

碩士學位論文
指導教授 曹仁淑

中央 行政機關 資料室의 웹기반 정보서비스에
대한 利用者 要求에 관한 연구

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

2003年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

情報學專攻

丁 松 林

碩士學位論文
指導教授 曹仁淑

中央 行政機關 資料室의 웹기반 정보서비스에
대한 利用者 要求에 관한 연구

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

위 論文을 文獻情報學 碩士學位으로 提出함

2003年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

情報學專攻

丁 松 林

丁松林의 文獻情報學 碩士學位論文을 認定함

2003年 12月 日

審査委員長 (인)

審査委員 (인)

審査委員 (인)

목 차

표목차	iii
그림 목차	v
I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 용어 정의	3
II. 이론적 배경	4
1. 중앙 행정기관 자료실의 운영과 정보서비스	4
2. 선행연구	7
1) 국내	7
2) 국외	12
III. 자료수집 및 연구방법	15
1. 표본대상 선정	15
2. 자료수집 및 분석방법	16
IV. 중앙 행정기관 자료실의 현황 분석	18
1. 일반현황	18
1) 설립년도	18
2) 직원 및 예산	19
3) 시설 규모	20
4) 자료관리	21

5) 장서현황	23
6) 이용현황	24
7) 정보서비스 제공	26
2. 웹기반 정보서비스 현황	27
 V. 정보서비스에 대한 이용자 요구 분석	42
1. 응답자의 배경분석	43
2. ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’의 이용자 요구 분석	51
3. ‘자료실 전용 홈페이지 미구축 기관’의 이용자 요구 분석	58
 VI. 결론	67
 참고문헌	69
 부록 1. 중앙 행정기관 자료실 현황	73
 부록 2. 설문지	76
 ABSTRACT	88

표 목차

<표 1> 표본대상 기관별 현황	15
<표 2> 중앙 행정기관 자료실의 설립년도	18
<표 3> 중앙 행정기관 자료실의 직원 구성인원	19
<표 4> 중앙 행정기관 자료실의 직원 채용 현황	19
<표 5> 중앙 행정기관 자료실의 자료구입 예산	20
<표 6> 시설 면적	20
<표 7> 중앙 행정기관 자료실의 자료분류체계	21
<표 8> 중앙 행정기관 자료실의 목록시스템	21
<표 9> 중앙 행정기관 자료실의 도서관리시스템	22
<표 10> 중앙 행정기관 자료실의 자관구축 원문 DB 유무	22
<표 11> 단행본 권수	23
<표 12> 잡지 종수	23
<표 13> 신문 종수	24
<표 14> 도서대출규정	24
<표 15> 월평균 내부이용자의 자료 대출현황	25
<표 16> 월평균 이용자수	25
<표 17> 상호대차	26
<표 18> 사서의 참고봉사 도구	26
<표 19> 정보서비스의 유형	27
<표 20> 자료실 전용 홈페이지 구축 현황	28
<표 21> 자료실 전용 홈페이지의 서비스 유형	41
<표 22> 자료실 이용횟수	46
<표 23> 자료실 이용목적	47
<표 24> 정보획득경로	47

<표 25> 자료실 이용방법	48
<표 26> 주로 이용하는 자료 순위	49
<표 27> 자료실 이용에 대한 만족도	50
<표 28> 자료실 전용 홈페이지 구축 기관 이용자의 인터넷 이용시간 ·	51
<표 29> 자료실 전용 홈페이지 구축 기관 이용자의 인터넷 이용목적 ·	52
<표 30> 자료실 전용 홈페이지 구축 기관 이용자의 ‘소속기관 홈페이지’ 이용횟수	52
<표 31> ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용횟수	53
<표 32> ‘자료실 전용 홈페이지’의 자료검색서비스에 대한 만족도	54
<표 33> ‘자료실 전용 홈페이지’의 이용자 편의 서비스에 대한 만족도	55
<표 34> 서비스 항목을 이용하지 않는 이유	56
<표 35> ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용에 대한 만족도	57
<표 36> 자료실 전용 홈페이지 미구축 기관 이용자의 인터넷 이용시간	58
<표 37> 자료실 전용 홈페이지 미구축 기관 이용자의 인터넷 이용목적	59
<표 38> 자료실 전용 홈페이지 미구축 기관 이용자의 ‘소속기관 홈페이지’ 이용횟수 ...	59
<표 39> ‘자료실 전용 홈페이지’의 필요여부	60
<표 40> ‘자료실 전용 홈페이지’가 필요한 이유	60
<표 41> ‘자료실 전용 홈페이지’의 자료검색 서비스에 대한 필요여부	62
<표 42> ‘자료실 전용 홈페이지’의 이용자 편의 서비스에 대한 필요여부	63
<표 43> ‘자료실 전용 홈페이지’ 운영 요소에 대한 중요도	64

그림 목차

<그림 1> 과학기술부 행정자료실	29
<그림 2> 교육인적자원부 종합교육자료실	30
<그림 3> 보건복지부 행정자료실	31
<그림 4> 여성부 자료실	33
<그림 5> 외교통상부 외교정책자료실	34
<그림 6> 재정경제부 도서관	35
<그림 7> 통일부 북한자료센터	36
<그림 8> 행정자치부 자료관	37
<그림 9> 환경부 환경정보자료실	39
<그림 10> 응답자의 성별	44
<그림 11> 응답자의 학력	44
<그림 12> 응답자의 연령	45
<그림 13> 응답자의 근무년수	45

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

21세기 지식정보사회에 대응하기 위하여 정부가 추진하고 있는 프로젝트는 지능형 전자정부를 구현하는 일이다. 이 프로젝트의 목적은 고도의 정보통신기술을 도입하여 행정서비스 체제를 전자화 함으로써 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, 개성화 됨에 따라 종전의 공급자 중심의 서비스 체제에서 수요자 중심의 서비스 체제로 변화되어야 한다.

따라서 수요자 중심의 전자정부를 구현하기 위해서는 기본적으로 정보통신기술을 행정부문에 적극적으로 도입하여 사무처리 및 커뮤니케이션의 전자화·정보화를 추진하는 것이 우선되어야 한다. 또한 정보시스템 이용이 불가피하며, 문서를 이용한 업무처리가 정보통신네트워크를 이용한 전자화된 업무처리로 전환되어야 한다. 더불어 ‘정보통신기술’과 이를 적용하는 ‘행정’의 두가지 측면에 있어서 정보화의 요소를 최적의 상태로 구현하고 상호 부합성을 확보하는데 필요한 법적·제도적 장치를 신설하거나 개편하는 노력이 필요하다.¹⁾

이와 같은 전자정부의 구현은 행정문서를 전자적으로 유통하고 보관하며 전자결재, 영상회의시스템 등의 자동화, 단순화, 연속화된 정보시스템을 통해 보다 신속하고 정확하게 업무처리를 할 수 있게 되어 생산성을

1) 오연천. 1997. 행정개혁의 기초변화와 고객지향적 전자정부론. 『행정논총』, 35(1): 33-53.

극대화할 수가 있다. 동시에 국민들의 복합적인 민원도 일회에 처리되는 One-stop 서비스 제공, 정부 정보 공개 제도의 운영, 신속한 국민 의견 수렴 등을 통해 대국민 서비스의 질적 수준을 높이고 열린 정부를 실현하게 되는 것이다. 결국 전자정부 구현이란 국민의 정보 활용능력의 수준에 따라 적절한 정보기술을 이용하여 행정서비스를 하는 것이다.²⁾

한편 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 우리 나라 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 대비한 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 정보서비스를 제공하는 것이 효율적인 방법이 될 것이다.

이에 본 연구는 중앙 행정기관의 자료실 현황을 파악하고, 이용자들의 이용행태 및 요구사항을 분석하여 중앙 행정기관 자료실의 효율적인 운영 방안을 제시하고자 한다.

2) 김동욱. 1996. 전자정부 구현을 위한 행정정보화의 효율적인 추진방안. 『행정논총』, 34(2): 269-288.

2. 용어 정의

1) 중앙 행정기관 자료실

중앙 행정기관 자료실이란 우리나라의 2003년 현재 정부 18개 중앙 행정기관에 부설되어 도서 및 정보관리 업무를 담당하는 부서로서 ‘행정자료실, 도서실, 정책자료실, 정보자료실, 자료관’ 등의 명칭으로 운영되고 있는 곳이다.

2) 웹기반 정보서비스

웹기반 정보서비스란 인터넷이나 자료실 전용 홈페이지를 통하여 이루어지는 정보서비스로서 소장자료 검색서비스, 신착자료알림 서비스, 내·외부구축 원문제공 서비스, 최신발간자료 검색 서비스, 관련 기관의 자료를 검색하기 위한 링크서비스 등이다.

3) 이용자 요구

이용자 요구란 중앙 행정기관의 직원(이용자)들이 당해 자료실의 정보자료 이용 및 정보서비스에 대한 다양한 의견을 제시 또는 표현하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 중앙 행정기관 자료실의 운영과 정보서비스

중앙 행정기관 자료실은 1999년에 제정된 ‘공공기관의 기록물관리에 관한 법률 및시행령’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 관종별로 구분하면 전문도서관에 속한다. ‘도서관 및 독서진흥법(1994년 제정)’ 제2조 제7항에 보면 “전문도서관이라 함은 그 설립기관·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 전문도서관의 기능과 같다. 행정기관 자료실이 부설되어 있는 기관의 설립목적에 부합하는 주제별 정보와 소속 직원이 요구하는 업무관련 정보를 제공하기 위하여 정보를 선정, 수집, 분류, 분석, 축적, 탐색 및 제공하는 일련의 과정이다. 또한 해당 주제분야에 관련된 데이터베이스를 구축, 운영하며 최신 정보기술을 이용하여 핵심 업무를 처리하는 기능도 포함된다.

중앙 행정기관 자료실의 특징은 직원 구성 면에서 1명 또는 2-3명의 소수 담당자가 운영하는 ‘One-Person Library’의 형태로 일반적인 전문도서관보다 훨씬 작은 규모로 운영된다는 것이다. 이용자 집단을 보면 주로 소속기관의 직원인 내부이용자가 주 이용대상이며 외부이용자는 극히 적은 편이다. 내부이용자의 직급별로 보면 단순업무 종사자로부터 정책수립을 담당하는 전문가까지 다양한 계층의 집단으로 구성되어 있다.³⁾

3) 조인숙, 2003. 전자정부를 위한 중앙행정기관 행정자료실 운영방안에 관한 연구. 『漢城人文學』, 제1호: 139-160.

인터넷의 발달과 활발한 이용으로 정보를 제공하는 기관들의 기능이 근본적으로 변화하였고, 정보자료의 조직 및 제공에도 큰 변화를 보이고 있다. 도서관에서는 전자 정보자료의 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.⁴⁾ 도서관에서 제공하고 있는 이와 같은 웹기반 정보서비스 영역을 세분화하면, 정보질문과 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.⁵⁾

정부 정보 서비스 기관인 행정기관에서도 마찬가지로 정보화정책의 추진을 통해 홈페이지를 구축하여 이용자들에게 정부 정보를 제공하고 있다. 이러한 행정기관의 홈페이지에 대한 평가는 주로 정보의 질적 수준, 정보에 대한 접근성을 종합적으로 평가하는 활용도 부문, 웹사이트의 구축 및 운영부문, 중앙 행정기관의 전자적 민의수렴, 전자민원, 전자행정 및 기타 환경요인 등에 대하여 수행되어 왔다.

이와 같이 정보서비스 기관들이 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.

“이용자 연구”는 ‘이용연구(use study)’와 ‘이용자 연구(user study)’의 두 가지 측면에서 연구되어왔다. 전자는 정보관의 자료를 대상으로 하여 어

4) 안인자. 1997. 전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 14(2): 249-267.

5) 한상완. 2000. 『디지털 시대의 정보조사제공학』. 서울: 구미무역, pp.9-10.

떤 자료가 얼마나, 누구에 의해, 어떻게, 왜, 언제 이용되었는지를 조사하는 것이고, 후자는 이용자를 대상으로 하여 그들의 자료 이용여부, 이용한다면 어떤 종류의 자료를 어떻게, 얼마나, 왜, 언제 이용하는지를 조사하는 것이다.⁶⁾

이러한 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.⁷⁾ 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.

최초의 이용자 연구는 1948년 영국학술원이 주최한 과학정보 학술회의에서 발표된 버날(J.D.Bernal)과 어크하트(D.J.Urquhart)의 연구라 할 수 있으며⁸⁾, 그 이후 순수 이용자연구, 정보요구와 이용, 이용교육, 도서관 이용실태, 인용문헌 분석, 학술잡지 이용, 목록 이용, 정보시스템이용, 비이용연구 등과 같은 주제별 연구가 현재까지 꾸준히 진행되어왔다. 국내 이용자 연구의 내용으로는 주로 특정분야의 이용자 및 분야조사를 많이 하였고, 개념 및 서평적인 논문, 특정시스템 및 기관의 이용연구도 다수 수행되어왔다.⁹⁾

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

6) 최성진, 조인숙. 1992. 『정보봉사론』. 서울: 아세아문화사. pp.51-52.

7) L. A. Martin. 1976. "User studies and library planning." *Library Trends*, 24(3): 483-496.

8) 최성진, 조인숙. 전거서.

9) 한복희. 1992. 이용자 연구에 관한 연구동향 분석. 『도서관학』, 제23호: 107-125.

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 정보서비스에 대한 평가 연구로 나누어 살펴보려고 한다.

1) 국내

김영희(1977)¹⁰⁾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, 생산자료의 배포창구 일원화, 행정기관자료실의 정보교환 의무화 등의 문제점을 지적하였다. 당시 확인된 행정기관자료실로는 대통령비서실, 경제기획원, 국방부, 상공부, 농수산부, 수산청, 법무처, 감사원, 서울특별시 등 9개 기관이었다.

고필재(1991)¹¹⁾는 대구직할시 행정자료실 운영현황을 파악하고, 자료실 운영의 기본이 되는 예산, 공간, 직원, 시설에 대한 활성화 방안을 제시하였다. 이외에 계단위 이상 조직으로의 상향 조정 및 자료실 운영 활성화를 위한 자료선정위원회나 운영위원회의 마련 등을 개선점으로 제시하였다.

조인숙(1979)¹²⁾은 산업기업체 자료실 이용자들의 정보요구가 무엇이며,

10) 김영희. 1977. 『한국의 행정기관 자료실 운영에 관한 소고』. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육전공.

11) 고필재. 1991. 대구직할시 행정자료실의 활성화 방안에 관한 고찰. 『대구직할시 시정연찬』, 제3권: 82-101.

12) 조인숙. 1979. 『생산기업체 자료실 이용자들의 정보요구에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 도서관학전공.

자료실 봉사가 어느 정도 충족하고 있는지 조사·분석한 바 있다. 그 결과, 이용자가 요구하는 자료에 비해 자료실 소장자료가 빈약한 것으로 나타났다고, 번역봉사, 이차문헌봉사, 참고봉사에 대한 요구가 높은 것에 비해 자료실 봉사가 미약한 실태이며, 최신정보주지 및 전문사서의 필요성에 대한 이용자 요구가 높은 것으로 나타났다.

김용근(1984)¹³⁾은 전기 및 전자산업분야에서 기업체 부설연구소가 설치되어 있는 13개 기업체를 대상으로 ‘산업분야의 연구자와 기술자들이 각각 일상수행하는 일의 내용이 실질적으로 다르기 때문에 다른 종류의 정보를 요구할 것이며, 따라서 양자가 요구하는 정보자료의 형태, 종류, 간행 후 경과년수, 생산국 등에는 차이가 차이가 있을 것이다’라는 가설을 검증하고자 하였다. 결론적으로 연구자와 기술자의 정보이용 목적, 원문헌·이차자료의 이용, 자료실·소속비치 자료의 이용, 특정자료의 이용, 최신자료의 이용, 외국·국내문헌 이용에 차이가 있는 것으로 나타났다.

홍유표(1990)¹⁴⁾는 기업체내 종사자들의 정보이용행태와 정보에 대한 태도를 중점적으로 실증 분석하였으며, 기업체내의 정보유통에 영향을 미치는 조직의 환경적·상황적 요인을 도출해냈다. 그 요인으로는 자료실 이용에 대한 제약, 자료실 설치 유무 및 만족도, 자료실의 대처 능력, 예산, 상급자태도, 종사자의 업무에 대한 만족도 등이 있다고 밝히고 있다.

최영일(1995)¹⁵⁾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

13) 김용근. 1984. 『산업분야 연구직 및 기술직에 종사하는 이용자들의 정보요구와 이용습관에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 도서관학과.

14) 홍유표. 1990. 『기업체내의 정보이용행태에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 도서관학과.

15) 최영일. 1995. 『군 도서관 이용자의 정보이용행태 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.

중 도서관 이용에 대한 상급자의 인식이 이용자에게 미치는 영향, 개인 소장 정보자료의 유용성과 이용자의 계급, 학력, 신분과의 상관관계를 밝힌 바 있다. 또한 이용자들은 도서관 정보자료 이용활성화를 위해 자료확충과, 시설·전산화 등을 요구한 것으로 나타났다.

정선희(1998)¹⁶⁾는 국내 중앙 행정기관의 인터넷 홈페이지 현황을 분석하고, 그 결과를 뉴욕주 홈페이지와 비교분석하였으며, 다양성, 편리성, 최신성, 신뢰성, 유용성의 웹페이지 평가지표를 가지고 사용자 만족도를 측정하였다. 그 결과 전자메일 기능의 미흡, 자체검색기능의 미흡, 민원안내 서비스의 미흡, 정보의 최신성 여부 확인의 어려움, 시각장애인들에 대한 편리성 부족, 정보에 대한 신뢰성과 인식 및 교육부족 등의 문제점을 지적하고, 각 항목에 대한 개선방안을 제시하였다.

이봉수(1999)¹⁷⁾는 정부의 전자적 정보서비스를 분석하기 위해 48개 중앙정부기관의 홈페이지상에서 제공되는 정보서비스를 연구한 바 있다. 과정적 측면, 심미적 측면, 내용적 측면이라는 평가 기준에 맞추어 홈페이지를 평가한 후, 이용자 중심의 개방행정을 위한 개방형 홈페이지로 나아가는 전략적 비전을 제시하였다. 또한 이용자 중심의 정보서비스 제공을 위한 의식제고 및 개선의 필요성, 엑스트라넷 네트워크 시스템 구축의 중요성과 푸시기술 활용의 필요성도 확인시켜 주었다.

유사라(2000)¹⁸⁾는 환경공학관련 웹정보서비스를 대상으로 검색성, 접근용이성, 이용자지원성을 평가측정기준을 적용하여 이용자평가를 측정하였다. 환경공학관련 웹정보서비스의 품질현황은 검색성과 이용접근성에 있어서 연구정보서비스에서 현실적으로 최소한으로 달성해야하

16) 정선희. 1998. 『중앙행정기관 인터넷 홈페이지 현황 분석과 사용자 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문, 동국대학교 언론정보대학원, 정보관리학과.

17) 이봉수. 1999. 『정부의 전자적 정보서비스 평가 연구 - 정부 홈페이지상의 제공 정보를 중심으로-』. 석사학위논문, 서울대학교 행정대학원, 행정학과.

18) 유사라. 2000. Web 정보서비스 평가를 위한 기존 측정지표 분석 I. 『한국문헌정보학회지』, 34(3): 133-156.

는 중간수준에 이르지 못하고 있으며, 이용자 지원성은 검색성과 이용 접근성 수준에도 못미치는 것으로 나타나 제일 문제로 나타나고 있다고 주장하였다.

양성관, 이현우, 김형석(2002)¹⁹⁾은 정부 19개 부처와 2개 위원회의 홈페이지를 대상으로 이용자들의 이용 만족도와 홍보 효과와의 관계를 파악하였다. 그 결과, '대국민 홍보기능'과 '대언론 홍보기능'에 대한 만족도가 홈페이지 주체의 '신뢰도'와 '친근감' 형성에 영향을 미치며, '온라인으로 제공되는 행정서비스의 신속성'과 '편리성'의 만족도가 홈페이지 주체의 전반적인 이미지 형성에 영향을 미치고, '온라인 행정서비스의 유용성'이 인터넷 홈페이지의 재접속의도와 타인에 대한 이용 권유 의도, 본인의 의견개진 의도에 영향을 미치는 주요 변인으로 나타났다.

홍기철(2002)²⁰⁾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 기대수준과 만족수준이 가장 차이를 많이 나타내는 것으로 조사되어 국회도서관 전자도서관 시스템에서는 이러한 요소들의 만족도를 높이는데 우선 순위를 두어야 한다고 주장하였다.

이란주·윤소정(1998)²¹⁾은 도서관 홈페이지의 효율적인 활용을 위하여 도서관 홈페이지가 갖추어야 할 기본 지침을 제시하고자, 국내 7개 도서

19) 양성관, 이현우, 김형석. 2002. 인터넷 홈페이지의 이용 만족도와 홍보효과에 관한 연구 - 정부 부처 홈페이지 이용자 평가를 중심으로. 『한국언론학회』, 46(2): 412-451.

20) 홍기철. 2002. 국회도서관 전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 265-284.

21) 이란주, 윤소정. 1998. 도서관 홈페이지 설계에 관한 연구 - 인터페이스와 정보자료구성을 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 141-157.

관 홈페이지를 선정하여 인터페이스와 정보자료구성 측면을 중심으로 조사 분석하였다. 그 결과로 대학 홈페이지와 도서관 홈페이지간의 호환적인 링크, 시스템과 이용자간의 커뮤니케이션 기능을 담당하는 전자메일, 시스템 수정 갱신 날짜 수록, 도서관 홈페이지에 대한 도움 서비스, 체계적 메뉴구성, 디자인 색상 등 도서관 홈페이지가 갖추어야 할 제반사항들을 제시하였다.

이은희(1999)²²⁾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 제공여부, 관련정보 사이트 연결 여부 등 전문도서관의 특성에 부합하는 기준항목 3가지를 추가하여 14가지 항목이다. 이를 평가기준으로 하여 10개의 전문도서관 홈페이지를 평가하여 문제점과 개선사항등을 제시하였다.

한선영(2002)²³⁾은 미국 환경청, 싱가포르 환경부, 영국 환경부, 오스트리아 환경보건그룹, 캐나다 환경부, 한국 환경부의 사이트에서 제공하는 공공정보서비스를 대상으로 검색성, 사용 용이성, 이용자 지원성이라는 평가기준에 맞추어 웹 정보서비스 품질평가를 실시하였다. 그 결과 각 평가기준 별로 환경부가 제공하는 공공정보 서비스의 우수성, 문제점, 개선안 등이 제시되었다.

22) 이은희. 1999. 『전문도서관 웹페이지 설계 기준에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.

23) 한선영. 2002. 『인터넷 정부기관 정보서비스 평가연구 : 한국과 영어권 5개국의 환경부 사이트 사례』. 석사학위논문, 서울여자대학교 대학원, 문헌정보학과.

2) 국외

데너(Dener 1995)²⁴⁾는 인터넷 사용의 필요성이 증가하는 시점에서 터키의 정부도서관(Government library)의 인터넷 사용에 관하여 연구하였다. 터키 정부도서관들은 1993년에 인터넷을 처음 사용하였으며, 네트워크 사용자 수가 증가하면서 문제도 증가하였으나 대부분의 문제들이 정부도서관이 이미 가지고 있던 어려움들의 확장에 불과하다고 보았다. 이에 따라 터키 정부도서관 7개 기관을 대상으로 인터넷 사용과 관련하여 행정적, 재정(예산)적, 기술적 문제들을 밝혀내고 논의하였다. 결론적으로 정부도서관에서 인터넷을 사용한다면 효율적인 참고봉사와 정보검색, 정보관리 시스템의 발전 및 국가DB생산까지도 가능케할 것으로 보아 인터넷 사용에 관한 정부의 정책수립과 투자를 촉구하였다. 이와 함께 정부도서관에는 인터넷을 사용한 충실한 서비스와 인터넷 사용에 관한 이용자 교육을 권장하였다.

볼트(Bolt 2002)²⁵⁾는 미국의 정부도서관 중 50개 주정부 도서관을 대상으로 담당 사서에게 필요한 기술, 사서 및 공무원에 위한 교육, 홈페이지 상에서 제공되는 서비스, 그리고 도서관 서비스에 있어서 중요한 요소들에 중점을 두어 조사 연구하였다. 홈페이지 상에서 제공되는 정보는 ‘주정부 도서관 목록, 지역 도서관 목록, 주발행 주제별 발간물, 연방자료들, 신문, 잡지, 역사적인 디지털 이미지, 상용DB’ 등을 알 수 있었다. 또한 주정부 도서관에서 제공하는 특별한 서비스로는 ‘참고봉사, 상호대차, 주정부 및 관청에 정보 배달서비스, 이용 교육’ 등을 들었다. 마지막으로 주정부 도서관이 이용자에게 성공적으로 서비스를 하기 위한 요소들로 ‘시

24) Hasan Isin Dener. 1995. "The Use of Internet in Government Libraries: The Case of Turkey." <<http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-denh.htm>>

25) Nancy M. Bolt. 2002. "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]>

기적절하고 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)²⁶⁾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.

라스코우스키(Laskowski 2000)²⁷⁾는 정부관련 정보의 전자적인 접근과 관련하여 이용자의 다양한 관점을 알아보기 위해 일리노이 대학의 경제학과 학생을 대상으로 조사를 실시하였다. 그 결과 이용자는 정부관련 정보를 자주 이용하고 있었으며, 일반적으로 인쇄본보다는 전자정보를 선호하고 있는 것으로 나타났다. 주로 이용하는 자료는 국제/UN 자료, 주정부자료, 연방정부기관의 입법자료, 통계자료 등이다. 이용자들이 정부관련 정보를 검색하고자 할 때는 가장 먼저 Yahoo와 같은 검색엔진을 이용하는 것으로 나타났고, 그 다음이 도서관 웹사이트를 이용하는 것으로 조사되었다. 정부관련 정보의 전자적 접근을 인쇄본 이용과 비교했을 때, 최신성과 정확성에서 그 인지도가 낮은 것으로 나타났으나 이용자들의 전자적인 정보 접근은 계속될 것이며 정부관련 정보의 온라인화는 지속될 것이라고 주장하였다.

씨(Csir 1996)²⁸⁾는 도서관 참고 업무 부서에서 활용할 수 있는 평가기준

26) B. L. Allen. 1996. *Information Tasks: Toward a User-centered Approach to Information System..* San Diego: Academic Press. p.3.

27) Mary Schneider Laskowski. 2000. "The Impact of Electronic Access to Government Information: What Users and Documents Specialists Think" *Journal of Government Information*, 27(2): 173-185.

28) Floyd J. Csir. 1996. *Evaluation and Criteria of The World Wide Web : Reference Web Sites.* Master Thesis, Kent State University School of Library Science.

을 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 사이트 안에서 각각의 페이지를 여는데 시간이 많이 소요되었는데, 이유는 각 도서관 사이트가 지나치게 크게 때문이다. 따라서 웹사이트 설계시 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.

앨리슨(Alison 1999)²⁹⁾은 정보의 질이란 정보의 유용성, 메시지 전달능력, 잡음의 정도를 말하는 것이지만, 웹사이트에서의 정보의 질이란 서비스 목적을 충분히 나타내었는가, 웹사이트 설계자가 의도한 것과 이용자가 그것에 어떻게 반응하는가 하는 사이에서의 상호작용을 충분히 고려하였는가를 말하는 것이라고 밝히고 있다. 또한 이와 관련하여 다음과 같은 정보원의 질 평가방법을 제시하였다. ① 자료의 접근성평가 : 정보원 접근 속도 ② 자료의 최신성 평가 : 업데이트 날짜, 빈도수 ③ 자료이용의 용이성 평가 : 정보원 접근의 용이성, 검색장치, 도움말, 시스템 메시지, 연락 정보, 응답여부 ④ 정보의 제시와 배열 평가 : 사이트맵 유무, 정보 조직의 적절성, 적절한 페이지 분할, 텍스트관련 기능의 논리성, 광고의 적절성 등이다.

29) Cooke Alison. 1999. *A Guide to Finding Quality Information on the Internet : Selection and evaluation strategies*. London: Library Association Publishing.

Ⅲ. 자료수집 및 연구방법

1. 표본대상 선정

우리 나라 행정부는 대통령, 대통령 직속기관, 국무총리 직속기관, 각 처, 각 부로 구성되는데, 본 연구에서는 정부정책을 일차적으로 수행하는 기관인 중앙 행정 각 부에서 운영하는 자료실과 직원을 표본 대상으로 선정하였다.

표본대상 자료실의 기관별 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본대상 기관별 현황

(2003년 현재)

구분 부처명	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

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.

2. 자료수집 및 분석방법

1) 기초 자료수집

표본대상으로 선정된 18개 중앙 행정기관 자료실의 기초자료를 조사하기 위하여 중앙 행정기관 홈페이지와 자료실 전용 홈페이지, 도서관 통계를 참고하여 기본 데이터를 수집한 후, 현황조사를 실시하기 위하여 2003년 7월 중순부터 8월 중순까지 한 달여 동안 연구자가 직접 표본대상 자료실을 방문하였다. 1차 질문지는 자료실 담당자가 직접 작성하도록 하였으며 미비한 부분은 면담을 통하여 보충하였다. 국방부, 과학기술부 및 외교통상부 자료실은 우편과 전자메일을 통하여 데이터를 수집하였다.

질문지는 직원 및 예산, 시설규모, 자료분류체계, MARC 형태, 도서관리시스템, 단행본수, 잡지종수, 구독 신문종수, 자관구축 원문DB 유무, 도서대출규정, 자료대출현황, 이용자수, 상호대차, 사서의 참고봉사 도구, 정보서비스 유형, 자료실 전용 홈페이지 운영여부 및 정보서비스 유형 등을 조사하기 위한 문항들로 구성하였다.

2) 이용자 요구조사

중앙 행정기관 자료실의 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구조사를 실시하기 위하여 전자메일을 통한 설문조사를 실시하였다. 표본대상 기관 홈페이지 조직도에 나타난 직원의 전자메일을 통하여 설문 참여유도 전자

메일을 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’용은 웹기반 정보서비스에 대한 만족도를 조사하기 위하여 27문항으로 작성하였으며, ‘자료실 전용 홈페이지 미구축 기관’용은 웹기반 정보서비스에 대한 필요여부를 조사하기 위하여 26문항으로 작성하였다. 공통사항으로는 응답자의 배경을 파악하기 위한 18문항을 두었다 (부록 2 참조).

3) 분석방법

수집된 기초 자료는 일반현황과 자료실 전용 홈페이지를 통한 웹기반 정보서비스 현황으로 나누어 빈도를 분석하였다. 웹기반 정보서비스 현황은 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’인 9개 기관을 대상으로 하였으며, 자료실 전용 홈페이지를 통하여 2003년 9월까지 제공된 정보서비스의 유형과 내용을 분석하였다.

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.

IV. 중앙 행정기관 자료실의 현황 분석

표본대상으로 선정된 18개 중앙 행정기관 자료실에 대한 일반현황은 <표 1>과 <부록 1>의 자료를 근거로 재구성하였으며, 설립년도, 직원 및 예산, 시설규모, 자료관리, 장서현황, 대출 및 이용현황, 정보서비스 제공 등으로 나누어 분석하였다(<표 2> ~ <표 19>). 또한 ‘자료실 전용 홈페이지’를 구축하고 있는 9개 기관의 웹기반 정보서비스 현황을 분석하였다(<그림1> ~ <그림 9>).

1. 일반현황

1) 설립년도

<표 2> 중앙 행정기관 자료실의 설립년도

구분	10년 이하	11-20년	21-30년	30년 이상	계
기관수(%)	4(22.2%)	1(5.6%)	7(38.9%)	6(33.3%)	18(100%)

현재 중앙 행정기관 자료실의 명칭들은 ‘행정자료실, 도서실, 정책자료실, 정보자료실, 자료관’ 등으로 조사되었으며, 그 설립년도를 살펴보면 소속기관이 최근에 설립된 경우(예: 여성부, 2001년 설립)를 제외하고는 20년에서 30년이상 된 자료실이 13개 기관(72.2%)으로 자료실 역사가 비교적 오래되었다는 것을 알 수 있다.

2) 직원 및 예산

<표 3> 중앙 행정기관 자료실의 직원 구성인원

구분	1명	2명	3명	4명	5명 이상	계
기관수(%)	8(44.4%)	8(44.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(11.1%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실의 직원수를 살펴보면 17개 기관(94.4%)이 1명에서 2명의 직원을 채용하고 있는 것으로 나타나고 있어 ‘One-Person Library’ 형태의 전형적인 전문도서관 특성을 나타내고 있다.

<표 4> 중앙 행정기관 자료실의 직원 채용 현황

구분	사서직			행정직	기타	계
	1급 정사서	2급 정사서	준사서			
인원(%)	6명(15.4%)	16명(41.0%)	4명(10.3%)	1명(2.6%)	12명(30.8%)	39명(100%)

중앙 행정기관 자료실의 직원 채용 현황을 살펴보면 26명(66.7%)이 사서자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났다. 그 중 1급 정사서 자격증 소지자가 6명(15.4%), 2급 정사서 자격증 소지자가 16명(41.0%), 준사서 자격증 소지자가 4명(10.3%)으로 나타났다. 기타직으로 조사된 12명(30.8%)은 임시 및 일용직으로서 자료실의 보조 업무를 담당하고 있다. 또한 18개 기관 중 1개 기관만이 사서직을 채용하지 않고 일반 행정직원이 자료실 업무를 담당하고 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 중앙 행정기관 자료실의 자료구입 예산

구분	없음	1백만원 - 1천만원	1천만원 - 2천만원	2천만원 - 3천만원	3천만원 - 4천만원	4천만원 - 5천만원	5천만원 이상	무응답	계
기관수(%)	1 (5.6%)	6 (33.3%)	5 (27.8%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	18 (100%)

조사대상 기관 자료실의 자료구입 예산은 배정되지 않는 기관으로부터 5천만원 이상까지 다양하게 나타났다. 일반적으로 1천만원 이하의 예산을 가지고 있는 기관이 7개 기관(38.9%)으로 가장 많았고, 1천만원에서 2천만원 정도가 5개 기관(27.8%)으로 나타났다. 그 중에서 전혀 없다고 대답한 1개 기관은 자료구입비로 책정된 예산은 없으나 기증의 방법에 의하여 자료를 수집하고 있는 것으로 조사되었다.

3) 시설 규모

<표 6> 시설 면적

구분	50평 이하	50-100평	100평 이상	계
기관수(%)	13(72.2%)	3(16.7%)	2(11.1%)	18(100%)

‘도서관 및 독서진흥법’에서 규정하고 있는 전문도서관의 시설 기준을 보면 “공중의 이용을 주된 목적으로 하는 전문도서관의 경우 열람실 면적이 165제곱미터(49.9평) 이상이어야 한다”라고 규정하고 있다. 그러나 대부분의 중앙 행정기관 자료실의 공간 규모는 연면적 50평 이하(72.2%)의 소규모로 나타났다.

4) 자료관리

<표 7> 중앙 행정기관 자료실의 자료분류체계

구분	한국십진분류표 (KDC)	한국십진분류표(KDC) + 주제 확장	듀이십진분류 표 (DDC)	자체 분류체계	계
기관수(%)	14(77.8%)	2(11.1%)	1(5.6%)	1(5.6%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실의 자료분류체계는 14개 기관(77.8%)이 KDC를 사용하고 있고, 2개 기관(11.1%)은 KDC와 함께 소속기관의 주제에 맞게 분류번호를 확장한 분류체계를 사용하는 것으로 나타났다. 이 외에 DDC를 사용하는 기관과 자체적인 분류체계를 개발하여 사용하는 기관이 각각 1개 기관(5.6%)이다.

<표 8> 중앙 행정기관 자료실의 목록시스템

구분	KORMARC	KORMARC + USMARC	유사 MARC	계
기관수(%)	14(77.8%)	2(11.1%)	2(11.1%)	18(100%)

중앙 행정기관 자료실에서 구축하고 있는 목록시스템을 살펴보면 14개 기관(77.8%)이 한국문헌자동화목록(KORMARC)을 이용하여 DB를 구축하고 있고, 2개 기관(11.1%)에서는 동서는 KORMARC을, 양서는 USMARC을 이용하여 DB를 구축하고 있는 것으로 조사되었다. 나머지 2개 기관(11.1%)은 자체 개발한 도서관리시스템 상에서 제공되는 유사 MARC 형태를 사용하고 있다.

<표 9> 중앙 행정기관 자료실의 도서관리시스템

구분	SOLARS	Maestro	Volcano	KOLAS 3.6 (도스용)	MAE	SA3000	DAINS	TG-Libero	자체개발 시스템	계
기관수(%)	4 (22.2%)	3 (16.7%)	3 (16.7%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	18 (100%)

조사대상 기관 자료실의 도서관리시스템으로는 SOLARS 시스템을 4개 기관(22.2%)이 사용하고 있고, Maestro와 Volcano는 3개 기관(16.7%)이 사용하고 있는 것으로 나타났다. 나머지 기관은 KOLAS 도스용으로부터 자체개발시스템에 이르기까지 다양한 도서관리시스템을 사용하고 있는 것으로 조사되었다. 이와 같이 각 기관별로 다양한 시스템을 구축하고 있어 정부기관 자료실간의 정보공유에 문제가 제기될 수 있다.

<표 10> 중앙 행정기관 자료실의 자관구축 원문 DB 유무

구분	있음	없음	계
기관수(%)	4(22.2%)	14(77.8%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실에서 자체적으로 구축한 원문DB가 있는지를 살펴본 결과 4개 기관(22.2%)만이 부내 발간 정책연구자료, 연구용역보고서 및 간행물 등을 원문 DB로 구축하여 온라인 상에서 제공하고 있는 것으로 나타났다.

기타 외국 온라인 DB 및 CD-ROM 구독 여부를 조사한 결과, 1개 기관이 1종의 외국 CD-ROM DB를 구독하고 있으며 다른 1개 기관이 LexisNexis, ProQuest를 부설연구원 도서관과 공동망으로 이용하고 있는 것으로 나타났다. 국내 온라인 DB 및 CD-ROM 구독 여부에 대한 조사에서

는 3개 기관이 한국학술정보(주) CD-ROM DB를 소장하고 있고, 12개 기관이 국회도서관과 사이트 상호협력에 관한 협약을 맺어 국회제공 원문DB를 서비스하고 있는 것으로 나타났다.

5) 장서현황

<표 11> 단행본 권수

구분	1만권 이하	1만권 - 2만권	2만권 - 3만권	3만권 - 4만권	4만권 - 5만권	5만권 이상	계
기관수(%)	2(11.1%)	5(27.8%)	7(38.9%)	2(11.1%)	0(0.0%)	2(11.1%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실의 장서 구성 중 단행본 권수는 2-3만권을 소장하고 있는 경우가 7개 기관(38.9%), 2만권 이하의 단행본을 소장하고 있는 기관이 7개기관(38.9%) 으로 대부분의 자료실이 3만권 이하의 중소규모 장서를 소장하고 있는 것으로 조사되었다. 이 중에서 5만권 이상의 단행본을 소장하고 있는 기관은 통일부 북한자료센터와 국방부 행정자료실로서 예산과 시설면에서 규모가 다른 기관의 자료실보다 큰 경우이다.

<표 12> 잡지 종수

구분	20종 이하	21-40종	41-60종	61-80종	81-100종	100종 이상	계
기관수(%)	2(11.1%)	2(11.1%)	3(16.7%)	2(11.1%)	0(0.0%)	9(50.0%)	18(100%)

장서 구성 중 소장 잡지 종수는 전체 기관의 50%가 100종 이상의 잡지를 소장하고 있는 것으로 조사되었으나 기증 잡지 종수가 상당 부분 포함되어 있다.

<표 13> 신문 종수

구분	1-10종	11-20종	없음	계
기관수(%)	5(27.8%)	6(33.3%)	7(38.9%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실에서 구독하고 있는 신문 종수는 1-20종 정도인 것으로 나타났다. 7개 기관(38.9%)은 행정부내 공보관실에서 일괄적으로 신문을 구독하여 각 과에 배포하고 있어 자료실에서는 자체적으로 구독, 제본 및 열람서비스를 제공하지 않고 있다.

6) 이용현황

<표 14> 도서대출규정

기관명	도서대출규정				기관명	도서대출규정			
	내부이용자		외부이용자			내부이용자		외부이용자	
	권수	대출일	권수	대출일		권수	대출일	권수	대출일
A	5	10			J	10	30		
B	3	14	3	14	K	5	14		
C	5	14			L	10	14		
D	3	10			M	10	14	5	10
E	50	30			N	10	7		
F	10	30			O	10	30	5	7
G	3	14			P	무한	2달		
H	10	15			Q	5	15		
I	10	10			R	10	15		

일반적으로 중앙 행정기관 자료실 규정에 나타난 도서대출자격은 내부 이용자와 외부이용자로 나누어 규정하고 있다. 내부이용자에게 허용되는 대출 권수는 평균 3권정도이고 대출 권수를 제한하지 않는 기관도 있으며, 대출기간은 일주일에서 2개월로 정한 경우가 대부분이다. 외부이용자

에 대한 자료 열람은 모든 자료실에서 가능하고 그 중 3개 기관은 대출도 가능하며, 대출 권수는 2권에서 5권, 대출기간은 1주일에서 2주일 정도로 규정하고 있다.

<표 15> 월평균 내부이용자의 자료 대출현황

구분	20권 이하	21-40권	41-60권	61-80권	81-100권	100권 이상	계
기관수(%)	1(5.6%)	1(5.6%)	6(33.3%)	0(0.0%)	2(11.1%)	8(44.4%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실 내부이용자의 자료 대출현황을 살펴보면 월평균 80-100권 이상 대출하고 있는 기관이 55.5%(10개 기관)를 차지하고 있으며, 월평균 20권 이하를 대출하고 있는 기관도 있어 자료실 이용율이 낮은 것으로 나타났다.

<표 16> 월평균 이용자수

구분	20명 이하	21-40명	41-60명	61-80명	81-100명	100명 이상	계
기관수(%)	1(5.6%)	0(0.0%)	2(11.1%)	1(5.6%)	2(11.1%)	12(66.7%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실의 월평균 이용자수를 조사한 결과, 100명 이상이 이용한다는 자료실이 12개 기관(66.7%)으로 나타났고, 100명 이하가 이용한다는 자료실이 6개 기관(33.3%)으로 조사되었다. 월평균 20명 이하가 이용한다고 응답한 기관은 평균적으로 하루에 한 명 정도의 이용자만이 자료실을 이용한다고 볼 수 있어 자료실 이용 활성화에 대한 전략을 수립할 필요가 있다고 본다.

7) 정보서비스 제공

<표 17> 상호대차

구분	중앙 행정기관 자료실	중앙 행정기관 자료실 + 정부출연 연구기관 자료실	정부출연 연구기관 자료실	없음	계
기관수(%)	5(27.8%)	3(16.7%)	2(11.1%)	8(44.4%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실의 상호대차 현황을 조사한 결과 5개 기관(38.1%)은 중앙 행정기관 자료실과, 3개 기관(16.7%)은 중앙 행정기관 자료실 및 소속기관 산하의 정부출연 연구기관 자료실과 상호대차 제도를 도입, 운영하고 있는 것으로 나타났다. 2개 기관(11.1%)은 소속기관 산하의 정부출연 연구기관 자료실과 상호대차를 하고 있고, 나머지 8개 기관(44.4%)은 그러한 제도를 운영하지 않는 것으로 나타났는데, 중앙 행정기관 자료실 간의 상호협력을 도모하고 정보공유, 상호대차 및 공동문제 해결을 위한 협의회의 성격을 가진 공동체 구성이 필요하다고 본다.

<표 18> 사서의 참고봉사 도구

구분	자관 온라인목록	인터넷	상용 온라인DB	타도서관 목록	신문 · 잡지	논문	기타	계
인원(%)	12명 (30.8%)	10명 (25.6%)	4명 (10.3%)	5명 (12.8%)	3명 (7.7%)	3명 (7.7%)	2명 (5.1%)	39명 (100%)

중앙 행정기관 자료실의 이용자들로부터 참고봉사 의뢰가 있을 경우 담당자가 어떠한 도구를 가장 많이 사용하는지를 조사한 결과, 자관의 온라인목록을 이용한다고 응답한 경우가 12명(30.8%)으로 가장 많았고, 인터넷을 이용하여 정보를 검색한다고 응답한 경우가 10명(25.6%)으로 조사되었다. 이외에 상용 온라인DB, 타도서관 목록, 신문·잡지, 논문 등을 이용하여 정보를 제공하는 경우도 상당수 있는 것으로 나타났다.

<표 19> 정보서비스의 유형

구분	신착자료 알림	신착자료알림 + 클리핑	신착자료알림 + SDI + 기타	신착자료알림 + 기타	SDI	없음	계
기관수(%)	11(61.1%)	1(5.6%)	1(5.6%)	1(5.6%)	1(5.6%)	3(16.7%)	18(100%)

조사대상 기관 자료실에서 이용자를 위해 제공하고 있는 정보서비스의 유형을 조사한 결과, 신착자료 알림서비스를 실시하고 있는 기관이 11개 기관(61.1%)으로 가장 많다. 신착자료 알림과 클리핑 서비스 제공하고 있는 기관, 신착자료 알림과 SDI, 기타 서비스를 제공하고 있는 기관, SDI 서비스만 제공하는 기관이 각각 1개 기관(5.6%)으로 나타났다. 21세기 지식정보사회를 이끌어갈 중앙 행정기관의 이용자를 위한 다양하고 수준 높은 정보서비스를 제공하기 위하여 이용자의 관심분야에 대한 담당 사서들의 지속적인 관심이 필요하다.

이상과 같은 일반적인 현황 이외에도 정보화사업의 일환으로 3개 기관이 사이버 도서관을 운영하고 있는 것으로 나타났고, 1개 기관이 마이크로 필름/피쉬 및 광과일 등을 이용한 기록물 관리 업무를 하고 있는 것으로 조사되었다. 기록물 관리와 관련하여 현재는 부내 발간자료 수집 및 일반도서관리 업무는 행정기관 자료실에서 담당하고 있으나, 공공기관의 기록물관리에 관한 법률에 의한 자료관 설치 및 운영과 연계된 기록물관리 관련업무는 대부분 총무·문서과에서 담당하고 있다.

2. 웹기반 정보서비스 현황

조사대상 기관 자료실의 전용 홈페이지 구축 현황은 <표 20>에서 보는 바와 같이 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’이 9개, ‘미구축 기관’이 9개로 나타났다. 홈페이지 미구축 기관으로 분류된 법무부, 산업자원부, 해양

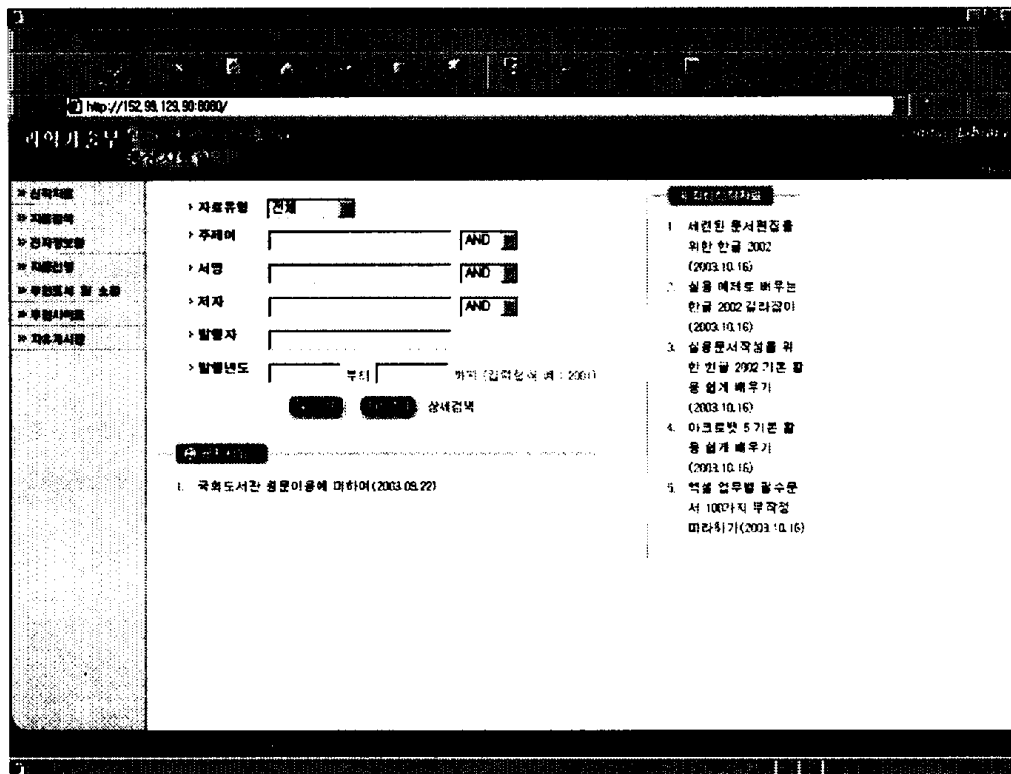
수산부는 소속기관의 홈페이지에서 제공하는 항목 중에 하나인 ‘자료실’ 내에 이용안내 및 소장목록검색 등의 서비스를 제공하고 있으나, 본 연구에서는 자료실 전용 홈페이지가 구축되지 않은 것으로 보아 미구축 기관에 포함하였다. 본 절에서는 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관(9개 기관)’을 대상으로 웹기반 정보서비스 유형과 구성 내용을 분석하였다.

<표 20> 자료실 전용 홈페이지 구축 현황

자료실 전용 홈페이지 구축 기관		자료실 전용 홈페이지 미구축 기관	
기관명	웹페이지 주소	기관명	내용
과학기술부	http://www.most.go.kr < http://152.99.129.90:8080 >	건설교통부	-
교육인적자원부	http://library.moe.go.kr	국방부	-
보건복지부	http://library.mohw.go.kr/volcano	노동부	-
여성부	http://www.moge.go.kr:8080/volcano/index.html	농림부	-
외교통상부	http://lib.mofat.go.kr	문화관광부	-
재정경제부	http://lib.mofe.go.kr	법무부	소속기관 홈페이지내 링크
통일부	http://unibook.unikorea.go.kr	산업자원부	소속기관 홈페이지내 링크
행정자치부	http://lib.mogaha.go.kr	정보통신부	-
환경부	http://lib.me.go.kr/lib	해양수산부	소속기관 홈페이지내 링크
총 9 개 기관		총 9 개 기관	

1) 과학기술부 (<http://www.most.go.kr> ; <http://152.99.129.90:8080>)

과학기술부 행정자료실은 2001년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, ‘신착자료’, ‘자료검색’, ‘전자정보원’, ‘자료신청’, ‘추천도서 및 소감’, ‘추천사이트’, ‘자유게시판’을 서비스 항목으로 구성하였다.



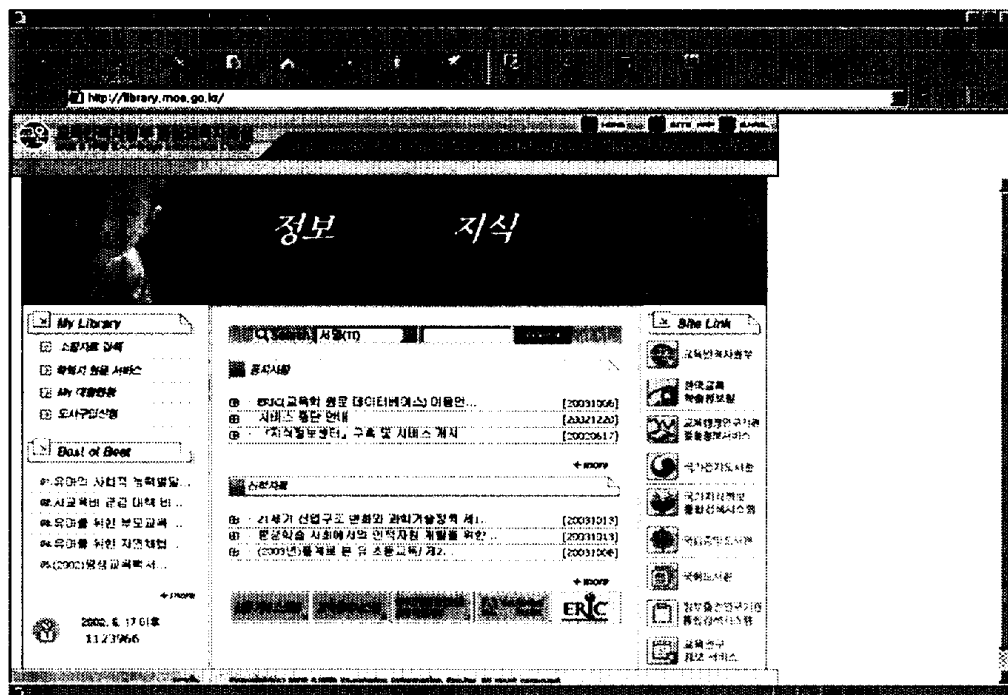
<그림 1> 과학기술부 행정자료실

‘자료검색’ 항목은 자료유형, 주제어, 서명, 저자, 발행자, 발행년도 등의 항목별로 검색이 가능하며, 단행본, 연속간행물, 멀티미디어 등이 검색 대상이다. ‘전자정보원’ 항목에는 신문기사검색, 국내·외 도서관, 기초과학지원연구소 등의 참고정보원과 기타 관련기관을 링크시켜 놓았다.

‘자료신청’ 항목에서는 내·외부인이 모두 자료를 신청할 수 있으며, ‘추천도서 및 소감’, ‘추천사이트’, ‘자유게시판’은 이용자가 직접 작성할 수 있도록 하였다. 그리고 홈페이지 첫화면에 최신신착자료를 바로 볼 수 있도록 프레임을 구성하였다.

2) 교육인적자원부 (http://library.moe.go.kr)

교육인적자원부 종합교육자료실은 2000년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, 크게 ‘자료실안내’, ‘정보광장’, ‘디렉토리서비스’, ‘부내인트라넷’, ‘관련사이트’를 서비스 항목으로 구성하였다.



<그림 2> 교육인적자원부 종합교육자료실

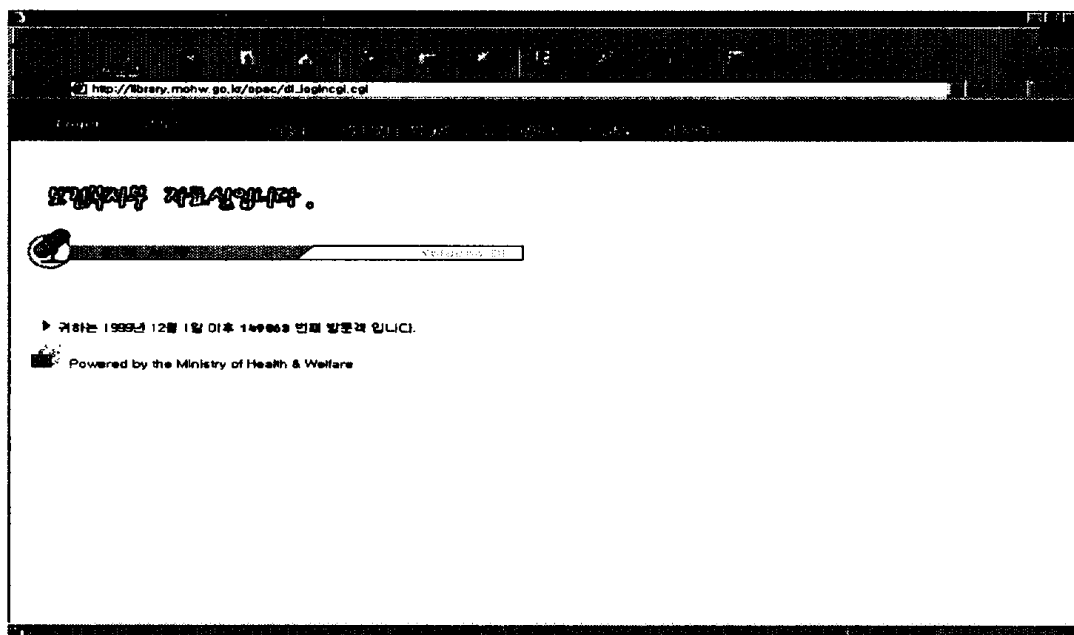
‘정보광장’ 항목에서는 소장자료검색과 학회지원문정보검색을 할 수 있도록 각각 구분하였다. 소장자료검색은 SOLARS 웹버전으로 접속되며, 소장자료, 학위논문, 색인, 기사, 신착자료 검색으로 세분된다. 각 항목들은 서명, 자자, 주제, 발행년도 등의 검색 항목별로 단행본, MP지도, 음악자료, 컴퓨터파일, 연속간행물, 영상자료, 고서, 학위논문 등을 검색할 수 있다. ‘디렉토리서비스’는 종합교육자료실에서 소장하고 있는 정보를 교육과정, 대학입시, 인적자원개발, OECD, 주요업무계획, 통계, 국회질의답변, 교육정책연구과제, 해외출장 등으로 분류하여 각 주제별로 SOLARS 웹에

접속할 수 있도록 하였다. 이외에 관련사이트의 정보를 검색할 수 있도록 교육인적자원부 홈페이지, 한국교육학술정보원, 정부출연연구기관통합검색 시스템, 기타 도서관, 교육관련기관 및 단체, 행정기관 등을 링크시켜 놓았다.

이용자 편의를 위하여 자료실안내(자료현황, 이용시간, 방법, 찾아오는 길), 공지사항, 사이트맵, 관리자 전자메일 연결 항목 등을 운영하고 있으며, 'My Library' 기능을 통해 이용자가 직접 대출현황 조회, 도서구입신청 등을 할 수 하도록 서비스를 제공하고 있다. 기타 신문기사스크랩 및 교육통계시스템, 정부간행물발간번호등록바로가기 서비스를 제공하고 있다.

3) 보건복지부 (<http://library.mohw.go.kr>)

보건복지부 행정자료실은 1999년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, '이용안내', '자료검색', '신착자료', 'SDI', '참고봉사', '개인정보', '자료신청'을 서비스 항목으로 구성하였다.



<그림 3> 보건복지부 행정자료실

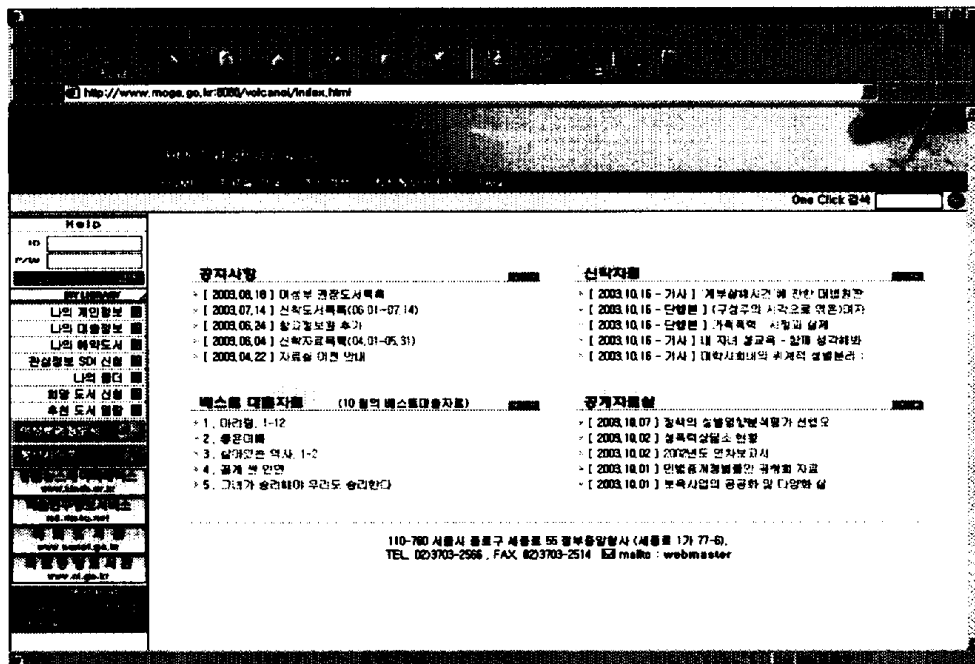
소장자료 검색을 위한 ‘자료검색’ 항목에서는 쉬운검색, 조합검색, 꼬리물기, 분류표참조, 원문정보, 연도별연속간행물목록 등의 항목으로 다시 세구분되고, 서명, 서명색인, 저자명, 출판사, 주제어, 수록지별 기사검색, 수록지권호별 기사, 분류, 등록번호, ISBN, 출판년도 등의 검색 항목별로 단행본, 연속간행물, 기사, 비도서, 기타자료를 검색할 수 있다. ‘신착자료’ 항목에서는 신착자료와 연간물신착으로 구분하여 제공하고 있다.

이용자를 위한 서비스로는 ‘이용안내(정보서비스개요, 자료실위치, 소장자료현황, 이용방법, 검색방법안내)’, ‘SDI’, ‘참고봉사(부내이용자만 가능)’, My Library의 기능을 하는 ‘개인정보관리(전체대출정보, 현재대출정보, 대출예약정보, 패스워드수정)’ 항목을 제공하고 있으며, ‘자료신청’ 항목에서 신청한 자료도 검색이 가능하다.

보건복지부 행정자료실의 홈페이지는 첫화면에서 이용자 인증과정을 거치는데, 내부이용자는 ID와 패스워드를 입력하여 Login 하도록 하였으며, 외부이용자는 Guest로 이용할 수 있다.

4) 여성부 (<http://www.moge.go.kr:8080/volcano/index.html>)

여성부 자료실 2001년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, ‘자료실안내’, ‘정보검색’, ‘최신정보서비스’, ‘FAQ’, ‘My Library’를 서비스 항목으로 구성하였다.



<그림 4> 여성부 자료실

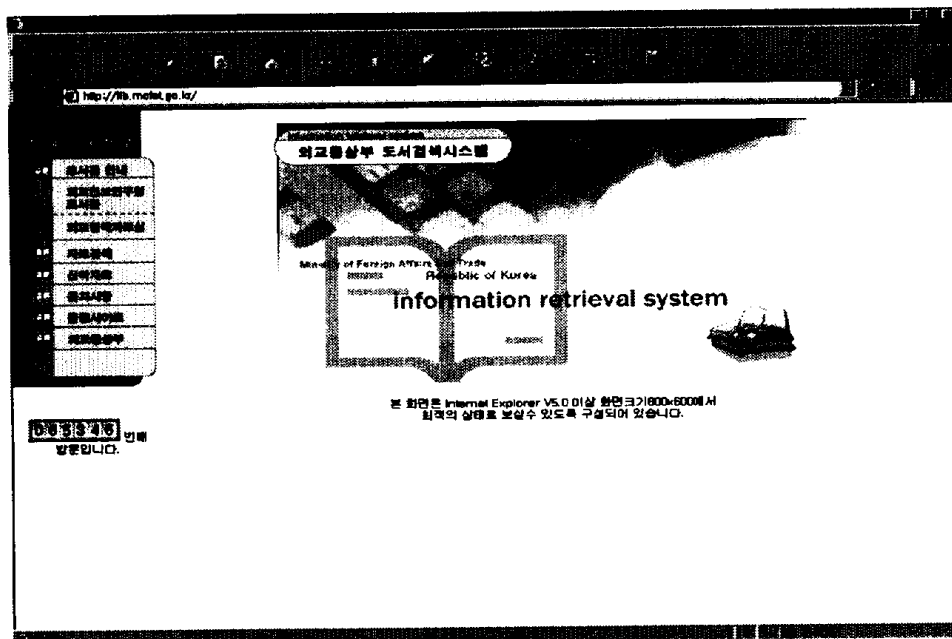
소장자료 검색을 위한 ‘정보검색’ 항목은 쉬운검색, 조합검색, 분류표검색, 저널별검색, 여성부발간자료, 학회지수록원문으로 세구분하여 서비스하고 있다. 각 항목들은 서명, 총서명, 저자명, 분류번호, 출판사, 키워드, 기사수록지, 등록번호, ISBN, 별치 등으로 검색이 가능하며, 검색할 수 있는 자료 유형으로는 단행본, 연속간행물, 기사, 학위논문, 비도서, 용역보고서, 회의자료 등이 있다. ‘정보검색’의 쉬운검색 항목에는 자주검색되는 질의어에 대한 통계와 주제검색바로가기란을 두어 여성부 소장 자료를 주제별로 디렉토리하여 서비스하고 있다는 것을 알 수 있다. ‘최신정보서비스’ 항목에서는 신착자료를 검색할 수 있다.

이용자 편의를 위하여 ‘자료실안내(자료실소개, 이용방법, 자료실규정)’, ‘FAQ’, ‘My Library’ 항목을 운영하고 있으며, ‘My Library’에서는 개인정보검색, 대출정보검색, 예약도서검색, 관심정보SDI 신청, 희망도서신청, 추천도서 열람 등이 가능하다. 초기화면의 중앙 프레임에는 공지사항, 베스트대출자료, 신착자료, 공개자료실의 최신자료를 띄워 접근하기 쉽게 하였

으며, 또 다른 프레임에는 여성부권장도서, 정보사이트, 국회도서관 등을 바로갈 수 있게 연결시켜 놓았다. 기타 'One Click' 검색을 통해 사이트내 정보를 검색할 수 있도록 하고 있다.

5) 외교통상부 (<http://lib.mofat.go.kr>)

외교통상부 외교정책자료실은 도서검색시스템을 소장기관 구분을 이용하여 외교안보연구원 도서관과 공동으로 사용하고 있는데, 2000년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며 '도서관안내', '자료검색', '공지사항', '관련사이트'를 서비스 항목으로 구성하였다.



<그림 5> 외교통상부 외교정책자료실

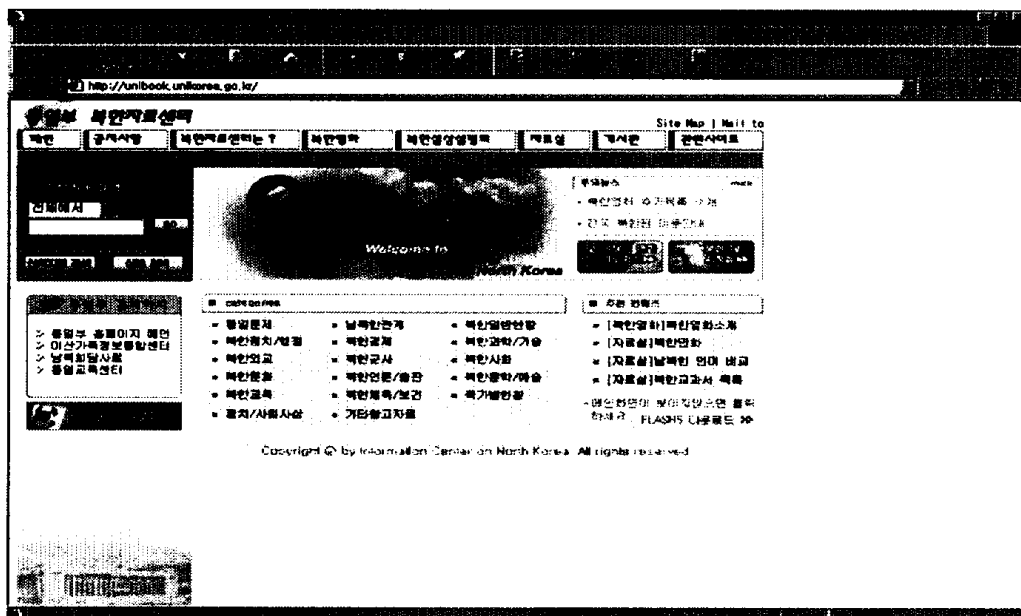
소장자료 검색을 위한 '자료검색' 항목에서는 일반검색, 고급검색, 분류검색, 신착자료검색, 기사검색이 가능하며, 서명, 저자, 출판사, 인식번호 (ISSN, ISBN, LCCN, COD EN, 보고서), 발행년도 등의 검색 항목별로 단행본, 연속간행물, 비도서자료 등의 자료를 검색할 수 있다. 또 외부DB접

자료를 검색하기 위한 항목으로는 ‘단순검색, 조합검색, 주제검색, 일치검색, 특정번호검색, 신착자료검색, 검색어사전’ 등을 운영하고 있다. 각 항목들은 서명, 저자, 출판사, 주제어 등으로 검색이 가능하며 단행본, 연간물, 기사, 학위논문, 보고서 등의 자료를 검색할 수 있다. 또 한국 학술정보원문검색, 기타 도서관, 관련 자료실, 서점 등의 웹페이지가 링크되어 있다.

이용자 편의를 위하여 ‘이용안내’, ‘이용자정보(ID, P.W)’, ‘희망도서신청’, ‘도움말(검색방법, 버튼설명)’, ‘재정경제부 홈페이지 연결’ 등의 서비스를 제공하고 있다.

7) 통일부 (<http://unibook.unikorea.go.kr>)

통일부 북한자료센터는 1998년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, ‘공지사항’, ‘북한자료센터는?’, ‘북한영화’, ‘북한실상설명회’, ‘자료실’, ‘게시판’, ‘관련사이트’, ‘소장자료검색’을 서비스 항목으로 구성하였다.



<그림 7> 통일부 북한자료센터

초기화면의 ‘소장자료검색’을 클릭하면 단어검색, 단순검색, 상세검색, 주제검색, 일치검색, 신착자료조회 등이 가능하며 서명, 저자, 주제어, 발행처 등의 검색 항목별로 단행본, 연속간행물, 기사, 음향자료, 영상자료 등의 소장 자료를 검색할 수 있다. 관련 사이트는 국내, 국회, 기타 사이트로 구분하여 정부기관, 연구기관, 언론기관, 사회단체/기업 등을 연결시켜 놓았다.

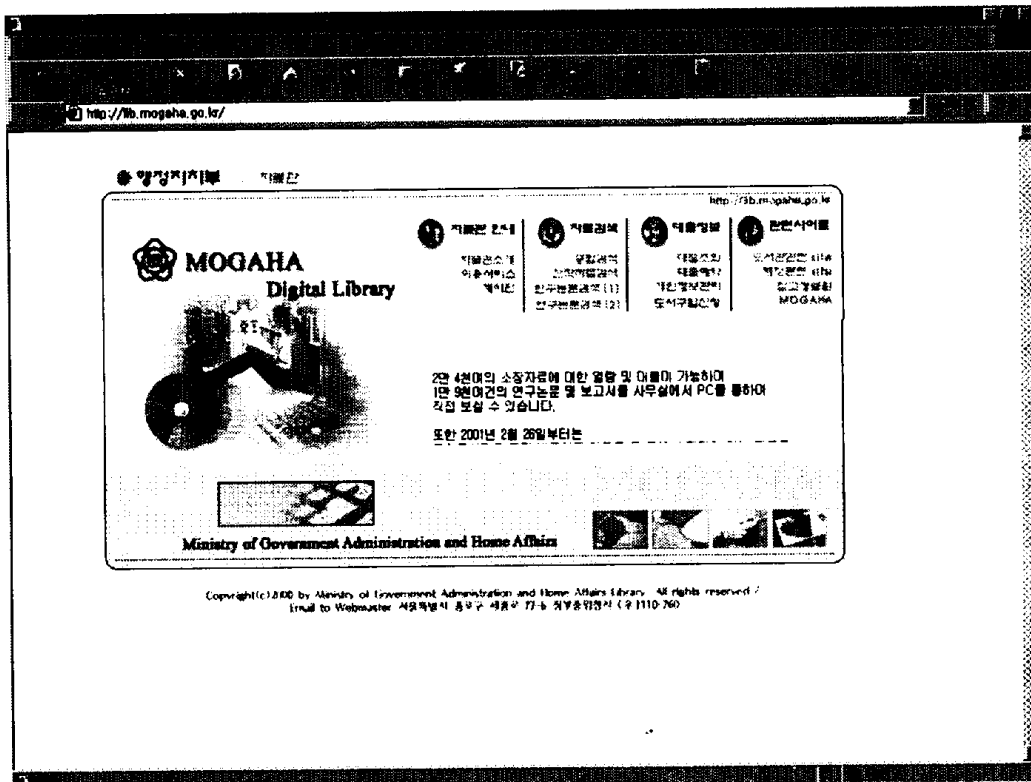
이용자 편의를 위하여 공지사항, 북한자료센터 안내(소장자료, 이용안내), 자유게시판, 자주질문되는사항(FAQ), 사이트맵, 관리자 전자메일 연결 서비스 등을 제공하고 있다. 회원가입의 절차를 거쳐 사용자 인증을 받은 후에는 ‘My Library’ 기능을 사용할 수 있고, 북한자료센터 소장자료 원문 DB를 볼 수 있다.

기타 국정포커스, 주요뉴스검색, 이달의 영화, 북한 TV 시청실, 추천컨텐츠 바로가기 서비스 등을 제공하고 있다.

8) 행정자치부 (<http://lib.mogaha.go.kr>)

행정자치부 자료관은 2000년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, ‘자료관 안내’, ‘자료검색’, ‘대출정보’, ‘관련사이트’를 서비스 항목으로 구성하였다.

‘자료검색’으로 접속하여 검색을 실행하면 교육인적자원부 종합교육자료실과 마찬가지로 SOLARS 웹 버전으로 이동하며 종합검색, 신착자료, 연구논문(1), 연구논문(2) 등으로 세구분된 자료를 검색할 수 있다. 그 중에서 종합검색 및 신착자료, 연구논문(1)은 저자, 주제, 서명키워드, 저자키워드, 주제키워드, 전체키워드, 출판사, ISBN, ISSN, LCCN 등의 검색 항목별로 단행본, MP지도, 음악자료, 컴퓨터, 파일, 연속간행물, 영상자료, 고서, 학위논문 등의 자료를 찾을 수 있도록 구성되었으며, 연구논문(2)는 한국학술정보(주) 사이트와 링크시켜 놓았다. 이외에 도서관 관련사이트,



<그림 8> 행정자치부 자료관

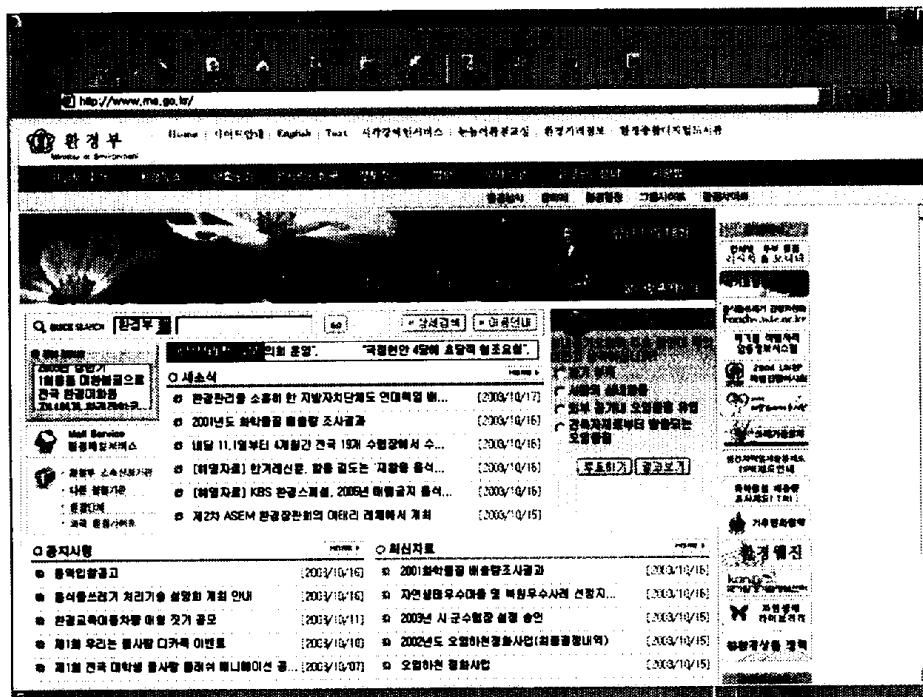
행정 관련사이트, 참고정보원, 행정자치부 홈페이지 등을 링크시켜 자료를 검색할 수 있게 하였다.

이용자의 편의를 위하여 자료관소개(위치, 장서종류), 이용서비스(열람, 복사, 대출, 검색, 홈페이지메뉴소개), 게시판 등의 항목을 운영하고 있으며, 이용자의 대출조회·예약·개인정보관리 등의 'My library' 기능을 수행하는 '대출정보' 항목도 제공하고 있다.

기타 행정자치부 직원에 한하여 인터넷상의 여러 사이트에 흩어져 있는 정보를 한번의 질의로 검색하여 활용할 수 있는 인터넷통합검색 서비스도 하고 있다.

9) 환경부 (http://lib.me.go.kr/lib)

환경부 환경정보자료실은 2002년부터 홈페이지 서비스를 시작하였으며, ‘소장자료검색’, ‘원문정보검색’, ‘전자학술정보’, ‘환경웹진’, ‘열린마당’, ‘정보창고’, ‘관련사이트’를 서비스 항목으로 구성하였다.



<그림 9> 환경부 환경정보자료실

‘소장자료검색’을 클릭하면 교육인적자원부 및 행정자치부와 마찬가지로 SOLARS 웹 버전화면이 나오며, 환경부에서는 종합검색, 색인검색, 연속간행물, 기사색인, 신착자료, 인트라넷, 자료복사신청 등으로 세구분하였다. 검색항목 및 자료유형은 SOLARS 웹 버전을 사용하는 교육인적자원부, 행정자치부와 같다. ‘원문정보검색’은 정기간행물, 단행본 등의 원문을 검색할 수 있는데, 원문보기프로그램을 설치해야 가능한 서비스이다. ‘전자학술정보’는 국내 한국학술정보(주) 사이트와 국회도서관, 외국 저널피아

사이트 접속을 통한 정보검색 서비스이다. ‘환경웹진’은 환경연구21 등 웹진 발행 사이트 바로가기 서비스이며, ‘정보창고’는 최신발간자료, 홍보자료, 환경법령, 환경용어, 환경상식에 관하여 검색할 수 있도록 구성되었다. 관련 사이트로는 환경관련사이트, 학술정보사이트, 도서정보사이트, 추천웹사이트를 링크시켜 놓았다.

이용자 편의를 위하여 ‘자료실이용안내(자료실소개, 이용정보, 신착도서목록)’ 및 ‘열린마당(공지사항, 자유게시판, FAQ)’, 사이트맵, 관리자 전자메일 연결 서비스를 운영하고 있으며, 디지털 도서관 이용방법 및 정보검색 방법에 대한 도움말이 다른 기관에 비해 상세하다. 이외에 소속 산하기관의 소장목록과 원문정보도 검색이 가능하다.

지금까지 자료실 전용 홈페이지의 정보서비스 유형을 살펴보았는데, 각 홈페이지 상에는 크게 소장자료검색 및 외부자료검색을 위한 서비스와 이용자 편의를 위한 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 자료검색을 위한 서비스로는 소장목록검색서비스 및 신착자료검색서비스를 모두 제공하고 있는 것으로 나타났으며, 관련정보사이트 링크서비스(88.9%)가 높은 비율을 차지한 반면, 원문정보 검색서비스(66.7%)와 최신발간자료 검색서비스(44.4%)는 다소 낮은 비율을 차지하였다. 이용자 편의를 위한 서비스면을 살펴보면, 개인정보 관리 및 소속기관 홈페이지 바로가기 서비스(77.8%)가 높은 비율을 차지한 반면 FAQ, 게시판, 관리자 전자메일 연결 서비스 등과 같이 이용자와의 상호작용이 필요한 서비스 항목은 많은 기관이 운영하지 않는 것으로 나타났다 (<표 21> 참조).

<표 21> '자료실 전용 홈페이지'의 서비스 유형

자료실 서비스 항목	과학 기술부	교육 인적 자원부	보건 복지부	여성부	외교 통상부	재정 경제부	통일부	행정 자치부	환경부	기관수(%)
소장목록 검색서비스	O	O	O	O	O	O	O	O	O	9(100%)
신착자료 검색서비스	O	O	O	O	O	O	O	O	O	9(100%)
원문정보 검색서비스	X	O	O	O	X	X	O	O	O	6(66.7%)
최신발간자료 검색서비스	X	O	X	O	X	X	X	O	O	4(44.4%)
관련정보 사이트 링크	O	O	X	O	O	O	O	O	O	8(88.9%)
자료실 이용안내	X	O	O	O	O	O	X	O	O	7(77.8%)
홈페이지 이용안내 (검색방법, 도움말)	X	X	O	O	O	O	X	O	O	6(66.7%)
개인정보 관리 (아이디, 패스워드)	X	O	O	X	O	O	O	O	O	7(77.8%)
공지사항	O	O	O	X	X	X	O	X	O	5(55.6%)
FAQ	X	X	X	O	X	X	O	X	O	3(33.3%)
게시판	O	X	X	X	X	X	O	O	O	3(33.3%)
Site Map	X	O	X	X	X	X	O	X	O	3(33.3%)
관리자 전자메일 연결	X	O	X	X	O	X	O	X	O	4(44.4%)
SDI 서비스	X	X	O	O	X	X	X	X	X	2(22.2%)
소속기관 홈페이지 연결	O	O	X	X	O	O	O	O	O	7(77.8%)

V. 정보서비스에 대한 이용자 요구 분석

본 장에서는 중앙 행정기관 자료실의 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구를 조사하기 위하여 표본집단인 18개 중앙 행정기관의 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하고 그 결과를 분석하였다.

분석 대상으로 선정된 기관은 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’인 과학기술부, 교육인적자원부, 보건복지부, 여성부, 외교통상부, 재정경제부, 통일부, 행정자치부, 환경부와 ‘자료실 전용 홈페이지 미구축 기관’인 건설교통부, 국방부, 노동부, 농림부, 문화관광부, 법무부, 산업자원부, 정보통신부, 해양수산부이다. 앞서서도 언급한 바와 같이 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(부록 2 참조).

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 2003년 9월 25일에서 10월 20일까지 약 한 달여에 걸쳐 실시되었다. 총 360명 중 159명이 응답하여 44%의 참여율을 나타냈으며, 총 응답자 159명 중 ‘자료

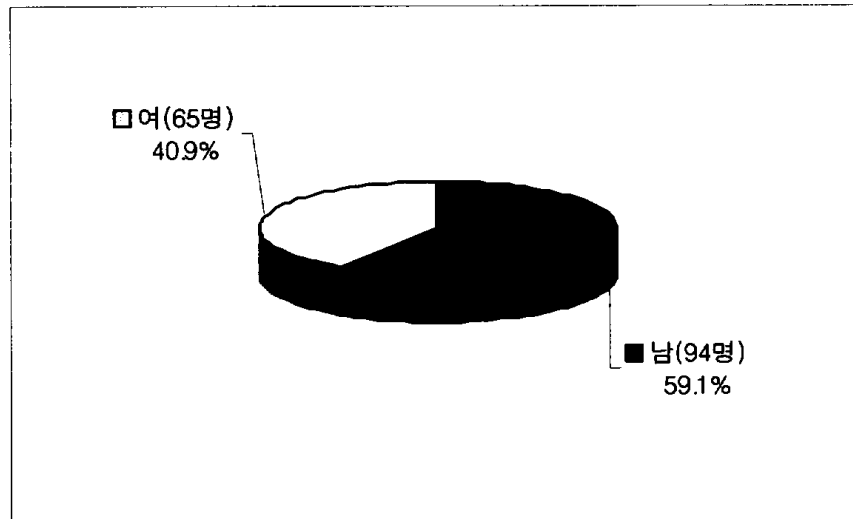
실 전용 홈페이지 구축기관'에서 83명(52%)이 참여하였고, '자료실 전용 홈페이지 미구축 기관'에서 76명(48%)이 참여하였다.

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.

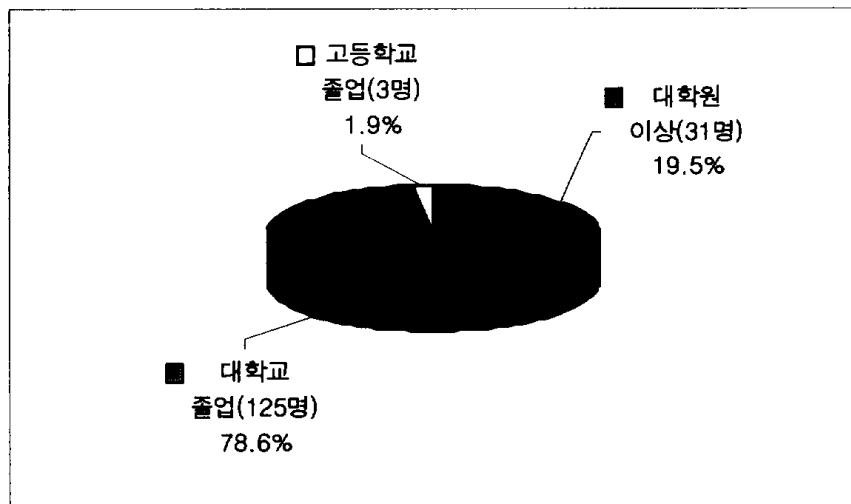
1. 응답자의 배경분석

1) 개인적 배경

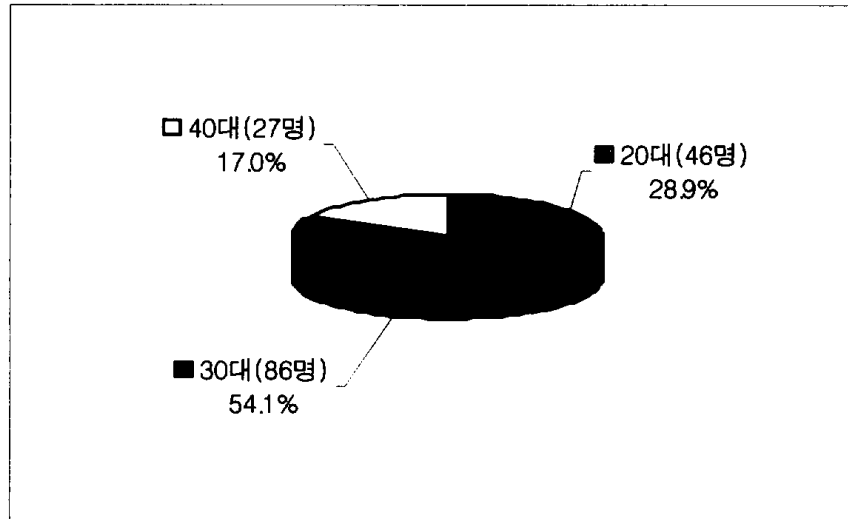
총 응답자 159명의 개인적인 배경을 파악하기 위한 사항을 분석하여 <그림 10> 에서 <그림 13>으로 표시하였다. 응답자의 성별 분포에서는 남성이 59.1%, 여성이 40.9%로 나타났고, 학력별 분포에서는 대학교 졸업이 78.6%, 대학원 이상이 19.5%를 나타내어 응답자의 약 98%가 대졸 이상의 학력 소지자로 분석되었다. 연령별 분포에서는 20대가 28.9%, 30-40대가 71.1%인 것으로 나타났으며, 근무년수 분포에서는 6-10년 근무자가 44.7%, 11-15년 근무자가 22.0%로 조사되어 응답자의 과반수 이상이 6년 이상의 경력을 가진 대상임을 알 수 있다.



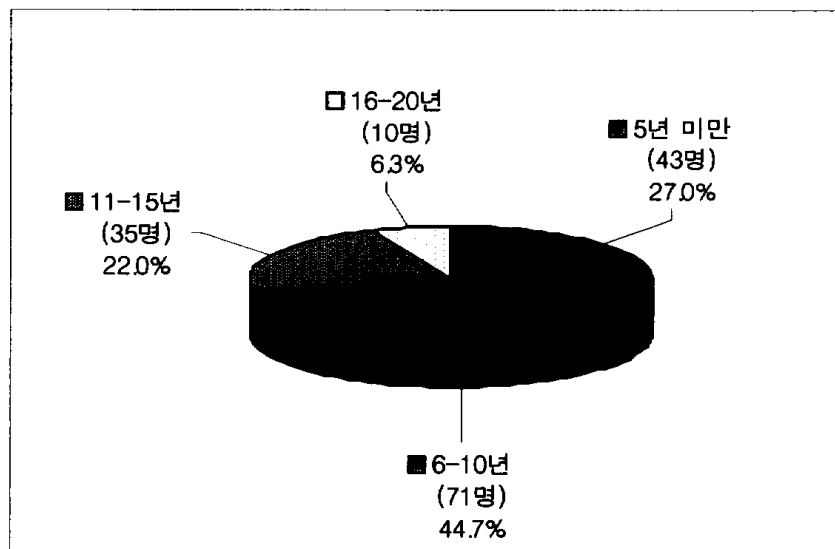
<그림 10> 응답자의 성별



<그림 11> 응답자의 학력



<그림 12> 응답자의 연령



<그림 13> 응답자의 근무년수

2) 자료실 이용횟수

<표 22> 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

<표 22>에서 보는 바와 같이 자료실의 이용횟수 조사에서는 ‘월 1-2회 정도 이용한다’라고 응답한 경우가 총 응답자 159명 중 93명(58.5%), ‘주1회 이용한다’라고 응답한 경우가 30명(18.9%), ‘매일 또는 거의 매일 이용한다’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

<표 23> 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

자료실의 이용목적에 대하여 <표 23>에서 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 업무 수행에 도움을 받기 위해서라는 것을 보여주는 것으로서 행정기관 자료실 담당자들은 소속 기관 직원들에게 적절한 자료를 이용시키기 위해 직원들의 업무에 대해서도 지속적으로 관심을 기울여야 한다는 것을 의미한다.

<표 24> 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

<표 24>는 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.

4) 자료실 이용방법

<표 25> 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

<표 25>에서 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 행정부내 인트라넷을 이용하여 필요한 정보를 얻는다고 답하였다. 행정부내 인트라넷이나 자료실 홈페이지 이용에 대한 비율이 낮게 나타난 것은 이용자들이 주로 대출 및 반납에 관한 자료실 서비스 이용 방법에 대하여 생각하고 답한 것으로도 보여지나, 다른 한편으로는 이용자들이 자료실의 행정부내 인트라넷이나 홈페이지 이용에 대한 인식이 부족한 것으로도 해석될 수 있다.

5) 자료 이용

<표 26> 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

응답자들이 주로 이용하는 자료의 유형을 별도로 조사한 결과 모든 응답자들이 책자형태를 선호하는 것으로 나타났으며, <표 26>은 책자형태 중 응답자들이 자료실에서 주로 이용하는 자료의 순위를 조사한 것이다. 1순위는 3점, 2순위는 2점, 3순위는 1점으로 하여 모두 3점을 동일간격으로 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 27> 자료실 이용에 대한 만족도

구분	매우 만족	비율 (%)	만족	비율 (%)	보통	비율 (%)	불만족	비율 (%)	매우 불만족	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	만족도 값
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

<표 27>는 ‘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 평균이 3.01으로 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.

2. ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’의 이용자 요구 분석

자료실 전용 홈페이지 구축 기관의 이용자 83명을 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 만족도, ‘자료실 전용 홈페이지’의 이용자 편의 서비스에 대한 만족도, ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용에 대한 만족도를 분석한 것이다(<표 28> ~ <표 35>).

1) 인터넷 이용시간 및 이용목적

<표 28> 인터넷 이용시간

구분	응답자(명)	비율(%)
1시간 미만	8	9.6
1-2시간	26	31.3
2-3시간	49	59.0
계	83	100

<표 28>는 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 1시간 미만으로 이용한다고 응답하였다.

<표 29> 인터넷 이용목적

구분	응답자(명)	비율(%)
전자메일 체크	5	6.0
민원등의 업무해결	17	20.5
업무 및 연구관련 정보획득	53	63.9
여가시간활용	8	9.6
계	83	100

<표 29>는 응답자의 인터넷 이용목적에 대하여 조사한 것이다. 총 응답자 83명 중 53명(63.9%)이 업무 및 연구관련 정보획득을 위해 인터넷을 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 30> ‘소속기관 홈페이지’ 이용횟수

구분	응답자(명)	비율(%)
매일 한번 이상	61	73.5
1주일에 두 세번 정도	16	19.3
2주일에 두 세번 정도	0	0.0
1개월에 두 세번 정도	6	7.2
이용하지 않는다	0	0.0
계	83	100

<표 30>는 응답자의 ‘소속기관 홈페이지’ 이용 횟수를 조사한 것이다. 총 응답자 중 61명(76.5%)이 매일 한번 이상 이용한다고 답하였고, 16명(19.3%)이 1주일에 두 세 번 정도 이용한다, 6명(7.2%)이 1개월에 두 세 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 31> ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용횟수

구분	응답자(명)	비율(%)
매일한번 이상	5	6.0
1주일에 두 세번 정도	4	4.8
2주일에 두 세번 정도	11	13.3
1개월에 두 세번 정도	47	56.6
이용하지 않는다	16	19.3
계	83	100

<표 31>에서 보는 바와 같이 ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용횟수에 대한 조사에서는 47명(56.6%)이 1개월에 두 세번 정도 이용한다고 응답하였고, 16명(19.3%)이 이용하지 않는다고 응답하여 ‘소속기관 홈페이지’에 비하여 ‘자료실 전용 홈페이지’의 이용률이 낮은 것으로 분석되었다.

‘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 32> '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 (%)	만족도 값
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 원문DB 검색	2	3.0	0	0.0	52	77.6	5	7.5	0	0.0	8	11.9	67	100	2.63
내부자료 원문DB 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 32>는 '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 보였고, 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 33> ‘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 (%)	만족도 값
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

<표 33>는 ‘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 만족도 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 비

율이 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 제공하지 않는 기관이 더 많아 만족도가 더 낮게 나타나고 있는 것으로 분석된다.

6) ‘자료실 전용 홈페이지’의 서비스 항목을 이용하지 않는 이유

<표 34> 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

<표 34>는 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 항목 별 이용방법 및 내용을 안내하는 등 적극적인 홍보활동을 통하여 개선할 필요가 있다.

7) ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용에 대한 만족도

<표 35> ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용에 대한 만족도

구분	매우 만족	비율 (%)	만족	비율 (%)	보통	비율 (%)	불만족	비율 (%)	매우 불만족	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	만족도 값
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
홈페이지 이용의 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 35>은 ‘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 조사되었는데 이는 홈페이지 상에서 제공되는 서비스 항목들의 검색시스템 및 검색절차를 이용자들이 사용하기에 편리하도록 개편해야 할 필요가 있다는 것을 의미한다.

3. ‘자료실 전용 홈페이지 미구축 기관’의 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 36> ~ <표 43>).

1) 인터넷 이용시간 및 이용목적

<표 36> 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

<표 36>은 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 37> 인터넷 이용목적

구분	응답자(명)	비율(%)
전자메일 체크	8	10.5
민원등의 업무해결	16	21.1
업무 및 연구관련 정보획득	50	65.8
여가시간활용	2	2.6
계	76	100

<표 37>는 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 업무해결을 위해 이용한다고 응답하였다. 이 결과는 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’의 이용자 조사에서도 나타난 것과 마찬가지로 응답자들의 대부분이 업무와 관련한 정보를 인터넷을 통하여 얻고자 하는 경향이 있고, 인터넷을 통한 업무의 비중도 높아졌음을 의미한다.

2) ‘소속기관 홈페이지’ 이용횟수

<표 38> ‘소속기관 홈페이지’ 이용횟수

구분	응답자(명)	비율(%)
매일한번 이상	57	75.0
1주일에 두 세번 정도	14	18.4
2주일에 두 세번 정도	0	0.0
1개월에 두 세번 정도	5	6.6
이용하지 않는다	0	0.0
계	76	100

<표 38>의 소속기관 홈페이지를 이용하는 횟수에 대한 조사에서는 57명(75.0%)이 매일 한번 이상 이용한다고 응답하였고, 14명(18.4%)이 1주일에 두 세 번 정도 이용한다, 5명(6.6%)이 1개월에 두 세 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 39> ‘자료실 전용 홈페이지’의 필요여부

구분	응답자(명)	비율(%)
필요하다	62	81.6
불필요하다	14	18.4
계	76	100

<표 39>에서 ‘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.

<표 40> ‘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

자료실 전용 홈페이지가 필요하다고 응답한 62명에 대하여 그 이유를 <표 42>에서 표시하였다. 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 제공해야 한다는 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. 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 41> ‘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
최신발간자료 검색	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 41>는 ‘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 3.85로 나와 자료검색서비스 항목에 대한 요구도가 다소 높게 나타났고, 항목별로 살펴보면 ‘소장목록검색’, ‘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 자료검색 항목을 선정하고 조직하는데 적극 수용되어야 할 사항으로 보여진다.

5) ‘자료실 전용 홈페이지’의 이용자 편의 서비스에 대한 필요여부

<표 42> ‘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 (자주 묻는 질문)	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

<표 42>는 ‘자료실 전용 홈페이지’의 이용자 편의 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, 항목별로 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 이용자들이 ‘자료실 전용 홈페이지’ 이용과 관련하여 발생하는 문제를 웹 상에서 쉽게 해결하고자 하는 경향이 있는 것으로 분석되

며, 이용자와 관리자 상호간의 의견교환이 가능한 게시판 서비스 및 이용에 필요한 안내서비스를 제공받음으로써 이용의 효율성을 높이하고자 하는 경향이 있는 것으로 분석된다.

6) ‘자료실 전용 홈페이지’ 운영 요소에 대한 중요도

<표 43> ‘자료실 전용 홈페이지’ 운영 요소에 대한 중요도

구분	매우 중요	비율 (%)	중요	비율 (%)	보통	비율 (%)	중요 하지 않음	비율 (%)	매우 중요하지 않음	비율 (%)	무응답	비율 (%)	총응답자 (명)	비율 (%)	중요도 값
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

<표 43>은 ‘자료실 전용 홈페이지’가 필요하다고 대답한 62명을 대상으로 홈페이지 운영 요소인 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 이용율이 낮은 것으로 나타났다.

(2) 자료실 전용 홈페이지에서 제공되는 서비스 항목들의 이용절차가 복잡하기 때문에 이용율이 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 서비스에서는 FAQ, 자료실 이용안내, 게시판 항목이 필요하다는 요구가 높게 나타났다.

(4) 자료실 전용 홈페이지에 대한 기대 요소로는 정보의 최신성과 정보의 신뢰성을 들었다.

VI. 결론

본 연구는 전자정부화, 행정정보화 등 다각도로 정보화를 추진하고 있는 중앙 행정기관에 설치되어 정보중개자 역할을 맡고 있는 자료실의 정보서비스에 대한 이용자 요구를 분석하고자 하였다. 이에 따라 중앙 행정기관 자료실의 운영 및 서비스 현황에 대한 기초조사를 실시하였고, 웹기반 정보서비스에 대한 이용자 요구 조사를 실시하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 중앙 행정기관의 자료실은 대부분 20년에서 30년 이상의 역사를 가지고 있고, 1급과 2급 사서자격증을 소지하고 있는 직원이 담당하고 있으며, 시설 및 예산, 장서 구성 면에서 소규모로 운영되고 있다. 18개 중앙 행정기관 중 웹기반 정보서비스를 제공하고 있는 기관은 9개 기관이며, 자료실 전용 홈페이지에서 소장자료 및 외부자료 검색 서비스와 이용자 편의 서비스를 제공하고 있다. 반면에 나머지 9개 기관의 자료실은 전용 홈페이지를 구축하지 않고 있다.

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

셋째, ‘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 절약

되고, 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 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’에서는 전용 홈페이지에 대한 이용자 홍보 및 교육이 요구되며, 이용자의 만족도가 낮게 나타난 홈페이지 서비스 항목 및 평가 요소들에 대하여 한차원 높은 서비스를 제공하도록 시스템을 개선해야 할 것이다. ‘자료실 전용 홈페이지 미구축 기관’에서는 이용자들의 요구 사항을 수용하여 자료실 전용 홈페이지의 구축이 필요하다. 또한 소장목록 검색과 최신발간자료 검색 등의 기본적인 서비스 항목들을 우선적으로 제공해야 하며, 정보의 최신성과 신뢰성이 있는 서비스를 제공하도록 해야 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 정보서비스에 관심이 필요하다. 앞으로 대부분의 중앙 행정기관 자료실은 공공기관의 기록물관리에 관한 법률의 시행으로 인하여 ‘자료관’이라는 명칭으로 운영될 것이며, 기존의 행정기관 자료실 기능에 기록물관리기능이 통합될 전망이다. 따라서 중앙 행정기관 자료실이 웹기반 정보서비스를 통한 보다 수준 높은 이용자 중심의 정보서비스를 제공함으로써 기록물관리 기능과 함께 정부가 정책 수립을 하는데 기여할 수 있는 정보센터로서의 기능을 충분히 발휘해야 할 것이다.

참고문헌

국내문헌

- 고필재. 1991. 대구직할시 행정자료실의 활성화 방안에 관한 고찰. 『대구 직할시 시정연찬』, 제3권: 82-101.
- 김동욱. 1996. 전자정부 구현을 위한 행정정보화의 효율적인 추진방안. 『행정논총』, 34(2): 269-288.
- 김영희. 1977. 『한국의 행정기관 자료실 운영에 관한 소고』. 석사학위 논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 김용근. 1984. 『산업분야 연구직 및 기술직에 종사하는 이용자들의 정보 요구와 이용습관에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 도서관학과.
- 배대희. 1999. 『공공도서관 이용자의 이용만족도에 관한 연구-II 도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 신라대학교 교육대학원, 도서관교육전공.
- 안인자. 1997. 전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구. 『정보 관리학회지』, 14(2): 249-267.
- 양성관, 이현우, 김형석. 2002. 인터넷 홈페이지의 이용 만족도와 홍보효과에 관한 연구 - 정부부처 홈페이지 이용자 평가를 중심으로. 『한국언론학회』, 46(2): 412-451.
- 오연천. 1997. 행정개혁의 기초변화와 고객지향적 전자정부론. 『행정논총』, 35(1): 33-53.
- 유사라 외. 2001. 정보서비스 평가연구 : 국내 행정부처 Web 정보사례. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 93-115.
- 이란주, 윤소정. 1998. 도서관 홈페이지 설계에 관한 연구 - 인터페이스와 정보자료구성을 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 141-157.

- 이명희 · 이상렬. 2002. 국가대표전자도서관 웹사이트의 평가에 관한 연구 : 한국 · 일본 · 미국의회도서관을 중심으로. 『국회도서관보』, 39(3): 3-21.
- 이봉수. 1999. 『정부의 전자적 정보서비스 평가 연구 - 정부 홈페이지상의 제공 정보를 중심으로-』. 석사학위논문, 서울대학교 행정대학원, 행정학과.
- 이은희. 1999. 『전문도서관 웹페이지 설계 기준에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 정선희. 1998. 『중앙행정기관 인터넷 홈페이지 현황 분석과 사용자 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문, 동국대학교 언론정보대학원, 정보관리학과.
- 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』, 제1호: 139-160.
- 최성진, 조인숙. 1992. 『정보봉사론』. 서울: 아세아문화사.
- 최영일. 1995. 『군 도서관 이용자의 정보이용행태 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 한국도서관협회. 2002. 『한국도서관통계 2002』. 서울: 한국도서관협회
- 한복희. 1992. 이용자 연구에 관한 연구동향 분석. 『도서관학』, 제23호: 107-125.
- 한상완. 1998. 디지털 시대의 도서관 환경 변화와 그 대응 연구. 『한국 문헌정보학회지』, 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 만족

에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 265-284.

홍유표. 1990. 『기업체내의 정보이용행태에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 도서관학과.

황혜경. 1998. 『정보자원으로서의 웹사이트 평가에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.

외국문헌

- Alison, Cooke. 1999. *A Guide to Finding Quality Information on the Internet Selection and Evaluation Strategies*. London: Library Association Publishing.
- Allen, B. L. 1996. *Information Tasks: Toward a User-centered Approach to Information 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.
- Dener, Hasan Isin. 1995. "The Use of Internet in Government Libraries: The Case of Turkey." <<http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-denh.htm>>
- Laskowski, Mary Schneider. 2000. The Impact of Electronic Access to Government Information: What Users and Documents Specialists Think. *Journal of Government Information*, 27(2): 173-185.
- 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.

부록 1. 중앙 행정기관 자료실 현황

기관 자료		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	계(%)
직원 구성 (명)	1급정사서				1					1				1		2	1			6(15.4%)
	2급정사서		1	2	1	1	1	1	1		1	1	1	1		3		1	1	17(43.6%)
	준사서														1	1			1	3(7.7%)
	행정직	1																		1(2.6%)
	기타				6	1				1		1				1	1	1		12(30.8%)
	계	1	1	2	8	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	7	2	2	2	39(100%)
자료 구입 예산	없음	1																		1(5.6%)
	1백-천만원		1	1		1	1	1			1									6(33.3%)
	1천-2천만원								1					1	1		1		1	5(27.8%)
	2천-3천만원									1		1								2(11.1%)
	3천-4천만원																	1		1(5.6%)
	4천-5천만원												1							1(5.6%)
	5천만원이상															1				1(5.6%)
	무응답				1															1(5.6%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
자료 분류 체계	KDC	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1		14(77.8%)
	KDC +주제 확장				1														1	2(11.1%)
	DDC												1							1(5.6%)
	자체분류체계																	1		1(5.6%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
목록 시스템	KORMARC	1	1	1		1	1	1	1	1		1		1		1	1	1	1	14(77.8%)
	KORMARC + USMARC										1		1							2(11.1%)
	유사 MARC				1											1				2(11.1%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
도서 관리 시스템	SOLARS	1		1														1	1	4(22.2%)
	Maestro					1								1		1				3(16.7%)
	Volcano						1			1		1								3(16.7%)
	KOLAS 3.6 (도스용)							1	1											2(11.1%)
	MAE										1									1(5.6%)
	SA3000																1			1(5.6%)
	DAINS		1																	1(5.6%)
	TG-Libero												1							1(5.6%)
	자체개발 시스템				1											1				2(11.1%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)

자료 \ 기관		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	계(%)
자관구축 원문DB 유무	있음			1						1						1			1	4(22.2%)
	없음	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1		14(77.8%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
시설규모 (연면적)	50평 이하	1		1		1	1	1	1	1	1	1		1	1			1	1	13(72.2%)
	50-100평		1										1				1			3(16.7%)
	100평 이상				1											1				2(11.1%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
단행본수	1만권 이하						1					1								2(11.1%)
	1만-2만권		1			1					1					1		1		5(27.8%)
	2만-3만권	1						1	1	1			1	1				1		7(38.9%)
	3만-4만권			1															1	2(11.1%)
	4만-5만권																			0(0.0%)
	5만권 이상				1											1				2(11.1%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
잡지종수	20종 이하							1	1											2(11.1%)
	21-40종	1		1																2(11.1%)
	41-60종				1	1	1													3(16.7%)
	61-80종														1			1		2(11.1%)
	81-100종																			0(0.0%)
	100종 이상		1							1	1	1	1	1		1	1		1	9(50.0%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
구독 신문종수	없음	1				1	1								1		1	1	1	7(38.9%)
	1-10종		1	1				1	1		1									5(27.8%)
	1-20종				1					1		1	1	1		1				6(33.3%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
좌석수	20석 이하	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	17(94.4%)
	21-80석																			0(0.0%)
	80석 이상															1				1(5.6%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
검색용 Computer 수	없음					1														1(5.6%)
	1-5대	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17(94.4%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)

기관 자료		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	계
월평균 자료 대출현황 (내부인)	20권 이하															1				1(5.6%)
	21-40권					1														1(5.6%)
	41-60권	1					1			1	1	1					1			6(33.3%)
	61-80권																			0(0.0%)
	81-100권													1					1	2(11.1%)
	100권 이상		1	1	1			1	1				1		1			1		8(44.4%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
월평균 자료 대출현황 (외부인)	1-10권													1	1					2(66.7%)
	11-20권		1																	1(33.3%)
	계		1											1	1					3(100%)
월평균 이용자수	20명 이하					1														1(5.6%)
	21-40명																			0(0.0%)
	41-60명											1					1			2(11.1%)
	61-80명								1											1(5.6%)
	81-100명									1						1				2(11.1%)
	100명 이상	1	1	1	1		1	1			1		1	1		1		1	1	12(66.7%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
상호대차	중앙 행정기관 자료실		1						1	1	1			1						5(27.8%)
	중앙 행정기관 자료실 + 정부출연 연구기관 자료실						1					1	1						1	3(16.7%)
	정부출연 연구기관 자료실			1																2(11.1%)
	없음	1			1	1		1							1	1	1	1		8(44.4%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)
사서의 참고봉사 도구	자관온라인목록			1	1		1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	12(30.8%)
	Internet	1	1	1			1		1			1	1				1	1	1	10(25.6%)
	상용온라인DB			1								1	1					1	1	4(10.3%)
	타도서관목록			1					1			1	1						1	5(12.8%)
	신문·잡지			1								1							1	3(7.7%)
	논문			1								1							1	3(7.7%)
	기타					1				1										2(5.1%)
	계	1	1	6	1	1	2	1	1	1	1	6	4	1	1	1	2	2	6	39(100%)
정보 서비스 유형	신착자료알림		1		1		1			1	1			1	1	1	1	1	1	11(61.1%)
	신착자료알림 + 클리핑			1																1(5.6%)
	신착자료알림 + SDI + 기타							1				1								1(5.6%)
	신착자료 알림 + 기타												1							1(5.6%)
	SDI																			1(5.6%)
	없음	1				1			1											3(13.6%)
	계	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18(100%)

부록 2. 설 문 지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정에 재학중인 정송림입니다.
본 설문은 저의 학위논문 준비를 위한 것으로서 우리나라 중앙 행정기관
자료실의 이용자 연구를 위하여 작성된 것입니다.

선생님의 고견은 중앙 행정기관 자료실의 발전방향에 중요한 자료가 될 것
입니다.

조사결과는 연구목적 이외에는 절대 사용하지 않을 것을 약속드리며
바쁘시고 수고스럽더라도 잠시 시간을 내시어 작성하여 주시기를 거듭 부
탁드립니다.

설문에 응하시려면, 아래의 버튼을 클릭하여 주십시오.

감사합니다.

**** 미리 읽어주세요 *****

<자료(도서)실> 이란?

귀하의 소속기관에서 운영하고 있는 행정자료실, 도서실, 정책자료실,
정보자료실, 자료관 등을 가리킵니다.

<자료(도서)실 전용 홈페이지> 란?

소속기관의 행정자료실(도서실, 정책자료실 등)에서 웹 상에서 운영하고
있는 전용 홈페이지로, Digital Library(전자 도서관)의 기능을 수행합
니다.

cf) 소속기관 홈페이지(www.____.go.kr) 상의 ‘자료실’ 콘텐츠 및
내부 인트라넷이 아닙니다.

【 공통 】

문항 1. 귀하의 성별은?

1. ☐ 남 2. ☐ 여

문항 2. 귀하의 학력은?

1. ☐ 대학원이상 2. ☐ 대학교 졸업 3. ☐ 고등학교 졸업 4. ☐ 기타

문항 3. 귀하의 연령은?

1. ☐ 20세 미만 2. ☐ 20대 3. ☐ 30대 4. ☐ 40대 5. ☐ 50세 이상

문항 4. 귀하가 귀 기관에 근무한 년수는?

1. ☐ 5년 미만 2. ☐ 6-10년 3. ☐ 11-15년 4. ☐ 16-20년 5. ☐ 20년

문항 5. 귀하는 업무에 필요한 정보를 주로 어디에서 얻으십니까?

1. ☐ 신문·잡지 및 TV 등의 매스컴
2. ☐ 소속기관 자료(도서)실 사서 및 문헌
3. ☐ 타 도서관 및 관련기관의 사서 및 문헌
4. ☐ 인터넷 및 원문제공기관
5. ☐ 세미나 및 관련 회의
6. ☐ 동료직원

문항 6. 귀하는 소속기관의 <자료(도서)실>을 얼마나 자주 이용하십니까?

(이용하지 않으신다면, 18번으로 가십시오)

1. ☐ 매일 또는 거의 매일 2. ☐ 주2-3회 3. ☐ 주1회
4. ☐ 월1-2회 5. ☐ 이용하지 않는다

문항 7. 귀하가 <자료(도서)실>을 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?

1. ☐ 업무해결 2. ☐ 최신자료 획득 3. ☐ 여가시간 활용
4. ☐ 기타[]

1.○ 직접방문 2.○ 사서와의 전화통화
3.○부내 인트라넷 이용 4.○ 자료실 홈페이지 이용
5.○기타[]

1.○ 책자형태 2.○ CD-ROM 3.○ Internet Site
4.○ 온라인 원문DB 5.○ 비디오/오디오 테잎
6.○마이크로필름/피슈 7.○기타[]

- 1.() 단행본
- 2.() 법령집
- 3.() 보고서
- 4.() 사전류
- 5.() 신문
- 6.() 정부간행물
- 7.() 정책자료
- 8.() 통계자료
- 9.() 학술잡지
- 10.() 학위논문

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 13. [자료의 이용가치] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 14. [주제의 다양성] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 15. [자료 매체의 다양성 : CD-ROM, Internet, 원문DB, 오디오/비디오
테잎 등] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 16. [사서의 정보서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 17. [자료(도서)실의 지리적 위치] 에 대한 만족도

(체크하신 후, 19번 문항으로 가십시오)

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 18. 귀하가 소속기관의 <자료(도서)실>을 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?

1.○ 자료실이 있는지 몰랐다 2.○ 장서량이 부족하다
3.○ 사서가 불친절하다 4.○ 이용절차가 복잡하다
5.○ 자료실 위치가 너무 멀다 6.○기타[]

【 ‘자료실 전용 홈페이지 구축 기관’ 용】

문항 19. 귀하의 하루 인터넷 이용 시간은 얼마나 되십니까?

- 1.○ 사용 안함 2.○ 1시간 미만 3.○ 1-2시간
4.○ 2-3시간 5.○ 3시간 이상

문항 20. 귀하가 인터넷을 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?

- 1.○ E-mail 체크 2.○ 민원 등의 업무 해결
3.○ 업무 및 연구관련 정보획득 4.○ 여가시간 활용
5.○기타[]

문항 21. 귀하는 <소속기관 홈페이지>를 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1.○ 매일 한번이상 2.○ 1주일에 두세번 정도
3.○ 2주일에 두세번 정도 4.○ 1개월에 두세번 정도
5.○ 이용하지 않는다

문항 22. 소속기관의 < 자료(도서)실 전용 홈페이지 >는 얼마나 자주 이용하십니까?

(이용하지 않는다면, 44번으로 가십시오)

- 1.○ 매일 한번이상 2.○ 1주일에 두세번 정도
3.○ 2주일에 두세번 정도 4.○ 1개월에 두세번 정도
5.○ 이용하지 않는다

* 귀하가 < 자료(도서)실 전용 홈페이지 >에서 자주 이용하는 콘텐츠를 골라 체크하여 주십시오.

문항 23. [소장목록검색서비스] 에 대한 만족도

- 1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 24. [신착자료검색서비스] 에 대한 만족도

- 1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 25. [외부 원문 DB 검색서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 26. [부내자료 원문DB 검색서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 27. [최신발간자료 검색서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 28.[관련정보 사이트 Link 서비스 : 행정기관, 모체기관, 국내.외

도서관, 서점, 추천website, 검색엔진 등] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 29. [자료실 이용안내 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 30.[자료실 홈페이지 이용안내 서비스:검색방법, 도움말]에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 31. [SDI 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 32.[공지사항 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 33.[FAQ(자주묻는질문) 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 34.[게시판 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 35.[관리자 E-mail 연결 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 36. [Site Map 서비스] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 37. 자주 이용하지 않는 콘텐츠가 있으시다면, 그 이유는 무엇입니까?

1.○ 불필요하다 2.○ 이용방법을 모른다
3.○ 이용절차가 까다롭다 4.○ 기타 []

문항 38. 귀 기관의 < 자료(도서)실 전용 홈페이지 >에는 없지만, 필요하다고
생각하시는 콘텐츠를 적어주십시오.

* 귀 기관의 <자료(도서)실 전용 홈페이지>의 전반적인 서비스에 대하여 체크
하여 주십시오.

문항 39. [정보의 최신성] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 40. [정보의 유용성] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 41. [정보의 신뢰성] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 42. [정보검색의 편리성] 에 대한 만족도

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

문항 43. [홈페이지 이용의 편리성] 에 대한 만족도

(체크하신 후, 45번 문항으로 가주십시오)

1.○ 매우만족 2.○ 만족 3.○ 보통 4.○ 불만족 5.○ 매우불만족

1.○ 이용의 필요성을 못느낀다 2.○ 이용방법을 모른다
3.○ 홈페이지 주소를 모른다 4.○ 기타 []

【 ‘자료실 전용 홈페이지 미구축 기관’ 용 】

문항 19. 귀하의 하루 인터넷 이용 시간은 얼마나 되십니까?

- 1.○ 사용 안함 2.○ 1시간 미만 3.○ 1-2시간
4.○ 2-3시간 5.○ 3시간 이상

문항 20. 귀하가 인터넷을 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?

- 1.○ E-mail 체크 2.○ 민원 등의 업무 해결
3.○ 업무 및 연구관련 정보획득 4.○ 여가시간 활용
5.○기타[]

문항 21. 귀하는 <소속기관 홈페이지>를 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1.○ 매일 한번이상 2.○ 1주일에 두세번 정도
3.○ 2주일에 두세번 정도 4.○ 1개월에 두세번 정도
5.○ 이용하지 않는다

문항 22. 귀하는 소속기관의 <자료(도서)실 전용 홈페이지>가 필요하다고 생각하십니까?

(불필요하다고 생각하시면, 43번으로 가십시오)

- 1.○ 필요하다 2.○ 불필요하다

문항 23. 필요하다고 생각하시는 이유는 무엇입니까?

- 1.○ 직접 방문해야만 하는 번거로움이 줄어들 것이다
2.○ 정보검색 시간이 절약될 것이다
3.○ 자료신청이 쉬워질 것이다
4.○다양한 정보가 제공될 것이다
5.○ 기타 []

* 소속기관의 <자료(도서)실 전용 홈페이지> 운영과 관련하여, 다음 콘텐츠들을 체크하여 주십시오.

문항 24. [소장목록 검색서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 25. [신착자료 검색서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 26. [외부 원문DB 검색서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 27. [부내 자료 원문DB 검색서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 28. [최신발간자료 검색서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 29. [관련정보사이트 Link 서비스 : 행정기관, 모체기관, 국내.외
도서관, 서점, 추천Website, 검색엔진 등] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 30. [자료실 이용안내 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 31. [홈페이지 이용안내 서비스 : 검색방법, 도움말] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 32. [SDI 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 33. [공지사항 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 34. [FAQ(자주묻는질문) 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 35. [게시판 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 36. [관리자 E-mail 연결 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

문항 37. [Site Map 서비스] 에 대한 필요도

1.○ 매우 필요 2.○ 필요 3.○ 보통 4.○ 불필요 5.○ 매우 불필요

* 소속기관의 < 자료(도서)실 홈페이지 > 운영과 관련하여, 중요하게 생각하는
점을 체크하여 주십시오.

문항 38. [정보의 최신성] 에 대한 중요도

1.○ 매우 중요	2.○ 중요	3.○ 보통
4.○ 중요하지 않음	5.○ 매우 중요하지 않음	

문항 39. [정보의 유용성] 에 대한 중요도

1.○ 매우 중요	2.○ 중요	3.○ 보통
4.○ 중요하지 않음	5.○ 매우 중요하지 않음	

문항 40. [정보의 신뢰성] 에 대한 중요도

1.○ 매우 중요	2.○ 중요	3.○ 보통
4.○ 중요하지 않음	5.○ 매우 중요하지 않음	

문항 41. [정보검색의 편리성] 에 대한 중요도

1.○ 매우 중요	2.○ 중요	3.○ 보통
4.○ 중요하지 않음	5.○ 매우 중요하지 않음	

문항 42. [홈페이지 이용의 편리성] 에 대한 중요도

(체크하신 후, 44번 문항으로 가십시오)

1.○ 매우 중요	2.○ 중요	3.○ 보통
4.○ 중요하지 않음	5.○ 매우 중요하지 않음	

- 1.○ 인터넷상 자료만으로도 충분하다
- 2.○ 소속기관 홈페이지 자료만으로도 충분하다
- 3.○ 자료실의 현 체제에 만족한다
- 4.○ 자료실 규모상 불필요하다
- 5.○ 기타[]

- 87 -

ABSTRACT

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

Jung, Song-Rim

Major in Information Science

Dept. of Library and Information Science

Graduate School

Hansung University

Government libraries have played an intermediary for providing library services to the staff of government agencies. Now government libraries recognize the need for more improved and various network-based or web-based information services to contribute to government today and in the future. 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 possible to public servants.

The study investigates the current physical environments and service patterns of government libraries in the central administration, and analyzes users demand on the web-based information service of government libraries. First, the eighteen out of government libraries belonged to the central administration are selected as a sample group. The study investigates in regards of staffs, collection, facilities, funds, user groups, and the patterns of library services using by questionnaires and interview. Second, the study analyzes user opinion and demand in terms of richness of homepage contents,

variety of retrieval services, and usability of system utilities and evaluates the user satisfaction and requirement on the usability of information, the reliability of information, the convenience of information retrieval, etc. For the analysis, the questionnaires were distributed to the 360 users in 18 government libraries, which are 9 government libraries providing homepage services and 9 government libraries without homepage. 159(44%) out of 360 surveys were collected and analyzed.

In the results, it is found that most government libraries have established in 1970s, have served a well defined clientele, have collected a small size of collection, and have been operated by one or two staffs trained. Only nine government libraries provide web-based information services with homepage such as access service for various bibliographic or full-text DB searching and user-tailored services, but the others do not. Also, the study finds that the government libraries with homepage need to advertise homepage service, to provide the training programs for promoting active use of homepage, 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.

Government library will play an important role as a specialized information center to contribute government and public servants by providing the more useful, reliable, user-friendly web-based information services.