

공공언어 요건에 대한 우선순위 인식 조사 — 생산 주체를 대상으로

김민정 한국교원대학교 국어교육과 박사 수료(제1저자)

박영민 한국교원대학교 국어교육과 교수(교신저자)

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구 방법 및 절차
- IV. 연구 결과 분석
- V. 결론

I. 서론

공공언어라는 용어는 2009년 국립국어원이 발족한 공공언어지원단에서 사용한 것이 그 시초이며(장후석·허만율·김종호·이만용·김필수·전해영 외, 2010: 3) 이후 공공언어 개선을 통해 의사소통의 효율성 제고, 경제적 기대 효과 산출 등을 위한 다양한 연구가 이루어지고 있다(구본관·조진수·박재훈·김미현·최선희·김범진 외, 2019; 민현식·김호정·박재현·주세형·강남욱·제민경 외, 2010; 장후석 외, 2010). 일반 국민을 대상으로 하는 공공성을 띤 언어인 공공언어는 국민의 알 권리 측면에서 올바른 사용이 중요하다. 이는 「국어기본법」 제14조(공문서 등의 작성·평가)¹¹⁾ 제1항에서와 같이 알기 쉬

1) 「국어기본법」[시행 2022. 1. 18.][법률 제18761호, 2022. 1. 18., 일부개정]
제14조(공문서 등의 작성·평가) ① 공공기관 등은 공문서 등을 일반 국민이 알기 쉬운 용어와 문장으로 써야 하며, 어문 규범에 맞추어 한글로 작성하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 괄호 안에 한자 또는 다른 외국 글자를 쓸 수 있다.
② 문화체육관광부장관은 공공기관 등이 작성한 공문서 등에 대하여 제1항에 따른 사항을 매년 평가하고 그 결과를 누리집(인터넷 홈페이지를 말한다) 등에 공개하여야 한다.
③ 공공기관 등이 작성하는 공문서 등의 한글 사용, 평가 및 공개에 관하여 필요한 사항은

운 용어 사용, 어문 규정 준수를 통해 원활한 소통이 가능하도록 해야 한다는 규정을 통해서도 알 수 있다. 한편 올바른 공공언어의 사용은 의사소통적 측면뿐 아니라 경제적 측면에서도 중요하다. 장후석 외(2010)에서는 공공언어 개선으로 인해 연간 284.5억 원의 시간 비용을 절약할 수 있음을 밝혔다. 이처럼 올바른 공공언어의 사용은 경제적 효과를 얻을 수 있을 뿐 아니라, 이를 직접 사용하는 일반 국민뿐만 아니라, 담당 행정기관 종사자 업무 수행에도 긍정적인 영향을 미친다.

해외 사례를 살펴보면, 국가 차원에서 공공언어의 쉬운 사용을 위한 정책적 노력을 지속하였음을 확인할 수 있다. 우선 프랑스의 경우, 1994년 「프랑스어 사용법」, 일명 「투봉법(loi de Toubon)」을 제정하여 국가 주도적으로 법률 용어·행정 용어 등에서 혼동 없는 이해를 위한 전문용어의 정확한 사용, 보급을 위해 노력하고 있다(한국행정학회, 2021: 22). 특히 ‘프랑스어 사용에 관한 총리령’을 통해 법 시행의 핵심 주체인 공무원의 프랑스어 사용에 관한 의무사항을 명시하는 등 공공언어 사용에서의 명확한 법적 근거를 갖추고 있다(한국행정학회, 2021: 26). 다음으로 미국의 경우 민간(소비자단체)으로부터 1960년대 시작된 쉬운 언어 운동은 1978년 대통령 행정명령으로 이어진 이후, 대통령과 연방기관의 지속적인 관심으로 2010년 「쉽게 쓰기 법」 제정, 2011년 PLAIN(쉬운 언어활동 및 정보 네트워크) 주도 ‘연방의 쉬운 언어 가이드라인’ 발행으로 이어졌다. 해당 가이드라인은 단어 선택, 문장 및 문단 구조 등 독자 중심으로 구성되어 있으며, 또한 이외에도 연방기관별로 쉬운 언어 웹사이트를 운영하는 등 국민과 정부 간 의사소통 증진을 위한 여러 역할을 수행 중에 있다(김명희, 2015).

한편 우리나라의 경우 공공언어 관련 연구는 대개 진단 기준 개발 및 이에 따른 실태조사가 주를 이루고 있다(김미선·이지용, 2018; 박지순·홍혜란·정희창·전희주·김미선·김희진 외, 2021; 황용주, 2011). 이때 실태조사에

대통령령으로 정한다. (국가법령정보센터, 2022. 01.)

서 국민을 대상으로 정책명 등 공공언어의 어려움, 인식 정도 등을 조사한 경우는 있지만, 현재까지 이를 실제 생산하는 주체인 공공기관 종사자의 공공언어에 대한 인식을 살펴본 연구는 미흡하다. 2014년부터 현재까지 중앙 행정기관을 대상으로 한 공공언어 사용 평가가 이루어지고 있고, 현재 그 대상 범위가 확대된 시점에서²⁾ 공공언어를 생산해 내는 주체의 인식을 살펴보는 것이 중요하다. 주체의 대상에 대한 사고가 그 결과물로 반환되기에 공공언어 사용의 궁극적 목적을 실현하기 위해서는 공공기관 종사자 대상 공공언어에서의 주요 요건에 대한 인식을 파악할 필요가 있다. 이는 더욱 실효성 높은 대응 방안을 마련하는 데 활용할 수 있기에 본 연구에서는 공공기관 종사자를 대상으로 공공언어의 요건에 대한 우선순위 인식을 조사하였다.

II. 이론적 배경

1. 공공언어의 개념 및 유형

공공언어는 ‘공공언어지원단’이 2009년에 5월에 국립국어원에 설치되면서 등장하였다. 국립국어원(2019)에 따르면 공공언어란 ‘일반 국민을 대상으로 사용하는 모든 언어’를 뜻하는데, 좁게는 ‘공공기관에서 일반 국민을 대상으로 공공의 목적을 위해 사용하는 언어’로 정의할 수 있다. 협의의 개념을 살펴보면, 공공언어의 주체, 대상 등 그 사용 맥락을 확인할 수 있다.

2) 2021년 6월 15일 개정된 「국어기본법」 제14조제1항에서의 공문서 평가 대상의 범위가 ‘공공기관 등’으로 확대되었다.

공공기관에서(사용 주체) 일반 국민(대상)을 대상으로 공공의 목적(목적)을 위해 사용하는 언어

국립국어원(2019)의 정의는 「국어기본법」제3조(정의)에 근거한 것으로 당법 제3조제5호에서는 '공문서 등'을 "국가기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관, 그 밖의 법률에 따라 설립된 특수법인(이하 "공공기관 등"이라 한다)이 공무상 작성하거나 시행하는 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서·현수막·안내판 등의 특수매체기록을 포함한다. 이하 같다)"로 정의하고 있다. 이처럼 공공언어에는 단순히 텍스트만이 아니라 사진, 그림 등과 같이 다양한 매체를 포함하고 있다. 이를 통해서 본 연구에서 정의한 공공언어의 개념은 다음과 같다.

공적 성격을 지닌 기관 및 개인이 사용하는 언어 중 사회 구성원을 대상으로 하는
공공성을 띤 (매체)언어

한편 현재 공공언어라는 단어는 표준국어대사전에 등재되어 있지 않아, 연구자마다 그 정의를 다르게 하고 있다. 우선 민현식 외(2010)에서는 '공공의 장에서 해당 업무자가 공공의 구성원들을 대상으로 생성해 내는 일체의 구어와 문어'로, 장후석 외(2010)에서는 '전체 사회 구성원에게 영향을 미치는 공공기관의 언어'와 같이 매우 광범위하게 정의하고 있다. 황용주(2011: 28)에서 연구자마다 상이하게 정의한 공공언어의 개념을 재구성하여 제시하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구자에 따른 공공언어의 개념

구분	정의
김정수(2009)	사회 전체의 구성원을 대상으로 하는 언어

구분	정의
남영신(2009)	정부 기관 및 민간에서 사용하는 언어 중 일반인을 대상으로 사용하는 언어
이인제(2009)	정부나 공공기관이 공공의 이익을 실현하기 위해 국민을 대상으로 목적으로 상황에 적합하게 사용하는 언어
김세중(2010)	대중을 향해 쓰이는 언어
조태린(2010)	공적 영역과 사적 영역을 막론하고 사회 구성원이 대상이 될 수 있는 상황에서 사용하는 언어

이처럼 공공언어에 대한 개념 정의는 연구자에 따라 다양하나, 이들은 공통적으로 공공언어를 ‘담당자가 공공 구성원을 대상으로 생성하는 일체의 글(말)’로 정의하고 있다(국립국어원, 2013: 127). 이처럼 공공언어의 개념은 포괄적인데, 이는 국립국어원(2019: 8)에서 분류한 공공언어의 유형을 통해서도 확인할 수 있다.

〈표 2〉 공공언어의 유형 ①

생산 주체	대상	종류	
		문어	구어
국가 공공기관	국민	정부 문서, 민원서류 양식, 보도자료, 법령, 판결문, 계시문, 안내문, 설명문, 홍보문 등	정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내 등
민간단체 민간기업 공인		(신문, 인터넷 등의) 기사문, 은행·보험·증권 등의 약관, 해설서, 사용 설명서, 홍보 포스터, 광고문, 거리 간판, 현수막, 공연을 대본, 자막 등	방송 언어, 약관이나 사용 설명 안내, 공연물의 대사 등
국가 공공기관	국가 공공기관	내부 문건, 보고서 등	국정 보고, 국회 답변 등

국립국어원에서는 ‘생산 주체’, ‘대상’, ‘종류’를 기준으로 공공언어를 유형화하였으며, 문어와 구어 텍스트 유형을 모두 포함하고 있다. 이를 통해 공

공언어는 발화 유형(문어/구어)에 관계없이 사용되며, 그 주체가 민간단체/기업으로까지 확장될 수 있음을 확인할 수 있다. 또한 공공언어의 사용 범위(대상)에 따라서 생산 주체가 국가 공공기관으로 한정되는 경우도 있다. 반면 박재현·이관희·김승현(2011: 183)에서는 공공언어의 유형을 <표 3>과 같이 구분하고 있다.

<표 3> 공공언어의 유형 ②

유형	하위 유형
법률문	입법예고, 고시, 조례, 약관 등
보도자료	일반 보도자료, 해명 보도자료 등
공고문	공모 공고, 인사 공고 등
기사문	-
식사문	인사말, 축사, 신년사, 기념사 등
안내문	기관 안내, 업무 안내 등

박재현 외(2011)에서는 공공언어를 문어 텍스트 유형으로 한정하고 있다는 점에서 법령보다 그 범위가 축소되어 있다. 이는 공공언어 장르 범주화를 위해 귀납적 방식을 바탕으로 중앙행정기관의 누리집에 제시된 일부 문서만을 대상으로 범주화하였기 때문으로 볼 수 있다. 하지만 여러 선행 연구 및 국립국어원(2019: 8)에서 정의한 공공언어 유형에서도 알 수 있듯이 공공언어는 단순한 문어 텍스트 유형만을 의미하지 않는다.

한편 조태린(2010: 383-384)에서는 <표 4>와 같이 공적 성격의 문서뿐 아니라 개인 홈페이지같이 사적 성격이 강한 문서까지도 공공언어의 유형으로 분류하고 있다. 이는 비록 해당 문서가 개인적 성격이 강하더라도 블로그, 개인 홈페이지 등은 불특정 다수의 접근이 가능하기 때문이다. 즉 조태린(2010)에서는 공공언어 유형 분류에서 ‘독자’에 초점을 맞춘 것으로 보인다.

〈표 4〉 공공언어의 유형 ③

영역	유형	출현 형식(일부)
↑ 공적 ↓ 사적	국가기관 및 지방자치단체 등 공공기관의 업무 활동에 사용하는 언어	법률, 고시문, 명령서, 고지서, 보도자료 등
	각급 학교의 교육 활동에 사용하는 언어	교과서, 수업, 시험 문제 등
	신문, 방송, 인터넷 등을 통해 정보·지식의 대중적 전달에 사용하는 언어	기사/보도, 논설, 칼럼 등
	민간 차원의 경제 활동에 사용하는 언어	계약서, 약관, 견적서, 영수증, 사용 설명서, 광고 홍보물
	전문 분야의 학술 및 연구·개발·생산 활동에 사용하는 언어	강연, 발표, 토론, 회의, 논문, 전문서적 등
	대중적 문화 예술 활동에 사용하는 언어	드라마, 코미디, 예능/오락, 영화, 연극, 음악 등
	가상공간의 개인적 표현 활동에 사용하는 언어	개인 누리집, 블로그, 댓글, 트위터 등

이처럼 공공언어의 유형은 연구자의 관점에 따라 다양하게 범주화되는데, 본 연구에서는 국립국어원(2019)에서 제시한 공공언어 요건을 활용했다. 이는 공공언어와 관련된 연구(김미선·이지용, 2018; 김선영·한은주, 2020; 유리·이성우·김태경, 2020)에서 앞서 언급한 공공언어 요건이 활발히 활용되고 있어 그 연구적 활용도가 높다고 판단했기 때문이다.

2. 공공언어의 기능 및 효용성

공공언어는 ‘언어’라는 점에서 의사소통 도구로 활용된다. 그러므로 공문서나, 행정, 법률 등에서 사용되는 공공언어는 무엇보다 누구든 이해하기 쉽게 작성되어야 한다. 이는 「국어기본법」 제14조제1항에 명확하게 명시되어 있으며, 동법 제15조에는 이를 위한 국가의 책임을 규정하고 있다.³⁾ 이처

3) 제15조(국어문화의 확산) ① 문화체육관광부장관은 바람직한 국어문화가 확산될 수 있도록

럼 공공언어는 언어를 통한 시민권 실현이라는 기능을 수행하며, 이의 실현을 위해 우리나라에서는 2009년부터 국립국어원에 ‘공공언어지원단’이 생긴 이래로 지금까지 일반 국민을 대상으로 하는 ‘공공언어 쉽게 쓰기 정책’을 시행하고 있다(김형배, 2015.10). 이러한 정책은 소통성 증진뿐 아니라 경제적 효과도 가져온다는 점에서 효과적이다.⁴⁾

이처럼 공공언어는 ‘공공성’이라는 대전제를 바탕으로 정당한 소통 도구로서의 가치를 지니고 있다(김미형, 2020: 41). 이에 따라 김미형(2020)에서는 공공언어가 갖추어야 할 기준을 크게 3가지로 정의하고 있다.

- ① 「국어기본법」을 지켜야 함.
- ② 국민의 알 권리를 보장해야 함.
- ③ 국민의 인권을 존중해야 함.

이 중 ①을 제외한 기준을 간략히 살펴보면,⁵⁾ 우선 ② ‘알 권리’는 헌법상 ‘표현의 자유’와 연관되는데, 즉 표현의 자유 보장을 위해서는 그 의사를 수령할 자유 역시 보장되어야 한다. 그러므로 국민의 알 권리 보장을 위해서는 공공언어는 국민이 이해하기 쉽게 써야 한다. 국민의 정보 소외에 따른 알 권리의 침해는 정보의 결핍, 사회 소통 장애로 연결될 가능성이 있기 때문이다. 소통의 부재는 사회 갈등의 심화로까지 이어질 수 있다는 점에서 쉬운 공공언어의 사용은 중요하다고 볼 수 있다. 다음으로 ③ ‘인권’의 경우에

록 신문·방송·잡지·인터넷 또는 전광판 등을 활용한 홍보와 교육을 적극적으로 시행하여야 한다.

② 신문·방송·잡지·인터넷 등의 대중매체는 국민의 올바른 국어 사용에 이바지하도록 노력하여야 한다.(국가법령정보센터, 2022)

- 4) 정후석 외(2010)에서의 연구 결과, 공공언어 개선으로 인해 연간 284.5억 원의 시간 비용을 절약할 수 있음을 확인하였으며, (사)국어문화원연합회에 따르면, 공공언어 개선 시 공익적 가치가 연간 총 약 3,375억 원으로 나타났다.(김규희, 2021)
- 5) 아래 내용은 김미형(2020)의 내용을 요약하였다.

는 공공언어의 요건 중 차별적, 권위적 표현과 연관이 있다. 서현정(2022)에 따르면 공공성의 측면에서 공공언어는 '언어적 감수성'을 요구한다. 그러므로 직접적이든 간접적이든 차별의 의미가 있는 표현, 고압적이고 권위적인 표현에 대한 문제의식을 가지고 이를 사용하지 않기 위한 노력이 필요하다고 언급하고 있다. 공공언어 개선을 위해 서울시여성가족재단에서는 행정용어에 대해 2018년부터 '서울시 성평등 언어사전'을 2020년까지 총 3차례에 걸쳐 개선안을 제안하고 있다(서울시여성가족재단, 2018, 2019, 2020).

또한 공공언어의 올바른 사용은 생산 주체와 대상 간의 의사소통을 원활하게 해 준다는 점에서 중요하다. 또한 생산 주체가 국가 공공기관일 경우에는 이들의 올바른 언어 사용이 하나의 모범이 될 수 있다는 점에서 공공기관에서의 올바른 공공언어 사용은 중요하다. 이러한 의사소통적 측면 외에도 경제적 측면에서도 공공언어의 올바른 사용은 긍정적 결과를 발생시킨다. 왜냐하면 어려운 행정 및 정책 용어 사용은 경제적 손실 발생, 정책에의 접근 불가라는 문제를 야기하기 때문이다(장후석 외, 2010). 장후석 외(2010)에서는 올바른 공공언어 사용에 따른 경제적 파급 효과를 살펴보았는데, 이 연구에서는 대민기관의 어려운 행정 서식 용어로 인해 연간 일반 국민의 시간 비용은 약 118.3억 원 정도, 민원 처리 공무원은 약 51.8억 원 정도의 시간 비용을 추가로 지출함을 확인하였다. 이뿐 아니라 전반적으로 공공언어 개선으로 인해 연간 284.5억 원의 시간 비용을 절약할 수 있다. 이처럼 올바른 공공언어의 사용은 경제적 효과를 얻을 수 있으며, 이를 직접 사용하는 일반 국민뿐 아니라, 담당 행정기관 종사자 업무 수행에도 긍정적인 영향을 미친다.

그러나 공공언어의 쉽고 바른 사용을 통한 소통성 강화는 자칫 전문성 침해라는 문제를 야기할 수 있다(이현주, 2020: 315). 하지만 전문용어가 대중과의 소통 맥락에서 사용되었을 때, 대중의 몰이해, 부정확한 의미 전달 가능성이 있다면 이의 개선은 필요하다. 이는 앞서 언급한 공공언어의 공공성에 근거한 것으로, 이는 2017년 9월 22일 개정된 「국어기본법」 제17조(전문

용어의 표준화 등)에 관련 내용이 규정되어 있다.⁶⁾

이와 같이 공공언어는 ‘공공성’을 바탕으로 하여 ‘일반 국민’과의 소통 맥락에서 쉽고, 순화된 표현을 통해 그 이해 가능성을 높이는 기능을 수행해야 한다. 이는 앞서 언급하였듯이 의사소통의 효율성은 물론 경제적 효과까지 가져올 수 있다는 점에서 지속적인 관심을 요한다.

본 연구에서는 궁극적으로 공문서의 정확성 및 소통성 향상을 위해 공문서 생산 주체인 공공기관 종사자를 대상으로 공공언어에 대한 인식을 살펴보고자 한다. 이는 지금까지 미흡했던 공공기관 종사자의 인식을 확인해봄으로써 올바른 공공언어 사용을 통한 정책적 의사소통의 효율성과 그 결과의 경제성을 제고하기 위한 방안을 모색해 볼 수 있기 때문이다. 이에 본 연구에서는 공공기관 종사자를 대상으로 공공언어의 요건에 대한 우선순위 인식을 대영역 - 중영역 - 소영역별로 살펴보았다.

III. 연구 방법 및 절차

1. 연구 대상

본 연구에서는 공공언어 생산 주체의 공공언어 요건에 대한 중요도 인식 정도를 파악하는 데 목적이 있다. 이에 본 연구에서는 공공언어를 생산하

-
- 6) 제17조(전문용어의 표준화 등) ① 국가는 국민이 각 분야의 전문용어를 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 표준화하고 체계화하여 보급하여야 한다.
② 제1항에 따른 전문용어의 표준화 및 체계화를 위하여 중앙행정기관에 전문용어 표준화협의회를 둔다.
③ 전문용어의 표준화 및 체계화 절차, 전문용어 표준화협의회 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.(국가법령정보센터, 2022)

는 일반 주체인 공공기관 종사자를 대상으로 하여 연구를 수행하였는데, 본 연구 대상별 응답 현황은 다음과 같다.

〈표 5〉 연구 대상 현황

구분		빈도	(%)
성별	남	5	(25.0)
	여	15	(75.0)
연령대	20대	1	(5.0)
	30대	14	(70.0)
	40대	2	(10.0)
	50대	3	(15.0)
	5년 미만	5	(25.0)
직무 경험	5년 이상~10년 미만	12	(60.0)
	10년 이상~15년 미만	0	(0.0)
	15년 이상	3	(15.0)

우선 성별의 경우, 여성의 비율이 75.0%로 다수를 차지하고 있다. 2021년 행정부 국가공무원 인사통계에 따르면 전체 공무원 현원 대비 여성 공무원의 비율이 48.2%로 나타나(인사혁신처, 2022), 본 연구의 경우 응답 대상의 성별 비율이 이에 부합하지 않고 있다는 한계가 있다. 다음으로 연령대의 경우 30대의 비율이 70.0%로 가장 높게 나타났으며, 마지막으로 직무 경험의 경우 5년 이상~10년 미만의 비율이 60%로 상대적으로 높게 나타났다. 본 연구의 응답자로 5년 이상의 직무 경험을 가진 30대의 비율이 높게 나타났는데, 전문성과 논리 일관성이 중시되는 AHP 연구 특성에 비추어 보았을 때, 이러한 응답자 분포는 적절한 것으로 판단된다.⁷⁾

7) AHP 연구의 경우, 전문성과 논리 일관성이 전제되는 경우, 표본의 크기는 크게 문제가 되

2. 검사도구

AHP는 단순성, 명확성, 범용성 등의 장점으로 인해 여러 분야의 의사결정 상황에서 널리 사용되고 있는 방법론으로(조근태·조용근·강현수, 2003), 구체적으로 이는 계층으로 세분화한 의사결정을 구성하고 있는 요소 간의 쌍대비교를 통해 의사결정하는 방법론이다. 이때 비교 가능한 항목(요소)으로 계층구조를 설정하는 것이 중요하다. 이에 본 연구에서 공공언어 요건을 설정한 선행 연구 및 관련 정책 자료를 탐색한 결과⁸⁾ 대부분이 국립국어원(2019)에서 정립한 공공언어의 요건을 바탕으로 하고 있음을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 국립국어원(2019)을 활용하여 계층구조를 제작한 뒤 전문가 3인의 검토를 실시하였다.^{9) 10)}

지 않는다. 왜냐하면 AHP 분석은 응답 대상자의 적절성이 응답자 수 확보보다 더 중요하기 때문이다.(이재은·김영평·정윤수·김태진, 2007; 이종구·김태진·서인석·권기현, 2009; 최일용·한강협, 2014: 210 제인용)

- 8) 여러 선행 연구는 국립국어원(2019) 혹은 이의 기본 연구인 민현식 외(2010)에서의 공공언어 요건을 활용하고 있었다. 한편 박재현 외(2011: 189)에서는 다양한 연구를 종합하여 공공언어의 소통성 요건에 한정하여 제시하고 있는데, 이 역시도 국립국어원(2019)에서의 소통성과 유사함을 확인할 수 있다.

공공성	1.1 공공언어로서의 품격을 갖추었는가? 1.2. 고압적·권위적 표현을 삼갔는가? 1.3 차별적 표현을 삼갔는가?
정보성	2.1 정보의 형식이 적절한가? 2.1 정보의 양이 적절한가? 2.3 정보의 구성이 적절한가?
용이성	3.1 문장을 적절한 길이로 작성하였는가? 3.2 쉽고 친숙한 용어와 어조를 사용하였는가? 3.3 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

- 9) 국립국어원(2019)에서 제시한 요건의 경우에는 영역 - 요소 - 항목의 체계를 갖추고, 이때 항목은 ‘~는가?’의 의문문 형식이었다. 본 연구에서는 항목별 중요도를 쌍대비교를 목적으로 하기 때문에 형식을 수정하여 제시하였다. 일례로 ‘띄어쓰기를 정확하게 하였는가?’는 ‘정확한 띄어쓰기’와 같다.

〈표 6〉 공공언어 요건의 계층구조(초안)

대영역	정확성		소통성		
중영역	표기의 정확성	표현의 정확성	공공성	정보성	용이성
소영역	<ul style="list-style-type: none"> • 한글 맞춤법 및 표준어 규정 준수 • 정확한 띄어쓰기 • 외래어 표기법 및 국어 로마자 표기법 준수 	<ul style="list-style-type: none"> • 적합한 어휘 • 문법에 맞는 문장 표현 • 짜임새 있는 단락 구성 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공언어로서의 품격 • 고압적·권위적 표현 미사용 • 차별적 표현 미사용 	<ul style="list-style-type: none"> • 적절한 정보 제공 형식 • 적절한 정보의 양 • 적절한 정보 배열 	<ul style="list-style-type: none"> • 적절한 문장 길이 • 쉽고 친숙한 용어 및 어조 • 시각적 편의

각 요건별 명칭과 개념 정의의 타당성, 및 각 계층별 요건 간 위계성을 위주로 전문가 타당도 조사가 이루어졌으며, 이는 모두 리커트(Likert) 5점 척도 문항으로 만약 1(전혀 그렇지 않다)~3(보통이다)로 응답한 경우, 그 이유를 밝히도록 하였다. 전문가 3인의 평균이 3점 이하인 경우는 명칭 타당성 ‘적합한 어휘’, 개념 정의 타당성 ‘소통성’, 요건 간 위계성 ‘짜임새 있는 단락 구성’이 각각 3.00점, 2.67점, 3.00점으로 나타났다.¹¹⁾ 3점 이하의 문항뿐 아니라 전체적으로 전문가 의견을 반영하여 공공언어 요건의 계층구조(명칭,

10) 전문가 3인은 국어교육 박사학위자 1명, 공공언어 전문가 2명(공공언어 관련 업무 3년 이상 수행)으로 구성하였다. 본 연구에서 활용한 공공언어의 요건은 국립국어원에서 연차별로 수행되는 공공언어 관련 연구를 통해 확정되어 널리 쓰이고 있다. 하지만 요건 간 계층구조의 적합성을 더욱 제고하기 위해 전문가 검토를 실시하였다.

11) 첫째, ‘적합한 어휘’의 경우, 구체적으로 어떠한 상황에 적합한 어휘인지 서술 방식을 수정해야 한다는 의견이었다. 둘째, ‘소통성’의 개념 정의에서 소영역을 포괄하지 못하고 있다는 지적이 있었다. 셋째, ‘짜임새 있는 단락 구성’의 경우, ‘정보성’의 소영역으로 포함되어야 한다는 의견이 있었다. 이 외에도 ‘쉽고 친숙한 용어 및 어조’는 ‘쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용’으로 수정 등 공공언어 요건의 계층구조 간 통일성, 타당성을 제고하는 방향으로 수정하였다.

개념 정의 등 포함)를 수정하였는데, 이는 〈표 7〉과 같다.¹²⁾

〈표 7〉 공공언어 요건의 계층구조 수정 사항

구분		개념	비고
대영역	정확성	어문 규범, 국어 문법 등을 잘 지키고, 문장에서 적합한 어휘를 사용함	
	소통성	품격 있는 표현을 사용하며, 언어의 전달력을 높이기 위해 쉽고 친숙한 언어 사용, 적절한 조직 구성 및 문장 길이, 시각적 편이 제고 등을 갖추고 있음	
중영역	표기의 정확성	한글 맞춤법, 로마자 표기 및 외래어 표기 등 어문 규범을 잘 지킴	
	표현의 정확성	내용 설명에 적합한 단어, 문장을 사용함	
	공공성	고압적·권위적 표현, 저속한 표현, 한쪽에 치우친 표현, 차별적 표현 등을 사용하지 않음	
	정보성	적절한 양의 정보를 적절한 형식 및 배열을 통해서 효과적으로 전달함	
	용이성	독자 이해를 높이기 위해 문장 길이, 쉬운 용어, 편집 등을 고려함	
소영역	한글 맞춤법 및 표준어 규정 준수	한글 맞춤법 및 표준어 규정을 준수함	
	정확한 띄어쓰기	어문 규범에 맞게 띄어쓰기 규칙을 준수함	
	외래어 표기 및 국어 로마자 표기법 준수	외래어 표기 및 국어 로마자 표기법을 준수함	
	내용 설명에 적합한 어휘 사용	내용을 전달하는 데 적합한 어휘를 사용함	
	문법에 맞는 문장 표현	문법에 맞는 문장(주어-서술어 호응, 필수 문장 성분 갖춤 등)을 사용하고 있음	
	짜임새 있는 단락 구성	담화나 글의 유형에 따른 체계적인 조직을 갖추고 있음	삭제

12) 음영 표시는 수정된 부분을 뜻하며, 계층 간 이동은 소영역 '짜임새 있는 단락 구성'을 삭제하고, 이를 소영역 '적절한 정보 배열'에 포함시켰다.

구분	개념	비고
소영역	공공언어로서의 품격	비속어, 폭력적 표현, 저속한 표현 등을 사용하고 있지 않음
	고압적·권위적 표현 미사용	고압적이고 권위적인 표현을 사용하지 않음
	차별적 표현 미사용	차별적 표현을 사용하지 않음
	적절한 정보 제공 형식	정보의 제공 형식이 적절함(예, 사진, 글, 그림 등)
	적절한 정보의 양	제공되는 정보의 양이 적절함
	적절한 정보 배열	제공되는 정보의 제시 순서가 적절함
	적절한 문장 길이	한 문장의 길이가 너무 길지도, 짧지도 않고 적절함
	쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용	사용된 용어가 쉬우며, 전체적인 글의 어조가 친숙함
	시각적 편의	글자 크기, 여백 등 시각적으로 보기 좋게 편집되어 있음

그 결과 본 연구에서 최종적으로 도출된 공공언어의 계층구조는 〈표 8〉과 같으며, Saaty(2008)에서 제안한 9점 척도를 바탕으로 설문을 구성하여 진행하였다.

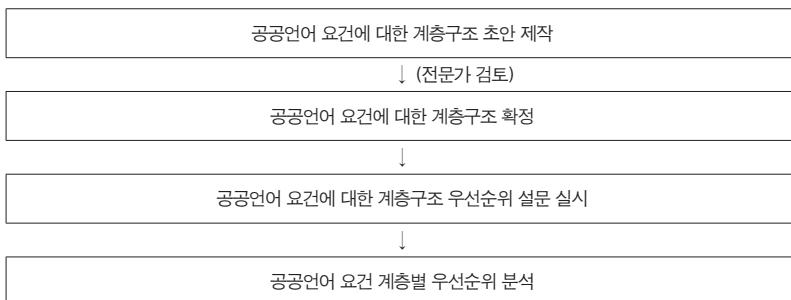
〈표 8〉 공공언어 요건의 계층구조(확정안)

대영역	정확성		소통성		
	표기의 정확성	표현의 정확성	공공성	정보성	용이성
증명역	<ul style="list-style-type: none"> 한글 맞춤법 및 표준어 규정 준수 정확한 띄어쓰기 외래어 표기법 및 국어 로마자 표기법 준수 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 설명에 적합한 어휘 사용 문법에 맞는 문장 표현 	<ul style="list-style-type: none"> 공공언어로서의 품격 고압적·권위적 표현 미사용 차별적 표현 미사용 	<ul style="list-style-type: none"> 적절한 정보 제공 형식 적절한 정보의 양 적절한 정보 배열 	<ul style="list-style-type: none"> 적절한 문장 길이 쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용 시각적 편의
소영역					

3. 연구 절차 및 방법

본 연구에서는 공공언어 생산 주체의 공공언어 요건에 대한 중요도 인식 정도를 분석하였다. 우선 국립국어원(2019)에서 마련한 공공언어의 요건을 연구자가 수정하여 계층구조를 제작하고, 이에 대한 타당성 확보를 위해 전문가 3인을 대상으로 내용 타당도 검증을 실시하였다. 이후 전문가 의견을 반영하여 최종 확정된 공공언어 요건을 토대로 구성한 문항을 바탕으로 공공기관 종사자를 대상으로 하여 각 요건별 쌍대비교를 실시하였다. 이를 위해 2022년 12월 1일부터 16일까지 약 2주간 설문을 실시하였으며, 설문 응답 결과를 입력하였다. 이후 입력된 응답을 바탕으로 각 요건의 계층별로 우선순위 차이를 분석하였다.

〈표 9〉 연구 절차



본 연구에서는 AHP 비상용 프로그램은 dress ver 1.5를 활용하였다. 이를 통해 우선 응답 결과의 일관성을 파악하기 위해 일관성 비율(CR)을 확인하였다. 해당 수치는 일반적으로 0.1 이하일 때 일관성에 문제가 없으며, 0.2 이하일 경우에는 받아들일 수 있는 수준의 비일관성이 있다고 볼 수 있다. 하지만 0.2 이상으로 나타났을 때는 재조사가 필요하다(김준호·박종연·강신희·최솔지, 2015: 37 재인용). 다음으로 각 영역(대영역, 중영역, 소영역)별로 가중치를 따로 산출하였으며, 그 결과를 바탕으로 우선순위를 확인하였다.

IV. 연구 결과 분석

1. 대영역 우선순위 분석 결과

공공언어 요소 중 대영역 '정확성'과 '소통성'에 대한 응답 일관성 비율은 0.00으로 나타나, 두 요소 간 상대적 중요도와 우선순위를 확인하였다. 그 결과 정확성 0.62, 소통성 0.38로, 정확성의 순위가 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 10〉 공공언어 대영역 요소의 상대적 중요도와 우선순위

구분	상대적 중요도	우선순위
정확성	0.62	1
소통성	0.38	2

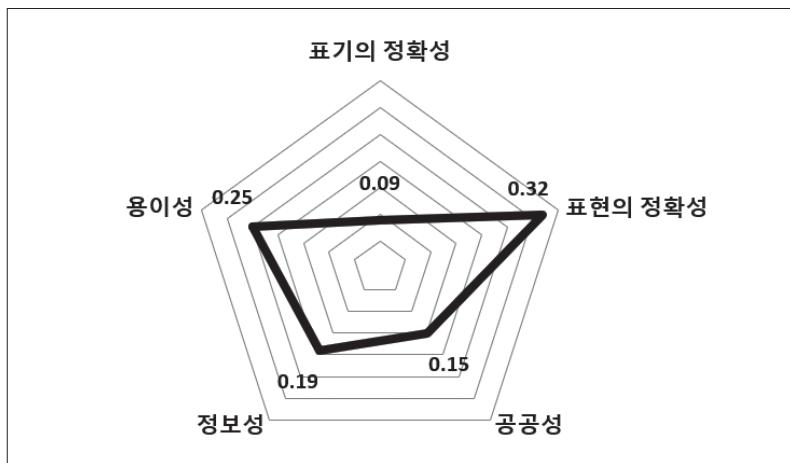
이는 공공언어의 핵심 2가지 요소 중 공공언어 생산자는 문서를 통한 소통보다는 어문 규범에 맞게, 적절한 어휘를 사용하는 것을 더 중요하게 인식하고 있음을 보여준다. 그러나 국립국어원(2020)에 따르면 국민은 공공기관의 언어에서 '복잡하고 길어서 이해하기 어려운 문장'(50.8%)과 '낯선 한자어 등 어려운 단어 사용'(48.2%)의 개선이 필요하다고 인식하고 있다. 이를 통해 공공언어의 수용자인 국민은 공문서를 통한 소통에 어려움을 느끼고 있으며 이를 해소하기 위해서는 본 연구에서 설정한 '소통성' 측면을 고려할 필요가 있다. 그러나 이와 달리 본 연구에서의 공문서 생산자는 '소통성'보다는 '정확성'을 더 중요하게 인식하고 있어 공공기관 종사자 대상 교육 시, '소통성'의 필요성에 공감하는 방안으로 관련 교육 내용을 구성할 필요가 있다.

2. 중영역 우선순위 분석 결과

공공언어 요소 중 중영역에 대한 응답 일관성 비율은 0.01로 나타나, 이를 바탕으로 상대적 중요도와 우선순위를 확인하였다. 그 결과 ‘표현의 정확성’의 상대적 중요도가 0.32로 가장 높게 나타났으며, ‘표기의 정확성’은 0.09로 그 수치가 가장 낮게 나타났다. 다른 영역에 비해 ‘표현의 정확성’의 상대적 중요도 크기가 매우 큰 것이 특징적이다.

〈표 11〉 공공언어 중영역 요소 간 우선순위

구분	우선순위
표기의 정확성	5
표현의 정확성	1
공공성	4
정보성	3
용이성	2



〈그림 1〉 공공언어 중영역 요소별 상대적 중요도

이를 통해 공공기관 종사자는 ‘정확성’ 중에서 공문서 작성 시 ‘표현의 정확성’을 중요하게 여기고 있음을 알 수 있다. 이는 공문서의 독자가 국민 대다수라는 점에서 표현의 정확성을 통한 정보 전달에서의 오류를 줄이기 위해서인 것으로 추측할 수 있다. 한편 ‘용이성’이 2순위로 높게 나타나, 공공기관 종사자 역시 공문서 작성 시 독자 이해를 높이기 위해 적절한 문장 길이, 쉬운 용어 등을 고려하고 있음을 알 수 있다. 하지만 이후 살펴볼 소영역 결과에서 용이성의 하위 영역 중 ‘쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용’에 대한 중요도가 높게 나타났다. 그러나 이때 ‘쉬운’과 ‘친숙한’의 기준의 문제가 발생한다. 김선영 · 한은주(2020)에 따르면 여전히 공문서 유형 중 하나인 보도자료에 다음과 같은 말이 있는 용어를 그대로 사용하고 있는 경우¹³⁾나 필수 개선 행정용어를 여전히 순화하지 않고 사용하고 있는 경우¹⁴⁾가 있음을 확인할 수 있었다. 그러므로 이후에 공문서를 작성할 때, 특히 국민의 접근성이 높은 유형에 사용되는 용어에 대한 대국민 인식 조사를 통해 국민이 어려워하는 용어가 무엇인지 파악하고, 이에 대한 개선 용어를 마련하는 등의 노력이 필요하다.

3. 소영역 우선순위 분석 결과

공공언어 요소 중 소영역에 대한 응답 일관성 비율은 0.05로 나타나, 이를 바탕으로 상대적 중요도와 우선순위를 확인하였다. 그 결과 ‘차별적 표현 미사용’의 상대적 중요도가 0.15로 가장 높게 나타났으며, ‘외래어 표기법 및

-
- 13) 해당 연구에서 확인한 보도자료에서 사용된 외국 문자 표기 일부 사례인 MOU, R&D, QR코드에 대응하는 다음과 같은 각각 업무협약, 연구개발, 정보 무늬가 있다. 한편 정부 무늬와 같이 다음과 같은 말이 소통에 방해가 된다면 QR코드(큐아르코드)와 같이 한글로 표기 해 주어야 하나, 여전히 보도자료에는 외국 문자 그대로 표기하고 있는 경우가 많다.
 - 14) 국립국어원에서는 필수 개선 행정용어 100개를 마련하였으나, 해당 연구에서 확인한 보도자료에서는 ‘금번, 폐용, 성료, 계첨’ 등 어려운 한자어가 사용되고 있었다.

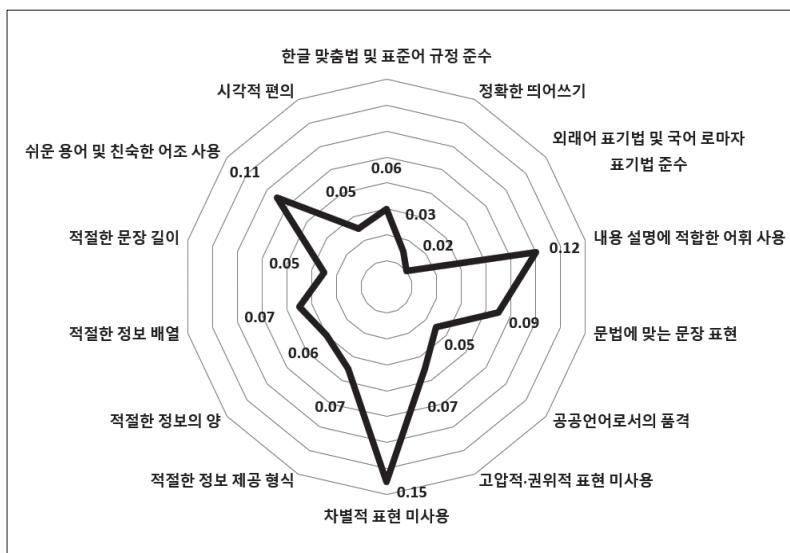
국어 로마자 표기법 준수'가 0.02로 그 수치가 가장 낮게 나타났다.

〈표 12〉 공공언어 소영역 요소의 상대적 중요도

구분	우선순위
한글 맞춤법 및 표준어 규정 준수	8
정확한 띄어쓰기	13
외래어 표기법 및 국어 로마자 표기법 준수	14
내용 설명에 적합한 어휘 사용	2
문법에 맞는 문장 표현	4
공공언어로서의 품격	10
고압적·권위적 표현 미사용	6
차별적 표현 미사용	1
적절한 정보 제공 형식	5
적절한 정보의 양	9
적절한 정보 배열	7
적절한 문장 길이	11
쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용	3
시각적 편의	12

국가인권위원회는 공공기관 공문서 등에 사용되는 '○린이'라는 표현이 아동 비하 및 차별을 조장할 수 있다며, 이러한 표현에 대한 사회적 경각심을 일깨우는 방안 마련이 필요함을 표명하였다(김치연, 2022). 공공언어가 지닌 '공공성'이라는 요소에 비추어 보았을 때, 다수를 대상으로 하는 공적 문서에서의 차별적 표현은 이들에 대한 잘못된 가치 판단이나 편견을 고착할 수 있기에 반드시 개선되어야 한다(박동근, 2010: 59). 특히 공공언어의 경우 사용된 맥락 속에서 차별의 의미를 내포하는 경우(예: 미망인, 녹색어머니회, 결혼 이주 여성 등)가 있어 더욱 주의해야 한다(서현정, 2022: 48).

한편 공공언어의 요건 소영역의 우선순위는 ‘차별적 표현 미사용’ 다음으로 ‘내용 설명에 적합한 어휘 사용 > 쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용 > 문법에 맞는 문장 표현 > 적절한 정보 제공 형식’의 순으로 주요하다고 인식하고 있었다. 한편 공공기관 종사자는 공문서에서의 정보의 양이나 문장 길이 등을 상대적으로 덜 중요하게 여기는데, 이는 독자의 언어정보 처리 시, 문장의 길이 혹은 복잡도 등은 인지 과정을 유발하여 처리 속도에 영향을 미칠 수 있다. 이는 앞서 많은 국민이 공문서에서 ‘복잡하고 길어서 이해하기 어려운 문장’에 대한 개선이 필요하다고 언급한 것과 연관이 있다.



〈그림 2〉 공공언어 소영역 요소별 상대적 중요도

한편 위와 같이 요소별 상대적 중요도 크기는 앞서와는 달리 크게 차이가 나지 않는다. 대영역의 ‘정확성’과 ‘소통성’의 중요도는 각각 0.62, 0.38로 그 차이가 0.24이며, 중영역의 ‘표현의 정확성’은 0.32, ‘표기의 정확성’은 0.09로 그 차이가 0.23으로 나타났다. 반면 소영역은 가장 높은 영역의 값(차

별적 표현 미사용, 0.15)과 가장 낮은 영역의 값(외래어 표기법 및 국어 로마자 표기법 준수, 0.02)의 차이가 0.13으로 가장 크게 나타났다.

V. 결론

공공언어는 개인과 개인 간에 사용되는 언어가 아니라 공적인 목적으로 정부 기관과 국민의 소통을 위해 사용되는 언어이다(강미영, 2020: 7). 그러므로 이는 국민의 알 권리를 보장해야 한다는 당위성을 근거로 그에 알맞게 작성되어야 한다(김미형, 2020: 44). 이처럼 공공언어는 소통성을 최우선으로 하고, 해당 목적을 달성하기 위한 수단으로 정확성을 실현해야 한다. 그러나 본 연구에서의 현재 공공기관 종사자의 인식 조사 결과, 소통성(0.38)보다는 정확성(0.62)을 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 「국어 기본법」 제14조(공문서 등의 작성·평가)에서 ‘어문규범’에 대한 구체적인 정의는 당법 제3조제3호에 나타나 있으나,¹⁵⁾ ‘알기 쉬운 용어와 문장’에 대한 구체적인 내용은 법에 나타나 있지 않다는 것과 관련된다. 어떤 단어가 알기 쉬운 단어이며, 어떤 문장이 알기 쉬운 문장인지에 대해 사실상 법 조항으로 명확하게 제시하기 어려운 건 사실이다. 이에 국립국어원에서는 2020년 어려운 공공용어 조사를 실시하였다. 그 결과 조사 대상 140개 단어 중 공무원 역시 모른다고 응답한 단어가 81개로 이는 전체 중 57.86%에 해당한다(김영조, 2020). 이러한 용어에 대한 지속적인 조사를 통해 알기 ‘어려운’ 단어가 무엇인지, 그리고 더 나아가 국민이 어렵게 느끼는 문장의 특성을 파악하

15) “어문규범”이란 「국어기본법」 제13조제3호에 따르면, 국어심의회의 심의를 거쳐 제정한 한글 맞춤법, 표준어 규정, 표준 발음법, 외래어 표기법, 국어의 로마자 표기법 등 국어 사용에 필요한 규범으로 정의된다. (국가법령정보센터, 2022)

는 연구 역시 진행될 필요가 있다. 한편 알기 쉬운 용어 및 문장을 공문서에 어떻게 실현할지에 대한 대략적인 기준은 법제처에서 발간한 「알기 쉬운 법령 정비기준」을 참고할 수 있다. 법제처(2022)에는 용어와 문장편으로 구분하여 예시와 함께 제시하고 있다. 한편 공공언어 요건의 중요도 분석 결과를 세부적으로 살펴보면 우선 ‘정확성’ 중 ‘표현의 정확성’의 우선순위가, ‘표현의 정확성’ 중 ‘내용 설명에 적합한 어휘 사용’의 우선순위가 높게 나타났다. ‘소통성’ 중에서는 ‘용이성’의 우선순위가 높게 나타났으며 그중 ‘쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용’의 우선순위가 높았다.

지금까지의 논의를 종합하면 공공기관 종사자, 즉 공문서 생산 주체 역시 문서를 통한 대국민 소통의 중요성을 인식하고 있으며, 이를 위해 쉬운 용어를 사용하고, 적절한 문장 길이로, 내용에 적합한 어휘를 사용할 필요가 있음을 인지하고 있다. 하지만 본인들도 이해하지 못하는 어휘를 사용하고 있거나(김영조, 2020), 다듬은 말이 있으나 어려운 용어를 그대로 사용하고 있는 등(김선영·한은주, 2020)의 모습을 보이므로 이들의 적극적인 노력이 필요한 상황이다. 이를 위해서는 무엇보다 공공언어를 개선하기 위해서는 공공언어를 작성하는 담당자에 대한 인식 개선 교육이 무엇보다 필요하다(백경미·정혜주, 2022: 73). 또한 이를 위해서 ‘쉬운 용어’가 무엇인지, ‘쉬운 문장’이 무엇인지에 대한 명확한 기준 설정이 필요하다. (사)국어문화원 연합회에 따르면, 공공언어 개선 시 공익적 가치가 연간 총 약 3,375억 원으로 나타났다(김규희, 2021). 또한 해당 연구에서 어려운 공공언어로 인한 국민의 심리적 스트레스 지수 역시 조사하였는데, 그 결과 어려운 공공언어를 경험할 때 평균보다 높은 수준(5.4점)의 심리적 스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 이를 통해 공공언어 개선은 경제적 효과뿐 아니라 국민의 심리적 스트레스 감소를 통한 삶의 질 향상에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

한편, 본 연구에서 살펴본 공공언어의 주요 요건은 국어교육에서도 중요하게 다루어지는 교육 내용 요소이다. 이는 최근 개정된 2022 개정 국어과

교육과정 <화법과 언어> 성취기준 해설을 통해서 확인할 수 있는데, [12화언 01-05], [12화언01-07]의 성취기준 해설은 다음과 같다(교육부, 2022).

[12화언01-05] (상략) 이때 문법/요소로는 문장 종결 표현, 높임 표현, 시간 표현, 피동 표현, 사동 표현, 인용 표현, 부정 표현 중 일부를 학습한다.

[12화언01-07] 이 성취기준은 현대 사회의 급변하는 언어 환경에서 공적 담화와 매체를 대상으로 언어의 공공성을 이해하고 평가할 수 있는 능력을 기르기 위해 설정하였다. (중략) 표현의 정확성, 적절성, 공정성, 존중과 배려의 언어 등을 중심으로 실제 담화와 매체 자료 속에서 공공성을 이해하고 평가하며 자신이 사용하는 언어에 책임감을 가진다.

위와 같이 본 연구에서 설정한 공공언어의 요건 중 우선 정확성은 [12화언01-05]의 문법 요소, [12화언01-07]의 표현의 정확성과 내용 요소가 유사하다. 다음으로 소통성 중 공공언어로서의 품격, 차별적 표현 미사용은 [12화언01-07]에서의 공정성, 존중과 배려의 언어와 유사성을 지닌다. 이처럼 국어과 교육과정상에 명시된 교육 내용과 공공언어의 요건의 유사성을 토대로, 공공언어 요건을 이해하고, 관련 능력을 갖추는 것은 교육을 통해 습득해야 할 역량임을 확인할 수 있다. 즉 생산 주체로서 공공기관 종사자가 이를 갖추는 것도 중요하지만, 국민 역시 생산된 문서를 이해하기 위해서는 공공언어와 관련된 지식을 갖추는 것이 중요하다. 이에 향후 생산자와 수용자 간 원활한 의사소통을 위해 국민을 대상으로 한 공공언어 요건에 대한 우선순위 및 이해 정도를 확인하고, 국민을 대상으로 한 교육을 구성하는 등의 노력이 필요할 것으로 보인다.

* 본 논문은 2023.01.25. 투고되었으며, 2023.02.12. 심사가 시작되어 2023.03.12. 심사가 종료되었음.

참고문헌

- 강미영(2020), 「언어의 공공성과 공공용어 관리」, 『우리말글』 87, 1-29.
- 교육부(2022), 『국어과 교육과정(교육부 고시 제2022-33호[별책 5])』, 세종: 교육부.
- 구본관·조진수·박재훈·김미현·최선희·김범진·강지영·소지영(2019), 『어려운 공공용어 진단 기준 마련』, 서울: 국립국어원.
- 국가법령정보센터(2022. 1. 18.), 국어기본법, 검색일자 2023.3.17., 사이트 주소 <https://www.law.go.kr/lsc.do?section=&menuId=1&subMenuId=15&tabMenuId=81&eventGubun=060101&query=%EA%B5%AD%EC%96%B4%EA%B8%B0%EB%B3%B8%EB%B2%95#undefined>.
- 국립국어원(2013), 『바르고 쉬운 공공언어』, 서울: 국립국어원.
- 국립국어원(2019), 『개정 한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』, 서울: 국립국어원.
- 국립국어원(2020), 『2020년 국민의 언어 의식 조사』, 서울: 국립국어원.
- 김규희(2021. 10. 8.), 어려운 공공언어 개선하면 연간 3375억원 경제 효과, 여성신문, 검색일자 2022. 12. 29., 사이트 주소 <http://www.womennews.co.kr/news/articleView.html?idxno=216468>.
- 김명희(2015), 「미국의 쉬운 언어정책의 제도화와 한국에의 시사점」, 『한국콘텐츠학회논문지』 15(2), 242-251.
- 김미선·이지용(2018), 「공공언어 문장 오류 유형 분석 연구」, 『인문과학연구』 58, 5-26.
- 김미형(2020), 「공공언어의 공공성과 규제 이념」, 『공공언어학』 3, 33-65.
- 김선영·한은주(2020), 「보도자료 공공언어 사용 실태 분석 - 용이성을 중심으로」, 『공공언어학』 3, 67-91.
- 김세중(2010. 3. 5.), 「공공언어 정책의 방향과 계획」, 공공언어 개선을 위한 정책토론회 발표, 국회도서관 소회의실.
- 김영조(2020. 2. 25.), 공무원도 모르는 공공용어, 이대로 괜찮을까, 우리문화신문, 검색일자 2023. 3. 18., 사이트 주소 <https://www.koya-culture.com/news/article.html?no=123046>.
- 김정수(2009. 9. 15.), 「공공기관의 언어」, 한글학회 발표, 한글학회 열말글교육관.
- 김준호·박종연·강선희·최솔지(2015), 「우선순위 설정을 위한 AHP 기법 활용 사례」, 『근거와 가치』 1(1), 35-40.
- 김치연(2022. 5. 3.), 초보에게 '주린이' '부린이'...인권위 "아동 비하·차별 조장", 연합뉴스, 검색일자 2022. 12. 29., 사이트 주소 <https://www.yna.co.kr/view/AKR20220503063700004>.
- 김형배(2015. 10.), 「바르고 쉽고 품격 있게, 공공언어를 지켜라!」, 『나라경제』(2015년 10월호), 52-54.
- 남영신(2010. 3. 5.), 「공공언어 개선을 위한 제도 정비 및 추진과 제도 확립 방안」, 공공언어 개선을 위한 정책 토론회 발표, 국회도서관 소회의실.

- 민현식·김호정·박재현·주세형·강남욱·제민경·이관희·김승현·최소영·이현진·이지은 (2010), 『공공언어 요건 정립 및 진단 기준 개발 연구』, 서울: 국립국어원.
- 박동근(2010), 『공공언어의 차별적 표현 의식 연구』, 『입법정책』 4(1), 57-88.
- 박재현·이관희·김승현(2011), 『공공언어에 대한 요건별·장르별 만족도』, 『사회언어학』 19(2), 177-207.
- 박지순·홍혜란·정희창·전희주·김미선·김희진·유현정·한지윤(2021), 『공공기관 정책명 개선을 위한 실태 조사』, 서울: 국립국어원.
- 백경미·정혜주(2022), 『업무계획보고자료의 언어 사용 실태 연구』, 『공공언어학』 8, 49-90.
- 법제처(2022), 『알기 쉬운 법령 정비기준』, 제10판, 세종: 법제처.
- 서울시여성가족재단(2018. 6. 29.), 단어 하나가 생각을 바꾼다, 서울시 성평등 언어 사전, 검색일자 2023. 1. 16., 사이트 주소, <https://www.seoulwomen.or.kr/sfwf/contents/sfwf-pressRelease.do?schM=view&schStr=%EC%84%B1%ED%8F%89%EB%93%B1%20%EC%96%B8%EC%96%B4&id=3024>.
- 서울시여성가족재단(2019. 6. 27.), 단어 하나가 생각을 바꾼다! '서울시 성평등 언어사전_시즌2', 검색일자 2023. 1. 16., 사이트 주소 <https://www.seoulwomen.or.kr/sfwf/contents/sfwf-pressRelease.do?schM=view&schStr=%EC%84%B1%ED%8F%89%EB%93%B1%20%EC%96%B8%EC%96%B4&id=3033>.
- 서울시여성가족재단(2020. 9. 1.), 아직도 법령에 이런 단어가? 학부형, 양자, 첨… 서울시 성평등 언어사전 시즌 3, 검색일자 2023. 1. 16., 사이트 주소 <https://www.seoulwomen.or.kr/sfwf/contents/sfwf-pressRelease.do?schM=view&schStr=%EC%84%B1%ED%8F%89%EB%93%B1%20%EC%96%B8%EC%96%B4&id=3052>.
- 서현정(2022), 『차별적·권위적 표현 평가 유형 및 용례 구축』, 『제5회 한국공공언어학회 전국 학술대회 자료집』, 44-65.
- 유리·이성우·김태경(2020), 『행정기관 보도자료의 어휘 및 외국문자 사용 실태 조사: 공공언어의 소통성을 중심으로』, 『한국언어문화』 72, 123-144.
- 이인제(2009. 9. 15.), 『공공언어로서 교육 언어의 사용 실상과 개선 정책』, 한글학회 발표, 한글학회 열말글교육관.
- 이재은·김영평·정윤수·김태진(2007), 『발전원별 사회적 위험도에 대한 상대적 심각성 분석: AHP 기법을 활용하여』, 『한국행정학보』 41(1), 113-132.
- 이종구·김태진·서인석·권기현(2009), 『미래지향적 전파자원관리 정책의 전략적 우선순위 분석』, 『한국정책과학학회보』 13(3), 83-111.
- 이현주(2020), 『프랑스의 공공언어 정책: 시민성과 언어권을 향하여』, 『인문언어』 22(2), 305-338.
- 인사혁신처(2022), 『2021년 행정부 국가공무원 인사통계』, 세종: 인사혁신처.
- 장후석·허민율·김종호·이민용·김필수·전해영·조성구·홍유림·조명희·유용각(2010), 『공공언어 개선의 정책 효과 분석』, 서울: 국립국어원.
- 조근태·조용근·강현수(2003), 『계층분석적 의사결정』, 서울: 동현출판사.

- 조태린(2010), 「공공언어 문제에 대한 정책적 개입 방식」, 『한글연구』 27, 379-405.
- 최일용·한장협(2014), 「국가산업단지의 창조클러스터화를 위한 발전방안 우선순위 도출: 구미 국가산업단지를 대상으로」, 『기술혁신학회』 17(1), 195-218.
- 한국행정학회(2021), 『정부·지자체·공공기관 등의 공문서 평가 지침 개발 용역』, 서울: 국립국 어원.
- 황용주(2011), 「한국의 언어 관리 정책 – 공공언어 개선 정책을 중심으로」, 『사회언어학』 21(1), 241-270.
- Saaty, L. T. (2008), "Decision making with the Analytic Hierarchy Process," *International Journal of Services Sciences* 1(1), 89-98.

공공언어 요건에 대한 우선순위 인식 조사 — 생산 주체를 대상으로

김민정 · 박영민

일반 국민을 대상으로 하는 공공성을 띤 공공언어는 2009년부터 사용되고 있으며, 이는 「국어기본법」 제14조(공문서 등의 작성·평가) 제1항에서와 같이 알기 쉬운 용어 사용, 어문 규정에 따라 크게 용이성과 소통성을 그 요건으로 갖추고 있다. 이에 2014년부터 현재까지 중앙행정기관을 대상으로 한 공공언어 사용 평가가 이루어지고 있으며, 그 범위는 점진적으로 확대되고 있다. 하지만 여전히 이를 생산하는 주체의 공공언어에 대한 인식을 파악한 연구는 미흡하다. 주체의 대상에 대한 사고가 그 결과물로 반환되기에 공공언어 사용의 궁극적 목적을 실현하기 위해서는 공공기관 종사자 대상 공공언어에서의 주요 요건에 대한 인식을 파악할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 공공기관 종사자 20명을 대상으로 AHP를 활용하여 공공언어의 요건에 대한 우선순위 인식을 조사하였다. 그 결과 이들은 소통성(0.38)보다는 정확성(0.62)을 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 구체적으로는 우선 중영역에서는 표현의 정확성(0.32)의 우선순위가 가장 높게 나타난 반면, 표기의 정확성(0.09)은 가장 낮았다. 다음으로 소영역에서는 차별적 표현 미사용(0.15) > 내용 설명에 적합한 어휘 사용(0.12) > 쉬운 용어 및 친숙한 어조 사용(0.11) 등의 순으로 나타났다. 이를 통해 현재 공공기관 종사자, 즉 공문서 생산 주체 역시 문서를 통한 대국민 소통의 중요성을 인식하고 있으며, 이를 위해 쉬운 용어를 사용하고, 적절한 문장 길이로, 내용에 적합한 어휘를 사용할 필요가 있음을 인지하고 있다. 하지만 본인들도 이해하지 못

하는 어휘를 사용하고 있거나, 다듬은 말이 있으나 어려운 용어를 그대로 사용하고 있는 등 현실에서 공문서를 작성할 때 이들의 노력은 상대적으로 부족한 상황이다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는 무엇보다 공공언어를 작성하는 담당자에 대한 인식 개선 교육이 무엇보다 필요하며, 또한 ‘쉬운 용어’가 무엇인지, ‘쉬운 문장’이 무엇인지에 대한 명확한 기준 설정이 필요함을 확인할 수 있었다.

핵심어 공공언어, 공문서, 사회언어, 우선순위, AHP

ABSTRACT

Perception of Priority Survey for Public Language Requirements

— Targeting public document producers

Kim Minjeong · Park Youngmin

Public language, which is language with a public nature targeting the general public, has been used since 2009, and currently, as in Article 14 (Preparation and Evaluation of Official Documents, etc.), Paragraph 1 of the “Framework Act on the Korean Language,” the use of easy-to-understand terms and language regulations are communication requirements. Accordingly, from 2014 to the present, public language use evaluation has been conducted targeting central administrative agencies, and the scope is gradually expanding. However, research on the recognition of the public language of behalf of the person who produces it remains insufficient. In order to realize the ultimate purpose of using public language, it is necessary to for employees in public institutions to understand and recognize the main requirements of public language because the subject's thoughts on the object are returned as the result. Therefore, in this study, 20 people working in public institutions were surveyed to better understand their prioritization of public language requirements using AHP. Results show that the participants value accuracy (0.62) more than communication (0.38). Specifically, in the middle area, the expression accuracy (0.32) was most highly prioritized, whereas the expression accuracy (0.09) was the least prioritized. Next, in the small area, the participants gave the highest value to not using discriminatory expressions (0.15), followed by using vocabulary suitable for content description (0.12), with the use of easy terms and a familiar tone (0.11) scoring the least. Thus, current workers in public institutions, that is, producers of public documents, also recognize the importance of communicating with the public

through documents and recognize the need to use easy terms, appropriate sentence length, and vocabulary suitable for the content. However, their efforts in preparing official documents in reality are relatively insufficient; for example, they may use vocabulary that they do not understand or employ difficult terms even though they have access to refined words. In order to improve these problems, most importantly, it is necessary to improve the awareness of the person in charge of writing public language, and for this purpose, clear standards regarding “easy terms” and “easy sentences” are required.

KEYWORDS Public Language, Official Documents, Social Language, Priorities, AHP