

치안기관의 홈페이지 활용방안에 관한 고찰

황 형 부(성주경찰서)

손 달 호(계명대학교)

연구의 목적 및 필요성

- 홈페이지는 정보화시대의 새로운 행정서비스의 형태로 등장, 활성화
- 홈페이지 활용은 개인, 기업, 혹은 조직을 막론하고 다양한 분야에서의 사용됨.

→ 치안행정기관에서의 정보화의 중요성에 대한 인식 부족

- I. 치안행정기관의 인터넷 홈페이지 구축 및 운영실태를 살펴보고 그 문제점을 개선할 수 있는 방안 탐구.
- II. 홈페이지 구성요소의 적절성, 치안행정현안에 대한 적정성 등을 탐구.
- III. 치안기관특화정보 중의 하나인 교통정보를 제공, 교통상담게시판 현황을 통해 민원을 조사하여 교통사고 발생률과의 관계를 연구, 교통사고를 효과적으로 예방 할 수 있는 방법 고찰.

2



- 정보공급적 측면과 정보수요적 측면에 따라 5개의 범주로 유형화
- 치안행정기관 홈페이지 유형에 따른 특징과 장·단점을 살펴보고
- 치안행정기관들의 효율적인 홈페이지 구축과 활용에 대한 방안을 탐색

3

연구범위 및 방법

* 치안 행정기관의 정보화 기술과 네트워크 실태

1. 하드웨어 구축현황
2. 정보화 전담부서 및 인력현황
3. 정보화 예산
4. 정보화 교육제도 운영 현황

* 세부적인 활용 실태

정보 공급적 요소

1. 일반 민원 정보
2. 치안기관 특화정보

정보 수요적 요소

1. 민원제기 현황
2. 전자게시판 조회 현황
3. 교통상담게시판 조회 현황

4

연구 범위 및 방법

■ 22개 경상북도 치안기관 홈페이지의 게재 내용

■ 기간 : 2003. 1. 1 ~ 2003. 12. 31

★ 1개의 지방자치단체에 1개의 치안기관을 중심

→ 포함 제외

5

이론적 배경

▶ 행정 이념 및 정보화

- * 행정 이념
- * 정보화와 행정

▶ 전자적 행정 정보 서비스

- * 대두 배경
- * 전자적 행정 정보 서비스
- * 민주성 향상을 위한 인터넷 행정 서비스

▶ 전자 정부의 실현

- * 외국 및 국내의 경우
- * 홈페이지 평가를 위한 전자 정부의 핵심구성요소
- * 홈페이지의 역할

6

행정(치안)기관 홈페이지에 관한 선행연구

■ 국 외

◆ 애리조나 대학교 사이버스페이스정책연구그룹의 홈페이지 평가지표

- 자료밀도/투명성 : 소유권, 접속, 이슈/운영정보, 시민결과/반응 조직에 대한 정보
- 접근 가능성 : 안정성/프라이버시, 도달가능성/접속, 이슈/운영정보 시민결과, 조직에 대한 정보

◆ Aloia가 개발한 IWES

- 정보 : 명료성, 내용, 완전성, 확증, 현재성
- 정보 제공자 : 신뢰성, 접속, 대응성
- 미적 측면: 설계, 웹페이지에 집중하는시간, 멀티미디어
- 기술 : 정보탐색가능성, 홈페이지, 상호작용성, 선택사항 URL유형, 다운로드 속도
- 유지보수 : 갱신, 저작권

7

행정(치안)기관 홈페이지에 관한 선행연구

■ 국 내

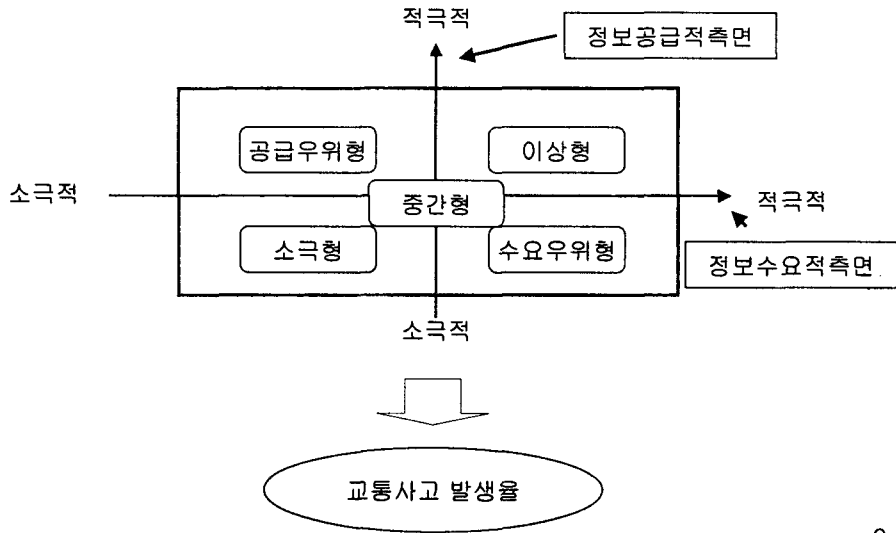
■ 김영삼(2001) : 홈페이지의 효과적 활용을 위한 평가기준에 관한 연구

→ 기존 문헌을 유형화 시킴으로써 새로운 홈페이지 평가기준의 필요성을 제기

- I. 홈페이지의 전반적인 설계 및 내용구성에 중점을 둔 평가
- II. 홈페이지의 정보제공 및 서비스 기능에 중점을 둔 평가
- III. 홈페이지의 성과 평가
- IV. 로그분석을 통한 사용자 정보/서비스 선호도 분석

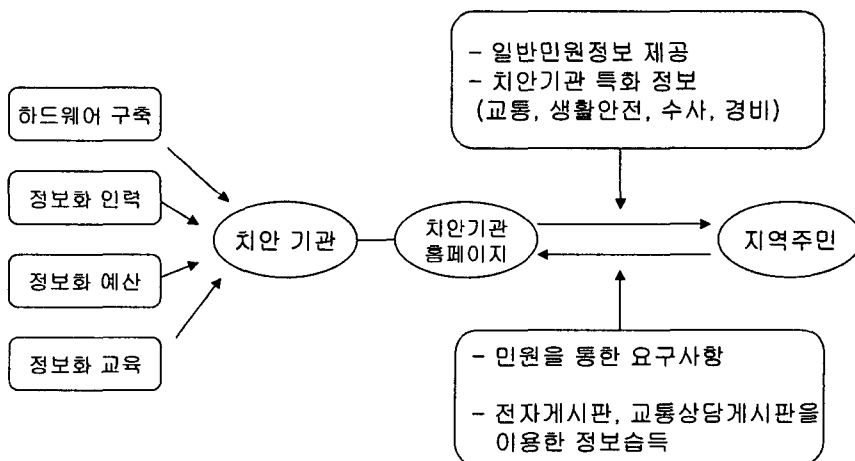
8

분석의 틀



9

치안기관 정보화 현황



11

치안기관 정보화 현황

네트워크 및 하드웨어 구축 현황

- 주선산기 : 상주경찰서 확보, 나머지 미확보
- PC 보급률 : 청송, 영양, 군위, 고령, 울릉경찰서 소요기준 1대 이상, 경주경찰서 59.1% 미흡
- LAN 활용비율 : 네트워크는 구축되어 있으나 활용면에서 비활성화

정보화 전담부서 및 인력현황

- 정보화 전담부서 : 시급경찰서 독립적이며 군급경찰서 독립적이지 못 함.
- 정보화 인력 : 2% 미만의 분포
- CIO 지정현황 : 비전문 인력 CIO직을 맡고 있으며, 임기가 1년 정도로 짧은 실정임.

전체 예산 대비 정보화 예산 비율

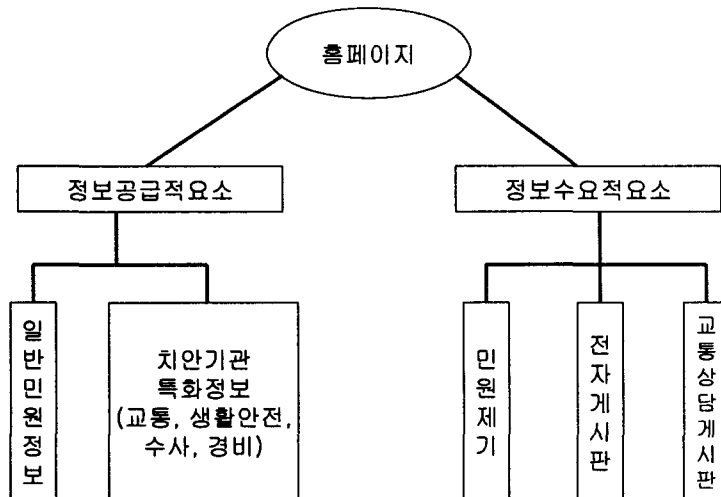
- 정보화 예산 : 전체적으로 0.2% 미만을 차지하고 있으며
울릉경찰서는 0.48%로 독도관련해서 높게 책정됨.

정보화 교육제도 운영 현황

- 정보화 교육 제도 : 전체적으로 매우 미흡하며 안동, 상주, 의성, 성주경찰서 등이 휴게실 및 전의경 PC방 정도의 교육시설 확보

12

치안기관의 홈페이지 활용에 대한 평가



13

정보 공급적 현황

일반민원 정보 현황

- 홈페이지 콘텐츠 : 민원절차의 홍보, 전자민원처리절차 제공, 전자게시판 게시건수 - 평균 270건 기준
- 적극적 활용 : 영주, 영천, 영덕, 봉화, 군위경찰서

치안기관 특화정보 현황

- 교통정보 현황
 - 홈페이지 콘텐츠 : 교통상담게시판, 무인카메라 장소 및 사고다발 장소 안내 여부, 교통조회 경찰청 홈페이지와 링크여부
 - 적극적 활용 : 성주, 영양, 고령경찰서
- 생활안전 정보 현황
 - 홈페이지 콘텐츠 : 미아 및 유실물 찾가, 여성/청소년 상담실 운영
 - 적극적 활용 : 경주, 문경, 청도, 예천경찰서
- 수사정보 현황
 - 홈페이지 콘텐츠 : 화상면회, 공개수배, 학교폭력
 - 적극적 활용 : 안동, 영주, 영천, 문경, 칠곡, 의성, 청도, 영덕, 울진경찰서
- 경비정보 현황
 - 홈페이지 콘텐츠 : 집회 및 시위 공지, 의경 모집
 - 적극적 활용 : 청도, 군위경찰서

14

정보 수요적 현황

민원제기 현황

- 인구 10만명당 민원제기수의 평균 18.61건 기준
- 적극적 활용 : 경주, 구미, 경산, 안동, 영주, 영천, 영덕, 청송, 영양, 울릉경찰서

전자게시판 조회현황

- 게시물 1건당 조회횟수 : 평균 조회 횟수 100.35건 기준
- 적극적 활용 : 경주, 구미, 안동, 칠곡, 울릉경찰서
- 전체적으로 22.7%로 비활용

교통상담게시판 조회현황

- 게시물 1건당 조회횟수 : 평균 조회 횟수 96.94회 기준
- 적극적 활용 : 영천, 상주, 문경, 울진, 울릉경찰서

15

종합적 현황 평가

정보공급자적 현황

- 모든 요소를 적극적 활용하는 치안기관은 없으며
- 3개의 요소를 적극적 활용하는 치안기관 : 청도경찰서
- 2개의 요소를 적극적 활용하는 치안기관 : 영주, 영천, 문경, 영덕, 군위경찰서
- 1개의 요소를 적극적 활용하는 치안기관 : 경주, 안동, 칠곡, 의성, 울진, 봉화, 예천, 성주, 영양경찰서
- 모든 요소를 소극적으로 활용하는 치안기관 : 구미, 경산, 김천, 상주, 청송, 고령, 울릉경찰서 등 31.8%를 차지

정보수요자적 현황

- 모든 요소를 적극적 활용하는 치안기관 : 울릉경찰서
- 2개의 요소를 적극적 활용하는 치안기관 : 경주, 구미, 안동, 영천경찰서
- 1개의 요소를 적극적 활용하는 치안기관 : 경산, 영주, 상주, 문경, 칠곡, 영덕, 울진, 청송, 영양경찰서
- 모든 요소를 소극적으로 활용하는 치안기관 : 8개 경찰서, 36.3%를 차지

16

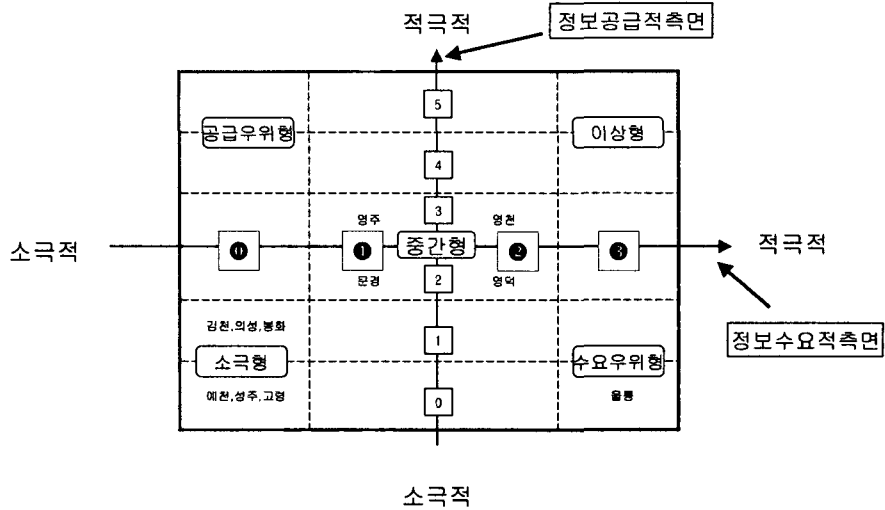
종합적 현황 평가

정보공급 • 수요자적 현황과 교통사고 발생률과의 관계

- 정보공급적 요소(교통정보)와 정보수요자적 요소(교통상당조회현황)의 현황 분석
 - 2개의 요소를 적극적으로 활용하는 치안기관은 없으며
 - 1개의 요소를 적극적으로 활용하는 치안기관 : 영천, 상주, 문경, 울진, 성주, 영양, 고령, 울릉경찰서
 - 모든 요소를 소극적으로 활용하는 치안기관 : 14개 경찰서, 연구대상 치안기관 중 63.6% 차지
- 교통사고발생률 현황 분석
 - 1인당 교통사고 발생률 : 평균 0.55건 기준
 - 교통사고발생률 낮은 곳 : 김천경찰서 등 10개 경찰서, 높은 곳 : 경주경찰서 등 12개 경찰서
- 정보공급적 요소(교통정보)와 정보수요자적 요소(교통상당조회현황)의 현황과 교통사고발생률 현황과의 비교 • 분석
 - 정보공급적 요소(교통정보)와 정보수요자적 요소(교통상당조회현황)를 적극적으로 활용함으로써 교통사고발생에 영향을 미치는가는 45.5%로 영향이 없는 것으로 판단됨.
 - 즉 단속에 걸린 후 이의, 상담, 궁금증을 해소하는 사후적 성격이 강함.

17

홈페이지 유형분류



19

홈페이지 유형분류

○ 이상형

- 정의 : 정보공급적인 5가지요소중 4가지 이상에서 적극적인 활용, 정보수요적인 측면에서 3가지 요소 모두 적극적인 활용을 하는 경우를 의미, 22개 치안기관 중 이상형 없음.
- 특징 : 홈페이지를 통한 정보의 제공과 지역주민의 정보요구가 잘 이루어지고 있는 것으로 해석 가능

○ 공급우위형

- 정의 : 정보공급적인 5가지요소중 4가지 이상에서 적극적인 활용, 정보수요적인 측면에서 3가지 요소 모두 소극적인 활용을 하는 경우를 의미, 22개 치안기관 중 공급우위형 없음
- 특징 : 정보공급자인 치안기관의 홈페이지 활용은 다소 적극적이라 할 수 있으나 주민간의 홈페이지 활용은 다소 소극적인 유형.

○ 수요우위형

- 정의 : 정보공급적인 측면에서 5가지 요소에 대하여 0~1가지만 적극적인 활용
- 정보수요적인 측면에서 3가지 요소 중 모두 적극적인 활용을 하는 경우, 유통경찰서
- 특징 : 홈페이지를 통한 정보의 제공은 상대적으로 원활하지 못한 유형이나 지역주민의 치안기관에 대해 홈페이지를 통한 정보요구는 원활한 유형

20

홈페이지 유형분류

○ 중간형

- 정의 : 정보공급자인 측면에서 5가지 요소에 대하여 2~3가지를 적극적인 활용 정보수요적인 측면에서 3가지 요소 중 1~2가지 적극적인 활용을 하고 있는 경우
- 특징 : 정보공급자인 치안기관과 정보수요자인 지역주민간의 치안기관 홈페이지를 통한 정보의 제공과 지역주민의 요구전달의 양쪽 측면 모두 보편적으로 이루어지고 있음.

○ 소극형

- 정의 : 정보공급적인 측면에서 5가지 요소에 대하여 0~1가지를 각 치안기관에서 적극적인 활용 정보수요적인 측면에서 3가지 요소 중 모두 소극적인 활용을 하고 있는 경우
- 특징 : 치안기관의 홈페이지들은 정보공급자인 치안기관과 정보수요자인 지역주민간의 각 치안기관 홈페이지를 통한 정보의 제공과 지역주민의 요구전달의 양쪽 측면 모두 잘 이루어지지 못함.

21

유형별 개선방안

○ 이상형

- 홈페이지를 적극적으로 활용하고 있는 것으로 평가되고 있는 경찰청 홈페이지 혹은 외국의 치안기관의 홈페이지를 벤치마킹하여 그 내용을 보완하는 한편, 지역주민들에 대해 지속적인 정보화 교육과 홈페이지 운영을 위한 기반을 보완

○ 공급우위형

- 지역주민에 대해 적극적으로 일반민원정보, 치안기관특화정보에 대해서 정보제공과 홍보 강화는 물론 홈페이지 활용을 위한 정보화 능력을 향상

○ 수요우위형

- 홈페이지 활용을 위한 기반구축을 위해 장비, 인력, 예산, 제도 등의 측면에서 많은 확충이 필요하며 나아가 벤치마킹 등의 방법을 이용한 홈페이지 활용요소의 보완과 지역주민들의 홈페이지 활용을 위한 교육지원 등의 방법을 병행

22

유형별 개선방안

○ 중간형

- 홈페이지 활용을 위한 기반구축을 위해 장비, 인력, 예산, 제도 등의 측면에서 많은 확충이 필요하며 나아가 홈페이지 활용요소의 보완과 지역주민들의 홈페이지 활용을 위한 교육지원 등의 방법을 병행

○ 소극형

- 홈페이지 활용을 위한 장비보강, 인력보완, 예산확충, 제도개선 등 홈페이지 활용요소의 보완과 지역주민에 대한 홈페이지 활용을 위한 교육 또한 병행

23

결론

정보화 시대에 새로운 행정서비스와 정보 요구에 부응하기 위해 적극적으로 활용할 수 있는 치안기관 홈페이지가 아직까지는 그 기능을 분담하지 못함.

○ 개선방안

1. 장비보강, 인력확충, 예산확충, 제도개선
2. 정보화 마인드 적극 요구
3. 치안행정의 정책을 홍보하는 성격을 벗어나 실질적 정보를 제공하고 요구하는 정보의 창으로 활용
4. 전자정부의 구현을 위해서는 민주행정, 참여행정을 실현할 수 있도록 전자적 의견수렴에 보다 많은 관심을 가져야 할 것임.

24