

5월 업데이트:
코로나19 팬데믹과
신뢰도



Edelman Trust Barometer 2020



2020년 에델만 신뢰도 지표

업데이트: 코로나19 팬데믹과 신뢰도 조사 방법



총 11개국에서 온라인 설문조사 진행:

캐나다, 중국, 프랑스, 독일, 인도, 일본, 멕시코,
사우디 아라비아, 대한민국, 영국, 미국

총 13,200명 이상이 응답

모든 조사는 2020년 4월 15일부터
23일 사이에 진행되었음

올해 1월에 발표한 신뢰도 지표(January
2020 Trust Barometer)의 조사는 2019년
10월 19일부터 11월 18일 사이에 진행

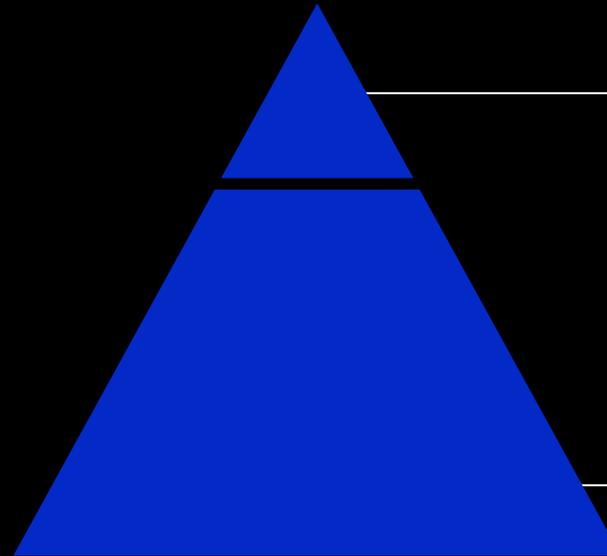
- 전체 11개국 데이터 오차 범위: 전체 응답자 +/- 0.9% (N=13,200), 식견 있는 대중 +/- 3.0% (N=1,100), 일반인 +/- 1.0% (N=10,741+).
- 각 국가별 데이터 오차 범위: 전체 응답자 +/- 2.8% (N=1,200), 식견 있는 대중 +/- 9.8% (N=100), 일반인 +/- 2.9% ~ 3.7% (N=최소 691, 국가별로 상이).

대중을 대상으로 온라인 조사 진행

1,200
각 국가별
응답 인원

연령
18+

별도 기재사항이 없는
이상 각 슬라이드
내용은 전체 응답자
데이터를 기반으로 함



▲ 식견 있는 대중 (Informed Public)

각 국가 내 응답자 100명은 전체 글로벌
인구(global population)의 19%를 대표

아래 4개 요건을 충족하는 사람들로 선정

- ▶ 25세에서 64세 사이
- ▶ 대졸자 이상의 학력 소지자
- ▶ 각 나라에서 본인이 속한 연령대 그룹
내 상위 25% 소득 수준
- ▶ 뉴스 소비량이 높고 특히 비즈니스와
정책 관련 뉴스에 대한 이해가 높음

▲ 일반인 (Mass Population)

상기 '식견 있는 대중' 외 모든 인원

전체 글로벌 인구(global population)의
81%를 차지

┆
신뢰도는 역대 최고 수준

T

신뢰도가 기록적으로 상승하며 역대 최고 수준 도달

신뢰도 지수

조사 대상 11개국 중 10곳의 신뢰도 지수가 상승하며 전체 평균도 6 포인트 상승

'불신' 카테고리로 분류된 국가가 5곳에서 2곳으로 하락

2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 11-mkt avg.

2020년 1월
신뢰도 지표



2020년 5월
업데이트



지수
변화



2012년 1월 - 2020년 5월
신뢰도 지수 변동 추이
(10개국 평균)

	신뢰도 지수	직전 대비 변동
2012	45	n/a
2013	50	+5
2014	48	-2
2015	47	-1
2016	51	+4
2017	49	-2
2018	49	0
2019	53	+4
2020 1월	55	+2
2020 5월	61	+6

지속적인 신뢰도 불균등

신뢰도 지수

일반인(Mass Population)에 비해
식견있는 대중(Informed Public) 그룹의
신뢰도 지수가 13포인트 더 높음

11개국 중 8개국에서 두 그룹의 신뢰도 지수
차이가 두 자릿수 이상인 것으로 파악

2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Informed public and mass population, 11-mkt avg.

△ 2020년 5월 업데이트
(식견 있는 대중)



▲ 2020년 5월 업데이트
(일반인)

신뢰도
차이

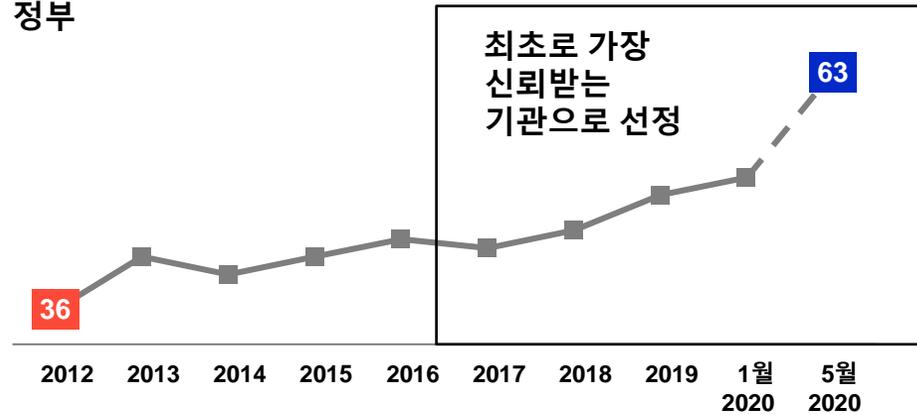


사회 전 영역 최고 수준의 신뢰도 기록

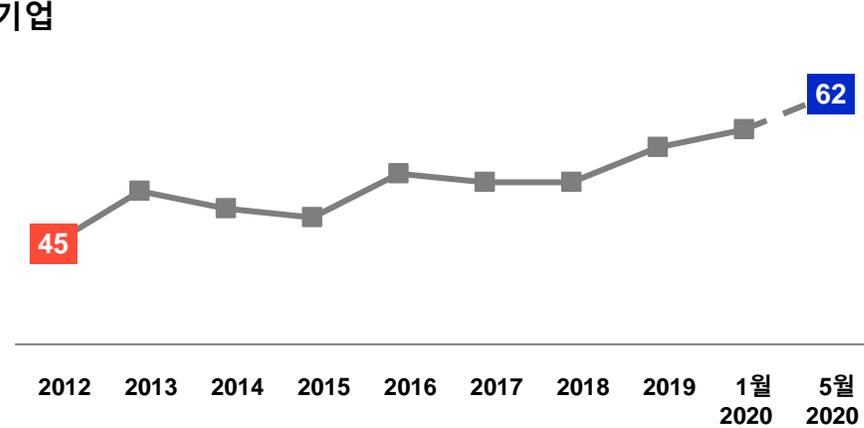
신뢰도 % (10개국 평균)

불신 중립 신뢰

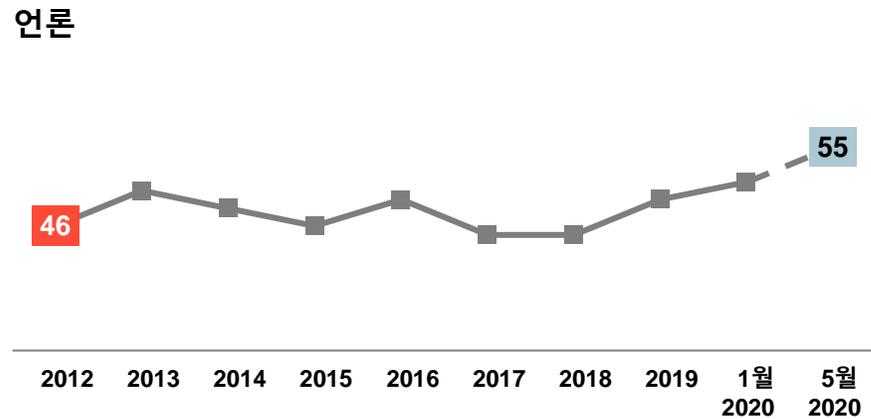
정부



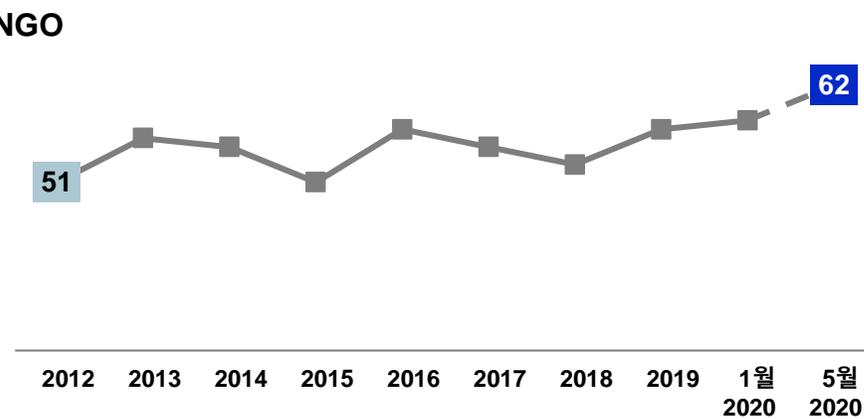
기업



언론



NGO



지속가능한 향상인가 ‘신뢰버블’인가? 급격한 신뢰도 상승 후 하락 사례 빈번

신뢰도가 두 자릿수로 상승한 다음 해의 수치 변화 분석

지난 7년간 10개국 4개 영역(정부, 기업, 언론, NGO)에 걸쳐 신뢰도 변화 총 280 사례를 분석한 결과는 아래와 같이 요약됨:

2012년부터 2020년까지 총 17개의 사례가 두 자릿수의 신뢰도 상승을 보임 (280개 사례 중 6%에 해당)

위 17개 사례 중 13개가 바로 다음 년도에 신뢰도 하락을 경험 (17개 사례 중 76%에 해당)

신뢰도가 두 자릿수 상승 후 하락

신뢰도가 두 자릿수 상승 후 유지 또는 재상승

연도	국가	영역	Trust Gain	1년 후 변동
2016	중국	기업	12	-3
2016	중국	NGO	17	-10
2013	프랑스	기업	10	-11
2016	프랑스	기업	16	4
2013	독일	정부	11	1
2013	독일	언론	12	0
2013	인도	정부	12	-4
2013	인도	언론	10	-6
2015	인도	정부	17	-3
2017	인도	정부	10	-5
2014	일본	정부	12	-3
2016	멕시코	기업	12	-9
2016	멕시코	언론	10	-11
2016	멕시코	NGO	11	-3
2018	대한민국	정부	17	3
2013	영국	기업	11	-4
2013	영국	NGO	10	-1

사회적 공포가 현 체제에 더욱 부담을 전가

PROTECT
NURSES
PATIENTS
PUBLIC HEALTH
#COVID19

NNU
Kious Kelly, RN
National Nurses United

NNU
Freda Ocran, RN
National Nurses United

PROTECT
NURSES
PATIENTS
PUBLIC HEALTH
#COVID19

NNU
National Nurses United

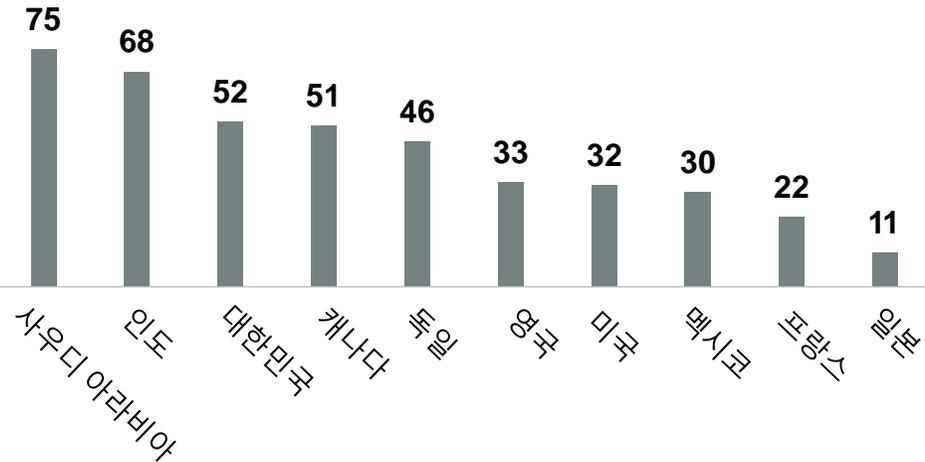
정부와 기업 모두 나의 안전을 보장하지 않는다

정부와 기업이 잘 하고 있다 또는 매우 잘 하고 있다고 평가한 응답자 비율 (%)

정부의 성과
가장 빈곤한 지역에서도 양질의 진료 및 의료물품을
구할 수 있도록 보장함

글로벌 10

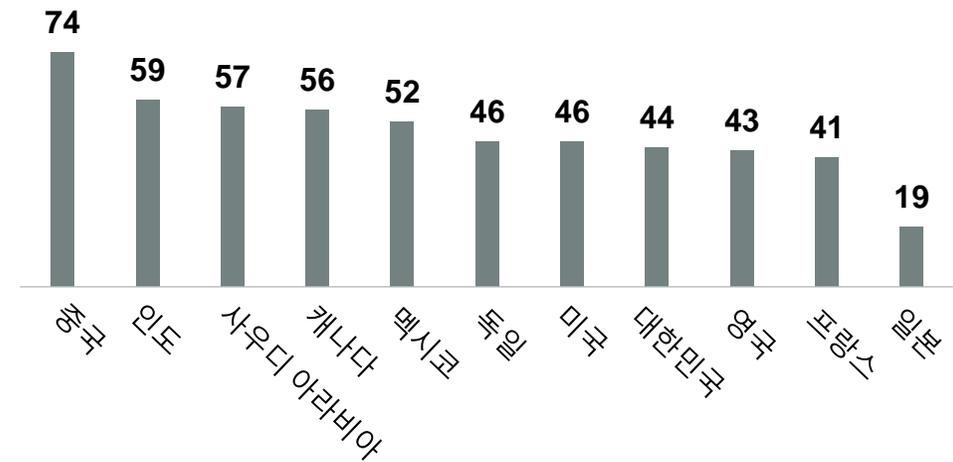
42%



기업의 성과
임직원 및 소비자를 보호하기 위한 안전 수칙을
도입함

글로벌 11

49%



2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. NEW_PER_NATGOV. When it comes to how it has performed thus far during the COVID-19 pandemic, how well do you believe the national government of your country is currently doing each of the following? 5-point scale; top 2 box, doing well. General population, 10-mkt avg (excluding China). NEW_PER_BUS. When it comes to how it has performed thus far during the COVID-19 pandemic, how well do you believe business in general is currently doing each of the following? 5-point scale; top 2 box, doing well. General population, 11-mkt avg. *Data on left excludes China from the results because we did not ask questions to respondents that were sensitive in nature.

실직에 대한 우려 악화

동의하는 직장인 및 구직자 비율 (%)

2020 1월 에델만 신뢰도 지수

나는 자동화, 국제화, 사업
구조조정, 경기 하강 등
이유로 **일자리를 잃는 것**을
우려한다

⊥
80%

5월 업데이트 결과

나는 **팬데믹으로 인해 일자리를
잃고** 오랜 시간 동안 다시
구직하지 못하는 상황을
우려한다

⊥
56%

2020 Edelman Trust Barometer. POP_EMO. Some people say they worry about many things while others say they have few concerns. We are interested in what you worry about. Specifically, how much do you worry about each of the following? 9-point scale; top 4 box, worried. Job loss net = codes 1,2,3,4,5,23,24. General population, 11-mkt avg, among those who are employed (Q43/1).

2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. CV1_POP. Please indicate your level of agreement with the statements below using a nine-point scale where one means "strongly disagree" and nine means "strongly agree". 9-point scale; top 4 box, agree. General population, 11-mkt avg.

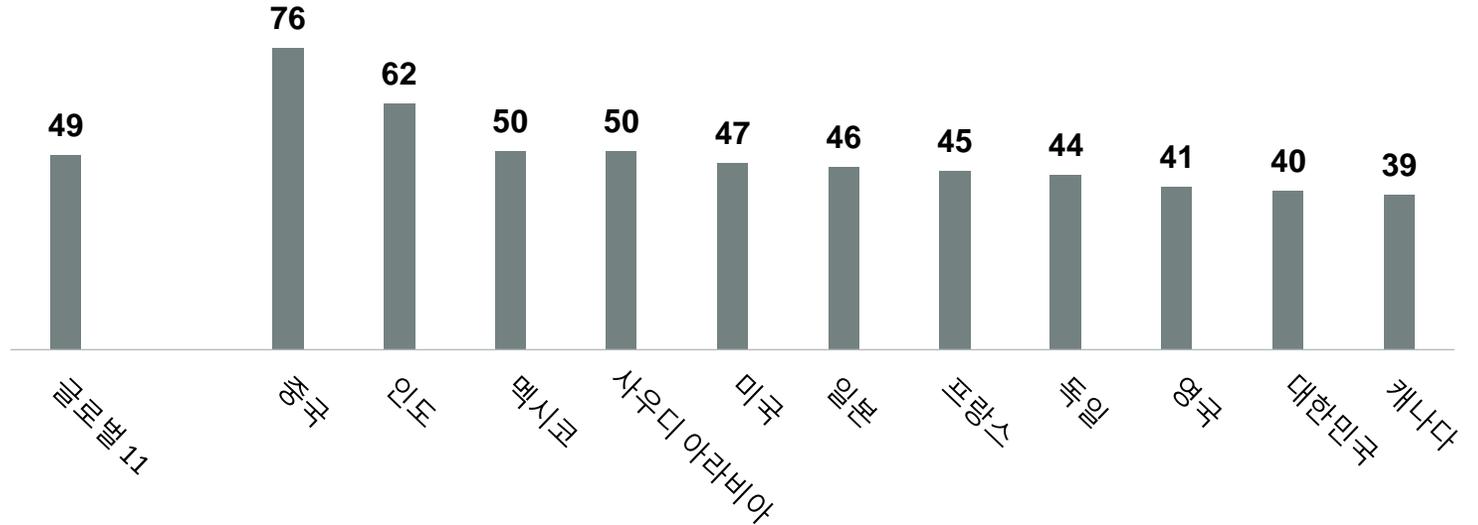
가짜뉴스에 대한 우려가 불안정한 상황을 가중시킴

동의하는 응답자 비율 (%)

나는 바이러스에 대한 거짓 뉴스
및 잘못된 정보가 확산되는 것을
우려한다

⊥
67%

바이러스와 그 영향에 대한 신뢰할 수 있는 정보를 찾기
어려웠다



팬데믹은 사회적 불평등을 주목한다

동의하는 응답자 비율 (%)

이번 팬데믹은 우리나라에서 부유층과 노동층의 격차가 얼마나 큰지 일깨워 주었으며, 국가의 부와 번영을 보다 평등하게 분배하기 위한 조치가 필요하다고 생각한다

⊥
64%

교육을 적게 받고, 자산 및 자원을 적게 가진 이들은 팬데믹으로 인한 대부분의 고통과 질병의 위험, 희생에의 요구 등 부담을 불공평하게 지고 있다

⊥
67%

┆
정부의 행동

T



신뢰의 재배치: 가장 높아진 정부의 신뢰도

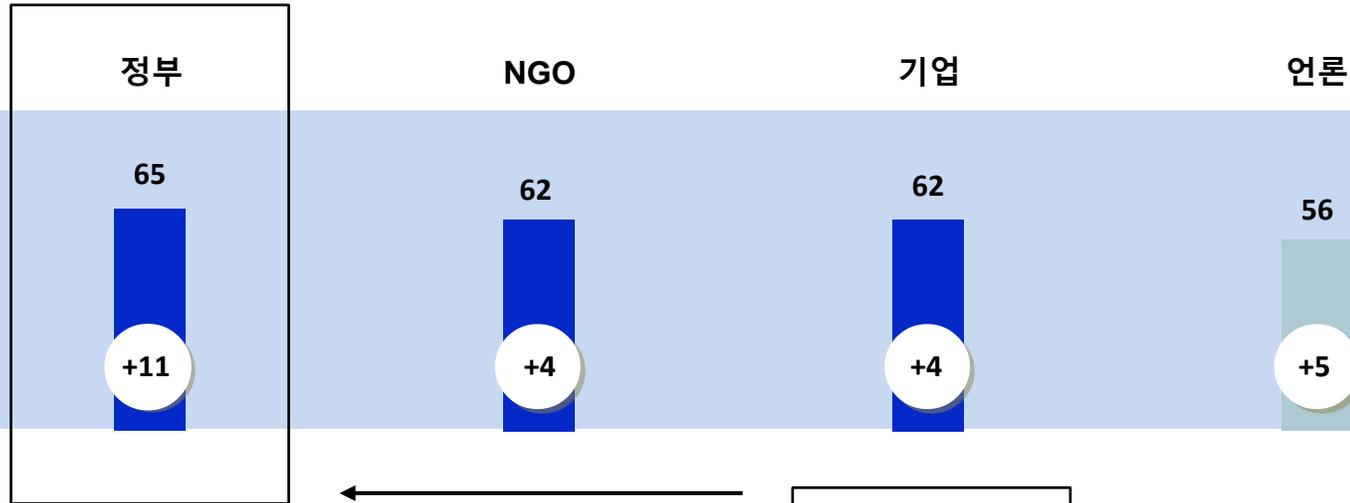
신뢰도 (%)



61
신뢰도 지수

2020 5월 업데이트

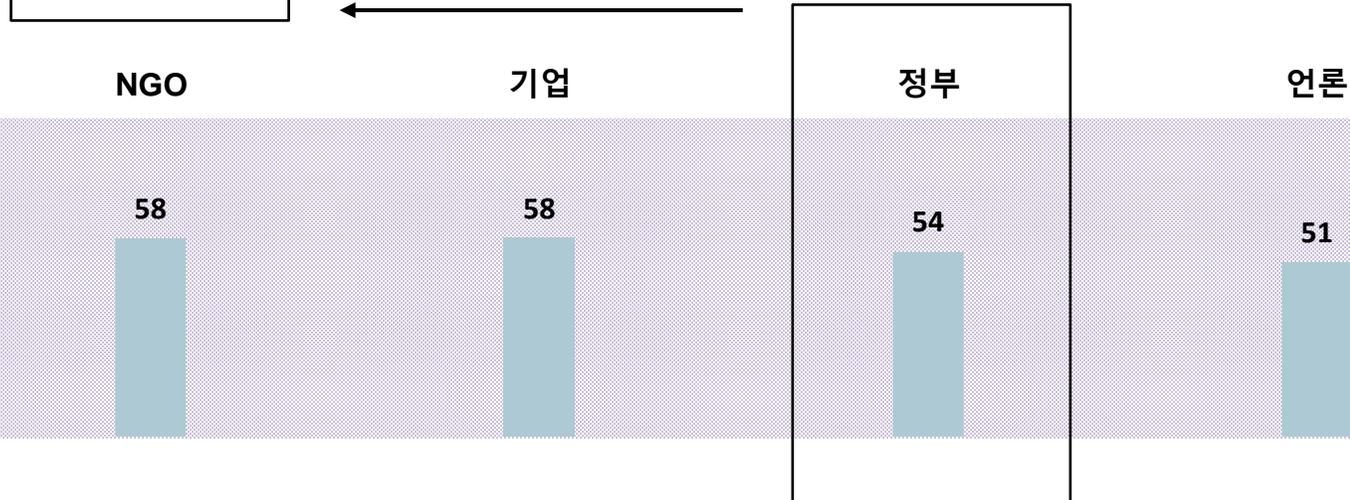
언론만 불신
정부의 신뢰도는 가장 높아져



55
신뢰도 지수

2020 1월 지수

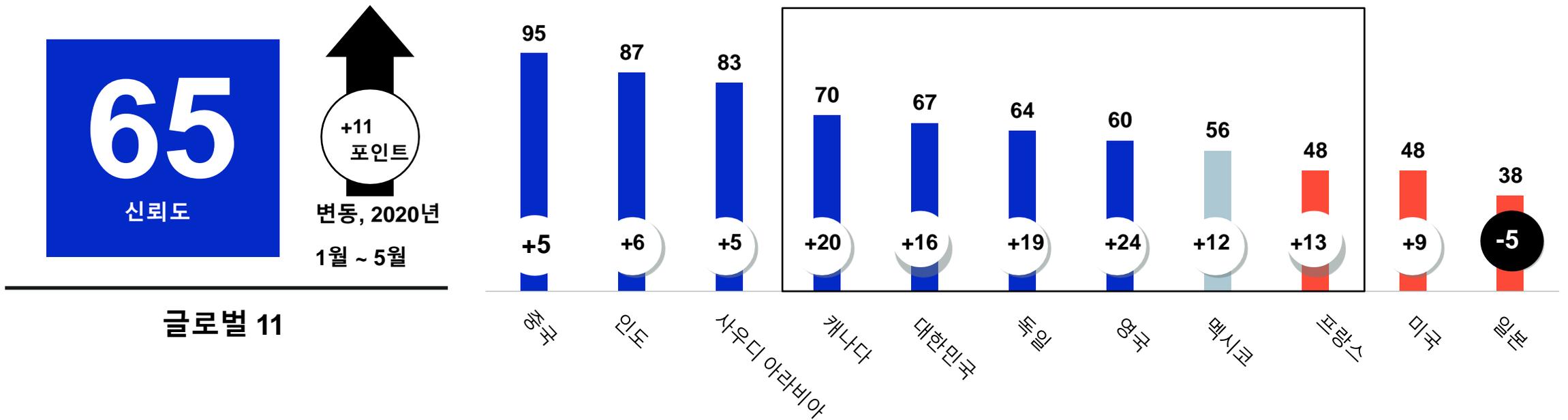
어떤 기관도 신뢰하지 않음
NGO와 기업을 가장 신뢰함



2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 11-mkt avg.

11개국 중 6개 국가, 정부 신뢰도 두 자릿수 상승

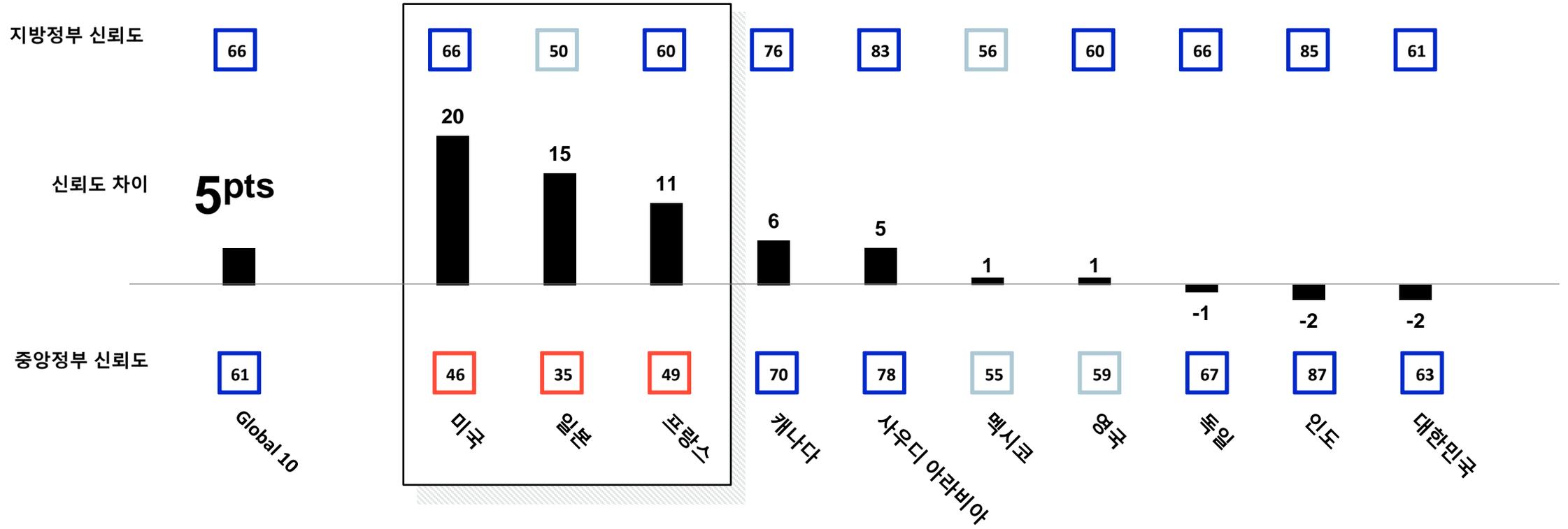
정부 신뢰도 비율 (%)



중앙정부 신뢰도가 낮은 경우 지방정부 신뢰도가 높은 것으로 나타나

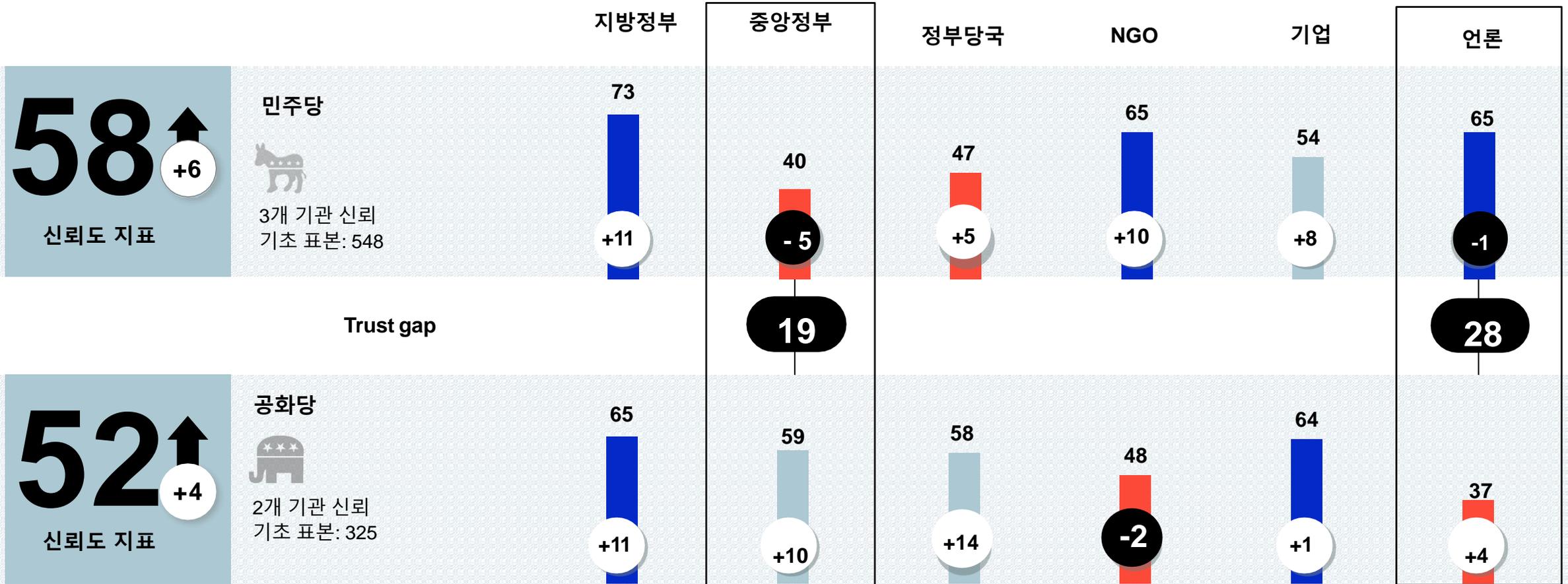
중앙정부와 지방정부 간 신뢰도 차이 %

□ 불신
 □ 중립
 □ 신뢰



미국 정치 분열

2020년 11월 공화당 혹은 민주당 투표자 중 신뢰도 %



2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Q44. Which political party do you intend to vote for in this year's Presidential election? General population, U.S. by the Republican or Democratic party the respondent intends to vote for in the 2020 U.S. Presidential Election (Q44/1-2).

팬데믹 대응 관련 모든 분야에 대하여 정부당국의 강력한 조치를 기대

각 기관별 직면 과제 대응 역할에 대한 기대 %

모든 분야에서 가장 높은 기대치

정부당국	
대유행 방지	73
대중에 알림	72
경제 안정 및 지원	86
국민 대응 지원	72
일상생활 복귀	79

타 기관 대상, 해당 전문분야에서의 역할 기대

언론	
대유행 방지	21
대중에 알림	58
경제 안정 및 지원	23
국민 대응 지원	30
일상생활 복귀	25

기업	
대유행 방지	39
대중에 알림	25
경제 안정 및 지원	56
국민 대응 지원	50
일상생활 복귀	36

NGO	
대유행 방지	30
대중에 알림	30
경제 안정 및 지원	33
국민 대응 지원	47
일상생활 복귀	25

2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. WHOSE_JOB. For each of the pandemic-related challenges, please indicate which of these five institutions, if any, you expect to see taking a leading role in addressing it. Pick all that apply. General population, 11-mkt avg. "Contain the pandemic" is a net of r1 and r2, "Help people cope" is a net of r3 and r4, "Inform the public" is a net of r5 and r6, "Provide economic relief and support" is a net of r7-r9, "Get the country back to normal" is a net of r10 and r11.

이동제한에 대한 허용

어떤 경우에 더 동의하십니까?

팬데믹 관련 이동제한은 전적으로 합리적이며 적합하다

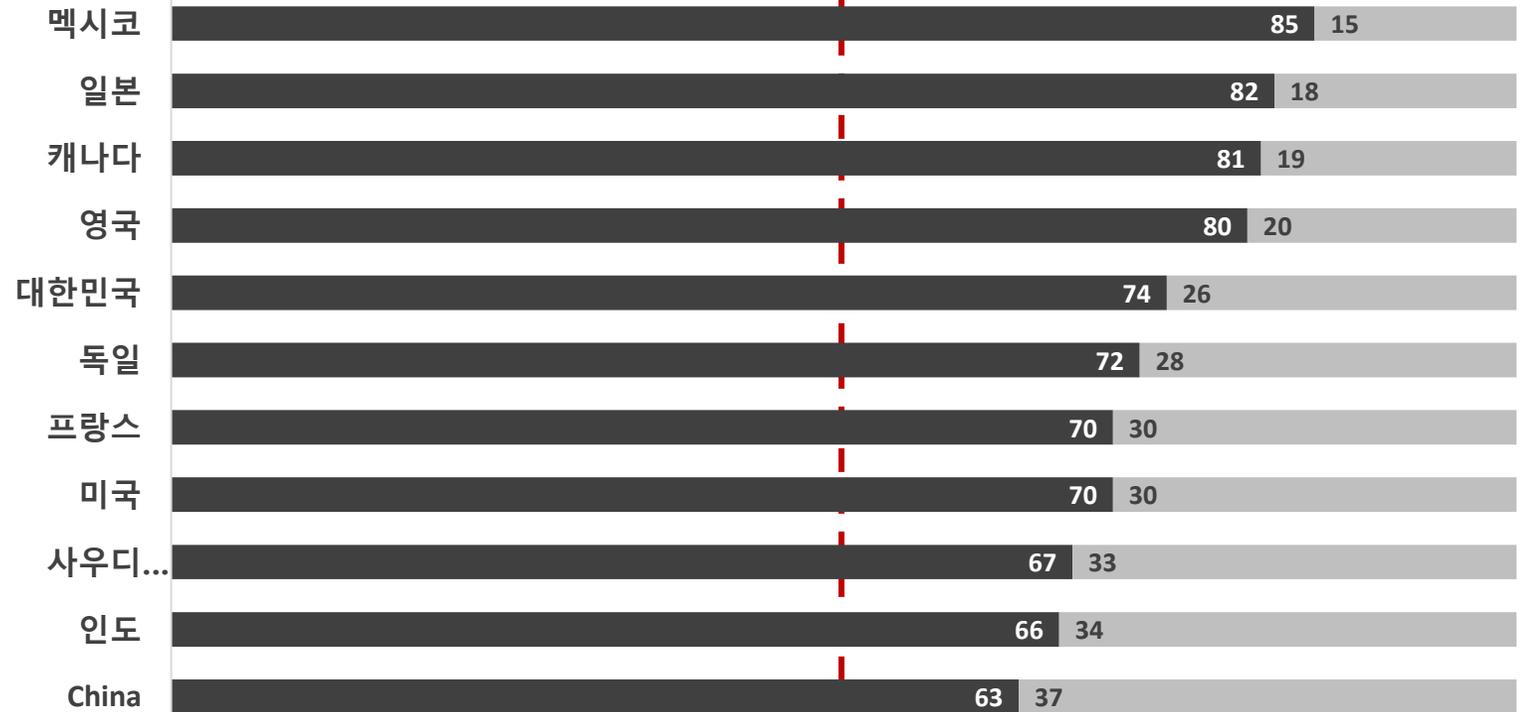
OR

정부당국은 나의 이동의 자유를 허용된 범위를 넘어 과도하게 제한한다

73%

27%

Global 11



개인정보 추적에 대한 허용

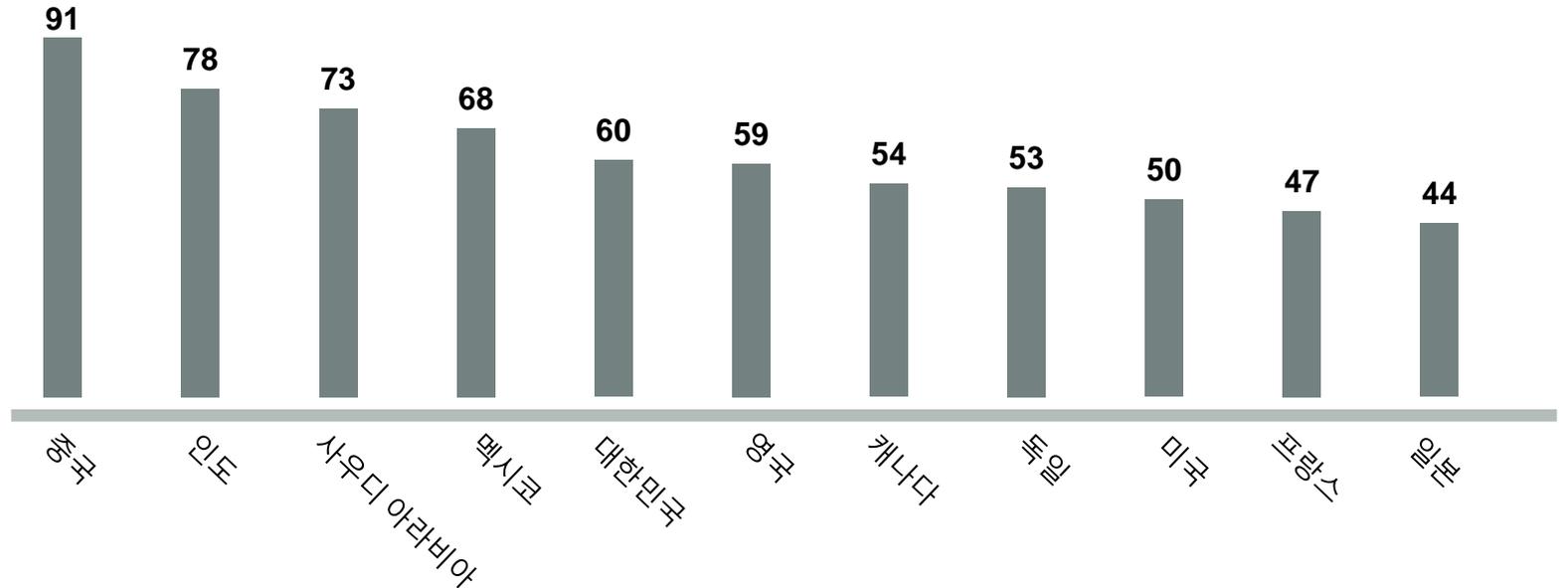
동의하는 사람 %

나는 바이러스 추적과 확산 방지를 위해 정부당국에 평소보다 나의 건강정보 및 위치추적 정보를 기꺼이 제공할 수 있다

⊥

61%

글로벌 11



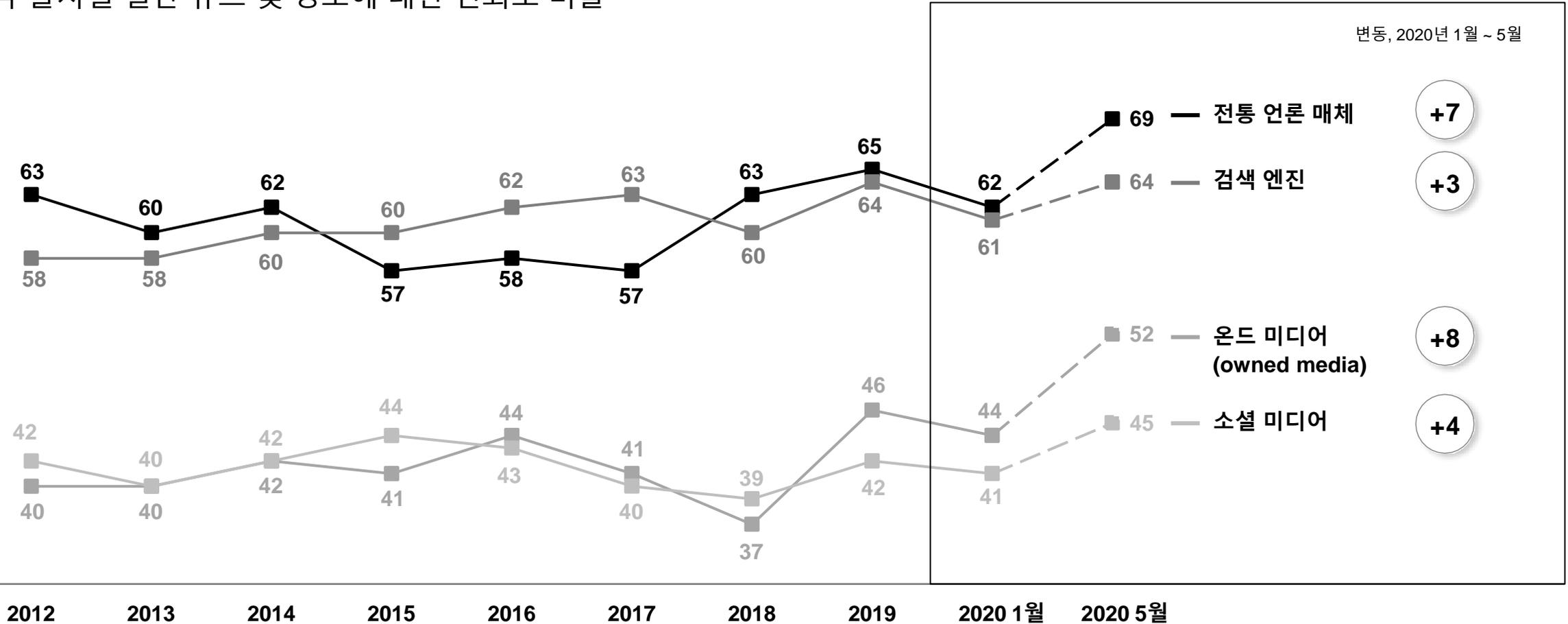


어론과 NGO의
영향과 역할

T

언론 매체에 대한 신뢰도 역대 최고, 전통 언론사와 온드 미디어에 대한 신뢰도 가장 큰 폭으로 상승

각 출처별 일반 뉴스 및 정보에 대한 신뢰도 비율



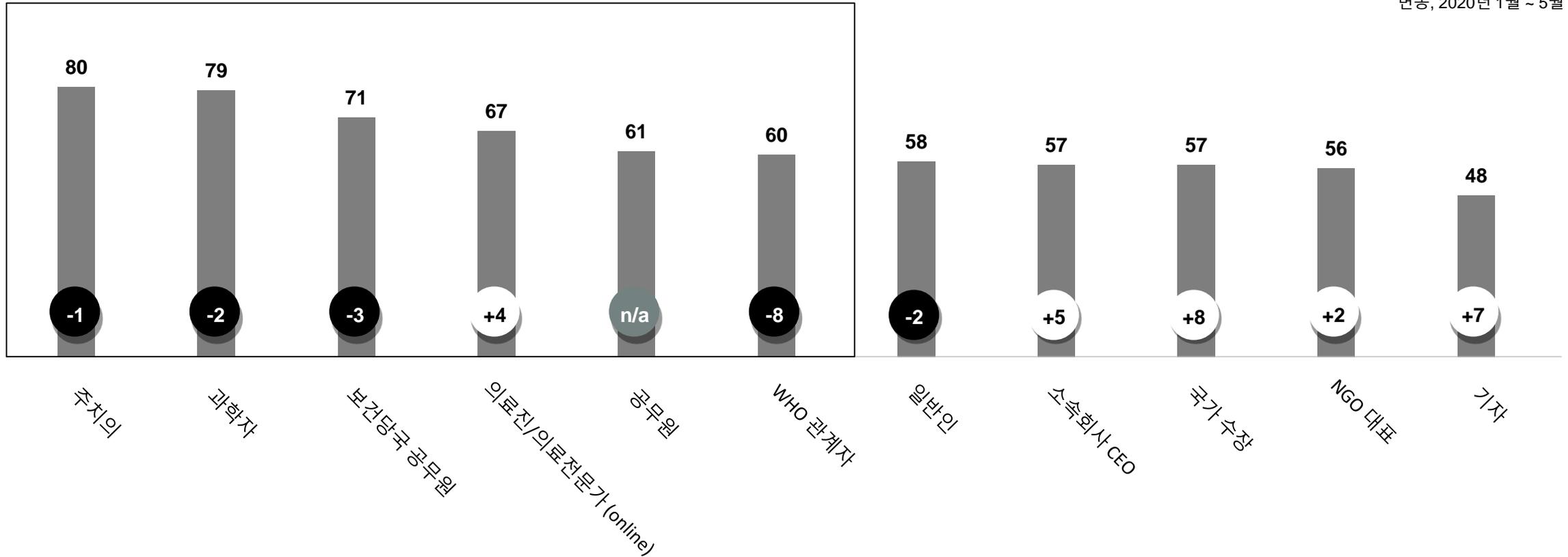
2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. COM_MCL. When looking for general news and information, how much would you trust each type of source for general news and information? 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 10-mkt avg.

*From 2012-2015, "Online Search Engines" were included as a media type. In 2016, this was changed to "Search Engines."

전문가 의견에 대한 요청

팬데믹에 대한 진실을 말한다고 신뢰받는 정보원 비율 (%)

● ● ⊕
변동, 2020년 1월 ~ 5월



2020 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust and the Coronavirus. Q13. Please indicate how much you trust each of the following sources to tell you the truth about the virus and its progression. 9-point scale; top 4 box; trust. Question shown to those who have heard of the virus (Q1/1). 7-mkt avg. "My employer CEO," "HR executive," "Sr. executives," and "Co-workers" were only asked of those employed (Q43/1). Data collected between March 6 and March 10, 2020.

2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. CV1_Q13. Please indicate how much you trust each of the following sources to tell you the truth about the virus and its progression. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 7-mkt avg.

믿을 수 있고 편견 없는 저널리즘 요구

미디어가 잘하고 있거나 아주 잘하고 있다고 생각하는 응답자 비율 (%)

응답자가 팬데믹에 대한 전반적인 내용과 팬데믹이 경제와 일상 생활에 미칠 잠재적 영향에 대해 이해하는데 도움이 되는 독창적이고도 면밀한 보도



46%

잘하고 있거나 아주 잘하고 있음

정치나 이념적 편향이 팬데믹 관련 보도 및 정보에 영향을 끼치지 않는다

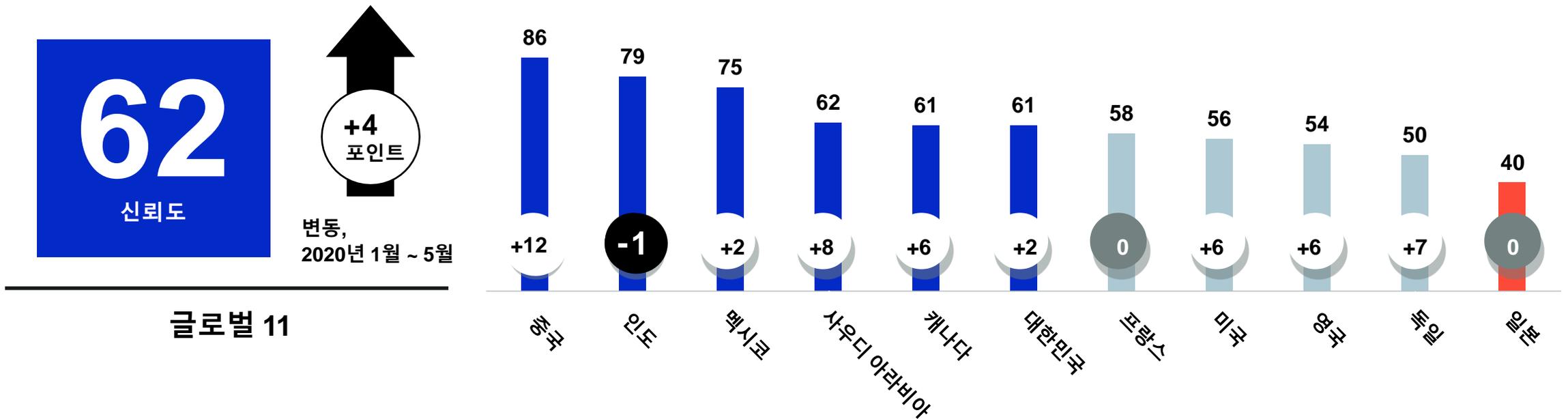


40%

잘하고 있거나 아주 잘하고 있음

11개 중 8개 시장에서 NGO에 대한 신뢰도 상승

NGO에 대한 신뢰도 비율 (%)



NGO에 팬데믹 대응 조치를 취할 것을 강력히 요구

NGO가 잘하고 있거나 아주 잘하고 있다고 생각하는 응답자 비율 (%)

팬데믹으로 인한 경제적 어려움을 겪는 이들을 돕고 있다

⊥

38%

잘하고 있거나 아주 잘하고 있음

팬데믹 구호 노력으로 모금 활동을 하고 있다

⊥

41%

잘하고 있거나 아주 잘하고 있음

지역 사회 가장 취약 계층에게 음식, 의료 서비스 및 경제적 지원 등을 제공하는 지역 구호 활동을 펼치고 있다

⊥

43%

잘하고 있거나 아주 잘하고 있음

비즈니스 인식

┆

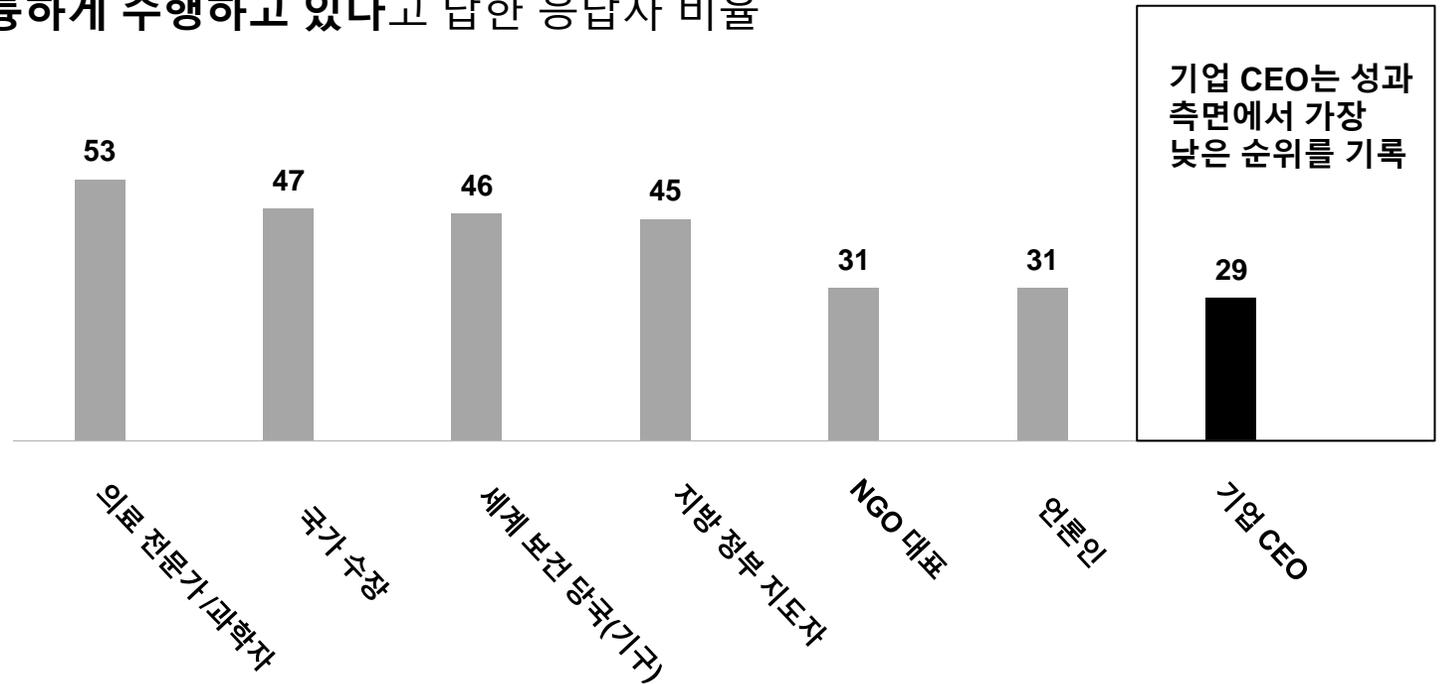
┆

기업 CEO들은 팬데믹 상황에서 기대만큼 사회적 리더십을 보여주지 못하고 있다

기업 CEO들은 정부가 규제 및 요구 사항을 내리기를 기다리기 보다는 적극적으로 팬데믹 상황에 대응하는데 앞장서야 한다.

⊥
65%

팬데믹으로 인해 각 개인에게 부과된 요구 사항을 훌륭하게 수행하고 있다고 답한 응답자 비율



기업 CEO는 성과 측면에서 가장 낮은 순위를 기록

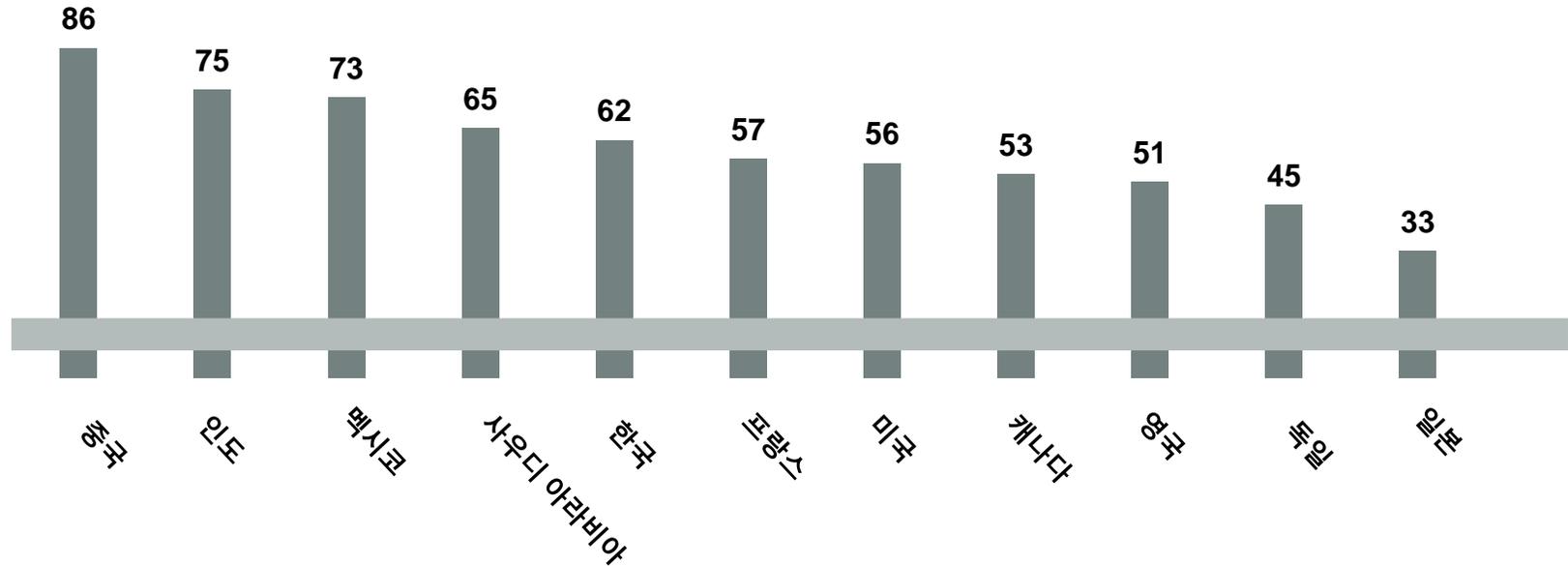
기업은 자국민에게 우선적으로 도움을 지원해야 한다

응답자 중 아래 내용에 동의한 비율 (%)

글로벌 기업 CEO의 최우선 과제는 본사를 두고 있는 국가의 국민을 돕기 위해 기업의 영향력과 자원을 활용하는 것이다. 이는 비즈니스 사업을 영위하는 다른 국가의 사람들을 돕는 것보다 선제적으로 진행되어야 한다.

↓
60%

글로벌
11개국



기업의 팬데믹 대응 능력이 기대 수준에 못 미치고 있다

기업이 팬데믹 상황에 대응을 잘하고 있거나 매우 잘하고 있다고 응답한 비율 (%)

사람들이 가장 필요로 하는
제품과 서비스에 손쉽게 접근
할 수 있고 즉각 이용할 수
있도록 보장한다

⊥

47%

잘 하고 있다 또는 매우 잘
하고 있다

재택 외 지역에서 업무를
이행해야 하는 업무 특성상
바이러스 노출에 취약한
임직원을 보호한다

⊥

44%

잘 하고 있다 또는 매우 잘
하고 있다

팬데믹 종결 상황에 대비하고
종결 시 최대한 신속하게
정상적인 업무로 복귀할 수 있는
방안을 세운다

⊥

42%

잘 하고 있다 또는 매우 잘
하고 있다

기업이 임직원과 파트너사를 잘 배려하지 않고 있다

기업이 팬데믹 상황에 대응을 잘하고 있거나 매우 잘하고 있다고 응답한 비율 (%)

기업의 이익보다 사람(임직원)을 우선시 한다

┆

38%

잘 하고 있다 또는 매우 잘 하고 있다

기업은 임직원들의 경제적 복지와 일자리를 보호하고 있다

┆

39%

잘 하고 있다 또는 매우 잘 하고 있다

기업들은 하청업체를 비롯한 자신의 고객 파트너사에게 더 많은 신용을 주거나, 지불 기간을 연장해주는 등 지속적인 비즈니스 관계 구축을 위해 지원하고 있다.

┆

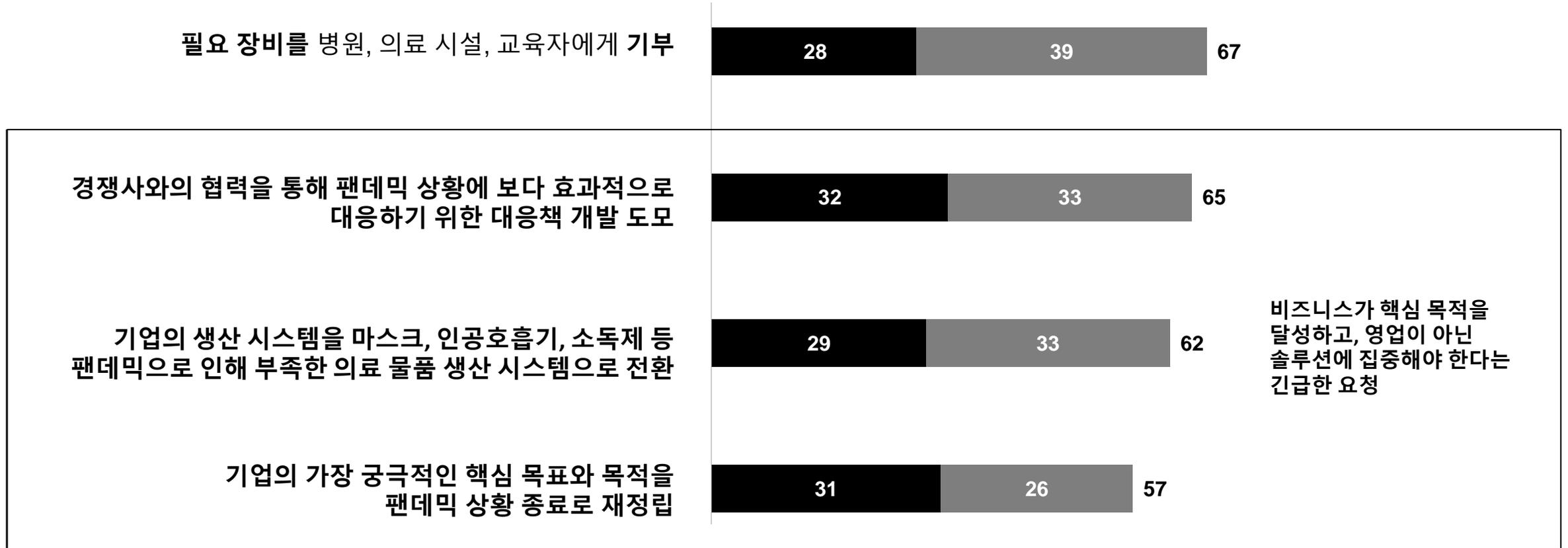
38%

잘 하고 있다 또는 매우 잘 하고 있다

기업이 신뢰도를 향상시키기 위해서는 팬데믹 상황에 앞서서 대응해야 한다

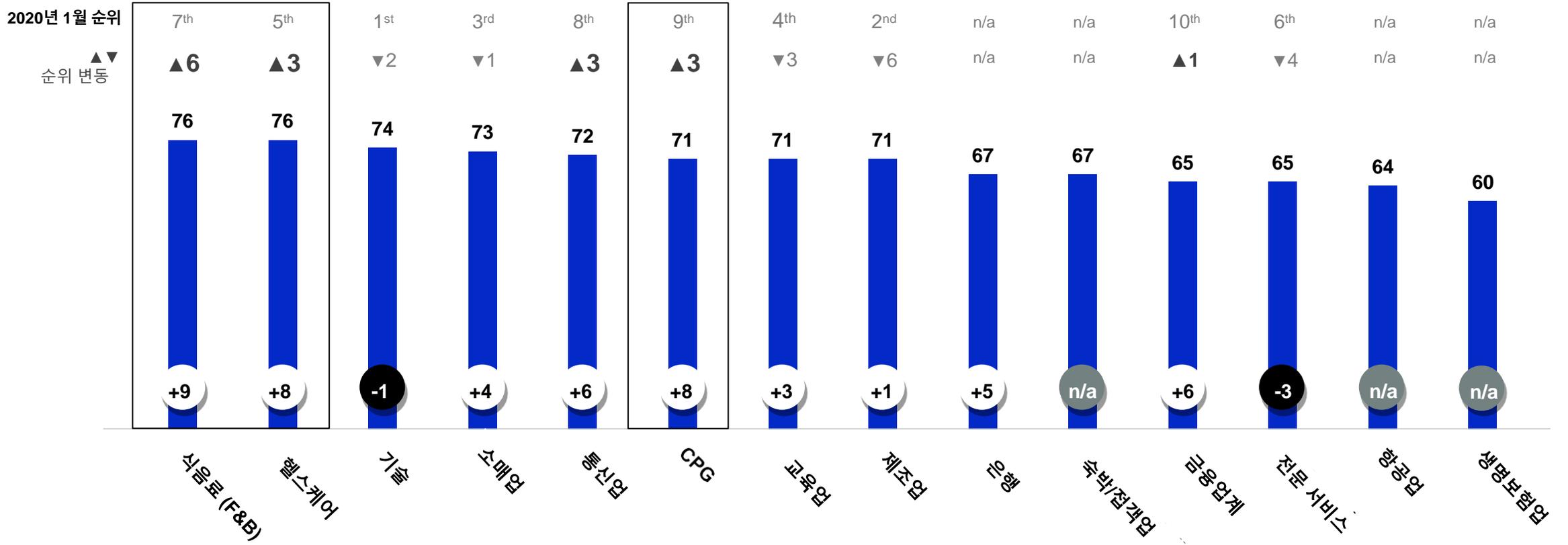
다음과 같은 조치들이 기업의 신뢰도를 유지하거나 증가시킬 수 있다고 응답한 비율 (%)

■ 유지 ■ 증가



분야별 역대 최대 신뢰도 향상

신뢰도 (%)



2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. TRU_IND. Please indicate how much you trust businesses in each of the following industries to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 11-mkt avg. Some 2019 data was only asked of one-fifth of the sample.



┌
‘뉴 노멀’
시대를 향해
└

기업은 책임감있는 업무 복귀를 위해 정부와 협력해야 한다

개별 당사자가 업무 복귀 결정에 앞장서야 한다고 답한 응답자 비율 :



다음 중 기업CEO들이 어떻게 팬데믹 상황에 대처하기를 원하는지 가장 잘 설명하는 것은 무엇입니까?

CEO들은 바이러스가 통제될 때까지 직원들이 업무 복귀를 기다리는 상황에도 기업 정상운영화에 있어 보수적이어야 한다

또는

CEO들은 보건당국에서 권고하는 시기보다 더 빠르게 직원들을 업무에 복귀시키게 되더라도 기업 정상운영화에 있어 적극적이어야 한다

75%

25%

건강 및 안전 우선

다음 중 무엇에 더 동의하십니까?

정부의 최우선 과제는 경제가
더 피해를 입고 더디게
회복하더라도 **최대한 많은 생명을
구하는 것**이어야 한다.

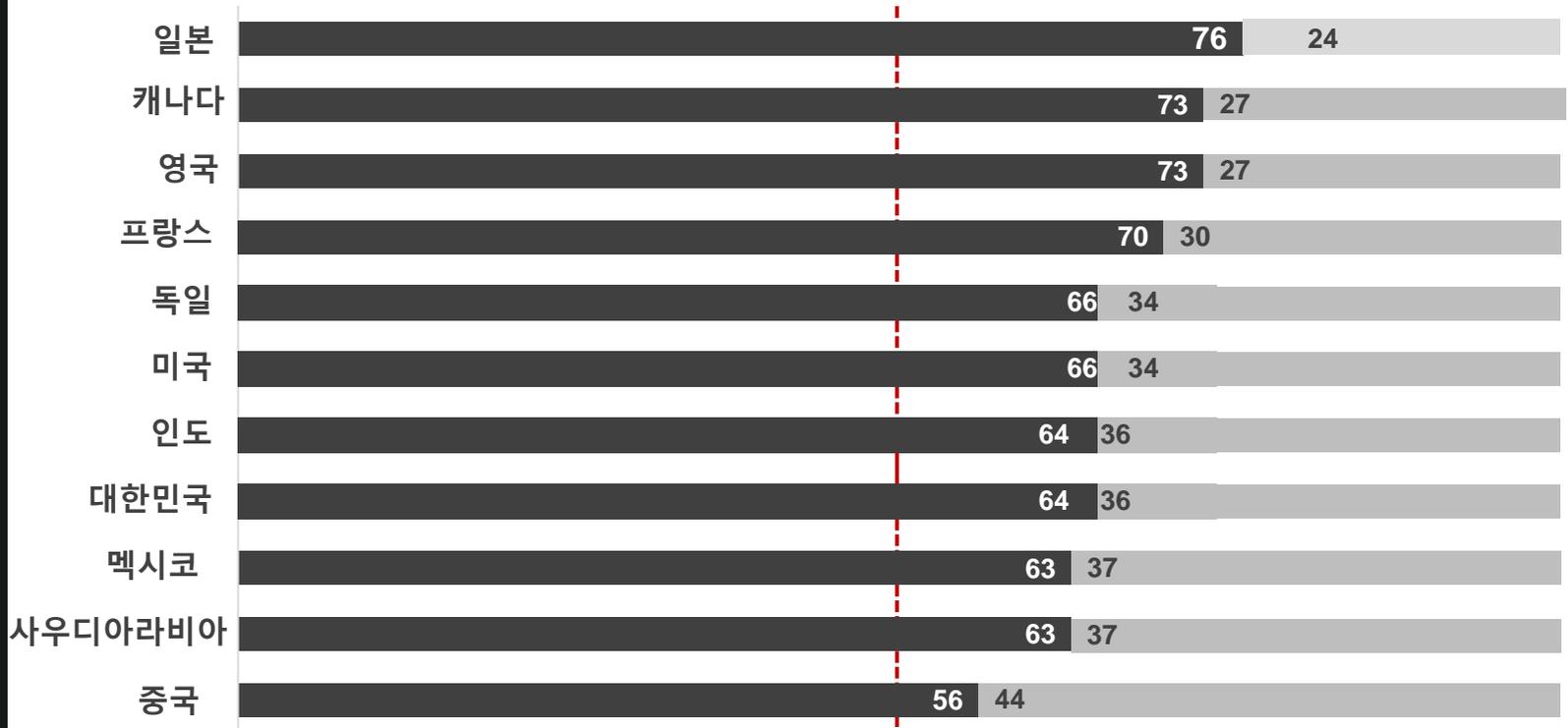
또는

정부가 시민들을 바이러스로부터
안전하게 보호하기 위해 가능한 모든
예방 조치를 취하는 것보다 **일자리를
구하고 경제를 회복시키는 것**이 더
중요해지고 있다.

67%

33%

글로벌 11



2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. GOV_CHOICE.
You are about to see a series of two choices. For each pair, we want
you to choose the one that you agree with more. General
population, 11-mkt avg.

50%

정부는 미래를 위해 더 유연한 시스템을 구축해야 한다

아래와 같은 조치가 정부에 대한 신뢰도를 유지하거나 증가시킨다고 생각하는 비율 (%)

■ 유지 ■ 증가

국가에서 의료장비보급을 보장하여 위기상황 속에서도 다른 국가에 의존하지 않는다



의료 및 의료 서비스에 대한 지출을 증가시킨다



팬데믹이 종료되어도 입국 시 의료검역을 의무화한다



팬데믹이 종료되어도 이민 및 해외여행을 제한한다



장기적인 관점에서 바라본 긍정적 변화에 대한 낙관론

어느 의견에 더 동의하십니까?

현재로서는 힘든 상황에 처해있지만 이번 팬데믹은 생활 방식을 비롯한 업무 방식, 서로간 대하는 방식에서 더 나은 변화와 가치있는 혁신을 가져올 것이다.

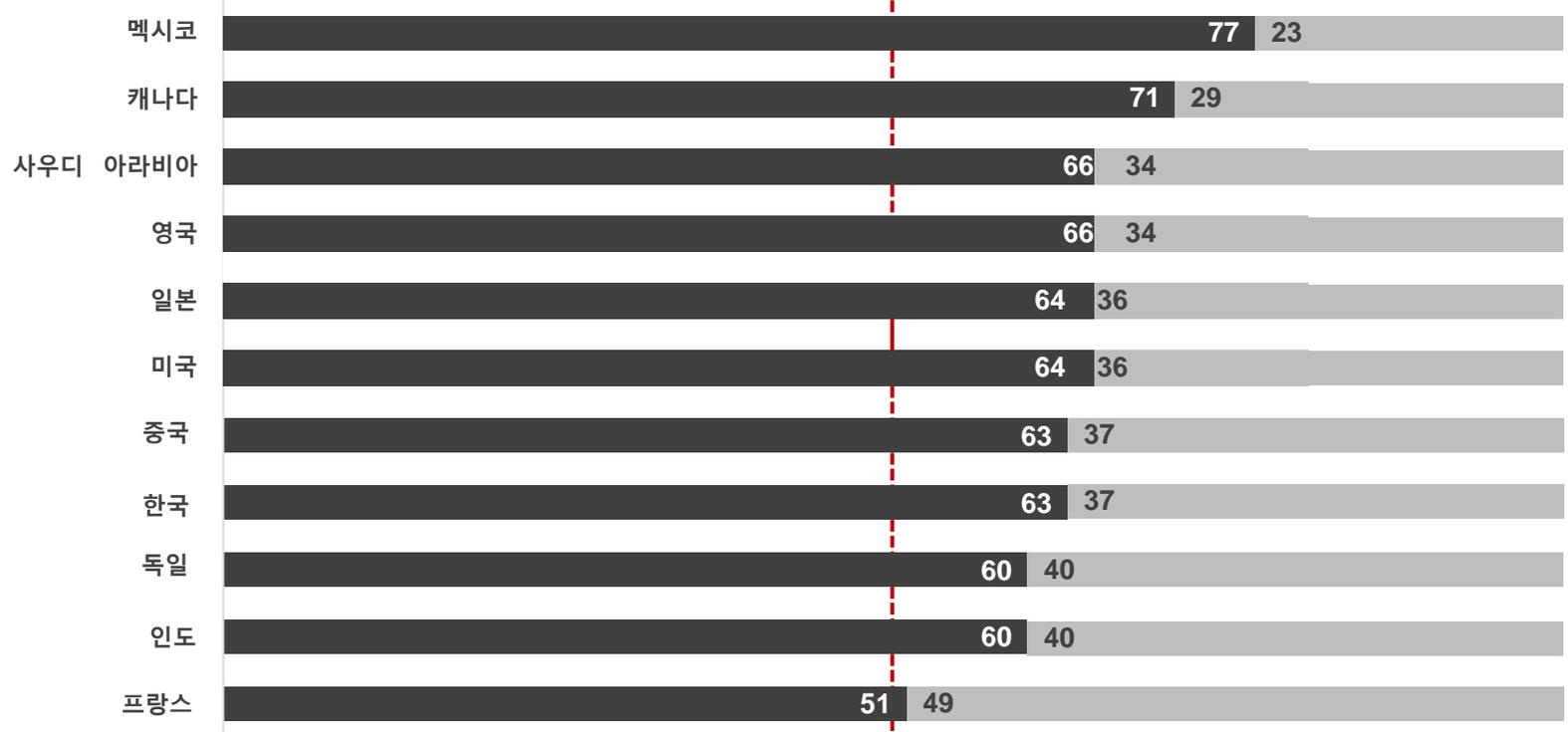
OR

현 팬데믹 상황에서 낙관적인 전망은 기대할 수 없다. 팬데믹은 우리의 삶을 붕괴할 뿐 아니라 나아가 사회를 분열하고 다른 문제 해결에 활용할 수 있는 자원을 고갈시킬 것이다.

글로벌
11개국

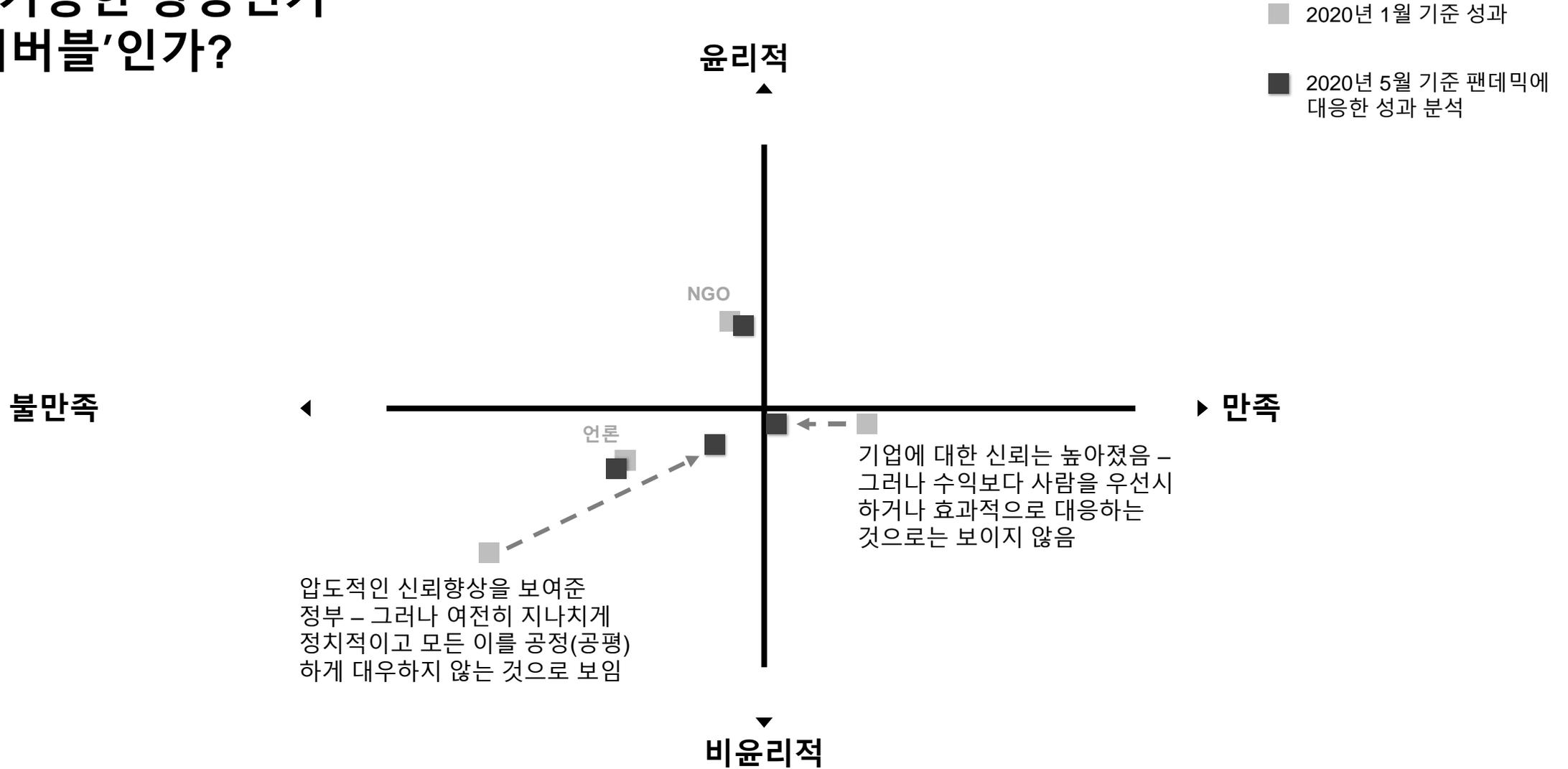
64%

36%



2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. PER_CHOICE.
You are about to see a series of two choices. For each pair, we want you to choose the one that you agree with more. General population, 11-mkt avg.

지속가능한 향상인가 '신뢰버블'인가?



Placement of institutions based on 2020 Edelman Trust Barometer analysis of net ethical and competence scores for each dimension. For full details regarding how these scores were calculated and plotted, please see the Technical Appendix of the January 2020 Edelman Trust Barometer report. May 2020 performance based on analysis of the average net scores for NEW_PER_[INSTITUTION] in the 2020 Edelman Trust Barometer Spring Update. NEW_PER_[INSTITUTION]. When it comes to how it has performed thus far during the COVID-19 pandemic, how well do you believe [insert institution] is currently doing each of the following? General population, 11-mkt avg. *May 2020 data for "government" is based on a 10-mkt avg that excludes China. For a full explanation of the analysis done, please refer to the Technical Appendix.

시사점

1.

장기적으로
신뢰를 유지하기
위해선 실질적인
조치가 필요하다

2.

기업과 정부는
적절한 대응
방안을 찾기 위해
협력해야 한다.

3.

기업은 다양한
이해관계자와의
약속을
지켜야한다.

4.

회사의
CEO는
사회적
리더십을
발휘해야
한다

5.

정상 업무
복귀는
신뢰를
시험하는
계기가
될것이다