

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*

Kim Chan-Sun*
Kyonggi Univ*

요약

본 연구는 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계를 규명하기 위하여 2008년 6월 20일부터 7월 15일까지 25일간에 걸쳐 서울 소재(강동·강서·강남·강북·도심권) 기계경비시스템 이용자들을 모집단으로 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, 신체·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 미치지, 기계경비시스템 이용만족을 통하여 간접적으로 생활만족에 더 크게 영향을 미친다.

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 Han river based in 5 areas and extracted 1 dong per each area. 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.

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 2007년 말 5대 범죄(살인, 강도, 강간, 절도, 폭력) 발생건수는 지난 2006년 말 전체 489,575건보다 약 6% 증가한 521,142건으로 높게 나타났으며, 절도 192,808건보다 약 9.3% 증가한 212,473건, 폭력 282,102건보다 약 4.2% 증가한 294,403건으로 시민을 대상으로 한 강력범죄가 폭발적인 증가 추세를 보이고 있는 것으로 나타났다[11]. 이처럼 매년 강력범죄의 발생은 증가추세에 있는 반면, 치안력의 부재는 시민들의 불안을 더욱 가중시키는 요인으로 작용하고 있다. 민간경비는 이와 같은 공경비의 한계를 보완하고 치안서비스를 공동 생산하고 있는 추세이다. 민간경비는 사회전체의 범죄를 예방하고 안전을 유지하는데 이미 상당부분 일익을 담당하고 있으며, 사회 공익적으로도 크게 기여하고 있다. 특히 민간경비영역 가운데 기계경비시스템은 각종 도난과 화재 등을 예방해 줌으로써, 시민들의 안전욕구를 충족시키고 심리적 불안감을 해소시켜주는 역할 덕분에 치안문제점의 대안으로 각광받고 있어 지속적으로 증가하는 추세이다.

안전욕구충족은 인간의 기본적 욕구로서, 불안감과 공존하여 나타난다. 특히 Maslow[10]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[8].

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 [2][3] 등에 의해 기계경비의 제도적 발전방안에 대한 주제에 국한되어 진행되었다. 반면 경호안전학 분야에서는 [6]에 의해 서비스 품질 및 고객만족, 고객충성도에 관한 경영학적 연구가

진행된 것 외에는 거의 전무한 실정이다. 이와 같은 경영학적 측면의 변수를 적용하여 연구가 이루어졌다면 기계경비시스템 이용자들의 안전욕구충족이 생활만족·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[7]. 생활만족은 행복의 가장 주된 요소로서 개인이 선택한 기준에 따라 주관적으로 평가되는 자신의 생활전반에 대한 만족정도를 의미하며, 민간경비학 분야에서는 매우 미흡한 실정이다.

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 한강기준으로 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 모집단으로 선정한 다음 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 각 지역에서 은행·귀금속·편의점·통신업체·약국 등의 5개영역을 대상으로 80명씩 총 400

부를 배부하여 378명을 유의표집 하였다. 그러나 최종 분석에 사용된 전체 사례 수는 302명이다.

2. 연구도구

본 연구에서 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계를 분석하기 위하여 사용한 도구는 설문지이다. 안전욕구충족 설문지는 [4]에 의해 개발되었으며, 총 5개의 하위요인 19문항으로 구성하였다. 이용만족 설문지는 [6]에 의해 사용된 고객 이용만족 설문지를 본 연구의 성격에 맞도록 재구성 하여 사용하였으며, 총 12문항으로 구성하였다. 생활만족 설문지 중 일상생활 만족 설문지는 [7]에 의해 사용된 설문지를 사용하였으며, 총 10문항으로 구성하였다. 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. 수집된 자료는 탐색적 요인분석을 이용하여 내용타당도와 신뢰도분석을 통해 Cronbach's α 신뢰도 분석을 검증하였다.

안전욕구충족은 5개의 하위개념으로 구성되었다. 안전욕구충족 설문지는 총 19개 문항 중에서 2개 문항을 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. 이용만족 최종설문지는 총 12개 문항 중에서 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 1개 문항을 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. 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, 신뢰도분석, 단계별 다중 회귀분석, 경로분석 등의 방법을 활용하여 결과를 도출하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 안전욕구충족과 이용만족의 관계

[표 1]은 안전욕구충족이 신변·재산보호, 직원서비스, 시설이용 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀 분석 결과이다. [표 1]에 의하면 기계경비시스템 이용자들의 안전욕구가 충족된다면 신변·재산보호, 직원서비스, 시설이용 만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 1. 안전욕구충족이 신변·재산보호, 직원서비스, 시설이용만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀 분석

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

R² : 누적 설명력

첫째, 안전요구충족이 신변·재산보호 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전요구충족($\beta = .707$)은 안전요구충족 하위요인 중에서 신변·재산보호 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정보적 ($\beta = .317$), 심리적($\beta = .201$), 물리적($\beta = .158$), 환경적($\beta = .110$) 안전요구충족은 신변·재산보호 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·정보적·심리적·물리적·환경적 안전요구가 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, 안전요구충족이 직원서비스 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전요구충족($\beta = .632$)은 안전요구충족 하위요인 중에서 직원서비스 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 환경적($\beta = .239$), 심리적 안전요구충족($\beta = .170$)은 직원서비스 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·환경적·심리적 안전요구가 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, 안전요구충족이 시설이용 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 심리적 안전요구충족($\beta = .625$)은 안전요구충족 하위요인 중에서 시설이용 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 환경적($\beta = .328$), 정보적($\beta = .234$), 신체적($\beta = .174$) 안전요구충족은 시설이용 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 심리적·환경적·정보적·신체적 안전요

구충족이 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.

2. 안전요구충족과 생활만족의 관계

[표 2]는 안전요구충족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석 결과이다. [표 2]에 의하면 기계경비시스템 이용자들의 안전요구가 충족된다면 일상생활, 안전생활 만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 2. 안전요구충족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석

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

R² : 누적 설명력

첫째, 안전요구충족이 일상생활 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전요구충족($\beta = .513$)은 안전요구충족 하위요인 중에서 일상생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 물리적 안전요구충족($\beta = .224$)은 일상생활 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·물리적 안전요구충족이 지속적으로 충족된다면 일상생활 만족 역시 높아질 수 있음을 시사하고 있다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 일상생활 만족 전체 변량의 약 30.5%를 설명해 주고 있다.

둘째, 안전요구충족이 안전생활 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 신체적 안전요구충족($\beta = .557$)은 안전요구충족 하위요인 중에서 안전생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정보적($\beta = .284$), 환경적($\beta = .179$), 물리적 안전요구충족($\beta = .148$)은 안전생활 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신체적·정보적·환경적·물리적 안전요

구충족이 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.

3. 이용만족과 생활만족의 관계

[표 3]은 이용만족이 일상생활, 안전생활 만족에 미치는 영향에 대한 단계별 다중회귀분석 결과이다. [표 3]에 의하면 기계경비시스템 이용자들의 이용만족감이 높게 작용한다면 일상생활, 안전생활 만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 3. 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

첫째, 이용만족이 일상생활 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 직원서비스 만족($\beta = .538$)은 이용만족 하위요인 중에서 일상생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 신변·재산보호 만족($\beta = .305$)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($\beta = .660$)은 이용만족 하위요인 중에서 안전생활 만족에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 시설이용($\beta = .342$), 직원서비스 만족($\beta = .200$)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.

4. 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족 간의 인과관계

본 연구에서는 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 인과관계를 분석하기 위하여 경로분석을 실시하였다. [표 4]는 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족간의 경로분석을 실시한 결과이다. [표 4]에 의하면 신체적($\beta = .178$), 물리적 안전욕구충족($\beta = .190$), 신변·재산보호($\beta = .202$), 직원서비스 만족($\beta = .322$)은 일상생활 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 4. 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족간의 경로 분석

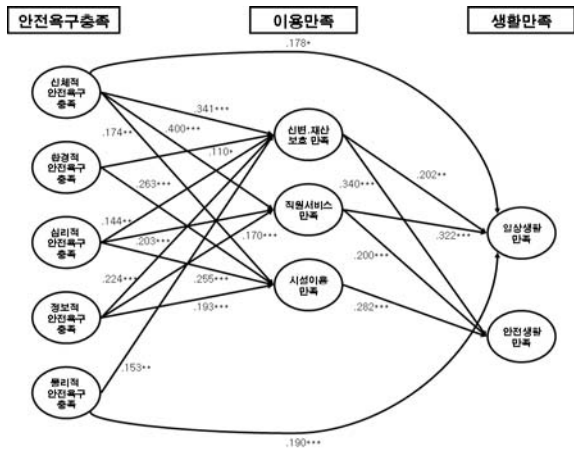
독립변수	종속변수				
	일상생활 만족	안전생활 만족	신변재산 보호만족	직원서비스 만족	시설이용 만족
신체적안전 욕구충족	.178*	.024	.341***	.388(.400)***	.145(.174)**
환경적안전 욕구충족	.019	.033	.110*	.064	.259(.263)***
심리적안전 욕구충족	-.091	-.033	.144**	.176(.203)***	.251(.255)***
정보적안전 욕구충족	.041	.062	.224***	.161(.170)***	.165(.193)***
물리적안전 욕구충족	.159(.190)***	.083	.153**	.003	.081
신변·재산 보호만족	.186(.202)**	.266(.340)***	—	—	—
직원서비스 만족	.320(.322)***	.192(.200)***	—	—	—
시설이용 만족	-.104	.251(.282)***	—	—	—
R ²	.383	.531	.615	.451	.519

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

※ 참고 : 괄호안의 수치는 재조정된 경로계수임.

이의 설명력은 일상생활 만족 전체변량의 약 38.3%를 설명해 주고 있다. 신변·재산보호($\beta = .340$), 직원서비스($\beta = .200$), 시설이용 만족($\beta = .282$)은 안전생활 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 안전생활 만족 전체변량의 53.1%를 설명해 주고 있다. 신체적($\beta = .341$), 환경적($\beta = .110$), 심리적($\beta = .144$), 정보적($\beta = .224$), 물리적($\beta = .153$) 안전욕구충족은 신변·재산보호 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 신변재산보호 만족 전체변량의 61.5%를 설명해 주고 있다. 신체적($\beta = .400$), 심리적($\beta = .203$), 정보적 안전욕구충족($\beta = .170$)은 직원서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 직원서비스 만족 전체변량의 45.1%를 설명해 주고 있다. 신체적(β

=.174), 환경적($\beta = .263$), 심리적($\beta = .255$), 정보적 안전욕구충족($\beta = .193$)은 시설이용만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 시설이용만족 전체변량의 약 51.9%를 설명해 주고 있다. 다음 [그림 1]은 [표 4]의 결과를 경로모형으로 도식화한 것이다.



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

IV. 결론

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 만족안전생활 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 직간접적으로 영향을 미친다. 즉 안전욕구충족은 생활만족에 직접적으로는 낮게 영향을 미치지만, 기계경비시스

템 이용만족을 통해서 생활만족은 더 크게 영향을 미친다. 이는 이용만족이 안전욕구충족과 생활만족의 관계를 매개시켜주는 중요한 변수임을 나타낸다.

참고문헌

- [1] 김정식, 스포츠과학 연구방법론, 서울: 무지개출판사, 2005.
- [2] 김선환, 한국 기계경비산업의 발전방안에 관한 연구, 동국대학교 대학원 석사학위 논문, 2005.
- [3] 김영태·윤유식, “호텔이미지 세분화에 따른 호텔서비스이용만족도 및 충성도에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제15권, 제2호, pp.1~17, 2006.
- [4] 김찬선, “기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족 척도개발과 적용”, 한국경호경비학회지, 제16호, pp.47~64, 2008.
- [5] 안황권·안성조, 신경호경비법론, 서울 : 백산출판사, 2006.
- [6] 왕석원, 기계경비의 서비스품질이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향, 경계대학교 대학원 박사학위논문, 2005.
- [7] 이종길, 사회체육활동과 생활만족의 관계, 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1992.
- [8] 조대봉, 인간의 동기와 성격, 서울 : 교육과학사, 1992.
- [9] 임현진, 이재열, 박광민, 설동훈, “신체적·심리적 안전과 삶의 질”, 한국사회학회지, 97년 전기 사회학대회, pp.411~422, 1997.
- [10] Maslow, A. H, Motivation and Personality, New York: Harper and Row, 1954.
- [11] 사이버경찰청, <http://www.police.go.kr/main/index.do>, 2008.