

## 공공서비스 접점기관의 사용자 중심형 평가

An evaluation for user-centric in touch-point of public service

주저자 : 김연희

단국대학교 디자인 R&D 연구소

**Kim, Yeon-Hee**

Dankook University Design R&D Center

교신저자 : 노승완

단국대학교 패션산업디자인과

**Roh, Seungwan**

Dept. of Fashion Merchandise Design, Dankook University

## 1. 서론

- 1.1. 연구의 배경
- 1.2. 연구의 범위 및 방법

## 2. 이론적 배경

- 2.1. 서비스 디자인
- 2.2. 공공서비스 디자인
- 2.3. 서비스 만족도
  - 2.3.1. 공공서비스 만족도
  - 2.3.2. IPA(Importance-Performance Analysis) 기법

## 3. 연구방법

- 3.1. 자료수집 분석방법
- 3.2. 측정도구
- 3.3. 표본의 일반적 특성

## 4. 결과

- 4.1. 인구통계학적 특성에 따른 공공서비스 중요도-만족도 평가
- 4.2. IPA를 이용한 공공서비스 평가

## 5. 결론

### 참고문헌

### 논문요약

최근 서비스 영역에서 디자인의 중요성이 커지고 고객 경험의 가치 창출이 대두되면서 사용자에 대해 많은 관심을 가지기 시작했다. 특히 공공서비스는 마케팅 개념을 도입한 고객 중심의 행정으로 변화를 가져왔다. 본 연구에서는 공공서비스 접점기관을 사용자들을 중심으로 평가하여 공공서비스 제공 시, 서비스 디자인적인 접근을 통한 개선점을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 본 연구는 공공서비스와 사용자가 만나는 접점기관을 선정하여 중요도-만족도를 측정하고, 최우선 개선 공공서비스를 도출하였다. 설문조사는 온라인 서베이를 실시하였고, 총 500명의 응답자가 7개 공공서비스에 대한 설문을 하여 3455개의 응답이 이루어졌다. 중요도-만족도 평가는 SPSS 16.0 Version을 이용하였고, IPA 분석을 통하여 공공서비스의 접점기관을 사용자 중심으로 평가할 수 있었다. 분석 결과, 사용자들의 특성에 따라 공공서비스에 대한 중요도-만족도 속성은 유의미한 차이가 나타났고, 추후 사용자에 따른 맞춤형 서비스 디자인을 제안하는 데에 유용한 정보가 될 것으로 판단된다. 또한 서비스를 이용하기 전의 중요도는 높지만, 이용 후의 만족도는 낮게 나타난 공공서

비스가 최우선적으로 개선해야 하는 접점기관으로 나타났다. 이는 최근 이슈화 되고 있는 분야의 사용자 만족도를 위해 서비스 디자인적 접근을 통한 문제해결을 제시할 수 있다.

### 주제어

서비스 디자인, 공공서비스, IPA 분석

### Abstract

As the importance of design sector in service area is increased and the customer experience makes values for users; it began to have a lot of attentions. Especially the public services brought changes to introduce the concept of user-centric administration marketing. The main purpose of this study is to identify improvement of service design through the evaluation of public services user based. The research measured the Importance-satisfaction in touch points to meet the public service and users. It was derived a priority improvement to public service. The research was conducted by online surveys, and a total of 500 respondents answered with seven public services. The questionnaire consisted in the 3455 responses. This Importance-satisfaction evaluation's research results used by SPSS 16.0 Version, and public service has been evaluated for user-centric by the analysis of IPA (Importance-Performance Analysis). The initial results of the study showed significant differences between various demographic characters on importance-satisfaction of public service. The results would be useful information to design proposal customized service to users. Also, public services which are considered highly importance before using services and are given low satisfaction after using services were showed touch point to improve first. These results can present a problem to solve with service design approach for user satisfaction in the field recently became a big issue.

### Keyword

Service design, Public service, IPA

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 배경

고객 경험의 가치 창출이 대두되면서 최근 기업들은 수요자에 대해 많은 관심을 가지기 시작했다. 특히 모든 산업 및 공공분야에서 서비스의 가치가 증대되고 있고 그에 따라 서비스 산업은 양적·질적으로 중요성이 커지고 복잡해지고 있다. 고객의 요구가 더욱 복잡해지고 다양해짐으로써 공급자 위주의 서비스 제공은 점점 어려움을 겪게 되고 고객 위주의 서비스 혁신을 위한 새로운 방법이 요구되어 진다. 요즘 고객 경험을 중시하며 수요자 중심의 혁신을 가져오는 디자인 기술로 급부상하고 있는 분야가 바로 ‘서비스 디자인’ 이다.

서비스 디자인은 전통적인 방법인 제공자 중심으로 서비스를 제공하는 것이 아니라 서비스 사용자와 제공자와의 관계에서 문제해결을 찾는 방식을 취한다. 오늘날 디자인 영역에 있어서 서비스 디자인은 GAV(Gross Value Added)를 통해 투자 대비 가치측정(ROI: Return on investment)이 가능하며, 디자인을 통해 사회적, 경제적, 환경적(Triple Bottom Line) 차원의 가치를 얻을 수 있기 때문에 반드시 필요한 분야라 할 수 있다(Lovile et al., 2008).

여러 분야의 서비스 중에서도 공공서비스는 기획하고 실행할 때 기능적, 경제적 측면이 우선시되고, 디자이너의 참여는 거의 이루어지지 않는다. 이러한 공공서비스에 서비스 디자인이 적용된다면 사용자들 간의 관계를 생성하여 공동체를 재생시키고 지역 문제를 해결하는 데 기여할 수 있을 것이다. 이미 선진국에서는 서비스도 디자인의 대상이라고 인식하고 디자인 방법론을 적용하여 공공서비스를 혁신하려 한다. 이와 같이, 국내에서도 공공서비스를 제공할 때, 공공기관, 지역공동체, 그리고 디자이너가 서로 협력하는 모델 안에서 지역주민들이 필요로 하는 문제를 주체적으로 해결할 수 있도록 지원함으로써 지속가능한 공공서비스를 디자인하는 것이 필요하다.

본 연구의 목적은 공공서비스를 경험하는 사용자들을 중심으로 서비스의 질을 평가함으로써 사용자 특성에 따라 어떤 서비스 속성을 반영해야 하는지 파악하는 것이다. 또한 사용자가 서비스를 경험하는 터치포인트인 공공서비스 접점 기관을 사용자 중심형 평가를 통하여 공공서비스 디자인 혁신을 이루는데 기초자료를 제공할 수 있다.

## 1.2. 연구의 범위 및 방법

본 연구는 공공서비스를 경험하는 사용자를 중심으로 정량조사를 실시하였다. 공공서비스의 질을 평가하기 위하여 공공서비스 사용 전 중요도-사용 후 만족도를 측정하여 양적분석을 한 결과, 사용자 특성에 따라 중요시되는 서비스 속성을 분석하였다. 또한 국내 정부 부처 공공기관들 중, 서비스와 사용자가 만나는 접점 기관을 선정하여 IPA 분석에 따라 사용자 중심형 공공서비스 접점기관을 평가하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 서비스 디자인

서비스 디자인(Service Design)은 1984년 Shostack 이 서비스의 생산 및 전달 프로세스의 설계에 표준화된 프로세스 차트의 필요성을 부각하는 서비스 청사진(Service Blueprint)을 제안하면서 사용되었다. 제조업에서 제품 디자인(Product Design)이 제품의 형태와 외양을 디자인하는 것을 의미하듯이, 서비스 디자인은 공급자와 고객의 상호작용을 관리하고, 서비스 프로세스 영역 내의 활동을 관리하는 시각화 작업이라고 할 수 있다(한수련, 2009). 제품 디자인은 유형의 제품기반으로 물리적이며, 제품을 사용하는 사용자의 상호작용이라는 특성이 있고, 서비스 디자인은 무형의 개념원형이고, 지속성을 가지고 경험과의 관계성을 가지는 특성이 있다[표 1].

서비스 디자인은 디자인 방법을 사용해서 사용자 요구에 대한 서비스 경험을 디자인함으로써 서비스를 혁신, 발전, 디자인하는 것을 의미한다. 즉, 서비스 디자인은 단순히 서비스(Service)와 디자인(Design)의 합성어가 아니라, 서비스를 제공하는 자와 제공받는 두 그룹이 존재하고, 두 그룹 사이의 커뮤니케이션에서 제공받는 그룹의 경험을 창조하는 것이다.

서비스 디자인은 인종, 문화, 환경에 따라 해석과 적용에 차이가 있을 수 있기 때문에 나라나 문화권마다 그 의미가 다르게 나타날 수도 있다. 우리의 실정에 맞도록 서비스 디자인의 정의를 내리면, ‘사용자가 무형의 서비스를 구체적으로 경험하고 평가할 수 있도록 사용자와 서비스가 접촉하는 모든 경로의 유·무형을 창조하는 것’이다(표현명, 이원식, 최미경, 2008).

제품 디자인 (product design)	서비스 디자인 (service design)
사용자 상호작용 디자인 (user interaction design)	고객경험 디자인 (customer experience design)
물리적 원형 (physical prototyping)	개념 원형 (conceptual prototyping)
유형의 제품 (tangible goods)	무형의 상호작용 (intangible interaction)
제품기반 (product platforms)	디지털 기술 기반 (IT platforms)
가격모델 (pricing models)	사업모델 (business models)
일시적 (no-ongoing)	지속적 (ongoing)

[표 1] 제품 디자인과 서비스 디자인의 비교<sup>1)</sup>

서비스 디자인은 제품 디자인과는 다르게 하나의 서비스와 사용자가 만나는 모든 터치포인트(Touch Point)<sup>2)</sup>를 개발하고 디자인하는 것이다. 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 기회를 찾아내고 그 역할을 행하는 프로세스도 디자인 범주로 포함시켜야 한다. 따라서 서비스 디자인은 과정의 순간순간을 디자인하는 동시에 프로세스 전체를 디자인함으로써 사용자에게 서비스 경험을 전달할 수 있다.

## 2.2. 공공서비스 디자인

공공서비스는 정부가 생산하거나 공급하는 서비스이며, 사회공동체의 편익을 위하여 제공되는 재화와 용역을 포괄하는 개념이다(Sharp, 1990). 공공서비스는 국가나 지방자치단체 등 공공부문에 의해 공급되거나 또는 공급주체와 관계없이 사회공공의 공동목적을 위해 제공되는 서비스이면 공공서비스가 된다(유지곤, 1997). 결국 공공서비스는 “공공기관이 시민(국민)들의 공적인 수요를 충족시키기 위해 생산·공급하는 서비스”라고 할 수 있다(안병철 외, 2009, p. 289).

과거의 공공서비스는 행정주체 중심의 전통적인 행정이었으나, 21세기 들어서면서 공공서비스는 마케팅 개념을 도입한 고객 중심의 행정으로 변화를 가져왔다. 즉, 공공분야에서는 고객의 높은 니즈를 충족시켜주기 위해 더 나은 공공서비스를 제공하려고 하고 경영의 마케팅 분야를 적용시켜 활용하려고 한다. [그림 1]에서 보는 것과 같이, 공공서비스는 단

1) “서비스디자인 측면에서 공공서비스 평가 방향 연구”, 한수련, 2009, 이화여자대학교 석사학위논문, p. 25.  
2) 터치포인트: 하나의 서비스가 사용자와 만나는 모든 접점. 서비스 디자인은 ‘사용자가 경험하게 되는 모든 접점을 총체적으로 디자인 해 놓은 것’으로 정의됨.



[그림 1] 공공서비스 패러다임의 변화<sup>3)</sup>

순 행정의 개념이었던 ‘관리단계’에서 효율성을 강조하는 ‘편리단계’ 그리고 고객중심의 ‘만족단계’, 앞으로 나아가야 할 방향인 ‘경험단계’로 변화하였다(한수련, 2009).

최근 국민 개인의 욕구가 다양해지고 있기 때문에 규격화된 틀 속에서 업무를 수행하는 것은 불가능하다. 공공서비스를 제공할 때에도 서비스 디자인 방법론을 통해 사용자를 분석하고 사용자 욕구를 충족시키는 가이드라인이 부각되고 있다. 이에 따라 공공서비스 디자인(Public Service Design)은 사용자 니즈 분석을 위해 디자인 리서치 기법을 사용하고, 컨셉 및 프로토타입(Prototype) 개발에 있어서 디자인 방법을 사용하는 등 다양한 서비스 디자인 방법론을 통해 공공분야 서비스를 개선하기 위한 활동으로 정의할 수 있다(한국디자인진흥원, 2009). 이미 영국을 비롯한 유럽 각국에서 공공서비스 디자인은 보편화되어 있으며 일본, 싱가포르 등의 아시아 선진 국가에서도 많은 중요성을 가지고 시행되고 있다(월간 지방자치, 2012). 서비스 디자인적 접근을 통한 공공서비스는 사용자의 서비스 사용 방법을 이해하고, 사용자의 필요를 파악하여 사용자 필요를 충족시킬 수 있는 유연성 있는 서비스를 제공하는 것이 중요하다.

## 2.3. 서비스 만족도

### 2.3.1. 공공서비스 만족도

공공서비스 만족도는 고객이 경험한 공공서비스의 질에 대한 만족도를 평가하는 일반적인 시민평가(citizen evaluation)로 공공기관이 시민들의 다양한 서비스 욕구에 대하여 얼마나 기대감을 충족시켜주는가를 나타내는 평가지표이다(서울특별시, 1999). 공공서비스는 정부가 사용자 니즈를 고려하여 서비

3) “서비스디자인 측면에서 공공서비스 평가 방향 연구”, 한수련, 2009, 이화여자대학교 석사학위논문, p. 44

스를 제공하기보다는 공급자가 일방적으로 제시하고 통제하는 형태를 취한다. 그에 따라 공공서비스는 사기업의 서비스보다는 고객의 기대치가 낮기 때문에 서비스 제공자가 서비스를 어떻게 전달하는지에 따라 고객만족에 영향을 미칠 것이다(안정기, 문종범, 2011).

최근 공공부문에 고객만족경영이 논의되면서 서비스 품질의 개념을 공공서비스에 접목시킴에 따라 고객만족도 평가가 활발히 이루어지는 경향을 보이고 있다(박기관, 2009). 공공서비스에서 사용자(고객)들의 서비스 질을 평가하는 것은 서비스 사용 전의 기대치와 서비스 사용 후의 만족도를 조사·비교하여 사용자들이 불만족스럽게 느끼는 최우선적인 내용을 개선·보완하는 데에 중요한 방향성을 제공해 줄 수 있다.

서비스의 질은 특정한 조직에 의해 제공되는 서비스에 대한 당위적이고 규범적인 기대수준과 서비스 이용자의 질에 대한 인지수준의 차이로 정의된다(Parasuraman et al., 1988). 서비스 질 평가는 서비스의 제공과정에서 고객이 얼마나 만족하는지에 초점이 맞추어지고, [표 2]와 같이 연구자에 따라 매우 다양한 기준을 사용하고 있다. 이와 같이 학자와 평가 대상에 따라 서비스 질을 평가하는 구성차원이 다르고 그 중에서도 서비스 질을 평가하는 일반적인 기준으로 '신뢰성', '대응성', '유형성', '편리성', '친절성'을 파악하였다. 따라서 본 연구에서는 이와 같은 기준을 적용하여 사용자들에게 공공기관 서비스의 질을 평가함으로써 사용자들의 서비스 욕구를 파악하여 공공서비스를 개선하는 데에 기초 정보를 제공하고자 한다.

구분	구성차원
Parasuraman et al. (1988); Bigné et al. (2003)	유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 보증성(Assurance), 감정이입(Empathy)
서희석 외 (2000); 이환범, 송건섭 (2002)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 동조성
라휘문, 박희정 (2001)	대응성, 접근성, 쾌적성, 편리성, 신속성, 정확성, 친절성, 공정성
김인 외 (2007)	간편성, 접근성, 신속성, 정확성, 공정성, 편리성, 친절성
박기관 (2009)	결과성, 형평성, 신뢰성, 환류성, 신속·정확성, 대응성, 전문성, 쾌적성, 편리성
안정기, 문종범 (2011)	신뢰성, 확산성, 유형성, 공감성, 대응성

[표 2] 서비스 질 평가의 구성차원

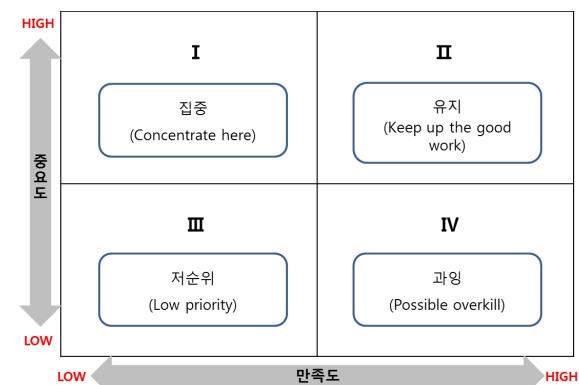
### 2.3.2 IPA(Importance-Performance Analysis) 기법

IPA(Importance-Performance Analysis) 기법은 상품이나 서비스의 중요도 및 만족도를 소비자가 어떻게 인지하고 있는지를 동시에 비교·분석하는 방법이다(공기열, 2006). IPA 기법은 Martilla & James(1977)에 의해 자동차 사업의 성취도를 분석하기 위해 소개되었고, 그 이후 건강·마케팅·은행·교육·스포츠·심리학 등 여러 분야에서 활용되었다.

국내의 다양한 분야의 서비스 품질 평가를 위하여 IPA 기법이 활용되고 있고, 서비스를 평가하고 개선점을 찾아내기 위한 방법으로 응용되고 있다(기기철, 2005; 손대현, 안세길, 2007; 이형래, 2005). IPA 분석은 중요도와 만족도 두 가지 차원으로 구분한다. 중요도-만족도의 속성을 평가하여 매트릭스로 표현함으로써 어떤 부분이 고객만족도를 높이기 위해 우선적으로 투자해야 할지와 과잉 투자되고 있는 부분이 무엇인지 파악할 수 있도록 한다(Martilla & James, 1977). 이 방법은 [그림 2]와 같이 평가요소의 중요도와 만족도를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고 그 위치에 따라 의미를 부여한다.

제1사분면(노력 집중화의 지향: Concentrate here)은 고객들이 매우 중요하게 생각하는 속성임에도 불구하고 서비스나 제품의 만족도는 낮은 경우를 의미한다. 즉, 만족도 수준을 높이기 위해서 가장 집중적으로 투자가 필요한 분야이며 최소한의 투자로 최대의 효과를 거둘 수 있기 때문에 최우선적으로 개선이 필요한 영역이다.

제2사분면(좋은 실행도 유지: Keep up the good work)은 중요도와 만족도가 모두 높은 분야이다. 고객들이 서비스에 대하여 중요하게 생각하고 있고,



[그림 2] IPA 매트릭스4)

4) "An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travellers", by R. K. S. Chu, & T. Choi, 2000, Tourism Management, 21(4), p. 365.

실제로 그 기관 서비스에 대한 만족도도 높은 수준이므로 상대적 우위를 계속 유지하기 위해 노력하게 된다.

제3사분면(낮은 우선순위: Low priority)은 중요도와 만족도가 모두 낮은 경우이다. 이러한 부분은 추가적인 자원을 배분하여 점진적으로 개선이 필요한 영역이다.

제4사분면(과잉 노력 지양: Possible overkill)은 중요도는 낮지만 만족도가 높게 나타나는 분야이다. 고객들이 중요하다고 생각하지 않는 속성에 대하여 과잉투자가 이루어지고 있는 경우이다. 그러나 적은 투자를 통하여 이루어진 높은 만족도라면 지속적으로 유지해 줄 필요가 있다.

본 연구에서는 공공기관의 서비스를 이용하는 사용자 중심으로 서비스의 중요도-만족도를 측정하여 IPA 기법을 이용한 서비스 만족도를 평가하였다. 이를 통하여 공공서비스 디자인 과정의 첫 번째 단계인 공공서비스 접점 기관의 수요자 니즈를 파악하고자 한다.

### 3. 연구방법

#### 3.1. 자료수집 및 분석방법

본 조사는 국내 주요 공공기관을 이용하는 사용자(고객)의 만족도를 측정하기 위해 전국 국민을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사는 2011년 11월 23일부터 11월 28일까지 6일에 걸쳐 총 500명의 응답자로 이루어졌으며 리서치 업체의 패널을 활용한 Online Survey를 실시하였다. 설문조사는 총 48개 공공서비스 접점기관에서 최근 1년 이내에 서비스를 이용한 경험이 있는 기관을 최대 7개까지 선택하도록 하여 총 3455개의 응답이 이루어졌다.

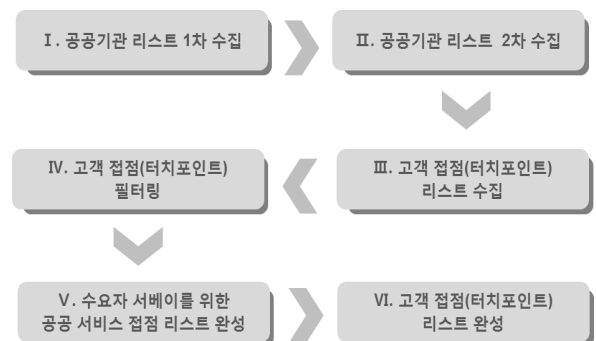
통계적 분석방법으로 SPSS 16.0 Version이 사용되었고, 빈도분석과 인구통계학적 특성에 따른 공공서비스 평가차이를 분석하기 위하여 t-test, 일원분산분석(ANOVA)이 이용되었다. 신뢰성 분석은 내적 일관성을 측정하기 위해 Cronbach's Alpha값을 사용하였다. 그리고 공공서비스 접점기관별 중요도-만족도 평가를 위하여 IPA 분석을 실시하였다.

#### 3.2. 측정도구

본 연구에서는 공공서비스의 평가를 위해서 서비스와 사용자가 만나는 공공기관 접점(터치포인트)을 선정하여 공공서비스 사용자들의 서비스 만족도를 평가하고자 한다. 공공서비스의 접점기관을 선정하

는 과정은 [그림 3]과 같다. 첫 번째 단계로, Wikipedia 백과사전을 통해 '대한민국 공공기관'을 검색하고 2011년도에 기획재정부가 지정한 공공기관 286개를 선정하였다. 두 번째 단계는 286개의 공공기관들 중 가장 상위 부서인 대한민국 주무부처 공공기관 36개를 선정하였다. 세 번째로, 36개 공공기관에서 1년-1년 6개월 사이에 진행된 최근 공공서비스 관련자료(정책홍보자료, 보도자료)를 통해 점점 리스트를 작성하였다. 그 결과, 36개 공공기관에서 수집된 점점(터치포인트)의 기관수는 총 234개였다. 네 번째 단계는 총 234개의 점점기관들 중, 사용자(국민)들에게 생소하고 특수한 장소들을 제외시켰다. 마지막 단계로 서베이 업체와 전문분야 전문가들의 협의를 통하여 점점기관 총 48개를 도출하였다[표 3].

본 연구에서는 선행연구에 대한 검토를 기초로 하여 서비스의 중요도-만족도를 [표 4]의 측정도구를 사용하였다(김인 외, 2007; 이환범, 송건섭, 2002; Parasuraman et al., 1988). Parasuraman의 SEVQUAL을 기본으로 하여 국내외에서 일반적으로 적용하는 기준인 신뢰성, 대응성, 유형성, 편리성, 친절성을 사용자 중요도-만족도 측정도구로 사용하였다. 이는 각 선행연구마다 서비스 질을 평가하는 용어가 다양하고 차이가 있는 것을 감안하여 내용적인 부분의 공통점을 파악한 후, 측정도구를 선정하였다. 설문조사 진행 시, 공공서비스 이용 경험이 있는 대상에 한하여 조사를 진행하였으므로, 중요도는 서비스 사용 전의 기대감에 해당하고, 만족도는 서비스 사용 후의 성취감에 해당하는 내용이다. 본 연구에서 사용하고 있는 설문항목은 기본적으로 Likert Type의 5점 척도로 측정되었고, 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성계수(Cronbach's Alpha)를 확인하였다. 각, 중요도-만족도 세부항목의 Cronbach's Alpha 값은 모두 .60이상으로 나타나 신뢰도가 만족할 만한 수준이라는 것을 알 수 있었다(Nunally, 1967).



[그림 3] 공공서비스 접점기관 선정과정

분야	접점기관	이용빈도
에너지	1. 전기, 수도, 가스 콜센터	99
	2. 에너지관리공단 ex) 에너지 절약	58
의료	3. 보건소	101
	4. 국공립병원	76
	5. 국민건강보험공단/ 근로복지공단	105
	6. 한국건강관리협회 ex) 건강검진센터, 비만	92
교육	7. 공립학교	111
	8. 아동. 청소년복지시설	63
	9. 한국장학재단	50
	10. EBS (한국교육방송공사)	111
	11. 시. 도 교육청	91
문화·예술	12. 국공립 박물관	99
	13. 국공립 도서관	97
	14. 국공립 미술관	101
	15. 문화재	85
금융·행정	16. 관광 안내소	109
	17. 우체국	72
	18. 미소금융중앙재단 ex) 햇살론	24
	19. 국공립 은행 및 금융회사	76
	20. 국제청	119
	21. 세무서	96
	22. 시·군·구청	84
	23. 읍면동사무소(주민센터)	104
	24. 장애인복지센터	45
	25. 노인복지시설	64
특수	26. 여성인력개발센터	51
	27. 병무청	45
병역	28. 군인 훈련소	45
	29. 소방서	63
재난/치안	30. 재난심리지원센터 ex)심리상담실	25
	31. 경찰서	103
	32. 대사관	40
입출국	33. 공항 (출입국관리사무소)	115
	34. 대중교통 역사	115
교통	35. 자동차관련기관	110
	36. 국립공원 및 휴양림	93
여가	37. 소비자보호원	65
	38. 공정거래위원회 소비자상담실	35
	39. 관세고객상담센터	32
	40. 농림수산물부 고객지원상담센터	20
	41. 문화재청 고객지원센터	29
제보·상담	42. 교정시설	25
	43. 검찰청	35
	44. 법원	63
	45. 법률지원센터	35
법률	46. 다문화가정 지원 센터	32
	47. 재활용센터	63
다문화	48. 시장 (가락시장, 수산시장, 전통시장 등)	79
	합계	3455

[표 3] 공공서비스 접점기관 리스트

본 연구의 설문지 구성은 [표 5]와 같다. 본 연구는 총 48개의 공공기관 중, 최근 1년 이내에 공공서비스 경험이 있는 기관에 한정하여 중요도-만족도를 측정하였다. 응답자가 선택한 해당 공공기관의 서비스에 대한 전반적인 중요도 및 만족도를 우선적으로 측정하였고, 그 이후 서비스 질의 세부항목(신뢰성, 대응성, 유형성, 편리성, 친절성)에 대한 중요도-만족도를 측정하였다.

### 3.3. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성이 50%(n=250), 여성이 50%(n=250)로 동일하게

세부속성		중요도 Cronbach's Alpha	만족도 Cronbach's Alpha
신뢰성	서비스 처리 시간을 잘 준수한다.	.88	.88
	서비스가 매우 정확하다.		
	이 기관은 믿음직하다.		
대응성	서비스가 신속하게 처리된다.	.90	.89
	서비스에 착오가 발생하면 즉시 확인 후 처리해준다.		
	나(사용자)의 요구에 대하여 빠르게 반응한다.		
유형성	기관의 시설이 최신식이다.	.80	.84
	직원의 용모(복장)은 단정하다.		
	청결상태(정리정돈)가 좋다.		
편리성	시설 이용 시 편리하다.	.81	.82
	각종 편의시설을 구비하고 있다.		
	이용 시, 절차 및 서식작성 과정은 매우 간편하다.		
친절성	직원들의 태도가 공손하다.	.88	.89
	업무처리 과정과 내용에 대해 충분히 설명해 준다.		
	직원들이 이용자에 대한 관심과 배려가 깊다.		

[표 4] 서비스 중요도-만족도 세부속성 신뢰도 검증

주요 변수	문항 내용	측정
공공기관	최근 1년 이내에 경험(이용)한 적이 있는 공공기관	48개 기관 중, 최대 7개 선택
전반적인 중요도-만족도	공공서비스 경험 전, 해당 공공기관 서비스에 대한 전반적 중요도-만족도	5점 리커트 척도
중요도-만족도 세부항목	'신뢰성', '대응성', '유형성', '편리성', '친절성'	5점 리커트 척도
인구통계학적 특성	성별, 결혼유무, 연령, 직업, 최종학력, 월평균 소득, 거주지	-

[표 5] 설문지의 구성

이루어졌고, 연령은 16-19세가 12.0%(n=60), 20-29세가 22.0%(n=110), 30-39세가 22.0%(n=110), 40-49세가 22.0%(n=110), 50-59세가 22.0%(n=110)로 이루어졌다. 응답의 지역분포는 서울이 26.2%(n=131), 경기 지역이 42.8%(n=214), 지방이 31.0%(n=155)인 것으로 나타났다. 학력은 고등학교 졸업 이하가 38.2%(n=191), 대학교 졸업 이하가 55.8%(n=279), 대학원 졸업이 6.0%(n=30)로 이루어졌다. 월 가구 소득분포는 200만원 미만이 14.6%(n=73), 200만원 이상 - 300만원 미만이 18.0%(n=90) 300만원 이상 - 400만원 미만이 22.8%(n=114), 400만원 미만 - 500만원 이상이 19.2%(n=960), 500만원 이상 - 600만원 미만이 10.6%(n=53), 600만원 이상이 14.8%(n=74)로 이루어졌다. 결혼유무는 미혼이 43.6%(n=218), 기혼이 56.4%(n=282)이고, 직업은 농축산/자영업이 6.8%(n=34), 판매/서비스직이 9.0%(n=45), 기능/숙련/작업직이

3.4%(n=17), 사무/기술/경영관리가 33.4%(n=167), 전문/자유직이 6.4%(n=32), 학생이 24.0%(n=120), 주부/기타가 17.0%(n=85)으로 나타났다.

#### 4. 결과

##### 4.1. 인구통계학적 특성에 따른 공공서비스 중요도-만족도 평가

인구통계학적 특성에 따른 공공서비스의 중요도-만족도에 대한 평가를 알아보기 위하여 t-test와 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

성별에 따른 공공서비스 중요도-만족도의 수준 차이를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다. 그 결과 공공서비스를 이용하기 전의 중요도 중에서도 '신뢰성'(t=-3.71, p<.001), '대응성'(t=-4.45, p<.001), '편리성'(t=-4.20, p<.001), '친절성'(t=-4.23, p<.001) 항목이 유의미함을 알 수 있었고, 공공서비스 이용 후의 만족도는 '신뢰성'(t=-2.72, p<.05), '대응성'(t=-2.32, p<.05) 항목이 유의한 차이를 보였다[표 6]. 공공서비스의 정확성을 포함하는 신뢰성과 서비스 처리를 신속하게 반응하는 대응성, 공공서비스 시설의 편리성, 그리고 공공서비스를 제공하는 직원의 친절성을 중요하게 생각하는 수준이 남성보다 여성이 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 공공서비스 이용 후의 만족도에서도 남성보다 여성이 신뢰성과 신속한 처리의 대응성 항목에서 더 높은 수준으로 만족하는 것을 알 수 있었다.

기혼유무에 따른 공공서비스 중요도-만족도의 수준 차이를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다. 그 결과 공공서비스를 이용하기 전의 중요도 중에서도 '신뢰성'(t=4.67, p<.001), '대응성'(t=5.00, p<.001), '편리성'(t=4.00, p<.001), '친절성'(t=4.51, p<.001) 항목이 유의미함을 알 수 있었고, 공공서비스 이용 후의 만족도는 어떠한 항목에서도 유의한 차이를 보이지 않았다[표 7]. 기혼자보다 미혼자일 경우 공공서비스 이용전의 중요도를 높이 평가하는 것으로 나타났고, 미혼일수록 공공서비스에 대한 믿음, 사용자 요구에 대한 신속 반응, 공공서비스 이용의 간편함, 직원의 친절함에 대한 중요성이 높은 수준이었다.

학력에 따른 공공서비스 중요도-만족도의 수준 차이를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다. 그 결과 공공서비스를 이용하기 전의 중요도는 '신뢰성'(t=2.81, p<.01), '대응성'(t=-2.24, p<.05), '유형성'(t=-2.97, p<.01), '편리성'(t=-3.66, p<.001), '친절성'(t=-2.79, p<.01)의 모든 항목에서 유의미함을 알 수 있었고, 공공서비스 이용 후의 만족도에서는 '유형성'(t=-1.95, p<.05), '대응성'(t=-2.32, p<.05), '편리성'(t=-0.90, p>.05), '친절성'(t=-0.86, p>.05) 항목에서만 유의한 차이를 보였다[표 8]. 최종학력이 대졸/ 대학원 이상인 공공서비스 사용자들이 고졸이하의 최종학력을 가진 사용자들보다 서비스 이용 전 중요도를 높게 인지하고 있음을 알 수 있었다. 공공서비스 이용 후에는 대졸/ 대학원 이상의

N=3455

중요도-만족도 세부항목		남 (n=1721 <sup>a</sup> )	여 (n=1734)	t
중요도	신뢰성	3.95 <sup>b</sup>	4.05	-3.71***
	대응성	3.92	4.05	-4.45***
	유형성	3.67	3.71	-1.83
	편리성	3.76	3.88	-4.20***
	친절성	3.88	4.00	-4.23***
만족도	신뢰성	3.42	3.49	-2.72*
	대응성	3.36	3.43	-2.32*
	유형성	3.43	3.40	1.09
	편리성	3.33	3.35	-0.90
	친절성	3.33	3.35	-0.86

[표 6] 성별에 따른 공공서비스 중요도-만족도 차이

<sup>a</sup> 응답자 500명이 각 7개 공공서비스에 대하여 응답, 총 응답수=3455

<sup>b</sup> 1점=매우 부정 ~ 5점=매우 긍정, 5점 리커트 척도에 대한 평균 값

\*p<.05, \*\*\*p<.001

N=3455

중요도-만족도 세부항목		미혼 (n=1494 <sup>a</sup> )	기혼 (n=1961)	t
중요도	신뢰성	4.07 <sup>b</sup>	3.94	4.67***
	대응성	4.06	3.92	5.00***
	유형성	3.72	3.67	1.84
	편리성	3.88	3.77	4.00***
	친절성	4.02	3.89	4.51***
만족도	신뢰성	3.48	3.44	1.62
	대응성	3.42	3.38	1.68
	유형성	3.40	3.43	-1.20
	편리성	3.34	3.34	-.20
	친절성	3.36	3.33	.90

[표 7] 기혼유무에 따른 공공서비스 중요도-만족도 차이

<sup>a</sup> 응답자 500명이 각 7개 공공서비스에 대하여 응답, 총 응답수=3455

<sup>b</sup> 1점=매우 부정 ~ 5점=매우 긍정, 5점 리커트 척도에 대한 평균 값

\*\*\*p<.001

N=3455

중요도-만족도 세부항목		고졸이하 (n=1309 <sup>a</sup> )	대졸/ 대학원이상 (n=2146)	t
중요도	신뢰성	3.95 <sup>b</sup>	4.03	-2.81**
	대응성	3.94	4.01	-2.24*
	유형성	3.64	3.72	-2.97**
	편리성	3.76	3.86	-3.66***
	친절성	3.89	3.98	-2.79**
만족도	신뢰성	3.47	3.45	.52
	대응성	3.39	3.40	-.18
	유형성	3.38	3.44	-1.95*
	편리성	3.33	3.35	-.76
	친절성	3.35	3.34	.25

[표 8] 학력에 따른 공공서비스 중요도-만족도 차이

<sup>a</sup> 응답자 500명이 각 7개 공공서비스에 대하여 응답, 총 응답수=3455

<sup>b</sup> 1점=매우 부정 ~ 5점=매우 긍정, 5점 리커트 척도에 대한 평균 값

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001



사용자들이 고졸 이하의 사용자들보다 공공기관의 최신식 시설, 청결상태 및 직원의 용모단정과 같은 유형성에 만족하는 수준이 높은 것으로 나타났다.

연령대에 따른 공공서비스 중요도-만족도의 수준 차이를 알아보기 위하여 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 공공서비스를 이용하기 전의 중요도는 '신뢰성'(F=14.51, p< .001), '대응성'(F=13.32, p< .001), '편리성'(F=6.52, p< .001), '친절성'(F=8.18, p< .001)의 항목에서 유의미함을 알 수 있었고, 공공서비스 이용 후의 만족도에서는 '신뢰성'(F=4.19, p< .01), '대응성'(F=3.78, p< .01), '유형성'(F=2.45, p< .05), '편리성'(F=3.61, p< .05), '친절성'(F=4.06, p< .01)의 모든 항목에서 유의한 차이를 보였다[표 9].

각 연령대에서 중요도-만족도의 구체적인 차이를 알아보기 위하여 사후분석인 Duncan test를 실시하였고, 점수가 높은 순으로 A, B, C로 표기하였다. 공공서비스 이용 전 중요하게 생각하는 정도에 대해서 20대 사용자들은 신뢰성, 대응성, 편리성, 친절성의 세부항목이 다른 사용자들에 비하여 가장 높은 수준을 나타내었다. 반면, 40대 사용자들은 공공서비스의 처리시간 및 정확도인 신뢰성 항목에 대한 중요도 수준이 가장 낮은 것을 알 수 있었다.

공공서비스 이용 후 만족하는 정도에 대해서 16-19세 사용자들은 공공서비스의 편리성과 공공기관 직원의 친절성을 가장 높은 수준으로 만족한다는 것을 알 수 있었다. 20대 사용자들은 공공서비스의 신뢰성과 공공서비스의 신속한 처리를 해주는 대응

성 항목에서 높은 만족도를 나타내었다. 50대 이상의 사용자들은 세부항목 중, 신뢰성을 제외한 나머지 4 가지 항목에 대하여 모두 높은 수준의 만족도를 가지는 것을 알 수 있었다.

직업에 따른 공공서비스 중요도-만족도의 수준 차이를 알아보기 위하여 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그 결과 공공서비스를 이용하기 전의 중요도는 '신뢰성'(F=2.61, p< .05), '대응성'(F=2.59, p< .05) 항목에서 유의미함을 알 수 있었고, 공공서비스 이용 후의 만족도에서는 '신뢰성'(F=5.59, p< .001), '대응성'(F=4.97, p< .001), '편리성'(F=3.95, p< .001), '친절성'(F=4.43, p< .001)의 항목에서 유의한 차이를 보였다[표 10].

각 직업군에서 중요도-만족도의 구체적인 차이를 알아보기 위하여 사후분석인 Duncan test를 실시하였고, 점수가 높은 순으로 A, B, C로 표기하였다. 공공서비스 이용 전 다섯 가지 세부항목에 대한 중요도를 측정할 결과, 공공서비스의 신뢰성 항목은 '판매/서비스직', '전문/자유직', '학생'의 직업을 가진 사용자들에게 높은 수준을 보였다. 공공서비스의 신속한 처리와 요구의 빠른 반응과 같은 대응성은 '전문/자유직', '학생'들이 높은 수준의 중요도를 가진 것으로 나타났다.

공공서비스 이용 후 만족하는 정도에 대해서 측정할 결과, 신뢰성과 편리성은 '학생'과 '주부/기타' 사용자들에게 높은 만족도를 나타내었고, 대응성은 대부분의 직업군의 사용자들에게 높은 만족도를 보였다. 그리고 공공서비스를 제공하는 공공기관 직원의

N=3455

중요도-만족도 세부항목		16-19세 (n=401 <sup>a</sup> )	20대 (n=759)	30대 (n=766)	40대 (n=764)	50대 이상 (n=765)	F
중요도	신뢰성	3.92 <sup>b</sup> BC <sup>c</sup>	4.18 A	4.00 B	3.90 C	3.95 BC	14.51***
	대응성	3.92 B	4.17 A	3.97 B	3.90 B	3.92 B	13.32***
	유형성	3.68	3.74	3.67	3.68	3.68	.87
	편리성	3.80 B	3.93 A	3.83 B	3.74 B	3.80 B	6.52***
	친절성	3.90 B	4.08 A	3.96 B	3.87 B	3.89 B	8.18***
만족도	신뢰성	3.43 BC	3.54 A	3.39 C	3.42 BC	3.50 B	4.19**
	대응성	3.40 AB	3.46 A	3.34 B	3.34 B	3.45 A	3.78**
	유형성	3.45 AB	3.39 AB	3.36 B	3.43 AB	3.48 A	2.45*
	편리성	3.41 A	3.31 B	3.30 B	3.30 B	3.41 A	3.61*
	친절성	3.42 A	3.34 AB	3.26 B	3.32 AB	3.41 A	4.06**

[표 9] 연령대에 따른 공공서비스 중요도-만족도 차이

<sup>a</sup> 응답자 500명이 각 7개 공공서비스에 대하여 응답, 총 응답수=3455, <sup>b</sup> 1점=매우 부정 ~ 5점=매우 긍정, 5점 리커트 척도에 대한 평균 값

<sup>c</sup> 사후분석인 Duncan test를 실시한 결과, 높은 순으로 A, B, C로 표기함. \*p< .05, \*\*p< .01, \*\*\*p< .001

중요도-만족도 세부항목		농축산/자영업 (n=235 <sup>a</sup> )	판매/서비스직 (n=313)	기능/숙련/작업직 (n=118)	사무/기술/경영관리 (n=1157)	전문/자유직 (n=224)	학생 (n=817)	주부/기타 (n=591)	F
중요도	신뢰성	3.89 <sup>b</sup> B <sup>c</sup>	4.06 A	4.00 AB	3.95 AB	4.04 A	4.06 A	4.00 AB	2.61*
	대응성	3.89 B	4.01 AB	4.04 AB	3.93 AB	4.06 A	4.05 A	3.99 AB	2.59*
	유형성	3.67	3.77	3.64	3.68	3.77	3.67	3.69	1.23
	편리성	3.76	3.85	3.82	3.78	3.92	3.84	3.83	1.43
	친절성	3.84	3.96	3.93	3.91	4.02	3.98	3.97	1.60
만족도	신뢰성	3.25 C	3.41 AB	3.36 BC	3.43 AB	3.43 AB	3.55 A	3.53 A	5.59***
	대응성	3.15 B	3.36 A	3.34 A	3.38 A	3.42 A	3.47 A	3.45 A	4.97***
	유형성	3.35	3.32	3.34	3.42	3.44	3.44	3.47	1.94
	편리성	3.16 C	3.28 ABC	3.25 BC	3.33 AB	3.33 AB	3.40 A	3.40 A	3.95***
	친절성	3.15 C	3.23 BC	3.24 BC	3.34 AB	3.37 AB	3.42 A	3.39 AB	4.43***

[표 10] 직업군에 따른 공공서비스 중요도-만족도 차이

<sup>a</sup> 응답자 500명이 각 7개 공공서비스에 대하여 응답, 총 응답수=3455, <sup>b</sup> 1점=매우 부정 ~ 5점=매우 긍정, 5점 리커트 척도에 대한 평균 값

<sup>c</sup> 사후분석인 Duncan test를 실시한 결과, 높은 순으로 A, B, C로 표기함. \*p<.05, \*\*\*p<.001

친절성은 다양한 직업군 중에서도 ‘학생’ 사용자들에게 높은 수준의 만족도를 제공하는 것을 알 수 있었다. 반면, 농축산/자영업을 하는 사용자들은 공공서비스 만족도 세부항목에서 모두 낮은 수준의 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

#### 4.2. IPA를 이용한 공공서비스 평가

공공서비스의 중요도 및 만족도를 사용자가 어떻게 인지하고 있는지 동시에 비교·분석하기 위하여 IPA 분석을 실시하였다[그림 4]. 공공서비스와 사용자가 만나는 접점(터치 포인트)인 48개의 공공기관에서 제공하는 서비스에 대한 중요도와 만족도를 측정하여 평가하였다. IPA 분석은 Z-Score를 이용하였고, Z-Score는 평균으로부터의 편차점수를 그 분포의 표준편차로 나누어 얻어진 지수로 다른 점수 간에 상대적인 의미에서 비교를 가능하게 한다. IPA 분석을 토대로 공공서비스를 제공하는 다양한 기관들 중 사용자 중요도-만족도를 중심으로 접점기관을 평가할 수 있었다.

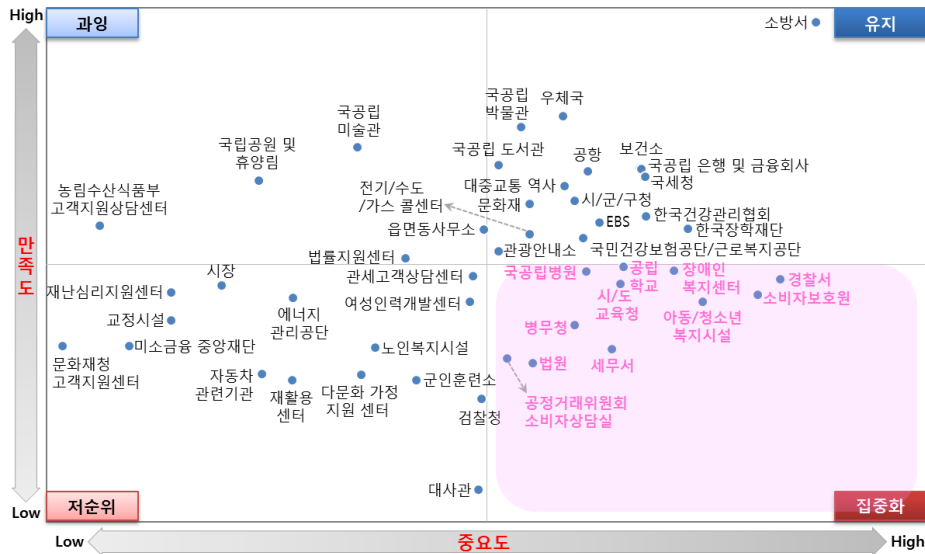
IPA 분석 결과, 제1사분면인 좋은 실행도 유지(Keep up the good work)에는 ‘전기/수도/가스 콜센터’, ‘국공립 박물관’, ‘국공립 도서관’, ‘문화재’, ‘관광안내소’, ‘대중교통 역사’, ‘우체국’, ‘공항’, ‘시/군/구청’, ‘EBS’, ‘보건소’, ‘국공립 은행 및 금융회사’, ‘국세청’, ‘한국건강관리협회’, ‘한국장학재단’, 국민건강보험공단/근로복지공단’의 접점 공공기관이 해당되는 것으로 나타났다. 이 영역은 사용자들이 점점 공공기관에 대하여 중요하게 생각하고 있고,

실제로 그 기관 서비스에 대한 만족도도 높은 수준의 공공서비스로 볼 수 있다.

제2사분면인 과잉노력지양(Possible overkill)에는 ‘농림수산식품부 고객지원상담센터’, ‘국립공원 및 휴양림’, ‘국립 미술관’, ‘법률지원센터’, ‘읍면동사무소’의 점점 공공기관이 해당되었다. 이 영역은 사용자들이 점점 공공기관에 대하여 중요하게 생각하지는 않지만, 공공서비스에 대한 만족도는 높아 향후 유지 관리될 필요가 점점 공공기관이다.

제3사분면인 낮은 우선순위(Low priority)에는 ‘재난심리지원센터’, ‘교정시설’, ‘문화재청 고객지원센터’, ‘미소금융 중앙재단’, ‘시장’, ‘자동차 관련기관’, ‘에너지 관리공단’, ‘재활용 센터’, 관세고객상담센터, ‘여성인력개발센터’, ‘노인복지시설’, ‘다문화 가정 지원센터’, ‘군인훈련소’, ‘검찰청’, ‘대사관’의 점점 공공기관이 해당되었다. 이 영역은 사용자들이 점점 공공기관에 대하여 중요도가 낮고 만족도 또한 낮아 점진적으로 개선이 필요한 공공서비스들이다.

제4사분면인 노력 집중화의 지양(Concentrate here)에는 ‘경찰서’, ‘소비자 보호원’, ‘장애인 복지센터’, ‘아동/청소년 복지 시설’, ‘공립학교’, ‘시/도 교육청’, ‘세무서’, ‘국공립병원’, ‘병무청’, ‘법원’, ‘공정거래위원회 소비자 상담실’의 점점 공공기관이 해당되었다. 이 영역은 사용자들이 점점 공공기관에 대하여 중요하게 여기고 있는 반면, 실제로는 그 기관의 서비스에 대해 만족도가 낮아 향후 개선이 필요한 공공서비스들이다.



[그림 4] 공공서비스 접점기관의 IPA 분석

### 5. 결론

21세기에 들어서면서 서비스 영역에서 디자인의 중요성은 점점 커지고 있고, 공공서비스는 마케팅 개념을 도입한 고객 중심의 행정으로 변화를 가져왔다. 특히, 공공서비스는 공공기관의 조직 및 공무원에 대한 부정적 인식과 공공서비스에 대한 기대가 거의 없는 상황에서 서비스 제공의 한계를 가져온다. 따라서 본 연구에서는 공공서비스를 이용하는 사용자들을 중심으로 정량적인 측정을 통해 서비스에 대한 객관적인 자료를 제공함으로써 공공서비스에 서비스 디자인적인 접근을 하고자 한다.

본 연구는 공공서비스의 평가를 위하여 서비스와 사용자가 만나는 공공기관 접점(터치포인트)을 48개 선정하여 사용자들의 중요도-만족도를 측정하였다. 연구 결과, 사용자 특성에 따른 서비스 중요도-만족도 차이와 최우선적으로 개선해야 하는 공공기관을 선정할 수 있었다. 먼저 사용자 특성에 따른 공공서비스 중요도-만족도를 살펴보면, 대부분 서비스 이용 전에는 공공서비스에 대한 신뢰성과 사용자 요구의 신속한 대응성, 공공기관의 편리성, 공공기관 직원의 친절성을 중요하게 생각하였다. 반면, 서비스 이용 후의 만족도는 사용자 특성에 차이가 나타나, 연령대와 직업군에 따라서 특히 유의미한 차이가 나타나는 것을 알 수 있었다. 이와 같이, 사용자 특성에 따른 공공서비스 질을 평가하는 것은 추후 공공서비스를 제공하는 데에 있어서 사용자에 따른 맞춤형 서비스로 디자인하고 디자인을 통해 문제를 해결할 방

안을 찾는 데에 유용한 정보가 될 것이다.

두 번째로 48개의 공공기관에서 제공하는 서비스에 대한 서비스 질 평가를 위하여 IPA 분석을 실시하였다. 그 결과, '국립중앙도서관', '국립현대미술관', '국립중앙박물관', '국립중앙도서관', '국립현대미술관', '국립중앙박물관' 등이 최우선개선 공공기관으로 선정되었다. 이 기관들은 사용자들이 서비스 이용 전 중요도는 높은 수준이었으나, 서비스 사용 후 만족도는 낮게 나타난 기관들로 향후 개선이 최우선적으로 필요한 공공서비스 접점 기관이다. 이러한 결과는 국민(사용자)들이 건강, 복지, 사교육 열풍, 개인화 추구에 따른 권리 보장, 경험을 통한 가치 추구하고 같은 트렌드를 중요하게 생각하는 것과 일맥상통하는 결과이다. 이러한 결과는 최근 이슈화 되고 있는 분야의 서비스를 중요하게 생각하고, 사용자들의 만족도 제고를 위한 벤치마킹과 잠재된 욕구 탐색을 위한 타겟팅 분석을 통하여 문제해결이 가능한 디자인이 필요함을 알 수 있었다. 또한 다양한 공공기관들의 사용자 중심의 평가결과를 참고하여 서비스 디자인적 접근을 통한 정부 부처 간 수평적 연결의 시너지 효과를 도출할 수 있을 것이다.

본 연구는 특정 공공서비스가 아닌, 전 분야에 걸친 공공서비스를 대상으로 하여 분석을 함으로써 많은 한계점을 가진다. 하지만 서비스 디자인을 공공서비스에 적용시키는 연구가 미흡한 실정이기 때문에 추후 특정 공공서비스를 서비스 디자인적인 관점으로 접근하기 위한 기초자료로 유용하게 쓰일 수 있을 것이라고 생각한다. 후속연구에서는 여러 가지

공공기관의 서비스 중에서 향후 개선되어야 할 서비스 과제를 도출하여 사용자 중심으로 우선순위를 객관적인 자료로 제공하는 것이 필요할 것이다. 또한 국가적인 차원에서 사용자들이 가장 필요로 하는 공공서비스가 무엇인지 파악하고 공공서비스의 관료화된 이미지를 변화시키는 서비스 디자인적 접근에 대한 연구가 요구된다.

## 참고문헌

- 공기열 (2006). IPA 기법을 이용한 여가활동 평가. 『대한관광경영학회』, 20(3), 285-303.
- 기기철 (2005). 「중요도-성취도 분석(IPA)을 이용한 교육서비스 평가」, 경상대학교 박사학위논문.
- 김인, 우양호, 조정현 (2007). 행정서비스 현장 고객만족도 영향요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로. 『한국행정논집』, 19(4), 925-954.
- 라휘문, 박희정 (2001). 행정서비스현장 고객평가 모형의 설계와 적용. 『한국행정학회』, 505-524.
- 박기관 (2009). 지방정부 공공서비스의 고객만족도 평가 및 결정요인: 인제군 노인복지 행정서비스를 중심으로. 『한국정책연구』, 9(2), 229-251.
- 서울특별시 (1999). 「시민평가제 도입방안 연구」. 서울시정개발연구원.
- 서희석, 이동기, 류지원 (2000). 지역축제의 서비스 질: 불안 해님이 축제를 중심으로. 『한국행정학회』, 3, 99-113.
- 손대현, 안세길 (2007). 마케팅믹스 7P's의 IPA를 통한 호텔마케팅 전략방안. 『관광연구논총』, 19(2), 126-140.
- 안병철, 김정렬, 이도형 (2009). 공공서비스의 역사적 변천과 특성: 우리나라 공공서비스의 법제에 관한 내용분석. 『한국거버넌스학회보』, 16(2), 287-317.
- 안정기, 문중범 (2011). 공공서비스의 고객만족도와 서비스품질 향상 방안에 관한 연구. 『경영컨설팅연구』, 11(1), 39-65.
- 여은하 (2011). 우리나라의 공공 환경디자인 진단. 『월간지방자치』, 12, 48-51.
- 이환범, 송건섭 (2002). 서브퀄(SEVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가: 세계유교문화 축제를 중심으로. 『한국행정학회』, 36(3), 249-268.
- 이형래 (2005). 「호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구」, 세종대학교 석사학위논문.
- 유지곤 (1997). 「현행법령을 중심으로 한 공공시설 공급체계의 규명」, 한양대학교 박사학위논문.
- 표현명, 이원식, 최미경 (2008). 『서비스 디자인 시대』. 서울: 안그라픽스.
- 한수련 (2009). 「서비스디자인 측면에서 공공서비스 평가 방향 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문.
- Bigné, E., Moliner, M. A., & Sánchez, J. (2003). Perceived quality and satisfaction in multiservice organization: The case of Spanish public services. *The Journal of Service Marketing*, 17(4/5), 420-442.
- Chu, R. K. S., & Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 21(4), 363-377.
- Lovile, L., Downs, C., & Reason, B. (2008). Bottom-line experiences: Measuring the value of design in service, *Design Management Review*, 19(1), 73-83.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 13-17.
- Nunally, J. C. (1967). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- 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(Spring), 12-40.
- Sharp, E. B. (1990). *Urban politics and administration*. NY: Longman.