

경호경비산업의 발전을 위한 사회연결망서비스 활용전략

김두한* · 김은정**

〈요 약〉

이 연구는 플랫폼 비즈니스 모델에 기반을 둔 사회연결망서비스를 활용하여 경호경비산업을 활성화하기 위한 전략을 규명하기 위하여 본 조사에서 심층면담과 IPA 분석 기법을 활용하여 규명된 전략의 방향성과 실제 구체화 할 수 있는 전략적 내용 및 개선과제를 확인하고자 하였다.

심층면담을 통하여 규명된 경호경비산업의 미래에 필요한 전략적 개선과제는 모두 11개 항목으로 나타났다. 각각의 개선과제는 3가지의 영역으로 범주화 할 수 있었다. 3영역 11개 항목을 IPA 분석을 통하여 중요도 및 실행가능성을 설명하였다.

첫째, 우선적으로 실행이 필요한 영역은 민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성, IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발, 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충 등 5개의 항목이었다.

둘째, 역량 재고를 통해 효과성을 높여야하는 영역은 공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축에 관한 1개의 항목이었다.

셋째, 재검토가 필요한 영역은 개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영, 시설 경호경비 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충 등 2개의 항목이었다.

넷째, 효과성이 미흡한 영역은 사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선, 지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의, 사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발 등 3개의 항목이었다.

규명된 전략적 과제들의 특성에 따른 분류 및 실행의 정도는 향후 경호경비산업의 환경 변화에 따라 달라질 수 있음을 인지할 필요가 있을 것이다.

주제어 : 경호경비산업, 사회연결망서비스, 플랫폼비즈니스

* 김두한 : 한국체육대학교

** 김은정 : 여주대학교

목 차

- | |
|--|
| I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구방법
IV. 결과 및 논의
V. 결론 및 제언 |
|--|

I. 서 론

국내의 경호경비산업 분야는 시기적으로 그 어느 때보다 비약적인 발전을 이룰 수 있는 배경이 만들어지고 있다. 국제적으로는 IS(Islamic State)의 테러위협이 정치, 경제 및 사회적으로 문제제되고 있으며, 안으로는 2018년 개최 될 평창동계올림픽의 안전대책에 철두철미한 준비를 해야 한다. 또한 사회 안팎으로 끊임없이 일어나는 중대범죄에 민간인들의 안전이 우려되는 사건들이 지속적으로 발생하고 있다. 따라서 정부와 민간의 긴밀한 공조 속에서 국가와 사회의 안녕을 위해 노력이 매우 필요한 때이다. 그러나 실상 국민들이 실제로 활용하는데 편리하고 편안하며 안전한 보안체계는 매우 부족한 실정이다. 이러한 국내의 안전관리 또는 경호경비산업의 비접근성을 보완할 수 있는 방법에는 무엇이 있을까 라는 고민의 시작이 바로 이 연구의 의의라고 할 수 있다.

현대인들에게 어떤 산업이나 문화가 접근성을 높이려면 가장 일상적인 콘텐츠를 먼저 고려해보는 것이 이 연구의 시작이 될 수 있을 것이다. 현대인들은 어느때 부터인가 아침에 잠에서 깨면, 직장을 향하는 출근길에도 동료들과 함께 삼삼오오 모여 식사를 할 때에도 그리고 하루의 업무 일과를 마치고 집으로 돌아와 잠자리에 들기 전까지 가족과 함께하는 시간에도 몸에서 떨어드리지 않고 항상 주변에 두고 사용하는 도구를 하나씩 가지고 있다. 당연스레 떠오르는 바로 스마트폰이다. 다시 생각해

보아도 참으로 신기하게 여겨진다. 현대인의 생활에서 무언가를 넣어가지고 다니는 가방이나 화폐를 넣어두는 지갑이나 또는 개인의 사회적 신상정보를 최소화해 보여주는 신분증보다 중요하게 여기는 물건이 되어 있는 것이 손바닥보다 조금 작은 크기의 개인 멀티미디어기기라는 일명 ‘스마트폰’이다. 이 스마트폰 하나 때문에 우리의 일상, 경제, 사회, 문화가 모두 송두리째 바뀌었다고 하여도 과언이 아니다(손영준, 김옥태, 2011). 그러나 조금만 잘 생각해보면 ‘스마트폰’이라는 개인용 기기가 자체적으로 할 수 있는 기능은 아무것도 없다. 스마트폰의 기능을 최적화하여 활용할 수 있도록 하는 소프트웨어, 일명 ‘어플리케이션’이 더욱 중요하다. 스마트폰으로 뉴스를 볼 때에도, 영화를 볼 때에도, 게임을 할 때에도 또는 업무관련 작업을 할 때에도 각 상황과 작업에 최적화된 어플리케이션이 없다면 사실상 스마트폰은 무용지물이나 다름이 없다(이진아, 나은영, 2012).

‘스마트폰’의 첫 등장만하여도 ‘인터넷이 가능한 휴대전화’ 또는 ‘간단한 문서작성이 가능하고 음악과 동영상 등의 간단한 엔터테인먼트를 언제 어디서나 즐기게 해주는 휴대전화 정도로 활용되었으나 이제는 일상에서 스마트폰이 차지하는 비중이 매우 높아졌다. 이러한 현대인의 삶을 변화시키는데 큰 역할을 한 하드웨어가 스마트폰이라 말한다면 소프트웨어 역할을 한 어플리케이션은 ‘SNS’라 일컬어지는 사회연결망서비스(social network service)를 제공하는 어플리케이션들의 등장이다.

우리가 지금은 매우 유용하게 사용하는 ‘페이스북’, ‘카카오톡’, ‘밴드’ 등의 어플리케이션들이 실상 첫 등장한 배경은 주변인들과의 소통을 장소와 시간에 구애 받지 않고 즐기기 위함이었다. 그러나 이제는 인터넷(internet) 또는 웹(web)이라는 환경을 가장 효율적으로 활용할 수 있는 스마트폰의 기능을 빌려 정보를 공유하고 재 확대 및 재생산하는 수단으로 지속적인 발전을 꾀하고 있다(최수정, 2012). 이러한 스마트폰의 장점과 사회연결망서비스 어플리케이션의 특징을 고려하면 이 연구가 달성하고자하는 민간시민의 활용도 측면에서 경호경비산업 접근성과 자유도(자율적인 활용도)를 높이는데 일조가 가능 할 것으로 예측된다.

최근 국내 연구에서 정귀영과 김두한(2015)은 플랫폼비즈니스 형태를 활용한다면 일반인들의 경호경비산업관련 콘텐츠의 활용도를 높일 수 있을 것이라고 주장하면서 이를 적용하기 위하여 콘텐츠를 개발하는 단계에서 고려되어야 할 특성을 공공성, 자율성, 접근성, 수익성 구분하여 설명하였다. 즉 경호경비 또는 보안분야는 사회의 안정화를 위하여 누구에게나 안전과 보안 그리고 안보를 위하여 관련 정보가 쉽

게 공유되도록 도와야 한다는 것이다. 이를 실현하기 위하여 공급자와 소비자 사이에 만들어지는 공유의 가치를 우선하여 산업환경을 설계하는 플랫폼 비즈니스를 활용해보자는 내용의 연구였다. 그러나 정귀영, 김두한(2015)의 연구는 플랫폼비즈니스의 개념을 바탕으로 민간경호경비업의 활용 가능성을 고찰한 문헌탐색 연구로서 실제적인 현장의 의견을 담아내는 것에는 미흡하였다.

그러나 선행연구가 지니는 지향점은 매우 타당하다. 실제로 현재 대부분의 산업들이 공급자, 유통자, 소비자의 경계가 모호한 상태에서 효율성과 효과성을 중시하여 생산 및 소비의 과정을 일으키고 수익을 증대하는데 노력하고 있다. 이러한 경제·사회적 혁신과 변화를 고려하면 경제력과 문화혜택 수준의 능력과 관계없이 사회안전복지를 향유해야 하는 권리를 지닌 국민들에게 새로운 사회안전시스템 소비의 패러다임을 제안할 필요가 있을 것이다.

따라서 이 연구의 목적은 플랫폼비즈니스에 기반 한 사회연결망서비스를 활용한 경호경비업의 활성화전략을 규명하는데 있다. 이를 달성하기 위한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 현재 국내 민간경호경비서비스업계의 문제는 무엇이라고 생각하는가?

둘째, 사회연결망서비스를 경호경비 및 보안서비스 산업에 적용한다면 그 방법 및 전략에는 어떤 것들이 중요한가?

셋째, 사회연결망서비스를 경호경비 및 보안서비스 산업에 적용한다면 예상되는 방법 및 전략들은 실행가능한가?

Ⅱ. 이론적 배경

1. 플랫폼 비즈니스와 사회연결망서비스의 관계

이 연구의 주제로 삼고 있는 사회연결망서비스(social network service: SNS)가 작동하도록 근원 적인 환경을 제공하는 바탕을 플랫폼(platform)이라하며 및 이를 활용하여 공공의 안녕과 사기업의 수익 창출을 돕는 활동을 플랫폼 비즈니스(platform business)라고 칭한다(최병삼, 2012). 구체적으로 현재 우리가 일컫고 있는 플랫폼 비즈니스의 ‘플랫폼’이란 공급자와 이용자가 편리하게 만날 수 있는 유형의 장소 자체

를 의미하거나 공급자와 이용자의 긍정적 상호관계를 경험할 수 있거나 느낄 수 있도록 하는 가상현실도 플랫폼으로 규정할 수 있다(정귀영, 김두한, 2015).

각종 산업에서 플랫폼비즈니스를 적용하고 새로운 상품을 개발하는데 활용하려는 노력을 기울이는 이유를 다음의 플랫폼 비즈니스 특성에서 찾을 수 있다. 첫째, 환경을 구성한 플랫폼은 활용될 수 있는 시스템 전체에서 가장 본질적 기능을 수행한다. 둘째, 플랫폼은 반복 사용할 수 있도록 만들어지고 이를 다양하게 변형하기에 도 유용한 특성을 지닌다. 셋째, 다양한 다수의 생산자와 이용자를 확보한다면 이들을 참여자 한 집단으로 규정지어 전체의 네트워크 효과를 얻을 수 있다(최병삼, 2012). 이러한 플랫폼 비즈니스의 특성을 바로 인식하면 조용호(2012)가 설명하는 바와 같이 플랫폼 비즈니스는 사실상 어느 한 콘텐츠가 성과물로 나타나기까지 이에 수반되는 모든 인적·물적 자원들의 관계를 바탕으로 가치창출을 중요시하는 경영 환경 및 산업의 생태계를 의미하는 것임을 알 수 있다.

플랫폼 비즈니스가 나타난 시대적 흐름에 따라 자연적인 요구로 사회연결망서비스를 중심으로 이루어지는 사업들이 발전하기에 이른다. 이는 콘텐츠를 소비하는 현대인의 욕구에 따른 것으로 풀이된다. 복잡한 현대사회에서는 구성원의 관계를 중요시 한다. 그러므로 관계를 바탕으로 하는 플랫폼 비즈니스가 기반이 되는 콘텐츠의 상품성은 가치가 뛰어날 수 있음을 보장 받는다. 이러한 관점에서 현대사회에서 경호경비산업이 일반적인 잠재고객의 접근성을 높이기 위해 플랫폼 비즈니스의 형태와 사회연결망서비스를 활용하는 것은 타당하게 보인다.

2. 경호경비 산업과 사회연결망서비스 관계

사회연결망서비스(social network service: SNS)와 관련하여 먼저 경찰행정분야의 선행연구를 살펴보면 소셜네트워크 서비스 활용도가 경찰의 행정적 의사소통에 미치는 영향을 조사한 신재현, 김상운(2013)의 연구가 있다. 유사한 연구로는 대전지역의 경찰관들을 대상으로 소셜네트워크 서비스 활용과 경찰활동에 대한 관계성 인식을 조사한 최진혁, 이창훈(2015)의 연구가 있다. 사회환경 및 안전관리에 관련된 연구로는 스마트 재난관리체계를 효과적으로 운용하기 위하여 소셜네트워크 서비스의 활용도를 규명한 강희조(2012)의 연구가 대표적이다. 또한 정연식(2013)이 교통안전 개선 프로그램의 개발과 활용도를 증대하기 위해 주민참여를 도모하는 수단으로 소

설네트워크 서비스의 기능성을 살펴본 연구도 실제 현장 친화적인 연구로 주목할 만하다.

하지만 역설적이게도 사회의 안전관리 및 경호경비산업에 활용가치가 뛰어나 사회연결망서비스가 인터넷과 웹을 기반으로한다는 기술적인 한계로 인하여 사회연결망서비스 자체에 대한 보안과 관리가 또 다른 문제로 대두되고 있다. 이에 이기주(2012)는 스마트 시스템에 기반을 둔 사회들이 부딪치고 있는 보안위험을 타개할 수 있는 정보보호 정책 추진을 제안하고 있으며, 이은우(2012)는 향후 지속적으로 개인 정보보호위원회의 역할이 증대함을 강조하고 있다.

즉 그동안 대표적인 선행 연구들은 사회연결망 서비스의 활용가치에 대해 주로 논의하고자 하였다. 그러나 실행하는 실천적 방안에 대한 논의는 미흡하였다. 특히 경호경비 서비스의 수요자 관점에서 경호경비업체가 제공한 서비스 또는 이를 실현하기 위한 기반 활동에 대한 연구가 필요하다.

따라서 경호경비산업의 사업성 증대와 산업으로서 소비상품을 생산하는 경제적 가치창출을 목표로 할 때, 사회연결망서비스의 활용전략을 규명하는 이 연구에서는 사회연결망서비스를 콘텐츠 생산의 자원으로 삼는 것을 우선시하여 연구의 범위를 제한하고자 하였다. 즉 실제 경호경비산업 현장에서 이미 존재하는 사회연결망서비스를 어떻게 활용하여 현재의 경호경비산업 서비스를 활성화하거나 발전시킬 수 있을 것인가에 대해 연구의 역량을 집중하고자 하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 심층면담

1) 연구 참여자

이 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 우선 심층면담의 연구 참여자를 명확히 선정하기 위한 기준이 필요하였다. 이 때, 선정기준은 경영학전공 교수 2인 및 경호경비학 전공교수 2인으로 구성된 전문가 집단의 협의에 의해서 이루어졌다. 이에 가장 중요하다고 판단된 기준은 다음과 같다.

첫째, 경호경비 및 보안 서비스산업을 경제활동 및 경영활동으로서 잘 인식하고 있는 관련 조직의 관리자급 이상의 경력자를 대상으로 한다. 둘째, 경호경비 및 보안 서비스관련 산업분야의 교육자 또는 연구자를 대상으로 한다. 이 기준을 바탕으로 하여 이 연구의 심층면담 참여자는 유목적 표집법에 의하여 선정되었다. 이로써 최종적인 심층면담 참여자를 10명으로 제한하고 이 연구와 관련된 주요 항목을 도출하였다. 10명의 심층면담 연구참여자의 특성은 <표 1>의 내용과 같다.

〈표 1〉 심층면담 연구 참여자

항 목	구 분	빈 도(명)
성별	남	9
	여	1
경호경비관련분야 종사경력	10년 이상	6
	20년 이상	4
주 업무 경력분야	대인경호서비스	5
	시스템경비서비스	3
	전공 관련학과 교육 및 연구	2

2) 조사도구

이 연구에서는 앞서 심층면담 참여자 선정의 기준 마련을 위하여 구성된 전문가 집단의 협의를 통하여 선행연구 고찰을 바탕으로 구성된 질문가이드에 의하여 심층면담을 먼저 실시하였다. 이 연구의 심층면담에서 사용하게 될 질적 면접법은 반구조화 면접이다. 비구조화 면접은 조사연구 시, 기초자료를 수집하는데 효과적이다. 반구조화 면접은 면접의 주제나 형태를 연구자가 개략적으로 정하여 질문과 반응이 자유롭게 다루어지도록 할 수 있다. 심층면담 시 이용되었던 반 구조화된 질문가이드의 주요사항은 다음 <표 2>의 내용과 같다.

〈표 2〉 심층면담 질문가이드

구 분	내 용
질문 1	현재 국내 민간경호경비 서비스업계의 문제는 무엇이라고 생각하는가?
질문 2	사회연결망서비스에 대하여 알고 있는가?
질문 3	사회연결망서비스를 경호경비서비스에 적용한다면 그 방법에는 어떤 것들이 가능할 것 같은가?

3) 조사절차

이 연구는 연구방법 중 심층면담 단계에서 다음과 같은 절차를 명확히 하여 진행하였다. 첫째, 질문가이드는 연구의 자문역할인 전문가 집단과 복수의 내용타당도 검증에 위한 협의를 진행하였다. 둘째, 면담은 연구 참여자들을 단독 또는 복수로 직접 대면하여 진행하였다. 셋째, 면담의 진행은 참여자와의 유대관계 형성을 위하여 가벼운 주제로부터 시작하여 1회 면담 시 1~2시간가량이 소요되었다.

4) 자료처리

심층면담에서 연구 참여자의 면담내용은 사전에 동의를 구하고 모두 녹취되었으며, 녹취된 내용은 컴퓨터의 문서작성 프로그램을 활용하여 모두 전사하였다. 연구 참여자로부터 획득된 응답내용을 바탕으로 사회연결망서비스의 활용전략들을 개념화하였다. 다음으로 경영학 전공교수 2인, 경호경비관련 전공교수 2인으로 구성된 전문가 협의를 진행하여 다음단계인 IPA 분석용 폐쇄형 설문문항을 제작하였다. 그리고 각 항목들의 관계를 검토하여 상위범주와 하위내용으로 구분하였다.

2. IPA 분석 기법

1) 연구대상

이 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 실시하는 폐쇄형 설문 형태에 해당하는 IPA 분석의 연구대상은 심층면담의 연구 참여자 기준과 동일하게 하였다. 그리고 그 참여 인원수를 확대하였다. 이에 따라 연구대상의 인구통계학적 특성은 아래의 <표 3>과 같다.

<표 3> 연구 참여자의 인구통계학적 특성

항 목	구 분	빈 도(명)
성별	남	110
	여	5
경호경비관련분야 종사경력	5년 이상	60
	10년 이상	37
	20년 이상	18
주 업무 경력분야	대인경호서비스	65
	시스템경비서비스	37
	전공 관련학과교육 및 연구	13

각 연구대상은 경호경비산업에 종사하는 자로써 초급관리자급 이상의 경력자 또는 관련분야 석사 이상의 학위소지 연구자로서 대상을 한정하여 연구결과의 질적인 신뢰도를 높이고자 노력하였다. 이에 참여한 연구대상은 최종적으로 115명이었다.

2) 조사도구

IPA분석 기법은 5점 리커트 척도를 활용한 폐쇄형 설문지로 제작되어 해당 설문 내용으로 만들어진 경호경비산업에 대한 사회연결망서비스 활용전략에 대한 항목들을 각각 중요도와 실행가능성으로 나누어 응답하도록 하였다.

〈표 4〉 IPA 분석용 폐쇄형 질문지의 척도기준

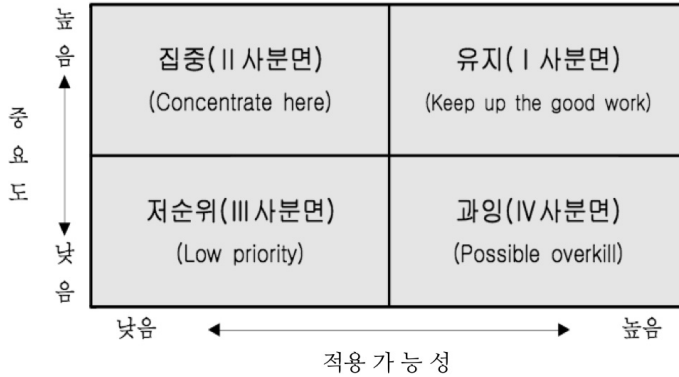
중요도 척도		실행가능성 척도	
중요도	척도	적용가능성	척도
전혀 중요하지 않다	1	전혀 가능하지 않다	1
중요하지 않다	2	가능하지 않다	2
보통이다	3	보통이다	3
중요하다	4	가능하다	4
매우 중요하다	5	매우 가능하다	5

3) 조사절차

IPA 분석을 위한 폐쇄형 설문지는 연구자가 직접 방문 또는 전자우편을 이용하여 배포하였으며, 이때 연구 참여자가 직접 기입하는 자기평가 기입법(self-administration method)으로 응답하도록 지시한 후 완료된 설문지를 회수하였다. 설문지 작성은 응답자의 주의를 시간을 요구하기 때문에 설문지의 회수율을 높이기 위한 연구자 고유의 전략을 필요로 한다(박도순, 2004). 이에 본 연구자는 원 계획상의 응답 기간보다 짧은 기한을 응답 마감기한으로 연구 참여자에게 고지하고, 연구 참여자에게 고지한 응답기한이 다가올 때, 우선으로 지속적인 연락을 취하여 연구 참여자의 설문지 회수를 용이하도록 하였다.

4) 자료처리

IPA 매트릭스의 각 사분면을 살펴보면 <그림 1>과 같다. IPA분석에서는 매트릭스를 이용하였을 때 X축의 평균값과 Y축의 평균값을 중앙값으로 사용하였다.



〈그림 1〉 IPA분석 매트릭스

이에 따라 본 연구는 먼저 중요도 및 적용가능성을 그리기 위한 격자 설정에는 중요도와 적용가능성의 평균값을 접점으로 활용하는 중앙값을 활용하여 IP의 교차점을 설정하였고 이를 중심으로 하여 X축은 적용가능성, Y축은 중요도로 하여 분석결과를 제시하고자 하였다.

3. 연구의 타당도 및 윤리적 고려

연구 참여자를 통하여 수집된 자료는 윤리적 문제를 신중하게 취급해야 하기 때문에 다음과 같은 지침을 두어 진행하였다. 첫째, 연구 참여자에게 사전에 동의를 구하였다. 둘째, 개인정보를 익명으로 처리하였다.

IV. 결과 및 논의

1. 심층면담 분석결과

1) 면담 내용의 범주화

심층면담은 10명의 연구 참여자를 통하여 이루어진 응답을 녹취하고 전사한 뒤 이를 분석하여 일차적인 결과를 도출하는데 이용되었다. 10명의 연구참여자의 응답

을 모두 기술하는 것은 연구를 명료하게 기술하는데 부적합하여 다음과 같이 분석결과를 범주화한 것으로부터 정리하여 기술하였다. 심층면담의 응답을 간추리고 유사한 내용들을 귀납적 방법에 의해 분류하고 분석하여 검증 가능한 항목으로 제시하면 다음의 <표 5>, <표 6>과 같다. 분석결과 11개 항목으로 세분화 하였다. 그리고 이들 세부항목 내용의 이해를 돕기 위하여 내용의 특성을 확인하여 범주를 분류하였다. 구분된 3개의 범주는 이 연구의 양적 연구 방법인 IPA분석의 틀에서는 중요도를 크게 차지하지는 않는다 그러나 향후 연구들에서 지속적인 연구가 이루어질 때 참고가 가능하기에 분류한 범주를 명시하였다.

<표 5>와 같이 심층면담은 경호경비산업이 현대에서 대중에게 가장 유용한 도구인 사회연결망서비스매체를 활용하여 발전하고자 할 때 앞으로 개선될 필요가 있는 부분들을 확인한 내용이다. 사회연결망서비스가 플랫폼 비즈니스라는 형태를 기반으로 하고 있기에 이를 활용하여 경호경비 서비스업을 사업화하여 공공 및 사설 기업 영역에서 개별적으로 서비스를 실행 하고자 할 때 보완되거나 새로이 준비해야 할 것들에 대한 의견이 반영되었다. 내용들을 살펴보면 경호경비 및 보안의 하드웨어적 개선보다는 소프트웨어적인 개선이 더욱 필요하다는 것을 알 수 있다.

<표 6>에 나타난 바와 같이 규명된 다수의 항목을 범주화하면 첫째, 공공서비스 개선, 둘째, 사설기업 서비스 개선, 셋째, 교육 및 연구 분야 활성화 등의 내용으로 범주를 간추릴 수 있었다.

<표 5> 심층면담 분석결과

내 용	
1	공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축
2	사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선
3	지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의
4	보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대
5	사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발
6	IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성
7	IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발
8	민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영
9	개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영
10	온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충
11	사설 경호경비 & 보안업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충

〈표 6〉 세부내용의 범주화

내 용	
공공서비스개선	공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축
	사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선
	지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의
	개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영
사설기업 서비스개선	민간 중심 지역사회 치안관련 포털사이트 개발 및 운영
	사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발
	사설 경호경비서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충
	보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대
교육연구 분야활성화	IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성
	IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발
	온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충

2) 범주별 항목의 의미와 전략적 방향성

플랫폼 비즈니스 모델을 기반으로 하는 사회연결망서비스를 활용하여 경호경비산업의 양적·질적 발전을 도모하기 위해서 IPA 분석을 실시하기에 앞서 진행된 심층면담을 통해 나타난 예상 가능한 전략 및 개선 과제の内容은 모두 11개의 항목들이었다. 이를 범주화하면 공공서비스 개선, 사설기업 서비스 개선, 교육 및 연구 분야 활성화 등의 내용으로 구분되는데 이들 영역이 지니는 목적 및 특징을 명확히 하기 위하여 상위 범주가 지닌 방향성을 각각 제시할 필요가 있다. 이는 다음의 <표 7>과 같다.

<표 7>과 같이 각 중심 요인의 방향성을 고려해야 하는 것은 11개의 개별 예상 가능한 전략 및 개선과제 항목들이 서로 상호작용을 일으킬 수 있는 일관성을 지님으로써 실제로 전략적으로 활용될 경우, 효과를 증대시킬 수 있는 배경을 확보하기 위해서이다. 따라서 세 가지 범주의 각 방향성을 개념화하면 다음과 같다.

〈표 7〉 세부항목의 범주화에 따른 영역별 전략적 방향성

범주화된 영역	전략적 방향성
공공 서비스 개선	공익성, 윤리성 확보
사설 서비스 개선	보편성, 대중성, 접근성 확보
교육 연구 분야 활성화	전문성, 차별성 확보

첫째, 공익성 및 윤리성의 확보이다. 경호경비 및 보안 또는 치안과 관련하여 사회 연결망 서비스를 확대 적용하여 서비스를 제작할 경우 가장 우려되는 부분은 개인신상정보의 공개와 같은 사회적 문제를 야기 시킬 수 있는 원인이 생성될 수 있기에 이를 보완하는 제도적 장치의 준비와 사회적 합의가 반드시 필요할 것이다.

둘째, 보편성, 대중성, 접근성의 확보이다. 경호경비 및 보안 산업이 사회적 요구에 비하여 더딘 발전을 보이고 있는 것은 누구나 활용할 수 있는 쓸모 있는 환경이 구축되지 못한 현실에 기인한다. 사회 안전이 다양한 방법과 수단으로 말미암아 위협받고 있음에도 대부분의 국민들은 경제 및 사회적 여건에 의하여 공공치안의 행정력 내에서만 보호 받을 수 있는 정도이다. 이를 타개하기 위하여 사설 서비스 업체들의 저비용 고효율의 경호경비 서비스 프로그램 확충이 필요하다.

셋째, 전문성과 차별성의 확보이다. 교육 및 연구 분야에서 경호경비업의 발전을 위한 다양한 시도와 실험이 이루어져 이를 현장에 활용할 수 있도록 도움을 주어야 한다. 공공서비스의 부족함을 사설서비스에서 보완하는 것은 작은 정부 형태의 시장 경제 체제에서 당연하게 일어나는 현상임에도 불구하고 이를 실현하지 못하는 국내의 경호경비산업의 문제는 효과적인 사업형태를 개발하고 이를 적용하고자하는 교육 및 연구 분야의 노력이 미흡함을 반증하는 것이라고 할 수 있다.

2. IPA 분석결과

1) 사회연결망서비스의 적용 가능한 전략 및 개선과제의 실행중요도 및 가능성

플랫폼 비즈니스 모델을 기반으로 하는 사회연결망서비스를 활용하여 경호경비산업의 발전전략 및 개선과제의 실행중요도 및 가능성을 규명하기 위하여 각 항목의 중요도와 실행가능성을 확인한 결과 <표 8>에서 나타난 바와 같다.

사회연결망서비스를 활용하여 경호경비산업의 발전전략 및 개선과제의 실행중요도 및 가능성을 규명하여 내용별로 살펴보면 중요도 부분에서 공개형 경비보안 공공종합정보시스템 구축 평균 4.51로 가장 중요하다고 나타났고 다음으로 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충이 평균 4.36으로 중요하다고 판단하였다. 세 번째로는 IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발이 평균 4.30으로 나타났다. 구체적으로 평균값(4.10) 이상을 차지한 내용을 차례대로 설명하면 민

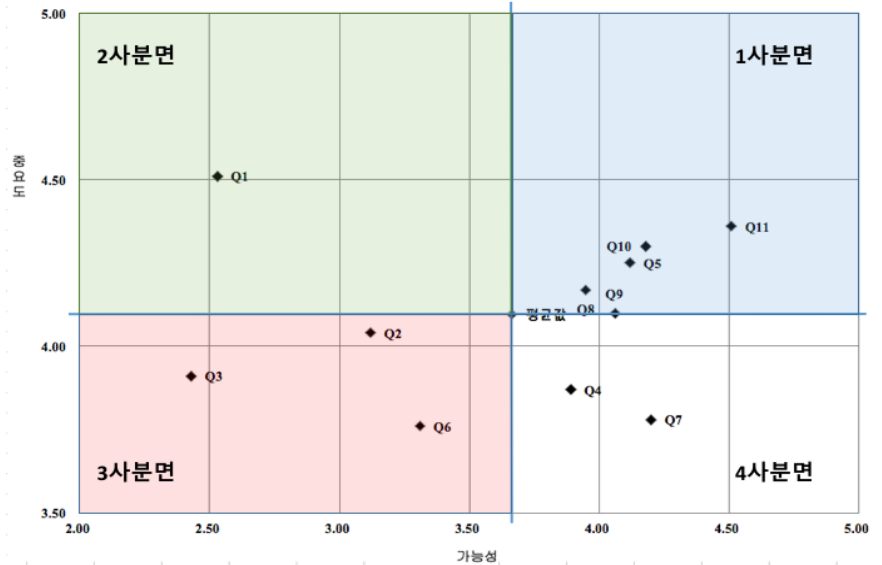
〈표 8〉 세부항목의 중요도 및 적용가능성

문항	내용	실행가능성	중요도
Q1	공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축	2.53	4.51
Q2	사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선	3.12	4.04
Q3	지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의	2.43	3.91
Q4	개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영	3.89	3.87
Q5	민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영	4.12	4.25
Q6	사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발	3.31	3.76
Q7	사설 경호경비산업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충	4.20	3.78
Q8	보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대	3.95	4.17
Q9	IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성	4.06	4.10
Q10	IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발	4.18	4.30
Q11	온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충	4.51	4.36

간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성 등이 경호경비산업의 전략적 개선과제로서 매우 중요하게 인식되고 있었다.

실행가능성에 대한 결과를 살펴보면 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충이 평균 4.51로 가장 실행가능성이 높게 나타났다. 다음으로 사설 경호경비산업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충이 4.20으로 나타났다. 세 번째로는 IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발이 4.18로 나타났다. 구체적으로 평균값(3.66) 이상을 차지한 내용을 차례대로 설명하면 민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, 개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영 등이 경호경비산업의 전략적 개선과제로서 현실적으로 실행 가능하다고 인식되고 있었다. 아래의 <그림 2>을 통하여 각각 항목의 전략적 중요도를 쉽게 이해 할 수 있다.

먼저 중요도와 실행가능성이 모두 높은 1사분면에는 민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성, IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발, 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충 등 5개의 항목이 위치하였다. 다음으로 중요도는 높고 적용가능성은 낮은



〈그림 2〉 IPA 분석 매트릭스 결과

2사분면에는 공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축에 관한 1개의 항목이 위치하였다. 그리고 중요도는 낮으나 적용가능성이 높은 4사분면에는 개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영, 사설 경호경비 & 보안업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충 등 2개의 항목이 위치하였다. 마지막으로 중요도와 적용가능성 모두 낮은 3사분면에는 사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선, 지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의, 사설기업 사회연결망서비스(소셜 네트워크서비스: SNS) 개발 등 3개의 항목이 위치하였다.

2) IPA 분석에 따른 각 항목의 전략적 특징

<표 9>의 내용에 따라 플랫폼 비즈니스 모델을 적용하여 경호경비산업 발전을 위한 사회연결망서비스 활용전략에 대한 위한 구체적인 항목별 특징을 다음과 같이 살펴보고자 한다.

첫째, 중요도와 적용가능성이 모두 높은 1사분면의 민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성, IT기반의 경호경비산업

〈표 9〉 IPA 매트릭스 분석 내용의 특징

구 간	내 용	특 징
1 사분면 중요도(고) 실행가능성(고)	민간 중심 지역사회 치안관련 포털사이트 개발 및 운영 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대 IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성 IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충	우선 실행
2 사분면 중요도(고) 실행가능성(저)	공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축	해당산업의 역량제고
3 사분면 중요도(저) 실행가능성(저)	사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선 지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의 사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발	효과성 미흡
4 사분면 중요도(저) 실행가능성(고)	개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영 사설 경호경비산업 서비스업체의 고객전용 서비스 이벤트 확충	전략내용의 재검토

종사자 교육 콘텐츠 개발, 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충 등 5개의 항목은 우선적으로 실행이 필요한 내용으로 예측되었다. 경호경비업을 쉽게 소비할 수 있는 환경을 만들기 이전에 효율적인 소비를 가능하도록 한 또는 소비하고 싶은 전문성 높은 서비스를 만들 필요가 있다는 의미로 풀이된다.

둘째, 중요도는 높고 적용가능성은 낮은 2사분면의 공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축에 관한 1개의 항목은 연구대상자들이 필요성은 인식하고 있으나 개인신상정보에 대한 보안이 우선하므로 이에 관한 법률적 보완과 이에 상응하는 사회적 합의가 우선하는 문제이므로 실행에 앞서 다양한 논의가 필요하다는 것을 인식하고 있는 결과로 보인다.

셋째, 중요도는 낮으나 적용가능성이 높은 4사분면의 개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영, 사설 경호경비산업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충 등 2개의 항목은 변화하더라도 현 시점의 경호경비 및 보안서비스 고객과 향후 잠재적 소비자들에게 지금보다 혁신적인 서비스를 기대하기 어려운 항목으로 판단되고 있는 것으로 인식되고 있었다.

마지막으로 중요도와 적용가능성 모두 낮은 3사분면의 사회연결망서비스의 활용 확대를 위한 제도 개선, 지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의, 사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발 등 3개의 항목은 연구 참

여지들에게 긍정적인 평가를 받지 못하고 있으므로 전략적 활용성이 미흡하다고 결론 내릴 수 있다. 따라서 현시점에서 효율적으로 경호경비산업의 환경 및 자원을 활용하기 위해서는 미래 예상 전략과제에서 우선 배제할 수 있을 것이다.

박병주(2015)는 민간경비회사의 마케팅 전략을 다각화 하면서 서비스 전반의 품질 개선이 필요하다고 주장한 바 있다. 즉 민간경비산업은 경쟁이 우선하는 서비스 사업으로서 고객에게 효과적으로 대응 할 수 있는 상품을 지속적으로 개발하고 제공해야 한다는 것이다. 사회연결망서비스를 활용한 경호경비서비스업의 전문성과 접근성 확보는 시대적인 요구로 매우 활용가치가 높을 것이다. 김인재(2013)는 민간경비업체의 관계적 특성이 민간경비업 소비행동에 영향을 미친다고 보고한 바 있다. 이에 따르면 이 연구결과가 제시하는 사회연결망서비스의 활용이 경호경비 서비스관련 정보를 제공함과 동시에 업체와 고객 간의 커뮤니케이션을 돕는 수단으로 매우 활용도가 높을 것이다. 신소라, 조운오(2013)의 연구에서도 민간경비 서비스는 개인 고객들의 만족도를 높이기 위해서는 제공하려는 서비스를 전략적으로 활용해야한다고 주장한다. 특히 고객과의 관계구성을 중요시하는 마케팅도 필요함을 강조한다.

이울러 분석된 전략적인 내용들은 공공서비스적인 내용들도 일부 포함되고 있다. 그러나 현시점에서 지자체 또는 중앙정부의 지원만으로 기반환경을 조성하기에는 어려움과 시간적, 재정적 한계가 따른다. 그러므로 최정택(2006)의 연구와 같이 공공치안서비스 모델을 민간 사업자에게 위탁하고자 하는 도입 방안의 결과를 다시금 고려해 볼 필요가 있다. 먼저 사회연결망서비스 활용한 경호경비서비스 중, 공공 영역의 사업들의 효율성 확보를 위해 민간 사업자를 통하여 인프라를 구성할 수 있을 것이다. 특히 전략 중 하나로 규명된 공개형 경호경비 정보망의 구성은 정부 또는 지자체의 정보망과 연계해야 정보의 효율적인 수집과 이용이 가능한데 이를 사설기업의 서비스에서 효과적으로 사용하기 위해서 일부 치안서비스의 민간위탁이 불가피하다고 사료된다. 그러나 김은영, 박선영(2013)이 보고하듯이 대량의 정보체계는 정부의 구축의지가 매우 중요하다. 민간 조직을 그 활용을 효율적으로 해야 한다. 이 연구에서 경호경비 서비스에 대한 일반 대중의 접근성을 강조하기 위해서는 양질의 정보 확보가 우선시 되어야 하는데 이는 정부부처의 도움 없이는 어렵다.

그리고 조광래(2013)가 제안하는 현 정부의 사회 안전 국정운영의 발전방안을 재고해 볼 때, 현 시대 가장 효과적인 방법을 활용하여 지속적인 서비스를 개발하는 것이 매우 중요하게 여겨진다. 그러므로 우리 사회에 매우 유용한 도구인 스마트폰

을 이용하여 사회연결망서비스로 일원화된 치안 또는 경호경비 서비스에 관한 정보를 대중이 쉽게 이용할 수 있도록 하는 것은 매우 의미 있을 것이다.

위에 규명된 전략적 과제들의 특성에 따른 분류 및 실행의 정도는 향후 경호경비 산업의 환경 변화에 따라 달라질 수 있음을 인지할 필요가 있을 것이다.

V. 결론 및 제언

이 연구는 플랫폼 비즈니스 모델에 기반을 둔 사회연결망서비스를 활용하여 경호경비산업을 활성화하기 위한 전략을 규명하기 위하여 본 조사에서 심층면담과 IPA 분석 기법을 활용하여 규명된 전략의 방향성과 실제 구체화 할 수 있는 전략적 내용 및 개선과제를 확인하고자 하였다.

심층면담을 통하여 규명된 경호경비산업의 미래에 필요한 전략적 개선과제는 모두 11개 항목으로 나타났으며 이를 구체적으로 살펴보면 첫째, 공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축, 둘째, 사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선, 셋째, 지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의, 넷째, 개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영, 다섯째, 민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, 여섯째, 사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발, 일곱째, 사설 경호경비산업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충, 여덟째, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, 아홉째, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성, 열 번째, IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발, 열한 번째, 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충 등으로 나타났다.

다음으로 IPA 분석을 통하여 심층면담에서 규명된 플랫폼 비즈니스 기반의 사회연결망서비스가 적용된 경호경비산업의 활용전략의 내용 및 개선과제들의 구체화된 중요도 및 가능성을 설명할 수 있다.

첫째, 우선적으로 실행이 필요한 영역은 민간 중심 지역사회 치안관련 포털 사이트 개발 및 운영, 보편적 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 활용 확대, IT기반의 보안콘텐츠 관리 및 운용 전문인력 양성, IT기반의 경호경비산업 종사자 교육 콘텐츠 개발, 온라인 경호경비산업 종사자 보수교육 프로그램 개발 및 확충 등

5개의 항목이었다.

둘째, 공개형 경비보안 공공 종합정보시스템 구축에 관한 1개의 항목이었다.

셋째, 개별 경호경비산업 종사자 전문인력 정보 채널 운영, 사설 경호경비산업 서비스업체의 고객전용 서비스 및 이벤트 확충 등 2개의 항목이었다.

넷째, 사회연결망서비스의 활용확대를 위한 제도 개선, 지역사회 치안용 폐쇄형 카메라 정보의 공유 방안 논의, 사설기업 사회연결망서비스(소셜네트워크서비스: SNS) 개발 등 3개의 항목이었다.

결론으로 규명된 전략으로 바탕으로 할 때 경호경비산업이 일반적인 대중을 대상으로한 고객지향적인 서비스업임을 간과해서는 안될 것이다.

이 연구의 결론에 비추어 후속 연구에서는 각각의 전략적 개선과에 대한 세부적인 추진 내용을 규명할 필요하다. 또한 경호경비 및 보안관련 민간 산업체를 지원하는 정부 조직체의 역할과 기능을 면밀히 분석하여 관련 산업이 거시적인 경제의 규모측면에서 발전 가능하도록 도울 수 있는 연구도 진행될 필요가 있다.

참고문헌

- 강희조(2012). SNS를 활용한 스마트 재난관리체계에 관한 연구. 한국항행학회논문집. 16(4), 717-722.
- 김은영, 박선영(2013). 국제테러리즘데이터베이스 구축: 미국의 START 센터의 모범사례의 소개. 한국경호경비학회지, 35, 7-36.
- 김인재(2013). 민간경비업체의 관계적 특성, 서비스품질과 소비행동의 구조적 관계. 한국경호경비학회지, 34, 57-88.
- 박도순(2004). 질문지작성방법론. 서울: 교육과학사.
- 박병주(2015). 민간경비회사의 마케팅 전략과 지각된 서비스 품질, 관계의 질, 구매행동과의 관계. 한국엔터테인먼트산업학회논문지 9(1), 207-217.
- 손영준, 김옥태(2011). 스마트폰 이용자의 이용경험, 구입동기가 스마트폰 유용성, 용이성 인식에 미치는 영향에 관한 연구. 한국언론학보, 55(5), 286-311.
- 신소라, 조운오(2013). 민간경비 서비스의 고객 만족도에 영향을 미치는 요인: 사업자고객과 개인고객의 비교. 한국경호경비학회지, 34, 161-184.
- 신재현, 김상운(2013). 경찰관의 소셜 네트워크 서비스 사용이 경찰업무에 미치는 영향에 관한 연구: 대구지역 경찰관을 대상으로. 경찰학논총, 8(1), 35-65.
- 윤설민(2006). 도시공원 방문객의 여가활동유형별 만족도 및 IPA를 통한 공원 만족도 평가. 고향논집, 39, 155-172.
- 이기주(2012). 스마트 사회의 보안위협과 정보보호 정책추진에 관한 제언. 한국통신학회지, 30(1), 24-32.
- 이은우(2012). 개인정보보호위원회의 역할. 연세 공공거버넌스와 법, 3(1), 203-241.
- 이진아, 나은영(2012). 스마트폰 애플리케이션 이용동기와 혁신성·적합성이 앱 이용 및 미디어·생활기기의 대체에 미치는 영향. 한국언론학보 56(5), 5-35.
- 정귀영, 김두한(2015). 민간경호경비업의 발전을 위한 플랫폼 비즈니스 적용의 방향성 탐색. 한국융합보안학회지, 15(6), 99-105
- 정연식(2013). 소셜 네트워크 서비스 기반 주민참여형 교통안전 개선 프로그램. 한국교통연구회 보고서, 1-108.
- 조광래(2013). 박근혜 정부의 사회안전 정책추진 발전방안. 한국경호경비학회지, 35, 87-124.
- 조용호(2012). 플랫폼 전쟁. 서울: 21세기북스
- 최병삼(2012). 가치창출 틀 플랫폼, 다원화 혁명 이끈다. 동아비즈니스리뷰, (103), 68-75.

최수정(2012). 스마트폰 기반 소셜 네트워크 서비스(SNS) 이용의 결정요인 연구 : 기술적, 쾌락적, 사회적 특성을 중심으로. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 19(4), 75-95.

최정택(2006). 치안서비스의 민간위탁 도입에 관한 연구. *경호경비연구*. 12, 309-333.

【Abstract】

The Strategies for the Development of the Security Industry Utilizing Social Network Services

Kim Doo-Han
Kim Eun-Jung

This study found the strategies for activating the security industry to utilize social network services based on the platform business model. This research was utilized for in-depth interview and IPA analysis. And use it was to check the contents and strategic improvement projects that can actually materialize and direction of the strategy.

First, run a priority need area is a private center of community policing related portal development and operation, universal social networking service(SNS) utilizing expanded, professional training, IT-based security content management and operation of IT infrastructure security guards and security professionals up educational content development, online security guards and security professionals-up refresher training program development.

Second, the area over the inventory capabilities increase the effectiveness of the security guards was constructed open-type comprehensive public information system.

Third, the area needed to be reviewed are the individual security industry experts workers operating information channels, dedicated customer service and expanding the event of a private security guard & security service providers up.

Fourth, the effectiveness of the insufficient area are discuss system improvements, the sharing of community policing closed Cameras for proposals for the expanded utilization of social networking services, private development organizations Social Network Service(SNS).

Key words : security guard industry, social networking services, platform business