

온라인 정보공개청구 영향 요인에 관한 실증분석

박 상 인*

최 연 태**

국문요약

본 연구는 네티즌들을 대상으로 온라인 정보공개청구와 관련된 주요 영향요인들을 정보수요자 관점에서 그리고 개인 단위의 미시적 수준에서 탐색하고자 하였다. 이를 위해 Nielsen KoreanClick社의 자체 패널들을 대상으로 2012년도에 실시되었던 '공적 영역에 관한 네티즌들의 행태 조사'라는 온라인 설문조사 자료를 이용한 순위로짓(ordered logit) 분석을 실시하였다.

분석결과, 전자정부 서비스 유형 중 전자민원 및 각종 행정서비스 처리와 세금/공과금 등 온라인 결제 그리고 정부정책 관련 공공앱 이용도의 경우 모두 유의수준 1%하에서 온라인 정보공개청구 이용과 유의미한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

개인들의 정치·사회적 참여 행태와 관련된 대부분의 변수들도 음의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났으며, 특히 오프라인상의 비공식적 정치 참여도와 온라인상의 정치참여도의 경우 온라인 정보공개청구 이용과 유의미한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

개인들의 정치·사회적 성향과 관련해서는 진보 성향일수록, 고위관료에 대한 신뢰도가 낮을수록 그리고 내적·외적 정치효능감이 낮을수록 온라인 정보공개청구를 더 많이 하는 것으로 나타났다.

이러한 네티즌들의 온라인 정보공개청구 영향요인 분석을 통해 개인별 맞춤형 정보와 서비스의 제공을 목적으로 하는 정부3.0의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

주제어: 온라인 정보공개청구, 전자정부 서비스, 온·오프라인 정치참여, 정보추구행위

I. 서론

지식기반경제(knowledge based economy)의 성숙에 따라 개별 경제주체들의 부의 창출에 있어 공공부문 정보가 차지하는 비중과 역할은 갈수록 커지고 있다. 아울러 정보화사회의 도래에 따른 전자민주주의(electronic democracy)의 지향점인 숙의민주주의(deliberative democracy)의 구현에 있어서도 공적 정보의 중요성은 갈수록 증가하고 있는바 이는 숙의민주주의가 현안에 대해

* 제1저자

** 교신저자

올바른 지식과 정보를 공유하고 있는 시민(informed citizen)을 전제로 하기 때문이다. 전자정부의 발전에 따른 온라인 정보공개 확산을 통해 시민들은 참여에 필요한 각종 정보를 수집하는데 드는 거래비용(transaction cost)을 절감할 수 있게 되고 이는 Mancur Olsen이 주장한 집단행동의 딜레마를 해결하는 단초를 제시해 주고 있다. 또한 국민과 정부 간 관계에 있어서도 일반 국민들에게 각종 국정 현안과 관련된 정보를 공개함으로써 본인-대리인(Principal-Agent) 간 정보 비대칭성에 기인한 각종 도덕적 해이(moral hazard) 현상을 해결하는데 크게 기여할 수 있다.

박근혜 정부는 ‘정부 3.0’을 국정운영의 새로운 패러다임으로 추진하고 있는바 ‘정부 3.0’은 정부가 종래 공급자 입장에서 전 국민을 상대로 획일적인 서비스를 제공하던 방식에서 벗어나 수요자인 시민 개개인의 필요와 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하고자 하는 것이다(안전행정부, 2014a). 이러한 정부 3.0 패러다임은 정보공개를 더욱 확대·강화할 것으로 기대되며 특히 스마트폰과 같은 모바일 기기의 급속한 보급 및 확산은 정부3.0 추진에 있어 온라인 정보공개시스템의 역할을 강조하고 있다(정진임·김유승, 2014; 이재완(2014)에서 재인용). 실제 온라인 정보공개 서비스의 이용도는 날이 갈수록 증가하고 있는바 2013년 기준 온라인 청구 비중은 전체의 약 73%를 차지하며, 직접출석(19%), 팩스(5%), 우편(3%) 등이 그 뒤를 잇고 있다(안전행정부, 2013).

정부3.0 시대는 개인별 맞춤형 정보와 서비스의 제공을 목적으로 하므로 개인 차원의 정보공개 청구 영향 요인 분석의 유용성은 갈수록 커지고 있다. 특히 어떠한 개인적 속성들이 정보공개청구 수요에 중요한 영향을 미치는지를 파악하는 것이야말로 개인별 맞춤형 서비스 제공을 위한 기초 작업이라 할 것이다. 하지만 정보공개와 관련된 대부분의 연구가 공급자인 정보제공기관 중심으로 진행되어 왔으며, 특히 온라인을 통한 개인들의 정보공개 청구 영향 요인 분석은 극히 드문 실정이다. 따라서 정부3.0 시대를 맞이하여 어떤 동거나 요인들에 의해 시민들의 정보공개 청구 수요가 발생하는지를 수요자 측면에서 파악해 보는 것은 매우 의미 있는 작업이 될 것이다. 특히 오늘날 온라인 정보공개청구가 대세인 상황에서 네티즌들의 온라인 정보공개청구 영향요인 분석 결과를 활용함으로써 정부3.0의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

II. 온라인 정보공개청구의 이론적 논의

본 연구에서는 온라인 정보공개청구와 관련된 주요 영향요인들을 정보수요자 관점에서 그리고 개인차원의 미시적 수준에서 실증분석해 보고자 한다. 이러한 온라인 정보공개청구는 전자정부(e-Government)의 핵심적 요소에 해당하는바 먼저 전자정부와 온라인 정보공개 간의 관계를 살펴보기로 한다.

전자정부란 인터넷 등 정보통신기술이 발달하면서 정부의 정보공개와 공공서비스 제공 그리고 시민의 정책참여 등이 온라인 플랫폼 상에서 이루어지는 것을 말한다. 특히 UN의 전자정부 정의는 국정정보 전달에 초점을 맞추어 “정부가 시민들에게 제공하는 정보 및 서비스를 인터넷과 웹페이지를 이용해 전달하는 것”이라고 정의하였다(UN, 2002; 홍혜현(2012)에서 재인용). 또

한 아래 <표 1>에서 볼 수 있듯이 UN이 정의한 전자정부발전지수의 구성항목 중 하나인 온라인서비스수준의 제 1단계가 바로 온라인 정보공개에 해당하며, 온라인참여지수의 구성항목에도 온라인 정보제공이 포함되어 있음을 볼 때 온라인 정보공개야말로 전자정부의 핵심 요소임을 다시 한 번 확인할 수 있다.

그밖에 G2C에서의 전자정부의 역할을 ‘정보단계(Information Phase)’, ‘상호작용단계(Interaction Phase)’, ‘전환단계(Transformation Phase)’로 나눈 Backus(2001)의 연구나, 전자정부의 기능을 크게 e-information, e-civil affairs, e-participation으로 구분하는 여러 국내 연구들(유원상 외, 2010; 조희정, 2011, 최연태·박상인, 2011; 홍혜현(2012)에서 재인용)을 통해서도 온라인 정보공개와 전자정부의 상호관련성을 확인할 수 있다.

<표 1> UN 전자정부 평가지수 내용

평가지수	부 문	구성 요소	
전자정부 발전지수	온라인 서비스 수준	1단계: 착수 (Emerging)	<ul style="list-style-type: none"> • 정책, 법령, 문서 등을 온라인을 통해 시민에게 제공 • 타 부처, 소속기관, 산하기관과 링크 • 정부 부처의 새 소식 및 정보목록 제공
		2단계: 발전 (Enhanced)	<ul style="list-style-type: none"> • 시민에게 발전된 일방향 및 쌍방향 온라인 서비스 제공 • 민원신청 양식, 비디오 서비스와 다국어 서비스 제공 • 부분적으로 비온라인 양식이나 개인정보를 우편 등으로 제공받는 서비스를 온라인으로 신청
		3단계: 전자거래 (Transactional)	<ul style="list-style-type: none"> • 시민들이 정부정책, 프로그램, 법령 등을 온라인으로 요청하고 접수할 수 있는 쌍방향 서비스 제공 • 거래의 완료를 위해 신분 증명을 위한 전자인증 양식 제공 • 전자투표, 양식의 다운로드 및 업로드, 온라인 세금납부 서비스 증명/면허/허가 신청 서비스 제공
		4단계: 통합처리 (Connected)	<ul style="list-style-type: none"> • Web 2.0 등을 이용, 시민과의 커뮤니케이션 수행 • 다부처 통합 서비스, 생애주기를 고려한 맞춤형 서비스 제공 • 정책 의사결정에 시민 의견이 반영될 수 있는 온라인 환경 조성
	정보통신 인프라 수준	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷이용자수, 전화회선수, 이동전화가입건수, 유선초고속인터넷 가입자수, 무선초고속인터넷 가입자수 	
	인적자본 수준	<ul style="list-style-type: none"> • 성인 문해율, 취학율, 학교교육 예상년수, 평균 학교교육 년수 	
온라인 참여지수	온라인 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> • 시민 참여를 촉진하는 각종 정보 제공 여부 • 정책 자료의 온라인 제공, 온라인 정책토론포럼 일정 공지 등 	
	온라인 정책참여	<ul style="list-style-type: none"> • 시민들의 의견제시 및 피드백 제공 여부 • 온라인 여론조사, 채팅 룸, 인스턴트 메시지, 블로그 등 	
	온라인 정책결정	<ul style="list-style-type: none"> • 공공정책 의사결정에 시민들의 의사가 반영되는지 여부 • 온라인 토론 포럼, 온라인 진정, 온라인 투표 등 	

※ 안전행정부 보도자료(2014.6.24.) 참고

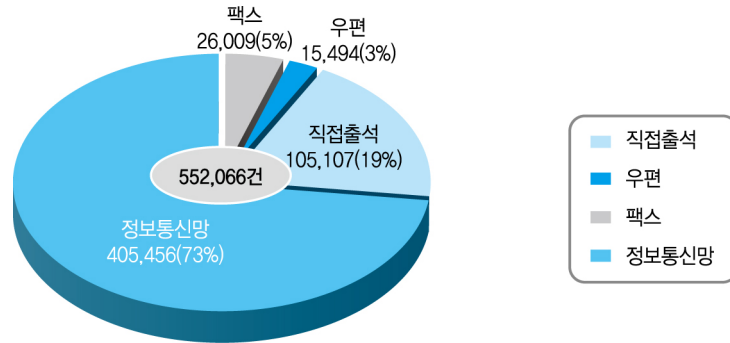
온라인을 포함한 전자적 정보공개에 대한 개념은 미국에서 시작되었다. 1966년 제정된 정보자유법(The Freedom of Information Act: FOIA)은 문서위주의 정보검색 및 공개를 명시하고 있기 때문에 정보기록의 전산화와 그에 대한 대응을 위해 1996년 전자정보공개법(Electronic Freedom of Information Act: EFOIA)이 제정되었다. 동법에서는 정보공개대상에 전자적 기록도 포함되었으며, 전자적 정보공개 외에도 전자적 행정업무 처리, 전자열람실(E-reading room)의 활성화 등 미국 정부의 전자정부 추진 노력이 반영되었다(이재호, 2014). 미국에서의 전자적 정보공개는 정보 결과물의 형태와 제공방식을 전자적 방식으로 확대·발전시켰고, 이용자 중심의 정보공개가 이루어질 수 있게 하였으며, 정보공개와 발전가능성과 행정의 유연성을 가져다주었다(정하명, 2009; 정충식, 2001; 이재호(2014)에서 재인용).

국내에서는 정확하게 전자적 정보공개라는 개념이 법적으로 존재하지 않았다. 우리나라에서는 기존의 정보공개법을 2004년에 개정하여 전자적 정보공개와 비슷한 의미를 담아내고 있다. 전자적 정보공개와 관련한 2004년 정보공개법 전면 개정의 구체적 내용을 살펴보면 제2조(정의)에서 ‘문서’에 전자문서를 포함하고, 열람, 사본·복제물 교부 이외에 정보통신망을 통하여 정보를 제공하는 것도 “공개”의 범위에 포함시켜 전자우편(e-mail)으로 공개하는 것이 가능하도록 하였다. 또한 제15조(정보의 전자적 공개)에서 정보의 성질상 현저히 곤란한 경우를 제외하고는 전자적 형태의 공개 요구에 응하여야 하며, 비전자적 형태의 정보라도 업무수행에 지장을 주거나 정보의 성질이 훼손될 우려가 없는 한 전자적으로 변환하여 공개토록 하였다(최정민, 2013).

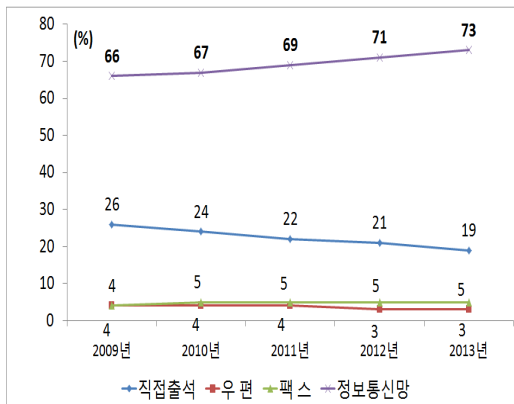
우리나라는 2006년부터 온라인 정보공개 청구가 실시되었으며, 사전정보 공표 및 원문정보공개 제도의 도입·시행 등으로 국민의 정보 접근성과 청구의 편의성이 향상되었다. 특히, 정보공개포털 이용기관이 2013년 기준 18,613개로 확대되면서 이들 기관들에 대한 온라인 정보공개 청구가 실시됨으로서 국민 누구나 언제 어디서든 편리하게 원하는 정보를 제공받을 수 있는 등 정보공개 활성화에 크게 기여하였다. 아울러 2009년부터 장애인·노약자 등도 정보공개서비스를 쉽게 이용할 수 있도록 음성 안내 기능, 키보드 처리 기능 등을 제공하고 있으며, 2012년부터는 모바일 서비스도 제공하고 있다. 2014년 3월부터는 정보공개청구와 사전정보공표 및 원문정보공개를 윈스탑으로 지원하는 정보공개포털을 구축함으로써 온라인 정보공개 분야에서 선도국가로서의 지위를 다져가고 있다(안전행정부, 2014b). 온라인 정보공개청구는 간편하고, 청구의 근거가 명확히 남으며, 처리진행 상황도 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있어(하승수 외, 2009; 이재완·정광호(2011a)에서 재인용) 이용도가 지속적으로 증가하고 있다. 정보공개청구 방법별 비중을 살펴보면 2007년까지만 해도 국민이 직접 방문 또는 우편 등으로 청구하는 사례가 전체 청구건수의 48%에 해당하였으나, 2013년에는 온라인 청구가 전체의 약 73%를 차지하여 직접출석(19%), 팩스(5%), 우편(3%)을 압도하고 있다(안전행정부, 2014b).

연도별로 정보공개청구 방법 현황을 살펴보면 온라인 정보공개청구 비중이 2009년 66%대에서 2013년 73%대로 지속적으로 증가추세에 있는 반면 직접출석에 의한 청구는 2009년 26%대에서 2013년 10%대로 지속적으로 감소하고 있음을 알 수 있다. 2013년도 기준 기관별 온라인 정보공개청구 비중을 살펴보면 교육청이 91%대로 가장 높은 반면 공공기관은 41%대로 가장 낮은 것으로 나타났다.

〈그림 1〉 정보공개청구방법별 처리현황 및 비중(2013년도 기준)

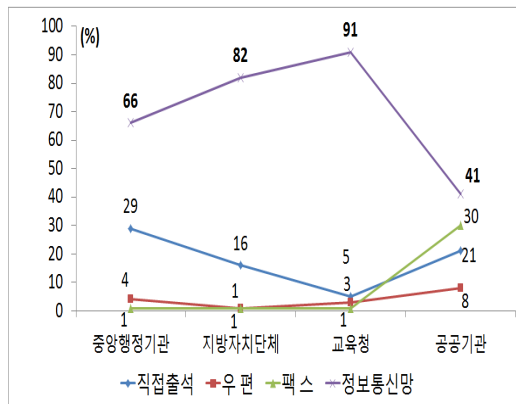


〈그림 2〉 연도별 정보공개청구 방법 현황



※ 안전행정부(2014)를 바탕으로 작성

〈그림 3〉 기관별 정보공개청구 방법 현황



Ⅲ. 선행연구

정보공개는 대표적 학제 간 연구 주제로 행정학 외에도 기록학, 문헌정보학, 법학, 신문방송학, 정치학 등 다양한 학문분과에서 다양한 방법론을 활용한 연구가 이루어져 왔다(최정민·김유승, 2013). 하지만 실제 데이터를 이용한 실증적·양적 연구보다는 문헌연구, 법제연구와 같은 처방적·질적 연구에 경도되었고, 정보공개를 둘러싼 행위자들의 행태에 관한 연구가 부족하였다(최정민, 2014).

행정학 분야를 중심으로 살펴보면 주로 정보공개 운영과 효과에 관한 연구(이승중, 1995; 성도경·박익상, 2001; 박종관·윤주명, 2004; 박돌봉, 2005; 김승태, 2006; 정광호 외, 2008; 우정수, 2008)와 기관별 요인이 정보공개에 미치는 영향에 관한 연구(이용정, 1999; 장지원·문신용, 2004; 안병철, 2009; 이명진·문명재, 2010), 관료의 공개행태 관련 요인을 분석한 연구(임진희·이준기, 2010; 최정민, 2013), 정보공개 관련 수요 측 요인과 공급 측 요인을 종합적으로 고려한 연구(이재완·정광호, 2011a; 이재완·정광호, 2011b; 이재완, 2013) 등이 있다(최정민, 2014).

정보공개와 관련한 대부분의 기존 연구들은 조직단위의 거시적 차원에서 정보공개의 공급측면에 초점을 맞추었기에 정보이용자 개인의 관점에서 정보공개청구 영향요인을 분석하는 연구는 거의 전무한 실정이다. 이에 본 연구는 오늘날 온라인 정보공개청구가 대세인 상황에서 정보공개의 수요 측면에 초점을 맞추어 개인단위의 미시적 차원에서 온라인 정보공개청구 영향요인을 실증 분석하고자 한다. 정보공개와 관련된 선행연구들 중 개인의 온라인 정보공개청구에 영향을 미치는 변인들을 실증 분석한 연구가 없었기에 여기서는 전자정부 이용자 특성 분석이나 문헌정보학 등에서 이루어진 정보추구행위(information seeking behavior)에 관한 이론적·실증적 연구들을 검토하기로 한다.

앞에서 이미 언급한바와 같이 온라인 정보공개는 전자정부의 기본적 단계에 해당하므로 본 연구의 설명변수들로 개인의 전자정부 서비스 이용에 영향을 미치는 변인들을 참조할 수 있다. 전자정부 이용자 특성에 관한 연구로는 최연태(2011)의 연구가 대표적이는데, 성별, 소득, 연령, 학력, 지역과 같은 인구사회학적 변수들 이외에도 인터넷 이용 가족수, 정부부처 웹사이트 방문 가족수 그리고 인터넷 이용가족 중 청소년 수와 같은 가족 관련 변수들도 함께 고려하였다.

문헌정보학 등에서 이루어진 정보추구행위(information seeking behavior)에 관한 이론적 연구로는 Burnett, Jaeger & Thompson(2008)과 McCreadie & Rice(1999)의 연구가 대표적이다(Oltmann, 2009). 먼저 McCreadie & Rice(1999)는 정보접근을 기술(technology), 상품(commodity), 통제(control), 참여(participation), 의사소통(communication), 지식(knowledge)이라는 측면에서 개념화한 뒤 물리적(physical), 인지적(cognitive), 정서적(affective), 경제적(economic), 사회적(social), 정치적(political) 차원의 정보추구 영향 요인들을 제시하였다. Burnett, Jaeger & Thompson(2008)은 McCreadie, & Rice(1999)의 연구를 기반으로 크게 물리적, 사회적, 인지적 차원으로 정보추구 영향 요인들을 통합하면서 정보접근에 있어 사회적 측면이 물리적, 인지적 측면 못지않게 중요함을 강조하였다. 물리적(physical) 차원에는 기술, 경제여건(economics), 지리(geography), 신체장애(disability) 등의 변인들이 포함되고, 인지적(cognitive) 차원에는 정보추구행태, 언어, 방언, 교육, 리터러시, 기술적 리터러시, 인지적 능력, 어휘력, 주관적 관점 등이 해당되며, 사회적(social) 차원에는 사회규범, 세계관, 사회적 유형(social type), 정보행태 등이 제시되었다.

본 연구주제와 유사한 전자적 정보접근과 관련해서는 Kebede(2000)가 이론적 틀을 제시하였는바 최종이용자(end-users) 특성, 전자적 정보매체(information carrier) 특성, 콘텐츠 특성, 정보환경 특성이라는 네 가지 차원에서 주요 변인들을 제시하였다. 여기서 미시적 차원에 해당하는 최종이용자 특성으로 계산 기술, 전자적 정보이용 경험, 도메인 지식, 언어능력, 디지털 리터러시, 능력에 대한 자신감, 사용의 편리성, 정보·정보시스템과 인터넷의 유용성, 기술과 지식에 대한 인식, 경제적 능력, 관심과 동기 등이 포함되었다.

정보추구행위(information seeking behavior)에 관한 미시적 차원의 실증 연구로는 지방정부를 대상으로 한 Piotrowski & Van Ryzin(2007)의 연구가 있으며, 온라인 정보공유에 관한 미시적 실증 연구인 Lee & Cho(2011)의 연구 역시 참고할 만하다. 아래 <표 2>에는 각 연구별 주요 변인들이 자세히 소개되어 있다.

본 연구에서는 전자정부 이용자 특성에 관한 최연태(2011)의 연구로부터 성별, 소득, 연령, 학

력, 지역과 같은 인구사회학적 변수들을 그리고 McCreadie & Rice(1999)의 연구로부터 리터러시, 신뢰, 사회연결망, 교육, 경험, 참여와 같은 인지적·사회적·정치적 차원의 변수들을 영향요인에 포함시켰다. Burnett, Jaeger & Thompson(2008)의 연구로부터는 교육, 리터러시와 같은 인지적 차원의 변인들을, 그리고 Kebede(2000)의 연구로부터는 전자적 정보이용경험, 디지털 리터러시, 관심과 동기와 같은 최종 이용자의 특성 관련 변인들을 원용하였다. Piotrowski & Van Ryzin(2007)의 연구로부터는 성별, 학력·소득과 같은 사회경제적 지위, 연령, 신문구독과 투표참가와 같은 정치참여, 정치이념, 지방정부 관료에 대한 신뢰, 대인신뢰, 정부접촉빈도, 거주지역 등의 변인들을, 그리고 마지막으로 Lee & Cho(2011)의 연구로부터는 성별과 소셜 네트워크를 원용하였다.

〈표 2〉 정보추구행위 관련 선행 연구

연구자	종속변수	독립변수
McCreadie, M., & Rice, R. E. (1999)	정보접근	-물리적(physical) 차원- ①지역(도시/농촌 등) ②인간공학적 환경(조명, 소음, 가구배치 등) ③공간(인접, 개방, 보안 여부 등) ④전시(정보전달의 형식이나 매체 등) -인지적(cognitive) 차원- ①관심영역에 대한 이해도 ②권리 및 문제해결수단 등에 대한 인지 ③리터러시 ④정보시스템 설비 및 숙련도 ⑤시스템과 이용자 간의 매칭 -정서적(affective) 차원- ①태도(attitudes) ②자신감, 두려움, 신뢰 ③익숙함/불편함 -경제적(economic) 차원- ①편익 ②비용 ③가치 -사회적(social) 차원- ①문화적 규범 ②소속계급(class membership)과 배경 ③사회연결망(social networks) ④교육 ⑤능력(competence) ⑥경험 -정치적(political) 차원- ①정치권력 ②통제 ③형평성과 참여
Burnett, G., Jaeger, P. T. & Thompson, K. M. (2008)	정보접근	-물리적(physical) 차원- ①기술 ②경제여건(economics) ③지리(geography) ④신체장애(disability) -인지적(cognitive) 차원- ①정보추구행태 ②언어 ③방언 ④교육 ⑤리터러시 ⑥기술적 리터러시 ⑦인지적 능력 ⑧어휘력 ⑨주관적 관점 -사회적(social) 차원- ①사회규범 ②세계관 ③사회적 유형(social type) ④정보행태
Kebede, G. (2000)	전자적 정보접근	-최종이용자(end-users) 특성- ①계산 기술 ②전자적 정보이용 경험 ③도메인 지식 ④언어능력 ⑤디지털 리터러시 ⑥능력에 대한 자신감 ⑦사용의 편리성 ⑧정보, 정보시스템과 인터넷의 유용성 ⑨기술과 지식에 대한 인식 ⑩ 경제적 능력 ⑪관심과 동기 -전자적 정보매체(information carrier)의 특성- ①컴퓨팅, 네트워크 하드웨어, 소프트웨어, 인터페이스, 인터넷 연결의 성능(capability) ②컴퓨팅과 네트워크 리소스의 사용 편리성 ③컴퓨팅과 네트워크 리소스와 전자적 정보소스의 물리적 접근성과 이용가능성 -콘텐츠의 특성-

		①주제 관련성(relevance) ②콘텐츠의 유형(텍스트, 오디오, 비디오 등)과 형식(PDF, 워드, HTML 등) 형태(키워드, 초록, 요약, 전문 등) ③콘텐츠의 질(정확성, 신뢰성, 폭과 깊이 등) ④수준 ⑤구성(검색가능, 인덱스화) ⑥파일크기-전반적 정보환경의 특성- ①정보정책 및 규제 ②인프라 ③정보문화 ④기술적·인적 지원 ⑤경제수준 ⑥전자적 정보자원의 비용
Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2007)	지방정부투명성지표 (정보공개요구지표) [①재정②안전 ③좋은 정부 ④원칙적 투명성] 실제 지방정부 정보공개청구 문건유형수	①성별 ②인종 ③사회경제적 지위(학력, 소득) ④연령 ⑤정치관여(신문구독, 투표참가) ⑤정치이념 ⑥지방정부관료에 대한 신뢰 ⑦대인신뢰 ⑧공동체 소속감 ⑨정부접촉빈도 ⑩정부비밀주의에 대한 우려 ⑪인지된 정보공개 정도 ⑫자가소유 여부 ⑬거주기간 ⑭거주지역
Lee, J. S. & Cho, H. (2011)	온라인 정보공유	①성별 ②소셜 네트워크 ③개인의 성향(개인주의 vs. 전체주의)

IV. 연구설계

1. 분석모형

본 연구의 종속변수는 인터넷을 통한 개인들의 정보공개청구 빈도이다. 종래 개인들의 온라인 정부공개청구 영향 요인들에 대한 선행연구가 거의 없었기에 본 연구의 주요 설명변수들은 앞에서 언급한 바와 같이 전자정부 이용자 특성에 관한 최연태(2011)의 연구나 지방정부에 대한 미시적 정보공개청구를 실증 분석한 Piotrowski & Van Ryzin(2007)의 연구, 그리고 온라인상의 정치참여나 시민참여의 영향요인을 검토한 최연태(2012)의 연구를 바탕으로 도출되었다. 설명변수들은 크게 여섯 가지 차원으로 분류되는데 첫째, 전자정부 서비스 이용도와 관련된 변수, 둘째, 개인들의 정치·사회적 성향 관련 변수, 셋째, 개인들의 정치·사회적 참여 행태 관련 변수, 넷째, 개인들의 인터넷 이용 행태를 나타내는 변수, 다섯째, 개인들의 미디어 이용도 관련 변수, 여섯째, 사회경제적 지위를 포함한 인구사회학적 변수들로 나누어진다.

전자정부 서비스 이용도와 관련된 변수들로는 정부관련 정보검색 빈도, 전자민원 및 각종 행정서비스 처리 빈도, 세금/공과금 등 온라인 결제 빈도가 포함되었다.

개인들의 정치·사회적 성향 관련과 관련해서는 지지정당, 이념성향, 내적·외적 정치효능감, 중앙 및 지방행정기관 신뢰, 대통령 및 고위관료에 대한 신뢰, 사회일반에 대한 신뢰 등의 변수들이 고려되었다. 개인들의 정치·사회적 참여 행태와 관련된 변수들로는 투표참여율, 오프라인상의 비공식적 정치 참여도, 온라인상의 정치참여도, 온라인 봉사지수, 단체참여도, 공적 관심도, 조직참여도가 포함되었다. 개인들의 인터넷 이용 행태를 나타내는 변수들로는 인터넷 리터러시(literacy), SNS 이용도, 정치 관련 마이크로블로그 이용도, 정부정책 관련 공공앱 이용도가 고려되었다. 개인들의 미디어 이용도 관련 변수들로는 인터넷 이용 시간, TV시청 시간, 신문 읽는 시

간이 고려되었으며, 인구사회학적 변수로는 성별, 연령, 학력, 직업, 가계소득, 지역, 결혼여부, 종교가 포함되어 있다. 이러한 다중회귀분석에서의 종속변수와 설명변수들에 대한 근거가 되는 관련 선행연구들을 요약해서 정리하면 아래 <표 3>과 같다.

<표 3> 분석모형

종류	범주	변수	관련 선행연구
종속 변수		온라인 정보공개 청구 이용도	McCreadie & Rice(1999), Burnett et al.(2008), Kebede(2000), Piotrowski & Van Ryzin(2007)
	전자정부 서비스 이용도	정부관련 정보검색	Kebede(2000)
전자민원 및 각종 행정서비스 처리			
세금/공과금 등 온라인 결제			
정치·사회적 성향	지지정당	최연태(2012)	
	이념성향	Piotrowski & Van Ryzin(2007)	
	내적·외적 정치효능감	최연태(2012)	
	중앙행정기관 신뢰	Piotrowski & Van Ryzin(2007), McCreadie & Rice(1999), 최연태(2012)	
	지방행정기관 신뢰		
	대통령 신뢰		
	고위관료 신뢰		
사회 일반 신뢰			
정치·사회적 참여 행태	투표참여율	Piotrowski & Van Ryzin(2007), McCreadie & Rice(1999), 최연태(2012)	
	오프라인상 비공식적 정치참여도		
	온라인상 정치참여도		
	온라인 봉사지수		
	조직참여도		
	공적 관심도		
미디어 이용도	인터넷 이용시간		
	TV시청 시간		
	신문 읽는 시간	Piotrowski & Van Ryzin(2007)	
인터넷 이용행태	인터넷 리터러시	McCreadie & Rice(1999), Burnett et al.(2008), Kebede(2000)	
	SNS 이용도	최연태(2012)	
	정치관련 마이크로 블로그 이용도		
	정부정책 관련 공공앱 이용도		
인구사회학적 변수	성별	Piotrowski & Van Ryzin(2007), 최연태(2011, 2012)	
	연령	Piotrowski & Van Ryzin(2007), 최연태(2011, 2012)	
	학력	Piotrowski & Van Ryzin(2007), McCreadie & Rice(1999), Burnett et al.(2008), 최연태(2011, 2012)	
	가계소득	Piotrowski & Van Ryzin(2007), 최연태(2011, 2012)	
	지역	McCreadie & Rice(1999), 최연태(2011, 2012)	
	직업	최연태(2011, 2012)	
	결혼여부	최연태(2012)	
	종교	최연태(2012)	

2. 연구문제

최근 ICT 혁명의 도래로 인터넷은 국가와 시민사회의 새로운 접점이 되었으며, 공공서비스의 많은 부분이 온라인으로 제공되고 있다. 이로 인해 그동안 신문, 방송 등의 대중매체를 통해 정부정책 관련 정보를 접해오던 많은 시민들이 이제는 전자정부 서비스를 통해 정책관련 정보를 접하는 비중이 확대되고 있다(조주은, 2006; 최연태, 2009; 최연태·박상인, 2011). 전자정부를 통한 서비스 이용 유형으로는 본 연구의 주제인 온라인 정보공개청구 외에도 정부부처 웹사이트 등을 통한 정부 관련 정보의 검색, 전자민원 및 각종 행정서비스의 처리, 세금·공과금 등의 온라인 결제 등 매우 다양한 형태가 존재한다. 전자정부의 핵심 요소로서의 온라인 정보공개청구는 이러한 다른 유형의 전자정부 이용 형태들과도 밀접한 상호관련성이 있을 것으로 추정된다.

특히 McCreddie & Rice(1999)는 경험을 정보접근의 영향 요인들 중 사회적 차원의 한 변인으로 포함시켰으며, Kebede(2000) 역시 전자적 정보접근의 영향 변인에 전자적 정보이용 경험을 포함시켰는데 이에 본 연구는 다양한 전자정부 서비스 이용 정도와 온라인 정보공개청구 간의 관련성을 살펴보고자 한다.

연구문제 1: 정부관련 정보의 검색, 전자민원 및 각종 행정서비스 처리, 세금·공과금 등의 온라인 결제와 같은 다양한 전자정부 서비스 이용 유형들은 온라인 정보공개청구와 어떤 관련성을 맺고 있는가?

정보공개 청구목적은 크게 학술연구, 행정 감시, 사업 관련, 쟁송 관련, 재산 관련 등으로 나누어볼 수 있다. 이중 학술연구나 행정 감시 등은 공익적 목적으로 분류될 수 있는바 시민들의 행정에 대한 국정 참여와 관련성이 높다고 볼 수 있다. McCreddie & Rice(1999)의 연구에서는 정치적 차원의 참여를 그리고 Piotrowski & Van Ryzin(2007)의 연구에서도 투표참가 등의 정치참여를 정보공개청구의 변인으로 포함시키고 있는바 본 연구에서는 온·오프라인 상의 다양한 정치참여 형태들이 온라인 정보공개청구와 어떤 관련성을 맺고 있는지 살펴보고자 한다.

연구문제 2: 투표참가와 같은 온·오프라인 상의 정치참여(political participation)나 시민참여(civil engagement)는 온라인 정보공개청구와 어떤 관련성을 맺고 있는가?

한편 Bertot et al.(2010)의 연구에 의하면 트위터와 같은 SNS가 전자정부 등과 결합하여 협력(collaboration)과 참여(participation)를 통해 공개(openness)와 투명성(transparency)의 문화를 확산시키는데 기여할 수 있다고 한다(최연태, 2012). McCreddie, & Rice(1999), Lee & Cho(2011)의 연구에서는 사회적 연결망(social network)을 정보공개청구의 영향 변인으로 간주하고 있는데 오늘날 네티즌들의 사회적 연결망은 대부분 다양한 형태의 SNS를 통해 형성, 확장되고 있다. 이에 본 연구에서는 일반적인 SNS 이용도와 정치적 용도의 마이크로블로그 이용을 구분하여 이들이 온라인 정보공개 청구에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이를 통해 온라인 정보공개청구의 주요 동기를 간접적으로나마 파악할 수 있을 것이다.

연구문제 3: 일반적 SNS 이용과 정치적 목적의 마이크로블로그 이용은 온라인 정보공개청구에 어떤 영향을 미치는가?

3. 변수의 측정

1) 종속변수

본 연구의 종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도를 측정하기 위해 정부기관에 인터넷을 통한 정보공개청구를 얼마나 자주 하였는지를 4점 척도(1=전혀 이용안함, 2=별로 이용 안하는 편, 3=다소 이용하는 편, 4=자주 이용함)로 측정하였다.

2) 설명변수

먼저 전자정부 서비스 이용도와 관련하여 세 가지 유형별(인터넷을 이용한 정부관련 정보검색, 전자민원 및 각종 행정서비스 처리, 세금·공과금 등 온라인 결제) 이용도를 4점 척도(1=전혀 이용안함, 2=별로 이용 안하는 편, 3=다소 이용하는 편, 4=자주 이용함)로 측정하였다.

본 연구에서 고려된 모든 설명변수들의 조작적 정의와 측정 방법을 정리하면 아래 <표 4>와 같다.

<표 4> 변수들의 조작적 정의 및 척도

종류	변수	내용	측정	
종속변수	온라인 정보공개청구 이용도		4점 척도 ¹⁾ (1=전혀이용안함, 2=별로이용안하는편, 3=다소이용하는편, 4=자주이용함)	
	전자정부 서비스 이용도	측정문항 별도 소개		
	정부관련 정보검색 전자민원 및 각종 행정서비스 처리 세금/공과금 등 온라인 결제			
설명 변수	지지정당	새누리당, 민주통합당, 통합진보당, 선진통일당, 기타, 없음	반새누리 계열(민주통합당, 통합진보당, 기타), 친새누리 계열(새누리당, 선진통일당), 지지정당없음(기준더미)	
	이념성향		1= 매우진보적, 2= 다소진보적, 3= 중도성향, 4=보수적, 5=매우보수적	
	정치·사회적 성향	내적·외적 정치효능감		5점 척도 (전혀그렇지않다=1, 그렇지않다=2, 보통=3, 그렇다=4, 매우그렇다=5)
		중앙행정기관 신뢰	측정문항 별도 소개	5점 척도 (전혀신뢰하지않음=1, 신뢰하지않음=2, 보통=3, 신뢰함=4, 매우신뢰함=5)

	지방행정기관 신뢰		
	대통령 신뢰		
	고위관료 신뢰		
	사회 일반 신뢰		
정치·사회적 참여행태	선거참여횟수	측정문항 별도 소개	다섯 번의 선거에 참여한 총횟수
	오프라인상 비공식적 정치참여도		3점 척도 (1=경험이있다 2=경험은없으나앞으로할의향은있다 3=경험도없고앞으로할의향도없다)
	온라인상 정치참여도		5점 척도(1=전혀없음, 2=거의없음, 3=가끔, 4=자주, 5=매우자주)
	온라인 봉사지수		5점 척도 (1=소속된적이없음, 2=과거에소속된적이있음, 3=소속되어있지만활동은안함, 4=소속되어서가끔활동함, 5=소속되어적극적으로활동함)
	단체참여도		5점 척도 (전혀안함, 전혀없음=1, 한달에1~2회, 별로없음=2, 일주일에1~2회, 보통=3, 일주일에3~4회, 다소많음=4, 거의매일, 매우많음=5)
	공적 관심도		
미디어 이용도	인터넷 이용시간	하루평균 이용시간	단위: 분
	TV시청 시간		
	신문 읽는 시간		
인터넷 이용행태	인터넷 리터러시	측정문항 별도 소개	5점 척도 (전혀그렇지않다=1, 그렇지않다=2, 보통=3, 그렇다=4, 매우그렇다=5)
	SNS 이용도		4점 척도 (1=전혀이용안함, 2=별로이용안하는편, 3=다소이용하는편, 4=자주이용함)
	정치관련 마이크로블로그 이용도		7점 척도 (1=하루에도여러번, ~ ,7=경험없음)
	정부정책 관련 공공앱 이용도		5점 척도(1=전혀 없음, 2=거의없음, 3=가끔, 4=자주, 5=매우 자주)
인구사회학적 변수	성별	남, 녀(기준더미)	
	연령	10대, 20대, 30대, 40대, 50대, 60대이상(기준더미)	
	학력 ²⁾	초.중.고등학생, 고졸, 대학및대학원생, 대졸(기준더미)	
	가계소득	100만원미만, 100-300만원, 300-500만원, 500만원이상(기준더미)	
	지역	호남권(광주/전남.북/제주), 중부권(대전/충남.북/강원), 영남권(부산/대구/울산/경.남북), 수도권(서울/인천/경기: 기준 더미)	
	직업	무직/기타, 전업주부, 학생, 블루칼라, 화이트칼라, 자영업(기준더미)	
	결혼여부	기혼, 미혼(기준 더미)	
	종교	불교, 개신교, 천주교, 유교및기타, 무교(기준더미)	

1) 종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도와 설명변수인 전자정부서비스 이용도를 5점이 아닌 4점 척도로 측정 한 것은 핵심 변수들에 대해서 응답자들의 중심화경향(central tendency)을 제거하기 위한 것이다.

2) 학력의 경우 일반적인 관례와 달리 ‘대학및대학원생’과 대졸로 나눈 것은 Nielsen KoreanClick의 패널 프로파

4. 자료수집 및 표본

본 연구는 Nielsen KoreanClick³⁾社의 자체 패널⁴⁾들을 대상으로 2012년 8월 27일부터 9월 10일까지 ‘공적 영역에 관한 네티즌들의 행태 조사’라는 온라인 설문조사를 실시하였다. 2012년 9월 기준 Nielsen KoreanClick社의 개인패널 수는 약 11,200 명 정도이며, 이들 중 ‘공적 영역에 관한 네티즌들의 행태 조사’에 유효하게 응답한 패널들의 수는 1,810 명으로 나타났다.

‘공적 영역에 관한 네티즌들의 행태 조사’는 Nielsen KoreanClick 패널들을 대상으로 성별·연령별 할당표집 방식으로 실시되었다. 유효 응답자 1,810 명 중 불량 응답 등을 제거한 1,701 명의 서베이 응답 결과가 분석에 이용되었다. 응답자들의 인구사회학적 특성을 살펴보면 아래 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 응답자의 인구사회학적 특성

항목		빈도	백분율	항목		빈도	백분율
성별	남성	778	45.7	직업	무직/기타	124	7.3
	여성	923	54.3		전업주부	228	13.4
연령	19-29세	400	23.5		학생	218	12.8
	30-39세	515	30.3		블루칼라	173	10.2
	40-49세	464	27.3		화이트칼라	844	49.6
	50-59세	249	14.6	자영업	114	6.7	
	60-69세	73	4.3	지역	호남	181	10.6
학력	초중고학생	11	0.6		중부	186	10.9
	고졸	278	16.3		영남	384	22.6
	대학및대학원생	211	12.4		수도권	950	55.8
	대졸	1201	70.6	종교	불교	282	16.6
소득	100만원미만	38	2.2		개신교	403	23.7
	100-300만원	416	24.5		천주교	199	11.7
	300-500만원	720	42.3		유교/기타	58	3.4
	500만원이상	527	31.0		무교	759	44.6

일 분류 기준 자체가 그와 같이 되어 있기 때문이다. 이는 인터넷 컨설팅 업체로서 소비자의 소비행태 파악에 초점을 맞추어 학생 집단과 사회인 집단 간 구분을 중시하였기 때문으로 볼 수 있다(최연태, 2012).

- 3) 국내 인터넷 사용자의 인터넷 사용에 관한 데이터를 수집, 분석하여 인터넷 미디어 및 산업에 대한 리서치와 컨설팅 서비스 그리고 검색엔진 마케팅 정보를 국내외 기업에게 제공하는 인터넷 지식전문기업이다(<http://www.koreanclick.com/company/company.php>).
- 4) 패널 구성에 있어 실제 국내 네티즌들의 인구통계학적 구성을 최대한 반영하기 위해 6개월마다 만 7세 이상 65세 이하의 인터넷 이용자에 대한 모집단 실태조사를 실시하여 성별, 연령별, 지역별 구성비를 조사하고 이를 반영한 층화표본추출을 통해 패널을 구축하고 있다(최연태, 2012).

IV. 실증분석 결과와 해석

앞에서 살펴본 설명변수들이 온라인 정보공개청구 이용도에 미치는 영향을 순위로짓 회귀분석(ordered logit regression)을 통해 살펴보기 전에 종속변수 및 주요 설명변수에 관한 각종 기술통계량을 분석해 보기로 한다. 먼저 종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도에 관한 기술통계량을 인구사회학적 범주별로 살펴본 뒤, 종속변수와 주요 연속형 설명변수들 간의 단순상관관계를 살펴보고자 한다.

1. 기술통계량 분석

주요 변수들의 기술통계량은 아래 <표 6>과 같다. 종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도의 평균이 1점대에 머물러 대부분이 전혀 이용하지 않거나 거의 이용하지 않음을 알 수 있다. 이념성향의 경우 값이 클수록 보수적 성향에 해당하는데 평균 2.88로 중도성향에 해당하는 3보다 작아 응답자인 네티즌들의 경우 약간 진보성향이 강함을 알 수 있다. 공공부문 신뢰와 관련하여 지방행정기관, 중앙행정기관, 대통령, 고위관료의 순으로 신뢰도가 높은 것으로 나타났으며, 정부정책 관련 공공앱 이용도의 경우 평균이 1.86으로 일반 시민들의 경우 이용경험이 거의 없음을 알 수 있다.

<표 6> 주요 변수의 기술통계량

변수	평균	표준편차	최솟값	최댓값
온라인 정보공개청구 이용도	1.63	0.68	1	4
정부관련 정보검색	2.69	0.82	1	4
전자민원 및 각종 행정서비스 처리	2.68	0.77	1	4
세금/공과금 등 온라인 결제	2.81	0.98	1	4
SNS이용도	11.04	3.25	5	20
microblog의 정치적 이용도	13.20	6.64	5	35
선거참여횟수	3.79	1.63	0	5
오프라인비공식적참여도	11.78	3.35	7	21
온라인정치참여지수	9.34	2.95	4	20
온라인봉사지수	6.92	2.30	3	15
단체참여도	11.21	3.87	6	30
내적효능감	14.58	3.39	5	25
외적효능감	6.47	2.28	3	15
공적관심도	11.62	3.10	4	20
이념성향(진보-보수)	2.88	0.83	1	5

사회 일반에 대한 신뢰	48.23	20.67	0	95
중앙행정기관신뢰도	2.55	0.83	1	5
지방행정기관신뢰도	2.57	0.80	1	5
대통령신뢰도	2.26	1.00	1	5
고위관료신뢰도	2.15	0.84	1	5
인터넷이용시간(분)	211.73	155.35	10	959
tv시청시간(분)	143.76	103.08	0	630
신문 읽은 시간(분)	32.83	66.61	0	630
인터넷리터러시	11.11	1.94	3	15
정부정책관련 공공웹 이용도	1.86	0.88	1	5

인구사회학적 변수별로 온라인 정보공개청구 이용도를 살펴보면 아래 <표 7>과 같다.

성별로는 남성이 여성에 비해 평균 이용도가 더 높고, 연령별로는 60대의 평균 이용도가 가장 높은 반면 30-40대가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 학력의 경우 대학 및 대학원생과 대졸자의 평균 이용도가 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 가계소득의 경우 500만원 이상의 최고소득층이 평균 이용도가 가장 높게 나타난 반면 100만원 미만인 최저소득층은 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 정보공개 청구시 그 목적을 기재토록 한 2003년의 경우 재산관련(54%), 쟁송관련(9%), 사업관련(7%)의 순으로 나타난 것과 일맥상통한다. 즉, 고소득층일수록 재산이나 쟁송 그리고 사업관련 정보공개청구 수요가 많다고 볼 수 있다. 직업의 경우 자영업자의 평균 이용도가 가장 큰 반면, 전업주부의 이용도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 지역의 경우 평균 이용도가 호남이 가장 높고, 영남이 가장 낮은 것으로 나타났는데, 보다 정확한 원인 규명을 위해서는 향후 추가적인 연구가 필요하다. 결혼여부의 경우 기혼자가 정보공개청구 수요가 더 많을 것이라는 기대와는 달리 기혼자와 미혼자 간에 평균 이용도에 별다른 차이가 없었다. 온라인 정보공개청구 이용도가 높은 인구사회학적 특징들을 요약하자면 남성, 육십 대, 대학 및 대학원생, 호남, 고소득층 등을 들 수 있다.

<표 7> 인구사회학적 변인별 온라인 정보공개청구 이용도

범주	세부범주	도수	평균	표준편차	최소값	최대값
성별	남성	923	1.69	0.71	1	4
	여성	778	1.56	0.64	1	4
연령	19-29세	400	1.63	0.68	1	4
	30-39세	515	1.61	0.71	1	4
	40-49세	464	1.61	0.66	1	4
	50-59세	249	1.67	0.66	1	4
	60-69세	73	1.78	0.69	1	3

학력	초중고학생	11	1.45	0.82	1	3
	고졸	278	1.6	0.66	1	4
	대학및대학원생	211	1.65	0.71	1	4
	대졸	1201	1.64	0.68	1	4
소득	100만원미만	38	1.53	0.6	1	3
	100-300만원	416	1.59	0.68	1	4
	300-500만원	720	1.63	0.67	1	4
	500만원이상	527	1.67	0.71	1	4
직업	무직/기타	124	1.65	0.69	1	4
	전업주부	228	1.54	0.63	1	4
	학생	218	1.65	0.71	1	4
	블루칼라	173	1.72	0.73	1	4
	화이트칼라	844	1.62	0.68	1	4
	자영업	114	1.73	0.66	1	3
지역	호남	181	1.7	0.71	1	4
	중부	186	1.64	0.73	1	4
	영남	384	1.61	0.65	1	4
	수도권	950	1.63	0.68	1	4
결혼여부	기혼	1068	1.63	0.68	1	4
	미혼	633	1.63	0.69	1	4

종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도와 주요 설명변수들 간의 상관관계를 살펴보면 <부록 2>와 같다. 하지만 이러한 단순상관관계는 다른 요인들에 의한 혼동효과(confounding effect)를 통제하지 않은 것이므로 종속변수에 대한 핵심 설명변수들의 영향을 보다 정확히 파악하기 위해서는 관련 변수들을 모두 고려한 다중회귀분석을 실시해야 한다(최연태, 2012).

2. 순위로짓(Ordered Logit) 회귀분석 결과

본 연구의 종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도는 순서가 존재하는 4점 척도로 측정되어 있어 설명변수들이 종속변수에 미친 영향을 살펴보기 위해 순위로짓 회귀분석(ordered logit regression)을 실시하였는바 그 분석결과는 <표 8>과 같다.

먼저 연구문제 1과 관련하여 전자정부 서비스 이용 유형별로 온라인 정보공개청구와의 상관관계가 서로 다른 것으로 나타났다. 즉, 정부관련 정보검색의 경우 비록 10% 유의수준 하에서 유의하지는 않지만 양의 회귀계수를 갖는 반면, 전자민원 및 각종 행정서비스 처리와 세금·공과금 등의 온라인 결제의 경우 유의수준 1% 하에서 유의미한 음의 회귀계수를 갖는 것으로 나타

났다. 이처럼 전자정부 서비스 유형별로 온라인 정보공개청구와 서로 다른 상관관계를 갖는 현상에 대한 보다 정확한 원인 규명을 위해서는 향후 정보공개청구 목적과 오프라인 정보공개청구 이용도도 함께 고려된 추가적 연구가 필요하다. 왜냐하면 학술연구, 행정 감시, 쟁송 관련 등과 같은 정보공개청구 목적과 오프라인 정보공개 청구 빈도가 설명변수와 종속변수 간 관계에 있어 일종의 혼동요인(confounding factor)으로 작용할 개연성이 크기 때문이다.

개인들의 정치·사회적 참여 행태와 관련된 변수들로는 선거참여횟수, 오프라인상의 비공식적 정치 참여도, 온라인상의 정치참여도, 온라인상의 봉사지수, 단체참여도, 그리고 정부나 지역사회 문제와 관한 관심을 대변하는 공적 관심도 등이 포함되어 있다. 이중 오프라인상의 비공식적 정치 참여도와 온라인상의 정치참여도만이 각각 5%와 1% 유의수준 하에서 온라인 정보공개청구 빈도와 유의미한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 온라인이나 오프라인 상에서 적극적인 정치참여를 할수록 온라인 정보공개청구를 적게 하는 것으로 나타났다. 그 밖의 변수들도 대부분 유의미하지 않거나 음의 회귀계수를 갖는 것으로 나타나 연구문제 2와 관련하여 온·오프라인 상의 정치참여(political participation)나 시민참여(civil engagement)는 온라인 정보공개청구와 정(+)의 상관관계를 갖지 않는 것으로 나타났다. 이에 대한 보다 정확한 원인 규명을 위해서도 앞에서 언급한 바와 같이 이들 설명변수와 종속변수 간 관계에 있어 혼동요인으로 작용할 가능성이 큰 정보공개청구 목적과 오프라인 정보공개청구 이용도를 통제한 추가적 연구가 필요하다.

연구문제 3과 관련하여 일반적인 SNS 이용도와 정치적 용도의 마이크로블로그 이용도가 온라인 정보공개 청구에 미친 영향을 살펴본 결과 정치적 용도의 마이크로블로그 이용도만이 유의수준 1%에서 유의미한 음(-)의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 트위터 등을 통해 정치·사회적 이슈와 관련하여 리트윗 등을 많이 하는 개인일수록 온라인 정보공개청구를 적게 한다는 것이다. 이 역시 정확한 원인 규명을 위해서는 앞에서와 마찬가지로 정보공개청구 목적과 오프라인 정보공개청구 이용도를 통제한 추가적 연구가 필요하다. 한편 일반적 SNS 이용도의 경우 유의미하지는 않지만 양의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났는데, Bertot et al.(2010)은 SNS가 전자정부 등과 결합하여 협력(collaboration)과 참여(participation)를 통해 공개(openness)와 투명성(transparency)의 문화를 확산시키는데 기여할 수 있다고 주장한 바 있다(최연태, 2012).

개인들의 정치·사회적 성향과 관련된 변수들로는 지지정당, 이념성향, 내적·외적 정치효능감, 공공부문(중앙행정기관, 지방행정기관, 대통령, 고위관료)에 대한 신뢰, 사회일반에 대한 신뢰가 고려되었는데 분석 결과 이념성향과 고위관료에 대한 신뢰도, 내적·외적 정치효능감이 온라인 정보공개청구 빈도와 유의미한 음(-)의 관련성을 갖는 것으로 나타났다. 즉 진보적 성향일수록, 고위관료에 대한 신뢰도가 낮을수록 그리고 내적·외적 정치효능감이 낮을수록 온라인 정보공개청구를 더 많이 하는 것으로 나타났다.

인터넷 리터러시와 정부정책관련 공공앱 이용도는 개인들의 인터넷 활용능력을 나타내는 변수들인데, 인터넷 리터러시의 경우 유의미하지는 않지만 양(+)의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났고, 정부정책 관련 공공앱 이용도는 1% 유의수준에서 유의미한 음(-)의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났다. 이는 온라인 정보공개청구를 위해서는 어느 정도의 인터넷 리터러시가 요구되지만,

정부정책 관련 공공앱을 이용할 정도로 인터넷 활용도가 높은 개인들의 경우 굳이 정보공개청구를 통하지 않고서도 스스로 관련 정보를 습득할 수 있어 오히려 정보공개청구 필요성이 낮아지기 때문인 것으로 해석해 볼 수 있다. 하지만 이 역시 보다 정확한 인과 분석을 위해서는 정보공개청구 목적과 오프라인 정보공개청구 이용도를 통제한 추가적 연구가 필요하다고 본다.

개인들의 미디어 이용 행태가 온라인 정보공개청구에 미치는 영향을 살펴보면 인터넷 이용시간, TV 시청시간, 신문 읽는 시간 모두 유의수준 10% 하에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한 인터넷 이용시간의 경우 양의 회귀계수는 갖는 반면, TV 시청시간, 신문 읽는 시간은 음(-)의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났다.

인구사회학적 변수들 중에서는 연령과 학력이 유의미한 것으로 나타났는데 연령의 경우 20대가 60대에 비해 5% 유의수준 하에서 유의미하게 온라인 정보공개청구를 적게 이용하는 것으로 나타났다. 이는 2003년도 정보공개 목적 분석 결과 정보공개 청구의 약 90% 정도가 사익 목적(재산이나 쟁송 그리고 사업관련)인 것에서 충분히 예상할 수 있는 결과라 할 것이다. 즉, 20대에 비해 재산이나 쟁송 그리고 사업과의 관련성이 더 높은 60대가 온라인 정보공개청구 수요 역시 더 많다고 볼 수 있다.

학력과 관련해서는 고졸이 대졸에 비해 10% 유의수준 하에서 유의미하게 온라인 정보공개청구 이용도가 떨어지는 것으로 나타났다. 이러한 학력 격차에 의한 전자정부 서비스 이용 상의 정보격차 현상은 이미 최연태(2011)의 연구에서 확인된 바 있다. 즉, 클릭스트림 데이터를 이용하여 중앙정부부처 웹사이트 이용 여부에 관한 인구통계학적 변인들과 가족구조 관련 변인들의 영향을 살펴본 최연태(2011)의 연구 결과에 따르면 블루칼라, 고졸, 월소득 100-300만원 그룹이 각각 화이트칼라, 대졸, 월소득 500만원이상 그룹에 비해 중앙정부 웹사이트 방문확률이 유의미하게 낮은 것으로 나타났다.

〈표 8〉 순위로짓(ordered logit) 회귀분석결과

설명변수	회귀계수	표준오차	Wald chi2	p값	표준화 회귀계수	
전자정부이용	정부관련 정보검색	0.049	0.075	0.428	0.5132	0.022
	전자민원 및 각종 행정서비스 처리	-0.344***	0.088	15.387	<.0001	-0.146
	세금/공과금 등 온라인 결제	-0.174***	0.067	6.674	0.0098	-0.093
SNS이용도	0.023	0.021	1.194	0.2745	0.041	
microblog의 정치적 활용도	-0.043***	0.010	19.556	<.0001	-0.159	
선거참여횟수	-0.041	0.040	1.033	0.3094	-0.037	
오프라인비공식적참여도	-0.047**	0.020	5.381	0.0204	-0.086	
온라인정치참여지수	-0.206***	0.030	46.036	<.0001	-0.336	
온라인봉사지수	-0.049	0.036	1.912	0.1667	-0.063	
단체참여도	-0.018	0.016	1.205	0.2723	-0.038	
내적효능감	-0.045**	0.021	4.479	0.0343	-0.083	
외적효능감	-0.083***	0.026	10.197	0.0014	-0.104	

공적관심도		0.003	0.023	0.022	0.8827	0.006
이념성향(진보-보수)		-0.161**	0.077	4.367	0.0366	-0.073
지지정당 (기준: 무당파)	반새누리계열	-0.112	0.131	0.726	0.3943	-0.029
	새누리계열	-0.116	0.157	0.552	0.4575	-0.027
사회 일반에 대한 신뢰		0.004	0.003	1.576	0.2094	0.047
중앙행정기관신뢰도		-0.075	0.137	0.298	0.5854	-0.034
지방행정기관신뢰도		0.192	0.132	2.116	0.1457	0.085
대통령신뢰도		0.134	0.087	2.371	0.1236	0.074
고위관료신뢰도		-0.291***	0.099	8.704	0.0032	-0.135
인터넷이용시간		4.0E-04	3.7E-04	1.172	0.2791	0.035
tv시청시간		-0.001	0.001	1.960	0.1615	-0.045
신문 읽는 시간		-2.6E-04	0.001	0.112	0.7381	-0.010
인터넷 리터러시		0.049	0.033	2.195	0.1384	0.053
정부정책관련 공공앱 이용도		-0.745***	0.073	103.619	<.0001	-0.363
남성(기준: 여성)		-0.058	0.129	0.201	0.6543	-0.016
연령 (기준: 60대)	20대	-0.768**	0.358	4.602	0.0319	-0.180
	30대	-0.325	0.302	1.154	0.2828	-0.082
	40대	-0.226	0.288	0.617	0.4322	-0.056
	50대	-0.235	0.294	0.640	0.4239	-0.046
학력 (기준: 대졸)	초중고 학생	0.980	0.860	1.299	0.2543	0.043
	고졸	-0.327**	0.163	4.046	0.0443	-0.067
	대학 및 대학원생	0.203	0.376	0.291	0.5895	0.037
직업 (기준: 자영업)	무직/기타	0.201	0.293	0.471	0.4924	0.029
	전업주부	0.152	0.270	0.319	0.5721	0.029
	학생	-0.226	0.442	0.263	0.6081	-0.042
	블루칼라	-0.184	0.265	0.483	0.4869	-0.031
	화이트칼라	0.264	0.223	1.406	0.2358	0.073
가계소득 (기준: 500만원이상)	100만원 미만	-0.032	0.402	0.006	0.9369	-0.003
	100-300만원	-0.116	0.156	0.547	0.4595	-0.027
	300-500만원	-0.081	0.127	0.405	0.5246	-0.022
지역 (기준: 수도권)	영남	0.022	0.138	0.026	0.8722	0.005
	중부권	0.042	0.176	0.057	0.812	0.007
	호남	-0.079	0.181	0.191	0.6625	-0.013
기혼(기준: 미혼)	기혼	0.052	0.160	0.106	0.7444	0.014
종교 (기준: 무교)	불교	-0.130	0.156	0.693	0.4052	-0.027
	개신교	-0.069	0.139	0.243	0.6224	-0.016
	천주교	-0.072	0.175	0.171	0.6793	-0.013
	유교/기타	0.121	0.320	0.142	0.7066	0.012
절편1		7.310	0.725	101.570	<.0001	
절편2		10.660	0.758	197.826	<.0001	
절편3		13.261	0.807	270.150	<.0001	

※ 주: * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01. 관측도수는 1,701개

V. 결론

본 연구는 온라인 정보공개청구가 대세인 상황에서 온라인 정보공개청구와 관련된 주요 영향 요인들을 정보수요자인 시민 개인의 미시적 차원에서 실증분석 하였다.

먼저 연구문제 1과 관련하여 전자정부 서비스 이용 유형별로 온라인 정보공개청구와의 상관관계가 서로 다른 것으로 나타났다. 즉, 정부관련 정보검색의 경우 온라인 정보공개청구와 비록 통계적으로 유의하지는 않지만 양의 상관관계를 갖는 반면, 전자민원 및 각종 행정서비스 처리와 세금·공과금 등의 온라인 결제의 경우 온라인 정보공개청구와 유의미한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

연구문제 2와 관련해서는 개인들의 정치·사회적 참여 행태와 관련된 대부분의 변수들이 음(-)의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났고, 특히 오프라인상의 비공식적 정치 참여도와 온라인상의 정치참여도의 경우 온라인 정보공개청구 이용과 유의미한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 따라서 온·오프라인 상의 정치참여(political participation)나 시민참여(civil engagement)는 예상과 달리 온라인 정보공개청구에 긍정적 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 적극적인 정치 참여자들이 행정 감시와 같은 공적 목적을 위해 온라인 정보공개청구를 활용할 수 있도록 기존의 행정비밀주의 등의 관행을 개선할 필요가 있다고 본다.

연구문제 3과 관련하여 일반적인 SNS 이용도와 정치적 용도의 마이크로블로그 이용도가 온라인 정보공개 청구에 미친 영향을 살펴본 결과 정치적 용도의 마이크로블로그 이용도만이 유의미한 음(-)의 회귀계수를 갖는 것으로 나타났다.

개인들의 정치·사회적 성향과 관련해서는 이념성향과 고위관료에 대한 신뢰도, 내적·외적 정치효능감이 온라인 정보공개청구 이용에 유의미한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 진보적 성향일수록, 고위관료에 대한 신뢰도가 낮을수록 그리고 내적·외적 정치효능감이 낮을수록 온라인 정보공개청구를 더 많이 하는 것으로 나타났다.

인구사회학적 변수와 관련해서는 20대와 고졸자들이 각각 60대와 대졸자들에 비해 유의미하게 온라인 정보공개청구를 적게 이용하는 것으로 나타났다. 특히 고졸자의 경우 온라인 정보공개서비스 이용뿐만 아니라 전자정부 서비스 이용 전반에 걸친 정보격차(digital divide)가 존재하는 것으로 확인되었는데(최연태, 2011), 향후 이들 저학력층의 전자정부 서비스 이용도 제고를 위한 대책이 필요하다고 본다.

한편 본 연구는 온라인 정보공개청구 영향 요인을 개인 단위의 미시적 차원에서 실증분석하였는데 그 의미가 있으나, 분석 결과의 일반화와 정책적 함의 도출에 있어 다음과 같은 한계를 갖는다. 먼저 본 논문은 가용 자료의 한계로 인해 2012년 실시된 서베이 데이터를 기반으로 하는바 이후 진행된 정보3.0이나 스마트폰의 확산과 같은 급격한 환경 변화 이후의 개인들의 행태 변화를 반영하지 못한다는 한계가 있다. 그리고 지금까지 살펴본 다양한 설명변인들과 종속변수인 온라인 정보공개청구 이용도 간 관계에 있어 혼동요인으로 작용할 개연성이 큰 정보공개청구 목적과 오프라인 정보공개청구 이용도가 설명변수로 고려되지 못했다는 한계 역시 존재한다. 따라서 보다 정확한 인과 규명과 분석 결과의 일반화를 위해 향후 정보공개청구 목적과 오

프라인 정보공개청구 이용도를 통제변수로 고려한 추가적 연구가 필요하다.

온라인 정보공개는 국민의 알권리 제고와 정책참여, 공직부패 방지와 책임성 확보, 거래비용 및 대리비용 절감을 통한 행정의 효율성 제고에 기여하는바 박근혜 정부가 추진하고 있는 정부3.0은 이러한 온라인 정보 공개의 양적 확대 및 질적 고도화를 추진하고 있다(안전행정부, 2014a). 공급자 위주에서 수요자인 시민 중심 맞춤형으로 정보공개 패러다임이 전환되는 현 시점에서 본 연구는 온라인 정보공개 활성화, 더 나아가 정부3.0의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김동희. (2013). 「행정법 1」. 서울: 박영사.
- 김승태. (2006). 행정정보공개제도의 집행요인 및 정책효과 분석. 한국학술정보
- 박돌봉. (2006). 지방자치단체 행정정보공개제도의 실효성에 관한 연구: 서울특별시를 중심으로. 박사학위논문. 동국대학교 대학원
- 박종관·윤주명. (2004). 지방정부 정보공개제도에 대한 인식과 과제. 「한국사회와 행정연구」, 15(2): 447-467.
- 성도경·박의상. (2001). 행정정보공개제도의 효율적 추진의 영향요인 분석: 대구광역시의 사례를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」 12(2): 281-294.
- 안병철. (2009). 정부관료제의 정보공개행태 분석: 43개 중앙행정기관을 중심으로(2002-2007). 「한국거버넌스학회보」, 16(3): 133-160.
- 우정수. (2009). 기초자치단체 행정정보공개에 관한 연구: 수요자 및 공급자 만족도를 중심으로. 박사학위논문. 인제대학교 대학원
- 유원상·김성호·조성빈. (2010). 전자정부의 Self Service Technology(SST)에 대한 서비스품질과 만족도에 관한 연구. 「품질경영학회지」, 38(4): 549-560.
- 조희정 (2011). 전자정부 시민참여 서비스의 전환과 정부 모바일 애플리케이션의 쟁점: 중앙정부와 지방정부의 활용 현황을 중심으로. 의정연구, 17(2): 72-109.
- 이명진·문명재. (2010). 공공기관의 조직적 특성과 정보공개에 관한 연구. 「한국행정학보」, 44(1): 121-146.
- 이승중. (1995). 행정정보공개조례의 효과에 대한 공무원의 평가분석: 청주시 사례연구. 「한국행정학보」, 29(4): 1275-1289.
- _____. (2005). 「지방자치론: 정치와 정책」. 서울: 박영사.
- 이용정. (1999). 행정기관의 정보공개형태 결정요인에 관한 연구. 석사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 장지원·문신용. (2004). 행정정보공개 관련요인에 관한 실증분석. 「한국행정연구」, 13(1): 170-202.
- 이재완. (2013). 지방정부의 행정정보공개에 관한 연구: 정보공개와 수용을 중심으로. 서울대학교 행정대학원 박사학위논문. 서울대학교 행정대학원.

- 이재완. (2014). 정부운영 패러다임과 정보공개 패러다임의 상응성에 관한 연구. 「한국지역정보화학회지」, 17(2): 147-172.
- 이재완·정광호. (2011a). 행정정보 공개청구의 연관요인 탐색: 16개 광역시·도(2004-2009)를 중심으로. 「한국정책학회보」, 20(3): 291-324.
- _____. (2011b). 정보공개청구 수용에 관한 연구: 기초자치단체를 중심으로. 「한국행정논집」, 23(4): 1077-1104.
- 이재호. (2014). 「국민수요에 기반한 정보공개 확대방안 연구」. 한국행정연구원.
- 정광호·전대성·김홍석. (2008). 정보공개제도가 항생제 처방에 미친 영향: 서울시 의료기관을 중심으로. 「행정논총」, 46(1): 123-150.
- 정진임·김유승. (2010). 정부3.0 시대, 정보공개시스템의 개선 과제. 「기록학연구」, 39: 45-72.
- 정충식. (2001). 전자정부법의 제정 과정 및 문제점 분석. 한국행정학회 동계학술대회 발표논문집. pp. 665-684.
- 정하명. (2009). 전자정보공개제도의 현황과 문제점. 「공법학연구」 10(3), 259-282.
- 조주은. (2006). 전자정부 온라인 민원서비스에서의 정보격차 조사연구: 사용성 평가를 중심으로. 정보통신연구진흥원
- 최연태. (2009). 「중앙정부 부처 웹사이트 이용에 관한 실증분석: 성별 정보차이(digital differentiation)을 중심으로」. 박사학위논문. 서울대학교 대학원 행정학과.
- _____. (2011). 클릭스트림 데이터를 이용한 전자정부 이용자 특성 분석. 「한국정책학회보」, 22(2): 47-80.
- _____. (2012). 마이크로블로그의 정치적 이용이 참여적 사회자본에 미친 영향에 관한 연구. 「지방정부연구」, 16(1): 297-329.
- 최연태·박상인. (2011). 전자정부 서비스 이용이 정책리터러시에 미치는 영향 분석. 「한국사회와 행정연구」, 21(4), 73-98.
- 최정민. (2013). 관료의 정보공개행태 영향 요인 연구. 서울대학교 행정대학원 박사학위논문.
- _____. (2014). 중앙기관과 지방기관의 정보공개심의회 운영과 정보공개 비교연구. 「한국기록관리학회지」, 14(3): 83-103.
- 하승수·조영삼·성재호·전진한. (2009). 「정보사냥」. 서울: 도요새.
- 홍혜연. (2012). 정부-공중 관계성 향상을 위한 PR 도구로서 전자정부 가능성 탐색 연구. 「홍보학연구」, 16(3), 169-207.
- 안전행정부. (2013). 2013년 청와대 부처업무보고자료.
- _____. (2014a). 「정보 3.0 길라잡이」.
- _____. (2014b). 「2013 정보공개연차보고서」.
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(법률 제1991호, 시행 2014.3.1.).
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M.(2010). Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-government and Social Media as Openness and Anti-corruption Tools for Societies. Government Information Quarterly, 27(3): 264-271.

- Burnett, G., Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2008). Normative behavior and information: The social aspects of information access. *Library & Information Science Research*, 30(1), 56-66.
- Kebede, G. (2006) Factors affecting access to electronic information and their implications In book: *Encyclopedia of Digital Government*, Edition: First, Chapter: Factors affecting access to electronic information and their implications, Publisher: IGI Global, Editors: Ari-Veikko Anttiroiko and Matti Malkia, pp.826-832.
- Lee, J. S., & Cho, H. (2011). Factors Affecting Information Seeking and Evaluation in a Distributed Learning Environment. *Educational Technology & Society*, 14 (2): 213-223.
- McCreadie, M., & Rice, R. E. (1999). Trends in analyzing access to information, part I: Cross-disciplinary conceptualizations of access. *Information Processing and Management*, 35, 45-76.
- Mathiesen, K. (2014). Facets of Access: A Conceptual and Standard Threats Analysis. In *iConference 2014 Proceedings* (p. 605 - 611). doi:10.9776/14265
- Oltmann, S. M. (2009). Information access: Toward a more robust conceptualization. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 46(1), 1-17.
- Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2007). Citizen attitudes toward transparency in local government. *The American Review of Public Administration*, 37(3), 306-323.
- UN (2002). Benchmarking e-government: A global perspective. Retrieved March 28, 2012, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>.

박상인(朴相仁): 예일대학교 경제학과에서 경제학 박사학위를 받고(논문: Quantitative Analysis of Network Effects in Systems Competition, 1996), 서울대학교 행정대학원 교수와 시장과 정부 연구센터 소장으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 기업소유지배구조, 경쟁정책, 방송통신정책, 전자정부 등이다. 주요 논문으로는 Sangin Park “Semiparametric Instrumental Variables Estimation” (*Journal of Econometrics* 112, 2003), Sangin Park “Quantitative Analysis of Network Externalities in Competing Technologies: the VCR Case” (*Review of Economics and Statistics* 86, 2004), Sangin Park “An Empirical Testing of Leverage Effects via the Common Distribution Network” (*International Review of Law and Economics* 29, 2009), Sangin Park “An Empirical Evaluation of the 1986 Semiconductor Trade Arrangement,” (*Japan and the World Economy* 21, 2009) 등이 있다(sanpark@snu.ac.kr).

최연태(崔連泰): 서울대학교 행정대학원에서 행정학 박사학위를 받고(논문: 중앙정부부처 웹사이트 이용에 관한 실증분석: 성별 정보차이(digital differentiation)를 중심으로, 2009), 동대학원 시장과 정부 연구센터 선임연구원을 거쳐 현재 경남대학교 법정대학 행정학과 조교수로 재직 중이며, 주요 관심분야는 전자정부, 정책평가, 공공경제 등이다. 주요 논문으로는 유현중·최연태 “지방선거 매니페스토 제도 도입의 실효성 평가: 지방정부 예산구조 변화 여부를 중심으로”(지방정부연구, 2010), Yeon-Tae Choi & Sangin Park “Understanding gender inequality in central e-government: a Korean case study” (*Government Information Quarterly* 30, 2013), Sangin Park, Yeon-Tae Choi, Hong-Seok Bok “Does better e-readiness induce more use of e-governments? Evidence from the Korean central e-government” (*International Review of Administrative Sciences* 79, 2013) 등이 있다(ytchoi@kyungnam.ac.kr).

〈부록 1〉 종속변수 및 설명변수 관련 측정문항

변수명	측정문항	Cronbach's α
온라인 정보공개 청구 이용도	다음 항목들에 대해 인터넷을 통한 귀하의 이용 정도를 표시해 주십시오. ○ 정부기관에 대한 정보공개청구	
전자정부 서비스 이용	다음 항목들에 대해 인터넷을 통한 귀하의 이용 정도를 표시해 주십시오. ① 정부 관련 정보검색(업무, 학업, 가사 및 개인용무) ② 전자민원 및 각종 행정서비스 처리(각종 증명서 및 민원서류 발급, 세금서식 등의 양식요청이나 다운로드, 온라인 신청서 작성 및 제출, 각종 정부 사회복지 서비스) ③ 세금/공과금 등 온라인 결제	
내적 정치효능감	① 나는 나 스스로를 정치에 참여할만한 충분한 자격을 갖추었다고 생각한다. ② 나는 현재 우리나라가 직면하고 있는 중요한 정치적 문제들을 잘 이해하고 있다고 생각한다. ③ 나는 공직을 남들이 하는 만큼 잘 수행할 수 있다고 생각한다. ④ 나는 대부분의 사람들보다 정치나 정부에 대해 더 많이 알고 있다고 생각한다. ⑤ 때때로 정치와 행정은 너무 복잡해서 나 같은 사람은 일이 어떻게 돌아가는지 정말 알 수가 없다.	0.78
외적 정치효능감	① 정부 관리들은 나 같은 사람들의 의견을 중시하지 않는다. ② 대체로 국회의원들은 당선되고 나면 곧바로 유권자들과의 접촉을 끊는다. ③ 정당은 유권자들의 표에 관심이 있지 그들의 의견에 관심이 있는 것이 아니다.	0.84
기관별 신뢰	귀하께서는 다음 기관 및 사회지도자들에 대해 얼마나 신뢰하고 계십니까? (중앙행정기관, 지방행정기관, 대통령, 고위관료)	
사회 일반에 대한 신뢰	귀하께서는 "우리 사회를 얼마나 믿을 수 있는가?"에 대해 100만점에 몇 점을 주시겠습니까?	
오프라인상 비공식적 정치참여도	① 진정서에 서명하기 ② 정치적, 윤리적 또는 환경적 이유로 어떤 상품을 불매하거나 사주기 ③ 시위나 농성에 참가하기 ④ 정치 모임이나 집회에 참가하기 ⑤ 나의 의견을 알리기 위해 정치인이나 공무원과 접촉하거나 접촉을 시도하기 ⑥ 사회적, 정치적 활동을 위해 기부하거나 모금하기 ⑦ 나의 의견을 알리기 위해 언론기관에 접촉하거나 출연하기	0.84
온라인상 정치참여도	① 인터넷에서 실시하는 여론조사나 투표 ② 인터넷에서 사회이슈나 정책관련 토론 참여 ③ 인터넷에서 공익 또는 사회문제 해결을 위한 집단행동 참여(온라인 리본/배너 달기, 추모, 서명운동, 관련 글 올리기 동참 등) ④ 인터넷에서 발생하는 불건전 내용(콘텐츠, 사이트 포함)을 온라인 또는 오프라인에서 신고해 봤다(스팸신고, 음란물, 유해사이트, 해킹, 불법 프로그램 사용, 악성 댓글, 언어폭력, 불법 다운로드 등 신고)	0.83

<p>온라인 봉사지수</p>	<p>① 인터넷에서 유용한 정보를 제공하여 도움을 줬다(네이버 지식인 등의 질문에 답 올리기, 인터넷 동호회나 카페, 미니홈피, 블로그 등에 유용한 정보를 제공하기) ② 인터넷을 매개로 온라인이나 오프라인에서 봉사활동을 해봤다(인터넷 상의 봉사 동호회나 자원봉사단체, 인터넷으로 복지시설 봉사신청 등) ③ 인터넷에서 지식, 재능, 포인트, 마일리지, 현금 등 온라인 기부를 해봤다(네이버 해피빈, CJ 도너스캠프, 지식·재능 등 기부, 각종 사회단체의 온라인 기부, ARS 기부 등)</p>	<p>0.77</p>
<p>단체참여도</p>	<p>귀하께서는 아래 각 공사 단체 활동에 참석하고 계십니까? [정당, 시민운동단체, 노조, 사업자단체 또는 직업조합, 지역사회 공공모임(반상회, 주민조직), 동창회, 향우회, 동호회, 취미모임]</p>	<p>0.70</p>
<p>공적 관심도</p>	<p>① 귀하는 개인적으로 정치에 어느 정도 관심이 있으십니까? ② 귀하는 평소에 신문, 라디오, 텔레비전, 인터넷 등을 통해서 정치뉴스를 어느 정도 듣거나 보십니까? ③ 귀하께서는 가족, 친구, 직장동료 등 다른 사람들과 정부(행정부, 대통령, 의회, 법원 포함)가 하는 일에 대해 얼마나 자주 이야기하십니까? ④ 귀하께서는 가족, 친구, 직장동료 등 다른 사람들과 사회문제 및 지역문제들에 대해 얼마나 자주 이야기하십니까?</p>	<p>0.79</p>
<p>인터넷 리터러시</p>	<p>귀하는 평소 인터넷을 이용하실 때 어떠한 편이십니까? ① 인터넷에서 원하는 정보를 잘 찾아낸다. ② 나는 이메일을 사용하는데 아무 불편이 없다. ③ 나는 영어로 된 콘텐츠를 이용하는데 아무 불편이 없다.</p>	<p>0.69</p>
<p>SNS 이용도</p>	<p>다음의 SNS 종류에 대해 각 항목별로 지난 1년 동안의 귀하의 이용정도를 표시해 주십시오. ① 커뮤니티(카페, 클럽) ② 미니홈피(싸이월드, 세이클럽, 드림위즈, 버디, 아바하 등) ③ 블로그(다음·네이버·오마이뉴스 블로그, 티스토리, 이글루스 등) ④ 마이크로블로그(트위터, 미투데이, 요즘, 커넥팅, 플레이톡 등) ⑤ 프로필기반서비스(페이스북, 마이스페이스, 링크나우, 링커드인 등)</p>	<p>0.75</p>
<p>정치관련 마이크로블 로그 이용도</p>	<p>지난 1년 동안 트위터, 미투데이, 요즘, 커넥팅, 플레이톡 등 마이크로블로그를 통해 정치·사회적 이슈가 되고 있는 주요 사안과 관련하여 다음과 같은 활동을 얼마나 자주하셨습니다? (타인의 글 읽기, 나의 글쓰기, 타인의 글 공유/재전송, 온라인 투표참여, 오프라인 모임참여)</p>	<p>0.87</p>
<p>정부정책 관련 공공앱 이용도</p>	<p>정부와 공공기관이 제공하는 공공 애플리케이션들에 대해 아래에 제시된 유형별로 지난 1년 동안의 귀하의 이용 정도를 표시해 주십시오. ① 일상생활 및 고용 관련 정보 ② 정부 정책 관련 정보 ③ 여행 및 휴가 관련정보</p>	<p>0.74</p>

Abstract

An Empirical Study of the Factors affecting Online Access to Government Information

Park, Sangin
Choi, Yeontae

This paper empirically analyzes the determinants of Internet users' online requests for public service information, focusing on their micro-level behavior and perceptions. For the analysis, we apply an Ordered Logistic Regression to the Nielsen KoreanClick's online survey. We find as follows. Online requests for public service information is, at the significance level of 1%, negatively correlated with usage of electronic petition services and online payments of taxes or other public charges and expenses as well as political microblogs and public Apps. Furthermore, the majority of variables related to individuals' political and social participations also have negative coefficients. In particular, offline and online political participations are negatively correlated with requesting e-government information. With regard to individuals' political and social orientations, people who either are more liberal or have lower levels of trust in senior executive officers or have lower internal and external political efficacy are more likely to request government information online.

Our findings are expected to contribute to the development of the "Government 3.0" initiative which aims to provide customized information and services to citizens.

Key Words: online request for public service information, e-government services, online and offline political participation, information seeking behavior