

# 경찰의 정보격차 실태와 해소방안

치안정책연구소  
POLICE SCIENCE INSTITUTE

# 경찰의 정보격차 실태와 해소방안

치안정책연구소 정책기획연구실  
연구관 권태형

# 목 차

일러두기 .....	1
<b>제1장 서론 .....</b>	<b>2</b>
제1절 연구배경과 목적 .....	2
제2절 연구내용과 방법 .....	3
<b>제2장 관련연구 .....</b>	<b>4</b>
제1절 정보격차에 대한 이론적 논의 .....	4
1. 정보격차의 개념 .....	4
2. 정보격차의 영향 .....	7
제2절 관련 통계조사 .....	9
1. 2013 정보화 통계조사 .....	9
2. 2013 정보격차지수 및 실태조사 .....	15
<b>제3장 경찰의 정보화 현황 .....</b>	<b>18</b>
제1절 ICT 치안인프라 현황 .....	18
1. 경찰 모바일 시스템 .....	18
2. 지리적 프로파일링 시스템(GeoPros) .....	21
3. 통합포털시스템 .....	22
제2절 정보화 교육 현황 .....	23
1. 정보화 교육 체제 .....	23
2. 정보화 교육 과정 .....	25

**제4장 경찰 정보화시스템에 대한 개인적 특성이 업무자신감에 미치는 영향 ..... 28**

제1절 연구모형 ..... 28

- 1. 연구모형 ..... 28
- 2. 변수의 조작적 정의 ..... 30
- 3. 연구가설 ..... 33

제2절 연구결과 분석 ..... 34

- 1. 자료수집 및 분석방법 ..... 34
- 2. 표본의 특성 ..... 34
- 3. 신뢰성 및 타당성 검증 ..... 36
- 4. 확인적 요인분석 ..... 38
- 5. 구조방정식 모형의 검증 ..... 40
- 6. 연구 가설의 검증 ..... 42
- 7. 연구가설의 검증 결과 ..... 45

**제5장 경찰의 정보격차 실태 ..... 48**

제1절 경찰의 정보화 능력 조사 ..... 48

- 1. 조사방법 ..... 48
- 2. 분야별 정보화 능력 ..... 56
- 3. 집단별 정보화 능력 비교 ..... 64

제2절 경찰의 정보화 능력과 치안종합성과평가 결과의 관계 ..... 73

- 1. 정보화 능력과 개인성과평가 결과의 관계 ..... 74
- 2. 정보화 능력과 지방청 치안종합성과평가 결과의 관계 ..... 77

제3절 경찰 정보화기기 활용과 정보화 교육에 관한 조사 ..... 79

- 1. 업무 중 PC·인터넷 이용 시 불편사항 ..... 79

2. 경찰 휴대용 단말기 이용 시 불편사항 .....	82
3. 정보화 능력 부족 이유 .....	86
4. 정보화 교육 경험 .....	87
5. 선호하는 정보화 교육 방식 .....	88
제4절 경찰의 정보격차에 대한 일선의견 .....	89
1. 일선 정보격차 실태에 대한 의견 .....	89
2. 정보화 교육에 대한 의견 .....	91
3. 경찰 정보서비스에 대한 의견 .....	95
4. 경찰 정보화기기 보급에 대한 의견 .....	96
<b>제6장 경찰의 정보격차 해소방안 .....</b>	<b>99</b>
제1절 교육적 측면 .....	99
1. 정보화 학습능력의 개인차에 대한 인식의 변화 .....	99
2. 정보격차 해소 정책대상 선별 및 정보화 교육 장기계획 수립 ..	100
3. 경찰 정보화 진단지수 개발을 통한 효과적인 정보화 교육과정 제시 ..	101
4. 경찰에 맞는 정보화 교육 콘텐츠 제작 .....	103
제2절 정보화장비 보급 측면 .....	106
1. 정보화장비 보급정책 다변화 .....	106
2. 업무관련 SW 활용 제고 .....	113
3. 이해하기 쉬운 경찰 정보화장비·정보서비스 사용설명서 제작 ..	114
<b>제7장 결 론 .....</b>	<b>116</b>
참고문헌 .....	121
부록 .....	125

## 표 목 차

<표 2-1> 정부 3.0에서의 정보격차양상 구분 .....	6
<표 3-1> 경찰 휴대용 단말기(스마트폰) 보급현황 .....	19
<표 3-2> 경찰청 정보화 교육 체제 .....	24
<표 3-3> 연도별 정보화 교육 수강인원 .....	25
<표 3-4> 2014년도 정보화 집합교육 과정 .....	26
<표 3-5> 2014년도 정보화 사이버교육 과정 .....	27
<표 4-1> 연구가설 .....	33
<표 4-2> 응답자의 인구통계학적 특성(1) .....	35
<표 4-3> 응답자의 인구통계학적 특성(2) .....	36
<표 4-4> 탐색적 요인분석 .....	38
<표 4-5> 확인적 요인분석의 신뢰성과 타당성 검증 .....	39
<표 4-6> 판별타당성 분석 .....	40
<표 4-7> 구조방정 모형의 적합도 검증 .....	41
<표 4-8> 개인적 특성과 지각된 유용성/지각된 편리성과의 관계 .....	43
<표 4-9> 지각된 편리성과 지각된 유용성과의 관계 .....	43
<표 4-10> 지각된 유용성/지각된 편리성과 실제이용행동과의 관계 .....	44
<표 4-11> 실제이용행동과 업무자신감과의 관계 .....	45
<표 4-12> 연구가설 검증결과 .....	46
<표 4-13> 軍(선행연구)과 경찰(본 연구)의 가설 검증결과 비교 .....	47
<표 5-1> PC관리 분야 평가기준 .....	49
<표 5-2> 워드프로세서 분야 평가기준 .....	50
<표 5-3> 스프레드시트 분야 평가기준 .....	50
<표 5-4> 프레젠테이션 분야 평가기준 .....	51

<표 5-5> 그래픽 SW 분야 평가기준 .....	51
<표 5-6> 자료·정보검색 분야 평가기준 .....	52
<표 5-7> 전자우편 분야 평가기준 .....	53
<표 5-8> 전자거래 분야 평가기준 .....	53
<표 5-9> 전자정부/사회참여 분야 평가기준 .....	54
<표 5-10> 스마트기기 사용능력 평가문항 보기내용 .....	55
<표 5-11> PC 사용능력 등급 분포 .....	57
<표 5-12> 업무관련 프로그램 사용빈도 .....	59
<표 5-13> 인터넷 사용능력 등급 분포 .....	61
<표 5-14> 스마트기기 사용능력 등급 분포 .....	63
<표 5-15> 근무형태별 정보화 능력 .....	67
<표 5-16> 계급별 정보화 능력 .....	68
<표 5-17> 연령대별 정보화 능력 .....	69
<표 5-18> 근무경력별 정보화 능력 .....	70
<표 5-19> 근무기능별 정보화 능력 .....	71
<표 5-20> 성별 정보화 능력 .....	72
<표 5-21> 성과평가결과 응답자의 성과평가등급 분포 .....	73
<표 5-22> 성과평가 등급별 정보화 능력 .....	75
<표 5-23> 근무형태(내근/외근)로 구별한 성과평가 등급별 정보화 능력 · 76	
<표 5-24> ‘2013년도 전국 지방청 치안종합성과 순위’와 정보화 능력 순위 · 78	
<표 5-25> 업무용 PC/인터넷 이용에 대한 불편한 점(복수응답) .....	80
<표 5-26> 경찰 휴대용 단말기 이용 시 불편한 점(복수응답) .....	83
<표 5-27> 정보화 능력이 부족한 이유 .....	87
<표 5-28> 2010년~2014년 4월까지 정보화교육 수강여부(복수응답) .....	88
<표 5-29> 선호하는 정보화 교육 방식 .....	88
<표 6-1> 한국정보화진흥원의 KDQ 지수 .....	102
<표 6-2> 표준규격에서 데스크톱PC CPU 구분기준 .....	106

<표 6-3> 표준규격에서 노트북 PC CPU 구분기준 .....	108
<표 6-4> 2010. 5. 13. 개정 「행정업무용 다기능 사무기기 표준규격」 중 데스크톱 PC CPU 구분기준 .....	112

## 그 림 목 차

<그림 2-1> PC기반 정보격차 현황 .....	16
<그림 2-2> 소외계층 모바일 정보화 수준 .....	17
<그림 3-1> 경찰 휴대용 단말기 .....	20
<그림 3-2> 경찰 휴대용 단말기의 자동차 번호판 자동인식 .....	20
<그림 3-3> 경찰 모바일 시스템을 통한 업무 프로세스 .....	21
<그림 3-4> 지리적 프로파일링 시스템 .....	22
<그림 4-1> 연구모형 .....	29
<그림 4-2> 연구가설 검증결과 .....	45
<그림 5-1> PC 사용능력 등급 분포 .....	57
<그림 5-2> 업무관련 프로그램 사용 빈도 .....	59
<그림 5-3> 인터넷 사용능력 등급 분포 .....	61
<그림 5-4> 스마트기기 사용능력 등급 분포 .....	63
<그림 6-1> 안전행정부 정보화역량진단시스템의 정보화역량 모형 .....	103
<그림 6-2> 모니터 2개 활용 예 .....	110

## 일러두기

이 보고서는 기본적으로 치안정책연구소의 보고서 작성방식을 따르나 필요한 부분에서는 적절한 방식으로 작성하였으며, 보고서를 활용하는 곳에서 쉽게 알아볼 수 있도록 가급적 많은 표와 그림을 사용하였다.

이 보고서에는 여백이 많이 있다. 지면 여백을 없애기 위해 그림과 표 크기를 줄이면 그림과 표 내용이 잘 보이지 않게 되기 때문에 내용을 보다 정확하게 전달하기 위한 불가피한 편집임을 밝힌다.

이 보고서에 명시된 인터넷 주소나 홈페이지 경로는 변경되거나 삭제될 수 있다.

이 보고서를 흑백으로 인쇄하여 볼 경우 사진과 그림을 알아보기가 어려우므로 가급적 컬러로 인쇄해서 보거나 PC를 이용하여 컬러모니터로 보기를 권장한다.

이 보고서 중 일부는 「치안정책연구」 제28권 제2호에 게재되었음을 밝힌다.

# 제1장 서론

## 제1절 연구배경과 목적

ICT(Information & Communication Technologies: 정보통신기술) 발전은 사람들을 편리하게 해 주지만 그 이면에는 정보격차라는 문제가 있다. 정보격차는 새로운 정보기술·서비스에 접근할 수 있는 능력을 가진 자와 그렇지 못한 자 사이에 발생하는 격차로, 개인과 조직 나아가 사회 전반에 영향을 미치고 있다. 정보격차(Digital Divide)는 접근격차(Access Divide)와 활용격차(Skills Divide)로 나뉘어진다. 접근격차란 컴퓨터·인터넷 등과 같은 정보기술·서비스에 접근하여 사용할 수 있는지에 대한 문제이고, 활용격차는 컴퓨터·인터넷 등과 같은 정보기술·서비스를 활용하는 능력에 대한 문제이다.

정보화 시대에 갈수록 교묘해지는 각종 범죄에 맞서는 경찰은 정보통신기술에 기반 한 스마트 치안 등 더욱 효과적이고 창의적인 업무체계를 갖추기 위해 꾸준히 노력하고 있다. 하지만 치안·행정시스템이 계속 첨단·고도화 된다 해도 실제 이를 활용해야 하는 경찰 내에 정보격차가 있다면 스마트 치안 구현은 쉽게 이루어지기 어려울 것이다. 따라서 스마트 치안 구현을 위해서는 경찰 내 정보격차 해소가 뒷받침 되어야 한다.

이에 본 연구에서는 경찰의 정보격차 실태를 활용격차 위주로 실증적으로 파악하고, 정보격차를 해소하기 위한 효율적인 정책방안을 수립하

여 ‘스마트 치안’ 구현 및 국민의 눈높이에 맞는 최상의 치안서비스를 제공하는데 도움이 되고자 한다.

## 제2절 연구내용과 방법

본 연구의 내용 및 연구방법은 다음과 같다.

제2장은 정보격차에 대하여 이론적인 논의와 함께 본 연구와 관련 있는 통계조사에 대해 살펴본다. 제3장에서는 경찰의 치안정보화 현황과 정보화 교육 현황에 대해 살펴보기로 한다. 제4장에서는 경찰 정보화시스템에 대한 개인적 특성이 개인의 업무자신감에 미치는 영향에 대해 알아보기로 한다. 제5장에서는 경찰의 정보격차 실태를 알아보기 위해 실시한 설문 조사 결과를 분석하기로 한다. 제6장에서는 경찰의 정보격차를 해소하기 위한 방안을 교육적 측면과 정보화장비 보급 측면으로 나누어 제시한다. 제7장은 결론으로, 연구결과를 정리하고 향후 연구방향을 제시한다.

본 연구에서는 다음과 같은 방법으로 연구를 수행하였다. 첫째, 온-오프라인을 통해 관련 자료와 문헌을 수집하고 고찰하였다. 둘째, 해당 분야에 종사하는 관계자, 전문가, 업무담당자와 인터뷰를 하고 관련 자료와 정보를 제공받아서 분석하였다. 셋째, 전국의 경찰청 직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 경찰의 정보격차 실태를 조사·분석하였다.

## 제2장 관련연구

본 장에서는 정보격차에 대한 이론적 논의와 본 연구와 관련 있는 통계조사 결과에 대해 살펴보기로 한다.

### 제1절 정보격차에 대한 이론적 논의

본 절에서는 선행연구를 통하여 정보격차의 개념과 영향에 대해 알아보기로 한다.

#### 1. 정보격차의 개념

정보격차(Digital Divide)라는 용어는 1995년 미국 뉴욕 타임즈의 저널리스트인 Gary Andrew Pole이 쓴 Schoolnet Programs 관련 기사에서 처음 언급되었다. 이후 미국 상무부의 정보격차 실태보고서에서는 “신기술에 접근하는 집단과 그렇지 못하는 집단 간의 격차(divide), 정보 접근능력을 가진 자(haves)와 가지지 못한 자(have-nots)사이의 분할”로 정의하였고, OECD는 정보격차를 “서로 다른 사회경제적 수준에 있는 개인, 가구, 기업, 지역들 간에 정보통신기술(Information & Communication Technologies: ICT)에 대한 접근기회와 다양한 활동을 위한 인터넷 이용에서의 차이(gap)”로 정의하고 있다.<sup>1)</sup>

1) 김봉섭·김정미, “노년층의 정보격차 결정요인 연구”, 사회과학연구 제35권 제2호, 경희대학교 사회과학연구원, 2009, 196쪽.

정보격차에 대한 법률적 정의를 살펴보면, 2001년에 제정된 「정보격차 해소에 관한 법률」에서는 정보격차를 “경제적·지역적·신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이를 말한다.”고 규정하였고<sup>2)</sup>, 2009년에 제정된 「국가정보화 기본법」에서는 ‘정보격차’를 “사회적, 경제적, 지역적 또는 신체적 여건으로 인하여 정보통신서비스에 접근하거나 정보통신서비스를 이용할 수 있는 기회에 차이가 생기는 것을 말한다.”고 정의하고 있다.

이와 같은 정의는 정보격차를 정보통신서비스에 대한 물리적인 접근 측면에서 보는 것인데, 정보격차를 단순히 정보통신서비스 접근문제로만 보면 안 되고 정보활용 및 콘텐츠의 문제까지 포함해야 한다는 관점도 있다. 조정문(2001)은 정보격차의 주체 측면에서 성별, 계층, 세대, 지역, 민간과 공공, 장애인과 비장애인, 국가 간 정보격차가 있고, 정보격차의 대상물 측면에서 아날로그정보 격차와 디지털정보 격차, 일상생활 정보 격차와 업무관련정보 격차가 있으며, 정보격차의 심화정도 측면에서는 정보취약, 정보단절, 정보계층화, 정보고급화 격차가 있고, 정보격차의 메커니즘 측면에서는 정보접근격차, 정보활용격차, 정보생산(콘텐츠) 격차가 있다고 하였다.<sup>3)</sup>

명승환·서형준(2013)은 성별, 연령, 소득, 학력 등 인구사회학적 요인에 근거한 대다수 정보격차 연구는 물리적 접근성 등을 중심으로 정보격차를 논하는 경우가 많다면서, 정부 3.0<sup>4)</sup>에서의 정보격차는 기존 접근과

2) 「정보격차 해소에 관한 법률」은 「국가정보화 기본법」 제정으로 폐지됨.

3) 조정문, “정보격차에 대한 이해 및 해소 정책”, 정보과학회지 제19권 제9호, 한국정보과학회, 2001, 26-36쪽.

4) 정부 3.0은 ‘고도로 지능화된 ICT와 사회적 연결망을 기반으로 행정업무 방식과 절차를 재설계하고, 정부와 기업, 시민, 글로벌 공동체 간 지식과 정보를 공유하고, 사회구성원 간 상호거래를 통하여 생산적이고 민주적인 부가가치를 지속적으로 창출할 수 있는 공공 플랫폼 기반을 제공함으로써 협력적 동반자의 역할을 지향하는 거버넌스 행정체제 혹은 국정운영체제’라고 정의 할 수 있다. 명승환, 스마트전자정부론, 율곡출판사, 2012.

는 차이가 있어야하기 때문에 <표 2-1>과 같이 정부 3.0에서의 정보격차양상을 일차원적 정보격차와 다차원적 정보격차로 구분하였다.

한국정보화진흥원(2014)은 정보격차를 ‘정보화 수준에 따라 지식·관계·참여·창의·소득 격차 등 다면적 격차’라고 하면서, 정보격차를 접근 부문, 역량 부문, 양적활용 부문, 질적활용 부문으로 나누어 매년 조사하고 있다.

<표 2-1> 정부 3.0에서의 정보격차양상 구분

구분	정보격차의 양상	정보격차의 내용
일차원적 정보격차	개방과 공유 측면	공공정보 활용능력 차이
	소통과 협력 측면	접근성에 따른 차이
다차원적 정보격차	정보비대칭성 측면	주인-대리인 이론에 따른 정보불균형에 의한 차이
	정보독점 측면	다국적 기업 등의 방대한 정보수집 및 활용에 따른 차이
	개인정보보호 측면	개인정보제공 또는 거부에 따른 편익의 차이

출처: 명승환·서형준, “정부3.0시대 정보격차의 재해석과 전망”, 2013.

정보화가 진전되면서 정보격차가 지속될 것인지 아닌지에 대해서는 낙관적인 견해와 비관적인 견해가 있다. 낙관론적 견해는 신기술이 보급되는 초기에는 소수 엘리트나 얼리 아답터(early adopter)만이 이를 수용하지만 성숙단계에 들어서면 다수가 이를 수용하게 되어 기술확산이 급속하게 이루어진다는 것이다. 반면 비관적인 견해는 정보화 사회에서 디지털 매체는 계속 발전하므로 새로운 형태의 격차가 나타난다는 것인데, 오늘날 대부분 연구자와 사회 현실은 정보격차가 갈수록 확대된다는 입

장을 보이고 있다.<sup>5)</sup> 한 예로, 사물에 IP주소를 부여하고 인터넷으로 연결하여 실시간으로 데이터를 주고받는 사물인터넷(Internet of Things: IOT) 기술은 원격검침, 헬스케어, 스마트홈, 스마트카 등 다양하게 활용할 수 있다.<sup>6)</sup> 이 사물인터넷은 2025년까지 비약적인 성장과 확산이 지속되는 것으로 전망되는데, 사물인터넷에 따른 새로운 정보격차가 발생할 것으로 예측되고 있다. 즉, 연결하지 못하는 자와 연결하고 싶지 않은 자의 권리침해가 이루어지면서 기존 디지털 정보격차의 심화를 초래한다는 것이다.<sup>7)</sup>

## 2. 정보격차의 영향

학습 측면에서 정보격차의 영향을 보면 다음과 같다. 정보를 대하는 방법에서 상류층은 정보를 체계적으로 기록하고 기억하는 훈련을 받는 반면, 하류층은 부모들이 생활비 버는 일도 벅차서 아이 교육에 투자할 여력이 없다. 따라서 정보를 검색해서 사용한 후 체계적으로 기록하고 기억하는 훈련을 받지 못하는 지방의 많은 다문화가정 자녀들의 학습능력이 상대적으로 떨어진다는 분석이 있다.<sup>8)</sup> 컴퓨터를 활용한 ICT 수업에 있어서 컴퓨터 활용능력 수준이 높은 학습자는 컴퓨터 활용능력이 낮은 학습자에 비해 학업에 대한 만족도가 높게 나타난다는 연구결과가 있으며,<sup>9)</sup> 미국의 경우 미국인의 1/3(1억 명)이 초고속 인터넷에 연결되어

5) 서강흠, 軍 간부들의 개인적 특성이 정보격차에 미치는 영향에 관한 연구, 숭실대학교 박사논문, 2011, 13-14쪽 재인용.

6) 권태형, “치안환경 변화와 경찰: 정보·통신기술의 발전”, 치안전망 2014, 치안정책연구소, 2014, 40쪽.

7) PewResearchCenter, The Internet of Things Will Thrive by 2025, 2014.5.14.

8) 김종태, “활용매체에 따른 정보격차”, 지역정보화 제65권, 한국지역정보개발원, 2010, 12-15쪽.

9) 김정현, ICT활용수업에서 수업통제방식과 학습자의 초인지, 컴퓨터 활용능력이 학업성취도와 만족도에 미치는 영향, 이화여자대학교 석사학위논문, 2006, 71쪽.

있지 않으며 정보격차로 인해 가장 큰 타격을 입는 그룹은 소수민족들과 저소득층으로, 가정에 PC와 브로드밴드(초고속인터넷)를 갖춘 학생들이 그렇지 않은 비슷한 수준의 학생에 비해 졸업률이 6~8% 높은 것으로 조사되었다.<sup>10)</sup>

가족 내 정보격차의 영향을 보면, 가족 내 의사결정 역할에 정보격차가 영향을 미칠 수 있는가에 대하여 자녀세대는 정보사용능력이 가족 내 의사결정에 충분히 자원으로 사용될 수 있다고 인식하는 반면, 부모세대는 정보사용능력을 자원으로 인지하지 않고 있는 양상을 보인다. 가족 내 정보격차가 부모와 자녀의 의사소통유형을 결정짓는데 영향을 미칠 것인가 하는 문제인데 부모 자녀 간 의사소통은 정보격차만이 결정적 변수라고 할 수는 없으나 정보격차가 가족 내 의사소통에 부정적 요소로 작용하는 것은 확인되었다.<sup>11)</sup>

세대 간 관계 측면에서 정보격차는 세대 간의 이해와 소통의 문제로서 구세대가 새로운 정보를 단순히 이해하지 못하는 선을 넘어서 적극적으로 거부하는 경향, 그리고 신세대를 자신의 틀에 맞춰 강제하려는 시도는 정보격차를 더욱 심화시킬 뿐만 아니라 세대 간 갈등의 문제로 이어진다.<sup>12)</sup>

연령 간 정보격차는 정보화 부적응 계층의 사회적 커뮤니케이션 단절이라는 1차적인 문제를 내포하고 있을 뿐만 아니라, 정보빈곤층이 원하는 정보를 획득·가공하여 부가가치를 창출할 수 있는 경제적 환경을 제약하므로 기회의 불평등으로 인한 빈부격차의 심화, 사회 양극화의 심화라는 또 다른 경제·사회 문제를 야기한다. 특히 인터넷에 종속되어 가는

10) 한국정보화진흥원, IT Issues Weekly, 2011.11.24. 1쪽.

11) 박명희·이성림, “부모자녀간 정보격차에 따른 의사소통, 갈등, 소비자 사회화에 관한 질적 연구”, Family and Environment Research 제42권 제5호, 대한가정학회, 2004, 11-25쪽.

12) 장근영, “정보격차와 세대차이의 이해”, 지역정보화 제65권, 한국지역정보개발원, 2010, 8-11쪽.

사회에서 온라인 커뮤니티 등 디지털로부터 소외된 이들 계층의 경우 자기경력개발의 기회 상실, 타인과의 교류 단절, 유리한 구매 기회의 상실 등 ‘사회적 네트워크(social network)’의 상실로 제한된 삶을 살 수 밖에 없다. 또한 연령·학력 등 요인에 의한 소득불평등 증가가 정보격차를 심화시키고 이는 정보화가 경제성장에 미치는 정(+)의 효과를 제약하므로 정보격차는 개인 문제뿐만 아니라 국가적인 손실을 초래할 가능성을 시사한다.<sup>13)</sup>

## 제2절 관련 통계조사

본 절에서는 「2013년 정보화 통계조사」<sup>14)</sup>와 「2013년 정보격차지수 및 실태조사」<sup>15)</sup>에서 본 연구와 관련 있는 조사결과를 살펴보고 시사점을 도출해 보기로 한다.

### 1. 2013 정보화 통계조사

#### 가. 조사개요

미래창조과학부·한국정보화진흥원은 급변하는 정보화 환경과 신규 정보화정책 수요에 따라 우리나라 사업체의 정보화 현황을 다양한 측면에서 포괄할 수 있는 지표를 개발하기 위해 정보화 통계조사를 매년 실시

13) 노용환, “고령화 사회의 정보격차 문제”, 지역정보화 제56권, 한국지역정보개발원, 2009, 12-17쪽.

14) 미래창조과학부·한국정보화진흥원, 2013 정보화통계집, 2013.

15) 미래창조과학부·한국정보화진흥원, 2013 정보격차지수 및 실태조사 보고서, 2014.

하고 있다. 공공 및 민간 부문을 포함한 전체 사업체들의 정보화 현황을 종합적으로 파악하여 정보화관련 정책 수립 및 연구 등에 필요한 기초 자료로 활용하고자 하는 조사이다. 또한, 경제개발협력기구(OECD), 국제전기통신연합(ITU), 유엔무역개발회의(UNCTAD)등의 국제기구에 우리나라 공식 통계 자료로 제공하고 있다. 이 조사는 1999년 이래 매년 실시하고 있으며, 종사자 수 1명 이상인 전국 모든 사업체를 목표 모집단으로 하고 있다.

## 나. 조사결과

### 1) 컴퓨터 이용

#### 가) 컴퓨터 보유 현황

2012년 12월 말 현재, 전체 사업체(347만여 개)의 컴퓨터 보유율(컴퓨터를 보유하고 있는 사업체 비율)은 70.3%(244만여 개)로 2011년 말의 61.4%(205만 9000여 개)에 비해 약 8.9%p 증가한 것으로 나타났다

조직형태별로 살펴보면, 국가/지방자치단체의 컴퓨터 보유율이 99.8%로 가장 높았으며, 그 다음으로 회사법인(98.3%)과 회사이외법인(97.4%) 등의 순이었다. 개인사업체의 컴퓨터 보유율은 65.0%로 다른 조직형태의 사업체에 비해 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다.

#### 나) 직원의 업무상 컴퓨터 이용 현황

2012년 12월 말 현재, 컴퓨터 보유 사업체(244만여 개)에서 전체 직원 중 업무상 컴퓨터를 이용하는 직원의 비율(직원의 컴퓨터 이용률)은

평균 87.2%인 것으로 추정되었다.

또한, 컴퓨터를 보유하고 있는 사업체 10개 중 약 8개(78.3%)에서는 직원의 80% 이상이 업무상 컴퓨터를 이용하고 있는 것으로 파악되었다.

조직형태별로 살펴보면, 국가/지방자치단체에서 96.2%의 직원의 업무상 컴퓨터 이용률을 보이는 것으로 나타났다.

### 다) ICT 활용 수준

2012년 12월 말 현재, 정보통신기술을 활용하고 있는 사업체는 70.3%인 244만여 개 사업체로 추정되었으며, 2011년 말(64.3%) 대비 6.0%p 증가한 것으로 조사되었다.

또한, 정보통신기술을 활용하는 사업체 중 ‘개인 정보화’의 활용 비중은 70.3%로 가장 높게 나타났으며, ‘단위 업무 정보화’(14.5%), ‘조직업무통합 정보화’(4.7%), ‘사업체/기관 간 업무협업 정보화’(3.0%) 순으로 나타났다.

조직형태별로 살펴보면, ‘개인 정보화’ 부문에서 국가/지방자치단체는 99.8%의 높은 정보통신기술 활용률을 보이는 것으로 나타났다. 반면에 개인사업체의 정보통신기술 미활용률이 가장 높게 나타났다.

## 2) 모바일 이용 여부

2012년 한 해 동안 전체 사업체(347만여 개) 중 업무상 모바일 기기를 이용하는 사업체는 전체의 49.4%인 171만 3000여 개 사업체로 추정되었다.

조직형태별로 살펴보면, 모든 조직 형태에서 업무상 모바일 기기 이용

률이 50% 내외로 나타난 가운데, 회사법인(61.0%), 회사이외법인(60.0%), 비법인단체(55.6%), 국가/지방자치단체(52.4%), 개인사업체(47.3%) 순으로 조사되었다.

### 3) 인터넷

#### 가) 인터넷 접속

2012년 12월 말 현재, 전체 사업체(347만여 개) 중 인터넷 접속이 가능한 사업체는 전체의 68.5%인 237만 8000여 개 사업체로 추정되었으며, 2011년 말(57.2%) 대비 11.3%p 증가한 것으로 조사되었다.

조직형태별로 살펴보면, 국가/지방자치단체에서 99.8%로 가장 높은 인터넷 접속률을 보였고, 다음으로 회사이외법인(97.4%), 회사법인(97.3%), 비법인단체(84.3%), 개인사업체(63.0%) 순으로 나타났다.

#### 나) 직원의 업무상 인터넷 이용률

2012년 12월 말 현재, 인터넷 접속이 가능한 사업체(237만 8000여 개)의 전체 직원 중 업무상 인터넷을 이용하는 직원 비율(직원의 인터넷 이용률)은 평균 86.7%로 직원 10명 중 8명 이상이 업무상 인터넷을 이용하는 것으로 나타났다.

조직형태별로 살펴보면, 국가/지방자치단체(96.3%) 직원의 업무상 인터넷 이용률이 가장 높았으며, 다음으로 회사이외법인(90.4%), 개인사업체(88.0%), 비법인단체(83.4%), 회사법인(79.5%) 순으로 조사되었다.

#### 4) 정보화 투자 및 업무혁신

##### 가) 정보화 예산투자(비용 지출)

2012년 한 해 동안, 전체 사업체(347만여 개) 중 정보화 예산을 투자한 사업체는 전체의 69.3%인 240만 5000여 개로 추정되었다. 이는 정보화 예산을 투자한 사업체가 2011년보다 11.8%p 상승한 수치이다.

조직형태별로 살펴보면, 정보화 예산을 투자한 사업체의 비율이 가장 높은 곳은 국가/지방자치단체(99.8%)이며, 다음으로 회사법인(98.3%), 회사이외법인(97.4%), 비법인단체(85.0%), 개인사업체(63.8%)의 순으로 나타났다.

##### 나) 정보화 투자 영향(효과)(복수응답)

2012년 12월 말 현재, 정보화 예산을 투자한 240만 5000여 개 사업체를 대상으로 정보화 투자효과에 대해 물어본 결과, 1순위 응답으로 '업무 효율화' 측면에 가장 많은 영향을 끼쳤다고 86.5%의 사업체가 응답하였고, '고객관리 개선'(4.9%)이나 '신규 서비스 창출'(0.7%) 등의 측면에서 영향을 끼쳤다는 응답이 뒤를 이었다.

정보화 투자효과에 대한 1+2+3순위 응답으로 91.8%의 사업체가 '업무 효율화' 측면이라고 응답하였고, 다음은 '고객관리 개선'(25.2%), '신규 서비스 창출'(12.3%) 등의 순으로 응답하였다.

##### 다) ICT를 통한 업무처리 혁신

2012년 한 해 동안, 전체 사업체(347만여 개) 중 제품이나 서비스 생

산/공급과 관련하여 내부 업무처리 과정을 개선한 경험이 있는 사업체는 1.6%인 5만 6000여 개로 추정되었다. 그 중 내부 업무처리 과정의 개선이 ICT(정보통신기술)에 의해 가능했거나 직접적인 관련이 있었다고 응답한 사업체는 40.8%인 2만 3000여 개로 조사되었다.

조직형태별로 살펴보면, 국가/지방자치단체의 ICT를 통한 업무처리 혁신 비율이 82.9%로 가장 높았던 반면, 개인사업체의 경우 23.8%만이 ICT를 통한 업무처리 혁신이 이루어진 것으로 조사되었다.

### 5) 정보화교육 실시 여부

2012년 12월 말 현재, 전체 사업체(347만여 개) 중 직원을 대상으로 정보화교육을 실시한 사업체는 전체의 3.6%인 12만 6000여 개로 추정되었다.

조직형태별로 살펴보면, 국가/지방자치단체의 66.9%가 교육을 실시하여 다른 조직형태에 비해 높은 비율을 보였으며, 개인사업체의 경우 0.9%만이 정보화 교육을 실시하는 것으로 조사되었다.

## 다. 시사점

정보화통계조사결과, 국가/지방단체는 다른 조직형태(회사법인, 회사이외법인, 비법인단체, 개인사업체)에 비해 높은 정보화를 보여주고 있음을 알 수 있다. 구체적으로는 국가/지방단체는 다음과 같은 분야에서 1위로 나타났다.

- ▶ 컴퓨터 보유율 99.8%
- ▶ 직원의 업무상 컴퓨터 이용률 96.2%
- ▶ 정보통신기술 활용률 중 '개인 정보화' 99.8%

- ▶ 인터넷 접속률 99.8%
- ▶ 직원의 업무상 인터넷 이용률 96.3%
- ▶ 정보화 예산 투자 사업체 비율 99.8%
- ▶ ICT를 통한 업무혁신비율 82.9%
- ▶ 정보화교육 실시 비율 66.9%

한편, 업무상 모바일 이용률은 52.4%로 회사법인, 회사이외법인, 비법인단체보다 낮은 것으로 나타났는데, 가장 큰 이유는 국가/지방단체에서 업무상 모바일을 이용할 경우 다른 조직형태보다 철저한 정보통신보안(국정원 승인 등)이 필요하기 때문이다.

## 2. 2013 정보격차지수 및 실태조사

### 가. 조사개요

미래창조과학부·한국정보화진흥원이 매년 조사하는 ‘정보격차 실태조사’는 정보격차해소 정책의 연간 추진성과를 계량적으로 측정·평가하고 효과적인 정책 추진방향 도출에 필요한 기초자료 제공을 목적으로 하고 있다.

조사대상은 일반국민(5500명), 4대 소외계층(장애인·저소득층·농어민·노년층 각2700명) 및 신소외계층(북한이탈주민·결혼이민자 각 600명) 총 1만 7500명이고, 2013년 10월~12월 동안 대인면접조사로 실시하였다.

### 나. 조사결과

유선 인터넷 환경에서의 PC 기반 정보격차 수준을 측정·분석했을 때, 2013년 소외계층의 PC 기반 정보화 수준은 전체 국민의 75.2%(전년 대비 1.2%p 향상)로, 측정을 시작한 2004년(45.0%)에 비해 30.2%p가 향상되었다. 또한 소외계층의 인터넷 이용률(50.8%) 및 가구 PC 보유율(69.2%)도 2012년에 비해 각각 4.0%p, 0.5%p 상승하였으며, 전체 국민과의 격차는 매년 감소하고 있는 추세이다(<그림 2-1> 참조).

PC와 모바일 융합 환경에서의 새로운 정보격차 수준을 종합적으로 진단하기 위해 차세대 정책지표인 ‘스마트 격차지수 (신 정보격차지수)’를 개발하여 2013년에 시범 산출한 결과, 소외계층의 정보화 수준은 전체 국민의 47.5%인 것으로 나타났다.

<그림 2-1> PC기반 정보격차 현황



출처: 미래창조과학부·한국인터넷진흥원, 2013 정보격차지수 및 실태조사 보고서.

스마트기기 기반 ‘모바일 정보격차’ 수준을 분석한 결과, 2013년 소외계층의 모바일 정보화 수준은 전체 국민의 42.9%로 전년(27.8%)에 비해 15.1%p 상승하여 많이 개선되었으나, PC 기반 정보화 수준(75.2%)에 비해서는 취약한 상황이다(<그림 2-2> 참조). 소외계층 스마트폰 보유율은 2012년 21.7%에서 2013년 42.8%로 크게 상승(전년 대비 21.1%p 상

승)하였으나, 전체국민(74.3%)에 비해서는 31.5%p 낮은 수준이다.

<그림 2-2> 소외계층 모바일 정보화 수준



출처: 미래창조과학부·한국인터넷진흥원, 2013 정보격차지수 및 실태조사 보고서.

## 다. 시사점

한국정보화진흥원은 정보화의 급속한 진전 속에서 정보격차(Digital Divide)의 개념 및 특성은 정보기술(IT)의 확산단계(도입기-도약기-포화기)에 따라 변화하고 있다고 보고, S-곡선(S-shaped time path)의 형태를 띠는 정보기술의 확산과정 중, 도입단계(Early Adaptation) 및 전기도약단계(Take-Off)에서는 정보기기의 보유·이용여부와 연관된 정보 접근 및 양적 활용격차가 나타나며, 후기 도입단계 및 포화단계(Saturation)에서는 접근 및 양적 활용격차와 외에도 정보 활용능력 및 활용유형(사용의 질)과 연관된 질적 활용격차가 나타난다고 보고 있다. 즉 정보기술의 영향에 대해 낙관적인 전망을 가지고 있던 확산이론의 주장은 ICT가 고도화되었음에도 불구하고 정보격차가 오히려 더욱 격화되는 현실을 비추어 볼 때, 상당부분 현실과 차이가 있음을 알 수 있다.

## 제3장 경찰의 정보화 현황

본 장에서는 경찰의 치안정보화 주요현황과 정보화 교육 현황에 대해 살펴보기로 한다.

### 제1절 ICT 치안인프라 현황<sup>16)</sup>

정보통신기술 발달과 함께 범죄유형은 지능화·광역화 되어가고 있는 상황이다. 경찰은 이러한 범죄치안 수요에 효과적으로 대응하기 위하여 첨단 정보통신기술을 최대한 활용한 ICT 치안인프라를 구축해가고 있다. 본 절에서는 이러한 ICT 치안인프라 중에서 일선직원들이 많이 활용하는 시스템에 대해 알아보기로 한다.

#### 1. 경찰 모바일 시스템

경찰 모바일 시스템은 온라인 조회망과 상용 이동통신망을 연계하여 외근경찰관이 경찰 치안활동을 목적으로 현장에서 수배자, 수배차량, 운전면허 등 조회업무 및 교통, 경범, 음주, 무면허 등 단속업무에 활용하는 시스템이다.

2012년까지 음주단속, 경범단속, 실종아동 조회, 현장매뉴얼 조회, 외

16) 한국정보화진흥원, 2013 국가정보화 백서, 2013, 202-207쪽; 경찰청, 2013 경찰백서, 2013, 363-366쪽.

국인 수배자 조회 등 부서별 요구에 맞춰 다양한 모바일 프로그램을 개발해 보급하였고, 스마트폰 사용에 대한 국가정보원의 보안 적합성 검증을 받아 경찰청이 정부기관 최초로 스마트폰을 업무에 활용 할 수 있게 되었다.

외근직원들이 활용하고 있는 노후화된 휴대용 단말기(휴대폰·PDA조회기) 1만8900대를 최신 스마트폰으로 교체하였고, 추운 겨울에 장갑을 낀 상태에서 조회기 버튼을 눌러야하는 불편함을 해소하기 위해 스마트폰에 내장된 카메라를 이용하여 주민등록증과 운전면허증의 주민등록번호나 자동차 번호판을 자동으로 인식, 조회할 수 있는 기능을 탑재해 외근요원들이 보다 효율적이고 편리하게 경찰 업무를 수행하는 데 일조하였다.

또한 확보된 스마트폰 기반 모바일 플랫폼을 바탕으로 스마트폰 112 신고 시 신고자 위치 및 현장 상황 동영상·사진을 112상황실을 통해 현장 경찰관 모바일기기로 전송하며, 성폭력 범죄 신고 접수 시에는 112 지도에 신고 위치 주변에 거주하는 전자발찌 부착자, 신상정보관리 대상자 등의 정보를 지도상에 자동 현출하는 시스템을 구축하였다.

<표 3-1> 경찰 휴대용 단말기(스마트폰) 보급현황

2013년 4월말 현재

총계	생안	수사	경비	정보	보안	외사	감사	정통	교통
21,919	9,488	4,625	547	128	893	329	14	365	5,530

출처: 경찰청

<그림 3-1> 경찰 휴대용 단말기



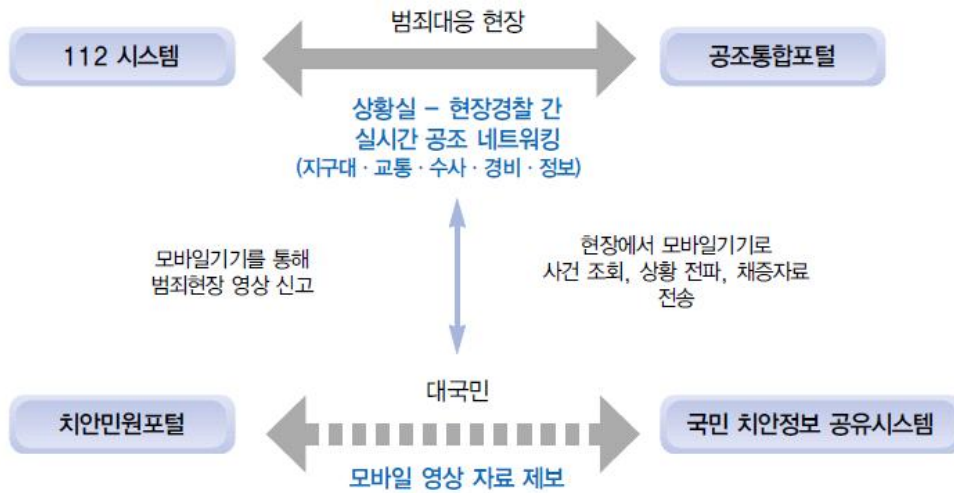
출처: 경찰청, 2013 경찰백서.

<그림 3-2> 경찰 휴대용 단말기의 자동차 번호판 자동인식



출처: 경찰청, 2013 경찰백서.

<그림 3-3> 경찰 모바일 시스템을 통한 업무 프로세스



출처: 한국정보화진흥원, 2013 국가정보화백서.

## 2. 지리적 프로파일링 시스템(GeoPros)

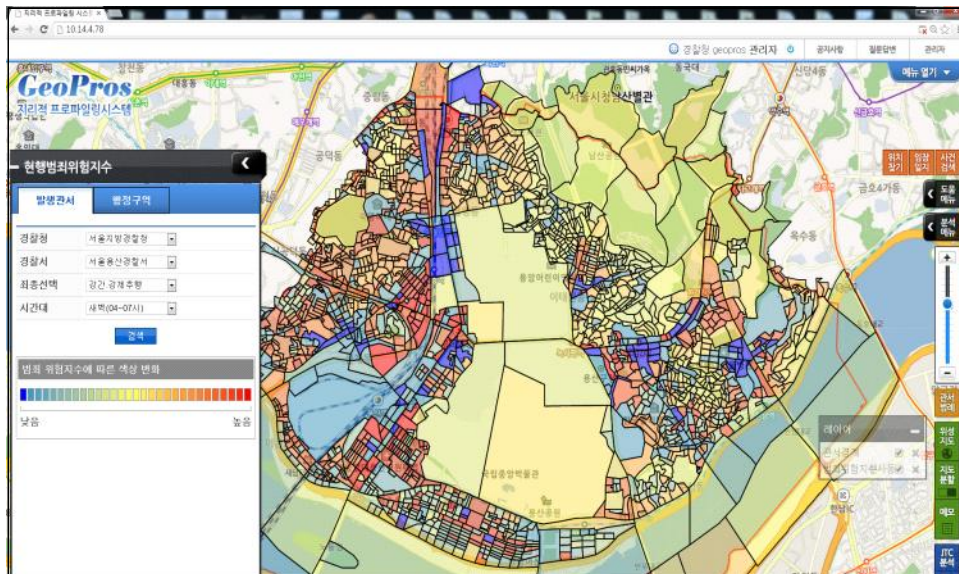
경찰에서는 각종 수사자료를 전문화된 공간 통계기법과 접목하여 범죄 위험지역을 예측하고 연쇄 범죄자 거주지를 분석할 수 있는 지리적 프로파일링 시스템을 개발하여 운영하고 있다. 전국을 인구통계학적 특성이 유사한 단위(약 인구200명)로 나누어(전국 36만 6999개) 치안 블록을 생성하여 블록별 범죄위험지수를 산출하는 시스템이다.

범죄위험지수는 유동인구, 인구연령대, 소득 수준, 토지가격, 기상정보, CCTV정보, 범죄 발생 현황, 전과자수, 경찰 관서와의 거리 등 범죄 유관변인들을 통한 범죄 예측, 시간대·범죄유형별·블록별로 산출된다.

분석된 범죄예측 데이터를 통한 순찰활동 전개로 선제적 범죄 대응이

이루어져 범죄발생 감소 및 신속한 범인검거에 기여하고 있다. 시스템 도입 후 한 경찰서에서는 범죄예측지역에 경찰관을 집중 배치한 결과, 운영 일주일 만에 예측된 지역에서 현행범을 상당수 검거하였고 범죄가 10.5% 감소하는 등의 성과를 거두었다.

<그림 3-4> 지리적 프로파일링 시스템



치안 블록 및 범죄위험지수 (20114. 1. 27, 04~07시, 강간·강제추행)

출처: 경찰청 보도자료, 2014.1.29.

### 3. 통합포털시스템

통합포털시스템은 일선직원과 지휘부간 소통을 강화하고 체계적인 현장업무를 지원하기 위해 구축한 시스템으로 경찰활동 중 확인한 인적·물적 자료를 DB화하여 공동활용 가능한 ICT플랫폼을 표준화하고, 기능별

로 분산된 정보화 시스템을 통합포털로 연계하여 통합포털만 로그인하면 각종 경찰업무에 쉽게 접근하게 만든 시스템이다. 내부직원의 소통창구인 통합포털시스템을 안정적으로 운영하고 직원들의 불편을 해소하기 위한 고도화 사업을 통해 통합수사정보시스템, 온나라 연계 전자팩스시스템, 사용자계정 통합관리시스템, 공인인증(GPKI)시스템 등을 구축하였다.

통합수사정보시스템은 주민, 범죄경력, 수배 등의 정보를 대용량 DB로 재구축하여 다양한 조건검색이 가능하고, 개인정보 조회자에 대한 접근이력관리 시스템 도입으로 개인정보 보호를 강화하였다. 온나라연계 전자팩스시스템은 결재공문을 종이인쇄 후 일반팩스로 송부하고 대장에 기재하던 것을 온나라 시스템에서 결재 후 전자팩스로 자동 발송토록 개선하였다. 사용자계정 통합관리시스템은 사용자정보를 표준화하여 공동사용함으로써 기능별 시스템 구축비용을 절감 했으며, 주민번호 인증체계를 공인인증(GPKI) 체계로 전환하였고 공인인증(GPKI) 시스템을 개방하여 타 기능에서도 그대로 사용할 수 있게 하여 효율성을 향상시켰다.

## 제2절 정보화 교육 현황

본 절에서는 경찰 정보화 교육 현황을 정보화 교육 체제와 정보화 교육 과정으로 나누어 살펴보기로 한다.

### 1. 정보화 교육 체제

경찰청의 정보화 교육은 자체교육, 위탁교육, 사이버교육으로 구분된

다. 자체교육에서 경찰청은 정보통신교육 계획을 수립하고 지원하며 총괄적 지도관리를 담당한다. 교육기관(경찰교육원)에서는 정보화 전문 집합교육을 실시하고 지방청(경찰교육센터)에서는 정보통신 업무담당자와 지역경찰을 위한 정보화 교육을 실시한다. 위탁교육에는 안전행정부와 지식경제부에서 실시하는 정보화 교육이 있으며, 사이버교육에는 경찰청, 정보화진흥원, 중앙공무원교육원의 정보화 교육이 있다(<표 3-2>참조).

<표 3-2> 경찰청 정보화 교육 체계

기 관		기관별 역할		
자체 교육	경찰청	정보통신교육 계획 수립 및 교육지원, 총괄 지도관리 정보화 인력·역량·시책 개발		
	교육기관	<b>경찰교육원</b> : 정보통신역량향상과정 등 전문교육 실시		
	지방청	<b>경찰교육센터</b> : 정보통신 실무과정, 지역경찰역량향상과정 등		
위탁 교육	안행부	정보통신 관리자교육, 정보화 정책 및 기술교육 위탁교육 실시		
	지경부	지식경제공무원교육원(집합/사이버), 정보화 소양교육 실시		
사이버	경찰청/ 안행부	사이버 정보화 교육 사이트	교육포털	내부망
			정보화진흥원	www.estudy.or.kr/police <sup>17)</sup>
			중앙공무원 교육원	e-pol.coti.go.kr

출처: 경찰청

2008년부터 2014년 4월까지 연도별 정보화 교육 수강인원 현황은 <표 3-3>과 같다. 2014년 4월 30일 기준으로 자체교육이 급증하였는

17) 2014년 6월 30일까지 운영됨.

데, 이는 2013년에 지방청별 경찰교육센터 내 정보통신 실무과정, 지역 경찰 전산능력 향상과정을 신설하여 자체 OA 과정을 활성화하였기 때문이다. 또한, 2014년 4월 30일 기준으로 사이버교육 인원이 증가한 이유는 2014년 치안종합성과 평가항목에 지방청별 정보화교육 실적이 포함되기 때문이다.

<표 3-3> 연도별 정보화 교육 수강인원

단위: 명

연도	자체교육	위탁교육	사이버교육	합계
2008	266	877	5,098	6,241
2009	125	588	8,711	9,424
2010	133	701	2,104	2,938
2011	142	345	4,350	4,837
2012	93	179	4,868	5,140
2013	134	428	4,889	5,451
<b>2014.4</b>	1,854	115	1,904	3,873
합계	2,747	3,233	31,924	37,904

출처: 경찰청

## 2. 정보화 교육 과정

### 가. 집합교육 과정

정보화 집합교육 과정에는 경찰청 자체교육과 외부 위탁교육이 있다. 경찰청 자체교육에는 경찰교육원에서 실시하는 정보화장비 역량 향상과

정과 개인정보 보호 전문과정이 있으며, 지방청 경찰교육센터에서 실시하는 정보통신 실무과정과 지역경찰 전산능력 향상과정이 있다.

외부 위탁교육에는 안전행정부에서 실시하는 정보화장비 관리자 정책과정과, 한국지역정보개발원에서 실시하는 정보화 전문능력 향상교육(5개 과정), 국가정보보안교육원에서 실시하는 정보보호 과정, 민간기관에서 실시하는 정보보호 직무전문화(3개 과정)와 정보화 사무능력 향상교육이 있다. 2014년도 각 과정별 교육 대상과 교육기간, 연간 교육 횟수, 교육인원은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 2014년도 정보화 집합교육 과정

구분	교육기관	과정	대상	기간	횟수	1회 인원	합계
자체	경찰교육원	정보화장비 역량 향상과정	경위이하	1주	4	30	120
		개인정보 보호 전문과정	경위이하	1주	4	30	120
	경찰교육센터 (지방청)	정보통신 실무과정	업무담당자	2일	-	-	-
		지역경찰 전산능력 능력향상과정	지역경찰	2일	-	-	-
위탁	안행부	정보화장비 관리자 정책과정	경위~총경	3일	2	30	60
	한국지역정보개발원	정보화 전문능력 향상교육 (5개과정)	정보화담당	3일	5	24	120
	국가정보보안교육원	정보보호과정	업무담당	3-5일	-	-	-
	민간위탁	정보보호 직무전문화(3개과정)	보안담당자	3-10일	5	21	106
정보화 사무능력 향상교육		본청 5급 이하	10일	4	24	96	

출처: 경찰청

## 나. 사이버교육 과정

정보화 사이버교육과정에는 경찰청 주관 교육과 한국정보화진흥원, 안전행정부의 교육이 있다. 경찰청 교육포털시스템에서는 정보통신 유무선망 운영실무, 통합포털 활용실무, 개인정보 보호법, 정보통신 보안실무 교육이 있으며, 한국정보화진흥원에서는 20개 정보화 과정, 안전행정부의 중앙공무원교육원 사이버과정에서는 41개 정보화 과정이 있다(<표 3-5> 참조)

<표 3-5> 2014년도 정보화 사이버교육 과정

주관	과정	대상	기간	비고
경찰청 (교육포털)	정보통신 유무선망 운영실무	정보통신직원	24시간	각1개 과정
	통합포털 활용실무			
	개인정보 보호법			
	정보통신 보안실무			
한국정보화진흥원	경찰 사이버 정보화교육	전직원	24시간	20개 과정
안행부	중앙공무원교육원 사이버과정	전직원	24시간	41개 과정

출처: 경찰청

## 제4장 경찰 정보화시스템에 대한 개인적 특성이 업무자신감에 미치는 영향

본 연구에서는 경찰 정보화시스템을 “경찰에서 사용하는 PC, 노트북, 모니터, 프린터, 휴대용 조화단말기 등과 같은 업무용 정보화장비와 온나라, e-사람, 지식관리, 각종 조화·관리 시스템과 같은 업무용 정보서비스를 모두 일컫는 용어”라고 정의한다.

본 장에서는 경찰 정보화시스템에 대한 개인적 특성이 개인의 업무자신감에 미치는 영향이 어떤지 알아보기 위하여 실시한 설문 조사 결과를 분석하기로 한다.

### 제1절 연구모형

#### 1. 연구모형

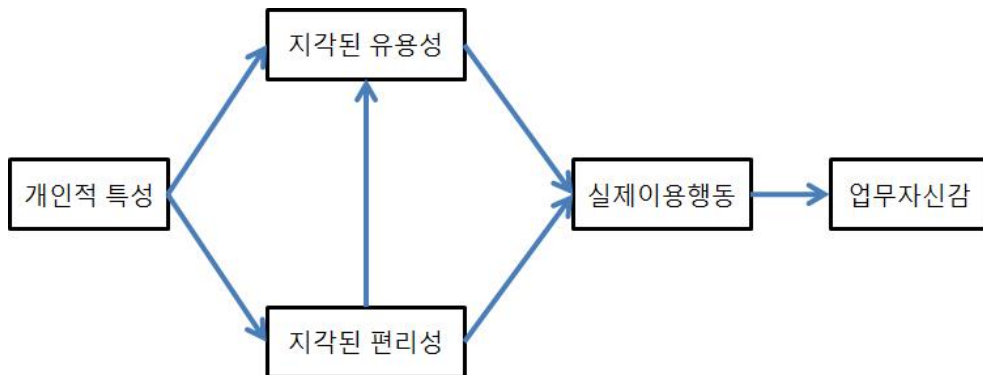
사회심리학 분야의 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action: TRA)을 기초로 정보기술이용자의 행동을 설명하고 예측하는 TAM(Technology Acceptance Model: 기술수용모델)은 정보기술 분야에서 신기술의 출현 및 이의 수용과 관련하여 개인의 의사결정 과정을 설명한다.<sup>18)</sup> TAM은 초기에 주로 PC의 이용이나 이메일, 워드프로세스,

18) 이정재, 디지털저작권거래소 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 숭실대학교 박

그룹웨어 등 비교적 단순한 소프트웨어 장치에 응용되었는데, 정보기술이 크게 발전함에 따라 e-Commerce, 원격의료, 디지털 라이브러리, 무선 인터넷·모바일 인터넷, 영상통화, DMB, IPTV, 양방향 TV 등 새로운 정보기술 도입에 관한 연구에도 활용되고 있다.<sup>19)</sup>

이에 본 연구에서도 TAM을 이용하여 경찰 정보화시스템에 대한 개인적 특성이 개인의 업무자신감에 어떤 영향을 미치는지 검증하기로 하고, <그림 4-1>과 같은 연구모형을 설정하기로 한다. 한편, 「軍 간부들의 개인적 특성이 정보격차에 미치는 영향」(서강흠, 2011)이라는 선행연구에서도 TAM을 이용하였는데, 軍을 대상으로 한 연구결과와 경찰을 대상으로 한 본 연구결과가 어떤 차이가 있는지도 비교해 보기로 한다.

<그림 4-1> 연구모형



사논문, 2010, 66쪽.

19) 서강흠, 앞의 글, 22-23쪽.

## 2. 변수의 조작적 정의

본 연구를 위해 앞에서 설정한 연구모형에 따라서 다음과 같은 변수의 조작적 정의를 하였다.

### 가. 개인적 특성

본 연구에서 개인적 특성은 「정보기술에 대한 경찰의 지식·경험 및 교육훈련이 경찰 정보화시스템 이용을 쉽게 한다고 인식하는 정도와 업무향상에 도움이 된다고 인식하는 정도」라고 정의하였다. 본 연구에서는 서강흠(2011)의 연구를 참고하여 아래와 같이 설문문항을 구성하고 Likert 방식에 의한 5점 척도로 측정하였다.

- 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대한 나의 지식과 경험은 경찰 정보화시스템을 이용하기 쉽게 한다.
- 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대해 내가 받은 교육훈련은 경찰 정보화시스템을 이용하기 쉽게 한다.
- 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대한 나의 지식과 경험은 경찰 정보화시스템이 업무향상에 도움이 된다고 생각하게 한다.
- 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대해 내가 받은 교육훈련은 경찰 정보화시스템이 업무향상에 도움이 된다고 생각하게 한다.

### 나. 지각된 편리성과 지각된 유용성

TAM에서는 개인의 정보기술 수용 태도에 영향을 미치는 것으로 ‘지각된 편리성(Perceived Easy of Use)’과 ‘지각된 유용성(Perceived

Usefulness)’이라는 변수를 사용하였는데, 이 두 가지 변수는 사용자의 행동 의도(Behavioral Intention)에 영향을 주고, 사용자의 행동의도는 실제 시스템 사용 행동에 영향을 준다.<sup>20)</sup>

본 연구에서 지각된 편리성(Perceived Easy of Use)은 「경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도」라고 정의하고 매개변수로 하였다. 본 연구에서는 서강흠(2011), 이정재(2010), Davis(1989)의 연구를 참고하여 아래와 같이 설문문항을 구성하고 Likert 방식에 의한 5점 척도로 측정하였다.

- 나는 경찰 정보화시스템 이용 방법을 쉽게 배울 수 있다.
- 나는 원하는 일을 하기 위해 경찰 정보화시스템을 쉽게 이용할 수 있다.
- 경찰 정보화시스템을 이용하는 방법은 분명하고 이해하기 쉽다.
- 경찰 정보화시스템을 능숙하게 이용하는 것은 쉽다.

또한, 본 연구에서 지각된 유용성(Perceived Usefulness)은 「경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도」라고 정의하고 매개변수로 하였다. 본 연구에서는 서강흠(2011), 이정재(2010), Davis(1989)의 연구를 참고하여 아래와 같이 설문문항을 구성하고 Likert 방식에 의한 5점 척도로 측정하였다.

- 경찰 정보화시스템을 이용하면 나의 목적을 좀 더 빠르게 달성할 수 있다.
- 경찰 정보화시스템을 이용하면 관심사를 효과적으로 처리하는데 도움이 된다.
- 경찰 정보화시스템을 이용하면 나의 능력 향상에 도움이 된다.

---

20) Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3 (Sep., 1989), pp. 319-340.

- 경찰 정보화시스템을 이용하면 내가 하고자 하는 일을 쉽게 할 수 있도록 도움을 준다.
- 경찰 정보화시스템을 이용하면 신속한 대응이나 역할을 효과적으로 수행한다.

## 다. 실제이용행동

본 연구에서 실제이용행동은 「경찰 정보화시스템을 실제로 이용하고자 하는 정도」라고 정의하고 종속변수로 하였다. 본 연구에서는 서강흠(2011), 한국정보화진흥원의 정보격차 지수 및 실태조사(국가승인통계 승인번호 제12017)를 참고하여 아래와 같이 설문문항을 구성하고 Likert 방식에 의한 5점 척도로 측정하였다.

- 나는 새로운 경찰 정보화시스템이 도입되더라도 이용하는데 큰 어려움이 없다고 생각되면 이를 적극 이용할 것이다.
- 나는 경찰 정보화시스템을 이용하면 업무가 향상된다고 생각하기 때문에 실제로 이를 적극 이용한다.
- 나는 새로운 경찰 정보화시스템이 도입되더라도 업무향상에 도움이 된다고 생각하면 이를 적극 이용할 것이다.

## 라. 업무자신감

본 연구에서 업무자신감은 「업무를 잘 할 수 있을 것이라고 믿는 정도」라고 정의하고 종속변수로 하였으며, 아래와 같이 설문문항을 구성하여 Likert 방식에 의한 5점 척도로 측정하였다.

- 나는 현재 맡은 업무를 잘 하고 있다.

- 나는 지금과 다른 업무를 맡아도 잘 할 수 있을 것이다.
- 나는 앞으로 치안환경이 변해도 나의 업무를 잘 할 수 있을 것이다.
- 나는 지금과 다른 업무를 맡아도 빨리 적응할 수 있을 것이다.

### 3. 연구가설

본 연구의 연구가설은 조작적 정의를 통해 설정된 변수들 간의 관계를 제시한 연구모형에 따라 아래 <표 4-1>과 같이 설정하였다.

<표 4-1> 연구가설

가 설	
가설 1	정보기술에 대한 경찰의 개인적 특성(지식·경험 및 교육훈련)은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
가설 2	정보기술에 대한 경찰의 개인적 특성(지식·경험 및 교육훈련)은 지각된 편리성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
가설 3	경찰 정보화시스템에 대한 지각된 편리성은 경찰 정보화시스템에 대한 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
가설 4	경찰 정보화시스템에 대한 지각된 유용성은 경찰 정보화시스템에 대한 실제이용행동에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
가설 5	경찰 정보화시스템에 대한 지각된 편리성은 경찰 정보화시스템에 대한 실제이용행동에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
가설 6	경찰 정보화시스템에 대한 실제이용행동은 업무자신감에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

## 제2절 연구결과 분석

### 1. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 실증분석을 위해 설문조사를 실시하였다. 설문대상은 전국의 경찰청 소속 직원들로 설정하였다. 설문방식은 2014년 5월 27일 부터 6월 4일까지 경찰 통합포털시스템의 온라인 설문조사기능을 사용하였다. 불성실한 응답을 제거하고 최종분석에는 1153명의 설문응답을 사용하였다. 분석도구로는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 사용하였다.

### 2. 표본의 특성

실증분석을 위한 표본의 인구통계학적 특성은 <표 4-2>, <표 4-3>으로 정리하였다. 설문조사의 응답자 수는 1153명이고, 이 중 남성은 1071명으로 전체의 92.9%, 여성은 82명으로 전체의 7.1%를 차지하였다. 연령은 40대가 477명으로 전체의 41.4%를 차지하였고 응답자의 소속은 서울청(18.7%)과 경기청(19.3%)이 많았으며 계급은 경위(47.5%), 경사(23.1%)가 대부분을 차지했다. 근무경력에서는 21년 이상 경력자가 637명(55.2%)으로 가장 많았고, 16~20년 경력자가 167명(14.5%) 순으로 나타났다.

&lt;표 4-2&gt; 응답자의 인구통계학적 특성(1)

항 목	구 분	빈도(명)	백분율
소속기관	본청	18	1.6%
	서울청	216	18.7%
	부산청	119	10.3%
	대구청	36	3.1%
	인천청	57	4.9%
	광주청	34	2.9%
	대전청	18	1.6%
	울산청	16	1.4%
	경기청	222	19.3%
	강원청	41	3.6%
	충북청	47	4.1%
	충남청	50	4.3%
	전북청	76	6.6%
	전남청	55	4.8%
	경북청	58	5.0%
	경남청	68	5.9%
	제주청	17	1.5%
	교육기관 등	5	0.4%
근무형태	내근	471	40.8%
	외근	682	59.2%
근무기능	지역경찰(지구대·파출소)	332	28.8%
	경무	80	6.9%
	생활안전	233	20.2%
	수사,형사	185	16.0%
	경비,교통	144	12.5%
	정보,보안	115	10.0%
	청문,기타	64	5.6%

&lt;표 4-3&gt; 응답자의 인구통계학적 특성(2)

항 목	구 분	빈도(명)	백분율
계급	순경	48	4.2%
	경장	101	8.8%
	경사	266	23.1%
	경위	548	47.5%
	경감	143	12.4%
	경정이상	26	2.3%
	일반직	21	1.8%
나이	20대	23	2.0%
	30대	240	20.8%
	40대	477	41.4%
	50대 이상	413	35.8%
근무경력	5년 이하	99	8.6%
	6~10년	134	11.6%
	11~15년	116	10.1%
	16~20년	167	14.5%
	21년 이상	637	55.2%
성별	남자	1,071	92.9%
	여자	82	7.1%

### 3. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서 설계한 연구 모형의 적합성을 검증하기 위하여 신뢰성과 타당성 분석을 실시하였다. 신뢰성 분석은 측정하고자 하는 현상이나 대상을 일관성 있게 측정하였는가를 나타내는 것으로서, 척도의 신뢰성을

평가하는 방법으로는 내적 일관성(Internal Consistency), 반복측정 신뢰성(Test-Retest Reliability), 대안항목 신뢰성(Alternative-Form Reliability)등이 있다. 본 연구에서는 내적 일관성을 검증하기 위해 Cronbach's Alpha계수를 활용하여 0.7 이상일 경우 척도에 신뢰성이 존재하는 것으로 판단하였다(Nunally, 1978; Hair et al., 2006; 채서일, 2005; 김계수, 2010). 타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 실제에 가깝게 정확히 측정하고 있는가의 정도를 나타내는 의미이다(채서일, 2005). 타당성은 내용 타당성(Content Validity), 기준 타당성(Criterion Related Validity), 구성개념 타당성(Construct Validity)등이 있으며 본 연구에서는 구성 개념을 측정도구가 실제로 적절하게 측정하였는지 여부를 검증하는 방법인 구성개념 타당성을 채택하였다. 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 통하여 관측 변수들의 내재된 요인들에 대해 어떻게 연결되었는지를 탐색하여 요인들 간의 구조를 파악하였다. 회전 방법은 Kaiser 정규화가 있는 배리맥스(Varimax)에 의한 지각회전 방법을 사용하였다.

연구에서는 온라인으로 회수된 온라인 설문지 1154부를 이용하여 분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-4>에서 제시한 것과 같이 Cronbach's Alpha 값이 모두 0.7을 상회하는 결과를 보여 신뢰성을 확보한 것으로 판단할 수 있다.

〈표 4-4〉 탐색적 요인분석

잠재변수	관측변수	성분					Cronbach $\alpha$
		1	2	3	4	5	
지각된 유용성	B1	<b>.703</b>	.099	.360	.179	.202	.910
	B2	<b>.813</b>	.124	.206	.145	.141	
	B3	<b>.826</b>	.088	.118	.173	.178	
	B4	<b>.789</b>	.166	.200	.153	.214	
	B5	<b>.803</b>	.113	.158	.218	.120	
업무 자신감	D1	.211	<b>.798</b>	.159	.137	.146	.919
	D2	.114	<b>.857</b>	.153	.221	.131	
	D3	.121	<b>.863</b>	.112	.229	.147	
	D4	.075	<b>.832</b>	.159	.269	.129	
지각된 편리성	A1	.151	.089	<b>.801</b>	.131	.226	.880
	A2	.178	.153	<b>.808</b>	.153	.200	
	A3	.272	.169	<b>.785</b>	.135	.006	
	A4	.227	.170	<b>.784</b>	.185	.054	
개인적 특성	E1	.104	.333	.228	<b>.626</b>	.313	.872
	E2	.229	.224	.197	<b>.795</b>	.042	
	E3	.239	.255	.164	<b>.745</b>	.262	
	E4	.305	.228	.143	<b>.772</b>	.089	
실제 이용행동	C2	.280	.194	.220	.176	<b>.775</b>	.830
	C3	.469	.199	.264	.218	<b>.530</b>	
	C4	.360	.268	.111	.209	<b>.732</b>	

#### 4. 확인적 요인분석

본 연구에서는 AMOS 18.0을 이용하여 탐색적 요인분석 결과로 도출된 측정 변수들에 대한 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 탐색적 요

인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)은 이론상으로 체계화되거나 정립되지 않는 연구에서 연구의 방향을 파악하기 위한 탐색적인 목적을 가진 분석방법을 의미한다. 반면에 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)은 이론적인 배경 하에서 변수들 간의 관계를 미리 설정해 놓은 상태에서 요인분석을 하는 경우를 말한다(김계수, 2010).

<표 4-5> 확인적 요인분석의 신뢰성과 타당성 검증

잠재변수	관측 변수	비표준 $\lambda$	표준 오차	C.R.	표준화 $\lambda$	표준화 $\lambda^2$	오차 분산	개념 신뢰성	AVE
지각된 편리성	A1	.998	.032	31.334	.807	.651	.349	.880	.695
	A2	1.000			.847	.717	.283		
	A3	.923	.031	29.878	.779	.607	.393		
	A4	.929	.031	30.144	.784	.615	.385		
지각된 유용성	B1	.967	.031	30.784	.781	.610	.390	.926	.673
	B2	1.000			.833	.694	.306		
	B3	.967	.029	33.466	.827	.684	.316		
	B4	.968	.028	34.746	.848	.719	.281		
	B5	.980	.030	32.575	.812	.659	.341		
실제이용행동	C2	1.000			.771	.594	.406	.832	.623
	C3	.894	.034	26.526	.784	.615	.385		
	C4	.966	.035	27.457	.812	.659	.341		
업무자신감	D1	.838	.025	33.884	.789	.623	.377	.926	.791
	D2	.989	.024	41.451	.882	.778	.222		
	D3	.951	.022	42.792	.897	.805	.195		
	D4	1.000			.879	.805	.195		
개인적 특성	E1	.885	.034	26.279	.813	.661	.339	.875	.638
	E2	1.000			.846	.716	.284		
	E3	.937	.030	31.015	.794	.630	.370		
	E4	.976	.033	29.636	.737	.543	.457		

결과로 도출된 측정 변수들에 대한 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 신뢰성 검증 결과,  $\lambda$ 값이 0.7 이상,  $\lambda^2$ 값이 0.5이상, 개념 신뢰성 0.7이상, AVE 0.5이상으로 기준치에 적합하게 <표 4-5>와 같이 나타났다. 그러므로 신뢰성에 문제가 없는 것으로 판단했다.

타당성 검사 결과, <표 4-6>에서 두 잠재요인의 상관계수의 제곱보다 평균분산추출(AVE)값이 더 크기 때문에 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

<표 4-6> 판별타당성 분석

	지각된 편리성	지각된 유용성	실제이용행동	업무자신감	개인적 특성
지각된 편리성	<b>.695</b>				
지각된 유용성	.099	<b>.673</b>			
실제이용행동	.098	.130	<b>.623</b>		
업무자신감	.068	.045	.079	<b>.791</b>	
개인적 특성	.099	.096	.114	.126	<b>.638</b>

## 5. 구조방정식 모형의 검증

본 연구에서는 가설검증을 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 구조 방정식모형을 검증하였다. 완전한 모형의 적합도 검증 결과는 <표 4-7>과 같이 정리하였다.

&lt;표 4-7&gt; 구조방정 모형의 적합도 검증

적합도 지수		연구모형	임계치 기준	이론적 근거	
절대 적합지수	모형 전반적 적합도	$\chi^2$ (p)	1017.025 p=0.000	p<0.05 (표본크기에 민감)	Muthen & Kaplan(1985)
		$\chi^2/df$	6.356	$1.0 \leq \chi^2/df \leq 2.0 \sim 3.0$	Carmines & Mclver(1981)
		RMSEA	0.068	$\leq 0.08$	Browne & Cudeck(1993)
		RMR	0.029	$\leq 0.08$	Hair et al.(1998)
	모형 설명력	GFI	0.914	$\geq 0.8 \sim 0.9$	Joreskog & Sorbom(1984)
		AGFI	0.887	$\geq 0.8 \sim 0.9$	Hair et al.(1998)
		PGFI	0.696	$\geq 0.5 \sim 0.6$	Mulaik et al,(1989)
충분 적합지수	독립모형 v.s. 연구모형	NFI	0.938	$\geq 0.9$	Bentler & Bonett(1980)
		IFI	0.947	$\geq 0.9$	Bollen(1989)
		TLI(NNFI)	0.937	$\geq 0.9$	Bentler & Bonett(1980)
		CFI	0.947	$\geq 0.9$	Bentler(1990)
간면 적합지수	모형 복잡성 고려	PNFI	0.790	$\geq 0.5 \sim 0.6$	James et al.(1982)
		PGFI	0.798	$\geq 0.5 \sim 0.6$	James et al.(1982)

구조방정식 모델에서 모두 만족스러운 적합도 지수를 얻었으며, 모델의 수용가능성에 관한 절대적인 기준은 없다는 점(Joreskog & Sorbom, 1984) 등을 고려할 때 모델의 적합도는 전반적으로 양호하다고 할 수 있다.

## 6. 연구 가설의 검증

요인간의 인과관계를 알아보기 위해 Amos 18.0을 이용하여 분석한 결과를 정리하면 다음과 같다.

### 가. 독립변수와 매개변수와의 관계 검증

독립변수인 개인적 특성이 매개변수인 지각된 유용성과 지각된 편리성에 미치는 영향을 검증한 결과는 <표 4-8>과 같다. 검증결과 개인적 특성은 지각된 유용성(C.R.=12.800)과 지각된 편리성(C.R.=16.779)에 정(+ )의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 개인적 특성은 지각된 유용성(경로계수=0.455)보다 지각된 편리성(경로계수=0.565)에 좀 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, ‘정보기술에 대한 경찰의 지식·경험 및 교육훈련이 경찰 정보화시스템 이용을 쉽게 한다고 인식하는 정도나 업무향상에 도움이 된다고 인식하는 정도’(개인적 특성)가 높을수록 ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도(지각된 유용성)’가 높아지고, ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도(지각된 편리성)’가 높아지는 것이다.

〈표 4-8〉 개인적 특성과 지각된 유용성/지각된 편리성과의 관계

독립변수	매개변수	경로계수	표준오차	C.R.	P값	결과
개인적 특성	지각된 유용성	0.455	.034	12.800	***	유의
	지각된 편리성	0.565	.034	16.779	***	유의

Note: \*significant at .05(p<0.05), \*\*significant at .01(p<0.01), \*\*\*significant at .001(p<0.001)

## 나. 매개변수와의 관계 검증

매개변수인 지각된 편리성이 또 다른 매개변수인 지각된 유용성에 미치는 영향을 검증한 결과는 〈표 4-9〉와 같다. 검증결과 지각된 편리성은 지각된 이용행동(C.R.=9.143, 경로계수=0.314)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도(지각된 편리성)’가 높을수록 ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도(지각된 유용성)’가 높아지는 것이다.

〈표 4-9〉 지각된 편리성과 지각된 유용성과의 관계

매개변수(1)	매개변수(2)	경로계수	표준오차	C.R.	P값	결과
지각된 편리성	지각된 유용성	0.314	.032	9.143	***	유의

Note: \*significant at .05(p<0.05), \*\*significant at .01(p<0.01), \*\*\*significant at .001(p<0.001)

## 다. 매개변수와 종속변수와의 관계 검증

매개변수인 지각된 유용성과 지각된 편리성이 종속변수인 실제이용행동에 미치는 영향을 검증한 결과는 <표 4-10>과 같다. 검증결과 지각된 유용성은 실제이용행동(C.R.=17.085)에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지각된 편리성은 실제이용행동(C.R.=8.345)에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 지각된 유용성(경로계수=0.623)은 지각된 편리성(경로계수=0.266)보다 실제이용행동에 좀 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도(지각된 유용성)’, 경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도(지각된 편리성)’가 높을수록 ‘경찰 정보화시스템을 실제로 이용하고자 하는 정도(실제이용행동)’가 높아지는 것이다.

<표 4-10> 지각된 유용성/지각된 편리성과 실제이용행동과의 관계

종속변수	독립변수	경로계수	표준오차	C.R.	P값	결과
지각된 유용성	실제이용행동	0.623	.036	17.085	***	유의
지각된 편리성		0.266	.029	8.345	***	유의

Note: \*significant at .05(p<0.05), \*\*significant at .01(p<0.01), \*\*\*significant at .001(p<0.001)

## 라. 종속변수간의 관계 검증

종속변수인 실제이용행동이 또 다른 종속변수인 업무자신감에 미치는 영향을 검증한 결과는 <표 4-11>과 같다. 검증결과 실제이용행동은 업무자신감(CR=17.060, 경로계수=0.583)에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, ‘경찰 정보화시스템을 실제로 이용하고자 하는 정도(실제이용행동)’가 높을수록 ‘업무를 잘 할 수 있을 것이라고 믿는 정도(업무자신감)’이 높아지는 것이다.

<표 4-11> 실제이용행동과 업무자신감과의 관계

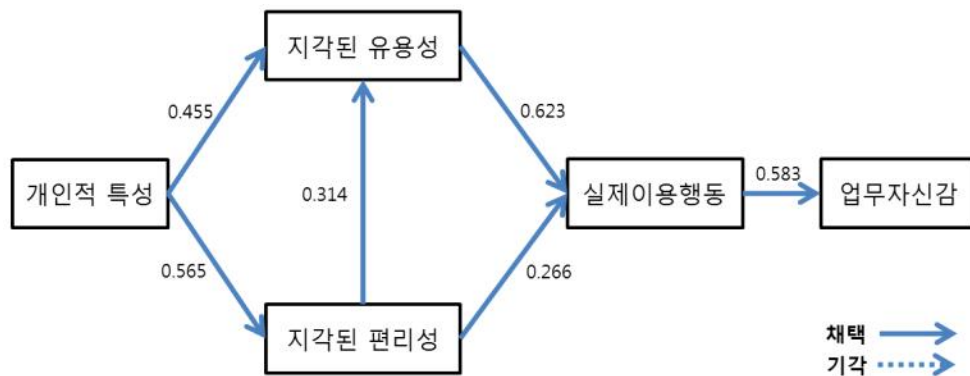
종속변수(1)	종속변수(2)	경로계수	표준오차	C.R.	P값	결과
실제이용행동	업무자신감	0.583	0.032	17.060	***	유의

Note: \*significant at .05(p<0.05), \*\*significant at .01(p<0.01), \*\*\*significant at .001(p<0.001)

## 7. 연구가설의 검증 결과

본 연구의 가설에 대한 검증결과를 연구모형에 적용한 결과는 <그림 4-2>와 같으며, 이를 표로 정리하면 <표 4-12>와 같다.

<그림 4-2> 연구가설 검증결과



〈표 4-12〉 연구가설 검증결과

가 설		결과
가설 1	정보기술에 대한 경찰의 개인적 특성(지식·경험 및 교육훈련)은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 2	정보기술에 대한 경찰의 개인적 특성(지식·경험 및 교육훈련)은 지각된 편리성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 3	경찰 정보화시스템에 대한 지각된 편리성은 경찰 정보화시스템에 대한 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 4	경찰 정보화시스템에 대한 지각된 유용성은 경찰 정보화시스템에 대한 실제이용행동에 정(+)의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 5	경찰 정보화시스템에 대한 지각된 편리성은 경찰 정보화시스템에 대한 실제이용행동에 정(+)의 영향을 줄 것이다.	채택
가설 6	경찰 정보화시스템에 대한 실제이용행동은 업무자신감에 정(+)의 영향을 줄 것이다.	채택

앞에서 보는 바와 같이 가설 6개가 모두 채택된 결과가 나왔다. 이를 간략하게 말하자면, 경찰 정보화시스템을 업무에 잘 활용할수록 현재 맡은 업무를 잘 하고 치안환경이 변하거나 다른 업무를 맡아도 잘 할 것이라는 ‘업무자신감’이 높아진다는 것이다. 따라서 경찰의 업무역량을 높이려면 정보격차를 해소하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다.

한편, 「軍 간부들의 개인적 특성이 정보격차에 미치는 영향」(서강흠, 2011)과 본 연구의 가설 검증결과만을 비교하면, 〈표 4-13〉과 같이 軍과 경찰 모두 같은 가설 검증결과를 보여주었다.

〈표 4-13〉 軍(선행연구)과 경찰(본 연구)의 가설 검증결과 비교

가 설	軍(선행연구)	경찰(본 연구)
개인적 특성→지각된 유용성	정(+) <sup>의 영향</sup>	정(+) <sup>의 영향</sup>
개인적 특성→지각된 편리성	정(+) <sup>의 영향</sup>	정(+) <sup>의 영향</sup>
지각된 편리성→지각된 유용성	정(+) <sup>의 영향</sup>	정(+) <sup>의 영향</sup>
지각된 유용성→실제이용행동	정(+) <sup>의 영향</sup>	정(+) <sup>의 영향</sup>
지각된 편리성→실제이용행동	정(+) <sup>의 영향</sup>	정(+) <sup>의 영향</sup>

※실제이용행동→업무자신감은 본 연구의 가설로서 선행연구(軍)와 비교하지 못함

## 제5장 경찰의 정보격차 실태

### 제1절 경찰의 정보화 능력 조사

본 절에서는 경찰의 정보화 능력을 알아보기 위해 실시한 설문 조사 결과를 분석하기로 한다.

#### 1. 조사방법

##### 가. 자료수집

본 조사는 2014년 5월 27일부터 6월 4일까지 경찰 통합포털시스템의 온라인 설문조사 기능을 사용하여 전국의 경찰청 소속 직원을 대상으로 실시하였다. 분석에는 불성실한 응답을 제외한 1153명의 설문 응답결과를 사용하였고, 분석도구로는 MS-Excel을 사용하였다. 설문응답자의 인구통계학적 특성은 앞 제4장에서 정리한 <표 4-2>, <표 4-3>과 같다.

##### 나. 평가기준

###### 1) PC 사용능력

본 연구에서는 「한국정보화진흥원」의 ‘정보격차지수 및 실태조사’

평가기준<sup>21)</sup>을 참고하여 PC관리, 워드프로세서, 스프레드시트, 프레젠테이션, 그래픽 SW 등 5가지 PC 사용능력 평가항목을 사용하였다. 각 분야별 평가등급은 ‘전혀 못함’, ‘초급’, ‘중급’, ‘고급’ 4등급으로 구분하였으며, 평가기준에 맞는 보기를 설문응답자가 선택하도록 하였다.

PC관리 분야 평가기준은 <표 5-1>, 워드프로세서(한글 등) 분야 평가기준은 <표 5-2>, 스프레드시트(엑셀, 한셀 등) 분야 평가기준은 <표 5-3>, 프레젠테이션(파워포인트, 한쇼 등) 분야 평가기준은 <표 5-4>, 그래픽 SW(포토샵 등) 분야 평가기준은 <표 5-5>와 같다.

<표 5-1> PC관리 분야 평가기준

평가등급	PC관리 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	운영시스템(윈도우XP/VISTA/7/8 등)에서 원하는 프로그램을 작동할 수 있으며, 폴더 및 파일 생성·복사·삭제 등 기초적인 관리를 할 수 있는 수준
중급	파일 압축·해제, 디렉토리 관리, 바이러스 검사, 응용 소프트웨어 설치·삭제 등이 가능하며, 시간설정·암호·사운드 등 제어판 기능의 40~60% 정도를 사용할 수 있는 수준
고급	바이러스 치료, 디스크 관리, 시스템 설정 등을 큰 어려움 없이 사용할 수 있으며, 제어판 기능의 70~80% 이상을 사용할 수 있는 수준

21) 미래창조과학부·한국정보화진흥원, 2013 정보격차지수 및 실태조사, 2014, 147-149쪽.

&lt;표 5-2&gt; 워드프로세서 분야 평가기준

평가등급	워드프로세서(한글 등) 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	워드프로세서의 기본적인 기능을 알고 있으며, 간단한 도표 등을 이용하여 문자위주의 문서를 작성·편집할 수 있는 수준(워드프로세서 사용기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
중급	타이핑에 숙달되어 있으며, 워드프로세서 사용기능을 40~60% 정도 알고 있어서 문서를 어느 정도 세련되게 만들 수 있는 수준
고급	필기속도보다 빠른 타이핑 능력을 가지고 있으며 단축키, 그림삽입, 매크로 등 워드프로세서 사용기능을 70~80% 이상 알고 있는 수준

&lt;표 5-3&gt; 스프레드시트 분야 평가기준

평가등급	스프레드시트(엑셀, 한셀 등) 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	기초적인 문서·표·그래프 등의 작성, 문서(파일) 저장·복사 등 프로그램의 기본적인 기능만을 알고 있는 수준(프로그램의 기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
중급	기본적인 함수(수식) 기능 및 데이터 관리 기능 등을 알고 있으며, 비교적 복잡한 그래프·표 작성이 가능한 수준(프로그램의 기능을 40~60% 정도 알고 있는 수준)
고급	초·중급의 사용기능 뿐만 아니라, 비교적 복잡한 함수(수식) 기능 및 데이터 관리 기능 등 프로그램의 기능을 70~80% 이상으로 알고 있는 수준

&lt;표 5-4&gt; 프레젠테이션 분야 평가기준

평가등급	프레젠테이션(파워포인트, 한쇼 등) 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	기초적인 도형·그래프 작성 등 기본적인 기능만을 사용하여 문자 위주로 프레젠테이션 문서를 작성할 수 있는 수준(프로그램 기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
중급	슬라이드쇼·마스터·링크 기능, 다소 복잡한 도형·그래프 등을 사용하여 프레젠테이션 문서를 어느 정도 세련되게 만들 수 있음(프로그램의 기능을 40~60% 정도 알고 있는 수준)
고급	(초·중급 수준)+외부 그림·도형 등을 불러와서 가공·편집할 수 있으며 복잡한 그래프 작성 및 애니메이션 기능 등을 큰 어려움 없이 사용(기능을 70~80% 이상 알고 있음)

&lt;표 5-5&gt; 그래픽 SW 분야 평가기준

평가등급	그래픽 SW(포토샵 등) 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	그래픽 프로그램의 기초적인 제작 기능만을 알고 있으며, 간단한 그래픽 등을 만들 수 있는 수준(그래픽 프로그램의 사용기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
중급	그래픽 프로그램의 사용기능을 40~60% 정도 알고 있으며, 비교적 복잡한 그래픽 등을 어느 정도 세련되게 만들 수 있는 수준
고급	그래픽 프로그램의 사용기능을 70~80% 이상 알고 있으며, 복잡한 그래픽 등을 큰 어려움 없이 만들 수 있는 수준

## 2) 인터넷 사용능력

본 연구에서는 인터넷 사용능력을 조사하기 위해 「한국정보화진흥원」의 ‘정보격차지수 및 실태조사’ 평가기준<sup>22)</sup>을 참고하여 자료·정보검

색, 전자우편, 전자거래, 전자정부/사회참여 등 4가지 평가항목을 사용하였다. 각 분야별 평가등급은 ‘전혀 못함’, ‘초급’, ‘중급’, ‘고급’ 4등급으로 구분하였으며, 평가기준에 맞는 보기를 설문응답자가 선택하도록 하였다.

자료·정보검색 분야 평가기준은 <표 5-6>, 전자우편 분야 평가기준은 <표 5-7>, 전자거래 분야 평가기준은 <표 5-8>, 전자정부/사회참여 분야 평가기준은 <표 5-9>와 같다.

<표 5-6> 자료·정보검색 분야 평가기준

평가등급	자료·정보검색 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	단순 검색 기능만을 이용하여 필요한 정보(자료)를 찾을 수 있으며 파일의 다운로드가 가능한 수준(필요한 정보를 50% 미만으로 찾을 수 있는 수준)
중급	기본적인 검색식 등의 사용이 가능하고, 필요한 정보(자료)를 60~70% 정도 찾을 수 있으며 파일의 다운로드·업로드가 모두 가능한 수준
고급	비교적 복잡한 검색식 및 P2P 기능 등을 사용할 줄 알며, 필요한 정보(자료)를 80~90% 이상 찾을 수 있는 수준

22) 미래창조과학부·한국정보화진흥원, 위의 글, 150-152쪽.

〈표 5-7〉 전자우편 분야 평가기준

평가등급	전자우편 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	단순히 일대일로만 전자우편을 보내고 받는 수준
중급	동시 발송기능·예약 발송기능·숨기기 기능·전달 기능 등의 기본적인 부가 기능을 필요할 때 사용할 수 있는 수준
고급	초·중급 수준에 더불어 필요시 두개 이상의 이메일 계정을 통합해서 사용할 수 있으며 분류 기준을 만들어 메일을 지정된 편지함으로 자동 수신하도록 설정할 수 있는 수준

〈표 5-8〉 전자거래 분야 평가기준

평가등급	전자거래 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	①공인인증서 발급, ②인터넷 쇼핑(구매·판매), ③인터넷 예약/예매, ④인터넷 बैं킹/주식(계좌 확인·이체·송금 등) 중 1~2가지를 어려움 없이 할 수 있는 수준
중급	①공인인증서 발급, ②인터넷 쇼핑(구매·판매), ③인터넷 예약/예매, ④인터넷 बैं킹/주식(계좌 확인·이체·송금 등) 중 3가지를 어려움 없이 할 수 있는 수준
고급	①공인인증서 발급, ②인터넷 쇼핑(구매·판매), ③인터넷 예약/예매, ④인터넷 बैं킹/주식(계좌 확인·이체·송금 등) 중 4가지 모두 어려움 없이 할 수 있는 수준

〈표 5-9〉 전자정부/사회참여 분야 평가기준

평가등급	전자정부/사회참여 분야 평가기준
전혀 못함	초급, 중급, 고급에서 제시하는 것을 전혀 하지 못하는 수준
초급	①인터넷 민원서비스(민원서류 발급·확인 등), ②인터넷 공과금 납부(지로 등), ③게시판 이용, ④인터넷 커뮤니티(인터넷카페·동호회 등) 중 1~2가지를 어려움 없이 할 수 있는 수준
중급	①인터넷 민원서비스(민원서류 발급·확인 등), ②인터넷 공과금 납부(지로 등), ③게시판 이용, ④인터넷 커뮤니티(인터넷카페·동호회 등) 중 3가지를 어려움 없이 할 수 있는 수준
고급	①인터넷 민원서비스(민원서류 발급·확인 등), ②인터넷 공과금 납부(지로 등), ③게시판 이용, ④인터넷 커뮤니티(인터넷카페·동호회 등) 중 4가지 모두 어려움 없이 할 수 있는 수준

### 3) 스마트기기 사용능력

본 연구에서는 스마트기기 사용능력을 조사하기 위해 「한국정보화진흥원」의 ‘정보격차지수 및 실태조사’ 설문지<sup>23)</sup>를 참고하여 환경설정, 파일전송, 앱 설치, 공인인증서 설치/이용 등 4가지 평가항목을 사용하였다(〈표 5-10〉 참조). 스마트기기 사용능력 평가는 수준별로 보기를 제시한 앞의 PC, 인터넷 사용능력 평가와 다르게, ‘제시한 보기를 할 수 있는가?’에 대해 응답자 스스로 판단하여 ‘전혀 그렇지 않다(전혀 못함)’, ‘그렇지 않은 편이다(초급)’, ‘그런 편이다(중급)’, ‘매우 그렇다(고급)’ 중에서 선택하도록 하였다.<sup>24)</sup>

23) 미래창조과학부·한국정보화진흥원, 위의 글, 162쪽.

24) 한국정보화진흥원의 조사에서도 같은 방식을 사용하였다.

〈표 5-10〉 스마트기기 사용능력 평가문항 보기내용

평가분야	보기내용
환경설정	귀하께서는 모바일 스마트기기(스마트폰, 스마트패드)에서 디스플레이/소리/보안/알람/입력방법 등의 기본적인 환경설정과 무선네트워크(와이파이) 및 블루투스 설정을 할 수 있습니까?
파일전송	귀하께서는 모바일 스마트기기(스마트폰, 스마트패드)에 있는 파일을 컴퓨터 또는 인터넷공간에 옮기거나 다른 사람에게 전송할 수 있습니까?
앱 설치	귀하께서는 필요한 앱을 찾아서 설치하여 이용할 수 있습니까?
공인인증서 설치/이용	귀하께서는 인터넷 거래처리 서비스(온라인 쇼핑·예약·예매, बैं킹, 전자정부 등)에 필요한 공인인증서를 발급받아 모바일 스마트기기(스마트폰, 스마트패드)에 설치하여 이용할 수 있습니까?

#### 4) 정보화능력 등급 점수화 방법

본 연구에서 정보화능력을 점수화 하는 방법은 다음과 같다. PC 사용능력, 인터넷 사용능력, 스마트기기 사용능력 각 분야의 평가항목 설문에서 응답자가 ‘전혀 못함’이라고 응답하면 10점, ‘초급’이라고 응답하면 20점, ‘중급’이라고 응답하면 30점, ‘고급’이라고 응답하면 40점으로 하였다. 100점 만점으로 하지 않은 이유는 이와 같은 점수 배점이 결과분석에 용이하고, 본 연구의 목적이 정보화 능력을 집단별로 비교하여 정보격차를 확인하고자 하는데 있기 때문이다.

## 2. 분야별 정보화 능력

### 가. PC 사용능력

PC 사용능력 분야에 속하는 5가지 평가항목별로 등급 분포비율이 높은 순서대로 정리하면 다음과 같다(<표 5-11>, <그림 5-1> 참조).

PC관리는 중급이 42.5%(490명)로 가장 많았고, 초급이 36.0%(415명), 고급이 19.6%(226명), 전혀 못함이 1.9%(22명) 순으로 나타났다(중급>초급>고급>전혀 못함).

워드프로세서는 중급이 44.2%(510명)으로 가장 많았고, 초급이 31.9%(368명)로 뒤를 이었으며, 고급이 22.7%(262명), 전혀 못함이 1.1%(13명) 순으로 나타났다(중급>초급>고급>전혀 못함).

스프레드시트는 초급이 55.4%(639명)으로 가장 많았고, 중급이 30.1%(347명), 전혀 못함이 7.9%(91명), 고급이 6.6%(76명) 순으로 나타났다(초급>중급>전혀 못함>고급).

프레젠테이션은 초급이 51.96%(598명), 전혀 못함이 23.1%(266명), 중급이 18.0%(208명), 고급이 7.0%(81명)로 나타났다(초급>전혀 못함>중급>고급).

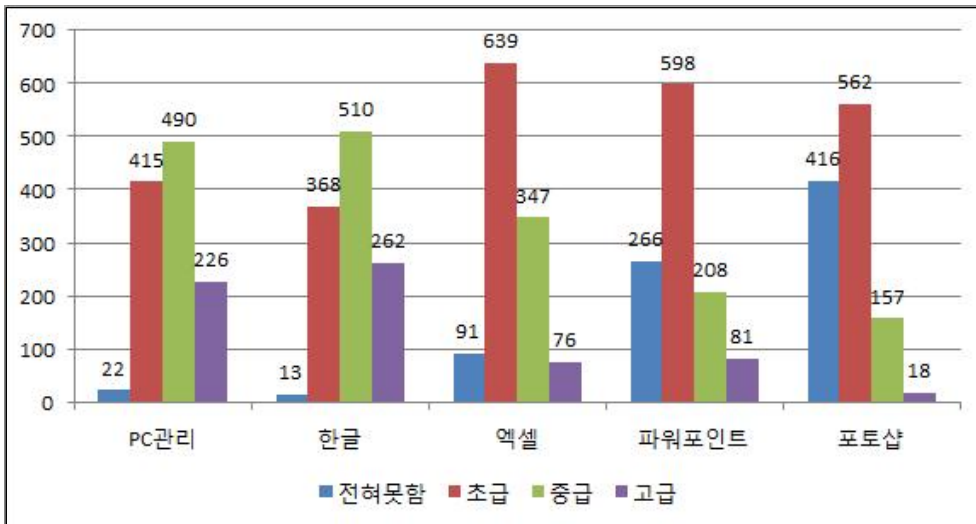
그래픽SW는 초급이 48.7%(562명), 전혀 못함이 36.1%(명), 중급이 13.6%(157명), 고급이 1.6%(18명)로 나타났다(초급>전혀 못함>중급>고급).

<표 5-11> PC 사용능력 등급 분포

단위: 명(%)

구 분	전혀 못함	초급	중급	고급	계
PC관리	22(1.9)	415(36.0)	490(42.5)	226(19.6)	1,153(100.0)
워드프로세서 (한글, 워드)	13(1.1)	368(31.9)	510(44.2)	262(22.7)	1,153(100.0)
스프레드시트 (엑셀, 한쇼)	91(7.9)	639(55.4)	347(30.1)	76(6.6)	1,153(100.0)
프레젠테이션 (파워포인트)	266(23.1)	598(51.9)	208(18.0)	81(7.0)	1,153(100.0)
그래픽SW (포토샵)	416(36.1)	562(48.7)	157(13.6)	18(1.6)	1,153(100.0)

<그림 5-1> PC 사용능력 등급 분포



한편, 업무관련 프로그램인 워드프로세서, 스프레드시트, 프레젠테이션, 그래픽SW의 사용빈도에 대해 알아보았다(<표 5-12>, <그림 5-2> 참조).

워드프로세서는 하루 1회 이상 사용한다고 응답한 비율이 53.8%(620명)로 가장 많았다(하루 1회 이상>1주 3~4회>1주 1~2회>월 1~3회>월 0회). 이는 전자결재나 각종 기안, 보고서를 워드프로세서를 사용하여 열람하고 작성하기 때문이다.

스프레드시트는 하루 1회 이상 사용한다고 응답한 비율이 23.3%(269명)으 가장 많았는데, 월 1~3회 사용한다고 응답한 비율이 23.0%(265명)로 나타나 두 경우 비율이 거의 유사(0.3%p 차이)한 것으로 나타났다(하루 1회 이상≒,월 1~3회>월 0회≒1주 1~2회>1주 3~4회).

프레젠테이션은 한 달에 한 번도 사용하지 않는다고 응답한 비율이 52.3%(603명)로 가장 많았는데, 프레젠테이션 문서는 주로 경찰 기획부서나 서무부서에서 작성하고 그 외 부서에서는 프레젠테이션 문서를 다루지 않기 때문으로 보인다(월 0회>월1~3회>1주 1~2회>1주 3~4회>하루 1회 이상).

그래픽SW는 프레젠테이션과 같이 한 달에 한 번도 사용하지 않는다고 응답한 비율이 58.7%(677명)로 가장 많았는데, 그래픽 SW 역시 주로 일부 부서에서만 사용하기 때문으로 보인다(월 0회>월1~3회>1주 1~2회>1주 3~4회>하루 1회 이상).

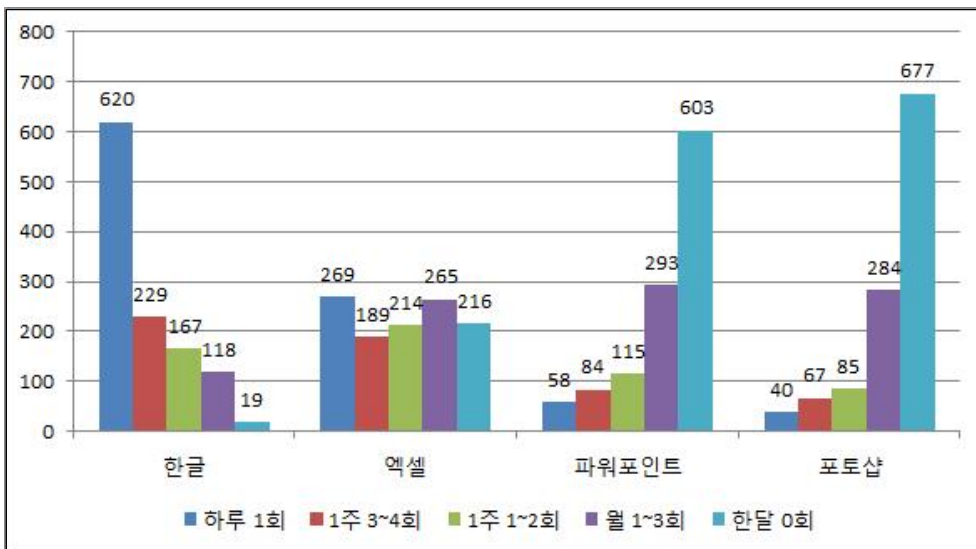
업무관련 프로그램을 사용빈도순으로 비교하면 워드프로세서>엑셀>프레젠테이션>그래픽SW 순서로 나타난다. 앞에서 살펴본 PC사용능력 등급분포에서 중급과 고급을 합한 비율도 워드프로세서>엑셀>프레젠테이션>그래픽SW 순서로 나타나 자주 사용하는 업무관련 프로그램의 사용능력 수준이 높음을 알 수 있다.

<표 5-12> 업무관련 프로그램 사용빈도

단위: 명(%)

구 분	하루 1회 이상	1주 3~4회	1주 1~2회	월 1~3회	월 0회	계
워드프로세서 (한글, 워드)	620(53.8)	229(19.9)	167(14.5)	118(10.2)	19(1.6)	1,153(100.0)
	하루 1회 이상>1주 3~4회>1주 1~2회>월 1~3회>월 0회					
스프레드시트 (엑셀, 한쇼)	269(23.3)	189(16.4)	214(18.6)	265(23.0)	216(18.7)	1,153(100.0)
	하루 1회 이상≒월 1~3회>월 0회≒1주 1~2회>1주 3~4회					
프레젠테이션 (파워포인트)	58(5.0)	84(7.3)	115(10.0)	293(25.4)	603(52.3)	1,153(100.0)
	월 0회>월 1~3회>1주 1~2회>1주 3~4회>하루 1회 이상					
그래픽SW (포토샵)	40(3.5)	67(5.8)	85(7.4)	284(24.6)	677(58.7)	1,153(100.0)
	월 0회>월 1~3회>1주 1~2회>1주 3~4회>하루 1회 이상					

<그림 5-2> 업무관련 프로그램 사용 빈도



## 나. 인터넷 사용능력

인터넷 사용능력 분야에 속하는 4가지 평가항목별로 등급 분포비율이 높은 순서대로 정리하면 다음과 같다(<표 5-13>, <그림 5-3> 참조).

자료·정보검색은 중급이 48.4%(558명)로 가장 많았고, 초급이 32.5%(375명), 고급이 17.0%(196명), 전혀 못함이 2.1%(24명) 순으로 나타났다(중급>초급>고급>전혀 못함).

전자우편은 중급이 48.4%(558명)로 가장 많았고, 초급이 33.0%(381명), 고급이 17.4%(201명), 전혀 못함이 1.1%(13명) 순으로 나타났다(중급>초급>고급>전혀 못함).

전자거래는 고급이 49.8%(574명), 초급이 30.1%(347명), 중급이 16.4%(189명), 전혀 못함이 3.7%(43명) 순으로 나타났다(고급>초급>중급>전혀 못함).

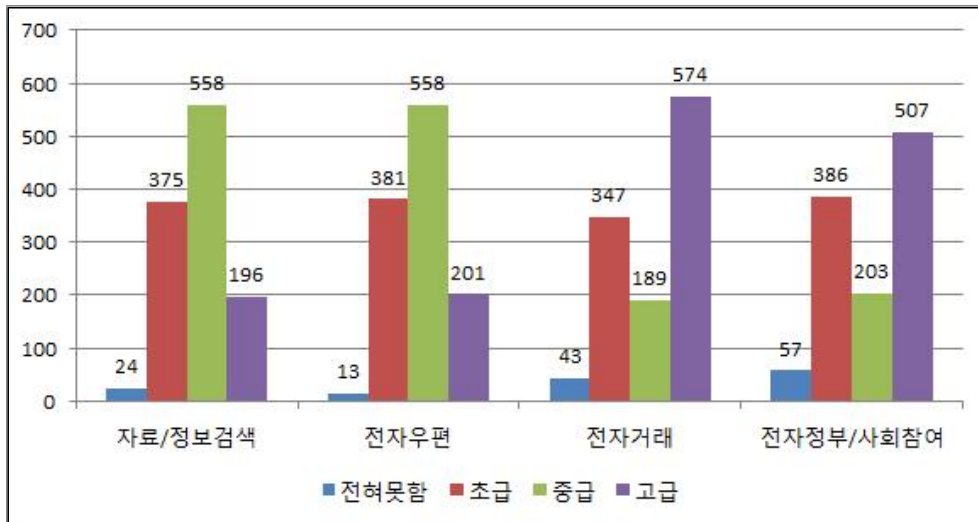
전자정부/사회참여는 고급이 44.0%(507명), 초급이 33.5%(386명), 중급이 17.6%(203명), 전혀 못함이 4.9%(57명) 순으로 나타났다(고급>초급>중급>전혀 못함)

<표 5-13> 인터넷 사용능력 등급 분포

단위: 명(%)

구 분	전혀 못함	초급	중급	고급	계
자료·정보검색	24(2.1)	375(32.5)	558(48.4)	196(17.0)	1,153(100.0)
전자우편	13(1.1)	381(33.0)	558(48.4)	201(17.4)	1,153(100.0)
전자거래	43(3.7)	347(30.1)	189(16.4)	574(49.8)	1,153(100.0)
전자정부/ 사회참여	57(4.9)	386(33.5)	203(17.6)	507(44.0)	1,153(100.0)

<그림 5-3> 인터넷 사용능력 등급 분포



## 다. 스마트기기 사용능력

스마트기기 사용능력 분야에 속하는 4가지 평가항목별로 등급 분포비율이 높은 순서대로 정리하면 다음과 같다(<표 5-14>, <그림 5-4> 참조).

환경설정 분야는 중급이 44.8%(516명)로 가장 많았고, 고급이 37.9%(437명), 초급이 13.4%(154명), 전혀 못함이 3.9%(45명) 순으로 나타났다(중급>고급>초급>전혀 못함).

파일전송 분야는 중급이 44.7%(515명)로 가장 많았고, 고급이 37.9%(437명), 초급이 13.6%(157명), 전혀 못함이 2.8%(32명) 순으로 나타났다(중급>고급>초급>전혀 못함).

앱 설치 분야는 중급이 42.5%(490명)로 가장 많았고, 고급이 37.8%(436명), 초급이 14.4%(166명), 전혀 못함이 5.2%(60명) 순으로 나타났다(중급>고급>초급>전혀 못함).

공인인증서 설치/이용 분야는 중급이 42.9%(494명)로 가장 많았고, 고급이 35.8%(412명), 초급이 16.7%(192명), 전혀 못함이 4.7%(54명) 순으로 나타났다(중급>고급>초급>전혀 못함).

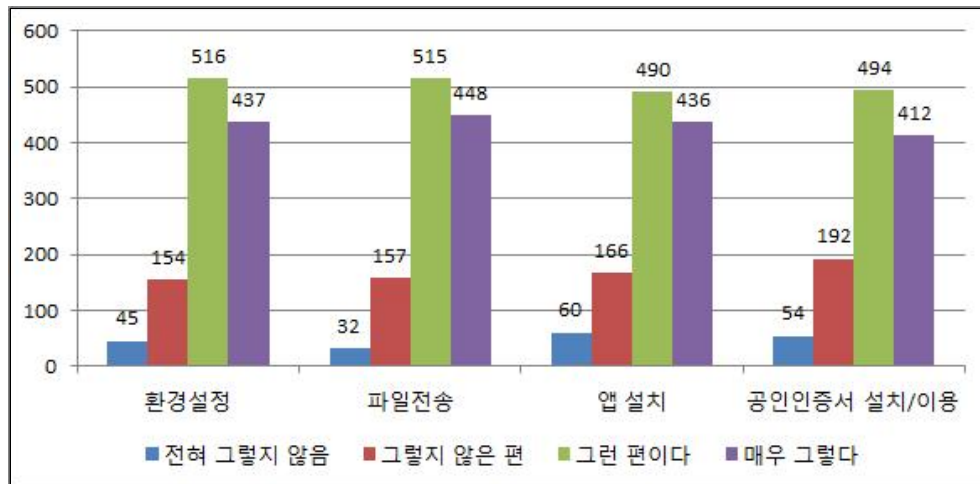
<표 5-14> 스마트기기 사용능력 등급 분포

단위: 명(%)

구 분	전혀 그렇지 않다 (전혀 못함)	그렇지 않은 편이다 (초급)	그런 편이다 (중급)	매우그렇다 (고급)	계
환경설정	45(3.9)	154(13.4)	516(44.8)	437(37.9)	1,152(100.0)
	199(17.3)		953(82.7)		
파일전송	32(2.8)	157(13.6)	515(44.7)	448(38.9)	1,152(100.0)
	189(16.4)		963(83.6)		
앱 설치	60(5.2)	166(14.4)	490(42.5)	436(37.8)	1,152(100.0)
	226(19.6)		926(80.4)		
공인인증서 설치/이용	54(4.7)	192(16.7)	494(42.9)	412(35.8)	1,152(100.0)
	246(21.4)		906(78.6)		

※응답자 중에서 스마트폰을 보유하지 않은 경우는 제외하였음.

<그림 5-4> 스마트기기 사용능력 등급 분포



### 3. 집단별 정보화 능력 비교

여기에서는 설문 응답자의 인구통계적 구분에 따라 각 집단별로 정보화 능력을 비교해 보기로 한다.

#### 가. 근무형태(외근:내근)별 비교

외근직과 내근직으로 나누어 정보화 능력을 비교한 결과, PC, 인터넷, 스마트기기 사용 분야 13개 평가항목 모두 외근직이 내근직에 비해 정보화 능력 점수가 높은 것으로 나타났다. 자세한 비교 결과는 <표 5-15>와 같다.

#### 나. 계급별 비교<sup>25)</sup>

계급별로 정보화 능력을 비교한 결과, PC 사용분야 점수는 일반직>경장>순경>경사>경정이상>경감>경위 순으로, 일반직이 가장 높고 경위가 가장 낮은 것으로 나타났다.

인터넷 사용분야 점수는 순경>경장>일반직>경사>경정이상>경감>경위 순으로, 순경이 가장 높고 경위가 가장 낮은 것으로 나타났다.

스마트기기 사용분야 점수는 순경>경장>경사>일반직>경감>경위>경정 순으로, 순경이 가장 높고 경정이 가장 낮은 것으로 나타났다.

13개 평가항목 전체 평균점수는 순경>경장>일반직>경사>경정>경감>경위 순으로, 순경이 가장 높고 경위가 가장 낮은 것으로 나타났다.

25) 일반직은 경찰계급이 아니지만, 여기에서는 하나의 계급이라 보기로 한다.

결과를 종합하면, 전체 계급 중 경찰 간부인 경위, 경감, 경정이상 집단이 정보화 능력이 낮으며, 하위 계급인 순경, 경장 집단이 정보화 능력이 높은 것으로 나타났다. 자세한 비교 결과는 <표 5-16>과 같다.

#### 다. 연령대별 비교

연령대별로 정보화 능력을 비교한 결과, PC, 인터넷, 스마트기기 사용 분야별 평균점수와 13개 평가항목 전체 평균점수 모두 20대>30대>40대>50대 이상 순으로 나타났다. 즉, 나이가 적을수록 정보화 능력 점수가 높고, 나이가 많을수록 정보화 능력 점수가 낮다. 자세한 비교 결과는 <표 5-17>과 같다.

#### 라. 근무경력별 비교

근무경력별로 정보화 능력을 비교한 결과, PC, 인터넷, 스마트기기 사용 분야별 평균점수와 13개 평가항목 전체 평균점수 모두 5년 이하>6~10년>11~15년>16~20년>21년 이상 순으로 나타났다. 즉, 근무경력이 적을수록 정보화 능력 점수가 높고, 근무경력이 많을수록 정보화 능력 점수가 낮다. 자세한 비교 결과는 <표 5-18>과 같다.

#### 마. 근무기능별 비교

근무기능별로 정보화 능력을 비교한 결과, PC 사용분야 점수는 경무>청문/기타>정보/보안/외사>수사/형사>경비/교통>지역경찰>생활안전 순으로, 경무가 가장 높고 생활안전이 가장 낮은 것으로 나타났다.

인터넷 사용분야 점수는 경무>정보/보안/외사>청문/기타>수사/형사>경비/교통>지역경찰>생활안전 순으로, 경무가 가장 높고 생활안전이 가장 낮은 것으로 나타났다.

스마트기기 사용분야 점수는 경무>정보/보안/외사>수사/형사>경비/교통>청문/기타>지역경찰>생활안전 순으로, 경무가 가장 높고 생활안전이 가장 낮은 것으로 나타났다.

13개 평가항목 전체 평균점수는 경무>정보/보안/외사>수사/형사>청문/기타>경비/교통>지역경찰>생활안전 순으로, 경무가 가장 높고 생활안전이 가장 낮은 것으로 나타났다.

결과를 종합하면, 전체 근무기능 중 정보화 능력이 낮은 기능은 생활안전, 지역경찰, 경비/교통 기능이며, 정보화 능력이 높은 기능은 경무 기능인 것으로 나타났다. 자세한 비교 결과는 <표 5-19>와 같다.

## 바. 성별 비교

남자와 여자로 나누어 정보화 능력을 비교한 결과, PC, 인터넷, 스마트기기 사용 분야 13개 평가항목 모두 여자가 남자에 비해 정보화 능력 점수가 높은 것으로 나타났다. 자세한 비교 결과는 <표 5-20>과 같다.

〈표 5-15〉 근무형태별 정보화 능력

구 분		전체	내근	외근
PC 사용	PC관리	27.9	29.3	27.1
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	30.5	27.7
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	24.8	22.7
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	22.5	19.8
	그래픽SW (포토샵)	18.1	18.5	17.8
	PC사용 평균	23.8	25.1	23.0
인터넷	자료/정보검색	28.0	29.0	27.3
	전자우편	28.2	29.2	27.5
	전자거래	31.2	32.4	30.4
	전자정부/ 사회참여	30.0	31.5	29.0
	인터넷 평균	29.4	30.5	28.6
스마트기기	환경설정	31.6	32.5	31.1
	파일전송	32.0	32.6	31.5
	앱 설치	31.2	32.0	30.8
	공인인증서 설치/이용	30.9	31.6	30.5
	스마트기기 평균	31.4	32.2	31.0
전체분야 평균		27.9	29.0	27.2

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

&lt;표 5-16&gt; 계급별 정보화 능력

구 분		전체	순경	경장	경사	경위	경감	경정 이상	일반직 등
PC 사용	PC관리	27.9	31.9	31.7	30.0	26.1	27.1	27.3	30.5
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	30.2	31.6	30.5	27.4	28.5	29.2	31.4
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	26.0	26.9	23.9	22.4	23.1	24.2	28.6
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	25.6	24.1	21.5	19.6	20.7	20.8	24.3
	그래픽SW (포토샵)	18.1	19.0	20.1	18.5	17.6	17.0	17.7	21.4
	PC사용 평균	23.8	26.5	26.9	24.9	22.6	23.3	23.8	27.2
인터넷	자료/ 정보검색	28.0	33.1	32.7	29.3	26.3	26.9	29.2	29.0
	전자우편	28.2	31.7	30.0	29.4	26.9	28.3	28.5	30.0
	전자거래	31.2	36.5	36.4	33.3	29.2	29.4	29.6	35.2
	전자정부/ 사회참여	30.0	34.6	35.5	32.0	27.9	29.0	28.8	33.3
	인터넷 평균	29.4	34.0	33.7	31.0	27.6	28.4	29.0	31.9
스마트 기기	환경설정	31.6	36.0	36.4	33.2	30.0	30.5	29.2	34.3
	파일전송	32.0	36.7	36.0	34.0	30.4	29.9	30.0	32.9
	앱 설치	31.2	38.3	36.1	33.6	29.1	29.4	29.2	32.9
	공인인증서 설치/이용	30.9	37.5	36.0	32.9	29.0	29.3	28.8	32.9
	스마트기기 평균	31.4	37.1	36.2	33.4	29.6	29.8	29.3	33.2
전체분야 평균		27.9	32.1	31.8	29.4	26.3	26.9	27.1	30.5

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

&lt;표 5-17&gt; 연령대별 정보화 능력

구 분		전체	20대	30대	40대	50대 이상
PC 사용	PC관리	27.9	32.6	32.4	28.6	24.4
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	33.9	32.2	29.7	25.6
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	30.0	26.4	23.6	21.4
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	30.0	24.5	20.8	18.4
	그래픽SW (포토샵)	18.1	21.7	19.5	18.0	17.1
	PC사용 평균	23.8	29.7	27.0	24.2	21.4
인터넷	자료/정보검색	28.0	34.8	32.6	28.1	24.9
	전자우편	28.2	31.3	31.3	28.8	25.6
	전자거래	31.2	38.3	36.4	32.5	26.4
	전자정부/ 사회참여	30.0	35.2	35.7	31.3	25.1
	인터넷 평균	29.4	34.9	34.0	30.2	25.5
스마트기기	환경설정	31.6	37.8	36.1	32.4	27.9
	파일전송	32.0	39.1	36.1	32.8	28.1
	앱 설치	31.2	39.6	36.7	32.3	26.5
	공인인증서 설치/이용	30.9	39.1	36.3	31.7	26.5
	스마트기기 평균	31.4	38.9	36.3	32.3	27.3
전체분야 평균		27.9	34.1	32.0	28.5	24.5

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

〈표 5-18〉 근무경력별 정보화 능력

구 분		전체	5년 이하	6~10년	11~15년	16~20년	21년 이상
PC 사용	PC관리	27.9	32.4	32.4	30.8	29.2	25.5
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	31.7	32.5	31.6	30.3	26.8
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	26.8	26.6	25.0	24.3	21.9
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	26.0	24.2	22.5	21.2	19.1
	그래픽SW (포토샵)	18.1	19.8	19.5	17.9	18.7	17.4
	PC사용 평균	23.8	27.3	27.0	25.6	24.7	22.1
인터넷	자료/정보검색	28.0	33.8	32.2	30.3	28.7	25.6
	전자우편	28.2	31.3	31.0	30.7	28.8	26.5
	전자거래	31.2	36.9	36.2	34.4	32.6	28.4
	전자정부/ 사회참여	30.0	35.7	35.4	33.9	30.8	27.2
	인터넷 평균	29.4	34.4	33.7	32.3	30.2	26.9
스마트기기	환경설정	31.6	36.6	36.2	33.9	32.4	29.3
	파일전송	32.0	36.6	36.4	34.6	32.8	29.6
	앱 설치	31.2	37.2	37.0	35.1	32.2	28.2
	공인인증서 설치/이용	30.9	37.0	36.3	34.2	31.8	28.1
	스마트기기 평균	31.4	36.8	36.5	34.4	32.3	28.8
전체분야 평균		27.9	32.4	32.0	30.4	28.7	25.7

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

&lt;표 5-19&gt; 근무기능별 정보화 능력

구 분		전체	경무	정보/ 보안/ 외사	수사/ 형사	청문/ 기타	경비/ 교통	지역 경찰	생활 안전
PC 사용	PC관리	27.9	30.8	29.6	28.9	28.3	28.9	27.0	26.3
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	30.1	31.3	29.9	30.6	29.7	27.6	27.1
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	26.3	24.5	24.5	25.2	23.8	22.4	22.3
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	24.0	22.0	21.2	23.4	20.9	19.7	20.1
	그래픽SW (포토샵)	18.1	19.5	18.3	18.8	18.8	17.8	17.5	17.6
	PC사용 평균	23.8	26.1	25.1	24.7	25.3	24.2	22.8	22.7
인터넷	자료/ 정보검색	28.0	30.6	29.3	28.6	28.8	28.1	27.4	26.7
	전자우편	28.2	29.9	29.7	29.1	29.4	28.1	27.2	27.4
	전자거래	31.2	33.1	33.0	31.6	32.3	32.4	30.6	29.1
	전자정부/ 사회참여	30.0	32.5	32.1	30.8	30.8	31.1	29.3	27.9
	인터넷 평균	29.4	31.5	31.0	30.0	30.3	29.9	28.7	27.8
스마트 기기	환경설정	31.6	34.1	32.5	32.6	31.2	32.4	30.9	30.3
	파일전송	32.0	33.3	33.1	32.8	31.8	32.6	31.4	30.7
	앱 설치	31.2	33.5	31.9	32.3	30.9	31.5	30.8	30.0
	공인인증서 설치/이용	30.9	33.0	32.3	31.7	30.1	31.5	30.4	29.7
	스마트기기 평균	31.4	33.5	32.5	32.4	31.0	32.0	30.9	30.2
전체분야 평균	27.9	30.0	29.2	28.7	28.6	28.4	27.1	26.6	

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

〈표 5-20〉 성별 정보화 능력

구 분		전체	남자	여자
PC 사용	PC관리	27.9	27.9	28.8
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	28.6	32.7
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	23.3	26.7
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	20.6	24.9
	그래픽SW (포토샵)	18.1	18.0	19.5
	PC사용 평균	23.8	23.7	26.5
인터넷	자료/정보검색	28.0	27.9	30.0
	전자우편	28.2	28.1	30.0
	전자거래	31.2	30.9	35.9
	전자정부/ 사회참여	30.0	29.7	35.0
	인터넷 평균	29.4	29.1	32.7
스마트기기	환경설정	31.6	31.4	34.6
	파일전송	32.0	31.8	34.5
	앱 설치	31.2	30.9	35.6
	공인인증서 설치/이용	30.9	30.7	34.6
	스마트기기 평균	31.4	31.2	34.8
전체분야 평균		27.9	27.7	31.0

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

## 제2절 경찰의 정보화 능력과 치안종합성과평가 결과의 관계

치안종합성과평가 결과는 개인의 성과상여금 지급등급 결정에 반영되고, 우수 관서/부서/유공자 포상, 근무/가점평정, 유학생/대학원생/교육생 선발, 주재관 선발 등 다양한 분야에서 활용되고 있다. 본 절에서는 경찰의 정보화 능력과 ‘치안종합성과평가 결과’와의 관계를 개인평가와 지방청평가로 나누어 알아보기로 한다.

본 조사는 설문조사에서 ‘귀하는 2013년 성과평가에서 어떤 등급을 받으셨습니까?’라는 질문에 응답하지 않거나 성과평가결과를 모른다고 응답한 경우를 제외한 1088명의 설문 응답결과를 사용하였다. 분석도구로는 MS-Excel을 사용하였다.

성과평가등급은 S등급(최상위 20%), A등급(차상위 40%), B등급(하위 30%), C등급(최하위 10%), T등급(6개월 이상 파견, 교육, 육아·공무상 질병휴직자)으로 구분한다. 본 설문조사 응답자의 성과평가등급 분포는 <표 5-21>과 같다.

<표 5-21> 성과평가결과 응답자의 성과평가등급 분포

구분	S등급	A등급	B등급	C등급	계
빈도(명)	299	469	259	61	1,088
백분율	27.5%	43.1%	23.8%	5.6%	100.0%

## 1. 정보화 능력과 개인성과평가 결과의 관계

### 가. 성과평가 등급별 정보화 능력

개인성과평가 등급별로 PC, 인터넷, 스마트기기 각 분야의 정보화 능력 점수를 비교한 결과는 <표 5-22>와 같다.

분석결과, PC사용 분야의 S등급 점수는 24.8이고 A등급은 24.0, B등급은 22.8, C등급은 22.4로 나타났다(S>A>B>C).

인터넷 사용 분야의 S등급 점수는 30.3이고 A등급은 29.6, B등급은 28.1, C등급은 28.6으로 나타났다(S>A>C>B).

스마트기기 사용 분야의 S등급 점수는 32.0이고 A등급은 31.7, B등급은 30.7, C등급은 29.8로 나타났다(S>A>B>C).

PC/인터넷/스마트기기 전체의 S등급 점수는 28.7이고 A등급은 28.1, B등급은 26.9, C등급은 26.6으로 나타났다(S>A>B>C).

결과를 종합하면 첫째, S등급과 A등급은 모든 분야에서 전체평균보다 높은 점수를 보여주고 있다. 둘째, 성과평가 등급이 높을수록 PC, 스마트기기 정보화 능력이 높은 것으로 나타났다. 다만, 인터넷 분야 점수는 C등급이 B등급 보다 높지만 A등급보다는 낮다. 셋째, 13개 평가항목 전체 평균점수는 성과평가 등급이 높을수록 높은 점수를 보여주고 있다. 따라서 성과평가등급이 높을수록 전반적인 정보화 능력이 높다고 할 수 있다.

〈표 5-22〉 성과평가 등급별 정보화 능력

구 분		전체	S등급	A등급	B등급	C등급
PC 사용	PC관리	27.9	29.1	28.2	26.5	26.2
	워드프로세서 (한글, 워드)	28.8	29.7	29.1	27.4	28.0
	스프레드시트 (엑셀, 한셀)	23.5	24.5	23.4	22.9	22.3
	프레젠테이션 (파워포인트)	20.9	21.9	21.0	20.0	19.0
	그래픽SW (포토샵)	18.1	18.8	18.2	17.5	16.6
	PC사용 평균	23.8	24.8	24.0	22.8	22.4
인터넷	자료/정보검색	28.0	28.8	28.4	<u>26.6</u>	<u>26.9</u>
	전자우편	28.2	29.1	28.4	<u>27.1</u>	<u>27.9</u>
	전자거래	31.2	32.0	31.3	<u>30.2</u>	<u>30.7</u>
	전자정부/ 사회참여	30.0	31.1	30.3	<u>28.5</u>	<u>28.9</u>
	인터넷 평균	29.4	30.3	29.6	<u>28.1</u>	<u>28.6</u>
스마트기기	환경설정	31.6	32.4	31.7	30.8	30.2
	파일전송	32.0	32.5	32.2	31.3	30.0
	앱 설치	31.2	31.8	31.5	30.5	29.3
	공인인증서 설치/이용	30.9	31.2	31.2	30.2	29.7
	스마트기기 평균	31.4	32.0	31.7	30.7	29.8
전체분야 평균		27.9	28.7	28.1	26.9	26.6

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

## 나. 내근/외근의 성과평가 등급별 정보화 능력

개인성과평가 등급별로 PC, 인터넷, 스마트기기 각 분야의 정보화 능력 점수를 내근직과 외근직으로 나누어 비교한 결과는 <표 5-23>과 같다.

<표 5-23> 근무형태(내근/외근)로 구별한 성과평가 등급별 정보화 능력

구 분		S등급	A등급	B등급	C등급
전체분야	내근	29.0	28.3	28.0	27.3
	외근	28.1	28.1	27.1	27.7
PC 사용	내근	25.9	25.2	24.4	23.7
	외근	23.8	23.2	21.9	21.6
인터넷	내근	31.5	30.7	29.9	29.3
	외근	29.3	28.8	27.0	28.1
스마트기기	내근	33.2	32.0	32.0	30.8
	외근	31.1	31.4	29.9	29.1

※전혀 못함 10점, 초급 20점, 중급 30점, 고급 40점, 100점 만점이 아님.

분석결과, 내근직은 성과평가 등급이 높을수록 PC, 인터넷, 스마트기기 전 분야 모두 정보화 능력 점수가 높은 것으로 나타났다.

외근직은 PC사용 분야의 경우 S등급>A등급>B등급>C등급 순으로 정보화 능력 점수가 높고, 인터넷 사용 분야의 경우 S등급>A등급>C등급>B등급 순으로 정보화 능력 점수가 높으며, 스마트기기 사용 분야의 경우 A등급>S등급>B등급>C등급 순으로 정보화 능력 점수가 높은 것으로

로 나타났다. PC/인터넷/스마트기기 전체로는 S등급>A등급>C등급>B등급 순으로 나타났다.

즉, 외근직의 경우 내근직과 다르게 성과평가 등급이 높을수록 정보화 능력 점수가 높은 것은 아니다. 그러나 B등급, C등급의 정보화 능력 점수는 S등급, A등급의 정보화 능력 점수를 넘지 않았는데, 이는 ‘성과평가 하위등급(B등급, C등급)의 정보화 능력 점수는 성과평가 상위등급(S등급, A등급)보다 낮다’라고 정리할 수 있다.

## 2. 정보화 능력과 지방청 치안종합성과평가 결과의 관계

지방청 치안종합성과 평가는 정책과제 50%, 치안만족도 35%, 고객만족정책 15% 비율로 평가한다. 평가결과 상위 20%는 S등급, 차상위 40%는 A등급이 되는데, S등급 3개 지방청과 A등급 6개 지방청을 합하면 평가결과 상위 9개 지방청이 해당된다. 여기에서는 각 지방청 직원들의 정보화 능력 점수와 지방청 치안종합성과결과가 어떤 관계가 있는지 알아보려고 한다.

분석결과, 2013년 치안종합성과 평가결과 S등급/A등급(상위 9위)에 해당하는 지방청의 경우 PC사용 능력점수 상위 9위 안에 7개 지방청이 포함되고, 인터넷 사용 능력점수 상위 9위 안에 6개 지방청이 포함되며, 스마트기기 사용 능력점수 상위 9위 안에는 7개 지방청이 포함된다. 그리고 전체분야 능력점수 상위 9위 안에는 7개 지방청이 포함된다. 또한, 2013년 치안종합성과 평가결과 하위 등수인 14, 15, 16위에 해당하는 지방청은 한 곳도 정보화 능력 점수 순위가 상위 9위안에 들어가지 않은 것으로 나타났다(<표 5-24> 참조). 따라서 치안종합성과 평가결과가 S등급, A등급인 지방청의 정보화 능력은 대체로 치안종합성과 평가결과

가 낮은 지방청의 정보화 능력보다 높은 경향이 있다고 볼 수 있다.

<표 5-24> '2013년도 전국 지방청 치안종합성과 순위'와 정보화 능력 순위

지방청구분	2013년 치안종합성과 평가결과 순위*	정보화 능력 순위			
		전체	PC	인터넷	스마트기기
A지방청	1	9	7	9	9
B지방청	2	8	9	7	5
C지방청	3	6	8	5	8
D지방청	4	1	2	2	1
E지방청	5	4	4	4	4
F지방청	6	13	14	13	14
G지방청	7	5	3	10	7
H지방청	8	3	5	3	3
I지방청	9	16	12	16	16
J지방청	10	10	13	8	6
K지방청	11	2	1	1	2
L지방청	12	11	10	11	10
M지방청	13	7	6	6	11
N지방청	14	14	15	14	13
O지방청	15	15	11	15	15
P지방청	16	12	16	12	12

※ 각 분야에서 1~9위에 해당하는 경우 색을 넣어 표시함

\* 2013년 치안종합성과 평가결과 출처: 경찰청

### 제3절 경찰 정보화기기 활용과 정보화 교육에 관한 조사

이 절에서는 경찰이 업무 중에 PC나 인터넷을 이용하면서 겪는 불편사항, 경찰 휴대용 단말기 이용 시 불편사항, 그리고 정보화 능력이 부족한 이유, 정보화 교육 경험, 선호하는 정보화 교육방식에 대한 설문조사 결과를 살펴보기로 한다.

#### 1. 업무 중 PC·인터넷 이용 시 불편사항

업무 중에 PC나 인터넷을 이용하면서 겪는 불편한 점에 대해 설문(복수 응답)한 결과 과반수(50.0%, 576명)가 ‘좋지 않은(노후한) PC 기종으로 인하여 인터넷 속도가 느리거나, 프로그램 실행이 느린 점’을 가장 많이 꼽았다. 바로 뒤를 이어 응답자의 47%(542명)가 ‘정보통신 보안상 제약으로 인한 PC/인터넷 사용의 불편함’을 꼽았다. 계속해서 ‘본인의 PC/인터넷 이용능력 부족’이 20.7%(239명), ‘다른 직원들과 함께 PC를 사용함으로 인한 불편함’이 20.4%(235명)로 나타났다. ‘PC/인터넷 이용방법에 대한 의문점이나 PC고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없는 것’은 16.4%(189명)으로 나타났고, ‘불편한 점이 없다’고 응답한 사람은 14.7%(169명)으로 나타났다. 기타 의견(2.1%, 24명)에는 보안 USB, 내·외부망 분리, 방화벽, 무선인터넷 불가 등과 같이 보안정책으로 인한 불편함이 주로 언급되었다. 자세한 응답결과는 <표 5-25>에 정리하였다.

〈표 5-25〉 업무용 PC/인터넷 이용에 대한 불편한 점(복수응답)

보기	빈도(명)	응답비율
① 불편한 점이 없음	169	14.7%
② 좋지 않은(노후한) PC 기종으로 인한 불편(인터넷 속도 저하, 동영상재생의 어려움, 프로그램 실행이 느림 등)	576	50.0%
③ 본인의 PC/인터넷 이용능력 부족	239	20.7%
④ 신체장애나 제약(시력·거동불편 등)으로 인한 이용의 어려움	25	2.2%
⑤ 다른 직원들과 함께 PC를 사용함으로 인한 불편함(본인이 쓰고 싶을 때 맘대로 쓸 수 없는 것)	235	20.4%
⑥ PC/인터넷 이용방법에 대한 의문점이나 PC고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없는 것	189	16.4%
⑦ 정보통신 보안상 제약으로 인한 PC/인터넷 사용의 불편함	542	47.0%
⑧ 기타	24	2.1%

※복수응답으로 응답비율 합계는 100%를 초과함

#### ■ 기타 의견(주관식)

- 악성 프로그램의 감염에 대한 우려
- 너무 많은 아이디와 비밀번호 로그인으로 불편함.
- 보안 정책상 내외부망이 엄격하게 구분되어 있어 내외부망을 오가며 작업을 해야 하는 경우 매우 불편하므로, 개인당 컴퓨터 2대의 보급이 반드시 필요함
- 내부망,외부망 전환으로 상당한 지연시간 소요로 불편

- 개○같은 USB보안프로그램
  - 불필요한 보안 (USB포트를 막는 것 등)
  - usb보안프로그램이 너무 철저함
  - 사이버 수사내용의 사이트 홈페이지를 들어가 도메인 등을 확인해서 사기물건 등을 보고 싶어도 불법사이트라며 막아 놓아 볼 수가 없어 피해자가 말하는 사이트의 정확한 피해내역을 알 수 없음
  - 스크린방화벽을 무차별적으로 설정 말아야
  - 내부망만 가능한 컴퓨터 임에도 과도한 보안으로 인해 휴대폰 촬영사진 업로드를 내부망으로 전달하여 빼야하는 등 업무효율성이 극히 떨어짐
- 
- 경찰서 내 와이파이가 안되서 불편
  - wifi가 안됨
- 
- 프로그램이 너무 복잡하고 일선에서 입력사항이 많음
  - 느린 처리속도와 잦은 오류
- 
- 내부 시스템의 구성이 복잡하고 즉시 검색하는 능력 부족
  - 경찰내부 프로그램의 불완전성
- 
- pc 근무여건이 안됨
  - 인터넷을 사용하지 못하는 근무지
  - 민원인 블랙박스 칩 등이 열리지 않을 때

## 2. 경찰 휴대용 단말기 이용 시 불편사항

외근경찰관이 근무현장에서 수배자, 수배차량, 운전면허 등을 조회할 수 있는 장비인 ‘경찰 휴대용 단말기’를 이용할 때 불편한 점에 대해 설문(복수응답)한 결과, 경찰 휴대용 단말기를 사용하지 않은 경우를 제외(31.8%)하고 ‘부족한 보급수량’이 24.9%(287명)로 가장 불편한 점인 것으로 나타났다. 그 다음으로는 ‘이용할 수 있는 서비스 부족’이 23.5%(271명)으로 뒤를 이었다. ‘불편한 점이 없음’ 이라고 응답한 경우는 15.6%(180명) 이고, ‘경찰 휴대용 단말기 이용방법에 대한 의문점이거나 고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없는 것’이라고 응답한 경우는 15.5%(179명)으로 나타났다. 뒤를 이어, 사용방법에 대한 교육 부족(13.6%, 157명), 본인의 사용능력 부족(13.6%, 126명), 기타(5.0%, 58명) 순으로 나타났다. 기타 의견에서는 통신·서비스·단말기 속도가 느리다는 의견이 많으며, 글씨·화면이 작아서 불편함, 제공되는 서비스 부족, 단말기 노후 등의 의견이 있었다. 응답결과는 <표 5-26>에 정리하였다.

〈표 5-26〉 경찰 휴대용 단말기 이용 시 불편한 점(복수응답)

보기	빈도(명)	응답비율
① 경찰 휴대용 단말기를 사용하지 않음(여기에만 체크 후 다음 설문으로 이동)	367	31.8%
② 불편한 점이 없음(여기에만 체크 후 다음 설문으로 이동)	180	15.6%
③ 휴대용 단말기에서 이용할 수 있는 업무(조회 등)서비스부족	271	23.5%
④ 사용방법에 대한 교육 부족	157	13.6%
⑤ 본인의 사용능력 부족	126	10.9%
⑥ 부족한 보급수량	287	<b>24.9%</b>
⑦ 경찰 휴대용 단말기 이용방법에 대한 의문점이나 고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없는 것	179	15.5%
⑧ 기타	58	5.0%

※복수응답으로 응답비율 합계는 100%를 초과함

#### ■ 기타 의견(주관식)

[속도에 대한 의견]

- 속도가 느림
- 속도가 좀 느린편임
- 속도느림
- 속도가 너무 느립니다
- 단말기 처리속도 늦음

- 단말기의 전송속도가 느리다
- 단말기 조회기능이 느린 것 같다.
- 단말기 속도가 너무 느림
- 로그인과 조회요청결과 응답이 느림
- 로그인후 사용까지 시간이 오래걸림
- 응답속도가 느립니다.
- 단속 시 전산이 늦게 뜬다.
- 조회 속도가 느림
- 조회하는 시간이 넘 오래 걸린다.
- 속도가 너무 느려서 차량수배조회하면 차가 안보임
- 조회 중 대기시간이 길어서 불편함
- 조회 프로그램 구동 속도가 느림, 프로그램 개선 필요
- 각 기능이 너무 느림
- PDA를 이용하여 신원조회때나 교통스티커 발부 시, 차량추격하며 차량번호로 주소 등을 알아내려고 하면 기기상 로딩시간이 너무 길다
- 3g라 속도가 너무 느림
- 3G라서 느림
- lte급 속도 필요
- 지역경찰 활동 시 주로 활용되고 있는 주회기가 3g이다 개선이 매우 필요함
- 통신장애
- 서비스 장애가 가끔 있음
- 단속 중 갑자기 서버가 다운되거나, 서버와 연결이 되지 않음.

[사용성에 대한 의견]

- 검색시스템 취약하여 활용도 저하
- 복잡하고 어려움
- 프린터와 연결 방법 어려움(KT). 프린터 휴대불편
- PDA로그인 방식변경으로 편의성 악화
- 신속성이 없음(기계 자체 잠금해제도 해야 하는데 통합포털 아이디와 비번이 너무 길어서 힘듭니다)

- 글씨가 너무 작음
- 화면크기가 작아서 보는데 불편함
- 화면크기가 작아 비밀번호 등의 입력이 불편함
- 사용하는 통신사 별 프로그램(배너창)이 다른 점

[기능에 대한 의견]

- 임시번호차량 단속 불가능
- 주민조회를 할수 없음
- 법률검색 기능 필요
- 조회항목 부족
- 특정조회 등 한계가 있어 결국 사무실에 전화를 하거나 무전으로 조회를 의뢰해야 함
- 운전면허가 없는 수배자의 경우에는 사진이 화면이 뜨지 않아 반드시 지문을 확인해야 하는 어려움과 번거로움이 있다. 주민등록증상의 사진도 휴대용 조회기로 확인이 되도록 했으면 좋겠음.
- 개인스마트폰에서 보안프로그램과 조회할 수 있는 프로그램을 앱으로 다운 받아 사용할 수 있었으면 좋겠다.
- 갤럭시2 와 갤럭시노트2 단말기간에 서로 할 수 있는 게 달라 둘 다 들고 다녀야 함
- 갤럭시노트2 단말기에서 교통단속이 되었으면 좋겠고, 오류가 일어나서 종료가 되지 않도록 최적화를 시켜주기 바람, 또한 통합포털 내 게시판과 KMS 등을 더 연동이 잘 되어 현장에서 모르는 부분이 있으면 빠르게 검색하여 알아 볼 수 있었으면 좋겠음.
- 파일 업로드 용량제한, 112신고 메시지가 전체 조회기종 일부에만 전송하고 있는 현황 등이 업무에 불편함을 주고 있음.
- 인터넷이 되지 않는다.

[기기 노후화에 대한 의견]

- 부팅이 너무 느리다
- 기종이 노후
- 노후기종
- 단말기노후화

- 용량부족
- 노후화된 기종 (갤럭시S2)

[기타 의견]

- 필수로 사용하는 부서에 성능이 좋은 단말기 1순위 배치 필요
- 차량당 업무폰이 2대나 있어 관리하기 불편하고 심지어 최근 보급된 갤럭시 노트2 업무폰은 업무에 전혀 도움이 되지 않아 사용하지 않고 있음.
- 조희시 폴더폰이 더 좋았던것 같아요
- 너무 자주 업데이트가 되어 긴급히 필요할 때 속도가 떨어지는 단점 존재

### 3. 정보화 능력 부족 이유

‘본인의 정보화 능력이 부족하다면 가장 큰 이유는 무엇인가’라는 질문에 ‘학습기회 부족’이 30.2%(348명)로 가장 많이 응답하였다. ‘관심/의지 부족’이 24.9%(287명)로 뒤를 이었으며, ‘활용능력이 부족해도 업무나 일상생활이 불편하지 않음’은 13.6(157명), ‘학습을 해도 여전히 활용이 어려움’이라 응답한 경우는 7.5%(87명), ‘기타’는 1.1%(13명)로 나타났다. 기타 의견에는 ‘나이 들면서 시력이 저하됨’, ‘사용할 기회가 많지 않음’, ‘배우더라도 자주사용하지 않는 기능은 잊어버림’ 등의 의견이 있었다. 한편, ‘활용능력이 부족하지 않다’고 응답한 경우는 22.6%(261명)로, ‘학습 기회가 부족’에 이어 두 번째로 많이 응답하였다. 응답결과는 <표 5-27>에 정리하였다.

&lt;표 5-27&gt; 정보화 능력이 부족한 이유

보 기	빈도(명)	백분율
① 나는 활용능력이 부족하지 않다	261	22.6%
② 학습 기회가 부족	348	<b>30.2%</b>
③ 관심/의지부족	287	24.9%
④ 학습을 해도 여전히 활용이 어려움	87	7.5%
⑤ 활용능력이 부족해도 업무나 일상생활이 불편하지 않음	157	13.6%
⑥ 기타	13	1.1%
계	1,153	100.0%

■ 기타 의견(주관식)

- 나이 들면서 시력저하 등
- 사용할 기회가 많지 않다
- 외근업무의 수백 가지 업무 중 하나인데 자세히 안다는 건 불가능하기 때문임
- 정보 통신 보안상 제약으로 꺼려짐.
- 배우더라도 자주사용하지 않는 기능은 잊어버림
- 혼자서 언제든지 교육 참여할 수 있는 시스템 및 방법교양 필요.

#### 4. 정보화 교육 경험

2010년부터 2014년 4월까지 정보화 교육 경험에 대해 설문한 결과 (복수 응답), '위 기간 동안 정보화 교육을 받은 적 없음'이라 응답한 경우가 41.9%(483명)로 가장 많았다. '경찰청 내부 자체교육'이 36.7%(423명), '사이버 교육'이 28.2%(325명), '경찰청 외부 위탁교육'이 6.7%(77명) 순으로 나타났다(<표 5-28> 참조).

〈표 5-28〉 2010년~2014년 4월까지 정보화교육 수강여부(복수응답)

보기	빈도(명)	응답비율
① 위 기간 동안 정보화 교육을 받은 적 없음	483	<b>41.9%</b>
② 경찰청 내부 자체교육	423	36.7%
③ 경찰청 외부 위탁교육	77	6.7%
④ 사이버교육	325	28.2%

※복수응답으로 응답비율 합계는 100%를 초과함

## 5. 선호하는 정보화 교육 방식

선호하는 정보화 교육 방식에 대한 설문조사 결과, 사이버교육이 37.8%(436명)로 가장 많이 응답했으며, 경찰청 외부 위탁교육이 33.6%(387명), 경찰청 내부 자체교육이 23.9%(276명), 자습이 4.7%(54명) 순으로 나타났다(〈표 5-29〉 참조).

〈표 5-29〉 선호하는 정보화 교육 방식

보기	빈도(명)	백분율
① 경찰청 내부 자체교육	276	23.9%
② 경찰청 외부 위탁교육	387	33.6%
③ 사이버교육	436	<b>37.8%</b>
④ 자습	54	4.7%
계	1,153	100.0%

## 제4절 경찰의 정보격차에 대한 일선의견

일선에서 느끼는 경찰의 정보격차 실태나 정보격차 해소방안에 대해 의견·제언을 자유롭게 제시하도록 주관식 설문한 결과 164명이 의견·제언을 제시하였다. 일반적인 연구보고서에는 자유의견을 간단하게 소개하는 정도에 그치지만 본 연구보고서는 경찰에서 활용하기 때문에 일선 직원들의 현장의견을 있는 그대로 전달하도록 한다. 맞춤법과 띄어쓰기만 수정하였음을 밝힌다.

### 1. 일선 정보격차 실태에 대한 의견

나이 많은 직원의 정보화 능력이 부족하여 다른 직원의 업무가 늘어나고 있는 실태로, 나이 많은 직원을 대상으로 의무적인 정보화 교육을 실시해야 한다는 의견이 있었다.

- 업무와 연관이 되어 있는데도 **늙어서 못한다는 핑계**를 대며 업무를 하지 않고 다른 직원들에게 미루려는 경향이 많아 내부평가 등으로 실력 부족한 경우 불이익을 줘야 배우려는 노력을 할 것이라 생각됨.
- 본인이 모르면 배워야 하는데 **나이탓, 계급탓, 건강탓만 하면서 배우려 하지 않는다**. 특히 상위직이나 **나이 많은 직원들은 업무처리를 직접 하지 않고 부하나 후배에게 떠미는 경향**이 보통이다. 계급이나 보수 수준에 비해 업무처리 능력이 반비례하는 것이 가장 큰 문제.
- 일선의 정보 격차는 **연령에 따라 차이가 크며 대부분 동료의 정보화 능력에 편승해** 업무를 해소하고 있는 실정.
- 정보화기기를 사용하지 **않아도 못하는 직원들의 업무를 대신 해주기 때문에** 전맹들은 차이를 느끼지는 않을 것입니다.
- **연세가 많으신 분들은 정보격차를 많이 느끼고** 간단한 프로그램 이용에도 애로를 많이 느끼고 있으며, 이로 인해 **젊고 정보기기를 잘 다루는 직원들이 대부분의 일들을 하고 있어 업무가 가중되고** 있음.

- 50대 이상 정보화 교육 기본적인 엑셀과정 확대해서 무조건(좀 강제적으로) 받을 수 있도록 바랍니다. 당장은 거부반응이겠지만 고마워 할 겁니다.
- **50대 이상** 지역경찰관의 **의무적인 정보화 교육**과 문서작성 교육이 필요합니다.
- 급격히 변화하는 정보화로 인한 내부 고령층(4~50대)의 이해와 습득 할 기회 제공. 상시 학습으로 인한 전 직원 원활한 사용이 가능하도록 조치 바랍니다.
- **고령자를 위한 교육이 시급함.**
- 정보화교육을 **나이든 사람들은 선택이 아닌 의무**로 했으면 좋겠습니다.
- 요즘같이 변화가 빠른 시대에서 세대별 격차가 심화되는 것으로 특히 컴퓨터 및 모바일에 대하여 **연령대별 특화교육이 필요**하다고 생각됨.
- 모바일환경에 따른 스마트워크가 적용되고 있으나 직원들의 관심부족 및 과장급 및 계장급의 참여도가 적고, 또한 새로운 전산업무 발생 시 부서직원만 업무가 과중되고 있는 실정입니다. 우선 관심이 제일 취약한 **50대 이상 직원분들 위주로 먼저 교육** 및 참여도를 활성화 시키는게 우선이라 생각되어 집니다.
- 파출소에서는 엑셀이나 파워포인트를 쓸 기회가 없다보니 배우고도 잊어버리는 것 같다. **나이가 들수록 교양이 필요**하다고 본다.
- 나이 먹은 직원의 정보격차를 해소시키기 위해서 흥미 있는 프로그램을 만들어 사이버교육을 바람.
- **일부 직원들은 정보화 기능에 대하여 배울 의지가 없으며, 젊은 직원에게 의지하여 IT 관련 일상생활을 쉽게 처리하고 싶어하는 욕구가 강함.**

또한, 정보화 지식이 매우 부족한 사람이 많고, 내외근간에 정보격차가 크다는 의견이 있었다.

- 정보격차 매우 심함. **유치원생만큼의 지식도 없는** 사람이 많음.
- **내외근간 격차가 큰 것** 같음
- 지역경찰관들은 소내 근무시간이 하루 2시간이 지정되지 않는 경우가 많고, 소내 근무 시 전화민원상담 및 민원응대 무선지령청취 등으로 인해 경찰의 정보격차 해소에 대한 문제점 있음.
- 지구대 외근근무자는 정보화관련 작업을 접하거나 학습할 기회가 내근근무자보다 적기 때문에 **활용능력이 떨어진다고** 생각한다.

## 2. 정보화 교육에 대한 의견

### 가. 교육여건에 대한 의견

현장 인력 부족, 업무 과다, 직장 상사·동료 눈치로 인하여 정보화 교육을 받지 못하는 현실을 토로하는 의견이 다수 있었다.

- 교육을 받고 싶어도 지파출소 인원 총원이 안 되고 있어 실질적인 교육기회를 갖지 못하고 있음
- 현장에서 근무하면서 정보화 교육을 받기 위해서는 동료들에게 미안해서 받을 수 있는 기회를 갖기가 어렵다. 보다 많은 기회를 갖기 위해서는 현장에 충분한 근무인원 확보가 필요할 것으로 사료됨.
- 현재 경찰내부 정보화교육만 모두 받아도 일상적인 업무처리나 인터넷 이용에 큰 불편은 없음. 다만 지구대, 파출소의 현장인력 부족으로 교육을 받고 싶어도 상사, 동료의 눈치 때문에 교육기회를 갖지 못하는게 문제라고 생각됨
- 연령별 경찰경력 등 비교하여 교육을 받을 수 있도록 배려, 특히 수사, 형사는 사건 관계로 교육받을 기회를 갖지 못하고 있음, 이에 대한 배려가 있어야 될 것으로 사료됨.
- 업무량에 밀려 정보화 통신 교육을 받을 시간과 기회가 주어지지 않는다. 적절한 업무량으로 교육을 받을 시간과 여건을 만들어 주지 않으면 개선될 여지가 보이지 않는다.
- 인원이 부족하여 정보화교육(엑셀, 포토샵, 프레젠테이션 등)을 받고 싶어도 안되는 실정으로 경찰서 단위에서 교육이 이루어졌으면 좋지 않을까 생각이됩니다.
- 근무인원 부족으로 인한 정보화교육 등이 어렵다.
- 똑똑한 사람이 별로 없지만 부족한 사람은 없는 조직이 경찰입니다. 항상 문제되는 것은 부족한 인력으로 근무에 대한 부담 없이 교육의 질을 높이려는 엇박자로 인해 효과를 보지 못하는 것으로 생각합니다.
- 교육 기회의 확대도 필요하지만, 교육을 갈 수 있는 여건이 많이 필요할 듯 합니다. 꼭 필요한 분이 근무 때문에 가지 못하는 경우가 많습니다.
- 교육의 기회 부족과 배려부족

- 교육의 기회가 더 많았으면 좋겠습니다. 교육도 가는 사람만 가고 못 가는 사람은 한 번도 못 가고 그렇네요.
  - 눈치안보고 정보화교육 갈 수 있었으면 좋겠어요.
  - 눈치 보지 않고 교육갈 수 있는 여건이 필요합니다.
  - 교육만이 살길입니다. 교육을 받고 싶어도 눈치 볼 수밖에 없는 현실이 문제임.
  - 정보화교육 등을 신청하고 싶어도 소속과장이 사전에 이를 불허하는 등 반영해 주지 않아 교육을 받을 기회가 없습니다. 17년 경찰 생활 동안 받은 정보화교육이 3일에 불과합니다. 의무적으로라도 교육 받을 기회 제공이 절실합니다.
  - 실질적으로 교육 받을 수 있는 직장분위기 조성이 시급하다고 봄
  - 정보교육 좀 보내주세요. 가고는 싶지만 보내 주질 않는다. 이 조직은 이상하다. 강제적으로라도 '보내줘라'라고 지시가 있어야지만 보내주는 조직임.
  - 직원들을 모두다 교육을 받을 수 있는 환경을 만들어 주시기 바랍니다.
- 
- 일반 PC의 인터넷이나 스마트폰 운용에는 아무 지장이 없으나 엑셀이나 PPT 등 문서작성에 애로사항이 많습니다. 이러한 정보화 능력이 향상될 수 있도록 많은 교육 기회를 부탁드립니다.
  - 정보화교육 기회가 많았으면 좋겠습니다.
  - 정보화교육을 틈틈이 받을 수 있는 기회를 주었으면 좋겠다.
  - 교육을 받을 수 있는 시간 부족 및 기회 없음.
  - 교육기회 균등 부여
  - 교육의 기회 균등히 부여필요
  - 의무적으로 정보화 교육을 순번대로 보내주었으면 합니다.
  - 내근의 경우 거의 모든 시간 문서를 작성하는 등 컴퓨터를 이용해 업무를 하는데 대부분의 시간을 소비하고 있는데 그에 비해 교육의 기회는 턱없이 부족하다고 느끼고 있습니다. 우선 교육의 기회를 확대하고 궁금증이 생겼을 때 언제든지 문의할 수 있는 전문부서가 존재하길 바랍니다.
  - 정보격차가 심한 것은 시스템을 개발하면 전수교육이 필수임. 그런데 교육이 전혀 없음. 계, 팀별 젊은 직원들이 어깨너머로 배워서 경찰업무를 수행하고 있음.

## 나. 교육방식에 대한 의견

## 1) 사이버교육에 대한 의견

사이버 정보화 교육에 대한 의견으로 간단한 내용의 요약강의와 자세한 내용을 담은 본강의를 제공해 주면 좋겠다는 의견, 교육 콘텐츠가 많으면 좋겠다는 의견이 있었다. 또한, 사이버 교육으로 누구나 배울 수 있는 기회를 제공해야 하며, 스마트폰으로 교육을 받을 수 있으면 업무 향상에 도움이 될 것이라는 의견 등이 있었다.

- 워드, 파워포인트, 엑셀 등 정보화 관련 강의를 아주 간단하게 요약하여 실행하는 방법만을 30분~1시간 이내의 강좌로 올려주고, 자세히 설명하는 강좌를 병행해 올려 주시면 우선 급한 직원들이 요약강의를 보고 따라하다가 재미를 느끼면서 좀 더 많은 내용을 알고자 본 강좌를 수강토록 해주시면 보다 많은 직원들이 쉽게 정보화에 접근해 나갈 수 있을 것으로 생각합니다.
- 경찰관이 업무수행 중 자신이 부족하다고 느끼는 정보화격차 부분에 대하여 개인적으로 학습할 수 있는 인터넷 강의를 제공했으면 좋겠으며, 이에 접근하는 방법 또한 매우 쉬웠으면 좋겠다. 교육에 있어서 자발적인 부분은 학습능률에 많은 영향을 미치기 때문에 배우고자 하는 경찰관에게 원하는 콘텐츠에 손쉽게 접근 할 수 있는 시스템을 제공 한다면 경찰발전에 크게 이바지 할 것이라 생각합니다.
- 사이버 교육 프로그램을 통해 부족한 지식을 많이 습득하고 있습니다. 경찰 업무 수행 등 컴퓨터 운용 프로그램 및 현장에서 자주 사용하고 있는 한셀 프로그램 운용 능력 향상 교육을 사이버 교육 장소에서 자주 접할 수 있었으면 합니다. 정보 프로그램은 한번 교육 받은 것으로 자신의 것이 되는 것이 아니라, 반복적으로 수행이 필요하다고 생각합니다.
- 현대사회에서는 정보가 가장 중요한 역할을 하고 있습니다. 정보화와 관련하여 사이버교육 등을 손쉽게 배울 수 있도록 많은 강좌 프로그램을 만들어 주세요.
- 근무 중에 열람을 할 수 없어 불편하므로 스마트 폰을 통한 교육을 쉽게 할 수 있도록 하면 업무 향상에 도움이 될 것 같네요.
- 정보격차 해소의 관건은 공평하게 정보화 교육을 받을 여건과 형편이 안 된다는 것임. 사이버 교육으로 누구나 배울 수 있는 기회의 장을 만들어야 정보격차를 줄일 수 있다고 봅니다.
- 불러들여서 하는 교육은 실효성 없습니다. 사이버 교육이 효과가 높습니다.

## 2) 집체교육에 대한 의견

사이버 교육을 선호하는 의견도 있지만, 집체교육이 효과적이라는 의견도 있었다. 실습위주 교육을 실시하기 위해 교육환경 개선이 필요하다는 의견도 있었다.

- 1-3일 사이의 집중적인 엑셀과 프레젠테이션, 포토샵에 대한 경찰 내부교육을 신설하여 직원들에게 교육을 해주었으면 합니다. 업무의 공백 때문에 많은 시간을 정할 수는 없지만 **2일 정도를 잡아서 집중적인 가르침**이 있으면 많은 도움이 될 것 같습니다. 주위동료들의 의견을 종합했습니다.
- 경찰 자체 교육의 수준도 상당히 높다고 생각합니다. 그러나 교육을 가기에는 사무실 눈치를 볼 수 밖에 없습니다. 주변에서는 그렇게 관심이 많으면 사이버 교육도 있고 학원도 있는데 의지 부족이지 기회 부족은 아니라고 합니다. 하지만 **전적으로 1주일동안 다른 방해 없이 오로지 정보처리 교육만 받을 수 있는 것은 분명 매우 효과적**이며, 이를 통해 보다 능률적인 경찰관을 양성하는데 매우 효율적이라고 생각합니다. 아울러 관심이 많더라도 여건상 일과 공부를 병행하기 힘든 경우도 많습니다. 따라서 1주 교육 강추입니다.
- 정보격차를 줄이기 위해서는 교육이 필연적이나 정보시스템관련 교육은 피교육자가 정보화 장비를 직접 1:1로 갖추고 **실습위주로 해야 반복학습으로 인하여 기억에 남는 교육**이 될 것이나 실상은 그렇지 못하여 교육을 받으니 마나 한 여건으로 **교육환경 개선이 가장 시급**하다 할 것임.
- 정보격차는 많이 해본 사람과 안 해본 사람의 차이가 아닐까 합니다. 제 개인적 생각으로는 단체 사이버교육보다는 한번이라도 컴퓨터를 켜고 끄는 것부터 배우려면 노트북이나 PDA를 1인 1대씩 **직접 만져 보며 다루는 교육이 필요**치 않을까 싶습니다.

## 3) 외부교육기관 정보화 교육 지원에 대한 의견

본인이 원하는 정보화 교육을 외부학원 등에서 수강할 수 있도록 학원비 지원을 원한다는 의견이 있었다.

- 컴퓨터 활용 및 문서작성 등의 교육을 굳이 근무시간에만 하지 말고.(일부러 일과 시간에 가는 것은 눈치가 보이고 다른 사람들에게 피해를 주기 때문임) **근처에 있는 학원등록 시 일정금액(금액 불문)을 지원**하는 방안을 모색했으면 합니다. 물론 자신에게 필요한 것이니 자가부담은 맞지만 '당근'을 주는 방법도 좋다고 생각합니다.
- 내부 교육만으로는 부족. 컴퓨터등 기기를 사용함에 있어서 이용을 하지 않는 버릇을 하면 계속 도태될 수 밖에 없습니다. **외부에 위탁하여 필수 시간을 정하여 교육 이수 시 인센티브를 주는 방식**으로.
- 정보화교육으로 인원 시간 예산이 낭비라고 생각합니다. 그 예산으로 자기 맞춤형 정보화교육을 할 수 있도록 **학원등록비를 보조**해주세요.

### 3. 경찰 정보서비스에 대한 의견

경찰에서 사용하고 있는 각종 정보서비스에 대하여 일선 직원들은 지식관리시스템 검색결과 개선, 이용하기 쉽고 편의성을 높이는 유저인터페이스, 쉬운 사용매뉴얼 제공 등을 원하였다. 또한 모바일 환경에서 더 많은 경찰 정보서비스를 이용하기를 바라며, 내부망처럼 ID 저장기능이 있으면 좋겠다는 의견이 있었다.

- **지식관리시스템**에 각종 내부자료들이 있어 활용하고 있으나 수많은 자료들이 있음에도 **검색기능이 너무 떨어진다**. 예를 들어 '정보장비 운용방안'을 검색하면 정보단어와 관련된 모든 것, 장비단어, 운용단어, 방안 단어와 관련된 것이 쓸데없이 검색되어 내가 찾고 싶은 것을 찾으려면 30분을 뒤져야 하나를 겨우 찾을 수 있다 네이버의 검색 수준은 아니어도 어느 정도 검색수준이 되도록 개선되어야 한다.
- **지식관리시스템** 등 구성이 부족하여 검색해도 **검색결과 약함**. 글씨들이 너무 작고, 전체화면 중 클릭할 수 있는 부분도 너무 작아서 **나이든 분들 사용에 불편**.
- 경찰의 대표적 지식정보화 시스템인 **지식관리시스템**은 이런 시스템이 있다는 것만으로도 감격했으나 **정보의 체계적인 분류측면과 인터페이스가 불편**하다. 접근하는 방식이 편해야 지식정보의 교류가 활성화 될 텐데 그런 측면이 아쉽다. 획기적인 개선이 필요하고 **검색도 잘 되지 않는다**.
- **고령의 직원들도 직관적으로 사용할 수 있는 '단순명료'한 인터페이스**, 급박한 현장에서 신속하게 필요한 작업을 할 수 있는 **가볍고 빠른 경찰프로그램 개발에 노력**을

기울인다면 정보격차 해소에도 기여하는 동시에 직원들의 업무능력 향상에도 큰 도움이 될 것이라 생각합니다.

- **프로그램이 너무 어렵다.** 좀 더 쉽고 편리한 프로그램을 만들어 조작성을 누구나 하기 편리하도록 만들었으면 좋겠다.
- 각 국관의 **정보화 시스템 소개 및 활용방법** 등 부재
- 매뉴얼은 기본적인 사항밖에 없기 때문에 심화 과정 등의 내용에 대한 교육이나 공지사항, 게시판에 수시로 알려주는 시스템이 필요. 젊은 직원들에게 한두 번 물어보는 것도 좋지만 사이버나 **매뉴얼**을 쉽게 작성해서 언제든지 활용할 수 있는 "정보 업무 관련 무엇이든지 물어보세요?" 같은 코너를 운영하는 것이 필요함
- 외근들에게는 **온나라 공문**을 열람할 시간적 여유가 없습니다. 안타까운 현실입니다. 이런 부분을 해결하기 위해서는 개인소지하고 있는 **스마트폰에서 쉽게 열람**할 수 있어야 할 것 같습니다.
- **모바일 스마트 기기**를 활용한 키스 이용과 112신고처리시스템 활용이 가능해졌으면 좋겠다.
- 내부망에도 아이디저장 기능이 있는데 **pda에서도 아이디 저장기능**이 있었으면 좋겠습니다. 아이디 입력하고 특수문자가 들어간 비밀번호까지 입력하려고 하면 너무 오래 걸립니다.

#### 4. 경찰 정보화기기 보급에 대한 의견

경찰 정보화 기기 보급에 대한 의견에는 보급수량이 부족하다는 의견이 많았다. 특히 지구대·과출소와 같은 외근 부서에서 PC가 부족하여 정보 접근성이 떨어진다는 의견이 주를 이루었고, 경찰 휴대단말기가 부족하다는 의견이 있었다.

- 현대사회는 외근 및 이동근무가 많은데 데스크톱만 경찰서에 주로 보급됩니다. 가능하다면 **노트북을 일선현장에 많은 지원** 부탁드립니다.
- 정보화시대에 맞춰 조회기 단말기 휴대폰 무전기 등 최신식으로 가장 빠르고 신속 정확한 기기들로 신속하고 정확한 경찰 업무가 되어야 하는 현재에 **경찰 장비는 모든 방면 너무 부족**하다고 생각 됩니다,

- pc보급을 제대로 해주었으면 합니다. 지금도 소내 파출소장 책상에 통합포털 할 수 있는 pc가 없습니다. 밖에서 누가 봐도 웃어도 웃을 일입니다. 시급합니다.
- 부서별 혼재되어있고 아이디 및 비밀번호가 제각각으로 관리가 어려울뿐 아니라 특히 외근부서의 경우 내,외부망을 사용하여야 하는 상황에서 망전환으로 인한 불편이 가중되고 있어 **개인별 내,외부망 pc보급이 요망됨.**
- 경찰서 내, 외근의 경우 1인1pc가 가능하여 언제든지 사용할 수 있으나 **지역경찰**의 경우 관리반을 제외한 나머지 **직원들은 컴퓨터 활용할 여지가 거의 전무함.** 지역경찰의 컴퓨터 활용능력 배양을 위한 여러 가지 제도와 방안을 모색하여야 할 것임.
- 정보화 환경의 변화속도가 너무 빨라, 나이가 들수록 따라가기 어려움. **컴퓨터 2대가 있으면 효율적인 업무처리에 도움이** 되겠음. **내외부 망전환**을 하면서 업무처리하기가 **너무 불편함**
- 업무에 따라 시스템사용 빈도 차이가 있고 **시스템 보급수준이 낮은편**으로 예산문제로 이해하고 있으나 내근이나 외근을 떠나 기본적인 시스템 사용도구는 지급되었으면 한다. 특히 **외근경찰관은 개인 pc조차 지급되지 않고 있어** 정보유출이나 기기 관리가 훨씬 소홀한 것 같다
- 인터넷이 설치되어 있지 않은 상태에서 일하는 것은 정보부족일 수 밖에 없고 **인터넷 컴퓨터의 개인별 보급이** 시급하다고 생각됨
- 현장 **지역경찰 외근요원**들은 공문보기도 시간이 없고, **자기 책상이나 컴퓨터도 없는 실정인데,** 생색내기 보급형이 아닌 실질적 도움을 줄 수 있고, 업무와 개인발전에 도움을 줄 수 있는 교육과 보급이 수반되어야 할 것으로 판단됩니다.
- 지구대, 파출소에서 개인용 컴퓨터가 아닌 **업무용 컴퓨터를 공용으로** 사용하기 때문에 많은 불편을 호소하고 있는 실정임.
- 지구대 파출소에서도 개인적으로 **PC성능 좋은거 한대씩 보급**해줘야한다.
- 지구대 순찰팀은 엑셀 기능, 프레젠테이션 기능, 액세스 기능 같은 **오피스 기능은 거의 필요가 없음.** 사용할 일이 없고 한글로 대체가 가능하기 때문에, 또한 그림편집 기능은 간단하게 그림판으로 얼마든지 대체 가능하고 동영상 편집도 윈도우 기본기능으로 커버 가능함. 필요한게 있다면 내부망과 외부망에 클라우드 서비스를 해주었으면 함.
- **pc교체기간이 너무 길어 단축** 부탁드립니다.
- 정보기술에 접근 또는 습득 곤란, 관심이나 노력부족, **업무용 PC의 노후화와 PC부족,** 사용빈도 등이 정보격차를 만드는 주역이 되므로 시스템의 간소화 및 **PC교체** 등이 이루어져야함.
- **컴퓨터 수량 부족**
- 업무처리를 위해서는 컴퓨터 등의 사용해야만 하는데 컴퓨터 등이 **사용 년한이 경과**

하여 속도와 제반 프로그램 작동이 오류되는 등 **원활한 기기의 교체가 요망됨.**

- **컴퓨터 고장 시 신속한 조치와 시스템 업그레이드**
- **노후화된 PC를 교체**해주세요
- **기획정보관 외부망 PC**는 업무에 있어 매우 중요하므로 공급되는 **최고 사양의 컴퓨터가 필요**합니다. 기본RAM 및 업그레이드 된 CPU로 빠르게 인터넷 검색이 가능한 컴퓨터를 지원해 주셨으면 합니다.
- 현재 지급된 **정보화 장비**(\*휴대폰 단말기, 개인 pc)의 **신형으로의 보급 및 교체**가 필요함
  
- **조회기 내용연한을 단축**하였으면 합니다.
- **스마트폰 등 적기 교체**
- **휴대용 PDA의 수량 절대 부족**(전 외근 경찰관 1대씩 의무적 배급)
- **외근 업무용 휴대폰**이 일부 직원들에게만 보급되고 있는 실정입니다. **업무용 휴대폰을 확보**하여 업무에 활용도가 많은 외근 근무자들에게 보급될 수 있도록 조치 하여주시면 좋겠습니다.

## 제6장 경찰의 정보격차 해소방안

본 장에서는 경찰의 정보격차를 해소하기 위한 방안을 교육적 측면과 정보화장비 보급 측면으로 나누어 제시한다.

### 제1절 교육적 측면

#### 1. 정보화 학습능력의 개인차에 대한 인식의 변화

누구나 다른 사람보다 잘 하는 분야가 있고 못하는 분야가 있다. 어떤 사람은 조금만 노력해도 외국어 실력이 느는 사람이 있는가 하면, 어떤 사람에게 외국어는 평생을 공부해도 노력한 만큼 늘지 않는다. 어떤 사람은 음악적 재능을 가지고 태어나지만 어떤 사람은 노래나 악기연주를 잘 하고 싶어도 노력만큼 결과가 나오지 않는다.

이와 같이 정보화 학습능력에 대해서도 개인차가 있음을 인식해야 한다. 즉, 환갑이 넘는 나이에도 인터넷에서 쇼핑도 하고 은행 계좌이체도 하며 각종 정보서비스를 잘 활용하는 사람도 있는 반면에, 젊은 나이에도 정보서비스나 정보기기를 활용하는 것을 어려워하는 사람도 있다. 따라서 정보화 교육 효과가 큰 사람도 있지만 그렇지 않은 사람도 있음을 감안하여 정보화 학습능력이 뒤떨어지는 사람을 위한 정보화 교육 정책이 필요하다.

## 2. 정보격차 해소 정책대상 선별 및 정보화 교육 장기계획 수립

본 연구결과 근무형태로는 외근직, 계급으로는 경위, 연령대로는 50대, 근무기능으로는 생활안전, 지역경찰, 경비/교통, 근무경력으로는 21년 이상인 집단이 정보화 역량이 낮은 것으로 나타났다. 이 집단에 속해 있는 직원을 정보격차 해소 우선 정책 대상으로 선별하고 특별한 정보화 교육 즉, 경찰 조직 발전에 각자 맡은 업무를 해 내는데 필요한 정보화 역량을 다소 강제적이라도 주입시켜야 한다. 낮은 정보화 역량으로 업무 생산성이 떨어지고 다른 직원들에게 업무를 떠넘기거나 매너리즘에 빠져 조직발전에 도움이 되지 못한 채로 방치해서는 안 된다.

한편, 정보화 역량이 낮은 것으로 나타난 40~50대 경사·경위가 20여년 전에도 정보화 역량이 낮았던 것은 아니었을 것이다. 오히려 당시에는 조직 내에서 정보화 역량이 높았던 집단이었을 것이다. 정보통신기술이 지속적으로 발전하고 있는 정보사회에서는 꾸준히 노력하지 않으면 정보화 역량이 정체되고 뒤쳐지게 된다.

그러므로 10년 이상을 내다보는 정보화 교육 계획을 세워야 한다. 지금에는 정보화 역량이 높은 것으로 나타난 집단(근무형태로는 내근, 계급으로는 경장, 연령대로는 20대, 근무기능으로는 경무, 근무경력으로는 5년 이하 집단)에 속해 있지만, 계급이 올라가고 나이/근무경력이 늘어난다면 정보화 역량이 점점 뒤쳐질 가능성이 많다. 따라서 현재 높은 정보화 역량을 보이고 있는 직원이 앞으로도 계속해서 높은 정보화 역량을 유지하여 조직을 이끌어 나갈 수 있도록 장기적인 정보화 교육계획을 수립하여 지속적으로 실시해야 한다.

### 3. 경찰 정보화 진단지수 개발을 통한 효과적인 정보화 교육과정 제시

한정된 정보화 교육인원·교육시간 환경에서 효과적으로 경찰 조직의 정보화 역량을 끌어올리려면 맞춤형 정보화 교육이 필요하다. 전체적인 정보화 교육인원이나 교육시간이 수치상으로 증가했다고 조직의 정보화 역량이 향상되었다고 보면 안 될 것이다. 즉, 직원이 자신의 정보화 능력을 진단하고 자신에게 맞는 교육과정을 선택하여 학습할 수 있는 여건을 제공하는 것이 필요하다.

이를 위해, 직원이 자신의 정보화 역량을 측정하고, 결과에 따라 자신에게 맞는 정보화 교육 분야(과목)·수준을 선택할 수 있도록 ‘경찰 정보화 진단지수’를 개발하는 것이 필요하다. 한국정보화진흥원(NIA)의 KDQ(Korean Digital Competency Quotient)는 총 40개 설문항목으로 구성되어 있으며, 자신의 측정 결과가 디지털 인재, Standard(표준집단), 일반국민 평균치, 취약계층 평균치 중 어디에 해당하는지 알 수 있게 한다(<표 6-1> 참조).<sup>26)</sup> 이와 비슷한 것으로, 안전행정부에서 운영하는 ‘정보화 역량 진단시스템(www.e-academy.go.kr)’이 있다. 이 정보화 역량 진단시스템은 2010년 처음 구축되어 시범진단이 실시된 이래 매년 진단모형이 보완되고 역량진단시스템이 고도화 되어 왔다.<sup>27)</sup> 2013년에는 공무원 6만여 명이 정보화 역량 진단에 참여하였다. 이 진단모형은 <그림 6-1>과 같이 정보화 공통역량과 정보화 직무역량으로 되어 있다. 정보화 공통역량 분야는 직무에 관계없이 전 공무원에게 공통적으로 요구되는 분야(정보화 리더십 역량군의 경우 관리자 계층에 해당)이다. 정보화 직무역량 분야의 경우 정보화 관련 업무를 수행하는 직무수행자에

26) 국민정보화교육포털, [www.itstudy.or.kr/center/Diagnosis\\_outline.asp](http://www.itstudy.or.kr/center/Diagnosis_outline.asp) .

27) 2014년 이후에는 중앙부처/광역시도/지자체 단위의 역량진단 ASP버전이 제공될 예정이다.

게 요구되는 분야로 정보화 담당직원을 대상으로 한다. 진단결과에 따라 개발이 필요한 역량에 대한 추천교육과정을 확인 할 수도 있다.

이와 같이 본 연구에서 사용한 정보화 능력 측정 항목 13가지와 한국 정보화진흥원의 KDQ, 안전행정부의 정보화 역량 진단 항목 등을 참고하고, 경찰업무 실상을 반영한 ‘경찰 정보화 진단지수’를 개발하여 직원들이 효과적인 경찰 정보화 교육 선택에 도움이 되도록 한다.

<표 6-1> 한국정보화진흥원의 KDQ 지수

구분	인재형	일반형	Standard	취약계층
기술(S)	80	63	55	43
활용(U)	87	74	63	47
마인드(M)	90	89	78	79
총점(300점 만점)	258	226	195	163
집단구분	선도	표준	미흡	저조
기술요건(15문항)	디지털 시민으로 살아가기 위한 수단으로써 컴퓨터와 네트워크에 관한 기술적 수준을 평가하는 것이며 이들에 대한 구성 요소별 이해 정도를 측정			
활용요건(12문항)	사회생활을 영위하는데 온라인생활에 정보통신기술을 활용하는 라이프이벤트와 관련된 요건을 측정			
마인드요건(13문항)	정보화에 대한 개인의 인식은 물론, 행태와 윤리 및 규범 등 다양한 측면을 포괄하고 있는 요건을 측정			

출처: 한국정보화진흥원, 국민정보화교육포털([www.itstudy.or.kr](http://www.itstudy.or.kr)).

<그림 6-1> 안전행정부 정보화역량진단시스템의 정보화역량 모형



출처: 안전행정부, 2013년도 공무원 정보화 역량진단 안내자료, 2013, 15쪽.

## 4. 경찰에 맞는 정보화 교육 콘텐츠 제작

### 가. 사이버 교육콘텐츠 제작·활용

본 연구의 설문조사 결과, 정보화 역량이 부족한 이유 중에서 ‘학습기회 부족’이 가장 큰 이유인 것으로 나타났고, 선호하는 정보화 교육 방식으로는 사이버교육을 가장 많이 선호한 것으로 나타났다. 또한, 일선에서는 근무여건상 정보화 집체교육을 받는 것이 어려운 현실로 나타났다. 이러한 상황에서 ‘사이버 정보화 교육’을 적극 지원하는 것이 효과적이라 할 수 있다.

다행히도 현재 경찰청에서 구축한 ‘경찰 사이버 교육포털’은 스마트폰

이나 태블릿 PC를 이용해서도 학습할 수 있도록 되어 있어서, 집체교육을 받기 어렵거나 업무용 개인 PC가 없는 직원에게 교육 접근성을 제공하고 있다.

그렇지만 중요한 것은 다양한 정보화 교육 콘텐츠를 확보하는 것이다. 2014년 6월 현재 ‘경찰 사이버 교육포털’에서 정보화 관련 교육 콘텐츠로는 워드프로세스 자격증 취득 강좌, 한글 2010 강좌, 파워포인트 강좌, 엑셀 강좌, 컴퓨터 활용능력 자격증 강좌가 제공되고 있는데, 현재와 같은 콘텐츠만으로는 많이 부족하다. 보다 다양한 정보화 교육 콘텐츠 즉, 경찰 정보화 기기 활용, 정보화 보안, 각종 경찰 정보서비스 활용법, 다양한 업무 서식파일, 각종 프로그램 활용 팁 등에 대한 강의 콘텐츠를 확보하여 제공하는 것이 필요하다.

정보화 교육 콘텐츠는 기존에 제작되어 있는 콘텐츠를 도입하는 것도 하나의 방법이지만, 본 연구에서는 정보화 능력이 있는 경찰청 소속 직원들이 ‘동료강사’가 되어 사이버 강의를 제작하는 것을 제안한다. ‘동료강사’는 경찰 업무에 필요한 정보화 교육 콘텐츠가 무엇인지 잘 알고 있다는 장점이 있다. 이 ‘동료강사’를 활용한 사이버 강의 콘텐츠 제작 방식은 현재 시행 중에 있는데, ‘동료강사’로 활동 시 ‘학습시간 인정’ 등 보상제도도 마련되어 있으므로 시행에 어려움은 없을 것이다. 선발된 ‘동료강사’에게는 e-러닝 제작 방법 교육을 실시하고, 저작도구(프로그램 등)를 제공하는 지원이 있어야 한다.

사이버 강의 콘텐츠는 바쁜 업무 중에도 쉽게 이용할 수 있도록 핵심적인 내용으로 구성하고, 5분 내외로 제작하는 것이 효과적이다.<sup>28)</sup> 아울러, 이용자가 경찰청 사이버 강의 시스템에 접속했을 때 원하는 정보화 교육 강좌를 쉽게 검색할 수 있도록 체계적으로 구성하는 것도 필요하다.

28) 정영식, “IT 변화에 따른 교육의 방향”, 경찰대학 세미나, 2014. 6. 18.

## 나. 정보통신기술 소식지 제작

경찰대학 운영지원과 정보화장비계에서는 국내외 정보통신기술 트렌드를 소개하는 ‘KNPU Weekly ICT Trend’를 매주 발간하고 있다. 이와 같이 정보통신기술에 대한 각종 소식을 전하는 소식지를 정기적으로 제작하여 내부망 통합포털시스템 공지사항 게시판이나 지식관리시스템, 정보화 바로센터 등에 게시하고 메일링 리스트를 사용해 원하는 직원에게 보내서 정보통신기술 대한 지식 향상에 도움이 되도록 한다.

발간 주체는 경찰청 정보화장비정책관으로 하고, 정보화장비기획계/정보화보안계/정보통신융합계/정보통신기반계/정보화협력계 및 전국의 일선 정보통신부서 직원들이 편집과 원고작성을 맡는다면 격주 발간 정도는 현실적으로 가능하다고 본다. 또한 PDF 형식으로 배포하면 인쇄발간비도 들지 않기 때문에 예산도 문제가 되지 않는다.

## 제2절 정보화장비 보급 측면

### 1. 정보화장비 보급정책 다변화

#### 가. 데스크톱 PC 보급정책

경찰청에서는 안전행정부의 「행정업무용 다기능 사무기기 표준규격」(안전행정부 고시)에 따라 정보화장비(개인용 컴퓨터, 모니터, 프린터, 스캐너, 복합기)를 구매하고 있다. 이 표준규격은 각급 행정기관 등에서 사용하는 행정업무용 다기능 사무기기의 표준규격으로 업무환경의 변화 및 관련 기술의 발전을 반영하여 기기의 성능, 안전성, 신뢰성, 상호운용성, 유지관리 용이성 등을 확보하는 것을 목적으로 한다.

이 표준규격에 따르면 데스크톱 PC(일반PC/슬림PC/일체형PC/저전력 PC) 필수 규격에서 중앙처리장치(CPU)를 저사양형, 기본형, 고급형으로 구분하고 있다(<표 6-2> 참조).

<표 6-2> 표준규격에서 데스크톱PC CPU 구분기준

CPU제조사	저사양형	기본형	고급형
Intel	Dual Core (4 Threads 이하)	Quad Core (4 Threads 이상)	Quad Core 이상 (8 Threads 이상)
AMD	Dual Core (동작속도 3GHz 미만) 또는 Quad Core (동작속도 3GHz 미만)	Dual Core (동작속도 3GHz 이상) 또는 Quad Core (동작속도 3GHz 이상)	Hexa Core 또는 Octa Core 또는 그이상
권장 용도	인터넷 및 단순사무용	일반 행정사무용	DB 관리, 계측제어, 영상 처리 등 대용량 데이터 처리용

출처: 행정업무용 다기능 사무기기 표준규격(안전행정부 고시 제 2014-25호)

주기억장치(메인 메모리) 필수규격을 보면, 저사양형은 2048MB 이상, 기본형과 고급형은 4096MB 이상으로 제공하여야 한다(Shared Video Memory 사용 가능).

보조기억장치 필수규격에서는 다음 3가지 중 하나 이상을 제공하도록 정하고 있다. (가)용량 320GB 이상, 동작속도 7200RPM 이상, 평균탐색시간 10ms 이하의 하드디스크 (나)용량 320GB 이상, 동작속도 5400RPM 이상, 평균탐색시간 12ms 이하의 하드디스크(일체형PC와 저전력PC만 해당) (다)용량 30GB 이상의 SSD(Solid State Drive).

현재 경찰청에서는 이 표준규격 중에서 기본형 사양에 해당하는 데스크톱 PC를 주로 구매하고 있는데, 본 연구에서는 한정된 예산에서 가급적 많은 수량의 성능 좋은 데스크톱 PC를 보급하기 위해 다음과 같이 데스크톱 PC를 구매하도록 제안한다.

첫째, 단순 인터넷 사용이나 문서열람 등을 위주로 업무용 데스크톱 PC를 이용하는 직원, 부서에는 저사양형을 보급하도록 한다. 이때, 메인 메모리는 반드시 4096MB로 제공한다.

둘째, 여러 가지 프로그램을 사용하여 문서를 만들고, 다양한 용도로 PC를 활용하는 직원, 부서에는 기본형 또는 고급형 이상 데스크탑 PC에 SSD(Solid State Drive), 기본 메인 메모리 4096MB에 추가메모리 장착, 64bit Windows<sup>29)</sup>를 설치한 사양을 제공하도록 한다.

---

29) 64bit Windows를 사용할 때에는 기존 경찰 정보서비스 프로그램과 호환여부를 확인해야 한다.

## 나. 노트북PC 보급정책

노트북 PC 표준규격에서도 <표 6-3>과 같이 CPU사양을 저사양형, 기본형, 고급형으로 구분하고 있다.

<표 6-3> 표준규격에서 노트북 PC CPU 구분기준

CPU제조사	저사양형	기본형	고급형
Intel	Dual Core (4 Threads 이하*) *인텔 터보부스트 기능 미지원	Dual Core (4 Threads 이상**) **인텔 터보부스트 기능 지원	Quad Core 이상 (8 Threads 이상)
AMD	Dual Core (동작속도 2.5GHz 미만) 또는 Quad Core (동작속도 2.5GHz 미만)	Dual Core (동작속도 3.5GHz 미만) 또는 Quad Core (동작속도 3.5GHz 미만)	Dual Core (동작속도 3.5GHz 이상) 또는 Quad Core (동작속도 3.5GHz 이상)
권장 용도	인터넷 및 단순사무용	일반 행정사무용	DB 관리, 계측제어, 영상 처리 등 대용량 데이터 처리용

출처: 행정업무용 다기능 사무기기 표준규격(안전행정부 고시 제 2014 - 25호)

주기억장치(메인 메모리) 필수규격을 보면, 저사양형은 2,048MB 이상, 기본형과 고급형은 4096MB 이상으로 제공하여야 한다(Shared Video Memory 사용 가능).

보조기억장치 필수규격에서는 다음 3가지 중 하나 이상을 제공하도록 정하고 있다. (가)용량 160GB 이상, 동작속도 4200RPM 이상, 평균탐색 시간 12ms 이하의 하드디스크 (나)용량 20GB 이상의 SSD(Solid State

Drive) (다)16GB 이상의 비휘발성 메모리(미디어 태블릿만 해당).

지구대·파출소, 기동대 등과 같이 외근업무가 많은 경찰관서의 외근 직원은 업무용 PC 접근성이 내근직원에게 비해 떨어지는 정보격차를 겪고 있다. 즉, 1인 1PC 이용환경이 아니기 때문에 원하는 때에 PC를 이용하지 못함으로써 공문열람, 지시사항 전달, 업무자료 검색 등이 원활하지 않아 각종 정보에 뒤떨어지고 있는 상황이다. 이와 같이 업무특성상 사무공간이 부족한 경찰관서/부서에는 데스크톱 PC 보다는 노트북 PC를 보급하여 가급적 많은 직원이 사용할 수 있도록 해야 한다. 이때 보급하는 노트북 PC는 업무용도에 따라 저사양형/기본형/고급형 중에서 정하지만, 반드시 메인 메모리는 4096MB 이상으로 해야 한다.

## 다. 모니터 2개 활용 활성화

성능 좋은 PC를 지속적으로 보급하고 교체하는 것도 중요하지만, 모니터를 2개 사용하여 업무 효율을 높이는 것도 필요하다. 일반적인 사무실 환경에서 모니터 환경 구성에 따른 업무효율성을 연구한 결과에 의하면, 실험 참가자는 하나의 17인치 모니터, 두 개의 17인치 모니터, 하나의 22인치 모니터, 두 개의 22인치 모니터 중에서 22인치 모니터 두 개를 사용하는 것을 가장 선호했고, 17인치 모니터 하나만 사용하는 것을 가장 선호하지 않은 것으로 나타났다.<sup>30)</sup>

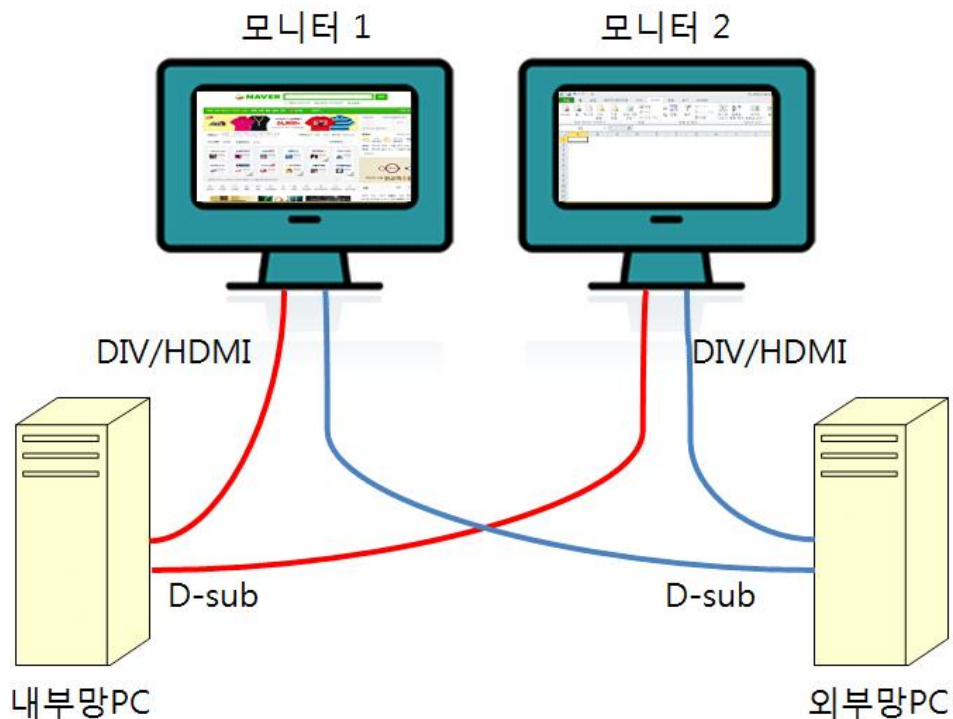
따라서 비디오 출력단자가 2개 이상 있는 내부망 PC와 외부망 PC를

30) Justin W. Owens, Jennifer Teves, Bobby Nguyen, Amanda Smith, Mandy C. Phelps, Barbara S. Chaparro, "Examination of Dual vs. Single Monitor Use during Common Office Tasks", PROCEEDINGS of the HUMAN FACTORS and ERGONOMICS SOCIETY 56th ANNUAL MEETING, 2012, p.1506.

각각 사용하고 있고, 비디오 입력단자가 2개 이상 있는 모니터를 2개 사용하고 있는 환경이라면 비디오 연결케이블 구입만으로 업무효율을 높일 수 있으므로 이를 적극적으로 활용하도록 한다(<그림 6-1 참조>).

또한, 1대의 PC로 내부망/외부망을 전환하여 사용하는 경우에도 메인보드나 그래픽카드에 비디오 출력단자가 2개 있다면 모니터를 2대 사용하여 업무효율을 높일 수 있다. 노트북PC를 사용하는 경우에도 기본적으로 노트북에 외부 비디오 출력단자가 내장되어 있기 때문에 2개 모니터를 사용할 수 있다.

<그림 6-2> 모니터 2개 활용 예



모니터 2개를 원활하게 이용하기 위해서는 모니터에서 비디오 입력 소스 전환버튼이 따로 있어서 버튼을 눌러 비디오 입력 소스를 즉각 바꿀 수 있는 제품이어야 한다. 모니터 기능 메뉴를 여러 번 조작해야만 비디오 입력 소스를 변환하는 제품은 사용이 불편하기 때문이다. 그런데, 안전행정부의 「행정업무용 다기능 사무기기 표준규격」 중에서 LCD 모니터 필수규격에는 영상 입력을 위한 D-SUB 단자를 지원하도록 되어 있고, 선택규격에 HDMI, DVI, S-VHS 등의 영상 입력용 단자를 지원할 수 있다고 정해져 있다. 따라서 향후 개정되는 「행정업무용 다기능 사무기기 표준규격」에는 LCD 모니터 필수규격에 D-SUB 단자 외에도 HDMI, DVI 단자를 하나 이상 지원하고, 비디오 입력 소스를 전환하는 버튼을 따로 제공해야 한다는 내용이 반영되도록 경찰청 정보통신기반계에서는 안전행정부에 요청하도록 한다.

## 라. PC 업그레이드 활용

2010년 5월 13일 개정된 「행정업무용 다기능 사무기기 표준규격」에서 정한 데스크톱 PC의 CPU 구분기준은 <표 6-4>와 같으며, 메인 메모리 규격에서 기본형의 경우 1024MB 이상, 고급형은 2048MB 이상으로 제공하여야 한다(단, Shared Video Memory 가능)고 정하고 있다.

<표 6-4> 2010. 5. 13. 개정 「행정업무용 다기능 사무기기 표준규격」 중 데스크톱 PC CPU 구분기준

구 분	기본형		고급형	미니형	비 고
	저사양	표준사양			
CPU	Celeron E3200 이상 및 Core i3 제품군	Core2Duo E8400 이상 및 Core i5 제품군	Core2 Quad Q8400 이상 및 Core i7 제품군	Atom D410	동급 성능 이상
동작속도	2.4GHz	3.0GHz	2.66GHz	1.66GHz	
캐시메모리	1MB	6MB	4MB	512KB	

당시 이 규격에 따라 구매하여 일선에서 사용 중인 PC라면 메인 메모리 용량 부족으로 PC 사용이 상당히 불편할 것이다. 특히 기본형 PC인 경우 메인 메모리 1024MB에서 내장그래픽 용도로 128~256MB를 제외하면 실제 사용할 수 있는 메모리는 더 줄어든다. 메모리가 부족하면 PC 부품 중 가장 속도가 느린 하드디스크를 가상메모리로 사용하기 때문에 사용이 힘들 정도로 느린 PC가 된다. 따라서 현재 경찰청에서 사용 중인 PC 중 메인 메모리가 2048MB 이하인 PC는 메인 메모리를 최소 3072MB(3GB)이상으로 확장하는 업그레이드를 통해 느린 PC 속도를 개선하도록 한다.

아울러, 4GB 이상 메인 메모리에 32bit 운영체제를 사용하는 PC라면 램디스크(RAM Disk)를 설정하여 메인 메모리를 최대한 활용할 수 있도록 램디스크 설정 관련 프로그램과 자세한 활용설명서를 배포하도록 한다.

## 2. 업무관련 SW 활용 제고

일상적인 업무에 많이 사용하는 SW로는 워드프로세서(한글), 스프레드시트(엑셀, 한셀), 프레젠테이션(파워포인트, 한쇼)가 대표적이고, 이외에도 그래픽이미지 뷰어·편집 SW, 음악/동영상 재생·편집 SW, 백신 SW, 파일 압축·해제 SW, 화면캡처 SW, CD/DVD 굽기 SW, 가상 CD/DVD 드라이브 SW 등을 사용해야 하는 경우도 있다. 이 중 일부는 경찰청에서 일괄 구매·보급하는 SW도 있지만, 일부 SW는 사용자가 알아서 구하여 사용하는 경우도 있다. 경찰청에서 제공하지 않아서 사용자가 따로 구하여 설치하는 SW 경우, 설치파일을 구하는 과정에서 불법 SW를 사용하거나 악성코드에 PC가 감염되는 경우도 있다.

따라서, 업무에 이용되는 SW를 용도별로 선정하여 사용자가 필요한 경우 설치하여 이용할 수 있게 SW를 보급하도록 한다. 이러한 방식은 내부망 PC에서 특히 필요하다. 내부망 PC에서는 인터넷을 통해 설치프로그램을 다운받을 수 없기 때문이다. 제공하는 방법으로는 첫째, 현재 통합포털시스템을 통해 접속하는 ‘정보화 바로센터’의 프로그램 자료실을 활용하도록 한다. 2014년 6월 현재 이 게시판에는 제공되는 SW가 많지 않고 최신 버전이 아닌 SW가 게시되어 있는 상황으로, 정보통신기반계 등에서는 이 게시판을 통해 직원들이 필요한 SW를 다운받을 수 있도록 지속적으로 관리하도록 한다. 둘째, 경찰청에서 새로운 PC를 보급할 때에는 사용자에게 보급 전에 정보통신 보안 SW를 설치하는 단계를 거치는데, 이 때 기본적인 업무 SW를 설치하여 보급하고 그 외 SW 설치파일은 PC의 별도 폴더에 저장·보급하여 추후 필요시 바로 설치·활용할 수 있도록 한다.

### 3. 이해하기 쉬운 경찰 정보화장비·정보서비스 사용설명서 제작

경찰에서 새로운 정보화장비나 정보서비스를 개발·보급할 경우 사용방법을 교육하거나 사용설명서를 배포한다. 사용방법에 대한 집체교육은 교육대상이 많을 경우 교육전과가 오래 걸린다. 또한 교육 후 시간이 지나면 잊어버리기 때문에 사용설명서 제작은 필수이다. 만일 사용설명서가 쉽고 자세하고 열람하기 용이하게 제작이 된다면 사용법에 대한 집체교육은 생략 가능하다. 그러므로 사용자가 이해하기 쉬운 경찰 정보화장비·정보서비스 사용설명서 제작은 매우 중요하다.

보통 이런 사용설명서 제작은 담당부서 직원이나 개발업체에서 만들어 배포하는데, 문제는 실제 사용자를 배려하지 않고 이해하기 어렵게 설명서가 제작되어 배포되는 경우가 많다는 것이다. 담당부서 직원이나 개발업체는 이미 사용법을 알고 있는 상태에서 설명서를 작성하기 때문에 설명이 어렵거나 빠져있어도 그것을 알아채지 못하는 경우가 있기 때문이며, 사용설명서를 작성하는 것은 일반 문서를 작성하는 것과 다르게 접근해야 한다는 것을 간과하기 때문이다. 아무리 비싼 예산을 들여 정보화장비·정보서비스를 경찰에 도입해도 사용설명서가 부실하면 일선에서 사용방법을 익히는데 어려움을 겪고, 담당부서 직원은 사용방법 문의 응대로 인한 업무가 가중될 것이며, 결국 정보화장비·정보서비스 활용도가 떨어지게 된다.

따라서 경찰 정보화장비·정보서비스 사용설명서는 테크니컬라이터(Technical Writer)가 작성해야 한다. 테크니컬라이터는 일반적인 작가가 아니라 정보기기·정보서비스·소프트웨어 사용설명서나 새로운 기술의 사용법 등을 쉽게 쓰는 전문가이다. ICT를 활용한 치안서비스가 점점

고도화 되어가고 그 종류도 많아지고 있는 현 시점에서 경찰도 정보화장비 조직 내에 테크니컬라이터를 육성해야 한다. 또한 사용설명서를 제작 할 때에는 반드시 다양한 계층(연령, 계급, 학력, 정보화능력 등)의 실제 사용자를 대상으로 사전 리뷰를 거치고 수정·보완하여 누구라도 사용설명서만 보면 활용하는데 어려움이 없도록 심혈을 기울여야 한다.

## 제7장 결 론

본 연구에서는 경찰이 스마트 치안을 구현하려면 경찰 내 정보격차 해소가 뒷받침 되어야 한다고 보고, 경찰의 정보격차 실태를 실증적으로 파악하여 정보격차를 개선하기 위한 방안을 모색해 보고자 하였다.

먼저, TAM(기술수용모델)을 활용하여 경찰 정보화시스템에 대한 개인적 특성이 개인의 업무자신감에 미치는 영향에 대한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, ‘정보기술에 대한 경찰의 지식·경험 및 교육훈련이 경찰 정보화시스템 이용을 쉽게 한다고 인식하는 정도와 업무향상에 도움이 된다고 인식하는 정도’(개인적 특성)가 높을수록 ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도(지각된 유용성)’가 높아지고, ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도(지각된 편리성)’가 높아진다.

둘째, ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도(지각된 편리성)’가 높을수록 ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도(지각된 유용성)’가 높아진다.

셋째, ‘경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 일을 더욱 향상시킬 것이라고 믿는 정도(지각된 유용성)’, 경찰 정보화시스템을 이용하는 것이 편리하다고 인식하는 정도(지각된 편리성)’가 높을수록 ‘경찰 정보화시스템을 실제로 이용하고자 하는 정도(실제이용행동)’가 높아진다.

넷째, ‘경찰 정보화시스템을 실제로 이용하고자 하는 정도(실제이용행동)’가 높을수록 ‘업무를 잘 할 수 있을 것이라고 믿는 정도(업무자신감)’

이 높아진다.

다음으로, 경찰의 정보화 능력을 집단별로 비교 조사한 결과에 대해 요약하면 다음과 같다.

첫째, 외근직과 내근직으로 나누어 비교한 결과, PC, 인터넷, 스마트 기기 사용 분야 13개 평가항목 모두 내근직이 외근직에 비해 정보화 능력 점수가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 계급별 비교결과, 전체 계급 중 경찰 간부인 경위, 경감, 경정이 상 집단이 정보화 능력이 낮으며, 하위 계급인 순경, 경장 집단이 정보화 능력이 높은 것으로 나타났다.

셋째, 연령대별 비교결과, 나이가 적을수록 정보화 능력 점수가 높고, 나이가 많을수록 정보화 능력 점수가 낮다.

넷째, 근무경력별 비교결과, 근무경력이 적을수록 정보화 능력 점수가 높고, 근무경력이 많을수록 정보화 능력 점수가 낮다.

다섯째, 근무기능별 비교결과, 정보화 능력이 상대적으로 낮은 기능은 생활안전, 지역경찰, 경비/교통 기능이며, 정보화 능력이 상대적으로 높은 기능은 경무 기능인 것으로 나타났다.

여섯째, 남녀별 비교결과, 여자가 남자에 비해 정보화 능력 점수가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

계속해서, 경찰의 정보화 능력과 ‘치안종합성과평가’와의 관계를 개인 평가와 지방청평가로 나누어 알아본 결과, 성과평가등급이 높을수록 전반적인 정보화 능력이 높다고 할 수 있다.

개인성과평가결과를 내근직과 외근직으로 나누어 비교한 결과, 내근직

은 성과평가 등급이 높을수록 정보화 능력 점수가 높은 것으로 나타났다. 외근직의 경우 성과평가 등급이 높을수록 정보화 능력 점수가 높은 것은 아니지만, 성과평가 하위등급(B등급, C등급)의 정보화 능력 점수는 성과평가 상위등급(S등급, A등급)보다 낮은 것으로 나타났다.

정보화 능력과 지방청 치안종합성과 평가결과의 관계를 보면, 치안종합성과 평가결과가 S등급, A등급인 지방청의 정보화 능력은 치안종합성과 평가결과가 낮은 지방청의 정보화 능력보다 높은 경향이 있다고 볼 수 있다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같이 경찰의 정보격차 해소 방안을 교육적 측면과 정보화장비 보급 측면으로 제시하였다. 먼저 교육적 측면에서는 첫째, 정보화 학습에 대한 인식의 변화가 있어야 한다. 즉, 정보화 교육 효과가 큰 사람도 있지만 그렇지 않은 사람도 있음을 인식할 필요가 있다.

둘째, 정보화 역량이 낮은 집단에 속해 있는 직원을 정보격차 해소 우선 정책 대상으로 선정하고 경찰 조직 발전에 각자 맡은 업무를 해 내는데 필요한 정보화 역량을 다소 강제적이라도 '주입'시켜야 한다. 그리고 현재 높은 정보화 역량을 보이고 있는 직원이 앞으로도 계속 높은 정보화 역량을 유지하여 조직을 이끌어 나갈 수 있도록 장기적인 정보화 교육계획을 수립하여 지속적으로 실시해야 한다.

셋째, 직원이 자신의 정보화 능력을 진단하고 자신에게 맞는 교육과정을 선택하여 학습할 수 있는 여건을 제공하는 것이 필요하며, 이를 위하여 직원이 자신의 정보화 역량을 측정하고, 결과에 따라 자신에게 맞는 정보화 교육 분야(과목)·수준을 선택할 수 있도록 '경찰 정보화 진단지수'를 개발하는 것이 필요하다.

넷째, 경찰 정보화 기기 활용, 정보화 보안, 각종 경찰 정보서비스 활용법, 다양한 업무 서식파일, 각종 프로그램 활용 팁 등에 대한 강의 콘텐츠를 확보하여 사이버 강의로 제공하는 것이 필요하다. 이러한 교육 콘텐츠 제작에는 경찰청 소속 직원들이 ‘동료강사’가 되어 사이버 강의를 제작하도록 하고 이를 지원해야 한다.

정보화장비 보급 측면에서는 다음과 같이 제안하였다. 첫째, 정보화장비 보급정책을 다변화해야 한다. 데스크톱 PC 구매 시 단순 인터넷 이용이나 문서열람 등을 위주로 업무용 데스크톱 PC를 이용하는 직원, 부서에는 저사양형을 보급하고, 다양한 용도로 사용하는 직원, 부서에는 기본형 또는 고급형 이상 데스크톱 PC에 SSD 및 메인 메모리를 추가 장착하여 보급한다. 노트북 PC는 업무특성상 사무공간이 부족한 경찰관서/부서에 보급하여 가급적 많은 직원이 활용할 수 있게 한다.

둘째, 모니터를 2개 사용하여 업무효율을 높일 수 있도록 한다.

셋째, 내구연한이 남은 구형 PC는 조속히 부품 업그레이드를 하여 느린 PC 속도를 개선하도록 한다.

넷째, 업무에 이용되는 SW를 용도별로 선정하여 사용자가 필요한 경우 설치하여 이용할 수 있게 SW를 보급하도록 하며, 이를 위해 통합포털시스템의 ‘정보화 바로센터’를 활성화 하도록 한다.

다섯째, 이해하기 쉬운 경찰 정보화장비·정보서비스 사용설명서 제작해야 한다. 사용설명서를 제작 할 때에는 반드시 다양한 계층의 실제 사용자를 대상으로 사전 리뷰를 거치고 수정·보완하여 누구라도 사용설명서만 보면 활용하는데 어려움이 없도록 심혈을 기울여야 한다.

이와 더불어 중요한 것은 경찰청 소속 직원들의 정보화 능력 개발이

개인과 조직의 발전에 많은 영향을 미치고 있음을 인식해야 하며, 직원들이 정보화 능력을 향상하기 위한 교육을 원할 경우 업무에 대한 염려 없이 교육을 받을 수 있는 직장문화가 조성될 수 있도록 조직차원에서 적극 지원해야 할 것이다.

끝으로, 본 연구결과를 토대로 경찰의 정보격차해소 정책의 추진성과를 시계열적으로 측정·평가하고 효과적인 정책추진방향 도출에 필요한 기초자료로 활용하기 위하여 향후 경찰의 정보격차 실태조사를 매년 실시하는 것을 제언한다.

## 참고문헌

### I. 국내문헌

#### 1. 단행본

권태형, “치안환경 변화와 경찰: 정보·통신기술의 발전”, 치안전망 2014, 치안정책연구소, 2014.

경찰청, 2013 경찰백서, 2013.

미래창조과학부, 2013년도 국가정보화에 관한 연차보고서, 2013.

미래창조과학부·한국정보화진흥원, 2013 정보화통계집, 2013.

\_\_\_\_\_, 2013 정보격차지수 및 실태조사 보고서, 2014.

윤선현, 하루 15분 정리의 힘, 위즈덤하우스, 2012.

채서일, 사회과학조사방법론, 2005.

한국정보화진흥원, 2013 국가정보화백서, 2013.

#### 2. 논문

김계수, “시스템경영과 구조방정식모형분석”, 여가 및 레크리에이션 학술대회, VOL.2010, No.1, 2010.

김봉섭·김정미, “노년층의 정보격차 결정요인 연구”, 사회과학연구 35(2), 2009.

김정현, “ICT활용수업에서 수업통제방식과 학습자의 초인지, 컴퓨터 활용능력이 학업성취도와 만족도에 미치는 영향”, 이화여자대학교

석사학위논문, 2006.

명승환·서형준, “정부3.0시대 정보격차의 재해석과 전망”, 한국행정학회  
2013년 추계학술대회지, 2013.

박명희·이성립, “부모자녀간 정보격차에 따른 의사소통, 갈등, 소비자 사  
회화에 관한 질적연구”, 대한가정학회, Family and  
Environment Research, 42권 5호, 2004.

서강흠, 軍 간부들의 개인적 특성이 정보격차에 미치는 영향에 관한 연  
구, 송실대학교 박사논문, 2011.

이정재, 디지털저작권거래소 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연  
구, 송실대학교 박사논문, 2010.

조정문, “정보격차에 대한 이해 및 해소 정책”, 정보과학회지, 19(9),  
2001.

### 3. 기타

김중태, “활용매체에 따른 정보격차”, 한국지역정보개발원, 지역정보화,  
65권, 2010.

노용환, “고령화 사회의 정보격차 문제”, 한국지역정보개발원, 지역정보  
화, 56권, 2009.

안전행정부, 2013년도 공무원 정보화 역량진단 안내자료, 2013.

장근영, “정보격차와 세대차이의 이해”, 한국지역정보개발원, 지역정보  
화, 65권, 2010.

정영식, “IT 변화에 따른 교육의 방향”, 경찰대학 세미나, 2014.6.18.

한국정보화진흥원, IT Issues Weekly, 2011.11.24.

행정업무용 다기능 사무기기 표준규격(안전행정부 고시 제 2014 - 25호)

## II. 외국문헌

### 1. 단행본

Hair, J. F. Jr., W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson, and R. L. Tatham, *Multivariate Data Analysis*, 6<sup>th</sup> ed., UpperSaddle River, NJ:Prentice Hall, 2006.

Nunnally, J. C., *Psychometric Theory*, 2<sup>nd</sup> ed., NY:McGraw-Hill, 1978.

### 2. 논문

Fred D. Davis, "perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3 (Sep., 1989), pp. 319-340.

Joreskong, K. G and D. Sorborm. "LISREL-VI User's Guide". Mooresville, IL: Scientific Software., 1984.

Justin W. Owens, Jennifer Teves, Bobby Nguyen, Amanda Smith, Mandy C. Phelps, Barbara S. Chaparro, "Examination of Dual vs. Single Monitor Use during Common Office Tasks", *PROCEEDINGS of the HUMAN FACTORS and ERGONOMICS SOCIETY 56th ANNUAL MEETING*, 2012, p.1506.

### 3. 기타

Pew Research Center, *The Internet of Things Will Thrive by 2025*,

2014.5.14.

### Ⅲ. 기타

#### 도움주신 분(가나다순)

- 강문영, 숭실대학교 대학원 경영학과.
- 김상민 경감, 경찰청 기획조정과.
- 김선권 경정, 경찰청 정보화장비기획과.
- 김원혜 사무관, 경찰청 정보통신과.
- 김종섭 총경, 경찰청 정보화장비기획과.
- 김창주 경감, 경찰청 미래발전과.
- 김현숙 연구관, 치안정책연구소.
- 방세환 경장, 경찰청 정보통신과.
- 백병성 연구관, 치안정책연구소.
- 유영희 행정관, 경찰청 정보통신과.
- 이상민 행정관, 경찰청 정보화장비기획과.
- 이종하 경위, 경찰청 정보통신과.
- 이흥섭 경정, 경찰청 정보통신과.
- 장태우 서기관, 경찰청 정보통신과.
- 한준섭 경감, 치안정책연구소.
- 한증섭 경정, 서울지방경찰청 금천경찰서.

[부록] 설문지

## 경찰의 정보격차에 관한 설문조사

경찰대학 치안정책연구소에서는 ‘경찰의 정보격차 실태와 해소방안’ 연구를 위한 설문조사를 실시합니다.

이 설문은 전국 경찰청 직원 전체를 대상으로 실시하며, 설문결과는 오로지 연구를 위한 통계분석으로만 활용합니다.

귀하의 관심과 설문 참여가 연구결과 향상 및 정보화 관련 근무환경 개선과 정보격차 해소를 위한 정책수립에 매우 많은 도움이 됩니다. 바쁘시겠지만 잠시 설문에 참여해 주시기를 부탁드립니다.

[용어정의]

- **정보격차**: 새로운 정보기술에 접근할 수 있는 능력·여건을 보유한 사람과 그렇지 못한 사람 사이에 격차가 심화되는 현상
- **경찰 정보화시스템**: 경찰에서 사용하는 PC, 노트북, 모니터, 프린터, 휴대용 조화단말기 등과 같은 업무용 정보화장비와 온나라, e-사람, 지식관리, 각종 조회·관리 시스템과 같은 업무용 정보서비스를 모두 일컫는 용어

## [지각된 편리성]

문 항	매우 아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 나는 경찰 정보화시스템 이용 방법을 쉽게 배울 수 있다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 원하는 일을 하기위해 경찰 정보화시스템을 쉽게 이용할 수 있다	①	②	③	④	⑤
3) 경찰 정보화시스템을 이용하는 방법은 분명하고 이해하기 쉽다	①	②	③	④	⑤
4) 경찰 정보화시스템을 능숙하게 이용하는 것은 쉽다	①	②	③	④	⑤

## [지각된 유용성]

문 항	매우 아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 경찰 정보화시스템을 이용하면 나의 목적을 좀 더 빠르게 달성할 수 있다	①	②	③	④	⑤
2) 경찰 정보화시스템을 이용하면 관심사를 효과적으로 처리하는데 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
3) 경찰 정보화시스템을 이용하면 나의 능력 향상에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
4) 경찰 정보화시스템을 이용하면 내가 하고자 하는 일을 쉽게 할 수 있도록 도움을 준다	①	②	③	④	⑤
5) 경찰 정보화시스템을 이용하면 신속한 대응이나 역할을 효과적으로 수행한다	①	②	③	④	⑤

## [이용행동]

문 항	매우 아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 나는 경찰 정보화시스템이 사용하기 쉽다고 생각하기 때문에 실제로 이를 적극 이용한다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 새로운 경찰 정보화시스템이 도입되더라도 이용하는 데 큰 어려움이 없다고 생각되면 이를 적극 이용할 것이다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 경찰 정보화시스템을 이용하면 업무가 향상된다고 생각하기 때문에 실제로 이를 적극 이용한다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 새로운 경찰 정보화시스템이 도입되더라도 업무향상에 도움이 된다고 생각하면 이를 적극 이용할 것이다	①	②	③	④	⑤

※1번 문항은 신뢰도가 낮아 분석에 사용하지 않음.

## [업무 자신감]

문항	매우 아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 나는 현재 맡은 업무를 잘 하고 있다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 지금과 다른 업무를 맡아도 잘 할 수 있을 것이다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 앞으로 치안환경이 변해도 나의 업무를 잘 할 수 있을 것이다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 지금과 다른 업무를 맡아도 빨리 적응할 수 있을 것이다	①	②	③	④	⑤

## [개인적 특성]

문항	매우 아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대한 나의 지식과 경험은 경찰 정보화시스템을 이용하기 쉽게 한다	①	②	③	④	⑤
2) 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대해 내가 받은 교육훈련은 경찰 정보화시스템을 이용하기 쉽게 한다	①	②	③	④	⑤
3) 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대한 나의 지식과 경험은 경찰 정보화시스템이 업무향상에 도움이 된다고 생각하게 한다.	①	②	③	④	⑤
4) 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰에 대해 내가 받은 교육훈련은 경찰 정보화시스템이 업무향상에 도움이 된다고 생각하게 한다.	①	②	③	④	⑤

**PC 사용능력 관련**

1. 귀하께서는 컴퓨터(데스크탑 및 노트북)를 통해 다음과 같은 활동을 스스로 얼마나 하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용 못함
- ② 초급: 운영시스템(윈도우XP/VISTA/7/8 등)에서 원하는 프로그램을 작동할 수 있으며, 폴더 및 파일 생성·복사·삭제 등 기초적인 관리를 할 수 있는 수준

- ③ 중급: 파일 압축·해제, 디렉토리 관리, 바이러스 검사, 응용 소프트웨어 설치·삭제 등이 가능하며, 시간설정·암호·사운드 등 제어판 기능의 40~60% 정도를 사용할 수 있는 수준
- ④ 고급: 바이러스 치료, 디스크 관리, 시스템 설정 등을 큰 어려움 없이 사용할 수 있으며, 제어판 기능의 70~80% 이상을 사용할 수 있는 수준

2. 귀하께서는 한글 등과 같은 워드프로세서 프로그램을 어느 정도 수준으로 사용하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용 못함
- ② 초급: 워드프로세서의 기본적인 기능을 알고 있으며, 간단한 도표 등을 이용하여 문자위주의 문서를 작성·편집할 수 있는 수준(워드프로세서 사용 기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
- ③ 중급: 타이핑에 숙달되어 있으며, 워드프로세서 사용기능을 40~60% 정도 알고 있어서 문서를 어느 정도 세련되게 만들 수 있는 수준
- ④ 고급: 필기속도보다 빠른 타이핑 능력을 가지고 있으며 단축키, 그림삽입, 매크로 등 워드프로세서 사용기능을 70~80% 이상 알고 있는 수준

3. 귀하께서는 엑셀, 한셀 등과 같은 스프레드시트 프로그램을 어느 정도 수준으로 사용하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용 못함
- ② 초급: 기초적인 문서·표·그래프 등의 작성, 문서(파일) 저장·복사 등 프로그램의 기본적인 기능만을 알고 있는 수준(프로그램의 기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
- ③ 중급: 기본적인 함수(수식) 기능 및 데이터 관리 기능 등을 알고 있으며, 비교적 복잡한 그래프·표 작성이 가능한 수준(프로그램의 기능을 40~60% 정도 알고 있는 수준)
- ④ 고급: 초·중급의 사용기능 뿐만 아니라, 비교적 복잡한 함수(수식) 기능 및 데이터 관리 기능 등 프로그램의 기능을 70~80% 이상으로 알고 있는 수준

4. 귀하께서는 파워포인트, 한쇼 등과 같은 프레젠테이션 프로그램을 어느 정도 수준으로 이용하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용 못함
- ② 초급: 기초적인 도형·그래프 작성 등 기본적인 기능만을 사용하여 문자위주로 프레젠테이션 문서를 작성할 수 있는 수준(프로그램 기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
- ③ 중급: 슬라이드쇼·마스터·링크 기능, 다소 복잡한 도형·그래프 등을 사용하여 프레젠테이션 문서를 어느 정도 세련되게 만들 수 있음(프로그램의 기능을 40~60% 정도 알고 있는 수준)
- ④ 고급: (초·중급 수준)+ 외부 그림·도형 등을 불러와서 가공·편집할 수 있으며 복잡한 그래프 작성 및 애니메이션 기능 등을 큰 어려움 없이 사용(기능을 70~80% 이상 알고 있음)

5. 귀하께서는 포토샵 등과 같은 그래픽 프로그램을 어느 정도 수준으로 이용하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용 못함
- ② 초급: 그래픽 프로그램의 기초적인 제작 기능만을 알고 있으며, 간단한 그래픽 등을 만들 수 있는 수준(그래픽 프로그램의 사용기능을 30% 미만으로 알고 있는 수준)
- ③ 중급: 그래픽 프로그램의 사용기능을 40~60% 정도 알고 있으며, 비교적 복잡한 그래픽 등을 어느 정도 세련되게 만들 수 있는 수준
- ④ 고급: 그래픽 프로그램의 사용기능을 70~80% 이상 알고 있으며, 복잡한 그래픽 등을 큰 어려움 없이 만들 수 있는 수준

#### **업무관련 프로그램 사용빈도**

6. 귀하께서는 평소 업무 중에 한글 등과 같은 문서작성 프로그램을 얼마나 자주 이용하실 수 있습니까?

- ①하루 1회 이상 ②1주 3~4회 ③ 1주 1~2회 ④월 1~3회  
⑤한 달에 한 번도 사용하지 않음

7. 귀하께서는 평소 업무 중에 엑셀, 한셀 등과 같은 스프레드시트 프로그램을 얼마나 자주 사용하십니까?

- ①하루 1회 이상 ②1주 3~4회 ③ 1주 1~2회 ④월 1~3회  
⑤한 달에 한 번도 사용하지 않음

8. 귀하께서는 평소 업무 중에 파워포인트 등과 같은 프레젠테이션 프로그램을 얼마나 자주 사용하십니까?

- ①하루 1회 이상 ②1주 3~4회 ③ 1주 1~2회 ④월 1~3회  
⑤한 달에 한 번도 사용하지 않음

9. 귀하께서는 평소 업무 중에 포토샵 등과 같은 그래픽 프로그램을 얼마나 자주 사용하십니까?

- ①하루 1회 이상 ②1주 3~4회 ③ 1주 1~2회 ④월 1~3회  
⑤한 달에 한 번도 사용하지 않음

### **인터넷 사용능력 관련**

10. [자료 및 정보검색] 귀하께서는 인터넷을 이용하여 자료 및 정보검색을 어느 정도 수준을 하실 수 있습니까?

- ① 전혀 하지 못함  
② 초급: 단순 검색 기능만을 이용하여 필요한 정보(자료)를 찾을 수 있으며 파일의 다운로드가 가능한 수준(필요한 정보를 50% 미만으로 찾을 수 있는 수준)  
③ 중급: 기본적인 검색식 등의 사용이 가능하고, 필요한 정보(자료)를 60~70% 정도 찾을 수 있으며 파일의 다운로드·업로드가 모두 가능한 수준

④ 고급: 비교적 복잡한 검색식 및 P2P 기능 등을 사용할 줄 알며, 필요한 정보(자료)를 80~90% 이상 찾을 수 있는 수준

11. [전자우편] 귀하께서는 이메일(전자우편)을 어느 정도 수준으로 사용할 수 있습니까?

- ① 전혀 사용하지 못함
- ② 초급: 단순히 일대일로만 전자우편을 보내고 받는 수준
- ③ 중급: 동시 발송기능·예약 발송기능·숨기기 기능·전달 기능 등의 기본적인 부가 기능을 필요할 때 사용할 수 있는 수준
- ④ 고급: 초·중급 수준에 더불어 필요시 두개 이상의 이메일 계정을 통합해서 사용할 수 있으며 분류 기준을 만들어 메일을 지정된 편지함으로 자동 수신하도록 설정할 수 있는 수준

12. [각종 거래처리] 귀하께서는 인터넷을 통한 ①공인인증서 발급, ②인터넷 쇼핑(구매·판매), ③인터넷 예약/예매, ④인터넷 बैं킹/주식(계좌 확인·이체·송금 등) 중에서 몇 가지를 어려움 없이 하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용하지 못함    ② 1~2가지    ③ 3가지    ④ 4가지 모두

13. [전자정부 및 사회참여] 귀하께서는 인터넷을 통해 ①인터넷 민원서비스(민원서류 발급·확인 등), ②인터넷 공과금 납부(지로 등), ③게시판 이용, ④인터넷 커뮤니티(인터넷카페·동호회 등) 중에서 몇 가지를 어려움 없이 사용하실 수 있습니까?

- ① 전혀 사용하지 못함    ② 1~2가지    ③ 3가지    ④ 4가지 모두

**모바일 스마트기기 이용 능력 관련**

14. 귀하께서는 모바일 스마트기기(스마트폰, 스마트패드)에서 디스플레이/소리/보안/알람/입력방법 등의 기본적인 환경설정과 무선네트워크(와이파이) 및 블루투스 설정을 할 수 있습니까?

- ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않은 편이다 ③그런 편이다 ④매우 그렇다  
⑤모바일 스마트기기를 보유하지 않음

15. 귀하께서는 모바일 스마트기기(스마트폰, 스마트패드)에 있는 파일을 컴퓨터 또는 인터넷공간에 옮기거나 다른 사람에게 전송할 수 있습니까?

- ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않은 편이다 ③그런 편이다 ④매우 그렇다  
⑤모바일 스마트기기를 보유하지 않음

16. 귀하께서는 필요한 앱을 찾아서 설치하여 이용할 수 있습니까?

- ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않은 편이다 ③그런 편이다 ④매우 그렇다  
⑤모바일 스마트기기를 보유하지 않음

17. 귀하께서는 인터넷 거래처리 서비스(온라인 쇼핑·예약/예매, banking, 전자정부 등)에 필요한 공인인증서를 발급받아 모바일 스마트기기(스마트폰, 스마트패드)에 설치하여 이용할 수 있습니까?

- ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않은 편이다 ③그런 편이다 ④매우 그렇다  
⑤모바일 스마트기기를 보유하지 않음

#### **경찰 정보화기기 활용 관련**

18. 귀하께서 평소 업무에 사용하는 PC/인터넷을 이용하면서 느끼는 불편한 점을 선택해 주십시오(2가지 이상 응답 가능).

- ① 불편한 점이 없음(여기에만 체크 후 다음 설문으로 이동)  
② 좋지 않은(노후한) PC 기종으로 인한 불편(인터넷 속도 저하, 동영상 재생의 어려움, 프로그램 실행이 느림 등)  
③ 본인의 PC/인터넷 이용능력 부족  
④ 신체장애나 제약(시력·거동 불편 등)으로 인한 이용의 어려움  
⑤ 다른 직원들과 함께 PC를 사용함으로 인한 불편함(본인이 쓰고 싶을 때 맘대로 쓸 수 없는 것)

- ⑥ PC/인터넷 이용방법에 대한 의문점이나 PC고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없는 것
- ⑦ 정보통신 보안상 제약으로 인한 PC/인터넷 사용의 불편함
- ⑧ 기타\_\_\_\_\_

19. 귀하께서 현재 보급된 경찰 휴대용 단말기(외근경찰관이 근무현장에서 수배자, 수배차량, 운전면허 등을 조회할 수 있는 장비)를 이용하면서 느끼는 불편한 점을 선택해 주십시오(2가지 이상 응답 가능).

- ① 경찰 휴대용 단말기를 사용하지 않음(여기에만 체크 후 다음 설문으로 이동)
- ② 불편한 점이 없음(여기에만 체크 후 다음 설문으로 이동)
- ③ 휴대용 단말기에서 이용할 수 있는 업무(조회 등)서비스부족
- ④ 사용방법에 대한 교육 부족
- ⑤ 본인의 사용능력 부족
- ⑥ 부족한 보급수량
- ⑦ 경찰 휴대용 단말기 이용방법에 대한 의문점이나 고장 등의 어려움이 생길 경우, 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없는 것
- ⑧ 기타\_\_\_\_\_

**정보화능력 부족 이유**

20. 귀하께서 평소 컴퓨터·인터넷·모바일 스마트기기 활용능력이 부족하다고 느끼신다면, 가장 큰 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 나는 활용능력이 부족하지 않다
- ② 학습 기회가 부족
- ③ 관심/의지 부족
- ④ 학습을 해도 여전히 활용이 어려움
- ⑤ 활용능력이 부족해도 업무나 일상생활이 불편하지 않음
- ⑥ 기타\_\_\_\_\_

**정보화교육 관련**

21. 2010년부터 2014년 4월 30일까지 귀하께서 받은 정보화교육을 아래에서 모두 선택해 주세요.

- ① 위 기간 동안 정보화교육을 받은 적 없음(여기에만 체크 후 다음 설문으로 이동)
- ② 경찰청 내부 자체교육
- ③ 경찰청 외부 위탁교육
- ④ 사이버교육

22. 귀하께서는 다음 중 어떤 방식의 정보화교육을 가장 선호하십니까?

- ① 경찰청 내부 자체교육
- ② 경찰청 외부 위탁교육
- ③ 사이버교육
- ④ 자습

**지금까지 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다. 마지막으로 자료분류를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다. 이 항목들은 통계적인 자료분류 목적으로만 사용합니다.**

1. 귀하의 현재 소속은 어디입니까?

본청 서울청 부산청 대구청 인천청 광주청 대전청 울산청 경기청 강원청 충북청 충남청 전북청 전남청 경북청 경남청 제주청 교육기관 등

2. 귀하의 현재 근무형태는?

- ① 내근 ② 외근

3. 귀하의 현재 근무기능은?

- ① 지역경찰(지구대·파출소) ② 경무 ③ 생활안전 ④ 수사, 형사 ⑤ 경비, 교통
- ⑥ 정보, 보안, 외사 ⑦ 청문, 기타

4. 귀하의 계급은?

- ① 순경 ② 경장 ③ 경사 ④ 경위 ⑤ 경감 ⑥ 경정 이상

- ⑦ 일반 9급(상당) ⑧ 일반 8급(상당) ⑨ 일반 7급(상당) ⑩ 일반 6급(상당)  
⑪ 일반 5급(상당) 이상

5. 귀하의 나이는?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

6. 귀하의 근무경력은?

- ① 5년 이하 ② 6~10년 ③ 11~15년 ④ 16~20년 ⑤ 20년 이상

7. 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

8. 대단히 실례인 질문입니다만, 솔직하게 답변해 주시길 부탁드립니다. **본 설문조사에서 귀하를 식별할 수 있는 문항은 없습니다.** 귀하는 2013년 성과평가에서 어떤 등급을 받으셨습니까? 이 문항은 개인의 정보화 역량과 성과평가간에 관계가 있는지를 알아보기 위함입니다. (무응답 가능)

- ① S등급 ② A등급 ③ B등급 ④ C등급 ⑤ 성과평가결과를 모름

9. 긴 시간 수고 많으셨습니다. 바쁘신 중에도 귀한 시간을 내셔서 끝까지 설문  
에 응답해 주심에 진심으로 감사합니다. 일선에서 느끼시는 경찰의 정보격차  
실태나 정보격차 해소방안에 대해 의견·제언이 있으시면 자유롭게 기술해 주  
세요.

-----  
-----

책임연구보고서 2014-03

## 경찰의 정보격차 실태와 해소방안

---

2015년 3월 31일 발행

발행인 : 치안정책연구소장

발행처 : **치안정책연구소**

경기도 용인시 기흥구 연남로 74

홈페이지 : [www.psi.go.kr](http://www.psi.go.kr)

---

**이 책의 무단 복제를 금합니다.**

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며  
치안정책연구소 공식견해가 아님을 밝혀둡니다.

