
보건복지 전자정부서비스 만족도 및 품질수준 분석

柳 時 菀

본 연구는 인터넷 웹사이트를 통하여 제공되고 있는 보건복지 전자정부서비스의 정보전달서비스, 민원·행정서비스, 여론수렴서비스 등의 영역에 대하여 이용실태, 인지된 만족도 및 품질의 수준, 수요 등을 분석하였다. 2002년 11월에 보건복지 전자정부서비스를 제공하는 22개 기관의 웹사이트 이용자들을 대상으로 조사·분석하였으며 그 결과는 다음과 같다.

정보전달서비스, 민원·행정서비스, 여론수렴서비스 등의 영역에 대한 보건복지 전자정부서비스 인지된 만족도 및 품질의 수준은 65점에서 80점 수준이며 대부분 70점 수준에 머무르고 있다. 즉 웹사이트를 통한 보건복지 전자정부서비스에 대한 이용자의 이용수준, 인지된 만족도 및 품질수준은 보통수준 이하로 나타났다. 또한 기관의 특성별 만족도 및 품질의 수준에도 차이가 있는 것으로 나타났다. 수요의 내용 및 종류를 보면 보다 세부적이고 많은 양의 서비스를 요구하고 있다.

보건복지 분야 전자정부서비스는 요구에 적합한 내용을 충분히 제공하고 있지 않을 뿐만 아니라 제공하는 서비스의 내용 및 과정의 품질이 저조한 것으로 나타났다. 그러므로 각 서비스 영역별 이용, 만족도, 품질 등의 수준과 수요내용을 비교·분석하여 제공서비스의 범위, 내용의 깊이, 품질 및 만족도를 제고하기 위한 체계적인 노력이 추진되어야 할 것이다.

이상의 분석 및 결론은 일반적으로 경험적인 연구에서 나타날 수 있는 방법상의 오류, 전자정부서비스의 품질수준을 나타내는 다른 요인들의 존재 가능성 등의 제한점이 있으며 이러한 제한점을 극복하는 추가적인 연구가 지속적으로 수행되어야 할 것이다.

주요용어: 보건복지 전자정부서비스, 전자정부, 이용수준, 만족도, 품질

I. 서론

인터넷 기술의 광범위한 수용은 많은 사람들의 의사소통 행태를 변화시켰으며, 정부기관을 포함한 조직의 정보기술 활용방법 및 서비스에 혁신을 가져왔다. 정부부문에도 기존 내부업무 효율화 중심의 정보화에 중점을 두면서 대국민서비스 방법 및 질을 향상하는 네트워크 정보화에 새로운 관심과 투자를 하고 있다. 이러한 정보통신기술의 변화는 기존의 정부서비스를 인터넷 등 새로운 개념의 정보통신기술을 활용하여 새로운 방식으로 정부서비스를 제공하는 길을 열었다.

복지국가의 비전을 강력하게 추구하고 있는 우리나라의 경우 보건복지부문의 전자정부 구현 및 그에 따른 전자정부서비스는 보건복지서비스 측면에서 아주 중요한 역할을 할 수 있다. 그러므로 모든 국민들에게 정보기술을 활용하여 국민, 기업, 관련 정부조직에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위하여 세계 각 국가들은 전략계획을 수립하여 전자정부 추진을 위한 장기비전과 목표를 설정하고 구체적인 전자정부서비스 프로젝트를 추진하고 있다. 유럽연합은 'eEurope2002, eEurope2005', 영국은 'E-Envoy', 일본은 'E-Japan' 등을 통하여 전자정부의 비전 및 전략을 수립하여 추진하고 있으며, 우리나라도 정보통신부와 한국전산원에서 'e-Korea'를 지향하며 범국가적으로 국가차원의 민원·행정서비스 및 관련정보 제공을 위한 웹사이트인 '대한민국전자정부(egov.go.kr)'를 개설하여 운영하고 있다. 이는 2001년 10월부터 시작된 민원서비스 혁신사업(일명 G4C: Government For Citizen)에서 비롯되었으며, 2002년 4월 29일부터 140여종의 민원서비스를 시범적으로 제공하기 시작하여 2003년 7월 현재 행정기관의 4,358여종의 민원사무를 개인과 가정, 부동산 등 12개 영역으로 분류하고 각 분야별 분류방법에 따라 135개의 상세

영역으로 분류하여 각종 민원에 대한 민원내용, 처리절차, 처리방법 등을 안내 및 서비스하고 있다. 그 중 사회보장 및 건강분야의 민원수가 437개로써 전체의 10.0%¹⁾를 차지하고 있으며 이는 기업경제분야 다음으로 많은 비율을 점하고 있다(표 1 참조).

〈표 1〉 대한민국전자정부(e-gov.go.kr)의 전자민원서비스 현황

(단위: 개, %)

대분류	민원	
전체	4,358	100.0
개인과 가정	165	3.8
부동산	138	3.2
자동차, 교통	94	2.2
세금	301	6.9
기업경제	2,537	58.2
여행, 이민	23	0.5
국방, 남북교류	41	0.9
교육취업	201	4.6
사회보장, 건강	437	10.0
예술문화	143	3.3
여가, 스포츠	36	0.8
환경	242	5.6

자료원: <https://www.egov.go.kr/default.html>

그러나 위와 같은 통합된 전자민원행정서비스 이외에 보건복지분야의 각 기관 및 특정사업별로 웹사이트를 구축하여 전자정부서비스를 제공하고 있으며 이들은 각 기관 및 사업별로 추진하여 운영하고 있다. 보건 의료분야의 경우 보건복지부 및 산하기관에서는 건강증진, 금연사업, 전염병관리, 의약분업 등의 특정 사업 또는 제도에 대한 정보전달 및 사업의 홍보를 위하여 웹사이트를 개발하여 운영하고 있으며, 사회보장분야

1) 12개 분류, 135개 중분류는 부처의 업무와는 무관하게 분류되어 있으며, 사회보장 및 건강에는 보훈, 근로복지, 사법 및 공공질서행정 등이 포함되어 있으며, 의료서비스는 기업경제에 분류되어 있음. 그러나 사회보장 및 건강의 분류는 보건복지의 분류에 해당하는 것으로 봄.

의 경우 4대사회보험에 관한 정보 및 서비스 제공을 위하여 포털사이트를 구축하여 시범운영을 실시하고 있다.

인터넷 기술을 이용한 이러한 전자정부서비스는 기존의 정부의 역할을 보완하거나 확장하여 정부의 대국민서비스를 강화하는 중요한 역할을 수행할 수 있다. 그러나 현재 보건복지 각 기관에서 제공하는 전자정부서비스는 체계적인 계획이나 추진체계를 갖추지 못한 상태에서 이루어지고 있으며, 이들의 발전단계 및 수준을 제고하기 위한 기초적인 연구가 다양한 측면에서 이루어져야 할 것이다(류시원·이경호, 2001).

따라서 본 연구는 인터넷을 통하여 제공되고 있는 보건복지기관의 전자정부서비스의 이용실태, 만족도, 품질, 수요 등을 조사 및 분석하여 서비스의 향상 및 정책수립에 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구는 서론에 이어 다음과 같이 구성하였다. 2장의 이론적 배경 및 선행연구에서는 전자정부서비스의 개념 및 선행연구를 검토하였으며, 3장의 연구방법에서는 자료수집방법, 자료의 측정 및 분석방법 등을 설명하였으며, 4장의 분석결과에서는 응답자의 일반적인 사항을 정리하였으며 정보전달서비스, 민원 및 행정서비스, 여론수렴서비스 등의 영역에 대한 이용, 인지된 만족도 및 품질 등을 분석하였다. 5장의 결론에서는 요약, 시사점, 한계점 및 추가연구를 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구

1. 전자정부와 전자정부서비스의 개념

인터넷기술 중심의 정보통신기술(information and communication technology)의 혁신적인 발전과 활용은 과거와는 근본적으로 다른 '새로운 방식의 정부서비스'에 대한 수요와 기대를 창출하고 있으며, 이에 국

가는 전자정부를 구축하여 이러한 변화와 요구에 대응하고 있다.

전자정부라는 용어는 1993년부터 미국에서 처음으로 사용하였으며, 은행이 고객에게 보다 편리한 서비스를 제공하기 위해 개발한 ‘전자은행 서비스’(electronic banking) 개념에서 출발하여 정부의 고객인 국민들에게 보다 편리한 정부서비스를 제공해야 한다는 차원에서 전자정부의 개념으로 변화하였다. 또한 전자정부는 기존의 정부가 정보통신기술을 수단으로 활용함으로써 나타난 개념이라 할 수 있으며, 이에 대한 정의는 내부업무 지향, 사회적 관계성 지향, 기술성 지향, 행정개혁 지향 등의 관점에 따라 다양한 형태로 제시되고 있다(윤상오, 2002; 황성돈·정충식, 2002). 이들을 종합하여 김석주(2002)는 조직혁신, 고객지향의 정부 구현, 열린 민주적인 정부의 구현 등 3가지 차원에서 전자정부의 비전을 정의하고 있다. UN(2002)에서는 전자정부를 시민들에게 정부의 정보와 서비스를 전달하기 위하여 인터넷과 월드와이드 웹을 사용하는 정부 혹은 정보기술을 이용하여 정부의 행정조직, 업무, 시스템 등을 효율적으로 개혁하여 정부행정의 효율을 제고하며, 정부의 각종 정보 및 행정서비스가 언제, 어디서나, 어떤 방법으로든지 국민에게 효과적으로 제공될 수 있도록 하는 정부로 정의하고 있다. 본 연구에서는 전자정부를 인터넷 등의 정보기술, 무선통신기술, 새로운 미디어기술 등을 활용하여 내부 및 외부와의 관계를 변화시킴으로써 내부의 업무효율을 증진시키고, 국민에 대한 정부서비스의 전달 및 관리를 지속적으로 최적화하는 것으로 정의하고자 한다.

전자정부서비스는 이상에서 검토한 전자정부 개념에 기초하여 정부기관 및 공공기관이 대내외적으로 제공하는 전자적인 정부서비스라 할 수 있다. 전자정부서비스의 특징으로는 정부가 ‘국민’을 ‘정부의 고객’으로 새롭게 이해하며, 정부의 존재이유로 국민에 대한 봉사를 내세우며, 이러한 차원에서 기존의 정부에서는 제공하지 못했던 고도화된 또는 새로운 형태의 정부서비스를 제공하는 방안으로써 전자정부의 개념을 창출하였다고 할 수 있다. 따라서 전자정부는 정보기술을 이용하여 정부행정

의 효율화를 추구하며, 효과적이고 이용자 편의적인 대국민 서비스를 제공하여야 할 것이다(최선희, 2002). 본 연구에서는 보건복지분야 전자정부서비스를 보건복지업무를 수행하는 정부기관 및 공공기관이 인터넷 등 정보통신기술을 활용하여 정부서비스 이용자들에게 대외적으로 제공하는 전자적인 서비스로 한정하여 정의하며, 이를 정보전달서비스, 민원·행정서비스, 여론수렴서비스 등의 영역으로 분류하여 분석하였다.

2. 전자정부서비스 관련 선행연구

국내의 전자정부서비스 관련 연구는 발전단계, 성숙도 평가, 수준 평가 등을 중심으로 진행되었으며, 보건복지분야를 한정하여 실시한 연구는 없었다. 김석주(2002)는 전자정부 발전단계 즉 성숙도를 평가하는 기준 및 측정지표를 도출하는 시론적인 연구를 실시하였다.

서진완(2002)은 정보격차 문제를 해소하기 위한 방안으로서 전자정부의 보편적인 행정서비스를 제공하여야 하며 공공기관에서 제공하는 콘텐츠의 질적 수준이 확보되어야 함을 주장하였다. 공공기관 콘텐츠의 질적 수준을 평가하는 지표로는 콘텐츠의 이해도, 다양성, 유용성, 최신성 등을 활용하였다.

윤상오(2002)는 전자정부의 양대 이념인 민주성과 능률성을 기준하여 우리나라 중앙행정기관의 전자정부 성숙도를 종합적으로 평가하였다. 민주성 이념의 세부목표를 고객지향성과 개방성으로 설정하여 각각 15개 및 18개의 측정지표를 선정하였으며, 능률성 이념의 세부목표는 업무정보화 및 지식정보관리로 설정하여 각각 9개 및 11개 측정지표를 선정하였다. 선정된 측정지표 가운데 자료획득의 어려움 또는 평가의 의의가 미약한 지표를 제외하고 민주성 이념에서 총 22개, 능률성 이념에서 17개 지표를 측정하여 중앙행정기관별 전자정부 성숙도(출발단계, 진입단계, 발전단계, 고도화 단계)를 평가하였다. 평가결과 고도화 및 출발 단계로 평가된 기관은 없었으며, 과학기술부, 조달청, 정보통신부, 특허청,

농림부 등 5개 기관은 발전단계 수준으로 나타났으며, 기상청, 공정거래위원회, 관세청, 외교통상부, 산업자원부, 보건복지부, 국방부 등 7개 기관은 진입단계로 나타났다.

오강탁(2003)은 전자정부 발전단계를 전자정부의 구성영역(전략, 정보기술, 정보화 조직, 정보화 프로세스, 서비스)별 세부 콘텐츠 및 서비스 내용의 구성수준을 고려하여 4단계로 분류하였으며, 각 구성영역별 세부적인 평가지표를 구성하여 13개 부처에 대한 설문조사를 통하여 2002년 8월에 수집된 자료를 분석하였다.

임광현(2002)은 전자정부의 성숙도를 평가하는 요인변수를 성숙도(목표), 민의수렴, 민원처리, 사용자, 업무효율성, 법제도, 상호작용, 환경기술 등으로 구분하여 측정하고 분석하였으며 업무효율성, 상호작용요인, 민원처리요인, 사용자요인, 법제도 요인 등이 순서적으로 사업목표 측정속도에 유의한 영향요인으로 분석되었다.

최신희(2002)는 UN회원국가의 2001년 전자정부 수준평가 결과에 근거하여 우리나라의 전자정부서비스 추진현황 및 강화방안을 분석하여 제시하였다. 2001년 이전까지는 행정업무의 생산성 향상, 민원행정서비스의 개선, 행정정보화 기반구축 등을 목표로 행정정보화를 추진하였으며, 2001년부터 전자정부특별위원회를 구성하여 전자정부의 비전을 구체화하고 그에 따른 추진방향과 원칙, 평가체계 등을 마련하여 추진하는 우리나라의 전자정부서비스 실태를 분석하고, 미국, 캐나다, 영국 등의 전자정부서비스 비전, 주요 특징 및 목표 등을 분석한 후 우리나라 전자정부서비스의 내용 및 구성의 수준을 강화하는 방안을 제시하였다. 강화방안으로는 고객서비스의 강조, 기존의 정부조직(부처)별 제공이 아닌 사건별 서비스의 제공, 맞춤형 서비스의 개발, 서비스 이용자인 국민의 다양한 요구 파악, 전자민원창구의 합법성 요건 구비 등을 제시하였다.

이상에서 검토한 국내 전자정부(서비스) 연구들은 대부분 전자정부의 발전단계에 기준하여 그 수준의 평가와 관련한 것이다. 이러한 연구들은 전자정부서비스의 성숙도 제고를 위한 종합적인 연구이며, 그 결과는 각

기관이 전자정부(서비스)의 수준을 향상시킬 수 있는 구체적인 대안을 충분히 제공하여 줄 수 있다. 그러나 이러한 평가는 대부분 연구자 및 전자정부서비스를 제공하는 당사자가 실시함으로써 객관성을 유지하기 어렵다. 특히 대국민 서비스의 경우 국민들이 그 서비스를 이용하는 과정에서 인지하는 만족도 및 품질의 수준은 적절히 반영되지 않고 있다.

외국의 전자정부서비스 성과 및 수준에 대한 연구는 Steyaert(2003), Kaylor et al.(2001) 등이 있다. Steyaert(2003)는 고객의 인식 효율성(customer awareness efficiency), 대중적 효율성(popularity efficiency), 접촉 효율성(contact efficiency), 변환 효율성(conversion efficiency), 보유 효율성(retention efficiency) 등 5가지 마케팅지표를 활용하여 미국의 4개 주요기관 및 2개 주정부사이트에 대한 사례분석을 실시하였으며, 고객의 입장을 고려한 전자정부서비스의 계획, 설계 및 유지 등이 이루어져야 함을 주장하였다.

Kaylor et al.(2001)은 미국의 132개 주요도시에서 제공하는 전자정부서비스의 수준을 평가한 바 있으며 그 과정에서의 한계점을 상세하게 제시하고 있다. 연구에서 전자정부는 단순히 전자우편을 사용하는 것 이상으로 방문하는 모든 사람들이 의사소통하거나 상호작용할 수 있는 것으로 정의하고, 전통적인 도시의 주요기능 12가지(지불, 등록, 허가, 고객서비스, 의사소통, 면허, 화상, 음성 및 비디오 송수신, 문서, 문서양식, 조달, 기타) 기능에 대한 51가지 세부 실무내용에 대하여 연구진이 4점 척도로 직접 확인하여 측정하였으며 도시별 전체점수(overall e-score)를 산출하여 비교하였다. 이 때 측정은 전자정부서비스의 수준을 점수화 하여 실시하였다²⁾. 그러나 측정 시간 및 측도(scale), 도시의 기능 파악, 평가기준 등의 적용 또는 확인에서 한계점이 제시되었다.

2) 4점 척도는 전자정부서비스의 수준에 따라 다음과 같이 구성하였다: 어떤 주제에 대한 정보를 제공하는 수준(1), 전화번호 또는 전자우편 주소 등으로 적절한 접점을 연결하는 수준(2), 주어진 주제에 유용한 문서양식을 내려 받을 수 있는 수준(3), 거래 또는 다른 상호작용이 완전히 온라인으로 이루어질 수 있는 수준(4)

또한 인터넷 전자상거래 웹사이트의 품질측정에 관한 연구가 활발히 이루어지고 있으며 이러한 결과를 전자정부서비스 품질향상 및 성공에 응용할 수 있을 것으로 사료된다. Liu & Arnett(2000)는 전자상거래 웹사이트의 성공요인을 정보 및 서비스 품질(맞춤정보 제공, 적합한 정보 제공 등 12개 측도), 시스템 사용(균형된 정보보호 및 지불용이성, 정확한 거래 보장 등 7개 측도), 유희성(즐거움, 자극성 등 5개 측도), 시스템 설계 품질정보(하이퍼링크, 빠른 접근 등 4개 측도) 등 4가지 전자상거래 웹사이트의 성공요인을 제시한 바 있다.

전자정부의 궁극적인 목표는 정부의 관리 및 서비스 방식의 변화를 통하여 개별 시민들에게 정보 및 서비스를 제공함에 있어서 정부와의 상호작용을 위한 새로운 채널을 제공하는 것이라 할 수 있다. 이에 영국, UN 등은 전자정부서비스의 규범적인 역할, 성공 또는 방해요인들을 제시하고 있다. 영국은 전자정부백서(Office of the e-Envoy, 2001)에서 시민들의 선택에 의한 서비스 준비, 정부와 정부서비스에 대한 접근가능성 향상, 불평등 해소 촉진, 책임성 있는 정보의 제공, 정부자원의 효과적 및 효율적인 사용 등의 전자정부 원칙을 제시하고 있다.

UN(2002)은 전자정부 벤치마킹 보고서에서 개발도상국가의 전자정부 환경조성을 방해하는 요소들로서 제도적인 취약성, 인적자원의 부족, 예산 및 자금공급의 부족, 지역환경 미흡, 기술능력 부족, 지역환경 등을 제시하고 있으며, 이러한 방해요소들을 고려한 전자정부의 추진목표는 공개적인 의사소통, 투명성 제고, 불평등 해소, 시민참여 촉진, 민주적 발전, 우수한 관리능력 등을 제시하고 있다.

3. 전자정부서비스 평가요인 및 측정지표

앞 절에서 검토한 국내외의 전자정부 관련 연구에서는 전자정부의 발전단계 또는 성숙도를 중심으로 평가요인변수들을 구성하여 각 요인변수에 대하여 측정지표를 구성하였다. 본 연구에서는 보건복지부문 전자

정부서비스의 만족도 및 품질을 이용자측면에서 측정하여 분석하고자 하였으며 기존연구에서 이와 관련한 변수 및 측정항목들을 종합 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 전자정부서비스 성과 및 성공요인

연구자	도구변수 및 측정지표
윤상오 (2002)	-민원정보 제공수준: 민원담당자 공개, 민원별 정보제공, 민원서식 제공 -민원관련 상호작용 수준: Q&A 운영수준(답변의 통보방법 및 시간, 신속성, 충실성), 총 민원 수 대비 온라인 신청가능 민원종류 수, 총 신청민원건수 대비 온라인 신청 민원건수 -민원거래 수준: 온라인 완전처리 민원건수, 민원처리비용 온라인 납부건수, 민원처리과정 온라인 공개수준 -정보제공 수준: 정책자료 제공수준, 기관정보제공수준, 최신성 -정보공개 수준: 청구매체의 다양화, 조회방법, 결과 통지방법, 공개수준 -시민참여 수준: 정책포럼수준, 전자투표수준, 전자여론조사수준
임광현 (2002)	-사용자 만족도: 전자민원서비스의 만족도 -민의 수렴 정도: 고객의 민원사항 수렴 정도 -전자정부서비스 이용: 서비스 활용 수준, 편리성 -상호작용 수준: 민원인과 관련자간의 의사소통 원활성 정도
서진완 (2002)	-컨텐츠의 질적 수준: 컨텐츠의 이해도, 다양성, 유용성, 최신성
오강탁 (2003)	-서비스 수준: 온라인서비스의 수준, 정보제공 수준, 맞춤형 서비스 제공 수준, 대민서비스 정보의 형태, 정보검색 및 서비스 이용의 신속성 및 편리성 -서비스 활용 촉진: 대민 서비스의 장애처리 성숙도, 의견수렴 여부, 피드백 채널의 다양화 정도, 홍보 및 마케팅 활동

<표 2 계속>

연구자	도구변수 및 측정지표
Liu & Arnett (2000)	-전자상거래 웹사이트의 성공요인을 다음의 4가지 도구변수로 제시함. <ul style="list-style-type: none"> • 정보 및 서비스 품질: 맞춤정보 제공, 적합한 정보 제공, 정확한 정보 제공, 완전한 제품/서비스 설명, 제품/서비스의 인지도수준, 윤리기준 적용, 사업목표 지원정보, 고객과의 상호작용에 의한 피드백, 고객에 빠른 반응, 고객의 문제해결 보증, 고객의 문제 이해, 사후서비스 • 시스템 사용: 균형된 정보보호 및 지불용이성, 정확한 거래 보장, 전체거래에 대한 고객의 자기관리 허용, 거래과정에서 고객의 신뢰감 획득, 거래 이용용이성, 주문상태의 추적, 고객정보의 비밀유지 • 유희성: 즐거움, 자극성, 참여 느낌, 매력성, 고객의 집중 촉진 • 시스템 설계 품질: 하이퍼링크, 맞춤 검색기능, 빠른 접근, 서버 오류 수정의 용이성
Steyaert (2003)	-전자정부서비스의 성과를 다음의 5가지 변수로 측정함. <ul style="list-style-type: none"> • 인지 효율성: 총기관이용자 중 총 인터넷 이용자의 비율 • 대중 효율성: 타 기관 이용자에 대한 상대적인 이용비율 • 접촉 효율성: 편리성, 보안성, 개인비밀성, 공개자료 수, 전자우편 등 전반적인 콘텐츠 접수 • 전환 효율성: 서비스, 방문시간, 거래 등에 기초한 고객만족도 • 보유 효율성: 반복적인 거래 및 방문 등에 기초한 고객충성도

Ⅲ. 연구방법

1. 조사항목의 선정 및 측정

앞장에서 검토한 전자정부서비스 정의 및 이론적 틀, 전자정부서비스 성공 및 이용만족에 대한 영향요인 등 기존 연구결과를 토대로 보건복지 전자정부서비스 활용실태, 만족도, 품질 등을 분석하기 위한 도구변

수 및 세부항목을 추출하였다. 보건복지 전자정부서비스는 각 기관에서 웹사이트로 제공하는 서비스 내용을 정보전달서비스, 전자민원·행정서비스, 여론수렴서비스 등 3개 영역으로 구분하여 이들에 대하여 각각 이용 현황, 만족도, 품질수준, 새로운 요구 등을 측정하였다. 각 영역별 만족도 및 품질에 대한 평가지표는 전자정부 수준 및 성공 평가, 전자상거래 성공요인 연구에서 제시한 것들을 참고하여 사용하였으며, 3개 서비스 영역별 특성에 따라 품질의 측정변수를 달리 적용하였다.

보건복지 전자정부서비스의 만족도 및 품질 측정은 중간점(midpoint)에 대한 불명확한 응답을 방지하기 위하여 Likert 6점 척도를 사용하였다(Amabile et al., 1996). 보건복지 전자정부서비스에 대한 새로운 요구 사항은 개방형으로 측정하였다(표 3 참조).

〈표 3〉 보건복지 전자정부서비스 이용 만족도 및 품질 측도

변수 및 조사내용		항목	측정
품질	정보전달서비스	충분성, 이용편리성, 최신성, 정확성	6점 척도
	민원·행정서비스	충분성, 이용편리성, 처리속도, 개인정보보호, 개인정보입력	
	여론수렴서비스	응답내용의 충실성, 이용편리성, 활성화 수준, 응답시간	
만족도	정보전달서비스	전반적인 만족도	
	민원·행정서비스		
	여론수렴서비스		
새로운 수요 파악		개선사항, 새롭게 요구되는 정보 및 서비스	서술형
응답자의 일반사항		성별, 연령, 직업, 학력, 인터넷 접속장소, 웹사이트 방문회수, 방문시간	선택형

2. 자료수집방법

보건복지 전자정부서비스의 이용실태 조사대상 모집단은 보건복지 관련 정부 및 공공서비스를 제공하는 기관의 인터넷사이트를 대상으로 하

였다. 표본은 그 가운데 기관의 공공성, 정부서비스의 제공정도, 인터넷 홈페이지에서의 전자정부서비스 제공 등을 기준하여 보건전문가 2인과 사회복지 전문가 2인으로 구성된 전문가집단의 의견을 종합하여 36개 기관의 웹사이트를 선정하였으나 조사당시 웹사이트의 운영여건상 설문지의 게시가 어려운 14개 사이트를 제외한 22개 웹사이트를 대상으로 하였으며, 기관의 특성에 따라 5개 집단으로 분류하였다(표 4 참조).

〈표 4〉 보건복지 전자정부서비스 분석대상 기관(웹사이트)

기관구분	기관수	기관명 또는 웹사이트명
전체	22	
정부기관	2	국립보건원, 식품의약품안전청
제도운영기관	3	국립마산의료원, 국민건강보험공단, 국민연금관리공단
제도·사업 관련기관	6	건강길라잡이, 국립장기이식관리센터, 금연길라잡이, 오송바이오엑스포, 의약발전특별위원회, 장애인직업재활
국립병원	9	국립공주병원, 국립마산병원, 국립목포병원, 국립부곡병원, 국립소록도병원, 국립암센터, 국립의료원, 국립재활원, 중앙응급의료센터
연구기관	2	한국보건사회연구원, 한국보건산업진흥원

설문조사는 조사대상 보건복지 인터넷사이트 22개의 홈페이지에 설문지를 팝업형식으로 게시하여 이용자들이 온라인으로 직접 응답하도록 하였으며 이중응답의 방지, 응답편의(response bias)등을 최소화하기 위하여 응답자의 인적사항을 정확히 기재하도록 하였다. 또한 응답률 제고를 위하여 응답자들을 대상으로 경품(124명에게 추첨)을 제공하였다. 조사기간은 2002년 11월 18일부터 11월 30일까지 13일 동안 시행하였다.

3. 분석방법

자료분석은 전체 및 기관의 특성에 따른 집단별로 빈도분석 및 분산

분석(ANOVA)을 중심으로 실시하였으며, 전체적인 수준 및 집단별 차이를 분석하였다. 또한 만족도 및 품질에 대한 6점 척도로 측정된 자료는 그 수준을 쉽게 파악할 수 있도록 100점 만점으로 환산하여 분석하고 그 결과를 제시하였다.

조사결과는 대상 웹사이트의 특성에 따라 정부기관, 제도운영기관, 제도·사업관련, 국립병원, 연구기관 등 5개 집단으로 구분하여 분석하였으며, 기관의 특성 및 정부서비스의 특성에 따라 분석의 내용을 달리 적용하였다. 정부기관과 제도운영기관의 경우 정보전달서비스, 민원서비스, 여론수렴서비스 등 모든 영역을 분석하였으며, 제도·사업관련 사이트는 민원서비스 영역을 제외하였다. 국립병원은 정보전달 및 민원행정 서비스 영역을, 연구기관은 정보전달서비스 영역을 분석하였다(표 5 참조).

〈표 5〉 기관별 분석영역

	정부기관	제도운영기관	제도·사업관련	국립병원	연구기관
정보전달서비스	○	○	○	○	○
민원·행정서비스	○	○	—	○	—
여론수렴서비스	○	○	○	—	—

IV. 분석결과

1. 응답자 일반사항

설문조사의 응답자는 총 2,813명이었으며, 무응답 7명과 응답기관이 불명확한 5명의 자료를 제외한 2,801명의 응답자료를 분석하였다. 전체 응답자 가운데 남자가 46.2%, 여자가 53.8%이며, 20대와 30대가 각각

46.4%, 38.1%로 84.5%를 차지하고 있으며, 사무직, 학생이 각각 35.1%, 16.9%로 나타났다. 연구기관을 이용한 응답자가 36.5%이었으며, 제도운영기관을 이용한 응답자가 29.4%로 나타났다(표 6 참조).

〈표 6〉 응답자의 일반사항

(단위: 명, %)

구분		응답자수	백분율
계		2,801	100.0
성별	남자	1,294	46.2
	여자	1,507	53.8
연령별	10대	66	2.4
	20대	1,302	46.4
	30대	1,066	38.1
	40대	312	11.1
	50대 이상	55	2.0
직업별	공무원	192	6.8
	보건의료인(의사, 간호사, 약사 등)	187	6.7
	사무직	984	35.1
	연구직	296	10.6
	학생	473	16.9
	주부	237	8.5
	기타	432	15.4
학력별	고졸 이하	385	13.7
	대재	547	19.5
	대졸	1,433	51.2
	대학원 이상	436	15.6
접속 웹사이트 분류별	정부기관	494	17.6
	제도운영기관	823	29.4
	제도·사업관련	62	2.2
	국립병원	401	14.3
	연구기관	1,021	36.5

인터넷 접속장소는 직장이 49.5%로 가장 많았으며, 그 다음으로 집이 39.4%로 나타났다. 보건복지 웹사이트의 방문회수는 일주일에 1~2회가 26.3%, 한 달에 한번 이상이 43.1%로 나타났으며, 방문시 평균적으로

머무르는 시간은 10~30분이 55.2%로 가장 많은 것으로 나타났다(표 7 참조).

〈표 7〉 보건복지 관련 웹사이트 활용 수준

(단위: 명, %)

구분		응답자수	백분율	
계		2,801	100.0	
인터넷 접속 장소	동사무소 등 공공장소	18	0.6	
	집	1,104	39.4	
	학교	134	4.8	
	직장	1,384	49.4	
	pc방	161	5.8	
보건복지 웹사이트 이용	방문 횟수	하루에 한번 이상	443	15.8
		일주일에 3~4회	414	14.8
		일주일에 1~2회	737	26.3
		한 달에 한번 이상	1,207	43.1
	머무르는 시간	10분 이하	646	23.1
		10~30분	1,546	55.2
		30~60분	486	17.4
		1~2시간	91	3.2
2시간 이상	32	1.1		

2. 정보전달서비스영역 분석

1) 이용 수준

정보전달서비스 영역의 세부적인 내용은 공지사항 및 새소식, 정책 및 법령정보, 통계정보, 기관운영정보 등으로 분류하여 각각의 정보 및 서비스 등을 포함하였다.

정보전달서비스 영역의 이용수준을 보면 공지사항 및 새소식의 이용률이 61.3%로 가장 높게 나타났다³⁾. 정책 및 법령정보(14.6%), 기관운영

3) 제공정보들 가운데 가장 자주 사용하는 정보를 기준하여 이용률을 산출함.

정보(9.5%), 통계정보(9.4%) 등을 활용하는 것으로 나타났다. 기관별 이용수준을 보면, 정부기관의 정책·법령정보 및 국립병원의 통계정보를 전체평균보다 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 연구기관의 경우 공지사항 및 새소식의 이용수준은 전체보다 낮으며 통계 및 기관운영정보를 많이 이용하는 것으로 나타났다(표 8 참조).

〈표 8〉 기관별 정보전달서비스영역의 이용 수준

(단위: 명, %)

	계	공지사항 및 새소식	정책 및 법령정보	통계정보	기관운영 정보	기타
전체	2,799 100.0	1,716 61.3	408 14.6	264 9.4	267 9.5	144 5.1
정부기관	494 100.0	305 61.7	119 24.1	38 7.7	14 2.8	18 3.6
제도운영기관	822 100.0	556 67.6	104 12.7	39 4.7	48 5.8	75 9.1
제도·사업관련	62 100.0	42 67.7	7 11.3	6 9.7	1 1.6	6 9.7
국립병원	401 100.0	275 68.6	28 7.0	47 11.7	36 9.0	15 3.7
연구기관	1,020 100.0	538 52.7	150 14.7	134 13.1	168 16.5	30 2.9

2) 공지사항 및 새소식의 만족도 및 품질 수준

공지사항 및 새소식에 대한 전반적인 만족도 및 품질특성(정보의 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성)을 조사하여 분석한 바, 전반적인 만족도는 평균 70.6점으로 ‘약간 만족하는 수준으로 나타났으며, 제공하는 정보의 품질특성 가운데 정확성이 74.1점으로 가장 높게 나타났으며 이용편리성은 70.5점, 충분성은 68.3점, 신속성은 67.6점으로 나타났다. 품

질특성 가운데 충분성과 신속성이 상대적으로 낮게 평가되고 있는 것으로 나타났다.

만족도 및 품질특성을 기관별로 분석하면, 정부기관의 경우 전반적인 만족도는 71.0점, 정보의 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성 등은 각각 68.2점(충분성)에서 77.0점(정확성) 수준으로 나타났으며, 제도운영기관의 경우 각각 66.3점에서 71.6점으로, 제도·사업관련 기관의 경우 각각 70.4점에서 80.9점으로, 국립병원의 경우 69.3점에서 75.1점으로, 연구기관의 경우 67.3점에서 73.9점으로 나타났다. 전반적인 만족도는 제도·사업관련 기관이 가장 높게 나타났으며, 연구기관과 제도운영기관은 상대적으로 낮은 만족도를 나타냈다. 정확성과 충분성은 모든 기관에서 가장 낮게 평가되었다.

만족도 및 품질특성에 대한 기관별 차이를 검증한 결과 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성은 통계적으로 유의한 차이를 확인할 수 있었으며, 전반적인 만족도는 각 집단별 차이가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다(표 9 참조).

〈표 9〉 공지사항 및 새소식의 인지된 만족도 및 품질 수준

(단위: 점수, 명)

	전체	정부기관	제도운영 기관	제도·사업 관련	국립병원	연구기관
전반적인만족도	70.6	71.0	69.4	73.4	72.0	70.6
충분성**	68.3	68.2	67.7	73.7	69.7	68.0
이용편리성***	70.5	71.1	69.5	76.1	72.2	70.0
신속성**	67.6	68.8	66.3	70.4	69.3	67.3
정확성***	74.1	77.0	71.6	80.9	75.1	73.9
응답자수	(2,801)	(494)	(823)	(62)	(401)	(1,021)

주: **p<0.05, ***p<0.001

3) 정책 및 법령정보의 만족도 및 품질 수준

정책 및 법령정보에 대한 전반적인 만족도는 평균 70.9점으로 약간 만족하는 수준으로 나타났으며, 정확성이 73.8점으로 가장 높게 나타났으며, 충분성, 이용편리성, 신속성의 경우 각각 68.5점에서 69.9점 수준으로 나타났다.

이를 기관의 특성에 따른 분류별로 살펴보면, 정부기관의 경우 정책 및 법령정보에 대한 전반적인 만족도, 정보의 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성에 대하여 68.1점에서 76.0점의 수준으로 평가하였으며, 제도 운영기관의 경우 각각 66.6점에서 71.2점으로, 제도·사업관련 기관의 경우 각각, 70.7점에서 76.1점으로, 국립병원의 경우 67.5점에서 72.8점으로, 연구기관의 경우 69.8점에서 75.1점으로 나타났다. 전반적인 만족도는 제도·사업관련 웹사이트에서 가장 높았으며, 제도운영기관 웹사이트가 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

이에 대한 통계적인 차이검증 결과 전반적인 만족도, 충분성, 신속성, 정확성은 각 집단별 차이가 통계적으로 유의하였으나, 이용편리성은 각 집단별 차이가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다(표 10 참조).

〈표 10〉 정책 및 법령정보의 인지된 만족도 및 품질 수준

(단위: 점수, 명)

	전체	정부기관	제도운영 기관	제도·사업 관련	국립병원	연구기관
전반적만족도***	70.9	70.5	68.5	73.4	72.0	72.4
충분성**	68.5	68.6	67.3	70.7	67.5	69.8
이용편리성	69.9	69.1	69.0	71.5	69.7	70.9
신속성***	68.6	68.1	66.6	71.5	68.3	70.5
정확성***	73.8	76.0	71.2	76.1	72.8	75.1
응답자수	(2,801)	(494)	(823)	(62)	(401)	(1,021)

주: **p<0.05, ***p<0.001

4) 통계정보의 만족도 및 품질 수준

통계정보의 전반적인 만족도는 평균 69.0으로 약간 만족하는 수준으로 나타났으며, 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성의 경우 각각 66.3점에서 70.5점으로 비슷한 결과를 보였다.

이를 기관별로 살펴보면, 정부기관의 경우 통계정보에 대한 전반적인 만족도, 정보의 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성 등에 대하여 각각 65.4점에서 71.1점 수준으로 평가하였으며, 제도운영기관의 경우 각각 65.6점에서 68.4점으로, 제도·사업관련 기관의 경우 각각, 69.6점에서 75.5점으로, 국립병원의 경우 67.9점에서 72.0점으로, 연구기관의 경우 66.4점에서 71.0점으로 나타났다. 통계정보의 경우, 제도·사업관련 웹사이트는 만족도 및 품질수준이 가장 높게 평가되었으며, 정부기관, 제도운영기관, 연구기관의 경우 상대적으로 낮게 평가되었다.

이를 통계적으로 검증한 결과 전반적인 만족도, 이용편리성, 신속성, 정확성 등에 있어서 각 집단별 차이가 통계적으로 유의하였으나, 충분성은 각 집단별 차이가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다(표 11 참조).

<표 11> 통계정보의 인지된 만족도 및 품질 수준

(단위: 점수, 명)

	전체	정부기관	제도운영기관	제도·사업관련	국립병원	연구기관
전반적인만족도***	69.0	68.0	68.2	74.7	70.9	69.1
충분성	66.3	65.4	65.6	69.6	67.9	66.4
이용편리성**	68.4	67.5	67.6	71.5	70.7	68.3
신속성**	66.7	66.0	65.7	69.9	68.6	66.8
정확성***	70.5	71.1	68.4	75.5	72.0	71.0
응답자수	(2,801)	(494)	(823)	(62)	(401)	(1,021)

주: **p<0.05, ***p<0.001

5) 기관운영정보의 만족도 및 품질 수준

기관운영정보에 대한 전반적인 만족도는 평균 69.3점으로 약간 만족하는 수준으로 나타났으며, 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성 등 품질의 수준은 각각 66.7점에서 70.7점으로 평가되었다.

이를 기관의 분류별로 살펴보면, 정부기관의 경우 기관운영정보에 대한 전반적인 만족도, 정보의 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성 등은 각각 65.2점에서 70.2점으로 나타났으며, 제도운영기관의 경우 각각 65.1점에서 68.0점으로, 제도·사업관련 기관의 경우 각각, 68.3점에서 73.7점으로, 국립병원의 경우 67.2점에서 72.0점으로, 연구기관의 경우 68.5점에서 72.4점으로 나타났다. 기관운영정보의 경우 제도·사업관련 기관에서 가장 높은 만족도 및 품질 수준을 나타냈으며, 제도운영기관의 경우 낮게 평가되었다. 이를 통계적으로 검증한 결과 전반적인 만족도, 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성은 각 집단별 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(표 12 참조).

<표 12> 기관운영정보의 인지된 만족도 및 품질 수준

(단위: 점수, 명)

	전체	정부기관	제도운영기관	제도·사업관련	국립병원	연구기관
전반적인만족도***	69.3	67.6	67.3	71.0	70.4	71.2
충분성***	66.7	65.2	65.1	68.3	67.2	68.5
이용편리성***	68.3	67.3	66.5	72.8	69.3	69.4
신속성**	67.5	66.6	66.3	71.2	68.1	68.6
정확성***	70.7	70.2	68.0	73.7	72.0	72.4
응답자수	(2,801)	(494)	(823)	(62)	(401)	(1,021)

주: **p<0.05, ***p<0.001

3. 민원·행정서비스영역 분석

1) 이용 수준

보건복지웹사이트에서 제공하는 민원·행정서비스의 이용 수준을 보면, 응답자의 49.9%인 858명이 이용해 본 경험이 있었으며, 1회 이용자는 23.9%, 2회 이용자는 14.0%, 3회 이상 이용자는 12.0%로 나타났다 (표 13 참조).

〈표 13〉 민원·행정서비스 이용 수준

(단위: 명, %)

	계	1회	2회	3회 이상	이용경험없음
전체	1,718 100.0	410 23.9	241 14.0	207 12.0	860 50.1
정부기관	494 100.0	110 22.3	62 12.6	46 9.3	276 55.9
제도운영기관	823 100.0	206 25.0	137 16.6	130 15.8	350 42.5
국립병원	401 100.0	94 23.4	42 10.5	31 7.7	234 58.4

2) 만족도 및 품질 수준

민원·행정서비스영역에 대한 전반적인 만족도는 평균 71.8점으로 약간 만족하는 수준으로 나타났으며, 충분성은 69.6점, 이용편리성은 72.3점, 서비스 처리의 신속성은 71.8점, 민원·행정서비스 신청 시 요구되는 개인정보의 적절성은 71.8점의 만족도를 나타냈다.

이를 기관의 특성에 따른 분류별로 살펴보면, 정부기관의 경우 민원서비스에 대한 전반적인 만족도, 충분성, 이용편리성, 신속성, 정확성 항목에서 각각 67.1점에서 70.6점으로 나타났으며, 제도운영기관의 경우 각각

68.7점에서 71.4점으로, 국립병원의 경우 69.0점에서 71.1점으로 나타났다. 정부기관의 민원서비스에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

이를 통계적으로 검증한 결과 전반적인 만족도, 충분성, 이용편리성, 신속성, 요구되는 개인정보의 적절성은 각 집단별 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(표 14 참조).

<표 14> 민원·행정서비스의 인지된 만족도 및 품질 수준

(단위: 점수, 명)

	전체	정부기관	제도운영기관	국립병원
전반적인 만족도**	71.8 (2,372)	69.8 (402)	71.4 (716)	71.1 (330)
충분성***	69.6 (2,362)	67.1 (399)	68.7 (716)	69.0 (329)
이용편리성***	72.3 (2,355)	70.6 (394)	70.7 (714)	70.0 (328)
신속성***	71.8 (2,323)	69.2 (388)	70.4 (703)	69.4 (326)
요구되는 개인정보의 적절성***	71.8 (2,355)	69.8 (398)	70.5 (715)	69.8 (329)

주: **p<0.05, ***p<0.001

4. 여론수렴서비스영역의 분석

1) 이용 수준

여론수렴서비스영역 이용에 대한 응답자의 48.2%인 664명이 이용해 본 경험이 있었으며, 관심영역에 대한 다른 이용자들의 이용정보(목록)를 참고한 경우가 21.9%로 가장 많았으며, 1회 이용자는 9.5%, 2회 이용자는 11.1%, 3회 이상 이용자는 5.9%로 나타났다(표 15 참조).

〈표 15〉 여론수렴서비스 이용 수준

(단위: 명, %)

	계	1회	2회	3회 이상	다른 이용 정보참고	이용경험 없음
전체	1,379 100.0	131 9.5	153 11.1	81 5.9	299 21.7	715 51.8
정부기관	494 100.0	53 10.7	49 9.9	26 5.3	134 27.1	232 47.0
제도운영기관	823 100.0	69 8.4	97 11.8	48 5.8	151 18.3	458 55.7
제도·사업관련	62 100.0	9 14.5	7 11.3	7 11.3	14 22.6	25 40.3

2) 만족도 및 품질 수준

여론수렴서비스의 전반적인 만족도는 평균 65.3점으로 나타났으며, 적절성은 65.5점, 이용편리성은 66.1점, 응답의 적시성은 64.0점, 운영의 활성화는 64.5점 등으로 평가되었다.

이를 기관별로 보면, 정부기관의 여론수렴서비스에 대한 전반적인 만족도, 응답의 적합성, 이용편리성, 응답의 적시성, 운영의 활성화 등에 대하여 각각 평균 63.0점에서 65.6점 수준으로 평가하였으며, 제도운영기관은 62.4점에서 64.0점으로 제도·사업관련은 66.9점에서 70.4점으로 나타났다. 제도·사업관련 웹사이트의 여론수렴서비스에 대한 만족도 및 품질 수준이 높게 평가되었다. 이를 통계적으로 검증한 결과 전반적인 만족도, 응답의 적합성, 이용편리성, 응답의 적시성, 운영의 활성화 등의 각 집단별 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(표 16 참조).

〈표 16〉 여론수렴서비스의 인지된 만족도 및 품질 수준

(단위: 점수, 명)

	전체	정부기관	제도운영기관	제도·사업관련
전반적인 만족도**	65.3	65.3	64.0	69.9
응답의 적합성***	65.5	65.5	64.0	70.4
이용편리성***	66.1	65.6	64.3	68.8
응답의 적시성**	64.0	63.7	62.6	66.9
운영의 활성화***	64.5	63.0	62.4	69.9
응답자수	(664)	(262)	(365)	(37)

주: **p<0.05, ***p<0.001

5. 보건복지 전자정부서비스 수요 분석

보건복지 전자정부서비스 수요는 개방형으로 응답하도록 하였으며, 다양하고 세부적인 내용들이 제시되었다. 이를 내용중심으로 분류하면 보면 다음과 같다. 정보전달서비스영역에서는 기관이용에 대한 정보(기관의 정책동향, 기관의 업무 소개 및 담당자의 연락처, 각 기관의 위치, 찾아오는 방법 소개), 질병 및 건강관련 정보(질병별 전문병원 소개 및 질병별 표준처방, 병원별 진료비 비교, 질병정보 및 응급처치, 민간요법, 건강보조식품, 다이어트 식단 등, 국민소비지출내역, 4대사회보험 연계정보, 채용정보) 연구관련 정보(연구보고서, 연구진행 및 결과 공개, 학회정보, 학회지 원문정보) 자료실 이용(다양한 파일형식지원 및 다운로드 기능 지원, 효율적인 자료 검색, 채용정보, 각종 통계, 외국의 보건복지경향 및 법령정보), 시설이용정보(지역별 복지회관, 노인복지시설) 등으로 나타났으며, 민원·행정서비스 영역에서는 전자민원서비스의 활용도 증가(1:1 민원서비스 도입, 각종 민원서류 열람 및 출력) 과 4대 사회보

험 이용(4대 사회보험 연계, 개인의 보험급여 조회, 각종 세금 납부내역, 4대 사회보험 산출 근거 및 적용범위) 에 대한 것으로 나타났다(표 17 참조).

〈표 17〉 보건복지 전자정부서비스 수요 내용

서비스영역	수요내용
정보전달서비스	-기관정보: 기관의 정책동향, 기관의 업무소개 등 -질병 및 건강관련 정보: 질병별 전문병원 소개, 표준처방 -연구관련 정보: 연구보고서, 연구진행 및 결과 공개 등 -자료실 이용: 다양한 파일형식지원 및 다운로드 기능 지원 등 -시설이용정보: 지역별 복지회관, 노인복지시설 등
민원·행정서비스	-전자민원서비스의 활용도 증가: 1:1 맞춤형민원서비스 도입, 각종 민원서류 열람 및 출력 등 -4대사회보험 이용: 4대 사회보험 연계, 각종 세금납부 내역 등

V. 결론

본 연구는 인터넷 웹사이트를 통하여 제공되고 있는 보건복지 전자정부서비스를 정보전달서비스, 민원·행정서비스, 여론수렴서비스 등의 영역으로 구분하여 이용실태, 인지된 만족도 및 품질의 수준, 수요 등을 분석하였다.

조사결과를 종합하면, 이용수준, 인지된 만족도 및 품질의 수준의 범위는 65점에서 80점 수준이며 대부분 70점 수준에 머무르고 있다. 또한 보다 세부적이고 많은 양의 보건복지 전자정부 서비스를 요구하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 웹사이트를 통한 보건복지 전자정부서비스의 수준은 보통수준 또는 그 이하로 나타났으며 그 이유는 요구에 적합한 전자

정부서비스를 충분히 제공하고 있지 않고 있으며 서비스를 제공하는 품질의 수준이 미흡하기 때문인 것으로 분석된다. 그러므로 각 서비스 영역별 이용, 만족도, 품질 등의 수준과 수요내용을 비교·분석하여 제공서비스의 범위, 내용의 깊이, 품질 및 만족도를 혁신적으로 제고하기 위한 체계적인 노력이 추진되어야 할 것이다.

보건복지 전자정부서비스는 인터넷, 무선통신기술 등 새로운 미디어기술을 활용하여 내·외부의 관계자(기관)들과의 관계를 변화시킴으로써 보건복지분야의 정보 및 서비스의 전달과 관리를 지속적으로 최적화하는 것이라 할 수 있다. 즉, 기존의 정보 및 서비스의 전달, 관리체계를 보다 혁신적으로 조정하면서 새로운 미디어기술을 활용하여 정부서비스의 기능을 최적화하는 것이라 할 수 있다. 또한 웹사이트를 통한 보건복지 분야의 전자정부서비스는 기존에 실시되고 있는 보건복지서비스를 대체하거나 보완하는 역할뿐만 아니라 새로운 서비스를 제공할 수 있는 장으로 활용할 수 있다. 보건복지 전자정부서비스는 미래의 가상공간위주의 정보통신사회에 있어서 더욱 세련된 많은 것들이 요구될 것이며 언제나 어떤 장소에서나 쉽게 이용하는 것을 선호할 것이다. 이러한 요구에 부응하여 적합한 서비스를 보다 효율적이고 효과적으로 제공하도록 하여야 할 것이다. 그러므로 본 연구의 결과 및 이러한 미래의 변화를 고려하여 보건복지 전자정부서비스의 수준을 제고하는 노력이 체계적으로 추진되어야 할 것이다.

이상의 분석 및 결론은 적합한 방법과 분석과정을 거쳐 제시하고 있음에도 불구하고 제한점이 있으며 이를 극복하는 연구가 지속되어야 할 것이다. 첫째, 일반적으로 경험적인 연구에서 나타날 수 있는 방법상의 오류가 있을 수 있다. 특히 인터넷 사용환경에서 개인이 응답하는 과정에서 응답환경을 적절히 통제하지 못하였다. 둘째, 전자정부서비스의 품질수준을 나타내는 다른 요인들이 있을 수 있으며 이들을 고려한 추가적인 연구가 필요하다. 즉, 품질의 수준을 이용자의 인지된 수준으로만 평가하는 것뿐만 아니라 기술적인 측면의 품질(접근성, 안정성, 디자인 등) 및 규범적인 품질 기준(제공하여야 하는 서비스의 제공 여부) 등을

종합적으로 고려한 품질평가가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김석주, 「전자정부 성숙도 평가에 관한 시론적 연구」, 『한국정책분석평가학회 2002년 추계세미나 논문집』, 2002.11, pp.303~324.
- 류시원·이경호, 『보건복지 정보화 관리모형 개발』, 한국보건사회연구원, 2001.
- 서진완, 「전자정부의 보편적 행정서비스를 위한 콘텐츠의 중요성과 실태 분석」, 『정보화정책』, 제9권 제1호, 봄, 2002, pp.3~17.
- 오강탁, 「통합적 전자정부 발전모형에 따른 한국 전자정부의 수준진단과 향후 발전방향」, 『한국정책학회보』, 제12권 1호, 2003, pp.325~350.
- 윤상오, 「전자정부 성숙도 평가모형의 개발과 적용에 관한 연구」, 『한국정책학회보』, 제11권 4호, 2002. pp.243~271.
- 임광현, 「전자정부 서비스수준(분석)과 전자정부 성숙도평가」, 『한국정책분석평가학회 2002년 추계세미나 논문집』, 2002. 11, pp.265~302.
- 황성돈·정충식, 『전자정부의 이해』, 다산출판사, 2002.
- 최선희, 「전자정부서비스의 추진현황과 강화방안」, 『정보통신정책』, 제14권 13호, 2002, pp.1~20.
- Amabile, Conti, Coon, Lazenby, and Herron, “Assessing the Work Environment for Creativity,” *Academy of Management Journal*, 39(5), 1996, pp.1154~1184.
- Kaylor, C., Deshazo, R., and Van Eck, D., “Gauging e-government: A Report on Implementing Services Among American Cities.” *Government Information Quarterly*, Vol.18, 2001, pp.293~307.
- Liu, C. and Arnett, K. P., “Exploring the Factors Associated with

Web Site Success in the Context of Electronic Commerce,”
Information & management, Vol.38, 2000, pp.23~33.

Office of the e-Envoy(UK), *e-Government Benchmarking Electronic Service Delivery*, 2001. 7.

Steyaert, J. C., “Measuring the Performance of Electronic Government Services,” *Information & Management*, in press 2003.

United Nations(Division for Public Economics and Public Administration), *Benchmarking E-government: A Global Perspective-Assessing the Progress of the UN Members States*, 2002.

<http://www.unpan.org/egovernment2/asp#survey>

Summary

A Study on Satisfaction and Quality of e-Government Services in Health and Social Welfare Sector

Seewon Ryu

The purpose of this study is to analyze the usage, satisfaction, quality of electronic government services of health and social welfare sector in Korea. I analyzed the e-government services as the three functional categories of information services, public services, and public opinion polling.

I collected the data through an online survey in November 2002 involving users of the 22 websites of public health and social welfare organizations.

The major findings are as follows. First, usage, overall satisfaction with the quality of the e-government services in health and social welfare sector is not high enough. Second, the level and range of demand for e-government services is high and detailed. Third, there are differences in usage, satisfaction and quality by institutional group. Finally, it is suspected that a lack of attention to user's demand is responsible for the low quality in this service area.

Based on the above mentioned results, I suggest that the government and each institution in health and social welfare sector should renovate e-government services to enhance satisfaction and quality levels. Therefore, citizens would be more active and productive in playing their social roles.

However, the study may have a method bias that is commonly found in empirical research. Other biases may be detected in some of the important variables concerning the quality of e-government services.