

The Impact of Security Service in Police Patrol Unit on Citizens' Safety Satisfaction

Cheol Yeung Jang⁺

Korea Institute of Evaluation, 90 Jungang-ro 15 Gil, Guro-gu, Seoul Metropolitan, Korea

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effect of security service offered by police patrol units on citizens' safety satisfaction in Korea. In line with this perspective, this study utilizes Parasuraman et al. (1988)'s SERVQUAL model to measure the qualities of security service such as empathy, tangible, responsiveness, assurance, and reliability. A 19-item survey questionnaire was administered to 249 citizens who have experiences in visiting police patrol units in the Daegu Metropolitan City and the Gyeongbuk Province. The data were analyzed by factor, reliability, correlation, and multiple regression analysis. According to the data analysis results, empathy, tangible, assurance and reliability have statistically significant effects on citizens' safety satisfaction ($p < .01$).

Key words: security service, SERVQUAL, police patrol unit, safety satisfaction

1. 서론

우리는 범죄, 무질서, 반사회적 행위 등의 위협으로부터 안전한가? 이런 질문은 오랫동안 제기되어 왔지만 여전히 긍정적인 답변에 이르기에는 무리가 있고, 각종 위협으로부터 노출되는 경향이 더 강해지고 있음은 부인하기 어려울 것 같다. 때문에 형사사법체계의 역할이 그만큼 더 중요해지고 있다.

시민과 직접적인 대면상태에서 그들의 안전을 책임지는 유일한 기관이 경찰이다. 우리는 경찰이 항상 우리 곁에 머물면서 각종 위협 및 위험으로부터 지켜줄 것으로 기대한다. 이것이 경찰이 존재하는 실질적인 가치가 아닐까 한다. 하지만 현실은 우리의 기대를 저버

리는 경우가 빈번하다. 그렇다고 경찰이 자신의 역할을 등한시하거나 시민의 안전보다 자신의 이익 추구에 더 몰입해 있는 것도 아니다.

최근 들어 범죄의 경향은 한 곳으로 향해가는 것 같다. 강력범죄가 증가하고 그 죄질이 더욱 더 흉악해지고 있다는 것이다. 반면 이에 대한 경찰의 대응이 효과적이지 못하다는 의견이 힘을 얻기도 한다(Lee, 2006; Huh, 2011; Lee, 2014). 때문에 시민들은 범죄로부터의 위협을 더 크게 느끼게 됨으로써 경찰의 치안서비스에 대한 불신감과 자신의 안전에 대한 관심을 더 증폭시킬 수밖에 없게 되었다.

경찰이 제공하는 치안서비스와 이에 대한 시민의 기대치 간에 차이가 클수록 시민에 대한 경찰의 불신은

⁺ Corresponding author: Cheol Yeung Jang, Tel. +82-10-2673-8986, e-mail. heyfor1@daum.net

더 커져갈 것이고, 경찰의 불신이 커질수록 경찰의 존립에 대한 위협수위는 당연히 높아질 수밖에 없을 것이다. 때문에 경찰은 자신의 생존을 위해서라도 제공하는 치안서비스와 시민의 기대치 간의 차이를 좁히기 위한 전방위적 노력의 필요성을 망각해서는 안 될 것이다. 즉 경찰은 시민이 기대하는 안전수준을 향상시키기 위해서 치안서비스의 질을 개선하는 노력을 지속적으로 해야 함은 두말할 여지가 없다.

치안서비스가 공공성이라는 특수성은 가지지만 치안서비스가 시민을 대상으로 하는 대민서비스라는 점을 감안할 때, 치안서비스가 고객 지향적이어야 한다는 사실은 쉽게 부인하기 어렵다. 그간 많은 연구에서 경찰 치안서비스의 질에 대한 문제점을 지적해 왔다. 특히 공공기관이 지닌 공급자 중심의 서비스 제공방식에 대한 지적은 새로운 것이 결코 아니다. 그렇다고 경찰이 치안서비스의 질을 개선하기 위한 노력을 등한시 한 것도 아니다. 공급자 중심의 방식에서 벗어나 수요자 중심의 방식으로 치안서비스를 제공하기 위해 제도적·행태적 노력을 계속하여 왔다. 하지만 여전히 이에 대한 시민의 체감온도는 그다지 높지 않다는 사실에 주목해야 할 것이다.

이에 본 연구는 시민의 안전에 대한 만족도를 높이기 위한 경찰 치안서비스 질의 개선에 관심을 두고자 한다. 특히 치안서비스는 시민과의 최접점에서 이루어지는 것인 만큼 경찰지구대를 대상으로 연구하고자 한다. 그간 경찰의 치안서비스 질을 개선하기 위한 일부 연구(Ha & Shim, 2008; Park, 2012; Kang & Ahn, 2013; Lee & Cha, 2013; Ahn & Kim, 2014; Kim, 2015)가 경찰서 이상의 비교적 규모가 큰 조직을 대상으로 하였다는 점과 치안서비스에 대한 전반적인 만족도 및 생활 만족도 개선에 초점을 두었다는 점에서 본 연구는 비교가 될 뿐만 아니라 차별성이 존재한다고 할 수 있다.

이런 맥락에서 본 연구는 경찰지구대 치안서비스 질이 시민의 안전 만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증적으로 규명해보고자 한다. 더불어 본 연구는 분석 결과를 토대로 시민의 안전 만족도를 향상시키기 위한

치안서비스 질 개선방안을 모색할 것이다.

II. 이론적 논의

1. 치안서비스 질과 안전 만족도에 관한 논의

경찰의 치안서비스 활동의 주목적은 범죄의 예방과 범죄 피해로부터 시민을 구제하는데 있다. 과거 치안서비스 활동은 공급자 중심이었다면 현재는 수요자 중심으로 전환되고 있다. 즉 시민의 욕구에 적극적으로 대응하지 못하는 경찰 치안서비스 활동은 시민의 치안서비스에 대한 만족감을 주기에는 다소 역부족일 수 있다. 때문에 경찰이 과거의 방식 즉, 단지 법 집행 지향적 치안활동은 현재 대민서비스를 근간으로 치안서비스의 질을 향상시키기 어렵다는 점은 주지된 사실이다(Fyfe, *et. al.*, 1997).

일반적으로 치안서비스는 공공질서를 유지하면서 범죄와 무질서 등으로부터 시민의 인적·물적 자원을 최대한 보호하는 공공서비스라고 할 수 있다(Choi, 2001). 공공서비스가 지닌 사회적 기능 관점에서 볼 때, 치안서비스는 보호적 기능의 성격을 지닌다(Lucy, *et. al.*, 1977). 특히 순찰과 같은 치안서비스는 구역을 중심으로 한 공간적 제한성을 지닌 서비스라는 특성 때문에 경찰과 구역 내 거주하는 주민 간의 유대관계 및 친밀성을 요구하는 서비스의 특성이 강하다고 할 것이다.

한편 경찰치안활동이 대부분 시민의 안전과 관련된 것이라는 점을 고려할 때, 경찰의 치안서비스는 민원행정 서비스적인 성격을 지닌다. 경찰민원은 민원내용의 성격에 따라 범죄 신고적인 민원과 일반 민원으로 구분할 수 있다. 범죄 신고적인 성격의 민원서비스에는 고소, 고발, 진정, 탄원 등이 있으며, 일반 민원에는 등록, 등재, 확인, 증명, 질의, 건의, 상담, 설명요구, 고충민원 등이 있다(Gil, 2014).

치안서비스도 일종의 고객지향성을 지닌 서비스라는 점을 감안 할 때, 서비스 질과 관련된 이론에서 바라볼 필요가 있다. 즉 서비스의 내용인 치안활동에 대한 우수성 혹은 그와 관련된 시민의 전반적인 판단이나 태

도를 치안서비스 질로 볼 수 있다. 때문에 치안서비스의 질은 시민의 치안서비스에 대한 선호 및 기대치 혹은 치안서비스에 대한 시민의 요구 적합성과 밀접한 관련성을 지닌다.

치안서비스는 제조공장에서 생산하는 공산품의 품질과는 다르기 때문에 특정기준에 의해 평가되는 객관적인 품질에 관한 판단과 함께 시민이 인식하는 품질모두를 함께 고려해야 한다. 이는 실체에 대하여 시민이 판단한 보편적인 우월성을 의미하며, 이는 치안서비스의 품질이 기술적 결과차원의 품질과 과정 품질이 동시에 평가되어야 함을 가리킨다. 때문에 치안서비스의 품질은 치안서비스의 내용을 주고받는 상호작용 속에서 일어나는 시민의 치안서비스에 관한 총괄적인 인식정도로 이해될 수 있다(Yoo, 1998).

치안서비스의 질을 측정하기 위한 연구(Park, 2012; Kang & Ahn, 2013; Lee & Cha, 2013; Kim, 2015; Ahn & Kim, 2014)에서 서비스 질을 측정하기 위한 다양한 시도들이 이루어져 왔지만, 유사하거나 동일한 지표가 자주 사용되었다. 이는 치안서비스도 일반적인 서비스와 같은 개념으로 이해할 수 있을 뿐만 아니라 유사하거나 동일한 지표를 사용하여 측정 가능함을 방증하여 주는 것이라고 할 수 있다.

서비스 질을 측정하기 위한 지표에 관한 모형들은 그간 다양하게 제시되어 왔다. 그 대표적인 것이 바로 Parasuraman, *et. al.*(1988: 18)이 제시한 서비스 질 측정 모형인 SERVQUAL이다. SERVQUAL 모형은 서비스 질을 결정하는 요인으로 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 보증성(assurance), 감정이입(empathy)을 제시하고 있다(Parasuraman, *et. al.*, 1988: 18). Johnston & Silvestro(1990)는 접근성(access), 외관성(appearance/aesthetics), 이용성(availability), 청결성(cleanliness/tidiness), 편안함(comfort), 의사소통(communication), 능력(competence), 예의(courtesy), 친절성(friendliness), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 안전성(security)을 서비스 질을 결정하는 중요 요인이라고 강조하였다(ohnston

& Silvestro, 1990: 125). Carman(1990)은 서비스 질 요인으로 신뢰성, 반응성(=대응성=응답성), 유형성, 안정성, 접근성, 예절성(=예의성), 개인비용을 제시하고, Headley & Miller(1993)은 대응성, 신뢰성, 감정이입, 의존가능성, 제시성, 유형성을 사용하기도 하였다. Andaleeb & Basu(1994)은 서비스 질 요인으로 공정성(=공평성), 대응성(=응답성), 신뢰성, 감정이입, 편리성을, Kang, James & Alexanders(2002)도 Parasuraman, *et. al.*(1988: 18)처럼, 대응성, 유형성, 신뢰성, 보증성, 공감성(=감정이입)을, 그리고 Banwet & Datta(2003)은 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성을 각각 활용하였다.

국내 연구는 주로 해외 연구에서 사용된 서비스 질 요인을 중심으로 조사가 이루어져 왔다. Park(1996)은 반응성과 신뢰성, 그리고 공감성, 예절·가용성, 보증성이라는 5개 요인을 제시하였으며, Oh(1998)는 친절성 및 관심표명, 유형성, 그리고 이용 편리성, 이해 용이성, 정확성, 수평적 형평성을 서비스 질 요인으로 선정하였다. Jang(2002)은 매력성, 반응성, 해설, 소비성, 교육성, 편의성을, Lee & Lee(2007)은 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성을, 그리고 Kang(2004)은 공감과 능력성, 신뢰 및 대응성, 비용 능률성, 편리성 및 시설 유형성을 서비스 질 결정요인으로 이용하였다.

한편, 서비스 질이라는 개념의 등장과 더불어 만족도라는 개념에 관한 이해가 요구되어졌다. 만족도라는 개념은 매우 다의적인 것으로 이해되고 있지만, 서비스 사용에 대한 이용자의 주관적인 판단에 의해 그 정도가 평가되어진다는 점은 만족도의 정의에 있어서 가장 핵심적인 부분임에는 틀림없다. Lee & Hong(2004)는 만족도를 결과와 과정이라는 관점에 근간하여 학자들의 개념을 정리하고자 하였다. 결과에 초점을 둔 만족도는 이용자가 지불한 비용에 비해 서비스 제공이 적절하였다고 느끼는 이용자의 인지적 상태수준 또는 감정적 반응수준으로 그리고 과정에 초점을 둔 만족도는 서비스 이용경험이 최소한 기대했던 것보다는 좋았다고 느끼는 인지적 상태수준으로 요약 및 정리될 수 있다(Lee,

2000).

이런 만족도의 개념 정의를 기초로 시민의 안전 만족도라는 개념 정의가 이루어질 수 있다. 특히 경찰치안서비스 활동이 시민의 안전과 직결된다는 점을 고려할 때, 서비스 만족도라는 것보다는 안전 만족도가 더 적절한 표현이라고 보인다. 시민의 안전 만족도도 치안서비스를 경험한 시민이 이에 대하여 느끼는 주관적인 판단과 평가임은 분명하다. 때문에 주관적인 성격이 적지 않음을 부인하기 어렵다. 하지만 치안서비스를 경험한 시민들 간의 개인적인 차이를 포함하더라도 안전 만족도는 치안서비스로 인해 시민이 기대하는 안전감과 실제 느끼는 안정감 간의 차이로 이해하는데 큰 어려움이 없을 것으로 여겨진다. 즉 경찰이 제공하는 치안서비스로부터 시민이 느끼는 좋고 싫은 정도를 의미한다고 할 수 있다.

2. 선행연구 검토

경찰의 치안서비스에 관한 연구를 찾아보기란 그리 어렵지 않다. 하지만 치안서비스에 대한 내용은 다양하게 다루어지고 있다. 본 연구는 경찰지구대의 치안서비스 질이 시민의 안전 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보는 데 있다. 이런 점을 감안할 때, 본 연구의 의도와 일치하거나 유사한 연구는 그다지 많지 않다.

Ha & Shim(2008)은 자치경찰제 시행과 관련하여 치안서비스 결정요인을 탐색하고자 하였는데, 여기서 결정요인으로 경찰조직, 경찰의 자율적 권한, 경찰 수사 및 지휘권, 정치적 중립성, 자율적 인사권, 책임성, 적응성, 투명성, 직무태도, 협력체계, 시민 통제, 자치의회 통제를 활용하였다. 이 연구는 자치경찰제라는 제도 시행에 의한 치안서비스 질적 변화를 예측하고자 한 것으로, 이에 사용된 중요 변수들이 본 연구에 활용되는 데에는 다소 무리가 있을 것으로 보인다.

Lee & Cha(2013)은 치안서비스 품질 변수가 치안서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 하였는데, 이 연구에서 치안서비스 품질요인으로 공감성, 대응성, 확산성, 신뢰성, 유형성을 활용하였다. 분석결

과, 확산성, 대응성, 공감성, 신뢰성이 종속변수(치안서비스 만족도)에 정의 영향관계를 보임을 확인하였다. Ahn & Kim(2014)은 경찰의 치안서비스 품질과 서비스 만족 및 생활만족 간의 관계를 검증하기 위한 연구에서 신속전문성, 공익성, 공감성, 체계성, 접근성, 쾌적성, 보증성을 치안서비스 품질 요인으로 활용하였다. Kim(2015)은 중소도시 경찰서비스 품질을 평가하기 위한 연구에서 SERVQUAL 모형을 적용하였다. Park(2012)은 경찰서비스에 있어 주민 만족도의 결정 요인이 무엇인지를 규명하기 위해 NDSI(Newly Developed Service Index: 공공서비스 품질평가 모델)를 적용하였다. 이 연구에서 경찰서비스를 직원 품질과 물리적 품질로 구분하고 직원 품질은 친절성, 신속성, 전문성을 그리고 물리적 품질은 쾌적성, 편리성, 접근성을 활용하여 측정하였다. Kang & Ahn(2013)은 지역사회 치안서비스품질과 지역사회주민의 생활만족 간의 관계를 확인하기 위해 경찰치안서비스, 거리 CCTV 요인을 활용하였다. 이상과 같은 연구들은 치안서비스 만족에 영향을 미치는 치안서비스의 질 요인을 규명하고자 한 것으로 본 연구와 유사한 목적을 지닌다. 하지만 이러한 연구는 경찰지구대가 제공하는 치안서비스의 성격이 직접적 보호기능에 의한 시민의 안전 유지 및 지킴이라는 점을 고려할 때, 종속변수로 서비스 만족도 혹은 생활만족도보다는 시민의 안전만족도가 더 적절할 것으로 판단된다. 때문에 기존 연구와 차별화된 접근이 가능하다고 할 수 있다.

III. 조사설계 및 분석결과

1. 변수선정 및 연구모형 구축

본 연구가 추구하고자 하는 목적은 경찰지구대의 치안서비스 질이 시민의 안전 만족도에 미치는 영향이 무엇인지를 실증적으로 규명하는데 있다. 이를 위해 본 연구에서는 경찰지구대의 치안서비스 질 요인을 Parasuraman, *et. al.*(1988)의 서비스품질 측정 모델인 SERVQUAL을 사용하고자 한다. 이는 Parasuraman, *et. al.*(1988)의 SERVQUAL 척도가 이미 많은 선행 연구

에서 그 타당도와 신뢰도가 입증되었기 때문이다.

Parasuraman, *et. al.*(1988)의 SERVQUAL 변수는 감정이입과 유형성, 대응성, 그리고 보증성, 신뢰성이라는 5가지의 영역으로 구성되어 있다. 첫째, 감정이입은 시민에게 개인화된 서비스가 제공되는 정도를 의미한다. 이의 측정변수로 경찰지구대 경찰관의 피해자 혹은 민원인에 대한 공감, 피해자 혹은 민원인의 가족이 가지는 경찰관에 대한 호감, 경찰관의 피해자 혹은 민원인의 고통과 애로에 대한 동정 정도를 활용하고자 한다. 둘째, 유형성은 시민이 지구대의 시설, 장비 등을 이용하는데 편리하게 되어 있는 정도를 의미한다. 이의 측정변수로 지구대 사무실 이용의 편리함, 지구대 사무실 접근의 용이함, 지구대 사무실의 편의시설 구비 정도를 측정변수로 활용하고자 한다. 셋째, 대응성은 시민의 요구사항에 지구대 경찰관이 기꺼이 도와주고 응답해주고자 하는 정도를 의미한다. 이의 측정변수로 경찰관의 피해자 혹은 민원인에 대한 업무처리 과정 공개, 경찰관의 피해자 혹은 민원인에게 업무처리 결과 제공, 경찰관의 피해자 혹은 민원인의 요구사항 파악 정도를 활용하고자 한다. 넷째, 보증성은 시민이 지구대 경찰관이 자신의 업무를 신속하고 정확하게 처리할 수 있는 능력을 가지고 있다고 확신하는 정도를 의미한다. 이의 측정변수로 경찰관 업무처리에 대한 믿음, 경찰관의 민원에 대한 신속한 해결, 경찰관의 피해자 혹은 민원인에 대한 친절 정도를 활용하고자 한다. 끝으로, 신뢰성은 시민이 지구대 경찰관이 업무를 공정하고 신뢰할 수 있도록 처리할 것으로 믿는 정도를 의미한다. 이의 측정변수로 경찰관의 업무처리 결과에 대한 공정함, 경찰관의 피해자 혹은 민원인에 대한 적절한 보호, 경찰관의 업무처리 결과에 대한 정확한 정도를 활용하고자 한다.

한편, 시민의 안전 만족도는 지구대 경찰관의 치안서비스로 인해 생활하는데 있어서 안전하다고 느끼는 정도를 의미하는 것으로 정의하고자 한다. 이의 측정변수는 무질서 및 반사회적 행동으로부터 안전하다고 느끼는 정도, 야간활동 시 안전하다고 느끼는 정도, 우범지역 이동 간 안전하다고 느끼는 정도, 범죄위험으로부터

터 안전하다고 느끼는 정도를 활용하고자 한다.

이상과 같은 경찰지구대의 치안서비스 질과 시민의 안전 만족도를 측정하기 위한 변수를 정리하면 <Table 1>과 같다.

본 연구는 경찰지구대 치안서비스의 질이 시민의 안전 만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증적으로 검증하기 위한 연구모형을 <Figure 1>과 같이 설정하였다.

2. 조사설계 및 응답자 특성

본 연구의 설문지는 경찰지구대의 치안서비스 질과 시민의 안전 만족도를 측정하기 위해 설문 응답자가 직접 기입하는 형태인 자기 기입식 방식의 설문지법을 이

Table 1. Operation and measurement of variables

Variables	Operation	Measurement
Empathy	Sympathy to victims or customers	“① very not ~⑤ very much” (1~5 points)
	Good feeling to victims or customers	
	Pity to victims or customers' pain	
Tangibles	Comfortable use of office	
	Ease access of office	
	Possess of convenient facilities	
Responsiveness	Releasing service process	
	Offering service results	
	Identifying victims or customers claims	
Assurances	Belief in service offer	
	Rapid solution to complaints	
	Kindness to victims or customers	
Reliability	Fairness of service results	
	Protection of victims or customers	
	Accuracy of service results	
Safety satisfaction	Safety against disorder or antisocial acts	“① very not ~⑤ very much” (1~5 points)
	Safety against activities at night	
	Safety against high crimes areas	
	Safety against potential crimes	

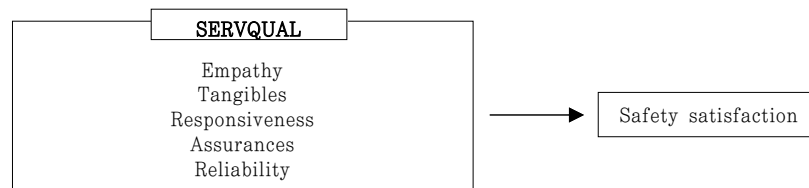


Figure 1. Research model

용하였다. 설문문항은 치안서비스 질 15개 문항과 시민의 안전 만족도 4개 문항을 합친 총 19개 문항으로 구성하였으며, 척도는 Likert 5점 척도법을 사용하였다.

설문지는 대구광역시 및 경상북도에 거주하는 주민을 대상으로 2017년 9월초부터 10월말까지 약 2달 동안 총 500부를 무작위로 배부하여 총 487부를 회수하였다. 이 중에서 지구대를 한 번도 방문한 경험이 없는 응답지를 제외한 249부를 분석을 위한 자료로 활용하였다. 분석은 신뢰도 분석과 요인분석, 그리고 연구 개념간 상관성을 확인하기 위하여 상관분석을 실시하였으며, 그리고 경찰지구대의 치안서비스 질이 시민의 안전 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

대상자의 성별의 경우, 남성은 51.0%, 여성은 49.0%로 나타났으며, 혼인에 있어서는 미혼이 30.1%, 기혼이 69.9%로 조사되었다. 연령은 30세 미만이 20.5%, 31~40세가 18.1%, 41~50세가 28.5%, 51세 이상이 32.9%로 나타났다. 학력은 고졸 이하가 25.7%, 전문대졸이 22.5%, 대졸이 41.0%, 대학원 이상이 10.8%로 나타났다. 지구대를 방문한 경험은 1회가 69.1%, 2회가 23.7%, 3회 이상이 7.2%로 1회가 가장 많았다. 응답자의 직업은 무직이 15.3%, 공무원이 7.6%, 주부가 16.0%, 학생이 1.6%, 판매·서비스직이 21.3%, 생산직이 20.9%, 노동직이 15.3%, 전문직이 7.6%, 기타가 4.4%로 확인되었다(〈Table 2〉).

3. 타당도와 신뢰도 분석

본 연구는 치안서비스 질 요인에 대한 측정문항의 신뢰도와 타당도 정도를 분석하기 위해 신뢰도분석과 탐색적 요인분석을 실시하였다. 치안서비스 질 요인의 측정변수에 대한 요인분석을 실시한 결과, 고유값 1.0이

넘는 요인 5개가 추출되었다. 각 요인별 변수의 적재결과를 보면, 치안서비스 질 요인 중 신뢰성의 경우 1개 변수가 제외되고 2개의 변수가 하나의 요인으로 적재되었다. 반면에 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성은 탈락된 변수가 없이 하나의 요인으로 잘 묶였다.

요인분석에서 변수 쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 어느 정도 설명되는지를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 분석결과 그 값이 .676으로 적절하게 나타났다으며, 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett 구형성 검정치(test of sphericity)가 984,112로 나타

Table 2. General characteristics of subjects (N=249)

Characteristics	Categories	n	%
Gender	Male	127	51.0
	Female	112	45.0
Marital status	Single	75	30.1
	Marital	174	69.9
Age	<30	51	20.5
	31~40	45	18.1
	41~50	71	28.5
	>51	82	32.9
Educational level	<Upper secondary	64	25.7
	Diploma	56	22.5
	Bachelor	102	41.0
	≥ Master	27	10.8
Experiences for visiting police patrol units	<1	172	69.1
	2	59	23.7
	≥3	18	7.2
Jobs	Inoccupation	38	15.3
	Public employer	19	7.6
	Housewife	15	6.0
	Student	4	1.6
	Salesperson	53	21.3
	Manufacturing job	52	20.9
	Laboring job	38	15.3
	Professional	19	7.6
	Other	11	4.4

나 요인분석 사용이 적절하고 공통요인이 존재하는 것으로 분석되었다. 또한 측정항목의 신뢰도 검증을 위해 신뢰도분석을 실시한 결과, 각각의 요인에 대한 신뢰계수(cronbach's α) 값이 감정이입의 경우 .801, 유형성 .799, 대응성 .812, 보증성 .781, 신뢰성 .700으로 나타났다. 따라서 모든 요인에 대한 신뢰계수 값이 0.7이상으로 나타나 각 항목을 하나의 척도로 분석할 수 있는 것으로 나타났다(〈Table 3〉).

4. 경찰지구대 치안서비스 질 요인과 시민의 안전 만족도 간의 상관성

본 연구에서 경찰지구대 치안서비스 질 요인과 시민

의 안전 만족도 간의 상관성을 파악하기 위하여 상관분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성 모두 시민의 안전 만족도와 유의수준 0.01에서 정(+)의 상관성을 보였다. 상관성 정도를 보면, 감정이입($\gamma=.299$), 신뢰성($\gamma=.293$), 보증성($\gamma=.227$), 대응성($\gamma=.222$), 유형성($\gamma=.144$) 순으로 나타났다(〈Table 4〉).

5. 경찰지구대 치안서비스 질 요인이 시민의 안전 만족도에 미치는 영향 분석

경찰지구대 치안서비스 질 요인이 시민의 안전 만족도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다중회귀분석을

Table 3. Factor analysis and reliability analysis

Variables	Empathy (F1)	Tangibles (F2)	Responsiveness (F3)	Assurances (F4)	Reliability (F5)
Sympathy to victims or customers	.885				
Good feeling to victims or customers	.739				
Pity to victims or customers' pain	.843				
Comfortable use of office		.866			
Ease access of office		.671			
Possess of convenient facilities		.685			
Releasing service process			.733		
Offering service results			.775		
Identifying victims or customers' claims			.746		
Belief in service offer				.577	
Rapid solution to complaints				.770	
Kindness to victims or customers				.760	
Fairness of service results					.603
Protection of victims or customers					.784
Rotation Sums of Squared Loadings Total	3,684	1,630	1,456	1,229	1,129
% of Variables	26,316	11,642	10,397	9,279	8,064
Cumulative %	26,316	37,958	48,355	57,634	65,697
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)	.676				
F-value	984,112*				
Cronbach's alpha	.801	.799	.812	.781	.700

*p<.01

Table 4. Correlation for study variables

	Empathy	Tangibles	Responsiveness	Assurances	Reliability	Safety satisfaction
Empathy	1					
Tangibles	.309*	1				
Responsiveness	.345*	.359*	1			
Assurances	.430*	.294*	.489*	1		
Reliability	.419*	.340*	.390*	.545*	1	
Safety satisfaction	.299*	.144*	.222*	.227*	.293*	1

*p<.01

실시하였다. 회귀모형은 $F=134.235$, 유의수준 .000으로 나타나 통계적으로 유의미하며, 회귀식의 설명력은 74.4%로 나타났다. 분산팽창계수(VIF)를 이용하여 다중공선성을 진단한 결과, 5개의 요인 모두 VIF값이 3.0~4.0 사이에 있어서 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

회귀분석 결과, 감정이입, 유형성, 보증성, 신뢰성 모두 유의수준 0.01에서 시민의 안전 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 대응성은 통계학적으로 시민의 안전 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 파악되었다. 영향정도를 보면, 신뢰성($\beta=.405$), 감정이입($\beta=.198$), 유형성($\beta=.194$), 보증성($\beta=.176$) 순으로 나타났다(Table 5).

IV. 시사점 및 결론

본 연구는 경찰지구대 치안서비스의 질이 시민의 안전 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 본 연구에서는 Parasuraman, et. al.(1988)의 SERVQUAL 요인을 이용해 경찰지구대 치안서비스의 질을 평가하고자 하였다.

우선적으로 경찰지구대 치안서비스 질 요인과 시민의 안전 만족도 간의 상관성 분석결과, SERVQUAL 요인인 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성 요인 모두가 유의수준 0.01에서 시민의 안전 만족도와 유의미한 정(+)의 관계성을 보이는 것으로 조사되었다. 이런 분석결과를 토대로, 경찰지구대의 경찰관이 제공하는 치안서비스의 질이 높을수록 시민이 느끼는 주관적인 안전 만족도가 증가하는 것으로 이해할 수 있다. 이는 시민이 자신의 안전함을 유지하기 위해서는 경찰에 의해 제공되는 치안서비스의 질이 보장되어야 함을 의미하는 것으로 볼 수 있다. 즉 치안서비스의 성격이 대민지향적인 서비스임을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 경찰조직의 공급자 위주의 서비스 제공방식으로는 더 이상 시민을 만족시키기 어렵기 때문에 수요자 중심의 치안서비스 제공체계를 강화해야 함을 단적으로 보여

Table 5. Ordinary least squares regression of safety satisfaction

Variables	B	SE	β	t	p
Empathy	.172	.041	.198	4.195	.000
Tangibles	.164	.039	.194	4.205	.000
Responsiveness	.043	.046	.049	0.935	.317
Assurances	.165	.053	.176	3.113	.002
Reliability	.383	.051	.405	7.510	.000
$R^2=.744$, $F=134.235(p<.01)$					

주는 결과라고 할 수 있다.

경찰지구대 치안서비스 질 요인이 시민의 안전 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면, 신뢰성($\beta=.405$), 감정이입($\beta=.198$), 유형성($\beta=.194$), 보증성($\beta=.176$)이 시민의 안전 만족도에 유의미한 정(+)의 영향 관계를 미치는 것으로 나타났다. 하지만 대응성은 통계적 유의성을 지니지 못하는 것으로 확인되었다.

경찰지구대 치안서비스 질 요인 중 신뢰성이 시민의 안전 만족도에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 시민이 경찰지구대에 의해 제공되는 치안서비스가 공정하고 신뢰할 수 있다고 믿을 때, 시민은 안전에 대한 만족감을 가장 높게 느낄 수 있음을 의미한다. 과거 우리 경찰은 시민으로부터 신뢰를 회복하기 위해 부단한 개혁을 추진하여 왔지만 현재까지도 시민의 경찰에 대한 신뢰수준은 그다지 높지 않은 편이다. 이는 경찰관이 공정하고 신뢰할 수 있는 법 집행을 제대로 하지 못했다는 점과 전혀 무관하지 않을 것이다. 특히 경찰지구대는 시민과 가장 근접한 곳에 위치할 뿐만 아니라 시민과 직접적인 대면 상황에서 치안서비스를 제공하기 때문에 시민이 경찰의 치안서비스에 대한 신뢰를 평가하는 기초적이고 원초적인 곳이라고 할 수 있다.

시민이 경찰지구대에 방문했을 때, 경찰관이 자신의 문제에 대하여 깊은 이해와 공감을 보여줄 때 치안서비스에 대한 안전 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 대다수의 시민은 경찰조직에 가는 것을 좋아하지 않을 뿐만 아니라 회피하고자 한다. 이는 여전히 경찰조직이 시민과의 거리감을 좁히지 못하는 원인 중에 하나로 볼 수 있다. 이런 거리감이 존재하는 이유는 시민이 경찰조직에 요구하는 공감, 동감, 호감, 이해 및 배려 등의

기대치를 경찰이 제대로 충족시켜 주지 못하기 때문이라고 할 수 있다. 즉 법 집행자와 법 집행 대상자 간의 입장 차이를 좁히는 노력이 부족하다는 점에 대해 다시 한 번 더 고민할 필요가 있다.

또한 치안서비스 질 요인 중 유형성과 보증성이 시민이 느끼는 안전 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이 중에서 유형성은 경찰지구대에 대한 시민의 이용 접근성과 밀접한 관련성을 지닌다. 일정한 구역에 설치되어 있는 지구대는 가시적으로 관찰지역 모두를 보호하는 것처럼 보이지 않을 뿐만 아니라 순찰 방식이 도로에서 차량으로 변화되면서 지역 내 주민은 경찰과 마주치기는 기회가 예전보다 더 어렵게 되었다. 특히 시민은 치안서비스가 자신의 생활 환경 내에 있다고 생각할 때 이에 더 만족하는 경향이 있음을 감안하면, 시민의 지구대 접근 용이성과 경찰관과의 잦은 마주침은 시민의 안전에 대한 만족감을 더 높일 수 있는 요인이라고 할 수 있다.

본 연구의 분석결과 보증성이 시민의 안전 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 지구대 경찰관이 시민의 문제를 정확하고 신속하게 처리해 줄 거라고 기대할수록 치안서비스로부터의 시민안전에 대한 만족감이 높아지게 된다는 것을 보여준다. 경찰은 법을 집행하는 최일선의 조직으로써 그 구성원인 경찰관은 법 집행관으로서의 전문성을 지닌다. 시민은 이런 경찰관이 자신의 문제에 대하여 신속하고 정확하게 해결해 줄 것으로 기대하는 만큼 경찰관은 이런 기대감을 충족시켜 주기 위해 노력해야 한다. 이런 과정을 통해 시민은 안전감을 강하게 느끼게 된다. 때문에 경찰지구대는 시민의 민원해결이나 사건처리에 있어서 신속함과 정확성을 유지해야 할 필요가 있다.

이상의 분석결과를 볼 때, 경찰은 시민의 안전 만족도를 높이기 위한 경찰지구대의 치안서비스 질을 개선하기 위한 조직적 관리방안을 모색할 필요가 있다. 첫째, 경찰지구대에서 접수한 민원이나 발생한 사건 처리에 있어서 공정함과 신뢰성을 강화할 필요가 있다. 지구대 경찰은 민원해결이나 사건처리에 있어서 모든 과

정을 적극적으로 공개해야 하며 의문을 가지는 상황에 대해서 적극적으로 해명하거나 재처리 및 재수사 하는 신뢰 프로세스를 구축하는 노력을 해야 한다. 둘째, 경찰지구대 경찰관은 시민으로부터 민원이나 사건을 접수할 때부터 민원인이나 피해자를 적극적으로 돕고 그들이 겪는 고통을 이해하는 자세가 필요하다. 경찰관은 법의 내용대로 민원이나 사건을 처리하는 것도 중요하지만 이런 과정에서 경찰관이 보여주는 동정감과 이해심은 민원인이나 피해자에게 매우 긍정적인 영향을 미치게 된다. 이런 감정을 경찰관이 시민에게 보여줄 수 있도록 경찰관을 대상으로 주기적인 Mind Open 교육을 실시할 필요가 있다. 셋째, 지구대 접근용이성을 강화하거나 경찰관과의 접촉기회를 증가시켜 시민이 느끼는 안전 만족도를 높일 필요가 있다. 시민에게 범죄의 위협은 비가시적인 반면에 지구대와 경찰관은 가시적이다. 시민은 비가시적인 범죄위험으로부터 벗어나 자신이 안전하다고 느끼는 순간은 보호적인 역할을 담당하는 경찰관을 볼 때일 것이다. 때문에 지구대를 시민에게 자주 알리려는 홍보 노력이 요구될 뿐만 아니라 관찰지역 내 경찰관의 순찰을 현행보다 강화하는 방안을 마련할 필요가 있다.

범죄의 죄질이 날로 흉악해지고 있음에 따라 시민이 느끼는 범죄의 두려움은 날로 증가하고 있는 실정이다. 이에 대응하기 위해 최일선에 서서 시민을 보호하는 지구대의 역할을 강화하는 것은 중요하다고 할 수 있다. 이런 맥락에서 지구대의 역할 강화는 시민의 안전 만족도를 높이는 방향으로 나가야 함은 두말할 필요가 없을 것으로 보인다.

References

- Ahn, Dong Hyon and Chan Sun Kim. 2014. Policing the Police Service Quality, Service Satisfaction and Life Satisfaction Relationship. *Journal of Information and Security*. 14(3): 71-81.
- Andaleeb, S. S. and K. B. Amiya. 1994. Technical Complexity

- and Consumer Knowledge as Moderators of Service Quality Evaluation in the Automobile Service Industry. *Journal of Retailing*. 70(4): 367-381.
- Banwet, D. and B. Datta. 2003. A Study of the Effect of Perceived Lecture Quality on Post-Lecture Intentions. *Work Study*. 52(5): 234-243.
- Carman, J. M. 1990. Consumer Perceptions of Service Quality: an Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*. 66(2): 33-55.
- Choi, Sun Woo. 2001. An Approach to the Theory of Co - production in Police Service. *Korean Academy of Public Safety and Criminal Justice*. 11(1): 375-411.
- Fyfe J. J., D. D. Klinger, and J. M. Flavin. 1997. Differential Police Treatment of Male-On-Female Spousal Violence. *Criminology*. 35(3): 455-473.
- Gil, Woo Geun. 2014. *A study on the Effects of Police Service Quality on Customer Satisfaction: The Cases of General Petition*. Master's Thesis. Korea University.
- Ha, Mee Sung and Ki Hwan Shim. 2008. A Study on the Determinants of Security Service: Focused on Municipal Autonomy Police System. *The Korean Journal of Local Government Studies*. 12(3): 75-105.
- Headley, D. E. and J. M. Stephen. 1993. Measuring Theory. *European Journal of Marketing*. 16(7): 245-259.
- Huh, Koung Mi. 2011. The Study on the Diagnosis and Enhancing of Police Ability to Crime Respond. *Korean Academy of Public Safety and Criminal Justice*. 20(3): 417-445.
- Jang, Woo Jin. 2002. *A Study on the Impact of Public Service Quality on Customer Satisfaction: Focused on the Cadastral Surveying Service*. Ph. D. Dissertation. Sangji University.
- Johnston, R. and R. Silvestro. 1990. The Determinants of Service Quality. *International Journal of Operations and Production Research*. 8(6): 123-138.
- Kang, G. D, F. James, and K. Alexandris. 2002. Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality. *Managing Service Quality*. 12(5): 278-291.
- Kang, Ho Jin. 2004. The Determinants of Citizen's Satisfaction Index with Cultural Welfare Services. *Korean Public Administration Review*. 38(2): 23-40.
- Kang, Min Wan and Seung Nam Ahn. 2013. Public Peace Service Quality of the Regional Community and Relation with the Life Satisfaction of Residents of the Regional Community. *The Korean Journal of the Security Convergence Management*. 2(2): 7-17.
- Kim, Sang Ho. 2015. Measuring Service Quality in a Local City Police Services Using SERVQUAL. *Journal of Korean Public Police and Security Studies*. 12(1): 25-46.
- Lee, Chang Moo. 2006. The quality Evaluation of Police Crime Prevention Activity. *The Korean Association of Police Science Review*. 11: 51-74.
- Lee, Chang Hun. 2014. Solvability Factor of Criminal Investigation: A Study of the Factors affecting Swiftens of Crime Solving. *Journal of Korean Criminological Association*. 8(2): 97-144.
- Lee, Hong Jae and Yong Jin Cha. 2013. The Influence of the Police Service Quality on the Police Service Satisfaction. *Korean Review of Organizational Studies*. 10(1): 31-52.
- Lee, Hwan Beom and Soo Chang Lee. 2007. A Study on Differentiation of Customer Satisfaction's Types for Public Health Service: Based on the Analysis of Judgmental Differentiation Among User's Satisfaction, Revisit, and Recommend to Other People Group. *Korean Public Administration Quarterly*. 19(1): 103-126.
- Lee, Kwang Hee and Woon Ki Hong. 2005. The Measurement and Use of Customer Satisfaction of Public Administration: Focused on the Discontinuous Approach of Satisfaction. *Korean Public Administration Review*. 39(4): 105-124.
- Lucy, W. H., D. Gilbert and G. S. Birkhead. 1977. Equality in Local Service Distribution. *Par*. 37(6): 187-199.
- Oh, Chang Taeg. 1998. Management Priority of Service Quality Dimensions: Focused on the Civil Administration Service. *Korean Public Administration Review*. 32(2): 77-95.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, L. L. and L. L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Park, Hung Sik. 1996. Finding Dimensions and Developing Measurement of Quality on University Service Delivery. *Korean Journal of Educational Research*. 36(5): 505-521.
- Park, Sun Young. 2012. The Research of Influence Factors on

- Police Service Customer Satisfaction: On the Basis of NDSI Model. *Korean Police Studies Review*. 11(1): 105-128.
- Yi, You Jae. 2000. A Theoretical Examination of Customer Satisfaction Research: Findings and Outlook. *Journal of Customer Studies*. 11(2): 139-166.
- Yoo, Jee Sun. 1998. A Study on Determinant Factors of Education Service Quality. *Journal of Secretarial Studies*. 7(2): 43-60.
- Korean References Translated from the English*
- 강민완, 안승남. 2013. 지역사회 치안서비스품질과 지역사회 주민의 생활만족의 관계. *한국시큐리티융합경영학회지*. 2(2): 7-17.
- 강호진. 2004. 문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인. *한국행정학보*. 38(2): 23-40.
- 길우근. 2014. 치안서비스 품질이 만족도에 미치는 영향: 경찰 일반민원분야를 중심으로. *고려대학교 석사학위논문*.
- 김상호. 2015. 중소도시 경찰서비스 품질 평가: SERVQUAL 모형의 적용. *한국치안행정논집*, 12(1): 25-46.
- 박선영. 2012. 경찰서비스의 주민만족도 결정요인 연구: NDSI(Newly Developed Service Index) 모델 적용. *한국경찰연구*. 11(1): 105-128.
- 박홍식. 1996. 대학행정서비스품질의 구성차원과 측정척도 개발. *교육학연구*. 36(5): 505-521.
- 안동현, 김찬선. 2014. 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계. *융합보안 논문지*. 14(3): 71-81.
- 오창택. 1998. 서비스 질 구성차원의 관리 우선순위: 민원 행정 서비스를 중심으로. *한국행정학보*. 32(2): 77-95.
- 유지선. 1998. 교육 서비스 품질 결정 요인에 관한 연구. *비서·사무경영연구*. 7(2): 43-60.
- 이광희, 홍운기. 2005. 공공기관 고객만족도의 측정과 활용: 만족의 불연속 개념을 중심으로. *한국행정학보*. 39(4): 105-124.
- 이유재. 2000. 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. *소비자학연구*. 11(2): 139-166.
- 이창무. 2006. 경찰 범죄예방 활동의 질적 평가: 지역경찰제를 중심으로. *한국경찰학회보*. 11: 51-74.
- 이창훈. 2014. 범죄 발생에서 해결까지: 경찰의 범죄해결 신속성과 관련된 요인 연구. *한국범죄학*. 8(2): 97-144.
- 이홍재, 차용진. 2013. 치안서비스 품질이 치안서비스 만족도에 미치는 영향. *한국조직학회보*. 10(1): 31-52.
- 이환범, 이수창. 2007. 공공 의료서비스 질에 대한 고객만족 유형별 차이 연구. *한국행정논집*. 19(1): 103-126.
- 장우진. 2002. 공공서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 지적측량서비스를 중심으로. *상지대학교 박사학위논문*.
- 최선우. 2001. 치안서비스의 공동생산론적 접근. *한국공안행정학회보*. 11(1): 375-411.
- 하미승, 심기환. 2008. 치안서비스 결정요인에 관한 연구: 지방자치경찰제를 중심으로. *지방정부연구*. 12(3): 75-105.
- 허경미. 2011. 경찰의 범죄 대응능력의 진단 및 강화 방안에 관한 연구. *한국공안행정학회보*. 20(3): 417-445.

Received: Feb. 8, 2018 / Revised: Mar. 15, 2018 / Accepted: Mar. 21, 2018

경찰지구대의 치안서비스가 시민의 안전 만족도에 미치는 영향

국문초록 본 연구는 경찰지구대 치안서비스의 질이 시민의 안전 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 논문이라고 할 수 있다. 이를 위해 본 연구에서는 경찰지구대 치안서비스의 질 요인을 Parasuraman et al.(1988)이 제시한 SERVQUAL(SERVice+QUALity) 변수를 이용하였다. 설문지는 대구광역시 및 경상북도에 거주하는 주민을 대상으로 2017년 9월초부터 10월말까지 약 2달 동안 총 500부를 무작위로 배부하여 총 487부를 회수하였다. 분석결과, 신뢰성, 감정이입, 유형성, 보증성이 유의수준 0.01에서 시민의 안전 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 대응성은 통계적 유의성을 지니지 못하는 것으로 확인되었다. 본 연구는 시민의 안전 만족도를 높이기 위한 경찰지구대의 치안서비스 질을 개선하는 차원에서 민원 및 사건 처리에 대한 공정함과 신뢰성을 확보하기 위한 신뢰 프로세스 구축, 시민과의 공감형성을 위한 Mind Open 교육, 지구대 홍보 및 순찰강화를 통한 시민과의 접촉 확대 등의 방안을 제시하였다.

주제어 : 치안서비스, 서비스 질 요인, 지구대, 시민의 안전 만족도

Profiles **Cheol Yeung Jang** : He received his B.A, M.A., and PhD. from Yeungnam University, Korea in 2005. He taught students from 2008 to February 2018 as a Professor of the Police Administration at Daegu University of Foreign Studies. He is currently serving as vice-director of Korea Institute of Evaluation. He published many articles including "Political Priority Analysis for Effective Operation of Special Judicial Police : Comparative Analysis of Organizations through AHP Method(2018)", "Problem of Emergency Management and Its Policy Implications : Lesson from the Case Disastrous Conflagration of Jecheon 2017(2018)", "Impact of Determinants of Self-Control on Police Misconduct(2018)", "Effect of Organizational Justice on Organizational Performance in Police(2018)", "An Analysis of Self-efficacy and Job Satisfaction Factors Influence Job Burnout in Police Officers(2018)", "Problems and Policy Directions for Crisis Management: Lessons from MERS in South Korea(2017)", "Impact of Low self-control and Opportunity on Police Misconduct : Moderated Effect of Opportunity(2016)", "Interpol's Role For Response of International Crime(2015)", "A Preliminary Study on the Development of the Indicators for the Fear of Crime(2014)", "A Study on the Status of Cyberbullying and Countermeasures for the Solutions(2013)". He has written 8 co-author books(heyfor1@daum.net).