

11-1320082-000013-09

ISSN 1738-2963



2016 제2호
치안정책연구

The Journal of Police Policies

2016. 9 (제30권 제2호)

치안정책연구소
POLICE SCIENCE INSTITUTE

수사사무환경이 시민들의 스트레스에 미치는 영향 연구*

Office Environment for Criminal Investigation and Its Impact on Citizens

최 대 현**

차 례

- | | |
|------------|----------------|
| I. 서 론 | IV. 분석 결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 및 정책적 제언 |
| III. 연구 방법 | |

국 문 요약

본 연구는 수사사무환경이 일반 시민들에게 미치는 영향을 설문조사(796명)를 통해 알아보았다. 경찰의 수사업무는 크게 행정과 수사로 구분되어 있어 일반 행정부서처럼 행정업무를 처리하는 역할과 함께 피의자, 피해자, 참고인 등에 대한 조사와 기타 증거물 등에 대한 수사 등 형사사법영역의 범죄수사라는 특수한 역할을 담당하고 있다. 문제는 위 모든 업무들이 각각 특수한 성격을 가지고 있음에도 불구하고 같은 장소에서 별도의 구분 없이 이루어지고 있다는 것으로 본 연구는 이러한 환경적 요소들이 일반 시민들에게 어떠한 영향을 미치는지 알아보았다.

연구결과, 현재의 수사사무환경은 별도의 조

사공간이 마련되어 있지 않아 수사과정에서 발생하는 소음으로 매우 소란스럽고 결국 조사에 대한 집중도를 떨어뜨릴 뿐만 아니라 조사과정에서 청취되는 사적인 이야기들이 다른 사람들에게 알려질 수 있다는 우려가 있으며 결국 사생활 보호에 취약한 구조에 놓여 있다.

또한 주취자, 체포 또는 구속된 피의자를 일반 경미범죄 피의자, 참고인, 피해자들과 같은 공간에서 조사를 하기 때문에 시민들은 안전에 대한 불안감을 가지고 있다.

현재의 수사사무환경을 개선하고 궁극적으로는 경찰수사에 대한 만족도를 향상시키기 위해서는 신문조사실을 별도로 설치하여 행정업무

* 본 연구는 2014년 경찰청 연구용역과제인 '경찰수사과정의 인권보호 및 편익증진을 위한 경찰관서 표준 설계방향 연구'를 수정·보완한 것이다.

** 건국대학교 경찰학과 교수

처리하는 공간과 조사공간을 분리하여야 한다. 공간의 분리를 통해 경찰조사에 대한 집중도를 높일 수 있으며 조사내용에 대한 사생활 보호가 가능하여 인권친화적인 수사사무환경이 마련될 수 있다. 또한 체포 또는 구속된 피의자를 조사할 수 있는 공간을 일반 조사실과 구분하여

설치함으로써 일반 시민들에 대한 안전 확보 및 불안감 해소에 도움을 줄 수 있다. 마지막으로 개방형 조사공간이 가지는 장점인 조사공간의 투명성 확보를 위해서 진술과정의 영상녹화는 필수적인 요소이다.

◆ 주제어 : 범죄수사, 신문조사, 경찰, 시민, 사무환경, 스트레스

I. 서론

치안활동의 효과성 확보를 위해서 시민들의 지원과 자발적 참여는 매우 중요한 요소이다. 그러나 지원과 협조는 시민들로부터 당연하게 또는 자연스럽게 도출되는 것은 아니며 시민들이 경찰과 다양한 형태로 접촉을 하면서 그 접촉으로 생겨난 경험을 통해 이루어진다. 예를 들어 범죄 피해자로서 경찰의 적극적 활동과 주위 시민들의 도움으로 피해 회복에 도움을 받았던 사람들은 자신의 경험으로부터 치안활동에 대한 협력의 중요성을 깨닫고 경찰의 치안활동에 적극적으로 협조를 하게 되는 것이다. 경찰이 지원을 요청할 때 적극적이고 자발적으로 참여를 하며 경찰 활동에 도움을 주고 결과적으로 문제해결에 긍정적인 요인으로 작용을 하게 된다. 경찰활동 뿐만 아니라 경찰관서의 물리적 사무환경 역시 시민들의 경찰에 대한 긍정적 또는 부정적 인식을 결정하는 중요한 요소가 될 수 있다.

본 연구는 수사사무환경이 경찰서를 방문하는 시민들에게 미치는 영향을 설문조사를 통해 알아보았다. 이 조사의 목적은 수사절차를 중심으로 형성되어 있는 물리적 환경이 수사에 참여하는 시민들에게 어떻게 영향을 미치는지 분석함으로써 수사환경을 개선하고 궁극적으로는 경찰

수사에 대한 시민들의 만족도를 개선하고자 하는데 있다.

경찰의 수사업무는 크게 행정과 수사로 구분되어 있어 일반 행정부서 처럼 행정업무를 처리하는 역할과 함께 피의자, 피해자, 참고인 등에 대한 조사와 기타 증거물 등에 대한 수사 등 형사사법영역의 범죄수사라는 특수한 역할을 담당하고 있다. 문제는 위 모든 업무들이 각각 특수한 성격을 가지고 있음에도 불구하고 같은 장소에서 별도의 구분 없이 이루어지고 있다는 것이다. 예를 들어 강력범죄로 체포된 피의자가 조사를 받고 있는 공간에서 다른 참고인이나 피해자에 대한 조사가 이루어지고 그 옆에서는 다른 수사관이 행정 서류를 작성하고 있는 것이다. 이러한 환경적 요소들이 수사에 참여하는 시민들에게 어떠한 영향을 미치는지 본 연구를 통해 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

경찰활동에 대한 개인적 경험은 치안만족도에 큰 영향을 미치고 치안 활동에 대한 시민들의 지원과 자발적 참여로 이어지며 결과적으로 치안 활동의 효율성을 결정하는 중요한 요소로 작용한다.¹⁾ 개인적 특징 이외에 이웃에서 발생하는 범죄, 그러한 범죄에 대한 두려움, 무질서한 주위 환경 등도 경찰활동에 대한 만족도를 평가하는데 중요한 영향을 미친다. 사람들은 그들이 거주하는 지역의 인근에서 활동하는 경찰의 모습을 통해 경찰의 치안활동에 대해 평가를 하는 것으로 나타난다.²⁾

1) W. G. Skogan, "Asymmetry in the impact of encounters with police", *Policing & Society*, 16, 2006, pp. 99-126; T. R. Tyler, *Why People Obey the Law*, Princeton University Press, 2006.

2) R. Weitzer and S. A. Tuch, "Race and perceptions of police misconduct",

시민들은 일반적으로 경찰활동에 대한 직접 또는 간접적인 경험을 바탕으로 경찰의 전반적인 치안활동에 대하여 긍정적 또는 부정적인 평가를 하는 것으로 보이며 그러한 평가에 기초하여 경찰활동에 협조하거나 비협조하는 태도를 보인다고 할 수 있다.

시민들의 경험을 좀 더 구체적으로 살펴본 연구들은 경찰의 업무 처리과정을 세분화하여 시민들에게 긍정적인 영향을 주거나 부정적인 영향을 주는 요인들을 분석하였다. 경찰의 업무 처리과정에 대한 경험을 바탕으로 절차별로 그들이 받은 처리내용이나 절차적 진행과정에 대한 인식이 경찰활동에 대한 평가에서 중요한 부분을 차지하는 것으로 나타난다.³⁾

만족도와 관련된 연구들을 경찰활동과 물리적 환경으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다. 우선 강욱과 최천근은 경찰활동 중 112신고와 관련하여 시민만족도에 영향을 미치는 요인을 연구하였다.⁴⁾ 112 신고와 관련된 여러 요인 중 전문적 처리와 공정한 처리가 시민들의 112 신고에 대한 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 확인되었으며 현장에 대한 신속한 도착 역시 또 다른 중요한 영향요인으로 나타났다.

다음으로 순찰경찰관의 친절성, 순찰의 신속성과 가시성, 차별적 대응, 순찰력의 규모, 순찰 경찰관과의 접촉, 순찰경찰관의 신뢰 등 6개 요인을 독립변수로 설정하고 시민만족도에 영향을 미치는지 여부를 조사한 연구가 있으며 연구결과에 의하면 순찰경찰관의 친절성과 순찰력의 구

Social problems, 2004, pp. 305-325.

3) W. Wells, "Type of contact and evaluation of police officers: The effects of procedural justice across three types of police-citizen contacts", *Journal of Criminal Justice*, Vol 35, 2007, pp. 612-621.

4) 강욱·최천근, "112 신고에 있어서 시민만족도에 영향을 미치는 요인", 한국행정학보, 제47권 제4호, 2013, 73-91쪽.

모가 시민만족도에 영향을 미치는 요인으로 조사되었다.⁵⁾

경찰활동에 대한 직접적 참여 경험이 시민만족도에 영향을 준다는 연구도 있었다. 자율방범대, 시민경찰학교, 경찰과의 간담회 등 경찰활동에 시민들이 직접적으로 참여한 경험이 있는 경우, 그렇지 않은 사람들과 비교하여 경찰활동에 대하여 긍정적으로 평가를 한다는 것이다.⁶⁾ 경찰과 접촉한 경험들이 만족도에 영향을 줄 수 있다는 측면에서 외국의 다른 선행연구들과 유사한 경향을 보이고 있다.⁷⁾

시민들의 경찰에 대한 신뢰를 높이기 위한 방안으로 절차적 공정성과 유사한 개념의 절차적 정의모델의 개념을 소개한 선행연구가 있다.⁸⁾ 이 연구는 시민들의 신뢰가 개인의 경험과 밀접한 관련이 있기 때문에 절차적 정의, 동기와 관련된 신뢰, 의사결정과정 등에 일련의 과정에서의 시민신뢰를 확보하는 것이 중요하다고 설명하였다.

조직의 행정관리적 요인들에 초점을 맞추어 시민만족도에 대한 영향 여부를 조사한 연구도 관심 있게 살펴 볼 필요가 있다. 경찰조직에서 관리가능한 행정적 요인을 서비스 환경, 사건처리 역량, 응대태도 등 세 가지 그룹으로 분류하고 경찰행정 중 교통사고조사에 대한 시민만족도 설문조사를 바탕으로 분석을 실시하였다. 분석결과에 의하면 세 가지 행정관리적 요인들은 모두 시민만족도에 직·간접적인 영향을 미치는 것

5) 임창호, “경찰순찰활동과 시민만족도에 관한 연구”, 한국경찰학회보, 제15권 1호, 2013, 229-258쪽.

6) 송봉규·박경민, “주민의 경찰활동 참여경험과 경찰에 대한 만족도”, 경찰학논총, 제7권 제2호, 2012, 407-430쪽.

7) 경찰과의 접촉 차이에 따른 만족도 조사와 관련된 외국의 다양한 문헌들에 대한 검토는 아래 문헌을 참고하면 좋을 것이다. W. G. Skogan, 앞의 글, pp. 99-126.

8) 박재풍, “시민의 신뢰를 높이기 위한 경찰활동에 관한 연구: 절차적 정의 모델을 중심으로”, 한국경찰학회보, 제14권 6호, 2012, 97-120쪽.

으로 나타났고 특히 사건처리 역량이 서비스 환경이나 응대태도의 친절성 보다 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁹⁾

위에서 살펴본 연구들은 경찰활동 중 시민들에게 미치는 영향 요인들에 대한 연구들이며 경찰서의 물리적 환경이 시민들의 스트레스에 미치는 영향을 조사한 연구는 많지 않다. 비슷한 연구로 경찰관서의 물리적 환경에 대한 만족도를 조사한 연구가 있다.

조현미의 2006년 ‘경찰서 조사업무공간의 뉴오피스 모형 연구’에서 경찰서의 수사사무환경 이용자의 만족도 조사를 실시하였다.¹⁰⁾ 경찰서 사무환경의 요인을 명료한 공간배치, 실내환경 분위기, 좌석공간, 휴게와 대기공간, 청결함 등 사무공간의 이미지 등으로 분류하고 경찰서를 방문하여 수사환경을 경험한 시민들을 대상으로 설문조사를 통해 물리적 사무환경에 대한 인식도를 조사하였다. 연구결과, 공간배치, 실내환경, 휴게 및 대기 공간 등에 대해서 긍정적인 인식이 부정적 인식보다 더 많은 것으로 나타났다.

경찰서의 물리적 수사사무환경의 영향요인에 대한 비슷한 연구로 최대현과 이동희의 ‘수사사무환경이 경찰 수사관의 직무 스트레스에 미치는 영향 연구’가 있다.¹¹⁾ 이 연구는 경찰의 물리적 수사사무환경이 경찰관에게 미치는 영향을 조사한 것으로 영향요인을 물리적 환경, 시민들의 권리보호, 피의자 관리 등으로 분류하고, 영향요인들이 경찰관들의 직무 스트레스에 영향을 미치는지 분석하였다. 연구결과에 의하면 현재의 수

9) 최천근, “시민만족도에 영향을 미치는 행정관리적 요인들 간의 구조적 관계분석”, 정책분석평가학회보, 제21권 제4호, 2011, 87-116쪽.

10) 조현미, “경찰서 조사업무공간의 뉴오피스 모형 연구”, 홍익대학교 박사학위논문, 2006, 55-63쪽.

11) 최대현·이동희, “수사사무환경이 경찰 수사관의 직무 스트레스에 미치는 영향 연구”, 경찰학논총, 제11권 제2호, 2016, 113-147쪽.

사사무환경은 독립된 조사공간이 없어 소음이 심하여 조사과정을 방해하고 시민들의 사생활 침해의 소지가 있으며 체포·구속 피의자 관리에 어려움이 있는 것으로 나타났으며 그 환경적 요인들이 경찰관들의 직무 스트레스를 악화시키는 것으로 조사되었다. 지금까지의 선행연구들을 종합적으로 살펴보면 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 시민들에게 영향을 주는 경찰활동 또는 사무환경에 대한 선행연구

선 행 연 구	구 분	영향 요인 (분석대상)
강욱·최천근, 112 신고에 있어서 시민만족도에 영향을 미치는 요인, 2013.	경찰활동	112 신고 관련 전문적 처리, 공정한 처리, 현장에 대한 신속한 도착과 만족도
임창호, 경찰순찰활동과 시민만족도에 관한 연구, 2013.	경찰활동	순찰경찰관의 친절성, 순찰의 신속성과 가시성, 차별적 대응, 순찰력의 규모, 순찰 경찰관과의 접촉, 순찰경찰관의 신뢰와 만족도
송봉규·박경민, 주민의 경찰활동 참여경험과 경찰에 대한 만족도, 2012.	경찰활동	자율방범대, 시민경찰학교, 경찰과의 간담회 등 경찰활동에 대한 직접적 참여와 만족도
박재풍, 시민의 신뢰를 높이기 위한 경찰활동에 관한 연구 : 절차적 정의 모델을 중심으로, 2012.	경찰활동	절차적 정의, 동기과 관련된 신뢰, 의사결정과정과 신뢰도
최천근, 시민만족도에 영향을 미치는 행정관리적 요인들 간의 구조적 관계분석, 2011	경찰활동 (행정관리)	행정적 요인을 서비스 환경, 사건처리 역량, 응대태도 등 세 가지 그룹으로 분류 영향도 조사
Skogan, W.G., Asymmetry in the impact of encounters with police, 2006.	경찰활동	개인적 요인인 인종, 나이, 사회경제적 지위 등과 만족도
조현미, 경찰서 조사업무공간의 뉴오피스 모형 연구, 2006.	물리적 환경	명료한 공간배치, 실내환경 분위기, 좌석공간, 휴게와 대기공간, 청결함 등 사무공간의 이미지 등
최대현 이동희, 수사사무환경이 경찰 수사관의 직무 스트레스에 미치는 영향 연구, 2016.	물리적 환경	수사사무환경을 소음소란, 시민들의 권리보호, 피의자 관리 측면으로 분류하고 경찰관의 직무스트레스와의 상관관계 분석

선행연구들은 경찰활동이 시민들에게 미치는 영향을 조사한 연구가 대부분이며 경찰의 물리적 수사사무환경이 시민들의 스트레스에 미치는 영향요인에 대한 연구는 진행된 적이 없었다. 다만 선행연구에서 경찰서 사무공간의 편의성과 이미지에 대한 시민들의 만족도와 인식을 조사한 연구가 있었고 시민들이 아닌 경찰관들의 인식도 조사를 통해 시민들에게 부정적 영향을 줄 수 있는 환경적 요인들에 대하여 간접적으로 조사를 실시한 사례는 있었다.

이번 연구는 경찰관들의 인식을 통해 간접적이고 부분적으로 알 수 있었던 조사과정의 집중도, 사생활 보호, 안전 문제 등에 대한 시민들의 스트레스 요인에 대하여 시민들을 대상으로 직접 설문조사를 진행하여 알아봄으로써 경찰의 수사환경 개선을 위한 정확한 근거자료를 제공하는데 가치가 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 개념적 틀과 가설 설정

연구분석을 위한 개념적 틀은 두 가지로 나누어 설정하였다. 첫째, 수사에 영향을 미칠 수 있는 환경적 요인들을 편의시설, 소음·소란, 사생활 보호, 안전 등 네 가지로 구분하여 알아보았다. 이 환경적 요인들은 경찰사무환경에 대한 선행연구들을 바탕으로 구분하였으며 세부적인 지표들은 아래 <표 2>와 같다.¹²⁾

12) 조현미, 앞의 글, 55-63쪽; 최대현 이동희, 앞의 글, 113-147쪽.

〈표 2〉 환경요인 (독립변수) 측정문항

독립변수	항 목
편의시설	1. 민원처리를 위해 사무실을 찾는데 어려움이 없었다.
	2. 조사를 받기 전까지 대기할 수 있는 장소가 충분하다.
	3. 주차장, 화장실 등 편의시설 이용이 편리하다.
소음소란	1. 개방형 조사공간은 조사과정에 집중하는데 도움이 된다.
	2. 다른 민원인들의 소음이나 소란이 조사과정에 방해가 되지 않는다.
사생활 보호	1. 조사과정에서 나의 이야기가 다른 사람들에게 들리는 것이 걱정되지 않는다.
	2. 현재의 개방형 조사공간이 사생활 보호에 적합하다.
안전	1. 주취자 등 위험한 피의자와 같은 공간에서 조사를 받을 때는 불안감을 느끼지 않는다.
	2. 수갑을 차고 있는 사람과 같은 공간에서 조사를 받을 때 불안감을 느끼지 않는다.

둘째, 일반 시민들이 경찰의 수사과정을 통해 받게 되는 스트레스 수준을 측정해보고 그 정도가 수사과정의 환경적 요인에 의해 영향을 받는지 여부를 분석하고자 한다. 시민들의 스트레스 수준은 수사과정으로부터 느끼게 되는 신체적이고 심리적인 부정적 반응으로 볼 수 있으며 Parker와 DeCotiis의 불안감, 피로감, 우울감, 좌절감 등 4가지 세부지표를 수정하여 측정하였다.¹³⁾ 이 지표들은 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

13) D. F. Parker and T. A. DeCotiis, "Organizational Determinants of Job Stress", *Organ Behav Hum Perform*, 32(2)(1983), p.160; 이환범·이수창, "경찰공무원의 직무스트레스, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구", 한국조직학회보, 3(2), 2006, 83-101쪽; 최대현·이동희, 앞의 글, 113-147쪽.

〈표 3〉 스트레스(종속변수) 측정 문항

항 목
1. 나는 경찰조사로 인해 조바심을 느낄 때가 있다.
2. 나에게 경찰조사는 조사 받는 것 이상의 영향을 줄 때가 있다.
3. 나는 경찰조사로 인해 짜증날 때가 있다.
4. 나는 가끔 경찰조사를 생각하면 가슴이 답답할 때가 있다.

선행연구에서 나타난 현장 경찰관들의 의견을 종합해 볼 때, 현재의 물리적 수사환경은 별도의 조사공간이 마련되어 있지 않아 피의자를 조사하는 과정에서 발생하는 소음으로 매우 소란스럽고 결국 조사에 대한 집중도를 떨어뜨릴 수밖에 없다. 같은 맥락에서 이러한 공간에서 조사를 받아야 하는 피의자, 피해자, 참고인 등 많은 민원인들 역시 소란스러운 환경으로 인해 조사에 집중하기 어렵고 더욱이 사적인 이야기들이 다른 사람들에게 알려질 수 있다는 우려가 있으며 결국 인권보호에 취약한 구조에 놓여 있다. 또한 체포·구속 피의자, 주취자, 일반 피의자, 참고인, 피해자 등이 모두 같은 공간에서 조사를 받는 경우들이 일상적인 일들이며 안전이나 도주 등의 우려가 상존하고 있다.

경찰의 수사절차에서 생겨나는 이러한 요인들이 일반 시민들에게는 스트레스를 가중시키는 요인으로 작용할 수 있을 것이며 결과적으로 경찰 활동에 대한 만족도를 떨어뜨리는 요인들이 될 수 있을 것이다. 선행연구에서 나타난 위 사실을 토대로 아래 〈표 4〉와 같이 가설을 설정하였다.

〈표 4〉 연구가설

연번	세 부 내 용
1	사무실에 대한 안내, 시민들을 위한 대기 공간, 주차장, 화장실 등 편의시설이 열악할 것이다.
2	개방형 조사공간에서 발생하는 소음과 소란행위 등이 조사과정의 집중도를 떨어뜨려 조사를 방해할 것이다.

연번	세 부 내 용
3	별도의 조사공간이 마련되어 있지 않아 피의자, 피해자, 참고인 등 경찰서를 방문하는 시민들의 사생활 보호에 취약할 것이다.
4	주취자, 체포 피의자 등과 같은 공간에서 조사가 진행되어 안전에 대한 불안감이 있을 것이다.
5	경찰서의 열악한 편의시설이 시민들의 스트레스 수준을 증가 시킬 것이다.
6	개방형 조사공간에서 발생하는 소음소란 등이 조사를 방해하고 결과적으로 시민들의 스트레스수준을 증가 시킬 것이다.
7	시민들의 사생활 보호에 취약한 물리적 수사환경이 시민들의 스트레스수준을 증가 시킬 것이다.
8	주취자, 체포구속 피의자와 같은 공간에서 진행되는 조사가 시민들에게 안전에 대한 불안감을 갖게 만들고 스트레스 수준을 증가 시킬 것이다.

2. 자료수집 및 분석방법

분석에 필요한 자료는 경찰서를 방문하여 조사를 받은 경험이 있는 일반 시민들을 대상으로 설문조사를 실시하여 수집하였다. 설문지 배부 및 회수는 경찰청의 협조 아래 2014년 10월 20일부터 10월 31일까지 10일 동안 이루어졌고, 총 1,000부를 배부하여 816부를 회수(회수율 81.6%)하였으며 그 중 신뢰하기 어려운 20부를 제외한 796부를 최종 분석에 사용하였다.

자료수집을 위해서 표준화된 설문지를 이용하였으며 측정은 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였고 설문 분석은 통계패키지(PASW Statistics 18)를 이용하였다. 인구통계변수를 정리하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 각 요인에 대한 설문문항의 구성타당도와 내적 일관성을 조사하기 위하여 요인분석 및 신뢰도 검증을 실시하였다. 또한 환경적 요인이 시민들의 스트레스에 수준에 미치는 영향관계 등을 살펴보고 조사대상자의 배경적 특성에 따른 차이를 알아보기 위하여 회귀분석, T-검증, 분산 분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 조사대상자의 배경적 특성

조사대상자들은 모두 경찰서를 방문하여 경찰의 수사과정에 참여한 사람들로 배경적 특성은 성별, 나이, 지역, 교육정도, 방문부서, 방문목적, 방문횟수 등으로 구분하여 조사를 실시하였다. 성별은 남자가 68.7% (N=547)를 차지하고 여자가 31.3% (N=249)로 나타나 남자가 여자보다 37.4% 포인트 많은 것으로 나타났으며, 연령대는 20대 이하가 96명으로 12.1%, 30대가 271명으로 34.0%, 40대가 282명으로 35.4%, 50대 이상이 147명으로 18.5%였으며 30-40대가 전체 응답자의 다수인 69.4%를 차지하였다.

설문조사에 참여한 시민들의 지역을 살펴보면 서울이 198명으로 24.9%, 부산 등 광역시 거주자들이 322명으로 40.5%, 기타 시·군은 276명 34.7%로 나타났다. 교육 정도를 살펴보면 중학교 졸업 이하의 학력자는 53명으로 6.7%, 고등학교 졸업자는 286명으로 35.9%를 차지하였고 대학 졸업 이상의 학력을 가진 사람들이 457명으로 가장 많은 비율인 57.4%로 나타났다.¹⁴⁾

시민들이 방문했던 경찰관서의 부서는 수사과가 57.4% (N=457)로 가장 많았고 형사과 21.2% (N=169), 교통과 13.3% (N=106), 여성청소년과 등 기타 수사부서 8% (N=64) 순으로 나타났다.¹⁵⁾ 방문 목적 중 가

14) 교육수준에 대한 차이가 형사절차 및 인권에 대한 이해도 차이와 관련이 있을 것으로 생각되어 인구사회학적 특성에 포함하여 조사를 진행하였다.

15) 수사과, 형사과, 교통과를 제외하고는 응답자수가 많지 않아 여성청소년과 등

장 많은 비율을 차지한 것은 민원접수 및 상담으로 응답자 중 35.9% (N=286)로 나타났으며 피해자 조사를 위한 방문이 29.0% (N=231), 피의자 신분으로 조사를 받기 위해서 경찰서를 방문한 경우가 19.0% (N=151), 참고인 조사가 16.1% (N=128)로 나타났다. 방문횟수는 2회가 46.4% (N=369)로 가장 많은 비율을 보였고 다음으로 3회 방문이 24.1%, 1회 방문이 20.2%, 4회 이상 방문자는 9.3%였다. 조사대상자의 배경적 특성에 대한 세부내역은 <표 5>에서 보는 것과 같다.

<표 5> 조사대상자의 배경적 특성

구 분		표 본 (N)	비 율 (%)	구 분		표 본 (N)	비 율 (%)
성 별	남자	547	68.7	방문 부서	수사과	457	57.4
	여자	249	31.3		형사과	169	21.2
	합계	796	100.0		교통과	106	13.3
나 이	20대 이하	96	12.1		여성청소년과 등	64	8.0
	30대	271	34.0		합계	796	100.0
	40대	282	35.4	방문 목적	참고인 조사	128	16.1
	50대 이상	147	18.5		피의자 조사	151	19.0
	합계	796	100.0		피해자 조사	231	29.0
지 역	서울	198	24.9		민원접수 등	286	35.9
	광역시	322	40.5	합계	796	100.0	
	기타 사군	276	34.7	방문 횟수	1회	161	20.2
	합계	796	100.0		2회	369	46.4
교 육 수 준	중학교 졸업 이하	53	6.7		3회	192	24.1
	고등학교 졸업	286	35.9		4회 이상	74	9.3
	대학교 졸업 이상	457	57.4		합계	796	100.0
	합계	796	100.0				

기타 수사부서로 통합하여 기술하였으며 기타 부서에는 여성청소년과, 생활안전과, 보안과 등이 포함되어 있다.

2. 신뢰도 및 타당도 검증

측정도구의 신뢰도 및 타당도를 내적 일관성 분석과 탐색적 요인분석을 통해 조사하였다. 신뢰도란 동일한 대상이나 현상에 대해서 같거나 유사한 측정도구를 사용하여 반복해서 측정할 경우 동일하거나 비슷한 결과를 얻을 수 있는 정도를 의미하는데 일반적으로 Cronbach의 α 계수가 0.7 이상이면 측정도구의 신뢰도가 높다고 평가한다. 본 연구에서 각 구성개념별 Cronbach의 α 계수가 모두 0.7 이상으로 나타나 측정도구의 신뢰도가 확보되었다고 판단된다.

또한 구성개념의 타당도를 분석하기 위하여 관측된 요인에 대한 주성분분석과 베리맥스 회전법을 사용하였다. 본 연구에서는 스트레스, 편의시설, 소음·소란 등 방해, 사생활 보호, 안전 등 5개의 요인으로 분류될 것이 예상되어 추출할 요인을 5로 고정하였다. KMO측도는 .842로 매우 양호한 수준이며 Bartlett의 구형성 검정 결과(카이제곱: 5554.190, sig. .000)도 요인분석의 사용이 적합한 것으로 나타났다.¹⁶⁾

검증결과 연구모형에서 제시한 편의시설, 안전, 사생활보호, 소음소란, 스트레스 등에 대한 측정문항들은 모두 각각의 변수를 잘 구성하고 있는 것으로 나타나 개념 타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 측정항목의 신뢰도 및 타당도 검증결과는 아래 <표 6>과 같다.

16) KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 판정기준은 0.5 이하 수용불가, 0.5 이상 좋지는 않지만 수용가능, 0.7 이상은 적당, 0.8 이상은 우수, 0.9 이상은 매우 우수함으로 구분할 수 있다. 정철우·최낙법, “경찰관의 조직공정성 인식이 정서적 조직몰입에 미치는 영향 연구”, 경찰학연구, 제13권 제2호, 2013, 148쪽.

〈표 6〉 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

구 분	성 분					신뢰도 계수
	스트레스	편의시설	안전	사생활	소음소란	
편의시설1	-.207	.791	.002	.131	.106	.762
편의시설2	-.153	.775	.090	.047	.357	
편의시설3	-.095	.764	.137	.021	.147	
소음 등 방해1	-.143	.305	.150	.185	.832	.843
소음 등 방해2	-.170	.284	.140	.266	.807	
사생활 보호1	-.140	.083	.237	.850	.209	.828
사생활 보호2	-.100	.090	.274	.846	.179	
안전1	-.165	.090	.891	.247	.137	.899
안전2	-.197	.125	.868	.275	.130	
스트레스1	.800	-.181	-.076	-.162	-.033	.882
스트레스2	.836	-.116	-.137	-.143	-.041	
스트레스3	.834	-.147	-.097	-.053	-.159	
스트레스4	.858	-.084	-.127	.024	-.148	
고유값	2,990	2,096	1,797	1,749	1,664	
분산비율(%)	22,999	16,121	13,825	13,455	12,800	
누적분산비율(%)	22,999	39,120	52,945	66,399	79,200	

KMO=0.842, Bartlett의 구형성 검정 결과: 카이제곱=5554.190(df=78, sig. 0.000)

3. 측정항목별 결과 분석

1) 편의환경에 대한 인식

편의환경에 대한 인식은 사무실에 대한 안내, 휴게 또는 대기 공간의 충분성, 주차장이나 화장실 등의 편의시설에 대한 인식 등 세 개의 질문으로 구성하였다. 이에 대해 응답자들은 아래 〈표 7〉 기술통계치에서 보는 것과 같이 세 가지 조사항목에서 모두 중앙값인 3.0 이상의 긍정적인 인식을 보이는 것으로 나타났다.¹⁷⁾ 다수의 시민들은 범죄수사를 위해

17) 중앙값 3.0을 기준으로 수치가 낮을수록 부정적인 시각이 강하고 수치가 높아질수록 긍정적인 시각이 강한 것으로 볼 수 있으며 앞으로 기술되는 모든 조

경찰서를 방문해서 경험하는 물리적 편의환경과 관련하여 사무실에 대한 안내, 휴게공간, 주차장, 화장실 등 편의시설이 적절하게 설치되어 운영되고 있다고 인식하는 것이다.

구체적으로 살펴보면 민원처리를 위해 사무실을 찾는 과정의 어려움에 대한 인식은 3.35, 조사를 받기 전까지 대기할 수 있는 장소의 충분성에 대한 인식은 3.14, 편의시설의 이용에 대한 인식이 3.09로 모두 중앙값 이상의 긍정적 인식을 가지고 있었으며 수사과, 형사과, 교통과, 생활안전과, 여성청소년과 등 수사 관련 사무실의 위치 등에 대한 안내의 적절성이 가장 긍정적인 것으로 조사되었다.

〈표 7〉 편의환경 관련 문항 기술통계량

항목	내 용	N	최소값	최대값	평균	표준편차
1	민원처리를 위해 사무실을 찾는데 어려움이 없었다.	796	1.00	5.00	3.35	.992
2	조사를 받기 전까지 대기할 수 있는 장소가 충분하다.	796	1.00	5.00	3.14	1.115
3	주차장, 화장실 등 편의시설 이용이 편리하다.	796	1.00	5.00	3.09	1.139

① 매우 그렇지 않다 → ⑤ 매우 그렇다.

편의환경에 대한 종합적 집단비교 분석결과, 아래 〈표 8〉과 같이 조사 대상자의 특성 중 지역 항목에서 유의미한 차이가 나타났다. 서울 지역 경찰관서의 편의시설에 대한 만족도가 다른 지역 보다 낮은 것으로 나타났다. 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 조사되었다. 지방 도시와 비교하여 상대적으로 복잡하고 주차시설 등이 부족한 특성들이

사항목에서 일관되게 같은 방식으로 자료를 코딩하였다.

시민들의 만족도에 부정적인 영향을 주는 것으로 보인다.

지역적 특성 이외의 성별, 나이, 방문부서, 방문목적, 방문횟수 등에서 나타나는 차이는 편의환경에 대한 인식도에 차별적 영향을 주지 않는 것으로 조사되었다.

〈표 8〉 편의환경 영역에 대한 집단 간 비교

구 분		평균	표 준 편 차	T/F(Scheffe)
지역	서 울 (a)	3.05	.91	3.487* (a(b,c))
	광역시 (b)	3.23	.89	
	기타 사군 (c)	3.25	.85	

* $p < .05$, ** $p < .01$

2) 소음·소란 등에 의한 방해에 대한 인식

개방형 조사공간에서 나타날 수 있는 소음 및 소란에 대한 인식은 다른 민원인들의 소음이나 소란이 조사과정에 방해가 되지 않는지, 개방형 조사공간이 조사과정에 집중하는데 도움이 되는지 등 두 개의 질문으로 구성하였다.

시민들은 아래 〈표 9〉 기술통계치에서 보는 것과 같이 두 가지 조사 항목에서 모두 중앙값인 3.0 미만의 부정적 인식을 보이는 것으로 나타났다. 다수의 시민들은 현재의 개방형 조사공간에서는 다른 민원인들의 소음이나 소란이 조사과정에 방해를 주고 있으며 조사과정에 집중하는데 도움이 되지 못한다고 인식하는 것이다.

구체적으로 살펴보면 개방형 조사공간이 조사과정에 집중하는데 도움이 된다는 질문에 대하여 응답자의 대부분은 매우 그렇지 않다와 그렇지 않다는 부정적 인식을 보여 평균값이 2.75로 나타났다. 다른 민원인들의 소음이나 소란이 조사과정에 방해가 되지 않는지에 대한 질문에

대해서는 2.65를 보여 부정적인 시각이 더 강하게 나타났다. 즉, 다수의 시민들이 다른 민원인들의 소음이나 소란으로 조사에 방해를 받고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 9〉 소음소란 등에 의한 방해 관련 문항 기술통계량

항목	내 용	N	최소값	최대값	평균	표준편차
1	개방형 조사공간은 조사과정에 집중하는데 도움이 된다.	796	1.00	5.00	2.75	1.075
2	다른 민원인들의 소음이나 소란이 조사과정에 방해가 되지 않는다.	796	1.00	5.00	2.65	1.101

① 매우 그렇지 않다 → ⑤ 매우 그렇다.

소음·소란 등에 의한 방해 영역의 집단 간 차이를 비교 분석한 결과, 아래 〈표 10〉과 같이 조사대상자의 특성 중 나이, 교육수준, 방문부서 항목에서 유의미한 차이가 나타났다. 20대 이하의 상대적으로 젊은 그룹의 사람들이 개방형 조사공간에서 다른 민원인들의 소음이나 소란에도 조사에 집중하는데 문제가 없다는 긍정적 답변이 많았으며(3.02), 30대(2.61)와 40대(2.62) 등에서는 방해의 정도가 심해지는 것으로 조사되었다.

다음으로 학력수준의 차이에 따라 소음·소란에 의한 방해 정도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 대학이나 고등학교 졸업 이상의 학력을 가진 시민들(각각 2.59, 2.79)이 중학교 졸업의 학력을 가진 시민들(3.03)보다 소음·소란으로 더 많은 방해를 받는 것으로 조사되었으며 그 차이는 통계적으로 유의미하였다. 특히, 중학교 졸업의 학력을 가진 시민들은 소음이나 소란으로 특별한 방해를 받지 않는 것으로 나타났다.

방문부서별로는 강력범죄를 주로 다루는 형사과에서 다른 민원인의 소음이나 소란으로 조사에 집중하기 어렵다는 응답이 2.56으로 가장 부

정적이었으며 생활안전과, 여성청소년과 등 기타 수사부서에서의 응답은 3.10으로 특별한 방해를 받지 않는 것으로 나타났다. 그러나 주요 수사 부서인 수사과와 교통과의 응답도 각각 2.65, 2.83으로 부정적인 인식이 강한 것으로 조사되었다.

그 외에 성별, 지역, 방문목적, 방문횟수 등은 소음·소란 등에 의한 방해 영역에서 특별히 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 소음·소란 영역에 대한 집단 간 비교

	구 분	평균	표준편차	T/F(Scheffe)
나이	20대 이하 (a)	3.02	1.03	5.010** (a) b,c,d)
	30대 (b)	2.61	.94	
	40대 (c)	2.62	1.04	
	50대 이상 (d)	2.78	1.01	
교육 수준	중학교 졸업 (a)	3.03	1.01	6.624** (a,b) > c)
	고등학교 졸업 (b)	2.79	1.01	
	대학 졸업 이상 (c)	2.59	.99	
방문 부서	수사과 (a)	2.65	1.01	5.381** (a,b,c) < d)
	형사과 (b)	2.56	.94	
	교통과 (c)	2.83	1.02	
	여성청소년과 등 (d)	3.10	1.01	

* $p < .05$, ** $p < .01$

3) 사생활 보호에 대한 인식

개방형 조사공간에서 발생할 수 있는 사생활 보호에 대한 인식은 조사과정에서 나의 이야기가 다른 사람들에게 들리는 것이 걱정되지 않는지, 현재의 개방형 조사공간이 사생활 보호에 적합하다고 생각하는지 등 두 개의 질문으로 구성하였다.

시민들은 아래 〈표 11〉 기술통계치에서 보는 것과 같이 두 가지 조사 항목에서 모두 중앙값인 3.0 미만의 부정적 인식을 보이는 것으로 나타

났다. 다수의 시민들은 현재의 개방형 조사공간에서는 사적인 이야기들이 다른 사람들에게 알려질 수 있어 걱정스럽다는 의견이 많았으며 현재의 개방형 조사공간이 사생활 보호에 적합하지 않다고 생각하고 있는 것으로 보인다.

구체적으로 살펴보면 조사과정에서 사적인 이야기가 다른 사람들에게 들리는 것이 걱정되지 않는다는 질문에 대하여 응답자의 대부분은 매우 그렇지 않다와 그렇지 않다는 부정적 인식을 보여 평균값이 2.18로 나타났다. 현재의 개방형 조사공간이 사생활 보호에 적합한지에 대한 질문에 대해서는 2.16을 보여 마찬가지로 부정적인 인식을 나타내고 있다. 즉, 다수의 시민들은 현재의 개방형 수사공간에서 사생활 침해에 대한 우려를 가지고 있으며 사생활 보호에 적합하지 않은 물리적 구조로 인식하고 있다.

〈표 11〉 사생활 보호의 적정성 관련 문항 기술통계량

항목	내 용	N	최소값	최대값	평균	표준편차
1	조사과정에서 나의 이야기가 다른 사람들에게 들리는 것이 걱정되지 않는다.	796	1.00	5.00	2.18	.841
2	현재의 개방형 조사공간이 사생활 보호에 적합하다.	796	1.00	5.00	2.16	.809

① 매우 그렇지 않다 → ⑤ 매우 그렇다.

사생활 보호 영역의 집단간 비교 분석결과, 아래 〈표 12〉와 같이 조사 대상자의 특성 중 교육수준 항목에서 유의미한 차이가 나타났다. 교육수준이 높아질수록 사생활 보호에 대한 우려는 커지는 것으로 나타나서 중학교 졸업의 학력을 가진 시민들은 2.49의 평균값을 보였으나 대학 졸업 이상의 학력을 가진 시민들은 2.11로 통계적으로 유의미한 차이를 보

이고 있다. 그러나 정도의 차이가 있을 뿐이며 각 그룹의 시민들 모두 부정적인 시각을 보이고 있다.

그 외에 성별, 나이, 지역, 방문부서, 방문자의 신분, 방문횟수 등은 사생활 보호와 관련된 질문에서 특별한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

〈표 12〉 사생활 보호 영역에 대한 집단 간 비교

구 분		평균	표준편차	T/F(Scheffe)
교육수준	중학교 졸업 (a)	2.49	.86	6.194** (a) b,c)
	고등학교 졸업 (b)	2.20	.78	
	대학 졸업 이상 (c)	2.11	.72	

* $p < .05$, ** $p < .01$

4) 안전에 대한 인식

체포 또는 구속된 피의자, 주취자, 피해자, 참고인 등의 모든 사건 관련자들이 원칙적으로 같은 공간에서 조사를 받으면서 발생할 수 있는 안전에 대한 우려는 주취자나 수갑을 차고 있는 사람과 같은 공간에서 조사를 받을 때 불안감을 느끼는지 여부를 두 개의 질문을 구성하여 의견을 조사하였다.

시민들은 아래 〈표 13〉 기술통계치에서 보는 것과 같이 두 가지 조사 항목에서 모두 중앙값인 3.0 미만의 부정적 인식을 보이는 것으로 나타났다. 우선 주취자 등 소란스러운 피의자와 같은 공간에서 조사를 받을 때는 불안감을 느끼지 않는지에 대한 질문항목에 대하여 응답자의 대부분은 매우 그렇지 않다와 그렇지 않다는 부정적 인식을 보여 평균값이 2.27로 나타났다. 다음으로 수갑을 차고 있는 사람과 같은 공간에서 조사를 받을 때 불안감을 느끼지 않는지에 대한 질문에 대하여도 2.29로

부정적인 시각을 보이고 있다. 요약하면, 다수의 시민들은 현재와 같이 원칙적으로 주취자와 같은 소란스러운 피의자, 체포·구속 피의자와 같이 수갑을 차고 조사를 받고 있는 사람들과 같은 공간에서 조사를 받을 때 불안감을 느끼고 있는 것으로 보여진다.

〈표 13〉 안전에 대한 우려 관련 문항 기술통계량

항목	내 용	N	최소값	최대값	평균	표준편차
1	주취자 등 소란스러운 피의자와 같은 공간에서 조사를 받을 때는 불안감을 느끼지 않는다.	796	1.00	5.00	2.27	.899
2	수갑을 차고 있는 사람과 같은 공간에서 조사를 받을 때 불안감을 느끼지 않는다.	796	1.00	5.00	2.29	.914

① 매우 그렇지 않다 → ⑤ 매우 그렇다.

안전 영역의 집단간 비교 분석결과, 아래 〈표 14〉와 같이 조사대상자의 특성 중 성별항목에서 유의미한 차이가 나타났다.

우선 성별에 따른 안전에 대한 인식도 차이를 살펴보면 여자(2.18)가 남자(2.31)보다 안전에 대해 더 부정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉, 같은 공간에서 주취자나 체포 피의자 등과 같이 조사를 받을 때 여성이 남성보다 더 높은 수준의 불안감을 보이는 것이고 그러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

다음으로 학력수준의 차이에 따라 안전에 대한 우려도 차이가 있는 것으로 나타났다. 대학이나 고등학교 졸업 이상의 학력을 가진 시민들(각각 2.23, 2.27)이 중학교 졸업의 학력을 가진 시민들(2.67)보다 주취자나 체포 피의자 등과 같은 공간에서 조사를 받을 때 더 큰 불안감을 가지는 것으로 조사되었으며 그 차이는 통계적으로 유의미하였다.

그 외에 나이, 지역, 방문부서, 방문자의 신분, 방문횟수 등은 안전과 관련된 질문에서 특별한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

〈표 14〉 안전 영역에 대한 집단 간 비교

구 분		평균	표준편차	T/F(Scheffe)
성별	남자	2.31	.87	2.006*
	여자	2.18	.83	
교육수 준	중학교 졸업 (a)	2.67	1.01	6.482** (a) b,c)
	고등학교 졸업 (b)	2.27	.88	
	대학 졸업 이상 (c)	2.23	.81	

* $p < .05$, ** $p < .01$

4. 물리적 수사환경과 시민들의 스트레스와의 상관관계

1) 스트레스 수준 분석

본 연구는 시민들이 경찰 조사과정에서 조사를 받으면서 생길 수 있는 스트레스를 불안감, 피로감, 우울감, 좌절감 등 네 가지 유형으로 구분하여 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 그 결과는 아래 〈표 15〉에서 보는 바와 같이 대부분의 조사항목에서 중앙값인 3.0 이상의 부정적인 스트레스 수준을 보이는 것으로 조사되었다. 시민들이 느끼는 스트레스 수준의 평균은 3.06으로 나타났다. 항목별 스트레스 수준을 살펴보면 ‘경찰조사로 인한 조바심’과 ‘경찰조사의 과도한 영향’이 각각 3.17, ‘경찰조사로 인해 느끼는 답답함’이 3.00, ‘경찰조사로 인한 짜증’이 2.93 순으로 나타났다.

〈표 15〉 스트레스 수준¹⁸⁾

항 목	내 용	평 균	
1	경찰조사로 인한 조바심	3.17	3.06
2	경찰조사의 과도한 영향	3.17	
3	경찰조사로 인한 짜증	2.93	
4	경찰조사로 인해 느끼는 답답함	3.00	

시민들의 스트레스가 조사대상자의 배경적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 평균값 차이 검증을 실시하였다. 분석결과에 따르면 우선 나이에 따른 스트레스 수준에서 차이가 발견되었다. 30대(3.13)와 40대(3.11) 응답자들이 20대 이하(2.85)와 50대 이상(2.99) 보다 더 높은 수준의 스트레스를 받는 것으로 나타났고 그러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 조사되었다.

다음으로 교육수준에 따라서도 스트레스 수준은 다른 차이를 보였다. 대학 졸업 이상의 학력을 가진 응답자의 스트레스 수준이 3.13으로 가장 높게 나타났으며 고등학교 졸업자 3.01, 중학교 졸업자 2.83 순으로 나타나 학력수준이 높을수록 경찰 조사에 대한 스트레스 수준도 같이 높아지는 것으로 나타났으며 고등학교 졸업 이상의 학력자와 중학교 졸업 이하의 학력자 간의 차이는 통계적으로 유의미하였다.

마지막으로 응답자가 거주하는 지역에 따라 스트레스 수준에 차이가 나타났다. 서울에 거주하는 응답자들의 스트레스 수준이 3.21로 가장 높게 나타났고 광역시 3.04, 기타 시·군 2.99 순으로 나타났으며 서울과 다른 지역들과의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 조사되었다.

18) 설문조사시 응답에 대한 오류를 방지하고 질문에 대한 이해도를 높이기 위해서 역코딩을 사용하여 설문조사를 진행하였으며 중앙값 3.0을 기준으로 수치가 높을수록 부정적인 스트레스 수준을 나타낸다.

그 밖에 성별, 방문부서, 방문자의 신분, 방문횟수 등으로 인한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 조사되었다.

〈표 16〉 스트레스 수준에 대한 집단 간 비교

구 분		평 균	표준편차	T/F(Scheffe)
나이	20대 이하 (a)	2.85	.79	4.081** (b,c) a,d)
	30대 (b)	3.13	.75	
	40대 (c)	3.11	.69	
	50대 이상 (d)	2.99	.80	
교육 수준	중학교 졸업 (a)	2.83	.85	5.101** (c) a,b)
	고등학교 졸업 (b)	3.01	.78	
	대학 졸업 이상 (c)	3.13	.71	
지역	서울 (a)	3.21	.77	5.174** (a) b,c)
	광역시 (b)	3.04	.74	
	기타 사군(c)	2.99	.73	

* p<.05, ** p<.01

2) 스트레스 영향요인 분석

앞서 검토한 수사사무환경적 요인이 시민들의 스트레스에 영향을 미치는 지 알아보기 위하여 종속변수와 독립변수들간의 상관관계 분석과 다중회귀 분석을 실시하였다. 우선 독립변수들 간의 상관관계 유형 및 다중공선성 여부를 알아보기 위하여 실시한 상관관계 분석결과는 아래 〈표 17〉과 같다.

〈표 17〉 종속변수와 독립변수 사이의 상관관계 분석결과

변수	A	B	C	D
스트레스 (A)				
편의시설 (B)	-.368**			
소음소란 (C)	-.352**	.577**		
사생활 보호 (D)	-.288**	.267**	.493**	
안전 (E)	-.359**	.282**	.405**	.565**

* p<.05, ** p<.01

우선 종속변수인 시민들의 스트레스는 모든 독립변수와 유의미한 음(-)의 상관관계를 보이고 있다. 즉, 편의시설, 소음·소란, 사생활 보호, 안전에 대한 부정적 시각이 강할수록 스트레스 수준은 높아진다는 것을 의미한다. 상관계수에 기초하여 스트레스와의 상관관계의 정도를 살펴보면 편의시설 -.368로 가장 크고 그 다음으로 안전 -.359, 소음·소란 -.352, 사생활보호 -.288 등의 순서로 나타났다.¹⁹⁾

이러한 결과는 경찰서의 편의시설, 개방된 조사공간에서 발생할 수 있는 소음이나 소란, 사생활 보호에 취약한 물리적 구조, 주취자나 체포·구속 피의자와 같은 공간에서 조사를 받으면서 느끼는 불안감 등이 시민들의 스트레스 수준과 관련성이 있다는 것을 의미한다.

상관관계 분석은 관련성을 보여주는 것으로 시민들의 스트레스에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 앞에서 실시한 t검증과 분산분석에서 유의적 차이를 보이는 배경적 변인인 성별, 나이, 지역, 교육수준, 방문부서 등 다섯 가지 요소를 통제변수로 선정하고 다중회귀분석을 실시하였다. VIF 값이 편의시설 1.553, 소음소란 1.939, 사생활 1.696, 안전 1.553으로 나타나 다중공선성의 우려는 없는 것으로 나타나 네 가지 독립변수 모두를 회귀분석에 사용하였다.

다중회귀분석결과는 아래 <표 18>에 제시된 것과 같다. 결과를 간단하게 요약하면 편의시설, 소음·소란, 안전과 관련된 수사사무환경을 1단 위만큼 개선한다면 경찰 조사과정에서 발생하는 시민들의 스트레스를

19) 편의시설과 소음소란, 사생활보호와 안전 영역 사이의 상관관계계수가 각각 .577, .565로 높은 수준을 나타내어 너무 비슷한 변수가 독립변수에 포함된 것은 아닌지 다중공선성 문제를 검토하였으며 VIF 값이 편의시설 1.553, 소음소란 1.939, 사생활 1.696, 안전 1.553으로 나타나 다중공선성의 우려는 없는 것으로 조사되었다.

각각 0.225, 0.099, 0.229 만큼 긍정적으로 변화시킬 수 있다 즉, 스트레스 수준을 낮출 수 있다는 것을 보여준다.

〈표 18〉 스트레스 수준에 대한 회귀분석 결과

	B	표준오차	베타	t	유의확률	
상수	4.184	.222		18.821	.000	
편의시설	-.190	.033	-.225	-5.794	.000	
소음소란	-.074	.032	-.099	-2.287	.022	
사생활 보호	-.036	.040	-.037	-.904	.367	
안전	-.200	.034	-.229	-5.888	.000	
통제변수	성별	.047	.052	.029	.904	.366
	나이	.049	.027	.060	1.819	.069
	지역	-.083	.032	-.084	-2.559	.011
	교육수준	.086	.040	.071	2.175	.030
	방문부서	-.031	.025	-.040	-1.221	.222

R제곱: .234, 조정된 R제곱: .225, F: 26.608, 유의확률: .000

본 연구에서 설정한 회귀모형의 설명력(R제곱)은 .225이며 통계적으로 유의미한 것으로 조사되었다. 독립변수인 편의시설, 소음·소란에 의한 조사과정의 방해, 안전에 대한 우려 등 세 가지 항목은 통계적으로 유의미하게 시민들의 스트레스에 음(-)의 영향을 미치는 변수들로 분석되었다. 즉, 편의시설, 소음·소란에 의해 느끼는 조사과정의 방해정도, 조사공간의 안전에 대한 부정적 시각이 강할수록 시민들이 경찰의 조사과정에서 느끼는 스트레스 수준은 높아진다는 것을 의미한다.

이 결과는 수사사무환경의 구성 요소로 선정한 편의시설, 소음·소란, 안전에 대한 우려 등이 시민들의 스트레스 수준을 결정하는 요인으로 작용하고 있다는 것을 보여준다. 편의시설이 열악할수록 구체적으로 설명하면 사무실을 찾는데 어려움이 있다거나 주차장, 화장실, 대기실 등이 부족한 경우에 시민들의 스트레스 수준은 높아진다는 것을 의미한다.

또한 다른 민원인 등에 의한 소음·소란으로 조사과정에 방해를 받는 빈도가 증가할수록 시민들의 스트레스 수준도 상승하게 된다. 마지막으로 주취자 또는 체포·구속 피의자 등과 같은 공간에서 조사를 받으면서 느끼는 불안감이 증가할수록 시민들의 스트레스 수준도 같이 증가하게 됨을 보여준다.

독립변수들 간의 상대적 영향력을 표준화된 회귀계수(베타)를 기준으로 살펴보면, 안전이 0.229로 가장 크고, 그 다음은 편의시설 0.225, 마지막으로 소음·소란 항목이 0.099로 나타났다. 경찰 조사과정에서 시민들의 스트레스 수준을 결정하는 가장 중요한 요인은 안전으로 주취자나 체포·구속된 피의자와 같은 공간에서 조사를 받을 때 시민들의 불안감은 커지고 그 불안감이 스트레스로 이어지고 있고 편의시설, 소음·소란에 의한 방해 순으로 스트레스에 영향을 주고 있는 것으로 조사되었다.

V. 결론 및 정책적 제언

수사사무환경이 경찰관서를 방문해서 조사에 참여하는 시민들에게 어떻게 영향을 미치는지 알아보기 위해 가설들을 설정하고 설문조사를 통해 가설에 대한 검증을 실시하였다. 총 8개의 가설을 수립하였고 가설 중 6개가 예측한 것과 같은 결과를 보여 주었다.

우선 조사공간과 사무공간의 혼재로 소음이 심하고 종종 체포된 피의자의 소란행위 등이 있을 때 소음과 소란이 조사과정에 집중도를 떨어뜨리는 방해요인으로 작용하고 있는 것으로 조사되었다.(가설2) 또한 별도의 조사공간이 마련되어 있지 않아 조사에 참여하는 피의자, 피해자, 참고인 등의 진술이 주위 사람들에게 그대로 노출이 되는 등 시민들의

사생활 보호에 취약한 것으로 나타났다.(가설3) 다음으로 주취자나 체포·구속된 피의자를 일반 경미범죄의 피의자나 피해자, 참고인 등과 같은 공간에서 조사를 함으로써 시민들이 안전에 대한 불안감을 가지고 있는 것으로 확인되었다.(가설4) 마지막으로 현재의 개방형 조사공간에서 발생할 수 있는 이러한 요인들 중 편의시설, 소음·소란, 안전에 대한 우려 등 세 가지 요인은 시민들의 스트레스 수준에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.(가설5·6·8)

그러나 현재 경찰관서의 편의시설에 대한 시민들의 만족도는 다른 요인들과 비교하여 상대적으로 높은 것으로 조사되어 크게 열악하지 않은 것으로 나타났으며(가설1), 현재의 개방형 조사공간이 사생활 보호에 취약하다는 부정적 의견은 긍정적 의견보다 많았으나 그러한 부정적 견해가 스트레스로 이어지지는 않는 것으로 분석되었다.(가설7) 가설검정결과를 정리하면 아래 <표 19>와 같다.

<표 19> 연구가설 검정결과

연번	연구 가 설	결과
1	사무실에 대한 안내, 시민들을 위한 대기 공간, 주차장, 화장실 등 편의시설이 열악할 것이다.	기각
2	개방형 조사공간에서 발생하는 소음과 소란행위 등이 조사과정의 집중도를 떨어뜨려 조사를 방해할 것이다.	채택
3	별도의 조사공간이 마련되어 있지 않아 피의자, 피해자, 참고인 등 경찰서를 방문하는 시민들의 사생활 보호에 취약할 것이다.	채택
4	주취자, 체포 피의자 등과 같은 공간에서 조사가 진행되어 안전에 대한 불안감이 있을 것이다.	채택
5	경찰서의 열악한 편의시설이 시민들의 스트레스 수준을 증가 시킬 것이다.	채택
6	개방형 조사공간에서 발생하는 소음소란 등이 조사를 방해하고 결과적으로 시민들의 스트레스수준을 증가 시킬 것이다.	채택

연번	연구 가 설	결과
7	시민들의 사생활 보호에 취약한 물리적 수사환경이 시민들의 스트레스수준을 증가 시킬 것이다.	기각
8	주취자, 체포구속 피의자와 같은 공간에서 진행되는 조사가 시민들에게 안전에 대한 불안감을 갖게 만들고 스트레스 수준을 증가 시킬 것이다.	채택

지금까지 나타난 시민들의 의견을 종합하면, 현재의 수사사무환경은 조사공간이 별도로 마련되어 있지 않아 조사과정에서 발생하는 소음으로 소란스럽고 결과적으로 조사의 집중도를 떨어뜨린다. 또한 조사과정에서 청취되는 사적인 이야기들이 다른 사람들에게 알려질 수 있다는 우려로 사생활 보호에 취약한 구조를 가지고 있다.

이러한 조사결과는 ‘수사사무환경이 경찰 수사관의 직무 스트레스에 미치는 영향 연구’에서 나타난 경찰관에 대한 인식도 조사와 같은 결과를 보여주고 있다.²⁰⁾ 즉, 범죄수사를 위한 경찰의 조사과정에 참여하는 경찰관이나 시민들 모두 개방형 조사공간에서 발생하는 소음·소란으로 조사과정에 방해를 받고 있으며 조사과정에서 이루어지는 사적인 이야기들이 다른 사람들에게 들려지는 것에 대한 우려를 가지고 있다.

또한 주취자, 체포 또는 구속된 피의자를 일반 경미범죄 피의자, 참고인, 피해자들과 같은 공간에서 조사를 하기 때문에 많은 시민들이 안전에 대한 불안감을 가지고 있다. 특히, 여러 요인들 중에서 소음·소란에 의한 집중도 저하, 안전에 대한 불안감 등은 시민들의 스트레스를 증가시키고 결과적으로 경찰활동에 대한 만족도를 떨어뜨리고 있다.

20) 최대현·이동희, 앞의 글, 113-147쪽

이번 연구를 통하여 발견한 사실들에 기초하여 현재의 수사사무환경을 개선할 경우 시민들의 스트레스에 부정적 영향을 미치는 요인들을 제거하게 되고 종국적으로는 경찰활동에 대한 만족도를 향상시키게 될 것으로 기대된다. 연구결과에 기초한 수사사무환경에 대한 개선방향은 다음과 같다.

우선 신문조사실을 별도로 설치하여 행정업무를 처리하는 공간과 조사공간을 분리할 필요가 있다. 공간의 분리는 조사과정에서 발생하는 소음을 줄일 수 있을 것으로 기대되며 집중도를 높일 수 있어 수사에 도움을 줄 것으로 생각된다. 또한 별도로 구획된 조사공간에서 민원인에 대한 조사를 진행하면 프라이버시 보호가 가능해질 것이다. 피의자, 피해자, 참고인 등의 진술내용을 보호할 수 있고 결과적으로 인권친화적인 수사사무환경이 마련될 수 있다.

두 번째, 체포 또는 구속된 피의자를 조사할 수 있는 공간을 일반 조사공간과 구분하여 설치할 필요가 있다. 강제수사영역을 임의수사영역과 분리하여 설치하면 다른 사건 관계인에 대한 위해 방지나 불안감 해소에 큰 도움을 줄 수 있을 것이다. 현재도 체포·구속된 피의자들이 유치장 안에 설치된 조사실에서 조사를 받는 경우들이 있으나 체포 피의자에 대한 모든 조사가 이 공간에서 이루어지는 것은 아니다.

향후 강제수사구역과 임의수사구역을 분리하는 경우에는 모든 체포 피의자에 대한 조사를 원칙적으로 일반 피의자에 대한 조사공간과 분리하여 조사를 진행함으로써 경찰의 입장에서는 체포된 피의자의 도주방지와 관리, 그리고 시민들의 입장에서는 피의자에 대한 위해 방지와 불안감 해소에 효과적일 것으로 생각된다.

세 번째, 독립된 조사공간에는 원칙적으로 영상녹화시설을 설치하고

경찰 단계에서 이루어지는 모든 진술과정을 녹음·녹화할 필요가 있다. 현재의 개방형 조사공간은 과거 밀실수사에 따른 수사과정의 폐해를 해결하는 측면에서 충분히 효과가 있었다고 평가할 수 있다. 그렇기 때문에 조사공간을 분리하여 별도의 신문조사실을 설치하는 경우에도 개방형 조사공간이 가지는 장점을 살릴 필요성이 있다.

독립된 조사실에 개방형 조사실의 장점을 가미할 수 있는 방법이 진술과정에서의 영상녹화시스템이라고 생각된다. 영상녹화시스템을 이용하여 진술과정을 녹음녹화하면 경찰관들은 부적절한 조사방법을 사용할 수 없게 되고 더욱이 진술과정을 생생하게 보여줌으로써 수사기관이나 법원이 좀 더 정확한 판단을 하는데 도움을 주어 결과적으로 실제적 진실발견에 효과가 있을 것으로 기대된다.²¹⁾

이번 연구는 경찰활동이 아니라 경찰의 수사사무환경 중 시민들의 스트레스에 영향을 주는 요인을 분석하였다는 점에서 다른 연구와는 구별되는 차별성을 인정할 수 있다. 그러나 수사절차를 둘러싼 사무환경이 다양한 직무가 공존하는 생태학적 공간이라는 점을 보다 중시할 필요가 있으며 향후 추가연구를 통해 편의시설, 소음·소란에 의한 방해, 사생활 보호, 안전 등의 상호 영향도를 경로분석을 통해 추가 검증한다면 경찰의 수사사무환경과 관련된 더 많은 논의가 가능할 것으로 생각된다. 다만 이번 연구는 기초연구로써의 성격을 가지며 시민들의 스트레스에

21) 최대현, “신문과정에서의 영상녹화에 대한 경찰관의 인식도 연구”, 경찰학연구, 제16권 제1호, 2016, 99-101쪽; 이동희, “한국에 있어서 피의자신문의 가시화와 변호인참여”, 경찰법연구 제2권 제1호, 2004, 64-65쪽; 나영민·박노섭, “피의자신문제도의 개선방안에 관한 연구: 녹음·녹화방식을 중심으로”, 한국형사정책연구원, 형사정책연구원 연구총서, 2006; 박노섭·이지은, “수사절차상 적법절차보장을 위한 형사정책 수립방안에 관한 연구”, 경찰법연구, 제12권 제1호, 2014, 3-27쪽.

영향을 주는 요인들을 찾는데 초점을 맞추었고 경로분석에 활용하기 위해서는 수사사무환경을 좀 더 세분화하는 연구설계가 필요하여 경로분석을 진행하지 못한 점은 연구의 한계로 볼 수 있다.

〈논문 접수 : 2016. 8. 20, 심사 개시 : 2016. 8. 23, 게재 확정 : 2016. 9. 21〉

참 고 문 헌

I. 국내문헌

1. 단행본

나영민 · 박노섭, 피의자신문제도의 개선방안에 관한 연구: 녹음 · 녹화방식을 중심으로, 한국형사정책연구원, 형사정책연구원 연구총서, 2006.

2. 논문

강 옥 · 최천근, “112 신고에 있어서 시민만족도에 영향을 미치는 요인”, 한국행정학보, 제47권 제4호, 2013.

박노섭 · 이지은, “수사절차상 적법절차보장을 위한 형사정책 수립방안에 관한 연구”, 경찰법연구, 제12권 제1호, 2014.

박재풍, “시민의 신뢰를 높이기 위한 경찰활동에 관한 연구 : 절차적 정의 모델을 중심으로”, 한국경찰학회보, 제14권 6호, 2012.

송봉규 · 박경민, “주민의 경찰활동 참여경험과 경찰에 대한 만족도”, 경찰학논총, 제7권 제2호, 2012.

이동희, “한국에 있어서 피의자신문의 가시화와 변호인참여”, 경찰법연구, 제2권 제1호, 2004.

이환범 · 이수창, “경찰공무원의 직무스트레스, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구”. 한국조직학회보, 3(2), 2006.

임창호, “경찰순찰활동과 시민만족도에 관한 연구”, 한국경찰학회보, 제15권 1호, 2013.

정철우 · 최낙범, “경찰관의 조직공정성 인식이 정서적 조직몰입에 미치는 영

- 향 연구”, 경찰학연구, 제13권 제2호, 2013.
- 조현미, “경찰서 조사업무공간의 뉴오피스 모형 연구”, 홍익대학교 박사학위 논문, 2006.
- 조현미 · 이동희 · 최대현, “경찰수사과정의 인권보호 및 편익증진을 위한 경찰관서 표준 설계방향 연구”, 경찰청, 정책연구과제, 2014.
- 최대현, “신문과정에서의 영상녹화에 대한 경찰관의 인식도 연구”, 경찰학연구, 제16권 제1호, 2016.
- 최대현 · 이동희, “수사사무환경이 경찰 수사관의 직무 스트레스에 미치는 영향 연구”, 경찰학논총, 제11권 제2호, 2016.
- 최천근, “시민만족도에 영향을 미치는 행정관리적 요인들 간의 구조적 관계 분석”, 정책분석평가학회보, 제21권 제4호, 2011.

II. 외국 문헌

1. 단행본

P. Roberts and A. Zuckerman, *Criminal Evidence*, Oxford University Press, 2004.

2. 논문

D. F. Parker and T. A. DeCotiis, “Organizational Determinants of Job Stress”. *Organ Behav Hum Perform*, 32(2), 1983.

W. G. Skogan, “Asymmetry in the impact of encounters with police”, *Policing & Society*, 16, 2006.

T. R. Tyler, *Why People Obey the Law*, Princeton University Press, 2006.

R. Weitzer and S. A. Tuch, “Race and perceptions of police misconduct”, *Social problems*, 2004.

- W. Wells, "Type of contact and evaluation of police officers: The effects of procedural justice across three types of police-citizen contacts", *Journal of Criminal Justice*, Vol 35, 2007.

< ABSTRACT >

Office Environment for Criminal Investigation and Its Impact on Citizens

Choe, Dae-Hyun

This study aims to explore office environment for the criminal investigation and its impact on citizens in South Korea. The research is conducted on the basis of a survey. 796 citizens have been surveyed about what they think the office environment in the police station would be proper for conducting interviews and protecting citizens in terms of privacy and security.

According to the survey, most of the citizens respond that office environment of police station is inappropriate for the criminal interview. First, since there is no separated interview room it may cause much noise. Under this circumstance, citizens generally cannot focus on interviews with police investigators. At the same time, they are mostly worried that their privacy could be revealed to others while being interviewed by police investigators. Consequently, current office environment is not proper to protect human rights.

Thirdly, in general there is no separated place for interrogating suspects of serious crimes. Most suspects, victims, and witnesses are interviewed at the same place. This leads many citizens to feel worried about their security.

The structure of current investigation office should be improved to

make citizens concentrate on interview, to protect their basic human rights, and to guarantee security effectively. Such goals can be achieved by setting up interview rooms with an audio-visual recording system at the police station.

◆ Key Words : Criminal Investigation, Criminal Interview, Police, Citizen, Office Environment, Stress