

지능정부에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향 분석*

: 정책홍보의 조절효과를 중심으로

A Study on Effects of Intelligence Government on Policy Satisfaction and Literacy

: Focusing on the Moderating Effect of Public Relations

최 정 윤**·유 두 호**·장 용 석****

Jungyoon Choi·Dooho Yoo·YongSuk Jang

■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 이론적 논의 및 선행연구 검토
- III. 연구설계
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 정책적 함의

4차 산업혁명 과학기술의 도입으로 정부의 형태와 정책 서비스의 지능적 변화가 발생하고 있다. 지능정부의 등장과 변화된 정책 서비스 제공 방식은 국민들의 정책만족도와 정책인지도를 바꿀 수 있다. 본 연구는 지능정부에 대한 인식이 국민들의 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향과 정책홍보의 조절효과를 실증적으로 분석하여 지능정부로의 전환에 필요한 시사점을 도출하고자 하였다. 연세대학교 미래정부연구센터에서 일반 국민을 대상으로 2021년에 실시한 '초변화 사회의 미래정부에 관한 설문조사' 자료를 분석하여 다음과 같은 결과와 정책적 함의를 확인하였다. 첫째, 지능정부 수준에 대해 긍정적으로 인식할수록 정책만족도는 높아지며, 정책홍보를 효과적

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2017S1A3A2067636)

** 제1저자, 연세대학교 행정학과 박사과정 수료

*** 공동저자, 연세대학교 행정학과 박사과정

**** 교신저자, 연세대학교 행정학과 교수

논문 접수일: 2021. 5. 12. 심사기간: 2021. 5. 12. ~ 2021. 6. 4. 게재확정일: 2021. 6. 4.

으로 인식할수록 정책만족도와 정책인지도는 향상되었다. 정부의 지능화 수준이 국민들의 정책만족도와 정책인지도로 이어질 수 있는 효과적 설계가 요구되며, 지능정부의 장점을 살린 정책홍보 방식이 필요함을 의미한다. 둘째, 정책홍보에 대한 인식은 지능정부 수준에 대한 인식과 정책만족도 및 정책인지도 간의 긍정적 관계를 강화하는 조절 효과가 있는 것으로 밝혀졌다. 각 중앙부처 및 지방정부가 추구하는 지능정부 특색에 맞는 적절한 기술을 활용한 정책서비스의 차별화 노력과 함께 지속적인 정책홍보가 필요함을 시사한다.

□ 주제어: 지능정부, 정책만족도, 정책인지도, 정책홍보

Intelligence government services are changing intelligently in response to the scientific and technological developments of the Fourth Industrial Revolution. These changes can change the public's awareness of and satisfaction with public policies. Thus, this study empirically analyzed the effect of Intelligence government services on policy satisfaction and awareness and the moderating effect that public relations has on this relationship. The results showed that recognition at the Intelligence government level was positively correlated with policy satisfaction and the effectiveness of public relations regarding policies was positively correlated with policy satisfaction and awareness. Public relations have been shown to strengthen the positive relationship between Intelligence government level and policy satisfaction and between Intelligence government level and policy awareness. This study's results indicate that governments should differentiate services and engage in public relations about policies using technology that matches their characteristics.

□ Keywords: Intelligence Government, Policy Satisfaction, Policy Literacy, Public Relations

I. 서론

20세기 후반 3차 산업혁명으로 정보화 사회가 도래했다면, 현대사회는 4차 산업혁명으로 인해 지능정보사회를 맞이하게 되었다. 정보통신기술의 발전과 4차 산업혁신킨기술 및 AI기술의 도입은 우리 사회를 자동화 단계를 넘어 초연결·초지능의 단계로 변화시키고 있다(Baek, Lim & Yu, 2016; Schwab, 2016). 이러한 지능정보사회로의 변화는 정부의 정책에도 영향을 미친다. 전자정부가 성장하고 정보화가 발전하게 되면서 국민에게 전달되는 정책에 대한 정보가 증가하고, 고객 중심의 정책이 늘어남에 따라 정책 개발과 집행에 있어 국민의 참여 역시 활발해지기 때문이다.

국민이 정책의 혜택을 제대로 받기 위해서는 정책에 대한 정확한 이해와 신속한 활용이 필수적이다. 이러한 전제조건이 뒷받침되지 않는다면 정책수립과 집행 과정에서 지능정부의 장점을 살릴 수 없다. 정책과 관련한 충분한 정보가 정확히 전달되고 집행되는 속도 역시 빨라진다면, 국민의 입장에서는 정책에 대한 명확한 정보를 얻고 정책 집행을 통한 신속한 혜택을 받을 수 있는 장점이 있다. 하지만 정책에 대한 방대한 정보로 인한 혼란이 야기될 수 있으며, 정보가 전달되는 속도가 빨라 정책에 대한 이해가 더딜 수 있다는 단점도 존재한다. 즉, 정책에 대한 만족도와 인지도가 떨어질 수 있다.

이러한 측면에서 볼 때, 지능정부 등장이 국민들의 정책만족도 및 정책인지도와 어떠한 관련이 있는지 살펴볼 필요가 있다. 정부는 점점 지능적인 형태로 발전되고, 4차 산업혁명 시대의 흐름에 맞추어 지능정부의 수준은 보다 높아질 것으로 예상된다. 따라서 이러한 변화의 특성을 면밀히 파악하고 지능정부가 정책 서비스 제공에 있어 가질 수 있는 이점을 살려 국민들의 정책만족도와 정책인지도 향상에 도움이 될 수 있는 준비가 필요하다.

이에 본 연구는 지능정부 수준에 대한 인식이 정부 정책의 인지도와 만족도에 미치는 영향에 관한 실증 분석을 진행한다. 기존 선행연구들은 주로 특정 정책에 대한 인지도와 만족도를 중점적으로 살펴보았다. 반면에 본 연구는 4차 산업혁명 시대와 관련하여 우리나라의 지능정부가 어떻게 변화되어 왔는지 종합적으로 검토하며, 지능정부의 수준에 대한 인식이 국민들의 정책만족도 및 정책인지도와 어떠한 관계성이 있는지 살펴본다는 점에서 차별성이 존재한다. 이와 더불어 정책홍보가 지능정부에 대한 인식과 정책만족 및 정책인지도 간의 관계에 어떠한 영향을 미치는지에 주목한 점에서도 기존 선행연구들과 차별화된다.

새로운 정책에 대한 국민들의 관심도를 향상시키고 정책에 대한 만족도와 인지도를 높이기 위해서는 정책에 대한 적극적인 홍보가 필요하다. 기존의 정책홍보가 공급자인 정부 중심의 일방향적 정보제공이라면, 현재는 수요자 중심의 쌍방향적인 의사소통이 강조되고 있다. 또한

뉴스, 신문, 관보 등 다소 제한적인 방법으로 추진되던 정책홍보가 지능정부의 등장과 함께 홈페이지, SNS, 모바일 앱, 동영상, 카드뉴스 등 다양한 수단을 통해 이루어지면서 국민들이 쉽고 편리하게 정책에 대한 정보를 접할 수 있게 되었다. 따라서 본 연구는 이러한 정책홍보가 지능정부의 수준에 대한 인식과 정책만족도 및 인지도 간 관계에서 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석한다. 이러한 실증분석을 통해 본 연구는 궁극적으로 국민들의 정책만족도와 정책인지도 제고를 위한 지능정부의 효과적 설계 방향을 제시하며, 지능정부의 특성에 맞는 정책홍보 방안에 대한 시사점을 제공한다.

II. 이론적 논의 및 선행연구 검토

1. 우리나라 지능정부의 변동과정과 정책 서비스의 변화

1967년 인구통계부문에서 처음 컴퓨터가 도입된 이후로 54년이 지난 지금까지, 전자정부는 급속도로 발전하였다. 전자정부의 태동기라고 볼 수 있는 1980년대와 90년대 중반 사이는 행정정보의 전산화가 시작되었다. 이 시기에는 주민등록 전산화와 행정정보망 개통이 이루어지면서 행정업무의 효율성과 국민의 편의 증가를 위한 국가기간전산망 구축이 시행되었다. 이후 1994년 인터넷이 상용화되면서 이에 맞추어 국민의 정보화 수준도 보다 향상되었다. 이러한 흐름에 맞게 정부는 정보통신부를 설립하고 초고속정보통신 기반 종합추진계획을 수립하여 정부기관 웹서비스를 실시하였다. 또한 여권발급, 부동산 등기업무, 민원통합정보시스템 등 다양한 민원서비스를 제공하기 시작하면서 본격적으로 전자정부의 기반을 조성하였다.

2001년 「전자정부법」 제정과 함께 정부는 조달, 교육, 세금 등 전자정부 구현을 위한 다양한 시도를 하였다. 전자정부 추진기라고 볼 수 있는 2001년부터 2007년 사이에 기존의 전자민원통합창구서비스에 더해 홈택스서비스가 구축되면서 대표적인 수요자 중심의 정책으로 자리 잡게 되었다. 그동안의 정보화 추진이 주로 정부의 업무 전산화와 행정관리 효율화에 집중했다면, 이 시기부터는 점차 국민들의 편의를 위한 고객 중심의 정책 서비스 제공으로 전환되기 시작하였다.

2000년대 후반 스마트폰이 도입되고, PC의 활용뿐만 아니라 모바일 활용이 점차 증가하면서 전자정부를 둘러싼 환경은 또 다른 변화를 맞이하게 되었다. 전자정부는 보다 성숙해지

계기가 되었으며, 정부의 정책 서비스 제공 역시 환경에 맞게 변화하였다. 전자정부법의 개정이 이루어졌으며, 각 부처 및 지방정부에서는 정책에 맞는 모바일 앱을 개발하여 보급함으로써 정책에 대한 더 많은 정보를 제공하며 국민들의 관심도를 제고하였다. 또한 국가대표포털 구축과 국토공간정보체계, 장애인 접근성 강화, 연말정산 간소화 서비스 제공 등 전자정부의 장점을 살려 국민들이 정부 정책에 대한 정보를 손쉽게 얻고 정책 서비스를 통해 편리한 혜택을 얻을 수 있는 다양한 시스템을 구축하였다. 그 결과 2010년에서 2014년까지 UN의 전자정부 평가에서 세계 1위를 달성하여 전자정부 강국으로서의 위치를 견고하게 하였다(한국정보화진흥원, 2020).

한편, 2016년 4차 산업혁명시대의 도래에 대비한 지능정보사회중장기 종합대책이 발표되면서 전자정부를 넘어 '지능정부'로의 전환이 필요하다는 논의가 본격화되었다. 지능정부는 지능정보기술을 활용하여 국민 중심의 정부 서비스를 최적화하고 스스로 일하는 방식을 혁신하며, 국민과 국정운영을 함께 실현함으로써 안전하고 편안한 상생 사회를 만드는 것을 목표로 한다(행정안전부, 2017). 따라서 빅데이터·AI 등 4차 산업혁명 과학기술을 활용한 경제 활성화 계획이 수립되고, 최근에는 코로나19의 확산과 함께 포스트 코로나 시대의 디지털 정부혁신 발전계획도 수립되고 있다. 과학기술의 발달과 함께 정부의 서비스 역시 지속적으로 혁신을 시도하는 것이다(최정윤·유두호, 2021). 이러한 지능형정부로의 도약은 정부가 제공하는 정보와 서비스가 국민들에게 신속하고 정확하게 전달되는 변화를 의미한다. 이에 더해, 정책 개발과 집행 과정에 있어 국민들의 참여와 소통이 활성화되면서 정책수요가 맞춤형으로 반영되는 효과도 기대할 수 있다. 아래 <표 1>은 전자정부 태동기부터 지능형 정부로의 도약까지 우리나라 지능정부의 추진 연혁을 보여준다.

<표 1> 우리나라 지능정부의 추진 연혁

단계	전자정부 태동기	전자정부 기반조성	전자정부 추진	전자정부 성숙	지능형 정부 도약
시기	80년대~90년대 중반	90년대 중반~2000년대	2001년~2007년	2008년~2015년	2016년~현재
정보화 비전		정보화촉진기본계획('96) Cyber Korea 21('99)	e-Korea Vision 2006('02) Broadband IT Korea Vision 2007('03) u-Korea 기본계획 ('06~'10)	국가정보화기본계획('08)	전자정부 2020 기본계획('16) 제4차산업혁명명대응한 지능정보사회 중장기종합대책('16) 지능형 정부 기본계획 ('17)
주요 법	전산망이용촉진과 보급확장에관한법률 ('86)	정보화촉진기본법 제정('95) 전자서명법 제정('99) SW산업진흥법 제정 ('00)	전자정부법 제정('01), 개정('07) 정보격차해소법('01) 정보통신망보호법 ('01)	국가정보화기본법('09) 전자정부법 개정('10)	지능정보화기본법 개정('20)
주요 정책	국가기간전산망 구축	초고속정보통신 기반구축 종합계획(1995~2010)	전자정부 11대 과제 전자정부 로드맵(2003~2007)	국가정보화기본계획('08)	4차 산업혁명 대응계획(I-Korea4.0)('17) 데이터·AI 경제 활성화 계획(2019~2023) ('19) 포스트 코로나 시대의 디지털 정부혁신 발전계획('20)

단계	전자정부 태동기	전자정부 기반조성	전자정부 추진	전자정부 성숙	지능형 정부 도약
시기	80년대~90년대 중반	90년대 중반~2000년대	2001년~2007년	2008년~2015년	2016년~현재
주요 사업	5대 국가기간전산망 사업(87~96) 행정·국방·공안·금융·교육연구	초고속정보통신망 1단계(95) 정보화지원사업(95~) 정보화근로사업(98~) 지식자원관리사업(00~)	초고속정보통신망 2단계(01) 초고속정보통신망 3단계(05) 정보화지원사업(95~) 정보화근로사업(98~) 전자정부지원사업(04~) 행정정보 DB 구축사업(05~)	전자정부지원사업(계속) 행정정보DB 구축(계속)	공공클라우드지원센터(16) 범부처 기가코리아 사업(18) 중소·벤처기업대상 AI바우처 지원사업(20) 지역 디지털이노베이션스퀘어 조성사업(20)
주요 서비스	주민등록전산화(91) 행정정보망 개통(93)	여권발급전산망 개통(94) 인터넷 정부민원서비스(98) 부동산등기전산화(98) 호적전산화서비스(99)	전자민원통합창구(02) 전자조달 나라장터(02) 인터넷종합국체서비스(02) 교육행정시스템(02) 국회서류제출 전자화(03) 홈텍스 서비스(04)	국가대표포털 구축(08~) 국토공간정보체계(08~) 인터넷망 분리(08~) 장애인접근성 강화(08~) 연발정산 간소화 서비스(15) 안심상속원스톱 서비스(15)	행복출산원스톱 서비스(16) AI기반 응급의료시스템 개발사업단(19) 빅데이터 플랫폼 통합 데이터지도(20) 의료·금융·공공 등 마이데이터실증서비스(20)

자료: 행정안전부(2010), 한국정보화진흥원(2020) 재구성

문재인 정부는 2017년 ‘지능형 정부 기본계획’을 수립하고 「전자정부법」을 「지능정보화기본법」으로 개정(2020년)하는 등 전자정부에서 지능형 정부로의 변화를 지향하고 있으며, ‘지능형 정부 로드맵’을 통해 ①인공지능을 활용한 대국민서비스 혁신, ②알아서 처리하는 똑똑한 행정 구현, ③지속가능한 디지털 안전사회 선도, ④범정부 공동활용 플랫폼 고도화 등 4가지 전략목표를 제시한다(행정안전부, 2019). 또한 ‘한국판 뉴딜 종합계획’을 발표하고 디지털 뉴딜을 추진하기 위해 ①D.N.A 생태계 강화, ②교육인프라 디지털 전환, ③비대면 산업 육성, ④사회간접자본(SOC) 디지털화를 목표로 설정하고, ①데이터 맵, ②지능형 정부, ③스마트 의료 인프라, ④국민안전 기반시설(SOC) 디지털화, ⑤디지털 트윈을 5대 대표과제로 선정하였다(과학기술정보통신부, 2020).

이러한 정책목표를 실현하기 위해 중앙부처에서는 신기술을 활용한 다양한 서비스를 제공한다. 행정안전부, 인사혁신처, 한국조폐공사가 협업하여 추진하는 ‘블록체인기반 모바일 신분증 서비스’, 법무부의 ‘AI기반 전자감독서비스’, 한국에너지공단의 ‘빅데이터기반 지능형 에너지관리시스템 구축’ 등이 대표적인 사례로 볼 수 있다(과학기술정보통신부, 2020). 중앙부처뿐만 아니라 지방정부에서도 안전, 건강, 생활편의와 관련한 주민맞춤형 지능화서비스를 제공한다. 안전과 관련하여 서울 성동구의 ‘스마트 횡단보도’와 경기 고양시의 ‘스마트 IoT 보행로 서비스’ 등이 있고, 복지 분야에서는 경기 성남시의 드론과 AI를 활용한 첨단 방역 기법과 독거노인을 대상으로 스마트 플러그를 활용한 광주 남구의 ‘고독사 제로마을’ 구축사업이 있다. 생활편의를 위한 스마트 주차관리(서울 서대문구), 스마트 버스운영(인천 영종도), 오지 대상 드론배송 서비스(전라남도) 등 지방정부도 지능정부에 적합한 선제적 맞춤 서비스를 제공하기 위해 다방면으로 노력하고 있다(국가정보화백서, 2020).

아직까지 학계에서는 지능정부로 도약하기 이전인 전자정부에 대한 연구가 주로 이루어지고 있다. 특히 전자정부가 제공한 행정서비스에 대한 국민들의 만족도 분석이 활발하게 진행되었다(고경민·김혁, 2005; 정병걸·김석주·명승환, 2005; 박경효, 2009). 시민들의 전자정부 서비스 이용을 활성화하기 위해 서울시민을 대상으로 전자정부 서비스에 대한 인지도와 만족도, 활용도를 파악하고 시민중심적인 전자정부 구현에 대한 방향을 제시한 연구(고경민·김혁, 2005), 전자정부 서비스에 대한 만족도의 영향요인으로서 유용성, 대응성, 신뢰성, 접근성을 확인한 연구(정병걸·김석주·명승환, 2005)가 대표적이다. 또한 서울시 강남구 지역주민을 대상으로 하여 전자정부 서비스 제공이 시민들의 만족도와 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 정책적 함의를 도출한 연구도 진행되었다(박경효, 2009).

이외에도 전자정부 서비스를 강화하기 위한 전략과 구체적 방안에 대해 논의(김석주, 2009; 김현성, 2009), 지능정부 시대의 국민소통 활성화 방안의 사전적 학습에 해당하는 전자정부 단계에서의 국민 참여에 관한 연구들이 존재한다(오형국·권기현·이홍재, 2006; 문신용·윤기찬, 2007; 조희정, 2011; 한주희·주창범, 2015). 오형국·권기현·이홍재(2006)는 중앙부처 공무원들의 인식을 중심으로 전자정부가 시민참여에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 분석했다. 문신용·윤기찬(2007)의 연구는 기초자치단체를 대상으로 전자정부의 온라인 행정 서비스와 전자적 시민참여를 구분한 분석모형을 적용하여 온라인 행정서비스는 높은 단계에 진입한 반면, 전자적 시민참여는 다소 부족하다는 점을 발견하였다. 나아가 전자정부 서비스 중 모바일 앱에 대한 활용 현황을 중점적으로 살펴보고(조희정, 2011), 우리나라 전자정부의 발전과정에서 시민참여의 의미를 평가하고 이를 활성화하기 위한 시사점을 제시하였다(한주희·주창범, 2015).

한편, 지능정부 자체와 관련한 연구는 다소 미진하며, 지능정부에 대한 정확한 개념적 정의가 이루어지기 보다는 전자정부의 발전된 형태로서 지능정부를 바라본다. 진상기(2018)는 기존의 전자정부와 지능정부를 기술, 서비스, 행정관점으로 비교하고 지능정부로의 전환은 자동화에서 지능화, 개별 서비스 신청주의에서 통합서비스 선정주의로 변화하는 과정이라고 제시하면서, 지능정부를 지능정보기술을 활용하여 업무절차를 과학화·합리화하고 정책 서비스를 선제적·맞춤형으로 제공하는 정부로 정의한다. 즉, 지능정부는 전자정부에 비해 더 발전된 기술을 바탕으로 차별화된 정책 서비스를 제공한다는 점에서 의의가 있다. 전자정부와 지능정부는 국민들에게 편리한 정책 서비스 제공을 목적으로 한다는 점에서 공통된 목표를 갖지만, 전자정부와 달리 지능정부는 4차 산업혁명 과학기술과 같은 한 단계 위의 다양한 기술을 도입한다는 차별점을 지닌다고 볼 수 있다.

지능정부와 관련한 대부분의 연구는 4차 산업혁명 과학기술을 중심으로 정책 서비스 제공 방식을 고찰한 연구들이 주를 이룬다(김명주, 2019; 신영진, 2020; 이상윤·윤홍주, 2019; 정

소윤, 2019). 김명주(2019)는 지능정부에서 4차 산업혁명의 핵심기술인 인공지능의 도입과 이와 관련한 윤리적 접근 방법을 논의하면서, 첨단기술의 도입과 관련 서비스 도입확산이 지능정부에 미치는 영향을 분석한다. 신영진(2020) 또한 지능정부에서 인공지능 기술과 함께 나타나는 역기능방지대책에 대한 주요 국가의 정책사례를 비교하면서 보다 안전한 지능정부 구현에 대한 제안을 한다. 이상윤·윤홍주(2019)은 지능정부에서 보안적 측면을 위해 빅데이터를 어떻게 활용하고 있는지 살펴보고, 4차 산업혁명 시대에서 전자정부의 보안 시스템 구축을 위한 시사점을 도출하였다. 일부 연구는 정부의 행정서비스에서 인공지능의 활용에 주목하여 행정 및 공공분야에 있어 인공지능 도입에 대한 객관적이고 철저한 검토의 필요성을 강조하였다(정소윤, 2019).

기술적 맥락에 대한 분석의 일환으로, 인공지능에 기반한 대화형 행정 서비스인 ‘챗봇(ChatBot) 서비스’의 발전과정을 살펴 본 연구가 있다(박동아, 2017). 지능정부 구현을 위한 챗봇 서비스가 중앙정부와 지방정부, 공공기관에 도입되면서 편리함과 신속성과 같은 장점과 예산낭비, 인력감축 등과 같은 문제점이 있음을 확인하고, 활용성이 높은 서비스로 정착하기 위한 단계적 도입을 제시했다(윤상오, 2018). 또한, 김병준·김종호(2019)는 다양한 4차 산업혁명 과학기술 도입에 주목하여 지능정보사회 속에서 우리나라 정부의 방향성을 탐구해보고 ‘국민 중심’에서 ‘국민의 참여를 제고’하는 방향으로 정부의 형태가 변화해야 함을 강조하였다.

이러한 선행연구 검토 결과, 전자정부에 주목한 연구들이 대다수이며 지능정부로 도약하면서 관련 연구가 점차 증가하고 있지만 아직 탐색적인 수준에 그치거나, 일부 서비스를 분석대상으로 진행된다는 점을 확인할 수 있었다. 본 연구는 지능정부의 출현과 함께 정책 서비스 제공에 크고 작은 변화가 일어나는 상황 속에서 지능정부의 수준에 대한 국민들의 인식이 정책만족도와 인지도에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 분석해보고자 한다.

2. 지능정부와 정책만족도 및 정책인지도

이상적인 정부형태에 대한 인식은 다양하지만, 기본적으로 현대사회의 복잡한 문제를 효과적으로 해결할 수 있는 정책을 개발하여 국민의 삶의 질을 향상시킨다는 공통점을 가질 것이다. 정부형태가 지능정부의 모습을 갖추면서 정책패러다임 역시 변화하고 있다. 기존 정책이 주로 정부주도의 공급자 중심이었다면 점차 국민의 정책수요에 부합하는 고객지향적 성격으로 변하고 있으며, 이에 따라 정책의 성과는 정책 고객이라고 할 수 있는 국민들이 만족하는 정도에 의해 결정된다는 인식의 전환이 시작되었다. 이러한 흐름에 맞추어 국민의 정책선호

를 파악하고 정책효과를 측정함으로써 정책만족도를 평가하고 있다(고명철, 2013).

정책만족도는 고객지향적 행정 패러다임이 강조되는 분위기 속에서 정책수단의 우월성을 측정하는 지표가 될 수 있으며(김이수, 2013), 국정관리의 효과적인 수단이자 대표적인 고객 중심의 관리역량을 의미한다(최선미·김태형, 2020). 정책수단의 평가 기준은 정책의 목표 달성 정도를 의미하는 효과성을 비롯하여 투입 대비 산출 정도인 효율성, 정책을 통한 혜택이 공평하게 배분되는 형평성, 관리가능성 등 다양한 요소를 통해 설정된다(Salamon, 2000). 이러한 요소들을 충분히 충족시키면 정책대상인 국민들의 만족도가 높아질 수 있으므로 결과적으로 정책만족도를 향상시킬 수 있다(조정래·박지윤, 2017). 정부가 지능화되어 정책을 효과적으로 집행할 수 있는 방향으로 변화한다면, 앞서 제시한 정책수단의 평가 기준은 충족시키기 용이할 것이다. 정책을 통한 편리한 서비스 제공과 신속한 정보전달을 추구하는 지능정부는 정책만족도를 제고하기에 적합한 정부형태라고 할 수 있다.

정책만족도와 관련한 선행연구들을 살펴보면, 지능정부와 정책만족도를 연결시켜 살펴볼 수 있는 조건들이 존재한다. 정책만족도에 관한 연구는 주로 특정 정책에 있어 어떠한 요소들이 정책만족도 제고에 영향을 미치는가에 주목한다. 예를 들어, 문화예술인들이 그들에 대한 규제가 적다고 인식하며, 지원이 풍부하고, 정책을 결정하는 과정에 있어 본인들의 의사가 충분히 반영되었다고 인식할수록 문화예술인 관련 정책만족도가 향상되는 것으로 나타났다(조정래·박지윤, 2017). 사회적 경제 조직과 관련한 지방정부의 커뮤니티비즈니스 지원 정책에 관한 연구에서는 조직의 효율성을 높일 수 있는 지원과 실제 사회적 경제 조직 관계자들의 요구를 파악하는 노력이 정책만족도를 높이는 것으로 밝혀졌다(송두범, 2012). 정부의 공직윤리, 관리역량, 정치역량 역시 정책만족도를 증가시키는 중요한 요인으로 작용한다(최선미·김태형, 2020). 선행연구에서 밝혀진 정책만족도의 영향요인을 주목해야 하는 이유는 각기 다른 정책에 대해 연구를 진행하였음에도 불구하고 정책대상자들의 참여가 정책만족도를 높일 수 있는 공통된 요소로 나타나며, 정책 집행의 효율성 역시 중요한 정책만족도의 영향요인이기 때문이다.

지능정부의 가장 큰 장점은 과학기술을 활용한 정책의 효율적인 집행과 다양한 정보의 명확하고 신속한 전달, 그리고 전자정보 서비스를 바탕으로 국민들이 정책 집행에 있어 참여할 수 있는 여지가 많다는 것이다. 즉, 국민들은 그들의 의지와 요구하는 바에 따라 언제든지 정책과정에 참여할 수 있다. 전자정부 서비스에 대한 만족도 조사를 통해 살펴보아도, 만족도 수준은 보통보다 높은 수준이었으며, 유용성, 대응성, 접근성과 같은 요인들이 전자정부 서비스와 관계가 있는 것으로 나타났다(정병걸·김석주·명승환, 2005). 최근 들어, 정부의 행정서비스 제공이 대면에서 웹사이트 및 모바일로 점차 확대되고 이와 더불어 4차 산업혁명 과학기술의 도입으로 지능정부는 더 효율적이며 국민과 소통하는 방식으로 변화하고 있다. 이러

한 변화 속에서 지능정부의 수준을 높게 인식할수록 정책만족도는 높아질 가능성이 크다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설 1을 도출하였다.

가설 1. 지능정부 수준을 높게 인식할수록 정책만족도는 향상된다.

지능정부로 도약하면서 정책형성과 집행 과정에 있어 이전과 달라지는 점은 국민들의 참여에서 확인할 수 있다. 국민들이 웹사이트나 SNS와 같은 지능정부의 다양한 소통 창구를 통해 정책에 대한 의견을 제시하면서 정책형성 과정에 참여하기 때문이다. 정책은 정부가 단독으로 만드는 것이 아니라, 국민이 참여하는 양방향적인 방식을 통해 보다 효과적인 모습으로 완성된다. 따라서 정책 수혜를 통한 편익을 넘어 정책에 대한 국민의 이해도를 측정하는 정책인지도에 주목할 필요가 있다.

정책인지도는 정책 리터러시(literacy), 정책이해도 등 다양한 의미로 정의되고 있다. 정책인지도는 좁게는 정책과정과 내용을 이해할 수 있는 역량을 의미하며, 넓게는 정책과정과 내용이 자신, 가족, 지역사회의 이해관계뿐만 아니라 국가 차원에서 어떤 의미를 가지는지에 대해 비판적으로 조망할 수 있는 역량까지 포괄하는 개념이다(정광호, 2008). 정책만족도가 정책을 통한 혜택이 국민들에게 효과적으로 전달되어 그들을 만족시킬 수 있는 정도를 의미한다면, 정책인지도는 국민들이 자발적으로 정책에 대해 관심을 가지고 그 내용을 파악하는 일련의 과정을 포함하는 보다 능동적인 개념이다.

정책인지도가 중요한 이유는 다양한 정책과 방대한 정보가 존재하는 상황 속에서 스스로 정책에 대한 관심도를 높이고 이해할 때, 본인에게 최대의 이익을 줄 수 있는 정책을 찾을 수 있기 때문이다. 특히, 지능정부에서는 국민들이 정책에 대해 쉽게 접근하고 관련 정보를 신속하게 얻을 수 있다는 점에서 정책인지도를 향상시킬 수 있는 여지가 많다. 지능정부가 이러한 개선된 조건을 제공하더라도 국민들 스스로의 노력 또한 중요하다. 아무리 일상생활과 밀접한 정책일지라도 국민의 관심과 이해 없이는 정책 내용과 관련 용어 등을 파악하는데 어려움이 있으며, 이러한 이유로 인해 정책참여와 서비스 수혜에 있어 국민들 간 격차가 생기고 자칫 갈등이 발생할 수 있다(정광호, 2008). 따라서 정책인지도의 제고는 정책을 통한 이익을 극대화하기 위해서도 중요하지만 정책 집행과 수혜에 있어 불합리한 결과를 방지하는데 도움이 된다.

정책인지도에 대한 선행연구는 주로 정책인지도와 정부신뢰(황성수·윤광재, 2018; 고혜영·김주경, 2020) 및 정책성과(임도빈·정현정·강은영, 2012)와의 관계를 규명하고 있다. 이러한 연구들은 정책인지도는 참여가 수반되는 능동적인 개념으로, 정부에 대한 신뢰나 정책성과에 중요한 영향을 미칠 수 있다는 점을 제시한다. 이재완(2014)의 연구에서는 서울시 마을공동

체 사업을 대상으로 하여 정책인지도와 주민참여가 밀접한 관련이 있음을 밝혔으며, 서울시 찾아가는 동주민센터 사업의 경우, 개인의 사회자본이 해당 정책에 대한 인지도를 높이고, 높은 정책인지도는 주민참여로 연결된다는 사실을 확인하였다(박서연·전희정, 2019). 이러한 선행연구들은 정부가 정책을 효과적으로 집행하기 위해 정책인지도를 고려해야 한다는 점을 알려주며 정책인지도가 국민 참여와도 관련이 있음을 시사한다. 지능정부에서는 수요자 중심의 참여형 정책이 증가하고 있기 때문에 정책인지도의 중요성은 계속해서 강조될 것이다.

지능정부에는 정책인지도를 높일 수 있는 긍정적인 요소들이 존재한다. 특히, 지능정부 이전의 전자정부 단계부터 지속해서 운영되어 온 웹사이트를 중심으로 한 신속하고 명확한 정보와 편리한 행정서비스 제공은 공공부문에서 정보화기술 활용이 가지는 중요성을 단적으로 보여준다(최연태·박상인, 2011). 정책에 대한 정보를 편리하게 얻을 수 있는 웹사이트는 국민들이 정책에 관심을 갖고 이해하는데 필수적이고 유용한 수단이다. 오늘날 지능정부는 국민들에게 정책에 대한 정보뿐만 아니라 이용자 중심에서 국민 개개인이 필요로 하는 서비스를 제공하고자 노력하고 있다. 직접 방문을 통해서만 가능하던 각종 증명서 발급이 인터넷과 모바일을 통한 전자증명서 발급 시스템으로 변화되고 있는 것을 예로 들 수 있다. 지능정부가 제공하는 다양한 서비스를 활용하면 국민들의 정책에 대한 접근성과 인지도는 향상된다. 따라서 지능정부 수준이 높게 인식된다면 정책인지도 역시 높아질 가능성이 크다. 이러한 논의를 통해 다음과 같은 가설 2를 도출하였다.

가설 2. 지능정부 수준을 높게 인식할수록 정책인지도는 향상된다.

3. 지능정부의 정책만족도 및 정책인지도에 대한 정책홍보의 기능

정책의 궁극적인 목적은 정부가 정책집행을 통해 추구하는 바를 국민들이 이해하고, 실제로 정책이 집행되었을 때 정책대상에 맞는 국민들에게 혜택이 돌아가는 것이다. 지능정부가 고도화될수록 4차 산업혁명 관련 기술에 기반하여 정책 서비스가 제공되기 때문에, 정책에 대한 국민들의 관심이 부족하다면 활용이 쉽지 않다. 또한 정책이 점차 세분화·복잡화되면서 일반 국민뿐만 아니라 공무원, 전문가들도 정책에 대한 완전한 이해가 용이하지 않다. 따라서 정부는 효과적으로 정책 서비스를 제공하여 국민들의 만족도와 인지도를 높이는 것도 중요하지만, 동시에 현재 추진하는 정책들은 어떠한 것들이 있는지 지속적으로 홍보하는 노력을 경주해야 한다.

정책홍보는 정책의 구상, 결정, 집행 등 정책에 있어 전반적으로 국민의 의견을 수렴하고

정보를 제공하여 정책에 대한 동의와 지지를 얻을 수 있는 수단이다(오경수·천명재·김희경, 2013). 나아가 정책홍보는 정보전달 뿐만 아니라 국민들의 정책에 대한 지식, 태도, 행동과 여론형성에도 영향을 미친다(Gelders & Ihelen, 2010). 따라서 단순한 홍보 이상의 의미를 가진다고 할 수 있다. 과거 관보나 대중매체를 통한 정책홍보가 지금은 전자정부를 기반으로 한 쌍방향 커뮤니케이션 수단을 통해서 이루어지고 있으며, 특히 대중과의 소통이 강조되는 현대사회에서 정책홍보의 중요성은 더욱 증대되고 있다(손호중, 2007; 이종구·김태진, 2014).

정책홍보와 관련한 기존 연구들은 주로 특정 정책들에 대한 홍보의 효과를 살펴보고 있다. 동반성장 정책의 경우, 지속적인 홍보가 정책에 대한 지지를 이끌어내고 나아가 정부신뢰에도 긍정적인 영향을 미친다는 점에서 정책홍보의 중요성이 나타났다(오경수·천명재·김희경, 2013). 또한 고용이나 선진노사관계 확립 등 다소 국민들의 삶에 민감하게 작용하는 정책들에 대한 적극적인 홍보는 사회자본, 정책수용도, 정책이해도에 긍정적인 영향을 미친다는 점이 확인되었다(이일우·이철한, 2018). 강형미·이유나(2018)에 따르면, 사드 배치와 같은 국가안보와 관련된 정책에 있어서도 국방부의 쌍방향 커뮤니케이션을 기반으로 한 정책홍보가 정책지지에 영향을 미쳤다. 지방정부의 아동친화정책의 경우에는 정책홍보는 정책인지도를 높인다는 점에서 중요한 역할을 수행했다(이영안·박미경·이홍재, 2019). 이와 같은 선행연구들을 통해 정책홍보는 정책에 대한 만족도를 넘어 정책에 대해 지지를 이끌어낸다는 것을 알 수 있었다. 또한 선행연구들이 다양한 정책을 대상으로 진행되었다는 점에서 정책홍보는 모든 분야의 정책에 있어 중요성을 가지며, 정책인지도를 높일 수 있는 정책 학습의 장이 됨을 시사한다.

최근 지능정부에서 4차 산업혁명 기술의 도입으로 각 정부부처의 정책이 기존과는 다른 방식으로의 운영되거나 새로운 방식으로 행정서비스가 제공되는 경우가 빈번하다. 이러한 상황에서 정부는 새로운 정책에 대한 지지확보와 함께 정책에 대한 관심유발 및 혼란방지, 원활한 서비스 제공과 정부와 시민 간 양방향 소통을 위해 정책홍보를 적극적으로 활용해야 한다(Baskin et al, 1997). 또한 정책과정에서 국민들의 적극적인 참여를 유도하기 위해서도 정보 제공과 정책홍보는 중요하다(Fishkin, 1991; 이종구·김태진, 2014). 지능정부는 웹사이트, 모바일 앱 등 다양한 전자정보 시스템과 앞으로 계속 발전할 4차 산업혁명 기술의 도입으로 인해 국민들의 정책만족도와 정책인지도를 제고하기에 좋은 기반을 가지고 있지만, 신속한 정보 제공과 다양한 방법의 정책 노출을 통해 정책홍보를 수행하기에도 최적의 조건을 갖추고 있다.

지능정부의 수준은 웹사이트, 모바일 앱, SNS 등에서 제공한 정보와 서비스를 통해 결정되는데, 이러한 플랫폼은 동시에 정책홍보를 위한 수단이 되기도 한다. 정책홍보가 정책에 대한 지지를 이끌어 내며(오경수·천명재·김희경, 2013; 오은비·이경아·이연택, 2016), 어려운 정책에 있어서도 정책의 성공을 결정하는데 중요한 역할을 한다는 점(채원호·손호중, 2004)에

서 정책홍보의 강점이 지능정부의 높은 수준과 결합되었을 때 긍정적인 시너지 효과를 발생시킬 수 있다. 이와 같은 논의를 통해 정책홍보와 정책만족도 및 정책인지도의 관계 검증을 위한 가설 3, 4와 지능정부의 수준에 대한 인식과 정책만족도 및 정책인지도의 관계 속에서 정책홍보의 조절효과를 검증하기 위한 가설 5, 6을 도출하였다.

가설 3. 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 정책만족도는 향상된다.

가설 4. 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 정책인지도는 향상된다.

가설 5. 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 지능정부 수준에 대한 인식과 정책만족도 간 정(+)적 관계는 강화된다.

가설 6. 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 지능정부 수준에 대한 인식과 정책인지도 간 정(+)적 관계는 강화된다.

Ⅲ. 연구설계

1. 분석자료 및 분석방법

본 연구는 정책만족도와 정책인지도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다. 영향요인 중에서도 지능정부 수준과 정책홍보에 대한 인식에 주목한다. 분석을 진행하기 위해 연세대학교 미래정부연구센터에서 실시한 <초변화 사회의 미래정부에 관한 설문조사> 자료를 활용하였다. 본 설문조사는 일반국민을 대상으로 진행되었으며, 초변화 사회의 신뢰받는 미래정부상을 구상하고자 정부신뢰, 정부역량, 사회변화, 미래정부의 모습 등에 관한 질문으로 구성되어 있다.

본 연구의 분석 시기는 2021년 단년도이다. 분석은 종속변수의 정규분포를 가정하는 OLS (Ordinary Least Squares Regression) 회귀분석을 시행하였다. 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 지능정부 수준과 정책홍보에 대한 인식을 주요 독립변수로 설정하였으며, 정책홍보에 대한 인식의 조절효과를 분석하기 위해 지능정부 수준에 대한 인

식과 정책홍보에 대한 인식 간의 상호작용 변수를 활용하였다. 이러한 상호작용 변수를 구성하는 경우, 두 변수 간 높은 상관관계로 인해 다중 공선성(multi-collinearity)의 문제가 발생할 수 있다. 다중 공선성 문제를 해결하고 회귀계수의 효율적인 추정을 위해 평균중심화(mean centering)를 실시한 후 분석을 진행하였다.

2. 표본의 인구통계학적 특성

분석을 위해 활용한 <초변화 사회의 미래정부에 관한 설문조사> 자료를 통해 확보된 표본은 총 1,000명이다. 전체 1,000명의 표본 중에서 남성은 49.5%, 여성은 50.5%로 고르게 분포하였으며, 연령은 20대가 15.7%로 가장 적고, 60대 이상이 28.9%로 가장 큰 비중을 차지하였다. 거주지역의 경우, 경기/인천이 31.2%, 서울이 19.1%로 수도권이 50.3%의 비중을 보였다. 그 외 다른 지역의 경우, 대전/세종/충청 10.5%, 광주/전라 9.9%, 대구/경북 9.7%, 부산/울산/경남 15.3%, 강원/제주 4.3% 순으로 나타났다.

응답자의 학력수준은 고졸이하 19.7%, 2년제 대졸이하 10.5%, 4년제 대졸이하 57.7%, 대학원 졸업 이상이 12.1%로 나타났으며, 4년제 대졸이하가 가장 많이 나타났다. 이념성향의 경우, 본인을 중도 성향으로 인식하는 응답자가 53.3%로 과반을 넘는 수치를 보였으며, 보수는 22.4%, 진보는 24.3%로 비교적 비슷하게 나타났다. 마지막으로 월평균 가구 소득수준은 600만원 이상이 24.8%로 가장 비중이 컸으며, 300만원-400만원 미만 19.1%, 200만원 이상-300만원 미만 17.2%, 400만원-500만원 미만 15.7%, 500만원-600만원 미만 10.2%, 100만원-200만원 미만 6.8%, 100만원 미만 6.2% 순으로 나타났다. 다음 <표 2>는 설문조사 응답자의 인구통계학적 특성을 정리한 것이다.

<표 2> 응답자의 인구통계학적 특성

변수	분류	빈도	비율	변수	분류	빈도	비율
	전체	1,000	100		전체	1,200	100
성별	남성	495	49.5	학력	고졸이하	197	19.7
	여성	505	50.5		2년제 대졸이하	105	10.5
연령	20대	157	15.7		4년제 대졸이하	577	57.7
	30대	160	16.0		대학원졸업 이상	121	12.1
	40대	194	19.4	이념 성향	보수	224	22.4
	50대	200	20.0		중도	533	53.3
	60대 이상	289	28.9		진보	243	24.3

변수	분류	빈도	비율	변수	분류	빈도	비율
거주 지역	서울	191	19.1	가구 소득	100만원 미만	62	6.2
	경기/인천	312	31.2		100만원 이상 200만원 미만	68	6.8
	대전/세종/충청	105	10.5		200만원 이상 300만원 미만	172	17.2
	광주/전라	99	9.9		300만원 이상 400만원 미만	191	19.1
	대구/경북	97	9.7		400만원 이상 500만원 미만	157	15.7
	부산/울산/경남	153	15.3		500만원 이상 600만원 미만	102	10.2
	강원/제주	43	4.3		600만원 이상	248	24.8

3. 변수의 측정

1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 정책만족도와 정책인지도이다. 정책은 다양한 분야로 형성되기 때문에 어느 하나의 정책에 대한 만족도와 인지도를 통해 정책만족도와 정책인지도를 측정하기 어렵다. 따라서 두 변수 모두 13개의 정책 분야에 대한 만족도와 인지도의 평균값을 통한 리커트 5점 척도로 측정하였다. 13개의 정책 분야는 ①경제산업정책 ②교육정책 ③과학기술정책 ④외교정책(국방안보 포함) ⑤환경정책 ⑥보건복지정책 ⑦여성가족정책 ⑧노동정책 ⑨농림축산해양정책 ⑩문화체육관광정책 ⑪지역개발 및 교통정책 ⑫지방행정/안전 ⑬사법행정으로 구성되어 있다.

정책만족도는 ‘각 분야의 대한 정책 수행에 대하여 얼마나 만족하고 계십니까?’라는 문항에 대해 ‘매우 불만족’의 1점부터 ‘매우 만족’의 5점까지 응답한 내용의 평균값을 활용하였다. 정책인지도는 ‘각 분야의 정책에 대하여 알고 있는 정도를 대답해주시시오.’라는 문항에 대해 ‘전혀 모른다’의 1점부터 ‘매우 잘 알고 있다’의 5점까지 응답한 내용의 평균값을 활용하였다¹⁾. 13개의 개별 정책 분야에 대한 만족도와 인지도의 값을 측정한 뒤, 평균값을 활용하였

1) 본 연구에서 활용한 설문자료는 정책서비스의 직간접적으로 경험여부를 측정할 수 있는 문항이 없다는 점에서 정책서비스 경험자를 대상으로 정확한 정책만족도를 측정하지 못한다는 한계가 존재한다. 이에 일반국민을 대상으로 13개의 정책에 대한 만족도를 물어본 문항의 평균값을 활용하여 정책만족도를 측정하였으며, 동일한 방법으로 정책만족도를 측정한 선행연구가 있음을 확인하였다. 최선미·김태형 (2020)의 연구 역시 본 연구와 동일한 설문자료와 문항을 활용하여 정책만족도를 측정하여, 정부역량이

으므로 각 문항에 대한 신뢰도 검정을 진행하였다. 이를 위해 크론바흐 알파 계수 값을 확인한 결과, 정책만족도는 0.9465, 정책인지도는 0.9444로 두 변수 모두 매우 신뢰할 만한 수준으로 나타났다.

2) 독립변수 및 조절변수

본 연구의 독립변수 및 조절변수는 지능정부 수준에 대한 인식과 정책홍보에 대한 인식이다. 두 변수 모두 다문항으로 구성되어 측정하였다. 지능정부 수준과 정책홍보에 대한 인식 두 변수 모두 하나의 문항으로 측정하기 어려운 개념이다. 지능정부 수준은 정부가 제공하는 정보가 어떠한지, 서비스가 얼마나 정보기술을 활용하는지, 국민 중심으로 최적화되어있는지 등을 종합적으로 고려할 필요가 있다. 정책홍보 역시 하나의 분야가 아닌 다양한 분야에 대한 정책의 홍보가 효과적으로 이루어지고 있는지 고려해야 한다. 따라서 이러한 점을 반영하여 두 변수 모두 다문항을 활용하였으며, 단일 요인으로 구성해도 문제가 없는지 확인하기 위해 신뢰도 검정을 실시하였다.

먼저 지능정부 수준에 대한 인식의 경우, 정부가 제공하는 정보의 질과 시스템 질, 서비스 및 기타 질을 고려하였다. '지능적 정부의 현재 수준에 대한 다음 진술에 대하여 어떻게 생각하십니까?'라는 문항에 대해 '매우 동의하지 않음'의 1점부터 '매우 동의함'의 5점까지 응답한 내용의 평균값을 활용하였으며, 해당 문항에 대한 세부내용은 '정보의 질' 6개 문항, '시스템 질' 3개 문항, '서비스 및 기타 질' 4개 문항의 총 13개로 구성되어 있다. 정보의 질은 '정부는 충분한 정보를 제공하고 있다', '정부 웹사이트를 통하여 내가 필요한 정보를 제때 얻을 수 있다', '정부 웹사이트가 제공한 정보는 정확하고 명확하다', '정부 웹사이트가 제공한 정보는 최신의 것들이다', '정부 웹사이트가 제공한 정보는 믿을만하다', '정부 웹사이트가 제공한 정보는 유용하다'의 6개 문항으로 구성된다.

시스템 질은 '정부 웹사이트는 이용하기 쉽다', '정부 웹사이트는 이용자중심이다', '정부 웹사이트는 내가 원하는 것을 쉽게 할 수 있게 해준다'의 3개 문항, 서비스 및 기타 질은 '정부 웹사이트는 믿을만한 서비스를 제공한다', '정부 웹사이트는 약속한 서비스를 제때 제공한다', '정부 웹사이트는 다른 민간기업/단체의 웹사이트에 비해 더 이용하기 쉽다', '정부는 빅데이터, 네트워크, AI 등과 같은 신기술을 행정에 도입할 전문성을 가지고 있다'의 4개 문항으로 구성된다. 이렇게 지능정부 수준에 대한 인식을 살펴보기 위한 13개 문항의 신뢰도는 크론바흐 알파 계수 값이 0.9525로 매우 신뢰할 만한 수준으로 나타났다.

다음으로 정책홍보에 대한 인식은 앞서 종속변수인 정책만족도와 정책인지도와 마찬가지로

정책만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다.

다양한 정책 분야를 종합적으로 고려하였다. ‘다음의 정책 분야에 대하여 유관기관의 정책홍보가 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?’라는 문항을 활용하였으며, 정책만족도 및 정책인지도와 동일하게 ①경제산업정책 ②교육정책 ③과학기술정책 ④외교정책(국방안보 포함) ⑤환경정책 ⑥보건복지정책 ⑦여성가족정책 ⑧노동정책 ⑨농림축산해양정책 ⑩문화체육관광정책 ⑪지역개발 및 교통정책 ⑫지방행정/안전 ⑬사법행정 총 13개의 개별 정책 분야에 대해 응답한 내용을 평균값으로 전환하였다. 총 13개의 개별 정책 분야에 대한 문항의 신뢰도는 크론바흐 알파 계수 값이 0.9485로 정책홍보에 대한 인식 역시 매우 신뢰할 만한 수준임을 확인하였다.

3) 통제변수

본 연구는 응답자의 개별 특성에 관한 내용을 통제하기 위해 인구 사회학적 요인을 통제변수로 설정하였다. 성별은 여성은 1, 남성은 0으로 구성된 더미변수로 측정하였다. 나이는 응답자의 만 나이로 측정하였으며, 혼인은 기혼의 경우 1, 미혼 및 기타는 0으로 측정하였다. 지역은 수도권에 거주하는 경우 1, 그 외 지역에 거주하면 0으로 구성된 더미변수로 측정하였다. 학력과 수입은 모두 더미변수로 측정하였으며, 학력의 준거집단은 무학·초졸 이하·중졸 이하·고졸 이하, 수입의 준거집단은 300만원 미만이 되도록 구성하였다. 마지막으로 정치성향은 본인의 정치성향을 ‘매우 보수적’이라고 응답한 1점부터 ‘매우 진보적’이라고 응답한 5점까지의 리커트 5점 척도를 활용하여 측정하였다. 아래 <표 3>은 변수 및 측정지표를 나타낸 것이다.

<표 3> 변수 및 측정지표

구분	변수	측정문항	비고
종속 변수	정책만족도 ($\alpha=0.9465$)	귀하는 다음 각 분야의 정책 수행에 대하여 얼마나 만족하고 계십니까? ①경제산업정책 ②교육정책 ③과학기술정책 ④외교정책(국방안보 포함) ⑤환경정책 ⑥보건복지정책 ⑦여성가족정책 ⑧노동정책 ⑨농림축산해양정책 ⑩문화체육관광정책 ⑪지역개발 및 교통정책 ⑫지방행정/안전 ⑬사법행정	리커트 5점 (각 항목의 평균값)
	정책인지도 ($\alpha=0.9444$)	각 분야의 정책에 대하여 알고 있는 정도를 대답해주시요. ①경제산업정책 ②교육정책 ③과학기술정책 ④외교정책(국방안보 포함) ⑤환경정책 ⑥보건복지정책 ⑦여성가족정책 ⑧노동정책 ⑨농림축산해양정책 ⑩문화체육관광정책 ⑪지역개발 및 교통정책 ⑫지방행정/안전 ⑬사법행정	

구분	변수	측정문항	비고
독립 변수	지능정부 인식 ($\alpha=0.9525$)	<p>지능적 정부의 현재 수준에 대한 다음 진술에 대하여 어떻게 생각하십니까?²⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> • 정보의 질 <ul style="list-style-type: none"> - 정부는 충분한 정보를 제공하고 있다. - 정부 웹사이트를 통하여 내가 필요한 정보를 제때 얻을 수 있다. - 정부 웹사이트가 제공한 정보는 정확하고 명확하다. - 정부 웹사이트가 제공한 정보는 최신의 것들이다. - 정부 웹사이트가 제공한 정보는 믿을만하다. - 정부 웹사이트가 제공한 정보는 유용하다. • 시스템 질 <ul style="list-style-type: none"> - 정부 웹사이트는 이용하기 쉽다. - 정부 웹사이트는 이용자중심이다. - 정부 웹사이트는 내가 원하는 것을 쉽게 할 수 있게 해준다. • 서비스 질 및 기타 <ul style="list-style-type: none"> - 정부 웹사이트는 믿을만한 서비스를 제공한다. - 정부 웹사이트는 약속한 서비스를 제때 제공한다. - 정부 웹사이트는 다른 민간기업/단체의 웹사이트에 비해 더 이용하기 쉽다. - 정부는 빅데이터, 네트워크, AI 등과 같은 신기술을 행정에 도입할 전문성을 가지고 있다. 	
조절 변수	정책홍보 ($\alpha=0.9485$)	<p>귀하는 다음의 정책 분야에 대하여 유관기관의 정책홍보가 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?</p> <p>①경제산업정책 ②교육정책 ③과학기술정책 ④외교정책(국방안보 포함) ⑤환경정책 ⑥보건복지정책 ⑦여성가족정책 ⑧노동정책 ⑨농림축산해양정책 ⑩문화체육관광정책 ⑪지역개발 및 교통정책 ⑫지방행정/안전 ⑬사법행정</p>	
통제 변수	성별	여성(1), 남성(0)	더미
	나이	응답자의 나이	만 나이(세)
	혼인	기혼(1), 미혼 및 기타(0)	더미
	지역	수도권 거주(1), 그 외 거주(0)	
	학력	응답자의 학력 ①무학·초졸 이하·중졸 이하·고졸 이하* ②2년제 대졸 이하·4년제 대졸 이하 ③대학원 졸업 이상	
	소득	응답자의 한 달 총수입 ①300만원 미만*, ②300만원 이상~600만원 미만, ③600만원 이상	
	정치성향	응답자의 정치성향 (매우 보수적(1)~매우 진보적(5))	

주) *준거더미

2) 본 연구에서 분석을 위해 활용한 자료는 2021년 연세대학교 미래정부연구센터에서 실시한 <초변화 사회의 미래정부에 관한 설문조사>이다. 2020년에도 해당 문항을 통해 지능적 정부의 수준을 측정하였다. 단, 2021년에는 기준문항에 '정부 웹사이트는 다른 민간기업/단체의 웹사이트에 비해 더 이용하기 쉽다.', '정부는 빅데이터, 네트워크, AI 등과 같은 신기술을 행정에 도입할 전문성을 가지고 있다.'의 세부문항을 추가하여 더 정교하게 지능정부의 수준을 측정하였다.

IV. 분석결과

1. 기술통계 및 변수 간 상관관계

〈표 4〉는 변수의 기초통계량을 나타낸 것이다. 전체 관측치는 설문에 응답한 일반국민 1,000명이며, 종속변수인 정책만족도와 정책인지도는 각각 평균 2.825점, 2.893점으로 비슷하게 나타났다. 독립변수인 지능정부 수준에 대한 인식은 평균 3.261점, 정책홍보에 대한 인식은 3.852점으로 나타났으며, 정책홍보에 대한 인식이 다소 높게 나타난 것을 확인할 수 있다.

〈표 4〉 기초통계량

	관측치	평균	표준편차	최솟값	최댓값
정책만족도	1,000	2.825	0.745	1	4.923
정책인지도		2.893	0.707	1	5
지능정부인식		3.261	0.725	1	5
정책홍보		3.852	0.741	1	4.923
정치성향		3.015	0.808	1	5
나이		47.853	14.213	20	84
성별	여성 505명(50.5%), 남성 495명(49.5%)				
혼인	기혼 658명(65.8%), 미혼 및 기타 342명(34.2%)				
지역	수도권 거주 503명(50.3%), 그 외 거주 497명(49.7%)				
학력	무학·초졸 이하·중졸 이하·고졸 이하 197명(19.7%), 2년제 대졸 이하·4년제 대졸 이하 682명(68.2%), 대학원 졸업 이상 121명(12.1%)				
소득	300만원 미만 302명(30.2%), 300만원 이상~600만원 미만 450명(45%), 600만원 이상 248명(24.8%)				

다음으로 주요 변수들 간 상관관계 분석을 진행하였다. 통제변수는 분석에서 제외하였으며, 종속변수인 정책만족도와 정책인지도, 독립변수인 지능정부 수준에 대한 인식과 정책홍보만을 포함하여 분석을 실시하였다. 피어슨 상관계수를 사용하여 양측 검정을 실시한 결과, 모든 종속변수와 독립변수는 서로 양적 선형관계를 보이는 것으로 나타났다. 특히, 정책만족도와 정책홍보는 0.8359의 상관계수를 보여 다소 강한 양적 선형관계가 나타나는 것을 확인하였다. 변수 간 상관관계는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 변수 간 상관관계

	1) 정책만족도	2) 정책인지도	3) 지능정부인식	4) 정책홍보
1) 정책만족도	1			
2) 정책인지도	0.5239*	1		
3) 지능정부인식	0.6032*	0.3299*	1	
4) 정책홍보	0.8359*	0.6157*	0.5610*	1

주) 통계변수는 분석에서 제외하였으며, 통계적 유의수준은 $p < 0.01$ 임

2. 정책만족도와 정책인지도의 영향요인 분석결과

분석에 앞서, 독립변수 및 조절변수, 상호작용항의 평균중심화를 통해 다중공선성 문제를 해결하고자 하였다. 평균중심화를 실시한 변수들의 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)값은 1.03~1.77로 나타나 다중공선성 문제가 없음을 확인하였다³⁾. 일반적으로 VIF값이 10보다 크면 다중공선성 문제가 있다고 판단하므로(민인식·최필선, 2012), 다중공선성 문제는 발생하지 않았음을 확인하였다.

본 연구에서는 정책만족도와 정책인지도의 영향요인을 실증적으로 분석하기 위해 OLS(Ordinary Least Squares Regression) 회귀분석을 실시하였다. 종속변수가 리커트형 순서형 척도이면 순서형 로지스틱 회귀분석을 사용하기도 하나, 표본의 크기가 충분한 경우 OLS 회귀분석을 통해 독립변수의 부호와 통계적 유의미성을 해석하는 것이 가능하다(신현중·인석환, 2019). 따라서 연구의 목적과 연구를 진행하기 위해 논의한 이론 등에 따라 보다 적합한 방법론을 선택하는 것이 중요하며(유두호·엄영호, 2020), 일부 선행연구는 두 분석의 결과 값에 큰 차이가 없음을 제시하고 있다(유나리·유승민, 2020; 유두호·엄영호, 2020). 본 연구는 일반국민들의 지능정부 수준에 대한 인식과 정책홍보에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향을 확인하고자 하며, 종속변수인 정책만족도와 정책인지도가 증가하는 단계는 명확하게 구분되는 것이 아니므로 연속형 변수로 보는 것이 보다 적절하다고 판단하였다⁴⁾. 이에 최종적인 분석방법으로서 OLS 회귀분석을 선택하였다.

〈표 6〉은 지능정부 수준 및 정책홍보에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영

3) 평균중심화를 실시한 변수들의 VIF값은 지능정부인식=1.57, 정책홍보=1.51, 지능정부인식*정책홍보=1.12로 나타났다.

4) 단, OLS 회귀분석과 순서형 로지스틱 분석의 결과를 비교하여, 계수 값에 있어 약간의 차이만 존재할 뿐 독립변수의 부호와 통계적 유의미성은 차이가 없는 것을 확인하였다.

향을 실증적으로 분석한 결과이다. Model 1과 Model 3은 상호작용항을 제외한 후, 통제변수와 주요 독립변수만을 포함하여 분석을 진행한 기본모형이다. 정책만족도를 종속변수로 하는 Model 1에서는 지능정부 수준을 높게 인식할수록 정책만족도가 높아지며, 정책홍보 역시 긍정적으로 인식할수록 정책만족도 높아지는 것으로 나타났다. 통제변수에서는 정치성향이 진보적일수록 정책만족도가 높아지는 것으로 나타났으며, 그 외의 통제변수에서는 통계적으로 유의미한 영향력이 발견되지 않았다. 정책인지도를 종속변수로 하는 Model 3에서는 독립변수 중 정책홍보에 대한 인식에서만 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 확인되었다. 즉, 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 정책인지도가 높아지는 것으로 나타났다. 통제변수에서는 남성에 비해 여성이 정책인지도가 낮았다. 학력 변수에서는 무학·초졸 이하·중졸 이하·고졸 이하의 학력을 가진 국민들에 비해 대학원 졸업 이상의 학력을 가진 국민들이 정책인지도가 높으며, 소득 변수에서는 소득이 300만원 미만인 국민들에 비해 소득이 600만원 이상인 국민들이 정책인지도가 높은 결과를 보였다.

다음으로, Model 2와 Model 4는 각각 지능정부 수준에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향을 살펴봄에 있어 정책홍보에 대한 인식의 조절효과를 살펴보기 위해 지능정부 수준에 대한 인식과 정책홍보에 대한 인식의 상호작용항을 포함하여 분석을 진행한 모형이다. 두 모형을 비교하기 위해 독립변수를 중심으로 분석결과를 살펴보면, 지능정부인식 변수에서는 정책만족도 모형에서만 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 확인되었다. 따라서 지능정부 수준을 높게 인식할수록 정책만족도는 높아진다는 가설 1은 지지되었으며, 지능정부 수준을 높게 인식할수록 정책인지도는 높아진다는 가설 2는 지지되지 않는 것으로 나타났다. 지능정부 수준은 정부가 제공하는 서비스가 발달됨에 따라 국민들에게 제공되는 편리함과 신속하고 명확한 정보의 질에 의해 결정된다. 본 연구의 분석결과는 정부가 제공하는 서비스와 정보의 질이 향상되고 지능정부의 전체적인 수준이 높게 인식된다면 국민들이 정책 서비스를 통해 체감하는 정책만족도는 높아질 수 있음을 보여준다. 실제로 문화예술인 정책에 있어 지원이 풍부하거나 정책 당사자들의 참여가 증가하면 정책만족도가 높아졌다(조정래·박지윤, 2017). 특히, 정책에 있어 국민 참여는 지능정부의 가장 큰 특성이 이러한 분석결과에서 드러난다고 할 수 있다. 하지만, 단순히 지능정부의 수준을 높게 인식한다고 해서 정책에 대한 충분한 학습을 통한 정책 이해와 지식의 습득을 의미하는 정책인지도가 높아지는 것은 시사한다.

정책홍보 변수에서도 두 모형 모두 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 나타나, 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 정책만족도가 높아진다는 가설 3과 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 정책인지도가 높아진다는 가설 4는 모두 지지되었다. 정책홍보를 통해 정책에 대한 정보가 효과적으로 전달된다면, 정책에 대한 만족도와 인지도가 높아질 수 있다는 것이다. 실제

로 해외안전여행 정책에 대한 홍보가 해당 정책에 대한 인지도를 높이고 정책에 대한 지지로 이어졌으며(오은비·이경아·이연택, 2016), 서울시의 정책에 대한 충분한 정보제공이 시민들의 정부에 대한 신뢰와 행정서비스에 대한 만족도를 높였다(박정호, 2014). 한편, 일부 구체적인 정책에 대한 홍보가 정책인지도에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 밝힌 선행연구는 가설 4에 대한 검증결과를 뒷받침한다. 관광경찰제도에 대한 정책홍보가 정책을 이해하는데 긍정적으로 기여했으며(이연택·김형준, 2014), 지방정부에서 아동친화정책에 대한 홍보가 효과적으로 이루어지는 경우 해당 정책에 대한 지식수준과 이해가 높아졌다(이영안·박미경·이홍재, 2019).

〈표 6〉 분석결과

	Model 1: 기본모형 (정책만족도)	Model 2: 조절효과 (정책만족도)	Model 3: 기본모형 (정책인지도)	Model 4: 조절효과 (정책인지도)
지능정부인식	0.195*** (0.020)	0.206*** (0.021)	-0.022 (0.029)	0.002 (0.030)
정책홍보	0.714*** (0.020)	0.715*** (0.020)	0.606*** (0.029)	0.609*** (0.029)
지능정부인식*정책홍보		0.039** (0.018)		0.087*** (0.026)
성별	0.037 (0.025)	0.039 (0.025)	-0.126*** (0.035)	-0.122*** (0.035)
나이	-0.001 (0.001)	-0.001 (0.001)	0.002 (0.002)	0.002 (0.002)
혼인	-0.022 (0.034)	-0.027 (0.034)	0.036 (0.048)	0.024 (0.048)
지역	-0.020 (0.025)	-0.021 (0.025)	-0.026 (0.035)	-0.028 (0.035)
정치성향	0.078*** (0.016)	0.076*** (0.016)	0.000 (0.022)	-0.004 (0.022)
학력 1	0.010 (0.034)	0.010 (0.034)	0.055 (0.048)	0.055 (0.048)
학력 2	-0.065 (0.047)	-0.071 (0.047)	0.166** (0.067)	0.152 (0.066)

	Model 1: 기본모형 (정책만족도)	Model 2: 조절효과 (정책만족도)	Model 3: 기본모형 (정책인지도)	Model 4: 조절효과 (정책인지도)
소득 1	-0.027 (0.030)	-0.028 (0.030)	0.043 (0.043)	0.042* (0.043)
소득 2	-0.059 (0.036)	-0.059 (0.036)	0.176** (0.051)	0.175* (0.051)
상수	2.673*** (0.079)	2.671*** (0.079)	2.731*** (0.113)	2.725*** (0.112)
N	1,000	1,000	1,000	1,000
R-squared	0.737	0.738	0.409	0.415

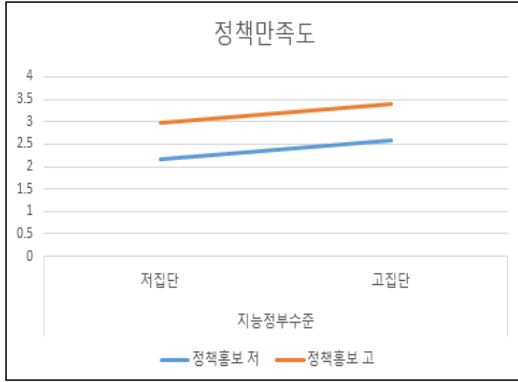
주1) *p<0.1 **p<0.05 ***p<0.001, 괄호 안은 표준오차를 의미

주2) 학력 1은 2년제 대졸 이하·4년제 대졸 이하, 학력 2는 대학원 졸업 이상을 의미. 학력의 준거더미는 무학·초졸 이하·중졸 이하·고졸 이하임

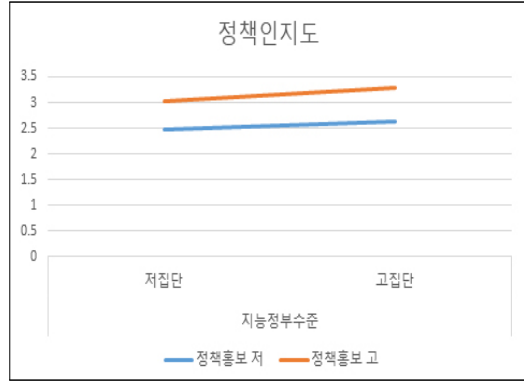
주3) 소득 1은 300만원 이상~600만원 미만, 소득 2는 600만원 이상을 의미. 소득의 준거더미는 300만원 미만임

한편, 지능정부인식과 정책홍보의 상호작용 효과는 정책만족도와 정책인지도 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 각각 <그림 1>, <그림 2>와 같은 양상으로 확인되었다. 따라서 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 지능정부 수준에 대한 인식과 정책만족도 간 정(+)적 관계는 강화된다는 가설 5와 정책홍보를 긍정적으로 인식할수록 지능정부 수준에 대한 인식과 정책인지도 간 정(+)적 관계는 강화된다는 가설 6은 모두 지지되었다. 이러한 분석 결과는 정책홍보가 효과적으로 이루어진다면, 지능정부 수준에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 긍정적 효과가 강화될 수 있음을 의미한다. 정책홍보의 경우 정책만족도를 넘어 정책의 지지까지 이어지며(오경수·천명재·김희경, 2013; 오은비·이경아·이연택, 2016), 혐오시설 입지 결정과 같이 집행이 어려운 정책에 있어 정책의 성공을 좌우하는 역할을 수행하기도 한다(채원호·손호중, 2004). 즉, 정책집행 과정에 있어 이러한 중요한 특성을 가진 정책홍보가 긍정적으로 인식된다면, 편리함·유용성·명확성 등을 상징하는 지능정부의 수준에 대한 인식이 정책만족도에 미치는 긍정적인 영향을 보다 강화하는 것으로 해석할 수 있다.

〈그림 1〉 조절효과 그래프 1



〈그림 2〉 조절효과 그래프 2



정책인지도의 경우 본래 지능정부인식 변수에서는 유의미한 효과가 발견되지 않았으나, 정책홍보와의 상호작용항에서는 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 확인되었다. 이는 단순히 지능정부 수준에 대한 인식이 높아졌다고 해서 곧바로 정책에 대한 학습과 이해가 보장되지 않지만, 정책홍보가 효과적으로 이루어진다면 시너지 효과가 발생할 수 있음을 시사한다. 지능정부의 수준은 정부가 SNS 또는 웹사이트를 기반으로 제공하는 정보와 서비스를 통해 결정되며, 정책홍보 역시 웹사이트를 통해 진행되거나 SNS를 통해 이루어진다. 따라서 국민들이 소셜미디어 통한 정책홍보를 긍정적으로 인식할 때, 정책을 통해 평가되는 정부성과 역시 긍정적으로 평가하게 되고, SNS에 담긴 양질의 내용은 정책홍보와 정부성과의 정적(+)관계를 더욱 강화한다(유승주·엄영호·장용석, 2019). 지능정부가 제공하는 정보와 서비스, 정책홍보는 웹사이트나 SNS라는 동일 경로를 통해 진행된다는 공통점이 있기 때문에 지능정부 수준에 대한 인식이 정책인지도에 미치는 영향은 정책홍보를 통해 강화될 수 있다.

통제변수에서는 기본모형과 마찬가지로 성별, 정치성향, 학력, 소득에서 유의미한 영향력이 확인되었다. 남성에 비해 여성이 정책인지도가 낮으며, 정치성향이 진보적일수록 정책만족도가 높은 것으로 나타났다. 학력 변수에서는 무학·초졸 이하·중졸 이하·고졸 이하의 학력을 가진 국민들에 비해 대학원 졸업 이상의 학력을 가진 국민들이 정책인지도가 높으며, 소득 변수에서는 소득이 300만원 미만인 국민들에 비해 소득이 600만원 이상인 국민들이 정책인지도가 높은 결과를 보였다.

V. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 지능정부 수준과 정책홍보에 대한 인식이 정책만족도와 정책인지도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 나아가 지능정부 수준과 정책홍보에 대한 인식의 상호작용은 정책만족도와 정책인지도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 지능정부 수준에 대해 높게 인식한다면 정책만족도가 높아지나, 정책인지도에는 유의미한 영향을 미치지 않는다. 다음으로 정책홍보가 효과적으로 이루어지면 정책만족도와 정책인지도가 향상된다. 마지막으로 지능정부 수준에 대한 인식과 정책홍보에 대한 인식 간 상호작용은 정책만족도와 정책인지도에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 과학기술의 발달, 정보통신기술의 발전, 4차 산업혁명의 도래와 함께 빠르게 변화하는 현대사회에서 정부 역시 지능적 수준이 높아지고 있음을 확인하고, 우리나라 지능정부의 변천 과정을 검토하였다는 점에서 이론적 의의가 있다. 또한 지능정부의 수준에 대한 인식과 정책만족도, 정책인지도 간 직접적인 영향 관계뿐 아니라, 지능정부의 수준에 대한 인식과 정책만족도, 정책인지도 간 관계 속에서 정책홍보가 어떠한 조절 역할을 하는지 살펴보는 실증분석 결과를 통해 다음과 같은 정책적 함의를 도출하였다.

첫째, 정부의 지능화 수준이 국민들의 정책만족도로 이어질 수 있도록 지능정부의 효과적 설계가 요구된다. 지능정부의 모습을 가장 잘 보여주는 웹사이트는 모든 중앙정부 부처와 지방정부가 가지고 있다. 하지만 웹사이트의 개설과 이를 통한 단순 정보 제공만으로는 수준 높은 지능정부의 역할을 수행할 수 없다. 최근 4차 산업혁명의 흐름이 강조되는 분위기 속에서, 사물인터넷, AI, 빅데이터 등 다양한 관련 기술이 활용되고 있다. 이러한 4차 산업혁명 관련 과학기술이 정부의 행정서비스 제공에 어떻게 반영될 수 있는지 적극적으로 검토하고, 실질적으로 적용하여 지능정부의 수준을 한 단계 더 높일 필요가 있다. 예를 들어, 다양한 조직에서 빅데이터가 활용되면서 정부에서도 공공데이터 개방을 활발히 추진 중이다. 이를 보다 활성화하여 연구자들뿐만 아니라 일반국민들도 정부에서 제공하는 정보를 통해 정부에서 정확히 어떠한 정책을 추진하며 그들의 삶의 질 향상을 위해 노력하고 있는지 파악하도록 할 필요가 있다. 이와 같은 변화는 궁극적으로 국민들이 본인에게 혜택이 될 수 있는 정책을 취사선택하는 의사결정이 이루어지도록 하여 정책만족도를 높이고, 나아가 지능정부의 수준도 높아질 수 있도록 하는 정책 설계로 이어질 수 있다.

둘째, 정부가 집행하는 정책에 대한 홍보는 지속적으로 진행하되, 지능정부에 맞는 방식으로 이루어질 필요가 있다. 대부분의 중앙정부 및 지방정부는 SNS를 활용하고 있다. SNS는 정부가 집행하는 정책을 홍보하거나, 다양한 정보의 제공, 국민들과 소통하는 창구가 되는 것을 목

적으로 한다. 하지만 단순히 개설만 해두는 것이 아니라 이를 보다 효과적으로 활용해야 한다. 특히 일방적으로 정책에 대한 정보를 제공만 하는 형식적 운영이 아니라, 정책에 대한 문의사항, 건의사항 등을 접수하고 이에 대한 해답을 제공하는 방식의 쌍방향 소통이 필요하다. 웹사이트, SNS 등으로 대변되는 지능정부의 강점은 정보 전달의 신속성, 명확성, 그리고 상호성에 있다. 이러한 지능정부의 강점을 살린 다양한 수단을 통해 정책홍보가 효과적으로 이루어지게 하여 궁극적으로 국민들의 정책만족도와 정책인지도 제고로 이어지도록 해야 한다.

셋째, 정책에 대한 국민들의 단순한 인식 제고뿐만 아니라, 정책에 대한 관심도와 이해도 역시 높아질 수 있도록 지능정부의 장점을 살림과 동시에 정부에서 제공하는 서비스와 정보를 차별화해야 한다. 부처별로 진행되는 정책이 효과적으로 전달될 수 있도록 맞춤형 방안이 제시될 수 있다. 일례로 교육부에서는 학생, 학부모, 학교의 입장에서 관심 있는 교육정책들을 확인할 수 있도록 구분하여 각 주체에 맞는 정보를 제공하는 것이다. 해당 정책의 세부적인 집행 대상에 맞춰 그에 적합한 서비스를 제공하는 것이 지능정부의 주요한 기능이다. 국방부는 육군, 해군, 공군에 대한 종합적인 정보와 서비스를 제공하면서 동시에 각 군에 대한 정보와 서비스를 구분하여 전달한다면 보다 효과적일 것이다. 중앙부처뿐만 아니라 지방정부 역시 각 지역 특색에 맞는 정책을 지속적으로 개발하고 지능정부의 장점을 살려 지역주민들에게 관련 정보를 신속하게 홍보하고 전달한다면 지역주민의 정책인지도를 제고할 수 있다.

본 연구는 전자정부에서 지능정부로의 전환이 이루어지고 관련 연구가 부족한 상황 속에서 지능정부에 대한 연구를 시도하고 정책적 시사점을 도출하였다는 점에서 의의가 있지만 다음과 같은 한계가 존재한다. 단년도 설문조사를 통해 분석을 진행하였다는 점에서 자료의 한계가 존재한다. 추후 장기간의 데이터 확보가 이루어진다면 정책만족도와 정책인지도에 영향을 미치는 지능정부 수준을 단계별로 구분하여 살펴보거나 기간별 변화에 따른 보다 동태적인 분석이 가능할 것이다. 또한 일부 변수 측정의 한계가 존재한다. 정책만족도와 같은 변수는 실제 해당하는 정책서비스를 직간접적으로 경험한 국민들이 응답할 수 있도록 설문이 구성되어야 한다. 정책서비스의 경험여부가 파악되지 않는다면 응답자는 특정 정책분야나 다수 정책분야의 수요자일 수 있고, 정책 경험이 없을 수도 있다. 따라서 정책만족도의 측정에 있어 특정 정책에 대한 배타적이고 차별적인 구분이 어렵다는 한계가 존재한다. 지능정부 인식 변수도 지능적 정부의 수준을 묻고자 하였으나, 세부사항이 전자정부 인식에 대한 측정과 다소 겹친다는 한계가 있다. 이에 후속연구에서는 설문자료의 보완을 통해 정교한 변수 측정이 필요하다.

【참고문헌】

- 강형미·이유나. (2018). 국가안보 PR 활동이 정책 지지에 미치는 영향: 정책 리더러시의 조절 효과를 중심으로. 「홍보학 연구」, 22(6): 24-52.
- 고경민·김혁. (2005). 시민중심적 전자정부 구현을 위한 정책 방향: 서울시 전자정부 서비스에 대한 시민평가를 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 9(2): 119-147.
- 고명철. (2013). 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석: 상향확산식 접근을 토대로. 「한국행정학보」, 47(2): 1-30.
- 고혜영·김주경. (2020). 정책 리더러시가 신뢰와 수용성에 미치는 영향에 관한 연구: 원자력 에너지를 중심으로. 「한국정책연구」, 20(1): 97-117.
- 과학기술정보통신부 보도자료. (2020). 「머신러닝으로 부정수급 탐지, AI로 강력범죄 전자감독... 과기정통부, 공공서비스 혁신에 207억원 투입- ICT기반 공공서비스 촉진사업 온라인 사업설명회(4.16)개최」. 2020. 4. 13.
- 김명주. (2019). 인공지능 윤리 원칙 Seoul PACT 를 적용한 지능형 전자정부 서비스 윤리 가이드라인. 「한국 IT 서비스학회지」, 18(3): 117-128.
- 김병준·김종호. (2019). 지능정보사회 공공정책 수용성 관점에서 본 한국 전자정부 방향성 탐구: 전자정부·정보통신기술 정책전문가 인식설문조사 분석을 중심으로. 「한국지역정보화학회지」, 22(3): 57-76.
- 김석주. (2009). 우리나라 전자정부서비스 이용 활성화 전략과 과제. 「한국지역정보화학회지」, 12(2): 31-57.
- 김이수. (2013). 기업투자유치정책도구의 효과성 결정요인 연구-전라북도 기초지방자치단체의 기업투자유치서비스 만족도를 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 20(2): 123-147.
- 김현성. (2009). 유비쿼터스시대에서 지역정보화의 딜레마와 전자정부서비스 활성화방안. 「한국지역정보화학회지」, 12(1): 103-129.
- 문신용·윤기찬. (2007). 전자정부와 시민참여에 관한 통합적 분석모형의 구성 및 적용 연구: 기초자치단체를 중심으로. 「행정논총」, 45(3):259-284.
- 민인식·최필선. (2012). 「STATA패널데이터분석」. 서울: 지필미디어.
- 박경효. (2009). 전자정부서비스 시민만족도와 정부신뢰: 서울시 강남구청의 사례. 「한국지방자치연구」, 10(4): 213-231.
- 박동아. (2017). 인공지능 기반 대화형 공공 행정 챗봇 서비스에 관한 연구. 「멀티미디어학회논문지」, 20(8): 1347-1356.
- 박서연·전희정. (2019). 사회자본과 정책인지도가 주민참여 의사에 미치는 영향 - 서울시 '찾아가

- 는 동주민센터' 사업을 중심으로. 「한국정책학회보」, 28(1): 195-221.
- 박정호. (2014). 지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향: 서울특별시를 중심으로. 「지방정부연구」, 18(1): 291-313.
- 손호중. (2007). 행정PR행태가 정책순응에 미치는 영향분석: 원전수거물처리장 입지선정사례를 중심으로. 「한국공공관리학보」, 21(4): 97-126.
- 송두범. (2012). 지방자치단체 커뮤니티비즈니스 지원에 대한 정책만족도 및 수요도 분석. 「한국비교정부학보」, 16(3): 383-400.
- 신영진. (2020). 지능형 정부구현을 위한 정책사례와 역기능 방지에 관한 연구. 「한국정책학회 추계학술발표논문집」, 2020: 1-28.
- 신현중·이석환. (2019). 서열종속변수모형의 통상최소제곱 (OLS) 추정은 적절한가?. 「현대사회와 행정」, 29: 1-35.
- 오경수·천명재·김희경. (2013). 정책 PR이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향 연구. 「한국콘텐츠학회논문지」, 13(7): 190-202.
- 오은비·이경아·이연택. (2016). 해외안전여행정책에 대한 정책 PR, 공중관계성, 정책리터러시, 정책지지의 관계구조 분석. 「관광연구논총」, 28(3): 33-54.
- 오형국·권기현·이홍재. (2006). 전자정부를 통한 시민들의 정책참여 영향요인에 관한 연구: 중앙부처 공무원들의 인식 분석을 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 16(3): 139-167.
- 유나리·문승민. (2020). 기후변화 대응을 위한 증세 태도의 결정요인. 「현대사회와 행정」, 30: 193-217.
- 유두호·엄영호. (2020). 사회적 기업 역할 및 영역 확대의 필요성 분석: 국회의원의 신뢰를 중심으로. 「한국공공관리학보」, 34(2): 87-117.
- 유승주·엄영호·장용석. (2019). SNS 활동이 정부 성과 인식에 미치는 영향 분석. 「융합사회와 공공정책」, 13(2): 40-63.
- 윤상오. (2018). 인공지능 기반 공공서비스의 주요 쟁점에 관한 연구: 챗봇(ChatBot) 서비스를 중심으로. 「한국공공관리학보」, 32(2): 83-104.
- 이상윤·윤홍주. (2019). 제4차 산업혁명과 지능형 정부 운용전략에 대한 연구-블록체인 기술의 전자정부 도입방안 측면에서. 「한국전자통신학회논문지」, 14: 1-10.
- 이연택·김형준. (2014). 관광경찰제도의 정책집행영향요인 연구. 「관광연구논총」, 26(3): 25-49.
- 이영안·박미경·이홍재. (2019). 지역주민의 정책리터러시 결정요인: 아동친화정책을 중심으로. 「국정관리연구」, 14(1): 23-53.
- 이일우·이철한. (2018). 정책홍보활동이 정책고객 수용도 및 사회자본 축적에 미치는 영향 연구. 「사회과학연구」, 25(1): 297-314.
- 이재완. (2014). 서울시 마을공동체 사업의 주민참여 결정요인에 관한 연구: 정책인지도를 중심으로. 「지방정부연구」, 17(4): 409-437.

- 이종구·김태진. (2014). 정책수용 및 정책홍보 영향요인에 관한 실증적 연구. 「한국행정논집」, 26(1): 77-97.
- 임도빈·정현정·강은영. (2012). 정책이해도가 정책성과 인지도에 미치는 영향에 관한 연구-정부경쟁력의 관점에서. 「한국거버넌스학회보」, 19(2): 1-30.
- 정광호. (2008). 정책 리터러시(policy literacy) 함수 분석: 시민활동변인을 중심으로. 「행정논총」, 46(4): 73-104.
- 정병걸·김석주·명승환. (2005). 전자정부 서비스에 대한 이용자 만족도와 영향요인: 5개 전자정부 서비스를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 15(3): 135-161.
- 정소윤. (2019). 인공지능 기술의 행정 활용에 관한 연구동향 및 쟁점 분석. 「한국지역정보화학회지」, 22(4): 175-207.
- 조정래·박지윤. (2017). 정책수단과 정책만족도: 문화예술인의 정책만족도를 중심으로. 「정부학연구」, 23(2): 283-319.
- 조희정. (2011). 전자정부 시민참여 서비스의 전환과 정부 모바일 애플리케이션의 쟁점: 중앙정부와 지방정부의 활용 현황을 중심으로. 「의정연구」, 33: 71-109.
- 진상기. (2018). 뉴노멀 시대의 Post e-government 구현 전략: 제4차 산업혁명 시대 지능형 정부(I-government) 구현. 「한국행정학회 하계학술발표논문집」, 2018: 1977-1997.
- 채원호·손호중. (2004). 혐오시설 입지결정과 정책 PR: 방사능폐기물처리장 입지결정 사례를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 14(2): 185-209.
- 최선미·김태형. (2020). 정부역량이 정책만족에 미치는 영향: 정책지식 수준의 조절효과를 중심으로. 「국가정책연구」, 34(3): 125-148.
- 최연태·박상인. (2011). 전자정부 서비스 이용이 정책리터러시에 미치는 영향 분석. 「한국사회와 행정연구」, 21(4): 73-98.
- 최정윤·유두호. (2021). 정부기능 확대의 결정요인 - 4차 산업혁명 과학기술 도입에 대한 인식을 중심으로. 「사회과학연구」, 37(1): 189-209.
- 한주희·주창범. (2015). 한국 전자정부의 발전과 시민참여. 「한국거버넌스학회보」, 22(2): 237-259.
- 황성수·윤광재. (2018). 정책이해도, 정책선호, 정부신뢰 측정에 관한 탐색적 연구: 정책이해도가 높아지면 정부신뢰도 높아지는가?. 「한국공공관리학보」, 32(3): 209-226.
- 한국정보화진흥원. (2020). 「국가정보화백서」.
- 행정안전부. (2010). 「전자정부법의 이해와 해설」.
- 행정안전부. (2016). 「전자정부 2020 기본계획」.
- 행정안전부. (2017). 「지능형 정부 기본계획」.
- 행정안전부 보도자료. (2019). 「4차 산업혁명 시대, 국민과 함께 지능형 정부로」. 2019. 6. 24.
- Baek, S. I., Lim, G. G., & Yu, D. S. (2016). Exploring Social Impact of AI. *Informatization*

Policy, 23(4): 3-23.

Baskin, O., Aronoff, C. & Lattimore, D. (1997). *Public Relations: The Profession and the Practice*. New York: McGraw/Hill.

Fishkin, J. S. (1991). *Democracy and deliberation: New directions for democratic reform*. New Haven, C.T.: Yale University Press.

Gelders, D., & Ihlen, Ø. (2010). Government communication about potential policies: Public relations, propaganda or both?. *Public Relations Review*, 36(1): 59-62.

Kuklinski, J. H., Metlay, D. S., and Kay, W. D. (1982). Citizen Knowledge and Choices on the Complex Issue of Nuclear Energy. *American Journal of Political Science*, 26(4): 615-642.

Salamon, L. M. (2000). *The new governance and the tools of public action: An introduction*. Fordham Urb. LJ, 28, 1611.

Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.

최 정 윤: 연세대학교에서 행정학 석사학위를 취득하고, 현재 연세대학교 행정학과 박사과정을 수료하였다. 주요 관심분야는 조직이론, 제도주의 조직론, 사회혁신, 마을공동체 등이며, 주요 논문으로는 “정부기능 확대의 결정요인: 4차 산업혁명 과학기술 도입에 대한 인식을 중심으로(2021)” 등이 있다(jungyoonchoi@yonsei.ac.kr).

유 두 호: 연세대학교에서 행정학 석사학위를 취득하고, 현재 연세대학교 행정학과 박사과정에 재학중이다. 주요 관심분야는 조직이론, 제도주의 조직론, 사회적 가치, 사회혁신 등이며, 주요논문으로 “사회적 기업의 조직 역할 확대: 역능적 행위자성과 제도적 논리를 중심으로(2020)”, “우리나라 초등학교 시설물 개방의 영향요인-제도주의 조직론을 중심으로(2020)”, “정부기능 확대의 결정요인: 4차 산업혁명 과학기술 도입에 대한 인식을 중심으로(2021)” 등이 있다(engh1015@yonsei.ac.kr).

장 용 석: 미국 Stanford University에서 사회학 박사학위를 취득하고 University of Utah와 고려대학교 사회학과에서 근무하였으며, 현재는 연세대학교 행정학과 교수로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 조직론, 사회혁신, 거버넌스연구, 제도주의 국가(조직)비교분석 등이며, Jay M. Shafritz, J. Steve Ott와 함께 *The Classics of Organizational Theory*의 6판-8판을 출간했다. 주요 논문으로는 “The Rationalization of Korean Universities”(2019), “National Transparency: Global Trends and National Variations”(2014), “Sources of Rationalized Governance: Cross-National Longitudinal Analyses, 1985-2002.”(2006), “공공-민간 경영 패러다임의 융합적 전환: 변화의 추세와 조직의 대응”(2013) 등이 있다(yongsukjang@yonsei.ac.kr).