

한국형 정부-공중 관계 구성 차원에 관한 연구*

최지현 (주)메타커뮤니케이션즈 연구소장, 홍보광고학 박사**

조삼섭 숙명여자대학교 홍보광고학과 교수***

본 연구의 목적은 한국의 사회문화적 맥락을 반영한 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 도구를 개발하는 것이다. 이는 public relations학의 핵심 연구 분야인 조직-공중 관계를 한국의 현실에 맞게 재구성 한다는 점에서 연구의 의의가 있다. 연구 목적을 수행하기 위해 중앙 정부를 연구 대상 조직으로 설정하고 척도 개발 절차에 따라 문헌 연구, 예비 조사, 본 조사를 진행한 후 분석 절차에 맞춰 면밀하게 데이터를 분석하였다. 분석 결과, 한국형 정부-공중 관계는 2개의 구성 차원과 총 12개의 측정 문항으로 나타났다. 2개의 구성 차원은 <국정 수행 역량>, <국정 소통 역량>으로 명명하였다. 이는 한국 사회에서 정부와 공중의 우호적 관계 형성 및 정부 신뢰 향상을 위한 방향성을 제안하고, 실질적인 public relations 전략 수립에 시사점을 제공할 것이다.

KEYWORDS 한국 사회문화적 맥락, 정부-공중 관계, 정부 신뢰, 국정 수행 역량, 국정 소통 역량

* 본 논문은 1저자의 박사학위 논문을 요약, 보완한 것입니다.

** First Author: choijh1106@gmail.com

*** Corresponding Author : 100, Chungpa-ro 47 gil, Yongsan-gu, Seoul, Korea, josamsup@sm.ac.kr

문제 제기 및 연구 목적

최근 박근혜 정부의 국정 농단은 정부 불신을 초래하였고, 대통령 지지율 4%라는 최악의 결과로 나타나고 있다¹⁾. 이 결과는 국정 농단이라는 충격적인 사건이 결정적인 원인이지만, 그 이전부터 공중의 신뢰는 무너지기 시작했다. 박근혜 정부는 2014년 세월호 참사에서 정부 위기관리 능력의 부재를 드러냈고, 2015년 중동호흡기증후군(이하 메르스) 사태에서 권위적이고 폐쇄적인 커뮤니케이션 태도를 보였다. 또한, 정부는 역사교과서 국정화, 한·일 일본군 위안부 협상, 개성공단 폐쇄, 한·일 군사정보보호협정 체결 등 한국 사회의 주요 이슈와 관련하여 여론을 무시한 채 정부 입장만 고수하며 강행하였다. 이러한 일방적인 정부의 행보는 공중에게 공감받기 어려우며, 사회적 갈등을 양산하고, 불필요한 갈등 비용과 정부 정책 집행의 효율성을 저하한다. 그 결과 정부 불신이라는 극단적인 결과가 나타난 것이다.

이처럼 한국 사회의 정부와 공중 간 불통과 불신은 날로 심각해지고 있다. 최근 한 연구는 이러한 현실을 잘 보여 준다. 이동훈, 김지윤, 강현숙(Lee, Kim, & Kang, 2016)의 연구에 따르면, 메르스 사태와 관련하여 전체 응답자 중 70% 이상이 국가와 보건 당국을 신뢰하지 않았고, 특히 응답자의 95.6%가 국가의 보호를 기대하기보다 “스스로 나를 지켜야

한다”라고 응답하였다. 관련하여 연구자들은 2003년 홍콩 사스 발생에 대한 홍콩인 인식 연구 결과를 비교하였는데, 그 결과는 상반되었다. 홍콩의 경우 전체 응답자 중 80.3%가 사스 재발생 시 국가의 상황 통제가 가능할 것이라고 응답하였다고 한다. 이와 같은 상반된 결과는 한국 사회에서 정부에 대한 공중의 불신과 불안감이 얼마나 큰지를 보여 준다.

정부에 대한 신뢰가 낮아질수록 사회적 불신은 구조화되고, 공공의 가치는 실종되며, 공동체적 연대는 무너질 가능성이 커진다. 이러한 배경에서 정부 신뢰는 공중의 안녕뿐 아니라 사회의 통합을 위해 중요하게 다루어질 필요가 있다. 따라서 한국 사회에서 정부 신뢰를 회복하는 방안이 다각도로 모색되어야 하며, 특히 정부와 공중이 어떻게 커뮤니케이션하고 관계를 맺어야 하는지에 관해 논의가 필요한 시점이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 정부와 공중 관계에 주목하며, 그 관계의 구성 차원과 측정 도구를 개발하여 보다 객관화된 지표를 제시하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 ‘한국 사회에서 정부와 공중의 불신과 불통 현상이 왜 나타나는 것이며, 이를 극복하는 방안이 무엇인가?’라는 질문에 해답을 구하는 것에서 연구를 출발하고, 크게 두 가지 축으로 접근하고자 한다.

먼저 public relations학의 차원에서 조직 - 공중 관계성 연구를 토대로 하여, 정부와 공중 관계에 초점을 맞추고자 한다. Public relations학에서는 조직과 공중의 상호 호혜적인 관계의 형성과 유지를 위한 전략적인 커뮤니케이션에 주목한다. 즉, public relations학의 조직 - 공중 관계 관리는 조

1) 본 논문 투고 후(2016. 12. 2), 12월 9일 박근혜 대통령 탄핵 소추안이 국회에서 가결되었고 현재 헌법재판소의 판결을 기다리고 있다.

직과 공중의 관계를 긍정적이고 발전적인 방향으로 관리(management)하여, 갈등의 요소를 예방하거나 갈등 시 소모적인 논쟁과 비용을 감소시키는 차원으로 접근한다. 이는 사회적 조정자로서 public relations의 역할을 의미하며, 이 과정에서 다수의 public relations 학자들은 조직과 공중의 관계에서 신뢰의 중요성을 강조한다.

연구의 또 다른 한 축은 한국 사회가 가진 사회문화적 맥락에 관한 탐색과 반영이다. 한 국가의 사회문화적 특성은 해당 국가와 공중을 이해하는 데 많은 정보를 제공한다(Yoo & Shim, 2013). 그렇기에 한국의 사회문화적인 맥락을 파악한다는 것은 한국 사회 안에서 보편적으로 중요하게 작동되고 있는 것이 무엇인지를 파악한다는 의미를 가진다. 그러나 국내 public relations학 연구의 경우 미국의 영향을 많이 받고 있어, 연구 접근 방식이나 틀/framework)은 미국에서 논의되는 이론을 차용하는 것이 대부분이다. 이에 대해 김효숙과 양성운(Kim & Yang, 2014)은 “조직 - 공중 관계성 이론의 원류와 본질에 관한 근본적인 사유가 이뤄지지 않은 채 그 형식과 측정 도구만 수입해 왔다”고 지적하면서, 한국만의 독특한 사회문화적 특성을 설명할 연구의 필요성을 주장하였다. 유사한 맥락에서 후양과 장(Huang & Zhang, 2013)도 향후 조직 - 공중 관계성 연구에서 서로 다른 문화적 맥락에 더욱 민감해질 필요가 있다고 하였다.

본 연구는 연구 대상으로 중앙 정부를 설정하고 있어 정(情), 체면과 같은 개인적 대인관계의 층위보다는 사회적 차원에서 작동하는 한국 사회의 특성을 고려하고자 한다. 이에 한국 사회의 독특한 특

성이자 사회문화적 맥락으로 ‘집단 정체감으로서 우리성, 중앙 집권적 권력 중심의 사회문화, 낮은 정부 신뢰’라는 요소에 주목할 것이다.

한국 사회는 관계주의 성격을 가지며, 강한 집단주의 사회이다. 특히 불확실성이 높았던 한국의 근현대사는 한국 사회에 불확실성에 대한 공포를 조성하였고, 사람들은 이를 제거하기 위해 동질성을 확인하고, 연고를 가진 사람 간의 결속력을 높이고자 하였다(Kang, 2006). 그 결과 혈연, 지연, 학연과 같은 집단을 중심으로 강한 연대 관계가 형성되며, 타 집단에 대해 불신하거나 배척하는 경향이 강하다. 임혁백(Lim, 2011)은 한국 사회에 ‘일반화된 신뢰(generalized trust)’가 형성되지 않았다고 지적하면서, 이로 인해 사회적 커뮤니케이션의 부재가 발생한다고 하였다. 또한, 본 연구는 한국의 사회문화적 맥락과 특성의 하나로 낮은 정부 신뢰에 주목한다. 특히 정부 신뢰와 관련하여 정부 정책에 관한 공중 지지나 만족의 차원뿐 아니라 한국 사회의 강력한 대통령제라는 상황에 맞게 정치적 리더인 대통령에 관한 신뢰의 문제로도 접근하고자 한다. 이는 중앙 집권적 권력 중심의 문화와도 연관되는 것이다. 이러한 정부 신뢰의 문제는 public relations학의 조직 - 공중 관계성 관리에서 조직과 공중의 상호 호혜적 관계 형성을 위해 신뢰를 강조하는 것과 유사한 맥락에서 이해할 수 있다. 특히 public relations학의 관점에서는 신뢰를 진실성(integrity), 일관성(dependability), 전문성(competence)으로 설명하며(Hon & Grunig, 1999), 이는 정부에 관한 공중의 전반적인 평가 기준이 될 수 있다. 또한, 신뢰는 한 국가의 사회문화

적 특성에 강하게 영향을 받고, 이렇게 형성된 신뢰는 조직의 이미지나 평판에 직간접적인 영향을 미친다(Jo, 2008). 따라서 public relations학의 조직 - 공중 관계성 관리에서 강조한 신뢰의 차원을 바탕으로, 정부 신뢰의 문제에 접근하고 논의하는 것이 필요하다.

이러한 맥락에서 본 연구의 이론적 토대인 public relations학의 조직 - 공중 관계성과 한국의 사회문화적 특성을 연결하여 정부와 공중 관계의 구성 차원을 개발하고자 한다. 이는 정부나 특정 정책 대상으로 공중의 만족도를 평가하는 차원이며 무르는 것이 아니라, 정부와 공중 관계를 보다 거시적인 차원으로 접근함을 의미한다. 이를 통해 한국 사회에서 정부와 공중 관계에 있어 중요하게 고려할 변수는 무엇인지 파악하고, 구체적인 구성 차원과 측정 문항을 개발하고자 한다. 이는 public relations학의 주요 패러다임인 조직 - 공중 관계성 연구를 확장하는 데 기여할 것이다. 또한, 연구를 통해 도출한 구성 차원과 측정 문항은 정부의 문제점을 진단하고, 정부와 공중의 우호적인 관계 형성을 위한 전제 조건을 제공할 것이다. 특히 정부 입장에서 중시해야 하는 요소가 무엇인지 구체적으로 제시하여 정부 public relations 전략 수립에 시사점을 제공할 것으로 기대한다.

문헌 연구

한국의 사회문화적 맥락에 관하여

인간은 자신이 속한 사회 문화의 맥락 안에서 커뮤니케이션하고 행동하며, public relations 역시 한

사회의 문화적 특성과 상호 작용하면서 일어난다(Rhee, 2014). 따라서 public relations학 연구에서 해당 사회의 사회문화적인 맥락을 파악하여 반영하는 것은 중요하며, 이는 이론을 현실에 맞게 재구성하는 것으로 가치 있는 작업이 될 것이다.

집단 정체감으로서 우리성

한국 사회에서 '우리'라는 집단적 의식은 매우 강하다. 최상진과 김기범(Choi & Kim, 2011)은 이를 '우리성'이라 명명하면서, 한국 사회에서 개인은 개별적 존재라기보다는 '우리'라는 사회적 관계 속에서 부분자로 보는 경향이 강하다고 하였다. 이와 같은 우리성의 집단이 형성되면, 그 내부에서는 집단 구성원으로 동질성을 확인하고 유대감을 느끼며, 정이나 의리와 같은 한국적인 정서가 작동되는 가운데 상호작용한다. 이처럼 우리성은 개인의 대인 관계뿐 아니라 사회적 관계의 형성과 유지에도 설명력을 제공하는 '사회인지적 집단 정체감'으로 설명될 수 있다(Yang & Yoo, 2012).

한국 사회의 우리성은 혈연, 지연, 학연 등을 기반으로 형성되는 경우가 대부분이다. 이는 한국 사회가 갑오경장 이후 신분제가 해체되고, 일제 강점기와 해방, 미군정, 한국 전쟁과 같은 혼란스러운 역사적 사건을 거치면서 생존 차원에서 혈연, 지연, 학연에 기반한 집단이 활성화되었기 때문이다(Kang, 1999). 이처럼 한국 사회는 공식적인 제도나 체제보다는 사적인 경로를 신뢰하는 사회가 되었다. 이에 대해 송호근(Song, 2003)은 한국 사회는 사회적 신뢰를 형성하는 객관적인 기준이 없이

연고주의라는 것이 신뢰의 중요한 기준이 되었다고 지적하며, 이는 공적 집단과 사적 집단을 망라하여 광범위하게 한국 사회 전반에 퍼져 있다고 하였다.

한국 사회의 우리성은 동전의 양면이다. 1997년 외환위기 당시 금 모으기 운동이나 2007년 태안 반도 삼성 기름 유출 사건을 수습하기 위해 123만 명의 자원봉사자가 모였던 사례와 같이 감정적 연대감을 통한 결집의 긍정적인 측면도 있지만, 지나친 우리성은 폐쇄적인 집단주의와 같은 부정적인 결과를 낳기도 한다.

또한, 최근에는 연고적 집단주의뿐 아니라 이념적 집단주의가 두드러진다. 즉, 보수 혹은 진보와 같은 정치적인 성향, 지지하는 정당이나 정치인에 따라 견고한 ‘우리’가 형성된다(Kim, 2009). 이러한 이념적 집단주의는 정책 지지에서도 차이를 보이고, 정책 사안에 관해 자신들이 추구하고자 하는 가치와 지향점을 관철하기 위해 극단적인 대립도 마다하지 않는다.

배타적이고 적대적인 우리성의 부정적인 단면은 한국 사회가 극복해야 할 문제이다. 하지만 한국 사회의 사회문화적 맥락을 이해함에 우리성은 중요한 변수이며, 우리성을 얼마나 긍정적으로 활용할 수 있는지에 관한 학문적 관심이 필요하다. 이러한 맥락에서 본 연구는 사회적 차원에서 작동하는 우리성에 주목한다. 우리성을 개인이 대인 관계에서 느끼는 동질적 유대감이나 감정적 연대감으로 한정하는 것이 아니라 사회적 차원에서 그 작동 배경과 의미, 사회적 파급 효과에 주목함을 의미한다. 개인은 한 사회의 구성원이며, 구성원으로서 자신이 속한 사회 안에서 집단 정체감을 가지고 상호 작

용이 이루어진다는 것을 전제하기 때문이다. 앞서 기술한 혈연, 지연, 학연은 우리성의 대표적인 형태이며 이는 공직 사회의 인사 기용뿐 아니라 우리 사회의 일반적인 다양한 집단의 의사 결정이나 인사 기용 등에서도 그 영향력을 확인할 수 있다. 본 연구의 연구 대상인 정부와 공중 관계에도 우리성은 적용 가능하다. 예를 들어 대통령의 출신 지역이나 학교에 따라 대통령에게 더 친밀감을 느끼고, 나아가 신뢰를 형성하기도 한다. 또한, 내가 살고 있는 지역이 포함된 정부 사업에 더 많은 관심을 가지고 지지를 표명하기도 한다. 이는 내가 살고 있는 지역에 대한 소속감이나 일체감으로 인한 우리성의 형성이며, 다른 지역에 대한 집단적 경계를 보여 주는 것이기도 하다. 이처럼 한국 사회에서 우리성은 각 개인의 동질감과 유대감이 켜켜이 쌓여 사회적 차원에서 ‘우리’에 대한 결속과 ‘그들’에 대한 배타성으로 나타나며 사회적 영향력을 행사한다.

이처럼 한국의 중요한 사회문화적 맥락으로 작동하는 집단 정체감으로서 우리성은 “특정 집단인 우리 속에 포함된 개인이 그 범주 내 다른 구성원과 상호작용을 하여 동질감을 공유하며 형성하는 사회 인지적 집단정체”로 설명할 수 있다(Park, Hur, & Choi, 2001; Yang & Yoo, 2012). 본 연구에서는 한국 사회에서 작동하는 집단 정체감으로서 우리성의 사회적 영향력에 주목한다.

한국 사회에서의 정부 신뢰

2016년 2월 에델만의 <에델만 신뢰도 지표 조사 (2016 Edelman Trust Barometer)>²⁾ 결과, 한국은 28개 조사 대상 국가 중 20위로, 불신 국가 범주

에 속하는 것으로 나타났다. 특히 기관별 신뢰도 평가에서 한국 정부의 신뢰도는 35%로, 평가 대상 28개 국가 정부 신뢰도의 평균(42%)에 미치지 못하였다.

이상의 결과에서도 나타났듯이 한국 사회에서 신뢰의 수준은 전반적으로 낮은 편이며, 특히 정부 신뢰와 같은 공적 신뢰는 현저히 결여되어 있다(Park & Lee, 2012). 정부 신뢰가 결여되는 현상을 심각하게 바라봐야 한다. 정부 신뢰는 정부 수행 능력에 영향을 미칠 뿐 아니라 정부 정책이 사회적 지지와 동의를 얻는 전 과정에서 중요한 역할하기 때문이다.

정부 신뢰는 ‘정부가 시민의 규범적 기대에 부응하는 정도’(Miller, 1974), ‘정부의 생산 산출물에 관한 평가 또는 정부가 공중의 기대에 부응하는 방향으로 운영되는지에 관한 공중 평가’(Hetherington, 1998) 등으로 정의되어진다. 이러한 정부 신뢰의 대상은 ‘정치 공동체, 정권, 공직자로 분류될 수 있으며’(Easton, 1975), 정부 신뢰 구성 요인으로 ‘정치 공동체에 관한 신뢰, 정치 행위자, 정권의 성과, 정권의 원칙, 정권의 제도’로 구분된다(Ju, 2003).

정부 신뢰에 관한 개념은 주로 윤리적 측면과 공중 기대 부응 정도의 측면에서 강조된다(Kum & Baek, 2010). 이는 일종의 투명성과 관련된 것으로, 부패와 같은 도덕성의 측면과 정보제공과 같은 정보 측면과 같은 차원으로 이해할 수 있다. 한편으로는 공중의 기대에 부응하여 일관되게 정부가 정책을 결정하고 집행하는가에 관한 인식이 정부 신뢰라는 학

자도 있다(Cheon, Kwon, & Cheong, 2013).

국내의 정부 신뢰에 관한 연구는 대부분 정부 신뢰의 결정 요인 파악에 초점을 두고 있다. 박종민과 배정현(Park & Bae, 2011)은 정부 신뢰를 높이려면 정부가 정책을 결정하고 집행하는 과정이 공정해야 한다고 주장하며, 정부 신뢰 영향 요인으로 정부의 분배 공정성과 절차 공정성을 강조한 바 있다. 또한, 부안군 원전 수거물 처리장 입지 사례를 분석한 손호중과 채원호(Son & Chae, 2005)는 정부 신뢰 영향 요인으로 공정성, 정부 PR, 참여라는 요인을 확인하였고, 정부 역량과 투명성은 공정성, 정부 PR, 참여를 매개로 하여 정부 신뢰에 영향을 미친다고 하였다. 한편 정부 신뢰를 정부 정책에 관한 선호나 지지, 태도를 결정하는 요인으로 보는 접근도 있다(예: Erikson, Mackuen, & Stimson, 2002; Hetherington, 2005 등). 본 연구는 한국 사회에서 정부와 공중 관계의 구성 차원 개발에 연구 초점을 두고 있기 때문에 정부 신뢰의 결정 요인을 파악하는 선행 연구에 초점을 맞추고자 한다.

정부 신뢰 결정 요인과 관련하여 밀러(Miller, 1974)와 시트린(Citrin, 1974)의 논쟁은 중요한 시사점을 주는 것으로 평가받는다(Cheon, Kwon, & Cheong, 2013). 밀러(Miller, 1974)는 정부 정책에 관한 공중의 평가가 정부 신뢰 결정에 영향을 미친다고 본 반면에 시트린(Citrin, 1974)은 대통령 이미지와 그에 대한 지지가 정부 신뢰 결정에 영향을 미친다고 하였다. 이는 대통령 신뢰가 정부 신뢰의 중요한 축으로 작동함을 의미한다. 이들의 연구 초점은 다르지만, 결과적으로 정부 신뢰를 결정하는 요인은 정부 정책에 관한 공중 평가와 대통령

개인에 관한 신뢰라는 것을 알 수 있다. 전대성 등 (Cheon, Kwon, & Cheong, 2013)은 밀러(Miller, 1974)와 시트린(Citrin, 1974)의 논쟁을 한국적 상황에 적용하고자 하였다. 연구 결과 대통령 개인에 관한 신뢰와 정부 신뢰 간의 정적인 상관관계가 나타났다. 이처럼 대통령에 관한 신뢰는 국가 발전뿐 아니라 정부 신뢰에도 큰 영향을 미친다(Cheon, Kwon, & Cheong, 2013). 한국 사회가 중앙 집권적인 권력 중심의 강력한 대통령제를 시행하고 있어, 정치적 리더인 대통령에 대한 기대나 의존이 높음을 보여 주는 결과라 할 수 있다. 이는 정부 신뢰 향상 차원에서 대통령의 신뢰를 형성할 수 있는 전략이 필요함을 시사한다. 단순히 상징적인 차원에서 이미지 메이킹에 치중하는 것을 의미하는 것이 아니라 대통령의 리더십, 능력, 도덕성 등 보다 구체적이고 행위적인 차원에서의 실체가 마련되어야 함을 의미한다. 이러한 맥락에서 그린스테인(Greenstein, 2000)은 대통령의 자질을 “대중적 의사소통 능력(public communication), 조직적 능력(organizational capacity), 정치적 기술(political skill), 정책 비전(policy vision), 인지 스타일(cognitive style), 정서적 지능(emotional intelligence)”의 여섯 가지로 제시한 바 있는데, 이 여섯 가지 요소는 대통령의 신뢰 형성을 위한 전략 수립에 구체적인 가이드라인으로 적용이 가능하다고 보여진다.

또한, 정책 지지도 정부 신뢰에 큰 영향을 미치는 요소이다. 이숙중(Lee, 2006)은 한국 사회에서 정부의 신뢰 하락은 정부 정책 실패에서 그 원인을 찾아야 한다고 주장하였다. 즉, 정부 신뢰 하락, 대통

령에 대한 신뢰 하락은 일차적으로 정책 실패의 영향을 받는다는 것이다. 이러한 맥락에서 정부는 정책 지지와 정부 신뢰를 얻기 위해 public relations를 통해 공중과 커뮤니케이션하고자 한다. 정책 지지와 정부 신뢰는 정책을 입안하고 수행함에 정책 안정성과 정당성을 담보하는 중요한 요인이자 원동력이기 때문이다(Kum & Baek, 2010; Oh, Cheon, & Kim, 2013; Miller, 1974).

본 연구에서는 정부 신뢰를 개념화함에 있어 먼저 정부의 범위를 대통령을 정점으로 하는 행정부로 한정하며, 신뢰는 감정적이고 평가적인 인식(perception)의 차원으로 정부의 성과를 예측하는 것과는 다른 것으로 본다. 이러한 맥락에서 정부 신뢰는 ‘대통령을 포함한 행정부에 관한 공중의 인식’으로 보며, 정부의 국정 운영 능력에 대한 기대와 윤리적 믿음을 포함한다. 또한, 본 연구는 낮은 정부 신뢰를 회복하기 위해 두 가지 접근이 동시에 이루어질 필요가 있음을 제기한다. 즉, 정부가 공중에 신뢰받으려면 정책, 제도에 관한 사회적 지지와 동의를 얻기 위한 전략적 커뮤니케이션 과정이 필요하며, 동시에 대통령에 대한 신뢰 향상 방안을 모색해야 한다. 본 연구는 이와 같은 두 가지 축에 초점을 두고 한국 사회의 낮은 정부 신뢰를 정부와 공중 관계에서 어떻게 풀어갈 수 있을지 살펴보고자 한다.

조직 - 공중 관계성에 대하여

조직 - 공중 관계성 개념 및 연구 경향

Public relations학 연구에서 조직 - 공중 관계성은 빈번하게 적용되어 온 개념 중 하나로, public

relations 연구와 실무에서 그 중요성이 강조되어 왔다(Huang & Zhang, 2013, 2015; Ki & Shin, 2006). Public relations에 관계의 개념이 도입된 후, 다수의 학자들은 대인 커뮤니케이션, 사회심리학, 경영학 등의 학문에서 관계의 개념과 속성을 고찰하고, 이를 public relations학에 접목하고자 하였다(Kim, 2003).

조직 - 공중 관계성 개념의 속성과 본질을 밝히는 작업을 구체화하였던 레딩햄과 브루닝(Ledingham & Bruning, 1998)은 관계의 영향력에 초점을 두고, 관계를 “조직과 공중 간에 사회, 경제, 문화 혹은 정치적 영향력을 주고받게 되는 상태”로 정의하였다. 이와 달리 후양(Huang, 2001a)은 관계의 특징(속성)에 중점을 두고, “조직과 공중이 서로 신뢰하고, 서로가 정당한 영향력을 행사할 수 있고, 서로 간에 만족을 느끼고, 상대에게 헌신하는 정도”를 조직 - 공중 관계성이라고 정의한 바 있다. 이처럼 관계의 특징에 초점을 둔 연구들은(예를 들어 Grunig & Huang, 2000; Hon & Grunig, 1999) 관계란 한 개 이상의 속성을 지니고, 이 속성들이 조직 - 공중 관계를 결정한다고 전제하고 있다. 한편, 관계는 상호성을 전제하고 있는데, 조직과 공중 관계에서는 즉각적인 상호작용이 불가능하다는 문제에 직면할 수 있어서 공중의 인식을 강조하는 개념화가 시도되었다(Cho, Cho, & Bae, 2012). 이러한 맥락에서 김(Kim, 2001)은 조직과 공중의 관계는 공중의 인식이 핵심이 된다고 주장하면서 “공중과 장기적으로 우호적인 관계를 구축하고 유지하기 위해 노력하는 조직에 대한 공중의 인식”으로 조직 - 공중 관계성을 개념화하였다. 이처럼 공중

인식을 강조한 개념화가 관계 이론이 전제하는 상호성을 간과한다는 비판도 있지만(Ledingham & Brunig, 1998), 공중의 인식에 초점을 두는 것은 현실적이다(Bae, 2007). 현실에서 조직의 평가나 관계의 질은 공중이 해당 조직을 어떻게 인식하느냐에 따라 좌우되기 때문이다. 이처럼 학자들의 다양한 개념은 조직 - 공중 관계성의 본질적인 속성에 관한 차이를 보여 준다. 이는 조직 - 공중 관계성 개념이 가진 복잡성을 반영할 뿐 아니라 향후 조직 - 공중 관계성의 본질을 반영한 연구가 필요함을 의미한다(Kim & Yang, 2014)

조직 - 공중 관계성 연구는 주제에 따라 크게 다섯 가지로 연구 경향을 분류할 수 있는데, 이는 ① 관계성 모델에 관한 연구, ② 측정 도구 개발 및 검증 연구, ③ 다양한 영역으로 확장 및 적용 연구, ④ 관련 분야와의 접목 연구, ⑤ 매체 플랫폼 환경 변화 반영으로 정리할 수 있다(Kim & Yang, 2014). 본 연구는 정부와 공중 관계의 구성 차원과 측정 문항을 개발하는 것이 연구의 목적이기 때문에, 제시된 연구 경향 중 측정 도구 개발과 검증에 관한 연구를 중심으로 문헌 연구를 진행하고자 한다.

조직 - 공중 관계성 구성 차원 및 측정 도구에 관한 선행 연구

사회과학을 포함한 과학의 영역에서 측정(measurement)은 기본적이고 필수적인 것이다(DeVellis, 2003). Public relations학에서도 주요 개념의 구성 차원을 탐색하여 측정 도구를 개발하고, 신뢰도와 타당도를 검증하는 작업은 중요한 연구 주제 중 하나이다. 조직 - 공중 관계성 또한 마

찬가지이다. 국내외 public relations 학자들은 대인 커뮤니케이션, 사회심리학, 관계 마케팅 등 관련 문헌을 바탕으로 조직-공중 관계성의 구성 차원 탐색과 지표 개발을 위한 연구를 진행하였다. 후양과 장(Huang & Zhang, 2013, 2015)은 주요 public relations 학술지에 게재된 조직-공중 관계성 관련 논문 40편을 분석한 후, 조직-공중 관계성의 여러 척도를 크게 세 가지 클러스터로 제시하였다. 이는 ① 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 척도와 후양(Huang, 2001a)의 척도, ② 브루닝과 그의 동료들(Bruning et al.)의 척도, ③ 브루닝과 갤러웨이(Bruning & Galloway, 2003)의 척도로 묶인다. 이처럼 다수의 학자는 해당 개념의 정의와 구성 차원을 제시하고, 측정 도구를 개발하는 노력을 지속해 왔다. 학자마다 구성 차원에 다소 이견을 보이지만 대체로 해당 개념이 다차원적(multidimensional)인 속성을 가지고 있다는 것에는 다수의 학자가 동의하고 있다(Bruning & Galloway, 2003; Ferguson, 1984; Grunig & Huang, 2000; Hon & Grunig, 1999; Huang, 2001a; Jo, 2006).

선행 연구를 토대로 조직-공중 관계성 측정 도구 개발에서 개선되고 보완될 점은 무엇인지 살펴보고, 본 연구의 목적인 정부-공중 관계 구성 차원 개발에 반영하고자 한다. 또한, 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 척도와 후양(Huang, 2001a)의 척도를 중심으로 조직-공중 관계 구성 차원을 살펴보고자 한다. 이들의 척도는 조직-공중 관계성 측정에서 가장 일반적인 차원으로 평가되며(Kim, 2013), 특히 후양(Huang, 2001a)의 척도

는 본 연구에서 반영하고자 하는 사회문화적인 특성을 반영한 대표적인 척도이기 때문이다.

조직-공중 관계성 구성 차원 개발 연구의 보완 및 개선점

본 연구는 한국의 사회문화적 맥락을 반영한 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 도구를 개발하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 기존의 조직-공중 관계성 구성 차원 및 측정 도구에서 개선하고 보완할 점이 무엇인지를 살펴보고자 하며, 이는 크게 세 가지로 나누어 접근해 볼 수 있다.

첫 번째는 비교 문화적 관점에서 사회문화적 특성과 맥락 반영에 대한 필요성이다. Public relations 학은 이론의 태동에서부터 그 발전 과정에 이르기까지 미국을 중심으로 발전해 온 학문이다. 조직-공중 관계성 연구 또한 그 흐름 안에 놓여있다. 주요 public relations 저널에 게재된 조직-공중 관계성 논문을 분석한 후양과 장(Huang & Zhang, 2015)에 따르면, 분석 대상 논문에서 15.8%만이 국제적인 배경에서 진행된 것으로 나타났다. 국내 public relations 학자들도 이러한 배경에서 한국의 문화적 맥락을 고려한 조직-공중 관계성 구성 차원 연구를 시도한 바 있으나(예: Kim & Lee, 2008; Jo, 2006), 조직-공중 관계성 연구 전체에서 차지하는 비중은 미미하다. 커뮤니케이션은 public relations의 기본적인 활동으로, 커뮤니케이션과 문화는 상호 간에 영향을 주고받기 때문에 public relations는 해당 사회의 사회문화적 영향력에서 벗어날 수 없다(Sriramesh, 2009). 따라서 해당 사회의 사회문화적 특성을 반영한 조직-공중 관

계성 연구가 지속해서 이루어질 필요가 있다.

두 번째는 조직 - 공중 관계 유형에 따른 구성 차원과 측정 도구의 특성 문제이다. 이는 public relations 영역의 여러 조직 유형 고려의 필요성을 제기한다. public relations 영역에는 public relations가 가장 적극적으로 활용되는 기업 영역뿐 아니라 정부 및 공공 기관, 비영리 조직 등 다양한 조직 유형이 존재한다. 하지만 국내 public relations학 연구의 흐름을 살펴보면, 조직 - 공중 관계성 연구 전반이 주로 기업과 공중을 연구 대상으로 설정하고 있다. 이에 대해 조삼섭(Jo, 2006)은 각 조직 - 공중의 특성에 맞는 조직 - 공중 관계성 차원의 검증은 향후 관련 연구에서 다루어져야 하는 영역이라고 주장하였다. 예를 들어 대학 - 학생 간 조직 - 공중 관계로 모든 조직 - 공중 간 관계를 일반화하기에는 무리가 있기 때문이다. 이와 유사한 맥락에서 문빛과 이유나(Moon & Rhee, 2011)는 조직에 대한 공중의 인식이나 행동이 조직 유형(예 : 기업, 정부나 공공 기관, 비영리 조직 등)에 따라 다른 형태로 나타날 수 있다고 하였다. 따라서 public relations가 적용되는 다양한 영역을 고려하여, 여러 유형의 조직과 공중을 대상으로 한 연구를 통해 조직 - 공중 관계 구성 차원과 측정 도구의 신뢰도와 타당도를 확보할 필요가 있다.

한편 이는 조직 - 공중 관계성의 구성 차원의 인과 관계와도 연결되는 문제로, public relations 실무에서도 public relations의 역할이나 전략 수립에 실질적인 도움이 될 수 있다. 예를 들어 최소한의 상품에 관한 만족이 있어야 소비자는 그 기업에 대한 신뢰가 형성된다. 하지만 이것이 정부 기관이

나 비영리 기관 등에도 반드시 동일하게 적용되는 것은 아니다. 다시 말해 각 조직의 유형에 따라 조직 - 공중 관계성 구성 차원의 중요도나 타당한 측정 항목, 상호 간 인과관계는 달라질 수 있다는 것이다.

세 번째는 구성 차원과 측정 도구 개발의 신뢰도와 타당도의 문제이다. 앞서 제시한 김형석과 이현우(Kim & Lee, 2008)와 조(Jo, 2006)의 연구를 살펴보면, 한국의 고유한 특성을 반영하고자 시도한 점에서는 연구 의의가 있으나, 방법론상 보완해야 할 부분이 유사하게 나타난다. 이는 측정 척도 개발의 절차, 표본 크기 등의 문제로, 향후 한국 사회에 더욱 적합한 측정 도구를 개발하기 위해서는 방법론상의 보완점을 구체적으로 살펴볼 필요가 있다. 김형석과 이현우(Kim & Lee, 2008) 연구의 경우, 한국의 고유한 특성을 반영하고자 한 이론적 배경이나 근거가 부족하였고, 고차 요인 분석을 통한 검증이 이루어지지 않았다. 또한, 표본의 수가 총 200여 명이고, 이를 다시 이해관계자 네 가지 유형으로 나누었는데, 척도 개발 연구로는 표본의 크기가 작다고 판단된다. 표본의 문제는 해당 연구의 연구자도 한계로 지적한바, 표본 확보의 문제는 연구 결과 해석으로 이어질 수 있어 중요하게 고려될 필요가 있다. 또한, 조(Jo, 2006)는 한국에서만 볼 수 있는 독특한 구조인 기업과 대리점 간의 관계를 연구하여 신뢰, 만족, 애착, 인맥을 연구 결과로 제시하였다. 인맥이라는 구성 차원을 통해 한국의 독특한 문화적 맥락을 반영한 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다. 그러나 해당 연구는 여러 유형의 조직 - 공중 관계 중에서 특정 기업과 대리점을 대상

으로 삼고 있어 일반화하기에 무리가 있고, 김형석과 이현우(Kim & Lee, 2008) 연구의 한계와 마찬가지로, 고차 요인 분석을 통한 검증의 절차가 이루어지지 않았고, 표본 크기의 보완도 필요하다. 이와 같은 선행 연구의 한계를 바탕으로 연구 절차와 검증 방식에 관한 보완과 개선의 필요성을 제기하고자 한다. 타당하고 신뢰할 수 있는 측정 도구 개발은 향후 조직-공중 관계를 측정하는 데 있어 필수적인 작업이기 때문이다. 이론적 탐색을 통해 타당하고 신뢰할 만한 측정 도구 개발을 위해 다단계의 절차를 거칠 필요가 있다(Spector, 1992). 또한, 개발된 측정 도구가 다양한 유형의 조직-공중 관계에서 검증될수록 타당성을 인정받을 수 있다(Lindenmann, 1999). 따라서 방법론적인 엄밀성을 기할 수 있는 연구 분석 설계과정이 필요하다. 일례로 조직-공중 관계 연구에서 가장 많이 적용되는 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 여섯 가지 구성 차원(신뢰, 헌신, 만족, 상호 통제, 공공 관계, 교환 관계)만 보더라도, 측정 도구 개발에 있어 타당도 검증에 상당 부분 한계가 있다. 측정 도구 개발 시, 이론 생성과 검증 과정으로써 다루어지는 탐색적 요인 분석과 확인적 요인 분석은 필수적인 과정이다(Yu, 2012). 하지만 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 척도 개발 단계를 살펴보면, 이들은 미국 메릴랜드대학에서 5개 조직(GE, NRA, Social Security, Microsoft, Red Cross)에 대한 공중의 태도를 측정하여 조직 간 평균 비교만을 통해 측정 도구를 개발하였을 뿐, 탐색적 요인 분석, 확인적 요인 분석과 같은 측정 도구 개발의 필수적인 단계를 거치지 않은 문제점이 존재한다. 또한,

후양(Huang, 1997, 2001a)의 연구에서도 유사한 한계점이 발견된다. 이전의 측정 도구 개발 연구와 비교하면 과학적인 측정 도구 개발 과정을 거쳤다고 평가받는 후양(Huang, 1997, 2001a)의 연구는 척도 정화의 과정을 거치기 위해 탐색적 요인 분석과 확인적 요인 분석을 하였다. 이를 통해 조직-공중 관계성의 측정 도구의 신뢰도와 타당도를 검증하였고, 결론적으로 다섯 가지 구성 차원(상호 통제성, 관계 만족, 관계 애착, 체면과 인정)을 제시하였다. 그러나 해당 연구는 대안 모델 비교를 통해 타당도를 확보하고자 하였으나 1차 요인 분석(first order factor analysis) 수준에 머물렀다. 이에 대해 박현순(Park, 2009)은 해당 연구에서 제시한 구성 차원이 조직-공중 관계성이라는 개념을 얼마만큼 설명해 주는지 검토하기 위해 고차 요인 분석(high-order factor analysis) 이루어져야 한다고 지적하였다. 이상의 검토를 통해 선행 연구에서 나타난 방법론상의 보완점이 반영된 구성 차원 개발이 필요하며, 이는 현실에서 적용가능 한 실질적인 구성 차원이 되기 위한 전제 조건이다.

한국형 정부-공중 관계 주요 구성 차원

본 연구는 public relations학의 관점에서 정부-공중 관계의 주요 구성 차원을 신뢰, 만족, 애착³⁾,

3) 조직-공중 관계의 주요 구성 차원인 commitment는 국내 public relations학 문헌에서 헌신, 충실성, 몰입, 유대감 등의 용어로 다양하게 번역되고 있다. 이처럼 하나의 개념을 여러 용어로 사용하는 것은 public relations학 연구에 개념적 혼란을 가져온다. 이와 관련하여 조삼섭(Jo, 2014)은 commitment를 “조직과 공중이 관계를 유지하고 지속하는 것이 가치가 있

상호 통제성으로 제안한다. 이 네 가지 구성 차원은 public relations학에서 가장 광범위하게 사용하는 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 척도 <PR Relationship Measurement Scale>과 후양(Huang, 2001a)의 척도 <OPRA, Organization-Public relationship Assessment>에 기초한 것으로, 신뢰, 만족, 애착, 상호 통제성은 여러 관계의 맥락에서도 모두 적용이 가능한 보편적인 특성이다(Huang, 1997). 또한, 이미 다수의 선행 연구에서 적용되어 신뢰도와 타당도가 검증되었기 때문에 본 연구의 목적에 부합하게 논리를 구성하는 데 적합하다고 판단하였다. 이에 본 연구에서는 조직-공중 관계의 상호성을 전제하되 연구 진행의 현실성을 고려하여 공중의 인식에 초점을 두고, 이를 “조직이 공중과 우호적 관계를 형성, 유지, 발전하기 위해 시행하는 활동에 관한 공중의 전반적인 인식”으로 정의하였다. 이론상으로 조직과 공중의 균형적인 상호 관계가 중요하지만, 실제 조직-공중

관계가 작동되는 현실에서는 조직에 대한 공중의 인식이 조직 평판이나 관계 판단을 좌우하기 때문이다(Kim, 2013).

① 신뢰(Trust)

신뢰(Trust)는 개인 간의 관계뿐 아니라 한 사회의 유지와 발전을 위해 중요한 요소 중 하나이다. 루시오(Ruscio, 1996)는 신뢰가 민주적인 정부 운영의 핵심 과제이자 정책 형성과 집행에 큰 영향을 미치는 요소라고 하였다. 정부는 사회 공공 가치 실현을 위해 정책 결정 및 집행의 기능을 수행하며, 이 과정에서 공중의 적극적인 지지와 동의를 얻고자 한다(Park, 2015). 만약 정부가 공중의 지지와 동의를 구하지 못 한다면, 이는 정부의 행정과 정책에 문제가 있을 뿐 아니라 정부가 공중으로부터 신뢰 받지 못함을 의미한다(Park & Lee, 2012). 따라서 public relations학의 조직-공중 관계성 관리에서 강조한 신뢰의 차원을 바탕으로, 정부와 공중의 관계를 접근하고 논의하는 것이 필요하다.

Public relations학의 관점에서 신뢰는 관계의 질적 측면을 설명하는 중요한 요소이며, 조직과 공중이 상대에 대해 가진 확신의 정도와 개방 정도를 내포한다(Hon & Grunig, 1999). 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)은 신뢰는 여러 하위 개념으로 구성된 복합 개념이라 설명하면서, 신뢰의 하위 차원으로 진실성(integrity), 일관성(dependability), 전문성(competence)을 제시하였다. 진실성은 “조직의 공정함과 정당함의 정도”를 의미하며, 일관성은 “조직의 말과 행동이 일치하는 정도”를 의미한다. 전문성은 “한 조직이 말한 것을 실행에 옮길 능력이

다고 믿는 정도”라고 설명하면서, commitment를 애착으로 번역할 것을 제안하였다. 이는 commitment의 세부적 차원인 정서적 차원과 행위적 차원이 애착에 가깝다고 판단 한 것으로, 실제 commitment와 관련된 측정 문항을 검토하여 보면 관계의 유지, 유대감 형성, 관계 유지를 위한 노력의 가치 등의 정서적 차원과 행위적 차원이 포함된 문항을 확인할 수 있다. 한편 <국립국어원 표준국어대사전>에서 헌신, 몰입, 충실의 정의를 살펴보면, 헌신은 “몸과 마음을 바쳐 있는 힘을 다함”, 몰입은 “깊이 파고들거나 빠짐”, 충실은 “충직하고 성실함”으로 정의된다. 이와 같은 정의는 조직-공중 관계의 맥락에서 관계의 상호성이나 관계의 유지 의도나 지속적인 유대감과 같은 의미가 나타나지 않아서, commitment에 관한 용어의 전달에 어려움이 존재한다. 이상의 의미를 바탕으로 본 연구에서는 commitment를 애착이라고 번역한다.

있는지의 정도”를 나타낸다. 이처럼 신뢰는 능력도 중요하지만 특정 사안을 공정하고 정당하게 다룰 것이라는 믿음도 포함하기 때문에, 신뢰는 인지, 감정, 행동의 측면을 모두 포함한다(Lewis & Weigert, 1985). 한 사회에서 신뢰가 형성된다는 것은 이러한 여러 측면의 요소가 복합적으로 작용하는 것으로 해석할 수 있다(Kim, 2008).

본 연구에서는 신뢰를 사회의 제도나 구조에 대한 신뢰로서 접근하고자 하며, 신뢰를 세 가지 하부 차원으로 세분화하여 측정하고자 한다. 공공 영역에서 해당 조직의 공정함이나 언행일치의 정도, 그리고 실행 능력이 조직과 공중의 관계에 영향을 미칠 수 있어서 구체적으로 나누어 살펴볼 필요가 있다. 또한, 신뢰의 세 가지 차원의 경우, 리더십과도 연결될 수 있는 개념으로 본 연구에서 반영하고자 하는 중앙 집권적 권력 중심의 사회문화, 낮은 정부 신뢰의 측면을 설명하는 데도 적합할 것으로 판단한다. 따라서 본 연구에서는 선행 연구를 통해 가장 포괄적인 것으로 제시되는 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 신뢰의 세 가지 차원으로 측정 문항을 구성하고, 이를 “정부와 관계 속에서 상대에게 마음을 열고 확신하는 정도와 신임하는 정도”로 개념화하였다.

② 애착(Commitment)

애착은 조직과 공중이 상대에 대해 관계를 지속하는 것이 가치가 있다 믿는 정도를 의미한다(Jo, 2014). 즉, 애착은 공중이 조직과 관계를 계속 유지하고 싶어 하는지를 파악하는 데 도움을 주는 개념이며, 정서적이고 감정적인 차원의 접근으로 볼

수 있는 요소이다. 이러한 애착은 관계 마케팅에서 신뢰와 더불어 핵심 구성 차원의 하나이며(Morgan & Hunt, 1994), 긍정적인 관계의 최종적인 결과물로 볼 수 있다. 예컨대 애착 정도가 높으면 장기간 우호적인 관계가 유지될 가능성이 크다(Moon & Rhee, 2011). 이러한 애착은 조직과 공중의 관계에 있어 감정의 차원에서 중요하게 다루어질 수 있다. 유사한 맥락에서 머스캣(Muskat, 2014)은 감정(emotion)을 조직-공중 관계의 새로운 요인으로 제안하였고, 연구 결과 감정은 정부와 공중 관계에 영향을 미쳤고, 특히 부정적인 감정이 관계의 질에 큰 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서는 애착을 측정하기 위해 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999), 후양(Huang, 2001a)이 제안한 측정 문항을 중심으로 사용하고자 하며, 이를 “관계를 유지하고 증진하기 위해 애쓸만한 가치가 있다고 믿고 느끼는 정도”라고 개념화하였다.

③ 만족(Satisfaction)

만족은 “관계에 대한 긍정적인 기대가 충족되어, 상대와의 관계를 호의적으로 느끼는 정도”(Grunig & Huang, 2000; Hon & Grunig, 1999)를 의미한다. 스태포드와 카나리(Stafford & Canary, 1991)는 사회적 교환의 관점에서 “만족스러운 관계는 보상의 분배가 동등하고, 관계적 보상이 투자비용보다 많을 때” 만족이 이루어질 수 있다고 보았다. 이와 같은 만족의 정도를 파악하는 것은 상대와의 관계를 장기간 유지하는 촉진제가 될 수 있다(Huang, 1997; Ganesan, 1994). 이와 같은 만족은 종종 신뢰와 비슷한 개념으로 인식되는데, 이에 대해 그루닉과

후양(Grunig & Huang, 2000), 후양(Huang, 2001a)은 만족은 애정과 감정을 포괄하는 정서적 차원으로 볼 수 있고, 이에 반해 신뢰나 상호 통제성은 인지적 차원으로 볼 수 있다고 하였다. 또한, 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 척도를 검증한 조삼섭(Jo, 2006)은 확인적 요인 분석을 시행한 결과, 신뢰와 만족을 비슷한 개념으로 설명하는 5요인 모델보다 신뢰와 만족을 분리한 6요인 모델이 모델 적합도 지수에서 만족스러운 결과를 보여주고, 더 많은 설명력을 가지고 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서도 신뢰와 만족을 분리하여 측정하고자 한다.

만족은 신뢰와 함께 향후 관계 예측의 중요 변수로 이 중요성은 공공 영역에서도 나타난다. 예를 들어 정책에 대한 만족도는 정부 신뢰를 결정짓는 중요한 요인이며(Kaase, 1999), 정부 정책에 대한 만족이 정부 신뢰에 긍정적인 영향을 준다는 연구 결과는 다수의 연구에서 확인된 바 있다(예: Park, 2006; Hetherington, 1998; Huang, 2001a; Kaase, 1999 등).

본 연구에서 만족은 공공 영역에서 정책 및 활동, 정부와 관계 등에 관한 전반적인 만족을 다루고자 하며, 이는 조직이 주는 심리적 만족으로 볼 수 있다. 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999), 후양(Huang, 2001a)이 제안한 측정 문항을 중심으로 문항을 구성하고, 이를 “관계에 관한 긍정적 기대가 강화되어 상대를 향해 우호적인 감정을 느끼는 정도”로 개념화하였다.

④ 상호 통제성(Control mutuality)

상호 통제성은 “상대에게 영향을 미칠 수 있는 정당한 힘을 가진 정도”를 의미한다(Hon & Grunig, 1999; Huang, 2001). 다른 말로 하면, 상호 통제성은 관계의 인지적인 차원으로, 조직과 공중 간에 힘을 서로가 어떻게 인식하고 있는가를 의미한다(Han, 2000). 후양(Huang, 2001)은 상호 통제성이 관계 형성에서 가장 큰 영향력을 행사하는 요인이며, 이는 관계에 관한 평가인 신뢰, 애착, 만족에 영향을 미친다고 하였다. 하지만 현실에서 모두가 동일한 크기의 힘을 가지고 있지 않다. 상호 간의 힘의 불균형에 대해 그루닉과 후양(Grunig & Huang, 2000)은 조직과 공중이 상호 간의 통제권에 대해 수용하면, 관계는 안정적으로 지속할 수 있다고 하였다. 이는 조직의 의사 결정과 관련하여 공중의 효능감 반응을 의미한다(Park, 2009). 예컨대 조직에서 의사 결정 시, 최고 의사 결정 집단에서 구성원 의견을 반영하는 정도에 따라 구성원의 조직 만족도가 달라질 것이다. 즉, 힘의 불균형이 존재하는 현실 속에서도 상호 간에 어느 정도 영향력을 행사할 때, 상호 통제성이 작동되고, 관계가 형성되는 것이다. 이는 이후 관계에 만족하고, 지속할 것인가를 결정하는 데도 영향을 미치는 중요한 요인이 될 것이다. 최근 매체 환경의 변화는 조직과 공중 관계의 상호 통제성에 주목해야 할 필요성을 제기한다. 전통적으로 매스커뮤니케이션의 효과라 여겨 왔던 의제 설정과 여론 형성이 소셜 미디어 환경에서 역할 전이가 일어나기 때문이다. 즉, 소셜 미디어 이용의 보편화로 인해 공중은 적극적으로 자신의 의견을 개진하고, 온라인상의 사회적 네트

워크가 사회적 상호작용을 증가시키면서, 여론과 의 제 형성 및 확산에 기여하고 있는 것이다(Narang, 2009).

본 연구에서는 정부의 정책 결정이나 실행 과정에서 공중이 ‘영향력을 얼마나 행사할 수 있는가?’ 혹은 ‘의견이 얼마나 반영될 수 있는가?’를 인식하고 평가하는 정도로 개념화하여, 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999), 후양(Huang, 2001)의 측정 척도를 중심으로 문항을 구성하였다.

연구문제

본 연구의 목적은 한국의 사회문화적 맥락을 반영한 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 도구를 개발하는 것이다. 이를 위해 정부-공중 관계를 “정부가 공중과 우호적 관계를 형성, 유지, 발전하기 위해 시행하는 활동에 관한 공중의 전반적인 인식”으로 정의한다. 연구문제는 다음과 같이 설정하였다.

- 연구문제 1: 신뢰도와 타당도를 갖춘 한국형 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 문항은 무엇인가?

연구 방법

연구 진행 절차

본 연구는 광고, 마케팅, public relations 등의 영역에서 일반적인 기준으로 적용되고 있는 처칠(Churchill, 1979)과 드벨리스(DeVellis, 2003)

의 척도 개발 절차를 기반으로 연구의 각 단계를 순차적으로 진행하고자 하였다. 더불어 조직-공중 관계성 척도 개발의 선행 연구(Hon & Grunig, 1999; Huang, 2001a; Jo, 2006; Kim, 2001; Park, 2009)에서 제시한 제언을 분석한 후, 조직-공중 관계성 구성 차원 탐색 및 측정 도구 개발 과정을 구조화하고자 하였다. 이와 같은 척도 개발 절차에 기초하여 본 연구의 진행 절차는 크게 여섯 단계로 진행되었다. 이를 구체적으로 살펴보면, 문헌 연구를 통해 주요 개념 틀 및 구성 차원을 정리하였고, 일반인 인터뷰와 개방형 설문을 진행하여 예비 문항을 구성하였다. 이를 토대로 전문가 조사와 예비 조사를 거쳐 문항을 정제하여 본 조사를 시행하였다.

분석 방법

연구의 분석 방법은 본 연구의 절차에 따라 각 단계 자료의 특성에 맞게 선택하였다. 본 연구에서 사용된 주요 분석 방법은 타당도(Validity) 검증, 신뢰도(Reliability) 분석, 탐색적 요인 분석(EFA: Exploratory factor analysis), 확인적 요인 분석(CFA: Confirmatory factor analysis), 고차 요인 분석(high-order factor analysis), 구조방정식 모델(SEM: Structural Equation Modeling)이다. 이상의 분석은 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 분석을 시행하였다.

연구 대상 조직 및 표본 구성

본 연구는 행정 수반을 정점으로 하는 행정부로 한정하여, 박근혜 정부를 연구 대상 조직으로 설정하

였다. 척도 개발이라는 본 연구의 주요 목적을 수행하기 위해서는 응답자에게 단일 대상에 관한 인식과 평가를 진행하는 것이 적합할 것으로 판단하였다. 또한, 응답자의 회상에 의한 편향이나 왜곡을 방지하기 위해 연구가 진행되는 시점의 현 정부를 연구 대상 조직으로 설정하였다.

연구를 진행하기 위해 예비 조사와 본조사의 과정을 거쳤다. 예비 조사의 경우, 편의표본 추출(convenient sampling) 방식으로 조사 대상을 추출하였고, 예비 조사에 참여한 응답자는 총 175명으로 20대에서 50대까지 성인 남녀로 구성되었다. 또한, 본조사의 경우, <주민등록별 인구 통계(2015. 9. 1. 기준)>에 따라 할당표본 추출(quota sampling) 방식을 사용하여 국내 인구 통계 특성에 맞게 선정하여 표본이 모집단의 특성을 반영할 수 있도록 하였다. 본 조사에는 총 891명의 응답자가 참여하였다.

연구 결과

기초 분석 결과

조사 대상자의 인구통계학적 특성

본 연구를 위해 2015년 10월 16일부터 20일까지 국내 온라인 조사 회사를 통해 온라인 설문 조사를 진행하였다. 본 조사는 할당표본 추출(quota sampling)을 사용하여 국내 인구통계학적 특성에 맞게 표본을 선정하여 모집단의 특성을 반영할 수 있도록 하였다. 할당표본 추출법을 사용하기 위해 <주민등록별 인구 통계(2015. 9. 1. 기준)>에 기초하여 표본 수를 800명으로 구성하였으나, 오버 샘플까지

포함하여 본 조사에 891명이 참여하였다. 회수된 설문 검토 결과, 무응답이나 일관성을 크게 저해하는 설문이 발견되지 않아 설문 전량을 분석에 사용하였다.

응답자의 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 거주 지역, 직업, 학력, 정치 성향으로 구분되었다. 조사 결과, 남성 455명(51.1%), 여성 436명(48.9%)이 설문에 참여하였고, 표본이 모집단 특성을 반영하고자 국내 인구 통계 특성에 맞게 연령대 비율을 설정하여 20대에서 50대가 설문에 참여하였다. 응답자는 20대 189명(21.2%), 30대 215명(24.1%), 40대 249명(27.9%), 50대 238명(26.7%)이었으며, 응답자의 직업은 일반사무직 264명(29.6%), 주부 128명(14.1%), 학생 99명(11.1%), 전문직 96명(10.8%), 자영업 84명(9.4%) 등 다양한 직업군으로 나타났으며, 학력은 응답자의 절반 이상(69.5%)이 대학교 재학 및 졸업이라고 응답하였다. 정치 성향의 경우, 본 연구가 정부를 연구 대상으로 설정하고 있어 응답자의 정치적 성향이 정부에 관한 평소 인식이나 평가에 영향을 미칠 수 있다고 판단하여 응답자 기본 정보에 포함시켰다. 정치 성향은 보수 161명(18.1%), 중도 549명(61.6%), 진보 181명(20.3%)으로, 보수와 진보의 반대 성향의 응답자가 비슷한 규모로 설문에 참여하였다.

문항 분석 및 정규성 분석

척도 개발이라는 본 연구 목적에 충실하기 위해 평균과 표준 편차, 문항 상관관계에 기초하여 문항 분석을 실시하였다. 먼저 빈도 분석을 실시하여 각 항목의 평균과 표준 편차를 살펴보았다. 그 결과 본 조

사에 사용한 전체 문항 평균은 3.34($SD = 1.470$)로 나타났고, 평균값이 극단적인 값을 갖거나 표준편차가 지나치게 낮은 문항은 없는 것으로 나타났다. 빈도 분석의 주요 결과를 살펴보면, 대체적으로 조사에 참여한 응답자들은 정부에 대해 부정적으로 인식하는 경향이 컸던 반면에 우리 사회의 집단 의식의 경우 평균값이 높게 측정되었다. 또한, 앞서 기술한 바와 같이 본 연구의 대상이 정부이기 때문에, 응답자의 평소 정치적 성향이 정부에 관한 인식이나 평가에 영향을 미칠 수 있다고 판단하여 응답자 기본 정보에 정치 성향을 질문하였다. 그 결과, 응답자 891명 중 보수 161명, 중도 549명, 진보 181명으로, 정치 성향이 반대인 보수와 진보의 응답자가 비슷한 규모로 설문에 참여하였다. 이들의 응답 결과를 분석하여 보면, 전체 평균이 3.34($SD = 1.470$)인데, 보수 성향의 응답자 평균은 3.99 ($SD = 1.473$), 중도 성향은 3.29($SD = 1.385$), 진보 성향은 2.93($SD = 1.478$)로 나타났다. 정부에 관한 평소 인식과 평가를 질문하였기 때문에 응답자 본인의 정치 성향과 연구 대상으로 설정한 박근혜 정부의 정치 성향이 일치할수록 보다 긍정적인 결과를 보여 준다.

또한, 각 문항과 전체 문항 간의 상관관계를 살펴 보았다. 상관 분석에서 상관 계수(corrected item-total correlation)가 .30 미만인 문항은 척도 내에서 기여도가 낮은 것으로 평가되어 삭제되어야 한다(Field, 2005). 분석 결과 본 연구에서는 상관 계수가 .30보다 낮은 문항은 없는 것으로 나타났다.

다음으로 각 구성 개념에 해당하는 측정 항목에 관한 자료의 정규 분포성을 알아보기 위해 먼저 기

술통계량에서 왜도와 첨도 값을 검토하였다. 클라인(Kline, 2004)이 제안한 바와 같이 왜도 지표의 절댓값 3 이하, 첨도 지표의 절댓값 7 이하를 정규성의 기준으로 살펴본 결과, 기준에서 크게 벗어나는 문항은 나타나지 않았다. 다음으로 콜모고로프-스미르노프 검정(Kolmogorov-Smirnov test: K-S)을 통해 정규성에 관해 살펴본 결과, 모든 측정 지표가 정규 분포를 가지고 있는 것으로 나타나 탐색적 요인 분석을 시행하기에 무리가 없다고 판단하였다.

〈연구문제 1〉의 연구 결과

〈연구문제 1〉은 한국형 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 문항을 탐색하고 도출하는 것이다. 이를 위해 〈Table 1〉과 같이 한국형 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 문항 개발 단계를 진행하였다.

문헌 연구 및 일반인 인터뷰

본 연구는 크게 두 가지 축으로 문헌 연구를 진행하였다. 하나는 public relations학에서 조직-공중 관계에 관한 것이고, 또 다른 하나는 한국의 사회문화적 맥락에 관한 것이다.

먼저 조직-공중 관계의 경우, 기존의 조직-공중 관계성 문헌을 분석하였다. 이를 통해 신뢰, 만족, 애착, 상호통제성의 네 가지 요인이 선행 연구에서 가장 빈번하게 사용되고 있었고, 조직과 공중의 유형과 상관없이 보편적으로 적용 가능한 요인으로 판단하였다. 이에 본 연구는 측정 문항 풀을 구성함에 있어 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)이 개발한 측정 문항을 중심으로 하고, 연구자가 필

Table 1. Korean Government-Public Relationship Dimension and Measurement Scale Development Procedure

Step		Purpose	Analysis method	Object
step 1	• Literature review	Categorization of Core conceptual framework and major dimensions	Theoretical exploration and major dimensions Categorization	
	• Interview • Open-ended questionnaire	Development of preliminary measurement items	Development of preliminary test item pool based on major dimension	• 7 participants • 10 participants
step 2 • Expert research	2-1	Verification of content validity	Proofreading by experts: preliminary measurement items proposed in step 1	4 experts
	2-2	Verification of face validity	Modifying blurred expressions and meanings of items	3 graduate students & 1 expert
step 3 • Pilot survey	3-1	Single dimension verification	Exploratory factor analysis	20s-50s
	3-2	Reliability test	Cronbach α	175 respondents
step 4 • Main survey	4-1	Model re-verification (1st CFA)	Exploratory Factor Analysis Reliability test	20s-50s 891 respondents
	4-2	Verification of construct validity (1st CFA)	1st Confirmatory Factor Analysis	
	4-3	Model re-verification (1st CFA)	Model fit by split-half method	
	4-4	Higher-order factor analysis (2nd CFA)	Confirmation of secondary structure in Korean Government-Public Relations	
	4-5	Model re-verification (2nd CFA)	Model fit by split-half method	
	4-6	Model re-verification (2nd CFA)	Comparing with alternative models	

요하다고 판단하는 추가적 문항을 조직 - 공중 관계 척도 관련 문헌(Huang, 2001a; Jo, 2006)을 참조하여, 본 연구의 맥락에 맞게 수정을 하였다. 또한, 해당 측정 문항이 다른 문화권 및 언어의 척도를 사용한 것이어서 응답자의 이해를 돕기 위해 영어 교육자 1인과 한국어 교육자 1인의 자문을 받아 적절한 번안 절차를 진행하였다.

두 번째로 한국의 사회문화적 맥락의 경우, 관련 문헌을 참조하여 맥락을 분석하고 그 특성을 범주화하였다. 한국인의 심리적 특성과 사회 심리적 기제에 관련된 선행 연구를 토대로 일상적 삶의 범주에서 바라본 개인적 층위의 특성과 사회적 차원에서 작동하는 특성을 구분하고자 하였다. ‘정(情), 우리성, 눈치, 심정(心情), 체면(體面), 의례성(儀

禮性), 핑계, 의리(義理)'와 같은 개념은 일상에서 작동할 수 있는 특성이지만, 이 중에서 한국 사회에서 사회적 관계나 행위로 확장되어 영향력을 행사하는 특성이 있다. 예를 들어 우리끼리의 동질성을 확인하고 집단을 형성하는 '우리성'이 '정과 의리'를 통해 견고해지는 것은 사회적 차원에서 집단주의, 연고주의와 일맥상통하는 개념이다. 문헌 연구를 통해 한국의 사회문화적 맥락을 탐색하고, 본 연구의 대상인 정부와 공중 관계에 부합하는 세 가지 특성으로 범주화하였다. 이는 우리성(집단주의, 연고주의, 이념적 우리성), 중앙 집권적 권력 중심 문화(지도자 추종주의, 권위주의, 관료주의), 정부 신뢰(대통령 리더십, 정책 지지)이다.

이상의 문헌 연구를 통해서 범주화한 특성과 내용을 중심으로 2015년 8월 7일부터 10일까지 일반인을 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 30대와 40대 남녀 7명(대학원생 1명, 직장인 6명)을 대상으로 진행되었다. 비구조화된 질문지를 이용하여 연구의 핵심 키워드를 중심으로 자연스럽게 대화를 유도하며 진행하였고, 평균적으로 50분 가량 소요되었다. 인터뷰를 통해 평소 정부에 관한 인식이 어떠한지를 물어보았고, 문헌 연구에서 도출한 한국의 사회문화적 특성이 실제 일상에서 어떻게 작동한다고 느끼고 있는지, 정부가 공중과 커뮤니케이션하기 위해서는 어떠한 요소들이 전제되어야 한다고 생각하는지 등에 대해 질문하였다.

이와 더불어 인터뷰에서 부족한 점을 보완하기 위해 2015년 9월 10일부터 13일까지 30대와 40대 남녀 10명에게 개방형 설문을 실시하였다. 개방형 설문은 보다 구체적인 설명과 가이드라인을 제시

하여, 응답자에게 한국의 사회문화 특성과 정부와 관계 및 커뮤니케이션에 관해 작성을 요청하였다. 이는 인터뷰 과정에서 대부분의 응답자들이 public relations를 언론 홍보로 인식하는 경향이 있어, 본 연구의 목적을 설명하는 데 인터뷰의 많은 시간이 할애되면서 예상보다 인터뷰가 진척되지 못한 부분을 보완하기 위함이다.

이상의 과정을 통해 도출된 문항 중 표현이 모호하거나 중복된 의미가 있는 문항은 제거하여, 기존의 조직 - 공중 관계(신뢰, 만족, 애착, 상호 통제) 31문항, 한국 사회문화적 특성 문항(집단주의, 연고주의, 이념적 우리성, 지도자 추종주의, 권위주의, 관료주의, 정부 신뢰, 대통령 리더십 등) 61문항으로 축소하였다. 이상의 측정 문항은 전문가 조사를 위해 설문지로 제작하였다.

전문가 조사

2015년 10월 9일부터 13일까지 전문가 네 명을 대상으로 문헌 연구와 인터뷰, 개방형 설문지를 통해 구성된 예비 문항을 검토하였다. 전문가는 public relations학자 3명과 언론학자 1명으로 구성하였으며, 이들은 예비 문항을 검토하여 “적절”, “부적절”, “수정 필요”, “중복”의 네 가지로 평가하였다. 부적절하다고 공통적으로 지적한 문항은 삭제 처리하였고, 이견이 있었던 일부 문항은 연구자와 토의를 통해 삭제 여부를 결정하였다. 대체적으로 전문가 네 명의 의견에 큰 차이가 없어 문항을 축소는 데 어려움은 없었다. 전문가 검토 결과, 기존의 조직 - 공중 관계 문항은 22개 문항, 한국 사회문화적 특성 문항은 50개 문항으로 축소하였다.

전문가들을 통해 예비 문항을 정제한 후, 홍보광고학 전공 박사과정생과 석사과정생 3인, 한국어 교육자 1인이 참여하여 응답자가 문항을 쉽게 이해할 수 있도록 수정 및 보완 작업을 실시하였다. 이상의 과정을 통해 정제된 측정 문항으로 예비 조사 설문지를 제작하였다.

예비 조사

이상의 과정을 거쳐 예비 조사를 위한 설문지를 작성하였다. 예비 조사를 위한 설문지는 기존의 조직-관계의 22개 문항과 한국 사회문화적 특징을 담은 50개의 문항으로 구성하였다. 설문 문항 응답 방식은 응답자가 문항 내용에 동의하는 정도를 리커트 척도(7점)에 표시하도록 하였다.

예비 조사 설문지는 포털 사이트에서 제공하는 온라인 서베이 툴을 활용하여 제작하였고, 2015년 10월 14일부터 15일, 이틀간 진행되었다. 예비 조사에는 총 175명이 참여하였고, 응답자의 성별은 남성 61명, 여성 114명, 응답자의 연령대는 20대에서 50대로 분포하였으며 20대(87명), 30대(76명)가 대다수였고, 직업은 직장인, 학생, 기타 순으로 나타났다.

문항을 보다 축소하기 위한 목적으로 예비 조사를 실시하였다. 이를 위해 수집한 데이터를 가지고 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석을 진행하였다. 탐색적 요인 분석에서 요인 추출 방법은 주성분 분석을 이용하였고, 요인 회전은 직교회전의 대표적인 방법인 베리맥스 회전(Varimax Rotation) 방식을 이용하였다. 탐색적 요인 분석은 해석 가능한 요인을 도출하기 위해 요인 삭제 기준을 두고, 일련의

과정을 반복적으로 시행한다. 이를 위해 본 연구에서는 KMO, Bartlett의 단위 행렬 검정, 요인 부하량, 교차 적재치, 공통성에 관한 기준을 두고 분석 자료를 검토하였다. 먼저 전체 상관관계 행렬이 요인 분석에 적합한지를 나타내는 지표인 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)를 통해 표본 적절성 여부를 판단하였고, 그 값이 .5보다 크면 자료가 요인 분석에 적합하다고 보았다(Lee & Lim, 2015). 상관관계 행렬상 모든 상관관계 값의 전반적 유의성을 나타내는 Bartlett의 단위 행렬 검정도 확인하였다. 그리고 요인 부하량은 ± 0.6 이하, 교차 적재치 .4 이상, 공통성 .5 이하를 삭제의 기준으로 삭제하고, 차원을 축소하는 과정을 반복하였다. 이 과정을 거친 후, 요인 내 항목의 신뢰도를 측정하기 위해 신뢰도 분석을 시행하였다.

탐색적 요인 분석을 설정한 기준에 맞추어 반복한 결과, 기존 조직-공중 관계 문항은 13문항, 한국 사회 사회문화 특성 문항은 11문항으로 축소되었다. 추출된 요인별 신뢰도 분석을 진행한 결과, 기존 조직-공중 관계 문항에서 4문항(애착 2문항, 상호통제 1문항, 신뢰 1문항), 한국 사회 사회문화 특성 문항에서 2문항(연고주의 2문항)의 Cronbach's α 계수가 .7 미만이고, 각 요인이 2문항씩 묶여 있어 신뢰도 모형 가정에 위배되어 삭제하였다.

이상의 탐색적 요인 분석 결과, 예비 조사에서 기존 조직-공중 관계 문항은 9문항, 한국 사회 사회문화 특성 문항 9문항이 추출되었다.

예비 조사를 분석한 결과, 예비 문항에 비해 문항 수가 대폭 축소되었다. 이는 예비 조사 데이터를 분석하는 과정에서, 그 기준을 매우 엄격히 한 결과

이다. 척도 개발 선행 연구를 살펴보면, 보통 요인 부하량 값을 $\pm .30 \sim .60$ 의 기준으로 하여 요인 분석을 실행한다(Kang, 2013). 분석을 시행하는 과정에서 초기 문항 수가 많고 기준을 높여도 설명 변량에 변화가 없을 경우, 더욱 보수적인 기준을 적용하여 문항을 축소하고 정제한다(Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Nunnally & Bernstein, 1994; Kim & Han, 2006 재인용). 또한, 척도 개발 선행 연구에서는 측정 항목 표본 개발 시 문항 수가 많아지면 응답 편향(response bias)을 유발할 가능성이 있다고 제안한 바 있다(Nunnally & Bernstein, 1994; Ha, 2011 재인용). 이와 같은 선행 연구의 권고를 반영하여 본 연구에서는 $\pm .60$ 의 기준을 설정하여 문항을 축소하고 정제하였다. 논리적으로 적합한 문항 축소를 위해 여러 기준을 적용하여 분석해 본 결과, 요인 부하량은 $\pm .60$ 의 기준으로 하였을 때가 가장 적합하였기 때문이다. 특히 본 연구가 탐색적 성격을 가지고 있으며, 일반인을 대상으로 문항을 개발하는 과정을 거쳤기 때문에 보다 양질의 문항 선별을 위해 엄격한 기준을 적용하는 것이 합리적이다. 또한, 이러한 과정이 해당 개념을 척도화하기에 좋은 문항을 선정하는데 적합할 것으로 판단하였다. 이는 사회적 선망 편향(social desirability bias)을 최소화하기 위해서이다. 사람들은 설문 조사나 여론 조사에서 타인에게 좋은 인상을 주기 위해 사회적으로 인정받을 수 있는 방향으로 대답하려는 경향이 있는데(Kang, 2013), 예비 조사에서 이러한 경향을 유도하는 문항이 다수 있었다. “인맥을 활용하면 민원이 빨리 해결 된다”, “공적제도보다는 개인 간 사적 연결망

이 사회생활에 더 도움이 된다”, “나의 모교에서 대통령이나 장관과 같은 사회적 지위가 높은 사람이 나오는 것이 자랑스럽다”, “정부 주요 관직에 대통령과 같은 지역 출신이나 동문이 기용되는 것은 당연하다” 등 연고주의를 설명하는 문항이 그 예이다. 문항 개발에 일반인이 참여하였기 때문에 전문가 조사를 통해 사회적 선망 편향을 유도할 수 있는 문항을 삭제 처리하였다. 그러나 본 연구가 의도하였던 연고주의나 집단주의와 같은 우리성을 알아보기 위해 설문에 포함했던 일부 문항으로 인해 예비 조사 결과 분석에 어려움이 있어 더욱 보수적인 기준으로 문항을 축소하였다. 이와 같은 이유에서 예비 조사 결과 분석 시 엄격한 기준을 적용하였고, 예비 조사 결과를 토대로 본 조사 설문지를 제작하였다.

본 조사

① 요인 구조의 탐색

전문가 조사, 예비 조사를 거쳐 축약된 기존 조직-공중 관계성과 한국의 사회문화적 특성 문항 18개의 요인 구조를 탐색하기 위해 1차 탐색적 요인 분석을 실시하였다.

1차 탐색적 요인 분석을 실시하기 위해 기존 조직-공중 관계성과 한국의 사회문화적 특성 18개 문항을 모두 투여하여 요인 구조를 탐색하였다. 요인 구조 탐색의 절차와 기준은 예비 조사 분석과 동일한 방식을 취하였다. 즉, 주성분 분석으로 요인을 추출하고, 요인 부하량의 단순화를 위해 직교 회전 방식(varimax)을 채택하였다. 또한, 요인 추출 시 요인 수 결정은 고유값(eigenvalue) 1.0 이상

으로 하였으나, 연구자 판단에 따라 요인 수를 지정하는 방식을 취하기도 하였다. 최종적으로 해석 가능한 요인을 도출하기 위해 요인 삭제 기준을 두고, 일련의 과정을 반복적으로 시행하였다.

수집된 자료가 요인 분석에 적합한지를 검증하기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett 구형성 검정을 실시하였다. KMO가 .5보다 크고, Bartlett 구형성 검정 $p < .05$ 이면 자료가 요인 분석에 적합하다고 판단하였다. 또한, 요인 부하량은 $\pm .6$ 이하, 공통성 .5 이하를 삭제의 기준으로 설정하였고, 교차 적재치는 그 수치가 지나치게 높은 경우, 연구자의 판단에 의해 삭제 여부를 결정하였다.

1차 탐색적 요인 분석을 시행한 결과, 두 개의 요인 구조가 나타났다. 요인 1은 기존 조직 - 공중 관계성 문항과 한국의 사회문화적 특성 중 정부의 전문성·윤리성의 문항으로 구성되었고, 요인 2는 한국의 사회문화적 특징 중 집단주의로 구성되었다.

이와 같은 결과는 탐색적 요인 분석이 상관계수가 높은 문항끼리 합치는 기본 원리에 의한 것이다. 기존 조직 - 공중 관계성 문항과 정부의 전문성·윤리성 문항의 상관관계가 높았다는 것은 문항의 의미와 속성이 유사하였다는 것을 의미한다. 다시 말해 기존 조직 - 공중 관계성 문항인 신뢰, 만족, 애착의 문항과 정부의 전문성과 윤리성의 문항이 분리되지 않고 하나의 요인으로 도출된 것은 이 문항들이 어떤 상위 개념의 하위 요소가 될 수도 있다는 것이다. 그러나 선행 연구에 근거하여 한국형 정부 - 공중 관계를 보다 구체적으로 설명하고, 전략적 커뮤니케이션 수립에 시사점을 주기 위해 앞서 도출된 두 개의 요인을 세부적으로 살펴볼 필요가

있다고 판단하였다.

이에 요인 수를 3으로 지정하고 2차 탐색적 요인 분석을 다시 실시하였다. 이처럼 요인 분석에서 요인 수를 결정할 때, 보다 합리적인 결정을 내리기 위해서 한 가지 방식을 사용하기보다는 여러 방식을 이용하여 반복적으로 분석을 시행하는 것이 일반적이다(Lee, 2000).

2차 탐색적 요인 분석의 결과를 살펴보면, Kaiser - Meyer-Olkin(KMO) 값은 .966으로 매우 높게 나타나 요인 분석의 타당성이 높게 나타났다. KMO 수치는 요인 분석 적합성을 판단하는 수치로 1에 가까울수록 표본이 요인 분석에 적합하다는 것을 의미하기 때문이다. Bartlett 구형성 검정의 경우, Bartlett의 검정치는 18406.114($df = 153$)이며, 유의 확률이 .000으로 나타나 요인 분석이 통계적으로 적절히 수행되고 있음을 보여 주었다. 다음으로 추출된 요인들에 의해 설명되는 비율인 공통성을 점검하였다. 공통성이 낮은 변수는 요인 분석에서 제외하는 것이 좋은데(Song, 2013), 분석 결과 공통성은 모두 .5 이상으로 나타나 분석을 진행하는 데 문제가 없었다.

한국형 정부 - 공중 관계의 18개 측정 문항은 전체 설명 변량의 80.69%를 설명하는 것으로 나타났다. 이는 사회과학에서 제시하는 60% 내외의 변량 기준을 충족하고 있다 할 수 있다. 한국형 정부 - 공중 관계의 첫 번째 요인은 7문항으로 구성되었고 설명 변량이 34.24%를 차지하였다. 두 번째 요인은 8문항으로 구성되었고, 설명 변량이 33.80%였다. 마지막으로 세 번째 요인은 3문항으로 구성되었고, 12.65%의 설명 변량을 보였다.

요인별로 구성된 측정 문항을 검토한 결과, 요인 1은 정부의 전문성, 윤리성과 관련 문항으로 대부분 구성되었다. 다음 단계에서 확인적 요인 분석을 진행하기 위해 이론 구조에 맞지 않게 적재되고, 요인1과 요인 2에 거의 동일한 수준으로 적재되어 있는 1문항을 삭제하였다. 이와 유사한 이유로 요인 2에서도 기존의 조직-공중 관계성 문항 중 2문항을 삭제 처리하였다. 확인적 요인 분석은 이론 검증 과정으로 요인 모형이 이론적 근거에 합당해야 하기

때문이다(Yu, 2012).

이상의 과정을 거쳐 15개 문항으로 다시 축소하여, 요인 수를 3으로 지정하여 3차 탐색적 요인 분석을 실시하였다.

3차 탐색적 요인 분석 결과, KMO 값은 .956으로 매우 높게 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 유의 확률은 .000으로서 요인 분석을 하기에 적합한 조건을 갖추고 있었다. 공통성도 .639~.877의 수치를 보여 분석을 진행하는 데 문제가 없는 것

Table 2. Exploratory Factor Analysis of Korean Government-Public Relationship

(*n* = 891)

variable name				
		1	2	3
Factor 1	presidential capacity	.841		
	expertise in current issue	.812		
	morality	.806		
	policy transparency	.776		
	fairness in policy implementation	.770		
	problem-solving capacity	.748		
Factor 2	maintenance of relations		.833	
	reflection of opinion		.811	
	consideration of position		.797	
	interaction		.791	
	fulfillment of a promise		.708	
	impartial treatment		.682	
Factor 3	collective unity			.906
	amicable relationship			.889
	a collective sense of belonging			.798
Eigen Value		5.17	4.7	2.27
% of Variance		34.46	31.3	15.16
Cumulative %		34.46	65.76	80.930

으로 나타났다.

한국형 정부-공중 관계의 15개 측정 문항은 전체 설명 변량의 80.93%를 설명하는 것으로 나타났고, 요인 1은 6문항으로 구성되었으며, 설명 변량이 34.46%로 나타났다. 요인 2는 6문항이며, 설명 변량이 31.3%였다. 요인 3은 3문항으로 구성되었고, 설명 변량이 15.16%로 나타났다. 이상의 결과에서 볼 수 있듯이 각 요인에 해당하는 문항의 요인 부하량이 .6 이상이며, 공통성도 .5 이상으로 나타났다. 설명 변량 또한 만족할 만한 수준으로 나타났다. 따라서 한국형 정부-공중 관계의 구성 차원은 3개 요인으로 구성된다고 보는 것이 적절하다. 3차 탐색적 요인 분석의 결과는 <Table 2>와 같다.

이상의 과정을 거쳐, 추출한 각 요인에 이름을 부여하는 단계를 진행하였다. 일반적으로 요인명은 요인 부하량이 큰 문항을 중심으로 명명한다. 본 연구에서도 요인 부하량이 큰 순서로 해당 요인을 잘 설명한다고 볼 수 있어 각 요인마다 가장 부하량이 큰 문항을 중심으로 요인명을 명명하였다.

먼저 요인 1은 정부의 국정 운영 능력과 도덕성에 관련 된 6문항으로 구성되었다. 문항을 살펴보면, 대통령의 공약 실천 능력이 가장 높은 요인 부하량을 보였고, 그 다음으로 정부의 현안 전문성, 정부의 도덕성에 기초한 정책 입안, 정부의 투명성, 정부의 공정성, 정부의 문제 해결 능력 순으로 요인 부하량이 나타났다. 이와 같은 문항의 구성을 토대로 요인 1의 요인명은 “국정 수행 역량”으로 명명하였다. 여기서 역량은 ‘구체적인 과업 수행에 필요한 실무 기술, 능력, 지식의 총체’로 볼 수 있다(Kim & Lee, 2006; Jin, 2009). 즉, 역량은 단순한 업무 수

행 능력만을 의미하는 것이 아니라 업무 수행 의지와 노력과 같은 태도를 포함하는 개념으로 볼 수 있으며, 개인이나 조직을 평가하는 데 중요한 기준이 될 수 있다(Choi, 2012). 요인 1을 구성하는 문항에서도 개인 수준의 역량과 조직 수준의 역량을 모두 포함하고 있는데, 한국 사회가 강력한 대통령제를 채택하고 있음을 감안하면 두 가지 수준의 역량을 분리하지 않고 그 의미를 해석해도 무방할 것이다. 이는 일반적으로 조직 역량을 논의할 때 조직 리더의 개인 역량과 조직 전체의 역량을 함께 논의하는 것과 유사한 맥락에서 볼 수 있다(Choi, 2012). 이러한 맥락에서 요인 1의 국정 수행 역량은 “대통령을 포함한 행정부의 국정 운영 능력에 관한 공중의 인식과 평가”로 설명할 수 있다.

다음으로 요인 2는 기존의 조직-공중 관계성 관련 6문항으로 구성되었다. 해당 문항은 기존의 조직-공중 관계성 중 신뢰 문항을 중심으로 문항이 축소되었고, 만족과 애착의 문항이 1문항씩 포함되었다. 관계 유지 문항의 요인 부하량이 가장 높게 나타났고, 의견 수용 및 정책 반영, 의사 결정 시 고려, 상호작용, 약속 이행, 정당하고 공정한 대우의 순으로 요인이 추출되었다. 이러한 문항 구성을 토대로 하여 요인 2는 “국정 소통 역량”으로 명명하였다. 본 연구에서 국정 소통 역량은 “대통령을 포함한 행정부가 공중과 어떠한 태도로 소통하는가”에 관한 공중의 평가이자 인식”으로 설명할 수 있다. 이와 같은 국정 소통 역량은 국가의 정책이나 제도를 포함한 국정 운영 전반에 대한 공중의 이해를 돕거나 의견을 반영하기 위한 소통의 기술과 태도를 의미한다. 요인 2의 문항을 살펴보면, 신뢰의

하위 요소 중 진실성과 일관성이 두드러지는 것으로 정부에 관한 공중의 인식과 평가에 신뢰가 크게 작용함을 볼 수 있다. 또한, 정서적 차원에서 정부와의 상호작용에 만족하는지 혹은 정부가 나와 관계를 유지하고 싶어 하는지도 중요하게 판단하는 것으로 나타났다. 이상의 결과는 정부가 공중의 신뢰를 얻어 긍정적 기대가 강화되고, 상호 간에 만족을 이끌어 내기 위해 정부가 어떠한 태도로 공중과 소통해야 하는지를 구체적으로 제시해 준다.

마지막으로 요인 3은 한국 사회의 집단주의 혹은 우리성을 표현하는 집단 내 화합 유지, 집단 안의 원만한 관계 유지, 집단 소속감에 관한 3문항으로 구성되었다. 추출된 문항에 기초하여 요인 3은 “우리의식”으로 명명하였다. 본 연구의 대상인 정부와 공중의 관계에 우리의식을 대입하여 보면, 정부와 나의 관계에서 내가 얼마나 우리의식을 가지고 정부와 유대감과 동질감을 느끼는가에 관한 것으로 해석해 볼 수 있다. 이러한 우리의식은 국가의 위기 상황에서 공동체적 힘으로 나타나기도 하고, 특정 기관이나 이벤트 유치를 위한 국내 도시 간 경쟁에서 ‘우리 지역’의 발전을 위한 지역 주민의 집단적인 참여나 활동에서도 나타난다. 이와 같은 집단 정체감은 사회적 관계의 형성과 유지에 설명력을 제공한다.

이상 탐색적 요인 분석을 통해 도출한 구성 차원의 요인명을 명명하고 그에 따른 의미를 해석하였다. 모든 문항이 해당 요인명과 정확하게 부합하는 것은 아니지만, 각 요인에 포함된 항목은 대부분 공통적으로 명명한 요인명을 나타내었다.

② 신뢰도 분석

탐색적 요인 분석 결과 추출된 요인 내 항목의 신뢰도를 측정하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도는 내적 일관성에 의한 방법인 Cronbach’s coefficient alpha(Cronbach’s α)를 사용하였고, Cronbach’s α 계수 분석 결과 .8 이상으로 나타나 문항의 내적 타당도가 바람직한 수준임을 알 수 있다.

Table 3. Reliability Test Results

Factor name	Cronbach’s α	N of items
factor1. competency of policy administration	.952	6
factor2. competency of government communication	.957	6
factor3. we-ness consciousness	.829	3

③ 1차 확인적 요인 분석

본 연구의 탐색적 요인 분석에서 도출된 한국형 정부-공중 관계의 3개 요인구조가 적합한지를 검증하기 위해 구성 개념 타당도를 측정할 수 있는 확인적 요인 분석을 시행하였다. 잠재변수를 측정하는 관측변수의 일치성 정도를 알아보는 집중타당도와 서로 독립된 잠재변수 간의 차이를 나타내는 정도인 판별 타당도를 중심으로 구성개념 타당도를 살펴보았다. 또한, 모델의 적합도를 판단하기 위해 본 연구에서는 절대 적합 지수와 증분 적합 지수를

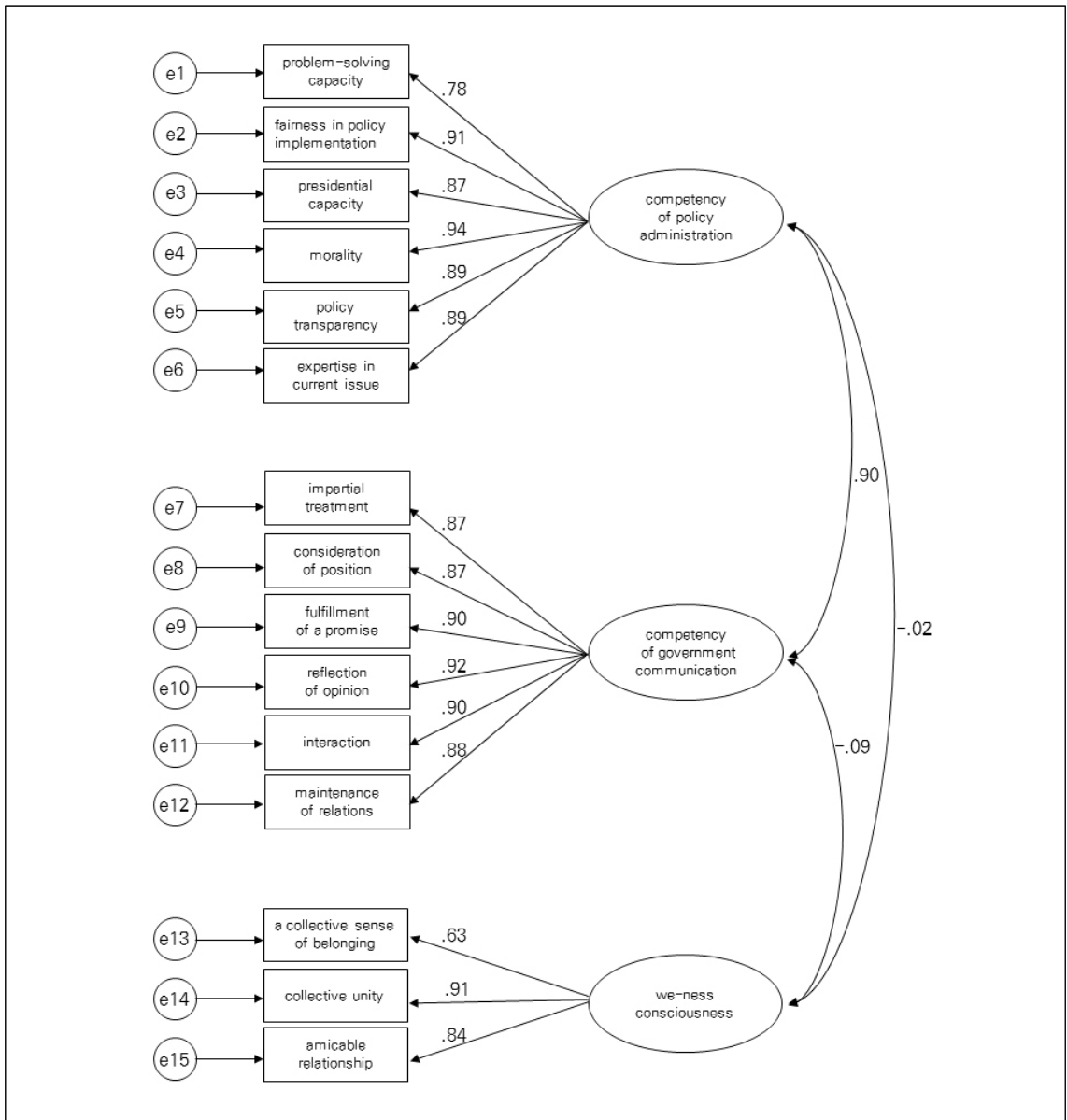


Figure 1. 1st Confirmatory Factor Analysis

확인하였다. 1차 확인적 요인 분석 결과는 <Figure 1>과 같으며, 이를 토대로 집중 타당도, 판별 타당

도, 모델 적합도를 살펴보았다.

집중 타당도를 검토하기 위해 확인적 요인 분석

Table 4. Convergent Validity Test Results⁴⁾

		Unstandardized estimates	S.E.	C.R.	P	Standardized estimates	AVE	Construct Reliability
expertise in current issue	← competency of policy administration	1				0.890	0.575	0.890
policy transparency	← competency of policy administration	0.974	0.024	40.261	***	0.891		
morality	← competency of policy administration	1.068	0.023	45.508	***	0.935		
presidential capacity	← competency of policy administration	1.103	0.029	37.698	***	0.866		
fairness in policy implementation	← competency of policy administration	0.973	0.023	42.724	***	0.913		
problem-solving capacity	← competency of policy administration	0.924	0.03	30.538	***	0.778		
reflection of opinion	← competency of policy administration	1				0.915	0.639	0.914
interaction	← competency of government communication	1.005	0.023	44.036	***	0.898		
maintenance of relations	← competency of government communication	0.937	0.023	41.392	***	0.877		
fulfillment of a promise	← competency of government communication	1.002	0.022	44.756	***	0.903		
consideration of position	← competency of government communication	0.927	0.023	40.649	***	0.871		
impartial treatment	← competency of government communication	0.968	0.024	40.292	***	0.868		
amicable relationship	← we-ness consciousness	1				0.843	0.563	0.791
collective unity	← we-ness consciousness	1.07	0.044	24.282	***	0.914		
a collective sense of belonging	← we-ness consciousness	0.808	0.041	19.520	***			

을 실시하였다. 집중 타당도를 검증하는 방법은 세 가지로 1) 요인 부하량(.5~.95), 유의성(C.R. > 1.965 이상, $p < .05$), 2) AVE(평균 분산 추출, .5 이상), 3) 개념 신뢰도(.7 이상)가 있다. 이상의 집중 타당도 검증 결과를 정리하면 <Table 4>와 같다.

다음으로 판별 타당도를 검증하였다. 판별 타당도는 독립된 잠재 변수 간의 차이를 나타내는 정도를 의미하며, 잠재 변수 간 상관성이 낮을수록 판별 타당도가 있다고 판단한다(Yu, 2012). 판별 타당도를 검증한 결과, 비제약 모델과 제약 모델 간의 χ^2 차이에서 판별 타당도를 확인하였다. 다른 두 가지 판별 타당도 검증 방법(AVE > 0.2, $0 \pm 2 \times S.E.$ 가 1.0을 포함하는지의 여부)과 다른 결과가 나타난 것은 본 연구에서 도출된 구성 차원의 특성 상 상관성이 높기 때문에 발생한 것이며, 이는 예상한 결과로 앞서 1차 탐색적 요인 분석의 결과 맥락과 유사하다. 즉, 요인 1로 도출된 '국정 수행 역량'과 요인 2로 도출된 '국정 소통 역량'이라는 구성 차원이 본 연구에서는 개념적으로 독립된 구성 차원으로 제시되었지만, 실제 그 속성을 살펴보면 상관성이 높을 수 있는 특징을 가지고 있고 이는 어떤 상위 개념의 하위 요소가 두 개로 분리된 것으로 볼 수 있다. 이러한 맥락에서 두 구성 차원 간의 상관성이 높게 나타났고, 그로 인해 판별 타당도 검증에서 한 가지 방법에서만 검증 기준에 부합하였다고 판단한다.

다음으로 1차 확인적 요인 분석을 통해 모델 적

합도를 확인하였다. 본 연구에서는 모델 적합도를 판단하기 위해 절대 적합 지수와 증분 적합 지수를 확인하였고, 적합도 종류에 따라 판단 기준에 부합하는지 여부를 점검하였다. 모델 적합도를 판단할 때, 한 가지 지수만으로 적합도를 판단하는 것이 아니라 모든 지수 값을 살펴보고, 그 적합 여부를 판단하는 것이 합리적이다. 특히 χ^2 의 경우, 표본의 크기에 영향을 받아 표본 크기에 따라 적합한 모델이라도 적합하지 않게 나타날 수 있고, 그 반대의 경우도 발생할 수 있다(Yu, 2012). 1차 확인적 요인 분석을 실시하여 모델의 적합도를 평가한 결과, 절대 적합 지수의 경우 $\chi^2 = 382.626$, RMR = .069, GFI = .942, AGFI = .920, RMSEA = .062로 나타났고, 증분 적합 지수는 NFI = .972, TLI = .974, CFI = .978로 나타났다. 이상의 결과는 절대 적합 지수와 증분 적합 지수의 판단 기준)에 대부분 적합하였고, RMR의 경우 .05 이하면 양호하다는 판단 기준에서 수용 가능하다고 판단하였다.

이를 종합하여 보면, 대부분 지수 값이 판단 기준을 충족하는 것으로 나타났다. RMR의 경우, 판단 기준에 다소 못 미치는 수준이었지만 수용 가능한 수준으로 판단하였다. 따라서 1차 확인적 요인 분석 결과, 제시한 모델은 적합하다고 볼 수 있

5) 모델 적합도 지수와 판단 기준

- (1) 절대 적합 지수: χ^2 (p-값이 .05 이상이면 양호), RMR(.05 이하면 양호), GFI(.9 이상이면 양호), AGFI(.9 이상이면 양호), RMSEA(.1 이하: 보통, .08 이하: 양호, .05 이하: 좋음)
 (2) 증분 적합 지수: NFI(.9 이상이면 양호), TLI(.9 이상이면 양호), CFI(.9 이상이면 양호).

4) 요인 부하량(.5~.95), 유의성(C.R. > 1.965 이상, $p < .05$), AVE(평균분산추출, .5 이상), 개념 신뢰도(.7 이상).

Table 5. 1st Confirmatory Factor Analysis : Model fit by split-half method⁶⁾

	χ^2	df	p	Normed χ^2	RMR	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	TLI	CFI
Sample 1 (n = 445)	252.777	87	.000	2.905	.062	.925	.896	.066	.965	.972	.977
Sample 2 (n = 446)	235.722	87	.000	2.709	.076	.931	.904	.062	.965	.973	.978
Total sample (n = 891)	382.626	87	.000	4.398	.069	.942	.920	.062	.972	.974	.978

며, 이 모델이 표본의 데이터를 만족스럽게 설명하고 있음을 보여 주고 있었다.

④ 1차 확인적 요인 분석 재검증: 반분법에 의한 모델 적합도 확인

1차 확인적 요인 분석 후, 이를 재검증하는 작업을 수행하였다. 이를 위해 반분법 표본을 활용하여 측정 모델을 검증하고자 SPSS에서 표본을 무작위로 표본 1(n = 445), 표본 2(n = 446)로 나누었다. 분석 결과, 표본 1(n = 445)과 표본 2(n = 446) 모두 전반적인 모델 적합도 지수는 큰 문제없이 수용 가능한 수준이라 판단하였다. 이상의 1차 확인적 요인 분석과 반분법에 의한 재검증의 결과를 종합하여 볼 때, 해당 연구 모델의 적합성이 검증되었다고 할 수 있다.

전체 통합 표본 모델 적합도 지수와 비교하여 보

면, <Table 5>와 같다.

⑤ 고차 요인 분석

한국형 정부 - 공중 관계의 구성 차원의 개념 구성 타당도를 검토하고자 고차 요인 분석을 시행하였다. 본 연구에서 검증하고자 하는 분석 모형은 15개 측정 지표를 설명하는 각 3개의 구성 차원(국정 수행 역량, 국정 소통 역량, 우리의식)의 1차 요인 모형, 3개의 구성 차원을 설명하는 고차 요인 분석(한국형 정부 - 공중 관계)의 2차 요인 모형으로 구성되어 있다. 이 분석을 통해 도출된 구성 차원들이 상위 개념인 한국형 정부 - 공중 관계 얼마나 잘 설명하고 있는지 살펴보았다.

먼저 고차 요인 분석 모델의 분석 결과를 살펴보았다. 절대 적합 지수의 경우, $\chi^2(\text{CMIN}) = 1138.649$, $p = .000$, Normed $\chi^2(\text{CMIN}/\text{DF}) = 12.794$, RMR = .807, GFI = .872, AGFI = .828, RMSEA = .115 (신뢰구간 LO 90 = .109, HI 90 = .121)로 나타났고, 증분 적합 지수는 NFI = .917, TLI = .910, CFI = .923으로 나타났다.

이상의 수치를 판단 시, 표본의 특성으로부터 자

6) 모델 적합도 판단 기준: $\chi^2(p\text{-값이 } .05 \text{ 이상: 양호})$, RMR(.05 이하: 양호), GFI(.9 이상: 양호), AGFI(.9 이상: 양호), RMSEA(.1 이하: 보통, .08 이하: 양호, .05 이하: 좋음), NFI(.9 이상: 양호), TLI(.9 이상: 양호), CFI(.9 이상: 양호).

유로운 CFI를 살펴보면 해당 모델의 수용 가능성이 전혀 없는 것은 아니다. 그러나 RMSEA 값이 0.1 보다 클 때는 해당 모델을 채택하지 않는 편이 좋다고 해석한다(Song, 2013).

이와 같은 2차 요인 분석 모델의 모델 적합도를 1차 요인 분석 모델과 비교하여 보았다. 분석 결과, 증분 적합 지수의 경우, 1차 요인 분석 모델보다 수치가 다소 낮아졌지만 판단 기준에는 모두 부합하여 양호하게 나타났다. 그러나 절대 적합 지수를 살펴보면, 1차 요인 분석 모델에 비해 판단 기준에 적합하지 못하거나 근사치를 보였다. 전체적으로 1차 요인 분석 모델로 검증한 것이 2차 요인 분석 모델보다 모델 평가 기준치에 더 부합함을 확인할 수 있었다. 이와 같은 결과는 세 개의 구성 차원(국정 수행 역량, 국정 소통 역량, 우리의식)이 고차 요인(한국형 정부 - 공중 관계)을 잘 설명하고 있지 못함을 의미한다.

이와 같은 결과의 원인을 살펴보고자, 통계적 유의성을 확인한 후, 표준화 계수와 Squared Multiple Correlations(SMC)를 살펴보았다. 먼저 비표준화 계수에서 C. R. 값이 ± 1.965 보다 크고, p 값이 .000으로 나타나 통계적으로 유의하였다. 그리고 표준화 계수는 “국정 수행 역량 ← 정부 - 공중 관계”가 .924로 나타났고, “국정 소통 역량 ← 정부 - 공중 관계”가 .951로 나타난 것에 비해 “우리의식 ← 정부 - 공중 관계”의 경우 .590으로 표준화 계수가 나타났다. 표준화 계수는 .5 이상의 요인 부하량을 보이고 있지만, 다른 두 요인에 비해 그 값이 차이가 나는 것을 알 수 있다. 또한, SMC의 값을 검토하였는데, 이는 1에 가까울수록 설명력이 높음을

의미한다(Song, 2013). 결과를 살펴보면, 요인 1(국정 수행 역량), 요인 2(국정 소통 역량)가 각각 .853과 .905의 설명력을 보였으나, 요인 3(우리의식)의 경우 .348의 설명력을 보여 다른 두 요인과 설명력에 차이를 보였다. 일반적으로 SMC 값이 0.4 이상이면 잠재 변수는 해당 관측 변수의 변량을 잘 설명하는 것으로 해석할 수 있다(Song, 2013). 이러한 맥락에서 요인 3(우리의식)이 상위 개념인 한국형 정부 - 공중 관계를 잘 설명하지 못하고 있다고 볼 수 있다.

이상의 결과를 토대로 한국형 정부 - 공중 관계의 구성 차원을 재확인하기 위해 두 가지 방법을 시행하였다. 먼저 2차 요인 분석을 반분법에 통해 표본의 크기를 줄여 모델 적합도를 확인해 보았다. 다음으로 대안 모델(alternative model)을 통해 재확인해 보고자 하였다. 이는 연구자가 처음 제안한 제안 모델(proposed model)과 서로 비교하기 위해 만든 모델이며, 이를 비교하는 과정을 통해 연구자는 최종 모델을 결정하게 된다(Yu, 2012). 이를 위해 요인 3을 제외하고, 구성 차원을 두 개(요인 1과 요인 2)로 수정하여, 2차 요인 분석을 재실시하는 과정을 진행하였다.

⑥ 고차 요인 분석 재검증: 반분법에 의한 모델 적합도 확인

표본의 크기를 줄여 모델 적합도를 비교해 보고자 하였다. 이를 위해 SPSS에서 표본을 무작위로 표본 1($n = 445$), 표본 2($n = 446$)로 나누어 두 개의 표본으로 측정모형을 검증하였다.

먼저 표본 1($n = 445$)의 모델 적합도를 살펴보았

다. 절대 적합 지수의 경우, $\chi^2(\text{CMIN}) = 592.583$, $p = .000$, Normed $\chi^2(\text{CMIN}/\text{DF}) = 6.658$, RMR = .785, GFI = .865, AGFI = .818, RMSEA = .113(신뢰 구간 LO 90 = .104, HI 90 = .122)로 나타났고, 증분 적합 지수는 NFI = .918, TLI = .916, CFI = .929로 나타났다. 다음으로 표본 2($n = 446$)의 모델 적합도를 살펴보았다. 절대 적합 지수는 $\chi^2(\text{CMIN}) = 629.600$, $p = .000$, Normed $\chi^2(\text{CMIN}/\text{DF}) = 7.074$, RMR = .783, GFI = .860, AGFI = .811, RMSEA = .117(신뢰 구간 LO 90 = .108, HI 90 = .126)로 나타났고, 증분 적합 지수는 NFI = .908, TLI = .905, CFI = .919로 나타났다.

표본의 크기를 줄여 모델 적합도를 비교해 본 결과, 통합 표본으로 분석하였을 때와 각 지수 값들은 거의 미미하게 변동이 있었을 뿐 큰 차별점이 발견되지 않았다.

이를 종합하여 보면, 고차 요인 분석을 시행했으나 1차 확인적 요인 분석 모델에 비해 모델 적합도가 좋지 않음을 알 수 있다. 이러한 고차 요인 분석의 결과는 도출된 구성 차원들이 한국형 정부-공중 관계라는 상위 개념을 잘 설명하고 있지 못함을 의미한다.

⑦ 고차 요인 분석 재검증: 대안 모델과 비교

이상의 분석에서 1차 확인적 요인 분석 모델에 비해 고차 요인 분석 모델의 적합도가 좋지 않음을 확인하였다. 이에 SMC 값을 검토한 결과를 토대로 요인 3을 제외하고, 2개 구성 차원(요인 1과 요인 2)으로만 모델을 구성하여 고차 요인 분석을 재검

증해 보고자 하였다. 앞서 기술한 바와 같이 SMC는 1에 가까울수록 설명력이 높음을 의미하는데, 요인 1(.853)과 요인 2(.905)의 설명력에 비해 요인 3(.348)의 설명력이 현저히 낮게 나타났다. 이처럼 SMC 값이 0.4 미만일 경우 잠재 변수가 해당 관측 변수의 변량을 잘 설명하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 이에 설명력이 낮은 요인 3을 제외하고, 요인 1과 요인 2만을 정부-공중 관계 구성 차원으로 설정하고, 고차 요인 분석을 진행하였다.

요인 3을 제외하고 분석한 모델 적합도 결과를 살펴보면, 절대 적합 지수는 $\chi^2(\text{CMIN}) = 299.575$, $p = .000$, Normed $\chi^2(\text{CMIN}/\text{DF}) = 5.652$, RMR = .053, GFI = .942, AGFI = .915, RMSEA = .072(신뢰 구간 LO 90 = .064, HI 90 = .080)로 나타났고, 증분 적합 지수는 NFI = .976, TLI = .975, CFI = .980으로 나타났다.

또한, 이를 반분법에 의해 재검증해 보고자 표본 1($n = 445$)과 표본 2($n = 446$)로 나누어 모델 적합도를 살펴보았다. 먼저 표본 1($n = 445$)의 모델 적합도를 살펴보면, 절대 적합 지수는 $\chi^2(\text{CMIN}) = 197.896$, $p = .000$, Normed $\chi^2(\text{CMIN}/\text{DF}) = 3.734$, RMR = .058, GFI = .925, AGFI = .889, RMSEA = .078(신뢰 구간 LO 90 = .067, HI 90 = .090)로 나타났고, 증분 적합 지수는 NFI = .970, TLI = .972, CFI = .978로 나타났다.

다음으로 표본 2($n = 446$)의 절대 적합 지수는 $\chi^2(\text{CMIN}) = 170.085$, $p = .000$, Normed $\chi^2(\text{CMIN}/\text{DF}) = 3.209$, RMR = .057, GFI = .935, AGFI = .905, RMSEA = .070(신뢰 구간 LO 90 = .059, HI 90 = .082)로 나타났고, 증분

Table 6. Higher-order factor analysis: Model fit of alternative model⁷⁾

	χ^2	df	p	Normed χ^2	RMR	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	TLI	CFI
2 Dimensions Total sample (n = 891)	299.575	53	.000	5.652	.053	.942	.915	.072	.976	.975	.980
Sample 1 (n = 445)	197.896	53	.000	3.734	.058	.925	.889	.078	.970	.972	.978
Sample 2 (n = 446)	170.085	53	.000	3.209	.057	.935	.905	.070	.972	.976	.981

Table 7. Comparison of Proposed model and alternative model⁸⁾

	χ^2	df	p	Normed χ^2	RMR	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	TLI	CFI	AIC
3 Dimensions Total sample (n = 891)	1138.649	89	.000	12.794	.807	.872	.828	.115	.917	.910	.923	1200.649
2 Dimensions Total sample (n = 891)	299.575	53	.000	5.652	.053	.942	.915	.072	.976	.975	.980	349.575

적합 지수는 NFI = .972, TLI = .976, CFI = .981로 나타났다.

이상의 결과를 살펴보면, 2개 구성 차원(요인 1과 요인 2)으로 분석한 모델 적합도가 앞서 3개 구

성 차원으로 분석한 모델 적합도가 더 좋게 나타났다. 이는 요인 1과 요인 2의 구성 차원이 한국형 정부-공중 관계라는 상위 개념을 더 잘 설명하는 것을 의미한다. 한편 일련의 분석 과정을 거쳐 요인 3이 한국형 조직-공중 관계의 구성 차원으로 도출되었지만, 이것이 다른 두 개의 구성 차원과 같은 층위에서 바라볼 수 있는가에 관한 논의의 필요성을 제기한다.

요인 1과 요인 2로 구성된 모델의 모델 적합도를 반분법에 의해 재검증해 보았다. 표본 1(n = 445)과 표본 2(n = 446), 두 가지 모두 통합 표본보다 표본 크기가 줄어든 점을 감안하더라도 전반

7) 모델 적합도 판단 기준 : χ^2 (p-값이 .05 이상: 양호), RMR(.05 이하: 양호), GFI(.9 이상: 양호), AGFI(.9 이상: 양호), RMSEA(.1 이하: 보통, .08 이하: 양호, .05 이하: 좋음), NFI(.9 이상: 양호), TLI(.9 이상: 양호), CFI(.9 이상: 양호).

8) 모델 적합도 판단 기준: χ^2 (p-값이 .05 이상: 양호), RMR(.05 이하: 양호), GFI(.9 이상: 양호), AGFI(.9 이상: 양호), RMSEA(.1 이하: 보통, .08 이하: 양호, .05 이하: 좋음), NFI(.9 이상: 양호), TLI(.9 이상: 양호), CFI(.9 이상: 양호), AIC(낮을수록 양호).

적인 모델 적합도 지수는 수용 가능한 수준이라 판단하였다. 따라서 반분법에 의한 재검증 결과 모델 적합도의 전반적 지수를 살펴보면, 해당 모델들이 적합하다고 할 수 있다.

〈Table 6〉에서 대안 모델의 모델 적합도 지수를 확인할 수 있다. 그리고 〈Table 7〉에서는 전체 통합 표본으로 구성 차원 3개 모델과 구성 차원 2개 모델의 모델 적합도를 비교하여 제시하였다.

이상의 결과를 보면, 구성 차원 3개 모델보다 구성 차원 2개 모델의 모델 적합도 수치가 더 좋게 나타난 것을 확인할 수 있다. 이와 같은 연구 결과는 조직-공중 관계성 구성 차원에 특정 사회의 사회문화적 맥락을 반영하고자 했던 후양(Huang, 2001a)과 조(Jo, 2006)의 연구에서도 유사한 유형과 결과를 볼 수 있다. 예를 들어 조(Jo, 2006)의 연구에서 제시된 인맥의 경우, 함께 도출된 신뢰, 만족, 애착과 부적 상관관계(negative correlations)를 보였다. 그리고 신뢰, 만족, 애착은 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났지만, 인맥은 다른 구성 차원과 비교할 때, 고립된 차원으로 나타났음을 확인할 수 있었다.

본 연구에서도 1차 확인적 요인 분석을 통해 측정 항목이 구성 차원을 일관성 있게 측정하고 있음을 확인하였고, 서로 독립된 형태의 구성 차원으로 구성되어 제안한 연구 모델이 적합함을 확인한 바 있다. 하지만 고차 요인 분석을 통해 검증한 결과, 정부와 공중 관계에서 요인 3(우리의식)이 다른 구성 차원(국정 수행 역량, 국정 소통 역량)과 같은 층

위에서 다루어지는 것이 적절하지 않았다. 조직-공중 관계라는 것은 조직에 관한 공중의 전반적인 평가나 인식에 기반한 결과로, 인맥이나 체면과 인정, 우리의식과 같은 구성 차원은 관계를 둘러싼 혹은 관계 저변에 깔려 있는 일종의 사회문화적인 환경 전제일 수도 있기 때문이다. 이러한 결과는 해당 사회의 사회문화적 특징을 반영하여 도출된 해당 구성 차원들이 조직-공중 관계의 동일한 층위에서 선형적으로 다루어지기보다는 보다 복합적이고 구조적으로 파악할 필요가 있음을 시사한다. 이러한 맥락에서 요인 3은 최종 문항에서 제외하는 것이 논리적으로 적합하다 판단하였다.

최종 확정된 한국형 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 문항

본 연구는 한국의 사회문화적 특성을 반영한 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 문항을 개발하기 위해 문헌연구, 인터뷰, 전문가조사, 예비조사, 본 조사의 과정을 단계적으로 진행하고, 분석의 절차에 맞추어 면밀하게 데이터를 분석하였다. 이상의 과정을 거쳐 신뢰도와 타당도를 확인한 정부-공중 관계 구성 차원은 ‘국정 수행 역량’과 ‘국정 소통 역량’으로 확정하였다. 이에 관한 측정 문항은 총 12문항이며 ‘국정 수행 역량’ 6문항, ‘국정 소통 역량’ 6문항으로 구성되었다. 최종 확정된 한국형 정부-공중 관계 구성 차원과 문항은 〈Table 8〉과 같다.

Table 8. Government-Public Relationship Dimension and Measurement Scale in Korea

Dimension	Variable
Competency of policy administration	The president has the capacity to practice one's pledge. (presidential capacity)
	The government has expertise on the current issue. (expertise in current issue)
	The government handles the policy with the principle of morality. (morality)
	The government handles the policy or issue with the principle of transparency. (policy transparency)
	The government executes the policy through a fair process. (fairness in policy implementation)
	The government has the capacity for dealing with any problem. (problem-solving capacity)
Competency of government communication	The government wants to maintain a relationship with people like me. (maintenance of relations)
	The government reflects the opinions of people like me when political and decision-making process. (reflection of opinion)
	When the government makes an important decision, they consider the position of a person like me. (consideration of position)
	I am satisfied with the interaction with the government. (interaction)
	The government keeps its promise and it is credible for me. (fulfillment of a promise)
	The government treats people like me with the principle of impartiality. (impartial treatment)

연구 결론 및 논의

본 연구는 한국형 정부-공중 관계 구성 차원 및 측정 도구 개발을 위해 문헌연구를 통해 한국의 사회문화적 특성, 정부-공중 관계에 관한 개념 틀과 주요 구성 차원을 정리하였다. 이를 토대로 인터뷰, 개방형 설문, 전문가 조사, 예비 조사, 본 조사의 척도 개발 단계를 진행하였다. 이 과정을 통해 측정 문항을 선별하였고, 신뢰도와 타당도를 분석하였다. 최종적으로 한국형 정부-공중 관계는 2개의 구성 차원과 총 12개의 측정 문항으로 도출하였다.

본 연구 결과는 이론적으로 다음과 같은 시사점을 제공한다.

첫째, public relations학의 핵심 분야인 조직-공중 관계에 한국의 사회문화적 특성을 반영하였다는 점이다. 연구 결과로 도출한 '국정 수행 역량'은 정부의 전문성과 윤리성에 주안점을 둔 구성 차원으로 최근 한국 사회의 낮은 정부 신뢰를 회복하기 위해 정부가 무엇을 해야 할지를 명확히 보여 주는 구성 차원으로 볼 수 있다. 또한, '국정 소통 역량'의 경우, 기존의 조직-공중 관계성 구성 차원 중 한국 사회에서 정부와 공중 관계에서 유의미한 문항으로 새롭게 구성되었다. 이와 같은 결과는 기존의 조직-공중 관계성 이론을 한국의 사회문화적 맥락에 맞게 재구성한 결과로, 한국 사회의 정부와 공중 관계를 설명하는 데 유용한 틀을 제공할 것

이다.

둘째, 조직의 유형에 따른 조직-공중 관계를 설명하였다는 점에서도 이론적 시사점을 제공한다. 기존의 조직-공중 관계성 연구에서 조직 유형에 따라 조직-공중 관계의 특성에 차이가 있을 수 있음을 제시한 바 있다. 이러한 연구 제언에 기초하여 본 연구는 중앙 정부를 연구 대상으로 하여 정부와 공중의 관계적 특성이 반영된 조직-공중 관계 구성 차원을 개발하였고, 그 결과가 특징적으로 나타났다. 결과를 살펴보면, 정부와 공중의 관계가 우호적이 되기 위해서는 정부의 국정 운영 능력이 우선되어야 함을 보여 주고 있다. 또한, 기존의 조직-공중 관계성의 구성 차원이 하나의 구성 차원으로 묶여서 도출된 점도 정부-공중 관계의 특수성이 반영된 결과로 볼 수 있다. 기존 연구를 살펴보면, 조직-공중 관계 구성 차원들이 신뢰, 만족, 애착, 상호 통제성 등으로 세분화되어 있었다. 하지만 본 연구의 분석 결과, 신뢰와 만족은 하나의 구성 차원으로 나타났다. 이는 연구 대상 조직 유형에 따라 조직-공중 관계의 구성 차원에 차이가 있음을 보여주는 결과이다. 즉, 정부와 공중의 관계는 '정부에 대한 공중의 전반적인 인식'으로 평가 혹은 인식의 영역으로 볼 수 있는데, 여기서 공중은 정부와 관련된 개별 요소를 하나하나 나누어 정부를 평가하고 인식하는 것이 아니라 그 개별 요소들이 맞물려서 작동하는 전체적인 양상에 주목한다는 것이다. 따라서 정부와 공중의 관계는 총체적인 접근(holistic approach)으로 바라보는 것이 적합하다.

셋째, 본 연구에서 제시한 한국형 정부-공중 관계 구성 차원을 통해 public relations의 궁극적 지

향점이 조직과 공중의 신뢰 형성이 되어야 한다는 시사점을 제공할 수 있다. 연구 결과를 보면, '국정 수행 역량'은 신뢰의 전문성에 관한 측정 문항으로 구성되었고, '국정 소통 역량'의 경우 신뢰의 진실성과 일관성을 포함하여 구성되었다. 이는 정부와 공중 관계에서 신뢰가 중요한 비중을 차지하고, 우리 사회의 신뢰 형성을 위해 public relations가 그 역할을 해야 함을 시사한다. 따라서 본 연구 결과는 정부가 단기적인 언론 홍보에 치중하기보다는 공중과 장기적인 신뢰 형성을 위해 실제적 실체에 기반을 두고 공중이 공감하고 동의할 수 있는 커뮤니케이션 방안을 모색해야 함을 강조한다.

마지막으로 본 연구는 조직-공중 관계성과 사회문화적 특징으로 우리의식에 관한 이론적인 논의의 필요성을 제기한다. 이는 사회문화적 특징 중 하나인 우리의식이 '국정 수행 역량', '국정 소통 역량'과 동일한 층위의 구성 차원인가에 관한 것이다. 본 연구에서 우리의식은 한국의 독특한 집단주의적 의식을 보여 주는 것으로 사회적 관계의 유사성에 기반을 두고 집단을 형성하는 것을 의미한다. 우리의식은 '국정 수행 역량', '국정 소통 역량'과 동일한 층위에서 구성 차원으로 도출되었고, 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 그러나 한국형 정부-공중 관계라는 상위 개념을 이 구성 차원들이 얼마나 잘 설명하는가를 살펴본 고차 요인 분석 결과, 우리의식이 제외되었을 때 한국형 정부-공중 관계가 더 잘 설명되는 것으로 나타나 최종 확정된 구성 차원에 우리의식은 포함하지 않았다. 조직-공중 관계에 관한 선행 연구에서 사회문화적 특징으로 도출한 '체면과 인정, 인맥'도 본 연구 결과와 통계적으

로 유사한 패턴을 보인 바, 이와 같은 속성의 구성 차원은 조직 - 공중 관계를 둘러싼 환경 혹은 전제로 보는 것이 더 적합한 해석이라 판단하였다. 이러한 접근이 관계라는 복잡한 차원을 더욱 입체적으로 설명해 주기 때문이다. 이처럼 본 연구는 우리의 식과 같은 사회문화적 특징이 조직과 공중 관계를 둘러싼 환경이나 전제 조건이 될 수 있다는 가능성을 제기한다. 따라서 향후 조직 - 공중 관계 연구에서는 그 관계 주변에 깔려 있는 사회문화적 특징을 보다 심도 있게 탐색하는 작업이 필요하며, 이는 public relations학에서 조직과 공중의 관계 연구를 확장하는 계기가 될 것으로 기대한다.

한편, 본 연구 결과는 정부 public relations 전략 수립 시 실무적으로 다음과 같은 시사점을 제공한다. 먼저 첫 번째 구성 차원으로 도출된 '국정 수행 역량'은 정부의 역량에 관한 공중의 인식을 의미하며, 이는 정부와 공중의 관계에 있어 국정 운영 능력이 기본이 되어야 함을 보여 준다. 또한, '국정 수행 역량'을 구성하는 문항을 살펴보면, 정부의 도덕성이나 전문성이 두드러지며, 정책을 입안하고 집행하는 과정에서 투명성과 공정성이 강조됨을 볼 수 있다. 이와 같은 기준은 '국정 수행 역량'의 구성 차원에 관한 실질적인 전략 수립 제언에 유용할 것이다. 또한, '대통령의 공약 실천 능력'과 같은 문항을 통해 한국 사회에서 공중은 대통령의 역량을 국정 운영 능력을 판단하는 주요한 기준으로 삼고 있음을 알 수 있다. 이러한 연구 결과는 정부와 공중 관계에서 주목할 만한 것으로, 한국 사회가 강력한 대통령제를 채택하고 있어 공중은 대통령과 정부를 동일시함을 의미한다. 다시 말해 국정 운영의

실질적 주체는 대통령이며, 그만큼 대통령에게 부여되는 책임과 권한이 막중한 현실을 반영한 결과이다. 또한, 대통령의 리더십을 포함한 국정 수행 역량에 대한 공중의 기대가 크다고 해석할 수 있다. 따라서 정부의 국정 운영 능력에 관한 공중의 긍정적인 인식을 이끌어 내기 위해서는 해당 정부 부처의 업무 수행 역량도 중요하지만, 국정 운영의 실질적 주체인 대통령의 역량을 관리하고 신뢰를 형성하기 위한 구체적인 전략이 필요하다.

두 번째 구성 차원인 '국정 소통 역량'은 정부가 공중에게 어떠한 태도로 소통에 임하느냐에 따라 정부에 관한 공중의 평가와 인식이 달라짐을 보여주며, 이를 통해 결과적으로 정부에 대한 공중의 정서적 차원이 강화되거나 약화될 수 있을 것으로 생각한다. 이는 앞서 요인 1로 도출한 '국정 수행 역량'과 더불어 한국 사회의 정부와 공중 관계에 시사점을 준다. 예를 들어 특정 국정 사안에 관해 정부는 국정 수행 역량을 전제하면서 동시에 공중에게 긍정적인 확신을 줄 수 있는 커뮤니케이션 전략을 수립할 필요가 있다. 또한, 공중은 정부가 공중과의 관계 지속에 얼마나 의미를 부여하는지에 관심을 가지며, 이를 통해 정부와의 상호작용을 활성화하고자 한다. 이는 사회적 갈등 상황에서 갈등을 해소하는 방향을 모색할 때 반드시 염두에 둘 사안이라 할 수 있다. 즉, 정부와 공중 간의 갈등이 발생할 때, 일방적으로 정부의 영향력을 행사하기보다는 여러 공식적인 경로를 통해 갈등을 유발한 원인과 해결 방안에 관해 지속적으로 커뮤니케이션할 필요가 있으며, 공중이 이해하고 수용 가능한 대안을 동시에 마련하여야 한다. 또한, 갈등이 심화됐을 경

우 상호 간 불신이 발생할 수 있는데, 이런 상황에서는 정부와 공중의 입장을 중재할 수 있는 제3자를 통해 갈등 해결 방안을 모색하는 것도 방법이 될 수 있다. 이처럼 ‘국정 소통 역량’은 정부가 공중의 신뢰를 얻어 긍정적 기대가 강화되고 상호 간에 만족을 이끌어 내기 위해 정부가 어떠한 태도로 공중과 소통해야 하는지를 구체적으로 제시해 준다.

또한, 해당 구성 차원은 크게 두 가지의 특징을 보이는데, 이 결과 역시 정부와 공중 관계에 전략적인 시사점을 제공한다. 특징의 하나는 신뢰와 만족이 하나의 구성 차원으로 묶인 것이고 다른 하나는 상호 통제성 문항이 포함되지 못한 것이다. 신뢰와 만족이 하나의 구성 차원으로 묶인 것에 관해서는 앞서 연구 대상 조직 유형에 따라 나타난 차이로 설명하면서, 정부와 공중의 관계는 세부적인 차원으로 나누기보다는 총체적인 접근으로 바라볼 것을 제안하였다. 반면, 상호 통제성의 경우, 다수의 조직-공중 관계 연구에서 주요한 구성 차원으로 제시되어 본 연구에서도 초기 예비 문항 구성 시 해당 문항을 모두 포함하였으나, 상호 통제성 관련 문항만 한 문항도 최종 문항에 포함되지 못하였다. 이는 한국 사회에서 정부와 공중 관계의 현실을 보여 준 결과라 판단한다. 즉, 공중은 정부 정책 결정 및 실행 과정에서 영향력을 행사하거나 자신의 의견을 반영할 수 없다고 인식하는 것이다. 그러나 2016년 하반기부터 현재까지 정국은 한국 사회에서 상호 통제성의 작동 가능성과 그 중요성을 보여 주고 있다. 그간 박근혜 정부는 역사교과서 국정화, 한·일 일본군 위안부 협상, 개성공단 폐쇄, 한·일 군사정보보호협정 체결 등 여러 이슈에 관해 공중의

동의와 이해를 구하기보다는 일방적인 행보를 보이면서 공중의 상호 통제성이 작동되지 않는 지형을 형성해 왔다. 이와 같은 상황이 본 연구의 조사 결과에 반영된 것이라 생각한다. 이처럼 공중은 자신의 의견이 반영되는 정도에 따라 정부에 대한 만족도나 신뢰도를 다르게 평가하고 인식할 수 있는데, 현 정부는 상호 통제성의 중요성을 간과하였다. 그러던 와중 박근혜 정부의 국정 농단이 밝혀지면서, 분노한 공중은 촛불집회와 같은 직접적인 행동을 통해 의견을 표현하였고, 이는 박근혜 대통령 탄핵 소추안 가결이라는 결과로 이어졌다. 이처럼 최근 정국은 정부와 공중 관계에서 상호 통제성에 관한 중요한 시사점을 제공한다. 이번 국정 농단을 계기로 한국 사회에서 공중은 향후 보다 적극적인 의견 개진과 직접적인 행동을 통해 정부에 상당한 영향력을 행사할 것으로 예상된다. 이는 정부가 정책 결정 및 실행 과정에서 보다 많은 공중의 참여를 이끌어 내고, 공중의 의견을 반영할 수 있는 다양한 경로를 설계할 필요성을 시사한다.

본 연구에서 나타난 한계를 바탕으로 후속 연구의 방향을 제안하고자 한다. 첫째, 본 연구에서 개발한 구성 차원과 측정 도구의 통계적 안정성을 검증하기 위해 구체적인 정책이나 사례에 대입하여 이를 검증해 볼 필요가 있다. 또한, 정부와 같은 공공 영역의 다양한 조직 유형을 대상으로 연구를 진행하거나 역대 다른 정부와 비교 분석하는 것도 흥미로운 결과를 기대할 수 있을 것이다.

둘째, 연구 표본에 관한 것이다. 본 연구의 대상이 정부이기 때문에 설문 응답자의 평소 정치 성향이 정부에 관한 인식과 평가에 영향을 미칠 수 있

다. 이는 연구 대상의 특성으로 인해 정치 성향의 편향성이 나타날 수도 있음을 의미한다. 따라서 후속 연구에서는 정부에 관한 인식과 평가에 영향을 미칠 수 있는 응답자의 정치 성향과 같은 변수를 고려하여 보다 세분화된 표본을 대상으로 연구가 진행될 필요가 있다.

셋째, 도출한 구성 차원 및 문항의 인과관계와 영향력에 관한 검증이 필요하다. 본 연구는 한국형 정부-공중 관계 구성 차원과 측정 도구를 개발하는 것을 목적으로 하였다. 이와 같은 연구 목적을 해결하기 위해 본 연구는 척도 개발 절차에 따라 각 단계별로 적합한 분석 방법을 사용하였으며, 요인 분석을 주요 분석 방법으로 연구를 실행하였다. 요

인 분석은 독립변수나 종속변수의 구분 없이 변수 간 상관에 의해 분석이 되어 통계적으로 상관이 높은 변수끼리 하나의 요인으로 묶이는 분석 방법이다. 그리고 본 연구에서는 분석 절차를 통해 도출한 구성 차원들을 공중 인식의 결과물로 보았다. 하지만 조직-공중 관계성 선행 연구에서도 볼 수 있듯이 조직-공중 관계 구성차원 간의 인과관계나 선후 관계에 대해서는 여전히 논란이 존재한다. 따라서 정부와 공중 관계를 보다 논리적으로 설명하고, 영향력에 따라 실질적인 public relations 전략을 수립하기 위해서는 한국형 정부-공중 관계 구성 차원 간 인과관계를 살펴보고, 세부적으로 측정 문항 간 영향력을 검증하는 후속 연구가 필요할 것이다.

References

- Bae, M. K. (2007). A study on sub-dimensions of party-voter relationships in Korea. *Journal of Communication Science*, 7(2), 258-294.
- Bruning, S. D., & Galloway, T. (2003). Expanding the organization-public relationship scale: exploring the role that structural and personal commitment play in organization-public relationships. *Public Relations Review*, 29(3), 309-319.
- Cheon, D. S., Kwon, I. W., & Cheong, K. H. (2013). A study on the trust of the government: Focusing on the comparison of the evaluation on the president's trust and government policy. *The Korea Association for Policy Studies*, 22(2), 181-206.
- Cho, S. Y., Cho, K. S., & Bae, J. Y. (2012). Testing the measurement of Korean political party-public relationship. *The Korean Journal of Advertising*, 23(6), 207-235.
- Choi, S. J., & Kim, K. B. (2011). *Cultural psychology: Psychological analysis of modern Korean people*. Gyeonggi: Jisik-sanup Publishing Co. Ltd.
- Choi, S. Y. (2012). Government quality research : An exploratory study on the concept of government competency for Effectiveness. *Journal of Governmental Studies*. 18(2), 77-97.
- Churchill, G. A. Jr. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- Citrin, J. (1974). Comment: The political relevance of trust in government. *American Political Science Review*, 68(3), 973-988.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development: theory and application* (1st ed.). Newbury Park, CA: Sage.
- Easton, D. (1975). A re-assessment of the concept of political support. *British Journal of Political Science*, 5, 435-457.
- Erikson, R. S., MacKuen, M. B., & Stimson, J. A. (2002). *The macro polity*. Cambridge University Press.
- Ferguson, M. A. (1984, August). *Building theory in public relations: interorganizational relationships as a public relations paradigm*. Paper presented at the Association for Education in Journalism and Mass Communication Annual Convention, Gainesville, Florida.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). London: Sage.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19.
- Greenstein, F. I. (2000). "The qualities of effective presidents": An overview from FDR to Bill Clinton. *Presidential Studies Quarterly*, 30(1), 178-185.
- Grunig, J. E., & Huang, Y. H. (2000). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. In Ledingham, J. A., Bruning, S. D. (Eds.). *A relational approach to the study and practice of public relations* (1st ed.) (pp. 23~53). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ha, H. Y. (2011). A measure of online relationship avoidance intention: Scale development and validation. *The Statistical Review*, 16(2), 59-81.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Han, J. H. (2000). A study on the development of public relationship measurement index of broadcasters. *Journal of Public Relations Research*, 4(2), 101-132.
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American Political Science Review*, 92(4), 791-808.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, FL: Institute for Public Relations.

- Huang, Y. H. (2001a). OPRA: a cross-cultural, multiple-item scale for measuring organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 13(1), 6-90.
- Huang, Y. H. (2001b). Value of public relations: Effects on organization-public relationships mediating conflict resolution. *Journal of Public Relations Research*, 13(4), 265-301.
- Huang, Y. H., & Zhang, Y. (2013). Revisiting organization-public relations research over the past decade: Theoretical concepts, measures, methodologies and challenges. *Public Relations Review*, 39, 85-87.
- Huang, Y. H., & Zhang, Y. (2015). Revisiting organization-public relations research over the past decade: Theoretical concepts, measures, methodologies and challenges. In E. J. Ki, J. N. Kim, & J. A. Ledingham (Eds.), *A relational approach to the study and practice of public relations* (2nd ed.) (pp.3-27). New York, NY: Routledge.
- Jin, J. G. (2009). Competency-based human resources management in government: Policy issues and lesson. *Korean Policy Science Review*, 13(1), 1-23.
- Jo, S. (2006). Measurement of organization-public relationships: Validation of measurement using a manufacturer-retailer relationship. *Journal of Public Relations Research*, 18(3), 225-248.
- Jo, S. (2006). The measurement scale of public relationships: An exploratory and confirmatory factor analysis. *The Korean Journal of Advertising*, 17(4), 141-161.
- Jo, S. (2008). The explorative study of application of trust theory on leadership. *The Journal of Sookmyung global leadership*, 7, 75-93.
- Jo, S. (2014). Organization public relations theory and reputation management. In Han, J. H. (Ed.), *The principles of PR* (1st ed) (pp. 167-187). Seoul : CommunicationBooks.
- Ju, S. S. (2003). Government trust crisis and partnership alternatives with NGOs. *Korea Public Administration Journal*, 12(2), 186-210.
- Kaase, Max. (1999). Interpersonal trust, political trust and non-institutionalizes political participation in western europe. *West European Politics*, 22(3), 1-21.
- Kang, H. (2013). A guide on the use of factor analysis in the assessment of construct validity. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(5), 587-594
- Kang, I. C. (1999). Korean war, changes in society consciousness and culture. In The Academy of Korean Studies (Eds.), *Korean war and change in social structure* (pp. 257-258). Baeksanseodang.
- Kang, J. M. (2006). *Code of Koreans*. Seoul: Inmul.
- Kang, J. M. (2013). *Emotional dictatorship: 50 theories that are penetrating the world*. Seoul: Inmul.
- Ki, E. J., & Shin, J. H. (2006). Status of organization-public relationship research from an analysis of published articles, 1985-2004. *Public Relations Review*, 32(2), 194-195.
- Kim, B. H., & Han, S. P. (2006). The validation and development of a scale to measure advertising creativity. *The Korean Journal of Advertising*, 17(2), 7-41.
- Kim, H., & Yang, S.-U. (2014). Advances in the theory of organization-public relationship management and challenges to the future development of the theory. *Journal of Public Relations Research*, 18(1), 476-515.
- Kim, H. J., & Lee, S. J. (2006). The capacity of local civil society and policy innovations of local governments. *Korean Public Administration Review*, 40(4), 101-126.
- Kim, H. S., & Lee, H. O. (2008). A study on the OPR measurement scale reflecting Korean culture. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations*, 10(1), 99-139.
- Kim, H. T. (2009). *An angry public society*. Seoul: humanitas.
- Kim, Y. (2001). Searching for the organization-public

- relationship: A valid and reliable instrument. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 78(4), 799-815.
- Kim, Y. (2003). *PR communication*. Seoul: Ewha Womans University Press.
- Kim, Y. (2008). *Risk, crisis & communication*. Seoul: Ewha Womans University Press.
- Kum, H., & Baek, S. (2010). Ideology, political trust and policy support. *Korean Journal of Public Administration*, 48(4), 201-228.
- Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (1998). Relationship management in public relations: dimensions of an organization-public relationship. *Public Relations Review*, 24(1), 55-65.
- Lee, D. H., Kim, J. Y., & Kang, H. S. (2016). The emotional distress and fear of contagion related to Middle East Respiratory Syndrome(MERS) on general public in Korea. *Korean Journal of Psychology: General*, 35(2), 355-383.
- Lee, H. S., & Lim, J. H. (2015). *SPSS22 manual*. JHJbook.
- Lee, S. J. (2006). Government trust and governance. *Journal of Governance Studies*, 1(1), 143-172.
- Lee, S. M. (2000). *Basics of factor analysis*. Seoul: Kyoyookbook.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). *Trust as a social reality*. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Lim, H. B. (2011). Restoration of miscommunication politics and communication politics in Korea. In Korean Society for Journalism and Communication Studies (Eds.), *Communication crisis in Korean society* (1st ed.). (pp3-32). Seoul: CommunicationBooks.
- Lindenmann, W. K. (1999). Overview. In L. C. Hon & J. E. Grunig (Eds.), *Guidelines for measuring relationships in public relations* (pp. 2-5). Gainesville, FL: Institute for Public Relations.
- Miller, A. H. (1974). Political issues and trust in government: 1964-1970. *The America Political Science Review*, 68(3), 951-972.
- Moon, B., & Rhee, Y. (2011). Two different faces of organization-public relationships in public relations : Measurement of the negative relational characteristics. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 55(5), 416-496.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Muskat, B. (2014). Emotions in organization-public relationships: Proposing a new determinant. *Public Relations Review*, 40, 832-834.
- Narang, S. K. (2009). Compress sensing of public opinion in social network using ising model. URL: biron.usc.edu/~kumarsun/Reports/EE599.pdf
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oh, K. S., Cheon, M. J., & Kim, H. K. (2013). Analyzing the effects of policy PR on the policy support, government trust. *The Korea Contents Society*, 13(7), 190-202.
- Park, C. M., & Bae, J. H. (2011). Sources of trust in government: Policy outcomes, processes and outputs. *Journal of Governmental Studies*, 17(2), 117-142.
- Park, C. Y., Hur, T. K., & Choi, S. C. (2002). Psychological Sub-categorization of "In-group": Weness versus in-the-same-group. *Korean Journal of Psychology: General*, 21(1), 25-44.
- Park, H., & Lee, Y. (2012). The effect of civic culture and government policy on government trust. *Korean Public Administration Quarterly*, 24(4), 913-936.
- Park, H. S. (2009). Reliability and validity tests of multi-item scale for measuring organization-public relationships. *The Korean journal of advertising and public relations*, 11(4), 144-170.
- Park, J. M. (2015). Modern concept and meaning of government administration. In J. M. Park (Ed.),

- Policy PR* (1st ed.) (pp.3-10). Seoul: CommunicationBooks.
- Park, S. A. (2006). Perceptions toward government and government trust: Focusing on undergraduate students in Korea. *Korean Public Administration Review*, 40(2), 73-97.
- Rhee, Y. (2014). *Global PR*. Seoul: CommunicationBooks
- Ruscio, K. P. (1996). Trust, democracy, and public management: A theoretical argument. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(3), 461-477.
- Son, H. J., & Chae, W. H. (2005). The analyzing of factors influencing trust in government. *Korean Public Administration Review*, 39(3), 87-113.
- Song, H. (2003). *Korea, what is happening: generation, conflict, harmony and aesthetics*. Seoul: Samsung Economic Research Institute.
- Song, J. (2013). *SPSS/AMOS statistical analysis method for writing paper*. 21cbook.
- Spector, P. E. (1992). *Summated rating scale construction: An introduction*. CA: Sage Publications.
- Sriramesh, K. (2009). The Missing Link: Multiculturalism and public relations education. In K. Sriramesh & D. Verčič (Eds.), *The global public relations handbook: Theory, research, and practice*. New York: Routledge.
- Stafford, L., & Canary, D. J. (1991). Maintenance strategies and romantic relationship type, gender and relational characteristics. *Journal of Social and Personal Relationships*, 8(2), 217-242.
- Yang, H., & Yoo, M. B. (2012). Qualitative research on we-ness experienced by members in the organization: Application of grounded theory. *Korean Public Administration Review*, 46(4), 325-355.
- Yoo, M. B., & Shim, H. I. (2013). A study on the cultural characteristics of Korean society: Discovering its categories using the cultural consensus model. *Korean Psychological Journal of Culture and Social Issues*, 19(3), 457-485.
- Yu, J. P. (2012). *Structural equation modeling concept and understanding*. Seoul: Hannarae.

참고 사이트

국립국어원 표준국어대사전 stdweb2.korean.go.kr
에델만코리아 www.edelman.kr

최초 투고일 2016년 12월 02일
논문 심사일 2016년 12월 30일
논문 수정일 2017년 01월 13일
게재 확정일 2017년 01월 21일

A Study on Government-Public Relationship Dimensions in Korea

Jihyun Choi

Director of the Institute, META COMMUNICATIONS / Ph. D. in Public Relations & Advertising*

Samsup Jo

Professor, Dept. of Public relations and advertising, Sookmyung Women's University**

The purpose of the study was to examine the dimensions of government-public relationship that reflects Korean societal and cultural contexts. This research has an ample significance in reorganizing the Korean organization-public relationship which is the core research topic in the public relations field. In order to achieve the purpose of study, the central government was recognized as a targeting subject organization. Following the conventional measurement development procedure, in-depth review of the literature, pilot survey, and main survey were conducted. Finally, data were analyzed thoroughly according to the common practices to isolate measurement scale. The results showed that Korean government-public relationship contained two dimensions consisting of twelve measurement items. The two construct dimensions were labeled as (a) competency of policy administration; (b) competency of government communication. The results could help Korean government to regain friendly relationship between government and public as well as increase public's trust toward government.

KEYWORDS Korean societal and cultural contexts, government-public relationship, government trust, competency of policy administration, competency of government communication

* First Author: choijh1106@gmail.com

** Corresponding Author: 100, Chungpa-ro 47 gil, Yongsan-gu, Seoul, Korea, josamsup@sm.ac.kr