



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

정책학석사학위논문

인터넷이 정부의 위험
대처능력에 대한 인식에 미치는
영향

2016년 2월

서울대학교 대학원
행정학과 정책학 전공
최이룡

인터넷이 정부의 위험
대처능력에 대한 인식에 미치는
영향

지도교수 김 상 현

이 논문을 정책학 석사학위논문으로 제출함

2015년 9월

서울대학교 대학원

행정학과 정책학 전공

최 이 룡

최이룡의 석사학위논문을 인준함

2015년 12월

위 원 장 김 순 은 (인)

부 위 원 장 이 수 영 (인)

위 원 김 상 현 (인)

국 문 초 록

본 연구는 인터넷 사용유무와 인터넷 서비스인 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들 간에 시민들의 정부의 위험대처능력에 대한 인식차이가 존재하는지를 살펴보고 있다. 본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 인터넷을 사용하는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 통계적으로 유의미하게 정부가 위험에 대해 잘 대처하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타났다. 둘째, 인터넷 서비스인 SNS, 블로그, 인터넷동호회 게시판을 사용하고 있는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 정부가 위험에 대해 잘 대처하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타났다. 다만 SNS 이용유무는 통제변수를 포함하게 되면 통계적으로 유의미하지가 않다. 이런 본 연구의 분석결과는 기존 선행연구들과 동일한 결과를 제시하고 있다.

셋째, 본 연구는 인터넷과 인터넷 서비스 사용유무와 시민들의 정부의 위험대처능력에 미치는 영향 간에 인구사회학적 특성에 따라 차이가 존재하는지를 교차항 분석을 통해서 추가로 살펴보았다. 분석결과 인터넷을 사용하는 시민들과 SNS 인터넷 서비스를 사용하는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 교육수준이 증가할수록 정부의 위험대처능력에 대해서 유의미하게 긍정적으로 인식하는 것으로 나타나고 있다. 이는 교육수준이 높을수록 인터넷에서 확인되지 않은 정보나 근거 없는 루머 등에 대해서 시민들이 어느 정도 정보를 취사선택하기 때문인 것으로 추론된다.

주요어: 인터넷, 위험인식, 정부의 위험대처능력

학번: 2008-22333

목 차

[제목 목차]

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적과 의의	1
제2장 이론적 논의와 선행연구 검토	4
제1절 인터넷과 위험에 대한 인식	4
1. 인터넷과 인터넷 이용	4
2. 인터넷과 여론	6
3. 인터넷과 루머	8
4. 위험에 대한 인식	10
제2절 선행연구의 검토	12
1. 인터넷이 시민들의 인식에 미치는 영향	12
2. 인터넷 이용과 위험인식에 관한 선행연구	14
3. 선행연구의 한계 및 본연구의 의의	17
제3장 연구가설 및 연구 설계	19
제1절 연구가설	19
1. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력	19
2. 인터넷 서비스 사용유무와 정부위험대처능력	20
3. 인터넷 및 사용유무와 정부위험대처능력: 개인특성별	21

제2절 자료수집과 측정	22
1. 자료수집	22
2. 조작적 정의와 측정	22
제4장 연구 분석결과 및 논의	28
제1절 인터넷과 정부위험대처 능력에 대한 인식	28
1. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력	28
2. SNS 사용유무와 정부위험대처능력	29
3. 블로그 사용유무와 정부위험대처능력	31
4. 인터넷 게시판 사용유무와 정부위험대처능력	32
5. 인터넷/인터넷 서비스 사용유무와 정부위험대처능력	33
6. 소결	34
제2절 인터넷과 정부위험대처 능력: 교차항 분석	35
1. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력	35
2. SNS 사용유무와 정부위험대처능력	37
3. 블로그 사용유무와 정부위험대처능력	38
4. 인터넷 게시판 사용유무와 정부위험대처능력	39
5. 소결	41
제3절 인터넷과 정부위험대처 능력: 위험종류별	41
1. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 자연재해	42
2. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 건강	43
3. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 생애주기	44
4. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 사회생활	45
5. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 경제생활	46
6. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 정치/대외	47
7. 인터넷 사용유무와 정부위험대처능력: 환경	48

8. 소결	49
제5장 결론 및 정책적 함의	50
제1절 연구결과 정리 및 제시	50
제2절 학문적 함의 및 정책적 시사점	51
참고문헌	54

[표 목차]

<표1> 종속변수와 독립변수 측정지표	26
<표2> 분석모형에 포함된 변수들의 기초통계량	27
<표3> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 인터넷	28
<표4> 정부위험 대처능력에 대한 인식: SNS	30
<표5> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 블로그	31
<표6> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 인터넷 게시판	32
<표7> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 인터넷 서비스	34
<표8> 인터넷과 정부위험 대처능력: 교차항	36
<표9> SNS와 정부대처능력: 교차항	37
<표10> 블로그와 정부위험대처능력: 교차항	39
<표11> 인터넷 게시판과 정부대처능력: 교차항	40
<표12> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 자연재해	43
<표13> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 건강	44
<표14> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 생애주기	45
<표15> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 사회생활	46
<표16> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 경제생활	47
<표17> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 정치 및 대외관계 ...	48
<표18> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 환경	49

제1장 서론

제1절 연구의 목적과 의의

본 연구는 인터넷이 위험에 대처하는 정부의 대응능력에 대한 시민들의 인식에 미치는 영향을 살펴보고 있다. 즉, 인터넷 이용유무와 인터넷 서비스(SNS, 블로그, 인터넷 게시판 등) 이용 유무가 각종 위험에 대처하고 있는 정부대응능력에 대한 시민들의 인식에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 또한 인터넷과 인터넷 서비스 이용유무와 위험에 대한 정부 대응능력에 대한 인식에서 성별, 연령, 학력과 소득수준, 정치성향 등의 개인적 특성별로 차이가 존재하는지도 추가로 살펴보고자 한다.

이들 통하여 현재 우리사회의 중요한 부분을 차지하고 있는 인터넷이 위험 등에 대처하는 정부의 능력에 대한 시민들의 인식에 긍정적인 영향을 미치는지 아니면 부정적인 영향을 미치고 있는지를 살펴보고자 하고 있다. 또한 인터넷 미디어 시대의 위험사회에 대한 학문적·정책적 시사점을 제시하고자 한다.

과거 시민들의 현실인식·신념·태도 등에 영향을 미치는 매체는 사실상 TV가 유일했다. 따라서 대부분의 연구들도 TV를 대상으로 TV가 시민들의 태도 등에 어떤 영향을 미치는지에 중점을 두고 연구해왔다. 예를 들면, TV속 폭력이 공격적 태도에 대한 개인의 수용성을 유발하고, 이것이 사회적 용인으로 이어지면 결국 청소년의 반사회적 행위와 범죄 행위의 원인이 될 수 있다는 연구결과 등이 제시된 바 있다 (Bryant & Zillman, 1995).

그러나 최근에는 인터넷 사용자가 급증하면서 정보전달 및 여론조성 측면에서 과거 TV나 신문·라디오와 같은 전통적 매체들보다 그 영향력이 커지고 있다. 뿐만 아니라 특정 부분에서는 기존 미디어 매체들의 역할을 대체하고 있는 것으로 나타나고 있다.

하지만 이런 인터넷의 확산과 더불어 인터넷이 우리사회에 미치는 부정적인 영향에 대한 우려들도 커지고 있다. 즉, 인터넷이 반사회적이거나 과도한 불안감을 조성하는 내용들을 무분별하게 양산하고 있다는 지적이다.¹⁾

게다가 최근에는 페이스북·트위터 등 SNS 사용이 보편화되면서 치안·안보·환경과 같이 우리 생활과 밀접한 각종 이슈들에 대한 괴담을 만들어내는 수단으로 악용되고 있는 현실에 대한 우려도 높다. 예를 들면, 천안함 사건과 세월호사건 그리고 메르스 사태 등 최근 들어 발생한 주요한 이슈들은 SNS 등 인터넷을 통해 괴담이 확산되면서 시민들의 불안감을 증폭시켰다는 공통점이 있다.

일반적으로 인터넷은 필요한 정보를 실시간 공유하고 의사소통을 도와주는 역할을 하는 긍정적인 측면이 있지만 동시에 잘못된 정보나 괴담을 통해 무지의 증가를 초래할 수도 있다는 부정적인 측면도 가지고 있다. 특히, 이런 인터넷의 부정적인 측면은 위협과 관련된 잘못된 정보 공유로 이어질 경우 그 심각성이 더욱 크다고 할 수 있다.

또한, 현대의 시민들에게 위협은 단지 거대한 재난만을 의미하는 것이 아니라 일상적인 사건이나 사고를 통해 구성된다는 점에서 더 큰 의의가 있다. 따라서 인터넷 확산이 가져오는 긍정적 측면뿐만 아니라 그 문제점에 대해서도 종합적으로 고려하여 정보 공유 및 위협 소통의 정확한 함의를 파악하는 것이 시급한 과제라 할 수 있다.

그러나 인터넷이 본격적으로 대안미디어로서의 위치를 차지하고 난 이후에도 SNS 등 인터넷 이용이 위협인식에 미치는 연구는 그리 많지 않았다. 그러므로 인터넷이 위협에 대한 정부능력의 대처정도 등에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보는 것은 매우 중요하다. 왜냐하면 만약 시민들이 정부가 위협에 대해서 제대로 대처하고 있지 못하다고 인식한다면 이는 정부신뢰의 하락으로 연결되기 때문이다.

1) 예를 들면, 인터넷이 가지는 익명성·전파신속성·쌍방향성 등의 특성으로 인해서 전통적인 TV나 신문에 비해 노골적인 성적(性的) 내용(김은경, 2001; 이미정, 2002; 정완, 2003; 양소정, 2010)이나 폭력적인 내용(박종현·서경원, 2006) 등이 여과 없이 확산되고 있기 때문이다.

정부신뢰 저하 현상은 지난 30여 년 동안 한국뿐만 아니라 전 세계적으로 확산되는 추세로 매우 심각한 문제가 아닐 수 없다. 만약 국민들이 정부를 불신하게 되면 정부체제 유지를 위해 필요한 세금이나 자발적인 법규준수 등의 요소를 제공하려고 하지 않을 것이고, 이런 경우 정부기능의 저하를 발생시키며 이런 정부기능의 저하는 다시 국민들의 불만과 불신을 유발하게 될 것이다(Nye et al, 1997).

게다가 정부신뢰는 한번 떨어지게 되면 회복하는데 시간이 오래 걸린다는 심각한 문제점을 가지고 있다(Hetherington, 1998). 따라서 정부신뢰 회복과 증진을 통해서 시민들의 정부에 대한 순응과 지지를 확보하고 정부의 문제 해결 능력을 고양시킬 필요가 있다(전대성 외, 2013).

이처럼 정보화 시대에서 인터넷이 정부신뢰에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보는 것은 매우 큰 의미가 있다. 그럼에도 불구하고 기존의 선행연구들은 인터넷이 위험에 어떤 영향을 미치는지 그리고 인터넷이 정부의 역할 등에 부정적인 영향을 미치는지 혹은 긍정적인 영향을 미치는지에 대한 고려가 거의 없었다. 따라서 본 연구에서는 이런 선행연구들의 한계를 극복하면서 인터넷이 우리 사회의 각종 위험에 대한 정부대처능력에 대한 시민들의 인식에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

제2장 이론적 논의와 선행연구 검토

제1절 인터넷과 위험에 대한 인식

1. 인터넷과 인터넷 이용

인터넷의 개념은 다양하게 정의될 수 있다. 우선 서로 다른 컴퓨터간에 전송규약을 사용하여 연결된 모든 네트워크의 집합체로서, 보다 일반적 의미로는 전세계의 모든 통신망이 연결된 거대한 통신 서비스의 집합체라 할 수 있다(지식대백과). 또한 “고유한 프로토콜을 기반으로 구축된 전 세계적인 네트워크들의 네트워크 또는 이를 통해 구성되는 전 세계적인 사람들과 자원들의 집합체”라고도 정의된다(이재현, 1999).

이러한 정의는 다음 네 가지 측면을 포함하고 있다. 우선 기술적 측면에서 인터넷은 TCP/IP라는 프로토콜을 기반으로 하는 네트워크들의 네트워크다. TCP/IP에 기반한다는 점에서 인터넷은 다른 프로토콜을 사용하는 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(computer-mediated communication, CMC)과 구별되며, 네트워크들의 네트워크라는 점에서 근거리 통신망(Local Area Network, LAN)이나 기업 통신망에 의해 구축되는 단일 네트워크들과 구별된다. 둘째, 사회적 측면에서 인터넷은 이러한 네트워크들을 이용하고 발전시켜 나가는 사람들의 ‘공동체(community)’ 내지 집합체다. 사람들은 인터넷이라는 매체를 이용해 시간적·공간적으로 떨어져 있음에도 불구하고 자유롭게 커뮤니케이션할 수 있고, 이를 통해 공통의 관심사나 이해관계를 갖고 있는 사람들 사이에 집단이 구성될 수 있다.

셋째, 정보적 측면에서 인터넷은 이러한 네트워크들에서 얻을 수 있는 자원들(resources)의 집합이기도 하다. 여기서 자원이라 함은 단순히 지식이나 정보뿐만 아니라 정서나 감정, 그리고 대인관계, 나아가서는 인터넷을 통해 행사할 수 있는 사회적 권력까지도 포함하는 것이다. 넷째,

커뮤니케이션 범위 측면에서 인터넷은 전 세계적(global)인 네트워크다. 방송과 같은 전자커뮤니케이션의 등장으로 커뮤니케이션의 범위가 전 세계적으로 확장되어 왔지만, 인터넷의 등장으로 비로소 매클루언이 말하는 “지구촌” 시대가 명실상부하게 도래하고 있는 것이다.

인터넷은 여러 가지 특징이 있지만 가장 중요한 것은 다음과 같다. 첫째 인터넷에서는 정보생산자와 소비자의 구분이 불분명해지고, 사용자는 정보생산자이자 정보소비자로서 활동하고 있다. 이러한 특징이 인터넷의 쌍방향성이다. 동시에 인터넷에 대한 접근 내지 접속이 원칙적으로 제한되지 않는 구조를 띠고 있다.

둘째, 인터넷의 개방성과 능동성이라는 특성에 기초하여 동시에 모든 사용자들이 모든 내용들에 쉽게 접근할 수 있다. 이를 두고 진정한 의미에서 최초의 민주적 의사소통 수단이라고 말하기도 한다. 그러나 정보의 질을 따지지 않는 인터넷 과일의 홍수나 정보의 비대칭성은 또 다른 위기요소로 등장하고 있다. 다시 말해 인터넷에 대한 새로운 규제의 논거로 사용되기도 한다.

셋째, 인터넷의 익명성 혹은 익명감이다. 인터넷에서 익명성은 표현의 자유를 신장시키는 한편 불법내지 부정한 목적으로도 사용되고 있다. 이에 대해 완전한 익명성을 보장하여야 한다는 견해에서부터 익명성을 완전히 금지해야 한다는 견해까지 다양하게 분출되고 있다. 넷째, 신속성과 물리적 특성이다. 인터넷에서는 정보가 신속하고 광범위하게 전달될 수 있다. 문제는 기존의 법률에서 규제를 받던 음란물이나 적대적 행위를 조장하는 등의 불법적인 정보들도 같은 속도로 광범위하게 전파되고 있다는 점이다. 그 결과 기존의 법체계 혹은 법적용 방식을 통해서는 더 이상 해결하기 어려운 과제를 만들고 있다(김민배, 2005: 286-288).

최근에는 인터넷 이용정도를 다양하게 해석하려는 시도들이 있어 왔다.²⁾ 먼저 강내원(2004)은 인터넷 이용정도를 온라인 정보 이용,

2) 인터넷 이용정도에 관한 문제는 특별한 이론이 정립되어 있다기 보다는 각각의 연구에서 설명력을 높이기 위한 방안의 일환으로 논의되어 왔다. 특히 초기에

온라인 의견 교환, 인터넷 평균 이용 시간 등 세 개 차원으로 구분해 설명하였다. 그리고 이준웅·장현미(2007)는 ‘인터넷 이용이 현실 위험 인식에 미치는 영향 : 인터넷 문화계발효과에 대한 탐색적 연구’의 논문에서 인터넷 이용정도를 다음과 같이 측정했다.

우선 인터넷 활동을 하루 평균 얼마나 하는가를 묻는 문항으로 세분하였다. 구체적인 인터넷 활동으로는 인터넷 신문 이용, 인터넷 포털 사이트 이용, 게임, 쇼핑, 이메일, 다운로드, 블로그·홈페이지 관리, 커뮤니티·클럽 방문 등이며 이들 활동을 얼마나 자주 하는가를 묻는 16개의 문항을 구성하여 5점 척도로 계량화하였다. 또한 황유선(2011)의 경우 ‘트위터 이용이 사회 정치 참여에 미치는 영향’ 연구에서 트위터 이용정도를 트위터 이용시간과 트위터상 콘텐츠 업로드 빈도의 두 가지 차원으로 구성하였다.

2. 인터넷과 여론

인터넷 여론은 인터넷상에서 제기된 의제들이 이슈화된 네티즌들에 의해서 익명으로 공론화 과정을 거쳐서 형성된 의견들의 종합이라고 할 수 있다. 또한 인터넷 게시판이란 인터넷 홈페이지에서 누구나 참여하여 자유로운 의견을 게재할 수 있는 공간을 말한다. 이런 인터넷 게시판은 다음과 같은 특징을 가지고 있다(박성호, 2005).

첫째, 감정적이고 불확실한 정보전달과 여론화의 특징이 있다. 인터넷 게시판에서는 불확실한 정보라도 네티즌들의 감정을 촉발하는 내용이면 사회적 의제나 여론으로 확산되게 된다. 예를 들면, 인터넷 게시판에 제시된 의제들은 사회적 울분, 개인적 실망, 억울함, 개인적 분노, 피해에 대한 보상 요구 등이 많다. 따라서 인터넷 게시

주로 이뤄진 인터넷 이용정도와 시민 참여 간의 관계에 관한 연구의 상당수는 인터넷 변인을 고려함에 있어 개인의 인터넷 이용 시간에만 초점을 두으로써 인터넷 이용에 대한 제한된 접근밖에 하지 못하였다(Kraut et al., 1998: Nie & Erbring, 2002). 이러한 이유로 일부 학자들은 인터넷 이용에 대한 개념적·조작적 한계를 지적하기도 하였다(예: Norris & Jones, 1998: Shah et al., 2001).

판의 여론은 다소 감정적인 의견 전달이 주류를 이루고 있다고 할 수 있다. 게다가 이런 여론 형성과정에서 댓글로 올라오는 의견들은 대부분이 근거가 희박하거나 잘못된 의견이 많거나 또한 정보의 근거들도 다소 불확실한 주관적인 개인의견들이 많다.

둘째, 게이트 키퍼(gate-keeper)가 없는 의제 설정이 많이 일어나게 된다. 인터넷 게시판에서 이루어지는 논쟁이나 토론과정들을 살펴보면 사회자 없는 토론과정이 대부분이다. 즉, 인터넷 게시판에서 이루어지는 의제설정이나 여론 형성은 주로 감성적이며 이러한 감정을 조정할 수 있는 조정장치도 없다. 그리고 토론 내용을 보다 정확하게 객관화하여 세련화 시킬 수 있는 필터과정도 없다. 따라서 인터넷 공론화는 공정하고 건전한 여론을 도출하는데 한계가 있거나 혹은 일부 집단에 의해서 악용될 수 있다는 위험성도 내포하고 있다고 할 수 있다.

셋째, 익명성(anonymous)을 특징으로 한다. 익명성이란 커뮤니케이션 상대의 구체적인 실체나 정체가 드러나지 않는 상태를 의미한다. 이런 익명성의 특징은 커뮤니케이션 상대에 대한 선입견이나 주관적 편견을 차단할 수 있고, 사회적 차별이나 정치적 보복에 대한 두려움 없이 진실한 목소리를 낼 수 있다는 긍정적인 측면이 존재한다. 그러나 한편으로는 상대방의 신분이나 개인정보 등이 결여되기 때문에 커뮤니케이션에 대한 책임성과 도덕성 등의 행동을 기대하지 못 할뿐만 아니라 타인의 명의를 도용하는 현상도 발생한다. 또한 인터넷 게시판에서 메시지의 신뢰성은 논리적 타당성, 근거, 출처 등이 추론에 의존하는 경우가 많다.

넷째, 인터넷 여론의 사회적 영향력이 커지고 있다. 최근 인터넷 자유 게시판을 통한 여론 형성의 중요성이 확대되면서 네티즌들의 영향력이 점차 커지고 있다. 그러나 이런 인터넷 여론의 영향력이 부정적인 측면으로 작용하는 경우도 많다. 예를 들면, ‘강도 얼짱’ 사례에서 알 수 있듯이 강도행위에 대한 범법행위는 망각한 채 강도 얼짱이 얼굴이 예쁘다는 이유 하나만으로 여론이 왜곡되는 현상이

발생했다. 또한 인터넷 여론은 여론재판으로 확대되기도 한다. ‘왕따 동여상 과문’ 사례에서 알 수 있듯이 네티즌들의 비난이 오프라인의 여론으로 확대되면서 학교장이 자살하는 비극이 발생하기도 했다. 뿐만 아니라 인터넷 여론은 네티즌의 표적이 되어 집단적 비난의 대상이 되는 ‘마녀사냥’의 역할을 하기도 한다.

3. 인터넷과 루머

루머란 ‘실재한다는 명백한 증거 없이 사람들을 통해서 널리 퍼져서 그것이 실제라고 믿게 만드는 진술’로 정의하고 있다(Allport & Postman, 1947; 조수영·정민희, 2011). 이처럼 사실로 확인되지 않은 내용들에 대해서 대중들이 반응하고 실제로 믿게 되는 이유는 루머가 나중에 종종 사실로 밝혀지기 사례들이 있기 때문이다. 뿐만 아니라 루머는 사회적으로 중요한 이슈와 관련해서 생성되기 때문에 루머에 대한 공중의 관심도는 높다고 할 수 있다(조수영·정민희, 2011).

또한 루머는 대개가 부정적인 내용을 중심으로 형성되며 사람들은 자극적이고 선정적인 내용에 민감하게 반응하는 경향이 있다. 따라서 루머는 부정적이고 악의적인 내용을 포함하는 경우가 많다. 이런 루머는 개인이나 관련 개인에게 위기를 일으키는 원인이 될 수 있다. 따라서 위기관리 측면에서 학문적 관심을 가질 필요성이 크다고 할 수 있다(조수영·정민희, 2011).

인터넷의 등장은 이용자들 간에 즉각적인 상호작용이 가능하도록 구조화 되면서 이런 인터넷 공간의 특성은 루머의 확산에도 큰 영향을 미쳤다. 왜냐하면 누구나 정보를 자유롭게 생산하고 유통시킬 수 있게 되면서 정보뿐만 아니라 확인되지 않는 각종 루머 등이 빠른 속도로 확산되는 역기능도 발생하게 되었다. 또한 단순히 루머가 확산되는 속도만 증가하는 것이 아니라 그 루머를 접하는 사람들 관계에서의 깊이나 범위도 역시 함께 증가하는 현상이 발생하고 있

다(장용호·박령주, 2013).

기존의 연구들에 따르면 루머는 생성과 확산. 그리고 소멸의 과정을 거치는 등 일정 시간이 지나면 소멸하는 특성을 가지고 있다. 하지만 인터넷 루머는 기존 루머는 다음과 같은 차이가 존재한다.

첫째, 한 번의 클릭만으로 많은 사람들에게 전달되기 때문에 루머의 확산 속도가 매우 짧아졌다. 둘째, 전통적인 루머가 면대면의 비공식적이고 개인적인 연결경로를 통해서 전파된 반면에 인터넷 루머는 비개인적이고 무차별적 확산이 가능하므로 루머의 확산 범위가 무한정으로 확대되었다. 셋째, 기존 루머는 일정 시간이 지나면 자연적으로 소멸되는 한시적인 속성이 있는 반면에 인터넷 루머는 장기적인 보존이 가능하고 유사한 루머가 발생할 경우 과거의 관련 루머들이 다시 회자되기 때문에 무한한 생명력을 가지는 특성을 가지고 있다고 볼 수 있다.

특히, 인터넷 루머의 경우 단순히 루머 내용이 확산되는 것에만 그치지 않고 확산과 생산이 동시에 이루어지는 현재진행형의 복잡한 과정이다. 따라서 인터넷 루머는 시간이 흐름에 따라 자연히 소멸하는 것이 아니라 오히려 더 확산되거나 일정한 시간 간격을 두고 재생산되는 특성을 가지고 있다(장용호·박령주, 2013).

특히, 사실 여부와 상관없이 부정적 루머의 확산은 기업이나 공인의 명예를 훼손할 가능성이 높다. 이런 부정적 루머의 확산은 사실여부와 상관없이 기업이나 공인의 명예를 훼손할 뿐만 아니라 기업의 위기의 원인이 될 가능성도 높다. 최근 인터넷과 각종 소셜 미디어의 발달로 인하여 확인되지 않은 악의적인 루머가 사실여부가 밝혀지기 이전에 빠르게 공중으로 전파되고 있다. 왜냐하면 익명으로 의견을 개진할 수 있게 된 인터넷 공간에서 루머의 근원지는 쉽게 찾기가 어렵다. 게다가 게시판이나 댓글을 통해 해당 루머에 대한 다른 사람들의 의견도 실시간으로 확인할 수 있기 때문에 루머가 일단 발생하게 되면 사람들이 그것을 믿게 될 가능성도 높아지게 된다(조수영·정민희, 2011).

이처럼 루머의 확산에 영향을 미치는 요인 중의 하나는 루머가 가지고 있는 자극성에 기인한다. 루머는 정보와 달리 일반 대중들의 감정을 자극하는 내용이 포함되기 쉽다. 왜냐하면 자극적인 메시지를 포함한 루머는 독자들의 주의를 끌기 쉽고 독자들은 이성적이기 보다는 미성숙하고 비현실적인 방법으로 반응하는 경향이 있기 때문이다. 예를 들면, 경제지에서 기업 합병과 관련된 루머를 자극적으로 기사화할 경우 루머가 사실이 아님에도 불구하고 독자의 관심을 더 많이 끌고 주식 시장에까지 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 또한 자극성이 클 경우 이용자들이 더 많은 의견을 표출하기 때문에 자극성이 큰 루머일수록 급속하게 확산되는 경향을 보이기도 한다. 즉, 사람들은 자극성이 큰 루머일수록 문제에 대한 해답이 없는 모호한 상황에서 답을 얻기 위해서 타인과 상호작용을 더 많이 하게 되고 집합적으로 행동하는 경향이 있기 때문이다(홍주현·윤해진, 2014).

4. 위험에 대한 인식

위험(risk)이란 어떠한 결과(재난의 결과로서의 피해)를 불러일으킬 수 있는 가능성(정지범, 2009 등)이 존재하거나 또는 그러한 상태(행정안전부, 2010)라고 할 수 있다. 한편 위기(risk)는 상황이 발생하고 있는 바로 그 시점의 극한 위험 또는 중대한 비상상태로 정의된다. 즉 위험과 위기는 현실화 여부와 시점에 따라 구분될 수 있다. 재난(disaster)은 뜻밖에 일어난 재앙과 고난이며, 실질적인 피해라는 함의를 가진다. 즉 결과로서 상당한 정도의 피해를 당한 경우에 한하여 재난이라는 단어를 사용하는 것이 일반적이므로, 재난은 ‘그 결말이 부정적인 위기’로 정의할 수 있다(정지범, 2009).

이런 위험 관련 개념에 대해서는 다양한 정의가 존재하고 있다. 이를 살펴보면 다음과 같다(한국행정연구원, 2013). 첫째, 재난(disaster)이다. 재난이란 사전적 정의로 ‘뜻밖에 일어난 재앙과 고

난’ 이지만 동상 이상적인 자연현상이나 인간의 행위가 원인이 되어 생활환경이 불합리한 바양으로 급작스럽게 변화하거나 그 영향으로 인하여 인간의 생명과 재산에 단기간 동안 많은 피해를 주는 현상을 뜻하기도 한다. 행정안전부(2010)에 따르면 ‘자연현상 또는 사고에 특정한 조직이나 기관이 대응하기 어려운 경우’를 의미한다.³⁾

둘째, 위해(hazard)이다. 위해란 인간 공동체를 재난 또는 위기로 몰아넣을 수 있는 외부요인을 의미하는 것으로(정지범, 2009), 위해로 인해 잠재적으로 평가된 부정적 결과를 위험(risk)으로 정의하기도 한다(김도현·지민석, 2009).

셋째, 위기(crisis)이다. 행정자치부(2007)는 국가 구성요소의 안전을 위협하는 요소로서 국가위기를 다음과 같이 유형화하였다. ① 재난위기: 자연재난과 인적재난, ② 전통적 안보위기: 북한의 군사력 사용위기, 북한의 국지도발 위기, 북한 내부 급변사태 위기. 국가 간 분쟁위기, 테러 위기, ③ 국가 핵심기반 위기: 정보통신 핵심기반 위기, 사이버 핵심기반 위기, 금융 핵심기반 위기, 교통·수송 핵심기반 위기, 원자력 핵심기반 위기, ④ 국민생활 위기: 식품안전 위기, 보건/의약품 안전위기, 생활경제 위기, 생활시설 및 환경 위기, 학교생활 안전 위기, 취약 소비자 안전위기, 교통생활 안전위기, 직업생활 안전위기 등이다.

또한 김영옥(2008)의 논의를 중심으로 위험인식에 대해서 살펴보면 다음과 같다(한국행정연구원, 2013). 첫째는 위험수준을 객관적으로 평가할 수 있다는 시각이 있다. 이는 역사적인 데이터나 경제적인 편인비용 분석을 통해서 위험을 객관적으로 평가할 수 있다고

3) 재난의 종류는 크게 자연재난, 인적재난, 국가기반 체계마비 재난으로 분류된다. 「재난및안전관리기본법」 제3조 2제1호에 따르면 자연재난에는 홍수, 호우, 강풍, 해일, 대설, 가뭄, 황사, 적조 그 밖에 이에 준하는 자연 현상으로 인하여 발생하는 재해가 있다. 반면 인적재난은 화재, 붕괴, 폭발, 교통사고, 화생방사고, 환경오염사고, 그 밖에 이와 유사한 사고로 국가 또는 지방자치단체의 대처가 필요한 국민의 생명과 재산상 피해를 의미한다. 그리고 국가기반 체계 마비 재난은 에너지, 통신, 교통, 금융, 의료, 수도 등 국가기반체계의 마비와 전염병 확산 등으로 인한 피해를 말한다(행정안전부, 2010; 한국행정연구원, 2013).

보는 시각이다. 둘째는 경제적인 분석이나 확률적 분석보다 위험을 바라보는 사람들의 태도와 인식 변수에 의해서 위험을 느끼는 정도가 더 큰 영향을 받는다고 보는 시각이다.

특히, 베넷(Bennett, 1999)은 비자발적인 위험 요소, 불공정한 위험 분배, 개인적인 주의로는 피할 수 없는 상황, 친숙하지 않은 것, 자연적인 재해보다는 인재, 위험의 피해가 숨겨져 있고 회복할 수 없는 경우, 어린이와 임산부 등 미래 세대에 영향을 미치는 경우, 죽음이나 질병과 연관된 특정한 공포를 자극하는 경우, 익명의 피해자보다는 인식 범위에 있는 피해자인 경우, 과학에 의해서 잘 이해되지 않는 경우, 사회적으로 책임 있는 출처로부터 위험성이 제기된 경우가 위험인식을 증가시키는 두려움 유발 요소들이라고 제시하고 있다(김영욱, 2008).

최근에는 심리측정 패러다임과 문화이론적 접근의 한계를 보완하고 양 측면이 동시에 위험인식에 영향을 미친다는 것을 설명하기 위한 위험인식의 통합적 모델이 제시되었다. 렌과 로르만(Renn & Rohrman, 2000)에 제시된 통합적 모델은 개인의 위험인식의 맥락수준을 위험에 관하여 첫째 수준은 개인이 판단하는 과정에서 적용되는 집단적·개인적 휴리스틱을 포함하는 정보처리 휴리스틱, 두 번째 수준은 문제가 되는 위험의 특수성을 지각하는데 영향을 미치는 인지적·감정적 요소, 세 번째 수준은 개인이나 조직이 위험의 원인 또는 위험 그 자체와 연관되는 정치적·사회적 제도들, 네 번째 수준은 많은 하위 수준의 요소들을 통제하고 상호결정을 짓는 문화적 요인들로 구성된다(한국행정연구원, 2013).

제2절 선행연구의 검토

1. 인터넷이 시민들의 인식에 미치는 영향에 대한 연구

인터넷이 시민들의 인식에 미치는 영향에 대한 그동안의 선행연구들을 살펴보면 주로 인터넷이 정부신뢰나 시민참여에 미치는 영향에 관한 연구가 주를 이루고 있다. 그러나 이에 대한 선행연구들은 인터넷 이용이 시민참여나 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 존재한다.

그러나 인터넷 사용 등이 시민들의 인식에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과들도 존재한다. 왜냐하면 괴담이나 루머 등이 인터넷 특성에 의해서 그 전파력과 영향력이 더욱 커졌기 때문이다.

첫째, 인터넷은 시민참여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Norris, 1998; Shah et al, 2001). 예를 들면, 자료를 찾고, 뉴스를 모으고, 생각을 교환하는 인터넷 사용자들은 더욱 사회적으로 정치적으로 참여하는 것으로 나타나고 있다(Shah, Kwak, and Holbert, 2005). 또한 인터넷 이용이 많을수록 자발적인 조직과 정치참여를 증가시키는 것으로 나타나고 있다(Wellman et al, 2001).

따라서 온라인 미디어 사용은 시민들의 정치적 토론과 시민 의견의 교환을 증대시켜서 시민참여에 긍정적인 영향을 미치는 전통적인 미디어의 보충수단이라고 간주할 수 있다(Shah et al, 2005). 왜냐하면 인터넷은 사용자들이 필요한 정보에 쉽게 접근 할 수 있고, 실시간으로 뉴스를 접할 수 있고, 다양한 과점을 접할 수 있고, 사용자의 선호에 맞는 정보들을 선택할 수 있고, 이슈의 중요성의 깊이를 더 할 수 있기 때문이다(Davis, 1999; Jones, 1995; Rheingold, 1993).

둘째, 인터넷 사용이 시민들에게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 예를 들면, 이창호·정의철(2009)은 청소년들이 즐겨 찾는 인터넷 카페 중 두 곳을 분석대상으로 하여 미국산 쇠고기 수입문제와 관련하여 분석한 결과 광우병 위험을 알리는 게시판 글들의 경우 출처가 명확하지 않거나 없는 경우가 전체의 절반이나 되는 것으로 나타나 근거가 없는 글들은 광우병에 대한 지나친 공포를 조장하거나 전염과정에 대한 왜곡된 정보나 지식을 확대재생산

할 수 있다는 점에서 주의가 요구된다고 강조하고 있다.

또한 조수영·정민희(2011)은 기업의 부정적 루머에 대한 사실 인식에 미치는 댓글의 영향력을 살펴보았다. 분석결과 해당 루머를 지지한 댓글을 접한 수용자들은 해당 루머를 반박하는 댓글을 접한 수용자들에 비해서 루머를 더욱 사실로 인지했으며 해당 기업에 대한 낮은 신뢰도를 보였고 해당 제품 및 브랜드에 대한 구매의도도 떨어지는 경향을 보이는 것으로 나타났다.

2. 인터넷 이용과 위험인식에 관한 선행연구

2008년 광우병, 2012년 태풍 불라벤, 2015년 메르스 사례 등 여러 가지 경험에서 알 수 있듯이 시민들은 위험에 대해 실제의 위험보다 더 크게 지각하고, 이것이 인터넷을 통해 쉽게 정치화되는 경향을 보여 왔다. 그러나 인터넷이 본격적으로 대안미디어로서의 위치를 차지하고 있는 현재까지도 SNS 등 인터넷 등이 시민들의 위험인식에 어떤 영향을 미치는지에 대한 선행연구는 거의 존재하고 있지 않다. 이처럼 인터넷이 위험에 미치는 인식에 대한 선행연구들을 정리해보면 다음과 같다.

이준웅·장현미(2007)의 연구에 따르면 TV의 이용이 현실에 대한 인식을 구성한다는 설명을 제공하는 문화계발 효과이론⁴⁾을 인터넷 이용에 따른 현실적 위험인식 증가를 설명하는데 적용했다는 점에서

4) 문화계발 효과이론은 언론매체가 특히 언론매체에 많이 노출되어 있는 수용자에게 현실세계에 대한 정보를 전달하여 대중들의 사물에 대한 형체나 견해·생각을 구성하는 데 있어 직접적이고 강력한 영향력을 미친다는 주장이다. 수용자대중이 현실세계에 대해 가지고 있는 이미지는 언론매체에서 전달하는 내용에 계속해서 노출한 결과라는 것으로, 이 이론은 언론매체 중 특히 텔레비전은 지속적으로 일관성 있는 내용을 수용자에게 전달하기 때문에 수용자 대중에게 현실세계에 대한 특정 이미지를 계발하는 힘을 가지고 있다고 본다. 문화계발이론은 조지 거브너(G. Gerbner)의 '문화계발 폭력과 관련된 태도와 텔레비전 시청과의 상관관계에 관한 연구'가 유명하다. 폭력적인 내용을 담은 텔레비전을 많이 본 사람들이 텔레비전을 덜 본 사람보다 세상을 위험스럽고 범죄에 시달리는 곳이라고 믿고 있다는 것이다(시사상식사전, 박문각).

가장 큰 의의가 있다. 또한 인터넷 문화계발 효과가 TV 시청이 유발하는 효과와 독립적으로 발생하는지 검토하기 위해 TV 시청을 통제 변수로 사용했고, 인터넷 이용을 위험 요소들에 대한 비자발적 노출과 자발적 이용으로 구분하여 위험인식에 미치는 영향을 분석한 점 등도 주목된다.

연구결과에 따르면 인터넷 이용량은 텔레비전 이용량의 효과를 통제 한 후에도, 강도 및 살인에 대한 위험인식에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 인터넷 위험요소 중 음란물과 스팸에 대한 비자발적 노출이 살인과 강도에 대한 위험인식에 유의한 영향을 미치는 것도 확인되었다.

박치성·명성준(2009)은 2008년 미국산 쇠고기 재협상 사례를 중심으로 인터넷의 역할에 관한 탐색적 연구를 실시하고 있다. 이를 위하여 광우병위험과 관련하여 일반시민들이 정책관련 정보획득 및 교환을 위해서 활발한 활동을 벌였다고 알려진 82cook (www.82cook.com), 엽기 혹은 진실(cafe.daum.net/truepicture), 다음 아고라 정치토론방의 3개 사이트를 중심으로 살펴보고 있다.

분석결과에 따르면 2008년 4월 29일 MBC PD 수첩의 ‘긴급취재! 미국산 쇠고기, 과연 광우병에서 안전한가?’라는 방송 이후인 4월 29일부터 인터넷에서의 글수, 조회수, 댓글수들이 3배 이상 증가하면서 사회적 쟁점이 확산되는 모습을 보였다. 또한 광우병 문제에 대한 증폭된 관심과 시민들의 움직임이 가상공간에서 실제공간(5월 2일 미국산 쇠고기의 수입을 반대하는 1차 촛불집회)으로 확산되면서 사회적 쟁점의 공중의제화에 기여한 것으로 나타나고 있다.

이창호·정의철(2009)은 2008년 미국산 쇠고기수입 파동과 관련하여 청소년들이 즐겨 찾던 인터넷 카페 중에서 ‘쭉빵클럽’과 ‘엽기 혹은 진실’을 대상으로 청소년들이 인터넷 카페를 통해서 무슨 정보를 교환 하였는지와 광우병 위험과 관련한 구체적인 출처나 근거를 제시한 글들을 분석하였다.

분석결과에 따르면 인터넷 카페는 청소년들이 촛불집회의 확산과

더불어 광우병에 관한 여러 정보를 공유하고 확산시키는 역할을 담당함과 동시에 촛불집회가 열리는 시간 및 장소를 확인하는 구심점 역할을 담당하는 것으로 나타나고 있다. 또한 집회참가자의 경험을 서로 나누는 장이 되기도 했고 집회현장 분위기를 전달하는 채널 역할을 담당하는 것으로 나타났다. 하지만 광우병 위험을 알리는 게시글의 경우 출처가 뚜렷하지 않거나 없는 경우가 전체의 절반이나 되는 것으로 나타났다.

류현숙(2013)은 최근 스마트폰 이용 확산에 따라 새로운 매체로 각광받고 있는 SNS가 위험인식에 어떤 영향을 미치는지를 분석했다. 동 연구는 이론연구와 소셜네트워크 분석 및 웹 설문조사와 같은 다양한 실증연구를 병행하여 위험소통에 적합한 이론과 모형을 탐색하고, 실제 위험소통 현상을 이해하는 것에 주력했다. 아울러 기존 미디어와 SNS 소통방식의 차이가 위험인식에 어떤 변화를 가져왔는지도 설명하였다. 특히 위험커뮤니케이션과 관련한 이론(사회적 증폭이론, 침묵의 나선이론, 제3자 효과 등)들을 실제 연구결과에 적용한 점은 주목할 만하다고 할 수 있다.

비록 소셜미디어가 실제 현장에서 발생한 정보를 실시간으로 전파·확산시키는 장점이 있지만 오류 또는 거짓 정보가 아무런 여과장치 없이 불특정 대중에게 사실로 포장되어 무분별하게 확산될 부작용도 존재한다. 따라서 이런 오류 또는 거짓정보로 인한 위험정보의 확산 가능성을 여과하거나 차단할 수 있는 방안에 대한 고려도 필요하다.

홍주현·윤해진(2014)은 한미 FTA 관련 루머 중 트위터 검색 엔진을 통해서 연관 검색어로 나타난 맹장수술 괴담, 약값 폭등, 건강보험 봉괴를 중심으로 루머의 자극성과 자극성에 따른 확산 추이 및 상호작용을 분석하였다. 분석결과 사실적 측면의 자극성은 맹장수술 괴담이 표현적 측면의 자극성은 약값 폭등이 가장 크게 나타나고 있다.

또한 루머의 자극성에 따른 여론의 확산 유형을 분석해본 결과

맹장 수술 괴담의 경우 폭발적 소멸형 파동이, 약값 폭등의 경우 잠재적 소멸형 파동이, 건강보험 붕괴의 경우 반복적 파동이 형성되는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 루머의 자극성과 상호작용의 관계를 분석해본 결과 맹장 수술 괴담의 경우 약한 정도의 상관관계가 건강보험의 경우 높은 정도의 상관관계가 나타났다. 이는 건강보험 붕괴의 자극성이 맹장 수술 괴담의 자극성보다 낮았지만 건강보험의 경우 이용자들이 체감하는 이슈 관여도가 높아 논의가 더욱 활발하게 이루어진 것으로 추론되고 있다.

특히, 한국행정연구원(2013)은 소셜미디어상에서 위험소통이 어떻게 이루어지고 있는지를 규명하기 위해서 소셜 네트워크 분석과 위험소통, 위험인식, 미디어 및 신뢰에 대한 설문조사를 통하여 위험정보채널 및 전달방식을 규명하고 있다. 소셜미디어 이용실태 조사 결과 응답자의 25.8%만이 재난 및 긴급 상황 시 소셜미디어를 이용한다고 응답했다. 또한 재난 및 긴급 상황 시 소셜미디어 정보의 신뢰를 묻는 질문에는 소셜미디어 보다 TV 뉴스와 신문사가 등을 더 신뢰하는 것으로 나타나고 있다.

3. 선행연구의 한계점 및 본 연구의 의의

비록 인터넷이 우리사회에 미친 긍정적인 영향들이 많이 존재하지만, 익명성과 빠른 전파성의 특징에 따른 확인되지 못한 사실이나 루머 등이 확산되는 부정적인 영향이 존재하고 있다.

예를 들면, 2014년 ‘여객선 세월호 침몰 사고’ 발생 직후 온라인 추모를 비롯한 SNS에서는 실종자들의 무사귀환을 기원하는 ‘노란 리본 캠페인’을 벌이는 등 범국민적 동참 분위기를 조성한 반면 다른 한쪽에서는 각종 유언비어를 끊임없이 확대하고 재생산하여 수색과 구조작업에 혼선 등을 가져왔다. 게다가 일부 언론은 사실 확인도 하지 않은 채 SNS상의 정보를 기사화해 2차, 3차의 피해를 일으켰다(이윤희, 2014).⁵⁾

이처럼 SNS상의 특성상 실시간 전파되는 정보는 사실관계의 확인 없이 정보를 퍼 나르는 부작용도 크다. 이런 부작용등은 추가적인 사회적 비용을 발생시키게 된다. 특히, 국가 안보나 국민의 안전과 관련한 잘못된 정보들이 확산된다면 사회적 불안감 조성과 경제적 소신들을 야기할 수 있게 된다(이윤희, 2014).

따라서 인터넷이 우리사회에 어떤 부정적인 측면을 미치는지를 살펴볼 필요가 크다. 특히, 인터넷이 정부신뢰 등의 측면에서 부정적인 영향을 미치는지를 살펴볼 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 기존의 선행연구들은 인터넷이 정부 등의 정책에 어떤 영향을 미치는지에 대한 고려가 거의 없다.

이에 본 연구에서는 인터넷 사용유무가 위험에 대한 정부의 대응 능력에 대한 시민들의 인식에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고 있다. 또한 SNS, 블로그, 인터넷 게시판 등 인터넷 서비스를 사용하는 사람들과 그렇지 않은 사람들 간에도 위험에 대한 정부의 대응 능력에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치는지 혹은 부정적인 영향을 미치는지를 살펴보고 있다.

5) 경찰의 조사결과 온라인상에서 세월호와 관련된 악성유언비어를 유포하거나 사망자 및 유가족을 모욕하여 검거된 18명 중 10대가 8명으로 가장 많으며 10대 학생들이 별다른 죄의식 없이 장난과 호기심으로 온라인상에서 주목받기 위해서 이런 행위를 한 것으로 조사되었다(경찰청, 2014; 이윤희, 2014).

제3장 연구가설 및 연구 설계

제1절 연구가설

1. 인터넷 사용유무와 정부의 위험대처능력

익명성이 보장되는 사이버공간에서는 누구나 사회적 이슈에 대한 자신의 의견과 주장을 피력할 수 있고 댓글 등을 통해서 다른 사람들의 의견에 대해서 자신의 생각을 자유롭게 있게 되었다. 이런 인터넷의 개방적, 탈중심적, 상호작용적 특성은 확장된 참여적 공론장으로 잠재력을 가지고 있다(이창호·정의철, 2009). 그러나 2008년 광우병, 2012년 태풍 불라벤, 2015년 메르스 사례 등 여러 가지 경험에서 알 수 있듯이 시민들은 위험에 대해 실제의 위험보다 더 크게 지각하고, 이것이 인터넷을 통해 쉽게 정치화되는 경향을 보여 왔다.

특히, 인터넷 등장 이후 누구든지 정보를 자유롭게 생산하고 유통시킬 수 있게 되면서 정보뿐만이 아니라 확인되지 않은 루머들도 빠른 속도로 확산되고 있다. 이런 인터넷 루머는 기존의 루머와 다르게 확산 속도가 극단적으로 짧아졌고, 비개인적인 공간에서 무차별 확산이 가능하고, 장기적인 보존이 가능하며 유사 루머가 발생할 경우 과거 루머가 다시 회생하는 무한의 생명력 등의 특징을 가지고 있다(장용호·박령주, 2013).

따라서 시민들이 인터넷을 사용할수록 사용하지 않은 사람들보다 부정적인 소식을 들을 가능성이 높다. 이는 위험관련해서는 그 정도가 더 심할 것이다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 가정하고 있다.

연구가설 1: 인터넷을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부의 위험 대처 능력에 대해 부정적일 것이다.

2. 인터넷 서비스 사용유무와 정부의 위험대처능력

한국에서는 스마트폰의 급격한 보급으로 인하여 2011년 10월 26일 서울시장 재보선에서는 유권자들이 트위터를 이용해 후보자에 대한 지지를 호소하고 투표 참여를 호소하는 등 정치캠페인에서 트위터의 정치적 영향력이 커졌다. 뿐만 아니라 시민 블로그는 국회의원과 일반 시민들을 연결시키면서 정치적 성향이 비슷한 사람들과의 네트워크를 통해서 이슈의 확산에 기여하고 있다(홍주현·윤해진, 2014).

이처럼 블로그와 트위터의 영향력이 증가되었음에도 불구하고 트위터를 통한 의견의 확산에 부정적인 견해도 많다. 왜냐하면 트위터의 모바일 연결성, 개방성 등과 같은 매체적 특성으로 인해 사실보다 오보(misinformation), 유언비어(sensational rumor) 등이 더 이용자의 관심을 끌고 급속하게 확산되기 쉽기 때문이다(Ratkiewicz et al, 2011; 홍주현·윤해진, 2014).

예를 들면, 2011년 한미 FTA 체결 이후 트위터를 통해 ‘의료 민영화와 건강보험의 붕괴로 맹장 수술비가 900만원에 이를 것이고, 약값도 폭등해 앞으로 한국에서는 병원에 가기 힘들 것’이라는 한미 FTA 반대의견이 급속히 확산되었다. 비록 한국 정부는 병원 의료비 폭등이나 약값 폭등, 건강보험 붕괴와 같은 일은 발생하지 않을 것이라고 발표했지만 루머는 트위터를 통해서 폭발적으로 확산되었다. 이처럼 트위터를 통한 루머의 확산이 사회 정책결정 과정이나 국민들에게 부정적임 영향을 미치고 있는 현실이다(홍주현·윤해진, 2014).

이처럼 SNS, 블로그, 인터넷 게시판 등 인터넷 서비스를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대한 정부의 대처 능력에 대해서 더욱 부정적일 가능성이 높다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 가정하고 있다.

연구가설 2: 인터넷 서비스를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부의 위험 대처 능력에 대해서 부정적일 것이다.

연구가설 2-1: SNS를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부의 위험 대처 능력에 대해 부정적일 것이다.

연구가설 2-2: 블로그를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부의 위험 대처 능력에 대해 부정적일 것이다.

연구가설 2-3: 인터넷게시판을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부의 위험 대처 능력에 대해 부정적일 것이다.

3. 인터넷/인터넷 서비스 사용유무와 정부위험대처능력: 개인별 특성

또한 인터넷은 성별, 연령, 교육수준 등의 개인 특성에 따라 인터넷 사용과 활용정도에 많은 영향을 받는다. 따라서 인터넷 사용유무와 인터넷 서비스 유무가 위험에 대한 정부대처능력에 미치는 영향은 개인 특성에 따라서 다르게 나타날 가능성이 높다. 이에 본 연구에서는 성별, 연령, 교육수준, 가계월소득, 정치성향 등의 개인 특성에 따라 어떤 차이가 존재하는지를 추가로 살펴보고 있다.

연구가설 3: 인터넷과 인터넷 서비스(SNS, 블로거, 인터넷 게시판)를 사용하는 사람들의 정부의 위험 대처 능력에 대한 인식은 개인적 특성(성별, 연령, 교육수준, 가계월소득, 정치성향)에 따라 차이가 존재할 것이다.

제2절 자료수집과 측정

1. 자료수집

본 연구는 인터넷이 위험에 대한 정부의 대처능력에 대한 시민들이 인식정도를 살펴보기 위해서 「2013년 한국종합사회조사」를 사용하고 있다. 한국종합사회조사는 한국종합사회조사(KGSS: Korean General Social Survey)는 2003년부터 실시된 전국표본 설문조사로, 그 표본은 ‘전국의 가구 거주 만 18세 이상 성인 남녀’를 모집단으로 해서 다단계지역집락표본추출법(multi-stage area probability sampling)으로 추출된다. 또한 현지조사(fielding)는 전국의 표본 가구들을 200여명 이상의 조사원들이 직접 방문하여 일대일 심층면접하는 방식으로 이루어진다. 본 연구에서 사용되는 「2013년 한국종합사회조사」의 경우 총 1,294명의 전국 성인 남녀를 대상으로 하고 있다.

2. 조작적 정의와 측정

1) 종속변수

본 연구에서의 종속변수는 위험에 대한 현재 한국정부의 대처능력이다. 이에 대한 설문문항은 다음과 같이 질문되었다. ‘귀하가 보시기에 아래와 같은 각 위험이 현재 한국 정부가 얼마나 잘 혹은 잘못 대처하고 있다고 생각하는지 말씀해주시기 바랍니다.’로 질문되었다. 제시된 위험은 총 7가지이다.

첫째, 자연재해 관련 위험: ① 홍수 및 태풍, ② 급격한 기후변동(지구온난화), ③ 황사 및 가뭄, ④ 지진 및 쓰나미(지진해일). 둘째, 건강 관련 위험: ① 전염병(신종플루, 결핵, 조류독감 등), ② 먹거리 위험(유전자변형식품, 식중독, 잔류농약, 환경호르몬, 원산지 위조

등), ③ 정신건강 위해요소(스트레스, 우울증, 자살 등), ④ 성인병(암, 고혈압, 당뇨, 치매 등). 셋째, 생애주기 관련 위험: ① 노후 불안, ② 가족 해체(이혼, 가족부양기능의 약화 등), ③ 저출산으로 인한 사회문제, ④ 고령화로 인한 사회문제. 넷째, 사회생활 관련 위험: ① 사생활 침해(CCTV, 도청, 몰래카메라 등에 의한), ② 폭력범죄(성폭력, 학교폭력, 가정폭력, 강도, 살인 등), ③ 인적재난 및 산업재해(교통사고, 가스폭발, 화학물질 유출 등), ④ 과학기술 및 정보통신기술의 위험(유전자 복제, 컴퓨터 바이러스, 온라인상의 개인정보 유출 등).

다섯째, 경제생활 관련 위험: ① 실업 및 빈곤, ② 주택 및 전세 가격 불안(폭등 및 폭락), ③ 금융 불안(국가 및 가계 부채, 주가폭락, 환율폭등 등), ④ 경기침체 미 저성장. 여섯째, 정치 및 대외관계 관련 위험: ① 북한의 위협(국지전 및 전면전) 및 북핵문제, ② 국가에 의한 개인의 인권 및 자유 침해, ③ 주변 강대국(중국, 일본, 러시아, 미국 등의) 견제, ④ 권력과 자본에 의한 민주주의의 위기. 일곱째, 환경 관련 위험: ① 원전사고(방사성 물질 누출 등), ② 환경오염(수질, 대기, 소음 등), ③ 자원(물, 에너지 등) 부족 및 고갈, ④ 방사성 폐기물의 저장 및 관리로 구성되어 있다.

이에 대한 응답은 ‘① 전혀 잘못 대처하고 있다, ② 거의 잘못 대처하고 있다, ③별로 잘못 대처하고 있다, ④ 중립, ⑤ 다소 잘 대처하고 있다, ⑥ 상당히 잘 대처하고 있다, ⑦ 전적으로 잘 대처하고 있다’의 7점 척도로 구성되어 있다.

2) 독립변수

본 연구의 독립변수로서는 인터넷 사용유무와 인터넷 서비스 사용유무이다. 첫째 인터넷 사용유무는 다음과 같이 질문되었다. ‘귀하는 인터넷을 사용하십니까?’ 이에 대한 응답은 ‘1=그렇다와 0=아니다’로 재코딩했다.

둘째, 인터넷 서비스에 대한 질문은 다음과 같다. ‘귀하는 다음과 같은 인터넷 서비스를 얼마나 자주 사용하십니까?’ 제시된 SNS(예: 카카오톡, 트위터, 페이스북 등), 이메일, 블로그, 인터넷 동호회-게시판(예: 오늘의 유머, 디시인사이드, 일간베스트 등)중에서 이메일을 제외한 SNS, 블로그, 인터넷 동호회-게시판의 사용유무(=1사용함, 0=사용하지 않음)를 사용하고 있다.

3) 통제변수

또한 개인의 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 가계월 소득, 정치성향을 통제하고 있다. 왜냐하면 응답자의 인구사회학적 변수가 정부신뢰에서 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있기 때문이다(전대성 외, 2013).⁶⁾ 특히, 현 정권의 국정운영평가를 추가로 통제하고 있다.⁷⁾ 왜냐하면 시민들의 정부성과에 대한 인식이 정부신뢰와 높은 상관관계를 보이기 때문이다(Kim, 2010; 전대성 외, 2013).⁸⁾

-
- 6) 그러나 응답자의 인구사회학적 변인들과 정부신뢰 간에는 일관된 특성을 찾기가 어렵다(전대성 외, 2013). 예를 들면, 연령의 경우, 연령이 높을수록 젊은 층에 비해 높은 정부신뢰를 나타내고 있다는 연구(Christensen & Lægreid, 2005)가 있는 반면 오히려 연령이 높을수록 연방정부 및 주정부에 대한 신뢰가 낮다는 연구도 있다(Uslander, 1999). 그러나 연령과 정부신뢰 간에는 아무 관계가 없다는 연구결과도 있다(Michelson, 2003). 그리고 여성의 경우 남성보다 정부에 대한 신뢰가 높다(Citrin & Luks, 2001)는 일반적인 경향에 반해서 오히려 여성의 정부에 대한 신뢰가 남성보다 낮다는 상반된 연구결과도 존재한다(Brewer & Sigelman, 2002). 또한 소득계층 간에 정부신뢰에 대한 격차도 거의 존재하지 않는 것으로 나타났다(Lawrence, 1997).
- 7) 이에 대한 질문은 다음과 같다. ‘전반적으로 보시기에 현 정권이 국정운영을 어느 정도 잘하거나 또는 잘못하고 있다고 생각하십니까?’. 그리고 이에 대한 응답은 ‘매우 잘못하고 있다=1, 다소 잘못하고 있다=2, 보통이다=3, 다소 잘하고 있다=4, 매우 잘하고 있다=5’의 5점 척도로 되어있다.
- 8) 예를 들면, 사회 안전과 정책 반응성과 같은 정부성과에 대한 시민들의 인식과 정부신뢰 향상 간에는 긍정적인 관계가 있다(Mishler & Rose, 2001; Turner & Martz, 1997). 특히, 아시아 국가들에서는 경제에 대한 정부성과의 시민들의 인식과 정부신뢰 간에 긍정적인 관계가 있었다(Chang & Chu, 2006). 비록 경제상황이 반드시 정부의 능력에 의존하는 것은 아니지만, 국가경제 수준의 향상이 정부신뢰를 제고시키는 것은 비단 아시아 국가뿐만 아니라 미국의 상황에서도 동일하게 나타나고 있다(Citrin & Green, 1986).

4) 분석모형

본 연구에서는 인터넷 사용유무와 SNS, 블로그, 인터넷 동호회-게시판의 사용유무가 위험에 대해 현재 한국 정부가 얼마나 잘 또는 잘못 대처하고 있는지에 대한 시민들의 인식을 다중회귀분석방식(Ordinary Least Square: OLS)을 통해서 살펴보고 있다.⁹⁾ 이에 대한 식(1)은 다음과 같다.

$$Y_i = \alpha + \beta_1 \cdot Net_i + \sum_m \delta_m X_{mi} + \varepsilon \text{-----} \text{(식 1)}$$

$$Y_i = \alpha + \beta_1 \cdot \sum_m D_i + \sum_m \delta_m X_{mi} + \varepsilon \text{-----} \text{(식 2)}$$

Y_i = 응답자 i의 위험에 대한 정부의 대처능력에 대한 인식

Net_i = 응답자 i의 인터넷 사용유무

$\sum D_i$ = 응답자 i의 인터넷 서비스유무(SNS, 블로그, 인터넷 게시판)

$\sum X_i$ = 인구사회학적 특성(성별, 연령, 교육수준, 월소득, 거주지역 등)

5) 분석모형에 포함된 변수들의 측정지표와 기초통계량

(1) 분석모형에 포함된 종속변수와 독립변수 측정지표

본 연구에 사용된 한국과 스웨덴의 종속변수와 독립변수 및 통제 변수들에 대한 자세한 설명은 아래(<표1>)와 같다.

9) 종속변수가 선택형 범주이고 이 범주들 사이의 순서가 의미를 지니는 경우 순서형 로짓(ordered logit) 모형을 사용한다. 순서형 선택의 대표적인 예는 만족도 평가이다. 예를 들면 자신의 건강에 대해 최상, 양호, 보통, 불량 of 4가지 중 하나를 선택하는 것이다(민인식·최필선, 2012). 일반적으로 설문문항의 경우도 순서형 로짓을 사용하는 경우가 많다. 하지만 본 연구에서의 종속변수인 정부의 위험에 대처하는 능력은 자연재해, 건강, 생애주기, 사회생활, 경제생활, 정치 및 대외관계, 환경 관련 위험에 대한 각각 4가지 측정문항을 포함한 변수들의 평균 값이다. 따라서 본 연구에서는 순서형 로짓 대신 다중회귀분석방법을 사용하고 있다.

<표1> 종속변수와 독립변수 측정지표

구분	변수명	측정지표
종속 변수	자연재해, 건강, 생애주기, 사회생활, 경제생활, 정치 및 대외관계, 환경 관련 위험에 대한 현 정부의 대처능력	1=전혀 잘못 대처하고 있다, 2=거의 잘못 대처하고 있다, 3=별로 잘못 대처하고 있다, 4=중립, 5=다소 잘 대처하고 있다, 6=상당히 잘 대처하고 있다, 7= 전적으로 잘 대처하고 있다
독립 변수	인터넷 사용유무	1=인터넷 사용함, 0= 사용 안함
	SNS(카카오톡, 트위터, 페이스 북 등) 사용유무	1=SNS 사용함, 0= 사용 안함
	블로그 사용유무	1=블로그 사용함, 0= 사용 안함
	동호회 게시판 (오늘의 유머, 디시인사이드, 일간베스트 등) 사용유무	1=동호회 게시판 사용함, 0= 사용 안함
통제 변수	성별	1=남, 0=여
	연령	1=18-29세, 2=30-39세, 3=40-49세, 4=50-59세, 5=60세 이상
	교육수준	0=무학, 1=초등, 2=중등, 3=고등, 4=전문대(2-3년제), 5=대학교(4년제), 6=대학원(석사), 7=대학원(박사)
	가계월 소득	0=소득수준 없음, 1=50만원 미만, 2=50-99만원, 3=100-149만원 20=950-999만원, 21=1000만원 이상
	정치성향	1=매우 진보적, 2=다소 진보적, 3=중도, 4=다소 보수적, 5=매우 보수적
	현 정권의 국정운영평가	1=매우 잘못하고 있다, 2=다소 잘못하고 있다, 3=보통이다, 4=다소 잘하고 있다, 5=매우 잘하고 있다

(2) 분석모형에 포함된 종속변수와 독립변수의 기초통계량

또한 본 연구에 사용된 종속변수와 독립변수, 통제변수의 기초통계량은 아래(<표2>)에 제시되어 있다.

<표2> 분석모형에 포함된 변수들의 기초통계량

구분	변수	표본수	평균	표준편차	최소값	최대값
종속변수	위협에 대한 현 정부의 대처능력	1286	3.322	.795	1	6.857
독립변수	인터넷 사용유무	1294	.740	.439	0	1
	SNS사용유무	1294	.617	.486	0	1
	블로그 사용유무	1294	.222	.416	0	1
	동호회 게시판 사용유무	1294	.202	.401	0	1
통제변수	성별	1294	.503	.500	0	1
	연령	1294	2.908	141	1	5
	교육수준	1293	3.796	1.456	0	7
	가계월 소득	1246	9.043	5.347	0	21
	정치성향	1279	2.980	.997	1	5
	현 정권의 국정운영평가	1250	3	1.100	1	5

제4장 연구 분석결과 및 논의

제1절 인터넷과 정부위험대처 능력에 대한 인식

1. 인터넷 사용유무와 정부의 위험 대처 능력

<표 3> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 인터넷 사용유무

	위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.330*** (.050)	-.251*** (.068)
성별		.208*** (.043)
연령		-.032 (.020)
교육수준		-.016 (.020)
가계월소득		.001 (.004)
정치성향		.006 (.022)
정부국정운영능력		.227*** (.021)
상수항	3.57*** (.043)	2.85*** (.137)
표본수	1286	1192
F-값	44.01	28.37
R-값	0.0331	0.1436

a) (): 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

인터넷 사용유무가 위험에 대한 정부대처능력에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(위 <표3>). 즉, 인터넷을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대해 현재 한국 정부가

잘못 대처하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다.

예를 들면, 인터넷 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대한 정부가 잘 대처하고 있다는 인식이 0.330만큼 감소하는 것으로 나타나고 있다(모델 [1]). 또한 개인특성을 포함해보아도(모델 [2]) 인터넷 사용유무는 여전히 위험에 대한 정부대처능력에 유의미하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(회귀계수 값: $-.251^{***}$).

이런 본 연구의 분석결과는 인터넷 이용량이 강도 및 살인에 대한 위험인식에 유의한 영향을 미친다는 이준웅·장현미(2007)의 연구결과, 인터넷 총 이용 시간이 많아질수록 사회적 신뢰를 유의미하게 감소시킨다는 구교태(2012)의 연구, 그리고 인터넷 총 이용시간이 많아질수록 정부신뢰에 부정적인 영향을 미친다는 Im et al(2012)의 연구결과와 일치하고 있다.

또한 본 연구의 분석결과는 감정적이고 불확실한 정보전달과 익명성 등을 특징으로 하는 인터넷의 특성(박성호, 2005)에 기인한 것으로 보인다. 그리고 최근에는 확인되지 않은 인터넷 루머에 대한 우려의 목소리가 높다. 특히, 자극성이 큰 루머일수록 이용자들이 더 많은 의견을 표출하기 때문에 급속하게 확산되는 경향을 고려할 때 각종 위험에 대한 루머는 인터넷 상에서 크게 확산될 가능성이 높다. 따라서 이런 인터넷의 부정적인 측면에 기인한 것으로 보인다.

2. SNS 사용유무와 정부의 위험 대처 능력

인터넷 사용유무 뿐만 아니라 인터넷 서비스 중에서 카카오톡, 트위터, 페이스북 등 SNS를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 각종 위험에 대한 정부대처능력에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(아래 <표4>). 즉, 카카오톡, 트위터, 페이스북 등 SNS를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대한

정부가 잘 대처하고 있다는 인식이 유의미하게 0.278만큼 감소하는 것으로 나타나고 있다(모델 [1]). 하지만 개인특성을 포함해보면 SNS의 사용유무가 위협에 대한 정부대처능력에 대한 인식에는 부정적인 영향을 미치지만 통계적으로 유의미하지는 않다.

비록 통계적으로 유의미하지는 않지만 소셜미디어가 오류 또는 거짓 정보가 아무런 여과장치 없이 불특정 대중에게 사실로 포장되어 무분별하게 확산될 부작용도 존재한다는 류현숙(2013)의 연구에서처럼 SNS는 정부위험 대처능력에 대한 시민들에게 부정적인 영향을 미치고 있음을 추론할 수 있다.

<표 4> 정부위험 대처능력에 대한 인식: SNS 사용유무

	위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
SNS 사용유무	-.278*** (.045)	-.087 (.060)
성별		.206*** (.044)
연령		-.017 (.021)
교육수준		-.036* (.019)
가계월소득		-.001 (.004)
정치성향		.006 (.022)
현 정부국정능력		.230*** (.021)
상수항	3.47*** (.035)	2.76*** (.139)
표본수	1286	1192
F-값	27.75	26.49
R-값	0.0212	0.1354

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error)임.

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

3. 블로그 사용유무와 정부의 위험 대처 능력

또한 인터넷 서비스 중 블로그 사용유무가 위험에 대한 정부대처 능력에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(아래 <표 5>). 즉, 블로그를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대해 현재 한국 정부가 잘못 대처하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다.

<표 5> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 블로그 사용유무

	위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
블로그 사용유무	-.334*** (.053)	-.248*** (.054)
성별		.208*** (.043)
연령		-.015 (.019)
교육수준		-.030 (.019)
가계월소득		-.002 (.004)
정치성향		.004 (.022)
현 정부국정능력		.229*** (.121)
상수항	3.40*** (.025)	2.74*** (.128)
표본수	1286	1192
F-값	40.54	29.61
R-값	0.0306	0.1490

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error)임.

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

예를 들면, 블로그를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대한 정부가 잘 대처하고 있다는 인식이 0.334만큼 감소하는 것으로 나타나고 있다(모델 [1]). 또한 개인특성을 포함해보아도(모

델 [2]) 블로그 사용유무는 여전히 위협에 대한 정부대처능력에 유의미하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(회귀계수 값: $-.248^{***}$).

4. 인터넷 게시판 사용유무와 정부의 위협 대처 능력

인터넷 서비스 중에서 오늘의 유머, 디시인사이드, 일간베스트 등 인터넷 게시판을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위협에 대해 현재 한국 정부가 잘못 대처하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다(아래 <표6>).

<표 6> 정부위협 대처능력에 대한 인식: 인터넷 게시판 사용유무

	위협에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 게시판 사용유무	$-.255^{***}$ (.055)	$-.182^{***}$ (.055)
성별		$.217^{***}$ (.043)
연령		$-.009$ (.019)
교육수준		$-.034^*$ (.01920)
가계월소득		$.001$ (.004)
정치성향		$.009$ (.022)
현 정부국정능력		$.228^{***}$ (.021)
상수항	3.37^{***} (.025)	2.71^{***} (.128)
표분수	1286	1192
F-값	21.78	27.92
R-값	0.0167	0.1417

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) * $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$ 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

즉, 인터넷 게시판을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 위험에 대한 정부가 잘 대처하고 있다는 인식이 0.225만큼 감소하는 것으로 나타나고 있다(모델 [1]). 그리고 개인특성 등을 포함해보아도(모델 [2]) 인터넷 게시판 사용유무는 여전히 위험에 대한 정부대처능력에 유의미하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(회귀계수 값: -0.182^{***}).

이는 이창호·정의철(2009)의 연구에서처럼 광우병 위험을 알리는 게시판 글들의 경우 출처가 명확하지 않거나 없는 경우가 전체의 절반이나 되는 것으로 나타나 근거가 없는 글들은 광우병에 대한 지나친 공포를 조장하거나 전염과정에 대한 왜곡된 정보나 지식을 확대재생산 할 수 있다는 점에서 주의가 요구된다고 강조하고 있는 점과 유사하게 정부의 위험대처 능력에 대해서 인터넷 게시판 등에서는 긍정적인 의견보다는 부정적인 의견들이 많기 때문인 것으로 추론된다.

5. 인터넷 사용유무와 정부의 위험 대처 능력

아래 <표 7>은 인터넷 사용유무, SNS, 블로그, 인터넷 게시판 등 인터넷 서비스 전체 변수를 포함하여 인터넷 및 인터넷 서비스 유무가 정부의 위험 대처능력에 대한 시민들의 인식에 미친 영향을 살펴보고 있다.

분석결과 인터넷 사용유무와 블로그 사용유무는 유의미하게 정부의 위험능력에 대한 시민들의 인식에 부정적인 영향을 미친다(모델 [1]). 또한 개인특성의 통제변수들을 포함하게 되면 블로그 사용유무만 유의미하게 정부의 위험능력에 대한 시민들의 인식에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 반면에 SNS 사용유무와 인터넷 게시판 사용유무는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나고 있다.

<표 7> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 인터넷 서비스 사용유무

	위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.261*** (.076)	-.251*** (.080)
SNS 사용유무	.021 (.068)	.085 (.071)
블로그 사용유무	-.224*** (.060)	-.201*** (.059)
인터넷 게시판 사용유무	-.072 (.062)	-.080 (.061)
성별		.214*** (.043)
연령		-.032 (.021)
교육수준		-.008 (.020)
가계월소득		-.000 (.004)
정치성향		.004 (.022)
현 정부국정능력		.226*** (.040)
상수항	3.577*** (.043)	2.85*** (.140)
표본수	1286	1192
F-값	16.67	22.14
R-값	0.0495	0.1579

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

6. 소결

결론적으로 인터넷을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부가 각종 위험에 대해 잘못 대처하고 있다고 인식하는 것으로 나타나고 있다. 또한 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 위험에

대한 정부대처능력이 떨어진다고 인식하는 것으로 나타나고 있다.

이는 인터넷을 통한 괴담, 허위사실 유포 등 정확하게 확인되지 않은 정보들이 유포되면서 이를 사용하는 시민들이 각종 위협에 대처하는 정부의 대응의 긍정적인 측면보다는 부정적인 측면에 더욱 영향을 받는 것으로 추론된다.

제2절 인터넷과 정부위험 대처능력: 교차항 분석

여기에서는 인터넷이 정부의 위험대처 능력에 대한 시민들의 인식이 성별, 연령, 교육수준, 가계월소득 등의 개인특성에 의해서 차이가 존재하고 있는지를 교차항(interaction term) 분석을 통해서 추가로 살펴보고 있다. 이에 대한 분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

1. 인터넷과 정부의 위험대처능력에 대한 인식: 교차항

인터넷을 사용하는 사람들의 정부위험대처능력에 대한 인식에 대해 개인특성별로 어떤 차이가 존재하는지를 살펴보면 다음과 같다(아래 <표8>). 모델 [1]에서 모델[5]까지는 개인특성별로 각각 교차항 분석을 실시한 것이고 모델 [6]은 개인특성 전체의 교차항 분석을 포함해서 살펴본 것이다. 분석결과 인터넷 사용유무와 성별, 소득수준, 정치이념 등의 교차항 분석은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못한다. 반면에 인터넷 사용유무와 연령별(모델 [2]), 그리고 인터넷 사용유무와 교육수준은 위협에 대한 정부대처능력에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다(모델 [3]).

즉, 인터넷을 사용하는 사람들 중에서 연령이 증가할수록 위협에 대한 정부의 대처능력에 통계적으로 유의미하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(회귀계수값: $-.119^{**}$). 하지만 인터넷을 사용하는 사람들 중에서 교육수준이 높을수록 위협에 대해 정부가 잘 대응하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다(회귀계수값: $.092^{**}$). 모

든 변수들을 포함해도(모델 [6]) 연령과 교육수준의 교차항은 여전히 위협에 대한 정부대처능력에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치고 있다.

<표 8> 인터넷과 정부위험 대처능력에 대한 인식: 교차항 분석

	위험에 대한 정부대처능력					
	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
인터넷 사용유무	-.312*** (.084)	.225 (.221)	-.530*** (.133)	-.248** (.101)	-.395** (.163)	-.242 (.338)
성별	.116 (.086)	.208*** (.043)	.216*** (.043)	.208*** (.043)	.207*** (.043)	.156* (.089)
연령	-.031 (.020)	.070 (.050)	-.032 (.020)	-.032 (.020)	-.033 (.020)	.049 (.052)
교육수준	-.013 (.020)	-.011 (.020)	-.074** (.031)	-.016 (.020)	-.016 (.020)	-.062* (.036)
가계 월소득	.0003 (.004)	.001 (.004)	.001 (.004)	.001 (.009)	.001 (.004)	.009 (.009)
정치성향	.004 (.022)	.008 (.022)	.005 (.022)	.006 (.022)	-.026 (.039)	-.030 (.039)
정부국정 능력	.228*** (.021)	.225*** (.021)	.229*** (.021)	.227*** (.021)	.227*** (.021)	.226*** (.021)
인터넷* 성별	.122 (.099)					.076 (.102)
인터넷* 연령		-.119** (.053)				-.093* (.056)
인터넷* 교육수준			.092** (.038)			.079* (.044)
인터넷* 소득수준				-.0003 (.010)		-.010 (.010)
인터넷* 정치이념					.046 (.047)	.052 (.047)
상수항	2.89*** (.139)	2.39*** (.247)	2.98*** (.146)	2.85*** (.144)	2.96*** (.176)	2.70*** (.304)
표본수	1192	1192	1192	1192	1192	1192
F-값	25.02	25.55	25.66	25.55	25.55	17.57
R-값	0.1447	0.1473	0.1479	0.1473	0.1473	0.1517

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

2. SNS와 정부의 위험대처능력에 대한 인식

여기에서는 인터넷 서비스인 SNS를 사용하는 사람들의 정부위험 대처능력에 대해 개인특성별로 어떤 차이가 존재하는지를 살펴보면 다음과 같다(아래 <표 9>).

<표 9> SNS와 정부대처능력에 대한 인식: 교차항 분석

	위험에 대한 정부대처능력					
	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
SNS 사용유무	-.132* (.075)	.338** (.151)	-.500*** (.145)	-.166 (.102)	-.184 (.145)	-.212 (.276)
성별	.150** (.071)	.201*** (.043)	.210*** (.043)	.204*** (.044)	.205*** (.044)	.173** (.072)
연령	-.016 (.021)	.070** (.035)	-.022 (.021)	-.019 (.021)	-.017 (.021)	.048 (.037)
교육수준	-.034* (.019)	-.026 (.019)	-.083*** (.024)	-.034* (.019)	-.036* (.019)	-.062** (.028)
가계 월소득	-.001 (.004)	.001 (.004)	.000 (.004)	-.006 (.007)	-.001 (.004)	.001 (.007)
정치성향	.006 (.022)	.006 (.022)	.006 (.022)	.006 (.022)	-.012 (.034)	-.019 (.034)
정부국정 능력	.230*** (.021)	.224*** (.021)	.232*** (.021)	.230*** (.021)	.230*** (.021)	.227*** (.021)
SNS* 성별	.089 (.089)					.050 (.090)
SNS* 연령		-.129*** (.042)				-.100** (.045)
SNS* 교육수준			108*** (.035)			.081** (.039)
SNS* 소득수준				.008 (.009)		-.001 (.009)
SNS* 정치이념					.032 (.044)	.043 (.044)
상수항	2.77*** (.141)	2.39*** (.184)	2.90*** (.146)	2.80*** (.146)	2.81*** (.160)	2.66*** (.219)
표본수	1192	1192	1192	1192	1192	1192
F-값	23.30	24.51	24.56	23.29	23.23	16.90
R-값	0.1361	0.1422	0.1424	0.1361	0.1358	0.1468

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

분석결과에 따르면 카카오톡, 트위터, 페이스북 등 SNS를 사용하는 SNS를 사용하는 사람들 중에서 각종 위협에 대한 정부의 대처능력에 대한 인식에서 성별, 소득수준, 정치이념의 교차항은 통계적으로 유의미한 영향을 못 미치는 반면에 연령(모델 [2])과 교육수준(모델 [3])의 교차항은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, SNS를 사용하는 사람들 중에서 연령이 증가할수록 위협에 대해 정부 잘 못 대처한다고 인식하는 것으로 나타났다(회귀계수값: $-.129^{**}$). 반면에 교육수준이 높을수록 위협에 대해 정부가 잘 대응하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다(회귀계수값: $.108^{**}$). 모든 변수들을 포함해도(모델 [6]) 연령과 교육수준의 교차항은 여전히 위협에 대한 정부대처능력에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치고 있다.

특히, SNS를 사용하는 사람들 중에서 교육수준이 높을수록 각종 위협에 대해 정부가 잘 대처하고 있다고 인식하는 것으로 나타나고 있다. 이는 교육수준이 높을수록 SNS를 통한 많은 정보들 중에서 올바르게 정보를 취사선택하기 때문인 것으로 보인다.

3. 블로그와 정부의 위험대처능력에 대한 인식

여기에서는 인터넷 서비스인 블로그를 사용하는 사람들의 정부위험대처능력에 대해 개인특성별로 어떤 차이가 존재하는지를 살펴보면 다음과 같다(위의 <표 10>).

분석결과 인터넷 사용유무와 성별, 교육수준, 소득수준, 정치이념 등의 교차항 분석은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못한다. 반면에 오직 연령(모델 [2])의 교차항 분석만이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 블로그를 사용하는 사람들 중에서 연령이 증가할수록 위협에 대한 정부대처능력을 부정적으로 인식하는 것으로 나타나고 있다(회귀계수값: $-.085^{*}$).

<표 10> 블로그와 정부위험 대처능력에 대한 인식: 교차항 분석

	위험에 대한 정부대처능력					
	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
블로그 사용유무	-.198** (.077)	-.052 (.119)	-.350* (.211)	-.251** (.115)	-.286* (.157)	-.112 (.301)
성별	.229*** (.049)	.210*** (.043)	.208*** (.043)	.208*** (.043)	.208*** (.043)	.230*** (.049)
연령	-.014 (.019)	.000 (.020)	-.017 (.019)	-.015 (.019)	-.015 (.019)	-.000 (.021)
교육수준	-.030 (.019)	-.025 (.019)	-.034* (.020)	-.030 (.019)	-.030 (.019)	-.028 (.021)
가계 월소득	-.002 (.004)	-.001 (.004)	-.002 (.004)	-.002 (.005)	-.002 (.004)	-.001 (.005)
정치성향	.004 (.022)	.003 (.022)	.004 (.022)	.004 (.022)	.001 (.025)	-.000 (.025)
정부국정 능력	.229*** (.021)	.227*** (.021)	.229 (.021)	.229*** (.021)	.229*** (.021)	.226*** (.021)
블로그* 성별	-.093 (.103)					-.089 (.104)
블로그* 연령		-.085* (.046)				-.080* (.047)
블로그* 교육수준			.023 (.046)			.015 (.049)
블로그* 소득수준				.000 (.010)		-.001 (.010)
블로그* 정치이념					.013 (.052)	.014 (.052)
상수항	2.73*** (.129)	2.69*** (.132)	2.76*** (.133)	2.74*** (.129)	2.75*** (.133)	2.70*** (.143)
표본수	1192	1192	1192	1192	1192	1192
F-값	26.00	26.38	25.92	25.88	25.89	17.61
R-값	0.1495	0.1514	0.1491	0.1490	0.1490	0.1520

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

4. 인터넷게시판과 정부의 위험대처능력에 대한 인식

또한 인터넷 서비스인 인터넷 게시판을 사용하는 사람들의 정부 위험대처능력에 대한 인식에 대해 개인특성별로 어떤 차이가 존재하는지를 살펴보면 다음과 같다(아래 <표11>).

<표 11> 인터넷 게시판과 정부위대처능력에 대한 인식: 교차항 분석

	위험에 대한 정부대처능력					
	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
게시판 사용유무	-.156* (.083)	.055 (.124)	-.213 (.222)	-.187 (.122)	-.067 (.170)	.277 (.330)
성별	.226*** (.048)	.217*** (.043)	.217*** (.043)	.217*** (.044)	.216*** (.043)	.224*** (.049)
연령	-.009 (.019)	.006 (.020)	-.010 (.019)	-.010 (.019)	-.010 (.019)	.007 (.020)
교육수준	-.035* (.019)	-.030 (.019)	-.035* (.020)	-.034* (.019)	-.034* (.019)	-.027 (.021)
가계 월소득	-.002 (.004)	-.001 (.004)	-.001 (.004)	-.002 (.005)	-.001 (.004)	-.001 (.005)
정치성향	.009 (.022)	.008 (.022)	.009 (.022)	.009 (.022)	.016 (.024)	.014 (.024)
정부국정 능력	.228*** (.021)	.228*** (.021)	.228*** (.021)	.228*** (.021)	.229*** (.021)	.228*** (.021)
게시판* 성별	-.045 (.108)					-.035 (.109)
게시판* 연령		-.101** (.047)				-.104** (.049)
게시판* 교육수준			.007 (.049)			-.021 (.053)
게시판* 소득수준				.001 (.011)		-.000 (.011)
게시판* 정치이념					-.039 (.055)	-.035 (.055)
상수항	2.71*** (.129)	2.65*** (.131)	2.71*** (.131)	2.71*** (.129)	2.69*** (.132)	2.61*** (.140)
표본수	1192	1192	1192	1192	1192	1192
F-값	24.43	25.07	24.41	24.41	24.48	16.73
R-값	0.1418	0.1450	0.1417	0.1417	0.1420	0.1455

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

분석결과 오늘의 유머, 디시인사이드, 일간베스트 등 인터넷 동호회 게시판을 사용하는 사람들과 성별, 교육수준, 소득수준, 정치이념 등의 교차항 분석은 위험에 대한 정부대응능력에 대해서 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못한다. 반면에 오직 연령(모델 [2])의 교차항 분석만이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타

났다.

5. 소결

결론적으로 성별, 연령, 교육수준, 가계월소득, 정치성향 등의 개인특성이 인터넷과 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들 간에 정부의 위험대처능력에 대한 인식차이가 존재하는지를 살펴본 결과 연령과 교육수준만 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

즉, 인터넷과 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판을 사용하는 사람들은 연령이 증가할수록 정부가 위험에 대해서 잘못 대처하고 있다고 인식하는 것으로 나타나고 있다. 반면에 교육수준이 증가할수록 정부가 위험에 대해서 잘 대응하고 있다고 인식하는 것으로 나타나고 있다.

특히, 인터넷과 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판을 사용하는 사람들은 중에서 교육수준이 증가할수록 위험에 대한 정부대처능력을 긍정적으로 인식하는 것은 의미가 크다고 볼 수 있다. 비록 인터넷을 통한 괴담, 허위사실 유포 등 정확하게 확인되지 않은 정보들이 유포되고 있지만 교육수준이 높은 시민들일수록 이런 인터넷에 유포되는 정보들에 대한 올바른 취사선택이 가능성이 높기 때문인 것으로 추론된다.

제3절 인터넷과 정부위험대처 능력: 위험 종류별

여기에서는 인터넷 사용유무가 정부위험대처능력에 대한 시민들의 인식을 위험종류별로 살펴보고 있다. 본 연구에서 사용하고 있는 위험은 ① 재연재해 관련 위험(홍수 및 태풍, 급격한 기후변동(지구온난화), 황사 및 가뭄, 지진 및 쓰나미(지진해일)), ② 건강 관련 위험(전염병(신종플루, 결핵, 조류독감 등), 먹거리 위험(유전자변형식

품, 식중독, 잔류농약, 환경호르몬, 원산지 위조 등), 정신건강 위해 요소(스트레스, 우울증, 자살 등), 성인병(암, 고혈압, 당뇨, 치매 등)),

③ 생애주기 관련 위험(노후 불안, 가족 해체(이혼, 가족부양기능의 약화 등), 저출산으로 인한 사회문제, 고령화로 인한 사회문제),

④ 사회생활 관련 위험(사생활 침해(CCTV, 도청, 몰래카메라 등에 의한), 폭력범죄(성폭력, 학교폭력, 가정폭력, 강도, 살인 등), 인적재난 및 산업재해(교통사고, 가스폭발, 화학물질 유출 등), 과학기술 및 정보통신기술의 위험(유전자 복제, 컴퓨터 바이러스, 온라인상의 개인정보 유출 등)),

⑤ 경제생활 관련 위험(실업 및 빈곤, 주택 및 전세가격 불안(폭등 및 폭락), 금융 불안(국가 및 가계 부채, 주가폭락, 환율폭등 등), 경기침체 및 저성장),

⑥ 정치 및 대외관계 관련 위험(북한의 위협(국지전 및 전면전) 및 북핵문제, 국가에 의한 개인의 인권 및 자유 침해, 주변 강대국(중국, 일본, 러시아, 미국 등의) 견제, 권력과 자본에 의한 민주주의의 위기),

⑦ 환경 관련 위험(원전사고(방사성 물질 누출 등), 환경오염(수질, 대기, 소음 등), 자원(물, 에너지 등) 부족 및 고갈, 방사성 폐기물의 저장 및 관리)로 구성되어 있다.

1. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 자연재해

인터넷 사용자들은 그렇지 않은 사람들보다 홍수 및 태풍, 급격한 기후변동(지구온난화), 황사 및 가뭄, 지진 및 쓰나미(지진해일) 등 자연재해 관련 위험에 대해서 정부가 올바르게 대처하고 있지 못하고 인식하는 것으로 나타나고 있다(아래 <표 12>의 모델 [1]). 또한 개인특성의 통제변수를 포함해도 여전히 인터넷 사용자들은 자연재해 관련 위험에 정부가 제대로 대처하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타나고 있다(모델 [2]).

<표 12> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 자연재해

	자연재해 관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.296*** (.067)	-.272*** (.095)
성별		.270*** (.060)
연령		-.013 (.028)
교육수준		.018 (.028)
가계월소득		-.007 (.006)
정치성향		-.054* (.031)
현 정부국정능력		.165*** (.030)
상수항	3.656*** (.057)	3.203*** (.190)
표분수	1294	1198
F-값	19.65	10.95
R-값	0.0150	0.0605

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error)임.

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

2. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 건강

인터넷 사용자들은 그렇지 않은 사람들보다 전염병(신종플루, 결핵, 조류독감 등), 먹거리 위험(유전자변형식품, 식중독, 잔류농약, 환경호르몬, 원산지 위조 등), 정신건강 위해요소(스트레스, 우울증, 자살 등), 성인병(암, 고혈압, 당뇨, 치매 등의 건강관련 위험에 대한 정부대응능력에 부정적으로 인식하는 것으로 나타나고 있다(아래 <표 13>의 모델 [1]). 그러나 개인특성들을 포함하게 되면 인터넷 사용유무는 건강관련 위험에 대한 정부대처능력에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타난다(모델 [2]).

<표 13> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 건강

	건강관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.274*** (.0640)	-.117 (.091)
성별		.293*** (.058)
연령		.001 (.027)
교육수준		-.035 (.027)
가계월소득		.001 (.006)
정치성향		-.041 (.029)
현 정부국정능력		.194*** (.028)
상수항	3.86*** (.055)	3.26*** (.181)
표분수	1292	1197
F-값	18.24	13.81
R-값	0.0139	0.0752

a) (): 괄호 안은 표준오차(standard error)임.

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

3. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 생애주기

인터넷 사용유무는 노후 불안, 가족 해체(이혼, 가족부양기능의 약화 등), 저출산으로 인한 사회문제, 고령화로 인한 사회문제 등의 생애주기 관련 위험에 대한 정부대처능력에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(아래 <표 14>의 모델 [1]). 개인적인 특성변수들을 포함해도 인터넷 사용유무는 생애주기관련 위험에 대한 정부의 대처능력에 여전히 유의미한 영향을 미치고 있다(모델 [2]).

<표 14> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 생애주기

	생애주기 관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.370*** (.066)	-.260*** (.092)
성별		.077 (.059)
연령		-.030 (.027)
교육수준		-.009 (.027)
가계월소득		-.001 (.006)
정치성향		.062** (.030)
현 정부국정능력		.220*** (.029)
상수항	3.34*** (.056)	2.49*** (.185)
표분수	1293	1197
F-값	31.73	15.23
R-값	0.0240	0.0823

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error)임.

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

4. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 사회생활

인터넷 사용은 사생활 침해(CCTV, 도청, 몰래카메라 등에 의한), 폭력범죄(성폭력, 학교폭력, 가정폭력, 강도, 살인 등), 인적재난 및 산업재해(교통사고, 가스폭발, 화학물질 유출 등), 과학기술 및 정보통신기술의 위험(유전자 복제, 컴퓨터 바이러스, 온라인상의 개인정보 유출 등) 등의 사회생활 관련 위험에 대한 정부대처능력에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(아래 <표 15>의 모델 [1]). 그러나 개인특성을 포함하게 되면 이는 통계적으로 유의미하지가 않다(모델 [2]).

<표 15> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 사회생활

	사회생활 관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.287*** (.065)	-.132 (.092)
성별		.247*** (.058)
연령		.026 (.027)
교육수준		-.027 (.027)
가계월소득		.007 (.006)
정치성향		-.024 (.030)
현 정부국정능력		.199*** (.029)
상수항	3.45*** (.056)	2.64*** (.183)
표분수	1293	1197
F-값	19.66	14.04
R-값	0.0150	0.0763

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

5. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 경제생활

인터넷 사용은 실업 및 빈곤, 주택 및 전세가격 불안(폭등 및 폭락), 금융 불안(국가 및 가계 부채, 주가폭락, 환율폭등 등), 경기침체 및 저성장 등의 경제생활 관련 위험에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(아래 <표 16>의 모델 [1]). 이는 개인특성 변수들을 포함해도 여전히 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다(모델 [2]).

<표 16> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 경제생활

	경제생활 관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.286*** (.064)	-.205** (.068)
성별		.170*** (.057)
연령		-.042 (.026)
교육수준		-.012 (.026)
가계월소득		.001 (.006)
정치성향		.016 (.029)
현 정부국정능력		.271*** (.028)
상수항	3.24*** (.055)	2.40*** (.137)
표분수	1293	1197
F-값	19.86	19.62
R-값	0.0151	0.1036

a) (): 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

6. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 정치/대외 관계

인터넷 사용은 북한의 위협(국지전 및 전면전) 및 북핵문제, 국가에 의한 개인의 인권 및 자유 침해, 주변 강대국(중국, 일본, 러시아, 미국 등의) 견제, 권력과 자본에 의한 민주주의의 위기) 등의 ⑥ 정치 및 대외관계 관련 위험에 대한 정부대처능력에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(아래 <표 17>의 모델[1]).

또한 개인 특성변수들을 포함해서 분석해도 인터넷 사용유무는 정부대처능력에 여전히 유의미하게 부정적인 영향을 미치고 있다(모델 [2]).

<표 17> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 정치 및 대외관계

	정치/대외 관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.480*** (.069)	-.410*** (.092)
성별		.175*** (.059)
연령		-.078*** (.027)
교육수준		-.026 (.027)
가계월소득		.006 (.006)
정치성향		.046 (.030)
현 정부국정능력		.374*** (.029)
상수항	3.97*** (.059)	2.84*** (.184)
표분수	1292	1196
F-값	48.98	37.30
R-값	0.0366	0.1802

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

7. 인터넷과 정부 위험대처능력에 대한 인식: 환경

인터넷은 원전사고(방사성 물질 누출 등), 환경오염(수질, 대기, 소음 등), 자원(물, 에너지 등) 부족 및 고갈, 방사성 폐기물의 저장 및 관리 등의 환경 관련 위험에 대한 정부대처능력에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(아래 <표 18>의 모델[1]).

또한 개인 특성변수들을 포함해도 인터넷은 여전히 유의미하게 정부대처능력에 대해 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

<표 18> 정부위험 대처능력에 대한 인식: 환경

	환경관련 위험에 대한 정부대처능력	
	[1]	[2]
인터넷 사용유무	-.271*** (.071)	-.340*** (.100)
성별		.231*** (.064)
연령		-.096*** (.030)
교육수준		-.015 (.030)
가계월소득		-.007 (.007)
정치성향		.029 (.033)
현 정부국정능력		.168*** (.031)
상수항	3.42*** (.061)	3.18*** (.201)
표분수	1293	1198
F-값	14.69	10.26
R-값	0.0112	0.0569

a) () 괄호 안은 표준오차(standard error임).

b) *p<.10, **p<.05, ***p<.01 에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

8. 소결

인터넷을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 통계적으로 유의미하게 ① 재연재해 관련 위험, ② 건강 관련 위험, ③ 생애주기 관련 위험, ④ 사회생활 관련 위험, ⑤ 경제생활 관련 위험, ⑥ 정치 및 대외관계 관련 위험, ⑦ 환경 관련 위험 등 모두 위험에 대해서 정부가 잘 대응하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타나고 있다.

제5장 결론 및 정책적 함의

제1절 연구결과 정리 및 제시

본 연구는 인터넷 사용유무와 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스를 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람들 간에 시민들의 정부의 위험대처능력에 대한 인식차이가 존재하는지를 살펴보고 있다. 본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 인터넷을 사용하는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 통계적으로 유의미하게 정부가 위험에 대해 잘 대처하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타났다. 또한 인터넷 서비스인 SNS, 블로그, 인터넷동호회 게시판을 사용하고 있는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 정부가 위험에 대해 잘 대처하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타났다. 다만 SNS 이용유무는 통제변수를 포함하게 되면 통계적으로 유의미하지가 않다.

이런 본 연구의 분석결과는 인터넷 이용량이 강도 및 살인에 대한 위험인식에 유의한 영향을 미친다는 이준웅·장현미(2007)의 연구결과와 일치한다. 특히, 인터넷 총 이용 시간이 많아질수록 사회적 신뢰를 유의미하게 감소시킨다는 구교태(2012)의 연구와 인터넷 총 이용시간이 많아질수록 정부신뢰에 부정적인 영향을 미친다는 Im et al(2012)의 연구결과와 일치하고 있다.

뿐만 아니라 기업의 해당 루머를 지지한 댓글을 접한 수용자들은 해당 루머를 반박하는 댓글을 접한 수용자들에 비해서 루머를 더욱 사실로 인지했으며 해당 기업에 대한 낮은 신뢰도를 보였고 해당 제품 및 브랜드에 대한 구매의도도 떨어지는 경향을 보이는 것으로 나타난 조수영·정민희(2011)의 연구결과와도 일치한다고 할 수 있다.

즉, 인터넷과 SNS, 블로그, 인터넷 게시판 등 인터넷 서비스를 이용하는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 우리 사회에 존재

하는 자연재해, 건강, 생애주기, 사회생활, 경제생활, 정치 및 대외관계, 환경 관련 위험에 대해 현 정부가 제대로 대처하고 있지 못하다고 인식하는 것으로 나타났다.

이처럼 인터넷이 정부의 위험에 대한 대처능력에 부정적인 영향을 미치는 것은 광우병 위험을 알리는 게시판 글들의 절반 이상이 출처가 명확하지 않거나 등 근거가 없는 글들이 광우병에 대한 지나친 공포를 조장하거나 전염과정에 대한 왜곡된 정보나 지식을 확대 재생산 할 가능성이 높았던 미국 수입산 광우병 반대 촛불 집회 사례에서 보았듯이(이창호·정의철, 2009), 인터넷의 특성상 익명성과 빠른 전파성에 기인한 것으로 보인다.

둘째, 본 연구는 인터넷 사용유무와 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스 사용유무가 시민들의 정부의 위험대처능력에 미치는 영향 간에 성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 정치성향 등 개인특성에 의해서 차이가 존재하는지를 교차항 분석을 통해서 추가로 살펴보았다. 분석결과 인터넷을 사용하는 시민들과 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스를 사용하는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 연령이 증가할수록 정부의 위험대처능력에 대해서 유의미하게 부정적으로 인식하는 것으로 나타나고 있다.

그러나 인터넷을 사용하는 시민들과 SNS 인터넷 서비스를 사용하는 시민들은 그렇지 않은 시민들에 비해서 교육수준이 증가할수록 정부의 위험대처능력에 대해서 유의미하게 긍정적으로 인식하는 것으로 나타나고 있다. 이는 교육수준이 높을수록 인터넷에서 확인되지 않은 정보나 근거 없는 루머 등에 대해서 시민들이 어느 정도 정보를 취사선택하기 때문인 것으로 추론된다.

제2절 학문적 함의 및 정책적 시사점

인터넷 사용유무와 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터

넷 서비스를 사용 유무가 시민들의 정부의 위험대처능력에 대한 인식차이에 미치는 영향에 대한 본 연구의 학문적·정책적 시사점을 다음과 같다.

첫째, 인터넷과 스마트기기를 통한 SNS 등의 급속한 확산은 우리사회에 많은 편리함을 가져왔지만 오히려 익명성에 따른 허위사실 유포 등에 대한 부작용을 고려해야 함에도 불구하고 그동안 기존 선행연구들은 이에 대한 고려가 거의 없었다.

특히, 최근 2014년 ‘세월호 참사’와 2015년 ‘메르스 사태’ 등 우리사회의 위험에 대한 관심이 증가하면서 인터넷과 SNS, 블로그, 인터넷 게시판 등 인터넷 서비스 등이 우리 사회에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구들이 증가해오고 있다. 그러나 인터넷과 인터넷 서비스 등의 사용이 이런 재난과 관련해서 정부에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 부족한 편이다.

하지만 본 연구는 인터넷 사용유무와 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스를 사용유무가 정부의 위험대처능력에 대한 시민들의 인식에 어떤 영향을 미치는지를 실증분석 하였다는 점에서 의의가 있다.

왜냐하면 스마트시대에서 정부신뢰 등에 영향을 미치는 요소에 대한 고려는 최근 낮은 정부신뢰를 향상시키기 위해서 매우 중요한 요소이다. 그럼에도 불구하고 스마트시대에 정부신뢰에 대한 고려는 매우 부족하기 때문이다. 따라서 본 연구는 인터넷과 SNS, 블로그, 인터넷동호회-게시판 등 인터넷 서비스 사용등이 정부신뢰에 직접 영향을 미칠 수 있는 정부의 위험대처능력에 대한 인식을 살펴보았다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 개인특성 변수를 통해서 인터넷과 SNS 등 인터넷 서비스 사용유무와 정부의 위험대처능력간의 관계에서의 차이점을 살펴본 결과 인터넷 사용과 SNS를 사용하는 시민들 중에서 교육수준이 높을수록 정부의 위험대처능력을 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 이런 본 연구의 분석결과는 비록 익명성 등의 특성

으로 인하여 인터넷이나 SNS 등에서 근거 없는 정보들이 유포되더라도 교육수준이 높은 시민들은 이런 정보를 취사선택할 수 있다는 점을 시사한다고 할 수 있다.

따라서 인터넷 등이 위협에 대한 정부대처능력을 부정적으로 평가하여 정부신뢰 등에 부정적인 영향을 미치는 것을 방지하기 위해서는 올바른 인터넷 교육 등과 시민들의 정책리터러시 등을 향상시킬 수 있는 방안들에 대한 고려가 필요하다는 정책적 시사점을 제시해주고 있다.

참고문헌

- 구교태. (2012). 미디어 이용이 사회적 불신과 정치신뢰에 미치는 영향에 대한 연구. 「정치커뮤니케이션연구」. 25: 5-27.
- 강내원. (2004). 인터넷과 대중매체 이용이 참여에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국언론학보」. 48(4): 116-143.
- 김영욱. (2008). 위험, 위기 그리고 커뮤니케이션: 현대 사회의 위험, 위기, 갈등에 대한 해설과 대응. 이화여자대학교 출판부.
- 김도현·지민석. (2009). 공항분야 위험평가 매트릭스 기준 설정에 관한 연구. 「한국항공경영학회 추계학술발표논문집」. 65-80.
- 박상운. (2014). 왜 SNS에서 정치 양극화가 지속되는가? 의사소통 대상, SNS 정보 신뢰도, 타인 신뢰도를 중심으로. 「사회과학연구」. 30(1): 235-252.
- 박성호. (2005). 여론형성공간으로서 인터넷 자유 게시판의 저널리즘적 특성과 사회적 영향에 관한 연구. 「언론과학연구」. 5(3): 191-226.
- 박치성·명성준. (2009). 정책의제 설정과정에 있어 인터넷의 역할에 관한 탐색적 연구: 2008년 미국산 쇠고기 재협상 사례를 중심으로. 「한국정책학회」. 18(3): 41-70.
- 송해룡. (2014). 위험 사회와 위험인식 : 위험커뮤니케이션의 갈등구조. 성균관대학교 출판부.
- 심홍진. (2012). 소셜미디어의 정치참여 효과에 관한 연구: 주관점 규범과 동류집단압력을 중심으로. 「커뮤니케이션이론」. 8(3): 6-52.
- 윤지영·노상규. (2010). 인터넷의 진화와 공간개념의 변화. 「경영논집」. 43: 77-91.
- 이명진·박현주. (2011). 미디어 발전과 사회갈등 구조의 변화. 「정보와 사회」. 1-34.
- 이선중. (2011). 전자정부 신뢰와 정부신뢰의 영향관계에 관한 연구: 신뢰주체 및 신뢰대상 요인을 중심으로. 「정보화정책」.

- 18(2): 49-71.
- 이윤희. (2014). 국내 SNS의 이용 현황과 주요 이슈 분석. 「Internet & Security Focus」. August 2014: 55-78.
- 이준웅·장현미. (2007). 인터넷 이용이 현실 위험인식에 미치는 영향 : 인터넷 문화계발효과에 대한 탐색적 연구. 「한국언론학보」. 51(2): 363-391.
- 이창호·정의철. (2009). 공론장으로서의 인터넷 카페 게시판의 가능성과 한계: ‘쭉빵클럽’과 ‘엽기 혹은 진실’을 중심으로. 「언론과학연구」. 9(3): 388-424.
- 전대성·권일웅·정광호. (2013). 정부신뢰에 대한 연구: 대통령에 대한 신뢰와 정부정책에 대한 평가 비교를 중심으로. 「한국정책학보」. 22(2): 181-206.
- 장용호·박령주. (2013). Vensim을 이용한 인터넷 루머의 동태적 확산과정에 관한 연구. 「사이버커뮤니케이션학보」. 30(3): 79-113.
- 정지범. (2009). 국가위기관리 이론과 실제. 서울: 법문사.
- 조동원. (2013). 인터넷의 이중적 플랫폼 : 공개·공유·참여의 광장 이자 추적·감시·통제의 시장. 「한국언론정보학보」. 64: 5-30.
- 조수영·정민희. (2011). 기업의 부정적 루머에 대한 사실 인식에 미치는 댓글의 영향력. 「한국언론학보」. 55(5): 319-339.
- 차용진. (2012). 2006-2011 사회적 위험인식 변화추세 분석 및 정책적 함의. 「한국위기관리논집」. 8(2):28-47.
- 편성희. (2009). 문화편향이 위험인식과 민주주의 인식에 미치는 영향 연구 : 2008년 한미쇠고기 협상반대 촛불시위를 대상으로. 서울대 행정대학원, 석사학위 논문.
- 한국행정연구원. (2013). 소셜미디어를 통한 위험정보 확산과 위험인식에 관한 연구. KIPA 연구보고서 2013-25.
- 황유선. (2011). 트위터 이용이 사회 정치 참여에 미치는 영향: 전통 미디어 이용, 정치관심, 트위터 이용 패턴의 효과를 중심으로. 「한국언론학보」. 55(6): 56-81.

- 홍주현·윤해진. (2014). 트위터를 통한 루머의 확산 과정 연구: 한국 FTA 관련 루머의 자극성에 따른 의견 확산 추이와 이용자의 상호작용성을 중심으로. 「한국언론정보학보」. 66: 59-86.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G, and Park, J. (2012). Internet, Trust in Government, and Citizen Compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory advanced access published October 29, 2012.*
- Nye, Joseph, Philip Zelikow, and David King. (1997). *Why People Don't Trust Government*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Nie, N. H. & Erbring, L. (2002). Internet and Society: A Preliminary Report.
- Norris, P. (1998). *Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance*. Oxford: Oxford University Press.
- Shah, D. V, Kwak, N, & Holbert, L. R. (2001). “Connecting” and “Disconnecting” With Civic Life: Patterns of Internet Use and the Production of Social Capital. *Political Communication*, 18: 141-162.
- Shah, D, V., Cho, J., Everland, W. P., & Kwak, N. (2005). Information and expression in a digital age: Modeling internet effects on civic engagement. *Communication and Research*, 32(5): 531-565.

Abstract

Use of the Internet and Its Influence on Citizen's Evaluation of the Government's Risk Management Capability

Choi, Yiryong
Graduate School of
Public Administration
Seoul National University

This research focuses on the possible influence on the use the Internet and related services such as social network service(SNS), blogs and bulletin boards of the online communities on the citizens' level of evaluation of the government's risk management capability. The result of the research is as follows.

Firstly, it is statistically significant that citizens who use the Internet are more likely, than those who do not, to think that the government is not doing well in managing its risk.

Secondly, citizens who use Internet-related services such as SNS, blogs, or the bulletin boards of the online communities tend to consider that the government is not managing its risk well. But, the use of SNS, if controlled variables are included, is not a statistically significant factor. The result of this research is identical to those of the previously executed studies.

Thirdly, this research additionally examines, through the interaction terms analysis, if socio-demographic characteristics can affect the relationship between citizen's use of the Internet related services and their evaluation of the government's risk management capability. The of this research shows that, unlike the citizens who do not use the Internet, those who use the Internet and related services have more higher education. It is inferred that, with higher education, citizens can tell authentic information from unreliable information or groundless rumors to some extent.

Keywords: Internet, SNS, Risk awareness, Government' risk management capability

Student No. 2008-22333.