

# 국립세종도서관 정책정보서비스 개선 전략 연구\*

## A Study on the Improvement Strategies of Policy Information Services for National Library of Korea, Sejong

최재황 (Jae-Hwang Choi)\*\* , 정홍상 (Hong-Sang Jeong)\*\*\*  
박성재 (Sungjae Park)\*\*\*\* , 이재영 (Jae-Young Lee)\*\*\*\*\*  
이종욱 (Jongwook Lee)\*\*\*\*\*

### 목차

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| 1. 서론                      | 5. 정책정보서비스 이용자 면담 결과 |
| 2. 국립세종도서관의 정책정보서비스 및 관련연구 | 6. 정책정보서비스의 개선 전략    |
| 3. 연구방법                    | 7. 결론                |
| 4. 정책정보서비스 제공자 면담 결과       |                      |

### 초록

본 연구의 목적은 국립세종도서관 정책정보서비스의 고도화를 위해 서비스 현황 및 문제점을 파악하고, 이를 바탕으로 개선 전략을 제시하는데 있다. 이를 위해 정책정보서비스 제공자와 이용자를 면담 조사하였으며, 서비스 제공 및 이용 상의 문제점을 파악하였다. 서비스 제공자 면담을 통해 서비스 제공 체계의 분산 및 이원화에 따른 문제점과 서비스 유형별 제공 상의 문제점을 식별하였고, 서비스 이용자 면담을 통해 주요 이용자 유형, 서비스 이용 전반에 대한 인식, 서비스 유형별 이용 상의 문제점, 정책정보 이용절차 상의 문제점을 제시하였다. 연구결과에 기초하여 개선 전략을 여섯 영역(수집, 서비스, 조직, 시스템, 홍보, 협력)으로 나누어 제안하였다. 이들 전략을 바탕으로 정책정보서비스의 개선이 이루어진다면 정책정보 이용자의 정보요구를 효과적으로 충족시켜 서비스 이용의 활성화에 기여할 수 있을 것이다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to propose the improvement strategies for policy information services of National Library of Korea, Sejong through analysis of their current status and problems. For the study, we conducted interviews with service providers and users and identified some issues in provision and use of the services. Specifically, we found problems of service provision system characterized by dualization and decentralization, and further identified specific issues with provision of individual services. Moreover, the interviews with service users suggested user types, user perception of the service, and problems in the use of individual services. Based on the findings, we proposed improvement strategies in six aspects: collection, services, organization, system, promotion, and cooperation. We hope these strategies contribute to vitalizing the policy information services of National Library of Korea, Sejong.

키워드: 국립중앙도서관, 국립세종도서관, 정책정보, 정책정보서비스

National Library of Korea, National Library of Korea at Sejong, Policy Information, Policy Information Services

- \* 이 논문은 『국립세종도서관 정책정보서비스 활성화 방안 연구』(국립세종도서관 2018)의 내용 일부를 수정·보완한 것임.
- \*\* 경북대학교 문헌정보학과 교수(choi@knu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6002 3415) (제1저자)
- \*\*\* 경북대학교 행정학부 교수, 경북대학교 공공문제연구소 겸임연구원 (jhs@knu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7513 9170) (공동저자)
- \*\*\*\* 한성대학교 도서관정보문화트랙 부교수(spark@hansung.ac.kr / ISNI 0000 0004 6338 4953) (공동저자)
- \*\*\*\*\* 경북대학교 문헌정보학과 박사과정 수료(2jyoung@knu.ac.kr) (공동저자)
- \*\*\*\*\* 경북대학교 문헌정보학과 조교수(jongwook@knu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6830 6145) (교신저자)
- 논문접수일자: 2020년 1월 15일 최초심사일자: 2020년 2월 4일 게재확정일자: 2020년 2월 13일  
한국문헌정보학회지, 54(1): 71-88, 2020. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.071>

## 1. 서론

2013년 12월에 개관한 국립세종도서관은 국립중앙도서관의 최초 지역분관으로 정책정보 중심의 특화도서관이며, 주요기능은 정부부처, 국책연구기관, 공공기관 등의 정책기능에 필요한 정책정보서비스 제공과 세종시민을 위한 공공도서관 서비스 제공이다. 국립세종도서관은 개관 이래 지금까지 국내·외 정책정보 개발 및 제공이라는 핵심기능을 원활하게 수행하기 위하여 정책정보의 체계성과 실천적 전략 확보를 위해 노력해 왔다. 정책정보는 정책결정자가 정책입안, 정책결정, 정책평가 등 정책 과정에서 필요로 하는 정보와 연구자, 국민이 정책에 대해 알고자 할 때 필요로 하는 모든 정보를 의미한다(최재황 2009).

정책정보서비스는 정책당국의 정책관련 아이디어 구상 및 집행을 비롯하여 정책연구를 위한 지식자원으로서 중요성을 지니나, 정책정보 특화도서관인 국립세종도서관의 역할에 대한 이용자 인식이나 활용도는 높지 않은 편이다(윤희윤, 오선경, 성정희 2016). 이에 국립중앙도서관은 2017년 국가정책정보서비스의 고도화 전략을 제시한바 있으며, 여기에서는 추진과제로 6가지의 전략적 목표를 설정하고 있다. 이 6가지 전략적 목표는 ① 한국 정책정보 수집·아카이브센터, ② 하이브리드형 정책정보 서비스 구심체, ③ 정책정보 중심의 국립전문도서관, ④ 국내·외 정책정보에 대한 접근·이용의 게이트웨이, ⑤ 정책 연구 및 관련 활동의 거점, ⑥ 국내·외 유관 기관과의 교류 확대이다(국립중앙도서관 2017).

본 연구의 목적은 국립세종도서관 정책정

보서비스의 고도화를 위해 현재의 정책정보서비스 제공 및 이용 상의 문제점을 파악하고, 이를 해결하기 위한 개선 전략을 제시하는 것이다. 이를 위해 국립세종도서관 정책정보서비스의 제공자 역할을 하는 국립세종도서관 및 국립중앙도서관 관계자, 국가정책정보협의회(이하 NAPI, National Association for Policy Information) 회원기관 담당자, 그리고 이용자 역할을 하는 정부 및 공공기관 공직자, 정부출연 연구기관 연구자, 사서를 대상으로 면담조사를 실시하였다. 면담조사 결과를 토대로 국립세종도서관 정책정보서비스의 개선 전략을 제시하였고, 이는 국립세종도서관이 정책정보 특화도서관이라는 정체성을 확립하는데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

## 2. 국립세종도서관의 정책정보서비스 및 관련연구

### 2.1 국립세종도서관의 정책정보서비스 개요

국립세종도서관에서 제공하는 정책정보서비스는 정책정보포털(POINT: POLICY INformation) (<http://policy.nl.go.kr>)을 통해 이용할 수 있다. 이용자들은 POINT를 통해 정책자료 원문을 비롯하여 NAPI 회원기관이 제공하는 정책자료의 서지정보, 학술자료 등을 입수할 수 있다.

2019년 7월 기준으로 이용 가능한 콘텐츠는 온라인 정책보고서 323,057건, 학술자료 267,380,524건, 웹 사이트 958건, 협력기관 소장자료 695,081건 등이다. 국립세종도서관의 정책정보서비스는 크게 <표 1>과 같이 4개 부문(정책 전문정보

〈표 1〉 국립세종도서관 정책정보서비스 개요

부문	서비스	개요
정책 전문정보 서비스	① 학술지 목차 메일링 서비스	• 국립세종도서관, 국립중앙도서관이 구독 중인 최신 학술지의 목차를 주기적으로 메일링 서비스하여 정책회원이 정책분야 연구 동향을 파악하도록 지원
	② 정책동향 정보제공 • 최신 정책동향 • 정책분야별 주제가이드 • POINT 큐레이션	• 최신 정책동향: 국내·외 정부, 연구기관, 국제기구 등 정책관련 기관의 최신 온라인 자료 제공 • 정책분야별 주제가이드: 정부기능분류체계(BRM) 17개 분야 68개 영역별 정책 관련 자료 및 참고정보원들을 모아 자료 유형별로 콘텐츠 제공 • POINT 큐레이션: 하나의 정책 키워드를 중심으로 공직자에게 유용한 콘텐츠를 선별하여 제공
	③ 정부간행물 원문정보 제공서비스(G-Zone)	• 정부 및 지방자치단체, 공공기관에서 발행한 정책 관련 자료를 모아 원문으로 제공
	④ 국외 학술 전자책 One-Stop 서비스	• 정책회원이 정책과정에서 필요로 하는 국외 학술 전자책을 신청하면 즉시 구입하여 24시간 내에 이용할 수 있도록 지원
상호협력기반 서비스	⑤ 정책정보 종합목록 서비스	• NAPI 회원기관이 제공한 정책 자료의 서지정보 및 원문 자료에 대한 통합검색 서비스 제공
	⑥ 정책정보 협력망 상호대차 서비스	• 이용자가 원하는 자료가 소속 도서관에 없을 경우, 협약을 맺은 다른 도서관에 신청하여 소장 자료를 이용할 수 있도록 중재
정책연구 지원서비스	⑦ 기관 대출 서비스	• NAPI 회원기관을 대상으로 국립세종도서관, 국립중앙도서관이 소장하고 있는 자료에 한해 법적 증거물, 전시목적 등 업무에 필요한 자료를 대출
	⑧ 정책자료실 및 정책연구실	• 정책자료실: 국내·외 정책 관련 자료 등을 열람할 수 있도록 편의 제공 • 정책연구실: 조사 및 연구 공간 제공
	⑨ 정책정보 도우미 서비스	• 공직자를 대상으로 양질의 정보를 신속하게 제공하여 정책 활동 지원
교육·독서 문화 프로그램	⑩ 공직자 대상 세종아카데미 <움>	• 공직자의 업무역량 강화, 부처 간 소통, 삶의 질 향상을 목적으로 제공하는 교육 프로그램
	⑪ 찾아가는 정책정보서비스 • 정책기관 순회대출 • 인문학 강연 지원	• 정책기관 순회대출: 다양한 주제의 신간 및 교양 도서를 순환 대출 • 인문학 강연 지원: 인문학 강연 등 고품질의 독서문화 프로그램 제공

서비스, 상호협력기반 서비스, 정책연구 지원서비스, 교육·독서 문화프로그램)의 11가지 서비스로 구분할 수 있다.

## 2.2 관련연구

2005년 국립중앙도서관에서 정책정보서비스 운영에 관한 연구보고서가 처음 발간된 이후, 정책정보서비스와 개선방안에 대한 연구는 주

로 문헌정보학분야 교수와 현장 사서들에 의해 다양한 측면에서 수행되었다(홍현진, 노영희 2008; 최재황 2009; 박승진 외 2011; 이명희 2013; 노영희, 심재운 2014; 박승진, 노영희, 김동석 2015; 윤희운, 장덕현 2016; 윤희운, 오선경, 성정희 2016; 윤희운, 오선경, 김신영 2018; 이종욱, 박성재, 최재황 2019).

이들 선행연구의 내용을 종합하면, 정책정보 서비스의 개선방안에 대한 주장은 크게 협력,

시스템, 콘텐츠, 서비스, 인력, 홍보, 제도적 기반 마련으로 구분할 수 있다. 정책정보서비스의 활성화를 위해서는 첫째, 국내 정부기관 자료실 및 국외 유관기관 간 협력 네트워크가 강화되어야 한다. 둘째, 검색 시스템을 포함한 정책정보포털 시스템의 성능향상이 필요하다. 셋째, 정책정보의 디지털화를 포함하여 국내·외 정책정보의 수집을 강화함은 물론 풍부한 콘텐츠 제공방안을 모색해야 한다. 넷째, 이용자 유형, 수준, 역할에 따른 맞춤형 및 개인화 서비스를 제공하여야 한다. 다섯째, 정책정보 포털 전담관리 인력을 확보하고, 정책정보 전문가 인력 풀을 구축하여야 한다. 여섯째, 적극적인 홍보가 필요하다. 마지막으로, 정책정보 서비스의 활성화를 위한 제도적 기반이 마련되어야 한다.

### 3. 연구방법

국립세종도서관의 정책정보서비스를 진단하고 향후 개선 전략을 도출하기 위하여 본 논문에서는 정책정보서비스 제공자(국립세종도서관 및 국립중앙도서관 관계자, NAPI 회원기관 담당자)와 정책정보서비스 이용자(공직자, 연구원, 사서 등)를 대상으로 면담조사를 실시하였다.

#### 3.1 정책정보서비스 제공자 면담조사

국립세종도서관 정책정보서비스 제공과정에서의 문제점을 파악하고, 이에 대한 해결 방안을 모색하기 위해 국립세종도서관 및 국립중앙도서관 관계자와 NAPI 회원기관 담당자를 대상으로 면담조사를 실시하였다. 세부적인 면담

목적은 국립세종도서관의 정책정보서비스 기획 및 제공과정에서의 애로사항, 개선 방안, 그리고 신규 서비스 요소를 도출하기 위한 것이었다.

주요 면담 내용은 서비스를 제공하는 데 있어 면담 참여자의 역할이나 과업, 목적을 비롯하여 이들이 인식하는 문제점, 개선방안이 포함되었다. 면담은 2018년 10월 26일부터 11월 21일까지 총 5회에 걸쳐 진행되었으며, 면담 참여자는 총 20명(국립세종도서관 사서 10명, 국립중앙도서관 사서 5명, NAPI 회원기관 담당자 5명)이었다(〈표 2〉 참조). 면담 내용은 참여자의 동의하에 모두 녹음되었고, 내용 분석을 위해 필사하였다. 연구진은 상호 협력적으로 면담 내용을 분석하였고, 분석 결과에 대한

〈표 2〉 서비스 제공자의 면담 참여자 정보

면담 구분	피면담자	소속
1차(6명)	P1	국립중앙도서관
	P2	국립세종도서관
	P3	
	P4	
	P5	
	2차(6명)	P6
P7		국립중앙도서관
P8		국립세종도서관
P9		
P10		
3차(2명)		P11
	P12	정보통신정책연구원
4차(4명)	P13	국립중앙도서관
	P14	
5차(2명)	P15	국립세종도서관
	P16	
	P17	
	P18	
5차(2명)	P19	국립중앙도서관
	P20	환경부

신뢰도 및 타당성 확보를 위해 국립세종도서관 및 국립중앙도서관 관계자와 함께 워크숍도 병행하였다.

### 3.2 정책정보서비스 이용자 면담조사

국립세종도서관 정책정보서비스 이용과정에서의 문제점을 파악하고, 이에 대한 해결 방안을 모색하기 위해 총 25명(서비스 이용자 13명, 서비스 비이용자 12명)을 대상으로 면담조사를 실시하였다. 이를 통해 면담 참여자들이 정책결정 단계별로 수행하는 업무에 대한 전반적인 이해, 각 단계별로 활용하는 주요 정책정보서비스, 서비스 이용과정에서의 문제점 및 개선점 등을 조사하였다.

세부 면담 내용에는 국립세종도서관 정책정보서비스 이용 경험, 이용 동기, 이용 방식, 이용 경로, 문제점/개선점을 비롯하여 국립세종도서관 정책정보서비스를 포함한 전반적인 정책정보서비스 이용행태 즉, 정보요구, 정보원, 정보입수 방식, 정보이용 이유 등이 포함되었다. 면담 참여자 가운데는 국립세종도서관 정책정보서비스 이용자와 비이용자가 모두 포함되어 있는 점을 감안하여 비이용자에게는 전반적인 정책정보서비스의 이용행태를 조사하였다.

이용자 면담은 2018년 11~12월에 걸쳐 실시하였고, 대면 면담(23명)과 전화 면담(2명) 방식을 모두 활용하였다(〈표 3〉 참조). 면담 내용은 참여자의 동의하에 모두 녹음되었고, 내용 분석을 위해 필사하였다. 면담 내용은 연구진이 상호 협력적으로 코딩하여 분석하였고, 이를 바탕으로 실현가능하고 타당한 개선 전략의 개발을 위해 전문가 자문회의를 별도로 실시하였다.

〈표 3〉 서비스 이용자의 면담 참여자 정보

피면담자	소속	정책정보서비스 이용유무
U1	산업통상자원부	○
U2	국민권익위원회	X
U3	문화체육관광부	X
U4	국가기록원	○
U5		X
U6		X
U7	문화체육관광부	X
U8	서울도서관	X
U9	문화체육관광부	○
U10	한국과학기술정보연구원	X
U11	보건복지부	X
U12	한국교육학술정보원	○
U13		○
U14		○
U15	문화관광정책연구원	X
U16	교육부	○
U17	교육부	○
U18	한국보건의사회연구원	○
U19		○
U20		X
U21		X
U22	문화체육관광부	○
U23	국립중앙박물관	X
U24	국립중앙박물관	○
U25	교육부	○

## 4. 정책정보서비스 제공자 면담 결과

### 4.1 서비스 제공 체계의 특징

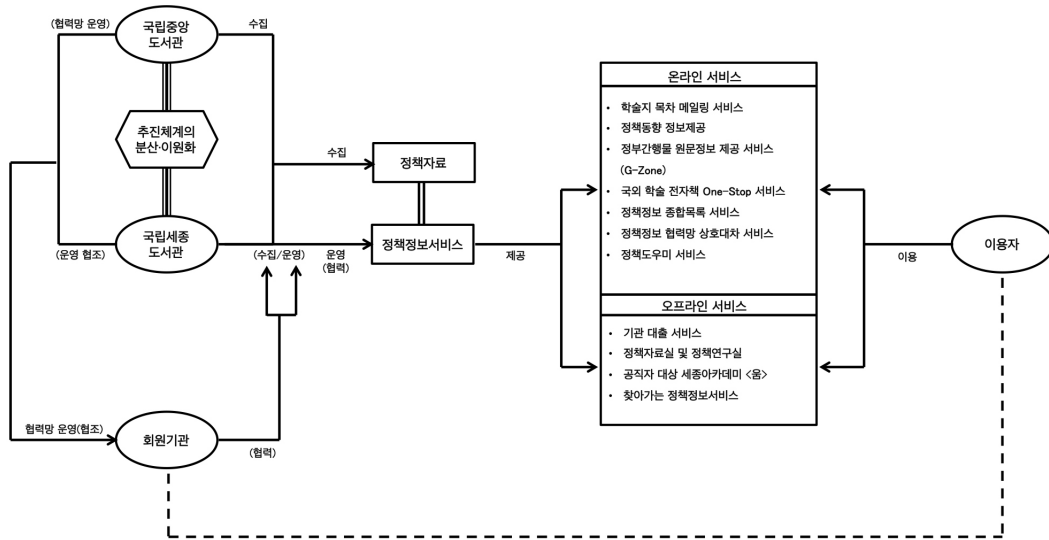
국립세종도서관 정책정보서비스의 제공자는 국립세종도서관, 국립중앙도서관, 그리고 NAPI 회원기관이다. NAPI 회원기관은 2018년 12월 기준 208개의 정부부처·정부출연·공공기관으로 구성되어 있다. 온라인/오프라인 형태의 정책

정보서비스를 정책회원<sup>1)</sup> 일반국민, NAPI 회원 기관에게 제공하는 국립세종도서관은 관련 정책정보서비스 프로그램의 실질적 운영 주체로 기능하면서 정책정보서비스 제공에 필요한 관련 정책자료의 수집 및 국립중앙도서관 주도의 회원기관 협력망 운영에 대한 업무협조의 역할을 동시에 수행하고 있었다. 한편, 국립중앙도서관은 NAPI 회원기관 협력망 운영을 총괄하면서 국립세종도서관과 함께 정책정보서비스 제공에 필요한 관련 정책자료를 수집하는 역할을 수행하고 있다. 국립세종도서관이 운영하는 정책정보서비스의 이용자이기도 한 NAPI 회원기관은 정책정보서비스 제공과 관련하여 기관 소장목록 또는 발간목록을 제공하고 정책정보서비스의 제공을 위해 상호협력하고 있었다.

요약하면, 현재의 정책정보서비스 제공 체계는 국립세종도서관 중심의 서비스 운영과 국립중앙도서관 주도의 회원기관 협력망 관리로 이원화되어 있으며, <그림 1>과 같이 정책자료 수집기능이 두 도서관에 분산되어 있는 이른바 분산·이원화의 특징을 내포하고 있었다.

#### 4.2 서비스 제공 체계의 문제점

정책정보서비스 제공자와의 면담결과, 현재의 분산·이원화되어 있는 서비스 제공 체계에서는 온라인 정책자료 수집, 회원기관 협력망 운영 및 협조, 회원기관의 협력, 정책정보서비스 제공 면에서 다음의 문제점이 있는 것으로 드러났다.



<그림 1> 국립세종도서관 정책정보서비스 제공 체계

1) 국립중앙도서관 또는 국립세종도서관 홈페이지를 통한 회원가입 시, 회원의 유형은 일반회원과 정책회원이 있으며, 공무원 또는 공공기관(일부 정부부처 포함) 소속 이용자는 정책회원으로 가입할 수 있음.

#### 4.2.1 온라인 정책자료 수집

국립세종도서관은 최신 자료를 신속하게 제공하기 위해 정책기관에서 만들어진 보고서, 보도자료 등 온라인자료를 수집하여 정책정보포털(POINT)을 통해 제공하며, 국립중앙도서관은 ISBN이나 발간 등록번호가 있는 공공간행물과 회색문헌 등 온·오프라인 자료를 정책자료로 수집한다. 국립세종도서관이 ISBN이나 발간 등록번호가 없는 디지털 파일 형태의 자료를 수집하여 제공하고 있으나, 국립중앙도서관에서 정리·이관되는 자료의 신속성 결여 문제로 서비스 단계에서 온라인 자료의 중복 문제가 발생하는 경우가 있었다. 즉, 동일한 형태의 자료를 국립세종도서관과 국립중앙도서관이 시차를 두고 중복적으로 수집하는 현상이 발생하고 있었다.

#### 4.2.2 회원기관 협력망 운영 및 협조

NAPI 회원기관 협력망 운영을 총괄하는 국립중앙도서관의 디지털 기획과는 디지털 서고 구축, 공동 전시기획, 회귀 정책자료 디지털화, 정책정보서비스 선진사례 연수, 교육프로그램 공동운영, 공동 워크숍 개최 등과 같은 협력 사업을 시행하고 있었다. 국립세종도서관 또한 정책정보서비스로 기관대출 서비스, 찾아가는 정책정보서비스와 같은 지원 사업을 회원기관을 대상으로 실시하고 있었다. 이처럼 협력사업의 시행 주체가 이원화되어 있어서 사업 간 연계를 통한 시너지 효과의 창출을 기대하기 어려운 실정인 것으로 밝혀졌다.

국립중앙도서관이 시행하는 협력사업 중 공동 기획전시와 같이 국립세종도서관의 협조를 필요로 하는 경우, 시행기관은 서울에 위치해

있고 협조기관은 세종시에 위치하고 있어 의사소통의 어려움 등으로 인해 사업진행에 어려움이 발생하는 경우도 있었다. 또한, 회원기관 협력망 운영 주관부서인 국립중앙도서관 디지털기획과는 협력망 운영뿐만 아니라 다수의 다른 업무도 수행하고 있어 협력망 운영에 부서역량을 집중시키기 어려운 상황인 것으로 나타났다.

#### 4.2.3 회원기관의 협력

NAPI 회원기관은 회원가입과 함께 필수업무로 기관이 발간 또는 소장하고 있는 자료의 목록을 제공해야 하고, 선택업무로 상호대차서비스 등의 업무를 수행한다. 필수업무와 관련하여 회원기관은 발간자료의 목록은 제공하지만 많은 경우 소장목록의 제공에는 소극적인 자세를 견지하고 있었다.

또한 NAPI 회원기관 담당자에게 이들이 소속된 기관의 구성원을 대상으로 국립세종도서관이 제공하는 정책정보서비스를 소개하거나, 정책회원으로 참여를 유도하거나, 기관 정책콘텐츠를 연계하는 등의 적극적인 활동은 기대하기 어려운 상황이었다. 반면, 발간 또는 소장 자료의 목록제공에 있어 회원기관 시스템에 MARC 반출기능이 없어서 MARC 형식이 아닌 EXCEL 파일 형식으로 목록을 제공하는 경우와 같이 서비스 협력에 의향이 있어도 이를 효과적으로 이행하지 못하는 경우도 있는 것으로 나타났다.

#### 4.2.4 정책정보서비스 제공

일정 수준 이상의 정책정보서비스를 기대하기 위해서는 일정 수준 이상의 필요자원 즉, 인력 및 예산이 투입되어야 한다. 그렇지만 인력

이나 예산 부족으로 인해 효과적인 서비스 운영과 제공에 한계가 있는 것으로 나타났다. 예를 들면, 부족한 자원 투입으로 인해 학술지 목차 메일링 서비스의 적시 제공을 위한 자료 수집과 가공에 어려움이 있는 것으로 밝혀졌다. 찾아가는 정책정보서비스 경우 정해진 강사료로 인해 기관에서 원하는 강사 수준과 지원 가능한 강사 수준이 상이하고, 예산부족으로 인해 신간 확보에 어려움이 있는 것으로 밝혀졌다.

#### 4.3 서비스 유형별 제공 상의 문제점

정책정보서비스의 유형별 제공과정에서의 문제점을 요약하면 다음과 같다. <학술지 목차 메일링 서비스>는 가입 및 이용절차를 간소화할 필요가 있으나 개인정보보호법 요건을 충족해야 하며, 국립중앙도서관에서 서비스 가입 및 이용정책을 관리하고 있어 가입 및 이용절차의 간소화에 한계가 있었다. 더불어, 메일 발송 건수 대비 열람 건수 비율이 낮은 점도 지적되었고, 해당 서비스를 정책정보서비스로 인지하지 못하는 이용자도 많았다. 원문서비스는 공직자 이면서 정책회원인 이용자에게만 서비스가 제공되므로 불특정 다수의 이용자에게 메일링 서비스를 할 수 없는 한계가 있었다. 또한, 구독 학술지의 갱신에 따라 신규 구독 및 구독 중단 학술지의 식별이 수작업으로 이루어지기 때문에 BRM(Business Reference Model) 기반 학술지의 분류 작업에 대한 어려움도 지적되었다.

<정책동향 정보제공 서비스>는 주제 분야의 모호함으로 인해 BRM 매핑의 어려움이 있고, 전 국민을 대상으로 하는 서비스임에도 불구하고 서비스 이용률이 낮았다. <정부간행물 원문

정보(G-Zone: Government Zone) 서비스>는 정부 및 공공간행물의 원문이 국립중앙도서관에 납본되어 정리 및 서비스되기 전까지 적지 않은 시간이 소요되어 최신자료에 대한 신속한 서비스에 한계가 있었고, 국립중앙도서관에 납본되지 않는 자료에 대한 수집 및 서비스는 불가능한 것으로 파악되었다.

<국외 학술 전자책 One-Stop 서비스>는 서비스 제공사가 해외 출판물 구독대행사(EBSCOhost)로 시스템 개선 요청에 소극적이거나 요청 처리에 적지 않은 시간이 소요되었고, 부족한 예산으로 인한 홍보의 어려움이 있었다. <정책정보 종합목록 서비스>는 NAPI 회원기관이 제공 시기(분기, 반기, 연 단위)를 선택하여 목록을 제출하므로 종합목록의 즉각적인 업데이트에 어려움이 있었고, 메타데이터 품질에 대한 관심도 부족한 것으로 나타났다.

<정책정보 협력망 상호대차 서비스>는 소속 기관 담당자를 통해 원문을 전달받아야 하는 번거로움이 있지만 이는 신분이 확인된 이용자만이 이용할 수 있기 때문에 서비스 제공과정에서는 불가피한 점으로 파악되었다. <기관대출 서비스>는 국립중앙도서관이 정책정보포털의 상호대차 시스템을 사용하지 않아 업무 처리 과정이 공유되지 못한다는 문제점이 있었다.

<정책자료실 및 정책연구실> 서비스는 정책자료의 부족 문제와 더불어 국립중앙도서관에서 자료를 수집 및 정리하고 있다는 점, 원본과 복본(=2)은 국립중앙도서관에서 관리하고, 국립세종도서관은 복본(=3)과 디지털 자료만을 제공하고 있다는 점이 문제점으로 지적되었다. <정책정보 도우미 서비스>는 국립중앙도서관, 국립세종도서관, 그리고 NAPI 회원기관의 소장자료를



모두 포함하여 서비스하는 것이 이상적이지만, NAPI 회원기관과의 협력에는 한계가 있다는 것이 해결해야 할 과제로 제시되었다.

〈공직자 대상 세종아카데미 〈옴〉 서비스〉는 그 대상이 중앙부처 공직자이며, 따라서 운영 시간 선택에 많은 어려움이 있음이 드러났다. 정책정보서비스와 직접적인 연관성이 낮은 것도 해결해야 할 문제점으로 지적되었다. 마지막으로 〈찾아가는 정책서비스 (정책기관 순회 대출 및 찾아가는 정책아카데미)〉는 기관에서 원하는 강사 수준과 국립세종도서관에서 지원 가능한 강사 수준이 상이하다는 점, 매년 신간 확보가 어렵다는 점, 그리고 이용이 끝난 도서의 활용 방안이 부족하다는 점 등이 주요 문제점으로 지적되었다.

## 5. 정책정보서비스 이용자 면담 결과

### 5.1 주요 이용자 유형

정책정보포털(PPOINT)의 대상 이용자는 정책업무를 수행하는 정부 및 공공기관 공직자와 정책정보를 접하고자 하는 일반 국민이다. 정부 및 공공기관 공직자를 대상으로 정책정보서비스를 제공하고 정부의 정책 관련 정보를 일반 국민에게 전달하기 위한 창구 역할을 담당하는 곳이 PPOINT이다.

그러나 정책정보 제공자와의 면담을 통해 파악된 정책정보서비스 이용자 집단은 공직자와 일반 국민 이외에도 정부출연 연구기관의 연구자와 더불어 공직자와 연구자에게 정책정보 제공의 증개 역할을 하는 사서(도서관 및 자료실

담당 직원) 역시 주요한 이용자 집단인 것으로 파악되었다. 특히 NAPI 회원기관에 소속된 사서의 경우, 정보 제공자이면서 정보 이용자의 역할을 동시에 하고 있었다. 정책정보포털의 핵심 이용자는 공직자, 연구원, 사서인 것으로 밝혀졌으며, 이들의 정보이용행태는 상이한 부분이 많은 것으로 나타났다(이종욱, 박성재, 최재황 2019).

### 5.2 서비스 이용 전반에 대한 인식

많은 면담 참여자들이 업무를 수행하는 데 있어서 정책정보에 대한 강한 필요성을 언급하였다. 특히, 국내·외 동향정보는 정책을 분석하거나 새로운 정책을 마련할 때 모든 단계에서 활용되는 중요한 정보원으로 파악되었다. 면담 참여자들은 자신이 필요로 하는 정책정보서비스를 쉽고 빠르게 제공받기를 원하지만 정책정보서비스에 대한 기대수준은 그다지 높지 않았다. “현재 이용하고 있는 정책정보서비스는 무엇입니까?”라는 질문에 대다수가 〈학술지 목차 메일링 서비스〉만을 언급하였는데, 이는 적극적인 서비스 이용이라기보다는 수동적인 서비스 이용에 해당된다는 점에서 보다 적극적인 정책정보서비스로 유도할 필요가 있었다.

정책정보서비스 중 온라인 서비스의 경우 면담 참여자들은 업무망(업무관리 시스템)과 PPOINT가 연계되지 않아 별도의 접속이 번거롭다는 점, 서비스 이용을 위한 회원가입 절차가 복잡하여 국립세종도서관에서 제공하는 인터넷 기반 서비스에 접근하기가 쉽지 않다는 점을 지적하였다. 면담 참여자들은 PPOINT에 접근하더라도 서비스 구성이 이용자 친화적이지 않아

필요한 정보를 찾는데 어려움을 겪고 있었고, 현 서비스를 통해 제공받는 자료는 어디서나 검색이 가능한 자료라는 점에서 유용성이 떨어짐도 언급하였다.

### 5.3 서비스 유형별 이용 상의 문제점

이용자 면담을 통해 밝혀진 서비스 유형별 이용 상의 문제점을 요약하면 다음과 같다. <학술지 목차 메일링 서비스>를 이용하는 면담 참여자들은 서비스 신청 및 이용 시 국립세종도서관과 국립중앙도서관 웹 사이트의 혼용으로 인한 혼란, 관심분야 선택 시 키워드가 아닌 학술지명으로 접근해야 하는 번거로움, 관심분야 연구에 대한 학제적 동향 파악의 어려움, 국내 학술지 논문의 원문 이용을 위한 직접 방문의 번거로움, 메일 주소 변경에 따른 서비스 이용 중단 등을 이용상의 문제점으로 언급하였다.

<정책동향 정보제공 서비스>의 이용에 있어서는 정책동향 자료의 최신성 결여, 관련성이거나 인기도 배열이 아닌 업데이트 순 배열, 서비스 안내 및 담당자 연락처의 부재, 낮은 가독성 등이 주요 문제점으로 제시되었다. <정부간행물 원문정보 서비스>의 이용자들은 서비스에 대한 낮은 인지도, 서비스 자료 범위 및 건수에 대한 안내 부재, 목차 또는 미리보기 기능의 부재 등을 불편한 사항으로 지적하였다.

<국의 학술 전자책 One-Stop 서비스>에 대해서는 낮은 접근성과 인지도를 문제점으로 언급했다. <정책정보 협력망 상호대차 서비스>는 정책회원 인증 및 POINT에서의 소속기관 등록이 필요하나, 소속기관이 기관 목록에 포함되어 있지 않은 경우도 있었다. <정책자료실/

정책연구실>서비스의 이용에 있어서는 정책 자료의 부족문제, 온라인/오프라인 정책자료의 연계서비스 부재, 환기와 좌석 점유 문제가 지적되었다.

<정책정보 도우미 서비스>는 인지도가 낮았고, 담당자의 전문성과 자료 입수 효율성에 대한 의구심을 나타냈다. <공직자 대상 세종아카데미 <움> 서비스>의 경우, 참여인원의 제한과 신규 이용자 중심의 참여로 지속적인 이용자 확보에 어려움이 있었다. 서비스의 활성화를 위해 각 부처에 공문발송, 도서관 누리집 게시, 보도자료 배포 등의 홍보는 하고 있지만 서비스에 대한 인지도는 여전히 낮은 것으로 나타났다.

### 5.4 정책정보의 이용절차

정책정보 이용자들이 정책을 개발하기 위해 찾는 첫 번째 정보검색 도구는 개인이나 부서가 공유하는 데이터베이스인 것으로 나타났다. 업무를 수행하는데 있어서 이미 수행된 업무를 하는 경우가 많다는 점에서 기존, 즉 전임자나 기 수행된 자료를 먼저 검색하고 필요한 정보가 무엇인지를 확인하고 있었다. 다음으로 공무원 업무망(나루 시스템 등)에서 관련 자료가 있는지를 검토하고 웹 자료검색을 통해 정보를 획득하는 것으로 나타났다. 마지막으로 인적 네트워크를 활용하여 접근이 어려운 정보나 전문가의 의견 등을 획득하고 있었다.

정책정보 이용자들은 개인 혹은 부서 데이터베이스, 내부 행정망을 이용하여 원하는 정보를 찾지 못한 경우에 정보검색을 위해 사용하는 대표적인 방법으로 웹을 언급하였는데, 웹

을 통한 정보획득은 대체로 네이버와 구글과 같은 인터넷 포털을 통해 이루어지고 있었다. 이들 인터넷 포털은 키워드 입력만으로 정보를 검색할 수 있다는 편리성뿐만 아니라 웹에 올려져 있는 많은 정보에 손쉽게 연결될 수 있다는 점에서 주로 사용하고 있었다.

인터넷 포털을 통해 획득하는 정보는 주로 원문을 포함하여 정보의 소재를 지시하는 정보였다. 원문이 공개된 경우에는 포털을 통해 직접 다운로드가 가능하지만 그렇지 않은 경우에는 원문을 접근하기 위한 접근점, 예를 들면 저자, 출판기관 정보 등을 확인하였다.

인터넷 포털은 접근 및 자료획득의 용이성과 그 유용성의 장점을 가지고 있지만 정책정보 이용자들은 검색된 정보의 신뢰성 문제를 지적하였다. 검색된 정보를 게시하고 있는 웹사이트가 신뢰할 만한 기관(예, 청와대, 백악관 등)이라면 게시된 정보도 신뢰하지만 게시 기관에 대한 정보가 없다면 그 정보를 신뢰할 수 있는지 혹은 정책결정에 활용할 수 있을지에 대한 판단은 결코 쉽지 않다고 언급하였다.

웹을 통한 정보검색의 다른 유형으로 도서관이 언급되었다. 정책개발을 위해 필요한 정보원 중의 하나로 학술정보가 언급되었고, 이러한 학술정보는 주로 도서관 서비스를 통해 획득하는 것으로 나타났다. 대부분의 행정기관은 도서관 혹은 자료실을 두고 있으며 업무 중의 하나로 학술지 구독 업무를 담당하고 있었다. 그렇지만

소속 기관에서 학술지 논문 열람을 위한 라이선스를 보유하고 있지 않은 경우 논문에 대한 자유로운 접근이 불가능하여 정보 접근에 어려움이 있는 것으로 나타났다. 일반적인 전자저널의 접근이 기관 내 혹은 도서관(자료실 포함) 내에서만 가능한 경우가 있어 외부에서 업무를 수행하는 경우 접근의 어려움을 호소하였으며, 외부 접속이 가능한 방법이 제공된다면 업무 효율성을 높일 것으로 기대하고 있었다.

앞서 언급되었던 방법으로 정보획득이 불가능한 경우에 최종적으로 사용하는 방법은 인적 네트워크를 활용하는 것이었다. 이러한 인적 네트워크는 대부분의 면담 참여자들이 언급한 것으로 이를 통한 정보의 획득은 신뢰성뿐만 아니라 유용성이 매우 높다고 인식하고 있었다.

인적 네트워크에서 중요한 점은 네트워크의 크기로 나타났으며 현재 수행하고 있는 업무뿐만 아니라 다른 분야에 종사하는 전문가 집단도 중요한 네트워크로 간주하고 있었다. 인적 네트워크의 경우, 개인의 네트워크를 활용하는 경우도 있지만 네트워크에 포함된 다른 개인이 보유하고 있는 네트워크를 활용하는 경우도 있다는 점에서 이를 통한 정보획득의 범위는 매우 광범위한 것으로 나타났다.

면담 참여자들의 정책정보 획득 과정은 이들의 문제 상황이나 접근 가능한 정보원의 범위에 따라 상이할 수 있으나 이들의 일반적인 정보획득 과정을 도식화하면 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 정책정보 이용절차

## 6. 정책정보서비스의 개선 전략

국립세종도서관의 정책정보서비스에 대한 서비스 제공자 및 이용자(비이용자 포함)의 전반적인 인식 그리고 이들의 일반적인 정책정보 이용행태를 바탕으로 서비스의 개선 전략을 크게 여섯 영역(수집, 서비스, 조직, 시스템, 홍보, 협력)으로 나누어 제시하면 다음과 같다.

### 6.1 수집 전략

정책정보의 수집 전략에서 고려해야 할 것은 정책자료 수집방식의 효율성 제고, 정책자료 범위의 확대, 정책자료에 대한 접근성 강화, 정책자료 유형의 다양화, 맞춤형 큐레이션 서비스 강화이다. 구체적으로 정책정보 종합목록 개선을 위해 NAPI 회원기관이 소장하고 있는 목록정보의 수집방식을 자동화하여 목록작성의 효율성과 정확성을 높여야 하며, NAPI 회원기관에서 제공하는 소장정보에 대한 메타데이터의 품질을 개선하기 위한 노력도 필요하다.

국외 학술 전자책이나 국내·외 학술자료에 대한 라이선스 구매를 확대하여 자료의 범위를 확대하고 접근성과 인지도를 높여야 한다. 국내 정책자료뿐만 아니라 해외 정부 및 국제기구가 발간한 정책자료를 포괄적으로 수집할 필요가 있다. 또한, 기존의 텍스트 위주의 콘텐츠에서 벗어나 멀티미디어 콘텐츠의 제공을 통해 정책자료 유형을 다양화해야 하며, 주요 이슈별 관련 정책정보의 수집 강화를 위해서 기존의 큐레이션 서비스를 확장할 필요가 있다.

### 6.2 서비스 전략

정책정보서비스를 개선하기 위해서는 이용자 유형에 따른 차별화된 서비스, 관심 키워드 기반 최신정보 서비스, 서비스 정체성 확립, 전문성 및 신뢰성 확보, 신규 서비스 개발이 필요하다. 국립세종도서관 정책정보서비스 가운데 정책동향, 정부간행물 원문정보 제공서비스 등은 일반 국민을 대상으로도 서비스하며, 정책회원만이 접근 가능한 자료와 모든 국민이 접근 가능한 자료가 혼재되어 있다. 이에 기존의 서비스 제공 방식에서 벗어나 이용자의 역할에 따라 접근 가능한 콘텐츠를 구분하고, 맞춤형된 부가적인 서비스를 개발할 필요가 있다.

학술지 목차 메일링 서비스나 정책동향 정보 제공 서비스를 위해 BRM 기반 분류 작업이 매번 이루어져야하는 번거로움이 있었다. 이용자 입장에서도 BRM 기반 관심 학술지 또는 자료 선택보다는 관심 키워드 기반의 자료를 추천받고자 하는 점들을 고려하여 이용자 관심 키워드 기반의 최신자료 추천 서비스를 제공할 필요가 있을 것이다.

현재 제공되는 공직자 대상 세종 아카데미 <움> 서비스는 정책정보서비스와 직접적인 관련성은 없으나 공직자의 문화예술 및 인문 소양을 길러주는 기능을 수행하고 있었다. 면담 참여자의 대부분은 해당 프로그램에 만족하며 서비스가 지속되어야 한다는 데 동의하고 있었다. 다만, 이들은 해당 프로그램을 정책정보서비스의 유형으로 인지하지 않아 정책정보 특화 도서관으로서의 정체성 확보에 큰 도움을 주지는 못하고 있었다. 따라서 이 서비스는 문화예술 프로그램과 더불어 정책업무와 직접적으로

관련이 되는 보고서 작성법, 통계교육, 정책 전문가, 국회의원 등을 초청한 정책 토크 쇼, 정책 리터러시 아카데미 서비스의 형태로 발전시키는 것도 검토해 볼 수 있다.

한편, 기존 서비스 개선과 더불어 신규 서비스의 추가가 필요한 것으로 조사되었다. 구체적으로 이용자 요구 기반 맞춤형 국외 정책자료 번역서비스나 정책개발 단계별 방법론을 제공해 주는 정책개발 지원서비스에 대한 요구가 상당했다. 공직자에게는 보고서 작성에 도움이 되는 서비스나 정보요구가 많은 법령자료 및 통계자료 입수 및 분석지원 서비스도 제공될 필요가 있는 것으로 파악되었다.

### 6.3 조직 전략

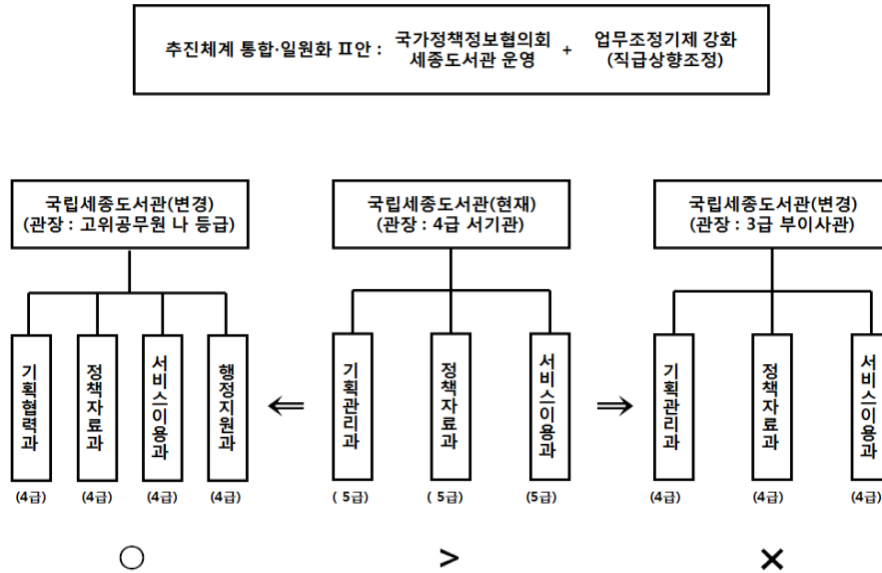
국립세종도서관 정책정보서비스의 문제점은 분산·이원화에서 기인하는 바가 큰 것으로 나타났다. 투입되는 자원이 한곳으로 집중되지 못하고 분산되어 정보서비스의 질이 저하되고 결국 서비스의 이용성 및 유용성 저하로 귀결되고 있었다. 이러한 문제점 해결과 관련하여 현행 분산·이원화되어 있는 추진체계를 통합·일원화의 특성을 가진 추진체계로 재설계할 것을 다음의 대안 I과 대안 II로 제안하고자 한다.

대안 I은 NAPI 운영과 정책자료 수집 기능을 국립중앙도서관에서 국립세종도서관으로 이관하여 정책정보서비스 관련 각종 업무를 국립세종도서관 중심으로 통합·일원화시키고 정부 간행물 수집 기능을 국립중앙도서관에서 국립세종도서관으로 이관시켜 정책자료 수집 기능을 통합·일원화시키는 방안이다. 이를 통해 온라인자료의 수집에 대한 중복이 제거되고 자료

업데이트의 지연이 상당 부분 완화되며, 협력사업 분산, 업무협조 부족의 문제가 해결될 수 있을 것이다. 또한, 정책정보서비스 전문도서관으로서의 역량집중을 통해 NAPI 회원기관에 대한 확대와 협력 네트워킹 강화 전략에 대한 문제점이 상당 부분 해소될 수 있다.

대안 II는 NAPI 운영을 국립중앙도서관에서 국립세종도서관으로 이관하여 정책정보서비스 관련 각종 업무를 국립세종도서관 중심으로 통합·일원화시키고, 정책자료 수집 기능은 현행체계를 유지하면서 국립중앙도서관(자료수집과)의 정책자료 수집 및 정리 인력을 강화하여 정책정보서비스를 지원하는 방안이다. 이 대안을 적용하면 자료수집 관련 역할갈등은 줄어들며, 후 진행 과정에서 자료수집과 관련한 역할갈등 발생 시 이를 조정할 수 있는 조정 기제(coordination mechanism)를 강화시킬 수 있다.

대안 I에 비해 실현가능성이 높은 대안 II에서의 국립세종도서관 조직 편제는 <그림 3>과 같이 두 가지 형태로 상정될 수 있다. 하나는 현행 3과 편제를 그대로 유지하면서 국립중앙도서관과의 업무조정 기능 강화 등과 관련하여 관장의 직급은 지금의 4급 서기관에서 3급 부이사관으로, 과장의 직급은 5급 사무관에서 4급 서기관으로 상향 조정된 조직 편제이다(<그림 3>의 우측). 또 다른 하나는 NAPI 업무 기능의 이관에 따른 기획협력기능 강화와 관련하여 현행 3과 편제를 4과 편제로 재편하고 국립중앙도서관과의 업무조정 기능 등과 관련하여 관장의 직급은 지금의 4급 서기관에서 고위공무원 나 등급으로, 과장의 직급은 5급 사무관에서 4급 서기관으로 상향 조직하는 조직 편제이다(<그림 3>의 좌측).



〈그림 3〉 국립세종도서관 조직편제 재편 방안 비교

두 가지 형태의 조직 편제 가운데 과를 늘리고 관장의 직급을 고위공무원단 나급으로 상향 조정하는 것이 타당한 조직편제의 안으로 판단된다. 국립중앙도서관 기획연수부, 자료관리부, 디지털 운영부 부장의 직급이 모두 고위공무원 나급이다. 업무조정과 관련하여 관장의 직급이 3급 부이사관일 경우, 고위공무원 나급에 비해 국립중앙도서관 관련 부서와의 업무조정이 원활하지 않을 수 있다. 국립어린이청소년도서관의 관장 직급도 고위공무원 나급이다. 정책정보서비스 전문도서관으로서의 위상 정립을 위해서도 고위공무원 나급으로 관장의 직급을 상향 조정하고 과장의 직급을 지급의 5급에서 4급으로 상향조정하는 것이 타당할 것이다.

#### 6.4 시스템 전략

시스템 차원에서는 업무망 및 검색포털과의

연계, 정책동향 정보공유시스템 개발, 이용자 인터페이스 개선 및 이용자 친화형 자료 분류 체계 채택, 이용자 참여형 정책정보 포털 구현, 개인화 페이지의 제공 및 강화, 게이트웨이 기능 강화 등의 노력이 요구된다.

면담 참여자들은 정책정보 입수를 위해 업무망과 웹 검색을 활용하는 경우가 많았다. 이에 국립세종도서관 정책정보서비스는 업무망이나 네이버 또는 다음과 같은 민간 검색 포털사이트와 연계해 이용 접근성을 높일 필요가 있다. 나아가 면담 참여자들은 개인/부서의 데이터베이스와 인적 네트워크를 통한 자료 수집이 빈번한 것으로 나타났는데, 이를 효율적으로 지원하기 위한 정책동향 정보공유시스템의 개발도 필요할 것이다. 즉, 공직자들은 정책업무 과정에서 개별적으로 국내·외 동향정보를 수집, 분석하고 있는데 이를 공유하는 시스템을 개발한다면 이는 기존의 정책동향 제공서비스를 양

적, 질적인 측면에서 개선하는 효과가 있을 것이다.

현재의 이용자 인터페이스는 국립세종도서관과 국립중앙도서관 웹 사이트가 혼재되어 있고, 이용자 권한에 따라 이용 가능한 서비스와 상관없이 모든 서비스가 나열되어 있는 상황이다. 따라서 서비스의 접근성을 높이고, 브라우저의 편리성을 높이기 위한 인터페이스의 개선 노력이 필요하다. 이와 관련하여 현재의 BRM 기반 분류방식에 대한 이용자들의 불편함을 고려하여 이용자 친화적인 간략 분류체계 도입을 통해 주제별, 이용 목적별 콘텐츠의 재분류가 요구된다.

이용자 참여형 정책정보 포털 구현을 통해 자료의 활용도, 주요 활용 부처 등에 대한 정보 제공과 더불어 전문가 주석, 전문가 부가정보 등의 전문가 참여 콘텐츠 생산이 이루어진다면 관련성 높고 전문성과 신뢰도가 확보된 자료 제공이 가능하다. 이처럼 이용자 참여방안을 다양화하고 소통을 활성화한다면 서비스의 인지도 또한 높아질 수 있을 것이다. 끝으로 정책정보 포털은 관련 자료에 대한 망라적 제공을 위해 다른 부처 사이트나 정보로의 통로 기능 즉, 게이트웨이(gateway) 기능을 강화할 필요가 있다.

### 6.5 홍보 전략

국립세종도서관 정책정보서비스에 대한 면담 참여자들의 인지도는 낮은 것으로 나타났고, POINT의 11가지 서비스 유형 중 학술지 목차 메일링 서비스에 대해서만 인지하고 있는 경우가 많았다. 이러한 결과는 최근 6개월 이내 이

용경험이 있는 국립세종도서관 정책정보서비스에 대한 설문조사에서 전체 응답자의 79.7%가 학술지 목차 메일링 서비스를 이용하였으나 나머지 10가지 서비스에 대한 이용 경험은 응답자의 7%~28.5%에 불과한 것과 일맥상통한다(이종욱, 박성재, 최재황 2019). 따라서 서비스 인지도 및 이용률을 높이기 위한 노력의 일환으로 다양한 홍보 전략이 필요하다.

세부적인 홍보 방안으로는 정책정보 링크 또는 파일을 메일로 보낼 수 있는 기능 추가, 어플리케이션을 통한 정책정보 알리미 서비스 제공, 국립세종도서관 내 키오스크 및 전광판을 활용한 정책동향 카드뉴스 제공, 정책정보 이용자와 비슷한 정보요구를 가진 이용자들이 방문하는 국가기관 사이트에 정책정보 포털을 홍보하는 방안이 있다. 또한, 검색포털 사이트와의 연계를 통한 홍보, 버스정거장, 지하철 광고 등의 민간 광고매체를 활용한 홍보도 고려할 수 있다. 인포그래픽이나 카드뉴스를 통한 정책 및 정책정보서비스 소개 등도 유용한 홍보 전략이 될 수 있다.

### 6.6 협력 전략

효율적인 정책정보서비스의 운영을 위해서는 정보 및 서비스 제공자의 역할을 함께 수행하는 NAPI 회원기관의 협조가 필수적이다. 구체적으로, 정책정보 종합목록 서비스, 정책정보 협력망 상호대차, 정책정보 도우미 서비스의 품질을 향상시키기 위해서는 이들 회원기관의 협력이 매우 중요한 상황이다. 그러나 NAPI 회원기관 대상 협력 사업이 국립세종도서관과 국립중앙도서관에 의해 분산 추진되어 사업간 연계

를 통한 시너지효과 창출에 한계점이 있다는 점은 앞서 언급된 바와 같다. 따라서 조직 전략에 따라 국립중앙도서관의 NAPI 업무를 국립세종도서관으로 이관하여 회원기관 확충과 협력 네트워크 강화가 필요한 것으로 나타났다. 협업이 가능한 서비스의 예시로는 해외 기관 및 국가 정책정보의 분산 수집 및 공동 활용, 정책정보 회색문헌의 공동 활용을 위한 데이터베이스 구축, 희귀 정책자료의 발굴 및 공동 활용 확대, 관심 이슈 발굴 및 공동 워크숍 수시 개최, 회원기관 소장자료에 대한 디지털 서고 구축 지원 확대 등이다.

## 7. 결 론

국립중앙도서관은 2004년 11월 지식기반사회를 선도하는 중추기관으로서 보다 편리한 정보접근과 국가정책지원을 위한 서비스 체제로 전환하기 위해 도서관 조직개편을 단행한 바 있으며, 이 조직개편에 의해 신설된 것이 지금의 정책자료과 이다. 당시 정책자료과 정책정보서비스의 업무 내용과 추진 내용은 2005년에 발간된 관내 세미나 자료를 통해 파악해 볼 수 있다. 그 주요 내용은 정부 각 부처 및 산하 소속기관의 자료실을 네트워크로 연결하는 정책정보 통합시스템을 구축하고, 정책결정자인 공직자를 대상으로 정부간행물 등 정책 활동에 유용한 자료를 수집하며, 정부 부처 자료실과의 협조 체제하에 정책정보 맞춤형서비스를

원스톱(one-stop)으로 제공하는 것과 국민들에게 정부 정책을 알리는 것이다. 당시 정책자료과가 표명한 추진 목표는 '각 부처별로 서비스하고 있는 디지털도서관을 국가적 차원으로 통합하여 정책정보의 접근을 일원화하고 편리한 원스톱 대국민 서비스 및 대정부 정책정보 서비스 제공'이었다(김명희 2005, 49-54).

2020년도 기준으로 정책자료과가 설치된 지 벌써 16년이라는 세월이 흘렀다. 업무 소속이 국립중앙도서관에서 국립세종도서관으로 바뀌었고 시대적인 변화도 있었지만, 당시 업무 내용과 추진 목표는 지금과 비교해도 크게 다르지 않다. 정보공유 등 정보제공 패러다임의 변화와 급변하는 웹 환경에서 국립세종도서관이 국내·외 정책정보를 주도하는 서비스의 중심으로 자리 잡기 위해서는 기존 서비스에 대한 진단과 개선 전략이 불가피하다.

본 연구에서는 국립세종도서관 정책정보서비스의 현황 및 문제점을 정책정보서비스 제공자와 이용자 면담조사를 통해 파악하였으며, 이를 바탕으로 개선 전략을 여섯 영역(수집, 서비스, 조직, 시스템, 홍보, 협력)으로 제시하였다. 본 연구에서 제시한 전략을 바탕으로 국립세종도서관이 제공하는 정책정보서비스의 인지도, 접근성, 신뢰성, 전문성, 유용성이 향상된다면 정책정보 이용자의 이용 만족도는 한층 높아질 것이며, 이용의 활성화에도 기여할 수 있을 것이다. 이는 곧 국립세종도서관이 정책정보 특화도서관으로서의 정체성을 확립하는데에도 도움이 될 수 있을 것이다.



## 참 고 문 헌

- [1] 콧승진, 이응봉, 장덕현, 배경재, 김정택. 2011. 정책정보서비스 활성화를 위한 국립도서관운영전략 연구: 국립세종도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 42(3): 311-330.
- [2] 콧승진, 노영희, 김동석. 2015. 이용자맞춤형 정책정보서비스 수요분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 75-109.
- [3] 국립중앙도서관. 2017. 『국립중앙도서관 중장기 발전계획 수립 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [4] 김명희. 2005. 국립중앙도서관 정책정보서비스 계획과 전망. 『정책정보서비스 운영방안』(국립중앙도서관 열린정책세미나 자료집; 6: 47-62). 서울: 국립중앙도서관.
- [5] 노영희, 심재운. 2014. 정책정보제공서비스에 대한 정책연구자 요구분석에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(3): 137-168.
- [6] 윤희운, 오선경, 김신영. 2018. 국가 정책정보 수집력 확대를 위한 기준수요 분석. 『한국문헌정보학회지』, 52(4): 5-26.
- [7] 윤희운, 오선경, 성정희. 2016. 국립세종도서관에 대한 이해집단의 인식조사 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 47(4): 19-42.
- [8] 윤희운, 장덕현. 2016. 국가도서관 지역분관의 발전전략 모형 연구 - 국립세종도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 197-213.
- [9] 이명희. 2013. 정책정보서비스의 활성화 방안 연구: 교육정책정보 전문센터의 모형 제시를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 47(3): 139-160.
- [10] 이종욱, 박성재, 최재황. 2019. 국립세종도서관 정책정보서비스 활성화를 위한 이용자 정보행태 분석. 『한국비블리아학회지』, 30(3): 111-128.
- [11] 최재황. 2009. 국립디지털도서관의 정책정보포털 협력망 구축방안. 『사회과학 담론과 정책』, 2(1): 97-114.
- [12] 홍현진, 노영희. 2008. 정책정보통합서비스시스템 구축 모형에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 95-125.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kwak, Seung-Jin et al. 2011. A Study on the Management Strategy of a National Library for the Policy Information Service: with a Special Reference to the National Sejong Library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(3): 311-330.
- [2] Kwak, Seung-Jin et al. 2015. A Study on Need Analysis for User-Customized Policy Information

- Services. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 75-109.
- [3] National Library of Korea. 2017. *A Study on the Establishment of Developmental Plan at National Library of Korea*. Seoul: National Library of Korea.
- [4] Kim, Myeng Hee. 2005. Plan and Prospect of Policy Information at National Library of Korea. *Management Plan of Policy Information Services*(Proceedings of Open Policy Sememar at National Library of Korea: 6, 47-62). Seoul: National Library of Korea.
- [5] Noh, Younghee and Sim, Jae-Yun. 2014. A Study on Policy Researchers' Requirements for Policy Information Providing Service. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(3): 137-168.
- [6] Yoon, Hee-Yoon, Oh, Seon-Kyung and Kim, Sin-Young. 2018. Analysis of Donation Demand for Expansion of National Policy Information Collection: Focused on National Association for Policy Information. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(4): 5-26.
- [7] Yoon, Hee-Yoon, Oh, Seon-Kyung and Sung, Jung-Hee. 2016. Analysis of Stakeholders' perception about the National Library of Korea, Sejong. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(4): 19-42.
- [8] Yoon, Hee-Yoon and Chang, Durk Hyun. 2016. A Pilot Study on a Strategic Development Plan for a National Branch Library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2): 197-213.
- [9] Lee, Myeong-Hee. 2013. A Study of Promotion of Public Policy Information Services: Focusing on a Model of a Specialized Education Policy Information Cernters. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(3): 139-160.
- [10] Lee, Jongwook, Park, Sungjae and Choi, Jae-Hwang. 2019. Analysis of User Information Behaviors for the Improvement of Policy Information Services of National Library of Korea, Sejong. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 30(3): 111-128.
- [11] Choi, Jae-Hwang. 2009. A Study on Cooperative Library Network Program for Government's Policy Information Portal at National Digital Library in Korea. *Discourse and Policy in Social Science*, 2(1): 97-114.
- [12] Hong, Hyun-Jin and Noh, Young-hee. 2008. Constructional Model for Integrated Service Systems on Policy Information. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 95-125.