

공공기관의 인터넷 대민서비스 성공모형에 관한 실증적 연구

-기초자치단체를 중심으로-

오명륜(충북대학교 경영학과 박사과정)

이준철(충북대학교 경영학과 박사과정)

김상욱(충북대학교 경영정보학과 교수)

Dept. of MIS, Chungbuk National University

충북 청주시 흥덕구 개신동 산 48번지 충북대학교

Tel. +82-43-271-1894 Fax +82-43-273-2355

keyword : 인터넷 대민서비스, 서비스품질

요약

지식·정보의 축적과 활용이 개인·기업의 성패는 물론 국가 발전의 핵심역할을 수행하는 지식정보화 사회로 전환되어 가고 있다. 이러한 추세에 가속화는 인터넷이라는 도구를 통해 이루어지고 있다. 일반 국민의 의식수준이 향상되고 행정서비스의 내용 및 정보전달체계에 대한 기대 수준과 요구 수준이 상승된 국민의 다양한 욕구를 충족시켜주고 국가 경쟁력을 향상하기 위해 정부는 전자정부를 지향하고 있다.

중앙정부 및 광역자치단체로부터의 기초자치단체로의 업무 이양이 지속적으로 증가하는-연간 130건-현실로 대민과의 실질적인 접점(interface)인 기초자치단체의 대민서비스에 질적 향상은 전자정부 구현에 초석이 된다. 대민서비스는 크게 정보서비스와 민원서비스로 나누어 볼 수 있으며 이를 위해 공공기관은 팩스나 방송, 인터넷 등 여러 가지 경로를 통해 서비스의 질을 향상시키고자 노력하고 있다. 인터넷이란 도구를 이용한 공공기관의 서비스는 대부분 홈페이지라는 웹사이트 개선을 통해 정보서비스 및 일부 민원서비스를 시행하고 있으며 서비스의 질적 향상을 위해 노력하고 있으며, 중앙부처의 경우, 부분적으로 긍정적인 결과가 나타나고 있으나, 기관간 격차가 크고, 또한 전체적인 관점에서의 평가가 대부분이다.

대다수의 기초자치단체도 정보화수준 측정 결과[자치정보화재단, 2001]에서 보여주듯이 많은 기관들 역시 기관간 격차 매우 크게 나타남이 조사되었다. 기초자치단체의 업무의 대부분은 대민으로부터 출발하여 대민으로 끝나는 프로세스를 갖고 있어 정보화수준측정이 낮은 기초자치단체는 대민서비스를 위한 행정절차에 시간적, 인적 기회비용이 그만큼 커짐을 예측해 볼 수 있다. 또한 최종 노드인 대민에게 수행효과가 미치지까지 프로세스 중간에 많은 매듭은 웹사이트를 위한 온라인 서비스 실시를 통한 높은 질의 대민 서비스에 제약으로 작용한다. 기초자치단체의 웹사이트의 가장 큰 문제점으로 나타나는 것은 일방적인 정보전달로 인한 대민참여 부재, 수기에 의한 행정업무 인터넷 제공, 웹을 통한 민원처리 불가 등으로 나타나고 있다[청주시 2001][강남구 2001][과천시 2000][울산광역시 1999][전라북도 1998][인천광역시 1998]. 구축된 웹사

이트에 대한 지역민의 만족도가 높은가에 대한 자문이 필요하며, 활성화를 위한 지표를 제시할 성공모형 필요하다.

본 연구는 국가 공공기관은 지역민들을 대상으로 품질이 좋은 서비스를 제공하는 것이 최상의 목표라는 전제하에 서비스 제공자가 서비스 수혜자를 만족시킴으로써 재사용을 유도하는 관점으로 접근하였다. 이에 정보시스템의 평가에 시스템적인 평가 시각에 비해 질적인 접근 시각을 제공한 방법론으로 마케팅분야에서 서비스 품질을 평가하기 위한 도구로 대표적으로 이용하고 있는 SURVPERF를 기반으로 하여 서비스 수혜자가 느끼는 유형성, 내용신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성 등의 사용의 편의성을 확보하는 것이 중요한 서비스 품질요인이라 보고, 이러한 요인들과 사용자 만족도, 재방문의지의 관계특성을 발견하는 것을 목표로 한다. 서비스 제공자의 정보화수준과 사용자 만족도에 관계특성은 추가적인 조사에 의해 관계특성을 발견하였다.

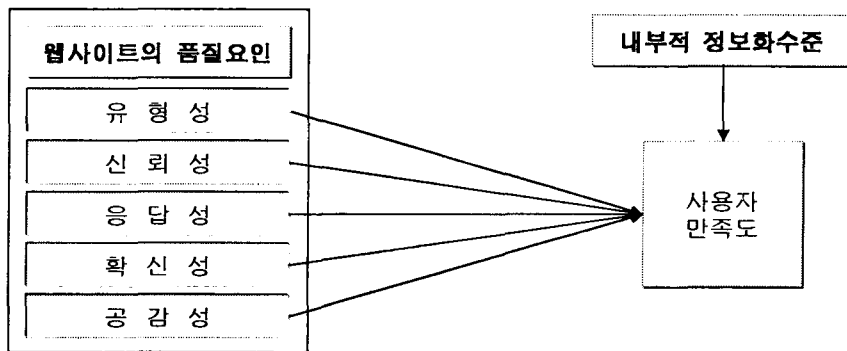


그림 9 연구모형

본 연구에서는 자치정보화지원재단의 기초자치단체 정보화수준측정(2000.7-2001. 1)결과 상위 20위에 속하는 기관을 선정하여 각 기관에서 운영하는 웹사이트를 방문한 후 대민서비스 품질을 평가하는 항목으로 사용성과 기초자치단체에서 제공되는 콘텐츠에 대한 고객만족도와 재사용의도에 대해 설문조사를 실시하여 특성을 분석하고, 내부적 정보화 수준도 상위 20위를 대상으로 내부적 정보화수준이 실제 사용자만족과 관계특성이 있는가에 대한 설문조사를 실시하여 분석을 수행하였다. 이를 통해 지역 주민의 만족도 제고를 통한 인터넷 대민서비스의 수단인 웹사이트의 성공여부를 평가할 수 있는 성공지표와 이들간에 관계를 설명하는 성공모형을 그림 1과 같이 제시하였고, 이를 설문지법을 이용하여 실증적으로 유의한 검증을 하였다.

본 논문은 기초자치단체의 경쟁력 제고를 위해서 앞다투어 개설되고 있는 인터넷 대민서비스를 위한 웹사이트의 포탈화에 대한 지속적인 투자 및 확실한 브랜드네임에도 불구하고 활성화되지 못하는 현실에 서비스 수혜자 만족도와 내부적 정보화수준이라는 내적·외적 환경에 초점을 맞추어 공공기관의 웹사이트 활성화를 위한 성공모형을 제시하였다. 또한 서비스 수혜자가 느끼는 웹사이트의 품질과 내부적 정보화수준이 병행되어 향상될 때 사용자 만족도의 증가로 인한 인터넷 대민서비스의 활성화가 이루어진다는 정책적 시사점으로 제시해 주고 있다. 향후 연구과제로 신뢰성을 증대시키기 위해서 전국적인 검증이 이루어져야 하겠고, 본 논문에서 제시한 성공모형이 대부분

유의한 것으로 증명되었지만 보다 설명력있는 모형이 되기 위해서는 좀 더 고려하여야 할 지표들을 탐색해 추가하는 등의 연구가 계속적으로 이루어져야 하겠다.