

기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계

Relationship among User's Security Need Sufficiency, Customer Satisfaction and Life Satisfaction in Electronic Security System

김찬선

경기대학교 경호안전학과

Chan-Sun Kim(atom7942@hanmail.net)

요약

본 연구는 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계를 규명하는데 있다. 이 연구는 2008년 6월 20일부터 7월 15일까지 25일간에 걸쳐 서울 소재 기계경비시스템 이용자들을 모집 단위로 집락화하여 각 지역에 1개동을 추출하고 80명씩 총 400부를 배부하여 378명을 유의표집 하였다. 최종분석에 사용된 사례 수는 302명이다. 수집된 자료는 SPSSWIN 16.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 단계별 다중회귀분석, 경로분석 등의 방법을 활용하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 신체적·환경적·심리적·정보적·물리적 안전욕구가 높을수록 신변·재산보호·시설이용 만족은 높다. 그리고 신체적·환경적·심리적 안전욕구가 높을수록 직원서비스 만족은 높다. 둘째, 신체적·환경적·정보적·물리적 안전욕구가 높을수록 일상생활, 안전생활 만족은 높다. 셋째, 신변·재산보호·시설이용·직원서비스 만족이 높을수록 안전생활 만족은 높다. 또한 직원서비스·신변·재산보호 만족이 높을수록 일상생활 만족은 높다. 넷째, 안전욕구충족은 생활만족에 직접적으로 낮은 수준에서 영향을 미치지만, 기계경비시스템 이용만족을 통하여 간접적으로 생활만족에 더 크게 영향을 미친다.

■ 중심어 : | 기계경비시스템 | 안전욕구충족 | 이용만족 | 생활만족 |

Abstract

This study aims at diagnosing the relationship among user's security need Sufficiency, customer satisfaction and life satisfaction in electronic security system. For the achievement of this study selected electronic security system users in Seoul as a population for about 25 days from June 20th, 2008 to July 15th, 2008, segmented. This study selected 378 peoples by distributing 400 unities in total for each 80 peoples throughout purposive sampling method. The final 302 samples were used in statistics. Collected data was analyzed based on the aim of this study using SPSSWIN 16.0, and factor analysis, reliability analysis, stepwise multiple regression analysis and path analysis were used as statistic techniques to analyze. The conclusions are the followings; First, The higher bodily, environmental, mental, informational, and physical security need the more body and property protection satisfaction and facility customer satisfaction. The higher bodily, environmental, and mental security need the more employee service satisfaction. Second, The higher bodily, environmental, informational, and physical security need are perceived, the more influence is marked with life satisfaction and security life satisfaction. Third, The higher personal and property protection, facility, and employee service satisfaction the more security life satisfaction. Also, the higher customer service and personal and property protection satisfaction are perceived, the more influence is marked with life satisfaction. Fourth, Security need sufficiency has little influence on life satisfaction directly, but it has high influences on life satisfaction through customer satisfaction of electronic security system.

■ keyword : | Electronic Security System | Security Need Sufficiency | Customer Satisfaction | Life Satisfaction |

I. 서론

현대사회는 경제력·정보력·지적 능력을 바탕으로 적자생존에 의한 지나친 이기적 경쟁주의가 지배하고 있다. 이러한 과도한 경쟁주의와 이기주의는 각종 사회 문제를 양산해 내고 있다. 경찰청 통계자료에 의하면 2008년 말 5대 범죄(살인, 강도, 강간, 절도, 폭력) 발생 건수는 지난 2007년 말 전체 522,084건보다 약 4.3% 증가한 544,747건으로 높게 나타났으며, 절도 212,581건보다 약 5.1% 증가한 223,349건, 폭력 295,228건보다 약 3.5% 증가한 305,608건으로 시민을 대상으로 한 강력 범죄가 지속적인 증가 추세를 보이고 있는 것으로 나타났다[16]. 이처럼 매년 강력범죄의 발생은 증가추세에 있는 반면, 치안력의 부재는 시민들의 불안을 더욱 가중시키는 요인으로 작용하고 있다. 이러한 측면에서 민간경비는 공경비의 한계를 보완하고 치안서비스를 공동 생산함으로써 사회전체의 범죄를 예방하고 안전을 유지하는데 이미 상당부분 일익을 담당하고 있다. 특히, 민간경비영역 가운데 기계경비시스템은 각종 도난과 화재 등을 예방해 줌으로써, 시민들의 안전욕구를 충족시키고 심리적 불안감을 해소시켜주는 역할덕분에 치안문제점의 대안으로 각광받고 있어 지속적으로 증가하는 추세이다.

안전욕구충족은 인간의 기본적 욕구로서, 불안감과 공존하여 나타난다. 특히, Maslow[14]의 욕구단계론에 따르면 인간은 기본욕구를 충족시킨 다음에 최상의 욕구인 자아실현 욕구를 충족시킴으로써 행복감을 느낄 수 있다. 그러나 안전욕구충족은 사회의 법과 질서, 권위에 대한 실제적 위협이 있는 경우 언제든지 매우 위급해 질 수 있다[12].

안전욕구충족의 근본적 요인인 신체적·심리적·정서적 안전은 현대사회에서 크게 위협받음으로써 시민들의 안전욕구충족에 중요한 의미를 제공해 주고 있다[9]. 이러한 측면에서 본 연구에서는 보안(security)의 의미를 가진 안전욕구충족을 중심으로 연구의 방향을 설정하고자 한다.

그 동안 사회과학 분야에서는 [3][4] 등에 의해 기계경비의 제도적 발전방안에 대한 주제에 국한되어 진행

되었다. 반면 경호안전학 분야에서는 왕석원[9]에 의해 서비스품질 및 고객만족, 고객충성도에 관한 경영학적 연구가 진행된 것 외에는 거의 전무한 실정이다. 이와 같은 경영학적 측면의 변수를 적용하여 연구가 이루어 졌다면 기계경비시스템 이용자들의 안전욕구충족·이용만족·생활만족 등의 사회적 현상을 이해할 수 있는 연구 또한 심도 있게 진행되어야 할 것이다.

과거와 현재는 물론 미래에도 인간의 생활에서 가장 중요한 것은 개인의 행복과 복지이다. 이러한 이유로 대부분의 사람들은 불안과 공포로부터 벗어나 행복하고 만족스러운 생활을 끊임없이 추구하고 있다[11]. 즉, 생활만족은 행복의 가장 주된 요소로서 개인이 선택한 기준에 따라 주관적으로 평가되는 자신의 생활전반에 대한 만족정도를 의미한다.

따라서 이 연구는 기계경비시스템 이용자의 생활만족 영향요인을 규명함으로써 이 분야에서의 경험적 자료를 축적하고, 나아가 기계경비시스템 이용자의 주관적 안녕감이나 만족감을 제고시키는데 필요한 정책적 자료를 제공하는데 그 필요성 및 의의가 있다. 또한 연구의 필요성에 따라 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족에 대한 요인을 분석하고 규명하고자 한다.

이러한 측면에서 본 연구의 목적은 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족이 이용만족, 생활만족에 미치는 영향과 이용만족이 생활만족에 미치는 영향을 규명하며, 나아가 이들 세 변수간의 인과관계를 분석하는데 있다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2008년 6월 20일부터 7월 15일 까지 25일간에 걸쳐 서울소재 기계경비시스템 이용자들을 한강 기준으로 강동(도선동)·강서(봉천 4동)·강남(개포 3동)·강북(도봉 1동)·도심권(종로 3가) 등의 5개 지역으로 분할하여 일련의 번호를 부여한 뒤 난수표를 이용하여 각 지역에 1개동을 추출하였다. 연구대상을 모집

단으로 선정한 다음 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 각 지역에서 은행·귀금속점·편의점·통신업체·약국 등의 5개영역을 대상으로 80명씩 총 400부를 배부하여 378명을 유의표집 하였다. 그러나 최종 분석에 사용된 전체 사례 수는 302명이다 ([표 1] 참조).

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	159	52.6
	여성	143	47.4
연령	24세 이하	68	22.5
	25세 - 30세	96	31.8
	31세 - 35세	31	10.3
	36세 - 40세	46	15.2
	41세 이상	61	20.2
학력	고졸 이하	126	41.7
	대졸 이상	176	58.3
사업장 형태	은행	75	24.8
	귀금속점	69	22.8
	편의점	57	18.9
	통신업체	75	24.8
	약국	26	8.7
이용 기간	1년 미만	82	27.2
	1년 - 3년	69	22.8
	3년 - 5년	48	15.9
	5년 - 7년	25	8.3
	7년 - 9년	16	5.3
9년 이상	62	20.5	
월수입	100만원 이하	47	15.6
	101만원 - 200만원	123	40.6
	201만원 - 300만원	77	25.5
	301만원 이상	55	18.2
전체		302	100

2. 연구도구

본 연구에서 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계를 분석하기 위하여 사용한 도구는 설문지이다. 안전욕구충족 설문지는 김찬선[7]에 의해 개발되었으며, 환경적(5 문항), 심리적(4 문항), 신체적(4 문항), 물리적(3 문항), 정보적(3 문항) 등 총 5개의 하위요인 19문항으로 구성하였다. 이용만

족 설문지는 왕석원[9]에 의해 사용된 고객 이용만족 설문지를 본 연구의 성격에 맞도록 재구성 하여 사용하였으며, 시설이용(3 문항), 신변·재산보호(6 문항), 직원 서비스 만족(3 문항) 등 총 12문항으로 구성하였다. 생활만족 설문지 중 일상생활 만족 설문지는 이종길[11]에 의해 사용된 설문지를 사용하였으며, 안전생활 만족 설문지는 경호학[8]·안전학[1] 분야에서 문헌고찰을 통해 연구 성격에 맞도록 문항을 개발하여 사용하였다. 일상생활 만족(5 문항), 안전생활 만족(5 문항) 등 총 10문항으로 구성하였다. 연구에 사용된 전체 문항은 47문항이 이용되었으며, 안전욕구충족, 이용만족, 생활만족 척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족, 이용만족, 생활만족 설문지에 대한 예비검사를 통하여 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하고 있는가를 의미한다. 즉, 특정개념이나 속성을 측정하기 위해서 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 문제이기 때문이다[2]. 설문지의 타당도를 검증하기 위해 경호안전학 박사 1인, 행정학 박사 1인, 체육학 박사 1인 등의 전문가 회의를 통해 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 2회의 예비검사를 실시하여 지적된 사항을 수정·반영하였다. 수집된 자료는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 내용타당도와 신뢰도분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's α 신뢰도 분석을 검증하였다.

안전욕구충족은 5개의 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은(1~4까지) 4개 문항으로 '신체적 안전욕구충족', 요인 2는(5~8까지) 4개 문항으로 '환경적 안전욕구충족', 요인 3은(9~12까지) 4개 문항으로 '심리적 안전욕구충족', 요인 4는(13~15까지) 3개 문항으로 '정보적 안전욕구충족', 요인 5는(16~17까지) 2개 문항으로 '물리적 안전욕구충족'으로 명명하였다. 안전욕구충족 설문지는 총 19개 문항 중에서 2개 문항(5번, 16번)을 제거

17개 문항을 이용해 분석하였다. 안전욕구충족의 요인별 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 $\alpha=.807 \sim .850$ 미만으로 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다. 안전욕구충족에 대한 전체 설명력은 약 71.8%(71.796)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 매우 높은 것으로 해석할 수 있다.

이용만족은 3개의 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은(1~6까지) 6개 문항으로 '신변·재산보호 만족', 요인 2는(7~9까지) 3개 문항으로 '직원서비스 만족', 요인 3은(10~11까지) 2개 문항으로 '시설이용 만족'으로 명명하였다. 이용만족 최종설문지는 총 12개 문항 중에서 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 1개 문항(3번)을 제거 이용만족은 11개 문항을 이용해 분석하였다. 이용만족의 요인별 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 $\alpha=.763 \sim .883$ 미만으로 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다. 이용만족에 대한 전체 설명력은 약 71.3%(71.279)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 매우 높은 것으로 해석할 수 있다.

생활만족은 2개의 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은(1~5까지) 5개 문항으로 '일상생활 만족', 요인 2는(6~10까지) 5개 문항으로 '안전생활 만족'으로 명명하였다. 생활만족의 요인별 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 $\alpha=.816 \sim .891$ 미만으로 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다. 생활만족에 대한 전체 설명력은 약 64.8%(64.741)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 높은 것으로 해석할 수 있다.

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 유의표집법(purposive sampling method)을 적용하여 기계경비시스템 이용자들에게 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문 조사는 본 연구자와 사전 교육을 받은 보조 조사원 2명이 기계경비시스템을 이용하고 있는 사업장을 직접 방문하여 실시하였으며, 회수된 설문지는 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 사용하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 16.0 을 이용하여 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), 단계별 다중

회귀분석(stepwise multiple regression analysis), 경로 분석(path analysis) 등의 방법을 활용하여 결과를 도출하였다.

III. 연구결과

1. 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계

1.1 안전욕구충족과 이용만족의 관계

[표 2]는 안전욕구충족이 신변·재산보호, 직원서비스, 시설이용 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석 결과이다. [표 2]에 의하면 기계경비시스템 이용자의 안전욕구가 충족된다면 신변·재산보호, 직원서비스, 시설이용 만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 2. 안전욕구충족이 신변·재산보호, 직원서비스, 시설이용 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석

독립 변수	신변·재산 보호만족		독립 변수	직원서비스 만족		독립 변수	시설이용 만족	
	R ²	β		R ²	β		R ²	β
신체적 안전욕구 충족	.501	.707***	신체적 안전욕구 충족	.399	.632***	심리적 안전욕구 충족	.391	.625***
정보적 안전욕구 충족	.573	.317***	환경적 안전욕구 충족	.428	.239***	환경적 안전욕구 충족	.460	.328***
심리적 안전욕구 충족	.593	.201***	심리적 안전욕구 충족	.448	.170***	정보적 안전욕구 충족	.501	.234***
물리적 안전욕구 충족	.607	.158***	정보적 안전욕구 충족	.451	.064	신체적 안전욕구 충족	.515	.174**
환경적 안전욕구 충족	.615	.110*	물리적 안전욕구 충족	.451	.003	물리적 안전욕구 충족	.519	.081

R² : 누적 설명력

첫째, 안전욕구충족이 신변·재산보호 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전욕구충족($\beta=.707$)은 안전욕구충족 하위요인 중에서 신변·재산보호 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정보적 ($\beta=.317$), 심리적($\beta=.201$), 물리적($\beta=.158$), 환경적($\beta=.110$) 안전욕구충족은 신변·재산보호 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체

적·정보적·심리적·물리적·환경적 안전욕구가 지속적으로 충족된다면 신변·재산보호 만족 역시 높아질 수 있음을 알 수 있다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 신변·재산보호 만족 전체 변량의 약 61.5%를 설명해 주고 있다.

둘째, 안전욕구충족이 직원서비스 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전욕구충족(β :.632)은 안전욕구충족 하위요인 중에서 직원서비스 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 환경적(β :.239), 심리적 안전욕구충족(β :.170)은 직원서비스 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·환경적·심리적 안전욕구가 지속적으로 충족된다면 직원서비스 만족 역시 높아질 수 있음을 시사하고 있다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 직원서비스 만족 전체 변량의 약 45.1%를 설명해 주고 있다.

셋째, 안전욕구충족이 시설이용 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 심리적 안전욕구충족(β :.625)은 안전욕구충족 하위요인 중에서 시설이용 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 환경적(β :.328), 정보적(β :.234), 신체적(β :.174) 안전욕구충족은 시설이용 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 심리적·환경적·정보적·신체적 안전욕구충족이 지속적으로 충족된다면 시설이용 만족 역시 높아질 수 있음을 시사하고 있다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 시설이용 만족 전체 변량의 약 51.9%를 설명해 주고 있다.

1.2 안전욕구충족과 생활만족의 관계

[표 3]은 안전욕구충족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석 결과이다. [표 3]에 의하면 기계경비시스템 이용자들의 안전욕구가 충족된다면 일상생활, 안전생활 만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

첫째, 안전욕구충족이 일상생활 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전욕구충족(β :.513)은 안전욕구충족 하위요인 중에서 일상생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 물리적 안전욕구충족(β :.224)은 일상생활 만족에 유의한 영향을

미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·물리적 안전욕구충족이 지속적으로 충족된다면 일상생활 만족 역시

표 3. 안전욕구충족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석

독립변수	일상생활 만족		독립변수	안전생활 만족	
	R ²	β		R ²	β
신체적 안전욕구충족	.263	.513***	신체적 안전욕구충족	.311	.557***
물리적 안전욕구충족	.296	.224***	정보적 안전욕구충족	.368	.284***
정보적 안전욕구충족	.304	.118	환경적 안전욕구충족	.391	.179***
환경적 안전욕구충족	.305	.023	물리적 안전욕구충족	.404	.148*
심리적 안전욕구충족	.305	-.034	심리적 안전욕구충족	.408	.102

R² : 누적 설명력

높아질 수 있음을 시사하고 있다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 일상생활 만족 전체 변량의 약 30.5%를 설명해 주고 있다.

둘째, 안전욕구충족이 안전생활 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전욕구충족(β :.557)은 안전욕구충족 하위요인 중에서 안전생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정보적(β :.284), 환경적(β :.179), 물리적 안전욕구충족(β :.148)은 안전생활 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·정보적·환경적·물리적 안전욕구충족이 지속적으로 충족된다면 안전생활 만족 역시 높아질 수 있음을 시사하고 있다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 안전생활 만족 전체 변량의 약 40.8%를 설명해 주고 있다.

1.3 이용만족과 생활만족의 관계

[표 4]는 이용만족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석 결과이다. [표 4]에 의하면 기계경비시스템 이용자들의 이용만족감이 높게 작용한다면 일상생활, 안전생활 만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

첫째, 이용만족이 일상생활 만족에 미치는 영향에 대

해 분석한 결과 직원서비스 만족(β .538)은 이용만족 하위요인 중에서 일상생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 신변·재산보호

적(β .178), 물리적 안전욕구충족(β .190), 신변·재산보호(β .202), 직원서비스 만족(β .322)은 일상생활만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 4. 이용만족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석

독립변수	일상생활 만족		독립변수	안전생활 만족	
	R ²	β		R ²	β
직원서비스 만족	.290	.538***	신변·재산보호 만족	.435	.660***
신변·재산보호 만족	.342	.305***	시설이용 만족	.501	.342***
시설이용 만족	.344	-.067	직원서비스 만족	.521	.200***

R² : 누적 설명력

만족(β .305)은 일상생활 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직원서비스·신변·재산보호 만족이 지속적으로 충족된다면 일상생활 만족 역시 높아질 수 있음을 알 수 있다. 회귀분석에 투입된 3개의 독립변수는 일상생활 만족 전체 변량의 약 34.4%를 설명해 주고 있다.

둘째, 이용만족이 안전생활 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신변·재산보호 만족(β .660)은 이용만족 하위요인 중에서 안전생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 시설이용(β .342), 직원서비스 만족(β .200)은 안전생활 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 신변·재산보호·시설이용·직원서비스 만족이 지속적으로 충족된다면 안전생활 만족 역시 높아질 수 있음을 추론 할 수 있다. 회귀분석에 투입된 3개의 독립변수는 안전생활 만족 전체 변량의 약 52.1%를 설명해 주고 있다.

2. 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족간의 인과관계

본 연구에서는 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 인과관계를 분석하기 위하여 경로분석을 실시하였다. [표 5]는 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족간의 경로분석을 실시한 결과이다. [표 5]에 의하면 신체

표 5. 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족간의 경로분석

독립변수	종속변수				
	일상생활 만족	안전생활 만족	신변·재산보호만족	직원서비스 만족	시설이용 만족
신체적안전욕구충족	.178*	.024	.341***	.388(.400)***	.145(.174)**
환경적안전욕구충족	.019	.033	.110*	.064	.259(.263)***
심리적안전욕구충족	-.091	-.033	.144**	.176(.203)***	.251(.255)***
정보적안전욕구충족	.041	.062	.224***	.161(.170)***	.166(.193)***
물리적안전욕구충족	.159(.190)***	.083	.153**	.003	.081
신변·재산보호만족	.186(.202)**	.266(.340)***	—	—	—
직원서비스 만족	.320(.322)***	.192(.200)***	—	—	—
시설이용 만족	-.104	.251(.282)***	—	—	—
R ²	.383	.531	.615	.451	.519

* α .05 ** α .01 *** α .001

* 참고 : 괄호안의 수치는 재조정된 경로계수임.

이의 설명력은 일상생활 만족 전체변량의 약 38.3%를 설명해 주고 있다. 신변·재산보호(β .340), 직원서비스(β .200), 시설이용 만족(β .282)은 안전생활 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 안전생활 만족 전체변량의 53.1%를 설명해 주고 있다. 신체적(β .341), 환경적(β .110), 심리적(β .144), 정보적(β .224), 물리적(β .153) 안전욕구충족은 신변·재산보호 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 신변·재산보호 만족 전체변량의 61.5%를 설명해 주고 있다. 신체적(β .400), 심리적(β .203), 정보적 안전욕구충족(β .170)은 직원서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 직원서비스 만족 전체변량의 45.1%를 설명해 주고 있다. 신체적(β .174), 환경적(β .263), 심리적(β .255), 정보적 안전욕구충족(β .193)은 시설이용만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 시설이용만족 전체변량의 약 51.9%를 설명해 주고 있다. 다음 [그림 1]은 [표 5]의 결과를 경로모형으로 도식화한 것이다.

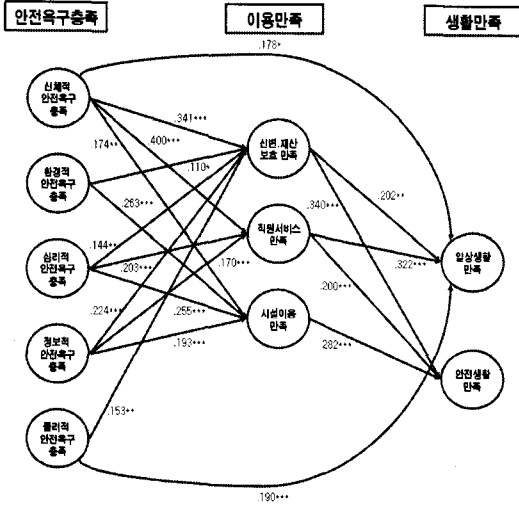


그림 1. 안전욕구충족이 이용만족 및 생활만족에 미치는 영향에 관한 경로분석 결과

IV. 논의 및 결론

1. 논의

본 연구는 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계를 규명하고자 하였다. 첫째, 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계, 둘째, 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 인과관계를 중심으로 논의하고자 한다.

1.1 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계

1) 안전욕구충족과 이용만족

그동안 안전욕구충족을 하나의 변수로 설정하여 진행된 연구는 거의 전무한 실정이다. 이러한 점에서 기계경비시스템 이용자를 대상으로 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계를 규명하는 연구는 매우 의미 있는 일이라 여겨진다.

구체적으로 살펴보면 안전욕구충족과 신변·재산보호만족을 분석한 결과 신체적·정보적·심리적·물리적·환경적 안전욕구충족은 신변·재산보호만족에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 신체적 안전욕구충족은 신변·재산보호만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이는 기계경비시스템 이용자들이 신체

적 안전욕구충족에 가장 큰 영향을 미치는 결정적 설명 변수임을 시사하고 있다. 즉, 기계경비시스템에 의해 신체적 안전욕구가 충족된다면 신변·재산보호 만족은 높게 나타날 것이다. 정보적 안전욕구충족은 신변·재산보호 만족에 영향을 미치고 있는데, 이러한 결과는 기계경비시스템이 폐쇄회로와 같이 영상정보를 저장·확인할 수 있는 시스템을 적극 지원하여 정보적 안전욕구를 충족시키게 되면, 신변·재산보호 만족 또한 높아질 수 있음을 의미한다. 심리적 안전욕구충족은 신변·재산보호만족에 영향을 미치고 있다. 이는 기계경비시스템이 이용자에게 위급 상황시 보호받고 있다는 심리적 안정감을 높여 줌으로써 신변·재산보호 만족을 향상시킬 수 있음을 밝혀주고 있다. 물리적 안전욕구충족은 신변·재산보호 만족에 영향을 미치고 있다. 이와 같은 연구결과는 화재발생이나 가스 유출시 신속한 대응을 통해서 큰 피해 없이 재산을 보호해 줌으로써 물리적 안전욕구가 충족되고 있는데서 그 원인을 찾을 수 있다. 환경적 안전욕구충족은 신변·재산보호 만족에 영향을 미치고 있는데, 이러한 결과는 취약한 환경지역의 집중적 감시를 통해서 환경적 안전욕구충족을 높여 줄수록 신변·재산보호 만족 또한 높아지고 있음을 보여주고 있다.

기계경비시스템 이용자들의 만족감은 이용자들의 필요 및 욕구를 최적으로 충족시켰을 때 극대화되어 나타날 수 있다. 일반적으로 기계경비시스템 이용자들은 자신의 안전을 위해 이용비용을 지불하고 그에 상응하는 서비스를 제공받음으로써 외부의 물리적인 폭력과 사유재산을 보호받고 있다. 따라서 기계경비시스템 이용자들의 신변·재산보호에 대한 만족감을 배가시키기 위해서는 우선적으로 이용만족의 결정적 변수인 신체적 안전욕구를 충족시킬 수 있도록 다양한 노력을 기울여야 할 것이다.

안전욕구충족과 직원서비스 만족을 분석한 결과 신체적·환경적·심리적 안전욕구충족은 직원서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신체적 안전욕구충족은 직원서비스 만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이와 같은 현상은 기계경비시스템 이용자들이 신체적인 안전을 가장 중요하게 생각하고 있기 때문이다.

즉, 신체적으로 안전감을 느낄 수 있도록 철저한 방법 서비스를 적극 지원해 준다면 직원서비스 만족은 더욱 높아질 것이다. 환경적 안전욕구충족은 직원서비스 만족에 영향을 미치고 있다. 이는 출동요원들이 이용자들의 주변에서 범죄유발 요인을 사전에 점검하고 제거해 준다면 이용자들의 직원서비스 만족은 높게 증가할 것이다. 심리적 안전욕구충족은 직원서비스 만족에 영향을 미치고 있는데, 이러한 현상은 경비업체와 현장근무자인 출동요원들의 체계적인 관리를 통해서 근심걱정을 줄여줌으로써 직원서비스 만족이 증가되는 효과를 얻을 수 있을 것이다.

이러한 결과들을 토대로 기계경비시스템 이용자들에게 신체적·환경적·심리적 안전욕구를 충족할 수 있는 각종 서비스를 지속적으로 개발하고 제공함으로써 기계경비시스템 이용만족감을 배가시킬 수 있을 것이다.

안전욕구충족과 시설이용 만족을 분석한 결과 심리적·환경적·정보적·신체적 안전욕구충족이 시설이용 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심리적 안전욕구충족은 시설이용 만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이는 기계경비시스템이 범죄 및 화재와 같은 위급상황 발생시 신체와 물리적 재산피해로부터 적극 보호받을 수 있다는 심리적 안정감이 이용자들에게 높게 작용함으로써 나타난 결과이다. 즉, 기계경비시스템에 의해 심리적 안전욕구가 충족된다면 시설이용 만족은 더욱 높게 나타날 것이다.

환경적 안전욕구충족은 시설이용 만족에 영향을 미치고 있다. 이는 기계경비시스템을 생활환경속에서 관리가 취약하거나 범죄발생이 많은 곳에 설치함으로써 환경적으로 안전하다고 느끼는 심리적 안정감이 시설이용에 대한 만족감으로 승화되고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 기계경비시스템을 이용함으로써 환경적인 안전욕구가 가장 높게 작용한다는 김찬선[7]의 연구에 의해 뒷받침 되고 있다. 정보적 안전욕구충족은 시설이용 만족에 영향을 미치고 있는데, 이는 기계경비시스템이 사건발생시 정확한 상황분석과 신속한 대처를 해줌으로써 정보적 안전욕구충족이 높게 작용한 결과이다. 즉, 기계경비시스템의 장점인 영상녹화기능과 출

동요원들의 신속한 대응은 이용자들에게 정보적 안전욕구를 높게 충족시켜 줌으로써 시설이용 만족 또한 높아지고 있음을 알 수 있다. 신체적 안전욕구충족은 시설이용 만족에 영향을 미치고 있다. 이와 같은 현상은 생명과 신체적 위협발생시 내부에 설치된 기계경보를 통해 사건장소로 신속한 출동을 지원해 줌으로써 신체적 안전욕구가 높게 충족될수록 시설이용 만족은 향상되고 있음을 밝혀주고 있다.

이러한 결과를 토대로 기계경비시스템 이용자들에게 이용만족감을 높이기 위해서는 심리적·환경적·정보적·신체적 안전욕구를 지속적으로 충족시켜 주어야 한다. 특히, 심리적 안전욕구충족을 극대화시켜 줌으로써 시설이용 만족은 더욱 높게 작용할 수 있을 것이다.

2) 안전욕구충족과 생활만족

안전욕구충족과 일상생활 만족을 분석한 결과 신체적·물리적 안전욕구충족이 일상생활 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신체적 안전욕구충족은 일상생활 만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이는 기계경비시스템이 신체적 위협을 감소시키고 안전한 방법서비스를 제공 해줌으로써 이용자들에게 일상생활만족 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 물리적 안전욕구충족은 일상생활 만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 첨단기술을 토대로 한 기계경비시스템은 방법·출입통제·화재 및 각종 시설물의 이상 징후를 감지하고 사전에 대응할 수 있는 방재영역까지 넓어짐으로써 사회적으로 그 수요는 폭발적으로 증대될 전망이다. 이와 같은 결과는 기계경비시스템 이용자들에게 신체적·물리적 안전욕구를 지속적으로 충족해줄 경우 일상생활에 있어서 높은 만족을 느낄 수 있을 것이다.

안전욕구충족과 안전생활 만족을 분석한 결과 신체적·정보적·환경적·물리적 안전욕구충족은 안전생활 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신체적 안전욕구충족은 안전생활 만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이는 기계경비시스템 이용자들이 안전생활을 향유함에 있어서 신체적 안전욕구충족이 가장 중요하게 작용하고 있음을 추론할 수 있다. 반면에 신체적 안전욕구가 충족되지 않고 신체적 피해가 장기적으로

진행될 경우 정신적 장애인 트라우마(PTSD: post traumatic stress disorder)로 발전될 수 있다. PTSD는 신체적 충격 후 나타나는 스트레스성 장애라고도 한다 [15]. 따라서 기계경비시스템 이용자들이 신체적 안전 욕구가 충족될수록 안전생활 만족 현상은 높게 나타날 것이다. 정보적 안전욕구충족은 안전생활 만족에 영향을 미치고 있다. 정보는 무형의 개념으로 수집된 자료를 처리·가공하면 지식보다 용이하게 이용될 수 있다. 또한 정보는 기밀성·무결성을 추구함으로써 상황에 따라서는 큰 피해를 초래할 수 있다[10]. 이러한 측면에서 기계경비시스템 이용자들에게 정보적 안전욕구를 충족해줄 수 있는 영상녹화와 같은 서비스를 적극 제공해 줌으로써 안전생활 만족감을 더욱 높일 수 있을 것이다. 환경적 안전욕구충족은 안전생활 만족에 영향을 미치고 있다. 이는 기계경비시스템 이용자들의 주변 환경에서 목표물의 강화·접근통제·영역성의 강화[5] 등을 통해서 범죄유발 요인을 줄여줌으로써 환경적 안전욕구가 충족되고 나아가 안전생활 만족감이 높아질 것이다. 물리적 안전욕구충족은 안전생활 만족에 영향을 미치고 있는데, 이는 개인의 생명과 재산·시설물 등의 안전을 기존의 인력경비 방법으로 보호하기에는 불가능해졌다고 보아도 과언이 아닐 것이다. 이러한 사회적 환경 속에서 기계경비시스템을 적극 활용함으로써 이용자들의 물리적 안전욕구를 충족시켜 준다면 안전생활 만족감은 높아질 것이다.

이와 같은 결과는 안전욕구충족의 전반적인 하위요인들이 안전생활을 추구함에 있어서 매우 중요하게 작용하고 있음을 알 수 있다. 안전욕구충족과 안전생활 만족의 결과는 목적이론(telic theory)을 통하여 설명이 가능하다. 목적이론에서는 행복을 생활만족과 같은 특정목적이나 욕구가 성취되었을 때 얻어지는 것으로 보고 있기 때문이다[11]. 즉, 기계경비시스템을 이용함으로써 안전욕구가 충족되고 안전생활 만족도가 높은 사람은 불안요소가 많은 사람보다 삶의 질이 현저히 높아진다고 할 수 있다. 따라서 기계경비시스템을 주변 환경에 적극 활용함으로써 이용자들의 안전욕구가 충족되고, 나아가 생활만족에 전반적으로 높은 영향을 미치고 있음을 추론할 수 있다.

3) 이용만족과 생활만족

이용만족과 일상생활 만족을 분석한 결과 직원서비스 만족·신변·재산보호 만족이 일상생활 만족에 크게 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 특히, 직원서비스 만족은 일상생활 만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이는 이용자가 출동요원들의 빠른 출동서비스와 직원들의 전문성을 높게 지각하고 있는데서 나타난 결과이다. 즉, 출동요원들의 복장·언행·배려·인사·상품에 대한 지식·신속한 대응 등에 의해서 만족정도는 크게 작용할 수 있기 때문이다. 따라서 기계경비시스템 이용자들의 일상생활 만족감을 높이기 위해서는 경비업체의 질 높은 서비스를 지속적으로 제공해야 할 것이다. 신변·재산보호 만족은 일상생활에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 기계경비업체 출동요원들이 이용고객의 사업장을 수시로 방문하여 방법상황을 점검·체크해줌으로써 신변보호와 재산피해를 막을 수 있을 것이다. 이와 같은 지속적인 서비스를 통해 기계경비시스템 이용자들은 신변·재산보호 만족을 지각함으로써 일상생활 만족은 더욱 높아질 것이다. 따라서 기계경비시스템 이용자들의 일상생활 만족감을 증대시키기 위해서는 직원서비스 만족과 신변·재산보호 만족을 지속적으로 높여줄 수 있는 기계경비회사의 지속적인 노력이 뒷받침 되어야 할 것이다.

이용만족과 안전생활 만족을 분석한 결과 신변·재산보호·시설이용·직원서비스 만족이 안전생활 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신변·재산보호 만족은 안전생활 만족에 가장 높게 영향을 미치고 있는데, 이는 기계경비시스템 이용자들에게 외부의 폭력·위협으로부터 신체적으로 안전하다는 인식과 재산침해 및 시설물 파손에 대한 불안감 감소가 안전생활 만족을 높여주고 있음을 알 수 있다. 시설이용 만족은 안전생활 만족에 영향을 미치고 있는데, 이러한 결과는 기계경비시스템이 이용자에게 안정감과 이용만족감을 제공함으로써 안전생활 만족을 향상시킬 수 있음을 시사해주고 있다. 직원서비스 만족은 안전생활 만족에 영향을 미친다. 이는 이용자의 안전과 이익을 최우선으로 하는 직원의 질 높은 서비스가 이용자들의 안전생활 만족을 증대시켜주고 있음을 알 수 있다. 즉, 기계경비회사 차

원에서 체계적인 관리를 통해 서비스를 지원해 준다면 안전생활 만족은 더욱 높아질 것이다. 따라서 기계경비시스템 이용자들의 안전생활 만족을 높여주기 위해서는 신변·재산보호·시설이용·직원서비스 만족에 대한 불만사항과 문제점들을 파악하고 이를 해결할 수 있도록 배려해야 할 것이다.

1.2 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 인과관계
본 연구는 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족, 이용만족, 생활만족 간에 어떠한 인과적 영향을 규명하는데 주된 목적이 있다. 분석결과 안전욕구충족은 이용만족과 생활만족에 직·간접적인 영향을 미치며, 이용만족은 안전욕구충족과 생활만족의 관계를 연결해주는 매개변수로서 중요한 역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 안전욕구충족은 이용만족과 생활만족보다 선행하는 설명변수로서, 기계경비시스템 이용자들에게 중요한 의미를 지니고 있다. 다시 말해서 안전욕구충족 → 생활만족과 안전욕구충족 → 이용만족 → 생활만족의 시간적·누적적 구조를 보이고 있다.

기계경비시스템 이용자들의 시설이용 동기는 일반적으로 안전욕구를 충족시키는데 있을 것이다. 기계경비시스템 이용자들이 기계경비시스템을 이용함으로써 인간의 근원적 욕구인 안전욕구를 충족시키게 된다면, 그 결과로서 나타날 수 있는 사회심리적 메커니즘은 이용만족과 주관적 안녕감일 것이다. 만약 안전욕구가 기대 이상으로 충족되지 못할 때 시설이용에 대한 만족감은 현저하게 감소할 것이며, 결국 이로 인해 주관적 안녕감과 생활만족은 자연적으로 감소할 수밖에 없을 것이다.

이러한 사실은 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족 변수간의 인과관계를 입증하는데 중요한 단서가 된다. 이용만족과 생활만족의 관계에 있어서 어떤 변수가 이용자들의 마음속에 최종적으로 귀착되느냐를 논의해야 할 것이다. 특히, 생활만족은 행복감과 유사한 의미로서, 인간이 궁극적으로 추구하는 심리적 안녕상태를 나타내는 변수이다. 결국 이용만족은 생활만족에 영향을 주는 설명변수로서, 이용자들에게 중요한 의미를 지니는 변수라 할 수 있다.

결과적으로 기계경비시스템 이용자들은 서비스를 이용함으로써 안전욕구가 충족되고 생활만족을 향유하고 있지만, 기계경비업체에서 질 높은 각종 서비스를 제공받음으로써 생활만족감은 더욱 높게 작용하고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 고객과 이용자를 구분하는 서비스가 아닌 상호간의 문제점 개선을 통해서 질 높은 서비스 제공이 절실히 필요하다고 할 수 있다.

이와 같은 연구과정을 통하여 도출된 결과는 다음과 같은 측면에서 그 효용성 및 기대효과를 지니고 있다.

첫째, 학문적 측면에서 지금까지 기계경비시스템 이용자를 대상으로 한 선행연구는 매우 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족에 대한 변수간의 관계를 밝힘으로써 기계경비시스템 이용자들의 이론적 기초를 제공할 뿐만 아니라, 민간경비관련 학문분야에서 지속적인 연구의 활성화에 기여할 것이다.

둘째, 산업정책적 측면에서 볼 때 기계경비시스템 이용자들의 안전욕구충족 정도와 이용만족에 대한 성향, 그리고 직원서비스 수준을 파악함으로써, 무형의 서비스 개선 및 기계경비산업 발전에 기여할 것이다.

셋째, 현장 활용측면에서는 기계경비시스템 이용자들의 안전욕구충족과 불만사항 및 문제점을 파악함으로써 이를 개선시킬 수 있는 다양한 정보를 제공할 것이다.

이상의 내용을 종합해 보면 사회적으로 시민들의 불안심리를 해소하고 안전욕구를 충족하는데 있어서 기계경비시스템은 유용한 도구라 할 수 있을 것이다. 따라서 기계경비시스템이 치안력부재 공백을 채워주고, 나아가 시민들의 삶의 질을 배가시킬 수 있는 훌륭한 대안이라면 기계경비시스템을 사회적 환경에 적극 활용할 수 있는 정책적 지원이 절실히 필요할 것이다.

2. 결 론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 안전욕구충족은 이용만족에 영향을 미친다. 기계경비시스템 이용자들에게 있어서 신체적·환경적·심리적·정보적·물리적 안전욕구가 충족되면 신변·

재산보호·시설이용 만족은 높다. 그리고 신체적·환경적·심리적 안전욕구충족이 높으면 직원서비스 만족 또한 높다.

둘째, 안전욕구충족은 생활만족에 영향을 미친다. 신체적·환경적·정보적·물리적 안전욕구가 충족되면 일상생활 만족·안전생활 만족은 높다.

셋째, 이용만족은 생활만족에 영향을 미친다. 신변·재산보호·시설이용·직원서비스 만족이 높으면 안전생활 만족 또한 높다. 그리고 직원서비스·신변·재산보호 만족이 높으면 일상생활 만족 또한 높다.

넷째, 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족은 직·간접적으로 영향을 미친다. 즉, 안전욕구충족은 생활만족에 직접적으로는 낮게 영향을 미치지만, 기계경비시스템 이용만족을 통해서 생활만족은 더 크게 영향을 미친다. 이는 이용만족이 안전욕구충족과 생활만족의 관계를 매개시켜주는 중요한 변수임을 나타낸다.

참고 문헌

[1] 강영숙, 김찬선, 정준식, 최용신, *현대사회와 생활안전*, 서울 : 진영사, 2008.
 [2] 김경식, *스포츠과학 연구방법론*, 서울: 무지개출판사, 2005.
 [3] 김선환, *한국 기계경비산업의 발전방안에 관한 연구*, 동국대학교 대학원 석사학위 논문, 2005.
 [4] 김숙진, *무인기계경비 시스템의 오경보 대응 방안에 관한 연구*, 동국대학교 대학원 석사학위 논문, 2004.
 [5] 김영제, “환경설계를 통한 범죄예방(CPTED)이 범죄 두려움에 미치는 영향”, 한국공안행정학회, 제29호, pp.35-61, 2007.
 [6] 김영태, 윤유식, “호텔이미지 세분화에 따른 호텔서비스 이용만족도 및 충성도에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제15권, 제2호, pp.1-17, 2006.
 [7] 김찬선, “기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족 척도개발과 적용”, 한국경호경비학회지, 제16호, pp.47-64, 2008.

[8] 안황권, 안성조, *신경호경비법론*, 서울 : 백산출판사, 2006.
 [9] 왕석원, *기계경비의 서비스품질이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향*, 경계대학교 대학원 박사학위논문, 2005.
 [10] 안창훈, 이강열, 최주호, *시큐리티 시스템 개론*, 서울 : (주)인포더, 2005.
 [11] 이종길, *사회체육활동과 생활만족의 관계*, 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1992.
 [12] 조대봉, *인간의 동기와 성격*, 서울 : 교육과학사, 1992.
 [13] 임현진, 이재열, 박광민, 설동훈, “신체적·심리적 안전과 삶의 질”, 한국사회학회지, 97년 전기사회학대회, pp.411-422, 1997.
 [14] A. H. Maslow, *Motivation and Personality*, New York: Harper and Row, 1954.
 [15] <http://100.naver.com/100.nhn?docid=770998>.
 [16] <http://www.police.go.kr/main/index.do>,

저 자 소 개

김 찬 선(Chan-Sun Kim)

정회원



- 1998년 2월 : 공주대학교 체육교육과(체육교육학사)
 - 2003년 7월 : 순천향대학교 체육교육과(체육교육학석사)
 - 2009년 2월 : 경기대학교 경호안전학과(경호안전학 박사)
 - 2004년 3월 ~ 현재 : 순천향대학교 경찰행정학과 강사
 - 2008년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 경호안전학과 강사
 - 2009년 3월 ~ 현재 : 신성대학 경호무도학과 강사
- <관심분야> : 경호 복지정책, 경호무도, 기계경비, 민간경비, 현대 생활과 안전