

## 총 목 차

- ◆ 부정적 이미지 쇄신을 위한 경찰이미지 통합방안에 관한 연구 .... 1
- ◆ 미제사건 피의자 검거 가능지수의 도입방안 연구 ..... 115
- ◆ 풍속영업자의 불만요인 및 만족도 향상 방안 ..... 207
- ◆ 뺑소니사건의 예방 및 검거율 제고 방안 ..... 379
- ◆ 효과적인 신입순경 교육 프로그램 개발에 관한 연구 ..... 521

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며  
치안연구소 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.

(4) 일반국민들과 경찰인이 서로 짐작하는 경찰의 취약한 이미지 요소	45
(5) 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도(agreement), 주관적 일치도(congruancy), 정확도(accuracy)(〈표 19〉 참조)	46
4) 경찰의 이미지 요소 중 상대적으로 가장 우수한 분야	48
(1) 국민과 경찰인의 평가(〈표 20〉과 〈표 21〉 참조)	48
(2) 일반국민의 응답자 특성에 따른 분석	50
(3) 경찰의 응답자 특성에 따른 분석	50
(4) 일반국민들과 경찰인이 서로 짐작하는 경찰의 우수한 이미지 요소	51
(5) 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도, 주관적 일치도, 정확도	52
5) 새로운 민주자치경찰의 위상정립을 위해 강화가 필요한 이미지 요소	53
(1) 일반국민과 경찰인의 의견(〈표 25〉 참조)	53
6) 10년 전에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부	55
(1) 일반국민과 경찰인의 평가(〈표 26〉 참조)	55
(2) 일반국민 평가의 세부분석	55
(3) 경찰인 평가의 세부분석	56
(4) 좋아진 점(〈표 27〉 참조)	56
(5) 나빠진 점(〈표 28〉 참조)	57
7) 문민정부에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부	58
(1) 일반국민과 경찰인의 평가(〈표 29〉 참조)	58
(2) 일반국민 평가의 세부분석(〈표 30〉 참조)	58
(3) 경찰인 평가의 세부분석	59
(4) 좋아진 점(〈표 31〉 참조)	59
(5) 나빠진 점(〈표 32〉 참조)	60
8) 향후 경찰의 바람직한 차별적 이미지의 정립방향(〈그림 2〉 참조)	61
9) 향후 자치경찰의 이미지에 걸맞는 상징	62
(1) 꽃(〈표 33〉 참조)	62
(2) 색상(〈표 34〉 참조)	64
(3) 동물(〈표 35〉 참조)	65

(4) 나무(〈표 36〉 참조) .....	66
10) 현 경찰위상에 대한 일반국민들과 경찰인의 상호이해 .....	67
(1) 일반국민들의 평가 .....	67
(2) 경찰인의 평가 .....	68
(3) 국민들이 생각하는 경찰인의 평가 .....	69
(4) 경찰인이 생각하는 일반국민의 평가 .....	70
(5) 종합적인 해석 .....	72
11) 지방자치제 실시 10년 이후 위상변화에 대한 일반국민과 경찰의 상호이해 .....	75
(1) 국민의 평가 .....	75
(2) 경찰인의 평가 .....	77
(3) 국민들이 생각하는 경찰인의 경찰에 대한 평가 .....	78
(4) 경찰인들이 생각하는 일반국민들의 평가 .....	78
(5) 종합적인 해석 .....	80
12) 전반적인 경찰의 이미지 개선에 가장 큰 영향을 미치는 현재의 중요 이미지 요소 .....	82
(1) 일반국민들의 경우(〈표 46〉 참조) .....	83
(2) 경찰인의 경우(〈표 47〉 참조) .....	83
(3) 국민과 경찰을 합한 경우(〈표 48〉 참조) .....	84
13) 대국민 이미지 개선을 위한 경찰인들의 의견 .....	84
(1) 언론관계(〈표 49〉 참조) .....	84
(2) 경찰인들의 복장(〈표 50〉 참조) .....	85
(3) 대국민 표어와 슬로건(〈표 51〉 참조) .....	86
(4) 조직이나 부서, 계급의 명칭(〈표 52〉 참조) .....	88
(5) 대국민 행사(〈표 53〉 참조) .....	88
(6) 경찰의 심볼들(〈표 54〉 참조) .....	89
(7) 서식류(〈표 55〉 참조) .....	90
(8) 기타의견들(〈표 56〉 참조) .....	90
12. 조사결과의 요약 및 의미 .....	91
1) 경찰의 전반적인 이미지 .....	91

2) 경찰의 직책과 이미지 .....	92
3) 가장 취약한 경찰의 이미지 요소 .....	93
4) 가장 우수한 경찰의 이미지 요소 .....	94
5) 새로운 민주 자치경찰의 위상을 위해 강화해야 할 이미지 요소.....	95
6) 10년 전과 비교한 경찰의 이미지 개선여부 .....	96
7) 문민정부시절과 비교한 경찰의 이미지 개선여부 .....	96
8) 향후 경찰의 바람직한 차별적 이미지의 정립방향 .....	97
9) 향후 자치경찰의 이미지에 걸맞는 상징 .....	98
10) 현 경찰위상에 대한 일반국민과 경찰인들의 상호이해 .....	98
11) 경찰의 지방자치제 실시 이후 위상변화에 대한 일반국민과 경찰인의 상호이해 ...	100
12) 전반적인 경찰의 이미지 개선에 가장 큰 영향을 미치는 중요이미지 요소.....	101
13) 대국민 이미지 개선을 위한 경찰인들의 의견 .....	101
<b>IV. 향후 경찰이미지의 개선방향과 제언 .....</b>	<b>102</b>
참고문헌 .....	111

## 표 목 차

〈표 1〉 일반국민 응답자들의 특성과 수 .....	30
〈표 2〉 경찰인 응답자의 특성과 수 .....	30
〈표 3〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 국가조직체원(1위) .....	32
〈표 4〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 국가조직체원(2위) .....	32
〈표 5〉 연령별 차이에 따른 일반국민들의 국가조직체원들에 대한 이미지분석 .....	33
〈표 6〉 직급별 차이에 따른 일반국민들의 국가조직체원들에 대한 이미지분석 .....	34
〈표 7〉 국민들에게 가장 이미지가 나쁜 국가조직체원(1위) .....	35
〈표 8〉 국민들에게 가장 이미지가 나쁜 국가조직체원(2위) .....	35
〈표 9〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 경찰직책(1위) .....	37
〈표 10〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 경찰직책(2위) .....	37
〈표 11〉 이미지가 나쁜 경찰직책(1위) .....	38
〈표 12〉 이미지가 나쁜 경찰직책(2위) .....	39
〈표 13〉 연령별 차이와 직업별 차이에 따른 부정적 대국민 이미지의 경찰직책 분석 .....	40
〈표 14〉 주 근무분야에 따른 부정적인 대국민 이미지의 경찰직책 분석 .....	41
〈표 15〉 가장 부족하다고 느끼는 경찰의 이미지 요소 .....	43
〈표 16〉 일반국민의 연령별 차이에 따른 가장 취약한 경찰이미지 요소 분석(1위) .....	44
〈표 17〉 경찰의 연령별 차이에 따른 가장 취약한 경찰이미지 요소 분석(1위) .....	45
〈표 18〉 일반국민과 경찰인의 상대적 이미지 취약인식 요소 .....	46
〈표 19〉 경찰취약 이미지 요소에 대한 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도, 주관적 일치도, 정확도 .....	47
〈표 20〉 가장 우수한 경찰이미지 요소(1위) .....	49
〈표 21〉 가장 우수한 경찰이미지 요소(2위) .....	49
〈표 22〉 일반국민들의 연령에 따른 가장 우수한 경찰이미지 분석 .....	50
〈표 23〉 일반국민과 경찰인의 상대적 우수이미지 인식 요소 .....	51

〈표 24〉 경찰우수 이미지 요소에 대한 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도, 주관적 일치도, 정확도 .....	53
〈표 25〉 21세기 민주자치경찰시대를 위해 가장 필요한 이미지 요소 .....	54
〈표 26〉 10년 전에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부 .....	55
〈표 27〉 과거 10년 전에 비해 경찰의 이미지가 나아진 면 .....	56
〈표 28〉 과거 10년 전에 비해 경찰의 이미지가 나빠진 면 .....	57
〈표 29〉 문민정부에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부 .....	58
〈표 30〉 일반국민의 소득수준에 따른 경찰의 이미지 개선여부 .....	59
〈표 31〉 문민정부에 비해 경찰의 이미지가 나아진 면 .....	60
〈표 32〉 문민정부에 비해 경찰의 이미지가 나빠진 면 .....	60
〈표 33〉 향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 꽃 .....	63
〈표 34〉 향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 색상 .....	64
〈표 35〉 향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 동물 .....	65
〈표 36〉 향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 나무 .....	66
〈표 37〉 국민이 생각하는 현재 경찰의 이미지 요인들 .....	67
〈표 38〉 경찰이 생각하는 현재 경찰의 이미지 요인 분석 .....	68
〈표 39〉 국민이 생각하는 현재 경찰 평가의 이미지 요인 분석 .....	70
〈표 40〉 경찰인이 생각하는 국민의 현재 경찰 평가의 이미지 요인 분석 .....	71
〈표 41〉 현재 경찰의 이미지 평가순위 종합 .....	75
〈표 42〉 일반국민이 생각하는 지자체 실시 이후 경찰의 이미지변화 요인 분석 .....	76
〈표 43〉 경찰이 생각하는 지자체 실시 10년 이후 경찰의 이미지 요인들 .....	77
〈표 44〉 경찰인들이 생각하는 지자체 실시 10년 이후 경찰에 대한 국민들의 이미지변화 요인 분석 .....	79
〈표 45〉 지자체 경찰제도 시행 10년 후 경찰의 이미지 평가순위 종합 .....	82
〈표 46〉 일반국민의 경찰에 대한 이미지 개선에 큰 영향을 미치는 요소들 .....	83
〈표 47〉 경찰인의 경찰에 대한 이미지 개선에 큰 영향을 미치는 요소들 .....	83
〈표 48〉 일반국민과 경찰인의 경찰에 대한 이미지 개선에 큰 영향을 미치는 요소들 .....	84
〈표 49〉 언론관계에 대한 경찰인들의 의견 .....	85
〈표 50〉 경찰인들의 복장에 관한 의견 .....	86

〈표 51〉 향후 경찰의 적합한 대국민 표어나 슬로건 .....	87
〈표 52〉 경찰의 조직이나 부서, 계급의 명칭 .....	88
〈표 53〉 권유할만한 경찰의 대국민 행사 .....	88
〈표 54〉 바람직한 경찰의 심복 .....	89
〈표 55〉 서식류에 대한 의견 .....	90
〈표 56〉 경찰의 이미지 개선을 위한 기타 의견들 .....	90

## 그림 목차

〈그림 1〉 경찰에 대한 일반국민과 경찰인의 상호지향성 모델 .....	29
〈그림 2〉 바람직한 경찰의 이미지 변화방향(차별적 이미지) .....	62
〈그림 3〉 경찰에 대한 일반국민과 경찰인의 상호지향성 모델 .....	74
〈그림 4〉 경찰에 대한 일반국민과 경찰인의 상호지향성 모델 .....	81



## I. 문제의 제기

경찰은 국민의 생명과 재산을 보호하는 국가의 기관으로서 국가와 국민생활의 존립에 직결되는 사회제도적 근간이다. 경찰은 법의 집행, 질서의 유지, 국민 봉사를 기본 기능으로 하고 있는데 그 모두가 국민과의 직·간접적인 접촉을 필요로 하고 있다. 이러한 경찰의 업무는 구조적으로 통제와 봉사의 양면을 가지고 있다. 이러한 경찰은 국민들의 입장으로 볼 때는 자기 자신의 안전을 지켜주는 고마운 기관이기도 하나 개인적으로는 자신의 행동을 통제하고 규제하는 기관으로서의 인식이 불가피하다.

사회의 발전과 변화는 경찰의 조직과 행동에도 영향을 미친다. 최근 10년간 한국의 사회는 정치, 경제, 외교적인 면에서 엄청난 변화를 겪어왔으며 앞으로도 그러한 변화는 계속될 예정이다. 여야의 정권교체가 이루어졌고 국제화와 지방자치제가 급속히 진전되고 있다. 각종 매스컴의 수적인 확대와 경쟁화가 폭발적으로 이루어지고 시민단체의 활동 또한 비중이 몰라보게 커졌다. 이러한 상황에서 경찰의 조직과 위상도 큰 변화를 맞을 수밖에 없는 실정이다. 최근에 나타난 변화들만 보더라도 경찰의 검찰로부터의 수사권독립시도, 지방자치경찰제도의 입법화, 경찰내 여성인력의 증대, 경찰의 정치중립화 강화 등 상당히 많다. 앞으로도 이러한 변화는 지속될 전망이다.

경찰은 국가안전의 수호기관이라는 면에서는 군대나 국가정보원 등의 기관과 유사한 성격을 가지나 국민들과의 접촉이 보다 직접적이고 가시적이어서 이미지의 문제가 더욱 중요하다. 경찰의 대국민 이미지 문제는 여러 가지 면에서 경찰의 위상에 영향을 미친다. 경찰의 이미지가 좋아지면 경찰에 지원하는 인력의 질적인 개선이 이루어지고 경찰조직원들의 사기가 양양될 것이며 경찰업무에 대한 국민들의 신뢰와 협조가 높아질 것이다. 뿐만 아니라 경찰 개개인의 사적 생활도 개선될 것이며 자기개발노력도 강화될 것이다.

경찰의 이미지를 개선한다는 것은 단기적이고 정책적인 문제의 것만은 아니다. 경찰이라는 거대하고 광범한 조직의 이미지를 개선한다는 것은 본질적인 개선과 커뮤니케이션의 개선이라는 두 가지를 동시에 생각해야 한다. 본질적인 개선은 경찰의 업무, 조직, 활동, 개인자질 향상 등에서 실질적인 변화가 일어나는 것이며 커뮤니케이션적

인 개선은 그러한 본질적인 면들을 효율적으로 관리, 운용한다는 것을 의미한다. 물론 전자의 개선이 더 중요하고 우선시 되지만 후자의 개선노력 또한 무시할 수 없다. 현대의 기업들은 자신들의 활동을 효과적인 커뮤니케이션을 통하여 국민들에게 알림으로써 이미지를 높이려고 애쓰는데 이는 바로 기업의 경영성과에 직결될 정도로 중요하다. 광고나 마케팅, PR활동을 통해 이미지를 높이려고 하는 것은 모두 커뮤니케이션적인 노력으로 볼 수 있다.

경찰의 이미지 제고를 위한 커뮤니케이션적인 노력은 여러 가지 차원에서 이루어지겠지만 가장 중요한 것은 이미지 목표의 확립일 것이다. 이미지의 개선을 긍정적인 (1) 이미지의 수호, (2) 부정적인 이미지의 불식, (3) 새로운 이미지의 창조라는 차원으로 볼 때 이미지의 장기적 목표수립은 3가지 모두를 망라하는 우선적 작업이 될 것이다.

특히 우리의 경찰은 긍정적인 이미지의 수호보다는 부정적인 이미지의 개선과 새로운 이미지의 창조에 주안점을 두어야 할 것이다. 우리의 경찰은 과거 일제시대 주민 단속과 통제, 일제에의 협조라는 역사의 불행에서 출발하여 제1-3공화국과 유신정권의 독재, 군부정권의 독재를 지탱했다는 오명을 지녔은 만큼 부정적인 이미지가 쉽게 없어지지 않고 있다. 지금도 많은 변화와 시도에도 불구하고 경찰에 대한 '부정과 강압'의 이미지를 가지고 있으며 실제 경찰들이 치르고 있는 격무와 애로, 봉사에 대한 실체를 제대로 전하지 못하고 있는 것이 실정이다. 부정적인 이미지의 쇄신이 무엇보다 필요한 이유가 여기에 있다.

두번째, 새로운 이미지의 창출이란 것은 향후 경찰의 사회적 환경이 변화함에 따라 긍정이나 부정의 문제가 아니라 시대에 걸맞는 새로운 이미지를 만들어 낸다는 것을 의미한다. 세계화와 지방자치화의 문제가 그 전형이다. 이는 경찰의 개념 자체가 달라지는 것을 의미한다. 지방자치제가 발달한 미국이나 유럽의 경우 경찰서장은 시장이나 지사와 같이 시민들에게 행정효율성적 능력을 평가받는 존재이다. 경찰은 국가적인 수호체 보다는 주민생활 향상을 위한 서비스업체와 같은 개념이 되는 것이다. 우리의 경찰도 앞으로 큰 변화를 겪으면서 새로운 개념과 이미지를 만들어야 한다는 것이다.

이와 같은 커뮤니케이션적인 이미지 제고의 노력이란 것은 실제의 모습을, 그것도 가장 유리한 모습으로 전달하는 것이다. 여기에는 분명 효율성과 전략의 개념이 도입된다. 경찰이 전달하는 정보와 주장에서부터 경찰상징의 통일, 이벤트의 사용, 용어의

변화, 조직개편 및 세부언행의 관리 등 여러 가지 차원에서 효율성과 전략이 도입된다. 이 모든 분야의 노력에서 가장 우선시 되는 것이 새로운 이미지의 목표수립이다.

새로운 이미지 목표의 수립이란 현재의 이미지를 알고, 이미지를 전달할 중요 목표를 정하고, 새로운 달성 가능한 목표 이미지를 정하는 일이다. 이러한 작업은 과학적이고 체계적인 조사연구를 필요로 하게된다.

경찰의 이미지는 경찰과 관련한 개인의 직접적인 경험에서부터 경찰에 대한 보도나 경찰상징 노출, 다른 사람으로부터 듣는 간접경험과 의견 등 다양한 통로를 통해 형성된다. 이를 두 가지로 크게 나누어 보면 인지적인 통로와 습관적인 통로가 있다. 인지적인 통로는 보도사건을 접하거나 직접적인 경험에서 알 듯이 의식적이고 적극적인 생각을 통하여 알게되는 과정을 말한다. 습관적인 통로는 경찰의 복장이나 언어, 단순 광고 등 일상적으로 접하나 비의식적이고 단순반복적으로 기억하게 되는 과정이다. 기업의 CIP(Corporate Identity Profile)는 기업을 나타내는 모든 상징물들을 통일화, 수렴화 시키는 대표적인 습관적 통로의 관리노력이다.

본 연구에서는 향후 경찰의 이미지 개선 노력과 작업이 본격적으로 이루어진다고 보고 이러한 이미지 작업의 기초가 되는 이미지 목표의 설정과 노력방향에 대한 자료 제공 및 제언을 하고자 한다. 특히 커뮤니케이션학에서 사용하는 상호지향성 모형(co-orientation model)을 적용하여 경찰과 국민들이 경찰에 대해 각기, 그리고 상대적으로 인식하는 바를 정확하게 조사하여 현재 경찰의 부정적인 이미지의 쇄신을 이루고 21세기에 달성할 새로운 이미지의 목표를 설정하고자 한다.

본 연구에서는 홍보학의 이미지 이론을 경찰이라는 조직체에 도입하여 관주도적이고 행정적인 개념에서 탈피하여 민간부문에서 경쟁하는 기업들이 사용하는 PR과 마케팅적인 이론, 조사방법들을 동원하여 보다 경쟁적이고 대국민 서비스대행기구로서의 경찰의 이미지문제를 논하고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 기업체들이 이미지 조사에 이용하는 이미지 조사요소들--평가적 이미지, 차별적 이미지, 상징적 이미지 등--을 그대로 적용해 조사하고 그 결과를 분석, 의미를 도출하고자 한다. 각계 각층의 국민들 및 경찰 480명을 대상으로 설문조사를 실시하고 그 결과를 바탕으로 향후 새로운 경찰의 이미지 목표를 설정하고자 한다. 또한 그러한 이미지목표를 기준으로 하여 경찰이 향후 전개할 수 있는 여러 가지 이미지 개선작업의 방법들을 제시하고자 한다.

## II. 이미지의 특성과 경찰이미지

### 1. 조직체 PR과 이미지

조직체 PR에 있어 이미지의 중요성은 새삼 강조할 필요가 없을 정도이다. 현대PR의 다양한 활동목표들은 대부분 기업 이미지의 고양이라고 해도 과언이 아니다. 퍼블리시티(publicity), 이벤트, 광고, 위기관리 등의 중요한 PR수단들이 결국은 장단기적으로 기업의 부정적인 이미지를 불식하고 긍정적이고 새로운 이미지를 강화하려는 노력으로 축약되기 때문이다. 특히 기업의 경우 인수, 합병 문제가 대두되면서 소비자들의 특정기업에 대한 이미지는 소비자의 제품에 대한 호감, 구매의도를 예측할 수 있는 주요지수로 사용되고 기업의 전반적인 가치를 평가하는 기준 및 기업의 상대적 경쟁우위점을 찾는 데 있어 전략적으로 중요한 역할을 하기 때문이다(부경희, 1997).

그럼에도 불구하고 이미지란 말의 개념은 매우 모호하다. 혹자는 이미지를 대상에 대한 선호 혹은 비선호의 개념으로 사용하는가 하면 혹자는 특성이나 상대적인 차별성의 개념으로 사용하기도 한다. 혹은 이미지라는 말은 대상에 대한 인지, 선호, 연상, 의도, 인식 등 태도연구에서 나타나는 대부분의 요소들을 망라함으로써 이미지연구는 대상에 대한 태도연구와 별로 차이가 없기도 하다. 예를 들어 Kotler(1980)는 이미지는 소비자들이 어떤 구매대상에 대해 가지고 있는 신념, 아이디어, 인상(impression) 등의 집합으로 구성되며 소비자 자신이 지각하고 중요하게 고려하는 현저한 관점에 대한 평가라고 하고 있고, 김동기(1980)는 이미지란 어떤 사물이나 사람에 대해 가지는 시각상 기억, 호의감, 인상, 평가 및 태도 등의 총칭으로 특정한 사물이나 인물에 대해 특정한 감정을 가지게 하는 인상이라고 하였다.

그러나 이와는 상반된 주장도 있다. Gartner(1993)는 이미지를 태도와 반대되는 개념으로 보고 그 구성은 어떤 압도적인 인상이나 고정관념을 함축한다고 봄으로써 대상에 대한 경험 없이도 형성되는 이미지의 비경험성을 강조하였다. 즉, 어떤 기업과의 직·간접적인 경험이나 접촉이 없이도 대상에 대한 이미지는 나름대로 형성된다

는 것이다. 또 한 기업이미지는 측정되는 상황과 목적에 따라 변화하는 개념일 뿐 아니라 연구하는 학문영역마다 바라보는 조직체의 성격이 다르기 때문이라는 주장도 있다(Shenkar and Yuchtman-Year, 1997).

이미지에 관한 연구는 이미지 형성의 과정에 있어서도 체계적인 이론이 별로 없다. 대부분 기억의 구조나 인식, 습관화된 반응을 중심으로 논해져왔으나 이러한 과정들을 통합적으로 설명하는 이론은 거의 없다. 또한 각기 다른 통로를 통해 형성되는 이미지의 특성에 대한 연구도 별로 없다. 이러한 이미지 개념의 모호함과 구체적인 특성, 형성과정의 불투명성은 PR의 이론연구에 있어서나 활동에 있어서도 혼동을 야기시킨다. PR활동의 많은 부분이 이미지의 제고라는 원칙적인 수준에서의 목표일뿐이지 구체적인 면에서 어떤 요소들을 구체적으로 목표로 하는지 혹은 그러한 요소들을 어떻게 유기적이고 통합적으로 개념화시키는가에 대한 이론도 분명하지 않다.

이미지의 보다 전문적인 용어로는 imagery라고 하는 것이 타당한데 이에 대해 Lucas와 Steuart(1963)는 “모든 경험을 분류하고 기억하는 수단으로서 대상, 사건, 질, 관계, 신체적 경험의 정신적인 개념”으로 정의하고 있다. James Grunig(1973)는 특히 이미지에 대한 사고와 토론과 계획이 형상적인 것에만 고려를 하고 그러한 형상 뒤에 존재하는 실체에 대해서는 논의가 없다는 문제점을 강력하게 지적하고 있어 결과적으로 조직체 이미지의 인식분야는 퍼블리시티 활동에 국한되어 기업과 사회전반을 잇는 사회역동적인 것으로 이어지지 않는다는 점을 지적하고 있다.

한정호(1999)는 조직체의 이미지를 도식(schema)의 이론으로 설명하고 있다. 그는 인지심리학에서 나오는 도식의 개념이 특정 조직체라는 대상에 대한 인식, 기억, 태도 형성과정, 사회적 인지, 담론, 문제해결 모두에도 적용된다고 보고 도식이론이 조직체의 이미지연구에 많은 시사를 해준다고 주장한다. 일반적으로 조직체의 이미지란 조직체에 관한 정보, 신념, 지식, 인식, 선호, 연상, 의도적 태도 등 많은 것들을 포함하는 것인데 이미지의 특성이 어떤 두드러진 특성보다는 뭉뚱그려진 태도를 의미한다면 이는 도식의 개념과 매우 흡사하다는 것이다. 한 조직체 대상에 대한 사람들의 생각이 어떤 형태로 얽히고 연관되어 있으며 그 안에는 어떤 세부적인 생각의 갈래나 고리들이 연결되어 있을까 하는 문제는 바로 도식에 바탕한 것으로 이것이 바로 이미지의 핵심이라고 본다.

## 2. 이미지와 주체성(Identity)

흔히 조직체의 이미지에 대한 문제를 다루면서 주체성(혹은 위상, identity)과의 혼란이 일어난다. 이 양자를 같이 사용하는 경우가 많으나 구별이 필요하다. 엄격하게 말하자면 이미지는 조직체에 대해 외부인들이 가지고 있는 태도를 말하는 것이나 주체성은 조직체 내부의 구성원들이 외부로 주창하는 위상을 말한다. 따라서 이 주체성은 위상이라고 말해도 된다. 흔히 조직체의 PR에서 이미지를 제고하는 문제를 강조하나 실제로는 위상, 즉 주체성을 높이는 작업을 의미하는 경우가 많다. 이론적으로 말하면 조직체와 공중(public)과의 관계에 있어 여러 가지 차원의 이미지 내지는 위상의 문제가 존재한다.

첫째, 조직체에 대해서 외부인들이 가지고 있는 이미지, 둘째, 외부인들이 조직체에 대해 이상적으로 생각하는 이미지, 셋째, 조직체의 구성원들이 외부로 내세우고 싶어 하는 이미지, 즉 위상, 넷째, 조직체의 구성원들이 생각하는 외부인들의 이미지, 다섯째, 조직체의 객관적인 실체적 이미지(Newson & Turk, 1989). 이러한 여러 차원의 이미지들은 일치할수록 좋으며 어긋나고 차이가 있으면 조직체의 위상정립과 PR은 문제를 가지게 된다.

조직체의 이미지관리를 위해서는 정체성의 이론을 알아야 한다. 정체성은 동일한 것, 신원, 정체 등을 의미하는 것으로 심리학자인 E. H. Erikson은 정신분석적 자아심리학의 기초개념으로서 identity를 정의하고 이는 개인과 환경의 상대적 관계 속에서 성립하는 것이라고 지적하고 있다. 그는 identity는 자아의 종합방법(개성적인 존재의 스타일)에다 동일성(sameness)과 연속성(continuity)을 자각하는 것이며 또한 타인에 대해서도 그 동일성과 연속성을 변함없이 자각시키는 것이라고 강조한다. 그의 이론을 빌면 인격적인 identity를 갖는 것은 자기 존재의 동일성과 연속성, 타인이 그 동일성과 연속성을 인정하고 있다는 사실을 자각하는 것으로서 이들 두 개의 '동시존재적 관찰'에서 형성되는 것이다. 즉, 자아 identity는 타인에 대해서 '자기 자신의 자각'에 의해서 지각하는 identity인 것에 반해 인격적 identity는 '타인이 인정하고 있는 사실'을 자각한다고 하는 제3자에 의한 확인을 필요로 하는 identity인 것이다(윤진호, 1884.--원저자 中西元男, 기업과 디자인 시스템)

조직체의 경우 정체성은 “우리 조직체란 누구인가”를 자기 검증하는 일이며 또한 역사적, 사회적 존재로서의 “우리 조직체란 무엇인가”를 명확히 하는 작업을 수반한다. 그리고 우리 조직체가 공중과 어떠한 관계에 있는 것인가를 자타 함께 동일한 이해에 이르렀을 때 비로소 정체성이 형성되는 것이다. 즉 우리 조직체도 다 같이 인정할 수 있는 ‘존립의 의의’와 그 구체적인 ‘존재방법’이 정체성, 위상이다.

이 조직체의 정체성은 현대의 기업문화와 PR에 매우 중요한 것으로 CI(Corporate Identity)가 중요한 경영활동으로 떠오르게 된 원인이다. 자타가 같이 이해하고 공인하는 기업 정체성의 확립을 위해 기업들은 자기 기업의 철학, 문화, 전통적 정체성(mind identity)을 확립하고 이러한 이념적인 요소들이 실제 기업행동--인사, 조직, 관리, 마케팅, 광고, 서비스 등--에 나타나게 하고(behavior identity) 이를 상징하는 모든 시, 청각적인 요소들이 일치되고 수렴되게 만드는 작업(visual identity)에 큰 비중을 두게 된 것이다.

### 3. 이미지의 유형과 특성

조직체의 이미지를 조사하는 방법에는 여러 가지가 있으나 대체적으로 다음 3가지가 중요하다. 첫째는 평가적 이미지(evaluative image)이다. 이 평가적 이미지는 소비자행동론과 태도이론에서 가장 보편적으로 적용되는 것으로 조직체의 활동이나 그 결과에 대한 잘, 잘못을 평가하는 차원의 이미지이다. 이는 태도연구, 혹은 소비자행동연구에서 적용되는 평가적 기준(evaluative criteria)들을 말하는 것이다.

Fishbein & Ajzen(1975)의 합리적 행동이론에 따르면 어떤 대상에 대한 선호는 대상을 평가하는 데 중요하게 여겨지는 요소들에 대한 믿음과 그 믿음에 대한 평가가 같이 합해져서 전체의 선호적 태도가 나타난다는 것이다. 예를 들면 자동차의 경우 자동차의 가격, 연비, 그 자동차를 타게됨으로써 얻게되는 지위, 승차감 등이 특정 자동차를 선호하게 되는 평가적 속성들인데 구매자들은 이 각각의 속성들에 대해 특정의 자동차가 구매결과 얼마나 구매자를 잘 충족시켜줄 것인가를 평가하고 그 수행가능성에 대한 자신의 만족감을 다시 평가하여 그 정도를 곱한 결과가 특정 대상 자동차에 대한 최종 선호적 태도라는 것이다. 전자제품을 만드는 기업의 경우를 예로 들면 기업

의 전통성, 기술고도성, 안정성, 신뢰성 등이 대표적인 평가적 속성이 될 것이다.

이 평가적 속성 중에 가장 많이 언급되는 것이 신뢰성(credibility)이다. 이 신뢰성은 조직체의 경우 그 대상 조직체에 대해 어느 정도 믿음을 가지는가 하는 것이다. 이 신뢰성은 도덕적 신뢰성(trustworthiness)와 전문적 신뢰성(expertise), 능력적 신뢰성(power)으로 구분된다(Petty & Cacioppo, 1981). 조직체의 경우 도덕적 신뢰성은 정직하고 맡은 바 직분을 다하고 비도덕적(예를 들어 탈세)인 행위를 하지 않는 것이다. 반면 전문적 신뢰성은 어떤 분야에 전문지식과 기술을 가지고 있는가의 문제이다. 전자제품을 만드는 기업의 경우 전문적 신뢰성은 전자제품의 제조분야에 전통과 노하우를 얼마나 보유하고 있는가가 관건이 될 것이다.

반면 능력적 전문성은 어떤 일을 추진할만한 힘을 가지고 있는가를 의미하는 것이다. 만약 어떤 삼성전자가 비전 21세기 운동을 전개하면서 21세기에 전자제품분야에서 아시아에서 최고가는 기업이 되겠다고 선언한다면 그 기업이 사람, 재정, 기술 등의 분야에서 그 만한 능력을 가지고 있는가가 능력적 신뢰성의 관건이 된다.

두번째는 차별적 이미지(differential image)이다. 이 차별적 이미지는 이미지 전략에서 매우 중요한 것으로 어떤 조직체가 특성적으로 다른 면을 가지는 것이다. 이 차별적 이미지는 상대적인 것으로 절대적으로 좋고 나쁘고의 차원이 아니라 어떤 개성, 혹은 특성을 가지는 문제이다. 앞에서 설명한 평가적 이미지가 수직적인 차원의 이미지라면 차별적 이미지는 수평적인 차원의 이미지이다. 기업의 경우 부드러운 여성적 이미지를 가질 수도 있고 강한 남성의 이미지를 가질 수도 있다. 서구적인 이미지를 가질 수도 있고 동양적인 이미지를 가질 수도 있다. 지금까지의 경찰의 이미지가 너무 엘리트적이었다면 앞으로는 서민적으로 바꾼다면 이는 차별적인 이미지의 운용이다.

이 차별적 이미지는 조직체의 상대적 포지셔닝(positioning)에 매우 중요하다. 즉, 기업체의 절대적인 강점을 말하는 것이 아니라 경쟁 조직체(혹은 과거의 조직체 자신)들과 차별적인 강점을 강조하여 사람들의 머리 속에 자리매김하는 데 있어 평가적인 속성보다 차별적인 속성이 보다 중요할 수 있다는 것이다. 최근 많은 기업들이 최고의 기업이나 가장 신뢰받는 기업, 가장 능력있는 기업의 이미지를 벗어나 가장 소비자와 친근한 기업, 진취적인 기업, 친절한 기업, 깨끗한 기업 등으로 포지셔닝하는 것도 모두 구별적인 이미지를 강조하는 것이다.

세번째는 상징적 이미지(symbolic image)이다. 상징은 추상적인 사물이나 개념을 구체적인 사물로 나타내는 것이다. 어떤 대상에 대한 이미지는 매우 추상적이고 종합적인 것이어서 그 대상의 특성에 대한 설명을 구체적으로 하는 데는 한계가 있다. 상징은 대상에 대해 특별한 의미를 부여하는 일이다. 상징은 단순한 지시기호로서의 기능 밖에 가지고 있지 않은 사인(sign)과는 다르다. 평가적인 면에서의 차별적 우위성과 다른 것들과의 상대적 차별성을 동시에 의미한다. 커뮤니케이션에 있어서 상징의 이용 가치는 상징의 이용자가 이에 특정한 의미를 붙여서 그것을 증명하는 노력에 의해 일반화 될 수 있다. 예를 들면 경찰이 경찰의 수준의 높이나 업무를 나타내기 위해 독수리를 상징의 마크로 정해 그것을 일관되게 계속 보내고 이것을 업무에 의해 입증하면 독수리 마크는 문자나 언어에 의한 전달에서 독립하여 경찰의 내용을 인상적으로 표현하는 것이다.

상징적 이미지를 만들기 위해서는 의미를 가지는 기호를 통하여 의식적으로 조작하면 받는 측에 특정한 반응을 불러일으키면 극히 효과적이다. 조직체의 이미지를 나타내기 위한 상징에는 언어적 상징, 시각적 상징, 청각적인 상징의 세 가지가 있는데 이 모두가 조직체가 사람들에게 나타내고자 하는 여러 가지 이념이나 주장, 역사 등을 하나의 뭉뚱그려진 상징을 통해 단순화된 이미지를 나타내고자 하는 노력이다.

#### 4. 경찰의 이미지문제

지금까지 설명한 여러 이론을 종합해 보면 경찰의 이미지를 개선한다는 것은 경찰로서는 정체성을 확립하는 것이요, 이러한 정체성의 확립을 위해서는 여러 가지 차원의 이미지 요소들을 개선, 통합해나가야 한다는 것을 알 수 있다. 국민들이 가지고 있는 이미지의 실체를 알아야 하고 경찰 내부조직원들이 가지고 있는 이상적인 이미지와 그들이 인식하고 있는 국민들의 생각도 알아야 한다. 경찰의 이미지를 제고한다는 것은 평가적인 차원의 이미지 요소들을 개선하는 것 뿐 아니라 지금까지 지니거나 강조해왔던 것과는 다른 차별적인 이미지 요소들을 창출해야 하며 이를 위해서는 여기에서 정해진 목표이미지를 달성하기 위해서는 효과적인 상징의 운용이 필요함을 알 수 있다.

경찰은 기업과는 다른 특수한 정부조직체로서 법의 집행과 질서의 유지라는 지극히 통제적이고 규범적인 기구이지만 국민들과의 접촉이 많고 대국민 서비스활동이 많아 일반 정부조직체들과는 또 다른 면을 가지고 있다. Dean(1980)의 연구에 따르면 경찰에 대한 주민들의 이미지는 경찰과의 접촉형태에 따라 달라진다고 한다. 그는 특정 대상에 대한 의견은 접촉에 의해 형성되기 때문에 경찰에 대한 접촉형태는 일반적으로 검토되고 있는 사회인구학적인 변수보다 훨씬 설명력을 가진다고 본다. 이는 그 만큼 경찰의 이미지가 변화할 수 있는 가능성을 말해준다. 경찰의 고유업무가 규제적이기 때문에 무조건 국민들로 하여금 경찰에 대해 부정적인 인상을 가질 수 밖에 없음을 보여주는 것으로만 해석해서는 안 된다.

경찰의 이미지는 우선 '실현 가능한 정체성의 확립'이라는 차원에서 이루어져야 한다. 이를 위해서는 앞서 정체성 이론에서 설명한 대로 경찰조직체와 국민들이 현재 경찰에 대해 가지고 있는 여러 가지 차원의 인식을 조사할 필요가 있다. 이러한 조사들은 3가지 차원의 이미지 속성에 바탕하여 이루어져야 할 것이다.

먼저 경찰업무의 질을 평가하는 평가적 속성의 문제를 살펴보면 "우리 경찰이 잘한다" 혹은 "우리 경찰이 다른 경찰보다 더 우수하다"라고 말할 수 있는 기준이 되는 점들을 아는 것이다. 이를 위해서는 경찰의 업무의 영역을 아는 것이 중요하다. 경찰의 업무는 범죄예방 및 진압, 교통질서의 확립, 보안 및 풍속유지, 국가보위 등으로 나눌 수 있다(1992, 경찰대학). 이러한 업무를 수행하는 데 있어 경찰은 규제와 서비스의 양면을 다 같이 수행한다. 그런데 이러한 업무수행을 성공적으로 이루기 위해서 경찰이 지녀야 할 덕목이 있으며 그러한 덕목들은 앞서 설명한 평가적 이미지 요소의 속성(attributes)들이 된다.

경찰의 평가적 이미지 속성들로서는 다음 12가지 항목을 포함시킬 수 있다고 본다

(1) 청렴성 : 경찰은 법을 집행하는 공무원으로서 시시비비를 가리고 사회의 불법을 규제하는 직무를 수행해야 하기 때문에 자칫하면 개인적인 자제부족이나 유혹에 의해서 사리사욕을 탐할 위험이 항상 존재한다. 청렴성은 모든 공무원들에게 항상 제1의 덕목이지만 특히 경찰 공무원들에게는 이 사회가 요구하는 강력한 덕목으로 경찰 이미지의 핵심적인 속성이 된다. 박봉과 격무, 규제적 성격의 업무수행은 청렴성이 위협받을 수 있는 여건을 갖춘 것이기 때문에 특히 우리 경찰에 대해서는 가장 부정적인

이미지 속성으로 자리잡고 있어 이를 어떻게든 해결해야 할 것이다.

(2) 봉사 및 서비스 : 새로 제정한 경찰서비스 헌장은 경찰의 업무를 과거의 법집행이나 사회통제가 아닌 행정서비스로 보고 있다. 국민들의 입장에서 보면 가장 피부로 느끼는 중요 이미지 속성이 된다. 봉사는 보다 포괄적이고 관념적인 개념이나 넓은 의미에서 서비스와 함께 국민에게 군림하지 않고 국민들의 필요와 요청에 자발적으로 부응하는 자세를 말한다. 선진국의 경우 특히 경찰의 업무는 서비스의 개념이 강한 만큼 21세기 경찰의 지향점으로 볼 수 있다.

(3) 친절성 : 경찰의 업무 중에는 제재하고 감시하고 처벌하는 성격의 것들이 많아 경찰을 대하는 국민들은 왠지 두렵고 기피적이다. 경찰이 국민들의 민원을 해결해 줄 때는 물론이고 단속을 할 때에도 처벌적인 개념이 아니라 행정적인 가이드의 개념으로 국민들을 접해야 한다. 이는 모두 친절성의 속성이다.

(4) 정치적 중립성 : 이 정치적 중립성은 우리 나라의 경찰이 검찰과 함께 운명적으로 짝어지고 있는 역사적인 과제이다. 행정부에 소속되어 있으면서도 만인평등의 법을 집행해야 할 경찰은 어쩔 수 없이 집권위정자들과 여당의 편에 가깝고 그러다 보면 권력의 시녀라는 비판을 받기 쉽다. 그러나 선진국 경찰의 위상은 절대적인 정치적 중립성에서 나타나고 있다. 이제 정권의 여야 교체가 이루어지고 세계화와 지방자치제가 본격화되는 시점에서 우리 경찰이 21세기 표명해야 할 제1과제가 이 정치적 중립성이고 새로운 이미지의 핵심이 될 것이다.

(5) 공정성 : 규제와 단속, 민원의 주기관인 경찰은 시시비비를 가려야하는 입장에서는 경우가 매우 많다. 경찰이 공정성을 유지하면 그만큼 국민들에게 신뢰와 권위를 지니게 된다. 공정성은 매우 객관적이고 냉철한 사고와 자세를 필요로 한다. 공정성을 유지하기 위해서는 개인적 감정과 사리사욕과 편견, 선입관으로부터 벗어나야 한다. 지적인 사고와 양심이 동시에 요구되는 항목이다. 특히 어떤 민원이나 사건을 해결 할 경우 경찰은 어느 한 쪽에 일방적으로 불이익을 주어야 할 경우가 많기 때문에 공정

성이 의심받으면 여기에서 불평이 생기고 부정적 이미지의 발생원인이 된다.

(6) 민주성 : 민주성은 민주주의의 성숙으로 과거 독재시대의 청산과 함께 미래 선진경찰의 전반적인 지표가 되는 이미지 속성이다. 과거 독재정권 시절 민중탄압과 폭력, 정권호위의 불명예를 씻고 나아가야 할 방향이 바로 민주화이다. 경찰의 민주성은 경찰의 이념으로서 특히 인권의 존중을 강조하는 속성이다. 자칫하면 업무처리에서 인권을 무시하고 폭력이나 강압을 사용하기 가장 쉬운 직업이 경찰이기 때문에 미래 경찰의 민주성은 성숙한 민주주의의 상징이 될 것이다.

(7) 근면성 : 근면성은 한국 사회의 모든 직업에서 전통적으로 강조되는 덕목이다. 근면성은 성실한 자세를 나타내는 것으로 적은 봉급과 격무에도 부지런하게 일할 수 있는 자세를 나타낸 것이다. 경찰의 근면성은 국민 존경의 바탕이 된다. 하위직 경찰들의 경제적, 근무여건적인 어려움을 국민들이 비교적 잘 알고 있기 때문에 경찰의 여러 가지 이미지 속성 중에서 국민들에게 가장 쉽게 어필할 수 있는 것이기도 하다.

(8) 투명성 : 투명성은 경찰의 행정이 가시성있게 이루어진다는 의미이다. 과거 경찰의 행정과 경영이 복마전 같은 면이 많았고 사실의 은폐가 언론에 의해 밝혀지는 사례가 많았기 때문에 이 투명성은 인권, 청렴성, 민주성과 동시에 관련이 있는 이미지 속성이다. 경찰에 대한 일반인들의 인식은 무언가 특수한 일들이 특수하게 벌어지는 곳으로 되어있다. 그러나 경찰의 업무는 하나의 공개적인 행정이기 때문에 이러한 인식을 불식하기 위해서는 미래 경찰의 이미지는 '모든 사람들이 손쉽게 들여다 볼 수 있도록 투명' 해야 한다.

(9) 과학/전문성 : 범죄수사와 행정, 교육 등 모든 면에서 경찰의 과학성과 전문성은 선진화의 바로메타가 된다. 경찰에 고급두뇌가 모여있다는 엘리트성도 같이 연관되어 있다. 경찰업무의 과학성과 전문성은 민주성과 인권, 공평성 모두를 실현할 수 있는 관건이다. 정부의 각 부처나 행정기관 중에서 경찰이 이미지의 객관적 우위를 점할 수 있는 가장 중요한 이미지 속성이기도 하다. 특히 경찰종사자의 나이가 젊어짐에 따라

경찰의 참신성과 첨단성을 강조하는 근거적 이미지 속성이 된다.

(10) 애국심 : 애국심은 국가수호기관으로서의 경찰이 기본적으로 지녀야할 덕목이다. 군대, 검찰, 국가정보원과 더불어 경찰은 국가기강과 안보의 지탱기관으로서 근무의 기본정신이 애국심이어야 한다. 경찰은 국가수호기관으로서는 대민접촉이 많고 국민생활과 밀접하게 연관되어 있어 군대 등에 비해 애국심의 덕목이 상대적으로 낮기 쉽다. 그러나 경찰업무가 위험성이 따르고 희생정신이 수반되어야 하는 만큼 경찰이 대국민 봉사를 수행함에 있어 애국심에 근간을 두고 있다는 이미지를 강조하는 것이 필요하다.

(11) 정의성 : 정의성은 공평성과도 통하지만 구체적으로는 불의에 맞서고 위험을 불사하는 정신을 말한다. 국민들은 위험을 무릅쓰고 불의와 싸운 경찰의 이야기에 감탄한다. 정의성은 정치권으로부터의 독립성과 일맥상통한다. 현재도 경찰의 여러 상징물들은 정의를 강조하는 것들이 많다. 여러 가지 유혹과 타협이 많을 수 밖에 없는 경찰의 업무수행에 있어 정의성은 국민들이 경찰에 신뢰를 보내는 가장 원천적인 이미지속성이다. 실천적인 면에 있어 경찰은 검찰과 함께 가장 정의성이 요구되는 직업이다.

(12) 단결성 : 단결성은 직업인으로서의 경찰을 스스로 지키고 전문직업인으로서의 위상을 가꿀 수 있는 이미지 속성이다. 또한 매우 다양한 업무를 수행하는 경찰이 동일성의 모습을 보여줄 수 있는 속성이다. 검찰이 상명하복과 검사동일체의 원칙을 자랑하는데 반해 경찰은 그러한 면이 다소 부족하다. 경찰이 단결성을 보이는 것은 자신들의 권익보호와도 직결된다. 경찰의 단결성은 경찰의 정치적 독립성과 중립성을 달성하는 데도 도움이 되는 이미지 속성이다. 또한 경찰 스스로의 긍지와 명예를 달성하는 데도 중요한 속성이다.

두번째 차별적인 이미지의 속성들은 경찰의 이미지를 전략적으로 보아 어떤 방향으로 선택할 것인가를 가늠하는 것들이다. 이는 어디까지나 선택의 사항이며 어느 쪽이

반드시 옳고 틀리고의 문제는 아니다. 현재의 상황이나 여건으로 보아 어느 쪽이 더 필요하고 유리한가를 선택하는 문제이다. 경찰이미지의 문제에서는 다음의 6가지 속성들이 포함될 것으로 본다.

(1) 여성적/남성적 : 이는 경찰의 이미지를 보다 부드럽고 섬세한 쪽으로 정할 것인가 아니면 보다 강하고 단단한 쪽으로 정할 것인가의 문제이다.

(2) 서구적/동양적 : 이는 보다 세련되고 현대적인 경찰의 이미지를 만들 것인가 아니면 보다 전통적이고 후덕한 인간적인 면모를 갖춘 경찰의 이미지를 강조할 것인가의 문제이다.

(3) 안정지향적/활성지향적 : 전자는 경찰의 이미지를 보다 튼튼하고 믿음직하게 만드는 것이며 후자는 보다 활동적이고 부지런한 이미지를 만드는 것이다. 둘 다 경찰에는 꼭 필요한 것들이나 경우에 따라서는 어느 한 쪽으로 이미지를 기울게 하는 것이 유리할 경우가 있다.

(4) 서민적/엘리트적 : 경찰은 때에 따라서는 국민들에게 이웃집 아저씨와 같은 친근감을 주는 이미지가 더 필요할 때도 있고 반대로 일반인이 하지 못하는 일을 리더십을 가지고 해결할 수 있는 전문가의 이미지가 더 필요한 경우가 있다. 일반적으로는 서민적인 이미지가 중요하나 전문성과 과학성을 추구하는 현대경찰에서는 엘리트적인 이미지가 더 필요한 경우도 있다.

(5) 지성적/행동적 : 이는 보다 지적인 수준이 높아지고 합리적인 면의 이미지를 중요시할 것인가 아니면 보다 실천적인 이미지를 중요시할 것인가의 문제이다. 지성적인 이미지는 경찰의 사고력과 판단력에 대한 신뢰를, 행동적인 이미지는 경찰의 실행력과 의지를 더 잘 나타내주는 장점이 있다.

(6) 융통성지향적/원칙고수적 : 이는 단속과 통제 기능을 가지는 경찰이 업무과

정에서 보다 신축성있고 사려 깊은 이미지를 강조할 것인가 아니면 흔들리지 않는 원칙을 강조할 것인가의 문제이다.

세번째 상징적 이미지의 속성들은 경찰의 전반적인 이미지를 우리가 잘 아는 기존의 대상과 맞추어 결정할 경우 필요한 것들이다. ‘무엇과 같은’, 혹은 ‘무엇을 닮은’이라는 말을 할 수 있는 대상들을 찾는 문제이다. 이는 경찰의 전반적인 이미지를 분석하고 향후 경찰의 정신적이고 철학적인 상징을 찾아내는 데 긴요하게 쓰일 수 있다. 다음 4가지 차원에서 조사해 볼 수 있다.

(1) 꽃 : 꽃은 전통적으로 가장 많이 인물과 조직체의 상징으로 사용되어 온 것들이다. 예를 들면 장미는 정열의 상징이며 국화는 절개, 개나리는 소박함과 수수성의 상징이다.

(2) 색상 : 색상은 가장 기본적인 이미지를 나타내는 것으로 예를 들면 흰색은 순수, 붉음은 정열, 초록은 신선함을 나타내는 색상들이다.

(3) 동물 : 조직체의 캐릭터에 가장 많이 사용되는 것으로서 예를 들면 호랑이는 용맹성과 고고함, 비둘기는 평화의 상징으로 사용된다.

(4) 나무 : 나무는 전통적으로 지역이나 인간, 단체의 정신을 잘 나타내는 상징물로서 예를 들면 월계수는 명예, 대나무는 절개를 잘 상징하는 것들이다.

## 5. 상호지향성 모델(co-orientation model)의 적용

### 1) 상호지향성 모델의 설명

Chaffee와 McLeod가 제시한 상호지향성 모델을 적용하고자 한다. 이 모델은 원래 대인 커뮤니케이션 분야에서 사용하는 것이다. 상호지향성이라함은 두 사람이 모두 상대방에 대한 관계를 의식하고 있으며 나아가서 두 사람이 서로 조화된 관계를 추구하려는 의도를 가지고 있음을 의미한다. 두 사람 A와 B가 있고 이 두사람이 사건이나 대상 X에 대해 서로 생각한다고 가정하자. 즉, A와 B는 대인 커뮤니케이션에 참여하는 두 사람을 의미하며 X는 대화의 주제인 사건이나 현상이 된다.

상호지향성 모델에서 나타나는 개념으로는 객관적 일치도(agreement), 주관적 일치도(congruency) 및 이해의 정확도(accuracy) 등 3가지가 있는데 이러한 개념을 통하여 대인 커뮤니케이션의 효과를 분명히 이해할 수 있다. 대인 커뮤니케이션은 두 사람이 어떠한 사건 X에 대해 가지고 있는 지식이나 의견, 태도를 교환하는 것이다. 그런데 두 사람은 커뮤니케이션을 하기 전에 각기 상대방의 관계를 근거로 하여 어느 정도 상대방의 지식, 의견, 태도와 비교하여 양자 사이에 유사성이 있는지를 주관적으로 판단하게 된다. 이와 같이 특정 사건 X에 대한 자신의 생각과 인지된 상대방의 생각이 어느 정도 비슷한가 하는 것이 주관적 일치도(congruency)가 된다.

두 사람 사이에 커뮤니케이션이 진행됨에 따라 처음에 예측했던 상대방의 지식이나 의견, 태도가 실제로 나타난 것과는 어느 정도 차이가 있다는 것을 알게 된다. 그리고 이러한 차이를 정확도(accuracy)라고 부른다. 즉, 이 두 생각의 차이가 좁을수록 정확도가 높아진다고 할 수 있으며 정확도는 얼마나 상대방을 이해했는가를 나타내주는 지표가 된다. 따라서 커뮤니케이션을 통하여 나타나는 제일 큰 효과는 상대방을 이해하는 정확도의 증가라 하겠다.

한편 객관적 일치도(agreement)는 주관적 일치도와 대립되는 개념으로 대인 커뮤니케이션을 통하여 나타난 객관적인 두 사람간의 지식, 의견, 태도의 일치정도이다. 만일 객관적으로 측정된 일치도는 높는데 서로 주관적으로 느끼는 일치도가 낮다면 이는

서로 오해를 하고 있는 상태로, 커뮤니케이션을 통하여 주관적 일치도를 객관적 일치도에 접근시킬 수 있고 오해를 풀게 된다. 반대로 객관적 일치도보다 주관적 일치도가 훨씬 높다면 이는 서로 착각하고 있는 상태로 대화가 진행됨에 따라 서로의 다른 점을 알게 되고 여기서 느끼는 불균형과 갈등을 해소하려고 커뮤니케이션의 방향이 바뀌게 된다.

이러한 상호지향성 모델에서 객관적 일치도는 1개이나 주관적 일치도, 정확도는 2개씩 각각 존재한다. 먼저 객관적 일치도에서는 A, B 양자가 사건이나 대상 X에 대해 가지는 두 종류의 생각간의 일치도 하나가 존재한다. 그러나 주관적 일치도는 X에 대한 A의 생각과 A가 인식한 B의 X에 대한 생각과의 일치도(주관적 일치도 1), 반대로 X에 대한 B의 생각과 B가 인식한 X에 대한 B의 생각과의 일치도(주관적 일치도 2)라는 두 가지의 주관적 일치도가 있다. 또한 X에 대한 A의 생각과 B가 인식한 A의 X에 대한 일치도(정확도 1)와 X에 대한 B의 생각과 A가 인식한 X에 대한 B의 생각과의 일치도(정확도 2)라는 두 가지 종류의 정확도가 있다.

## 2) 경찰이미지 조사에의 적용(〈그림 1〉 참조)

이러한 상호지향성모델은 경찰에 대한 이미지의 조사에 응용될 수 있다. 즉, 경찰에 대한 이미지를 일반국민들이 경찰에 대해 가지고 있는 지식, 의견, 태도라고 볼 때 이러한 것들이 경찰이 스스로 가지고 있는 것과 얼마나 차이가 나거나 유사함을 알아볼 수 있는 조사모델이 된다. 우선 경찰이라는 대상을 X로 두고 일반국민들을 A, 경찰을 B라고 보면 상호지향성의 모델에 나타나는 태도의 요소들을 그대로 적용시킬 수 있다. 우선 일반국민들과 경찰스스로의 경찰에 대한 여러 태도들을 비교함으로써 실제로 어떤 부분에 있어 양자 간의 생각의 차이가 가장 많이, 혹은 작게 나타나는가를 알 수 있다. 이는 객관적 일치도(agreement)의 문제이다(〈그림 1〉에서 a). 이 객관적 일치도가 높다면 실제로 경찰에 대한 국민들의 생각과 경찰인들 스스로의 생각이 유사하다는 것을 말해준다.

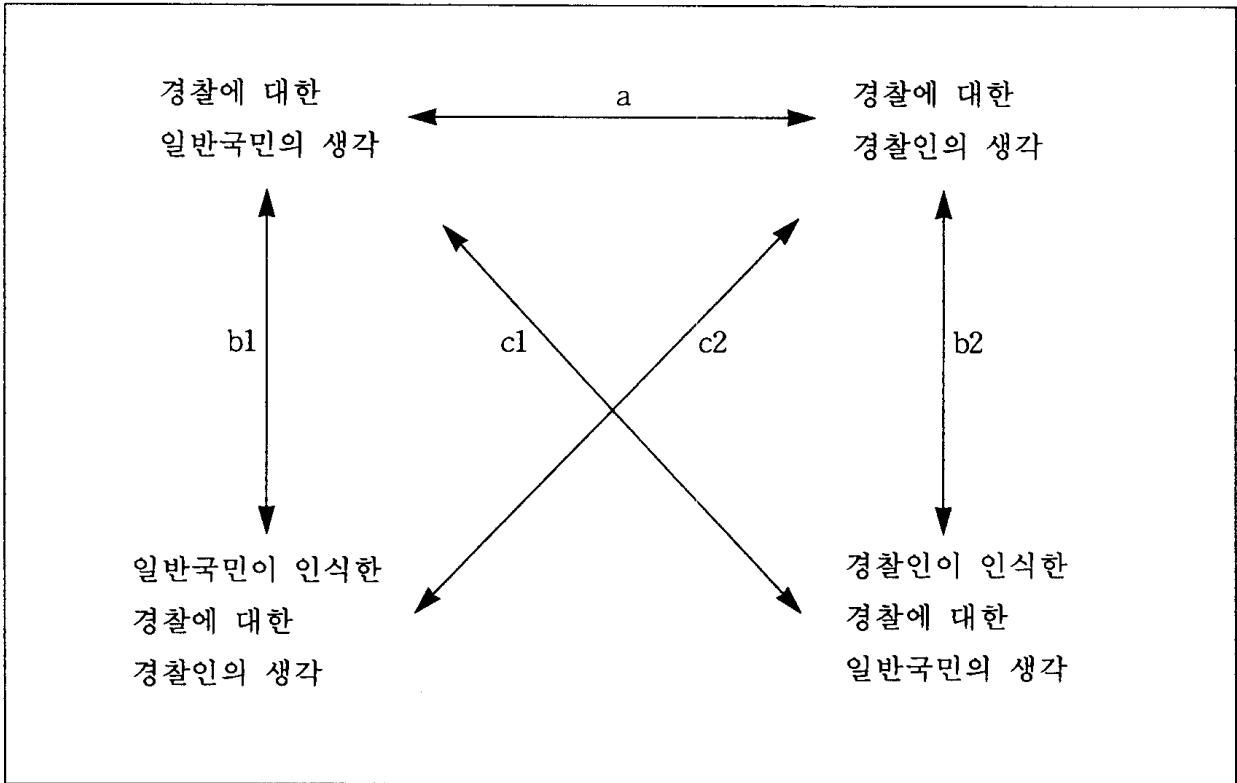
그 다음 국민들이 경찰에 대해 생각하고 있는 바(X에 대한 A의 생각)와 국민들이 생각하기에 경찰들이 자신들 스스로에 대해 생각하고 있다고 느끼는 바(A가 주관적으

로 느끼는 'X에 대한 B'의 생각) 간의 일치도1(〈그림 1〉에서는 b1)과 경찰들이 경찰 스스로에 대해 생각하는 바(X에 대한 B의 생각)와 경찰들이 생각하기에(느끼기에) 국민들이 경찰에 대해 생각하고 있는 바(B가 주관적으로 느끼는 'X에 대한 A의 생각') 간의 일치도2(〈그림 1〉에서는 b2)가 나타날 수 있다.

즉, 국민들이나 경찰들이 자기들의 진짜 생각과 그들이 느끼기에 상대방이 가지고 있으리라고 보는 생각간의 차이가 어느 정도인가를 말해준다. 일반국민과 경찰간에 서로 오해나 착각이 있다면 이 주관적 일치도 조사를 통해 밝혀진다. 주관적 일치도가 높다는 것은 일반국민의 경우 경찰이 자신들과 비슷한 생각을 하고 있다고 느끼고 있다는 것을 의미하며 반대로 주관적 일치도가 낮다는 것은 경찰이 자신들과 다른 생각을 하고 있다고 느끼고 있음을 의미하는 것이다. 반대로 경찰의 경우 주관적 일치도가 높다는 것은 일반국민들이 경찰인 자신들과 비슷한 생각을 하고 있다고 느끼고 있는 것을 의미하며 주관적 일치도가 낮다는 것은 일반국민들이 경찰 자신들과 다른 생각을 하고 있다고 느끼는 상태를 의미하는 것이다.

정확도는 경찰과 국민들이 서로 상대의 생각을 얼마나 잘 알고 있나를 판단하는 정도이다. 먼저 경찰에 대한 국민들의 생각(X에 대한 A의 생각)과 경찰들이 인식하는(느끼는) 경찰에 대한 국민들의 생각(B가 인식하는 X에 대한 A의 생각) 간의 정확도 1(〈그림 1〉에서는 c1)과 경찰에 대한 경찰 스스로의 생각(X에 대한 B의 생각)과 국민들이 느끼는 경찰에 대한 경찰의 생각(A가 인식하는 X에 대한 B의 생각) 간의 정확도 2(〈그림 1〉에서는 c2)가 나타날 수 있다. 즉, 실제 경찰과 국민들이 상대방의 생각을 정확하게 잘 알고 있나, 혹은 모르고 있나를 나타내는 것으로 정확도가 높을수록 상대방간의 커뮤니케이션이 원활하게 된다.

<그림 1> 경찰에 대한 일반국민과 경찰인의 상호지향성 모델



- |                      |   |
|----------------------|---|
| 객관적 일치도 (agreement)  | (a) : 일반국민과 경찰인의 경찰에 대한 의견 및 태도의 차이   |
| 주관적 일치도 (congruency) | (b) : 일반국민의 경찰에 대한 생각과 일반국민이 인식한 경찰인의 경찰에 대한 생각의 차이(b1)<br>경찰인의 경찰에 대한 생각과 경찰인이 인식한 일반국민의 경찰에 대한 생각의 차이(b2) |
| 정확도 (accuracy)       | (c) : 일반인의 경찰에 대한 생각과 경찰인이 인식한 일반국민의 경찰에 대한 생각의 차이(c1)<br>경찰인의 경찰에 대한 생각과 일반국민이 인식한 경찰인의 경찰에 대한 생각의 차이(c2)  |

### Ⅲ. 조사의 결과

#### 1. 조사방법 및 절차

본 조사는 일반인 247명과 경찰인 233명 등 총 480명을 대상으로 실시했다. 서울, 부산, 대구, 대전, 광주 등 5개시의 주민들과 경찰들을 대상으로 조사했다. 조사기간은 1999년 7월 10일-8월 1일까지였다. 본 조사는 면접원이 설문지를 가지고 직접 응답자들을 찾아가서 응답을 받도록 하는 1:1 설문조사를 원칙으로 했다.

본 조사에 참여한 응답자들의 특성은 <표 1>과 <표 2>에 나타나 있다. 응답자의 표집(sampling)은 조사결과에 영향을 미치는 주요 응답자의 특성을 기준으로 인원수를 할당하는 할당표집(quota-sampling) 방법을 사용했다.

<표 1> 일반국민 응답자들의 특성과 수

주거도시					성 별		나 이				
서울	부산	대구	대전	광주	남자	여자	20대	30대	40대	50대	
(명) 78	47	46	35	41	131	116	93	73	54	27	
월가구소득(단위 만원)						직 업					
150이하	150-250	250-350	350-450	450이상	무응답	회사원	주부	자영업	대학생	전문직	기타
(명) 61	99	47	18	17	5	54	42	49	56	38	8

<표 2> 경찰인 응답자의 특성과 수

주거도시					성 별		나 이			
서울	부산	대구	대전	광주	남자	여자	20대	30대	40대	50대
(명) 74	43	38	40	41	213	16	13	92	108	20
경찰근무경력					직 급					
10년이하	11-20년	21-30년			경장	경사	경위	경감	무응답	
(명) 83	90	46			58	64	94	9	9	
주 근무분야										
범죄담당		민원담당		교통담당		방법담당		정보/보안담당		
(명) 54		29		21		42		18		

## 2. 조사의 결과

### 1) 경찰의 전반적인 이미지

#### (1) 가장 이미지가 좋은 국가조직체원과 경찰의 위치

##### 가. 국민과 경찰인의 평가(〈표 3〉와 〈표 4〉 참조)

일반국민들의 경우 국민들에게 가장 좋은 이미지를 주는 국가조직체원로서는 소방서원이 66.7%로서 단연 높았고 그 다음이 군인(13.8%), 3위가 시청/구청/군의 행정공무원(8.5%), 4위가 공사직원(7.3%)의 순으로 나타났다. 검찰과 경찰은 각각 2.8%와 0.4%로서 최하위로 나타났다. 두번째로 국민들에게 좋은 이미지를 주는 국가조직체원으로는 군인이 31%로 가장 응답률이 높았으며 그 다음으로 공사직원(24.9%), 소방서원들(15.9%), 시, 구, 군의 행정공무원(14.7%), 경찰(6.5%), 검찰(4.1%) 세무공무원(2.9%)의 순으로 나타났다.

반면 경찰들의 경우는 매우 다른 응답성향이 나타났는데 소방서원들이 42.4%로 가장 높았으나 응답률은 일반국민들에 비해 크게 낮았다. 2번째가 경찰(17.3%), 3번째가 공사직원(14.7%), 4번째가 군인(13.9%), 5번째가 시, 구, 군의 행정공무원(9.5%)의 순으로 나타났다. 검찰과 세무공무원은 2.2%와 0%로 극히 낮게 나타났다. 두번째로 국민들에게 좋은 이미지를 주는 국가조직체원은 군인이 24%로 가장 응답률이 높았으며 그 다음으로 소방서원(22.8%), 시, 구, 군의 행정공무원(16.6%), 공사직원(16.4%), 경찰(14.7%), 검찰(3.0%), 세무공무원(1.7%)으로 나타났다.

이와 같은 응답률을 비교해보면 경찰의 이미지는 국민들이 생각하는 것과 경찰 스스로가 생각하는 것에 큰 차이가 있음을 알 수 있다. 국민들에게는 경찰의 대국민 이미지가 가장 낮은 데도 불구하고 경찰 스스로는 비록 높다고 생각하는 응답률이 높게 나타나지는 않지만 그 정도가 국민들이 생각하는 만큼이나 낮다고는 인식하지 못하고 있다. 이는 경찰의 생각이 국민들의 생각과 매우 판이하게 다른 것으로 특기할만한 사항이다. 소방서원들의 대국민 이미지는 단연 가장 높았는데 이는 119구조대와 같은 대

국민봉사 활동이 국민들에게 잘 홍보된 탓으로 보인다. 경찰들은 비록 소방서원들의 대국민 이미지는 높으나 그렇게 높다고는 생각하고 있지 않은 것으로 보인다.

경찰들은 세무공무원들은 극단적으로 나쁜 대국민이미지를 가지고 있다고 보고 있다. 또한 검찰에 대해서는 비록 경찰들보다는 이미지가 다소 높으나 두 공조직원들은 가장 최하위로서 이는 국민들의 행동적인 통제와 단속의 업무를 맡고 있는 업무의 특성 때문으로 보인다.

<표 3> 국민들에게 가장 이미지가 좋은 국가조직체원(1위)

국가조직체원	일반국민(N=246)	경찰(N=231)
시청/구청/군 행정공무원	8.5%	9.5%
군 인	13.8%	13.9%
경 찰	0.4%	17.3%
세무공무원	0.4%	0%
검 찰	2.8%	2.2%
소 방 서 원	66.7%	42.4%
공 사 직 원	7.3%	14.7%
	100%	100%(X <sup>2</sup> =0.000)

<표 4> 국민들에게 가장 이미지가 좋은 국가조직체원(2위)

국가조직체원	일반국민(N=246)	경찰(N=231)
시청/구청/군 행정공무원	8.5%	9.5%
군 인	13.8%	13.9%
경 찰	0.4%	17.3%
세무공무원	0.4%	0%
검 찰	2.8%	2.2%
소 방 서 원	66.7%	42.4%
공 사 직 원	7.3%	14.7%
	100%	100%(X <sup>2</sup> =0.000)

## 나. 세부분석(1위 분석)(〈표 5〉과 〈표 6〉 참조)

일반국민들의 경우 응답자의 나이가 젊을수록 소방서원들에 대한 이미지가 매우 좋으며 군인들의 경우는 나이가 많을수록 더 이미지가 좋은 것으로 나타나 대조를 보였다. 그러나 경찰, 세무공무원, 검찰의 경우는 나이와 별 상관없이 나쁘게 나타났다.

〈표 5〉 연령별 차이에 따른 일반국민들의 국가조직체원들에 대한 이미지분석

국가 조직체원	나이( $X^2 = 0.036$ )			
	20대	30대	40대	50대
시청/구청/군 행정공무원	6.5%	6.8%	7.4%	24.0%
군 인	9.7%	12.3%	16.7%	28.0%
경 찰	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%
세무공무원	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%
검 찰	2.2%	2.7%	1.9%	8.0%
소 방 서 원	72.0%	72.6%	63.0%	40.0%
공사직원들	9.7%	4.1%	11.1%	0.0%

## 다. 경찰인 평가의 세부분석(1위 분석)(〈표 6〉 참조)

경찰의 경우는 경찰의 직급에 따라 공조직원들에 대한 이미지가 차이가 나타났는데 경사이하의 하위직급의 경우는 경위 이상의 상위직급에 비해 경찰의 대국민 이미지가 비교적 좋게 나타났는데 이는 하위직급의 경우 경찰의 이미지에 비교적 더 자신이 있기 때문인 것으로 보인다. 또한 검찰에 대해서도 하위직급의 경우가 더 나쁜 대국민 이미지를 가지고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 직급별 차이에 따른 일반국민들의 국가조직체원들에 대한 이미지 분석

국가 조직체원	직급( $X^2 = 0.050$ )	
	경사이하	경위이상
시청/구청/군 행정공무원	11.7%	6.9%
군 인	10.8%	16.7%
경찰	20.8%	13.7%
세무공무원	0.0%	0.0%
검찰	0.0%	3.9%
소방서원	39.2%	47.1%
공사직원들	17.5%	11.8%
	100%	100%

## (2) 가장 이미지가 나쁜 국가조직체와 경찰

## 가. 국민과 경찰인의 평가(〈표 7〉, 〈표 8〉 참조)

국민들에게 가장 대국민 이미지가 나쁜 국가조직체원들은 세무공무원들이 41.7%로 가장 높았고 그 다음이 경찰(22.7%), 검찰(18.6%), 시, 구, 군의 행정공무원(12.1%), 공사직원(4.0%)의 순으로 나타났다. 군인과 소방서원들에 대해서는 각각 0.8%와 0.0%로서 거의 지적이 되고있지 않았다. 그 다음으로 대국민 이미지가 나쁜 국가조직체원들로서는 역시 세무공무원이 27.9%로 가장 응답률이 높았으며 경찰(24.3%), 검찰(23.1%), 시, 구, 군의 행정공무원(13.8%), 공사직원과 군인(4.9%), 소방서원(1.2%)의 순으로 나타났다.

경찰의 경우는 가장 대국민이미지가 나쁜 국가조직체원들로서는 세무공무원이 45.3%로 가장 높았으며 그 다음으로 검찰(37.9%), 경찰(11.6%), 시, 군, 구의 행정공무원(3.9%), 공사직원(0.9%), 군인과 소방서원(0.4%)의 순으로 나타났다. 두번째로 대국민 이미지가 나쁜 국가조직체원들로서는 검찰이 31.9%로 가장 높고 그 다음이 세무공무원(31.5%), 경찰(15.9%), 공사직원(11.6%), 시, 구, 군의 행정공무원(5.6%), 군인(3.0%), 소방서원(0.4%)의 순으로 나타났다.

이와 같은 응답률은 먼저 질문을 가장 대국민 이미지가 좋은 공무원 조직체원들이

누구나고 물을 때와는 다소 다른 성향이다. 가장 좋은 이미지 집단을 물을 경우는 가장 좋은 집단 위주로 답했기 때문에 가장 좋은 집단이라고 평가받은 응답률이 위주가 되어 하위이미지 집단의 경우는 “좋은 국가조직체원으로 평가받은 비율이 낮다는 것이지 이는 나쁜 것과는 다른 성질의 것으로 보아야 할 것이다. 따라서 “가장 이미지가 좋다는 응답률이 낮다”라는 것과 “가장 이미지가 낮다는 응답률이 높다”라는 것은 다른 해석방법이 필요하다. 먼저 경찰의 경우 응답률이 22.8%로서 2번째로 나쁜 공조직체원으로 평가되었으나 이 응답률은 가장 좋은 이미지를 가진 공조직체원이 누구나고 물었을 때에 비해서는 매우 낮은 것이다.

〈표 7〉 국민들에게 가장 이미지가 나쁜 국가조직체원(1위)

국가 조직체원	일반국민(N=246)	경찰(N=231)
시청/구청/군 행정공무원	12.1%	3.9%
군 인	0.8%	0.4%
경 찰	22.7%	11.6%
세무공무원	41.7%	45.3%
검 찰	18.6%	37.9%
소 방 서 원	0.0%	0.4%
공 사 직 원	4.0%	0.9%
	100%	100%(X <sup>2</sup> =0.000)

〈표 8〉 국민들에게 가장 이미지가 나쁜 국가조직체원(2위)

국가 조직체원	일반국민(N=245)	경찰(N=232)
시청/구청/군 행정공무원	13.8%	5.6%
군 인	4.9%	3.0%
경 찰	24.3%	15.9%
세무공무원	27.9%	31.5%
검 찰	23.1%	31.9%
소 방 서 원	1.2%	0.4%
공 사 직 원	4.9%	11.6%
	100%	100%(X <sup>2</sup> =0.000)

## 나. 일반국민평가와 경찰인 평가의 세부분석

가장 나쁜 이미지를 주는 국가조직체원에 관한 분석에서는 응답자별 특성(일반국민과 경찰 모두)에 따라 응답률에 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

## 2) 경찰직책과 이미지

### (1) 가장 좋은 이미지를 주는 경찰직책

#### 가. 일반국민과 경찰인의 평가(〈표 9〉와 〈표 10〉 참조)

일반국민들의 경우 가장 대국민 이미지가 좋은 경찰직책은 민원담당 경찰로서 31.3%의 응답률을 보였다. 그 다음은 형사와 수사를 맡은 범죄담당 경찰(19.5%), 전투(의무)경찰(16.3%), 방법담당 경찰(14.6%), 정보 및 보안 담당 경찰(10.6%), 교통경찰(6.5%), 기타직책(1.2%)의 순으로 나타났다. 두 번째 대국민 이미지가 좋은 경찰직책으로는 범죄담당 경찰이 20.8%로 가장 응답률이 높았고 민원담당 경찰(18.8%), 전투의무경찰(17.1%), 교통경찰(15.1%), 방법담당경찰(14.3%), 정보 및 보안 담당경찰(11.8%), 기타직책(2.0%)의 순으로 나타났다.

한편 경찰은 이와는 다른 응답성향을 보였는데 가장 대국민 이미지가 좋을 것으로 보는 직책으로 민원담당 경찰이 49.8%로 가장 높게 나왔고 그 다음이 범죄담당 경찰(16.0%), 정보 및 보안 담당 경찰(15.2%), 교통경찰(9.1%), 전투(의무) 경찰(5.2%), 방법담당 경찰(3.9%), 기타직책(0.9%)의 순으로 나타났다. 두 번째 대국민 이미지가 좋은 경찰직책에 대해서는 민원담당 경찰이 28.1%로 가장 높게 나타났으며 범죄사건 담당경찰(19.9%), 정보 및 보안담당 경찰(18.2%), 교통경찰(15.2%), 전투(의무) 경찰(9.5%), 방법담당경찰(6.9%), 기타직책(2.2%)의 순으로 나타났다.

따라서 일반국민이나 경찰 공히 민원담당 경찰이 가장 좋은 대국민 이미지를 가지고 있다는 데는 생각을 같이 하고 있으나 그 정도가 경찰 쪽이 더 높게 나타났다. 전투경찰과 방법담당 경찰에 대해서는 실제 국민들은 경찰이 생각하는 것보다 더 좋은 이미지를 가지고 있으며 그러한 생각의 차이가 전투경찰에 관한 경우가 더 심한 것으로 보인다.

〈표 9〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 경찰직책(1위)

경찰 직책	일반국민(N=245)	경찰(N=231)
범죄사건 담당 경찰(형사 및 수사)	19.5%	16.0%
민원담당 경찰	31.3%	49.8%
교통경찰	6.5%	9.1%
방법담당 경찰	14.6%	3.9%
정보/보안(대공, 공안)		
담당 경찰	10.6%	15.2%
전투(의무) 경찰	16.3%	5.2%
기타 직책	1.2%	0.9%
	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.000)

〈표 10〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 경찰직책(2위)

경찰 직책	일반국민(N=244)	경찰(N=232)
범죄사건 담당 경찰(형사 및 수사)	20.8%	19.9%
민원담당 경찰	18.8%	28.1%
교통경찰	15.1%	15.2%
방법담당 경찰	14.3%	6.9%
정보/보안(대공, 공안)		
담당 경찰	11.8%	18.2%
전투(의무) 경찰	17.1%	9.5%
기타 직책	2.0%	2.2%
	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.004)

나. 일반국민과 경찰인 평가의 세부분석(1위)

가장 좋은 대국민 이미지를 주는 경찰직책에 관한 분석에서는 응답자별 특성(일반 국민과 경찰 모두)에 따라 응답률에 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다.

## (2) 가장 나쁜 이미지를 주는 직책

## 가. 국민과 경찰인의 평가(〈표 11〉과 〈표 12〉참조)

가장 대국민 이미지가 나쁜 경찰직책으로는 일반국민들의 경우 교통담당경찰이 35.8%로 가장 많이 지적되었으며 그 다음으로 범죄담당 경찰(19.5%), 방법담당 경찰(17.9%) 정보/보안(대공과 공안 포함) 담당 경찰(15.9%), 민원담당경찰(8.1%), 전투(의무)경찰(2.4%)로 나타났다. 두번째로 이미지가 나쁜 경찰직책으로는 교통경찰이 23.0%로 가장 많이 지적되었으며 그 다음으로 방법담당 경찰(22.1%), 범죄담당경찰(17.6%), 민원담당경찰(13.9%), 정보/보안 담당경찰(13.5%), 전투(의무)경찰(8.6%)의 순으로 나타났다.

반면 경찰인의 경우는 대국민 이미지가 가장 나쁜 경찰직책으로는 교통경찰이 52.8%로 가장 많이 지적되었으며 그 다음으로는 범죄담당 경찰(24.0%), 방법담당 경찰(15.5%), 정보 및 보안담당경찰과 전투(의무)경찰(각각 3.0%), 민원담당경찰(1, 7%)의 순으로 나타났다. 두번째로 이미지가 나쁜 경찰직책으로는 방법담당경찰이 34.9%로 가장 높았으며 그 다음으로 범죄담당경찰(30.6%), 교통경찰(18.1%), 민원담당 경찰(6.0%), 정보/보안 담당경찰과 전투(의무)경찰(각각 4.7%)의 순으로 나타났다.

따라서 일반국민들과 경찰 모두에게 교통담당경찰이 가장 대국민 이미지가 나쁜 직책으로 지적되었으며 그 다음으로 범죄담당경찰이 많이 지적되었다는 것을 알 수 있다. 나머지 분야에서는 일반국민들과 경찰인들간의 생각이 다소 차이를 알 수 있다. 그러나 대체적으로 이 분야에서는 일반국민과 경찰인의 생각이 매우 수렴되어 있음을 알 수 있다.

〈표 11〉 이미지가 나쁜 경찰직책(1위)

경찰 직책	일반국민(N=244)	경찰(N=232)
범죄사건 담당 경찰(형사 및 수사)	19.5%	24.0%
민원담당 경찰	8.1%	1.7%
교통경찰	35.8%	52.8%
방법담당 경찰	17.9%	15.5%

정보/보안(대공, 공안) 담당 경찰	15.9%	3.0%
전투(의무) 경찰	2.4%	3.0%
기타직책	0.4%	0.0%
	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.000)

〈표 12〉 이미지가 나쁜 경찰직책(2위)

경찰 직책	일반국민(N=244)	경찰(N=232)
범죄사건 담당 경찰(형사 및 수사)	17.6%	30.6%
민원담당 경찰	13.9%	6.0%
교통경찰	23.0%	18.1%
방법담당 경찰	22.1%	34.9%
정보/보안(대공, 공안)담당 경찰	13.5%	4.7%
전투(의무) 경찰	8.6%	4.7%
기타직책	1.2%	0.9%
	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.000)

나. 일반국민평가의 세부분석(1위)(〈표 13〉 참조)

연령별과 직업별로 차이가 나타났는데 먼저 연령별로 보아 20대의 젊은 층들은 방법담당 경찰들에 대해 다른 연령층에 비해 매우 부정적인 이미지를 가진 응답률이 높고(또한 나이가 젊을수록 방법대원들에 대한 부정적인 응답률도 높다). 40, 50대의 국민들에게 교통경찰에 대한 이미지가 상대적으로 부정적으로 많이 나타났으며 50대에서는 범죄담당 경찰에 대한 부정적인 이미지를 가진 경우가 많았다는 점이 두드러진다. 20대들은 민원담당에 대한 부정적인 이미지의 응답률도 다른 연령층에 비해 다소 높다.

직업별로는 먼저 자영업자들이 범죄담당 경찰들에 대한 부정적인 응답률이 높고 주부들의 경우 교통경찰에 대한 부정적인 응답률이 상대적으로 높게 나타났다. 학생들의

경우는 방법담당 경찰에 대한 부정적인 응답률이 매우 높게 나타났는데 이는 연령층이 젊다는 것과도 관계가 큰 것으로 보인다. 회사원들과 전문직업자들의 경우는 정보 및 보안담당 경찰들에 대한 부정적인 이미지를 가진 비율이 높게 나타났다.

〈표 13〉 연령별 차이와 직업별 차이에 따른 부정적 대국민 이미지의 경찰직책 분석

경찰 직책	연령				직업				
	20대	30대	40대	50대	회사원	주부	자영업	학생	전문직
범죄사건 담당 경찰 (형사 및 수사)	13.0%	23.3%	20.4%	30.8%	14.8%	21.4%	34.7%	7.3%	23.7%
민원담당 경찰	10.9%	8.2%	3.7%	7.7%	7.4%	9.5%	6.1%	12.7%	5.3%
교통경찰	32.6%	28.8%	46.3%	42.3%	37.0%	47.6%	30.6%	36.4%	31.6%
방법담당 경찰	26.1%	17.8%	9.3%	7.7%	14.8%	11.9%	12.2%	30.9%	13.2%
정보/보안(대공, 공안) 담당 경찰	14.1%	20.5%	18.5%	3.8%	25.9%	9.5%	14.3%	10.9%	21.1%
전투(의무) 경찰	3.3%	1.4%	1.9%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	5.3%
기타직책	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	0.4%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%
	100%				100% ( $X^2 = 0.004$ )				

다. 경찰인 평가의 세부분석(〈표 14〉 참조)

지금까지의 경찰인의 주근무지별로 보아 부정적인 대국민 경찰직책에 차이가 나타났는데 범죄와 정보/보안을 담당하는 경찰들은 교통경찰을 가장 대국민 이미지가 나쁜 경찰직책으로 지적하는 비율이 높았으며 이 응답률은 교통경찰 스스로가 판단하는 것보다 훨씬 높은 비율이다. 반면 민원담당과 교통담당 경찰들은 범죄사건을 맡은 직책이 가장 부정적인 대국민 이미지를 가지고 있을 것으로 생각한다. 이는 범죄담당 직책의 경찰들이 스스로를 평가하는 비율보다 2배나 높아 대조적이다. 방법담당과 정보/보안담당 경찰들은 방법을 담당하는 직책의 경찰들이 부정적인 대국민 이미지를 가지고 있을 것이라고 판단하는 경우가 다른 주근무직책의 경찰들에 비해 매우 높게 나타났다. 특히 범죄담당을 주근무직책으로 가지고 있는 경찰들이 판단하는 것보다 훨씬

비율이 높게 나타났다.

전체적으로 볼 때 범죄담당을 주직책으로 해 온 경찰관들이 가장 자기 직책에 대한 이미지를 과대평가하는 것으로 보이며 이와는 대조적으로 민원담당을 주직책으로 해 온 경찰관들은 자기 직책에 대한 이미지를 너무 과소평가하는 경향이 나타났다.

〈표 14〉 주 근무분야에 따른 부정적인 대국민 이미지의 경찰직책 분석

경찰직책	지금까지의 주 근무분야					
	범죄사건담당	민원담당	교통담당	방법담당	정보/보안담당	기타
-범죄사건 담당 경찰 (형사 및 수사)	18.5%	37.9%	38.1%	14.3%	11.1%	29.5%
-민원담당 경찰	1.9%	6.9%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%
-교통경찰	68.5%	34.5%	47.6%	54.8%	61.1%	47.5%
-방법담당 경찰	7.4%	13.8%	14.3%	21.4%	22.2%	19.7%
-정보/보안(대공, 공안) 담당 경찰	0.0%	3.4%	0.0%	4.8%	0.0%	1.6%
-전투(의무) 경찰	3.7%	3.4%	0.0%	4.8%	0.0%	1.6%
( $X^2 = 0.000$ )	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 3) 경찰의 이미지 요소 중 가장 취약한 분야

#### (1) 국민과 경찰인의 평가(〈표 15〉 참조)

경찰에게서 가장 부족하다고 느끼는 이미지의 요소를 질문한 결과 국민들의 경우는 청렴성이 41.9%로 단연 으뜸으로 나타났다. 그 다음으로 친절성(13.4%), 봉사 및 서비스성(9.8%), 과학성(전문성)(8.9%), 투명/공개성(8.5%), 공정성(6.5%), 민주성(인권존중)(4.5%), 정의감(2.8%)의 순으로 나타났다. 근면성과 자신감은 전혀 지적되지 않았다. 두번째로 부족하다고 느끼는 경찰 이미지의 요소는 투명/공개성(19.0%)과 봉사/서비스성(18.2%)이 가장 응답률이 높게 나왔으며 그 다음으로 청렴성(12.1%), 친절성과

공평성(각각 11.7%), 정치적 중립성(9.7%), 민주성(인권존중)(6.9%), 과학성(5.7%), 정의감(3.6%)의 순으로 나타났다.

세번째로 부족한 경찰이미지의 요소로는 봉사/서비스성이 18.6%로 가장 높고 그 다음이 친절성(14.2%), 투명/공개성(13.4%), 청렴성(12.6%), 민주성(인권존중)(10.5%), 정치적 중립성(8.9%), 과학성(전문성)(5.7%), 정의감(5.3%), 근면성(2.4%)의 순으로 나타났다. 이와 같은 결과들을 종합하면 국민들이 생각하는 경찰의 가장 부족한 이미지 요소는 무엇보다 청렴성이며 그 다음으로 투명/공개성 및 봉사/서비스성이라고 볼 수 있다. 즉, 국민들은 경찰의 부정부패와 같은 이유로 결여되는 청렴성을 강화하고 같은 맥락에서 경찰행정을 백일하에 공개함으로써 투명성을 높이기를 가장 원하고 있다. 또한 국민들이 피부로 느끼는 경찰의 봉사와 서비스성을 매우 필요로 하고 있다고 해석할 수 있다.

반면 경찰의 경우는 일반국민들과 매우 다른 생각을 가지고 있는데 가장 부족하다고 느끼는 이미지 요소로는 과학성(전문성)이 29.9%로 가장 응답률이 높게 나타났다. 그 다음으로 청렴성(16.9%), 정치적 중립성(16.0%), 봉사/서비스성(14.3%), 친절성(13.0%), 투명/공개성(4.3%), 공평성과 정의감(각각 2.2%), 민주성(인권존중)(0.9%), 근면성(0.4%)의 순으로 나타났다. 자신감은 일반국민들과 마찬가지로 전혀 지적되지 않았다. 두번째로 부족하다고 느끼는 경찰의 이미지 요소로는 친절성과 정치적 중립성이 각각 17.2%로 가장 많이 지적되었고 그 다음으로 과학성(전문성)(15.0%), 봉사/서비스성(13.3%), 투명/공개성(9.9%), 공평성(9.0%), 청렴성(8.6%), 민주성(인권존중)(8.2%), 정의감(0.4%), 자신감(0.4%)의 순으로 나타났다.

세번째로 부족하다고 느끼는 경찰의 부정적 이미지요소로는 청렴성이 19.3%로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 투명/공개성(12.0%), 과학성(전문성)(11.2%), 봉사/서비스성(10.7%), 친절성(10.3%), 공평성(9.9%), 민주성(인권존중)(9.4%), 정치적 중립성(8.6%), 정의감(6.4%), 근면성(1.7%), 자신감(0.4%)의 순으로 나타났다.

일반국민들과 경찰의 응답특성을 비교해 보면 국민들에게서 단연코 가장 많이 지적된(41.9%) 청렴성이 경찰에서는 그 응답률이 16.9%수준 밖에 되지 않아 청렴성의 중요성에 대해 인식하지 못하고 있는 것으로 보인다. 그 다음 경찰이 가장 심각한 부정적 이미지요소로 가장 많이 지적한(29.9%) 경찰의 과학성(전문성)이 일반국민들에게

는 경찰응답률의 8.9% 수준밖에 지적되지 않았다. 이는 경찰들이 자신들의 업무에 이 부분이 가장 부족하다고 느끼기 때문으로 보인다.

또한 경찰들은 경찰의 정치적 중립성을 중요하게 지적했으나 국민들은 이 부분이 매우 낮게 나타나 큰 대조를 보였다. 일반과 경찰 모두에게 정의감과 자신감은 거의 지적되지 않았다. 결론적으로 가장 취약한 경찰의 평가적 이미지에 있어 일반국민들과 경찰인간의 생각이 매우 다르다고 말할 수 있다.

〈표 15〉 가장 부족하다고 느끼는 경찰의 이미지 요소

이미지 요소	국 민			경 찰		
	1위	2위	3위	1위	2위	3위
청렴성	41.9%	12.1%	12.6%	16.9%	8.6%	19.3%
봉사/서비스성	9.8%	18.2%	18.6%	14.3%	13.3%	10.7%
친절성	13.4%	11.7%	14.2%	13.0%	17.2%	10.3%
과학성(전문성)	8.9%	5.7%	5.7%	29.9%	15.0%	11.2%
(정치적) 중립성	3.7%	9.7%	8.9%	16.0%	17.2%	8.6%
공평성	6.5%	11.7%	8.5%	2.2%	9.0%	9.9%
민주성(인권존중)	4.5%	6.9%	10.5%	0.9%	8.2%	9.4%
근면성	0.0%	1.2%	2.4%	0.4%	0.9%	1.7%
투명/공개성	8.5%	19.0%	13.4%	4.3%	9.9%	12.0%
정의감	2.8%	3.6%	5.3%	2.2%	0.4%	6.4%
자신감	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(1위  $X^2 = 0.000$ , 2위  $X^2 = 0.000$ , 3위  $X^2 = 0.086$ )

(2) 일반국민의 연령별 차이에 따른 분석(〈표 16〉 참조)

일반국민의 경우 응답자의 연령이 적을수록 청렴성이 취약하다고 지적하는 응답률이 높게 나타났다. 특히 20대의 경우 그 비율이 50.5%로 매우 높게 나타났다. 반면 응답자의 연령이 높을수록 정치적 중립성이 가장 취약하다고 생각하는 비율이 높다. 친

절성에 있어서도 같은 성향이 나타났는데 특히 20대의 경우 그 비율이 다른 연령층에 비해 두드러지게 낮게 나타났다. 또한 연령이 적을수록 경찰의 투명/공개성이 가장 취약하다고 보는 비율이 높은 경향을 보였다.

〈표 16〉 일반국민의 연령별 차이에 따른 가장 취약한 경찰이미지 요소 분석(1위)

이미지 요소	연령			
	20대	30대	40대	50대
청렴성	50.5%	39.7%	34.0%	34.6%
봉사/서비스성	9.7%	9.6%	9.4%	11.5%
친절성	8.6%	15.1%	17.0%	19.2%
과학성(전문성)	4.3%	11.0%	15.1%	7.7%
(정치적) 중립성	0.0%	2.7%	3.8%	15.4%
공평성	3.2%	6.8%	11.3%	7.7%
민주성(인권존중)	7.5%	4.1%	1.9%	0.0%
근면성	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
투명/공개성	11.8%	6.8%	7.5%	3.8%
정의감	4.3%	4.1%	0.0%	0.0%
자신감	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
( $X^2 = 0.032$ )	100%	100%	100%	100%

### (3) 경찰의 연령별 차이에 따른 분석(〈표 17〉 참조)

경찰의 경우 경찰이미지의 취약성을 과학성(전문성)으로 보는 비율이 20/30대가 40/50대 보다 뚜렷하게 높게 나타났다. 반면 정치적 중립성을 지적한 경우는 40/50대가 20/30대 보다 2배 가까이 응답비율이 높았다. 투명/공개성을 지적한 경우는 20/30대가 40/50대 보다 높게 나타났다.

〈표 17〉 경찰의 연령별 차이에 따른 가장 취약한 경찰이미지 요소 분석(1위)

이미지 요소	연령	
	20대-30대	40대-50대
청렴성	16.5%	16.5%
봉사/서비스성	12.6%	15.7%
친절성	11.7%	14.2%
과학성(전문성)	36.9%	24.4%
(정치적) 중립성	10.7%	20.5%
공평성	0.0%	3.9%
민주성(인권존중)	1.9%	0.0%
근면성	1.0%	0.0%
투명/공개성	6.8%	2.4%
정의감	1.9%	2.4%
자신감	0.0%	0.0%
	100%	100%(X <sup>2</sup> = 0.000)

## (4) 일반국민들과 경찰인이 서로 짐작하는 경찰의 취약한 이미지 요소

(〈표 18〉 참조)

국민이 짐작하는 경찰인의 생각과 경찰인이 생각하는 국민의 생각은 청렴성, 봉사/서비스성, 친절성, 과학성(전문성)에 있어 차이가 크게 나타났다. 청렴성에 있어서는 경찰인이 짐작하는 국민의 생각이 국민이 짐작하는 경찰인의 생각보다 높게 지적되었다. 친절성과 민주성(인권존중)에 있어서는 같은 성향이 나타났다. 반면 봉사/서비스, 과학성(전문성), 정치적 중립성에 있어서는 국민이 짐작하는 경찰의 생각이 경찰이 짐작하는 국민의 생각보다 더 높게 나타났다.

〈표 18〉 일반국민과 경찰인의 상대적 이미지 취약인식 요소

이미지 요소	국민이 짐작하는 경찰인의 생각 (N=247)	경찰인이 짐작하는 국민의 생각 (N=233)
청렴성	21.9%	38.6%
봉사/서비스성	15.8%	6.9%
친절성	8.5%	14.6%
과학성(전문성)	10.1%	4.3%
(정치적) 중립성	14.2%	8.2%
공평성	6.5%	7.7%
민주성(인권존중)	6.9%	12.4%
근면성	2.4%	0.0%
투명/공개성	8.5%	6.0%
정의감	5.3%	0.9%
자신감	0.0%	0.4%
	100%	100% ( $X^2 = 0.000$ )

(5) 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도(agreement), 주관적  
일치도(congruency), 정확도(accuracy)(〈표 19〉 참조)

일반국민과 경찰간의 취약한 경찰의 이미지에 대한 상대인식을 알아보기 위해 지금까지 나온 4개 차원의 생각들을 비교분석하였다. 먼저 일치도(agreement) 즉, 실제 일반국민의 평가와 실제 경찰인의 생각간의 차이에 있어서는 청렴도(41.9%와 16.9%)와 과학성(전문성)(8.9%와 29.9%) 이 단연 가장 떨어졌고 그 다음이 정치적 중립성(3.7%와 16.0%) 분야로 나타났다. 친절성은 양자가 거의 같은 응답비율로 가장 일치도가 높다.

주관적 일치도는 두 종류가 있는데 먼저 실제 일반국민의 생각과 일반국민이 짐작하는 경찰인의 생각간의 주관적 일치도에 있어서는 청렴성(41.9%와 21.9%)과 정치적 중립성(3.7%와 14.2%)이 가장 낮았다. 두 번째 실제 경찰인의 생각과 경찰인이 짐작

하는 일반국민 생각간의 주관적 일치도는 청렴성(16.9%와 38.6%)과 과학성(전문성)(29.9%와 4.3%)이 가장 낮게 나타났다. 공평성(2.2%와 7.7%)과 민주성(인권존중)(0.9%와 12.4%)도 두 번째 주관적 일치도가 낮은 경우이다.

마지막으로 정확도에도 두 가지 종류가 있는데 먼저 실제 일반국민의 생각과 경찰인이 짐작하는 일반국민의 생각간의 정확도에 있어서는 대부분의 항목들이 높게 나타났다. 그러나 과학성(전문성)(8.9%와 4.3%)과 정치적 중립성(3.7%와 8.2%)의 경우는 그 차이가 크게 나타났다. 두 번째 정확도인 실제 경찰인의 생각과 일반국민들이 짐작하는 경찰의 생각간의 일치도에 있어서는 과학성(전문성)(29.9%와 10.1%)과 민주성(인권존중)(0.9%와 6.9%)이 매우 낮게 나타났다. 그러나 대체로 정확도가 높아 일반국민과 경찰모두 경찰의 취약한 이미지요소에 있어서는 상대방의 생각(일반국민은 경찰인의 생각을, 경찰인은 일반국민의 생각을)을 비교적 정확하게 짐작하고 있는 것으로 보인다.

〈표 19〉 경찰취약 이미지 요소에 대한 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도, 주관적 일치도, 정확도

이미지 요소	실제 일반국민의 생각	실제 경찰인의 생각	일반국민이 짐작하는 경찰인의 생각	경찰인이 짐작하는 일반국민의 생각
청렴성	41.9%	16.9%	21.9%	38.6%
봉사/서비스성	9.8%	14.3%	15.8%	6.9%
친절성	13.4%	13.0%	8.5%	14.6%
과학성(전문성)	8.9%	29.9%	10.1%	4.3%
(정치적) 중립성	3.7%	16.0%	14.2%	8.2%
공평성	6.5%	2.2%	6.5%	7.7%
민주성(인권존중)	4.5%	0.9%	6.9%	12.4%
근면성	0.0%	0.4%	2.4%	0.0%
투명/공개성	8.5%	4.3%	8.5%	6.0%
정의감	2.8%	2.2%	5.3%	0.9%
자신감	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
	100%	100%	100%	100%

#### 4) 경찰의 이미지 요소 중 상대적으로 가장 우수한 분야

##### (1) 국민과 경찰인의 평가(〈표 20〉과 〈표 21〉 참조)

일반국민들에게 있어 경찰이 갖추어야 할 대국민 이미지 요소 중 상대적으로 가장 우수한 것은 근면성으로 전체의 34.9%를 차지하였다. 그 다음으로 봉사/서비스성(15.5%), 정의감(14.7%), 친절성(8.8%), 과학성(7.6%), 정치적 중립성(7.1%), 민주성(인권존중)(5.0%), 청렴성(3.4%), 공평성(1.7%), 투명/공개성(1.3%)의 순으로 나타났다. 자신감은 전혀 지적되지 않았다.

두번째로 우수한 경찰의 이미지 요소로도 근면성이 19.7%로 가장 높았으며 정의감(15.4%), 친절성(15.0%), (정치적) 중립성(12.8%), 봉사/서비스성(11.1%), 과학성(전문성)(8.5%), 공평성(6.8%), 민주성(인권존중)(4.3%), 청렴성(3.8%), 투명/공개성(2.1%), 자신감(0.4%)의 순으로 나타났다.

그러나 경찰의 경우는 다소 다르게 나타났는데 먼저 가장 우수한 경찰 스스로의 이미지요소를 봉사/서비스성이 25.4%로 가장 높았으며 그 다음으로 근면성(19.0%), 정의감(16.8%), 친절성(12.9%), 청렴성(10.8%), (정치적) 중립성(6.5%), 민주성(인권존중)(4.3%), 과학성(전문성)(1.7%), 투명/공개성(1.3%), 공평성(0.9%), 자신감(0.4%)의 순으로 나타났다.

두번째 우수한 경찰 스스로의 이미지요소로는 근면성이 19.4%로 가장 많이 지적되었다. 그 다음으로는 봉사/서비스성(18.1%), 정의감(17.2%), 친절성(15.5%), 민주성(인권존중)(6.9%), 청렴성과 공평성(각각 6.0%), (정치적) 중립성(5.2%), 투명/공개성(3.0%)의 순으로 나타났다. 자신감은 전혀 지적되지 않았다.

이상의 조사결과를 볼 때 근면성이 국민들과 경찰이 공감하는 경찰의 이미지요소로 보인다. 국민에 대한 봉사/서비스성도 비록 그 정도는 낮으나 양자가 공감하는 경찰의 이미지 요소로 나타났다. 정의감도 어느 정도 공히 인정받고 있는 이미지 요소로 인정할만하다. 특히 국민들에게 경찰이 근면성에 관해 좋은 평가를 받는 비율이 매우 높다는 것은 특기할 만한 사실이다.

〈표 20〉 가장 우수한 경찰이미지 요소(1위)

이미지 요소	일반국민(N=238)	경찰(N=232)
청렴성	3.4%	10.8%
봉사/서비스성	15.5%	25.4%
친절성	8.8%	12.9%
과학성(전문성)	7.6%	1.7%
(정치적) 중립성	7.1%	6.5%
공평성	1.7%	0.9%
민주성(인권존중)	5.0%	4.3%
근면성	34.9%	19.0%
투명/공개성	1.3%	1.3%
정의감	14.7%	16.8%
자신감	0.0%	0.4%
	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.000)

〈표 21〉 가장 우수한 경찰이미지 요소(2위)

이미지 요소	일반국민(N=234)	경찰(N=232)
청렴성	3.8%	6.0%
봉사/서비스성	11.1%	18.1%
친절성	15.0%	15.5%
과학성(전문성)	8.5%	2.6%
(정치적) 중립성	12.8%	5.2%
공평성	6.8%	6.0%
민주성(인권존중)	4.3%	6.9%
근면성	19.7%	19.4%
투명/공개성	2.1%	3.0%
정의감	15.4%	17.2%
자신감	0.4%	0.0%
	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.010)

(2) 일반국민의 응답자 특성에 따른 분석

응답자의 연령별로 보아 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데 가장 특기할만한 사실은 국민들에게 비교적 매우 우수한 평가를 받은 봉사/서비스성에서 20대는 다른 연령층에 비해 매우 낮은 평가를 했다는 점이다. 그러나 20대들은 경찰의 과학성(전문성) 분야에서는 다른 연령층에 비해 좋은 평가를 한 응답자 비율이 높게 나타났다. 전반적으로 가장 좋은 평가를 받은 근면성에 있어서는 50대가 상대적으로 가장 낮은 평가를 했다. 또한 이들 50대들은 경찰의 정의감에서도 가장 낮은 평가를 했다. 반면 친절성부분에서는 30대와 40대가 가장 낮은 평가를 했다.

<표 22> 일반국민들의 연령에 따른 가장 우수한 경찰이미지 분석

이미지 요소	연령			
	20대	30대	40대	50대
청렴성	2.2%	3.0%	3.7%	7.7%
봉사/서비스성	5.6%	20.9%	22.2%	23.1%
친절성	12.2%	4.5%	7.4%	11.5%
과학성(전문성)	11.1%	6.0%	5.6%	3.8%
(정치적) 중립성	11.1%	4.5%	1.9%	11.5%
공평성	1.1%	4.5%	0.0%	0.0%
민주성(인권존중)	5.6%	1.5%	1.9%	19.2%
근면성	30.0%	43.3%	38.9%	19.2%
투명/공개성	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
정의감	17.8%	11.9%	18.5%	3.8%
자신감	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100% (X <sup>2</sup> = 0.002)

(3) 경찰의 응답자 특성에 따른 분석

경찰의 경우는 응답자의 특성에 따른 통계적으로 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

(4) 일반국민들과 경찰인이 서로 짐작하는 경찰의 우수한 이미지 요소(〈표 23〉 참조)

국민이 짐작하는 경찰인의 우수한 이미지에 대한 생각을 보면 근면성과 정의감이 각각 17.6%로 가장 높았다. 그 다음으로 봉사/서비스성이 16.8%, 청렴성이 13.4%, (정치적) 중립성과 친절성이 각각 7.1%, 과학성(전문성)이 6.3%, 공평성이 5.6%, 민주성(인권존중)이 4.6%, 투명/공개성이 3.4%, 자신감이 0.4%의 순으로 나타났다. 즉, 일반국민들은 경찰들이 스스로를 근면성, 정의감, 봉사/서비스성에서 가장 자신있다고 생각할 것으로 짐작하고 있다는 것이다. 반대로 자신감, 투명/공개성, 민주성(인권존중), 공평성 등에 있어서는 자신이 부족한 것으로 생각할 것으로 짐작하고 있다.

반면 경찰인들이 짐작하는 경찰인의 우수한 대국민 이미지에 대해서는 봉사/서비스성이 가장 높을 것으로 생각하는 응답률이 23.1%로 가장 높았다. 그 다음으로 근면성(18.2%), 친절성(17.8%), 청렴성(13.8%), 정의감(11.6%), (정치적) 중립성(5.3%), 민주성(인권존중)(3.6%), 공평성(2.7%), 과학성(전문성)(2.2%), 투명공개성(1.8%)의 순으로 나타났다. 자신감은 전혀 지적되지 않았다.

〈표 23〉 일반국민과 경찰인의 상대적 우수이미지 인식 요소

이미지 요소	국민이 짐작하는 경찰인의 생각 (N = 238)	경찰인이 짐작하는 국민의 생각 (N = 225)
청렴성	13.4%	13.8%
봉사/서비스성	16.8%	23.1%
친절성	7.1%	17.8%
과학성(전문성)	6.3%	2.2%
(정치적) 중립성	7.1%	5.3%
공평성	5.6%	2.7%
민주성(인권존중)	4.6%	3.6%
근면성	17.6%	18.2%
투명/공개성	3.4%	1.8%
정의감	17.6%	11.6%
자신감	0.4%	0.0%
	100%	100%(X <sup>2</sup> = 0.004)

즉, 경찰들은 일반국민들이 경찰에 대해 봉사/서비스성, 근면성, 친절성 등에서 자신들을 좋게 보고 있을 것으로 짐작하고 있다. 반면 자신감, 투명/공개성, 공평성, 과학성(전문성), 민주성(인권존중) 등에 있어서는 매우 부정적으로 평가하고 있을 것으로 짐작하고 있다.

#### (5) 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도, 주관적 일치도, 정확도(〈표 24〉 참조)

일반국민과 경찰간의 취약한 경찰의 이미지에 대한 상대인식을 알아보기 위해 지금까지 나온 4개 차원의 생각들을 비교분석하였다. 먼저 일치도(agreement) 즉, 실제 일반국민의 평가와 실제 경찰인의 생각간의 차이에 있어서는 먼저 일반국민의 실질적인 생각과 경찰인의 실질적인 생각의 일치도를 알아보면 근면성분야(34.9%와 19.0%)에서 가장 뒤떨어졌고 그 다음이 청렴성(3.4%와 10.8%), 과학성(전문성)(7.6%와 1.7%) 등에서도 차이가 많이 났다. 반면 정의감(14.7%와 16.8%), (정치적) 중립성(7.1%와 6.5%), 공평성(1.7%와 0.9%), 민주성(5.0%와 4.3%) 등에서는 일치도가 높았다.

주관적 일치도는 두 종류가 있는데 먼저 실제 일반국민의 생각과 일반국민이 짐작하는 경찰인의 생각간의 주관적 일치도에서 면에서는 근면성(34.9%와 17.6%)과 청렴성(3.4%와 13.4%)에서 많이 떨어졌다. 반면 정치적 중립성(7.1%와 7.1%), 봉사/서비스성(15.5%와 16.8%), 과학성(전문성)(7.6%와 6.3%), 민주성(인권존중)(5.0%와 4.6%) 등에서는 주관적 일치도가 높았다. 두 번째 실제 경찰인의 생각과 경찰인이 짐작하는 일반국민 생각간의 주관적 일치도는 대체적으로 높았다.

마지막으로 정확도에도 두 가지 종류가 있는데 먼저 실제 일반국민의 생각과 경찰인이 짐작하는 일반국민의 생각간의 정확도에 있어서는 차이가 크게 났다. 청렴성(3.4%와 13.8%)에서 가장 큰 차이가 나타났으며 근면성에서도 34.9%와 18.2%로 심하게 차이가 나타났으며 그 다음 친절성(8.8%와 17.8%)에서도 큰 차이가 나타났다. 그러나 정의감(14.7%와 11.6%), 투명/공개성(1.3%와 1.8%), 공평성(1.7%와 2.7%) 등에서는 정확도가 높은 편이었다.

두 번째 정확도인 실제 경찰인의 생각과 일반국민들이 짐작하는 경찰의 생각간의 일치도에 있어서는 공평성(0.9%와 5.6%)과 과학성(전문성)에서 1.7%와 6.3%로 큰 차

이가 낮으며 봉사/서비스성(25.4%와 16.8%)에서도 어느 정도의 차이가 나타났다. 그러나 근면성(19.0%와 17.6%), 정의감(16.8%와 17.6%), (정치적) 중립성(6.5%와 7.1%), 민주성(4.3%와 4.6%) 등에서는 정확도가 상당히 높았다.

〈표 24〉 경찰우수 이미지 요소에 대한 일반국민과 경찰인 생각간의 일치도, 주관적 일치도, 정확도

이미지 요소	실제 일반국민의 생각	실제 경찰인의 생각	일반국민이 짐작하는 경찰인의 생각	경찰인이 짐작하는 일반국민의 생각
청렴성	3.4%	10.8%	13.4%	13.8%
봉사/서비스성	15.5%	25.4%	16.8%	23.1%
친절성	8.8%	12.9%	7.1%	17.8%
과학성(전문성)	7.6%	1.7%	6.3%	2.2%
(정치적) 중립성	7.1%	6.5%	7.1%	5.3%
공평성	1.7%	0.9%	5.6%	2.7%
민주성(인권존중)	5.0%	4.3%	4.6%	3.6%
근면성	34.9%	19.0%	17.6%	18.2%
투명/공개성	1.3%	1.3%	3.4%	1.8%
정의감	14.7%	16.8%	17.6%	11.6%
자신감	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%
	100%	100%	100%	100%

## 5) 새로운 민주자치경찰의 위상정립을 위해 강화가 필요한 이미지 요소

### (1) 일반국민과 경찰인의 의견(〈표 25〉 참조)

향후 경찰은 경찰청을 중심으로 한 중앙통제적인 조직에서 지방자치단체에 행정업무와 권한이 크게 이양되는 민주자치조직으로 변하는 만큼 향후 21세기 민주자치경찰의 새로운 이미지를 정립하기 위해 강화되어야 할 이미지 요소를 질문한 결과 일반국민들과 경찰들로부터 다음의 조사결과를 얻었다.

일반국민들의 경우 부패척결과 청렴성을 21.6%로 가장 많이 들었으며 그 다음으로 경찰의 대민 봉사의식과 서비스정신(16.5%)과 정치적 중립성(15.7%)을 많이 들었다. 이외에 많이 거론된 이미지 요소들을 보면 투명/공개성(8.5%), 인권존중/민주성(8.5%), 과학성/전문성(7.6%), 친절성(7.2%) 등이다. 반면 경찰들의 경우는 다소 다르게 나타났는데 정치적 중립성을 27.6%로 가장 많이 지적했다. 그 다음으로는 과학성(전문성)과 봉사의식/서비스정신(각각 17.2%), 부패척결/청렴성(12.4%), 친절성(10.8%), 독립성과 투명/공개성(3.9%)의 순으로 나타났다. 따라서 일반국민들은 21세기 민주경찰에 대해 부패척결과 청렴성을 많이 요구하는데 반해 경찰은 자신들의 행정이 독립적으로 운용될 수 있도록 정치적 중립성을 많이 요구해 대조를 보인다고 할 수 있다.

<표 25> 21세기 민주자치경찰시대를 위해 가장 필요한 이미지 요소

이미지 요소	일반국민(N=236)	경찰(N=203)
독립성	2.1%	3.9%
투명/공개성	8.5%	3.9%
정의감	3.0%	0.0%
과학성(전문성)	7.6%	17.2%
봉사의식/서비스정신	16.5%	17.2%
인권존중/민주성	8.5%	2.5%
부패척결/청렴성	21.6%	12.4%
정치적 중립성	15.7%	27.6%
친근/친밀성	2.5%	1.0%
모범성	0.8%	0.0%
친절성	7.2%	10.8%
자율성	0.8%	0.0%
공정/공평성	3.8%	1.5%
정직성	0.8%	0.0%
신뢰성	0.0%	1.0%
자질향상	0.4%	1.0%
	100%	100%(X <sup>2</sup> =0.000)

## 6) 10년 전에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부

## (1) 일반국민과 경찰인의 평가(〈표 26〉 참조)

10년 전에 비해 현 경찰의 이미지가 매우 좋아졌다고 말한 경우는 2.0%에 불과했으며 좋아진 편은 36.4%로 나타났다. 반면 크게 나빠진 편이라고 응답한 경우는 1.2%였으며, 더 나빠진 편이라고 보는 경우는 5.7%였다. 그러나 절대적으로 가장 많이 나타난 경우는 '별로 차이가 없다'로 54.2%의 응답률을 보였다. 이는 경찰의 이미지가 과거나 지금이 별로 차이가 나지 않는다고 느끼는 일반국민들이 절대적으로 많음을 보여준다. 그러나 전체적으로 볼 때 좋아진 편이라고 답한 경우가 36.4%나 되어 더 나빠졌다고 보는 응답자율 5.7%에 비할 때 이는 매우 고무적인 것으로 해석할 수 있다.

한편 경찰인의 경우는 10년전에 비해 현 경찰의 이미지가 좋아진 편이다가 61.2%, 매우 좋아졌다가 22.4%나 되는 반면 더 나빠졌다는 0.5%, 별로 차이가 없다는 15.6% 밖에 되지 않아 경찰의 이미지가 과거에 비해 향상되었다고 믿는 경찰인이 압도적으로 많은 것으로 나타났다. 즉, 일반국민들은 과거에 비해 좋아지기는 했으나 별로 차이가 없다고 보는 경우가 압도적인데 반해 경찰인은 크게 나아진 것으로 기대하고 있어 매우 대조적인 모습을 보였다.

〈표 26〉 10년 전에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부

	일반국민(N=247)	경찰(N=196)
매우 좋아졌다	2.0%	22.4%
좋아진 편이다	36.4%	61.2%
별로 차이가 없다	54.2%	15.6%
더 나빠진 편이다	5.7%	0.5%
크게 나빠진 편이다	1.2%	0.0%
	100%	100%(X <sup>2</sup> = 0.000)

## (2) 일반국민 평가의 세부분석

일반국민의 응답자 속성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

## (3) 경찰인 평가의 세부분석

경찰의 응답자 속성에 따라 별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

## (4) 좋아진 점(〈표 27〉 참조)

일반국민들이 볼 때 현재의 경찰이 과거 10년 전에 비해 가장 좋아진 점은 친절해졌다는 것으로 전체의 37.5%를 차지했다. 그 다음이 친근하고 매너가 부드러워졌다는 것으로 전체의 12.5%였다. 그 외에 많이 언급된 점들은 봉사의식이 향상됐다(9.4%), 청렴성이 향상됐다(8.3%), 공명, 공정해졌다(7.3%), 업무의 질이 향상됐다(7.3%), 민주성이 나아졌다(6.3%), 권위의식이 약해졌다(3.1%), 근면하고 책임감이 커졌다(3.1%) 등이었다.

〈표 27〉 과거 10년 전에 비해 경찰의 이미지가 나아진 면(괄호안은 지적빈도수)

좋아진 점	일반국민(96)	경찰(191)
친절해졌다	37.5% (36)	37.7% (72)
청렴성이 향상됐다	8.3% (8)	24.1% (46)
친근하고 부드러워졌다	12.5% (12)	2.1% (4)
투명하고 공개성이 커졌다	2.1% (2)	1.6% (3)
공명하고 공정해졌다	7.3% (7)	2.1% (4)
업무의 질이 향상되었다	7.3% (7)	7.9% (15)
근면하고 책임감이 커졌다	3.1% (3)	0.5% (1)
봉사의식이 향상됐다	9.4% (9)	3.7% (7)
권위의식이 감소됐다	3.1% (3)	0.0%
교통경찰의 비리가 감소됐다	1.0% (1)	0.0%
민주성이(인권유린 감소) 나아졌다	6.3% (6)	13.6% (26)
정치적 중립성이 커졌다	2.1% (2)	2.1% (4)
과학성이 향상됐다	0.0%	1.6% (3)
복지가 향상됐다	0.0%	1.0% (2)
경찰의 자질이 나아졌다	0.0%	0.5% (1)
자주성이 커졌다	0.0%	1.0% (2)
조직성이 향상됐다	0.0%	0.5% (1)
	100%	100%

반면 경찰인이 볼 때는 친절해졌다가 전체의 37.7%로 가장 많았고 그 다음이 청렴성이 향상됐다(24.1%)로 많았다. 이외에 민주성이 향상됐다(13.6%), 업무의 질이 향상됐다(7.9%), 봉사의식이 향상됐다(3.7%) 등의 사항이 지적되었다.

따라서 전체적으로 볼 때 경찰이 과거에 비해 친절해졌다는 점에 있어서는 일반국민과 경찰들이 모두 공감한다는 사실이 가장 중요하며 그러나 청렴성과 같은 부분에서는 경찰인과 국민들의 생각이 매우 차이가 남을 볼 수 있다.

#### (5) 나빠진 점(〈표 28〉 참조)

지난 10년 전에 비해 현재의 경찰이 더 나빠진 점으로서는 일반국민들이 볼 때 청렴성이 약화되었다는 점이 68.4%로 압도적으로 많았다. 그 이외의 사항들은 지적빈도가 적어 일반적인 해석의 의미가 별로 없는 것으로 보인다.

〈표 28〉 과거 10년 전에 비해 경찰의 이미지가 나빠진 면(괄호안은 지적빈도수)

나빠진 점	일반국민(19)	경찰(4)
청렴성의 부족	68.4%(13)	50.0%(2)
부정부패의 척결의지 약화	5.3%(1)	0.0%
공명정대성의 약화	5.3%(1)	25.0%(1)
친절성의 약화	5.3%(1)	25.0%(1)
권력의 남용 증대	10.5%(2)	0.0%
투명성의 결여	5.3%(1)	0.0%
	100%	100%

## 7) 문민정부에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부

## (1) 일반국민과 경찰인의 평가(〈표 29〉 참조)

문민정부에 비해 현 경찰의 이미지가 어떠한가의 물음에 대해 일반국민의 77.9%가 별로 차이가 없다고 느끼는 반면 좋아진 편이라고 생각하는 경우는 15.7%, 더 나빠진 편이다는 5.5%로 나타나 별 차이가 없다고 느끼는 경우가 10년 전에 비했을 때 보다 더 많은 것으로 나타났다. 그래도 더 나빠진 편이라고 생각하는 사람에 비해서는 더 좋아진 편이라고 느끼는 사람들이 더 많은 것으로 나타났다.

경찰인의 경우는 별로 차이가 없다고 56.7%로 가장 많고 좋아진 편이다가 32.8%, 매우 좋아졌다는 7.5%, 더 나빠진 편이다는 3.0%로 나타나 10년전과 비교했을 때보다는 차이가 없다고 느낀 경우가 훨씬 더 많고 더 좋아졌다고 느낀 경우는 훨씬 줄어든 모습을 보였다.

〈표 29〉 문민정부에 비한 현 경찰의 이미지 개선여부

	일반국민(N=247)	경찰(N=196)
매우 좋아졌다	0.0%	7.5%
좋아진 편이다	15.7%	32.8%
별로 차이가 없다	77.9%	56.7%
더 나빠진 편이다	5.5%	3.0%
크게 나빠진 편이다	0.9%	0.0%
	100%	100%(X <sup>2</sup> = 0.000)

## (2) 일반국민 평가의 세부분석(〈표 30〉 참조)

일반국민들의 경우 소득수준이 낮은 사람들이 높은 사람들에 비해 문민정부 때 보다 현 경찰의 이미지가 더 개선되었다고 느끼는 사람들의 비율이 더 높은 것으로 나

타났다. 반면 월소득 350만원 이상의 고소득자들은 현 경찰의 이미지가 문민정부에 비해 더 나빠졌다고 느끼는 경우가 더 많은 것으로 나타나 대조를 보였다.

〈표 30〉 일반국민의 소득수준에 따른 경찰의 이미지 개선여부

	월가구 소득수준			
	150만원 이하	150-250만원	250-300만원	350만원 이상
매우 좋아졌다	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
좋아진 편이다	16.9%	17.4%	11.4%	11.4%
별 차이 없다	81.4%	76.1%	84.1%	71.4%
더 나빠진 편이다	1.7%	6.5%	4.5%	11.4%
매우 나빠진 편이다	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%
( $X^2 = 0.050$ )	100%	100%	100%	100%

### (3) 경찰인 평가의 세부분석

경찰의 응답자 속성에 따라 별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

### (4) 좋아진 점(〈표 31〉 참조)

일반국민들에게는 문민정부에 비해 현 정부의 경찰의 이미지가 더 나아진 점으로는 친절성 향상이 25.0%로 가장 많이 지적되었고 그 다음으로 민주성 향상과 의무감/봉사 의식의 향상(15.0%), 친밀/친근감 향상(12.5%)이 많이 지적되었다. 반면 경찰인의 경우는 친절성 향상이 40.4%로 압도적으로 많았고 그 다음으로 청렴성의 강화(18.0%), 정치적 중립성 향상(12.4%), 민주성 향상(15.0%) 등이 많이 지적되었다.

<표 31> 문민정부에 비해 경찰의 이미지가 나아진 면(괄호안은 지적빈도수)

좋아진 점	일반국민(40)	경찰(89)
친절성 향상	25.0%(10)	40.4%(36)
투명성 향상	7.5%(3)	4.5%(4)
민주성 향상	15.0%(6)	10.1%(9)
친밀/친근감 향상	12.5%(5)	0.0%(0)
의무감/봉사의식 향상	15.0%(6)	4.5%(4)
규제완화	2.5%(1)	0.0%(0)
권위의식의 완화	7.5%(3)	1.1%(1)
청렴성의 강화	5.0%(2)	18.0%(16)
서비스 질 향상	2.5%(1)	2.2%(2)
성실성 향상	2.5%(1)	0.0%(0)
공정성 향상	5.0%(2)	3.4%(3)
대국민신뢰성 향상	0.0%(0)	2.2%(2)
중립성 향상	0.0%(0)	12.4%(11)
시위진압방법 개선	0.0%(0)	1.1%(1)

(5) 나빠진 점(<표 32> 참조)

일반국민들의 경우는 문민정부에 비해 현 정부의 경찰의 이미지가 더 나빠진 점으로는 비리심화가 27.3%로 가장 많았고 그 다음이 나태/방자심화로 나타났다. 반면 경찰인의 경우는 투명/공개성의 결여가 가장 많이 지적되었는데 모두 지적빈도수가 적어 일반화하기에는 문제가 있다고 보여진다.

<표 32> 문민정부에 비해 경찰의 이미지가 나빠진 면(괄호안은 지적빈도수)

나빠진 점	일반국민(11)	경찰(6)
정의감 상실	9.1%(1)	
지역적 편견심화	9.1%(1)	
서비스 저하	9.1%(1)	16.7%(1)
나태/방자 심화	18.1%(1)	0.0%(0)

투명/공개성 결여	9.1%(1)	33.3%(2)
전문성결여	9.1%(1)	16.7%(1)
비리심화	27.3%(3)	16.7%(1)
공평성결여	9.1%(1)	
중립성결여	0.0%(0)	16.7%(1)

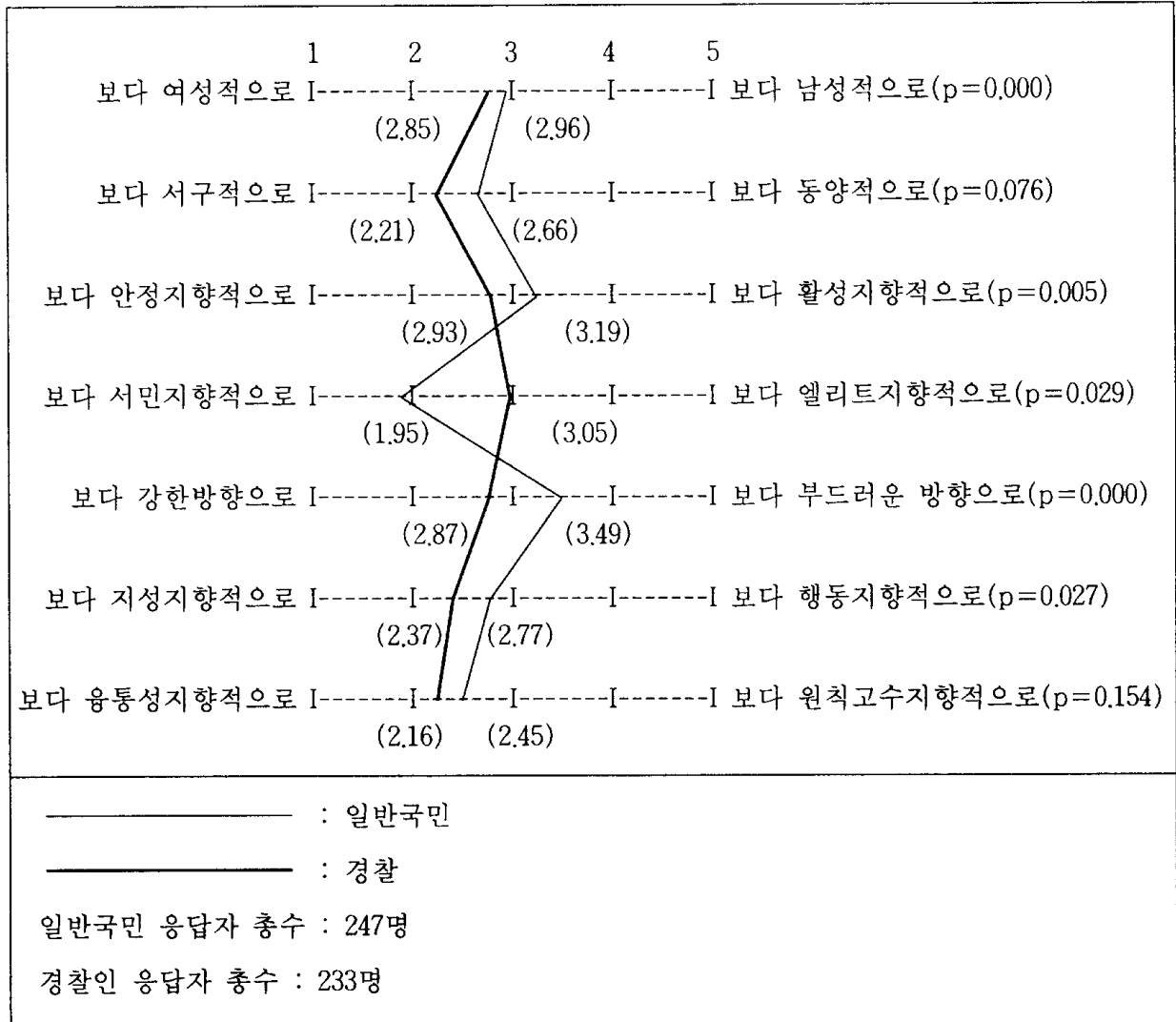
### 8) 향후 경찰의 바람직한 차별적 이미지의 정립방향(〈그림 2〉 참조)

경찰의 향후 바람직한 차별적 이미지를 알아보기 위해 향후 경찰의 이미지가 어떤 방향으로 변화해야 바람직하겠는가라는 질문에 한 결과 응답자들로부터 〈그림 2〉의 결과를 얻었다.

차별적 이미지는 좋고 나쁨을 따지는 경찰의 평가적 이미지와는 달리 경찰이 어떤 방향으로, 즉 어떤 개성적 방향으로 변화하겠는가를 말하는 것이다. t-test의 조사결과 통계적으로 유의미하게 나타난 것만을 지적하면(P 값이 0.050이하인 경우만 해석) 일반국민은 향후 경찰이 남, 여성적 이미지에 있어 중립적인 위상을 가지기를 원하나 경찰인은 보다 여성적으로 변화하기를 희망하고 있다.

일반국민은 향후 경찰이 보다 활성화적으로 변화하기를 바라는 반면 경찰인은 보다 안정적으로 되기를 바라고 있다. 또 한 일반국민들은 경찰이 향후 보다 부드러운 방향으로 변화해주기를 바라는 반면 경찰인들은 경찰이 보다 강한 방향으로 변모하기를 원하고 있다. 마지막으로 일반국민과 경찰인 모두 경찰이 향후 보다 융통성있는 방향으로 변모해 주기를 바라는데 그 정도가 경찰이 일반국민들보다 더 강하게 나타났다. 따라서 가장 뚜렷하게 차이가 난 사항들을 보면 일반국민들은 경찰이 향후 보다 활성화되는 모습을 지니기를 원하는데 반해 경찰인들은 보다 안정적인 모습으로 변모하기를 바라며 또한 일반국민들은 경찰이 향후 보다 부드러운 방향으로 변화해 주길 바라나 경찰인들은 경찰이 향후 보다 강한 방향으로 변모해 주기를 바란다는 점이다.

<그림 2> 바람직한 경찰의 이미지 변화방향(차별적 이미지)



### 9) 향후 자치경찰의 이미지에 걸맞는 상징

향후 21세기 바람직한 경찰의 이미지를 동식물 등 기존에 알려진 것에 비유하는 상징적인 이미지를 조사한 결과 다음과 같았다.

#### (1) 꽃(〈표 33〉 참조)

일반국민들의 경우 향후 21세기 민주자치경찰의 심볼로 적합한 꽃에 대해서는 무궁



## (2) 색상(〈표 34〉 참조)

일반국민들의 경우는 향후 새로운 경찰의 이미지에 잘 부합하는 색상으로는 푸른색(청색)이 36.1%로 가장 많았으며 그 다음이 초록색(20.5%), 흰색(14.7%), 남색(7.4%), 곤색(6.1%), 노랑색(4.5%), 오렌지색과 붉은색(3.3%)의 순으로 지적되었다. 나머지 색상들은 지적빈도가 매우 낮던가 전혀 지적되지 않았다. 반면 경찰인들의 경우는 푸른색(청색)이 역시 37.2%로 가장 많이 지적되었고 그 다음이 초록색(19.9%), 흰색(14.7%), 오렌지색과 노랑색(각각 7.8%), 붉은색(4.8%)의 순으로 지적되었다. 따라서 일반국민이나 경찰인 모두 현재의 푸른색에 대한 선호가 높았으며 초록색과 흰색에 대한 선호가 그 다음으로 높음을 알 수 있다. 양자 모두 다른 색상에 대한 선호는 그다지 높지 않았다.

〈표 34〉                      향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 색상

색상	일반국민(N=244)	경찰(N=231)
흰색	20.5%	14.7%
푸른색(청색)	36.1%	37.2%
초록색	13.1%	19.9%
오렌지색	3.3%	7.8%
남색	7.4%	1.7%
붉은색	3.3%	4.8%
곤색	6.1%	1.7%
노랑색	4.5%	7.8%
검은색	2.5%	0.4%
회색	1.6%	1.7%
분홍색	0.8%	1.3%
연두색	0.4%	0.4%
금색	0.0%	0.4%
기타	0.4%	0.0%
	100%	100%

## (3) 동물(〈표 35〉 참조)

향후 새 경찰의 심볼로 적당한 동물로는 일반국민들의 경우는 진돗개가 46.3%로 압도적으로 지적률이 높았고, 그 다음으로 비둘기(14.8%), 독수리(13.4%), 호랑이(7.0%), 매(5.3%), 들고래(4.1%), 곰(3.3%)의 순으로 나타났다. 반면 경찰의 경우는 현재의 상징인 독수리가 35.9%로 가장 높았으며 그 다음으로 비둘기(22.1%), 진돗개(19.9%), 호랑이(7.4%), 매(3.9%), 곰(3.5%)의 순으로 나타났다. 따라서 동물심볼에 관한 일반국민과 경찰인들의 생각이 매우 다름을 알 수 있는데 국민들의 진돗개에 대한 절대적인 선호는 충직한 파수꾼으로서의 경찰이미지를 좋아하기 때문이며 반면 경찰인들은 현재의 용맹한 기백의 독수리심볼에 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

〈표 35〉

향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 동물

동 물	일반국민(N=244)	경찰(N=231)
호랑이	7.0%	7.4%
독수리	13.5%	35.9%
진돗개	46.3%	19.9%
들고래	4.1%	2.6%
매	5.3%	3.9%
비둘기	14.8%	22.1%
용	2.0%	1.7%
거북이	1.2%	0.9%
봉 황	0.4%	1.3%
곰	3.3%	3.5%
기 린	0.8%	0.4%
기 타	1.2%	0.4%
	100%	100%

## (4) 나무(〈표 36〉 참조)

향후 새로운 경찰의 이미지에 잘 부합하는 나무의 상징으로는 일반국민들의 경우는 소나무와 대나무가 각각 36.9%와 36.5%로 가장 많이 선호되었으며, 그 다음으로 느티나무(7.8%), 은행나무(5.7%), 향나무(4.5%), 월계수(2.9%), 동백나무(2.5%)의 순으로 선호되었다. 반면 경찰의 경우는 소나무가 42.7%로 가장 많이 선호되었으며 그 다음으로 대나무(28.9%), 향나무(7.3%), 느티나무(6.9%), 은행나무(6.5%), 동백나무(3.0%)의 순으로 선호되었다. 따라서 일반국민과 경찰인 모두에게 소나무가 가장 좋은 경찰의 심볼로 선호되는 것을 알 수 있다. 또한 대나무도 대안책으로 양자 모두에게 많이 선호되는 것을 알 수 있다.

〈표 36〉 향후 경찰의 이미지에 잘 부합하는 나무

나 무	일반국민(N=244)	경찰(N=232)
대 나무	36.5%	28.9%
소 나무	36.9%	42.7%
월 계 수	2.9%	1.7%
동백나무	2.5%	3.0%
향 나무	4.5%	7.3%
은행나무	5.7%	6.5%
단풍나무	2.0%	2.2%
느티나무	7.8%	6.9%
아카시아	0.4%	0%
참 나무	0.8%	0%
느티나무	0%	0.4%
기 타	0%	0.4%
	100%	100%

## 10) 현 경찰위상에 대한 일반국민들과 경찰인의 상호이해

## (1) 일반국민들의 평가

## 가. 인자분석(&lt;표 37&gt; 참조)

일반국민들을 대상으로 현재 경찰의 여러 이미지 속성들에 대한 평가를 해본 결과 그들이 생각하는 경찰의 평가적 이미지 속성들은 요인분석의 결과 대체적으로 공평성, 투명성, 민주성, 중립성, 전문성과 같은 '원칙적 요인'과 단결성, 애국심, 정의성, 근면성과 같은 '사명적 요인'과 봉사/서비스, 친절과 같은 '헌신적 요인'으로 3분되어 나타났다. 이 분석에서 청렴성을 제외한 12개의 항목들은 통계적으로도 잘 대분되어 이러한 분류가 합당함을 알 수 있다. 3개의 인자들이 설명하는 변량이 61.91%로 상당히 높았다.

&lt;표 37&gt; 국민이 생각하는 현재 경찰의 이미지 요인들

	제1 요인	제2 요인	제3 요인	communality
공 평 성	.733	.086	.347	.665
투 명 성	.720	.222	.109	.579
민 주 성	.709	.200	.258	.610
중 립 성	.695	.011	.265	.553
전 문 성	.491	.159	-.042	.268
단 결 성	.037	.812	.084	.667
애 국 심	.159	.795	.134	.676
정 의 감	.233	.771	-.011	.649
근 면 성	.139	.663	.263	.528
봉 사/서 비 스 성	.172	.187	.892	.859
친 절 성	.240	.191	.839	.799
청 령 성	.531	.017	.541	.575
설명변량	38.38%	14.84%	8.70%	
총설명변량 : 61.91%				
Cronbach alpha = .8486				

### 나. 이미지 평가 우선순위

일반국민들이 생각하는 경찰의 평가적 이미지 속성에 대한 평가는 1위 단결성(3.49), 2위 근면성(3.59), 3위 애국심(3.74), 4위 정의감(3.87), 5위 친절성(4.43), 6위 봉사/서비스성(4.47), 7위 민주성(4.53), 8위 전문성(4.65), 9위 공평성(5.01), 10위 투명성(5.02), 11위 중립성(5.15), 12위 청렴성(5.31)으로 나타났다. 이 분석에서 가장 우수한 평가를 받은 단결성, 근면성, 애국성, 정의성은 모두 사명적 요인에 속하는 속성들이다. 반면 가장 낮은 평가를 받은 중립성, 투명성, 공평성은 모두 원칙적인 요인들이며 중간평가를 받은 친절성과 봉사/서비스성은 모두 헌신적인 요인에 속하는 이미지 속성들이다. 따라서 우리 경찰에 대한 일반국민들의 평가는 원칙적인 속성들에 있어 가장 저조하며 반면 사명적 속성들에 있어 가장 우수함을 알 수 있다.

### (2) 경찰인의 평가

#### 가. 인자분석(〈표 38 참조〉)

경찰인들의 경찰에 대한 평가적 이미지 속성들의 평가는 봉사/서비스성, 친절성, 청렴성과 같은 '헌신/청렴적 요인' 과 민주성, 중립성, 공평성, 전문성과 같은 '원칙적인 요인' 애국성, 정의성과 같은 '사명적 요인'으로 3분 되었다. 이러한 3개의 인자들은 앞서 일반국민들의 인자분석결과와 거의 유사하다고 볼 수 있다. 총 설명변량이 60.88%로 통계적 설명력이 상당히 높음을 알 수 있다.

〈표 38〉 경찰이 생각하는 현재 경찰의 이미지 요인 분석

	제1 요인	제2 요인	제3 요인	communality
봉사/서비스성	.867	.127	.155	.591
친절성	.850	.203	.117	.793
청렴성	.706	.194	.233	.778
민주성	.253	.728	.155	.545
중립성	.166	.708	.124	.656
공평성	.420	.690	.058	.619

투명성	.353	.606	.180	.388
전문성	-.101	.562	.277	.524
단결성	.011	.508	.413	.403
애국성	.149	.039	.877	.793
정의성	.247	.194	.829	.786
근면성	.394	.127	.466	.428
설명변량	38.29%	11.91%	10.67%	
총설명변량 : 60.88%				
Cronbach alpha = .8401				

#### 나. 이미지 평가 우선순위

경찰인의 경찰의 평가적 이미지 속성에 대한 평가는 1위 애국심(2.28), 2위 정의감(2.42), 3위 근면성(2.52), 4위 친절성(2.93), 5위 봉사/서비스성(3.08), 6위 청렴성(3.51), 7위 공평성(3.60), 8위 민주성(3.64), 9위 투명성(3.76), 10위 단결심(4.27), 11위 전문성(4.39), 12위 중립성(4.40)의 순으로 나타났다. 따라서 경찰인들의 경우도 일반국민들과 유사하게 애국심과 정의성 같은 사명적 요인들이 가장 좋은 평가를 받고있고 전문성, 중립성, 공평성, 투명성과 같은 원칙적인 요인들이 가장 저조한 평가를 받고있음을 알 수 있다. 다만 경찰인은 일반국민들보다 봉사와 친절같은 헌신적인 요인들에서 더 좋은 평가를 하고있다.

### (3) 국민들이 생각하는 경찰인의 평가

#### 가. 인자분석(<표 39> 참조)

일반국민들이 생각하는 경찰인의 경찰에 대한 이미지 속성의 평가는 공평성, 중립성, 투명성, 민주성, 전문성이 제1인자로, 정의성, 애국성, 단결성, 근면성이 제2인자로, 봉사/서비스성, 친절성, 청렴성이 제3인자로 묶였다. 이는 앞서 일반국민과 경찰인의 원칙적 요인, 사명적 요인, 헌신적 요인과 거의 유사한 분류로 보여진다.

전체 통계적 설명변량은 69.98%로 상당히 높게 나타났다.

〈표 39〉 국민이 생각하는 현재 경찰 평가의 이미지 요인 분석

	제1 요인	제2 요인	제3 요인	communality
공평성	.823	.260	.142	.766
중립성	.771	.039	.262	.665
투명성	.765	.220	.263	.703
민주성	.729	.272	.324	.711
전문성	.602	.269	.046	.438
정의성	.238	.838	.171	.788
애국심	.225	.831	.103	.752
단결성	.139	.804	.106	.677
근면성	.205	.721	.210	.607
봉사/서비스성	.207	.233	.871	.855
친절성	.159	.248	.847	.804
청렴성	.409	.024	.682	.634
설명변량	46.72%	13.54%	9.72%	
총설명변량 : 69.98%				
Cronbach alpha = .8928				

## 나. 이미지 평가 우선순위

일반국민들이 생각하는 경찰의 평가적 이미지 속성에 대한 평가는 1위 근면성(2.72), 2위 단결심(2.74), 3위 정의감(2.77), 4위 애국심(2.78), 5위 친절성, 봉사/서비스성(3.13), 7위 민주성(3.39), 8위 공평성(3.58), 9위 청렴성(3.60), 10위 중립성(3.73), 11위 투명성(3.74), 12위 전문성(3.75)으로 나타났다. 이는 국민들의 경찰에 대한 평가와 거의 유사한 결과로서 역시 원칙적인 요인의 속성들이 나쁜 평가를 받고있는 반면 사명적인 요인의 속성들이 좋은 평가를 받고있음을 알 수 있다.

## (4) 경찰인이 생각하는 일반국민의 평가

## 가. 인자분석(〈표 40〉 참조)

경찰인이 생각하는 일반국민들의 경찰에 대한 이미지속성 평가는 봉사/서비스성, 친

절성, 공평성, 민주성이 제1인자로, 애국성, 정의성, 근면성이 제2인자로, 전문성, 단결성이 제3의 인자로 각각 유형분류되었다. 이는 지금까지의 다른 이미지속성평가의 인자분석 결과와는 다소 다른 것이다. 즉, 앞서 사명적 속성으로 많이 분류되었던 공평성과 민주성이 봉사/서비스성 및 친절성, 청렴성과 같이 묶여 제1요인을 형성하고 있다는 점이 특이하다. 이 변인은 '자기헌신과 도덕적' 요인으로 명명될 수 있을 것이다. 그러나 전체적으로 보면 경찰인의 경찰 스스로에 대한 이미지 속성평가의 인자유형과 유사하다고 할 수 있다. 인자분석의 총 설명변량은 63.77%였다.

<표 40> 경찰인이 생각하는 국민의 현재 경찰 평가의 이미지 요인 분석

	제1 요인	제2 요인	제3 요인	communality
봉사/서비스성	.842	.297	-.010	.798
친절성	.763	.243	-.015	.642
청렴성	.751	.249	.073	.631
공평성	.670	.038	.487	.687
민주성	.651	.176	.412	.625
중립성	.547	-.090	.501	.558
투명성	.530	.264	.449	.552
애국성	.110	.853	.167	.767
정의성	.276	.768	.139	.686
근면성	.296	.687	.075	.566
전문성	.075	.129	.734	.560
단결성	-.003	.471	.599	.581
설명변량	42.64%	11.94%	9.19%	
총설명변량 : 63.77%				
Cronbach alpha = .8680				

나. 이미지 평가 우선순위

경찰인들이 생각하는 일반국민의 평가적 이미지 속성에 대한 평가는 1위 애국심

(2.67), 2위 근면성(3.00), 3위 정의성(3.11), 4위 친절성(3.68), 5위 봉사/서비스성(3.81), 6위 단결심(3.89), 7위 민주성(4.02), 8위 투명성, 공평성(4.31), 10위 전문성(4.34), 11위 청렴성(4.66), 12위 중립성(4.87)으로 나타났다. 이는 경찰인의 경찰 스스로에 대한 평가의 결과와 매우 유사하다. 애국심과 근면성과 같은 사명적 속성들이 가장 긍정적으로 평가받았으며 반대로 중립성과 전문성 같은 원칙적인 이미지 속성들은 부정적인 평가를 받았다. 그러나 대체적으로 다른 속성평가에 비해 경찰인들이 생각하는 일반국민들의 평가적 이미지 속성에 대한 평가는 다소 비일관적이고 모호한 경향이 있다.

## (5) 종합적인 해석

### 가. 인자분석결과의 종합

4가지의 인자분석결과들을 종합해 보면 매우 뚜렷하고도 일관성 있는 경향이 나타난다. 그것은 경찰들이 어떤 근무의 원칙을 가지고 있어야 한다는 '원칙적인 요인'들로서 공평성, 민주성, 투명성, 중립성과 같은 것들이 여기에 속한다. 물론 경우에 따라서는 청렴성과, 전문성 같은 속성들이 같이 포함되기도 하지만 대체적으로 개인적인 노력보다는 어떤 법적이고 기준을 중요시하는 원칙적인 이미지 특성들이다. 둘째는 단결성, 애국성, 정의성, 근면성과 같은 개인의 노력과 동기를 강조하는 사명적인 요인이다. 이 이미지 특성들은 비록 법적인 차원의 것은 아니나 도덕적이고 철학적인 차원의 것으로 경찰인의 내면적인 사명감을 요구하는 것들이다. 세 번째는 봉사성이나 서비스성, 혹은 친절성과 같은 자기희생을 강조하는 봉사적인 요인이다. 이 요인은 경찰인이 시민들을 대할 때 어떤 자세를 필요로 하는 가를 강조하는 것으로 민주, 자치경찰의 기본 행동지침이 되는 특성들을 내포하고 있다.

### 나. Spearman의 rho(순위상관계계수)를 통한 상호지향모델의 분석

#### (〈그림 3〉과 〈표 41〉 참조)

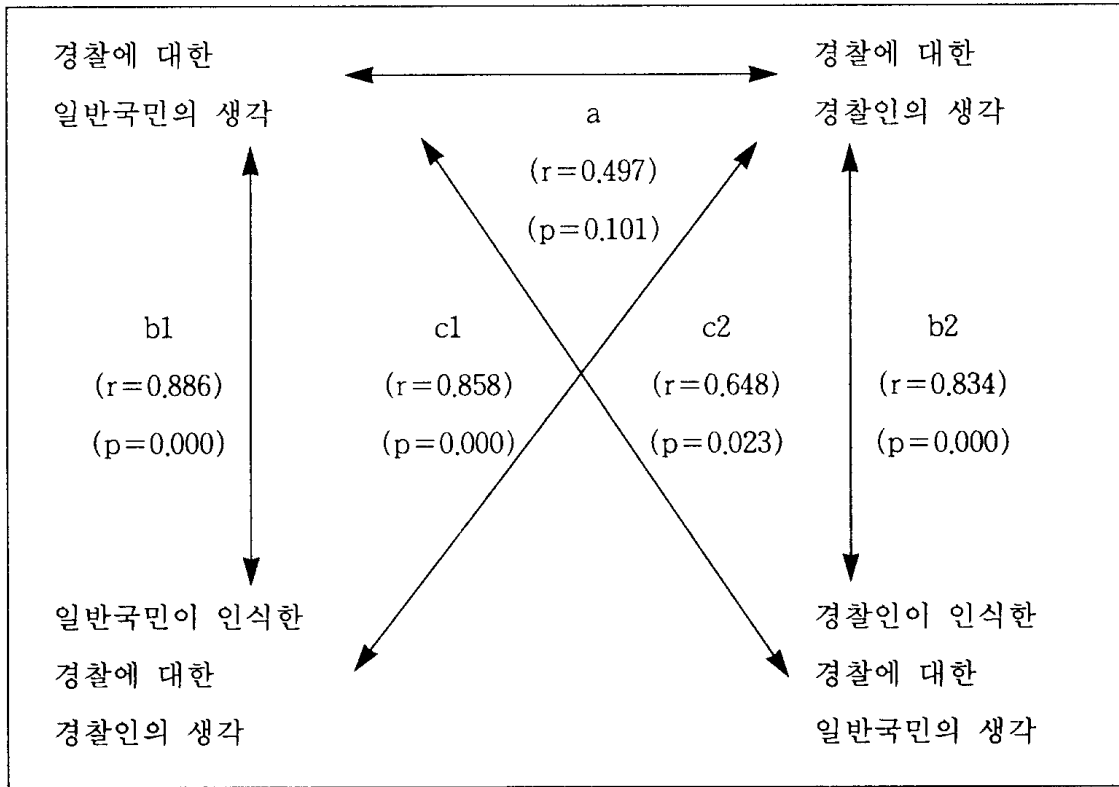
지금까지 분석한 4개의 이미지 우선순위들을 바탕으로 상호지향모델을 만든 결과 통계적으로 유의미한 상관관계(correlation)들을 도출했다. 이 상관관계들은 일반적인

척도위주의 것과는 달리 변수들 간의 순위를 바탕으로 도출한 것으로 Spearman' rho로 불리는 통계수치이다. 즉, 경찰에 대한 평가적인 속성들(정의성, 청렴성, 근면성 등)의 평가순위의 유사함을 근거로 계산한 상관관계 수치이다.

먼저 일반국민들의 경찰에 대한 생각과 경찰에 대한 경찰인의 생각간의 실질적인 일치도(agreement)는 0.497이었다. 이에 반해 경찰에 대한 일반국민의 생각과 일반국민이 인식한 경찰에 대한 경찰인의 생각간의 주관적 일치도 1은 0.886이었으며 경찰에 대한 경찰인의 생각과 경찰인이 인식한 경찰에 대한 일반국민의 생각간의 주관적 일치도2도 0.886이었다. 그 다음 경찰에 대한 일반국민의 생각과 경찰인이 인식한 국민들의 경찰에 대한 생각간의 정확도1은 0.858이었으며 반대로 경찰에 대한 경찰인들의 생각과 일반국민들의 경찰인의 경찰에 대한 생각간의 정확도2는 0.648이었다.

이러한 결과들을 바탕으로 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다고 본다. 우선 실제적인 일반국민과 경찰인간의 생각은 매우 거리가 있는 것이다. 그런데 반해 일반국민들은 자신들의 생각과 경찰인들의 생각이 매우 유사하리라 느끼고 있으며 이 보다 정도는 덜해도 경찰인들 또한 일반국민들의 생각이 자신들의 생각과 유사하리라는 착각을 하고 있다. 그 다음 경찰인들은 경찰에 대한 일반국민들의 생각을 비교적 정확하게 잘 짐작하고 있는데 반해 일반국민들은 경찰인들의 생각을 정확하게 짐작하지 못하고 있다는 사실이다. 즉, 일반국민들은 경찰인들의 생각에 대해 오해를 보다 많이 하고 있다는 결론을 내릴 수 있다. 그러나 가장 중요한 사실은 주관적 일치도나 정확도들에 비해 실제적인 양집단 간의 생각의 일치도는 매우 떨어진다는 사실이다. 즉, 일반국민과 경찰인 간의 실제적인 생각은 차이가 많이 나는데도 상대집단의 생각을 짐작하는데 있어서는 비교적 정확하다는 것이다.

<그림 3> 경찰에 대한 일반국민과 경찰인의 상호지향성 모델



- 객관적 일치도(agreement)(a) : 일반국민과 경찰인의 경찰에 대한 의견 및 태도의 차이
- 주관적 일치도(congruency)(b) : 일반국민의 경찰에 대한 생각과 일반국민이 인식한 경찰인의 경찰에 대한 생각의 차이(b1)  
경찰인의 경찰에 대한 생각과 경찰인이 인식한 일반국민의 경찰에 대한 생각의 차이(b2)
- 정확도(accuracy)(c) : 일반인의 경찰에 대한 생각과 경찰인이 인식한 일반국민의 경찰에 대한 생각의 차이(c1)  
경찰인의 경찰에 대한 생각과 일반국민이 인식한 경찰인의 경찰에 대한 생각의 차이(c2)

〈표 41〉 현재 경찰의 이미지 평가순위 종합

순위	일반국민의 평가	경찰인의 평가	일반국민이 보는 경찰인의 평가	경찰인이 보는 일반인의 평가
1위	단결심(3.49)	애국심(2.28)	근면성(2.72)	애국심(2.67)
2위	근면성(3.59)	정의감(2.42)	단결심(2.74)	근면성(3.00)
3위	애국심(3.74)	근면성(2.52)	정의감(2.77)	정의감(3.11)
4위	정의감(3.87)	친절성(2.93)	애국심(2.78)	친절성(3.68)
5위	친절성(4.43)	봉사성(3.08)	친절성, 봉사성(3.13)	봉사성(3.81)
6위	봉사/서비스성(4.47)	청렴성(3.51)		단결심(3.89)
7위	민주성(4.53)	공평성(3.60)	민주성(3.39)	민주성(4.02)
8위	전문성(4.65)	민주성(3.64)	공평성(3.58)	투명성, 공평성(4.31)
9위	공평성(5.01)	투명성(3.76)	청렴성(3.60)	
10위	투명성(5.02)	단결심(4.27)	중립성(3.73)	전문성(4.34)
11위	중립성(5.15)	전문성(4.39)	투명성(3.74)	청렴성(4.66)
12위	청렴성(5.31)	중립성(4.40)	전문성(3.75)	중립성(4.87)

## 11) 지방자치제 실시 10년 이후 위상변화에 대한 일반국민과 경찰의 상호이해

### (1) 국민의 평가

#### 가. 인자분석(〈표 42〉 참조)

일반국민들이 생각하는 경찰의 지자체 실시 10년 이후 경찰의 평가적 이미지 속성에 대한 평가(즉, 경찰의 지자체 실시 이후 경찰의 각 평가적 이미지 속성들에 대해 국민들이 어떻게 짐작, 평가할 것인가의 문제)는 통계적으로 2개의 요인으로 나누어졌다. 첫째는 봉사성, 공평성, 친절성, 청렴성, 민주성, 투명성, 중립성의 제1 요인이고 둘째는 정의성, 애국, 단결성, 전문성의 제2 요인이다. 제1 요인은 이성적이고 원칙적인 이미지 특성들이고 제2 요인은 감성적 동기의 이미지 특성들이다. 이 두 요인들에 의

한 총 설명변량은 61.99%였다.

〈표 42〉 일반국민이 생각하는 지자체 실시 이후 경찰의 이미지변화 요인 분석

	제1 요인	제2 요인	communality
봉사성	.798	.198	.676
공평성	.773	.295	.685
친절성	.755	.264	.640
청렴성	.754	.183	.602
민주성	.739	.345	.665
중립성	.687	.262	.540
투명성	.634	.388	.552
정의성	.201	.865	.789
애국성	.323	.779	.712
단결성	.204	.747	.600
전문성	.281	.619	.462
근면성	.481	.531	.515
설명변량	51.65%	10.33%	
총설명변량 : 61.99%			
Cronbach alpha = .9130			

#### 나. 이미지 평가 우선순위

향후 지자체 실시 10년 이후 경찰의 평가적 이미지 속성들은 1위 친절성(2.78), 2위 봉사/서비스성(2.89), 3위 단결심(2.90), 4위 근면성(2.95), 5위 정의감(3.16), 6위 애국심(3.24), 7위 민주성(3.31), 8위 전문성(3.35), 9위 공평성(3.45), 10위 중립성, 청렴성(3.51), 12위 투명성(3.57)의 순으로 나타날 것으로 평가되었다. 따라서 이미지 평가의 우선순위는 앞서 설명한 이성적인 요인과 감성적인 요인들의 이미지 속성들이 골고루 분포되어 있어 어느 요인 쪽이 더 좋은 평가를 받을 것인가를 판단하기는 힘들다.

## (2) 경찰인의 평가

## 가. 인자분석(〈표 43〉 참조)

경찰인이 생각하는 지자체 실시 10년 이후의 경찰의 이미지 속성들은 크게 공평성, 민주성, 중립성, 투명성의 제1요인과 봉사성, 친절성, 청렴성, 근면성의 제2요인과 애국성, 정의성, 단결성, 전문성의 제3요인으로 나누어 졌다. 따라서 제1요인은 원칙적 요인으로 칭해질 수 있으며 제2요인은 헌신/도덕적인 요인으로, 제3요인은 감성/봉사적 요인이라고 볼 수 있다. 이 3요인의 총 설명변량은 70.62%였다.

〈표 43〉 경찰이 생각하는 지자체 실시 10년 이후 경찰의 이미지 요인들

	제1 요인	제2 요인	제3 요인	communality
공 평 성	.821	.184	.314	.806
민 주 성	.799	.289	.147	.743
중 립 성	.741	.127	.276	.642
투 명 성	.704	.382	.201	.682
봉 사 성	.216	.894	.165	.874
친 절 성	.153	.889	.219	.861
청 령 성	.318	.711	.279	.684
근 면 성	.372	.543	.381	.579
애 국 성	.087	.244	.867	.818
정 의 성	.249	.330	.773	.768
단 결 성	.326	.172	.633	.536
전 문 성	.378	.109	.571	.481
설명변량	51.43%	10.31%	8.88%	
총설명변량 : 70.62%				
Cronbach alpha = .9080				

## 나. 이미지 평가 우선순위

경찰인이 보는 지자체 실시 10년 이후의 경찰 평가적 이미지 속성은 1위 친절성

(2.13), 2위 봉사/서비스성(2.27), 3위 근면성(2.45), 4위 청렴성, 민주성(2.74), 6위 정의감(2.87), 7위 투명성(2.94), 8위 애국심(2.95), 9위 전문성(3.00), 10위 공평성(3.24), 11위 단결심(3.45), 12위 중립성(3.55)의 순으로 나타났다. 즉, 친절성과 봉사/서비스성이 가장 좋아질 것으로 평가한 것이다. 이는 일반국민들의 생각과도 거의 일치하는 것이다. 즉, 지자체 실시 이후에는 그러한 감성/봉사적 요인이 가장 평가를 잘 받을 것으로 분석할 수 있다.

### (3) 국민들이 생각하는 경찰인의 경찰에 대한 평가

#### 가. 인자분석

요인분석 결과 eigenvalue가 1 이상인 경우에는 단 1개의 요인밖에 나오지 않아 의미있는 분석이 이루어지지 않았음.

#### 나. 이미지 평가 우선순위

국민들이 생각하는 지자체 실시 이후 경찰인의 경찰에 대한 평가적 이미지의 평가는 1위 봉사성, 친절성(2.47), 3위 단결심(2.49), 4위 근면성(2.58), 5위 정의감(2.66), 6위 애국심(2.73), 7위 민주성(2.83), 8위 공평성(2.85), 9위 청렴성(2.91), 10위 중립성(2.92), 11위 투명성(2.94), 12위 전문성(3.04)의 순으로 나타남. 여기에서도 봉사성과 친절성이 가장 긍정적인 평가를 받을 것으로 예측되었다.

### (4) 경찰인들이 생각하는 일반국민들의 평가

#### 가. 인자분석(〈표 44〉 참조)

경찰인들이 생각하는 일반국민들의 지자체 실시 이후의 경찰에 대한 평가적 이미지 속성의 평가는 공평성, 중립성, 투명성, 민주성이 포함되는 제1요인과 정의성, 애국성, 단결성이 포함되는 제2요인, 친절성, 봉사/서비스성, 청렴성이 포함되는 제3요인으로 나누어졌다. 따라서 제1요인은 원칙적 요인으로 볼 수 있으며 제2요인은 사명적 요인, 제3요인은 헌신/도덕적 요인으로 볼 수 있다. 이는 현 경찰에 대한 일반국민들의 평가

적 이미지 속성의 인자분석 결과와 유사하다. 제3요인들에 의한 총 설명변량은 71.09%였다.

〈표 44〉 경찰인들이 생각하는 지자제 실시 10년 이후 경찰에 대한 국민들의 이미지변화 요인분석

	제1 요인	제2 요인	제3 요인	communality
공 평 성	.805	.181	.317	.782
중 립 성	.782	.204	.056	.656
투 명 성	.729	.246	.391	.745
민 주 성	.660	.105	.413	.617
정 의 성	.180	.858	.253	.832
애 국 성	.042	.855	.252	.797
단 결 성	.306	.670	.113	.555
전 문 성	.510	.528	.053	.542
근 면 성	.352	.489	.424	.543
친 절 성	.193	.152	.904	.877
봉 사 성	.217	.243	.872	.867
청 령 성	.379	.356	.667	.715
설명변량	50.90%	10.80%	9.39%	
총설명변량 : 71.90%				
Cronbach alpha = .9075				

#### 나. 이미지 평가 우선순위

경찰인들이 생각하는 지자제 실시 이후 일반국민들의 경찰에 대한 이미지 속성평가의 순위는 1위 친절성(2.37), 2위 봉사/서비스성(2.49), 3위 근면성(2.70), 4위 민주성(2.89), 5위 애국심(2.92), 6위 청렴성(2.93), 7위 정의감(3.01), 8위 투명성(3.05), 9위 전문성(3.15), 10위 공평성(3.21), 11위 단결심(3.28), 12위 중립성(3.50)로 나타났다. 즉, 제3요인인 헌신적 요인의 속성들이 가장 우수한 평가를 받았다. 반면 제1요인인 원칙적 요인의 속성들이 가장 저조한 평가를 받았다. 즉, 경찰의 지자제가 실시되면 경찰인들이 생각하기에 일반 국민들은 그때 가서 경찰의 헌신적인 차원의 이미지를 좋게

평가할 것으로 보는 반면 원칙적인 차원의 이미지를 나쁘게 볼 것으로 짐작한다는 것이다.

### (5) 종합적인 해석

#### 가. 인자분석결과의 종합

지자체 실시 10년 이후 경찰인과 일반국민들의 경찰에 대한 평가적 이미지 속성의 평가는 현 경찰에 대한 평가에 비해 상상과 짐작에 바탕한 응답의 결과라서 인자가 분명하게 나누어지지 않거나 다소 모호한 해석결과가 나왔다. 그럼에도 불구하고 대체적으로는 현 경찰의 분석에서와 같이 원칙적 요인, 사명적 요인, 헌신적 요인의 분류가 같이 적용되었으며 여기에 이성적 및 감성적 요인, 도덕적 요인의 분류가 가감되기도 하는 경향을 보였다. 즉, 지자체 실시 10년 이 후에도 현재와 비슷한 형태의 평가적 이미지 속성의 분류가 유사하게 적용될 가능성을 나타냈다.

#### 나. Spearman의 순위상관계수를 통한 상호 지향성 모델의 분석

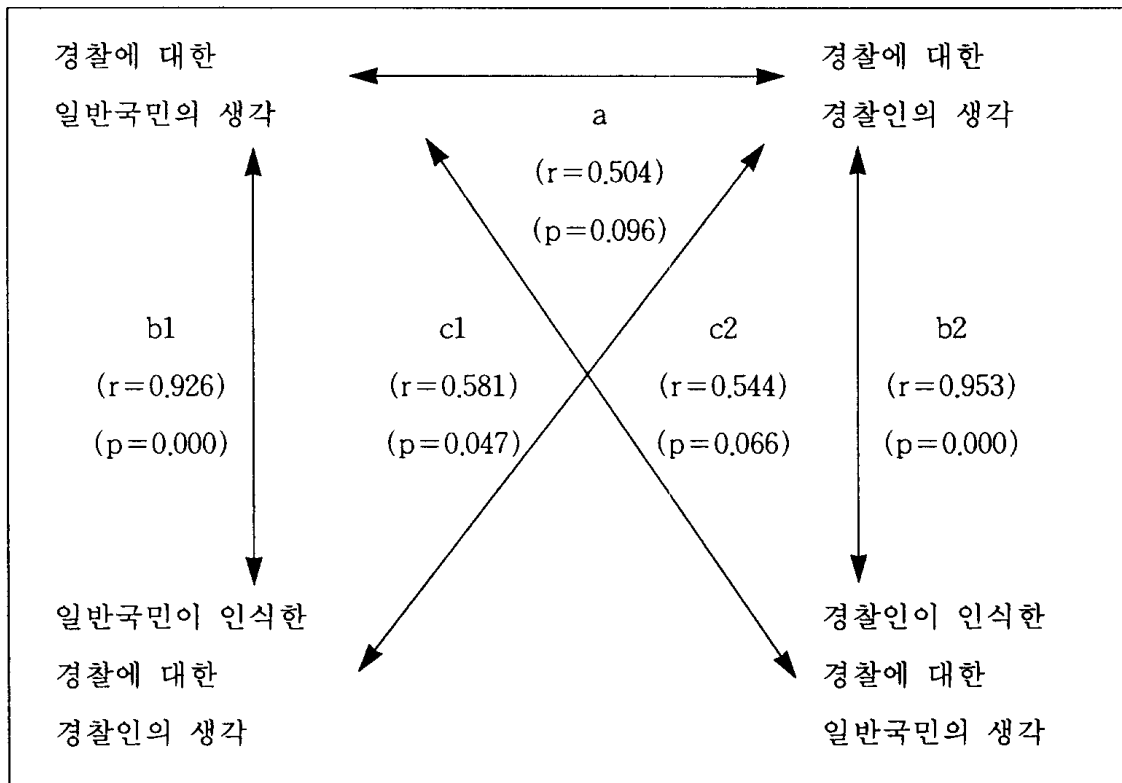
(〈그림 4〉와 〈표 45〉 참조)

지자체 실시 10년 이후 경찰의 평가적 이미지 속성에 대해 일반국민들과 경찰인들간의 생각의 차이를 알아보기 위해 상호지향성 모델을 적용한 결과 다음의 결과들을 얻었다. 먼저 일반국민과 경찰인들간의 실질적인 생각의 일치도는 0.504로서 현재 경찰에 대한 이미지 속성평가의 일치도와 비슷하게 나타났다. 그러나 주관적 일치도는 양쪽이 모두 매우 높게 나타나(0.926, 0.953) 일반국민들이나 경찰인들 모두 자신들의 생각과 상대방의 생각이 매우 비슷할 것으로 생각하고 있다. 반면 경찰에 대한 일반국민들의 생각과 경찰인이 인식한 경찰에 대한 일반국민의 생각간의 정확도나 반대로 경찰에 대한 경찰인의 생각과 일반국민이 인식한 경찰에 대한 경찰인의 생각간의 정확도는 0.544와 0.581로서 낮았다. 이는 일반국민이나 경찰인이나 모두 상대방의 생각에 대한 짐작이 별로 정확하지 못하다는 것을 의미한다.

결론적으로 보면 향후 지자체가 실시되고 10년이 지난 이 후 일반국민의 생각과 경찰인과의 생각에는 차이가 있으며 또한 상대방의 생각도 정확하게 알고있지 못하다.

그럼에도 그저 자신들의 생각과 상대방의 생각이 매우 흡사하리라는 착각에 빠져있다고 볼 수 있다.

<그림 4> 경찰에 대한 일반국민과 경찰인의 상호지향성 모델



- 객관적 일치도(agreement)(a): 일반국민과 경찰인의 경찰에 대한 의견 및 태도의 차이
- 주관적 일치도(congruency)(b): 일반국민의 경찰에 대한 생각과 일반국민이 인식한 경찰인의 경찰에 대한 생각의 차이(b1)  
경찰인의 경찰에 대한 생각과 경찰인이 인식한 일반국민의 경찰에 대한 생각의 차이(b2)
- 정확도(accuracy)(c): 일반인의 경찰에 대한 생각과 경찰인이 인식한 일반국민의 경찰에 대한 생각의 차이(c1)  
경찰인의 경찰에 대한 생각과 일반국민이 인식한 경찰인의 경찰에 대한 생각의 차이(c2)

〈표 45〉 지자체 경찰제도 시행 10년 후 경찰의 이미지 평가순위 종합

순위	일반국민의 평가	경찰인의 평가	일반국민이 보는 경찰인의 평가	경찰인이 보는 일반인의 평가
1위	친절성(2.78)	친절성(2.13)	봉사성/친절성(2.47)	친절성(2.37)
2위	봉사성(2.89)	봉사성(2.27)		봉사성(2.49)
3위	단결심(2.90)	근면성(2.45)	단결심(2.49)	근면성(2.70)
4위	근면성(2.95)	청렴성/민주성(2.74)	근면성(2.58)	민주성(2.89)
5위	정의감(3.16)		정의감(2.66)	애국심(2.92)
6위	애국심(3.24)	정의감(2.87)	애국심(2.73)	청렴성(2.93)
7위	민주성(3.31)	투명성(2.94)	민주성(2.83)	정의감(3.01)
8위	전문성(3.35)	애국심(2.95)	공평성(2.85)	투명성(3.05)
9위	공평성(3.45)	전문성(3.00)	청렴성(2.91)	전문성(3.15)
10위	중립성/청렴성(3.51)	공평성(3.24)	중립성(2.92)	공평성(3.21)
11위		단결심(3.45)	투명성(2.94)	단결심(3.28)
12위	투명성(3.57)	중립성(3.55)	전문성(3.04)	중립성(3.50)

## 12) 전반적인 경찰의 이미지 개선에 가장 큰 영향을 미치는 현재의 중요 이미지 요소(〈표 46〉--〈표 48〉 참조)

전반적인 경찰의 이미지에 영향을 미치는 중요이미지 요소들을 파악하기 위해 다중회기분석(multiple regression)을 실시하였다. 여기에서 종속변수로는 현재 경찰의 전반적인 이미지가 지난 10년 전에 비하여 어느 정도 호전, 혹은 악화되었는가의 점수를 사용하였다. 독립변수로는 현재 경찰의 이미지 요소들에 대한 평가를 위해 사용한 청렴성, 봉사/서비스성, 친절성, (정치적) 중립성, 공평성, 민주성, 근면성, 투명성, 과학/전문성, 애국심, 정의감, 단결심 등 12가지 요소들을 사용하였다.

## (1) 일반국민들의 경우(&lt;표 46&gt; 참조)

&lt;표 46&gt; 일반국민의 경찰에 대한 이미지 개선에 큰 영향을 미치는 요소들

변 수	Beta	b	t	유의도	adjusted R <sup>2</sup>
- 봉사/서비스성	.336	.160	5.046	.000	.160
- 청렴성	.138	.070	2.063	.040	.177
상수(constant): 1.607			9.750	.000	

일반국민들의 경우는 경찰의 이미지가 전반적으로 개선되었다고 느끼는데 있어 가장 중요한 역할을 하는 변수는 봉사/서비스 성으로 나타났으며 그 다음으로는 청렴성으로 나타났다. 즉, 이는 일반국민들이 느끼기에 경찰의 대국민 봉사성과 서비스성, 그리고 청렴성이 좋아졌다고 느끼는 경우 가장 경찰의 이미지 개선에 결정적인 긍정적 영향을 미치고 있음이 증명되었다는 의미이다.

## (2) 경찰인의 경우(&lt;표 47&gt; 참조)

&lt;표 47&gt; 경찰인의 경찰에 대한 이미지 개선에 큰 영향을 미치는 요소들

변 수	Beta	b	t	유의도	adjusted R <sup>2</sup>
- 봉사/서비스성	.331	.156	4.664	.000	.109
- 애국심	.205	.096	2.810	.000	.125
- 근면성	-.178	-.097	-2.440	.005	.147
상수(constant): 1.485			13.503	.015	

경찰인들의 경우는 경찰의 이미지가 전반적으로 개선되었다고 느끼는데 있어 가장 중요한 역할을 하는 변수는 봉사/서비스 성으로 나타났으며 그 다음으로는 애국심과 근면성으로 나타났다. 그러나 근면성은 통계적으로 볼 때 도리어 부정적인 방향으로 영향을 미쳐 이는 크게 중요하지 않거나 다른 변인들과 합쳐지면서 상식적으로는 모순적인 결과가 나타났다고 보는 만큼 최종해석에서는 제외하는 것이 타당하다고 본다.

따라서 결과적으로 경찰인들이 스스로 느끼기에 경찰의 대국민 봉사성과 서비스성, 그리고 애국심이 좋아진 경우 가장 경찰의 이미지 개선에 결정적인 긍정적 영향을 미치고 있다는 의미로 보아야 할 것이다.

### (3) 국민과 경찰을 합한 경우(〈표 48〉 참조)

〈표 48〉 일반국민과 경찰인의 경찰에 대한 이미지 개선에 큰 영향을 미치는 요소들

변 수	Beta	b	t	유의도	adjusted R <sup>2</sup>
- 봉사/서비스성	.326	.158	6.231	.000	.258
- 청렴성	.186	.080	3.516	.000	.293
- 애국심	.149	.070	3.240	.001	.309
상수(constant): 1.132			12.138	.000	

일반국민과 경찰인을 모두 합쳐서 경찰의 이미지가 전반적으로 개선되었다고 느끼는데 있어 가장 중요한 역할을 하는 변수는 봉사/서비스 성으로 나타났으며 그 다음으로는 청렴성과 애국심으로 나타났다. 이와 같은 결과들을 종합적으로 분석해 볼 때 경찰이미지의 전반적인 개선에 가장 큰 영향을 미치는 것은 역시 봉사/서비스성이며 이 요소는 일반국민과 경찰인 모두가 공감하는 요소라 하겠다. 그 다음으로 국민들에게는 청렴성, 경찰인에게는 애국심이 중요한 요소라 할 수 있다.

## 13) 대국민 이미지 개선을 위한 경찰인들의 의견

### (1) 언론관계(〈표 49〉 참조)

경찰인들을 대상으로 경찰의 대국민 이미지 개선을 위해 어떤 일들이 필요하겠는가를 묻은 결과 다음의 의견들이 나타났다. 먼저 언론과의 관계에서 가장 필요한 일은 언론의 편견적인 보도내용에 대한 개선노력이 가장 우선시 되었으며 그 다음으로 경

찰의 선행/미담/격무에 관한 긍정적인 기사의 유도, 언론중재위원회 등을 통한 적극적인 언론대처의 필요, 보다 적극적인 언론홍보의 노력 등이 많이 거론되었다.

〈표 49〉 언론관계에 대한 경찰인들의 의견

의견	빈도	퍼센트(%)
적극적인 언론홍보의 필요	15	10.3%
언론의 부정적(편견) 보도행태		
개선 노력의 필요성	21	14.5%
홍보활동의 다양화	2	1.4%
대언론관계 개선	10	4.8%
언론의 과장/확대 보도 개선 노력	7	4.8%
선행/미담/격무에 관한 긍정적 기사유도	17	11.7%
적극적인 언론대처(언론중재위 활용)	17	11.7%
모방범죄 유도기사 자제	4	2.8%
언론보도에 과민반응 시정	39	26.9%
축소/은폐없는 솔직한 보도자료 제공	7	4.8%
대변인을 이용한 언론대응	2	1.4%
공보실 업무의 활성화	4	2.8%
합 계	145	100%

## (2) 경찰인들의 복장(〈표 50〉 참조)

경찰인들의 복장에 관해서는 현 상태를 유지하자는 의견이 가장 많이 나왔으며 보다 간편하고 실용적인 복장으로 바꾸거나 보다 밝고 부드러운 색상으로 개선시켜야 한다는 의견도 많이 나왔다. 그 다음으로 보다 현대적이고 세련된 복장으로 바꾸어야 한다는 의견도 많이 나온 편이다.

〈표 50〉 경찰인들의 복장에 관한 의견

의견	빈도	퍼센트(%)
현상태 유지	20	21.7%
외근/내근 복장 분리	3	3.3%
권위를 나타내는 복식 필요	1	1.1%
과감한 개선 필요	4	4.3%
흉장 재질의 변화(천/가죽으로)	2	2.2%
정장식 복식	4	4.3%
밝고 부드러운 색상으로	16	17.4%
행사와 업무복장 분리	1	1.1%
세련/현대적 디자인(모자)	11	12.0%
간편/실용적 복장	17	18.5%
환경친화적 복식	1	1.1%
변화보다는 청결/단정	4	4.3%
내부공모를 통한 의견 수렴(디자인/재질)	2	2.2%
경찰 마크를 야광소재로	1	1.1%
여경 업무복 개선(구두)	2	2.2%
넥타이 탈피	1	1.1%
진압복 개선	2	2.2%
합 계	92	100%

## (3) 대국민 표어와 슬로건(〈표 51〉 참조)

향후 경찰의 적합한 표어나 슬로건으로는 30개 이상의 의견이 나왔는데 국민과 친해지고 국민에게 봉사하는 내용의 것들이 많았다.

<표 51>

향후 경찰의 적합한 대국민 표어나 슬로건

- 국민과 함께 하는 경찰
- 공정한 경찰
- 불필요한 표어사용 자제
- 낮아지는 경찰, 섬기는 경찰, 겸손한 경찰
- 국민과 함께, 이웃과 함께
- 봉사, 질서
- 서비스 경찰
- 경찰은 항상 주민 곁에 있습니다.
- 주민들과 함께 하는 가족이다.
- 국민에 친절, 봉사하는 경찰
- 찾아가는 경찰서, 웃음짓는 경찰관
- 정의로운 경찰
- 국민여러분, 경찰은 지금 변화하고 있습니다.
- 믿어보자, 우리경찰 민주주의 이룩된다.
- 국민을 위한 경찰
- 친절하고 청렴한 경찰
- 경찰관의 밤샘순찰, 국민들은 편안하다.
- 정의로운 경찰, 친절한 경찰, 주인과 함께하는 경찰
- 국민은 내 가족처럼
- 엄정하고 정의로운 경찰상 구현
- 도움주고 믿음주는 경찰
- 사랑하는 조국, 소중한 국민과 함께
- 국민과 경찰은 필연적인 사촌으로 서로 믿고 사랑해야 한다.
- 경찰관은 국민을 위하여 최선을 다하고 있습니다.
- 다시 뛰는 경찰
- 공정, 친절, 봉사
- 국민앞에 편안하게 다가갈 수 있는 국민경찰
- 시민과 함께 하는 다정한 국립경찰
- 선량한 국민을 주인처럼
- 어려움도 함께, 즐거움도 함께
- 국민의 지팡이
- 듄직한 경찰
- 경찰은 민주경찰, 시민은 민주시민되자
- 우리는 국민을 위해 존재하고 일하고 있습니다.
- 국민에게 사랑받는 경찰

(4) 조직이나 부서, 계급의 명칭(〈표 52〉 참조)

경찰의 조직이나 부서, 계급의 명칭에 대해서는 현상태를 유지하는 것이 좋다는 의견이 가장 많이 나왔으며 혹은 강력계나 폭력계와 같은 명칭들을 보다 부드럽고 쉬운 언어의 명칭으로 바꾸어야 한다는 의견도 많이 나왔다.

〈표 52〉 경찰의 조직이나 부서, 계급의 명칭

의견	빈도	퍼센트(%)
현상태 유지	20	62.5%
조직명이 너무 길다	1	3.1%
대국민 이미지 개선과 무관함	2	6.3%
부드럽고 쉬운 언어로 개선(강력계, 폭력계, 경무부)	9	28.1%
합 계	32	100%

(5) 대국민 행사(〈표 53〉 참조)

대국민 이미지를 높이기 위해 경찰이 시도해볼 만한 행사로는 경찰대학의 열린 음악회 행사, 지방자치단체의 행사, 자위방법활동 행사, 학교나 지방자치단체에 대한 일일방문교육 행사 등의 의견이 많이 나왔다.

〈표 53〉 권유할만한 경찰의 대국민 행사

의견	빈도	퍼센트(%)
자위방법 활동 행사	3	7.1%
일일경찰 행사	2	4.8%
경찰대학의 열린 음악회	16	38.1%
스포츠 마케팅(경찰 스포츠팀운용)	1	2.4%
경찰 방송(TV) 확보	1	2.4%
청소년 대상 행사	1	2.4%
교통관련 교육(지역단체, 학교)	1	2.4%

지방자치단체 행사(체육대회)	7	16.7%
범죄예방행사	1	2.4%
대국민 토론회	1	2.4%
방문 일일 교육(지역단체, 학교)	3	7.1%
청소년 경찰학교 운영	2	4.8%
경찰관련 프로그램제작(PPL)	2	4.8%
특별공연(어린이날 무술공연)	1	2.4%
합 계	42	100%

(6) 경찰의 심볼들(〈표 54〉 참조)

향후 경찰의 대국민 이미지를 개선할 수 있는 바람직한 경찰의 심볼로서는 현상태 유지의 의견이 가장 많이 나왔으며 그 다음으로 독수리 마크를 개선해야 한다는 의견이 많이 나왔다. 무궁화마크의 개선이나 보다 부드러운 이미지 상징이 필요하다는 의견도 나왔다.

〈표 54〉

바람직한 경찰의 심볼

의견	빈도	퍼센트(%)
현상태 유지	20	46.5%
독수리 마크 개선	12	27.9%
무궁화 마크 개선	4	9.3%
부드러운 이미지 상징으로	3	7.0%
강한 이미지 부각	1	2.3%
친근한 마스코트 활용	2	4.7%
지역특성별 마스코트 선택	1	2.3%
합 계	43	100%

(7) 서식류(〈표 55〉 참조)

경찰이 사용하고 있는 서식류에 있어서는 공문의 간소화가 가장 많이 거론되었으며 그 다음으로는 현상태유지와 경찰의 상징마크를 서식류에 넣자는 의견이 많이 나왔다.

〈표 55〉 서식류에 대한 의견

의견	빈도	퍼센트(%)
현상태 유지	10	25.6%
상급기관의 공문과 통일	1	2.6%
공문의 간소화	12	30.8%
경찰 상징마크를 서식류에 사용	10	25.6%
독자적 서식 개발	2	5.1%
전자결재 도입	3	7.7%
국서개안시행(서류)	1	2.6%
합 계	39	100%

(8) 기타의견들(〈표 56〉 참조)

기타의견으로는 존경받는 경찰상 수립노력의 필요, 전문성 교육의 활성화, 언론을 의식한 근무자세의 개선, 수사권의 현실화, 선진국 견학의 필요성 등 다양한 의견들이 나왔다.

〈표 56〉 경찰의 이미지 개선을 위한 기타 의견들

의견	빈도	퍼센트(%)
언론을 의식한 근무자세 개선	2	9.5%
존경받는 경찰상 수립 노력	3	14.3%
대국민 서비스질 향상	1	4.8%
수사권 현실화	2	9.5%

전문성 교육 활성화	3	14.3%
선진국 견학을 통한 업무의 질 향상	2	9.5%
대국민 치안서비스 강화	2	9.5%
깨끗한 경찰	1	4.8%
통신장비의 과학화	1	4.8%
간부의 친절, 서비스 의지 확립	1	4.8%
국민 인권 보장	1	4.8%
경찰서 내부 개방형으로 개선(유리창)	1	4.8%
민원안내에서 민원처리 서비스 제공	1	4.8%
합 계	21	100%

## 12. 조사결과의 요약 및 의미

본 조사에서 나타난 결과들의 요약과 그러한 결과들이 주는 중요한 의미의 분석은 다음과 같다.

### 1) 경찰의 전반적인 이미지

여러 국가조직체들 중에서 경찰의 전반적인 대국민 이미지는 상당히 우려할 정도로 취약하게 나타났다. 가장 이미지가 좋은 조직체를 묻는 경우와 가장 나쁜 조직체를 묻는 질문에 대해 다소 다른 반응이 나타나긴 했으나 전반적으로 매우 나쁘게 나타나 향후 경찰이미지의 개선노력이 시급함을 보여주었다. 경찰의 업무성격이 일반국민 생활의 통제와 구속, 감시라는 부정적인 측면을 내포할 수 밖에 없는 실정을 감안하더라도 그 역할과 기능의 막중함을 생각하면 지나치게 부정적인 이미지를 가지고 있다고 보여진다.

보다 심각한 문제는 국민들이 생각하는 경찰의 이미지와 경찰인들이 생각하는 경찰의 이미지가 판이하게 나타나 경찰 스스로가 국민들의 생각과 태도를 잘 알지 못한다는 것이다. 경찰인들 중에는 경찰의 대국민 이미지가 가장 좋을 것이라고 생각하는 사

람들도 상당히 되며 특히 경사 이하의 직급을 가진 젊은 경찰인들의 경우는 그러한 성향이 더 심하게 나타났다. 이는 젊은 경찰인들의 경우 직업에 대한 자부심과 명예의식이 높아 그러한 응답성향이 나타난 것으로 분석할 수 있다. 따라서 젊은 하위직급의 경찰인들을 위해서라도 경찰의 이미지 개선 노력이 시급함을 알 수 있다.

또한 소방서원들의 이미지가 국민들에게 압도적일 만큼 우수하게 나타났는데 이는 그 업무의 성격이 자기희생과 봉사로 인식되기 때문이다. 그러나 그러한 점을 감안하더라도 소방서원들에 대한 선호비율이 70%에 이를 정도로 높다는 것은 국민들의 생각이 매우 단순하고 고정관념이 강하다는 것이다. 경찰인의 업무도 자기 희생적이고 봉사적인 측면이 많기 때문에 이를 국민들에게 잘 홍보하고 인식시키면 의외로 빠른 대국민 이미지의 개선이 이루어질 가능성도 시사해 준다고 하겠다.

## 2) 경찰의 직책과 이미지

국민들에게 가장 나쁜 이미지를 주는 경찰의 직책은 일반국민들이나 경찰인들이나 모두 교통경찰을 지목하였는데 이는 교통경찰이 국민들과의 직접적인 접촉이 가장 심하고 친절이나 봉사보다는 규제와 감시의 성격이 워낙 강하기 때문인 것으로 보인다. 그러나 그러한 점을 감안하더라도 교통경찰에 대해서는 다방면의 이미지 개선책이 필요하다고 본다. 역설적으로 생각해 보면 교통경찰이 국민들과의 접촉이 가장 많은 직책인 만큼 이들의 행동여부에 따라 국민적인 이미지가 도리어 개선될 수 있다는 점이다. 특히 교통실무를 맡고 있는 젊은 경찰들과 의무경찰들의 교육과 서비스강화, 복장 및 매너개선을 통해 부정적인 이미지를 상당 부분 불식시키고 긍정적인 이미지를 강화할 수 있을 것으로 보인다. 또한 교통담당 간부경찰들의 부정 및 부패에 대한 조치 강화도 중요할 것으로 보인다.

대체적으로 보아 경찰인들은 일반국민들의 생각을 잘 알고 있기는 하나 경찰인들은 민원담당 경찰의 이미지가 좋다고 생각하는 응답비율이 지나치게 높고 상대적으로 방법과 전투경찰의 이미지는 매우 나쁜 것으로 생각하나 막상 이는 일반국민들의 생각과는 차이가 나는 것이다. 일반국민들은 방법대원과 전투경찰에 대해 호의적인 태도를 가진 사람들도 상당히 많다. 민원담당 경찰의 이미지가 가장 좋다는 사람들이 가장 많

기는 하나 그 정도는 경찰들 스스로 생각하는 것보다는 많이 떨어진다는 점도 중요한 시사점이다.

40, 50대의 일반국민들이 특히 교통경찰에 대한 이미지가 나쁜데 이는 이 연령층에서 자동차를 운전하는 비율이 높고 따라서 교통경찰들에 의한 단속에 걸린 경험이 많기 때문으로도 분석할 수 있다. 또한 주부들도 부정적인 응답비율이 가장 높게 나왔는데 이 역시 운전을 하는 주부들과 교통경찰과의 단속을 둘러싼 부정적 접촉경험 때문인 것으로 보인다. 범죄사건 담당자에 대한 이미지가 응답자의 연령층이 높아질수록 부정적이고 방법담당경찰에 대해서는 반대로 응답자의 연령층이 낮을수록 부정적인 성향이 뚜렷하게 나타난 점도 매우 특기할만하다. 이 역시 단속으로 인한 개인적인 부정적 경험에 따른 것으로 보인다.

### 3) 가장 취약한 경찰의 이미지 요소

가장 취약한 경찰의(평가적) 이미지 요소로는 일반국민들과 경찰인들 사이에 뚜렷한 인식차이가 나타났는데 일반국민들은 청렴성이 부족하다고 생각하는 사람들의 비율이 압도적으로 높는데 반해 경찰인들은 과학성과 전문성이 가장 떨어진다고 보고 있다. 이는 매우 중요한 인식적 괴리현상이다. 정치적인 중립성에 있어서도 경찰인과 일반국민들과의 생각이 크게 차이가 나타났다. 경찰인들은 이 문제를 심각하게 생각하는 비율이 높으나 일반국민들은 그렇게까지는 생각이 강하지는 않다. 다만 봉사과 친절성이 부족하다고 보는 면에 있어서는 일반인과 경찰인의 생각이 비슷하게 나타났다.

따라서 청렴성과 과학성/전문성의 문제에 대해서는 매우 심각한 고려가 필요하다고 본다. 일반국민들은 경찰에 대해서는 청렴성이 떨어지고 부정 및 부패가 심하기 때문에 부정적인 이미지가 강한데 반해 경찰인들은 과학성/전문성이 결여되어 있으며 이 때문에 부정적인 이미지가 존재한다고 본다면 이는 사실에 대한 다른 인식과 경험의 세계가 존재한다는 결론을 내릴 수 있다. 경찰들인도 물론 청렴성이 부족해서 부정적인 경찰이미지가 생긴다고 보는 사람들의 비율이 높기는 하나 이 보다는 두 배나 높은 비율의 사람들이 전문성과 과학성을 지적했다는 것은 자신들

의 업무수행에서 오는 불만을 이미지 문제와 결부시켰다는 개연성 또한 강하다고 보여진다. 즉, 경찰의 낙후된 과학성과 전문성에 대한 불만이 많았으며 이로 인해 일반국민들의 생각도 부정적일 것이라는 유추를 한 것으로 해석된다. 그러나 막상 일반국민들의 경우는 경찰의 청렴성 부족이야말로 부정적인 경찰이미지의 원천으로 보는 고정된 시각이 존재하는 것이다.

특히 청렴성의 취약성은 20대 응답자에게서 더 강하게 나타났는데 이는 특히 젊은 층의 국민들이 이 문제를 더욱 심각하게 보는 경향이 강함을 보여주는 것이다. 반면 경찰인의 경우도 20대와 30대가 경찰의 과학성과 전문성의 취약함을 지적하는 비율이 높아 일반국민이나 경찰인 모두 젊은 사람들이 나이가 든 사람들보다는 경찰의 부정적 이미지 요소에 있어 응답성향이 더 한쪽으로 강하게 나타나는 성향을 보여주고 있다.

그리고 이 문제에 있어서는 일반국민들이나 경찰인들이 서로 상대방의 생각에 대해서는 비교적 정확한 짐작을 하고있는 것으로 나타났다. 그러나 일반국민이 생각하는 '경찰의 청렴성부족'에 대해서는 경찰인들이 잘 짐작하고 있는데 반해 국민들은 경찰이 심각하게 생각하고 있는 전문성/과학성 부족에 대해서는 잘 인식하지 못하고 있는 성향이 나타났다.

#### 4) 가장 우수한 경찰의 이미지 요소

우리 나라 경찰의 가장 우수한 이미지 요소에 대해서는 일반국민들은 근면성을 가장 많이 들고 있는 반면 경찰들은 봉사과 서비스성이라고 보고 있다. 물론 일반국민과 경찰인 모두 봉사/서비스성과 근면성에 대해서도 서로 상당히 인정하고 있기는 하나 그 정도에서 차이가 심하게 나타났다. 일반국민들이 우리 경찰의 근면성에 대해서 인정하는 사람들의 비율이 높다는 것은 경찰들이 격무와 박봉에 비해 비교적 성실하게 잘 근무하고 있다는 사실에 대해서는 인정을 한다는 것을 의미한다. 봉사/서비스성과 정의감에 있어서도 비교적 인정하는 사람들의 비율이 높다. 그러나 청렴성에 있어서는 역시 지적빈도가 극히 낮다.

이러한 점들을 전체적으로 놓고 볼 때 일반국민들은 우리 경찰인들이 근무여건에

비해 성실하게 근무하고 있고 그런대로 봉사와 서비스도 하고 있으며 정의감도 있으나 여러 형편상 청렴하지는 못하다는 생각을 가지고 있다고 본다. 반면 경찰인들은 봉사와 서비스에 있어 잘 하고 있으며 근면성과 정의감, 친절성에 있어서도 그런대로 잘 하고 있다고 본다. 그러나 일반국민들이 생각하는 만큼 뚜렷한 긍정적 이미지 요소는 별로 없는 것으로 인식하고 있는 경향이 있다. 특히 일반국민들 중에서는 30, 40대가 경찰의 근면성에 대해 인정하고 있는 비율이 높으며 반대로 20대에서는 경찰의 봉사/서비스성이 높다고 생각하는 비율이 크게 떨어졌다.

주관적 일치도에 있어서는 먼저 실제 일반국민들의 생각과 일반국민들이 생각하는 경찰인의 생각간의 주관적 일치도면에서는 근면성과 청렴성에서 차이가 많이 났다. 반면 실제 경찰인의 생각과 경찰인이 짐작하는 일반국민들의 생각간의 주관적일치도는 대체적으로 높았다. 반면 정확도에 있어 실제국민들의 생각과 경찰인이 짐작하는 일반국민들의 생각간의 정확도에 있어서는 청렴성과 친절성에서 차이가 많이 나타났다. 실제 경찰인의 생각과 일반국민들이 짐작하는 경찰인의 생각간의 일치도에 있어서는 공평성과 과학/전문성에 있어 큰 차이가 나타났다. 즉, 이러한 분야들에서 일반국민과 경찰인들이 서로 상대방의 생각을 잘 알고 있지 못하다는 것이다. 이러한 상호지향모델에서 역시 가장 중요하게 부각되는 점은 청렴성의 문제라고 볼 수 있다.

##### 5) 새로운 민주 자치경찰의 위상을 위해 강화해야 할 이미지 요소

향후 경찰은 경찰청을 중심으로 한 중앙통제적 조직에서 지방자치단체에 행정업무와 권한이 이양되는 민주자치조직으로 변하게 되어있다. 이러한 변화를 맞아 경찰이 앞으로 강화해야 할 이미지 요소로서 일반국민들은 부패척결과 청렴성을 가장 많이 들고 그 다음으로 봉사의식과 서비스의식을 들었다. 반면 경찰인들은 정치적 중립성과 봉사/서비스의식, 그리고 과학/전문성을 들었다. 이는 양자의 인식에 큰 차이를 보여주는 것이다.

비록 경찰이 지방자치정부에 속하게 되고 지방중심의 민주경찰이 된다해도 여전히 일반국민들은 경찰의 청렴성과 부패척결을 선결과제로 들고 있는 것이다. 그러나 이 문제에 민감한 경찰인들은 그간 경찰들이 가장 요구해 온 경찰의 중립성을

확보하는 문제를 시급하게 보고 있다. 이러한 응답성향은 앞서 우리 경찰의 부족한 이미지 요소에 대한 것과 거의 유사하다. 즉, 국민들과 경찰들은 향후 실시될 지방자치경찰에 대한 뚜렷한 문제의식을 가지고 있지 않고 일반적인 문제로 인식하고 있거나 아니면 여전히 이 문제가 앞으로의 지방자치경찰에도 적용될 선결문제로 인식하고 있는 것이다.

### 6) 10년 전과 비교한 경찰의 이미지 개선여부

과거 10년 전에 비해 현 경찰의 이미지의 개선여부에 대해서도 일반국민과 경찰인의 생각이 매우 다르게 나타났는데 일반국민들은 좋아지기는 했으나 전반적으로는 크게 달라진 것은 없다는 생각이고 이에 반해 경찰인들은 좋아졌다는 입장이 절대적이다. 이는 경찰과 국민 간의 태도 및 기대의 차이점을 보여주는 것이다. 경찰 스스로는 과거와는 비교할 수 없을 정도로 달라졌을 것이라는 생각이 뚜렷한데 국민들이 이를 크게 느끼지 못한다면 이는 홍보의 문제가 크게 부각될 수밖에 없음을 보여준다. 그러나 고무적인 것은 결코 더 악화되지는 않았다는 점이며 보다 적극적인 해석을 한다면 경찰의 이미지가 개선되었다는 사실에는 의심의 여지가 없다고까지 볼 수도 있다.

좋아진 점으로는 역시 과거보다 친절해졌다는 점이며 부드러워졌다는 사실이다. 경찰 역시 친절해졌다는 사실을 매우 강조한다. 이는 매우 중요한 사실이다. 그러나 역시 더 나빠진 점으로는 국민들은 단연 청렴성의 부족을 들고 있는데 이 문제는 쉽게 개선되지 않는다는 사실을 나타낸다.

### 7) 문민정부시절과 비교한 경찰의 이미지 개선여부

문민정부에 비해서 현 정부의 경찰의 대국민 이미지는 일반국민의 경우 별로 차이가 없다는 의견이 10년 전에 비했을 때보다 훨씬 더 많았다. 그러나 좋아진 편이라고 보는 사람들의 비율도 나빠진 편이라고 보는 사람들의 비율보다는 높아 대체적으로 과거와 비슷하나 어느 정도는 좋아진 편이라고 할 수 있다. 그러나 그 좋아진 정도

는 10년 전에 비해을 때보다는 낮다고 할 수 있다. 이에 반해 경찰인들은 별로 차이가 없다고 보는 사람들의 비율이 반 이상으로 많으며 좋아진 편이라고 보는 사람들의 비율은 3분의 1정도로 나타났다.

따라서 10년 전과 비교한 경찰의 이미지와 비교해 볼 때 별로 차이가 없다는 의견이 절대적으로 많다고 볼 수 있다. 특히 경찰인의 경우 10년 전에 비해서 현 경찰의 이미지는 분명 높아졌으나 문민정부 시절에 비해서는 별로 달라진 것이 없다는 의견이 지배적이라는 점이 매우 중요하다. 그러나 어느 경우에도 경찰의 이미지가 후퇴했다는 의견의 비율은 극히 낮아 매우 고무적으로 보인다.

특히 일반국민의 경우 소득수준이 낮은 사람들이 높은 사람들에 비해 문민정부 시절보다 현 경찰의 이미지가 더 개선되었다고 느끼는 사람들의 비율이 더 높은 것으로 나타났는데 이는 고소득 보수층에 현 정부에 대한 비판세력이 더 많아 그러한 응답성향이 나타났다는 조심스런 해석을 해 볼 수 있다. 더 좋아진 점과 나빠진 점은 10년 전과 비교했을 때와 거의 유사한 응답성향이 보였다.

## 8) 향후 경찰의 바람직한 차별적 이미지의 정립방향

향후 민주자치 경찰의 차별적 이미지 방향은 일반국민과 경찰인이 다소 다르게 나타났다. 일반국민들은 경찰인들에 비해 보다 '남성적', '동양적', '활성지향적', '서민지향적', '부드러운 방향', '행동적', '원칙 고수적'으로 되기를 바라는데 반해 경찰인은 보다 '여성적', '서구적', '안정지향적', '엘리트지향적', '강한방향', '지성적'으로 변모하기를 바라고 있다.

따라서 국민들이 바라는 향후 바람직한 경찰의 이미지는 무언가 과격한 변신 보다는 이웃집의 착하고 믿음직한 아저씨와 같은 모습인 반면 경찰들은 자신의 모습이 현재와는 다른, 다소 과격한 변신이 있기를 바라고 있다. 서구적이면서도 엘리트적인, 그러면서도 강하고, 그러면서도 여성적인 세련성을 갖춘 경찰의 모습을 더 원한다는 점이다. 특히 이중에서도 일반국민들이 보다 서민적이고 부드러운 경찰의 이미지를 선호하는 경향이 뚜렷하다는 점이 특기할만한 사실인데 그만큼 일반국민들은 보다 엘리트적이거나 능력있는 경찰보다는 친근하고 쉽게 다가갈 수 있는 경

찰상을 더 원한다는 것이다.

### 9) 향후 자치경찰의 이미지에 걸맞는 상징

향후 민주자치 경찰의 상징으로 적합한 것은 일반국민들의 경우 꽃으로는 무궁화, 색상으로는 청색, 동물로는 진돗개, 나무로는 소나무와 대나무로 나타났다. 차선책으로는 매화와 목련, 흰색, 비둘기와 독수리, 느티나무 등으로 나타났다. 반면 경찰인들의 경우 가장 적합한 상징으로는 무궁화, 청색, 독수리, 소나무로 나타났다. 차선책으로는 국화, 초록색과 흰색, 비둘기와 진돗개, 대나무가 선호되었다.

따라서 일반국민들이 원하는 상징은 수수하고 부드럽고 충직하고 절개있는 것들이며 경찰인들은 여기에다가 보다 강하고 용맹스런 상징을 원한다고 볼 수 있다. 또 하나의 주목할만한 현상은 일반국민이나 경찰 모두 현재의 경찰상징물들에 대해 거부감이 별로 없고 도리어 선호하는 경향도 강하다는 점이다. 무궁화나 청색 등에 대한 선호가 그것이다. 특히 경찰은 현재의 상징인 독수리에 대한 선호가 매우 높다.

그러나 가장 뚜렷한 차이는 동물에 있어 경찰은 독수리를 선호하나 일반국민들은 진돗개에 대한 선호가 매우 강하다는 점이다. 차선책으로는 흰색과 비둘기가 국민들에 의해 선호되었는데 이 역시 보다 국민들이 부드럽고 평화로운 이미지를 원한다는 증거로 볼 수 있다. 따라서 향후 민주자치 경찰의 상징으로는 무궁화와 청색을 그대로 이용하나 동물이나 나무의 경우에는 현재의 상징물이나 경찰인의 선호를 벗어나 국민들이 원하는 상징을 과감히 이용해 보는 방안을 검토할만하다고 보겠다.

### 10) 현 경찰위상에 대한 일반국민과 경찰인들의 상호이해

지금까지의 조사에 사용되어온 경찰의 평가적 이미지 속성들을 인자분석해본 결과 매우 중요한 결론을 얻었다. 그것은 경찰에 대한 평가적 이미지 속성은 대체로 원칙적인 것과, 사명적인 것과 헌신적인 것으로 삼분할 수 있다는 것이다. 이 기준은 향후 경

찰의 이미지를 측정하거나 기준을 마련하기 위한 작업에 있어 매우 중요하게 사용될 수 있을 것으로 보인다.

원칙적인 것은 법적이고 공리적인 것으로서 공평성, 청렴성, 투명성, 민주성, 중립성과 같은 것들이며 사명적인 것은 보다 도덕적이고 이념적인 것들로서 단결성, 애국심, 정의성, 근면성과 같은 것들이 속한다. 헌신적인 것은 봉사/서비스성과 친절성이 전형이다. 물론 청렴성과 같은 속성들은 다소 다르게 분류되기도 하나 대체적으로 이 세가지 요인은 대부분의 상호이해조사에서 거의 그대로 적용되었다.

국민들이 생각하는 경찰의 좋은 이미지 속성은 보다 단적으로 말하면 대부분 사명적 요인에 속하는 것이었고 나쁜 이미지속성들은 원칙적인 요인에 속하는 것들이었다고 할 수 있다. 즉, 우리나라의 경찰은 사명적인 문제에 있어서는 비교적 좋은 점수를 받으나(청렴성은 제외) 원칙적인 문제에 있어 매우 약하다고 할 수 있다. 단결성이나 근면성과 같은 개인의 분발적인 면에 있어서는 강하나 법적이고, 원칙적인 문제에 있어서는 약하다는 것이다.

반면 경찰인들도 일반국민들과 유사하게 애국심과 정의성 같은 사명적 요인들에 속한 이미지 특성들에 대해 가장 좋은 평가를 하고 있고 전문성, 중립성 같은 원칙적인 요인의 이미지 특성들에 대해 가장 나쁜 평가를 하고 있음을 알 수 있다. 그러나 일반국민들보다 봉사와 친절성 같은 헌신적인 요인의 이미지 속성들에서 일반국민들보다 더 좋은 평가를 하고 있다.

상호지향성모델의 적용에서 나타난 현 경찰에 대한 여러 가지의 이미지 속성의 평가를 분석해 보면 우선 실제적인 일반국민과 경찰인의 생각은 거리가 있다. 즉, 여러 이미지 속성 간의 평가서열이 양자가 상당히 다르게 매겨져 있다는 것이다. 그런데 반해 일반국민들은 자신들의 생각과 경찰인들의 생각이 매우 유사하다고 느끼고 있으며 이보다 정도는 덜 심해도 경찰인들 또한 일반국민들의 생각이 자신들의 생각과 유사하리라 생각을 하고 있다.

그 다음 경찰인들은 경찰에 대한 일반국민들의 생각을 비교적 정확하게 잘 짐작하고 있는데 반해 일반국민들은 경찰인들의 생각을 정확하게 짐작하지 못하고 있다는 사실이다. 그러나 중요한 사실은 주관적 일치도나 정확도들에 비해 실제적인 국민과 경찰인간의 생각의 일치도는 많이 떨어진다는 점이다. 즉, 일반국민과 경찰

인 간의 실제적인 생각은 차이가 많이 나는데도 상대집단의 생각을 짐작하는 데는 비교적 정확하다는 것이다. 이러한 생각간의 차이의 핵심속성은 청렴성으로서 일반 국민들이 평가하는 경찰의 청렴성과 경찰 스스로가 평가하는 청렴성의 차이가 매우 크다는 것이다.

### 11) 경찰의 지방자치제 실시 이후 위상변화에 대한 일반국민과 경찰인의 상호 이해

지자체 실시 이후 10년이 지난 이후 경찰의 이미지 속성들에 대한 평가가 어떻게 내려지겠는가를 인자분석을 통해 알아본 결과 다소 모호한 결과가 나왔다. 이는 현재가 아닌 미래에 대해 질문한 결과라고 보여지는데 그럼에도 불구하고 대체적으로 현 경찰에 대한 분석결과의 틀을 그대로 지켰다. 즉, 원칙적 요인, 사명적 요인, 헌신적 요인의 분류가 같이 적용되었으며 여기에 이성적 및 감성적 요인, 도덕적 요인의 분류가 가감되기도 하는 경향을 보였다.

상호지향모델의 적용결과 앞서의 현 경찰에 대한 조사결과와 유사했다. 일반국민들과 경찰인 간의 실질적인 생각의 일치도는 낮은 편이었다. 그러나 주관적 일치도는 양 쪽이 다 극적으로 높아 상대의 생각과 자신의 생각이 매우 유사하리라 보고있다는 점이 밝혀졌다. 그러나 막상 경찰에 대한 일반국민들의 생각과 경찰인들이 인식한 경찰에 대한 일반국민의 생각간의 정확도나 그 반대방향의 정확도가 모두 낮아 실제적으로 상대의 생각을 잘 알지 못하고 있는 것으로 나타났다.

따라서 지자체 실시 10년 이후의 경찰의 이미지 모습에 대해 일반국민들과 경찰인 모두 다른 생각을 하고 있고 그러한 상대의 다른 생각을 잘 알고 있지 못하면서도 막상 서로가 자신들과 유사한 생각을 하고 있으리라고 보는 오해적 상황이 존재한다는 것이다.

그럼에도 불구하고 이러한 이미지 속성의 평가서열에 있어 ‘친절성’은 네가지 차원 모두에서 가장 높았는데 이는 국민이나 경찰이 모두 지자체 실시 10년 이후에는 무엇보다 친절성 하나만은 크게 향상되리라는 확실한 기대를 가지고 있다는 점을 말해준다.

## 12) 전반적인 경찰의 이미지 개선에 가장 큰 영향을 미치는 중요이미지 요소

향후 경찰의 이미지 개선에 영향을 미치는 이미지의 속성이 과연 어떤 것인가를 다중회기분석을 통해 조사한 결과 일반국민들의 경우는 봉사/서비스성과 청렴성으로 나타났다. 이러한 결과는 앞서의 여러 다른 측면의 조사결과들을 확인하는 것으로 역시 일반국민들에게는 이러한 두 가지 이미지 속성들이 가장 중요하게 작용함을 알 수 있다. 그러나 경찰인들의 경우는 봉사/서비스성에 있어서는 일반국민들과 공통적이나 애국심이 추가되었다. 여기에서는 청렴성은 나타나지 않았다. 따라서 본 조사결과를 통해 경찰인들은 봉사/서비스성과 청렴성 이 두가지가 절대적인 이미지 개선변수임을 알고 향후의 이미지 통일화나 개선작업에 중심되는 개념, 혹은 요소로 사용해야 함을 알아야 할 것이다.

## 13) 대국민 이미지 개선을 위한 경찰인들의 의견

경찰인들에게 대국민 이미지 개선을 위해 건의를 받은 결과 여러 가지 의견이 자유스럽게 나왔는데 이는 빈도수의 부족으로 참고사항으로만 사용할 수 있을 것으로 보인다. 언론문제에 있어서는 언론의 부정적인 보도행태를 그대로 두지 말고 적극적인 대처를 해야한다는 점이 강조되었다. 이는 경찰의 이미지에는 역시 경찰에 대한 언론보도가 무엇보다 중요하다는 점을 경찰들이 잘 알고 있으며 평소 언론의 보도행태에 대해 상당한 불만을 가지고 있다는 점을 보여준다.

경찰인들의 복장에 관해서는 의외로 현상태를 유지하는 것이 좋다는 의견이 많이 개진되었으며 만약 바꾼다면 보다 실용적이면서도 밝고 부드러운 색상이 바람직하다는 점이 강조되었다. 향후 적합한 대국민 표어나 슬로건으로는 국민과 보다 친해질 수 있고 봉사하자는 내용의 것들이 많았다. 경찰의 조직이나 부서, 계급명칭에 있어서는 현상태를 유지하자는 의견이 많이 나왔는데 이는 경찰인들이 이를 바꿀 경우 많은 후속노력이 필요하다고 인식하기 때문인 것으로 보인다. 그러나 강력계나 폭력계 등 일부 부정적인 인상을 주기 쉬운 명칭에 대해서는 바꾸자는 의

견도 많이 나왔다.

대국민 이미지를 개선시킬 수 있는 행사(이벤트)로는 경찰대학의 열린 음악회가 좋다는 의견이 많이 나왔는데 이는 이 행사가 미디어의 부각을 받을 수 있는 동시에 전국적인 차원에서 경찰후보와 간부, 가족들의 사기를 동시에 진작시킬 수 있는 좋은 방법으로 인식되기 때문인 것으로 보인다. 바람직한 경찰의 심볼로는 현상태 유지가 역시 가장 많아 경찰인들이 독수리 등 현재의 상징물에 대해 큰 불평은 없는 것으로 해석할 수 있다. 서식류에 있어서는 공문의 간소화와 함께 독수리 등 경찰의 상징들을 경찰의 서식류에 함께 넣어 이미지를 통일, 부각시키자는 의견이 많이 나왔다. 현상태가 좋다는 의견도 적지 않게 나왔다.

## IV. 향후 경찰이미지의 개선방향과 제언

경찰의 이미지 개선책을 논하기 전에 우선 전반적인 홍보의 발전방향에 대해 알아보는 것이 필요하다. 세계적인 PR학자인 Grunig등에 따르면 역사적으로 PR은 다음 4모델을 거쳐서 발전해 왔다는 것이다. 첫째는 언론대행모델(Publicity/Press Agency Model)이다. 이는 19세기 말 조직체들의 PR활동은 오로지 언론에 대한 게재에만 집중되었다. 진실의 여부를 따지기 전에 수단과 방법을 가리지 않고 언론의 흥미유발과 sensationalism을 이용한 언론 플레이가 주 관심사였다. 과장과 왜곡도 서슴지 않고 언론을 이용한 정보와 주장의 살포가 PR활동의 전부였다. 공중의 필요나 요구에 대한 고려는 전혀 이루어지지 않았다.

그러나 20세기에 들어 대기업이 생기고 노조의 세력이 커지면서 PR은 제2모델, 즉 공공정보모델(Public Information Model)로 변모하게 된다. 이는 조직체의 진실을 보다 많이 알리는 데 PR활동의 주목적을 두는 모델로서 획기적인 변화를 맞이하게 된다. 이 PR모델의 철학은 있는 조직체의 그대로를 공중이 누구인가를 크게 가리지 않고 되도록 많이 알리는 것이다. 자료와 정보, 책자의 배포가 주무기였다. 그러나 이 모델에서는 진실된 사실의 배포는 강조되었을 망정 공중의 생각에 대한 깊이 있는 고려는 크게 이루어지지 않았다. 다만 조직체의 사정을 단순히 아무에게라도 많이 알리자는 것이 주 목표였다고 할 수 있다.

그러나 1, 2차 세계대전을 거치면서 세계는 본격적인 조직체 간 경쟁체제가 본격화되면서 심리학과 조사가 주요한 PR의 수단으로 떠오르게 되면서 제3모델인 쌍방향 불균형 모델(Two-way Asymmetric Model)이 나타나게 된다. 이 모델은 공중을 세분화하고 한 조직체가 공략해야할 목표를 뚜렷이 정하고 과학적인 설득방법을 동원하게 된다. 심리전을 치루면서 개발된 조사와 대중설득방법이 과학화하면서 조직체의 PR은 보다 정교하고 효과분석에 치중하게 된다. PR광고와 캠페인 등 여러 과학적인 PR의 수단들이 동원된다.

그러나 이 쌍방불균형 모델은 PR의 과학화는 이루어졌을망정 진정한 공중의 필요와

요구에 부응하는 PR모델은 아니다. 비록 공중들의 생각을 파악하기 위해 많은 조사가 동원되었으나 이는 어디까지나 목표한 바를 성사시키려는 전략적인 관점에서 이루어진 것이지 공중의 진정한 필요와 공익에 대한 배려는 별로 없었다고 볼 수 있다.

60년대에 들어오면서 소비자들의 목소리가 커지고 기업과 조직체들에 대한 사회의 공익적인 요구가 커지면서 제4의 PR모델인 쌍방균형모델(Two-way Symmetric Model)이 등장하게 된다. 이 모델은 사회와 공중의 요구와 조직체의 이익의 수렴 및 합치를 주목표로 하는 PR모델이다. 먼저 공중의 태도와 필요, 동기 등을 조사하여 조직체의 모습과 조직, 활동목표를 거기에 부응하게 변모시키는 것이다. 이 모델의 철학은 이러한 방법이야말로 도덕적인 문제를 떠나 장기적으로 가장 조직체에 유리하다는 것이다. 조직체에 대해 알 권리가 있는 공중의 존재를 그대로 인정한 것이다. 극단적인 경우 조직체의 목표와 행동이 공중의 이익이나 요구와 전면 배치되면 조직체의 조직까지도 바꿀 수 있다는 입장이다. 기업체의 경우 소비자 주권주의적인 기업방향을 강화하는 계기가 된다.

물론 이러한 4모델은 완전히 대체적인 것이 아니라 부가적인 성격의 형태로 발전되어 왔다. 즉, 이 모든 PR모델들은 지금도 존재하고 있으나 강조점이 달라지고 있다는 것이다. 언론계재된 정보의 공급, 설득적인 노력도 다 동원되고 있으나 결국 PR의 궁극적인 목표가 조직체의 투명성 강화와 공익우선주의, 공중과 조직체의 상호주의 등으로 서서히 옮겨가게 되는 것이다. 우리 나라의 경우 대체적으로 정부나 공공기관에서는 제2모델인 공공정보모델을 많이 사용하고 있으며 기업체들은 제3모델인 쌍방불균형모델을 근간으로 한 PR 전략에 치중하고 있다고 보여진다. 치열한 기업 간 PR광고전이 그 예이다. 그러나 21세기의 모든 조직체들의 PR모델은 당연히 제4모델인 쌍방균형모델로 옮겨가야 한다고 본다.

이러한 PR의 4모델이 경찰의 이미지 개선작업에 시사하는 바는 매우 크다. 우선 향후 민주자치경찰의 PR모델이 당연히 제4모델인 쌍방균형모델로 가야한다는 것이다. 이제 경찰도 다른 우수한 조직체들과 마찬가지로 공중인 일반국민들의 요구와 기대에 부응하는 쪽으로 조직과 업무를 개선하고 이에 바탕하여 이미지의 통일화 및 개선작업이 이루어져야 한다.

본 연구에서 나타난 가장 중요한 사실 중의 하나는 경찰이 일반국민들의 생각을 잘

알고 있지 못하다는 것이다. 우선 경찰의 대국민 이미지는 과거 10년 전에 비해 분명히 좋아지고 문민정부시절에 비해서도 약간의 개선이 있는 것은 사실이다. 그럼에도 불구하고 국민들이 경찰조직에 대해 가지는 이미지는 다른 공공조직체들에 비해 매우 부정적이다. 이에 대해 경찰인들은 경찰의 이미지가 그렇게까지 나쁜 것으로 인식하지 못하고 있다. 또한 과거에 비해 경찰의 이미지가 매우 좋아진 것으로 낙관하고 있기도 하다.

이에 경찰은 우선 국민들의 생각과 평가를 겸허하게 받아들이고 본격적인 이미지 개선작업에 착수할 필요가 있다. 단순한 이미지 개선이나 통일화 작업이 아니라 조사에서 나타난 구체적인 사실들을 바탕으로 이미지의 목표를 수립하고 체계적인 실행 및 효과측정작업에 들어가야 한다. 더구나 21세기부터 시작될 자치경찰시대의 도래에 준비하여 보다 개성있고 과학적인 작업을 미리 착수해야 한다.

경찰의 향후 이미지 개선작업의 목표는 청렴성, 봉사성, 친절성을 중심으로 전개되어야 한다. 경찰인들은 경찰의 이미지 요소 중 과학성 및 전문성이 가장 떨어지는 것으로 인식하고 있으나 실제로 국민들이 생각하는 것은 그보다는 위의 3가지 평가적 요소에 치중하고 있다는 사실을 중요시해야 한다. 그러면서도 국민들이 인정해주는 경찰의 이미지 요소는 근면성이다. 우리의 경찰이 성실하고 부지런하다는 사실에 대해서는 국민들이 확실히 인정해주기 때문에 이를 잘 이용하는 슬기가 필요하다. 결론적으로 국민들은 경찰이 박봉과 격무 등 어려운 여건에 고전하고 있으며 이로 인한 부패가 있을 수 밖에 없다는 나름대로의 생각을 가지고 있다. 이는 경찰에 대한 '청렴성'이라는 이미지 요소의 부족이 결코 과거와 같은 경찰의 본질적인 것으로는 생각하지 않는다는 것이다. 이는 경찰의 청렴성부족과 관계된 이미지 개선작업이 잘하면 성공을 거둘 수 있는 여지를 보여주는 것이라 하겠다.

봉사성과 친절성은 21세기 경찰의 가장 중요한 덕목으로 과거에 비해 상당히 개선되었음을 국민들과 경찰이 같이 인정하고 있는 만큼 향후 경찰의 이미지 개선작업은 이 두 이미지 요소를 중요 축으로 이루어져야 할 것이다. 특히 청렴성의 개선은 전략적인 것보다는 행동적인 것이 우선되어야 하기 때문에 단시일 내에 해결할 수 있는 성질의 것이 아니다. 반면 봉사성과 친절성은 보다 실천이 쉽고 어느 정도 인식적 기반이 형성되어 있기 때문에 이용 가능한 이미지의 목표가 되어야 할 것이다. 근면성에 바탕한

봉사성과 친절성을 새로운 21세기 경찰이미지의 기본축으로 하되 이를 이용해서 간접적인 청렴성의 강화가 이루어지도록 하는 방안이 강구되어야 할 것이다. 이러한 사실은 본 연구의 조사에서 여러 부분에 걸쳐 일관성 있게 나타나고 있다.

또한 중요한 것은 경찰의 평가적 이미지는 크게 보아서 원칙적인 것과 사명적인 것, 그리고 헌신적인 것으로 3가지로 대별된다는 것인데 이 중에서도 우리 경찰들에게는 원칙적인 것의 취약성이 문제가 된다는 것이다. 우리의 경찰이 애국심, 근면성, 단결심 등 개인적인 사명감은 강하나 공평성, 투명성, 중립성과 같은 원칙적인 문제에 있어서는 상대적으로 약하다는 것은 역시 업무수행에 있어 기본적으로 지켜야할 법이나 윤리가 약하다는 것을 시사한다. 물론 이는 역으로 말하자면 경찰의 위상은 원칙적인 것보다 사명적인 것을 더 내세우면 유리하다고도 말 할 수 있다. 그러나 장기적으로 볼 때 우리의 경찰이 원칙적인 이미지의 요소들을 어떻게든 강화해야만 한다는 과제를 안겨준다는 사실이다. 특히 이 원칙적인 이미지의 강화는 어떤 심볼 조작이나 캠페인, 구호와 같은 커뮤니케이션적인 노력보다는 실질적인 조직의 체질개선이 이루어져야만 가능한 것이다.

또한 국민이 바라는 향후 경찰의 바람직한 차별적 이미지는 경찰인들이 생각하는 보다 강하고, 서구적이고, 엘리트적이고, 지성적인 것이 아니라 동양적이고, 서민적이고 부드러운 것이다. 즉, 우리 국민들은 경찰의 존재가 어떤 원칙에 철저한 엘리트적인 집행관이 아니라 보다 친근하고 믿음직한 동양적인 모습의 이웃집 아저씨와 같은 사람이 되기를 더 원하고 있다. 이 역시 경찰인의 생각이 국민들의 생각과 어느 정도의 괴리가 있는가를 보여주는 것이다. 어느 방향으로 향후 경찰의 이미지를 지향해야 할 것인지는 판단의 문제이나 대체적으로 보아 대민접촉이 많은 직책분야나 하위직급에는 국민들이 원하는 방향으로 대외적 이미지를 지향시키고 경찰학교와 같은 교육기관이나 경찰청내부에는 경찰인들이 원하는 방향으로 이미지를 지향시키는 방안이 바람직 할 것으로 보인다.

이러한 국민들과 경찰인들의 생각의 차이는 심볼의 선택에서도 어느 정도 나타나고 있다. 국민들이 원하는 동물상징이 경찰들이 좋아하는 독수리가 아니라 진돗개라는 사실이다. 그 외 매화와 목련, 대나무에 대한 국민들의 선호는 역시 청렴성과 친근성에 대한 요구를 강하게 반영한다고 하겠다. 경찰인들은 현재의 경찰상징에 대해 만족하고

변화를 원치 않는 경향이 뚜렷하게 나타나지만 조사의 여러 부분에서 나타난 결과들은 경찰의 이미지 목표가 국민들의 기대와 요구에 부응하기 위해서는 수정되어야 함을 보여주는 것이다.

이러한 경찰의 이미지 개선작업을 위해서는 무엇보다 자체적인 노력과 함께 외부전문가의 도움이 반드시 필요하다. 청렴성, 봉사성, 친절성, 근면성을 효과적으로 묶고 표현하는 이미지 개선작업은 단순한 구호나 캠페인의 전개로 달성되는 것이 아니라 매우 체계적이고 정교한 작업에 의하여 달성될 수 있기 때문이다.

이는 바로 향후 경찰의 PIP(Police Identity Profile) 작업의 필요성을 말해준다. 이 작업은 MI(Mind Identity), BI(Behavior Identity), VI(Visual Identity)로 이루어지는데 본 연구의 여러 조사결과들은 대부분 MI의 정립에 기여할 수 있는 것이다. 새로운 민주 자치경찰의 MI는 물론 경찰내부의 의견에 바탕을 두어야 하겠으나 그 보다는 일반 국민들의 기대와 요구가 더 큰 중심점이 되어야 할 것이다. 이러한 새로운 MI를 바탕으로 행동적인 차원의 BI가 이루어져야 하는데 이는 경찰의 행동강령, 준칙, 인사, 승진, 행정 등 모든 부분에서 동시에 단행되어야 한다.

이러한 MI와 BI를 근거로 VI가 이루어져야 하는데 이 VI는 모든 경찰의 시청각적인 이미지 요소의 통일을 의미한다. 먼저 본 연구에서 나타난 청렴성, 봉사성, 친절성, 근면성의 네 가지 이미지 요소를 축으로한 MI와 이를 실천하기 위한 세부적 BI의 원칙이 정해지면 이러한 것들을 시각적인 것과 청각적인 심볼들로 표현하기 위한 방법이 필요하다. 경찰의 로고, 캐릭터, 복장, 서식, 휘장, 사장 등 모든 상징들이 다 새로운 기준에 맞추어 달라져야 한다. 이 작업은 매우 장기적으로 이루어져야 하며 많은 관련자들의 참여와 전문가들의 도움이 필요하다.

이러한 PIP작업은 통일성과 다양성을 병행하면서 이루어져야 한다. 전국의 경찰을 하나로 수렴시키는 통일성과 경찰업무와 지역성의 차이를 조화 있게 두는 다양성이 동시에 필요하다. 향후 지방자치경찰제도가 본격화되면 경찰의 PIP작업은 보다 다양화를 원칙으로 이루어져야 한다고 본다. 예를 들면 복장의 경우 전국경찰의 기본복장은 같으나 전라북도와 충청남도의 경찰복장색상이나 마크는 조금씩 다르게, 나름대로의 개성을 표출하도록 할 수도 있다. 너무 과격한 변화는 우리 나라의 상황에서 바람직하지 않겠으나 어느 정도의 다양화는 시도해 볼 만 하다고 본다.

경찰은 본 연구에서 나타난 여러 사실들을 바탕으로 보다 과감한 이미지 통일 및 개선작업을 해 나갈 필요가 있다. 이를 위해서는 현대 PR에서 사용하는 여러 가지 방법들을 과감히 사용해 보는 단안이 필요하다고 본다. 현대의 조직체들은, 특히 기업들은 자신들이 추구하고 표출하고자 하는 이미지의 확산을 위해 광고는 물론 캠페인, 이벤트, CIP(Corporate Identity Profile), 위기관리, MPR(Marketing PR), 환경모니터링, 쟁점관리 등 그야말로 다양한 방법들을 동원하고 있다. 이 같은 현상은 국제화와 자치화, 정보화가 진작되면서 더욱 강화되고 있다. 국민들에게 하나의 계획된 고정적 이미지를 심기 위해서는 그 만큼 배전의 노력이 필요한 것이다. 이제 경찰도 이러한 노력에 있어 과거와는 다른 적극적인 자세가 필요하다. 최근 제작한 포돌이와 포순이의 캐릭터는 매우 적극적인 노력의 일환으로 보인다. 경찰의 어둡고 진부한 이미지가 이러한 작은 노력에 비해 크게 달라질 수 있음을 보여주는 단면이다. 이러한 캐릭터로 보다 경찰의 이미지가 생동감과 신선미가 넘치고 청렴성도 어느 정도 강화될 수 있을 것으로 기대된다.

그러나 이러한 캐릭터의 제작도 본 연구와 같은 조사가 선행되었더라면 보다 나은 결과를 가져올 수도 있을 것이다. 예를 들어 국민들이 선호하는 경찰의 이미지가 보다 봉사적이고, 동양적이고, 서민적이고, 친근한 이웃집 아저씨와 같은 모습이라면 포돌이는 서민의 단속과 압제를 상징하는 과거 권위주의적 포도청의 인상을 불러일으킬 우려가 있고 국민들이 인정하는 근면성의 이미지를 잘 이용하지 못한다는 단점도 있을 수 있다. 물론 이러한 문제는 조사에 바탕하여 결론을 내려야 하겠으나 중요한 것은 부분적인 경찰이미지의 강화보다는 과학적인 조사와 토의를 바탕으로 한 보다 체계적이고 장기적인, 그리고 전체적인 이미지의 통일화작업이 반드시 필요하고 그러한 작업의 일환으로 캐릭터처리가 되어야 한다는 것이다.

경찰의 이미지를 개선하는 작업에 있어 중요한 장애 중의 하나는 경찰인들 중에는 이러한 포돌이 캐릭터와 같은 심볼적인 노력에 대해 과소평가하고 근본적인 문제가 해결되지 않으면 아무 효과가 나타나지 않고 도리어 예산낭비를 초래한다는 선입관을 가지고 있는 사람이 적지 않다는 것이다. 그러나 이미 많은 조직체들이 그러한 노력을 해 보았으며 그 효과가 상당하다는 것을 알고 있다. 캐릭터와 같은 심볼의 경우 동일 자극이 반복적이고 장기적으로 일어날 경우 행동주의 심리학에 입각한 학습 효과가

나타나며 이는 매우 누적적인 것으로 장기적으로는 국민들에게 상당한 긍정적 효과를 가져온다는 것이 학술적으로나 실무적으로나 입증되어 있다. 막대한 지출에도 불구하고 현대의 기업들이 경쟁적으로 이미지광고와 심볼사용, 이벤트에 열중하는 것은 이미 경험에 의한 효과를 알기 때문이다.

지금까지의 경찰은 이러한 이미지 개선책에 있어서는 그 노력이 거의 전무에 가깝다고 보아도 과언이 아니다. 무언가 보이지 않는 곳에서 조용히 일하면서 흠이나 잡히지 말아야 한다는 지극히 수동적인 자세 때문에 광고나 이벤트, 미디어 이용과 같은 PR수단에 있어 소극적이었다. 따라서 향후 이러한 과학적이고 체계적인 이미지 개선 노력을 조금만 기울여도 당분간은 상당한 효과가 나타날 것으로 기대된다.

예를 들어 효과적인 공익광고의 사용은 경찰이 꼭 사용해 볼만한 이미지 개선책이다. 비록 공익광고는 아니지만 최근 민간기업인 박카스 광고에 나타난 경찰인의 친절한 모습은 제품, 회사, 경찰 모두에게 상당히 긍정적인 효과를 가져온 것으로 전문가들도 높이 평가하고 있다. 본 조사에서도 많은 건의가 있었지만 경찰대학에서 KBS의 열린 음악회를 유치한다든가 하는 노력 또한 경찰의 이미지 개선에 획기적인 기여를 할 수 있다. 혹은 경찰인 음악회나 미술전 같은 국가적인 이벤트를 개최하고 이를 미디어에 보도시킬 수 있다.

본조사에서도 여러 차례 나타났지만 막상 국민들은 경찰에 대해서 일면 잘 모르거나 또는 의외로 일면 좋은 이미지를 가지고 있기도 하다. 이는 경찰이 생각하는 것과는 전혀 다를 수 있다. 혹은 국민들이 경찰에 대해 잘못 알고 있기도 하다는 의미이다. 이는 PR의 가장 기본적인 철학인 “조직체에 대해 있는 그대로 알리고 이해시키는” 작업에 있어 우리의 경찰이 매우 소홀히 해왔다는 것을 의미한다. 본 조사에서 나타난 바와 같이 언론관계에서도 경찰인들은 보다 적극적인 대처를 희망하고 있다. 그리고 그러한 노력이 부족함을 지적하고 있다.

이제 21세기 새로운 민주자치경찰의 장이 열리고 정보화와 세계화, 지방자치화가 본격화되는 마당에서 경찰은 더 이상 ‘특수한 정부기관’이 아니다. 많은 조직체들의 하나일 뿐이다. 이들 조직체들과 선의의 이미지 경쟁을 하는 것은 모든 현대 조직체들의 피할 수 없는 사명이다. 거기에 대한 국민들의 노출(exposure), 신념(belief), 인지(awareness), 선호(preference), 의도(intention) 등 모든 차원에서 보다 앞서야 생존할

수 있다는 것을 알아야 한다. 이는 무리한 노력도 아니며 비판의 대상도 아니다.

경찰의 이미지를 개선하면 우수한 경찰인력의 확보, 국민들의 협조, 경찰의 처우개선, 근무활동의 활성화 등 많은 이점이 있다. 이를 이루기 위해서는 장기간의 비전을 바탕으로 이미지의 목표를 세우고 체계적인 노력을 끈기 있게 해나가야 한다. 이는 전술(tactic)이 아니라 전략(strategy)의 개념이다. 현재의 대국민 이미지의 현실을 있는 그대로 받아들이고 경찰의 생각과 어떠한 차이점이 있나를 객관적으로 파악하고 그 사이에서 수렴이 가능한 이미지의 목표를 도출해야 한다. 그 다음 그 목표이미지의 달성을 위해 전문가적인 노력이 경주되어야만이 경찰이미지의 통일화와 개선이 이룩되는 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강승구 역(1988), 『성공적인 기업이미지 마케팅』, (Gregory, J의 Marketing Corporate Image, 1991), 서울 : 커뮤니케이션북스.
- 경찰개혁연구회(1993), 『자치 경찰제의 이해: 자치 경찰제의 이념, 조직, 운영, 수사권』
- 경찰종합학교(1998), 『경찰정신』
- 경찰청(1995), 『경찰 백서』, 경찰청
- 경찰청(1992), 『신뢰받는 국민의 경찰』, 경찰청
- 김동기(1980), 『현대마케팅 원론』, 서울 : 박영사
- 김연수(1990), 『CIP와 상표전략 : 데코마스 와 브랜드 네이밍의 이론과 실제』, 서울 : 화학사
- 김용호 외(1997), 『경찰홍보전략 개발에 관한 연구』, 치안연구소
- 김 인(1997), 『경찰의 치안서비스 활동에의 시민참여 활성화 방안』, 치안연구소
- 박경현(1995), 『언어를 통한 경찰 이미지 개선방안』, 경찰대학 치안연구소
- 박명호, 천규승, 심재학, 김충현, 한정호(1996), 『효과적인 경제정책 홍보방안 연구』, 한국개발연구원 부설 국민경제교육연구소
- 박재신(1996), 『매스컴의 이해와 활용 : 경찰 공보활동』, 총경급 공보교육자료, 경찰청 공보관실.
- 부경희(1998), “Q-방법론을 이용한 기업이미지 분석과 홍보전략:S그룹의 예를 중심으로”, 『홍보학 연구』, 한국홍보학회, 커뮤니케이션북스
- 이상안(1986), 『현대경찰행정학』, 형성출판사

- 이태희, 박기홍(1994), 『한국의 관광이미지 해외홍보 개선방안』, 교통개발연구원.
- 윤진호 역(1984) 『기업과 디자인 시스템I :CI의 개발과 도입』, 中西元男, 오리콤출판부
- 최윤희(1995), 『현대 PR론』, 나남출판
- 홍기선(1986), 『커뮤니케이션론』, 도서출판 나남
- 한정호(1991), “광고의 고전적 조건화에 의한 이미지 형성과 장애요인”, 『광고연구』, 제10호, pp. 30-49.
- 한정호(1999), “도식이론(Schema Theory)에 의한 기업이미지의 형성과정과 전략 연구”, 『광고연구』, 제44호, pp. -26.
- Chaffee, S. & McLeod(1968), “Sensitization in Panel Design : Co-orientational Experiment”, *Journalism Quarterly*, 45, pp. 661-669.
- Fishbein, M. & Ajzen, I.(1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior : An Introduction to Theory and Research*, Reading, Mass. : Addison-Wesley.
- Gartner, W. & Hunt, J.(1987), “An Analysis of State Image Change Over a Twelve Year Period(1971-1983)”, *Journal of Travel Research*, Vol. 26(2).
- Grunig J. E. & Hunt Todd(1984), *Managing Public Relations*, CBS College Publishing.
- Grunig, J. E.(1993), “Image and Substance : From Symbolic to Behavioral Relationship”, *Public Relations Review*, Vol. 19, No. 2, pp. 121-139.
- Kotler, P.(1980), *Principles of Marketing*, NJ : Prentice-Hall.
- Lucas, D. & Steuart, B.(1963), *Measuring Advertising Effectiveness*, New York : McGraw-Hill Book Company.
- Newson D., Scott, A. & Turk, J.V(1989), *This is PR : The Realities of Public Relations*, Belmont : Wadsworth Publishing Co.

Shenkar, O. and Yuchtman-Yaar, E.(1997), "Reputation, Image, Prestige and Goodwill : An Interdisciplinary Approach to Organizational Standing", Human Relations, Vol. 50, No. 11, pp. 1361-1381.

