

중앙 행정기관 자료실의 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구에 관한 연구*

A Study of User Demand on the Web-based Information Services of Government Libraries

조 인 숙(In-Sook Cho)**

정 송 림(Song-Rim Jung)***

초 록

본 연구의 목적은 중앙 행정기관 자료실이 이용자에게 보다 효율적인 웹기반 정보서비스를 제공하기 위한 방안을 제시하기 위한 것이다. 그러기 위하여 국내 중앙행정부처 18개 기관 자료실을 대상으로 전용 홈페이지 구축 기관과 '전용 홈페이지 미구축 기관으로 나누어 이용자의 요구사항이 어떻게 다른지를 분석하였다. 그 결과 '전용 홈페이지 구축 기관은 홈페이지 홍보, 홈페이지 이용률 향상을 위한 교육프로그램 제공, 다양한 홈페이지 서비스를 위한 시스템 유틸리티 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '미구축 기관은 강력한 검색기능, 다양한 콘텐츠, 질 높은 정보서비스를 받을 수 있는 홈페이지 구축이 필요하다는 이용자의 요구가 있었다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to propose some strategic directions which can promote the government libraries to provide the most effective and efficient information services. The study analyzes user opinion and demand in terms of the Web-based Information Services. For the analysis, the questionnaires were distributed to the 300 users in 18 government libraries. In the results, the study finds that the government libraries with homepage need to advertise homepage service, to provide the training programs, and to improve the system utility for better valuable homepage services. The government libraries without homepage, first of all, must construct their own homepage reflected in the users demand requiring the powerful retrieval ability, the diversity of contents, the high properness of information services.

키워드: 중앙 행정기관 자료실, 웹기반 정보서비스, 홈페이지, 이용자 요구
government libraries, Web-based information service, homepage, user demand

* 본 연구는 2006년도 한성대학교 교내연구비 지원과제임.

** 한성대학교 정보식학부 교수(ischo@hansung.ac.kr)

*** (주)딤스 기록경영연구소 연구원(sjung@dimsway.com)

논문접수일자 : 2006년 11월 25일 논문심사일자 : 2006년 11월 28일 게재확정일자 : 2006년 1월 20일

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

21세기 지식정보사회에 대응하기 위하여 정부가 추진하고 있는 프로젝트는 지능형 전자정부를 구현하는 일이다. 이 프로젝트의 목적은 고도의 정보통신기술을 도입하여 행정서비스 체계를 전자화함으로써 국민들의 다양한 욕구 충족과 삶의 질을 향상시키는데 있으며 나아가 국가 생산성 향상과 국가 경쟁력을 강화하는데 있다. 따라서 정부기관의 조직 개편과 업무분장의 재구성과 같은 운영 전략이 필요하게 되었고, 행정 기관의 정보와 지식을 국민들에게 어떻게 서비스할 것인가가 관건이 되었다. 이러한 서비스의 지향점은 국민의 요구 및 수요를 중시하는데 있으며, 국민들의 정보에 대한 요구가 다양화, 고도화, 개성화됨에 따라 종전의 공급자 중심의 서비스 체제에서 수요자 중심의 서비스 체제로 변화되어야 한다.

정부가 고도의 정보통신기술을 이용하여 고객 지향적 전자정부 구현을 추진하는데 있어 각 중앙 행정 기관의 정보 중개자 역할을 담당하고 있는 부서인 자료실의 역할은 무엇보다 중요하다. 그러나 우리나라 중앙 행정기관 자료실이 소속기관 직원들의 정책수립과 업무수행에 필요한 자료를 수집, 정리, 축적하고 제공하고 있음에도 불구하고 정책적 지원과 관심이 부족한 것이 사실이다. 또한 지금까지 전자정부와 정부 기관 홈페이지의 평가에 관한 연구들이 수행되어 왔으나, 행정기관 자료실의 정보서비스에 관한 연구는 별로 수행되지 않았다. 따라서 전자정부 구현에 따른 중앙 행정기관

자료실의 역할 변화를 통하여 미래지향적인 자료실 활성화 정책이 필요하다. 현재 이용자들의 최신 정보기술 활용 능력 및 정보 요구를 고려한다면 기존의 전통적인 정보서비스만으로는 이용자 요구를 충족시킬 수 없고 웹기반 정보서비스를 통한 다양한 서비스를 제공하는 것이 효율적인 방법이 될 것이다.

이에 본 연구는 중앙 행정기관 자료실 이용자의 이용행태 및 요구사항을 분석하여 자료실의 효율적인 운영 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 중앙 행정기관 자료실의 운영과 정보서비스

중앙 행정기관 자료실은 '공공기관의 기록물관리에 관한 법률 및 시행령'과 동 법령의 발효 이전에는 '사무관리규정(1999.12월 개정)'에 설치근거를 두고 각 기관에 설치되었으며, 각 자료실별로 운영에 관한 훈령 및 규정 등을 두어 서비스를 제공하고 있다. 이러한 중앙 행정기관 자료실은 관 종별로 구분하면 전문도서관에 속한다. '도서관 및 독서진흥법(1994년 제정)' 제2조 제7항에 보면 "전문도서관이라 함은 그 설립 기관·단체의 소속원 또는 공중에게 특정분야에 관한 전문적인 도서관 봉사를 제공함을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다"고 정의하고 있다. 따라서 중앙 행정기관 자료실의 주요 기능 또한 전문도서관과 같다할 수 있는데, 그 기능은 자료실이 부설되어 있는 기관의 설립목적에 부합하는 주제별 정보와 소속 직원이 요구하는 업무관련 정보를 제공하기 위하여 정보를 선

정, 수집, 분류, 분석, 축적, 탐색 및 제공하는 일련의 과정들이다. 또한 해당 주제 분야에 관련된 데이터베이스를 구축, 운영하며 최신 정보기술을 이용하여 핵심 업무를 처리하는 기능도 포함된다. 중앙 행정기관 자료실의 특징으로는 직원 구성 면에서 1명 또는 2-3 명의 소수 담당자가 운영하는 'One-Person Library'의 형태로 일반적인 전문도서관 보다 훨씬 작은 규모로 운영된다는 것이다. 이용자 집단을 보면 주로 소속기관의 직원인 내부이용자가 주 이용대상이며 외부이용자는 극히 적은 편이다. 내부이용자의 직급별로 보면 단순 업무 종사자로부터 정책 수립을 담당하는 전문가까지 다양한 계층의 집단으로 구성되어 있다(조인숙 2003).

일반적으로 인터넷의 발달과 활발한 이용으로 정보를 제공하는 기관들의 기능이 근본적으로 변화하였고, 정보자료의 조직 및 제공에도 큰 변화를 보이고 있다. 도서관에서는 전자정보자료의 제공을 위한 기능에 영향을 주어 전통적인 도서관에서 전자도서관으로의 전환을 맞았다. 이처럼 도서관들이 자관의 홈페이지를 구축함으로써 도서관 이용과 정보자료의 접근을 보다 편리하고 신속하게 서비스하고 있다. 각 도서관 홈페이지에서는 온라인 정보검색서비스를 제공하고 국내 다수의 도서관을 링크시켜 정보를 제공하고 있으며, 이러한 도서관 홈페이지는 주로 사서들이 운영하고 있다(안인자 1997). 도서관에서 제공하고 있는 이와 같은 웹기반 정보서비스 영역을 세분하면, 정보 질문과 응답에 관한 영역, 도서관 이용 교육 정보자료의 제공영역, 학문 영역별 문헌정보 주제별 서지영역, 정보안내 프로그램 및 커뮤니케이션 영역, 디지털 정보서비스 영역 등으로 구분할

수 있다. 이와 같이 정보서비스 기관들은 이용자들을 위해 개발하고 있는 홈페이지들은 계속해서 정보서비스의 영역을 확장시키고, 모든 정보자원과의 연계를 시도할 것이다. 결과적으로 이용자들은 원하는 모든 정보를 웹 상에서 제공받을 수 있을 것이다.

본 연구를 포함한 이용자 연구의 의의는 정보전달과정의 이해를 통해 모든 유형의 정보전달시스템의 개선을 유도하여 정보의 배포 및 시스템간의 관계를 향상시켜, 궁극적으로는 이용자의 정보요구에 부응하는 도서관 봉사를 제공하는데 있다(한상완 2000). 또한 이용자 연구의 목적은 첫째, 이용자의 정보요구와 정보이용 행태를 관찰하여 현황을 파악한 후, 앞으로의 정보이용 행태를 예측함으로써 이용자의 정보요구를 도서관이나 정보시스템이 만족시켜줄 수 있도록 돕고 둘째, 이러한 현상을 과학적으로 기술·이론화하여 개개의 도서관이나 정보센터의 정책결정 및 국가의 정보체계의 정리를 위해서 응용할 수 있도록 하는 것이다.

이용자 연구는 정보이용자의 정보요구 및 이용행태를 과학적·체계적으로 파악하여 도서관의 정보서비스 및 정보시스템 개선과 정보봉사의 발전과 새로운 방향모색에 크게 기여하고 있다.

2.2 선행연구

본 연구 주제와 관련한 국내·외 선행연구는 ① 행정기관 자료실을 대상으로 한 연구, ② 특정 기관에 종사하는 이용자를 대상으로 한 연구, ③ 웹기반 정보서비스와 관련한 이용자 연구, ④ 홈페이지 설계 및 웹기반 정보서비스

에 대한 평가 연구로 나누어 살펴보고자 한다.

김영희(1977)는 최초로 중앙 행정기관 자료실에 관하여 연구하였는데, 중앙 행정기관자료실의 설치근거, 직원, 도서자료 및 시설 도서자료의 분류, 발간물 교환관리에 관한 일반적 현황을 분석하고, 행정자료실 설치에 관한 국무총리훈령제정 촉구, 직원의 사서직 전담화, 생산 자료의 배포장구 일원화, 행정기관자료실의 정보교환 의무화 등의 문제점을 지적하였다.

조인숙(1979)은 산업기업체 자료실 이용자들의 정보요구가 무엇이며, 자료실 봉사가 어느 정도 충족하고 있는지 조사·분석한 바 있다. 그 결과 이용자가 요구하는 자료에 비해 자료실 소장 자료가 빈약한 것으로 나타났고, 번역봉사, 이차문헌봉사, 참고봉사에 대한 요구가 높은 것에 비해 자료실 봉사가 미약한 실태이며, 최신정보주지 및 전문사서의 필요성에 대한 이용자 요구가 높은 것으로 나타났다.

최영일(1995)은 군 도서관 이용자들의 정보이용실태 조사를 통해, 이용자들의 정보획득 경로, 도서관 이용의 장애요인 자료의 이용 비율, 자료 이용에 대한 소요시간, 도서관 직원들의 태도와 서비스에 대한 만족도를 알아보았으며, 부대업무수행과 도서관 정보이용의 상관관계, 업무시간 중 도서관 이용에 대한 상급자의 인식이 이용자에게 미치는 영향, 개인소장 정보자료의 유용성과 이용자의 계급, 학력, 신분과의 상관관계를 밝힌 바 있다. 또한 이용자들은 도서관 정보자료 이용활성화를 위해 자료확충과 시설·전산화 등을 요구한 것으로 나타났다.

홍기철(2002)은 원문정보를 데이터베이스로 구축하여 이용자에게 제공하는 국회도서관의

전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족을 살펴보았는데, 정보의 양, 정보의 최신성, 정보의 질, 분류의 체계성, 정보의 일관성 정보의 정확성, 정보의 응답속도, 정보의 다양성 등의 요소에 대한 이용자의 기대와 만족의 차이를 조사 분석하였다. 그 결과 정보의 최신성 정보의 양, 정보의 다양성에 있어서 이용자의 기대 수준과 만족수준이 가장 차이를 많이 나타내는 것으로 조사되어 국회도서관 전자도서관시스템에서는 이러한 요소들의 만족도를 높이는 데 우선순위를 두어야 한다고 주장하였다.

이은희(1999)는 도서관 홈페이지 제작에 필요한 일반적인 기준들을 살펴본 후, 전문도서관에 적합한 홈페이지의 필수적 요소들을 도출하여 전문도서관 홈페이지 설계기준을 제시하였다. 그 기준은 이용자와의 양방향 대화기능, 외국어 버전, 홈페이지를 안내하는 길잡이 표시 여부, 멀티미디어 기능여부 등 11가지 기준과 모체기관으로의 연결 여부, 기관안내 제공 여부, 관련정보 사이트 연결 여부 등 전문도서관의 특성에 부합하는 기준항목 3가지를 추가하여 14가지 항목이다. 이를 평가기준으로 하여 10개의 전문도서관 홈페이지를 평가하여 문제점과 개선사항 등을 제시하였다.

한선영(2002)은 미국 환경청, 싱가포르 환경부, 영국 환경부, 오스트리아 환경보건그룹, 캐나다 환경부, 한국 환경부의 사이트에서 제공하는 공공정보서비스를 대상으로 검색성, 사용용이성, 이용자 지원성이라는 평가기준에 맞추어 웹 정보서비스 품질평가를 실시하였다. 그 결과 각 평가기준 별로 환경부가 제공하는 공공정보 서비스의 우수성, 문제점, 개선안 등이 제시되었다.

볼트(Bolt 2002)는 미국의 정부도서관 중 50개 주정부 도서관을 대상으로 사서에게 필요한 기술, 사서 및 공무원을 위한 교육, 홈페이지 제공 서비스, 도서관 서비스에 있어서 중요한 요소들에 중점을 두어 조사 연구하였다. 홈페이지 상에서 제공되는 정보는 '주정부 도서관·지역 도서관 목록, 주발행 발간물, 신문, 잡지, 역사적인 디지털 이미지, 상용DB' 임을 알 수 있었다. 특별 서비스로는 '참고봉사, 상호대차, 주정부·관청 정보 배달서비스, 이용 교육' 등을 들었다. 마지막으로 주정부 도서관이 이용자에게 성공적으로 서비스를 하기 위한 요소들로 '시기적절하고 정확한 양질의 이용자 서비스, 정보의 손쉬운 접근 및 성공적인 이용을 위한 정보의 조직, 이용자를 위한 정보이용 교육 제공 및 자료실 홍보, 유관기관과의 협력' 등을 언급하였다.

앨런(Allen 1996)은 이용자 기반 정보시스템 설계와 관련하여 5단계 모델을 제시하였고, 설계과정에서 고려되어야 할 요소들을 언급하였다. 그 요소들에는 이용자의 정보요구와 분석, 이용자의 정보요구를 충족시키기 위해 수행하는 업무들, 그러한 업무 수행에 필요한 자원들에 대한 이해, 종합적인 이용자 모델링, 유용성 등이 포함되어 있다.

씨(Csir 1996)는 도서관 참고 업무 부서에서 활용할 수 있는 평가기준을 만들어 대학 도서관과 공공 도서관의 웹사이트를 평가한 바 있는데, 그 결과 다음과 같다. ① 최신성과 관련하여서는 도서관의 웹사이트 갱신 정보가 정확하지 않아 다른 방법으로 확인해야 했다. ② 공공도서관보다 대학도서관에서 그래픽을 더 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다. ③ 각 사

트 안에서 각각의 페이지를 여는데 시간이 많이 소요되었는데, 이유는 각 도서관 사이트가 지나치게 크게 때문이다. 따라서 웹사이트 설계 시 이 점을 고려해야 한다. ④ 정보자원이 방대하게 수록되어 있는 사이트에서는 이용자들이 정보를 찾다가 경로를 잊어버리게 되므로 이용자의 편의를 위하여 현재 위치 알림 기능을 각 사이트에 추가하여야 한다고 강조하였다.

3. 자료수집 및 연구방법

3.1 표본대상 선정

우리나라 행정부는 대통령, 대통령 직속기관, 국무총리 직속기관, 각 처, 각 부로 구성되는데, 그 중 본 연구에서는 행정실무를 집행하는 기관으로써 비슷한 조직 구조를 갖는 중앙 행정 각 부(18부)를 선정하였으며, 소속 자료실과 이용자(내부 직원)를 표본 대상으로 선정하였다. 표본대상 자료실 중에서 통일부는 부내에 별도로 행정자료실을 운영하지 않고 북한자료센터를 운영하고 있어 그 규모가 크고 업무의 성격이 타 행정부의 자료실과는 약간 다르지만, 행정자료실에서 수행하는 일반적인 업무도 담당하고 있어 통계에 포함하였다.

표본대상 자료실의 기관별 현황은 표 1과 같다.

3.2 자료수집 및 분석방법

중앙 행정기관 자료실의 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구조사를 실시하기 위하여

(표 1) 표본대상 기관별 현황

(2003년 현재)

부처명	구분	정식명칭	설치년도	소속기관내 조직상 위치
건설교통부		행정자료실	1995	기획관리실 정보화담당관실
과학기술부		행정자료실	1966	기술정책실 조사평가과
교육인적자원부		종합교육자료실	1982	기획관리실 행정관리담당관실
국방부		행정자료실	1968	총무과 자료계
노동부		행정자료실	1982	행정정보화담당관실
농림부		도서실	1985	총무과
문화관광부		행정자료실	1972	문화정책국 국어정책과
법무부		도서실	1979	법무심의관실
보건복지부		행정자료실	1978	정보화담당관실
산업자원부		자료관내 행정자료실	1982	총무과
여성부		자료실	2001	여성정책실 행정법무담당관실
외교통상부		외교정책자료실	1983	외교정책실 정책총괄과
재정경제부		도서실	1962	기획관리실 행정법무담당관실
정보통신부		행정자료실	1960년대	기획관리실 정보전산담당관실
통일부		북한자료센터	1969	정보분석국 정보자료담당관실
해양수산부		해양수산정보자료실	1996	기획관리 행정관리담당관실
행정자치부		자료관	1997(자료실) 2000(자료관)	총무과
환경부		환경정보자료실	1981	기획관리실 정보화담당관실

전자메일을 통한 설문조사를 실시하였다. 표본 대상 기관 홈페이지 조직도에 나타난 직원의 전자메일을 통하여 설문 참여유도 전자메일을 발송하고, 수신자가 설문 참여 버튼을 클릭하여 체크하도록 하였다. 조사 기간은 2003년 9월 25일부터 10월 20일까지 약 한 달여에 걸쳐 실시되었으며, 총 360명에 발송하여 159명이 설문에 응답하였다.

설문지는 두 가지 유형으로 작성하였는데 자료실 전용 홈페이지 구축 기관'인 9개 기관과 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'인 9개 기관을 대상으로 한 것이다. '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'은 웹기반 정보서비스에 대한 만족도를 조사하기 위하여 27문항으로 작성하였으며, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'은 웹

기반 정보서비스에 대한 필요여부를 조사하기 위하여 26문항으로 작성하였다. 공통사항으로는 응답자의 배경을 파악하기 위한 18문항을 두었다.

이용자 요구조사 결과는 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'과 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'으로 구분하여 데이터를 분석하였다. 또한 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'용에서는 홈페이지 항목별 만족도와 자료실 이용에 대한 만족도, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'용에서는 홈페이지 항목별 필요여부와 자료실 운영 요소별 중요도에 대하여 심층 비교 분석하였다.

4. 정보서비스에 대한 이용자 요구 분석

중앙 행정기관 자료실의 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구를 조사하기 위한 표본 집단으로 선정된 기관은 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'인 과학기술부, 교육인적자원부, 보건복지부, 여성부, 외교통상부, 재정경제부, 통일부, 행정자치부, 환경부 등 9개 기관과 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'인 건설교통부, 국방부, 노동부, 농림부, 문화관광부, 법무부, 산업자원부, 정보통신부, 해양수산부 등 9개 기관이다. 법무부, 산업자원부, 해양수산부는 소속기관의 홈페이지에서 제공하는 항목 중 '자료실' 안에 이용안내 및 소장목록검색 등의 서비스를 제공하고 있으나, 본 연구에서는 자료실 전용 홈페이지가 구축되지 않은 곳은 미구축 기관 범주에 포함시켰다.

이용자 요구에 대한 설문지는 두 가지 유형으로 작성하였는데 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'의 이용자를 대상으로 한 것은 웹기반 정보서비스에 대한 만족도를 중심으로 27문항을 작성하였고, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'의 이용자를 대상으로 한 것은 웹기반 정보서비스에 대한 필요여부를 중심으로 26문항을 작성하였다. 공통사항으로는 응답자의 개인적 배경을 파악하기 위한 18문항을 두었다.

이용자 요구 조사는 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'인 9개 기관과 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'인 9개 기관에 각각의 직원 20명을 대상으로 전자설문을 실시하였고, 국방부는 행정자료실 사서의 도움을 받아 인쇄된 설문지를 사용하여 작성하도록 하였다. 조사 기간은 2003

년 9월 25일에서 10월 20일까지 약 한 달여에 걸쳐 실시되었다. 총 300명 중 159명(53%)이 응답하였으며, 총 응답자 159명 중 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'에서 83명(52%)이 참여하였고, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'에서 76명(48%)이 참여하였다.

조사 결과는 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'과 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'의 조사 항목별로 데이터를 분석하였다. 또한 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'용에서는 홈페이지의 항목별 만족도와 자료실 이용에 대한 만족도, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'용에서는 홈페이지의 항목별 필요여부와 자료실 운영 요소별 중요도에 대하여 심층 비교 분석하였다.

4.1 응답자의 배경분석

1) 개인적 배경

응답자의 성별 분포에서는 남성이 59.1%, 여성이 40.9%로 나타났고, 학력별 분포에서는 대학교 졸업이 78.6%, 대학원 이상이 19.5%를 나타내어 응답자의 약 98%가 대졸 이상의 학력 소지자로 분석되었다. 연령별 분포에서는 20대가 28.9%, 30-40대가 71.1%인 것으로 나타났다. 근무 연수 분포에서는 6-10년 근무자가 44.7%, 11-15년 근무자가 22.0%로 조사되어 응답자의 반수 이상이 6년 이상의 경력을 가진 대상임을 알 수 있다.

2) 자료실 이용횟수

표 2에서 보는 바와 같이 자료실의 이용횟수 조사에서는 '월 1-2회 정도 이용 한다'라고 응답한 경우가 총 응답자 159명 중 93명(58.5%), '주

(표 2) 자료실 이용횟수

구분	응답자(명)	비율(%)
매일 또는 거의 매일	27	17.0
주2-3회	0	0.0
주1회	30	18.9
월1-2회	93	58.5
이용하지 않는다	9	5.7
계	159	100.0

1회 이용 한다'라고 응답한 경우가 30명(18.9%), '매일 또는 거의 매일 이용 한다'라고 응답한 경우가 27명(17.0%)으로 응답자의 94.3%가 월평균 1회 이상 자료실을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 자료실을 '이용하지 않는다'고 대답한 9명에 대하여 그 이유를 조사한 결과, 첫째, 장서량이 부족하기 때문이라고 응답한 사람이 5명(55.6%), 둘째, 이용절차가 복잡하기 때문이라고 응답한 사람이 2명(22.2%)으로 나타났다. 기타 의견으로는 업무가 바빠서, 필요한 자료를 인터넷에서 모두 구할 수 있었기 때문이라는 의견 등을 제시하였다. 중앙 행정기관 자료실의 장서 규모의 확장은 예산문제가 따르지만 이용절차의 간소화 등은 시급히 해결할 수 있는 문제라고 본다.

3) 자료실 이용목적 및 정보획득 경로

자료실의 이용목적에 대하여 표 3에서 조사한 결과, 총 응답자 150명 중 103명(64.8%)이

업무해결을 위해서 이용한다고 응답하였고, 29명(18.2%)이 최신자료를 획득을 위해서, 16명(10.1%)이 여가시간 활용을 위해서 자료실을 이용한다고 응답하였다. 이는 이용자들이 자료실을 찾는 주된 목적이 업무상 필요로 하는 정보를 수집하여 업무수행에 도움을 받기 위해서라는 것을 보여주는 것으로서 행정기관 자료실 담당자들은 소속기관 직원들에게 적절한 자료를 이용시키기 위해 직원들의 업무에 대해서 지속적으로 관심을 기울여야 한다는 것을 의미한다.

표 4는 응답자들이 주로 어떤 경로를 통하여 정보를 얻고 있는지를 조사한 것이다. 총 응답자 159명 중 79명(49.7%)이 인터넷 및 원문제공기관을 통해 정보를 얻는다고 응답하였고, 38명(23.9%)은 소속기관 자료실의 소장 자료를 통해서 정보를 얻는다고 답하여 응답자들이 주로 인터넷을 통하여 정보를 수집한다는 것을 알 수 있다.

(표 3) 자료실 이용목적

구분	응답자(명)	비율(%)
업무해결	103	64.8
최신자료 획득	29	18.2
여가시간 활용	16	10.1
기타	2	1.3
무응답	9	5.7
계	159	100.0

(표 4) 정보획득경로

구분	응답자(명)	비율(%)
신문·잡지 및 TV 등의 매스컴	13	8.2
소속기관 자료(도서)실 소장자료	38	23.9
타도서관 및 관련기관의 소장자료	13	8.2
인터넷 및 원문제공기관	79	49.7
세미나 및 관련회의	10	6.3
동료직원	6	3.8
계	159	100.0

4) 자료실 이용방법

표 5에서 보는 바와 같이 자료실 이용 방법 조사에서는 총 응답자 159명 중 126명(79.2%) 이 직접 방문한다고 응답하였고, 10명(6.3%) 이 사서에게 전화를 걸어 문의한다고 응답하였으며, 8명(5.0%) 이 행정부 내 인트라넷을 이용하여 필요한 정보를 얻는다고 답하였다. 행정부 내 인트라넷이나 자료실 홈페이지 이용에 대한 비율이 낮게 나타난 것은 이용자들이 주로 대출 및 반납에 관한 자료실 서비스 이용 방법에 대하여 생각하고 답한 것으로도 보이나, 다른 한편으로는 이용자들이 자료실의 행정부 내 인트라넷이나 홈페이지 이용에 대한 인식이 부족한 것으로도 해석될 수 있다.

5) 자료 이용

응답자들이 주로 이용하는 자료의 유형을 별

도로 조사한 결과 모든 응답자들이 책자형태를 선호하는 것으로 나타났으며, 표 6는 책자형태 중 응답자들이 자료실에서 주로 이용하는 자료의 순위를 조사한 것이다. 1순위는 3점, 2순위는 2점, 3순위는 1점으로 하여 모두 3점을 동일 간격으로 가중치를 부여하였고 가중치의 합계를 총 응답자 159명으로 나누어 평균값을 구하였다. 그 결과 응답자들은 단행본, 정부간행물, 정책자료 순으로 자료를 이용하고 있는 것으로 나타났다.

6) 자료실 이용에 대한 만족도

표 7은 '이용절차, 자료의 최신성, 자료의 이용가치, 주제의 다양성, 자료매체의 다양성, 사서의 정보서비스, 자료실의 지리적 위치 등 자료실 이용에 대한 7가지 요소에 관하여 항목별로 만족도를 조사한 것이다. 전체 만족도 값의

(표 5) 자료실 이용방법

구분	응답자(명)	비율(%)
직접방문	126	79.2
사서와의 전화통화	10	6.3
행정부내 인트라넷 이용	8	5.0
자료실홈페이지 이용	0	0.0
무응답	15	9.4
계	159	100.0

(표 6) 주로 이용하는 자료 순위

구분	1순위	가중치	2순위	가중치	3순위	가중치	평균	전체 순위
단행본	96	288	1	2	0	0	1.82	1
법령집	0	0	6	12	1	1	0.08	7
보고서	0	0	12	24	5	5	0.18	5
정부간행물	46	138	39	78	9	9	1.42	2
정책자료	7	21	59	118	30	30	1.06	3
통계자료	0	0	7	14	40	40	0.34	4
학위논문	0	0	0	0	14	14	0.09	6

(표 7) 자료실 이용에 대한 만족도

구분	매우 만족	비율 (%)	만족	비율 (%)	보통	비율 (%)	불만족	비율 (%)	매우 불만족	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	만족도값
이용절차	14	8.8	15	9.4	126	79.2	0	0.0	0	0.0	4	2.5	159	100	3.19
자료의 최신성	8	5.0	16	10.1	132	83.0	0	0.0	0	0.0	3	1.9	159	100	3.14
자료의 이용가치	13	8.2	7	4.4	130	81.8	0	0.0	0	0.0	9	5.7	159	100	3.04
주제의 다양성	12	7.5	8	5.0	136	85.5	0	0.0	0	0.0	3	1.9	159	100	3.14
자료매체의 다양성	0	0.0	9	5.7	124	78.0	19	11.9	2	0.2	5	3.1	159	100	2.82
사서의 정보서비스	5	7.5	30	18.9	115	72.3	6	3.8	0	0.0	3	1.9	159	100	3.16
자료실의 위치	0	0.0	0	0.0	122	76.7	34	21.4	0	0.0	3	1.9	159	100	2.73
계	47	4.7	85	7.6	885	79.5	59	5.3	2	0.2	30	2.7	1113	100	3.01

평균이 3.01로 나와 보통의 만족도를 보였다. 항목별로 살펴보면 '이용절차'의 만족도 값이 가장 높게 나타났으며, '사서의 정보서비스'가 두 번째로 높게 나타났다. 다음으로 '자료의 최신성·주제의 다양성'의 공동으로 나타났고, '자료의 이용가치'의 만족도 값이 다섯 번째로 높게 나타났다. 이에 비해 만족도의 값이 다소 낮게 나타난 항목은 '자료매체의 다양성 자료실의 위치'로 2개 항목이었다.

4.2 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관의 이용자 요구 분석

자료실 전용 홈페이지 구축 기관의 이용자 83명을 대상으로 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구 조사 항목인 인터넷 이용시간 및 이용

목적, 소속기관 홈페이지 이용횟수, '자료실 전용 홈페이지' 이용횟수, '자료실 전용 홈페이지'의 자료검색서비스에 대한 만족도, '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스에 대한 만족도, '자료실 전용 홈페이지 이용에 대한 만족도를 분석한 것이다(표 8 ~ 표 15 참조).

1) 인터넷 이용시간 및 이용목적

표 8은 응답자의 인터넷 이용시간을 조사한 것으로 49명(59.0%)이 하루에 인터넷을 2-3시간 이용한다고 답하였고, 26명(31.3%)이 1-2시간을 이용한다, 8명(9.6%)만이 인터넷을 1시간미만으로 이용한다고 응답하였다.

표 9는 응답자의 인터넷 이용목적에 대하여 조사한 것이다. 총 응답자 83명 중 53명(63.9%)이 업무 및 연구관련 정보획득을 위해 인터넷

(표 8) 인터넷 이용시간

구분	응답자(명)	비율(%)
1시간 미만	8	9.6
1-2시간	26	31.3
2-3시간	49	59.0
계	83	100.0

(표 9) 인터넷 이용목적

구분	응답자(명)	비율(%)
전자메일 체크	5	6.0
민원 등의 업무해결	17	20.5
업무 및 연구관련 정보획득	53	63.9
여가시간활용	8	9.6
계	83	100.0

을 이용한다고 답하였고, 17명(20.5%)이 민원 등의 업무해결을 위해 이용한다고 응답하였다. 이러한 결과는 응답자들의 대부분이 업무와 관련한 정보를 인터넷을 통하여 얻고자 하는 경향이 있으며, 이와 더불어 인터넷을 통한 업무의 비중도 높아졌음을 보여준다.

2) '소속기관 홈페이지 이용횟수'

표 10은 응답자의 '소속기관 홈페이지' 이용 횟수를 조사한 것이다. 총 응답자 중 61명(76.5%)이 매일 한번 이상 이용한다고 답하였고, 16명(19.3%)이 1주일에 두세 번 정도 이용한다. 6

명(7.2%)이 1개월에 두세 번 정도 이용한다고 응답하였다. 이 결과는 중앙 행정기관의 직원들이 소속기관 홈페이지를 잘 알고 있으며, 자주 이용하고 있는 것으로 분석된다.

3) '자료실 전용 홈페이지 이용횟수'

표 11에서 보는 바와 같이 '자료실 전용 홈페이지' 이용횟수에 대한 조사에서는 47명(56.6%)이 1개월에 두세 번 정도 이용한다고 답하였고, 16명(19.3%)이 이용하지 않는다고 응답하여 '소속기관 홈페이지'에 비하여 '자료실 전용 홈페이지'의 이용률이 낮은 것으로 분석되었다.

(표 10) '소속기관 홈페이지' 이용횟수

구분	응답자(명)	비율(%)
매일 한번 이상	61	73.5
1주일에 두세 번 정도	16	19.3
2주일에 두세 번 정도	0	0.0
1개월에 두세 번 정도	6	7.2
이용하지 않는다	0	0.0
계	83	100.0

(표 11) '자료실 전용 홈페이지' 이용횟수

구분	응답자(명)	비율(%)
매일한번 이상	5	6.0
1주일에 두세 정도	4	4.8
2주일에 두세 정도	11	13.3
1개월에 두세 정도	47	56.6
이용하지 않는다	16	19.3
계	83	100.0

'자료실 전용 홈페이지'를 이용하지 않는다고 대답한 16명에 대하여 그 이유를 조사한 결과 첫째, 9명(56.3%)이 이용의 필요성을 못 느낀다고 답하였고, 둘째, 7명(43.8%)이 이용방법을 모른다고 응답하였는데, 이는 '자료실 전용 홈페이지'에 대한 이용자 홍보 및 교육이 필요하다는 것을 의미한다.

4) '자료실 전용 홈페이지'의 자료검색서비스에 대한 만족도

표 12는 '자료실 전용 홈페이지'를 이용한다고 대답한 67명을 대상으로 자료검색서비스 항목인 소장목록검색, 신착자료검색, 외부자료원문DB 검색, 내부자료원문DB 검색, 최신발간자료검색, 관련정보사이트 링크 서비스에 대한 만족도를 조사한 것이다. 전체 만족도 값의 평균이 2.48로 나와 보통 이하의 만족도를 보였다.

항목별로 살펴보면 '소장목록검색', '외부자료원문DB 검색', '신착자료 검색' 서비스에 대한 만족도 값이 전체 평균보다 높게 나타났으며, '관련정보사이트 링크', '내부자료원문DB 검색', '최신발간자료검색' 서비스는 전체 평균보다 낮게 나타났다. 불만족하다는 의견과 무응답에 대한 비율이 다소 높게 나타나고 있는 것은 각 기관별로 제공하지 않는 서비스 항목들이 있기 때문이라고 본다.

5) '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스에 대한 만족도

표 13은 '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스 항목인 자료실 이용안내, 자료실 홈페이지 이용안내, SDI 서비스, 공지사항, FAQ, 게시판, 관리자 전자메일 연결, SiteMap 서비스에 대한 만족도를 조사한 것이다. 전체 만족

(표 12) '자료실 전용 홈페이지'의 자료검색서비스에 대한 만족도

구분	매우 만족	비율(%)	만족	비율(%)	보통	비율(%)	불만족	비율(%)	매우 불만족	비율(%)	무응답	비율(%)	총응답자(명)	비율(%)	만족도값
소장목록검색	0	0.0	9	13.4	47	70.1	8	11.9	0	0.0	3	4.5	67	100	2.88
신착자료검색	0	0.0	0	0.0	45	67.2	17	25.4	0	0.0	5	7.5	67	100	2.52
외부자료 원문 DB 검색	2	3.0	0	0.0	52	77.6	5	7.5	0	0.0	8	11.9	67	100	2.63
내부자료 원문 DB 검색	5	7.5	0	0.0	37	55.2	8	11.9	0	0.0	17	25.4	67	100	2.27
최신발간자료 검색	0	0.0	5	7.5	30	44.8	21	31.3	0	0.0	11	16.4	67	100	2.27
관련정보 사이트 링크	0	0.0	9	13.4	36	53.7	5	7.5	0	0.0	17	25.4	67	100	2.30
계	7	1.7	23	5.7	247	61.4	64	15.9	0	0.0	61	15.2	402	100	2.48

(표 13) '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스에 대한 만족도

구분	매우 만족	비율 (%)	만족	비율 (%)	보통	비율 (%)	불만족	비율 (%)	매우 불만족	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	만족도값
자료실 이용안내	0	0.0	20	29.9	27	40.3	2	3.0	0	0.0	18	26.9	67	100	2.46
자료실 홈페이지 이용안내	0	0.0	8	11.9	39	58.2	5	7.5	0	0.0	15	22.4	67	100	2.37
SDI 서비스	0	0.0	11	16.4	25	37.3	5	7.5	0	0.0	26	38.8	67	100	1.93
공지사항	0	0.0	12	17.9	41	61.2	6	9.0	0	0.0	8	11.9	67	100	2.73
FAQ(자주묻는질문)	0	0.0	0	0.0	28	41.8	27	40.3	0	0.0	12	17.9	67	100	2.06
게시판	0	0.0	5	7.5	35	52.2	15	22.4	0	0.0	12	17.9	67	100	2.31
관리자 전자메일 연결	0	0.0	5	7.5	30	44.8	11	16.4	0	0.0	21	31.3	67	100	1.97
SiteMap	0	0.0	5	7.5	32	47.8	13	19.4	0	0.0	17	25.4	67	100	2.12
계	0	0.0	66	12.3	257	47.9	84	15.7	0	0.0	129	24.1	536	100	2.24

도 값의 평균이 2.24로 나와 보통 이하의 만족도를 보였고, 항목별로 살펴보면 '공지사항', '자료실 이용안내', '자료실 홈페이지 이용안내', '게시판' 서비스에 대한 만족도 값이 전체 평균보다 높게 나타났으며, 'SiteMap, FAQ, 관리자 전자메일 연결, SDI 서비스' 항목은 전체 평균보다 낮게 나타났다. 만족도 값이 전체 평균보다 낮게 나타난 항목 중에는 'FAQ(자주묻는질문)' 서비스에 대한 불만족 비율이 40.3%로 가장 높았고, 다음으로 '게시판' 서비스에 대한 불만족 비율이 22.4%로 다소 높게 나타났다. 이용자 편의 서비스에 대한 만족도 조사에서도 무응답의 비율이 다소 높게 나타나고 있는데 자료검색서비스에 대한 만족도 조사와 마찬가지로 각 기관별로 제공하지 않는 서비스 항목들이 있기 때문이라고 본다. 또한 자료검색서비스 보다 이용자 편의 서비스 항목을 제공하

지 않는 기관이 더 많아 만족도가 더 낮게 나타나고 있는 것으로 분석된다.

6) '자료실 전용 홈페이지'의 서비스 항목을 이용하지 않는 이유

표 14는 자료실 전용 홈페이지에서 자료검색 및 이용자 편의를 위한 항목이 제공되고 있음에도 불구하고 이용하지 않는 이유에 대하여 조사한 것이다. 첫째, 이용방법을 몰라서 이용하지 않는다고 응답한 경우가 57.1%, 둘째, 이용절차가 까다롭다고 응답한 경우가 33.9%, 셋째, 불필요해서라고 응답한 경우가 8.9%이다. 이용자가 이용방법을 몰라서 이용하지 않는다는 의견에 대해서는 팝업(Pop-up) 페이지를 활용하여 서비스 항목별 이용방법 및 내용을 안내하는 등 적극적인 홍보활동을 통하여 개선할 필요가 있다.

(표 14) 서비스 항목을 이용하지 않는 이유

구분	응답자(명)	비율(%)
불필요하다	5	8.9
이용방법을 모른다	32	57.1
이용절차가 까다롭다	19	33.9
계	56	100.0

7) '자료실 전용 홈페이지' 이용에 대한 만족도
 표 15는 '자료실 전용 홈페이지'를 이용한다고 대답한 67명을 대상으로 한 '정보의 최신성, 정보의 유용성, 정보의 신뢰성, 정보검색의 편리성, 홈페이지 이용의 편리성' 등의 5가지 평가 요소에 관하여 항목별로 만족도를 조사한 것이다. 전체 만족도 값의 평균이 2.93으로 나와 보통의 만족도를 보였고, 항목별로 살펴보면 '정보의 유용성', '정보검색의 편리성', '정보의 신뢰성'에 대한 만족도 값이 전체 평균보다 높게 나타났으며, '정보의 최신성, 홈페이지 이용의 편리성'은 전체 평균보다 낮게 나타났다. 한편 '정보검색의 편리성, 홈페이지 이용의 편리성' 항목에서 불만족하다는 의견이 조사되어 이는 홈페이지 상에서 제공되는 서비스 항목들의 검색시스템 및 절차를 이용자들이 사용하기에 편리하도록 개편할 필요가 있다는 것을 의미한다.

4.3 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관의 이용자 요구 분석

'자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'의 이용자 76명을 대상으로 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구 조사 항목인 인터넷 이용시간 및 이용목적, 소속기관 홈페이지 이용횟수, '자료실

전용 홈페이지' 이용횟수, '자료실 전용 홈페이지'의 자료검색서비스에 대한 필요여부, '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스에 대한 필요여부, '자료실 전용 홈페이지' 이용에 대한 중요도를 분석하였다(표 16~표 23 참조).

1) 인터넷 이용시간 및 이용목적

표 16은 응답자의 인터넷 이용시간에 대한 조사로써 1일 평균 2-3시간 정도 이용한다고 응답한 경우가 33명(43.4%)으로 가장 많았으며, 응답자의 대부분이 1일 평균 1-3시간 정도 인터넷을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 응답자 중 인터넷을 이용하지 않는다고 응답한 사람은 한 명도 없어 응답자 모두가 인터넷 이용이 생활화되어 있음을 알 수 있다.

표 17은 인터넷의 이용목적을 조사한 것으로써 총 응답자 76명 중 50명(65.8%)이 업무 및 연구관련 정보획득을 위해 인터넷을 이용한다고 답하였고, 16명(21.15%)이 민원 등의 업무 해결을 위해 이용한다고 응답하였다. 이 결과는 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관의 이용자 조사에서도 나타난 것과 마찬가지로 응답자들의 대부분이 업무와 관련한 정보를 인터넷을 통하여 얻고자 하는 경향이 있고, 인터넷을 통한 업무의 비중도 높아졌음을 의미한다.

(표 15) '자료실 전용 홈페이지' 이용에 대한 만족도

구분	매우 만족	비율 (%)	만족	비율 (%)	보통	비율 (%)	불만족	비율 (%)	매우 불만족	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	만족도값
정보의 최신성	0	0.0	10	14.9	51	76.1	0	0.0	0	0.0	6	9.0	67	100	2.88
정보의 유용성	0	0.0	10	14.9	54	80.6	0	0.0	0	0.0	3	4.5	67	100	3.01
정보의 신뢰성	0	0.0	10	14.9	53	79.1	0	0.0	0	0.0	4	6.0	67	100	2.97
정보검색의 편리성	0	0.0	11	16.4	49	73.1	5	7.5	0	0.0	2	3.0	67	100	3.00
홈페이지이용의 편리성	0	0.0	13	19.4	41	61.2	5	7.5	0	0.0	8	11.9	67	100	2.76
계	0	0.0	54	16.1	248	74.0	10	3.0	0	0.0	23	6.9	335	100	2.93

(표 16) 인터넷 이용시간

구분	응답자(명)	비율(%)
이용안함	0	0.0
1시간 미만	26	34.2
1-2시간	17	22.4
2-3시간	33	43.4
3시간 이상	0	0.0
계	76	100.0

(표 17) 인터넷 이용목적

구분	응답자(명)	비율(%)
전자메일 체크	8	10.5
민원 등의 업무해결	16	21.1
업무 및 연구관련 정보획득	50	65.8
여가시간활용	2	2.6
계	76	100.0

2) '소속기관 홈페이지 이용횟수

표 18의 소속기관 홈페이지를 이용하는 횟수에 대한 조사에서는 57명(75.0%)이 매일 한번 이상 이용한다고 응답하였고, 14명(18.4%)이 1주일에 두세 번 정도 이용한다, 5명(6.6%)이 1개월에 두세 번 정도 이용한다고 답하였다. 이러한 결과는 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'의 이용자 조사결과와 마찬가지로 중앙 행정기관의 직원들이 소속기관 홈페이지를 잘 알고 있으며, 자주 이용하고 있는 것으로 분석된다.

3) '자료실 전용 홈페이지'의 필요여부

표 19에서 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'의 이용자들에게 홈페이지 필요여부를 조사한 결과, 62명(81.6%)이 자료실 전용 홈페이지가 필요하다고 답하였으며, 14명(18.4%)은 필요하지 않다고 응답하였다.

자료실 전용 홈페이지가 필요하다고 응답한 62명에 대하여 그 이유를 표 20에서 표시하였

다. 47명(75.8%)이 홈페이지가 있다면 '정보검색 시간이 절약될 것'이라는 기대를 가지고 있었고, 11명(17.7%)이 '직접 방문하는 번거로움을 덜 수 있을 것이다'라고 응답하였으며, 4명(6.5%)이 '다양한 정보가 제공될 것이다'라는 기대를 나타내었다. 이러한 결과는 '자료실 전용 홈페이지'를 운영함에 있어서 이용자가 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 콘텐츠들을 구성하고, 이와 더불어 다양한 정보를 제공해야한다는 것을 의미한다.

자료실 전용 홈페이지가 불필요하다고 응답한 12명에 대하여 그 이유를 조사하였는데, 소속기관 홈페이지 자료만으로도 충분하다고 6명(50.0%)이 응답하였고, 인터넷상 자료만으로도 충분하다, 자료실의 현 체제에 만족한다고 3명(25.0%)이 각각 응답하였다. 이 결과는 '자료실 전용 홈페이지'에서 제공되는 정보가 '소속기관 홈페이지'에서 제공되는 전자 정보 및 인터넷상의 정보와 차별화되어야 한다는 것을 보여준다.

(표 18) '소속기관 홈페이지 이용횟수'

구분	응답자(명)	비율(%)
매일한번 이상	57	75.0
1주일에 두세 정도	14	18.4
2주일에 두세 정도	0	0.0
1개월에 두세 정도	5	6.6
이용하지 않는다	0	0.0
계	76	100.0

(표 19) '자료실 전용 홈페이지'의 필요여부

구분	응답자(명)	비율(%)
필요하다	62	81.6
불필요하다	14	18.4
계	76	100.0

(표 20) '자료실 전용 홈페이지'가 필요한 이유

구분	응답자(명)	비율(%)
직접방문 해야만 하는 번거로움이 줄어들 것이다	11	17.7
정보검색 시간이 절약될 것이다	47	75.8
자료신청이 쉬워질 것이다	0	0.0
다양한 정보가 제공될 것이다	4	6.5
계	62	100.0

따라서 인터넷상에 흩어져 있는 정책자료, 통계 등의 개별 정보를 보다 체계적이고 전문적인 형태(예: 소속기관의 업무 특성을 고려하여 주제별로 분류·정리한 서지 및 원문 DB를 구축하여 서비스함)로 제공해야한다는 것을 의미한다.

4) '자료실 전용 홈페이지'의 자료검색서비스에 대한 필요여부

표 21은 '자료실 전용 홈페이지'가 필요하다고 응답한 62명을 대상으로 자료검색서비스 항목인 소장목록검색, 신착자료검색, 외부자료원문DB 검색, 내부자료원문DB 검색, 최신발간자료검색, 관련정보사이트 링크 서비스에 대한 필요여부를 조사한 것이다. 전체 값의 평균이 3.85

로 나와 자료검색서비스 항목에 대한 요구도가 다소 높게 나타났고, 항목별로 살펴보면 '소장 목록검색', '최신발간자료검색' 서비스에 대한 필요 요구가 전체 평균보다 높게 나타났으며, '외부자료원문DB 검색', '내부자료원문DB 검색', '신착자료검색', '관련정보사이트 링크' 서비스에 대한 요구는 전체 평균보다 낮게 나타났다. 이러한 결과는 '자료실 전용 홈페이지'의 자료 검색 항목을 선정하고 조직하는데 적극 수용되어야 할 사항으로 보여진다.

5) '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스에 대한 필요여부

표 22는 '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의

(표 21) '자료실 전용 홈페이지'의 자료검색 서비스에 대한 필요여부

구분	매우 필요	비율 (%)	필요	비율 (%)	보통	비율 (%)	불필요	비율 (%)	매우 불필요	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	요구도 값
소장목록검색	22	35.5	40	64.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	62	100	4.35
신착자료검색	11	17.7	40	64.5	5	8.1	0	0.0	0	0.0	6	9.7	62	100	3.71
외부자료 원문DB 검색	5	8.1	48	77.4	5	8.1	0	0.0	0	0.0	4	6.5	62	100	3.74
내부자료 원문DB 검색	5	8.1	48	77.4	5	8.1	0	0.0	0	0.0	4	6.5	62	100	3.74
최신발간자료검색	5	8.1	54	87.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	4.8	62	100	3.89
관련정보 사이트 링크	5	8.1	47	75.8	5	8.1	0	0.0	0	0.0	5	8.1	62	100	3.68
계	53	14.2	277	74.5	20	5.4	0	0.0	0	0.0	22	5.9	372	100	3.85

(표 22) '자료실 전용 홈페이지'의 이용자 편의 서비스에 대한 필요여부

구분	매우 필요	비율 (%)	필요	비율 (%)	보통	비율 (%)	불필요	비율 (%)	매우 불필요	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	요구도 값
자료실 이용안내	5	8.3	47	78.3	9	15.0	0	0.0	0	0.0	1	3.3	62	100	3.87
자료실 홈페이지 이용안내	5	8.3	44	73.3	9	15.0	0	0.0	0	0.0	4	13.3	62	100	3.68
SDI 서비스	5	8.3	40	66.7	13	21.7	0	0.0	0	0.0	4	13.3	62	100	3.61
공지사항	10	16.7	38	63.3	9	15.0	0	0.0	0	0.0	5	16.7	62	100	3.69
FAQ(자주묻는질문)	10	16.7	46	76.7	4	6.7	0	0.0	0	0.0	2	6.7	62	100	3.97
게시판	10	16.7	39	65.0	11	18.3	0	0.0	0	0.0	2	6.7	62	100	3.85
관리자 전자메일 연결	10	16.7	31	51.7	8	13.3	7	11.3	0	0.0	6	20.0	62	100	3.42
SiteMap	5	8.3	47	78.3	4	6.7	0	0.0	0	0.0	6	20.2	62	100	3.63
계	60	12.1	332	66.9	67	13.5	7	1.4	0	0.0	30	6.0	496	100	3.72

의 서비스 항목인 자료실 이용안내, 자료실 홈페이지 이용안내, SDI 서비스, 공지사항, FAQ, 게시판, 관리자 전자메일 연결, SiteMap 서비스에 대한 필요여부를 조사한 것이다. 전체 값의 평균이 3.72로 나와 이용자 편의 서비스 항목에 대한 요구도가 다소 높게 나타났고, 항목 별로 살펴보면 'FAQ', '자료실 이용안내', '게시판' 서비스에 대한 필요 요구가 전체 평균보다 높게 나타났으며, '공지사항', '자료실 홈페이지 이용안내', 'SiteMap', 'SDI 서비스', '관리자 전자메일 연결' 서비스에 대한 요구는 전체 평균보다 낮게 나타났다. 이러한 결과는 이용자들

이 '자료실 전용 홈페이지 이용과 관련하여 발생하는 문제를 웹 상에서 쉽게 해결하고자 하는 경향이 있는 것으로 분석되며, 이용자와 관리자 상호간의 의견교환이 가능한 게시판 서비스 및 이용에 필요한 안내서비스를 제공받음으로써 이용의 효율성을 높이고자 하는 경향이 있는 것으로 분석된다.

6) '자료실 전용 홈페이지 운영 요소에 대한 중요도

표 23은 '자료실 전용 홈페이지'가 필요하다 고 대답한 62명을 대상으로 홈페이지 운영 요

(표 23) '자료실 전용 홈페이지' 운영 요소에 대한 중요도

구분	매우 중요	비율 (%)	중요	비율 (%)	보통	비율 (%)	중요하 지않음	비율 (%)	매우 중요하지 않음	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	중요도값
정보의 최신성	10	16.1	47	75.8	4	6.5	0	0.0	0	0.0	1	1.6	62	100	4.03
정보의 유용성	5	8.1	41	66.1	15	24.2	0	0.0	0	0.0	1	1.6	62	100	3.77
정보의 신뢰성	10	16.1	42	67.7	8	12.9	0	0.0	0	0.0	2	3.2	62	100	3.90
정보검색의 편리성	10	16.1	39	62.9	11	17.7	0	0.0	0	0.0	2	3.2	62	100	3.85
홈페이지 이용의 편리성	5	8.1	46	74.2	8	12.9	0	0.0	0	0.0	3	4.8	62	100	3.76
계	40	12.9	215	69.4	46	14.8	0	0.0	0	0.0	9	2.9	310	100	3.86

소인 정보의 최신성, 정보의 유용성 정보의 신뢰성, 정보검색의 편리성 홈페이지 이용의 편리성에 대한 중요도를 조사한 것이다. 전체 만족도 값의 평균이 3.86으로 나와 홈페이지 운영 요소에 대한 중요도가 다소 높게 나타났고, 항목별로 살펴보면 '정보의 최신성', '정보의 신뢰성'에 대한 중요도 값이 전체 평균보다 높게 나타났으며, '정보검색의 편리성', '정보의 유용성', '홈페이지 이용의 편리성'은 전체 평균보다 낮게 나타났다. 이러한 결과는 자료실 전용 홈페이지를 구축하게 될 경우 최신 정보의 지속적인 업데이트와 권위 있고, 정확한 내용의 정보를 제공함으로써 이용자들이 정보에 대해 신뢰할 수 있도록 노력해야 한다는 것을 의미한다.

7) 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구 사항
중앙 행정기관 자료실의 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구 사항을 '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'과 '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'으로 나누어 살펴보았다

첫째, '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'의 이용자 요구사항은 다음과 같다.

- (1) 이용자들이 자료실 전용 홈페이지의 이용방법을 잘 모르기 때문에 이용률이 낮

은 것으로 나타났다.

- (2) 자료실 전용 홈페이지에서 제공되는 서비스 항목들의 이용절차가 복잡하기 때문에 이용률이 낮은 것으로 나타났다.
- (3) 자료검색을 위한 서비스에서는 소장목록검색, 외부 원문DB 검색, 신착자료 검색 항목에 비하여 관련정보사이트링크, 내부자료원문DB 검색, 최신발간자료검색 항목에 대한 만족도가 낮게 나타나 이에 대한 개선이 요구된다.
- (4) 이용자 편의를 위한 서비스에서는 공지사항, 자료실 이용안내, 자료실 홈페이지 이용안내, 게시판 항목에 비하여 SiteMap, FAQ, 관리자 전자메일 연결, SDI 항목에 대한 만족도가 낮게 나타나 이에 대한 개선이 요구된다.
- (5) 자료실 전용 홈페이지 평가 항목 중에서는 정보의 유용성, 정보검색의 편리성, 정보의 신뢰성에 비해 정보의 최신성, 홈페이지 이용의 편리성에 대한 만족도가 낮게 나타나 이에 대한 개선 또한 요구된다.

둘째, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'의 이용자 요구사항은 다음과 같다.

- (1) 자료실 전용 홈페이지가 필요하다는 이용자가 81.6%로 높게 나타났다
- (2) 자료검색을 위한 서비스에서는 기본적인 소장목록 검색, 최신발간자료 검색 항목이 필요하다는 요구가 높게 나타났다.
- (3) 이용자 편의를 위한 서비스에서는FAQ, 자료실 이용안내, 게시판 항목이 필요하다는 요구가 높게 나타났다.
- (4) 자료실 전용 홈페이지에 대한 기대 요소로는 정보의 최신성과 정보의 신뢰성을 들었다.

5. 결론

본 연구는 전자정부화, 행정정보화 등 다각도로 정보화를 추진하고 있는 중앙 행정기관에 설치되어 정보중개자 역할을 맡고 있는 자료실의 정보서비스에 대한 이용자 요구를 분석하고자 하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, '자료실 전용 홈페이지 구축 9개 기관'의 이용자 요구 조사에서는 '자료실 전용 홈페이지'의 이용률이 저조하였으며, 자료실 전용 홈페이지에서 제공하고 있는 서비스 항목들에 대한 만족도가 낮았다. 그 중 자료검색 서비스 항목에서는 '내부 자료의 원문DB 검색'과 '최신발간자료 검색'이, 이용자 편의 서비스 항목에서는 'SiteMap', 'FAQ', '관리자 전자메일 연결', 'SDI 서비스가 다른 항목들에 비해 만족도가 낮았다. 또한 자료실 전용 홈페이지에서 제공하는 정보의 최신성이 부족하고, 홈페이지 이용에 있어서 불편함이 있는 것으로 나타났다.

둘째, '자료실 전용 홈페이지 미구축 9개 기관'의 이용자 요구 조사에서는 '자료실 전용 홈페이지'가 필요하다고 응답한 이용자가 대부분이었으며, 이들은 자료실 전용 홈페이지가 구축된다면 정보 검색 시간이 절약되고, 다양한 정보가 제공될 것이라는 기대를 가지고 있다. 자료실 전용 홈페이지에는 자료검색 서비스 항목인 '소장목록 검색', '최신발간자료 검색'과, 이용자 편의 서비스 항목인 'FAQ', '자료실 이용안내', '게시판'이 제공되어야 한다는 의견이 높게 나타났다. 또한 자료실 전용 홈페이지에는 최신성과 신뢰성이 있는 정보가 제공되기를 바라는 것으로 나타났다.

결론적으로 중앙 행정기관 자료실의 효율적인 운영 방안의 하나로 이러한 이용자 요구사항을 수용하는 방법을 고려해볼 수 있는데, '자료실 전용 홈페이지 구축 기관'에서는 전용 홈페이지에 대한 이용자 홍보 및 교육을 실시하고, 이용자의 만족도가 낮게 나타난 홈페이지 서비스 항목 및 평가 요소들에 대하여 한 차원 높은 서비스를 제공하도록 시스템을 개선해야 할 것이다. 특히, 팝업(Pop-up) 페이지를 활용하여 서비스 항목별 이용방법 및 내용을 안내하는 등 적극적인 홍보활동을 통하여 이용률을 향상시키고, 홈페이지 상에서 제공되는 서비스 항목들의 검색시스템 및 검색절차를 이용자들이 사용하기에 편리하도록 개편하여야 할 것이며, 홈페이지 상에 게시된 자료의 주기적인 업데이트를 통하여 최신성을 유지해야 할 것이다.

'자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'에서는 이용자들의 요구 사항을 수용하여 자료실 전용 홈페이지를 구축하여야 할 것이다. 또한 구축될 자료실 전용 홈페이지에는 소장목록 검색과

최신발간자료 검색 등의 기본적인 서비스 항목들을 우선적으로 제공해야 하며, 최신 정보의 지속적인 업데이트와 권위 있고, 정확한 내용의 정보를 제공함으로써 이용자들이 정보에 대해 신뢰할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

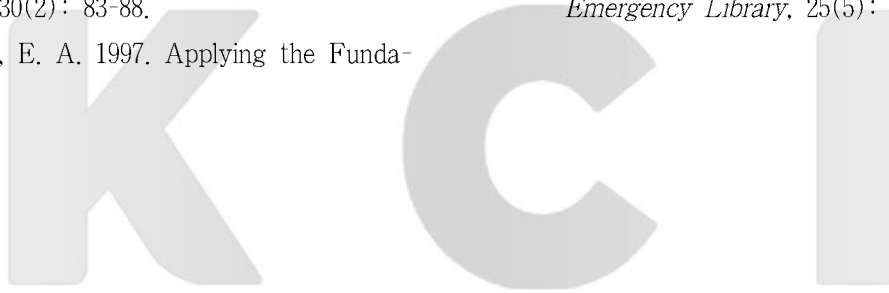
디지털 정보시대에 이용자 요구는 점점 더 복잡하고 다양해질 것이며, 중앙 행정기관 자료실 또한 새로운 변화가 요구된다. 이에 따라 중앙 행정기관 자료실은 전통적인 정보서비스를 기반으로 웹기반 정보서비스뿐만 아니라 모바일 서비스, 맞춤형 서비스 등 다양한 정보서비

스에 관심이 필요하다. 대부분의 중앙 행정기관 자료실은 공공기관의 기록물관리에 관한 법률의 시행으로 인하여 '자료관' 이라는 직제로 편입되거나 동법에 설치기반을 두고 운영되고 있다. 그러나 행정기관 자료실은 소속기관의 기록물을 관리하는 자료관과는 별개로, 소장 자료 및 기타 유용한 자료를 웹기반 정보서비스를 통하여 보다 수준 높은 이용자 중심의 정보서비스를 제공함으로써 정부가 정책 수립을 하는데 기여할 수 있는 정보센터로서의 기능을 충분히 발휘해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김영희. 1977. 『한국의 행정기관 자료실 운영에 관한 소고』. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 안인자. 1997. 전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구. 『정보관리학회지』 14(2): 2
- 오연천. 1997. 행정개혁의 기초변화와 고객지향적 전자정부론. 『행정논총』, 35(1): 33-53.9-267.
- 이은희. 1999. 『전문도서관 웹페이지 설계 기준에 관한 연구』. 석사학위 논문, 중앙대학교대학원, 문헌정보학과.
- 조인숙. 1979. 『생산기업체 자료실 이용자들의 정보요구에 관한 연구』. 석사학위 논문, 성균관대학교 대학원, 도서관학전공.
- 조인숙. 2003. 전자정부를 위한 중앙행정기관 행정자료실 운영방안에 관한 연구. 『漢城人文學』, 1: 139-160.
- 최영일. 1995. 『군 도서관 이용자의 정보이용행태 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 한상완. 1998. 디지털 시대의 도서관 환경 변화와 그 대응 연구. 『한국문헌정보학회지』 32(2): 97-120.
- 한선영. 2002. 『인터넷 정부기관 정보서비스 평가연구: 한국과 영어권 5개국의 환경부 사이트 사례』. 석사학위논문, 서울여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 홍기철. 2002. 국회도서관 전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』 36(2): 265-284.
- Allen, B. L. 1996. *Information Tasks: Toward a User-centered Approach to Infor-*

- tion System. San Diego: Academic Press.
- Bolt, Nancy M. 1992. *Serving State Government Librarian Skills, User Education, Services and Support*.
<http://www.la-hq.org.uk/group/glg/ifla/papers/3-2_nb.doc[2002.08]>
- Chakrabati, A. K. et al. 1983. Characteristics of Sources, Channel and Contents for Scientific and Technical Information Systems Industrial R&D. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 30(2): 83-88.
- Cooper, E. A. 1997. Applying the Fundamentals of Librarianship to Technology : Designing and Maintaining Your Libraries Web Site. *Illinois Libraries*, 79(1): 5-10.
- Csir, Floyd J. 1996. *Evaluation and Criteria of The World Wide Web : Reference Web Sites*. Master Thesis, Kent State University School of Library Science.
- Martin, L. A. 1976. User Studies and Library Planning. *Library Trends*, 24(3): 483-496.
- Nancy, E. 1998. Web Page Evaluation. *Emergency Library*, 25(5): 16-26.



к с і