

행정전산화의 준비도와 기대효과에 대한 지방공무원들의 의식에 관한 연구

손 달 호 (계명대학교 상업교육과)

임 준 식 (계명대학교 교육대학원)

요 약

지방자치제의 실시에 따라 지방행정 부서는 보다 독립적으로 업무를 수행하게 되고 이와 함께 정보화 시대의 도래에 따라 신속, 정확 및 원활한 정보제공의 필요성이 증대하게 되었다. 따라서 행정정보시스템(Public Management Information System)의 구축은 필연적이며, 이에 따라 행정전산화에 대한 공무원들의 의식구조도 능동적인 대처가 요청된다. 본 연구는 행정전산화의 구축에 대한 준비도와 기대효과에 대해 설문 방법을 이용하여 지방공무원들의 의식을 조사하였다. 연구결과 공무원들은 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터 관련 교육의 경험 및 전산화 장비의 보유정도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 이와 함께 남자공무원이고, 학력이 낮을수록 행정전산화에 대해 수동적인 입장을 가지고 있었다. 또한, 중간계층의 직급일수록 행정전산화의 효율화에 필요한 직접적인 요인들의 중요성을 강조하였다. 이와 함께 근무년한이 낮을수록 전산화와 직접적으로 관계되는 요인들의 중요성을 강조한 반면, 근무년한이 높을수록 간접적인 요인들의 중요성을 강조하였다. 본 연구는 제한된 지역에서 데이터를 수집하였기 때문에 연구결과에 한계점을 지니고 있다. 따라서 본 연구결과를 일반화하기 위해서는 보다 넓은 지역에서의 데이터 수집 및 분석이 필요하다고 본다.

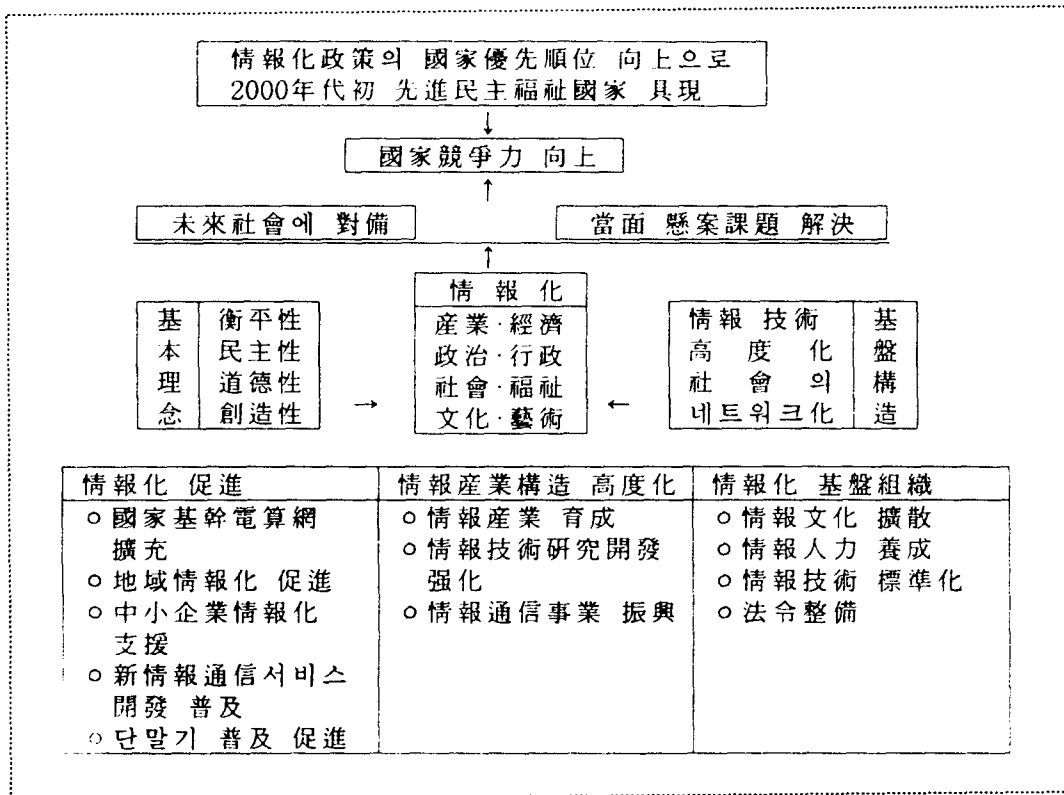
제 1 장 이론적 배경

정보화 사회에 있어 경제사회의 발전과 함께 국민의 행정수요는 다양하게 늘어나고 행정서비스도 좀 더 높은 차원에서 이루어지길 국민들은 원하고 있다(김만기, 1990). 이러한 다양한 국민들의 정보욕구에 부응하기 위하여 행정정보시스템(Public Management Information System)의 구축을 통하여 각종 행정정보들을 국민들에게 신속, 정확하게 전달함으로써 그들의 정보욕구를 어느 정도 수용할 수 있을 것이다(안문석,

1990; 이윤식, 1990). 따라서 전산망 구축을 통하여 모든 국민에게 빠르고 정확한 대민 서비스를 제공하기 위하여 필수적인 것은 행정전산화에 대한 공무원들의 의식구조에 대한 파악이다.

지방행정의 전산화에 관한 논의가 시작된 것은 미국에서는 1960년대초에 행정학회에서 심포지엄을 개최하여 논의되기 시작하였고, 일본에서는 1970년대초에 지방행정 분야에 컴퓨터를 적용하는 사례를 정리하여 발표하면서 논의되기 시작하였다(김길조, 1988). 이와 같은 외국에서의 지방행정 전산화계획에 비해서 우리 나라의 경우에는 1970년대 후반에 이르러서야 <그림 1>에 나타낸 바와 같이 행정전산화 기본계획(1978-1987년)을 수립하여 지방행정 분야의 전산화 문제가 제기되기 시작하였다(대구광역시 행정전산화 기본계획, 1995).

<그림 1> 정부 행정전산화 추진계획



이와 같은 계획은 1975년 총무처에서 행정전산화 추진에 대한 대통령 지시로 시작되어 제 1차 행정전산화 5개년 계획(1987-1982)이 추진되는 동안 지방행정 분야에서도 같은 계획에 의거 내무부를 중심으로 지방행정전산화 계획을 추진하게 되었다. 그 이

후 총무처는 행정전산화 제2차 기본계획(1983~1986年)에 의거하여 지방행정전산화 추진을 내무부에 위임하게 되었지만, 1983년 중반기부터 국가기간망 조정위원회와 동실무위원회, 정보생산육성위원회 등의 기구를 통하여 행정전산망 추진계획이 수립되게 되었다(정부 전산화 기본계획, 1991).

1984년부터 1985년까지는 행정전산망 기본계획에 따른 실천계획을 수립하였고, 1986년에는 이에 따른 구체적인 시스템분석 및 설계를 완료하였으며, 1987년도부터는 제 3차 행정전산화 5개년계획(1987-1991년)을 실시하기에 이르렀다.

그러나 이러한 행정정보시스템을 어떻게 정의하는가에 따라 행정정보시스템의 유형과 설계방법들이 달라지기 때문에 행정정보시스템의 개념정의는 매우 중요하다(박영기, 1990). 안문식(1993)은 행정전산화는 수작업 행정을 전산화된 행정으로 전환하는 과정이라고 정의하였으며, 유평준(1990)은 행정조직내에서 효율적인 관리, 합리적인 행정결정, 그리고 질 높은 행정서비스의 공급을 위해 컴퓨터와 통신기술에 의존하여 행정업무를 수행하려는 노력이라고 정의하였다. 정부의 총무처관보(1978)는 전자처리기능을 행정에 도입하여 행정정보를 관리, 가공, 전달, 보도하고 자료처리시 수단으로 이용하여 행정의 합리화, 능률화, 과학화 및 현대화를 이룩하며, 업무의 원활한 추진을 위한 제도, 절차의 개선 등 제반 여건을 조성하는 일련의 과정으로 정의하였다. 이 정의는 전산화의 목적을 중심으로 한 정의라고 할 수 있다. 이처럼 행정전산화는 기존의 행정 업무를 개선하기 위하여 전산화하거나 컴퓨터와 통신기술에 의존하여 전자처리조직을 도입하는 일련의 과정이다. 즉 행정전산화는 정부의 행정업무를 수행함에 있어 컴퓨터 또는 정보시스템 및 정보기술을 이용하여 행정업무를 개선시키려는 일련의 과정이라고 할 수 있다.

따라서 행정정보시스템은 행정의 목적을 달성하기 위한 행정관리기능과 서비스 향상을 위한 행정정보화의 수단이라고 할 수 있으므로 일반적으로 행정정보시스템을 “행정의 업무수행, 관리, 분석 및 의사결정기능을 지원하기 위하여 인공적으로 개발한 물리적 요소(Hardware, Software, Data-Base, Network)와 절차의 집합으로 종합적인 인간기기(Man-Machine)시스템”이라고 정의한다(이윤식, 1988). Davis 와 Olson(1985)은 경영정보시스템(MIS)을 “조직에 있어서 운영, 관리, 분석 및 의사결정 기능을 지원하기 위하여 정보를 제공하는 종합된 사용자-기계시스템(User-Machine System)”으로 정의하였으며, 따라서 PMIS(Public Management Information System)는 이러한 경영정보시스템을 행정업무와 접목(Interface)시킨 시스템이라 볼 수 있다.

결과적으로 행정정보시스템에 대한 이와 같은 정의로부터 행정정보시스템에 대해 다음과 같은 특징을 도출할 수 있다(방석현, 1989; 방석현, 1990).

첫째, 행정정보시스템은 공공 부문에서 활용되는 정보시스템이다(사부문의 MIS와

구분).

둘째, 행정정보시스템은 행정의 목적을 달성하기 위한 수단 또는 도구이며 그 자체가 목적은 아니다.

셋째, 행정정보시스템은 기계적인 요소와 인간적인 요소의 상호 유기적인 관계로 형성된 종합시스템이다.

따라서 행정정보시스템은 기존 정보시스템연구의 이론적 틀을 조직내부를 중심으로 공조직에 적용시키려는 것이다(이달곤, 1990). 즉 컴퓨터를 이용한 조직내 시스템 즉, 조직내의 운영, 관리, 의사결정에 필요한 정보를 제공하는 정보시스템으로 볼 수 있다(방석현, 1989).

본 연구는 이러한 행정전산화의 구축을 위해 전산화에 대한 준비도와 기대효과에 대해 지방공무원들의 의식구조를 파악함으로써 행정전산화가 나아가야 할 기본적인 방향을 모색해 보고자 한다. 이와 같은 연구를 위하여 사전에 정해진 공무원들에 대해 직무만족도, 컴퓨터 관련지식의 인지도 및 전산화를 위한 지원정도가 행정전산화의 효율화에 어떠한 영향을 미치는지를 조사하였다. 이와 함께 이러한 각 요인들의 행정전산화의 효율성에 대한 유의성을 성별, 학력, 직종, 직급 및 근무년한별로 연구하였다.

제 2 장 연구모형의 구축

정부의 공공조직은 사기업의 조직체와는 다른 환경에서 움직이고 있으며, 일반적으로 행정정보시스템(PMIS)이 사조직의 정보시스템(MIS)보다 외부환경에 더 많은 영향을 받는 것으로 인식되고 있다(노화준, 1990). Dorothy(1987)은 컴퓨터의 사용과 업무혁명에 관한 연구에서 정보시스템의 사용요인을 정치체제요인(혁명구조, 집권화 정도, 최고관리자의 지원), 정치문화적 요인(사회계층수준, 이익집단의 영향), 사회경제적 요인(규모와 복잡성, 지역적 위치, 경제적 자원), 외부의 정책효과(정보시스템에 대한 외부기관의 지원)등으로 제시하고 있다. 이들의 연구는 시스템의 성과에 영향을 미치는 요인으로 외부환경요인만을 고려하고 있어 사기업을 대상으로 한 기존연구들과 대조를 이루고 있다.

Bozeman 과 Brescheneider(1986)는 조직수준을 중심으로 한 기존의 개념적 틀을 바꾸어 사회와 환경을 포함한 수정된 행정정보시스템의 분석틀을 제시하고, 행정정보시스템이 일반적인 정보시스템과의 근본적인 차이는 공공성에 기인한다고 보았다. 이와 함께 그들은 공공성을 경제적권위 모형(Economic Authority Model), 정치적권위 모형

(Political Authority Model), 업무맥락 모형(Work Context Model), 인사모형(Personnel Model)의 네 가지 측면에서 MIS와 구별되는 변수들을 제시하고 있다. 이러한 특징들이 MIS에 투영될 때 민간부문의 정보시스템과는 다른 특징들이 행정정보시스템에 생겨난다는 것이다. Bozeman 과 Brescheneider(1986)의 정보시스템 접근방법은 Dockto et. al(1981)의 연구모형과 비슷하나, 좀 더 거시적인 차원에서 공공성이 가미된 행정정보시스템의 분석틀을 제시하고 있다.

이와 함께 Barrett 와 Brahamn(1986)은 행정정보시스템의 분석수준을 사회, 조직 및 개인의 수준으로 구분하여, 각 수준에서 독립변수의 영향을 받아서 행정정보시스템의 성과가 달라진다고 주장하였다. 사회적 수준에서는 외부환경을 대상으로 하고 외부환경을 대변하는 독립변수로 사회적 맥락(Social Context)을 제시하고 있다. 조직수준에서는 조직적 맥락(Organizational Context)을 분석대상으로 하고, 조직적 맥락을 대변하는 변수로 행정정보시스템의 구조적 맥(Structural Context)을 독립변수로 이용하고 있다. 개인적 수준에서는 개인적 특성(Individual Attributes)을 대상으로 하며 개인적 특성을 대표하는 독립변수로 의사결정맥락(Decision Making Context)을 제시하고 있다. 이들이 조직 성과에 영향을 미치는 과정은 우선 사회, 경제적인 맥락을 외부환경요소로 보고, 이들이 조직적 맥락변수인 기술, 관리, 구조를 통하여 정보시스템의 성과에 영향을 미치고, 동시에 거시적인 측면에서 개인적 특성을 나타내는 의사결정맥락변수들, 즉 인지 방식, 만족도 및 인구통계학적 특성들을 포함한 조직내 구성원들의 특성이 PMIS의 성과에 영향을 미친다는 것이다. 이러한 PMIS의 연구모형을 <그림 2>에 나타내었다.

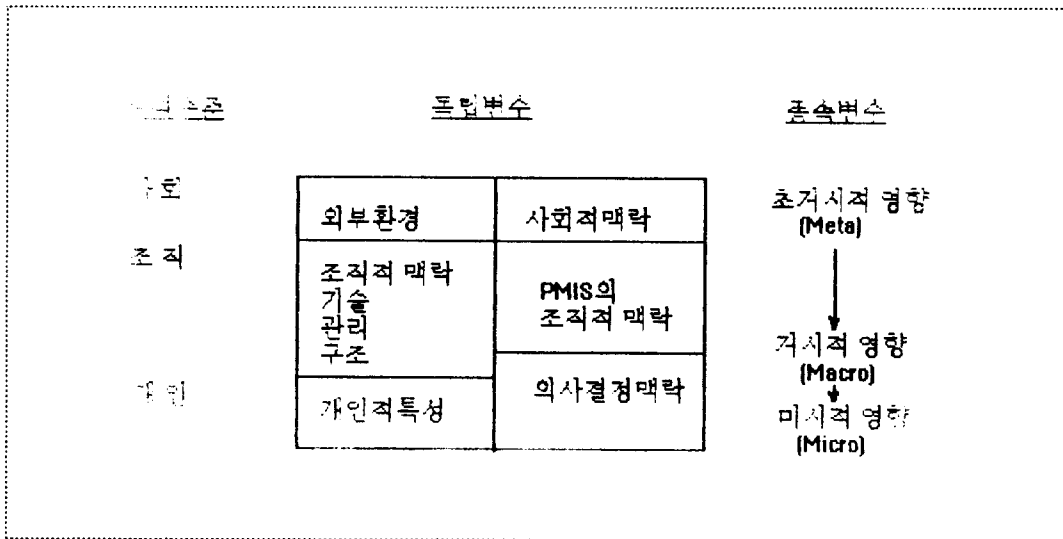
행정정보시스템의 또다른 중요한 부분은 행정정보시스템의 성과에 관한 연구였다. 행정정보시스템의 성과는 연구자들의 관심에 따라 다른 의미를 갖는다고 할 수 있으며, 특히 정보시스템의 성과뿐만 아니라 공공성이 반영된 성과요소가 고려되어야 할 것이다. Dockto et. al.(1981)은 행정정보시스템의 성과는 일반 정보시스템의 성과요소 외에 국민에 대한 대응성(Responsiveness)도 중요한 성과변수가 되어야 한다고 주장하고 있다.

공조직의 정보시스템에 관한 대표적인 개념적 연구로 Bozeman 과 Bresheneider(1986)의 연구를 들 수 있다. 그들은 PMIS의 성과의 평가기준으로 환경(Environment), 관리(Management), 운영(Operation)의 수준에서 각각의 기준을 제시하고 있다. 즉 PMIS의 환경수준(Environmental Level)에서의 성과는 공무원의 서비스에 대한 만족도, 고객에 대한 공평성, 적법질차에 의한 국민의 기본권 보호에 의해 평가되는데, 이것은 환경요인에 의하여 영향을 받는다는 것이다. 관리기준(Managerial Level)에서의 성과는 편익(Benefit Savings), 책임성(Accountability), 가시적 능률향상(Visibility "Screw Up" Index)을 사용하고 있다. 마지막으로 운영수준(Operational Level)에서의 성과는 비용, 능률성, 그리고 적시성

으로 나타내었다. 이밖에 행정정보시스템의 응용체계, 통계적이고 의사결정 지향적 모형의 활용 정도, 그리고 시스템의 개발 및 진달에 관한 평가도 운영수준의 성과에 포함된다고 주장하였다. 그들의 PMIS에 대한 통합적인 모형은 거시적인 차원에서 운영 및 관리수준의 성과보다는 환경적인 수준의 성과를 강조하고 있다.

우리나라 중앙행정기관의 경우에는 정보시스템이 모두 행정전산망 사업의 일환으로 추진되고 있으며, 정치적 경제적 환경의 영향을 동시에 받고 있기 때문에 부처별 외부환경의 영향의 차이가 크지 않을 것으로 생각된다(노화준과 이달곤, 1990). 본 논문이 조직내적인 행정정보시스템 개념에 기초하고 있고, 성과개념 역시 정보시스템 자체의 성과만을 대상으로 하고 있기 때문에, 행정정보시스템이 가지고 있는 공공성, 종합성과 대응성의 특성에도 불구하고 본 논문에서는 주로 조직내부적인 영향요인만을 고려하기로 한다.

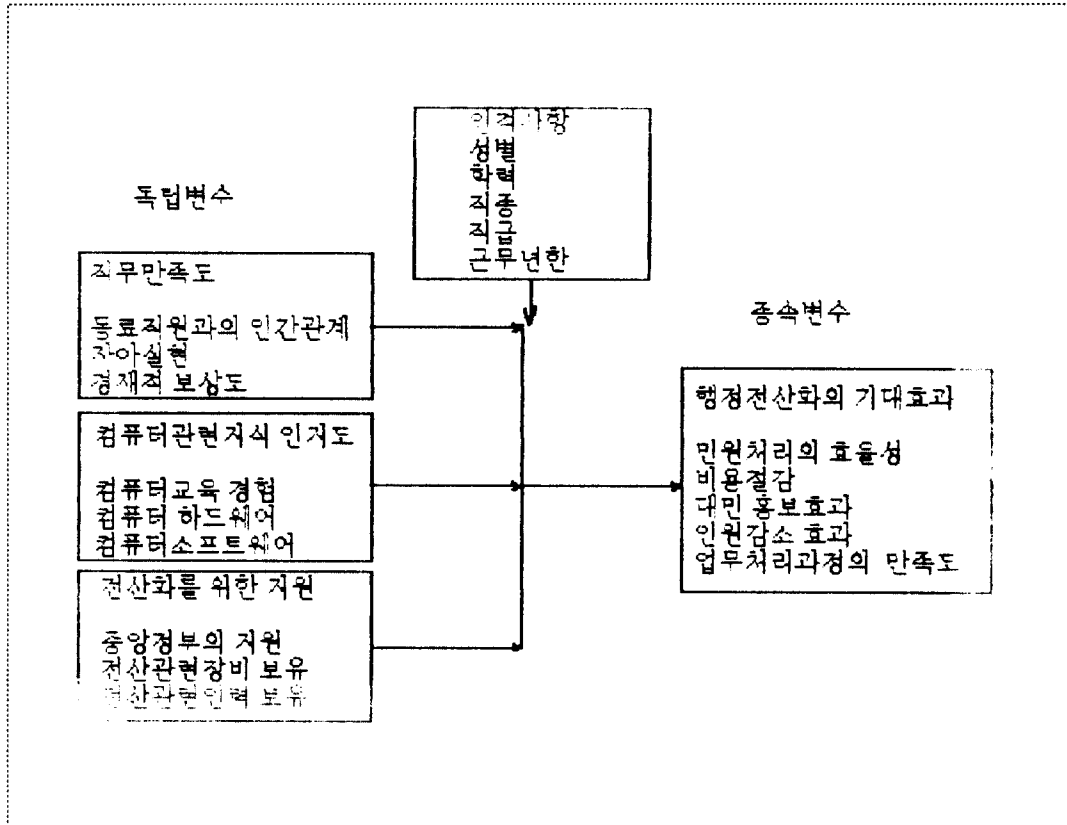
<그림 2> Barrett와 Brahamn의 PMIS 접근법



본 논문이 대상으로 하고 있는 행정정보시스템의 정의와 성과 또한 위의 일반적인 정의의 테두리를 벗어나지는 않으나, 행정정보시스템의 영향까지를 성과에 포함시키다는 점에서 포괄적이라고 할 수 있다. 행정정보시스템의 성과는 다양하겠지만 본 논문에서는 협의의 행정정보시스템 관점에서 직접적이고 조직내적인 성과개념으로 국한하였다. 특히 중앙행정기관의 경우 사기업의 경우에 적용되는 능률성이나 이윤같은 좁은 의미의 성과보다는 책임성, 시민에 대한 대응성 및 형평성 등의 변수를 본 논문에서 중점적으로 다루었다. 성과란 의미가 여러 가지로 해석되고 특히 각 처의 정보시스템의 목

적이 서로 상이한 목적으로 설치되어 있기 때문에 복수의 기준을 가지고 성과를 측정해야 할 것이다. 이와 같은 점들을 고려하여 구축된 본 연구 모형을 <그림 3>에 나타내었다.

<그림 3> 본 인구의 연구모형



<그림 3>에 나타낸 바와 같이 인적변수로는 성별, 학력, 직급, 직종, 근무년한으로 선정하였고, 독립변수의 근무만족도는 동료직원과의 인간관계, 자아실현, 경제적보상도로 나누었으며, 컴퓨터관련 지식의 인지도는 컴퓨터교육의 경험도, 컴퓨터 하드웨어의 인지도, 컴퓨터 소프트웨어의 인지도로 나누었으며, 마지막으로 전산화를 위한 지원정도는 중앙정부 지원정도, 전산화관련 전문인력의 보유정도, 전산산화관련 장비의 보유정도로 나타내었다. 또한 종속변수로는 행정전산화의 효율성으로 선정하였으며, 이를 구성하는 항목으로는 민원처리의 효율성, 비용절감의 정도, 대국민홍보효과, 인원감소효과 및 업무처리과정의 만족도로 나타내었다. <부 록>은 본 연구에 이용된 설문지의 내용을 나타내고 있다.

제 3 장 결과 분석

<부 록>에 첨부된 설문지를 1995년 1월부터 5월까지 대구광역시 구청과 동사무소에 근무하는 일반 공무원 900명에게 배부하였다. 이중 698명으로부터 설문지를 회수하여 불성실하게 답한 28명은 제외하고, 670명의 설문결과를 본 연구의 분석에 이용하였다.

<표 1>는 본 연구에 이용된 설문지의 인적구성을 보여주고 있다. 본 연구는 처음부터 가능한 한 인적구성에서 각각의 범주에 속하는 빈도수를 같게 하려고 노력하였다. 그러나 여러가지 제약으로 인해 약간의 인적구성 변수들에 있어서는 각각의 계층에서 빈도수의 불균형이 있었다.

<표 1> 각각의 인적 변수들의 범주에 대한 빈도수

		빈 도 수 (명)	백 분 륜 (%)
성 별	남	477	71.3
	여	193	28.8
	계	670	100
학 력	중졸 이하	45	6.7
	고 졸	238	35.5
	대졸 이상	387	57.7
	계	670	100
직 종	행 정 직	376	56.1
	기 술 직	95	14.2
	기 능 직	113	16.9
	별정직 및 기타	86	12.8
	계	670	100
직 급	7급 이상	258	38.5
	8급	154	23.0
	9급	153	22.8
	10급 이하	105	15.7
	계	670	100
근무년한	5년 이하	241	36.0
	6 - 10년	157	23.4
	11 - 15년	104	15.5
	16년 이상	168	25.1
	계	670	100

<표 2> 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과

독립변수		종속변수	민원처리의 효율성	비용절감 정도	대민 홍보효과	인원 감소효과	업무처리 과정의 만족도
직 무 만족도	인간관계의 정도		0.001 **	0.001 **	0.006 **	0.504	0.001 **
	자아실현의 정도		0.706	0.969	0.958	0.558	0.510
	경제적보상의 정도		0.313	0.762	0.712	0.804	0.814
컴퓨터 관련 지식의 인지도	컴퓨터교육의 정도		0.001 **	0.011 *	0.001 **	0.118	0.018 *
	컴퓨터H/W의 인지도		0.019 *	0.171	0.198	0.851	0.214
	컴퓨터S/W의 인지도		0.287	0.418	0.084	0.851	0.531
전산화를 위한 지원의 정도	중앙정부의 지원정도		0.001 **	0.633	0.368	0.775	0.178
	전산화장비의 보유정도		0.001 **	0.023 *	0.028 *	0.794	0.001 **
	전산화인력의 보유정도		0.020 *	0.341	0.962	0.100	0.743
	전산화교육의 실시정도		0.098	0.428	0.223	0.497	0.019 *

<표 3> 성별에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과

독립변수		종속변수	민원처리 효율성	비용절감 정도	대민 홍보효과	인원 감소효과	업무처리 과정의 만족도
직 무 만족도	인간관계의 정도	남	0.001**	0.001**	0.005**	0.482	0.001**
		여	0.019*	0.026*	0.722	0.182	0.276
	자아실현의 정도	남	0.444	0.993	0.845	0.604	0.264
		여	0.307	0.821	0.761	0.684	0.781
	경제적보상의 정도	남	0.686	0.856	0.892	0.836	0.759
		여	0.401	0.874	0.467	0.991	0.162
컴퓨터 관련 지식의 인지도	컴퓨터교육의 정도	남	0.001**	0.018*	0.062	0.203	0.019*
		여	0.003**	0.256	0.011	0.145	0.634
	컴퓨터H/W의 인지도	남	0.058*	0.329	0.391	0.718	0.541
		여	0.449	0.721	0.253	0.511	0.481
	컴퓨터S/W의 인지도	남	0.589	0.449	0.299	0.351	0.534
		여	0.304	0.706	0.291	0.769	0.933
전산화를 위한 지원의 정도	중앙정부의 지원정도	남	0.007**	0.782	0.346	0.749	0.016
		여	0.012*	0.723	0.926	0.902	0.471
	전산화장비의 보유정도	남	0.005**	0.093	0.016*	0.417	0.024*
		여	0.002**	0.067	0.014*	0.085	0.014*
	전산화인력의 보유정도	남	0.131	0.374	0.892	0.024*	0.686
		여	0.055*	0.693	0.767	0.938	0.951
전산화교육의 실시정도	남	0.036*	0.586	0.081	0.658	0.014*	
	여	0.531	0.365	0.706	0.183	0.157	

<표 4> 학력에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과

독립변수		종속변수		민원처리 효율성	비용절감 정도	대민 홍보효과	인원 감소효과	업무처리 과정의 만족도
		중졸이하	고졸					
직 무 만족도	인간관계의 정도	중졸이하	0.003**	0.001**	0.751	0.663	0.163	
		고졸	0.001**	0.071	0.304	0.632	0.001**	
		대졸이상	0.027*	0.015*	0.002**	0.154	0.081	
	자아실현의 정도	중졸이하	0.041	0.702	0.721	0.027*	0.311	
		고졸	0.933	0.397	0.411	0.859	0.649	
		대졸이상	0.542	0.357	0.887	0.637	0.368	
	경제적보상의 정도	중졸이하	0.565	0.339	0.467	0.165	0.965	
		고졸	0.787	0.642	0.691	0.439	0.492	
		대졸이상	0.528	0.971	0.739	0.685	0.789	
컴퓨터 관련 지식의 인지도	컴퓨터교육의 정도	중졸이하	0.053*	0.289	0.564	0.391	0.994	
		고졸	0.231	0.699	0.843	0.991	0.101	
		대졸이상	0.001**	0.011*	0.001**	0.103	0.001**	
	컴퓨터H/W의 인지도	중졸이하	0.075	0.078	0.071	0.88	0.112	
		고졸	0.221	0.167	0.867	0.426	0.132	
		대졸이상	0.273	0.937	0.174	0.492	0.185	
	컴퓨터S/W의 인지도	중졸이하	0.514	0.375	0.442	0.836	0.906	
		고졸	0.139	0.135	0.078	0.162	0.095	
		대졸이상	0.606	0.928	0.077	0.713	0.345	
전산화 를 위한 지원의 정 도	중앙정부의 지원정도	중졸이하	0.011*	0.634	0.569	0.676	0.356	
		고졸	0.434	0.457	0.902	0.751	0.606	
		대졸이상	0.056	0.385	0.436	0.219	0.181	
	전산화장비의 보유정도	중졸이하	0.001**	0.182	0.083	0.989	0.032*	
		고졸	0.331	0.496	0.391	0.439	0.093	
		대졸이상	0.018*	0.089	0.247	0.325	0.002**	
	전산화인력의 보유정도	중졸이하	0.021*	0.394	0.127	0.207	0.988	
		고졸	0.573	0.692	0.921	0.716	0.278	
		대졸이상	0.809	0.453	0.496	0.151	0.569	
전산화교육의 실시정도	중졸이하	0.293	0.593	0.283	0.483	0.047*		
	고졸	0.409	0.474	0.896	0.389	0.651		
	대졸이상	0.791	0.946	0.781	0.559	0.273		

<표 5> 직종에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과

독립변수		종속변수	민원처리 효율성	비용절감 정도	대민 홍보효과	인원 감소효과	업무처리 과정의 만족도
직 무 만족도	인간관계의 정도	행정직	0.001**	0.001**	0.003**	0.381	0.001**
		기술직	0.456	0.451	0.747	0.905	0.562
		기능직	0.057*	0.116	0.573	0.562	0.219
		별정직/기타	0.062	0.063	0.485	0.826	0.065
	자아실현의 정도	행정직	0.344	0.516	0.325	0.153	0.121
		기술직	0.631	0.744	0.715	0.283	0.699
		기능직	0.649	0.716	0.401	0.085	0.841
	경제적보상 의 정도	별정직/기타	0.063	0.206	0.264	0.605	0.221
		행정직	0.583	0.748	0.949	0.286	0.658
		기술직	0.049	0.025	0.747	0.139	0.053*
		기능직	0.119	0.632	0.228	0.064	0.787
	컴퓨터 관련 지식의 인지도	컴퓨터교육 의 정도	별정직/기타	0.365	0.309	0.337	0.036*
행정직			0.011*	0.106	0.008	0.213	0.048*
기술직			0.085	0.229	0.511	0.914	0.308
기능직			0.079	0.384	0.534	0.296	0.696
컴퓨터II/ W의 인지도		별정직/기타	0.818	0.721	0.107	0.774	0.781
		행정직	0.827	0.981	0.973	0.919	0.658
		기술직	0.407	0.053*	0.099	0.514	0.614
		기능직	0.103	0.146	0.314	0.998	0.282
컴퓨터S/W 의 인지도		별정직/기타	0.509	0.362	0.567	0.467	0.913
		행정직	0.560	0.584	0.029*	0.539	0.291
		기술직	0.235	0.248	0.166	0.551	0.294
		기능직	0.307	0.438	0.999	0.888	0.241
전산화 를 위한 지원의 정 도	중앙정부의 지원정도	별정직/기타	0.111	0.053*	0.772	0.804	0.391
		행정직	0.018*	0.326	0.361	0.704	0.139
		기술직	0.164	0.002**	0.373	0.153	0.142
		기능직	0.153	0.975	0.465	0.988	0.131
	전산화장비 의 보유정도	별정직/기타	0.039*	0.414	0.161	0.905	0.835
		행정직	0.004**	0.103	0.051*	0.561	0.071
		기술직	0.061	0.004**	0.003**	0.959	0.028*
		기능직	0.563	0.835	0.353	0.226	0.434
	전산화인력 의 보유정도	별정직/기타	0.136	0.414	0.721	0.385	0.406
		행정직	0.317	0.517	0.546	0.131	0.613
		기술직	0.181	0.491	0.885	0.923	0.149
		기능직	0.051*	0.769	0.762	0.109	0.601
전산화교육 의 실시정도	별정직/기타	0.248	0.705	0.731	0.831	0.595	
	행정직	0.106	0.128	0.249	0.823	0.001**	
	기술직	0.234	0.334	0.107	0.066	0.253	
	기능직	0.487	0.761	0.432	0.446	0.424	
		별정직/기타	0.883	0.953	0.824	0.944	0.926

<표 6> 직급에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과

독립변수		종속변수	민원처리 효율성	비용절감 정도	대민 홍보효과	인원 감소효과	업무처리 과정의 만족도
직 무 만족도	인간관계의 정도	7급 이상	0.001**	0.041*	0.198	0.366	0.005**
		8급	0.013*	0.028*	0.235	0.817	0.142
		9급	0.013*	0.022*	0.034*	0.262	0.021*
		10급 이하	0.072	0.082	0.274	0.822	0.015*
	자아실현의 정도	7급 이상	0.811	0.966	0.689	0.421	0.594
		8급	0.786	0.398	0.601	0.843	0.651
		9급	0.871	0.518	0.915	0.508	0.785
		10급 이하	0.367	0.261	0.235	0.158	0.935
	경제적보상의 정도	7급 이상	0.673	0.422	0.444	0.601	0.767
		8급	0.764	0.773	0.939	0.185	0.301
		9급	0.341	0.871	0.769	0.677	0.215
		10급 이하	0.618	0.825	0.611	0.259	0.786
컴퓨터 관련 지식의 인지도	컴퓨터교육의 정도	7급 이상	0.379	0.942	0.022*	0.358	0.322
		8급	0.001**	0.007**	0.259	0.529	0.013*
		9급	0.001**	0.031*	0.066	0.253	0.038*
		10급 이하	0.141	0.344	0.051*	0.433	0.308
	컴퓨터H/W의 인지도	7급 이상	0.401	0.639	0.714	0.513	0.707
		8급	0.038*	0.524	0.195	0.779	0.375
		9급	0.414	0.997	0.258	0.677	0.586
		10급 이하	0.638	0.181	0.357	0.961	0.036*
	컴퓨터S/W의 인지도	7급 이상	0.778	0.786	0.406	0.054*	0.483
		8급	0.244	0.308	0.066	0.918	0.772
		9급	0.234	0.962	0.411	0.392	0.031*
		10급 이하	0.849	0.652	0.998	0.846	0.538
전산화 를 위한 지원의 정 도	중앙정부의 지원정도	7급 이상	0.008**	0.465	0.421	0.759	0.441
		8급	0.241	0.192	0.551	0.128	0.082
		9급	0.611	0.604	0.613	0.932	0.991
		10급 이하	0.085	0.212	0.302	0.532	0.002**
	전산화장비의 보유정도	7급 이상	0.113	0.511	0.074	0.967	0.117
		8급	0.023*	0.007**	0.061	0.753	0.167
		9급	0.011*	0.161	0.113	0.598	0.065
		10급 이하	0.247	0.525	0.648	0.658	0.221
	전산화인력의 보유정도	7급 이상	0.626	0.867	0.151	0.077	0.851
		8급	0.308	0.207	0.458	0.351	0.745
		9급	0.205	0.699	0.173	0.454	0.674
		10급 이하	0.282	0.348	0.407	0.315	0.372
	전산화교육의 실시정도	7급 이상	0.191	0.896	0.409	0.492	0.046*
		8급	0.939	0.081	0.131	0.955	0.922
		9급	0.617	0.585	0.992	0.618	0.174
		10급 이하	0.518	0.544	0.597	0.591	0.649

<표 7> 근무연한에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과

독립변수		종속변수	민원처리 효율성	비용절감 정도	대민 홍보효과	인원 감소효과	업무처리 과정의 만족도
직 무 만족도	인간관계의 정도	5년 이하	0.001**	0.001**	0.139	0.038*	0.159
		6 - 10년	0.005**	0.002**	0.007**	0.091	0.007**
		11 - 15년	0.001**	0.037*	0.008**	0.037*	0.001**
		16년 이상	0.296	0.638	0.656	0.943	0.054*
	자아실현의 정도	5년 이하	0.248	0.813	0.799	0.376	0.444
		6 - 10년	0.976	0.834	0.229	0.152	0.217
		11 - 15년	0.019*	0.007**	0.106	0.051*	0.008**
		16년 이상	0.591	0.891	0.915	0.181	0.614
	경제적보상 의 정도	5년 이하	0.547	0.781	0.733	0.796	0.801
		6 - 10년	0.859	0.731	0.677	0.605	0.472
		11 - 15년	0.238	0.001**	0.058*	0.001**	0.298
		16년 이상	0.237	0.475	0.465	0.793	0.121
컴퓨터 관련 지식의 인지도	컴퓨터교육 의 정도	5년 이하	0.001**	0.023*	0.164	0.505	0.706
		6 - 10년	0.001**	0.045*	0.211	0.273	0.007**
		11 - 15년	0.069	0.939	0.317	0.681	0.504
		16년 이상	0.533	0.722	0.063	0.371	0.629
	컴퓨터H/W 의 인지도	5년 이하	0.422	0.353	0.179	0.185	0.437
		6 - 10년	0.771	0.732	0.624	0.411	0.685
		11 - 15년	0.063	0.002**	0.002**	0.447	0.971
		16년 이상	0.139	0.434	0.343	0.695	0.491
	컴퓨터S/W 의 인지도	5년 이하	0.137	0.292	0.062	0.851	0.268
		6 - 10년	0.999	0.728	0.063	0.311	0.628
		11 - 15년	0.313	0.569	0.871	0.532	0.572
		16년 이상	0.685	0.801	0.403	0.531	0.805
전산화 를 위한 지원의 정 도	중앙정부의 지원정도	5년 이하	0.116	0.763	0.573	0.791	0.529
		6 - 10년	0.371	0.728	0.945	0.634	0.342
		11 - 15년	0.047	0.867	0.019*	0.543	0.338
		16년 이상	0.061	0.929	0.647	0.611	0.408
	전산화장비 의 보유정도	5년 이하	0.017*	0.187	0.232	0.159	0.121
		6 - 10년	0.011*	0.001**	0.021*	0.138	0.008**
		11 - 15년	0.531	0.535	0.521	0.526	0.048*
		16년 이상	0.134	0.793	0.189	0.225	0.107
	전산화인력 의 보유정도	5년 이하	0.303	0.733	0.478	0.427	0.519
		6 - 10년	0.569	0.762	0.377	0.292	0.872
		11 - 15년	0.287	0.472	0.215	0.846	0.378
		16년 이상	0.556	0.951	0.507	0.314	0.798
전산화교육 의 실시정도	5년 이하	0.762	0.404	0.891	0.508	0.308	
	6 - 10년	0.954	0.664	0.871	0.407	0.782	
	11 - 15년	0.318	0.907	0.966	0.138	0.171	
	16년 이상	0.342	0.811	0.092	0.685	0.144	

<표 2>은 인적변수들을 고려하지 않을 때 독립변수들의 종속변수들에 대한 분산분석 결과의 P값을 나타내었다. 분석결과 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터 관련 교육의 경험 및 전산화장비의 보유정도가 행정전산화의 효율성에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 사실은 행정전산화의 효율성은 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터 관련 교육의 경험 및 전산화장비의 보유정도와 밀접한 관계를 가짐을 의미한다고 볼 수 있다. 한가지 특이한 사실은 일반적으로 중앙정부의 지원이 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미칠 것이라는 사실은 본 연구에서는 입증되지 않았다.

<표 3>는 성별로 독립변수들의 종속변수들에 대한 분산분석 결과의 P값을 나타내었다. <표 3>에서 보는 것처럼 남자 공무원들이 여자공무원들보다 동료직원과의 인간관계가 행정전산화의 효율성에 보다 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 또한 여자 공무원들보다 남자공무원들이 컴퓨터 교육의 경험 및 전산화 관련 교육의 실시정도가 행정전산화의 효율성에 보다 많은 영향을 미친다고 생각하였다. 이와 같은 사실은 행정전산화의 시행에 있어 남자공무원들이 보다 더 수동적인 입장을 가지고 있다는 사실을 입증하는 것이라 하겠다. 이와 함께 남자공무원들은 전산화장비의 보유정도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하는 것으로 밝혀졌다.

<표 4>는 학력에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과의 P값을 보여주고 있다. <표 4>에 나타난 것처럼 모든 학력에서 동료직원과의 인간관계가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하였다. 한가지 특이한 사실은 학력이 높을수록 컴퓨터관련 교육의 경험이 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하였다. 또한 학력이 낮을수록 중앙정부의 지원, 전산화인력의 보유 및 전산화교육의 실시정도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 이와 같은 사실로 미루어 볼 때 학력이 낮을수록 행정전산화에 대한 태도가 보다 수동적임을 나타낸다고 하겠다. 즉 행정전산화를 위해서는 낮은 학력을 가진 공무원들의 보다 능동적인 자세전환의 필요성이 요구된다고 하겠다.

<표 5>은 직종에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과의 P값을 보여주고 있다. <표 5>에 나타난 것처럼 행정직 공무원들은 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터 교육의 경험 및 전산화 교육의 정도가 행정전산화의 효율성에 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 또한 기술직 및 행정직 공무원들은 경제적 보상의 정도가 행정전산화의 효율성에 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 이와 함께 기술직 공무원들은 전산화 장비의 보유정도가 행정전산화의 효율성에 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 이와 같은 결과로 미루어 볼 때 행정직 공무원들은 행정전산화의 효율화를 위해서는 간접적인 요소들을 보다 중요하게 생각하고 있으며, 이와는 반대로 기술직 및 기능직 공무원들은 경제적 보상 및 전산화장비의 보유와 같은 직접적인 요소들이 행정전산

화의 효율성에 보다 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다.

<표 6>은 직급에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과의 P값을 보여주고 있다. <표 6>에 나타난 것처럼 모든 직급에서 동료직원과의 인간관계가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 또한 중간직급에서 컴퓨터교육의 경험과 전산화장비의 보유정도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 이와 함께 높은 직급이거나 혹은 낮은 직급에서는 중앙정부의 지원이 행정전산화의 효율성에 중요한 미친다고 생각하고 있었다. 이와 같은 사실은 중간직급일수록 행정전산화의 효율성에 직접 관계되는 요인들의 중요성을 인정한 반면, 높거나 혹은 낮은 직급일수록 행정전산화의 효율성에 필요한 간접적인 요인들의 중요성을 강조한 것이라 생각된다.

<표 7>은 근무년한에 따른 독립변수들의 종속변수에 대한 분산분석 결과의 P값을 보여주고 있다. <표 7>에 나타난 것처럼 대부분의 계층에서 행정전산화의 효율성에는 동료 직원과의 인간관계가 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 또한 근무년한이 11-15년이 되는 계층에서는 자아신헌, 경제적보상 및 컴퓨터 H/W의 인지도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 이와 함께 근무년한이 낮을수록 컴퓨터교육의 경험 및 전산화장비의 보유 정도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미치는 것으로 생각하고 있었다. 이와 같은 사실은 근무년한이 낮을수록 전산화와 직접적으로 관계되는 요인들의 중요성을 강조한 반면, 중간계층에서는 보다 현실적인 요인들의 중요성을 강조한 것으로 보여진다.

이상과 같은 분석결과를 요약하면 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터관련 교육의 경험 및 전산화장비의 보유정도가 행정전산화의 효율성에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 사실은 행정전산화의 효율화를 위해서는 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터 관련 교육의 경험 및 전산화장비의 보유정도에 보다 많은 관심을 가져야 됨을 의미한다고 하겠다.

이와 함께 남자공무원 및 학력이 낮을수록 행정전산화 대해 수동적인 입장을 가지고 있는 것으로 보여지며 따라서 행정전산화의 효율화를 위해서는 이들의 능동적인 자세전환의 필요성이 요구된다고 하겠다. 또한 행정직 공무원들은 행정전산화의 효율화를 위해서는 외적인 요소들의 중요성을 강조하였고, 중간계층의 직급일수록 행정전산화의 효율화에 필요한 직접적인 요인들의 중요성을 인정한 반면, 높거나 혹은 낮은 직급일수록 간접적인 요인들의 중요성을 강조하였다. 이와 함께 근무년한이 낮을수록 전산화와 직접적으로 관계되는 요인들의 중요성을 강조한 반면, 근무년한이 높을수록 보다 간접적인 요인들의 중요성을 강조하였다.

제 4 장 결 론

분석결과, 동료직원과의 인간관계, 컴퓨터 관련 교육의 경험 및 전산화장비의 보유 정도가 행정전산화의 효율성에 중요한 영향을 미친다는 사실이 밝혀졌다. 이와 함께 남자공무원 및 학력이 낮을수록 행정전산화에 대해 수동적인 입장을 가지고 있었으며, 행정직 공무원들은 행정전산화의 효율화를 위해서는 외적인 요소들을 보다 중요하게 생각하고 있었다. 또한, 중간계층의 직급일수록 행정전산화의 효율성에 필요한 직접적인 요인들의 중요성을 인정하였고, 근무년한이 낮을수록 전산화와 직접적으로 관계되는 요인들의 중요성을 강조한 반면, 근무년한이 높을수록 보다 현실적인 요인들의 중요성을 강조하고 있었다.

그러나 본 연구결과는 아래와 같은 한계점을 가지고 있다.

(1) 조사대상지역을 대구광역시로 한정하였다. 지방공무원의 전산화에 대한 올바른 태도를 조사하기 위해서는 각 시도에도 거의 비슷한 연구가 진행되어야 하겠지만 자료수집을 대구광역시로 한정하였다. 따라서 다른지역등의 연구결과를 가질때 본 연구결과를 일반화할 수 있을 것이다.

(2) 조사대상에 있어서 4급 이상 직급은 제외하고 5급 이하 직급으로 한정하였다. 따라서 본 연구결과가 모든 직급에 대한 공무원들의 의식을 대변하는대는 약간의 제약이 있다.

(3) 설문내용은 주어진 설문항목에 대한 공무원 개개인의 의식척도일 뿐이며 절대적인 척도를 나타낸다고 볼 수 없다.

지금까지 정보화시대의 도래에 따른 행정부문의 정보시스템의 구축에 대해 지방공무원들의 의식을 조사하였다. 즉 행정업무 수행방법에 대한 혁신이 지방공무원들에게 어떠한 영향을 가져다 주었으며, 효율성을 높이기 위해 어떠한 작업이 필요한지를 분석하였다. 따라서 이와 같은 점은 전면적인 지방자치의 실시와 더불어 지방행정이 당면하고 있는 중요한 과제들중의 하나인 지방정부의 관리능력의 향상을 위해 지방행정의 전산화를 통하여 개선함으로써, 주민들에 대한 행정서비스 능력을 제고할 수 있는 행정업무 수행이 잘 진행되어 나가도록 하는데 미약하나마 본 연구의 의의가 있다고 본다.

참 고 문 헌

1. 김길조, 주민등록업무 전산화 운용에 대한 동단위 이용자들의 수용태도에 관한 연구, 한국데이터통신주식회사, 1988.

2. 김만기, "정보공개와 한국의 행정문화," 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
3. 김용국역(P.F.Drucker), 새로운 현실, 시사영어사, 서울, 1989.
4. 노화준, "행정업무 전산화가 행정에 미친 영향의 평가와 컴퓨터 활용의 활용성 제고방안에 관한 연구," 서울대학교 행정대학원, 1987.
5. 노화준, 이달곤, "지방행정에 있어서 컴퓨터 실용화에 영향을 미치는 요인과 활용성 제고방안", 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
6. 대구광역시 행정전산화 기본계획, 1992. 1993. 1994. 1995.
7. 박영기, "정보사회와 새 행정인상-정보사회의 행정이념", 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
8. 방석현, 행정정보체계론, 법문사, 서울, 1989.
9. 방석현, "정보화와 행정기능의 변화," 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
10. 안문석, "지방정부의 정책정보체계 설계방향," 한국행정학보 제24권 제1호, 1990.
11. 안문석, "사무자동화와 행정행태의 변화," 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
12. 유평준, "행정전산화의 조직내직 동기와 영향간의 관계," 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
13. 이윤식, "행정정보관리의 본질과 접근법에 관한 소고," 한국행정학보 제22권 제2호, 1988.
14. 이윤식, "정보관리와 정책과정-정책과정에 있어서 역할과 한계," 한국행정학보 제24권 제2호, 1990.
15. 정부지방행정 전산화 기본계획, 총무처, 1991.
16. 총무처, "행정전산화 기본계획", 행정과 EDP, 제 5 권, 제 1 호, 1978.
17. Bozeman and Breschneider, Public Management, Prentice-Hall, 1986.
18. David and Olson, Management Information System, Prentice-Hall, 1985.
19. Dorothy, L.B., "Implementing Structured Software Methodologies:A Case of Innovation in Process Technology", Interface, Vol 17, No 3, 1987.
20. Barrett, O.B. and Branham, P., Media, Knowledge and Power, The Open University, 1987.
21. Dockto R., Schultz R.L., and Slevin, D.P., "The Implementation of Management Science Studies in Management Sciences," Management Science, Vol 13, 1979.

부 록

아래의 문항을 읽으시고 해당번호에 직접 표시(“○”)를 해주시면 고맙겠습니다.

I. 인적사항

1. 귀하의 성별은?

- (1) 남 (2) 여

2. 귀하의 학력은?

- (1) 중졸이하 (2) 고졸 (3) 전문대졸
(4) 대졸 (5) 대학원졸

3. 귀하의 현재 직종 및 직급은?

- (1) 행정직 ()급 (2) 기술직 ()급 (3) 기능직 ()급
(4) 별정직 ()급 (5) 기타 ()급

4. 귀하의 근무기간은?

- (1) 2년 이하 (2) 2년 이상 5년 이하 (3) 5년 이상 10년 이하
(4) 10년 이상 15년 이하 (5) 15년 이상

II. 직무만족도

1. 직장내에서 동료 직원과의 인간관계는 어떻다고 생각하십니까?

- (1) 매우 좋지 않다. (2) 별로 좋지 않다. (3) 보통이다.
(4) 비교적 좋다. (5) 매우 좋다.

2. 공무원 생활을 통한 자아실현에 어느정도 만족하십니까?

- (1) 매우 만족하지 않는다. (2) 별로 만족하지 않는다. (3) 보통이다.
(4) 비교적 만족한다. (5) 매우 만족한다.

3. 귀하가 하시는 업무에 대해 어느정도 경제적으로 보상을 받는다고 생각합니까?

- (1) 매우 부족하다. (2) 조금 부족하다. (3) 보통이다.
(4) 조금은 많이 받는다. (5) 매우 많이 받는다.

Ⅲ. 컴퓨터관련 지식의 숙지도

1. 귀하께서 컴퓨터 교육을 받으신 경험이 있으십니까?

- (1) 전혀 없다. (2) 별로 없다. (3) 보통이다.
(4) 조금 있다. (5) 매우 많다.

2. 컴퓨터 하드웨어를 어느정도 알고계신다고 생각하십니까?

- (1) 전혀 모른다. (2) 조금 모른다. (3) 보통이다.
(4) 조금 안다. (5) 매우 잘 안다.

3. 컴퓨터 소프트웨어를 어느정도 알고 계신다고 생각하십니까?

- (1) 전혀 모른다. (2) 별로 모른다. (3) 보통이다.
(4) 조금 안다. (5) 매우 잘 안다.

Ⅳ. 전산화를 위한 지원 실태

1. 귀하가 근무하고 있는 부서에 전산화를 위한 중앙정부의 지원은 어느정도입니까?

- (1) 지원이 전혀 없다. (2) 별로 없다. (3) 보통이다.
(4) 조금 있다. (5) 매우 있다.

2. 귀하가 근무하고 있는 부서에 전산화관련 장비를 어느정도 보유하고 있습니까?

- (1) 전혀 없다. (2) 별로 없다. (3) 보통이다.
(4) 조금 있다. (5) 많이 있다.

3. 귀하가 근무하고 있는 부서에 전산화 관련 전문인력을 어느정도 보유하고 있습니까?

- (1) 전혀 없다. (2) 별로 없다. (3) 보통이다.
(4) 조금 있다. (5) 많이 있다.

4. 귀하가 지금 근무하고 있는 부서에 전산화를 위한 교육을 어느정도 실시하고 있습니까?
(1) 전혀 없다. (2) 별로 없다. (3) 보통이다.
(4) 조금 있다. (5) 많이 있다.

V. 행정전산화의 기대효과

1. 행정전산화로 인해 민원처리가 효율적으로 처리될 것으로 생각하십니까?
(1) 전혀 그렇지 않다. (2) 별로 그렇지 않다. (3) 보통이다.
(4) 약간 그렇다. (5) 매우 그렇다.
2. 행정전산화로 인해 비용절감이 되리라고 생각하십니까?
(1) 전혀 그렇지 않다. (2) 별로 그렇지 않다. (3) 보통이다.
(4) 약간 그렇다. (5) 매우 그렇다.
3. 행정전산화로 인해 내민 홍보 효과가 있으리라 생각하십니까?
(1) 전혀 그렇지 않다. (2) 별로 그렇지 않다. (3) 보통이다.
(4) 약간 그렇다. (5) 매우 그렇다.
4. 행정전산화로 인해 인원 감소효과가 있으리라고 생각하십니까?
(1) 전혀 그렇지 않다. (2) 별로 그렇지 않다. (3) 보통이다.
(4) 약간 그렇다. (5) 매우 그렇다.
5. 행정전산화를 통한 업무처리과정에 대하여 만족할 것으로 생각하십니까?
(1) 전혀 그렇지 않다. (2) 별로 그렇지 않다. (3) 보통이다.
(4) 약간 그렇다. (5) 매우 그렇다.