

경찰의 순찰활동과 치안서비스 만족도에 관한 인식분석과 함의

- 창원시를 중심으로 -

The Empirical Study on Patrol of Local Police and Police Service Satisfaction

- Focused on Changwon -

Won Boo Shin*, Haeng Jun Lee**

The Korean Institute of Safety & Security, 701-ho, 9, Gukhoe-daero 66-gil, Yeongdeungpo-gu, Seoul,
Korea

Baekseok Culture University, 58, Munam-ro, Dongnam-gu, Cheonan-si, Chungcheongnam-do, Korea

Abstract

The purpose of this study is to analyze the relation of police patrol and security satisfaction, and to suggest the methods for improving citizens satisfaction. This study conducts the survey on 208 citizens. By factor analysis, the speed and visibility of patrol, differential response, contact with patrolmen, and trust in patrolmen are grouped as the variables and security satisfaction of citizen. According to the result, the police service quality-empathy, responsiveness, confidence and reliability have significantly positive effects on the police service satisfaction. Based on the results, the policy implications for enhancing the citizen's police service satisfaction are discussed. The results of this study reveal that security satisfaction are related to the response of patrolmen and the use of CCTV. Therefore, police department must make the effort for increasing contact with patrolmen, and trust and enlarge the response of CCTV. To increase the kindness of patrolmen, police department must assess the applicants kindness thoroughly, involve the kindness of patrolmen at performance appraisal, activate the foot patrol, and facilitate the joint patrol of policemen and citizens.

Key words: police service, activities of patrol, security safe, security satisfaction, crime prevention

* Tel. +82-2-2060-1055. Fax. +82-2-782-1055. E-mail. applaud@hanmail.net

** Corresponding author. Tel. +82-10-3244-2587. E-mail. cleanscent@naver.com

Submission & Publication Process

Received: Sep. 29, 2014 / Revised: Oct. 16, 2014 / Accepted: Oct. 23, 2014

국문초록

이 연구의 목적은 경찰순찰활동의 주요요소들과 치안만족에 살펴보고, 분석결과에 기초하여 경찰순찰활동의 치안만족도를 향상시킬 수 있는 방안들을 제안하는 것이다. 이 연구의 조사대상자는 경남 창원시 성산구에 거주하는 시민 208명을 대상으로 하였고, 독립변수로는 순찰경찰관의 접근성, 순찰의 신속성과 홍보활동, 순찰정도, 순찰 경찰관과의 접촉, 순찰경찰관에 대한 신뢰 등과 치안만족도를 조사하였다. 인식조사 분석결과, 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성 등의 치안서비스 품질에 대한 치안서비스 만족도가 긍정적으로 인식되는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 토대로 본 연구에서는 시민들의 치안서비스 만족도 향상을 위한 정책적 함의를 제시하였는데, 공공장소에 방범기자재(CCTV 등) 추가 설치에 대한 의견이 가장 많았으며, 그다음으로 길거리나 공공장소에서 경찰의 순찰활동 강화에 대하여 주민들의 요구도가 큰 것으로 나타났다. 따라서 이 연구의 결과로서 경찰순찰활동의 치안만족도를 향상시키기 위해서는, 순찰경찰관의 대응성 및 접근성을 증진시키고, 방범기자재인 CCTV의 고도화 전략이 필요하다.

주제어: 치안서비스, 순찰활동, 치안안전, 치안만족, 범죄예방

1. 서론

복잡하고 다양한 사회현상의 하나인 범죄환경이 변화함에 따라 그 원인을 파악하려는 다양한 접근이 이루어졌다. 범죄원인을 파악하는데 지역의 특성을 고려한 연구가 주목을 받은 1920년대 이후 심리학적·사회학적 이론들을 근거로 개인을 대상으로 연구가 이루어지기 시작하였다. 그렇지만 다양한 범죄 원인론적 변수를 고려하지 않고 개인의 특성에서만 그 원인을 두고 파악하려한다는 부분에 대한 비판과 더불어 지역에 초점을 두고 범죄원인을 밝히는 연구가 이루어지기 시작하였다(최인섭·진수명, 1993: 28). 즉 사회의 환경변화에 따라 범죄발생이 사회의 구조적·문화적 특성과 같은 지역적 요인에 의해 결정될 수 있다고 논의되기 시작하였다.

앞서 언급되었듯이 현대 사회와 같이 지역사회 협력망이 약화된 경우에는 비공식적 사회통제와 같은 지역특성만으로 범죄를 해결하는데 어려움이 있으며, 경찰의 순찰활동과 같은 공식적인 통제가 더욱 효과적일 수 있다. 특히 국민의 삶의 질에 대한 관심이 높아지고 있는 사회적 관심과 더불어 범죄에 대한 두려움에 대해서도 매우 민감하게 반응하면서 경찰의 순찰활동의 중요성이 강조되고 있다. 그리고 최근에는 범죄자의 범죄충동과 욕구를 억제하고 범죄기회를 미연에 방지하여 범죄를 예방하고자 하는 지역사회 범죄예방활동에 주목하고 있다.

경찰활동 효과에 대한 경험적 연구 또한 부족하며, 특히 지역경찰의 순찰활동에 대한 연구는 경찰활동의 현황, 운영실태, 외국제도와와의 비교, 문제점, 주민만족도, 개선방안 등 다양한 시각에서 이론적으로는 논의(이윤근, 2000: 149-194; 석청호, 2005: 193, 권혜림, 2007; 제갈욱 외, 2008: 369; 노호래, 2008: 138; 임창호, 2013: 229-258 등)되고 있으나, 경찰순찰활동과 치안안전 만족에 대한 경험적 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 다양한 질문문항을 통한 설문조사를 실시하여 경찰활동 만족, 경찰순찰활동, 경찰서 방문 경험 등에 대한 조사 분석을 통해 치안안전을 향상시키는 방안을 제시하고자 한다. 그리고 본 연구는 경찰의 순찰활동과 관련한 국내외 전문서적, 학술지, 학위논문, 연구보고서 등을 기반으로 문헌연구가 이루어 졌으며, 설문조사는 창원시 성산구 주민 208명을 대상으로 실시하였으며, 설문조사 기간은 2013년 9월 1일에서 9월 20일까지 실시하였다.

II. 경찰순찰활동과 치안만족도에 대한 이론적 논의

1. 경찰순찰활동의 의의

1) 경찰순찰활동의 개념

우리나라 경찰법 제3조는 국가경찰의 임무로 「국민의 생명·신체 및 재산의 보호와 범죄의 예방·진압 및 수사, 경비·요인경호 및 대간첩작전 수행, 치안정보의 수집·작성 및 배포, 교통의 단속과 위해의 방지, 그 밖의 공공의 안녕과 질서유지」를 규정하고 있다. 이에 따라 우리나라 경찰은 이러한 경찰 본연의 임무를 달성하기 위하여 다양한 분야에 대한 치안활동을 수행하고 있다. 그 가운데 지역 경찰은 지역주민과 가장 가까이 있고 항상 접촉하고 있기 때문에 경찰활동 중에서도 일반시민들이 가장 중요하게 생각하는 경찰활동이라고 할 수 있다.

지역경찰이란 과거의 외근경찰을 의미하는 것으로 과거의 파출소에 근무하는 경찰관들의 범죄예방 활동, 각종 봉사활동 및 지역의 안전 활동 등 기존의 파출소가 수행하는 경찰활동을 포함하는 용어로 사용되고 있다(석청호, 2003: 95). 이를 구체적으로 살펴보면 지역경찰이란 경찰의 업무 가운데 하나로 크게 세 가지 영역으로 이루어져 있다. 즉 지역경찰활동은 첫째, 순찰지구대를 활동거점으로 하여 이루어지는 순찰활동이나 각종 경찰사건·사고에 대한 즉각적 대응 활동, 둘째 치안센터를 중심으로 이루어지는 전문 지역사회경찰활동, 셋째 이와 같은 임무와 활동을 적정하고 효율적으로 실시하기 위한 관리업무를 의미한다(경찰대학, 2004: 291).

순찰의 사전적 의미는 “여러 곳을 돌아다니며 사정을 살피는 것”으로 영어의 Patrol의 의미는 원래 프랑스어에서 어원을 찾을 수 있으며, “진흙탕 길을 걸어간다(Patrouiller)라는 의미로 훌륭한 순찰은 의미에서 제시된 것처럼 죄를 범하는 사람은 범행시간을 정할 때, 경찰이 경계하지 않는 시간이나 날씨, 파출소 주의 방심, 경계가 느슨할 때를 기회로 택하고 있다. 따라서 경찰순찰활동은 지속성을 지니고 있어야 하고 용의주도하고 진중성을 가져야 할 것이다.

현대적 의미에서 경찰순찰 활동은 지구대를 거점으로 관내의 일정한 지역을 순회시찰하는 외근활동으로 순회시찰하는 근무 중에서도 특정한 목적수행을 위한 순회를 제외한 평상시 일반적인 근무로서

수행하는 활동으로 범죄의 예방과 제지, 현행범 또는 피의자의 체포, 위험발생의 방지, 방범지도 계몽, 관내 상황의 관찰 및 파악, 미아·기출인의 발견 등의 업무를 하기 위한 순회근무를 의미한다(경찰대학, 2004: 183). 경찰 실문전서에 의하면 순찰 중 해야 할 업무로 지역주민의 어려움 적극해결 등 주민 서비스 생활화, 지역의 특성에 따른 범죄 취약장소에 대한 대책 강구, 위험요소를 발견 및 사전 사고 예방 철저 등이 있다.

따라서 본 연구에서는 경찰순찰활동의 개념을 “순찰지구대를 거점으로 행해지는 일련의 순찰활동과 각종 경찰사건 및 사고에 대한 대응 활동”으로 정의하고자 한다.

2) 경찰순찰활동의 특성

경찰의 주요 활동으로(조병인·이윤, 2011: 89-91) 경찰은 범죄발생 및 위협의 예방을 위해 24시간 관할구역을 순찰하고 112차량순찰, 도보순찰, 오토바이 순찰, 자전거 순찰 등을 실시하고 있는데 가장 많은 부분을 차지하는 것은 차량순찰이다. 특히 우리나라의 경우 2003년 지역경찰을 순찰지구대 체제로의 전환 후 차량순찰이 더 강조되었고 최근 도보순찰과 자전거순찰에 대한 필요성이 증대되고 있다.

범죄현장에 신속한 대응은 초기에 범인을 검거할 수 있어 차량순찰의 경우 112신고에 신속대응하는데 초점을 두고 있다. 그래서 차량순찰 근무 경찰관들이 112신고를 받고 현장 도착하는데 걸린 시간이 컴퓨터로 기록되어 지연 출동한 경우 일정한 책임이 따르기 때문에 창의적인 예방 순찰활동 보다는 112출동 지령에 상당한 관심과 노력을 기울이고 있는 편이다.

순찰은 지역경찰의 범죄발생 및 위협 예방활동 중 가장 기본적이고 중요한 활동으로, 사건의 신고 접수가 없는 경우 범죄나 사고를 사전에 예방하기 위해 필요한 것이 바로 순찰활동이다. 지역사회 경찰활동에서는 일선 경찰관들의 도보순찰의 필요성을 강조하고 있다. 이는 지역주민들과의 접촉기회 증대를 통해 주민과 경찰기관간의 의사소통을 증진시키고 주민에게는 경찰활동에 대한 이해를, 경찰 기관에는 주민의 요구사항을 전달하는 기능을 강조하며, 실질적인 주민의 의견을 경찰업무에 반영함으로써 경찰활동에 대한 참여를 가능하게 한다.

순찰은 뚜렷한 목적의식을 갖고 자신이 담당하는 구역이나 순찰하는 지역에 대해 관찰하고 관리하는 것으로 현재 우리나라의 순찰제도는 담당구역별로 책임 순찰을 원칙으로 하고 있다. 자신의 담당 구역 혹은 근무가 지정된 구역에 대해 장소별, 시간별 안전 취약지역을 중점적으로 순찰을 실시해야 한다. 순찰의 기본적인 형태는 도보순찰로 사건·사고 다발 등 안전 취약지역을 선정하여 취약시간대에 집중적으로 순찰을 한다. 이때 사전에 해당구역에 대한 범죄분석 자료를 활용하여 병행한다면 더욱 높은 효과가 나타날 것이다. 순찰시 주요한 사항은 근무수첩에 기록하고 용의점이 있는 사람이나 자동차에 대해 검문을 실시한다.

자동차순찰의 경우 가시적 방법효과를 거두는데 매우 용이한 방법으로 담당구역 내 범죄취약지를 포함한 집중 또는 교차순찰을 실시한다. 자동차순찰의 주요 임무는 도보순찰과 같이 취약한 지역

에 대해 집중 순찰을 실시하는 것이다. 또한 신고사건에 대해 신속하게 대응하여 처리하는 신고사건 즉응처리와 대인·대차 검문검색, 우범지역에 대한 거점근무 등을 수행한다. 오토바이 순찰은 승용차가 다닐 수 없는 골목 등 주택지역에 중점 배치하여 효과를 증대시키고 교통혼잡 시간대 및 교통체증으로 112순찰차 운영이 어려운 지역은 오토바이순찰을 적극 활용하고 있다. 거점근무는 112순찰을 실시하면서 특정사건이 발생하였거나 특이사항에 대한 사실 확인 등을 위해 일정한 장소에 차를 정차하고 근무자가 하차하여 가시거리 내 주변 이동·관찰하는 근무이다. 거점근무 시에는 경광등을 점등하거나 필요시 사이렌을 울리는 등 가시적 방법효과를 높이도록 하고 대인·대차검문을 실시한다. 도보 순찰 거점은 담당구역 내 우범지역 등 취약지역에 순찰요원을 고정 배치하여 검문검색 및 관찰을 통해 근무지 주변 범죄예방활동을 실시한다.

따라서 경찰 활동에 관한 전략적 특성도 다음과 같이 기술될 수 있다(Cordner, 2001: 8). 첫째, 치안 활동의 전략은 순찰차를 이용한 방법은 감소시키며, 지역주민과의 직접적 대면 방법의 증가를 강조한다. 이와 같은 전략은 도보 순찰, 직접적 순찰, 문 앞에서 문 앞까지(door-to-door)서비스 등을 의미한다. 둘째, 치안활동의 전략은 지리적 기준에 초점을 맞추어 그 지역의 특성에 맞는 책임성과 직무를 강조한다. 경찰 개인들은 관할 지역의 문제에 전문가가 되어야 하며, 관할 지역의 장기적인 문제에 대한 해결책을 제시해야 한다. 셋째, 치안활동은 적극적이고 예방적인 전략을 취해야 한다. 순찰 시간의 증대나 잠재되거나 가능성 있는 문제에 관한 신고에 대한 적극적 대응을 강조한다.

그리고 지역사회 경찰활동의 모형에서도 그 특성을 살펴볼 수 있는데 그 특성을 종합하면 다음과 같다(허용훈·김인, 2005: 12-13). 첫째, 지역사회의 범죄예방과 삶의 질을 향상시키기 위해서는 경찰과 주민과의 협력관계가 중요하다. 둘째, 범죄예방은 경찰력만으로는 이루어 질 수 없으며 시민참여의 증대, 자치적 주민감시제도, 경찰과 시민단체의 공동적 치안 서비스 등이 필요하다. 셋째, 지역사회의 범죄나 무질서 문제의 해결을 위해서는 지역경찰관들의 지역사회문제에 대한 이해와 그 문제를 해결할 수 있는 권한이나 재량권이 필요하다. 넷째, 범죄문제에 효과적으로 대처하기 위해서는 범죄발생의 원인이 될 수 있는 제반요인들을 적극적으로 파악하고 미리 제거하는 문제 지향적 순찰활동이 이루어져야 한다.

3) 경찰순찰활동의 효과

경찰은 주로 범죄통제, 질서유지, 서비스제공 등의 업무를 행하며, 이와 같은 활동을 통해 범죄 및 범죄두려움을 감소시키고 오늘날에는 국민의 삶의 질을 증대시키기 위한 노력을 함께 수행하고 있다. 특히 경찰의 범죄진압 활동은 이미 발생된 범죄의 부정적 영향까지 제거할 수 없기에 범죄예방의 필요성이 더욱 강조되고 있어 경찰업무 중 범죄예방활동은 매우 중요한 요인이라 할 수 있다. 다음에서는 경찰의 순찰활동뿐만 아니라 기타 범죄예방활동 및 서비스 활동의 효과에 대한 기존의 연구결과들을 살펴보고자 한다.

경찰활동 중 범죄기회를 차단하기 위한 범죄예방 전략으로 먼저 순찰활동을 들 수 있다. 순찰은 경찰력의 가시성을 높여 범죄발생을 감소시키고 잠재적 범죄기회의 억제 및 범행의지의 위축 등 범죄억제효과를 가지고 있으며, 범죄에 대한 두려움으로 지역사회의 안전을 확보할 수 있는 등 긍정적인 평가를 받고 있다(양문승, 2001: 230; Blake & Coupe, 2001: 381; Scheider, *et. al.*, 2003: 365). 또한 경찰에 대한 가시성을 높여 경찰에 대한 주민의 인식을 개선시키고 경찰에 대한 만족 및 신뢰도를 높이는 결과를 가져오고 있다. 따라서 경찰이 얼마나 자주 지역사회를 순찰하는지 등에 의해 지역주민의 경찰에 대한 태도가 달라지고 경찰에 대한 긍정적인 태도가 형성되면 경찰활동에 대한 주민의 참여가 증가되며, 이를 통해 간접적·직접적으로 범죄율을 줄이는 효과를 보게 되는 것이다(Hawdon, *et. al.*, 2003: 469-477).

순찰활동이 범죄예방에 효과를 줄 수 있는지를 검토한 대표적인 실험연구로 미국 캔사스시에서 실시되었던 범죄예방순찰 실험연구(Kansas City preventive patrol experiment, 1972.7.19.- 1973.9.30)를 들 수 있다. 그러나 이 연구에서는 일상적인 순찰활동이 범죄억제에 큰 영향을 미치지 못하는 결과가 나타났고 오히려 순찰방법의 개선을 주장하였다(Bayley, 1994: 3-12). 그러나 국내 연구에서는 순찰활동이 잘 이루어지는 곳에서 상대적으로 범죄발생의 가능성이 낮다는 결과가 나타나(이성식, 2001: 182-184) 순찰활동이 범죄예방효과의 중요한 수단임이 밝혀졌다. 또한 지역주민과 접촉하면서 시행되는 순찰활동은 경찰과 지역주민의 비공식적 접촉을 증가시키고 지역주민은 물리적·사회적 무질서에 대해 덜 염려하게 되어 지역주민의 순찰에 대한 만족도가 증가하게 되었다는 연구결과를 보여주었다.

이로 인해 지역주민은 경찰을 신뢰하고 서비스제공에 대해 긍정적인 인식을 가지게 되면서 지역사회에 대해서도 긍정적인 평가를 내리게 되었다(Reising & Parks, 2004: 142).

순찰의 형태에 따른 범죄예방효과를 측정한 연구들도 찾아 볼 수 있다. 미국 뉴저지 뉴와크에서 순찰방법에 따른 범죄예방효과(The Newark foot patrol experiment)를 조사한 결과, 도보순찰은 범죄율을 감소시키는 효과를 가져 오지 않았으나, 범죄두려움을 감소시키고 안전감을 제공했으며 경찰에 대한 이미지까지 변화시킨 것으로 나타났다(Walker, 1999: 410). 순찰방법에 따른 범죄예방효과 또한 다른 것으로 나타났다. 차량순찰은 범죄두려움에 효과를 보이지 못하였으나, 증가된 도보순찰은 경찰과 지역주민을 밀접한 관계로 만들어 범죄두려움을 감소시키는 효과를 가져 온 것으로 나타났다(Sliverman & Della-Giustina, 2001: 948). 미시건주 플린트 시에서 실시한 순찰실험조사(Flint, Michigan experiment, 1979-1981)결과, 도보순찰근무의 강화는 경찰활동에서 보다 더 효과적이며, 경찰의 직무만족도 및 지역주민과의 관계개선에도 기여하는 것으로 나타났다. 그리고 도보순찰이 주민의 안전감에 대한 인식을 증가시켰으며, 이로 인해 범죄예방의 중요성을 심어 주어 긍정적인 평가를 받았다. 결과적으로 도보순찰은 범죄발생보다는 범죄두려움의 감소 및 범죄로부터 보호받는 느낌을 가지게 하였고 통제하기 어려운 외부환경에서 야기되는 막연한 두려움까지 감소시켜 주는 효과를 가져왔다. 이와 같이 도보순찰의 효과성을 입증함으로써 지역사회 경찰활동의 개념을 확산시킬 수 있었으며, 더불어 도보순찰의 중요성을 강조하는 계기가 되었다.

순찰활동뿐만 아니라 경찰의 범죄예방활동 및 서비스 활동을 강조하고 있다(Wilson, 1985: .61). 대민서비스를 강조하는 경찰활동이 잘 이루어지는 지역사회에서는 범죄발생의 가능성이 낮은 것으로 나타났다, 한편 경찰이 제공하는 서비스 활동에 대한 효과가 일관되지 않고 지역특성에 따라 상이하게 나타난다는 연구결과도 있다. 즉 지역특성에 따라 경찰서비스의 전달과 분배에 불균형이 초래되어 경찰활동의 효과가 다르다는 것이 발견되었다(Triplett. *et. al.*, 2003: 452).

이러한 일련의 결과를 거쳐 오늘날에는 지역사회 경찰활동이 주목받기 시작하였다. 지역사회 경찰활동은 전통적인 경찰활동과는 달리 범죄 및 범죄두려움을 감소시킬 뿐만 아니라 지역주민의 경찰에 대한 불만을 줄여 경찰에 대해 긍정적인 인식을 가지게 하여 경찰과 지역주민간의 긍정적 관계까지 성립시키는 가장 탁월한 경찰활동으로 인식되고 있다(Hawdon. *et. al.*, 2003: 469-471). 오늘날에는 경찰력만으로 범죄예방의 효과를 얻는데 한계가 있으므로 지역주민의 협조를 통해 지역사회의 안전을 이끌어낼 수 있음에 주목해야 한다. 즉 지역사회 내 그룹이나 합동활동, 경찰과의 직접적인 협조를 통해 이루어지는 활동 등 다양한 주민활동들이 지역사회의 안전에 있어 중요한 영향을 미치게 된다.

따라서 본 연구에서는 지역경찰의 경찰활동이 지역주민에게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고 이에 따른 지역의 치안만족도를 살펴보고자 한다.

2. 치안서비스의 만족도와 품질

1) 치안서비스 만족도의 개념

서비스 만족도는 서비스 성과를 평가하는데 있어서 가장 중요하게 고려되어야 할 요인 중의 하나이다. Woodruff. *et. al.*,(1983)는 “인지적 과정과 감정적 과정 사이의 연결을 반영해야 한다.”고 주장하였으며, Westbrook & Reilly(1983)는 “시장뿐만 아니라, 구매 패턴, 전시·홍보상태, 구매되어지는 제품과 서비스의 이용결과로 나타나는 감정적 반응”이라고 정의하였다. 이처럼, 고객만족이란 다차원적이고 포괄적 개념으로서 정보 및 이용서비스에 대한 만족까지 모두를 포함하는 관점에서 (cognitive-affective perspectives) 보아야 한다는 것이다.

Oliver(1997)는 서비스 만족도를 특정 서비스에 대해 이용자의 충족상태에 대한 심리적 반응으로 규정하고 이용자의 주관적 판단에 의한 산출물임을 강조하고 있다. 특히 공급자 중심에서 수요자 중심의 서비스 평가로 전환되면서 서비스 만족은 설이나 서비스 평가논의에 있어 중요한 논제로 강조되고 있다(이홍재·차용진, 2012). 최근에는 행정의 대응성 측면에서 서비스 이용자에 대한 만족도의 산출이 특히 강조되고 있다(조연숙, 2001: 304). 결국 서비스 만족도는 이용자 관점에서 서비스를 경험한 후에 형성되는 주관적 반응 또는 평가로 정의될 수 있으며, 이는 정서적·행동적 요소를 포함하는 개념으로 이해할 수 있다. 치안만족도를 측정하는 것은 서비스의 질적 측면을 평가하는 중요한 요소라고 할 수 있다.

그렇다면 치안 만족도는 어떻게 정의될 수 있는가? 치안 만족도에 대한 개념정의를 위해 치안서비스에 대한 이해가 선행되어야 할 것이다. 치안서비스란 공공질서를 유지하면서 범죄와 무질서 등으로부터 시민의 인적·물적자원을 최대한 보호하는 공공서비스라 정의할 수 있다(최선우, 2002: 20). 치안서비스의 범위를 한마디로 규정하기는 어렵지만 Roberg & Kuykendall(1993)이 제시한 경찰의 기능을 통해 치안서비스의 범위를 유추해 볼 수 있다. Roberg & Kuykendall(1993)은 경찰의 기능을 크게 법집행기능(law enforcement), 질서유지기능(order maintenance), 서비스 제공기능(service provision)의 3가지 영역으로 분류하여 제시하였다. 법집행의 영역에는 범죄 억제, 예방 및 범인의 체포와 관련된 활동이 포함된다. 질서유지기능에는 법집행기능에서 사용하는 수단 이외의 방법을 사용하는 것으로서 지역주민의 안전과 만족감을 증진시키는 업무들이 포함된다.

서비스 제공기능은 주로 시민생활과 관련하여 국민에게 편익을 제공하기 위한 활동으로서 노약자 보호, 청소년 보호·지도, 정보제공, 교통운영관리, 교통사고의 방지와 사고처리 등과 같은 시민과 관련 업무들이 포함된다(김상묵·송건섭, 1998: 219). 현대사회의 치안서비스는 단순히 법집행과 질서유지는 물론 시민들의 편의와 삶의 질 향상을 위한 대민서비스(civil service)로 까지 그 범위가 확대되어 가고 있는 추세이다.

따라서 치안서비스 만족도는 이용자 관점에서 법집행과 질서유지, 서비스 제공 등을 포함한 치안서비스를 경험한 후에 형성되는 주관적 반응 또는 평가로 정의될 수 있다. 치안서비스 만족도는 치안서비스에 대한 이용자의 심리적 반응으로 서비스 이용자의 주관적 판단에 의한 산출물이다. 치안서비스 만족도 역시 이용자가 치안서비스에 대해 사전에 갖는 기대와 실제로 제공받고 있는 서비스 품질에 의해 결정된다.

2) 치안서비스의 품질 측정

Parasuraman, *et. al.*(1988)의 SERVQUAL모형은 가장 널리 활용되고 있는 서비스 품질 평가모형으로 원래 SERVQUAL은 고객이 서비스품질을 평가하는 10가지 기준으로 제시되었으나 이에 대한 정성적·정량적 논의를 통해 5가지 차원(공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성)으로 수정되어 활용되고 있다(임창호, 2013: 34-36). 본 연구에서는 서비스 품질 평가 논의에서 널리 활용되고 있는 SERVQUAL 모형을 중심으로 치안서비스 품질에 대한 만족도를 알아보고자 한다.

첫째, 공감성(empathy)은 서비스 공급자가 고객에게 제공하는 관심과 배려를 제공하는 능력으로 정의할 수 있는데, 치안서비스의 공감성은 경찰이 항상 시민에게 관심과 배려를 가지고 있는지 등에 의해 평가될 수 있다.

둘째, 대응성(responsiveness)은 고객의 요구에 대하여 신속하고 자발적인 서비스를 제공하는 능력으로 정의된다. 대응성은 서비스 제공시간의 정확한 약속, 직원들의 신속한 서비스 제공자세, 직원들의 언제나 가까운 고객지원 자세, 아무리 바빠도 고객의 요청에 응하는 정도 등으로 측정된다

(Parasuraman, *et. al.*, 1988: 39). 이러한 맥락에서 치안서비스의 대응성은 신고시 경찰이 신속하게 대응하는지 등에 의해 평가될 수 있다.

셋째, 확신성(assurance)은 서비스 공급자의 기본 의식(예의)과 지식을 통해 고객에게 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력을 의미한다. 확신성은 고객에게 확신을 주는 직원들의 행동, 고객에게 주는 거래의 안전성, 항상 고객에게 친절한 직원, 고객의 어떠한 문의에도 대답 가능한 직원의 능력 등으로 측정된다(Parasuraman, *et. al.*, 1988: 39). 이러한 점을 고려할 때 치안서비스의 확신성은 치안센터(지구대 등)에 방문하여 질문하면 친절하게 설명을 해주는지 등으로 평가될 수 있다.

넷째, 신뢰성(reliability)은 서비스 공급자를 믿을 수 있고 그들이 정확한 업무(서비스) 수행을 할 수 있는 능력으로 정의된다. 신뢰성은 서비스의 약속시간 준수, 고객이 문제에 봉착했을 때 성심성의를 보이는가, 첫 번에 제대로 서비스를 수행함, 약속한 시간에 서비스를 제공하는가, 서비스 제공의 완벽함 등으로 측정된다(Parasuraman, *et. al.*, 1988: 39). 이러한 점을 고려할 때 치안서비스의 신뢰성은 순찰서비스가 일정한 시간에 정확하게 진행되는지 등으로 평가될 수 있다.

다섯째, 유형성(tangibles)은 서비스 조직의 물리적 시설, 설비, 종업원의 복장 등의 외형적 요소로 정의되며, 현대적 시설, 설비의 외관, 직원들의 깔끔함 등으로 측정된다(Parasuraman, *et. al.*, 1988: 39). 이러한 점을 고려할 때 치안서비스의 유형성은 치안센터(지구대 등) 시설은 시각적으로 안정감(위치과악 등)이 있는지 등으로 평가될 수 있다.

치안서비스의 품질요인에 대한 시민들의 의견수렴은 경찰의 치안서비스에 대한 만족도를 결정하는 요인으로 제시되고 특히 치안서비스가 수요자 관점에서 평가함으로써 경찰의 치안서비스의 전반적인 성과를 측정하는데 중요한 척도가 될 수 있다. 이러한 관점에서 치안서비스의 질적개선을 위해 요인별 만족도를 분석하여 상대적 만족이 어떠한지 등에 관한 논의는 매우 중요한 의미를 지닌다.

3. 경찰활동과 치안만족도에 대한 선행연구 검토

경찰활동에 대한 지역사회의 협력을 이끌어내기 위해서는 경찰에 대한 신뢰와 경찰활동에 대한 확신이 있어야 한다. 경찰관의 법집행 활동은 적법한 절차에 따라 수행되어야 하고 투명성을 갖춰야만 한다. 민주주의 사회에서의 경찰권 행사는 정당성과 공중의 지지 속에서 이루어져야 한다. 따라서 서구 경찰은 경찰활동에 대한 공중의 신뢰와 확신의 수준을 향상시키기 위한 다양한 노력들을 전개하고 있다(Fielding, 2005; Crawford, 2007; Innes, 2007).

범죄가 감소하고 범죄문제의 심각성이 완화된다고 곧바로 공중의 신뢰가 형성되거나 회복되는 것은 아니기 때문이다. 경찰과 시민의 접촉 지점은 그러한 노력을 경주하는 데 있어 가장 중요한 장소로 평가된다(Bradford, *et. al.*, 2009). 이곳은 개선의 압력과 요구가 제기되는 지점이기도 하다. 경찰과의 불만족스러운 접촉은 경찰의 효과성, 공정성, 지역사회에서의 법 집행 등과 관련해서 비우호적인 여론형성과 결합될 수 있다. 때문에 경찰에 대한 공중의 협조와 지지를 증가시킬 수 있는 방법론에 대한

탐구가 이루어지고 있다.

이에 신뢰받는 경찰상의 정립을 위해 제시된 절차적 정의(procedural justice) 모델에 대한 연구를 살펴볼 필요가 있다. 절차적 정의란 일반적으로 의사결정이 이루어지는 방식과 시민들이 취급되는 방식의 공정성을 말한다. 법 집행 과정에서 시민 개인의 권리가 존중되고, 경찰과 조우하는 사람들이 해당 경찰관이 권한을 남용하거나 사사로운 마음이 개입하지 않고 단지 올바른 일을 공정하게 처리하고 있다는 인식을 갖게 될 때 절차적 정의가 구현되었다고 말할 수 있다. 선행 연구들은 경찰이 절차적 정의에 입각하여 법을 집행하거나 민원을 처리한다고 생각하는 사람들이 경찰에 대한 태도가 우호적이고 경찰활동을 정당한 것으로 인식할 가능성이 높다고 지적하고 있다(Tyler & Huo, 2002; Sunshine & Tyler, 2003; Reisig, 2007; Murphy, *et. al.*, 2008).

그리고 경찰과 같이 치안활동을 담당하는 공공기관도 국내의 민간 및 공적 기관들과 경쟁에서 우위를 점하기 위해 끊임없이 노력해야 한다. 시민들에게 안전하고 편안한 치안서비스를 제공하지 못하면 당장 시민들에게 불편을 끼치고 삶의 질을 하락시키며, 경찰에 대한 불신과 더 나아가 국가에 대한 불신을 초래하게 된다. 또한 이런 시민들의 불만족은 개인의 이주는 물론, 기업체의 이전 및 유치실패를 초래하는 등 지역의 경제에도 악영향을 끼칠 수 있다. 즉, 치안서비스의 경쟁력은 지역과 국가의 경쟁력 요소 중 주요한 부분을 차지하고 있다.

지역사회 경찰활동은 진술이 아닌 일종의 치안철학이라 정의할 수 있다. 지역사회 경찰활동은 지역사회의 필요와 요구에 부응하면서 범죄, 무질서, 범죄에 대한 공포를 축소하려는 사전예방을 강조하는 적극적(proactive)이고 분권적인(decentralized) 접근이다. 또한 지역사회 경찰활동은 경찰의 책임을 지속적으로 발생하는 문제들을 조사하고, 문제의 근본원인을 밝혀내서 해결책을 마련하는 총체적인 것으로 본다(Trojanowicz, *et. al.*, 1988: 4-5).

순찰활동의 효과성 제고 방안에 관하여 석청호(2005: 193)의 연구에서는 지역사회 경찰활동에 대한 패러다임의 변화를 언급하며, 10개월간 순찰지구대의 112신고출동 현황과 5대범죄에 대한 검거율을 비교하여 경찰의 순찰 활동에 대한 중요성을 언급하고 있다.

권혜림(2007)의 연구에서는 파출소제도가 순찰지구대로 전환하여 운용함에 있어 문제점과 극복정도, 순찰활동에 대한 범죄예방의 기여에 관하여 분석을 실시하였는데, 순경-경위까지 경찰관 150명을 대상으로 조사연구를 실시하였고 분석 결과, 첫째, 순찰활동에 필요한 인력과 장비의 부족은 대부분의 경찰서에서 느끼는 문제점으로 나타났다. 둘째, 신속하고 강력한 현장투입 및 대처가 이루어져 집단폭력범죄 등 경찰의 지원이 중점적으로 필요한 경우에 순찰경찰관들간의 원활한 협조를 통해 신속정확한 대응이 이루어졌으나, 기존의 파출소제도 때 보다 관할구역이 넓어져 범죄현장의 신속한 대응은 과거와 비슷하거나, 오히려 떨어진다는 의견이 많은 것으로 나타났다. 셋째, 순찰경찰관들이 순찰업무에만 전념하도록 한다는 부분에 대한 의견 또한 다소 부정적으로 나타났다. 넷째, 지역주민에 대한 대민봉사활동을 극대화한다는 부분에 있어서 부정적인 의견이 높게 나타났는데 이는 기존의 파출소제도에 비해 도보순찰의 비율이 많이 감소되어 지역주민과의 대면하는 접촉횟수도 그만큼 감소되었다. 그

리고 순찰업무의 팀제화로 인해 담당지역에 대한 애착심과 관심이 감소한 것으로 나타났다.

지역사회경찰활동에서 범죄통제에 대한 주민의 인식을 조사한 제갈욱 외(2008: 369)의 연구에서는 지역사회의 급속한 환경변화에 따른 경찰의 치안정책의 지속적인 효과를 위해 설문조사를 실시하여 실질적으로 지역 주민들이 원하고 있는 경찰의 활동은 전통적인 업무를 유지하며 주민들의 요청에 즉각 반응할 수 있는 적극적인 의식과 자세라는 결과가 나타났다. 즉 본연의 의무인 범죄통제활동은 주민들의 신뢰이미지제고에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

경찰순찰이 범죄예방에 어떤 효과를 줄 수 있을지에 관한 최초의 연구인 캔사스시의 예방순찰실험에서는 -많은 문제점과 비판에도 불구하고- 단순한 순찰활동의 증가가 범죄를 감소시킬 것이라는 막연한 인식과, 경찰의 무작위 순찰의 효율성에 대한 근본적인 의문을 제기하였다(노호래, 2008: 138). 이에 따라 특정지역에서의 특정시간에 순찰을 집중시킴으로서 범죄를 예방하는 지향순찰이 강조되었으며, 관련한연구결과 또한 이러한 지향순찰활동이 범죄예방과 지역의 문제해결에 성과가 나타났다고 제시하고 있다(Sherman & Weisburd, 1995: 625-648; 이창무, 2008: 18-19). 이미 우리 경찰에서도 범죄정보관리시스템(CIMS)을 통해 전자지도를 작성하여 범죄발생지역·다발지역·반경분석 등 범죄분석에 활용하고 있어, 보다 과학적인 지향순찰활동이 가능할 것으로 보고 있다.

임창호(2013: 229-258)의 연구에서는 대전광역시 주민 145명을 대상으로 순찰경찰관의 친절성, 순찰의 신속성과 가시성, 차별적 대응, 순찰력의 규모, 순찰 경찰관과의 접촉, 순찰경찰관에 대한 신뢰의 6개 변수가 선정되었고, 종속변수는 시민만족도로 설문조사를 실시하여 분석 결과, 종속변수인 시민만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 독립변수는 순찰경찰관의 친절성과 순찰력의 규모 2개인 것으로 나타났다.

III. 경찰순찰활동과 치안만족도에 대한 인식분석

경찰순찰활동과 치안만족도에 대한 실태를 파악하기 위해 본 연구에서는 2013년 9월 1일에서 9월 20일까지 경상남도 창원시 성산구에 거주하는 시민들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구대상은 창원시의 협조를 얻어 지역주민 211명을 대상으로 설문지를 배포·회수하였으며, 이 중에서 무응답과 불성실한 응답자 3부를 제외한 208부의 설문지를 분석하였다.

본 연구에서는 경찰의 활동과 관련하여 경찰의 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성에 대한 만족도를 살펴보고, 현재 거주하고 있거나 최근 거주한 지역에 대한 치안만족과 타지역 대비 치안만족도에 대한 인식을 조사하여 지역치안에 대한 실태를 분석하고 향상 방안에 대한 지역주민의 요구정도를 살펴봄으로써 향후 개선방안을 도출하고자 한다.

앞서 언급하였듯이 치안 서비스 품질 평가 논의에서 널리 활용되고 있는 SERVQUAL 모형을 중심으로 치안서비스 품질에 대한 만족도를 알아보고자 한다.

<표 1> 설문지 항목

항목	평가 척도
공감성	경찰이 항상 시민에게 관심과 배려를 가지고 있는 정도
대응성	신고시 경찰이 신속하게 대응하는 정도
확신성	치안센터(지구대 등)에 방문하여 질문하면 친절하게 설명을 해주는 정도
신뢰성	순찰서비스가 일정한 시간에 정확하게 진행되는지에 대한 정도
유형성	치안센터(지구대 등) 시설은 시각적으로 안정감(위치파악 등)이 있는 정도
기타	순찰활동에 관한 일반적인 인식
	치안서비스 전반적인 만족도
	거주지역 치안만족도

1. 조사대상자의 일반적 특성

경찰순찰활동과 치안만족도에 대한 실태를 파악하기 위해 무작위 표본 추출한 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 여성 128명(61.8%), 남성 79명(38.2%)로 여성이 많았고 연령은 40대 36.1%, 30대 24.0%, 20대 21.2%, 50대 16.3%, 60대 이상 2.4%순으로 나타났다. 그리고 주거형태는 아파트 75.4%, 단독주택 13.0%, 다세대/다가구 8.2%, 원룸 2.4%순으로 나타났고 주택소유는 자가(가족소유 포함) 68.1%, 전세 22.1%, 월세 4.4%순으로 나타났다. 결혼유무에 대한 응답은 기혼 69.4%, 미혼 27.7%, 이혼/별거 1.5%순이고 거주하는 가족 수는 4인 44.2%, 3인 28.2%, 2인 및 5인 각각 10.7%, 1인 6.3% 순으로 나타났다. 직업의 경우 공무원 및 주부 각각 25.6%, 회사원 9.2%, 학생 5.8%, 자영업 4.8%순이고 현재 거주지의 거주기간은 3-4년 20.9%, 5-6년 및 11-15년 각각 14.6%, 1-2년 13.6%순으로 나타났고 가구소득의 경우 4-5백만원 미만 20.9%, 3-4백만원 미만 20.4%, 2-3백만원 미만 16.9%, 5-6백만원 미만 14.4%순으로 나타났다.

<표 2> 일반적 특성

구분		빈도	%	구분		빈도	%
성별	남성	79	38.2	직업	학생	12	5.8
	여성	128	61.8		공무원	53	25.6
	합계	207	100.0		자영업	10	4.8
연령	10대	0	0.0		농·축산업	3	1.4
	20대	44	21.2		서비스/판매업	6	2.9
	30대	50	24.0		회사원	19	9.2
	40대	75	36.1		전문직	6	2.9
	50대	34	16.3		주부	53	25.6
	60대 이상	5	2.4		무직	8	3.9
	합계	208	100.0		기타	37	17.9
	주거형태	단독주택	27	13.0	합계	207	100.0
다세대/다가구		17	8.2	거주기간	1년 미만	12	5.8
아파트		156	75.4		1-2년	28	13.6
원룸		5	2.4		3-4년	43	20.9
주상복합		1	0.5		5-6년	30	14.6
오피스텔		0	0.0		7-8년	22	10.7
기타		1	0.5		9-10년	12	5.8
합계		207	100.0		11-15년	30	14.6
주택소유	자가	139	68.1		16-20년	11	5.3
	전세	45	22.1		21-25년	11	5.3
	월세	9	4.4		26년 이상	7	3.4
	반전(월)세	5	2.5	합계	206	100.0	
	기타	6	2.9	가구소득	1백만원 미만	11	5.5
	합계	204	100.0		1-2백만원 미만	15	7.5
결혼유무	미혼	57	27.7		2-3백만원 미만	34	16.9
	기혼	143	69.4		3-4백만원 미만	41	20.4
	이혼/별거	3	1.5		4-5백만원 미만	42	20.9
	사별	1	0.5		5-6백만원 미만	29	14.4
	기타	2	1.0		6-7백만원 미만	10	5.0
	합계	206	100.0		7-8백만원 미만	11	5.5
거주하는 가족수	1인	13	6.3		8-9백만원 미만	4	2.0
	2인	22	10.7		9백만원 이상	4	2.0
	3인	58	28.2	합계	201	100.0	
	4인	91	44.2				
	5인	22	10.7				
	합계	206	100.0				

2. 경찰의 순찰활동과 치안서비스 만족도에 대한 분석결과

경찰관 순찰 활동과 관련한 질문에 대한 응답결과는 다음과 같다.

‘우리 동네에서 경찰관을 자주 보는 편이다’는 문항에 대해 평균 3.86점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 36.6%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 29.9%로 나타나 신속한 출동을 위해 차량을 이용한 순찰활동이 진행되고 있어 대면의 기회가 줄어들어 향후 대면활동을 위한 도보순찰을 병행하

는 등의 전략이 요구된다.

‘경찰차가 순찰보다는 한 지역에 오랫동안 정차하고 있는 경우를 목격할 때가 있다’는 문항에 대해 평균 3.44점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 52.9%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 18.5%로 나타나 순찰차량의 이동량이 많음을 알 수 있다.

‘낮보다는 밤에, 우범지역에 순찰이 집중되어야 한다’는 문항에 대해 평균 5.85점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 3.5%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 86.8%로 나타났다.

‘치안안전을 위해 도보순찰을 확대해야 한다’는 문항에 대해 평균 5.23점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 11.6%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 70.1%로 나타나 앞서 제시된 것처럼 경찰관의 대면활동이 적극적으로 요구되는 것으로 나타났다.

<표 3> 경찰의 순찰활동에 대한 인식분석 결과

항 목	평균	구분	매우 아니다 ← • 보통 • 매우 그렇다 →							합계
			9	8	7	6	5	4	3	
우리 동네에서 경찰관을 자주 보는 편이다.	3.86	빈도	9	28	39	69	39	15	8	207
		%	4.3	13.5	18.8	33.3	18.8	7.2	3.9	100.0
경찰차가 순찰보다는 한 지역에 오랫동안 정차하고 있는 경우를 목격할 때가 있다.	3.44	빈도	16	33	60	59	24	8	6	206
		%	7.8	16.0	29.1	28.6	11.7	3.9	2.9	100.0
낮보다는 밤에, 우범지역에 순찰이 집중되어야 한다.	5.85	빈도	3	0	4	20	42	57	79	205
		%	1.5	0.0	2.0	9.8	20.5	27.8	38.5	100.0
치안안전을 위해 도보순찰을 확대해야 한다.	5.23	빈도	6	7	11	38	41	56	48	207
		%	2.9	3.4	5.3	18.4	19.8	27.1	23.2	100.0

경찰관의 업무활동과 관련하여 경찰 치안서비스의 품질 만족도에 대한 5가지 질문에 대한 응답결과는 다음과 같다.

치안서비스의 공감성에 대해서는 평균 3.86점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 30.4%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 21.3%로 나타나 경찰활동에 대한 홍보전략이 필요한 것으로 나타났다.

치안서비스의 대응성에 대해서는 평균 4.25점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 20.3%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 33.8%로 나타나 현황자료에서 살펴본 바와 같이 112신고 대응 시스템에 대한 개선 등으로 인해 다소 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

치안서비스의 확신성에 대해서는 평균 3.83점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 33.8%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 24.0%로 나타나 조금 더 적극적인 경찰활동이 요구되는 것으로 나타났다.

치안서비스의 신뢰성에 대해서는 평균 3.94점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 28.0%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 23.2%로 나타나 경찰의 접근성에 대해 다소 부정적 견해가 있음을 나타냈다.

치안서비스의 유형성에 대해서는 평균 5.03점으로 나타났으며, 부정적으로 인식하는 응답률이 18.5%, 긍정적으로 인식하는 응답률이 65.4%로 나타나 거주지역에 위치한 지구대 및 파출소의 외형적 측면이 높은 것으로 나타났다.

<표 4> 경찰 치안서비스 품질 만족도에 대한 인식분석 결과

항 목	평균	구분	매우 아니다 • 보통 • 매우 그렇다						합계	
			←			→				
공감성	3.86	빈도	5	18	40	100	32	6	6	207
		%	2.4	8.7	19.3	48.3	15.5	2.9	2.9	100.0
대응성	4.25	빈도	1	11	30	95	43	17	10	207
		%	0.5	5.3	14.5	45.9	20.8	8.2	4.8	100.0
확신성	3.83	빈도	7	23	39	86	32	11	6	204
		%	3.4	11.3	19.1	42.2	15.7	5.4	2.9	100.0
신뢰성	3.94	빈도	5	21	32	101	26	15	7	207
		%	2.4	10.1	15.5	48.8	12.6	7.2	3.4	100.0
유형성	5.03	빈도	7	14	17	33	44	37	53	205
		%	3.4	6.8	8.3	16.1	21.5	18.0	25.9	100.0

3. 치안만족도에 대한 인식분석

경찰서 방문 경험에 대한 질문에 대한 응답결과로 최근 1년 이내에 경찰서를 방문한 주민은 207명 중 26명으로 나타났다.

<표 5> 경찰서 방문 경험

구분	방문 경험 있다	방문 경험 없다	합계
빈도	26	181	207
%	12.6	87.4	100.0

방문한 주민 중 방문한 경찰서(지구대, 파출소 포함) 치안서비스에 대한 만족도에 대해서 보통(58.82%)이라는 응답이 가장 많았으며, 약간만족, 만족한다는 의견 순으로 나타났다. 만족한다는 응답자의 만족 이유로는 담당 직원의 친절성(2명), 신속한 업무처리(1명), 공정한 대우(1명), 업무에 대한 전문지식과 경험의 보유(1명)라고 응답하였다.

<표 6> 치안서비스에 대한 전반적인 만족도 분석결과

평균	구분	매우 불만	불만	약간 불만	보통	약간 만족	만족	매우 만족	합계
4.53	빈도	0	0	1	10	3	2	1	17
	%	0.0	0.0	5.9	58.8	17.6	11.8	5.9	100.00

치안만족도와 관련한 질문에 대한 응답결과로 먼저 현재 거주하는 지역의 전반적인 치안만족도에 대해서는 보통이라는 응답이 32.5%로 가장 높았으며, 그다음으로는 안전 23.0%, 약간안전 18.7%의 응답률이 나타났다.

현재 거주지역의 치안만족도는 최근 2년에 비해 어떠한가는 질문에 보통(56.0%)이라는 응답이 가장 높았으며, 약간상승(21.1%)이 그 뒤를 이었고, 상승(12.9%), 약간하락(7.2%) 등의 순으로 나타났다.

타 지역에 비해 현재 거주지역의 치안만족도에 대해서는 보통 36.4%, 약간안전 25.4%, 안전 20.1%, 약간불안 11.5% 순으로 나타났다.

<표 7> 거주지역에 대한 치안만족도에 대한 분석결과

	평균	구분	매우 불안	불안	약간 불안	보통	약간 안전	안전	매우 안전	합계
현재 거주지역	4.56	빈도	1	10	31	68	39	48	12	209
		%	0.5	4.8	14.8	32.5	18.7	23.0	5.7	100.0
최근 2년간 거주지역	4.38	빈도	1	3	15	117	44	27	2	209
		%	0.5	1.4	7.2	56.0	21.1	12.9	1.0	100.0
타지역에 비해 현재 거주지역	4.60	빈도	0	6	24	76	53	42	8	209
		%	0.0	2.9	11.5	36.4	25.4	20.1	3.8	100.0

4. 치안만족도 향상 방안에 대한 인식분석

치안만족도 향상에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다음 9가지를 제시하고 지역주민의 요구도를 알아본 결과, 공공장소에 방범기자재(CCTV 등) 추가 설치에 대한 의견이 가장 많았으며, 그다음으로 길거리나 공공장소에서 경찰의 순찰활동 강화라는 의견이 많은 것으로 나타났다.

<표 8> 치안만족도 향상 방안에 대한 분석결과

요인	1순위	2순위
길거리를 깨끗하고 안전하게 유지	13명	9명
공공장소의 디자인을 통한 환경개선(공원정비나 투시성 담장 교체 등 OPTED 도입)	8명	8명
길거리 조명을 밝게 유지	36명	30명
공공장소에 방범기자재(CCTV 등) 추가 설치	59명	46명
최첨단 안전장비시스템 구축	22명	21명
지역주민에 의한 자율방범대 등의 지속적인 방법활동	4명	14명
동네의 환경개선 및 개발에 지역주민의 참여 증대(지방자치단체와의 협업 포함)	11명	5명
길거리나 공공장소에서 경찰의 (순찰)활동 강화	33명	52명
시민 안전문화 준수 및 정착	9명	10명
합계	195명	195명

IV. 결론: 요약 및 정책적 함의

국민의 삶의 질에 대한 관심이 높아지고 있는 사회적 관심과 더불어 범죄에 대한 두려움에 대해서도 매우 민감하게 반응하면서 경찰의 순찰활동의 중요성이 강조되고 있는 현실과 더불어 최근 범죄자의 범죄충동과 욕구를 억제하고 범죄기회를 미연에 방지하여 범죄를 예방하고자 하는 지역사회 범죄 예방활동이 활발히 진행되고 있다.

이에 본 연구에서는 기존의 경찰순찰활동과 치안안전 만족에 대한 경험적 연구의 미비한 실정을 감안하여 다양한 질문문항을 통한 설문조사를 실시하였고 경찰활동 만족, 경찰순찰활동, 경찰서 방문 경험 등에 대한 조사 분석을 통해 치안안전을 향상시키는 방안을 제시하고자 하였다. 설문조사는 창원시 성산구 주민 208명을 대상으로 조사 기간은 2013년 9월 1일에서 9월 20일까지 실시하였다.

치안만족도와 관련한 질문에 대한 응답결과로 먼저 현재 거주하는 지역의 전반적인 치안만족도에 대해서는 보통이라는 응답이 32.5%로 가장 높았으며, 그다음으로는 안전 23.0%, 약간안전 18.7%의 응답률이 나타났다. 현재 거주지역의 치안만족도는 최근 2년에 비해 어떠한지는 질문에 보통(56.0%)이라는 응답이 가장 높았으며, 약간상승(21.1%)이 그 뒤를 이었고, 상승(12.9%), 약간하락(7.2%) 등의 순으로 나타났다. 그리고 타 지역에 비해 현재 거주지역의 치안만족도에 대해서는 보통 36.4%, 약간안전 25.4%, 안전 20.1%, 약간불안 11.5% 순으로 나타났다.

그리고 치안만족도 향상에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다음 9가지를 제시하고 지역주민의 요구도를 알아본 결과, 공공장소에 방법기자재(CCTV 등) 추가 설치에 대한 의견이 가장 많았으며, 그다음으로 길거리나 공공장소에서 경찰의 순찰활동 강화라는 의견이 많은 것으로 나타났다.

본 연구의 분석결과에 따른 경찰의 활동과 관련한 범죄예방전략을 살펴보고자 한다.

첫째, 방법기자재인 범죄예방용 CCTV의 고도화이다. 최근 지역별 통합관제센터가 설립되어 범죄예방 및 사건해결활동에 CCTV를 활용하고 있으나, 보다 효과적인범죄예방 및 대응에 효과적인 지능형 시스템으로 고도화 할 필요가 있다. 특히 서울 성북구와 경기 안양시와 같이 경찰서와 통합관제센터 간, 경찰서와 순찰차 간 영상정보를 공유, 연계하여 실시간 모니터링이 가능하게 하는 시스템을 구축하는 등 고도화 시스템의 구축이 요구된다.

둘째, 경찰의 범죄예방 전략 강화로 문제해결 중심의 예방순찰과 검문검색 강화 등 경찰의 현장에 방화활동을 적극적으로 실시하는 전략으로 각 경찰기관별로 면밀한 범죄분석을 실시하여 '치안강화구역'을 탄력적으로 운영하며 각 지역경찰에게 개인별 치안책임구역을 지정하는 한편, 목베치 근무를 강화하고 112 순찰에 도보순찰을 가미한 혼합순찰을 실시하고, 협력치안차원에서 자율방범대 등 협력방범단체와의 합동순찰을 강화하고 각 경찰기관별 협력치안조직을 정비하는 등 공공장소에 대한 치안순찰 활동 뿐만 아니라 보다 적극적인 범죄예방을 위한 순찰강화활동이 필요하다.

셋째, 112 신고에 대한 현장대응능력 제고 전략으로 경찰청 내부통계에 의하면, 2007년 경찰에 접수된 112신고건수는 6,227천건으로 99년 총 접수건수인 2,595천건에 비해 140%가 증가되었는데, 이러한 신고 중 단순 생활민원의 비율은 99년 36.6%에서 2007년에는 43.4%로 증가함. 이렇듯 꾸준히 증가하고 있는 112신고에 효율적으로 대응하기 위해서는 신고내용에 따라 현장대응을 달리하는 방안이 필요

하며, 경찰에서는 신고내용에 따라 코드1(최우선 출동), 코드2(즉시확인·조치), 코드3(가능한 신속 출동), 코드4(관련기관 등 통보)로 구분하여 유형에 따라 현장도착시간을 달리하는 등의 지속적인 노력이 이루어져야 한다.

넷째, 112 순찰차 신속배치 시스템(IDS) 확대실시로 IDS(Instant Dispatch System by GPS)은 범죄가 발생할 경우 현장에 인접한 112순찰차에 출동지령을 하는 동시에 다른 순찰차와 형사기동대, 교통순찰차 등에 범인의 예상도주로를 차단하도록 순찰차를 긴급배치하는 시스템이다. 순찰차의 출동·배치 현황을 상황실에서 LCD화면을 통해 실시간으로 확인할 수 있기 때문에 상황에 따른 신속한 대응이 가능하게 된다. 2004년 인천지방경찰청에서 시범구축하여 실시한 이후, 2007년 서울 등 7대 도시에 구축이 완료되었고 2008년 경기지방경찰청, 2009년 경남지방경찰청 등 연차적으로 전국 경찰로 IDS 확대 실시하는 것을 지속적으로 추진해야 한다.

다섯째, 환경설계를 통한 범죄예방(CPTED) 추진으로 경찰은 2005년 7월부터 2007년 6월까지 CPTED 시범지역인 부천시 3개동에서 침입절도 38.3%, 침입강도 60.8%가 감소하는 등 범죄예방에 효과가 있다고 판단, 도시계획 및 건축 설계단계부터 범죄예방 개념을 도입하여 범죄발생의 기회를 사전 차단하고 범죄불안 없는 환경건설을 추진하고 있다. 범죄예방을 위한 설계지침을 발간하여 국토해양부·주공·토공 및 혁신도시 등 유관단체에 배포하고 있으며, 세종특별시, 혁신도시 등에 CPTED 지침을 반영토록 하고 있다. 전문인력양성을 위해 경찰종합학교에서는 매년 CPTED 전문경찰관 양성 과정을 운영하고 있을 뿐만 아니라, 중앙부처를 비롯한 유관기관과의 협의를 통해 CPTED 국가표준안 개발에 대한 지속적인 노력을 기울여야 할 것이다.

참고문헌

- 경찰대학. 2004. 범죄예방론. 경찰대학교.
- 경찰청. 2009. 경찰청 정보화 사업 자체평가 보고서. 경찰청내부자료.
- 권혜림. 2007. 도시형 순찰지구대의 운영실태 분석: 서울지역의 4개 경찰서를 대상으로. 동국대학교 석사학위논문.
- 김상묵, 송건섭. 1998. 지역사회 치안수요요인에 관한 연구. 한국행정학회보. 32(2): 219-234.
- 노호래. 2008. 차량순찰의 개선방안. 순천향대학교 사회과학연구소.
- 석청호. 2003. 한국지역경찰 운영실태에 관한 연구. 한국경찰학보. 6: 93-122.
- 석청호. 2005. 순찰지구대의 순찰활동효과성 제고방안.公安행정학회보. 21: 191-225.
- 양문승. 2001. 우리나라 피해자학의 정상과학으로서의 모색. 피해학연구. 7: 137-163.
- 이윤근. 2000. 경찰순찰제도의 개선방안.公安행정학회보. 9: 149-194.
- 임창호. 2013. 경찰순찰활동과 시민만족도에 관한 연구. 한국경찰학회보. 38: 229-258.

- 이홍재, 차용진. 2012. 교통안전지수 모형의 타당도 및 신뢰도 분석. *한국공공관리학보*, 26(1): 1-22.
- 제갈욱 외. 2008. 지역사회경찰활동에서 범죄통제에 대한 주민의 인식에 관한 연구. *공안행정학회보*, 17(4): 367-397.
- 조연숙. 2001. 복지서비스기관 운영형태 다양화의 성과분석: 서울특별시 여성발전센터를 중심으로. *한국행정학보*, 35(4): 297-316.
- 조병인, 이윤. 2011. 우리나라 지역경찰의 치안활동 연구. 한국형사정책연구원 연구보고서.
- 최선우. 2002. 남북통일에 따른 치안예측과 경찰의 대응전략. 통일연구원 연구보고서.
- 허용훈, 김인. 2005. 우리나라 지역경찰활동의 성과평가에 관한 연구: 부산광역시 순찰 지구대를 중심으로. *지방정부연구*, 9(3): 7-31.
- 사이버 경찰청 통계자료. www.police.go.kr.
- Bayley, D. H. 1994. *Police for the Future*. London: Oxford University Press.
- Blake, L. and R. T. Coupe. 2001. The Impact of Single and Two-officer Patrols on Catching Burglars in the Act. *The British Journal of Criminology*, 41(2): 381-396.
- Cordner, Gary W. 2001. Community Policing: Elements and Effects. G. Dunham Roger and P. Alpert Geoffrey eds. *Critical Issues in Policing: Contemporary Readings 4th ed*. Prospect Heights, Illinois: Waveland Press.
- Hawdon, James, John Ryan, and Sean Griffin. 2003. Policing Tactics and Perceptions of Police Legitimacy. *the Journal of the Police Section of the Academy of Criminal Justice*, 6(4): 469-491.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4): 420-450.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Reisig, M. D. and R. B. Parks. 2000. Experience, Quality of Life, and Neighborhood Context: A Hierarchical Analysis of Satisfaction with Police. *Justice Quarterly*, 17(3): 607-630.
- Roberg, R. R. and J. Kuykendall. 1993. *Police and Society*. California: Wadsworth Publishing.
- Scheider, M. C., T. Rowell, and V. Bezdikian. 2003. The Impact of Citizen Perceptions of Community Policing on Fear of Crime: Findings from Twelve Cities. *Police Quarterly*, 6(4): 363-386.
- Sherman, L. W. and D. Weisburd. 1995. General Deterrent Effects of Police Patrol in Crime "Hot Spots". *Justice Quarterly*, 12: 625-648.

- Sliverman, E. B. and J. Della-Giustina. 2001. Urban Policing and the Fear of Crime. *Urban Studies*. 38(5-6): 941-957.
- Triplett, R. A., R. R. Gainey, and I. Y. Sun. 2003. Institutional Strength, Social Control and Neighborhood Crime Rates. *Theoretical Criminology*. 7(4): 439-467.
- Trojanowicz, R. C., V. E. Kappeler, L. K. Gaines, and B. Bucqueroux. 1998. *Community Policing: A Contemporary Perspective*. Ohio: Anderson Publishing Company.
- Walker, Samuel. 1999. *The Police in America: An Introduction*. New York: McGraw-Hill.
- Westbrook, R. A. and Reilly, M. D. 1983. Value-percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *Advances in Consumer Research* 10: 256-261.
- Wilson, James Q. and Richard J. Herrnstein. 1985. *Crime and Human Nature: The Definitive Study of the Causes of Crime*. New York: A Touchstone Book.
- Woodruff, R. B., E. R. Cadotte, and R. L. Jenkins. 1983. Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms. *Journal of Marketing Research* 20: 296-304.

신원부: 연세대학교에서 행정학 박사학위를 받고(논문: 공무원 전문성의 영향요인에 관한 연구. 2012년 12월), 현재 한국안전연구원 원장으로 재직 중이다. 안전관리, 경찰 및 소방연구, 조직진단 및 인력산정 등이 주요 관심분야이며, 주요 논문으로는 “치안안전의 새로운 방향: 국내외 주요 연구분석 및 시사점 도출을 중심으로(2014)”, “치안안전모델 및 지수개발(2013)” 등이 있다(applaud@hanmail.net).

이행준: 동국대학교에서 행정학 박사학위를 받고(논문: 중앙정부 조직통합의 유형과 조직성과에 관한 연구. 2013년 2월), 현재 백석문화대학교 경찰경호학부 겸임교수로 재직 중이다. 조직관리, 성과관리, 정책분석 등이 주요 관심분야이며, 주요 논문으로는 “조직통합의 특성과 조직몰입에 대한 인식분석(2014)”, “사회자본이 조직몰입에 미치는 영향요인 분석(2012)” 등이 있다(cleanscent@naver.com).