

연구논문

치안서비스 품질이 치안서비스 만족도에 미치는 영향

이 홍 재*
차 용 진**

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 함의

〈요약〉

본 연구에서는 치안서비스 품질요인이 치안서비스 만족에 미치는 영향을 분석하고 시민들의 치안 만족도 향상을 위한 정책적 함의를 제시하고자 하였다. 이를 위해 경기도 지역의 5개 기초자치단체에 거주하고 있는 시민들을 대상으로 설문조사를 실시하고, 이를 토대로 공감성, 대응성, 확산성, 신뢰성, 유형성 등의 치안서비스 품질 요인이 시민들의 치안서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 위계적 다중회귀분석을 통해 분석하였다. 가설검증 결과, 확산성, 대응성, 공감성, 신뢰성 등의 치안서비스 품질이 치안서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 치안서비스 품질요인중 유형성은 치안서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 토대로 본 연구에서는 시민들의 치안서비스 만족도 향상을 위한 정책적 함의를 제시하였다.

[주제어: 치안서비스, 서비스 품질, 서비스 만족도]

I. 서론

공공서비스(public service)란 공익과 국민들의 삶의 질 향상을 위해 정부를 포함한 공공부문의 행위자들에 의해 생산·제공되는 서비스이다. 최근 들어 공공서비스 패러다임이 변화하고 있다. 이러한 변화의 핵심은 서비스 공급자와 이용자 간의 관

* 안양대 공공행정학과 조교수(hongjaelee@daum.net)

** 숙명여대 행정학과 부교수(yjcha209@gmail.com), 교신저자

계변화이다. 기존의 서비스 공급자와 이용자 간의 수직적·일방향적 관계가 최근에는 수평적이고 양방향적인 관계로 변화하고 있는 것이다. 이러한 맥락에서 공공서비스에 대한 평가 패러다임 역시 변화되고 있다. 서비스의 양보다는 질적인 측면이 중요시 되고, 서비스 결과보다는 과정이 강조되고 있다. 무엇보다 공급자 중심의 서비스 평가는 물론 이용자 중심의 서비스 평가가 중요하다는 주장이 제기되고 있다 (이동영·박경하, 2011; 이홍재·차용진, 2012).

치안서비스도 예외는 아니다. 사회질서유지라는 전통적 기능에서 벗어나 시민들에게 보다 나은 서비스를 제공해 주어야 한다. 최근의 치안환경은 양적·질적으로 변화되고 있다. 범죄의 다양성과 강력범죄의 증가, 그리고 고도로 지능화된 범죄의 등장은 시민들의 편안하고 안전한 일상생활을 위협하는 원인으로 작용한다. 치안서비스는 사회구성원들이 편안하고 안전하게 일상생활을 유지하는데 가장 기본적이면서도 필수적인 서비스라 할 수 있다. 하지만 최근 강력범죄와 신종 범죄, 그리고 특별한 이유없이 행해지는 이른바 문지마 범죄 등의 증가는 시민들의 치안서비스에 대한 체감만족도를 저하시키는 원인으로 작용하고 있다. 이에 따라 치안서비스가 공급중심의 관행에서 자율적이며 수요중심적인 고객지향적 치안서비스로의 전환이 필요하다(서진석, 2005).

치안서비스 공급자의 입장에서는 시민들의 편안하고 안전한 일상생활은 물론 삶의 질 향상을 위해 치안서비스 만족도를 높이는 것이 무엇보다 중요한 과제라 하겠다. 이러한 맥락에서 치안서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인지, 치안서비스의 어떠한 측면이 서비스 만족도에 영향을 미치는지, 치안서비스 개선을 위해 무엇이 필요한지 등은 수요중심적이고 고객지향적인 치안서비스로의 패러다임 전환을 위해 반드시 필요한 논제라 하겠다.

이에 본 연구에서는 치안서비스 품질이 치안서비스 만족에 미치는 영향을 분석하고 그 함의를 제시하고자 한다. 시민들의 치안서비스 만족에 영향을 미치는 서비스 품질 요인은 무엇인지, 치안서비스 만족에 상대적으로 큰 영향을 미치는 서비스 품질요인은 무엇인지 등에 대해 분석하고, 이를 토대로 시민의 치안서비스 만족도 향상을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 서론에 이은 II장에서는 치안서비스 품질과 치안서비스 만족에 대해 논의하고 이들 간의 관계에 대한 선행연구를 고찰한다. III장은

연구방법에 관한 장으로 치안서비스 품질과 치안서비스 만족 간의 관계에 관한 연구 모형과 가설을 설정한다. IV장은 이들 간의 관계에 관한 가설을 검증하고, V 장에서는 이상의 내용을 정리하고 치안서비스 만족도 향상을 위한 정책적 함의를 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 치안서비스 만족

서비스 만족도는 서비스 성과를 평가하는데 있어서 가장 중요하게 고려되어야 할 요인 중의 하나이다. 특히 공급자 중심에서 수요자 중심의 서비스 평가로 전환되면서 서비스 만족은 시설이나 서비스 평가논의에 있어 중요한 논제로 강조되고 있다(이홍재·차용진, 2012). 최근에는 행정의 대응성 측면에서 서비스 이용자에 대한 만족도의 산출이 특히 강조되고 있다(조연숙, 2001: 304). Oliver(1996)는 서비스 만족도를 특정 서비스에 대해 이용자의 충족상태에 대한 심리적 반응으로 규정하고 이용자의 주관적 판단에 의한 산출물임을 강조하고 있다. 결국 서비스 만족도는 이용자 관점에서 서비스를 경험한 후에 형성되는 주관적 반응 또는 평가로 정의될 수 있으며, 이는 정서적·행동적 요소를 포함하는 개념으로 이해할 수 있다. 서비스 만족도는 이용자가 사전에 갖는 기대와 실제로 제공받고 있는 서비스 품질에 의해 결정되며(이환범 외, 2005: 140), 이를 측정하는 것은 서비스의 질적 측면을 평가하는 중요한 요소라고 할 수 있다.

그렇다면 치안서비스 만족도는 어떻게 정의될 수 있는가? 치안서비스 만족도에 대한 개념정의를 위해 치안서비스에 대한 이해가 선행되어야 할 것이다. 치안서비스란 공공질서를 유지하면서 범죄와 무질서 등으로부터 시민의 인적·물적 자원을 최대한 보호하는 공공서비스라 정의할 수 있다(최선우, 2002: 20). 치안서비스의 범위를 한마디로 규정하기는 어렵지만 Roberg & Kuykendall(1994)이 제시한 경찰의 기능을 통해 치안서비스의 범위를 유추해 볼 수 있다. Roberg & Kuykendall(1994)은 경찰의 기능을 크게 법집행기능(law enforcement), 질서유지기능(order maintenance), 서비스 제공기능(service provision)의 3가지 영역으로 분류하여 제시하였다. 법집행의 영역에는 범죄 억제, 예방 및 범인의 체포와 관련된 활

동이 포함된다. 질서유지기능에는 법집행기능에서 사용하는 수단 이외의 방법을 사용하는 것으로서 지역주민의 안전과 만족감을 증진시키는 업무들이 포함된다. 서비스 제공기능은 주로 시민생활과 관련하여 국민에게 편익을 제공하기 위한 활동으로서 노약자 보호, 청소년 보호·지도, 정보제공, 교통운영관리, 교통사고의 방지와 사고처리 등과 같은 시민과 관련 업무들이 포함된다(김상목·송건섭, 1998: 219). 현대사회의 치안서비스는 단순히 법집행과 질서유지는 물론 시민들의 편의와 삶의 질 향상을 위한 대민서비스(civil service)로 까지 그 범위가 확대되어 가고 있는 추세이다.

이상의 논의를 통해 치안서비스 만족도는 이용자 관점에서 법집행과 질서유지, 서비스 제공 등을 포함한 치안서비스를 경험한 후에 형성되는 주관적 반응 또는 평가로 정의될 수 있다. 치안서비스 만족도는 치안서비스에 대한 이용자의 심리적 반응으로 서비스 이용자의 주관적 판단에 의한 산출물이다. 치안서비스 만족도 역시 이용자가 치안서비스에 대해 사전에 갖는 기대와 실제로 제공받고 있는 서비스 품질에 의해 결정된다.

2. 서비스 품질

서비스 품질은 특정 서비스의 우수성에 대한 개인의 전반적 판단 또는 태도를 의미한다(Parasuraman et al., 1988). 서비스 품질에 관한 대표적인 모형으로는 Grönroos(1984)의 2차원 모형, Parasuraman et al.(1988)이 제안한 SERVQUAL모형, Oliver & Rust(1994)가 개념적으로 제안하고 Brady & Cronin(2001)에 의해 실증된 3차원 모형을 들 수 있다(이홍재·차용진, 2013: 22).

Grönroos(1984)는 서비스 품질을 2가지 차원 즉, 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality)로 구분한다. 기술적 품질은 '무엇(what)'에 해당되는 품질로 고객들이 서비스로부터 얻는 것에 초점을 둔다. 기능적 품질은 '어떻게(how)'에 해당되는 품질로 고객들이 서비스 상품을 얻는 전달과정에 초점을 둔다.

Oliver & Rust(1994)가 개념적으로 제안한 3차원 모형에서는 서비스 품질을 3가지 차원 즉, 서비스 상품(service product), 서비스 전달(service delivery), 서비스 환경(service environment)으로 구분한다. 이중 서비스 상품은 Grönroos(1984)의 기

술적 품질에 해당되고, 서비스 전달은 기능적 품질에 해당되며, 서비스 환경은 서비스 전달배경으로 이해될 수 있다. 이후 Brady & Cronin(2001)에 의해 상호작용 품질(interaction quality), 결과품질(outcome quality), 물리적 환경품질(physical environment quality)로 명명하고 이를 실증하였다.

Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL모형은 가장 널리 활용되고 있는 서비스 품질 평가모형이다. SERVQUAL은 Oliver(1980)의 기대불일치 이론을 기반으로 서비스를 제공받기 전의 기대(expected service: E)와 실제 지각된 서비스(perceived service: P)를 각각 측정하고 이들 간의 차이점수의 방향과 정도로 서비스 품질을 평가하는 방식($SQ = \Sigma(E-P)$)이다. SERVQUAL과는 달리 SERVPERF는 서비스 기대치에 대한 측정없이 지각된 서비스(성과)만을 측정한다($SQ = \Sigma P$). Cronin & Taylor(1994)는 기대-성과모형에 대한 다양한 검증을 통해 성과만을 측정하는 성과중심모형이 기대-성과모형보다 적합하다고 결론지은 바 있다. 성과중심모형은 기대-성과모형과는 달리 기대서비스에 대한 측정을 생략하고 서비스를 받은 후의 성과, 즉 지각서비스만을 측정한다는 점에서 차이가 있다(이홍재·차용진, 2012: 37). 원래 SERVQUAL은 고객이 서비스품질을 평가하는 10가지 기준으로 제시되었으나 이에 대한 정성적·정량적 논의를 통해 5가지 차원(공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성)으로 수정되어 활용되고 있다. 본 연구에서는 서비스 품질 평가 논의에서 널리 활용되고 있는 SERVQUAL 모형을 중심으로 치안서비스 품질을 살펴보고자 한다.

첫째, 공감성(empathy)은 서비스 제공자가 고객에게 제공하는 개별적인 관심과 배려를 표하는 능력으로 정의할 수 있다. 공감성은 고객 개인에 대한 관심, 고객에게 편리하게 시간대를 조정, 고객에게 최대한 이익을 주려는 직원, 고객요구에 대한 직원들의 이해 등으로 측정된다(Parasuraman et al., 1988: 39). 치안서비스의 공감성은 경찰이 어려운 상황에 처한 시민이 도움을 청할 때 감정적으로 동조하는지, 치안문제 발생시 경찰이 시민에게 최대한 이익을 주려고 하는지, 경찰이 항상 시민에게 관심과 배려를 가지고 있는지 등에 의해 평가될 수 있다.

둘째, 대응성(responsiveness)은 고객의 요구에 대해 신속하고 자발적인 서비스를 제공하는 능력으로 정의된다. 대응성은 서비스 제공시간의 정확한 약속, 직원들의 신속한 서비스 제공자세, 직원들의 언제나 가까운 고객지원 자세, 아무리 바빠도 고객의 요청에 응하는 정도 등으로 측정된다(Parasuraman et al., 1988: 39).

이러한 맥락에서 치안서비스의 대응성은 신고시 경찰이 신속하게 대응하는지, 시민이 제기하는 문제에 대해 경찰이 신속·정확하게 대응하는지, 치안서비스에 관한 질문에 대해 즉각적으로 대답하는지 등에 의해 평가될 수 있다.

셋째, 확신성(assurance)은 서비스 제공자의 예절과 지식을 통해 고객에게 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력을 의미한다. 확신성은 고객에게 확신을 주는 직원들의 행동, 고객에게 주는 거래의 안전성, 항상 고객에게 친절한 직원, 고객의 어떠한 문의에도 대답 가능한 직원의 능력 등으로 측정된다(Parasuraman et al., 1988: 39). 이러한 점을 고려할 때 치안서비스의 확신성은 경찰이 치안서비스 수행과정에서 실수가 없는지, 치안업무 수행시 정당한 이유를 설명하고 친절하게 수행하는지, 치안센터(지구대 등)에 방문하여 질문하면 친절하게 설명을 해주는지, 치안문제 해결을 위한 전문지식과 풍부한 경험을 가지고 있는지 등으로 평가될 수 있다.

넷째, 신뢰성(reliability)은 서비스 제공자를 믿을 수 있고 그들이 정확한 임무(서비스) 수행을 할 수 있는 능력으로 정의된다. 신뢰성은 서비스의 약속시간 준수, 고객이 문제에 봉착했을 때 성심성의를 보이는가, 첫 번째 제대로 서비스를 수행함, 약속한 시간에 서비스를 제공하는가, 서비스 제공의 완벽함 등으로 측정된다(Parasuraman et al., 1988: 39). 이러한 점을 고려할 때 치안서비스의 신뢰성은 순찰서비스가 일정한 시간에 정확하게 진행되는지, 치안서비스 제공시 시간을 정확하게 준수하는지, 범죄 및 치안 관련 정보를 정확하게 제공하는지 등으로 평가될 수 있다.

다섯째, 유형성(tangibles)은 서비스 조직의 물리적 시설, 설비, 종업원의 복장 등의 외형적 요소로 정의되며, 현대적 시설, 설비의 외관, 직원들의 깔끔함 등으로 측정된다(Parasuraman et al., 1988: 39). 이러한 점을 고려할 때 치안서비스의 유형성은 치안센터(지구대 등)가 현대적 설비를 갖추고 있는지, 경찰의 용모가 단정한지, 치안센터(지구대 등) 시설은 시각적으로 안정감이 있는지 등으로 평가될 수 있다.

치안서비스의 품질요인에 대한 시민들의 주관적인 평가는 치안서비스에 대한 만족도를 결정하는 중요한 선행요인으로 작용한다. 특히 서비스 수요자 관점에서 치안서비스 품질에 관한 평가는 치안서비스 전반에 걸친 성과를 평가하는 중요한 척도가 된다. 이러한 관점에서 치안서비스 성과개선을 위해서는 치안서비스 품질의 어떠한 요인이 치안서비스 만족에 영향을 미치는지, 각각의 서비스 품질요인의 상대적 영향력은 어떠한지 등에 관한 논의는 매우 중요한 의미를 지닌다.

3. 선행연구 검토

서비스 품질과 서비스 만족 간의 관계에 관한 연구는 경영, 행정, 복지, 관광, 체육, 문화 등 다양한 분야에서 논의되고 있다. 예를 들어 마케팅 분야나 복지 및 행정 서비스, 지역축제 등의 분야에서 서비스 품질과 서비스 만족에 관한 논의가 비교적 활발하게 이루어지고 있다. 여기에서는 본 연구의 주제와 직접적으로 관련된 치안서비스를 중심으로 서비스 품질과 서비스 만족 간의 관계에 관한 선행연구를 검토한다.

치안서비스에 관한 연구는 치안서비스 만족도 요인에 관한 연구(Fursenherg & Wellford, 1973; Scaglion & Condon, 1990; Zevitz & Rettammel, 1990; Peak et al., 1992; 김상묵·송건섭, 1998; Cheurprakobkit & Bartsch, 2001)와 치안서비스 품질과 만족도 간의 관계에 관한 연구(Donnelly et al., 2006; Dukes et al., 2009; 이황우·이병중, 2006; 최정택·김성준, 2009; 박선영, 2012)로 구분할 수 있다.

치안서비스 만족도 요인에 관한 주요 선행연구를 살펴보면, Fursenherg & Wellford(1973)은 경찰의 친절한 태도가 경찰활동에 대한 만족도를 제고시킨다고 주장한 바 있으며, Scaglion & Condon(1990)와 Zevitz & Rettammel(1990)는 경찰의 주민에 대한 관심과 배려가 경찰서비스에 대한 만족도를 증진시킨다고 주장하였다. Peak et al.(1992)의 경우에는 경찰에 대한 주민들의 신뢰감이 경찰활동에 대한 주민들의 평가에 영향을 미친다고 주장한 바 있다. 김상묵·송건섭(1998)은 치안서비스에 대한 만족도에 영향요인을 분석하였는데, 그 결과 경찰관의 업무태도, 경찰활동의 신뢰성, 범죄 안전성, 자율방범활동의 효과성 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 경찰관이 업무처리과정에서 보여주는 공정성, 성실성, 정직성, 형평성, 친절성, 신속성, 협력 등의 업무태도는 치안서비스에 대한 주민만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. Cheurprakobkit & Bartsch(2001)는 지역주민들을 대상으로 치안중요도와 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 그들의 연구에 의하면 경찰의 전문성, 친절도, 범죄 제어능력 등이 치안중요도와 만족도에 공통적으로 영향을 미친다. 이들 요인중 전문성은 치안중요도와 만족도 모두에 가장 큰 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났지만 다른 요인들의 경우에는 다소 차이를 보이는 것을 알 수 있다. 치안중요도에 대한 상대적 영향력은 전문성, 범죄 제어능력, 친절도 등의 순이었지만 만족도의

경우에는 전문성, 친절도, 범죄제어능력 순으로 나타났다.

최근에는 치안서비스의 품질과 만족도 간의 관계에 초점을 맞춘 연구들이 다수 등장하고 있다. Donnelly et al.(2006)은 서비스격차(Service Gap) 모델과 SERVQUAL 요인을 활용해 치안만족도 영향요인을 규명한 바 있다. 그 결과 신뢰성과 대응성이 기대수준과 실제 체감 측면에서 가장 큰 차이를 보이고 치안만족도에서도 가장 중요한 요소로 작용하고 있다고 주장하였다. Dukes et al.(2009)은 치안만족도에 영향을 미치는 서비스 요인을 분석하였다. 그 결과 서비스 대응성이 치안만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이며, 다음으로는 문제해결 능력(신뢰성)과 불안감 감소(체감안전도) 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이황우·이병중(2006)은 경찰서비스에 대한 시민만족도 영향요인을 시민차원과 행정서비스 차원으로 구분하여 제시하였다. 시민만족도에 영향을 미치는 시민차원의 변수로는 인구사회학적 특성(성별, 연령, 소득, 학력, 지역)과 주관적 특성(서비스 경험, 존중성, 공정성)이 포함된다. 행정서비스 차원에는 대응성, 공감성, 친절성, 신뢰성, 상징성 등의 서비스 품질요인이 포함되어 있는데, 이중 친절성을 제외한 대응성, 공감성, 신뢰성, 상징성 등이 유의한 영향요인으로 분석되었다. 최정택·김성준(2009)은 민간 치안서비스를 대상으로 고객만족도에 영향을 미치는 서비스 품질요인을 분석하였다. 유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 확신성 등의 치안서비스 품질 요인중 확신성을 제외한 나머지 품질 요인이 서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이들의 상대적 영향력은 신뢰성이 서비스만족도에 가장 큰 영향을 미치고 그 다음으로 공감성, 대응성, 유형성의 순으로 나타났다. 한편 박선영(2012)은 경찰서비스의 주민만족도 결정요인으로 친절성과 신속성, 전문성 등의 직원품질과 쾌적성, 편리성, 접근성 등의 물리적 품질, 결과품질인 체계성 등을 제시하였다.

이상 선행연구 검토에서도 살펴본 바와 같이 치안서비스에 관한 연구는 다양하게 전개되고 있다. 최근 들어 치안서비스 관련 연구는 치안서비스의 품질과 만족도에 초점을 맞추어 이전보다 구체화된 논의가 이루어지고 있다. 연구대상에 있어서도 공공부문은 물론 민간부문의 치안서비스에 대한 논의로 확대되고 있다. 이에 본 연구는 치안서비스 품질과 치안서비스 만족도 간의 관계를 규명하고자 한다. 특히 본 연구에서는 기존 치안서비스 품질과 이에 대한 만족도 간의 관계 논의에서 비교적 소홀하게 다루어졌던 개인적 특성요인을 포함시켜 논의하고자

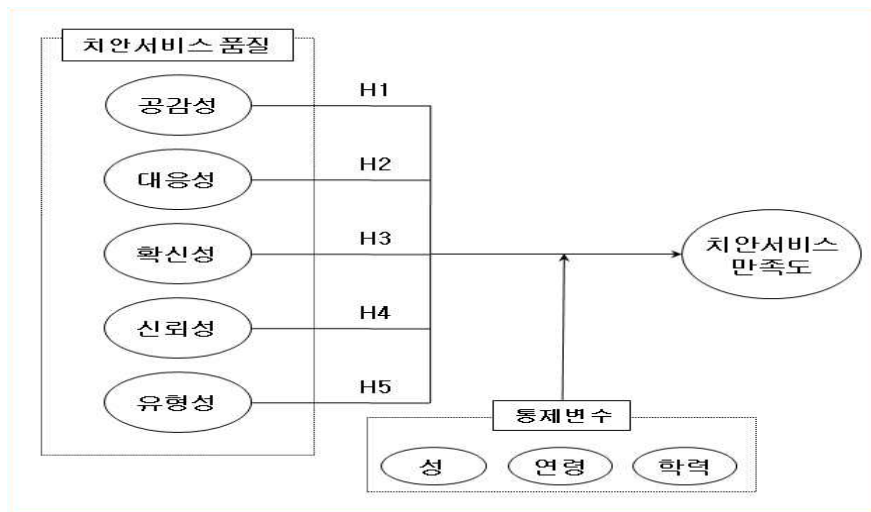
한다. 치안서비스 품질과 그 만족도는 서비스 이용자의 개인적 특성에 따라 다르게 지각·평가될 수 있기 때문이다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설설정

치안서비스 품질과 서비스 만족도에 관한 이론적 논의와 선행연구 검토내용을 토대로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 서비스 만족도는 이용자가 사전에 갖는 기대와 실제로 제공받고 있는 서비스 품질에 의해 결정되며(이환범 외, 2005: 140), 이를 측정하는 것은 서비스의 질적 측면을 평가하는 중요한 요소라고 할 수 있다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 종속변수로 치안서비스 만족도로 설정하고, 독립변수는 치안서비스 품질로 설정하였다. 치안서비스 품질은 SERVQUAL 모형에서 제시하고 있는 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성 등으로 구성하였다.

<그림 1> 연구모형



한편 서비스 만족도가 서비스품질에 대한 이용자의 주관적 평가라는 점을 고려할 때 지각주체의 특성에 따라 그 내용은 상이할 수 있다. 이러한 점을 고려해 본 연구에서는 치안서비스 품질과 치안서비스 만족도 간의 관계에서 인구통계학적 요인(성, 연령, 학력)을 통제변수로 설정하였다.

많은 연구에서 서비스 품질은 서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Grönroos, 1984; Cronin & Taylor, 1992; 이환범 외, 2005; 라준영, 2010; 이홍재·차용진, 2012). 일반적으로 서비스 이용자의 만족도 수준은 자신이 제공받은 서비스에 대한 품질을 평가함으로써 결정된다. 치안서비스 품질에 대한 이용자의 주관적 평가결과는 치안서비스 만족도를 결정하는 요인으로 작용하며, 치안서비스 품질이 높을수록 치안서비스 만족도는 향상될 수 있다. 이러한 맥락에서 치안서비스 품질과 치안서비스 만족도 간의 가설을 다음과 같이 설정한다.

<가설1>: 공감성은 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설2>: 대응성은 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설3>: 확산성은 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설4>: 신뢰성은 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설5>: 유형성은 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상 및 분석방법

치안서비스 품질이 시민들의 치안서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 경기도 지역의 5개 기초자치단체에 거주하고 있는 지역주민들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2012년 9월에 약 1개월에 걸쳐 직접 방문을 통해 이루어졌다. 지역의 인구규모를 고려하여 400부의 설문지를 배포하였으며, 회수된 설문지는 총 242부였다. 이중 불성실하게 응답한 설문지 29부를 제외한 213부가 실제 실증분석에 사용되었다. 본 연구의 실증분석에 활용된 표본의 특성은 <표 2>과 같다.

수집된 자료는 평균 및 표준편차, 상관관계 분석 등을 포함한 기초통계분석과 측정도구의 신뢰도 및 타당도를 검증하기 위한 내적 일관성 분석(internal consistency) 및 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 그리고

가설검증을 위해 위계적 다중회귀분석(hierarchical multi regression analysis)을 실시하였다.

〈표 2〉 표본의 특성

구분	내 용	빈도(명)	비율(%)	구분	내 용	빈도(명)	비율(%)
연령	20대	75	35.2	거주 지역	공장밀집지역	51	23.9
	30대	36	16.9		상가밀집지역	27	12.7
	40대	63	29.6		아파트지역	51	23.9
	50대 이상	39	18.3		일반주택가	39	18.3
	계	213	100.0		농촌지역	15	7.0
학력	고졸미만	33	15.5		학교주변	30	14.1
	고 졸	84	39.4	성별	계	213	100.0
	대 졸	84	39.4		남	135	63.4
	대학원졸	12	5.6		여	78	36.6
	계	213	100.0		계	213	100.0

3. 측정도구

치안서비스 품질 구성요인인 공감성, 대응성, 확산성, 신뢰성, 유형성, 그리고 치안서비스 만족도를 측정하기 위한 도구들은 기존 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 측정도구를 활용하여 구성하였다. 몇몇 문항의 경우에는 치안서비스 분야에 적합하게 일부 수정하여 문항을 개발하였다. 한편 치안서비스 품질 구성요인의 경우 서비스 품질에 대한 지각성과를 직접 묻는 방식인 SERVPERF를 활용하였다.

측정변수는 총 25개로 치안서비스 만족도 4문항, 공감성 3문항, 대응성 4문항, 확산성 4문항, 신뢰성 3문항, 유형성 3문항, 인구통계학적 변수 4문항 등이다(<표 3>참조). 인구통계학적 변수를 제외한 나머지 측정문항은 각각 5점 Likert 척도(①:매우 그렇지 않다↔⑤:매우 그렇다)를 사용하였다.

〈표 3〉 측정변수

구분	변수	측정항목	선행연구
종속 변수	치안 서비스 만족도	1. 우리 지역 경찰의 지역내 범죄문제 해결에 만족한다. 2. 우리 지역 경찰은 언제나 시민 가까이에 있다. 3. 우리 지역 경찰은 지역 치안확립에 기여하고 있다. 4. 우리 지역의 현재 치안서비스 환경에 만족한다.	이황우·이병중 (2006) 최정택·김성준 (2009)
독립 변수	공감성	1. 우리 지역 경찰은 어려운 상황에 처한 시민이 도움을 청할 때 감정적으로 동조하고 돕는다. 2. 치안문제 발생시 우리 지역 경찰은 시민에게 싫은 내색 없이 서비스를 제공한다. 3. 우리 지역 경찰은 항상 시민을 배려한다.	Zeithaml et al. (1988) Cronin & Taylor (1992) 이황우·이병중 (2006) 최정택·김성준 (2009) 이재필·이시경 (2009)
	대응성	1. 우리 지역 경찰은 신고시 신속하게 대응한다. 2. 우리 지역 경찰은 시민이 제기하는 문제에 대해 신속·정확하게 대응한다. 3. 우리 지역 경찰은 치안서비스에 관한 질문에 대해 즉각적으로 대답한다. 4. 112에 신고하면 신속하게 이동하여 문제를 해결한다.	
	확신성	1. 우리 지역 경찰은 치안서비스 수행과정에서 실수가 없었다. 2. 우리 지역 경찰은 치안업무 수행시 정당한 이유를 설명하고 친절하게 수행한다. 3. 우리 지역 경찰은 치안센터(지구대 등)에 방문하여 질문하면 친절하게 설명을 해준다. 4. 우리 지역 경찰은 치안문제 해결을 위한 전문지식과 풍부한 경험을 가지고 있다.	
	신뢰성	1. 우리 지역내 순찰은 일정한 시간에 정확하게 진행된다. 2. 우리 지역 경찰은 치안서비스 제공시 시간을 정확하게 준수한다. 3. 우리 지역 경찰은 범죄 및 치안 관련 정보를 정확하게 제공한다.	
	유형성	1. 치안센터(지구대 등)는 현대적 설비를 갖추고 있다. 2. 우리 지역의 경찰은 항상 용모가 단정하다. 3. 치안센터(지구대 등) 시설은 시각적으로 안정감이 있다.	

IV. 분석결과

1. 신뢰도 및 타당도 분석

신뢰도 및 타당도 검증에 앞서 치안서비스 만족도와 서비스 품질 차원의 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성을 실제로 측정하기 위한 개별문항에 대해 정규분포, 선형성, 등분산성 등을 검증하였다. 먼저 정규분포 검증을 위해서 Kolmogorov-Smirnov(K-S) 검증을 실시한 결과, 모든 측정문항들은 정규성을 가지는 것으로 나타났다($\alpha=0.05$). 또한 선형성 검증을 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과, 특정 구성개념에 해당하는 개별문항들은 상관관계가 높은 것으로 나타

났다($\alpha=0.05$). 또한 등분산성 검증을 위해 Levene 검증을 실시한 결과, 특정 구성개념에 해당하는 개별문항들 간에 이분산성은 발견되지 않았다.

본 연구모형을 구성하고 있는 6개의 구성개념, 종속변수인 치안서비스 만족도, 독립변수인 치안서비스 품질요인인 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성에 대한 구성개념타당성과 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 내적 일관성분석을 실시하였다. 본 연구는 요인변수들 간에 상관성을 가정하고 요인변수를 구성하는 최상의 측정문항 구성을 검증하기 위해 사각회전(oblique, oblimin rotation) 방식을 적용하였고 요인분석의 평가기준으로는 고유치(eigenvalue)를 1이상으로 설정하였다(Hair et al., 2006). 사각회전에 의한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석 결과는 <표 4>과 같다.

<표 4> 사각회전 및 신뢰도 분석결과

구성개념		측정항목 수	사각회전	Cronbach's α
종속변수	치안서비스 만족도	4	3	0.8023
독립변수	공감성	3	3	0.7820
	대응성	4	3	0.7480
	확신성	4	3	0.7629
	신뢰성	3	3	0.8147
	유형성	3	3	0.5351

연구모형에서 제시된 6개의 구성개념에 대한 탐색적 요인분석결과, 치안서비스 만족도, 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성을 측정하는 21개의 측정문항들 중 치안서비스 만족도, 대응성, 확신성의 3개의 측정문항을 제외한 18개의 측정문항들이 조작적 정의에 따라 각각의 구성개념을 잘 구성하고 있는 것으로 나타났다. 또한 신뢰성 분석결과, 연구모형에서의 유형성을 제외한 5개 구성개념들의 신뢰도는 모두 0.70 이상으로 나타나고 있어 내적 일관성이 높음을 나타내고 있다(Fornell & Larcker, 1981).

2. 기술통계 및 상관관계분석

본 연구는 측정변수들의 총합척도(산술평균)를 활용하여 통계분석을 수행하였

다. 총합척도를 사용하는 목적은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이려는데 있다(이균희, 2008). 연구모형에 포함된 종속변수와 독립변수들의 기초통계 분석결과는 <표 5>와 같다. 변수에 대한 평균값 비교를 위해 Pairwise multiple 비교절차(Bonferroni t-test)를 실시한 결과, 유형성은 상대적으로 높게 평가된 반면 신뢰성은 상대적으로 낮게 평가되었다. 즉 응답자들은 서비스 품질관리에서 유형성은 상대적으로 높다고 인식하고 있는 반면 신뢰성은 상대적으로 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 평균 및 표준편차

구분		평균	표준편차
종속변수	치안서비스 만족도	3.2746	0.8682
독립변수	공감성	3.2113	0.9167
	대응성	3.2324	0.8083
	확신성	3.1901	0.8117
	신뢰성	3.0751	1.0081
	유형성	3.5775	0.7439

주요 변수들 간의 관련성 정도를 살펴보기 위해 상관관계분석을 실시하였다(<표 6>참조). 상관관계 분석결과, 종속변수인 치안서비스 만족도와 독립변수들 간의 무차상관계수들(zero-order correlation coefficients)은 통계적으로 유의미하고($p<0.01$) 정(+)의 상관성을 나타내고 있다. 치안서비스 품질요인 중 확신성이 치안서비스 만족도와 가장 큰 상관성을 지니는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 대응성, 신뢰성, 공감성, 유형성의 순으로 분석되었다.

〈표 6〉 상관관계 분석결과

구분	치안만족도	공감성	대응성	확신성	신뢰성	유형성
치안만족도	1.000					
공감성	0.494**	1.000				
대응성	0.655**	0.646**	1.000			
확신성	0.675**	0.738**	0.730**	1.000		
신뢰성	0.545**	0.590**	0.534**	0.640**	1.000	
유형성	0.354**	0.291**	0.439**	0.327**	0.332**	1.000

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

3. 가설검증

가설검증 이전에 잔차의 독립성을 확인하기 위해 Durbin-Watson 검증을 실시하였다. Durbin-Watson 값은 0-4사이 값을 갖고 2에 접근하면 오차항 간의 자기상관이 없다고 판단한다. 검증결과 1.817로 나타났으며 오차항 간의 자기상관이 없음을 확인하였다. 또한 변수들 간의 다중공선성을 진단하기 위해 Tolerance와 VIF를 검토한 결과 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

본 연구는 연구가설 검증과정을 두 단계로 구분하였다. 1단계 <모형1>에서는 통제변수인 성, 연령, 학력이 종속변수인 치안서비스 만족도에 미치는 직접적인 영향을 분석한다. 2단계 <모형2>는 치안서비스 품질요인인 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성이 종속변수인 치안서비스 만족도에 미치는 영향을 검증한다.

1단계 <모형1>에서는 통제변수인 성, 연령, 학력을 투입하여 종속변수인 서비스 만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 이에 대한 분석결과, <모형1>의 설명력은 5.7%로 비교적 낮게 나타나고 있고 모형의 적합성은 F값이 4.241로 통계적으로 유의미하게 나타나고 있다($p < 0.01$). 각 통제변수에 대한 비표준화 회귀계수를 살펴보면 연령이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있고 학력이 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치고 있다(각 $p < 0.01$). 즉 이용자의 연령이 높을수록 치안서비스 만족도가 높아지는 반면 학력이 높을수록 치안서비스 만족도는 낮음을 알 수 있다.

2단계에서는 치안서비스 만족도에 대한 치안서비스 품질의 영향을 검증하기 위해 <모형1>에 투입되었던 통제변수 외에 추가적으로 독립변수인 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성을 투입하였다. <모형2>의 분석결과, 설명력은 55.8%로 나타나 <모형1>에 비해 설명력이 50.1%나 증가하였으며, F값은 32.174로 모형 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다($p < 0.01$). <모형2>에서 독립변수들의 비표준화 회귀계수를 검토하면 유형성을 제외한 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성 등의 치안서비스 품질요인이 통계적으로 유의미하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다($p < 0.01$). 따라서 치안서비스 품질과 치안서비스 만족도 간의 관계에 관한 가설 중 <가설5>를 제외한 <가설1>, <가설2>, <가설3>, <가설4>가 채택되었다.

한편 치안서비스 만족도에 대한 치안서비스 품질 요인의 상대적 영향력을 표준화 회귀계수를 중심으로 살펴보면, 확신성이 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그 다음으로 대응성, 공감성, 신뢰성 등의 순으로 치안서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

전체적으로 1단계<모형1>~2단계(모형2) 분석결과에서 통제변수들 중 연령, 학력의 인구통계학적 특성은 치안서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 추정할 수 있고 독립변수들 중에서 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성이 치안서비스 만족도에 대한 고유한 설명력을 갖고 있다고 해석할 수 있다. 이러한 분석결과는 치안서비스의 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성 수준이 높을수록 시민의 치안서비스 만족도 수준이 높아질 수 있음을 시사한다.

〈표 7〉 치안서비스 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

구분		1단계 <모형1>				2단계 <모형2>			
		B	S.E	β	t	B	S.E	β	t
상수		3.412	0.207		16.493	0.187	0.294		0.636
통제 변수	성	1.025E-03	0.133	0.001	0.008	8.414E-02	0.094	0.047	0.899
	연령	0.165	0.058	0.216	2.831**	7.447E-02	0.041	0.097	1.805
	학력	-0.221	0.084	-0.206	-2.632**	3.515E-02	0.063	0.033	0.554
독립 변수	공감성					0.217	0.075	0.229	2.904**
	대응성					0.379	0.079	0.353	4.799**
	확신성					0.486	0.095	0.454	5.123**
	신뢰성					0.156	0.057	0.181	2.710**
	유형성					6.837E-02	0.062	0.059	1.111
R^2		0.057				0.558			
$Adj R^2$		0.044				0.541			
F		4,241**				32.174**			
ΔR^2		0.501							

*p<0.05, **p<0.01

V. 결론 및 함의

본 연구에서는 치안서비스 품질요인이 치안서비스 만족에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이를 위해 경기도 지역의 5개 기초자치단체에 거주하고 있는 시민들을 대상으로 설문조사를 실시하고, 이를 토대로 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성 등의 치안서비스 품질 요인이 시민들의 치안서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 위계적 다중회귀분석을 통해 분석하였다. 본 연구의 주요 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 통제변수인 성, 연령, 학력이 종속변수인 치안서비스 만족도에 미치는 직접적인 영향을 분석한 결과, 연령과 학력의 인구통계학적 특성은 치안서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 구체적으로 연령이 높을수록 치안서비스 만족도가 높고, 학력수준이 낮을수록 치안서비스 만족도가 높음을 알 수 있었다. 하지만 성별에 따른 치안서비스 만족도는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 치안서비스 이용자의 인구사회학적 특성에 따라 치안서비스 만족도가 차이가 있다고 언급한 이황우·이병종(2006)의 주장을 실증한 것이다.

둘째, 치안서비스 품질요인인 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성이 종속변수인 치안서비스 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과, 유형성을 제외한 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성 등의 서비스 품질요인이 치안서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이에 따라 치안서비스의 공감성이 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설1>과 대응성이 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설2>, 확신성이 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설3>, 신뢰성이 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설4>는 채택되었다. 하지만 유형성이 치안서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설5>는 기각되었다. 이러한 분석결과는 치안서비스와 만족도 간의 관계에 관한 기존 연구(Scaglione & Condon, 1990; Zevitz & Rettammel, 1990; Peak et al., 1992; Cheurprakobkit & Bartsch, 2001; Donnelly et al., 2006; Dukes et al., 2009; 최정택·김성준, 2009)의 주장과 유사한 것이다.

셋째, <모형1>에 투입되었던 통제변수 외에 추가적으로 치안서비스 품질요인인 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 유형성을 투입한 결과, 설명력이 55.8%로 <모형1>에 비해 훨씬 더 높아졌음을 확인할 수 있었다. 이는 치안서비스 품질요인이 치안서비스 만족도를 설명하고 예측하는데 비교적 중요한 결정요인임을 시사하는 것이다.

이상의 가설검증 결과를 토대로 치안서비스 만족도 향상을 위한 정책적 함의를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 공급중심의 관행에서 자율적이며 수요중심적이고 고객지향적 치안서비스로의 전환이 필요하다. 앞에서도 지적한 바와 같이 공공서비스 패러다임과 전환과 함께 그 평가 패러다임도 변화하고 있다. 현대사회는 치안서비스 수요가 양적·질적으로 다양화되고 있으며, 이러한 현상은 더욱 가속화될 것이다. 이러한 상황에서 공급자 중심의 치안서비스는 치안서비스에 대한 시민들의 체감만족도를 저하시킬 수 있다. 이황우·이병중(2006)의 주장처럼 경찰조직 전체가 서비스의 중요성을 인식하고 법집행도 서비스라는 인식을 토대로 수요자 중심의 치안서비스 체제로 전환될 필요가 있다.

둘째, 치안서비스의 확신성을 제고하여야 할 것이다. 가설검증 결과에서도 나타난 바와 같이 치안서비스 만족도에 영향을 미치는 치안서비스 품질요인 중 상대적 영향력이 가장 큰 품질요인은 확신성이다. 확신성 제고를 위해서는 치안서비스 제공자의 친절도와 전문성을 향상시켜야 한다. 많은 시민들이 아직까지 다른 공무원들에 비해 경찰공무원들이 권위주의적라는 인상을 가지고 있다. 따라서 경찰공무원들을 대상으로 친절교육을 확대 실시함으로써 친절도를 향상시키려는 노력이 필요하다. 이를 통해 권위주의적인 경찰이 아닌 친절한 경찰의 이미지로 변화하여야 한다. 이외에도 시민들에게 신뢰와 확신을 줄 수 있도록 경찰공무원의 전문성이 향상될 필요가 있다. 이를 위해 다양한 교육훈련 개발, 치안서비스 분야의 지식활동과 학습시스템 운영이 필요하다.

셋째, 시민들의 치안서비스 수요와 요구에 대한 신속하고 자발적인 대응이 필요하다. 시민의 신고시 경찰이 신속하게 대응하고 있는지, 치안문제 발생시 경찰의 즉각적인 반응이 이루어지는지의 여부는 치안서비스에 대한 만족도를 결정하는 중요한 요인이 될 수 있다. 이와 함께 치안서비스에 대한 지역주민들의 수요와 요구를 지속적으로 파악하는 것도 중요하다.

넷째, 치안서비스 제공시 시민들이 공감할 수 있도록 개별적인 관심과 배려를 해주어야 한다. 어려운 상황에 처한 시민이 도움을 요청할 때 시민의 입장에서 이해해 주고 감정적으로 공감해 주려는 자세가 필요하다. 경찰이 그 누구보다도 시민들의 입장에서, 시민에게 최대한 이익을 주는 인상을 줄 수 있어야 한다. 경찰이 규제와 단속의 주체가 아니라 지역주민과 가까이 있고, 함께하는 서비스 제공자라는 인식을 가질 수 있도록 노력할 필요가 있다.

다섯째, 정확한 치안서비스 수행을 토대로 시민들이 신뢰할 수 있는 서비스를 제공해야 할 것이다. 이를 위해 지역순찰 서비스 수행시 일정한 시간과 일정을 준수하고, 시민이 문제에 봉착했을 때 성심성의를 다해 문제를 해결해 주려는 자세가 필요하다. 또한 지역내 범죄 및 치안 관련 정보를 시민들에게 정확하게 제공하는 것도 치안서비스에 대한 신뢰를 높이는데 도움이 될 것이다.

마지막으로 본 연구는 시민들의 치안서비스 만족도에 영향을 미치는 치안서비스 품질요인을 규명하고 이를 토대로 치안서비스 만족도 향상을 위한 함의를 제시하려고 했다는 점에서 의의가 있다. 하지만 한정된 지역의 시민들만을 대상으로 조사하였다는 점에서 연구결과를 전국적으로 일반화하는 데에 한계가 있다. 향후 보다 폭넓은 지역을 대상으로 치안서비스 품질과 치안서비스 만족도를 연구할 필요가 있다.

참고문헌

- 김상목·송건섭. (1998). 지역사회 치안수요 요인에 관한 연구. 『한국행정학보』, 32(2): 219-234.
- 라준영. (2010). 공공서비스의 서비스품질과 관계품질의 인과모형 분석. 『서비스경영학회지』, 11(3): 267-289.
- 박선영. (2012). 경찰서비스의 주민만족도 결정요인 연구: NDSI 모델 적용. 『한국경찰연구』, 11(1): 105-128.
- 서진석. (2005). 치안제도의 변화요인과 새로운 경향. 『한국공공관리학보』, 19(1): 111-136.

- 이근희. (2008). 「사회과학연구방법론」. 서울: 법문사.
- 이재필·이시경. (2009). 공공서비스 품질평가 모형 개발. 「한국공공관리학보」, 23(1): 1-32.
- 이홍재·차용진. (2012). 여성회관의 서비스품질이 서비스 만족에 미치는 영향. 「사회과학연구」, 38(1): 33-53.
- _____. (2013). 공공서비스 품질과 성과에 관한 실증연구: 구조방정식 모형 접근. 「한국행정논집」, 25(1): 21-38.
- 이환범·이수창·임충한. (2005). 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석. 「한국행정학보」, 39(3): 137-158.
- 이황우·이병중. (2006). 경찰서비스의 시민평가에 관한 연구. 「한국공안행정학회보」, 25: 11-43.
- 조연숙. (2001). 복지서비스기관 운영형태 다양화의 성과분석: 서울특별시 여성발전 센터를 중심으로. 「한국행정학보」, 35(4): 297-316.
- 최선우. (2002). 「치안서비스 공동생산론」. 서울: 대왕사.
- 최정택·김성준. (2009). 민간치안서비스 고객만족요인 탐색을 위한 SERVQUAL의 적용. 「한국공안행정학회보」, 36: 413-445.
- Brady, Michael K. & J. Joseph Cronin Jr. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(July): 34-49.
- Cheurprakobkit, Sutham & Robert A. Bartsch. (2001). Police Performance: A Model for Assessing Citizens' Satisfaction and the Importance of Police Attributes. *Police Quarterly*, 4(4): 449-468.
- Cronin, J. J. & S. A. Taylor. (1992). Measuring Service Quality: A reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 60(Jan): 89-105.
- Donnelly, Mike., Kerr, Neil J., Rimmer, Russell & Edward M. Shiu. (2006). Assessing the Quality of Police Services using SERVQUAL. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1): 92-105.

- Dukes, Richard L., Portillos, Edward & Miles Molly. (2009). Models of Satisfaction with Police Service. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 32(2): 297-318.
- Fornell, C. & D. F. Larcker. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables & Measurement Errors. *Journal of Marketing Research*. 18(1): 39-50.
- Furstenberg, E., & C. Wellford. (1973). Calling the police : The Evaluation of Public Service. *Law & Society Review*. 7: 393-406
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Implication. *European Journal of Marketing*. 18(4): 36-44.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. E. & W. C. Black. (2006). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1996). Varieties of Value in the Consumption Satisfaction Response. *Advances in Consumer Research*. 23: 143-147.
- Oliver, Richard & Roland Rust. (1994). Service Quality : Insights and Managerial Implications from the Frontier. in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Rust Roland and Richard Oliver(Eds.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & L. L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- Peak, K., Bradshaw, R. & R. Glensor. (1992). Improving Citizen perceptions of the Police : Back to the Basis with a Community Policing Strategy. *Journal of Criminal Justice*. 20: 25-40.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple Regression in Behaviroal Research*. Fort Worth. T X : Harcourt Brace.
- Scaglione, R., & R. Condon. (1990). Determinants of Attitudes toward City Police.

Criminology. 17: 485-494.

Zevirz. R., & R. Rettammel. (1990). Elderly Attitudes about Police Service. American Journal of Police. 9: 25-39.