

이용자 만족도에 영향을 주는 기록정보서비스 품질 요인에 관한 연구*

Quality Attributes of Archival Information Service affecting User Satisfaction

김 성 희 (Sunghee Kim)**

이 현 민 (Hyunmin Lee)***

목 차

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 서 론 | 4. 데이터 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구설계 | |

초 록

본 연구의 목적은 기록관 이용자 만족도에 미치는 영향을 주는 기록정보서비스 품질요인을 파악하고자 하는 것이다. 독립변수로는 공평성, 유형성(외형성), 편리성, 응답성, 공감성을 선행연구를 통하여 도출하였으며 종속변수로는 이용자 만족도를 선정하였다. 기록관에서 기록정보서비스를 이용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 온·오프라인으로 설문을 요청하여 78부의 결과로 기술통계와 상관분석, 다중회귀분석을 진행하였다. 상관분석 결과 기록정보서비스 품질 요인과 이용자 만족도 간에 양의 상관관계가 있음을 확인하였으며, 다중회귀분석 결과 유형성(외형성), 공감성, 편리성 순으로 이용자 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 기록정보서비스 품질개선을 위해서는 시설 개선, 쾌적한 환경 유지, 이용자와의 공감 능력 향상, 기록관의 빠른 정보 업데이트와 검색 도구의 개선이 필요할 것으로 판단된다.

ABSTRACT

The purpose of the present study is to investigate the quality attributes of archival information service affecting user satisfaction. The independent variables in this study were equality, tangibles(appearance), convenience, responsiveness, empathy. And the dependent variable was a user satisfaction. The survey was conducted by online and offline for 78 people that used the archival information service. To solve the research question, we used the descriptive statistics, correlation analysis, multiple regression analysis. As a correlation analysis result, the quality attributes of archival information service had positive correlation with a user satisfaction. And as a multiple regression analysis result, tangibles(appearance) had a significant effect, followed by empathy and convenience. For improving on quality of archival information service, it is required that improving facilities, keeping environment clean, enhancing empathy ability, updating the information of archive, reforming search tools.

키워드: 기록정보서비스, 서비스 품질, 유형성(외형성), 편리성, 공감성

Archival Information Service, Service Quality, Tangibles(Appearance), Convenience, Empathy

* 이 논문은 2021년도 중앙대학교 연구장학기금 지원에 의한 것임.

** 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(seonghee@cau.ac.kr / ISNI 0000 0004 6504 2914)
(제1저자, 교신저자)

*** 중앙대학교 문헌정보학과 기록관리학전공 석사과정(whistle2021@cau.ac.kr / ISNI 0000 0005 1080 9572)
(공동저자)

논문접수일자: 2023년 1월 16일 최초심사일자: 2023년 2월 1일 게재확정일자: 2023년 2월 22일
한국문헌정보학회지, 57(1): 69-92, 2023. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.1.069>

© Copyright © 2023 Korean Society for Library and Information Science

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.

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

기록관리 업무의 궁극적인 목적은 기록물 관리와 보존 중심에서 이용으로 변해왔다(설문원, 2008). 기록정보서비스에 대해 설문원(2008)은 단지 정보를 공개하는 차원에서 그치는 것이 아니라 적극적인 이용자 서비스 체계를 갖출 필요가 있다고 보았으며, Pugh(1992) 또한 정보서비스 담당 아키비스트는 “누가 어떤 종류의 정보를 어떤 목적으로 참고하는지” 개인적 요구를 파악할 필요가 있다고 보았다. 앞의 사례가 아니더라도 기록정보서비스를 위해서 이용자를 파악하는 것이 중요하다는 사실은 자명하다.

한편, 우리나라에서도 그동안 기록정보서비스에 관한 연구가 양적으로도 질적으로도 꾸준히 이루어졌으며(김건 외, 2013; 임설화, 2021), 이용자 중심의 기록정보서비스 품질 차원에 관한 연구도 꾸준히 이루어졌다. 그러나 이용자 중심의 기록정보서비스와 관련된 대부분의 연구는 특정 기록관을 선정하여 그 기록관을 이용한 이용자 중심의 설문을 바탕으로 이루어졌기에 연구 결과를 일반적으로 적용하기 어렵다는 한계가 있었다. 이에 따라 본 연구에서는 이용한 기록관에 상관없이 이용자가 기록관을 이용한 경험을 가진 이용자들을 대상으로 기록정보서비스 품질이 만족도에 영향을 주는 요인들을 분석하였다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 기록정보서비스의 품질 요인을 선정하고 이들 요인이 이용자의 만족도에 영향을 주는지를 다중회귀분석을 통하여 살펴보았다. 이러한 연구 결과는 기록물 정보의 품질 요인 중 이용자

만족도에 유의미한 영향을 주는 요인들을 파악함으로써 기록정보서비스의 품질개선에 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다.

1.2 선행연구

먼저 기록정보서비스 품질 요소를 도출하거나 측정 지표를 개발한 연구는 다음과 같다. 1996년 NCA에서 조직된 PSQG의 워킹 그룹에서는 2003년에 “Towards generic and universal PIs for archives”라는 보고서를 제출하였다. 이는 영국 내 아카이브 평가를 위한 지표를 개발하기 위한 것으로 여기에는 아카이브의 정량적 평가 요소와 서비스에 대한 이용자 만족도를 묻는 지표가 포함되었다. 이 지표를 바탕으로 하여 영국은 표준적인 서비스 품질 측정을 지속할 수 있었다(TNA, 2011).

Duff et al.(2008; 2010)은 2005년부터 포커스 그룹 면담을 통해 대학기록관 이용자 중심의 설문조사 도구인 Archival Metrics를 개발하였고, 이는 Toolkit으로까지 발전해 기록관이 원하는 이용자 그룹과 목적에 맞는 설문을 시행할 수 있는 도구가 되었다.

국내에서 관련 선행연구를 살펴보면, 한수연, 정동열(2012)은 Calvert, Herson(1997)의 연구 등 선행연구를 종합하여 기록물관리기관 서비스 품질척도로 5개 요인(공평성, 외형성, 책임성, 공감성, 편리성)을 최종 도출하였다. 허덕행(2014)은 2012년의 국가기록원 고객만족도 조사와 PSQG, Archival Metrics를 참고하여 이용자별로 세분화한 지표 108개를 추출, 개발하였다.

이용자 대상 설문조사를 통해 기록정보서

스 품질이 만족도에 미치는 영향을 분석한 연구를 살펴보면 양혜영(2011)은 SERVQUAL 기반의 지표를 구성하여 리커트 7점 척도로 서비스 품질 구성요인에 대한 중요성 인식도와 만족도를 측정하고, 중요성 인식도와 만족도의 차이로 국가기록원 나라기록관의 서비스 품질을 분석하였다. 그 결과 학력 수준, 직업 종류는 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성에 대한 중요성 인식도에 유의한 영향을 미쳤으며, 직업 종류는 '신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성'에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치고, 이용목적은 '신뢰성, 응답성'에 대한 만족도에 유의한 영향을 미쳤음을 확인하였다. 또한, 공감성, 응답성에 대한 만족도가 높을수록 서비스 전반의 만족도가 높아진다고 보았다.

정우철, 이해영(2016)은 Archival Metrics, PSQ와 각종 선행연구를 참고하여 지표를 구성하여 13개 대학기록관을 분석한 결과, 4개의 상위 차원(기관운영영역, 정보제공영역, 상호작용영역, 이용결과영역)과 16개 요인을 도출하였다. 또한, 웹사이트의 유무에 따라 상호작용영역, 이용결과영역, 전반적 만족도, 기록관리방법 활용 여부(시스템 또는 엑셀)에 따라 기관운영영역, 상호작용영역, 이용결과영역, 전반적 만족도 평가에 집단 간의 차이가 통계적으로 유의함을 확인하였으며, 상호작용요인, 정보제공요인 순으로 이용결과요인에 통계적으로 유의한 영향을 미침을 확인하였다.

이대홍(2017)은 SERVQUAL 기반의 지표에 '기록물 재생산요소' 차원과 관련된 지표를 추가하여 5·18민주화운동기록관을 분석하였다. 분석 결과 방문목적은 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성에 대한 만족도에 유의한 영향을 미

쳤으며, 이용 횟수는 서비스 품질 구성요소(유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성) 전체와 '기록물 재생산요소' 차원 중 '지역사회 연계' 요소의 만족도에 유의한 영향을 미쳤음을 확인하였다. 그리고 나이는 '기록물 재생산요소' 차원 중 '전시기록, 기록물 개발'의 만족도에 유의한 영향을 미쳤으며, 거주 지역은 '신뢰성, 대응성, 확산성'에 대한 만족도와 이용자 충성도에 유의한 영향을 미쳤음을 확인하였다. 또한, 방문목적은 전반적 만족도와 이용자 충성도에, 이용 횟수는 이용자 충성도에 유의한 영향이 있음을 확인하였다. 마지막으로 유형성에 대한 만족도는 전반적 만족도에 미치는 영향의 설명력이 높으며, 공감성에 대한 만족도는 이용자 충성도에 미치는 영향의 설명력이 높음을 확인하였다.

정하정, 한승희(2017)는 SERVQUAL, 한수연, 정동열(2012), 허덕행(2014) 기반의 지표로 기대 수준과 인식 수준을 측정하고, 둘의 차이로 서울시 기초자치단체 기록관 25곳의 서비스 인식을 분석하였다. 유형성(외형성), 편리성, 책임성, 공감성, 공정성 중 유형성(외형성), 편리성, 책임성이 통계적으로 유의하였으며, 공정성은 기대 수준과 인식 수준 둘 다 높았음을 확인하였다. 또한, 공감성의 기대 수준이 가장 낮았으나 인식 수준이 기대 수준은 물론 다른 요소의 인식 수준에 비해 높아 공감성과 관련된 서비스 품질에 상대적으로 만족하고 있음을 확인하였다.

김소망(2020)은 각종 선행연구에서 4개의 차원(기록정보 품질, 접근서비스 품질, 온라인 시스템 품질, 오프라인 시스템 품질)과 6개의 세부 요소(응답성, 공감성, 이용 용이성, 접근

용이성, 응답 시간, 상호작용)와 지표를 도출하여 성공회대 민주자료관을 분석하였다. 그 결과 이용 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미치는 차원 및 요소는 기록정보품질, 접근서비스 품질 중 응답성, 온라인 시스템 품질 중 이용용이성, 오프라인 시설 품질로 나타났다. 재이용 의도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미치는 요소는 기록정보 품질, 접근서비스 품질, 오프라인 시설 품질임을 확인하였다.

이외 이용자 설문조사를 통하여 기관의 기록정보서비스를 분석한 연구는 다음과 같다. 김지현(2012)은 Archival Metrics 기반으로 국가기록원에 맞게 지표를 구성하여 서울기록정보센터를 분석하였고, 김두리, 김수정(2015) 또한 Archival Metrics 기반의 지표로 J교육대학교 기록관을 분석하였다. 박제우, 윤유라(2019)는 PCSI를 기반으로 지표를 추출하여 국가기록원 역사기록관을 분석하였다.

이수진 외(2018)는 한수연, 정동열(2012)이 개발한 지표와 기록연구사와의 면담, 품질기능전개(QFD)와 품질의 집(HoQ) 이론을 바탕으로 6개 중앙행정기관의 기록관을 조사, 분석하여 기록관 서비스의 기술 특성 중요도 및 우선순위를 도출하였다. 그 결과 '검색, 열람, 대출 서비스 지원', '소장기록물 정보제공', '기록관에서 이용자 면담 서비스' 순으로 중요도가 높음을 제시하였다.

선행연구를 살펴본바, 특정 기록관을 선정하여 연구를 진행한 사례가 대부분임을 알 수 있고, 이에 따라 연구 결과를 일반적으로 적용하기 어렵다는 한계가 있다는 사실 또한 파악하였다. 본 연구에서는 이러한 한계를 극복하고

자 특정 기록관과 상관없이 이용자가 이용한 기록관의 기록정보서비스를 받은 경험에 따라 조사를 진행하였다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 품질

Stanton(1994)에 따르면, 서비스는 “그 자체로 욕구 만족의 대상이 되며, 본질에서 확인 가능한 무형적인 행위”를 말한다(서범규, 2020). 현재 기록관에서 제공하고 있는 서비스는 크게 참고 서비스, 부가가치 서비스, 확장 서비스로 나뉜다(한수연, 정동열, 2012). 이러한 서비스는 무형성을 지니며, 유통 경로가 거의 없으며, 제품처럼 반환할 수 없고 산출과 동시에 없어지는 소멸성을 가지고 있고, 그렇기에 가치 파악이나 평가가 어렵고, 그 과정은 가변적 요소가 많아 표준화도 어려우며, 품질 성과를 평가하기가 어렵다(홍현진, 2005). Parasuraman, Zeithaml, Berry(1988)는 서비스 품질을 ‘서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도’로 정의하며, 이는 절대적인 개념이 아니라 고객의 지각에 따라 결정되는 상대적 개념으로 보았다. 이러한 서비스 품질의 특징은 첫째, 제품의 품질보다 평가하기 어려우며(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), 둘째, 고객 지향적이며, 셋째, 기대와 경험과의 비교를 통해 이루어진다는 것이다(이유재, 이준엽, 1997).

한편, 서비스 품질에 대한 개념은 ‘고객 만족’의 개념과 구별되어야 하고 두 개념이 각각 독자적인 구조로 되어 있는 것으로 보나, 서비스

품질은 특정 시점에서 서비스 종사자에 대한 고객의 평가를 반영하며, 이용자의 기대와 요구사항을 충족시켜주는 것이다. 고객 만족은 최종 결과와 그 과정을 모두 포함하며, 만족 판단은 시간의 경과에 따라 전반적인 서비스 품질 판단으로 흡수된다는 점에서 서비스 품질 관리가 고객 만족을 수행하기 위한 대안제라는 견해가 지배적이기 때문에 두 개념이 서로 밀접한 관계가 있다고도 본다(이재필, 이시경, 2009).

2.2 서비스 품질 측정 모형

서비스 품질을 측정하기 위한 모형은 척도 개발 방법에 따라 3가지로 나눌 수 있는데, 첫째는 귀납적 방법, 둘째는 연역적 방법, 셋째는 유도형 방법이다(이유재, 라선아, 2006). 귀납적 방법은 서비스 품질 요소를 모두 기술하고 연속적으로 분류하고 요인을 분석하여 차원을 도출하는 방법이다. 연역적 방법은 이론적인 틀로 개념적, 추상적으로 구성 차원과 요인을 추출하고 전문가 평가를 통해 내용을 검증받고 수정, 보완하고 실증 분석으로 그 타당성을 인정받는 방법이다. 유도형 방법은 관련 분야에서 기존에 사용하던 문항을 모두 수집, 정리하여 요인을 분석하고 구성요인과 차원을 확정하는 방법이다(한수연, 정동열, 2012).

현재까지 기록정보서비스 품질 평가에 사용된 서비스 품질 측정 모형은 다음과 같다.

2.2.1 SERVQUAL

SERVQUAL은 Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988)의 연구로 개발된 지표로, '고객의 기대'와 '실제 고객이 경험한 성과 간의 차이'에 따른

차이(Gap)로 서비스 품질을 측정, 평가하는 모형이다. 처음에는 10개 차원, 97개 지표를 설정하였으나 이용자 설문, 요인 분석 등을 통해 5개 차원, 22개 지표를 확정하였다. 이에 따라 현재 SERVQUAL은 5개 차원, 22개 지표로 이루어져 있으며 서비스 품질(Q)은 소비자에게 형성된 지각(P)과 소비자가 가졌던 기대(E)의 차이로 결정된다(이은희, 2013). SERVQUAL은 일반적이고 보편적인 특성이 있어 서비스 품질 측정을 위해 다양한 분야에 광범위하게 적용할 수 있다는 장점이 있으나, 대부분의 차원이 과정 품질에 치중해 있다는 단점이 있으며, 연구 목적이나 대상에 따라 차원 등이 수정될 필요가 있다고 하였다(홍현진, 2005; 이철립, 이유재, 2012).

2.2.2 LibQUAL+

LibQUAL+는 도서관의 서비스 품질 측정을 위한 대표적인 모형으로, 현재 우리나라의 도서관 서비스 품질 측정에도 널리 쓰이고 있다. 이 모형은 '최저 서비스 수준', '희망 서비스 수준', '지각된 서비스 성과'를 각각 9점 척도로 평가하여 그 차이(Gap)를 측정하는 모형이다. LibQUAL+는 SERVQUAL을 기본으로 하여 Texas A&M 대학교 도서관과 공동으로 ARL이 주관하여 1999년부터 2003년까지 연구, 개발하였다. 초기에는 5개 차원, 41개 지표로 시작되었으나 최종적으로 3개 차원, 22개 지표로 수정되어 현재까지 적용되고 있다(이수영, 2017).

2.2.3 PCSI

PCSI, 즉 공공기관 고객만족지수 모형은 이철립, 이유재(2012)에 의해 개발된 모형이다.

공공서비스의 특성을 고려하여 공공기관이 갖는 특수성을 반영한 모형이며, 서비스 품질을 '서비스상품, 서비스전달, 서비스환경'의 세 가지 품질 차원으로 구성된 3차원 모형에 공공부문이 갖는 고유한 특성에 따른 품질 차원을 추가하였다. 그리고 '고객만족지수' 모형이기에 고객 만족을 측정하는 지표 또한 포함하고 있으며, 성과 모형까지 도입하여 다방면으로 공공기관의 서비스 품질을 평가할 수 있도록 하였다.

2.2.4 PSQG

PSQG는 1996년 NCA 내에서 조직되었으며, 아카이브 접근을 위한 국가 표준의 필요성에 대한 공감은 1998년 품질 포럼의 토론에서 확인되었고, 1999년 11월 국가 표준 개발 연구 승인에 따라 2003년 6월에 개발된 것이 PSQG 지표이다. 현재에도 ARA National Survey Group에서 PSQG 지표를 바탕으로 영국의 아카이브 이용자 만족도를 조사하고 있다(허덕행, 2014; CIPFA, 2019). 이 지표는 크게 6개 분야의 서비스 성과를 측정하는데, "1) 전략적 목표와 서비스 제공 관련, 2) 비용 및 효율성 관련, 3) 이용자의 방문 및 원격 서비스와 홍보 서비스 등이 측정되는 서비스 제공 결과 관련, 4) 서비스 이용자들의 만족도가 측정되는 품질 관련, 5) 이용자들의 성별, 연령, 지위, 교육수준, 인종, 장애 여부 등이 측정되는 접근의 공평성 관련, 6) 정보 및 내용에 대한 접근 관련(개발 중)" 등 앞의 6개 분야가 포함된다(NCA(PSQG), 2003; 이해영 외, 2007).

2.2.5 Archive Metrics

Duff et al.(2008; 2010)은 이용자 중심의

기록관 평가를 위해 표준화된 질문지 개발 연구를 진행하였고, 이후 Archival Metrics Project를 통해 설문조사 도구 개발을 완료하였다. 질문지는 6개 영역, 22개 문항으로 이루어졌으며, 이후 아키비스트와의 인터뷰, 1년간의 자료 수집을 통한 피드백을 통해 Archival Metrics Toolkit을 개발하였다(Archival Metrics, [n.d.]; 허덕행, 2014). 이 도구는 대학기록관을 이용하는 이용자 중 '연구자'를 대상으로 하는 질문지를 기본으로 하여, 온라인 검색 도구, 웹사이트, 학생 연구자 등 이용자의 특성에 따른 질문 영역을 구성하였다. Archival Metrics는 대학기록관의 특성에 따라 문항이 개발되어 다른 기록물관리기관에 그대로 적용하기 힘들다는 단점이 존재하지만, 각 이용자 유형에 맞는 설문을 진행할 수 있게 한 근거가 되었다는 점에서 의의가 있다.

2.3 기록정보서비스 품질

현재까지 이용자 설문에서 사용되거나 설문을 통해 도출된 기록정보서비스 품질 요인에 관한 선행연구를 정리하면 <표 1>과 같다.

이용자를 대상으로 설문을 진행한 10개 선행 연구를 분석한 결과, 기록정보서비스 품질 요인으로 유형성(외형성), 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 공평성, 편리성, 책임성 등이 있음을 확인할 수 있었다. 특히 공감성과 유형성(외형성)과 관련된 지표는 대부분의 연구에 포함되어 있었으며, 자체 개발한 차원을 따른 연구(정우철, 이해영, 2016; 김소망, 2020)라 하더라도 공평성, 유형성(외형성), 편리성, 응답성, 공감성 요인에 해당하는 지표가 있었음을 확인하였다. 이에 따라 본 연구에서는 선행연구에

〈표 1〉 기록정보서비스 품질 요인

모형, 저자	요인(세부 요인)
SERVQUAL; 양혜영(2011); 이대홍(2017)	유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성
이수진 외(2018); 장하정, 한승희(2017); 한수연, 정동열(2012)	공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성
Archival Metrics; 김두리, 김수정(2015); 김지현(2012);	기록관 이용, 직원, 서비스와 시설, 방문에 대한 피드백, 배경 정보, 종합적인 피드백
정우철, 이해영(2016)	기관운영영역(접근편리성, 운영시간적절성), 정보제공영역(기록물정보 사전 입수, 이용안내 물 비치, 이용규정 비치), 상호작용영역(이용정보안내, 친절성, 대응성, 신속성, 충분한 상담시간), 이용결과영역(상담결과의 만족도, 검색의 편리성, 기록물의 품질, 신속정확한 정보제공, 소요시간의 적정성, 이용목적의 충족)
PCSI; 박제우, 윤유라(2019)	서비스상품 품질요인(편의성, 전문성, 혁신성), 서비스전달 품질요인(대응성, 차원성, 공감성), 서비스환경 품질요인(쾌적성, 편리성, 심미성), 사회품질요인(청렴성, 공익성, 안정성)
김소망(2020)	기록정보품질, 접근서비스 품질(응답성, 공감성), 온라인 시스템 품질(이용 용이성, 응답 시간, 상호 작용), 오프라인 시설 품질
PSQG	전략적 목표 및 서비스 제공(명시된 접근 목적 및 정책, 장소 및 구내의 접근성 등), 서비스 제공 결과(개인, 단체, 문의 활동, 현장 활동, 전시 등), 품질(서비스 이용자의 전반적인 만족도 평가, 이용자가 인식하는 서비스의 가치), 공정 접근(이용자 정보)

서 공통으로 제시한 공평성, 유형성(외형성), 편리성, 응답성, 공감성을 기록정보서비스 품질 요인으로 하여 이용자 만족도에 영향을 주는 요인을 파악하고자 하였다.

3. 연구설계

3.1 가설 설정

본 연구는 개별 기록정보서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향을 측정하고, 어느 요인이 중요한지 알아보하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하고자 구체적인 가설을 다음과 같이 설정하였다.

- 1) 공평성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.
- 2) 유형성(외형성)은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.
- 3) 편리성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.
- 4) 응답성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.
- 5) 공감성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.

위 가설을 중심으로 기록정보서비스 품질 요인인 공평성, 유형성(외형성), 편리성, 응답성, 공감성이 이용자 만족도에 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다.

3.2 서비스 품질 요인과 측정 지표

본 연구에서는 기록정보서비스 품질 요인과 이용자 만족도와의 관계를 파악하기 위해 먼저 문헌 연구를 통해 <표 1>의 요인을 도출하였고, 이를 바탕으로 기록정보서비스 품질 요인을 선정하였다. 본 연구에서 선정한 기록정보서비스 품질 요인과 조작적 정의는 <표 2>와 같다. 지표는 선행연구에서 참고하였으며, 세부 항목은 <표 3>과 같다.

3.3 설문조사 및 분석 방법

본 연구의 표본은 '기록관에 직접 방문하여 기록정보서비스를 1회 이상 이용한 이용자'이며, 설문조사 기간은 2022년 11월 23일부터 12월 20일까지이다. 온·오프라인으로 <표 3>에 기반을 둔 설문지를 배부하였으며, 구글 링크를 통한 온라인 설문은 41부, 연구자가 기록물관리기관에 직접 찾아가 시행한 오프라인 설문은 42부였으며, 총 83부를 회수하였다. 이중 답

<표 2> 본 연구에서 선정한 기록정보서비스 품질 요인과 이용자 만족도의 조작적 정의

요인	정의	출처
공평성	이용자들에게 제공되는 서비스의 대상, 기간, 자격, 방법, 절차, 정책의 공정성 수준	이수진 외(2018); 정하정, 한승희(2017); 한수연, 정동열(2012)
유형성 (외형성)	기록물관리기관이 제공하는 서비스 시설, 환경 및 이용공간	양혜영(2011); 이대홍(2017); 이수진 외(2018); 정하정, 한승희(2017); 한수연, 정동열(2012)
편리성	기록물관리기관 서비스 제공 방법, 조건, 절차의 용이성 수준	박제우, 윤유라(2019); 이수진 외(2018); 정하정, 한승희(2017); 한수연, 정동열(2012)
응답성	즉각적인 서비스의 제공과 고객을 자발적으로 돕고자 하는 태도와 행위	김소망(2020); 박제우, 윤유라(2019); 양혜영(2011); 이대홍(2017); 정우철, 이해영(2016)
공감성	이용자가 기록물관리기관의 서비스 제공과정에서 느끼는 개별적인 배려나 주의 정도	김소망(2020); 양혜영(2011); 박제우, 윤유라(2019); 이대홍(2017); 이수진 외(2018); 정우철, 이해영(2016)
이용자 만족도	기록물관리기관에서 제공되는 기록정보서비스에 대해서 이용자가 느끼는 만족의 정도	김선애(2008); 김정희(2009); 오윤경, 이성숙(2014); 이성신(2013); 조수연, 남영준(2017); 조수연(2018)

〈표 3〉 기록정보서비스 품질 요인과 세부 지표

요인	No	지표
공평성 (5)	1	기록물관리기관 기록물의 복사, 열람 등 이용은 정해진 정책 및 규정에 따라 차별 없이 이루어지고 있다.
	2	기록물관리기관은 이용자의 자격 및 요건에 상응하도록 일관성을 가지고 기록물을 제공하고 있다.
	3	기록물관리기관은 열람 규칙 및 문서고 출입 제한에 대한 정책을 일관성 있게 적용한다.
	4	열람가능기록물 및 열람제한기록물에 대한 기준이 공정하게 적용된다.
	5	기록물관리기관은 모든 이용자에 대해 차별 없는 동일한 수준의 서비스를 제공하고 있다.
유형성 (외형성) (5)	6	기록물관리기관 가구, 시설 및 장비는 작동이 잘 되고 있다.
	7	기록물관리기관 열람 시설은 충분히 갖추어져 있다.
	8	기록물관리기관은 보존 시설 및 장비 등에 안전시설을 잘 갖추고 있다.
	9	기록물관리기관 실내는 적절한 온/습도를 유지하여 쾌적하다.
편리성 (4)	10	기록물관리기관의 설비는 공간 활용이 용이하도록 배치되어 있다.
	11	기록물관리기관 검색도구에 대한 접속 및 검색 속도가 빠르다.
	12	기록물관리기관은 관련 정보에 대한 업데이트가 빠르다.
	13	기록물관리기관은 소장 기록물을 편리하게 검색하고 이용할 수 있다.
응답성 (3)	14	이용 및 서비스를 활용하기 위한 장구가 이용하기 편리하게 되어 있다.
	15	기록물관리기관은 이용자들에게 서비스 제공 일정을 즉각적으로 알려준다.
	16	기록관리전문가들은 항상 자발적으로 이용자에게 도움을 준다.
공감성 (5)	17	서비스 담당 부서나 업무 담당자와의 연락이 신속하다(전화, 방문, 이메일 등).
	18	기록정보서비스의 담당 직원은 이용자의 특성에 따라 서비스를 제공한다.
	19	기록정보서비스의 담당 직원은 이용자들이 원하는 것이 무엇인지를 파악하려고 노력한다.
	20	기록정보서비스의 담당 직원은 이용자의 요구가 있기 전에 이용자가 원하는 것을 미리 파악하기 위해 노력한다.
	21	기록정보서비스의 담당 직원은 이용자의 요구나 의견에 귀를 기울인다.
이용자 만족도 (3)	22	기록물 이용 및 서비스를 이용하기 편리하게 이용 시간을 맞춘다.
	23	기록정보서비스에 전반적으로 만족한다.
	24	기록정보서비스의 기능에 만족한다.
	25	기록정보서비스를 활용하는 것을 긍정적으로 생각한다.

변 누락으로 인한 연구에 부적합한 설문지가 오프라인 설문에서 5부 발생하였으며, 이를 제외한 78부를 대상으로 연구를 진행하였다.

본 연구는 통계처리 및 분석을 위해 SPSS 26 프로그램을 사용하였으며, 95%의 유의수준에서 검증하였다. 본 연구에서 사용된 세부 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 응답자의 일반 현황을 살펴보기 위해 빈도분석을 시행하였고 둘

째, 설문 결과의 신뢰성 분석을 위해 크론바흐 알파 계수(Cronbach's α)를 측정하였다. 셋째, 기록정보서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 영향을 주는지를 살펴보기 위해 기술통계분석과 상관분석을 시행하였으며, 넷째, 기록정보서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하기 위해 다중회귀분석을 시행하였다.

4. 데이터 분석

4.1 빈도분석

본 연구에 적합한 설문지 78부를 빈도분석을 한 결과는 <표 4>와 같다.

방문 기관은 지방기록물관리기관이 34명(43.6%)으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 이는 오프라인 설문 중 지방기록물관리기관에서 참여한 이용자의 비율이 높아 발생한 것이라 할 수 있다. 이용자의 성별은 남성 34명(43.6%), 여성 44명(56.4%)으로 여성의 비율이 약간 더 높게 나타났다. 나이는 30대가 27명(34.6%)으로

가장 많았으며, 뒤이어 60세 이상(20명, 25.6%), 50대(12명, 15.4%), 40대(11명, 14.1%) 순으로 많이 나타났다. 학력은 대학원 졸업 이상이 38명(48.7%)으로 가장 많았으며, 직업은 전문직과 사무직이 각 22명씩(28.2%)으로 가장 많았으며, 거주 지역은 수도권이 69명(88.5%)으로 압도적으로 많았다. 방문목적은 관람이 25명(32.1%)으로 가장 많았으며, 뒤를 이어 업무(23명, 29.5%), 기타(19명, 24.4%) 순으로 많이 나타났으며, 기타 항목에서 단순히 시설을 이용할 목적으로 방문한 사례도 있음을 확인할 수 있었다. 방문 빈도는 1년에 1회 이하가 31명(39.7%)으로 가장 많았다.

<표 4> 응답자 일반 현황 빈도분석

(N=78)

항목	구분	빈도			비율(%)
		온라인	오프라인	전체	
방문 기관	중앙기록물관리기관	5	4	9	11.5
	헌법기관기록물관리기관	12	-	12	15.4
	지방기록물관리기관	1	33	34	43.6
	대통령기록관	7	-	7	9.0
	기록관	5	-	5	6.4
	특수기록관	1	-	1	1.3
	기타	10	-	10	12.8
	전체	41	37	78	100.0
성별	남성	13	21	34	43.6
	여성	28	16	44	56.4
	전체	41	37	78	100.0
나이	20대	7	1	8	10.3
	30대	23	4	27	34.6
	40대	9	2	11	14.1
	50대	2	10	12	15.4
	60세 이상	-	20	20	25.6
	전체	41	37	78	100.0
학력	중학교 졸업 이하	-	1	1	1.3
	고등학교 졸업	-	11	11	14.1
	대학교 졸업	13	15	28	35.9
	대학원 졸업 이상	28	10	38	48.7
	전체	41	37	78	100.0

항목	구분	빈도			비율(%)
		온라인	오프라인	전체	
직업	학생	3	1	4	5.1
	경영/관리직	1	3	4	5.1
	전문직	14	8	22	28.2
	사무직	18	4	22	28.2
	판매/서비스직	-	1	1	1.3
	기능/기계조작/노무직	-	3	3	3.8
	전업주부	-	7	7	9.0
	무직	-	6	6	7.7
	기타	5	4	9	11.5
	전체	41	37	78	100.0
거주지역	수도권	34	35	69	88.5
	강원권	-	1	1	1.3
	경상권	3	-	3	3.8
	전라권	1	-	1	1.3
	충청권	3	-	3	3.8
	기타	-	1	1	1.3
	전체	41	37	78	100.0
웹사이트 방문 여부	예	36	8	44	56.4
	아니오	5	29	34	43.6
	전체	41	37	78	100.0
방문목적	업무	22	1	23	29.5
	연구	6	2	8	10.3
	증빙서류	1	2	3	3.8
	관람	8	17	25	32.1
	기타	4	15	19	24.4
	전체	41	37	78	100.0
방문빈도	1주일에 1회 이상	11	6	17	21.8
	1개월에 1~2회	4	7	11	14.1
	6개월에 1~2회	7	8	15	19.2
	1년에 1회 이하	18	13	31	39.7
	기타	1	3	4	5.1
	전체	41	37	78	100.0

4.2 신뢰성 분석

본 연구에서는 측정 문항 간의 내적 일관성 분석을 위해 크론바흐 알파 계수를 이용하였다. 일반적으로 계수 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있고, 0.75 이상이면 내적 일치도가 우수하다고 판단할 수 있다(황재영, 이응봉, 김종환, 2007). 분석 결과는 <표 5>와 같으며, 기

록정보서비스 품질을 평가하는 요인에서 크론 바흐 알파 계수 값이 0.75 이상을 보여 높은 내적 일관성을 가짐을 확인할 수 있다.

4.3 기술통계 및 상관관계 분석

기록정보서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 영향을 주는지를 살펴보기 위해 각 변인에 대

〈표 5〉 기록정보서비스 품질 요인에 대한 신뢰도 분석

요인	크론바흐 알파	항목 수
공평성	.904	5
유형성(외형성)	.834	5
편리성	.829	4
응답성	.820	3
공감성	.904	5
이용자 만족도	.833	3

〈표 6〉 기록정보서비스 품질 요인의 기술통계

(N=78)

요인	최솟값	최댓값	평균	표준편차	왜도	첨도
공평성	3.00	5.00	3.99	.692	.021	-1.129
유형성 (외형성)	2.60	5.00	4.05	.667	-.130	-.863
편리성	1.50	5.00	3.48	.703	-.059	.072
응답성	1.67	5.00	3.56	.841	-.239	-.296
공감성	1.20	5.00	3.50	.750	.068	.182
이용자 만족도	2.33	5.00	3.91	.706	-.190	-.808

한 기술통계분석을 시행하였고, 그 결과는 〈표 6〉과 같다. 기술통계치를 통해 데이터가 회귀분석에 적합한지를 확인할 수 있는데, 일반적으로 왜도의 절댓값이 3.0보다 크면 극단적이며, 첨도의 절댓값이 8.0 미만이면 적절하다고 할 수 있다(Kline, 2010). 이를 기준으로 볼 때 모든 측정 변인들의 왜도와 첨도 값은 적절하다고 할 수 있다.

요인별로 평균값을 살펴보면 유형성(외형성)은 4.05, 공평성은 3.99, 응답성은 3.56, 공감성은 3.50, 편리성은 3.48로 유형성(외형성)이 평균값이 가장 높게 나타났다.

기록정보서비스 품질 요인과 이용자 만족도 간 상관관계 분석 결과는 〈표 7〉과 같다. 상관분석은 변수 간에 존재하는 선형 관련성 정도

를 측정하여 분석하는 방법으로, 상관계수는 -1.00에서 +1.00 사이에서 변화하며, 대개 0.3 이상이면 두 변수 간에 상관관계가 있으며 0.5 이상이면 두 변수 간 상관관계가 높다고 한다(안광호, 임병훈, 2013). 피어슨의 적률 상관관계(Pearson's product moment correlation) 분석 결과, 상관계수의 값은 $p < 0.01$ 수준에서 의미 있는 정적(+) 상관관계를 나타냈다.

기록정보서비스 품질 요인과 이용자 만족도 간 상관계수를 살펴보았을 때, $0.496 \leq r \leq 0.672$ 사이에 분포하는 것으로 나타나 변수 간 양의 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 그 중 유형성(외형성)의 상관계수가 0.672로 가장 높았으며 편리성(0.628), 공감성(0.625) 순으로 높게 나타났다.

〈표 7〉 변수 간 상관관계 분석

요인	공평성	유형성 (외형성)	편리성	응답성	공감성	이용자 만족도
공평성	1					
유형성 (외형성)	.466**	1				
편리성	.393**	.467**	1			
응답성	.426**	.395**	.456**	1		
공감성	.410**	.372**	.619**	.569**	1	
이용자 만족도	.496**	.672**	.628**	.574**	.625**	1

*p<0.05, **p<0.01

4.4 다중회귀분석

회귀분석은 최소제곱의 원리에 의해 방정식을 이용하여 변수 x와 y의 예측적 관계성을 파악하는 것으로 x의 값을 알 때 y의 값을 예측할 수 있으며, 예측적 관계성을 다루기 때문에 x인 독립변수를 예측변수, y인 종속변수를 준거변수라고도 부를 수 있다(양병화, 2013). 다중회귀분석은 2개 이상의 독립변수와 종속변수 간의 관계를 분석하는 데 이용된다(안광호, 임병훈, 2013). 본 연구에서는 공평성, 유형성(외형

성), 편리성, 응답성, 공감성이 이용자 만족도에 미치는 영향 정도를 파악하기 위해 다중회귀분석을 시행하였으며, 그 결과는 〈표 8〉과 같다.

다중회귀분석 결과, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다(F=28.501, p<0.001). 또한, R의 값은 0.815로 높은 상관관계가 있음을 나타냈으며, 모형의 설명력을 나타내는 R²은 0.664로 확인되어 이 모형은 66.4%의 높은 설명력을 가진 것으로 나타났다. 또한, 다중공선성 확인을 위해 공차 한계와 VIF 값을 확인한 결과, 공차는 1에 접근할수록, VIF 값은 최대 10.0을 초과

〈표 8〉 다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준화 오류	β			공차 한계	VIF
(상수)	-.021	.350		-.059	.953		
공평성	.068	.084	.067	.811	.420	.689	1.451
유형성 (외형성)	.420	.088	.397	4.767	.000***	.673	1.485
편리성	.196	.093	.196	2.115	.038*	.545	1.835
응답성	.139	.073	.165	1.894	.062	.612	1.635
공감성	.221	.090	.235	2.448	.017*	.505	1.979

F=28.501*** R=.815 R²=.664 수정된 R²=.641

*p<0.05, ** p<0.01, ***p<0.001

하지 않는 이상 다중공선성은 없다고 할 수 있는 김계수(2007)의 주장에 따라 독립변인 간 다중공선성 문제는 없는 것이라 볼 수 있다.

개별 회귀계수의 유의성을 검증한 결과, 기록정보서비스의 이용자가 지각하는 만족도에 관한 구체적인 영향력은 다음과 같다. 공평성은 만족도에 있어 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났으며($\beta=0.067, t=0.811$), 유형성(외형성)($\beta=0.397, t=4.767, p<0.001$), 공감성($\beta=0.235, t=2.448, p<0.05$), 편리성($\beta=0.196, t=2.115, p<0.05$) 순으로 이용자 만족도에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 응답성은 표준화 계수가 0.165($t=1.894, p<0.1$)로 나타나 $p<0.05$ 수준에서 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났으나 $p<0.1$ 수준에서는 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

또한, 독립변수가 1단위 증가할 때, 종속변수는 B(비표준화 계수)만큼 증가한다는 김태근(2006)의 연구에 따라 유형성(외형성)이 1단위 증가할 때마다 이용자 만족도가 0.420만큼 증가한다 할 수 있다. 이어서 공감성이 1단위 증가할 때마다 이용자 만족도는 0.221만큼 증가한다 할 수 있으며, 편리성이 1단위 증가할 때마다 이용자 만족도는 0.196만큼 증가한다 할 수 있다. 이러한 결과를 통해 ‘유형성(외형성)’이 이용자 만족도에 미치는 영향이 가장 높은 것으로 이해

할 수 있다. 다중회귀 분석 결과에 따른 가설 채택 여부를 정리하면 <표 9>와 같다.

4.5 기타

본 연구는 기록관의 유형이나 방문목적 및 방문 빈도 등을 고려하지 않고 기록관 이용자의 기록정보서비스에 영향을 주는 품질 요인들에 대해 분석하였다. 여기에서는 방문목적이 ‘업무’ 및 ‘관람’에 따른 만족도 요인 분석 및 방문 빈도에 따른 경우의 회귀분석을 실시하였다. 방문목적이 ‘업무’인 경우에 따른 결과는 <표 10>과 같으며, ‘관람’인 경우는 <표 11>과 같다.

먼저 기록관 방문목적이 ‘업무’일 경우 기술 통계와 회귀분석 결과, 공감성만이 통계적으로 이용자 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이에 따라 방문목적이 ‘업무’인 이용자는 특히 친절한 태도를 바탕으로 배려한다면 이용자 만족도가 올라갈 것으로 판단된다. 방문목적이 ‘관람’일 때의 기술통계와 회귀분석 결과, 유형성(외형성)과 공감성($P<0.1$)이 통계적으로 이용자 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이는 이용목적이 ‘업무’인 경우와 ‘관람’인 경우를 비교해 보면 방문목적이 ‘관람’인 경우 외형성 및 공감성이 중요한 요인으로 나타난 반면 방문목적이 ‘업무’인 경

<표 9> 가설 검증표

가설	채택 여부
1) 공평성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.	불채택
2) 유형성(외형성)은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.	채택
3) 편리성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.	불채택
4) 응답성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.	채택
5) 공감성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미칠 것이다.	채택

〈표 10〉 방문목적이 ‘업무’인 경우의 기술통계 및 회귀분석

(N=23)

요인	평균	표준편차	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
			B	표준화 오류	β		
공평성	4.20	.647	.170	.219	.140	.776	.449
유형성 (외형성)	3.87	.692	.334	.208	.294	1.608	.126
편리성	3.29	.900	.142	.160	.163	.889	.387
응답성	3.57	.956	.047	.145	.057	.320	.753
공감성	3.50	.922	.363	.161	.426	2.251	.038*
이용자 만족도	3.70	.784					
(상수)			-.212	.721		-.294	.772

*p<0.05

〈표 11〉 방문목적이 ‘관람’인 경우 경우의 기술통계와 회귀분석

(N=46)

요인	평균	표준편차	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
			B	표준화 오류	β		
공평성	3.88	.583	.199	.179	.194	1.114	.279
유형성 (외형성)	4.14	.615	.320	.159	.328	2.019	.058*
편리성	3.67	.572	.142	.203	.136	.700	.492
응답성	3.41	.795	.080	.143	.106	.561	.581
공감성	3.54	.593	.354	.177	.349	1.995	.061**
이용자 만족도	4.03	.600					
(상수)			-.125	.739		-.169	.868

*p<0.05, **p<0.1

우 공감성만이 만족도에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 이에 따라 방문목적이 ‘관람’인 이용자는 전시 배치 동선, 건물의 쾌적한 상태와 더불어 이용자에 대한 배려와 친절 정도를 개선함으로써 이용자 만족도를 올릴 수 있을 것으로 판단된다.

다음은 방문 빈도가 ‘6개월에 1~2회’ 이하인 경우와, ‘1개월에 1~2회’ 이상인 경우로 구분하여 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 각각

〈표 12〉와 〈표 13〉과 같다

방문 빈도가 ‘6개월에 1~2회’ 또는 ‘1년에 1~2회’ 이하로 상대적으로 낮을 경우 유형성(외형성)과 공감성이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 방문 빈도가 ‘1개월에 1~2회’ 또는 ‘주 1회 이상’으로 높을 경우 유형성(외형성)이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이상과 같이 방문목적이나 방문 빈도에 따른 분석에서

〈표 12〉 방문 빈도가 ‘6개월에 1~2회’ 이하인 경우의 기술통계와 회귀분석

(N=46)

요인	평균	표준편차	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
			B	표준화 오류	β		
공평성	4.00	.703	.197	.122	.210	1.610	.115
유형성 (외형성)	4.08	.674	.313	.119	.319	2.637	.012*
편리성	3.51	.716	.140	.120	.152	1.170	.249
응답성	3.46	.923	.046	.089	.065	.525	.603
공감성	3.42	.791	.237	.105	.284	2.263	.029*
이용자 만족도 (상수)	3.91	.661					
			.388	.461		.841	.405

*p<0.05

〈표 13〉 방문 빈도가 ‘1개월에 1~2회’ 이상인 경우의 기술통계와 회귀분석

(N=28)

요인	평균	표준편차	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
			B	표준화 오류	β		
공평성	4.06	.671	.047	.138	.040	.342	.736
유형성 (외형성)	4.01	.682	.448	.147	.388	3.051	.006**
편리성	3.47	.734	.274	.169	.256	1.627	.118
응답성	3.67	.685	.341	.247	.297	1.380	.182
공감성	3.63	.705	.120	.289	.107	.415	.682
이용자 만족도 (상수)	3.89	.786					
			-.734	.570		-1.289	.211

**p<0.01

유형성(외형성)과 공감성이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 주는 요인임을 확인하였다.

4.6 분석 결과 종합

본 연구에서는 이용자 인식을 기반으로 하는 기록정보서비스 품질평가를 통해 기록정보서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향을 검증하였으며, 이를 종합하여 정리하면 다음과

같다.

연구 가설을 검증하기 위하여 각각의 기록정보서비스 품질 요인인 공평성, 유형성(외형성), 편리성, 응답성, 공감성을 독립변수로 하고, 이용자 만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 시행한 결과, 유형성(외형성), 공감성, 편리성 순서로 표준화 계수가 나타났으며, 유형성(외형성)은 p<0.001 수준에서, 공감성과 편리성은 p<0.05 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

유형성(외형성)은 기록관이 제공하는 서비스 시설이나 환경과 공간을 의미하는 것으로 최근 들어 유형성(외형성)에 대한 중요성이 점점 커지고 있으며 이용자들도 쾌적한 환경에서 서비스를 이용하고자 하는 것으로 해석된다. 이러한 결과는 이대홍(2017)의 연구 결과와도 유사한 것으로 나타났다. 이대홍은 그의 연구에서 각 품질 요인마다 별도로 회귀분석을 시행한 결과 유형성의 설명력이 48.7%($R^2=0.487$, $p<0.001$)로 나타나 다른 요인의 설명력보다 높음을 확인하였다. 따라서 앞으로 기록관의 정보서비스 품질을 개선하기 위해서는 시설과 환경개선이 필요하며 이용자들이 쾌적하고 편안한 환경에서 소통하고 서비스를 받을 수 있도록 해야 할 것이다.

이어서 기록정보서비스의 품질 요인 중 공감성이 이용자의 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 공감성은 이용자들이 기록정보서비스를 받는 과정에서 개인별로 느끼고 있는 배려나 관심 정도를 의미한다고 볼 수 있다. 즉, 이용자들이 기록정보서비스를 제공하는 기관으로부터 배려받고 있다고 느끼고 공감하고 있다는 것을 느끼게 하기 위한 기록정보 제공자들의 긍정적인 태도가 중요하며, 이용자가 필요할 때 항상 가까이 갈 수 있도록 하는 태도를 보이는 것이 중요하다고 볼 수 있다. 이런 결과는 양혜영(2011)의 연구와도 유사한 결과이다. 양혜영(2011)은 국가기록원 나라기록관의 기록정보서비스 품질을 SERVQUAL를 통해 분석하였고, 단계적 회귀분석 결과 공감성($\beta=0.352$, $t=2.676$, $p<0.01$), 응답성($\beta=0.285$, $t=2.253$, $p<0.05$) 순으로 베타 값이 큼을 확인하였다.

마지막으로 편리성도 이용자의 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났는데 편리성은 이용자가 원하는 기록정보를 쉽고 편리하게 이용할 수 있는지, 제공 방법은 다양한지, 관련 정보 업데이트는 정기적으로 이뤄지고 있는지 등에 관한 것이다. 따라서, 앞으로 기록정보를 제공하는 기관에서는 기록정보의 접근, 제공, 검색, 업데이트 정도 등을 지속해서 개선할 필요가 있다. 이런 결과는 기존의 정하정, 한승희(2017)의 연구에서도 유사한 결과가 나타났는데 이 연구에서는 요인별 대응표본 t검정을 통해 유형성(외형성), 편리성, 책임성이 통계적으로 유의하다 보았다.

이상과 같이 유형성, 공감성, 편리성은 이용자의 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤지만, 응답성과 공정성은 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 공정성은 이용자들에게 제공되는 서비스의 대상, 기간, 자격, 방법, 절차, 정책의 공정성 수준을 의미한다. 즉, 이용자는 대체로 서비스를 이용하면서 기관의 정책을 크게 신경 쓰지 않음을 의미하는 것으로 파악할 수 있다. 일반적으로 이용자는 정책 및 절차를 정확히 몰라도 직원에게 서비스를 부탁할 수 있으며, 기록정보서비스의 특성상 공공성이 강하게 작용하여 규정에 따라 공정할 것이라는 인식이 내재하여 있을 가능성 또한 크다.

응답성은 김소망(2020), 양혜영(2011)의 연구와 다르게 이용자 만족도에 영향을 적게 줄 수 확인할 수 있었다. 응답성은 즉각적인 서비스의 제공과 고객을 자발적으로 돕고자 하는 태도와 행위이다. 즉각적인 서비스 또한 중요하지만, 일반적으로 이용자는 서비스를 즉각적으로 받고 직원과 연락이 되는 것을 당연하게

생각하고 있기에, 이보다는 이용자 개인의 특성에 맞는 서비스를 받았을 때 이용자 만족도가 더 높다고 할 수 있다.

앞선 연구 결과에 따라 유형성(외형성), 공감성, 편리성이 이용자 만족도에 영향을 미침을 확인하였다. 이에 따라 장비의 작동 여부와 열람 시설과 안전시설 확충, 쾌적한 내·외부 환경 유지, 담당 직원의 이용자 대면 서비스 개선, 소장기록물과 기록관에 대한 정보의 빠른 업데이트와 검색 도구의 속도 향상 등에 따라 전반적인 이용자 만족도 증가 효과를 얻을 수 있을 것으로 본다. 추가로 방문목적과 방문 빈도가 특정된 기록물관리기관이라면 추가분석 결과를 활용하여 더 효율적으로 이용자 만족도를 올릴 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

이용자 중심의 기록정보서비스를 위해서는 이용자를 알아야 하며, 이용자의 의견을 들어야 한다. 이용자의 의견을 들음을 통해 현재의 서비스 수준을 확인하고 기록정보서비스의 품질을 높여 이용자 만족도를 높일 수 있다. 이를 위해 이용자 중심의 기록정보서비스 품질평가가 필요한 것이다.

본 연구는 기록정보서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 파악하는 것을 목적으로 하였다. 선행연구에서 기록정보서비스 품질 요인을 도출하고 도출한 요인을 바탕으로 설문을 구성하여 2022년 11월 23일부터 12월 20일까지 온·오프라인으로 조사를 시행하였다. 다양한 기록관에서 기록정보서비스를 이용한 경험

을 바탕으로 기록정보서비스 품질평가를 요청하여 78부의 결과를 SPSS 26 프로그램을 통해 분석하였다. 본 연구 결과 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 품질 구성요인인 공평성, 유형성(외형성), 편리성, 응답성, 공감성의 크론바흐 알파 계수가 0.7 이상으로 추가적인 분석을 수행하는 데 문제가 없음을 증명하였다. 둘째, 요인별로 평균값을 살펴보니 유형성(외형성)은 4.05, 공평성은 3.99, 응답성은 3.56, 공감성은 3.50, 편리성은 3.48로 유형성(외형성)이 평균값이 가장 높게 나타났다. 셋째, 기록정보서비스 품질 요인과 이용자 만족도 간 상관계수를 살펴 보았을 때, $0.496 \leq r \leq 0.672$ 사이에 분포하는 것으로 나타나 변수 간 양의 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 그중 유형성(외형성)의 상관계수가 0.672로 가장 높았으며 편리성(0.628), 공감성(0.625) 순으로 높게 나타났다. 넷째, 공평성은 만족도에 있어 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났으며, 유형성(외형성), 공감성, 편리성 순으로 이용자 만족도에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 응답성은 유의수준에 따라 유의미한 영향을 미치는 여부가 달라졌다.

또한 방문목적과 방문 빈도에 따른 분석 결과에 따르면 유형성(외형성)과 공감성이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 줌을 확인하였다.

이에 따라 기록정보서비스 품질개선을 위해서는 유형성(외형성)에 해당하는 기록관의 시설, 장비와 환경개선을 우선할 필요가 있을 것이다. 그러나 예산 확보의 어려움으로 인해 현실적으로 이는 어려울 수 있으므로, 처음에 기록관을 구획하거나 건설할 때 이용자의 관점에

서 공간, 시설 등을 배치할 필요가 있다. 차선으로 기록관의 온도, 습도를 적절하게 유지하거나, 공감성과 편리성에 해당하는 부분을 개선함으로써 기록정보서비스 품질을 개선할 수 있을 것이다. 이용자 응대 교육, 이용자의 요구에 맞춘 서비스 제공, 검색 도구 개선과 기록물과 기록관 관련 정보의 업데이트를 통해 이용자 만족도를 효율적으로 높일 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구는 특정 기록관을 선정하지 않고 기록관의 기록정보서비스를 경험한 이용자를 대상으로 5개의 기록정보서비스 품질 요인 중 어떤 요인이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 주는지를 분석하였다는 의의가 있으나, 몇 가지 한계가 있다.

첫째, 설문 결과에 민간 아카이브, 공공 기록관(Record Center)이 포함되어 있어 기존의 연구와 차별성이 있다는 의의가 있으나, 대부분 공공 영구기록물관리기관의 경험이 수집되

어 이를 전체 기록관에 일반화하기 어렵다는 한계가 있다. 둘째, 본 연구의 범위가 '기록관에 직접 방문하여 기록정보서비스를 이용한 이용자'를 대상으로 한 점을 상기하였을 때, 기록정보서비스의 대표 격인 정보공개 등은 기록관에 직접 방문하지 않고도 이용할 수 있어 기록관에 직접 방문하여 기록정보서비스를 이용하는 이용자가 상대적으로 적으며, 이에 따라 표본 수가 적다는 한계도 지닌다. 셋째, 기록관 방문 목적과 방문 빈도에 따른 기술통계 및 회귀분석을 실시하여 결과를 도출하였으나 선천적으로 표본 수가 적다는 한계에 따라 추후 연구에서는 결과의 일반화를 위해 다양한 요인별로 표본 수를 늘려 연구를 진행할 필요가 있다. 이 연구를 계기로 더욱 심도 있는 연구가 진행되어 영국처럼 국가 단위로 이용자 중심의 기록정보서비스를 평가할 수 있는 날이 오기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 김진, 김수정, 윤은하, 한희정 (2013). 국내 기록정보서비스 연구의 동향 분석. 한국기록관리학회지, 13(3), 199-229.
- 김계수 (2007). New AMOS 16.0 구조방정식모형 분석. 서울: 한나래.
- 김두리, 김수정 (2014). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 인식에 관한 연구: J교육대학교를 중심으로. 정보관리학회지, 31(4), 29-47.
- 김선에 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K대학교도서관의 이용자를 대상으로. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
- 김소망 (2020). 기록정보서비스 이용에 관한 연구방법론과 실제: 성공회대 민주자료관의 사례를 중심으로. 기록과 정보·문화 연구, (10), 217-247.

- 김정희 (2009). 도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김지현 (2012). 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(1), 167-187.
- 김태근 (2006). U-can 회귀분석. 서울: 인간과복지.
- 박제우, 윤투라 (2019). 공공기관 고객만족지수(PCSI)모형을 활용한 기록정보서비스 품질조사: P기록관을 중심으로. 연구방법논총, 4(1), 93-110.
- 서범규 (2020). 국방 분야 전문도서관의 서비스 품질평가를 통한 이용자 만족도 및 충성도에 관한 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- 설문원 (2008). 기록정보서비스 전략계획 수립을 위한 기초 연구: 국가기록원을 중심으로. 기록관리학회지, 25(3), 249-271.
- 안광호, 임병훈 (2013). SPSS를 활용한 사회과학조사방법론 (수정판). 과주: 학현사.
- 양병화 (2013). 서비스 충성도와 불평행동에 대한 전환장벽의 매개효과와 성격특질의 조절효과. 한국심리학회지, 14(1), 129-153.
- 양혜영 (2011). SERVQUAL 평가모형을 적용한 기록관 서비스의 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원.
- 오운정, 이성숙 (2014). 공공도서관 서비스 품질과 관계품질, 재이용의도 및 전환의도 간의 관계. 사회과학연구, 25(3), 33-55.
- 이대홍 (2017). 주제기록관 서비스의 품질 평가에 관한 연구: 5·18민주화운동기록관을 중심으로. 석사학위논문, 전남대학교 대학원.
- 이성신 (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103.
- 이수영 (2017). 공공도서관의 특성화 서비스 품질분석에 관한 연구. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 이수진, 이숙희, 손은정, 오효정 (2018). 품질기능전개(QFD)를 이용한 중앙행정기관의 기록관 서비스 품질개선에 관한 연구. 기록학연구, (58), 263-297.
- 이유재, 라선아 (2006). 한국기업의 서비스 품질 평가제도 변천과정. 서울: 서울대학교 출판부.
- 이유재, 이준엽 (1997). 서비스 품질에 관한 종합적 고찰. 경영논집, 31(3/4), 249-283.
- 이은희 (2013). SERVQUAL 품질 차원과 기업의 서비스 품질 전략. 박사학위논문, 전북대학교 대학원.
- 이재필, 이시경 (2009). 공공서비스 품질평가 모형 개발. 한국공공관리학보, 23(1), 1-32.
- 이청림, 이유재 (2012). 공공기관 고객만족지수 모형의 개발과 적용: PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)를 중심으로. 마케팅연구, 27(4), 69-99.
- 이혜영, 김영은, 김은영, 김현지, 남경희, 이미라, 이은화, 전해영, 최정윤 (2007). 기록정보서비스의 평가 및 개선 방향. 한국기록관리학회지, 7(2), 25-42.

- 임설화 (2021). 기록정보서비스 연구동향 분석. 석사학위논문, 한남대학교 대학원.
- 정우철, 이해영(2016). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가. 한국기록관리학회지, 16(1), 195-221.
- 정하정, 한승희 (2017). 기초자치단체 기록관의 서비스 품질 평가 연구: 서울시를 중심으로. 한국기록관리학회지, 17(1), 31-49.
- 조수연 (2018). 공공도서관의 홍보도구로서 소셜 네트워크 서비스의 역할에 관한 연구. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 조수연, 남영준 (2017). 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용 방안 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(4), 181-207.
- 한수연, 정동열 (2012). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구: 공공기관을 중심으로. 한국기록관리학회지, 12(1), 59-78.
- 허덕행 (2014). 기록정보서비스의 평가 지표에 관한 연구. 석사학위논문, 명지대학교 기록정보과학전문대학원.
- 홍현진 (2005). 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 한국도서관·정보학회지, 36(2), 93-120.
- 황재영, 이응봉, 김종환 (2007). 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(3), 55-79.
- Archival Metrics [n.d.]. About Archival Metrics. Available:
<https://sites.google.com/a/umich.edu/archival-metrics/home>
- Calvert, P. J. & Herson, P. (1997). Surveying service quality within university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 23(5), 408-405.
- CIPFA (2019). Survey of Visitors to UK Archives 2018 National Report. Archives & Records Association. Available:
https://www.archives.org.uk/s/Survey_of_Visitors_to_UK_Archives_2018_-_National_Headline_Report_.pdf
- Duff, W. M., Dryden, J., Limkilde, C., Cherry, J., & Bogomazova, E. (2008). Archivists' views of user-based evaluation: benefits, barriers, and requirements. *The American Archivist*, (71), 144-166.
- Duff, W. M., Dryden, J., Limkilde, C., Cherry, J., & Bogomazova, E. (2010). The development, testing, and evaluation of the archival metrics toolkits. *The American Archivist*, (73), 569-599.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- NCA(PSQG) (2003). Towards Generic and Universal PIs for Archives. UK Government Web Archive. Available:

https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20110909164546mp_/http://www.nca.org.uk/materials/performance_measures.pdf

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

Pugh, M. J. (1992). *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. 설문원 역 (2004). 기록정보서비스. 서울: 진리탐구.

Stanton, W. J. (1994). *Fundamentals of Marketing*. New York: McGraw-Hill.

TNA (2011). *Research & PSQG Performance Measures and Indicators*. UK Government Web Archive. Available:

https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20110909164546/http://www.nca.org.uk/research_and_development/psqg_performance/

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

An, Gwang-Ho & Im, Beyong-Hun (2013). *Social Science Research Methodology using SPSS* (2nd ed.). Paju: Hakhyunsa.

Cho, Su-Yeon & Nam, Young-Jun (2017). A study on measures to utilize public libraries' social network service. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(4), 181-207.

Cho, Su-Yeon (2018). *A Study on the Role of Social Network Services as Public Relations Tools for Public Libraries*. Doctoral dissertation, Chung-Ang University, Korea.

Han, Soo-Yeon & Jeong, Dong-Youl (2012). A study on the development of archive service quality scale: focused on public institutions. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 12(1), 59-78.

Heo, Duk-Hang (2014). *A Study on Evaluation Indicators of Archival Information Services*. Master's thesis, Myongji University, Korea.

Hong, Hyun-Jin (2005). A review of studies on the quality evaluation of library information service. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2), 93-120.

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.

Im, Seol-Hwa (2021). *Archival Information Service Research Trend Analysis*. Master's thesis, Hannam University, Korea.

- Jeong, Ha-Jeong & Han, Seung-Hee (2017). A study on evaluation of service quality for records centers in the local governments: based on seoul metropolitan city. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 17(1), 31-49.
- Jeong, Woo-Cheol & Rieh, Hae-Young (2016). User's evaluation of information services in university archives. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 16(1), 195-221.
- Kim, Du-Ri & Kim, Soo-Jung (2015). A study on user's perceptions of archival reference services in a university archive. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(4), 29-47.
- Kim, Geon, Kim, Soo-Jung, Youn, Eun-Ha, & Han, Hee-Jung (2013). Research trends of archival information services in Korea. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 13(3), 199-229.
- Kim, Gyeo-Su (2007). *The Analysis of Structure Equation Model*. Seoul: Hanarae.
- Kim, Ji-Hyun (2012). A study on user's perception of reference services in national archives of korea. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 12(1), 167-187.
- Kim, Jung-Hee (2009). *A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation*. Doctoral dissertation, Yonsei University, Korea.
- Kim, So-Mang (2020). Research methodology and actuality on using archival information service: focused on sungkonghoe university's demos-archives. *The Korean Journal of Archival, Information and Cultural Studies*, (10), 217-247.
- Kim, Sun-Ae (2008). A study on the user satisfaction and loyalty of university library users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3), 281-299.
- Kim, Tae-Geun (2006). *U-can Regression Analysis*. Seoul: Human and Welfare.
- Lee, Cheong-Lim & Yi, You-Jae (2012). Development and application of the public-service customer satisfaction index (PCSI) Model. *Journal of Korean Marketing Association*, 27(4), 69-99.
- Lee, Dae-Hong (2017). *A Study on the Evaluating Service Quality in Special Subject Repository: Focused on the 5 · 18 Archives*. Master's thesis, Chonnam National University, Korea.
- Lee, Eun-Hee (2013). *The Quality Dimensions of SERVQUAL and Compand's Service Quality Strategy*. Doctoral dissertation, Chonbuk National University, Korea.
- Lee, Jae-Peel & Lee, Si-Kyung (2009). Development of public service quality evaluation model. *Korean Public Management Review*, 23(1), 1-32.
- Lee, Seong-Sin (2013). Correlation between public library service user satisfaction and loyalty

- and moderator variables. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 24(1), 83-103.
- Lee, Soo-Young (2017). *A Study on Quality Analysis of Specialized Services in Public Libraries*. Doctoral dissertation, Chung-Ang University, Korea.
- Lee, Su-Jin, Lee, Sook-Hee, Son, Eun-Jeong, & Oh, Hyo-Jung (2018). A study on the improvement for archives service quality of central government agencies using QFD. *The Korean Journal of Archival Studies*, (58), 263-297.
- Oh, Yun-Jung & Lee, Sung-Sook (2014). Relations among public library service quality, relationship quality, intention to revisit, and intention to shift. *Journal of Institute for Social Sciences*, 25(3), 33-55.
- Park, Je-Woo & Youn, You-Ra (2019). Measuring of recording information service quality using the PCSI(public customer satisfaction index): case of the P archives. *Journal of Research Methodology*, 4(1), 93-110.
- Reih, Hae-Young, Kim, Young-Eun, Kim, Eun-Young, Kim, Hyun-Ji, Nam, Kyung-Hee, Lee, Mi-Ra, Lee, Eun-Hwa, Jeon, Hye-Young, & Choi, Jeong-Yun (2007). Evaluation and improvement direction of information services in records centers and archives: a case study. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 7(2), 25-42.
- Seo, Beom-Gyu (2020). *A Study on the User Satisfaction and Loyalty through the Quality Evaluation of the Specialized Library Service in National Defense Sector*. Master's thesis, Chungnam National University, Korea.
- Seol, Moon-Won (2008). A study of strategic planning for archival information services in the national archives of Korea. *Journal of Records Management & Archives Society of Korea*, 25(3), 249-271.
- Yang, Byung-Hwa (2013). The roles of switching barriers and personality traits on the link between customer loyalty and complaining behavior. *The Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 14(1), 129-153.
- Yang, Hye-Young (2011). *A Study on the Evaluation of an Archival Service Using SERVQUAL*. Master's thesis, Sung Kyun Kwan University, Korea.
- Yi, You-Jae & Lee, Jun-Yeop (1997). Comprehensive consideration of service quality. *The Journal of Management Research Institute*, The Journal of Management Research Institute, 31(3/4), 249-283.
- Yi, You-Jae & Ra, Sun-A (2006). *Evolution of Service Quality Measurements System among Korean Firms*. Seoul: Seoul National University Press.