

# 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구\*

- 공공기관을 중심으로 -

## A Study on the Development of Archive Service Quality Scale: Focused on Public Institutions

한 수 연(Soo Yeon Han)\*\*

정 동 열(Dong Youl Jeong)\*\*\*

### 목 차

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. 서 론                  | 3. 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발 |
| 1.1 연구의 필요성과 목적         | 3.1 예비문항 개발             |
| 1.2 연구의 범위와 방법          | 3.2 타당도 검증              |
| 2. 기록물관리기관의 서비스와 서비스 품질 | 3.3 신뢰도 검증              |
| 2.1 기록물관리기관의 서비스        | 3.4 서비스 품질 차이 검증        |
| 2.2 기록물관리기관의 서비스 품질     | 4. 결론 및 제언              |

### <초 록>

기록물관리기관 서비스에 대한 개념 정의를 기반으로 구성개념 및 예비문항을 개발한 후, 기록물관리기관 중 공공기관을 대상으로 이용자 조사를 실시하여 척도의 요인 및 문항을 확인하였다. 개발된 척도의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 상관분석, 위계적 회귀분석, 단순회귀분석, 독립표본 t-검증, 신뢰도 검증을 하였다. 개발된 척도는 기록물관리기관의 서비스 품질을 평가할 수 있는 고유한 측정도구로서, 각 기록물관리기관이 현황을 진단하고 다른 기관과의 비교를 가능하게 함으로써 서비스 품질 향상을 위한 효과적인 운영 방안을 제시하는 역할을 할 것이다.

주제어: 서비스 품질, 기록정보서비스 품질 평가, 척도 개발

### <ABSTRACT>

This study confirmed the structural concept and preliminary statements based on concept definition of archival service quality, conducted statistical analysis, and developed the service quality scale equipped with validity and reliability. Developing the scale is unique for public institutions and expected to play a practical role in presenting for each archive more effective operation method to enhance service quality by diagnosing its status and identifying the differences from other archives.

Keywords: service quality, evaluation of archival service quality, scale development

\* 본 연구는 한수연의 박사학위 논문(2011)인 『기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구: 공공기관을 중심으로』 중 일부를 발췌·요약·수정한 것임.

\*\* 외교통상부 외교사료팀 연구사(syhan05@mofat.go.kr)

\*\*\* 이화여자대학교 문헌정보학전공 교수(dyjeong@ewha.ac.kr)

■ 접수일: 2012년 3월 16일 ■ 최초심사일: 2012년 3월 29일 ■ 게재확정일: 2012년 4월 25일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성과 목적

기록물관리기관은 일정한 시설 장비와 이를 운영하기 위한 전문 인력을 갖추고 지속적인 가치를 지니는 기록을 확인하여 보존하고, 이를 활용할 수 있도록 하는 업무를 수행하는 기관이다. 이러한 역할을 수행하는 기록물관리기관은 보존·관리하는 기록물이 영구기록물인지 한시기록물인지에 따라 영구기록물관리기관, 기록관, 특수기록관으로 구분된다. 이때, 영구기록물관리기관은 중앙기록물관리기관인 국가기록원, 헌법기관기록물관리기관, 지방기록물관리기관, 대통령기록관 등으로 나뉜다. 기록관은 공공기관의 기록관리 부서에 설치·운영되는 기록관리 담당기관으로서 중앙행정기관 및 특별지방행정기관, 지방자치단체, 교육청, 국립대학, 기타 정부산하 공공기관 등에 설치된다. 또한 특수기록관은 기록관 설치 대상 기관 중 통일·외교·안보·수사·정보 분야 기록물을 생산하는 기관으로 일반기록물에 비해 민감한 기록물을 생산하는 기관에 한정하여 설치된다.

이와 같이 기록물의 보존기간, 기록물 생산기관의 특성 등에 따라 다양하게 구분되는 기록물관리기관에서 역할과 업무가 세분화된 각 기관들이 생산·접수한 기록물들을 보호·관리

하는데 필요한 보편적인 기준을 마련하는 것은 쉽지 않다. 더욱이 다양한 유형의 기록물관리기관에 보관 중인 각종 기록물들은 공개여부, 비밀여부 및 접근권한 등이 상이하어 이용자들의 요구를 완벽하게 충족시키기도 어렵다. 따라서 기록물의 안전한 보존과 더불어 다양한 이용목적과 배경을 지닌 이용자들의 요구를 효과적으로 충족시킬 수 있는 기록물관리기관 서비스 품질 증진 방법에 대한 연구가 필요하다.

사회 각 분야에서 서비스 품질의 중요성이 강조되면서 질적으로 우수한 서비스의 기준이 요청되고 있다. 특히 이용자의 관점에서 서비스의 품질을 어떻게 평가할 수 있을 것인가에 대한 관심이 늘고 있다. 도서관이나 정보센터와 같은 정보서비스 제공기관의 경우는 기업 경영에서 이미 도입·활용되고 있는 TQM<sup>1)</sup> 혹은 SERVQUAL<sup>2)</sup>과 같은 서비스 품질 평가 개념을 차용하여 측정 도구를 개발하였다. 개발된 척도를 활용하여 이용자의 요구사항을 기관 운영에 반영함으로써 서비스 품질을 증진시켜 이용자의 만족 수준을 꾸준히 높여나가고 있다.

본 연구는 기록물관리기관이 제공하는 다양한 서비스의 품질 개선에 대한 현실적 필요성을 감안하여, 기록물관리기관 고유의 서비스 품질을 구성하는 요인을 반영한 척도를 개발하고 활용할 수 있도록 하는데 목적을 두고 있다. 개발된 척도는 기록물관리기관의 이용자들이 지각하는 서비스 품질의 구성요인을 정확히 파악

1) TQM(Total Quality Management)은 1960년대 TQC(Total Quality Control)에서 발전한 개념으로 기업이 생산 부문의 품질관리만으로는 성공할 수 없고 품질위주의 기업문화를 창조하여 조직구성원의 의식을 개혁해야만 궁극적으로 국제경쟁력을 높일 수 있다는 것이다.

2) 서비스 품질은 고객의 기대와 실제 고객이 경험한 성과 간의 차이로 정의할 수 있다는 Parasurman, Zeithaml, Berry(1985)의 주장 및 이들의 후속 연구(1998)를 통해 서비스 결정요인 요인을 5가지 차원과 22개의 세부 측정항목으로 개발한 것이다.

하도록 하여 공공기관의 기록물관리기관 서비스 품질에 대한 기초 자료를 제시함으로써 효과적으로 이용자 만족도를 증진시키는데 도움을 제공할 것이다.

이에 따른 본 연구의 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 기존의 문헌연구와 사례조사, 설문조사 및 통계분석을 통해 기록물관리기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가할 수 있는 신뢰성과 타당성이 확보된 고유한 측정 도구를 개발할 것이다.

둘째, 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도를 이용해 기록물관리기관의 만족 이용자와 불만족 이용자 간의 지각된 서비스 품질 차이를 비교함으로써 개발된 척도가 기록물관리기관 이용자의 서비스 품질 지각을 타당하고 신뢰성 있게 측정할 수 있는지를 확인할 것이다.

## 1.2 연구의 범위와 방법

기록물관리기관은 공공뿐만 아니라 민간에도 존재한다. 그러나 현재 기록물의 관리는 민간 기록물관리기관보다는 공공 기록물관리기관에 의해 주도적으로 이루어지고 있다. 또한 공공 기록물관리기관은 민간의 중요한 기록물을 포함하여 정부나 공공기관의 활동과 역사를 보존하고 활용하도록 해준다. 따라서 본 연구에서는 공공기관을 중심으로 기록물관리기관의 서비스 품질을 객관적으로 평가하고 측정할 수 있는 척도를 개발하였다.

현재 각급 기록물관리기관들의 이용자는 내부 이용자와 외부 이용자로 구분할 수 있다. 내

부 이용자는 기록에 포함된 지식과 정보, 증거들을 이용하여 업무를 수행하는 공공기관의 행정 실무자이며 외부 이용자는 통일·외교·안보·환경·교육 등 각 분야의 전문직 종사자, 학자와 일반 시민들로 구성된다. 내부 이용자와 외부 이용자들에게 제공하고 있는 서비스에 대한 품질을 평가할 수 있는 척도 개발을 위해서 먼저 문헌연구와 사례조사, 전문가 조사를 실시하였다. 이를 통해 기록물관리기관이 제공하고 있는 서비스 품질을 측정하기 위한 구성개념 및 예비문항을 개발하였고, 기록물관리기관 이용자에 대한 설문조사, 통계분석을 실시하여 최종 선정된 구성요인 및 문항이 타당하고 신뢰할 수 있는지를 확인하였다.

설문조사는 2007년 이래 중앙기록물관리기관인 국가기록원에 의한 기록관리 현황 평가 대상 기관인 22개의 영구기록물관리기관, 36개의 기록관, 11개의 특수기록관 등 총 69개 기관의 각 기록물관리기관 담당자에게 우선 조사를 실시하여 본 연구에서 구분한 참고서비스(열람, 공개), 부가가치 서비스(전시, 교육), 확장서비스(견학, 출판) 등 3가지 유형의 서비스를 모두 제공하면서 2009년 이용자수가 첫 번째와 두 번째로 많았던 기관<sup>3)</sup>의 내·외부 이용자들을 대상으로 이루어졌다.

기록물관리기관이 제공하는 서비스의 품질을 평가할 수 있는 고유한 척도를 개발하기 위해 Churchill(1979)의 척도 개발<sup>4)</sup> 패러다임을 토대로 DeVellis(2003)의 8단계 척도 개발<sup>5)</sup> 가이드라인의 권고사항을 반영하였다.

첫째, 문헌연구를 통해 기록물관리기관이 제

3) 조사 결과 영구기록물관리기관에서 국가기록원(3,500명)과 대통령기록관(1,000명), 기록관에서 관세청(1,586명)과 문화재청(1,000명), 특수기록관에서 외교통상부(1,749명)와 육군(1,000명)을 선정하였다.

공하고 있는 서비스의 정의, 특징, 유형과 기록물관리기관 서비스 품질의 개념, 특성 및 측정 모형에 대한 사례를 검토하여 기록물관리기관 서비스에 대한 정의와 구성개념을 도출하였다.

둘째, 기존의 대표적인 서비스 품질 측정 모형에서 나타난 구성개념과 대학도서관 등 유사한 서비스 제공 기관들에게 적용 가능한 Calvert와 Hernon(1997)의 서비스 품질 측정 문항들을 기록물관리기관의 성격에 맞추어 수정하여 측정 문항으로 개발하였다. 이후 측정 문항에 대해 2010년 7월 5일~7월 20일, 2010년 8월 29일~9월 7일까지 e-mail로 2회의 전문가 조사를 실시하여 개발 척도에 사용될 예비문항을 개발하였다.

셋째, 정제된 예비문항에 대해 기록물관리기관 유형별로 참고서비스(열람, 공개), 부가가치 서비스(전시, 교육), 확장서비스(견학, 출판) 모두를 제공하면서 2009년 이용자수가 가장 많은 3개 기관인 국가기록원, 외교통상부, 관세청의 내부 및 외부 이용자 각 50명씩 총 300명에게 2010년 9월 24일~10월 4일까지 대면 또는 e-mail로 설문조사를 하여 구성개념 타당도를 검증하였다.

넷째, 1차 이용자 설문조사에서 나타난 요인 및 문항구성이 다른 표본과 내부 및 외부 이용자에게 똑같이 적용될 수 있는지를 알아보기 위해 1차 이용자 조사 기관 선정과 같은 방식으로

기록물관리기관 유형별로 참고서비스, 부가가치 서비스, 확장서비스를 모두 제공하면서 2009년 이용자수가 두 번째로 많은 3개 기관인 대통령기록관, 육군, 문화재청의 내부 및 외부 이용자 각 50명씩 총 300명을 대상으로 2010년 10월 11일~2010년 10월 20일까지 대면 또는 e-mail로 설문조사를 하였다. 그러나 구조방정식 모델링을 안정적으로 구현하기 위해서는 최소한의 표본 수가 200명이며, 다집단 분석의 경우 집단별로 200명씩, 총 400명의 자료가 필요하므로(Boomsma 1982) 적정 데이터 수를 확보하기 위해 2차 이용자 조사 대상기관에서 2011년 1월 17일~2011년 3월 7일까지 내부 및 외부 이용자 각 25명씩, 총 150명에 대한 추가 이용자 설문조사를 하여 확인적 요인분석 및 다집단 확인적 요인분석을 실시하였다.

다섯째, 2차 이용자 설문조사와 추가 이용자 설문조사를 통해 수집된 데이터를 활용하여 서브퀵 및 라이브퀵 플러스 척도와와의 상관분석, 위계적 회귀분석을 실시하여 개발 척도의 수렴 타당도 및 변별 타당도를 확인하였다.

여섯째, 2차 이용자 설문조사 및 추가 이용자 설문조사를 통해 수집된 데이터를 활용하여 개발 척도에 의해 측정된 서비스 품질이 이용자의 전반적인 서비스 만족에 유의미한 영향을 미치는지를 단순회귀분석으로 알아봄으로써 개발 척도의 준거관련 타당도를 확인하였다.

- 4) Churchill(1979)이 개발한 척도개발의 1단계는 구성개념의 범위를 구체화하는 것이고, 2단계는 1단계에서 구체화된 구성개념 및 구성요인을 측정할 수 있는 문항을 개발하는 것이며, 3단계는 연구 대상자로부터 자료를 수집하는 단계이다. 또한 4단계는 측정 문항을 정제하는 과정이고, 5단계는 두 번째 자료 수집 단계이며, 6단계는 신뢰도를 평가하는 과정이고, 7단계는 타당도를 평가하는 과정이며, 8단계는 표준적인 척도를 개발하는 것이다.
- 5) DeVellis(2003)가 개발한 척도개발의 1단계는 측정하고자 하는 것을 명확하게 정하고, 2단계는 척도에 포함될 문항을 만들고, 3단계는 측정을 위한 구조를 결정한다. 4단계는 전문가 검토를 통해 초기 전체 문항을 확보하며, 5단계는 문항에 대한 포함 여부를 결정하고, 6단계는 문항을 표본에 적용하며, 7단계는 문항을 평가하고 마지막으로 8단계에서는 척도의 길이를 최적화한다.

일곱째, 2차 이용자 설문조사 및 추가 이용자 설문조사를 통해 수집된 데이터를 활용하여 각 요인별로 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 산출하여 개발 척도의 신뢰도를 확인하였다.

여덟째, 2차 이용자 설문조사 및 추가 이용자 설문조사를 통해 수집된 데이터를 이용해 기록물관리기관 이용자를 만족 집단과 불만족 집단으로 나누어 t검증을 실시하였다. 이를 통해 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도가 기록물관리기관 서비스 이용자의 서비스 품질 지각을 타당하고 신뢰성 있게 측정하고 있는지를 알아보았다.

## 2. 기록물관리기관의 서비스와 서비스 품질

### 2.1 기록물관리기관의 서비스

기록물관리기관은 생산하고 접수한 기록물을 지속적인 유용성에 따라 보존하게 되면서 만들어진 기록관리를 위한 전담조직이다. 기록물관리기관은 보존·관리하는 대상 기록의 주제 분야, 특성, 보존기간 등에 따라 세분될 수 있으며, 관련 기관 및 연구자들에 의해서 다양하게 정의되고 있다. 기록관리와 관련된 주요 기관 및 연구자들의 주장에 따라 기록물관리기관은 '기록물관리기관', '기록보존소', '기록 보존관' 등 다양한 명칭으로 불리고 있으나 이를 종합하면 '기록물관리기관(archives)'은 생산·접수된 기록물을 안전하게 보존하고 효율적으로 활용하기 위한 기록물관리 업무를 하는 기관이다.

기록물관리는 기록의 생산과 보존, 이용과 처

리를 효율적이고 효과적으로 달성하기 위한 전문적인 업무이다. 기록물관리기관의 서비스는 기록에 포함된 지식과 정보, 증거들을 제공하여 공공기관의 행정 실무자인 내부 이용자들에게는 효율적이고 책임 있는 업무수행에 활용할 수 있도록 한다. 또한 통일·외교·안보·환경·교육 등 각 분야의 전문직 종사자, 학자와 일반 시민들로 구성되는 외부 이용자들에게는 행정의 투명성과 책임성을 보장하여 공공기관의 제반 정책 수행이나 사업에 대한 신뢰를 주게 된다.

본 연구에서는 일반자료와 기록물의 차이를 통해 밝혀진 기록물의 속성 및 기존의 기록물관리기관 서비스에 대한 정의를 기반으로, 기록물관리기관 서비스를 기록물 이용자와 제공자 사이의 일상적인 상호작용을 비롯하여 기록에 포함된 지식과 정보, 증거들을 이용자에게 제공하고 이러한 이용을 촉진시키는 활동과 성과로 정의하였다.

오늘날 각급 기록물관리기관이 제공하고 있는 서비스는 기록물관리기관의 기능과 역할에서 중요한 비중을 차지하고 있으며 그 범위 역시 보다 넓고 다양해지고 있다. 본 연구에서는 Cross(1997), Cook(2002), 이숙희(2004), 서은경, 정경희, 최상희(2006), 설문원(2008), 이희원과 김순희(2009)의 선행연구를 근거로 기록물관리기관에서 이루어지고 있는 다양한 서비스를 참고서비스, 부가가치 서비스, 확장서비스로 구분하였다(〈표 1〉 참조). 일부 서비스는 연구자마다 유형 구분이 다르게 나타났지만 본 연구에서는 참고서비스는 기록물 열람과 공개, 부가가치 서비스는 전시와 교육, 확장서비스는 견학과 출판으로 세분하였다.

〈표 1〉 기록물관리기관 서비스 유형

구분	Cross(1997)	Cook(2002)	이숙희(2004)	서은경, 정경희, 최상희(2006)	설문원(2008)	이희원과 김순희(2009)
참고서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검색 도구의 개발</li> <li>• 검색도구 활용 방법 제공</li> <li>• 전화, 메일을 이용한 원거리 서비스 지원</li> <li>• 기관 가이드, 주소록, 검색 도구를 활용한 이용자 요구 사항 처리</li> <li>• 타 기관과의 협조</li> <li>• 참고서비스와 관련된 저작권, 기타 관련 법령의 적용</li> <li>• 기증</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검색</li> <li>• 열람신청과 대출</li> <li>• 마이크로필름 열람</li> <li>• 서면질의 처리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검색 도구의 제공</li> <li>• 참고자료 제시</li> <li>• 복사/대출 서비스</li> <li>• 정보문의 서비스</li> <li>• 이용자 면담</li> <li>• 유용한 열람 서비스를 위한 적절한 공간 배치</li> <li>• 시설 및 장비 구비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록 연구를 위한 안내 정보 제공</li> <li>• 기록 연구 조사자 고용 안내</li> <li>• 이용자 수준별 연구에 대한 안내 정보 제공</li> <li>• 기록 검색 대행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검색 도구의 개발과 제공</li> <li>• 정보 제공 아키비스트의 온라인/오프라인 열람 서비스 제공</li> <li>• 기록 원문의 디지털화</li> <li>• 공개 관리의 효율화</li> <li>• 열람제도 정비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 검색, 소장 기록 기술정보</li> <li>• 기록물 대출</li> <li>• 소장 기록물 안내</li> <li>• 이용안내문, 이용자 피드백, 이용자 동의서 등 이용자 편의 제공</li> <li>• 기록관 소개</li> <li>• 방문열람 예약</li> <li>• 정보공개</li> <li>• 비공개 기록 열람 신청, 재분류</li> <li>• 비밀기록물 해제</li> </ul>
부가가치 서비스	--	--	--	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온/오프라인 전시</li> <li>• 교육자 지원 프로그램 (워크숍, 온라인 워크숍, 여름 학교 등)</li> <li>• 수업에 활용할 수 있는 동영상 자료 등 교수안 개발</li> <li>• 기록정보 활용에 대한 참고정보서비스 제공</li> <li>• 기록관 방문프로그램 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전시</li> <li>• 학생/교사를 위한 워크숍 및 평생교육 프로그램</li> <li>• 이용자 유형별 맞춤형 콘텐츠 개발</li> <li>• 편찬물 출간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온/오프라인 전시</li> <li>• 교육 프로그램</li> <li>• 온라인 콘텐츠</li> <li>• 연구조사 서비스</li> <li>• 법률지원 서비스</li> </ul>
확장서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내 책자 제공</li> <li>• 홍보</li> <li>• 잠재 이용자에 대한 소장 자료와 서비스의 소개</li> <li>• 이용자 교육</li> <li>• 소장 자료의 목록 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 견학</li> <li>• 출판</li> <li>• 전시회</li> <li>• 기록물의 교육적 이용</li> <li>• 세미나</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 견학프로그램</li> <li>• 출판</li> <li>• 전시회 활동</li> <li>• 전자매체 및 방송매체를 이용한 홍보</li> <li>• 이용자 교육 프로그램</li> <li>• 문화 행사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주제별 역사 연구 안내</li> <li>• 연구 사례 제공</li> <li>• 연계 기록 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관 소개, 기록의 중요성을 강조하는 내용의 교과서 등재</li> <li>• 언론 홍보</li> <li>• 각종 문화 행사</li> <li>• 이벤트 추진</li> <li>• 이용자 네트워크 구축 및 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 견학</li> <li>• 책자 발간</li> <li>• 매체 홍보</li> <li>• 마케팅</li> <li>• 커뮤니티 구축</li> <li>• 이벤트</li> <li>• 대외협력 외연 확대</li> </ul>

## 2.2 기록물관리기관의 서비스 품질

기록물관리기관 서비스 품질 연구에서 가장 먼저 정립되어야 할 문제가 서비스 품질에 대한 개념적인 정의이다. 그러나 서비스 품질에 대한 정의는 연구자들이나 실무자들 사이에서 그 연구 목적에 따라 다양하게 설정되어왔다. 이는 서비스 품질이 절대적인 것이 아니라 상대적인 개념이기 때문에 단일한 개념 정의가 모든 사람들에게 적용되기 힘들다는 것을 의미한다.

서비스 품질은 제품의 기본적인 특성이 아닌 사용 목적에 따라 정의되기도 한다(Gronroos 1984). 이때 서비스 품질은 소비자가 실질적으로 서비스로부터 얻는 것을 의미하는 ‘기술적 품질(technical quality)’과 서비스가 전달되는 방식을 의미하는 ‘기능적 품질(functional quality)’의 두 가지 유형으로 구분된다. 대부분의 소비자는 생산과정의 결과로서 제공 받은 ‘기술적 품질’에 관심이 있을 뿐만 아니라 그 과정인 ‘기능적 품질’에도 관심을 가지고 있으며, 기술적 결과를 기능적으로 어떻게 받느냐를 중요시 여긴다.

기록은 증거적 가치와 더불어 지식정보 자원으로의 역할과 기능을 수행하기 위해 보존·활

용되고 있다. 이때 기록물관리기관은 단순한 관리의 수준을 넘어 다른 분야의 서비스와 같이 기록에 포함된 지식, 정보, 증거들이 얼마나 이용자의 기대와 요구사항을 충족시키며 제공되고 있는지 그 서비스 품질을 정확하게 파악할 필요가 있다.

일반적으로 서비스 품질의 측정과 관련된 사례연구는 이용자들이 제공받는 서비스는 다르지만 서비스 품질을 인식할 때는 일반적인 기준을 가지게 되므로 이러한 기준을 밝혀 이용자의 기대에 영향을 미치는 서비스 품질 구성 개념 결정요인을 추출하고 그 타당성을 검증하게 된다.

이에 국내외의 대표적인 서비스 품질 측정 모형인 서브퀄(SERVAUAL) 모형, 서브퍼브(SURVPERF) 모형,<sup>6)</sup> 3요인 모형(Three-Component Model),<sup>7)</sup> 서비스 품질 위계구조 모형(Hierarchical Structure for Retail Service Quality),<sup>8)</sup> 3차원 서비스 품질 모형(Third-Order Factor Model),<sup>9)</sup> KS-SQI(Korea Standard Service Quality Index) 모형,<sup>10)</sup> SSQI(Seoul Service Quality Index) 모형,<sup>11)</sup> 라이브퀄 플러스(LibQUAL+) 모형<sup>12)</sup> 등 8개 모형을 분

- 
- 6) Cronin과 Taylor(1992)가 개발한 서브퀄에서 서비스에 대한 실제 지각 수준의 값만으로 서비스 품질을 측정하는 서비스 품질 측정 모형.
  - 7) Rust와 Oliver(1994)가 개발한 서비스 산업과 상품 산업 모두에 적용할 수 있는 서비스 품질 측정 모형.
  - 8) Dabholkar, Thorpe와 Rents(1996)가 개발한 기존 서비스 품질 모형을 구성했던 측정 항목들을 모두 수집 정리한 후 요인분석을 통해 5요인과 그 아래 각 하위 요인을 밝혀낸 3단계의 계층적인 서비스 품질 측정 모형.
  - 9) Brady와 Cronin(2001)이 개발한 고객들이 품질을 평가할 때 고려하는 9개의 하위 차원들 및 이들의 계층적인 틀을 확인한 품질 측정 모형.
  - 10) 이유재와 이준엽(2001)이 개발한 서브퀄의 5가지 차원과 22개 세부 측정 항목을 선행 연구자들의 비판을 고려해 재배열한 품질 측정 모형.
  - 11) 이유재 등(2003)이 개발한 서브퀄 모형과 KS-SQI 모형을 기초로 공공서비스의 특성 및 공공서비스 내 업종의 특성을 반영한 품질 측정 모형.
  - 12) Association of Research Libraries(2004)의 지원 아래 Cook과 Health가 영리 기관을 위해 개발된 서브퀄과 달리 도서관 이용자들이 중요시 하는 정보서비스에 대한 이용자의 인식을 측정하고 평가하기 위한 측정 모형.

석하여 반복적인 구성개념을 도출하였다(〈표 2〉 참조). 도출된 구성개념은 외형성, 신뢰성, 신속성, 편의성, 책임성, 공감성, 공평성 등 7가

지 요인이다.

7가지 서비스 품질 구성개념의 개념적 정의 및 조작적 정의는 〈표 3〉과 같다.

〈표 2〉 서비스 품질 측정 모형별 구성요인

구성 개념	Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)	Rust and Oliver (1994)	Dabholkar, Thorpe, and Rents(1996)	Brady and Cronin (2001)	이유재와 이준엽 (2001)	이유재 등 (2003)	Cook and Health (2004)
외형성	• 유형성	• 서비스 환경 - 내부환경 - 외부환경	• 물리적 측면 • 외양	• 물리적 환경 품질 • 주변 환경 • 디자인 • 유형성	• 물리적 환경	• 환경품질 • 쾌적성 • 심미성	• 장소로서의 도서관 • 연구 공간 • 상징적 공간 • 서비스 공간 • 장비 및 시설
신뢰성	• 신뢰성	• 서비스 제품	• 신뢰성 • 약속 • 정확한 임무 수행	• 결과품질 • 행동	• 신뢰감 • 약속이행	• 신뢰성 • 안전성	• 신뢰성 • 자원의 소장 범위
신속성	• 응답성	--	--	• 대기시간	• 고객응대	• 신속성	• 응답성 • 정보에의 직접 접근
편의성	--	--	• 편리성	--	• 과정 • 접근용이	• 과정품질 • 편리성	• 정보 제어 • 편리함 • 검색의 용이성 • 자료이용의 적시성
책임성	• 확신성	--	• 자신감 • 문제해결	• 전문성	• 성과 • 본원적 욕구 충족	• 결과품질 • 욕구충족성	• 확신성
공감성	• 공감성	• 서비스 전달	• 공손/도움 • 개인적 상호 작용	• 호감도 • 태도 • 상호작용 품질	• 예상외 혜택 • 창의적 아이디어	• 호감성 • 친절성	• 공감성 • 서비스 영향력
공평성	--	--	• 판매정책	• 사회적 요소	--	• 사회품질 • 공익성	--

〈표 3〉 서비스 품질 측정 구성개념에 따른 개념적 정의 및 조작적 정의

구성개념	개념적 정의	조작적 정의
외형성	서비스 시설 및 서비스 이용 공간의 상태	서비스 시설 및 공간의 활용 정도
신뢰성	서비스에 대한 믿음과 안전성	정확하고 결함 없는 약속된 서비스의 수행 정도
신속성	이용자의 요청에 대한 빠르고 즉각적인 대응	이용자의 요구에 대한 직원의 반응 속도
편의성	서비스가 제공되는 조건, 시기, 방법, 수단, 절차의 편리함	서비스 이용의 용이한 정도
책임성	서비스의 충실성 및 전문성	서비스 방법 및 내용의 충실도
공감성	서비스의 이용자와 제공자 사이에 느끼는 친밀감	서비스의 개별적인 배려나 주의 정도
공평성	서비스의 대상, 기간, 자격, 방법, 절차, 정책의 공정성	서비스의 공정한 수혜 정도

### 3. 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발

#### 3.1 예비문항 개발

서비스 품질에 대한 연구는 결국 점차 높아지는 이용자의 기대 수준과 다양한 요구를 충족시켜 이용자를 만족시키기 위한 것이며, 척도 개발은 측정 개념을 적절하게 대변하고 있는 문항을 구체화, 체계화하는 것이다(이유재, 라선아 2006). 기록물관리기관 서비스 품질의 측정 범위는 기록물관리기관 서비스에 대한 정의로 구체화될 수 있다. 본 연구에서는 기록물관리기관의 서비스를 기록물 이용자와 제공자 사이의 일상적인 상호작용을 비롯하여 기록에 포함된 지식과 정보, 증거들을 이용자에게 제공하고 이러한 이용을 촉진시키는 활동과 성과로 정의하였다.

기록물관리기관의 서비스와 서비스 품질에 대한 접근 방식 및 기타 연구 결과에 대한 문헌 연구와 Calvert와 Herson(1997)의 연구에서 나타난 101개의 서비스 품질 측정 문항을 중심으로 총 96개의 최종문항을 선정하였다. 선정된 문항을 기록관리 분야 교수 2명, 유관 분야 박사학위 소지자로 관련 분야 경력 5년 이상 2명, 기록연구사 2명, 기록물관리기관 유형별로 3가지 유형의 서비스를 모두 제공하면서 이용자수가 많은 2개 기관씩 6개 기관에서 기록관리

업무 2년 이상 담당자 6명 등 총 12명을 대상으로 전문가 조사<sup>13)</sup>를 실시하였다. 1차 전문가 검증에서 각 개념의 조작적 정의에 대한 재정의가 필요하고, 각 정의에 따라서 문항이 수정되어야 한다는 의견이 많았다. 전문가 의견과 선행연구들을 중심으로 외형성 13문항, 신뢰성 13문항, 신속성 12문항, 편의성 17문항, 책임성 13문항, 공감성 14문항, 공정성 15문항 등 7요인 97문항으로 구성된 예비문항을 다시 개발하였다.

기록관리 분야 교수 1명과 서비스 이용자수가 많은 기관의 기록관리 업무 10년 이상 담당자 1명, 척도 개발 분야 박사 1명과 함께 예비문항을 미리 검토한 후 1차 전문가 조사 대상자를 대상으로 다시 2차 전문가 설문조사를 실시하였다. 2차 전문가 조사는 1차 전문가 조사 결과를 반영하여 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 측정을 위한 예비문항의 타당성에 대한 전문가 집단의 의견을 구하기 위한 것으로, 각 문항이 해당 구성개념을 얼마나 적절하게 반영하고 있는지를 평가하기 위한 것이다. 설문에 응답한 11명 중 문항 평가를 제공하지 않은 2명을 제외하고 문항 통합 1건, 문항 삭제 20건, 문항 수정 32건, 등 9명의 전문가 문항평가를 반영하고, 문항 내용타당도 지수(I-CVI)<sup>14)</sup>를 산출하였다. Lynn(1986)에 따르면 3-5인의 전문가 집단이 평가한 경우 1.00, 6-10인의 전문가 집단이 평가한 경우 .78 이상의 I-CVI로 이루어진 항목들로 척도를 구성할 수 있다(Polit and Beck 2006). 이에 따라 외형성 9문

13) 문헌연구를 통해 도출된 구성개념과 Calvert와 Herson(1997)의 서비스 품질 측정 문항을 토대로 개발된 요인 및 문항에 대해 12명의 전문가가 각 요인 및 구성개념의 타당성을 Likert 5점 척도로 평가하고 측정 문항의 포함 여부, 개념 구분, 문항 수정 및 추가 등 검토 의견을 제시하도록 한 것이다.

14) 전문가들이 각 문항을 검토하여 해당 구성개념의 반영 정도를 '전혀 반영되어 있지 않다(1점)', '반영하고 있지 않다(2점)', '보통이다(3점)', '반영하고 있다(4점)', '매우 잘 반영하고 있다(5점)'로 응답하도록 한 후 4점 이상으로 응답한 동의자 수를 전체 응답자 수로 나눈 것이다.

항, 신뢰성 13문항, 신속성 9문항, 편의성 13문항, 책임성 12문항, 공감성 10문항, 공정성 10문항 등 7요인 76개 문항을 예비문항으로 선정하였다. 최종적으로 개발된 예비문항 76문항을 이용자 조사 대상기관인 6개 기관에서 관련 분야 석사 이상이거나 기록관리 업무 2년 이상 담당자 각 5명씩, 총 30명에게 2010년 9월 10일~9월 15일까지 설문지를 배포하여 사전조사를 하였다. 본조사인 이용자 설문조사에서 응답자들이 제대로 문항을 평가할 수 있는가에 초점을 두고 이용자 조사 수의 10%에 해당하는 30명을 대상으로 한 것이다. 이에 따라 수집된 29개의 데이터에서 I-CVI가 .78이 되지 않는 7개 문항을 제외하고 외형성 9문항, 신뢰성 12문항, 신속성 9문항, 편의성 9문항, 책임성 12문항, 공감성 9문항, 공정성 9문항 등 총 69개의 최종 예비문항을 선정하였다.

### 3.2 타당도 검증

척도를 개발할 때 가장 중요하게 고려해야 하는 것이 타당도 검증이다(엄명용, 조성우 2005). 타당도는 척도가 실제 측정하고자 하는 것을 얼마나 정확히 측정하는가에 관한 것이며(Rubin and Babbie 2005), 타당도 검증은 개발된 문항들이 측정하고자 하는 개념들을 얼마나 잘 측정하고 있는지 확인하는 것이다. 개발 척도의 타당도 검증을 위해 1) 측정대상이 되는 개념을 측정하기 위해 개발된 문항들이 측정하고자 하는 개념에 대한 내용을 빠짐없이 포함하고 있는지를 관련분야의 전문가들이 확인하는 내용 타당도, 2) 요인분석을 통해 측정대상이 되는 개념을 측정하기 위해 개발된 복수의 측정 문항들이 측정대상이 가진 구성개념의 체계와

내용을 얼마나 잘 반영하고 있는지를 확인하는 구성개념 타당도, 3) 새로 개발한 척도와 동일하거나 유사한 기존의 검증된 측정 도구와 비교해서 두 측정값 간의 상관관계를 통해 새로운 척도가 기존의 척도에 수렴되는지를 보는 수렴 타당도, 4) 이와는 반대로 개발된 척도와 유사하지만 다른 구성개념을 측정하는 기존의 검증된 척도에 동일한 측정방법을 사용하였을 때 새로운 척도가 기존의 척도와 얼마나 구별되는가를 보는 변별 타당도, 5) 개발한 척도에 의해 측정된 개념이 영향을 미치는 결과변수를 적절히 예측하고 있는지를 의미하는 준거관련 타당도를 확인하는 과정을 거쳤다.

본 연구는 척도 개발의 과정 중 구성개념 설정과 예비문항 개발을 위해 2회에 걸친 전문가 검토를 거쳤으므로 내용 타당도를 검증받은 것으로 볼 수 있다. 이에 본 과정에서는 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 측정대상의 요인구성 및 문항구성을 확인하는 구성개념 타당도와 수렴 및 변별 타당도, 준거관련 타당도를 확인하여 기록물관리기관 서비스 품질 척도의 타당도를 검증하였다.

#### 3.2.1 구성개념 타당도

구성개념 타당도란 측정대상이 되는 개념을 측정하기 위해 개발된 복수의 측정 문항들이 측정대상이 가진 구성개념의 체계와 내용을 얼마나 잘 반영하고 있는지를 의미한다. 일반적으로 요인분석을 통해 측정대상의 요인구성 및 문항구성을 확인하는 방법을 통해 검증한다.

구성개념 타당도 검증을 위한 요인분석은 크게 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석의 단계로 구분되는데,<sup>15)</sup> 탐색적 요인분석을 실시하기

전에 우선 수집된 자료가 요인분석에 적절한지를 확인하기 위해 Kaiser-Meyer-Olkin의 표본 적절성 측정 지수(KMO 지수)와 Bartlett의 구형성 검증통계치(sphericity)를 확인하였다. 그 결과, KMO 지수는 .98, Bartlett의 구형성 검증통계치 = 19559.0(df = 2346,  $p < .001$ )로 나타났다. 통상적으로 KMO 지수의 경우 .90 이상이면 좋은 자료, .70 이상이면 적당한 자료, .60 이상이면 보통, .60 미만인 경우 요인분석에 부적합한 자료로 받아들여지며, 구형성 검증통계치의 경우 통계치의 유의확률이 .05 미만인 경우 ( $p < .05$ ) 자료가 요인분석에 적합하다고 볼 수 있다. 이상의 기준들을 근거로 했을 때 1차 이용자 조사를 통해 수집한 자료는 요인분석을 진행하는데 적합하다는 것을 확인할 수 있다.

유효한 요인의 수를 결정하는 기준으로는 고유값의 기울기가 급격히 변화하는 지점을 유효한 요인으로 보는 Scree-test(Cattell 1966), 누적설명변량과 본 척도를 개발하는데 기초가 된 이론적 배경의 해석 가능성 등을 활용하였다. Scree 도표, 누적설명변량과 해석가능성을 고려하였을 때 최종 예비문항으로 선정되었던 외형성, 신뢰성, 신속성, 편의성, 책임성, 공감성, 공평성의 7요인보다는 신뢰성이 제거되고 신속성과 편의성을 포괄하는 개념을 가진 편리성이 포함된 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성의 5요인 구조가 타당한 것으로 나타났다.

또한 예비문항 중 각 요인을 잘 설명하는 문항들을 추출하기 위해 다음과 같은 기준을 사용하였다. 첫째, 특정 요인에 대한 요인부하량

(Factor -loading)이 .40~.50 이하인 문항들(Costello, Anna and Osborne, Jason 2005), 둘째, 요인부하량이 두 개 이상의 요인에서 .25 이상으로 나타나는 문항들(Pett, Lackery, and Sullivan 2003), 셋째, 문항이 요인구조 내에서 가지는 전반적인 설명량을 의미하는 공통분(communalities)이 .40미만인 문항들은 본 척도의 요인구조에 적합하지 않는 것을 의미하기 때문에 제거하였다. 이러한 기준을 중심으로 문항 분석을 실시하여 최종적으로 5요인 33문항을 도출하였다. <표 4>는 각 요인과 각 요인별 문항 그리고 요인부하량, 설명변량, 누적설명변량이다.

탐색적 요인분석에서 나타난 5요인 33문항에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석결과 각 문항들의 요인부하량은 .65에서 .82사이의 값을 가져 요인구조가 아주 양호한 것으로 나타났다. 또한 모형적합도는 CFI = .948, TLI = .940, RMSEA = .049로 나타났다. 일반적으로 적합도 지수의 기준은 CFI, TLI의 경우 .90 이상인 경우 모형의 적합도가 좋은 것으로 간주되며(홍세희 2000), RMSEA 값의 경우 .05이하이면 아주 좋은 모형, .08이하이면 좋은 모형, .10이하이면 보통 수준으로 받아들여진다(Browne and Cudeck 1993). 확인적 요인분석결과 공평성과 공감성의 상관이 .90으로 높게 나타나 4요인의 가능성이 보여 공평성과 공감성을 통합한 4요인의 모형적합도를 추가적으로 분석하였다. 분석결과 CFI = .938, TLI = .929, RMSEA = .053으로 양호한 모형적합도가 나타났으나 5요인에 비해 상대적으로 낮아 최종적으로 5요인 모형을 선택하

15) 탐색적 요인 분석은 연구자가 사전에 요인구조를 가정하지 않은 상태에서 탐색적으로 자료의 분석을 통해 도출되는 요인을 찾아보는 방법이고, 확인적 요인분석은 연구자가 사전에 요인구조를 이론에 근거해 가정하고 실제 자료에서도 같은 요인구조가 나타나는지 확인해 보는 방법이다(엄명용, 조성우 2005).

〈표 4〉 기록물관리기관 서비스 품질 척도의 요인 및 문항 구성

요인	문항번호 및 내용	요인 부하량	설명 변량
공평성	<b>이용자들에게 제공되는 서비스의 대상, 기간, 자격, 방법, 절차, 정책의 공정성 수준</b>		
	61. 기록물관리기관 기록물의 복사, 열람 등 이용은 정해진 정책 및 규정에 따라 차별 없이 이루어진다.	.71	56.84
	62. 기록물관리기관은 이용자의 자격 및 요건에 상응하도록 일관성을 가지고 기록물을 제공한다.	.72	
	63. 기록물관리기관 이용자의 권리 및 의무 사항이 분명하게 명시되고 지켜진다.	.70	
	64. 기록물관리기관은 열람 규칙 및 문서고 출입 제한에 대한 정책을 일관성 있게 적용한다.	.73	
	65. 열람가능기록물 및 열람제한기록물에 대한 기준이 공정하게 적용 된다.	.77	
	66. 기록물관리기관은 제공하는 서비스에 대한 비용(복사비, 출력비 등)기준을 수립하여 공정하게 요구한다.	.58	
67. 기록물관리기관은 모든 이용자에게 대해 차별 없는 동일한 수준의 서비스 제공을 원칙으로 한다.	.60		
외형성	<b>기록물관리기관이 제공하는 서비스 시설, 환경 및 공간의 안전감과 편안함 정도</b>		
	1. 기록물관리기관 가구, 시설 및 장비는 작동이 잘된다.	.90	6.30
	2. 기록물관리기관 열람 시설은 충분히 갖추어져 있다.	.70	
	3. 기록물관리기관은 보존 시설 및 장비 등에 안전시설을 잘 갖추고 있다.	.76	
	4. 기록물관리기관 실내는 적절한 온/습도를 유지하여 쾌적하다.	.67	
	5. 기록물관리기관내 열람 및 연구 공간이 조용하게 유지된다.	.63	
	8. 엘리베이터, 복사기, 컴퓨터, 가구 등 기록물관리기관의 설비는 안전하다.	.67	
	9. 기록물관리기관의 설비는 공간 활용이 용이하도록 배치되어 있다.	.67	
	<b>기록물관리기관 서비스 제공 방법, 조건, 절차의 용이성 및 유용성 수준</b>		
26. 서비스 이용을 위한 대기 시간이 짧다.	.56	4.56	
27. 기록물관리기관 검색도구에 대한 접속 및 검색 속도가 빠르다.	.73		
28. 기록물관리기관은 관련 정보에 대한 업데이트가 빠르다.	.63		
31. 목록에 표시된 정보는 분명하고 이용하기 쉽다.	.54		
32. 기록물관리기관은 소장 기록물을 편리하게 검색하고 이용할 수 있는 적절한 시스템을 갖추고 있다.	.56		
33. 기록물관리기관은 불필요한 서류나 절차를 줄여 편리한 서비스를 제공한다.	.55		
34. 기록물관리기관의 내/외부에서 내가 요청한 기록물의 소장여부를 명확하고 쉽게 확인할 수 있다.	.55		
35. 기록물관리기관에 갔을 때 어디에서 도움을 얻어야 할지 쉽게 알 수 있다.	.52		
책임성	<b>기록물관리기관 서비스 제공자의 책임감 있는 관리와 전문적인 지식 수준</b>		
	41. 기록물관리기관 직원은 이용자의 요청 시 소장 기록물에 대한 전문적인 설명과 교육이 가능하다.	.88	3.04
	42. 기록물관리기관 직원은 이용자가 기록물을 선택하는데 필요한 적절한 도움과 조언을 준다.	.67	
	45. 기록물관리기관 직원은 기록정보의 해석 및 적용, 저작권법, 프라이버시법 등 관련 법령 및 절차에 관한 전문 지식을 제공한다.	.65	
	46. 기록물관리기관 직원은 이용한 기록물에 대한 진본여부를 확인해 줄 전문성을 가지고 있다.	.62	
	47. 기록물관리기관 직원은 소장 기록물에 대한 정확한 정보를 제공할 수 있다.	.75	
	48. 기록물관리기관 직원은 열람 요청 기록물을 바로 제공하지 못할 경우 그 이유를 명확하게 설명할 수 있다.	.56	
<b>이용자가 기록물관리기관의 서비스 제공과정에서 느끼는 개별적인 배려나 주의 정도</b>			
52. 기록물관리기관 직원은 이용자의 요청 시 기꺼이 도움을 준다.	.52	2.69	
53. 기록물관리기관 직원의 말투, 어감, 태도가 상냥하고 친절하다.	.69		
54. 기록물관리기관 직원은 필요할 때 수시로 도움을 청할 수 있는 분위기를 만들어 준다.	.65		
55. 기록물관리기관 직원은 이용자의 불만 사항이 있을 경우 적극적으로 해결하려고 노력한다.	.64		
60. 기록물관리기관 직원의 태도가 호의적이다.	.58		
누적설명 변량			73.43

였다.

공공 기록물관리기관의 이용자들은 내·외부 이용자로 구분할 수 있기 때문에 내·외부 이용자들에게 개발된 척도를 공통적으로 이용 가능한지 검증하기 위하여 다집단 확인적 요인 분석을 실시하였다. 다집단 분석을 실시하는 과정은 형태동일성, 측정동일성, 절편동일성, 잔차동일성 등 총 4단계의 동일성 검증의 과정을 거치게 되는데(Meredith 1993), 일반적으로 다집단 확인적 요인분석의 경우 형태동일성과 측정동일성이 확보되면 두 집단의 요인구조가 동일하다고 보기 위한 최소한의 조건을 갖춘 것으로 본다. 이에 따라 본 연구에서는 형태동일성 검증과 측정동일성 검증을 실시하였다. 형태동일성은 두 집단별로 어떠한 요인 모형이 가장 좋은 모형 적합도를 가진 모형인지를 확인하여 두 집단에서 모두 동일한 모형이 가장 좋은 적합도를 가진다면 형태동일성이 확보된 것으로 본다. 따라서 내부 이용자와 외부 이용자 집단에서 4요인 모형과 5요인 모형을 비교하였다. 내부 이용자 집단에서 공평성과 공감성을 통합한 4요인 모형의 모형 적합도 지수는 CFI=.936, TLI=.926, RMSEA=.56이고, 5요인 모형의 모형 적합도 지수는 CFI=.937, TLI=.927, RMSEA=.055으로 5요인 모형이 상대적으로 더 좋았다. 외부 이용자 집단에서 4요인 모형의 모형 적합도 지수는 CFI=.874, TLI=.855, RMSEA=.073이고 5요인 모형의 모형 적합도 지수는 CFI=.894, TLI=.878, RMSEA=.067로 다소 낮게 나타났으나 4요인에 비해 5요인 모형이 더 우수하였다. 따라서 내부 이용자와 외부 이용자 모두에서 4요인보다는 5요인 모형이 가장 좋은 모형으로 선택되어 형태동일성이

확보되었다.

다집단 확인적 요인분석의 다음 단계로 측정동일성 검증을 실시하였다. 측정동일성은 서로 다른 집단의 응답자들이 동일한 모형의 각 문항에 동일한 방식으로 반응하였는지를 검증하는 단계이다. 측정동일성 검증은 두 집단의 분석을 동시에 실시하게 되는데, 앞서 실시한 형태동일성을 확보한 모형을 기저모형으로 설정하고 이 기저모형과 각 문항의 요인부하량이 내부 이용자 집단과 외부 이용자 집단에서 동일하다는 동일화 제약을 가한 측정 동일화 제약 모형과  $x^2$  차이검증을 통해 비교하게 된다(김주환, 김민규, 홍세희 2009). 기저모형과 측정동일화모형의  $x^2$  차이검증 결과,  $\Delta x^2(28) = 27.28$  ( $p=.503$ )로 나타나 두 모형 간에 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 척도는 내부 및 외부 이용자 집단에 대해 측정동일성이 확보되었기 때문에 내부 및 외부 이용자 집단에 공통적으로 사용할 수 있음을 확인하였다.

### 3.2.2 수렴 타당도

수렴 타당도의 검증은 유사하거나 서로 관련이 있는 변인들을 측정하는 척도들은 서로 상관성이 있을 것이라는 가정에서 출발한다. 본 척도가 측정하고자 하는 기록물관리기관의 서비스 품질은 서비스 품질 척도 개발에서 광범위하게 이용되고 있는 서브퀄과 여러 가지 측면에서 기록물관리기관과 많은 비교의 대상이 되고 있는 도서관의 서비스 품질 척도인 라이브퀄 플러스의 서비스 품질 항목을 공유할 개연성이 높다. 이 경우 같은 대상에 대한 평가를 할 경우 개발 척도의 특정 하위 요인과 서브퀄과 라이브퀄 플러스의 유사한 개념을 측정하는 특

정 하위요인은 적정한 수준의 상관관계를 보일 것이다.

이러한 가정을 바탕으로 개발 척도의 수렴 타당도를 검증하기 위해 개발 척도의 5개 하위요인인 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성과 서브퀄 척도의 5개 하위요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 라이브퀄 플러스 척도의 3개 하위요인인 서비스 영향력, 장소로서 도서관, 정보제어 사이의 상관계수를 구하였다. 상관분석은 일반적으로 .20이하이면 상관이 거의 없음, .30~.40이면 약한 상관관계, .50~.60이면 보통의 상관, .70~.80 높은 상관, .90이상이면 매우 높은 상관으로 본다.

분석 결과, 기록물관리기관 서비스 품질 척도 전체는 서브퀄( $r=.84, p<.001$ ) 및 라이브퀄 플러스( $r=.82, p<.001$ )와 유의미한 정적상관을 보이는 것으로 나타났다.

개발 척도의 서브퀄 및 라이브퀄 플러스와의 상관계수가 전반적으로 크게 나타나 서브퀄과 라이브퀄 플러스 척도 간의 상관분석을 실시하여 산출되는 상관계수의 크기와 비교해보았다. 서브퀄과 라이브퀄 플러스 상관 계수는 ( $r=.83, p<.001$ ) 개발 척도와 서브퀄, 개발 척도와 라이브퀄 플러스 척도의 상관과 비슷한 수준임을 확인할 수 있었다.

### 3.2.3 변별 타당도

변별 타당도의 검증은 유사하지만 서로 다른 개념을 측정하는 두 척도가 서로 구분되어진다는 가정에서 출발한다. 변별 타당도 검증을 위해서 준거관련 타당도를 검증하기 위해 포함시켰던 이용기관에 대한 태도와 만족도 문항들을 이용하였다. 이를 위해 순서를 정하여 다수의

독립변인을 투입할 때 추가된 독립변인에 따라 증가되는 설명량이 통계적으로 유의미한지를 검증하는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이용기관에 대한 만족도 및 태도에 대해 기존에 이용되어 오던 서브퀄 및 라이브퀄 플러스 척도의 설명량을 제외하고도 개발 척도만의 유의미한 설명변량이 존재한다면 개발 척도가 서브퀄 및 라이브퀄 플러스와는 유의미하게 구분되는 척도라는 점을 확인할 수 있다.

예측변인은 1단계에서 서브퀄과 라이브퀄 플러스의 전체 점수이며, 2단계에서는 기록물관리기관의 서비스 품질 척도 전체 점수이다. 준거변인으로는 이용기관의 만족도를 측정하는 3문항의 평균값과 이용기관에 대한 태도를 측정하는 3문항의 평균값을 사용하였다.

이용기관 만족도에 대한 위계적 회귀분석의 결과, 서브퀄과 라이브퀄 플러스가 예측변인으로 투입된 1단계 모형의 경우 통계적으로 유의미한 모형이었으며( $F=271.53, p<.001$ ), 모형의 설명량은 57%에 달하는 것으로 나타났다( $R^2=.57$ ). 예측변인 수준에서는 서브퀄( $t=7.90, p<.001$ )과 라이브퀄 플러스( $t=5.79, p<.001$ ) 모두 유의미한 예측변인이었으며 두 예측변인의 B는 각각 .53과 .39로 나타났다. 따라서 서브퀄 점수와 라이브퀄 점수는 모두 이용기관 만족도를 정적으로 예측하고 있는 것으로 볼 수 있다. 1단계에 기록물관리기관 서비스 품질 척도의 점수가 예측변인으로 추가 투입된 2단계 모형은 역시 통계적으로 유의미하였으며( $F=223.88, p<.001$ ), 모형의 설명량은 1단계에 비해 5%증가한 62%인 것으로 나타났다. 모형 설명량의 증가분인 5%는 통계적으로 유의미한 것이다( $\Delta R^2=.05, p<.001$ ). 따라서 기록물관리기관

서비스 품질 척도는 이용기관 만족도에 대하여 개발 척도만의 고유한 설명변량이 있는 것을 확인할 수 있다. 또한 예측변인 수준에서도 기록물관리기관 서비스 품질 척도는 이용기관 만족도를 정적으로 예측하는 변인인 것으로 나타났다.

다음은 이용기관에 대한 태도에 대한 위계적 회귀분석을 실시해보았다. 이용기관에 대한 태도를 준거변인으로 하는 위계적 회귀분석 결과를 살펴보면, 먼저 서브퀄과 라이브퀄 플러스가 예측변인으로 투입된 1단계 모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며( $F=268.35$ ,  $p<.001$ ), 이용기관에 대한 태도 전체변량의 57%를 설명하는 것으로 나타났다( $R^2=.57$ ). 예측변인 수준에서는 서브퀄( $t=6.14$ ,  $p<.001$ )과 라이브퀄 플러스( $t=7.48$ ,  $p<.001$ ) 모두 이용기관에 대한 태도를 정적으로 예측하는 유의미한 변인인 것으로 나타났다. 2단계 모형에서 기록물관리기관 서비스 품질 척도의 전체점수를 추가적인 예측변인으로 투입하였다. 그 결과 모형은 통계적으로 유의미할 뿐만 아니라( $F=209.19$ ,  $p<.001$ ), 1단계에 비해 유의미하게 4%증가한 61%의 설명변량을 가지는 것으로 나타났다( $\Delta R^2=.04$ ,  $p<.001$ ). 따라서 이용기관에 대한 태도에 대해서도 기록물관리기관 서비스 품질 척도만의 독립적인 설명력이 존재함을 알 수 있다.

이와 같은 결과를 종합해볼 때 기록물관리기관 서비스 품질 척도는 기존의 서브퀄 및 라이브퀄 플러스와는 다른 고유한 설명력을 가진 척도임을 확인할 수 있으며 이는 개발 척도가 서브퀄 및 라이브퀄 플러스와는 변별되는 척도임을 보여준다.

### 3.2.4 준거관련 타당도

준거관련 타당도는 개발 척도를 이용하여 측정하는 변인과 그 변인의 영향을 받는다고 알려진 결과변인에 대한 영향력 정도를 검증하는 것이다. 예를 들어, 서비스 품질은 이용자 만족도에 영향을 주기 때문에 개발된 서비스 품질 측정도구는 이용자 만족도에 대하여 설명력을 가지게 된다.

타당도 검증의 마지막 단계로 본 연구에서는 개발 척도가 측정하는 기록물관리기관의 서비스 품질에 대한 평가가 이용기관에 대한 만족도와 태도에 대해 준거관련 타당도를 가지는지를 검증하였다. 준거관련 타당도를 검증하기 위해 이용기관에 대한 만족도, 태도 평가 각각을 준거변인으로, 기록물관리기관 서비스 품질 척도 전체점수를 예측변인으로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 먼저 이용기관 만족도를 준거변인으로 하는 단순회귀분석 결과를 살펴보면, 기록물관리기관 서비스 품질을 예측변인으로 하는 모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며( $F=593.38$ ,  $p<.001$ ), 모형의 설명량은 59%였다( $R^2=.59$ ). 예측변인 수준에서도 역시 기록물관리기관 서비스 품질은 이용기관 만족도를 정적으로 예측하는 유의미한 예측변인이었다( $t=24.36$ ,  $p<.001$ ). 이용기관에 대한 태도를 준거변인으로 하는 단순 회귀분석 결과에서도 모형은 통계적으로 유의미하였으며( $F=528.91$ ,  $p<.001$ ), 이용기관 만족도 전체 변량의 57%를 설명하는 것으로 나타났다( $R^2=.57$ ). 이러한 결과는 기록물관리기관 서비스 품질 척도를 통해 측정된 값들이 이용기관에 대한 만족도와 태도를 정적으로 예측한다는 것을 보여주며 준거관련 타당도를 검증하였다.

### 3.3 신뢰도 검증

척도 개발 과정의 마지막 단계인 신뢰도를 검증하기 위해 일반적으로 신뢰도 검증에 가장 많이 활용하는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 각 요인별로 산출해보았다. 신뢰도 분석의 결과, 각 하위 요인별 Cronbach's  $\alpha$  계수들을 살펴보면 .89에서 .91사이의 안정적인 값들을 가지고 있으며, 척도 전체를 보았을 때도 .97로 상당히 높은 수준의 신뢰도를 나타내고 있음을 알 수 있다. 각 하위요인별 신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$  계수는 공평성이 .91, 외형성이 .89, 편리성이 .91, 책임성이 .91, 공감성이 .89로 각 측정 항목이 각 요인에 관하여 내적 일관성을 지니고 있음을 확인하였다.

### 3.4 서비스 품질 차이 검증

개발 척도가 이용자들의 기록물관리기관에 대한 서비스 품질 지각에 대한 차이를 타당하

고 신뢰성 있게 측정할 수 있는지 확인하였다. 2차 설문조사 및 추가 이용자 조사에 참여한 410명의 유효한 응답자들에 대해 기록물관리기관 서비스 만족도를 측정한 6문항의 평균값을 기준으로 평균값 이상인 응답자들을 기록물관리기관의 서비스에 만족하는 '만족 집단', 평균값 이하인 응답자들은 기관의 서비스에 불만족하는 '불만족 집단'으로 구분하였다. 서비스 품질 척도의 5개 하위요인인 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성 그리고 척도 전체에서 두 집단(만족 집단 vs. 불만족 집단) 간에 유의미한 차이가 나타나는지를 독립표본 t검증을 통해 알아보았다.

<표 5>에서 보듯이 서비스 만족 문항들의 전체 평균은 3.84(SD=.65)이었으며 최소값은 2, 최대값은 5인 것으로 나타났다. 평균값이 3.84 초과인 208명의 응답자는 만족 집단에, 3.84 미만인 202명의 응답자는 불만족 집단에 배정하였으며, 평균값이 3.84인 응답자는 없었다.

분석 결과, 만족 집단과 불만족 집단은 공평성

<표 5> 독립표본 t검증을 통한 서비스 품질 차이 검증 결과

종속변인	집단구분	N	평균	표준편차	t
공평성	만족	208	4.24	.48	-14.17***
	불만족	202	3.53	.53	
외형성	만족	208	4.18	.48	-14.21***
	불만족	202	3.28	.52	
편리성	만족	208	4.11	.51	-13.68***
	불만족	202	3.40	.54	
책임성	만족	208	4.19	.50	-15.79***
	불만족	202	3.41	.50	
공감성	만족	208	4.23	.49	-15.04***
	불만족	202	3.47	.54	
서비스 품질	만족	208	4.18	.40	-17.54***
	불만족	202	3.46	.44	

\*\*\*  $p < .001$

( $t=-14.17, p<.001$ ), 외형성( $t=-14.21, p<.001$ ), 편리성( $t=-13.68, p<.001$ ), 책임성( $t=-15.79, p<.001$ ), 공감성( $t=-15.04, p<.001$ ) 등 서비스 품질의 모든 하위요인에서 유의미한 차이를 나타내었으며, 서비스 품질 전체에서도 두 집단은 유의미한 차이를 가지는 것으로 나타났다( $t=-17.54, p<.001$ ). 모든 영역에서 만족집단의 평균이 불만족 집단의 평균에 비해 높은 것으로 나타나 개발된 척도가 이용자의 서비스 품질 지각을 명확하게 측정하고 있음을 확인하였다.

#### 4. 결론 및 제언

정보기술이 발달하고 서비스 산업이 확대되면서 거의 모든 사회 부문에서 정보와 서비스는 각 기관의 주요한 경영 전략이 되고 있다. 기록물관리기관 역시 이러한 사회변화에 따라 기존의 보존 중심에서 이용자의 기대 수준과 다양한 요구를 충족시켜 줄 수 있는 서비스를 제공하도록 요구받고 있다. 그러나 기존 기록물관리기관 서비스와 관련된 연구는 기록물관리기관이 제공하는 서비스가 이용자 중심으로 이루어져야 하는 필요성, 보다 만족스러운 서비스 제공을 위한 이용자 연구, 기록물관리기관이 제공하는 서비스의 평가에 관한 연구 등으로 요약된다. 기록물관리기관이 제공하는 서비스의 품질을 측정하고 평가함으로써 궁극적으로 이용자를 만족시킬 수 있는 척도 개발과 같은 구체적인 연구가 이루어지지 못했다.

이러한 문제 인식을 가지고 시작한 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 기록물관리기관 서비스는 기록물 이용

자와 제공자 사이의 일상적인 상호작용을 비롯하여 기록에 포함된 지식과 정보, 증거들을 이용자에게 제공하고 이러한 이용을 촉진시키는 활동과 성과이며, 기록물관리기관의 서비스 품질은 공평성 7문항, 외형성 7문항, 편리성 8문항, 책임성 6문항, 공감성 5문항 등 5요인 33문항으로 평가할 수 있다.

둘째, 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도는 전문가 집단을 통해 내용 타당도를 검증 받았고, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 요인구조와 요인별 문항을 확정하여 구성 개념 타당도를 검증했다. 또한 다집단 확인적 요인분석으로 5요인 구조에 대한 형태동일성과 측정동일성의 2가지 동일성 검증 과정을 거쳐 내부 이용자와 외부 이용자의 요인구조가 동일하다는 것을 확인하였다. 이는 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도가 내부 이용자와 외부 이용자를 구분하지 않고 적용될 수 있는 범용적인 성격을 지니고 있음을 보여준다.

셋째, 서브퀵, 라이브퀵 플러스, 이용기관에 대한 만족도 및 태도와의 상관분석, 위계적 회귀분석, 단순회귀분석을 실시하여 개발 척도의 수렴, 변별, 준거관련 타당도를 확인함으로써 개발 척도의 타당도를 검증하였다. 개발된 척도는 서브퀵과는 .84, 라이브퀵 플러스와는 .82로 높은 상관을 지닌 것으로 나타나 기존의 검증된 척도에 수렴되고 있음을 확인하였다. 또 개발된 척도는 이용기관 만족도에 대해 5%, 이용기관에 대한 태도에 대해 4%의 서브퀵 및 라이브퀵 플러스 척도 설명량 이외에 유의미한 모형 설명량을 가지는 것으로 나타났다. 이는 개발된 척도가 기존의 검증된 척도와 구분되게 기록물관리기관의 서비스 품질 차이를 측정하고 있음을

보여준다. 척도의 타당도를 검증하는 마지막 과정으로 개발된 척도가 기록물관리기관 이용자의 만족과 태도에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하였다. 분석 결과 기록물관리기관 서비스 품질 척도는 이용기관 만족도의 경우 59%, 이용기관에 대한 태도의 경우 57%의 통계적으로 유의미한 설명변량을 지니고 있는 것으로 나타났다. 이는 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도가 이용기관에 대한 만족도와 태도 모두를 정적으로 예측할 수 있음을 보여준다.

넷째, 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도는 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성 등 5가지 요인에서 .89에서 .91사이의 안정적인 Cronbach's  $\alpha$  계수를 가지며, 전체 신뢰도 계수 역시 .97의 상당히 높은 수준의 신뢰도를 지닌 척도임을 검증하였다. 개발된 척도가 내적 일관성이 우수한 신뢰할 수 있는 척도임을 알 수 있다.

다섯째, 각 기록물관리기관이 개발된 기록물관리기관 서비스 품질 척도를 이용해 서비스 품질을 측정할 경우 기록물관리기관 이용자의 서비스 품질 지각에 대한 차이를 측정할 수 있는지를 확인하였다. t-검증 결과, 개발 척도의 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성 등 5요인과 전체에서 만족집단과 불만족집단 간에 유의미한 차이가 나타났다. 서비스에 만족하는 이용

자 집단은 서비스 품질을 높게 지각하는 반면 서비스에 만족하지 못한 이용자 집단은 서비스 품질을 낮게 지각하는 것으로 나타나 개발 척도가 이용자들의 만족도와 같은 품질 지각을 잘 반영하고 있음을 확인하였다.

기록물관리기관 서비스 품질과 관련된 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 이용자들의 기록물관리기관 서비스 품질 지각은 시간적 요인, 상황적 요인 등에 의해 변할 수 있다. 각 기록물관리기관은 주기적인 서비스 품질 평가를 통해 서비스 품질 구성 요인의 변화를 밝혀내는 지속적인 연구를 수행하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 얻어진 기록물관리기관 서비스 품질 평가를 위한 척도는 공공기관의 기록물관리기관을 대상으로 한 것이다. 향후 연구를 통해 개발된 척도가 공공 분야 뿐 아니라 민간 부분의 기록물관리기관에도 적용될 수 있는지 검증해 볼 필요가 있다.

셋째, 기록물관리기관의 만족도에는 서비스 품질뿐만 아니라 이용 경험이나 몰입 수준, 사전 지식과 같은 이용자의 특성도 영향을 줄 수 있다. 따라서 기록물관리기관의 만족도를 향상시키기 위한 다양한 이용자 특성을 확인하고 이러한 특성과 이용자들이 지각하는 서비스 품질을 통합한 다면적인 연구가 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 김주환, 김민규, 홍세희. 2009. 『구조방정식모형으로 논문쓰기』. 서울: 커뮤니케이션북스(주).
- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 65-92.
- 설문원. 2008. 기록정보서비스의 방향과 과제. 『기록인』, 여름호(3): 10-19.
- 엄명용, 조성우. 2005. 『사회복지실천과 척도개발 - 표준화된 척도를 중심으로』. 서울: 학지사.
- 이숙희. 2004. 『기록보존소의 열람환경 구축에 관한 연구』. 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원, 기록관리학과.
- 이유재, 이준엽. 2001. 서비스 품질측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1): 1-26.
- 이유재, 이준엽, 라선아, 전호성, 김병규, 김수경, 차문정, 이종규, 강황선. 2003. 『서비스 품질평가모델에 관한 연구』. 서울: 서울대학교 경영연구소·서울시정개발연구원.
- 이유재, 라선아. 2006. 『한국기업의 서비스 품질 평가제도 변천과정』. 서울: 서울대학교 출판부.
- 이희원, 김순희. 2009. 보존기록관(Archives)의 기록정보서비스 표준 개발에 관한 연구. 『한국기록관리학회 춘계학술발표논문집』, 35-60.
- 홍세희. 2000. 특별기고: 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 『한국심리학회지: 임상』, 19(1): 161-177.
- Association of Research Libraries. 2004. LibQUAL+ Survey. [cited 2011.5.24]. <<http://old.libqual.org/documents/SampleLibQUALNotebook.pdf>>
- Boomsma, A. 1982. "The Robustness of LISREL Against Small Sample Sizes in Factor Analysis Models." In *Systems under Indirect Observation: Causality, Structure, Prediction*(PART 1), Edited by Joereskog, K. G. and H. Wold, 149-173. Amsterdam: North-Holland.
- Brady, Michael K. and J. Cronin Joseph. 2001. "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach." *Journal of Marketing*, 65(July), 34-49.
- Browne, Michael W. and R. Cudeck. 1993. "Alternative Ways of Assessing Model Fit." In *Testing Structural Equation Models*, Edited by Bollen, K. A. and J. S. Long. NP: Sage Publications.
- Calvert, Philip J. and Peter Herson. 1997. "Surveying Service Quality within University Libraries" *The Journal of Academic Librarianship*, 23(5): 408-415.
- Cattell, R. B. 1966. "The Scree Test for the Number of Factors." *Multivariate Behavioral Research*, 1: 245-276.
- Churchill, Gilbert A. 1979. "A Paradigm for Developing Better Measures of Market-

- ing Constructs.” *Journal of Marketing Research*, 16: 64-73.
- Cook, Michael. 2002. 『기록보존소의 기록관리』. 오향녕 역. 서울: 진리탐구. 원전: *Managing Archives*. Chicago: Society of American Archivists, 1999.
- Costello, Anna B. and Jason W. Osborne. 2005. “Best Practices in Exploratory Factor Analysis: Four Recommendations for Getting the Most From Your Analysis.” *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7): 1-9.
- Cronin, Joseph J. Jr. and Steve A. Taylor. 1992. “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.” *Journal of Marketing*, 56(July): 55-68.
- Cross, James Edward. 1997. “Archival Reference: States of the Art.” *Reference Librarian*, 56: 5-265.
- Dabholkar, Pratibha A., Dayle I. Thorpe, and Joseph O. Rents. 1996. “A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation.” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1): 3-16.
- DeVellis, Robert F. 2003. *Scale Development*. Thousand Oak, CA: Sage Publication.
- Gronroos, Christian. 1984. “A Service Quality Model and its Marketing Implications.” *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Meredith, W. 1993. “Measurement Invariance, Factor Analysis and Factorial Invariance.” *Psychometrika*, 58(4), 525-543.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing*, 49(Fall): 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Pett, M. A., N. R. Lackery, and J. J. Sullivan. 2003. *Making Sense of Factor Analysis: The Use of Factor Analysis for Instrument Development in Health Care Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Polit, D. F. and C. T. Beck. 2006. “The Content Validity Index: Are You Sure You Know What’s Being Reported? Critique and Recommendations.” *Research in Nursing & Health*, 29: 489-497.
- Rubin, A. and E. Babbie. 2005. *Research Methods for Social Work*(5th). Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Rust, Roland T. and Richard L. Oliver. 1994. “Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier.” In *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, edited by Rust, Roland T. and Richard L. Oliver, 1-17. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.