

경찰 서비스와 시민간의 구조적 관계 연구

문준섭* · 한상설**

〈요 약〉

경찰은 대중에게 공공서비스를 제공하는 집단이다. 경찰서비스의 영역은 법집행과 시민의 문제를 최소화시켜 그 관계를 개선시키는데 초점이 맞춰져 있다. 시민과의 관계 개선을 위해 경찰 조직은 자신들의 역량을 사용할 필요성이 제기되고 있다. 본 연구에서는 경찰이 제공하는 대민 서비스 품질, 경찰이 실시하고 있는 지역순찰, 지역 주민이 가지고 있는 범죄에 대한 두려움이 경찰-시민 관계와 시민-시민 관계에 어떻게 영향을 주는지 실증적으로 분석해 보았다. 371개의 자료를 이용한 실증분석결과 대민 서비스 품질, 지역순찰, 범죄에 대한 두려움, 경찰-시민 관계, 시민-시민 관계에서 경찰-시민관계와 시민-시민 관계 사이를 제외한 모든 인과모형에서 유의미한 결과를 도출하였으며, 실증분석 결과를 토대로 시사점을 제시하였다.

주제어 : 대민 서비스 품질, 지역순찰, 범죄에 대한 두려움, 경찰-시민 관계, 시민-시민 관계, 공공마케팅 (PR)

* 가톨릭관동대학교, 경찰법정대학 경찰행정학부 (제1저자)

** 단국대학교, 경상대학 경영학부 (교신저자)

| 목 차 |
|--|
| I. 서 론 II. 이론적 고찰 III. 연구의 설계 IV. 결론 및 토의 |

I. 서 론

1990년대 초반부터 경찰의 철학은 동서양의 여러 나라의 사회 속에서 지속적으로 변화되어왔다. 특히 최근들어, 공동체 기반의 경찰서비스의 영역은 범집행과 시민의 문제제기를 최소화시켜 그 관계를 개선시키는데 경찰업무에 초점이 맞춰져왔다. 시민과 관계를 개선시키고 문제제기를 최소화시키기 위해서, 경찰 조직은 좀더 ‘비즈니스스타일’의 마케팅 전략을 기업으로부터 범집행 기관으로 옮겨오게 되었다. 이러한 ‘비즈니스스타일’의 마케팅 전략은 비즈니스 부문과 공공 부문 모두에 적용이 가능하며, 그로인해 대학, 교회 그리고 그 외의 공공 서비스 기관은 그들에 목적에 맞는 마케팅 전략을 그들의 목적에 맞게 적용시켜 왔다.

범 집행기관의 영역에서는, 대중의 믿음과 기대가 경찰관의 범 집행의 접점에서의 태도에 영향을 미치고 있다. 추가로, 대중이 좀 더 적극적으로 범죄에 대해 신고를 실시하거나 목격자로서의 역할을 실시한다면 경찰 업무를 수행함에 있어서 큰 이점을 가져갈 수 있다. 경찰과 시민과의 관계 개선으로 인한 효율적이고 효과적인 경찰 업무는 범집행의 정당성을 확실히 하기 위해 중요하다고 할 수 있다.

현재 대한민국 경찰청은 경찰-공공 파트너십과 국가의 모든 국민이 문제 해결을 위해 동참하는 방안을 설립하는 경찰업무 수행을 강조하고 있는 상황이다. 따라서 시민은 경찰 서비스의 가장 큰 고객이기 때문에, 경찰 서비스에 대한 일반 시민의 인식도를 연구하는 것은 중요하다고 할 수 있다(Flanagan, 1985). 대중이 가지고 있는

경찰에 대한 긍정적인 이미지는 경찰이 업무를 수행하는데 있어서 보다 효율적이고 효과적으로 운영을 할 수 있게 한다(Radelet, 1986). 추가로, Beck, Boni, 그리고 Packer(1999)에 의하면, 경찰 기관은 반드시 일반 시민의 요구를 파악하고, 그에 대해 경찰이 어떠한 대응을 취해야 될지에 대한 높은 이해도를 갖추어야 한다고 말하고 있다. 또한, Radelet(1986)은 시민이 갖고 있는 경찰에 대한 부정적인 태도는 상호간에 나쁜 감정을 유발시키고, 존중이 사라지게 되며, 결과적으로는 어수선하고 효율적이지 못한 경찰업무 수행으로 나타날 수 있다. 또한 이러한 관계는 사회 구성원들의 삶의 태도에 반영이 되며, 이는 시민과 시민들간의 관계 형성에도 중요한 역할을 하게 된다고 볼 수 있다.

따라서 경찰 서비스에 대한 일반시민의 인식을 그들의 태도에 대한 조사를 통해 이해하는 것은 중요하다고 판단되므로, 본 연구에서는 경찰이 제공하는 서비스 품질 및 지역순찰로 인한 일반시민이 느끼는 경찰에 대한 인식, 범죄에 대한 두려움, 경찰과 시민간의 관계, 그리고 이러한 관계들이 시민과 시민간의 관계에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 알아보고자 한다.

II. 이론적 고찰

2.1 서비스 품질

미국마케팅협회는 ‘서비스’를 판매 목적으로 제공되거나 또는 상품판매와 연계해서 제공되는 제반 활동, 편익, 만족이라고 정의하였다. Kotler(1983)는 본질적으로 무형성을 지니고 이는 어느 한 쪽이 다른 쪽에게 제공하지만 어느 한 쪽의 소유로도 귀결되지 않는 행위나 성과를 말한다고 하였다. 또한 Berry(1980)는 물리적으로 소유가 불가능한 행위나 일의 수행 또는 어떤 노력을 포함하고 있는 무형의 제품이 서비스라고 하였으며, Stanton(1987)은 독립적으로 식별할 수 있고 본질적으로 무형적인 욕구 충족 행위로서 제품이나 서비스의 판매가 반드시 결부될 필요는 없고 서비스 생산을 하기위해 유형재의 사용이 반드시 요구되지는 않으며, 유형재의 사용이 필요할지라도 그 소유권 이전을 수반하지 않는다고 하였다.

공공서비스에서의 친절서비스는 고객인 주민들의 편의와 행정서비스의 질 향상

으로 인한 주민들이 정말로 필요로 하는 생활서비스를 다양하게 제공하기 위한 행정 수행방식의 향상이라 할 수 있다.

경찰은 시민의 지근거리에서 제일 빨리 시민에게 다가온 위협을 척결하고 시민을 보호하는 책무를 지는 기관이다. 그런 임무로 인해 경찰은잠시도 긴장을 늦출 수 없다, 경찰이 제공하는 서비스는 시민에게 공기와 같고 물과 같은 생존의 필수요건이다. 그런 이유로 역사 이래 경찰이 수행하는 임무는 존속되어 왔고 앞으로 인류가 살아가는 동안 경찰과 같은 임무를 지니는 조직은 어떠한 형태로도 지속될 것이다. 경찰서비스는 사회공공의 안녕과 질서유지와 시민만족을 위한 갈등 해소 및 사회적 응원을 주 임무로 한다. 범죄예방, 진압, 수사 등 기타 공공의 안녕과 질서를 규제 또는 제한하는 차원의 소극성과 성매매여성의 인권과 권리보호, 미아, 실종자 찾기 등의 적극적 보호를 임무로 하는 서비스의 배분적 특성의 이원적 기능을 동시에 가진다. 즉 경찰 서비스는 배분적 서비스와 규제적 서비스를 동시에 제공하는 점에서 타 행정서비스와 구별되는 특징이 있다.

전통적 시각에서 볼 때, 경찰서비스는 공공재였다. 공공재는 사적 재화에 비교해서 두 가지 특성을 지니고 있다. 첫 번째 특성은 비배제성이다. 비배제성은 국방, 경찰서비스와 같이 한 번 제공이 되면, 일정한 범위 내에 있는 사람들은 이를 누구나 소비할 수 있으며, 특정한 사람 소비로부터 배제시킬 수 없는 성격을 말한다. 공공재의 비배제성은 비분리성과 동일한 특성을 지적한다. 사적 재화는 개개 소비자가 소비할 수 있도록 분리 공급이 가능하기 때문에 정당하지 않은 소비자를 소비로부터 배제할 수 있다. 돈을 지불하는 소비자에게만 음식을 제공하고 책을 공급하는 것이 가능하지만 공공재는 그렇지 않다. 한 번 공급하면 누구든지 소비할 수 있다. 두 번째 특성은 소비의 비경합성이다. 즉 특정 소비자의 소비가 다른 사람의 소비에 영향을 주지 않는다. 국방이나 경찰서비스가 제공되면 100만명의 국민이 소비하는 경우나 200만명이 소비하는 경우나 개개 국민이 얻게 되는 효용은 아무런 차이가 없다. 이를 편익의 불가분성이라 하는데 소비자가 늘어나도 개개 소비자의 효용은 감소하지 않는 것이다. 그러나 사적재화와는 다르다. 동일한 상품이나 서비스가 동시에 두 사람에게 의해 소비될 수 없으므로 소비는 경합한다. 그러므로 사적재는 정당한 소비자만이 소비를 하도록 하고 그렇지 않은 자는 소비에서 제외시킨다. 반대로 공공재는 한 사람의 소비가 다른 사람의 효용을 감소시키지 않으므로 사회 전체적으로 보아 가급적 많은 소비자가 소비하는 것이 전체의 효용합계를 증가시키므로 능률적이

다. 정당한 소비자가 아니더라도 일단 공급된 공공재를 소비하게 하는 것이 국가적으로 능률적이라는 것을 뜻한다.

2.2 경찰-시민 관계

오늘날 경찰활동의 많은 부분은 시민에게 의존하고 있다. 범죄의 예방과 진압에 있어서 시민의 신뢰와 협력이 없이는 원활한 활동을 기대하기 어렵다. 시민의 신고와 정보제공이 없다면 범죄의 인지가 매우 어려우며 효율성도 떨어지게 된다. 시민 참여를 위해서는 경찰에 대한 시민의 신뢰회복이 가장 중요하며, 경찰의 고압적 태도를 개선하고, 시민에게 친절하게 대하여야 한다. 또한 경찰과 지역사회관계 개선의 관건은 경찰이 주민들의 현안에 대하여 얼마나 관심을 보이느냐에 달려 있다고 할 것이다(Hon & Grunig, 1999). 이러한 철학이 내재하고 있는 것은 경찰의 효율성에 대한 믿음과 인기가 대중에게서 결여된다면, 대중은 비협조적인 태도를 보이게 되며 이것은 곧 경찰이 그들에 목적 달성을 이룩할 수 없다는 것을 나타낸다(김자은, 2014).

대중이 경찰로부터 원하는 것은 무엇인지, 그리고 경찰에 대해 어떻게 느끼고 있는지에 대해 경찰 서비스를 제공함에 있어서 지각하고 고려해야 할 대상으로 삼아야 한다. 더불어 이러한 지각은 경찰이 대중에게 해야 할 행동을 결정하게 된다(Zanden & Wilfrid, 1977). 경찰과 같은 공공 서비스 기관은 효율적이고 효과적인 서비스 제공을 위해서 대중의 지원을 확보해야 한다. 경찰이 공공기관으로서 중요한 역할을 수행하고 있다는 지각과 지원을 대중으로부터 확보해야 하는 것이다(최선우, 2009). 경찰에 대한 대중의 지각, 경찰이 목표달성을 위한 능력 확보가 결합 하였을 때를 영국의 현장에서는 ‘합의에 의한 경찰력’이라고 표현하고 있는데(Carter, 2002), 이것은 경찰이 대중의 지원과 협력에 의해서만 그들에 목표를 이룩할 수 있다는 것을 나타낸다.

경찰에 대한 시민의 지각과 법령에 대한 지원의 수준에는 인과관계가 존재하고 있다(김보철, 정세종, 이민창, 2013). 여러 연구를 통해 경찰에 대한 긍정적인 지각은 개개인이 사회에 크게 관여하고 있을 때 일반적으로 높게 나타난다고 밝혀진바 있으며(Sampson & Bartusch, 1998), 경찰에 대한 부정적인 지각은 사회 안에서의 자신감의 결여와 관련되어 있다(Brown & Coulter, 1983). 이러한 연구결과는 경찰관이 사회

에서 어떠한 역할을 수행하고 있는지를 잘 반영하고 있다.

2.3 지역순찰

지역순찰(범죄를 줄이기 위해 주민을 잘 알고 지역과 관련이 깊은 경관으로 하여 그 지역의 경비를 담당케 하는 제도(이상원, 조현빈, 2012))의 중심이 되는 두 가지 방침이 존재하는데, 첫 째 공공과 협력하며, 둘째 공공의 신뢰를 얻는 것이다. 이를 달성하기 위해서는 관료주의적, 군사적인 경찰 운영에서 벗어나 서비스 기반의 지역 순찰을 실시하여 경찰과 지역주민의 파트너십을 함양해야 한다. 물론 지역순찰의 전략적 차원의 중심에는 지역주민과의 긍정적인 상호작용, 지역주민의 자기방어를 위한 참여가 포함되어 있다 (Cordner, 1997; Green & Mastrofski, 1988; Rosenbaum, 1994). 비록 몇몇 연구자가 지역순찰이 시민과 경찰의 관계를 개선시키고 있다고 주장하였지만 (Cordner, 1997; Kessler, 1999; Sadd & Grine, 1994; Trojanowicz & Carter, 1988; Trojanowicz, 1986), 이러한 연구들은 어떻게 경찰-시민 상호작용이 경찰에 대한 지역주민의 지각에 영향을 미치며 그 수준에 대한 결과를 보여주지 못하고 있다.

경찰-시민 관계에 대한 선행연구는 미미한 실정이며(Alpert & Dunham, 1988). 지금까지 제시된 관련 요인은 지역범죄 상황과 관련이 있다. 기존 연구에서는 경찰에 대한 만족은 낮은 범죄율에서 비롯되며, 이는 지역주민에 범죄에 대해 큰 거부감을 가지거나, 낮은 범죄에 대한 두려움에 의해 더욱 크게 나타나고 있다(Jesilow, Meyer, & Namazzi, 1995; Murty, Roebuck, & Smith, 1990; Reisig & Parks, 2000).

2.4 범죄에 대한 두려움

범죄에 대한 두려움은 시민이 속한 공동체에서 사회적인 통제를 실행하지 못할 때 범죄가 증가하며 공동체의 분위기가 어수선해지고, 더 나아가 두려움의 수준을 증폭 시킬 수도 있다(Markowitz, Bellair, Liska, & Liu, 2001; Wilson & Kelling, 1982). 이것은 이웃관계를 다시 회복 못할 정도로 급속도로 붕괴 시킬 수 있다(Skogan, 1990). 이와 같이, 범죄에 대한 두려움은 어떠한 범죄행위에 의해 발생하는 재산상, 신체상의 위협보다 사회에 부정적인 결과를 초래하게 된다. 따라서 경찰은 시민의 삶의 질과 파트너십 향상을 위해 범죄에 대한 두려움을 대상으로 한 전문적인 시야

를 갖추고 있어야 한다. Dietz(1997)는 범죄에 대한 두려움이 지역순찰을 받아들이고 시행함으로써 감소시킬 수 있다고 주장하였다. 범죄에 대한 두려움 감소는 지역순찰 철학에 있어서 중요한 요소이자 자주 언급되는 목표이기도 하다.

Brown과 Wycoff(1987)의 연구에서 소개된 미국의 휴스턴 경찰 부서의 지역 순찰 전략은 ‘두려움을 줄이고 서비스를 개선하자’였다. 이러한 전략은 희생자 재접선, 관찰 지역에 뉴스레터 제공, 범죄 예방 기술교육, 시민과 함께하는 순찰 그리고 경찰 직통전화를 포함하고 있었다. Brown과 Wycoff (1987)는 범죄의 희생양이 될 것이라는 두려움을 줄이고 경찰에 대한 만족 수준을 높이는데 시민순찰이 유의한 영향을 주고 있음을 발견하였다. 해당 연구에서는 지역주민과의 상호작용 또한 경찰에 대한 만족감을 높이는 것으로 나타났는데, 이것은 경찰이 제공하는 여러 프로그램을 통해 지역주민간 친숙도를 높이고 개인적인 관계를 맺음으로서 나타난 결과로 판단된다. 또한 여러 연구들에서 지역순찰 활동은 만족 수준을 높이는데 관여하고 있는 것으로 나타나고 있다(Trojanowicz, 1986; Uchida, Forst, & Annan, 1992; Williams & Pate, 1987; 김성언, 2013). 추가로, 경찰에 대한 만족은 경찰에 대한 신뢰와 범죄에 대한 두려움 사이에서 매개 역할을 하고 있는 것으로 나타나고 있다(Bennett, 1994).

2.5 시민-시민 관계

시민간의 관계에서 신뢰는 매우 중요한 것이며 시민사회에서 신뢰는 맹목적으로 야기 된다고 보다는 개인적인 존중과 이웃 간의 개방성에서 얻어질 수 있다. 대표적으로 Lewis와 Weigert(1985)는 신뢰란 사회체계 내의 사람들 간의 관계에 기초한 집단적 특성으로 상대방에 대한 믿음이며 사회적 결속을 가능하게 해주는 요소로 정의하고 있으며, Rotter(1971)는 다른 개인이나 집단이 제공하는 말이나 약속 등에 대하여 믿음이 가는 기대감으로 정의하고 있다. 또한 Jones & George(1998)는 교환관계에 있는 두 사람 간에 있어서 확신의 표현으로서 상대방의 행동에 의하여 자신이 해를 받지 않거나 위협에 처해지지 않을 것이라는 자신감 또는 상대방이 자신의 취약성을 악용하지 않을 것이라는 의미 한다고 하였다. 한편 Smith(1998)은 관계의 질이 관계를 강화하려는 전반적인 평가로서 상대방이 가지고 있는 신뢰에 의해 결정되고, 상호간에 받아들인 것들이 미래행동에 영향을 준다고 하였다.

따라서 본 연구는 범죄에 대한 두려움, 시민과 경찰과의 관계 질이 선행적으로

영향을 미치며, 이는 시민-시민간의 관계에 있어서 신뢰라는 부분이 형성되어 사회와 삶의 질에 영향을 미칠 것이라고 판단하고 연구를 진행하였다.

Ⅲ 연구의 설계

3.1 연구 가설 및 모형의 설정

선행연구에서는 경찰이 제공하는 공공재 성격의 서비스는 선택적인 서비스가 아닌 모두에게 제공되어야 하는 것으로 나타나고 있다. 경찰의 대민 서비스의 특수한 성격상 범죄 및 시민의 안전과 행보에 대한 서비스가 주를 이루고 있으며 이것은 제공되는 서비스 품질에 의해 시민의 안위가 변경 될 수 있음을 뜻한다. 또한 전통적인 서비스 품질에서는 서비스접점에서 일어나는 진실의 순간(Moment of Truth)에 의해 서비스 품질이 결정되고 이로 인해 서비스 제공자와 고객 간의 관계 형성에 영향을 주고 있다고 연구되어 왔다. 경찰의 대민 서비스 또한 마찬가지로 시민과 경찰관의 관계 형성에 영향을 줄 수 있으며, 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정한다.

H 1 : 경찰의 대민 서비스 품질이 높을수록 범죄에 대한 두려움이 적을 것이다.

H 2 : 경찰의 대민 서비스 품질이 높을수록 경찰-시민 관계에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

시민의 두려움을 감소시키기 위한 지역순찰의 노력은 다양하게 이루어져 왔다. 또한 Dietz(1997)는 범죄에 대한 두려움이 지역순찰을 받아들이고 시행함으로써 감소시킬 수 있다고 주장하였다[31]. 범죄에 대한 두려움 감소는 지역순찰 철학에 있어서 중요한 요소이자 자주 언급되는 목표이기도 하다. 높은 범죄지역에 대한 도보/차량순찰, 공동체 회의 개최, 시민 순찰, 이웃 돌보기 프로그램, 이웃과 내선전화 연결 그리고 시민 의식 캠페인 등이 그것이다. 기존 연구에서는 일반적으로 이러한 활동들이 유의하게 시민의 범죄에 대한 두려움을 감소시키는 것으로 나타났다(Bennett, 1994; McGarrell, Giacomazzi, & Thurman, 1997; Shaw, 1995; Torres & Vogel, 2001; Zhao & Thurman, 2002). 최근 들어, 지역순찰의 효과에 대한 증거가 나타나고 있는

데, 지역순찰이 효과적으로 범죄에 대한 두려움을 줄여주고 있다는 것이다. 또한 지역순찰은 경찰에 대한 만족과 시민에 의한 범죄에 대한 방어적 행동을 높이는 것으로 판단되며 경찰과 시민의 접촉의 상승으로 인한 관계의 개선이 이루어질 것으로 판단된다. 하지만 이러한 변수들의 실증적인 인과관계에 대한 연구는 미미한 실정이다(Bezdikian & Scheider, 2001; Clemente & Kleiman, 1977; LaGrange, Ferraro, & Supancic, 1977). 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하여 실증적으로 해당 변수의 관계를 알아보하고자 한다.

H 3 : 경찰의 지역순찰 활동이 많을 수록 범죄에 대한 두려움이 적을 것이다.

H 4 : 경찰의 지역순찰 활동이 많을수록 시민과 경찰 간의 관계가 우호적일 것이다.

범죄에 대한 두려움이 커지면 지역에서 치안과 관련된 공공서비스를 제공하는 경찰에 대한 신뢰는 낮아 질 것이다. 반대로 경찰관의 노력으로 인해 범죄에 대한 두려움이 낮아지게 된다면 신뢰형성 및 지원적 활동의 활성화로 인해 경찰-시민의 관계를 개선 될 것으로 판단된다.

H 5 : 범죄에 대한 두려움이 적을수록 시민과 경찰 간의 관계가 우호적일 것이다.

지역 주민의 사회활동을 저해하는 요인으로 범죄에 대한 두려움을 선행연구를 통해 확인한 바 있다. 그렇다면 반대로 범죄에 대한 두려움이 낮아진다면 보다 활발한 사회활동을 기대할 수 있으며 안정적인 치안 상황에서 사회활동은 이웃 시민과의 관계를 개선시킬 수 있을 것으로 판단된다.

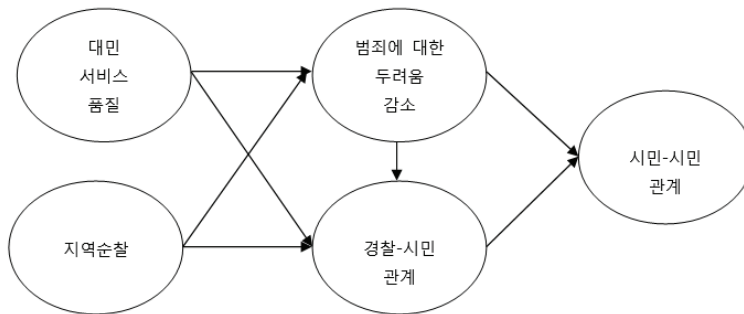
H 6 : 범죄에 대한 두려움이 적을수록 시민과 시민 간의 관계가 우호적일 것이다.

경찰-시민 관계에는 앞서 제시된 가설들과 같이 여러 요인에 의해서 강화 될 수 있는데, 이와 마찬가지로 경찰-시민 간에 형성된 신뢰와 지원적 문화는 시민-시민의 부문에서의 신뢰와 지원적 문화로 발전 될 수도 있을 것이다.

H 7 : 경찰과 시민 간의 관계가 우호적일수록 시민과 시민 간의 관계가 우호적일

것이다.

본 연구는 대민 서비스 품질, 지역순찰, 범죄에 대한 두려움, 경찰-시민 관계, 시민-시민 관계의 인과관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 앞서 언급한 선행연구의 이론적 고찰을 토대로, 본 연구에서 밝히고자 하는 내용을 요약하여 <그림 1>과 같이 연구 모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 변수의 조작적 정의

대민 서비스 품질, 지역순찰, 범죄에 대한 두려움, 경찰-시민 관계, 시민-시민관계 연구단위에 대한 요인들은 충분한 선행 연구를 통하여 조작적 정의와 측정항목을 개발하였다.

3.2.1 대민 서비스 품질

대민 서비스 품질은, 경찰기관이 대 시민들을 대상으로 제공되는 경찰 행정 및 경찰원의 행위에 대하여 서비스 관점으로 접근하였다. 경찰서비스에 대한 시민들의 경험에 대한 태도로 접근하였다. 서비스 품질은 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry(1988)의 선행연구에 의하여, 서비스 기업이나 소매기업에서 서비스 품질에 대

한 소비자의 지각을 평가하기 위하여 SERVQUAL이라는 도구 척도를 개발하였다. 즉, SERVQUAL을 5차원 유형성, 신뢰성 응답성, 확신성, 공감성을 개발하였다. 본 연구는 이를 참고하여 ‘전화응대, 친절성, 용모단정, 공손한 예의, 신속성, 공정성, 전문성 등을 각각 측정도구로 설정하였다.

3.2.2 지역순찰

지역순찰은 경찰력 제공, 지역 시민이 공동체 내에서 함께 범죄를 예방하고 문제를 해결을 측정도구로 설정하였으며 기존에 범죄가 일어난 뒤 반응하던 개념에서 범죄를 예방하는 차원을 강조하고 있으며 박동균(2005)의 연구에서 사용된 변수를 활용하여 순찰빈도, 시민 단체 참여, 지역 활동 빈도, 공유프로그램, 열려있는 행정 등으로 측정하였다.

3.2.3 범죄에 대한 두려움

‘범죄에 대한 두려움’은 피해자학의 중심적 과제로서 피해자가 된다거나 범죄의 피해를 받을 두려움으로 정의된다(성용은, 최경식, 2009). 범죄피해 가능성에 대해 인식하는 것으로 김상운과 신재현(2012)의 연구에서 사용된 측정지표를 바탕으로 본 연구에서는 ‘범죄에 대한 두려움’을 시민들이 범죄에 대해 걱정하는 정도, 범죄에 희생양에 대한 개인적인 위협, 그리고 그들의 환경에 따른 지각된 범죄 위협수준으로 정의하고 측정 지표를 작성하였다.

3.2.4 경찰-시민 관계와 시민-시민 관계

경찰-시민 관계와 시민-시민 관계는 쌍방간의 관계 관점에서 다루었다. 특히 상호 신뢰에 대한 선행연구(임효창, 이봉세, 박경규, 2006) 참조하여 상호간의 신뢰성, 협력의식, 우호적 감정 등으로 조작적 정의를 하였다. 주어진 측정문항은 응답자의 동의/비동의 정도의 묻는 5점 리커트 척도로 측정하였다.

본 연구의 측정변수들에 대한 구성 개념 타당성 및 내적 타당성은 기존 연구의 측정 방식에 따라 분석결과 대부분 지지되는 것으로 나타났다. 설문을 통해 수집된 자료는 측정치들의 신뢰성과 타당성을 조사 분석 한 후 공분산 구조방정식 분석 프로그램 AMOS 7.0을 사용하여 구조방정식모델을 분석하고 각 연구 가설과 경로 모형을 검증한다.

3.3 자료수집 대상과 방법

본 연구는 공공기관의 마케팅 활동과 시민과의 관계 형성에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 규명하고자 연구를 진행하였다. 본 연구를 진행하기 위하여 서울 시민을 대상으로 구조화된 설문지를 통하여 대인면접조사를 진행하였다. 응답자들은 서울 시 해당 지역에서 2년 이상 거주하고 있는 시민을 대상으로 경찰 및 경찰 서비스에 대한 태도 및 의견을 묻고 응답하도록 하였다. 조사기간은 2014년 9월 1일부터 10월 29일까지 이루어졌다. 총 400부가 회수되고 불성실응답 29부를 제외한 371부가 최종 분석에 사용되었다. 설문 초기에는 인구통계학적 특성(성별, 거주 지역, 거주 지역 연수, 소득, 직업 등)을 포함하여 측정을 실시하였으나, 경찰의 대민 서비스 평가와 지역순찰에 대한 요인 등이 포함되어 있어 구체적인 인구통계학적 특성기입을 설문 대상자들이 기피하였으며 조사 분석을 위한 자료 수집이 원활하지 못하였다. 따라서 최소한의 인구통계학적 특성인 연령대만을 포함하여 자료수집에 나서게 되었고, 응답한 표본의 성별 분포는 남자가 34.0%, 여자가 66.0%였다. 그리고 연령 분포는 10~20세 미만(16.0%), 20~29세 미만(23.2%), 30~39세 미만(27.6%), 40~49세 미만(23.2%), 50세~59세 미만(9.9%)이며, 직업분포는 대학생(4.9%), 전업주부(35.6%), 일반사무직(23.5%), 전문직(10.5%), 자영업(14.4%), 프리랜서(5.9%), 기타(5.7%)로 각각 나타났다.

3.4 변수의 신뢰도 및 타당성 검증

대민 서비스 품질, 지역순찰, 범죄에 대한 두려움, 시민-경찰 관계, 시민-시민 관계의 연구단위에 대한 요인들은 신뢰성과 타당성을 조사 분석 한 후 공분산 구조방정식 분석 프로그램 AMOS 7.0을 사용하여 구조방정식모형을 분석하고 각 연구 가설과 경로 모형을 검증하였다.

연구의 측정모델에 대한 척도별 신뢰성 분석을 위해 Cronbach's α 값, 탐색적 요인분석결과 및 SMC(Squared Multiple Correlation)를 확인하였는데 일반적으로 수리적 모형을 이용하여 일관성 기법(Internal Consistency Method)을 이용하였는데 신뢰성 분석결과를 살펴보면 모든 항목들의 계수 값이 0.9 이상으로 내적 일관성이 매우 높은 것으로 나타났으며 SMC 수치 역시 0.7 이상으로 비교적 높은 수준을 확보한

것으로 나타났다. 본 연구에서 사용되는 측정척도 신뢰성 분석과 더불어 타당성 분석을 위해 각 이론변수(잠재변수)인 각 요인을 대상으로 2차 확인적 요인분석을 (Second-order Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다.

먼저 탐색적 요인분석 결과는 다음 <표 1>에 나타나 있으며 연구에 사용된 5가지 요인이 회전된 성분행렬을 통해 타당성을 확보하였다.

<표 1> 탐색적 요인분석 결과

| 항목 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|------|-------|-------|-------|-------|
| 대민1 | .753 | .136 | .192 | -.008 | .041 |
| 대민2 | .831 | -.020 | .181 | .144 | .036 |
| 대민3 | .816 | .015 | .211 | .015 | -.017 |
| 대민4 | .777 | .261 | .077 | -.029 | .067 |
| 대민5 | .813 | .069 | -.007 | .131 | -.030 |
| 대민6 | .792 | .093 | -.029 | .076 | .076 |
| 대민7 | .593 | .300 | -.080 | .135 | .141 |
| 순찰1 | .004 | .090 | .127 | .723 | .207 |
| 순찰2 | .071 | .080 | .113 | .764 | .138 |
| 순찰3 | .092 | .264 | .035 | .714 | -.021 |
| 순찰4 | .106 | .133 | .240 | .501 | .036 |
| 순찰5 | .063 | .217 | -.059 | .674 | .094 |
| 순찰6 | .192 | .079 | .223 | .772 | .291 |
| 범죄1 | .218 | .688 | .132 | .289 | .089 |
| 범죄2 | .160 | .764 | .165 | .190 | .080 |
| 범죄3 | .140 | .779 | .153 | .129 | .100 |
| 범죄4 | .102 | .679 | .283 | .331 | .069 |
| 경찰1 | .182 | .365 | .636 | .180 | .147 |
| 경찰2 | .129 | .283 | .807 | .071 | .172 |
| 경찰3 | .094 | .170 | .848 | .028 | .179 |
| 경찰4 | .109 | .047 | .772 | .268 | .253 |
| 시민1 | .014 | .122 | .103 | .065 | .791 |
| 시민2 | .070 | .046 | .191 | .172 | .776 |
| 시민3 | .046 | -.076 | .241 | .189 | .770 |
| 시민4 | .075 | .221 | .074 | .024 | .799 |

주 : 1)요인추출 방법: 주성분 분석, 2)회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스,

구조방정식 모델 연구에서 확인적 요인분석은 자료의 타당성을 증명하는데 이용한다. 연구모델에 이용되는 구성개념은 대부분 다항목 측정을 하기 때문에 요인들의 단일차원성(Unidimensionality)을 조사해야 한다. 단일차원성은 각 개념의 측정변수들의 단일요인인 모델에 의해 수용가능한 적합도를 보이는가의 문제이다. 본 연구 측정항목의 개념타당성 확인을 위하여 확인적 요인분석을 하였으며 <표 2>에서 그 결과를 보여주고 있다. 다중상관자승(Squared Multiple Correlation: SMC)값을 기준으로 0.4 이하의 변수 2개가 탈락되었으며 <표 3>에서는 모형적합도 값을 보여주고 있다.

또한 측정항목에 대한 각각의 신뢰도를 분석한 결과, 우선 ‘대민 서비스 품질’ 항목으로써, ‘전화 응대 서비스, 친절성, 용모 단정, 공손하고 예의, 행정 처리 신속성, 공정성’ 등 6문항의 신뢰도(Cronbach's Alpha)는 0.676로 나타났으며, ‘지역 순찰’에 대한 인식 및 태도 항목으로써 ‘순찰 노출 빈도, 경찰 시민활동 참여, 지역활동 빈도, 공유 프로그램, 열린 행정 등 5개의 문항의 신뢰도(Cronbach's Alpha)는 0.875, 그리고 ‘범죄에 대한 두려움’의 측정항목인 ‘범죄에 대한 두려움, 안전, 타 지역 비교 등 3개의 항목에 대한 신뢰도 값은 0.816, ‘경찰과 시민간의 관계’에 대한 4개 항목에 대한 신뢰도 값은 0.854, ‘시민과 시민간의 관계’에 대한 4개 항목의 신뢰도 값은 0.897로 각각 나타났다. 이는 모두 Cronbach's Alpha 값이 0.6보다 높게 나타나 측정항목에 대한 신뢰성을 뒷받침하고 있다는 결과를 보였다.

<표 2> 이론 변수들의 신뢰성 및 타당성

| 구성 개념 | 항목 | 신뢰성 | | 타당성 | | | 항목수 | |
|-----------|-----------|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 다중 상관계수 | Cronbach's α | 추정 계수 | 표준 오차 | T 값 | CFA 전 | CFA 후 |
| 대민 서비스 품질 | 전화응대 서비스 | 0.85 | 0.676 | 1.00 | - | - | 7 | 6 |
| | 경찰원 친절 | 0.87 | | 1.04 | 0.039 | 26.34 | | |
| | 경찰원 용모 단정 | 0.82 | | 0.83 | 0.035 | 23.84 | | |
| | 공손한 예의 | 0.88 | | 0.99 | 0.037 | 26.63 | | |
| | 행정 처리 신속 | 0.88 | | 0.96 | 0.036 | 26.43 | | |
| | 경찰 행정 공정 | 0.85 | | 0.99 | 0.040 | 24.87 | | |

| 구성 개념 | 항목 | 신뢰성 | | 타당성 | | | 항목수 | |
|-----------------|----------------|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 다중 상관제곱 | Cronbach's α | 추정 계수 | 표준 오차 | T 값 | CFA 전 | CFA 후 |
| 지역 순찰 | 경찰 행정 전문 | 0.86 | 0.875 | 1.03 | 0.034 | 29.80 | 6 | 5 |
| | 순찰 빈도 | 0.76 | | 1.00 | - | - | | |
| | 시민 단체 참여 | 0.57 | | 0.90 | 0.029 | 30.82 | | |
| | 지역활동 빈도 | 0.66 | | 0.89 | 0.031 | 28.80 | | |
| | 공유 프로그램 | 0.65 | | 0.93 | 0.029 | 31.77 | | |
| | 열려있는 행정 | 0.55 | 0.98 | 0.029 | 33.97 | | | |
| 범죄 대환 두려움 | 범죄의 두려움 | 0.81 | 0.816 | 1.00 | - | - | 4 | 4 |
| | 안전 느낌 정도 | 0.83 | | 1.12 | 0.033 | 33.98 | | |
| | 타 지역 대비 안전감 | 0.84 | | 0.98 | 0.032 | 30.55 | | |
| 경찰 시민 관계 | 유익함 | 0.85 | 0.854 | 1.00 | - | - | 4 | 4 |
| | 신뢰 | 0.82 | | 1.00 | 0.042 | 23.57 | | |
| | 상호의존적 | 0.79 | | 1.05 | 0.041 | 25.33 | | |
| | 협력 의식 | 0.76 | | 1.04 | 0.042 | 24.60 | | |
| 시민 시민 관계 | 좋은 이웃 감정 | 0.79 | 0.897 | 1.00 | - | - | 4 | 4 |
| | 친절 | 0.68 | | 0.86 | 0.022 | 39.80 | | |
| | 상호 협조적 | 0.84 | | 0.84 | 0.023 | 36.43 | | |
| | 상호 신뢰 | 0.84 | | 1.15 | 0.034 | 33.94 | | |

〈표 3〉 확인적 요인분석 모형 적합도

| 적합도 지수 | 기준 | 모형 적합도 | 판정 |
|-----------|-----------|--------|-----|
| CMIN / DF | 1~3 | 2.338 | 충 족 |
| GFI | 0.9~ | 0.827 | 불충족 |
| CFI | 0.9~ | 0.942 | 충 족 |
| NFI | 0.9~ | 0.913 | 충 족 |
| RMR | <0.05 | 0.062 | 충 족 |
| RMSEA | 0.00~0.10 | 0.077 | 충 족 |

3.5 연구모형 평가와 가설 검정

3.5.1 연구모형 평가

모델 분석 결과 최종적으로 나타난 결과를 가지고 해석하면 다음과 같다. CMIN/p = 323.908/0.000, RMR = 0.045, GFI = 0.879, AGFI = 0.784, CFI = 0.921, NFI = 0.912, IFI = 0.921로 나타났다. CMIN/p값의 권장수준은 $P > 0.05$ 로 적합여부를 판단하는데, 본 연구의 CMIN/p값은 323.908/0.000으로 본 연구의 모델 적합도는 적합하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 카이제곱 검정은 필요조건이지 충분조건이 아니다. 따라서 다른 적합도 지수를 참조하여 판단하여야 하였다. 일반적인 적합도 기준은 RMR 0.05이하, GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI는 0.9이상이어야 한다. RMSEA는 0.05이하: 좋다, RMSEA 0.05~0.1이하:수용가능으로 판단한다.(조현철,2003). 적합도를 판단하는 기준에 따른 결과 요약표는 아래<표 4>과 같다. 결론적으로 본 연구를 증명하는데 있어서 수용 가능한 모델인 것으로 판단된다.

〈표 4〉연구모형 적합도

| 적합도 지수 | 기준 | 모형 적합도 | 판정 |
|-----------|-----------|--------|-----|
| CMIN / DF | 1~3 | 2.89 | 충 족 |
| GFI | 0.9~ | 0.879 | 불충족 |
| CFI | 0.9~ | 0.921 | 충 족 |
| NFI | 0.9~ | 0.912 | 충 족 |
| RMR | (0.05 | 0.045 | 충 족 |
| RMSEA | 0.00~0.10 | 0.086 | 충 족 |

3.5.2 가설 검정

본 연구에서는 구조방정식 제안 모델에서 나온 결과를 가지고 최종적으로 가설 채택유무를 판단하였으며 다음 <표 5>에 나타나 있다.

〈표 5〉 가설검정 결과

| 인과관계 경로 | | | | 경로 계수 | T | 채택 여부 |
|------------|---|------------|----|--------|----------|-------|
| 대민 서비스 품질 | → | 범죄에 대한 두려움 | H1 | 0.379 | 5.782** | 채택 |
| | → | 경찰-시민 관계 | H2 | 0.716 | 3.081*** | 채택 |
| 지역 순찰 | → | 범죄에 대한 두려움 | H3 | 0.379 | 5.782*** | 채택 |
| | → | 경찰-시민 관계 | H4 | 0.158 | 2.756*** | 채택 |
| 범죄에 대한 두려움 | → | 경찰-시민 관계 | H5 | 0.259 | 6.782*** | 채택 |
| 범죄에 대한 두려움 | → | 시민-시민 관계 | H6 | 0.291 | 2.586*** | 채택 |
| 경찰-시민 관계 | → | | H7 | -0.055 | -0.273 | 기각 |

***: p<0.005

먼저 대민 서비스 품질과 범죄에 대한 두려움 관계에 대한 가설(H1)의 검정결과 H1은 경로계수가 0.379,이며 경로계수를 T값이 5.782로 나타났다. 이는 1.96값 이상이고 가깝고 95%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의하게 나타나 가설이 채택되었다. 따라서 대민 서비스 품질이 긍정적일수록 범죄에 대한 두려움에 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

두 번째 가설인 대민 서비스 품질이 긍정적 일수록 경찰-시민 관계에 대한 검정결과는 경로계수 0.716, T값은 3.081로 나타났으며, 95%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의하게 나타나 대민 서비스 품질이 긍정적 일수록 경찰-시민 관계가 우호적임을 알 수 있다.

세 번째 가설인 지역순찰과 범죄에 대한 두려움의 관계에 대한 가설검증 결과 경로계수 0.606, T값이 7.955로 나타났으며, 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 지역순찰이 높을수록 범죄에 대한 두려움이 적음을 알 수 있다.

네 번째 가설인 지역순찰과 경찰-시민 관계에 대한 검정결과는 경로계수 0.158, T값이 2.756로 나타났으며, 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 지역순찰이 높을수록 경찰-시민 관계가 우호적임을 알 수 있었다.

다섯 번째 가설인인 범죄에 대한 두려움과 경찰-시민 관계는 경로계수가 0.259이며, T값이 6.782로 나타나 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는

범죄에 대한 두려움이 낮을수록 경찰-시민 관계가 우호적임을 나타내고 있다.

여섯 번째 가설인 범죄에 대한 두려움과 시민-시민 관계는 경로계수가 0.291, T값이 2.586으로 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 범죄에 대한 두려움이 낮을수록 시민-시민 관계가 낮은 것을 뜻한다.

마지막 가설인 경찰-시민 관계와 시민-시민 관계에서는 경로계수가 -0.055이며 T값은 -0.273으로서 유의한 결과를 보여주지 못하였고, 따라서 가설은 기각되었다.

IV 결론 및 토의

4.1 연구결과 및 시사점

본 연구를 통하여 경찰의 대민 서비스 품질이 범죄에 대한 두려움을 낮추고, 경찰-시민 관계에 긍정적인 영향을 주고 있으며 지역순찰은 범죄에 대한 두려움을 낮추고 경찰-시민 관계를 강화시키는 결과를 도출 하였다. 범죄에 대한 두려움은 경찰-시민 관계를 강화시키고 시민-시민 관계 또한 강화시키는 것으로 드러났으나, 경찰-시민 관계는 시민-시민 관계에 별다른 영향을 주고 있지 않았다. 연구결과를 토대로하여 시사점을 도출하자면 다음과 같다.

첫째, 범죄에 대한 두려움을 가장 크게 낮출 수 있는 것은 지역순찰로 실증분석 결과 나타났다. 지역순찰은 지역 주민과 밀착하여 안전함을 느끼게 하고 범죄 예방에 대한 의식을 함양하게 되는데, 경찰의 대민 서비스 품질보다 높게 나타난 것은 현장에서 보여 지는 행동으로 인한 안도감의 상승으로 판단된다. 물론 경찰의 대민 서비스 품질도 범죄에 대한 두려움을 낮추는 역할을 하고 있으나 지역순찰보다는 경로계수가 낮게 나타났다. 따라서 일정지역에서 근무하는 경찰은 지역순찰을 강화하였을 때 지역주민의 범죄에 대한 두려움을 감소시킬 수 있으며 이와 더불어 훌륭한 대민 서비스 품질을 갖추게 되면 지역주민의 경찰에 대한 신뢰와 지원적 활동이 더욱 커지리라 예상된다.

둘째, 경찰-시민 관계를 가장 크게 강화시키는 것은 경찰의 대민 서비스 품질 인 것으로 나타났다. 지역순찰도 유의미한 결과를 보이고 있었으나, 지역순찰의 경우에는 주민과의 접촉이 일어나지 않는 경우도 종종 발생할 수 있으며 주민과의 접촉이

항상 발생하게 되는 대민 서비스 품질은 경찰-시민 관계를 크게 향상시키고 있었다. 이 부분은 역설적으로 대민 서비스 품질이 낮을수록 나타난다면 그만큼 경찰-시민 관계를 해칠 우려도 존재한다는 점을 현장의 경찰관이 인지하여 주민에게 제공되는 서비스 품질의 변동성을 줄이고 관리 수준을 향상시켜 주민의 지원과 적극적인 사회 활동 참여를 장려를 목표로 삼아야 할 것이다.

셋째, 범죄에 대한 두려움이 낮을수록 시민-시민 관계와 경찰-시민 관계가 강화되는 결과를 보였다. 이는 범죄에 대한 두려움이 낮아 지역사회의 안전성이 보장된 만큼 활발한 사회활동이 이루어지고, 그 결과 시민-시민 관계 강화를 초래하는 것으로 판단된다. 또한 범죄에 대한 두려움을 낮추는 요인으로 경찰관의 역할이 크게 부각되기 때문에 경찰-시민 관계도 향상되는 것으로 판단된다. 그러나 경찰-시민 관계는 시민-시민 관계에 유의미한 영향을 주고 있지 않았는데, 이는 경찰-시민 관계와 시민-시민 관계의 접촉 대상의 차이로 인해 상이한 결과를 보이는 것으로 판단할 수 있다. 경찰-시민 관계, 시민-시민 관계 모두 범죄에 대한 두려움에 영향을 받고 있으나 관계를 형성하는 집단의 성격이 다른 것에서 그 원인을 찾아 볼 수 있다. 시민-시민의 관계는 이웃으로서 지역사회의 동반자 역할을 수행 한다면, 경찰-시민 관계는 서비스 제공자와 고객의 관계로서 그 접점과 성격이 다르기 때문으로 판단된다.

4.2 연구의 한계점 및 향후 연구 제언

한편, 본 연구를 진행함에 있어서 다소의 한계점을 보여 향후 보완한다면, 더 나은 연구발전이 이루어 질 것으로 사료된다. 우선, 본 연구는 특정시점에서 시민을 대상으로 설문 인터뷰조사를 가지고 분석하였다, 경찰과 시민과의 관계형성은 시간간격을 두고 종단적 연구가 진행된다면, 요인간의 인과관계를 검증하는데 보다 높은 타당성을 보여줄 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 김봉철, 정세중, 이민창. (2013). 경찰과 시민 간의 조직-공중 관계성에 관한 상호이해도 분석 : 상호지향성 모델의 적용. 한국광고홍보학보, 제15권, 제1호, 223-252.
- 김상문, 신해헌. (2012). 범죄에 대한 두려움이 민간경비 선택에 미치는 영향에 관한 연구. 한국경호경비학회, 제32권, 33-63.
- 김성연. (2013). 노인의 범죄에 대한 두려움. 형사정책연구, 제24권, 제1호, 393-426.
- 김자은. (2014). 지역사회경찰활동에 대한 경찰과 시민의 인식 및 태도 연구. 원광대학교 박사학위논문.
- 박동균. (2005). 농촌지역 순찰지구대 운영에 대한 평가 - 일선 경찰관들의 인식분석을 중심으로. 한국행정학회, 151-165.
- 성용은, 최경식. 주거지 치안환경과 범죄피해 위험 인식 및 범죄두려움의 특성과 관계 연구. 한국범죄심리연구, 제5권, 제2호, 81-121.
- 이상원, 조현빈. (2012). 지역경찰 순찰근무의 효율성 검토 및 적정 소요인력 산출. 치안논총, 제28권, 1-84.
- 임효창, 이봉세, 박경규. (2006). 조직내 상사-부하간 상호신뢰에 관한 연구. 대한경영학회지, 제19권, 제3호, 809-840.
- 최선우. (2009). 연기론의 관점에서 접근한 경찰과 시민의 관계. 한국교수불자연합학회지, 제 15권, 제 1호, 271-303.

2. 해외문헌

- Alpert, G., & Dunham, R. (1988). *Policing Multi-Ethnic Neighborhoods*. Westport, CT: Greenwood.
- Beck, K., Boni, N., & Packer, J. (1999). The use of public attitude survey: what can they tell police managers? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 22, 191-216.
- Bezdikian, V., & Scheider, M. C. (2001). The impact of community policing on fear of crime: A cross-site, quasi-experimental assessment of seven cities. (Unpublished manuscript).
- Bennett, T. (1994). Confidence in the police as a mediating factor in the fear of crime. *International Review of Victimology*, 3, 179-194.
- Berry, L. (1980). Service Marketing is Different. *Business*, 30, 24-28.

- Brown, L., & Wycoff, M. (1987). Policing Houston: Reducing fear and improving service. *Crime & Delinquency*, 33, 71-89.
- Brown, K., & Coulter, P. B. (1983). Subjective Measure of Police Service Delivery. *Public Administration Review*, 43, 50-58.
- Carter, D. L. (2002). *The Police and the Community*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Clemente, F., & Kleiman, M. B. (1977). Fear of crime in the United States: A multivariate analysis. *Social Forces*, 56, 519-531.
- Cordner, G. W. (1997). *Community Policing: Elements and Effects*. Prospect Heights, IL: Waveland.
- Dietz, A. S. (1997). Evaluating community policing: Quality police service and fear of crime. *Policing: An International Journal of Police Strategy and Management*, 20, 83-100.
- Flanagan, T. J. (1985). Customer perspectives on police operational strategy. *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 75, 1276-1299.
- Green, J. R., & Mastrofski, S. D. (1988). *Community Policing: Rhetoric or Reality?* New York: Praeger.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. The Institute for PR.
- Jesilow, P., Meyer, J., & Namazzi, N. (1995). Public attitudes toward the police. *American Journal of Police*, 14, 67-88.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, 23, 531-546.
- Kessler, D. A. (1999). The effects of community policing on complaints against officers. *Journal of Quantitative Criminology*, 15, 333-372.
- Kotler, P., Fitzroy, P., & Shaw, R. (1983). *Australian Marketing Management*. Sydney: Prentice-Hall.
- LaGrange, R. L., Ferraro, K. F., & Supancic, M. (1992). Perceived risk and fear of crime: Role of social and physical incivilities. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 29, 311-334.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Markowitz, F. E., Bellair, P. E., Liska, A. E., & Liu, J. (2001). Extending social disorganization theory: Modeling the relationships between fear, cohesion, disorder and fear. *Criminology*, 39, 293-319.
- McGarrell, E. F., Giacomazzi, A. L., & Thurman, Q. C. (1997). Neighborhood disorder, integration, and the fear of crime. *Justice Quarterly*, 14, 479-499.
- Murty, K., Roebuck, J., & Smith, J. (1990). The image of the police in black Atlanta communities. *Journal of Police Science and Administration*, 17, 4, 250-257.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Radelet, L. (1986). *The Police and the Community*. Macmillan, New York.

- Reisig, M. D., & Parks, R. (2000). Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 17, 607-629.
- Rosenbaum, D. P. (1994). *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rotter, J. B., & Stein, D. K. (1971). Public attitudes toward the trustworthiness, competence, and altruism of twenty selected occupations. *Journal of Applied Social Psychology*, 1, 334-343.
- Sadd, S., & Grine, R. (1994) *Innovative Neighborhood Oriented Policing: An Evaluation of Community Policing Programs in Eight Cities*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sampson, R. J., & Bartusch, D. J. (1998). Legal cynicism and tolerance of deviance: The neighborhood context of racial differences. *Law and Society Review*, 777-804.
- Shaw, J.W. (1995). Community policing against guns: Public opinion of the Kansas City gun experiment. *Justice Quarterly*, 12, 695-710.
- Skogan, W. G. (1990). *Disorder and Decline: Crime and the Spiral Decay in American Neighborhoods*. New York: Free Press.
- Skogan, W. G. (1994). *The Impact of Community Policing on Neighborhood Residents: A Cross-Site Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Smith, J. B. (1998). Buyer-seller relationships: similarity, relationship management and quality. *Psychology & Marketing*, 15, 3-21.
- Stanton, T. K. (1987). Liberal Arts, Experiential Learning and Public Service: Necessary Ingredients for Socially Responsible Undergraduate Education. Annual Conference of the National Society for Internship and Experiential Education, October 15.
- Torres, S. & Vogel, R. (2001). Pre- and post-test differences between Vietnamese and Latino residents involved in a community policing experiment: Reducing fear of crime and improving attitudes towards the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24, 40-55.
- Trojanowicz, R. (1986). *Evaluating a Neighborhood Foot Patrol Program*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Trojanowicz, R. C., & Carter, D. (1988). *The Philosophy and Role of Community Policing*. Lansing, MI: National Center for Community Policing.
- Uchida, C. D., Forst, B., & Annan, S. O. (1992). *Modern Policing and the Control of Illegal Drugs: Testing New Strategies in Two American Cities*. Washington, DC: National Institute of Justice/Police Foundation.
- Williams, H., & Pate, A. H. Returning to first principles: Reducing the fear of crime in Newark. *Crime & Delinquency*, 33, 53-70.

- Wilson, J. Q., & Kelling, G., (1982). The police and neighborhood safety: Broken windows. *Atlantic Monthly*, 249, 29-38.
- Zanden, W., & Wilfrid, J. (1977). *Social Psychology*. New York: Random House.
- Zhao, J., Scheider, M., & Thurman, Q. (2002). The effect of police presence on public fear reduction and satisfaction: A review of the literature. *The Justice Professional*, 15, 273-299.

【Abstract】

A study on structural relationships among police service and citizen

Mun, Jun-Seob
Han, Sang-Seol

Police is an organization that provides service to the public. Police service is focusing on enforcing the law and solving the problem to improve the relationship between police and the public within the society. To accomplish their goal, police should build a better relationship with the public. In the current study, the researcher focused on factors of police service quality, community policing, fear of crime, police-citizen relationship, and the relationship among citizens. The current study used the interview methods for collecting data of 371 individuals from Seoul metro area and resulted that each factors had a causal relationship but police-citizen relationship and citizen-citizen relationship did not show the statistically significant results. Based on this study, the research provided critics and implications.

Key words : quality of police service, community policing, fear of crime,
police-citizen relationship, citizen-citizen relationship,
public relations (PR)