

# 경찰 이미지 제고에 대한 주관적 인식유형

## The Subjectivity Perceptions of the Image of the Police

양창훈\*, 이제영\*\*

관동대학교 행정학과\*, 관동대학교 광고홍보학과\*\*

Chang-Hoon Yang(cy8064@kd.ac.kr)\*, Jei-Young Lee(jylee1231@empas.com)\*\*

### 요약

본 연구는 Q방법론을 통해 국가경찰 이미지 제고에 대한 주관적 인식유형의 특성과 함의를 알아보고, 이에 따라 국민의 신뢰도 회복을 위해 경찰의 이미지를 실천적으로 개선하는 방안을 모색하고자 하였다. 이에 본 연구는 기존의 연구방법론에서는 간과하기 쉬운 개별 응답자의 주관적 인식을 객관적으로 측정할 수 있는 Q방법론을 활용하여 국가경찰 이미지 제고에 대한 인식유형을 분석함으로써 향후 실증연구를 위한 탐색적 과정을 제시하였다. 분석 결과, 경찰 이미지 제고에 대한 인식은 교육 및 인력 관리의 중요성을 강조하는 교육 및 인력 관리형, 의무 준수의 필요성을 강조하는 의무 준수형, 공공인식을 중요하게 생각하는 이미지 추구형, 그리고 경찰관의 대우와 공정한 법집행을 강조하는 법적 개선형 등 4가지 유형으로 분류되었으며, 응답자의 주관성 인식에 따라 경찰 이미지 제고에 대한 유형별 특성이 차이를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과를 기반으로 본 연구는 Q방법론의 활용 가능성과 실증연구를 위한 탐색적 연구로서 그 유용성을 제공할 것으로 본다.

■ **중심어** : | 국가경찰 | 이미지 인식유형 | 주관성 연구 | Q방법론 | 요인분석 |

### Abstract

The purpose of this study is to understand the types and features of subjectivity perceptions of the police by applying Q methodology that draw upon schematic model in subjectivity study. A survey was carried out among police officers in Gangwon province, South Korea, to classify the 61 selected Q-statements into a normal distribution using a 11 point scale. The collected data was analyzed using QUANL program, and principal component factor analysis using varimax rotation was used to identify the types of perceived image of the police. Type I can be categorized by a strong concern for the education & manpower management, Type II can be categorized by advocating for duty observance, Type III can be categorized by the pursuit of publicized police image and Type IV can be categorized by the suggestions for legal improvement. The use of Q methodology provides insights into the image of the police that would not be available through traditional methodologies and offers a foundation for essential efforts to address and overcome concerns about the image of the police.

■ **keyword** : | Police | Image Perceptions | Subjectivity Study | Q Methodology | Principal Component Factor Analysis |

## I. 서론

경찰법 제3조는 국가경찰의 임무를 “국민의 생명·신체 및 재산의 보호, 범죄의 예방·진압 및 수사, 경비·요인경호 및 대간첩작전수행, 치안정보의 수집·작성 및 배포, 교통의 단속과 위해의 방지, 그 밖의 공공의 안녕과 질서유지”라고 규정하고 있다. 또한 이러한 목적을 달성하기 위하여 경찰법 제4조는 “국가경찰은 그 직무를 수행할 때 헌법과 법률에 따라 국민의 자유와 권리를 존중하고, 국민 전체에 대한 봉사자로서 공정·중립을 지켜야 하며, 부여된 권한을 남용하여서는 아니 된다.”라고 정의하고 있다(법률 제11335호). 이를 다시 정리해 보면, 국가경찰은 법질서 확립과 공정한 법집행을 통해 사회 정의를 수호하는 사명을 갖는다고 볼 수 있다. 이러한 사명을 수행하기 위해서는 경찰활동에 대한 국민의 이해가 전제되어야 한다. 경찰활동에 대한 국민의 이해는 실질적인 치안서비스의 필요와 요구뿐만 아니라 국가경찰에 대한 치안행정 만족도와 신뢰도 수준에도 영향을 미친다. 이는 언론보도를 통해 접하게 되는 경찰비리(청렴성), 권위주의와 인권침해(인권의식), 경찰 현장대응의 문제점(신속성, 전문성, 공정성), 주민 접근성 및 경찰신고 불만사태(친절성) 등을 통해서 볼 수 있다. 이러한 문제는 결국 국가경찰의 전체 이미지뿐만 아니라 치안행정과 정책에 대한 대국민 신뢰성 확보와 직결되는 문제라고 할 수 있다.

물론 경찰 당국도 경찰활동과 관련하여 제기되는 문제들에 대해 충분히 인지하고 실추된 국민의 신뢰를 회복하기 위해 민생치안과 법질서 확립 그리고 도덕성 확립을 동시에 강조하고 있다. 이러한 자구적 노력에도 불구하고 국가경찰 및 경찰활동에 대한 공공인식은 아직까지 부정적이다. 일례로 경찰대학 치안정책연구소에서 수행한 경찰 이미지 조사 결과에 따르면[1], 경찰의 친절성, 전문성, 청렴성, 공정성, 신속성, 인권의식에 대한 설문 평가에서 일반 시민의 종합점수는 100점 만점 기준 66.7점인 반면 경찰 자체평가 점수는 77.2점으로 나타나 경찰활동에 대해 국가경찰이 추구하는 기대 이미지와 일반 시민이 지각하는 실제 이미지 간에는 상대적으로 격차가 존재함을 알 수 있다. 이는 일반 시민과 경

찰이 갖고 있는 경찰활동에의 이해차이, 이미지 형성요인의 차이 등에 기인한다고 본다. 따라서 일반 시민이 경찰에 대해 갖는 고정관념만을 가지고 경찰에 대한 이미지가 바르게 반영되었다고 판단하기에는 한계가 따른다. 그 이유는 대부분의 기존 연구가 일반 시민들이 평가하고 있는 경찰에 대한 이미지 실태에 초점을 맞춘 경찰 공무원이 실제적으로 자신의 이미지를 어떻게 인식하는지 그리고 이를 통하여 경찰활동에 대한 공공 이미지를 어떻게 개선하고자 하는지에 대한 연구가 미흡했기 때문이다.

따라서 이 연구에서는 Q방법론을 활용하여 국가경찰 이미지 제고를 위한 경찰 공무원 이미지에 대한 심리적 주관성 유형을 구조화하고, 유형별 특성을 파악하는데 연구의 목적을 두고 있다. 물론 국가경찰 이미지 제고 분석을 위해서는 설문조사를 통한 계량적 통계조사도 가능하겠지만, 경찰 공무원의 자아구조(schema) 속에 있는 요인들을 파악하는 데는 한계가 따른다. 따라서 본 연구는 기존의 이론에서 연역적인 가설을 도출하는 종래의 연구방법과는 달리, 경찰 공무원이 주관적으로 인식하는 이미지를 통하여 국가경찰 이미지 제고를 위한 주관적 인식유형의 특성과 함의를 알아보고, 이에 따라 국민의 신뢰도 회복을 위해 경찰의 이미지를 실천적으로 개선하는 방안을 모색하는데 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 경찰 이미지의 개념

이미지(image)란 일반적으로 ‘어떤 사람이나 사물로부터 받는 느낌(국립국어원 표준국어대사전)’을 말하는 것으로 다양한 요인들로부터 축적된 정보를 기반으로 특정대상에 대해 인식하는 가정을 의미한다. 다시 말해, 이미지는 직·간접적 경험이나 신문, 텔레비전, 인터넷 언론 등과 같은 대중 미디어매체를 통해 특정대상에 대해 추론적으로 형성된 인지과정으로 볼 수 있다. 그러나 이러한 이미지는 종종 추상적이며 때로는 측정이 불가능해 보이는 것처럼 모호하기도 하다. 따라서 합의된 개념 도출의 어려움으로 인해 많은 학자들이 이미지에

대해 상의한 정의를 내리고 있으며, 이를 정체성(identity), 가치(value), 브랜드(brand)와 같은 유사 개념을 통해 국가, 조직, 기업, 마케팅 차원에서 상호 혼용하여 사용하고 있다[2-7].

여기서 경찰 이미지라 하면 국가경찰에 대한 다양한 요인들에 의해서 형성된 인식의 총체적 집합이라고 할 수 있다. 남재성[8]은 “경찰 이미지는 시민 개인이 평소 경찰에 대하여 갖고 있는 정신적 상의 총체라 할 수 있으며...장기간에 걸쳐 누적되어 있는 정신적 평가의 결과”라고 설명하고 있다. 또한 양문승 외[1]는 “국민 혹은 경찰관이 경찰조직에 대해서 지각과정을 통해 형성하고 있는 인상이며, 경찰조직의 속성으로 파악하고 있는 국민 혹은 경찰관 개인의 인지구조”라고 말하고 있다. 이러한 경찰 이미지는 경찰 공무원, 경찰조직, 경찰활동을 바라보는 개인의 주관적 지각에 의해 형성되므로 국가경찰의 객관적 특성이 이미지를 통해 정확히 반영될 수 있다고 단정할 수는 없다. 일례로, 국가경찰의 기능과 활동범위는 지난 세기에 걸쳐 확장되어 오고 있지만, 사회정의를 수호하는 경찰에 대한 일반 시민의 평가나 신뢰도는 크게 향상되지 않고 있는 실정이다. 이는 경찰활동에 대한 총체적인 고려 없이 특정 문제만을 부각시켜 주관적 관점에서 해석하게 되는 편향적 인식, 즉 ‘이미지 문제’에 기인한다고 볼 수 있다. 이러한 현실은 유능하고 경쟁력 있는 경찰 공무원의 사기를 저하하고 역량을 잘못된 방향으로 표출되게 만들고 있다. 따라서 경찰 이미지는 국가경찰에 대한 긍정적·부정적 요소를 모두 포함하는 총체적 인식의 집합개념이라고 할 수 있다.

이러한 집합적 인식개념의 경찰 이미지를 이해하기 위해서는 경찰 이미지의 구성요소와 이미지 형성 영향 요인 등을 파악하는 것이 중요하다. 이는 경찰과 국민들이 의도하는 이미지를 이해할 수 있는 기초를 마련해 주기 때문이다. 경찰 이미지를 구성하는 요소로는 인지적, 정서적, 행동적 요소를 들 수 있다[9]. 인지적 요소는 경찰 속성에 대한 개인적 평가에 기초한 신념의 총합을 의미하며, 정서적 요소는 경찰과의 실제적 경험을 기반으로 개별적 성향에 따른 경찰에 대한 가치 평가이다. 또한 행동적 요소는 실질적 경찰활동에 대한 태도

와 반응을 나타내며, 이들 세 요소들이 복합적으로 상호작용하여 국민들이 경찰을 바라보는 이미지를 구성한다. 경찰 이미지 형성에 영향을 미치는 요인은 경찰(업무)적 측면과 시민적 측면으로도 구분할 수 있다[1][9]. 경찰(업무)적 측면 요인으로는 경찰활동의 제도적 특성 및 경찰관들의 개별적 특성들이 이미지 형성에 영향을 미칠 수 있으며, 시민적 측면으로는 경찰활동에 대한 일반 시민들의 주관적 평가가 이미지가 형성에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 또한 경찰 조직 및 경찰활동의 특성, 경찰의 역사적 발전과정, 인구조화학적 특성, 경찰과의 접촉경험 그리고 대중매체 등도 경찰 이미지 형성에 영향을 미치는 요인으로 제시되고 있다[8].

이상과 같이 경찰 이미지 구성과 형성에 영향을 미치는 요인들은 보는 관점에 따라 조금씩 차이를 보이고는 있지만 일반적으로 경찰 이미지는 다양한 요소들이 한데 어우러진 가운데 경찰에 대한 유사한 이미지를 공유하기도 하고 동시에 상이한 이미지를 형성할 수도 있음을 시사하고 있다. 하지만 획일적이며 형식적인 요인만으로는 이미지에 대한 실태분석에 아무런 영향을 미치지 못하고 이미지를 제고할 수 있는 방안을 모색하기도 어렵다. 또한 이미지 제고방안은 미래지향적 의지를 내포하고 있으므로 현 상태의 경찰 이미지 실태에 영향을 주는 요인들과는 개념적으로 구별된다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 연구대상이 주관적으로 인식하는 이미지 요인을 바탕으로 이미지에 대한 인식유형과 각 인식유형의 특성을 파악하고, 이에 따라 이미지 제고방안을 모색하는 것이 필요하다고 본다.

## 2. 경찰 공무원의 자아이미지(self-image)

경찰에 대한 일반 시민들의 이미지는 경찰 공무원이 인식하는 이미지와는 많이 다를 수 있다. 경찰 공무원들은 경찰에 대한 일반 시민들의 이미지 보다는 전문직 사회화 과정(professional socialization)을 통해서 이미지를 형성한다[10]. 이는 외부적 인식이나 사회 속에 존재하는 실재이기 보다는 자기 자신에 대한 내부적 평가, 즉 어떠한 전문직 자아이미지를 갖고 있는가에 의해서 영향을 받기 때문이다. 경찰 공무원이 갖고 있는 자아이미지는 전문직으로서의 국가경찰에 대한 신념,

가치, 태도의 총체로 정의될 수 있다.

기존의 연구들은 대부분 일반 시민들이 갖고 있는 경찰 이미지 실태에 관한 연구 등으로 경찰 이미지 형성 실태와 이미지 형성의 영향 요인, 이미지 속성과 이미지 형성경로, 인지적·정서적·행동적 형성요인 또는 평가적·차별적·상징적 이미지를 통한 경찰 이미지 향상 정도를 분석하고 이를 기반으로 경찰 이미지 개선 방안을 제시하였다[1][8][9][11]. 그러나 이러한 연구들은 현상태의 경찰 이미지 실태로서 외부적 인식에만 초점을 두고 있어 경찰 공무원 자신이 느끼는 자아이미지와는 차이가 있을 수 있으며, 이미지 제고방안도 외부적 인식을 높이기 위한 수단으로만 이해되어 왔음을 알 수 있다. 따라서 경찰 공무원의 관점에서 자신들 스스로가 이미지를 어떻게 인식하는지, 즉 경찰 이미지 제고를 위해 어떤 방안을 고려하고 이를 어떻게 인식하는지를 분석하는 것은 의미 있는 연구가 될 수 있다.

경찰 공무원의 자아이미지 형성을 구체적으로 이해하기 위해서는 자아이미지의 개념, 유형 및 구성 요인을 파악하는 것이 중요하다. 자아이미지란 자아개념(self-concept), 자아정체(self-identity), 자아존중감(self-esteem) 등과 혼용되어 사용되고 있으며, 일반적으로 개인이 자신을 객체로서 간주하는 생각과 느낌의 총체 그리고 자신의 행동에 기반이 되는 개인적 준거틀로 정의되고 있다[12][13]. 즉, 자아이미지 개념은 자신 스스로에 대한 총체적 인식으로 자신을 인식하고 이해하는 자아구조를 제공해주며, 이는 사회화 과정을 통해 자신의 이미지를 형성시킨다[14][15].

또한 자아이미지 유형[16]으로는 경찰관 스스로가 현재 갖는 실제적 이미지와 이상적으로 바라보는 이미지 그리고 외부적 인식에 대한 이미지와 외부적으로 인식되기 바라는 이미지로 구분할 수 있다. 하지만 이러한 이미지는 상호 독립적이기 보다는 유기적으로 연계되어 자아이미지를 형성하게 된다. 따라서 경찰 공무원의 자아이미지는 다양한 요인으로 구성되어 있다고 볼 수 있다.

자아이미지를 형성하는 요인으로는 지적(인지적) 요소와 정서적 요소를 들 수 있다[17]. 지적 요소란 자기 자신에 대한 인식을 의미한다. 경찰은 국가로부터 목적

과 권한을 그리고 사회로부터 국민을 위한 경찰로서의 역할을 부여받으며, 이에 경찰 공무원으로서의 자아이미지에는 한 국가와 사회의 가치가 반영되어 있다고 볼 수 있다. 따라서 경찰 공무원이 바람직한 자아이미지를 형성하기 위해서는 자신 스스로 경찰로서 부여받은 가치를 인식하고 이에 걸맞은 행동과 태도를 갖추는 것이 요구되며, 이러한 특성이 자아이미지 형성에 영향을 미치는 지적 요소이다. 정서적 요소는 지적 요소에 기반하여 자신에 대하여 가지는 생각이나 감정을 의미한다. 자신에 대한 인식과 이에 대한 외부적·내부적 평가는 정서적 반응을 유발하고 그 반응은 다시 결과를 유발한다. 만일 경찰로서 부여받은 기대가치를 통해 이루어지는 경찰활동에 대해 긍정적인 평가가 이루어진다면 이는 경찰로 하여금 주어진 역할을 잘 하고 있다는 긍정적 반응을 유발시키며, 이는 바람직한 자아이미지를 형성하는 요인으로 작용하게 된다.

따라서 경찰 이미지 제고 측면에서도 자아이미지는 다음과 같은 의미를 갖는다. 경찰은 직무수행 과정에서 국민들과 직접 관련되어 있어 그 역할기대가 높아지고 있는데, 경찰 공무원의 자아이미지는 그 기대되는 바를 실현하는 수단적 행동과 태도의 내재적 준거를 제공하는 틀로서 기능한다. 둘째, 경찰 공무원이 자신을 어떻게 생각하고 있는지를 명확하게 인식하고 있을 때 외부적으로 인식되는 이미지 또는 이상적 이미지와 실제적 이미지 간의 격차(gap)를 이해할 수 있고, 이를 통해 이미지 제고를 위한 인지적 사고가 가능해진다. 셋째, 경찰 공무원이 자신의 이미지를 인식하는 것은 일반 시민들의 경찰 이미지 개선에도 영향을 미칠 수 있다. 전문직 자아이미지가 높은 경찰 공무원은 공정한 법질서 확립과 도덕성 구축을 통해 실질적 치안서비스를 제공하여 국민들의 신뢰도와 만족도를 향상시킬 뿐만 아니라 일반 시민들은 이러한 경험과 관찰을 통해 바람직한 경찰 이미지를 형성할 수 있다[18][19]. 종합해 볼 때, 경찰 이미지 제고방안은 전문직 자아이미지를 향상시키는 경찰 공무원의 노력에 달려있음을 알 수 있다.

이러한 이론적 배경을 토대로 본 연구에서는 자아이미지의 주체가 되는 경찰관들을 통해서 주관적으로 인식하는 이미지 제고사항들을 파악하고 그 유형을 나누

어 보고자 한다. 이는 경찰 공무원의 주관적 인식을 현 상태의 경찰 이미지 실태와 구별하여 취급하기 위함이며, 국가경찰 이미지를 실천적으로 제고할 수 있는 방안을 고찰하여 경찰 공무원들이 가져야 할 자세와 역할을 논의하고자 하는 미래지향적 의지를 내포하기 때문이다.

### 3. 탐색적 연구를 위한 Q방법론

Q방법론은 철학, 심리학, 통계학의 개념을 통합하여 인간의 주관성, 즉 인간 행동의 질적인 요인(Q factor)을 정량적으로 분석하기 위한 통계기법이다[20][21]. 실험적 연구에서는 연구대상을 객관적이고 경험적으로 기술하기 위해 연구자가 개념에 대한 조작적 정의를 통해 변수를 측정하고 조작할 수 있는 방법을 제시한다. 하지만 Q방법론의 기본적인 접근방법은 연구대상자(응답자), 즉 행동주체로부터 특정 주제나 자극(stimulus)에 대한 의견을 수집하고, 수집된 의견항목(진술문)들을 연구대상자로 하여금 총체적 관점에서 상대적 중요성을 고려하여 우선순위에 따라 강제적으로(정규)분포시키게 함으로써 자신의 주관성을 스스로 표현하게 한다(자결적 주관성, operant subjectivity). 따라서 Q방법론은 이론으로부터 설정된 가설을 검증하는데 초점을 맞추기 보다는 연구대상자의 관점을 통해 유형화된 주관성 구조(schemata)를 파악하고, 이를 기반으로 새로운 의미의 가설을 탐색(hypothesis abduction)할 수 있도록 하는데 중점을 둔다. 따라서 Q방법론은 이질적이고 다면적 특성을 지닌 인간의 행동이나 태도를 연구하거나, 이론적 정당성이 부족하거나 새로운 개념을 도출하기 위한 연구주체에 대해서 접근방법을 제시하는데 유용할 뿐만 아니라 이론 검증을 위한 확인적 연구에도 적합하다고 볼 수 있다[22]. 또한 Q방법론은 ‘외부로부터 설명’하는 방법이 아니라 ‘내부로부터 이해’하는 방법이다[23][24]. 다시 말해, 기존 연구방법론과 같이 관찰 가능한 현상을 이론 중심으로 설명하거나 실증적으로 분석하는 방법이 아니라 현상이 이루어지고 행동이나 태도가 표출되게 된 그 이면의 의미 또는 동기를 내부로부터 이해하고자 하는 내재적 접근법이다. 이는 기존의 방법론과 같이 관찰 가능하고 측정화

될 수 있는 객관적 사실에 연구의 초점을 맞추기 보다는 특정현상이나 대상에 대해 특정 행동 주체들이 어떻게 생각하는지 그리고 그 인식의 차이는 어떠한지를 유형화하고 개인마다 상이한 인식구조에 따라 그 유형별 특성을 이해하는 것이다[25]. 따라서 이러한 내재적 접근법은 특정현상이나 행동 주체들 간에 상호작용과 상호주관성(inter-subjectivity)에 대한 이해를 기반으로 공유된 의미를 통해서 의도된 현상과 행동을 탐구하는데 초점을 맞춘다.

Q방법론은 기존의 연구방법론과는 달리 표본 추출에 있어 무작위 추출방법을 사용하지 않고, 다수의 표본만을 대상으로 연구를 수행하는 것은 아니기 때문에 통계학적으로 연구결과를 일반화시키는데 한계가 있다는 비판이 제기되기도 한다. 하지만 이는 다수의 표본을 수집하지 못한 연구에서도 유용하게 사용된다는 의미를 가진다고 볼 수 있다. 그 이유는 Q방법론은 연구대상자를 독립변인으로 삼고 있으며, 모집단 범위를 특정 현상이나 집단에 한정하지만 정규분포를 가정하고, 이 한정된 범위 안에서의 연구대상자들이 주관적으로 측정된 상대적 중요도에 따라 강제적으로 분포시킨 진술문들에 대해 상관관계를 설정하는 것이므로 다수의 표본이 요구되는 것은 아니며, 따라서 연구결과의 일반화도 제한되지 않는다. 물론 모집단을 대표할 수 있는 표본을 추출하기 위해서는 주관적 의견이 포화될 때까지 가능한 많은 진술문들을 도출할 수 있을 정도(일반적으로 20~100개)의 응답자들이 필요한데, Q방법론에서 고려하는 표본크기는 정해진바가 없다. Stephenson[26]은 1명의 표본도 가능하다고 보았으며, Watts & Steiner[27]는 응답자와 진술문의 비율을 1:1, Brown[28]은 그 비율을 1:2로 제안하기도 하였다. 또한 McKeown & Thomas[29]은 표본의 크기는 연구의 목적과 특성에 따라 결정된다고 보았다. Q방법론의 목적은 얼마나 많은 연구대상자들이 특정한 방식으로 인식하고 있는가를 보려는 것이 아니고 응답자 간 그 인식의 유형을 파악하고자 함이기 때문에[30], 소수 응답자의 주관적 의견도 모집단이 공유하고 있는 의견을 대표한다고 볼 수 있다. 오히려 표본의 크기가 클 경우 주관적 의견의 세부적 질적 요인이나 복잡한 의미를 파악하

는데 장애가 될 수 있다고 보았다[27]. 따라서 Q방법론에서는 질적 요인을 생성시킬 수 있으며 요인들 간에 비교 가능할 정도의 소표본을 일반적으로 허용하고 있으며, 이는 진술문 간의 점수 차가 각 응답자들이 주관적으로 고려하는 상대적 중요성(의미성)의 차이 (intra-individual difference in significance)를 다루는데 근거한다[23][31].

일반적으로 Q방법론의 분석은 다음과 같은 단계를 가진다. 첫째, 연구가 의도하는 변인의 정의를 규정하고 (concourse), 그 변인을 대표하는 진술문을 수집 또는 작성한다(Q set: Q-표본 구축). 둘째, 준비된 진술문에 반응할 사람(응답자)을 선정하고(P set: P-표본의 표집), 선정된 사람으로 하여금 준비된 진술문을 정상분포 또는 준정상분포가 되도록 분류하게 한다(Q deck & normal distribution). 셋째, 선정된 사람들이 분류한 결과를 분류한 사람들 간에 상호 상관계수를 계산하고(Q sorting), 이 상호 상관계수 행렬을 요인 분석하여 요인을 추출하고 해석한다(Q factor analysis). 넷째, 추출된 요인점수를 바탕으로 요인 정렬하여 해석하고(factor score & difference score), 사람들의 주관성을 분류한다(distinguishing statement). 이러한 분석단계는 앞으로 논의할 Q방법론의 실재를 좀 더 구체적으로 설명하기 위한 논리 과정이라고 볼 수 있다.

본 연구는 Q방법론의 분석단계를 적용하여 경찰 공무원들이 인지하는 경찰 이미지를 스스로가 조작하여 구조화시킴으로써 경찰 이미지를 어떻게 인식하고 있는지를 파악하고, 특정형태로 요인화 되는 주관성 유형 구조를 발견하고, 이를 통해 경찰 공무원들이 지니고 있는 자아참조적 가치관(self-referential values), 즉 자결적 주관성을 이해함으로써 보다 현실적인 이미지 제고방안을 모색할 수 있을 것이다.

### III. 연구방법 및 설계

#### 1. Q-표본 (Q-sample) 구축

본 연구에서는 경찰 이미지에 관련한 의견을 수집하였다. 의견 자료는 강원지역 경찰 공무원을 대상으로

2011년 10월부터 2012년 3월까지 “경찰의 이미지 제고를 위해서는 무엇이 필요하다고 생각하십니까?”라는 개방형 질문지 조사를 통하여 수집하였다. 경찰 이미지 제고에 대한 주관성 인식을 파악하고자 비구조화된 (unstructured) 질문을 바탕으로 포화(saturation)상태가 되도록 질문지 조사뿐만 아니라 선행연구 및 문헌자료를 바탕으로 의견의 집합체(concourse)인 80개의 Q-모집단(Q-Population)을 구성하였다. Q방법론에서 의견의 집합체란 이론적 논의를 통해 추출된 사실에 대한 진술문이기 보다는 특정 주제에 대한 관련 행동 주제들의 독립된 의견의 성격을 의미하며[32], 본 연구에서 제시한 진술문은 경찰 공무원들이 이미지 제고를 위해서 필요하다고 생각하는 개별적이며 주관적인 의견으로 구성되어 있다. 그리고 Q-모집단에 대한 코딩과정(중복된 진술문이나 질문에 적합하지 않은 문장은 제외하고 유사 진술문은 통합시키는 작업)을 통하여 총 61개의 Q-표본(진술문)을 선정하였으며, 그 내용은 [표 1]과 같다.

#### 2. P-표본 (P-sample)의 표집방법

본 연구에서는 선정된 Q-표본의 경찰 이미지 제고방안에 대해서 어느 정도 주관적 인식을 갖고 있는지를 파악하고, 인식의 유형을 발견하기 위하여 경찰 공무원 14명을 P-표본으로 선정하였다. P-표본 선정은 단순무작위 추출법(simple random sampling)보다는 서로 다른 주관적 인식이 도출될 수 있도록 경찰 공무원을 편의표집(convenience sampling)방법으로 선정하였으며, 사전에 본 연구의 목적을 설명한 후 연구대상자의 동의를 얻어 P-표본을 구축하였다. P-표본의 기본적 분포 결과는 다음과 같다. 강원지역 경찰 공무원 14명(강릉시: 11명, 춘천시: 3명)의 직위별 분포는 경위 3명(21%), 경사 3명(21%), 경장 2명(14%), 순경 6명(43%)이며, 학력으로는 고졸(43%), 대졸 이상(57%), 연령대는 30대층(36%), 40대층(57%), 50대층 이상(7%)으로 분포되었다 [표 2].

#### 3. Q-분류 (Q-sort) 및 자료분석 방법

본 연구에서는 P-표본에게 Q-표본인 진술문이 인쇄

된 카드를 배포하고, 전체적으로 진술문을 파악하게 한 후, 각 진술문에 선호하는 정도에 따라 긍정, 중립, 부정으로 강제적으로 분류하도록 하였다. P-표본인 응답자는 0을 기준으로 정규분포가 되도록 총 61개의 진술문을 선호하는 정도(-05: 가장 반대 / +05: 가장 찬성)에 따라 Q-표본 분포도에 각각 해당하는 진술문 번호를 기재하게 하였다[그림 1]. Q-분류 결과는 개인 응답자별로 진술문 선호정도에 따라 분류된 값을 1점(-5)에서 11점(+5)으로 코딩한 후, QUANL 프로그램 사용하여 Q-분석(주요인분석, principal component factor analysis)을 수행하였다. 분석 결과, 각 유형에서 요인 가중치가 높은 응답자일수록 해당 요인의 특성을 많이 지닌 것으로 간주되며, 요인 가중치가 높은 진술문 항목(z-score>+1.0)과 낮은 항목(z-score<-1.0)을 추출하여 유형의 특성을 파악할 수 있다.

표 1. Q 진술문 61문항

| Q 진술문(Q-Statements)  |  |
|--|--|
| 1. 제일 먼저 공권력이 강화되어야 한다.                                      |  |
| 2. 경찰은 피의자에게도 친절하게 대해 주어야 한다.                                |  |
| 3. 민원들에게 직접 와 닿을 수 있도록 정확하고 신속한 업무처리가 필수적이다.                 |  |
| 4. 경찰관들의 보수, 처우개선 등이 선행되어야 한다.                               |  |
| 5. 엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다.                                   |  |
| 6. 국민들이 피부로 느낄 수 있는 친절한 언행 및 행동이 필요하다.                       |  |
| 7. 경찰관 개인의 책임과 판단에 따라 처리할 수 있는 환경이 조성되어야 한다.                 |  |
| 8. 지구대 단위보다는 국민들에게 한층 더 다가갈 수 있는 파출소의 부활이 필요하다               |  |
| 9. 경찰관의 인력보장을 통하여 4부제의 확대 시행이 요구된다.                          |  |
| 10. 경찰 조직 내 보수 업무에 관한 타 부서 직원의 사적 침략 및 정보 탐색 근절이 개선되어야 한다.   |  |
| 11. 외근 근무자의 최대 애로사항인 주취자 처리에 대한 매뉴얼 및 법적 근거가 확보되어야 한다.       |  |
| 12. 공무집행사범에 대한 전문성을 확보해야 한다.                                 |  |
| 13. 검찰로부터의 수사권 독립이 필요하다.                                     |  |
| 14. 직급구조 및 근무체계의 개선을 통하여 고급인력의 확보가 요구된다.                     |  |
| 15. 복리후생, 휴양시설 등 근무환경이 개선되어야 한다.                             |  |
| 16. 공정한 인사로 사기진작을 기하여야 한다.                                   |  |
| 17. 유기적인 인력의 충원과 관리가 필요하다.                                   |  |
| 18. 교통단속 실적에만 집착하지 말고, 사고 예방 홍보 및 국민을 위한 안전운전 교육에 신경을 써야 한다. |  |
| 19. 단속위주 보다 문제있는 직원을 상대로 감찰활동을 하여야 한다.                       |  |
| 20. 고전적인 경찰이미지에서 탈피하여야 한다.                                   |  |
| 21. 지휘통제의 형식화가 배제되어야 한다.                                     |  |
| 22. 상황발생시 동원가능한 인력으로 한정하여야 한다.                               |  |
| 23. 현장 근무자의 현장판단에 대한 사후 책임문제를 거론하는 것은 부적절하다.                 |  |
| 24. 대외적으로 경찰의 장비청결과 복장단정을 철저히 준수하여야 한다.                      |  |
| 25. 일반 범법자와 민원인을 구별하는 치안 서비스가 필요하다.                          |  |
| 26. 불우한 이웃돕기 행사를 추진하는 것이 필요하다.                               |  |
| 27. 언론매체의 적극적인 홍보가 요구된다.                                     |  |
| 28. 객관적인 수치화가 어려운 성과주요는 지양되어야 한다.                            |  |

29. 체력학습과 같은 치안서비스의 적극적 홍보가 필요하다.
30. 경찰제복, 차량 및 장비의 고품질, 품격화가 추진되어야 한다.
31. 경찰 내부 만족도 제고를 위한 노력이 요구된다.
32. 경찰 내부의 원활한 의사소통을 위한 제도적 조치가 필요하다.
33. 외부 공기업에 대한 벤치마킹을 통한 경찰조직의 개선이 필요하다.
34. 하위직 공무원이 아닌 직급상향을 위한 계급통합이 요망된다.
35. 112신고센터 운영요원에 대한 민원대상 교양교육이 강화되어야 한다.
36. 경찰관서 내-외곽에 대한 청결상태 유지 및 게시판(주민홍보, 안내판) 정비 개선되어야 한다.
37. 경찰상징 캐릭터 및 경찰 기념품 디자인 등을 개발해야 한다.
38. 경찰 이미지 개선을 위한 평가지표 개발과 평가결과에 대해 단체 포상 및 개인 특진과 같은 적극적 인센티브가 부여되어야 한다.
39. 사건을 개인별보다 팀별로 배당해야 한다.
40. 사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 설명이나 통보 의무를 준수해야 한다.
41. 사건 담당자 '기피-회피-교체신청' 절차 제도를 마련해야 한다.
42. 청탁성 전화를 지양해야 한다.
43. 녹화-녹음시설을 갖춘 중요사건 별도 조사실을 확대 설치해야 한다.
44. 구속, 불구속, 훈방, 계도 등 경찰자체 '사건처리 기준'을 마련해야 한다.
45. 인권전담부서 및 인권보호 시민참관단 등을 운영 및 확대해야 한다.
46. 경찰의 인권관련 활동사항에 대한 대민 홍보를 강화해야 한다.
47. 구급개념에서 탈피한 교화개념의 유지장 운영을 강화해야 한다.
48. 유지장에 여성 및 장애인 전용 시설을 확대 설치해야 한다.
49. '금품-향응수수' 거절 및 수범사례를 발굴하여 홍보해야 한다.
50. 반부패 청렴 대상 분야를 정해 개인 및 단체 포상을 실시해야 한다.
51. '관할 체제'에서 '지구대 체제'로 전환된 것에 대한 대민홍보를 강화하여 신속한 경찰 서비스 활동에 대한 인식을 높여야 한다.
52. 경찰서 및 지구대별 신고다발시간 및 지역에 대한 분석을 실시하고 이에 대비하기 위한 대응요의훈련(FTX)을 확대 실시해야 한다.
53. 고소사건 즉일조사제 및 one stop 민원서비스 제도를 정착시키고 이에 대한 조사평가를 통하여 우수관서 및 개인에 대한 인센티브를 부여해야 한다.
54. 전경으로 편성된 '경찰서 타격대'와 별도로 경찰관으로 편성된 '초동 타격대'를 운영해야 한다.
55. 전문성 제고를 위한 교육훈련 강화와 업무매뉴얼 활용도를 개선해야 한다.
56. 경찰서별 직무교육과정을 개설하여 운영해야 한다.
57. 지방경찰학교 운영의 활성화와 내실화에 역점을 두어야 한다.
58. 친절-봉사 관련 개념을 업무 전반에 확산시키기 위해서 실천매뉴얼 및 실천항목을 개발-선정해야 한다.
59. 근무방식을 탄력근무제로 개선하여 상시 교육시스템을 구축해야 한다.
60. 경찰 고객관리시스템 도입으로 만족도를 점검해야 한다.
61. 경찰 홍보시스템을 개선하여 언론 대응창구를 일원화하고 구체적인 기준과 지침이 마련되어야 한다.

표 2. 조사대상의 인구통계학적 특성 및 유형별 요인 가중치

| 유형             | ID | 성별 | 연령  | 직업/지역/학력        | 요인가중치  |
|----------------|----|----|-----|-----------------|--------|
| TYPE I (N=5)   | 3  | 남  | 42세 | 공무원(경사), 강릉, 대졸 | 0.7361 |
|                | 4  | 남  | 47세 | 공무원(경사), 춘천, 대졸 | 1.5926 |
|                | 5  | 남  | 42세 | 공무원(순경), 강릉, 대졸 | 0.9385 |
|                | 13 | 남  | 38세 | 공무원(경위), 강릉, 대졸 | 0.2630 |
|                | 14 | 남  | 37세 | 공무원(경장), 춘천, 석사 | 1.3025 |
| TYPE II (N=5)  | 1  | 남  | 35세 | 공무원(순경), 강릉, 대졸 | 1.0345 |
|                | 2  | 남  | 44세 | 공무원(순경), 강릉, 대졸 | 0.6627 |
|                | 7  | 남  | 33세 | 공무원(경장), 춘천, 고졸 | 1.9686 |
|                | 11 | 남  | 50세 | 공무원(경위), 강릉, 고졸 | 1.2293 |
| TYPE III (N=3) | 12 | 남  | 40세 | 공무원(경사), 강릉, 고졸 | 0.6372 |
|                | 6  | 남  | 43세 | 공무원(경위), 강릉, 고졸 | 0.1274 |
|                | 8  | 남  | 40세 | 공무원(순경), 강릉, 대졸 | 1.9287 |
| TYPE IV (N=1)  | 10 | 남  | 41세 | 공무원(순경), 강릉, 고졸 | 1.5789 |
|                | 9  | 남  | 30세 | 공무원(순경), 강릉, 고졸 | 0.1969 |

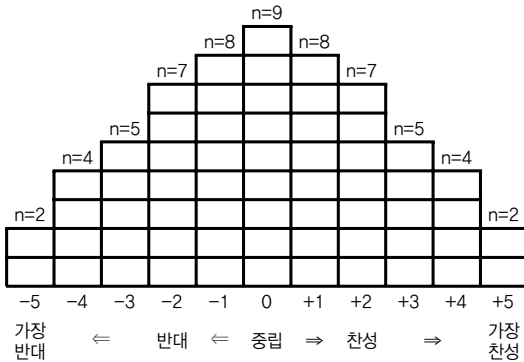


그림 1. Q-표본 분포도

#### IV. 분석결과

##### 1. Q-요인의 구성

경찰의 이미지 제고에 관한 주관성 인식유형을 알아 보기 위해서 QUANL 프로그램을 통해 주요인분석(principal components factor matrix)과 직각회전(varimax rotation)을 시행하여 인식유형의 특성을 파악하였다. 분석 결과, 총 4가지 유형(I, II, III, IV)이 나타났으며, 요인의 전체변량도는 0.3962이다. 이는 경찰 이미지 제고에 대한 경찰 공무원의 주관적 인식이 4가지의 유형을 통해 약40%의 설명력을 지니고 있다는 의미이다[표 3]. [표 2]는 각 유형에 속한 사람들의 인구통계학적 특성과 요인 가중치를 제시한 것이다. 4가지 유형으로 분류된 연구대상 P-표본은 제I유형 5명, 제II유형 5명, 제III유형 3명 그리고 제IV유형 1명으로 구성되었으며 (여기서 유형별 인원수는 의미를 갖지 않음), 요인 가중치(factor weight)가 1.0 이상인 P-표본은 제I유형 2명, 제II유형 3명, 제III유형 2명 그리고 제IV유형 0명인 것으로 나타났다. 각 유형 내에서 요인 가중치가 높은 P-표본은 해당 유형을 대표할 수 있는 전형적인 특성을 지닌 연구대상자임을 의미한다.

[표 3]은 인식유형의 변량 크기를 대표 고유치(eigen value)로 나타냈다. 표에 나타난 바와 같이 고유치는 각각 3.0061, 1.4187, 1.1214로 1.0 이상인 것으로 나타나 인식유형 요인이 변량들의 분산을 잘 설명하며, 이는

각 유형요인마다 고유성을 갖고 있어 독립된 설득력을 지닌다고 볼 수 있다. [표 4]는 전체 유형 간 상관계수를 나타내는 것으로, 제I유형과 제II유형 간의 상관계수는 0.406로서 순 상관관계를 나타냈지만, 다른 유형 간의 상관계수는 의미가 없는 것으로 나타났다. 이는 경찰 이미지 제고방안에 대한 경찰 공무원의 주관성 인식유형이 서로 독립적인 특성을 가지고 있다는 것을 의미한다.

표 3. 대표 고유치 (eigen value)

| 고유치       | 3.0061 | 1.4187 | 1.1214 |
|-----------|--------|--------|--------|
| 변량 (%)    | 0.2147 | 0.1013 | 0.0801 |
| 누적 빈도 (%) | 0.2147 | 0.3161 | 0.3962 |

표 4. 전체 유형 간의 상관관계

|          | TYPE I | TYPE II | TYPE III | TYPE IV |
|----------|--------|---------|----------|---------|
| TYPE I   | 1.000  | -       | -        | -       |
| TYPE II  | 0.406  | 1.000   | -        | -       |
| TYPE III | -0.041 | -0.062  | 1.000    | -       |
| TYPE IV  | -0.281 | -0.036  | -0.169   | 1.000   |

##### 2. 유형별 분석

이상의 각 유형별 특성들을 분석하면 다음과 같다. 유형별 특성 논의에서는 각 4개의 유형별로 분석하며, 해당 진술문별 ±1.0 이상의 z-score를 보인 진술문들을 중심으로 각 유형의 명명(naming)과 그 의미를 제시하고자 한다. 각 유형별 명명 작업은 각 해당 유형에 제시된 진술문들의 내용과 z-score 정도를 종합하여 연구팀의 브레인스토밍(Brainstorming) 작업으로 이루어졌다.

###### 2.1 제I유형 (N=5): 교육 및 인력 관리형

제I유형은 경찰 이미지 제고를 위해서 교육 및 인력 관리의 중요성을 강조한다[표 5]. 분석 결과, 제I유형에 속한 5명의 P-표본은 18번 진술문 [교통단속 실적에만 집착하지 말고, 사고 예방 홍보 및 국민을 위한 안전운전 교육에 신경을 써야 한다(z-score=1.94)]과 17번 진술문 [유기적인 인력의 충원과 관리가 필요하다(z-score=1.87)] 등의 순으로 긍정적인 선호도를 보이는 것으로 나타났다. 반면에 비선호도를 보이는 의견으로는 5번 진술문 [엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다(z-score=-2.08)] 그리고 2번 진술문 [경찰은 피



의자에게도 친절하게 대해주어야 한다]과 8번 진술문 [지구대 단위보다는 국민들에게 한층 더 다가갈 수 있는 파출소의 부활이 필요하다] 순으로 나타나 (z-score=-1.93), 교육과 인력 관리를 중요시하는 이들에게는 엄격한 법집행 요소가 이미지 제고에 역효과를 준다는 의미를 나타내고 있다. 또한 피의자에 대한 경찰의 태도나 파출소의 역할을 통해 일반 시민들의 경찰에 대한 신뢰도나 평가를 제고시키기에는 미흡한 상태에 있음을 나타낸다고 볼 수 있다. 이를 근거해 볼 때, 응답자들은 경찰의 이미지 제고를 위해서는 국민을 위한 예방·안전교육의 집중과 해당부서의 원활한 활동을 위한 인력 관리를 개선하여 경찰활동을 좀 더 실질적으로 노출시키고, 이를 통해 일반 시민들의 신뢰를 구축하는 것이 이미지 제고를 위해 필요하다고 볼 수 있다. 따라서 제I유형은 ‘교육 및 인력 관리형’으로 명명하였다.

표 5. 제I유형에서 표준점수 (z-score) ±1.0 이상을 보인 진술문

|  | Q 진술 문  | Z-score                                |
|--|---|--|
| 긍정   | 18. 교통단속 실적에만 집착하지 말고, 사고 예방 홍보 및 국민을 위한 안전운전 교육에 신경을 써야 한다.              | 1.94                                   |
|  | 17. 유기적인 인력의 총원과 관리가 필요하다.  | 1.87                                   |
|  | 15. 복리후생, 휴양시설 등 근무환경이 개선되어야 한다.  | 1.60                                   |
|  | 21. 지휘통제의 형식화가 배제되어야 한다.  | 1.46                                   |
|  | 20. 고전적인 경찰이미지에서 탈피하여야 한다.  | 1.46                                   |
|  | 16. 공정한 인사로 사기진작을 기하여야 한다.  | 1.32                                   |
|  | 19. 단속위주 보다 문제있는 직원을 상대로 감찰활동을 하여야 한다.                                    | 1.24                                   |
|  | 38. 경찰 이미지 개선을 위한 평가지표 개발과 평가결과에 대해 단체 포상 및 개인 특진과 같은 적극적 인센티브가 부여되어야 한다. | 1.12                                   |
|  | 25. 일반 범법자와 민원인을 구별하는 치안 서비스가 필요하다.                                       | 1.01                                   |
|  | 부정  | 6. 국민들이 피부로 느낄 수 있는 친절한 언행 및 행동이 필요하다. |
| 3. 민원들에게 직접 와 닿을 수 있도록 정확하고 신속한 업무처리가 필수적이다.               |   | -1.33                                  |
| 11. 외근 근무자의 최대 애로사항인 주취자 처리에 대한 매뉴얼 및 법적 근거가 확보되어야 한다.     |   | -1.37                                  |
| 9. 경찰관의 인력보강을 통하여 4부제의 확대 시행이 요구된다.                        |   | -1.42                                  |
| 12. 공무집행사범에 대한 전문성을 확보해야 한다.                               |   | -1.56                                  |
| 7. 경찰관 개개인의 책임과 판단에 따라 처리할 수 있는 환경이 조성되어야 한다.              |   | -1.62                                  |
| 1. 제일 먼저 공권력이 강화되어야 한다.                                    |   | -1.64                                  |
| 10. 경찰 조직 내 부소 업무에 관한 타 부서 직원의 사적 청탁 및 정보 탐색 근절이 개선되어야 한다. |   | -1.78                                  |
| 8. 지구대 단위보다는 국민들에게 한층 더 다가갈 수 있는 파출소의 부활이 필요하다.            |   | -1.93                                  |
| 2. 경찰은 피의자에게도 친절하게 대해 주어야 한다.                              |   | -1.93                                  |
| 5. 엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다.                                 | -2.08   |  |

2.2 제II유형 (N=5): 의무 준수형

표 6. 제II유형에서 표준점수 (z-score) ±1.0 이상을 보인 진술문

|  | Q 진술 문  | Z-score                                  |       |
|--|---|--|-------|
| 긍정   | 40. 사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 설명이나 통보 의무를 준수해야 한다.              | 1.82                                     |       |
|  | 22. 상황발생시 동원가능한 인력으로 한정하여야 한다.                            | 1.72                                     |       |
|  | 36. 경찰관서 내·외곽에 대한 청결상태 유지 및 게시판 (주민홍보, 안내판) 정비가 개선되어야 한다. | 1.51                                     |       |
|  | 23. 현장 근무자의 현장판단에 대한 사후 책임문제를 거론하는 것은 부적절하다.              | 1.47                                     |       |
|  | 37. 경찰상징 캐릭터 및 경찰 기념품 디자인 등을 개발해야 한다.                     | 1.25                                     |       |
|  | 50. 반부패 청렴 대상 분야를 정해 개인 및 단체 포상을 실시해야 한다.                 | 1.24                                     |       |
|  | 9. 경찰관의 인력보강을 통하여 4부제의 확대 시행이 요구된다.                       | 1.22                                     |       |
|  | 31. 경찰 내부 만족도 제고를 위한 노력이 요구된다.                            | 1.05                                     |       |
|  | 부정  | 12. 공무집행사범에 대한 전문성을 확보해야 한다.             | -1.11 |
|  |   | 14. 직급구조 및 근무체계의 개선을 통하여 고급인력의 확보가 요구된다. | -1.20 |
| 15. 복리후생, 휴양시설 등 근무환경이 개선되어야 한다.                       |   | -1.34                                    |       |
| 11. 외근 근무자의 최대 애로사항인 주취자 처리에 대한 매뉴얼 및 법적 근거가 확보되어야 한다. |   | -1.38                                    |       |
| 5. 엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다.                             |   | -1.48                                    |       |
| 17. 유기적인 인력의 총원과 관리가 필요하다.                             |   | -1.57                                    |       |
| 1. 제일 먼저 공권력이 강화되어야 한다.                                |   | -1.77                                    |       |
| 7. 경찰관 개개인의 책임과 판단에 따라 처리할 수 있는 환경이 조성되어야 한다.          |   | -1.77                                    |       |
| 6. 국민들이 피부로 느낄 수 있는 친절한 언행 및 행동이 필요하다.                 |   | -1.77                                    |       |
| 2. 경찰은 피의자에게도 친절하게 대해 주어야 한다.                          |   | -1.87                                    |       |
| 8. 지구대 단위보다는 국민들에게 한층 더 다가갈 수 있는 파출소의 부활이 필요하다.        | -1.88   |  |       |
| 13. 검찰로부터의 수사권 독립이 필요하다.                               | -1.94   |  |       |

제II유형은 이미지 제고를 위해 의무 준수의 필요성을 강조한다[표 6]. 분석 결과, 제II유형에 속한 5명의 P-표본은 40번 진술문 [사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 설명이나 통보 의무를 준수해야 한다(z-score=1.82)] 과 22번 진술문 [상황발생시 동원가능한 인력으로 한정하여야 한다(z-score=1.72)] 등에 긍정적인 선호도를 보였으며, 반대로 비선호도를 보이는 항목은 13번 진술문 [검찰로부터의 수사권 독립이 필요하다(z-score=-1.94)] 으로 나타났다. 또한 <제I유형>에서와 같이 8번 진술문 [지구대 단위보다는 국민들에게 한층 더 다가갈 수 있는 파출소의 부활이 필요하다(z-score=-1.88)]과 2번 진술문 [경찰은 피의자에게도 친절하게 대해주어야 한다(z-score=-1.87)]에도 비선호도를 보이는 것으로 나타났다. 이는 경찰 스스로가 사건에 대한 설명이나 통보 의무를 제대로 준수하고 필요 인력을 확보하는 것이 경찰활동에 대한 이미지를 제고시키는데 중요한 요소

로 인식하고 있음을 나타낸다고 볼 수 있다. 따라서 일반 시민들이 경찰활동에 대한 정보를 제대로 제공받을 수 있도록 경찰 공무원으로서의 기본적인 의무 준수와 수사에 필요한 인력을 확보하는 것이 수사권 독립이나 파출소 부활, 그리고 피의자 대우 문제보다 선행되어야 한다는 점을 강조하고 있어 제Ⅱ유형을 ‘의무 준수형’으로 명명하였다.

2.3 제Ⅲ유형 (N=3): 이미지 추구형

표 7. 제Ⅲ유형에서 표준점수(z-score) ±1.0 이상을 보인 진술문

|  | Q 진술문   | Z-score   |       |
|--|---|---|-------|
| 긍정   | 26. 불우한 이웃돕기 행사를 추진하는 것이 필요하다.                  | 1.77  |       |
|  | 20. 고전적인 경찰이미지에서 탈피하여야 한다.                      | 1.76  |       |
|  | 12. 공무집행방법에 대한 전문성을 확보해야 한다.                    | 1.74  |       |
|  | 7. 경찰관 개개인의 책임과 판단에 따라 처리할 수 있는 환경이 조성되어야 한다.   | 1.73  |       |
|  | 21. 지휘통제의 형식화가 배제되어야 한다.                        | 1.69  |       |
|  | 8. 지구대 단위보다는 국민들에게 한층 더 다가갈 수 있는 파출소의 부활이 필요하다. | 1.38  |       |
|  | 34. 하위직 공무원이 아닌 직급상향을 위한 계급통합이 요망된다.            | 1.37  |       |
|  | 22. 상황발생시 동원가능한 인력으로 한정하여야 한다.                  | 1.27  |       |
|  | 57. 지방경찰학교 운영의 활성화와 내실화에 역점을 두어야 한다.            | 1.19  |       |
|  | 6. 국민들이 피부로 느낄 수 있는 친절한 언행 및 행동이 필요하다.          | 1.12  |       |
|  | 15. 복리후생, 휴양시설 등 근무환경이 개선되어야 한다.                | 1.03  |       |
|  | 부정  | 52. 경찰서 및 지구대별 신고대발시간 및 지역에 대한 분석을 실시하고 이에 대비하기 위한 대응모의훈련(FTX)을 확대 실시해야 한다. | -1.04 |
|  |   | 40. 사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 설명이나 통보 의무를 준수해야 한다.                                | -1.20 |
|  |   | 18. 교통단속 실적에만 집착하지 말고, 사고 예방 홍보 및 국민을 위한 안전운전 교육에 신경을 써야 한다.                | -1.37 |
|  |   | 5. 엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다.  | -1.40 |
| 10. 경찰 조직 내 부소 업무에 관한 타 부서 직원의 사적 청탁 및 정보 탐색 근절이 개선되어야 한다. |   | -1.40   |       |
| 11. 외근 근무자의 최대 애로사항인 주취자 처리에 대한 메뉴얼 및 법적 근거가 확보되어야 한다.     |   | -1.42   |       |
| 4. 경찰관들의 보수, 처우개선 등이 선행되어야 한다.                             |   | -1.43   |       |
| 9. 경찰관의 인력보장을 통하여 4부제의 확대 시행이 요구된다.                        |   | -1.49   |       |
| 16. 공정한 인사로 사기진작을 기하여야 한다.                                 |   | -1.49   |       |
| 39. 사건을 개인별보다 팀별로 배당해야 한다.                                 |   | -1.63   |       |
| 19. 단속위주 보다 문제있는 직원을 상대로 감찰활동을 하여야 한다.                     | -1.78   |   |       |
| 17. 유기적인 인력의 충원과 관리가 필요하다.                                 | -1.89   |   |       |

제Ⅲ유형은 사실적으로 국가경찰에 대한 공공인식을 중요하게 생각하는 유형으로, 경찰 이미지는 실제로 국민들이 인식할 수 있는 형태로 나타날 수 있어야 함을 강조하고 있다[표 7]. 분석 결과, 제Ⅲ유형에 속한 3명의 P-표본은 26번 진술문 [불우한 이웃돕기 행사를 추

진하는 것이 필요하다(z-score=1.77)], 20번 진술문 [고전적인 경찰이미지에서 탈피하여야 한다(z-score=1.76)] 등의 순으로 긍정적 선호도를 보였다. 하지만 17번 진술문 [유기적인 인력의 충원과 관리가 필요하다(z-score=-1.89)]과 19번 진술문 [단속위주 보다 문제있는 직원을 상대로 감찰활동을 하여야 한다(z-score=-1.78)]에서 보듯이 경찰 내부적 관리 문제는 일반 시민이 체감할 수 없다는 인식으로 인해 이미지 제고에 비선호도를 갖는 것들이었다. 이는 경찰 이미지 개선을 위한 자구적인 노력으로 경찰조직 내부적 관리문제에만 초점을 맞춰서는 안 된다는 인식을 내포하고 있다. 오히려 기존 경찰관들에게서 보이는 전형적 이미지에서 탈피하여 좀 더 국민들에게 친근하게 다가가고 일반 시민들의 피부에 직접 와 닿을 수 있는 민생치안 활동을 실현하는 것이 이미지 제고를 위해 중요하다라는 것을 강조하고 있다. 따라서 제Ⅲ유형을 ‘이미지 추구형’으로 명명하였다.

2.4 제Ⅳ유형 (N=1): 법적 개선형

분석 결과[표 8], 제Ⅳ유형에 속한 1명의 P-표본은 진술문 4번 [경찰관들의 보수, 처우개선 등이 선행되어야 한다], 5번 [엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다], 40번 [사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 설명이나 통보 의무를 준수해야 한다], 50번 [반부패 청렴 대상 분야를 정해 개인 및 단체 포상을 실시해야 한다], 58번 [친절-봉사 관련 개념을 업무 전반에 확산시키기 위해서 실천매뉴얼 및 실천항목을 개발-선정해야 한다] 등에 긍정적인 선호도를 나타냈다(z-score=1.58). 반면에 비선호도를 보이는 의견 진술문으로는 14번 [직급구조 및 근무체계의 개선을 통하여 고급인력의 확보가 요구된다], 60번 [경찰 고객관리시스템 도입으로 만족도를 점검해야 한다], 32번 [경찰 내부의 원활한 의사소통을 위한 제도적 조치가 필요하다]으로 나타나, 경찰 내부 체계개선이 실질적 이미지 개선에는 긍정적 효과를 갖지 못한다고 인식하고 있음을 반영하고 있다(z-score=-1.90). 즉 경찰의 이미지 개선을 위해서는 현실적인 경찰 공무원에 대한 대우와 공정한 법집행이 가능할 수 있는 법적 개선이 선행되어야 한다는 것을 강

조하는 것이다. 따라서 제IV유형은 경찰 공무원들의 업무와 관련된 법적 개선이 이루어져야만 경찰활동에 대한 이미지가 제고된다는 점을 강조하여 ‘법적 개선형’으로 명명하였다.

표 8. 제IV유형에서 표준점수 (z-score) ±1.0 이상을 보인 진술문

| Q 진술문   |   | Z-score  |       |
|---|---|--|-------|
| 긍정  | 4. 경찰관들의 보수, 처우개선 등이 선행되어야 한다.                              | 1.58   |       |
|   | 5. 엄정하고 확고한 법집행이 확보되어야 한다.                                  | 1.58   |       |
|   | 40. 사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 설명이나 통보의무를 준수해야 한다.                 | 1.58   |       |
|   | 50. 반부패 청렴 대상 분야를 정해 개인 및 단체 포상을 실시해야 한다.                   | 1.58   |       |
|   | 58. 친절-봉사 관련 개념을 업무 전반에 확산시키기 위해서 실천매뉴얼 및 실천항목을 개발-선정해야 한다. | 1.58   |       |
|   | 7. 경찰관 개개인의 책임과 판단에 따라 처리할 수 있는 환경이 조성되어야 한다.               | 1.19   |       |
|   | 39. 사건을 개인보다 팀별로 담당해야 한다.                                   | 1.19   |       |
|   | 45. 인권전담부서 및 인권보호 시민참관단 등을 운영 및 확대해야 한다.                    | 1.19   |       |
|   | 46. 경찰의 인권관련 활동사항에 대한 대인 홍보를 강화해야 한다.                       | 1.19   |       |
|   | 56. 경찰서별 직무교육과정을 개설하여 운영해야 한다.                              | 1.19   |       |
|   | 57. 지방경찰학교 운영의 활성화와 내실화에 역점을 두어야 한다.                        | 1.19   |       |
|   | 부정  | 49. '금품-향응수수' 거절 및 수범사례를 발굴하여 홍보해야 한다.                       | -1.13 |
|   |   | 18. 교통단속 실적에만 집착하지 말고, 사고 예방 홍보 및 국민을 위한 안전운전 교육에 신경을 써야 한다. | -1.13 |
|   |   | 24. 대외적으로 경찰의 장비청결과 복장단정을 철저히 준수하여야 한다.                      | -1.13 |
| 36. 경찰관서 내-외곽에 대한 청결상태 유지 및 계사판(주민홍보, 안내판) 정비가 개선되어야 한다.                  |   | -1.13  |       |
| 23. 현장 근무자의 현장판단에 대한 사후 책임문제를 거론하는 것은 부적절하다.                              |   | -1.51  |       |
| 13. 검찰로부터의 수사권 독립이 필요하다.  |   | -1.51  |       |
| 31. 경찰 내부 만족도 제고를 위한 노력이 요구된다.  |   | -1.51  |       |
| 38. 경찰 이미지 개선을 위한 평가지표 개발과 평가결과에 대해 단체 포상 및 개인 특진과 같은 적극적 인센티브가 부여되어야 한다. |   | -1.51  |       |
| 59. 근무방식을 탄력근무제로 개선하여 상시 교육시스템을 구축해야 한다.                                  |   | -1.51  |       |
| 61. 경찰 홍보시스템을 개선하여 언론 대응창구를 일원화하고 구체적인 기준과 지침이 마련되어야 한다.                  |   | -1.51  |       |
| 32. 경찰 내부의 원활한 의사소통을 위한 제도적 조치가 필요하다.                                     |   | -1.90  |       |
| 60. 경찰 고객관리시스템 도입으로 만족도를 점검해야 한다.   |   | -1.90  |       |
| 14. 직급구조 및 근무체계의 개선을 통하여 고급인력의 확보가 요구된다.                                  |   | -1.90  |       |

2.5 유형별 공통 진술문 분석

이 연구에서 도출된 4가지 유형이 비슷하게 동의한 진술문은 총 9개 항목으로 선호하는 의견항목 7개와 비선호 항목 2개로 나타났다. 특히 [표 9]에서 보는 바와 같이, 전체적으로 경찰 공무원들은 21번 진술문 [지휘통제의 형식화가 배제되어야 한다(average z-score=1.17)]

과 53번 진술문 [고소사건 즉일조사제 및 one stop 민원서비스 제도를 정착시키고 이에 대한 조사평가를 통하여 우수관서 및 개인에 대한 인센티브를 부여해야 한다(average z-score=-0.30)]에 대해서 선호 및 비선호 의견의 일치를 보여 주었다. 이는 경찰 이미지 제고를 위해서는 경찰 내부적으로 지휘통제의 개선이 이루어져야 한다는 것으로, 형식화의 범주에서 벗어나 경찰 공무원들로 하여금 국민의 신뢰를 받는 봉사자로서 자신의 사명을 다 할 수 있는 환경 조성이 필요하다는 것을 강조하고 있다. 즉 국민들에게 보다 나은 치안 서비스를 제공할 수 있도록 책임과 업무에 대한 분명한 역할 재정립을 통해 경찰 공무원들의 주체성을 제고하고 이에 따라 책임감과 윤리의식을 고양시킴으로써 경찰기능을 효율화하고 경찰 서비스 활동에 대한 보완장치를 마련하는 것이 중요하다는 함의를 갖는다. 하지만, 즉일조사제와 민원서비스 제도에 대한 경찰관들의 인센티브에 대해서는 시간을 두고 개선해야 될 부분이라고 인식하고 있음을 짐작케 한다.

표 9. 공통 진술문과 평균 표준점수(consensus items and average z-scores)

| Item Description   | average z-score |
|--|-----------------|
| 21. 지휘통제의 형식화가 배제되어야 한다.   | 1.17            |
| 29. 체험학습과 같은 치안서비스의 적극적 홍보가 필요하다.  | 0.53            |
| 48. 유치장에 여성 및 장애인 전용 시설을 확대 설치해야 한다.   | 0.46            |
| 55. 전문성 제고를 위한 교육훈련 강화와 업무매뉴얼 활용도를 개선해야 한다.  | 0.44            |
| 54. 전경으로 편성된 '경찰서 타격대'와 별도로 경찰관으로 편성된 '초동타격대'를 운영해야 한다.                                | 0.20            |
| 47. 구금개념에서 탈피한 교화개념의 유치장 운영을 강화해야 한다.  | 0.14            |
| 28. 객관적인 수치화가 어려운 성과주의는 지양되어야 한다.  | 0.13            |
| 42. 청탁성 전화를 지양해야 한다.   | -0.01           |
| 53. 고소사건 즉일조사제 및 one stop 민원서비스 제도를 정착시키고 이에 대한 조사평가를 통하여 우수관서 및 개인에 대한 인센티브를 부여해야 한다. | -0.30           |

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 국가경찰의 이미지 제고를 위한 현직 경찰 공무원들의 주관성 인식유형의 특성을 살펴보기 위해서 Q방법론을 이용하여 분석하였다. 경찰 공무원 14명을 대상으로 61개의 Q-표본을 분류하여 요인 분석

을 하였으며, 요인의 전체변량도는 약40%로써 이미지 제고에 대한 경찰 공무원들의 주관적 인식의 특성이 유형별로 잘 반영되었다고 볼 수 있다. 제I유형은 교육 및 인력 관리형으로 경찰조직 내·외부에서 국민들에게 필요한 교육 제공의 필요성과 치안 서비스 제공을 위해 해당 부서별로 요구되는 인력관리의 효율성을 강조하는 유형이라고 볼 수 있다. 제II유형은 의무 준수형으로 경찰 공무원들의 기본적인 의무와 책임에 근거하여 각자의 부서와 처지에서의 역할에 충실함에 근거를 두었음을 알 수 있다. 제III유형인 이미지 추구형에서는 현재 경찰 이미지의 향후 발전 방향에 관한 제안적 의견이 많았다. 제IV유형은 법적 개선형으로 현재의 경찰과 경찰관련 사항에 관한 개선점에 대해서 의견의 일치를 보여주었다. 이와 같은 인식유형의 결과는 경찰 이미지 제고에 대한 현상적 접근과 해석이기 보다는 경찰 공무원의 자아이미지인 동시에 내재적 준거 틀로 다음과 같은 점을 시사해 준다.

첫째, 경찰 이미지 제고를 위해서는 향후 경찰 공무원에 대한 현장 중심의 실무교육뿐만 아니라 국민을 대상으로 예방·안전교육 및 홍보 강화 그리고 경찰의 현장대응역량 강화를 통한 전문성 제고 및 조직진단을 통한 효율적인 근무인력운영방안 확대가 요구된다고 본다. 둘째, 경찰의 이미지는 경찰 서비스의 기본적인 역할을 통해 높아질 수 있으므로, 충분한 치안인력 확보를 통한 근무환경의 개선, 권한과 책임의 일치화 그리고 피의자와 피해자의 관계에 있어서 사건 처리절차 및 사후 결과에 대한 서비스를 제공하는 기능이 더욱 강화되어야 할 것으로 본다. 셋째, 경찰활동에 대한 공공인식을 개선하기 위해서는 사회적 요구에 부응하는 경찰활동의 역할 재정립 그리고 투명하고 공정한 치안활동뿐만 아니라 지역사회 요구에 부응하는 포괄적 봉사 및 보호기능이 요구된다. 넷째, 경찰 공무원들의 불합리한 사항에 대한 개선이 이루어지기 위해서는 우선적으로 경찰 공무원들에 대한 처우체계의 현실화 등을 통해 권익향상과 직무만족도 향상이 요구되며, 사회 전체의 이익을 위해 엄정하고 공정한 법집행이 전제될 수 있는 선진화된 법질서 확립과 치안환경 개선을 통해 실추된 국민의 신뢰를 회복하는 것이 중요하다고 본다. 또한

경찰활동 우수사례 발굴과 관리 등을 통해 일반 시민들의 입장에서 행정편의를 제공하고 권익이나 인권이 침해되는 제도나 관행을 지양하는 할 수 있는 치안행정 서비스를 구현하는 것이 필요할 것이다.

이상에서 살펴본 경찰 공무원들이 경찰 이미지에 대해 인식하는 유형은 선호적 및 비선호적 의견의 조합을 통하여 4가지의 유형으로 명확하게 구분됨을 알 수 있다. 그리고 제I유형의 교육 및 인력 관리형과 제II유형의 의무 준수형 간에는 순 상관관계가 있으나 다른 유형 간에는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 경찰 이미지 제고를 위한 주관적 인식유형이 각 유형별로 명확한 특성을 보인다는 것을 의미하는바, 각 유형별로 확인된 이미지 제고방안을 더욱 세분화 하여 개별적 이미지 제고 노력이 이루어져야 할 것이다. 하지만 경찰 이미지에 대한 현직 경찰 공무원들의 주관적 의견의 모습은 각 유형들의 개별적 중요성만을 부각하기 보다는 분류된 각 유형들이 얼마나 잘 조화되어 향후 경찰 이미지 제고를 위해 'win-win'(조정)될 수 있는가에 의미가 있다고 볼 수 있다. 다시 말해서, 앞서 언급된 유형 중에서 응답자 인원수와 설명력이 높은 것만을 중심으로 경찰 이미지 개선안을 논의하는 것이 아니라, 총체적 이미지 개선을 위해 모든 유형들에 대한 적합적 적용이 중요하다고 본다.

급변하는 사회 환경 속에서 국가경찰의 이미지를 제고한다는 것은 국민들의 경찰활동에 대한 신뢰를 회복할 수 있는 가능성을 의미한다. 따라서 공감할 수 있는 경찰 이미지에 대한 논의는 한층 더 심도 있게 이루어져야 할 것으로 보인다. 이와 함께 실질적인 치안서비스의 필요와 요구가 증대되고 있는 현실을 감안할 때, 경찰 이미지 제고방안은 분석결과의 유형에서 보여주듯이 과거의 구태의연한 방식에서 벗어나 '목적지향적이고 실천지향적인' 방식으로 이해되어야 할 부분이며, 향후 더 개선의 의지가 필요한 부분이라고 볼 수 있다.

본 연구에서 활용한 Q방법론은 경찰 공무원의 자아이미지의 분석만을 통해서 이미지 제고방안을 제시하였다라는 점에서 연구의 한계를 갖는다. 즉 이미지 형성 주체의 일부만의 주관적 인식을 평가한 후 이미지 제고 방안을 일반화시켜 적용하는 데는 한계가 있을 것으로

판단된다. 따라서 향후 연구에서는 경찰 이미지 제고방안을 이미지 형성의 주체인 일반 시민들과 경찰 공무원들을 모두 포함하여 경찰 이미지에 대한 인식 특성과 형태 차원을 효율적으로 연계하여 분석한다면 보다 효과적이고 실천적인 개선방안을 모색하는데 일조할 것으로 본다.

Q방법론을 활용한 본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, Q방법론을 통해 제시된 진술문들은 경찰 이미지 제고를 위한 측정도구를 개발하고, 이를 검증하는 연구의 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 주관성 인식 유형에 따라 경찰 이미지에 대한 개념을 정립하여 이론적 기틀을 마련하고, 효율적인 이미지 제고 모형을 구축할 수 있을 것이다. 둘째, 경찰 공무원이 주관적으로 인지하는 이미지 제고방안에 대한 인식유형과 그 특성을 분석한 본 연구는 향후 국가경찰 이미지 개선 프로그램을 구체적으로 설계하는데 도움이 될 것이며, 이를 통해 대국민 신뢰 회복을 위한 경찰 이미지 대안을 제시할 수 있을 것이다. 셋째, Q분석 결과는 경찰 이미지를 개선하는데 있어 경찰 공무원 스스로가 인지하는 바를 이해하는 차원에서 의의가 있고, 국가경찰 이미지 교육에 대한 정보와 방향을 제시하는데 기여할 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구에서 분류된 경찰 이미지 제고를 위한 인식유형에 대한 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 연구의 결과에서 나타난 바와 같이 실추된 경찰 이미지를 제고하기 위해서는 일방적, 형식적, 수동적 개선보다는 공동적, 실천적, 능동적 개선 노력이 이루어질 수 있도록 각 유형별로 개별화된 이미지 개선 프로그램을 개발하고 이를 유기적으로 연계시키는 방안이 모색되어야 한다. 둘째, 아직까지 경찰 이미지 제고를 위한 구체적인 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 경찰 이미지 제고를 위한 폭넓은 관심과 연구가 필요하다. 후속연구에서는 보다 세밀한 Q방법론의 질문항목과 분석방법을 개발하여 분석의 다각화가 이루어지길 기대한다. 또한 주관적 인식에 대한 탐색적 연구와 기존 연구방법론을 연계하여 Q방법론이 가지는 한계를 극복하고, Q방법론을 통해서 발견된 결과에 대한 실증적 연구가 이루어지길 기대해 본다.

## 참고 문헌

- [1] 양문승, 장규원, 이동원, “경찰이미지 평가와 향후 대책에 관한 연구”, 치안정책연구소, 연구보고서 2009-06, 2009.
- [2] S. W. Alessandri, “Modeling corporate identity: a concept explication and theoretical explanation,” *Corporate Communications: An International Journal*, Vol.6, No.4, pp.173-182, 2001.
- [3] P. Kotler, *Marketing Management (10th ed.)*, Prentice-Hall, 2000.
- [4] N. Marziliano, “Managing the Corporate Image and Identity: A Borderline Between Fiction and Reality,” *International Studies of Management and Organization*, Vol.28, No.3, pp.3-11, 1998.
- [5] R. Tillman and C. A. Lorpatrick, *Promotion: Persuasive Communication in Marketing*, Boston: Houghton Mifflin Co, 1998.
- [6] Y. K. Wei, “Corporate Image as Collective Ethos: A Poststructuralist Approach,” *Corporate Communication: An International Journal*, Vol.7, No.4, pp.269-276, 2002.
- [7] S. L. Williams and M. A. Moffitt, “Corporate Image as and Impression Formation Process: Prioritizing Personal, Organizational, and Environmental Audience Factors,” *Journal of Public Relations Research*, Vol.9, No.4, pp.237-258, 1997.
- [8] 남재성, “경찰이미지의 형성실태 및 영향요인 분석”, 한국행정학회 2009년도 동계학술대회 발표 논문집, pp.230-249, 2009.
- [9] 최종술, “경찰의 대국민 이미지 형성에 관한 연구”, 한국행정학회 2002년도 동계학술대회 발표 논문집, pp.405-428, 2002.
- [10] A. M. Jacocks, Jr. and M. D. Bowman, “Developing and Sustaining a Culture of Integrity,” *The Police Chief*, Vol.73, No.4, pp.16-22, 2006.

- [11] 한정호, “부정적 이미지 쇄신을 위한 경찰이미지 통합방안에 관한 연구”, 치안논총, 제16호, pp.1-113, 2000.
- [12] M. Rosenberg, *Society and the Adolescent Self-Image*, Princeton, NJ: Princeton University Press, 1965.
- [13] M. Rosenberg, *Conceiving the self*, New York: Basic Books, 1979.
- [14] C. H. Cooley, *Human Nature and the Social Order*, New York: Charles Scribner’s sons, 1902.
- [15] G. H. Mead, *Mind, Self, & Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*, Chicago: University of Chicago Press, 1934.
- [16] M. J. Sirgy, “Self-Concept in Consumer Behavior: A Critical Review,” *Journal of Consumer Research*, Vol.9, No.3, pp.287-300, 1982.
- [17] 송인섭, *인간의 자아개념 탐구*, 서울: 학지사, 1998.
- [18] L. De Chernatony, “Brand Management through narrowing the gap between brand identity and brand reputation,” *Journal of Marketing Management*, Vol.15, No.1, pp.157-179, 1999.
- [19] G. Davies and R. Chun, “Gaps between the internal and external perceptions of the corporate brand,” *Corporate Reputation Review*, Vol.5, No.2/3, pp.144-158, 2002.
- [20] C. Burt, “Correlations between persons,” *British Journal of Psychology*, Vol.28, pp.59-96, 1937.
- [21] W. Stephenson, “Introduction to inverted factor analysis with some applications to studies in orexis,” *Journal of Educational Psychology*, Vol.27, pp.353-367, 1936.
- [22] 김범중, “Q방법론의 이해와 소비자 연구에의 적용”, *한국마케팅저널*, 제1권, 제3호, pp.120-136, 1999.
- [23] 김홍규, *Q방법론의 이해와 적용*, 서울: 서강대 언론문화연구소, 1990.
- [24] 김홍규·오주연, “비교광고의 태도요인 연구: 선호와 윤리성을 중심으로”, *광고연구*, 봄호, pp.64-83, 2009.
- [25] 최현철, *사회통계방법론*, 서울: 나남, 2007.
- [26] W. Stephenson, *The study of behavior: Q-technique and its methodology*, Chicago, IL: University of Chicago, 1953.
- [27] S. Watts and P. Stenner, “Doing q methodology: Theory, method and interpretation,” *Qualitative Research in Psychology*, Vol.2, pp.67-91, 2005.
- [28] S. R. Brown, *The history and principles of Q methodology in psychology and the social sciences*, Department of Political Science, Kent State University, Kent, OH, 1997.
- [29] B. McKeown and D. Thomas, *Q methodology*, Newbury Park. CA: Sage, 1998.
- [30] A. L. Valenta and U. Wigger, “Q-methodology: Definition and application in health care informatics,” *Journal of the American Medical Informatics Association*, Vol.4, No.6, pp.501-510, 1997.
- [31] 김홍규, *Q방법론: 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용*, 서울: 커뮤니케이션북스, 2008.
- [32] 김용득, 강희설, “장애인거주시설에 대한 관련 집단들의 인식유형 연구: Q방법론의 적용”, *한국사회복지학*, 제60권, 제1호, pp.29-51, 2008.

저 자 소 개

양 창 훈(Chang-Hoon Yang)

정희원



- 2008년 8월 : George Washington University (Ph.D. Public Policy)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 관동대학교 행정학과 조교수

<관심분야> : 계량사회학분석, 정책학

이 제 영(Jei-Young Lee)

정회원



- 2005년 2월 : 한국외국어대학교  
신문방송학과 (정치학박사)
- 2005년 3월 ~ 2007년 8월 : (사)  
미디어미래연구소 책임연구원
- 2008년 3월 ~ 현재 : 관동대학  
교 광고홍보학과 조교수

<관심분야> : 미디어 콘텐츠, 영상산업정책