

# 대학생의 대학 생활 경험 요소와 대학-재학생 관계성 인식 간의 관계에 대한 탐색

최영훈 / 중앙대학교 광고홍보학과 박사과정

성민정 / 중앙대학교 광고홍보학과 부교수

## 1. 서론

### 1) 연구 배경

최근 한국 대학들은 학령인구 감소와 고등교육의 질 개선이라는 명목 하에 강력한 구조조정 요구를 받고 있는데 미국은 이미 1970년대와 1990년대에 같은 상황을 겪으면서 재학생 관리의 중요성과 커뮤니티의 거대 기관으로의 대학의 인식 전환이 이뤄졌다. 재학생 공중의 중요성은 근래의 한국 대학에서 더 중요하다. 학과 구조조정 과정에서 학교 행정기관과 재학생 간의 분쟁이 계속되고 있고 지역 대학의 경우엔 재등록률 낙관적이지 않기 때문이다. 부산 지역의 경우 재학생 두 명 중 한 명은 휴학을 하는 정도로 휴학생 비율이 높다. 이렇게 학내에서 대학교와 재학생 간의 마찰이 심해지고 그 상황이 사회적으로 이슈화 되는 것은 대학의 평판 관리와 이를 통한 신입생 유치, 그리고 졸업 후 동문과의 관계 유지에 있어서 부정적인 영향을 미칠 것이다. 또 휴학생 비율이 높아지고 4학년 또한 취업에 대한 염려로 졸업을 유예하는 상황은 1, 2학년 학생의 다음 학기 재등록 여부에 영향을 줄 수 있을 것이다.

### 2) 연구 목적

현재의 상황은 대학으로 하여금 신입생 유치를 위한 노출 중심의 커뮤니케이션 방식의 재고가 필요함을 시사한다. 왜냐하면 재학생은 대학 PR의 가장 중요한 공중이자 그 PR 효과를 가시적으로 보여주는 존재들이며 대학 제정의 주요 자원이기 때문이다. 물론 재학생의 학교에 대한 만족이나 경험에 관한 조사나 분석이 언론사를 중심으로 직간접적으로 이루어지고 있다. 그러나 이런 조사들은 기업 관련 인사들의 패널 참여, 공과 대학과 연구 성과 중심의 평가, 정량적인 조사를 바탕으로 한 줄 세우기 식이라는 비판에서 자유롭지 못해 왔으며 궁극적으로는 신입생의 대학 선택에 있어서 정보 제공이라는 명분을 내세우고 있기에 재학생들의 욕구와 인식이 효과적으로 반영되지

못하고 있다. 이론적 연구 측면에서 학교와 재학생 간의 관계는 PR의 맥락에서도 많은 연구가 진행되어 왔으나, 조직-공중 관계성을 구성하는 조직의 구체성이 다소 부족하거나 지나치게 단순 개념화해서, 조직의 어떤 행위와 실행이 효과적인지, 나아가 재학생 공중과의 관계에 누구의 어떠한 행위와 커뮤니케이션이 실질적으로 도움이 되는지, 그리고 그것들이 공중 관계성의 각각의 지표에 어떤 영향을 주는지 알기 어려운 측면이 있다.

이 같은 문제의식과 현실적 필요성을 바탕으로 한 본 연구의 목적은 다음과 같다. 먼저, 현재 대학에 재학 중인 학생들이 '대학'과의 관계를 인식하는데 있어서 실질적으로 누구 또는 어떤 대상과 그 관계성을 맺고 인식하는지 구체적으로 탐색하고자 한다. 또한 이를 바탕으로 학생이 인식하는 다양한 경험 요소들이 학교-재학생 공중 관계성에 어떤 영향을 미치는지 살펴볼 것이다. 본 연구 결과는 실무적으로도 의미가 있는데, 재학생의 어떤 경험을 바탕으로 관계성이 인식되는지 파악함으로써 대학교의 PR 전략과 선술 도출에 도움을 줄 수 있을 것이다. 또한 여러 공중 관계성 지표 중 부족한 부분에 대해 대학은 어떤 경험 요소를 개선하고 강화해야 하는지 구체적인 파악이 가능할 것이며, 이를 추후 의사 결정 및 커뮤니케이션에 반영함으로써 재학생과의 관계성을 향상시킬 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 한국 대학의 특수성

한국 사회에서 대학과 대학생의 관계는 고유한 성격을 갖고 있으며, 이는 한국 사회의 몇 가지 특성과 관련이 있다. 그 가운데 가장 우선적으로 고려할 것은 학연과 학벌로, 학연은 한국 사회의 연줄 중에서도 가장 큰 영향력을 미친다. 학연과 학벌은 대학을 중심으로 형성된 유무형적 조직이자 사회적 자본을 생성하는 제도이기 때문에 대학(조직)과 재학생(공중)간의 관계 형성과 그것의 유지 여부에 영향을 받는다.

### 2) 대학 PR

기존의 대학 PR연구들은 PR의 이유, 전략, 부서, 그리고 공중 관계성 연구로 진행되면서 대학에서 PR이 필요한 이유와 그 효과, 그리고 그 결과까지 보여주고 있다. 특히 국내 연구들은 PR의 방법이나 효과, 매체 전략이나 선술과 같은 실무 중심적 연구가 많고, 그 대상으로서는 신입생을 비롯해 학교의 외부 공중을 타겟으로 하는 효과 중심의 활동에 초점을 맞추는 경우가 많다. 대학-재학생 간의 공중 관계성의 경우에도 학생들의 인식, 행동 의도, 태도 등에 미치는 영향을 분석하고 있지만 그 결과를 초래한 학교의 구체적인 행동 주체와 실무적 기능에 대한 논의가 부족하다.

### 3) 조직-공중 관계성

Cutlip과 Center, Broom(2006)은 PR의 정의 안에 관리(Management) 기능과 조직과

공중이 상호호혜적인 관계 구축 및 유지 기능이 포함되어야 한다고 주장했다. 이런 맥락에서 Broom 등(1997)은 조직-공중 관계성을 “조직과 공중 간의 연계와 교환”, “거래와 상호 작용” 같은 각종 활동 유형들의 표상이라고 했다. 조직-공중 관계성이 조직의 장기적 관점에서도 가치가 있다는 것은 Ledingham과 Bruning(1998), Ledingham과 Bruning, Wilson(1999)의 연구를 통해서도 입증되었다. 조직-공중 관계성 척도는 조직과 공중 간의 관계에 있어서 상호간의 인식, 행동, 결과 등을 측정할 수 있는 일종의 지수라고 볼 수 있다(Broom et al., 1997). 그렇기 때문에 조직-공중 관계성 척도는 조직과 공중 간의 PR에 있어서, PR 전의 상호 인식, PR 중의 관계 변화, PR 이후의 결과 측정에 유용하다.

#### 4) 서비스 경험

서비스 경험에 대한 연구가 가장 많이 이루어진 대표적 분야는 호텔업으로, 레스토랑, 보건 관리 분야 등이 있는데 물리적 요소부터 고객의 서비스 소비 상황에 이르기까지 다양하게 제시하고 있다. 학교에 서비스 경험에 대해서 Hill(1995)은 대학 서비스 항목을 16개 범주로 나눴는데, 특히 강의(Teaching)분야는 5개 하부 요소로 세분화했다. Athiyaman(1999)는 Hill의 요소들과 함께 공부와 과제의 양, 수강생의 숫자 등을 포함시켰다. 국내에서도 대학생의 교육 만족도를 살펴본 연구가 다수 진행되었는데, 대학 교육 영역을 교수와의 관계, 교육의 질, 학습지도, 성적 평가로 나누거나, 학교생활 만족 요소를 학생 관련 서비스, 복지시설 서비스, 교육 서비스, 학사행정 서비스, 학과 서비스 요소로 구분하기도 했다. 또 교수/교육 과정, 교육시설, 학내외 활동 및 위치, 행정 서비스, 편의 시설로 분류하거나 대학 경험을 대학생활로 규정하기도 했다.

이상의 선행 연구 검토와 이론적 논의의 바탕으로 다음과 같은 연구문제가 도출되었다.

Q 1 . 대학생의 학교생활 경험 요소의 주요 범주와 그 구성 요소는 무엇인가?

Q 2 . 대학-재학생 관계성 결과의 각 차원과 대학생들의 경험 요소 간에는 어떤 관계가 있는가?

### 3. 연구 방법

본 연구는 포커스 그룹 인터뷰를 통해 대학생이 인식하는 학교생활 구성요소에 대해 깊이 있게 살펴보고, 그 요소들이 조직-공중 관계성 인식과 어떻게 연관되며 어떤 영향을 미치는지 살펴보았다. 본 연구를 위해 2014년 6월 9일부터 8월 9일 까지 일곱 그룹의 대학생을 대상의 포커스 그룹을 진행했다. 참여자들은 1학년부터 4학년까지 고르게 분포했으며, 최종적으로 총 17개 대학 29개 학과, 40명이 참여했으며, 성별은 여학생 23명, 남학생 17명이었다.

## 4. 연구 결과

### 1) RQ1: 대학 경험 구성 요소와 범주

캠퍼스나 인프라는 부러움의 대상이긴 하나 관계 형성의 주요 요인은 아니었다. 반면 교수는 엄마, 멘토, 직원 등으로 인식되면서 많은 역할을 학생들에게 요구받고 있었다. 학교는 학교 행정에 대한 유/무형적 경험을 바탕으로, “갑의 횡포,” “비(반)민주적 공간,” “관료주의”, “영리 추구”로 인식되었다. 세 번째 요소인 학생은 학생 간의 관계를 압축하는 친구와 구분되는 대학친구라는 단어로 함축적으로 표현됐으며 이런 대학친구의 특성이 학생회 인식까지 이어졌다.

### 2) RQ 2: 대학-재학생 관계성 인식과 대학 생활 경험 요소의 관계

학생들은 다양한 요소를 통해 대학-학생 간의 ‘현신’을 느꼈으나, 교수와 선후배가 그 관계의 중심으로 나타났다. 반면 ‘신뢰’의 경우 신뢰와 불신의 대상이 구분되는데, 교수는 신뢰의 대상이면서 불신의 대상이며, 학생회와 학교 행정 조직은 불신의 대상이다. 상호통제성(Control Mutuality)은 학생이 대학 내에서 경험하는 소통과 연관되는데 교수는 소통의 가능성과 불가능성을 함께 갖고 있으며 나머지 두 범주에 대해선 소통을 할 수 없거나 소통 의사를 포기했다. 만족과 관련 된 요소는 캠퍼스, 선후배 학우, 교수, 학교 인프라, 학교 행정 등으로, 캠퍼스는 학생 스스로도 어떻게 해 볼 수 없는 자연 환경에 가까운 조건이다.

공동체적 관계성은 주로 선후배 학우와 교수의 범주에서 경험 요소에서 발견되었으며, 인간적인 관계를 인식할 때 형성되는 경향이 있다. 교환적 관계 역시 선후배/학우, 교수, 학교 행정 등에 대한 경험을 바탕으로 형성된다.

## 5. 결론 및 제언

학생들이 진지하게 언급하고 반복해서 언급하는 대상은 앞서 결과에서 다양한 테마로 함축할 수 있을 만큼 학생에게 인식되고 의미를 갖고 있는 세 개의 범주다.

교수는 부모이자 멘토이자 직원의 의미를 가지며, 이는 학생들이 교수에게 기대하는 역할의 복잡성을 의미하는데 이 중 가장 강하게 기대하는 역할은 앞서도 말했듯 부모와 멘토의 역할이다. 이런 맥락에서 지역 대학의 경우 교수의 역할은 다양해 질 수밖에 없고 학생의 입장에서선 노력과 인격을 갖춘 교육자적인 역할을 더 비중 있게 생각해야 한다. 학교 행정은 학교 행정의 목표와 학생의 요구가 어긋나면서 관계 형성에 실패하고 교수와 같은 인격 획득에 실패했다. 결국 대학은 학생에게 취업 도구로 인식되는데, 동시에 학교가 학교답길 바라는 이중성도 보여준다. 또 학생회는 학생 공동체 복원을 통해 학생간의 신뢰가 먼저 회복되어야 그 가치와 신뢰를 회복할 수 있음을 보여줬다.

본 연구는 대학-재학생 간의 공중 관계성 인식에 영향을 미치는 구체적인 경험 요소를 파악하였으며, 다수의 경험 요소들의 주요한 범주와 그 영향을 살펴보았다. 교수나 학생회처럼 하나의 요소가 대학에 대한 학생의 관계성 결과의 여러 차원에

영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 추후 연구를 통해 각 변수, 즉 교수, 학생회, 학교 행정처가 우선적으로 책임지고 감당해야 될 공중 관계성 요소를 추려내고, 그 구체적인 영향력이나 성격에 대해 보다 깊이 있게 탐색할 필요가 있다. 이를 통해 학생 공중과의 관계 형성 및 강화를 위해 각 변수들의 실무적 전략과 실행 방안을 도출할 수 있을 것이다. 또한 본 연구를 통해 도출된 각 요소들과 관련하여 보다 구체적인 차원과 대상을 중심으로 학생들과의 관계성을 평가하고, 각각이 학교 전체의 관계성 관리 차원에서 어느 정도의 비중으로 어떤 역할을 수행하는지에 대해 일반화할 수 있는 연구가 이루어질 필요가 있다. 끝으로, 본 연구는 질적 연구의 특성 상 그 결과를 일반화하고자 하지 않는다. 그럼에도 불구하고 특정 지역의 대학생들을 대상으로 그들의 소속 대학에 대한 인식을 살펴본 바, 연구 결과 지역적 특성이나 지방 대학으로서의 특성이 상당 부분 작용하는 것을 알 수 있었다. 이를 통해 대학들은 보다 구체적인 환경 요소들을 고려한 커뮤니케이션 및 관계 관리 전략이 필요함을 알 수 있다. 또한 향후 추가 연구에서는 넓은 범위의 대학과 학생을 포함함으로써 보다 보편적인 대학-재학생 관계성에 대해 살펴볼 필요도 있을 것이다.