SNS(폴인러브)가 경찰 정당성 인식에 미치는 영향

Effect of SNS(Polinlove) on Perception of Police Legitimacy

윤 병 훈*

차 례

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 논의
Ⅲ. 조사설계 및 분석결과
Ⅳ. 분석결과의 함의 및 결론

● 국 문 요 약 ●

열린 정부라는 정부정책 기조와 관련하여 최근 소셜 미디어 서비스(SNS)의 활용이 강조되는 시점에서, 이 연구는 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 활용정도, 활용 동기, 그리고 효과성이 경찰의 정당성 인식에 어떠한 영향관계에 있는 지를 확인하였다. 분석결과 첫째, 경찰의 선행활동과 같은 경찰홍보 영역에 대한 활용정도가 높을수록 경찰에 대한 정당성 인식이 제고됨을 확인하였다. 둘째, 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 활용 동기가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식이 제고되는 것으로 나타났다. 셋째, 경찰에서 운영하고 있는 SNS가 효과적이라고 인식될수록 경찰에 대한 정당성 인식이 제고되는 것으로 확인되었다. 마지막으로 통계적으로 유의미한 결과가 도출된 3개의 결과 중 경찰에서 운영하고 있는 SNS의 효과성 측면이 가장 중요한 요인임이 확인되었다. 이 연구는 그간 경찰에 대한 정당성 인식을 제고하는 기존의 선행요인과는 차별적인 요인인 SNS와의 영향관계를 파악했다는 점에서 추후 경찰의 SNS의 운영방향에 기여했다는 점에서 의의를 지닌다. 반면, 표본선정에서의 일부 한계, 분석방법이 횡단분석이라는 점, 마지막으로 경찰에서 운영하고 있는 SNS의 추후 운영방향에 대한 인식 등을 고려하지 못한 점 등이 한계로 남는다.

◈ 주제어 : 소셜 미디어 서비스, 경찰활동, 경찰 정당성, 절차적 정의 모델, 경찰에 대한 대중의 인식

---

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2017S1A5A8019261)

** 경동대학교 경찰학과 조교수

Ⅰ. 서 론

전통적 경찰활동에 대한 효과성은 경찰이 독자적이고 배타적인 전문성을 토대로 범죄문제를 해결하거나 억제할 수 있는 전략에 초점을 두고 있었다. 물론, 범죄를 해결하고 지역 사회를 보호하는 것을 중점으로 하는 이러한 경찰의 효과성은 경찰활동 전략에 있어 중요한 요소이지만, 경찰에 대한 대중의 인식이나 정당성을 이끌어내는 유일한 요소는 아니다. Tyler 역시 대중들로 하여금 경찰이 법률이 정한 범위 내에서 강제력을 수반한 처벌의 위험성을 강조하는 경찰활동 전략보다는 자신들의 안전을 지키기 위한 경찰활동 자체의 정당성을 인정받는 것이 선행되어야 한다고 주장하였다.[1] 다시 말해, 대중이 인식하는 경찰에 대한 정당성은 경찰조직의 권위가 정당하고 순응할만하다고 인정될 때, 경찰활동의 제도를 신뢰할 때, 그리고 경찰관들이 공정하다고 인식될 때 비로소 가능하다고 보고 있다.[2]

경찰에 대한 대중의 신뢰나 정당성을 확보해야 하는 이유는 지역사회의 협력을 이끌어낼 수 있다는 점과 정당성을 인정받는 경찰이 내리는 조치에 대한 자발적 수용, 그리고 경찰권한의 확대에 대해서도 사회적 동의가 가능하기 때문이다.[3] 그간 경찰 정당성과 관련된 연구들은 절차

1) 이영섭, “경찰 정당성 이론에 대한 분석”, 경찰학연구, 제17권 제4호, 경찰대학, 2017, 98쪽.

2) Jackson, J. & Bradford, B., “Different Things to Different People? The Meaning and Measurement of Trust and Confidence in Policing Across Diverse Social Groups in London. Policing”, *A Journal of Policy and Practice*, Vol.4, 2010, pp. 241-248.

3) 김한균, “증거기반 치안정책과 경찰기능의 발전 동향”, 형사정책소식, 119호,

적 정의모델(procedural justice model)에 입각하여 Sunshine & Tyler(2003)와 Hough et al(2010), Myhill & Quinton(2011), 그리고 Gau(2014)의 연구가 진행되었다.[4] 그러나 Tankebe(2009)는 경찰 정당성에 미치는 영향요인을 절차적 정의모델에 과도하게 집중되고 있다는 점을 비판하면서, 보다 다양한 요인과의 관련성을 검증할 필요성을 지적한다.[5] 이 후 경찰 정당성에 미치는 영향요인이 보다 다양해졌는데, TV나 매스컴 등 경찰과의 간접적인 경험요소와의 관련성 연구들이 그러하다. 최근에는 소셜 미디어가 시민의 참여를 강화시키고 경찰의 투명성을 향상시킬 수 있다는 점에서 정당성을 강화시킬 수 있다고 주장되고 있다.[6]

전 세계적으로 소셜 미디어의 확산과 더불어 우리나라에서도 소셜 미

한국형사정책연구원, 2014, 5쪽.

4) Sunshine, J. & Tyler, T.R., "The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing", *Law & society review*, Vol.37, No.3, 2003, pp. 513-548; Myhill, A. & Quinton, P., "It's a fair cop? Police Legitimacy," Public cooperation, and Crime Reduction, retrived at http://library.npia.police.uk, 2011; Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P., "Procedural Justice, Trust, and Institutional Legitimacy", *Policing: A Journal of Policy and Practice*, Vol.4, No.3, 2010, pp. 203-210. Gau, J. M., "Procedural Justice and Police Legitimacy: A Test of Measurement and Structure", *American Journal of Criminal Justice*, Vol.39, No.2, 2014, pp. 187-205.

5) Tankebe, J., "Policing, procedural fairness and public behaviour: a review and critique", *International Journal of Police Science & Management*, Vol.11, No.1, 2009, pp. 8-19.

6) Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford. J., "Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities", *Government Information Quarterly*, Vol.30, No.4, 2013, pp. 351-358; Oliveira, G.H.M., & Welch, E. W., "Social Media Use in Local Government: Linkage of Technology, Task, and Organizational Context", *Government Information Quarterly*, Vol.30. No.4, 2013, pp. 397-405.

디어의 사용자가 급증하면서 소셜 미디어를 통한 사회적 파급효과가 증대되고 있어 정부의 커뮤니케이션 환경 및 정책 환경 또한 총체적으로 변화하고 있다. 최근에 청와대를 포함한 정부기관에서는 소셜 미디어의 활용을 강조하고 있는데, 그 이유는 국민의 알권리 충족, 사회구성원과의 소통 강화, 그리고 정부와 국민간의 유대관계 구축을 통한 정책 지지도의 향상 등 때문이다. 이러한 정부의 기조에 맞게 경찰 역시 폴인러브(polinlove)라는 명칭으로 트위터, 카카오톡, 페이스북, 인스타그램 등 다양한 소셜 미디어를 운영 중이다.

이에, 이 연구는 경찰에서 운영하는 소셜 미디어를 활용하는 정도나 활용하게 된 동기, 그리고 효과성에 대해 어느 정도 인식하는 지를 살펴보고, 이러한 요인들이 경찰에 대한 정당성 인식을 제고시킬 수 있는 지를 검증하여 관련 시사점을 도출하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 논의

1. 경찰 정당성 관련 논의

정당성(legitimacy)은 자발적으로 권위나 법규가 정한 범위 내에서 행동하고자 하는 의지나 이를 수락하려는 개인의 심리적 판단을 의미하며,[7] 사회적으로 구성된 체계 속에서 개인의 일반화된(generalized) 신념(belief)이 바람직하고 적절하다는 인식의 산물이다.[8] 이러한 신념은

7) Tyler, T. R., “Procedural justice, legitimacy, and the effective rule of law”, *Crime and justice*, Vol.30, 2003, p.307.

8) Suchman, M. C., “Legitimacy: strategic and institutional approaches”, *Academy of Management Review*, Vol.20, No.3, 1995, p.574.

경찰이 사회 질서를 유지하고, 갈등을 관리하며, 지역사회의 문제를 해결하기 위해 그들의 권한을 행사하도록 허용되어야 한다는 것을 내포하며, 다음의 3가지 요소에 의해 결정된다.[9] 첫째, 경찰에 대한 대중의 신뢰(trust)와 확신(confidence)이다. 특히, 확신은 경찰이 정직하고, 자신들의 업무를 법이 정한 범위 내에서 행사하며, 범죄와 폭력으로부터 지역 사회를 보호하려고 한다는 신념을 수반한다. 둘째, 대중이 경찰이 지니고 있는 법집행권한을 따르고자 하는 복종 의지(sense of obligation), 의무, 그리고 책임감을 의미한다. 마지막으로, 경찰활동이 도덕적으로 정당화할 수 있고, 상황별로 적절하게 행사되었다는 신념에서 비롯된다는 것이다. Beetham(1991)은 법집행기관과 대중사이의 권력관계에 있어 법집행기관의 명령을 대중이 도덕적으로 순응할 수 있고 합의된 증거라 판단할 때 정당성이 형성된다는 점을 강조한다.[10] 즉, 정당성은 법집행기관의 법집행에 대한 지역사회의 공유된 믿음 사이의 일치를 의미한다. 그러한 측면에서, 경찰업무는 자발적인 시민의 지원을 토대로 하는 정당성에 의존하기 때문에, 정당성이 결여된 효과적인 경찰활동은 불가능하다.[11] 정당성에 관한 이러한 논의들을 바탕으로 경찰 정당성은 경찰이 법률에서 명시된 권한을 법률이 정한 범위 내에서 적절하게 행

9) Tyler, T., & Fischer, C., "Legitimacy and procedural justice: A new element of police leadership", *US Department of Justice, Bureau of Justice Assistance*, Vol.1, 2014, p. 9.

10) Beetham, D., *The Legitimation of Power*, Basingstoke: Palgrave Macmillan. 1991, p. 16.

11) Tyler, T. R., "The psychology of legitimacy: a relational perspective on voluntary deference to authorities", *Personality and Social Psychology Review*, Vol.1, No.4, 1997, pp. 323-345; Hinds, L, & Murphy. K., "Public satisfaction with police: Using procedural justice to improve police legitimacy", *The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, Vol.40, No.1, 2007, pp. 27-42.

사했을 때, 대중이 경찰의 법집행활동에 대한 수용인식으로 정의할 수 있다.[12)]

그러나 아직까지도 경찰 정당성은 합의된 개념이 도출되지 않은 상태이며, 단지 정당성이라는 개념을 바탕으로 경험적(empirical) 연구들에 적용하고 있는 실정이다. 주된 경험적 연구들의 초점은 경찰 정당성이 대중들로 하여금 경찰의 법집행권한에 대한 신뢰와 준수의지의 결과를 야기하고, 주로 '절차적 정의(procedural justice)' 혹은 '절차적 공정성(procedural fairness)'에 영향을 받는 것으로 나타났다. 절차적 정의 혹은 절차적 공정성은 대중에게 법집행기관의 결정 혹은 법규범을 수용인식으로 경찰에 대한 정당성을 향상시키는 중요요인으로 보고, 경찰 정당성을 향상시켜 경찰에 대한 협력 등을 이끌어낼 수 있는 절차적 정의모델이 구축되었다.[13)]

이후 Tyler(1990)가 제시한 절차적 정의모델을 기반으로 여러 실증연구들이 수행되어 왔다. Sunshine & Tyler(2003)는 절차적 정의모델을 바탕으로 경찰 정당성에 대한 영향요인으로 절차적 정의를 강조하고, 이를 통해 경찰을 지지하게 되는 작용을 구조적 관계로 파악하여, 경찰 정당성에 대한 3가지 중점적 결과를 도출하였다. 먼저 경찰 정당성이 기존 범죄학에서 다뤄졌던 억제요인 중 하나인 체포로 인한 위험성 보

12) 윤우석・홍태경, "지역주민들의 경찰정당성 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 한국치안행정논집, 제10권 제1호, 한국치안행정학회, 2013, 53-78쪽; 윤병훈・성용은, "한국 지역주민의 법준수 인식에 대한 영향요인 : 지역사회 경찰활동과 경찰 정당성을 중심으로", 한국경찰연구, 제14권 제4호, 한국경찰연구학회, 2015, 349-376쪽; 윤병훈, "경찰활동의 정당성 인식 차이에 관한 연구: 경찰과의 접촉경험을 중심으로", 박사학위논문, 동국대학교 대학원, 2015.

13) 이영섭・박지선, "집회시위 현장의 경찰 정당성 연구: 의무경찰을 중심으로", 경찰학연구, 제15권 제2호, 경찰대학, 2015, 137쪽.

다 훨씬 더 법을 준수하고자 하는 인식이 높아졌다는 점이다. 즉, 경찰 정당성이 대중으로부터 자발적인 법준수 인식을 증가시키는 요인이라는 점을 강조하는 것이다. 둘째, 경찰 정당성은 경찰에 대한 지지요인 중 경찰의 협력을 증가시키는 요인으로 특히, 범죄신고와 같은 자발적 범죄예방활동을 이끌어낼 수 있다는 점을 강조하였다. 셋째, 경찰 정당성은 경찰이 법을 집행하는 과정에서 행사되는 공권력에 대해 순응하고자 하는 인식을 증가시키는 것으로 나타났는데 이는 경찰이 정당하다고 느끼면 법집행과정에서의 재량이나 그 밖의 권한에 대해 덜 불만을 느끼기 때문으로 보았다.[14] Hough et al(2010)은 영국 경찰발전연구소(The National Policing Improvement Agency)에서 제공한 자료로 경찰에 대한 신뢰, 정당성, 협조, 그리고 경찰권한에 대한 부여인식 등의 관계를 구조모형을 통해 절차적 정의모델을 검증하였다. 그 결과, 경찰에 대한 정당성은 경찰권한에 대한 부여인식을 증가시키고, 절차적 공정성이 경찰에 대한 정당성을 증가시키기는 강력한 예측 요인임을 확인하였다. 아울러, 경찰에 대한 정당성 인식이 증가되면 법을 준수하고자 하는 인식이 증가되는 나타났다. 반면, 범인검거, 체포 등 전통적 입장에서의 경찰의 효과성에 대한 신뢰는 경찰권한에 대한 부여인식에 영향을 주지 않는 것으로 확인되었다.[15] Myhill & Quinton(2011)은 Sunshine & Tyler(2003)의 절차적 정의모델의 변형된 모델을 제시하면서, 기존요인과 수정요인간 관계를 구조모형으로 검증하였다. 그 결과 첫째, 경찰의 범죄대응능력과 같은 경찰 효과성보다 기존의 연구결과와 마찬가지로 절차적 공정성이 경찰에 대한 정당성을 증가시키는 중

14) Sunshine, J. & Tyler, T.R., 2003. op. cit.

15) Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P., 2010. op. cit.

요 요인임을 재차 강조하였다. 둘째, 경찰에 대한 정당성이 대중으로부터 협력을 이끌어내고 경찰권한에 대한 순응, 그리고 법을 준수하고자 하는 인식을 증가시키는 것으로 나타났다.[16] Gau(2014)는 Myhill & Quinton(2011)과 마찬가지로 Sunshine & Tyler(2003)의 절차적 정의 모델을 변형하였는데, 기존의 연구와는 상이하게 절차적 정의에 대한 시각을 일반화된(global) 측면과 특정화된(specific)측면으로 구분[17]하여 경찰에 대한 정당성과 어떠한 영향관계를 보이며, 정당성을 통해 경찰의 부여된 법집행 권한에 대한 순응 여부를 확인하였다. 그 결과, 일반화된 절차적 정의요인 및 특정화된 절차적 정의요인 모두 경찰에 대한 정당성을 증가시키며, 증가된 정당성은 경찰의 부여된 법집행 권한에 대한 순응 역시 증가시키는 것으로 나타났다. 그러나 일반화된 절차적 정의요인이 특정화된 절차적 정의요인보다 더 영향력이 높다는 점에서 경찰조직 차원에서의 절차적 정의요인이 중요함을 강조하였다.[18]

2. 경찰 정당성에 영향을 미치는 기존의 선행요인

경찰 정당성에 미치는 선행요인은 절차적 정의모델에 입각한 절차 공정성, 분배 공정성 등이 가장 주된 요인으로 활용되었고, 인종, 성별, 연령, 소득수준 등 인구사회학적 특성도 선행요인으로 하여 영향관계가 파악되었다. 그 밖에도 지역사회 무질서, 범죄율, 범죄피해수준, 실업률

16) Myhill, A. & Quinton, P., 2011. op. cit.

17) 일반화된 절차적 정의요인은 지역주민이 미디어나 주변 지인들을 통해 생성된 것으로, 특정화된 절차적 정의요인은 응답자 자신이 직접 경찰과 접촉하면서 생성된 것으로 정의하였다.

18) Gau, J. M., 2014, op. cit.

등 지역의 상황적 특성[19] 및 예방적 측면에서의 지역사회 경찰활동, 대응적 측면에서의 체포·검거율[20] 등과 같은 경찰활동 전략 역시 경찰 정당성에 영향을 미치는 선행요인으로 파악되었다.

절차적 정의모델을 검증하기 위한 구조모형분석에서 선행요인으로 주로 활용되었던 절차공정성, 분배 공정성은 범죄율이나 지역사회의 범죄 두려움의 감소 등과 같은 경찰의 효과성 보다 경찰 정당성을 증가시키는 가장 중요한 예측요인으로 나타났다.[21] 인구사회학적 특성의 경우 국외연구의 경우에는 주로 인종과 경찰 정당성과의 영향관계가 확인되었는데, 주로 흑인, 히스패닉 등 소수인종이 경찰에 대한 정당성을 부여하는 것에 대해 부정적인 시각이 존재하였다.[22] 반면, 연령의 경우. 연령이 높을수록 경찰에 대한 정당성 부여에 대해 긍정적인 시각이 존재하는 것으로 나타났다.[23] 그러나, 인구사회학적 특성의 경우 경찰 정당성과의 영향관계에 있어 다른 요인들에 의해 영향력이 사라지는 연구결과들도 존재한다는 점에서 그 자체로 선행요인이라기 보다는 통제요인으로서 활용가치가 더 크다. 지역의 상황적 특성의 경우, 빈곤율, 인구인동률,[24] 지역유대나 부모와의 애착과 같은 비공식적 통제,[25] 범죄

19) Cao, L., Frank, J., & Cullen, T. F., "Race, community context and confidence in the police", *American Journal of Police*, Vol.15, No.3, 1996, pp. 1-22; 이재영, "경찰에 대한 인식에 영향을 미치는 개인 및 지역사회 수준에서의 통합적 연구", 박사학위논문, 동국대학교 대학원. 2010.

20) Hinds, L., "Youth, police legitimacy and informal contact", *Journal of Police and Criminal Psychology*, Vol.24, No.1, 2009, pp. 10-21.

21) Sunshine, J. & Tyler, T.R., 2003. op. cit; Myhill, A. & Quinton, P., 2011. op. cit.

22) Gau, J. M., 2014, op. cit.

23) Hinds, L, & Murphy. K. 2007, op. cit.

24) 이재영, 2010, 앞의 논문.

피해가능성, 범죄율[26] 등이 경찰에 대한 정당성 인식을 증가시키는 반면, 실업률, 기초수급대상자수, 편부모가정 비율 등과 같은 지역사회의 불안정성은 경찰에 대한 정당성 인식을 감소시키는 것으로 나타났다.[27] 경찰활동 전략의 경우 예방적 차원에서 지역사회 경찰활동에 대한 인식[28]을 증가시키는 것으로 나타난 반면, 경찰 효과성과 같은 대응적 측면에서의 경찰활동 전략은 그 자체로의 선행요인이라기 보다는 절차 공정성이나 분배 공정성 등을 매개하는 요인으로 작용하고 있다.[29]

3. 소셜 미디어와 경찰 정당성간 관계

Elsbach(1994)와 Suchman(1995)는 조직 환경 속에서 지속적으로 관련 이해 관계자들과 상호 작용을 하여 조직에 대한 정당성을 유지한다고 강조한다. 즉, 소셜 미디어 정책은 정당성을 향상시킬 수 있는 핵심전략이라는 것이다.[30] 그러한 측면에서 소셜 미디어와 경찰에 대한

25) Sargeant, E., & Bond, C. E., "Keeping it in the family: Parental influences on young people's attitudes to police", *Journal of Sociology,* Vol.51, No,4, 2015, pp. 917-932; Wu, Y., Lake, R., & Cao, L., "Race, social bonds, and juvenile attitudes toward the police", *Justice Quarterly*, Vol.32, No.3, 2015, pp. 445-470.

26) 윤우석・홍태경, 2013, 앞의 논문.

27) Gau, J. M., Corsaro, N., Stewart, E. A., & Brunson, R. K., "Examining macro-level impacts on procedural justice and police legitimacy", *Journal of Criminal Justice,* Vol.40, No.4, 2012, pp. 333-343.

28) 윤병훈・성용은. 2015. 앞의 논문.

29) Rinehart Kochel, T., "Constructing hot spots policing: Unexamined consequences for disadvantaged populations and for police legitimacy", *Criminal justice policy review,* Vol.22, No.3, 2011, pp. 350-374.

30) Elsbach, K. D., "Managing organizational legitimacy in the California cattle industry: The construction and effectiveness of verbal accounts", *Administrative*

정당성과의 영향관계를 파악한 연구들이 국외를 중심으로 일부 진행되었다. 먼저, Hohl et al(2010)는 경찰에 대한 신뢰, 확신, 그리고 정당성에 영향을 주는 요인 중 매스컴(신문지)에 대한 영향을 확인하기 위해 런던의 7개 지구의 인구 대표 표본에 대한 준실험 연구를 수행하였다. 그 결과, 경찰에 대한 기사 중 지역사회 참여에 대한 기사가 높을수록 시민은 경찰에 대한 가치를 공유하는 것으로 나타났다. 이는 매스컴을 통해 경찰과 시민간 간접적인 의사소통을 통해 경찰에 대한 신뢰와 정당성, 그리고 확신성을 증가시킨다는 것을 의미한다.[31] Ruddell & Jones(2013)은 벤쿠버 주민 504명과 대학생 314명을 대상으로 벤쿠버 경찰에서 운영하고 있는 소셜 미디어의 유용성 인식을 조사하였다. 조사결과, 젊은 층이 경찰에서 운영하고 있는 소셜 미디어에 대한 관심도가 높게 나타났고, 65세 이상 연령층에서는 소셜 미디어에 대한 사용이 거의 이뤄지지 않고 있었다. 또한, 경찰에서 운영하고 있는 소셜 미디어를 접속한 경험이 있던 사람들이 경찰에 대한 신뢰와 만족도, 그리고 정당성 부여정도가 높은 것으로 나타났다.[32]

그러나 앞서 언급한 소셜 미디어와 경찰신뢰, 확신, 그리고 정당성과의 영향관계를 고찰한 연구들은 경찰이 소셜 미디어를 의사소통의 창구로서 활용하기 보다는 경찰에 대한 정보를 전달하기 위한 역할로서만 초점을 두고 일방향 정보전달을 통한 영향관계를 고찰했다는 한계를 제

Science Quarterly, Vol.39, 1994, pp. 57-88; Suchman, M. C., 1995, op. cit.

31) Hohl, K., Bradford, B., & Stanko, E. A., "Influencing trust and confidence in the London Metropolitan Police: Results from an experiment testing the effect of leaflet drops on public opinion", *The British Journal of Criminology*, Vol.50, No.3, 2010, pp. 491-513.

32) Ruddell, R., & Jones, N., "Social media and policing: matching the message to the audience", *Safer Communities,* Vol.12, No.2, 2013, pp. 64-70.

시하고 있다.[33] 이러한 한계점을 극복하기 위해 Meijer & Thaens(2013)는 보스턴 경찰과 워싱턴 도시경찰, 그리고 토론토 경찰에서 운영하는 소셜 미디어의 운영전략(push, pull, network)의 효과성 차이에 관한 연구를 수행하였다. 먼저, 보스턴 경찰의 경우 경찰에서 소셜 미디어에 글이나 동영상을 게재하는 방식인 push전략을, 워싱턴 도시경찰의 경우 시민이 경찰에 대한 의견이나 사진, 그리고 동영상을 게재하는 방식인 pull전략을 수행하고 있다는 점에서 형식적이고 계층적 성향을 지니고 있었다. 반면, 토론토 경찰의 경우에는 경찰과 시민이 소셜 미디어에 서로 글이나 사진, 그리고 동영상 등을 올리고 서로 댓글로 의견을 게재하는 등의 network방식을 취하고 있었다. 연구 결과, 토론토에서 취하고 있는 방식인 network방식이 경찰과 시민 간 상호작용에 더 큰 효과를 준다고 보면서 타 지역의 경찰기관에서 이러한 network방식을 소셜 미디어의 운영전략으로 활용하기 위해서는 'fertile soil'이라고 표현한 조직풍토의 중요성을 시사하였다.[34]

33) Crump, J., "What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public", *Policy & Internet,* Vol.3, No.4, 2011, pp. 1-27; Welch, E. W., & Fulla, S., "Virtual interactivity between government and citizens: The Chicago Police Department's citizen ICAM application demonstration case", *Political communication*, Vol.22, No.2, 2005, pp. 215-236.

34) Meijer, A., & Thaens, M., "Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments", *Government Information Quarterly,* Vol.30, No,4, 2013, pp. 343-350.

Ⅲ. 조사설계 및 분석결과

1. 연구가설 및 조사설계

1) 연구가설

이 연구는 경찰에서 운영하고 있는 SNS(폴인러브)가 경찰에 대한 정당성 인식에 미치는 영향을 확인하는 것을 목적으로 한다. 선행연구를 바탕으로 한 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 활용 정도는 경찰에 대한 정당성 인식에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 경찰의 선행활동 등 경찰홍보에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이다.

1-2. 범죄예방, 범죄동향, 범인검거 등 범죄 부분에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이다.

1-3. 경찰채용, 경찰승진 등 경찰인사에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이다.

1-4. 교통정책, 차량사고, 교통법규 등 교통제공 부분에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이다.

1-5. 생활관련 정책 및 법령 등 정보제공 부분에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이다.

1-6. 소방이나 지자체 등 타부처 부분에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이다.

가설 2. 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 활용 동기가 증가할수록 경찰에 대한 정당성 인식을 증가시킬 것이다.

가설 3. 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 효과성이 증가할수록 경찰에 대한 정당성 인식을 증가시킬 것이다.

2) 연구표본

설문지를 바탕으로 자기보고식 조사를 수행하였다. 연구결과를 위한 표본은 20대 대학생으로 선정하였다. 20대 대학생을 연구표본으로 선정한 이유는 정보통신정책연구원(2016)에 의하면 2015년 기준 SNS 이용 연령대를 보면, 20대가 75.6%[35]로 가장 높았기 때문이다.[36] 설문조사는 2018년 1월부터 2018년 4월까지 총 4개월간 진행되었으며, 지역은 서울특별시와 경기도 소재 4년제 대학에 재학 중인 20대 대학생으로 국한하였다. 설문조사를 위해 경동대학교 경찰학과에 재학 중인 3, 4학년 학생 총 16명이 설문지를 배포·회수하였고, 이들에게 설문지 문항에 대한 교육 및 설문지 배포시 주의사항을 교육하였다. 설문지 배포는 총 960부를 배포하였다 이 중 설문 문항에 대해 불성실하게 답변한 설문지 56부를 제외한 904부를 활용하였다. 표본의 샘플방식은 편의표집(convenience sampling) 방식을 채택하였다. 분석에 활용된 조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

성별의 경우 남성이 전체 904명 중 539명으로 59.6%로, 여성의 경우 365명으로 40.4%로 나타났다. 거주지역은 서울특별시에 거주한다고

35) 이러한 수치는 중복체크에 의한 결과이며, 추가적으로 30대(65.1%), 10대(51.3%), 40대(50.2%), 50대(30.4%)의 순으로 나타났다.

36) 정보통신정책연구원, SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 및 이용행태 분석, KISDISTAT Report, 제16권 제7호, 2016. 6쪽.

응답한 조사대상자가 400명으로 44.2%로, 경기도에 거주한다고 응답한 조사대상자가 504명으로 55.8%를 차지하였다. 가계 소득수준의 경우 400만 원 이상이 612명으로 67.7%를 차지하여 가장 많았고, 300만 원 이상 400만 원 미만(191명, 21.2%), 200만 원 이상 300만 원 미만(94명, 10.4%), 200만 원 미만 순(7명, 0.8%)으로 나타났다. 마지막으로 자원봉사 경험의 경우 1회 이상 5회 미만 해 본 경험이 있다고 응답한 조사대상자가 325명으로 가장 많았고, 5회 이상 10회 미만 그리고 10회 이상 경험이 각각 237명으로 26.2%로 그 다음 순으로 확인되었고, 없다고 응답한 조사대상자가 105명으로 11.6%로 가장 적은 분포로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 일반적 특성

구 분		빈도(명)	백분율(%)	비고
성별	남성	539	59.6	
	여성	365	40.4	
거주지역	서울특별시	400	44.2	
	경기도	504	55.8	
가계 소득수준	200만원 미만	7	0.8	
	200만원 이상 300만원 미만	94	10.4	
	300만원 이상 400만원 미만	191	21.2	
	400만원 이상	612	67.7	
자원봉사 경험	없다	105	11.6	
	1회 이상 5회 미만	325	36.0	
	5회 이상 10회 미만	237	26.2	
	10회 이상	237	26.2	
합 : 904명				

3) 측정도구

(1) 경찰정당성

경찰 정당성은 Gau(2014), 윤병훈(2015)의 연구에서 제시한 문항을 활용하였으며,[37] "경찰이 권한을 행사함에 있어 권한행사가 적법하게 행사되지 않더라도 그 명령에 따라야 한다(정당성1)", "경찰의 지시를 잘 따를 때 내가 살고 있는 지역이 잘 유지된다(정당성2)", "경찰은 대부분 자신들의 업무를 잘 수행할 것이다(정당성3)", "경찰은 시민의 기본권을 잘 보호하고 있다(정당성4)", "경찰은 시민을 위해 옳은 결정을 내릴 것이라고 믿는다(정당성5)", "경찰은 일반적으로 정직하다(정당성6)", "경찰은 정당한 권한을 지니고 있어서 시민들은 경찰관의 지시에 따라야 한다(정당성7)" 등 총 7개의 문항으로 구성하였고, 1='전혀 그렇지 않다'에서 4='매우 그렇다'까지 4점 척도로 측정하였다, 경찰 정당성 문항의 신뢰도는 Cronbach a값이 .882로 신뢰수준은 적합하였다. 경찰 정당성 문항에 대한 타당도를 확인하기 위해 베리맥스 직각회전 방식으로 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 분석 결과 요인적재치는 .493에서 .839의 분포를 보였고, 아이겐값은 4.278로, 분산비는 61.278%로, Bartlett의 구형성 검증치는 .917에 유의확률 .00으로 적합한 것으로 나타났다.

(2) SNS 활용정도, 활용동기, 효과성

SNS 활용정도는 허진희・서진완(2014)의 연구[38]를 바탕으로, "경찰

37) Gau, J. M., 2014, op. cit.; 윤병훈. 2015. 앞의 논문.

38) 허진희・서진완, "소셜 미디어 활용에 따른 정부신뢰와 효능감의 변화: 대학생층을

홍보(ex: 경찰의 선행활동, 경찰관련 실적 등 / 활용정도1)", "범죄부분(ex: 범죄예방, 범죄동향, 범인검거 등 / 활용정도2)", "경찰인사(ex: 경찰채용, 경찰승진 등 / 활용정도3)", "교통부분(ex: 교통정책, 차량사고, 교통법규 등 / 활용정도4)", "정보제공 부분(ex: 생활관련 정책 및 법령 등 / 활용정도5)", "타부처 부분(ex: 소방, 지자체 등 타부처 정보제공 / 활용정도6)" 등 6개 문항에 대해 사진·동영상 보기 등을 한 달에 몇 번 정도 보는 지를 묻는 것으로 측정하였고, 1=0번, 2=1번, 3=2번, 4=3번, 5=4번 이상으로 측정하였다. SNS 활용정도 문항의 신뢰도는 Cronbach a값이 .926으로 신뢰수준은 적합하였다. SNS 활용동기는 김민경·조수영(2015)의 연구를 토대로,[39] "실시간으로 경찰 관련 정보(경찰홍보, 범죄, 교통, 생활관련 정책 및 법령 등)를 전달받기 위하여 경찰 SNS를 이용한다(활용동기1)", "새로운 정보(경찰홍보, 범죄, 교통, 생활관련 정책 및 법령 등)나 콘텐츠를 얻기 위하여 경찰 SNS를 이용한다(활용동기2)", "다른 사람들에게 경찰 관련 정보(경찰홍보, 범죄, 교통, 생활관련 정책 및 법령 등)나 콘텐츠를 제공하기 위하여 경찰 SNS를 이용한다(활용동기3)", "경찰 SNS에서 제공하는 정보를 학습에 필요한 정보를 탐색하기 위해 경찰 SNS를 이용한다(활용동기4)", "경찰 SNS에서 제공하는 정보를 친구들과 공유하기 위해 경찰 SNS를 이용한다(활용동기5)" 등 5개 문항으로 구성하였다. 문항은 1='전혀 그렇지 않다'에서 4='매우 그렇다'까지 4점 척도로 측정하였다, SNS 활용동기 문항의 신뢰도는 Cronbach a값이 .934로 신뢰수준은 적합하였다. SNS 효과성은 박종승·최응렬(2013)의 연구[40]에서 제시한 8개의 카테고리

중심으로", 현대사회와 행정, 제24권 제1호, 한국국정관리학회, 2014, 267-293쪽.

39) 김민경·조수영, "정부기관의 SNS활용 및 수용자 반응 분석: 청와대와 17부 페이스북을 중심으로", 홍보학연구, 제19권 제3호, 한국PR학회, 2015, 1-37쪽.

중 범죄예방 및 동향과 관련된 범죄부분과 교통·차량과 관련된 교통부분, 그리고 시민에게 친근감을 표시하는 관계 부분 등 3개의 카테고리에 대해 "경찰 SNS에서 제공하는 교통 관련 정책 및 법령 등은 일상생활에 있어 매우 도움이 되었다(효과성1)", "경찰 SNS에서 제공하는 경찰의 선행활동, 주민협력활동 등 경찰홍보 내용은 귀하의 경찰에 대한 이미지를 제고시키는데 도움을 주었다(효과성2)", "경찰 SNS에서 제공하는 공개수배나 시민제보 요청 등은 범인검거에 효과가 있다(효과성3)" 등 3개의 문항으로 구성하였다. 문항은 1='전혀 그렇지 않다'에서 4='매우 그렇다'까지 4점 척도로 측정하였다, SNS 효과성 문항의 신뢰도는 Cronbach a값이 .889로 신뢰수준은 적합하였다. SNS 활용정도, 활용동기, 효과성 문항에 대한 타당도를 확인하기 위해 베리맥스 직각회전 방식으로 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 분석 결과는 <표 2>와 같다.

먼저, 요인적재치는 각 요인의 모든 문항에서 .4 이상으로 나타났고, 요인 3의 아이겐값은 2.614, 누적분산비는 77.952%로 나타났다. 또한, KMO[41]값은 .923로, 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증치는 10362.538, 유의확률이 0.00으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하고 공통요인이 존재함이 확인되었다.

40) 박종승·최응렬, "경찰활동의 효과적인 SNS 활용방안에 관한 연구", 한국경찰연구, 제12권 제1호, 한국경찰연구학회, 2013, 87-112쪽.

41) KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)는 연구변인들 간 상관관계가 다른 연구변인에 의해 설명되는 정도를 의미하며, 그 값이 0.90이상일 경우 상당히 좋은 것을 의미한다(송지준, 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법, 경기: 21세기사, 2010, 71쪽).

〈표 2〉 SNS 활용정도, 활용동기, 효과성의 타당도

구 분	요 인 1	요 인 2	요 인 3
활용정도1	.784	.291	.203
활용정도2	.805	.235	.256
활용정도3	.804	.284	.062
활용정도4	.802	.075	.224
활용정도5	.857	.210	.071
활용정도6	.847	.206	.032
활용동기1	.234	.793	.345
활용동기2	.248	.801	.318
활용동기3	.229	.854	.157
활용동기4	.256	.825	.213
활용동기5	.225	.830	.185
효과성1	.148	.346	.819
효과성2	.141	.313	.847
효과성3	.191	.179	.857
Eigen값	4.367	3.932	2.614
누적%	31.191	59.279	77.952
KMO	.923		
Bartlett 구형성 검증치	10362.538		
유의확률	0.00		

2. 분석결과

1) 연구변인에 대한 기술통계 결과

SNS활용정도와 활용동기, 그리고 효과성 등 연구변인에 대한 최소·최대값, 평균, 그리고 표준편차 등을 제시한 기술통계값은 <표 3>과 같다. 먼저 독립변인에 대한 기술통계값은 다음과 같다. SNS의 활용정도

에 해당되는 6개의 하위요인에 대해 살펴보면, 활용정도1의 평균값은 2.1858, 활용정도2는 2.4270, 활용정도3은 2.0210, 활용정도4는 2.3617, 활용정도5는 2.0398, 활용정도6은 1.9004로 평균값이 제시되어 활용정도 2 즉, 범죄예방, 범죄동향, 범인검거 등 범죄부분에 대한 활용 정도가 가장 높은 것으로 나타났다. SNS활용정도에 대한 최소값, 최대값 분포는 1.00에서 5.00으로 확인되었다. SNS의 활용동기는 최소값, 최대값이 1.00에서 4.00으로 나타났고, 평균값은 1.8889로 나타났다. SNS의 효과성은 SNS의 활용동기와 마찬가지로 최대값이 1.00에서 4.00의 분포를 보였고, 평균값은 2.4895로 나타났다. 종속변인에 해당되는 경찰 정당성의 최소값, 최대값은 1.00에서 4.00의 범위를 보였고, 평균값 2.8405로 나타났다.

〈표 3〉 연구변인의 기술통계

			최소값	최대값	평균	표준편차
독립변인	SNS 활용 정도	활용정도1	1.00	5.00	2.1858	1.22034
		활용정도2	1.00	5.00	2.4270	1.33078
		활용정도3	1.00	5.00	2.0210	1.19551
		활용정도4	1.00	5.00	2.3617	1.36103
		활용정도5	1.00	5.00	2.0398	1.17493
		활용정도6	1.00	5.00	1.9004	1.08908
	SNS활용동기		1.00	4.00	1.8889	.82361
	SNS효과성		1.00	4.00	2.4895	.87073
종속변인	경찰 정당성		1.00	4.00	2.8405	.60476

2) 연구변인에 대한 기술통계 결과

성별, 거주지역, 소득수준, 자원봉사경험 등 조사대상자의 일반적 특

성인 통제변인과 SNS활용정도, 활용동기, 효과성 등 독립변인, 그리고 종속변인인 경찰 정당성 간 관련성의 정도와 방향성을 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다. 통제변인 중 거주지역(r=.111, p<.01), 자연봉사경험(r=.128, p<.001)이 경찰 정당성과 정(+)적인 상관관계를 보였다. SNS의 6개 하위요인인 활용정도1(r=.291, p<.001), 활용정도2(r=.260, p<.001), 활용정도3(r=.227, p<.001), 활용정도4(r=.241, p<.001), 활용정도5(r=.206, p<.001), 활용정도6(r=.193, p<.001) 및 SNS활용동기(r=.312, p<.001), SNS효과성(r=.413, p<.001) 모두 경찰 정당성과 정(+)적인 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

〈표 4〉 연구변인간 상관관계

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
A	1												
B	.120***	1											
C	-.033	.064	1										
D	-.103*	-.023	-.018	1									
E	.057	-.019	.038	.133***	1								
F	.046	.007	-.010	.228***	.770***	1							
G	.062	-.040	.003	.115**	.702***	.649***	1						
H	.144***	.046	.013	.201***	.644***	.713***	.582***	1					
I	.084*	-.015	-.017	.161***	.672***	.686***	.722***	.635***	1				
J	.082*	-.015	-.011	.131***	.620***	.659***	.703***	.635***	.783***	1			
K	-.018	-.009	-.007	.053	.528***	.508***	.477***	.367***	.435***	.416***	1		
L	.002	.123***	.015	.138***	.404***	.428***	.306***	.349***	.298***	.260***	.582***	1	
M	-.048	.111**	.018	.128***	.291***	.260***	.227***	.241***	.206***	.193***	.312***	.413***	1

*p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001
A=성별, B=거주지역, C=소득수준, D=자원봉사경험, E=활용정도1, F=활용정도2, G=활용정도3, H=활용정도4, I=활용정도5, J=활용정도6, K=SNS활용동기, L=SNS효과성, M=경찰정당성

3) 연구변인간 위계적 회귀분석 결과

연구목적을 달성하기 위해 SNS활용정도, 활용동기, 효과성과 경찰 정당성과의 영향관계를 위계적 회귀분석분석을 실시하였으며, 그 결과 <표 5>와 같다.

Model 1의 경우 성별, 거주지역, 소득수준, 자연봉사경험 등 통제변인과 경찰 정당성과의 영향관계를 파악하였으며, 거주지역(β=.13, p<.001)과 자원봉사경험(β=.12, p<.01)이 경찰 정당성과 정(+)적인 영향관계가 통계적으로 유의미하게 도출되었고, 설명력은 2.9%로 나타났다. Model 2는 성별, 거주지역, 소득수준, 자연봉사경험 등을 통제변인으로 하여 SNS활용정도와 경찰 정당성간 영향관계를 제시하였다. 그 결과 활용정도 1 즉, 경찰홍보에 대한 활용정도가 높을수록 경찰 정당성에 대한 인식이 증가하는 것으로 나타났다(β=.20, p<.05). 또한, 모형에 대한 설명력은 11.0%로 확인되었다. Model 3은 성별, 거주지역, 소득수준, 자연봉사경험 등을 통제변인으로 하여 SNS활용정도, 활용동기와 경찰 정당성간 영향관계를 확인하였다. 분석결과, SNS활용정도 중 활용정도 1과 활용정도 4 즉, 경찰홍보(β=.13, p<.05) 및 교통부분(β=.12, p<.05)에 대한 활용정도와 SNS활용동기(β=.25, p<.001)가 높을수록 경찰에 대한 정당성 인식이 높아지는 것으로 나타났고, 모형에 대한 설명력은 14.9%로 확인되었다. 마지막으로, 최종모델인 Model 4는 성별, 거주지역, 소득수준, 자연봉사경험 등을 통제변인으로 하여 SNS활용정도, 활용동기, 효과성이 경찰 정당성에 미치는 영향을 확인한 모델이다. 그 결과, SNS활용정도 중 활용정도1 즉, 경찰홍보(β=.12, p<.001)에 대한 인식과 SNS활용동기(β=.09, p<.01), 그리고 SNS효과성(β=.31, p<.001)이 높을수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높아지는 것으로 나타났다. 또한, Model 4의 설명력은

20.7%인 것으로 확인되었다. 반면, Model 3에서 제시되었던 교통부분은 SNS효과성으로 인해 유의미한 영향관계가 상쇄되었다.

〈표 5〉 연구변인간 위계적 회귀분석

		종속변인 = 경찰 정당성							
		Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
		B(S.E)	β	B(S.E)	β	B(S.E)	β	B(S.E)	β
성별		−.07 (.04)	−.05	−.11 (.04)	−.09*	−.09 (.04)	−.07*	−.09 (.04)	−.07*
거주지역		.16 (.04)	.13***	.16 (.04)	.13***	.16 (.04)	.13***	.12 (.04)	.09***
소득수준		.00 (.00)	.01	.00 (.00)	.00	.00 (.00)	.00	.00 (.00)	.00
자원봉사경험		.07 (.02)	.12**	.04 (.02)	.07	.05 (.02)	.08*	.04 (.02)	.06
SNS 활용 정도	활용 정도1			.10 (.03)	.20*	.07 (.03)	.13*	.06 (.03)	.12*
	활용 정도2			.01 (.03)	.03	−.02 (.03)	−.03	−.04 (.03)	−.09
	활용 정도3			.03 (.03)	.05	.01 (.03)	.02	.02 (.03)	.03
	활용 정도4			.04 (.02)	.09	.05 (.02)	.12*	.04 (.02)	.09
	활용 정도5			−.02 (.03)	−.03	−.02 (.03)	−.04	−.01 (.03)	−.03
	활용 정도6			−.01 (.03)	−.02	−.02 (.03)	−.03	.00 (.03)	.00
SNS활용동기						.19 (.03)	.25***	.07 (.03)	.09*
SNS효과성								.22 (.03)	.31***
· 상수항		2.60***		2.38***		2.16***		1.94***	
· F		7.158***		11.139***		14.090***		18.856***	
· R2(△R2)		.034(.029)		.121(.110)		.160(.149)		.218(.207)	
Durbin-Watson=1.430									

*p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001

주) 연구변인간 다중공선성 문제를 확인하기 위해 공선성진단을 한 결과 모든 변인에서 공차한계값이 0.1 이상으로 문제가 없었다.

Ⅳ. 분석결과의 함의 및 결론

이 연구는 경찰 지시순응이나 협력 등에 미치는 요인으로 중요하게 다뤄진 경찰 정당성에 미치는 요인을 그간 검증되었던 절차 공정성, 분배공정성 등 정형화되었던 선행요인 이외에 경찰에서 운영 중인 SNS에 대한 지역주민의 활용정도와 동기, 그리고 효과성 등을 활용하여 영향관계를 확인하였다. 선행연구를 바탕으로 제시한 가설 중 분석결과를 통해 3개의 가설이 검증되었다.

첫째, 경찰의 선행활동 등 경찰홍보에 대한 활용 정도가 높아질수록 경찰에 대한 정당성 인식을 높일 것이라는 가설 1-1은 채택되었다. 이는 경찰의 선행활동 등을 SNS를 이용하는 사람들로부터 경찰이 지역사회를 보호하고 도덕적이라고 판단할 수 있는 신념을 형성시켜 경찰에 대한 정당성을 제고시킬 수 있다는 점을 시사한다. 박종승·최응렬(2013)의 연구에서도 제시한 바와 같이 실제 경찰에서 운영하고 있는 SNS에서 가장 많이 글이나 사진을 게재하고 있는 부분이 바로 경찰의 선행활동 등과 같은 경찰홍보 영역이기도 하다.[42] 그러한 점에서 가설 1-1의 채택은 경찰홍보 영역에 대한 게재는 매우 긍정적으로 평가된다.

둘째, 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 활용 동기가 증가할수록 경찰에 대한 정당성 인식을 증가시킬 것이라는 가설 2는 채택되었다. 즉, 경찰에서 운영하고 있는 SNS 상의 내용에 대해 실시간으로 정보를 얻거나 기존에는 알지 못했던 새로운 정보를 추구하거나 타인에게 SNS 상에서 얻게 된 새로운 정보를 알려주기 위함 등의 목적으로 활용했을

42) 박종승·최응렬, 2013, 98-99쪽.

때 경찰에 대한 정당성 인식을 제고한다는 것이다. 이러한 결과는 경찰에서 운영하고 있는 SNS이용자들로 하여금 통해 보다 다양한 정보를 얻고자 하는 니즈를 충족하기 위해 다양한 콘텐츠가 제공될 필요성이 제기된다. 따라서, 경찰에서는 SNS 업무만을 전담하는 별도의 인력을 편성하거나 담당자의 전문성 제고를 위한 교육 프로그램을 마련해야 할 것이다.

셋째, 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 효과성이 증가할수록 경찰에 대한 정당성 인식을 증가시킬 것이라는 가설 3은 채택되었다. 이러한 결과는 경찰에서 운영하는 SNS가 실제 이용자들로 하여금 일상생활과 관련된 법규명령의 효용성과 경찰 이미지 제고, 그리고 범인검거와 같은 범죄통제전략에 효과적일수록 경찰에 대한 정당성 인식을 제고한다는 것을 의미한다. 특히, 가설 2와 가설 3의 채택은 경찰에서 운영하고 있는 SNS의 운영방식 개선에 대한 시사점을 지닌다. Meijer & Thaens(2013)의 연구에서도 제시된 바와 같이 경찰에서 운영하고 있는 SNS의 운영방식이 push방식 즉, 일방향 정보제공은 보다 정보제공의 다양성이나 효과성을 저해할 수 있다. 추후에는 경찰에서 운영하고 있는 SNS에 대한 운영방식을 양방향 의사소통 즉, network 방식을 추구해야 할 필요성이 제기된다.[43)]

이 연구는 경찰 정당성에 미치는 영향요인 중 최근 주요 요인으로 다뤄지고 있는 대중매체 영역에서 특히, 열린 정부(open government)와 맥락을 같이하고 있는 SNS와 경찰 정당성간 영향관계를 검증한다는 점에서 학문적 의의를 지닌다. 반면, 다음과 같은 부분은 연구의 한계로 지적된다. 첫째, 표본추출방식이 편의표집방식이라는 점과 분석방법이

43) Meijer, A., & Thaens, M., 2013, op. cit, p.349.

횡단연구라는 점에서 연구결과에 대한 일반화의 오류가 제기될 가능성이 존재한다. 둘째, 선행연구에서도 제시된 바와 같이 SNS 운영방식에 있어 양방향 의사소통 즉, network방식의 중요성을 강조하였는데, 이 연구에서는 network방식에 대한 조사대상자의 인식 등이 내포되지 못했다는 점은 연구의 한계로 지적된다. 미미하게나마 경찰에서 운영하고 있는 SNS가 경찰 정당성에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 토대로, 추후 연구에서는 경찰 정당성을 보다 제고할 수 있는 SNS 운영방식이나 이용자의 니즈에 맞는 콘텐츠의 개발 필요성 등 보다 다양한 측면에서의 연구가 진행되길 기대한다.

〈논문접수 : 2018. 7. 17, 심사개시 : 2018. 8. 18, 게재확정 : 2018. 9. 12.〉

참 고 문 헌

Ⅰ. 국내문헌

1. 단행본

송지준, 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법, 경기: 21세기사, 2010,

정보통신정책연구원, SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 및 이용행태 분석, KISDISTAT Report, 2016.

2. 논 문

김민경 · 조수영, “정부기관의 SNS활용 및 수용자 반응 분석: 청와대와 17부 페이스북을 중심으로”, 홍보학연구, 제19권 제3호, 한국PR학회, 2015.

김한균, “증거기반 치안정책과 경찰기능의 발전 동향”, 형사정책소식, 119호, 한국형사정책연구원. 2014.

박종승 · 최응렬, “경찰활동의 효과적인 SNS 활용방안에 관한 연구”, 한국경찰연구, 제12권 제1호, 한국경찰연구학회, 2013.

윤병훈, “경찰활동의 정당성 인식 차이에 관한 연구: 경찰과의 접촉 경험을 중심으로”, 박사학위논문, 동국대학교 대학원, 2015.

윤병훈 · 성용은, “한국 지역주민의 법준수 인식에 대한 영향요인 : 지역사회 경찰활동과 경찰 정당성을 중심으로”, 한국경찰연구, 제14권 제4호, 한국경찰연구학회, 2015.

윤우석 · 홍태경, “지역주민들의 경찰정당성 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한국치안행정논집, 제10권 제1호, 한국치안행정학회, 2013.

이영섭, “경찰 정당성 이론에 대한 분석”, 경찰학연구, 제17권 제4호, 경찰

대학, 2017.

이영섭 · 박지선, “집회시위 현장의 경찰 정당성 연구: 의무경찰을 중심으로”, 경찰학연구, 제15권 제2호, 경찰대학, 2015.

이재영, “경찰에 대한 인식에 영향을 미치는 개인 및 지역사회 수준에서의 통합적 연구”, 박사학위논문, 동국대학교 대학원. 2010.

허진희 · 서진완, “소셜 미디어 활용에 따른 정부신뢰와 효능감의 변화: 대학생층을 중심으로”, 현대사회와 행정, 제24권 제1호, 한국국정관리학회, 2014.

Ⅱ. 외국 문헌

1. 단행본

Beetham, D., The Legitimation of Power, Basingstoke: Palgrave Macmillan. 1991.

2. 논문

Cao, L., Frank, J., & Cullen, T. F., “Race, community context and confidence in the police”, *American Journal of Police*, Vol.15, No.3, 1996.

Crump, J., “What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public”, *Policy & Internet*, Vol.3, No.4, 2011.

Elsbach, K. D., “Managing organizational legitimacy in the California cattle industry: The construction and effectiveness of verbal accounts”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.39, 1994.

G.H.M., & Welch, E. W., “Social Media Use in Local Government: Linkage of Technology, Task, and Organizational Context”, *Government Information Quarterly*, Vol.30. No.4, 2013.

Gau, J. M., “Procedural Justice and Police Legitimacy: A Test of Measurement and Structure”, *American Journal of Criminal*

Justice, Vol.39, No.2, 2014,

Gau, J. M., Corsaro, N., Stewart, E. A., & Brunson, R. K., "Examining macro-level impacts on procedural justice and police legitimacy", *Journal of Criminal Justice*, Vol.40, No.4, 2012.

Hinds, L, & Murphy. K., "Public satisfaction with police: Using procedural justice to improve police legitimacy", The Australian and New Zealand Journal of Criminology, Vol.40, No.1, 2007.

Hinds, L., "Youth, police legitimacy and informal contact", *Journal of Police and Criminal Psychology*, Vol.24, No.1, 2009.

Hohl, K., Bradford, B., & Stanko, E. A., "Influencing trust and confidence in the London Metropolitan Police: Results from an experiment testing the effect of leaflet drops on public opinion", *The British Journal of Criminology*, Vol.50, No.3, 2010.

Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P., "Procedural Justice, Trust, and Institutional Legitimacy", Policing: A Journal of Policy and Practice, Vol.4, No.3, 2010.

Jackson, J. & Bradford, B., "Different Things to Different People? The Meaning and Measurement of Trust and Confidence in Policing Across Diverse Social Groups in London. Policing", *A Journal of Policy and Practice*, Vol.4, 2010.

Meijer, A., & Thaens, M., "Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments", *Government Information Quarterly*, Vol.30, No,4, 2013.

Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford. J., "Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities", Government Information Quarterly, Vol.30, No.4, 2013.

Myhill, A. & Quinton, P., "It's a fair cop? Police Legitimacy," Public

cooperation, and Crime Reduction, retrived at http://library.npia.police.uk, 2011.

Rinehart Kochel, T., "Constructing hot spots policing: Unexamined consequences for disadvantaged populations and for police legitimacy", *Criminal justice policy review*, Vol.22, No.3, 2011.

Ruddell, R., & Jones, N., "Social media and policing: matching the message to the audience", *Safer Communities*, Vol.12, No.2, 2013.

Sargeant, E., & Bond, C. E., "Keeping it in the family: Parental influences on young people's attitudes to police", *Journal of Sociology*, Vol.51, No,4, 2015.

Suchman, M. C., "Legitimacy: strategic and institutional approaches", *Academy of Management Review*, Vol.20, No.3, 1995,

Sunshine, J. & Tyler, T.R., "The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing", *Law & society review*, Vol.37, No.3, 2003.

Tankebe, J., "Policing, procedural fairness and public behaviour: a review and critique", *International Journal of Police Science & Management*, Vol.11, No.1, 2009,

Tyler, T. R., "Procedural justice, legitimacy, and the effective rule of law", *Crime and justice*, Vol.30, 2003.

Tyler, T. R., "The psychology of legitimacy: a relational perspective on voluntary deference to authorities", Personality and Social Psychology Review, Vol.1, No.4, 1997.

Tyler, T., & Fischer, C., "Legitimacy and procedural justice: A new element of police leadership", US Department of Justice, Bureau of Justice Assistance, Vol.1, 2014.

Welch, E. W., & Fulla, S., "Virtual interactivity between government and

citizens: The Chicago Police Department's citizen ICAM application demonstration case", *Political communication*, Vol.22, No.2, 2005.

Wu, Y., Lake, R., & Cao, L., "Race, social bonds, and juvenile attitudes toward the police", *Justice Quarterly*, Vol.32, No.3, 2015.

< ABSTRACT >

Effect of SNS(Polinlove) on Perception of Police Legitimacy

Youn, Byoung-Hoon

Recently, The use of social network service was emphasized in relation to the governmental basis as open government. So, this study is to confirmed how use of degree, motivation, effectiveness of social network service(SNS) affected police legitimacy. As a results, The findings indicated that: First, use of degree of SNS (+) was statistically a significant factor that influence to perception of police legitimacy. Second, use of motivation of SNS (+) was statistically a significant factor that influence to perception of police legitimacy. Third, use of effectiveness of SNS (+) was statistically a significant factor that influence to perception of police legitimacy. Lastly, use of effectiveness of SNS was specially most influence factor than other factors. This study have contribution how SNS influenced police legitimacy that have not been studied before. But, this study have several limitation. First, sampling method was convenience sampling. Second, the method of analysis was the cross-section analysis. Lastly, police SNS failed to provide direction for the future.

◈ **Key Words : Social Network Service, Policing, Police Legitimacy, Procedural Justice Model, Public Perception of Police**