

# 향토관광정보서비스를 위한 모바일 앱 모형\*

## A Mobile Application Model for Local and Tour Information Services

이용정 (Yong Jeong Yi)\*\* , 이다정 (Dajeong Yi)\*\*\*  
이창호 (Changho Lee)\*\*\*\* , 윤소현 (Sohyun Yoon)\*\*\*\*\*

### 초 록

공공도서관에서 제공하는 향토정보서비스는 낮은 이용률을 나타내고 있으며, 대부분 열람 및 대출형태의 제한적인 서비스를 제공한다. 본 연구는 이러한 문제점을 해결하고 이용자의 정보 요구를 반영하는 새로운 향토정보서비스를 제안하고자, 모바일 어플리케이션(이하 앱)인 LibPass (Library와 Pass의 합성어)를 개발하였다. LibPass는 향토자원의 특징들이 LibPass의 콘텐츠로 구성되어 이용자가 모바일 앱을 통해 지역의 문화관광자원에 대한 정보탐색을 한 곳에서 간편하게 할 수 있도록 설계되었다. 즉, 관광자원에 대한 소개는 물론이고, 그 이용을 위한 숙박시설, 체험프로그램, 그리고 특화도서관에 대한 정보를 제공함으로써, 향토자원에 대한 효율적인 정보서비스를 도모하고자 했다. 무엇보다도 이 서비스는 국립중앙도서관에서 발행하는 카드로 일원화되어 제공되므로 전국 어디서나 사용이 편리하고, 공공기관의 다양한 콘텐츠를 활용하여 신뢰성과 최신성을 확보하였다. 선행연구를 바탕으로 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인들을 도출하였으며, 또한 기존의 관광정보서비스 앱을 분석하여 LibPass 앱의 개체들을 구성하고 논리적 개체 관계 모델을 기반으로 프로토타입을 개발하였다. 이 모델은 도서관의 향토정보서비스 이용률을 증가시키고, 더 나아가 이용자 친화적인 앱을 통해 도서관에 대한 긍정적인 인식을 높이는 데 기여할 수 있다.

### ABSTRACT

There has been low use of local information services that public libraries provide, and most of those services are limited only through in-house reading or checkout. Motivated by these issues, the study has developed a mobile application (app, hereafter) entitled as LibPass (a combination of Library and Pass) to propose new local information services that reflect the information needs of users. Regarding the design of LibPass, contents of LibPass are composed of the characteristics of local resources so that users can easily search for information about local culture and tour resources through mobile app. That is, it aims to provide efficient information services on local resources by providing information on accommodations, outdoor programs, and specialized libraries, as well as introducing tour resources. Above all, the services are provided with a single card issued by the National Library of Korea and is convenient to use anywhere in the country. It not only secures reliability and currency by utilizing various contents developed by public institutions, but also provides functions to facilitate specialized services for the local information of libraries. Based on the previous research, the present study derives the factors of quality evaluation of mobile tour information services: it constructs objects of LibPass application by analyzing existing applications and develops the prototype based on logical entity relationship model. This model can contribute to the increased use of local information services and, promotes the public's positive perception of the libraries through user-friendly applications.

키워드: 향토정보서비스, 특화서비스, 관광정보, 컬처패스, 도서관 마케팅, 모바일 어플리케이션  
local information services, specialized services, tour information, culture pass, library marketing,  
mobile application

\* 본 논문은 국립중앙도서관에서 주최한 '제12회 도서관 혁신 아이디어 논문 및 우수 현장사례' 공모수상작을 수정·보완한 것임.

\*\* 성균관대학교 문헌정보학과 조교수(redpapa01@skku.edu) (제1저자, 교신저자)

\*\*\* 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정(ekwd3024@skku.edu) (공동저자)

\*\*\*\* 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정(lch519@skku.edu) (공동저자)

\*\*\*\*\* 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정(yksad@skku.edu) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2019년 2월 18일 ■ 최초심사일자: 2019년 3월 13일 ■ 게재확정일자: 2019년 3월 21일

■ 정보관리학회지, 36(1), 247-267, 2019. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.247]

## 1. 서론

### 1.1 연구 배경

최근 들어 국내 여행에 대한 관심과 수요가 빠르게 증가하고 있다. 중국과 일본을 비롯한 아시아뿐 아니라 전 세계에서 한국을 찾고 있는 것으로 나타났다. 2010년에 우리나라에 입국한 외국인인 약 750만 명이었으나 7년 새 크게 증가하여 2017년에는 약 1,200만 명에 달한 것으로 나타났다(문화체육관광부, 2018a). 그 중 가장 많은 비중을 차지하는 중국인들은 2016년과 비교할 때 평균 방한횟수와 재방문율도 크게 증가하였으며, 베트남, 필리핀, 러시아 그리고 대만 등의 나라에서는 2016년 대비 입국자 수 증감률도 10퍼센트 이상으로 나타났다. 한편, 내국인의 경우도 국내 여행에 대한 비슷한 동향을 나타내었다. 국민여행실태조사 보고서에 따르면, 2017년에 내국인의 약 90퍼센트가 국내여행을 했으며, 이에 지출한 비용은 약 30조 원에 달한 것으로 나타났다(문화체육관광부, 2018b).

그러나 내·외국인들의 국내여행에 대한 수요가 빠르게 증가하는 가운데 그들에게 여행에 대한 정보요구를 충족시켜 줄 수 있는 적절한 여행 관련 정보서비스가 미비하다는 지적들이 많다(강성호, 강신경, 2015; 문화체육관광부, 2018a). 대다수의 이용자들이 포털사이트나 사회관계망 서비스를 통하여 여행에 대한 정보를 탐색하는 것으로 나타났으나(문화체육관광부, 2018b; 배기형, 문혜영, 2012), 그러한 정보원들은 불완전한 정보를 제공하는 경우가 많으며, 정보 전달보다는 상업적 목적으로 정보를 제공하는 경

우가 많기 때문에(김영기, 2007), 신뢰할 만한 정보원으로 평가하기 어렵다. 따라서 이용자들의 정보요구를 충족시키기 위해서는 그들이 믿고 찾을 수 있는 권위 있는 정보원이 완전한 여행정보를 제공하는 것이 바람직하며 공공도서관은 그 핵심적 역할을 담당할 수 있다. 이는 대다수의 사람들이 인터넷 포털사이트나 일반 웹사이트보다는 도서관을 더 신뢰할 만한 정보원으로 인식하기 때문이다(OCLC, 2010; 이정미, 2015). 따라서 도서관에서 여행정보를 제공하는 것은 신뢰할 만한 정보를 추구하는 이용자의 요구에 부응할 수 있을 뿐 아니라, 시대적·사회적 요구에 맞는 서비스를 통하여 도서관에 대한 이용자들의 긍정적인 인식을 높일 수 있다는 점에서 의미가 있다.

### 1.2 연구의 필요성 및 목적

향토자원은 다른 지역과 차별화되는 그 지역만의 전통성과 고유성을 지닌 역사·사회·문화 자료나 전통 문화를 아우르는 자산으로서(대통령 소속 도서관정보정책위원회, 2014), 관광정보 역시 향토자원에 포함된다. 2014년 발표된 제2차 도서관발전종합계획은 이용자 중심 서비스를 확대하기 위한 방안으로 향토자료 서비스 확대, 공공도서관별 지역 전통문화와 역사·사회·문화 자료 서비스 강화 등 향토정보서비스 제공을 강조하고 있다(대통령 소속 도서관정보정책위원회, 2014). 종합계획의 영향으로 많은 공공도서관들이 향토자원을 수집하고 보존하여 이용자에게 제공하고 있다. 많은 공공도서관에서는 지역과 관련된 향토자료실을 마련해 향토자료를 이용할 수 있도록 지

원하거나, 지역정보와 관련된 발간물 등을 기관에 납본하는 기능을 담당하고 있다. 그러나 공공도서관에서 제공하는 기존의 향토정보서비스 콘텐츠는 주로 문헌 위주로 수집되고 있으며, 대부분 열람 및 대출서비스로 이루어진 제한된 서비스가 제공되고 있다(노영희, 강정아, 2014). 이와 더불어 향토정보서비스에 대한 인지의 결여로 인해 공공도서관의 향토정보서비스는 낮은 이용률을 나타내고 있다. 이러한 문제점을 해결하고 그러한 서비스를 활성화하기 위한 연구들이 도서관의 기존 정보서비스의 측면에서 진행되었으나 향토정보서비스의 한 부분인 관광정보서비스의 측면에서의 접근은 이루어지지 않았다.

또한, 이용자들이 주로 탐색하는 포털사이트나 블로그 등은 관광지에 대한 다양한 정보 제공보다는 관광 명소의 유래나 맛집 소개 등 단편적인 정보만을 전달하거나 불완전한 정보 내지는 최신성이 결여된 정보를 제공하여 이용자의 요구를 충족시키기 어렵다. 즉, 관광정보를 한 곳에서 일관성 있게 제공하지 않으므로 이용자가 정보탐색의 목적을 달성하기 위해서는 또 다른 사이트나 정보원을 통해 새로운 탐색을 시도해야 하기 때문에 효율성이 떨어지는 문제점이 지적되었다. 이와 더불어, 이용자들이 관광정보 탐색 시, 정보탐색이 편리한 모바일 기기를 선호하는 것이 두드러지게 나타났음에도 불구하고 모바일 관광정보서비스 앱의 개발에 관한 연구는 많지 않다. 따라서 본 연구에서는 정보의 완전성, 다양성 및 최신성을 추구하는 이용자의 정보 요구를 충족시킬 수 있는 콘텐츠와 서비스를 제공하는 모바일 어플리케이션(이하 앱)을 개발하고자 한다. 즉, 도서관이

제공하는 관광정보를 모바일 앱 콘텐츠로 구성하고 이를 향토정보서비스 활성화로 연결시키는 시스템의 설계를 제시하고자 한다. 또한, 선행연구를 바탕으로 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인을 도출하고 이어서 기존 관광정보서비스 앱의 품질을 분석함으로써 그 결과들을 참고하여 본 연구에서 제시하는 도서관 앱의 프로토타입을 개발하고자 하였다.

## 2. 선행연구

### 2.1 도서관의 향토관광정보서비스

광의의 의미에서 향토자원은 지역의 유적, 전설, 인물, 향토사 등 역사·사회·문화 자료나 전통 문화를 담고 있는 그 지역 고유의 유무형의 자원이다(국회행정안전위원회, 2008; 노영희, 강정아, 2014; 대통령 소속 도서관정보정책위원회, 2014). 문헌정보학적 측면에서 협의로 정의할 때 향토자원은 도서관이 소재하는 지역이나 자치 단체에 관계되는 자료라 할 수 있다(한국도서관협회, 2010). 한편, 향토자원의 범위를 논의한 최근의 연구들을 살펴보면, 향토자원에는 특정 지역의 농수산물 내지는 그것을 가공하여 만든 제품, 특히 경제적 부가가치를 창출할 수 있는 모든 자원 즉, 지역의 문화관광자원 등이 포함되는 것을 알 수 있다(나중규, 정희훈, 2012; 한광식, 2015).

도서관의 향토정보서비스와 관련된 선행연구들은 주로 공공도서관의 향토정보서비스 활성화 방안에 관하여 논의하였다(김보일, 김명수, 안창호, 2015; 노영희, 강정아, 2014; 한동

현, 2011). 향토정보서비스는 특화자료서비스의 일환으로, 도서관이 제한된 예산과 인력으로 인해 이용자들의 정보요구를 만족시키기 어려워진 상황에서 그 도서관만의 특화자료를 중점적으로 개발·운영하여 이용자들에게 수준 높은 자료와 서비스를 제공할 수 있도록 도입되었다(반달림, 2016). 주로 소장 자료를 제공하는 전통적인 정보서비스의 한계를 넘어 이용자들의 다양한 요구를 효과적으로 충족시키기 위해 개발된 서비스이다. 이 중 여행과 관련된 관광정보서비스는 도서관의 특화서비스로 주목받고 있으며, 여행을 주제로 한 특화도서관들이 등장하고 있다.

향토문화콘텐츠나 향토자원을 특화시킨 도서관들을 조사한 연구들의 경우, 국내외 향토정보서비스의 현황을 조사하고 문제점을 파악하여 서비스를 활성화시킬 방안들을 모색하였다. 서비스 현황을 살펴보면, 국내의 경우 대부분의 공공도서관에서는 종합자료실 내 별도서가를 마련하여 향토문화콘텐츠 서비스를 지원하고 있으며, 향토문화콘텐츠는 주로 열람 및 대출서비스, 그리고 전시 등을 통해 이용자들에게 제공되고 있다(노영희, 강정아, 2014). 외국의 경우에는 주요 공공도서관에서 건강정보와 행정정보, 그리고 관광정보 등 다양한 지역정보를 제공하며, 사서들이 이러한 정보를 지속적으로 업데이트하여 관리하고 있다. 또한, 이러한 도서관들은 지역정보와 관련된 웹사이트 링크를 제공하고, 해당 자료를 검색할 수 있는 검색사이트로의 연동을 구축하여 이용자 친화적인 지역정보서비스를 제공하고 있다(김보일, 김명수, 안창호, 2015).

한편, 국내 공공도서관에서 제공하는 향토정

보서비스의 문제점들 중 가장 많이 지적된 것은 이러한 서비스들이 지역의 향토자료와 역사자료 등 제한적인 지역정보의 제공에만 국한되어 있으며 정보의 최신성이 부족하다는 것이다. 또한 해외 모범사례와 비교할 때, 70퍼센트가 넘는 대다수의 도서관들이 지역주민의 정보요구를 반영하는 서비스를 제공하지 않는 점에 주목할 필요가 있다. 예를 들어, 이용자들은 인쇄자료보다는 모바일을 통해 지역정보를 제공받는 서비스를 더 선호하지만, 많은 도서관이 그러한 이용자의 요구를 반영하지 못하는 것으로 나타났다(김보일, 김명수, 안창호, 2015). 특화자료서비스를 제공하는 도서관들의 경우, 그러한 서비스를 특정 이용자에게만 제한하거나, 특화서비스에 대한 상세한 정보를 제공하지 않는 것으로 나타나 이용자의 정보요구를 제대로 만족시키지 못하는 것으로 조사되었다(반달림, 2016). 선행 연구들을 종합해 볼 때, 국내의 공공도서관들은 이용자의 정보요구를 정확히 파악하는 것이 우선시되며, 이를 바탕으로 향토정보서비스의 다양성과 최신성을 확보하는 데 주력할 필요가 있는 것으로 파악된다.

## 2.2 국내관광 현황과 정보탐색행태

국내관광 현황을 살펴보면 다음과 같다. 지난 2017년 한 해 동안, 만 15세 이상 국민 중 90퍼센트에 해당하는 약 4천만 명이 국내여행을 한 것으로 나타났으며(문화체육관광부, 2018b), 그들이 사용하는 정보원은 주로 포털사이트와 사회관계망 서비스 등으로 나타났다. 외국인들의 경우에도 내국인과 유사한 정보탐색행태를 보였다. 서울에 방문하는 외국인들은 개별 관광

지의 홈페이지보다는 포털사이트(약 84퍼센트)와 소셜미디어(약 37퍼센트)를 많이 탐색하는 것으로 나타났다(국제뉴스, 2018).

또한 특징적인 것은 전 세계적으로 많은 사람들이 모바일 기기를 사용하여 관광정보에 접근한다는 것이다. 최근에는 여행 앱의 총 다운로드 건수가 40억 건을 넘은 것으로 나타났으며, 그 다운로드 수는 매년 20퍼센트 이상 증가하고 있다(CEO&, 2018). 한국을 방문한 외국인 또한 약 58퍼센트 정도가 모바일을 통해 관광정보를 탐색하는 것으로 나타나 스마트폰 환경을 고려한 여행정보의 제공이 중요함을 알 수 있다(문화체육관광부, 2018a). 요약하자면, 이용자들은 관련 정보에 쉽게 접근할 수 있는 포털사이트나 사회관계망서비스를 선호함과 동시에, 데스크탑보다는 언제 어디서나 사용이 편리한 모바일 기기를 통하여 정보를 탐색하는 뚜렷한 경향을 보였다.

한편 이러한 서비스를 통해 이용자들은 관광지과 관련된 실용적 정보뿐만 아니라 사회적, 문화적, 쾌락적 정보 등 다양한 유형의 정보를 필요로 하는 것으로 파악되었다(최동희, 2017). 특히 관광지 자체에 대한 정보와 길 안내, 대중교통에 대한 정보 등 실용적 정보에 대한 이용률이 높은 것으로 나타났으며, 주변 음식점, 숙박정보, 쇼핑정보, 축제 정보, 문화재 등에 대한 정보도

많이 이용되는 것으로 나타났다(강성호, 강신겸, 2015). 외국인들 역시 관광정보서비스를 통해 관광명소, 전통적 관광지 등 관광정보 이외에도 대중교통, 쇼핑, 맛집, 행사 정보 등 다양한 정보들을 참고하는 것으로 나타났다(양서, 2018).

### 2.3 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인

모바일 기기를 사용한 관광정보서비스의 탐색이 증가함에 따라 모바일 관광정보서비스의 품질 평가에 대한 연구들도 다양하게 진행되고 있다. 신영기(2017)는 정보서비스 성공 모델을 기반으로 관광정보서비스의 품질을 정보품질, 시스템품질, 그리고 서비스품질 등으로 분류하여 품질 평가 기준을 제시했다. 정보품질은 서비스에서 제공하는 정보가 이용자의 요구사항을 충족시키는 정도로 신뢰성, 완전성, 최신성 및 이해용이성 등이 평가 기준에 해당된다. 시스템품질은 유용성, 사용용이성, 구성, 그리고 메뉴 정리 등 서비스의 성능을 측정한다. 마지막으로 서비스품질은 제공되는 서비스가 이용자의 요구를 충족시켜 주는 정도로 상호작용성과 해당 서비스에 대한 품질을 측정한다.

정보품질을 측정하는 신뢰성, 완전성, 최신성 및 이해용이성 등의 요인은 서비스의 이용 만족

〈표 1〉 자주 이용되는 관광정보서비스의 유형

유형	정의	출처
실용적 정보	관광지의 교통, 숙박, 물가, 위험요인 등에 대한 정보	강성호, 강신겸 (2015) 양서(2018) 최동희(2017)
사회적 정보	관광지의 경제, 정치, 사회, 날씨에 대한 정보	
문화적 정보	관광자의 문화예술, 쇼핑, 음식에 관한 정보	
쾌락적 정보	관광지에서 체험할 수 있는 신기하고 획기적인 경험 등에 대한 정보	

〈표 2〉 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인

품질	요인	정의	출처
정보 품질	신뢰성	믿을 수 있는 정보를 제공	신영기(2017)
	최신성	지속적인 업데이트를 통해 최신 정보를 제공	강성호, 강신겸(2015) 박은숙, 고종원(2016)
	완전성	자세하고 완전한 정보를 제공	량천, 정젤나, 최정길(2017)
	이해용이성	명백하고 읽기 쉬운 정보를 제공	양서(2018)
시스템 품질	유용성	유용한 정보 제공을 통해 시간과 비용을 절약	박영식(2017)
	사용용이성	사용방법이 어렵지 않아 특별한 어려움이 없음	강성호, 강신겸(2015) 박영식(2017)
	구성	적절한 구성을 통해 내용 전달과 이해에 도움	양서(2018)
	메뉴 정리	메뉴가 보기 쉽게 정리되어 있음	신영기(2017)
서비스 품질	상호작용성	이용자들이 원활한 정보 교류를 할 수 있도록 서비스 제공	강성호, 강신겸(2015) 박영식(2017)
	도움말 제공	문제해결을 위한 도움말을 제공	신영기(2017)
	유용한 서비스 제공	여행과 관련된 유용한 서비스 제공	강성호, 강신겸(2015) 신영기(2017)
	이용자 중심 서비스 제공	이용자 중심의 맞춤형 서비스 제공	박은숙, 고종원(2016)

도와 이용의도, 그리고 선호도 등에 영향을 미치는 것으로 나타났으며(강성호, 강신겸, 2015; 박은숙, 고종원, 2016), 앱의 사용용이성과 유용성 등 시스템품질이나 상호작용성 등 서비스품질의 요인도 서비스의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나(박영식, 2017; 양서, 2018), 시스템품질이나 서비스품질도 관광정보서비스의 중요한 품질 평가 요인으로 파악되었다. 여러 선행연구들을 종합한 결과, 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인과 각각의 정의는 〈표 2〉와 같이 정리할 수 있다.

#### 2.4 시사점

본 연구에서는 도서관에서 시대적 요구에 맞는 관광정보서비스를 제공할 수 있도록 선행연

구 분석을 통해 이용자들의 정보요구를 반영하는 새로운 콘텐츠와 시스템 및 서비스를 제시하고자 하였다. 또한 이용자들의 관광정보 탐색행태에 대한 분석을 통해 모바일 기기를 통한 정보접근에 대한 현저한 선호도를 파악하였으며, 따라서 이를 바탕으로 관광정보서비스에 특화된 모바일 앱을 개발하고자 하였다.

한편 모바일 관광정보서비스의 품질 평가는 다양한 측면에서 종합적으로 이루어진다. 먼저 정보의 품질은 정보의 신뢰성, 최신성, 완전성 및 이용자의 이해용이성의 정도를 고려하며, 시스템의 품질은 이용자 관점에서의 정보의 유용성 및 시스템 사용의 용이성 등에 중점을 두어 평가가 이루어진다. 또한 서비스 품질은 이용자들 간의 정보공유를 지원하는 서비스를 비롯하여 여행과 관련된 문제해결 및 이용자 개

개인의 맞춤형 서비스의 제공까지도 고려하여 평가한다. 본 연구에서는 선행연구분석에서 파악된 관광정보탐색행태 및 모바일 정보서비스의 다양한 품질평가 요인을 고려하여 기존 앱의 문제점을 보완하는 이용자 중심의 새로운 앱을 개발하고자 하였다. 무엇보다도 이 앱은 그 지역에 특화된 향토정보서비스가 관광정보로 활용되어 향토정보서비스에 대한 홍보와 접근성을 향상시키는 기능을 제공하도록 고안하였다.

### 3. 앱 설계

#### 3.1 관광정보서비스 앱 사례 분석

앱의 프로토타입을 설계하기 위해 타 관광정보서비스 앱의 사례를 분석했다. 분석은 앞서 살펴본 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인을 기반으로 진행하였으며, 분석을 위해 한국관광공사에서 제공하는 대표적인 앱인 ‘대한민국 구석구석’과 ‘오디(Odii)’, 그리고 ‘VISIT 제주’와 ‘내 손 안의 제주’까지 4개의 앱을 살펴 보았다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 모바일 관광정보서비스 사례 분석

품질	요인	대한민국 구석구석	오디(Odii)	VISIT 제주	내 손 안의 제주
정보 품질	신뢰성	• 담당 기관 연락처 제공	• 정보 출처 표시	• 이용자 참여 기능을 통해 간접 판단	• 간접 판단
	최신성	• 최종 수정일 제공	• 별도 표시 없음	• 별도 표시 없음	• 별도 표시 없음
	완전성	• 관광지의 전화번호, 홈페이지, 주소 등 안내	• 관광지와 관련된 역사 소개, 지도, 오디오 등 제공	• 관광지 관련 정보 외의 음식점, 숙박, 리뷰 등 다양한 내용 제공	• 관광지의 주소, 연락처, 대중교통 정보 제공
	이해용이성	• 읽기 쉬운 글씨체	• 읽기 쉬운 글씨체	• 읽기 쉬운 글씨체	• 읽기 쉬운 글씨체
시스템 품질	유용성	• 테마별 인기여행지 제공 • 무장애여행 정보 제공	• 오디오 기능의 관광 안내 해설 제공	• 테마별 관광지 제공 • 제주이야기를 통해 제주 역사정보 제공	• 지도, 버스노선도, 응급실, 약국정보 제공
	사용용이성	• SNS 인증 로그인으로 간편하게 사용	• 지도 기능을 통해 관광지 배치를 한 눈에 파악 가능	• 테마별로 분류된 메뉴를 통해 쉽게 이용 가능	• 메인화면에서 단순한 메뉴 제공
	구성	• 사진+정보	• 사진+정보	• 사진+정보	• 사진+정보
	메뉴 정리	• 내용이 많아 다소 복잡	• 지도로 찾아보기 등 간결한 메뉴 제공	• 관광지, 음식점, 숙박, 쇼핑 등 테마별로 정리된 메뉴 제공	• 메인화면에 제공 기능을 간단하게 배치
서비스 품질	상호작용성	• 댓글 기능 제공	• 관련 기능 없음	• 리뷰 및 리뷰 번역, 찜하기, 좋아요, 별점 등 제공	• 관련 기능 없음
	도움말제공	• Q&A 기능 제공	• 이용가이드 제공	• 관련 기능 없음	• 관련 기능 없음
	유용한 서비스제공	• 정보 공유 • 가이드북 다운로드 • 즐겨찾기 기능	• 정보 공유 가능 • 스크랩 및 보관함 기능	• 가이드북 다운로드	• 공항에 배치된 제주지도 이용한 증강현실 맵 지원
	이용자중심 서비스제공	• 영어 지원	• 영어, 일어, 중국어 지원	• 여행 큐레이션 • 영어, 일어, 중국어 지원	• 영어 지원

정보품질 측면에서 한국관광공사와 같은 공공기관은 연락처나 출처를 표시하여 신뢰성을 도모하고 있다는 특징이 있다. 완전성 부분에서는 VISIT 제주 앱에서 관광지에 대한 소개 뿐 아니라 주변 관광지, 음식점, 숙박, 쇼핑정보 등의 정보를 한 페이지에서 볼 수 있도록 자세한 정보를 제공하고 있다는 점이 특징적이다. 하지만 일부 앱에서는 관광지에 대한 상세한 정보 제공보다는 관광 명소의 역사 소개 및 단편적인 정보만 전달하거나 불완전한 정보를 제공하는 것으로 나타났다. 시스템품질 측면에서는 네 개의 앱이 각각 테마별 인기 여행지 및 오디오 해설 제공, 날씨와 교통정보 등 유용한 정보 제공, 버스 노선도 및 응급실과 약국 정보 제공 등 유용한 정보를 제공하고 있다는 점이 특징이다. 그리고 오디오와 내 손 안의 제주는 메뉴를 단순하게 배치하여 단순한 기능을 제공하

고 있지만, 대한민국 구석구석에서는 많은 정보가 한꺼번에 전달되어 메뉴가 다소 복잡하다는 단점이 발견되었다. 서비스품질 측면에서는 대부분의 앱에서 리뷰 등 이용자 참여 기능을 제공하고 있었다. 하지만 별도의 도움말 기능은 오디오에서만 제공하고 있으며, 대한민국 구석구석과 내 손 안의 제주에서는 한국어 이외에 영어만 지원하고 있어, 외국인들이 이용하기 불편한 것으로 나타났다.

### 3.2 설계 반영사항

선행연구를 바탕으로 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인들을 도출하였으며, 이를 기반으로 타 관광정보서비스 앱을 분석하여 나타난 사항들을 본 연구에서 개발할 앱 설계에 반영했다. 반영사항을 살펴보면 <표 4>와 같다.

<표 4> 설계 반영사항

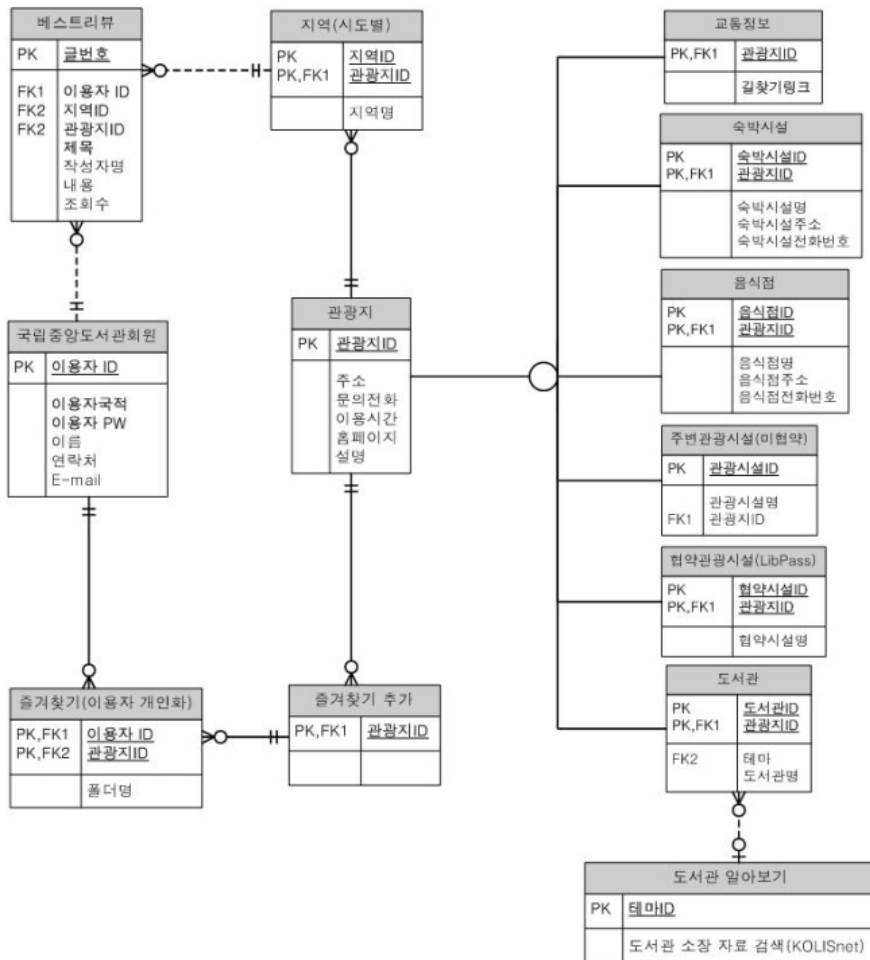
품질	요인	정의	반영사항
정보 품질	신뢰성	믿을 수 있는 정보를 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국관광공사의 TourAPI 활용을 통해 신뢰성 있는 정보를 제공</li> <li>리뷰 기능 제공</li> </ul>
	최신성	지속적인 업데이트를 통해 최신 정보를 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국관광공사의 TourAPI 활용을 통해 최신성 있는 정보를 제공</li> </ul>
	완전성	자세하고 완전한 정보를 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광지와 관련된 정보 이외에 주변 음식점, 숙박정보 등을 한 페이지에서 볼 수 있도록 완전한 정보 제공</li> </ul>
	이해용이성	명백하고 읽기 쉬운 정보를 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>읽기 쉬운 글씨체 제공</li> <li>지역별 안내에서 아이콘 사용</li> </ul>
시스템 품질	유용성	유용한 정보 제공을 통해 시간과 비용을 절약	<ul style="list-style-type: none"> <li>협약 문화시설을 무료로 이용할 수 있도록 패스권 제공</li> </ul>
	사용용이성	사용방법이 어렵지 않아 특별한 어려움이 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>지도에서 쉽게 관광지를 찾을 수 있도록 지도로 찾아보기 기능 제공</li> </ul>
	구성	적절한 구성을 통해 내용 전달과 이해에 도움	<ul style="list-style-type: none"> <li>문자와 이미지를 함께 제공하는 정보 구조</li> </ul>
	메뉴 정리	메뉴가 보기 쉽게 정리되어 있음	<ul style="list-style-type: none"> <li>메뉴를 보기 쉽도록 메인 화면을 간결하게 정리</li> </ul>
서비스 품질	상호작용성	이용자 간 상호작용을 통해 원활한 정보 교류를 할 수 있도록 서비스를 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자 리뷰 기능 제공</li> </ul>
	도움말 제공	문제해결을 위한 도움말을 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>별도의 도움말 기능 제공</li> </ul>
	유용한 서비스 제공	여행과 관련된 유용한 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>도서관 알아보기 기능, 즐겨찾기, 스크랩, 폴더별 정리, 코스 짜기 기능</li> </ul>
	이용자 중심 서비스 제공	이용자 중심의 맞춤형 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 외국인 이용자를 위한 영어, 중국어, 일본어, 베트남어 등 언어 지원</li> </ul>

### 3.3 앱 설계

모바일 앱의 각 개체들은 설계 반영사항에 따라 구성하였으며, 논리적 개체 관계 모델은 <그림 1>과 같다.

각 엔티티를 살펴보면, 국립중앙도서관 회원 을 중심으로 베스트리뷰, 즐겨찾기 기능 등 이 사용자 개인화 개체가 있다. 해당 개체를 통해 이 용자들은 국립중앙도서관 회원 ID 하나로 별도

의 회원가입 없이 앱을 이용할 수 있다. 지역의 경우, 각 시도별로 관광지를 분류한 후 도서관 및 주변 관광 시설을 연결해주었다. 각 도서관 및 관광시설은 주소, 전화번호, 홈페이지 등 관광 정보를 제공한다. 도서관은 여행자료 특화 도서관, 체험형 도서관, 향토자료 특화도서관과 같이 테마별로 분류하였으며, 전국 도서관 통합 검색 시스템인 KOLIS Net을 링크로 연결 해서 관광지 관련 자료를 찾을 수 있도록 지원

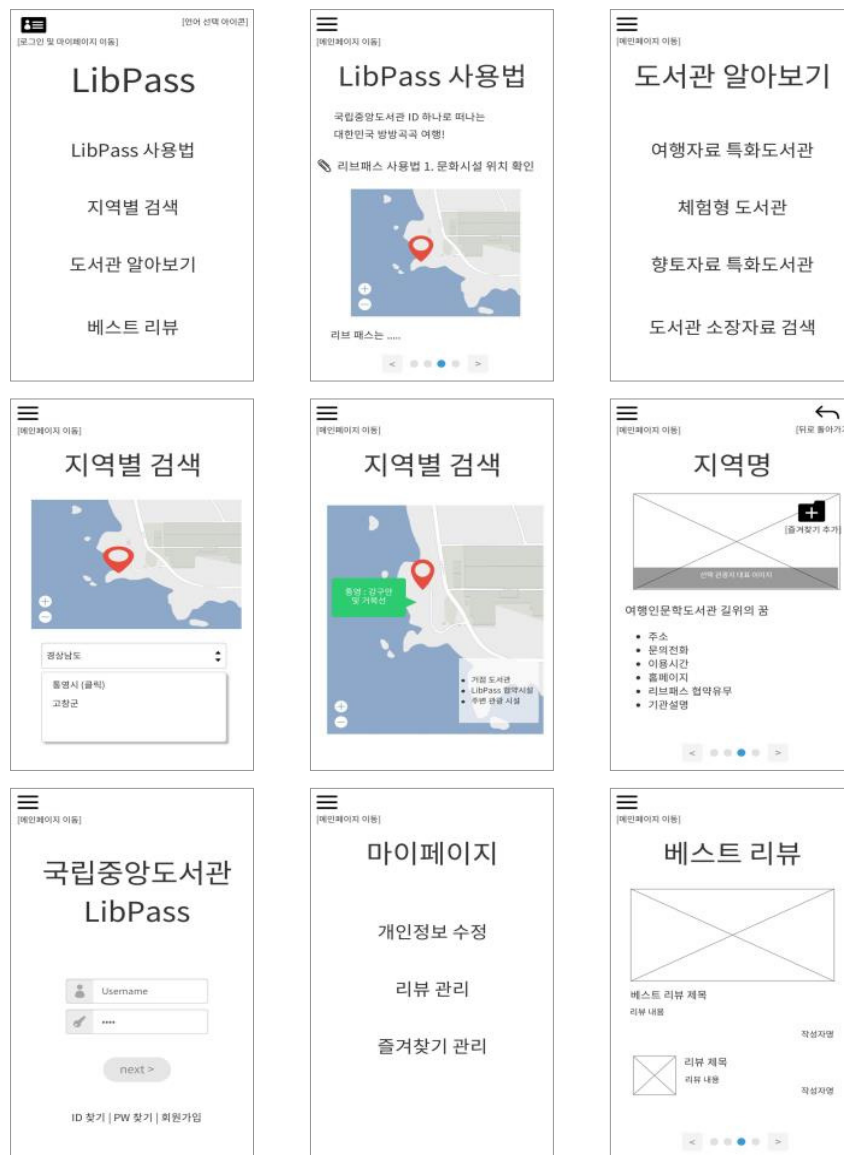


<그림 1> 개체 관계 모델

하고자 하였다. 이러한 기능을 통해 이용자는 여행지에 대한 정보를 지역별, 테마별로 얻을 수 있으며, 지역 관련 자료 검색 지원을 통해 관광지에 대해 취향별로 상세히 탐색할 수 있을 것으로 예상된다. 또한 이렇게 얻은 정보를

즐거찾기 기능을 통해 개인별로 관리할 수 있도록 이용자 중심 서비스를 제공한다.

이를 기반으로 앱 프로토타이핑 툴인 Oven으로 화면 디자인 및 구현을 실시하였으며 프로토타이핑 예시는 <그림 2>와 같다.



<그림 2> LibPass 프로토타이핑 예시

제작한 프로토타이핑의 점검을 위해 웹 링크를 부여하여 테스트를 진행하였다. 테스트를 통해 각 기능들이 개체 관계 모델에 맞게 작동하는지, 또한 디자인적으로 보완할 부분이 있는지 확인하였으며 이러한 결과를 바탕으로 앱 화면을 구현하였다.

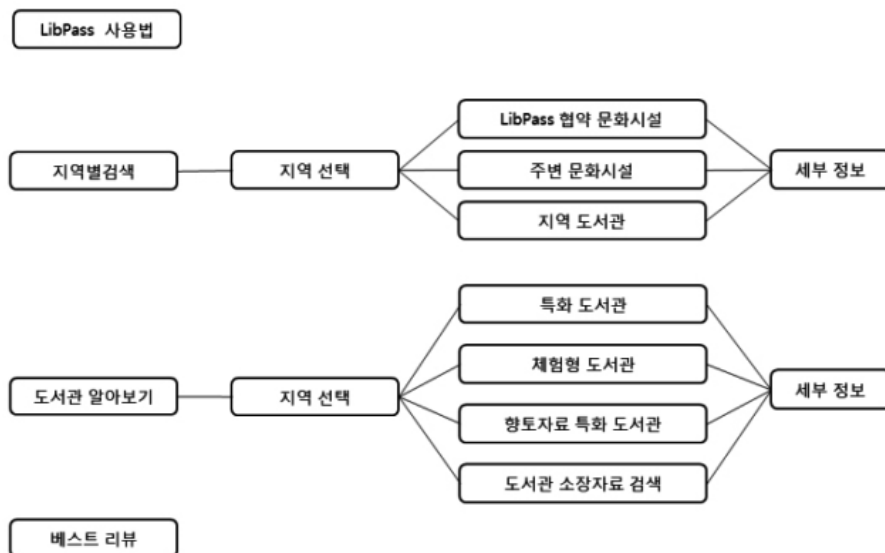
## 4. 앱 화면 구현

### 4.1 앱 소개

본 연구에서 예시로 제시하는 앱은 LibPass(가칭)로 Library와 Pass의 합성어이다. 도서관이 중심이 되어 투어패스를 제공한다는 개념이다. LibPass 메인 화면에서는 LibPass를 처음 이용하는 이용자를 위한 LibPass 사용법, 관광명소 검색 및 협약 문화시설을 무료로 이

용할 수 있는 지역별 검색, 특화도서관에 대한 정보를 알 수 있는 도서관 알아보기, 관광명소를 실제로 다녀온 다른 사람의 후기를 볼 수 있는 베스트 리뷰까지 4가지 기능을 제공하고 있다. 이러한 기능들은 여러 개의 항목과 단계로 이루어져 있는데, 이를 도식화하면 <그림 3>과 같다.

LibPass 사용법은 LibPass를 처음 사용하는 이용자를 위한 것으로, 사용 방법에 대한 내용을 그림과 함께 설명하여 이용을 보다 쉽게 할 수 있도록 도움말을 제공한다. 이 메뉴는 설계 반영사항 중 서비스 품질의 도움말 제공과 관련된 것으로, 문제 해결과 관련된 도움말을 제공하여 이용자의 정보요구를 충족시키고자 하는 기능이다(신영기, 2017). 지역별 검색은 지역 별 협약 문화시설, 관광지, 도서관 등에 대한 정보 전달 및 협약된 문화시설을 무료로 이용할 수 있도록 패스 기능을 제공하는 것이다.



<그림 3> 기능별 구성 항목

이 메뉴에서는 완전성 및 신뢰성 등을 고려해 시설 및 관광지에 대한 다양한 정보를 한 곳에서 전달하고, 관련 기관의 연락처를 함께 제공하고 있다(량천, 정젤나, 최정길, 2017; 신영기, 2017).

도서관 알아보기는 지역별로 특화 도서관, 체험형 도서관, 향토자료 특화 도서관 등 특화 서비스를 제공하거나 이색 체험을 할 수 있는 도서관 그리고 지역의 향토자료를 제공하는 도서관들에 대한 위치와 정보 등을 제공하는 것이다. 이를 통해 유용한 서비스를 제공하고자 하는 설계 반영사항을 충족시킬 수 있다(강성호, 강신겸, 2015; 박영식, 2017). 마지막으로 베스트 리뷰는 설계 반영사항 중 상호작용성을 고려한 것으로 이용자 간에 원활한 정보 교류를 할 수 있도록 실제 관광지를 다녀온 사람들이 남긴 리뷰 및 추천 수를 많이 받은 리뷰들을 모아볼 수 있는 기능을 제공한다(강성호, 강신겸, 2015; 박영식, 2017).

#### 4.2 LibPass의 특징

이러한 LibPass의 특징을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, LibPass는 국립중앙도서관 카드로 일원화하여 사용할 수 있다. 이것은 이용자가 어느 지역에서든 공통적으로 사용할 수 있을 뿐 아니라 이 국립중앙도서관 카드를 통해 일괄적으로 이용자들을 식별하고 관리하도록 설계한 것이다. 따라서 LibPass를 발급받으려는 이용자들은 국립중앙도서관 계정을 생성해야 하며 해당 계정이 있으면 누구나 LibPass를 발급받아 쉽게 이용할 수 있다.

둘째, 관광지에 대한 정보를 제공하기 위해

새로운 콘텐츠를 개발하기보다는 한국관광공사에서 제공하고 있는 TourAPI 3.0을 활용한 것이다. 한국관광공사는 보유하고 있는 다양한 관광정보를 여러 가지 앱 개발에 편리하게 활용할 수 있도록 OpenAPI 서비스를 제공하고 있다. 이를 통해 전국의 약 70여만 개의 다양한 관광정보와 이미지 정보를 실시간으로 제공받을 수 있고 무엇보다도 저작권 등에 구애 없이 자유롭게 활용 가능한 정보만을 선별하여 제공할 수 있기 때문에 신뢰성과 최신성을 확보할 수 있다는 장점이 있다.

셋째, 도서관 알아보기 기능을 통해 도서관의 다양한 특화 서비스에 대해 홍보할 수 있다. 많은 도서관에서 다양한 주제와 형태의 서비스를 제공하려 노력하고 있다. 하지만 각 도서관마다 독립적으로 홈페이지를 운영하기 때문에 이용자들은 여러 도서관의 다양한 서비스에 대한 통합적인 정보를 파악하기 어렵고, 따라서 각 도서관의 특화자료 서비스에 대한 인지도는 낮다. 이러한 문제점을 극복하기 위해, 본 앱에서는 특화 서비스를 제공하는 도서관들의 목록을 본 기능을 통해 제공하고자 한다. 이를 통해 앱 이용자에게 각 도서관의 특화 서비스를 홍보할 뿐 아니라 잠재 이용자의 방문을 효과적으로 유도하고자 한다.

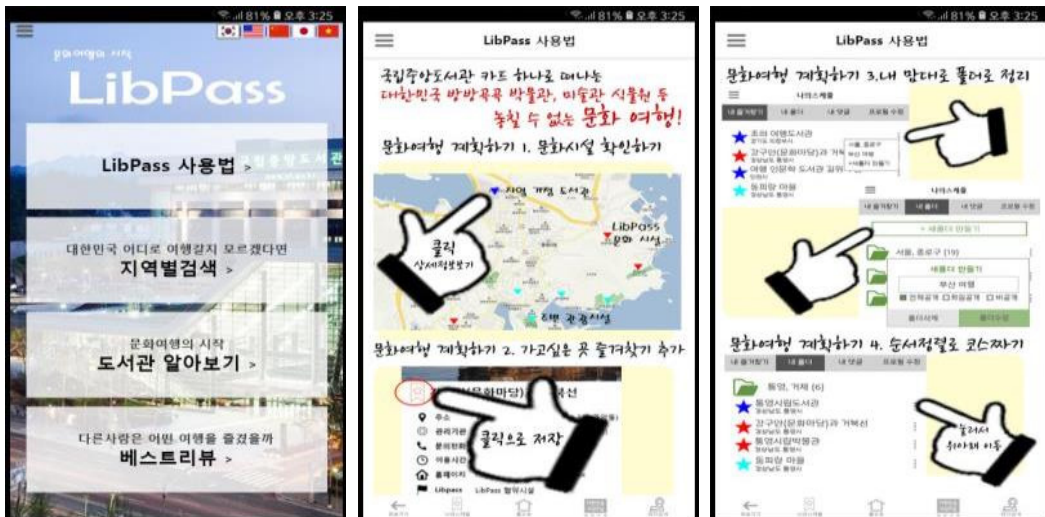
넷째, LibPass는 기타 관광정보 앱에서 제공하는 영어, 중국어, 일본어 등 외국어 사용 뿐 아니라 베트남어로도 사용 가능하다는 것이다. 이는 한국을 방문하는 외국인 수를 고려한 디자인이라 할 수 있다. 베트남어는 기존의 국내 여행정보 앱에서는 거의 찾아볼 수 없었던 언어지만 국내에 거주하는 베트남인의 비율이 큰 것을 고려한 것이다. 2018년 6월 30일

기준 법무부에 등록된 외국인의 국적별 현황에 따르면 중국인 다음으로 베트남인이 가장 많은 것으로 나타난다(법무부, 2018). 또한 2017년 국내에 입국한 베트남인은 2016년에 비해 30퍼센트 이상 증가하였다(문화체육관광부, 2018a). 이와 같은 조사 결과를 통해 국내에 거주하는 베트남인 및 국내로 여행을 오는 베트남인이 많은 것을 파악할 수 있다. 하지만 대부분의 국내 관광정보 앱은 영어, 중국어 그리고 일본어 외의 언어는 지원하지 않고 있다. 따라서 본 앱은 정보 요구가 늘어날 것으로 기대되는 베트남인들의 원활한 국내 여행정보 탐색을 돕기 위해 베트남어도 지원한다는 특징을 가지고 있다.

### 4.3 LibPass 화면

본 앱의 메인 화면은 <그림 4>의 맨 왼쪽과 같다. 본 앱의 메뉴는 이용자들이 쉽게 이해할

수 있도록 단순성에 중점을 두었다. 이것은 실제 반영사항 중 시스템 품질의 메뉴 정리를 고려한 것으로, 화면의 메뉴 설정이 불편하거나 정보가 너무 많으면 앱의 부정적인 평가에 영향을 미칠 수 있기 때문이다(양서, 2018). 앱에서 제공하는 메뉴를 간결하게 배치하여 처음 방문하는 이용자들도 쉽게 이해할 수 있도록 메뉴를 정리했다. LibPass 사용법 메뉴에서는 LibPass를 통해 관광정보를 찾는 과정을 순서대로 제시하고 있다. 관광정보를 찾는 과정 중 이용자들은 가고 싶은 장소를 즐겨찾기로 추가하여 앱 내에서 정리할 수 있으며, 즐겨찾기에 추가된 장소는 폴더로 정리하여 분류할 수 있다. 그리고 정리된 폴더 안에서 순서정렬 기능을 통해 코스를 계획할 수 있는 등 유용한 서비스를 제공하고 있다. 처음 방문하는 이용자들도 사용법 및 유용한 기능들을 원활하게 이용할 수 있도록 도움말 기능을 제공하고 있다.

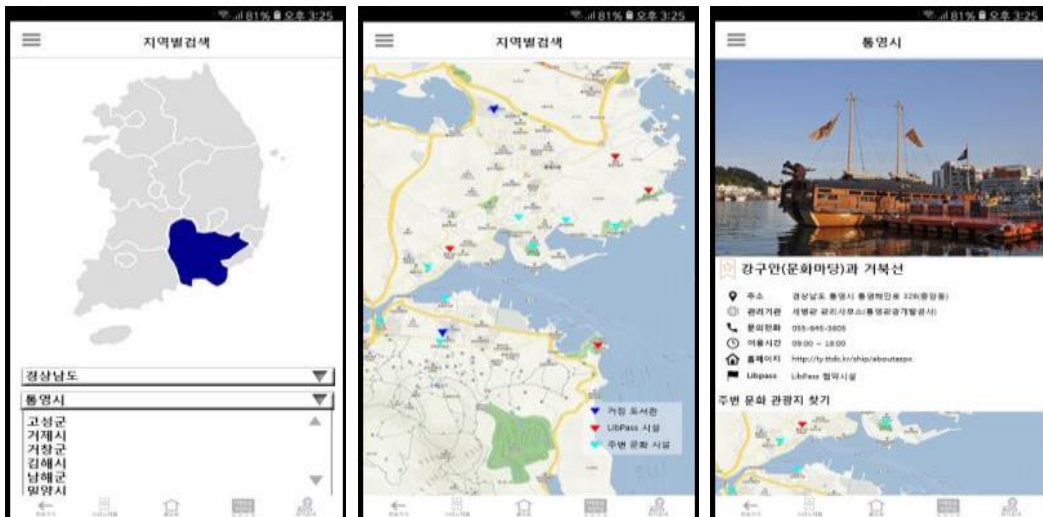


<그림 4> LibPass 메인 화면 예시(왼쪽)와 LibPass 사용법 안내 예시(가운데 및 오른쪽)

메인 화면의 두 번째에 위치한 지역별 검색 기능을 터치하면 <그림 5>와 같이 우리나라의 지도가 나온다. LibPass에서는 지역의 문화시설을 무료로 이용할 수 있는 뮤지엄 패스 기능 뿐 아니라 여행자들이 즐길 수 있는 다양한 볼거리 및 관광시설들을 한눈에 파악할 수 있는 콘텐츠를 제공하고자 한다. 따라서 지도 화면에서 해당 지역의 LibPass 협약 문화시설과 주변 관광시설 그리고 지역 거점 도서관의 위치를 한눈에 확인할 수 있다. 지도에서 가고 싶은 지역을 터치하면 해당하는 각 시와 군의 목록이 하단에 드롭다운 형태로 제시된다. 드롭다운 형태로 제시된 세부 지역을 터치하면 해당 지역의 실제 지도가 제시되며 각 지역에서 이용할 수 있는 LibPass에 협약된 무료 문화시설과 주변 관광시설 그리고 지역 거점 도서관의 위치가 함께 표시되어 나온다. 각각은 세 가지 색깔의 아이콘으로 구분되어 이해용이성을 도모하고자 하였으며, 각 아이콘을 터치하면 해

당하는 장소에 대한 주소, 관리기관, 전화번호, 이용시간, 홈페이지, LibPass 협약 시설 여부 그리고 주변 문화 관광지 등에 대한 정보를 한 페이지에 찾아볼 수 있도록 정보를 제공하고 있다.

LibPass의 세 번째 메뉴인 도서관 알아보기 기능을 터치하면 <그림 6>과 같이 나타난다. 본 메뉴에서는 여행자료 특화 도서관, 체험형 도서관, 향토자료 특화 도서관 등 특화 서비스를 제공하는 도서관의 정보를 제공한다. 이러한 정보 제공을 통해 앱 이용자에게 도서관의 다양한 특화 서비스에 대해서 홍보하는 효과를 가져올 수 있으며, 이러한 서비스에 관심이 있는 이용자들의 방문을 유도하여 서비스를 활성화시킬 수 있다. 또한 도서관 알아보기의 화면은 디자인의 일관성 등이 사용자이성 등에 영향을 미치는 것을 고려하여(양서, 2018), 앞서 살펴본 지역별검색 기능의 화면과 동일한 형태로 제공하는 것이 특징이다.



<그림 5> 지역별 검색 화면, 지도 화면, 관광명소에 대한 상세정보 화면 예시



〈그림 6〉 도서관 알아보기, 여행자료 특화도서관 지역별 목록과 도서관의 상세정보 화면 예시(왼쪽부터 순서대로)



〈그림 7〉 베트남어, 영어, 중국어, 일본어 화면 예시(왼쪽부터 순서대로)

지금까지 살펴본 모든 기능들은 우리나라에 방문하는 다양한 외국인들을 위해 영어, 중국어, 일본어 그리고 베트남어로도 이용이 가능하다. 각 언어에 대한 앱 구축 화면 예시는 〈그림 7〉과 같다.

## 5. 결론

본 연구는 이용률이 낮은 도서관의 향토관광정보서비스를 활성화시킬 수 있는 방안을 모색하고자 해외 성공사례를 벤치마킹하여 LibPass라는 모바일 앱의 프로토타입을 개발하였다.

LibPass는 향토자원의 특성들이 LibPass의 콘텐츠로 구성되어 이용자가 모바일 앱을 통해 지역의 문화관광자원에 대한 정보탐색을 한 곳에서 간편하게 할 수 있도록 설계되었다. 즉, 관광 자원에 대한 소개는 물론이고, 그 이용을 위한 숙박시설, 체험 프로그램, 그리고 특화도서관에 대한 정보를 제공함으로써, 향토자원에 대한 편리한 정보서비스를 도모하고자 했다. LibPass는 도서관 카드로 지역 내 다양한 문화시설을 무료로 이용할 수 있는 서비스를 제공하면서 관광정보를 제공하는 모바일 앱이며, 무엇보다도 도서관이 주도적으로 그러한 서비스를 제안한다는 데 의의가 있다. 또한 사람들이 관광정보를 한 곳에서 탐색할 수 있도록 완전성을 고려한 콘텐츠를 제공하고 있기 때문에 정보가 여러 곳에 산재되어 있던 기존의 문제점을 극복한 독창성이 돋보이는 앱이라 할 수 있다. 무엇보다도 이는 국립중앙도서관에서 발행하는 카드로 일원화되어 전국 어디서나 사용이 편리하고, 공공기관의 다양한 콘텐츠를 활용하여 신뢰성과 최신성을 확보할 수 있다는 장점을 제공한다. 본 연구는 선행연구를 바탕으로 모바일 관광정보서비스의 품질 평가 요인들을 도출하고 콘텐츠 개발에 응용하였을 뿐 아니라, 기존 앱들을 분석하여 LibPass 앱의 개체들을 구성하고 논리적 개체 관계 모델 기반의 프로토타입을 개발함으로써, 선행연구를 확장시키고 향토정보서비스를 위한 모바일 앱의 콘텐츠 및 시스템 설계에 구체적인 시사점을 제공한다.

LibPass는 이러한 앱을 처음 사용하는 이용자들을 위한 LibPass 사용법, 지역별 LibPass 협약 문화시설과 주요 문화시설 및 지역 거점 도서관의 위치와 상세정보를 알 수 있는 지역

별 검색, 여행자료 특화 도서관, 체험형 도서관, 향토자료 특화 도서관 등 특화 서비스를 제공하는 도서관의 위치와 상세정보를 알 수 있는 도서관 알아보기, 그리고 관광명소를 실제로 다녀온 다른 사람의 후기를 볼 수 있는 베스트 리뷰 등의 기능을 제공한다. 또한 이러한 모든 기능들은 한국을 방문하는 다양한 외국인을 고려하여 한국어, 영어, 중국어, 일본어 그리고 베트남어를 지원하는 특징을 지닌다. 또한 LibPass는 콘텐츠를 구성하는데 있어 특정 지역에 특화되어 있는 향토정보서비스를 활용함으로써 다른 정보원에서는 간과될 수 있는 그 지역만의 문화관광자원 및 역사·사회·문화와 전통 문화에 대한 수준 높고 고유한 정보와 서비스를 제공할 수 있다. 이는 관광객들이 필요로 하는 관광지에 대한 종합적인 이해를 높이는 데 효과적이다.

본 연구는 향토정보서비스를 LibPass라는 관광정보서비스 앱에 적용시킴으로써 향토정보서비스에 대한 관광객들의 접근성을 높이고 이를 통해 그러한 서비스에 대한 홍보 및 활성화를 도울 수 있다는 점에서 실질적 의의가 있다. LibPass는 그 앱에서 이용자가 추구하는 여행에 관련된 다양한 활동이 모두 연결되어 이루어지는 One-stop 패키지 서비스의 혜택을 제공함으로써 공공도서관의 향토정보서비스가 관광정보로 활용되고 이를 통해 향토정보서비스가 활성화 될 뿐 아니라 관광객들의 만족도도 높일 수 있을 것으로 기대된다.

후속 연구에서는 이용성 평가 원칙을 체계화한 선행 연구(유서연, 김관배, 2015)를 참고하여 LibPass 프로토타입의 사용성 평가를 실시하고자 한다. 즉, 직접적인 조사의 편의를 확인

하는 가시성, 화면이 직관적인지, 내용이 일관적으로 이해가 쉬운지를 평가하는 이해성, 앱이 간결하고 명료하며 경제적인가를 보는 단순성, 누구나 인터페이스를 쉽게 사용할 수 있는

지 확인하는 사용의 편리성, 그리고 마지막으로 디자인 요소에 따른 심미성 및 오류의 인지와 예방이 가능한지를 평가하고자 한다.

## 참 고 문 헌

- 강성호, 강신검 (2015). 모바일 관광정보서비스속성이 관광목적지 선택과 만족에 미치는 영향. 관광산업연구, 9(2), 246-266.
- 국회행정안전위원회 (편). (2008). 향토자원을 활용한 지역경제 활성화 방안. 서울: 국회행정안전위원회.
- 김보일, 김명수, 안창호 (2015). 공공도서관의 지역정보서비스 활성화 방안 연구. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 109-137.
- 김영기 (2007). 이용자들의 웹 사이트 신뢰성 평가 방법에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 38(3), 53-72.
- 나중규, 정희훈 (2012). 경북지역 향토자원을 활용한 사회적기업 활성화 방안. 한국정부학회 학술발표논문집, 185-206.
- 노영희, 강정아 (2014). 공공도서관에서의 향토문화콘텐츠 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 45(4), 67-93.
- 대통령 소속 도서관정보정책위원회 (편). (2014). 제2차 도서관발전종합계획: 2014~2018. 세종: 대통령 소속 도서관정보정책위원회.
- 량천, 정젤나, 최정길 (2017). 중국인 관광객의 관광목적지 선택에 영향을 미치는 정보원천 및 관광정보 선택속성에 관한 연구. 대한경영학회지, 30(1), 99-115.  
<https://doi.org/10.18032/kaaba.2017.30.1.99>
- 문헌정보학용어사전편찬위원회 (편). (2010). 문헌정보학용어사전. 서울: 한국도서관협회.
- 문화체육관광부 (2018a). 2017 외래관광객 실태조사. Retrieved from  
<https://kto.visitkorea.or.kr/kor/notice/data/status/tstatus/forstatus/board/view.kto?id=429831&isNotice=false&instanceId=295&rnum=3>
- 문화체육관광부 (2018b). 2017 국민여행실태조사 보고서. Retrieved from  
<https://kto.visitkorea.or.kr/kor/notice/data/status/tstatus/natstatus/board/view.kto?id=430094&isNotice=false&instanceId=296&rnum=>
- 박영식 (2017). 소셜네트워크서비스 관광정보 특성이 관광지 선호도 및 만족도에 미치는 영향 연구.

- 인터넷전자상거래연구, 17(6), 199-215.
- 박은숙, 고종원 (2016). 모바일 관광정보 서비스품질이 관광정보 만족 및 구매의도에 미치는 영향. MICE관광연구, 43, 39-52.
- 반달림 (2016). 대구지역 공공도서관의 특화자료 운영실태와 발전방안에 대한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 배기형, 문혜영 (2012). 대학생의 웹사이트를 통한 여행정보 탐색에 관한 연구. 관광레저연구, 24(3), 247-262.
- 법무부 (2018). 등록외국인 국적별·지역별 현황. Retrieved from <http://www.moj.go.kr/viewer/skin/doc.html?rs=/viewer/result/bbs/160&fn=1546651724086101>
- 신영기 (2017). 스마트폰 관광안내정보 서비스 품질평가 및 속성분류 연구. 관광학연구, 41(1), 223-239. <http://doi.org/10.17086/JTS.2017.41.1.223.239>
- 양서 (2018). 서울시 모바일 관광안내 어플리케이션 디자인 사용자경험 평가연구: 중국인 사용자를 중심으로. 커뮤니케이션디자인학연구, 63, 238-249.
- 유서연, 김관배 (2015). 국내 모바일 오픈마켓의 사용성 평가항목 도출에 관한 연구: 사용자 인터페이스 디자인을 중심으로. 디지털디자인학연구, 15(2), 193-202.
- 이정미 (2015). 도서관에 대한 인식과 정보 이용 분석 연구: 청소년과 대학생의 차이를 중심으로. 한국비블리아학회지, 26(3), 291-314. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.3.291>
- 최동희 (2017). 관광정보가 관광만족에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 29(10), 167-182.
- 한광식 (2015). 기초지자체의 향토자원 사업화 프로세스 정립 및 추진전략. 관광산업연구, 9(1), 107-126.
- 한동현 (2011). 모바일 서비스 시대의 향토 문화 자료 서비스 방안. 역사문화연구, 40, 449-484.
- OCLC (2010). Perceptions of Libraries: Context and Community. Retrieved from [http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions\\_all.pdf](http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf)

#### [ 웹사이트 ]

- 국제뉴스 (2019, January). 서울시, 외국인 관광객 재방문 → 전년比 6.1% 증가. Retrieved from <http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=972162>
- 내 손 안의 제주 앱 (2019, February). Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/detail?id=com.mog.jejuinhand&hl=ko>
- 대한민국 구석구석 앱 (2019, February). Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.visitkorea.kr>
- 오디 앱 (2019, February). Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/details?id=kto.smarttour>

CEO& (2019, January). 여행, 스마트하게 즐기자. Retrieved from  
[http://www.ceopartners.co.kr/bbs/board.php?bo\\_table=bd\\_05&wr\\_id=828](http://www.ceopartners.co.kr/bbs/board.php?bo_table=bd_05&wr_id=828)  
 VISIT 제주 앱 (2019, February). Retrieved from  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.intelleaders.androidtourjeju>

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

- Bae, Ki-Hyung, & Moon, Hye-Young (2012). A study on the travel information search through the internet website of college students. *Journal of Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 24(3), 247-262.
- Ban, Dal-Rim (2016). A study on the development of special collection services and the current state pertaining to Daegu public libraries. Master's thesis, Graduate School of Keimyung University, Department of Library and Information Science.
- Choi, Dong-Heui (2017). A study on the effects of tourism information on tourism satisfaction: Focusing on the moderating tourism purpose and tourism information sources. *Journal of Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 29(10), 167-182.
- Committee on Library and Information Policy (ed). (2014). *The 2nd Comprehensive library advancement plan: 2014~2018*. Sejong: Committee on Library and Information Policy.
- Han, Dong-Hyun (2011). A study on mobile service ways of local culture materials. *Journal of History Culture*, 40, 449-484.
- Han, Kwang-sik (2015). A study on lower level local governments' local resources commercialization process establishment & its promotion strategy. *Journal of Tourism Industry Research Institute*, 9(1), 107-126.
- Kang, Seong-ho, & Kang, Shin-kyum (2015). The impact of mobile tourism informations services on destination selecting attributes and satisfaction. *Tourism Industry Research Institute*, 9(2), 246-266.
- Kim, Bo-Il, Kim, Myoung-Su, & Ahn, Chang-Ho (2015). A study on community information service activation solution of public library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4), 109-137.
- Kim, Young-Ki (2007). How do people evaluate a web site's credibility. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(3), 53-72.
- Lee, Jeong-Mee (2015). An analysis of perceptions and information use for library: By comparing

- the differences for the adolescents and college students. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(3), 291-314.  
<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.3.291>
- Liang, Chen, Chung, Jellna, & Choi, Jeong-Gil (2017). The effect of information resources and information choice attribute on the Chinese tourists' choice of tourism destinations. *Journal of Korea Business Administration*, 30(1), 99-115.  
<https://doi.org/10.18032/kaaba.2017.30.1.99>
- Library Terminology Committee (ed). (2010). *The glossary of library and information science*. Seoul: Korean Library Association.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2018a). International visitor survey 2017. Retrieved from <https://kto.visitkorea.or.kr/kor/notice/data/status/tstatus/forstatus/board/view.kto?id=429831&isNotice=false&instanceId=295&rnum=3>
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2018b). Korea national tourism survey 2017. Retrieved from <https://kto.visitkorea.or.kr/kor/notice/data/status/tstatus/natstatus/board/view.kto?id=430094&isNotice=false&instanceId=296&rnum=>
- Ministry of Justice (2018). Status of registered foreigners by nationality and region. Retrieved from <http://www.moj.go.kr/viewer/skin/doc.html?rs=/viewer/result/bbs/160&fn=1546651724086101>
- Na, Junggyu, & Jeong, Hoe-Hun (2012). Social enterprise activation plan using local resources in Gyeongbuk area. *Proceedings of the Korean Association of Governmental Studies*, 185-206.
- Noh, Younghee, & Kang, Jung-Ah (2014). A study on vitalization methods of local cultural contents in the public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4), 67-93.
- Park, Eun Suk, & Ko, Jong Won (2016). The influence of the phone application systems to the tour-information satisfaction and purchasing intention. *Journal of MICE & Tourism Research*, 43, 39-52.
- Park, Young-Sik (2017). A study on the effects of social network service tourism information characteristics on tourism attraction and satisfaction preference. *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, 17(6), 199-215.
- Public Administration and Security Committee (ed). (2008). *Vitalizations of local economy using local resources*. Seoul: Public Administration and Security Committee.

- Shin, Young-Kee (2017). A study on service quality evaluation and attribute classification of tourism: Information service by smart phone. *Journal of Tourism Science*, 41(1), 223-239. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2017.41.1.223.239>
- Yang, Xu (2018). The evaluation study on user experience of Seoul mobile tourist guide application design: Focused on Chinese users. *Journal of Communication Design*, 63, 238-249.
- Yu, Seo Yeon, & Kim, Kwan Bae (2015). Derivation study of usability checklist for domestic mobile open market: Focused on user interface design. *Journal of Digital Design*, 15(2), 193-202.

