

품질기능전개(QFD) 적용을 위한 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원 분석

Analysis of Archive Service Quality Dimensions of National Archives of Korea for Applying Quality Function Deployment (QFD)

이수진(Su Jin Lee)¹, 오효정(Hyo-Jung Oh)²

E-mail: beulove1004@naver.com, ohj@jbnu.ac.kr

¹ 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정

² 전북대학교 문헌정보학과 부교수, 문화융복합아카이빙연구소 연구원



초 록

활용 중심의 기록관리 환경에서 효율적인 기록정보서비스를 제공하는 것은 매우 중요해졌으며 더 나아가 제공하는 서비스의 품질에 대한 중요성도 증가하였다. 본 연구는 품질관리기법인 품질기능전개(QFD)를 국가기록원 기록정보서비스에 적용하여 그 개선방안을 제안하기 위한 사전 연구로, 국가기록원에서 제공하고 있는 기록정보서비스의 품질 차원을 분석, 구체적인 이용자 요구사항 항목을 도출하였다. 이를 통해 국가기록원 기록정보서비스 특성이 반영된 이용자 요구사항 설문지를 개발하였으며, QFD를 적용한 선행연구를 토대로 QFD 적용모형을 설계하였다. 본 연구에서 제안한 QFD 적용모형을 기반으로 QFD를 단계적으로 수행함에 따라 도출되는 결과는 HoQ로 표현될 수 있으며 이는 서비스 설계 시 기초자료로 활용할 수 있다.

© 한국기록관리학회

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

• 이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A5B8913575).

ABSTRACT

Providing efficient recording information services has become vital in a utilization-oriented records management environment and further increasing the importance of the quality of the services offered. This study is a preliminary study to propose improvement measures by applying Quality Function Development (QFD), a quality control method, to the National Archives of Korea (NAK) and Records Information Service. The quality dimensions of the recording information service were analyzed, and specific user requirements were derived. Through this process, the user requirements' questionnaire was developed, reflecting the characteristics of the NAK, and the application model of QFD was designed based on its prior study. Based on the QFD application model proposed, the results obtained by performing the QFD step by step can be expressed in House of Quality (HoQ), which can be used as a basis for service design.

Keywords: 기록정보서비스, 품질기능전개, 품질의 집, 이용자 요구분석, 품질개선 archival information services, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HoQ), analysis of user needs, improvement for archives service quality

1. 서론

『공공기록물 관리에 관한 법률』(이하 공공기록물관리법)의 제정(1999년)과 개정(2006년) 과정에서 체계적인 기록관 운영을 위해 기록물 관리와 기록관 운영 측면에 집중된 다양한 연구가 선행되어왔다. 공공기록물관리법 개정 이후 지난 10년 동안 기록관의 초기 형태를 갖출 수 있는 기틀을 마련하는 데에 초점을 두었다고 하면, 앞으로는 기록관의 발전을 도모할 수 있는 형태의 노력이 필요하며 그중 하나가 기록관 서비스의 확산을 통한 이용자의 만족도 향상이라고 할 수 있다(정하정, 한승희, 2017).

이용자의 만족도 향상을 위해서는 이용자 중심의 기록정보서비스를 제공하기 위해 노력해야 하며, 특히 기록관에 대한 이용자들의 인식과 정보 요구를 먼저 파악하여 이용자들이 필요로 하는 서비스를 설계하는 것이 중요하다(정혜정, 이해영, 2018). 기록정보서비스에 대한 이용자의 요구사항을 정확히 파악하고 이를 서비스에 반영하는 것은 이용자의 만족도를 향상시킬 수 있으며, 더 나아가 제공하는 서비스의 품질을 개선할 수 있는데 이를 위한 하나의 방법으로 품질기능전개(Quality Function Deployment, 이하 QFD)가 있다(이수진 외, 2018).

QFD는 고객의 목소리 혹은 요구사항을 수집하고, 이들의 요구사항을 구체화 및 도식화하는 과정을 거쳐 이를 제품의 생산 및 설계 그리고 서비스 개선에 필요한 전체의 과정을 품질의 집(House of Quality, 이하 HoQ)이라는 도구를 통하여 도식화하는 것을 말한다. 즉, QFD는 고객의 요구사항이 최종 제품 및 서비스에 충실히 반영되도록 하여 제품 및 서비스의 품질을 향상시킴으로써 고객의 만족도를 극대화하는데 초점을 맞추고 있는 품질 경영(Quality Management)을 위한 방법론이다(박기남, 김현지, 2005).

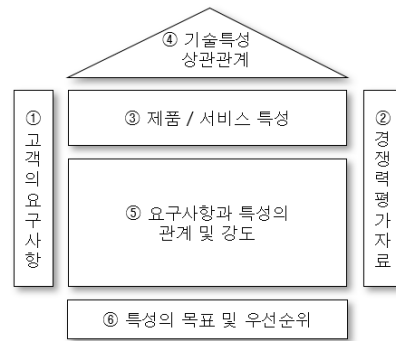
본 연구는 국가기록원 기록정보서비스에 QFD를 적용하여 이용자 만족도 향상을 위한 품질 개선방안을 제안하기 위한 사전 연구로, 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원을 분석하여 이를 기반으로 이용자 요구사항을 파악하기 위한 설문지 개발하고, QFD 적용모형을 설계하고 하고자 한다. 본 연구에서 설계한 QFD 적용모형에 따라 QFD를 단계적으로 수행하면 그 결과는 HoQ로 표현이 가능하다. HoQ를 통해 서비스 설계 시 기초자료로 활용할 수 있는 기록정보서비스 기술특성의 중요도와 우선순위를 파악할 수 있으며, 이를 기반으로 서비스를 개선한다면 기록정보서비스에 대한 이용자의 만족도는 높아질 것이다.

2. 품질기능전개(QFD)

QFD는 계량화가 어려운 고객의 주관적 요구를 구체적인 설계 목표로 전환하기 위한 기법으로 1966년 처음으로 개념이 제시되었고, 1972년 일본 미쯔비시의 고베 조선소에서 처음으로 개발되어

사용된 기법이다. 1980년대 중반부터 세계적인 기업에서 이 기법을 도입하여 큰 성과를 거두었으며 주로 제조업에서 사용되어왔으나, 최근에는 행정 분야 및 서비스 분야까지 응용 범위가 확대되어 적용되고 있다(김성국, 2003).

QFD의 단계별 수행 결과는 HoQ를 통해 표현된다. HoQ는 QFD가 추구하는 목적을 이루기 위해 개발된 기법으로, 이용자의 요구사항을 기반으로 서비스 기술특성의 중요도를 산출하고 목표 서비스를 설정하는데 원활한 의사소통 수단을 제공하기 위한 개념지도이다(이상식, 2013). HoQ는 고객의 소리, 공학적·서비스적 설계, 고객의 소리와 공학적·서비스적인 설계 간의 관계, 벤치마킹, 설계 목표치 등 여러 가지 정보가 하나의 도표로 나타나기 때문에 각 부문 간의 전문가 혹은 관리자의 의사결정이나 의견교환에 큰 도움을 줄 수 있는 장점이 있다(김상국, 2003).



〈그림 1〉 HoQ의 구성

3. 연구설계

3.1 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원 도출

본 연구는 중앙기록물관리기관인 국가기록원을 대상으로 수행되었다. 국가기록원은 온라인 서비스와 전국 5개소 기록정보센터를 운영함으로써 국민의 편의 증진을 위하여 적극적인 기록정보서비스를 추진하고 있다(남윤아, 임진희, 2016). 이처럼 적극적인 기록정보서비스 제공을 위하여 노력하고 있는 국가기록원의 기록정보서비스에 QFD를 적용하기 위해서는 우선적으로 이용자 요구사항을 파악해야 한다.

한수연(2011)은 기록물관리기관 서비스 품질을 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성 등 5요인으로 구성된 33문항을 통해 평가할 수 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 한수연(2011)이 제시한 5요인 33문항을 기반으로 양혜영(2011), 허덕행(2014), 정하정, 한승희(2017), 이수진 외(2018)의 연구에서 제시한 평가 문항을 비교하였다. 또한 국가기록원 기록정보서비스의 특성을 반영하기 위하여 2015년에 실시한 국가기록원 고객 열람서비스 만족도 조사의 문항을 추가하여 〈표 1〉과 같이 비교하였다.

〈표 1〉 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원 도출

서비스 품질 차원	내 용	한 수 연	양 해 영	허 덕 행	정 하 정 외	이 수 진 외	국 가 기록 원
공평성	기록물의 복사, 열람 등 이용은 정해진 정책 및 규정에 따라 차별 없이 이루어진다.	○		○	○	○	○
	기록관은 이용자의 자격 및 요건에 상응하도록 일관성을 가지고 기록물을 제공한다.	○			○		
	기록관은 이용자의 권리 및 의무 사항이 분명하게 명시되고 지켜진다.	○			○		
	기록관은 열람 규칙 및 문서고 출입 제한에 대한 정책을 일관성 있게 적용한다.	○	○	○	○		
	열람가능기록물 및 열람제한기록물에 대한 기준이 공정하게 적용된다.	○	○	○	○		○
	기록관은 제공하는 서비스에 대한 비용(복사비, 출력비 등) 기준을 수립하여 공정하게 요구한다.	○	○	○		○	
	기록관은 모든 이용자에게 대해 차별없는 동일한 수준의 서비스 제공을 원칙으로 한다.	○			○	○	
외형성	기록관의 가구, 시설 및 장비는 작동이 잘된다.	○	○	○	○	○	
	기록관의 열람 시설은 충분히 갖추어져 있다.	○			○	○	○
	기록관은 보존 시설 및 장비 등에 안전시설을 잘 갖추고 있다.	○			○	○	
	기록관 실내는 적절한 온/습도를 유지하여 쾌적하다.	○			○		○
	기록관 내 열람 및 연구 공간이 조용하게 유지된다.	○					○
	엘리베이터, 복사기, 컴퓨터, 가구 등 기록관의 설비는 안전하다.	○			○		
	기록관의 설비는 공간활용이 용이하도록 배치되어 있다.	○			○		
편리성	서비스 이용을 위한 대기 시간이 짧다.	○			○		○
	기록관 검색도구에 대한 접속 및 검색 속도가 빠르다.	○			○		
	기록관은 관련 정보에 대한 업데이트가 빠르다.	○			○		
	목록에 표시된 정보는 분명하고 이용하기 쉽다.	○			○		
	기록관은 소장 기록물을 편리하게 검색하고 이용할 수 있는 적절한 시스템을 갖추고 있다.	○			○	○	
	기록관은 불필요한 서류나 질차를 줄여 편리한 서비스를 제공한다.	○			○	○	○
	기록관의 내/외부에서 내가 요청한 기록물의 소장여부를 명확하고 쉽게 확인할 수 있다.	○		○	○	○	
기록관에 갔을 때 어디에서 도움을 얻어야 할지 쉽게 알 수 있다.	○		○	○		○	
책임성	기록관 직원은 이용자의 요청 시 소장기록물에 대한 전문적인 설명과 교육이 가능하다.	○	○		○	○	○
	기록관 직원은 이용자가 기록물을 선택하는데 필요한 적절한 도움과 조언을 준다.	○	○		○	○	
	기록관 직원은 기록정보의 해석 및 적용, 저작권법, 프라이버시법 등 관련 법령 및 절차에 관한 전문 지식을 제공한다.	○		○	○	○	○
	기록관 직원은 이용한 기록물에 대한 진본여부를 확인해줄 전문성을 가지고 있다.	○	○		○	○	
	기록관 직원은 소장기록물에 대한 정확한 정보를 제공할 수 있다.	○			○		
	기록관 직원은 열람 요청 기록물을 바로 제공하지 못할 경우 그 이유를 명확하게 설명할 수 있다.	○			○		
공감성	기록관 직원은 이용자의 요청 시 기꺼이 도움을 준다.	○	○	○	○	○	○
	기록관 직원의 말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절하다.	○	○	○	○		○
	기록관 직원은 필요할 때 수시로 도움을 청할 수 있는 분위기를 만들어 준다.	○	○	○	○		
	기록관 직원은 이용자의 불만 사항이 있을 경우 적극적으로 해결하려고 노력한다.	○			○		
	기록관 직원의 태도가 호의적이다.	○	○	○	○	○	

3.2 이용자 요구사항 파악을 위한 설문 문항 개발

이용자의 요구사항은 고객이 사용하는 언어로 표현되기 때문에 모호하며 추상적이다. 이러한 요구사항을 설문조사를 통하여 파악함으로써 추상적인 언어를 보다 구체적으로 파악할 수 있으며 리커트 5점 척도로 측정하여 요구사항을 수치화시킬 수 있다. 이렇게 구체화되고 수치화된 요구사항은 QFD의 활용에 있어 매우 중요하며, HoQ 작성 시 이용자 요구사항의 중요도와 이용자 인지점수 작성에 활용된다.

이용자 요구사항 파악을 위한 설문지는 앞서 도출된 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원을 기반으로 기록정보서비스와 관련된 선행연구에서 사용된 평가 문항 분석을 통하여 도출하였다. 국가기록원 기록정보서비스의 특성을 반영하기 위하여 국가기록원(2015)의 내용을 포함하는 문항을 우선으로 하였으며, 다른 선행연구에서 평가 문항으로 사용된 빈도가 2회 미만일 경우의 문항은 채택하지 않았다. 본 연구에서 개발한 국가기록원 기록정보서비스 이용자 요구사항 파악을 위한 설문 문항을 <표 2>와 같으며, 5개의 서비스 품질 차원과 11개의 세부 문항을 도출하였다.

<표 2> 국가기록원 기록정보서비스 이용자 요구사항 파악을 위한 설문 문항

서비스 품질 차원	내용
공평성	기록물의 복사, 열람 등 이용은 정해진 정책 및 규정에 따라 차별 없이 이루어진다.
	열람 가능 기록물 및 열람 제한 기록물에 대한 기준이 공정하게 적용된다.
외형성	기록관의 열람 시설은 충분히 갖추어져 있다.
	기록관 실내는 적절한 온/습도를 유지하여 쾌적하다.
편리성	서비스 이용을 위한 대기 시간이 짧다.
	기록관은 불필요한 서류나 절차를 줄여 편리한 서비스를 제공한다. 기록관에 갔을 때 어디에서 도움을 얻어야 할지 쉽게 알 수 있다.
책임성	기록관 직원은 이용자의 요청 시 소장기록물에 대한 전문적인 설명과 교육이 가능하다.
	기록관 직원은 기록정보의 해석 및 적용, 저작권법, 프라이버시법 등 관련 법령 및 절차에 관한 전문 지식을 제공한다.
공감성	기록관 직원은 이용자의 요청 시 기꺼이 도움을 준다.
	기록관 직원의 말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절하다.

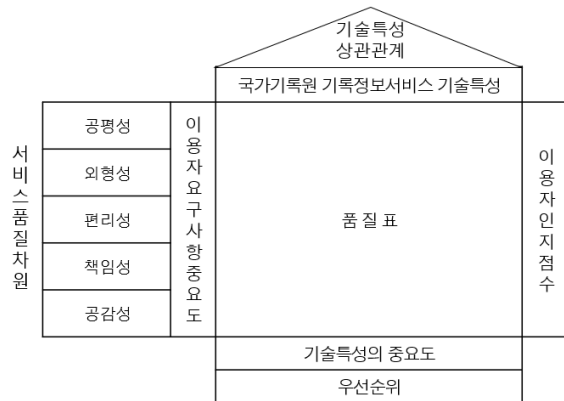
3.3 국가기록원 기록정보서비스 QFD 적용모형

본 연구에서 설계한 연구모형은 <그림 2>와 같다.

앞서 도출한 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원을 토대로 개발한 설문지를 활용하여 이용자 요구사항의 중요도와 이용자 인지점수를 측정할 수 있다. 또한 국가기록원의 기록정보서비스의 기술 특성을 도출하여 이용자 요구사항과의 관계를 파악하여 품질표를 완성할 수 있다. 품질표 작성이

완료되면 이용자 요구사항의 중요도를 가중치로 사용하여 두 구성요소를 활용하면 기술특성의 중요도를 도출할 수 있으며, 중요도에 따라 국가기록원 기록정보서비스 우선순위를 산정할 수 있다.

본 연구에서 제안한 QFD 적용모형을 토대로 연구를 수행하면 현재의 기록정보서비스의 품질을 측정할 수 있으며, 구체적으로 품질개선에 활용할 수 있는 이용자 요구사항이 반영된 기록정보서비스 기술 특성의 우선순위를 도출할 수 있는 HoQ가 완성되고 이는 서비스 설계 시 기초자료로 활용될 수 있다.



〈그림 2〉 국가기록원 기록정보서비스 QFD 적용모형

4. 결론

본 연구는 국가기록원 기록정보서비스에 QFD를 적용하여 만족도 향상을 위한 서비스 품질 개선방안을 제안하기 위한 사전 연구로, 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원을 분석하여 이를 기반으로 이용자 요구사항을 파악하기 위한 설문지 개발 및 QFD 적용모형 설계를 목적으로 수행되었다. 이를 위해 QFD를 이론적으로 고찰하기 위한 문헌연구를 수행하였으며, 국가기록원 기록정보서비스 품질 차원을 분석하고 이를 기반으로 이용자 요구사항 파악을 위한 설문지를 개발하기 위하여 선행연구를 분석하였다. 이를 통해 5개 서비스 품질 차원과 11개의 세부 설문 문항을 도출하였다.

본 연구에서 제안한 QFD 적용모형에 따라 향후 연구를 수행하면 국가기록원 기록정보서비스의 HoQ를 작성할 수 있으며, 이를 통해 도출되는 기록정보서비스의 중요도와 우선순위에 따라 품질개선 과제를 선택하여 실행함으로써 이용자 지향적인 서비스 품질을 만들 수 있다.

참 고 문 헌

국가기록원 (2015). 2015년 기록물 열람서비스 만족도 조사 설문지. 대전: 국가기록원.
 김성국 (2003). 품질기능전개(SERVQUAL-QFD) 모형을 이용한 국제해상여객운송의 서비스품질 측정. 해운물류연구, 38, 113-136.
 남윤아, 임진희 (2016). 국가기록원 기록정보서비스의 열람서비스 제공 절차 및 특징에 관한 질적 연구.

- 기록학연구, 50, 177-229.
- 박기남, 김현지 (2005). QFD를 이용한 원거리 관광객 중심의 관광 웹 서비스품질 강화 방안에 관한 연구: 미주 및 유럽을 중심으로. 한국자료분석학회, 7(3), 933-944
- 양혜영 (2011). SERVQUAL 평가모형을 적용한 기록관 서비스의 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학과.
- 이상식 (2013). 소셜커머스 성공을 위한 품질기능전개(QFD) 적용에 관한 연구. 한국산업정보학회논문지, 18(1), 71-79.
- 이수진, 이숙희, 손은정, 오효정 (2018). 품질기능전개(QFD)를 이용한 중앙행정기관의 기록관 서비스 품질개선에 관한 연구. 기록학연구, (58), 263-297.
- 정하정, 한승희 (2017). 기초자치단체 기록관의 서비스 품질 평가 연구:서울시를 중심으로. 한국기록관리학회지, 17(1), 31-49.
- 한수연 (2011). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구: 공공기관을 중심으로. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 허덕행 (2014). 기록정보서비스의 평가 지표에 관한 연구. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 기록관리학과.