

03

교수·학생 공중관계성과 대학이탈 가능성: 대학 PR 관점을 중심으로

•정지연*

홍익대학교 부교수

•박노일**

차의과학대학교 부교수

학 령인구 급감으로 인해 대학교는 학생 충원과 이탈을 막기 위해 사활을 걸고 있다. 이 연구는 PR(공중관계)학 관점에서 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도, 대학 만족도 및 대학이탈 가능성에 미치는 인과적 관계를 입체적으로 분석하는 데 목적이 있다. 이를 위해 국내의 한 4년제 종합사립대학교 재학생 482명을 대상으로 수집한 자료를 분석한 결과, 대학교수·학생 공중관계성은 재학생의 교내 행사 참여도와 대학 만족도를 경유하여 대학이탈 가능성을 낮추는 데 유의미한 영향을 미치고 있었다. 특히 대학생들의 성별, 나이, 학년, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우관계 변인을 통제하고서도 교수·학생 공중관계성은 대학행사 참여도 및 대학 만족도를 매개로 대학이탈 가능성을 낮추는 효과를 확인할 수 있었다. 본 연구는 PR학 차원에서 교수와 학생을 대학 조직의 핵심 공중으로 상정하고 이들의 공중관계성의 가치를 입체적으로 조명함으로써 대학교 조직 PR 활동 관련 이론 및 실무적인 지침을 제시한다.

▶투 고 일 : 2021년 05월 31일
▶심 사 일 : 2021년 06월 30일
▶게재확정일 : 2021년 08월 26일

주제어 : 대학 PR, 교수, 학생, 공중관계성, 대학이탈

*제1저자 (yjeong@hongik.ac.kr)

**교신저자 (no1park@cha.ac.kr)

1. 서론

우리나라는 2020년 기준 출산율 0.84명으로 세계 제1위의 저출산 국가이다(서민준, 2021). 저출산에 따른 학령인구의 감소는 대학교의 생존과 직결한 문제로 부상하였다(황선주, 2019). 통계청(2020)의 장래인구추계에 따르면 대학 진학 대상자(18세)는 2017년 기준 61만 명에서 2025년 45만 명, 2035년 37만 명으로 급격히 감소한다. 이미 2021학년도부터는 입학정원보다 입학대상자가 더 부족한 정원미달 사태가 발생하였다(곽수근, 2020; 곽수근, 박세미, 2021). 대학가는 입학 자원의 감소로 인해 대학 경쟁이 심화하고 있으며, 교육수요자인 학생들의 선택을 받지 못한 대학은 도태될 수밖에 없다는 위기 인식이 팽배하다(허정운, 2021).

정부도 문제 해결에 나서고 있다. 2024년 기준 대학 정원 대비 입학생이 12만 명 정도가 부족한 대학의 위기를 막고자 교육부와 한국교육개발원 주도로 2015년부터 3년 단위의 대학기본역량진단 평가를 통한 정원 축소와 재정 지원 정책을 추진하고 있다(교육부, 2019). 대학기본역량진단 제3주기인 2021년의 평가지표를 보면 신입생·재학생 충원율의 비중을 확대하여(2018년: 13.3%→2021년: 20.0%) 일정 수준 이상의 학생 충원율을 충족한 경우에만 정부의 재정을 지원한다(교육부, 2019). 대학 입학 자원의 감소와 정부의 대학 평가에 대응하고 신입입학 및 재학생 충원율을 적극적으로 관리해야 하는 대학 간의 무한 경쟁은 이제 불가피한 상황이다(허정운, 2021; 황선주, 2019).

이와 관련하여 학계의 연구자들은 대학 조직이

학과 통폐합 및 전공 교육과정 개편은 물론 재학생의 심리적인 대학 만족도를 높이기 위한 다각적인 노력을 기울일 필요가 있다고 강조한다(신현석, 변수연, 전재은, 2016). 전공선택 동기와 강의 만족도가 대학생활 적응에 기본적인 영향을 미친다는 연구(박안숙, 김혜경, 2016)에서 나아가, 대학 구성원인 재학생이 인식하는 유대감이 대학생활 적응과 교육 만족도는 물론 대학에 대한 애호도에도 유의미한 영향을 미친다는 이유이다(이희정, 이한녕, 박성준, 2018). 재학생의 동아리 활동도 교우 간의 사회적 지지를 통해 대학생활 만족도에 영향을 미치므로(석말숙, 조옥선, 2016), 교수와 학생 및 교우 간의 상호작용이 대학 만족도를 예측하는 중요한 요인임을 강조한다(김하나 외, 2020; 송홍준, 2016). 이렇듯 대학 조직과 학생 관련 선행연구들은 재학생의 타 대학 편입이나 자퇴 등 이탈 방지를 위해 재학생과 교수 등 대학 조직 내부 공중들과의 상호작용과 관계성을 강조하고 있다.

대학과 학생 간의 관계성이 중요한 연구주제로 등장하면서 커뮤니케이션과 PR학 차원에서 대학 조직에 관한 연구가 늘어나고 있다. 대학교는 하나의 조직체로서(Hon & Brunner, 2002), 핵심적인 내부 공중과 끊임없는 상호작용의 결과로 실질적인 관계성을 형성한다(Grunig, 1993; Grunig & Hunt, 1984). 선행연구들은 대학과 학생 간의 경험적인 관계 활동이 재학생의 학업 열의와 성취, 대학 만족도 등에 인과성을 갖는다는 관점에 방점을 두고 있다(박노일, 정지연, 진범섭, 2017; 유선옥, 박혜영, 2016; 유선옥, 박혜영, 2018; Bruning & Ralston, 2001). 조직체로서 대학이 핵심 내부 공중인 재학생과 형

성한 상호 호혜적인 관계성은 급변하는 조직 내 외부 환경에서 대학이라는 조직체가 지속성장 가능성을 담보하는 중요한 요인임을 강조하는 것이다.

한편, 대학교 조직의 PR 커뮤니케이션 관련 선행연구들은 교수·학생 공중관계성(USR: University-Student Relationships)을 하나의 개념구성체로 측정하고, 연구 모형의 독립 혹은 매개변인으로 반영하여 태도나 평판 등에 미치는 인과성을 살피고 있다(박노일, 정지연, 진범섭, 2017; 유선옥, 박혜영, 2016; Bruning & Ralston, 2001; Sung & Yang, 2009). 그러나 최영훈과 성민정(2015)은 대학 PR 관련 선행연구 검토를 통해 대학 조직의 다차원성과 교수·학생 공중관계성 개념 측정의 모호성을 지적하면서, 교수와 학생, 선배와 후배 관계 등 대학 구성원 간의 관계적 변수를 주목할 필요가 있다고 강조한다. 실제 재학생이 인식하는 교수·학생 공중관계성에는 교수의 역할이 절대적이다(최명일, 2020). 또한 재학생들이 대학교라는 커뮤니티에 대한 심리적인 소속감은 대학에 대한 평가 태도와 행동에 영향을 미칠 수 있다(Osterman, 2000). 이러한 맥락에서 보면 기존 연구들은 교수·학생 공중관계성이 대학 조직의 중장기적 생존에 중요한 요소임을 강조하고 있으나, 대학과 학생 관계성 개념은 측정 주체와 대상이 모호한 조작적 정의를 내리고 있다. 특히 대학의 핵심적인 구성원인 학생에게 영향력을 행사하는 ‘사람’들인 교수 집단과의 관계적 가치 탐색을 누락하고 있다. 그럼에도 대학 조직 내 학생 간의 유대감 혹은 교수 집단과의 관계성이 대학 만족도는 물론 잠재적인 대학이탈

가능성에 어떠한 인과성을 갖는지를 체계적으로 살핀 연구는 드문 실정이다.

따라서 대학생의 대학이탈 가능성을 낮추며 대학 만족도의 근원이며 대학교육 서비스의 주체이자 대학 조직의 커뮤니케이터인 교수 집단과 교육 소비자인 학생 공중과의 관계성을 집중적으로 조명할 필요가 있다. 이에 본 연구는 대학교라는 물화(物化)된 조직체에 대해 재학생이 인식하는 추상적 관계성 인식을 살피기보다는 대학 조직의 핵심 주체인 교수 집단과의 공중관계성의 질이 어떻게 재학생의 인식과 행동에 영향을 미치는지를 살피고자 한다. 구체적으로 본 연구는 학생 상호 간의 미시적인 사회적 관계의 수준 등을 고려하면서, 대학 재학생이 인식하는 교수·학생 공중관계성 변수가 대학행사 등에 대한 참여도 및 인지적 대학 만족도는 물론 궁극적으로 대학이탈 가능성에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 체계적으로 탐색하는 데 목적을 두고 있다. 본 연구는 PR학과 커뮤니케이션학 차원에서 대학·학생 공중관계성의 가치를 살피는 데 있어서 대학 조직의 주체인 교수 집단과 학생 공중관계성이 대학 만족도 등 관계적 결과에 미치는 인과성을 정량적으로 탐색한다는 데 의미가 있다. 또한 학령인구의 급감에 따른 대학 간 경쟁이 심화하고 내부적으로는 핵심 공중인 재학생의 이탈을 막아야 하는 대학 조직체의 위기 상황을 고려했을 때, 학생 공중관계성 가치와 의미를 경험적으로 살핀다는 데 의의가 있을 것이다.

2. 이론적 논의

1) 대학 PR과 교수·학생 공중관계성

대학교는 단순한 제품이나 서비스를 제공하는 사기업이 아니라 법령에 따라 학교 설립 목적에 부합하고 학생의 교육받을 권리를 존중하며 교원의 교육 및 연구를 도모해야 하는 교육 서비스 제공의 주체이자 공적인 속성을 가진 조직체이다(고등교육법 시행령, 2020). 조직체로서 대학교는 국가적으로 중요한 재정적 투자의 대상이며 다수의 교직원과 재학생 및 연구 프로젝트는 물론 상하수도 시스템과 캠퍼스 안전, 전산시스템 보안 이슈 등을 관리해야 하는 경영 조직체이다(Hall & Baker, 2003). 따라서 최근 대학 PR은 OSPC모형(Organization-Situation-Public-Communication Model)(박노일, 오현정, 정지연, 2017)에 대입해 보면, 대학 조직체(Organization)가 학령인구 감소, 코로나19 보건 위기 등 조직 내외부의 다양한 상황(Situation)에서 학생, 교수, 직원, 학부모, 동문, 기부자 등 다양한 공중들(Publics)과 함께 문제 상황을 헤쳐 나가는 전략적 커뮤니케이션(Communication) 과정이라고 할 수 있다. 다시 말해, 대학 PR은 대학이 조직체로서 급변하는 대내외 교육 환경에서 핵심 공중인 학생 등 이해관계자들과 호혜적인 관계성을 형성, 유지, 발전시키기 위해 행하는 지속적이며 전략적인 커뮤니케이션 활동으로 정의할 수 있다.

대학 PR 활동과 관련한 영국과 미국의 연구 흐름을 보면, 1970~80년대에 마케팅 커뮤니케이션 중심의 신입생 유치 활동 프로그램 등에

치중하다가 1990년대부터는 재학생과의 호혜적인 관계성을 주목하기 시작했다(Ghosh, Whipple, & Bryan, 2001). 학생을 가장 중요한 주 고객(primary consumer)으로 간주하면서 신입생의 입학등록부터 재학 기간 내내 학생 소비자의 기대에 부응하는 양질의 고등교육 서비스가 필요함을 인식하고(Hill, 1995), 재학생의 등록 이탈을 방지하기 위해 전공교육의 질과 학생 만족도를 높이는 다각적인 프로그램과 전략적 접근을 도입하기 시작했다(Elliott & Healy, 2001). 즉 대학 PR이 단순히 대외적인 대학의 이미지와 평판 관리만 하는 게 아니라 다양한 대학 이해관계자를 아우르는 접근(campus-wide approach)을 강조한 것이다(Bruning & Ralston, 2001; Hall & Baker, 2003). 서구의 대학 PR 흐름은 대학교를 일반 기업과 유사하게 전략적인 커뮤니케이션과 경영관리가 필요한 조직체로 간주하면서 대학 PR 우수성과 공중관계성의 가치를 주목해 왔다.

국내의 대학 PR 연구들을 살펴보면 초창기에는 주로 신입생 모집을 위한 입학홍보 또는 졸업생이나 지역 기관으로부터 기부금 참여 등을 위한 이미지 홍보에 주안점을 둔 경향이 컸다(최석현, 김우희, 2007). 2000년대 초반까지도 대학 홍보대사나 대변인, 사회 공헌, 퍼블리시티, 대학 브랜드 광고 활동이 대부분을 차지했다. 이후 대학 PR의 수익성과 효과성에 대한 의구심, 그리고 대학교육 환경 변화와 함께 내부 재학생의 이탈을 방지하는 것이 중요해지면서 대학 내부의 학생 공중의 가치를 주목하기 시작했다. 실제 대학 조직체와 유학생 관계성은 대학에 대한 긍정적인 평가는 물론 공공외교적 효

과가 있었으며(이형민, 2015), 대학과 학생 관계성이 긍정적일수록 자기효능감을 매개로 학업 열의와 성취가 향상된다는 보고도 있다(유선옥·박혜영, 2016; 2018). 또한 학교가 제공하는 전공교육 서비스의 질과 통학, 기숙사, 장학금 등 교육 환경을 통제하고서도 학생 공중과 쌍방향적 커뮤니케이션(듣기, 말하기, 대화) 수준은 교수·학생 공중관계성을 매개로 궁극적으로 대학 만족도에 영향을 미친다는 연구도 등장했다(박노일, 정지연, 진범섭, 2017).

지금까지의 교수·학생 공중관계성 관련 선행연구들은 전통적인 PR학에서 제시한 공중관계성 지표를 준용하고 있다(박노일, 정지연, 진범섭, 2017; 유선옥, 박혜영, 2016; 이형민, 2015; Sung & Yang, 2009). 교수·학생 공중관계성을 개인, 직업, 커뮤니티 관계성(personal, professional, community relationship dimension) 등 다차원적인 스케일(Bruning & Ledingham, 1999)을 동원하여 재학생의 이탈 가능성을 고찰한 연구(Bruning & Ralston, 2001)가 대표적이다. 또한 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)의 공중관계성 측정 지표를 응용하여 플로리다 교수·학생 공중관계성을 신뢰(trust), 상호통제(control mutuality), 만족(satisfaction), 헌신(commitment) 등을 계량적으로 분석한 결과, 공중관계성 하위 지표 중 관계적 신뢰와 만족성이 중요한 요인임을 식별한 연구도 있다(Hon & Brunner, 2001). 대부분의 대학 PR 연구자들은 조직체와 공중 간의 관계성이 실제로 조직 효과성에 이바지한다는 선행연구의 흐름과 일반 조직체-공중 관계성 측정 방식(Grunig, 2000; Grunig & Huang, 2001)을 쫓아 교수·학생 공중

관계성을 신뢰, 상호통제성, 헌신, 만족성 차원으로 개념화하여 연구에 반영하고 있다.

2) 대학 조직과 교수·학생 공중관계성

전술한 바와 같이 대학 PR 관련 선행연구들은 대학이 단순한 조직이 아니라 학생, 교수, 직원, 지방정부, 지역사회 등 다양한 공중들과 연결되어 있으며, 그중에서도 대학과 학생 간의 공중관계성의 영향력과 중요성을 강조하고 있다. 최영훈과 성민정(2015)은 부산지역 대학생을 대상으로 초점 집단 인터뷰(FGI)를 통해 대학생의 캠퍼스 생활 중 상호작용과 관계성 인식의 구체적인 대상은 교수진, 행정 직원, 학생회 집단임을 식별하였으며, 나아가 대학인식의 핵심은 ‘교수 집단’이라는 구성원임을 밝혔다. 논리적으로 행정 직원은 학사, 입학, 도서관, 기숙사 등 다양한 영역에서 역할과 기능이 있고, 총학생회라는 구성체도 매년 교체되는 휘발성이 강한 단체이기 때문에 재학생에게는 교육과 지도라는 단일 미션을 가진 교수 집단이 대학인식을 결정짓는 핵심적인 공중이라는 것이다. 대학 조직 입장에서 조직체와 가장 큰 영향력을 주고받으며 능동적이고 적극적인 커뮤니케이션 행동을 하는 집단이 핵심 공중(key public)이라면(Gronstedt, 1997), 대학교에서 가장 많은 비중과 왕성한 활동을 하는 ‘학생’ 집단이 대학 PR에 있어서 제1 공중이며, 또 이들에게 직접적이고 강력한 영향력을 행사하는 조직 내부 공중은 ‘교수’ 집단이라는 것이다. 재학생의 대학교에 대한 인식과 태도 및 행동은 대학 조직체의 커뮤니케이션 결과물이며 졸업 이후에도 대학에

대한 지원이나 기부활동에 중요한 영향을 미치기 때문에(Sung & Yang, 2009), 대학 PR 활동에서 공중관계성 연구는 대학 조직의 핵심적인 주체인 교수 집단과 학생들과의 공중관계성을 주목할 필요가 있다.

이러한 맥락에서 대학 PR 관련 선행연구의 대학·학생 공중관계성 개념의 측정은 비판의 대상이다. 최영훈과 성민정(2015)은 대학 조직이 다차원적이며 다양한 이해관계자와 공중이 상존하는 조직임에도 불구하고, 교수·학생 공중관계성 척도를 대학 조직이라는 추상적이고 모호한 대상에 대한 인식을 단순하게 설문조사를 통해 측정하여 교수·학생 공중관계성을 개념화한 방식에 문제가 있다고 지적한다. 사실 대학생의 관점에서 보면 그들과 관계를 맺는 대상에 대한 인식은 대학이라는 모호한 조직 자체라기보다는 통상적으로 자신들과 가장 접촉 빈도가 많은 교수와 교우 등 대학 내 구성원에 대한 인지, 정서 및 경험적 결과를 토대로 판단할 수밖에 없을 것이다. 실제 대학생이 대학이라는 조직체와 관계를 맺는다는 것은 대학 조직 내의 구성원과의 상호작용이나 교육 서비스에 대한 경험으로부터 나온다는 연구(송홍준, 2016)와 교수와 학생 간의 사적·공적 커뮤니케이션이 교수·학생 공중관계성 형성에 지배적인 영향을 미친다는 선행연구를 고려하면(예, 최명일, 2020), 모호한 대학 조직 중심의 교수·학생 공중관계성이 아닌 대학교육의 주체이자 내부의 핵심 공중인 ‘교수’와 ‘학생’ 간의 관계성을 탐색할 필요성을 제기한다.

박노일, 정지연, 그리고 진범섭(2017)은 또한 대학 조직 커뮤니케이션의 주체인 교수 집단

을 중심으로 교수·학생 공중관계성 개념을 정교화할 필요가 있다며 관련한 후속 연구를 제안하기도 했다. 최영훈과 성민정(2015)도 대학생에게 절대적인 대학 조직 인식을 형성하는 데 핵심적인 구성원이 교수진임을 지적한다. 특히 연구자들은 학생들과 교수 집단 간의 관계성을 지목하면서, 교수진의 ‘엄마’ 및 ‘멘토’ 역할 등과 같은 세부적인 상호작용의 중요성을 강조한다. 학생과 교수와의 관계 유형은 ‘엄마’, 전문성을 갖춘 인생 선배와 같은 ‘멘토’, 대학 평가 기준이나 조직의 성과 달성을 위해 단기적으로 맺어진 ‘직원’ 유형의 교수학생 관계를 제시하고 있다. 대학생의 입장에서는 자신들의 속내를 알아주고 힘들 때 의지할 수 있기를 바라고 때문에 단기적이고 도구적인 ‘직원’ 관계 유형이 아닌 인생의 ‘멘토’는 물론 부모 역할에 준하는 ‘엄마’ 관계를 기대한다.

교육학 연구자들도 교수와 학생의 호의적인 상호작용이 자기주도학습과 학업성취에 긍정적인 영향을 미치는 핵심 요인임을 보고하고 있다(김은경, 2005; 김희정, 2017; Leutwyler & Merki, 2009; Newman, 2002). 또한 대학생의 교수에 대한 신뢰가 높을수록 대학생활 적응도가 높아질 뿐만 아니라 학생과 교수 관계의 친밀성이 중요한 역할을 한다는 연구(류윤석, 2012) 등을 종합하면, 대학생이 대학교에서 교수 집단인 ‘사람들’로부터 경험한 헌신, 신뢰, 공동체적 관계성을 토대로 대학 조직체에 대한 태도와 행동을 결정한다는 것을 알 수 있다. 그러나 학생이 없는 대학은 존재 자체의 의미가 없을 뿐만 아니라, 그 어느 때보다 높은 수준의 재학생과 교수 간의 관계성 관리가 필요한 시대

임에도 불구하고 교수 · 학생 간 공중관계성에 관한 연구는 활발하지 않은 실정이다. 특히 대학 조직체 내의 구성원인 학생과 교수 집단 간의 공중관계성 변인을 주목하여 대학생활 만족도나 재등록률 등을 계량적으로 살핀 연구를 찾기란 쉽지 않다.

한편, PR학에서 조직 · 공중관계성 개념이 조직체 중심의 관계성이라는 개념에서 보면, 대학 조직이 아닌 대학교육 서비스 제공의 주체인 교수 집단을 중심으로 학생 공중과의 관계성을 살피는 것에 문제를 제기할 수 있다. 대학 PR 관련 선행연구들이 대학 조직체를 기준으로 학생 공중 간의 관계성의 영향력을 살펴 왔기 때문이다(예, 박노일, 정지연, 진범섭, 2017; Sung & Yang, 2009). 그러나 애초에 PR학의 조직 · 공중관계성은 대인 관계성(interpersonal relationships) 연구를 토대로 개념화한 것이다(Watson & Noble, 2007). 실제 공중관계성이 PR의 핵심 지표임을 강조한 퍼거슨(Ferguson, 1984)의 학술발표 이후 다수의 PR학 연구자들은 대인관계 모형(models of interpersonal relationships)과 관계형성의 역동성(relational dialectics)을 조직 · 공중관계성 지표에 반영하고자 하였다(Grunig & Huang, 2001; Ledingham, Bruning, Thomlison, & Lesko, 1997). 구체적으로 성공적인 대인 관계를 형성하기 위해 핵심적으로 필요한 관계적 신뢰, 상호통제성, 헌신성, 만족성 등을 조직 · 공중관계성 개념구성체(construct)의 하위 지표로 조작화(operationalize)함으로써(Hon & Grunig, 1999), 기업 등 조직체와 소비자 공중 등과의 관계적 특질(quality)을 대인 관계처럼 조직체의 관계성으로 살펴 왔다. 그래

서 조직 · 공중관계성 개념은 특정 공중(사람들)이 상대방(parties)에 대해 갖는 대인적 관계성의 속성을 반영하고 있다고 해도 과언이 아니다. 최영훈과 성민정(2015) 등이 지적한 대학 · 학생 공중관계성 측정 대상의 모호성을 해결하고, 교육서비스를 제공하는 대학 조직의 주체인 교수 집단을 중심으로 교육 소비자이자 대학의 제1 공중인 ‘학생’과의 공중관계성을 살피는 것은 전통적으로 PR 학자들이 주목한 대인 관계성 및 조직 · 공중관계성 연구의 흐름과 궤를 같이한다.

3) 재학생의 대학행사 참여도, 대학 만족도 및 대학이탈 가능성

선행연구들은 대학 조직 내 구성원 간의 상호작용에 있어서, 일차적으로 재학생과 교수와의 관계의 질이 대학생활에 중요한 영향을 미치는 요인임을 강조한다. 대학생의 대학생활 만족도란 다양한 경험의 그물망에 걸린 산물에 대한 인지 또는 정서적 총합이기 때문에(Elliott & Healy, 2001; Sevier, 1996), 대학생의 성공적인 대학교 생활 적응과 만족을 위해서는 전공교육의 질과 더불어 교수와 학생 간의 상호작용이 중요한 선행적 요인임을 예측할 수 있다. 교수와 학생 공중 간의 신뢰적 관계성은 학교생활 적응과 학습 성취에 직접적인 영향을 미치며(김하나 외, 2020; 유선욱, 박혜영, 2016; 이숙정, 2006; Bruning & Ralston, 2001), 교수의 학생 지도와 학생과의 친밀성이 대학교육 만족도에도 통계적으로 유의미한 영향을 주기 때문이다(민상희, 손애리, 장사랑, 2020). 또한 교수와

학생 간의 상호작용은 수업 및 과제 활동과 대학생 생활 만족도는 물론 개인적인 성장에 긍정적인 영향을 주기도 한다(김은경, 2005; 송윤정, 조규판, 2016). 대학생이 자신의 대학을 친인척에게 추천할 의지도 교수와의 개인적 상호작용의 정도가 중요한 역할을 한다(B. A. Browne, Kaldenberg, W. B. Browne, & Brown, 1998)는 측면에서 봤을 때, 대학생과 교수 간의 공중관계성의 질은 대학 만족도에 정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

대학생들에게 자신의 대학에 대한 심리적인 소속감(belongingness)은 대학 PR 연구에서 중요하다. 조직체가 핵심 구성원과 상호 호혜적인 관계성을 형성하면 할수록 공중의 충성도가 높아진다(Coombs, 2001). 대학교 내 구성원과의 사회적 관계를 통해 형성된 소속감은 대학에 대한 인식과 행동에 영향을 미치기 때문이다(Osterman, 2000). 류윤석(2012)의 연구를 보면 교수 신뢰도의 하위 요인들(친밀감, 전문성, 강의능력, 지도력) 중에서 유독 친밀감이라는 관계적 변인만이 대학생 생활 적응에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 브루닝과 랄스톤(Bruning & Ralston, 2001)은 교수·학생 공중관계성을 동원하여 164명의 대학생의 재등록 가능성(student retention)을 예측하는 데 있어서 재학생과 교수진(faculty members) 관계성이 통계적으로 유의미한 역할을 한다고 보고하였다. 또한 대학교의 각종 이벤트와 프로그램에 대한 참여를 통해 형성한 재학생의 커뮤니티적 관계성(communitary relationships)이 학생들의 만남과 교류의 장을 만들고 심리적으로 편안한 캠퍼스 분위기(relaxed atmosphere)를 조성할

뿐만 아니라, 대학생의 소속감과 재등록 가능성을 촉진한다고 강조한다. 이는 대학생들이 지각하는 교수와의 심리적 관계성이 긍정적일수록 대학에 대한 인지적 태도가 호의적으로 변하고 연쇄적으로 이어서 대학 충성도가 높아짐을 예측할 수 있는 대목이다. 실제 강민채(2017)의 연구결과를 보면, 대학생의 학업중단 의도와 역의 관계를 갖는 대학 충성도에 영향을 미치는 최상위 결정 요인으로 자신의 학교생활에 대한 대학 만족도를 명시하고 있다. 따라서 대학생 자신이 속한 대학을 이탈할 가능성이나 충성도는 교수와 학생 간 공중관계성이 대학 만족도를 경유하여 대학이탈 가능성에 영향을 미친다고 가정할 수 있다.

한편 이희정과 동료들(2018)은 대학생이 지각하는 구성원 간의 유대감이 교내의 다양한 프로그램 참여를 촉진하고 궁극적으로 소속감과 대학 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 검증했다. 특히 대학생의 대학 만족도와 충성도는 교내 구성원 간의 유대감으로부터 시작하여 대학 주최의 각종 행사나 프로그램 참여도 수준에 영향을 미치고, 이는 다시 대학 만족도와 충성도로 이어진다는 것이다. 이러한 맥락에서 이희정 등(2018)은 대학 구성원 간의 상호작용을 높일 수 있는 공간과 프로그램 개발 등이 필요하다고 강조한다. 대학생들이 자신이 속한 대학을 떠나는 이유는 단순히 대학 캠퍼스의 건물이나 통학 혹은 평판 수준이 아니다(최명일, 2020; 최영훈, 성민정, 2015). 이미 대학 현황에 대해 어느 정도 인지한 상태에서 입학하기 때문이다. 이러한 논의를 요약하면, 신입생의 대학 입학부터 직접적인 영향을 미치는 교수와

의 상호작용과 관계성의 질이 대학교의 공식적인 프로그램들에 대한 참여도를 높이고 이는 대학 전체에 대한 만족도와 충성도, 나아가 대학이탈 가능성을 낮추는 연결고리를 예측할 수 있다. 이러한 맥락에서 본 연구의 연구가설들을 아래와 같이 설정하였다.

- 연구가설 1. 교수·학생 공중관계성은 대학행사 참여도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 2. 교수·학생 공중관계성은 대학 만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 3. 교수·학생 공중관계성은 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 4. 대학행사 참여도는 대학 만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 5. 대학행사 참여도는 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 6. 대학 만족도는 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 7. 교수·학생 공중관계성은 대학행사 참여도를 매개하여 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 8. 교수·학생 공중관계성은 만족도를 매개하여 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 9. 교수·학생 공중관계성은 대학행사 참여도와 만족도를 순차 매개하여 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 미칠 것이다.

지금까지 교육학 및 대학 PR 관련 선행연구 검토를 정리하면, 추상적이고 모호한 대학 조직

체와의 관계가 아니라 재학생에게 직접적인 영향을 미치는 인격화된 존재인 교수·학생 공중관계성과 대학행사 참여도, 대학 만족도 및 대학이탈 가능성을 입체적으로 탐색할 필요성을 제시한다. 하지만 대학생의 성별이나 인구사회학적 속성이 교수와 학생 간의 상호작용에 영향을 미친다는 연구(Drew & Work, 1998), 대학이탈 가능성에 영향을 미칠 수 있는 학생 상호 간 교우관계의 영향(김하나 외, 2020), 대학교에 대한 통학 불편과 동아리 활동 수준이 대학 만족도에 미치는 영향(석말숙, 조옥선, 2016; 신혜숙, 김미현, 2018), 재학생의 기숙사 입사 여부와 교내 구성원 간의 유대감이 대학 축제, 체육대회, 각종 프로그램 참여도에 긍정적인 영향을 미치고 나아가 대학 적응과 애호도에 유의미한 영향을 미친다는 연구(이희정, 이한녕, 박성준, 2018) 등을 고려하면서, 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도와 대학 만족도를 매개하여 대학이탈 가능성을 낮출 것이라는 인과성을 정량적으로 탐색할 필요가 있다. 다시 말해 대학생의 대학이탈 가능성에 잠재적으로 영향을 미칠 수 있는 인구통계학적 속성, 교우관계, 교육서비스 환경(통학, 기숙사) 변인 등을 통제된 상태에서, 교수·학생 공중관계성의 실체이며 핵심인 교수·학생 공중관계성의 가치를 심층적으로 살핀 연구가 필요하다. 지금까지 이러한 속성 변인들을 고려하여 교수와 대학생의 관계성이 대학행사 참여도와 만족도는 물론 대학이탈 가능성에 어떠한 영향을 미치는지를 체계적으로 살핀 연구를 찾기 어려운 상황을 고려하여 탐색적인 연구 문제를 다음과 같이 설정하였다.

〈연구 문제〉 교수·학생 공중관계성은 재학생의 인구사회 속성, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우관계 변인을 고려했을 때, 대학행사 참여도와 대학 만족도 및 대학이탈 가능성에 어떠한 영향을 미치는가?

터링함으로써 불성실한 답변자료 48개를 제거하고 최종적으로 총 482명의 재학생 응답 자료를 확보하였다(평균연령 $M=20.32$, $SD=1.694$). 구체적으로 본 연구 분석에 반영한 설문참여자의 기초통계는 〈Table 1〉과 같다.

3. 연구 방법

1) 분석대상 및 자료수집

본 연구목적을 달성하기 위해 2019년 5월 6일부터 2주간 국내의 한 4년제 종합 사립대학의 1~3학년을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였다. 통상적으로 대학이탈 가능성은 신입생, 그리고 타 대학 편입을 위해 4학기 과정을 수료하는 시기인 2~3학년에 재학 중인 경우가 대부분이기 때문에 설문조사는 4학년을 제외한 1~3학년을 대상으로 하였다. 본 연구의 설문 참여도를 높이기 위해 성실한 응답자에게는 교내 카페 음료권을 추첨을 통해 제공하였으며, 설문 웹사이트의 접속시간과 역질문 답변 현황을 필

2) 연구 변인 및 측정 방법

(1) 교수·학생 공중관계성, 대학행사 참여도, 대학 만족도

대학 PR과 공중관계성 관련 선행연구들(박노일, 정지연, 진범섭, 2017; 유선욱, 박혜영, 2016; 이형민, 2015; 최명일, 2020)은 조직체-공중관계성의 네 가지 핵심 항목들(trust, control mutuality, commitment, satisfaction)을 동원하여 대학과 학생 공중 간의 관계성을 살피고 있다. 반면 조직체 내부 구성원인 교수와 학생 공중 간의 관계성을 직접적으로 살핀 연구를 찾기가 쉽지 않기 때문에, 본 연구는 최영훈과 성민정(2015)의 질적 연구에서 제안한 교수와 학생 간의 관계 유형을 참고하여 교수·학생 공중관계성 지표(관계적 신뢰, 상호통제성, 헌신성, 만족성)에

Table 1. Profile of Survey Respondents

Dimension		Number(Person)	Ratio(%)
Gender	Male	163	33.8
	Female	319	66.2
	Total	482	100.0
Student Classification	Freshman	213	44.2
	Sophomore	166	34.4
	Junior	103	21.4
	Total	482	100.0
Dormitory Status	Entered	215	44.6
	Not entered	267	55.4
	Total	482	100.0

맞게 재구성하였다. 구체적인 설문 문항은 ‘교수님들을 인간적으로 신뢰한다,’ ‘교수님들의 전문성을 믿는다,’ ‘교수님들은 나를 진실하게 대한다,’ ‘교수님들은 우리 학생들을 인격적으로 존중한다,’ ‘교수님들은 수업 운영방식을 변경할 때마다 우리 학생들의 의견을 반영하려고 노력한다,’ ‘교수님들은 우리 학생들의 미래 진로를 위해 멘토 역할을 하고 있다,’ ‘나는 전체적으로 대학교수님들과의 관계가 불만족스럽다(r)’라는 7개 질문 항목으로 구성하였다. 이에 대한 응답은 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다(M(SD)=5.383(1.120), Cronbach’s α =.867).

대학행사 참여도는 이희정 등(2018)의 연구에서 측정한 지표를 활용하여, ‘나는 대학교에서 주최하는 다양한 행사에 자주 참여해 왔다,’ ‘나는 대학교에서 주관하는 관심 있는 특강이나 세미나에 적극적으로 참여하고 있다,’ ‘나는 대학교 축제나 체육대회에 빠짐없이 참가하려고 한다.’는 세 개의 질문 항목으로 구성하여 전술한 동일 형식의 7점 척도로 측정하였다(M(SD)=4.771(1.486), Cronbach’s α =.920). 또한 대학생들이 인식하는 대학 만족도 수준을 측정하기 위해 박노일과 동료들(2017)의 연구에서 활용한 지표를 차용하였다. 구체적인 질문 항목은 ‘우리 대학교에 입학한 것을 만족스럽게 생각한다,’ ‘우리 대학교에 입학한 것을 자랑스럽게 생각한다,’ ‘나는 고교 후배들에게 우리 대학교 입학을 추천하지 않을 것이다(r),’ ‘전체적으로 나는 우리 대학교에서 만족스러운 대학생활을 하고 있다’는 네 개의 항목에 대해 7점 척도로 측정하였다(M(SD)=4.592(1.230), Cronbach’s α =.919).

(2) 대학이탈 가능성과 통제 변인들

본 연구의 종속변수인 대학이탈 가능성은 재학생의 학업중단 의사와 대학생활 적응도를 살핀 선행연구들(김수연, 2012; 신혜숙, 김미현, 2018)을 토대로 대학교를 떠날 향후 의사에 관련한 질문 항목을 반영하였다. 구체적으로 ‘기회가 되면 편입이나 재수를 통해 학교를 옮길 것이다,’ ‘나는 다른 대학교에 편입이나 재수하는 구체적인 방법을 알아보고 싶다,’ ‘아마도 나 스스로 우리 대학교를 자퇴하는 일은 절대 없을 것이다(r)’라는 세 개 질문 항목으로 구성하였다. 이에 대한 응답은 7점 척도로 측정하였다(M(SD)=3.002(1.601), Cronbach’s α =.880).

본 연구가 밝히고자 하는 교수·학생 공중관계성이 대학이탈 가능성에 미치는 순수한 영향력을 살피기 위해, 통제변인으로 인구사회 속성, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우관계 변인을 반영하였다. 인구사회 속성은 성별, 나이, 학년을 반영하였고, 기숙사 입사는 현재 대학 기숙사 입사 여부를 측정하여 더미 변인으로 반영하였으며, 통학 불편은 단일 문항으로 ‘나는 우리 대학교에 통학하기가 너무 불편하다’로 측정하였다(M(SD)=5.350(1.808)). 재학생의 교우관계는 대학생활의 안녕과 행복감과 관련한 선행연구들(이한녕, 하정, 이희정, 2019; 이희정, 이한녕, 박성준, 2018; 임원균, 2015)에서 활용한 학생 상호 간의 유대관계 측정 지표를 차용하였다. 구체적인 질문 문항은 ‘우리 대학교에는 나와 마음이 통하는 친구가 많다,’ ‘나는 대학교에서 주로 혼자 밥을 먹는다(r),’ ‘전반적으로 나는 대학교 친구들과 좋은 관계를 유지하고 있다’는

세 개 질문 항목으로 구성하여 7점 척도로 측정하였다(M(SD)=5.422(1.119), Cronbach's α = .851).

4. 분석 결과

1) 교수·학생 공중관계성의 대학행사 참여도, 대학 만족도, 대학이탈 가능성 영향

본 연구의 가설 1~3은 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도와 대학 만족도에 정적인 영향 및 대학이탈 가능성에 부적인 영향을 예측하고 있다. 가설 4~5는 대학행사 참여도가 대학 만족도에는 정적인 영향을 미치고 대학이탈 가능성에는 부적인 영향을 미칠 것이라고 예측하며, 가설 6은 대학 만족도가 대학이탈 가능성을 낮출 것으로 가정하고 있다. 이를 검증하기 위해 먼저 회귀분석을 통해 교수·학생 공중관계성의 대학행사 참여도, 대학 만족도, 대학이탈 가능성에 미치는 전체적인 경로들의 통계적인 유의성을 살펴보았다.

이에 대한 분석 결과를 <Table 2>에 제시한 바와 같이, 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도, 대학 만족도에 미치는 인과성은 통계적으로 유의미하게 정적인 영향을 나타냈다(대학

행사 참여도: $B=.359, t=6.167, p<.001$; 대학 만족도: $B=.460, t=11.251, p<.001$). 반면 교수·학생 공중관계성의 대학이탈 가능성에 미치는 직접적인 영향은 통계적으로 유의하지 않았다($B=-.136, t=-1.872, p=.062$). 대학행사 참여도가 대학 만족도에 미치는 영향력은 통계적으로 유의한 정적인 영향을 나타냈으나($B=.296, t=9.588, p<.001$), 대학행사 참여도가 대학이탈 가능성에 미치는 경로는 통계적으로 유의하지 않았다($B=-.030, t=-.571, p=.568$). 대학 만족도는 대학이탈 가능성에 통계적으로 유의미한 부적인 영향을 나타냈다($B=-.309, t=-4.294, p<.001$). 교수·학생 공중관계성은 대학행사 참여를 촉진하고 대학 만족도를 높일 수 있으나, 교수·학생 공중관계성과 대학행사 참여도가 재학생의 대학이탈 가능성에 직접적으로 영향을 미치지 않음을 확인할 수 있다. 따라서 본 연구의 가설 1, 2, 4, 6은 채택되고 가설 3, 5는 기각되었다.

다음으로 본 연구가 가정한 매개 모형의 가설들(7~9)을 검증하기 위해 헤이스(Hayes, 2018)의 매크로(PROCESS macro, 5,000 bootstrap resamples)를 활용하여 교수·학생 공중관계성으로부터 대학행사 참여도, 대학 만족도를 매개하여 대학이탈 가능성에 미치는 영향을 통계

Table 2. Effects of Professor-Student Relationship on Students' Participation in University Events, University Satisfaction, and Leaving University ($n=482$)

	Path	B	S.E.	t-value	p-value	LLCI	ULCI
Relationship	→ Participation	.359	.058	6.167	.000	.245	.474
	→ Satisfaction	.460	.041	11.251	.000	.380	.540
	→ Leaving University	-.136	.073	-1.872	.062	-.278	.007
Participation	→ Satisfaction	.296	.031	9.588	.000	.235	.356
	→ Leaving University	-.030	.053	-.571	.568	-.135	.074
Satisfaction	→ Leaving University	-.309	.072	-4.294	.000	-.451	-.168

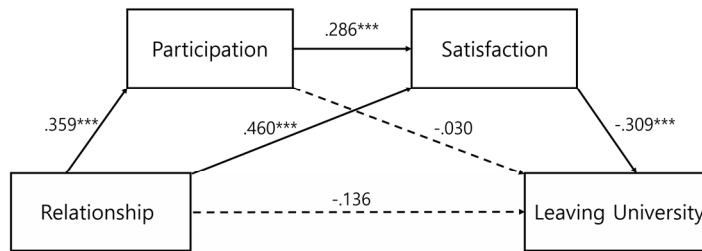


Figure 1. A Mediated Model of University Event Participation and University Satisfaction on the Impact of the Professor-Student Relationship on the Possibility of Students Leaving University¹⁾

적으로 검증하는 절차를 따랐다. 우선 두 개의 매개변인인 <대학행사 참여도> 및 <대학 만족도>의 단독적인 매개효과(가설 7과 8)와 순차적인 간접효과(가설 9)를 동시에 검증하였다. <Figure 1>에 제시한 바와 같이 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도 변수를 단독으로 매개하여 대학이탈 가능성에 미치는 간접효과는 통계적으로 유의미하지 않았다($B=-.011$, $se=.020$, $95\% CI=-.048\sim.032$). 따라서 가설 7은 기각되었다. 반면 교수·학생 공중관계성이 대학 만족도를 경유하여 대학이탈 가능성에 미치는 간접효과는 통계적으로 유의하였다($B=-.142$, $se=.041$, $95\% CI=-.226\sim-.064$). 이에 가설 8은 채택되었다. 최종적으로 본 연구가 가정한 교수·학생 공중관계성 변수로부터 대학행사 참여도와 대학 만족도를 경로를 거쳐 대학이탈 가능성에 미치는 순차적인 매개효과는 통계적으로 유의미한 결과를 나타내 나타나 가설 9는 채택되었다($B=-.033$, $se=.012$, $95\% CI=-.061\sim-.012$). 이러한 분석 결과는 교수·학생 공중관계성이 직접적으로 재학생의

대학이탈 가능성을 줄여주지는 않지만, 대학 만족도를 경유하여 대학이탈 가능성을 낮추는 간접적인 효과를 나타낸다. 또한 교수·학생 공중관계성이 재학생의 공식적인 각종 대학행사에 대한 참여도를 촉진하여 이를 통해 대학 만족도가 제고되면 대학이탈 가능성은 역으로 줄어든다는 메커니즘을 보여주고 있다.

2) 통제변인과 교수·학생 공중관계성의 대학 행사 참여도, 만족도, 이탈 가능성 영향

본 논문의 <연구 문제>는 재학생의 인구사회 속성, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우관계 변수를 고려했을 때, 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도와 대학 만족도 및 대학이탈 가능성에 어떠한 영향을 미치는지를 탐색하는 데 있다. 이를 위해 위계적 회귀분석을 동원하여 재학생의 기본 속성(성별, 나이, 기숙사 입사)과 통학 불편 및 교우관계 인식 변수를 고려한 가운데 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도, 대학 만족도, 대학이탈 가능성에 미치는 순수한 영향력을 탐색하였다.

이에 대한 위계적 회귀분석 결과를 제시한

1) 총 추정 값(total effect of X on Y)=-.322, $se=.064$, $95\% CI=-.447\sim-.197$)

〈Table 3〉을 살펴보면, 응답 재학생의 나이, 기숙사 입사, 교우관계 변인들이 대학행사 참여도에 유의미한 영향을 미쳤다. 구체적으로 나이가 어리며(연령: $\beta = -.147, p < .05$), 기숙사에 입사했고(기숙사 입사: $\beta = .286, p < .001$) 대학교 내 선후배나 동료 관계가 좋을수록(교우관계: $\beta = .225, p < .001$) 대학행사 참여도가 높은 것으로 나타났다. 흥미로운 것은 통학의 불편성 정도와 대학의 공식적인 행사 참여도는 통계적으로 유의한 인과성을 나타내지 않았다(통학 불편: $\beta = .026, p = ns$). 최종적으로 교수·학생 공중관계성은 통제변인을 고려하고서도 교수와 학생 간의 관계성이 긍정적이면 공식적인 대학 행사에 대한 참여도가 높은 것으로 나타났다(교수·학생 공중관계성: $\beta = .087, p < .05$).

두 번째 대학 만족도를 종속변인으로 반영한 회귀 모형의 분석 결과를 보면, 재학생의 성별, 나이, 학년, 기숙사 입사 여부는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 통학에 어려움이 있는 경우 대학 만족도는 낮아지고(통학 불편: $\beta = -.092,$

$p < .01$) 대학 동료 및 선후배 관계가 좋으면 대학 만족도가 높아지는 통계적으로 유의미한 정적인 관계를 나타냈다(교우관계: $\beta = .154, p < .001$). 결과적으로 대학생의 인구통계 변인, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우관계 정도를 고려했을 때, 교수·학생 공중관계성과 공식적인 대학행사 참여도는 대학 만족도에 통계적으로 유의미한 정적인 영향을 나타냈다(교수·학생 공중관계성: $\beta = .326, p < .001$; 대학행사 참여도: $\beta = .240, p < .001$). 이는 통제변인을 함께 살펴도 교수와 재학생 간의 관계적 신뢰와 커뮤니티적 유대관계의 질인 공중관계성이 재학생의 적극적인 공식 대학행사 참여도와 함께 대학 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변인임을 제시한다.

대학이탈 가능성을 종속변인으로 반영한 세 번째 위계적 회귀분석 모형을 보면 현재 재학 중인 대학을 이탈할 가능성은 통학에 어려움이 있는 경우(통학 불편: $\beta = .114, p < .01$)와 대학교 선후배나 동료 간의 관계가 좋지 않을 때 통

Table 3. Results of Hierarchical Regression Analyses for Participation, Satisfaction, and Leaving University ($n=482$)

변인	University Event Participation		University Satisfaction		Leaving University	
	β	t값	β	t값	β	t값
Gender(Male)	.078	1.861	-.023	-.610	-.015	-.314
Age	-.147	-2.501*	.064	1.187	-.064	-.984
Student Classification(High)	.044	.803	-.055	-1.096	-.024	-.388
Dormitory(Entered)	.286	7.548***	-.003	-.070	.035	.791
Inconvenience in Commuting	.026	.686	-.092	-2.635**	.114	2.685**
Friendship among Students	.225	5.658***	.154	4.143***	-.309	-6.718***
Professor-Student Relationship	.087	2.087*	.326	8.614***	-.056	-1.129
University Event Participation			.240	5.753***	-.043	-.829
University Satisfaction					-.182	-3.254***
R ²	.348***		.464***		.211***	

주. 1. β = standardized regression coefficient

2. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Table 4. Mediated Effects of Participation and Satisfaction on the Causality between Professor-Student Relationships and Students University Leaving ($n=482$)

Mediation Model	z-score	S.E.	p-value
Relationship → Participation → Satisfaction	1.962	.011	.049
Relationship → Satisfaction → Leaving University	-3.048	.029	.002
Participation → Satisfaction → Leaving University	-2.819	.016	.005

계적으로 유의미한 인과성을 나타냈다(교우관계: $\beta = -.309, p < .001$). 아울러 교수 · 학생 공중관계성과 대학행사 참여도 변인들은 대학 만족도를 함께 투입했을 때 통계적으로 유의미한 관계가 사라지지만, 대학 만족도 변인은 대학이탈 가능성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다(교수 · 학생 공중관계성: $\beta = -.056, p = ns$; 대학행사 참여도: $\beta = -.043, p = ns$; 대학 만족도: $\beta = -.182, p < .001$). 이는 재학생의 인구통계학적 속성, 통학 불편 및 교우관계 변인들을 통제하고서도 교수 · 학생 공중관계성과 대학행사 참여도가 대학 만족도를 경유하여 대학이탈 가능성을 낮추는 간접효과 존재를 암시한다. 이러한 매개 모형을 통계적으로 확인하기 위해 소벨검증(Sobel test)을 토대로(Preacher & Hayes, 2004) 탐색적인 추가 분석을 진행하였다.

이에 대한 분석 결과를 <Table 4>에 제시한 바와 같이 재학생의 성별, 나이, 학년, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우관계 변인들의 영향력을 고려하고서도, 교수 · 학생 공중관계성은 대학행사 참여도를 통해 대학 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다(sobel test 값=1.962, $p < .05$). 또한 교수 · 학생 공중관계성은 대학 만족도를 통해 대학이탈 가능성에 통계적으로 유의미한 매개효과를 나타냈다(sobel test 값

=-3.048, $p < .01$). 대학행사 참여도 또한 대학 만족도를 매개로 하여 대학이탈 가능성을 낮추는 데 통계적으로 유의미한 영향을 나타냈다(sobel test 값=-2.819, $p < .01$). 이러한 분석 결과는 앞서 교수 · 학생 공중관계성이 대학행사 참여도 및 만족도를 경유하여 대학이탈 가능성에 미치는 순차 매개 모형의 검증결과가 재학생의 인구통계 변인, 통학 불편, 교우관계를 고려한 상태에서도 통계적으로 유의미한 간접효과를 나타내고 있음을 제시한다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 학령인구의 급감과 대학 간 경쟁이 심화하는 대학 위기 상황에서 교수 · 학생 공중관계성과 재학생의 대학이탈 가능성을 탐색하는 데 목적을 두고 있다. 대학 조직의 PR 커뮤니케이션 관련 선행연구들은 재학생과 교수 등 대학 조직 구성원들과의 상호 호혜적인 관계성이 대학 조직체의 지속성장 가능성을 담보하는 중요한 요인임을 지목하고 있다(박노일, 정지연, 진범섭, 2017; 최명일, 2020). 본 연구는 교수와 학생 간 공중관계성이 대학행사 참여도와 대학 만족도는 물론 잠재적인 대학이탈 가능성에 어떠한 인과성을 갖는지를 정량적으로 탐색

한다는 데 의미가 있다. 특히 재학생의 대학인식에 영향을 미칠 수 있는 인구통계 변인과 기숙사 입사, 통학 불편 및 교우관계 등을 고려하면서 교수와 학생 간 공중관계성의 가치를 고찰해 보고자 하였다. 이를 위해 국내의 한 4년제 종합사립대학교 재학생을 대상으로 설문조사를 진행하여 수집한 482명의 답변자료를 분석한 결과와 의의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 교수·학생 간의 공중관계성은 재학생의 대학행사 참여도와 대학 만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 교수·학생 공중관계성은 대학 만족도를 매개하여 대학이탈 가능성을 낮추는 효과를 나타냈으며, 나아가 대학 참여도와 대학 만족도를 매개하여 대학이탈 가능성을 억제하는 선행 변인임을 확인할 수 있었다. 대학 조직체와 유학생 공중관계성이 대학평가와 공공외교적 효과가 있기도 하고(이형민, 2015), 교수·학생 공중관계성이 대학 만족도에 직접적인 영향을 미친다는 연구(박노일, 정지연, 진범섭, 2017), 학생과 교수진(faculty members)의 커뮤니티적 관계성이 대학생 재등록률에 영향을 미친다는 연구(Bruning & Ralston, 2001) 등의 흐름과 유사한 결과를 나타냈다. 흥미로운 점은 교수·학생 공중관계성이 직접적으로 대학이탈 가능성에 영향을 미치지 않는다는 점이다. 대학이탈 가능성을 낮추는 선행 변인은 대학 만족도이며, 대학 만족도에 교수·학생 공중관계성과 대학행사 참여도 수준이 영향력을 행사하는 독립 변인임을 알 수 있었다. 또한 교수와 학생 간의 공중관계성이 호의적이더라도 재학생이 대학을 떠날 가능성을 단선적으로 낮추지는 못하지만, 대학에서 주

최하는 다양한 행사와 프로그램 참여 수준 및 대학에 대한 전반적인 만족도 변인들을 매개하여 대학이탈 가능성을 낮춘다는 경로를 확인할 수 있었다.

둘째, 재학생의 대학 인식과 이탈 가능성에 영향을 미칠 수 있는 변인들인 재학생의 성별, 나이, 학년, 기숙사 입사, 통학 불편, 교우 관계성을 고려하고서도 교수·학생 공중관계성은 대학행사 참여도를 매개하여 대학 만족도에 정적인 영향을 미쳤으며, 대학행사 참여도는 대학 만족도를 매개로 대학이탈 가능성을 낮추는 영향을 유의미하게 나타냈다. 이러한 결과는 재학생의 대학인식과 행동에 영향을 미칠 수 있는 가외변인을 통제하고서도 본 연구의 가설대로 대학 조직의 핵심 공중인 ‘교수’와 ‘학생’ 집단의 실제적인 공중관계성이 재학생들에게 교내의 공식적인 행사 참여를 촉진하며 이를 통해 경험된 대학 만족도 인식이 잠재적인 대학이탈 가능성을 억제한다는 경로 모형을 검증해 냈다. 특히 재학생의 성별이나 나이, 학년, 기숙사 입사 여부, 통학의 불편함을 인식하는 정도, 그리고 선후배나 동료 간의 인간적 관계의 질이 대학생 활 만족도에 영향을 미칠 수 있다는 선행연구 결과를 고려하면서, 교수·학생 공중관계성이 대학행사 참여도와 대학 만족도를 매개하여 대학이탈 가능성을 낮추는 효과를 식별한 본 연구의 결과는 대학 PR 차원에서 내부 공중 간의 관계성을 집중적으로 탐색할 토대를 제공한다.

다시 말해 대학 교수진의 재학생을 대상으로 한 적극적인 상호작용과 멘토링 역할 수행은 교수와 학생 간의 라포(rapport)를 형성함으로써 대학행사 참여도와 만족도를 경유하여 재학생

의 대학이탈 가능성을 억제하는 중요한 선행 요소임을 확인하였다. 최영훈과 성민정(2015)이 초점 집단 인터뷰를 통해 밝힌 대로 대학생의 대학인식에 중요한 영향을 미치는 것은 재학생과 교수와의 관계성과 동료 선후배 등 캠퍼스 내의 교우관계 변인임을 알 수 있다. 결국, 본 연구는 공중관계성 인식의 대상이 ‘사람’임을 경험적으로 밝히고 있으며, 대학 PR 차원에서는 제1 공중인 재학생과 교수라는 사람들 간의 관계성의 질을 직접적으로 살필 필요성을 제시한다. 이는 앞으로 대학 조직체 중심의 대학·학생 간 관계성 개념을 세분화하여 살피거나 대학 PR에서 공중관계성 측정에 대한 이론적인 검토가 필요함을 제시한다.

한편, 교수·학생 공중관계성과 함께 교우관계 변인이 대학행사 참여도와 대학 만족도 및 대학이탈 가능성 모두에 상수처럼 지배적인 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있었다. 이는 대학 조직의 PR 커뮤니케이션 실무 차원에서 대학교수와 학생 간의 관계성을 촉진하고, 학생들 간의 교류와 연대를 확장하는 제도적 지원이 필요함을 제시한다. 우선 교수진이 전공교육의 전문성과 신뢰성을 겸비하고, 재학생에게는 멘토와 ‘부모’와 유사한 역할을 할 수 있도록 전략적인 지원이 필요할 것이다. 통상적인 교수와 학생 간의 의무적인 면담 수준을 넘어선 관계성의 질을 높이는 것이 중요하다는 것이다. 이를 위해 교수진과 학생 간의 공개 간담회는 물론 교수와 학생 소그룹이 함께하는 비교과 활동이나 게릴라성 이벤트 개최를 예로 들 수 있을 것이다. 또한 실무자들은 이희정 등(이희정, 이한녕, 박성준, 2018)의 연구처럼 대학생 간의 유

대감을 촉진할 수 있는 대학 주최의 각종 프로그램 참여 활성화가 궁극적으로 대학 만족도에 유의미한 영향을 미칠 수 있다는 결과를 주목할 필요가 있다. 저학년이면서 기숙사에 입사한 상태이며 동료 선후배 간 교우관계가 좋은 학생일수록 대학행사 참여도가 높고 또 이러한 참여도는 대학 만족도를 높이는 동시에 대학이탈 가능성을 낮추는 중요한 요인임을 고려하여 교수·학생 공중관계성과 교우관계 개선을 통해 대학행사 참여도를 높이는 대학 PR 프로그래밍의 정교화가 필요할 것이다.

요약하면, 본 연구는 대학 PR의 관점에서 대학 생존과 직결된 재학생 충원을 문제를 단기적 처방식으로 접근하기보다는 학생을 제1 공중으로 간주하고 상호 호혜적인 관계의 대상으로 상정할 뿐만 아니라 학생 공중과 관계를 맺는 주체인 교수진의 역할에 대한 실무적 지원이 필요함을 제시한다. 또한 본 연구는 선행연구의 대학·학생 공중관계성 변인에 대한 측정에 있어서 교수·학생 공중관계성도 함께 고려해야 대학 PR의 가치를 입체적으로 확인할 수 있음을 강조한다. 특히 본 연구는 교수·학생 공중관계성이 재학생의 대학인식에 영향을 미칠 수 있는 잠재 변인을 고려한 상태에서도 중요한 독립변인이자 실무적으로도 도달해야만 하는 핵심지표(KPI)가 됨을 제시한다는 데 의의가 있다. 또한 교수와 학생 간의 양질의 공중관계성을 확보하는 것과 동시에 학생과 학생 간의 교우관계를 확장할 수 있는 대학행사 및 프로그램의 기획과 참여 유도가 대학 만족도와 대학이탈 가능성을 낮출 수 있다는 것을 대학 PR 실무자들이 주목해야 한다. 본 연구는 학령인구가 급감하고 대

학 간 경쟁이 심화하는 상황에서 대학이 생존하기 위해서는 전공교육의 질 제고 전략과 함께, 교수와 학생 공중 간의 관계성과 학생 상호 간의 유대감을 촉진할 수 있는 연결과 만남의 폭과 밀도를 높이는 통합적인 접근과 정교한 추진 전략의 필요성을 제안한다.

한편 이 연구의 표본이 된 대학교는 2019년 기준 전체 4년제 대학교의 평균 충원율(97%)과 동일한 수준을 가진 대학교(제2주기 대학기관 평가인증 평가지표)로서, 국내 4년제 대학교 모집단의 모평균(재학생충원율) 값을 가진 대학교 중의 하나라고 할 수 있다. 하지만 대학마다 재학생의 이탈과 충원 정도의 편차가 존재할 수밖에 없는 상황과 현실을 고려하면, 대학교 신입생 및 재학생 충원율 문제가 절박한 지방사립대나 그 반대의 상황인 서울 소재 유명 대학교 등에 본 연구의 결과를 직접적으로 적용하기에는 한계가 있을 것이다. 따라서 향후 연구는 본 연구가 밝힌 교수·학생 공중관계성의 대학이탈 가능성을 매개하거나 조절하는 효과를 살피는데 있어서 대학교의 내재적 특징을 함께 고려할 필요가 있다. 특히 대학 교수진의 전공교육의 질, 학사관리시스템, 학생지원체계, 대학문화, 대학 평판 수준 및 대학교의 지리적 위치 등을 대학이탈 가능성에 입체적으로 대입해 보는 종합적인 후속 연구가 필요하다. 더불어 본 연구의 종속변인인 대학이탈 가능성 또한 재학생 본인이 판단하는 이탈 가능성에 대한 주관적인 인식이 아니라 실제 다른 대학으로 편입하거나 재수를 시작한 학생 표본을 대상으로 대학이탈 동기를 파악하면서 대학·학생 및 교수·학생 공중관계성, 교우관계, 교육의 질, 대학 평판, 캠퍼스

시설과 환경 등을 함께 살핌으로써 대학교와 학생 공중 간의 관계성 가치를 더욱 풍부하게 논하는 연구가 추진되기를 기대한다.

참고문헌

- Browne, B. A., Kaldenberg, D. O., Browne, W. G., & Brown, D. J. (1998). Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1-14.
- Bruning, S. D., & Ledingham, J. A. (1999). Relationships between organizations and publics: Development of a multi-dimensional organization-public relationship scale. *Public Relations Review*, 25(2), 157-170.
- Bruning, S. D., & Ralston, M. (2001). Using a relational approach to retaining students and building mutually beneficial student-university relationship. *Southern Communication Journal*, 66(4), 337-345.
- Choi, M. (2020). A study on the University PR in the new educational environment: The effects of professor's teaching and communication competence on University-Student Relationship (USR) and university attitude. *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(9), 117-123.
- Choi, S. H., & Kim, W. H. (2007). The study on marketing public relations strategy application in college. *Management & Information Systems Review*, 21, 29-47.
- Choi, Y., & Sung, M. (2015). Students' experience of a university and its influence on student-university relationships. *The Korean Journal of Advertising*, 26(1), 103-136.
- Coombs, W. T. (2001). Interpersonal communication and public relations. In R. L. Heath (Ed.), *Handbook of public relations* (pp. 105-114). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Drew, T. L., & Work, G. G. (1998). Gender-based differences in perception of experiences in higher education. *The Journal of Higher Education*, 69(5), 542-555.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Enforcement Decree of the Higher Education Act, Presidential Decree No. 30725 (2020).
- Ferguson, M. A. (1984). *Building theory in public relations: Interorganizational relationships as a public relations paradigm*. Paper presented at the meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Gainesville, FL.
- Ghosh, A. K., Whipple, T. W., & Bryan, G. A. (2001). Student trust and its antecedents in higher education. *The Journal of Higher Education*, 72(3), 322-340.
- Gronstedt, A. (1997). The role of research in public relations strategy and planning. In C. Caywood (Ed.), *The handbook of strategic public relations & integrated communications* (pp. 34-59). New York: McGraw-Hill.
- Grunig, J. E. (1993). Image and substance: From symbolic to behavioral relationships. *Public Relations Review*, 19(2), 121-139.
- Grunig, J. E. (2000). Collectivism, collaboration, and societal corporatism as core professional values in public relations. *Journal of Public Relations Research*, 12(1), 23-48.
- Grunig, J. E., & Huang, Y. H. (2001). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies and relationship outcomes. In J. A. Ledingham & S. D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations* (pp. 23-53). Routledge.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Hall, M. R., & Baker, G. F. (2003). Public relations from the ivory tower: Comparing research universities with corporate/business models. *International Journal of Educational Advancement*, 4(2), 127-154.
- Hayes, A. F. (2018). Partial, conditional, and moderated

- mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication Monographs*, 85(1), 4–40.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21.
- Hon, L. C., & Brunner, B. (2002). Measuring public relationships among students and administrators at the University of Florida. *Journal of Communication Management*, 6(3), 227–238.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, FL: The Institute for Public Relations.
- Huh, J. (2021, January 11). *96% of university staff said, "University is currently in an overwhelming crisis situation."* University News Network. Retrieved 5/30/21 from <http://news.unn.net/news/articleView.html?idxno=502710>
- Hwang, S. (2019). A proposal of statistical technique for consulting method of college competitiveness review due to reduced enrollment resources: Focusing on the universities in Busan area. *Korean Management Consulting Review*, 19(2), 245–252.
- Im, W. (2015). Influencing factors to the subjective well-being of the college students. *The Korean Journal of Stress Research*, 23(3), 119–126.
- Kang, M. C. (2017). A Study of factors influencing university royalty through education satisfaction. *The Journal of the Korea Contents Association*, 17(4), 365–374.
- Kim, E. K. (2005). Effects of student–faculty interaction on college student outcomes and development. *The Korean Journal of Educational Psychology*, 19(4), 877–895.
- Kim, H. J. (2017). Path analysis of faculty–student interaction, self-directed learning, and institutional commitment to impact on the academic achievement of the university students. *Journal of the Fisheries and Marine Sciences Education*, 29(1), 40–50.
- Kim, H. N., Kim, J. E., Jo, S. H., Park, Y. J., Lee, S. J., Ma, S. R., & Song, B. K. (2020). Combined study of relationship among parents, friend, professor support and life satisfaction for university student. *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(1), 89–96.
- Kim, S. Y. (2012). An analysis of college student dropouts mobility paths and structure. *The Journal of Educational Studies*, 43(3), 131–163.
- Kwak, S. (2020, September 22). 490,000 SAT this year, 60,000 fewer than the university's quota. *The Chosunilbo*, p. A14.
- Kwak, S., & Park, S. (2021, March 15). Collapsing local university, 18 places with 200 or more undercapacity. *The Chosunilbo*, p. A1.
- Ledingham, J. A., Bruning, S. D., Thomlison, T. D., & Lesko, C. (1997). The transferability of interpersonal relationship dimensions into an organizational setting: A qualitative approach. *Academy of Managerial Communication Journal*, 1, 23–43.
- Lee, H. (2015). Understanding university–foreign student relationship from a public diplomacy perspective: An empirical analysis of the Organization–Public Relationship(OPR) effect on foreign students' attitudes and behavioral intentions. *Journal of Public Relations*, 19(4), 1–26.
- Lee, H. J., Lee, H. Y., & Park, S. (2018). A new direction for south Korean universities in the age of low birth rates and low retention rate: The importance of social relationships. *Journal of Product Research*, 36(4), 71–77.
- Lee, H. Y., Ha, J., & Lee, H. J. (2019). Happiness: Identifying important determinants of happiness from university students' view point. *Knowledge Management Review*, 20(2), 137–153.
- Lee, S. J. (2006). The relations between the school

- factors and students' trust in teachers. *Korean Journal of Educational Research*, 44(1), 171-194.
- Leutwyler, B., & Merki, K. M. (2009). School effects on students' self-regulated learning: A multivariate analysis of the relationship between individual perceptions of school processes and cognitive, metacognitive, and motivational dimensions of self-regulated learning. *Journal for Educational Research Online*, 1(1), 197-223.
- Min, S., Sohn, A., & Jang, S. (2020). Developing a measurement tool for student satisfaction in higher education. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(10), 338-352.
- Ministry of Education (2019). *2021 University basic competency diagnosis plan*. Sejong: Ministry of Education.
- Newman, R. S. (2002). How self-regulated learners cope with academic difficulty: The role of adaptive help seeking. *Theory into Practice*, 41(2), 132-138.
- Osterman, K. F. (2000). Students' need for belonging in the school community. *Review of Educational Research*, 70(3), 323-367.
- Park, A. S., & Kim, H. K. (2016). The effect of motivation for major choice and satisfaction in major on the adaptation of university life among university students. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 17(2), 511-519.
- Park, N., Jeong, JY., & Jin, B. S. (2017). University organizational communication, university-student relationship, and university student satisfaction. *Journal of Public Relations*, 21(6), 131-151.
- Park, N., Oh, H., & Jeong, JY. (2017). A classification study for public relations: Suggesting the Organization-Situation-Public-Communication Model. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 61(3), 283-310.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717-731.
- Ryu, Y. (2012). The relationship between faculty trust and school adjustment level: An examination of community college students. *The Journal of Research in Education*, 42, 245-263.
- Sevier, R. A. (1996). Those important things: What every college president needs to know about marketing and student recruitment. *College & University*, 71, 9-16.
- Shin, H., & Kim, M. H., (2018). The effects of commuting time on the intention to drop-out focusing on the mediation effect of commitment to college. *Korean Education Inquiry*, 36(1), 25-44.
- Shin, H. S., Byoun, S. Y., & Jon, J. E. (2016). Meaning of quality and performance in higher education reflection and issues. *Korean Journal of Educational Administration*, 34(1), 73-102.
- Song, H. (2016). Study on developing inventory of students satisfaction in university. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(8), 556-567.
- Song, Y., & Cho, G. (2016). The mediating effect of major satisfaction and professor-student interaction on the relationship between intrinsic motivation and school life adjustment. *Korean Education Inquiry*, 34(4), 61-77.
- Statistics Korea. (2020). *Population Prospects of Koreans and Foreigners based on the 2019 Population Projections: 2017~2040*. Daejeon: Statistics Korea.
- Suh, M. (2020, February 25). 'Low fertility shock' Korea to become 'the world's number one declining population' by 2045. The Korea Economic Daily. Retrieved 5/30/21 from <https://www.hankyung.com/economy/article/202102256946i>
- Suk, M. S., & Cho, O. S. (2016). The effects of extracurricular clubactivity satisfaction on campus life satisfaction of university students: Focusing on mediating effects of social support. *Korean Journal of Youth Studies*, 23(12),

481–508.

- Sung, M., & Yang, S. U. (2009). Student–university relationships and reputation: A study of the links between key factors fostering students' supportive behavioral intentions towards their university. *Higher Education*, *57*(6), 787–811.
- Watson, T., & Noble, P. (2007). *Evaluating public relations: A best practice guide to public relations planning, research and evaluation*. Philadelphia: Kogan Page.
- Yoo, S. W., & Park, H. (2016). The study on the structural relationship among university–student relationship, study engagement and academic achievement. *Journal of Public Relations*, *20*(3), 173–200.
- Yoo, S. W., & Park, H. (2018). University public relations and academic achievement. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, *62*(5), 329–363.



Professor-Student Public Relationships and the Likelihood of the Students Leaving University

•JiYeon Jeong*

Associate Professor, Department of Advertising & Public Relations, Hongik University

•Nohil Park**

Associate Professor, Department of Health & Strategic Communication, CHA University

Due to the sharp decrease in the number of young adults in the South Korean population, universities practitioners are struggling to prevent students from leaving their universities prematurely. In terms of university public relations(PR), this study aims to analyze the effect of the relationships between professor and student groups on students' participation in university events, university satisfaction, and the likelihood of students leaving university. Analysis of data collected from 482 students at a four-year university in South Korea revealed that the public relationship between university professors and students had a significant effect on lowering the likelihood of students leaving the university through students' participation in university events and satisfaction variables. In particular, the public relationships showed a negative causal effect on the likelihood of students leaving university even in conditions of controlling gender, age, student classification, living in a dormitory, inconvenience in commuting, and the quality of friendships among students on the campus. Illuminating professors and students as important publics in university organizations at the PR level, this research suggests theoretical and practical guidelines for university PR practices.

Keywords: University Public Relations, Professor, Student, Public Relationship, Leaving University

*First author (jyjeong@hongik.ac.kr)

**Corresponding author (no1park@cha.ac.kr)