시망의 강화로 정부가 연관된 비리와 부정부패는 감소했을 것으로 보이지만 과거에 비해 밝혀지는 비율이 대폭 증가했을 것이다. 언론은 이를 획기적으로 발전된 정보통신기술을 사용하여 실시간으로 생생하게 전하고 있다. 결국 정부와 관련된 부정적 보도의 양적 증가와 전달수단의 기술적 고도화가 정부신뢰를 저하시키는 원인으로 작용하고 있을 것이다.

그런데 언론의 중심축이 신문에서 방송으로 옮겨가더니 지난 10여년 사이에 인터넷으로 이전되었다. 신문사의 지상보도와 방송사의 뉴스보다 먼저 인터넷이 정보를 전달하는 상황이 도래했다. 상당수의 시민들이 특히 젊은 세대일수록 신문과 방송 보다는 인터넷을 통해 세상 소식을 듣는 것으로 밝혀지고 있다. 인터넷을 통해 전달되는 정부에 관한 정보의 비판성은 제도권의 언론보도를 능가한다. 반면에 인터넷정보는 신문사와 방송사를 중심으로 한 제도언론이 제공하는 정보에 비하여 사실여부의 검증과정이 약한 것은 물론 심층성도 부족하고, 네티즌들의 주관적 반응이 더 많이 포함되기 마련이다. 그 결과 인터넷정보의 질에 대한 사회적 염려가 고조되고 있다(김영기, 2008).

이러한 염려가 심화되면서 인터넷정보의 질을 향상시키기 위한 제도적 노력이 필요하다는 주장이 대두되었다(유의선 외, 1998). 이에 대하여 가상세계의 발전을 위해 인터넷정보의 질은 인위적인 규제보다

3) 정치와 행정을 구분하려는 20세기 초의 인식이 정치행정이원론(Wilson, 1886)으로 제시되면서 행정을 정치와는 구분된 시스템으로 보려는 흐름이 나타났다.

4) 언론은 제4부로서 정부를 견제하는 것이 본연의 역할이므로 정도의 차이는 있지만 정부에 대하여 기본적으로 비판적인 입장을 취하는 것이 본래의 면목이다.

는 자정기능 즉, 시장의 자율에 맡겨야 한다는 반론(강휘원, 2002; 신열, 2002; 황성기 외, 2001)이 팽팽하게 맞서고 있다. 그러므로 인터넷정보의 질을 제고하기 위한 사회적 노력이 어떤 방향에서 이루어져야 하는가에 대한 지혜를 모으기 위해 인터넷정보의 질이 사회에 어떤 영향을 미치는지에 대한 분석이 요구된다.

## 2. 인터넷정보의 질

정보의 개념은 유사 개념인 자료 그리고 지식과 연계해서 이해할 필요가 있다. 자료, 정보, 그리고 지식 간의 개념적 경계는 모호하다.<sup>5)</sup> 인터넷의 세계에서는 자료와 정보, 정보와 지식 간의 경계가 더욱 모호해 지고 있음은 물론 자료, 정보, 지식 간에 접근가능성의 차이가 사실상 없어졌다. 더구나 인터넷 세계에서는 집합적 지능(Collective Intelligence)을 통해 자료가 정보로 그리고 정보가 지식으로 빠르게 창조적으로 진화하고 있기 때문에 구분의 실익이 없어졌다(Johnson, 2001; Levi, 2002). 이 논문에서는 이러한 점을 감안하여 자료, 정보, 그리고 지식을 구분하지 않고 정보로 통합하여 사용한다. 인터넷을 통해 제공되는 상징의 배열로서 자료 및 자료에 대한 분석과 이에 대하여 맥락이 반영된 해석, 그리고 자료에 대한 분석결과와 이에 대한 해석이 체계적으로 조직화된 지적 산물을 총칭하여 인터넷정보로 정의한다.

한편 정보의 질은 정보의 가치 또는 효용의 필요조건이다. 정보의 구체적 가치나 효용은 특정 목적이나 문제를 해결하는데 기여하는 정도로서 상대적이지만 이에 앞서 정보로서 갖추어야 할 일정한 조건이 충족되지 않으면 그러한 가치나 효용이 생길 수 없다. 이와 같이 특정 목적에 기여하는 정도와 무관하게 정보

로서 갖추어야 할 기본적 조건들이 정보의 질을 구성하는 본질적 요소들이다.

인터넷정보의 질을 구성하는 요소들에 대한 기존 논의는 매우 다양하여 난삽하기까지 하다. 정보로서 갖추어야 할 기본적 조건과 특정 목적에 기여하는 정도를 반영하는 요소들이 뒤섞여 있다. 이런 혼란을 고려하여 인터넷정보의 질을 구성하는 요소들을 내용의 유사성에 따라 분류하여 비판적으로 검토한다. 첫째, 정보의 질을 구성하는 요소로 정확성, 정밀성, 또는 명확성 등이 제시되었다(Bailey, et al., 1983; Srinivasan, 1985; Miller, et al., 1987; DeLone, et al., 1992; Negash, et al., 2003; Kelton, et al., 2008; 주기중 외, 2001; 문병석 외, 2007). 정보의 질을 구성하는 핵심적인 요소의 하나는 정보가 사실에 부합하는 정도이다. 정확성, 정밀성, 또는 명확성 등이 인터넷정보가 사실에 부합하는 정도를 반영하는가에 대한 검토가 필요하다. 인터넷정보는 정확할수록 사실적 부합성이 높다. 그러나 정보가 정밀하거나 명확하다고 해서 사실적 부합성이 반드시 높은 것은 아니다. 사실적 부합성이 높을 가능성이 있을 뿐이다. 즉, 정밀하거나 명확한 정보이지만 정확하지 않은 경우가 있을 수 있다. 물론 정보의 정밀성과 명확성은 정확성을 높이는데 도움이 될 수 있다. 따라서 정보의 정밀성과 명확성은 정확성을 강화함으로써 정보의 사실적 부합성을 높이는데 기여할 뿐이다. 그러므로 인터넷정보의 사실적 부합성을 반영하는 본질적 속성은 정확성이다.

둘째, 정보의 효용차원에서 정보의 적절성, 유용성, 유익성 등이 거의 대부분의 연구에서 인터넷정보의 질을 구성하는 중요한 요소로 지목되었다(Bailey, et al., 1983; King, et al., 1983; Srinivasan, 1985; Miller, et al., 1987; DeLone, et al., 1992; Negash, et al., 2003; 주기중 외, 2001; 문

5) 자료는 어떤 대상에 대한 인식의 결과로서 해석이 추가되지 않은 상태인 상징의 배열이고, 정보는 이에 더하여 자료에 대한 맥락적 해석을 포함한 것이며, 지식은 어떤 주제를 중심으로 선택·분석되고 조직화된 정보의 집합이라는 점에서 구분된다(Taylor, 1986; Stivilia, et al., 2005). 한편 자료와 정보의 차이보다는 지적 가치가 있는 자료에 대한 가공여부와 체계화를 기준으로 정보와 지식만을 구분하기도 한다(Nonaka, 1994; McDermott, 1999; 최형섭 외, 2006).

병석 외, 2007; 함봉진, 2004). 적절성, 유용성, 그리고 유익성은 특정 목적을 전제로 하는 개념이다. 관련 현상 또는 문제를 파악하고 이해하는 것을 넘어 특정 목적의 달성에 적절하거나 유용한 또는 유익한 정보가 질이 높은 것이라는 의미이다. 특정한 목적의 달성에 기여가능성을 대변하는 적절성, 유용성, 유익성은 상대적인 개념으로 정보의 질을 구성하는 본질적 구성요소로 보기 어렵다.

오히려 현상에 대한 이해를 본질적으로 돕기 위해서는 정보의 객관성(King, et al., 1983)과 타당성(Kelton, et al., 2008)이 요구된다. 첫째, 정보의 객관성이란 정보 생산자의 주관으로부터 영향을 받지 않고 생산된 정보만이 가질 수 있는 속성이다. 제3자의 입장에서 인지한 산물로서 정보는 개인의 주관을 초월한 보편적 성질을 가질 때 가치가 높다. 자기 혼자만의 주관적 인지에서 벗어나 제삼자의 관점에서 사물을 인식할 때 정보의 객관성은 높아진다. 이러한 정보의 객관성은 특정한 목적과 상관없이 정보의 가치 또는 효용을 증진시킬 수 있는 잠재성을 가진다. 둘째, 정보의 타당성이란 정보가 사리에 적절하게 들어맞음을 의미한다. 특정한 목적과 상관없이 정보 자체가 사리에 맞아 논리적으로 타당한 정보는 어떤 경우든 가치와 효용을 제고할 수 있는 잠재성을 가질 수밖에 없다. 그러므로 정보의 타당성은 사리에 합당한 정도로서 정보의 질을 구성하는 중요한 요소라고 볼 수 있다.

요약하면 모든 목적에 적절, 유용, 또는 유익한 정보는 있을 수 없지만, 객관적이고 타당한 정보는 목적과 무관하게 현상을 이해하거나 문제를 해결하는데 기여할 수 있는 잠재성을 가진다. 그러므로 인터넷정보의 질을 구성하는 요소로 적절성, 유익성, 유용성 보다는 정보의 객관성과 타당성이 이론적으로 더 중요하다.

셋째, 인터넷정보의 질을 구성하는 요소로서 적시성, 현재성, 안정성 등이 제시되었다(Bailey, et al., 1983; King, et al., 1983; Srinivasan, 1985;

Miller, et al., 1987; DeLone, et al., 1992; Negash, et al., 2003; 주기중 외, 2001). 정보가 현상에 대한 이해와 문제해결에 도움이 되려면 적시성, 현재성, 안정성이 있어야 함을 의미한다. 인터넷 정보는 적시성 또는 현재성의 면에서 다른 정보매체의 정보에 비하여 상대적으로 우월하다. 인터넷정보의 적시성과 현재성을 따라올 수 있는 매체는 없다. 그러므로 적시성과 현재성은 인터넷정보의 질을 평가함에 있어서 이론적으로 중요하다고 볼 수 없다. 반면에 안정성은 인터넷정보의 질을 구성하는 중요한 요소로 볼 수 있다. 안정성이란 인터넷정보가 사이버공간에 안전하게 자리 잡고 있어 필요할 때 확인이 가능하고 재생할 수 있는 정도를 의미한다. 인터넷정보는 수정 및 가공이 손쉬운 것은 물론 정보제공자와 정보를 보존하고 있는 공간의 정체성이 불분명하여 왜곡·날조의 가능성이 높다(김영기, 2008). 그러므로 인터넷정보의 안정성이 증가하면 인터넷정보의 질이 제고될 수 있다.

이외에도 이해가능성, 올바른 형식, 간결성을 일부에서 정보의 질을 구성하는 요소로 언급하고 있다(King, et al., 1983; Srinivasan, 1985; 주기중 외, 2001; 문병석 외, 2007; 함봉진, 2004). 모든 정보는 이해가능하고 가급적 간결하게 표현될수록 질이 높다고 할 수 있다. 그러나 이는 정보표현의 기술적 조건으로 정보자체의 질이라기보다는 정보의 전달에 있어서 효율성과 관련된 속성이다. 더구나 정보수용자의 정보해득능력에 따라 요구되는 이해가능성, 형식, 또는 간결성이 다르다. 따라서 이해가능성, 올바른 형식, 간결성 등은 정보의 질을 구성하는 본질적인 요소라기보다는 부수적이고 가변적이기 때문에 이론적 중요성이 약하다. 또한 완전성과 충분성을 인터넷정보의 질을 구성하는 요소로 언급되고 있다(King, et al., 1983; Miller, et al., 1987; 주기중 외, 2001). 그러나 아날로그적 정보의 교류와 달리 인터넷정보는 집합적 지능을 통해 매우 빠른 속도로 그리고 창조적으로 진화하는 특성을 갖기 때문에

완전성과 충분성을 인터넷정보의 질을 구성하는 본질적 요소라고 볼 수 없다. 마지막으로 신뢰성(Bailey, et al., 1983; King, et al., 1983; 주기중 외, 2001; 함봉진, 2004)이 인터넷정보의 질을 구성하는 요소로 종종 언급되고 있다.<sup>6)</sup> 그러나 신뢰성은 이미 언급된 정보의 질을 구성하는 요소들에 의해 형성되는 결과적 현상이므로 인터넷정보의 질을 구성하는 요소로 보는 것은 논리적으로 타당하지 않다. 이상의 논의를 토대로 이 연구는 정확성, 객관성, 타당성, 안정성을 이론적 차원에서 인터넷정보의 질을 구성하는 중요한 요소로 채택한다.

### 3. 인터넷정보의 질에 대한 네티즌의 인식과 정부신뢰

인터넷정보가 정부신뢰에 미치는 영향은 크게 두 가지 측면으로 나뉘볼 수 있다. 하나는 정부와 관련된 인터넷정보의 내용적 측면에서 긍정성 또는 부정성으로 인한 영향이고 다른 하나는 이와는 별개인 인터넷정보의 질과 이에 대한 인식의 영향이다.

첫째, 인터넷정보의 내용에 있어서 긍정 또는 부정적 정보의 강도와 비중이 정부신뢰에 영향을 미칠 것이다. 정부에 관한 언론보도의 부정적 성향이 정부신뢰를 약화시킨다는 기존연구의 결과(Inglehart, 1990; Orren, 1997)가 이를 뒷받침한다. 정부에 대한 언론의 비판적 태도는 보도 내용의 부정성을 강화하여 정부신뢰를 약화시킨다. 더구나 정부에 대한 비판적 성향은 가상공간에서 더욱 심하다(윤영철, 2000;

김종길, 2006; 이창호, 2009). 심지어 적대적인 성향을 보이기까지 한다.<sup>7)</sup> 국가 간 비교연구가 충분히 이루어지지 않은 상태이지만 자스민혁명<sup>8)</sup>이 보여주듯이 인터넷정보의 비판적이고 부정적인 성향은 민주화의 수준이 낮은 나라일수록 심할 것이다. 우리나라는 투쟁에 의해 쟁취한 제도적 민주화가 제기능을 충실하게 하지 못하는 과도기적 혼란에 빠져 있다.<sup>9)</sup> 한편 우리나라는 지구촌의 정보화를 선도할 정도로 인터넷이 활성화되어 있기 때문에 정부신뢰에 대한 인터넷정보의 영향이 상대적으로 강할 것으로 예측된다.

둘째, 인터넷정보의 질에 대한 네티즌들의 인식은 정부신뢰에 영향을 미친다. 인터넷정보의 질적 수준에 대한 네티즌들의 평가적 인식은 인터넷정보를 얼마나 믿을 수 있는지 나아가 얼마나 받아들일 수 있는지에 대하여 직접적으로 영향을 미치고, 그 결과로 네티즌의 의견·태도·판단·행동에 영향을 미친다. 이미 논의한 바와 같이 인터넷정보의 질적 수준에 대한 인식은 정확성, 객관성, 타당성, 안정성 등에 대한 평가에 달려있다. 이러한 인식은 역사·문화적 특성, 정치사회적 흐름, 그리고 평가자의 주관에 의해 영향을 받기 때문에(이재혁, 1998) 인터넷정보의 객관적인 질과는 구분되는 별개의 현상이다. 그리고 인터넷정보의 객관적인 질 자체보다 질에 대한 평가자의 주관적 인식이 정부신뢰에는 물론 시민들의 정책과정참여에 미치는 영향에 있어서 더욱 중요하다.<sup>10)</sup>

네티즌의 정부신뢰는 정부에 대한 그들의 판단과 신념에 기초한다. 정부에 대한 네티즌의 판단은 네티

6) 인터넷정보의 신뢰에 대한 연구는 매체의 특성이나 기술적 특성에 초점을 맞춘 연구와 인터넷정보의 질적인 요소에 초점을 맞춘 연구로 나누어 볼 수 있다. 전자는 지식이나 정보를 제공해 주는 기관이나 시스템에 대한 이용자 중심의 평가로 성능과 사용성에 대한 평가가 주를 이룬다(반현, 2003; 박상호 외, 2005; 이유재 외, 2003; 최항섭 외, 2006 등). 후자는 콘텐츠에 대한 신뢰성 평가로 상대적으로 연구가 적은 편인데(김영기, 2008), 정보원의 의도의 올바름(Well-intentioned), 정확함(Truthful), 공정함(Unbiased) 등에 주목하고 있다.

7) 위키리크스의 "아프간 전쟁에서 살상된 민간인의 수: 나토 보고서"(위키리크스, 09/02/16); 한국 위키리크스의 "한미 FTA: 기업의 이익을 공익보다 우선시 한다"(한국위키리크스, 11/03/29)에서는 비정부 소비자 변호단체의 FTA관련 보고서의 투자자국가채소 부분을 번역한 자료로서 FTA를 추진하는 것을 매국적 행위로 보며 정부를 비판함; "위키리크스가 전한 아프간 부패·비리 실상."(연합뉴스, 10/12/03); "중 공산당은 거대한 이익집단."(동아일보, 10/12/07).

8) 자스민 혁명은 2010년에서 2011년 사이 튀니지를 기점으로 하여 이집트, 리비아 등 근방의 중동국가에 까지 영향을 미친 민중들의 반(反)정부 투쟁이다. 시민들은 유튜브, 위키리크스, 트위터 등의 인터넷 매체와 SNS를 적극적으로 활용하여 반정부 시위를 조직하고 비판의 목소리를 높여갔으며, 그 결과 장기집권 해오던 비민주적 정권들을 붕괴시켰다.

9) 박두식, "3불(불만·불신·불안) 세대가 쏟아져 나온다" (조선일보, 11/08/09); 이경형, "기성 정당정치의 종말" (내일신문, 11/10/10); KBS1, 생방송 심야토론-"정당정치의 위기." (방송일: 11/11/12)

10) 2008년 광우병과 연계된 쇠고기의 수입을 허용하는 한미FTA에 대한 촛불시위 과정에서 네티즌들은 인터넷정보를 주관적으로 그리고 감성적으로 인식하는 경향을 강하게 보였다. 인터넷정보의 객관적인 질보다 이러한 주관적 인식이 여론형성에는 물론 정책과정에 시민의 참여에도 훨씬 강하게 영향을 미쳤다.

즌이 수용한 각종의 정보를 토대로 이루어지며, 그러한 정보의 수용은 정보의 질에 대한 네티즌의 인식으로부터 영향을 받는다. 그러므로 정부에 관한 인터넷 정보의 내용 그리고 인터넷정보의 질 그 자체 보다는 인터넷정보의 질에 대한 네티즌의 인식이 정부신뢰에 더 큰 영향을 미친다.

정보의 내용과는 독립적으로 인터넷정보의 질에 대한 인식이 좋아지면 정보수용도가 높아지고 수용된 정보는 정보수용자의 판단과 행동에 영향을 미친다. 인터넷을 통해 전달되는 정보들 중에는 주관적이고, 편파적이며, 사실성에 대한 신중한 검토를 거치지 않아 왜곡된 것들이 많다(윤영철, 2000; 김종길, 2006; 이창호, 2009). 그럼에도 불구하고 정부에 대해 비판적인 인터넷정보의 질을 높게 인식하게 되면 정부에 대하여 비판적인 의견, 태도, 그리고 행동이 강화될 수밖에 없어 정부신뢰를 약화시킬 것이다. 그러나 인터넷정보의 질을 높게 평가하는 인식이 정부신뢰에 항상 부정적인 영향을 주는 것은 아니다. 왜냐하면 정부에 대한 긍정적인 인터넷정보의 질을 높게 인식하게 되면 긍정적인 영향이 강화될 것이기 때문이다. 다만 현시점에서 실제로 정부에 대한 인터넷 정보가 대부분 비판적이기 때문에, 정부에 관한 인터넷정보의 질을 높게 인식하게 되면 정부신뢰에 대한 부정적 영향이 강화될 것이다. 다시 말해 정보의 내용적 영향과는 별개로 정보의 질에 대한 주관적 인식이 정부신뢰의 중요한 독립변수이다.

요약하건데 인터넷정보의 질에 대한 네티즌들의 긍정적 인식은 정부신뢰에 대한 인터넷정보의 영향을 강화시킬 것이다. 더구나 정부에 대한 비판적 성향은 기존 언론에 비하여 인터넷에서 더 강하다는 점

을 감안할 때 그러한 부정적 영향은 더욱 클 것이다.

〈가설 1〉 정부에 대한 인터넷정보가 비판적인 성향을 보이는 맥락에서 인터넷정보의 질에 대한 긍정적인 인식은 정부신뢰를 약화시킬 것이다.

#### 4. 인터넷정보의 질에 대한 인식과 정책과정참여 그리고 정부신뢰

##### 1) 정책과정참여: 온라인 정책과정참여와 오프라인 정책과정참여

시민참여에 대한 정의는 다양하지만 그 핵심적인 내용은 시민들이 정부의 정책에 영향력을 행사하기 위한 행동이다(Verba, et al., 1972; Huntington, et al., 1976; Richardson, 1983; 양건모 외, 2007; 김대욱 외, 2008). 시민참여의 개념은 합법성 여부(장수찬, 2002)<sup>11)</sup> 그리고 정치와 행정의 차이를 기준으로 분류해 볼 수 있다.<sup>12)</sup> 한편 민주화, 지방화, 세계화, 그리고 정보화에 의해 시민참여는 정책의 전 과정에서 실질적 영향력을 행사하면서 광범위하게 이루어지고 있다. 따라서 합법성 여부에 따른 구분은 더 이상 이론적 실익이 없고, 정치·행정적 속성에 따른 구분도 재정립할 필요가 있다. 따라서 정치적 시민참여는 선거 또는 공직자의 정치적 임명 등과 같은 대의제 정부의 구성과정에서 시민들이 영향력을 행사하기 위한 일체의 개입행위로 정의하고, 정책과정에서 시민들이 영향력을 행사하기 위한 일체의 행위는 정책과정참여로 구분하여 개념을 재구성할 필요가 있다(Richardson, 1983; 양건모 외, 2007; 김대욱 외, 2008). 또한 인터넷이 대중의 지배적인 의

11) 시민참여는 합법적 참여만을 의미하는 좁은 의미(Verba, et al., 1972)와 불법적 참여까지 포함하는 광의의 개념(Huntington, et al., 1976)으로 나뉘 볼 수 있다. 그러나 이러한 구분은 합법과 불법의 경계가 모호함은 물론 민주주의가 성숙하게 발전하지 못한 나라들에서 오히려 반민주적이라는 비난이 설득력을 얻게 되면서 규범적으로는 물론 이론적으로도 실익이 약화되었다.

12) 시민참여는 정치적 차원의 시민참여와 행정적 차원의 시민참여를 구분하는 개념으로 나뉘 볼 수 있다. 이러한 구분은 19세기 말에 미국에서 열관계 폐해가 극심했던 정치적 맥락에서 등장한 일종의 규범론인 정치행정이원론과 맥을 같이 한다. 정치는 국가의 정책을 결정하고, 행정은 정치에 의해 결정된 정책을 집행하는 기능을 한다는 정치행정이원론에 입각하여 시민참여를 구분하는 것이다. 정치차원의 시민참여는 국가의 정책결정과정에서 시민들이 영향력을 행사하기 위해 개입하는 일체의 행위를 의미한다(Verba, et al., 1972; Huntington, et al., 1976). 행정차원의 시민참여는 국가의 정책집행과정에서 시민들이 영향력을 행사하기 위한 일체의 행위를 의미한다. 그러나 정치와 행정의 입각한 정치행정이원론의 관점(Appleby, 1949; Kingdon, 1984)에서는 물론 정책과정의 실제에서 정치와 행정이 각각 정책결정과 정책집행의 기능을 배타적으로 담당하는 것은 불가능하다.

사소통과 여론형성의 장으로 등장한 맥락을 고려할 때, 정책과정에 시민참여를 온라인 참여와 오프라인 참여로 구분하는 것이 이론적으로는 물론 실용적으로도 필요하다(Krueger, 2002; 박선희 외, 2004; 유석진 외, 2005; 이원태, 2007; 윤성이, 2008; 이재신 외, 2009). 따라서 이 연구에서 온라인 정책과정참여란 인터넷을 통해 정책과정에서 영향력을 행사하기 위한 시민들의 행동과정을 의미하며, 오프라인 정책과정참여란 아날로그적 방식에 의해 정책과정에서 영향력을 행사하기 위한 시민들의 행동과정으로 정의한다.

온라인 정책과정참여는 다양한 행동으로 이루어진다. 인터넷에서 정보수집, 댓글 달기, 온라인 투표참여, 퍼나르기 등과 같은 행동은 물론 관심을 가지고 있는 정책과 관련된 온라인 커뮤니티 가입, 관련 기관의 홈페이지 방문 및 온라인 민원제기, 그리고 개인 통신수단, 커뮤니티사이트, 개인미디어, 포털사이트, 인터넷 신문·방송 등을 통하여 관련된 정보를 유포하는 등 매우 다양하다(송경재, 2005; 하종원, 2006; 성동규 외, 2007; 조희정 외, 2008; 이승훈 외, 2009; 이재신 외, 2009). 오프라인 정책과정참여도 설명회·토론회·공청회에 참석, 민원 상담, 민원제기(진정서, 탄원서, 청원서 등), 서명운동, 불매운동, 가두시위, 향의집회, 점거농성, 시민단체활동 등 다양하다. 그런데 정보화로 인하여 이러한 오프라인 정책과정참여가 온라인 정책과정참여와 별개로 이루어지는 것이 아니라 온라인 참여와 연속선상에서 이루어진다(안명규 외, 2007). 최근에 빈발하고 있는 대규모 촛불시위는 온라인 정책과정참여가 오프라인 정책과정참여로 이어진 전형적인 예이다.

## 2) 인터넷정보의 질에 대한 인식과 정책과정에 참여

인터넷정보의 질을 높게 인식하게 되면 사람들은 정보매체로 인터넷을 선호하게 된다. 이와 같이 인터넷정보의 질에 대한 네티즌들의 인식은 정책과정참여에 영향을 미침으로써 정부신뢰에 간접적으로 영

향을 미친다.

첫째, 사람들에게 인터넷정보의 정확성, 객관성, 타당성, 그리고 안정성 등이 높다고 인식되면 정보매체로서 인터넷의 매력은 증가한다. 또한 인터넷정보의 질이 높다고 판단하게 되면 수용도가 높아짐은 물론 자신이 가지고 있는 정보를 제공하게 되고, 나아가 자신의 의사를 표현할 가능성이 높아진다. 인터넷에서 접한 정보에 대하여 지지하기도 하겠지만 다른 의견 내지는 반대되는 의견을 제시하기도 하고, 관련된 다른 정보를 제공할 유인을 갖는다. 인간은 기본적으로 표현 또는 자기주장의 욕구를 가지고 있기 때문이다. 의견 또는 정보의 교환은 그러한 행위가 기본적으로 자신에게 의미 또는 가치가 있다고 판단할 때 동기부여됨으로써 더욱 활성화된다. 바로 그러한 의미는 인터넷정보의 질을 전제로 생긴다. 이러한 현상은 정부와 관련된 정보에 대해서도 마찬가지이다. 인터넷에서 질이 높은 게시글, 댓글, 블로그 등의 조회수, 댓글의 수, 퍼가는 빈도 등이 높음은 이를 뒷받침하는 것이다.

둘째, 모든 조건이 동일하면 사람들은 일단 온라인을 통해 정책과정에 먼저 참여하고 그 결과를 참고하여 오프라인 정책과정참여 여부를 판단하게 될 것이다. 온라인 정책과정참여는 오프라인 정책과정참여에 비하여 비용이 덜 들기 때문이다. 참여에 수반되는 비용은 시민의 정책과정참여를 제약하는 중요한 요소이다. 더구나 정책과정참여는 투표와 마찬가지로 일종의 공공재이다(Riker, et. al., 1973; Abrams, 1980). 시민들의 입장에서 무임승차는 합리적인 행동이다. 이러한 이유 때문에 정책과정에서 시민참여는 선진 민주국가에서도 필요한 만큼 이루어지는 경우가 흔하지는 않다. 그런데 인터넷을 통한 정책과정참여의 비용은 오프라인에서 정책과정에 참여할 때에 비하여 훨씬 적다. 더구나 온라인 투표와 같이 참여의 비용을 최소화시키기 위한 온라인 수단이 이해관계집단에 의해 제공된다. 또한 자신이 흔쾌히 부담할 수 있는 수준에서 다양한 참여방법을 선택



하는 것이 가능하다. 단순한 의사표시는 물론 논문에 가까운 체계적이고 분석적인 정보를 제공하기도 한다. 따라서 모든 조건이 동일한 경우에 정책과정에서 온라인 참여가 먼저 이루어질 수밖에 없다.

결국 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여의 비용효과성을 더욱 높이고, 그 결과 오프라인 정책과정참여에 대한 선호는 더욱 약화된다. 인간의 합리성은 목적 달성을 위해 저비용·고품질의 수단을 활용하도록 만들기 때문이다. 즉, 비용효과적인 수단을 통해 참여의 목적을 달성하지 못하게 되면 순차적으로 비용이 많이 드는 수단에 대한 검토를 하게 되고, 비용이 더 들더라도 여전히 필요하다고 판단할 경우에만 고비용의 참여수단을 선택하게 된다. 그리고 오프라인 정책과정참여의 방법은 온라인에서 만큼 다양하지 않고 비용에 대하여 탄력적이지 않다. 결과적으로 사람들이 인터넷정보의 질을 높게 인식하면 오프라인 정책과정참여를 선택할 가능성은 줄어든다.

〈가설 2-1〉 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여를 증가시킬 것이다.

〈가설 2-2〉 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 오프라인 정책과정참여를 약화시킬 것이다.

### 3) 인터넷정보의 질에 대한 인식, 정책과정참여, 그리고 정부신뢰

참여와 신뢰 간의 인과관계의 경로에 대한 논리적 구성은 첫째, 신뢰가 참여의 원인으로 작용하는 경우, 둘째, 참여가 신뢰의 원인으로 작용하는 경우, 셋째, 신뢰와 참여가 양방향적 인과관계를 보이는 경우로 나뉘볼 수 있다. 그러나 대인 또는 정부 신뢰가 투표와 같은 제도적 참여를 증진시킨다는 가설은 대부분의 실증적 연구에서 기각되었으며(Tate, 1991; Mangum, 2003; 서현진, 2003; Rosenston, et. al., 1993), 국내연구에서 부분적으로 채택되었으나 정책과정참여를 포괄하는 정치·사회적 참여에 해당

하는 비제도적 참여에 매우 약하지만 비일관적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(곽현근, 2007; 김대욱 외, 2008: 49, 56). 오히려 다양한 정치·사회적 참여가 대인 또는 정부 신뢰에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Putnam, 1993; Inglehart, 1997; Warren, 1999; 박통희, 2009). 이러한 기존의 연구 결과를 토대로 이 연구에서는 정책과정참여를 정부 신뢰의 선행요인으로 설정한다. 그러나 이와 관련된 인과관계의 방향에 대한 비판적 검토는 지속될 필요가 있다.

인터넷정보의 질을 높게 인식하는 네티즌은 온라인에서 자주 정책과정에 참여한다. 제도 언론에 비하여 상대적으로 비판적 성향이 강한 사이버언론의 특성에서 보여주듯이 정부에 관한 인터넷정보는 비판적이고 부정적인 성향이 매우 강하다. 인터넷정보의 질을 긍정적으로 인식할수록 이러한 비판적이고 부정적인 정보의 수용율도 높아진다. 그러므로 인터넷정보의 질을 높게 인식하면 정부에 대한 비판적 또는 부정적 정보가 인터넷을 통해 급속하게 확산된다. 즉, 인터넷정보의 질을 높게 인식하면, 온라인 정책과정참여가 증가되고, 이는 정부에 대한 비판적 정보를 확산시켜 정부신뢰를 저하시킨다. 반면에 이미 논의했듯이 인터넷정보의 질을 높게 인식할수록, 온라인 정책과정참여는 활성화되는 반면에 오프라인 정책과정참여는 약화된다.

〈가설 3-1〉 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여를 활성화시킴으로써 정부신뢰를 약화시킬 것이다.

〈가설 3-2〉 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 오프라인 정책과정참여를 약화시킴으로써 정부신뢰를 증진시킬 것이다.

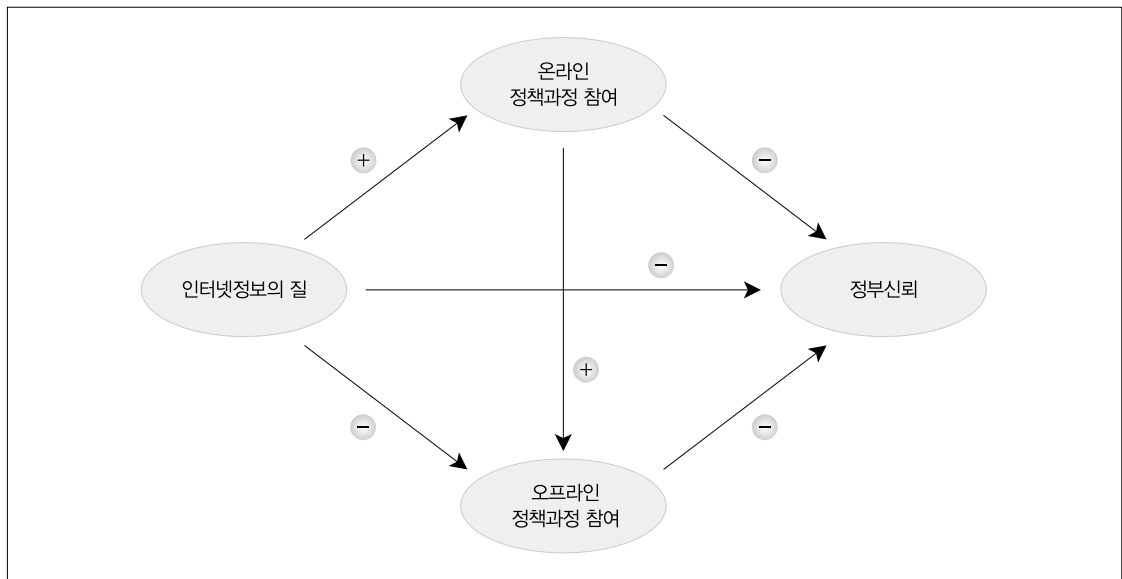
오프라인 정책과정참여는 고비용성으로 인해 특별한 경우에만 활성화될 수 있음을 의미한다. 즉, 고비용을 지불하고도 항의해야할 만한 이유와 이해관계가

있어야 한다. 집합체에서 개인적 차원에서 합리성과 집합 전체의 차원에서 합리성은 종종 충돌한다. 이러한 충돌이 발생했을 때 구성원들의 행동은 충성, 항의, 탈퇴 등으로 나타난다(Hirschman, 1970). 집합체의 의사결정을 수용하는 충성의 행동이 오프라인에서 정책과정참여로 나타나는 경우는 극히 드물다. 가끔 정부의 정책을 지지하기 위한 모임이나 쉼기대회가 개최되기는 하지만 극히 예외적임은 이를 뒷받침한다. 즉, 대부분의 오프라인 정책과정참여는 항의를 위해 이루어진다. 따라서 항의를 위한 오프라인 정책과정참여는 정부신뢰를 크게 약화시킬 것이다.

그런데 인터넷정보는 네티즌들의 온라인 정책과정참여를 통해 창조적으로 진화한다(Johnson, 2001). 이러한 창조적 진화는 복잡계에서 일어나는 나비효과와 같은 모습으로 일어날 것이다. 집합체에서 소수자가 최소한의 정치적 영향력을 행사하기 위해서는 집합에서 소수자의 비율이 30% 정도 되어야 한다는 주장이 있다(김경희, 2000; 김순덕, 2007). 이 주장에 대한 엄정한 과학적 증거는 제시되고 있지 않지만 오랜 세월을 통해 누적된 경험을 토대로

형성된 어림짐작(휴리스틱스)이다. 정부에 대한 비판은 소수자로부터 나올 수밖에 없다. 즉, 사이버공간에서 정부에 관한 정보들 중에 부정적 정보가 30% 정도 된다면 소수자로서 부정적 정보의 정치적 세력화가 가능하다는 추론을 할 수 있다. 최근에 정부정책에 관한 인터넷정보 중에서 비판적 또는 부정적 내용의 정보가 30%를 훌쩍 넘어서는 경우가 자주 발생하고 있다. 달리 말해서 온라인 정책과정참여를 통한 정부에 대한 비판적 또는 부정적 정보의 정치적 세력화가 임계점을 넘어서는 경우가 자주 발생하고 있고, 그러한 경우에 정치적 세력화는 오프라인 정책과정참여로 나타날 수 있다. 최근에 빈발하는 촛불시위는 이러한 현상의 전형적인 예로 볼 수 있다. 결국 정부에 대한 비판적이고 부정적인 정보가 사이버공간에서 집합적 과정을 통해 창조적으로 진화하면서 정치적 세력화하여 오프라인 정책과정참여로 나타나게 된다면, 이는 정부신뢰를 급격하게 저하시킬 것이다.

〈가설 3-3〉 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식에 의해 활성화된 온라인 정책과정참여는 항의성 정



〈그림 1〉 연구모형

치적 세력화로서 오프라인 정책과정참여를 활성화시킴으로써 정부신뢰를 크게 약화시킬 것이다.

### Ⅲ. 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부 신뢰에 미치는 영향에 대한 실증분석

#### 1. 연구범위와 표본구성 및 자료수집

이 연구의 가설은 모든 네티즌을 대상으로 한다. 그러나 비용의 제약과 초기연구인 점을 감안하여 모집단을 인터넷의 이용률에 있어서 세계 최정상인 한국을 대상으로 하고,<sup>13)</sup> 그 중에서도 20-30대로 한정한다.<sup>14)</sup> 그 이유는 이들을 살펴봄으로써 “한국에서” 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향을 예측하는데 “20-30대”가 다른 세대에 비하

여 타당성이 높을 것으로 판단하였기 때문이다.

조사는 인터넷 카페에 설문지를 게시하고 자발적으로 온라인 설문에 응답하는 방식에 의해 이루어졌다. 설문을 게시한 카페는 포털사이트 운영자가 자체적으로 평가한 기준에 의해 선정된 활동이 왕성한 카페로 네이버의 나무클럽에 해당하는 상위 100개 카페, 다음의 혼장클럽에 해당하는 47개 카페, 그리고 네이트의 TOP100에 속하는 100개 카페 중에서<sup>15)</sup> 성별, 나이, 지역, 정치성향에 있어서 참여를 제한하는 곳과 카페등업조건이 까다로워 접근할 수 없는 곳을 제외한 146개의 자유게시판 또는 토론설문게시판에 2010년 11월 20일부터 설문을 게시하고 자발적 응답이 300개에 도달한 11월 30일에 자료의 수집을 중단하였다. 응답자의 분포는 <표 1>과 같다.

표본의 구성에 있어서 20대가 75%를 상회한다.

<표 1> 표본의 구성

인구사회학적 변인		표본수	비율(%)
성별	남성	123	46.2
	여성	143	53.8
나이	20대	201	75.6
	30대	65	24.4
학력	초졸이하	1	.4
	중졸	0	0
	고졸	10	3.8
	대학재학 및 대졸	208	78.5
	대학원 재학 및 대학원졸	46	17.4
정치성향	자유선진당	16	6.0
	한나라당	81	30.6
	민주당	103	38.9
	진보신당	32	12.1
	민주노동당	33	12.5
표본총계		266	100

13) 한국은 ITU가 발표한 정보통신발전지수에 있어서 159개 중에 3위로 밝혀졌다(한국인터넷진흥원, 2010).

14) 한국에서 10대, 20대, 30대의 경우 이용률이 거의 100%에 달하며, 전체 이용자수에 있어서도 59.9%에 이른다. 다만 10대 이용자들은 김철규 외(2008)의 연구에서 보여주는 바와 같이 10대의 경우 정책과정참여의 양상이 다른 세대와 다른 모습을 보이고 있고 정부나 정책에 대한 이해도가 상대적으로 부족할 것을 우려하여 제외하였다. 또한 10대에 비하여 20대와 30대의 경우 상대적으로 가까운 미래에 한국의 정부정책에 관한 여론형성에 있어서 주축이 될 것이다.

15) 한국의 대표 포털사이트인 네이버, 다음, 네이트는 게시물수, 조회수, 댓글수, 답글 등과 같은 글쓰기와 관련된 모든 활동, 가입자수, 검색유입수 등을 포함한 자체 선정기준에 입각하여 활동점수를 평가하고, 이를 토대로 우수한 카페(클럽)로 각각 나무클럽, 혼장클럽, 싸이월드TOP100을 발표한다.

이들은 이미 10대부터 인터넷의 활용을 생활화하면서 성장한 세대로 인터넷의 사용 빈도가 30대 보다 훨씬 높기 때문에 나타난 편중현상으로 볼 수 있다. 결국 이 연구결과는 30대 보다는 20대들의 성향을 이해하는데 도움을 줄 수 있음을 의미한다.<sup>16)</sup>

## 2. 측정도구의 설계와 신뢰도 및 타당도

### 1) 정부신뢰, 인터넷정보의 질, 그리고 정책과정참여의 측정도구

기존연구(Mayer, et al., 1995; Schoorman, et al., 2006; Schoorman, et al., 2007; 박통희, 1999a; 1999b; 오경민 외, 2002)를 토대로 정부신뢰를, 일종의 신념으로 보고, “정부로 인해 피해를 볼 개연성이 있는 취약한 입장을 자발적으로 수용하는 심리적 태도”로 정의했다. 신뢰를 측정하기 위한 척도에는 세계가치관조사의 단순 직접척도,<sup>17)</sup> 미국 미시간 대학교의 정치학 연구소(CPS: Center for Political Science)의 복수 간접척도(Paul Lazasfeld Society, 2004; 양건모 외, 2007), 그리고 신뢰개념을 신념으로 정립하고 조작화하여 구성한 복합척도(Mayer, et al., 1995; Schoorman, et al., 2006; Schoorman, et al., 2007) 등 세 종류가 있다. 단순 직접척도는 타당도와 신뢰도의 면에서 많은 문제가 있고, 복수 간접척도는 신뢰의 원인에 해당하는 정부의 역할 수행에 있어서 공정성, 형평성, 정의, 효율성, 합법성 등을 취합하여 정부신뢰를 측정(Miller, 1974; Citrin, et al., 1999; Craig, et al., 1990; 양건모 외, 2007)하는 오류를 범하였다. 그리고 복합척도는 단순 직접척도가 안고 있는 신뢰도 부족의 문제와 복수 간접척도가 본질적으로 안고 있는 타당성의 한계를 극복하기 위하여 “취약성

을 자발적으로 감수”하는 행동들을 중심으로 조작화하여 측정도구를 구성하였다(Schoorman, et al., 2006; 양건모, 2007; 최서연, 2007; 김민강 외, 2008). 그런데 신뢰와 불신이 동일한 차원의 양극단을 대변하는 개념이 아니라는 주장이 제기되었다(박통희, 1999a). 이를 확인하기 위하여 복합척도를 신뢰척도(공정문항)와 불신척도(부정문항)로 구성된 조사도구(박통희, 2011)를 채택하였다(〈표 2〉 참고).

정보의 질을 측정하기 위한 측정도구는 미디어의 신뢰에 대한 연구에서 논리적으로 유추하여 응용해 볼 여지가 있는데 그나마 매우 미진한 상황이다. 정보의 질과 밀접한 관련이 있는 미디어 신뢰에 대한 측정도구(Gazino, et al., 1986; 반현, 2003)가 개발되었는데 여론조사의 수준으로 타당도와 신뢰도가 통계적으로 검증되지 않았다.<sup>18)</sup> 이러한 점을 고려하여 인터넷정보의 질을 구성하는 정확성, 객관성, 타당성, 그리고 안정성을 그대로 측정도구로 질문으로 만들어 복합척도를 구성한다(〈표 2〉 참고).

정책과정참여는 온라인 정책과정참여와 오프라인 정책과정참여로 나누어 측정한다. 전자를 측정하기 위한 조작화는 시민참여를 포괄적으로 정치참여로 보고 측정한 류정호(2010)의 인터넷정치참여 조사문항을 기본적으로 채택하였다. 이미 언급하였듯이 이 연구에서는 시민참여를 대의정부를 구성하는 과정에서 시민들이 영향력을 행사하기 위한 일체의 개입을 정치참여로, 정부의 정책과정에 시민들이 영향력을 행사하는 일체의 개입을 정책과정참여로 구분하였다. 따라서 류정호(2010)의 조사도구들 중에서 정책과정참여에 해당하는 문항들을 중심으로 하여 하종원(2006)의 온라인을 통한 전통적 참여와 비전통적 참여를 측정하기 위한 문항을 참고하여 재구성하였다. 한편 오프라인 정책과정참여는 하종원(2006)의 측정

16) 학력은 대학진학율이 2000년도에 66%, 2010년도에는 83%를 넘어선 현상에 비추어 그리고 인터넷의 활용은 아무래도 학력이 높을수록 활발할 것이므로 현실을 대체로 잘 반영하고 있는 것으로 보인다. 지지정당의 경우도 20대와 30대의 네티즌들은 중장년 세대에 비하여 진보성향의 정당을 지지하는 경향이 높음을 보여주고 있어 실제에 부합하는 것으로 판단된다.

17) “정부를 (얼마나) 신뢰하십니까?”라는 질문에 의해 명목척도로서 “예”와 “아니오”를 또는 순위척도인 리커트 척도를 사용하기도 한다.

18) 미디어의 신뢰를 측정하는 항목 중에는 정보의 질과 관련된 항목이 다수 있다. Gazino, et al.(1986)는 공정성, 객관성, 정확성, 왜곡의 정도, 공익성, 상업성, 선정성 등을, 반현(2003)은 가치성, 공공성, 선정성, 공정성 등을 제시하였다.

도구를 중심으로 재구성하였다(Siegelman, et. al., 1983; Krueger, 2002). 하종원(2006)의 측정도구는 정치참여의 관점에서 시민참여를 측정하기 위해 조작화된 문항들이므로 본질적으로 대의제 정부구성과 관련된 내용은 제거했다. 반면에 이 연구의 정책과정참

여 개념에 입각하여 정부정책과 관련된 참여라는 내용으로 설문지의 표현을 수정하였다(〈표 2〉 참고).

2) 측정도구의 신뢰도와 타당도

변수들의 측정도구가 상당부분 수정 및 재구성되

〈표 2〉 측정도구

변수명		설문문항	신뢰도
정부 신뢰	신뢰	정부를 신뢰한다.	.853
	경계안함	정부를 경계하지 않는다.	
	의심안함	정부가 하는 말을 의심하지 않는다.	
	신뢰(역)	정부를 불신한다.	
	경계(역)	정부를 경계한다.	
	의심안함(역)	정부의 말을 받아들일 때 조심한다.	
인터넷 정보의 질	정확성	인터넷 상의 정보는 정확하다.	.798
	객관성	인터넷 상의 정보는 객관적이다.	
	타당성	인터넷상의 정보는 내용적으로 타당하다.	
	안정성	인터넷상의 정보는 필요할 때 언제든지 다시 찾을 수 있다.	
	정확성(역)	인터넷상의 정보는 부정확하다.	
	안정성(역)	인터넷 상의 정보는 필요할 때 다시 찾기 어렵다.	
온라인 정책과정 참여	정보탐색	정부정책 관련이슈에 대한 인터넷상의 정보(기사, 댓글, 동영상 등)를 찾아본다.	.882
	댓글	정부정책 관련이슈와 관련한 댓글을 단다.	
	글 작성	정부정책 관련이슈에 대한 나의 생각이 담긴 글을 인터넷상에 올린다.	
	UCC	정부정책 관련이슈에 대한 UCC(동영상, 사진 등)를 제작하여 올린다.	
	퍼나름	정부정책 관련이슈에 대한 인터넷상의 자료를 다른 사람들과 공유할 필요가 있을 때 퍼나른다.	
	탄원	정부정책 관련이슈에 관해 항의e메일, 인터넷민원, 인터넷탄원서 등을 제출한다.	
	회원가입	정부정책 관련이슈에 대한 인터넷카페 등의 사이트에 회원으로 가입한다.	
	온라인 서명	정부정책 관련이슈에 대한 인터넷상의 서명에 참여한다.	
오프라인 정책과정 참여	토론	정부정책 관련이슈에 대해 오프라인에서 주변인들과 토론한다.	.884
	설득	자신이 선호하는 정부정책을 주변인들에게 지지하라고 오프라인에서 설득한다.	
	연대	정부정책 관련이슈에 대한 문제를 해결하기 위해 다른 사람들과 오프라인에서 연대하여 행동한다.	
	집회	정부정책 관련이슈에 관한 오프라인 항의시위나 집회에 참석한다.	
	오프라인서명	정부정책 관련이슈에 대한 오프라인 서명운동에 참여한다.	
	거부	정부정책 관련이슈 보도에 대한 불만으로 신문구독을 거부하거나 TV시청 거부운동에 참여한 적이 있다.	

(역): 역스케일, 신뢰도: Cronbach  $\alpha$

중간줄: 탐색적 요인분석과 신뢰도 검사를 토대로 분석에서 제외된 문항

어 기존연구에서 확보한 타당도와 신뢰도를 그대로 수용하기 어렵다는 판단에서 일차적으로 탐색적 요인분석과 신뢰도 검사를 실시했다. 첫째, 정부신뢰를 측정하기 위한 복합척도는 신뢰척도(긍정문항)과 불신척도(부정문항)를 각각 3문항씩 6문항으로 구성하였고, 이에 대한 탐색적 요인분석 결과 1요인으로 묶였으며, 요인적재값이 .6 이상이었고, 신뢰도 Cronbach  $\alpha$ 는 .853이었다. 이는 정부신뢰와 정부불신이 동일차원의 연속개념임을 실증적으로 보여주는 것이다. 둘째, 인터넷정보의 질을 측정하기 위한 6문항 중에서 안정성을 측정하기 위한 두 문항이 별도의 요인을 구성하는 것으로 밝혀져 제거하고, 정확성 중에서 부정문항이 요인구조를 흐트러 뜨리고 신뢰도를 훼손하기 때문에 제거한다. 그 결과 인터넷정보의 질을 구성하는 정확성, 객관성, 그리고 타당성을 측정하기 위한 세 문항은 하나의 요인을 구성했고, Cronbach  $\alpha$ 는 .798로 이었다. 셋째, 온라인 정책과정참여를 측정하기 위한 조작화로서 ‘정보탐색’ 문항은 (1) 탐색적 요인분석에서 가장 낮은 적재치를 보이고 있고, (2) 다른 요소들에 비해 ‘참여’로서의 성질이 가장 약하며, (3) 제거할 경우 신뢰도가 가장 높은 Cronbach  $\alpha$ 는 .882로 나타나 분석에서 제외한다. 넷째, 오프라인 정책과정참여에서 ‘토론’ 역시 (1) 탐색적 요인분석에서 가장 낮은 적재치를 보이고

있으며, (2) 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났다. 이론적으로 ‘토론’은 넓은 의미에서 참여로 볼 수 있지만 좀더 엄밀하게 개념을 사용하기 위해 제거하였으며, 그 결과 Cronbach  $\alpha$ 는 .884였다. 이와 같이 변수들의 측정도구에 대한 개별적인 탐색적 요인분석과 신뢰도 검사를 통해 타당도와 신뢰도가 확보된 측정도구는 <표 2>와 같다.

위의 개별적 탐색적 요인에 의해 일차적으로 타당한 것으로 확인된 4개의 잠재변수들에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 적합도가 수용이 가능한 수준이었으며, 잠재변수의 측정변수에 대한 표준요인 적재치도 예외적인 몇몇 경우를 제외하고는 .7을 상회하므로 타당성과 신뢰성이 있는 것으로 판단한다.<sup>19)</sup> (<부록> 참고)

### 3. 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 실증분석

인터넷정보의 질에 대한 네티즌의 인식은 정확성, 객관성, 타당성의 면에서 “반반이다”와 “그렇지 않다”의 중간 정도를 조금 넘는 수준을 보이고 있다. 정책과정참여에 있어서는 온라인 정책과정참여가 오프라인에 비하여 약간 더 많은 것으로 나타났으며 그 참여정도는 역시 “그렇지 않다”에 가까울 정도로 할

<표 3> 변수들 간의 상관관계

	인터넷정보의 질에 대한 인식	온라인 정책과정참여	오프라인 정책과정참여	정부신뢰
인터넷정보의 질에 대한 인식	M=2.696 SD=0.704			
온라인 정책과정참여	.498**	M=2.358 D=0.857		
오프라인 정책과정참여	.401**	.862**	M=2.274 SD=0.977	
정부신뢰	-.068	-.369**	-.463**	M=2.513 SD=0.683

\*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01

19) GFI .860로 .9에 못미치는 것으로 나타났으나 X<sup>2</sup>/df 2.352, RMR .065, RMSEA .071, CFI .923, TLI .912로 자료의 개수가 200개가 넘고, 비중심적 특성을 가지고 있다는 점을 고려할 때 만족할 수 있는 수준으로 나타났다.

성화되어 있지 않다. 그럼에도 불구하고 인터넷여론이 국정에 미치는 영향을 직관적으로 느끼기에 상당한 수준이고, 전문가들은 인터넷에 의해 형성되는 여론과 정책에 미치는 파급효과에 주목하고 있다. 인터넷정보의 질에 대한 인식, 온라인 정책과정참여, 그리고 오프라인 정책과정참여 간의 상관관계는 <표 3>과 같다. 독립변수들과 종속변수인 정부신뢰가 모두 역상관관계를 보이는 점이 주목할 만하다.

한편 내생변인들 간의 상관관계가, 대부분 동일한 변수일 개연성의 기준인 .9보다 훨씬 적지만, 온라인과 오프라인의 정책과정참여 간의 상관관계는 .862로 매우 높다. 그러나 온라인 정책과정참여와 오프라인 정책과정참여는 측정변수가 내용적으로 전혀 다르므로 구조방정식모형에 의한 분석의 타당성을 저해하지 않는다. 한편 온·오프라인 정책과정참여가 정부신뢰와 역상관관계를 보이고 있는 점에 비추어 구조방정식모형에서 설정한 인과관계에 주목할 필요가 있다.

## 1) 인터넷정보의 질이 정부신뢰에 미치는 직접적 효과:

### <가설 1>의 검정

<가설 1>은 정부에 관한 인터넷정보가 비판적 성향으로 정도된 맥락에서 인터넷정보의 질을 높게 인식하면 정부신뢰는 약화된다는 주장이다. 상관관계 분석<표 3>에서는 인터넷정보의 질과 정부신뢰 간에 아주 약하게 부적 상관관계가 있음을 보여주고 있으나, 연구모형에 입각한 구조방정식모형 분석(SEM)의 결과(<표 5>, <그림 2> 참고)는 정부신뢰에 대한 인터넷정보의 질에 대한 인식의 영향이 매우 적을 뿐만 아니라 통계적으로도 유의하지 않았다. 이러한 분석결과가 의미하는 것은 <가설 1>과 같은 영향이 없다는 것이 아니라 그러한 영향을 발견할 수 없었음을 의미한다.

그러나 “인터넷정보의 질에 대한 인식”의 자료와 “정부신뢰”에 대한 자료의 산점도가 역 U형태를 보이는 점에 비추어 <가설 1>을 선형모형에 입각한 구

조방정식모형으로 분석하는데 한계가 있다. 자료의 이러한 분포특성을 고려하여 표본을 둘로 나누어 분석하였다. 구조방정식모형에 비하여 엄정성이 부족하기는 하지만 보다 <표 4>와 같이 “인터넷정보의 질에 대한 인식”의 평균을 기준으로 표본을 인터넷정보의 질을 낮게 인식하는 집단과 높게 인식하는 집단으로 나눴다. 그리고 평균미만의 집단(G1)과 평균이상의 집단(G2) 간의 정부신뢰에 대한 영향의 차이를 비교해 보기 위해 상관관계분석과 지지정당을 통제한 상태에서 다중회귀분석을 실시했다.

집단을 나누지 않은 전체 표본에 대한 분석결과인 <표 3>과는 달리 G1에서는 정적 상관관계가 G2에서는 부적 상관관계가 통계적으로 유의하게 나왔다. G1에서의 긍정적 공변관계와 G2에서의 부정적 공변관계가 전체표본을 대상으로 한 분석에서는 상쇄되었기 때문에 유의한 상관관계수가 나오지 않은 것으로 해석되며, 구조방정식모형의 분석에서도 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않은 것으로 판단된다. 또한 G1에 대한 다중회귀분석에서는 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 약하게 긍정적 영향을(표준화 회귀계수: 0.163), G2에 대한 분석에서는 상당한 수준으로 부정적 영향을 주는 것(표준화 회귀계수: -0.369)으로 밝혀졌다.

종합해 보면 <가설 1>이 주장하는 바와는 달리 인터넷정보의 질에 대한 인식은 정부신뢰에 대한 영향을 선형적으로 강화하는 것이 아니다. 인터넷정보의 질을 상대적으로 낮게 인식하는 집단에서는 인터넷정보에 대한 인식이 정부신뢰에 긍정적 영향을, 높게 인식하는 집단에서는 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 인터넷정보의 질에 대한 평가적 인식과 정부신뢰는 역 U커브의 인과관계가 있음을 거듭 확인해주고 있다. 이는 <가설 1>을 부분적으로 지지하는 결과로 볼 수 있다. 이런 결과는 인터넷정보의 질을 낮게 평가하는 네티즌들이 인터넷에 유통되고 있는 정보를 비판적인 관점에서 선별적으로 수용하는 반면에 높게 평가하는 네티즌들은 무분별하게 적극적으로

〈표 4〉 인터넷정보의 질과 정부신뢰의 관계

인터넷정보의 질과 정부신뢰			G1 (n=156)	G2 (n=109)
상관관계분석			.196(p=.014)	-.352(p=.000)
다중회귀분석 (종속변수: 정부신뢰)	독립변수	지지정당(통계)	-.432(p=.000)	-.337(p=.000)
		인터넷정보의 질	.163(p=.024)	-.369(p=.000)
수정된 설명력			.214	.225

G1: 인터넷정보의 질을 낮게 인식한 집단

G2: 인터넷정보의 질을 높게 인식한 집단

상관계수: 피어슨, 회귀계수: 표준화 회귀계수

지지정당: 1-자유선진당, 2-한나라당, 3-민주당, 4-진보신당, 5-민주노동당

로 수용한 결과로 나타난 현상으로 해석된다. 그러나 이러한 해석은 탐색적인 논의로 향후 보다 심층적이고 엄정한 연구를 통해 재검토해야 할 것이다.

2) 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정책과정참여와 정부신뢰에 미치는 영향: 〈가설 2〉와 〈가설 3〉의 검증 이미 논의한 바와 같이 탐색적 요인분석의 결과를 토대로 연구모형의 측정변수들을 〈표 2〉와 같이 구성하였다. 그리고 정부신뢰에 대한 정치이념의 영향을 통제하기 위해 지지정당을 통제변수로 채택하였다.<sup>20)</sup> 연구모형에 대하여 구조방정식모형으로 실증 분석한 결과에 의하면 모형적합도는 아래 〈표 5〉와 같고, 분석결과는 〈그림 2〉 및 〈표 6〉과 같다.

모형적합성을 판단하는 절대적합지수인 X값은 자유도에 근접할수록 좋고, p).05 이상으로 귀무가설을 기각하여야 하는데 본 연구의 자료는 〈표 5〉에서 보여주는 바와 같이 이러한 기준을 충족시키지 못한다. 그러나 X 통계량들은 표본수가 100에서 200사이일 경우에 타당한 지표로 표본이 커지면 p값의 통계적 의미가 약해진다. 그러므로 이 연구의 자료에

대해서 p값으로 절대(기초)적합성을 판단하기 어렵다(배병렬, 2009).<sup>21)</sup> 그런데 표본수 200 이상에서 타당성이 높은 GFI도 .851로 통상적인 기준 .9에 약간 미달하고, 잔차평균공분산(RMR)도 .091도 통상적 기준인 .08을 약간 넘으므로 자료의 모형에 대한 적합도를 판단하기 위해서는 다른 지수를 검토할 필요가 있다.

비교적 큰 표본에 해당하는 본 연구모형(n=266)에서 X검증의 한계를 극복하기 위해 근사적합성을 검증하는 RMSEA를 살펴본 결과 그 값이 .073으로 적합한 것으로 나타났다(배병렬, 2009: 255).<sup>22)</sup> 그리고 모델의 간명적합성을 보여주는 X/df의 값이 만족할 만한 수준의 최저기준에 해당하는 5에 훨씬 못 미치는 2.4로 나타나 수용할 수준의 간명한 모형임이 통계적으로 뒷받침되었다(배병렬, 2009: 249). 이에 더하여 연구분석모형이 기초모형에 비하여 적합성의 면에서 향상된 정도를 보여주는 증분적합지수를 살펴 보아야 한다(조선배, 1996: 86). 본 연구가 초기연구인 점을 감안할 때 비중심 모수에 의한 X분포를 사용하여 산출한 CFI가 우수한 적합도의

20) 정치이념을 “보수-진보”의 척도를 사용하여 조사하는 경우 순위척도에 의존할 수밖에 없는 한계도 있고, “보수-진보”의 개념이 매우 복합적이어서 신뢰도가 낮다. 대부분의 기존연구에서도 “보수-진보”척도를 사용한 경우에 정치이념의 정부신뢰에 대한 영향을 발견하지 못했다(박희봉 외, 2003; 이승중, 2010). 그 이유는 “보수-진보”의 개념적 모호성 때문이다. 이를 극복하기 위해 동기부여의 관점에서 인간의 가치관을 “개인성취-호혜적 협력” 그리고 “성장-보존”의 두 가지 관점에 입각하여 재정립하였다(Schwartz, 1992). 개인성취와 성장을 중시하는 가치관이 지배적인 사회일수록 정부신뢰가 높았으며, 호혜적 협력과 보존을 중시하는 가치관이 지배적인 사회일수록 정부신뢰가 낮았다(박동희, 2009: 99, 104). 우리나라에서 전자의 가치관을 대변하는 전형적인 정당은 자유선진당이고, 후자의 가치관을 대변하는 전형적인 정당은 민주노동당으로 볼 수 있다(〈표 1〉 참고). 그러므로 개인의 동기부여적 가치관이 정부신뢰에 미치는 영향을 통제하기 위해 지지정당을 통제변수로 채택하였다.

21) X 통계량은 모델이 모집단을 정확하게 대변한다는 가정에 기초하고 있고 표본크기가 클수록 자료와 모형이 부합한다는 귀무가설을 기각할 가능성이 높아진다.

22) Steiger(1990)의 RMSEA가 .10 이하일 때 자료의 적합성이 있는 것으로, .05 이하일 때 적합성이 상당히 높은 것으로, .01 이하면 매우 높은 것으로 판단한다.



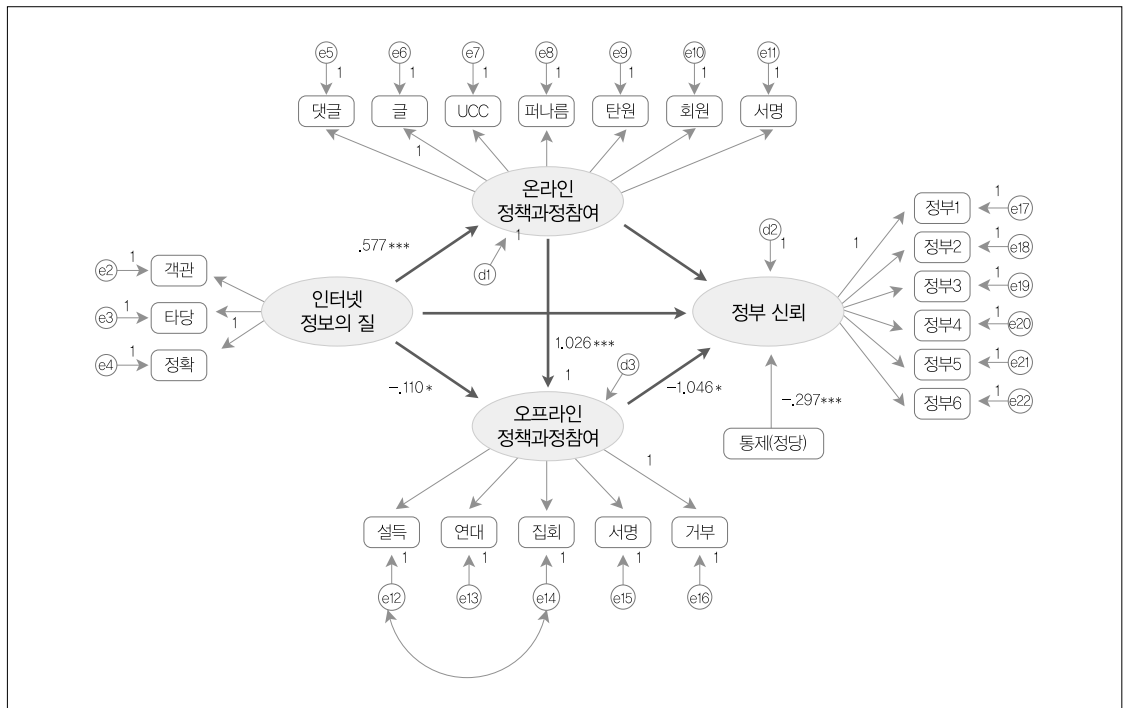
〈표 5〉 연구모형에 입각한 구조방정식모형의 적합도 지수

적합도 지수	절대(기초)적합지수				증분적합지수				
	X <sup>2</sup> 검증				GFI	RMR	RMSEA	CFI	TLI
	X <sup>2</sup>	자유도	p	X <sup>2</sup> / df					
	484.756	202	0.000	2.400	.851	.091	.073 Low: .064, High: .081	.914	.902

기준인 .9를 넘는 .914로 나왔다. 이상의 내용을 종합해 볼 때, 본 연구의 구조방정식모형은 수용할 수 있는 수준의 적합성을 가진 것으로 판단한다.

〈가설 2〉는 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여를 증가시키는 반면에 오프라인 정책과정참여는 약화시킨다는 주장이다. 구조방정식모형을 분석한 결과에 의하면 인터넷정보의 질에 대한 네티즌들의 긍정적 인식은 온라인 정책과

정참여를 증가시킴(표준화 회귀계수: .577, p<.001)과 동시에 오프라인 정책과정참여를 약하게 감소시키는 것(표준화 회귀계수: -.110, p<.05)으로 밝혀졌다. 정책과정참여는 비용을 수반하기 때문에 인터넷정보의 질을 높게 인식하는 네티즌들로서는 비용이 적게 드는 온라인 정책과정참여를 선호하게 만들기 때문이다. 온라인 정책과정참여를 통해 의견을 제시하고 관련된 정보를 제공함으로써 참여의 욕구 또



p<0.001, p<0.01, p<0.05

지지정당: 1-자유선진당, 2-한나라당, 3-민주당, 4-진보신당, 5-민주노동당

〈그림 2〉 구조방정식모형의 분석결과

는 필요성이 어느 정도 해소되면 오프라인 정책과정  
에 참여는 약화될 수밖에 없기 때문이다.

〈가설 3〉은 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정책  
과정참여를 통해 정부신뢰에 미치는 간접효과에 관  
한 주장이다. 정부에 관한 인터넷정보가 비판적으로  
경도된 맥락에서 〈가설 3-1〉은 인터넷정보의 질을  
높게 인식하게 되면 온라인 정책과정참여가 증가되  
고, 이러한 참여의 증가는 정부신뢰를 하락시킬 것이  
라는 주장이다. 그러나 구조방정식모형 분석의 결과는  
온라인 정책과정참여가 정부신뢰에 미치는 영향  
이 매우 적고 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나  
이 결과를 온라인 정책과정참여가 정부신뢰에 영향  
을 미치지 않는 증거로 단정하기에는 이르다. 왜냐하  
면 참여과정에서 얻은 정보의 내용이 영향을 미쳤을  
것으로 보이기 때문이다. 즉, 온라인 정책과정참여에  
서 긍정적 정보와 부정적 정보를 비교분석할 수 있게  
됨으로써 판단의 객관성이 증진되었을 가능성이 있  
기 때문이다. 그 결과 온라인 정책과정참여의 정부신  
뢰에 대한 회귀계수가 적게 그리고 통계적으로 유의  
하지 않게 나타났다는 점은 인터넷을 통한 사이버 토  
론의 장이 건강한 담론의 장으로 성장할 잠재적 가능  
성을 보여주는 것이다.

한편 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식이 오프  
라인 정책과정참여를 약화시켜 궁극적으로 정부신뢰  
를 제고한다는 주장인 〈가설 3-2〉는 지지되었다. 인  
터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 오프라인 정책  
과정참여를 약화시키는(표준화 회귀계수:  $-0.110$ ,  
 $p < .05$ ) 동시에 오프라인 정책과정참여는 정부신뢰를  
약화시키기(표준화 회귀계수:  $-1.046$ ,  $p < .001$ ) 때문  
에 궁극적으로 정부신뢰에 긍정적 영향을 약하게 주  
는 것으로 밝혀졌다. 즉, 인터넷정보의 질을 높게 인

식하게 되면 굳이 비용이 많이 드는 오프라인 정책과  
정참여를 하지 않는다는 것을 의미한다. 그러나 인터  
넷정보의 질을 향상시킴으로써 얻을 수 있는 이러한  
긍정적 영향은 매우 약하다는 점에서 정책변수로 활  
용하기에는 미흡하다고 판단된다.

그런데 특히 주목해야할 점은 온라인 정책과정참  
여가 오프라인 정책과정참여를 크게 증가시키는 것  
으로 나타난 점이다(표준화 회귀계수:  $1.026$ ,  
 $p < .001$ ). 그리고 오프라인 정책과정참여는 정부신뢰  
에 부정적 영향을 강하게 주는 것으로 나타났다(표준  
화 회귀계수:  $-1.046$ ,  $p < .05$ ).<sup>23)</sup> 이는 〈가설 3-3〉에  
대한 강력한 실증적 증거로 볼 수 있다. 인터넷정보  
의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여를  
활성화시키고, 이러한 참여가 순차적으로 항의성 정  
치적 세력화인 오프라인 정책과정참여를 크게 활성  
화시킴으로써 정부신뢰를 심각하게 약화시킬 개연성  
을 보여주는 것이다. 즉, 정부에 관한 인터넷정보가  
비판적으로 경도된 맥락에서 인터넷정보의 질을 높  
게 인식하게 되면 결국 “촛불시위”와 같은 오프라인  
정책과정참여가 크게 증가하고, 이러한 참여의 증가  
는 정부신뢰를 심각하게 약화시킬 수 있음을 보여주  
고 있다.

인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미치  
는 간접효과를 종합적으로 분석해 볼 때 다음과 같은  
 시사점을 얻을 수 있다. 인터넷정보의 질을 제고하려  
는 사회적 노력은 인터넷정보의 질에 대한 인식을 긍  
정적으로 전환시키는데 기여할 것이라는 전제하에  
첫째, 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식이 온라인  
정책과정참여를 활성화하고, 사이버공간에서 정부정  
책에 대한 비판적 토론이 성숙한 담론으로 발전할 수  
있는 개연성을 보여주고 있다. 이러한 개연성은 인터

23) 본 논문에 대한 익명의 심사위원은 오프라인 정책과정참여가 정부신뢰에 부정적 영향을 강하게 주는 이유로 오프라인 정책과정참여의 측정을 위한 조작화가 정부에 대한 비판적 내용인 척도들로 구성되었기 때문이 아니냐는 의문을 제기했다. 〈표 2〉에서 “설득”, “연대”, “오프라인 서명” 등은 반드시 정부에 대한 비판적 행동만을 의미하는 것이 아니지만 “집회”와 “거부”에 동참하는 경우도 정부를 지지하기 때문에 발생하는 경우가 전혀 없지는 않지만 대부분 정부에 대한 비판으로 발생한다. 따라서 척도 자체가 정부신뢰와 부정적으로 왜곡되었을 개연성이 있다는 점에서 오프라인 정책과정참여가 정부신뢰에 미치는 영향이 과대하게 왜곡되었을 개연성이 있다는 것이다. 그러나 오프라인 정책과정참여와 정부신뢰는 동어반복의 현상이 아니라 물리적으로 명백하게 별개의 현상이고, 실제에서 오프라인 정책과정참여는 충성(Royalty)보다는 항의(Voice) 현상이기 때문에 측정척도를 인위적으로 증립화하는 경우에 또다른 측정의 왜곡이 발생할 수 있다. 그러나 이러한 점을 감안하더라도 오프라인 정책과정참여가 정부신뢰에 미치는 영향은 과대산정되었을 우려가 있으므로 해석에 있어서 감안할 필요가 있다.

〈표 6〉 구조방정식모형의 분석결과

원인변수	결과변수	Estimate	P
지지정당 →	정부신뢰	-.297	***
인터넷정보의 질 →	정부 신뢰	.065	.565
인터넷정보의 질 →	온라인 정책과정참여	.577	***
인터넷정보의 질 →	오프라인 정책과정참여	-.110	*(.023)
온라인 정책과정참여 →	오프라인 정책과정참여	1.026	***
온라인 정책과정참여 →	정부신뢰	.593	.292
오프라인 정책과정참여 →	정부신뢰	-1.046	*(.046)

\*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01, \* p<0.05

〈표 7〉 Squared Multiple Correlations

설명되는 내생 잠재변수	설명하는 잠재변수	Estimate
온라인 정책과정참여	인터넷정보의 질	.333***
오프라인 정책과정참여	인터넷정보의 질, 온라인 정책과정참여	.935***
정부신뢰	인터넷정보의 질, 온라인 정책과정참여, 오프라인 정책과정참여	.323***

\*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01, \* p<0.05

넷을 통한 정보교환이 성숙한 민주적 담론으로 발전할 수 있도록 지원할 필요가 있음을 의미한다. 둘째, 오프라인 정책과정참여는 고비용성으로 인해 온라인 정책과정참여와 달리 항의성 정치세력화로 나타날 수밖에 없고, 오프라인 정책과정참여는 온라인 정책과정참여가 어떻게 전개되느냐에 좌우될 것임을 시사한다. 셋째, 온라인 정책과정참여를 통해 시민들의 의사가 수렴되고 이러한 의사를 정부가 적극적으로 수용하는 경우에는 온라인 정책과정참여는 오프라인 정책과정참여의 증가로 이어지지 않을 수도 있음을 보여주고 있다.

더구나 〈표 7〉에서 보여주는 바와 같이 “촛불시위”와 같은 오프라인 정책과정참여는 인터넷정보의 질에 대한 인식과 온라인 정책과정참여를 통해 거의 대부분 설명되고 있다(SMC: .935). 이러한 결과는 정부의 역할수행에 대한 인터넷의 영향은 앞으로 더

욱 증가될 것임과 함께 정보화로 인하여 정치행정의 역학이 근본적으로 바뀌고 있음을 의미한다.

#### IV. 결론 및 정책적 함의

20-30대 네티즌들은 정부를 신뢰하지 않는 편이며(M=2.51, S.D.=0.684), 인터넷정보의 질을 대체로 낮은 것으로 인식하고 있다(M=2.70, S.D.=0.704). 그리고 탐색적 차원의 분석결과이기는 하지만 정부신뢰에 대한 인터넷정보의 질에 대한 인식의 직접적 영향은 인터넷정보의 질에 대한 인식이 낮은 경우에는 긍정적으로, 높은 경우에는 부정적으로 나타났다. 인터넷정보의 질에 대한 비판적 인식이 약한 집단과 강한 집단에서 인터넷정보가 정부신뢰에 미치는 영향이 다를 수 있음을 의미한다. 이는 보다 심층적으로 연구되어야할 주제이며, 사회현상에 대한 인터넷

〈표 8〉 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 효과

	직접 효과	간접효과	총효과 (유의한 효과)
인터넷정보의 질에 대한 인식	.065 (n.s)	① 인터넷정보의 질 → 온라인 정책과정참여 → 정부신뢰: .342 (n.s) ② 인터넷정보의 질 → 오프라인 정책과정참여 → 정부신뢰: 0.115 ③ 인터넷정보의 질 → 온라인 정책과정참여 → 오프라인 정책과정참여 → 정부신뢰: -0.619	-.097 (-.504)
온라인 정책과정참여	0.593 (n.s)	① 온라인 정책과정참여 → 오프라인 정책과정참여 → 정부신뢰: -1.073	-0.48 (-1.073).
오프라인 정책과정참여	-1.046	-	-1.046

의 영향에 있어서 인터넷정보에 대한 사회적 인식, 평가, 또는 신뢰가 주요한 변수임을 시사한다.

또한 인터넷정보의 질에 대한 인식은 간접적으로 정부신뢰에 증대한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다. 첫째, 인터넷정보의 질에 대한 긍정적 인식은 온라인 정책과정참여를 증가시키는 반면에 오프라인 정책과정참여를 약하게 감소시킨다. 둘째, 온라인 정책과정참여는 오프라인 정책과정참여를 활성화시키고 있다. 셋째, 오프라인 정책과정참여는 정부신뢰에 부정적인 영향을 강하게 미치는 것으로 나타난 반면에 온라인 정책과정참여의 정부신뢰에 대한 영향은 미약함은 물론 통계적으로 유의미하지 않았다. 종합적으로 살펴볼 때 인터넷정보의 질에 대한 인식이 정부신뢰에 미친 총효과 중에 통계적으로 유의한 효과는 -0.504이다(〈표 8〉). 한 마디로 인터넷정보의 질을 높게 인식하면 정부신뢰는 0.504 비율로 감소함을 의미하며, 이러한 부정적 영향은 주로 항의성 오프라인 정책과정참여가 활성화됨으로써 나타난 것이다(-0.619).

이 연구의 결론은 다음과 같다. 첫째, 인터넷정보의 질을 네티즌들이 높게 인식하게 되면, 인터넷정보의 사회적 영향력은 더욱 증가할 것이다. 둘째, 만약 기존의 언론과 마찬가지로 정부에 대한 인터넷정보의 비판적 성향이 지속된다면, 인터넷정보의 질에 대한 네티즌의 인식이 좋아질수록 정부신뢰는 저하될 것이다.

그런데 인터넷정보의 질이 낮다는 사회적 공감기 형성되면서 인터넷정보에 대한 규제 요구가 더욱 강해지고 있다. 규제를 통해 인터넷정보의 질을 향상시켜야 한다는 것이다. 인터넷정보의 질이 높아지면 정부가 하는 일에 대한 올바른 정보가 인터넷을 통해 전달되어 정부에 대한 신뢰가 제고되고, 그 결과 정책과정에서 시민의 협조가 증진되어 정책효과가 높아질 것이므로 규제가 필요하다는 것이다. 그러나 기존 언론의 비판적 성향과 마찬가지로 정부에 대한 인터넷정보의 비판적 성향이 본질적인 것이어서 규제를 통해 바꿀 수 있는 것이 아니라면, 인터넷정보의 질적 향상은 오히려 정부신뢰를 더욱 약화시킬 것이다. 이 연구결과에 의하면, 정부에 대한 인터넷정보의 비판적 성향이 지속되는 한 인터넷에 대한 규제를 통해 인터넷정보의 질을 높게 되면 정부신뢰가 오히려 약화될 것이다.

이러한 연구결과는 정부신뢰와 관련하여 다음과 같은 정책적 함의를 갖는다. 정부가 정책효과성을 높이기 위해 필요한 정부신뢰의 제고방안으로서 인터넷에 대한 규제는 실효성이 없을 것이다. 오히려 네티즌들이 정부의 고충을 이해하고 공감할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해 첫째, 정부가 선도적으로 그리고 적극적으로 각종 정보를 공개해야 하며, 둘째, 정보공개 차원을 넘어 정책과정에 시민의 참여를 실질적으로 활성화하여 시민들이 직접 보고 들은 내용

을 인터넷을 통해 제공할 수 있도록 해야 한다. 네티즌으로서 시민의, 시민에 의한, 시민을 위한 인터넷 정보만이 시민들로 하여금 정부를 이해하고 공감할 수 있게 해줄 것이기 때문이다. 셋째, 인터넷을 사회적 쟁점에 대한 공론의 장으로 발전시키기 위해 규제보다는 지원할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 더구나 인터넷에 의해 형성된 가상공간은 다른 어떤 공간보다도 사회적 담론의 장으로서 비용대비 효율적이다. 반대로 인터넷을 활용하여 사회적 합의를 도출하고 이를 정부가 적극적으로 반영하는 국정운영방식으로 전환하지 못한다면, 인터넷을 통해 형성되는 비판적 여론은 정부신뢰를 급격하게 저하시켜 국가경쟁력을 잠식할 개연성을 결코 부정할 수 없다.

마지막으로 이 연구의 표본이 20-30대의 네티즌이고 표본에서 20대의 비중이 75.6%에 달하는 점으로 인하여 일반화하는데 한계가 있다. 다만 지금의 20-30대는 2020년에 이르면 30-40대가 되어 사회를 이끌어 가는 주축이라는 점에서 이 연구결과를 주목할 필요가 있다.

## ■ 참고문헌

- 강휘원 (2002). “자율규제적 인터넷거버넌스.” 「한국행정학보」, 36(3): 185-205.
- 곽현근 (2007). “지방정치 참여의 영향요인에 관한 다수준분석: 동네의 사회경제적 지위에 따른 동네효과를 중심으로.” 「한국행정학보」, 41(4): 229-259.
- 기획재정부 (2011). “2011 IMD 세계경쟁력 평가 결과 및 분석”. <http://www.mosf.go.kr>. (검색일: 2011.10.05).
- 김경희 (2000). “고용평등과 적극적 조치.” 조순경(편). 「노동과 페미니즘」, 104-121. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 김대욱·이승중 (2008). “정부신뢰의 참여에 대한 효과.” 「한국사회와 행정연구」, 18(4): 43-62.
- 김민강·박통희 (2008). “신자유주의적 인사혁신의 맥락에서 인사공정성과 조직시민행동.” 「한국행정학보」, 42(3): 261-291.
- 김박수·왕윤중·이형근·신동화 (1999). “IMD의 국가경쟁력 평가에 관한 연구”. 서울: 대외경제정책연구원.
- 김순덕 (2007). 「글로벌리스트」. 서울: 민음사.
- 김영기 (2008). 「현대정보 사회와 웹 정보의 신뢰성 문제-이용자들은 웹 정보의 신뢰성을 어떻게 평가하는가?」. 서울: 한국정보화진흥원.
- 김종길 (2006). “시민참여 미디어로서의 인터넷 미디어 토론방: 가능성과 한계.” 「담론201」, 9(3): 33-79.
- 김철규·이해진·김선업·이철 (2010). “촛불집회 10대 참여자의 정체성과 사회의식의 변화.” 「비판사회학회」, 85: 265-290.
- 동아일보 (2010). “中 공산당은 거대한 이익집단.” 12월 7일.
- 동아일보 (2011). “‘도가니’ 폭풍에 누리꾼들도 ‘들썩’.” 10월 1일.
- 류정호 (2010). “온라인자본과 정치참여의 관계에 관한 연구.” 「한국언론학보」, 54(3): 5-26.
- 문병석·이건창·조창현·강신장 (2007). “온라인 커뮤니티 사이트에 대한 신뢰가 해당 커뮤니티 내에서 이뤄지는 포럼활동에 미치는 영향에 관한 실증연구.” 「한국정보관리학회지」, 24(1): 227-250.
- 박두식 (2011). “3不(불만·불신·불안) 세대가 쏟아져 나온다.” 「조선일보」. 8월 9일.
- 박상호·성동규 (2005). “미디어 신뢰도가 정치효능감과 투표행위에 미치는 영향에 관한 연구.” 「한국언론학보」, 49(4): 110-139.
- 박선희·주정민. “16대 대통령 선거에서 인터넷 대안언론의 영향력.” 「한국정보관리학회지」, 48(5): 214-242.
- 박재창(편) (1993). 「정보사회와 정치과정」. 서울: 비봉출판사.
- 박종민 (1992). “정치불신의 의미.” 「한국정치학회보」, 26(1): 57-84.
- 박통희 (1999a). “신뢰와 불신의 역학: 불신의 제도화를 중심으로.” 한국행정학회 춘계학술대회 발표논문.
- 박통희 (1999b). “신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성.” 「한국행정학보」, 33(2): 1-17.
- 박통희 (2009). “사회적 자본과 정부신뢰: 동기부여 가치관, 단체참여, 그리고 대인신뢰를 중심으로.” 은재호·이광희(공편). 「국가 거버넌스 연구: 사회적자본과 정부신뢰」, 79-124. 서울: 법문사.

- 박통희 (2011). “신뢰와 불신의 개념에 대한 비판적 검토.” 미발표 원고.
- 박희봉 · 이희창 · 조연상 (2003). “우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석.” 『한국행정학보』, 37(3): 45-66.
- 반현 (2003). “인터넷 뉴스 미디어의 신뢰도에 관한 실험 연구.” 『한국방송학보』, 17(2): 207-231.
- 배병렬 (2009). 『Amos 17.0 구조방정식모델링: 원리와 실제』. 서울: 도서출판 청람.
- 배병룡 · 이시원 (1988). “정부불신의 원인과 결과.” 『한국행정학보』, 22(2): 393-427.
- 서현진 (2003). “미국 유권자의 정치적 신뢰도와 투표참여와의 관계: 경로분석을 통한 재검토.” 『한국정치학회보』, 37(1): 337-361.
- 성동규 · 양소정 · 김양은 · 임성원 (2007). “온-오프라인 정치참여에 대한 미디어 영향력 비교 연구.” 『사이버커뮤니케이션 학보』, 24: 5-50.
- 손호중 · 채원호 (2005). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 부안군 원전수거물처리장 입지사례를 중심으로.” 『한국행정학보』, 39(3): 87-114.
- 송경재 (2005). “사이버 공동체의 사회적 자본과 네트워크 정치참여.” 『한국정치학회보』, 39(2): 423-443.
- 신열 (2002). “인터넷 불건전정보에 대한 민간감시망 구축에 관한 연구.” 『사이버커뮤니케이션 학보』, 9: 39-72.
- 안명규 · 류정호 (2007). “인터넷 정치참여 요인에 관한 탐색적 연구.” 『사이버커뮤니케이션 학보』, (23): 113-148.
- 양건모 (2007). “정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증.” 한국정책학회 하계학술대회 발표논문.
- 양건모 · 박통희 (2007). “의사·약사의 정책과정 참여가 보건복지부에 대한 신뢰에 미치는 영향.” 『한국행정학보』, 41(4): 357-385.
- 연합뉴스 (2010). “위키리크스가 전한 아프간 부패·비리 실상.” 12월 3일.
- 오경민 · 박홍식 (2002). “정부신뢰 수준의 측정과 비 관한 연구.” 『한국정책학회보』, 11(3): 113-135.
- 오마이뉴스 (2008). “기자보다 힘센 누리꾼... 우리 위험 봤지?” 5월 8일.
- 원숙연 (2001). “신뢰의 개념적, 경험적 다차원성 신뢰연구에 갖는 함의.” 『한국정책학회보』, 10(3): 63-86.
- 위키리크스 (2009). “아프간 전쟁에서 살상된 민간인의 수: 나토 보고서(Wikileaks releases NATO report on civilian deaths).” [http://wikileaks.org/wiki/Wikileaks\\_releases\\_NATO\\_report\\_on\\_civilian\\_deaths](http://wikileaks.org/wiki/Wikileaks_releases_NATO_report_on_civilian_deaths) (검색일: 2011.11.15)
- 유석진 · 이현우 · 이원태 (2005). “인터넷의 정치적 이용과 정치참여-제17대 총선에서 대학생 집단의 매체 이용과 투표참여를 중심으로.” 『국가전략』, 11(3): 141-169.
- 유의선 · 권현영 · 강준모 · 우지숙 (1998). “온라인상의 불건전정보 규제방안.” 서울: 정보통신진흥연구원.
- 윤성이 (2008). “17대 대선에 나타난 온라인 선거운동의 특성과 한계.” 『한국정치학회보』, 42(2): 203-230.
- 윤영철 (2000). “온라인계시판 토론과 속의 민주주의: 총선연대 사이트의 게시판 분석.” 『한국방송학보』, 14(2): 109-150.
- 이경형 (2011). “기성 정당정치의 종말.” 『내일신문』. 10월 10일.
- 이승중 (2010). “정부신뢰에 대한 종교의 영향.” 『한국행정학보』, 44(1): 99-119.
- 이승훈 · 김상돈 (2009). “인터넷과 디지털 시민성에 관한 탐색적 논의.” 『한국지역정보학회지』, 12(1): 31-58.
- 이원태 (2007). “동영상 UCC와 대통령선거.” 『사이버커뮤니케이션 학보』, 22: 167-235.
- 이유재 · 전호성 (2003). “비교광고 맥락에서 소비자 태도 형성 과정에 관한 연구: 수면 효과(Sleeper Effect)를 중심으로.” 『한국광고학회보』, 14(4): 149-170.
- 이재신 · 이영수 (2009). “정치정보 습득, 관여도, 정치적 불만과 정치참여 유형의 관계.” 『한국언론학보』, 53(2): 183-205.
- 이재혁 (1998). “신뢰의 사회구조화.” 『한국사회학』, 32: 311-335.
- 이창호 (2009). “공론장으로서의 인터넷 카페 게시판의 가능성과 한계.” 『언론과학연구』, 9(3): 388-424.
- 장수찬 (2002). “한국사회에 나타난 악순환의 사이클.” 『한국정치학회보』, 36(1): 87-112.
- 정병걸 · 염재호 (2007). “정부혁신·정부경쟁력·국가경쟁력.” 한국행정학회 하계학술대회 발표논문.

- 조선배 (1996). 「LISEREL 구조방정식모델」. 서울: 영지문화사.
- 조희정 · 강장목 (2008). “네트워크 정치와 온라인 사회운동.” 「한국정치학회보」, 42(3): 311-332.
- 주기중 · 안봉근 (2001). “IS 품질과 IS 성과간의 관계에 관한 연구.” 「정책과학연구」, 10(2001): 41-56.
- 최서연 (2007). 「중앙정부와 서울시 관역자치단체에 대한 신뢰 비교 연구: 서울시민을 대상으로」. 이화여자대학교 대학원 행정학과 석사학위논문.
- 최향섭 · 김희현 · 장종인 (2006). “인터넷상 네티즌 공유 정보에 대한 신뢰행위 연구.” 서울: 정보통신연구진흥원.
- 하종원 (2006). “대학생의 인터넷 정치참여에 관한 연구.” 「한국언론정보학보」, 32: 369-405.
- 한국 위키리크스 (2011). “한미 FTA: 기업의 이익을 공익보다 우선시한다.” <http://www.wikileaks-kr.org/dokuwiki/isd> (검색일: 2011.11.10)
- 한국인터넷진흥원 (2010). “인터넷이용실태조사.” <http://isis.kisa.or.kr>. (검색일: 2011.10.04).
- 함봉진 (2004). “웹 사이트 사용자의 정보품질 만족에 관한 연구.” 「한국전자거래학회지」, 9(3): 169-190.
- 황성기 · 최승훈 (2001). “인터넷 콘텐츠 자율규제의 개념과 장치들.” 「한국정보사회학회지」, 3: 222-252.
- Abrams, Robert (1980). *Foundations of political analysis: an introduction to the theory of collective choice*. New York: Columbia University Press.
- Appleby, Paul (1949). *Policy and administration*. Alabama: University of Alabama Press.
- Bailey, J. E. & Pearson, W. S. (1983). “Development of a Tool of Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction.” *Management Science*, 29(5): 530-545.
- Bok, E. R. (1997). “Measuring the performance of government”. In J. S. Nye, Jr. & P. D. Zelik & D. C. King (eds). *Why people don't trust government*, Cambridge: Harvard University Press.
- Braithwaite, V. & Levi, M. (Eds.) (1998). *Trust and Governance*. New York: Russell Sage.
- Citrin, Jack & Muste, Christopher (1999). “Trust in government”. In John P. Robinson & Phillip R. Shaver & Lawrence S. Wrightsman (eds). *Measures of political attitudes(Measures of social psychological attitudes)*, Vol. 2. 465-532. San Diego: Academic Press.
- Craig, Stephen C. & Niemi, Richard G. & Silver, Glenn E. (1990). “Political efficacy and trust: A report on the NES pilot study items.” *Political Behavior*, 12(3): 289-314.
- Cummings, L. L. & Bromiley, Philip (1996). “The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and validation.”. In Roderick M. Kramer & Tom R. Tyler (eds). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- DeLone W. H. & McLean, E. R. (1992). “Information systems success: the quest for the dependent variable.” *Information Systems Research*, 3(1): 60-95.
- Gazino, C. & McGrath, K. (1985). “Newspaper credibility and relations of newspaper journalists to communities.” *Journalism Quarterly*, 62: 317-328, 345.
- Giddens, Anthony저 · 한상진 · 박찬욱 역 (1998). 「제3의 길」. 서울: 생각의 나무.
- Hirschman, Albert. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty: responses to decline in firms, organizationa, and states*. Cambridge: Harvard University Press.
- Huntington, Samuel P. & Nelson, Joan M. (1976). *No easy choice: Political participation in developing countries*. Cambridge: Harvard University Press.
- Inglehart, Ronald (1990). *Culture Shift in Advanced Industrial Society*. NJ: Princeton University Press.
- Inglehart, Ronald (1997). *Modernization and postmodernization*. NJ: Princeton University Press.
- Johnson, Steven 저 · 김한영 역 (2001). 「이머전스」. 서울: 김영사.
- Jung, Y. & Mazmanian, D. A. & Tang, S. (2009). *Collaborative governance in the United States and Korea*. Seoul: Seoul National University Press.

- KBS1. “생방송 심야토론: 정당정치 위기.” (방송일: 2011.11.2).
- Kelton, Kari & Fleischmann, Kenneth R. & Wallace, William A. (2008). “Trust in Digital Information.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(3): 363-374.
- King, William R. & Barry J. Epstein (1983). “Assessing Information System Value.” *Decision Science*, 14(1): 34-45.
- Kingdon, J. W. (1984). *Agendas, alternatives, and public policies*. Boston: Little, Brown.
- Krueger, B. S. (2002). “Assessing the potential of internet political participation in the United States: A resource approach.” *American Politics Research*, 30(5): 476-498.
- Levy, Pierre저 · 권수경 역 (2002). 「집단지성: 사이버 공간의 인류학을 위하여」. 서울: 문학과 지성사.
- Mangum, Maurice (2003). “Psychological Involvement and Black Voter Turnout.” *Political Research Quarterly*, 56(1): 41-48.
- Mansbridge, J. (1997). Social and cultural causes of dissatisfaction with U.S. Government. In J. S. Nye, Jr. & P. D. Zeliko & D. C. King (eds). *Why people don't trust government*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Mayer, R. C. & Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). “An Integrative Model of Organizational Trust.” *Academy Management Review*, 20(3): 703-734.
- McAllister, Daniel. J. (1995) “Affect- and cognition- based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations.” *Academy of Management Journal*, 38(10): 24-59.
- McDermott, Richard T. (1999). “Why Information Technology Inspired but Cannot Deliver knowledge Management.” *California Management Review*, 41(4): 103-117.
- Miller, J. & Doyle, B. A. (1987). “Measuring the effectiveness of computer-based information systems in the financial service sector.” *Mis Quarterly*, 11(1): 107-124.
- Negash, Solomon & Terry, Ryan & Magid, Igbaria (2003). “Quality and effectiveness in Web-based Customer support systems.” *Information & Management*, 40(8): 757-768.
- Nonaka, Ikujiro (1994). “A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation.” *Organization Science*, 5(1): 14-37.
- Nye, Jr. J. S. & Zeliko, P. D. & King D. C. (1997). *Why people don't trust government*. Cambridge: harvard University Press.
- OECD (2001). “Governance in the 21st century”. <http://www.oecd.org>. (Retrieved on December 4, 2010).
- OECD (2003). “Open government: fostering dialogue with civil society”. <http://www.oecd.org>. (Retrieved on December 4, 2010).
- Orren, G. (1997). “Fall from grace: the public's loss of faith in government”. In J. S. Nye, Jr. & P. D. Zeliko & D. C. King (eds). *Why people don't trust government*, Cambridge: Harvard University Press.
- Paul Lazasfeld Society (2004). <http://www.csp.strath.ac.uk>. (Retrieved on November 1, 2011).
- Putnam, Robert D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. NJ: Princeton University Press.
- Redford, Emmette S. (1954). “The protection of the public interest with special references to administrative regulation.” *American Political Science Review*, 48(4): 1103-1113.
- Richardson, Ann (1983). *Participation*. Padstow, Cornwall: T. J. Press Ltd.
- Riker, W. H. & Ordeshook, P. C. (1973). *An introduction to positive political theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, INC.
- Rosenston, Steven J. & John Mark Hansen (1993). *Mobilization, Participation, and Democracy in America*. New York: MacMillan Publishig Company.
- Scholz, J. T. & Lubell, M. (1998). “Trust and



- Taxpaying: Testing the Heuristic Approach to Collective Action.” *American Journal of Political Science*, 42(2): 398-417.
- Schoorman, F. D. & Ballinger, G. A. (2006). Leadership, trust and client service in veterinary hospitals. Working Paper. Purdue University, West Lafayette, IN.
- Schoorman, F. D. & Mayer, J. P. & Davis, J. H. (2007). “An integrative model of organization trust: past, present, and future.” *Academy of Management Review*, 32(2): 344-354.
- Schwartz, S. H. (1992). “Universals in the content and structure of values: theoretical advance and empirical tests in 20 countries.” *Advances in Experimental Social Psychology*, 25: 1-65.
- Siegelman, Lee & Feldman, Stnale (1983). “Efficacy, Mistrust, and Political Mobilization: A Cross-National Analysis.” *Comparative Political Studies*, 16(1): 118-143.
- Srinivasan, A. (1985). “Alternative measures of system effectiveness: Association and implications.” *Mis Quarterly*, 9(3): 243-253.
- Steiger, J. H. (1990). “Structural model evaluation and modification: an interval estimation approach.” *Multivariate Behavioral Research*, 25: 173-180.
- Stvilia, B. & Twidale, M. & Gasser, L. & Smith, L. (2005). “Information Quality Discussions in Wikipedia.” *Proceedings of the 2005 International Conference in Knowledge Management*.
- Tate, Katherine (1991). “Black Political Participation in the 1984 and 1988 Presidential Elections.” *American Political Science Review*, 85: 1159-1176.
- Taylor, R. (1986). *Value-added processes in information systems*. Norwood: Ablex Publishing.
- Toffler, Alvin (1990). *Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence at the Edge of the 21st Century*. New York: Bantam Books.
- Tyler, Tom. R. (1998). “Trust and democratic governance”. In V. Braithwaite & M. Levi (eds.). *Trust and Governance*, New York: Russell Sage.
- Verba, Sidney & Nie, Norman (1972). *Participation in America, Political Democracy and Social Equality*. Chicago: University of Chicago Press.
- Warren, M. E. (1999). *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wilson, Woodrow (1886). “The Study Of Administration.” *Political Science Quarterly*, 2(2): 197-222.

〈부록〉 측정도구의 확인적 요인분석 결과

	요인적재치	S.E.	C.R.	표준요인적재치
인터넷정보의 질 → 정확	1.000			.788***
인터넷정보의 질 → 타당	.959	.087	11.011	.761***
인터넷정보의 질 → 객관	1.035	.097	10.644	.723***
온라인 정책과정참여 → 서명	1.000			.671***
온라인 정책과정참여 → 회원	1.203	.100	12.032	.821***
온라인 정책과정참여 → 탄원	1.235	.098	12.541	.862***
온라인 정책과정참여 → 퍼나름	.817	.103	7.930	.518***
온라인 정책과정참여 → UCC	.957	.087	11.055	.744***
온라인 정책과정참여 → 글	1.047	.093	11.293	.763***
온라인 정책과정참여 → 댓글	.967	.095	10.222	.682***
오프라인 정책과정참여 → 거부.	1.000			.735***
오프라인 정책과정참여 → 서명.	.879	.072	12.225	.745***
오프라인 정책과정참여 → 집회.	1.050	.073	14.302	.861***
오프라인 정책과정참여 → 연대.	.954	.069	13.819	.834***
오프라인 정책과정참여 → 설득.	.895	.076	11.796	.721***
정부신뢰 → 의심안함(역)	1.000			.527***
정부신뢰 → 경계(역)	1.902	.226	8.418	.778***
정부신뢰 → 신뢰(역)	1.832	.216	8.485	.791***
정부신뢰 → 의심안함	1.126	.170	6.619	.519***
정부신뢰 → 경계안함	1.596	.192	8.298	.756***
정부신뢰 → 신뢰	1.863	.214	8.692	.836***