

정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향: 전자정부 품질의 조절효과를 중심으로

이 혁 규*

박 승 규**

국문요약

정책의 효과적인 시행과 목표의 달성을 위해서는 국민의 정책에 대한 정당성과 지지를 확보해야 하고, 이러한 정책수용의 과정에서 정책에 대한 국민의 이해도는 정책의 성과뿐만 아니라, 합리적인 의사결정을 위한 전제조건으로써 작용한다. 본 연구에서는 이러한 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향과 정보의 투명성과 접근성을 향상시키는 전자정부 품질의 조절효과에 대한 실증적인 분석을 진행한다. 이를 위해 연세대학교 미래정부연구센터에서 2021년에 실시한 '초변화 사회의 미래정부에 관한 설문'을 활용하여 다중회귀분석을 실시했다. 분석결과, 국민의 정책리터러시는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치며, 이러한 관계는 전자정부의 정보, 서비스, 시스템 품질에 의해 강화되었다. 이는 정책의 세부 내용에 대한 정부의 홍보 및 시간적, 공간적 제약 없이 정책에 대한 정보를 제공하는 데 필요한 전자정부 품질의 강화가 필요함을 시사한다.

주제어: 정책리터러시, 정부신뢰, 전자정부 품질, 정보의 질, 서비스의 질, 시스템의 질

I. 서론

정책의 효과적인 시행에 있어서 국민의 정책에 대한 정당성과 지지의 확보는 필수적이다. 이러한 정당성과 지지의 확보로 이어지는 정책의 수용과정에서 정책대상자의 이해관계는 수용의 정도를 결정하는 요인으로 작용하는데(고혜영·김주경, 2020), 이는 개인이 보유한 전문성을 기반으로 한다(백승관, 2010). 또한, 국민의 정책리터러시(policy literacy)는 정책의 성과에 대한 인식뿐만 아니라, 합리적인 의사결정에 있어 영향을 미친다(임도빈·정현정·강은영, 2012). 이처럼 정책에 대한 국민의 이해도는 정책에 대한 수용 정도를 결정하고, 정부성과에 대한 인식에 영향을 미치는 중요한 요소로써 작동한다. 우리나라의 경우 국민의 정책리터러시를 높이기 위해 '정책정보포털' 등을 통해 국민이 쉽게 정책을 검색할 수 있도록 정보를 제공하고 있으며, 각 부서는 보도자료 등을 배포하여 정책의 결정 및 시행에 대한 정보를 제공하고 있다.

* 제1저자

** 교신저자

정부성과에 대한 인식은 정부신뢰에 영향을 미치는 요인 중 하나이다. 정부성과를 낮게 인식한다면, 국민의 정부에 대한 신뢰는 낮아지게 되는데, 이는 향후 정부의 정책결정과 집행에 있어서 저항을 발생시킬 수 있다(Gamson, 1973). 이처럼 정부신뢰는 정부의 효과적인 국정운영에 있어서 필수적인 요소이다. 정부에 대한 신뢰가 낮은 경우 국민은 정부의 정책집행에 있어서 지속적인 감시를 수행하고, 정책의 적절성에 대해 개인적으로 판단하여 결정해야 하기에 정부와의 거래비용이 증가하게 된다(Fukuyama, 1995). 반대로, 정부신뢰가 높은 경우에는 정부와 시민간의 협력을 촉진시켜 정책의 효과성을 높일 수 있고(Evan, 1996), 거래비용의 절감을 가져올 수 있다(Bromiley & Commings, 1996). 정책리터러시의 증가는 정부성과 등에 대한 인식에 영향을 미치고, 정부성과에 대한 인식은 정부신뢰를 결정하는 요인으로 보았을 때, 정책리터러시 또한 정부신뢰를 결정하는 요인으로써 작용할 수 있다.

한편, 정부신뢰에 대한 OECD의 연구에 따르면, 우리나라는 2016년에 응답자의 23.7%가 정부를 신뢰한다고 응답하였고, 2020년에는 44.8%가 신뢰한다고 응답하였는데, 이는 38개의 전체 OECD 국가들 중 18위에 해당하는 수치로 우리나라의 경우 정부에 대한 국민의 신뢰가 높지 않다는 것을 알 수 있다.¹⁾ 또한, 2020년에 Edelman에서 조사한 바에 따르면 우리나라의 정부신뢰 수준은 평균인 53점보다 낮은 50점으로 나타났다. 따라서 우리나라에 있어서 정부신뢰를 높일 수 있는 방안을 모색하는 것이 매우 중요하다고 보여진다.

그러나 정부신뢰에 대한 선행연구를 살펴보면, 정부성과(박순애, 2006), 사회적 자본(Rothstein & Stolle, 2008), 정부역량(Mayer et al., 1995) 등이 정부신뢰에 유의미한 영향을 미친다고 분석하고 있지만, 정부의 정책 활동과정에 있어 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 연구는 미비하다. 이에 본 연구는 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 이러한 관계에 있어서 전자정부 품질의 역할에 주목한다. 정책리터러시에 있어서 정부가 공개한 정책에 대한 정보를 국민이 파악하고 이를 이해하는 것은 정보의 비대칭성을 완화하고 정책의 수용과 정책의 성공적인 집행에 있어서 긍정적인 영향을 미친다(이영안·박민경·이홍재, 2019). 정책에 대한 정보공개 측면에서 전자정부는 웹사이트와 애플리케이션과 같은 수단을 통해 국민에게 시간적, 공간적인 제약 없이 정보를 투명하게 공개할 수 있다. 즉, 전자정부는 정보의 공유를 통해 국민과 정부를 연결하는 중요한 임무를 수행하는 것이다(UN, 2020).

이를 바탕으로 본 연구는 두 가지 연구질문에 대한 답을 하고자 한다. 먼저, ‘국민의 정책리터러시의 증가가 정부신뢰를 높일 수 있는가?’에 대한 질문이다. 만약 정책리터러시가 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다면, ‘전자정부 품질이 높은 경우, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향력이 강화되는가?’에 대한 질문에 답하고자 한다. 연구질문에 답을 하기 위해 본 연구에서는 연세대학교 미래정부연구센터에서 2021년에 진행한 ‘초변화 사회의 미래정부에 관한 설문’을 통해 다중회귀분석을 진행하고자 한다.

1) <https://data.oecd.org/gga/trust-in-government.htm>

II. 이론적 논의 및 연구가설

1. 정부신뢰

정부신뢰에 대한 높아진 관심과 함께 정부신뢰 개념에 대한 다양한 논의가 이루어져 왔다. Miller & Listhaug(1990)는 정부신뢰를 '제도와 정치체제, 그리고 대통령과 같은 공직자들을 대상으로 하고, 지속적인 정밀한 감시 없이 옳은 일을 할 것이라는 국민의 판단'이라고 정의한다. 황창호 외(2017: 227)의 연구에서는 정부신뢰를 '국정운영 전반에 대한 국민이 선호하는 방향에 합치하는 정책의 결정과 효과적인 정책수단을 사용하여 정책을 집행하며 정부의 역량을 통해 성과를 창출한다는 믿음'으로 구체화시켰다. 이처럼 선행연구를 통해 정부신뢰는 정부의 역할 및 정책수행에 대한 국민의 긍정적 기대로 정의할 수 있다(양건모·박통희, 2007; 손호중·채원호, 2005). 본 연구에서는 '상시적인 모니터링 없이 국민이 정부조직이 제공하는 재화의 품질이나 서비스의 수준에 대하여 기대하는 긍정적인 인식 및 평가'라고 정의하고자 한다.

정부신뢰는 정부의 효과적 업무수행과 문제 및 갈등해결을 위해 중요한 역할을 수행하며 국민의 정책수용에도 상당한 영향을 미칠 수 있다(왕재선, 2019; 박정훈, 2008). 국민이 정부를 신뢰하고, 정부가 제공하는 서비스에 대해서 적극적으로 수용하게 되면 정책수용이 높아지게 되고, 정책의 확산으로 인해 정책의 실효성이 더욱 커질 수 있다. 또한 정부신뢰는 정치권력의 정당성 확보에 도움을 줄 수 있다. 정부신뢰를 통한 통치의 정당성 확보는 정부가 추진하고 있는 정책프로그램이 단기적 성과에만 치중하지 않고, 장기적으로 성장하고 안정적으로 집행될 수 있도록 정책시차(policy lag)를 기다려 줄 수 있기 때문에 정책의 효과성을 높일 수 있다. 마지막으로 정부신뢰는 사회 내 갈등관리에 긍정적인 영향을 미치고 사회의 안정을 위한 중요한 역할을 한다. 다양한 이해관계자가 참여하여 갈등이 발생하는 경우에도 정부신뢰가 높은 경우에 정부의 조정안을 수용하고, 갈등을 해결할 수 있을 것이다.

정부신뢰의 중요성과 함께 정부신뢰에 영향을 미치는 영향요인에 대해서도 많은 연구들이 진행되어 왔다. Blind(2007)는 정부신뢰를 사회적 자본과 구분하여 거시적 신뢰 요인, 미시적 신뢰 요인, 합리적 신뢰 요인 그리고 도덕적 신뢰 요인으로 유형화하였다. 먼저 거시적 신뢰 요인은 신뢰의 대상을 정부조직이나 공공기관으로 하며, 전반적인 신뢰와 구체적 신뢰로 나눌 수 있다. 전반적 신뢰 요인은 정치체제나 레짐의 전반적인 성과에 대한 국민의 평가를 의미하고 정부의 거시적인 정부성과, 경제성장, 그리고 민주화 수준 등이 포함된다. 예를 들어, 김태형 외(2016)의 연구에서는 국민이 전반적으로 인식하고 있는 국가관에 따라 중앙정부에 대한 신뢰에 미치는 영향을 분석하였다. 황창호 외(2015)의 연구에서는 정부가 추구하고 있는 공익성, 전문성, 효율성과 같은 행정가치에 대한 인식이 정부신뢰에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 구체적 신뢰 요인은 특정한 정부기관을 대상으로 한 공공서비스를 이용한 후의 정책만족도 또는 효능감을 의미한다. 이와 관련한 연구로 문승민·최선미(2018)는 국민의 전자정부에 대한 만족도가 높을수록 정부역량에 대한 인식의 매개효과를 통해 정부를 신뢰할 가능성이 높다고 주장하였다. 황창호 외(2017)는 정

부신뢰의 영향요인을 구체적으로 정부기관의 정책홍보, 정책수단, 정책산출, 정부역량으로 구분하였고, 정책수단, 정책산출, 공무원의 역량에 대한 긍정적인 인식이 높을수록 정부신뢰를 제고할 수 있다고 제안하였다.

미시적 신뢰 요인은 신뢰의 대상이 정부조직이 아닌 대통령과 같은 인물에 대한 개인적 태도이다. 즉, 대통령이나 정당에 대한 개인적인 선호 및 지지가 정부신뢰에 영향을 미치는 경우이다. 대통령이나 정치지도자 개인에 대한 신뢰와 선호하는 대통령과 행정부의 정책의 선호가 정부신뢰에 영향을 미친다고 볼 수 있다(전대성 외, 2013). 다음으로 합리적 신뢰 요인은 개인과 정부 간의 이해관계가 일치하는 정책이나 프로그램을 뜻한다. 예를 들면, 부동산 정책이나 조세관련 정책 등의 정책기조가 국민의 선호와 함께하는 경우에 정부신뢰가 높아질 가능성이 있다. 마지막으로 도덕적 신뢰 요인은 정부조직이나 대통령, 공무원 등의 부패, 청렴도, 및 스캔들 등이 포함되고 도덕적 가치와 특성을 기반으로 한 평가가 포함된다. 박순애(2006)의 연구에서도 정부신뢰에 영향을 미치는 요인을 신뢰주체의 측면과 신뢰대상의 측면으로 나누어서 분석을 시도하였다. 특히 신뢰대상의 측면 중 투명성, 청렴성, 및 공정성이 정부신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이하영·강혜진(2020)의 연구에서도 정부신뢰의 영향요인으로 공정성과 청렴성이 포함된 도덕성을 제안하였다.

2. 정책리터러시와 정부신뢰

리터러시는 기록물을 통해 제공되는 다양한 지식 및 정보에 대한 이해 수준으로(김양은, 2009), 이해를 바탕으로 사회·경제·문화에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 중요한 개념으로 현재까지 사용되고 있다(UNESCO, 2004). 이를 바탕으로 현대사회에서는 문화리터러시, 디지털리터러시, 미디어리터러시, 과학리터러시 등 다양한 리터러시 개념들이 등장하게 되었다(고혜영·김주경, 2020). 그 중 정책리터러시는 다층적인 개념으로 정책홍보, 정책인지도, 정책지식 등의 용어로 다양하게 정의되어 왔다. 정책리터러시보다 광의의 개념으로 정보리터러시(information literacy)는 문제해결이나 필요를 충족할 수 있는 정보를 인식하고, 정보 자원을 효과적으로 사용할 수 있는 역량으로 정의할 수 있다(Lee et al., 2020; Mossenburg et al., 2003). 정책리터러시는 정부 및 공공기관이 제공하는 정책의 정보에 초점을 맞추어, 정부가 제공하는 정책의 정보를 바탕으로 국민이 정책의 내용을 파악하고 정책의 효과를 이해할 수 있는 역량이라고 정의된다(정광호, 2008). 정책리터러시는 기능적 차원이 강조된 정책홍보와 정책과정에서 활용되는 정책지식 등과 개념적으로 구분될 수 있지만 결국에는 정책리터러시를 통한 정책에 대한 이해도 및 지식수준의 측면에서 포괄적으로 사용할 수 있다(최정윤 외, 2021; 최선미·김태형, 2020; 김정숙·최선미, 2019; 황창호, 2014). 정책리터러시의 포괄적인 사용과 다양한 지식 및 정보에 대한 이해 수준을 의미하는 리터러시의 정의를 토대로 본 연구에서는 정책리터러시를 '다양하게 존재하는 정책에 대한 지식과 정책에 대해 제공된 정보에 대한 이해'로 정의하고자 한다(정광호, 2008; 고혜영·김주경, 2020).

정책리터러시가 정책의 지지, 정책에 대한 태도 및 정부성과에 영향을 미치는 것에 대하여 다양한 논의가 이루어져 왔다. 김태형·최선미(2020)의 연구도 정책의 내용과 정책의 중요성에 대한 정

책리터러시와 정책지식이 높아질수록 정책에 대한 국민의 공감도가 높아지고, 결국에는 정책에 대한 만족도와 정책지지를 향상시킬 수 있다고 주장한다. 이연택 외(2019)의 연구에서도 지역축제 관련 정책의 정책홍보, 정책리터러시와 정책지지 간의 관계를 실증적으로 분석하였다. 또한 임도빈 외(2012)의 연구에서는 정책리터러시는 정책과정에 대한 개인의 참여를 촉진하고, 정책에 대한 이해를 바탕으로 이익을 볼 수 있는 영역을 파악할 수 있게 하여 정부성과에 대한 인식을 높인다고 주장한다. Park & Lee(2015)의 정책리터러시와 박근혜 정부의 정부혁신 계획인 정부 3.0에 대한 태도 간의 관계성 연구에서도 높은 수준의 정책리터러시가 정부혁신안을 지지하는 태도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 공무원의 경우에는 높은 수준의 정책리터러시가 정부혁신안에 대한 태도를 더욱 강화하는 것을 분석하였다. 이처럼 정책리터러시를 통한 정책에 대한 지지, 태도 및 정부성과에 대한 인식의 증가는 정부신뢰와 높은 연관성을 갖고 있다(Nye et al., 1997; Miller & Borrelli, 1991; Gamson, 1973; 박희봉, 2018; 김지희, 2006).

정책리터러시와 정부신뢰의 관계성에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 김정숙·최선미(2019)는 정부는 정책홍보를 통해 국민에게 정책에 대한 자세한 정보를 제공하고, 정책에 대한 이해 및 지식수준, 즉 정책 리터러시가 높아질수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. St-Laurent et al. (2019)는 기후변화에 대응하는 산림정책에 대한 연구에서도 산림관리에 대한 낮은 수준의 지식을 가진 국민이 낮은 수준의 정부신뢰를 가지고 있음을 확인하였고, 정책에 대한 지식수준을 높이는 것이 정부신뢰를 제고하는 효과적인 방안임을 시사하고 있다. 그 밖에도 Miller & Borrelli(1991)의 연구에서는 특정한 정책이슈에 대한 개인의 선호가 높아지면 정부신뢰가 증가한다고 분석하였으며, Hetherington(2005)의 연구에서는 개인의 이해관계가 존재하는 정책에 대한 지지는 정부신뢰와 높은 연관성을 갖는다는 것을 분석하였다.

본 연구에서는 정부와 국민간의 정보 비대칭성을 통해 정책리터러시와 정부신뢰를 설명하고자 한다. Williamson(1993)은 신뢰가 위험(risk)과 동일하게 사용될 수 있으며, 신뢰는 자신이 다른 사람에게 의해 위험에 빠짐에도 불구하고 이익을 기대할 수 있는 경우에만 가능하고, 다른 경우에는 가능하지 않다고 주장한다. 다시 말하면 신뢰는 가족, 친구, 애인 등과 같이 매우 특별한 관계에서만 가능하고, 정보 비대칭성의 문제가 발생하고 있는 정부와 국민간의 관계에서는 신뢰가 형성되는 것은 불가능하다고 주장한다(Thomas, 1998). 그러나 이는 정부가 정보를 공개하고, 정보를 수용하는 국민의 정책리터러시가 높은 경우에 정보 비대칭성이 감소할 수 있고, 정부에 대한 신뢰가 증가할 수 있다는 것을 시사한다. 최예나(2018)는 다년간 자료를 통해 국민과 정부가 인식하고 있는 정부활동 수준에 대한 정보의 비대칭성이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과를 통해 정보공개 및 국민의 정책참여의 증가 및 정보 비대칭성의 감소가 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다(최예나, 2018).

합리적 선택이론을 통해서도 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 설명할 수 있다. 합리적 선택이론에 따르면 개인은 자신의 이익을 극대화하기 위한 합리적인 선택을 한다. 정책리터러시는 국민이 정책에 대응하기 위한 합리적인 의사결정에 활용할 수 있는데(임도빈 외, 2012), 합리적 선택이론에서 신뢰는 자신의 이익을 극대화하려는 행위에서부터 시작한다(Turner, 1991). 이러

한 측면에서 신뢰는 효용의 극대화를 위한 합리적인 행위로(강수택, 2003), 정책이 개인에게 이익을 발생시키게 되면 개인의 정부에 대한 신뢰는 유지된다(Coleman, 1994). 즉, 정책리터러시는 정책에 대한 정보를 바탕으로 국가와의 정보 비대칭성을 완화하고, 개인이 이익을 얻을 수 있는 정책의 영역을 파악할 수 있게 한다는 점에서 정부에 대한 신뢰를 유지할 수 있는 요인이 된다(임도빈 외, 2012). 이러한 관점에서 정책리터러시는 정책에 대한 정보의 이해를 바탕으로 정책성과에 대한 인식을 높일 뿐만 아니라, 정책의 세부분야를 파악을 하면서 개인의 효용을 증가시킬 수 있게 한다는 점에서 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으나, 국민의 세부 정책분야들에 대한 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 연구는 미비하다. 따라서, 본 연구는 국민의 전반적인 정책에 대한 이해를 측정하기 위해 해당 정책분야에 대한 국민의 리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1. 정책리터러시에 대한 인식이 높을수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 전자정부 품질의 조절효과

1) 전자정부 품질

전자정부는 공공서비스의 전달에 있어서 효율성 및 효과성을 높일 수 있는 수단으로 개발되어 왔다(UN, 2020). 미국의 클린턴 정부는 국민의 삶의 질을 향상시키고, 경제를 활성화하며, 정부의 효율성을 확보하기 위해 전자정부가 도입되기 시작하였다(정충식, 2013). 우리나라의 전자정부는 1970 ~ 80년대 제 1, 2차 행정전산화 기본계획의 수립으로 시작되었고, 김대중 정부, 노무현 정부 아래에서 범정부적 전자정부가 본격적으로 추진되었다. 2001년 컨트롤타워인 전자정부특별위원회와 함께 전자정부법이 제정되었고, 노무현 정부의 31대 전자정부 로드맵의 발표와 시행은 전자정부 고도화를 이끌었다. 이명박 정부에서는 2009년 국가정보화기본법과 2011년 개인정보보호법이 제정되면서 전자정부는 정부의 혁신을 촉진하고 정부에 대한 신뢰를 함께 높일 수 있었다(Moon et al., 2014; 문승민·최선미, 2018).

우리나라는 전자정부법을 통하여 전자정부를 '정보기술을 기반으로 한 공공업무의 전자화를 통해 업무를 효율적으로 수행하는 정부'로 정의한다. 본 연구에서는 해당 전자정부 정의를 사용하여 전자정부 품질을 살펴보고자 한다. 전자정부는 특히 국민에게 정부가 보유하고 있는 정보를 제공하는 것에 핵심적인 역할을 수행하고 있다(Charlton et al., 1997). 정보통신기술을 통해 정부는 국민이 자신들이 필요한 정보를 검색하고 확인할 수 있도록 한다. 또한, 정부 웹사이트 등을 통해 시간적, 공간적인 제약 없이 국민이 참여를 할 수 있다는 점에서 전자정부는 시민참여에 대한 부담을 줄이는 수단으로써 활용된다. 이를 통해 국민은 더 적극적으로 참여하게 되고, 이는 정부의 의사결정에 있어서 평등성을 확보할 수 있게 한다(Arterton, 1987).

한편, 전자정부 품질에 있어서 DeLone & McLean(1992)은 정보기술의 품질에 대해 정보의 질, 시스템의 질, 개인과 조직에 대한 영향력, 사용자 만족도 등으로 구분하였다. 이후, Teo et al.(2008)은

해당 구분을 바탕으로 전자정부 품질을 정보, 서비스, 시스템의 질로 구분하였다. 정보의 질에 있어서는 정부가 제공하는 정보가 정확하고 타당하며, 시기적으로 적절한 경우, 서비스의 질에 있어서는 전자정부가 제공하는 서비스가 오래 걸리지 않고 제공되는 경우, 시스템의 질에 있어서는 전자정부 시스템이 이용하기 편리하고, 신뢰할 수 있는 경우에 품질이 높다고 보았다. 본 연구에서는 Teo et al.(2008)이 제시한 구분을 바탕으로 전자정부 품질을 살펴보고자 한다.

2) 전자정부 품질과 정부신뢰

전자정부는 정부 형태 중 하나로 전자정부의 품질이 높다는 것은 정부의 질(Quality of Government)에 대한 인식으로 이어지기에 정부에 대한 만족도가 높아짐으로써 정부신뢰가 높아진다(이선중, 2011). 또한 전자정부 도입 이전의 정부는 상대적으로 폐쇄적이고, 시공간적으로 제한적이었다. 국민은 공공서비스에 대해 요청하기 위해서 관련 부서를 직접 방문해야 했고, 업무과정이 투명하게 공개되지 않아 업무의 처리 지연으로 인해 많은 시간이 소요되는 경향이 있었다(방석현, 1998). 반면에 전자정부는 국민이 언제, 어디서나 업무처리를 온라인을 요청할 수 있고, 전자화된 시스템을 통해 즉각적인 처리를 가능하게 한다는 점에서 업무의 고객지향적이고 효과적인 수행을 가능하게 했다. 즉, 전자정부는 업무의 효율적인 수행을 바탕으로 성과를 증가시켜 정부신뢰의 증가를 가져온다(Welch et al., 2005; Morgeson et al., 2011). 우리나라의 경우 세금의 조회 및 납부를 위한 '스마트위택스' 애플리케이션을 통해 국민이 쉽게 세금을 납부할 수 있도록 한다. 이러한 전자정부를 통해 제공되는 시스템과 서비스는 신속성과 편리성을 바탕으로 국민의 만족도를 증가시켜 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다(이선중, 2011). Tolbert & Mossberger(2006)의 연구에 따르면, 전자정부 시스템과 서비스의 이용 활성화는 전자정부에 대한 이용자들의 만족도를 향상시키고, 만족도의 향상은 정부신뢰를 증가시키는 요인으로 작용하는데, 세부적으로 Welch et al.(2005)의 연구에 따르면, 정부 웹사이트의 활용은 웹사이트에 대한 이용자들의 만족도를 향상시켜 간접적으로 정부신뢰를 증가시킨다.

전자정부는 온라인을 통한 정부와 시민간의 쌍방향 소통을 가능하게 한다는 점에서 시민참여를 위한 수단으로써 활용되기도 하는데, 시민참여는 정부신뢰를 높이는 요인으로 작용한다(박경효, 2009). 국민은 기본적으로 국가의 주인으로서 정부의 정책결정과정과 정책의 집행과정에 대한 참여욕구를 갖고 있다(윤상오, 2015). 이에 대해 전자정부는 온라인 창구를 개설하여 국민이 시간적, 공간적 제약과 참여비용에 대한 부담 없이 참여할 수 있도록 하여 국민과 적극적으로 소통할 수 있도록 한다. 이러한 소통의 증가는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치게 된다(윤상오, 2015). 국민과의 소통의 확대 측면에서 전자정부는 정부의 대응성을 높여 정부신뢰를 증가시킬 수 있다(Tolbert & Mossberger, 2006).

전자정부를 통한 정보의 공개에 있어서 전자정부는 국민이 요청한 정보를 온라인을 통해 즉각적으로 제공하거나, 보유한 정보를 웹사이트 등을 통해 상시로 공개하면서 투명성과 책임성을 높일 수 있고, 이는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다(류현숙 외, 2008). 전자정부 서비스와 시스템을 통해 정부가 보유한 정보를 제공하는 것은 국정운영과 정책결정 및 집행과정에 대한 투명성

을 확보하는 수단이 되고, 투명성의 증가는 공무원 부패를 감소시키고, 책임성을 증가시킨다(윤상오, 2003).

전자정부 시스템의 활용, 행정서비스의 이용, 국민의 참여, 정보의 공개는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다. 그러나 기존의 연구들은 전자정부의 활용 자체가 발생시키는 정부신뢰의 변화 혹은 전자정부를 통한 국민의 만족도 증가가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하여 전자정부의 정부신뢰에 대한 간접적인 영향만을 확인하는 것에 집중하고 있다. 이에 본 연구에서는 전자정부가 제공하는 세부적인 정보, 서비스, 시스템의 품질이 정부신뢰에 미치는 직접적인 영향을 실증적으로 분석한다.

가설 2. 전자정부 품질에 대해 높게 평가할수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 전자정부 정보의 질에 대해 높게 평가할수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 전자정부 서비스의 질에 대해 높게 평가할수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 전자정부 시스템의 질에 대해 높게 평가할수록 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3) 전자정부 품질의 조절효과

기존의 연구들에서 전자정부가 정부신뢰에 미치는 영향은 일관적이지 않다(Wagana et al., 2017; Porumbescu, 2016). 그럼에도 불구하고 전자정부는 시민참여를 통한 민주성, 업무처리에 대한 효율성, 정보공개를 통한 투명성을 높이면서 정부신뢰에 직·간접적으로 긍정적 영향을 미친다(현승숙·이승중, 2007; Tolbert & Mossberger, 2006). 전자정부와 정부신뢰와의 관계를 심층적으로 이해하기 위해서 전자정부가 제공하는 정보와 업무처리와 시민참여를 위한 서비스와 시스템의 품질로 구분하여 분석할 필요가 있다.

전자정부 품질은 온라인 시스템을 통한 정보와 서비스를 국민에게 전달하여 정부와 국민을 연결하는 역할의 수행으로 평가할 수 있다(UN, 2020). 예를 들어, 우리나라의 경우 '정부24'라는 웹사이트와 애플리케이션 시스템을 통해 분야별 정책에 대한 정보를 검색할 수 있는 서비스를 제공하고 있고, 이를 통해 국민은 원하는 정책에 대한 정보를 직접 확인할 수 있다. 또한 '정책정보포털'을 통해 정책보고서 및 정책과 관련된 학술논문을 쉽게 검색하여 찾아볼 수 있으며, '기업마당' 웹사이트와 애플리케이션의 경우 자영업자들이 자신들에게 필요한 정책을 검색하여 확인할 수 있게 하고 있다. 정책정보에 대한 투명한 공개는 정부에 대한 국민의 신뢰를 높일 수 있는 요인이다(류현숙 외, 2008). Nam(2014)은 전자정부의 사용 유형 연구에서 전자정부 사용을 온라인 등록이나 신고와 같은 공공서비스의 사용, 정부 관련 및 정책정보의 활용, 공공데이터 자료수집 등으로 구분하여 측정하였고, 시민들이 전자정부의 적극적인 사용을 촉진하기 위한 중요한 요인으로 사용편리성을 강조하였다. 정책리터러시의 중요성은 정책정보에 대한 효과적인 활용, 이를 바탕으로 한 정책형성 과정에서의 시민참여 등에 있다(정광호, 2008). 이러한 측면에서 전자정부는 웹사이트를 비롯한 다양한 플랫폼을 통해 정책에 대한 정보를 제공하고, 국민이 자신의 의견을 자유롭게 제시할 수 있는 수단으로 활용된다(Charlton et al., 1997; Nam, 2014; 박경효, 2009; 윤상오, 2015).

정부와 국민의 연결 측면에서 국민은 정책에 대한 정보를 전자정부를 통해 신속하게 확보할 수 있기에 높은 품질의 전자정부는 정책리터러시의 효과를 강화할 수 있다. 최연태·박상인(2010)은 국민의 정책리터러시를 높이는 과정에 있어서 중앙정부 부처가 제공하는 웹사이트는 하나의 도구로써 활용되어 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 김정숙·최선미(2019)도 전자정부를 통한 정책정보에 대한 공개 및 전달은 가장 효과적인 수단이고, 정책정보의 접근성, 이용가능성, 사용자 중심의 정부 웹사이트 수준 등과 같은 전자정부의 품질이 정부신뢰에 조절효과로 작용하는 것을 분석하였다. Porumbescu(2016)는 전자정부 웹사이트를 통해 국민이 정부 및 공공부문이 얼마나 공공서비스를 잘 수행하고 있는지, 얼마나 정부를 신뢰할 수 있는지를 파악할 수 있으며, 국민의 전자정부 사용 빈도에 따라 전자정부의 사용이 정부신뢰에 미치는 영향이 달라질 수 있다는 결과를 도출하였다. 이슬기 외(2021)의 연구는 정부의 리스크 커뮤니케이션과 정부신뢰간의 관계에 있어서 전자정부 품질의 조절효과를 분석하였고, 정부와 국민간의 소통의 측면에서 정보의 신뢰성, 정확성, 신속성과 정부신뢰와의 관계를 전자정부 품질의 수준이 강화하는 것으로 나타났다.

이처럼 국민이 정책을 이해하는 것에 있어서 전자정부는 웹사이트와 애플리케이션과 같은 다양한 전자정부 수단을 통해 국민에게 시간적, 공간적 제약 없이 이들에게 필요한 정책에 대한 정보의 전달이 가능하다. 즉, 국민은 자신이 필요한 정책에 대한 정보를 언제, 어디서나 전자정부를 통해 확보할 수 있다. 전자정부를 통해 얻은 정보를 활용하여 향상된 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향은 강화될 것이다. 그러나 기존의 선행연구들은 전자정부의 조절효과를 분석함에 있어 거시적이거나 부분적인 전자정부의 사용, 전자정부 웹사이트에 대한 인식, 전자정부의 수준에 초점을 맞추고 있다. 이에 본 연구는 전자정부의 조절효과를 정확하게 파악하기 위해 세부적이고 미시적인 전자정부의 각 품질들이 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 어떻게 강화하는지에 주목하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 전자정부 품질에 대해 높게 평가할수록, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향력은 강화될 것이다.

가설 3-1. 전자정부 정보의 질에 대해 높게 평가할수록, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향력은 강화될 것이다.

가설 3-2. 전자정부 서비스의 질에 대해 높게 평가할수록, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향력은 강화될 것이다.

가설 3-3. 전자정부 시스템의 질에 대해 높게 평가할수록, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향력은 강화될 것이다.

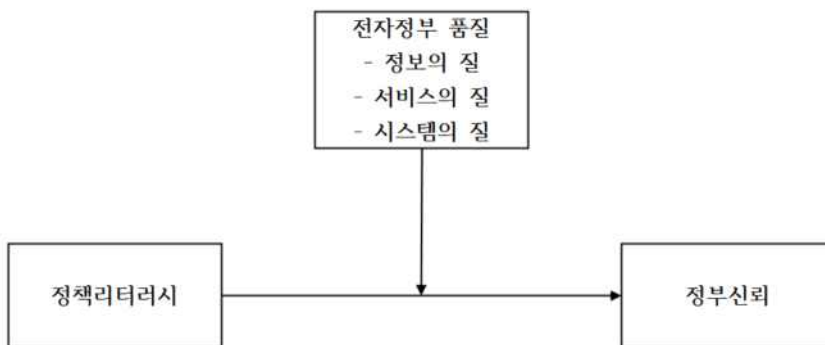
Ⅲ. 연구설계

1. 분석방법 및 분석대상

본 연구의 목적은 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 관계에 있어서 전자정부의 역할을 규명하고자 한다. 분석을 위해 연세대학교 미래정부연구센터에서 2021년 2월 16일 ~ 23일에 실시한 ‘초변화 사회의 미래정부에 관한 설문조사’를 활용한다. 본 설문조사는 전국 만 20세 이상의 일반 국민 개인을 대상으로 지역별·성별·연령별 비례할당표집을 통해 표본추출하였고, 구조화된 설문지를 활용하여 온라인 설문조사가 실시되었다.

분석의 경우 STATA 17 프로그램을 사용하여 다중회귀분석을 실시하였다. 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 확인하고, 전자정부 품질의 조절효과를 분석하기 위해 전자정부 품질에 대한 국민의 인식과, 국민의 정책리터러시간 상호작용 변수를 설정하여 사용했다. 상호작용 변수의 경우 기존의 변수들을 활용하기에 높은 상관관계로 인한 다중공선성 문제가 발생할 가능성이 있다. 이러한 다중공선성 문제를 해결하면서도 회귀계수에 대한 효율적인 추정에 있어서 본 연구는 평균중심화를 진행한 후 분석을 실시했다. 이에 대한 연구의 분석틀은 <그림 1>과 같다.

〈그림 1〉 연구의 분석틀



분석에 사용되는 설문조사의 경우 총 1,000명의 표본이 존재한다. 해당 표본의 인구통계학적 특성은 아래의 <표 1>과 같다. 전체 표본 중 남성의 비율은 49.5%, 여성의 비율은 50.5%로 균등하게 분포하는 것을 확인할 수 있으며, 연령의 경우 20대의 비율이 가장 적었고, 50대와 60대 이상 응답자의 비율이 가장 높게 나타났다. 학력의 경우 4년제 대학교를 졸업한 응답자의 비율이 57.7%로 가장 높게 나타났으며, 소득수준의 경우 200만 원 이상, 400만 원 미만이라고 응답한 사람의 비율이 36.3%로 가장 높게 나타났다. 마지막으로, 하루 평균 인터넷 사용시간에 대해 1시간 미만이라고 응답한 사람의 비율이 7%로 가장 낮게 나타났고, 3시간 이상, 5시간 미만동안 사용하는 응답자의 비율이 32.3%로 가장 높게 나타났다. 하루 평균 인터넷 사용에 대한 응답자의 비율은 우리나라

라 사람들이 비교적 많은 시간동안 인터넷을 사용한다는 점을 나타내는데, 이는 전자정부에 대한 국민의 접근성이 높다는 것을 의미한다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율	구분		빈도	비율
전체		1,000	100	전체		1,000	100
성별	남성	495	49.5	연령	20대	157	15.7
	여성	505	50.5		30대	160	16
학력	고졸 이하	197	19.7		40대	194	19.4
	2년제 대졸	105	10.5		50대	200	20
	4년제 대졸	577	57.7		60대 이상	289	28.9
	대학원 졸업 이상	121	12.1		평균 인터넷 사용	1시간 미만	70
소득수준	200만 원 미만	130	13	3시간 미만		280	28
	400만 원 미만	363	36.3	5시간 미만		323	32.3
	600만 원 미만	259	25.9	10시간 미만		239	23.9
	600만 원 이상	248	24.8	10시간 이상		88	8.8

2. 변수의 측정

1) 종속변수

본 연구에서 사용하는 변수들과 이들을 측정하기 위한 문항을 아래의 〈표 2〉에 요약하였다. 측정문항들에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과, 각 측정문항들을 하나의 요인으로 묶는 것의 타당성을 확인하였으며, 신뢰도를 보여주는 크론바흐 알파 값의 경우 모든 변수에 대해 0.8 이상으로 나왔기에 측정항목의 신뢰성을 확보했다.

본 연구의 종속변수는 정부신뢰로 본 연구에서는 특별한 감시행위 없이 국민이 정부조직이 제공하는 재화의 품질이나 서비스의 수준에 대하여 기대하는 긍정적인 인식 및 평가로 정부신뢰를 정의한다. 정부에 대한 긍정적인 인식과 평가에 있어서 직접적으로 정부에 대한 신뢰를 물어보는 것은 직관적인 방법이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 정부에 대한 신뢰의 정도를 비롯하여 정부의 결정에 대한 손해감수 정도, 정부결정에 대한 믿음에 관한 문항들을 통해 정부신뢰를 측정하고자 한다. 이러한 설문문항을 통한 정부신뢰의 측정은 다양한 연구들에서 진행되었다(문명재, 2018; 이슬기 외, 2021). 해당 측정문항은 1점 '매우 동의하지 않음'부터 5점 '매우 동의함'까지 리커트 5점 척도로 구성되었다.

2) 독립변수

본 연구의 독립변수는 정책리터러시로, 국민의 정책에 대한 이해는 하나의 정책에 대한 이해만

으로 달성되지 않기에 본 연구에서는 정책리터러시를 '다양하게 존재하는 정책에 대한 지식과 정책에 대해 제공된 정보에 대한 이해'로 정의하였다(정광호, 2008; 고혜영·김주경, 2020). 따라서 정책리터러시를 측정함에 있어 전통적 리터러시의 개념을 사용하고자 한다. 전통적 리터러시는 전반적인 정책에 대한 이해로 개인이 사전에 보유한 정책에 대한 지식과 정책에 대한 정보의 제공을 통해 획득한 지식에 대한 이해를 포함하는 개념이다(정광호, 2008). 즉, 전통적 리터러시는 정책에 대한 기본적인 지식과 획득한 정보를 통합하여 정책을 이해하는 것이다. 이처럼 정책리터러시는 다양한 정책에 대한 전반적인 이해를 바탕으로 형성이 되기 때문에 최정운 외(2021)과 최선미·김태형(2020)의 연구에서 사용한 측정문항을 바탕으로 13개의 정책분야에 대한 응답자의 이해로 정책리터러시를 측정하고자 한다. 13개의 정책분야로는 경제산업정책, 여성가족정책, 과학기술정책, 교육정책, 농림축산해양정책, 환경정책, 지역개발 및 교통정책, 외교정책, 보건복지정책, 노동정책, 문화체육관광정책, 지방행정/안전, 사법행정으로 구성되어 있으며, 해당 분야들에 있어서 1점 '전혀 모른다'부터 5점 '매우 잘 알고 있다'까지 리커트 5점 척도로 조사되었다.

3) 조절변수

본 연구에서는 전자정부 품질을 조절변수로 설정하였고, Teo et al.(2008)의 연구에 따라 전자정부 품질의 정보의 질, 서비스의 질, 시스템의 질로 구분하였다. Teo et al.(2008)의 연구에서는 해당 품질들에 있어서 총 11개의 문항을 구성하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 정보의 질에 있어서는 전자정부가 제공하는 정보의 충분성, 대응성, 정확성, 시의성, 신뢰성, 유용성에 관한 문항들로 측정하였다.

전자정부 서비스의 핵심은 업무의 효과성을 높이는 것에 있는데, 이는 온라인을 통한 빠른 대응성과 신뢰성을 통해 확보될 수 있다. 이러한 측면에서 본 연구는 서비스의 신뢰성, 대응성과 관련된 문항들로 서비스의 질을 측정하였다. 마지막으로, 기존에 서면으로 진행된 일 처리의 경우 직접 방문하여 공무원과의 소통을 진행하면서 업무를 처리할 수 있었다. 그러나, 전자정부 시스템의 경우 공무원이 직접 시스템의 사용을 안내할 수 없기 때문에, 이용자가 편리하게 사용할 수 있도록 시스템이 구축되어야 한다. 따라서 시스템의 질을 측정하기 위해 이용편의성, 이용자중심성, 편리성과 관련된 문항들을 사용했다. 전자정부 품질의 측정문항들의 경우 1점 '매우 동의하지 않음'에서 5점 '매우 동의함'까지 5점 리커트 척도로 측정되었다.

4) 통제변수

본 연구에서는 통제변수로 성별, 연령, 교육수준, 소득수준을 포함한 인구통계학적 특성을 설정하였다(Howell & Fagan, 1988; Aberbach & Walker, 1970). 성별의 경우 남성을 0으로, 여성을 1로 재코딩하여 더미변수화 시켰다. 이와 더불어 하루에 인터넷을 사용하는 평균적인 시간은 전자정부 및 정부신뢰에 있어서 간접적인 영향을 미칠 수 있는 변수이기에 본 연구에서는 평균 인터넷

사용시간에 대한 측정문항을 통제변수로 추가하였다(Welch et al., 2005).

〈표 2〉 변수 및 측정문항

변수	측정문항	요인	신뢰도	
독립변수: 정책리터러시	경제산업정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.735	0.9444	
	교육정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.699		
	과학기술정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.775		
	외교정책(국방안보 포함)을 어느정도 이해하고 있는가?	0.756		
	환경정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.777		
	보건복지정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.759		
	여성가족정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.709		
	노동정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.752		
	농림축산해양정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.768		
	문화체육관광정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.789		
	지역개발 및 교통정책을 어느정도 이해하고 있는가?	0.776		
	지방행정/안전을 어느정도 이해하고 있는가?	0.777		
	사법행정을 어느정도 이해하고 있는가?	0.727		
종속변수: 정부신뢰	나는 정부를 신뢰한다.	0.815	0.8812	
	정부의 정책 때문에 내가 손해를 입어도 나는 그것을 기꺼이 감수할 용의가 있다.	0.807		
	정부의 의사결정과정을 면밀히 알지 못할지라도, 정부가 하는 결정은 옳다고 받아들인다.	0.840		
조절변수: 전자정부 품질	정보의 질	정부는 충분한 정보를 제공하고 있다.	0.762	0.9185
		정부 웹사이트를 통하여 내가 필요한 정보를 제때 얻을 수 있다.	0.811	
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 정확하고 명확하다.	0.831	
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 최신의 것들이다.	0.786	
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 믿을만하다.	0.829	
		정부 웹사이트가 제공한 정보는 유용하다.	0.792	
	서비스의 질	정부 웹사이트는 믿을만한 서비스를 제공한다.	0.759	0.8123
		정부 웹사이트는 약속한 서비스를 제때 제공한다.	0.759	
	시스템의 질	정부 웹사이트는 이용하기 쉽다.	0.770	0.8530
		정부 웹사이트는 이용자중심이다.	0.797	
	정부 웹사이트는 내가 원하는 것을 쉽게 할 수 있게 해 준다.	0.787		
통제변수	성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 하루 평균 인터넷 접속 시간			

IV. 분석결과

1. 기초통계 및 상관관계

전자정부 품질의 조절효과에 대한 분석 전에, 변수들에 대한 기초통계 분석을 진행했다. 변수의 기초통계 분석에 대한 결과는 아래의 <표 3>과 같다. 1,000명의 표본을 대상으로 변수들의 기초통계량을 살펴보면, 종속변수인 정부신뢰는 평균 2.68로 나와 정부에 대한 신뢰가 높게 나타나지 않았다는 것을 알 수 있다. 독립변수인 정책리터러시의 경우 평균이 2.89로 나타났다. 조절변수인 전자정부 품질에 있어서 모든 전자정부 품질의 경우 평균이 3.29로 나타났고, 세부적인 정보의 질, 서비스의 질, 시스템의 질은 3.34, 3.31, 3.19로 나타났다. 이를 통해 세부적인 전자정부 품질에 있어서 정보의 질을 가장 높게 평가한다는 것을 알 수 있다.

<표 3> 기초통계 분석결과

변수	평균	표준편차	최솟값	최댓값
정부신뢰	2.68	0.989	1	5
정책리터러시	2.89	0.707	1	5
전체 전자정부 품질	3.29	0.736	1	5
정보의 질	3.34	0.769	1	5
서비스의 질	3.31	0.809	1	5
시스템의 질	3.19	0.801	1	5
하루 평균 인터넷 사용시간	3.00	1.07	1	5

한편, 본 연구에서는 변수들의 상관관계에 대한 분석을 진행했다. 종속변수인 정부신뢰에 있어서 모든 독립변수와 조절변수는 양의 상관관계를 갖는 것으로 나타났고, 특히 전체 전자정부 품질(0.538), 전자정부 정보의 질(0.541)과의 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 독립변수인 정책리터러시에 있어서는 조절변수 모두 양의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 통제변수에 대한 상관관계의 경우 여성일수록 정책리터러시가 낮고, 전체 전자정부 품질을 높게 인식하며, 소득수준은 정책리터러시와 전체 전자정부 품질과 양의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 이 외에도 세부적인 전자정부 정보, 서비스, 시스템의 질은 상호간의 높은 상관관계를 보인다.

<표 4> 상관관계 분석결과

변수	1)	2)	3)	4)	5)	6)
1) 정부신뢰	1					
2) 정책리터러시	0.351***	1				
3) 전체 전자정부 품질	0.538***	0.322***	1			
4) 정보의 질	0.541***	0.309***	0.969***	1		
5) 서비스의 질	0.480***	0.268***	0.912***	0.846***	1	
6) 시스템의 질	0.449***	0.309***	0.893***	0.774***	0.772***	1

a) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

2. 가설검정

가설의 검정을 위해 본 연구는 전체 표본 1,000개를 대상으로 STATA 17 프로그램을 사용하여 다중회귀분석을 진행하였다. 본 연구에서는 총 7가지의 연구모형을 구성하였는데, 모형 1은 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 보는 것이고, 모형 2와 모형 3은 정책리터러시와 전체 전자정부 품질 및 전자정부의 세부품질이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위한 모형이다. 또한, 모형 4와 모형 5, 모형 6, 모형 7은 조절변수들의 조절효과를 확인하기 위한 모형으로 정책리터러시와 각 전자정부 품질들의 상호작용항을 추가하여 분석을 진행했다. 조절효과 분석에서 상호작용항의 사용으로 인한 다중공선성의 문제가 발생할 수 있는데(Baron & Kenny, 1986), 이를 해결하고자 평균중심화를 실시했다. 그 결과, 모든 분석모형에 있어서 분산팽창지수(VIF) 값이 6 이하로 나타났기에 다중공선성 문제가 없다는 것을 확인하였으며, 이러한 결과는 전자정부 세부품질간의 상관관계가 높음에도 불구하고 분석에 있어서 다중공선성의 문제가 발생하지 않는다는 것을 보여준다. 또한, 상호작용항을 추가하여 분석한 모형 4, 모형 5, 모형 6, 모형 7의 설명력(조정된 R-Squared)이 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향만을 분석한 모형 1과 전자정부 품질들을 추가하여 분석한 모형 2와 모형 3의 설명력보다 높게 나타났는데, 이는 전자정부 품질의 조절효과를 포함하는 모형이 정부신뢰를 설명하는 것에 더 적절하다는 것을 보여준다. 분석의 결과는 <표 5>와 같다.

독립변수인 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 모형 1을 살펴보면 정책리터러시가 정부신뢰에 있어서 유의미한 양(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다($B=0.503, p<0.001$). 이는 합리적 선택이론에 따라 국민이 정책에 대한 이해를 바탕으로 정책을 통해 이익을 얻을 수 있기에 정부를 신뢰하게 된다는 설명과 일치하는 결과를 보여준다.

다음으로, 모형 2는 독립변수와 조절변수인 전체 전자정부 품질이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 모형으로 정책리터러시($B=0.287, p<0.001$)와 전체 전자정부 품질($B=0.641, p<0.001$) 모두 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 양(+)의 영향을 보인다. 회귀계수에 있어서 전체 전자정부 품질이 정부신뢰에 미치는 영향이 정책리터러시가 미치는 영향보다 크게 나타났다. 이러한 결과는 전자정부 품질은 높은 품질의 정부에 대한 인식으로 이어져 정부신뢰를 높일 수 있다는 기존의 연구와 일치한다(이선중, 2011).

전자정부 품질에 있어서 세부적인 전자정부 정보의 질, 서비스의 질, 시스템의 질이 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 모형 3의 경우 정책리터러시($B=0.291, p<0.001$)와 정보의 질($B=0.525, p<0.001$)은 정부신뢰에 유의미한 긍정적인 영향을 미치지만, 서비스의 질과 시스템의 질은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전자정부 세부품질간의 상관관계가 높아서 발생한 문제라고도 보인다. 정보의 질을 제외한 상태에서 분석을 진행한 결과, 서비스의 질($B=0.391, p<0.001$)과 시스템의 질($B=0.165, p<0.01$)은 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 양(+)의 영향을 미친다는 것을 확인했다. 그러나, 본 연구에서는 분산팽창지수 결과에 따라 정보와 서비스, 시스템의 질을 개별적인 모형으로 구분하여 분석하기보다는 모형 3의 결과를 사용한다.

모형 4는 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향에 있어서 전체 전자정부 품질의 조절효과를 확

인하기 위해 정책리터러시에 대한 인식과 전체 전자정부 품질의 상호작용항을 추가하여 분석한 모형이다. 해당 모형에서 정책리터러시($B=0.312, p<0.001$)와 전체 전자정부 품질($B=0.644, p<0.001$) 모두 유의한 양(+)의 영향을 정부신뢰에 미치는 것으로 나타났다. 또한, 전자정부의 각 세부품질의 조절효과를 확인하기 위해 각 세부품질과 정책리터러시에 대한 인식의 상호작용항을 추가하여 모형 5, 모형 6, 모형 7을 구성하였다. 모형 5에 있어서 정책리터러시($B=0.317, p<0.001$)와 전자정부 정보의 질($B=0.545, p<0.001$)이, 모형 6에서도 정책리터러시($B=0.310, p<0.001$)와 전자정부 정보의 질($B=0.532, p<0.001$), 모형 7에서는 정책리터러시($B=0.314, p<0.001$)와 전자정부 정보의 질($B=0.522, p<0.001$)이 정부신뢰에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 반면, 모형 5, 모형 6, 모형 7에 있어서 전자정부 서비스와 시스템의 질은 정부신뢰에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한다.

모든 모형에 있어서 정책리터러시와 전자정부 정보의 질은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났기에 정책리터러시에 대한 인식이 높을수록 정부신뢰가 높아질 것이라는 가설 1과 전자정부 품질에 있어서 정보의 질에 대한 평가가 높을수록 정부신뢰가 높아질 것이라는 가설 2-1은 지지되었다. 그러나, 전자정부 서비스와 시스템의 질에 대해 높게 평가할수록 정부신뢰가 증가할 것이라고 본 가설 2-2와 가설 2-3은 기각되었다. 이는 전자정부 활용에 있어서 정보의 획득이 주된 이유이기 때문이라고도 보인다. 2021년에 진행된 전자정부서비스 이용실태조사에 따르면, 국민이 전자정부를 이용하는 이유의 85%가 정보를 검색 및 문의하고 조회하는 것으로 나타났다(행정안전부·NIA, 2021). 즉, 전자정부 품질에 대한 인식에 있어서 주된 이용의 목적인 정보의 질에 시민들의 인식이 집중되기에 정보의 질이 다른 세부품질을 압도하는 현상을 발생시킬 수 있다. 이는 앞서 정보의 질을 제외하여 분석한 결과, 서비스의 질($B=0.391, p<0.001$)과 시스템의 질($B=0.165, p<0.01$)이 통계적으로 유의미한 양(+)의 영향을 정부신뢰에 미친다는 것을 통해 알 수 있다. 또한, 이러한 결과는 정부신뢰를 높이기 위해 전자정부 품질을 향상시키는 과정에 있어서 제공하는 정보의 신속성, 정확성, 시의성, 유용성 등을 중점적으로 고려해야 한다는 것을 보여준다.

〈표 5〉 분석결과

변수	정책 리터러시 → 정부신뢰	정책리터러시, 전자정부 품질 → 정부신뢰		전자정부 품질의 조절효과			
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	모형 5	모형 6	모형 7
정책 리터러시	0.503*** (0.042)	0.287*** (0.039)	0.291*** (0.039)	0.312*** (0.039)	0.317*** (0.039)	0.310*** (0.039)	0.314*** (0.039)
전체 전자정부 품질		0.641*** (0.037)		0.644*** (0.037)			
전체 전자정부 품질×정책리터러시				0.166*** (0.039)			
정보 질			0.525*** (0.067)		0.545*** (0.067)	0.532*** (0.067)	0.522*** (0.067)

정보 질×정책리터러시					0.159*** (0.038)		
서비스 질			0.087 (0.063)		0.079 (0.063)	0.080 (0.063)	0.090 (0.063)
서비스 질×정책리터러시						0.148*** (0.036)	
시스템 질			0.020 (0.054)		0.012 (0.054)	0.022 (0.054)	0.022 (0.054)
시스템 질×정책리터러시							0.159*** (0.036)
성별	0.029 (0.059)	-0.057 (0.052)	-0.048 (0.052)	-0.052 (0.052)	-0.045 (0.052)	-0.045 (0.052)	-0.038 (0.052)
연령	-0.021 (0.021)	-0.023 (0.019)	-0.024 (0.019)	-0.023 (0.019)	-0.024 (0.018)	-0.024 (0.018)	-0.023 (0.018)
교육수준	-0.063 (0.033)	-0.031 (0.029)	-0.032 (0.029)	-0.039 (0.029)	-0.038 (0.029)	-0.042 (0.029)	-0.041 (0.029)
소득수준	-0.023 (0.031)	-0.041 (0.027)	-0.041 (0.027)	-0.042 (0.027)	-0.043 (0.027)	-0.041 (0.027)	-0.041 (0.027)
인터넷 평균사용	-0.025 (0.029)	-0.030 (0.025)	-0.035 (0.025)	-0.024 (0.025)	-0.030 (0.025)	-0.031 (0.025)	-0.029 (0.025)
상수항	1.582***	0.126	0.134	0.022	0.025	0.068	0.034
관측치	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
조정된 R-squared	0.130	0.330	0.338	0.343	0.349	0.349	0.350
평균 VIF	1.08	1.11	1.96	1.11	1.88	1.87	1.87

a) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

b) 괄호 안은 표준오차 값

조절효과 분석에 있어 모형 4에서는 정책리터러시와 전체 전자정부 품질의 상호작용항이 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.166$, $p<0.001$). 전자정부 전체 품질의 조절효과 양상을 보여주는 <그림 2>를 보면 전체 전자정부 품질에 대한 인식은 모든 수준에서 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 강화하며, 이러한 영향은 전자정부 품질에 대한 인식이 높을수록 강화되는 것을 확인할 수 있다.

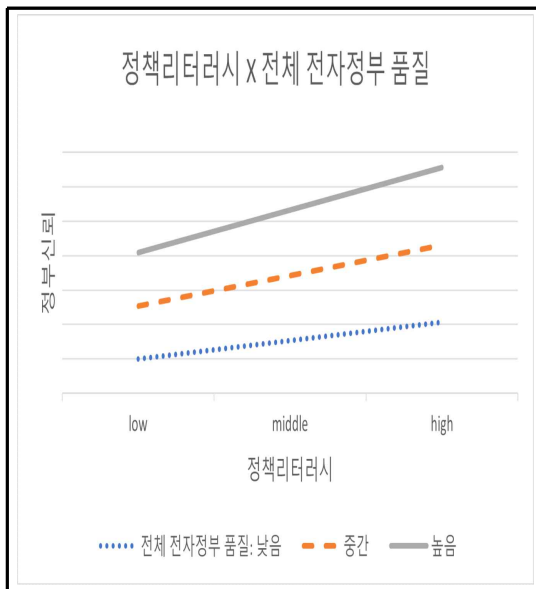
다음으로 모형 5에서는 정책리터러시와 전자정부 정보의 질의 상호작용항이 정부신뢰에 있어서 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있으며($B=0.159$, $p<0.001$), <그림 3>을 보면 정보의 질에 대한 인식은 전체적으로 정책리터러시와 정부신뢰 간의 관계를 강화하는데, 정보의 질에 대해 높게 평가할수록 해당 관계가 강화되는 것으로 보인다. 따라서 가설 3-1은 채택된다.

모형 6에서 전자정부 서비스의 질은 정부신뢰에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하지만, 정책리터러시와 서비스의 질의 상호작용항은 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.148$, $p<0.001$). 이에 대해 <그림 4>를 보면, 서비스의 질을 낮게 평가하는 것보다, 높게 평가하는 경우 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 더 강화한다는 것을 알

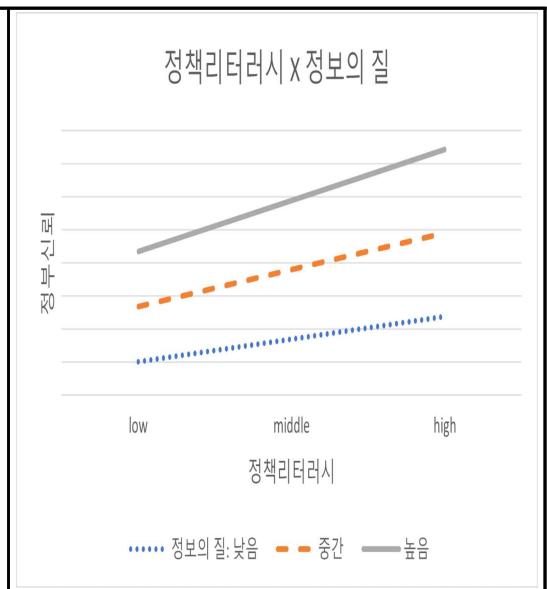
수 있다. 따라서, 전자정부 서비스의 질에 대해 높게 평가할수록 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 강화한다는 가설 3-2는 지지되었다.

마지막으로 모형 7에서는 모형 6과 유사한 결과로 전자정부 시스템의 질은 정부신뢰에 유의한 영향을 미치지 못했지만, 정책리터러시와 시스템의 질의 상호작용항은 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미쳤고, 이는 통계적으로 유의했다($B=0.159, p<0.001$). <그림 5>에서 나타난 양상에서도 시스템의 질에 대한 평가가 높아짐에 따라 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향이 강화된다는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 3-3이 채택되었다. 모형 6과 모형 7에 있어서 전자정부 서비스와 시스템의 질은 정부신뢰에 있어서 유의한 영향을 미치지 못하지만, 정책리터러시와의 상호작용항은 유의미한 양(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이는 국민이 정책에 대해 이해하는 과정이 정부신뢰에 미치는 영향에 있어서, 전자정부 웹사이트와 정보공개 서비스 등의 전자정부 서비스와 시스템을 통해 정책을 검색하고, 문의하고, 정책에 대한 정보를 검색하는 과정이 해당 영향력을 강화한다는 것을 보여준다.

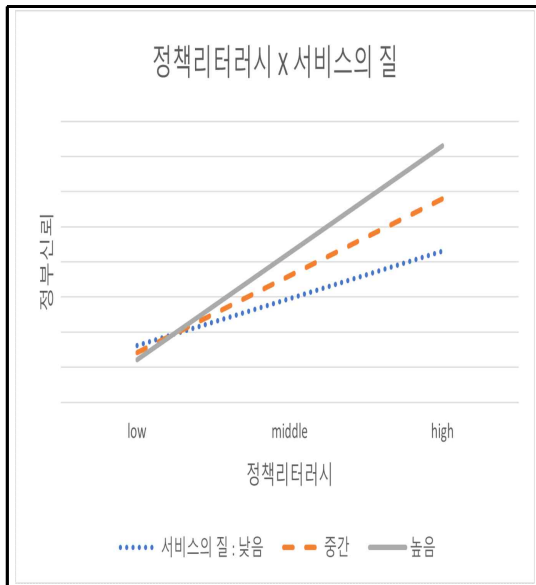
<그림 2> 전체 전자정부 품질의 조절효과



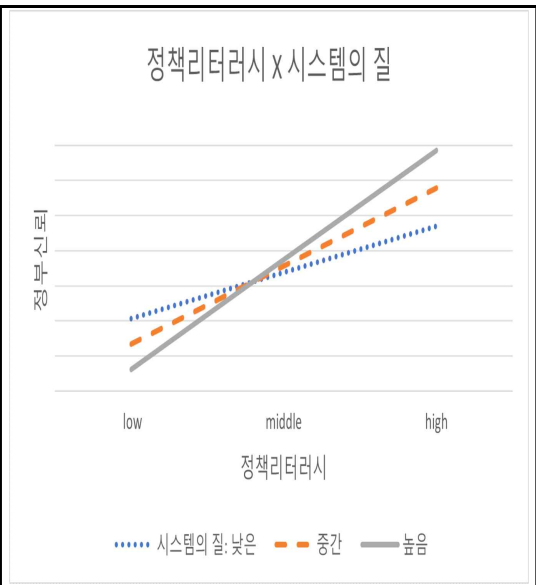
<그림 3> 전자정부 정보의 질의 조절효과



〈그림 4〉 전자정부 서비스의 질의 조절효과



〈그림 5〉 전자정부 시스템의 질의 조절효과



분석결과, 정책리터러시는 정부신뢰에 유의미한 긍정적인 영향을 미치기에 가설 1은 채택되었으며, 전자정부 품질과 정부신뢰간의 관계를 살핀 가설 2의 경우, 정보의 질만이 통계적으로 유의미한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 2-1이 채택되고 가설 2-2와 가설 2-3은 기각되었다. 마지막으로, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향이 전자정부 품질을 통해 강화된다고 본 가설 3에 있어서 모든 전자정부의 세부품질들이 이러한 영향을 강화한 것으로 나타나 가설 3-1, 가설 3-2, 가설 3-3 모두 채택되었다. 또한, 통제변수가 정부신뢰에 미치는 영향에 있어 Agger et al.(1961)은 연령과 소득수준과 같은 인구통계학적 특성들이 정부신뢰에 유의미한 영향을 미친다고 분석하였다. 또한, 평균적인 인터넷 사용시간에 있어서도 Welch et al.(2005)은 정부신뢰에 유의한 영향을 미친다고 분석했다. 그러나, 본 연구에서는 이러한 통제변수 모두 정부신뢰에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한다는 것을 확인했다.

본 연구의 결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, 정책리터러시와 전자정부 품질 중 정보의 질이 정부신뢰의 수준을 높이는 데 중요한 역할을 하는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 과잉된 정보 속에서도 필요한 정보를 선별하여 활용할 수 있는 정책리터러시와 정부가 제공하는 웹사이트의 유용성을 높일 수 있는 정보의 질이 정부신뢰를 높이는 것으로 해석할 수 있다. 이는 정책에 대한 이해가 정부와 국민 사이에서 발생하는 정보 비대칭성을 완화하여 정책의 집행과정에서 개인이 최대한의 이익을 획득할 수 있게 되어 정부신뢰를 높이고(Coleman, 1994; 임도빈 외, 2012; 최예나, 2018), 전자정부가 정책에 대한 정보 제공자로서의 역할을 충실히 수행하고 있다고 인식할 경우 전자정부에 대한 사용이 증가하게 되고(Nam, 2014), 이는 정부에 대한 만족도 및 신뢰의 증가로 이어진다는 것을 보여준다(Blind, 2007; 문승민·최선미, 2018). 또한 본 연구의 분석결과에서 전자정부의 세부품질이 정책리터러시와 정부신뢰와의 관계를 강화하는 것으로 나타났다. 기존의 선

행연구에 따르면 전반적으로 정책리터러시를 의미하는 정부와의 소통, 정책과정에서의 담화 등이 정부신뢰에 영향을 미치는 것으로 보인다(Mossenburg et al., 2003; Barnard et al., 2003). 그러나 국민과 정부간 소통의 매체로써 전자정부에 대한 관심은 제한적으로 이루어져 왔다. 본 연구결과는 구체적인 소통의 형태인 전자정부의 품질 수준에 기반하여 정책리터러시가 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있는 것으로 해석가능하다. 따라서 특정 대상에 대한 지식과 이해는 대상에 대한 선호도 및 태도를 결정한다는 측면에서 정책리터러시가 국민의 정부에 대한 태도인 정부신뢰에 미치는 영향을 세부적으로 분석한다는 점에서 본 연구는 차별점이 있다(Eriksen & Fallan, 1996).

V. 결론

본 연구는 정부의 효과적인 국정운영을 위해 필요한 정책결정과 집행과정에 대한 국민의 정당성과 지지 확보에 중요한 역할을 하는 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 관계에 있어서 전자정부 세부품질들의 조절효과를 분석하고자 했다. 특히, 기존에 이론과 선행 연구를 바탕으로 정책리터러시가 정부신뢰에 직접적으로 미치는 영향을 분석한 연구는 부족하기에 본 연구는 의의가 있다.

본 연구의 결과로는 먼저, 다양한 정책분야에 대한 이해는 정부에 대한 신뢰를 증가시킨다는 것이다. 정책의 결정과 집행과정에 있어서 정부가 자신들이 보유한 정보를 국민에게 제공하지 않는 이상, 국민은 정책에 대한 세부내용을 이해할 수 없게 되고, 이는 정보의 비대칭성을 발생시킨다. 이러한 비대칭성 하에서 정부에 대한 국민의 신뢰는 발생할 수 없다(Thomas, 1998). 이러한 측면에서 국민이 정책에 대한 내용을 잘 이해하는 것은 정부와 국민간의 정보 비대칭성을 완화할 수 있고, 이는 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다(최예나, 2018). 정부에 대한 신뢰의 증가는 국민의 정책에 대한 수용에도 긍정적인 영향을 미치기에(왕재선, 2019; 박정훈, 2008) 정부는 정책에 대한 세부적인 정보를 공개하고 국민이 확인할 수 있도록 하여 국민의 정책리터러시를 높일 필요가 있다.

둘째, 전자정부 품질이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 세부적으로는 정보의 질이 높을수록 정부신뢰가 증가한다는 것을 확인했다. 전자정부는 정보통신기술을 통해 구축된 정부의 형태이자 시스템으로 정부의 업무자동화를 통한 효과성, 정보의 공개를 통한 투명성과 책임성, 시간적, 공간적 제약이 없는 실시간 소통을 통한 대응성 등을 높여 정부신뢰를 높게 된다(박경효, 2009; 이선중, 2011; 류현숙 외, 2008). 특히, 국민의 경우 전자정부를 주로 정보의 검색과 조회를 위해 사용한다는 점(행정안전부·NIA, 2021)에서 정보의 질이 높을수록 정부신뢰가 증가한다는 본 연구의 결과는 신속하고 시의적이며, 신뢰할 수 있고, 충분한 정보의 전자정부를 통한 제공의 중요성을 보여준다.

셋째, 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향력은 전자정부 품질을 통해 강화된다. 전체적인 전자정부 품질뿐만 아니라 세부적인 정보, 서비스, 시스템의 질 또한 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향을 강화하는 것을 확인했다. 정책에 대한 국민의 이해 자체도 정부신뢰를 높

이는 것에 있어서 중요한 요소지만, 정책에 대한 세부적인 정보들이 전달되는 방법과 정부 웹사이트와 애플리케이션과 같은 정부 시스템과 서비스를 얼마나 국민이 활용하는지에 따라 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 긍정적인 영향이 변화할 수 있다. 이에 본 연구는 조절효과의 양상을 <그림 2>부터 <그림 5>까지 제시하였고, 이를 통해 구체적으로 전자정부의 세부품질에 대해 높게 평가할수록 정책리터러시가 정부신뢰에 미치는 영향이 강화된다는 것을 확인하였다. 따라서 정부는 국민이 원하는 정보를 쉽고 빠르게 검색할 수 있는 시스템을 개발하고, 국민의 정보공개 요청에 있어서 즉각적으로 대응할 수 있는 서비스를 통해 믿을 수 있고, 유용하며, 정확한 정보를 제공할 수 있도록 해야 한다.

본 연구는 우리나라 정부에 대한 신뢰수준이 다른 국가에 비해 낮다고 평가받는 현 상황에 대해 여러 시사점을 제공할 수 있다. 먼저, 정부는 정책에 대한 정보를 이해하기 쉽게 제공하여 정책에 대한 국민의 이해를 높일 필요가 있다. 이에 대해 단순히 정책의 정보를 보도자료를 통해 공개하기보다는 소통의 채널을 다양화하고, 적극적인 정책홍보를 비롯한 쌍방향 소통을 통해 정책을 국민이 인식하고 이를 이해할 수 있도록 도울 필요가 있다. 다음으로는 전자정부 품질을 높여야 한다. 전자정부는 이전의 정부 형태에서 발생할 수 있는 행정의 시간적, 공간적 제약을 없애고, 국민의 참여를 증진시키고, 업무의 효율성을 촉진할 수 있다. 이러한 측면에서 전자정부가 제공하는 정보, 시스템, 서비스의 품질을 높인다면 국민의 전자정부에 대한 접근성이 올라가게 되고, 이는 정부의 성과, 투명성, 대응성에 대한 인식을 높여 정부신뢰를 높일 수 있다. 특히 오늘날에는 정보의 검색과 조회부터 세금의 납부까지 많은 행정서비스들이 전자정부를 통해 제공되기 때문에 이용자들이 원하는 서비스를 이용하기 쉽고, 빠르게 제공하는 시스템을 갖추는 것이 전자정부 품질 향상에 있어서 핵심이라고 보인다.

그러나, 본 연구에는 정책리터러시와 정부신뢰, 전자정부 품질에 대해 객관적인 지표가 아닌 일반 국민의 주관적인 인식에 대한 문항을 사용했다는 한계가 존재한다. 국민의 인식은 사람마다 그 기준이 다르기 때문에, 우리나라 전자정부 품질이 높음에도 불구하고 일부는 전자정부 품질이 낮다고 평가할 수 있다. 따라서 본 연구의 분석결과를 있는 그대로 해석하는 것에는 한계가 존재한다. 이에 후속연구를 통해 객관적인 평가지표를 마련하거나, 실질적인 전자정부 품질과 국민 인식의 차이를 분석하여 보완할 필요가 있다. 또한, 본 연구에서 사용된 설문조사의 경우 단일시점에 대한 조사로 단년도 설문조사가 보유한 한계를 극복하지 못했다. 국민의 정책리터러시나 전자정부 품질, 정부신뢰는 시간에 따라 인식이 변화할 수 있으며, 이는 분석결과의 변화로 이어질 수 있다. 따라서 후속연구를 통해 패널데이터를 구축하거나, 지속적인 설문조사를 통해 이를 보완할 필요가 있다. 마지막으로, 분석자료에 있어서 동일 자료원 편이가 존재할 수 있다. 따라서 조사를 수행하는 과정에 있어서 문항의 순서 및 문항들간의 영향을 파악하여 체계적인 설문조사를 구축할 필요가 있다.

참고문헌

- 강수택. (2003). 사회적 신뢰에 관한 이론적 시각들과 한국 사회. 「사회와이론」, 157-210.
- 고혜영·김주경. (2020). 정책 리터러시가 신뢰와 수용성에 미치는 영향에 관한 연구: 원자력 에너지 중심으로. 「한국정책연구」, 20(1): 97-117.
- 김양은. (2009). 「디지털 시대의 미디어 리터러시」. 서울:커뮤니케이션북스(주).
- 김정숙·최선미. (2019). 정책홍보가 정부신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정보접근성, 세대 간 차이에 대한 조절효과를 중심으로. 「국가정책연구」, 33(1): 185-220.
- 김지희. (2006). 한국인의 정치제도에 대한 신뢰와 불신: 신뢰형성에 영향을 미치는 정치경제적, 사회문화적 요인에 대한 탐색적 연구. 「신뢰연구」, 16: 49-80.
- 김태형·문명재. (2016). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정부관과 사회적 자본을 중심으로. 「현대사회와 행정」, 26(2): 87-112.
- 류현숙·이재호·최호진·홍재환. (2008). Web 2.0 시대 정부신뢰 제고를 위한 전자정부 추진전략 연구. 「기본연구과제」, 2008(0): 1-310.
- 문명재. (2018). 정부역량과 정부신뢰. 「한국정책학회 동계학술발표논문집」, 2018(0): 19-31.
- 문승민·최선미. (2018). 전자정부의 만족도가 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 정부역량의 매개효과를 중심으로. 「한국행정학보」, 52(4): 119-149.
- 박경효. (2009). 전자정부서비스 시민만족도와 정부신뢰: 서울시 강남구청의 사례. 「한국지방자치연구」, 10(4): 213-231.
- 박순애. (2006). 정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계: 우리나라 대학생을 중심으로. 「한국행정학보」, 40(2): 73-97.
- 박희봉. (2018). 정부신뢰의 본질: 정권에 대한 신뢰인가, 정부 시스템에 대한 신뢰인가?. 「한국행정연구」, 27(4): 1-34.
- 방석현. (1998). 전자정부 유형론과 한국 전자정부 구상에 대한 평가. 「행정논총」, 36(2): 41-65.
- 박정훈. (2008). 정부신뢰와 정책수용: 전자주민카드 정책을 중심으로. 「행정논총」, 46(1): 93-122.
- 백승관. (2010). 교원정책의 수용도에 영향을 미치는 특성 요인 분석. 「교육정치학연구」, 17(4): 39-64.
- 손호중·채원호. (2005). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구. 「한국행정학보」, 39(3): 87-113.
- 양건모·박통희. (2007). 정책과정 참여와 효능감이 정부신뢰에 미치는 영향: 보건복지부와 의사, 약사의 관계를 중심으로. 「한국행정학회 춘계학술발표논문집」, 2007: 1-28.
- 왕재선. (2019). 정책참여, 정부신뢰 그리고 정책수용: 원자력 정책 사례. 「한국행정연구」, 28(1): 33-60.
- 윤상오. (2003). 전자정부의 시민참여에 관한 연구. 「한국정책과학학회보」, 7(1): 79-103.
- 윤상오. (2015). 전자정부와 정부신뢰의 관계에 관한 연구. 「한국지역정보학회지」, 18(4): 29-58.
- 이선중. (2011). 전자정부 신뢰와 정부신뢰의 영향관계에 관한 연구- 신뢰주체 및 신뢰대상 요인을 중심으로. 「정보화정책」, 18(2): 49-71.
- 이슬기·이혁규·유나리. (2021). 리스크 커뮤니케이션과 정부신뢰에 관한 연구: 코로나19 팬데믹

- 에서 전자정부 역량의 조절효과를 중심으로. 「융합사회와 공공정책」, 14(4): 271-305.
- 이연택·김태형·오은비. (2019). 지역축제정책의 정책 PR이 정책리터러시와 정책지지에 미치는 영향-정책관여의 조절효과 분석. 「관광학연구」, 43(6): 117-134.
- 이영안·박미경·이홍재. (2019). 지역주민의 정책리터러시 결정요인: 아동친화정책을 중심으로. 「국정관리연구」, 14(1): 23-53.
- 이하영·강혜진. (2020). 정부신뢰 제고를 위한 새로운 접근: 분위회귀를 통한 신뢰수준별 차이 분석을 중심으로. 「한국행정학보」, 54(4): 233-262.
- 임도빈·정현정·강은영. (2012). 정책이해도가 정책성과 인지도에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국거버넌스학회보」, 19(2): 1-29.
- 전대성·권일웅·정광호. (2013). 정부신뢰에 대한 연구-대통령에 대한 신뢰와 정부정책에 대한 평가 비교를 중심으로. 「한국정책학회보」, 22(2): 181-206.
- 정광호. (2008). 정책 리터러시 (policy literacy) 함수 분석: 시민활동변인을 중심으로. 「행정논총」, 46(4): 73-104.
- 정충식. (2013). 「전자정부론」. 서울: 서울경제경영.
- 최선미·김태형. (2020). 정부역량이 정책만족에 미치는 영향: 정책지식 수준의 조절효과를 중심으로. 「국가정책연구」, 34(3): 125-148.
- 최연태·박상인. (2010). 전자정부 서비스 이용이 정부신뢰에 미치는 영향 분석. 「한국행정학회 추계학술발표논문집」, 2010(0): 1-15.
- 최예나. (2018). 공공가치가 정부 신뢰에 미치는 영향 연구: 정보비대칭성의 조절효과를 중심으로. 「지방정부연구」, 22(2): 1-21.
- 최정윤·유두호·장용석. (2021). 지능정부에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향 분석: 정책홍보의 조절효과를 중심으로. 「지방행정연구」, 35(2): 217-246.
- 행정안전부·NIA. (2021). 「2021년 전자정부서비스 이용실태조사 결과 요약보고서」.
- 현승숙·이승중. (2007). 주민접촉에 따른 지방정부신뢰 분석. 「한국지방자치학회보」, 19(4): 93-112.
- 황창호. (2014). 정부의 정책기조와 정책지식 생산에 대한 연구: 노무현정부와 이명박 정부의 정책연구보고서를 중심으로. 정부학연구, 20(1), 155-194.
- 황창호·김영주·문명재. (2015). 행정가치에 대한 국민인식이 정부신뢰에 미치는 영향. 「한국행정학보」, 49(4): 123-150.
- 황창호·김태형·문명재. (2017). 정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로. 「정부학연구」, 23(1): 223-254.
- Aberbach, J. D. & Walker, J. L. (1970). Political trust and racial ideology. *The American Political Science Review*, 64(4), 1199-1219.
- Agger, R. E., Goldstein, M. N., & Pearl, S. A. (1961). Political cynicism: Measurement and meaning. *The Journal of Politics*, 23(3), 477-506.
- Arterton, F. C. (1987). *Can technology protect democracy?*. Newbury Park: SAGE Publications.
- Barnard, E., Cloete, L., & Patel, H. (2003). *Language and technology literacy barriers to accessing*

- government services*. In Electronic Government: Second International Conference, EGOV 2003, Prague, Czech Republic, September 1-5, 2003. Proceedings 2 (pp. 37-42). Springer Berlin Heidelberg.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Blind, P. K. (2007, June). Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues. In *7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government* (Vol. 2007, pp. 26-29). Vienna: UNDESA.
- Bromiley, P., & Cummings, L. L. (1996). The organizational trust inventory(OTI): Development and Validation. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (ed.), *Trust in organizations: Frontiers of Theory and Research*, 302-330. Sage Publications.
- Charlton, C., Gittings, C., Leng, P., Little, J., & Neilson, I. (1997). Diffusion of the internet: A local perspective on an international issue. In *Facilitating Technology Transfer through Partnership* (pp. 337-354). Springer, Boston, MA.
- Coleman, J. S. (1994). *Foundations of social theory*. Harvard university press.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Edelman. (2020). *2021 Edelman Trust Barometer*. <https://www.edelman.com/trust/2021-trust-barometer>.
- Eriksen, K., & Fallan, L. (1996). Tax knowledge and attitudes towards taxation: A report on a quasi-experiment. *Journal of economic psychology*, 17(3), 387-402.
- Evan, P. (1996). Government action, social capital and development: Reviewing the evidence on synergy. *World Development*, 24(6), 1119-1132.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Gamson, W. A. (1973). *Power and discontent*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
- Howell, S. E., & Fagan, D. (1988). Race and trust in government testing the political reality model. *Public Opinion Quarterly*, 52(3), 343-350.
- Lee, T., Lee, B. K., & Lee-Geiller, S. (2020). The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment. *International Journal of Information Management*, 52, 102098.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Miller, A. H., & Borrelli, S. A. (1991). Confidence in government during the 1980s. *American*

- Politics Quarterly*, 19(2), 147-173.
- Miller, A. H., & Listhaug, O. (1990). Political parties and confidence in government: A comparison of Norway, Sweden and the United States. *British journal of political science*, 20(3), 357-386.
- Moon, M. J., Lee, J., & Roh, C. Y. (2014). The evolution of internal IT applications and e-government studies in public administration: Research themes and methods. *Administration & Society*, 46(1), 3-36.
- Morgeson III, F. V., VanAmburg, D., & Mithas, S. (2011). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257-283.
- Mossenburg, K., C. J. Tolbert and M. Stansbury (2003). *Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide*. George Washington University Press: Washington DC.
- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government information quarterly*, 31(2), 211-220.
- Nye, J. S., Júnior, J. S. N., Zelikow, P., & King, D. C. (Eds.). (1997). *Why people don't trust government*. Harvard University Press.
- Park, E., & Lee, J. W. (2015). A study on policy literacy and public attitudes toward government innovation-focusing on Government 3.0 in South Korea. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 1(2), 1-13.
- Porumbescu, G. A. (2016). Placing the effect? Gleaning insights into the relationship between citizens' use of e-government and trust in government. *Public Management Review*, 18(10), 1504-1535.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative politics*, 40(4), 441-459.
- St-Laurent, G. P., Hagerman, S., Findlater, K. M., & Kozak, R. (2019). Public trust and knowledge in the context of emerging climate-adaptive forestry policies. *Journal of Environmental Management*, 242, 474-486.
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., & Jiuang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-132.
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration & society*, 30(2), 166-193.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Turner, J. H. (1991). The structure of sociological theory. *Revised Edition, Homewood, Ill., Dorsey, 1978* Turner *The Structure of Sociological Theory* 1978.
- UN. (2020). *United nations e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development (With addendum on COVID-19 response)*. New

York: United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://doi.org/10.18356/8bdf045f-en>.

UNESCO. (2004). *The plurality of literacy and its implications for policies and programmes*. UNESCO.

Wagana, D. M., Iravo, M. A., Nzulwa, J. D., & Kihoro, J. M. (2017). The moderating effects of E-Government on the relationship between administrative decentralization and service delivery in county governments in Kenya. *European Scientific Journal*, 12(17), 459-481.

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-Government with trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(2), 371-391.

Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, trust, and economic organization. *The journal of law and economics*, 36(1, Part 2), 453-486.

이혁규(李赫圭): 현재 연세대학교 행정학과 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심분야는 전자정부, 조직관리, 복지정책 등이다. 주요 논문으로는 “공공조직 내에서의 조직정치가 정부성가에 미치는 영향: 조직침묵의 매개효과를 중심으로(2022)”, “경력경쟁채용방식과 업무성과 간 관계 분석: 중앙-지방정부 공무원 혁신행동의 매개효과를 중심으로(2022)” 등이 있다.(gurrb96@yonsei.ac.kr)

박승규(朴昇圭): 현재 연세대학교 행정학과 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심분야는 전자정부, 정부신뢰 등이다. 주요 논문으로는 “정부의 민첩성이 정부성가에 미치는 영향(2021)”, “지방정부의 국공립어린이집 확충에 영향을 미치는 요인: 거래비용 이론의 적용을 통해(2022)” 이 있다.(seungqpark@yonsei.ac.kr)

Abstract

The Influence of Policy Literacy on Trust in Government: Focusing on the Moderating Effect of E-government Quality

Lee, HyuckGyu

Park, Seunggyu

Citizens' support for policies plays a big role in policy implementation to achieve public policy goals. In the process of improving policy acceptance, citizens' policy literacy serves as a prerequisite for rational decision-making as well as the effectiveness of policies. In this study, an empirical analysis is conducted on the effect of policy literacy on trust in government and the moderating effect of e-government quality that improves information transparency and accessibility. As a result, citizens' policy literacy has a positive effect on trust in government, and this relationship is strengthened by e-government information, service, and system quality. These findings suggest that the government's PR of the details of the policy and the strengthening of the e-government quality which is necessary to provide information about the policy without restrictions on time and space are necessary.

Key Words: policy literacy, trust in government, e-government quality, information quality, service quality, system quality