

국립국어원 2010-01-15

발간등록번호
11-1371028-000190-01

# 공공언어 개선의 정책 효과 분석

연구 책임자  
장 후 석



국립국어원 2010-01-15

발간등록번호
11-1371028-000190-01

# 공공언어 개선의 정책 효과 분석

연구 책임자  
장 후 석

# 제 출 문

## 국립국어원장 귀하

‘공공언어 개선의 정책 효과 분석’에 관하여 귀 원과 체결한 연구용역 계약에 따라 연구보고서를 작성하여 제출합니다.

2010년 5월 31일

연구 책임자: 장후석(현대경제연구원)

공동 연구원: 허만율(현대경제연구원)

김종호(현대경제연구원)

이만용(현대경제연구원)

연구 보조원: 김필수(현대경제연구원)

전해영(현대경제연구원)

조성구(현대경제연구원)

홍유림(현대경제연구원)

조명희(현대경제연구원)

유용각(현대경제연구원)

# 국문 초록

현재 공공언어 개선 작업은 정부 부처 및 지자체에 따라 개별적으로 진행되고 있다. 그러나 각 정책 추진 주체별로 개선에 대한 인식이 부족할 뿐 아니라 기대 효과의 객관적인 분석 자료가 미비하여 정책을 추진할 동력이 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 공공언어 개선의 정책적 효과를 높이고, 강력한 정책을 추진하기 위해 공공언어 개선 효과에 대한 객관적인 근거가 필요하여 진행되었다. 이를 위해 공공언어 개선의 경제적 효과는 크게 대민기관 행정서식 용어와 정책용어 개선에 따른 경제적 기대 효과로 나누어 살펴보았고, 정책용어 중 구체적 사례(맘프러너 창업스쿨)를 통해 경제적 파급 효과를 조사했다.

우선, 대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 경제적 기대 효과는 어려운 용어를 개선함으로써 국민들이 얻게 되는 시간 비용 절감액을 통해 산출하였다. 이를 위해 우선 어려운 용어 때문에 발생하는 불편 비용을 산출해야 하는데, 이는 크게 일반 국민의 시간 비용과 민원 처리 공무원의 시간 비용으로 나눌 수 있다. 조사 결과 일반 국민의 시간 비용은 약 118.3억 원, 민원 처리 공무원의 시간 비용은 51.8억 원이었다. 정책 추진 결과에 따른 경제적 기대 효과는, 정책 추진 완성도를 30%로 예측할 때, 총비용 절감액이 약 3,431.1억 원으로 산출되었다.

어려운 정책용어 때문에 추가로 지불하는 불편 비용은 첫째, 인터넷이나 사전을 이용하여 어려운 용어를 이해한 경우는 연간 약 68.0억 원의 시간 비용이 든다. 둘째, 주위 사람에게 문의하여 어려운 용어를 이해한 경우는, 연간 약 31.5억 원의 시간 비용이 든다. 마지막으로, 관련 기관에 직접 문의하여 어려운 용어를 이해한 경우는 약 14.8억의 시간 비용이 든다. 위 세 가지 시간 비용을 모두 합하면, 즉, 1년 동안 정부 정책에서 사용되는 어려운 용어 때문에 국민들이 추가로 지출하는 시간 비용은 연간 약 114.4억 원이었다. 정책 추진 결과에 따른 경제적 기대 효과를 살펴보면, 정책 추진에 따라 어려운 용어 사용이 연도별로 30%, 60%, 90%까지 억제된다고 예측할 때, 총비용 절감액은 약 2,085.4억 원으로 산출되었다.

구체적 사례를 통해 정책용어 개선에 따른 경제적 파급 효과를 분석하기 위해 ‘맘프러너 창업스쿨’이라는 용어를 선택했다. 조사 결과 맘프러너라는 용어의 어려움으로 인해, 창업을 위한 교육과정을 수료할 수 있었으나, 혜택을 받지 못한 여성들이 존재했다. 따라서 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 기회비용은 교육비 부분을 추정하여 산정했다. 어려운 용어 때문에 여성들이 혜택받지 못한 정책적 비용은 약 116.2억 원이다. 한편, 맘프러너 창업스쿨 수료자가 창업하고서 얻게 되는 매출을 통해 우리는 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 생산유발 효과와 부가가치유발 효과 등 경제적 파급 효과를 얻을 수 있다. 예상 창업 매출은 약 2,303.3억 원이었고, 이에 따른 생산유발 효과는 약 4,336.8억 원, 부가가치유발 효과는 약 2,046.0억 원이었다.

## 영문 초록[Abstract]

Before enacting and implementing policies, all the governments should communicate well with the public. Therefore, it is not too much to emphasize how important public language is. If people do not understand or the government does not deliver clearly what it wants, the effect of government policy cannot but be lessened, regardless of its preparedness. However, from time to time, we have encountered policy failures appearing to attribute in not so small part to the badly chosen terminologies by the government officials while informing the public of what they intended. Nevertheless, we cannot blame the government officials only for these blunders, because there were no serious attempts until this report to analyse what difference good public language could make. In this report, we grouped public language into two--terminologies adopted in the various documents to be completed and submitted by the public in administrative agencies and those involved with government policy. As a case, we dealt with specifically the Mompreneur Program.

The inconvenience people undergoing due to the hard-to-comprehend terminologies in the official forms causes them economic cost. We could estimated it to be around ₩11.83 billion. When the people having difficulty in understanding those confusing words seek assistance, the government officials should respond and divert some of their work-hours or energy from their original duty to this extra service. This economic cost turned out to be about ₩5.18 billion. Therefore, the total cost of unclear public language incurring to the Korean society is summed up as around ₩17.01 billion. We can calculate what will happen to this social cost, if the government maintains indefinitely the current stance of not refining the public language agreeably to the public. We see it amount to be around ₩208.54 billion in current value.

The government policy made and delivered in confusing words could also cause inconvenience to the people. To cope with this kind of problem, people could take several measures, on which the total social cost varies. First, people may take their precious time off to look for the helpful information through Internet or dictionaries, which turned out to cost them around ₩6.8 billion. Second, people may ask someone else for additional explanation, whose price tag would be about ₩3.15 billion. Third, people may visit in person the related government offices or agencies to make themselves more clarified with the announced policies, on which they might spend up to ₩1.48 billion. Therefore, the total social cost incurred by the government policy expressed in confusing words would add up to ₩11.44 billion. If the government does not change the language it uses indefinitely, it would burden the Korean society around ₩208.54 billion.

We also applied this framework to the Mompreneur Program. We could calculate the social cost this inconvenience bringing to the Korean society, which would equal to the social benefit created when the government adopted a new title more understandable to the moms, reflecting on the idea of opportunity cost. It turned out to be around ₩11.62 billion. However, this figure is about the program only. After taking classes the Mompreneur Program provides, some moms may start their own business, which would affect whole economy. We could appraise this ripple effect, that is, the direct total sales(₩230.33 billion), the amount of production(₩433.68 billion) indirectly derived and the total value-added (₩204.6 billion) to the economy by these Mompreneurs.

## 목 차

제1장 공공언어 개선 효과 분석 .....	1
1.1. 공공언어의 개요 및 연구 목적 .....	1
1.1.1. 공공언어의 개요 .....	1
1.1.1.1. 공공언어 등장 .....	1
1.1.1.2. 연구 목적 .....	2
1.2. 공공언어 개선 국내외 현황 분석 .....	4
1.2.1. 공공언어 개선 국내 추진 현황 .....	4
1.2.1.1. 현행 행정용어 개선 절차 .....	4
1.2.1.2. 국내 행정기관의 용어 개선 사례 .....	5
1.2.2. 공공언어 개선 국외 추진 현황 .....	6
1.2.2.1. 언어 개선 목표 및 방향 .....	6
1.2.2.2. 국외 기관의 용어 개선 사례 .....	6
1.3. 연구 모형 설계 .....	8
1.3.1. 경제적 기대 효과 연구 모형 .....	8
1.3.2. 대민기관 행정서식 용어와 정책용어 개선의 경제적 기대 효과 분석 .....	8
제2장 대민기관 행정서식 용어 개선의 경제적 효과 분석 .....	11
2.1. 직접적 비용 분석 .....	11
2.1.1. 어려운 행정용어로 인한 불편 비용 .....	11
2.1.1.1. 불편 비용 정의 .....	11
2.1.1.2. 불편 비용 세부 항목 추정 .....	12
2.1.2. 일반 국민 시간 비용 산출 .....	15
2.1.2.1. 시간 비용 세부 항목 추정 .....	15
2.1.2.2. 연간 총 시간 비용 산출 .....	15
2.1.2.3. 응답자 특성별 총 시간 비용 .....	16
2.1.3. 민원 처리 공무원 시간 비용 산출 .....	18
2.1.3.1. 시간 비용 세부 항목 추정 .....	18
2.1.3.2. 시간 비용 산출 .....	18
2.1.4. 총 시간 비용 산출 .....	20
2.2. 정책 추진 결과에 따른 비용 절감액 추정 .....	21
2.2.1. 예측치에 따른 비용 절감액 .....	21
2.2.2. 대민기관 행정서식 용어 개선 정책의 경제적 효과 .....	22

2.2.2.1. 총비용 절감액 산출 과정 .....	22
2.2.2.2. 행정서식 용어 개선 정책의 경제적 효과 .....	23
2.2.2.3. 행정서식 용어 개선의 연도별 경제적 효과 비교 .....	23
제3장 정책용어 개선의 경제적 효과 분석 .....	27
3.1. 비용 분석 .....	27
3.1.1. 어려운 정책용어로 인한 불편 비용 .....	27
3.1.2. 시간 비용 산출 .....	27
3.1.2.1. 시간 비용 세부 항목 추정 .....	27
3.1.2.2. 연간 총 시간 비용 산출 .....	31
3.1.3. 정책 추진 결과에 따른 비용 절감액 추정 .....	33
3.1.3.1. 연도별 비용 절감액 .....	33
3.1.3.2. 정책용어 개선 정책의 경제적 효과 .....	34
3.1.3.3. 정책용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교 .....	35
3.2. 개별 정책용어(‘맘프러너’) 개선의 경제적 파급 효과 분석 .....	38
3.2.1. 맘프러너 창업스쿨 .....	38
3.2.1.1. 맘프러너 창업스쿨 프로그램 개요 .....	38
3.2.1.2. 맘프러너 창업스쿨 교육비 산출 .....	39
3.2.1.3. 맘프러너 창업스쿨 인식 조사 .....	39
3.2.1.4. 맘프러너 창업스쿨 수료자의 실제 창업 추정 .....	40
3.2.1.5. 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 직접적인 기회비용 산출 .....	42
3.2.2. 맘프러너 창업스쿨 용어 개선의 경제적 파급 효과 .....	42
3.2.2.1. 산업연관분석 방법론 .....	42
3.2.2.2. 경제적 파급 효과 .....	46
제4장 공기업 명칭 영어화 인식 조사 .....	53
4.1. 조사 개요 .....	53
4.1.1. 조사 목적 .....	53
4.1.2. 조사 설계 .....	53
4.2. 공기업 영어 명칭 인지도 .....	57
4.2.1. 공기업 영어 명칭에 대한 인지도 조사 .....	57
4.2.2. 각 공기업별 인지도 분석 .....	59
4.2.2.1. 한국토지주택공사(LH) .....	59
4.2.2.2. 서울도시개발공사(SH) .....	62
4.2.2.3. 농협(NH) .....	62

4.3. 공기업 영어 명칭 만족도 및 불편사항 .....	67
4.3.1. 공기업 영어 명칭 만족도 .....	67
4.3.1.1. 전체 만족도 .....	67
4.3.1.2. 응답자별 특성 .....	67
4.3.2. 공기업 명칭 영어화 문제점 .....	70
4.3.2.1. 전체 문제점 .....	70
4.3.2.2. 응답자별 특성 .....	70
4.3.3. 공기업이 명칭을 영어로 사용하는 이유 .....	73
4.3.3.1. 영어 명칭 사용 전체 이유 .....	73
4.3.3.2. 응답자 특성별 이유 .....	73
4.4. 설문조사 요약 .....	76
4.4.1. 공기업 영어 명칭 만족도 및 문제점 파악 .....	76
4.4.2. 공기업 명칭 영어화에 대한 국민의 인식 파악 .....	76
4.4.3. 국민이 생각하는 공기업 명칭 영어화 효과 .....	77
제5장 결론 및 시사점 .....	79
5.1. 공공언어 개선의 경제적 기대 효과 .....	79
5.1.1. 대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 경제적 기대 효과 .....	79
5.1.2. 정책용어 개선에 따른 경제적 기대 효과 .....	79
5.1.2.1. 정책용어 개선에 따른 비용 절감 효과 .....	79
5.1.2.2. 개별 정책용어('맘프리너') 개선에 따른 경제적 파급 효과 .....	80
5.2. 공기업 명칭 영어화 인식 조사 .....	82
5.2.1. 공기업 명칭 영어화에 대한 국민의 인식 파악 .....	82
5.2.2. 국민이 생각하는 공기업 명칭 영어화 효과 .....	82
5.2.3. 공기업 영어 명칭 문제점 파악 .....	82
5.3. 요약 및 보완 과제 .....	83
5.3.1. 요약 및 시사점 .....	83
5.3.2. 향후 연구과제 및 보완 사항 .....	84
부록1: 교차분석표(전국 대상) .....	86
부록2: 교차분석표(맘프리너 정책) .....	108

표 목차

[표 1-1] 공공언어 범위 .....	3
[표 1-2] 국내 행정기관 공공언어 개선 사례 .....	5
[표 1-3] 국외 기관 공공언어 개선 사례 .....	7
[표 2-1] 어려운 용어 1회 이상 접한 국민 총수 산정 .....	12
[표 2-2] 어려운 용어 접한 평균 횟수 .....	12
[표 2-3] 어려운 용어로 인한 추가 소요 시간 .....	13
[표 2-4] 일반 국민 시간당 평균 임금 산정 .....	14
[표 2-5] 비용 절감 세부 항목 .....	15
[표 2-6] 비용 절감 세부 항목 .....	18
[표 2-7] 대민기관 행정서식 용어로 인한 총 시간비용 절감액 .....	20
[표 2-8] 행정서식 용어 개선 추진 후 절감액 .....	21
[표 2-9] NPV 계산식 .....	22
[표 2-10] NPV를 통한 총비용 절감액 산출 과정 .....	22
[표 2-11] 5년 가정 시 산출 과정 .....	24
[표 2-12] 10년 가정 시 산출 과정 .....	24
[표 2-13] 20년 가정 시 산출 과정 .....	25
[표 2-14] 무한 지속 가정 시 산출 과정 .....	25
[표 2-15] 행정서식 용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교 .....	25
[표 3-1] 비용 절감액 산정을 위한 세부 항목 .....	27
[표 3-2] 어려운 용어가 포함된 정책을 접한 국민 총수 .....	29
[표 3-3] 1년 동안 접한 전체 정부 정책 횟수 .....	29
[표 3-4] 생소한 용어가 있는 정부 정책 수 .....	30
[표 3-5] 어려운 용어 포함된 정책을 접한 평균 횟수 .....	30
[표 3-6] 행정서식 용어 개선 추진 후 절감액 .....	33
[표 3-7] NPV를 통한 총비용 절감액 산출 과정 .....	34
[표 3-8] 5년 가정 시 산출 과정 .....	35
[표 3-9] 10년 가정 시 산출 과정 .....	35
[표 3-10] 20년 가정 시 산출 과정 .....	36
[표 3-11] 무한 지속 가정 시 산출 과정 .....	36
[표 3-12] 정책용어 개선 정책의 연도별 비용 절감 효과 비교 .....	37
[표 3-13] 교육대상 및 교육기간 .....	38
[표 3-14] 교육과정 및 방법 .....	38

[표 3-15] 조사 방법 .....	39
[표 3-16] 소비자들이 응답한 구매 확률과 실제 구매 확률의 관계 .....	40
[표 3-17] 맘프러너 창업스쿨 수료자의 실제 창업 추정 .....	41
[표 3-18] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 교육비 기회비용 산출 .....	42
[표 3-19] 투입계수행렬(A)과 부가가치계수(A <sup>v</sup> ) .....	45
[표 3-20] 생산유발계수의 도출 .....	45
[표 3-21] 소상공인 연평균 매출 .....	46
[표 3-22] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 창업 매출 추정 .....	46
[표 3-23] 산업별 생산유발계수 .....	48
[표 3-24] 생산유발효과 .....	49
[표 3-25] 산업별 부가가치유발계수 .....	50
[표 3-26] 부가가치유발효과 .....	51
[표 3-27] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 경제적 파급 효과 .....	51
[표 4-1] 조사 방법 .....	54
[표 4-2] 성/연령별 분포 .....	54
[표 4-3] 최종 학력별 분포 .....	54
[표 4-4] 지역 크기 .....	54
[표 4-5] 지역별 분포 .....	55
[표 4-6] 소득별 분포 .....	55
[표 4-7] 직업별 분포 .....	56
[표 4-8] 공기업 명칭 인지도 .....	57
[표 4-9] 연령별 영어 명칭 평균 인지도 .....	57
[표 4-10] 교육 수준별 영어 명칭 평균 인지도 .....	58
[표 4-11] 성별 영어 명칭 평균 인지도 .....	58
[표 4-12] 공기업 명칭 인지도 .....	76
[표 5-1] 공공언어 개선의 경제적 기대 효과 .....	83
[표 5-2] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선의 경제적 파급 효과 .....	84

## 그림 목차

[그림 1-1] 국제청 용어 개선 사례 .....	4
[그림 1-2] 공공언어 개선의 경제적 효과 분석 구조 .....	8
[그림 2-1] 일반 국민 시간 비용 산출 .....	16
[그림 2-2] 지역별 시간 비용 .....	16
[그림 2-3] 성별 시간 비용 .....	17
[그림 2-4] 연령별 시간 비용 .....	17
[그림 2-5] 민원 처리 공무원의 시간 비용 산출 .....	19
[그림 3-1] 생소한 용어 해결 방안 .....	28
[그림 3-2] 시간 비용 절감액 산출 .....	32
[그림 3-3] 산업연관표의 기본 구조 .....	43
[그림 3-4] 산업연관표의 형식 .....	44
[그림 4-1] 한국토지주택공사(LH) 인지도 .....	59
[그림 4-2] 연령별 LH 인지도 .....	60
[그림 4-3] 지역별 LH 인지도 .....	60
[그림 4-4] 직업별 LH 인지도 .....	61
[그림 4-5] SH공사 인지도 .....	62
[그림 4-6] 연령별 SH 인지도 .....	63
[그림 4-7] 직업별 SH 인지도 .....	63
[그림 4-8] 농협(NH) 인지도 .....	64
[그림 4-9] 연령별 NH 인지도 .....	65
[그림 4-10] 지역별 NH 인지도 .....	65
[그림 4-11] 직업별 NH 인지도 .....	66
[그림 4-12] 공기업 영어 명칭 사용에 대한 만족도 .....	67
[그림 4-13] 연령별 불만족도 .....	68
[그림 4-14] 교육 수준별 불만족도 .....	68
[그림 4-15] 지역별 불만족도 .....	69
[그림 4-16] 공기업 명칭 영어 사용의 문제점 .....	70
[그림 4-17] 교육 수준별 문제점 비교 .....	71
[그림 4-18] 지역별 문제점 비교 .....	71
[그림 4-19] 직업별 문제점 비교 .....	72
[그림 4-20] 공기업이 영어 명칭을 사용하는 이유 .....	73
[그림 4-21] 연령별 이유 비교 .....	74

[그림 4-22] 교육 수준별 이유 비교 .....	74
[그림 4-23] 직업별 이유 비교 .....	75

## 제1장 공공언어 개선 현황 분석

# 제1장 공공언어 개선 현황 분석

## 1.1. 공공언어의 개요 및 연구 목적

### 1.1.1. 공공언어의 개요

#### 1.1.1.1. 공공언어 등장

공공언어라는 개념이 공식적으로 등장한 것은 국립국어원의 '공공언어지원단'이라는 기구가 생기면서부터이다.<sup>1)</sup> 공공언어는 사전적 표제어가 아니며, 국가 차원에서 공식적으로 사용되었던 말도 아니었으며, 2009년 5월 국립국어원이 발족한 공공언어지원단이라는 기구에서부터 공식적으로 사용되고 있다. 국립국어원이 밝힌 공공언어지원단의 직무는<sup>2)</sup> 공공기관의 언어 감수에 관한 사항을 비롯하여 국민의 다양한 공공언어 생활에 대한 사항들을 포함하고 있다.

또한, 국가경쟁력강화위원회의 대통령 보고와 공공언어 관련 학술 대회를 통해서 공공언어의 개념이 구체화되고 있다. 국가경쟁력강화위원회가 2009년 6월 대통령에게 보고한 '한글의 보편성과 경쟁력 제고' 방안에서 공공언어가 언급된다. 이 보고에서는 범정부 공공언어 쉽게 쓰기 중장기 계획 수립, 공문서와 약품·식품 설명서 쉽게 쓰기 사업 추진 등을 통해 공공언어의 개념을 정부 기관 관련 언어로 구체화한다. 그리고 '공공언어, 어떻게 할 것인가'라는 국립국어원 주최 학술 대회에서 다양한 공공언어에 대한 개념 정의가 논의되었다.

#### ○ 공공언어 정의

공공언어에 대해 특정한 정의가 존재하지 않으며, 학자에 따라 다양한 주장들이 나타나고 있다. 김정수(2009)는 공공언어를 개인이나 소수 집단이 아니라 사회 전체의 구성원을 상대한 언어라고 정의하고 있다.<sup>3)</sup> 이인제(2009)는 정부나 공공기관이 사회 구성원인 국민의 삶을 향상시키고 국가 정책 또는 공공의 이익을 실현하기 위해 설명, 설득, 규제를 목적으로 상황에 적합하게 사용하는 언어라고 정의한다.<sup>4)</sup>

이러한 정의를 분석하면, 공공언어란 '전체 사회 구성원'에게 영향을 미치는 '공공기관의 언어'라는 공통적 의미를 내포하고 있다. 이런 관점에서 공공언어는 **전체 사회 구성원에게 영향을 미치는 공공기관의 언어**라고 할 수 있다.

- 1) 남영신(2009), '공공언어 순화 추진과 제도 확립 방안'과 이인제(2009), '공공언어로서 교육 언어의 사용 실상과 개선 정책'에서, '공공언어'의 개념은 국립국어원의 공공언어지원단으로부터 처음으로 공식 사용되고 있음이 언급되고 있다.
- 2) 국립국어원 누리집을 보면, '공공언어지원단'의 직무는 공공기관의 언어 감수에 관한 사항, 신문/방송/인터넷 언어의 공공성 향상에 관한 사항, 전문용어 정비 활동 지원에 관한 사항, 국민의 국어 능력/국어의식/국어사용 환경 등 실태조사에 관한 사항, 올바른 국어의 보급 및 언어 순화 활동에 관한 사항, 국민의 언어생활 상담에 관한 사항 등을 적시하고 있다.([http://www.korean.go.kr/09\\_new/index.jsp](http://www.korean.go.kr/09_new/index.jsp))
- 3) 김정수(2009), '공공기관의 언어'
- 4) 이인제(2009), '공공언어로서 교육 언어의 사용 실상과 개선 정책'

### 1.1.1.2. 연구 목적

#### ○ 연구 목적

현재 공공언어 개선 작업은 정부 부처 및 지자체에 따라 개별적으로 진행되고 있다. 공공언어 쉽게 쓰기 사업은 국가경쟁력강화위원회가 2009년 6월 24일 대통령에게 보고한 ‘한글의 보편성과 경쟁력 제고’ 사업의 하나로 범정부적으로 추진되는 사업이다. 그러나 각 정책 추진 주체별로 개선에 대한 인식이 부족할 뿐 아니라 기대 효과의 객관적인 분석 자료가 미비하여 정책을 추진할 동력이 약한 실정이다.

국내 기관의 공공언어 개선에 대한 인식은 낮은 수준이다. 선도적으로 어려운 공공언어를 개선하기 위해 노력하는 기관들도 있으나 아직 그렇지 않거나 이에 대한 중요성을 인식하지 못하고 있는 기관들도 있다. 예를 들어, 국방부는 2009년 8월 국방부 본부 각 실국을 대상으로 정책용어 중 어려운 행정용어, 외래어, 전문용어의 사용으로 정책 체감도를 저하시키는 정책 명칭 발굴을 요청하였으나 기한 내 제출된 개선 대상 정책용어가 없었다.

따라서 공공언어 개선의 정책적 효과를 높이고, 강력한 정책을 추진하려면 공공언어 개선 효과에 대한 객관적인 근거가 필요하다. 공공언어 개선으로 얻을 수 있는 국민이나 정부 측면의 경제적 기대 효과에 대한 직접적인 자료가 있어야 이를 통해 정책 설득력을 높일 수 있기 때문이다. 이는 국가 행정 및 국민 생활에 영향을 미칠 정책 시행을 위해 국민에게 객관적인 자료를 제공한다는 점에서도 시사점이 크다. 또한, 공공언어 개선에 따른 객관적인 경제적 기대 효과 자료는 향후 정책 진행에서 합리적 근거 자료로 활용할 수 있다.

#### ○ 공공언어 범위 한정 필요성

공공언어라고 지칭될 수 있는 언어는 광범위하게 많다. 공공언어 범위를 언어를 쓰는 주체에 따라 살펴보면, 정부의 공공기관이 사용하는 언어와 민간의 공공 단체가 사용하는 언어로 분류할 수 있다. 민간에서 사용하는 언어 중 일반인이 듣고 볼 것을 전제로 한 언어도 공공언어라고 할 수 있다. 그렇지만, 정부 기관이 사용하는 언어는 모든 국민과 관련된 것이므로 공공 언어의 중요한 부분이다.

이 연구에서는 공공 언어 범위의 한정이 필요하다. 공공 언어를 쓰는 주체는 정부의 공공기관이나 민간의 공공 단체들인데, 특히 일반인에게 많은 영향을 미치는 곳은 공공기관이기 때문이다. 공공기관이나 각종 행정 민원 서식에 사용되는 용어들이 전문 용어나 외국어, 한자 등이 많아 국민들의 생활에 많은 지장을 가져온다. 따라서 이 보고서에서는 정부의 영향력이 직접 미치는 곳으로 한정하여, 정부가 직접 사용하거나 정부의 통제 아래에 있는 기관의 문서에서 사용하는 언어를 중점적으로 분석하도록 한다.

또한, 정부 공공기관에서 사용하는 언어는 [표 1-1]에 따르면 공무원과 공무원에 준하는 사람들이 사용하는 언어이다. 이들이 사용하는 언어 중 일반 국민과 연관된 언어는 대민행정기관에서 사용되는 언어와 정부 정책 홍보와 관련되어 일반 국민들에게 영향을 미치는 언어이다. 따라서 일반 국민과 연관 있는 정부 공공기관에서 사용하는 언어를 크게 대민행정기관에서 사용되

는 행정용어와 정책 홍보와 관련되어 사용되는 용어로 분류할 수 있다. 국내에서 현재 진행되고 있는 공공언어 개선 정책들도 대부분 국민들과 연관된 용어들을 대상으로 하고 있다. 이 연구에서도 이들 대민기관 행정서식 용어와 정책용어를 중심으로 공공언어 개선의 경제적 기대 효과를 살펴본다.

[표 1-1] 공공언어 범위

관련 대상	내 용
정부 관련	-공무원과 공무원에 준하는 사람이 사용하는 언어 -정부문서 및 자료, 법령, 판결문, 보고서, 보도자료, 기사문, 안내문, 설명문, 홍보문, 민원서류 양식 등
교육 관련	-대중, 학생 등을 상대로 강연하거나 가르치거나 읽히는 데 사용하는 언어 -일반인이 읽도록 저술한 책 등에 사용하는 언어
방송 관련	-누구든지 신문, 방송, 인터넷 매체를 이용하여 일반인이 보거나 들을 것을 전제로 하여 사용하는 언어
기타	-일반인이 읽어야 할 계약서, 약관, 해설서, 사용설명서 등에 사용하는 언어 -특별한 노력이 없이도 일반인이 보거나 들을 수 있도록 사용하는 언어 -영화, 연극 등 공연물에서 사용하는 언어

출처: 남영신(2009), '공공언어 순화 추진과 제도 확립 방안'

## 1.2. 공공언어 개선 국내외 현황 분석

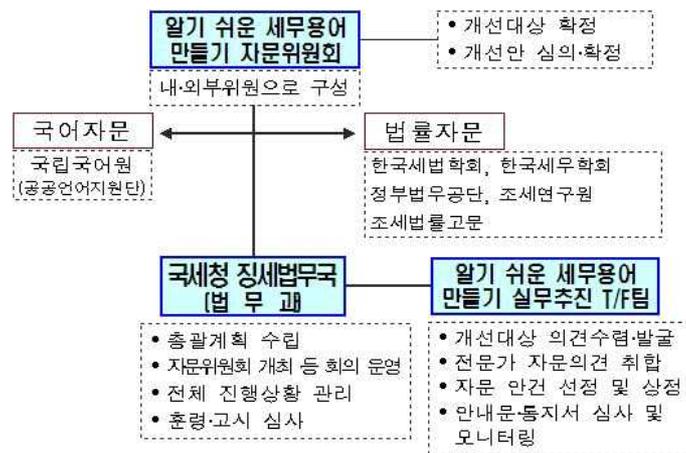
### 1.2.1. 공공언어 개선 국내 추진 현황

#### 1.2.1.1. 현행 행정용어 개선 절차

국내에서 진행되고 있는 공공언어 개선 사업은 대부분 행정 기관의 주도하에 언어 관련 전문 기관이 자문 또는 조력하는 형태로 이루어지고 있다. 예를 들어 국세청의 경우, ‘국세행정변화방안’의 하나로 세무용어 개선을 절차를 진행했다. 우선, 국세청 주도하에 내부 직원 및 세무사회와 공인회계사회 등 외부 단체로부터 광범위하게 개선 용어에 대한 의견 수렴을 하였다. 용어 개선 자문을 위해 국어 자문과 법률 자문을 거쳤다. 개선 의견이 법적으로 타당한지, 의미가 변하지 않는지는 한국세법학회 등 법률전문가에게 자문했다. 또한, 언어적으로도 문제가 없는지를 국어전문 기관인 국립국어원 공공언어지원단의 조언도 받았다. 이러한 전문가 자문 및 최종 내부 검토 절차를 거쳐, 총 356건의 세무용어를 개선하게 되었다.

국세청이 세무용어 개선을 진행하는 것은 법을 몰라 손해를 보는 국민이 없도록 세법을 적용하기 위한 세무용어 및 세법 규정과 기준을 알기 쉽고 명확하게 바꾸는 것을 목표로 하였다. 국세청은 또한, 어려운 한자 또는 너무 줄여 쓴 세무용어를 납세자 입장에서 알기 쉽고 이해하기 편하게 하려고 자체적으로 사용하고 있는 세무행정용어와 법에서 규정하고 있는 세법령 용어로 구분하여 개선안을 마련하고 있다. 이를 통해 세법 집행의 공정성과 투명성을 높이는 한편 납세 협력 비용의 절감과 세정에 대한 만족도 향상에 기여할 것으로 기대하고 있다.

[그림 1-1] 국세청 용어 개선 사례



이러한 진행 절차는 행정기관이 자기 기관에서 개선해야 할 용어를 가장 잘 알고 있고, 효율적으로 개선할 수 있다는 점에서 바람직하나, 행정 통일성이나 중복으로 인한 낭비의 문제점도 발생시킨다. 특히, 언어 관련 전문 기관이 사업을 주도하지 않을 경우 정책 전문성이 약화될 가

능성이 있으며, 기초 지방자치단체의 경우 정책의 통일성 부족으로 행정력 낭비가 우려된다.

### 1.2.1.2. 국내 행정기관의 용어 개선 사례

우선, 노동부 용어 개선 사례를 살펴보면, 노동부가 주도하고, 관련 전문 기관의 협력을 얻어 진행했다. 정비 대상 용어로는 전차금상계금지, 경력단절여성, 비정규직 등 107개를 우선 선정하였다. 노동부가 용어를 개선하고자 하는 목적은 정책 인지도 및 만족도 향상과 국민 행정 이용 편의성 향상을 위해서였다. 진행 과정을 살펴보면, 2009년 10월부터 정비 대상 용어 107개를 우선 선정하고 2010년 3월부터 전문 기관과 공동 연구를 진행하고 있다. 둘째, 전라남도 행정용어 개선 사례를 알아보자. 주도 기관은 전라남도이고 협력 기관은 국립국어원이다. 정비 대상 용어는 행정용어 370개이다. 개선 목적은 한글 사랑, 공무원의 언어 표현 능력 향상, 도민에게 친숙한 행정기관으로 다가가기 위함이라고 전라남도는 밝히고 있다. 현재 진행 과정은 문화예술과장과 각 실국 주무과장을 반장으로 하는 순화 상시전담반을 구성해 행정용어를 조사하고 대체용어를 확정한 상태이다.

마지막으로, 경남교육청 교육 정책용어 개선 사례는, 경남교육청이 관련 전문 기관의 협력을 받아 진행되고 있다. 정비대상 용어는 ‘인센티브, 제로플랜, 그린스쿨’ 등 112개 관련 용어이다. 개선 목적은 한 번에 읽고 이해하기 어려운 행정용어를 누구나 알기 쉬운 용어로 전환하고자 함이고, 정책 관련자가 쉽게 이해하도록 하기 위해서이다. 진행 과정은 경남도교육감 지시에 따라 2009년 5차례 ‘행정용어 순화위원회’를 열어 2010년 1월 순화 대상 용어를 최종적으로 확정하였다.

[표 1-2] 국내 행정기관 공공언어 개선 사례

주도 기관	협력 기관	개선 대상	정책 추진 목적
노동부	전문 기관	107개 우선 정비 대상	-정책 인지도/만족도 향상 -국민 행정 이용 편의성 향상
전라남도	국립국어원	370개 행정용어	-한글사랑 -도민 친숙 행정기관
경남교육청	전문 기관	112개 교육 정책용어	-한자/외국어를 한글로 전환 -관련자가 쉽게 이해하는 데 도움
국세청	국립국어원	356개 세무용어	-국세 행정 변화 방안의 일환 -법을 몰라 손해보는 국민 없도록

이러한 국내 공공언어 사례를 분석해보면, 정책 추진 목적이 국민이나 집행 기관의 편익에 대한 경제적 효과 분석이 선행되지 않아, 단지 혁신 사업 중의 하나이거나 대국민 시혜적이거나 전시적 사업으로 인식되는 경향을 보이고 있다. 또한, 정책 집행 기관이 공공언어 개선을 단순히 대국민 시혜적이거나 전시적 사업으로 인식하는 경우 정책 집행의 지속적인 추진 동력을 얻을 수 없다. 이는 현재 행정용어 개선 작업은 대통령 업무 보고 사항(한글의 보편성과

경쟁력 제고 사업)이면서, 혁신 사업의 일종으로 각 행정 기관에서 중복적으로 업무가 진행되고 있기 때문이다. 예를 들어, 강북구청 행정용어 개선 작업을 진행했는데, 서울 26개 구청에서 똑같은 업무를 시행 시 중복 업무가 될 가능성이 크다는 문제점이 있다. 이로 말미암아 각 구청 직원의 시간 낭비, 그리고 구청 업무 비용의 낭비 요인이 발생할 수 있다.

## 1.2.2. 공공언어 개선 국외 추진 현황

### 1.2.2.1. 언어 개선 목표 및 방향

국내에서 이루어지고 있는 공공언어 개선 작업과 비슷하게 국외에서도 언어 개선을 위한 노력들이 많이 이루어지고 있다. 일반적으로, 미국, 영국, 캐나다, 호주 등 영어권 국가에서는 쉬운 언어 쓰기(Plain Language) 관점에서 개선 작업을 진행하고 있다. 국내와 다른 점이 있다면, 국내에서 공공언어 개선의 경제적 효과에 대한 논의가 전혀 이루어지지 않는 현실과 달리 국외에서는 일찍부터 이와 관련된 연구가 많이 진행되고 있다는 사실이다. 특히, 사기업에서 많은 개선 노력이 있었는데, 이런 노력은 자사의 비용 절감 등 필요성에 초점을 맞추어 진행되고 있다. 공공기관 역시 고객 만족 차원뿐 아니라 기관의 편익 증대에도 도움이 된다는 관점에서, 작업 초기부터 비용 절감 효과를 염두에 두고 진행되고 있다.

쉬운 언어로의 개선 결과를 살펴보면, 사기업이나 공공기관 모두 업무 수행이나 절차 면에서 생산성 증대, 직원 훈련 용이, 사기 진작의 효과를 얻었다. 또한, 의사소통의 혼란 감소, 불평이나 불만의 감소로 고객 만족도 역시 증가되는 현상이 나타났다.

### 1.2.2.2. 국외 기관의 용어 개선 사례

국외에서 진행된 쉬운 언어 쓰기의 효과에 대한 연구자들의 결과를 구체적으로 살펴보자. 우선 Reva Daniel(1995)의 경우 퇴역군인청(Department of Veterans Affairs, 미국)을 대상으로 조사를 했다. 연구 조사는 편지 양식을 쉽게 변경하였을 경우 어떤 경제적 효과를 얻을 수 있는지에 대한 것이었다. 측정 변수로는 월간 문의 전화 횟수를 선택했다. 연구 결과는 기존 편지 양식의 경우 750건을 발송했을 경우 1,128번의 상담 전화를 받아 편지당 1.5회 전화 상담을 받았다. 반면 개선된 편지 양식의 경우 710건을 발송했을 때, 192회 상담 전화를 받아 편지당 0.27회 전화를 받은 것으로 나타났다. 결국 쉬운 용어로 개선되었을 때의 경제적 효과는 한 편지당, 미국 내 퇴역군인청 전체 기관으로 가정, 연간 4만 달러의 절감 효과가 있는 것으로 나타났다(Reva Daniel & William Schuetz, 1994). 따라서 이런 경제적 효과를 기관 내 전체 편지로 확대한다고 가정한다면 훨씬 높은 추정치를 얻을 수 있을 것이다.

둘째, James Suchan & Robert Colucci(1991)는 해군장교단(Naval Officers, 미국)을 연구하였다. 이들은 관련 공무원들이 사용하는 Business Memos의 개선에 초점을 맞추어 조사를 하였다. 측정 변수로는 메모를 읽는 데 걸리는 시간을 조사하였다. 연구 결과를 살펴보면, 첫 번째 시나

리오의 경우 주당 50쪽, 두 번째 시나리오의 경우 주당 100쪽을 대상으로 하였다. 행정적 메모보다 쉬운 문장 메모인 경우에는 일반적으로 업무의 17%의 감소 효과가 있었고, 워싱턴 직원의 경우는 최대 23%까지 업무의 감소 효과가 있었다. 결국, 첫 번째 시나리오에서의 경제적 효과를 추정하면 연간 2천 7백만~3천 7백만 달러의 감소 효과가 있었다. 두 번째 시나리오의 경우 추정된 경제 효과는 연간 5천 3백만~연간 7천 4백만 달러의 감소였다.

셋째, Christine Mowat(1997)는 앨버타 농촌개발청(Alberta Agriculture, Food, and Rural Development, 캐나다)을 조사하였다. 조사 대상은 기관에서 사용하는 양식으로, 측정 변수는 양식을 쉬운 용어로 개선했을 경우 달라지는 직원 업무 시간이었다. 결과는 신규 양식의 경우 장당 10분 절감 효과를 나타냈다. 이를 경제적 효과로 산정하면, 연간 350만 캐나다 달러의 비용 절감 효과로 계산된다.

마지막으로, Robert D. Eagleson(1994)는 빅토리아 주정부(Victorian Government, 호주)를 연구했다. 연구 조사 대상은 법률 양식의 개선이었다. 측정 변수는 개선에 따른 기입 실수율의 감소 여부였다. 연구 결과는 법률 양식을 쉬운 용어로 개선했을 경우 직원 26명의 재조정이 가능하다는 것이었다. 이를 경제적 효과로 변환하면, 연간 40만 호주 달러의 효과를 얻게 되는 것이었다.

[표 1-3] 국외 기관 공공언어 개선 사례

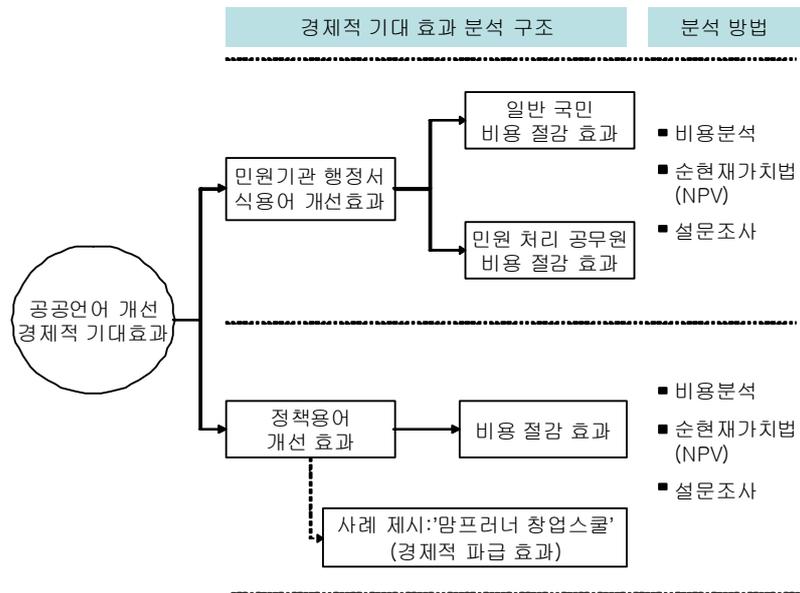
연구자	조사 대상	측정 변수	결과	경제적 효과
Daniel(1995)	퇴역군인청(Department of Veterans Affairs, 미국)	월간 문의 전화 횟수	편지당 1.23 전화 감소	연간 4만 달러 절감
S u c h a n & Clucci(1991)	해군장교단(Naval Officers, 미국)	메모를 읽는데 걸리는 시간	17~23% 감소	연간 2천 7백만~3천 7백만 달러
Mowat(1997)	앨버타 농촌개발청(Alberta Agriculture, Food, and Rural Development, 캐나다)	직원 업무 시간	장당 10분 절감	연간 350만 캐나다 달러
Eagleson(1994)	빅토리아 주정부(Victorian Government, 호주)	기입 실수율	직원 26명 재조정 가능	연간 40만 호주 달러

### 1.3. 연구 모형 설계

#### 1.3.1. 경제적 기대 효과 연구 모형

공공언어 개선으로 인한 경제적 기대 효과를 분석하기 위하여 [그림 1-2]와 같이 대민기관 행정서식 용어의 개선에 대한 기대 효과와 정책용어의 개선에 대한 기대 효과로 크게 구분하여 경제적 기대 효과를 측정하였다.

[그림 1-2] 공공언어 개선의 경제적 효과 분석 구조



#### 1.3.2. 대민기관 행정서식 용어와 정책용어 개선의 경제적 기대 효과 분석

##### ○ 대민기관 행정서식 용어 개선의 경제적 기대 효과 분석

대민기관 행정서식 용어 개선의 경제적 기대 효과는 비용 절감 효과를 크게 일반 국민 관점의 비용 절감 효과와 공무원의 비용 절감 효과로 나누어 분석했다. 첫째, 일반 국민들의 비용 절감 효과는 대민기관의 행정서식 용어 개선으로 인해 민원인들의 절감이 예상되는 시간을 비용 절감액으로 환산하여 효과를 측정한다. 둘째, 공무원의 비용 절감 효과는 대민기관의 행정서식 용어 개선으로 인해 민원 처리를 담당하는 공무원들의 예상되는 응대 절감 시간을 비용 절감액으로 환산하여 효과를 측정한다. 비용 분석은 어려운 행정용어로 인해 민원인과 공무원에게 추가로 발생하는 시간 등의 구조를 분석하여 비용 절감 효과를 산출하는 것이다. 순현재가치법(NPV)을 통해서는 정책의 완성 비율에 따라 연도별로 발생하는 비용 절감 효과를 현재 가치로 변환하여 총비용 절감 효과를 산출할 수 있다.

○ 정책용어 개선의 경제적 기대 효과 분석

정책용어 개선의 경제적 기대 효과는 비용 절감 효과를 주로 살펴본다. 비용 절감 효과는 정책용어 개선으로 인해 절감이 예상되는 시간을 비용 절감액으로 환산하여 효과를 측정한다. 비용 분석은 현재 어려운 한자나 영어 등 국민들이 쉽게 이해하기 힘든 공공언어로 인해 소요되는 시간 등의 구조를 분석하여 비용 절감 효과를 산출하는 것이다. 순현재가치법(NPV)을 통해서 정책의 추진에 따라 억제되는 어려운 용어 비율에 따라 연도별로 발생하는 비용 절감 효과를 현재 가치로 변환하여 총비용 절감 효과를 산출할 수 있다. 그리고 구체적인 정책 사례 분석을 통해 예상되는 경제적 파급 효과를 측정한다. 본 연구에서는 ‘맘프러너 창업스쿨’이라는 정책을 선택하여 홍보 부족 등이 아닌 순수하게 국민들이 용어를 이해하지 못해 발생한, 혜택받지 못한 정책적 효과 부분을 기회비용 측면에서 추정하여 산출하였다.

## 제2장 대민기관 행정서식용어 개선 의 경제적 효과 분석

## 제2장 대민기관 행정서식 용어<sup>5)</sup> 개선의 경제적 효과 분석

### 2.1. 직접적 비용 분석

#### 2.1.1. 어려운 행정용어로 인한 불편 비용

##### 2.1.1.1. 불편 비용 정의

대민기관의 행정서식 용어가 어렵거나 이해하기 곤란함에 따라 발생하는 비용은 크게 민원인 측면과 공무원 측면으로 나누어 볼 수 있다. 민원인의 입장에서는 행정기관을 이용하면서 어려운 용어가 없었다면 자신의 업무를 바로 처리할 수 있겠지만, 어려운 용어로 인해 담당 공무원 등과 상담하여 해결해야 하는 과정을 추가로 거쳐야 한다. 이렇게 어려운 용어로 인해 추가로 발생하는 소요 시간은 민원인들이 지불하지 않아도 되는 추가로 지불하는 불편 비용이라고 할 수 있다. 민원 처리 공무원의 입장에서 보면, 공무원들은 이런 어려운 행정용어로 인해 민원인들과 추가 상담을 해야 하는 불편을 겪고 있는 셈이다. 만약 어려운 용어가 없었다면, 민원인들과 상담하는 시간이 줄어들 것이다. 따라서 어려운 용어로 인해 민원인과 추가로 상담하는 시간은 공무원들이 추가로 지불하는 불편 비용이라 할 수 있다. 따라서 대민기관의 어려운 행정용어로 인해 발생하는 불편 비용은 일반 국민과 민원 처리 공무원이 불편으로 인해 추가로 지불하는 시간 비용의 합이라고 할 수 있다.

어려운 용어로 인한 불편 비용을 산출하기 위해서는 몇 가지 세부 항목을 추정해야 한다. 우선 얼마나 많은 국민들이 어려운 용어를 접하고 있는지 알아야 한다. 또한, 어려운 용어를 접한 국민들이 얼마나 자주 어려운 용어를 접하는지, 어려운 용어로 인해 얼마나 많은 시간을 소모하는지도 알아야 한다. 그리고 시간 비용으로 산출되는 불편 비용을 측정하기 위해 일반 국민들과 공무원들의 시간당 평균 임금 역시 추정해야 한다. 이하에서는 불편 비용 산출을 위한 세부 항목들을 추정한다.

---

5) 제2장에서 대상으로 삼는 대민기관 행정서식 용어는 행정서식에 사용되는 어려운 한자어나 외래어를 가리킨다. 예를 들자면, '귀책사유, 서순, 비산'과 같이 오래전부터 행정기관의 문서나 서식에서 사용되어 온 용어로서 일상생활에서 국민들이 거의 사용하지 않는 말이다. 이런 말들은 보통명사로서 국어사전에 올라 있지 않은 경우도 있고 국어사전에 올라 있기는 하지만 일상적으로 잘 쓰이지 않는 말이다.

### 2.1.1.2. 불편 비용 세부 항목 추정

#### ○ 어려운 용어를 1회 이상 접한 국민들의 숫자 산정

어려운 용어를 1회 이상 접한 국민들의 숫자는 설문 조사에 근거하여 산출하였다. 우선 행정기관 이용 연령을 20세에서 64세까지의 전국 성인 남녀로 한정하였다. 19세 이하나 65세 이상의 국민들도 행정기관을 이용할 수 있지만, 1년 동안이라는 기간의 한정도 있고, 조사 결과를 좀 더 신빙성 있게 만들기 위해 대상을 한정시켰다. 이렇게 되면 2009년 전체 인구 49,773,145명(통계청 자료) 중 우리가 고려해야 할 대상은 32,770,818명이 된다.

이 중 1년 동안 행정기관을 한 번도 이용하지 않는 국민은 31.4%였다. 따라서 1회 이상 이용한 국민은 우리가 한정된 대상의 68.6%임을 알 수 있다. 이들은 22,480,781명이다. 이들 행정기관 이용자 중 어려운 용어를 한 번도 접하지 않은 국민들은 33.5%이다. 결국, 한 번 이상 어려운 용어를 접한 국민은 14,949,719명이 된다.

[표 2-1] 어려운 용어를 1회 이상 접한 국민 총수 산정

구분	인구 수(명)	비고
전체 국민	49,773,145	2009년(통계청 자료)
20~64세까지의 국민	32,770,818	
1년 동안 행정기관 1회 이상 이용 국민	22,480,781	행정기관을 1년 동안 한 번도 이용하지 않은 국민은 31.4%임
어려운 용어를 1회 이상 접한 국민	<b>14,949,719</b>	행정기관 이용자 중 어려운 용어를 한 번도 접하지 않은 국민은 33.5%임

#### ○ 어려운 용어를 접한 횟수

국민들은 1년 동안 행정기관을 이용하면서 얼마나 자주 어려운 용어를 접할까? 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람들을 대상으로 좀 더 구체적으로 살펴보자. 우선 1회 이하로 어려운 용어를 접한 사람은 7.6%였다. 그리고 1.1회에서 2회 이하는 84.8%, 2.1회에서 3회 이하는 2.0%, 3.1회 이상은 5.7%였다. 결국, 대부분 사람들이 어려운 용어를 2회 이하로 경험했다. 이들을 평균하면 1.85회였다. 따라서 1년 동안 14,949,719명이 평균 1.85회 어려운 용어를 접하고 있음을 알 수 있다.

[표 2-2] 어려운 용어를 접한 평균 횟수

구분	사례 수(%)	비고
1회 이하	7.6	
1.1~2회	84.8	
2.1~3회	2.0	
3.1회 이상	5.7	
합계	100	
평균		<b>1.85회</b> (14,949,719명의 평균 횟수)

○ 어려운 용어로 인해 발생하는 추가 소요 시간 추정

일반 국민들이 대민기관을 이용할 때 어려운 용어를 접하면 이를 해결하기 위해 추가적인 노력을 해야 한다. 이렇게 어려운 용어로 인해 발생된 소요 시간은 민원인이 행정 업무를 볼 때 어려운 용어로 인해 발생하는 추가 시간이다. 즉, 민원인이 어려운 용어를 발견한 직후부터 시작하여 이를 해결한 후 다시 행정 업무를 시작하기 직전까지의 시간이다. 실질적인 시간을 측정하기 위해, 실험자들을 통해 서울과 경기 지역 및 일부 지방이 포함된 25개 대민행정기관(구청, 등기소, 동 주민센터 등)을 대상으로 어려운 용어로 인해 추가로 발생하는 최소 소요 시간과 최대 소요 시간을 직접 측정하였다.

[표 2-3] 어려운 용어로 인한 추가 소요 시간

행정기관	최대 시간(초)	최소 시간(초)
은평구청	590	59
응암1동 주민센터	570	61
보정동 주민센터	660	59
은평등기소	280	58
서초구청	290	57
마포구청	234	62
강북구청	240	58
창1동 주민센터	119	57
창2동 주민센터	180	59
서초1동 주민센터	148	52
서초2동 주민센터	135	55
분당구청	212	57
마북동 주민센터	290	64
신길5동 주민센터	70	52
신길7동 주민센터	203	52
대방동 주민센터	118	59
구미동 주민센터	127	114
서현1동 주민센터	201	92
서현2동 주민센터	170	101
사근동 주민센터	210	120
행당2동 주민센터	210	69
행당1동 주민센터	180	90
부흥동 주민센터	280	55
오감동 주민센터	200	53
산정동 주민센터	100	54
<b>합 계</b>	<b>4197</b>	<b>1669</b>
<b>평균</b>		<b>124.8</b>

시간 측정은 민원인이 실제 어려운 용어를 해결하는 시간을 최대한 사실적인 상황에서 측정할 수 있도록 직접 해당 행정기관을 찾아가서 어려운 용어를 해결하는 과정을 직접 경험하며 측정하였다. 구체적인 시간 측정 방법을 살펴보면, 우선 스텝위치를 든 실험자로 하여금 행정업

무를 시작하게 하였다. 예를 들어 민원 서식을 작성하다가 어려운 용어를 발견하면 시작 스톱워치를 작동하였고, 이후 공무원과 상담을 하거나 주위 사람의 도움을 받아 어려운 용어 문제를 해결하도록 하였다. 그리고 자리로 돌아와 민원 서식을 다시 작성하기 직전에 스톱워치를 눌러서 전체 소요 시간을 측정하였다.

측정 결과 어려운 용어로 인해 민원인이 추가로 소요하는 시간은 평균 125초였다. 소요 시간은 최소 52초에서 최대 660초까지 다양했다. 최소 소요 시간은 민원인들이 대기 시간 없이 바로 담당 공무원 등으로부터 문제를 해결한 시간이다. 최대 소요 시간은 최소 소요 시간에 주로 대기 시간이 더해진 시간이다.

일반적으로 민원인들은 대부분의 대민행정기관에서 별다른 대기 시간 없이 어려운 용어를 발견했을 경우 바로 담당 공무원과 상담하였고, 문제를 바로 해결하였다. 일부 대민행정기관의 경우 많은 대기 시간으로 인해 문제 해결을 위한 소요 시간이 길어졌지만, 민원인들이 많이 이용하는 동 주민센터의 경우 대부분 대기 시간이 길지 않았다. 따라서 평균 시간을 산출할 때 편차가 심한 5분 이상 대기 시간을 소요한 3곳(은평구청, 응암1동 주민센터, 보정동 주민센터)의 최대 소요 시간은 제외하였다.

○ 일반 국민 시간당 평균 노동 임금 산정

일반 국민의 시간당 평균 임금은 설문에서 응답된 월평균 소득에 근거하여 산출하였다. 우선 노동부 자료를 바탕으로 각 임금 구조별로 근로자들의 근로 시간을 추정했고, 이를 통해 각 임금 구조별로 근로자의 시간당 평균 임금을 산출했다. 이렇게 도출된 근로자 시간당 평균 임금을 설문 응답자들의 월평균 소득액과 비교하여 전체 일반 국민들의 시간당 평균 임금을 계산했다. 주부 등 월 소득액이 없다고 응답한 사람들의 경우 전체 근로자의 평균 임금인 12,356원을 노동 기회비용으로 추정하여 산정했다. 이런 계산을 통해 최종 도출된 일반 국민의 시간당 평균 임금은 12,331원이었다.

[표 2-4] 일반 국민 시간당 평균 임금 산정

소득 수준별 분류	사례 수(%)	근로자 시간당 평균 임금(원)*	임금 구조(원)
100만 원 이하	12.1	5,692	688.732
101~200만 원	24.3	7,657	1,860.651
201~300만 원	17.5	13,075	2,288.125
301~400만 원	8.7	18,909	1,645.083
401~500만 원	4.4	24,903	1,095.732
501~600만 원	2.4	30,404	729.696
600만 원 이상	1.1	34,345	377.795
없다	29.5	12,356**	3,645.020
<b>일반 국민 시간당 평균 임금</b>			<b>12,330.83</b>

\*노동부(2009년), '임금구조기본통계조사보고서'

\*\*전체 근로자의 시간당 평균임금(12,356원)을 기회비용으로 추정하여 적용함

## 2.1.2. 일반 국민 시간 비용 산출

### 2.1.2.1. 시간 비용 세부 항목 추정

기존 어려운 행정용어로 인한 불편 비용은, 앞서 언급했듯이, 일반국민들의 불편과 민원 처리 공무원들의 불편을 유발시킨 추가적인 시간 비용으로 나눌 수 있다. 따라서 공공언어 개선의 경제적 기대 효과는 이런 시간 비용을 해소하는 시간 비용 절감액으로 산정할 수 있다. 본 연구에서는 대민기관 행정서식 용어로 인한 비용 항목을 크게 일반국민 시간 비용과 민원 처리 공무원 시간 비용으로 구분하여 살펴보겠다.

시간 비용 산출을 위한 세부 항목은 [표 2-5]와 같이 정의하였다. 일반 국민들의 시간 비용을 추정하기 위해서는 첫째, 어려운 용어로 인해 민원인들에게 발생하는 추가 평균 소요 시간, 둘째, 민원인들이 1년 동안 접한 어려운 용어 횟수, 셋째, 1년 동안 어려운 용어를 접한 국민 총수, 넷째, 일반 국민들의 시간당 평균 노동 임금 등이 필요하다.

[표 2-5] 시간 비용 세부 항목

구분	항목
일반 국민 시간 비용	- 어려운 용어로 인해 발생하는 추가 평균 소요 시간
	- 어려운 용어를 접한 평균 횟수
	- 어려운 용어를 1회 이상 접한 국민 총수
	- 일반 국민 시간당 평균 노동 임금

### 2.1.2.2. 연간 총 시간 비용 산출

일반 국민의 시간 비용은 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람들을 대상으로, 어려운 용어로 인해 민원인이 추가로 소요한 평균 시간과 어려운 용어를 접한 평균 횟수와 일반 국민의 평균 시간당 임금을 곱하여 산출한다.

첫째, 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 14,949,719명이다. 둘째, 어려운 용어로 인해 민원인이 추가로 소요한 평균 시간은 125초, 시간으로 환산하면 0.0347시간이다. 셋째, 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 1.85회이다. 마지막으로 일반 국민의 평균 시간당 임금은 12,331원이다. 이를 모두 곱하면 11,834,026,311원이 된다. 즉, 1년 동안 행정기관이 사용하는 어려운 용어로 인해 국민들이 추가로 지출하는 시간 비용은 약 118.3억 정도로 추산된다.

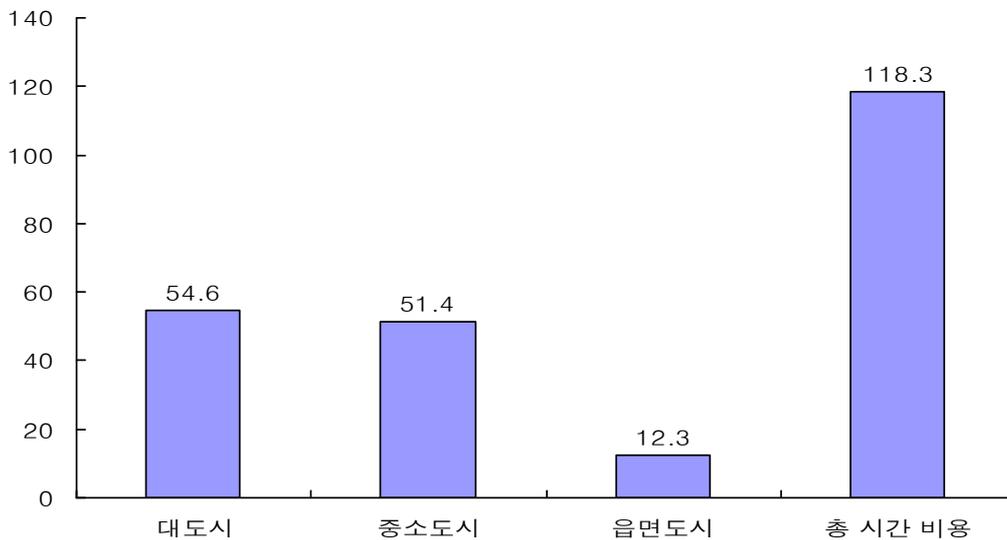
[그림 2-1] 일반 국민 시간 비용 산출

전체 대상 인구	14,949,719 명
	X
어려운 용어를 접한 평균 횟수	1.85회
	X
어려운 용어로 인해 발생하는 추가 소요 시간	0.0347시간(125초)
	X
일반국민 시간당 평균 노동 임급	12,331 원
<hr/>	
면간 총 시간 비용	11,834,026,311원

### 2.1.2.3. 응답자 특성별 총 시간 비용

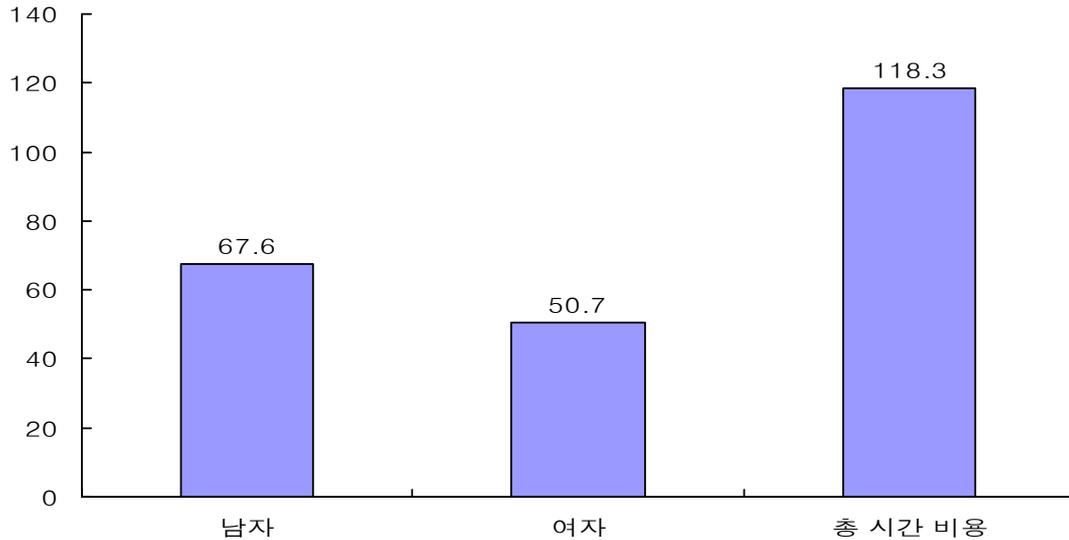
응답자 특성별 총 시간 비용을 구체적으로 살펴보면, 우선 지역별로는 대도시의 경우 어려운 용어를 접한 평균 횟수가 1.73회, 중소도시는 1.96회, 읍면 지역은 2.0회였다. 지역 내 인구 수는 대도시 거주자가 전체 인구의 48.4%, 중소도시 41.6%, 읍면 지역은 10.0%였다. 이를 종합하면, 총 시간 비용 118.3억 중 대도시에서 54.6억, 중소도시에서 51.4억, 읍면 지역에서 12.3억 시간 비용이 발생했다.

[그림 2-2] 지역별 시간 비용



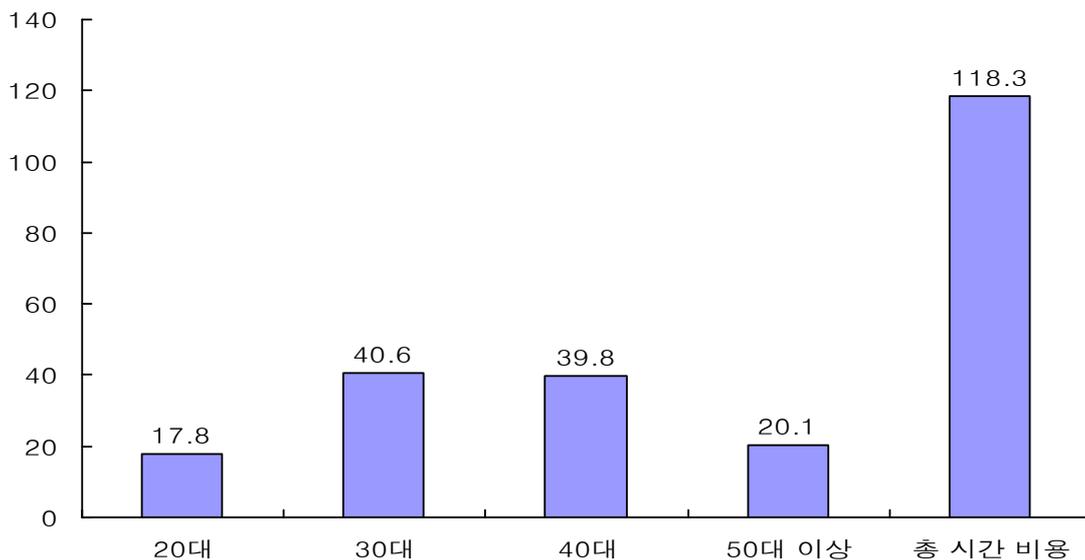
성별로는 남자의 경우 어려운 용어를 접한 평균 횟수가 1.93회, 여자는 1.78회였다. 성별 시간당 평균 임금은 여자가 11,033원, 남자는 13,810원이었다. 이를 종합하면, 총 시간 비용 118.3억 중 남자에서 67.6억, 여자에서 50.7억 원의 시간 비용이 발생했다.

[그림 2-3] 성별 시간 비용



연령별로는 20대의 경우 어려운 용어를 접한 평균 횟수가 1.63회, 30대는 2.37, 40대는 1.89, 50대 이상은 1.59회였다. 연령별 시간당 평균임금은 20대가 9,866원, 30대가 12,951원, 40대가 16,331원, 50대 이상은 11,756원이었다. 이를 종합하면, 총 시간 비용 118.3억 중 20대가 17.8억 원, 30대가 40.6억 원, 40대가 39.8억 원, 50대 이상은 20.1억 원의 시간 비용이 발생했다.

[그림 2-4] 연령별 시간 비용



## 2.1.3. 민원 처리 공무원 시간 비용 산출

### 2.1.3.1. 시간 비용 세부 항목 추정

민원 처리 공무원들의 시간 비용을 추정하기 위해서는 첫째, 어려운 용어로 인해 민원 처리 공무원들이 상담하는 추가 평균 소요 시간, 둘째, 민원인들이 1년 동안 접한 어려운 용어 횟수, 셋째, 1년 동안 어려운 용어를 접한 국민 총수, 넷째, 민원 처리 공무원들의 시간당 평균 노동 임금 등이 필요하다.

[표 2-6] 시간 비용 세부 항목

구분	항목
민원 처리 공무원 시간 비용	- 어려운 용어로 인해 발생하는 추가되는 평균 상담 시간
	- 어려운 용어를 접한 평균 횟수
	- 어려운 용어를 1회 이상 접한 국민 총수
	- 민원 처리 공무원 시간당 평균 노동 임금

민원 처리 공무원의 시간 비용을 산출하기 위해서는 일반 국민 시간 비용 산출 시 사용한 세부 항목들을 차용하면 된다. 일반 국민이 어려운 용어로 인해 발생한 문제를 해결하기 위해서 주로 민원 처리 공무원과 상담하기 때문이다. 다만, 주의할 점이 세 가지 존재한다.

첫째, 민원 처리 공무원의 시간당 평균 임금이다. 일반 국민의 경우 12,331원을 추정하여 사용하였으나, 민원 처리 공무원의 경우 시간당 평균 임금이 다르다. 여기서는 민원 처리 공무원의 시간당 평균 임금을 14,193원으로 추정하여 사용하였다. 둘째, 민원 처리 공무원의 민원인 응대 시간이다. 일반 국민의 경우 대기 시간의 존재로 추가 소요 시간이 길어졌으나, 공무원의 경우 대기 시간이 존재하지 않기 때문에 이 부분을 제외해야 한다. 이 문제는 어려운 용어로 인해 추가로 발생한 최소 소요 시간을 활용하여 해결할 수 있다. 최소 시간에는 대기 시간이 존재하지 않기 때문이다. 최소 소요 시간의 평균 시간은 66.8초로 이동 시간을 제외하면 평균 60초<sup>7)</sup>로 추정할 수 있다. 따라서 민원 처리 공무원의 민원인 응대 시간은 60초를 사용하였다. 마지막으로, 민원인들은 어려운 문제 해결을 위해 전부 민원 처리 공무원과만 상담하는 것은 아니다. 설문조사에 따르면, 응답자의 79.5%만이 담당 공무원과 상담하는 것으로 나타난다. 따라서 이 부분을 시간 비용 산출 시 고려해주어야 한다.

### 2.1.3.2. 시간 비용 산출

민원 처리 공무원의 시간 비용은 민원 처리 공무원이 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람들을 대상으로, 어려운 용어로 인해 민원인과 상담함으로써 추가로 소요한 평균 시간과 어려운

6) 출처: 행안부(2007), '정보기술 도입에 따른 정부조직변화 및 인력절감효과진단연구'

7) 민원인들이 행정서식을 작성하는 곳에서 공무원에게 다가가는 시간이 3초 내외이므로 왕복 시간을 따져 평균 60초를 추정하여 산정하였다.

용어를 접한 평균 횟수와 민원 처리 공무원의 평균 시간당 임금을 곱하여 산출한다. 여기에 민원인이 공무원과 상담한 숫자를 고려한다.

첫째, 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 14,949,719명이다. 둘째, 어려운 용어로 인해 민원인과 응대하면서 발생한 추가 소요 평균 시간은 60초, 시간으로 환산하면 0.0166시간이다. 셋째, 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 1.85회이다. 넷째, 민원인이 어려운 용어로 문제가 발생할 때 공무원과 상담하는 비율은 79.5%이다. 마지막으로 민원 처리 공무원의 평균 시간당 임금은 14,193원이다. 이를 모두 곱하면 5,180,291,248원이 된다. 즉, 1년 동안 행정기관이 사용하는 어려운 용어로 인해 민원 처리 공무원들이 추가로 지출하는 시간 비용은 약 51.8억 원 정도로 추산된다.

[그림 2-5] 민원 처리 공무원의 시간 비용 산출

전체 대상 인구	14,949,719 명
	X
어려운 용어로 인해 발생하는 추가 응대 시간	0.0166시간(60초)
	X
어려운 용어를 접한 평균 횟수	1.85회
	X
민원 처리 공무원 시간당 평균 노동 임금	14,193 원
	X
민원인이 담당공무원과 상담하는 비율	79.5%
<hr/>	
연간 총 시간 비용	5,180,291,248원

## 2.1.4. 총 시간 비용 산출

대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 일반 국민과 민원 처리 공무원의 시간 비용은 각각 118.3억 원과 51.8억 원이다. 따라서 대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 연간 총 시간 비용은 170.1억 원이다.

[표 2-7] 대민기관 행정서식 용어로 인한 총 시간 비용

구분	일반 국민 시간 비용	민원 처리 공무원 시간 비용	연간 총 시간 비용
시간 비용	118.3억 원	51.8억 원	170.1억 원

## 2.2. 정책 추진 결과에 따른 비용 절감액 추정

### 2.2.1. 예측치에 따른 비용 절감액

대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 연간 총 시간 비용 절감액은 170.1억 원이다. 이는 대민기관 행정서식 용어를 일시에 개선했다고 가정했을 경우 절감되는 연간 총비용이다.

그러나 정책 특성상 대민기관 행정서식 용어를 일시에 개선할 수는 없다. 따라서 점진적인 정책 추진이 이루어질 것으로 생각된다. 이를 고려하여 시간 비용 절감액을 산정하기 위해서는 정책 추진 완성도 예측이 필요하다. 계산 방법은 일반 국민 시간 비용 절감액 및 민원 처리 공무원 시간 비용 절감액 합에 정책 추진에 따른 완성도 예측치를 곱하여 연도별 비용 절감액을 계산할 수 있다.

이 연구에서는 매년 30%의 정책 효과를 예측하고 산정하였다. 계산 결과는 [표 2-6]과 같이 행정용어 개선 후 3개년 동안의 비용 절감액은 정책 추진 연도 약 51억 원, 정책 추진 1년 후 약 102억 원, 정책 추진 2년 후 약 170억 원의 연도별 비용이 절감된다. 정책 추진 3년 이후 비용 절감액은 정책이 완성된 2년 후 비용 절감액인 약 170억 원 값과 동일하게 사용하였다.

[표 2-8] 행정서식 용어 개선 추진 후 절감액

(단위: 원)

구분	세부 항목	정책 추진	정책 추진 후 1년	정책 추진 후 2년	정책 추진 3년 이후
시간 비용 절감액	일반 국민 시간 비용 절감액	11,834,026,311	11,834,026,311	11,834,026,311	11,834,026,311
	민원 처리 공무원 시 간 비용 절감액	5,180,291,248	5,180,291,248	5,180,291,248	5,180,291,248
	소계	<b>17,014,317,559</b>	<b>17,014,317,559</b>	<b>17,014,317,559</b>	<b>17,014,317,559</b>
정책 추진 완성도 예측치		30%	60%	100%	100%
<b>연도별 비용 절감액*</b>		<b>5,104,295,268</b>	<b>10,208,590,535</b>	<b>17,014,317,559</b>	<b>17,014,317,559</b>

\* 연도별 비용 절감액 = (일반 국민 시간 비용 절감액 + 민원 처리 공무원 시간 비용 절감액) × 정책 추진 완성도 예측치

## 2.2.2. 대민기관 행정서식 용어 개선 정책의 경제적 효과

### 2.2.2.1. 총비용 절감액 산출 과정

산출 방법은 순현재가치법(Net Present Value, 이하 NPV)을 사용하여 연도별 비용 절감액을 현재 시점의 총비용 절감액으로 변환하여 산출하였다. NPV는 사업의 가치나 기대 효과를 나타내는 척도 중 하나로서, [표 2-9]의 계산식과 같이 최초 투자 시기부터 사업이 끝나는 시기까지의 연도별 순편익의 흐름을 각각 현재가치로 환산하고 합하여 구한다.

[표 2-9] NPV 계산식

$$NPV = \sum_{t=1}^{\infty} \frac{C_t}{(1+r)^t}$$

$t$ : 현금 흐름의 기간

$r$ : 할인율

$C_t$ : 시간  $t$ 에서의 순현금 흐름

산출 과정을 살펴보면, 정책 추진 후 1~3년까지는 비용 절감액을 산출하고, 정책이 완성된 후인 3년 이후는 비용 절감액이 고정되어 있으므로, [표 2-10]과 같이 NPV 계산식을 전개하여 총비용 절감액 약 3,431.1억 원을 산출했다. 현재가치로 변환하기 위한 할인율  $r$ 은 3년 만기 회사채 금리로 4.53%를 사용하였다. 비용 절감액은 정책 추진 후 2년까지는 연도별 비용 절감액을 사용하고, 정책 완성 후인 3년 이후는 비용 절감액을 고정시켜 사용하였다.

[표 2-10] NPV를 통한 총비용 절감액 산출 과정

$$\begin{aligned} NPV &= \sum_{t=1}^{\infty} \frac{C_t}{(1+r)^t} = \sum_{t=1}^2 \frac{C_t}{(1+r)^t} + \frac{\sum_{t=3}^{\infty} \frac{C_t}{(1+r)^t}}{(1+r)^3} = \sum_{t=1}^2 \frac{C_t}{(1+r)^t} + \frac{C_3}{r(1+r)^3} \\ &= \frac{5,104,295,268}{(1+0.0453)^1} + \frac{10,208,590,535}{(1+0.0453)^2} + \frac{17,014,317,559}{0.0453(1+0.0453)^3} \\ &= 343,116,150,091 \end{aligned}$$

$t$ : 현금 흐름의 기간

$r$ : 할인율 = 3년 만기 회사채 금리<sup>8)</sup> = 4.53%

$C_1$  = 정책 추진 후 1년 비용 절감액 = 5,104,295,268원

$C_2$  = 정책 추진 후 2년 비용 절감액 = 10,208,590,535원

$C_3$  = 정책 추진 후 3년 비용 절감액 = 17,014,317,559원

8) 한국은행 경제통계시스템(<http://ecos.bok.or.kr/>) 2010.5.18. 기준

### 2.2.2.2. 행정서식 용어 개선 정책의 경제적 효과

여기에서 산출된 총비용 절감액 약 3,431.1억 원은 대민기관 행정서식 용어를 개선함으로써 얻을 수 있는 정책의 경제적 효과이다. 대민기관 행정서식 용어를 개선하지 않았을 경우 발생하는 불편 비용은 앞서 산출한 것처럼 연간 약 170.1억 원이다. 용어 개선 정책을 추진하지 않는다면 매년 170.1억 원의 불편 비용을 고스란히 부담하고 살아야 한다는 의미이다. 따라서 향후 우리가 부담해야 할 불편 비용을 단순하게 산술적으로 계산하면, 170억이 무한히 반복되는 양상을 보일 것이다(  $170 + 170 + 170 + 170 \dots$ ). 단순 산술적 총합에 의하면 그 액수는 무한대이다. 정책 추진을 통해 용어를 개선하지 않을 경우 무한대의 불편 비용이 발생한다.

그러나 좀 더 신중하게 생각해 보면 현재 170억과 내년의 170억, 2년 후의 170억은 그 가치가 다르다는 것을 알 수 있다. 현재 우리가 부담해야 하는 170억은 내년에 부담해야 하는 170억보다 불편 비용이 훨씬 크다. 이자 비용만 고려해도 이를 쉽게 알 수 있다. 현재의 170억에 10% 이자를 고려할 경우 내년에는 187억이 되기 때문이다. 이렇게 서로 다른 가치를 지닌 170억을 현재 가치로 계산해 주는 것이 바로 위에서 적용한 순현재가치법이다. 순현재가치법을 사용하면 금년에 지불한 170억, 내년에 지불할 170억의 현재 가치, 2년 후에 지불할 170억의 현재 가치 등을 계속적으로 합한 값을 얻을 수 있다.

물론 이 연구에서는 용어 개선의 정책적 완성도를 첫째 30%, 두 번째 해에 60%로 가정하였기 때문에 첫째에 약 51억, 두 번째 해에 약 101억, 그리고 세 번째 해부터는 약 170억을 추정하여 산출하였다. 이렇게 각 해에 산출된 액수를 현재 가치로 환산된 값으로 전환하여 합한 값이 위에서 도출된 약 3,431.1억 원이다. 즉, 대민기관 행정서식 용어 개선 정책을 추진했을 경우 나타나는 정책의 경제적 효과가 약 3,431.1억 원이라는 뜻이 된다.

### 2.2.2.3. 행정서식 용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교

#### ○ 행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과(5년 가정)

행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과가 5년 동안 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출 과정은 아래 표 [표 2-11]과 같이 나타난다. 첫째에는 정책의 완성이 30%를 가정했기 때문에 51.0억 원, 둘째 해는 60% 가정에 102.1억 원, 세 번째 해에는 100% 완성에 170.1억 원, 네 번째 해부터는 마지막 다섯 번째 해까지는 세 번째 해와 같이 매년 170.1억 원을 비용 절감 효과가 나타난다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 따라 계산하면, 총비용 절감 효과는 570.1억 원이다. 5년 동안 행정서식 용어 개선이 지속될 경우 570.1억 원의 비용 절감 효과가 나타난다고 할 수 있다.

[표 2-11] 5년 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^5 \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{5,104,295,268}{(1+0.0453)^1} + \frac{10,208,590,535}{(1+0.0453)^2} + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^3} + \dots + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^5} \\
 &= 57,007,546,400
 \end{aligned}$$

○ 행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과(10년 가정)

행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과가 10년 동안 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출 과정은 아래 표 [표 2-12]과 같이 나타난다. 첫해에는 정책의 완성을 30%로 가정했기 때문에 51.0억 원, 둘째 해는 60% 가정에 102.1억 원, 세 번째 해에는 100% 완성에 170.1억 원, 네 번째 해부터는 마지막 10번째 해까지는 세 번째 해와 같이 매년 170.1억 원을 비용 절감 효과가 나타난다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 따라 계산하면, 총비용 절감 효과는 1,168.1억 원이다. 10년 동안 행정서식 용어 개선이 지속될 경우 1,168.1억 원의 비용 절감 효과가 나타난다고 할 수 있다.

[표 2-12] 10년 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{10} \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{5,104,295,268}{(1+0.0453)^1} + \frac{10,208,590,535}{(1+0.0453)^2} + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^3} + \dots + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^{10}} \\
 &= 116,808,625,781
 \end{aligned}$$

○ 행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과(20년 가정)

행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과가 20년 동안 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출과정은 아래 표 [표 2-13]과 같이 나타난다. 첫 해에는 정책의 완성이 30%를 가정했기 때문에 51.0억 원, 둘째 해는 60% 가정에 102.1억 원, 세 번째 해에는 100% 완성에 170.1억 원, 네 번째 해부터는 마지막 20번째 해까지는 세 번째 해와 같이 매년 170.1억 원을 비용 절감 효과가 나타난다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 의거하여 계산하면, 총비용 절감 효과는 2,031.2억 원이다. 20년 동안 행정서식 용어 개선이 지속될 경우 2,031.2억 원의 비용 절감 효과가 나타난다고 할 수 있다.

[표 2-13] 20년 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{20} \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{5,104,295,268}{(1+0.0453)^1} + \frac{10,208,590,535}{(1+0.0453)^2} + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^3} + \dots + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^{20}} \\
 &= 203,124,439,034
 \end{aligned}$$

○ 행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과(무한 지속 가정)

행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과가 무한히 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출과정은 아래 표 [표 2-14]과 같이 나타난다. 첫 해에는 정책의 완성이 30%를 가정했기 때문에 51.0억 원, 둘째 해는 60% 가정에 102.1억 원, 세 번째 해에는 100% 완성에 170.1억 원, 네 번째 해부터는 세 번째 해와 같이 매년 170.1억 원을 비용 절감 효과가 무한히 지속된다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 의거하여 계산하면, 총비용 절감 효과는 3,431.1억 원이다. 행정서식 용어 개선 효과가 계속 지속될 경우 3,431.1억 원의 비용 절감 효과가 나타난다고 할 수 있다.

[표 2-14] 무한 지속 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{\infty} \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{5,104,295,268}{(1+0.0453)^1} + \frac{10,208,590,535}{(1+0.0453)^2} + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^3} + \frac{17,014,317,559}{(1+0.0453)^4} + \dots \\
 &= 343,116,150,091
 \end{aligned}$$

○ 행정서식 용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교

행정서식 용어 개선의 지속 효과를 살펴보면, 아래 [표 2-15]와 같이 5년 가정 시 570.1억 원, 10년 가정 시 1,168.1억 원, 20년 가정 시 2,031.2억 원이며, 행정서식 용어 개선 효과가 계속 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과는 3,431.1억 원이다.

[표 2-15] 행정서식 용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교

(단위: 원)

구분	5년 가정	10년 가정	20년 가정	무한 지속 가정
행정서식 용어 개선의 비용 절감 효과	570.1억 원	1,168.1억 원	2,031.2억 원	3,431.1억 원

제3장 정책용어 개선의  
경제적 효과 분석

## 제3장 정책용어<sup>9)</sup> 개선의 경제적 효과 분석

### 3.1. 비용 분석

#### 3.1.1. 어려운 정책용어로 인한 불편 비용

정부의 어려운 정책용어 사용에 따라 발생하는 불편 비용은 어려운 한자나 이해하기 곤란한 영어를 사용함에 따라 발생하는 시간 비용이다. 정부 정책에 사용되는 어려운 용어가 없었다면 별다른 노력 없이 정부 정책을 쉽게 이해할 수 있었겠지만, 어려운 용어가 있다면 이로 인해 어려운 용어를 이해하는 과정을 추가로 거쳐야 한다. 이렇게 어려운 용어로 인해 추가로 발생하는 소요 시간은 일반 국민들이 지불하지 않아도 되는 추가로 소요되는 불편 비용이라고 할 수 있다. 정부 홍보용어를 개선하면 이러한 불편 비용을 해소할 수 있다.

정부 정책용어로 인한 비용을 계산하기 위한 세부 항목은 [표 3-1]과 같이 정의할 수 있다. 먼저, 일반 국민들의 시간 비용을 추정하기 위해서는 첫째, 어려운 용어로 인해 일반 국민들에게 발생하는 추가 평균 소요 시간, 둘째, 일반 국민들이 1년 동안 어려운 용어 포함된 정책을 접한 평균 횟수, 셋째, 1년 동안 어려운 용어를 접한 국민 총수, 넷째, 일반 국민들의 시간당 평균 노동 임금 등이 필요하다.

[표 3-1] 시간 비용 산정을 위한 세부 항목

구분	항목
시간 비용 세부 항목	- 어려운 용어로 인해 발생하는 추가 평균 소요 시간
	- 어려운 용어가 포함된 정책을 접한 평균 횟수
	- 어려운 용어를 접한 국민 총수
	- 일반 국민 시간당 평균 노동임금

#### 3.1.2. 시간 비용 산출

##### 3.1.2.1. 시간 비용 세부 항목 추정

###### ○ 어려운 용어로 인해 발생하는 추가 소요 시간 추정

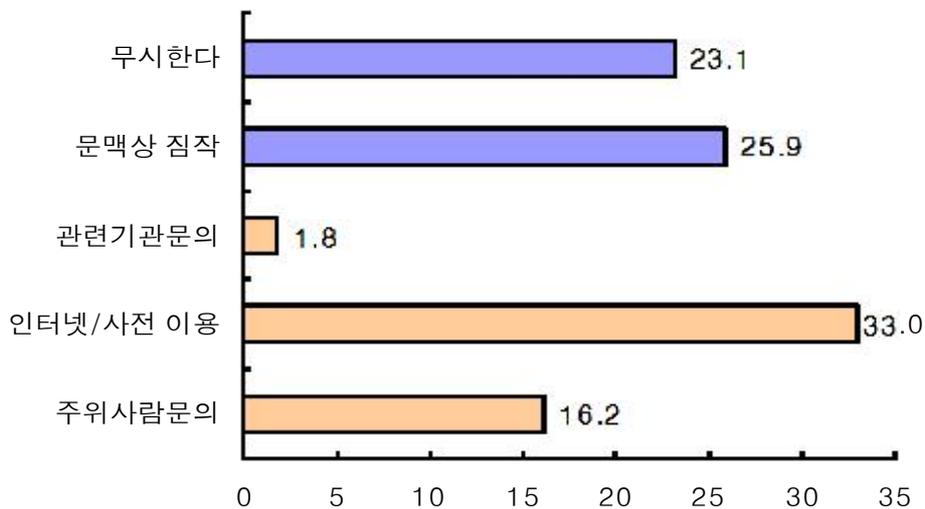
정부가 정책을 발표하면서 어렵거나 생소한 용어를 사용하게 되면, 국민들은 유무형의 피해를

9) 제3장에서 다루는 정책용어란 행정기관이 새로운 정책을 펴면서 그 정책을 가리키는 정책명으로 사용한 말인데, 보통명사가 아닌 고유명사처럼 쓰이는 말이다. 예를 들면, ‘맘프러너, 보금자리주택, 마이크로크레딧’과 같은 말이 그런 것들이다.

보게 된다. 특히 어려운 용어를 접했을 경우 이를 이해하기 위해 추가적인 노력을 해야 한다. 실제 설문 조사 결과도, 일반 국민들이 생소한 용어를 이해하기 위해 또 다른 노력을 기울이고 있음을 말해주고 있다.

일반 국민들이 어렵거나 생소한 용어를 접했을 경우 하는 행동으로는 인터넷이나 사전을 이용하여 찾아보는 경우(33.0%)가 가장 많았다. 주위 사람에게 물어보는 경우(16.2%)도 있었고, 숫자는 적지만 직접 관련 기관에 문의(1.8%)하는 경우도 존재했다. 문맥상 용어를 짐작하고 넘어가는 경우(25.9%)도 있었고, 그냥 무시하고 지나치는 경우(23.1%)도 있었다. 문맥상 짐작하고 넘어가는 경우나 그냥 무시하는 경우를 제외한 해결 방안들은 국민들로 하여금 추가적인 노력이 들게 하는 방법들이다. 즉, 어렵거나 생소한 정책용어로 인해 국민들에게 추가적인 시간 비용이 발생한 것이다.

[그림 3-1] 생소한 용어 해결 방안



먼저 인터넷이나 사전을 이용하여 어려운 용어를 이해하는 경우의 문제 해결 과정을 살펴보자. 우선 컴퓨터를 켜 다음, 검색 엔진을 이용하여 관련 용어를 찾아서 무슨 의미인지 이해하는 과정을 거친다. 실험 결과 문제 해결에 드는 시간은 일반적으로 30초에서 1분 정도 소요되는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 30초를 추가 소요 시간으로 추정하여 사용했다.

둘째, 주위 사람에게 문의하여 어려운 용어를 이해하는 경우의 문제 해결 과정을 살펴보면, 문의할 주위 사람을 찾고 그 사람에게 용어를 문의하여 의미를 이해하는 과정을 거친다. 실험 결과 문제 해결을 위해 15초에서 30초 정도의 시간이 필요한 것으로 나타났다. 여기서는 15초를 추가 소요 시간으로 결정했고, 문의자와 응대자 모두의 시간이 추가로 소요된 것이므로 전체 소요 시간은 30초로 추정하여 사용했다.

마지막으로 관련 기관에 문의하여 어려운 용어를 이해하는 경우의 문제 해결 과정을 보면, 일단 문의자가 관련 기관을 찾고 관련 기관에 전화한 다음 정책과 관련된 민원 처리 공무원과 상담을 통해 어려운 용어에 대한 의미를 찾아낸다. 이러한 과정에 소요된 총 시간은 민원인의 경우 2분 정도, 응대 공무원의 경우 1분 정도 소요한 것으로 나타났다. 따라서 여기서는 일반 국

민 2분, 민원 처리 공무원 1분을 추가 소요 시간으로 추정하여 사용했다.

○ 어려운 용어가 포함된 정책을 접한 국민 추정

어려운 용어 1회 이상 접한 국민들의 숫자는 설문 조사에 근거하여 산출하였다. 20세에서 64세까지의 전국 성인 남녀로 한정하여, 2009년 전체 인구 49,773,145명(통계청 자료) 중 우리가 고려해야 할 대상은 32,770,818명이 된다.

이들 고려 대상 중 인터넷이나 사전을 이용하여 어려운 용어를 이해한 사람은 대상 국민의 33.0%인 10,814,370명이고, 주위 사람에게 문의하여 문제를 해결한 사람은 대상 국민의 16.2%인 5,308,873명, 관련 기관에 직접 문의하여 용어를 이해한 사람은 대상 국민의 1.8%인 589,875명이었다.

[표 3-2] 어려운 용어가 포함된 정책을 접한 국민 수

구분	인구 수(명)	비고
전체 국민	49,773,145	2009년(통계청 자료)
20~64세까지 국민	32,770,818	
인터넷/사전 이용 해결자	<b>10,814,370</b>	대상 국민의 33.0%
주위 사람 문의 해결자	<b>5,308,873</b>	대상 국민의 16.2%
관련 기관 문의 해결자	<b>589,875</b>	대상 국민의 1.8%

○ 어려운 용어 포함된 정책을 접한 평균 횟수 추정

설문 조사에 따르면, 20세에서 64세까지의 성인 남녀가 1년 동안 접한 정책은 평균 11.01개이다. 1년 동안 1~4개의 정책을 접한 사람은 26.0%였다. 그리고 5~9개는 30.2%, 10~14개는 15.2%, 15~19개는 4.4%였다. 1년 동안 20개 이상의 정책을 접했다고 응답한 사람도 23.8%나 되었다. 결국, 일반 국민들은 1년에 평균 11개 정도의 정부 정책을 접하는 것으로 나타났다.

[표 3-3] 1년 동안 접한 전체 정부 정책 횟수

구분	사례 수(%)	비고
1~4개	26.0	
5~9개	30.2	
10~14개	15.7	
15~19개	4.4	
20개 이상	23.8	
합계	100	
평균		<b>11.01개</b>

일반 국민들이 11개의 정부 정책을 접하는 동안 정부 정책 중에서 어려운 한자나 영어 등 생소한 용어를 본 적은 몇 번이나 될까? 설문 결과에 따르면, 일반 국민의 99%가 어려운 한자나 영어 등 생소한 용어를 본 적이 있다고 답했다. 거의 모든 국민들이 정부 정책에서 생소한 용어

를 발견하고 있다는 사실을 알 수 있다.

구체적으로, 어렵거나 생소한 용어를 접한 정책 수는 2.1~4개가 49.6%로 가장 많았다. 0~2개 정책도 9.9%, 4.1~6개는 9.3%, 6.1~8개는 11.5%, 8.1개 이상도 19.7%나 되었다. 이를 합산해 보면 평균 5.93개가 되므로, 일반 국민들은 1년 동안 5.93개의 정책에서 생소한 용어를 접하고 있다고 할 수 있다.

[표 3-4] 생소한 용어가 있는 정부 정책 수

구분	사례 수(%)	비고
0~2개	9.9	
2.1~4개	49.6	
4.1~6개	9.3	
6.1~8개	11.5	
8.1개 이상	19.7	
합계	100	
평균		5.93개

이 연구에서 조사되어야 할 대상은 어렵거나 생소한 정책용어로 인해 추가적인 시간 비용을 지불한 사람들이다. 따라서 앞서 지적한 인터넷이나 사전 이용 문제 해결자, 주위 사람에게 문의하여 문제를 해결한 사람, 관련 기관에 직접 문의하여 용어를 이해한 사람만을 대상으로 생소한 용어가 있는 정책을 접한 횟수를 다시 추정하여야 한다.

설문 조사 결과에 따르면, 인터넷이나 사전을 이용하여 용어를 이해한 사람들의 경우 생소한 용어가 있는 정책을 접한 횟수가 6.15회, 주위 사람에게 문의하여 문제를 해결한 사람들의 경우 5.80회, 관련 기관에 직접 문의하여 용어를 이해한 사람의 경우는 3.88회였다.

[표 3-5] 어려운 용어가 포함된 정책을 접한 평균 횟수

구분	정책 수(개)
인터넷이나 사전을 이용한 해결자의 경우	6.15
주위 사람에게 문의한 해결자의 경우	5.80
관련 기관에 문의한 해결자의 경우	3.88
전체 평균	5.93

○ 일반 국민(민원 처리 공무원) 시간당 평균 노동임금 산정

앞서 지적했듯이, 일반 국민의 시간당 평균임금은 설문에서 응답된 월평균 소득에 근거하여 산출하였다. 최종 도출된 일반 국민의 시간당 평균임금은 12,331원이었다. 민원 처리 공무원의 경우 시간당 평균임금은 14,193원으로 추정하여 사용하였다.

### 3.1.2.2. 연간 총 시간 비용 산출

일반 국민의 시간 비용은 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람들을 대상으로, 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간과 어려운 용어를 접한 평균 횟수와 일반 국민의 평균 시간당 임금을 곱하여 산출한다.

첫째, 인터넷이나 사전을 이용하여 어려운 용어를 이해한 경우를 알아보자. 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 10,814,370명이다. 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간은 30초, 시간으로 환산하면 0.0083시간이다. 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 6.15회이다. 마지막으로 일반 국민의 평균 시간당 임금은 12,331원이다. 이를 모두 곱하면 6,806,952,660원이 된다. 약 68.0억 원이다.

둘째, 주위 사람에게 문의하여 어려운 용어를 이해한 경우를 살펴보자. 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 5,308,873명이다. 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간은 30초, 시간으로 환산하면 0.0083시간이다. 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 5.80회이다. 마지막으로 일반 국민의 평균 시간당 임금은 12,331원이다. 이를 모두 곱하면 3,151,423,142원이 된다. 약 31.5억 원이다.

마지막으로, 관련 기관에 직접 문의하여 어려운 용어를 이해한 경우를 알아보자. 이 경우는 두 가지 경로로 시간 비용이 발생한다. 한 가지는 문의한 일반 국민의 경우이고 다른 한 가지는 일반 국민의 문의를 응대할 공무원의 시간 비용이다. 따라서 이 두 가지를 모두 계산에 포함해야 한다. 우선 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 589,875명이다. 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간은 120초, 시간으로 환산하면 0.0333시간이고, 공무원이 추가로 소요한 평균 시간은 60초, 시간으로 환산하면 0.0166시간이다. 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 3.88회이다. 마지막으로 일반 국민의 평균 시간당 임금은 12,331원이고 민원 처리 공무원의 시간당 평균은 14,193원이다. 이를 모두 곱하면 일반 국민의 경우 939,797,417원, 민원 처리 공무원의 경우 539,229,951원이 된다. 일반 국민의 경우 약 9.4억 원, 민원 처리 공무원의 경우 약 5.4억 원이다.

위 세 가지 시간 비용을 모두 합할 경우 즉, 1년 동안 정부 정책에서 사용되는 어려운 용어로 인해 국민들이 추가로 지출하는 시간 비용은 약 11,437,403,170원 정도로 추산된다. 약 114.4억 원이다.

[그림 3-2] 시간 비용 산출

인터넷을 이용하여 용어를 이해한 경우	6,806,952,660원
	+
주위 사람에게 문의하여 용어를 이해한 경우	3,151,423,142원
	+
관련기관에 문의하여 용어를 이해한 경우(일반 국민)	939,797,417원
	+
관련기관에 문의하여 용어를 이해한 경우(민원 처리 공무원)	539,229,951원
<hr/>	
연간 총 시간 비용	11,437,403,170원

### 3.1.3. 정책 추진 결과에 따른 비용 절감액 추정

#### 3.1.3.1. 연도별 비용 절감액

정부의 정책용어 개선에 따른 연간 총 시간 비용 절감액은 약 114.3억 원이다. 이는 정부가 모든 정책용어를 개선했을 경우 연간 절감되는 비용이다.

그러나 정책 특성상 모든 정책용어를 일시에 개선할 수는 없다. 따라서 점진적인 정책 추진에 따라 어려운 정책용어 사용이 억제될 수 있을 것으로 생각된다. 이를 고려하여 시간 비용 절감액을 산정하기 위해서는 정책 추진에 따른 어려운 용어 사용 억제로에 대한 예측이 필요하다. 계산 방법은 일반 국민 시간 비용 절감액 및 민원 처리 공무원 시간 비용 절감액 합에 정책 추진에 따른 어려운 용어 사용 억제도 예측치를 곱하여 연도별 비용 절감액을 계산할 수 있다.

[표 3-6] 행정서식 용어 개선 추진 후 절감액

(단위: 원)

구분	세부 항목	정책 추진	정책 추진 후 1년	정책 추진 후 2년	정책 추진 3년 이후
시간 비용 절감액	인터넷 이용 시 시간 비용 절감액	6,806,952,660	6,806,952,660	6,806,952,660	6,806,952,660
	주위 사람에게 문의 시 시간 비용 절감액	3,151,423,142	3,151,423,142	3,151,423,142	3,151,423,142
	관련 기관에 문의 시 시간 비용 절감액	1,479,027,368	1,479,027,368	1,479,027,368	1,479,027,368
	<b>소계</b>	<b>11,437,403,170</b>	<b>11,437,403,170</b>	<b>11,437,403,170</b>	<b>11,437,403,170</b>
정책 추진으로 어려운 용어 사 용 억제도 예측치		30%	60%	90%	90%
<b>연도별 비용 절감액*</b>		<b>3,431,220,951</b>	<b>6,862,441,902</b>	<b>10,293,662,853</b>	<b>10,293,662,853</b>

\* 연도별 비용 절감액 = (인터넷 이용 시 시간 비용 절감액 + 주위 사람에게 문의 시 시간 비용 절감액 + 관련 기관에 문의 시 시간 비용 절감액) × 정책 추진에 따른 억제도 예측치

이 연구에서는 정책 추진의 결과 매년 30%씩 정부의 어려운 용어 사용이 억제되고, 2년 후 최대 90%의 억제 효과를 발휘한다는 예측 하에 결과를 산정하였다. 정책이 추진되어도 정부 내 영어 사용 등이 완벽하게 억제될 수 없기 때문에 최대치를 90%로 한정하였다. 계산 결과는 [표 3-6]과 같이 정책용어 개선 후 3개년 동안의 비용 절감액은 정책 추진 연도 약 34.3억 원, 정책 추진 1년 후 약 68.6억 원, 정책 추진 2년 후 약 102.9억 원의 연도별 비용이 절감된다. 정책 추진 3년 이후 비용 절감액은 정책이 완성된 2년 후 비용 절감액인 약 102.9억 원 값과 동일하게 사용하였다.

### 3.1.3.2. 정책용어 개선 정책의 경제적 효과

산출 과정을 살펴보면, 정책 추진 후 1~3년까지는 비용 절감액을 산출하고, 정책이 완성된 후인 3년 이후는 비용 절감액이 고정되어 있으므로, [표 3-7]와 같이 NPV 계산식을 전개하여 총 비용 절감액 약 2,085.4억 원을 산출했다. 현재 가치로 변환하기 위한 할인율  $r$ 은 3년 만기 회사채 금리로 4.53%를 사용하였다. 비용 절감액은 정책 추진 후 2년까지는 연도별 비용 절감액을 사용하고, 정책 완성 후인 3년 이후는 비용 절감액을 고정시켜 사용하였다.

[표 3-7] NPV를 통한 총비용 절감액 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{\infty} \frac{C_t}{(1+r)^t} = \sum_{t=1}^2 \frac{C_t}{(1+r)^t} + \frac{\sum_{t=3}^{\infty} C_t}{(1+r)^3} = \sum_{t=1}^2 \frac{C_t}{(1+r)^t} + \frac{C_3}{r(1+r)^3} \\
 &= \frac{3,431,220,951}{(1+0.0453)^1} + \frac{6,862,441,902}{(1+0.0453)^2} + \frac{10,293,662,853}{0.0453(1+0.0453)^3} \\
 &= 208,541,621,436
 \end{aligned}$$

$t$ : 현금 흐름의 기간  
 $r$ : 할인율 = 3년 만기 회사채 금리<sup>10)</sup> = 4.53%  
 $C_1$  = 정책 추진 후 1년 비용 절감액 = 3,431,220,951원  
 $C_2$  = 정책 추진 후 2년 비용 절감액 = 6,862,441,902원  
 $C_3$  = 정책 추진 후 3년 비용 절감액 = 10,293,662,853원

여기에서 산출된 총비용 절감액 약 2,085.4억 원은 정책용어를 개선함으로써 얻을 수 있는 정책의 경제적 효과이다. 정책용어를 개선하지 않았을 경우 발생하는 불편 비용은 앞서 산출한 것처럼 연간 약 114.4억 원이다. 용어 개선 정책을 추진하지 않는다면 매년 114.4억 원의 불편 비용을 계속 부담하고 살아야 한다. 따라서 향후 우리가 부담해야 할 불편 비용은 정책 추진을 통해 용어를 개선하지 않을 경우 무한대이다.

이 연구에서는 용어 개선의 정책적 완성도를 첫째 30%, 두 번째 해에 60%, 세 번째 해에 90%로 가정하였기 때문에 첫째 해에 약 34.3억, 두 번째 해에 약 68.6억, 그리고 세 번째 해부터는 약 102.9억을 추정하여 산출하였다. 이렇게 각 해에 산출된 액수를 현재 가치로 환산된 값으로 전환하여 합한 값이 위에서 도출된 약 2,085.4억 원이다. 즉, 정책용어 개선 정책을 추진했을 경우 나타나는 정책의 경제적 효과가 약 2,085.4억 원이라는 뜻이 된다.

10) 한국은행 경제통계시스템(<http://ecos.bok.or.kr/>) 2010.5.18. 기준

### 3.1.3.3. 정책용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교

#### ○ 정책용어 개선의 비용 절감 효과(5년 가정)

정책용어 개선의 비용 절감 효과가 5년 동안 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출 과정은 아래 표 [표 3-8]과 같이 나타난다. 첫해에는 어려운 용어 사용 억제도를 30%로 가정했기 때문에 34.3억 원, 둘째 해는 60% 가정에 68.6억 원, 세 번째 해에는 90% 개선에 102.9억 원, 네 번째 해부터는 마지막 다섯 번째 해까지는 세 번째 해와 같이 매년 102.9억 원의 비용 절감 효과가 나타난다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 따라 계산하면, 총비용 절감 효과는 354.5억 원이다. 5년 동안 정책용어 개선이 지속될 경우 354.5억 원의 비용 절감 효과가 나타난다.

[표 3-8] 5년 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^5 \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{3,431,220,951}{(1+0.0453)^1} + \frac{6,862,441,902}{(1+0.0453)^2} + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^3} + \dots + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^5} \\
 &= 35,445,873,989
 \end{aligned}$$

#### ○ 정책용어 개선의 비용 절감 효과(10년 가정)

정책용어 개선의 비용 절감 효과가 10년 동안 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출 과정은 아래 표 [표 3-9]과 같이 나타난다. 첫해에는 어려운 용어 사용 억제도를 30%로 가정했기 때문에 34.3억 원, 둘째 해는 60% 가정에 68.6억 원, 세 번째 해에는 90% 개선에 102.9억 원, 네 번째 해부터는 마지막 열 번째 해까지는 세 번째 해와 같이 매년 102.9억 원의 비용 절감 효과가 나타난다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 따라 계산하면, 총비용 절감 효과는 716.3억 원이다. 10년 동안 정책용어 개선이 지속될 경우 716.3억 원의 비용 절감 효과가 나타난다.

[표 3-9] 10년 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{10} \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{3,431,220,951}{(1+0.0453)^1} + \frac{6,862,441,902}{(1+0.0453)^2} + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^3} + \dots + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^{10}} \\
 &= 71,625,529,577
 \end{aligned}$$

○ 정책용어 개선의 비용 절감 효과(20년 가정)

정책용어 개선의 비용 절감 효과가 20년 동안 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출 과정은 아래 표 [표 3-10]과 같이 나타난다. 첫해에는 어려운 용어 사용 억제도를 30%로 가정했기 때문에 34.3억 원, 둘째 해는 60% 가정에 68.6억 원, 세 번째 해에는 90% 개선에 102.9억 원, 네 번째 해부터는 마지막 이십 번째 해까지는 세 번째 해와 같이 매년 102.9억 원의 비용 절감 효과가 나타난다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 따라 계산하면, 총비용 절감 효과는 1,238.5억 원이다. 20년 동안 정책용어 개선이 지속될 경우 1,238.5억 원의 비용 절감 효과가 나타난다.

[표 3-10] 20년 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{20} \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{3,431,220,951}{(1+0.0453)^1} + \frac{6,862,441,902}{(1+0.0453)^2} + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^3} + \dots + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^{20}} \\
 &= 123,846,600,298
 \end{aligned}$$

○ 정책용어 개선의 비용 절감 효과(무한 지속 가정)

정책용어 개선의 비용 절감 효과가 무한히 지속된다고 가정했을 경우 총비용 절감 효과의 산출 과정은 아래 표 [표 3-11]과 같이 나타난다. 첫해에는 어려운 용어 사용 억제도를 30%로 가정했기 때문에 34.3억 원, 둘째 해는 60% 가정에 68.6억 원, 세 번째 해에는 90% 개선에 102.9억 원, 네 번째 해부터는 세 번째 해와 같이 매년 102.9억 원의 비용 절감 효과가 무한히 지속된다. 이렇게 도출된 비용 절감 효과를 순현재가치법에 따라 계산하면, 총비용 절감 효과는 2,085.4억 원이다. 정책용어 개선이 계속 지속될 경우 2,085.4억 원의 비용 절감 효과가 나타난다.

[표 3-11] 무한 지속 가정 시 산출 과정

$$\begin{aligned}
 NPV &= \sum_{t=1}^{\infty} \frac{C_t}{(1+r)^t} \\
 &= \frac{3,431,220,951}{(1+0.0453)^1} + \frac{6,862,441,902}{(1+0.0453)^2} + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^3} + \frac{10,293,662,853}{(1+0.0453)^4} + \dots \\
 &= 208,541,621,436
 \end{aligned}$$

○ 정책용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교

정책용어 개선의 지속 효과를 살펴보면, 아래 [표 3-12]과 같이 5년 가정 시 354.5억 원, 10년 가정 시 716.3억 원, 20년 가정 시 1,238.5억 원이며, 정책용어 개선의 효과가 계속 지속된다고 가정했을 경우 2,085.4억 원이다.

[표 3-12] 정책용어 개선의 연도별 비용 절감 효과 비교

(단위: 원)

구분	5년 가정	10년 가정	20년 가정	무한 지속 가정
정책용어 개선의 비용 절감 효과	354.5억 원	716.3억 원	1,238.5억 원	2,085.4억 원

## 3.2. 개별 정책용어(‘맘프러너’) 개선의 경제적 파급 효과 분석

### 3.2.1. 맘프러너 창업스쿨

#### 3.2.1.1. 맘프러너 창업스쿨 프로그램 개요

이 연구에서는 특정 정책을 선정하여 어려운 용어로 인해 국민들이 혜택을 받지 못하게 되는 정책의 경제적 기회비용에 대해 연구하고자 한다. 구체적인 정책으로는 ‘맘프러너 창업스쿨’을 조사하였다.

맘프러너 창업스쿨은 서울시와 서울산업통상진흥원이 2008년 9월 맘프러너 창업스쿨 누리집 (<http://edumom.seoul.kr>)을 열고 진행하는 프로그램이다. 맘프러너란 국내에서는 낯설지만 영미권에서는 사용되고 있는 새로운 경제 용어로, ‘엄마(Mom)’와 ‘기업가(Entrepreneur)’의 합성어이다. 우리말로로는 주부 사업가 또는 엄마 사장님 등으로 해석될 수 있다.

맘프러너 창업스쿨은 서울특별시에서 창업을 희망하는 여성을 대상으로 하는 프로그램으로, 수강생을 매년 상반기 2회, 하반기 2회 모집하고 있다. 1회 교육 기간은 2개월 과정이다.

[표 3-13] 교육대상 및 교육기간

과정/구분	교육 대상	교육 인원(명)	교육 기간
창업 과정	서울에 창업을 희망하는 여성	수시 변동	1회(기수)에 2개월
실무 과정	회원 가입한 모든 일반 시민	수시 변동	1회(기수)에 2개월

교육과정은 크게 창업 과정과 실무 과정으로 이루어져 있는데, 1차시당 30~60분 분량의 수업이 진행된다. 창업 과정의 경우 외식, 인터넷, 유통 등 3개 과정 총 70차시의 강좌가 무료로 진행된다. 실무 과정은 총 26개 과정으로 과정당 10~30차시 내외의 강좌를 진행한다.

[표 3-14] 교육과정 및 방법

구분	창업 과정	실무 과정
과정 구성	업종 전반에 관한 내용을 장기간 체계적으로 학습	분야별 창업 실무지식 및 여성 창업 관련 내용 학습
과정 수	총 3개 과정(외식, 유통, 인터넷)	총 26개 과정(창업(비정규), IT, 교양/취미, 경제/재테크)
교육 인원	수시 변동	과정당 인원 수 50명으로 제한(인원 수 변동 있을 수 있음)
교육 시간	- 외 식 : 22차시 - 유 통 : 22차시 - 인 터 넷 : 26차시	과정당 10~30차시 내외(1차시당 30분 분량)

맘프러너 창업스쿨을 수료하고 창업한 자 또는 교육생들에게는 사후 지원도 이루어진다. 서울산업통상진흥원은 초기 창업자에 대하여 당면 문제나 애로사항에 대하여 해결책을 함께 찾아보고, 성공적이고 안정적인 창업 진입과 경영 구축을 위하여 1:1 컨설팅을 지원해주고 있다. 또한, 서울신용보증재단과의 업무 협약을 체결하여, '소상공인 창업자금 특별보증'을 통해 맘프러너 창업스쿨 수료자들의 창업 시 실질적으로 도움을 주고 있다. 서울산업통상진흥원 관계자에 따르면, 맘프러너 창업스쿨은 현재까지 약 5,000명의 수강생을 배출하였고, 그중 5%~10% 정도가 실제 창업을 한 것으로 추정하고 있다.

### 3.2.1.2. 맘프러너 창업스쿨 교육비 산출

맘프러너 창업스쿨 교육과정은 무료로 진행된다. 따라서 교육과정의 교육비를 산출하려면 다른 곳에서 진행되는 온라인 교육과정과 비교하여 그 비용을 추정해야 한다. 예를 들어, 우리사이버 평생교육원에서 45시간의 보육과정을 수강할 경우 150,000원, 에듀웍스쿨에서 IT실무과정(Database) 10차시를 수강할 경우 22,000원의 교육비를 지출한다. 이런 외부 교육 기관의 교육비를 고려할 때, 1차시당 교육 비용은 2,200원에서 약 3,300원 사이가 된다. 이 연구에서는 1차시당 교육 비용을 2,750원으로 산정하여 계산하였다. 따라서 맘프러너 창업스쿨의 혜택을 놓친 여성은 창업 과정만 고려했을 경우 일반적으로 192,500원<sup>11)</sup>의 교육비 기회비용을 상실했다고 추정할 수 있다. 이러한 추정치는 실무 과정까지 포함하면 훨씬 많아지지만, 실무 과정은 창업 과정 이외의 기본 교양 과정이므로 이 연구에서는 제외하고, 순수하게 창업 과정에 대한 교육비 기회비용만을 고려했다.

### 3.2.1.3. 맘프러너 창업스쿨 인식 조사

이 조사는 2010년 5월 3일~5월 7일까지 4일간 진행되었다. 조사 대상은 서울특별시 만 20세 이상 64세 이하 여성이고, 표본 크기는 총 1,006명이었다. 조사 지역은 서울특별시이며, 조사 방법은 전화조사였다. 표본 오차는 95% 신뢰수준에서 ±3.08%였다.

[표 3-15] 조사 방법

구분	내용
조사 대상	서울 여성
조사 시기	2010년 5월 3일~5월 7일까지(4일간)
표본 크기	1,006명(26개 구청별 인구 구성비 고려)
조사 방법	전화 조사
표본오차	95% ± 3.08%

맘프러너 창업스쿨에 대한 비보조 인지도를 살펴보았다. 전체 조사 대상의 2.5%만이 위 정책

11) 1차시당 교육비용(2,750원) \* 전 교육과정(70차시) = 192,500원

에 대해 무슨 내용인지 알고 있다고 응답했다. 무슨 내용인지 전혀 모르겠다고 응답한 여성이 94.0%였다. 맘프러너 창업스쿨에 대한 설명<sup>12)</sup>을 하고 나서 다시 인지도를 살펴본 결과 보조 인지도는 16.2%로 상승했다. 이 설문 결과는 여성들이 맘프러너라는 용어의 생소함으로 인해 한 번 듣고도 그 의미를 이해하지 못하고 그냥 지나친 경우가 많다는 것을 보여준다. 비보조 인지도 2.5%를 제외한 13.7%가 이런 경우에 해당한다.

맘프러너 창업스쿨을 인지하고 있는 여성들을 대상으로 교육과정 참여 여부를 조사한 결과에 따르면, 적극적 참여층이 27.8%였다. '매우 참여하고 싶다'는 여성이 5.6%, '약간 참여하고 싶다'는 여성이 22.2%였다.

### 3.2.1.4. 맘프러너 창업스쿨 수료자의 실제 창업 추정

이 연구에서는 참여 의향을 나타내고 있는 여성들이 실제 얼마나 참여하는지 알아내는 것이 중요하다. 실제로 얼마나 참여하는지에 대한 자료가 있어야 여성들이 교육 프로그램 수료 후 실제 얼마나 창업하는지 알 수 있기 때문이다.

실제 참여 여부에 대한 단서는 과거 연구자들의 논문에서 도출할 수 있다. Gruber(1970)<sup>13)</sup>의 연구에 따르면 구매의도의 환산은 비내구성 소비재의 경우 다음과 같다. '분명히 사겠다'의 경우 실제 구매율은 75.5%, '아마도 살 것이다'의 경우 31.4%, '살지도 모르겠다'는 26.8% 등이다.

Urban & Hauser(1993)의 연구에 따르면, 구매의도의 환산은 제품의 포지셔닝이 잘되고 공격적인 마케팅을 구사하는 경우, '분명히 사겠다'는 90%, '아마도 살 것이다'는 40%, '살지도 모르겠다'는 10%로 나타났다.

Juster(1966)는 확률적인 표현이 더 정확한 예측을 할 수 있다고 주장한다. '확실히 살 것이다'는 10중 9, '거의 확실히 살 것이다'는 10중 9, '살 가능성이 매우 높다'는 10중 8, '살 가능성이 높다'는 10중 7로 두었다. 그리고 나서 환산 과정을 거쳤다. 소비자들의 응답확률은 실제 구매 확률과 대체로 정비례하기는 하지만 응답 확률의 값이 커지면 커질수록 실제 확률보다 과대표현되는 경향이 있었다.

[표 3-16] 소비자들이 응답한 구매 확률과 실제 구매 확률의 관계

응답 확률	실제 확률(자동차)	실제 확률(가전제품)
100분의 1	0.07	0.017
10분의 1, 2 또는 3	0.19	0.053
10분의 4, 5 또는 6	0.41	0.111
10분의 7, 8 또는 9	0.48	0.184
100분의 99	0.55	0.205

자료: F. T. Juster(1966), "Consumer Buying Intention and Purchase Probability: An Experiment in Survey Design," *Journal of American Statistical Association*, Vol. 61.

12) 피조사자들에게 맘프러너 창업스쿨의 의미, 교육 과정, 무료 여부 등을 설명하였고, 이 후 '맘프러너 창업스쿨' 용어에 대한 인지도를 다시 물어보았다.

13) A. Gruber(1970), "Purchase Intent and Purchase Probability," *Journal of Advertising Research*, Vol, 10, pp.23~28.

Morrison(1979)<sup>14</sup>도 응답된 구매 확률과 실제 구매 확률 사이에 선형 관계를 발견했는데, 대체로 다음과 같은 비율로 줄어들었다. 응답 구매 확률 99%는 실제 구매 확률 55%, 응답 구매 확률 80%는 실제 구매 확률 50%, 응답 구매 확률 50%는 실제 구매 확률 40%, 응답 구매 확률 20%는 실제 구매 확률 20%였다.

현대경제연구원에서도 '금강산 관광 수요예측조사'를 통해 직접적으로 조사한 결과, 실제 수요를 고려하여 가중치를 보정하면 '반드시 가겠다' 50%, '가겠다' 20%가 적당한 것으로 추정하였다. 현대정공의 신타모 수요 예측은 각각 40%와 20%를 적용하였다.

이런 연구 결과를 종합해볼 때, 맘프러너 창업스쿨 교육과정은 '매우 참여하고 싶다'의 경우 70%, '약간 참여하고 싶다'의 경우 40%를 예측치로 활용할 경우 무난할 것으로 보인다. 비내구재보다 구입하기 쉬운 무료 프로그램이기 때문에 여성들의 실제 참여율이 더 높을 것으로 예상되기 때문이다.

[표 3-17] 맘프러너 창업스쿨 수료자의 실제 창업 추정

		인구 수(명)	비고
서울 여성 인구		3,442,960	통계청 자료(2005년)
인지(보조) 여성 (13.7%)		471,686	보조 인지율 16.2%, 비보조 인지율 2.5% 제외 시 (홍보 누락 효과 제외)
참여	매우 참여 (5.6%)	18,490	인지여성(471,686) *매우 참여(5.6%) *실제 교육과정 참여율(70%)
	약간 참여 (22.2%)	41,886	인지여성(471,686) *약간 참여(22.2%) *실제 교육과정 참여율(40%)
소계		60,376	
<b>실제 창업 여성</b>		<b>4,528</b>	교육 이수자 중 실제 창업자 비율 (7.5%)
-음식업 창업		<b>1,358</b>	실제 창업자의 30%
-소매업 창업		<b>3,170</b>	실제 창업자의 70%

이런 결과를 바탕으로 맘프러너 창업스쿨 용어를 개선한다면, 여성들이 교육과정을 수료하고 어느 정도 실제 창업에 나섰는지 산정했다. 서울특별시에 거주하는 여성은 2005년 통계청 자료에 따르면 3,442,960명이다. 맘프러너 창업스쿨에 대해 인지하고 있는 사람은 16.2%이다. 이들 중 비보조인지율을 보인 2.5%를 제외한 13.7%가 이 연구의 조사 대상이다. 이들이 471,686명이다. 다시 이들 중 교육과정에 '매우 참여하고 싶다'는 여성이 5.6%이고 실제 참여율을 70%로 가정한다면, 교육과정에 참여할 여성은 18,490명이다. '약간 참여하고 싶다'는 여성은 22.2%이고 실제 참여율을 40%로 가정한다면, 교육과정에 참여할 여성은 41,886명이다. 이들을 합하면 실제 참여할 여성은 60,376명이다. 맘프러너 창업스쿨 관계자에 따르면, 교육과정에 참여한 사람 중 5%에서 10% 정도가 실제 창업에 나선다고 했다. 이들이 선택한 업종은 소매업(인터넷과 유통업)이 70%, 음식업(외식업)이 30%로 추정된다. 따라서 실제 창업에 나서는 여성을 평균 7.5%로 가정한다면 4,528명이며, 이들 중 1,358명은 음식업 분야에서 창업을 하고, 3,170명은 소매업 분

14) D. G. Morrison(1979), "purchase Intentions and Purchase Behavior," *Journal of Marketing* Vol 43, No. 2(Spring), p.72.

야에서 창업을 한다고 추정할 수 있다.

### 3.2.1.5. 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 교육비 기회비용 산출

앞에서도 지적했듯이, 맘프러너 창업스쿨이라는 용어의 어려움으로 인해 자신들이 누릴 수 있는 정책적 혜택을 박탈당한 여성들이 존재한다. 만약 용어가 어렵지 않았다면, 이 여성들은 자신의 정책적 혜택을 충분히 받았을 수 있다. 맘프러너 창업스쿨 프로그램의 정책적 혜택은 창업을 위한 교육과정을 수료하는 것이다. 따라서 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 기회비용은 교육비 부분을 추정하여 산정하면 도출된다.

[표 3-18] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 교육비 기회비용 산출

구분	내용
㉠ 용어 개선으로 교육과정에 참여할 수 있는 여성 수	60,376명
㉡ 맘프러너 창업스쿨 교육비	192,500원
㉢ 용어 개선에 따른 기회비용 (㉢ = ㉠ × ㉡)	약 116.2억 원

설문 조사 결과, 맘프러너 창업스쿨 용어가 개선되었다면, 교육과정에 참여할 수 있었던 여성은 위에서 언급한 [표 3-17]에서 보듯이, 60,376명이다. 그리고 맘프러너 창업스쿨 교육비는 192,500원으로 추정하였다. 따라서 어려운 용어로 말미암아 여성들이 혜택받지 못한 정책적 비용은 11,622,380,000원이다. 약 116.2억 원이다.

## 3.2.2. 맘프러너 창업스쿨 용어 개선의 경제적 파급 효과

### 3.2.2.1. 산업연관분석 방법론<sup>15)</sup>

#### ○ 산업연관분석 개요

산업연관분석은 산업간 재화와 서비스의 거래로 이루어지는 상호의존 관계를 파악함으로써 소비, 투자, 수출 등 최종 지출이 각 산업의 생산 활동에 미치는 파급 효과를 분석하는 방법이다. 산업연관분석의 근간이 되는 산업연관표는 국민경제 내에서 일정 기간(통상 1년)에 재화와 서비스 생산 및 처분 과정에서 발생하는 모든 거래를 일정한 원칙과 형식에 따라 체계적으로 기록한 통계표이다.

산업연관분석은 경제 계획의 수립과 예측 및 산업구조 정책 방향 설정이나 조정 등에 유용한

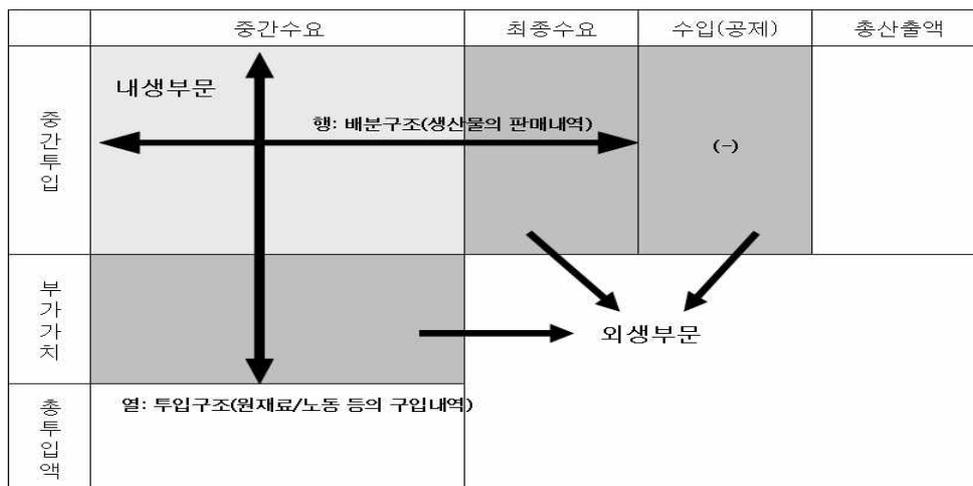
15) 한국은행(2007), 산업연관분석해설 내용을 요약했다.

분석 도구로 활용되고 있다. 산업연관분석은 거시적 분석이 미치지 못하는 산업과 산업 간의 상호연관 관계까지 분석이 가능하기 때문에 구체적인 경제 구조를 분석하는 데 유리할 뿐만 아니라 최종 수요에 의한 생산, 고용, 소득 등 국민경제에 미치는 각종 파급 효과를 산업 부문별로 나누어서 분석할 수 있다. 특히, 우리나라와 같이 생산기술이나 산업구조면에서 급격한 변화를 경험하고 있는 경제에서는 거시경제모형에 의한 총량분석과 산업연관분석이 상호보완적으로 이루어질 때 더욱 효율적인 경제 분석이 가능하다.

○ 산업연관표분석 체제

산업연관표는 [그림 3-3]와 같이 첫째, 산업 상호 간의 중간재 거래 부분, 둘째, 각 산업부문에서의 노동, 자본 등 본원적 생산요소의 투입 부분, 셋째, 각 산업 부문 생산물의 최종 소비자에게로의 판매 부분 등 세 가지로 구분된다. 세로 방향(열)은 각 산업 부문의 비용 구성 즉 투입 구조를 나타내는데 이는 원재료 등의 투입을 나타내는 중간 투입과 노동이나 자본 투입을 나타내는 부가가치의 두 부분으로 나누어지며 그 합계는 총투입액이다. 가로 방향(행)은 각 산업 부문의 생산물 판매, 즉 배분 구조를 나타내는 것으로 중간재로 판매되는 중간 수요와 소비재, 자본재, 수출 상품 등으로 판매되는 최종 수요의 두 부분으로 이루어진다. 재화와 서비스의 산업 부문 상호 간의 거래인 중간 수요와 중간 투입을 기록하는 부분이 내생 부문이며, 최종 수요와 부가가치를 기록하는 부분이 외생 부문이다. 외생 부문 값의 변동이 국민경제에 미치는 파급 효과를 알아보려는 것이 산업연관표 작성의 목적이다.

[그림 3-3] 산업연관표의 기본 구조



중간 수요와 중간 투입은 재화와 서비스의 산업 간의 거래를 나타내며, 최종 수요 부분은 6개의 항목으로 부가가치는 4개의 항목으로 구성되어 있다. 외생 부문 중 최종 수요 부분은 민간소비지출, 정부소비지출, 민간고정자본형성, 정부고정자본형성, 재고증가 및 수출의 6개 항목으로 구성되고 공제 항목으로 수입이 설정되어 있다. 부가가치는 피용자보수, 영업 잉여, 고정자본 소모 및 순생산세(생산세 - 보조금)로 구성되어 있다.

○ 산업연관분석의 기본 원리

산업연관표를 이용한 분석은 다음의 4가지 가정을 기초로 이루어진다. 첫째, 결합 생산이 존재하지 않는다는 가정으로 한 산업은 한 상품만 생산하며 각 상품과 각 산업 부문은 일대일 대응 관계에 있다. 둘째, 대체생산 방법이 존재하지 않는다는 가정으로 각 상품에 대하여 하나의 생산 방법만 존재한다고 가정한다. 셋째, 규모의 경제가 존재하지 않는다는 가정으로서 각 부문이 사용한 투입량은 그 부문의 생산 수준에 비례한다. 넷째, 외부 경제가 존재하지 않는다는 가정으로서 각 부문이 개별적으로 행한 생산 활동 결과의 총계는 각 부문이 동시에 행한 결과와 같다는 가정이다.

산업연관분석의 기본 원리는 투입계수<sup>16)</sup>를 매개로 하는 최종 수요에 의한 직·간접적인 생산 변동을 생산유발 효과, 부가가치효과 등을 측정하여 분석하는 것이다. 투입계수는 각 산업 부문이 해당 부문의 재화나 서비스 생산에 사용하기 위하여 다른 부문으로부터 구입한 원재료 및 인력 등의 중간투입액을 총투입액으로 나눈 것이다. 투입계수는 소비, 투자, 수출 등 외생적으로 결정되는 최종 수요와 총산출 수준을 연결하는 매개 역할을 담당한다. 노동 등에 대한 본원적 투입물에 대한 대가인 피용자 보수, 영업 잉여 등 부가가치액을 총투입액으로 나눈 것을 부가가치계수라고 한다.

[그림 3-4] 산업연관표의 형식

	중간수요	최종수요	수입(공제)	총산출액
중간투입	$x_{11}$ $x_{12}$ ... $x_{1j}$ ... $x_{1n}$	$Y_1$	$M_1$	$X_1$
	$x_{21}$ $x_{22}$ ... $x_{2j}$ ... $x_{2n}$	$Y_2$	$M_2$	$X_2$
	$\vdots$ $\vdots$ ... $\vdots$ ... $\vdots$	$\vdots$	$\vdots$	$\vdots$
	$x_{i1}$ $x_{i2}$ ... $x_{ij}$ ... $x_{in}$	$Y_i$	$M_i$	$X_i$
	$\vdots$ $\vdots$ ... $\vdots$ ... $\vdots$	$\vdots$	$\vdots$	$\vdots$
	$x_{n1}$ $x_{n2}$ ... $x_{nj}$ ... $x_{nn}$	$Y_n$	$M_n$	$X_n$
부가가치	$V_1$ $V_2$ ... $V_j$ ... $V_n$			
총투입액	$X_1$ $X_2$ ... $X_j$ ... $X_n$			

투입계수표는 각 산업 부문이 해당 부문의 재화나 서비스 생산에 사용하기 위하여 다른 부문으로부터 구입한 원재료 및 연료 등의 중간투입액을 총투입액으로 나누어 산출되는 투입계수를 배열한 행렬이다. 산업연관표의 기본 형식을 일반적인 행렬로 나타내면 [그림 3-4]와 같다.

투입계수행렬(A)과 부가가치계수(A<sup>v</sup>)는 [표 3-19]과 같이 투입계수를 산업연관표의 내생 부문과 같은 모양으로 배열하는 것을 의미하며 세로 방향으로 특정 산업의 투입계수와 부가가치계

16) 투입계수 =  $a_{ij} = \frac{x_{ij}}{X_j}$ , 부가가치계수:  $v_j = \frac{V_j}{X_j}$

수를 합하면 1과 같다.

[표 3-19] 투입계수행렬(A)과 부가가치계수(A<sup>v</sup>)

$$\sum_{j=1}^n a_{ij} + v_j = 1$$

$$\text{투입계수행렬}(A) = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \cdots & a_{1j} & \cdots & a_{1n} \\ \vdots & \vdots & & \vdots & & \vdots \\ a_{i1} & a_{i2} & \cdots & a_{ij} & \cdots & a_{in} \\ \vdots & \vdots & & \vdots & & \vdots \\ a_{n1} & a_{n2} & \cdots & a_{nj} & \cdots & a_{nn} \end{bmatrix} \in$$

$$\text{부가가치계수}(A^v) = [v_1 \ v_2 \ \cdots \ v_j \ \cdots \ v_n]$$

생산유발계수는 재화나 서비스에 대한 최종 수요가 증가하였을 때 각 산업 부문으로 파급되는 생산유발 효과의 크기를 구하기 위한 계수이다. 투입계수를 매개로 하여 무한히 계속되는 생산 파급 효과를 매년 계산할 수 없기 때문에 역행렬이라는 수학적 방법으로 [표 3-20]와 같이 생산유발계수를 도출하여 이용한다.

생산유발계수는 최종 수요 한 단위 증가에 따라 유발되는 직·간접 생산 파급 효과를 나타내는 승수의 성질이 있어 최종 수요 변화량에 생산유발계수를 곱하면 직·간접 생산 파급 효과를 계산할 수 있다.

[표 3-20] 생산유발계수의 도출

$$AX + Y - M = X$$

$$X - AX = Y - M$$

$$(I - A)X = Y - M$$

$$X = (I - A)^{-1}(Y - M)$$

여기서  $(I - A)^{-1}$  행렬을 생산유발계수라고 한다.  
I는 주대각 요소가 모두 1이고 그 밖의 요소는 모두 0인 단위 행렬임.

부가가치유발계수는 특정 산업 부문의 국내 생산물에 대한 최종 수요가 한 단위 증가한 경우 국민경제전체에서 직·간접적으로 유발되는 부가가치 단위를 나타낸다<sup>17)</sup>. 부가가치유발계수는 생산유발계수에 부가가치계수를 곱으로 구할 수 있다. 부가가치유발계수는 최종 수요 한 단위 증가에 따라 유발되는 부가가치액을 나타내는 승수의 성질을 가지고 있어 최종 수요 변화량에 부가가치유발계수를 곱하면 부가가치 유발 효과를 계산할 수 있다.

17) 부가가치유발계수(V) = A<sup>v</sup>(I - A)<sup>-1</sup>Y

### 3.2.2.2. 경제적 파급 효과

#### ○ 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 직접 효과

맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 경제적 파급 효과는 교육과정을 이수하고 실제 창업한 사람들의 1년 매출을 통해 분석할 수 있다. 이를 위해서는 우선 실제 창업한 사람들의 1년 매출을 추정해야 한다. 실제 창업한 사람들이 창업한 분야는 소매업과 음식업 분야이다. 이들의 매출을 직접적으로 실사할 수 없지만, 동종 분야 소상공인들의 평균 연 매출액을 통해 이들의 평균 매출을 추정할 수 있다. 소상공인진흥원에서 2007년 발간한 '2007년 소상공인 실태조사 분석 보고서'에 그 근거가 나와 있다. 소상공인들은 소매업 분야에서 월평균 997만 원, 음식업 분야에서 723만 원의 매출을 나타냈다.

이 연구에서는 창업 직후의 경제적 효과를 분석하기 위해 대상을 한정하였다. 우선 3개월에서 1년 미만의 경우는 전체 평균의 76% 정도의 월 매출을 나타냈다. 또한, 종업원이 없는 단독 사업자의 경우는 전체 평균의 61% 정도의 월 매출을 기록했다. 따라서, 창업 1년 이내 종업원이 없는 사업자의 경우 월평균 매출이 소매업은 462만 원, 음식업은 335만 원이라고 추정할 수 있다. 이를 연평균 매출로 산정하면, 소매업은 5,544만 원, 음식업은 4,020만 원이다.

[표 3-21] 소상공인의 평균 연 매출

구분	평균 월 매출	3개월~1년 미만(76%)	0명 사업장(61%)	평균 연 매출
소매업	997만 원	758만 원	462만 원	5,544만 원
음식업	723만 원	549만 원	335만 원	4,020만 원

출처: 소상공인진흥원(2007), '2007년 소상공인 실태조사 분석 보고서'

따라서 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 창업 매출 효과는 교육과정 수료 후 실제 창업한 여성 수에다 창업 후 이들이 올린 연 매출액을 곱하면 된다. 소매업의 경우 창업한 여성 수는 3,170명이고 창업 후 1년 내 연평균 매출은 5,544만 원이므로 전체 매출은 약 1,757.4억 원이다. 음식업의 경우 창업한 여성 수는 1,358명이고 창업 후 1년 내 연평균 매출은 4,020만 원이므로 전체 매출은 약 545.6억 원이다. 따라서 총매출은 약 2,303.3억 원이라고 할 수 있다.

[표 3-22] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 창업 매출 추정

구분	내용
㉠ 교육과정 수료 후 실제 창업한 여성 수	음식업: 1,358명 소매업: 3,170명
㉡ 창업 후 1년 내 연평균 매출	소매업: 5,544만 원 음식업: 4,020만 원
㉢ 용어 개선에 따른 창업 매출 (C = ㉠ × ㉡)	소매업: 1,757.4억 원 음식업: 545.9억 원
<b>총액</b>	<b>2,303.3억 원</b>

○ 파급 효과 분석

산업연관분석을 통해 도출되는 유발계수들은 최종 수요로부터 파생되는 파급 효과를 나타내고 있어, 승수의 성질을 가지고 있다. 산업연관분석에서 사용하는 대표적인 유발계수는 생산유발계수, 부가가치유발계수 등이다. 생산유발계수, 부가가치유발계수에 정책용어 개선으로 인한 최종 수요량 변화를 곱하면 정책용어 개선으로 인한 생산유발 효과, 부가가치유발 효과를 산출할 수 있다.

○ 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 생산유발 효과

맘프러너 창업스쿨 교육과정을 이수한 사람이 실제 창업을 한 경우 교육과정에 따라 일반적으로 외식업, 유통업, 인터넷 창업 등을 하게 된다. 생산유발계수표 통합대분류에 따르면, 외식업은 음식업 및 숙박, 유통업과 인터넷 창업은 도소매업으로 분류된다. 음식업 및 숙박의 생산유발계수는 2.026583로 산출되었고, 도소매업의 생산유발계수는 1.66593으로 산출되었다.

음식업 및 숙박의 생산유발계수(2007년 기준 2.026583)는 전체산업평균(2007년 기준 1.94)보다 조금 높은 수준으로 생산유발 효과는 전체산업의 생산유발 효과보다 높은 수준이다. 도소매업의 생산유발계수(2007년 기준 1.66593)는 전체산업평균(2007년 기준 1.94)보다 조금 낮은 수준으로 생산유발 효과는 전체산업의 생산유발 효과보다 낮은 수준이다. 이는 아래 [표 3-23] 산업별 생산유발계수에 잘 나타나 있다.

[표 3-23] 산업별 생산유발계수

부문 명칭	도소매	음식점 및 숙박
농림수산물	0.00589	0.157014
광산물	0.000405	0.00092
음식료품	0.011174	0.322686
섬유 및 가죽 제품	0.00738	0.007449
목재 및 종이 제품	0.017112	0.017422
인쇄 및 복제	0.004562	0.003374
석유 및 석탄 제품	0.043137	0.045603
화학제품	0.021598	0.050826
비금속광물 제품	0.001909	0.005339
제1차 금속 제품	0.006698	0.011719
금속제품	0.005397	0.012365
일반기계	0.004755	0.006451
전기 및 전자기기	0.011393	0.01156
정밀기기	0.001246	0.000955
수송장비	0.009886	0.005274
기타 제조업 제품	0.00421	0.009958
전력, 가스 및 수도	0.031799	0.040582
건설	0.00629	0.006027
도소매	1.021926	0.08998
음식점 및 숙박	0.023486	1.010115
운수 및 보관	0.080729	0.029429
통신 및 방송	0.074673	0.018585
금융 및 보험	0.056705	0.035491
부동산 및 사업서비스	0.143659	0.08815
공공행정 및 국방	0.000771	0.0003
교육 및 보건	0.00824	0.01151
사회 및 기타서비스	0.014891	0.007683
기타	0.04601	0.019816
<b>생산유발계수</b>	<b>1.66593</b>	<b>2.026583</b>
<b>전체 산업 평균</b>	<b>1.94000</b>	<b>1.94000</b>

출처: 한국은행(2007), 2007년 산업연관분석해설

생산유발계수표 기본 부문으로 좀 더 세분화하여 살펴보면, 외식업은 음식업 및 숙박 중에서 일반 음식점과 기타 음식점과 밀접하다. 일반 음식점과 기타 음식점의 생산유발계수는 각각 2.172343과 2.314533(평균 2.243438)이다. 유통업과 인터넷 창업의 경우도 도소매업 중 소매업에 좀 더 밀접하다. 소매업의 생산유발계수는 1.770838이다. 이 연구에서는 생산유발계수표 기본 부문의 분류에 따른 생산유발계수를 사용했다.

생산유발 효과를 계산한 결과 소매업 약 3,112.1억 원, 음식점 약 1,224.7억 원의 파급 효과가 산출되어, 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 전체 파급 효과는 약 4,336.8억 원으로 예상된다. 생산유발 효과는 각 산업 직접효과 금액에 생산유발계수를 곱한 값이다. 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 매출 금액은 앞의 [표 3-22]에서 산출하였다. 생산유발계수는 2007년 산업연관표에서 도출된 소매업, 음식점 각각의 생산유발계수를 사용하였다.

[표 3-24] 연도별 생산유발 효과

구분	소매업	음식업	합 계
㉠직접효과 금액	약 1,757.4억 원	약 545.9억 원	
㉡생산유발계수	1.770838	2.243438	
㉢생산유발 효과 (㉢ = ㉠ × ㉡)	약 3,112.1억 원	약 1,224.7억 원	약 4,336.8억 원

○ 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 부가가치유발 효과

맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 부가가치유발 효과는 우선, 음식업 및 숙박의 경우 0.821062로 산출되었고, 도소매업의 경우는 0.883329로 산출되었다. 음식업 및 숙박의 부가가치유발계수(2007년 기준 0.821062)는 전체산업평균(2007년 기준 0.7215)보다 조금 높은 수준으로 부가가치유발 효과는 전체 산업의 부가가치유발 효과보다 높은 수준이다. 도소매업의 부가가치유발계수(2007년 기준 0.883329)도 전체산업평균(2007년 기준 0.7215)보다 조금 높은 수준으로 부가가치유발 효과는 전체 산업의 부가가치유발 효과보다 높은 수준이다. 이는 아래 [표 3-25] 산업별 부가가치유발계수에 잘 나타나 있다.

[표 3-25] 산업별 부가가치유발계수

부문 명칭	도소매	음식점 및 숙박
농림수산물	0.001713	0.026517
광산품	0.036354	0.04099
음식료품	0.001744	0.057204
섬유 및 가죽 제품	0.000958	0.001149
목재 및 종이 제품	0.002981	0.003646
인쇄 및 복제	0.00029	0.000105
석유 및 석탄 제품	0.007549	0.009188
화학제품	0.005103	0.011418
비금속광물 제품	0.000327	0.000942
제1차 금속 제품	0.002335	0.003605
금속 제품	0.000394	0.000796
일반기계	0.001067	0.001456
전기 및 전자기기	0.004888	0.003876
정밀기기	0.000596	0.000446
수송장비	0.00086	0.000511
기타 제조업 제품	0.000523	0.000666
전력, 가스 및 수도	0.000009	0.000011
도소매	0.017191	0.001514
음식점 및 숙박	0.001919	0.000827
운수 및 보관	0.011369	0.00356
통신 및 방송	0.00158	0.000402
금융 및 보험	0.001675	0.002253
부동산 및 사업 서비스	0.012845	0.006561
공공행정 및 국방	0.000261	0.000324
교육 및 보건	0.000001	0.000012
사회 및 기타 서비스	0.001793	0.000618
기타	0.000245	0.000342
수입유발계수	0.116571	0.178938
비용자보수	0.364254	0.31027
영업 잉여	0.400542	0.275683
고정자본 소모	0.081533	0.065074
생산세(보조금공제)	0.037101	0.170034
<b>부가가치유발계수</b>	<b>0.883429</b>	<b>0.821062</b>
<b>전체 산업 평균</b>	<b>0.721500</b>	<b>0.721500</b>

출처: 한국은행(2007), 2007년 산업연관분석해설

부가가치유발계수표 기본 부문으로 좀 더 세분화하여 살펴보면, 외식업은 음식업 및 숙박 중에서 일반 음식점과 기타 음식점과 밀접하다. 일반 음식점과 기타 음식점의 부가가치유발계수는 각각 0.797887과 0.839292(평균 0.8185)이다. 유통업과 인터넷 창업의 경우도 도소매업 중 소매업에 좀 더 밀접하다. 소매업의 부가가치유발계수는 0.910528이다. 이 연구에서는 부가가치유발계수표 기본 부문의 분류에 따른 생산유발계수를 사용했다.

부가가치유발 효과를 계산한 결과 소매업 약 1,600.2억 원, 음식점 약 446.8억 원의 과급 효과

가 산출되어, 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 전체 파급 효과는 약 2,046.0억 원으로 예상된다. 부가가치유발 효과는 각 산업 직접효과 금액에 부가가치유발계수를 곱한 값이다. 맘프러너 창업스쿨 용어 개선에 따른 매출 금액은 앞의 [표 3-22]에서 산출하였다. 부가가치유발계수는 2007년 산업연관표에서 도출된 소매업, 음식점 각각의 부가가치유발계수를 사용하였다.

[표 3-26] 부가가치유발 효과

구분	소매업	음식업	합 계
㉠직접효과 금액	약 1,757.4억 원	약 545.9억 원	
㉡부가가치유발계수	0.910528	0.8185	
㉢부가가치유발 효과 (㉢ = ㉠ × ㉡)	약 1,600.2억 원	약 446.8억 원	약 2,046.0억 원

○ 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 경제적 파급 효과

맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인해 국민경제 산업에 미치는 전체 파급 효과는 [표 3-22]와 같이 생산유발 효과 약 4,336.8억 원, 부가가치유발 효과 약 2,046.0억 원으로 산출되었다.

[표 3-27] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선으로 인한 경제적 파급 효과

구분	생산유발 효과	부가가치유발 효과
소매업	약 3,112.1억 원	약 1,600.2억 원
음식업	약 1,224.7억 원	약 446.8억 원
합 계	약 4,336.8억 원	약 2,046.0억 원

제4장 공기업 명칭 영어화  
인식 조사

## 제4장 공기업 명칭 영어화 인식 조사

### 4.1. 조사 개요

#### 4.1.1. 조사 목적

최근 들어 공기업들의 영어 명칭 사용이 빈번히 이루어지고 있다. 서울특별시도시개발공사가 2004년 3월 17일부터 사명을 SH공사로 바꾸었고, 현재는 홍보 등 주요 행사에 주로 SH를 많이 이용한다. 농협 역시 2007년 6월 28일 비전 2015 및 새 CI 선포식을 통해 NH라는 새로운 브랜드를 소개하였고, 이후 NH를 기업 전반에 사용하고 있다. 특히, 국내에서 가장 규모가 큰 공기업 중 하나인 한국토지주택공사는 한국주택공사와 한국토지공사가 통합되면서 2009년 10월 출범하면서 LH라는 영어 명칭을 사용하고 있는데, 기존 주공 아파트를 LH로 개명하였다.

이러한 공기업들의 영어 명칭 사용은 글로벌화가 많이 진행된 국내 상황에 비추어 여러 가지 장점이 있다. 그러나 유행처럼 번지고 있는 공기업의 영어 명칭에 대한 비판적인 시각도 많은 것이 사실이다. 특히, 국내 영업을 주로 해야 하는 주요 공기업들이, 명칭을 영어로 사용하는 것에 대해서는 좀 더 논의해 볼 문제이다. 따라서 현 시점에서 국민들이 공기업 명칭 영어화에 대해 어떻게 인식하고 있는지 조사하는 것이 필요하다. 이를 위해서는 도입 시기, 홍보 부족 등 여러 가지 요인들을 고려해야 하지만, 일단 현재 상태에서 국민들이 공기업의 영어 명칭에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 알아보는 것도 유의미한 조사가 된다. 이런 국민들의 인식 조사를 통해 공기업의 명칭 영어화에 대한 시사점을 알아낼 수 있기 때문이다.

따라서 이 조사는 일반 국민을 대상으로 공기업들의 명칭 영어화에 대한 만족도와 문제점을 파악하고, 국민 편익 측면에서 공기업의 명칭 영어화로 인한 효과를 측정하고자 진행하였다. 이는 공기업 명칭 영어화에 대한 국민의 전반적인 인지도를 측정하여 국민과의 의사소통 방법을 모색하고자 하는 것이다. 특히, 국민들이 생각하는 공기업 명칭 영어화의 기대 효과를 파악하여, 정량적으로 측정할 수 없는 정성적 기대 효과에 대한 근거 자료를 마련하고자 하였다. 공기업 명칭 영어화의 부정적인 효과 및 향후 보완해야 하는 사항에 대한 국민의 의견을 수렴하고자 함도 목적 중의 하나이다.

#### 4.1.2. 조사 설계

이 조사는 2010년 4월 22일~4월 30일까지 6일간 진행되었다. 조사 대상은 전국 만 20세 이상 64세 이하 남녀이고, 표본 크기는 총 1,024명이었다. 조사 지역은 서울특별시 및 6대 광역시를 포함한 전국이며, 조사 방법은 전화조사였다. 표본 오차는 95% 신뢰수준에서  $\pm 3.06\%$ 였으며, 빈도 분석과 교차 분석 방법을 사용했다.

[표 4-1] 조사 방법

구분	내용
조사 대상	전국
조사 시기	2010년 4월 22일~4월 30일까지(6일간)
표본 크기	1,024명(16개 시도별 인구 구성비 고려)
조사 방법	전화조사
표본오차	95% ± 3.06%
분석 방법	빈도 분석, 교차 분석

응답자의 특성을 살펴보면, 우선 성/연령별 분포는 전체 응답자 중 ‘남자’ 46.8%, ‘여자’ 53.2%이며, 연령별로는 ‘20대’ 21.1%, ‘30대’ 24.1%, ‘40대’ 22.6%, ‘50대 이상’ 32.2%이다.

[표 4-2] 성/연령별 분포

성/연령	사례 수(명)	구성비(%)
남자	479	46.8
여자	544	53.2
20대	216	21.1
30대	247	24.1
40대	231	22.6
50대 이상	330	32.2

최종 학력별 분포는 ‘고등학교 이하’ 34.7%, ‘대학’ 60.2%, ‘대학원 이상’ 5.1%이다.

[표 4-3] 최종 학력별 분포

최종 학력	사례 수(명)	구성비(%)
고등학교 이하	352	34.7
대학	611	60.2
대학원 이상	52	5.1

지역 크기별로 살펴보면, ‘대도시’ 48.4%, ‘중소도시’ 41.6%, 읍면지역은 10.0%이다.

[표 4-4] 지역 크기

지역 크기	사례 수(명)	구성비(%)
대도시	496	48.4
중소도시	426	41.6
읍면 지역	102	10.0

지역별 분포는 '서울' 21.4%, '부산' 8.0%, '대구' 5.3%, '인천' 5.5%, '광주' 3.0%, '대전' 3.0%, '울산' 2.1%, '경기' 21.3%, '강원' 3.5%, '충북' 3.5%, '충남' 4.3%, '전북' 3.9%, '전남' 3.6%, '경북' 5.9%, '경남' 5.7%이다.

[표 4-5] 지역별 분포

지역	사례 수(명)	구성비(%)
서울	219	21.4
부산	82	8.0
대구	54	5.3
인천	56	5.5
광주	31	3.0
대전	31	3.0
울산	22	2.1
경기	218	21.3
강원	36	3.5
충북	36	3.5
충남	44	4.3
전북	40	3.9
전남	37	3.6
경북	60	5.9
경남	58	5.7

월평균 가계소득별 분포는 '1~2천만 원 이내' 12.3%, '3~4천만 원' 28.2%, '5~6천만 원' 27.9%, '7~8천만 원' 7.3%, '8천만 원 이상' 6.6%, '없음' 1.0%, '무응답' 16.6%이다.

[표 4-6] 소득별 분포

월평균 소득	사례 수(명)	구성비(%)
100만 원 이하	120	12.1
101~200만 원	241	24.3
201~300만 원	173	17.5
301~400만 원	86	8.7
401~500만 원	44	4.4
501~600만 원	24	2.4
601만 원 이상	11	1.1
없음	292	29.5

직업별 분포는 '대기업 사무직' 7.5%, '중소기업 사무직' 24.5%, '생산직' 2.9%, '전문직' 3.2%, '자영업' 15.6%, '가사(주부)' 24.7%, '농업/임업/어업' 0.6%, '학생' 8.1%, '판매/서비스' 4.6%, '무직 및 기타' 8.3%이다.

[표 4-7] 직업별 분포

직업	사례 수(명)	구성비(%)
대기업 사무직	77	7.5
중소기업 사무직	250	24.5
생산직	30	2.9
전문직	33	3.2
자영업	159	15.6
가사(주부)	252	24.7
농업/임업/어업	6	0.6
학생	83	8.1
판매 서비스업	47	4.6
무직/기타	85	8.3

## 4.2. 공기업 영어 명칭 인지도

### 4.2.1. 공기업 영어 명칭에 대한 인지도 조사

인지도 조사는 국내 활동이 많은 주요 공기업 중 영어 명칭을 주로 사용하는 3개 공기업(LH, SH, NH)을 선정하여 조사하였다. 3개 공기업 영어 명칭에 대한 평균적 인지도를 살펴보면, 국민 71.1%가 공기업의 영어 명칭을 보고 무슨 일을 하는 기업인지 알지 못했으나, 한글 명칭인 경우 국민 95.1%가 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있어, 국민들의 영어 명칭에 대한 인지도가 현저하게 낮다는 사실을 알 수 있다. 대체로 대도시일수록, 그리고 최종학력이 높을수록 영어 명칭에 대한 인지도가 높은 것으로 분석되었다. 특이한 점은 연령대별로 다소 차이를 보였는데, 30대와 40대의 인지도가 높은 반면, 20대와 50대 이상에서는 인지도가 상대적으로 낮았다. 20대의 경우 상대적으로 높은 영어 실력임에도 낮은 관여도로 인해, 50대 이상의 경우 영어에 대해 친숙하지 못했기 때문이라고 할 수 있다.

[표 4-8] 공기업 명칭 인지도

	영어 명칭		한글 명칭	
	안다(%)	모른다(%)	안다(%)	모른다(%)
한국토지주택공사(LH)	19.2	80.8	95.0	5.0
서울도시개발공사(SH)	21.1	78.9	90.4	9.6
농협(NH)	46.4	53.6	99.1	0.1
<b>평균</b>	<b>28.9</b>	<b>71.1</b>	<b>95.1</b>	<b>4.9</b>

3대 공기업의 평균적 인지도를 구체적으로 살펴보면, 우선 연령별로는 30대(37.8%), 40대(34.5%)가 평균 인지도보다 높았으며, 20대(24.2%)와 50대 이상(21.4%)은 평균 인지도보다 다소 낮은 수준이다.

[표 4-9] 연령별 영어 명칭 평균 인지도

	영어 명칭	
	안다(%)	모른다(%)
20대	24.2	75.8
30대	37.8	62.2
40대	34.5	65.5
50대 이상	21.4	78.6

교육 수준별로는 '대학(34.4%)', '대학원 이상(44.9%)'이 '고등학교 이하(16.9%)'보다 공기업의 영어 명칭에 대한 인지도가 높다.

[표 4-10] 교육 수준별 영어 명칭 평균 인지도

	영어 명칭	
	안다(%)	모른다(%)
고등학교 이하	16.9	83.1
대학교	34.4	65.6
대학원 이상	44.9	55.1

성별로는 '남자(34.5%)'가 '여자(24.0%)'보다 공기업의 영어 명칭에 대한 인지도가 약간 높은 편이다.

[표 4-11] 성별 영어 명칭 평균 인지도

	영어 명칭	
	안다(%)	모른다(%)
남자	34.5	65.5
여자	24.0	76.0

## 4.2.2. 각 공기업별 인지도 분석

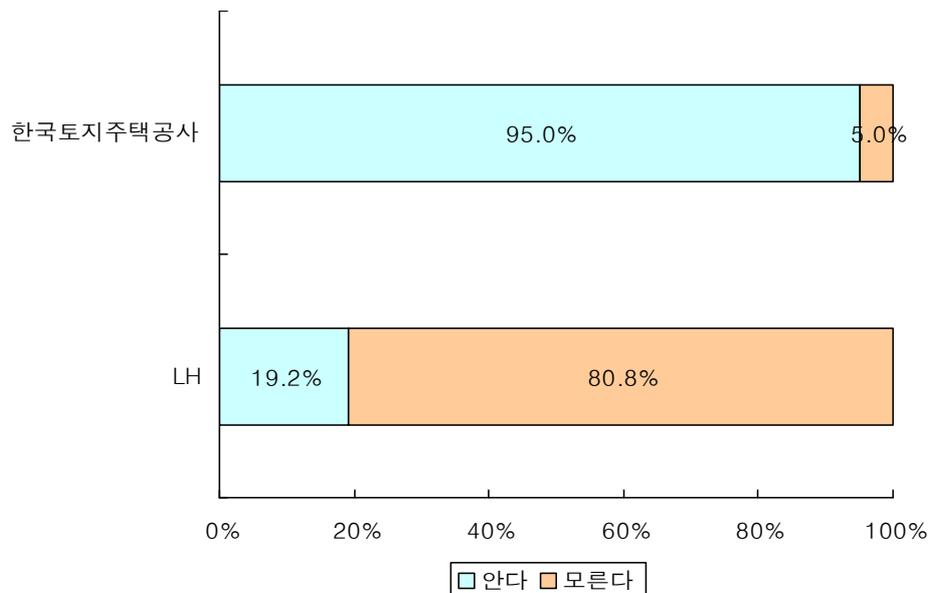
### 4.2.2.1. 한국토지주택공사(LH)

#### ○ 한국토지주택공사(LH) 인지도

한국토지주택공사(LH)의 인지도를 살펴보면, 국민 80.8%가 LH의 영어 명칭을 보고 무슨 일을 하는 기업인지 알지 못했으나, 한글 명칭인 경우 국민 95.0%가 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있어, 국민들의 영어 명칭에 대한 인지도가 현저하게 낮다는 사실을 알 수 있다. 이는 다른 공기업에 비해 많이 낮은 수치인데, 2009년 10월 통합 이후 영어 브랜드를 선포했기 때문에 홍보 부족으로 인해 상대적으로 낮았을 것으로 보인다.

대체로 대도시일수록, 그리고 최종학력이 높을수록 영어 명칭에 대한 인지도가 높은 것으로 분석되었다. 앞서 지적했듯이 연령대별로 다소 차이를 보였는데, 30대와 40대의 인지도가 높은 반면, 20대와 50대 이상에서는 인지도가 상대적으로 낮았다. 특이한 점은 지역별로 영어 명칭 인지도에서 많은 편차를 보이고 있다. 인천, 충북, 충남의 경우 상대적으로 높은 편이나, 울산, 경남, 부산 등의 경우는 평균 이하로 나타났다.

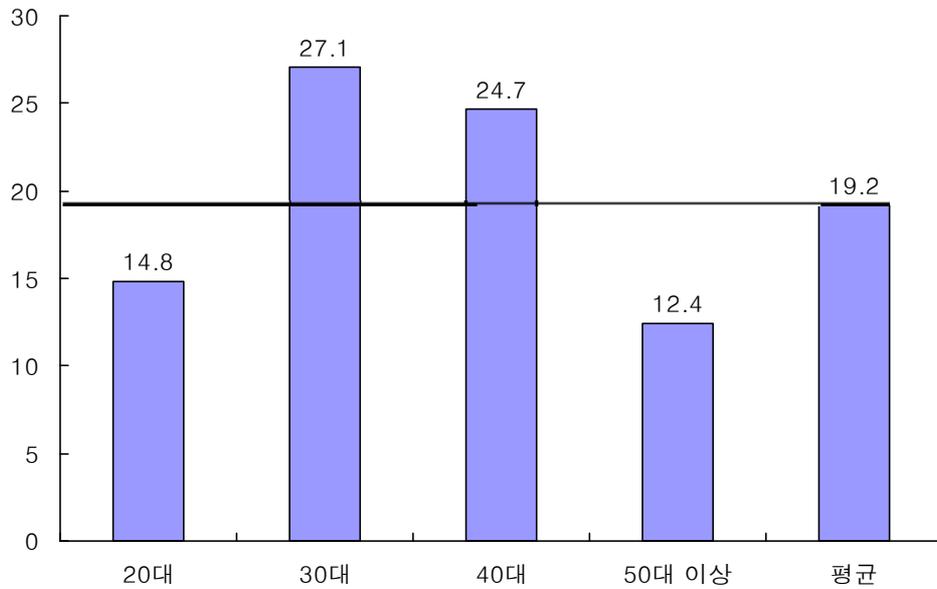
[그림 4-1] 한국토지주택공사(LH) 인지도



#### ○ 응답자 특성별 인지도

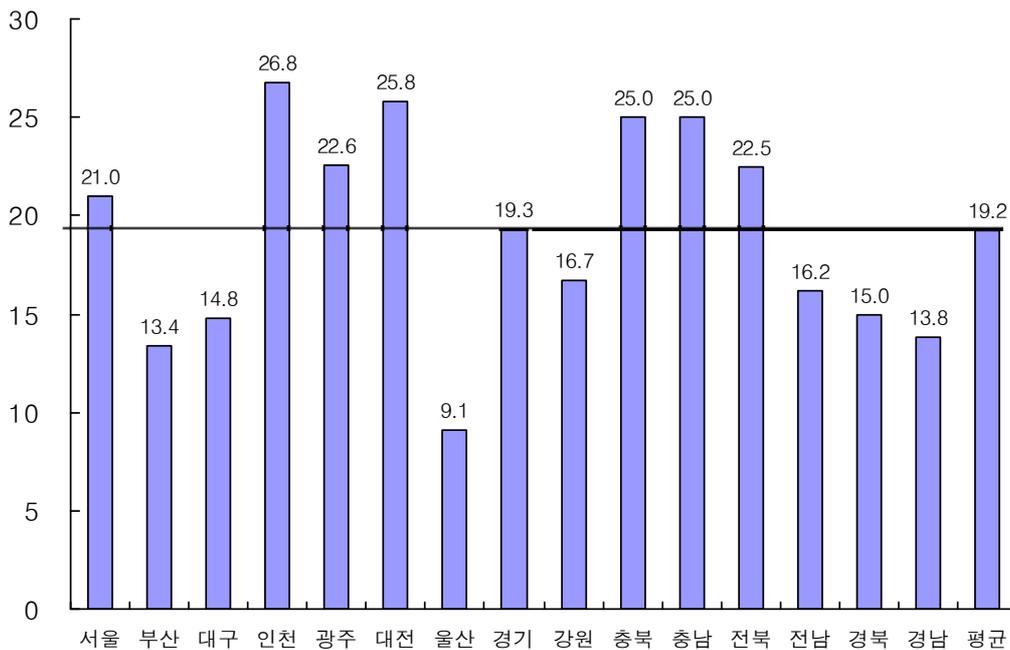
영어 명칭 인지도를 구체적으로 살펴보면, 우선 연령별로는 30대(27.1%), 40대(24.7%)가 평균 인지도보다 높았으며, 20대(14.8%)와 50대 이상(12.4%)은 평균 인지도보다 다소 낮은 수준이다.

[그림 4-2] 연령별 LH 인지도



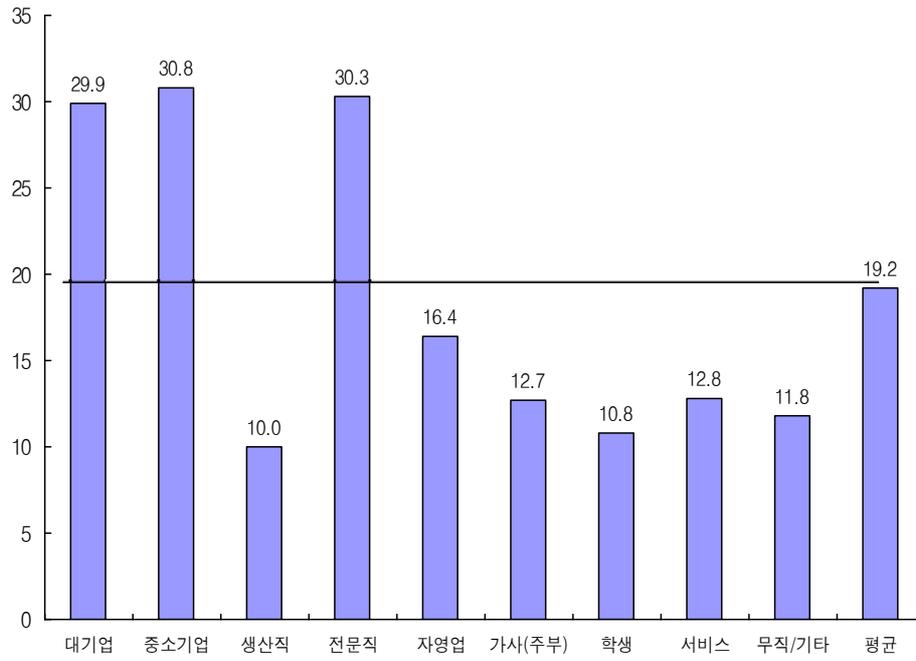
지역별 영어 명칭 인지도에서는 인천(26.8%), 충북(25.0%), 충남(25.0%)의 경우가 높은 지역으로 나타났지만, 울산(9.1%), 부산(13.4%), 경남(13.8%) 등의 경우는 전국 평균 이하로 나타났다.

[그림 4-3] 지역별 LH 인지도



직업별 영어 명칭 인지도에서는 대기업 사무직(29.9%), 중소기업 사무직(30.8%), 전문직(30.3%)의 경우가 높은 지역으로 나타났지만, 생산직(10.0%), 학생(10.8%), 무직/기타(11.8%) 등의 경우는 전국 평균 이하로 나타났다.

[그림 4-4] 직업별 LH 인지도



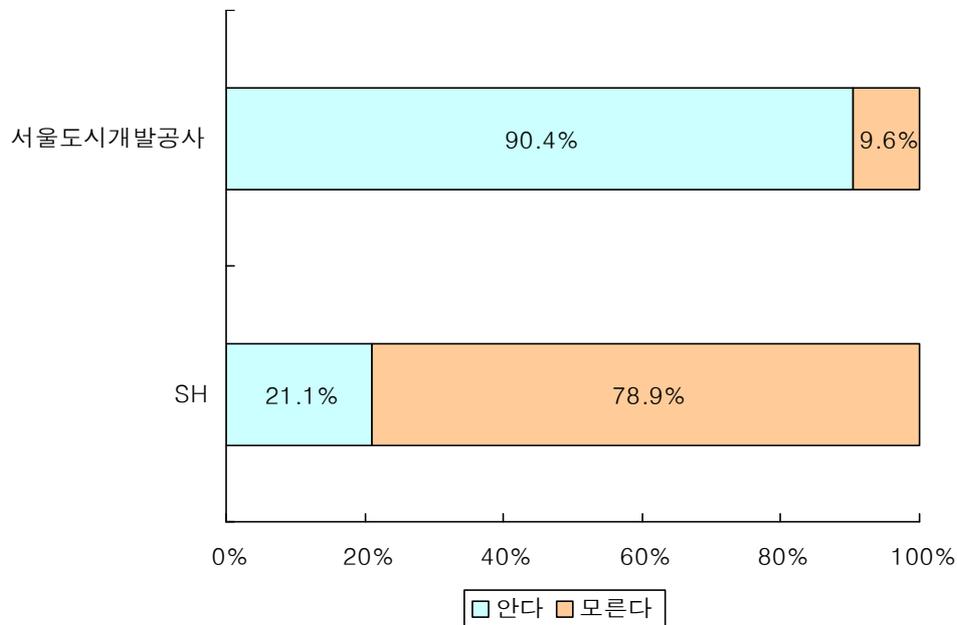
#### 4.2.2.2. 서울도시개발공사(SH)

##### ○ SH공사 인지도

SH공사의 인지도를 살펴보면, 국민 78.9%가 SH의 영어 명칭을 보고 무슨 일을 하는 기업인지 알지 못했으나, 한글 명칭인 경우 국민 90.4%가 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있어, 국민들의 영어 명칭에 대한 인지도가 현저하게 낮다는 사실을 알 수 있다. 그러나 SH공사가 서울을 중심으로 활동을 한다는 점을 고려하여, 서울 지역만을 상대로 인지도를 살펴보면, 42.5%로 상대적으로 많이 올라간다. LH와 비교할 경우 인지도가 훨씬 높는데, 역시 대국민 노출 정도가 2004년부터 시작하여 그러한 결과가 나타난 것으로 추측할 수 있다.

LH와 마찬가지로, 대도시일수록, 그리고 최종학력이 높을수록 영어 명칭에 대한 인지도가 높은 것으로 분석되었다. 연령대별로도, 30대와 40대의 인지도가 높은 반면, 20대와 50대 이상에서는 인지도가 상대적으로 낮았다.

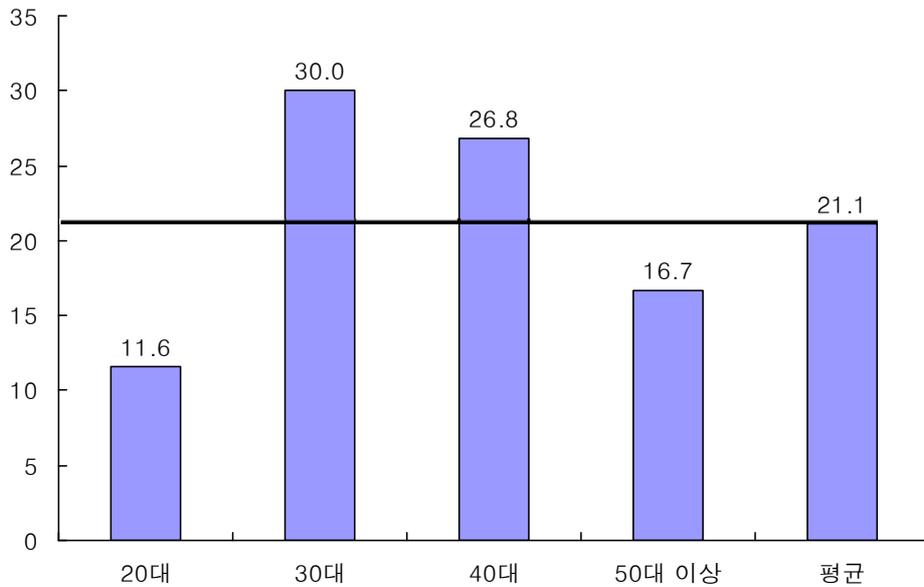
[그림 4-5] SH 공사 인지도



##### ○ 응답자별 특성

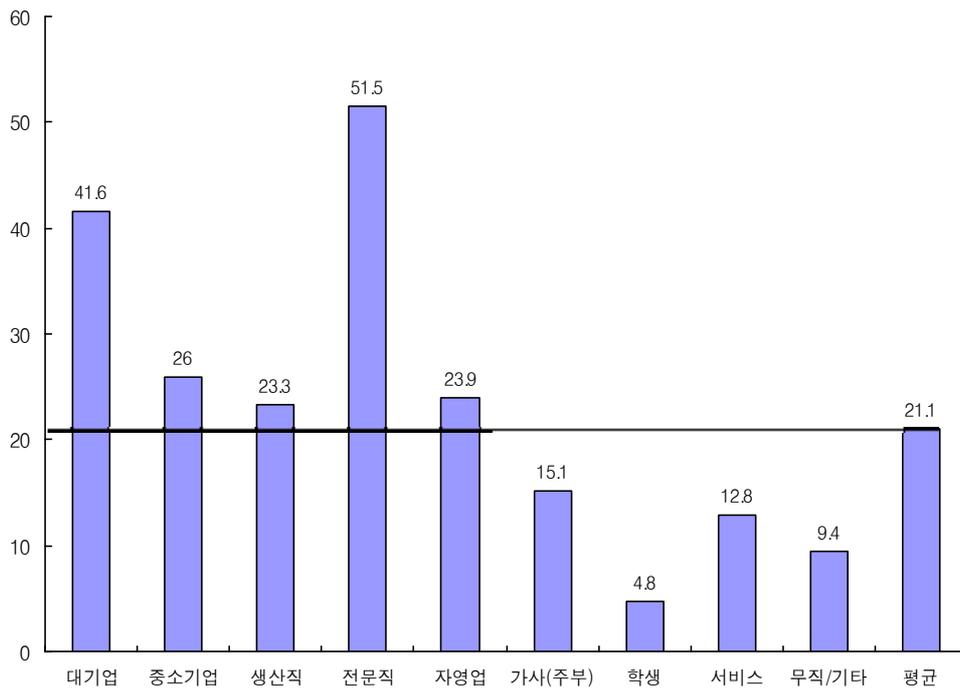
영어 명칭 인지도를 구체적으로 살펴보면, 우선 연령별로는 30대(30.0%), 40대(26.8%)가 평균 인지도보다 높았으며, 20대(11.6%)와 50대 이상(16.7%)은 평균 인지도보다 다소 낮은 수준이다.

[그림 4-6] 연령별 SH 인지도



직업별 영어 명칭 인지도에서는 대기업 사무직(41.6%), 중소기업 사무직(26.0%), 전문직(51.5%)의 경우가 높은 지역으로 나타났지만, 판매 서비스업(12.8%), 학생(4.8%), 무직/기타(9.4%) 등의 경우는 전국 평균 이하로 나타났다.

[그림 4-7] 직업별 SH 인지도



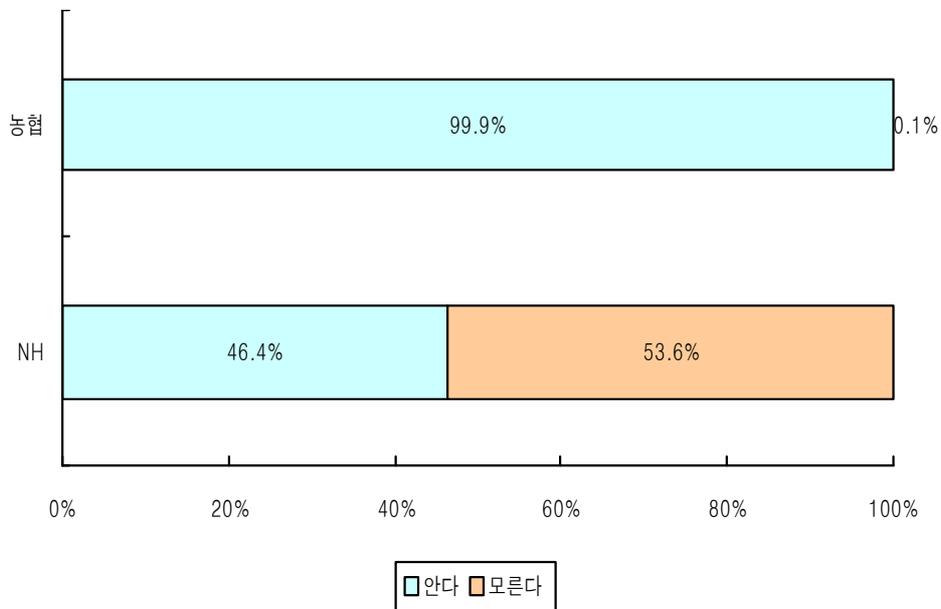
### 4.2.2.3. 농협(NH)

#### ○ 농협(NH) 인지도

농협(NH)의 인지도를 살펴보면, 국민 53.6%가 NH의 영어 명칭을 보고 무슨 일을 하는 기업인지 알지 못했으나, 한글 명칭인 경우 국민 99.9%가 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있다. 국민들의 대부분이 한글 명칭을 알고 있다는 사실에 비추어보면 영어 명칭에 대한 인지도가 현저하게 낮다는 사실을 알 수 있다. 영어 명칭의 경우 SH보다 뒤늦게 도입했음에도, 인지도가 높은데 이는 일반 국민이 상대적으로 많이 이용하고 있기 때문으로 보인다.

다른 공기업과 마찬가지로 대체로 대도시일수록, 그리고 최종학력이 높을수록 영어 명칭에 대한 인지도가 높았다. 연령대별로는 20대와 50대 이상이 30대와 40대보다 인지도가 상대적으로 낮았다. 지역별로는 경남, 충북, 전남 등이 6대 도시보다 현저하게 높은 인지도를 나타내고 있으며, 울산, 대구, 부산 등의 경우는 평균 이하로 나타났다.

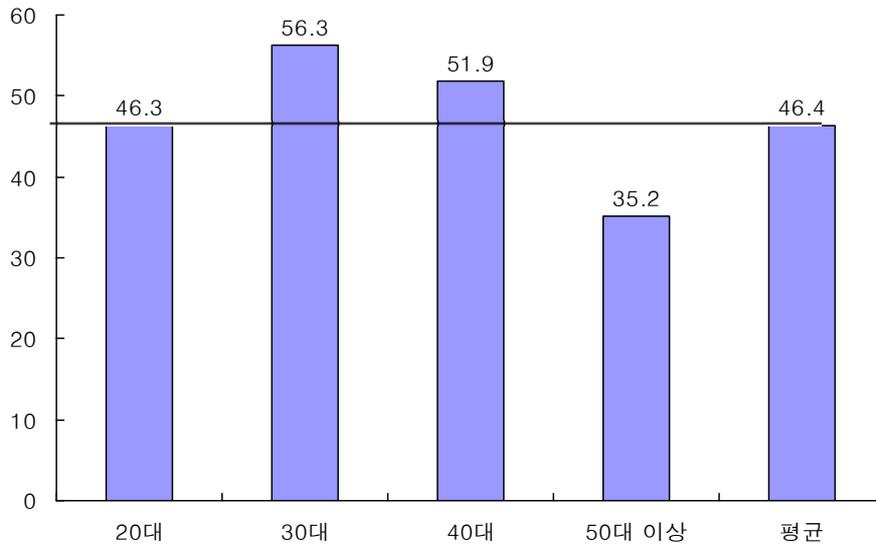
[그림 4-8] 농협(NH) 인지도



#### ○ 응답자별 특성

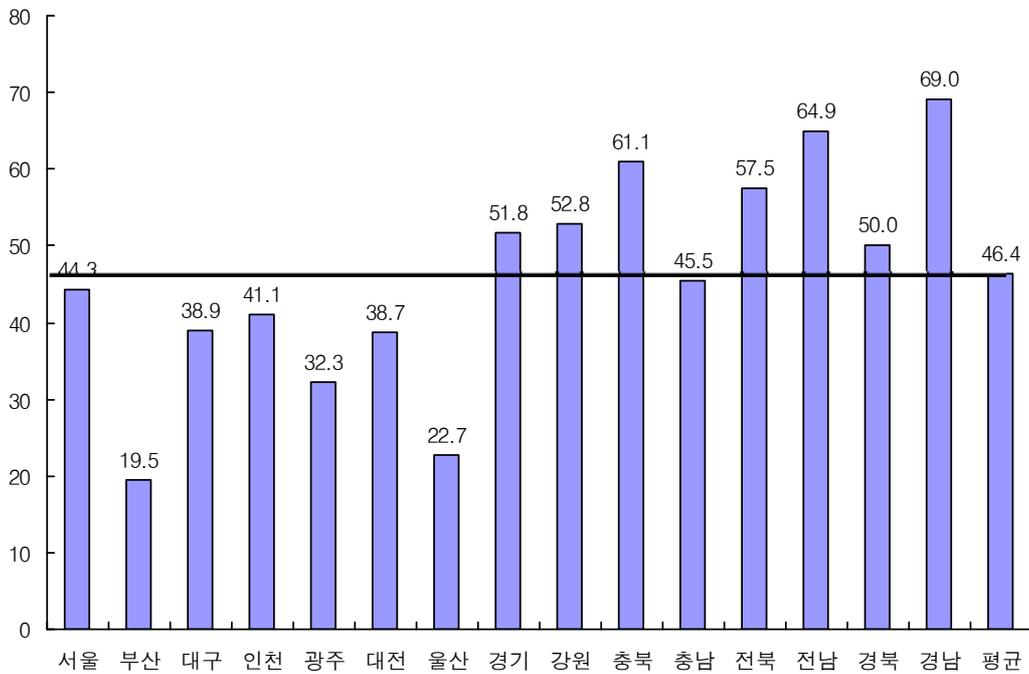
영어 명칭 인지도를 구체적으로 살펴보면, 우선 연령별로는 30대(56.3%), 40대(51.9%)가 평균 인지도보다 높았으며, 20대(46.3%)와 50대 이상(35.2%)은 평균 인지도보다 다소 낮은 수준이다.

[그림 4-9] 연령별 NH 인지도



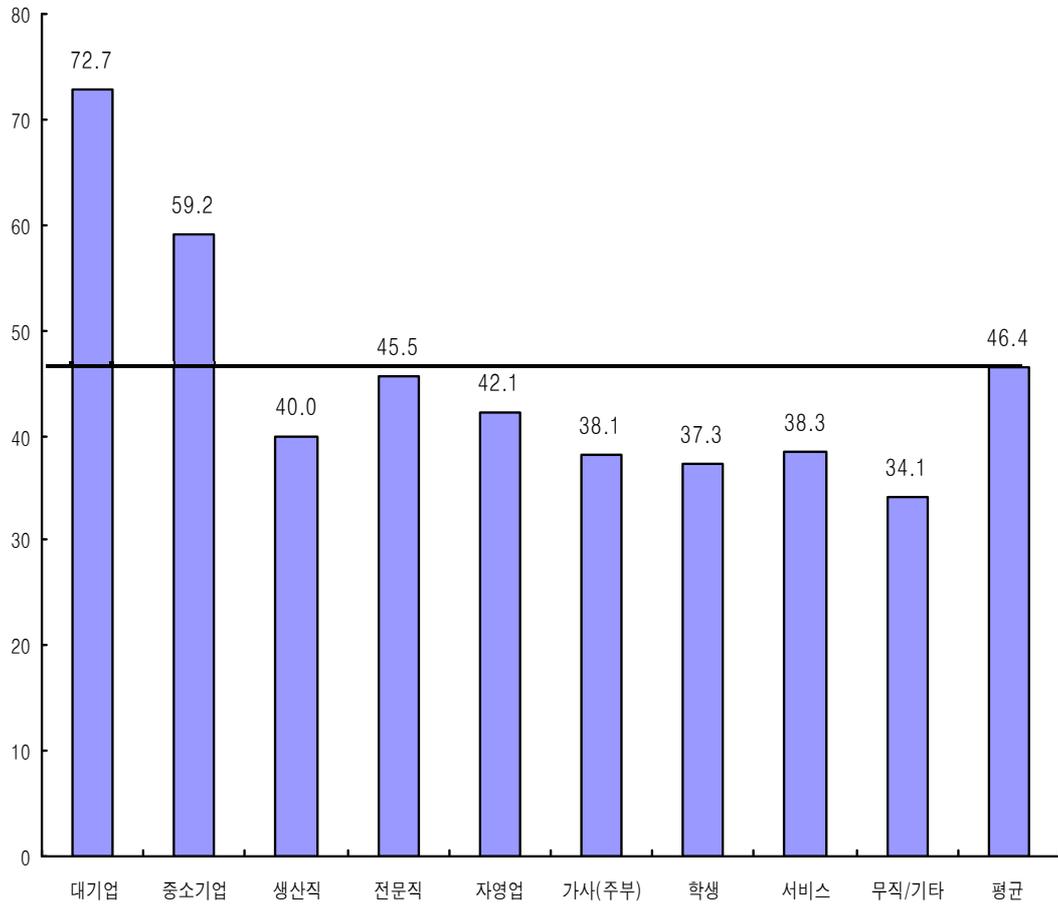
지역별 영어 명칭 인지도에서는 경남(69.0%), 전남(64.9%), 충북(61.1%)의 경우가 높은 지역으로 나타났지만, 울산(22.7%), 부산(19.5%), 광주(32.3%) 등의 경우는 전국 평균 이하로 나타났다.

[그림 4-10] 지역별 NH 인지도



직업별 영어 명칭 인지도에서는 대기업 사무직(72.7%), 중소기업 사무직(59.2%), 전문직(45.5%)의 경우가 높은 직업으로 나타났지만, 주부(38.1%), 학생(37.3%), 무직/기타(34.1%) 등의 경우는 전국 평균 이하로 나타났다.

[그림 4-11] 직업별 NH 인지도



### 4.3. 공기업 영어 명칭 만족도 및 불편 사항

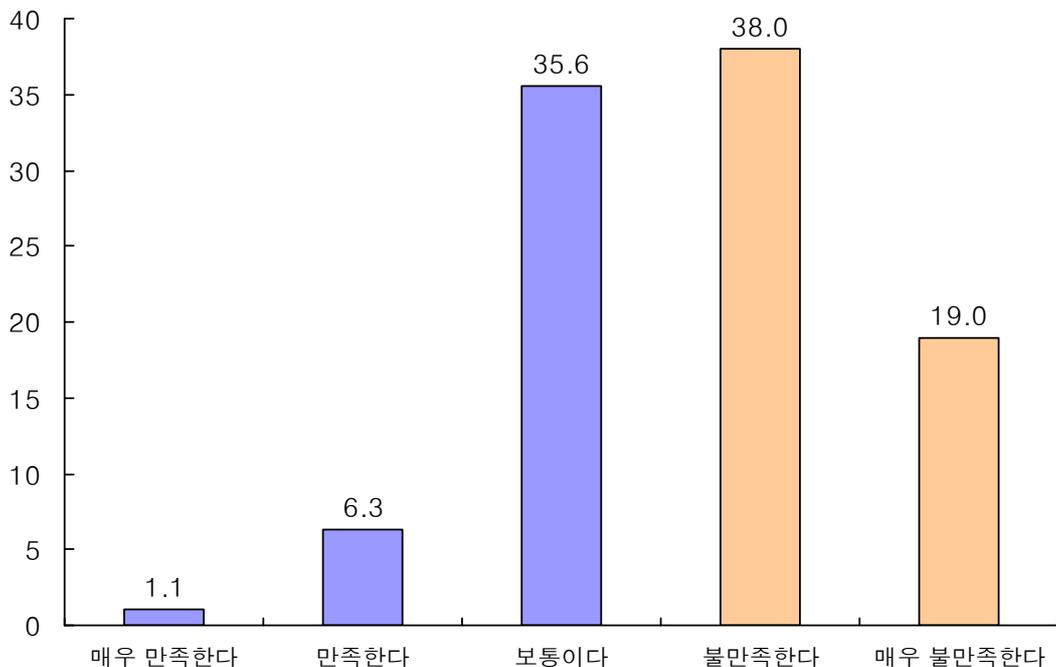
#### 4.3.1. 공기업 영어 명칭 만족도

##### 4.3.1.1. 전체 만족도

공기업 명칭의 영어 사용에 대한 만족도는 5점 만점에 2.3점으로 전반적인 만족도 점수가 낮으며, 국민들 절반 이상(57.0%)이 공기업의 명칭 영어 사용에 만족하지 못하고 있다. '매우 불만족한다(19.0%)', '불만족한다(38.0%)'고 응답한 반면, '매우 만족한다(1.1%)', '만족한다(6.3%)에 불과하여 공기업 영어 명칭 사용에 대하여 만족도가 현저히 낮다는 사실을 알 수 있다.

지역별로는 대도시보다 중소도시, 읍면 지역에서 불만족도가 높은 것으로 나타났으며, 연령별로는 40대 이상이 높은 반면, 20대, 30대는 상대적으로 불만족률이 낮았다. 특이한 점은 교육 수준별로 볼 때, 대학원 이상의 국민들의 불만족률이 대학교의 국민들에 비해 상대적으로 높게 나타났는데, 불편함보다는 영어 명칭 사용의 부당함에 대한 지적일 가능성이 크다.

[그림 4-12] 공기업 영어 명칭 사용에 대한 만족도



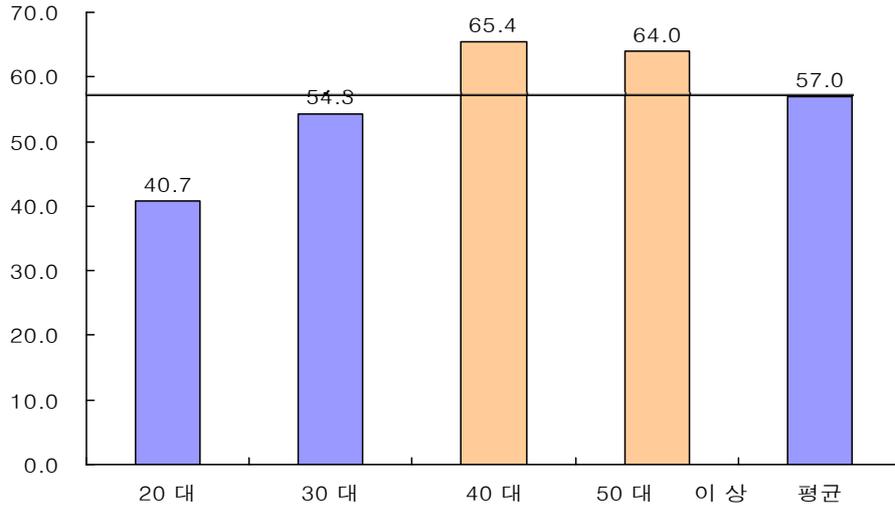
##### 4.3.1.2. 응답자별 특성

영어 명칭 만족도에 대해 구체적으로 살펴보면, 우선 연령별로는 20대(40.7%), 30대(54.3%)가 평균 불만족도보다 낮았으며, 40대(65.4%)와 50대 이상(64.0%)은 평균 불만족도보다 다소 높은 수준이다.

공기업 영어 명칭에 대한 개별 인지도에서 낮은 수준을 보였던 20대가 상대적으로 불만족도

가 낮은 것이 특이한데, 이는 자신들의 인지 여부와는 상관없이 영어 명칭 도입에 대해서는 폭넓게 허용하기 때문으로 보인다. 마찬가지로 이유로 개별 인지도에서 높은 수준을 보였던 40대가 상대적으로 불만족도가 높은 것은 자신들의 인지 여부와는 상관없이 영어 도입에 대한 허용도가 낮기 때문으로 보인다.

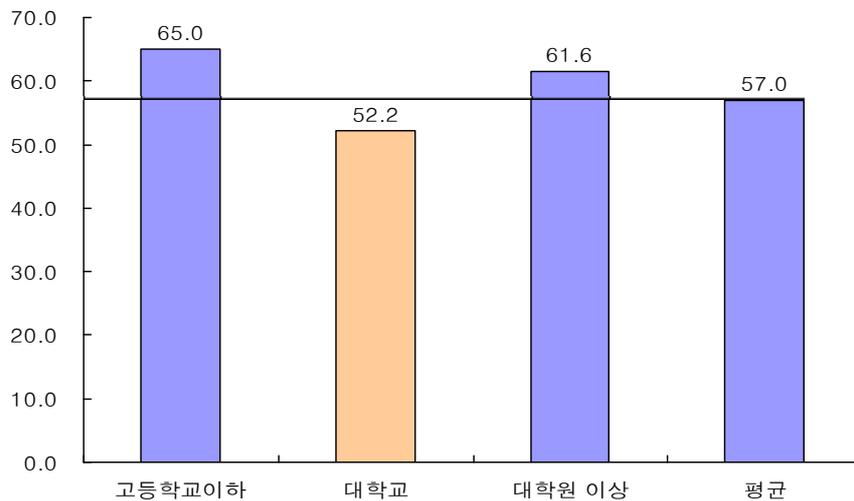
[그림 4-13] 연령별 불만족도



교육 수준별로 볼 때, 대학교를 졸업한 국민들의 경우 불만족률이 52.2%로 평균보다 상대적으로 낮게 나타났으며, 고등학교 이하인 경우는 65.0%로 나타났다.

특이한 점은 대학원 이상의 국민들의 불만족률이 61.6%로 평균보다 상대적으로 높게 나타났다. 개별 공기업 인지도에서 상대적으로 높은 인지율을 보였던 이들의 불만족률이 대학교를 졸업한 국민들에 비해서도 상대적으로 높은 이유는 자신들의 영어 명칭 사용에 대한 불편함보다는 영어 명칭 사용의 일반적인 부당함에 대한 지적일 가능성이 크다.

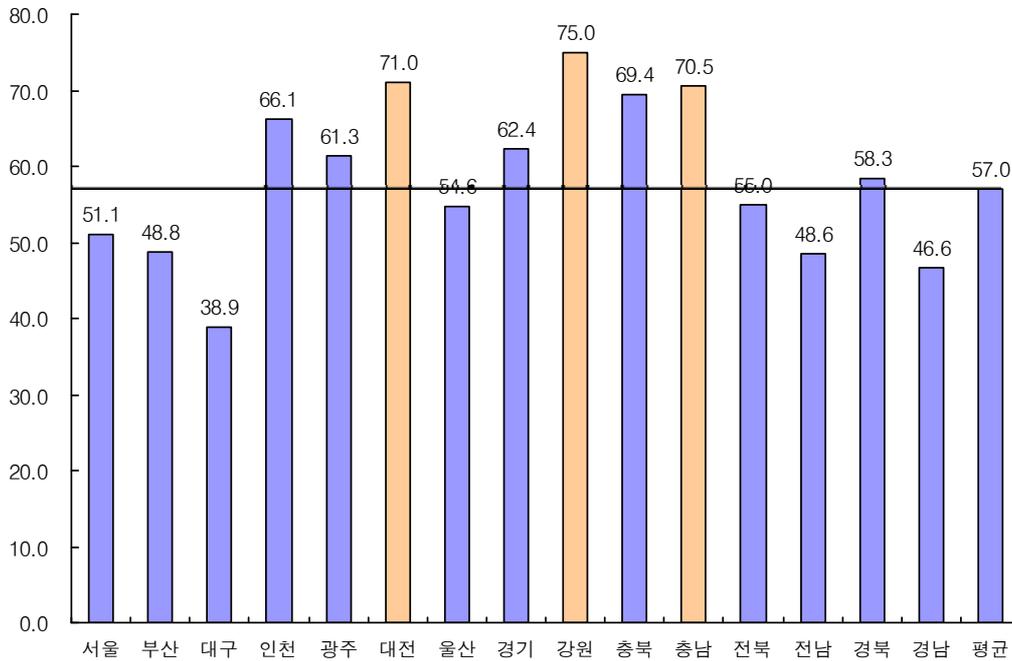
[그림 4-14] 교육 수준별 불만족도



지역별 영어 명칭 만족도에서는 특히, 강원(75.0%), 대전(71.0%), 충남(70.5%)의 경우가 불만족률이 상대적으로 높은 지역으로 나타났지만, 대구(38.9%), 경남(46.6%), 전남(48.6%) 등의 경우는 전국 평균 이하로 나타났다.

대도시의 경우에서 서울(51.1%), 부산(48.8%), 대구가 낮은 반면, 인천(66.1%), 광주(61.3%), 대전은 높아, 서로 혼재되는 경향을 보였다. 지방의 경우 경기(62.4%), 강원, 충북(69.4%), 충남이 높은 반면, 전북(55.0%), 전남, 경남은 낮아 중부 지방의 경우 높고, 남부 지방의 경우 대체로 낮은 경향을 나타내고 있다.

[그림 4-15] 지역별 불만족도



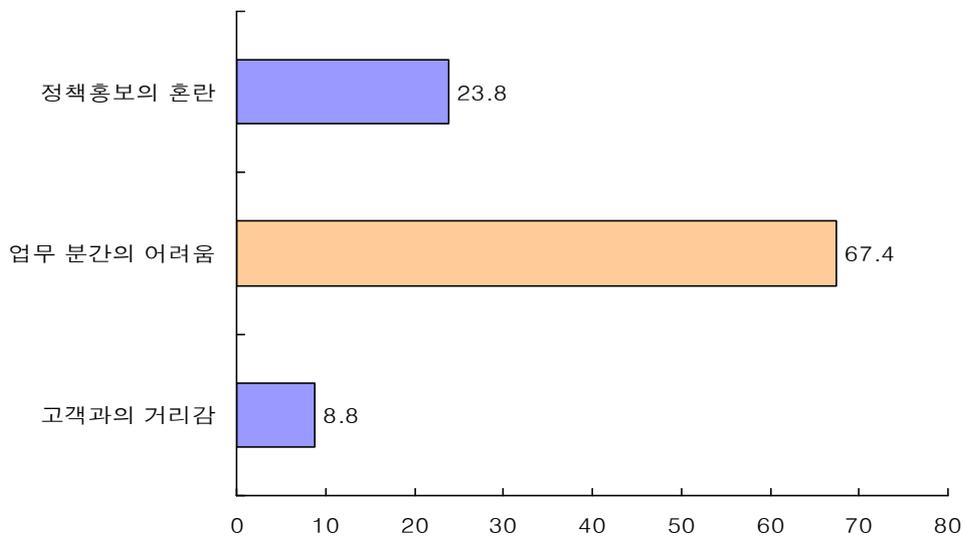
## 4.3.2. 공기업 명칭 영어화 문제점

### 4.3.2.1. 전체 문제점

공기업들이 명칭을 영어로 사용하는 데 따른 문제점에 대해 '공기업 정책을 홍보할 때 혼란스럽다(23.8%)'와 '무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다(67.4%)'를 많이 지적하여, 직접적인 고객과의 거리감(8.8%)보다 공기업의 명칭 영어 사용에 따른 혼란에 더 많은 문제점을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 공기업의 명칭 영어 사용에 따른 가장 큰 문제점으로는 '무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다'를 지적하였다.

지역별로 살펴보면, 읍면 지역보다는 대도시 지역에서 자신의 불편함에 대한 문제점보다는 공기업 업무에 대한 불편함을 더 많이 지적하고 있다. 교육 수준별로 보면 더욱 명확하게 고등학교 이하보다 대학원 이상이, 직업별로는 자영업자보다 대기업 사무직 종사자들이 공기업 업무 혼란을 더욱 많이 지적하였다. 이런 결과를 볼 때, 국민들의 공기업 영어 명칭에 대한 인식이 자신들의 불편함에 대한 문제점을 지적하기보다, 당위적인 입장에서 문제점을 지적하고 있음을 알 수 있다.

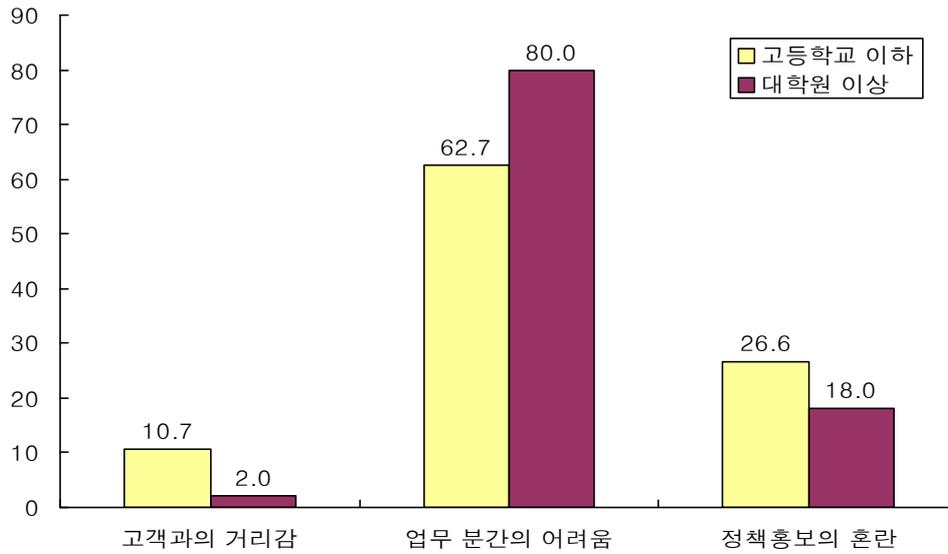
[그림 4-16] 공기업 명칭 영어 사용의 문제점



### 4.3.2.2. 응답자별 특성

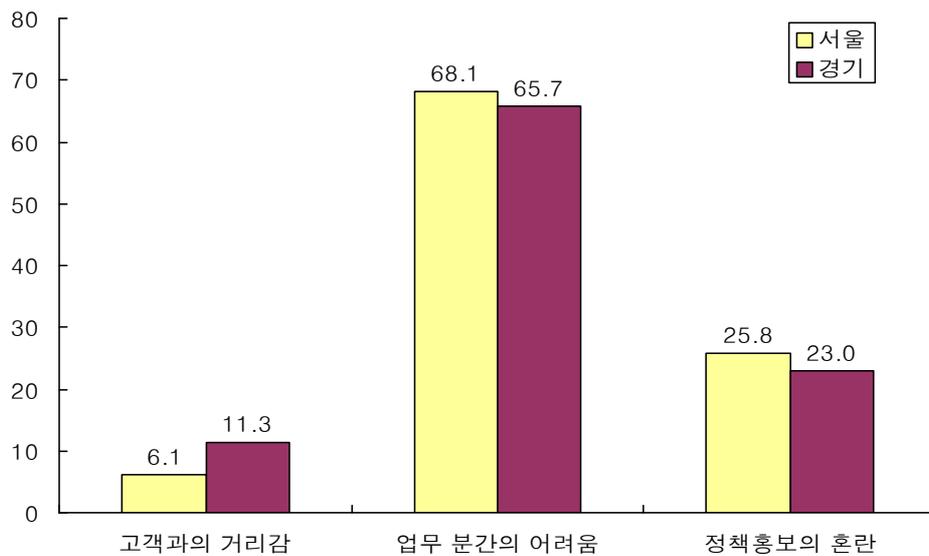
공기업 명칭의 영어 사용에 대한 문제점을 구체적으로 살펴보기 위해 우선, 교육 수준별로 고등학교 이하 졸업자와 대학원 이상 졸업자를 비교해보았다. '고객과 거리감이 생긴다'는 항목에서 고등학교 이하는 10.7%를 나타낸 반면, 대학원 이상은 2.0%만을 지적하고 있다. '무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다'는 항목에서는 고등학교 이하가 62.7%인 반면, 대학원 이상은 80.0%를 나타냈다.

[그림 4-17] 교육 수준별 문제점 비교



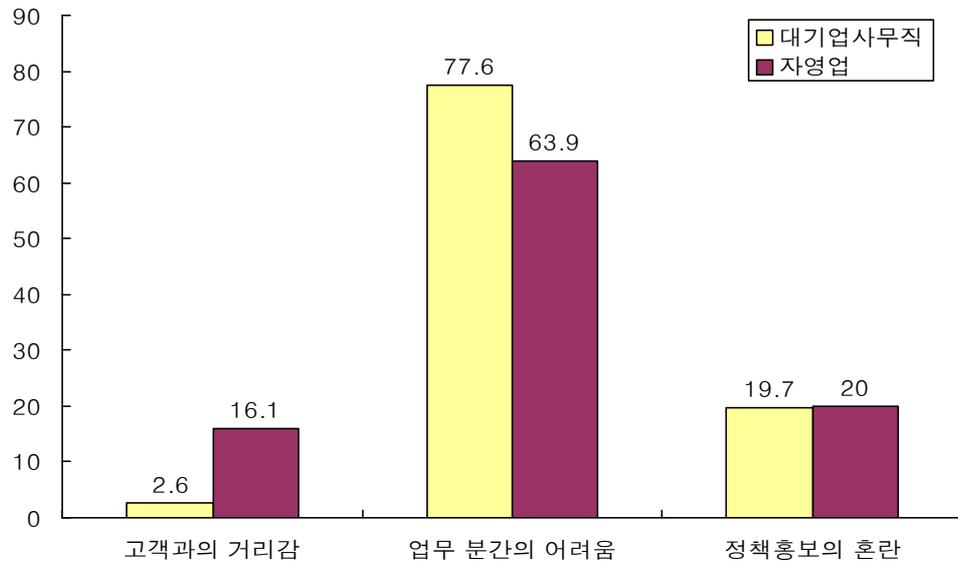
공기업 명칭의 영어 사용에 대한 문제점을 지역별로, 대표적인 경기와 서울 지역을 비교해보았다. '고객과 거리감이 생긴다'는 항목이 서울지역(6.1%)에서보다 경기 지역(11.3%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

[그림 4-18] 지역별 문제점 비교



공기업 명칭의 영어 사용에 대한 문제점을 직업별로 살펴보기 위해 대기업 사무직 종사자와 자영업자를 비교해보았다. '고객과 거리감이 생긴다'는 항목에서 자영업자는 16.1%를 나타낸 반면, 대기업 사무직 종사자는 2.6%만을 지적하고 있다. '무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다'는 항목에서는 자영업자가 63.9%인 반면, 대기업 사무직 종사자는 77.6%를 나타냈다.

[그림 4-19] 직업별 문제점 비교



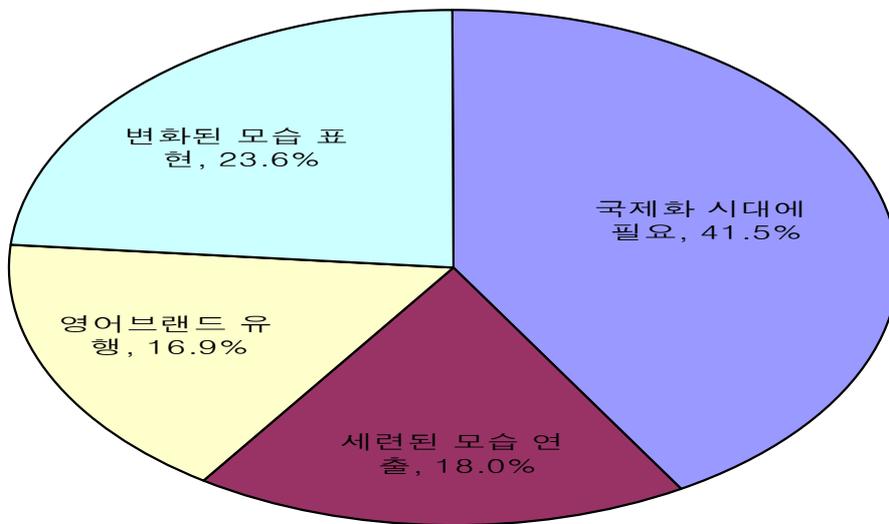
### 4.3.3. 공기업이 명칭을 영어로 사용하는 이유

#### 4.3.3.1. 영어 명칭 사용 전체 이유

공기업의 영어 명칭 사용에 대해 문제점도 많고, 국민들의 불만족률도 높다. 이에 대해 국민들은 왜 공기업들이 명칭을 굳이 영어로 사용한다고 생각하는지 알아보았다. 많은 국민들은 '국제화 시대에 꼭 필요하니까(41.5%)'나 '새롭게 변화된 공기업임을 표현하기 위해(23.6%)' 등 공기업 업무 내적인 이유를, '영어 브랜드가 유행하니까(16.9%)'나 '세련된 모습으로 보이기 위해(18.0%)' 등 공기업 업무 외적인 이유보다 많이 지적했다. 일반 국민들이 공기업 영어 명칭에 대해 이해하려고 하는 모습을 보이고 있는 것이다. 그러나 국민들의 34.9%가 업무 외적인 이유, 즉 3명 중에 한 명은 부정적인 관점에서 보고 있다는 사실을 직시해야 한다.

지역별로 살펴보면, 읍면 지역보다는 대도시 지역에서 업무 내적인 이유보다는 공기업 업무 외적인 이유에 대해 보다 많이 지적하고 있다. 교육 수준별로 보면 고등학교 이하보다 대학원 이상이, 직업별로는 주부들보다 대기업 사무직 종사자들이 공기업 업무 외적인 이유에 대해 더욱 많이 지적하였다.

[그림 4-20] 공기업이 영어 명칭을 사용하는 이유

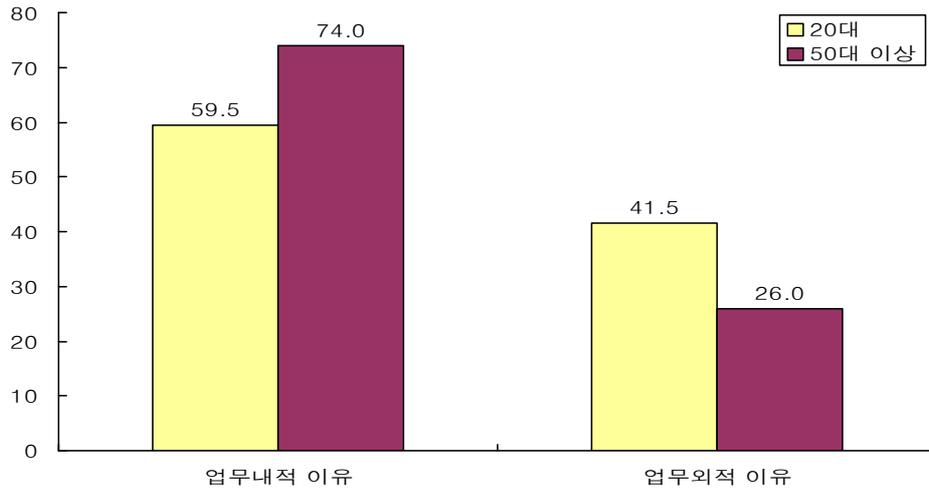


#### 4.3.3.2. 응답자 특성별 이유

공기업들이 영어 명칭을 사용하는 이유에 대해 구체적으로 살펴보기 위해 우선, 연령별로 20대와 50대 이상을 비교해보았다. '국제화 시대에 꼭 필요하니까'나 '새롭게 변화된 공기업임을 표현하기 위해' 등 공기업 업무 내적인 이유를 20대(59.5%)가 50대 이상(74.0%)보다 적게 지적했다. 반면, '영어 브랜드가 유행하니까'나 '세련된 모습으로 보이기 위해' 등 공기업 업무 외적인 이유에서는 20대는 41.5%를, 50대 이상은 26.0%를 나타냈다. 20대의 경우 50대 이상보다 상대적

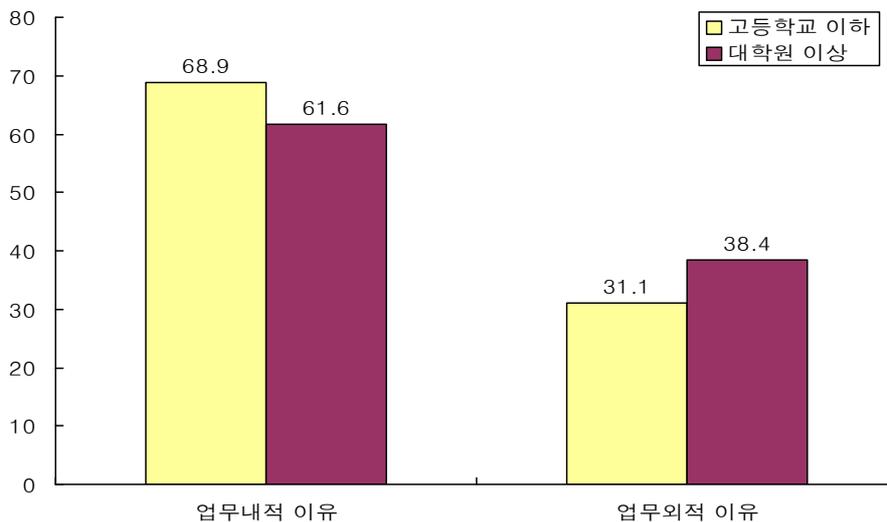
으로, 공기업들이 자신들의 업무 외적 이유에서 영어 브랜드를 사용하고 있다고 생각하는 것이다.

[그림 4-21] 연령별 이유 비교



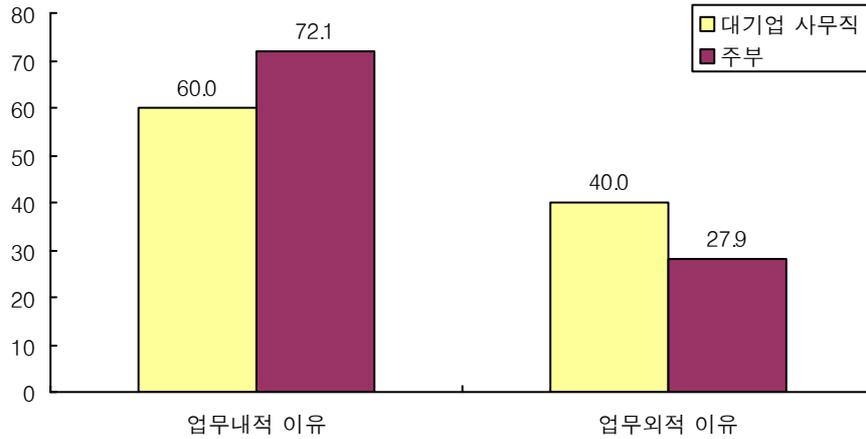
공기업들이 영어 명칭을 사용하는 이유에 대해 교육 수준별로, 고등학교 이하 졸업자와 대학원 이상 졸업자를 비교해보았다. 공기업 업무 내적인 이유를 고등학교 이하(68.9%)가 대학원 이상(61.6%)보다 많이 지적했다. 반면, 공기업 업무 외적인 이유에서는 고등학교 이하 졸업자가 31.1%를, 대학원 이상 졸업자는 38.4%를 나타냈다. 대학원 이상 졸업자가 고등학교 이하 졸업자보다 상대적으로, 공기업들이 자신들의 업무 외적 이유에서 영어 브랜드를 사용하고 있다고 생각하는 것이다.

[그림 4-22] 교육 수준별 이유 비교



공기업들이 영어 명칭을 사용하는 이유에 대해 직업별로, 대기업 사무직 종사자와 가정주부를 비교해보았다. 공기업 업무 내적인 이유를 대기업 사무직 종사자(60.0%)가 가정주부(72.1%)보다 적게 지적했다. 반면, 공기업 업무 외적인 이유에서는 대기업 사무직 종사자가 40.0%를, 가정주부는 27.9%를 나타냈다. 대기업 사무직 종사자가 가정주부보다 상대적으로, 공기업들이 자신들의 업무 외적 이유에서 영어 브랜드를 사용하고 있다고 생각하고 있다.

[그림 4-23] 직업별 이유 비교



## 4.4. 설문 조사 요약

### 4.4.1. 공기업 영어 명칭 만족도 및 문제점 파악

공기업 명칭의 영어 사용에 대해서는 국민들 절반 이상(57.0%)이 공기업의 명칭 영어 사용에 만족하지 못하고 있으며, 5점 만점에 2.3점으로 전반적으로도 만족도 점수가 낮은 편이었다. ‘매우 불만족한다(19.0%)’, ‘불만족한다(38.0%)’하다고 응답한 반면, ‘매우 만족한다(1.1%)’, ‘만족한다(6.3%)’에 불과하여 공기업 영어 명칭 사용에 대하여 불만족도가 높다는 사실을 알 수 있다.

공기업들이 명칭을 영어로 사용하는 데 따른 문제점에 대해 ‘공기업 정책을 홍보할 때 혼란스럽다(23.8%)’와 ‘무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다(67.4%)’를 많이 지적하여, 직접적인 고객과의 거리감(8.8%)보다 공기업의 명칭 영어 사용에 따른 혼란에 더 많은 문제점을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 공기업의 명칭 영어 사용에 따른 가장 큰 문제점으로는 ‘무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다’를 지적하였다.

### 4.4.2. 공기업 명칭 영어화에 대한 국민의 인식 파악

영어 명칭을 주로 사용하는 대표적인 3개 공기업 영어 명칭에 대한 평균적 인지도를 살펴보면, 한글 명칭인 경우 국민 95.1%가 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있으나, 일반 국민 28.9%만이 공기업의 영어 명칭을 보고 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있어, 국민들의 영어 명칭에 대한 인지도가 현저하게 낮다는 사실을 알 수 있다.

구체적으로 살펴보면 LH의 경우 19.2%, SH의 경우 21.1%, NH는 46.4%의 국민들이 인지하고 있었다. 대체로 영어 브랜드의 도입 순서에 따라, 국민들의 이용 여부에 따라 인지도가 높아지고 있음을 알 수 있다.

[표 4-12] 공기업 명칭 인지도

	영어 명칭		한글 명칭	
	안다(%)	모른다(%)	안다(%)	모른다(%)
한국토지주택공사(LH)	19.2	80.8	95.0	5.0
서울도시개발공사(SH)	21.1	78.9	90.4	9.6
농협(NH)	46.4	53.6	99.1	0.1
<b>평균</b>	<b>28.9</b>	<b>71.1</b>	<b>95.1</b>	<b>4.9</b>

#### 4.4.3. 국민이 생각하는 공기업 명칭 영어화 효과

공기업의 영어 명칭 사용에 대해 문제점도 많고, 국민들의 불만족률도 높은데도, 공기업들이 명칭을 영어로 사용하는 이유에 대해, 많은 국민들은 '국제화 시대에 꼭 필요하니까(41.5%)'나 '새롭게 변화된 공기업임을 표현하기 위해(23.6%)' 등 공기업 업무 내적인 이유를, '영어 브랜드가 유행하니까(16.9%)'나 '세련된 모습으로 보이기 위해(18.0%)' 등 공기업 업무 외적인 이유보다 많이 지적했다. 일반 국민들이 공기업 영어 명칭에 대해 이해하려고 하는 모습을 보이고 있는 것도 사실이지만, 국민들의 34.9%가 업무 외적인 이유, 즉 3명 중에 한 명은 부정적인 관점에서 보고 있다.

## 제5장 결론 및 시사점

## 제5장 결론 및 시사점

### 5.1. 공공언어 개선의 경제적 기대 효과

#### 5.1.1. 대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 경제적 기대 효과

대민기관 행정서식 용어 개선에 따른 경제적 기대 효과는 어려운 용어를 개선함으로써 국민들이 얻게 되는 시간 비용 절감액을 산출하여 얻을 수 있다. 이를 위해 우선 어려운 용어로 인해 발생하는 불편 비용을 산출해야 한다. 이는 크게 일반 국민의 시간 비용과 민원 처리 공무원의 시간 비용으로 나누어 살펴볼 수 있다. 첫째, 일반 국민의 시간 비용은 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람(14,949,719명)들을 대상으로, 어려운 용어로 인해 민원인이 추가로 소요한 평균 시간(0.0347시간)과 어려운 용어를 접한 평균 횟수(1.85회)와 일반 국민의 평균 시간당 임금(12,331원)을 곱하여 산출했다. 이를 모두 곱하면 11,834,026,311원이 된다. 즉, 1년 동안 행정기관이 사용하는 어려운 용어로 인해 국민들이 추가로 지출하는 시간 비용은 연간 약 118.3억 원 정도이다.

둘째, 민원 처리 공무원의 시간 비용은 민원 처리 공무원이 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람들을 대상(14,949,719명)으로, 어려운 용어로 인해 민원인과 상담함으로써 추가로 소요한 평균 시간(0.0166시간)과 어려운 용어를 접한 평균 횟수(1.85회)와 민원 처리 공무원의 평균 시간당 임금(14,193원)을 곱하여 산출한다. 여기에 민원인이 공무원과 상담한 숫자(79.5%)를 고려한다. 이를 모두 곱하면 5,180,291,248원이 된다. 즉, 1년 동안 행정기관이 사용하는 어려운 용어로 인해 민원 처리 공무원들이 추가로 지출하는 시간 비용은 연간 약 51.8억 원 정도이다.

정책 추진 결과에 따라 전체 경제적 기대 효과를 살펴보면, 정책 추진 완성을 30%로 예측할 때, NPV 계산식을 전개하여 총비용 절감액을 약 3,431.1억 원으로 산출했다. 현재가치로 변환하기 위한 할인율  $r$ 은 3년 만기 회사채 금리로 4.53%를 사용하였다. 비용 절감액은 정책 추진 후 2년까지는 연도별 비용 절감액을 사용하고, 정책 완성 후인 3년 이후는 비용 절감액을 고정시켜 사용하였다.

#### 5.1.2. 정책용어 개선에 따른 경제적 효과

##### 5.1.2.1. 정책용어 개선에 따른 비용 절감 효과

행정기관이 새로운 정책을 시행하면서 정책명을 짓는 경우가 보통인데 정책명에 포함된 용어가 어려운 경우가 많다. 국민들이 어려운 정책용어로 인해 추가로 지불하는 불편 비용, 즉, 일반 국민의 시간 비용은 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람들을 대상으로, 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간과 어려운 용어를 접한 평균 횟수와 일반 국민의 평균 시

간당 임금(12,331원)을 곱하여 산출한다.

첫째, 인터넷이나 사전을 이용하여 어려운 용어를 이해한 경우는, 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 10,814,370명이다. 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간은 0.0083시간이고, 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 6.15회이다. 이를 통해 6,806,952,660원이 산출된다. 연간 약 68.0억 원이 시간 비용이다. 둘째, 주위 사람에게 문의하여 어려운 용어를 이해한 경우는, 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 5,308,873명이다. 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간은 30초, 시간으로 환산하면 0.0083시간이다. 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 5.80회이다. 이를 통해 3,151,423,142원을 얻을 수 있는데, 연간 약 31.5억 원이 시간 비용이다. 마지막으로, 관련 기관에 직접 문의하여 어려운 용어를 이해한 경우는 일반 국민과 공무원 모두의 시간 비용을 계산해야 한다. 우선, 1년 동안 한 번이라도 어려운 용어를 접한 사람은 589,875명이다. 어려운 용어로 인해 일반 국민이 추가로 소요한 평균 시간은 0.0333시간이고, 공무원이 추가로 소요한 평균 시간은 0.0166시간이다. 어려운 용어를 접한 평균 횟수는 3.88회이다. 민원 처리 공무원의 시간당 평균은 14,193원이다. 이를 통해 일반 국민 939,797,417원, 민원 처리 공무원 539,229,951원을 산출할 수 있다. 일반 국민의 경우 약 9.4억, 민원 처리 공무원의 경우 약 5.4억이 시간 비용이다.

위 세 가지 시간 비용을 모두 합하면, 즉, 1년 동안 정부 정책에서 사용되는 어려운 용어로 인해 국민들이 추가로 지출하는 시간 비용은 약 11,437,403,170원 정도로 추산된다. 연간 약 114.4억 원의 시간 비용이 발생한다.

NPV를 활용하여 정책 추진 결과에 따라 전체 경제적 기대 효과를 살펴보면, 정책 추진에 따라 어려운 용어 사용이 연도별로 30%, 60%, 90%까지 억제된다고 예측할 때, 총비용 절감액 약 2,085.4억 원을 산출했다.

### 5.1.2.2. 개별 정책용어(‘맘프러너’) 개선에 따른 경제적 파급 효과

구체적 사례를 통해 정책용어 개선에 따른 경제적 파급 효과를 분석하기 위해 ‘맘프러너 창업스쿨’이라는 용어를 선택했다. 조사 결과 맘프러너라는 용어의 어려움으로 인해 자신들이 누릴 수 있는 정책적 혜택을 박탈당한 여성들이 존재했다. 만약 용어가 어렵지 않았다면, 이 여성들은 정책적 혜택을 충분히 받았을 것이다. ‘맘프러너 창업스쿨’ 프로그램에서의 정책적 혜택은 창업을 위한 교육과정을 수료하는 것이다. 따라서 ‘맘프러너 창업스쿨’ 용어 개선에 따른 기회비용은 교육비 부분을 추정하여 산정했다.

비보조인지도와 보조인지도 설문 조사 결과, ‘맘프러너 창업스쿨’ 용어가 개선되었다면, 교육 과정에 참여할 수 있었던 여성은 60,376명이라는 것을 알 수 있었다. 그리고 ‘맘프러너 창업스쿨’ 교육비는 사교육 기관과 비교하여 192,500원의 가치를 갖는 것으로 추정하였다. 따라서 어려운 용어로 인해 여성들이 혜택받지 못한 정책적 비용은 11,622,380,000원이라고 산정할 수 있다. 총 약 116.2억 원이다.

‘맘프러너 창업스쿨’ 수료자가 창업한 후 얻게 되는 매출을 통해 우리는 ‘맘프러너 창업스쿨’

용어 개선으로 인한 생산유발 효과와 부가가치유발 효과 등 경제적 파급 효과를 얻을 수 있다. 창업 매출 효과는 교육과정 수료 후 실제 창업한 여성 수에다 창업 후 이들이 올린 연 매출액을 곱하면 된다. 소매업의 경우 창업할 수 있는 여성 수는 3,170명이고 창업 후 1년 내 연평균 매출은 5,544만 원이므로 전체 매출은 약 1,757.4억 원이다. 음식업의 경우 창업할 수 있는 여성 수는 1,358명이고 창업 후 1년 내 연평균 매출은 4,020만 원이므로 전체 매출은 약 545.9억 원이다. 따라서 전체 매출 효과는 약 2,303.3억 원이라고 할 수 있다.

이런 매출을 근거로, 생산유발 효과를 계산한 결과 소매업 약 3,112.1억 원, 음식점 약 1,224.7억 원의 파급 효과가 산출되어, '맘프러너 창업스쿨' 용어 개선으로 인한 파급 효과는 약 4,336.8억 원으로 예상된다. 부가가치유발 효과를 계산한 결과 소매업 약 1,600.2억 원, 음식점 약 446.8억 원의 파급 효과가 산출되어, '맘프러너 창업스쿨' 용어 개선으로 인한 파급 효과는 약 2,046.0억 원으로 예상된다.

## 5.2. 공기업 명칭 영어화 인식 조사

### 5.2.1. 공기업 명칭 영어화에 대한 국민의 인식 파악

이 연구에서는 공공언어 개선에 대한 경제적 기대 효과와 별도로 공기업 명칭의 영어 사용에 대한 인식 조사도 병행했다. 영어 명칭을 주로 사용하는 대표적인 3개 공기업 영어 명칭에 대한 평균적 인지도를 살펴보면, 한글 명칭인 경우 국민 95.1%가 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있으나, 일반 국민 28.9%만이 공기업의 영어 명칭을 보고 무슨 일을 하는 기업인지 알고 있어, 국민들의 영어 명칭에 대한 인지도가 현저하게 낮다는 사실을 알 수 있다.

구체적으로 살펴보면 LH의 경우 19.2%, SH의 경우 21.1%, NH는 46.4%의 국민들이 인지하고 있었다. 대체로 영어 브랜드의 도입 순서에 따라, 국민들의 이용 여부에 따라 인지도가 높아지고 있음을 알 수 있다.

### 5.2.2. 국민이 생각하는 공기업 명칭 영어화 효과

공기업의 영어 명칭 사용에 대해 문제점도 많고, 국민들의 불만족률도 높은데도, 공기업들이 명칭을 영어로 사용하는 이유에 대해, 많은 국민들은 ‘국제화 시대에 꼭 필요하니까(41.5%)’나 ‘새롭게 변화된 공기업임을 표현하기 위해(23.6%)’ 등 공기업 업무 내적인 이유를, ‘영어 브랜드가 유행하니까(16.9%)’나 ‘세련된 모습으로 보이기 위해(18.0%)’ 등 공기업 업무 외적인 이유보다 많이 지적했다. 일반 국민들이 공기업 영어 명칭에 대해 이해하려고 하는 모습을 보이고 있는 것도 사실이지만, 국민들의 34.9%가 업무 외적인 이유, 즉 3명 중에 한 명은 부정적인 관점에서 보고 있다.

### 5.2.3. 공기업 영어 명칭 문제점 파악

국민들 절반 이상이 공기업의 명칭 영어 사용에 만족하지 못하고 있으며, 전반적으로 만족도 점수가 낮은 편이었다. 불만족한다는 응답이 높은 반면, 만족한다는 응답은 약 7%에 불과하여 공기업 영어 명칭 사용에 대하여 불만족도가 높다는 사실을 알 수 있다.

일반 국민들이 글로벌화에 따라 공기업들이 영어 명칭을 사용하는 데에 어느 정도 공감을 하는 것도 사실이다. 하지만, 영어 명칭의 사용으로 인해 무슨 일을 하는 곳인지 분간하기 힘들다고 지적했듯이, 공기업의 명칭 영어 사용에 따른 혼란에 더 많은 문제점을 느끼고 있다. 따라서 공기업들은 영어 명칭을 사용할 때 최대한 목적에 맞게 사용하는 방향성을 갖추어야 할 것이다. 영어 명칭을 전혀 이해하지 못하는 국민들을 위해서 영어 명칭과 한글 명칭을 동시에 혼용하는 것도 한 방법이다.

### 5.3. 요약 및 보완 과제

#### 5.3.1. 요약 및 시사점

이 보고서의 공공언어 개선의 경제적 기대 효과를 요약하면 [표 5-1]과 같다. 공공언어 개선에 따른 경제적 기대 효과는 연간 284.5억 원의 시간 비용 절감 효과가 있으며, 정책 추진 결과에 따른 전체 비용 절감 효과는 총 5,516.5억 원으로 나타났다. 국민들은 현재 정부가 사용하고 있는 어려운 용어로 인해 매년 284.5억 원의 불편 비용을 지불하고 있다. 따라서, 공공언어 개선 정책 추진으로 이러한 불편을 해소할 경우 총 5,516.5억 원 정도의 정책적 비용 절감 효과를 얻을 수 있다.

[표 5-1] 공공언어 개선의 경제적 기대 효과

구분	세부 내용	기대 효과 금액
대민기관 행정서식 용어 개선의 경제적 기대 효과	일반 국민 시간 비용	연간 118.3억 원
	민원 처리 공무원 시간 비용	연간 51.8억 원
	<b>① 소계(시간 비용)</b>	<b>연간 170.1억 원</b>
	② 정책 추진 결과에 따른 비용 절감 효과(NPV)	약 3,431.1억 원
정책명에 포함된 정책용어 개선의 경제적 기대 효과	③ 시간 비용	연간 114.4억 원
	④ 정책 추진 결과에 따른 비용 절감 효과(NPV)	약 2,085.4억 원
공공언어 개선의 경제적 기대 효과	시간 비용(①+③)	<b>연간 284.5억 원</b>
	정책 추진 결과에 따른 전체 비용 절감 효과(②+④)	<b>총 5,516.5억 원</b>

공공언어, 특히 정책용어 중 구체적인 사례의 하나인 ‘맘프러너 창업스쿨’ 용어를 개선할 경우 경제적 파급 효과를 요약하면 [표 5-2]와 같다. 우선, 용어의 어려움으로 인해 정책 혜택을 받지 못한 데 따른 기회비용은 총 116.2억 원이다. 이는 맘프러너라는 용어가 어렵거나 생소하지 않았다면 맘프러너 창업스쿨 교육과정에 참여했을 여성들이, 용어의 어려움으로 인해 교육과정에 참여하지 못하고 그냥 지나치면서 발생한 기회비용, 즉 교육비를 추정한 금액이다.

경제적 파급 효과는 교육과정을 이수한 여성들이 실제 창업을 함에 따라 발생할 매출 약 2,303.3억 원에 대한 부분이다. 창업에 따라 발생한 매출은 단순히 매출로서 끝나는 것이 아니라 매출액을 일으키기 위해 발생한 다른 생산 부문에서 또 다른 생산을 유발시킨다. 이러한 유발 효과가 생산유발 효과로 총 4,336.8억 원이다. 다른 한편에서 창업에 따른 매출은 부가가치 부문에도 영향을 미친다. 부가가치 부문에서 유발된 효과가 부가가치유발 효과로 2,046.0억 원이다.

[표 5-2] 맘프러너 창업스쿨 용어 개선의 경제적 파급 효과

구분	세부 내용	기대 효과 금액
맘프러너 창업스쿨	기회비용	총 116.2억 원
	실제 창업에 따른 총매출	총 2,303.3억 원
	생산유발 효과	총 4,336.8억 원
	부가가치유발 효과	총 2,046.0억 원

이 연구는 공공언어 개선에 따른 경제적 기대 효과를 분석하였다. 이번 연구는 이 분야에서 그동안 한 번도 연구되지 않은 시도였다. 따라서 여러 가지 측면에서 많은 정책적 시사점을 가질 수 있다.

첫째, 향후 공공언어 개선 정책 추진에 객관적인 근거 자료를 마련했다는 점에서 의미가 있다. 그동안 공공언어 개선은 한글 사용에 대한 당위적인 측면에서 진행되어왔던 게 사실이다. 이런 당위적 관점에서 정책을 진행할 때는 정책 추진 동력을 얻지도 못할 수 있다. 정책을 추진하는 입장에서 긴급한 정책이 발생할 경우 우선순위에 밀려날 수 있기 때문이다. 그러나 이번 연구에서 밝혀진 연간 약 280억 원, 총 5,500억 원이라는 구체적 수치는 정책 실행에 대한 당위성에 추가적인 힘을 실어줄 수 있다. 정책을 입안하는 사람이나 추진하려는 사람의 입장에서도 정책 추진에 대한 설득력을 높일 수 있다.

둘째, 공공언어 개선은 사회 약자의 배려 차원에서도 반드시 필요한 정책이다. 이번 연구에서 나타났듯이, 대도시보다는 읍면 지역, 젊은 세대보다는 노년층, 고학력보다는 저학력자들에게서 어려운 한자나 영어 용어로 인한 시간 비용이 많이 드는 것으로 나타났다. 공공언어 개선을 늦출수록 이들이 지출하는 사회적 비용이 많이 든다는 사실에 초점을 맞추어서 이에 대한 대비책 마련이 시급하다.

마지막으로, 이번 연구는 공공언어 개선뿐 아니라, 앞으로 국어순화와 관련된 다른 정책에서도 쉬운 우리말 사용에 대한 정책적인 효과를 높일 수 있다. 그동안 국어순화 관련 정책이 추진력을 갖지 못한 가장 큰 이유는 경제적 논리였다. 쉬운 우리말을 사용해야 하는 당위성 앞에서도 경제적인 이유가 존재하지 않았기 때문에 다른 정책에 비해 후순위에 밀릴 수밖에 없었다. 그러나 이번 연구에서 살펴보았듯이, 어려운 한자나 영어로 인한 일반 국민들의 시간 비용은 막대하다. 따라서 이런 문제점을 해결하기 위한 범정부 차원의 쉬운 우리말 사용 정책이 많이 등장해야 할 것으로 보인다.

### 5.3.2. 향후 연구과제 및 보완 사항

경제적 기대 효과를 분석할 때, 직접 비용과 시간 비용의 절감 요인을 보수적인 관점에서 최소의 기대 효과를 계산하였기 때문에 실제 기대 효과는 더 클 것으로 예상된다. 예를 들어 민원 인이나 민원 처리 공무원들이 어려운 용어 때문에 추가로 들인 시간을 보수적으로 산정하여 처

리하였다. 결과적으로 이 연구에서 제시된 경제적 기대 효과의 수치는 최소 기대 효과이며 각 요인들의 값을 다시 연구할 때에는 기대 효과가 커질 가능성이 크다.

이 연구의 보완점은 정책용어에 대한 구체적 사례로 '맘프러너 창업스쿨' 정책을 선정하였으나, 이를 전체 정책용어 개선에 대한 경제적 효과로 일반화가 어렵다는 것이다. 실제로 정부가 발표하는 정책들은 무수히 많으며, 각 정책은 각 정책에 맞는 효과와 특성이 있다. 따라서 이들 각 정책들은 각각의 사례 분석을 통해 정책용어 개선에 대한 경제적 효과를 분석해야 하는 어려움이 존재한다. 또한, 이 연구는 공공언어의 어려움으로 인해 발생하는 불편 비용을 국민들이 직접적으로 추가 부담하는 시간 비용에 한정하여 조사하였다. 그러나 실제로 어려운 용어를 접한 국민들의 경우 스트레스를 받는 등 다양한 정신적 손해도 입게 된다. 이번 연구에서는 조사 기간 등의 한계로 인해 이 부분을 포함하지 못했다. 앞으로의 연구에서는 이런 정신적 피해 부분까지 포함된 포괄적인 조사가 진행되어야 할 것이다.

부록1: 교차분석표  
(전국 대상)

응답자 특성도

	(사례 수)	분포(%)
■ 전체	(1024)	100
□ 지역별		
서울	(219)	21.4
부산	(82)	8.0
대구	(54)	5.3
인천	(56)	5.5
광주	(31)	3.0
대전	(31)	3.0
울산	(22)	2.1
경기	(218)	21.3
강원	(36)	3.5
충북	(36)	3.5
충남	(44)	4.3
전북	(40)	3.9
전남	(37)	3.6
경북	(60)	5.9
경남	(58)	5.7
□ 크기		
대도시	(496)	48.4
중소 도시	(426)	41.6
읍면 지역	(102)	10.0
□ 연령별		
20대	(216)	21.1
30대	(247)	24.1
40대	(231)	22.6
50대 이상	(330)	32.2
□ 성별		
남자	(479)	46.8
여자	(544)	53.2
□ 직업별		
대기업 사무직	(77)	7.5
중소 사무직	(250)	24.5
생산직	(30)	2.9
전문직	(33)	3.2
자영업	(159)	15.6
가사(주부)	(252)	24.7
농/임/어업	(6)	.6
학생	(83)	8.1
판매/서비스	(47)	4.6
무직/기타	(85)	8.3
□ 소득 수준별		
100만 원 이하	(120)	12.1
101~200만 원	(241)	24.3
201~300만 원	(173)	17.5
301~400만 원	(86)	8.7
401~500만 원	(44)	4.4
501~600만 원	(24)	2.4
600만 원 이상	(11)	1.1
없다	(292)	29.5
□ 교육 수준별		
고등학교 이하	(352)	34.7
대학	(611)	60.2
대학원 이상	(52)	5.1

문1. 올해 1년에 몇 번 정도 행정기관을 이용하십니까? 1년에 ( )회

	(사례 수)	1~4회	5~9회	10회 이상	계(%)	평균(회)
■ 전체	(1024)	69.7	15.6	14.7	100	4.9
□ 지역별						
서울	(219)	69.7	17	13.3	100	4.8
부산	(82)	83.8	8.8	7.5	100	3.1
대구	(54)	79.2	9.4	11.3	100	3.5
인천	(56)	61.8	18.2	20	100	5.1
광주	(31)	96.7	3.3	.0	100	2.4
대전	(31)	71	16.1	12.9	100	5.4
울산	(22)	57.1	23.8	19	100	5.5
경기	(218)	67.7	16.6	15.7	100	5
강원	(36)	75	8.3	16.7	100	5.2
충북	(36)	66.7	11.1	22.2	100	5.9
충남	(44)	54.5	18.2	27.3	100	7
전북	(40)	77.5	17.5	5.0	100	4.1
전남	(37)	45.9	35.1	18.9	100	7.5
경북	(60)	66.7	13.3	20	100	6.5
경남	(58)	69	17.2	13.8	100	4.8
□ 크기						
대도시	(496)	73.2	14.3	12.5	100	4.4
중소 도시	(426)	67.6	16.7	15.7	100	5.3
읍면 지역	(102)	61.4	17.8	20.8	100	6.2
□ 연령별						
20대	(216)	77.6	10.7	11.7	100	4.7
30대	(247)	64.8	17.2	18	100	5.8
40대	(231)	65.7	17.4	17	100	5.3
50대 이상	(330)	71	16.5	12.5	100	4.2
□ 성별						
남자	(479)	66	15.5	18.4	100	5.7
여자	(544)	72.9	15.8	11.3	100	4.3
□ 직업별						
대기업 사무직	(77)	80	10.7	9.3	100	4.2
중소 사무직	(250)	61.4	14.9	23.7	100	6.7
생산직	(30)	86.7	13.3	.0	100	2.8
전문직	(33)	63.6	18.2	18.2	100	5.1
자영업	(159)	62	20.3	17.7	100	5.8
가사(주부)	(252)	73.2	17.2	9.6	100	4.1
농/임/어업	(6)	50	50	.0	100	3.7
학생	(83)	85.4	8.5	6.1	100	3.1
판매/서비스	(47)	69.6	15.2	15.2	100	4.4
무직/기타	(85)	70.6	14.1	15.3	100	4.3
□ 소득 수준별						
100만 원 이하	(120)	72.3	14.3	13.4	100	4.3
101~200만 원	(241)	67.2	16.8	16	100	5.2
201~300만 원	(173)	65.3	13.9	20.8	100	6.5
301~400만 원	(86)	63.5	17.6	18.8	100	5.4
401~500만 원	(44)	56.8	22.7	20.5	100	5.6
501~600만 원	(24)	58.3	16.7	25	100	5.8
600만 원 이상	(11)	50	20	30	100	9.4
없다	(292)	78.3	14.1	7.6	100	3.6
□ 교육 수준별						
고등학교 이하	(352)	71.9	14	14	100	4.7
대학	(611)	69.6	16.5	13.9	100	5
대학원 이상	(52)	61.5	13.5	25	100	5.5

문2-1. 귀하는 평소 행정기관에서 업무를 처리할 때 생수하거나 이해하기 어려운 용어를 얼마나 자주 접했습니까?

	(사례 수)	갈 때마다 매번	세 번에 두 번	두 번에 한 번	세 번에 한 번	1~2번	계(%)
■ 전체	(1024)	3.5	1.3	3.9	12.1	79.2	100
□ 지역별							
서울	(219)	5.6	2.3	4.2	13	75.0	100
부산	(82)	2.4	2.4	6.1	12.2	76.8	100
대구	(54)	7.4	.0	9.3	24.1	59.3	100
인천	(56)	1.8	5.4	1.8	10.7	80.4	100
광주	(31)	6.5	.0	3.2	3.2	87.1	100
대전	(31)	3.2	.0	6.5	.0	90.3	100
울산	(22)	4.5	.0	9.1	4.5	81.8	100
경기	(218)	2.3	.5	1.8	11.5	83.9	100
강원	(36)	2.8	.0	.0	5.6	91.7	100
충북	(36)	.0	.0	.0	2.8	97.2	100
충남	(44)	9.1	.0	9.1	4.5	77.3	100
전북	(40)	.0	.0	2.5	2.5	95.0	100
전남	(37)	.0	.0	2.7	43.2	54.1	100
경북	(60)	5.0	.0	3.3	10	81.7	100
경남	(58)	.0	3.5	5.3	19.3	71.9	100
□ 크기							
대도시	(496)	4.9	2	5.1	12	76.1	100
중소 도시	(426)	2.3	.7	3.1	11	82.9	100
읍면 지역	(102)	2.0	.0	2	17	79.0	100
□ 연령별							
20대	(216)	.9	1.4	4.2	11.2	82.3	100
30대	(247)	6.1	2.9	5.3	16.4	69.3	100
40대	(231)	3.0	.9	3.5	10	82.7	100
50대 이상	(330)	3.6	.3	3	10.9	82.1	100
□ 성별							
남자	(479)	3.4	1.5	3.6	12.4	79.2	100
여자	(544)	3.7	1.1	4.2	11.8	79.2	100
□ 직업별							
대기업 사무직	(77)	2.6	2.6	2.6	13.2	78.9	100
중소 사무직	(250)	3.2	1.6	3.2	18.2	73.7	100
생산직	(30)	.0	.0	6.7	10	83.3	100
전문직	(33)	3.0	3	.0	6.1	87.9	100
자영업	(159)	5.0	.6	2.5	13.2	78.6	100
가사(주부)	(252)	4.0	1.2	6	7.9	81.0	100
농/임/어업	(6)	.0	.0	.0	.0	100	100
학생	(83)	2.4	.0	6.1	6.1	85.4	100
판매/서비스	(47)	4.3	4.3	2.1	10.6	78.7	100
무직/기타	(85)	3.5	.0	3.5	14.1	78.8	100
□ 소득 수준별							
100만 원 이하	(120)	3.4	.0	4.2	10.9	81.5	100
101~200만 원	(241)	2.5	1.2	2.5	14.5	79.3	100
201~300만 원	(173)	3.5	.6	3.5	15.1	77.3	100
301~400만 원	(86)	1.2	2.4	1.2	16.7	78.6	100
401~500만 원	(44)	11.4	6.8	2.3	13.6	65.9	100
501~600만 원	(24)	4.2	4.2	.0	16.7	75.0	100
600만 원 이상	(11)	9.1	.0	9.1	.0	81.8	100
없다	(292)	3.4	1	6.2	7.2	82.1	100
□ 교육 수준별							
고등학교 이하	(352)	2.9	.6	5.4	10.6	80.6	100
대학	(611)	4.1	1.8	3.3	12.6	78.2	100
대학원 이상	(52)	2.0	.0	2	11.8	84.3	100

(新)두2-1. 귀하는 평소 행정기관에서 업무를 처리할 때 생소하거나 이해하기 어려운 용어를 얼마나 자주 접했습니까?

	(사례 수)	0~0.5	0.6~1	1.1~1.5	1.6~2	2.1~3	3.1 이상	계(%)	평균(회)
■ 전체	(1024)	1.0	6.6	81.0	3.8	2.0	5.7	100	1.85
□ 지역별									
서울	(219)	.9	6.5	77	6.5	3.7	5.5	100	1.89
부산	(82)	3.7	9.8	79.3	2.4	1.2	3.7	100	1.58
대구	(54)	3.7	22.2	57.4	7.4	3.7	5.6	100	1.65
인천	(56)	1.8	7.1	78.6	5.4	3.6	3.6	100	1.61
광주	(31)	.0	3.2	90.3	3.2	3.2	.0	100	1.54
대전	(31)	.0	3.2	90.3	3.2	3.2	.0	100	1.53
울산	(22)	.0	4.5	86.4	.0	.0	9.1	100	1.83
경기	(218)	.0	4.1	86.6	.9	1.4	6.9	100	1.88
강원	(36)	.0	2.8	91.7	.0	.0	5.6	100	2.64
충북	(36)	2.8	.0	97.2	.0	.0	.0	100	1.47
충남	(44)	.0	4.5	81.8	6.8	2.3	4.5	100	1.78
전북	(40)	.0	2.5	95.0	.0	.0	2.5	100	1.55
전남	(37)	.0	13.5	59.5	8.1	2.7	16.2	100	2.70
경북	(60)	.0	.0	81.7	5.0	.0	13.3	100	2.58
경남	(58)	1.7	13.8	75.9	5.2	.0	3.4	100	1.48
□ 크기									
대도시	(496)	1.6	8.5	77.3	5.1	3	4.5	100	1.73
중소 도시	(426)	.0	5.6	85.0	2.1	1.2	6.1	100	1.96
읍면 지역	(102)	2.0	1.0	82.2	5.0	.0	9.9	100	2.00
□ 연령별									
20대	(216)	1.4	8.4	83.7	2.8	.9	2.8	100	1.63
30대	(247)	.8	8.2	73.5	3.7	2.0	11.8	100	2.37
40대	(231)	2.2	3.9	83.1	3.5	2.2	5.2	100	1.89
50대 이상	(330)	.0	6.1	83.3	4.8	2.4	3.3	100	1.59
□ 성별									
남자	(479)	.8	5.6	81.6	2.9	1.9	7.1	100	1.93
여자	(544)	1.1	7.4	80.4	4.6	2.0	4.4	100	1.78
□ 직업별									
대기업 사무직	(77)	1.3	5.3	86.8	1.3	2.6	2.6	100	1.58
중소 사무직	(250)	.8	7.2	75.9	2.8	2.4	10.8	100	2.33
생산직	(30)	.0	6.7	86.7	3.3	3.3	.0	100	1.51
전문직	(33)	.0	6.1	87.9	.0	3.0	3.0	100	1.55
자영업	(159)	1.9	7.5	78.6	4.4	.6	6.9	100	1.95
가사(주부)	(252)	.8	6.0	82.5	5.2	2.8	2.8	100	1.69
농/임/어업	(6)	.0	.0	100	.0	.0	.0	100	1.50
학생	(83)	2.4	6.1	85.4	2.4	2.4	1.2	100	1.54
판매/서비스	(47)	.0	6.4	80.9	6.4	.0	6.4	100	1.67
무직/기타	(85)	.0	7.1	80.0	5.9	.0	7.1	100	1.64
□ 소득 수준별									
100만 원 이하	(120)	.0	5.0	82.5	7.5	1.7	3.3	100	1.59
101~200만 원	(241)	.4	7.5	80.9	3.7	1.7	5.8	100	1.74
201~300만 원	(173)	1.2	5.8	79.1	1.2	1.2	11.6	100	2.52
301~400만 원	(86)	1.2	4.7	85.9	3.5	2.4	2.4	100	1.64
401~500만 원	(44)	.0	9.1	65.9	4.5	4.5	15.9	100	2.14
501~600만 원	(24)	.0	12.5	75.0	.0	4.2	8.3	100	1.63
600만 원 이상	(11)	18.2	.0	72.7	.0	.0	9.1	100	2.05
없다	(292)	1.4	6.5	83.8	3.8	2.4	2.1	100	1.64
□ 교육 수준별									
고등학교 이하	(352)	.3	6.5	81.5	4.5	2	5.1	100	1.74
대학	(611)	1.5	6.7	80.6	3.6	2.0	5.6	100	1.93
대학원 이상	(52)	.0	5.9	84.3	.0	2.0	7.8	100	1.69

문2-2. 구 하= (행정기관에서 업무를 처리하면서) 생수하거나 이해하기 어려운  
 용어를 접하면 어떻게 하십니까?

	(사례 수)	담당공무원에게 물어본다	주위 사람에게 물어본다	기타	계(%)
■ 전체	(1024)	79.5	9.1	11.4	100
□ 지역별					
서울	(219)	82.2	10.5	7.3	100
부산	(82)	79.3	11	9.8	100
대구	(54)	87	3.7	9.3	100
인천	(56)	82.1	7.1	10.7	100
광주	(31)	90.3	.0	9.7	100
대전	(31)	77.4	19.4	3.2	100
울산	(22)	95.5	4.5	.0	100
경기	(218)	78.4	8.3	13.3	100
강원	(36)	63.9	5.6	30.6	100
충북	(36)	66.7	11.1	22.2	100
충남	(44)	86.4	6.8	6.8	100
전북	(40)	47.5	20	32.5	100
전남	(37)	86.5	10.8	2.7	100
경북	(60)	91.7	5.0	3.3	100
경남	(58)	70.7	10.3	19	100
□ 크기					
대도시	(496)	82.9	9.3	7.9	100
중소 도시	(426)	77.5	9.2	13.4	100
읍면 지역	(102)	71.6	7.8	20.6	100
□ 연령별					
20대	(216)	73.1	11.1	15.7	100
30대	(247)	79.4	8.5	12.1	100
40대	(231)	79.2	7.4	13.4	100
50대 이상	(330)	83.9	9.4	6.7	100
□ 성별					
남자	(479)	78.3	8.6	13.2	100
여자	(544)	80.7	9.6	9.7	100
□ 직업별					
대기업 사무직	(77)	66.2	13	20.8	100
중소 사무직	(250)	76	8.8	15.2	100
생산직	(30)	83.3	6.7	10	100
전문직	(33)	81.8	9.1	9.1	100
자영업	(159)	80.5	8.2	11.3	100
가사(주부)	(252)	83.7	8.7	7.5	100
농/임/어업	(6)	66.7	33.3	.0	100
학생	(83)	77.1	10.8	12	100
판매/서비스	(47)	89.4	8.5	2.1	100
무직/기타	(85)	83.5	7.1	9.4	100
□ 소득 수준별					
100만 원 이하	(120)	85.8	8.3	5.8	100
101~200만 원	(241)	78	8.7	13.3	100
201~300만 원	(173)	78	6.4	15.6	100
301~400만 원	(86)	75.6	11.6	12.8	100
401~500만 원	(44)	84.1	11.4	4.5	100
501~600만 원	(24)	62.5	20.8	16.7	100
600만 원 이상	(11)	72.7	.0	27.3	100
없다	(292)	81.8	9.6	8.6	100
□ 교육 수준별					
고등학교 이하	(352)	83	10.2	6.8	100
대학	(611)	78.6	7.9	13.6	100
대학원 이상	(52)	69.2	13.5	17.3	100

문3. 귀하는 지난 1년간 TV/신문/인터넷을 보다가 또는 거리 등 일상생활에서 얼마나 많은 정부 정책을 접하셨습니다습니까?

	(사례 수)	1~4개	5~9개	10~14개	15~19개	20개 이상	계(%)	평균(회)
■ 전체	(1024)	26	30.2	15.7	4.4	23.8	100	11.01
□ 지역별								
서울	(219)	28.3	29.2	16	5	21.5	100	10.46
부산	(82)	34.6	33.3	19.8	1.2	11.1	100	8.55
대구	(54)	40.7	29.6	5.6	3.7	20.4	100	9.16
인천	(56)	17.9	37.5	19.6	5.4	19.6	100	12.38
광주	(31)	51.7	6.9	20.7	.0	20.7	100	9.05
대전	(31)	16.1	19.4	16.1	.0	48.4	100	14.76
울산	(22)	59.1	18.2	.0	.0	22.7	100	7.95
경기	(218)	21.6	27.1	15.1	6.4	29.8	100	12.26
강원	(36)	27.8	25	27.8	2.8	16.7	100	10.21
충북	(36)	30.6	33.3	13.9	2.8	19.4	100	9.86
충남	(44)	15.9	25	13.6	4.5	40.9	100	13.98
전북	(40)	7.5	55	12.5	5	20	100	11.25
전남	(37)	5.4	48.6	24.3	8.1	13.5	100	11.28
경북	(60)	33.3	23.3	8.3	1.7	33.3	100	11.42
경남	(58)	17.2	39.7	19	6.9	17.2	100	10.51
□ 크기								
대도시	(496)	31.4	28.6	15.4	3.4	21.1	100	10.29
중소 도시	(426)	22.3	30	17.6	5.4	24.6	100	11.5
읍면 지역	(102)	14.7	38.2	8.8	4.9	33.3	100	12.43
□ 연령별								
20대	(216)	24.1	38.9	13.9	5.6	17.6	100	10.11
30대	(247)	29.4	29.4	15.1	4.9	21.2	100	10.38
40대	(231)	25.2	29.6	18.7	1.3	25.2	100	11.47
50대 이상	(330)	25.2	25.5	15.2	5.5	28.8	100	11.74
□ 성별								
남자	(479)	25.3	26.3	14.2	4.4	29.9	100	11.85
여자	(544)	26.6	33.5	17	4.4	18.5	100	10.27
□ 직업별								
대기업 사무직	(77)	10.4	27.3	20.8	.0	41.6	100	14.08
중소 사무직	(250)	25.7	38.2	14.5	3.2	18.5	100	9.99
생산직	(30)	26.7	36.7	13.3	13.3	10	100	9.67
전문직	(33)	12.1	21.2	15.2	6.1	45.5	100	15.08
자영업	(159)	29.7	27.8	12	4.4	25.9	100	11.41
가사(주부)	(252)	27.1	28.7	17.1	4	23.1	100	10.78
농/임/어업	(6)	16.7	50	.0	.0	33.3	100	11.67
학생	(83)	27.7	32.5	14.5	8.4	16.9	100	10.02
판매/서비스	(47)	36.2	27.7	8.5	8.5	19.1	100	9.84
무직/기타	(85)	29.4	17.6	24.7	3.5	24.7	100	11.32
□ 소득 수준별								
100만 원 이하	(120)	32.5	28.3	18.3	5	15.8	100	9.50
101~200만 원	(241)	24.6	38.8	12.5	5.8	18.3	100	10.22
201~300만 원	(173)	23.7	27.7	18.5	3.5	26.6	100	11.95
301~400만 원	(86)	19.8	24.4	17.4	2.3	36	100	12.66
401~500만 원	(44)	31.8	25	9.1	.0	34.1	100	11.48
501~600만 원	(24)	25	16.7	25	4.2	29.2	100	12.29
600만 원 이상	(11)	36.4	18.2	.0	.0	45.5	100	14.29
없다	(292)	27.5	28.9	16.5	5.2	22	100	10.7
□ 교육 수준별								
고등학교 이하	(352)	27.6	29.8	17	5.4	20.2	100	10.69
대학	(611)	26.2	29.8	15	4.1	25	100	11.06
대학원 이상	(52)	13.5	34.6	15.4	1.9	34.6	100	12.72

문4. 조류 질척 증보물에서 얼마나 아자 등 생소아 용어를 보신 적이 있습니까?

	(사례 수)	예	아니요	계(%)
■ 전체	(1024)	99.0	1.0	100
□ 지역별				
서울	(219)	98.6	1.4	100
부산	(82)	93.9	6.1	100
대구	(54)	96.3	3.7	100
인천	(56)	100	.0	100
광주	(31)	100	.0	100
대전	(31)	100	.0	100
울산	(22)	100	.0	100
경기	(218)	100	.0	100
강원	(36)	100	.0	100
충북	(36)	100	.0	100
충남	(44)	100	.0	100
전북	(40)	100	.0	100
전남	(37)	100	.0	100
경북	(60)	100	.0	100
경남	(58)	100	.0	100
□ 크기				
대도시	(496)	98.0	2	100
중소 도시	(426)	100	.0	100
읍면 지역	(102)	100	.0	100
□ 연령별				
20대	(216)	98.6	1.4	100
30대	(247)	99.2	.8	100
40대	(231)	99.1	.9	100
50대 이상	(330)	99.1	.9	100
□ 성별				
남자	(479)	99.0	1	100
여자	(544)	99.1	.9	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	100	.0	100
중소 사무직	(250)	99.2	.8	100
생산직	(30)	100	.0	100
전문직	(33)	97.0	3	100
자영업	(159)	98.1	1.9	100
가사(주부)	(252)	99.6	.4	100
농/임/어업	(6)	100	.0	100
학생	(83)	98.8	1.2	100
판매/서비스	(47)	97.9	2.1	100
무직/기타	(85)	98.8	1.2	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	97.5	2.5	100
101~200만 원	(241)	98.7	1.3	100
201~300만 원	(173)	99.4	.6	100
301~400만 원	(86)	98.8	1.2	100
401~500만 원	(44)	100	.0	100
501~600만 원	(24)	100	.0	100
600만 원 이상	(11)	100	.0	100
없다	(292)	99.3	.7	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	99.4	.6	100
대학	(611)	98.8	1.2	100
대학원 이상	(52)	98.1	1.9	100

문4. (동어 들어본 적 있는 사람) 귀하는 위 온라인 프로그램에 참여하실 의향이 있습니까?

	사례수	매우 참여하고 싶다	약간 참여하고 싶다	보통이다	별로 참여하고 싶지 않을	전혀 참여하고 싶지 않다	계(%)
■ 전체	(162)	5.6	22.2	29	28.4	14.8	100
□ 연령별							
20대	(30)	.0	13.3	43.3	36.7	6.7	100
30대	(27)	3.7	40.7	18.5	37	.0	100
40대	(50)	6.0	22	24	26	22	100
50대 이상	(55)	9.1	18.2	30.9	21.8	20	100
□ 직업별							
사무직	(69)	2.9	18.8	29	37.7	11.6	100
생산직	(3)	33.3	.0	.0	33.3	33.3	100
학생	(3)	.0	66.7	.0	33.3	.0	100
자영업	(7)	14.3	28.6	28.6	14.3	14.3	100
전업 주부	(71)	7.0	22.5	31	22.5	16.9	100
아르바이트/부업	(9)	.0	33.3	33.3	11.1	22.2	100
□ 소득 수준별							
100만 원 이하	(3)	.0	.0	33.3	33.3	33.3	100
101~200만 원	(12)	8.3	25	25	33.3	8.3	100
201~300만 원	(32)	12.5	28.1	25	25	9.4	100
301~400만 원	(38)	7.9	28.9	31.6	26.3	5.3	100
401~500만 원	(33)	3.0	15.2	30.3	27.3	24.2	100
501~600만 원	(14)	.0	14.3	35.7	28.6	21.4	100
600만 원 이상	(14)	.0	21.4	21.4	28.6	28.6	100
□ 교육 수준별							
고등학교 이하	(43)	9.3	16.3	37.2	20.9	16.3	100
대학	(94)	4.3	26.6	25.5	29.8	13.8	100
대학원 이상	(24)	.0	16.7	29.2	37.5	16.7	100

두5. 얼마나 많은 조류 정책에 생소하거나 어려운 안자/영어 용어가 있었습니까?

	(사례 수)	모든 정책 사용	세 개 중 두 개	두 개 중 하나	세 개 중 하나	1~5개	계(%)	평균(회)
■ 전체	(1024)	20.5	16.3	10.5	16.4	36.2	100	5.93
□ 지역별								
서울	(219)	18.4	18	9.7	17.1	36.9	100	5.61
부산	(82)	19.8	17.3	2.5	21	39.5	100	5.14
대구	(54)	17	7.5	11.3	26.4	37.7	100	5.1
인천	(56)	19.6	12.5	14.3	17.9	35.7	100	6.35
광주	(31)	25.8	19.4	9.7	16.1	29	100	5.62
대전	(31)	16.1	12.9	9.7	3.2	58.1	100	5.96
울산	(22)	22.7	13.6	9.1	18.2	36.4	100	4.5
경기	(218)	19.4	18.5	11.6	14.8	35.6	100	6.37
강원	(36)	17.1	11.4	8.6	17.1	45.7	100	5.07
충북	(36)	25	2.8	25	19.4	27.8	100	5.27
충남	(44)	31.8	22.7	4.5	4.5	36.4	100	7.73
전북	(40)	15	7.5	5.0	37.5	35	100	4.77
전남	(37)	29.7	40.5	10.8	8.1	10.8	100	7.98
경북	(60)	23.3	15	8.3	5.0	48.3	100	6.7
경남	(58)	21.1	12.3	21.1	19.3	26.3	100	5.93
□ 크기								
대도시	(496)	19.3	15.9	9.1	17.9	37.8	100	5.53
중소 도시	(426)	20.3	17	11.3	14.7	36.6	100	6.07
읍면 지역	(102)	26.7	15.8	13.9	16.8	26.7	100	7.31
□ 연령별								
20대	(216)	18.5	19.4	11.1	15.3	35.6	100	5.47
30대	(247)	24	19.5	14.6	15	26.8	100	5.86
40대	(231)	18.9	15.8	11	18.9	35.5	100	6.29
50대 이상	(330)	20.2	12.3	6.7	16.6	44.2	100	6.04
□ 성별								
남자	(479)	22.3	17.1	9.5	15.8	35.4	100	6.64
여자	(544)	18.7	15.7	11.5	17	37	100	5.31
□ 직업별								
대기업 사무직	(77)	19.7	19.7	7.9	18.4	34.2	100	7.26
중소 사무직	(250)	22.5	18.9	12.4	16.1	30.1	100	5.66
생산직	(30)	20	13.3	3.3	36.7	26.7	100	5
전문직	(33)	27.3	9.1	6.1	12.1	45.5	100	7.67
자영업	(159)	20.4	18.5	13.4	17.2	30.6	100	6.65
가사(주부)	(252)	16	13.2	12	15.6	43.2	100	5.18
농/임/어업	(6)	33.3	16.7	16.7	.0	33.3	100	5.38
학생	(83)	24.1	19.3	7.2	13.3	36.1	100	6.18
판매/서비스	(47)	25.5	12.8	8.5	19.1	34	100	5.38
무직/기타	(85)	18.1	14.5	4.8	14.5	48.2	100	5.91
□ 소득 수준별								
100만 원 이하	(120)	21.2	10.2	7.6	15.3	45.8	100	5.16
101~200만 원	(241)	18.1	17.2	14.3	20.6	29.8	100	5.45
201~300만 원	(173)	20.3	19.2	13.4	14	33.1	100	6.23
301~400만 원	(86)	25.9	16.5	5.9	18.8	32.9	100	7.65
401~500만 원	(44)	36.4	22.7	9.1	11.4	20.5	100	7.82
501~600만 원	(24)	20.8	25	4.2	20.8	29.2	100	6.62
600만 원 이상	(11)	18.2	.0	9.1	27.3	45.5	100	10.47
없다	(292)	17.9	15.5	9.6	14.8	42.3	100	5.46
□ 교육 수준별								
고등학교 이하	(352)	20.1	15.5	10	14.9	39.5	100	5.79
대학	(611)	19.8	17.5	11.4	17	34.4	100	5.9
대학원 이상	(52)	31.4	11.8	2.0	21.6	33.3	100	7.21

(新) 문5. 얼마나 많은 정부 정책에 생소하거나 어려워 아자/얼어 들어가 있었습니까?

	(사례 수)	0~2	21~4	41~6	61~8	81~10	10.1 이상	계(%)	평균(회)
■ 전체	(1024)	9.9	49.6	9.3	11.5	2.9	16.8	100	5.93
□ 지역별									
서울	(219)	11.1	49.8	9.7	10.1	4.1	15.2	100	5.61
부산	(82)	8.5	53.7	9.8	12.2	6.1	9.8	100	5.14
대구	(54)	15.1	50.9	11.3	15.1	.0	7.5	100	5.1
인천	(56)	12.5	48.2	12.5	7.1	1.8	17.9	100	6.35
광주	(31)	19.4	51.6	6.5	3.2	3.2	16.1	100	5.62
대전	(31)	3.2	64.5	6.5	3.2	.0	22.6	100	5.96
울산	(22)	27.3	54.5	4.5	4.5	.0	9.1	100	4.5
경기	(218)	8.7	45.9	9.2	12.8	3.2	20.2	100	6.37
강원	(36)	5.7	57.1	14.3	8.6	.0	14.3	100	5.07
충북	(36)	19.4	52.8	2.8	13.9	.0	11.1	100	5.27
충남	(44)	.0	47.7	11.4	9.1	4.5	27.3	100	7.73
전북	(40)	2.5	55	15	22.5	.0	5.0	100	4.77
전남	(37)	5.4	21.6	13.5	21.6	10.8	27	100	7.98
경북	(60)	6.7	56.7	5.0	6.7	.0	25	100	6.7
경남	(58)	12.3	47.4	5.3	15.8	1.8	17.5	100	5.93
□ 크기									
대도시	(496)	12.0	51.5	9.7	9.5	3.2	14	100	5.53
중소 도시	(426)	8.5	48.5	9.6	12.5	2.8	18.1	100	6.07
읍면 지역	(102)	5.9	44.6	5.9	16.8	2.0	24.8	100	7.31
□ 연령별									
20대	(216)	11.1	50.5	9.7	11.1	3.2	14.4	100	5.47
30대	(247)	12.2	42.3	11.4	13.8	3.7	16.7	100	5.86
40대	(231)	10.9	45.9	10.9	12.2	2.2	17.9	100	6.29
50대 이상	(330)	6.7	57	6.4	9.5	2.7	17.7	100	6.04
□ 성별									
남자	(479)	10.3	46	7.7	11.5	2.9	21.5	100	6.64
여자	(544)	9.6	52.8	10.7	11.3	3.0	12.6	100	5.31
□ 직업별									
대기업 사무직	(77)	5.3	39.5	9.2	18.4	3.9	23.7	100	7.26
중소 사무직	(250)	10.8	45	10.8	15.7	2.0	15.7	100	5.66
생산직	(30)	13.3	53.3	13.3	6.7	.0	13.3	100	5
전문직	(33)	3.0	48.5	9.1	12.1	.0	27.3	100	7.67
자영업	(159)	15.2	46.8	6.3	9.5	3.8	18.4	100	6.65
가사(주부)	(252)	8.0	58.4	9.6	8.4	2.0	13.6	100	5.18
농/임/어업	(6)	.0	50	16.7	16.7	.0	16.7	100	5.38
학생	(83)	12.0	44.6	10.8	8.4	4.8	19.3	100	6.18
판매/서비스	(47)	14.9	51.1	6.4	10.6	2.1	14.9	100	5.38
무직/기타	(85)	4.7	55.3	8.2	10.6	7.1	14.1	100	5.91
□ 소득 수준별									
100만 원 이하	(120)	6.7	58.8	6.7	10.9	3.4	13.4	100	5.16
101~200만 원	(241)	10.4	48.8	12.1	12.9	2.1	13.8	100	5.45
201~300만 원	(173)	12.8	44.2	7.6	13.4	4.1	18	100	6.23
301~400만 원	(86)	10.6	37.6	5.9	14.1	3.5	28.2	100	7.65
401~500만 원	(44)	9.1	38.6	11.4	11.4	2.3	27.3	100	7.82
501~600만 원	(24)	20.8	33.3	12.5	8.3	4.2	20.8	100	6.62
600만 원 이상	(11)	9.1	45.5	.0	18.2	.0	27.3	100	0.47
없다	(292)	8.6	55.3	10.3	8.2	3.1	14.4	100	5.46
□ 교육 수준별									
고등학교 이하	(352)	9.1	53	8.8	9.4	3.1	16.5	100	5.79
대학	(611)	10.7	47.9	9.7	12.2	3.1	16.4	100	5.9
대학원 이상	(52)	7.8	43.1	9.8	15.7	.0	23.5	100	7.21
	(164)	8.5	53.7	14	4.9	1.8	17.1	100	5.8
	(335)	7.7	54.8	6.5	10.7	3.3	17	100	6.15
	(18)	16.7	50	22.2	5.6	.0	5.6	100	3.88

문6. 구 하= 생소하거나 C 해하기 어려운 용어를 접하면 어떻게 하십니까?

	(사례 수)	무시하고 넘어간다	주위 사람 문의	인터넷 이용	문맥상 검색	관련기관 문의	계(%)
■ 전체	(1024)	23.1	16.2	33	25.9	1.8	100
□ 지역별							
서울	(219)	24.8	17	28.9	26.6	2.8	100
부산	(82)	25.6	14.6	30.5	25.6	3.7	100
대구	(54)	24.1	20.4	35.2	20.4	.0	100
인천	(56)	17.9	21.4	48.2	12.5	.0	100
광주	(31)	16.1	19.4	38.7	25.8	.0	100
대전	(31)	19.4	29	29	19.4	3.2	100
울산	(22)	31.8	22.7	31.8	13.6	.0	100
경기	(218)	24.8	15.6	32.1	25.7	1.8	100
강원	(36)	25	8.3	27.8	38.9	.0	100
충북	(36)	13.9	5.6	41.7	36.1	2.8	100
충남	(44)	29.5	11.4	31.8	27.3	.0	100
전북	(40)	25	12.5	42.5	17.5	2.5	100
전남	(37)	5.4	21.6	37.8	35.1	.0	100
경북	(60)	30	20	30	18.3	1.7	100
경남	(58)	15.5	8.6	31	43.1	1.7	100
□ 크기							
대도시	(496)	23.4	18.6	32.7	23.2	2	100
중소 도시	(426)	23.5	15	32.9	27	1.6	100
읍면 지역	(102)	19.6	9.8	35.3	34.3	1	100
□ 연령별							
20대	(216)	19.4	8.8	45.4	25	1.4	100
30대	(247)	24.3	9.3	39.3	27.1	.0	100
40대	(231)	19.9	12.6	35.1	31.2	1.3	100
50대 이상	(330)	26.7	28.9	18.8	21.9	3.6	100
□ 성별							
남자	(479)	26.8	13.6	33.3	23.8	2.5	100
여자	(544)	19.7	18.6	32.9	27.8	1.1	100
□ 직업별							
대기업 사무직	(77)	19.5	5.2	42.9	31.2	1.3	100
중소 사무직	(250)	20.4	9.6	41.6	26.4	2	100
생산직	(30)	30	36.7	16.7	13.3	3.3	100
전문직	(33)	15.2	.0	54.5	27.3	3	100
자영업	(159)	27.7	17	28.9	25.2	1.3	100
가사(주부)	(252)	20.2	28.6	22.6	27.8	.8	100
농/임/어업	(6)	50	16.7	16.7	.0	6.7	100
학생	(83)	15.7	12	42.2	28.9	1.2	100
판매/서비스	(47)	27.7	8.5	42.6	21.3	.0	100
무직/기타	(85)	38.1	15.5	20.2	21.4	4.8	100
□ 소득 수준별							
100만 원 이하	(120)	29.2	21.7	20.8	25	3.3	100
101~200만 원	(241)	22	13.7	38.2	24.1	2.1	100
201~300만 원	(173)	27.3	10.5	36.6	23.8	1.7	100
301~400만 원	(86)	22.1	7.0	37.2	32.6	1.2	100
401~500만 원	(44)	15.9	20.5	43.2	18.2	2.3	100
501~600만 원	(24)	12.5	8.3	37.5	37.5	4.2	100
600만 원 이상	(11)	27.3	.0	45.5	27.3	.0	100
없다	(292)	21.2	22.9	27.1	28.1	.7	100
□ 교육 수준별							
고등학교 이하	(352)	34.4	25.3	17	20.7	2.6	100
대학	(611)	17.5	11.8	41.3	28.4	1	100
대학원 이상	(52)	11.5	9.6	44.2	28.8	5.8	100

문7. 정부가 생소하거나 이해하기 어려운 용어를 사용할 때 발생하는 문제점?

	(사례 수)	정부정책 협조 싫어짐	정부가 권위적으로 보임	정부정책 신뢰하기 어려움	정부정책 이해하기 어려움	계(%)
■ 전체	(1024)	8.9	16.3	13	61.7	100
□ 지역별						
서울	(219)	9.5	15.6	15.1	59.8	100
부산	(82)	16	4.9	11.1	67.9	100
대구	(54)	8.2	12.2	14.3	65.3	100
인천	(56)	8.0	24	6.0	62	100
광주	(31)	3.3	33.3	6.7	56.7	100
대전	(31)	.0	26.7	10	63.3	100
울산	(22)	4.8	4.8	9.5	81	100
경기	(218)	8.3	19.6	14.2	57.8	100
강원	(36)	6.3	6.3	21.9	65.6	100
충북	(36)	9.7	12.9	9.7	67.7	100
충남	(44)	9.5	19	11.9	59.5	100
전북	(40)	10.8	5.4	16.2	67.6	100
전남	(37)	10.8	13.5	5.4	70.3	100
경북	(60)	5.5	18.2	18.2	58.2	100
경남	(58)	11.3	22.6	11.3	54.7	100
□ 크기						
대도시	(496)	9.1	15.8	12.1	62.9	100
중소 도시	(426)	7.4	15.8	14.8	62.1	100
읍면 지역	(102)	14.4	20.6	10.3	54.6	100
□ 연령별						
20대	(216)	8.3	13.6	10.2	68	100
30대	(247)	8.7	14	11.8	65.5	100
40대	(231)	9.4	21.7	13.2	55.7	100
50대 이상	(330)	9.2	16.1	15.8	58.9	100
□ 성별						
남자	(479)	6.9	16.1	16.3	60.8	100
여자	(544)	10.7	16.5	10.1	62.6	100
□ 직업별						
대기업 사무직	(77)	2.9	14.3	12.9	70	100
중소 사무직	(250)	9.2	18.8	13.5	58.5	100
생산직	(30)	3.6	10.7	14.3	71.4	100
전문직	(33)	3.3	13.3	20	63.3	100
자영업	(159)	12	18	16	54	100
가사(주부)	(252)	10.7	17.1	9.8	62.4	100
농/임/어업	(6)	.0	.0	.0	100	100
학생	(83)	7.4	12.3	9.9	70.4	100
판매/서비스	(47)	9.1	6.8	22.7	61.4	100
무직/기타	(85)	9.0	19.2	11.5	60.3	100
□ 소득 수준별						
100만 원 이하	(120)	7.1	15	12.4	65.5	100
101~200만 원	(241)	8.8	12.3	14.5	64.3	100
201~300만 원	(173)	8.2	24.7	14.6	52.5	100
301~400만 원	(86)	7.9	13.2	15.8	63.2	100
401~500만 원	(44)	6.8	22.7	18.2	52.3	100
501~600만 원	(24)	4.3	21.7	8.7	65.2	100
600만 원 이상	(11)	25	.0	25	50	100
없다	(292)	11.1	14.8	10.3	63.8	100
□ 교육 수준별						
고등학교 이하	(352)	9.8	13.6	13.9	62.6	100
대학	(611)	8.3	17.6	11.9	62.2	100
대학원 이상	(52)	8.9	20	17.8	53.3	100

문항\_1. 구하는 다음 회사가 무슨 일을 하는 곳인지 아십니까? - LH

	(사례 수)	안다	모른다	계(%)
■ 전체	(1024)	19.2	80.8	100
□ 지역별				
서울	(219)	21	79.0	100
부산	(82)	13.4	86.6	100
대구	(54)	14.8	85.2	100
인천	(56)	26.8	73.2	100
광주	(31)	22.6	77.4	100
대전	(31)	25.8	74.2	100
울산	(22)	9.1	90.9	100
경기	(218)	19.3	80.7	100
강원	(36)	16.7	83.3	100
충북	(36)	25	75.0	100
충남	(44)	25	75.0	100
전북	(40)	22.5	77.5	100
전남	(37)	16.2	83.8	100
경북	(60)	15	85.0	100
경남	(58)	13.8	86.2	100
□ 크기				
대도시	(496)	20	80.0	100
중소 도시	(426)	18.8	81.2	100
읍면 지역	(102)	17.6	82.4	100
□ 연령별				
20대	(216)	14.8	85.2	100
30대	(247)	27.1	72.9	100
40대	(231)	24.7	75.3	100
50대 이상	(330)	12.4	87.6	100
□ 성별				
남자	(479)	23.2	76.8	100
여자	(544)	15.8	84.2	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	29.9	70.1	100
중소 사무직	(250)	30.8	69.2	100
생산직	(30)	10	90.0	100
전문직	(33)	30.3	69.7	100
자영업	(159)	16.4	83.6	100
가사(주부)	(252)	12.7	87.3	100
농/임/어업	(6)	.0	100	100
학생	(83)	10.8	89.2	100
판매/서비스	(47)	12.8	87.2	100
무직/기타	(85)	11.8	88.2	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	10	90.0	100
101~200만 원	(241)	15.8	84.2	100
201~300만 원	(173)	33.5	66.5	100
301~400만 원	(86)	36	64.0	100
401~500만 원	(44)	18.2	81.8	100
501~600만 원	(24)	12.5	87.5	100
600만 원 이상	(11)	36.4	63.6	100
없다	(292)	11.6	88.4	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	10.5	89.5	100
대학	(611)	23.6	76.4	100
대학원 이상	(52)	26.9	73.1	100

문항 2. 구하는 다음 회사가 무슨 일을 하는 곳인지 아십니까? - SH

	(사례 수)	안다	모른다	계(%)
■ 전체	(1024)	21.1	78.9	100
□ 지역별				
서울	(219)	42.5	57.5	100
부산	(82)	4.9	95.1	100
대구	(54)	7.4	92.6	100
인천	(56)	30.4	69.6	100
광주	(31)	3.2	96.8	100
대전	(31)	16.1	83.9	100
울산	(22)	.0	100	100
경기	(218)	22.5	77.5	100
강원	(36)	11.1	88.9	100
충북	(36)	16.7	83.3	100
충남	(44)	20.5	79.5	100
전북	(40)	30	70.0	100
전남	(37)	2.7	97.3	100
경북	(60)	13.3	86.7	100
경남	(58)	5.2	94.8	100
□ 크기				
대도시	(496)	25	75.0	100
중소 도시	(426)	17.6	82.4	100
읍면 지역	(102)	16.7	83.3	100
□ 연령별				
20대	(216)	11.6	88.4	100
30대	(247)	30	70.0	100
40대	(231)	26.8	73.2	100
50대 이상	(330)	16.7	83.3	100
□ 성별				
남자	(479)	26.1	73.9	100
여자	(544)	16.5	83.5	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	41.6	58.4	100
중소 사무직	(250)	26	74.0	100
생산직	(30)	23.3	76.7	100
전문직	(33)	51.5	48.5	100
자영업	(159)	23.9	76.1	100
가사(주부)	(252)	15.1	84.9	100
농/임/어업	(6)	.0	100	100
학생	(83)	4.8	95.2	100
판매/서비스	(47)	12.8	87.2	100
무직/기타	(85)	9.4	90.6	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	10	90.0	100
101~200만 원	(241)	12.9	87.1	100
201~300만 원	(173)	37.6	62.4	100
301~400만 원	(86)	41.9	58.1	100
401~500만 원	(44)	38.6	61.4	100
501~600만 원	(24)	25	75.0	100
600만 원 이상	(11)	45.5	54.5	100
없다	(292)	13	87.0	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	10.8	89.2	100
대학	(611)	24.2	75.8	100
대학원 이상	(52)	51.9	48.1	100

문항\_3. 구하는 다음 회사가 무슨 일을 하는 곳인지 아십니까? - NH

	(사례 수)	안다	모른다	계(%)
■ 전체	(1024)	46.4	53.6	100
□ 지역별				
서울	(219)	44.3	55.7	100
부산	(82)	19.5	80.5	100
대구	(54)	38.9	61.1	100
인천	(56)	41.1	58.9	100
광주	(31)	32.3	67.7	100
대전	(31)	38.7	61.3	100
울산	(22)	22.7	77.3	100
경기	(218)	51.8	48.2	100
강원	(36)	52.8	47.2	100
충북	(36)	61.1	38.9	100
충남	(44)	45.5	54.5	100
전북	(40)	57.5	42.5	100
전남	(37)	64.9	35.1	100
경북	(60)	50	50	100
경남	(58)	69	31	100
□ 크기				
대도시	(496)	37.5	62.5	100
중소 도시	(426)	51.6	48.4	100
읍면 지역	(102)	67.6	32.4	100
□ 연령별				
20대	(216)	46.3	53.7	100
30대	(247)	56.3	43.7	100
40대	(231)	51.9	48.1	100
50대 이상	(330)	35.2	64.8	100
□ 성별				
남자	(479)	54.1	45.9	100
여자	(544)	39.7	60.3	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	72.7	27.3	100
중소 사무직	(250)	59.2	40.8	100
생산직	(30)	40	60	100
전문직	(33)	45.5	54.5	100
자영업	(159)	42.1	57.9	100
가사(주부)	(252)	38.1	61.9	100
농/임/어업	(6)	33.3	66.7	100
학생	(83)	37.3	62.7	100
판매/서비스	(47)	38.3	61.7	100
무직/기타	(85)	34.1	65.9	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	27.5	72.5	100
101~200만 원	(241)	44	56	100
201~300만 원	(173)	65.9	34.1	100
301~400만 원	(86)	68.6	31.4	100
401~500만 원	(44)	59.1	40.9	100
501~600만 원	(24)	45.8	54.2	100
600만 원 이상	(11)	36.4	63.6	100
없다	(292)	37.7	62.3	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	29.5	70.5	100
대학	(611)	55.3	44.7	100
대학원 이상	(52)	55.8	44.2	100

문9\_1. 귀하는 다음 회사가 무슨 일을 하는 곳인지 아십니까? -아국주택토지공사-

	(사례 수)	안다	모른다	계(%)
■ 전체	(1024)	95.0	5.0	100
□ 지역별				
서울	(219)	95.0	5.0	100
부산	(82)	98.8	1.2	100
대구	(54)	83.3	16.7	100
인천	(56)	100	.0	100
광주	(31)	90.3	9.7	100
대전	(31)	93.5	6.5	100
울산	(22)	86.4	13.6	100
경기	(218)	97.7	2.3	100
강원	(36)	94.4	5.6	100
충북	(36)	97.2	2.8	100
충남	(44)	97.7	2.3	100
전북	(40)	100	.0	100
전남	(37)	89.2	10.8	100
경북	(60)	89.8	10.2	100
경남	(58)	94.8	5.2	100
□ 크기				
대도시	(496)	94.1	5.9	100
중소 도시	(426)	95.5	4.5	100
읍면 지역	(102)	97.0	3.0	100
□ 연령별				
20대	(216)	90.7	9.3	100
30대	(247)	97.2	2.8	100
40대	(231)	98.3	1.7	100
50대 이상	(330)	93.9	6.1	100
□ 성별				
남자	(479)	95.2	4.8	100
여자	(544)	94.8	5.2	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	98.7	1.3	100
중소 사무직	(250)	94.8	5.2	100
생산직	(30)	86.7	13.3	100
전문직	(33)	97.0	3.0	100
자영업	(159)	96.8	3.2	100
가사(주부)	(252)	96.0	4.0	100
농/임/어업	(6)	100	.0	100
학생	(83)	83.1	16.9	100
판매/서비스	(47)	95.7	4.3	100
무직/기타	(85)	98.8	1.2	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	92.5	7.5	100
101~200만 원	(241)	94.6	5.4	100
201~300만 원	(173)	97.1	2.9	100
301~400만 원	(86)	95.3	4.7	100
401~500만 원	(44)	95.5	4.5	100
501~600만 원	(24)	100	.0	100
600만 원 이상	(11)	100	.0	100
없다	(292)	94.2	5.8	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	94.9	5.1	100
대학	(611)	94.6	5.4	100
대학원 이상	(52)	100	.0	100

문9\_2. 귀하는 다음 회사가 무슨 일을 하는 곳인지 아십니까? -농협

	(사.폐수)	안다	모른다	계(%)
■ 전체	(1024)	99.9	.1	100
□ 지역별				
서울	(219)	100	.0	100
부산	(82)	100	.0	100
대구	(54)	98.1	1.9	100
인천	(56)	100	.0	100
광주	(31)	100	.0	100
대전	(31)	100	.0	100
울산	(22)	100	.0	100
경기	(218)	100	.0	100
강원	(36)	100	.0	100
충북	(36)	100	.0	100
충남	(44)	100	.0	100
전북	(40)	100	.0	100
전남	(37)	100	.0	100
경북	(60)	100	.0	100
경남	(58)	100	.0	100
□ 크기				
대도시	(496)	99.8	.2	100
중소 도시	(426)	100	.0	100
읍면 지역	(102)	100	.0	100
□ 연령별				
20대	(216)	100	.0	100
30대	(247)	100	.0	100
40대	(231)	100	.0	100
50대 이상	(330)	99.7	.3	100
□ 성별				
남자	(479)	100	.0	100
여자	(544)	99.8	.2	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	100	.0	100
중소 사무직	(250)	100	.0	100
생산직	(30)	100	.0	100
전문직	(33)	100	.0	100
자영업	(159)	100	.0	100
가사(주부)	(252)	99.6	.4	100
농/임/어업	(6)	100	.0	100
학생	(83)	100	.0	100
판매/서비스	(47)	100	.0	100
무직/기타	(85)	100	.0	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	100	.0	100
101~200만 원	(241)	100	.0	100
201~300만 원	(173)	100	.0	100
301~400만 원	(86)	100	.0	100
401~500만 원	(44)	100	.0	100
501~600만 원	(24)	100	.0	100
600만 원 이상	(11)	100	.0	100
없다	(292)	99.7	.3	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	99.7	.3	100
대학	(611)	100	.0	100
대학원 이상	(52)	100	.0	100

문9\_3. 구하는 다음 회사가 무슨 일을 하는 곳인지 아십니까? -도시개발공사-

	(사례 수)	안다	모른다	계(%)
■ 전체	(1024)	90.4	9.6	100
□ 지역별				
서울	(219)	95.4	4.6	100
부산	(82)	96.3	3.7	100
대구	(54)	79.6	20.4	100
인천	(56)	98.2	1.8	100
광주	(31)	93.5	6.5	100
대전	(31)	90.3	9.7	100
울산	(22)	81.8	18.2	100
경기	(218)	89.4	10.6	100
강원	(36)	77.8	22.2	100
충북	(36)	69.4	30.6	100
충남	(44)	100	.0	100
전북	(40)	100	.0	100
전남	(37)	73.0	27	100
경북	(60)	83.3	16.7	100
경남	(58)	96.6	3.4	100
□ 크기				
대도시	(496)	92.9	7.1	100
중소 도시	(426)	87.1	12.9	100
읍면 지역	(102)	92.1	7.9	100
□ 연령별				
20대	(216)	88.9	11.1	100
30대	(247)	92.3	7.7	100
40대	(231)	90.8	9.2	100
50대 이상	(330)	89.7	10.3	100
□ 성별				
남자	(479)	92.1	7.9	100
여자	(544)	88.9	11.1	100
□ 직업별				
대기업 사무직	(77)	92.2	7.8	100
중소 사무직	(250)	90.4	9.6	100
생산직	(30)	83.3	16.7	100
전문직	(33)	97.0	3.0	100
자영업	(159)	89.9	10.1	100
가사(주부)	(252)	91.2	8.8	100
농/임/어업	(6)	100	.0	100
학생	(83)	81.9	18.1	100
판매/서비스	(47)	93.6	6.4	100
무직/기타	(85)	94.1	5.9	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(120)	90.8	9.2	100
101~200만 원	(241)	88.8	11.2	100
201~300만 원	(173)	91.9	8.1	100
301~400만 원	(86)	89.5	10.5	100
401~500만 원	(44)	95.5	4.5	100
501~600만 원	(24)	100	.0	100
600만 원 이상	(11)	90.9	9.1	100
없다	(292)	89.4	10.6	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(352)	88.0	12	100
대학	(611)	91.2	8.8	100
대학원 이상	(52)	96.2	3.8	100

문10. 국내 영업을 주로 하는 중소기업이 왜 영어 명칭을 사용한다고 생각하십니까?

	(사례 수)	국제화시대 에 필요	세련된 모습을 보이기 위해	영어 브랜드 유행하니까	새롭게 변화된 모습 표현하려고	계(%)
■ 전체	(1024)	41.5	18	16.9	23.6	100
□ 지역별						
서울	(219)	44.2	21.9	13	20.9	100
부산	(82)	44.2	14.3	14.3	27.3	100
대구	(54)	49.1	9.4	9.4	32.1	100
인천	(56)	41.1	12.5	25	21.4	100
광주	(31)	50	3.3	13.3	33.3	100
대전	(31)	30	20	20	30	100
울산	(22)	47.6	19	9.5	23.8	100
경기	(218)	42.6	15.3	17.6	24.5	100
강원	(36)	22.2	27.8	22.2	27.8	100
충북	(36)	47.2	16.7	25	11.1	100
충남	(44)	28.6	26.2	26.2	19	100
전북	(40)	40	17.5	15	27.5	100
전남	(37)	40.5	24.3	21.6	13.5	100
경북	(60)	41.7	15	16.7	26.7	100
경남	(58)	36.2	25.9	17.2	20.7	100
□ 크기						
대도시	(496)	43.8	16.8	14.5	24.9	100
중소 도시	(426)	39.4	18.4	20	22.2	100
읍면 지역	(102)	39.6	21.8	14.9	23.8	100
□ 연령별						
20대	(216)	33.5	26	14.4	26	100
30대	(247)	30.9	22	18.3	28.9	100
40대	(231)	39.6	15	21.1	24.2	100
50대 이상	(330)	56.4	11.6	14.4	17.6	100
□ 성별						
남자	(479)	38.9	18.5	18.7	23.8	100
여자	(544)	43.8	17.5	15.1	23.5	100
□ 직업별						
대기업 사무직	(77)	26.7	18.7	21.3	33.3	100
중소 사무직	(250)	38.2	19.3	18.5	24.1	100
생산직	(30)	40.7	14.8	22.2	22.2	100
전문직	(33)	48.5	15.2	18.2	18.2	100
자영업	(159)	40.4	16.7	23.1	19.9	100
가사(주부)	(252)	48.2	16.6	11.3	23.9	100
농/임/어업	(6)	50	.0	50	.0	100
학생	(83)	33.7	30.1	12	24.1	100
판매/서비스	(47)	37	15.2	13	34.8	100
무직/기타	(85)	55.4	10.8	15.7	18.1	100
□ 소득 수준별						
100만 원 이하	(120)	49.6	15.1	15.1	20.2	100
101~200만 원	(241)	40.3	17.8	17.4	24.6	100
201~300만 원	(173)	34.9	20.1	20.7	24.3	100
301~400만 원	(86)	37.6	15.3	20	27.1	100
401~500만 원	(44)	32.6	16.3	30.2	20.9	100
501~600만 원	(24)	41.7	25	20.8	12.5	100
600만 원 이상	(11)	36.4	27.3	.0	36.4	100
없다	(292)	45.6	18.1	11.8	24.4	100
□ 교육 수준별						
고등학교 이하	(352)	50.7	13.8	17.3	18.2	100
대학	(611)	36.2	20.8	15.9	27.1	100
대학원 이상	(52)	40.4	13.5	25	21.2	100

문11. 중소기업 명칭을 영어로 사용하는 데 따른 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?

	(사례 수)	고래과 거리감 유발	무슨 일을 하는지 분간 힘들	중기업 정책 홍보 시 혼란	계(%)
■ 전체	(1024)	8.8	67.4	23.8	100
□ 지역별					
서울	(219)	6.1	68.1	25.8	100
부산	(82)	4.9	63	32.1	100
대구	(54)	9.6	55.8	34.6	100
인천	(56)	11.1	75.9	13	100
광주	(31)	13.3	63.3	23.3	100
대전	(31)	16.1	64.5	19.4	100
울산	(22)	.0	66.7	33.3	100
경기	(218)	11.3	65.7	23	100
강원	(36)	11.1	69.4	19.4	100
충북	(36)	5.7	82.9	11.4	100
충남	(44)	6.8	70.5	22.7	100
전북	(40)	10.5	63.2	26.3	100
전남	(37)	13.5	67.6	18.9	100
경북	(60)	8.3	71.7	20	100
경남	(58)	6.9	69	24.1	100
□ 크기					
대도시	(496)	7.7	66	26.3	100
중소 도시	(426)	9.3	69.5	21.2	100
읍면 지역	(102)	11.9	65.3	22.8	100
□ 연령별					
20대	(216)	7.1	69.3	23.6	100
30대	(247)	9.9	69.5	20.6	100
40대	(231)	7.1	70.5	22.3	100
50대 이상	(330)	10.2	62.3	27.5	100
□ 성별					
남자	(479)	9.0	65.4	25.6	100
여자	(544)	8.6	69.1	22.3	100
□ 직업별					
대기업 사무직	(77)	2.6	77.6	19.7	100
중소 사무직	(250)	6.5	69.9	23.6	100
생산직	(30)	3.3	63.3	33.3	100
전문직	(33)	.0	71.9	28.1	100
자영업	(159)	16.1	63.9	20	100
가사(주부)	(252)	9.8	64.6	25.6	100
농/임/어업	(6)	20	80	.0	100
학생	(83)	6.1	69.5	24.4	100
판매/서비스	(47)	8.9	71.1	20	100
무직/기타	(85)	11.9	59.5	28.6	100
□ 소득 수준별					
100만 원 이하	(120)	8.5	65	26.5	100
101~200만 원	(241)	7.6	71.3	21.1	100
201~300만 원	(173)	7.7	67.3	25	100
301~400만 원	(86)	7.0	72.1	20.9	100
401~500만 원	(44)	16.3	60.5	23.3	100
501~600만 원	(24)	16.7	50	33.3	100
600만 원 이상	(11)	.0	88.9	11.1	100
없다	(292)	9.8	65.4	24.8	100
□ 교육 수준별					
고등학교 이하	(352)	10.7	62.7	26.6	100
대학	(611)	8.2	69.1	22.7	100
대학원 이상	(52)	2.0	80	18	100

문12. 구 하스 공기업 명칭을 영어로 사용하는데 대해 만족하십니까?

	(사례 수)	모든 정책 사용	세 개 중 두 개	두 개 중 하나	세 개 중 하나	1-5개	계(%)	평균(회)
■ 전체	(1024)	1.1	6.3	35.6	38	19	100	2.3
□ 지역별								
서울	(219)	.0	8.2	40.6	34.7	16.4	100	2.4
부산	(82)	.0	7.3	43.9	30.5	18.3	100	2.4
대구	(54)	.0	5.6	55.6	25.9	13	100	2.5
인천	(56)	1.8	8.9	23.2	53.6	12.5	100	2.3
광주	(31)	.0	6.5	32.3	45.2	16.1	100	2.3
대전	(31)	.0	3.2	25.8	45.2	25.8	100	2.1
울산	(22)	.0	9.1	36.4	36.4	18.2	100	2.4
경기	(218)	3.2	4.6	29.8	40.8	21.6	100	2.3
강원	(36)	.0	.0	25	41.7	33.3	100	1.9
충북	(36)	.0	.0	30.6	50	19.4	100	2.1
충남	(44)	.0	11.4	18.2	52.3	18.2	100	2.2
전북	(40)	.0	10	35	40	15	100	2.4
전남	(37)	2.7	5.4	43.2	16.2	32.4	100	2.3
경북	(60)	.0	3.3	38.3	43.3	15	100	2.3
경남	(58)	3.4	6.9	43.1	25.9	20.7	100	2.5
□ 크기								
대도시	(496)	.2	7.5	38.9	36.5	16.9	100	2.4
중소 도시	(426)	2.1	5.4	31.9	39.7	20.9	100	2.3
읍면 지역	(102)	1	3.9	35.3	38.2	21.6	100	2.2
□ 연령별								
20대	(216)	2.8	7.9	48.6	32.4	8.3	100	2.6
30대	(247)	1.2	3.6	40.9	38.5	15.8	100	2.4
40대	(231)	.4	5.2	29	41.6	23.8	100	2.2
50대 이상	(330)	.3	7.9	27.9	38.8	25.2	100	2.2
□ 성별								
남자	(479)	1	6.9	34	35.3	22.8	100	2.3
여자	(544)	1.1	5.7	37.1	40.3	15.8	100	2.4
□ 직업별								
대기업 사무직	(77)	2.6	3.9	40.3	24.7	28.6	100	2.3
중소 사무직	(250)	.8	6.0	42	39.2	12	100	2.4
생산직	(30)	.0	.0	26.7	56.7	16.7	100	2.1
전문직	(33)	3	12.1	27.3	42.4	15.2	100	2.5
자영업	(159)	1.3	3.1	30.8	39.6	25.2	100	2.2
가사(주부)	(252)	.8	6.0	32.5	42.5	18.3	100	2.3
농/임/어업	(6)	.0	16.7	.0	50	33.3	100	2
학생	(83)	1.2	12	50.6	26.5	9.6	100	2.7
판매/서비스	(47)	2.1	6.4	38.3	27.7	25.5	100	2.3
무직/기타	(85)	.0	9.4	23.5	38.8	28.2	100	2.1
□ 소득 수준별								
100만 원 이하	(120)	.0	5.8	26.7	42.5	25	100	2.1
101~200만 원	(241)	.4	7.1	37.3	40.7	14.5	100	2.4
201~300만 원	(173)	1.7	3.5	37.6	38.7	18.5	100	2.3
301~400만 원	(86)	2.3	7.0	33.7	30.2	26.7	100	2.3
401~500만 원	(44)	2.3	4.5	25	29.5	38.6	100	2
501~600만 원	(24)	4.2	8.3	37.5	25	25	100	2.4
600만 원 이상	(11)	.0	9.1	45.5	27.3	18.2	100	2.5
없다	(292)	1	7.2	38.4	38.7	14.7	100	2.4
□ 교육 수준별								
고등학교 이하	(352)	.3	6.8	27.8	44	21	100	2.2
대학	(611)	1.6	5.7	40.4	34.5	17.7	100	2.4
대학원 이상	(52)	.0	7.7	30.8	40.4	21.2	100	2.3

부록2: 교차분석표  
(맘프러너 정책)

응답자 특성표

	사례수	분포(%)
■ 전체	(1006)	100
□ 연령별		
20대	(280)	27.8
30대	(214)	21.3
40대	(205)	20.4
50대 이상	(307)	30.5
□ 직업별		
사무직	(471)	46.8
생산직	(21)	2.1
학생	(56)	5.6
자영업	(55)	5.5
전업 주부	(333)	33.1
아르바이트/부업	(66)	6.6
무직 / 기타	(5)	.5
□ 소득 수준별		
100만 원 이하	(21)	2.5
101~200만 원	(114)	13.3
201~300만 원	(172)	20.1
301~400만 원	(203)	23.7
401~500만 원	(156)	18.2
501~600만 원	(80)	9.4
600만 원 이상	(109)	12.7
□ 교육 수준별		
고등학교 이하	(231)	23.2
대학	(647)	65.0
대학원 이상	(117)	11.8

문1. 위 정책(임프러너 창업스쿨)에 대해 알고 계십니까?

	사례 수	무슨 내용인지 잘 알고 있다	무슨 내용인지 잘 모르지만 들어본 적 있다	무슨 내용인지 잘 모르겠다	계(%)
■ 전체	(1006)	2.5	3.5	94.0	100
□ 연령별					
20대	(280)	1.8	2.1	96.1	27.8
30대	(214)	2.8	4.7	92.5	21.3
40대	(205)	3.9	4.4	91.7	20.4
50대 이상	(307)	2	3.3	94.8	30.5
□ 직업별					
사무직	(471)	1.9	3.6	94.5	46.8
생산직	(21)	.0	9.5	90.5	2.1
학생	(56)	3.6	1.8	94.6	5.6
자영업	(55)	5.6	5.6	88.9	5.5
전업 주부	(333)	3.3	3	93.7	33.1
아르바이트/부업	(66)	.0	3	97.0	6.6
무직 / 기타	(5)	.0	.0	100	.5
□ 소득 수준별					
100만 원 이하	(21)	.0	4.8	95.2	2.5
101~200만 원	(114)	1.8	.0	98.2	13.3
201~300만 원	(172)	1.2	6.4	92.4	20.1
301~400만 원	(203)	2	4.9	93.1	23.7
401~500만 원	(156)	3.2	3.2	93.5	18.2
501~600만 원	(80)	6.3	3.8	90.0	9.4
600만 원 이상	(109)	3.7	2.8	93.5	12.7
□ 교육 수준별					
고등학교 이하	(231)	1.7	4.3	93.9	23.2
대학	(647)	2.3	2.9	94.7	65.0
대학원 이상	(117)	5.2	4.3	90.5	11.8

문1-1. 위 정책의 내용을 모르시는데, 왜 적극적으로 찾아보지 않았습니까?

	사례 수	나하고 관련없는 정책 같아서	찾아보고 싶었는데 시간이 없어서	당장 인터넷을 찾을 방법이 없어서	나중에 찾으려다 잊어서	찾아보기 귀찮아서	계(%)
■ 전체	(35)	62.9	14.3	2.9	14.3	5.7	100
□ 연령별							
20대	(6)	100	.0	.0	.0	.0	100
30대	(10)	50.0	20	.0	20	10	100
40대	(9)	44.4	22.2	11.1	22.2	.0	100
50대 이상	(10)	70.0	10	.0	10	10	100
□ 직업별							
사무직	(17)	76.5	11.8	.0	11.8	.0	100
생산직	(2)	50.0	50	.0	.0	.0	100
학생	(1)	100	.0	.0	.0	.0	100
자영업	(3)	33.3	33.3	.0	.0	33.3	100
전업 주부	(10)	40.0	10	10	30	10	100
아르바이트/부업	(2)	100	.0	.0	.0	.0	100
무직 / 기타							
□ 소득 수준별	(1)	100	.0	.0	.0	.0	100
100만 원 이하	(11)	63.6	.0	9.1	18.2	9.1	100
101~200만 원	(10)	50.0	40	.0	10	.0	100
201~300만 원	(5)	60.0	20	.0	.0	20	100
301~400만 원	(3)	100	.0	.0	.0	.0	100
401~500만 원	(3)	100	.0	.0	.0	.0	100
501~600만 원							
600만 원 이상	(10)	80.0	10	.0	.0	10	100
□ 교육 수준별	(19)	57.9	10.5	5.3	21.1	5.3	100
고등학교 이하							
대학	(5)	60.0	20	.0	20	.0	100
대학원 이상							

문1-2. 귀하가 위 용어를 TV/신문/인터넷 등에서 접했다면 어떻게 하셨겠습니까?

	사례 수	용어가 무엇을 의미하는지 뜻부터 찾아본다	무슨 의미인지 찾아보겠지만 바쁘면 그냥 넘어갈 것 같다	의미를 찾은 다음 나에게 도움되는지 내용까지 알아볼 것	그냥 지나칠 것 같다	계(%)
■ 전체	(963)	11.2	37.2	15.7	35.9	100
□ 연령별						
20대	(271)	8.1	48	9.2	34.7	100
30대	(203)	10.3	41.4	15.3	33	100
40대	(192)	10.4	33.3	18.2	38	100
50대 이상	(297)	15.2	26.9	20.2	37.7	100
□ 직업별						
사무직	(454)	9.9	41.2	12.1	36.8	100
생산직	(20)	15	35	10	40	100
학생	(53)	11.3	45.3	1.9	41.5	100
자영업	(50)	12	30	28	30	100
전업 주부	(318)	13.2	31.1	20.4	35.2	100
아르바이트/부업	(64)	10.9	35.9	20.3	32.8	100
무직 / 기타	(5)	.0	60	20	20	100
□ 소득 수준별						
100만 원 이하	(20)	15	30	10	45	100
101~200만 원	(112)	13.4	31.3	19.6	35.7	100
201~300만 원	(163)	11	41.1	19	28.8	100
301~400만 원	(196)	9.7	38.8	20.4	31.1	100
401~500만 원	(148)	11.5	43.9	10.8	33.8	100
501~600만 원	(73)	6.8	38.4	12.3	42.5	100
600만 원 이상	(103)	12.6	35	9.7	42.7	100
□ 교육 수준별						
고등학교 이하	(224)	10.3	28.1	25.4	36.2	100
대학	(621)	12.4	40.3	12.7	34.6	100
대학원 이상	(108)	6.5	38	13.9	41.7	100

문2. 귀하는 위 용어를 보고 본인과 관련 있는 정책이라고 생각이 들었습니까?

	사례 수	그렇다	아니다	잘 모르겠다	계(%)
■ 전체	(1006)	13	37.7	49.3	100
□ 연령별					
20대	(280)	6.8	38.2	55	100
30대	(214)	18.7	42.5	38.8	100
40대	(205)	17.6	31.7	50.7	100
50대 이상	(307)	11.7	37.8	50.5	100
□ 직업별					
사무직	(471)	10.6	41.4	48	100
생산직	(21)	23.8	33.3	42.9	100
학생	(56)	1.8	33.9	64.3	100
자영업	(55)	21.8	36.4	41.8	100
전업 주부	(333)	15.6	36	48.3	100
아르바이트/부업	(66)	16.7	27.3	56.1	100
무직 / 기타	(5)	.0	20	80	100
□ 소득 수준별					
100만 원 이하	(21)	4.8	33.3	61.9	100
101~200만 원	(114)	7.9	33.3	58.8	100
201~300만 원	(172)	14	40.1	45.9	100
301~400만 원	(203)	18.7	29.1	52.2	100
401~500만 원	(156)	13.5	41.7	44.9	100
501~600만 원	(80)	16.3	42.5	41.3	100
600만 원 이상	(109)	11.9	44	44	100
□ 교육 수준별					
고등학교 이하	(231)	13	32.9	54.1	100
대학	(647)	13.3	37.1	49.6	100
대학원 이상	(117)	12	51.3	36.8	100

문5. 지금 마이크로녀에 대해 설명을 들어보셨는데, 위 용어를 들어본 적이 있는 것 같습니다?

	사례 수	들어본 적 있는 것 같다	들어본 적 없다	계(%)
■ 전체	(1006)	16.2	83.8	100
□ 연령별				
20대	(280)	10.8	89.2	100
30대	(214)	12.6	87.4	100
40대	(205)	24.4	75.6	100
50대 이상	(307)	18.1	81.9	100
□ 직업별				
사무직	(471)	14.7	85.3	100
생산직	(21)	14.3	85.7	100
학생	(56)	5.5	94.5	100
자영업	(55)	13.2	86.8	100
전업 주부	(333)	21.3	78.7	100
아르바이트/부업	(66)	13.6	86.4	100
무직 / 기타	(5)	.0	100	100
□ 소득 수준별				
100만 원 이하	(21)	14.3	85.7	100
101~200만 원	(114)	10.5	89.5	100
201~300만 원	(172)	18.7	81.3	100
301~400만 원	(203)	18.7	81.3	100
401~500만 원	(156)	21.3	78.7	100
501~600만 원	(80)	17.7	82.3	100
600만 원 이상	(109)	13	87.0	100
□ 교육 수준별				
고등학교 이하	(231)	18.8	81.2	100
대학	(647)	14.6	85.4	100
대학원 이상	(117)	20.7	79.3	100

두4. 온라인 프로그램에 대한 의향은?

	사례 수	매우 참여하고 싶다	약간 참여하고 싶다	보통이다	별로 참여하고 싶지 않다	전혀 참여하고 싶지 않다	계(%)
■ 전체	(1006)	4.5	18.9	25.5	27.7	23.5	100
□ 연령별							
20대	(280)	4.6	12.1	30.4	29.6	23.2	100
30대	(214)	3.3	24.8	24.8	29	18.2	100
40대	(205)	5.4	20.5	26.3	24.4	23.4	100
50대 이상	(307)	4.6	19.9	20.9	27.1	27.5	100
□ 직업별							
사무직	(471)	4.9	15.7	24.4	30.8	24.2	100
생산직	(21)	4.8	19	19	28.6	28.6	100
학생	(56)	3.6	10.7	30.4	33.9	21.4	100
자영업	(55)	5.6	20.4	18.5	25.9	29.6	100
전업 주부	(333)	4.5	23.4	25.8	24	22.2	100
아르바이트/부업	(66)	1.5	25.8	34.8	22.7	15.2	100
무직 / 기타	(5)	.0	.0	20	.0	80	100
□ 소득 수준별							
100만 원 이하	(21)	.0	14.3	28.6	19	38.1	100
101~200만 원	(114)	7	20.2	29.8	20.2	22.8	100
201~300만 원	(172)	6.4	24.4	24.4	26.7	18	100
301~400만 원	(203)	6.9	25.6	24.1	25.1	18.2	100
401~500만 원	(156)	2.6	18.1	29.7	27.1	22.6	100
501~600만 원	(80)	1.3	15	26.3	33.8	23.8	100
600만 원 이상	(109)	2.8	12.8	22.9	25.7	35.8	100
□ 교육 수준별							
고등학교 이하	(231)	6.1	21.3	25.2	24.8	22.6	100
대학	(647)	4.5	18.5	26.1	28.6	22.3	100
대학원 이상	(117)	.9	13.7	23.9	29.9	31.6	100

문5. '어설을 위하 두로 힘은지워' 정책 과스은?

	사례 수	매우 관심 있다	약간 관심 있다	보통이다	별로 관심 없다	전혀 관심 없다	계(%)
■ 전체	(1006)	13.5	27.9	27.1	22.5	8.9	100
□ 연령별							
20대	(280)	11.1	21.8	33.6	23.6	10	100
30대	(214)	11.7	27.6	29.9	26.2	4.7	100
40대	(205)	17.1	31.2	23.9	21	6.8	100
50대 이상	(307)	14.7	31.6	21.5	19.9	12.4	100
□ 직업별							
사무직	(471)	13.2	25.1	29.1	24	8.7	100
생산직	(21)	19	23.8	23.8	23.8	9.5	100
학생	(56)	5.4	19.6	39.3	23.2	12.5	100
자영업	(55)	14.5	34.5	23.6	18.2	9.1	100
전업 주부	(333)	13.8	32.4	23.1	21.3	9.3	100
아르바이트/부업	(66)	16.7	30.3	28.8	19.7	4.5	100
무직 / 기타	(5)	40	20	.0	20	20	100
□ 소득 수준별							
100만 원 이하	(21)	9.5	23.8	23.8	28.6	14.3	100
101~200만 원	(114)	16.7	28.1	32.5	11.4	11.4	100
201~300만 원	(172)	14	28.5	27.9	22.1	7.6	100
301~400만 원	(203)	12.3	35	23.6	21.2	7.9	100
401~500만 원	(156)	11.5	31.4	26.3	25.6	5.1	100
501~600만 원	(80)	15	25	27.5	23.8	8.8	100
600만 원 이상	(109)	20.2	22	25.7	20.2	11.9	100
□ 교육 수준별							
고등학교 이하	(231)	14.3	30.7	26	19.9	9.1	100
대학	(647)	13.9	25.5	28.7	23	8.8	100
대학원 이상	(117)	10.3	33.3	22.2	23.9	10.3	100

문6. 귀하는 TV/신문/인터넷 등에서 위 용어를 접하면 어떻게 하시겠습니까?

	사례 수	용어가 무엇을 의미하는지 그 뜻부터 찾아본다	무슨 의미인지 찾아보겠지만 바쁘면 그냥 넘어갈 것 같다	의미를 찾은 다음 나에게 도움이 되는지 내용까지 알아볼 것	그냥 지나칠 것 같다	계(%)
■ 전체	(1006)	10.1	21	45.9	23	100
□ 연령별						
20대	(280)	8.2	29.4	37.6	24.7	100
30대	(214)	10.3	16	54.5	19.2	100
40대	(205)	10.2	22.9	47.8	19	100
50대 이상	(307)	11.4	15.6	46.3	26.7	100
□ 직업별						
사무직	(471)	7.9	23	45.4	23.7	100
생산직	(21)	4.8	33.3	47.6	14.3	100
학생	(56)	12.5	30.4	30.4	26.8	100
자영업	(55)	12.7	14.5	41.8	30.9	100
전업 주부	(333)	11.7	16.2	51.4	20.7	100
아르바이트/부업	(66)	13.6	25.8	37.9	22.7	100
무직 / 기타	(5)	20	.0	60	20	100
□ 소득 수준별						
100만 원 이하	(21)	23.8	14.3	28.6	33.3	100
101~200만 원	(114)	12.4	19.5	50.4	17.7	100
201~300만 원	(172)	5.8	26.2	50	18	100
301~400만 원	(203)	7.4	18.2	55.2	19.2	100
401~500만 원	(156)	12.2	25.6	38.5	23.7	100
501~600만 원	(80)	7.5	12.5	45	35	100
600만 원 이상	(109)	15.7	16.7	43.5	24.1	100
□ 교육 수준별						
고등학교 이하	(231)	9.6	16.5	55.2	18.7	100
대학	(647)	10.2	21.7	43.5	24.6	100
대학원 이상	(117)	10.3	27.4	40.2	22.2	100

국립국어원 2010-01-15

발간등록번호
11-1371028-000190-01

연구 책임자: 장후석(현대경제연구원 연구위원)  
공동 연구원: 허만율, 김종호, 이만용  
연구 보조원: 김필수, 전해영, 조성구, 홍유림  
유용각, 조명희

담당 연구원: 김형배(국립국어원 학예연구사)

## 공공언어 개선의 정책 효과 분석

발행인 권재일

발행처 국립국어원  
서울시 강서구 금낭화길 148(방화 3동 827)  
전화: 02-2669-9775 전송: 02-2669-9727

인쇄일 2010년 5월 31일

발행일 2010년 5월 31일

인쇄 서울컴퓨터인쇄사