

국회도서관 의회정보서비스 이용자 만족도에 관한 연구

A Study on the User Satisfaction with the Legislative Information Services of the National Assembly Library

조찬식(Chan-Sik Cho)*

김원진(Won-Jin Kim)**

초 록

오늘날 초고속통신망의 구축과 인터넷의 확산으로 인한 정보화의 급격한 진행은 국회도서관의 의회정보 서비스에도 많은 변화를 초래하였다. 같은 맥락에서 의회정보서비스도 이용자들의 정보요구와 변화에 부응하여 이용자들이 만족하는 정보서비스를 제공하여야 한다. 이에 본 연구는 우리나라 국회도서관 의회정보서비스 이용자 만족도를 제고시키기 위한 방안을 고찰하고 이용자가 만족하는 도서관 서비스 방안을 모색하고자 한다. 이를 위하여 본 연구는 국회에 소속되어 있는 국회의원 및 보좌진을 대상으로 국회도서관 의회정보서비스에 대한 이용자들의 만족도 조사를 실시하였으며, 설문조사를 바탕으로 의회 정보서비스 의견을 수렴하고 이를 분석·반영하여 이용, 홍보, 만족도 등 국회도서관 의회정보서비스의 개선 방향을 제시하였다.

ABSTRACT

The construction of an information super highway and diffusion of the internet brings about a lot of changes in the Legislative Information Services of the National Assembly Library. In the same vein, Legislative Information Services should provide information services which satisfy users according to their information needs and the changes. In light of that, this study aims at enhancing users' satisfaction and suggesting information services for the Legislative Information Services of the National Assembly Library. Accordingly, this study surveys assemblymen and their assistants of satisfaction in Legislative Information Services and suggests some recommendations for improvement based on the survey results.

키워드: 정보서비스, 의회정보서비스, 국회도서관, 이용자 만족도, 이용자 연구
information services, legislative information service, national assembly library,
user satisfaction, user study

* 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수(ccho@dongduk.ac.kr) (제1저자)

** 동덕여자대학교 문헌정보학과 강사(wonk@dongduk.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2012년 2월 18일 ■ 최초심사일자: 2012년 2월 28일 ■ 게재확정일자: 2012년 3월 9일
■ 정보관리학회지, 29(1), 95-113, 2012. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.095]

1. 서론

오늘날 사회는 초고속통신망의 구축과 인터넷의 확산으로 인한 정보화의 급격한 진행과 더불어 정치, 경제, 사회, 문화 전반에 걸쳐 새로운 변화에 직면하고 있다. 현대의 지식정보사회는 변화와 경쟁력과 고객을 중시하는 사회이며 모든 정보가 디지털 정보로 저장되기 때문에 지식정보의 확산과 접근은 활발하게 이루어지고 있다. 특히 고객관리는 정보기술 발전에 따른 경영환경의 변화, 경쟁력의 강화요구를 위한 고객가치의 변화, 인터넷 상의 정보이용확산에 따른 고객의 변화에 따른 경영전략 및 대응방안은 기업뿐만 아니라 도서관에서도 정보환경에 맞는 이용자 서비스라는 측면에서 연구가 지속되고 있다.

이러한 정보화의 영향 아래 다른 도서관과 마찬가지로 국회도서관 역시 급격하게 그 역할과 기능이 변화해가고 있다. 국회도서관은 세계의 지식정보자원을 수집하여 국회와 국민에게 제공함으로써 의회민주주의의 발전과 국민의 알권리 확대에 기여하고, 입법부의 역사적 활동 및 인류의 지적문화유산을 보존하여 후세에 전승하고자 하는 기능을 수행한다. 즉 국회도서관이 입법조사분석기능이 부여되어 국회의원들에게 입법지원서비스를 하고 있다는 점에서 다른 도서관과의 가장 큰 차별성을 찾아볼 수 있는 것이다.

국회도서관의 주요 임무 중 하나인 의회정보서비스는 정치부분에 있어서 정보 욕구의 증대와 더불어 이러한 시대적 요구에 부응해왔다. 우리나라 국회도서관에서 제공하고 있는 의회정보서비스에는 국회의원의 입법 및 정책심의

활동에 필요한 정보를 검색·번역하여 제공하는 의회정보회답 서비스, 팩트북 및 자료발간 서비스, 각종 입법 관련 데이터베이스의 구축 및 메일링 서비스 등이 있다. 특히 새롭게 대두하는 사회문제의 해결을 위하여 국회에서 법률로 정해야 하는 사항이 복잡하고도 다양화되어가고 있는 시점에서 입법지식DB 구축 및 서비스에 대한 중요성과 관심이 커지고 있다. 입법지식DB는 주요 현안으로 예측되는 입법 및 정책의제에 대하여 조사한 자료를 제공하고 있다.

그러나 이러한 의회정보서비스의 의의는 이용자의 만족도에 그 근거를 두어야만 한다. 특히 정보화로 인한 인터넷의 대중화와 디지털도서관의 활성화로 인하여 도서관 이용자들의 요구는 더욱 다양해지고 상당한 수준에 이르러 국회도서관의 의회정보서비스도 이러한 이용자들의 정보요구와 변화에 부응하는 정보서비스를 제공하기 위한 노력이 이루어지지 않는다면 이용자들이 만족하는 정보서비스를 기대하기가 어려운 실정인 것이다.

이에 본 연구는 우리나라 국회도서관 의회정보서비스 이용자만족도를 제고시키기 위한 방안을 고찰하고 이용자가 만족하는 도서관 서비스 방안을 모색하고자 한다. 이를 위하여 본 연구는 국회에 소속되어 있는 국회의원 및 보좌진을 대상으로 국회도서관 의회정보서비스에 대한 이용자들의 만족도 조사를 실시하였으며 설문조사를 바탕으로 의회정보서비스 의견을 수렴하고 이를 분석·반영하여 국회도서관 의회정보서비스의 개선 방향을 제시하고자 하였다. 또한 본 연구에서는 이미 조사된 2009년의 설문조사와 비교·분석하여 연구의 타당도를 높이고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 정보서비스 만족에 관한 연구

정보서비스란 도서관 이용자의 논쟁 등의 문제를 토의 또는 결정해 주기 위한 사서의 다양한 활동 즉, 이용자의 질문에 대해 유능하고 신속하게 답변해 주기 위한 사서의 활동이라고 정의할 수 있다(정진식, 유재욱, 이란주, 유사라, 2003; Katz, 1987). 이와 같이 정보서비스란 이용자의 연구와 조사를 위하여 도서관 자료를 설명할 때 도서관 직원의 호의를 바탕으로 한 인적활동이며, 어떤 목적으로든 정보를 구하는 사람들에게 사서가 직접 협조하는 것으로, 가능한 정보를 용이하게 제공할 것을 목표로 하는 도서관 업무라고 하였다. 그러므로 정보서비스란 정보를 필요로 하는 이용자의 질문에 대해 유능하고 신속하게 해답하는 것이며 정보를 추구하는 이용자들에게 사서가 베푸는 개인적인 지원이라고 할 수 있다.

현재 많은 도서관들이 인터넷을 정보자원으로서, 그리고 커뮤니케이션 도구로서 업무 전반에 활용함으로써 전통적인 도서관 기능에 더하여 사회적 요구에 부합되는 새로운 도서관으로 변모하고 있다(한상완, 이지연, 이재운, 최상희, 2005). 웹 정보원이 양적으로 급격히 증가하고 내용면에서도 더욱 더 복잡해지고 있으므로 이용자들은 과거 어느 때보다 참고사서와 그들이 제공하는 정보서비스를 필요로 하고 있으며 정보서비스 분야에서 인터넷을 보다 활발하게 이용하고 있다.

최근 전자정보서비스들이 과거 도서관의 전통적인 서비스보다 훨씬 증가 속도가 빠를 뿐

만 아니라 이용자의 요구도 다양화되고 있다(박준식, 2007). 특히 정보서비스 분야에 있어서는 온 세계가 인터넷으로 연결되면서부터 어느 한 기관이 망라적인 지식정보를 독점하여 제공하는 일이 불가능해짐에 따라 도서관 간에 상호연계하고 협력하는 정보서비스가 활발히 전개되고 있으며, 동시에 개별 도서관에서는 다른 기관에서 가지지 못한 차별화된 정보를 전문적으로 제공할 수 있는 정보원을 개발하려는 노력을 기울이고 있다(정운석, 2010).

도서관은 도서관장서, 직원, 예산, 참고서비스 등에 대한 기초통계 데이터를 작성하거나 이것을 기반으로 한 도서관서비스 평가를 실시하고 있다. 그러나 이러한 전통적인 평가로는 도서관 운영에 관한 충분한 정보를 얻을 수 없으며 도서관에서 가장 최종적인 서비스를 제공하는 이용자에 대한 피드백이 결여되어 있으므로 궁극적인 도서관서비스 질을 평가하는데 있어서 부족하다. 실제 도서관을 이용하는 이용자들이 기대하는 서비스 수준이 어느 정도인지 그리고 인지하는 서비스 만족도는 어느 정도인지를 파악하는 것이 어렵다.

고객지향과 고객만족 등 고객중심의 개념은 기업성장에 있어서 고객의 인지가 중요하다는 것을 먼저 인식한 민간부문에서 시작되었다. 공공부문에서의 고객중심 서비스를 지향하는 이용자 만족 평가제도는 민간분야에서의 성공적인 사례를 바탕으로 공공분야에서 중요성을 인식하면서 도입되기 시작하였는데 이용자 만족도는 이용자 관점에서 서비스 및 제품을 제공하는 기관의 성과를 측정할 수 있는 중요한 도구가 된다.

그러므로 도서관이 제공하는 서비스도 이용자 만족도라는 관점에서 평가되어야 한다(김선

에, 2006). 이용자 만족도가 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율, 신규고객의 창출과 밀접한 관련을 맺고 있으며 제품 및 서비스를 제공하는 제공자 입장에서는 무시할 수 없는 중요한 의미를 갖는 것처럼 이용자의 만족도는 도서관 서비스의 성과를 측정할 수 있는 중요한 도구가 되는 것이다. 같은 맥락에서 Matthews(2004)는 도서관 서비스가 이루어지고 있는 순간 느끼는 만족과 다양한 서비스에 대한 장기적인 결과로 얻는 전반적인 만족을 강조하였다.

이용자 만족도란 특정한 시점에서 서비스 제공과 문제점들을 이용자들이 어떻게 인식하고 있는가를 측정하는 것이며 도서관에서도 이용자 만족도를 진단하는 진단도구를 개발하고 있다. 도서관 이용자를 고객이라는 관점에서 볼 때 도서관 정보서비스는 고객관리라는 측면에서 중요하며 도서관 서비스는 도서관 이용자의 요구와 기대에 부응하는 서비스를 의미하게 된다(차성중, 2011). 도서관 서비스의 질은 도서관의 정보제공과 분리되어 도서관과 서비스를 제공받는 사람들 간의 상호작용관계에 의하여 형성되기 때문에 도서관에서는 이용자의 요구를 수용할 수 있는 환경구축에 노력해야 한다. 결국 이용자의 욕구와 기대는 도서관이 이용자의 욕구에 부응하여 이용자의 만족도가 제고되는 서비스를 수행할 때 이루어진다(유양근, 2005).

2.2 선행연구

본 연구와 관련된 정보서비스 이용자 만족도에 대한 선행연구는 국회의원이 주로 이용하는 정보원 및 정보요구 행태 등에 관한 것이다. Thapisa(1996)은 Botswana 국회의원들을 대상

으로 이용자들의 정보인식, 정보원, 정보추구행태 등에 대하여 조사하였다. 그 결과 응답자들은 내각 및 위원회의 의사록을 가장 중요한 정보원으로 인식하였으며 신문을 가장 선호하는 정보원으로 선택했다. 그리고 정부기관을 가장 선호하는 기관정보원으로, 국립국회도서관을 네 번째로 선호하는 기관정보원으로 선택했다.

또한 Mostert와 Ocholla(2005)는 남아프리카공화국의 국회의원들이 사용하는 정보원과 서비스, 시스템에 대하여 정의하고 정보제공과정에서의 국회도서관의 역할에 대하여 조사하였다. 응답자들은 국회도서관의 장점에 대하여 인지하지 못하였고 주로 인터넷을 통하여 정보원을 획득하였다. 남아프리카 공화국 의회도서관의 잠재적인 다양한 서비스가 활용되지 못하는 이유에 대하여 혁신적인 정보서비스와 마케팅의 부재를 지적하였다.

홍기철(2002)은 국회도서관의 전자도서관시스템을 대상으로 이용자의 기대수준과 만족정도를 살펴보고 차이를 분석하였다. 그 결과 정보의 양, 정보의 최신성, 정보의 질, 분류의 체계성, 정보의 일관성, 정보의 정확성은 전체 기대수준의 평균보다 높게 나타났으며 응답의 속도, 정보의 질, 정보의 일관성, 검색의 편리성, 정보의 양, 정보의 정확성은 전체 만족수준의 평균보다 높게 나타났다. 분석대상요인 전체에서 정보의 최신성, 정보의 양, 정보의 다양성, 분류의 체계성, 정보의 정확성은 기대와 만족의 차이가 높은 편으로 나타났으며 큰 차이를 나타내는 요인에 대하여 이용자의 만족도를 높이는 것이 바람직하다고 하였다.

이진우(2006)는 국회도서관 이용자를 국회의원, 연구자, 일반이용자 등 세 가지 그룹으로

나누어 전자정보서비스에 대한 이용자의 만족도를 파악하고 분석하였다. 그 결과 국회도서관의 전반적인 전자정보서비스에 대해서 국회직원 그룹이 일반 이용자 그룹이나 연구자 그룹보다 만족도가 낮게 나타났다. 소장자료 목록 서비스 중에서는 국회직원 그룹이 특히 검색의 용이성 문항과 검색정보의 최신성 항목에서 가장 만족도가 낮게 나타났으며 이를 위해서 최신자료가 신속히 업데이트 되어야 할 것이며 데이터베이스 목록 검색에서 좀 더 간단하고 편리한 검색 방법 개발이 필요하다고 하였다. 원문제공 서비스에서는 국회의원 그룹이 특히 원문검색 건수 문항과 원문의 최신성 항목에서 가장 만족도가 낮게 나타났으며 이를 위해서 보다 많은 양의 원문DB가 신속하게 구축될 필요가 있다고 하였다.

오동근(2009)은 국회도서관의 공공기관 및 정부정보 서비스에 대한 이용행태 및 만족도에 대하여 분석하였다. 특히 국회의원 및 보좌관 등 입법관련분야종사자는 일반이용자보다 국회도서관의 공공기관 및 정부정보서비스의 이용 및 필요성에 대하여 더 높게 인식하고 있었다. 응답자들은 국회도서관의 공공기관 및 정부정보 서비스를 개선할 필요가 있으며 공공기관 및 정부정보를 통합하여 검색·제공할 수 있는 포털사이트에 대한 필요성 역시 높게 인식하고 있었다.

3. 국회도서관 의회정보서비스 개관

전 세계 모든 의회는 국회의원의 의정활동을

지원하기 위하여 행정지원기능과 입법지원기능을 담당하는 기관들을 설치하고 있다. 의회는 한 나라의 모든 중요정책을 의논하는 곳으로서 국내외 정치·경제·사회·문화 등 모든 정책영역과 중앙과 각급 지방단위의 정책의제를 포괄하는 지식과 정보를 갖추는 것이 필요하다. 국회도서관은 다양한 지식정보자원을 총체적으로 수집하여 국회와 국민에게 제공함으로써 의회 민주주의의 발전과 국회의원에 대한 무한봉사를 통하여 지식 입법부 실현에 기여하는 것을 목적으로 한다.

국회도서관의 규모와 각 나라의 국회에서 담당하는 역할 등은 나라마다 차이가 있다. 미국이나 우리나라처럼 일반인들의 이용이 가능한 서비스 유형이 있는 반면 독일이나 프랑스처럼 국회의원과 국회직원에게 이용이 한정된 서비스 유형이 있다. 또한 자료의 수집·보관·소장자료에 대한 기본 정보만을 제공하는 유형이 있고 심화된 형태의 가공되고 분석된 정보를 제공하는 유형의 국회도서관도 있다(서복경, 2005).

우리나라 국회도서관은 의회가 필요로 하는 다양한 형태의 정보를 수집·보관하여 이용자의 필요에 따라 적절한 의회정보서비스를 제공하고 있다(김유향, 2004). 의회정보서비스란 국회도서관에서 입법 및 국정현안 자료를 국회의원 및 입법 관련 부서에 의회정보회답 서비스, 팩트북(Fact Book) 및 자료발간 서비스, 데이터베이스 구축 및 서비스, 이메일서비스 등 다양한 유형으로 제공하는 입법지원 활동을 총칭하는 개념이다.

이러한 국회도서관 의회정보서비스에 대해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(국회도서관, 2010). 먼저 의회정보회답은 국회의원 및 입법

관련 기관에서 필요로 하는 다양한 사실정보 요청에 대하여 각종 국내외 정책 현황 및 사례, 통계 등 입법관련 자료를 검색하여 제공하는 의회자료회답, 외국의 입법 및 정책사례를 조사·번역하여 제공하는 국외자료회답, 국내외 법률자료 및 법률현황을 법률자료조사관이 조사·번역하여 제공하는 법률자료회답으로 구분된다. 입법 및 국정현안에 관한 국회의원 및 입법관련 부서에서 요청한 참고질의에 대하여 해당분야 및 해당지역을 담당하는 전문가가 문제점, 개선방안, 외국의 관련 법·제도 등을 조사·분석하여 서비스를 제공함으로써 회답의 전문성을 강화하였다.

그리고 팩트북 및 자료발간 서비스에서는 팩트북 발간 외에 입법지식DB 주제리스트, 글로벌 핫이슈, 외국신문주요기사가 제공된다. 팩트북은 시의성 있는 주제를 선정하여 관련된 사실정보를 수집·정리하여 한눈에 보기 시리즈로 발간하는 부정기 간행물이다. 팩트북은 말그대로 특정 주제에 관한 사실을 모은 책으로 국회뿐만 아니라 행정부처, 언론기관, 국외교환처 등에서 배포하고 있다. 2011년에는 『2011 미국을 이끄는 파워엘리트』(1월)를 시작으로 『자원전쟁: 해외자원개발』(4월), 『재난관리체계』(6월), 『미래인구위기: 저출산·고령사회』(7월), 『비정규직 근로자』(9월), 『한류, 아시아를 넘어 세계로』(10월) 등을 발간하였다. 팩트북은 각국 국회도서관에서 수집한 정보를 담고 있으며 한 예로 『2009 미국을 이끄는 파워엘리트』에는 미 의회 535명 의원의 사진과 선거구·정치경력·연락처 등이 수록되어 있다. 입법지식DB 주제리스트는 국정 각 분야의 주

요 현안으로 예측되는 정책의제에 대한 내용을 제공하며 글로벌 핫이슈는 일일외국신문정보와 최신 정책보고서, 현안 관련 자료의 전문번역문 등을 제공한다. 외국신문주요기사는 최신 해외뉴스에 대한 내용을 제공한다.

또한 데이터베이스 구축 및 서비스에서는 입법지식DB, 참고데이터DB, 일일외국신문정보DB, 글로벌핫이슈DB, 인터넷자료DB가 제공된다. 입법지식DB는 주요 현안으로 예측되는 입법 및 정책의제에 대하여 보고서와 관련 원문, 해당 분야 전문가 소개 등 의정활동에 참고가 될 지식을 제공한다. 입법 및 의정활동에 필요한 주요 정책주제를 엄선하여 주제의 핵심사항을 정리·요약한 보고서와 관련 서지정보, 전문가 정보를 국회 내부 인트라넷을 통하여 제공한다. 참고데이터DB는 국정감사자료 등 국내외 주요 자료에 수록된 통계, 그래프, 조직도 등의 참고정보를 국회 내부망을 통하여 제공한다. 일일외국신문정보DB는 온라인을 이용하여 뉴욕타임즈, 아사히, 르몽드 등 세계 주요 언론매체에 게재된 외국의 의회·입법 및 한국 관련 주요기사를 요약·번역하여 제공한다. 글로벌핫이슈DB는 미국 의회조사국(CRS), 일본의 국립국회도서관 조사 및 입법고사국 등 의회조사기관과 브루킹스 등 주요 정책연구소에서 제공하는 정책보고서를 요약하여 제공한다. 인터넷자료DB는 인터넷 자료 중 입법정보 및 학술정보로 유용한 자료를 수집·선별하여 원문DB로 구축하여 제공한다. 최신 정보를 신속하게 제공하기 위하여 입법지식DB, 일일외국신문정보, 글로벌 핫이슈, 주요인터넷정책정보에 대하여 메일링 서비스가 제공되고 있다.¹⁾

1) 2010년 국회도서관 연간보고서에서 의회정보서비스 부분을 참고하여 서술.

4. 국회도서관 의회정보서비스 이용자 만족도 조사

4.1 조사방법

본 연구에서는 국회도서관 의회정보서비스 이용현황 및 만족도 조사를 위하여 국회에 소속되어 있는 국회의원 및 보좌진을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문지 배포는 총 295개 국회의원실을 대상으로 2011년 10월 12일부터 11월 17일까지 35일 동안 이루어졌다. 그 결과 295개 국회의원실 중 267개 국회의원실에서 응답을 완료하였으며 응답률은 90.5%로 나타났다.

설문지 조사 내용은 크게 의회정보서비스 이용현황 및 만족도와 입법지식DB 이용현황 및 만족도로 구분하였다. 의회정보서비스 및 이용현황 및 만족도는 의회정보 서비스 이용과 의회정보 서비스 개선으로 구분하였으며 입법지식DB 이용현황 및 만족도는 입법지식DB 이용과 입법지식DB 개선 및 홍보로 구분하였다. 설문지의 구체적 내용은 다음의 <표 1>과 같다.

4.2 응답자 분석

본 설문조사의 응답자 분석은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 1> 설문지 구성내용

설문지 구성영역		설문지 구성내용
의회정보서비스 이용현황 및 만족도	의회정보서비스 이용	의회정보서비스 중 알고 있는 서비스
		의회정보서비스 이용 빈도
		의회정보서비스 주 활용 목적
		의회정보서비스 이용여부
		의회정보서비스 적시성
		의회정보서비스 정보내용(질)
	앞으로 더 강화되어야 하는 의회정보서비스	
	의회정보서비스 개선	의회정보서비스 강점
		의회정보서비스 개선사항
		의회정보서비스 발전을 위한 의견
입법지식DB 이용현황 및 만족도	입법지식DB 이용	입법지식DB 이용여부
		입법지식DB를 이용하지 않는 이유
		입법지식DB 이용 빈도
		입법지식DB 주 이용 목적
		제공받기를 원하는 입법지식DB 현안내용 형식
		입법지식DB 현안내용 평가
		입법지식DB 콘텐츠 부분 평가
	입법지식DB 개선 및 홍보	입법지식DB 활성화를 위해 개선되어야 하는 사항
		입법지식DB 이용안내 및 홍보 필요여부
		입법지식DB 이용안내 및 홍보 방식
		입법지식DB 이용안내 및 홍보 시기

〈표 2〉 응답자 분석

구분		응답자수(명)	응답율(%)
직책	의원	3	1.1
	보좌관	96	36.0
	비서관	109	40.8
	비서	59	22.1
의정활동 및 보좌기관	6개월미만	2	0.7
	6개월이상-1년미만	9	3.4
	1년이상-4년미만	130	48.7
	4년이상-8년미만	83	31.1
	8년이상	43	16.1
의회정보서비스 이용 빈도	주 3-4회	28	10.5
	주 1-2회	118	44.2
	월 1-2회	91	34.1
	연 1-2회	22	8.2
	거의 이용 안함	8	3.0
입법지식DB 이용여부	이용한 적 있다	229	85.8
	이용한 적 없다	38	14.2

위의 〈표 2〉에서와 같이 응답자들의 직책은 보좌관(36.0%)과 비서관(40.8%), 비서(22.1%)가 대부분을 차지하였으며 의정활동 및 보좌기간은 1년 이상 - 4년 미만(48.7%) 또는 4년 이상 - 8년 미만(31.1%)이 대다수를 차지했다. 이것으로 국회도서관 의회정보서비스를 주로 이용하는 사람은 국회의원보다는 국회의원 업무를 보좌하는 보좌관이나 비서관임을 확인할 수 있다. 응답자들은 의회정보서비스를 주 1-2회(44.2%) 또는 월 1-2회(34.1%) 이용하였으며 대부분 입법지식DB를 이용해 본 적 있다(85.8%)고 대답했다.

4.3 의회정보서비스 이용현황 및 만족도 조사결과 분석²⁾

4.3.1 의회정보서비스 이용

1) 의회정보서비스 중 알고 있는 서비스
의회정보서비스 중 알고 있는 서비스에 대한 결과는 다음의 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 의회정보서비스 중 알고 있는 서비스

서비스 종류	2011년 응답율(%)	2009년 응답율(%)
입법지식DB	92.5	80.2
의회정보회답	72.7	71.8
인터넷자료DB	70.8	
주요 인터넷 정책정보	58.4	
참고데이터DB	54.3	31.9
팩트북	49.4	36.6
글로벌 핫이슈	49.1	58.6
일일외국신문정보DB	48.7	49.1

2) 2011년의 설문조사 항목이 2009년의 항목과 유사하여 현재 제공되고 있는 서비스를 중심으로 비교가 가능한 항목에 대해서는 비교.

응답자들이 의회정보서비스 중 알고 있는 서비스로는 앞의 <표 3>과 같이 입법지식DB(92.5%)에 대한 인지도가 가장 높게 나타났다. 다음으로 의회정보회답(72.7%), 인터넷자료DB(70.8%), 주요 인터넷 정책정보(58.4%), 참고데이터DB(54.3%), 팩트북(49.4%), 글로벌 핫이슈(49.1%), 일일외국신문정보DB(48.7%) 순으로 응답률이 높게 나타났다. 2009년에 비하여 의회정보서비스에 대한 인지도가 전반적으로 높아졌으며 특히 입법지식DB, 참고데이터DB, 팩트북을 인지하고 있다는 응답률은 각각 12.3%, 22.4%, 12.8%가 상승하여 상승폭이 상대적으로 높게 나타났다. 이는 응답자들이 단순한 외국의 정책보고서 요약 서비스를 지양하고 보다 다양한 의회정보서비스에 대한 관심을 보여주는 것이라 할 수 있다. 또한 새롭게 서비스되고 있는 인터넷자료DB와 주요 인터넷 정책정보의 인지도가 50%가 넘는 것으로 나타났는데 이것은 새로운 서비스를 알리는 데 있어서 어느 정도 성공한 것으로 보인다.

2) 의회정보서비스 이용 빈도

의회정보서비스 이용 빈도에 대한 결과는 다음의 <표 4>와 같다.

<표 4> 의회정보서비스 이용 빈도

이용 빈도	응답율(%)	응답자수(명)
주 3-4회	10.5	28
주 1-2회	44.2	118
월 1-2회	34.1	91
연 1-2회	8.2	22
거의 이용 안 함	3.0	8

응답자들의 의회정보서비스 이용 빈도는 위의 <표 4>와 같이 일주일에 1-2회(44.2%) 이용

한다고 답한 이용자들이 가장 많았다. 다음으로 월 1-2회(34.1%), 주 3-4회(10.5%), 연 1-2회(8.2%) 순으로 응답률이 높게 나타났다. 한편 거의 이용하지 않는다는에 대한 응답률은 3.0%로 가장 낮게 나타났다. 대부분의 응답자들이 주 1-2회 또는 월 1-2회 정도 국회도서관 의회정보서비스를 이용하고 있음을 알 수 있다.

3) 의회정보서비스 주 활용 목적

의회정보서비스를 이용하는 목적은 다음의 <표 5>와 같다.

<표 5> 의회정보서비스 이용목적

이용목적	2011년 응답율(%)	2009년 응답율(%)
국정감사·상임위활동	48.3	33.0
법안발의	25.5	36.0
전문적 지식확보	25.1	19.0
세미나·공청회 준비	3.7	6.0
대정부질문	3.0	3.0
기타	1.5	5.0

의회정보서비스를 이용하는 목적은 <표 5>에 나타난 바와 같이 국정감사·상임위활동(48.3%), 법안발의(25.5%), 전문적 지식확보(25.1%), 세미나·공청회 준비(3.7%), 대정부질문(3.0%) 순으로 다양하게 나타났다. 한편 국정감사·상임위 활동의 응답율은 2009년도에 비하여 15.3%가 상승한 반면 법안발의는 10.5%가 하락한 것으로 나타났다. 이는 이용자들이 국정감사·상임위활동에 있어서 의회정보서비스에 대한 의존도가 커져가고 있는 동시에 법안발의를 위한 이용이 낮아지는 것으로 의회정보서비스의 이용에 변화가 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

4) 의회정보서비스 이용여부

의회정보서비스 이용여부는 다음의 <표 6>과 같다.

<표 6> 의회정보서비스 이용여부

서비스 이용여부	2011년 응답율(%)	2009년 응답율(%)
입법지식DB	84.6	73.3
의회정보회답	68.5	76.3
인터넷자료DB	61.4	
주요 인터넷 정책정보	49.4	
참고데이터DB	43.1	43.9
글로벌 핫이슈	40.1	50.2
팩트북	39.3	38.4
일일외국신문정보DB	32.6	42.1

응답자들의 의회정보서비스 이용여부는 <표 6>에 나타난 바와 같이 의회정보서비스 중 입법지식DB(84.6%)를 가장 많이 이용한 것으로 나타났다. 다음으로 의회정보회답(68.5%), 인터넷자료DB(61.4%), 주요 인터넷 정책정보(49.4%), 참고데이터DB(43.1%), 글로벌 핫이슈(40.15%), 팩트북(39.3%), 일일외국신문정보DB(32.6%) 순으로 응답률이 나타났다. 입법지식DB 이용

에 대한 응답률이 2009년도에 비하여 11.3% 상승하였으며 이와 같이 정보화시대에 새로운 입법정보서비스 모델인 입법지식DB 이용률이 계속 증가하고 있다는 것은 입법지식DB의 필요성이 증대되고 있으며 앞으로 이용 활성화에 신경을 써야 될 서비스라는 것을 생각해 볼 수 있다. <표 3>과 <표 6>을 살펴보면, 이용자들은 대체로 가장 잘 알고 있는 서비스를 가장 많이 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

5) 의회정보서비스 적시성

의회정보서비스 적시성에 대한 만족도는 다음의 <표 7>과 같다.

의회정보서비스 적시성에 대한 만족도는 다음의 <표 7>과 같이 팩트북(60.0%), 글로벌 핫이슈(57.0%), 인터넷자료DB(56.1%), 주요 인터넷정책정보(55.3%), 의회정보회답(50.3%), 입법지식DB(50.0%) 순으로 높게 나타났다. 특히 팩트북은 2009년보다 9.4%가 상승했으며 입법지식DB는 7.1%가 상승하여 상승폭이 상대적으로 높게 나타났다. 2009년에 비하여 2011년에는 전반적으로 국회도서관에서 제공하는 의회

<표 7> 의회정보서비스 적시성

서비스 종류	2011년 만족도(%)				2009년 만족도(%)			
	만족	보통	불만족	모름	만족	보통	불만족	모름
팩트북	60.0	37.1	2.9		50.6	36.0	1.1	12.4
글로벌 핫이슈	57.0	37.4	5.6		48.7	40.0	2.6	8.7
인터넷자료DB	56.1	39.6	4.3					
주요 인터넷 정책정보	55.3	40.2	4.5					
의회정보회답	50.3	43.2	6.6	0.4	46.0	32.8	14.9	6.3
입법지식DB	50.0	44.2	5.3		42.9	41.1	8.3	7.7
참고데이터DB	47.8	48.7	3.5		43.1	34.3	5.9	16.7
일일외국신문정보DB	43.7	51.7	4.6		51.0	35.7	1.0	12.2

정보서비스 적시성 대한 이용자들의 만족도가 높아진 것은 의회정보서비스가 정보의 적시성 부분에서 향상되었다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

6) 의회정보서비스 정보내용(질)

의회정보서비스의 정보내용에 대한 만족도는 다음의 <표 8>과 같다.

의회정보서비스 정보내용에 대한 만족도는 다음의 <표 8>과 같이 팩트북(64.8%), 주요 인터넷 정책정보(56.8%), 의회정보회답(56.3%), 글로벌 핫이슈(56.1), 인터넷자료DB(54.3%), 참고데이터DB(50.4%), 입법지식DB(50.0%), 일일외국신문정보(DB) 순으로 높게 나타났다. 팩트북과 참고데이터DB는 2009년보다 각각 14.2%, 10.2% 상승하여 상승폭이 상대적으로 높게 나타났다. 특히 국회도서관에서만 제공하는 팩트북이 서비스의 적시성과 정보내용의 만족도 평가에서 높은 순위를 차지하였다는 것은 서비스의 차별성과 전문성에 있어서 어느 정도 전략이 성공했다는 것을 보여주는 것이라 할 수 있다.

또한 2011년에는 전반적으로 국회도서관에서 제공하는 의회정보서비스 정보내용에 대한 이용자들의 만족도가 높아졌으며 따라서 정보

내용적인 면에서 의회정보서비스가 향상되었다고 할 수 있다. <표 7>과 <표 8>의 의회정보서비스 적시성과 정보내용에 대한 만족도를 살펴보면, 팩트북, 주요 인터넷 정책정보, 의회정보회답, 글로벌 핫이슈에서 적시성과 정보내용에 대한 만족도가 비교적 높게 나타난 것은 이용자가 자료를 직접 검색하는 것보다 결과물로 자료를 받는 것에 대한 만족도가 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

7) 앞으로 더 강화되어야 하는 의회정보서비스

앞으로 강화되어야 하는 의회정보서비스는 다음의 <표 9>와 같다.

<표 9> 강화되어야 하는 의회정보서비스

서비스 이용여부	응답율(%)	응답자수(명)
입법지식DB	28.0	75
의회정보회답	27.3	73
주요 인터넷 정책정보	15.4	41
인터넷자료DB	15.4	41
참고데이터DB	10.5	28
글로벌 핫이슈	1.5	4
팩트북	1.1	3
일일외국신문정보DB	0.7	2

<표 8> 의회정보서비스 정보내용

서비스 종류	2011년 만족도(%)				2009년 만족도(%)			
	만족	보통	불만족	모름	만족	보통	불만족	모름
팩트북	64.8	33.3	1.9		50.6	33.7	1.1	14.6
주요 인터넷 정책정보	56.8	40.2	3.0					
의회정보회답	56.3	39.9	3.8		50.0	35.1	6.9	8.0
글로벌 핫이슈	56.1	39.3	4.7		47.8	36.5	3.5	12.2
인터넷자료DB	54.3	42.1	3.7					
참고데이터DB	50.4	42.6	7.0		40.2	34.3	8.8	16.7
입법지식DB	50.0	44.7	4.9	0.4	48.2	34.5	8.3	8.9
일일외국신문정보DB	44.8	49.4	5.7		45.9	37.8	3.1	13.3

〈표 10〉 의회정보서비스 강점 및 개선사항

강점 및 개선		응답율(%)	응답자수(명)
강점	신뢰성 높은 정보제공	29.9	80
	광범위한 정보제공	28.0	75
	사실 자료 제공	24.3	65
	신속한 정보제공	9.3	25
	편리한 이용방법	8.2	22
개선사항	서비스의 내용(질)	46.8	125
	의회정보서비스 홍보	22.4	60
	서비스의 적시성	20.5	55
	서비스 이용교육	10.1	27

앞으로 더 강화되어야 하는 의회정보서비스로는 〈표 9〉와 같이 입법지식DB(28.0%), 의회정보회답(27.3%), 주요 인터넷 정책정보(15.4%), 인터넷자료DB(15.4%), 참고데이터DB(10.5%) 순으로 높게 나타났으며 이는 이용자가 잘 알고 많이 이용하는 서비스일수록 이용자의 서비스에 대한 요구가 더 강해질 것을 나타내는 것이라 볼 수 있다. 의회정보서비스 중 입법지식DB는 이용자들이 가장 잘 알고 있고 가장 많이 이용하는 서비스임에도 불구하고 적시성과 정보내용 만족도에서 이용률에 비하여 상대적으로 낮게 나타났다. 따라서 입법지식DB 활성화를 위한 서비스 강화와 개선방안에 대한 강구가 필요함을 보여 주는 것이라 할 수 있다.

4.3.2 의회정보서비스 개선

의회정보서비스의 강점 및 개선사항은 다음의 〈표 10〉과 같다.

의회정보서비스의 강점은 위의 〈표 10〉과 같이 신뢰성 높은 정보제공(29.9%), 광범위한 정보제공(28.0%), 사실 자료 제공(24.3%), 신속한 정보제공(9.3%), 편리한 이용방법(8.2%) 순으로 높게 나타났다. 의회정보서비스의 개선사

향으로는 위의 〈표 10〉과 같이 서비스의 내용(46.8%), 의회정보서비스에 대한 홍보(22.4%), 서비스의 적시성(20.5%), 서비스 이용 교육(10.1%) 순으로 높게 나타났다. 의회정보서비스 발전을 위한 의견으로는 내용의 질적 향상, 신속한 정보제공, 자료 접근성 강화, 적극적인 홍보 강화 등이 필요하다고 제시하였다. 그 외 외국자료 서비스 강화와 팩트북 발행회수 증가 등의 의견이 제시되었다. 이는 의회정보서비스의 주이용자들이 정보이용에 있어서 가장 중요시 하는 것이 서비스의 정보내용 질적인 측면이라는 것을 알 수 있으며 서비스 개선에 있어서 가장 고려해야 할 사항이라는 것을 알 수 있다.

4.4 입법지식DB 이용현황 및 만족도 조사결과 분석

4.4.1 입법지식DB 이용

1) 입법지식DB 이용여부

의회정보서비스 중 입법지식DB 이용여부는 앞의 〈표 2〉에서 나타난 바와 같이 이용자들의 85.8%는 국회도서관 입법지식DB를 이용한 적이 있다고 답하였으며 이는 응답자 대부분이 입법지

식DB를 접해본 적이 있다는 것을 알 수 있다.

2) 입법지식DB를 이용하지 않는 이유
 의회정보서비스 중 입법지식DB를 이용하지 않는 이유는 다음의 <표 11>과 같다.

<표 11> 입법지식DB를 이용하지 않는 이유

이용하지 않는 이유	응답율(%)	응답자수(명)
의정활동 및 보좌업무가 바빠서	55.3	148
입법지식DB 서비스가 있는지를 몰라서	21.1	56
이용방법을 몰라서	21.1	56
근무경력이 얼마 안 돼서	2.6	7

응답자들이 입법지식DB를 이용하지 않는 이유는 위의 <표 11>과 같이 의정활동 및 보좌업무가 바빠서(55.3%), 입법지식DB 서비스가 있는지를 몰라서(21.1%), 이용방법을 몰라서(21.1%), 근무경력이 얼마 안 돼서(2.6%) 순으로 응답률이 나타났다. 이는 입법지식DB 이용률을 높이기 위해서는 언제 어디서든지 이용자가 원하는 정보를 제공받을 수 있는 정보서비스를 모색함을 동시에 서비스에 대한 이용안내 및 홍보가 필요함을 보여주는 것이라 할 수 있다.

3) 입법지식DB 이용 빈도
 입법지식DB 이용 빈도에 대한 결과는 다음의 <표 12>와 같다.

<표 12> 입법지식DB 이용 빈도

이용 빈도	응답율(%)	응답자수(명)
주 1-3회	20.1	54
월 1-3회	56.3	150
분기 1-3회	15.3	41
연 3회 이하	8.3	22

응답자들의 입법지식DB에 대한 이용 빈도로는 앞의 <표 12>와 같이 월 1-3회(56.3%) 이용한다고 답한 이용자들이 가장 많았다. 다음으로 주 1-3회(20.1%), 분기 1-3회(15.3%), 연 3회 이하(8.3%) 순으로 응답률이 나타났다. 대부분의 이용자들이 월 1-3회 또는 주 1-3회 정도 입법지식DB를 이용하고 있음을 알 수 있다.

4) 입법지식DB 주 이용 목적

입법지식DB를 이용하는 목적은 다음의 <표 13>과 같다.

<표 13> 입법지식DB 이용목적

입법지식DB 이용목적	응답율(%)	응답자수(명)
국정감사·상임위활동	50.2	134
법안발의	25.1	67
전문적 지식확보	20.3	54
세미나·공청회 준비	3.1	8
대정부질문	1.0	3
기타	0.3	1

입법지식DB를 이용하는 목적은 <표 13>에서 나타난 바와 같이 국정감사·상임위활동(50.2%), 법안발의(25.1%), 전문적 지식확보(20.3%), 세미나·공청회 준비(3.1%), 대정부 질문(1.0%) 순으로 응답률이 나타났다. 이는 앞의 <표 5>의 의회정보서비스 이용목적과 같은 결과를 보여주며 이용자들이 주로 국정감사나 상임위활동에 있어서 입법지식DB 의존도가 높아지고 있음을 알 수 있다.

5) 제공받기를 원하는 입법지식DB 현안

내용 형식

제공받기를 원하는 입법지식DB 현안 내용 형

식은 다음의 <표 14>와 같다.

<표 14> 제공받기를 원하는 입법지식DB 현안 내용 형식

입법지식DB 제공형식	응답율(%)	응답자수(명)
현안보고서 형식	39.7	106
요약보고서 형식	25.8	69
현안보고서+ 요약보고서 형식	34.5	92

위의 <표 14>에서 나타난 바와 같이 가장 많은 응답자들이 제공받기를 원하는 입법지식DB 현안 내용 형식으로 입법지식DB의 현안내용을 현안보고서 형식(39.7%)으로 제공되기를 원한다고 답하였다. 새로운 주제는 현안보고서 형식, 기존 주제를 업데이트한 것은 요약보고서 형식(34.5%), 요약보고서 형식(25.8%)으로 응답률이 나타났다. 이는 이용자들이 입법지식DB의 현안내용을 요약보고서 형식으로 신속하게 제공받기보다는 현안보고서 형식으로 내용을 충실하게 제공받기를 원한다는 것을 알 수 있다.

6) 입법지식DB 현안내용 및 콘텐츠 부분 평가
입법지식DB 현안내용 및 콘텐츠 부분 평가

에 관한 만족도는 다음의 <표 15>와 같다.

다음의 <표 15>와 같이 입법지식DB의 현안내용 평가에 대한 만족도는 정보의 신뢰성(72.9%), 이용가치성(53.3%), 다양성(51.5%), 최신성(50.7%) 순으로, 콘텐츠 부분 평가에 대한 만족도는 현안 내용(59.0%), 관련 자료(40.2%), 관련 전문가(36.2%), 관련 사이트(32.3%) 순으로 나타났다. 입법지식 DB는 현안내용과 관련 자료, 관련 전문가 및 관련 사이트로 구성되어 있는데 이용자들이 정보내용의 질적인 측면에서는 만족도가 높게 나타난 반면 관련 자료, 관련 전문가, 관련 사이트를 제공하는 부분에서는 상대적으로 만족도가 낮게 나타났으며 이는 의회정보서비스를 개선하는데 있어서 반드시 반영되어야 할 부분이라 할 것이다.

4.4.2 입법지식DB 개선 및 홍보

의회정보서비스의 강점 및 개선사항은 다음의 <표 16>과 같다.

입법지식DB 개선사항으로는 <표 16>과 같이 서비스의 내용(37.4%), 서비스 제공의 신속성(35.6%), 이용안내 및 홍보(15.0%), 기구축된 주제의 업데이트(11.2%) 순으로 나타났다.

<표 15> 입법지식DB 현안내용 및 콘텐츠 부분 평가

평가항목		만족(%)	보통(%)	불만(%)
현안내용 평가항목	정보의 신뢰성	72.9	25.3	1.7
	정보의 이용가치성	53.3	40.6	6.1
	정보의 다양성	51.5	40.2	8.3
	정보의 최신성	50.7	40.2	9.2
콘텐츠 평가항목	현안 내용	59.0	38.2	2.2
	관련 자료	40.2	55.9	3.9
	관련 전문가	36.2	58.1	5.7
	관련 사이트	32.3	57.6	10.0

〈표 16〉 입법지식DB 개선 및 홍보

개선 및 홍보		응답율(%)	응답자수(명)
개선사항	서비스의 내용(질)	37.4	100
	서비스 제공의 신속성	35.6	95
	이용안내 및 홍보	15.0	40
	기구축된 자료의 업데이트	11.2	32
이용안내 및 홍보방식	홍보자료 및 안내책자 제공	41.2	110
	반복적 공지	24.3	65
	입법지식DB 이용교육	18.7	50
	방문홍보 및 이용안내	15.7	42

이는 입법지식DB 주 이용목적이 국정감사·상임위활동을 위한 것이며 이런 자료들을 준비하는데 있어서 서비스의 내용과 신속성이 중요하기 때문에 개선사항에서도 높은 응답율을 보인 것이라 할 수 있다. 입법지식DB 이용안내 및 홍보방식으로는 위의 〈표 16〉과 같이 홍보자료 및 안내책자 제공(41.2%), 반복적 공지(24.3%), 입법지식DB 이용교육(18.7%), 방문홍보 및 이용안내(15.7%) 순으로 나타났다. 특히 본 설문조사의 응답자들은 입법지식DB 이용안내 및 홍보시기에 관하여 매년 새해가 시작되는 1월(23.2%)이 가장 적절하다고 답하였으며 특히 1월부터 3월까지의 응답율이 50.3%로 1/4분기에 이용안내 홍보를 해야 한다는 의견이 상대적으로 높게 나타났다.

5. 토론 및 결론

지금까지 국회도서관 의회정보서비스에 대해 핵심 이용자인 국회의원과 보좌관 등을 대상으로 이용자 만족도를 조사·분석하였다. 국회도서관에서 제공하는 의회정보서비스 이용현황 및 만족도와 입법지식DB 이용현황 및 만

족도를 전체 295개 국회의원실 중 267개 국회의원실에서의 응답을 바탕으로 조사·분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 2009년에 비하여 2011년에 응답자들은 다양한 의회정보서비스에 대한 인지도가 전반적으로 높아졌으며 이것은 의회정보서비스에 대한 이용자들의 요구와 필요성이 전체적으로 높아진 것이 반영된 것이라 할 수 있다. 구체적으로는 응답자들은 의회정보서비스의 주 이용목적이 국정감사·상임위활동 또는 법안발의라고 답했으며 국정감사·상임위활동의 응답율은 2009년에 비하여 상승한 반면 법안발의의 응답율은 하락한 것으로 나타났다. 이는 국정감사·상임위활동에 있어서 의회정보서비스에 대한 의존도가 커져가고 있는 반면 법안발의를 위한 이용이 낮아지는 것으로 의회정보서비스 이용에 변화가 있다는 것을 보여준다. 응답자들은 의회정보서비스 중 입법지식DB를 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으며 입법지식DB에 대한 이용자들의 요구가 증가되고 있는 실정이다.

둘째, 의회정보서비스의 적시성과 정보내용에 대한 만족도를 살펴보면, 2009년에 비하여 2011년에 이용자들의 만족도가 전반적으로 높

아졌으며 적시성과 정보내용적인 면에서 의회 정보서비스가 향상되었다고 할 수 있다. 특히 국회도서관에서만 제공하는 팩트북이 서비스의 적시성과 정보내용의 만족도에서 매우 긍정적인 반응으로 나타났다는 것은 정보서비스의 차별성과 전문성에 있어서 어느 정도 전략이 성공했다는 것을 보여준다. 또한 팩트북, 주요 인터넷 정책정보, 의회정보회답, 글로벌 핫이슈에 대한 만족도가 비교적 높게 나타난 것은 이용자가 자료를 직접 검색하여 찾는 것보다는 결과물로 자료를 직접 받는 것을 선호하며 앞으로의 정보서비스에 있어서 적극적인 정보서비스를 제공할 필요가 있음을 보여준다고 할 수 있다. 입법지식DB는 이용자들이 가장 많이 이용하는 서비스임에도 불구하고 만족율이 이용률에 비하여 상대적으로 낮게 나타난 것은 앞으로 입법지식DB의 이용활성화를 위한 서비스 강화와 개선방안에 대한 강구가 필요함을 보여주는 것이다.

셋째, 의회정보서비스의 강점으로는 신뢰성 높은 정보제공, 광범위한 정보제공, 사실 자료 제공, 신속한 정보제공, 편리한 이용방법 등으로 나타났으며 개선사항으로는 서비스의 내용, 서비스 홍보, 서비스 적시성, 서비스 이용 교육이 필요하다고 조사되었다. 이는 의회정보서비스 향상을 위해서는 의회정보서비스를 위한 자료의 수집 및 정리과정에서 보다 합리적인 기준과 원칙을 마련하고 시의 적절한 의회정보서비스가 이루어질수록 최신성과 시간성을 확보하여야 하며 의회정보서비스의 중요성과 유용성을 인지할 수 있도록 적극적인 홍보활동이 펼쳐져야 할 필요성에 대한 반증인 것이다.

넷째, 응답자들이 입법지식DB를 이용하지 않

는 이유는 의정활동 및 보좌업무가 '바빠서' 또는 서비스의 존재와 이용방법을 '몰라서'라고 답했다. 이러한 문제점은 휴대폰 혹은 PDA 등 최신정보기술을 이용하여 언제 어디서든지 이용자가 원하는 맞춤형정보를 제공받을 수 있도록 입법활동을 지원함과 동시에 주기적인 안내 메시지를 보내줌으로써 홍보효과를 볼 수 있을 것이다. 응답자들은 국정감사·상임위활동에 있어서 입법지식DB를 주로 이용하였으며 이를 위하여 국정감사 기간에는 바쁜 업무를 수행하는 이용자들을 위하여 평소보다 좀 더 적극적인 정보서비스를 제공할 필요가 있는 것이다.

다섯째, 입법지식DB 현안내용 및 콘텐츠 평가에 관한 만족도는 정보의 신뢰성, 정보의 이용가치성, 정보의 다양성 등 정보의 질적인 측면에서는 만족도가 높게 나타난 반면 관련 자료, 관련 전문가, 관련 사이트를 제공하는 부분에서는 상대적으로 만족도가 낮게 나타났는데 이는 콘텐츠를 구성하는 데 있어서 개선해야 할 부분이라고 할 수 있다. 이러한 결과는 입법지식DB가 단순한 정보의 전달 외에도 관련 단체나 인물 또는 관련 인터넷 정보원과의 연계와 협력을 통하여 다양한 정보서비스를 제공할 수 있도록 개선되어야 할 필요성을 보여주는 것이다.

여섯째, 입법지식DB 활성화를 위하여 서비스 내용, 서비스 제공의 신속성, 이용안내 및 홍보, 주제 업데이트 등이 개선사항으로 조사되었다. 최근 국회도서관 의회정보자문위원회가 구성되어 주제 선정에 자문을 거침으로써 정보서비스의 질적 전문성을 높였으며 가능하다면 여러 분야의 다양한 전문가 자문 집단을 구축하여 이용자가 신뢰할 만한 그리고 이용자가 원

하는 맞춤형정보를 제공받을 수 있는 서비스를 제공해야 할 것이다. 또한 입법지식DB 서비스에 대하여 잘 알지 못하는 이용자를 위하여 홍보자료 및 안내책자 제공, 반복적 공지, 입법지식DB 이용교육, 방문홍보 및 이용안내 등 다양한 방법을 강구하여야 한다.

참 고 문 헌

- 국회도서관 (2010). 국회도서관 연간보고서. 서울: 국회도서관.
- 김선에 (2006). 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(3), 193-208.
- 김유향 (2004). 정보시대 한국의 입법정보서비스 전략: 입법지식DB를 중심으로. 국회도서관보, 41(10), 69-74.
- 박준식 (2007). 정보서비스론 (개정판). 대구: 계명대학교출판부.
- 서복경 (2005). 주요국 의회도서관의 입법정보서비스 기능. 국회도서관보, 42(6), 42-52.
- 오동근, 윤병호, 여지숙, 김주래, 박상후, 마을순 (2009). 국회도서관의 공공기관 및 정부정보 서비스에 대한 입법관련 종사자와 일반이용자의 이용행태와 만족도 분석. 한국문헌정보학회지, 43(1), 235-250.
- 유양근 (2005). 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 36(3), 189-211.
- 이진우 (2006). 국회도서관의 전자정보서비스에 대한 이용자 만족도 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원.
- 정윤석 (2010). 세계 최고 의회정보서비스 기관을 목표로. 국회도서관보, 47(1), 22-25.
- 정진식, 유재욱, 이란주, 유사라 (2003). 디지털도서관 정보서비스. 서울: 한국도서관협회.
- 차성중 (2011). 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영평가 이용자 만족도 조사 결과를 중심으로. 정보관리학회지, 28(1), 285-308.
- 한상완, 이지연, 이재윤, 최상희 (2005). 지식정보사회에서의 정보활용. 서울: 한국도서관협회.
- 홍기철 (2002). 국회도서관 전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 36(2), 265-284.
- Katz, W. A. (1987). Introduction to reference work. New York: McGraw-Hill.
- Matthews, Joseph R. (2004). Measuring for Results: The dimensions of public library effectiveness. Westport: Libraries Unlimited.
- Mostert, B. J., & Dennis N. Ocholla (2005). Information needs and information seeking behavior of parliamentarians in South Africa. South African Journal of Libraries and Information

Science, 71(2), 136-150.

Thapisa, A. P. N. (1996). Legislative information needs of indigenous parliamentarians in Botswana and impact on effective decision making. *International Information and Library Review*, 28(3), 203-232.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Cha, Sung-Jong (2011). A study on the user satisfaction of public library users in Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1), 285-308.
- Chung, Jin-Sik, Yoo, Jae-Ok, Lee, Lan-Ju, & Yoo, Sarah (2003). *Information services of digital library*. Seoul: Korean Library Association.
- Han, Sang-Wan, Lee, Jee-Yeon, Lee, Jae Yun, & Choi, Sang Hee (2005). *Using information in knowledge-based society*. Seoul: Korean Library Association.
- Hong, Ki-Churl (2002). A study of user's perspective and satisfaction in national assembly library electronic library system. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(2), 265-284.
- Jung, Yoon-Soek (2010). For the best legislative information services in the world. *National Assembly Library Review*, 47(1), 22-25.
- Kim, Sun-Ae (2006). A study on customer satisfaction framework for public library services. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 37(3), 193-208.
- Kim, Yoo-Hyang (2004). A study on strategies for the legislative information services in the information age. *National Assembly Library Review*, 41(10), 69-74.
- Lee, Jin-Woo (2006). A study on the user's satisfaction with electronic information services in national assembly library. Unpublished master's thesis, Yonsei University.
- National Assembly Library (2010). *Annual report of the National Assembly Library*. Seoul: National Assembly Library.
- Oh, Dong-Geun, Yoon, Byung-Ho, Yeo, Ji-Suk, Kim, Ju-Rae, Park, Sang-Hoo, & Ma, Eul-Soon (2009). A study on the user behaviors and satisfaction of legislative employees and other library users for the government information service of national assembly library of Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(1), 235-250.
- Park, Joon-Shik (2007). *Information services*. Daegu: Keimyung University Press.
- Seo, Bok-Kyeong (2005). A study on the function of legislative information services of major

national assembly libraries. *National Assembly Library Review*, 42(6), 42-52.

You, Yang-Keun (2005). A study on satisfaction of the academic library user service. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 36(3), 189-211.

