

## 정책PR이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향 연구

### Analyzing the Effects of Policy PR on the Policy Support, Government Trust

오경수, 천명재, 김희경  
(사)미디어전략연구소

Kyung Soo Oh(ohksow@naver.com), Myung Jae Cheon(m-cheon@hanmail.net),  
Hee Kyung Kim(fourtvir@gmail.com)

#### 요약

정부가 정책PR을 수행하는 이유는 국민의 정책지지와 정부신뢰를 얻기 위한 것이다. 정책지지와 정부신뢰는 정부가 정책을 입안하고 수행하는데 원동력이 되기 때문이다. 이런 점에서 본 연구는 동반성장 정책을 중심으로 정책PR이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과, 첫째 동반성장 정책PR 활동과 정책PR의 성과에 대해 긍정적인 인식을 가질수록 동반성장 정책과 동반성장 정책지지에 긍정적인 영향을 미쳤다. 둘째, 동반성장 정책에 대해 긍정적인 인식을 가질수록 동반성장 정책지지가 높아졌다. 셋째, 동반성장 정책지지가 높을수록 정부신뢰(전문성, 윤리성, 신뢰성)에 긍정적인 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 정책PR이 정책지지, 정부신뢰를 이끌어내는 효과적 수단이라는 점을 보여준다. 나아가 정부신뢰 제고를 위해서는 정책PR 뿐만 아니라 정책의 투명하고 공정한 집행이 뒷받침되어야 한다.

■ 중심어 : | 정책PR | 정책지지 | 정부신뢰 |

#### Abstract

Government has been doing policy PR to acquire policy support and government trust of people. Because it is believed that policy support and government trust of people can be a driving force of government activity. In this perspective, this study analyzed the effects of government's policy PR on the policy support and government trust of people focusing on the corporation partnership policy. According to the results, first people who have more positive attitude to the policy PR activity and its result, they have more positive attitude to the policy and its support. Second, people who have positive attitude to the corporation partnership policy, they have more positive attitude to the policy support. Third, people who have more positive attitude to policy support, they have more government trust (professionalism, ethicality, reliability). These results show that policy PR is effective method for inducing policy support and government trust of people. And for improving government trust. it is needed not only policy PR but also fair and transparent execution of policy.

■ keyword : | Policy PR | Policy Support | Government Trust |

\* 본 연구는 2011년 국회 정무위원회 정책연구개발 연구과제를 수행하면서 획득한 데이터에 기초하고 있음을 밝힙니다.

접수일자 : 2013년 04월 26일

심사완료일 : 2013년 07월 15일

수정일자 : 2013년 07월 15일

교신저자 : 김희경, e-mail : fourtvir@gmail.com

## I. 문제제기 및 연구목적

Putnam(1995)은 신뢰가 사회적 자본(social capital)의 근간이라고 강조한 바 있다[1]. 신뢰는 조직, 사회, 국가 등의 공동체가 집단생활을 영위하는데 반드시 필요한 핵심가치라는 것이다[2]. 특히 정부에 대한 국민의 신뢰는 국가 공동체의 유지와 발전에 필수적이다. 정부에 대한 국민의 신뢰는 정부와 국민의 협력적 가치를 증진시켜 정책의 효과성 제고에 기여하기 때문이다[3].

이런 점에서 정부에 대한 국민의 신뢰가 낮을 경우, 정부는 정책의 입안과 수행에 필요한 자원조달이나 국민의 협조를 얻기 어려워져 정부기능이 약화될 수밖에 없고, 이는 다시 정부에 대한 국민의 불신을 유발하는 악순환 구조에 빠지게 된다[4-7].

그런데 1990년대 들어 세계 각국의 정부신뢰는 크게 저하되고 있다. 이는 개발도상국뿐만 아니라 서구 선진국에서도 나타나는 일반적인 현상이다[3]. 우리나라도 이런 흐름에서 예외는 아니다. 한국민주주의바로미터(Korea Democracy Barometer) 1996년 조사에 따르면, 우리나라 중앙정부에 대한 신뢰도는 62%였다. 그런데, 아시아 바로미터(Asian Barometer) 2003년 한국조사에서는 26%, 2011년 조사에서는 22%로 나타났다. 약 15년 동안 우리나라 국민의 중앙정부에 대한 신뢰도가 약 40% 감소한 것이다[8]. 2012년 에델만(Edelman)이 25개국 일반인 25,000명, 지식인 5,600명을 대상으로 조사한 결과를 발표한 자료에서도 정부신뢰도는 1년 전에 비해 평균 9% 하락한 43% 수준이었으며, 한국은 17% 하락한 33%를 기록했다[9]. 이처럼 정부신뢰가 크게 저하되고 있는 상황에서 정부는 국민의 신뢰를 높이기 위해 다양한 활동을 전개하게 되는데, 그 중의 하나가 정책PR이다. 정부가 정책PR을 수행하는 이유는 정책PR이 정부정책에 대한 국민의 지지와 정부에 대한 신뢰를 높여줄 것으로 기대하기 때문이다.

정책PR은 정책의 구상, 결정, 집행 등 정책과정 전반에서 국민의 의견을 수렴하고 정보를 제공하여 정책에 대한 동의와 지지를 얻기 위해 수행하는 PR의 한 종류라고 할 수 있다. 최근 정책PR은 두 가지 측면에서 그 중요성이 부각되고 있다. 첫째, 정보통신기술의 발전과 더불어 정부정책에 대한 국민의 감시와 참여가 용이해

졌다는 것이다. 특히 인터넷, 소셜 미디어(social media)의 등장은 국민이 정책정보를 획득하고 의견을 표명하는데 유용한 수단으로 활용되고 있다. 둘째, 정부의 일방적인 정책추진 방식이 한계에 봉착했다는 것이다. 다양한 이해관계가 얽혀 있는 현대사회에서 정부가 다른 사회구성원과 긴밀한 협력관계를 구축하지 않은 채 정책을 추진할 경우 좌초될 가능성이 크다. 2003년 노무현 정부의 '부안 방사능폐기장 설치'나 이명박 정부의 '미국산 쇠고기 관련 촛불시위'가 대표적 사례이다. 부안 방사능폐기장 설치의 경우 지역주민과 충분한 의견교환 없이 추진하다가 좌초되었으며, 미국산 쇠고기 관련 촛불시위도 광우병의 인간전염에 대한 우려가 완전히 가시지 않은 상태에서 수입을 강행하려다 국민의 불신을 키운 사례이다.

정부신뢰는 합리적 정책대안의 선택과 원활한 정책집행의 전제조건이다[10]. 또한 정책PR은 정책에 대한 국민의 동의와 지지를 이끌어내고 정부신뢰를 높이는 수단이다. 이에 본 연구는 동반성장 정책을 중심으로 정책PR이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 여기서 동반성장 정책에 주목한 이유는 최근 산업의 융복합화와 기술의 복잡성 증대로 기업 간의 긴밀한 협력네트워크 구축이 중요해지고 있음에도 불구하고, 대기업과 중소기업 간의 경제적, 사회적 격차가 더욱 심화되고 있어 이를 해소하기 위한 차원에서 추진되고 있는 중요한 정책이라고 판단했기 때문이다. 일각에서는 동반성장 정책이 대기업 위주의 경제정책을 추진해 왔던 이명박 정부의 한계를 드러낸 것이라는 비판도 있다. 그러나 중소기업은 우리나라 경제를 지탱하는 버팀목이며 대기업과 중소기업이 함께 성장해야 국가경제가 튼튼해질 수 있다는 점은 부인하기 어렵다. 런 측면에서 동반성장 정책PR은 대기업과 중소기업의 협조와 동의 그리고 국민의 정책지지를 이끌어내고 나아가 정부신뢰에 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다.

## II. 기존문헌고찰

### 1. 정책PR에 대한 선행연구

PR(Public Relations)이란 PR주체가 보유한 정보, 의

견, 입장 등을 공중(public)에게 제공하고 이에 대한 공중의 반응을 PR주체에게 전달 및 해석하여 양쪽을 조화롭게 조정하려는 노력을 말한다[11][12]. PR은 일방적 설득을 목적으로 하는 광고나 선전과 달리 상호작용을 강조하며, 단순한 의견교환 수준이 아니라 공중의 태도나 의식이 상호 발전적인 방향으로 변화하는 것을 의미한다[13]. 이런 측면에서 PR은 공중의 태도형성 또는 변화를 위한 설득커뮤니케이션의 일종이라고 할 수 있다.

한편, 정책PR이란 공공부문에서 이뤄지는 PR로 연구자에 따라 공보행정, 행정PR, 행정홍보, 정책PR, 정책홍보, 국정홍보 등 다양한 용어로 불린다[14]. 정책PR은 개별 정책이나 사안에 국한하여 정책입안에서 수행과정 전반에서 언론, 인터넷, 광고, 출판 등 다양한 수단으로 여론을 수집하고 정보를 전달함으로써 의견의 조정과 협조를 이끌어내는 PR활동을 말한다. 정부의 정책을 국민에게 정확하고 소상하게 알리고 공중의 여론을 수렴하여 정부 정책에 반영하는 의사소통을 통해 공중의 태도를 변화시키는 활동이 정책PR인 것이다 [15].

정책PR은 정부가 PR주체가 된다는 점에서 사회 전반에 커다란 영향력을 행사한다. 그러나 정책PR은 정부가 알리고 싶은 정보만 전달하는 선전(propaganda)으로 인식되는 경향도 있다. 이는 정부가 국민을 지배와 통치의 대상으로 인식하여 국민에게 알릴 정보와 그렇지 않은 정보를 구분했던 역사가 존재하기 때문이다. 그러나 현재의 정책PR은 공공성의 원리에 따라 양방향 커뮤니케이션을 통한 공중과의 협력적 관계 구축을 지향하고 있다[12].

정책PR 모델과 관련하여 Grunig과 Hunt(1984)는 정보원과 수용자 간의 의사소통 방향성(direction)과 정보원과 수용자간 힘(power)의 균형성(symmetry)을 기준으로 ‘언론대행/퍼블리시티 모델’, ‘공공정보 모델’, ‘쌍방향 불균형 모델’, ‘쌍방향 균형모델’을 제시한 바 있다 [11]. 여기서 언론대행/퍼블리시티 모델은 선전을 목적으로 정보원이 수용자에게 전하고 싶은 정보를 가공, 왜곡, 과장하여 일방적으로 전달하는 것을 말한다. 공공정보 모델은 사실의 정보를 정보원이기 수용자에게 확

산시키는데 주력하는 모델이다. 쌍방향 불균형 모델은 과학적 조사방법을 활용하여 수용자의 여론을 파악하는데 중점을 두는 모델이다. 쌍방향 균형모델은 정보원과 수용자의 양방향 의사소통을 통해 상호이해와 변화를 이루는 것을 말한다[16].

그러나 이러한 모델은 지나치게 규범적이고 비현실적이라는 비판을 받았다. 이에 효과적인 PR의 조건에 초점을 맞춘 우수이론, 쌍방향 균형모델을 절대적으로 추구하는 것이 아니라 상황에 맞게 수용(accommodation)과 옹호(advocacy) 사이에서 PR을 수행할 필요가 있다는 상황이론(Contingency Theory), 정보원과 수용자의 쌍방향 의사소통을 통해 시너지 영역을 찾아내는 전략적 차원의 혼합동기모형 등 실용적 이론으로 발전했다.

이러한 논의에 입각하여 기존 연구를 살펴보면, 먼저 이현주(2006)는 Gruing의 정책PR 모델에 입각하여 방사성폐기물처리장 지역유치 정책에 대한 정책PR 모델의 변화과정을 검토했다. 그 결과 언론대행/퍼블리시티 모델에서 쌍방향 균형모델로 발전했고, 지역주민과 정부가 모두 이익이 되는 쌍방향 균형모델을 지향해야 할 필요성이 있다는 점을 강조했다[16]. 한편, 김공록, 문명제(2007)는 Grunig의 상황이론에 입각하여 정책별 공중을 분류하고 공중별로 정책정보(재래시장 현대화, 영상·영화산업)를 받아들이는 커뮤니케이션 정도의 차이와 공중에 따라 정보유형 선호의 차이가 있는지 검토하였다. 그 결과 공중의 특성에 따라 정보의 선호도는 나타나지 않았으나 특정 정책에 따라 형성된 공중의 구성이나 커뮤니케이션의 정도는 정보의 선호를 설명할 수 있었다고 밝혔다[14]. 차영란(2013)은 정부정책 신뢰도 제고를 위한 국내외 SNS 활용사례를 제시하였다. 나아가 정부정책의 신뢰도를 높이기 위해서는 정부가 SNS를 양방향 소통과 신뢰제고 수단으로 활용할 것, 수용자를 관리 대상이 아니라 정책참여 주체로 인식할 것, SNS 전담인력을 배치할 것을 제안하였다[17]. 이에중, 이주호, 변성수, 이재은(2011)은 소방방재청이 발간하는 ‘월간재난종합상황분석 및 전망’에 대한 내용분석을 기반으로 체계적·통합적 재난관리 PR 시스템 마련, 재난관리 PR 가이드라인 개발, 재난관리 PR 거버넌스 구축, 조사연구의 필요성을 지적했다[18]. 김대희, 강장민,

양덕순(2010)은 제주도민을 대상으로 수행한 설문조사 결과를 토대로 정책홍보의 효과성을 검토하고 이를 토대로 정책구상, 정책확정, 정책발표 및 집행, 정책평가 및 사후관리 등 정책과정 단계별로 정책홍보 개선방안을 제시했다[19].

이들 연구결과를 종합하면 정책PR 연구흐름은 정보원 측면에서 정책PR 유형에 관한 연구, 수용자 측면에서 공중의 유형에 따른 정책정보 수용태도 연구, 정책PR 수단 측면에서 SNS와 같은 새로운 미디어의 활용방안에 대한 연구로 요약할 수 있다. 그러나 정책PR 관련 기존 연구는 아직까지 양적으로나 질적으로 풍부한 상황이라고 보기 힘들다. 그런 점에서 본 연구는 Grunig의 공공정보 모델에 입각하여 정책PR을 통해 정책정보 확산이 유발하는 공중의 태도변화 효과로서 정부지지와 정부신뢰의 관계를 탐색하고자 한다.

## 2. 정책지지와 정부신뢰 선행연구

정책지지만 특정 정책에 대한 공중의 태도라고 할 수 있다. 김영석(2008)은 태도란 인간의 행위를 설명하는 매개요소로서, 외부의 대상이나 상황에 대응하는데 영향을 미치는 정신적 상태 또는 특정 대상에 대한 개인의 모든 평가적 신념으로, 선천적인 것이 아니라 후천적인 것이고, 행위를 지시하는 선행요인으로 특정 대상이나 상황에 대한 호의적 또는 비호의적 평가라고 지적했다[20]. 이런 측면에서 정책지지는 특정한 정부 정책에 대해 공중이 느끼는 호의적 또는 비호의적 평가라고 할 수 있다.

한편, 정부신뢰란 간략히 'A trust B to do X'로 표현할 수 있는데[21-23], 여기서 A는 신뢰자로서 국민을, B는 신뢰대상으로서 정부를, X는 정부가 국민이 기대하는 의무와 책임을 다할 것이라는 신뢰로 구성된다. 정부신뢰 개념과 관련하여 Miller(1974)는 국민의 규범적 기대에 부응하는 정도[5], Chanley(2000)는 국민으로부터 부여받은 신탁책무를 정부가 국민을 위해 올바르게 유능하게 수행할 것이라는 기대라고 규정했다[24]. Hetherington(1998)은 정부가 생산하는 각종 산출물에 대한 평가 또는 정부가 국민의 기대에 부응하는 방향으로 운영되고 있는가에 대한 국민의 평가[25], 채

원호, 손호중(2005)은 불확실한 상황 하에서 정부가 국민의 기대에 부응하여 운영되고 있는가에 대한 긍정적 평가 태도로 정의하였다[26]. 이런 점에서 정부신뢰란 정부에게 부여된 수탁의무와 책임을 정부가 유능하게 수행할 것이라는 국민의 기대 또는 그러한 기대에 입각한 국민의 정부에 대한 평가태도라고 할 수 있다.

정부신뢰에 영향을 미치는 요인에 관한 기존연구를 살펴보면 정부와 국민의 지속적인 교류경험[27], 언론이나 제3자에 의한 평판[28], 역사적 사건[23] 등으로 나타나고 있다. 박희봉, 이희창, 조연상(2003)은 대인신뢰와 단체참여, 정치참여, 지역, 사회경제적 배경이 정부신뢰(입법부, 사법부, 행정부)에 미치는 영향을 분석했다[3]. 박종민(1991)은 정부성취에 불만이 있는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정부신뢰가 낮았고, 경제적 성과평가는 영향력이 거의 없으나 정치적 자유나 사회적 형평에 관한 성과평가는 정치적 지지에 강한 영향을 준다고 밝혔다[5]. 이종수(2001)는 신뢰주체의 특성 중에서 교육수준이 높을수록 정부신뢰가 하락하였고, 정부신뢰에 대한 영향력의 크기는 효율성, 청렴성, 공정성의 순서로 나타났다고 밝혔다[29]. 채원호, 손호중(2005)는 부안군 원전 수거물 처리장 입지사례 분석을 통해 직접적인 정부신뢰 영향요인으로 공정성, 정부PR, 참여요인을 확인했으며, 정부능력과 투명성은 공정성, 정부PR, 참여요인을 매개로 하여 정부신뢰에 영향을 미친다고 밝혔다[26]. 박순애(2006)는 우리나라 대학생들의 지식수준, 이념적 성향에 따른 정부에 대한 인식과 신뢰도 차이, 정부신뢰 영향요인을 탐색한 결과 대학생들은 지식수준이 높을수록 정부의 절차적 공정성, 도덕성은 긍정적으로 평가하지만 정부능력에 대한 비판적 인식은 강해지며, 행정서비스 만족도가 높을수록 정부의 도덕성에 대해 높게 평가하며, 정부능력보다 정부 도덕성이 정부신뢰에 강한 영향을 미쳤다고 밝혔다. 이런 결과를 토대로 박순애는 정부신뢰를 높이기 위해서는 행정서비스의 질과 정부의 도덕성을 높이는 것이 필요하다고 주장했다[30]. 박종민, 배정현(2011)은 정부신뢰 영향요인으로 정부의 분배공정성과 절차공정성을 강조했다[8]. 즉, 정부신뢰를 높이기 위해서는 정부가 얼마나 혜택을 주느냐 보다는, 정책을 결정하고 집행하

는 과정이 공정할 경우 정책 자체에 대한 이견이 존재하거나 정책수혜의 수준이 낮더라도 정부신뢰가 유지될 수 있다고 지적했다. 이러한 연구결과를 종합하면 정부신뢰 영향요인을 신뢰자(국민)의 측면에서 인구통계학적, 사회경제적, 심리적 요인이, 피신뢰자(정부) 측면에서는 능력, 효율성 등 기능적 요인과 투명성, 청렴성, 공정성 등 윤리적 요인 등으로 구분할 수 있다[30].

### 3. 동반성장 정책과 정책PR

#### 3.1 동반성장 정책[31]

동반성장 정책은 대기업과 중소기업 간 사회적 갈등 문제를 발굴 및 논의하고 민간부문의 합의를 이끌어내기 위한 목적으로 2010년 12월 설립된 동반성장위원회를 통해 추진되는 일련의 정부정책을 말한다. 동반성장위원회는 위원장 1명, 대기업 대표 9명, 중소기업대표 9명, 공익대표 6명 등 총 25인으로 구성되며, 실무위원회는 주요 기능별 실무위원회와 12개 업종별 위원회로 구성되어 있다.

동반성장위원회가 마련한 동반성장 정책은 크게 세 분야로 구분된다. 첫째, 대·중소기업 창조적 동반성장이다. 이는 다시 기본사항과 권장사항으로 나뉜다. 기본사항은 기존 거래관행을 혁신하는 것으로 원자재 가격 상승분 납품단가 반영, 인건비 상승분 납품단가 반영, 기술개발비 보상, 거래기간 중 납품단가 인하 지양, 2~3차 협력사 유동성 지원으로 구분할 수 있다. 권장사항은 이익공유제(Profit Sharing)와 성과공유제(Benefit Sharing), 동반성장 투자 등으로 구분된다. 이익공유제는 대기업과 협력기업이 함께 추진한 협력사업의 최종 결과물인 대기업의 이익(또는 손실)을 배분함으로써 공동이익을 극대화하여 상생을 추구하는 것으로, 이익배분방법은 대기업과 협력중소기업 간 사전 약정에 따라 설정된다. 그러나 체계는 이익공유제가 주주 잔여청구권을 침해하고 협력기업이 대기업 이익에 기여한 부분을 측정하기가 어려우며, 시장경제원리에 어긋난다는 점을 들어 반대하고 있다. 성과공유제(Benefit Sharing)는 협력사가 대기업의 지원으로 달성한 성과(원가절감 등)를 사전에 정해진 배분규칙에 따라 대기업과 공유하는 계약모델을 말한다. 동반성장투

자(R&D)는 중소기업의 기술개발, 경쟁력 강화를 위한 인력개발, 해외시장 진출을 위한 지원 및 2~3차 협력사 회사채 발행 지원 등을 위해 대기업에서 투자할 경우 지수에 반영하는 것이다.

표 1. 대중소기업 창조적 동반성장[32]

구분	항목	세부내용	비고
기본 사항	1. 기존 거래 관행 혁신	1.1 원자재가격 상승분 납품단가 반영	공정거래, 협력 등 기존항목 에 반영
		1.2 인건비 상승분 납품단가 반영	
		1.3 기술개발비 보상	
		1.4 거래기간 중 납품단가 인하 지양	
		1.5 2~3차 협력사 유동성 지원	
권장 사항	2. 이익공유 제	2-1. 판매수입공유제	항목을 신설하여 가점으로 반영
		2-2. 순이익공유제	
		2-3. 목표초과이익공유제	
	3. 성과공유 제	3-1. 리스크분담성과공유제	
		3-2. 협력사혁신성과공유제	
		3-3. 협력사제안성과공유제	
		3-4. 공동개발성과공유제	
	4. 동반성장 투자(R&D)	4.1 R&D 투자비용 지원	
		4.2 인력개발(HRD) 투자비용 지원	
		4.3 해외동반진출 지원	
		4.4 2~3차 협력사 회사채 발행 지원	

둘째, 중소기업 적합업종 선정이다. 동반성장위원회는 2011년 9월 27일 16개 품목, 11월 4일 25개 품목, 12월 13일 38개 품목 등 총 79가지의 중소기업 적합업종을 선정한 바 있다. 2012년에는 서비스업 분야로 중소기업 적합업종 지정범위를 확대하고 있다. 중소기업 적합업종 지정될 경우 대기업의 자율적 진입자제, 사업이양 등을 통해 해당 업종의 중소기업업을 보호하는 효과를 얻게 될 것으로 예상되고 있다.

셋째, 동반성장지수 산정 및 공표이다. 2011년 2월 동반성장위원회는 56개 대기업을 선정하고, 이들 대기업과 중소기업 사이에 협약을 체결하며, 협약의 이행실적을 동반성장지수로 산정함으로써 대기업과 중소기업 간의 동반성장문화를 강력하게 확산시키겠다는 것이다. 정부는 동반성장위원회를 통해 기업별 동반성장지수 산정 및 이행실적을 반기단위로 점검·발표하고, 우수한 기업에게는 포상, 정부R&D 및 공공입찰 등에 참여할 경우 가점을 부여하지만, 그렇지 않은 기업에는

불이익을 부과하는 방식이다.

동반성장 정책은 대기업 중심의 경제성장 현상이 심화되고 대기업 근로자와 중소기업 근로자간 근로조건, 임금 등에서 양극화가 심화되는 상황에서 비롯된 것이라고 할 수 있다. 즉, 대기업이 중소기업 간의 불공정한 거래관행이나 경쟁력 격차를 좁히고, 대기업이 중소기업의 사업영역에 무분별하게 진출하는 것을 차단하여 중소기업을 보호하는데 중점을 두고 있으며, 시장원리로는 해소되기 어려울 만큼 대기업과 중소기업 사이에 경제적, 사회적 격차와 갈등이 심화되고 있어 정부개입을 통해 이를 완화해 보려는 시도에서 비롯된 정책이라고 할 수 있다.

### 3.2 동반성장 정책PR

동반성장 정책에 대한 정책PR은 주로 동반성장위원회 활동에 대한 언론보도를 통해 이뤄졌다. 이명박 정부는 출범 초기 대기업과 중소기업 간 동반성장에 관심을 두지 않았다. 대기업이 성장하면 이들의 투자가 늘어나고, 투자가 늘면 소득과 일자리가 창출될 것이라는 이른바 낙수효과 논리에 입각해 대기업 중심의 성장정책을 펼쳤다. 그러나 대기업을 통한 분배효과는 정부의 기대만큼 나타나지 않았고 대기업과 중소기업 간의 양극화가 점차 심해졌다. 그 결과 중소기업에 대한 특별한 조치로 정부는 동반성장위원회를 결성하고 뒤늦게 중소기업의 활성화에 나선 것이다.

이에 대기업은 중소기업의 마케팅, 기술개발, 현금결제 등 여러 대책을 추진해 왔음에도 불구하고, 동반성장 정책을 통해 이를 사실상 강제하는 것은 정부의 지나친 요구이며 성과위주의 행정으로 대기업과 중소기업 간의 상생문화가 저해될 것이라며 반발했다. 특히, 이익공유제, 중소기업 적합업종·품목제도와 같이 대기업이 중소기업에게 이익을 일방적으로 나눠주거나 보호한다는 방식은 시장원리에 비추볼 때 바람직하지 않다고 주장한다. 그러나 대기업의 고용 없는 성장이 심화되고, 정규직과 비정규직 또는 대기업과 중소기업 근로자 사이의 소득격차가 심화되며, 대형 유통업체와 재래시장 사이에 상권을 둘러싼 갈등 등에 대한 언론보도가 지속적으로 이뤄지면서 국민들은 이러한 현실의

문제점에 대해 인식하고 공감대를 형성하고 있다. 다시 말해 동반성장위원회가 제시하는 정책과 이에 대한 대기업의 반발과 갈등은 정책PR의 중요한 수단인 언론의 주목을 끌었고, 그 결과 국민은 언론을 통해 동반성장 정책에 대해 인식하는 방식의 정책PR이 이뤄졌다고 볼 수 있다.

### III. 연구문제

본 연구는 정부신뢰, 정책PR, 정책지지의 상호관계를 탐구하는 것이다. 특히 정부신뢰가 매우 낮은 상황에서 정책지지를 이끌어내기 위한 정책PR의 역할이 중요하다는 점에서, 정책PR을 정책지지에 영향을 미치는 주요 요인으로 포함시켰다. 이는 정책PR이 정책지지에 미치는 영향에 대해 실증분석을 시도한다는 점에서 의미를 갖는다. 동반성장 정책에 대한 정책지지 영향요인 탐색을 위한 연구모형과 연구문제는 다음과 같다.

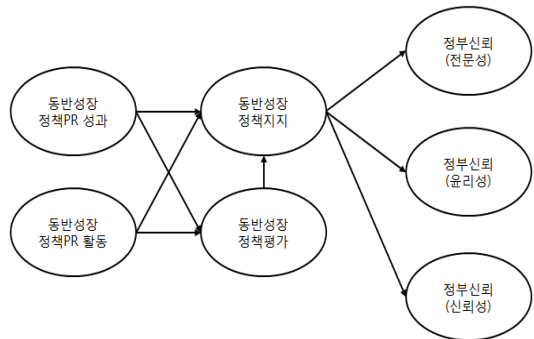


그림 1. 연구모형

연구문제 1. 동반성장 정책PR은 동반성장 정책지지, 동반성장 정책평가에 어떠한 영향을 미쳤는가?

연구가설 1-1. 동반성장 정책PR 성과에 대한 인식은 동반성장 정책지지에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

연구가설 1-2. 동반성장 정책PR 성과에 대한 인식은 동반성장 정책평가에 정적인 영향을

미쳤을 것이다.

연구가설 1-3. 동반성장 정책PR 활동에 대한 인식은 동반성장 정책지지에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

연구가설 1-4. 동반성장 정책PR 활동에 대한 인식은 동반성장 정책평가에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

연구문제 2. 동반성장 정책평가는 동반성장 정책지지에 어떠한 영향을 미쳤는가?

연구가설 2-1. 동반성장 정책평가는 동반성장 정책지지에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

연구문제 3. 동반성장 정책지지는 정부신뢰에 어떠한 영향을 미쳤는가?

연구가설 3-1. 동반성장 정책지지는 정부신뢰(전문성)에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

연구가설 3-2. 동반성장 정책지지는 정부신뢰(윤리성)에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

연구가설 3-3. 동반성장 정책지지는 정부신뢰(신뢰성)에 정적인 영향을 미쳤을 것이다.

#### IV. 연구방법

##### 1. 조사대상

정부신뢰와 동반성장 정책PR이 정책지지에 미치는 영향을 살펴보기 위해 2011년 12월 21일부터 23일까지 온라인조사회사 엠브레인을 통해 200명을 조사하였다. 조사대상은 서울, 경기, 인천에 거주하는 200명을 대상으로 남자, 여자 각각 100명을 할당하였다. 연령대는 20대에서부터 50대 이상까지 각각 50명씩 조사하였다. 조사방식은 사전에 작성된 구조화된 설문지를 웹 설문지 형태로 변환하고, 이후 엠브레인이 보유한 패널 중에 성별, 연령별, 지역별 조건에 적합한 패널에게 설문조사 응답을 이메일로 요청하고, 패널은 조사기간 내에 해당 웹 설문지에 방문하여 응답하는 방식으로 진행되었다.

응답자 특성을 살펴보면, 남성과 여성이 각각 100명, 연령대별로 20대, 30대, 40대, 50대 이상이 각각 50명씩

구성되었다. 학력별로는 고졸 이하가 34명(17.0%), 대졸(재학)이 146명(73.0%), 대학원졸(재학) 이상이 20명(10.0%)으로 나타났다.

표 2. 응답자 특성

구 분		사례수	비율(%)
성별	남성	100	50.0
	여성	100	50.0
연령	20대	50	25.0
	30대	50	25.0
	40대	50	25.0
	50대 이상	50	25.0
	고졸 이하	34	17.0
학력	대졸(재학)	146	73.0
	대학원졸(재학)	20	10.0

#### 2. 변수의 조작적 정의 및 측정

##### 2.1 동반성장 정책PR

정책PR은 공중으로서 국민에게 동반성장 정책에 대한 정보를 전달하고, 공중의 의견을 수렴하여 이를 정책에 반영하려는 정부의 양방향 커뮤니케이션 활동이라고 규정할 수 있다. 본 연구에서는 동반성장 정책PR 개념을 정부의 동반성장 정책PR활동과 성과에 대한 개인의 감정적, 평가적 정향으로 정의하고, 그에 따른 동반성장 정책PR 구성요인을 동반성장 정책PR활동과 동반성장 정책PR성가로 구분하였다. 동반성장 정책PR활동 요인은 ①동반성장 정책의 사회적 중요성 인식 확산에 기여하고 있다 ②동반성장 정책의 세부 사업내용 소개가 잘 이뤄지고 있다 ③동반성장 정책의 구체적 성과 소개가 잘 이뤄지고 있다는 3가지 항목으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다(Cronbach's  $\alpha$ =.842 M=2.41 SD=.75). 동반성장 정책PR성과 요인은 ①정부의 동반성장 정책PR이 정책을 이해하는데 도움이 되었다 ②정부의 동반성장 정책PR이 정책에 대한 호감을 주었다 ③정부의 동반성장 정책PR이 정책에 대한 신뢰감을 주었다 ④정부의 동반성장 정책PR이 정책에 대한 관심을 주었다는 4가지 항목으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다(Cronbach's  $\alpha$ =.918 M=2.84 SD=.84).

##### 2.2 정책지지

정책지지는 어떤 정책에 대한 개인의 감정적 반응,

즉 태도를 말한다. 본 연구에서 정책지지는 동반성장 정책에 대한 공중의 호의적 감정이나 평가로 정의하고, 정책지지 구성요인을 동반성장 정책평가와 동반성장 정책지지로 구분하였다. 동반성장 정책평가 요인은 ① 동반성장 정책을 수립할 때 관련업계나 관계자의 의견이 잘 반영되었다 ②동반성장 정책이 현재까지 잘 시행되고 있다 ③동반성장 정책이 현재까지 좋은 성과를 내고 있다는 3가지 항목으로 측정되었다(Cronbach's  $\alpha$  =.858 M=2.65 SD=.77). 정책지지 요인은 ①현 정부의 동반성장 정책에 적극 동의한다 ②현 정부의 동반성장 정책은 옳은 방향으로 가고 있다 ③현 정부가 추진하는 동반성장 정책의 파급효과는 매우 클 것이라는 3개 문항으로 측정하였다(Cronbach's  $\alpha$  =.867 M=2.61 SD=.93). 가설검증을 위해 본 연구는 AMOS 18.0을 통한 구조방정식모형을 분석하였다. 구조방정식모형은 1단계로 확인적 요인분석을 통해 측정변인의 신뢰성과 타당성을 검증하고, 2단계로 연구모형에 나타난 변인의 관계를 통해 가설의 채택여부를 판단하는 방식으로 수행하였다.

### 2.3 정부신뢰

정부신뢰는 정부에 대한 국민의 평가적(evaluative) 또는 감정적(affective) 태도[4]로서 다차원적 의미를 함축되어 있다. 본 연구에서는 정부신뢰를 정부에 부여된 수탁의무와 책임을 유능하게 수행할 것이라는 국민의 기대로 정의하고, 정부신뢰 구성요인을 전문성, 윤리성, 신뢰성으로 구분했다. 이에 따른 전문성 요인은 ① 현 정부는 전문성을 갖고 있다 ②현 정부는 업무를 효율적으로 처리 한다 ③현 정부는 업무를 적절하게 처리 한다는 3가지 문항으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다(Cronbach's  $\alpha$  =.876 M=2.48 SD=.80). 윤리성 요인은 ①현 정부는 정직하다 ②현 정부는 청렴하다 ③현 정부는 공정하다는 세 가지 항목으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다(Cronbach's  $\alpha$  =.931 M=2.02 SD=.92). 신뢰성 요인은 ①현 정부는 믿음직스럽다 ②현 정부는 책임감이 있다 ③현 정부를 신뢰한다는 3가지 문항으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다(Cronbach's  $\alpha$  =.929 M=2.11 SD=.93).

## V. 분석결과

### 1. 확인적 요인분석 결과

가설검증에 앞서 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하여 설정된 변인들 간의 관계가 성립되는지 살펴보았다. 확인적 요인분석은 수렴타당도(Convergent Validity)와 판별타당도(Discriminant Validity)로 구분된다. 수렴타당도는 측정하려는 잠재 요인과 측정항목 사이에 얼마나 높은 상관관계가 있는지 판단하는 것이다. 수렴타당도는 표준적재치(Factor Loading), 신뢰도(Composite Reliability), 분산추출지수(Average Variance Extracted)로 평가된다. 표준적재치는 0.5이상, 신뢰도는 0.7이상, 분산추출지수는 0.5 이상이면 수렴타당성을 확보한 것으로 평가된다. 판별타당도는 하나의 요인이 다른 요인과 얼마나 낮은 상관관계가 있는지를 판단하는 것이다. 일반적으로 두 요인의 분산추출지수가 각 요인의 상관계수의 제곱, 즉 결정계수( $r^2$ )보다 크면 두 요인 사이에는 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다[33].

표 3. 확인적 요인분석 결과

잠재요인	측정문항	표준 적재치	표준 오차	신뢰도 (CR)	분산추출지수	
정부신뢰	전문성	전문성1	.763	.339	0.715	.456
		전문성2	.866	.197		
		전문성3	.881	.187		
	윤리성	윤리성1	.885	.218	0.730	.474
		윤리성2	.915	.148		
		윤리성3	.913	.165		
신뢰성	신뢰성1	.903	.170	0.800	.474	
	신뢰성2	.884	.202			
	신뢰성3	.922	.169			
동반성장 정책PR성과	정책PR성과1	.772	.335	0.774	.462	
정책PR성과2	.890	.186				
정책PR성과3	.903	.158				
정책PR성과4	.869	.227				
동반성장 정책지지	정책지지1	.885	.237	0.714	.456	
정책지지2	.893	.239				
정책지지3	.723	.499				
동반성장 정책PR활동	정책PR활동1	.760	.304	0.706	.445	
정책PR활동2	.842	.225				
정책PR활동3	.807	.269				
동반성장 정책평가	정책평가1	.729	.362	0.711	.452	
정책평가2	.882	.162				
정책평가3	.850	.228				



확인적 요인분석 결과, 수렴타당도의 경우 [표 3]에서 나타난 바와 같이 각 요인의 표준적재치가 0.5 이상, 신뢰도가 0.7 이상으로 나타났으나 분산추출지수는 0.5 미만으로 나타나 부분적으로 수렴타당성을 확보했다. 또한 판별타당성을 살펴본 결과 [표 4]에서 나타난 바와 같이 각 요인의 결정계수가 분산추출지수에 비해 큰 경우가 발견되어 부분적으로 판별타당성을 확보하였다.

표 4. 잠재요인간 상관계수와 분산추출지수

잠재요인	정부신뢰			동반성장 정책PR활동	동반성장 정책 평가	동반성장 정책PR성과	동반성장 정책 지지
	전문성	윤리성	신뢰성				
정부신뢰	전문성	.456*					
	윤리성	.836 (.699)	.474*				
	신뢰성	.885 (.783)	.963 (.927)	.474*			
동반성장 정책PR활동	.641 (.411)	.571 (.326)	.626 (.392)	.445*			
동반성장 정책평가	.716 (.513)	.625 (.391)	.667 (.445)	.720 (.518)	.452*		
동반성장 정책PR성과	.718 (.516)	.620 (.384)	.680 (.462)	.757 (.573)	.789 (.623)	.462*	
동반성장 정책지지	.692 (.479)	.601 (.361)	.645 (.416)	.658 (.433)	.702 (.493)	.818 (.669)	.456*

\*분산추출지수, ( )는 결정계수

다음으로 확인적 요인분석 모델의 적합도 평가를 위해 주로 이용되는 지수를 분석한 결과 [표 5]에서 나타난 바와 같이 절대적합지수로  $\chi^2$ 값은 252.138(df=168 p=.000), GFI=.898, AGFI=.860, RMR=.034, 증분적합지수로 NFI=.934, NNFI=.971, CFI=.977로 나타나 전반적으로 적합도에 문제가 없는 것으로 파악되었다.

표 5. 구조방정식모델 적합도 지수

구분	적합지수	최적모형	적합도 분석결과
절대적합지수	$\chi^2(\chi^2/df)$	.05 이상	.000 ( $\chi^2=252.138$ df=168)
	GFI	.9 이상	.898
	AGFI	.9 이상	.860
	RMR	.05 이하	.034
증분적합지수	NFI	.9 이상	.934
	NNFI	.9 이상	.971
	CFI	.9 이상	.977

## 2. 가설검증 결과

가설검증에 앞서 구조방정식모델의 적합성 지수를 평가한 결과,  $\chi^2$ 는 647.266(df=201 p=.000), GFI=.755, AGFI=.691, RMR=.178, 증분적합지수로 NFI=.844, NNFI=.869, CFI=.886으로 나타나 전반적으로 다소 만족스럽지 못한 것으로 나타났다.

표 6. 구조방정식모델 적합도 지수

구분	적합지수	최적모형	적합도 분석결과
절대적합지수	$\chi^2(\chi^2/df)$	.05 이상	.000 ( $\chi^2=647.266$ df=201)
	GFI	.9 이상	.755
	AGFI	.9 이상	.691
	RMR	.05 이하	.178
증분적합지수	NFI	.9 이상	.844
	NNFI	.9 이상	.869
	CFI	.9 이상	.886

그럼에도 불구하고 이러한 적합도 지수가 절대적인 것을 의미하는 것은 아니며, 정책PR이 국민의 정책에 대한 지지를 이끌어내고 나아가 정부신뢰의 신뢰를 높여줄 것이라는 논리적 구조를 감안할 때 본 모델은 수용이 가능하다고 판단했다.

표 7. 가설검증 결과

가설 번호	종속변인 ←독립변인	표준화 계수	표준 오차	t	P	검증 결과
1-1	정책지지= 정책PR성과	.484	.092	4.718	.000	채택
1-2	정책평가 ←정책PR성과	.678	.071	7.619	.000	채택
1-3	정책지지 ←정책PR활동	.211	.074	2.960	.003	채택
1-4	정책평가 ←정책PR활동	.334	.066	4.706	.000	채택
2-1	정책지지 ←정책평가	.283	.116	2.712	.007	채택
3-1	정부신뢰(전문성) ←정책지지	.905	.108	8.389	.000	채택
3-2	정부신뢰(윤리성)= 정책지지	.886	.123	9.304	.000	채택
3-3	정부신뢰(신뢰성)= 정책지지	.937	.119	9.585	.000	채택

이에 따른 가설검증결과를 살펴보면 다음과 같다. 연구가설 1-1, 1-2와 관련하여 동반성장 정책PR 성과를 긍정적으로 인식할수록 동반성장 정책에 대한 지지( $\beta = .484$   $t=4.718$ ,  $p<.000$ )와 동반성장 정책에 대한 평가( $\beta = .678$   $t=7.619$ ,  $p=.000$ )에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 연구가설 1-3, 1-4와 관련하여 정책PR 활동에 대해 긍정적으로 인식할수록 동반성장 정책에 대한 지지( $\beta = .211$   $t=2.960$ ,  $p=.003$ ), 동반성장 정책에 대한 평가( $\beta = .334$   $t=4.706$ ,  $p<.000$ )에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구가설 2-1과 관련하여 동반성장 정책에 대한 긍정적 평가는 동반성장 정책지지도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = .283$   $t=2.712$ ,  $p=.007$ ). 연구가설 3-1, 3-2, 3-3과 관련하여 동반성장 정책에 대한 지지는 정부의 전문성( $\beta = .905$   $t=8.389$ ,  $p<.000$ ), 정부의 윤리성( $\beta = .123$   $t=9.304$ ,  $p=.000$ ), 정부의 신뢰성( $\beta = .937$   $t=9.585$ ,  $p=.000$ )에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## VI. 논의 및 결론

현대사회에서 정부는 단순히 사회질서를 유지하고 국가안전을 보장하는데 머무는 것이 아니라 국민생활을 풍요롭게 하는 방향으로 그 역할이 확대되고 있다. 오늘날 정부는 법과 제도를 기반으로 국민의 일상생활에 깊숙이 개입하여 사회구성원 간의 갈등을 조정하고, 경제 활성화와 국민의 삶의 질을 향상시키기 위해 노력하고 있다. 그러나 정부가 모든 사회문제를 해결하는 것은 불가능하다. 정부는 입법, 사법, 행정으로 구분되어 있는 국가작용 중에서 행정 영역을 담당하며 공익 실현을 임무로 하는 국가기관이다. 따라서 정부가 법과 제도를 기반으로 공익을 실현하기 위해서는 다양한 이해관계자와 긴밀한 협력관계를 구축해야 한다.

역대 정부는 매스미디어, 인터넷, 소셜 미디어 등 다양한 미디어를 활용한 정책PR을 통해 정책에 대한 국민의 이해와 동의를 구하기 위해 노력해 왔다[34]. 그 이유는 정부PR이 정책에 대한 국민의 지지 나아가 정부에 대한 국민의 신뢰를 높일 수 있을 것으로 믿기 때문이다. 물론 정부에 대한 국민의 신뢰가 높을 경우에

는 정부가 국민의 신뢰를 바탕으로 정부 정책을 원활하게 추진하는 것이 가능하다. 그러나 최근 정부에 대한 국민의 신뢰가 급격히 저하되는 상황에서 정부는 적극적인 정책PR 활동을 통해 국민의 이해와 협조를 구하지 않을 수 없다. 이런 측면에서 본 연구는 동반성장 정책에 관한 정책PR이 정책지지와 정부신뢰에 미치는 영향을 분석한 결과, 첫째 동반성장 정책PR 활동과 정책PR의 성과에 대해 긍정적인 인식을 가질수록 동반성장 정책 자체에 대한 인식과 동반성장 정책지지도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 둘째, 동반성장 정책에 대해 긍정적인 인식을 가질수록 동반성장 정책지지도 높아졌다. 셋째, 동반성장 정책지지도가 높을수록 정부신뢰(전문성, 윤리성, 신뢰성)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 채원호, 손호중(2005)의 연구결과와 일맥상통한다. 이들은 불안군 원전 수거물 처리장 입지사례 분석과 관련하여 정부PR이 정부신뢰에 영향을 미치는 요인 중이 하나라고 지적했다[26]. 또한 정부PR의 주요 수단으로 활용되는 이메일의 홍보효과에 관한 신호석(2006)의 연구에서는 이메일에 수신자명 기재, 이메일 제목에 정부기관의 명칭 포함, 수신자의 관심을 끌 수 있는 제목 구성, 사진 등 영상자료와 함께 편집, 정책에 대한 자세하고 친절한 설명이 수신자의 관심을 높여준다고 지적했다[35]. 김대희, 강창민, 양덕순(2010)은 제주도민을 대상으로 정책뉴스에 대한 관심 수준, 정책뉴스에 대한 인식, 관심이 많은 미디어 등에 대한 설문조사를 수행하여 정책PR의 효과성을 분석했다[19]. 한편, 박정훈·신정희(2010)는 주거지역 내 CCTV 설치정책 사례를 통해 정부신뢰가 정책지지에 미치는 영향을 실증 분석하였다. 그 결과 정부신뢰는 우호적 여론형성, 정책에 대한 우려를 낮춤으로써 우회적으로 정책지지에 긍정적 영향을 준다고 밝혔다. 또한 정책의 개별적 특성인 정책 효능성이 정책지지에 영향을 미친다고 밝혔다[36]. 본 연구는 선행연구와 달리 정책 메시지 유형이나 공중의 유형을 세분화시키거나, 정부신뢰를 종속변인이 아니라 독립변인으로 설정하였으나, 언론을 통해 이뤄진 정책PR을 중심으로 정책지지와 정부신뢰의 관계를 실증 분석했다는 점에서 차별성을 갖고 있으며, 이는 정책PR의 효과성에 대한 더 많은

관심을 유발할 수 있을 것으로 기대된다.

현대사회에서 정부정책은 다양한 이해관계 속에서 추진될 수밖에 없다. 때문에 정부주도의 거버넌스가 아니라 정부를 비롯한 여러 사회구성원이 함께 참여하는 협력적 거버넌스가 최근 강조되고 있다. 이러한 사회적 환경변화는 정책PR의 필요성과 중요성을 더욱 높이고 있다. 정책PR을 통해 얻어진 정책지지는 정부가 정책을 입안하고 수행하는데 원동력이 되기 때문이다.

다만, 정부신뢰는 정책PR만으로 높아지지 않는다. 정부신뢰는 정부가 정책을 성공적으로 수행할 것이라는 기대와 더불어 정부가 정책을 투명하고 공정하게 집행할 것이라는 기대가 복합적으로 작용하기 때문이다. 이 중에서 정부신뢰에 더 많은 영향을 미치는 것은 전자보다는 후자이다. 즉, 정부가 정책을 공정하고 투명하게 집행할 것이라는 믿음이 정부신뢰에 더 많은 영향을 미친다는 것이다[8]. 이런 점에서 정부신뢰를 높이기 위해서는 정책PR 뿐만 아니라 정부 정책의 투명하고 공정한 집행이 실질적으로 뒷받침되어야 할 필요가 있다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 연구대상의 설정에서 비롯되는 한계이다. 동반성장 정책의 경우 대기업의 과도한 지배력으로 중소기업이 어려움을 겪고 있다는 인식이 사회 저변에 확산되어 있는 상황에서, 국민이 동반성장 정책 자체에 대해 부정적 인식을 갖지 않을 가능성이 크다. 이런 점에서 동반성장 정책이 아니라 다른 정책에 대한 정책PR에서도 동일한 결과가 나올 것인지에 대해서는 후속연구가 필요하다. 둘째, 표본 집단 크기와 조사방식의 한계이다. 200명을 대상으로 온라인 서베이 방식의 조사가 이뤄졌으나, 연구결과의 일반화를 위해서는 표본 집단의 크기와 조사방법의 다원화가 필요하다. 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 동반성장 정책을 중심으로 정책지지에 정부신뢰와 더불어 정책PR에 대한 인식이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향을 실증적으로 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

#### 참 고 문 헌

[1] R. D. Putnam, "Tuning in, Tuning out: The

Strange Disappearance of Social Capital in America," *Political Science & Politics*. Vol.28, pp.664-683, 1995.

[2] 박희봉, 이희창, "신뢰와 정부경쟁력: 한중일 3국의 시민의식 분석", *한국정책학회보*, 제20권, 제2호, pp.289-318, 2011.

[3] 박희봉, 이희창, 조연상, "우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석", *한국행정학보*, 제37권, 제3호, pp.45-66, 2003.

[4] J. Citrin, "Comment: The Political Relevance of Trust in Government," *American Journal of Political Science Review*, Vol.68, No.3, pp.973-988, 1974.

[5] A. H. Miller, "Political Issues and Trust in Government: 1964-1970," *American Political Science Review*, Vol.68, No.3, pp.951-972, 1974.

[6] 박종민, "정책 산출이 정부신뢰에 주는 영향", *한국행정학보*, 제25권, 제1호, pp.291-305, 1991.

[7] J. S. Nye, "In Government We Don't Trust," *Foreign Policy*, Vol.108, pp.99-111, 1997.

[8] 박종민, 배정현, "정부신뢰의 원인: 정책결과, 과정 및 산출", *정부학연구*, 제17권, 제2호, pp.117-142, 2011.

[9] <http://www.pressbyple.com/news/articleView.html?idxno=273>

[10] K. Newton, "Trust, Social Capital, Civil Society, and Democracy," *International Political Science Review*, Vol.22, No.2, pp.201-214, 2001.

[11] J. Grunig and T. Hunt, *Managing Public Relations*, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984.

[12] 이재광, *거버넌스, 정책 마케팅, 정책PR의 관계 - 지역개발정책에 대한 적용가능성 탐색*, 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2007.

[13] 박선희, "성매매방지법의 정책PR 수행과정에 관한 연구", *경찰학연구*, 제6권, 제1호, pp.229-266, 2006.

[14] 김공록, 문명제, "정책PR과 공중의 반응: 정보유

- 형과 정보선호를 중심으로”, 한국정책학회 추계 학술대회 발표논문, 2007.
- [15] 신호창, 이두원, *행정 PR원론*, 서울: 이화여자대학출판부, 2002.
- [16] 오현주, *기피사업에 대한 정부 정책PR 유형변화 분석: 방폐장 지역유치 사례를 중심으로*, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2007.
- [17] 차영란, “정부정책의 신뢰도 제고를 위한 SNS 활용 PR전략”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제5호, pp.103-116, 2013.
- [18] 이예중, 이주호, 변성수, 이재은, “재난관리 효과성 제고를 위한 재난관리 PR체계 개선방안: 소방방재청 ‘월간 재난종합상황 분석 및 전망’의 내용 분석”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제4호, pp.338-346, 2011.
- [19] 김대희, 강창민, 양덕순. “지방자치단체의 정책홍보 효과성 제고방안: 제주특별자치도 사례를 중심으로”, *한국비교정부학보*, 제14권, 제1호, pp.197-216, 2010.
- [20] 김영석, *설득커뮤니케이션*, 나남, 2008.
- [21] R. Hardin, “Trust in Government,” Braithwaite & Levi (Eds.), *Trust and Government*(pp. 9-27), New York: Russell Sage Foundation, 1998.
- [22] S. Blackburn, “Trust, cooperation, and human psychology,” In Valerie Braithwaite and Margaret Levi(ed.), *Trust and Governance*, (pp. 28-45), New York: Russell Sage Foundation, 1998.
- [23] R. M. Kramer, “Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspective, Enduring Questions,” *Annual Review of Psychology*, Vol.59, pp.569-598, 1999.
- [24] V. A. Chanley, “The Origins and Consequences of Public Trust in Government,” *The Public Opinion Quarterly*, Vol.64, No.3, pp.239-256, 2000.
- [25] M. J. Hetherington, “The Political Relevance of Political Trust,” *American Political Science Review*, Vol.92, No.4, pp.791-808, 1998.
- [26] 채원호, 손호중, “정책실패와 신뢰”, *한국행정논집*, 제17권, 제1호, pp.103-129, 2005.
- [27] L. G. Zucker, “Production of trust: institutional sources of economic structure 1840-1920,” In B. M. Staw and L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol.8, pp.53-111, Greenwich, CT: JAI Press, 1986.
- [28] R. J. Lewicki and Barbara Benedict Bunker, “Developing and maintaining trust in work relationships,” In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp.114-139, 1996.
- [29] 이종수, “정부에 대한 신뢰와 그 결정요인”, *사회과학논집*, 제32권, pp.67-86, 2001.
- [30] 박순애, “정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계: 우리나라 대학생을 중심으로”, *한국행정학보*, 제40권, 제2호, pp.73-97, 2006.
- [31] <http://www.winwingrowth.or.kr/introduce/construct.jsp>
- [32] <http://www.winwingrowth.or.kr/customer/notice.do>
- [33] 김계수, *구조방정식 모형분석*, 한나래 아카데미, 2011.
- [34] 송수근, *소셜미디어 시대의 정부홍보 방안 연구*, 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2013.
- [35] 신호석, *이메일을 활용한 정부의 정책홍보 효과에 관한 연구*, 연세대학교 언론홍보대학원 석사학위논문.
- [36] 박정훈, 신정희, “정부신뢰, 정책효능성, 정책지기간의 연관성 실증연구: 주거지역 내 CCTV 설치정책을 중심으로”, *행정논총*, 제48권 제3호, pp.1-24, 2010.

저 자 소 개

오 경 수(Kyung-Soo Oh)

정회원



- 1995년 2월 : 성균관대학교 신문방송학과(정치학사)
- 2000년 2월 : 성균관대학교 신문방송학과(정치학석사)
- 2005년 8월 : 성균관대학교 신문방송학과(언론학박사)

- 2007년 9월 ~ 2010년 3월 : (주)씨제이헬로비전 사업협력팀 과장
  - 2010년 3월 ~ 현재 : (사)미디어전략연구소 미디어산업정책팀장
- <관심분야> : 미디어산업, 미디어정책

- 2007년 6월 ~ 2011년 3월 : 한국케이블TV방송협회 정책국 연구위원
  - 2011년 3월 ~ 현재 : (사)미디어전략연구소 연구실장
- <관심분야> : 방송정책, 미디어산업, 뉴미디어콘텐츠

천 명 재(Myung-Jae Cheon)

정회원



- 1999년 2월 : 청주대학교 광고홍보학과(학사)
- 2002년 3월 : 일본 조치(上智)대학교 신문학과(석사)
- 2011년 3월 : 일본 조치(上智)대학교 신문학과(박사)

- 2008년 7월 ~ 2010년 12월 : 한국방송협회 일본 통신원
  - 2009년 4월 ~ 2011년 3월 : 일본 릅교(立教)대학 겸임강사
  - 2011년 5월 ~ 현재 : (사)미디어전략연구소
- <관심분야> : 미디어 심의규제정책, 미디어윤리법제

김 희 경(Hee-Kyung Kim)

정회원



- 1993년 2월 : 제주대학교 사회학과(문학사)
- 1997년 8월 : 성균관대학교 신문방송학과(정치학석사)
- 1994년 2월 : 성균관대학교 신문방송학과(언론학박사)

- 2005년 5월 ~ 2007년 5월 : 한국디지털케이블연구원 뉴미디어정책팀장(선임연구원)