

기초자치단체 기록관의 서비스 품질 평가 연구*

- 서울시를 중심으로 -

A Study on Evaluation of Service Quality for Records Centers in the Local Governments: Based on Seoul Metropolitan City

정 하 정 (Ha-Jeong Jeong)**

한 승 희 (Seunghee Han)***

목 차

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 서론 | 4. 분석 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구 설계 | |

<초 록>

본 연구에서는 서울시 25개 기초자치단체 기록관을 대상으로 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준을 측정하고자 하였다. 이를 위해 문헌연구와 현황조사를 통해 5개 요인과 31개 문항으로 구성된 평가 지표를 도출하였고, 주 이용자인 소속 기관 공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석 결과, 기초자치단체 기록관의 서비스 품질은 전반적으로 기대수준이 인식수준보다 높아 실제 서비스가 이용자를 만족시키지 못하고 있다는 것을 확인할 수 있었으며, 그 차이도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 본 연구는 과정적 품질에 기초하여 국내에서는 처음으로 기초자치단체 기록관의 서비스 품질에 대한 현황을 분석하고 개선방안을 제안하였다는 점에서 의의가 있다.

주제어: 기초자치단체 기록관, 기록관 서비스, 서비스 품질 평가, 기대수준, 인식수준, 사분면 분석법

<ABSTRACT>

The purpose of this study is to measure the expectation level and perception level of service quality in 25 records centers in local governments based in Seoul. For this, an evaluation index consisting of 5 factors and 31 items is developed through literature research and an investigation of the present condition. The results of this study confirmed that users are not satisfied with the service quality of the records centers in the local governments as the expectation level is higher than the perception level, with a statistically significant difference. This study can be substantial in attempts to analyze the present status of the service quality of the records centers in local governments and in proposing an improvement plan based on the process quality.

Keywords: records centers in the local governments, service of records center, evaluation of the service quality, expectation level, perception level, quadrant analysis

* 본 논문은 서울여자대학교 대학원 석사학위논문(2017. 2.)을 수정·축약한 것임.

** 서울여자대학교 대학원 문헌정보학과 기록관리학전공 석사(ncss@swu.ac.kr) (제1저자)

*** 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(hanshee@swu.ac.kr) (교신저자)

■ 접수일: 2017년 1월 20일 ■ 최종심사일: 2017년 1월 31일 ■ 게재확정일: 2017년 2월 17일

■ 한국기록관리학회지 17(1), 31-49, 2017. <<http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2017.17.1.031>>

1. 서론

『공공기록물 관리에 관한 법률』의 제정(1999년)과 개정(2006년) 이후 공공기관의 기록관 설치와 기록물관리 전문요원의 배치가 의무화되면서, 각 지역의 기초자치단체에서도 문서고 역할을 담당하던 곳이 기록관이라는 이름을 얻고 기록물관리 전문요원에 의해 기록물이 체계적으로 관리되기 시작한 지 10년이 지났다. 그간 기초자치단체 기록관에서는 기록관 운영 규칙을 제정하거나 전자기록물 관리를 위한 기록관리시스템을 도입하는 등 투명한 기록물 관리와 체계적인 기록관 운영을 위해 다양한 노력을 경주해왔다.

그간의 10년이 기초자치단체 기록관의 초기 형태를 갖출 수 있는 기틀을 마련하는 데에 초점을 두었다고 하면 앞으로는 기록관의 발전을 도모할 수 있는 형태의 노력이 필요하며, 그 중 하나가 기록관 서비스의 확산을 통한 이용자의 만족도 향상이라 할 수 있다. 이러한 관점에서 기록관 서비스의 현 상황을 진단하고 이에 대한 개선방안을 제안하는 연구가 필요하다.

그러나 기초자치단체 기록관 관련 연구 동향을 분석해보면, 크게 기록관리기준표에 관한 연구(김유진, 2015; 윤지은, 2015; 서향희, 2014; 전상식, 2014; 강혜원, 2013), 지방자치단체 기록물관리 현황 및 실태에 관한 연구(안지현, 2015; 고종희, 2010; 임미경, 2010; 박성애, 2007) 등 기록물 관리와 기록관 운영 측면에만 집중되어 왔으며, 서비스에 대한 연구는 아직까지 활발하게 진행되지 않고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 기초자치단체 기록관을 대상으로 한 서비스 품질 평가 연구는 거의 찾아보기 어렵다.

한편, 서비스 품질 평가 연구는 1980년대부

터 경영·마케팅 분야의 많은 학자들에 의해 수행된 이후 많은 분야에 응용되고 있으며, 최근에는 기록관리 분야에서도 기록관의 서비스를 대상으로 서비스 품질을 평가하려는 시도가 있다. 그러나 국내 기록관 서비스 품질 평가와 관련된 연구는 많이 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 이러한 필요성에 근거하여, 기초자치단체 기록관의 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준의 측정을 통해 기록관의 서비스 품질을 평가하고, 그 결과를 바탕으로 서비스 개선방안을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 품질 평가

Grönroos(1984)는 서비스 품질을 “소비자의 ‘인식된 서비스(perceived service)’와 ‘기대된 서비스(expected service)’를 비교·평가한 결과”라고 정의하였다. 그는 단순한 만족도 조사로는 상품에 대한 소비자의 인식을 명확하게 알 수 없으며, 상품을 제공받기 전에 그에 대한 기대를 평가하고 그 이후 인식을 측정하면 소비자의 상품에 대한 인식을 보다 명확하게 알 수 있다고 주장하였으며, 소비자의 서비스에 대한 경험은 서비스 품질 기대수준에 영향을 줄 것이기 때문에, 기대수준은 구매에도 중요한 요소가 된다고 보았다. 또한 그는, 최종 인식된 서비스 품질을 ‘기술적 품질(technical quality)’과 ‘기능적 품질(functional quality)’의 복합적인 서비스 차원이 결합된 결과라고 보고, 최종 인식된 서비스 품질을 관리한다는 것은 서비스

기대와 인식 간의 괴리를 최소화함으로써 소비자 만족을 꾀하는 것이라고 하였다.

2.1.1 기능적 품질 평가

기능적 품질은 소비자가 서비스를 받게 되는 과정상의 품질로, 소비자가 서비스 결과물인 기술적 품질을 어떻게 받았는가에 대한 인식을 말한다(Grönroos, 1984). Pararuraman, Zeithaml, Berry(1988)는 이러한 관점에서 서비스 품질을 측정하기 위한 보편적인 도구로 사용될 수 있는 22문항의 설문을 개발하였고, 연구자들은 이를 SERVQUAL이라 명명하였다. SERVQUAL은 동일한 22개의 문항에 대해 서비스 품질에 대한 일반적인 기대와 인식을 7점 척도를 사용하여 측정하도록 구성되었다. 그리고 설문 결과를 통해 서비스 품질을 측정하기 위해 <그림 1>과 같은 공식을 적용하였다. 서비스 품질(Q)은 소비자의 인식(P)에서 소비자의 기대(E)를 뺀 값(P-E)으로 측정할 수 있으며, 서비스 품질은 기대와 인식의 불일치 방향이나 정도에 따라 다르게 해석할 수 있다(PZB, 1988).

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\text{서비스 품질}(Q) = \text{인식}(P) - \text{기대}(E)$ <ul style="list-style-type: none"> • $P > E$ 양수: 기대 충족 • $P = E$ 일치: 기대 일치 • $P < E$ 음수: 기대 미충족 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<그림 1> 서비스 품질의 측정

SERVQUAL은 척도의 일반성과 평가 이후의 해석이 중요하다는 몇 가지 한계점이 있으나, 이러한 단점에도 불구하고 다음과 같은 장점 때문에 아직까지 많은 영역에서 가장 보편

적인 품질평가 척도로 사용되고 있다. 첫째, 서비스에 대한 이용자의 기대수준과 인식수준 모두를 평가한다는 것이다. 둘째, SERVQUAL은 과정 품질을 반영하여 평가할 수 있다. 일반적으로 결과가 좋더라도 서비스 제공 과정이 불만족스럽다면 소비자는 서비스 품질에 대하여 만족스럽게 생각하지 않는다. 또한 도서관이나 기록관 등 무형의 서비스가 제공되는 기관에서는 과정 품질을 반영한 평가법이 더 효과적인 방법이 될 수 있다.

2.1.2 기술적 품질 평가

Cronin과 Taylor(1992)는 고객이 서비스 제공 과정에서 만족하지 못했더라도 서비스 결과물인 최종 제품에 대한 만족도가 높은 경우 고객의 재구매 의도가 높아질 수 있는 것에 주목하면서, 마케팅 분야에서 과정 중심보다는 결과 중심의 서비스 품질 평가가 필요하다고 주장하였으며, 이를 바탕으로 기술적 품질 평가 모형인 SERVPERF를 제안하였다.

Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질이 서비스의 성과 그 자체라는 점을 강조하면서, 성과로만 서비스 품질을 평가하고자 하였다. SERVPERF는 고객의 기대수준을 평가하지 않기 때문에 간편하고, 성과라는 단일 지표만을 측정하기 때문에 단순하다는 장점이 있다.

그러나 SERVPERF는 다음과 같은 몇 가지 단점이 있다. 첫째, SERVPERF는 SERVQUAL과 같은 요인과 문항을 사용하므로, SERVQUAL과 마찬가지로 특정 유형의 서비스 품질 평가에 적용되기 어렵다는 단점이 있다. 둘째, 성과라는 단일 지표만을 통해 서비스 품질을 측정하기 때문에 고객 서비스를 제공받는 과정에서 영

〈표 1〉 SERVQUAL과 SERVPERF의 비교

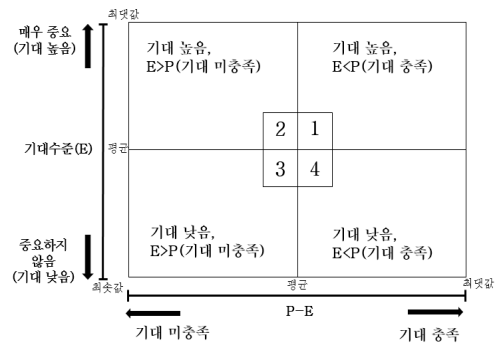
| | SERVQUAL | SERVPERF |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 특징 | 기능적 품질(과정) 평가 | 기술적 품질(결과) 평가 |
| 측정 요인과 문항 수 | 5가지 요인, 22개의 문항 <ul style="list-style-type: none"> • 외형성(tangibles, 4문항): 물리적인 설비, 장비, 직원의 외모 • 신뢰성(reliability, 5문항): 약속한 서비스를 정확하고 믿음직스럽게 수행하는 능력 • 반응성(responsiveness, 4문항): 기꺼이 소비자를 돕고 즉각적 서비스 제공 • 확신성(assurance, 4문항): 직원의 공손함과 지식, 믿음과 확신을 줄 수 있는 능력 • 공감성(empathy, 5문항): 소비자에게 제공하는 개별적인 주의와 배려 | |
| 문항 구성 특징 | 기대 22문항, 인식 22문항 | 성과 22문항 |
| 품질 측정 공식 | P-E | P |
| 장점 | <ul style="list-style-type: none"> • 기대와 인식을 모두 평가 • 과정 품질이 중요한 서비스 기관에서 적용할 경우 효과적 • 서비스 이용 여부와 관계없이 소비자의 관점을 반영할 수 있음 | <ul style="list-style-type: none"> • 간편하게 서비스 품질 측정이 가능함 |
| 단점 | <ul style="list-style-type: none"> • 일반화된 품질 차원이기 때문에, 특정 유형의 서비스에 적용하기 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> • 성과로만 품질을 평가하기 때문에 다양한 측면을 반영하여 평가하기 어려움 • 물리적 결과물을 제공할 수 없는 서비스 기관의 경우 품질 측정이 어려움 • 서비스를 이용해본 경험이 없는 소비자의 관점은 반영할 수 없음 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • 평가 이후 해석의 중요성 | |

향을 주는 다양한 측면을 반영하여 평가하기 어렵다. 셋째, 제품 등 물리적 형태의 결과물을 제공하지 못하는 서비스 기관의 경우 품질 측정이 어렵다. 넷째, 서비스와 제품에 대한 무경험자의 관점은 반영할 수 없다. SERVQUAL과 SERVPERF의 특징과 장·단점을 요약하면 〈표 1〉과 같다.

2.1.3 평가 결과의 해석

사분면 분석법(quadrant analysis)이란 소비자가 서비스에서 무엇을 기대하고 있으며, 자신들의 이상적 서비스와 관련하여 특정 서비스를 어떻게 인식하고 있는가를 시각적으로 나타내는 분석방법이다(Hernon & Altman, 2001).

이 방법은 SERVQUAL과 같이 기대수준과 인식수준을 측정하여 얻은 데이터를 분석할 경우에 활용할 수 있다. 사분면 분석법을 도식화하면 〈그림 2〉와 같다.



〈그림 2〉 사분면 분석법

소비자의 기대수준을 E, 인식수준을 P, 기대 수준과 인식수준의 차이를 P-E라고 할 때, 사분면의 세로축은 E를 나타내고, 가로축은 P-E를 나타낸다. 소비자의 E값에 대한 평균은 세로축에, P-E값의 평균은 가로축에 위치시킨 후 두 지점을 교차하면 공간이 4개의 면으로 분할된다. 그리고 4개의 면은 <그림 2>에서 보는 바와 같이 오른쪽 상단에 위치한 사분면부터 제 1사분면, 시계 반대방향으로 제 2, 3, 4사분면으로 명명한다. 여기에 각 문항의 E값과 P-E값이 교차되는 지점으로 사분면 내 각 문항의 위치를 나타낼 수 있다. 그리고 각 면에 해당하는 문항은 다음과 같이 해석할 수 있다.

제 1, 2사분면은 E값이 높아 소비자가 중요하게 고려하고 있으며, 서비스 제공자가 소비자의 기대수준을 충족시켜주기 위해 노력해야 한다고 생각하는 영역이다. 반면 제 3, 4사분면은 E값이 낮아 소비자가 중요하게 고려하고 있지 않은 영역이다. 그러나 기대수준이 낮아 소비자가 중요하게 고려하지 않고 있다고 해도 서비스 품질 향상을 위해서는 이 영역에 대하여 관심을 가져야 하며, 제 1, 2사분면에 비해 구체적인 해석을 통한 전략 마련이 필요하다. 사분면 분석법에 의한 서비스 개선 전략은 일반적으로 <표 2>와 같다.

<표 2> 사분면 분석법에 의한 서비스 개선 전략

| 사분면 | 서비스 개선 전략 |
|--------|------------------------------------------------------------|
| 제 1사분면 | • 지속적인 유지 및 관리 |
| 제 2사분면 | • 개선 |
| 제 3사분면 | • 기대와 인식을 모두 높일 수 있도록 노력 • 이 서비스에 대한 자원을 절약하여 다른 서비스 강화 |
| 제 4사분면 | • 기대를 높여 서비스 이미지 강화 • 이 서비스에 대한 자원을 절약하여 다른 서비스 강화 |

<그림 2>와 <표 2>를 종합적으로 살펴보면, 제 1사분면은 E값과 P-E값이 모두 높아, 소비자가 상대적으로 가장 만족하고 있는 영역이다. 이 영역은 지속적인 유지와 관리가 필요한 영역이다. 제 1사분면에 놓인 서비스 항목들은 소비자의 기대수준이 높기 때문에 서비스의 질이 떨어질 경우, 소비자가 불만족하게 된다.

제 2사분면은 E값은 높으나 P-E값이 낮아, 기대수준에 인식수준이 미치지 못하고 있는 영역으로, 개선이 시급한 영역이다.

제 3사분면은 E값이 낮고 P-E값도 낮아, 이 영역 또한 기대수준에 인식수준이 미치지 못하고 있는 영역이다. 이 영역은 서비스 제공자가 조금만 더 노력해도 서비스 만족도가 높아지는 영역일 수 있다. 그러므로 기대수준과 인식수준을 모두 높일 수 있도록 노력하거나, 이 영역의 서비스에 할당된 자원을 재분배하여 다른 서비스를 강화할 필요가 있다.

제 4사분면은 E값은 낮으나 P-E값이 높은 영역이다. 이 영역은 기대수준이 높아질 경우 제 1사분면에 포함될 가능성이 잠재되어 있거나, 아니면 이 서비스에 대한 자원을 절약하여 다른 서비스에 재분배해야 하는 영역이라 할 수 있다. 따라서 이 영역에 해당하는 서비스에 대해 이용자의 편견이나 인식을 바꿔 서비스 이미지를 강화하는 방법을 취하거나, 서비스 전체적으로 보았을 때 상대적으로 집중하고 있는 서비스가 아닌 경우, 자원을 절약하여 다른 서비스에 재분배할 수 있다.

2.2 기록관 서비스 품질 평가 선행 연구

2.2.1 평가 지표 개발 연구

허덕행(2014)은 이용자 중심의 서비스 품질

평가의 중요성을 강조하면서 이용자 세분화를 통한 기록관리 서비스 평가 지표를 개발하였다. 이 연구에서는 국내외 문헌 연구를 통하여 기록관 서비스의 정의와 특징, 평가방법, 이용자 세분화 방법을 검토하였으며, 국내외 기록관리 평가 지표에 대한 연구들을 종합하고 분석하였다. 이후 국가기록원을 이용하는 이용자의 현황조사를 통해 이용자를 내부 이용자, 연구 이용자, 교육 이용자를 포함하는 직업적 이용자와 취미 이용자와 관람 이용자를 포함하는 비직업적 이용자로 세분화 하였으며, 세분화된 이용자별 기록정보서비스 평가 지표를 개발하였다. 마지막으로 개발된 평가 지표를 현실적으로 어떻게 적용할 수 있는가에 대한 방안도 제시하였다.

한수연(2011)은 기록관, 특수기록관, 영구기록물관리기관 등 기록물관리기관의 서비스 품질을 측정할 수 있는 척도를 개발하였다. 이 연구에서는 먼저 문헌연구를 통해 기록물관리기관에서 제공되고 있는 서비스의 정의, 특징, 유형과 기록물관리기관 서비스 품질의 개념, 특성 및 측정 모형에 대한 사례를 검토하여 기록물관리기관 서비스에 대한 정의와 구성개념을 도출하였다. 이후 측정 문항에 대한 전문가 평가, 사전 조사, 타당도 검증 및 신뢰성 검증을 실시하였으며, 최종적으로 5요인의 33문항을 개발하였다. 마지막으로 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 평가 척도가 이용자의 서비스 품질 지각에 대한 차이를 측정할 수 있는지를 검증하였으며, 분석 결과 개발 척도가 이용자의 품질 지각을 잘 반영하는 것을 확인하였다.

2.2.2 기록물관리기관 서비스 품질 평가 연구 정우철(2016)은 국내 대학기록관에서 다양

한 이용자 그룹이 기록정보서비스를 이용하고 있다는 사실을 바탕으로, 실제 대학기록관 이용자를 대상으로 서비스 만족도를 측정하는 연구를 진행했다. 먼저 국내외에서 발표된 기록정보서비스 평가 척도에 대한 문헌조사를 바탕으로 국내 대학기록관 운영 현실에 적합한 평가 항목을 개발하였으며, 대학기록관 전문가로부터 검수를 받아 기본파트 22개 문항 및 추가파트 9개의 설문문항을 개발하고, 이를 이용하여 41개 대학기록관 중 13개의 대학기록관에서 113명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구 결과, 이용자는 대학기록관의 기능 및 활동에 대하여 잘 인지하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이용한 서비스에 대해서는 상당히 만족스러운 평가를 하였으며, 업무와 서비스에 대한 활발한 홍보활동을 요구하였다는 것으로 밝혀졌다.

양혜영(2011)은 SERVQUAL 모형을 적용하여 국가기록원의 서비스 품질을 측정하였다. 기록관 이용자가 직업 종류별로 뚜렷이 구분되고 그에 따른 이용목적과 학력 정도 또한 구분된다는 것을 근거로, 기록관 서비스 품질 구성요인에 대해 이용자가 인식하는 중요도와 만족도를 측정하고 이용자 특성별로 어떤 차이가 있는지, 그리고 서비스 품질 구성요인에 대한 중요성 인식도와 만족도가 전반적인 서비스 만족도에 어떤 영향을 미치는지에 대하여 연구하였다. 연구 결과, 이용목적은 제외한 나머지 특성 별로 기록관의 서비스 품질 구성요인에 대한 중요성을 인식하는데 차이가 있었으며, 기록관 서비스 품질 수준이 기록관 이용 만족도에 영향을 미친다는 것이 밝혀졌다. 또한 공감성의 만족도가 전반적인 서비스 만족도에 가장

많은 영향을 끼친다는 점을 고려하여 서비스를 운영해야 할 것이라고 제안하였다.

정우철(2016)은 기록관 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준을 나누어 연구하지 않아, 과정적 품질이 누락되었다는 점, 양혜영(2011)은 기록물관리기관을 위한 품질 평가 척도가 아닌 일반적인 척도인 SERVQUAL을 거의 그대로 사용하였다는 점에서 한계가 있다.

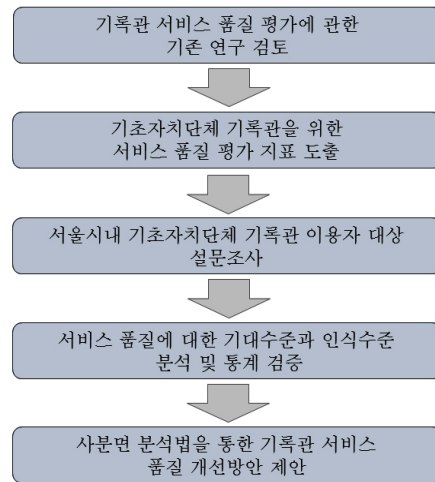
선행 연구의 분석 결과를 통해 알 수 있듯이, 현재 우리나라에서 기록관 서비스 품질 평가 지표 개발과 그 지표를 활용한 평가 연구가 많이 부족하므로 이 분야에 대한 지속적인 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 이러한 필요성에 근거하여, 기초자치단체 기록관의 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준의 측정을 통해 기록관의 서비스 품질을 평가하고, 그 결과를 바탕으로 기록관의 서비스 품질 개선방안을 제안하고자 한다.

3. 연구 설계

3.1 연구 방법

본 연구에서는 기초자치단체 기록관의 서비스 품질 평가를 위해 먼저 문헌연구와 현황조사를 통해 기초자치단체 기록관 서비스 품질 평가에 적용할 수 있는 평가 지표를 도출한다. 이후 서울시내 25개의 기초자치단체 기록관의 주 이용자인 소속 공무원을 대상으로 설문조사를 통해 서비스 품질 평가를 실시하고, 이를 토대로 이용자의 기대수준과 인식수준을 분석하고 그 통계적 유의성을 검증한다. 이후 사분면

분석법을 이용하여 기초자치단체 기록관의 서비스 품질을 향상시키기 위한 방안을 제안하고자 한다. 본 연구의 과정을 모형으로 나타내면 <그림 3>과 같다.



<그림 3> 연구 모형

3.2 평가 지표의 개발

본 연구에서는 다음과 같은 과정을 거쳐 기초자치단체 기록관의 서비스 품질 평가 지표를 도출하였다.

첫째, 기존의 서비스 품질 평가 모형인 SERVQUAL 이외에 허덕행(2014)과 한수연(2011)의 연구를 검토하여, 각 연구에서 제시된 요인과 문항을 분석하였다.

둘째, 기초자치단체 기록관은 현용·준현용 기록물을 관리한다는 점, 기록관의 이용자가 공무원이라는 점 등 기초자치단체 기록관만의 특성을 반영하여 앞서 분석된 품질 요인과 문항을 1차로 수정, 보완하였다.

셋째, 타당성 검증을 위해 기록물관리 전문요

원을 대상으로 설문지 프리테스트를 진행하였다. 넷째, 프리테스트와 기록물관리 전문요원과 의 인터뷰를 통해 기록관의 현황을 파악하였고, 이를 토대로 설문 문항을 최종적으로 수정·보완하였다.

이러한 과정을 거쳐 이 연구에서는 기초자치단체 기록관 서비스 품질 평가를 위한 지표로 5개의 품질 요인과 31개의 세부문항을 도출하

였으며, 그 내용은 <표 3>과 같다. 설문지는 동일한 31개의 문항에 대해 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준을 각각 묻는 형태로 구성되었으며, 각 문항은 5점 리커트 척도로 측정되었다. 이외에 응답자의 일반사항(성별, 소속부서, 근무경력, 서비스 개선방안 의견 등)을 묻는 8개의 문항을 추가함으로써 총 70개의 문항으로 설문지를 구성하였다.

<표 3> 기초자치단체 기록관 서비스 품질 평가를 위한 품질 요인과 세부 문항

| 품질 요인 | 정의 | 번호 | 세부 문항 내용 |
|--------------|-----------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|
| 외형성 (6문항) | 기초자치단체 기록관이 제공하는 서비스 시설, 환경 및 공간의 안정감과 편안함의 정도 | 1 | 기록관의 가구, 시설 및 장비는 작동이 잘된다. |
| | | 2 | 기록관의 열람시설은 충분히 갖추어져 있다. |
| | | 3 | 기록관은 안전시설(소화기, 비상구 등)을 잘 갖추고 있다. |
| | | 4 | 기록관 실내는 적절한 온/습도를 유지하여 쾌적하다. |
| | | 5 | 기록관 내의 설비(복사기, 컴퓨터 등)는 안전하다. |
| | | 6 | 기록관 내의 설비는 공간 활용이 용이하도록 배치되어 있다. |
| 편리성 (8문항) | 기초자치단체 기록관 서비스 제공 방법, 조건, 절차의 용이성 및 용이성 수준 | 7 | 서비스 이용을 위한 대기 시간이 짧다. |
| | | 8 | 기록관리시스템의 접속 및 검색 속도가 빠르다. |
| | | 9 | 기록관은 관련 정보에 대한 업데이트가 빠르다. |
| | | 10 | 목록에 표시된 정보는 분명하고 이용하기 쉽다. |
| | | 11 | 기록관은 소장 기록물을 편리하게 검색하고 이용할 수 있는 적절한 시스템을 갖추고 있다. |
| | | 12 | 기록관은 불필요한 서류나 절차를 줄여 편리한 서비스를 제공한다. |
| | | 13 | 내가 요청한 기록물의 소장 여부를 명확하고 쉽게 확인할 수 있다. |
| | | 14 | 기록관에 갔을 때 어디에서 도움을 얻어야 할지 쉽게 알 수 있다. |
| 책임성 (6문항) | 기초자치단체 기록관 서비스 제공자의 책임감 있는 관리와 전문적인 지식수준 | 15 | 기록관 직원은 이용자의 요청 시 소장 기록물에 대한 전문적인 설명과 교육이 가능하다. |
| | | 16 | 기록관 직원은 이용자가 기록물을 선택하는데 필요한 적절한 도움과 조언을 줄 수 있다. |
| | | 17 | 기록관 직원은 정보공개법, 개인정보보호법, 저작권법, 기록정보의 해석 및 적용 등 관련 법령 및 절차에 관한 전문지식을 제공한다. |
| | | 18 | 기록관 직원은 이용한 기록물에 대한 진본여부를 확인해줄 전문성을 가지고 있다. |
| | | 19 | 기록관 직원은 소장 기록물에 대한 정확한 정보를 제공할 수 있다. |
| | | 20 | 기록관 직원은 열람 요청 기록물을 바로 공개하지 못 할 경우 그 이유를 명확하게 설명할 수 있다. |
| 공감성 (5문항) | 이용자가 기초자치단체 기록관의 서비스 제공 과정에서 느끼는 개별적인 배려나 주의 정도 | 21 | 기록관 직원은 이용자의 요청 시 기꺼이 도움을 줄 수 있다. |
| | | 22 | 기록관 직원의 말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절하다. |
| | | 23 | 기록관 직원은 필요할 때 수시로 도움을 청할 수 있는 분위기를 만들어 준다. |
| | | 24 | 기록관 직원은 이용자의 불만사항이 있을 경우 적극적으로 해결하려고 노력한다. |
| | | 25 | 기록관 직원의 태도가 호의적이다. |
| 공평성 (6문항) | 이용자에게 제공되는 기초자치단체 기록관 서비스의 대상, 기간, 자격, 방법, 절차, 정책의 공정성 수준 | 26 | 기록물 복사, 열람 등의 이용은 정해진 정책 및 규정에 따라 차별 없이 이루어진다. |
| | | 27 | 기록관은 이용자의 자격 및 요건에 상응하도록 일관성을 가지고 기록물을 제공한다. |
| | | 28 | 기록관 이용자의 권리 및 의무사항이 분명하게 명시되고 지켜진다. |
| | | 29 | 기록관은 열람 규칙 및 문서고 출입 제한에 대한 정책을 일관성 있게 적용한다. |
| | | 30 | 열람가능기록물 및 열람제한기록물에 대한 기준이 공정하게 적용된다. |
| | | 31 | 기록관은 모든 이용자에 대해 차별 없는 동일한 수준의 서비스 제공을 원칙으로 한다. |

3.3 조사대상 및 방법

서울시내 각 구청의 기록관 운영 규칙을 살펴 본 결과, 기록관 운영 규칙을 가지고 있는 19개 기초자치단체 기록관에서 ‘구 및 소속기관의 직원’을 열람 및 대출 자격이 있는 대상으로 규정하고 있었기 때문에, 본 연구에서는 기록관의 잠재적인 이용자인 일반 이용자, 연구자 등을 조사 대상에서 제외하고 내부 이용자인 각 구청의 공무원을 조사대상으로 하였다. 각 구청마다 10명의 공무원을 무작위로 선발하여 2016년 8월 9일부터 9월 23일까지 설문조사를 실시하였다. 설문지의 배부는 8월 초에 e-mail로 진행하였고, 회수는 9월 말에 설문기관에 방문하여 직접 회수하였다.

설문조사 결과, 25개 기록관 중 22개의 기관에서 설문지를 회수하였으며, 배포한 250부의 설문지 중 180부를 회수하여 72%의 회수율을 나타냈다. 회수된 설문지 중 무성의한 응답의 설문지 4부를 제외하고 176부의 설문지를 대상으로 SPSS 24.0을 사용하여 통계분석을 실시하였다.

더 높았다. 연령은 30대가 76명(43.2%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로, 40대가 44명(25.0%), 20대가 30명(17.0%), 50대가 11명(6.3%) 순의 비율로 나타났다. 근무경력은 5년 이하가 74명(42.0%)으로 가장 많았으며, 6년 이상~10년 이하가 40명(22.7%), 16년 이상이 34명(19.3%), 11년 이상~15년 이하가 10명(5.7%)으로 나타났다.

〈표 4〉 응답자 일반현황

| N=176 | | | |
|-------|---------------|-------|-------|
| 항목 | 구분 | 빈도 | 비율(%) |
| 성별 | 남자 | 30 | 17.0 |
| | 여자 | 129 | 73.3 |
| | 무응답 | 17 | 9.7 |
| | 합계 | 176 | 100.0 |
| 연령 | 20대(20~29세) | 30 | 17.0 |
| | 30대(30~39세) | 76 | 43.2 |
| | 40대(40~49세) | 44 | 25.0 |
| | 50대(50~59세) | 11 | 6.3 |
| | 무응답 | 15 | 8.5 |
| 합계 | 176 | 100.0 | |
| 근무경력 | 5년 이하 | 74 | 42.0 |
| | 6년 이상~10년 이하 | 40 | 22.7 |
| | 11년 이상~15년 이하 | 10 | 5.7 |
| | 16년 이상 | 34 | 19.3 |
| | 무응답 | 18 | 10.2 |
| 합계 | 176 | 100.0 | |

4. 분석 결과

4.1 응답자 일반현황

본 연구의 설문대상인 기초자치단체 소속의 공무원 176명의 인구통계학적 특성에 대한 분석 결과는 〈표 4〉와 같다.

응답자의 성별은 남자 30명(17.0%), 여자 129명(73.3%)으로 여성의 비율이 약 4배 정도

4.2 측정도구의 신뢰도 검증

본 연구에서는 설문 문항의 내적 일치도 검증을 통한 신뢰성 분석을 하기 위하여 크론바흐 알파(Cronbach's α) 값을 측정하였다. 일반적으로 크론바흐 알파 값이 0.6 이상이면 내적 일치도(신뢰도)가 있다고 판단할 수 있으며, 크론바흐 알파 값이 0.75 이상을 나타내면 내적 일치도가 우수하다고 판단한다(황재영, 2007).

본 연구에서 사용된 설문 문항의 신뢰성 분석 결과는 <표 5>와 같다. 분석 결과, 서비스 품질을 평가하는 모든 요인에서 크론바흐 알파 값이 0.75 이상을 나타냄으로써 매우 높은 내적 일관성을 가진 것을 확인할 수 있다.

<표 5> 신뢰성 분석 결과

| 요인 | 항목 수 | Cronbach's α | | |
|-----------|------|--------------|-------|-------|
| | | 기대수준 | 인식수준 | |
| 서비스 품질 | 외형성 | 6 | 0.921 | 0.933 |
| | 편리성 | 8 | 0.926 | 0.952 |
| | 책임성 | 6 | 0.905 | 0.951 |
| | 공감성 | 5 | 0.911 | 0.937 |
| | 공평성 | 6 | 0.954 | 0.958 |
| | 전체 | 31 | 0.973 | 0.980 |

4.3 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준 분석

4.3.1 기대수준과 인식수준 분석

분석 결과, 기초자치단체 기록관의 서비스 품질에 대한 이용자의 기대수준 평균값(이하 E)은 4.32, 인식수준의 평균값(이하 P)은 4.08이고, 기대수준과 인식수준 간의 차이(이하 P-E)는 -0.24로 나타났다. 일반적으로 P-E값이 양의 값을 갖는 경우, 기대수준에 비해 인식수준이 높아 만족하고 있는 것을 의미하고, P-E값이 음의 값을 갖는 경우, 기대수준에 비해 인식수준이 낮아 불만족하고 있음을 의미한다. 이를 통해 기초자치단체 기록관의 서비스 품질은 전반적으로 기대수준이 인식수준보다 높아 실제 서비스가 이용자의 기대수준에 미치지 못하고 있다는 것을 확인할 수 있다.

이 차이가 통계적으로 유의한지 알아보기 위

하여 대응표본 t검정을 실시하였다. <표 6>에서 보는 바와 같이, $p < .05$ 수준에서 t값이 -6.054로 나타나, 두 값의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

<표 6> 서비스 기대수준과 인식수준 간의 대응표본 t검정 결과

| N=176 | | | | |
|---------|---------|-------|--------|-------|
| 기대수준(E) | 인식수준(P) | P-E | t | p |
| 4.32 | 4.08 | -0.24 | -6.054 | .000* |

* $p < .05$

4.3.2 요인별 기대수준과 인식수준 분석

각 요인별 P와 E, P-E와 이에 대한 통계적 유의성 검증 결과는 <표 7>과 같다. 5개의 요인 중 '외형성', '편리성', '책임성', '공평성'은 기대수준이 인식수준보다 높아 P-E값이 음의 값을 나타냈는데, 이를 통해 이 네 가지 요인과 관련된 서비스가 이용자의 기대수준에 미치지 못하고 있음을 확인할 수 있다.

반면 '공감성'은 기대수준에 비해 인식수준이 높아 P-E값이 양의 값을 나타내고 있는데, 이것은 서비스에 만족했기 때문에 나타난 결과라기보다는, 다른 요인들에 비해 이용자의 기대수준이 낮기 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다. 이러한 현상은 서비스 제공자인 기록물관리 전문요원과 서비스 이용자인 공무원과의 관계가 일반적인 서비스 제공자와 이용자의 관계와 다르기 때문인 것으로 해석 가능하다. 기록물관리 전문요원과 공무원은 직장 동료이기도 하면서, 서비스 제공자와 이용자라는 관계에 있기 때문에, 공무원들이 기록물관리 전문요원에게 높은 서비스 수준을 기대하기 어려울 수 있다.

〈표 7〉 요인별 대응표본 t검정 결과

N=176

| 요인 | 기대수준(E) | 인식수준(P) | P-E | t | p |
|-----|---------|---------|-------|--------|-------|
| 외형성 | 4.45 | 3.95 | -0.50 | -8.972 | .000* |
| 편리성 | 4.36 | 3.94 | -0.42 | -7.847 | .000* |
| 책임성 | 4.24 | 4.08 | -0.16 | -3.506 | .001* |
| 공감성 | 4.17 | 4.23 | 0.06 | -1.321 | .188 |
| 공평성 | 4.32 | 4.26 | -0.06 | -1.584 | .115 |
| 전체 | 4.32 | 4.08 | -0.24 | -6.054 | .000* |

* p < .05

한편, 상대적으로 |P-E|값이 큰 요인은 ‘외형성(-0.50)’과 ‘편리성(-0.42)’이었는데, 이것은 기록관의 시설 및 장비와 관련된 서비스 요소와 기록관의 서비스 제공 방법, 조건, 절차의 용이성과 관련된 서비스 요소에서 이용자의 기대수준에 미치지 못하는 서비스를 제공하고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다.

다음으로 |P-E|값이 큰 요인은 ‘책임성(-0.16)’이다. 기록관 서비스 제공자의 전문적인 수준을 의미하는 ‘책임성’은 ‘외형성’, ‘편리성’과 마찬가지로 기대수준에 비해 인식수준이 낮아 이용자가 이와 관련된 서비스에 대하여 만족하지 못하고 있음을 알 수 있다. 그러나 기대수준이 ‘외형성’, ‘편리성’에 비해 낮은 것으로 나타났는데, 이를 통해 이용자는 상대적으로 ‘책임성’과 관련된 서비스를 중요한 품질요인으로 고려하지 않는다는 것을 확인할 수 있다. ‘책임성’은 기록관 서비스에서 기록물관리 전문요원의 전문성이 가장 드러나는 서비스 요인이라고 볼 수 있기 때문에, 기록물관리 전문요원은 이 서비스 요소에 대한 기대수준과 인식수준을 모두 높일 수 있도록 노력해야 한다.

반면 |P-E|값이 작은 요인은 ‘공감성(0.06)’

과 ‘공평성(-0.06)’이었다. 기록관 서비스 전반에 대한 공정성 수준을 의미하는 ‘공평성’은 여전히 음의 값을 기록했으나, 상대적으로 기대수준도 높고 인식수준도 높았다. 이는 이용자가 다른 서비스 품질 요인에 비해 ‘공평성’과 관련된 서비스에서 상대적으로 만족하고 있다는 것을 의미한다. 이러한 결과는, 기록물이 법적 근거나 내부 규정에 근거하여 공정하게 제공되고 있기 때문인 것으로 해석할 수 있으며, 그러므로 다른 요인에 비해 만족도가 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

기록관 서비스 제공 과정에서 느끼는 개별적인 배려나 주의를 의미하는 ‘공감성’은 기대수준이 제일 낮았으며, 인식수준이 기대수준에 비해 높아 5가지 요인 중에서 유일하게 P-E값이 양의 값으로 나타났다. 이는 이용자가 ‘공감성’과 관련된 서비스를 중요하게 고려하지 않았으나, 생각지 못한 부분에서 기록물관리 전문요원의 친절이나 배려를 경험하면서 상대적으로 만족하고 있다는 것으로 해석할 수 있다.

이러한 요인별 기대수준과 인식수준 간의 차이가 통계적으로 유의한지 검증하기 위하여 요인별 대응표본 t검정을 실시하였다. 그 결과, 〈표 7〉에서 보는 바와 같이, ‘외형성’, ‘편리성’,

‘책임성’ 요인에서 통계적으로 유의하였고, ‘공감성’, ‘공평성’ 요인은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

4.3.3 문항별 기대수준과 인식수준 분석
 각 문항별로 기대수준과 인식수준을 분석한 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 문항별 대응표본 t검정 결과

N=176

| 요인 | 번호 | 측정 항목 | E | P | P-E | t | p |
|--------|----------------------|-----------------------|------|-------|--------|--------|-------|
| 외형성 | 1 | 기록관 가구, 시설 장비의 작동 | 4.40 | 4.01 | -0.39 | -6.591 | .000* |
| | 2 | 열람시설의 구비 | 4.38 | 3.84 | -0.54 | -7.543 | .000* |
| | 3 | 안전시설의 구비 | 4.56 | 4.07 | -0.49 | -7.856 | .000* |
| | 4 | 기록관 내 적절한 온/습도 | 4.53 | 3.97 | -0.56 | -8.373 | .000* |
| | 5 | 설비의 안전 | 4.48 | 3.92 | -0.56 | -8.424 | .000* |
| | 6 | 기록관 공간 활용 및 배치 | 4.34 | 3.88 | -0.46 | -6.468 | .000* |
| 외형성 평균 | | | 4.45 | 3.95 | -0.50 | -8.972 | .000* |
| 편리성 | 7 | 서비스 이용을 위한 대기 시간 | 4.22 | 3.97 | -0.25 | -3.547 | .001* |
| | 8 | 기록관리시스템의 접속, 검색 속도 | 4.43 | 3.94 | -0.49 | -7.791 | .000* |
| | 9 | 관련 정보에 대한 업데이트 | 4.41 | 3.98 | -0.43 | -6.414 | .000* |
| | 10 | 목록에 표시된 정보의 유용성 | 4.45 | 3.93 | -0.52 | -7.756 | .000* |
| | 11 | 기록물 검색 시스템의 편리성 | 4.41 | 3.92 | -0.49 | -7.354 | .000* |
| | 12 | 불필요한 서류나 절차의 감소 | 4.34 | 3.92 | -0.42 | -6.625 | .000* |
| | 13 | 요청 기록물의 소장 여부 확인 | 4.35 | 3.96 | -0.39 | -6.083 | .000* |
| 14 | 도움을 받을 수 있는 곳에 대한 안내 | 4.30 | 3.93 | -0.37 | -5.539 | .000* | |
| 편리성 평균 | | | 4.36 | 3.94 | -0.42 | -7.847 | .000* |
| 책임성 | 15 | 소장 기록물에 대한 전문적 설명 | 4.17 | 4.01 | -0.16 | -2.780 | .006* |
| | 16 | 기록물 선택에 적절한 도움 | 4.29 | 4.09 | -0.20 | -3.456 | .001* |
| | 17 | 기록물 관련 법령, 절차에 관한 지식 | 4.24 | 4.06 | -0.18 | -3.416 | .001* |
| | 18 | 기록물의 진본여부를 확인할 전문성 | 4.18 | 4.07 | -0.11 | -1.799 | .074 |
| | 19 | 소장 기록물에 대한 정확한 정보 | 4.30 | 4.13 | -0.17 | -3.071 | .002* |
| 20 | 열람 요청 기록물의 비공개 이유 설명 | 4.25 | 4.10 | -0.15 | -2.516 | .013* | |
| 책임성 평균 | | | 4.24 | 4.08 | -0.16 | -3.506 | .001* |
| 공감성 | 21 | 이용자 요청시 기꺼이 도움 | 4.27 | 4.22 | -0.05 | -0.799 | .425 |
| | 22 | 말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절 | 4.07 | 4.25 | 0.18 | 2.716 | .007* |
| | 23 | 도움을 청할 수 있는 분위기 | 4.18 | 4.23 | 0.05 | 0.886 | .377 |
| | 24 | 불만사항에 대한 적극적 해결 노력 | 4.19 | 4.20 | 0.01 | 0.107 | .915 |
| | 25 | 호의적 태도 | 4.14 | 4.25 | 0.11 | 2.082 | .039* |
| 공감성 평균 | | | 4.17 | 4.23 | 0.06 | -1.321 | .188 |
| 공평성 | 26 | 정책 및 규정 적용의 공평성 | 4.31 | 4.26 | -0.05 | -0.930 | .354 |
| | 27 | 일관성이 있는 기록물 제공 | 4.34 | 4.24 | -0.10 | -1.903 | .059 |
| | 28 | 이용자의 권리, 의무사항 명시 | 4.32 | 4.22 | -0.10 | -1.903 | .059 |
| | 29 | 열람 규칙, 문서고 출입 제한의 공정성 | 4.34 | 4.25 | -0.09 | -1.675 | .096 |
| | 30 | 열람 가능 및 제한 기준 공정성 | 4.30 | 4.27 | -0.03 | -0.601 | .549 |
| | 31 | 모든 이용자에게 동일한 수준의 서비스 | 4.32 | 4.30 | -0.02 | -0.524 | .601 |
| 공평성 평균 | | | 4.32 | 4.26 | -0.06 | -1.584 | .115 |
| 전체 평균 | | | 4.32 | 4.08 | -0.24 | -6.054 | .000* |

* p < .05

먼저, 각 문항별 기대수준과 인식수준 간의 차이가 통계적으로 유의한지 검증하기 위하여 문항별 대응표본 t검정을 실시한 결과, '책임성'의 18번 문항, '공감성'의 일부 문항(21번, 23번, 24번), '공평성'의 전체 문항을 제외한 나머지 문항에서 통계적으로 유의한 차이가 있다는 것을 확인할 수 있었다.

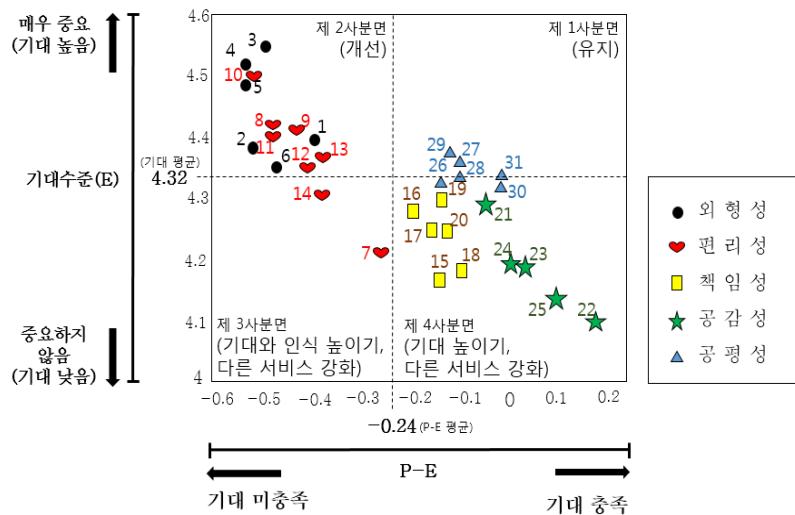
한편, 각 문항의 통계적 유의성 검증 결과가 요인 내 다른 문항과 다른 양상을 보인 문항이 몇 개 있었는데, '책임성' 요인의 18번(기록물의 진본여부를 확인할 전문성) 문항은 요인 내 문항들과 달리, 기대수준과 인식수준 간의 차이가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 반면, '공감성' 요인의 22번(말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절) 문항과 25번(호의적 태도) 문항은 같은 요인 내 문항과 달리, 기대수준과 인식수준 간의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

4.4 기초자치단체 기록관 서비스 품질 개선 방안

본 연구에서는 기초자치단체 기록관 서비스 품질에 대한 이용자의 기대수준과 인식수준 및 그 차이를 분석하였고, 이 결과를 기반으로 서비스 품질 향상을 위한 개선방안을 제안하기 위하여 사분면 분석법을 적용하였다.

먼저, E값의 평균(4.32)은 세로축에, P-E값의 평균(-0.24)은 가로축에 표시하고 이를 교차시켜 4개의 면을 구성하였다. 그리고 점선을 따라 나누어진 4개의 면에 대해 오른쪽 위에 위치한 사분면부터 제 1사분면, 시계 반대방향으로 제 2, 3, 4사분면으로 명명하였다. 이후 각 문항별 E값 평균과 P-E값 평균을 기준으로 각 문항의 위치를 사분면에 표시하였다.

〈그림 4〉에서 보는 바와 같이, 문항이 제 2, 4사분면에 편중되어 있는 것을 확인할 수 있는데, 이는 기초자치단체 기록관의 서비스에서 개선이 시급한 서비스와 서비스에 대한 이용자의



〈그림 4〉 사분면 분석 결과

기대 자체가 낮은 서비스가 많다는 것을 의미한다. 그러므로 기록물관리기관의 관리자는 제2사분면과 제4사분면에 배치된 항목에 대해 관심을 기울여야 한다. 즉, 개선이 시급한 영역은 예산, 자원, 인력을 투자하여 인식수준을 높일 수 있어야 하며, 기대가 낮은 서비스에 대해서는 이용자의 기대수준을 높이는 전략이 필요하다. 이러한 사분면 분석 결과를 이용하여 기초자치단체 기록관의 서비스의 품질 향상을 위한 전략을 제시하면 <표 9>와 같다.

제 1사분면에 속하는 4개의 항목과 관련된 서비스는 기대수준이 높고, 그 기대수준만큼 인식수준도 높기 때문에 지속적인 유지와 관리가 필요한 서비스이다. 이 영역에 포함된 4개의 항목을 살펴보면, 모두 '공평성' 요인에 해당하는 항목임을 확인할 수 있다. 기록물관리 전문요원은 이러한 결과가 계속 유지될 수 있도록 투명하게 기록을 관리해야 하며, 기록관리의 공평성을 유지하는 것에 지속적으로 관심을 가져야 한다.

제 2사분면에 속하는 12개의 항목과 관련된 서비스는 이용자가 생각하는 이상적인 기대수준은 높으나, 기대수준에 비해 인식수준이 낮기 때문에 개선이 시급하다고 할 수 있다. 이 영역에 해당하는 항목에 대해서는 이용자의 기대에 부응하기 위해 노력해야 한다. 12개의 항목 중 6개는 '외형성' 요인에 포함되며, 나머지 6개는 '편리성'에 포함된다. 그러므로 기록관에서는 서비스 개선을 위해 예산을 확보하여 시설·장비를 보충하고, 기록관리시스템의 활용을 확대·개선하는 등 기록관 서비스의 외형성과 편리성 측면에서 이용자의 기대보다 높은 수준의 서비스를 제공할 필요가 있다.

제 3사분면에 속하는 2개의 항목과 관련된 서비스는 기록관 운영자와 이용자의 관점에서

구체적인 분석이 필요하다. 그 분석 결과에 따라 서비스 전략이 달라질 수 있기 때문이다. 먼저 7번 문항(서비스 이용을 위한 대기 시간이 짧아야 한다)의 경우, 기대수준과 인식수준을 모두 높이는 전략이 필요하다. 서비스의 대기 시간은 온라인 열람과 방문 열람 모두와 관련이 있고, 조금만 노력해도 서비스 만족도가 높아질 수 있는 영역이기 때문에, 기대수준과 인식수준이 낮더라도 이 서비스를 포기해서는 안 될 것이다. 구체적인 전략으로 인식수준은 인원 충원 등을 통해 서비스 대기 시간을 줄여야 하며, 이에 대한 반복된 경험을 통해 기대수준까지 향상시키는 노력이 필요하다.

또한 14번 문항(도움을 받을 수 있는 곳에 대한 안내)의 경우, 서비스 개선에 드는 비용의 일부를 온라인 서비스 강화를 위해 재분배하는 전략이 필요하다. 최근 기록관이 전자기록 관리 환경으로 변화하면서, 기록관의 온라인 서비스에 대한 중요성과 이용자의 요구가 증가하게 되었다. 이러한 변화로 인해 기록관의 온라인 이용자는 늘어나고 방문 이용자는 줄어들게 되었다. 14번 문항은 방문 서비스와 관련성이 높으며 환경의 변화로 인해 상대적으로 덜 중요한 서비스가 되었기 때문에, 이 서비스에 대해서는 재분배 관점에서의 전략이 요구된다.

제 4사분면에 속하는 13개의 항목과 관련된 서비스는 일반적으로 기대를 높여 서비스 이미지를 강화하거나, 이 서비스에 대한 자원을 절약하여 다른 서비스에 집중해야 한다. 그러나 기록관의 상황은 이와 같은 일반적인 전략을 적용하기에는 무리가 있다. 기초자치단체 기록관이 체계적으로 관리되기 시작한 지난 10년간 서비스 확산에 있어서는 상대적으로 관심이 부

족했기 때문에, 이 사분면에 포함된 서비스를 무조건 재분배 관점에서 해석하기 보다는 기대 수준을 강화함으로써 기록관 서비스에 대한 기대를 높이고 이를 보편화하는 노력이 필요하다.

<표 9> 사분면 분석 결과에 의한 기초자치단체 기록관 서비스 품질 향상 전략

| 제 1사분면: 유지 (4) | | |
|----------------------------------------|----|-----------------------|
| 공평성 | 27 | 일관성이 있는 기록물 제공 |
| 공평성 | 28 | 이용자의 권리, 의무사항 명시 |
| 공평성 | 29 | 열람 규칙, 문서고 출입 제한의 공정성 |
| 공평성 | 31 | 모든 이용자에게 동일한 수준의 서비스 |
| 제 2사분면: 개선 (12) | | |
| 외형성 | 1 | 기록관 가구, 시설 장비의 작동 |
| 외형성 | 2 | 열람시설의 구비 |
| 외형성 | 3 | 안전시설의 구비 |
| 외형성 | 4 | 기록관 내 적절한 온/습도 |
| 외형성 | 5 | 설비의 안전 |
| 외형성 | 6 | 기록관 공간 활용 및 배치 |
| 편리성 | 8 | 기록관리시스템의 접속, 검색 속도 |
| 편리성 | 9 | 관련 정보에 대한 업데이트 |
| 편리성 | 10 | 목록에 표시된 정보의 유용성 |
| 편리성 | 11 | 기록물 검색 시스템의 편리성 |
| 편리성 | 12 | 불필요한 서류나 절차의 감소 |
| 편리성 | 13 | 요청 기록물의 소장 여부 확인 |
| 제 3사분면: 기대와 인식을 모두 높이거나, 다른 서비스 강화 (2) | | |
| 편리성 | 7 | 서비스 이용을 위한 대기 시간 |
| 편리성 | 14 | 도움을 받을 수 있는 곳에 대한 안내 |
| 제 4사분면: 기대를 높임 (13) | | |
| 책임성 | 15 | 소장 기록물에 대한 전문적 설명 |
| 책임성 | 16 | 기록물 선택에 적절한 도움 |
| 책임성 | 17 | 기록물 관련 법령, 절차에 관한 지식 |
| 책임성 | 18 | 기록물 진본여부 확인할 전문성 |
| 책임성 | 19 | 소장 기록물에 대한 정확한 정보 |
| 책임성 | 20 | 열람 요청 기록물의 비공개 이유 설명 |
| 공감성 | 21 | 이용자 요청시 기꺼이 도움 |
| 공감성 | 22 | 말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절 |
| 공감성 | 23 | 도움을 청할 수 있는 분위기 |
| 공감성 | 24 | 불만사항에 대한 적극적 해결 노력 |
| 공감성 | 25 | 호의적 태도 |
| 공평성 | 26 | 정책 및 규정 적용의 공정성 |
| 공평성 | 30 | 열람 가능 및 제한 기준 공정성 |

제 4사분면은 주로 '책임성'과 '공감성'으로 구성되었는데, '책임성'은 기록물관리 전문요원의 서비스 전문성, '공감성'은 기록물관리 전문요원의 서비스 태도와 관련된 요인이다. 서비스 전문성에 대한 기대수준을 높이기 위해서는 기록관을 독립된 부서로 운영하고, 책임자로 기록물관리 전문요원을 두는 전략을 생각해 볼 수 있다. 또한 현재 검색 및 열람 서비스에 집중되어있는 서비스의 범위를 확장시키고 전문성을 강화하기 위해, 기록물관리 전문요원을 추가적으로 배치하는 전략을 고려할 수 있다. 또한 '공감성' 측면에서의 이용자의 기대수준을 높이기 위해 기록물관리 전문요원은 서비스 관련 교육 프로그램 등을 이수하여, 서비스 태도에 대한 인식을 새롭게 바꾸고 그에 상응하는 서비스 마인드를 갖출 수 있도록 노력해야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 서울시 내 기초자치단체 기록관 이용자의 서비스 품질에 대한 기대수준과 인식수준을 조사·분석하고, 이를 통해 기초자치단체 기록관 서비스 품질 향상을 위한 개선 방안을 제안하고자 하였다. 이를 위해 기존의 기록관 서비스 품질 평가 지표를 기초자치단체 기록관에 적용할 수 있는 평가 지표로 수정·보완하여 도출하고, 이를 활용하여 서울시 내 기초자치단체의 기록관을 이용자를 대상으로 서비스 품질에 대한 이용자의 기대수준과 인식수준을 분석하고, 사분면 분석법을 적용하여 기록관 서비스 품질 향상을 위한 개선방안을

제안하였다. 통계분석 결과와 사분면 분석 결과를 토대로 기초자치단체 기록관의 서비스 품질을 향상시키기 위한 방법을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 기초자치단체 기록관에 기록물관리 전문요원을 추가 배치해야 한다. 현재 기록물관리 전문요원은 각 기록관에 1명만 배치되어 있어, 인력이 부족하기 때문에 검색 및 열람 서비스 등의 소극적인 형태의 서비스만 제공되고 있다. 기록물관리 전문요원이 추가 배치된다면, 기록물을 활용한 다른 유형의 서비스도 가능해질 것이며, 이를 통해 서비스 품질을 향상시킬 수 있을 것이다.

둘째, 기록관을 독립된 부서로 운영하고, 기록관의 책임자로 기록물관리 전문요원을 둬으로써 서비스 전문성을 확보해야 한다. 현재 기록물관리 전문요원은 대부분 구청 내 민원여권과에 소속되어 있어, 기록물관리라는 본연의 업무 외에 기타 민원업무를 겸하는 등 과중된 업무를 수행하고 있다. 이러한 현상은 두 가지 측면에서 문제를 갖고 있는데, 기록물 관리 전문요원의 입장에서는 서비스 전문성을 발휘하기 어렵고, 이용자의 입장에서는 기록관 서비스에 대한 다양한 경험의 기회를 갖기 어렵다. 그러므로 기록관을 독립된 부서로 운영함으로써 기록관 서비스의 책임성을 향상시키고 이용자 만족도를 높일 수 있다.

셋째, 서비스 향상 및 시설 개선을 위한 예산의 확보가 필요하다. 개선이 시급한 항목은 주로 '외형성'과 '편리성' 요인에 해당하는 것으로, 시설 및 장비, 기록관리시스템의 개선과 관련되어 있다. 기록관에서는 예산 확보를 통해 시설 및 장비 개선에 투자를 아끼지 말아야 할 것

이며, 전자기록 환경에서 이용자의 기록물에 대한 접근을 방해하는 요인을 분석하여 이를 해결할 수 있어야 한다.

넷째, 기록물 서비스와 기록물관리 전문요원에 대한 이용자의 기대와 인식을 제고할 수 있는 전략이 마련되어야 한다. 서비스에 대한 이용자의 기대수준이 낮은 이유는 이용자가 기록물관리 전문요원에 대한 이해가 부족하기 때문이다. 그러므로 기록물관리 전문요원은 교육 프로그램 진행, 기록관 홍보 등을 통해 이용자의 인식을 바꿀 수 있도록 노력해야 한다. 또한 이러한 인식의 제고를 위한 노력은 공무원뿐만 아니라 외부 이용자를 대상으로도 진행되어야 한다.

마지막으로, 기록물관리 전문요원이 서비스 마인드를 갖추도록 노력해야 한다. 분석 결과, '공감성'에 대한 이용자의 기대수준이 제일 낮았는데, 이것은 이용자가 기록물관리 전문요원의 이상적인 서비스 태도를 경험해보지 못한 것에서 기인한다. 그렇기 때문에, 기록물관리 전문요원은 서비스 관련 교육 프로그램 등을 이수하여, 서비스 태도에 대한 인식을 새롭게 바꾸고 그에 상응하는 서비스 마인드를 갖출 수 있도록 노력해야 할 것이다.

이 연구의 결과를 바탕으로 한 후속 연구를 제안하면 다음과 같다. 첫째, 현재 검색 및 열람 서비스에 집중되어 있는 서비스를 확장하기 위해, 내부 이용자 외에 일반 이용자를 대상으로 이들의 서비스 요구를 분석하는 연구가 필요하다. 이러한 요구 분석을 통해 기초자치단체 기록관 서비스의 기획 방안을 제안할 수 있다. 둘째, 기록관 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 만족도와의 관계를 분석하는 연구가 필요하다. 이러한 연구를 통해 기록관 서비스 만족에

영향을 미치는 품질 요인을 명확하게 알 수 있고, 이를 개선하기 위한 전략을 수립할 수 있다. 셋째, 본 연구 결과의 일반화를 위해 전국의 기초자치단체 기록관을 대상으로 서비스 품질 평가를 실시할 필요가 있다.

기록관 서비스는 우리나라 기록문화의 저변 확산을 위해 앞으로도 계속 발전·확대되어야 하는 영역이다. 제안된 후속 연구 등 관련 분야의 다양한 연구를 통해 기록관 서비스의 지속적인 개선과 발전이 요구된다.

참 고 문 헌

- 강혜원 (2013). 지방자치단체 기록관리를 위한 기능분류체계 운영실태 연구. 석사학위논문. 부산대학교 대학원, 기록관리학협동과정.
- 고종희 (2010). 서울특별시 산하 기초자치단체 기록물관리 발전방안에 관한 연구. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원, 기록관리학과.
- 김유진 (2015). 지방자치단체의 기록관리기준표 공통 개발 방안 연구: 전라남도를 중심으로. 석사학위논문. 전남대학교 대학원, 기록관리학협동과정.
- 박성애 (2007). 지방자치단체의 기록물 관리실태와 개선방안. 석사학위논문. 경북대학교 대학원, 행정학과.
- 서향희 (2014). 지방자치단체의 정보공개제도 운영현황과 개선방안. 석사학위논문. 목포대학교 대학원, 기록관리학협동과정.
- 안지현 (2015). 기록관 예산구조 분석에 관한 연구. 석사학위논문. 한남대학교 대학원, 기록관리학과.
- 양혜영 (2011). SERVQUAL 평가모형을 적용한 기록관 서비스의 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 유사라 (2015). 문헌정보학의 측정과 분석. 서울: 한국도서관협회.
- 윤지은 (2015). 기관위임사무에 대한 지자체 기록관리기준표 현황분석 및 개선방안. 석사학위논문. 경북대학교 대학원, 기록학과.
- 임미경 (2010). 기초자치단체 기록관리 현황 및 개선방안 연구. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 기록관리학과.
- 전상식 (2014). 기록관리기준표의 실태 분석 및 개선 방안: 6대광역시의 대기능 '문화재보존정책'을 중심으로. 석사학위논문. 전남대학교 대학원, 기록관리학협동과정.
- 정우철 (2016). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 기록관리학과.
- 한수연 (2011). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구: 공공기관을 중심으로. 박사학위논문.

문. 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.

허덕행 (2014). 기록정보서비스의 평가 지표에 관한 연구. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 기록관리학과.

황재영, 이응봉, 김종환 (2007). 디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(3), 55-79.

Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Peter Hernon & Ellen Altman (2001). 도서관 서비스 품질 관리론: 고객만족을 위한 도서관 경영. (이은철 역). 서울: 한국도서관협회. (원전 발행년 1998).

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

An, Ji Hyun (2015). Study on the analysis of records center. Unpublished master's thesis, Graduate School of Hannam University, Seoul.

Han, Soo Yeon (2011). A study on the development of archive service quality scale: focused on public institutions. doctoral dissertation. Graduate School of Ewha Womans University, Seoul.

Heo, Duk Hang (2014). A study on evaluation indicators of archival information services. Unpublished master's thesis. Graduate School of Myongji University, Seoul.

Hwang, Jae Young, Lee, Eung Bong, & Kim, Jong Hwan (2007). Assessing e-service quality of digital libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(3), 55-79.

Jeon, Sang Sik (2014). A study on actual conditions and improvement plan of records management criteria. Unpublished master's thesis. Graduate School of Chonnam National University, Gwangju.

Jeong, Woo Cheol (2016). Users' evaluation of information services in university archives. Unpublished master's thesis. Graduate School of Myongji University, Seoul.

Kang, Hye Won (2013). A Study on the Operating Condition of the Business Reference Model

- for Records Management of Local Governments. Unpublished master's thesis. Graduate School of Pusan National University, Pusan.
- Kim, Yu Jin (2015). A Study on the Common Development Plan of Records Management Schedule Table of Local Governments: Focused on Jeollanam-do. Unpublished master's thesis. Graduate School of Chonnam National University, Gwangju.
- Ko, Jong Hee (2010). A Study on Records Management of Local Government in Seoul Metropolitan City. Unpublished master's thesis. Graduate School of Chung-ang University, Seoul.
- Lim, Mi Kyung (2010). Study on current records management by local government and its improvement. Unpublished master's thesis. Graduate School of Myongji University, Seoul.
- Park, Sung Ae (2007). Improving local government record management. Unpublished master's thesis. Graduate School of Kyungpook National University, Daegu.
- Peter Hernon & Ellen Altman (2001). Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers (Lee, Eun Cheol Ed). Seoul: Korean Library Association. (Originally published as 1998).
- Seo, Hyang Hee (2014). Operational status and improvement methods of information disclosure system of local governments. Unpublished master's thesis. Graduate School of Mokpo National University, Mokpo.
- Yang, Hye Young (2011). A study on the evaluation of an archival service using SERVQUAL. Unpublished master's thesis. Graduate School of Sung kyun kwan University, Seoul.
- Yoo, Sa Rah (2015). Statistical solution for information processing & library management. Seoul: Korean Library Association.
- Yun, Ji Eun (2015). Analysis of current states of records management standard tables of local governments for agency-delegated administrative affairs and their improvement measures. Unpublished master's thesis. Graduate School of Kyungpook National University, Daegu.