

CRM특성이 공공행정 업무 효율화에 미치는 영향 연구

이채연*·김광용**

*한국 인터넷서베이리서치 연구소, **송실대학교 경영학부

An Empirical Study on Impact of CRM for job efficiency of Public Administration

Lee, Chae Eon, Gim, Gwang Yong

Korea Internet Survey Research Institute, Soongsil University

E-mail : goodever@paran.com, gygim@ssu.ac.kr

요약

최근 기업에 적용하고 있는 CRM을 공공부문에 도입하고 있어 그 필요성과 효과에 대한 검증이 필요하다. 이를 위해 기존 서비스 품질과 고객관계관리를 연구하여 공공행정 서비스 품질 차원을 도출한 다음, 공공부문 근무자를 대상으로 설문을 실시하였다. 요인분석결과 9개 요인이 추출 되었으며, 이를 독립변수로 하고 행정업무 효율화를 종속변수로 하여 회귀분석한 결과 고객관계관리 영역에서 공감성은 유의하게 나타났으나, 의사소통, 고객세분화와 맞춤서비스는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 고객관계관리가 고객만족에는 영향을 미치지만, 공공부문 근무자들에게는 부담으로 작용하고 있음을 알 수 있으며, CRM이 고객만족에 영향을 미치고 있음을 고려하여 고객만족과 업무효율화가 절충될 수 있도록 공공 고객관계관리 개념의 정립과 공공CRM을 위한 데이터 및 시스템 구축이 요구된다.

1. 서론

정보통신기술의 발전과 함께 공공부문에서도 전자정부, 중앙 및 지방행정기관, 공공기관 등에 인터넷을 기반으로 하는 공공행정 서비스가 확대되고 있다.

공공행정 서비스는 우리의 일상생활에 깊이 관련되고 있으며, 사회의 변화와 발전, 경제 발전에 따른 국민들의 기대 수준의 상승과 사회문화적 측면에서의 삶의 질에 대한 요구로 비중과 중요성이 더욱 커지고 있다. 이러한 공공행정 서비스는 품질의 우수성이 사용자 만족에 중요한 영향으로 작용하고 있어, 공공행정 서비스 품질에 대한 체계적인 관리가 지속적으로 필요하다. 또한 최근들어 행정의 주체가 되는 주민의 입장을 중시하는 공공서비스의 확립 필요성이 제기되면서, 공공행정 서비스도 수요자 위주로 변해 가면서 주민이 원하는 서비스를 만족스러운 형태로 제공하는 것으로 정립되고 있다[1]. 특히 주민을 고객으로 인식하고 주민

의 만족을 최우선으로 하는 고객지향적 행정이라는 개념이 대두되면서 민간기업의 고객관계관리 개념을 공공부문에 도입하여 고객을 세분화하고 형평성이 어긋나지 않는 범위내에서 고객이 원하는 서비스를 제공하자는 것이다. 이러한 공공부문에 고객관계관리 개념 도입에 대하여 그 필요성과 효과 등에 대해서 검증해 볼 필요가 있다.

따라서 본 연구는 서비스 품질에 관한 기존 연구를 통해 공공행정 서비스에 대한 품질 차원을 검토하고 고객관계관리 개념을 추가한 공공행정 서비스 품질 차원을 종합적으로 추출한 다음 공공부문 근무자를 대상으로 설문을 통해 실증적인 분석을 함으로써 공공부문에서의 e-서비스 품질요인과 고객관계관리의 필요성과 효과를 검증하고, 시사점을 제시함으로써 공공부문에서의 고객관계관리 개념을 발전시키고자 한다.

2. 선행 연구

2.1 행정 서비스

행정서비스는 행정기관이 국민의 욕구와 필요 또는 삶의 질을 향상시키기 위해서 직접적·간접적으로 제공하는 유·무형의 용역이라고 할 수 있으며[6], 상·하수도 관리, 보건위생, 사회복지, 청소 및 환경보호, 도로 및 공원관리 등 주민 모두에게 해당되는 일반적인 서비스와 민원업무 등 주민의 요구에 따라 제공되는 특정적인 서비스로 구분해 볼 수 있다.

공공행정을 담당하는 주체는 전통적인 의미인 정부와 정부조직이외의 조직에서 공적 기능을 수행하는 준정부 조직들이 있으며, 이들 준정부 조직이나 비영리 조직들은 다양한 방법으로 정부기능을 대신하거나 정부가 할 수 없는 공공기능들을 수행하고 있다. 따라서 공적인 기능을 수행하는 조직들을 전부 포함하여 공공부문(the public sector)라고 부르고 있다[14].

이러한 공공행정서비스는 기존의 오프라인을 통한 서비스 제공의 경우 접근성 면에서 제한적이며, 원하는 정보를 획득하는데 많은 노력과 시간이 소요되는 단점이 있었으나, 정보통신기술의 발달로 인터넷을 이용한 서비스를 도입함으로써 행정관서나 공공기관에 직접 가야 하는 노력과 서류작성 및 제출, 대기하는 등에 따른 부담을 줄일 수 있는 등 공공행정기관과 국민 모두에게 시간, 비용, 노력, 업무처리면에서 발생하는 비효율성을 크게 감소시킬 수 있게 되었다. 공공행정 e-서비스는 정부 및 공공기관이 인터넷을 통하여 전자적으로 국민들에게 관련정보와 온라인 서비스를 제공하는 것으로, 국민들에게 시간적, 공간적, 경제적 부담을 덜어주는 편익을 제공할 수 있다. 인터넷상에서의 행정서비스를 전자정부를 비롯한 중앙 및 지방행정기관의 웹사이트들이 제공하고 있는 서비스를 종합해 보면, 크게 정책정보나 법령정보, 통계자료 등을 제공하는 정보제공 서비스, 각종 민원을 열람하고 인터넷 발급, 상담 등 전자민원 서비스, 문화·복지 서비스, 국민의견 수렴, 토론광장, 정책제안 등 국민참여 서비스 등으로 구분할 수 있다.

2.2 서비스 품질

서비스는 고객이 공동생산자 역할을 수행하면서 고객에게 받아들여지고 시간소멸적이고 무형적인 경험을 말하며[19], 서비스 품질은 사용자의 인식에 의해 결정되며, 인도된 서비스가 고객의 기대에 얼마나 일치하는가의 척도로서, 서비스 품질의 평가는 전달과정, 즉 접촉의 순간에 만족 또는 불만족을 평가하게 된다[13]. PZB(Parasuraman ; Zeithaml ; Berry, 1985)는 서비스 품질을 고객의 기대와 제공된 서비스에 대한 지각과의 차이로 정의하며, 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신정도(assurance), 공감성(empathy), 유형성(tangibles) 등 5개 차원의 SERVQUAL을 개발(1988년)하였으며, Cronin과 Taylor(1992)는 기대-성과 차이보다 성과에 대한 지각만을 측정하여 서비스 품질을 파악하는 SERVPERF모형을 제시하였다.

인터넷의 발전과 확산에 따라 온라인 상의 서비스 품질에 대해 다수의 연구들이 시도 되었다. 인터넷은 정보기술의 혁신적 형태로, 대부분의 웹사이트는 정보시스템으로서 기능을 하고 있으며, 정보시스템 품질은 시스템 품질과 정보의 품질로 나누어 진다[18]. Pitt et al.(1995)는 정보시스템 성공모형을 도출하는 데 있어 서비스 품질이 정보품질 및 시스템 품질과 더불어 같은 차원으로 고려되어야 함을 주장하였다[21]. 온라인 서비스 품질관련한 연구로서는 Jarvenpaa & Todd(1997) [20]. Cox and Dale(2001)[17]. Barnes and Vidgen(2001) [16], Madu and Madu(2002)[22], Zeithmal et al. (2001)[24]. Santos(2003)[23]. Zhilin Yang et al. (2004)[25], 정경수(2001)[9], 이문규(2002)[8], 김준우(2005)[4] 등[3][10][11]이 사용의 용이, 접근성, 유형성, 능력, 공감성, 1대응성, 신뢰성, 보증, 안전성, 효율성, 정확성, 최신성, 상호작용성, 의사소통, 개인 이해, 차별과 맞춤 등 여러 차원을 제시하였다.

공공행정 서비스와 관련된 연구로는 주로 전자정부 포털사이트 평가, 전자정부 e-서비스 품질, 온라인 민원서비스 품질과 관련하여 주로 이루어졌다. 김정길(2001)은 행정기관의 인터넷 서비스의 품질평가 모형을 제안하였으며, 정윤 등(2003)은 전자 정부 온라인 민원서비스 품질과 성과에 관한 연구에서 서비스 품질과 정보 품질, 시스템 품질로 구분하여 9개 요인으로 사용자 만족에 영향을 분석하였으며[10], 김승욱 등(2004)은 고객관계관리

(CRM) 측면에서 전자정부 e-서비스의 품질 평가에서 6개 요인을 제시하였다[2]. 성도경 등(2005)은 행정서비스의 고객지향성 평가연구에서 평가기준을[5], 한기훈 등(2006)은 전자정부 포털사이트 평가요인 연구[11] 등을 하였다. 이러한 기존 연구들은 주로 전자정부의 온라인 민원서비스에 국한되고 있으며, 온라인상에서 고려될 수 있는 서비스 품질 요인들이 충분히 반영되지 못한 측면이 있다.

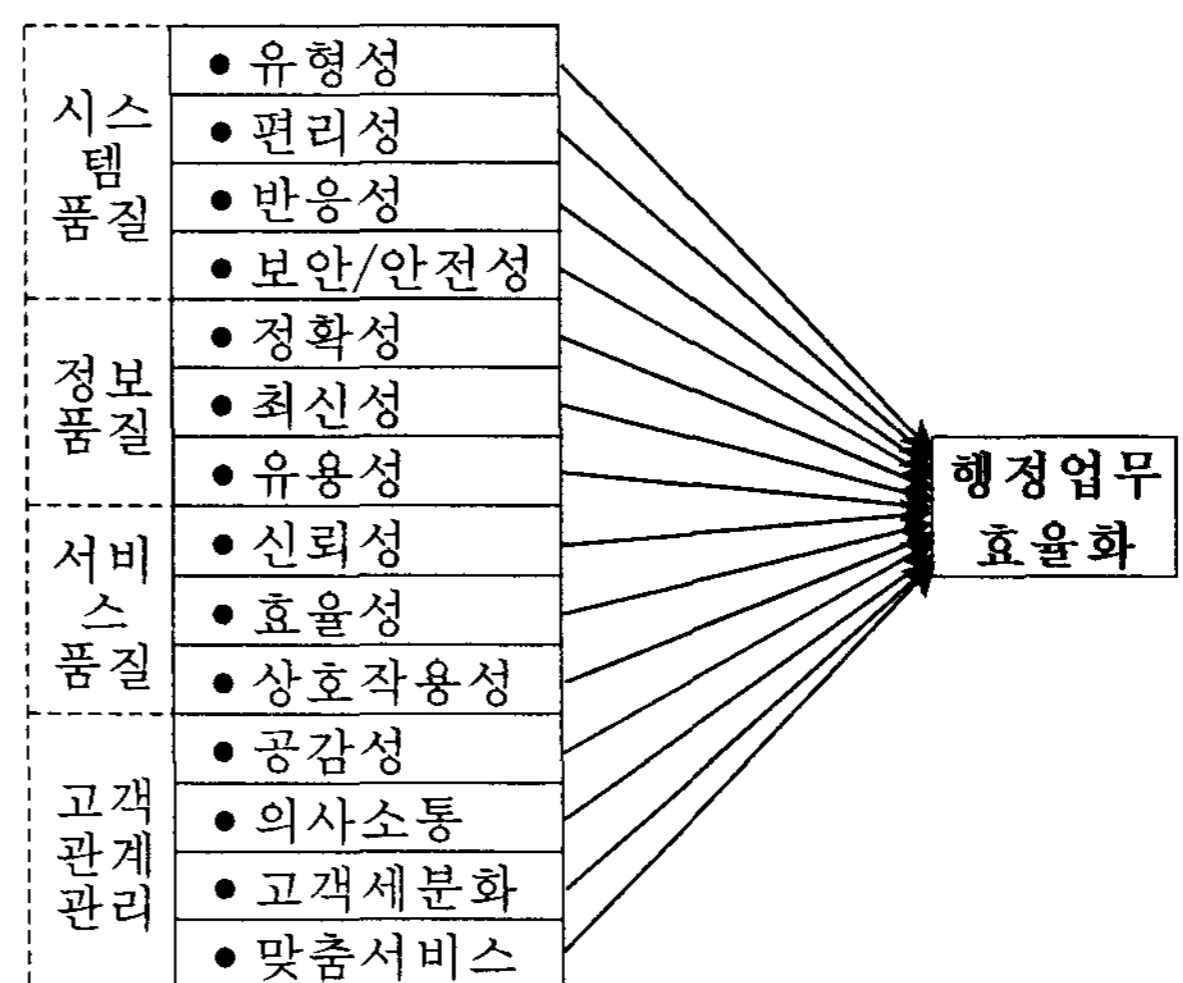
2.3 공공부문에서의 고객관계관리(CRM)

고객관계관리(CRM : Customer Relationship Management)는 고객과 관련된 내·외부 자료를 분석·통합하여 고객 특성에 기초한 마케팅 활동을 계획·지원·평가하는 관리체계로, 고객에 대한 정확한 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 고객을 오래 유지시키고, 고객평생가치를 극대화하여 결과적으로 수익성을 최대화하는 마케팅기법이다[19]. 최근 기업에서 적용하고 있는 고객관계관리를 공공부문에 적용될 필요성이 제기되고 있으며[7], 미국, 영국, 캐나다 등 주요 선진국과 우리나라에서도 CRM을 공공부문에 도입하고 있다. 그러나 민간부문에서의 고객관계관리의 의미를 그대로 공공부문에 적용시킬 수 없으므로 고객관계관리에 대한 개념이 재정립되어야 한다. 공공부문에서의 고객관계관리는 국민생활의 질을 향상시키기 위하여 국민행동에 대한 정확한 이해를 바탕으로 주민과의 지속적인 상호작용에 의해 국민이 원하는 행정서비스를 제공함으로써 신뢰성을 제공하고 양질의 행정서비스를 제공하기 위한 주민중심의 조직관리기법[1] 등으로 정의하고 있으며, 공공고객관계관리(PCRM: Public Customer Relationship Management)라고도 한다[12]. 고객관계관리가 공공부문에 효과적으로 도입되었을 경우에는 국민 개개인에 대응하는 서비스의 제공과 보다 국민의 요구에 부응하는 정확한 정책운영이 가능하고, 국민과의 의사전달을 활성화 함으로써 행정의 대응성을 향상시켜 국민의 만족을 충족시킬 수 있다. 이러한 점에 있어서 환경변화에 대한 대응능력과 혁신지향적인 행정의 패러다임을 확보하여 경영마인드를 가지고 정책운영의 효과성을 구현하기 위해서는 공공부문에 고객관계관리 도입의 필요성이 재강조 된다[1].

3. 연구 모형 및 가설

3.1 연구 모형

본 연구는 문헌연구에 기초하고, 전자정부 및 온라인 민원서비스 품질관련 기존 연구 등을 참고로 하여 공공행정 e-서비스 품질 모형을 시스템 품질, 정보품질, 서비스 품질 등 3개 영역에, 공공부문의 고객관계관리 영역을 추가하여 <그림 1>과 같이 4개 영역으로 구분하고 업무효율화를 종속변수로 설정하였다. 각 영역에는 기존연구에서 검토된 차원을 고려하여 시스템 품질영역에는 유형성, 사용의 편리성, 반응성, 보안 및 안전성을 고려하였고, 정보 품질영역에는 기존연구에서 검토된 정보의 정확성, 정보의 최신성을 포함하고, 공공행정이라는 비영리적인 특성과 공공행정의 목적을 고려하여 유용성을 추가하였으며, 서비스 품질영역에는 서비스에 대한 신뢰성, 효율성, 고객과의 상호작용에 관한 차원을 포함하였으며, 고객관계관리 영역은 본 연구에서 중점을 두고 있는 영역으로 고객(시민)의 욕구 파악 등 공감성과 의사소통, 주민의 특성을 고려한 고객세분화, 고객별 특성에 맞는 맞춤형서비스 등 4개 차원을 고려하였다. 이러한 공공행정 e-서비스 품질에 대해 공공행정 e-서비스로 인한 공공기관의 업무 효율화를 종속변수로 선정하여 각 품질차원이 행정업무 효율화에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.



<그림 1> 연구 모형

3.2 가설 설정

본 연구에서는 공공행정 e-서비스 품질이 행정 업무의 효율화와 상관계 여부 확인하는 것이 주된 연구 목적이다. 따라서 가설은 선정한 공공행정 e-서비스 품질 14개 차원이 공공기관 행정 업무의 효율화에 미치는 영향으로 설정하였다.

- H1 : 유형성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H2 : 편리성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H3 : 반응성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H4 : 보안/안전성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H5 : 정확성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H6 : 최신성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H7 : 유용성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H8 : 신뢰성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H9 : 효율성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H10 : 상호작용성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H11 : 공감성은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H12 : 의사소통은 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H13 : 고객세분화는 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계
- H14 : 맞춤형서비스는 행정업무 효율화에 정(+)의 상관관계

연구에서 사용된 변수의 정의는 <표 1>와 같다

<표 1> 변수의 정의

변수	정의
유형성	시각적인 내용, 컨테츠, 인터넷 사이트의 미적 구성
편리성	시,공간적 접근의 용이, 이용절차의 편리한 정도
대응성	고객에게 도움을 주고 신속한 서비스를 제공하는 태세
보안성	개인정보 보호 및 사이트의 안전시스템 구비 정도
정확성	정보의 객관성 및 사실 전달 정도
최신성	관련 자료의 정기적인 갱신 및 자료의 충실정도
유용성	제공된 정보의 유용 정도
신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력
효율성	시간 및 노력 감소, 경제적인 효과 정도
공감성	고객(시민)에게 개별적인 관심과 배려 정도
의사소통	고객(시민)으로부터 불만이나 진정, 민원 등과 같은 고객의 의사가 원활히 전달될 수 있는 의사소통 채널
상호작용	고객 의견 수렴 반영, 신속한 응답 및 문제해결
고객세분화	고객을 성별, 연령, 직업 등 특성별로 세분화
맞춤서비스	고객의 눈높이와 요구사항을 고려한 맞춤 서비스 제공
업무 효율화	업무량 감소, 시간단축, 업무 생산성 향상 등 업무의 효율화 기여

4. 분석 및 검증

4.1 표본 설정 및 설문

본 연구를 위한 설문은 공공부문에 근무하는 공무원 102명을 대상으로 실시하였으며, 공공행정 e-서비스를 경험자 126명을 별도로 실시하였다.

설문지는 변수들 간의 상관관계를 측정하기 위해 독립변수의 42개 측정항목과 종속변수인 행정 업무 효율화와 관련된 3개의 항목, 인구통계적 변

수를 포함하여 총 62개 문항으로 설문지를 구성하였으며, 7점 척도를 사용하였다.

설문결과 표본은 <표 2>에서 보는 바와같이 연령별로는 30대와 40대가 91%로 대부분을 차지하였고, 학력별로는 대졸이상이 94%였다.

<표 2> 인구통계분포

연령별	21-30세	31-40세	41-50세	51세 이상
	6 (6%)	50 (49%)	43 (42%)	3 (3%)
학력별	고 졸	대재/대퇴	대졸	대학원이상
	5 (5%)	3 (3%)	73 (72%)	21 (20%)

4.2 요인 분석 및 신뢰성 분석

본 연구를 위한 설문의 타당성을 검증하기 위해 SPSS통계 패키지를 활용하여 요인분석을 실시하였다. 분석은 주성분 분석과 Varimax회전기법을 활용하여 고유값(Eigenvalues)이 1이상인 요인만을 선정하였다. 분석결과 8개 요인으로 묶여졌으며, 요인별 전반적인 신뢰성 계수 Cronbach's Alpha값은 0.7이상으로 높게 나타났다.

요인분석 결과 신뢰성, 효율성, 반응성, 공감성이 하나의 요인으로 묶여 나타났고, 고객세분화와 맞춤형서비스가 하나의 요인으로, 정보의 정확성·유용성, 유형성이 하나로 각각 묶여졌는데 이는 선행연구에서 분류한 영역과 유사한 차원이 묶여졌다고 볼 수 있으며, 상호작용성, 최신성, 보안/안전성, 편리성, 의사소통 등은 개별 요인으로 나타났다.

<표 3> 요인 분석 결과

항목	성분								Cronbach's Alpha	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
노력감소효과	.824	-.018	.263	.131	.289	.078	.033	-.030	.925	
시간절약효과	.810	-.101	.343	.033	.131	.036	.002	.110		
사이트 신뢰	.778	.012	.171	.095	.305	.134	.146	.186		
경제적인효과	.760	-.048	.227	.115	.076	-.032	.047	.065		
담당업무신뢰	.629	.152	.163	.239	.305	.139	.210	.219		
언제든지접속	.579	.080	.211	-.137	.417	.295	.189	-.128		
화면전환신속	.558	.287	.353	.011	.212	.315	.124	-.128		
고객지속관심	.546	.218	-.086	.427	.042	.152	.219	.242		
고객도움의지	.541	.162	-.016	.228	.288	-.114	.234	.220		
다운로드신속	.481	.133	.407	.037	.066	.395	.114	-.158		
다양한컨텐츠	.444	.261	.439	-.032	.155	.156	.364	.124		
시민참여고취	-.056	.808	.037	.168	.102	-.014	.147	.021		.875
특성별세분화	-.048	.767	.278	.125	.102	.028	.119	.116		
부가서비스	.112	.758	-.032	.226	-.024	.230	-.043	.046		
눈높이 맞춤	-.005	.679	.185	.140	.169	.164	.170	.189		
특성맞는컨텐	.155	.669	-.135	.233	.209	-.080	.395	.027		
개별적인정보	.241	.662	-.125	.194	.001	.342	-.101	.164		
필요정보제공	.336	.086	.661	.195	.270	-.009	.106	-.020	.895	
사용편리구조	.320	.074	.636	.212	.103	.104	.347	.112		
제공정보유용	.445	.120	.609	.235	.095	.116	.082	.202		
제공정보정확	.335	-.112	.585	.114	.361	.222	.124	.273		
제공정보이해	.201	.021	.532	.144	.379	.280	.166	.343		
정보충분제공	.278	.271	.523	.330	.123	.135	.245	-.069		
시각적보기좋	.425	.038	.486	.025	.053	.050	.230	.281		

불만신속처리	.236	.265	.142	.790	.107	.065	-.042	-.038	
FAQ, 게시판	-.017	.312	.340	.721	.057	-.102	.132	.133	
애로문제해결	-.002	.310	.150	.682	.126	.049	.117	.187	.853
전달이행신뢰	.377	.153	.067	.608	.279	.274	.191	.154	
고객욕구파악	.213	.129	.303	.441	.007	-.232	.330	.415	
최신미디어용	.215	.220	.088	.120	.753	-.037	-.012	.287	
자주업데이트	.354	.094	.080	.155	.704	.198	.097	-.104	.837
최신정보제공	.313	.113	.240	.148	.691	.072	.182	.023	
정보정확수행	.246	.001	.410	.032	.576	.298	.066	.035	
개인정보보호	.152	.148	.144	.157	.231	.786	.099	-.012	
해커침입안전	.015	.246	.144	-.033	.032	.752	.092	.273	.779
이용절차간편	.108	.092	.248	.108	.057	.139	.784	.111	
이용방법쉽게	.232	.179	.234	.127	.133	.138	.783	-.022	.786
링크쉽게접속	.410	.246	.172	.139	.382	-.121	.448	-.021	
커뮤니티게시	.138	.320	.097	.345	.078	.024	.027	.623	
보안인증시스	.209	.067	.187	-.068	.368	.408	.030	.556	.764
만족평가조사	-.002	.512	.273	.133	-.058	.110	-.052	.545	
불만제기통로	.197	.260	-.032	.451	.028	.375	.196	.518	

4.3 가설 검증

공공행정 e-서비스 품질 차원이 행정업무 효율화 사이에 정(+)의 관계가 있는지 알아보기 위해 행정업무 효율화 관련 3개 항목을 1개 요인으로 종속변수로 하고 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 4>과 같이 나타났다.

<표 4> 행정업무 효율화에 대한 회귀분석 결과

요 인	Stand. Beta	t	Sig.	R Sq.
요인1	.239	2.807	.006***	.328
요인2	-.100	-1.171	.245	
요인3	.289	3.400	.001***	
요인4	.209	2.460	.016**	
요인5	.187	2.202	.030**	
요인6	-.098	-1.132	.261	
요인7	.268	3.147	.002***	
요인8	.124	1.451	.150	

* P<0.1, ** P<0.05, *** P<0.01

신뢰성, 효율성, 반응성, 공감성이 하나로 묶인 요인1과 정보의 정확성과 유용성, 유형성이 하나로 묶인 요인3, 요인4(상호작용성), 요인5(최신성), 요인7(편리성)은 행정업무 효율화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 고객세분화와 맞춤서비스가 하나로 묶인 요인2와 요인6(보안/안전성), 요인8(의사소통)은 행정업무 효율화에 유의하지 않는 것으로 나타났다. 특히 금번 연구에서 중점을 둔 고객관계관리 영역에서, 공감성은 행정업무 효율화에 유의하게 영향을 미치는 것으로 확인 되었으나, 의사소통, 고객세분화, 맞춤서비스는 유의하지 않는 것으로 나타나 이는 일반적인 관념으로 보는 시각과 같이 나타났음을 알 수 있다.

5. 결론

본 연구는 인터넷의 발전으로 온라인상의 공공 행정서비스가 확대되고 있는 가운데, 최근 공공부문에 고객관계관리 개념을 공공부문에 도입하고 있어 공공부문에서의 e-서비스 품질요인과 고객관계관리의 필요성과 효과를 검증하고자 하였다.

이에 따라 지금까지 연구되었던 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질에 고객관계관리 영역을 추가하여 14개 품질차원을 추출하여 공공기관의 업무 효율화에 대한 영향을 실증적으로 검증하였다.

연구결과 고객관계관리 영역이 일반적으로 예상하고 있는 것과 같이 공공부문 근무자들에게는 행정업무 효율화 면에서 공감성을 제외하고는 부담으로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 이러한 문제는 수익성 중심의 경영부문 CRM을 공공부문 행정에 적용하면서 행정의 특성을 반영한 공공부문 CRM에 대한 체계적인 개념 정립과 공공 CRM을 적용하기 위한 데이터 축적과 CRM시스템 구축이 미흡한 가운데, 기존업무와의 조정없이 CRM개념을 도입하는 것은 공공근무자들의 입장에서는 업무가 가중되는 것으로 인식한 가운데 설문에 응답한 것에 기인되었다고 볼 수 있다. 현재 공공부문 CRM은 매우 기초적인 단계 수준에 있는 실정이며, 그 가운데에서도 이를 체계적으로 발전시키고 있는 기관으로는 부산광역시를 들 수 있으며, 일부 요소를 도입하고 있는 파주시와 하남시를 들 수 있다.

본 연구는 공공행정 e-서비스 품질에 관한 최초의 연구로서 다소의 어려움이 있었으나, 공공부문에서의 서비스 품질과 고객관계관리에 대한 효과를 검증한 연구로서 의의가 있다고 생각한다.

향후 연구에서는 표본 선정에 있어서 공공CRM이 체계적으로 실시되고 있는 기관을 중심으로 하여 공공 CRM에 대한 개념이 명확하게 정립된 공공근무자를 대상으로 실시하여 실증적인 분석을 한다면 공공부문에서의 CRM특성이 미치는 업무효율화에 영향과 궁극적으로 고객(시민)만족에 기여를 보다 확실하게 알 수 있을 것으로 검증할 수 있을 것으로 생각한다. 나아가 이러한 공공CRM을 확대 발전시켜 고객지향적인 행정을 구현함으로써 고객(시민)만족 향상과 행정업무 효율화, 공공기관 정책 효과성 향상에 기여할 수 있을 것으로 본다.

[참고문헌]

- [1] 김성호, 김영환, 박희서, “공공부문의 고객관계 관리(CRM) 도입에 관한 실증적 연구”, 「한국지방자치학회보」, 제17권 제2호(2005), pp.71-90.
- [2] 김승욱·주희엽, “고객관계관리 측면에서 전자정부 e-서비스의 품질 평가”, 「경영정보학회」, 2004추계학술대회 발표논문 (2004), pp.305-312.
- [3] 김정길, “정보화 정책을 위한 행정 서비스의 품질평가 체계에 관한 연구 : 인터넷 서비스를 중심으로”, 「진리논단」, 제6호(2001), pp.263-285.
- [4] 김진우·전동진, “사용자 만족에 영향을 미치는 웹스토리지 서비스 품질에 대한 연구”, 「정보화정책」, 제12권 제3호(2005), pp.17-34.
- [5] 성도경·장철영 “행정서비스의 고객지향성 평가 : e-government를 중심으로”, 「한국행정학보」, 제39권 제2호(2005), pp.207-232.
- [6] 신무섭외, “한국사회와 행정서비스”, 「한국행정논집」, 제9권, 제3호(1997), pp.371-387.
- [7] 염명배, “주민 만족을 극대화하기 위한 지방정부의 고객관계관리(CRM)전략연구”, 「경영경제연구」, 제24권 제1호(2001), pp.55-79.
- [8] 이문규, “e-SERVQUAL : 인터넷 서비스 품질의 소비자 평가 측정도구”, 「마케팅연구」, 제17권 제1호(2002), pp.73-92.
- [9] 정경수·박용재, “인터넷 쇼핑몰의 서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향”, 「정보시스템연구」, 제10권 제1호(2001), pp.173-196.
- [10] 정윤·문정만·김홍원, “전자정부 온라인 민원 서비스 품질과 성과에 관한 연구”, 「경영정보학회」, 2003추계학술대회 발표논문 (2003), pp.680-687.
- [11] 한기훈·홍일유, “전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구”, 「경영정보학연구」, 제16권 제1호(2006), pp.23-43.
- [12] 고경훈 외, 「고객만족(CS)행정을 위한 지방자치단체 공공고객관리(PCRM) 도입방안」, 한국지방행정연구원, 2006.
- [13] 김연성 외, 「품질경영론」 제3판, 박영사, 2005.
- [14] 김진호외, 「인터넷시대의 행정학 입문」, 박영사, 2001.
- [15] 송건섭 외, 「공공서비스 성과평가와 측정」, 대명, 2005.
- [16] Barnes, S.J. and Vidgen, R., “An evaluation of cyber-bookshops : the WebQual method”, *International Journal of Eletronic Commerce*, Vol.6, No.1(2001), pp.11-30
- [17] Cox. J. and Dale, B.G., “Service Quality and e-Commerce : An Exploratory Analysis”, *Managing Sercvice Quality*, Vol.11, No.2(2001), pp.121-131.
- [18] Delone, W. H. and McLean, E. R., “Information systems success : the quest for the dependent variable”, *Information System Research*, Vol.3, No.1(1992), pp.60-95.
- [19] James A. Fitzsimons and Mona J. Fitzsimons, *Service Management*, 4th edition, McGRAW · HILL, 2004.
- [20] Jarvenpaa, S. L. and Todd, P. A., “Consumer Reactions to Electronic Shopping on the World Wide Web”, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.1, No.2(1997), pp.59-88.
- [21] Pitt, L. F., Watson, R. T., Kavam, C. B., “Service Quality : A measure of Information Systems Effectiveness” *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, (1995) pp.173-187
- [22] Madu, C. N. and Madu, A. A., “Demensions of e-quality”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.19, No.3(2002), pp.246-258.
- [23] Santos, J., “E-service quality : model of virtual service quality dimensions”, *Managing Service Quality*, Vol.13, No.3(2003), pp.233-246
- [24] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Malhotra, A., “Service quality delivery through Web sites: a critical review of extent knowledge”, *Journal of the Academy of Marketing*, Vol.30, No.4(2002), pp.362-375.
- [25] Zhilin Yang, Minjoon Jun, Peterson, R. T., “Measuring customer perceived online service quality”, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol.24, No.11(2004), pp.1149-1174.