

지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향: 서울특별시를 중심으로*

박 정 호

국문요약

많은 수의 지방정부들은 그들의 경쟁력향상을 위해 다양한 노력을 기울이고 있다. 이러한 맥락에서 정부신뢰 수준과 행정서비스 만족도는 경쟁력의 주요 지표로 활용되고 있다. 본 연구는 신뢰와 행정서비스 만족도가 시민들의 주관적 인식이며, 이러한 주관적 인식은 지방정부가 다양한 채널을 통해 충분한 정보를 시민에게 제공할 때 변화할 수 있다는 점을 분석하는데 목적이 있다. 구체적으로 1) 지방정부의 정보제공이 시민들의 정부신뢰에 긍정적인 요인으로 작용하는지에 관한 분석, 2) 시민들의 행정서비스의 만족도가 정부신뢰에 긍정적인 관계가 있는지에 관한 분석, 3) 기대불일치이론의 관점에서 시민들에 대한 충분한 정보제공이 어떻게 기대수준의 조정 및 편향(bias)을 줄여주어 행정서비스 만족도와 정부신뢰 영향을 줄 수 있는지에 관한 논의를 제시하는데 목적을 두었다. 분석결과 지방정부의 정보제공은 시민들의 정부에 대한 신뢰를 향상시키는데 긍정적인 역할을 하고 있으며, 또한 행정서비스 만족도를 향상시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시민들의 서비스만족 수준은 개선된 서비스의 질과 전달방식 뿐만 아니라, 다양한 정보가 제공될 때 함께 높아질 수 있음을 보여주었다. 또한 정보제공으로 인해 정부의 투명성, 대응성 등에 대한 긍정적인 인식이 증가되어, 정부의 신뢰가 강화될 수 있다는 연구결과를 제시하였다.

주제어: 정부신뢰, 정보제공, 기대불일치이론, 행정서비스 만족도

I. 서론

지방자치가 내실화됨에 따라 시민들의 지방정부에 대한 신뢰(trust)와 행정서비스의 만족도(service satisfaction)는 지방정부의 경쟁력과 역량을 판단하는 핵심적 지표로 활용되고 있다(임동진, 2010). 이러한 이유는 지방정부가 추진하는 정책에 대한 시민들의 지지, 정책에 대한 시민들의 수용성(compliance), 및 정부의 정당성(legitimacy) 확보가 시민들의 신뢰에 토대를 두고 있기 때문이다(김관보 외, 2012; Im et. al., 2012). 최근 지방정부들이 추진하는 많은 정책·사업들에 대한 시민들의 불신(distrust)과 저항(resistance)으로 인해 발생하는 사회갈등 및 조정비용을 감안

* 본 연구는 한국연구재단의 연구지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2011-330-B00195).

한다면, 시민들의 정부신뢰 및 행정서비스 만족도 향상은 강조될 것이다.

하지만 중요한 점은 정부신뢰와 행정서비스에 대한 만족은 객관적(objectivity)이기보다는 주관적(subjectivity)인 속성이 더욱 강하며, 이에 따라 다양한 외부적 요인들에 민감하게 반응한다는 점이다(Bouckaert & Van de Walle, 2003; Van Ryzin, 2004, 2006, 2007; James, 2009; Poister & Thomas, 2011). 따라서 지방정부의 노력을 통한 행정서비스 질의 객관적인 향상과 함께, 시민들의 주관적인 인식에 영향을 끼치는 요인들에 대한 이해와 실천적 논의가 병행되어야 한다. 환언하면, 시민들의 서비스 만족도는 직접적인 경험을 통해 형성되는 부분뿐만 아니라, 시민들이 갖고 있는 서로 다른 관점과 인식(예: 필요성, 선입견, 기대 등)에 의해 결정될 수 있으며, 이러한 부분까지 고려되어야 한다는 것이다(Van Ryzin, 2004, 2006, 2007; James, 2009).

이러한 시민들의 주관적 인식(perception)과 인지(cognition)의 중요성에 착안하여, 본 연구는 정부의 정보제공이 시민들의 주관적인 인식에 영향 미칠 수 있음을 실증적으로 분석하는데 목적이 있다. 본 연구는 다음과 같이 구성되었다. 우선, 이론적 논의에서는 그 동안 축적된 선행연구들을 검토하여, 본 연구의 분석대상이 되는 주요 개념들의 정의와 개념간의 관련성을 가설로 제시한다. 특히, 1) 지방정부의 정보제공이 시민들의 정부신뢰에 긍정적인 요인으로 작용하는지에 관한 분석, 2) 시민들의 행정서비스의 만족도가 정부신뢰에 긍정적인 관계가 있는지에 관한 분석, 3) 기대불일치이론의 관점에서 시민들에 대한 충분한 정보제공이 어떻게 기대수준의 조정 및 편의(bias)를 줄여주어 행정서비스 만족도와 정부신뢰 영향을 줄 수 있는지에 관한 논의를 제시하는데 목적을 두었다. 다음으로 연구방법론에 대한 소개와 연구결과 및 결론을 제시한다. 재언하자면, 본 연구는 정부와 시민들 간의 의사소통의 중요성을 강조하는 연구들의 연장선에서, 지방정부의 충분한 정보제공이 시민들의 정부신뢰와 서비스 만족도 향상에 중요한 역할을 할 수 있음을 밝히는데 목적이 있다. 나아가 이러한 측면에서 노력이 지방정부의 경쟁력 향상에 기여할 수 있음을 논의한다.

II. 이론적 논의

1. 정부신뢰에 대한 개념 검토

신뢰란 개념은 우리의 일상생활에서 다양하게 사용되고 있으나, 학술적 정의를 살펴보면 개인의 이성적 측면, 감정적 측면, 행위자들 간의 관계적 속성(지속성, 반복성, 호혜성 등), 나아가 개인의 규범적 믿음까지 포괄하는 개념임을 알 수 있다(Cook et al., 2005; 류태건, 2014; Rousseau, 1998). 많은 학자들이 다양한 개념정의를 제시하고 있으나, 본 연구는 보편적으로 널리 인용되는 Rousseau(1998)의 정의를 기반으로 정부신뢰에 대한 개념적 속성에 대한 논의를 진행한다.

Rousseau(1998: 395)는 다양한 학문분야에서 제시된 개념적 정의들의 공통점을 분석하여, 신뢰란 특정 개인이 자신이 불리해질 수 있는 상황임에도 신뢰를 기반으로 그 불리해질 수 있는 상황을 감수하겠다는 태도로 정의하고 있다. 이는, 믿고 있는 타인이 자신의 이익을 위해 기회주의적인 행동으로 피해를 끼칠 수도 있지만, 그렇지 않을 것이라는 믿음, 기대, 및 감정적인 태도

까지 포함한 개념이다. Rousseau의 개념적 정의뿐만 아니라 다양한 이론적·실증적 연구들에서 제시된 개념들의 정리하며, 류태건(2014:304)은 신뢰를 “신뢰대상에 대한 감시나 통제 내지 정보가 불확실한 상황 속에서 신뢰대상의 어떤 특성(속성, 상태, 행위, 역할, 정체성 등)을 근거로 신뢰대상에 대해 긍정적 평가나 기대함으로써, 이러한 평가나 기대가 충족되지 않을 취약성을 감수하고 있는 신뢰주체의 심리상태”로 정의 하고 있다. 또한 신뢰의 개념은 신뢰의 대상이 되는 객체에 따라 개인신뢰, 기관신뢰, 사회신뢰까지 확장하여 논의할 수 있다고 본다. 즉, 개인 간의 관계뿐만 아니라, 개인과 기관 간, 개인과 사회전체 간의 관계에서 신뢰라는 요소가 널리 분석될 수 있다는 점을 류태건(2014)은 지적하고 있다.

신뢰에 대한 논의를 지방정부에 적용하면, 시민이 지방정부의 정책과 행정으로 인해 손해를 볼 수 있지만, 지방정부에 대한 기대와 믿음을 바탕으로 그러한 취약성을 감수하겠다는 태도로 정의할 수 있다. 환언하면, 지방정부가 시민들에게 불편을 주더라도, 그러한 불편과 불이익은 시민전체의 이익을 위한 지방정부의 장기적인 노력일 것이라는 믿음과 태도로 신뢰가 발현될 수 있다.

몇몇 학자들은 보다 구체적으로 정부신뢰에 대한 개념적 정의를 제시하였는데, 내용을 살펴보면 시민들의 기대(expectation)와 정부의 규범적 역할(normative role)이 강조되고 있다. Miller (1974: 951)는 정부신뢰란 “정부가 얼마나 잘 작동하는가에 대한 사람들의 규범적 기대”로 정의 하고 있으며, Barber(1983)는 정부의 성과(performance)와 책임성(accountability)에 대한 시민들의 인식이 정부신뢰의 중요한 구성요소임을 강조하고 있다. 이러한 정부신뢰의 정의 속에서 알 수 있듯이, 규범적으로 시민들이 기대하는 역할을 정부가 잘 수행하고 있는지에 대한 주관적 인식의 발현이 정부신뢰의 가장 중요한 특성이다.

이러한 개념적 논의에도 불구하고 정부신뢰의 측정지표(measurement) 및 정부신뢰의 하위차원에 관한 논의들을 살펴보면, 그 동안 학자들 간의 이견이 존재해 왔음을 알 수 있다. 정부신뢰의 개념적 함의는 제시되고 있지만, 과연 어떠한 개념적 차원들이 있으며, 이러한 하위차원들 중 어떠한 것들이 정부신뢰의 개념으로 간주될 수 있는지에 대한 논의는 활발히 진행되고 있다. 김현구·이승중·최도림(2009)은 정부신뢰를 다차원적인 개념으로 제시하고 도덕적 차원(투명성, 공정성), 행정의 대응성 및 일관성 차원 등을 정부신뢰의 차원으로 제시하였다. 비슷하게 김관보·채경진·손호중(2012)도 많은 사회과학적 개념들이 그러하듯, 정부신뢰 개념 또한 여러 차원들의 집합체이며, 따라서 정부신뢰를 여러 차원에서 분석해야한다는 주장을 제기하였다. 아래의 표는 김관보·채경진·손호중(2012)의 연구에서 제시한 정부신뢰의 차원을 재인용하였다.

〈표 1〉 정부신뢰의 개념 구성차원

연구자 (연구연도)	정부신뢰의 하위 차원						
	정부능력	참여	일관성	투명성	공정성 (형평성)	친밀성	기타
김현구·이승중· 최도림(2009)	업무능력, 정책과정	대응성	일관성	청렴성, 투명성	공정성	봉사성	책임성
박정훈(2008)	업무수행의 전문성, 효율성	국민요구반응 (대응성)		도덕성			

박순애(2006)	전문지식	대응성		투명성, 청렴성	공정성		
손호중·채원호 (2005)	협상능력, 전문성	공개성	일관성	정직성	공정성	정부PR	
이강웅(2002)	-	공개성	-	투명성	-	행정PR	-
오경민·박흥식 (2002)	전문지식, 절약, 능률	대응성	-	정직·청렴	-	-	도덕성, 피해 감수의 의지

출처: 김관보·채경진·손호중 (2012). 지방정부 신뢰와 정책순응: 경기도청을 중심으로. *지방정부연구*, 16(4), p.272에 제시된 정부신뢰의 하위차원에 관해 제시한 선행연구 내용을 수정하여 본 연구에서 활용하였으며, 2001년 이후의 연구결과만을 재인용함.

2. 의사소통의 중요성: 정보제공과 정부신뢰

정부의 의사소통은 시민들이 행정서비스 및 정책에 대해 필요한 정보를 얻고, 참여를 통해 의견을 제시할 수 있는 구조와 과정을 포괄하는 개념으로 볼 수 있다. 우리나라는 간접 민주주의 체제를 갖고 있으나, 낮은 시민들의 공청회 참여와 관심을 보이고 있는 상황이다(오세덕 외, 2013). 이러한 상황에서 지방정부들이 새롭게 추진하는 정책과 신설되는 행정서비스(예, 복지, 보건, 교육 등)에 대한 정보제공이 미흡할 경우, 시민들은 자칫 지방정부와 관료조직이 침체되어 있다는 인상을 받을 수 있다(Fukuyama, 2013). 이러한 부정적인 인식은 정부 자체에 대한 불신과도 연결될 가능성이 있다. 이러한 맥락에서 Liu and Horsley(2007)는 정부기관과 시민들 사이의 의사소통 및 정보제공이 중요하다는 점을 지적하고 있다.

그렇다면 “어떻게 지방정부의 정보제공 노력이 정부에 대한 신뢰를 높일 수 있는 것인가?”라는 질문을 가져볼 수 있다. 선행연구들은 지방정부의 정보제공 강화를 통한 의사소통의 확대는 시민들로 하여금 정부의 개방성(openness), 투명성(transparency), 및 상호작용성(interactivity)부분에 대한 인식을 제고시키고, 이렇게 향상된 인식은 결국 정부신뢰에도 긍정적인 영향을 준다는 것이다(Mutz and Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007). la Porte, Demchak and de Jong(2002)은 정보의 개방성은 시민들의 정보수요에 대한 대응성(responsiveness)과 밀접한 관련이 있다고 주장한다. 다양한 집단(다수의 일반시민, 이익집단, 기업가 집단 등)에게 제공할 수 있는 정보를 그들의 수요에 맞게 제공할 경우 대응성과 개방성이 향상 될 수 있다는 것이며, 정부가 정보를 제공할 능력이 없거나, 정보를 제공할 의지가 없다면 정부의 개방성이 부족한 상태로 보았다.

또한, la Porte, Demchak and de Jong(2002)은 정보제공의 중요성을 정부의 투명성(transparency) 성과 시민들과의 상호작용성(interactivity)과 연계하여 설명하고 있다. 먼저 투명성은 보다 넓은 사회시스템 전체에 정부의 정보를 알릴 수 있는 정도로 보고, 이러한 상태를 만들기 위해서는 1) 시민들의 (정부관련)정보 소유정도, 2) 정보에 대한 시민들의 접근 가능성, 3) 정부조직과 조직운영에 대한 정보의 공개, 4) 시민들이 행정서비스 이용을 위한 자격요건과 혜택에 대한 정보, 5) 지속적인 정보의 갱신을 제시하였다. 다음으로 상호작용성은 시민들이 정부정보에 편리하게 접근할 수 있는 정도에 달려 있으며, 다양한 종류와 수준(예: 중앙 및 지방)의 정부기관이 1) 시민들이 편하게 정보를 제공받을 수 있도록 다양한 채널을 마련하는 것, 2) 시민이 필요한 정보에 대한 요구 및

허가가 원활하게 이루어질 수 있도록 만드는 것, 3) 정부기관의 정보들이 이해하기 쉬운 구조로 제시되는 것으로 제시하였다.

선행연구들은 시민들에 대한 정보제공은 시민들로 하여금 정부의 개방성, 투명성, 상호작용성에 대한 인식을 향상시켜 결국 정부신뢰를 강화시킨다고 보았다(la Porte, Demchak & de Jong, 2002; Mutz & Flemming, 1999; Liu & Horsley, 2007). Mutz and Flemming(1999)는 특히 시민과 정부사이의 심리적 친밀도와 정부의 정보에 대한 친밀도가 신뢰형성에 큰 역할을 담당한다고 주장하였다. 이러한 주장은 정부기관이 진행 중인 정책과 행정서비스, 평가결과 등에 대한 정보를 지속적으로 제공하여 시민들이 정부에 대해 가질 수 있는 이질적인 느낌과 오해를 줄여나가는 노력이 매우 중요하다는 점을 시사한다. 더욱이 최근 정보통신매체들의 발달로 시민들의 정보에 대한 접근성이 강화되었기 때문에 시민과 정부사이의 친밀도는 더 높아질 수 있는 환경이 마련된 상황이다.

정부신뢰의 범주를 사회환경과의 관계로 확장하며, Ruscio(1996)은 시민들의 정부신뢰가 사회환경과 상호작용하며, 그러한 관계가 정부신뢰를 형성한다고 보았다. Ruscio(1996)는 신뢰의 3가지 구분 즉, 신탁적 신뢰(fiduciary trust), 상호적 신뢰(mutual trust), 사회적 신뢰(social trust)을 제시하면서, 정부신뢰는 다양한 사회적 맥락에 의해 결정된다는 점을 주장하였다. 중요한 점은 신뢰의 형성에서 상호작용, 특히 의사소통과 정보흐름이 중요한 역할을 한다는 점이다. 비슷한 관점에서, Shah, McLeod, and Yoon(2001)은 사람들 간의 의사소통이 발생할 수 있는 공동의 목표를 위한 커뮤니티(communities)¹⁾를 형성을 한다면 보다 효과적인 의사소통이 가능할 것으로 보았다. 또한 행정서비스의 개선이라는 공동의 목표를 위해 정부와 시민이 공유하는 의사소통 매체를 형성한다면 보다 많은 시민들이 참여할 수 있을 것이며, 정보공유와 의사소통의 기회가 증가할 것이며, 이 과정에서 시민들의 정부에 대한 신뢰가 증가할 수 있다는 점을 주장하였다.

이러한 선행연구의 논의를 바탕으로 시민에게 다양한 채널을 통한 충분한 정보의 제공은 정부신뢰와 긍정적인 관련성이 있을 수 있으며, 이에 따라 다음과 같은 연구가설1을 설정하였다.

연구가설1: 지방정부의 충분한 정보제공은 정부에 대한 신뢰와 긍정적인 관계가 있다.

3. 행정서비스 만족도와 정부신뢰

그 동안 많은 행정개혁들이 시민들에게 개선된 행정서비스를 제공하고, 당면한 사회문제들을 해결하는데 초점이 맞추어져 있었다. 따라서 시민들의 서비스 만족도는 행정개혁의 중요한 결과 지표로 인식되고 있으며, 실제 각종 정부기관의 주요 성과지표로 활용되고 있다(임동진, 2010). 또한, 시민들의 서비스 만족도에 대한 평가결과는 정부기관의 구조 혹은 정책에도 변화를 주고 있다(Van Slyke, 2004).

1) 지방정부의 일반시민들이 직장생활 및 생업과 관련하여 지속적으로 정부와 직접 접촉하여 정보상태를 유지하려는 경우는 적은편이다. 따라서 시민이 정부가 하는 일에 대해서 알기 위해서는 정부가 각종 매체를 이용해 정보를 제공하고 이를 통해 상호작용과 의사소통을 원활히 하는 것이 우선되어야 할 것이다.

행정서비스 만족도에서 만족이란 특정 행정 서비스를 받고 그에 대한 응답을 하는 것이라고 정의할 수 있다(Bouckaert & Van de Walle, 2003). 시민들의 만족도는 크게 두 가지 수준으로 나누어서 볼 수 있다. 하위수준의 만족도는 정부가 제공하는 각 분야의 행정서비스에 대한 만족도이다. 시민 개개인은 정부가 제공하는 행정서비스를 제공받고 이에 대한 만족여부를 생각하게 된다. 행정서비스가 지속적으로 제공되고, 보다 나은 서비스가 제공되는 과정이 반복되면, 시민들은 정부에 대해 긍정적인 인식 갖게 된다. 이 과정에서 상위수준의 만족도 즉, 정부전반에 대한 만족도 및 인상이 형성될 수 있다(Roch & Poister, 2006). 환언하면, 상위수준의 만족도는 개별 서비스에 대한 만족도가 아니라 정부전체에 대한 인상과 밀접한 관련이 있다.

상술하였듯, 정부신뢰는 정부가 규범적으로 담당해야할 역할을 얼마나 충실히 수행하고 있는지에 대해 시민들의 갖는 기대와 실제의 차이와 밀접한 관련성이 있다. 이러한 측면에서 지방정부 기관들이 행정서비스를 효과적으로 제공하여 만족하는 시민들이 많아질 경우, 그리고 그러한 경험이 반복적일 경우, 시민들은 정부에 대해 보다 높은 신뢰를 갖게 된다는 논리를 도출할 수 있다. 박순애(2006)는 실제로 서비스 만족도가 여러 차원의 정부신뢰와 긍정적인 관련성이 있다는 연구결과를 발표하였다.

이러한 이론적 논의 및 실증연구의 결과를 기반으로 본 연구는 정부신뢰는 서비스에 대한 경험을 통해서 형성된다는 연구가설2를 제시하였다. 후술하겠지만, 본 연구는 시민들이 일상생활에서 제공받는 다양한 형태의 서비스(복지, 상하수도, 도로, 치안 등)의 만족도를 측정하여 정부신뢰와의 관계를 분석하였다.

연구가설2: 행정서비스에 대한 만족도가 높아질수록 정부신뢰는 높아질 것이다.

4. 정부의 정보제공과 행정서비스의 만족도: 기대불일치 이론관점

연구가설2는 행정서비스 만족도는 시민들의 실제 서비스 경험으로부터 그 수준이 결정된다는 선행연구들의 주장에 기반하였다. 하지만 최근 들어 만족도가 개인의 주관적인 평가이며, 객관적인 지표라기보다는 서비스에 대한 기대(expectancy)와 실제 서비스 이용과정에서 발생하는 다양한 인지적 평가에서 의해 좌우된다는 것이다 (Oliver, 1980, 1997; Van Ryzin, 2006; Poister & Thomas, 2011). 이는 시민들이 행정서비스를 경험하기 전에, 혹은 경험하지 않은 행정서비스에 대해 높은 기대를 갖고 있을 경우, 이러한 높은 기대는 행정서비스에 대한 만족도를 저해하는 요소가 될 수 있다는 점을 의미한다. 반대로 낮은 기대를 갖고 있는 시민들은 지방정부에서 제공하는 다양한 행정서비스와 정부정책의 성과에 대해 상대적으로 만족스러운 태도를 보일 가능성이 높아진다는 것이다. 따라서 시민들은 행정서비스의 실제 이용과 평소 갖고 있던 기대수준과의 비교 과정에서 만족도를 결정하게 된다. 따라서 만족도는 행정서비스 그 자체뿐만 아니라, 시민들의 인지적인 “기대”에 의해 좌우 될 수 있음 알 수 있다 (James, 2009; Poister & Thomas, 2011). 이러한 관점에서 기대불일치(expectancy disconfirmation)이론은 시민들에게 제공된 행정서비스의 결과 시민들의 기대수준간의 인지적 불일치가 클수록, 서비스 만족도를 성과평가지표

로 활용하는데 한계가 있다는 점을 시사한다(Poister & Thomas, 2011; Oliver, 1980).

따라서 본 연구는 지방정부에서 제공하는 정보의 중요성에 주목하였다. 시민들의 서비스에 대한 기대를 개인들의 인지적인 상태로 간주한다면, 이러한 인지적 상태에 영향을 줄 수 있는 중요한 요인 중 하나가 정부에서 제공하는 정보이기 때문이다. 즉, 과도한 기대 혹은 과소한 기대는 아직 행정서비스를 경험하지 않았거나, 혹은 정보가 부족한 상태에서 발생하는 인지적 편향(cognitive bias)이며, 이러한 편향은 정보량에 의해 변화할 수 있다. 따라서 시민들에게 풍부하고 정확한 정보의 제공은 서비스 만족도가 인지적 편향에 결정되는 현상을 줄여줄 수 있을 것이다.

실제로 Poister and Thomas(2011)은 미국 지방정부에서 제공하는 도로관리 서비스, 교통 흐름 관련 서비스, 고속도로 안전성과 관련한 행정서비스에 대한 시민들의 기대와 서비스 질에 대한 차이를 기대불일치이론의 관점에서 연구하였다. 분석결과 기대수준이 높은 시민들의 경우 일관되게 서비스 만족도가 낮다는 결과를 제시하였다. 그럼에도 불구하고 실제로 도로관련 서비스를 경험하고, 서비스의 질이 높다고 인식하는 시민들은 만족도가 높다는 연구결과를 발표하였다. 이 연구의 결과가 주는 함의는 시민들 개개인의 인지수준 즉, 직접적인 경험을 통한 정보수집과 경험하지 않은 서비스에 대한 기대 간에 차이가 클수록 서비스 만족도가 크게 변화할 수 있다는 점이다.

여기서 주목할 점은 기대와 경험이라는 것이 개인의 인식(perception)과 인지(cognition)에 의해 많은 부분 좌우되며, 이러한 인지적 판단을 결정하는 요소는 습득한 정보(information)라는 것이다. 이에 본 연구는 정부가 행정서비스와 정책에 관련한 충분한 정보를 시민들에게 제공하고, 이를 위해 다양한 정보제공 방법을 활용하는 것은 시민들의 만족도와 유의미한 관련성이 있을 것으로 가설을 설정하였다. 하지만, 본 연구는 이러한 정보제공이 긍정적인 영향을 줄 것인지, 부정적인 영향을 줄 것인지에 대한 판단은 할 수 없으며, 이에 연구가설3을 “유의미한 관계”의 존재 유무로 설정하였다.

연구가설3: 지방정부의 충분한 정보제공은 행정서비스의 만족도와 유의한 관계가 있다.

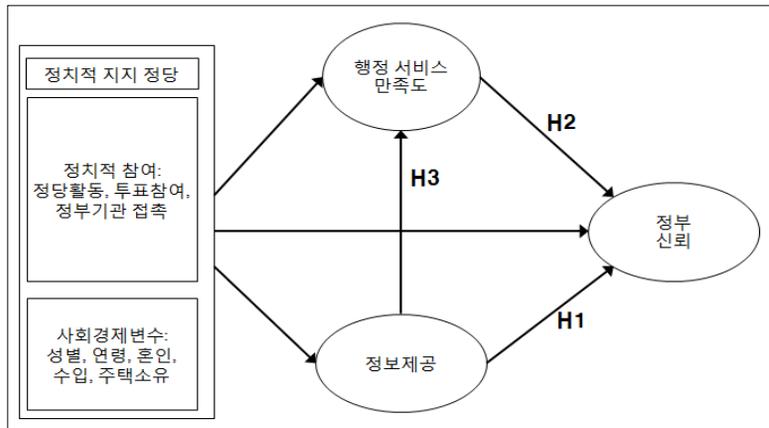
5. 연구 분석 모델의 설정

선행연구 검토를 통해 제시된 주요 가설들을 바탕으로 분석모델을 설정하였으며, 이를 그림으로 표현하면 <그림 1>과 같다. 분석모델에서 “H”는 가설(hypothesis) 영문표기 첫 알파벳을 사용하였다. 이와 함께 정부신뢰 및 행정서비스 만족도 등과 관련성 있는 시민들의 사회경제변수, 정치적 성향 등을 외생변수로 포함하여 분석을 진행하였다.

행정서비스에 대한 만족도는 시민들의 사회인구학적 요인 및 정치적 요인들에 의해 영향을 받을 수 있다고 선행연구들은 제시하고 있다(Christensen, & Laegried, 2005; Hetherington, 1998). 예를 들어 정치적 선호가 일치하는 정당의 후보가 집권한 경우 시민들은 보다 긍정적인 태도와 신뢰수준을 보이는 경향이 있을 수 있으며, 이러한 논리는 지방정부에서도 비슷하게 나타날 수 있다. 나아가 시민들이 기대하는 정부의 규범적 역할과 담당해야할 기능이 시민들의 사회인구학적 특성

(소득 수준, 교육수준, 성별, 연령)에 따라 변화할 수 있음을 Christensen and Laegried(2005)의 연구는 보여주고 있다. 이는 넓게 보면 기대불일치 이론의 연장선상에서 생각해볼 수 있으며, 시민 개개인이 갖고 있는 다양한 성향(기대, 정보, 편익)에 의해서 행정서비스 만족도와 신뢰의 수준이 변화할 수 있음을 의미하며, 본 연구에서도 이러한 선행연구의 결과를 참고하여 본 연구에 외생변수로 포함하였다.

〈그림 1〉 분석모델



Ⅲ. 연구방법

1. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구는 서울시민들의 서울시에 대한 정부신뢰, 서비스 만족도 등에 대한 설문을 진행하기 위해 온라인 설문을 2011년 6월 한 달 동안 실시하였다. 서울의 공간적 특성과 1,200만명의 인구규모를 고려할 때, 온라인설문이 적합한 것으로 연구자는 판단하였다. 설문은 설문조사를 전문으로 실시하는 설문대행 기관에 의뢰하였으며, 이 설문대행기관은 138,406명 서울시민 패널을 보유하고 있으며, 이 중에 무작위 추출로 12,256에게 온라인 설문을 실시하였다. 두 차례의 설문 참여 독려를 통해 총 3,432명이 설문에 참여하였으며, 이 중에서 최종 3,077명이 분석에 활용되었다. 2) 응답자중 355명은 온라인 설문을 끝까지 마치지 않아, 설문응답의 성실성이 없는 것으로 판단되어 본 분석에서는 제외되었으며, 선택된 12,256명중 약 25.1%가 설문조사에 성실히 참여하였다.

2) 설문 응답자들은 서울특별시의 25개 구(區)에서 고르게 참여하였으며, 전체 25개 구에서 평균 123명이 설문에 참여하였으며(응답자의 약 4.0%), 중구의 경우 41명(응답자의 약 1.3%)으로 상대적으로 응답자가 적은 편에서 속하고, 관악구의 경우 166명(응답자의 약 5.4%)으로 상대적으로 많은 시민들이 설문에 참여하였다.

〈표 1〉 응답자 특성³⁾

연령	응답자수(퍼센트)	서울 거주자 18세 이상 연령 및 성별 특성
18-24	319(10.4%)	941,669(11.1%)
25-34	886(28.8%)	1,846,775(21.8%)
35-44	820(26.6%)	1,834,827(21.6%)
45-54	728(23.7%)	1,707,724(20.1%)
55-64	294(9.5%)	1,147,492(13.5%)
65-74	30(1%)	670,431(7.9%)
75 above	30(1%)	1,002,770(11.8%)
여성	1,560(51%)	4,158,309(49%)
남자	1,517(49%)	4,322,948(51%)
전체응답자	3,077	8,481,257

2. 측정 도구

첫째, 본 논문에서 사용하는 정부신뢰의 측정도구는 다양한 정부기관 각각을 나열한 후, 각각의 기관을 얼마나 신뢰하는지 측정하는 방식의 한계점을 보완하기 위해, 상술한 개념의 다차원 측정방식을 취하였다. 비록 신뢰의 다양한 개념적 차원이 제시되고 있지만, 정부신뢰의 측정은 행위자측면에서 정부기관의 누구(who)에 관한 질문과 행위의 측면에서 무엇을 하는가(do what)로 구분할 수 있다(Poister, 2011). 또한 상술한 바와 같이 정부신뢰의 하위 차원으로써 정부의 능력, 투명성, 공정성 등이 신뢰의 중요한 지표로 구성될 수 있다(김현구 외, 2009; 박순애, 2006). 이를 반영하여 본 연구는 선행연구에서 사용된 5개의 측정지표를 활용하여 정부신뢰를 측정하였으며, 활용된 지표는 미시건대학교 사회과학연구소(ISR)에서 제시한 정부신뢰의 요소들 중에서 한국사례를 대상으로 분석한 선행연구에서 사용한 지표를 활용한 것이다(Im, et al., 2012). 잠재변수로 정부신뢰를 활용하는 것이 적합한지 여부를 판단하기 위하여 측정모형을 분석하였으며, 분석결과 χ^2 ($df=4, p=0.00$)=58.175, CFI=0.980, TLI=0.951, SRMR=0.023, RMSEA=0.066으로 분석되었으며, 이는 측정모형 적합성을 판단하기 위해 활용되는 기준을 충족하는 것으로 나타났다.⁴⁾

둘째, 정보제공에 대한 측정지표는 총 다섯 문항으로 측정하였으며(<표 2> 참조), 이들 다섯 문항으로 하나의 잠재변수를 구성하여 구조적인 관계를 분석하는데 적합한지 판단하기 위해 측정모형을 분석하였다. 분석결과 χ^2 ($df=4, p=0.00$)=59.262, CFI=0.990, TLI=0.974, SRMR=0.021, RMSEA=0.067로 나타나, 의사소통을 위해 본 연구에서 활용한 측정지표들은 공통의 잠재요인이 있는 것으로 분석되었다.

3) 온라인 설문 특성상 정보격차(digital divide)현상이 연령별로 발생할 수 있음을 알 수 있다. 65세 이상의 서울시민들은 전체 구성비율이 약 19.7%이지만, 본 연구의 참여자는 약 2%로 그 대표성이 낮았다.

4) 본 연구에서 측정도구로 활용된 문항들은 리커트 5점 척도(Likert 5-point scale)로 “매우 그렇지 않다(1점)”에서부터 “매우 그렇다(5점)”, 혹은 “매우 불만족(1점)”에서부터 “매우 만족(5점)”으로 측정하였다.

셋째, 서비스 만족도는 시민들이 이용한 다양한 종류의 행정 서비스에 대한 만족 수준을 하나의 잠재변수로 활용하였다. 이를 위해 서울시 정부가 현재 제공하는 7가지의 분야의 행정서비스에 대한 만족도를 측정하였으며, 경제개발, 소외계층 지원, 아동 및 복지분야, 문화 및 공원, 도로 및 교통관리, 치안, 상하수도, 대민서비스 분야의 행정서비스의 만족도를 각각 측정하여 이들을 하나의 잠재변수로 활용하였다. 선행연구들은 포괄적으로 서비스 만족도를 측정하였으나, 본 연구는 구체적으로 각각의 서비스 만족도를 조사하였다(별첨1 참조). 분석결과 $\chi^2(df=20, p=0.00)=197.573$, CFI=0.982, TLI=0.974, SRMR=0.019, RMSEA=0.055로 나타나, 시민들의 다양한 분야의 행정서비스 만족도를 하나 속성을 갖고 있는 잠재변수로 활용하였다.

마지막으로, 실증분석을 위해 활용한 측정지표들은 중앙정부와 지방정부에 관한 특정한 구분 없이 신뢰의 대상이 되는 정부기관(서울특별시 지방정부), 행정서비스 만족도(서비스 제공 기관), 및 정보제공의 효과성(정보제공의 주체인 서울특별시)에 초점을 두어 측정하였다. 중앙정부와 지방정부의 특수성으로 인해 발생할 수 있는 편의를 최소화하기 위해 설문조사의 대상을 서울시민으로 한정하였고, 설문 문항에 “서울시”를 명기하였다.

본 연구는 응답자들에게 설문을 통해 여러 가지의 개념을 동시에 응답하게 함으로써 발생할 수 있는 동일방법편의(common method bias)의 문제점이 존재할 수 있다. 이에 따라 모든 관찰변수들을 탐색적요인분석(요인을 1개 지정)을 실시하였으며, 분석결과 전체 변량 중 41.4%의 변량이 하나의 요인으로 설명되었다. 선행연구에서 제시된 기준 50%보다 낮아, 동일방법편의에 의한 결과의 오류가 심각하지 않다는 판단아래 실증분석을 실시하였다(Taylor, 2013; Podsakoff, et al., 2012).

〈표 2〉 기술통계

측정치표(문항)		평균	표준 편차	최소 값	최대 값
정부 신뢰	서울시는 세금을 낭비하고 있다	3.80	0.84	1	5
	서울시는 지방정부로서 마땅히 해야 할 일을 하고 있다	3.07	0.79	1	5
	서울시는 지역주민 모두의 이익보다는 일부 집단의 이익을 위해 운영된다	3.65	0.92	1	5
	서울시에서 일하는 사람들은 유능하다	3.25	0.84	1	5
	서울시에서 일하는 사람들은 부패가 심하다	3.41	0.84	1	5
정보 제공	서울시가 하는 일에 대한 충분한 정보제공	2.61	0.81	1	5
	서울시의 예산과 재정에 관한 충분한 정보제공	2.27	0.85	1	5
	서울시청 홈페이지의 정보제공 수준	2.95	0.71	1	5
	서울시 TV방송 채널 프로그램이 서울시 시정을 다루는 정도	2.65	0.75	1	5
	신문에서 서울시 시정을 다루는 정도	2.68	0.74	1	5
정치 참여	지난 2년간 지방선거에 투표 여부	0.95	0.22	0	1
	지난 대선에 투표 여부	0.03	0.18	0	1
	지난 2년간 정당활동 참여 여부	0.03	0.17	0	1
지지 정당	한나라당	0.22	0.41	0	1
	민주당	0.17	0.37	0	1

행정 서비스 만족도 ⁵⁾	경제발전 관련 분야	0.00	1.10	-3.06	3.57
	사회 소외계층 관련 분야	0.00	1.50	-3.22	4.65
	아동 및 복지 관련 분야	0.00	1.28	-3.47	3.60
	공원 및 문화예술 관련 분야	0.00	1.24	-3.89	3.15
	도로 및 교통 관련 분야	0.00	1.82	-4.89	5.48
	치안 및 안전 관련 분야	0.00	1.46	-3.82	4.25
	상·하수도 관련 분야	0.00	1.27	-3.85	4.00
사회인 구학 특성	성별	0.51	0.50	0	1
	기혼 여부	0.62	0.48	0	1
	35세 이하 연령	0.39	0.49	0	1
	55세 이상 연령	0.11	0.31	0	1
	주택소유 여부	0.45	0.50	0	1
	소득수준	3.94	1.53	1	6

3. 분석방법 및 모델적합도 검증

본 연구는 구조방정식(structural equation modeling)을 사용하여 본 연구의 분석틀로 제시한 주요 개념간의 관계를 분석하였다. 많은 선행연구들에서 논의된 바와 같이 구조방정식은 개념들의 상호관계에 대한 단계적인 검증이 가능한 모델로 제시되었다(Kline, 2005; Kaplan, 2009; McDonald, & Ho, 2002; Tomarken, & Waller, 2005). 또한, 구조방정식을 통한 분석은 직접적인 관련성뿐만 아니라 간접영향부분까지 분석에 포함하여 실증연구에서 활용된다(Little, et al., 2007; Vandenberg, 2009; Evans, & Davis, 2005). 뿐만 아니라 잠재변수를 활용함으로써 하나의 개념을 위해 여러 개의 측정지표를 활용함으로써 발생할 수 있는 측정오차(measurement error)를 완화할 수 있는 방법으로 그 유용성이 제시되었다(Bollen, 2005; Kaplan, 2009).

이에 본 연구는 구조방정식 프로그램 Mplus6.12를 사용하여 개념적으로 제시한 분석틀을 분석하였다. 분석에 앞서 다변량정규분포(multivariate normality)의 가정을 충족하는지 여부를 사전 분석하였으며, 다변량정규분포의 가정이 위배되어 추정량(estimator)을 Satorra와 Bentler가 수정하여 제시한 최대우도추정법(S-B maximum-likelihood estimation)을 사용하였다(Satorra & Bentler, 1988, 1994).⁶⁾

관찰변수의 결측값이 있는 사례들은 분석에 포함되지 않았으며, 최종분석에서 2,915명이 분석에 포함되었다. 개념들의 구조적인 관계에 대한 분석에 앞서, 분석틀에서 제시한 개념들의 관계가

5) 본 연구는 크게 행정서비스를 7개 분야로 구분하고 서비스 만족도는 분야별로 2개 이상의 문항들로 측정하였으며, 행정서비스 만족도를 위한 잠재변수를 구성할 경우 2차 위계요인분석(2nd-order confirmatory factor analysis)가 본 연구의 분석모델의 포함되어야 했다. 2차 위계요인이 분석모델에 포함되는 것은 분석의 복잡성을 상당부분 증가시켰으며, 또한 모델 적합성 판단에 상당한 부담요인으로 작용하여 연구목적에 합당하지 않다고 판단하였으며, 이에 따라 각 분야별 서비스만족도의 요인 값을 서비스 만족도 관찰변수로 분석에 포함하였다.

6) Satorra와 Bentler 평균과 분산을 수정하여 다변량정규분포 가정에 위배된 많은 사례의 데이터들이 보이는 오차와 편의를 수정할 수 있는 시뮬레이션결과와 추정량을 제시하였다. Satorra와 Bentler가 제시한 추정량은 S-B Scaled Statistics으로 불리며 사회심리학, 교육심리학 분야에서 행태연구에서 최근 널리 활용되는 추정량이다.

적절하게 설정되었는지 평가하였다(model fitness). 모델적합성 평가는 CFI, TLI, RMSEA, SRMR 값을 기준으로 판단하였으며, 분석결과 상기한 지표들은 본 연구에서 제시한 개념적 분석틀이 적합한 것으로 나타났다. 분석결과 CFI 값은 0.962, TLI 값은 0.952로 나타났으며, 이는 모델적합도 기준이 되는 0.95보다 높았다. 또한 RMSEA 값은 0.033으로 결과치가 도출되었으며, 이는 모델적합도 기준이 되는 0.06보다 낮은 것으로 나타나 모델적합성이 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 SRMR 값은 분석결과 0.027으로 기준이 되는 0.08보다 낮은 것으로 결과가 도출되었다.

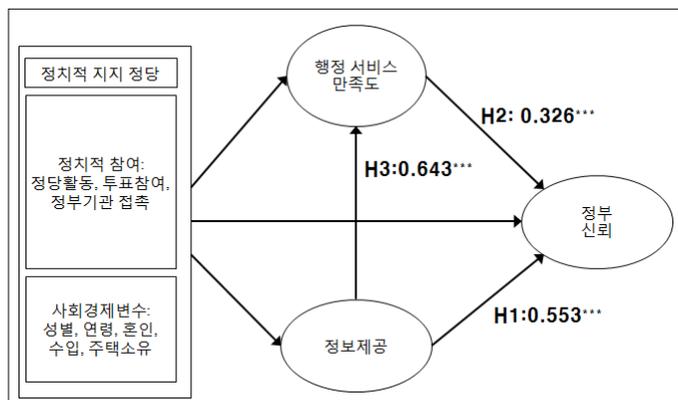
〈표 3〉 모델적합도 분석 결과

Fit Indices	연구 분석 값	기준 값
CFI	0.962	CFI > 0.950
TLI	0.952	TLI > 0.950
RMSEA	0.033	RMSEA < 0.060
SRMR	0.027	SRMR < 0.080

4. 분석결과

우선 본 연구에서 제시한 가설의 순서대로 분석결과를 살펴보면, 첫째, 정보제공과 관련한 시민들의 긍정적 인식은 정부신뢰를 증가시키는 역할을 하는 것으로 분석되었으며($B=0.553, p<0.01$), 이에 따라 가설1이 채택되었다. 둘째, 행정서비스의 만족도는 정부신뢰를 증가시키는 역할이 유의미하게 존재하는 것으로 분석되었으며($B=0.326, p<0.01$), 이에 따라 가설2가 채택되었다. 특히, 선행연구들과 마찬가지로 행정서비스에 대한 만족도는 정부신뢰에 긍정적인 역할을 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 정보제공의 충분성과 다양성은 행정서비스의 만족도와 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났으며, 또한 긍정적인 효과가 있는 것으로 분석되었다($B=0.643, p<0.01$). 이에 따라 가설3이 채택되었다. 본 연구의 주요 가설에 대한 분석결과와 그 관계를 정리하여 <그림 2>에 제시하였다.

〈그림 2〉 분석결과



본 연구는 정부신뢰, 서비스 만족도, 정보제공의 관계를 연구의 주요 목적으로 설정하고 분석하였으나, 또한 정부신뢰, 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있는 사회인구학적 요인 및 정치적 성향과 관련된 외생요인들도 분석에 포함하였다(<표 4> 참조).

첫째, 주목해야할 점은 정부신뢰, 행정서비스에 대한 만족도, 지방정부에서 제공하는 정보에 대한 인식이 응답자의 정치적인 성향에 의해 변화할 수 있다는 점이다(Christensen, & Laegried, 2005). 가령, 정부신뢰의 경우 한나라당을 지지하는 응답자의 경우 그렇지 않은 응답자에 비해 평균적으로 높은 정부신뢰를 보였으며($B=0.104, p<0.01$), 이러한 현상은 행정서비스에 대한 만족도($B=0.120, p<0.01$), 정보에 대한 인식($B=0.268, p<0.01$)에서 일관되게 나타났다. 본 연구의 설문조사가 진행되던 시기는 한나라당 소속 시장의 재임기간이었으며, 한나라당을 지지하는 응답자들의 경우 민주당 및 다른 정당을 지지하는 응답자들에 비해 시정부에 대한 신뢰, 만족도, 정보제공과 관련해 높게 평가하는 경향이 있는 것으로 분석되었다.

분석에서 제시한 표준화 계수의 특성상 회귀분석의 비표준화 계수와 같이 외생변수의 변화에 따른 효과를 설명하기는 곤란하지만, 그 상대적인 영향력의 크기를 비교해보면 정치적 선호에 따른 시민들의 인식과 태도변화가 적지 않음을 알 수 있다. 그리고 시민들의 다른 사회인구학적 요인들과 비교했을 때, 정치적인 선호가 정부신뢰, 서비스 만족도, 정보제공에 대한 인식에 보다 크게 영향을 미친다는 점을 알 수 있다.

이러한 결과는 Bouckaert and Van de Walle 등이 제시한 연구결과 일맥상통하는 결과로써, 시민들이 지방정부에 대해 보이는 신뢰와 서비스 만족도는 주관적이며, 이러한 주관적 인식은 다양한 요인에 영향을 받고 있다는 것을 보여주었다(Bouckaert & Van de Walle, 2003; Razin, 2004; James, 200; Poister & Thomas, 2011).

〈표 4〉 구조방정식 분석결과

내생변수		정부신뢰	행정 서비스 만족	정보제공
외생변수				
행정 서비스 만족도		0.326*** (0.041)	-	-
정보제공		0.553*** (0.041)	0.643*** (0.018)	-
사회 인구 학적 요인	성별(여성)	-0.003 (0.017)	0.001 (0.015)	-0.007 (0.020)
	기혼	-0.005 (0.022)	0.008 (0.020)	0.013 (0.026)
	연령 (35세 이하)	0.015 (0.022)	-0.048*** (0.020)	-0.024 (0.026)
	연령 (55세 이상)	0.023 (0.017)	0.024 (0.016)	0.055*** (0.020)
	주거형태 (임대)	-0.025 (0.018)	-0.025 (0.016)	0.007 (0.021)
	수입	0.006 (0.018)	0.033** (0.016)	-0.050*** (0.021)

정치적 참여 및 선호	정부기관 접촉	-0.022 (0.021)	-0.019 (0.018)	-0.049** (0.025)
	지방선거 참여	-0.033 (0.025)	-0.043** (0.023)	-0.095*** (0.027)
	대선 참여	-0.019 (0.028)	-0.026 (0.027)	-0.053** (0.031)
	정당활동 참여	-0.025 (0.018)	-0.032** (0.017)	-0.099*** (0.021)
	한나라당	0.104*** (0.019)	0.120*** (0.017)	0.268*** (0.021)
	민주당	-0.010 (0.018)	0.005 (0.016)	0.027 (0.021)

주: 표기한 결과치는 표준화계수이며 괄호 안의 값은 표준오차를 기재하였음

주: 유의미수준은 ***: $p < 0.01$, **: $p < 0.05$, *: $p < 0.1$ 를 의미함

둘째, 행정서비스 만족도의 경우 세대 간 차이에 따라 정부가 비슷한 서비스를 제공하여도 그 만족도는 차이가 존재할 수 있다는 결과가 제시되었다. 분석결과 35세 이하의 젊은 연령층은 행정서비스에 대해 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 경향이 강하게 존재하고 있음을 알 수 있다. 이는 기대불일치이론의 관점에서, 젊은 세대들의 경우 상대적으로 행정서비스에 대한 기대수준이 높기 때문이라고 해석할 수 있으며, 따라서 비슷한 수준의 행정서비스를 제공하더라도 35세 이하의 응답자들은 부정적인 태도를 보였을 수 있다.⁷⁾ 이러한 분석결과는 시민의 사회인구학적 특성에 따라 행정서비스에 대한 기대수준이 상이할 수 있다는 점을 보여준다.

또한 정치적인 성향과 행정서비스의 만족도가 무관하지 않다는 선행연구의 주장을 뒷받침하는 결과를 제시하였다. 분석결과 지방정부의 선거와 다양한 정치활동에 관심을 갖고 있는 시민들의 경우 행정서비스에 대해 상대적으로 낮은 만족도를 보였다⁸⁾. 이러한 결과에 대한 해석은 크게 두 가지가 가능하다. 첫째, 기대불일치이론을 확장하여, 지방선거 참여를 통해 개선된 시정과 행정서비스를 기대하였으나, 시간이 흘렀음에도 큰 변화가 없다고 인식되기 때문에 행정서비스에 대한 만족도가 낮게 나왔을 가능성이 있다. 둘째, 시민들의 정치적 활동은 행정서비스에 대한 불만이 높아, 직접적으로 자신들의 의사를 표현하기 위해 투표행위 및 정당활동의 참여로 발현될 가능성도 있음을 배제할 수 없다. 이 두 가지의 해석 모두 행정에 대해 시민들의 기대수준과 실제 행정서비스의 지속적인 불일치를 해소하기 위해 시민들이 정치적 활동에 참여했을 가능성이 있다. 이러한 점에서 서비스 만족도가 정치적으로 선호 및 정치활동과 관련성이 존재할 뿐만 아니라, 그 관련성이 통계적으로 유의미하게 나타났다.⁹⁾

7) 35세 이하의 응답자들의 경우 그렇지 않은 응답자들에 비해 행정서비스에 대해 평균적으로 낮은 만족도가 있는 것으로 분석되었다($B = -0.048$, $p < 0.01$). 또한 응답자의 경제적 특성에 따라 서비스 만족도가 변화할 수 있다는 점이다($B = 0.033$, $p < 0.05$). 본 연구에서 응답자들은 상대적으로 수입수준이 높은 경우 행정서비스에 대해 더욱 만족하고 있다는 경향이 나타났다.

8) 지방선거 참여 여부의 경우 $B = -0.043$, $p < 0.05$; 지난 2년간 정당관련 모임에 참석한 경험 정당 활동 참여 여부의 경우 $B = -0.032$, $p < 0.05$ 로 분석결과 제시되었다.

9) 상술하였듯, 시민들이 지지하는 정치정당의 시장이 시정을 운영할 경우, 정부신뢰, 행정서비스 만족도, 정보의

마지막으로 지방정부가 제공하는 정보의 충분성과 범주에 대한 인식 또한 세대 간의 차이와 시민들의 정치적 활동들과 관련성이 존재하고 있다는 결과가 나타났다. 55세 이상의 시민들은 평균적으로 정부가 제공하는 정보에 대해 긍정적인 인식을 갖고 있는 것으로 분석되었다 ($B=0.055, p<0.05$). 반면, 응답자의 소득수준이 높아질수록 서울시에서 제공하는 정보의 충분성과 그 범위에 대해 부정적인 인식이 높아지는 결과가 제시되었다($B=-0.050, p<0.05$). 이는 지방정부가 제공하는 정보에 대한 시민들의 기대수준역시 사회인구학적인 요인에 의해 차이가 발생할 수 있음을 의미한다.

더욱 중요한 점은, 정치적인 관심과 활발한 정치활동을 보이는 시민들의 경우 정부가 제공하는 정보에 대해 더욱 부정적인 인식을 보인다는 점이다(정부기관의 접촉 $B=-0.049, p<0.05$; 지방선거 참여 $B=-0.095, p<0.05$; 대선 참여 $B=-0.053, p<0.05$; 정당활동 참여 $B=-0.099, p<0.05$). 비록 인과적 선후관계를 본 연구에서 제시하는데 한계가 있으나, 시민들이 많은 정치적 관심과 활동에 참여하는 하는 경우, 지방정부가 제공하는 정보가 불충분하고, 만족스럽지 못하다고 인식이 높아지는 경향이 있음을 보여준다.

IV. 연구의 시사점 및 한계

본 연구는 지방정부의 의사소통 강화를 통한 경쟁력 강화의 일환으로써, 시민들에게 다양한 채널을 통해 충분한 정보를 제공하는 것이 어떠한 효과를 발생할 수 있는지에 대해 실증 분석하였다. 특히, 본 연구는 지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족에 유의미한 영향을 주는 요인이 될 것이라는 가설을 제기하였으며, 분석결과 이러한 가설을 지지하는 결과를 제시하였다. 본 연구에서 제시한 가설들은 선행연구들에서 제시된 개념적, 이론적, 분석적인 함의들을 토대로 설정되었다.

본 연구에서 의사소통, 특히 정보제공의 중요성을 연구의 중심에 둔 그 첫 번째 이유는 한국 사회의 민주화가 가속화되고, 의사소통을 위한 다양한 정보기술(ICTs)이 발달 및 보급화 되었음에도 불구하고, 정부의 의사소통 능력에 문제점이 많다는 지적이 끊이질 않았기 때문이다. 과거 권위주의적인 정부에 대한 부정적 기억들을 개선하기 위해, 정부가 추진하려는 많은 정책과 주요 행정 서비스에 대한 정보를 제공하는 것은 중요하다. 시민들이 다양한 경로를 통해 정확하고 풍부한 정보를 제공받지 못할 경우, 정부에 대한 불신(distrust)과 정책불응(policy noncompliance)의 사태로 연결될 가능성이 높기 때문이다 (Im et al., 2012; Im et al., 2013; 김관보·채경진·손호중, 2012).

따라서 급격하게 변화하는 한국사회와 높아지는 시민들의 민주의식을 고려할 때, 의사소통의 활성화와 다양하고 정확한 정보를 시민들에게 제공하는 것은 행정관리의 효율성(manage-

효과성이 상승하는 현상이 나타났다. 하지만 본 연구는 횡단면적인 설문자료를 활용하여 정치적 선호의 변화에 의해 나타날 수 있는 정부신뢰 등의 변화를 연구하는데 한계가 있다. 추후 이러한 방법론적인 한계를 보완하여, 지방정부의 도지사 및 시장이 한나라당(현 새누리당)이 아닌 민주당 및 다른 진보정당일 경우, 정치적 선호가 일관되게 영향을 미치는지 후속연구가 필요하다(지역별 비교 연구 포함).

effectiveness) 강화를 위한 노력 이상으로 중요할 것이다. 더욱이 ‘인터넷혁명’이라는 표현에서 알 수 있듯이 시민들이 전통적인 언론매체(신문, TV)뿐만 아니라 블로그, SNS, 인터넷 커뮤니티 등 다양한 정보전달 매체를 통해 다채로운 정보를 소비할 수 있는 여건이 되었다. 이러한 상황을 Sapiro(1999)는 시민-정부의 의사전달 접근성이 강화되었고, 나아가 시민과 정부사이의 친밀도를 높일 수 있는 환경적 여건이 마련되었다고 보았다.

하지만 이러한 정보통신기술의 발달은 행정환경에 양면의 칼날(double-edge sword)로 작용할 수 있다. 즉, 정보기술의 발달은 정부에 대한 시민들의 인지적인 편의(cognitive bias)를 확대시킬 수도 있고, 감소시킬 수도 있는 상황이 마련된 것을 의미하기 때문이다. 즉, 검증되지 않은 정보의 확산은 자칫 정부정책 및 행정행위에 대해 시민들의 부정적인 인식과 불신으로 연결될 수 있기 때문이다(예: 광우병 시위, 세월호 관련 거짓 정보). 이러한 측면에서 정부의 적극적인 정보제공의 중요성은 지속적으로 강조되어야 할 것이다.

서울시민들을 대상으로 진행한 본 연구의 분석결과는 지방정부가 충분한 정보를 다양한 채널을 통해 제공할 경우 정부에 대한 신뢰가 증가한다는 점을 보여주었다. 상술하였듯, 이러한 관계가 발견되는 이유는 정부의 정보제공이 시민들로 하여금 정부의 투명성, 개방성 등에 관련한 인식을 향상시키며, 이렇게 향상된 인식들의 결과로 정부에 대한 신뢰를 향상시키는 데 기여하기 때문이다. 비록, 지방정부의 투명성, 개방성 등을 본 연구에서 분석모델로 포함하지 못하였으나, 본 연구는 이론적 검토를 통해 시민들에 대한 정보제공이 정부의 투명성, 개방성, 대응성과 관련한 인식을 향상시키며, 나아가 정부신뢰를 개선시킨다는 점을 제시하였다.

또한, 행정서비스 만족도는 개인의 주관적인 태도이며(Bouckaert, & Van de Walle, 2003)이며, 개인들의 주관적 인지를 반영한다는 것에 초점을 맞추어 정보제공의 중요성을 분석하였다. 본 연구에서 제시한 문제의식과 분석결과는 시민 개인들이 갖고 있는 인지적 편의(예: 기대 수준)가 중요하다는 점을 제시하였다.¹⁰⁾ 이러한 실증분석을 통해 본 연구가 주는 정책적 함의는 행정서비스에 대한 만족은 단순히 개선된 서비스의 질과 전달방식만이 아닌, 다채로운 정보가 함께 제공될 때에 서비스만족도가 함께 변화할 수 있다는 것이다. 또한 의사소통의 노력과 다양한 정보의 제공이 어떻게 그리고 왜 지방정부의 운영에 대한 중요한 역할을 담당하는지 실증적 자료를 제시하는데 그 의의가 있다.

마지막으로 기대불일치 이론의 관점에서 시민들이 갖고 있는 행정서비스 및 정부의 정보제공에 대한 기대수준이 상이할 수 있음을 제시하였다. 비록 행정개혁과 정보제공을 위한 지방정부의 노력이 점진적으로 만족도 향상과 정보제공에 대한 긍정적인 인식을 향상시킬 수 있지만, 세대별, 소득수준별, 정치적 성향별로 존재할 수 있는 기대수준의 차이가 여전히 존재하고 있다는 점은 참고해야할 사항이다. 특히, 본 연구에서 제시한 연구결과는 서울시가 제공하는 정보와 행정서비스의 향상을 위한 보편적 접근과 함께, 사회인구학적으로 특정한 시민들의 그룹이 갖고

10) 통계분석결과 정보제공이 서비스만족도에 긍정적인 역할을 하는 것으로 나타났으나, 이러한 결과에 대한 인과적인 해석 및 결론의 제시는 각별한 주의가 필요하다고 생각한다. 본 연구는 정보제공과 서비스 만족도와의 관련성에 대한 가설은 제기 하였으나, 그 방향성에 대한 주장은 제기하지 않았다. 추후, 정보제공과 만족도 간의 관계가 긍정적 혹은 부정적인 관계로 나타날 수 있는 사례분석 및 설명모델에 관한 후속 연구가 필요하다.

있는 특수성에 대한 고려가 필요하다는 것을 보여주었다.

본 연구는 이러한 시사점에도 불구하고 몇 가지의 한계점을 갖고 있다. 첫째, 다차원적인 개념으로 제시된 정부신뢰의 측정지표를 보다 포괄적으로 활용하여 측정의 타당성을 확보하는데 미흡하였다. 그럼에도 불구하고, 과거의 연구들에게서 여러 기관들을 나열하고 “얼마나 신뢰하는가?”로 측정하는 방식을 개선하여 다차원적인 접근을 취해, 개념타당성을 확보하기 위해 노력하였다. 둘째, 방법론적으로 서울시민들의 설문응답에 의존하여 선행요인과 그 결과를 측정하여 동일방법편의의 여지가 여전히 남아 있다. 비록 Taylor(2013)와 Podsakoff, et al.(2012)등이 제시한 통계처리를 통한 동일방법편의 검정과정을 거치기는 하였으나, 하나의 설문으로 자료를 수집하여 개념들의 선후관계를 제시함에 따라 동일방법편의 문제점이 있음은 본 연구의 한계로 지적될 수 있다. 셋째, 횡단면적 자료를 분석함에 따라 서울시장이 기존의 한나라당(현 새누리당) 소속에서 무소속 혹은 야당소속의 시장으로 변화함에 따라, 정부신뢰, 행정 서비스만족도 등의 변화가 어떠한 양태로 변화하는지를 분석하지 못하였다. 향후 여러 지방정부의 비교연구 및 서울시를 대상으로 후속연구를 진행하여 이러한 연구의 한계를 보완할 필요성이 있다. 넷째, 본 논문의 정보제공과 관련한 측정문항들이 공급자(정부) 시각에 치우쳐 있다는 한계점이 있다. 정부 정보의 소비자인 시민들의 입장에서 정보제공의 효과성에 대한 포괄적인 측정이 더욱 타당할 것이다. 예를 들어, 다양한 경로의 정보제공뿐만 아니라 특정매체를 통한 정보의 제공이 어떠한 효과를 야기하는지에 대한 추가적인 고려가 필요하다. 마지막으로, 서울시가 비록 하나의 시 정부라고 할 수 있으나, 지역별로 지역적 특성에 차이가 있을 수 있다. 이러한 면에서, 지역적 특성에 따라 특정 정보제공 방식이 서로 다른 효과성을 야기할 수 있는 가능성이 있으며, 이러한 차이를 활용하여 지방정부에서 실천적인 정책적 시사점을 도출할 수 있을 것이다. 하지만 본 연구에서는 이러한 지역적 특성을 반영하여 분석을 실시하는데 한계가 있었다.

참고문헌

- 김관보·채경진·손호중. (2012). 지방정부 신뢰와 정책순응: 경기도정을 중심으로. 지방정부연구, 16(4). p.267-287
- 김현구·이승중·최도림. (2009). “정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용: 외부신뢰와 내부신뢰의비교 분석”, 행정논총, 47(3): 1~24.
- 박순애. (2006). “정부에 대한 이해와 정부 신뢰 관계: 우리나라 대학생을 중심으로”, 한국행정학보, 40(2): 73~97.
- 박정훈. (2008). “정부신뢰와 정책수용: 전자주민카드 정책을 중심으로”, 행정논총, 46(1): 93-122.
- 류대건. (2014) 부산시민의 신뢰-유형별 현황과 영향요인분석. 지방정부연구, 17(3). 301-334.
- 손호중·채원호. (2005). “정부신뢰의 영향요인에 관한 연구”, 한국행정학보, 39(3): 87-113.
- 오경민·박홍식. (2002). “정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구”, 한국정책학회보, 11(3): 113-135.

- 오세덕·이명제·강제상·임영제. (2013). 행정관리론. 서울: 대영문화사.
- 이강웅. (2002). “행정PR에 있어서 언론의 역할”, 한국행정연구, 11(4): 3-37.
- 임동진. (2010). 중앙정부 성과관리에서의 만족도 조사 활용실태 및 영향요인 분석: 만족도 담당 공무원의 인식을 중심으로. 한국정책학회보, 19(4). 503-549
- Barber, B. (1983). *The logic and limits of trust*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: Wiley.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of ‘good governance’: difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Cook, K. S., Hardin, R., & Levi, M. (2005). *Cooperation without trust?* New York: ussell Sage Foundation.
- Christensen, T., & Laegried, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The New Public Service: an approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3-10.
- Fukuyama, F. (2013). What Is Governance? *Governance*, 26(3), 347-368. doi: 10.1111/gove.12035
- Hetherington, M.J. (1998). The Political Relevance of Political Trust. *The American Political Science Review*. 92(4): 791-808.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2012). Internet, Trust in Government, and Citizen Compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Im, T., Porumbescu, G., & Lee, H. (2013). ICT as a Buffer to Change. *Public Performance & Management Review*, 36(3), 436-455.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory* 19:107-23.
- Kaplan, D. (2009). *Structural equation modeling: foundations and extensions* (2nd ed.). Los Angeles: SAGE.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Little, T. D., Card, N. A., & Bovaird, J. A. (2007). Structural Equation Modeling of Mediation and Moderation With Contextual Factors (pp. 207-230).
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The government communication decision wheel: Toward a public relations model for the public sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377-393.
- Liu, B. F., Horsley, J. S., & Yang, K. (2012). Overcoming Negative Media Coverage: Does Government Communication Matter?. *Journal of Public Administration Research and*

- Theory, 22(3), 597-621.
- la Porte, T. M., Demchak, C. C., & de Jong, M. (2002). Democracy and Bureaucracy in the Age of the Web: Empirical Findings and Theoretical Speculations. *Administration & Society*, 34(4), 411-446. doi: 10.1177/0095399702034004004
- McDonald, R. P., & Ho, M.-H. R. (2002). Principles and Practice in Reporting Structural Equation Analyses. *Psychological Methods*, 7(1), 64-82.
- Miller, A. H. (1974). Political issues and trust in government: 1964-1970. *American Political Science Review*, 68(03), 951-972.
- Morgeson, F. V. (2012). Expectations, disconfirmation, and citizen satisfaction with the US federal government: Testing and expanding the model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
- Morgeson, 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.
- Mutz, D., and G. Flemming. (1999). How good people make bad collectives: A social-psychological perspective on public attitude. In *Congress and the decline of public trust*, ed. Joseph Cooper, pp. 79-100. Boulder, CO: Westview Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* 17 (4): 460-69.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. doi: 10.1037/0021-9010.88.5.879
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of Method Bias in Social Science Research and Recommendations on How to Control It. *Annual Review of Psychology*, 63, 539-569.
- Poister, T. H., & Thomas, J. C. (2011). The Effect of Expectations and Expectancy Confirmation/Disconfirmation on Motorists' Satisfaction with State Highways. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 21, 601-617.
- Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction The Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). "Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust." *Academy of Management Review* Vol.23, No.3. 393-404.
- Ruscio, Kenneth P. (1996). Trust, democracy, and public management: A theoretical argument. *Journal of Public Administration Research and Theory* 6 (3): 461-477.

- Shah, D. V., J. M. McLeod, and S. H. Yoon. (2001). Communication, context, and community: An exploration of print, broadcast, and internet influences. *Communication Research* 28:464-507.
- Shapiro, A. L. (1999). *The control revolution: How the Internet is putting individuals in charge and changing the world we know*. New York: The Century Foundation.
- Taylor, J. K., Clerkin, R. M., Ngaruiya, K. M., & Velez, A.-L. K. (2013). An Exploratory Study of Public Service Motivation and the Institutional-Occupational Model of the Military. *Armed Forces & Society*. doi: 10.1177/0095327x13489119
- Tomarken, A. J., & Waller, N. G. (2005). Structural Equation Modeling: Strengths, Limitations, and Misconceptions. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 31-65.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management* 3 (23): 433-48.
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599-611.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-535.
- Van Ryzin, Muzzio, Immerwahr, Gulick, and Martinez. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review* 64 (3): 331-41.¹¹⁾
- Vandenabeele, W. (2009). The Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Self-Reported Performance: More Robust Evidence of the PSM-Performance Relationship. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 11-34. doi: 10.1177/0020852308099504

박정호(朴正虎): 2013년 피츠버그대학교(University of Pittsburgh)에서 행정학박사학위를 취득하였으며, 본 논문이 출간되는 시기에는 서울대학교 정부경쟁력연구센터에서 재직하고 있었으나, 2014년 5월부터 한국행정연구원 부연구위원으로 재직 중이다. 전공분야는 조직행태(공공봉사동기), 인사행정, 조직이론이며, 근래의 관심분야는 조직행태와 인지심리학 관련이론들을 적용하여 정부신뢰(trust in government) 및 시민들의 정책순응(policy compliance)에 대한 연구를 진행 중이다(fulled@kpa.re.kr).

〈별첨 1〉 행정서비스 만족도 측정 설문문항

행정서비스 만족도 측정문항	
<ul style="list-style-type: none"> • 실업문제해결 및 경제활성화 • 경찰(치안) • 소방 및 긴급구호(119) • 공원과 여가활동시설 • 청소년 탈선과 범죄에 대한 예방활동 • 도로의 관리 • 보행자 길 관리 • 도로청소상태 • 대중교통 (지하철, 버스) • 서울도심의 전반적인 원활한 교통흐름 관리 • 충분한 주차공간 제공 • 수도물 수질 • 하수도 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 대기오염과 소음문제 • 서울시 공무원으로부터 받았던 민원서비스의 전반적인 질(태도, 전문성 등) • 시민들과의 소통 • 쓰레기 수거와 분리수거 • 초등 및 중등 교육 • 도서관의 질 개선 • 취약계층(장애인, 저소득)의 지원 • 공중보건 및 의료 • 도시의 외관과 디자인 • 주택가격안정 및 주택공급 • 문화활동시설(박물관, 미술관 등)

〈별첨 2〉 응답자 분포

응답자				
번호	이름	설문참여 인원	퍼센트	누적퍼센트
1	강남구	150	4.9%	4.9%
2	강동구	147	4.8%	9.7%
3	강북구	110	3.6%	13.2%
4	강서구	161	5.2%	18.5%
5	관악구	166	5.4%	23.9%
6	광진구	121	3.9%	27.8%
7	구로구	128	4.2%	31.9%
8	금천구	78	2.5%	34.5%
9	노원구	155	5.0%	39.5%
10	도봉구	137	4.5%	44.0%
11	동대문구	124	4.0%	48.0%
12	동작구	136	4.4%	52.4%
13	마포구	150	4.9%	57.3%
14	서대문구	105	3.4%	60.7%
15	서초구	124	4.0%	64.7%
16	성동구	89	2.9%	67.6%
17	성북구	150	4.9%	72.5%
18	송파구	150	4.9%	77.4%
19	양천구	118	3.8%	81.2%
20	영등포구	130	4.2%	85.4%
21	용산구	106	3.4%	88.9%
22	은평구	126	4.1%	93.0%
23	종로구	78	2.5%	95.5%
24	중구	41	1.3%	96.8%
25	중랑구	97	3.2%	100.0%
계		3077	100%	100%

〈별첨 3〉 측정모델 분석결과

측정모델					
잠재변수		관찰변수	표준화계수	표준오차	양측검정 p-값
정부신뢰	➡	V021	0.666	0.024	0.000
	➡	V022	0.639	0.026	0.000
	➡	V023	0.530	0.027	0.000
	➡	V024	0.477	0.024	0.000
	➡	V025	0.504	0.023	0.000
행정서비스 만족	➡	V601	0.679	0.011	0.000
	➡	V602	0.820	0.008	0.000
	➡	V603	0.688	0.013	0.000
	➡	V604	0.760	0.010	0.000
	➡	V605	0.848	0.007	0.000
	➡	V606	0.813	0.008	0.000
	➡	V607	0.742	0.011	0.000
정보제공	➡	V012	0.741	0.014	0.000
	➡	V013	0.689	0.016	0.000
	➡	V014	0.629	0.017	0.000
	➡	V015	0.624	0.019	0.000
	➡	V016	0.645	0.018	0.000

〈별첨 4〉 상관분석표

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
(1)정부신뢰	1.00													
(2)의사소통	0.81	1.00												
(3)서비스만족도	0.75	0.69	1.00											
(4)성별	-0.01	-0.01	-0.01	1.00										
(5)기혼	0.08	0.07	0.12	0.03	1.00									
(6)연령 35이하	-0.10	-0.08	-0.14	0.02	-0.65	1.00								
(7)연령 55이상	0.14	0.11	0.13	-0.02	0.24	-0.27	1.00							
(8)소득	0.00	-0.04	0.03	-0.02	0.17	-0.10	0.03	1.00						
(9)정부기관접촉	-0.01	0.00	0.01	-0.06	0.08	-0.09	0.10	0.05	1.00					
(10)지방선거 참여	-0.07	-0.05	-0.04	-0.02	0.03	-0.01	-0.01	0.05	-0.34	1.00				
(11)대선 참여	-0.01	0.00	0.02	-0.03	0.06	-0.03	0.04	0.03	0.26	-0.09	1.00			
(12)정당활동 참여	-0.15	-0.14	-0.13	-0.03	-0.02	0.05	-0.04	0.04	0.04	0.01	0.04	1.00		
(13)한나라당	0.37	0.28	0.32	-0.04	0.15	-0.15	0.17	0.06	0.06	-0.03	0.04	-0.09	1.00	
(14)민주당	-0.07	-0.03	-0.05	-0.02	-0.04	0.06	-0.05	-0.02	0.03	0.03	0.03	-0.08	-0.24	1.00

Abstract

The Effects of Government's Information-Providing on Trust in Government and Service Satisfaction: Seoul Metropolitan Case

Park, Jungho

This research aims to present more concrete evidence for the importance of government's efforts to provide sufficient and accurate information to citizens via various communication channels. For this purpose, this research investigates the role of government's information-providing to citizens to enhance trust in government and service satisfaction. Given that citizens' trust in government and satisfaction are subjective cognition or attitude, more sufficient and accurate information is likely to affect the degrees of trust and satisfaction by stimulating citizens to adjust their subjective attitude and bias. Specifically, this research hypothesizes 1) the positive role of information in increasing citizens' trust in government, and 2) the significant relationship between information and service satisfaction. In addition, this research attempts to offer theoretical explanation for how information-providing can serve as a critical antecedent of trust and satisfaction in light of expectancy-disconfirmation theory. Findings of this research illustrate that government's information-providing positively affects both trust in government and service satisfaction. In addition, findings suggest that future research should pay a closer attention to the mediating role of transparency and responsiveness in the relationship between information-providing and trust in government.

Key Words: trust in government, government information, expectancy disconfirmation theory, service satisfaction

