

국민 관점의 대통령 소통 평가 요인이 대통령에 대한 신뢰와 지지도에 미치는 영향*

황성욱 부산대학교 신문방송학과 부교수

김태완 부산대학교 사회과학연구원 전임연구원**

박혜빈 부산대학교 신문방송학과 박사과정

이 연구는 국민 관점에서 대통령의 소통을 어떻게 평가하는지 일련의 지수 개발 절차를 통해 조사하였다. 그 결과 대통령의 소통에 대한 평가 요인들은 '대통령의 소통 역량', '대통령의 정책 소통에 대한 언론의 보도 빈도', 그리고 '소통 채널의 활용 정도'의 3요인 18문항으로 요약되었다. 다음으로 이러한 소통 평가 요인들이 대통령에 대한 신뢰와 지지도에 어떠한 영향을 미치는지 경로분석을 수행한 결과 세 소통 평가 요인들이 모두 대통령에 대한 신뢰를 매개로 하여 대통령에 대한 지지에 유의미한 영향을 미쳤다. 하지만, 소통 평가 요인들이 지지도에 미치는 직접적인 영향을 고려할 때 단지 대통령의 소통 역량 요인만이 유의미하였고 나아가 직·간접적인 효과의 총합인 총 효과를 살펴볼 때 단지 소통 역량의 요인만이 종합적으로 대통령에 대한 지지도에 유의미한 영향을 미쳤다. 이 같은 결과는 위계적 회귀분석에서도 마찬가지로 관찰되었다. 즉, 소득 수준이 높고, 정치 성향이 보수적이며, 지난 대선에서 대통령을 지지한 응답자일수록 지지도가 높은 편이었고, 교육 수준이 높을수록 정부에 대해 보다 비판적 시각을 견지하여 지지도가 낮은 경향을 나타내었으며 이 같은 변인들의 영향력과 더불어 대통령의 소통 역량에 대한 인식과 신뢰도는 지지도에 유의미한 정적 영향을 미침을 다시 확인하였다. 이 같은 결과를 바탕으로 볼 때 이 연구는 대통령의 소통 역량에 대한 국민 인식이 얼마나 중요한지 강조하였다는 점에서 그 차별적 의의를 찾을 수 있다.

KEYWORDS 대통령, 소통 평가, 소통 역량, 보도 빈도, 매체 활용, 신뢰, 지지도

* This study had collected its data before Korean press reported Choisoonsil scandal.

** Corresponding Author: Busandaehak-ro, 63beon-gil Geumjeong-gu, Busan, Korea, 46241, neatlife@hanmail.net, 82-51-510-3831.

서론

우리나라의 역대 대통령들은 그동안 많은 공과 과를 보여 주며 저마다 국민들로부터 다양한 긍정적, 부정적인 평가들을 받아 왔다. 국민들은 정치 지도자의 능력과 인성 등 다양한 차원을 주목하고 평가를 하지만 특히 대통령이 정부 정책을 두고 얼마나 활발하게 주요 이해관계자들 또는 국민들과 소통을 하는지에 대한 문제는 항상 국민들의 화두에서 빠지지 않는 중요 이슈라고 볼 수 있다. 이처럼 대통령의 소통이 대통령에 대한 전반적인 인식과 태도에 큰 영향을 미치는 요인일 수 있음에도 다수의 지도자들이 소통에 대해 지적 받고 비판받는 일련의 상황들은 매우 안타까운 현실이 아닐 수 없다.

그렇다면 대통령의 소통이 왜 이렇게 중요한 것인가? 한 정부의 수반으로서의 대통령은 단순히 정책을 집행하는 데 있어 최고 승인권자의 역할만 다하는 것이 아니라 소비자인 국민들에게 정책의 내용과 필요성을 명확히 알리며 그에 대한 의견을 청취, 수렴하는 PR적 역할을 감당해야 하기 때문이다. 다시 말해 대통령의 정책에 대한 활발한 대 국민 소통은 정책 PR에 있어서 가장 핵심적인 전략이자 방법이라고 볼 수 있으며 나아가 대통령의 소통에 대한 국민들의 평가는 정부의 정책 PR이 얼마나 잘 이루어지고 있는지를 조사하는 중요 지표 중의 하나가 될 수 있다.

학계에서는 일찍이 소통의 중요성을 주목하고 다양한 연구들을 수행해 왔는데, 정부의 정책 소통의 현황 진단과 제안(Lee & Kim, 2014; Lee & Lee, 2013; Park & Park, 2015), 정부/정책 소통

의 평가 모형(Cho & Cho, 2014, 2015; Hwang, Moon & Lee, 2014), 정부/정책 소통이 미치는 효과(Kim, 2015; Kim & Lim, 2016; Park & Jeong, 2013) 등의 연구들로 유목화할 수 있다. 이러한 연구들은 중앙 정부 또는 지방자치단체의 소통을 폭넓게 다루었고, 그러한 소통을 정부 실무자의 시각 또는 시민, 국민 등 다양한 시각에서 조사해 왔다는 의미가 매우 크다. 하지만, 정책 PR의 정점에 있는 대통령의 소통을 무엇보다 중요한 일반 국민들의 관점에서 어떻게 바라보고 평가하는지 그 구체적인 하위 요인들을 조사하거나 규명된 요인들이 미치는 다양한 효과를 살펴본 연구들은 찾아보기 힘들다.

따라서 이 연구의 목적은 일차적으로 대통령의 소통을 어떻게 평가할 수 있는지 그 구성 요인을 조사하는 평가 지표를 개발하고자 한다. 나아가 이들 소통 평가 요인들이 과연 대통령에 대한 인식과 태도에 어떤 영향을 미치는지 기존 연구(Park & Jeong, 2013)에서의 변인과 모형을 참고하여 각각 대통령에 대한 신뢰와 지지도에 미치는 영향을 조사하고자 한다.

정책 PR의 중요 역할을 담당할 수 있는 대통령의 소통을 어떻게 평가하는지 그 하위 요인을 살펴보는 이 연구는 대통령의 소통에 대한 국민의 인식을 실증적으로 측정할 수 있는 지표를 제시한다는 점에서 해당 변인을 중심으로 한 다양한 유관 연구를 파생시킬 토대를 마련한다. 또한, 소통 평가 요인들을 선행 변인으로 두고, 대통령에 대한 신뢰와 지지도에 미치는 영향을 분석함으로써 소통 평가 요인들의 인지적, 태도적 영향을 체계적으로 조사한

다는 학술적 중요성을 갖는다.

실무적으로 이 같은 대통령의 소통을 평가하는 문항들과 그 요인들을 토대로 한 조사는 정부의 정책 PR 실무자들에게 국민들의 여론을 정확히 전하고 이해시키는 데 도움을 줄 것이다. 무엇보다 소통 평가 요인들이 대통령의 신뢰와 지지도에 대해 미치는 영향력을 바탕으로 이 연구는 신뢰와 지지도를 높이기 위해 과연 어떤 요인들을 중심으로 이미지나 인식의 증진이 필요한지, 나아가 그보다 중요하게 이미지에 부합하는 실제적 노력들을 해야 할 것인지 실무자들에게 유용한 권고를 할 수 있으리라 예상한다.

문헌 연구

이 장은 크게 소통에 관련된 연구, 정부 정책 관련 소통 연구 및 그 영향력에 관한 일련의 연구 흐름을 설명한다. 구체적으로는 먼저 소통의 개념을 설명하고 정부와 정책 소통에 관한 연구들을 리뷰하며, 끝으로 대통령 소통에 영향력을 미치는 요인들을 살펴보고자 한다. 아울러 대통령 소통에 관련한 요인들과 대통령 신뢰, 그리고 지지도 사이의 영향 관계를 살펴보면서 일련의 연구문제들을 도출하고자 한다.

소통의 개념

그동안 소통의 중요성은 성공적인 정책 홍보와 관련하여 매우 많이 강조되어 왔다. 무엇보다 의사소통의 부재는 권위주의적인 정부에 대한 부정적 인식을

불러일으켜 정부가 추진하는 정책과 주요 사업들에 대한 시민들의 정책 불응(policy noncompliance)을 야기시키는 원인으로 지적되어 왔다(Im, Cho, Porumbescu, & Park, 2012; as cited in Park & Jeong, 2013). 현 박근혜 정부 역시 ‘정부 3.0’을 추진하면서 소통과 협력을 강조하였으나 실제로는 외부와의 소통은 주로 대리인을 통한 간접 소통 방식으로 바꾸었다(Kim, Kim, An, Lee, Lee, & Jeong, 2010)¹⁾고 평가받고 있다.

국민들의 대통령과 정부의 소통에 대한 갈증만큼 학계에서도 소통에 대한 중요성을 인식하고 이에 관한 다수의 연구들을 진행하고 있다. 정부와 조직의 소통 역량을 증진시키고 효율적인 소통을 위해서 정책 소통 개선 방안 및 측정 요인, 모형 개발 등 다양한 연구들이 이뤄져 왔다(Cho & Cho, 2014; Kim, 2013; Kim, 2015; Kim, Jeong, & Park 2015; Lee, 2013; Lee & Kim, 2014; Lee & Lee, 2013; Lee & Hwang, 2015; Park, 2013; Park & Park, 2015). 이들 연구들의 주요 쟁점은 정부나 조직이 소통을 잘하기 위한 요인을 탐색하고 주로 정부 정책과 공중과의 효율적인 소통을 위한 방안을 제시하는 것이었다. 그러나 앞서 언급했듯이 정치 분야와 커뮤니케이션 분야의 다양한 연구들 가운데 대통령 소통에 관련한 직접적인 연구와 그 평가 요인에 관한 연구들을 찾기 어렵고 행정부의 수반인 대통령의 소통이란 과연 어떠한 것인지 그것을 정의하고 있는 연구도 미흡한 상황이다.

1) <박근혜 현상>(Kim, Kim, An, Lee, & Jeong, 2010).

여러 문헌들에서 나타난 소통의 개념들을 먼저 살펴보면, 소통은 속의를 구성하는 요소들이고, 속의를 통해 실현되는 덕성들(civic virtues)은 소통이 갖는 기본 사항이라고 볼 수 있다(Korean Society for Journalism & Communication studies, 2011). 무엇보다 소통은 사회 통합의 과정에서 일어나는 필수불가결한 과정이다(Han, 2013). 한상진(Han, 2013)은 우리 사회에서 소통이 안 되는 세 가지 유형을 제시하였다. 먼저 소통을 할 수 있는 통로가 막혔거나 억압당할 경우, 소통이 정치도 구화되는 경향, 이념 공방이나 색깔 논쟁, 상대에 대한 낙인 찍기로 일관하는 경향 등이 그것이다. 그는 소통 지수를 개발, 측정하여 정치 제도권의 소통에 대한 국민의 체감지수를 비교하였다(2007, 2010). 이 연구는 사회 통합을 위한 민주적인 방식과 민주주의를 구성하는 권리들 중 열두 가지 항목을 추출하고 여섯 가지의 쟁점 분야를 제시하며 민주주의의 권리 항목들의 실현도를 조사하여 두 정권의 격차를 보여 주기도 하였다.

분명 소통은 민주주의 사회에서 매우 중요한 요인으로 작용하고 있고, 소통 그 자체가 민주적 사회 통합을 지향하고 있기에 갈등의 해결과 사회 통합을 위해 매우 중요한 개념이다. 일각에서는 위기의 원인을 소통 부재와 효율성만 강조하는 대통령의 통치 스타일, 정부 홍보 활동 부족, 파당적 뉴스를 양산하는 미디어로 보기도 한다. 이러한 소통의 위기는 사회적 상호작용의 전 층위에서 상시적이고 전면적으로 나타나는 병리현상으로도 볼 수 있다(Yoon, 2011). 윤석민(Yoon, 2011)은 사회 구성원들과 미디어, 정치권력이 복잡하게 얽힌 변수들

의 상태와 상호작용을 종합적으로 고려하여야 한다고 주장하면서 개인, 집단, 사회가 얽혀 있는 복잡하고 유기적인 소통 구조에 주목하고 그 체계를 파악하고자 했다. 특히 역사적인 흐름에서 어떠한 변화와 차이가 있는지 살피고 동시에 그 체계 속에 작용하는 미디어도 함께 살피고 있다. ‘소통’을 질차상의 과정으로 보는 시각에서 벗어나 총체적이고 역사적인 행위로 보고 있는 것이다.

소통은 본능적, 일방적, 물리적 상호작용과 구별되는 문화적, 민주적, 정신적 상호작용으로 요약할 수 있다. 또한 대화와 설득, 진정성을 바탕으로 여타 행위들의 기획, 집행 등을 통제 및 조절하는 메타(meta) 행위로 볼 수 있다. 이렇게 동시다발적이고 다층위적으로 이뤄지는 역동적 상호작용을 통해 개인, 집단, 사회의 소통 구조가 유기적으로 연결되고 진전한다(Yoon, 2011). 한상진(Han, 2013)과 윤석민(Yoon, 2011)의 연구는 소통에 관한 양적, 질적, 역사적 변화와 미디어의 역할을 함께 살피고 있으며 본 연구에서 주목하고 있는 대통령의 소통에 대해 역사적 관점으로 바라볼 수 있는 시각을 제공한다.

소통은 민주적 커뮤니케이션 구조를 전제한다. 소통은 ‘말문 트임’, ‘말귀 열림’이 균형 있게 활성화되는 상황이며(Park, 2005), 대화 참여자들의 말하기와 듣기 등의 커뮤니케이션이 균등하게 구현되는 상황으로 인식할 수 있다(Roh & Min, 2005).

데이빗슨(Davidson, 1973)은 ‘커뮤니케이션’과 ‘소통’의 의미 차이를 ‘원초적 해석(radical interpretation)’으로 설명하였다. 성공적 소통은 단순히 의미를 알리고 이해하는 과정에서 머무르

지 않고 발언의 의미를 확인하고 공유하는 해석이 중요하다는 것이다(Kim, 2015). 이종혁과 최홍림(Lee & Choi, 2012) 역시 소통 과정상의 가치와 결과로서의 가치 모두를 언급하였고, 이종혁과 이창근(Lee & Lee, 2013)은 소통을 통해 동기 부여 및 문제 해결 과정의 공유가 원활히 이뤄져야 한다고 강조하였다.

여기서 무어(Moore, 1995)의 정책 소통이 지향하는 공공 가치의 개념을 살펴보면 다수의 공공 문제(Public Affairs) 차원을 토대로 절대적 가치를 갖는 의제 고민과 발걸을 목표로 하고, 절차적 정당성 확보를 위해 지속적 이해관계자로서의 공중을 관여시켜 관계의 폭과 질을 제고하는 활동으로 볼 수 있다(Lee & Lee, 2013).

히버트(Hiebert, 1979)는 무엇보다 특정 의도를 갖는 정부의 의견 표명은 바로 정책 소통의 시작을 암시하고 정부의 주장의 목적이 곧 소통의 시작이며, 공중과 국민들의 요구에 부합되지 않으면 그 어떠한 가치 획득도 불가능하다고 주장하였다.

이러한 적극적인 소통의 개념들, 그리고 민주적 소통의 개념을 유념하면서 본 연구에서는 대통령의 소통을 ‘정부의 수반인 대통령이 국민과 민주적으로 대화하며 의견을 청취, 수렴, 공유하는 커뮤니케이션 행위로 정의하고자 한다. 사회 통합 및 정부 정책과 소통을 연구한 학자들(Yoon, 2011; Lee & Kim, 2014; Park & Jeong, 2013; Han, 2013)은 공통적으로 정부 그리고 지도자의 소통의 중요성을 강조함과 동시에 정부의 정책 추진 과정에서 소통의 역할을 간과하게 되면 정책 추진 과정에서 리더십과 신뢰를 잃을 수도 있다는 우려를 나타내고 있다.

정부 정책 소통 연구

앞서 언급했듯이 대통령 소통에 대한 직접적 연구가 미흡한 상황에서 대통령 소통과 관련하여 가장 근접한 연구로서 지금까지 정부 정책 소통에 관해 수행된 다양한 연구들을 함께 살펴보고자 한다. 소통의 중요성에 대한 공통된 인식을 바탕으로 정부 정책 소통에 관한 일련의 연구들은 정부와 국민, 조직과 구성원 간의 원활한 소통을 위한 방안과 지향해야 할 방향성을 주로 제시하였다.

이종혁과 이창근(Lee & Lee, 2013)은 정책 PR이 지향하는 목적을 공공 가치로 규정하고 정책 소통을 규정하는 방법으로서 전략적 소통과 소통 전략으로 나누었는데, 원활한 정책 소통은 전략적 소통을 통해 공공의 가치인 신뢰를 확보하는 것이 무엇보다 중요하다고 주장하였다.

박해육과 박희정(Park & Park, 2015)은 구체적인 정부의 성과 관리 시스템을 소통과 관련하여 연구하였다. 이 연구는 정부 3.0시대를 선언한²⁾ 박근혜 정부가 소통과 협력을 강조하며 정책과 사업 등을 원활하게 수행하고 양질의 서비스를 지역 주민들에게 전달해야 정책과 사업에 대한 만족도가 증가할 것으로 보았다. 특히 성과 관리 추진 과정에서 소통은 조직 내부와 외부적인 측면으로 구분하여 살피고, 최고관리자의 성과 관리에 대한 관심 제고와 외부 전문가들과의 소통 강화를 강조하고

2) 박근혜 정부 개혁 프로그램. “국민 개개인을 중심으로 하는 확장된 민주성을 핵심 가치로 인정하고, 양방향맞춤형 서비스를 제공하는 정부”를 의미한다(Ministry of Public Administration and Security, 2013).

있다. 부서 간 쌍방향 소통이 원활하게 이뤄지고 소통 강화를 위해 정보에 대한 접근성 확보와 협력이 담보되어야 한다고 언급하고 있다. 아울러 정부나 조직의 계획 수립 단계에서 주민과 외부 전문가의 참여 확대, 주민들과 밀접한 관련이 있는 주요업무, 공공 서비스에 대한 평가가 체계적으로 이뤄져야 한다는 구체적이고 실무적인 소통의 역할과 프로세스를 강조한 연구라고 볼 수 있다. 이 연구의 주요 결과들은 대통령의 원활한 대국민 소통을 위한 실무적 프로세스의 개선에 유용한 지침으로 활용될 수 있다.

이태준과 김인수(Lee & Kim, 2014)는 정부의 원자력 정책을 중심으로 원자력에 대한 국민들과의 효과적 정책 소통 방안을 제시하고자 하였다. 마찬가지로 정부와 원자력 업계가 정책 소비자와 상보적, 균형적 소통 관계를 구축해야 한다고 강조하였다. 이들의 연구에서 국민을 네 개의 그룹(활용 경제 민감, 무관심, 비용 경제 민감, 안전 책임 민감)으로 나누어 원자력 정책 소비자로서 구분한 점이 눈여겨볼 만하다. 국민을 정책의 소비자로서 인식하고 그 유형과 커뮤니케이션 행태를 분석하였는데 커뮤니케이션의 관계성을 파악한 결과, 정당성, 진정성, 일관성, 공감성, 지속성 등이 나타났다. 정책 인식에 대해서는 참여 경제성, 사회 책임성, 비용 경제성으로 그 유형을 명명하였다. 연구 결과 국민들이 이슈에 반응하는 것은 소득 수준과 연관 있었으며, 집단별로 원자력 이슈 탐색과 공유를 위해 활용하는 소통 매체(전통 매체, ICT 매체, 지인 매체)에 대한 신뢰도가 다르게 나타났다.³⁾

이 외에도 박영도(Park, 2012)는 스위스와 영

국 입법 과정에서 나타나는 대국민 소통 문제를 우리나라와 비교하였고, 사회복지(희망온돌사업) 사업에 대한 시민 참여형 거버넌스 연구(Kang, Kim & Go, 2014), 국민 주도적 소통에 대한 연구(Lee & Hwang, 2015) 등 구체적인 정책과 인식, 정책 수행과 관련한 소통 전략에 대한 연구가 활발하게 이뤄지고 있음을 알 수 있다. 이러한 선행 연구들은 대통령 소통 연구를 위한 개념들의 바탕을 마련하고 향후 대통령의 소통 과정과 역할 프로세스에 대한 구체적 방향성을 제시해 준다. 특히 이종혁과 이창근(Lee & Lee, 2013), 박해육과 박희정(Park & Park, 2015)의 연구는 소통을 통한 신뢰 구축과 정책 사업 만족도 증가의 프로세스를 밝힘으로써 소통의 후속 효과들을 예측해 볼 수 있는 근거가 될 수 있을 것이다.

이제영(Lee, 2013)은 Q방법론을 이용하여 소통의 시대에서 대통령의 이미지 유형에 관해 구체적으로 제시하였다. 이 연구는 대통령에 대한 직접적인 연구가 드문 상황에서 소통의 중요성을 염두에 두면서 대통령에 대한 구체적 이미지를 연관지어 탐구하였다는 데 의미가 있다. 일반인들이 대통령에 대해 떠올릴 수 있는 다양한 이미지를 파악하

3) 전통 매체인 TV, 라디오, 신문 및 ICT 매체인 인터넷 포털 뉴스, SNS, 포털 의견, 온라인 비디오에 대한 신뢰도는 안전 책임에 민감한 집단이 가장 높게 나타났으며, 가족이나 친지, 아는 사람 등 인적 매체에 대한 신뢰도는 비용 경제에 민감한 집단이 가장 높게 나타났다. 아울러 원자력 관련 기관 사이트에 대해서는 모든 집단에서 신뢰도가 높게 나타났고 특히 SNS 신뢰도는 무관심 집단과 안전 책임에 민감한 집단의 신뢰도가 상대적으로 높게 나타났다(Lee & Kim, 2014).

있고 그 문항들을 바탕으로 수용 유형을 세 가지로 분류(학자적 유형, 인도적 유형, 모범적 유형), 그 특성을 살폈다. 결과적으로 인도적인 측면이 대통령의 이미지의 조건으로 났다. 즉, 일반인들은 대통령의 이미지를 ‘비판적으로 인식하고, 다각적으로 선호하며, 이미지를 평가하는 것’으로 분석되었다. 이 연구는 대통령에 대한 사람들의 인식과 대통령에 대한 생각, 이미지 등을 포함한 다양한 진술문들을 담고 있어 향후 대통령 소통에 관련한 요인 파악을 위한 일련의 연구 과정에서 도움을 줄 것으로 예상된다(Lee, 2013).

해외에서 대통령과 관련된 소통 연구들은 주로 지지도와 관련된 연구들이 수행되어 왔다. 키우시스와 스트롬백(Kiousis & Strömbäck, 2010)은 대통령 커뮤니케이션(presidential communications)과 공중의 여론(public opinion), 그리고 외국인 정책, 지지도와와의 관계를 조사하였다. 그 결과 대통령이 특정 사안에 대하여 어떠한 발언을 하느냐에 따라 정책 지지도에 영향을 미친다고 주장하였다. 정부 정책을 대변하는 대통령의 역할과 소통, 그리고 지지도와의 관계성을 밝히고 직접적인 대통령 소통의 중요성을 강조하고 있는 연구로서 눈여겨볼 만하다. 스티imson(Stimson, 1976)은 미국 대통령들의 전 임기 동안의 지지도를 연구하였는데, 대부분의 대통령들이 비슷한 유선형의(하강했다 다시 상승하는) 지지도를 나타내었다. 대통령의 지지도가 시간의 경과에 따라 정도의 차이는 있으나 순환적 패턴을 갖는다는 것은 주목할 만하다. 이를 참고해 볼 때 우리나라의 경우도 소통과 관련시켜 역대 대통령에 대한 지지도 분석 및 다양한 연구가

가능할 것이다. 이와 함께 닉슨 전 대통령의 직접적인 PR 노력과 소통의 실패를 다룬 연구도 관찰된다(Lee, 2012). 닉슨 전 대통령은 백악관에 시민들의 의견과 생각을 표현할 수 있는 새로운 채널을 합법화했는데 프레지던트 리스닝 포스트(President's Listening Post: PLP, 1969년 10월, 필라델피아)가 그것이다. 그러나 기대한 만큼 메커니즘이 잘 작동하지 못하였고 2년 뒤인 1971년 폐쇄되었다. 이 연구는 미국 대통령의 적극적인 PR 노력의 한 사례를 연구한 것으로 큰 의미가 있다.

최근 리(Lee, 2014)는 대통령과 뉴스 미디어, 공중이 서로 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 즉, 여론의 변화와 대통령의 행동 변화를 이해하기 위해서는 대통령, 뉴스 미디어, 공중 세 요소가 어떠한 관계에 있는지 먼저 이해할 필요가 있고, 뉴스 미디어의 이데올로기는 대통령과 공중, 정책 실무자 등에게 영향을 미친다고 주장하였다. 결과적으로 뉴스 미디어가 공중과 대통령에게 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 대통령과 공중 사이의 직접적인 관계는 나타나지 않았다.

아울러 대통령의 특성(예: 도덕성, 지성, 리더십)이 정치·경제적 요인들만큼이나 대통령에 대한 지지도에 중요한 영향을 미친다는 연구 결과(Argyle et al., 2016)도 관찰된다. 이 연구는 대통령에 대한 미디어 보도의 양과 여론이 매우 중요하다고 강조하면서 정책 평가 시 경제 성장의 측면뿐만 아니라 대통령에 대한 한 개인으로서의 전반적인 평가도 함께 이루어진다고 설명하였다.

이렇듯 해외에서는 오래전부터 백악관이나 대통령에 대한 PR, 소통과 관련한 연구가 진행되어

왔고 대통령직 혹은 대통령을 커뮤니케이션 관계 형성의 대등하고 주요한 요인으로서 바라보고 연구하였다. 이러한 사례들을 볼 때 상대적으로 우리나라의 대통령 소통에 대한 연구는 정부 정책과 부서 등의 소통에 집중되어있고 대통령과 다양한 집단(예: 언론, 기업, 조직, 국민 등) 간의 소통에 대한 직접적인 평가와 분석은 상대적으로 부족함을 지적할 수 있다.

정부/정책 소통 평가 요인

그렇다면 소통을 어떻게 파악하고 측정할 수 있는 것일까? 기존 연구들에서는 이미 정부, 지자체의 소통의 중요성을 인지하고 이를 연구하기 위한 소통 측정 문항들과 모형들을 개발해 왔다.

먼저 김정현(Kim, 2013)은 자치행정 PR 시스템을 4단계로 나누어 살폈는데 신뢰성, 상호 통제성/상호 교환적(공존적) 관계성, 사회 기여성, 공동체적 애착적 관계성(친밀성/친숙성/애착성)을 중심으로 한 30개의 측정 문항과 서베이를 통해 자치행정 PR 시스템 모형을 제시하였다. 자치행정 PR의 관계성 유형은 전문적, 개인적, 지역 사회 관계성 유형에 대한 관리 전략으로 구분하고 있다. 그의 연구는 행정 조직의 서비스가 행정 공무원다운 매너와 자세로 제공되고, 행정 고객(지역 주민)의 욕구 충족 및 관계성 관리에 노력과 투자를 기울일 수 있는 의지가 필요하다고 강조하였다. 이를 위한 신뢰 구축과 상호 이해, 책임자의 의지와 관심이 우선되어야 하며 행정 조직이 개방적이고 지원하는 관계를 형성해야 한다고 밝혔다. 그는 공중 관계성을 측정하기 위한 변인으로 행위적 관계성 측정 지수

7가지(Chieders & Grunig, 1999)에 사회기여성 (social contribution), 친밀성과 친숙성/애착성 (intimacy and familiarity/attachment) 지수를 추가하여 총 9개를 선정하였다.

조은희와 조성겸(Cho & Cho, 2014)은 정책 소통 만족도 척도 개발과 타당성을 검증했는데 특히 다운스와 하젠(Downs & Hazen, 1997)의 CSQ (조직과 내부 공중 간에 발생하는 커뮤니케이션 만족 측정을 위해 고안한 다차원적 측정 지수)를 재구성하여 연구 모형을 만들고 정책 당국의 소통 태도, 정보, 채널, 시민 간 소통, 시민과 당국 간 소통 분위기 등의 평가 요인과 10개 문항으로 구성된 PCSQ를 개발하였다. 조은희와 조성겸(Cho & Cho, 2015)은 이어서 정책 소통 만족도 평가 모형을 적용하여 정책 소통 만족 수준을 측정하고 그 영향 요인을 연구하였다. 즉, 정책 소통 만족도에 영향을 주는 요인을 미디어 뉴스 이용, 지지 정당, 이념 성향에 따라 조사하였다. 이 연구는 결국 소통 만족도를 기관, 미디어, 시민 관계에서 출발하여 시민이 쟁점 정책에 대한 기관의 활동, 미디어의 활동, 시민활동을 종합적으로 평가하는 개념으로 간주하였다.

중앙 정부의 소통으로부터 지방자치단체로 눈을 돌려 황성욱과 동료들(Hwnag, Moon & Lee, 2014)은 지자체의 소통 역량에 대해 관심을 갖고 평가 모형을 개발하였다. 그들은 지자체의 소통을 평가하기 위해 사회학, 정치학, 행정학, 언론학 각 분야에서의 소통에 대한 논의를 두루 살핀 후 지자체와 같은 공공기관의 소통을 평가하기 위한 요인들의 상대적 중요도와 우선순위를 제시하였다. 이 같은 지자체의 소통을 평가하기 위한 문항들은 비

록 지자체라는 구체성이 있긴 하지만 전문가의 관점에서 지자체의 소통을 폭넓게 평가하는 기준을 제시하였다는 점에서 향후 정부 소통을 평가하는 연구들에 유용한 참고점을 제공하였다.

또한, 국민 소통 담당 공무원의 정부 PR 평가를 다루면서 직접적이고 실무적으로 PR의 효율성을 평가하고자 한 시도도 있었다(Kim, Jeong, & Park, 2015). 이 연구는 실제 국정 소통을 담당하고 있는 현직 공무원들이 PR 분야별(분석 기획, 언론 홍보, 뉴미디어 운영, 평가 조사, 쟁점 위기관리) 역량과 전문성 강화 교육에 대한 필요성을 평가하였다. 연구 결과 소통 담당 공무원들의 소속 부서의 PR 역량 평가는 분석 기획 분야, 쟁점 위기관리, 뉴미디어 운영, 평가 조사, 언론 홍보 순으로 나타났다. 공무원들은 PR 전문성 강화 교육의 필요성을 느끼고 있었고 특히 뉴미디어 운영에 대한 교육이 필요하다고 인식하는 것으로 나타났다. 남성 공무원이 여성 공무원에 비해 자신의 부서가 위기 및 쟁점 관리를 잘한다고 평가하였고, 경력이 많은 담당자들이 자신의 부서가 뉴미디어를 적절하게 활용하고 있다고 평가하고 있었다. 이 연구는 소통 담당 공무원의 성별, 근무 경력, 경험 등에 따라 PR과 교육에 대한 인식의 차이를 살펴보았다. 또한 공무원 스스로 자신이 속한 조직과 역량에 대해 평가를 함으로써 현장에서 실질적으로 필요한 소통 역량과 PR 분야 교육이 무엇인지 해안을 제공하였다.

이 외에 김미선(Kim, 2015)은 소통에 영향을 주는 요인, 즉 정치 소통 만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하였고, 이들 요인들을 정치적 성향(보수/진보)과 미디어 이용(쓰기/대화과 읽기/시청

에 따라 분류하기도 하였다. 나아가 정부 위기 시(메르스 사태) 효과적인 커뮤니케이션 체계 구축을 위해 소통의 역할이 중요함을 인지하면서 정부 소통의 역할과 국민 인식 차원에서의 효과를 다룬 최진봉과 이서현(Choi & Lee, 2015)의 연구도 눈에 띈다.

한편 해외에서는 정부 소통과 관련하여 주로 정부 조직과 공중의 관계성을 조사하는 연구들이 다수 수행되어 왔다. 예를 들어, 브루닝과 레딩햄(Bruning & Ledingham, 1999) 그리고 브루닝과 갤로웨이(Bruning & Galloway, 2003)는 그루닉과 동료들(Grunig, Grunig, & Ehling, 1992)이 주장한 다양한 조직 공중 관계성의 차원들을 주목하였고 조직과 공중과의 관계성을 보다 구체적으로 측정하고자 노력하였다. 브루닝 외(Bruning et al., 1999)는 여러 항목과 차원에서 조직 공중 관계성 측정을 통해 조직과 공중 관계의 세 가지 유형(전문적, 개인적, 사회적)을 밝히고, 조직 공중 관계성 인식이 소비자 태도 성향 및 행동에 미치는 영향을 살펴보았으며 이를 측정할 수 있는 도구를 제공하였다. 또한, 시간에 따른 조직 공중 관계성의 변화를 추적하였다.

이처럼 소통, 대통령 소통, 정부/정책 소통에 관련한 다양한 논의와 소통 평가 연구들을 인지하면서 이 연구는 정부 정책 소통의 중심에 있는 대통령의 소통을 과연 국민들이 어떻게 평가하는지, 특히 구체적으로 어떤 요인들을 중심으로 평가하는지를 살펴보려고 한다. 이를 위해 다음과 같은 <연구문제 1>을 제시한다.

• 연구문제 1: 국민 관점에서 대통령의 소통을 평가하는 요인들은 무엇인가?

상술한 연구들에 이어서 일부 연구들은 소통 평가 요인들이 미치는 후속 효과를 조사하였다. 김용욱과 임태성(Kim & Lim, 2016)은 2018년 평창동계 올림픽 개최에 대한 수도권과 지역 주민의 인식을 조사하였다. 이 연구는 정책 소통 하위 요인들 정부의 소통 태도, 정책의 홍보, 미디어 채널의 적절한 활동, 지역 주민의 상호 소통, 정부와 주민의 소통으로 두고 정부 신뢰와 미디어 신뢰, 그리고 정책에 대한 지지도에 미치는 영향력을 살펴보았다. 그 결과 정부와 주민들 간에 상호 소통이 이뤄지고 있지만 개최지 주민과 수도권 주민 간의 요인별 인식과 차이가 존재하며, 정책 소통 도구(매체)의 영향력을 간과할 수 없음을 시사하였다.

의사소통의 효과성을 연구한 박정호와 정지수(Park & Jeong, 2013)는 정부 신뢰를 매개로 하여 시정 운영의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 조사하였다. 이 연구는 행정 서비스 만족도와 의사소통 효과성, 정부 신뢰, 시정 운영의 만족도와 의 관계를 살핌으로써 본 연구의 중요한 학술적 영감을 제공하였다. 서울 시민을 대상으로 한 이들의 연구는 결론적으로 행정 서비스 만족이 정부 신뢰를 상승시켜 시정 운영에 대한 만족도 또한 증가시킨다는 결과를 보여 주었고 의사소통과 신뢰의 긍정적인 관계를 확인하였다. 또한 시정 운영과 역량에 대한 인식, 행정 서비스에 대한 만족도 역시 인지적 편익(정치적 선호)에 의해서 영향을 받는다고 밝혔다. 따라서 효과적인 정보 제공과 의사소통의 노력

은 시민들의 정부에 대한 신뢰, 개방성, 투명성의 인식에 영향을 미치므로 행정 개혁 및 효과적인 소통을 위한 노력이 무엇보다 중요함을 강조하였다.

이처럼 소통 평가 요인을 살펴본 기존 연구들의 이어지는 연구문제와 가설들은 자연스럽게 소통이 미치는 영향력이나 효과를 조사하였다. 이를 참고하면서 본 연구 또한 국민 관점에서 살펴본 대통령의 소통에 대한 평가 요인들이 어떠한 인지적 효과(신뢰도)를 낳는지, 그리고 나아가 어떠한 태도적 효과(대통령에 대한 지지도)를 낳는지 순차적으로 살펴보려고 한다(〈연구문제 2〉 참고).

• 연구문제 2: 대통령의 소통을 평가하는 요인들이 대통령에 대한 신뢰에 어떤 영향을 미치며 궁극적으로 이들 요인들이 대통령에 대한 지지도에는 어떠한 영향을 미치는가?

방법론

문항의 구성 및 조사 과정

자료 수집을 위한 도구로서 설문 조사의 문항은 선행 연구를 개괄하여 가능한 모든 문항을 일별하여 선정·개발한 후 교수, 연구자, 언론 종사자 등 각계 전문가 10인의 의견을 토대로 보완하였다. 첫째, 소통의 역량을 갖추었는지에 대한 평가를 위한 문항은 황성욱 외(Hwang et al., 2014)에서 다른 소통을 위한 인적 자원과 매체 자원의 확보에 관한 두 가지 문항과 추가로 소통에 필요한 자질 유무, 대통령(청와대)의 생각이 국민에게 정확히 전달되

는지를 묻는 2개 문항을 개발하여 구성하였다. 둘째, 소통이 얼마나 자주 일어나는지를 평가하는 소통 빈도에 대한 문항으로 전문가 의견을 참고하여 일반 국민과 직접 소통의 빈도, 기자회견 및 언론을 통한 소통의 빈도, 대국민 소통을 위한 노력의 빈도 등 3개 문항을 개발하였다. 셋째, 조은희와 조성겸(Cho & Cho, 2015)의 정책 이슈에 대한 소통 의지, 다양한 집단/계층과의 소통 의지 등 2개 문항과 박경희(Park, 2013)의 정책 이슈 대응 메시지의 진정성을 묻는 문항을 채택하였고, 이와 관련되어 비 지지 집단과의 소통 의지를 묻는 1개 문항을 추가로 개발하여 구성하였다. 넷째, 소통 채널의 활용 정도를 평가하기 위해 이태준과 김인수(Lee & Kim, 2014)의 정책 이슈 탐색을 위한 활용, 박희봉(Park, 2011)의 정책 이슈 전파와 의견 수렴을 위한 활용 등을 참고하여 3개 목적에 대한 일방향·양방향 매체의 활용을 묻는 6개의 문항으로 구성하였다. 다섯째, 박정호와 정지수(Park & Jeong, 2013)의 신문 매체에서 정책 이슈에 대한 소통을 다루는 정도를 참고하여, 신문·방송·포털·SNS 등 4개의 매체에서 대통령의 정책 이슈에 대한 소통을 다루는 정도를 묻는 4개 문항으로 구성하였다. 총 21개 문항으로 구성된 설문지로 30여 명의 대학(원)생 등을 대상으로 예비(pilot) 조사를 실시, 문항 표현의 일부를 수정하였다.⁴⁾

4) 관련 선행 연구에서는 상이한 요인에 주목하여 각 연구 대상의 소통에 관한 평가를 하였기에 각 분석과 평가에 상이한 기준이 적용될 수밖에 없다. 결국 각 선행 연구의 평가는 특정 사안이나 요인에 한정되어 있다고 판단하여, 본 연구에서는 이들에게 다루어진 요인(문항)을 최대한 포괄하여 조사를 실

또한, 이후 분석에 필요한 변인으로 대통령에 대한 신뢰와 지지에 관한 문항을 추가하였고, 정치학 등에서 정치 행위나 평가의 선행 요인으로 광범위하게 사용되는 정치 관심과 정치 효능감에 관한 문항을 추가하였다. 정치 관심은 일반적 정치 관심, 정치 관련 뉴스·기사 접촉 정도, 주변인과의 정치 관련 대화 참여 등 3개 문항으로 측정하였고, 정치 효능감은 캠벨 외(Campbell et al., 1954) 이후 정치 참여나 정치 행위에 대한 분석에서 다루어진 내적 정치 효능감⁵⁾을 측정하는 4개 문항으로 구성하였다. 이 외 정치적 성향을 확인하는 문항과 인터넷 사용, 신문 구독, 라디오 청취, TV 시청 시간을 측정하는 문항을 추가하였고, 성, 연령, 거주 지역, 교육 수준, 소득 수준 등 인구사회학적 문항도 추가하여 최종적으로 설문지를 확정하였다.

자료 수집을 위한 조사는 2016년 6월 인터넷 설문 조사를 실시, 설문 조사 전문 기관인 와이즈인컴퍼니의 도움으로 진행되었다. 조사 대상은 통계청 2016년 추계 전국 16개 광역자치단체별 성·연령별 인구 비례를 기준으로 층화 표집(stratified sampling) 방법으로 선정하였다.

시한 후, 대통령의 소통 평가에 대한 포괄적인 평가 기준을 도출하고자 하였다.

5) 내적 정치 효능감이 낮은 사람이란, 자신의 정치적 관심이나 행위가 정치 과정에 영향을 미칠 수 없다고 주관적으로 느끼는 사람이며, 통상적으로 정치 효능감이 높은 사람일수록 정치 과정이나 정치 엘리트에 대해 비판적인 사고를 하며, 투표 등의 정치 행위에 보다 적극적으로 참여하는 것으로 알려져 있다(Yoo, 2011).

표본의 특성

전국의 성인 남녀 1000명이 응답한 설문 조사 결과를 코딩하여 데이터화하였고, 차후 분석의 안정성을 높이기 위해 다변량 극단치를 제거하고자 ‘마하라노비스의 거리 개념(Mahalanobis distance)’을 적용하여 기준치($\chi^2 = 46.797(df = 21), p < .001$) 이상의 값을 가지는 91개의 케이스를 파기하였다. 또한, 909개의 케이스(〈Table 1〉 참고)에 대해 각 문항 응답치의 정규성, 선형성, 다중 공선성을 검증한 결과는 양호하였다.

Table 1. Sampling Distribution

Municipality	Type		
	Male	Female	Total
Seoul	96	104	200
Busan	34	34	68
Daegu	23	23	46
Incheon	24	25	49
Gwangju	8	14	22
Daejeon	13	13	26
Ulsan	10	11	21
Gyeonggi-do	103	104	207
Gangwon-do	11	14	25
Chungcheongbuk-do	15	14	29
Chungcheongnam-do	20	17	37
Jeollabuk-do	15	17	32
Jeollanam-do	14	16	30
Gyeongsangbuk-do	24	27	51
Gyeongsangnam-do	29	28	57
Jeju-do	4	5	9
Total	443	466	909

이들 응답자는 남성 443명, 여성 466명으로 구성되었고, 연령은 최소 20세부터 최대 81세까지 분포하였다. 평균 나이는 45.31세로 확인되었다. 또한, 응답자 가구의 월평균 소득은 613만9100원, 평균 동거 가족 수는 3.11명으로 확인되었으며, 응답자 가구의 가구원 1인당 월평균 가구 소득은 151만9085원으로 집계되었다.

결과

〈연구문제 1〉은 국민 관점에서 대통령의 소통을 평가하는 요인들이 무엇인지 조사하였다. 이를 위해 본 연구는 일련의 통계 분석 절차를 수행하였다. 먼저 909개 케이스의 광역단체·성·연령별 분포와 동일한 분포를 가지는 273개(전체의 약 30.03%)의 케이스를 무작위 추출하여 21개 문항에 대한 탐색적 요인 분석(Exploratory Factor Analysis: EFA)을 실시하였다.

21개 문항 응답치를 이용한 EFA 결과의 요인 계수(적재치)를 확인하여, 한 요인에 대한 계수가 0.50 미만이거나, 둘 이상의 요인에 대해 계수 0.40 이상을 나타낸 문항을 선별하여 제거하는 작업을 거쳤다. 계수 확인 작업을 통해 3개의 문항이 제거되었고, 최종적으로 EFA를 통해 ‘추출 후 고유향값(eigen-value) 1.00 이상’을 충족하는 18개 문항을 포함하는 3개의 요인이 추출될 수 있는 것으로 확인되었다. EFA는 직교회전(varimax)에 의한 주축요인 추출 방법으로 이루어졌으며, KMO 수치는 0.95로, Bartlett의 구형성 검증 결과는 $\chi^2 =$

Table 2. Exploratory Factor Analysis

Factor	Measurement Item	Factor Loading	Variance(%)	Eigen-value
Communication ability	President regularly shows her efforts for communication with people.	.89	60.83	11.17
	President communicates policy issues with diverse publics.	.86		
	President has a necessary ability to communicate with people.	.86		
	President shows a will to have conversations about policy issues with people.	.86		
	President even communicates with publics who do not support the government's policies.	.84		
	There are frequent direct communications between president and people.	.83		
	President shows sincerity in responsive messages about policy issues.	.82		
	President often communicates with people by press conference and media.	.80		
	The Blue House has enough human resources to communicate with people.	.78		
	President's ideas about policy issues are correctly delivered to people.	.72		
	The Blue House has enough media resources to communicate with people.	.70		
News frequency about president's communication	Internet portal media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.88	11.47	2.28
	Newspaper media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.88		
	Broadcasting media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.87		
	SNS media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.72		
Use of media channels	President well uses one-way communication media(newspaper/broadcasting) to deliver policy issues.	.79	5.33	1.19
	President well uses one-way communication media to listen opinions about policy issues.	.74		
	President well uses one-way communication media to investigate policy issues.	.71		

5746.54($df = 153$)로 0.001%에서 유의미한 것으로 각각 확인되었다. 또한, 추출된 3개의 요인은 전체 자료 변량의 약 77.63%를 설명할 수 있는 것으로 확인되었으며, 각 요인에 대한 문항별 요인 계

수도 0.51 이상으로, 해당 요인과 문항들은 적절한 도구로 판단할 수 있다(〈Table 2〉 참고).

첫 번째 요인은 소통을 위한 대통령의 소양과 자질, 소통에 대한 의지와 진정성, 그리고 대통령과

Table 3. Model's goodness of fit

Model	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	PNFI	PCFI
1 st	.040	.052	.943	.924	.974	.980	.983	.815	.823

청와대의 소통을 위한 능력과 자원 등을 묻는 문항들이 포함되어 소통을 위한 대통령(청와대)의 역량에 대한 평가 요인으로 구분할 수 있고, 이하 '소통역량' 요인으로 구분하겠다. 이 요인은 11개의 문항으로 구성되었고, 전체 변량의 약 60.83%를 설명할 수 있는 것으로 확인되었다. 두 번째 요인은 정책에 관한 대통령의 소통 노력이 각종 매체에서 얼마나 자주 다루어지고 있는지를 평가하는 4개의 문항으로 구성되었고, 전체 변량의 약 11.47%를 설명할 수 있는 것으로 확인되었다. 해당 요인은 정책 소통 언론 보도 빈도 평가 요인으로 구분할 수 있으며, 이하 '보도 빈도' 요인으로 구분하겠다. 세 번째 요인은 약 5.33%의 설명력을 가졌으며, 소통을 위한 대통령의 채널 활용 정도를 평가하는 3개의 문항으로 구성되어, 이하 '채널 활용' 요인으로 구분하겠다. 이 요인은 최초 정책 이슈의 탐색, 전파, 의견 수렴을 위한 일방향·양방향 매체에 대한 활용 정도를 평가하는 6개의 문항으로 구성되었으나, 양방향 매체의 활용 정도를 평가하는 세 개의 문항은 두 요인에 걸쳐 0.40 이상의 계수를 나타내 탈락되었다. 요컨대 소통 역량 요인은 대통령이 국민을 포함한 다양한 이해관계자들과 실제 소통할 만한 자질, 의지와 역량을 갖추고 있는지를 뜻하며 보도 빈도 요인은 대통령이 통제할 수 없는 언론의 대통령 소통 노력에 대한 (긍정/부정/중립적) 보도

빈도에 대한 종합적 인식을 의미한다. 그리고 채널 활용 요인은 언론이 주도하는 보도 빈도와 달리 대통령 자신이 능동적으로 매체를 얼마나 잘 활용하여 이슈 탐색, 전파, 공유하는지 이를 중심으로 평가한다는 점에서 차이를 나타내었다.

다음으로 이 연구는 EFA에 사용된 273개의 케이스를 제외한 636개 케이스를 이용하여 EFA를 통해 추출된 18개 문항으로 구성된 3개 요인에 대한 적합성과 타당성을 확인하기 위한 확인적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시하였다. CFA는 최대우도추정(maximum likelihood estimation)에 의해 실시되었으며, 전반적으로 양호한 적합도(〈Table 3〉 참고)를 보여 최초 모형이 대통령의 소통에 대한 일반 대중의 생각을 측정하기 위한 수렴 타당성을 확보하였다고 할 수 있다.

CFA 모형(〈Table 4〉 참고)의 신뢰성 검증을 위해 우선 각 요인의 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 확인한 결과, 신뢰도 계수는 모든 요인에서 0.8 이상의 높은 값을 보였다. 하지만, 신뢰도 계수는 요인을 구성하는 문항들의 관련성을 나타내는 것으로, 문항의 수에 민감하게 반응을 보일 뿐 문항들이 실제로 단일 차원으로 구성되는지를 예측하기에는 부족하기에 선행 연구들에서는 이를 보완하기 위해 복합 요인 신뢰도(Composite Factor Reliability: CFR) 분석을 실시하도록 권고하고 있으며, 기준치는

Table 4. Confirmatory Factor Analysis

Factor	Measurement Item	Factor Loading	Cron. α	CFR	AVE
Communication ability	President regularly shows her efforts for communication with people.	.93	.98	.98	.79
	President communicates policy issues with diverse publics.	.94			
	President has a necessary ability to communicate with people.	.88			
	President shows a will to have conversations about policy issues with people.	.95			
	President even communicates with publics who do not support the government's policies.	.92			
	There are frequent direct communications between president and people.	.88			
	President shows sincerity in responsive messages about policy issues.	.90			
	President often communicates with people by press conference and media.	.88			
	The Blue House has enough human resources to communicate with people.	.83			
	President's ideas about policy issues are correctly delivered to people.	.85			
	The Blue House has enough media resources to communicate with people.	.76			
News frequency about president's communication	Internet portal media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.87	.92	.92	.74
	Newspaper media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.90			
	Broadcasting media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.93			
	SNS media frequently report president's communication about policy issues with stakeholders.	.72			
Use of media channels	President well uses one-way communication media(newspaper/broadcasting) to deliver policy issues.	.83	.89	.95	.73
	President well uses one-way communication media to listen opinions about policy issues.	.88			
	President well uses one-way communication media to investigate policy issues.	.85			

‘0.7 이상이다(Segars, 1997; Park & Lee, 2006).

CFR 분석은 요인을 구성하는 문항들이 해당 요인의 성격을 표현하기에 충분한가를 평가하는 것으로, 각 요인별로 ‘요인 계수의 합² / (요인 계수의

합² + 측정 오차 분산의 합)’으로 계산되며, 측정 오차 분산은 ‘1 - 요인 계수²’으로 계산되고, 본 연구의 CFR 측정치는 3개 요인 모두에서 0.92 이상의 높은 값을 보여 신뢰성이 확보된 것으로 판단할

Table 5. Test of Discriminant Validity

Factor	Communication ability	News frequency about president's communication	Use of media channels
News frequency about president's communication	0.669(0.448)*	1	
Use of media channels	0.490(0.240)	0.442(0.195)	1

* () is the squared value of the correlation coefficient

수 있다.

또한, 특정 변인이 설명할 수 있는 분산의 정도에 대해 설명할 수 없는 신뢰도 계수와 CFR 측정치의 단점을 보완하기 위해 선행 연구에서 권고되는 평균 추출 분산(Average Variance Extracted: AVE) 검증도 실시하였다. AVE 검증은 '요인 계수²의 합 / (요인 계수²의 합 + 측정 오차 분산의 합)'으로 계산되며, 기준치는 '0.5 이상'이다(Fornell & Larcker, 1981; Park & Lee, 2006). 본 연구의 AVE 검증치도 모든 요인에서 0.73 이상의 높은 값을 나타내어 CFA 결과에 의한 각 요인의 신뢰성은 양호한 것으로 검증되었다.

CFA 결과에 의해 추출된 요인의 판별 타당성을 검증하기 위해 자유모수추정 모형과 상관 계수 (correlations) 등가제약 모형 간 χ^2 값 차이의 유의미성 검증을 실시하였다. 자유모수추정 모형은 각 요인 간 상관 계수가 자유롭게 추정되는 모형이고, 상관 계수 등가제약 모형은 각 요인 간 모든 상관 계수를 1.0으로 제약한 모형이다.

자유모수추정 모형의 χ^2 값이 상관 계수 등가제약 모형에 비해 유의미하게 낮은 경우, 각 요인 간 상관 정도가 낮으며, 판별 타당성을 확보한다고 볼

수 있는데(Segars, 1997; Park & Lee, 2006), 본 연구의 자유모수추정 모형의 χ^2 값은 346.19($df = 128$), 상관 계수 등가제약 모형의 χ^2 값은 487.71($df = 131$) 등이었으며, 자유모수추정 모형의 값이 141.52만큼 낮았고, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것($df = 3, p < .001$)으로 확인되었다.

판별 타당성 검증의 두 번째 단계로, AVE와 각 요인 간 상관 계수의 제곱값(squared correlations)을 비교하는 검증을 실시하였다. 판별 타당성을 확보하기 위해서는 각 요인의 AVE 검증치가 각 요인 간 모든 상관 계수의 제곱값보다 높아야 한다(Fornell & Larcker, 1981; Segars, 1997; Park & Lee, 2006). 모든 요인에서 본 연구에서 구해진 요인별 상관 계수의 제곱값은 각 요인의 AVE 검증치보다 낮게 확인되었고, 결과적으로 구성된 각 요인의 판별 타당성도 확보된 것으로 볼 수 있다(〈Table 5〉참고).

요컨대, 대통령의 소통에 관한 일반 국민의 평가를 측정하기 위한 척도는 첫째, 대통령과 청와대의 소통 역량과 자원과 관련된 소통 역량 요인, 둘째, 정책 이슈에 관련된 대통령의 소통 노력이 언론 매체에서 얼마나 다루어지는지에 대한 보도 빈도 요

Table 6. Descriptive Statistics of Factor Score

Factor	<i>N</i>	Mean	<i>S.D.</i>
Communication ability	636	2.14	0.93
News frequency about president's communication	636	2.78	0.89
Use of media channels	636	2.52	0.97
Trust in president	636	2.38	1.14
Support for president	636	2.38	1.14

인, 셋째, 소통을 위한 채널로서 대통령의 매체 활용도를 확인하는 채널 활용 요인의 세 개 요인 18개 문항으로 구성됨을 확인되었다.

다음으로 <연구문제 2>에서는 이러한 소통 평가 요인들이 대통령에 대한 신뢰, 나아가 대통령에 대한 지지도에 어떠한 영향을 미치는지 조사하였다. 그 영향력을 살피기에 앞서 이 연구는 CFA에 투입된 636명의 대통령의 소통에 관한 평가를 바탕으로 요인별 각 문항 응답치의 평균으로 계산한 세 요인의 요인 점수를 확인해 보았다. 그 결과 소통 역량 요인 점수는 평균 2.14점, 보도 빈도 요인 점수는 평균 2.78점, 채널 활용 요인 점수는 평균 2.52점으로 각각 확인되었다. 다시 말해 각 요인 점수는 모두 중간값(3점)보다 다소 낮은 점수를 보여, 일반 국민들은 대통령의 소통에 관해 다소 부정적인 평가를 내린 것으로 확인되었다. 그중 대통령(청와대)의 소통 역량에 관한 평가가 가장 낮았으며, 언론의 보도 정도에 관한 평가가 가장 높으므로 확인되었다. 한편, 대통령에 대한 신뢰와 지지를 묻는 문항에 대한 응답 결과는 공고롭게도 두 문항의 평균점수가 동일하게 확인되었다. 각각

2.38점으로 역시 중간값보다 다소 낮은 점수를 보였다(<Table 6> 참고).

이어서 소통에 관한 평가 요인과 대통령에 대한 신뢰, 대통령에 대한 지지의 관계를 분석한 모형(<Figure 1> 참고)을 통해 소통에 관한 평가가 대통령에 대한 신뢰와 지지에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보면, 소통 역량 요인과 보도 빈도 요인은 대통령에 대한 신뢰에 영향을 미치지 않지만, 채널 활용 요인은 영향을 미치지 않는 것($\beta = 0.06, p = 0.063$)으로 확인되었다. 세부적으로는 소통 역량에 대한 평가가 긍정적일수록 대통령에 대한 신뢰가 높아지는 반면($\beta = 0.81, p < 0.001$), 언론에서 정책 이슈에 대한 대통령과 이해 당사자 간의 소통이 자주 보도된다고 느낄수록 대통령에 대한 신뢰가 미세하게 낮아지는 것($\beta = -0.09, p = 0.026$)으로 확인되었다. 이는 아마도 현 대통령의 소통 부재에 대한 부정적 언론 보도의 영향인 것으로 추론할 수 있다.

사실, 현 대통령의 소통 부재에 대한 언론 보도는 지속되어 왔다. 예를 들면 지난 2015년 대통령과 여야지도부 5자 회동 이후 주요 신문(경향일보,

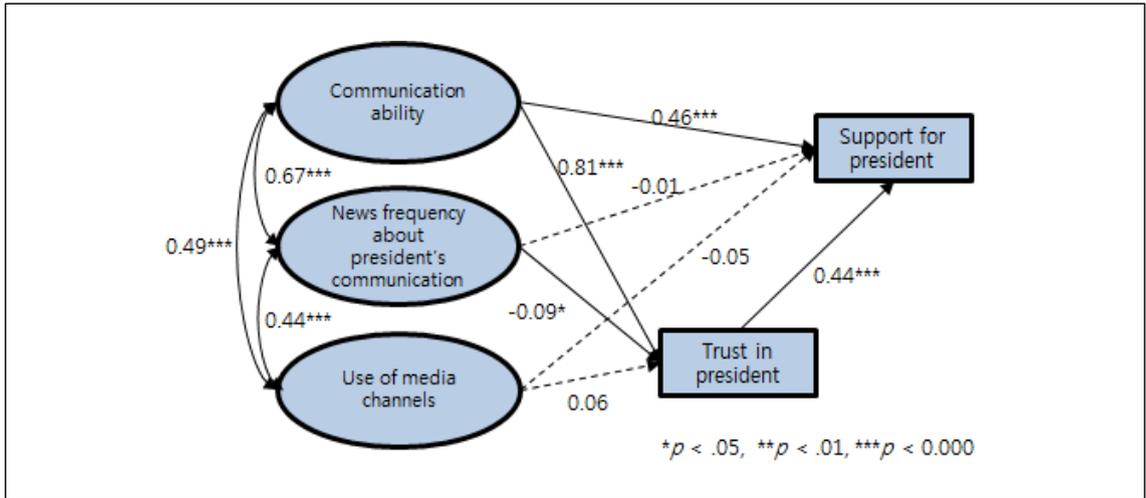


Figure 1. Path Model of Evaluation Factors of President's Communication, Trust, and Support

국민일보, 동아일보, 세계일보, 조선일보, 한국일보 등) 사실들은 일제히 소통 절벽에 대해 비판하였다(Park, 2015). 이어 대북 외교 논의 시 부처 장관들과의 소통 부재에 대한 비판(Kang, 2015)도 제기되었다. 대통령의 ‘대화 정치’ 실종(JTBC, 2015)에 대한 보도도 대통령 소통에 대한 문제점을 지적하였다. 이와 유사하게 2014년 신년 여론 조사에서도 박근혜 대통령 집권 이후 소통이 부족하다는 지적(21.6%)이 두드러졌고 이어 2016년도 국정 운영에 있어서도 가장 아쉬운 부분이 ‘국민과의 소통 부족(26.4%)’으로 나타나 모든 연령층이 대통령의 소통 부족을 아쉬워하는 것을 알 수 있었다(Ko, 2016).

한편, 대통령에 대한 지지에 영향을 미치는 요인을 확인한 결과, 소통 역량 요인($\beta = 0.46, p < 0.001$)과 대통령에 대한 신뢰($\beta = 0.44, p <$

0.001)는 대통령에 대한 지지에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치지만, 보도 빈도($\beta = -0.01, p = 0.720$)와 채널 활용($\beta = -0.05, p = 0.071$) 요인은 대통령에 대한 지지에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이처럼 직접적 영향을 미치지 않은 이유를 예상해 보면, 첫째, 대통령의 소통 관련 언론 보도에 대한 국민들의 시각이 일치하지 않을 수 있기 때문이다. 즉, 언론에서 대통령의 소통에 대한 특정 보도를 접했다고 하더라도, 각 언론 기관에 대한 신뢰나 대통령과 정부의 언론 통제 등에 대한 시각에 따라 동일한 보도를 인식하는 방향이 달라질 수 있다. 둘째, 대통령에 대한 지지가 매우 확고하여 언론의 보도 빈도와 무관하게 변하지 않을 수 있기 때문이다. 셋째, 대통령에 대한 지지도가 대통령의 소통에 대한 언론 보도를 인식하는 데 영향을 끼쳤을 수가 있다. 즉, 대

Table 7. Effect Decomposition

Path	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
Communication ability → Support for president	0.46***	0.36**	0.81**
News frequency about president's communication → Support for president	-0.01	-0.04**	-0.05
Use of media channels → Support for president	-0.05	0.03 [†]	-0.03
Trust in president → Support for president	0.44***		0.44**

[†] $p < 0.05$, * $p < 0.01$, ** $p < 0.005$, *** $p < 0.001$

통령의 지지자들은 긍정적인 언론 보도가 많았다고 인식하고, 반대자들은 부정적인 언론 보도가 많았다고 인식할 수도 있는 것이다. 결국, 이러한 이유들로 인해 언론의 대통령 소통 보도 빈도에 대한 인식이 대통령에 대한 지지도로 이어지는 뚜렷한 방향성을 보이는 유의미한 영향력은 관찰되지 않았을 수 있으며, 이는 추가적인 연구를 통해 분석해 볼 필요가 있을 것이다.

또한, 대통령에 대한 신뢰를 통해 대통령에 대한 지지에 영향을 미치는 소통에 관한 평가 요인의 간접 효과를 살펴보면, 5% 유의 수준의 부트스트랩(bootstrap)을 이용한 매개 효과 검증 결과, 대통령에 대한 신뢰가 매개하는 소통에 관한 평가 3개 요인이 가지는 대통령에 대한 지지에 대한 영향은 유의성이 다소 떨어지지만 모두 유효한 것으로 확인되었다(〈Table 7〉 참고).

나아가 대통령에 대한 지지에 미치는 여타 영향요인을 통제한 상태에서 일반 국민의 대통령의 소통에 관한 평가가 가지는 대통령 지지에 대한 영향력을 측정하기 위해, 대통령에 대한 지지도를 종속변인으로 하는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 〈Table 8〉에

서 나타나듯이 주요 변인을 투입한 [Model 1]의 분석 결과는 위의 경로 모형과 동일한 결과로 확인되었다. 다른 변인이 일정하게 통제되었을 때, 대통령에 대한 지지도에 유의미한 관련이 있는 변인은 대통령에 대한 신뢰와 소통 역량 요인 점수였고, 각각 대통령에 대한 신뢰가 높을수록($b = 0.47$, $p < 0.001$), 소통 역량 요인 점수가 높을수록($b = 0.52$, $p < 0.001$) 대통령에 대한 지지도가 높은 것으로 확인되었다. 이들 변인은 신뢰($\beta = 0.47$)와 소통 역량 요인($\beta = 0.42$)의 순으로 대통령 지지도와 관련성이 높은 것으로 확인되었다.

다음으로 [Model 1]에 인구사회학적 변인을 투입한 [Model 2]의 분석 결과를 살펴보면, 다른 변인이 일정하게 통제되었을 때, 연령($b = 0.00$, $p = 0.006$), 교육 수준($b = -0.06$, $p = 0.031$), 가구원 1인당 월평균 소득($b = 0.00$, $p < 0.001$), 보수적 정치 성향($b = 0.10$, $p = 0.002$), 호남 거주($b = -0.21$, $p = 0.017$) 등의 변인이 대통령에 대한 지지에 통계적으로 유의미한 관련이 있는 것으로 확인되었다. [Model 1]에서 유의했던 변인 중 대통령에 대한 신뢰($b = 0.42$, $p < 0.001$)

Table 8. Hierarchical Regression Analysis

Type	[Model 1]				[Model 2]				[Model 3]			
	b	s.e.	β	tol.	b	s.e.	β	tol.	b	s.e.	β	tol.
constant	0.35***	0.10			0.12	0.21			0.19	0.26		
Trust in president	0.47***	0.04	0.47	0.40	0.42***	0.04	0.42	0.37	0.40***	0.04	0.40	0.36
Communication ability	0.52***	0.05	0.42	0.30	0.51***	0.05	0.41	0.30	0.47***	0.05	0.39	0.28
News frequency about president's communication	-0.06 [†]	0.03	-0.05	0.75	-0.05	0.03	-0.04	0.74	-0.06 [†]	0.03	-0.05	0.72
Use of media channels	-0.01	0.04	-0.00	0.59	-0.00	0.04	-0.00	0.58	0.01	0.04	0.01	0.57
Male(dummy)					0.02	0.05	0.01	0.96	-0.00	0.05	-0.00	0.93
Age					0.01**	0.00	0.07	0.88	0.00 [†]	0.00	0.05	0.80
Education					-0.06*	0.03	-0.05	0.93	-0.08**	0.03	-0.06	0.88
Income per household member					0.00***	0.00	0.09	0.98	0.00***	0.00	0.09	0.97
Conservative political orientation					0.10**	0.03	0.08	0.85	0.07*	0.04	0.05	0.75
Region of Yeongnam (dummy)					-0.07	0.06	-0.03	0.88	-0.09	0.06	-0.03	0.87
Region of Honam (dummy)					-0.21*	0.09	-0.06	0.90	-0.18 [†]	0.09	-0.05	0.88
Region of Chungcheong or Gangwon(dummy)					-0.07	0.08	-0.02	0.89	-0.06	0.08	-0.02	0.88
Internal Political Efficacy									-0.03	0.04	-0.02	0.78
Political Interest									0.01	0.03	0.00	0.86
Support for president in last presidential election(dummy)									0.23***	0.07	0.10	0.66
Internet access time									0.01	0.01	0.02	0.90
Newspaper subscription time									0.04	0.03	0.04	0.96
Radio listening time									0.02	0.02	0.02	0.97
TV viewing time									0.01	0.02	0.01	0.85
<i>F-value</i>	304.99***				111.69***				72.74***			
<i>R</i> ²	0.659				0.683				0.692			
ΔR^2	0.659				0.024				0.009			

[†] $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

와 소통 역량 요인 점수($b = 0.51, p < 0.001$)는 유의성이 유지되었다. 5개 변인의 유의성이 추가적으로 확인되었지만, 신뢰($\beta = 0.42$)와 소통 역량 요인($\beta = 0.51$)의 두 변인의 영향력은 여타 변인을 압도하는 것으로 확인되었다.

마지막으로 정치적 관련 변인과 각종 매체 사용 시간을 추가한 [Model 3]의 분석 결과에서는 추가로 투입된 지난 18대 대선에서의 지지 여부의 변인($b = 0.23, p < 0.001$)이 유의미한 관련이 있는 것으로 확인되었다. [Model 2]의 인구사회학적 변인은 유의성에 다소 변화가 있지만, 방향성에는 차이가 없었고, 대통령에 대한 신뢰($b = 0.40, p < 0.001$)와 소통 역량 요인 점수($b = 0.47, p < 0.001$)의 유의성과 방향성은 그대로 유지되는 것으로 확인되었다.

결국, 본 연구에서 주목한 대통령에 대한 신뢰와 소통 역량 요인 점수의 변인은 인구사회학적 변인, 각 정치 관련 변인, 각종 매체 사용 시간 변인 등을 통제된 상태에서도 대통령 지지에 대해 유의미한 관련성을 유지하고 있으며, 신뢰($\beta = 0.40$), 소통 역량 요인($\beta = 0.39$) 등은 지난 대선에서의 지지 여부($\beta = 0.10$)보다 훨씬 높은 영향력을 가지는 것으로 확인되었다.

토론 및 결론

주요 결과의 요약

〈연구문제 1〉을 통해 이 연구는 대통령의 소통을 평가하는 요인들이 무엇이 있는지 조사하였다. 최

초 소통의 역량, 소통의 빈도, 소통의지, 소통채널의 활용 정도, 언론에서의 대통령 소통 보도 빈도를 중심으로 한 21개 문항을 바탕으로 일련의 지수 개발 통계분석 절차를 거친 결과 이 연구는 최종적으로 대통령의 소통에 대한 국민의 평가 요인들을 ‘대통령의 소통 역량’, ‘대통령의 정책 소통에 대한 언론의 보도 빈도’, 그리고 ‘소통 채널의 활용 정도’의 3요인 18문항으로 요약하였다.

이어서 〈연구문제 2〉에서는 이러한 대통령의 소통에 대한 평가 요인들이 대통령에 대한 신뢰라는 인지적 매개변인과 대통령에 대한 지지라는 태도적 종속변인에 미치는 영향을 분석하였다. 경로 분석 결과 세 소통 평가 요인들이 모두 대통령에 대한 신뢰를 매개로 하여 대통령에 대한 지지에 유의미한 영향을 미쳤다. 즉, 대통령의 소통 의지, 진정성, 대국민 소통 노력을 중심으로 한 그 소통 역량을 높이 평가할 때 높은 신뢰를 낳고 이어 지지도의 증진으로까지 이어지는 경향을 보였다. 또한, 정책 이슈의 전파, 탐색, 의견 수렴을 위해 신문/방송과 같은 언론을 잘 활용한다고 인식할 때 응답자들은 신뢰와 지지의 경향을 보여 주었다. 한편, 신문, 방송, 포털, SNS에서 대통령의 정책 이슈에 관한 소통을 자주 보도한다고 답한 응답자들은 아마도 소통 노력이 미흡하다는 기사를 자주 접하여 오히려 대통령에 대한 낮은 신뢰를 보여 주는 경향(부적 영향)이 있었고, 이러한 영향 관계로 인해 순차적으로 지지도에까지 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 소통 평가 요인들이 지지도에 미치는 직접적인 영향을 고려할 때 단지 대통령의 소통 역량에 대한 요인만이 유의미하였고 나아가 직·간접

적인 효과의 총합인 총 효과를 살펴볼 때 단지 소통 역량의 요인만이 종합적으로 대통령에 대한 지지도에 유의미한 영향을 미쳤다.

이 같은 결과는 회귀분석에서도 관찰할 수 있었는데 인구사회통계학적 변인들, 정치 효능감을 포함한 정치학에서의 변인들, 매체 이용 시간과 같은 언론학에서의 변인들을 통제변인으로 두고 대통령에 대한 소통 평가 요인들과 신뢰도의 영향력을 위계적 회귀분석으로 살펴본 결과 대통령에 대한 신뢰도와 더불어 평가 요인들 중에서는 유일하게 대통령의 소통 역량이 유의미한 영향을 나타내었다. 즉, 소득 수준이 높고, 정치 성향이 보수적이며, 지난 대선에서 대통령을 지지한 응답자일수록 지지도가 높은 편이었고, 교육 수준이 높을수록 정부에 대해 보다 비판적 시각을 견지하여 지지도가 낮은 경향을 나타내었으며, 이 같은 변인들의 영향력과 더불어 대통령의 소통 역량에 대한 긍정적인 인식과 높은 신뢰도는 지지도에 유의미한 정적 영향을 미친다는 것을 다시 확인하였다.

이론적 함의

먼저 이 연구는 대통령의 소통을 평가하는 데 있어서 어떤 하위 요인들이 포함되는지 일련의 절차를 통해 체계적으로 규명하였다. 즉, 대통령의 소통 역량, 소통 보도 빈도, 매체 활용의 정도라는 요인을 밝힘으로써 향후 대통령의 소통 개념을 관념적으로 머무르지 않고 과학적으로 평가할 수 있는 틀을 제공하였다. 이는 대통령의 소통을 둘러싼 다양한 영향 관계를 조사하는 다수의 후속 연구들을 파생시키는 데 기여할 것으로 예상된다. 당초 이 연구는

다섯 개의 요인들을 국민 관점에서 바라 본 대통령의 소통 평가 요인으로 주목하고 이를 투입하였으나 응답자들은 소통 자질, 국민과의 소통 빈도, 그리고 진정성 및 소통 의지를 모두 대통령의 소통 역량이라는 하나의 요인으로 인식한다는 것을 확인하였다. 이처럼 세 개의 요인으로 압축된 소통 평가 요인들은 향후 대통령의 소통 정도를 측정하는 과학적인 지표로서 활용될 수 있다.

다음으로 세 개의 평가 요인들 중 소통 역량은 신뢰를 매개변인으로, 지지도를 종속변인으로 둘 때 직접 효과와 간접 효과, 그리고 총 효과를 모두 나타내었다. 다시 말해 소통 역량은 가장 중요한 변인으로 지목되며 사실상 대통령의 소통을 평가하는 핵심 요인으로 간주할 수 있다. 이 같은 소통 역량 요인의 중요성을 체계적인 경로 분석과 회귀분석을 통해 밝힌 것은 이 연구가 제시하는 중요한 학술적 함의이다. 일반적인 갤럽 조사와 여론 조사 결과를 통해 그동안 대통령의 소통 정도에 대한 인식과 평가가 지지도의 하락에 큰 영향을 미쳤을 것이라는 추론을 해 왔지만 이 같은 추론을 이 연구는 연구 모형을 통해 실증적으로 검증하였다. 이는 정부 의사소통의 효과성, 정부에 대한 신뢰, 그리고 시정 운영의 만족도로 이어지는 영향력을 살펴본 박정호와 정지수(Park & Jeong, 2013)의 연구 모형을 바탕으로 대통령의 소통이 미치는 영향력에 적용한 본 연구의 모형이 타당도가 높음을 의미한다.

아울러 모든 통제 변인들과 소통 평가 요인들, 신뢰도를 투입한 회귀분석 결과 그 회귀식의 기여율은 .692로서 투입 변인들이 종속변인인 대통령에 대한 지지도의 전체 변량의 약 70%를 설명하였

다. 특히 이전 모형에 비해 기여율의 변화가 .364에 달해 종속변인의 변량에 대한 설명력을 무려 36.4%나 높여 투입된 소통 평가 요인들과 신뢰도가 얼마나 중요한 독립 변인인지를 명확히 강조하였다.

실무적 함의

연구의 결과는 정부 PR 실무자들에게도 많은 함의를 제공하는데, 먼저 대통령의 소통 평가 요인별로 평균값을 확인한 결과 중간 값에 채 미치지 못하는 결과를 보여 주었다. 특히, 소통 역량은 2.14로 가장 낮은 값을 보였다. 이는 대통령의 실제적인 노력 정도를 떠나서 현재 국민들이 바라보기에 대통령의 소통 역량(의지, 진정성, 노력, 빈도)이 매우 미흡하다고 인식하고 있음을 의미한다. 아울러 여러 다양한 매체를 통해 대통령과 이해관계자들 사이에 정책 관련 소통 보도도 많이 접하지 못하였다고 인식하고 있으며, 대통령의 소통 채널 활용 또한 미흡하다고 인식하는 등 연구 결과는 일차적으로 대통령의 소통에 대해 적지 않은 문제의식을 제기하였다. 일반적인 갤럽 조사 결과와 더불어 정부 실무자들은 이 연구에 나타난 결과들을 겹쳐히 받아들이고 문제 해결을 위한 방안을 체계적으로 고민해볼 필요가 있을 것이다.

두 번째, 최초 수행된 탐험적 요인 분석에서 투입하였던 대통령의 정책 소통을 위한 쌍방향 매체 활용 문항들은 모두 분석 과정에서 낮은 공통성으로 인해 제거되었는데 이는 대통령의 쌍방향 매체 활용에 대해 응답자들의 답변이 어떤 뚜렷한 방향성을 띄기보다 상당히 분분함을 암시한다. 비록 쌍

방향 매체 활용에 대한 문항이 최종 제거되었다 할지라도 SNS를 중심으로 한 쌍방향 매체의 중요성을 인지할 때 실무자들은 적어도 대통령의 활용 정도를 살펴보고 적절한 활동을 권고할 필요가 있을 것으로 보인다.

세 번째, 이 연구는 정부 실무자들에게 여론 조사를 통해 대통령의 소통을 평가할 수 있는 매우 유용한 지표를 제시하였다. 특히나 소통 역량의 경우가 가장 중요한 요인으로서 사실상 단일 요인으로 여론 조사를 해도 될 정도로 그 중요성을 나타낸 바 있다. 회귀분석의 최종 모형에서 유의하게 나타난 응답자의 교육 수준, 가구원의 소득, 정치적 성향, 지난 대선에 대한 지지도와 같은 통제 변인들은 인위적으로 바꾸고 변화를 줄 수 있는 부분이 아니지만 이 연구에서 중요하게 나타난 대통령의 소통 역량에 대한 평가는 가장 중요한 변인으로서 실무자들이 대통령에 대한 신뢰도 및 지지도 증진을 위해 주목하고 그의 소통 역량을 높일 수 있는 일련의 방안들을 제안해야 할 것이다.

이를 위해 소통 역량의 하위 문항들을 눈여겨보면 다음과 같은 지침들을 자연스럽게 강조할 수 있다. 먼저 소통의 진정성을 보여 주어야 한다. 이를 위해 정책 이슈에 대해 다양한 집단과 계층, 국민들, 그리고 자신을 지지하지 않는 집단과 계층과도 소통해야 할 것이며, 정책 이슈에 대한 대응 메시지가 진정성 있고 국민들에게 쉽고 정확히 전달될 수 있어야 할 것이다. 또한, 역량 면에서 대통령 자신이 소통에 필요한 자질을 잘 갖추고 구현하고 있는지, 청와대를 비롯한 참모진이 국민과의 소통을 위한 인적 자원과 매체 자원을 충분히 확보, 운영하고

있는지 점검할 필요가 있다. 더불어 대통령의 대국민 소통이 기자회견 및 언론을 통해 직접적으로 자주 그리고 정기적으로 이루어져야 한다고 제안한다. 이 같은 제안과 주장은 박근혜 정부가 소통과 협력을 강조하며 정책과 사업 등을 원활하게 수행하고 양질의 서비스를 지역 주민들에게 전달해야 정책과 사업에 대한 만족도가 증가할 것으로 보인다는 박해육과 박희정(Park & Park, 2015)의 연구 결과와도 분명히 그 맥을 같이 한다.

연구의 한계 및 미래 연구에 대한 제안

이 연구는 대통령의 소통을 평가하는 하위 요인들을 체계적인 통계 기법을 통해 밝혀내었다. 그러나 그 지표들은 대통령의 정책 이슈를 구체화시켜서 어떤 개별 정책의 소통 정도를 평가하는 문항들은 포함하지 않고 있다. 이 점을 바탕으로 볼 때 현재의 문항들은 개별 정책에 대한 지도자의 소통 정도를 평가하는 데 분명한 한계가 있다. 그러므로 대통령의 개별 정책과 관련한 소통 평가 문항 개발과 그 지수의 제시는 별도의 후속 과제로 남겨 둔다. 그럼에도 불구하고 이 연구의 요인과 문항들은 대통령의 전반적인 정책 소통의 정도를 국민 관점에서 평

가하는 데 유용하다고 생각한다. 또한, 상술하였다시피 소통 평가 요인들이 신뢰를 매개로 지지도에 미치는 영향 관계를 연구 모형을 통해 조사하였다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있지만 여전히 대통령의 소통을 평가하는 데 있어서 어떤 활동들이 주요 변인으로서 영향을 미치는지 PR 전략과 활동 면에서의 선행 변인들을 조사하지는 않았다. 따라서 이 연구의 후속 연구들은 아마도 이 같은 대통령의 소통 역량 요인에 유의미한 영향을 미치는 선행 변인들이 무엇인지 조사할 필요가 있으리라 제안한다. 나아가 이 연구에서 매우 유의하게 나타난 소통 역량 차원을 후속 연구자들이 좀 더 세분화하여 영향력을 살펴보고, 대통령 소통의 문제점이나 개선 방향 등을 보다 구체적으로 제시할 수 있기를 기대해 본다. 요컨대, 이 연구는 정책 PR에서 중요한 역할을 감당해야 하는 대통령의 소통에 대한 국민의 평가가 정부의 성과와 직결되는 지도자에 대한 신뢰와 지지도에 영향을 미침을 검증하였다. 이 같은 자료와 결과들이 향후 대통령학은 물론이거니와 다양한 정부 정책 PR의 효과 연구들에 대해 중요한 선행 연구로 자리매김할 수 있기를 연구자들은 기대한다.

References

- Argyle, L. P., Arrajj, M., Covich, S., Garay, E. G., Gottlieb, J., Hodges, H. E., & Smith, E. R. A. N. (2016). Economic performance and presidential trait evaluations: A longitudinal analysis. *Electoral Studies, 43*, 52-62.
- 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*, 309-319.
- 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.
- Campbell, A., Gurin, B., & Miller, W. E. (1954). *The voter decides*. Evanston, Ill: Row Peterson & Company.
- Childers, L., & Grunig, J. (1999). *Guidelines for Measuring relation in PR*. The Institute for Public Relations. University of Florida.
- Cho, E.-H., & Cho, S.-K. (2014). Policy communication satisfaction questionnaire: Scale development and validity analysis. *Journal of Communication Science, 14*(4), 264-294.
- Cho, E.-H., & Cho, S.-K. (2015). Measurement and influencing factors for the level of policy communication satisfaction using PCSQ. *Survey Research, 16*(3), 75-104.
- Choi, J. B., & Lee, S. H. (2015). Establishing a mechanism for effective communication between the government and the people. *2015 Korean Academic Society for Public Relations Autumn Conference*, 1-16.
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of business communication, 14*(3), 63-73.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.
- Grunig, L., Grunig, J. E., & Ehling. (1992). What is an effective organization?. In J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 65-89). New York: Routledge.
- Han, S.-J. (2013). The outlook of social change in Korea and the direction of social integration in the 21st century. *The Justice, 134*(2), 43-60.
- Hiebert, R. (1979). A model of the government communication process. In L. Helm, R. Hiebert, & M. Naver (Eds.), *Informing the people: A public affairs handbook* (pp. 3-14). NY: Longman.
- Hwang, S., Moon, B., & Lee, J. (2014). Developing the public dialogue evaluation model for local governments based on the AHP (Analytic Hierarchy Process) method. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 58*(5), 255-284.
- JTBC. (2015. 12. 8). (Cheongwadae) President Park put pressure on opposition party day after day... The disappearance of 'dialogue politics'. URL: http://news.jtbc.joins.com/article/article.aspx?news_id=NB11116033
- Kang, N. J. (2005). The mass, the herd, the public opinion. In S. K. Park (Ed.), *(Digital Age) Social communication, media and cultural practice* (pp. 63-83). Seoul: Institution of Communication Research, Seoul National University.
- Kang, J.-S., Kim, Y.-G., & Go, D.-Y. (2014). A study on citizen participatory governance in social welfare: Focusing on hope Ondol project and citizen welfare standard in Seoul. *Korean Society and Public Administration, 25*(2), 153-182.
- Kang, S. W. (2015. 8. 12). Despite North Korea's provocation, the president and his ministers can not communicate with each other... Han Min-goo "I didn't call.", *Edaily*.

- <http://www.edaily.co.kr/news/NewsRead.edy?S CD=JF21&newsid=03194726609466664 & DCD=A00602&OutLnkChk=Y>
- Kim, H.-J., Jeong, J.-Y., & Park, N.-h. (2015). The perception gap of PR officers between their capacity evaluation and necessity for education on the five major areas of PR. *Journal of Public Relations, 19(1)*, 61-84.
- Kim, J. H. (2013). The study on grouping PR system of self-governing administration for residents understanding. *The Korean Journal of Local Government Studies, 17(1)*, 159-179.
- Kim, J. W., Kim, H. T., An, B. J., Lee, C. H., & Jeong, H. W. (2010). *Park Geun-hye phenomenon*. Gyeonggi-do: Wisdomhouse.
- Kim, M. S. (2015). Analysis of the influential factors of satisfaction in political communication: Focus on the political inclination and media usage. *The Korea Contents Association, 15(5)*, 179-190.
- Kim, Y. W., & Lim, T. S. (2016). A study about the influence of policy communication with policy support in relation to the 2018 Pyeongchang olympic winter games. *Journal of Korean Society of Sport Policy, 14(3)*, 27-54.
- Kiousis, S., & Strömbäck, J. (2010). The White House and public relations: Examining the linkages between presidential communications and public opinion. *Public Relations Review, 36*, 7-14.
- Ko, S. H. (2016. 1. 1). President Park's Support of middle-aged class has stiffness... More than 70 percent of the 20-30 generation are negative. *The Dong-A Ilbo*. URL: <http://news.donga.com/3/all/20160101/75681070/1>
- Lee, H. (2014). Analyzing the multi-directional relationships between the president, news media, and the public: Who affects whom?. *Political Communication, 31*, 259-281.
- Lee, J., & H. S. (2015). Exploring the change of policy public relations paradigm toward 'communication lead by people': Based on interdisciplinary literature review, interview, and case studies. *Journal of Practical Research in Advertising and Public Relations, 8(4)*, 102-133.
- Lee, J. Y. (2013). Typology study on an image of president in age of communication. *Korean Political Communication Association, 30*. 289-317.
- Lee, J.-H., & Choi, H.-L. (2012). The philosophy of government communication and the grand strategy: Toward a practical discourse on policy democratization. *Report for Development of Government's Communication Strategy Seminar*, 1-55.
- Lee, J.-H., & Lee, C.-K. (2013). The exploration of the policy PR tactic for public value. *Social Science Research, 20(30)*, 55-80.
- Lee, M. (2012). The president's listening post: Nixon's failed experiment in government public relations. *Public Relations Review, 38*, 22-31.
- Lee, T. J., & Kim, I. S. (2014). An efficient policy communication methodology: Focused on the consumer's perception and communication behavior of nuclear policy. *The Korean Association for Policy Studies Autumn Conference Papers*, 839-860.
- Min, Y., & Roh, S. (2011). Terms of communication: A study on the political relation of Korean society of public relations. In Korean Society for journalism & communication studies (Eds.), *Crisis of Korean society* (pp. 324-353). Seoul: Communication books.
- Moore, M. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Cambridge: Harvard.
- Motion, J. (2005). Participative public relations: Power to the people or legitimacy for government discourse?. *Public Relations Review, 31*, 505-512.
- Park, H. B. (2011). Building a "public relations" system for trust and communication with government: Improving government communication by strengthening trust. *The Korea Institute of Public*

- Administration's Report*, 1-399.
- Park, H. J. (2015. 10. 23). 'Communication Cliff' Cheongwadae meeting of 5 persons "why did you meet?". *The PR news*. URL: <http://www.the-pr.co.kr/news/articleView.htm?idxno=13734>
- Park, H.-Y., & Park, H.-J. (2015). Enhancing performance management efforts of municipalities in the age of Government 3.0: Focused on the perspective of four values. *Local Government Studies*, 19(2), 1-24.
- Park, J. H., & Jeong, J. S. (2013). The effects of government communication effectiveness on the satisfaction of operational operations: A study on the effects of the government's social security trust. *The Korean Association for Local Government Studies Conference Papers*, 3, 207-227.
- Park, J.-J., & Lee, J.-G. (2006). Measuring the image of online shopping mall: Scale development and validation. *Advertising Research*, 73, 61-79.
- Park, K.-H. (2013). How do the people evaluate crisis response message of government public service?: The effect of crisis communication strategy, emotional appeal, issue involvement and crisis responsibility of government on acceptance of crisis communication and evaluation of government credibility by the people. *Journal of Public Relations*, 17(3), 414-468.
- Park, Y.-D. (2012). The study on public communication and participation in legislative process. *Research of Legislation*, 9(1), 9-33.
- Roh, S.-J., & Min, Y. (2005). The coexistence of "Deliberation" and "Participation": The moderating effects of deliberative political dialogue on the relationships between cross-cutting exposure and political participation. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 53(3), 173-197.
- Segars, A. (1997). Assessing the unidimensionality of measurement: A paradigm and illustration within the context of information systems research. *Omega*, 25(1), 107-121.
- Stimson, J. A. (1976). Public support for American presidents: A cyclical model author(s). *The Public Opinion Quarterly*, 40(1), 1-21.
- Waymer, D. (2013). Democracy and government public relations: Expanding the scope of "Relationship" in public relations research. *Public Relations Review*, 39, 320-331.
- Yoo, T. (2011). Relations among the types of political efficacy and political participation. *21st Century Political Science Review*, 21(3), 383-416.
- Yoon, S. M. (2011). Crisis of Korean social communication and media. *Korean Society for journalism & Communication Studies Symposium and Seminar*, 5, 183-213.
- 최초 투고일 2016년 12월 02일
 논문 심사일 2016년 12월 28일
 논문 수정일 2017년 01월 10일
 게재 확정일 2017년 02월 02일

To What Extent do Factors Underlying President's Communication Evaluation Influence Trust in President and Support for President?

Sungwook Hwang

Associate Professor, Dept. of Communication, Pusan National University

Tae-Wan Kim

Researcher, Institute for Social Science Research, Pusan National University*

Hyebin Park

Doctoral Student, Dept. of Communication, Pusan National University

This study examined how people evaluate president's communication by performing a series of analyses for scale development. Respondents evaluated president's communication with three factors of president's communication capability, the frequency of news report about president's policy communication, and the level of communication channel usage measured with a total of 18 measurement items. Next, this study performed a path analysis in order to investigate the influence of the three factors on trust in president and their influence on support for president with the mediating variable of trust. This study found that all the three factors influenced support for president via trust. However, president's communication capability only had a significant direct effect on support for president, and furthermore it was the only significant factor for support for president in terms of the total effect including direct and indirect effect. This study found the same results in a hierarchical regression analysis. That is, respondents who have higher income, show more conservative political orientation, and supported current president in the last presidential election were likely to strongly support their president, whereas highly educated respondents were not likely to support their president with a critical perspective. In addition to these factors, president's communication capability and trust in president were also positively significant for support for president. Based on the results, this study discussed theoretical and practical implications in depth.

KEYWORDS president, communication evaluation, communication capability, news frequency, media usage, trust, support

* Corresponding Author: Busandaehak-ro, 63beon-gil Geumjeong-gu, Busan, Korea, 46241, neatlife@hanmail.net, 82-51-510-3831.