

정책에 대한 지식 및 오해와 태도와의 관계를 바탕으로 살펴 본 공중 세분화 캠페인 전략의 필요성에 관한 연구 :

국민연금제도에 대한 개인의 정보처리능력을 중심으로

신 호 창 · 홍 주 현

이화여대 언론홍보영상학부 부교수 · 이화여대 신문방송학과 박사과정

1999년 4월, 국민연금제도가 전국민을 대상으로 확대 실시되었으나 국민들의 연금관리공단 및 정부에 대한 낮은 신뢰도로 여론은 국민연금제도의 필요성은 인정하였지만, 문제가 많다는 평가였다. 이에 본 연구는 국민연금제도의 홍보상의 문제점을 분석하여 전국민 연금제도에 대한 정부 PR 캠페인 전략을 제시하기 위한 목적으로 서베이 연구를 실시하였다. 특히, 정책에 대한 지식 및 오해 정도와 공중의 정책에 대한 태도와의 관계를 살펴봄으로써 기존의 정부 대공중 캠페인이 목표 공중의 속성에 주목하여 공중 세분화 캠페인 전략으로 방향이 전환되어야 함을 역설하고 있다. 이 연구에서는 이러한 주장을 뒷받침하기 위해 개인의 정보처리능력과 태도와의 관계에 주목하였다.

본 연구는 전국민 의무가입으로 국민연금제도가 확대되면서 돌출된 여러 가지 쟁점으로 인해 국민연금관리공단과 정부에 대한 국민들의 불신이 커지고, 가입자 확보에 어려움을 겪게 된 시점

에서 국민들이 국민연금에 대해 갖고 있는 지식이 어느 정도인지 살펴보고, 이러한 지식과 태도 간에 어떤 관계가 있는지 밝히고자 하였다.

국민연금제도는 1999년 4월 1일부터 직장인

대상에서 도시지역 자영업자까지 대상이 확대되면서, 여러 가지 문제를 떠 안게 되었다. 자영업자들의 소득이 100% 파악할 수 없는 상태에서 실시되었을 뿐만 아니라 자영업자의 소득에 대한 하향신고로 직장인들은 국민연금 납부거부 서명 운동을 벌이는 등 국민연금제도에 대한 강한 불만을 나타내었다. 거슬러 올라가면, 국민연금 관리공단 측이 수혜 금액을 가입기간 평균 소득금액의 40%로 하향 조정해야 한다는 결론을 내렸으나, 정치적 논리로 인해 55%로 올려 국회에 안을 상정하고, 이는 다시 국회에서 60%로 개정되는 등 법개정과정에서 정치권의 개입과 청와대의 국민연금 확대 실시 재검토, 백지화 등 비일관적인 정책으로 인해 국민들의 불신만 증폭시키는 결과를 초래하였다. 이 과정에서 보건복지부 장관이 해임되는 사태까지 발생하였다.

언론에서도 국민연금 재정의 투명성에 관한 문제, 사업장근로자와 자영업자간의 소득재분배 형평성 문제, 미래 세대로의 보험료 가중 우려, 현행 연금제도의 구조적 문제점으로 인한 정부부채 급증 우려 등 부정적인 보도를 하였으며, INF 사태로 인해 국민들의 경제적 어려움까지 가중된 상황이었기 때문에 납입자에게 의무적으로 연금 납입을 강요하기도 힘든 상황이었다. 따라서, 연금 가입과 보험료 납입률도 저조하였고, 국민연금제도가 졸속행정의 결과라는 좋지 않은 여론이 형성되면서 연금확대 시기에 대한 논란도 수그러들지 않았다.

이러한 상황에서 정부는 국민연금제도에 대한 전국민의 인식을 개선하고, 제도를 정착시키기 위해 성공적인 PR캠페인을 통한 홍보전략을 필요로 하게 되었다. '홍보'란 변화를 창출하는 작업으로

서, 정책홍보란 새로운 환경에 적응하기 위해서 정부가 실시하는 각종 정책을 성공시키기 위해 실행하는 것이다. 변화를 창출하지 못하는 정책이란 실패한 정책이기 때문에 현재와 같이 국민의식이 변화하고 있는 사회에서는 진정으로 변화를 창출할 수 있도록 홍보가 이루어져야 하는 것이다. 현재, 국민연금제도의 확대실시는 이 제도가 국민을 위한 새로운 정책임에도 불구하고, 일부 국민들이 정부를 위한 정책으로 오해하고 있는 것이 문제이며, 이러한 상황에서 정책홍보는 국민들로 하여금 복지정책의 변화에 적응하도록 하는 역할을 한다.

이 같은 인식 하에 본 연구는 국민연금에 대한 홍보전략을 제시할 목적으로 수행된 전체 PR 캠페인 전략 개발 및 수행 과정 중 정식연구에 해당되는 '국민연금에 대한 전국민 여론조사'를 중심으로 논의하였다. 전국민 여론조사 이전에 상황분석, 언론보도 분석, 여론주도층 심층면접 등을 실시하였는데, 여기에서 국민연금제도에 대해서 국민들이 정확히 알지 못하며 또한 제도 자체에 대해서 오해하고 있는 부분이 상당하다는 점을 발견하였다. 즉, 국민연금 제도에 대한 낮은 지식의 정도와 오해로 인해 국민연금이 선진 복지 정책임도 불구하고 국민적 저항에 직면하고 있었다.

따라서 본 여론조사의 초점을 국민들이 국민연금에 대해서 얼마나 제대로 알고 있는지와 얼마나 오해하고 있는지에 두고 이것이 얼마나 국민연금에 대한 태도에 영향을 미치는지에 두기로 하였다. 더 나아가서는 이를 바탕으로 공중을 분류하고, 공중별 커뮤니케이션 전략을 제시하여 궁극적으로는 국민연금에 대한 일반 국민의 인식을

바꾸는데 기여하고자 하였다. 구체적으로 본 연구에서 제기한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 국민들이 국민연금에 대해 갖고 있는 지식의 정도와 오해의 정도는 얼마나 되고 있으며, 이러한 지식 및 오해의 정도가 국민연금에 대한 긍정적 또는 부정적 태도에 어떤 영향을 미치는가?

둘째, 국민연금제도에 대해 국민들이 수용적인 태도를 형성하기 위해서는 어떠한 전략이 필요한가?

사실, 일련의 정책과정에서 정책을 기획하고, 입안하여 실행하는 것이 일반적인데, 이미 시행중인 정책을 평가하고 홍보방향을 재정립하는 것은 한국에서 흔하지 않았다. 그런 의미에서 본 연구는 현재 시행중인 정책에 대한 재평가 작업으로서 또, 향후 정부 PR 캠페인의 초석이 될 수 있다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

개인의 정보처리능력과 태도와의 관계

본 연구는 정교화 가능성 모델, 특정 사안에 대한 태도 이론, 개혁확산이론, 그리고 상황이론 등을 바탕으로 연구문제를 재정리하여 연구가설로 발전시켰다.

개인의 정보처리 능력 : 정교화 가능성 모델

사람들은 외부 메시지를 있는 그대로 수용하지 않고, 자신의 '동기'(motivation)와 '능력' 같은 내적인 변인에 따라 달라진다는 '정교화 가능성 모델'(Elaboration Likelihood Model)은 설득메시지를 처리하는 개인의 내적 요인에 주목한다.

즉, 사람들은 자신이 받아들이는 메시지에 관해 신중하게 생각하도록 동기화되어 있지 않고, 메시지에 대한 관여도가 높을 경우, 혹은 커뮤니케이션 능력이 있을 경우 메시지에 대해 더 많이 생각하도록 동기화되어 있다는 것이다(Petty & Cacioppo, 1979). 정교화가가능성 모델은 개인의 메시지를 처리할 동기와 능력에 주목하여, 이러한 동기와 능력이 개인의 정보처리능력에 영향을 미치고, 나아가 사안에 대한 태도에 영향을 미친다고 본다. 본 연구에서는 정교화가가능성 모델에 근거해 개인의 능력이 정부 정책에 대한 사람들의 태도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 이를 토대로 어떠한 설득전략이 가능할지 생각하였다.

개인의 정보처리에 영향을 미치는 요인으로 이 모델의 주요 개념인 '동기'와 '능력'에 초점을 맞춘 연구들은 수용자의 '동기'와 정보처리 '능력'이 언론매체에서 전달하는 메시지를 해독하는데 중요한 변인임을 증명하고 있다.

본 연구에서는 특히 정보처리능력에 주목하여, 이러한 능력이 정부정책에 대한 태도에 어떤 영향을 미치는지 살펴본다. 정보처리능력은 특정 사안에 대해 개인이 갖고 있는 지식으로 정의하였다. 본 연구에서 대상으로 택한 국민연금제도는 그동안 언론매체에 의해 보도가 충분히 이루어졌고, 또 이 제도가 전국민을 대상으로 하는 제도이기 때문에 타 정책에 비해서는 비교적 관여도가 높을 것으로 보았다. 이러한 상황에서 개인이 국민연금제도에 대해 얼마나 정확하게, 제대로 알고 있는가하는 것을 측정하는 것은 무리가 없을 것으로 보았다.

다시 정보처리능력을 특정 사안에 대한 선행적 지식 소유 정도와 오해 정도로 나누어서 보았

다. 전자는 제도자체에 대한 사실(facts)을 얼마나 정확히 알고 있는가를 의미하며, 후자는 연금제도에 대한 정확하지 않은, 잘못된 메시지에 얼마나 동의하는가로 정의하였다. 개인이 어떤 객체에 대한 지식을 많이 갖고 있는 것과 객체에 대해 잘못 알고 있는 것은 별개의 문제이다. 왜냐하면, 지식이 많이 있어도 그 부분에 대해 오해를 하고 있는 부분이 있을 수 있기 때문이다. 잘못된 정보를 사실로 믿고 있다면, 개인은 그러한 사실을 토대로 객체에 대한 태도를 형성할 가능성이 있다.

이상으로 살펴본, 개인이 특정 사안에 대해 갖고 있는 정보처리능력은 정부의 특정 제도에 대한 메시지를 접했을 때 메시지에 대한 태도에 영향을 미칠 것으로 보았다. 왜냐하면, 정보처리능력이 높은 사람은 제도에 대해 잘 이해를 하고, 보다 많은 사고를 통해 깊이 생각할 것이므로 제도에 대한 부정적 메시지의 영향력을 덜 받을 것으로 생각한다. 특정 사안에 대한 태도를 형성하기 위해서는 그 정보에 대한 지식이 필요한데, 지식을 많이 갖고 있는 사람들은 부정적 메시지의 영향력을 덜 받으며, 자신의 태도를 형성할 것이다.

한편, 정보처리능력이 높은 사람들에게 전달할 메시지는 정보량도 많을 뿐만 아니라, 양방향 메시지여야 할 것이다. 이들은 이미 특정 사안에 대해 많은 지식을 갖고 있기 때문이다.

특정 사안에 대한 태도

심리학과 사회학의 분야에서 오랫동안 연구대상이 되어온 태도에 대해 여러 가지 정의가 가능하다. 루카치는 태도를 ‘어떤 대상이나 상황에 대한 지속적인 신념으로서 개인의 반응행태의 선유

경향’이라고 정의하였다(Rokeach, 1970). 태도가 어떻게 구성되어 있는가에 대해서는 학자들마다 의견이 많은데, 카츠는 ‘감정 · 느낌 · 인지 · 신념’ 등을 포함한다고 했으며, 그 중에서도 인지 · 신념 · 감정 등의 요소들이 논의되고 있다.

본 연구에서는 로젠버그가 제시했듯이 태도를 인지 · 정서 · 행위의 세가지 구성요소로 파악하였다(Rosenberg, 1960). 인지적 요소는 특정 사안에 대해 개인이 갖고 있는 생각이고, 정서적 요소는 특정 사안에 대한 호의적 · 비호의적인 감정상태를 뜻한다. 행위적 요소는 특정 사안과 관련하여 직접 행동으로 나타난 것을 의미한다.

로젠버그의 개념을 토대로 태도를 정의하여, 인지적 평가와 정서적 호의성, 행위적 필요성으로 하부 개념화하였다. 인지적 평가는 사안이 갖고 있는 문제점이나 사안의 중요성에 대한 생각을 의미한다. 정서적 호의성은 특정 사안에 대해 정서적으로 얼마나 긍정적인 평가를 하는가로 정의하였다. 본 연구에서는 연금제도에 대해 좋게 생각하는지 혹은 부정적으로 생각하는가를 질문하였다. 행위적 필요성은 연금제도의 필요성에 대해 어떻게 인식하고 있는가 이다. 연금제도가 꼭 시행되어야한다고 인식한 사람은 행위적 필요성이 높다고 보았다. 앞서 논의한 개인의 정보처리능력은 특정 사안에 대한 개인의 태도에 영향을 미칠 것으로 보았다.

개인의 정보처리능력에 따른 공중 분류: 개혁확산 이론과 상황이론의 접목

본 연구에서는 궁극적으로 목표 공중에 대한 홍보 메시지를 개발하고자 하기 때문에 수용자

세분화(segmentation)전략을 시도할 필요가 있다. 왜냐하면, 수용자 세분화는 캠페인 노력의 성공, 혹은 실패를 결정하는 토대가 되기 때문이다(한 군태, 마정미, 2000). 수용자 세분화가 이루어지지 않으면 실패할 확률이 매우 높을 뿐만 아니라, 수용자의 속성이나 기대에 따라 메시지의 내용, 소구방법과 유형, 제시형식 등이 달라지기 때문에 캠페인의 성공적 수행을 위해서는 목표에 따라서 수용자들을 세분화시켜야 하는 것이다.

본 연구에서는 수용자를 세분화시키기 위해 개혁확산이론과 상황이론을 접목시키고자 하였다. 로저스가 주장한 개혁확산이론은 새로운 매스미디어가 출현했을 때 이를 채택하는 사람들이 지식→설득→결정→확인을 하는 4단계를 거친다고 하면서, 새로운 지식과 개혁을 받아들여서는 개인적 성향에 주목하였다. 즉, 수용자의 변화에 대한 일반적 특성, 외향성 같은 사회적 특성, 개혁에 대한 인지된 욕구 등 수용자 변인이 커뮤니케이션 소스를 통해 지식을 습득하고, 설득되어, 개혁을 채택할 것인지의 여부를 결정한다고 한다. 그는 개혁확산이 S곡선을 이룬다고 설명하면서 개혁 초기에 채택하는 사람들은 많지 않으며, 어느 시점이 지나면 점점 증가하다가 개혁이 어느 정도 확산된 후에는 더 이상 증가하지 않는다고 하였다. 이 과정에서 초기에 개혁을 채택하는 사람들이 있고, 후기에 채택하는 사람들이 생기게 된다. 같은 맥락에서 국민연금이라는 새로운 정보를 받아들여 자신의 지식으로 만드는 사람이 있는가 하면, 대부분의 사람들이 받아들인 후에 정보를 받아들이는 사람들이 있을 것으로 보았다.

한편, 그루닉의 상황이론(Grunig, 1983)은 공중의 문제인식, 제약인식, 관련정도에 따라서 공

중의 정보습득 및 추구행동이 달라진다고 주장한 것으로 공중이 정보를 추구하고 정보를 처리하는 과정에는 공중의 문제인식 정도와 제약인식 정도, 그리고 관련 정도가 영향을 미친다고 보는 것이다. 공중은 자신을 어떤 상황과 연결시켜 자신과 관련도가 높으면 문제를 더 많이 인식하고, 문제를 해결하기 위해 적극적으로 정보를 추구하고, 처리하며, 이용하게 된다고 한다. 이러한 공중들을 적극적인 정보추구공중이라고 할 수 있겠다.

이 두 이론에 근거해서 본 연구에서는 정보를 습득한 시기와 정보를 어느 정도 적극적으로 처리하는가에 주목하였다.

본 연구에서는 캠페인 목표를 세우는데, 국민들이 국민연금제도에 대해 갖고 있는 정보처리능력이 중요하다고 보아, 국민연금에 대한 개인의 지식과 오해정도를 교차시켜 네 집단으로 분류하였다(표1 참조). 집단 I은 연금에 대한 지식도 많고, 오해도 많은 집단이다. 이들은 연금에 대한 지식이 풍부하긴 하지만, 잘못 알고 있는 정보도 많은 집단이다. 집단 II는 지식은 많으면서, 오해정도가 낮은 가장 이상적인 집단으로 교육을 받은 공중이라고 할 수 있다. 집단 III은 연금에 대한 지식은 없으면서 오해정도가 높은 문제 집단으로, 이들에게는 정확한 지식과 함께 오해를 해소시키는 메시지를 전달해야 할 것이다. 집단 IV는 연금에 대한 지식도 없고, 오해도 하지 않는 집단이다.

본 연구에서는 로저스의 개혁확산이론에 근거해 국민연금에 대해 많은 지식·정보를 갖고 있는 사람을 정보추구자로 명명하였다. 주지하다시피 개혁확산이론(Rogers, 1973)은 전제과정(antecedents), 진행(process), 결과(consequence)의

3단계로 보고, 첫 단계인 선행단계에서 개혁에 대한 욕구를 긍정적으로 평가하거나 새로운 정보추구욕이 강한 사람이 쉽게 개혁채택을 한다고 보는 것이다. 따라서, 국민연금제도에 대한 지식이 많은 사람들은 정보추구욕이 강하다고 보아, '정보추구자'로 정의하였다. 그루닉의 상황이론(1983)에 의하면, 정보추구행위는 적극적 커뮤니케이션 행동이라고 할 수 있으므로 이들은 국민연금에 대해 적극적으로 지식을 추구한 사람들이다.

반면, 국민연금제도에 대한 지식이 적은 사람들은 정보추구욕이 약하다고 보았다. 이들은 국민연금에 대한 지식이 많은 사람들과 비교했을 때 수동적인 커뮤니케이션을 하는 사람들라고 할 수 있다. 그루닉(1983)은 이와 같이 정보를 추구하지 않으면서 자신들에게 오는 정보를 처리하는데 그치는 사람들을 '정보를 처리한다'고 하였다. 따라서, 국민연금에 대한 지식이 낮은 사람들을 '정보처리자'로 정의한다. 즉, 이들은 국민연금에 대한 지식이 많은 사람들에 비해 후기에 자신들에게 유입되는 정보를 수동적으로 처리한다.

다음으로 국민연금에 대한 오해정도에 따라 높은 집단과 낮은 집단으로 분류하였는데, 오해가 높은 집단은 국민연금에 대한 메시지를 부정적으로 받아들인 사람들로 보았고, 오해가 낮은 사람들은 국민연금에 대한 메시지를 긍정적으로 받아들인 사람들로 상정하였다.

지금까지의 논의를 토대로 집단 I에 대해서는 부정적 정보추구자, 집단 II는 긍정적 정보추구자, 집단 III은 부정적 정보처리자, 집단 IV는 긍정적 정보처리자로 유형화하였다.

이러한 집단의 특성은 국민연금에 대한 태도와 관련이 있을 것으로 생각하였다.

표 1. 개인의 정보처리능력에 의한 집단 분류

		연금에 대한 오해 정도	
		높음	낮음
연금에 대한 지식정도	높음	I(부정적 정보추구자)	II(긍정적 정보추구자)
	낮음	III(부정적 정보처리자)	IV(긍정적 정보처리자)

연구가설

본 연구에서는 특정 사안에 대한 개인의 정보처리능력이 특정 사안에 대한 개인의 태도와 어떤 관계가 있는가를 분석하였다. 이를 위해 한창 논란이 되고 있는 국민연금제도를 연구대상으로 택해 국민들의 연금제도에 대한 지식정도와 오해정도가 연금에 대한 태도와 어떤 관련성이 있는지를 분석하고자 하였다.

이 과정에서 개인의 정보처리능력을 사안에 대한 '정확한 사전 지식'과 '낮은 오해'로 정의하였으며, 개인의 태도는 인지·정서·행위의 측면으로 구성되어 있다고 보았다.

이를 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설들을 설정하였다.

1. 국민연금에 대한 지식과 국민연금에 대한 제반 태도

1-1. 국민연금에 대한 지식 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 국민연금에 대한 인지적 평가가 높게 나타날 것이다.

1-2. 국민연금에 대한 지식 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 국민연금에 대한 정서적 호

의성이 높게 나타날 것이다.

1-3. 국민연금에 대한 지식 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 국민연금에 대한 행위적 필요성을 높게 인식할 것이다.

2. 국민연금에 대한 오해와 국민연금에 대한 제반 태도

2-1. 국민연금에 대한 오해 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 국민연금에 대한 인지적 평가가 낮게 나타날 것이다.

2-2. 국민연금에 대한 오해 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 국민연금에 대한 정서적 호의성이 낮게 나타날 것이다.

2-3. 국민연금에 대한 오해 정도가 높은 집단이 낮은 집단보다 국민연금에 대한 행위적 필요성을 낮게 인식할 것이다.

3. 국민연금에 대한 정보처리능력에 따른 집단특성과 국민연금에 대한 제반 태도

3-1. 정보처리능력에 따라 분류한 4개의 집단별(긍정적 정보추구자, 부정적 정보추구자, 긍정적 정보처리자, 부정적 정보처리자)로 국민연금에 대한 태도에 차이가 나타날 것이다.

방 법

본 연구는 사람들이 사안에 대해 갖고 있는 지식이 그 사안에 대한 태도에 어떤 영향을 미치는가를 밝히고자 하였다. 이를 위해 서베이를 실시하였다. 국민연금이 20세 이상의 대한민국 국민을 대상으로 적용되는 제도이기 때문에 분석대상을 20세 이상의 성인남녀로 정하였다. 이같은 기준에 따라 최종 분석대상이 된 표본 수는 총

1545명이었다. 훈련을 받은 조사원에 의해 개별 면접 방법으로 시행되었고, 조사기간은 1999년 8월 17일부터 8월 25일까지 총 9일간이었다. 표본 추출은 2단계 무작위 추출하여, 지역별로 비례 할당을 하였고, 최종적으로 추출된 동, 읍에서 8가구를 선정하여 조사하였다.

표본구성은 남자 775명, 여자 770명이었고, 연령별로는 20대 29.7%, 30대 28.3%, 40대 21.0%, 50세 이상 21.0%이었다.

주요 변인의 측정

설문지는 국민연금제도에 대한 평가, 문제점에 대한 평가, 시행에 대한 평가 등 국민연금제도에 대한 평가부분과 현재 국민연금 납입여부, 비납입 이유, 정부와 국민연금관리공단에 대한 태도, 국민연금제도 만족도 및 중요도 평가, 국민연금에 대해 오해하고 있는 사항 등으로 구성되었다.

독립변인: 국민연금에 대한 정보처리능력

국민연금에 대한 정보처리능력은 국민연금에 대한 지식을 얼마나 갖고 있는가 하는 정도로 측정하였다. 연금에 대한 지식은 연금제도에 대한 정확한 지식 소유 여부와 연금에 대해 갖고 있는 오해로 나누어 측정하였다.

연금제도에 대한 지식을 측정하기 위해 다음의 10개 항목을 제시하였다. 제시되는 항목에 옳게 응답하면 1점을, 틀리게 응답하면 2점을 주었다.

표 2 국민연금제도에 대한 지식 측정 항목 :
평균 및 표준편차

항 목	평균*	표준편차
국민연금은 생애 평균 소득의 50~60%를 수령하도록 되어 있어 최정생활을 보장한다	1.39	0.49
국민연금제도는 납부예외자를 제외하고는 누구나 의무적으로 가입해야 한다	1.39	0.49
국민연금제도는 1988년 봉급생활자를 대상으로 실시되었다	1.27	0.44
국민연금제도는 99년 4월 1일부터 도시지역 자영업자까지 확대하여 실시되었다	1.09	0.28
국민연금 납부 마감일은 매달 10일이다	1.18	0.39
국민연금기금 운용위원회에 국민의 참여가 가능하므로 기금운영상황을 알 수 있다	1.57	0.50
국민연금의 기금은 가입자급여지급부문, 정부 대출 등 공공부문, 금융부문, 복지부문으로 분리운영되고 있다	1.38	0.49
국민연금은 연금장기계획과 조정 사항을 법적으로 규정하므로 기금 적립액이 줄어들 수 있을지는 몰라도 기금이 없어지지는 않는다	1.37	0.48
국민연금은 물가상승분을 반영하고, 세금감면 혜택이 있기 때문에 개인 연금이나 보험금 보다 더 유리하다	1.47	0.50
국민연금은 노후생활뿐만 아니라 각종 사고·재해시 재해연금·유족 연금까지 지급한다	1.36	0.48

* 1= 맞는 경우, 2=틀린 경우

다음으로 국민연금에 대해 오해하고 있는 사항을 파악하기 위해 13개의 진술문을 제시하였는데, 이 진술문은 국민연금제도에 대한 언론보도분석을 토대로 작성하였다. 사람들이 국민연금에 대해 잘못 알고 있는 부분을 측정하기 위해 언론보도분석을 택한 이유는 국민연금이 언론에 보도되

면서 쟁점화 되기 시작한 이후 몇 개월 간 언론의 보도에 대한 분석을 실시한 결과, 언론이 국민연금제도에 대한 사실보다는 결과적인 사건을 중심으로 독자가 오해할만한 내용을 기사화하고 있음이 밝혀졌기 때문이다. 실제, 심층 인터뷰결과, 사람들이 연금제도에 대해 부정적으로 언급하고 있는 것은 상당 부분 언론에서 기사화하고 쟁점화 시킨 내용과 일치하고 있었다. 따라서, 오해에 대한 진술문을 언론보도에 대한 내용분석으로 측정된 것이다.

이와 같이 하여 최종적으로 선택된 진술문은 다음과 같다. 각 문항에 얼마나 동의하는지를 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 4점까지 4점 척도로 측정하였다.

표 3 국민연금에 대한 오해 측정 항목 평균 및 표준편차

항 목	평균*	표준편차
소득파악 관련 국민연금제도는 도시지역 자영업자의 소득을 제대로 파악하지 않은 상태에서 실시했으므로 문제가 많다	2.84	0.75
국민연금의 성공은 정확한 소득파악에 달려있다	1.69	0.78
국민연금은 자영업자의 소득파악이 어려우므로 봉급생활자에게만 불리한 제도이다	3.41	0.72
소득을 많이 신고할수록 손해를 본다	3.15	0.83
기금운영 관련 국민연금의 기금 운영 방식을 믿을 수 없다	2.99	0.85
국민연금의 적자는 국민의 세금으로 보충하게 되므로 국민들의 부담만 늘어난다	3.18	0.86
봉급생활자와 자영업자의 기금 운영을 분리해야 한다	3.17	0.78
국민연금은 민간이 운영하는 것이 더 안전하다	3.23	0.76

타 연금과 비교 국민연금은 회사에서 운영하는 연금보다 경쟁력, 효율성 면에서 떨어진다	2.35	0.99
국민연금은 다른 연금제도보다 좋은 점이 별로 없다	2.72	0.83
은행, 보험회사의 노후대비 상품과 비교할 때 국민연금이 더 손해다	2.94	0.78
연금수령 관련 국민연금에 가입해도 나중에 연금을 받을 수 있을지 불안하다	2.91	0.79
연금을 받는 사람이 늘어날수록 국민연금의 기금이 줄어들 것이다	3.22	0.74

* 1= 매우 그렇다, 4=매우 그렇지 않다

종속변인: 국민연금에 대한 태도

국민연금에 대한 태도는 인지적 평가, 정서적 호의성, 행위적 필요성의 세 가지로 구성되어 있는 것으로 보았다. 인지적 평가는 국민연금제도의 문제점에 대한 의견과 중요도로, 정서적 호의성은 연금제도에 대한 평가와 만족도로 행위적 필요성은 시행의 필요성에 대한 견해로 측정하였다.

연금에 대한 평가, 문제점에 대한 의견, 연금 시행에 대한 평가 등 세 항목은 각각 '매우 좋지 않은 제도이다' 1점에서부터 '매우 좋은 제도이다' 5점까지 5점 만점으로 측정하였다.

국민연금에 대한 만족도와 중요도를 평가하는 항목은 연금제도를 운영할 때 기본이 되는 요소들로 구성하였다. 본 연구에서는 기금운영에 관한 항목, 기금운영기구에 대한 신뢰도, 연금운영방법, 연금 납입으로 인한 혜택 등의 분야에서 7개를 질문하였다. 즉, 효율적인 기금운영, 누적된 적자 해소, 기금운영기구에 대한 신뢰도, 가입자의 소득과약, 개인의 노후생활보장, 다른 보험보다 많은 액수의 연금, 공평한 소득분배에 대해 얼마나 중요하게 생각하고, 만족하는지를 '전혀 그렇지

않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 4까지 4점 척도로 질문하였다.

표 4. 국민연금에 대한 태도 측정 항목 평균 및 표준 편차

항 목	평균	표준편차
인지적 평가		
문제점에 대한 의견	2.11	0.89
중요도에 대한 의견		
개인의 노후생활 보장	3.42	0.61
공정한 소득 분배	3.37	0.69
납입자의 소득 파악	3.43	0.69
안정적인 기금 운영	3.60	0.61
타 보험보다 많은 액수의 연금	3.02	0.76
기금운영기구에 대한 신뢰도	3.54	0.67
누적된 적자해소	3.49	0.64
정서적 호의성		
연금에 대한 평가	3.22	1.03
만족도에 대한 의견		
개인의 노후생활 보장	2.25	0.70
공정한 소득 분배	1.93	0.70
납입자의 소득 파악	1.82	0.72
안정적인 기금 운영	1.78	0.70
타 보험보다 많은 액수의 연금	2.06	0.72
기금운영기구에 대한 신뢰도	1.69	0.68
누적된 적자해소	1.69	0.71
행위적 필요성		
연금시행에 대한 평가	3.44	1.14

집단분류

국민연금에 대한 지식 정도와 오해정도에 따라 집단을 네 집단으로 분류하였는데, 먼저 지식 정도는 평균 이상이면 '높다', 평균미만이면 '낮다'로 하였다. 오해정도도 평균 이상이면 '높다', 평균 미만이면 '낮다'로 하였다.

따라서, 지식정도의 평균 7.74를 기준으로 높다와 낮다로 나누었고, 오해정도는 평균 38.02를 기준으로 분류하였다. 각 유형별 분포는 다음과 같다.

표 5. 지식정도와 오해정도에 따른 집단 분류(%)

		오해정도	
		높음	낮음
지식 정도	높음	부정적 정보 추구자	긍정적 정보 추구자
		165명 (31.4%)	174명 (33.1%)
	낮음	부정적 정보 처리자	긍정적 정보 처리자
		82명 (15.6%)	105명 (20.0%)

결 과

국민연금에 대한 지식과 국민연금에 대한 제반 태도와의 관계

사람들이 국민연금제도에 대해 갖고 있는 지식이 국민연금에 대한 태도와 관계가 있는지를 검증하기 위해 양자간의 상관관계를 분석하였다. 그 결과, 국민연금에 대한 지식이 많을수록 문제점이 많다고 평가하고 있는 것으로 나타났다. 연금에 대한 태도를 5가지 하위 항목으로 측정된 결과, 모두 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으나, 유의미한 것은 문제점에 대한 평가 부분과의 상관관계($r = -.112$) 뿐이었다.

반면, 국민연금제도에 대해 오해하고 있는 사람들일수록 부정적 태도를 나타낼 것이라는 가설

은 대부분 검증되었다. 국민연금제도에 대한 잘못된 의견 동의도가 높은 사람들일수록 연금자체에 대한 평가를 부정적으로 하고 있으며, 문제점이 많다고 인식하고, 제도를 시행할 필요가 없다고 생각하고 있으며, 연금제도에 대한 만족도도 낮은 것으로 나타났다(표6 참조).

다음으로 개인의 정보처리능력에 따라 연금제도를 어떻게 평가하는지 분석하기 위해(가설 1과 가설 2) 개인의 정보처리능력을 연금에 대한 지식 정도와 오해로 분류하여 측정하였다. 먼저, 가설 1을 증명하기 위해, 연금에 대한 지식은 10개의 항목으로 측정하여 합산한 점수 5점에서 20점까지를 세 집단으로 분류하여 알아보았다. 총점 5점 미만은 '상', 6점~9점은 '중', 10점 이상은 '하'로 나누었다.

국민연금제도에 대한 태도는 앞서서와 마찬가지로 연금에 대한 평가, 문제점에 대한 평가, 연금제도시행에 대한 평가, 연금제도에 대한 중요도

표 6. 개인의 정보처리능력 과 태도와의 상관 관계 분석

정보처리 능력 연금에 대한 태도	국민연금에 대한 국민연금제도에 지식 대한 오해	
	연금평가	-.039
문제점 평가	-.112*	-.414***
제도 시행에 대한 평가	-.003	-.321***
연금제도에 대한 중요도	-.015	.116*
연금제도에 대한 만족도	-.111	-.443***

* $p < .05$, *** $p < .001$

만족도 등 5가지 항목으로 평가하였다. 집단별 평균은 표 7과 같다.

표 7에 의하면, 연금에 대한 지식이 낮은 집단보다 중간 이상의 높은 집단이 연금에 대한 평가를 긍정적으로 하고 있음을 알 수 있다. 문제점에 대해서는 지식이 많은 집단일수록 연금제도가 문제가 없다고 평가하였다. 연금제도시행이나, 중요도는 두드러진 차이를 나타내지 않고 있으나, 연금제도에 대한 만족도는 미미하나마 지식이 많을수록 만족하는 것으로 나타났다.

다음으로 이러한 집단간에 지식의 차이가 태도에 영향을 미치는지 알아보기 위해 일원변량분석을 실시하였다. 그 결과, 표 8에서와 같이 지식의 차이에 따라 연금제도의 문제점에 대한 태도가 다른 것으로 나타났다. 태도와 관련된 다른 하위항목에 대해서는 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 따라서, 가설 I에서는 가설 1-1의 일부만 검증되었다. 지식이 높은 집단이 낮은 집단보다 인지적 평가 부문 중 문제점에 대해서만 더욱 긍정적으로 응답하여, 국민연금제도가 문제가 없다는 태도를 나타냈다.

표 7. 개인의 정보처리능력(연금에 대한 지식)에 따른 국민연금에 대한 태도 평균

연금에 대한 지식		상	중	하
인지적 평가	연금에 대한 태도			
	문제점에 대한 의견	2.20 (N=412)	2.13 (N=586)	2.02 (N=502)
	중요도에 대한 의견	23.93 (N=209)	24.41 (N=316)	24.06 (N=334)
정서적 호의성	연금에 대한 평가	3.24 (N=412)	3.24 (N=587)	3.15 (N=501)
	만족도에 대한 의견	13.50 (N=105)	13.04 (N=209)	12.62 (N=247)
행위적 필요성	연금시행에 대한 평가	3.40 (N=411)	3.49 (N=586)	3.41 (N=502)

표 8. 개인의 정보처리능력(연금에 대한 지식)에 따른 국민연금에 대한 태도에 대한 일원변량분석

연금에 대한 태도	변량원	자유도	자승합	평균 자승치	F	
인지적 평가	문제점	집단간	2	8.176	4.088	5.233**
		집단내	1497	1169.330	.781	
	총계	1499	1177.506			
중요도	문제점	집단간	2	33.530	16.765	2.041
		집단내	856	7032.878	8.216	
	총계	858	7066.407			
정서적 호의성	연금 평가	집단간	2	2.443	1.221	1.156
		집단내	1497	1580.987	1.056	
	총계	1499	1583.429			
만족도	문제점	집단간	2	59.331	29.665	2.195
		집단내	558	7540.844	13.514	
	총계	560	7600.175			
행위적 필요성	연금 시행 평가	집단간	2	2.431	1.215	.932
		집단내	1496	1950.235	1.304	
	총계	1498	1952.666			

** p < .01

국민연금에 대한 오해와 국민연금에 대한 제반 태도와의 관계

가설 2를 살펴보기 위해서 연금에 대한 오해 정도와 연금에 대한 태도를 일원변량분석하였다. 연금에 대한 오해 점수는 13개의 항목으로 측정하여 총합 16점~49점까지를 세 집단으로 나누었다. 16점~35점은 '하', 36점~40점은 '중', 41점 이상은 '상'으로 분류하였다.

표 9를 보면 가설 2-1, 2-2, 그리고 2-3 모두 검증되었음을 알 수 있다. 표에는 집단별 평균값이 제시되어 있는데, 오해를 많이 하고 있는 집단일수록 연금에 대한 평가, 문제점에 대한 의견, 연금시행에 대한 평가, 만족도에 대한 의견 값이

낮은 것으로 나타났다. 즉, 연금제도에 대해 오해를 많이 하고 있는 사람들은 제도에 대해 부정적 태도를 갖고 있음을 알 수 있다.

연금에 대한 오해여부에 따른 집단별 차이를 검증하기 위해 일원변량분석을 실시한 결과, 연금에 대해 잘못 알고 있는 사람들이 연금에 대해 부정적 태도를 나타내는 것으로 밝혀졌다.

가설 2에 대한 검증을 통해 정부의 국민연금 제도에 대한 홍보전략이 대폭 수정되어야 함을 알 수 있었다. 왜냐하면, 국민연금에 대한 지식보다는 오해를 하고 있는 정보가 그들의 연금에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문이다. 즉, 기존의 정보전달 위주의 메시지에서 탈피해서 언론을 포함한 관련 공중들이 오인하고 있는 부분을 해소시키는 전략으로 방향 전환이 필요함을 시사한다고 하겠다.

표 9. 개인의 정보처리능력(연금에 대한 오해)에 따른 국민연금에 대한 태도 평균

연금에 대한 오해		상	중	하
연금에 대한 태도				
인지적 평가	문제점	1.70 (N=185)	2.14 (N=189)	2.47 (N=170)
	중요도	24.59 (N=140)	23.58 (N=139)	23.60 (N=121)
정서적 호의성	연금 평가	2.84 (N=185)	3.16 (N=189)	3.59 (N=170)
	만족도	11.12 (N=128)	13.45 (N=113)	14.60 (N=128)
행위적 필요성	연금 시행 평가	3.08 (N=185)	3.53 (N=189)	3.88 (N=170)

표 10. 개인의 정보처리능력(연금에 대한 오해)에 따른 국민연금에 대한 태도에 대한 일원 변량분석

연금에 대한 태도	변량원	자유도	자승합	평균 자승치	F
인지적 평가	문 제 점	2	23.580	26.790	35.365***
	중 요 도	541	409.825	.758	
	총 계	543	463.404		
정서적 호의성	연 금 평 가	2	90.510	45.255	5.720**
	만 족 도	397	3140.927	7.912	
	총 계	399	3231.437		
행위적 필요성	연 금 평 가	2	50.068	25.034	23.288***
	만 족 도	541	581.550	1.075	
	총 계	543	631.618		
행위적 필요성	연 금 평 가	2	710.463	355.232	29.696***
	만 족 도	331	3959.504	11.962	
	총 계	333	4669.967		
행위적 필요성	연 금 평 가	2	58.296	29.148	22.285***
	만 족 도	541	707.614	1.308	
	총 계	543	765.910		

** p < .01, *** p < .001

개인의 정보처리능력에 따른 집단별 국민연금에 대한 태도

지금까지 개인의 정보처리능력과 사안에 대한 태도와의 관계를 분석하였다. 가설 3-1인 '정보처리능력에 따라 분류한 집단별로 국민연금에 대한 태도에 차이가 나타날 것이다'를 증명하기 위해 이번에는 개인이 국민연금에 대해 갖고 있는 지식정도와 오해정도를 조합해서 네 집단으로 분류한 후, 태도와의 관계를 측정했다. 연금에 대한

지식 총점과 오해 총점을 평균 이상과 미만으로 나누어 지식이 높은 집단, 낮은 집단과 오해가 많은 집단, 적은 집단의 네 집단으로 먼저 분류하고 이를 바탕으로 표 1에서와 같이 I: 부정적 정보 처리자, II: 긍정적 정보추구자, III: 부정적 정보 처리자, IV: 긍정적 정보처리자로 분류하였다.

집단별로 연금에 대한 태도를 비교하면, 먼저 연금에 대한 평가는 긍정적 정보추구자(연금에 대한 오해가 낮고, 지식이 높은 집단)와 긍정적 정보처리자(연금에 대한 오해와 지식이 없는 집단)가 가장 긍정적임을 알 수 있다. 반면, 부정적 정보처리자(연금에 대한 지식이 없으면서 오해만 많이 하고 있는 집단)가 연금제도에 대해 가장 부정적인 태도를 나타냈다.

이와 같은 현상은 문제점에 대한 의견, 연금 시행에 대한 평가, 만족도에 대한 의견에서도 유사하게 나타난다. 즉, 연금에 대한 지식이 낮은 집단보다도 연금에 대해 갖고 있는 오해가 높은 집단이 더욱 부정적인 태도를 갖고 있음이 밝혀졌다(표10). 표 11에서 보듯이 네 집단간의 일원 변량분석 결과는 이러한 집단간의 차이가 유의미한 차이임을 보여준다.

지금까지의 연구결과를 종합해보면, 특정 사안에 대한 정보처리능력이 부족한 사람들이 특정 사안에 대해 더욱 나쁘게 평가하고 있으며, 부정적인 태도를 갖고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 국민들이 연금제도에 대해서 올바른 지식을 갖고 있는 것도 중요하지만, 무엇보다도 언론매체에 보도된 혹은 대인커뮤니케이션을 통해 접한 국민연금에 대한 잘못된 지식이 그들의 국민연금제도에 대한 태도형성에 더욱 영향을 미치므로, 이에 대한 홍보메시지 전략을 개발하는 것이 시급하다고

생각한다.

표 11. 네 집단별 국민연금에 대한 태도 평균

연금에 대한 태도	집단	I 부정적 정보추 구자	II 긍정적 정보추 구자	III 부정적 정보처 리자	IV 긍정적 정보처리 자
	인지적 평가	문제점에 대한 의견	1.70 (N=165)	2.39 (N=174)	1.94 (N= 82)
	중요도에 대한 의견	24.46 (N=123)	23.73 (N=133)	24.47 (N= 60)	23.12 (N= 73)
정서적 호의성	연금에 대한 평가	2.91 (N=165)	3.43 (N=174)	2.80 (N= 82)	3.50 (N=105)
	만족도에 대한 의견	11.43 (N=117)	14.19 (N=106)	11.67 (N= 48)	14.57 (N= 51)
행위적 필요성	연금시행 에 대한 평가	3.26 (N=165)	3.75 (N=174)	3.02 (N=82)	3.82 (N=105)

표 12 개인의 정보처리능력에 따른 네 집단의 연금에 대한 태도에 대한 일원변량분석

연금에 대한 태도	변량원	자유 도	자승합	평균자 승치	F	
인지적 평가	문제점에 대한 의견	집단간	3	50.043	16.681	21.724***
		집단내	522	400.817	.768	
	총계	535	463.404			
중요도에 대한 의견	집단간	3	104.757	34.919	4.524**	
		집단내	385	2971.665		7.719
	총계	399	3231.437			
정서적 호의성	연금에 대한 평가	집단간	3	45.188	15.063	13.657***
		집단내	522	575.291	1.102	
	총계	525	631.618			
만족도에 대한 의견	집단간	3	644.486	214.829	18.538***	
		집단내	318	3692.035		11.610
	총계	321	4336.522			
행위적 필요성	연금시행 에 대한 평가	집단간	3	49.312	16.437	12.254***
		집단내	522	700.181	1.341	
	총계	525	749.492			

** p < .01, *** p < .001

논 의

본 연구에서는 국민들의 정보처리능력과 국민연금에 대한 태도와와의 관계를 살펴보았다. 정보처리능력을 연금에 대한 지식정도와 오해정도로 나누어 각각 5가지 항목으로 측정된 태도(문제점에 대한 의견, 중요도에 대한 의견, 연금에 대한 평가, 만족도에 대한 의견, 연금시행에 대한 평가 등)와의 관계를 측정하였다. 그 결과 연금에 대한 지식은 5가지 항목 중에서 오직 문제점에 대한 의견과 관계가 있었다. 지식이 높을수록 연금제도에 문제점이 없다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 연금에 대한 오해와 관련해서는 5가지 항목 모두와 밀접한 관련이 있었다. 오해의 정도와 인지적 평가, 정서적 호의성, 행위적 필요성 등과의 관계가 부정적으로 나타나, 연금에 대한 오해가 높을수록 연금에 대해 부정적 태도를 갖고 있음을 알 수 있었다.

이 같은 결과는 기존에 국민연금제도를 홍보함에 있어서 정부가 주로 사용했던 정보를 전달하는 메시지 전략이 대폭 수정되어야함을 시사한다. 지금까지 정부는 정책을 홍보할 때 공중을 속성에 따라 세분화시키지 않고, 전체 국민을 대상으로 동일한 메시지를 전달하는 캠페인을 실시하였으나, 이제는 공중의 특성을 파악하여 목표대상별로 전략을 달리하여야 할 것이다.

국민연금 광고 및 홍보의 전달메시지는 주로 정보를 담고 있는 메시지위주였는데, 태도형성과 관련이 있는 것은 국민연금에 대한 정보를 얼마나 많이 갖고 있는가하는 것보다는 얼마나 제대로 알고 오해를 하고 있지 않은가가 더욱 중요한 인입이 밝혀졌기 때문이다.

국민연금에 대한 지식 정도와 오해정도를 교차하여 네 집단을 분류한 결과는 이 같은 전략의 전환을 지지해주고 좀 더 구체적인 공중세분화 전략을 제시해 준다. 본 연구에서는 오해가 높고 지식도 높은 집단을 부정적 정보추구자, 오해가 낮고 지식이 높은 집단을 긍정적 정보추구자, 오해가 높고 지식이 낮은 집단을 부정적 정보처리자, 그리고 오해도 낮고 지식도 낮은 집단을 긍정적 정보처리자로 분류하였다. 긍정적 정보추구자와 긍정적 정보처리자 즉 연금에 대한 오해가 낮은 집단이 연금에 대해 긍정적 태도를 갖고 있었으며, 반면, 부정적 정보처리자는 연금에 대해 가장 부정적 태도를 나타내었다. 따라서, 본 연구는 대국민 홍보캠페인에 있어서 정보처리에 따른 특징별로 다른 차원의 메시지를 전달하는 캠페인을 펼쳐야 함을 제시하고 있다.

지식 또는 정보가 수용자에게 도달하면 수용자는 이를 인식-> 태도형성 -> 행동으로 변화시킨다. 본 연구에서는 긍정적 정보추구자와 긍정적 정보처리자는 인식에 있어서 큰 문제가 없음이 드러났다. 따라서 이들에 대해서는 현재 지니고 있는 국민연금에 대한 태도를 강화시키는 전략이 필요하다. 반면, 부정적 정보추구자와 부정적 정보처리자는 현재 지니고 있는 국민연금에 대한 인식에서부터 문제가 있음을 발견하였다. 따라서 이들에 대한 홍보전략은 태도가 아닌 인식을 변화시키는데 역점을 두어야 한다.

그동안 국민연금의 대국민 홍보정책은 다른 정부의 정책홍보와 마찬가지로 모든 국민을 동일한 집단으로 보고 대중 커뮤니케이션 전략을 펼쳐왔다. 하지만, 본 연구에서는 국민들이 현재 지니고 있는 지식과 오해의 정도에 따라서 국민연

금제도에 대한 태도가 상이하기에, 앞으로 국민연
금정책은 국민을 대중 아닌 공중으로 분류하고
각 공중별로 차별화된 메시지를 전달해야 함을
강력히 시사하고 있다. 여기에 본 연구의 의의가
있겠다.

참 고 문 헌

- 강미은 (2000). 선거 여론조사 결과 발표가 투표의향에 미치는 영향에 관한 연구: 개인의 정보처리 동기와 능력을 중심으로. *한국언론학보*, 봄호, 5~39.
- 권문일 (1999). 국민연금제도의 개혁: 세부내용 및 의의. *월간 복지동향* 2월호, 29~31.
- 신호창, 신기현, 은기찬 (1998). 지방자치교육의 활성화를 위한 홍보전략개발에 관한 연구. *한국광고학보*, 가을, 제1-2호, 91~122.
- 신호창 (1999). 국민연금제도 초기 정착을 위한 공단직원의 홍보마인드 확산 및 대국민 홍보전략. 국민연금관리공단 특강 자료.
- 신호창 (1999). 정부의 홍보 정책에 대한 고찰 및 발전적 국정홍보 모델의 제시. *홍보학 연구*, 제3호, 84~108.
- 오택섭 편역 (1994). *설득이론과 광고*. 서울: 나남.
- 윤희중, 차희원 (1998). 위기상황에서의 공중 관여도, 정보추구행동 및 매체선택행동에 관한 연구. *홍보학 연구*, 창간호, 187~209.
- 최윤희 (1996). *사회캠페인론*, 서울: 나남.
- 한균태, 마정미 (2000). 국내 공중건강 캠페인 메시지의 구성요인에 대한 연구. *광고연구*, 제47호, 7~ 35.
- Grunig, J. E. & Hunt, T. (1983). *Managing public relations* (박기순·박정순·최윤희 역)(1989). 현대 PR의 이론과 실제. 서울: 탐구당.
- Kendall, R. (1996). *Public relations campaign strategies: Planning for implementation*. New York : Harper Collins.
- Kotler, P. & Roberto, E. L. (1989) *Social marketing: Strategies for changing public behavior*. New York : The Free Press.
- Littlejohn, S. W. (1996). *Theories of human communication*. Wedsworth Publishing Co., (김홍규 역(1996). 커뮤니케이션 이론, 서울: 나남).
- Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. (1979). Issue involvement can increase or decrease persuasion by enhancing message-relevant cognitive response. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1915-1926.
- Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication in persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York: Springer/Verlag.
- Raymond W. B. & Chang, K. Y. (1996). *Developing public awareness and acceptance of metrication: Preliminary analysis transportation research record 1606*. 149~155.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M. & Shoemaker, F. (1973). *Communication of innovations*. Glencoe:

The Free Press.

Rokeach, M. (1970). *Beliefs, attitudes, and values*. Sanfrancisco: JossetBass Inc.

Rosenberg, M. J. & Hovland, C. I. (1960). *Cognitive, affective, and behavioral components of attitude drganization and change*. NewHaven, CT: Yale University Press.

McGuire, W. J. (1984). Theoretical foundations of campaigns. In R. E. Rice & W. J. Paisley (Eds.), *Public communication campaign* (pp. 41~70). Beverly Hills: SAGE.

The Study on the Segmentation Campaign Strategy for the National Pension Policy Based on Relationship Between the Information Processing and the Attitude

Hochang Shin · Juhyun Hong

Dept. of Communication, Ewha Womans University

As the pension policy expanded to include the self-employed in urban areas on April 1st, 1999, the policy was having a hard time to secure membership. Korean people were losing trust towards the national pension corporation and the government and regarded the current pension system as problematic as a result. This survey research was designed to propose effective public relations campaign strategy for the national pension policy(NPP). The study employed elaboration likelihood model, innovation diffusion and situation theory in order to support segmentation campaign strategy by analyzing the relations between individual's information processing ability and the attitude toward the NPP. Especially, the level of knowledge and the level of misunderstanding regarding the NPP were closely analyzed to see their relationship with evaluations on the NPP such as the general attitude toward the NPP, the evaluations on the problems of the policy, evaluations on the implementation of the policy, and evaluations on the level of satisfaction and importance of the policy. In conclusion, this study found the necessity of implementing the public relations campaign based on the public segmentation strategy: while the government needed to strengthen their attitude of the NPP for the positive information processors and seekers, it needed to change their cognition of the NPP for the negative information processors and seekers.