

# 이용자맞춤형정책정보서비스 수요분석 연구\*

## A Study on Need Analysis for User-Customized Policy Information Services

곽 승 진 (Seung-Jin Kwak)\*\*

노 영 희 (Younghee Noh)\*\*\*

김 동 석 (Dong-Seok Kim)\*\*\*\*

### 목 차

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 서 론           | 3.1 맞춤형서비스 사례    |
| 1.1 연구의 필요성      | 3.2 사례분석결과 및 시사점 |
| 1.2 연구의 목적       | 4. 설문분석결과        |
| 1.3 연구방법         | 4.1 설문설계 및 내용    |
| 2. 선행 연구         | 4.2 분석결과         |
| 3. 국내외 사례조사 및 분석 | 5. 결론 및 제언       |

### 초 록

본 연구에서는 정책정보 이용자의 수요 및 요구조사와 맞춤형서비스 사례분석을 기반으로 이용자맞춤형정책정보서비스 모형을 개발하고자 하였다. 이를 위해 이용자맞춤형서비스 관련 문헌분석, 사례조사, 그리고 정책정보 수요자들을 대상으로 한 설문조사를 수행하였다. 이를 기반으로 본 연구에서는 이용자맞춤형정책정보서비스가 제공해야 할 세부적인 서비스를 정보검색 및 자료제공서비스, 참고정보서비스, 정책정보 네트워크 서비스, 도서관 마케팅서비스, 개인화서비스 등으로 제안하였다.

### ABSTRACT

This study proposed to develop a model for user-customizable policy information services, based on an assessment of policy users' demands and a case analysis of customized services. To do this, we analyzed literature related to user customized services, performed case studies, and carried out a survey targeting policy information consumers. In this way, this study suggested that information retrieval and data offerings, reference information services, policy information network services, library marketing services, and personalized service are details which user-customizable policy information services must provide.

키워드: 정책정보서비스, 이용자맞춤형서비스, 수요분석, 서비스모형

Policy Information Services, User Customized Service, Need Analysis, Service Model

\* 본 연구는 국립세종도서관 연구비 지원에 의해 수행되었음.

\*\* 충남대학교 문헌정보학과 교수(sjkwak@cnu.ac.kr)

\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

\*\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 박사과정(aldebaran57@naver.com)

논문접수일자: 2015년 4월 17일 최초심사일자: 2015년 4월 22일 게재확정일자: 2015년 5월 16일  
한국문헌정보학회지, 49(2): 75-109, 2015. [<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.075>]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

정책이 국가의 미래지향적인 발전을 위한 수단으로서 역할을 수행하기 위해서는 정책결정자가 공정하고 내실 있는 연구를 통해 정부 정책을 수립해야만 한다. 정책정보는 이러한 정책결정자의 정책 개발 및 실행, 평가 등 업무 과정 전반에서 문제를 해결하고 원활한 업무 수행을 위해 반드시 필요한 근거 및 도구라 할 수 있다. 정책의 입안·집행·평가를 위한 판단근거 및 도구로 활용하기 위한 자료로서 정책정보는 항상 면밀한 정보 흐름 파악을 통해 시기적절하게 제공되어야 하며 전달되는 내용은 정책 상황에 부응하는 적절성과 정확성을 지녀야 한다(노영희 2014).

정책정보는 유일무이성, 전문성, 특정성면에서 국가적으로 매우 가치가 있으며, 국민 개개인에게 주는 의미는 매우 크다(홍현진, 노영희 2008). 하지만 정책정보와 관련된 몇몇 선행연구에서 확인되었듯이 현행 정책정보서비스시스템은 정책정보제공시스템 산재와 제공 자료의 중복, 정책정보자료의 체계적 관리의 부족, 부가 정보 및 개인 맞춤형 기능과 같은 고도화된 정보서비스 부족 등의 문제점으로 인해 전문적인 정책정보 제공에 많은 한계가 있는 것으로 분석되고 있다.

이러한 측면에서 이용자맞춤형정책정보서비스는 정책정보의 고도화된 서비스로서 정책을 수행하는 정부부처 공무원과 연구기관 연구자들의 요구와 필요를 파악하고 지원하며, 실효성 있고 전문적인 정책정보자료 제공서비스이

자 정책정보자료의 효율적 활용을 극대화 할 수 있는 방안이라 할 수 있다.

일반적으로 이용자맞춤형서비스는 개인화(Personalization)와 맞춤화(Customization)를 통해 개인 사용자의 특징이나 선호에 맞추어 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 이용자맞춤형서비스를 통해 공급자는 고객의 필요를 더 효과적이고 효율적으로 충족시키며 수요자 간의 쉽고 빠른 커뮤니케이션 창구를 구축할 수 있다. 이용자맞춤형서비스는 공급자가 수요자에게 개별적으로 집중할 수 있는 방법을 제공 해주며, 서비스를 제공하기 위한 시간과 노력은 절감하면서 만족도를 높일 수 있어 효율적인 서비스 제공방안이 될 수 있다. 더불어 수요자의 정보요구를 예상하여 서비스가 제공되므로 공급자와 수요자 간 만족스러운 관계 형성을 통해 서비스에 대한 수요자의 충성도를 높일 수 있다.

따라서 국내 정책정보 관리시스템의 문제를 해결하고 국립세종도서관을 통해 정책정보 관리를 일원화 하여 국가정책정보 인프라를 발전시키기 위한 방안으로서 이용자맞춤형정책정보서비스가 제공될 필요가 있다고 본다.

### 1.2 연구의 목적

이에 본 연구에서는 정책정보 이용자의 수요 및 요구조사와 맞춤형서비스 사례분석을 기반으로 이용자맞춤형정책정보서비스 방향을 제안하고자 하였다. 이용자맞춤형정책정보서비스를 통하여 이용자 요구에 부합하는 서비스를 지원하고 정책정보의 효율적인 활용 및 부가 가치 창출에 기여하고자 하였다. 본 연구에서 제

안하고자 하는 이용자맞춤형정책정보서비스의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 정책정보서비스 시스템을 활용하는 수요자들이 생산자가 될 수 있는 구조를 제안하고자 하였다. 정책정보서비스 시스템은 한시적인 서비스 제공을 위한 것이 아닌 국가의 미래를 위해 지속적으로 발전할 수 있는 방향으로 모색되어야 한다. 이를 위해 어느 한 쪽의 일방적인 정보제공 및 요구가 아닌 정책정보를 필요로 하는 모든 구성원이 함께 정보원을 공유하여 콘텐츠를 생성·제공하는 유기적인 시스템이 되어야 한다.

둘째, 이용자의 요구를 반영한 정책정보서비스 고도화에 기여하고자 하였다. 이용자맞춤형 정책정보서비스는 기존의 정책정보제공시스템의 한계와 문제점을 극복하고 정책정보를 필요로 하는 집단이나 개인의 정보요구를 파악하여 원하는 정보를 적재적소에 제공하여 정책 관련 실무자나 연구자의 정책에 대한 전문적 활동을 지원할 수 있어야 한다. 정책정보가 국가의 미래 발전 방향을 제시하는 길잡이 역할을 하기 위해서는 각종 정책정보에 대한 맞춤형 개인화 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

셋째, 정책정보서비스 네트워크 구성 및 커뮤니케이션 창구 개설에 대한 방안을 제시하는데 있다. 정책정보에 대한 맞춤형 개인화 서비스를 제공하기 위해서는 중앙부처, 지방자치기관, 정책연구기관에서 생산되는 정책자료와 각 정책 분야별 전문가가 생성하는 콘텐츠 등의 정책정보를 제어하고 정리할 수 있어야 한다. 이는 각 기관과의 지속적·유기적 협력 없이는 어려운 일이며, 정책 관련 기관 및 인적 네트워크 구성은 이용자맞춤형정책정보서비스를 위

해 반드시 필요한 사항이라 할 수 있다. 이러한 네트워크를 바탕으로 맞춤형 개인화 서비스를 통한 정책정보서비스 고도화를 이루고 새로운 정책정보서비스의 부가가치를 창출해 낼 수 있어야 한다.

넷째, 정책정보서비스의 효율적 제공을 위한 운영방안을 제시하는데 있다. 이용자의 요구에 맞는 전문적이고 고도화된 정책정보서비스 제공에 있어 가장 고려되어야 하는 것은 정보의 효율적 제공 및 서비스의 실효성이다. 이를 위해 타 분야의 맞춤형서비스를 벤치마킹하여 정책정보제공 기관의 실정에 맞는 효과적인 정보제공 시스템 및 서비스 유형을 제시함으로써 지속적이고 발전적인 서비스 방안을 모색하고자 하였다.

### 1.3 연구방법

본 연구에서는 국립세종도서관을 중심으로 한 정책정보서비스의 안정적 제공을 위하여 정책 분야별 밀착형 정책정보이용자맞춤형서비스 방향을 제안하고자 하였다. 정책정보이용자맞춤형서비스 개발방향을 제안하기 위해 본 연구에서는 총 3단계의 과정을 거쳤다.

첫째, 국내·외 정책정보서비스 관련 사례를 조사·분석함으로써 특징 및 시사점을 도출하여 실효성 있는 정책정보이용자맞춤형서비스 모형 개발을 위한 기초자료를 확보하였다. 또한 분야별 정책정보 인프라 보유 및 전문서비스 제공 조직을 중심으로 한 분야별 정책정보서비스의 체계화 방안을 모색함으로써 타 기관과는 차별화된 국립세종도서관 이용자맞춤형정책정보서비스를 개발하고자 하였다.

둘째, 이용자맞춤형정책정보서비스에 대한 수요 및 요구사항을 조사하고 분석하였다. 정부부처 관계자, 연구소 연구원, 사서들을 대상으로 정책분야별 및 정책정보서비스 기관별 맞춤형정책정보서비스 수요를 조사하고, 그 결과 분석을 통해 정책정보이용자맞춤형서비스 운영 모형의 기초자료를 확보하였다.

셋째, 사례분석 및 수요조사를 기반으로 이용자맞춤형서비스의 우선개발 순위 목록을 발굴하고 국립세종도서관 중심 정책정보서비스 발전방향을 제시하고자 하였다.

## 2. 선행 연구

도서관은 기하급수적으로 생성되는 정보를 효율적으로 관리하여 이용자가 필요로 하는 적합한 정보를 능동적으로 제공할 수 있어야 한다. 이러한 이용자의 정보 요구에 적극적으로 대처하기 위한 이용자 맞춤형 정보서비스와 관련하여 본 연구에서는 SDI 서비스, MyLibrary 서비스, Library 2.0 서비스, ICT기술과 맞춤형 서비스의 고도화를 중심으로 선행연구를 분석하였다.

### (1) SDI 서비스에 관한 연구

초기 이용자맞춤형정보서비스 사례라 할 수 있는 SDI서비스에 관한 연구로 유자경(1975)은 KORSTIC SDI 검색시스템을 바탕으로 SDI 사례를 연구하였으며, 이정옥과 신현웅(1977)은 CAC를 활용한 CAC-SDI 서비스에 대한 소개와 이용 현황을 분석하여 정보서비스의 발전 방안을 제시하였다.

이영자(1979)는 SDI 서비스의 필요성, 원리, 특징에 대해 연구하였고, 김종희와 김태환(1980)은 SDI 시스템의 설계와 비용을 분석하고 시스템 평가를 통해 도서관에 효과적인 SDI 서비스 방안을 제시하였다. 정희정(1984)은 SDI 시스템을 소개하여 국회도서관에서 서비스를 실시하게 될 경우 발생하는 기대효과에 대해 연구하였으며, 김정란(1992)은 SDI 서비스를 적용할 경우 봉사 대상, 주제 범위, 제공 절차, 피드백 등 고려되어야 할 사항을 구체적으로 언급하고 서비스의 방향을 제시하였다. 노영희(1999)는 국내외 SDI 서비스 현황을 조사·분석하여 이를 바탕으로 디지털도서관에서 SDI 서비스를 구축하기 위한 방안을 제시하였다.

### (2) MyLibrary에 관한 연구

이용자가 도서관 홈페이지를 활용하여 도서관 자원을 개인의 정보요구에 맞춰 활용할 수 있도록 한 맞춤형 서비스 중 하나인 MyLibrary에 관한 연구로 김휘출(2001)은 MyLibrary의 개념, 배경, 필요성과 사례에 대해 연구하고 MyLibrary 서비스를 통해 얻을 수 있는 효과를 제시하였다.

구내영(2002)은 이용자의 정보 이용행위에 관한 연구와 기존 국내외 시스템 기능 분석 결과를 바탕으로 맞춤 정보서비스를 제공하는 MyCyberLibrary의 모형을 설계하였다. 최신 정보 제공 서비스를 비롯한 총 10개의 서브시스템으로 모형을 구성하여 이를 운용, 평가한 후 효율적인 서비스를 제공하기 위해 이용자 행동패턴을 분석하는 웹 마이닝 기술과 이용자 중심의 서비스 정신이 정립되어야 함을 제안하였다.

하누리(2010)는 MyLibrary 서비스가 이용자

의 개인별서비스 제공을 위한 수단으로 활용될 수 있다고 보고 CRM(Customer Relationship Management) 개념을 이용한 MyLibrary 서비스 개선방안을 연구하였다. CRM 개념을 적용하기 위해 도서관 구성원들 간의 CRM에 대한 정확한 이해와 정보공유가 필요하며, CRM 개념을 적용한 후에는 MyLibrary 서비스를 통해 생성되는 데이터를 체계적으로 관리할 수 있는 방안이 필요하다고 제안하였다.

### (3) Library 2.0에 관한 연구

Web 2.0의 개념을 도입한 Library 2.0의 도입으로 도서관 서비스는 이용자와의 쌍방향 소통을 통해 양질의 콘텐츠를 생산할 수 있는 기반을 마련하게 되었다. 이지연, 민지연(2008)은 ‘학술연구정보서비스’ 이용자를 대상으로 Library 2.0에 대한 인식 및 요구사항을 조사, 분석하였다. 분석 결과를 통해 연구자는 Library 2.0의 개념 정립과 서비스 모형을 구성하여 Library 2.0을 활용한 도서관 서비스 방안을 제시하였다.

류진희(2008)는 물리적 공간 구축 방안을 모색하여 Library 2.0 환경을 지원할 수 있는 도서관 공간 활용 및 서비스 모델 방안을 제시하였다. 정보검색 환경에서 이용자는 도서관이 제공하는 OpenURL, Deep-Link 등 다양한 채널을 통해 도서관 자원에 접근할 수 있어야 하며, 태깅, 블로그, 리뷰와 같은 Library 2.0 서비스를 활용한 고객 참여형 서비스가 개발되어야 한다고 주장하였다.

김기숙(2008)은 Library 2.0 개념을 도입한 국내 대학도서관 및 학술정보관 사이트를 대상으로 이용자참여형서비스 제공 사례와 이용현황을 비교·분석하여 Library 2.0 서비스의 문

제점과 활성화 방안을 제시하였다.

한편, 도서관 2.0의 다음 단계인 도서관 3.0은 웹 3.0의 활성화로 최근 논문에 등장하고 있는 것을 알 수 있다(Noh 2013). Chauhan(2009)은 도서관 3.0의 특징을 웹 3.0 기반으로 제시해 보고자 했으며, 도서관 3.0을 설명하는 요소로 정보이용자와 지식조직자, 속도, 정확성, 그리고 웹상에서 이용될 수 있는 정보의 체계적 조직을 제시하고 있다. Stuart(2010)는 웹 3.0의 키워드인 3D 웹, 시맨틱웹, 실세계 웹 등은 미래의 문헌정보학 및 도서관에서 중요한 역할을 하게 될 것이라고 논하면서 도서관 3.0의 등장을 예고하기도 했다.

### (4) ICT 기술과 맞춤형서비스 고도화

이재호(2013)는 정부에서 해야 하는 개인 맞춤형서비스란 국민 개개인이 수동적으로 정부로부터 서비스를 받도록 하거나, 개인이 원하는 것을 할 수 있도록 해주는 것이라고 정의 내렸다. 이러한 맞춤형서비스는 ① 협동, 의사소통, CRM 등의 관계서비스, ② 개인이 원하는 정보, 데이터를 구할 수 있는 데이터베이스 서비스, ③ 생애주기, 맞춤형 등의 개인 서비스를 제공하는 1:1 서비스로 유형화 할 수 있다.

이경순(2006)은 1990년대 이후 IT기술의 발달로 사회 전 분야에 걸쳐 정보화에 대한 인식이 고조되어 왔다고 하였으며, 디지털 기술의 발전에 의해 교통 분야에 있어서도 IT 기술을 접목한 지능형교통체계를 도입하여 사회적으로 부각되는 교통문제를 새로운 시각으로 해결하려는 방안을 모색하고 있다.

오종택(2013)은 스마트폰을 이용한 단순한 리모컨 원격 제어장치, 사용자 인터페이스를 능가하

는 스마트폰 지능화 기술이 융합되어 사용자나 기기, 생활환경의 속성을 반영하여 자동으로 기기들이 개인 맞춤형으로 설정되는 개인 환경 서비스 기술이 활성화 될 것이라고 주장하였다.

개인맞춤형서비스는 오래전부터 ICT를 비롯한 다양한 분야에서 핫이슈가 되어 왔고 많은 연구가 이루어진 분야 중 하나이다. 방송통신진흥본부 미디어산업진흥부(2014)는 경쟁이 보다 치열해지고 있는 상황에서 맞춤형정보서비스는 각 개인에게 차별적인 서비스를 제공해 이용가치를 최대화함으로써 서비스 업체의 매출과 수익률 모두를 높이는 중요한 수단 중 하나라고 밝혔다. 한편 노영희(2012)는 첨단기술을 활용하는 위치기반서비스, 상황인식서비스, 클라우드서비스가 맞춤형서비스를 제공하는 과정에서개인정보침해 및 프라이버시 침해가능성이 있는지를 고찰하였는데, 이는 도서관 프라이버시에 대한 국내 최초의 연구이다.

#### (5) 선행연구 분석결과 및 시사점

위의 선행연구 분석을 통해서 도출된 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 이용자의 정보요구에 적극적으로 대처하기 위한 이용자맞춤형서비스에 대한 연구는 다양한 분야에서 오래전부터 활발하게 진행되어 온 것을 알 수 있다. 특히 이용자맞춤형서비스에 관련된 선행연구는 대부분 다양한 최첨단 기술 접목을 통해, 시대의 흐름에 맞춘 이용자맞춤형서비스를 제공하려는 동향과 흐름을 파악하였다.

둘째, 이용자맞춤형서비스를 제공하기 위해서는 봉사 대상, 주제 범위, 절차, 피드백 등을 구체적으로 제시하고 서비스 방향을 제시하여야 할 것으로 보인다. 구체적인 대상이나 목표

가 설정되어 있지 않다면, 그 대상들만을 위한 정책정보이용자맞춤형서비스가 어려울 것이다. 정책정보이용자맞춤형서비스는 특정 이용자 대상에게 맞춘 환경과 차별적인 서비스를 제공하기 때문에 구체적인 방향을 제시할 필요가 있다.

셋째, 이용자맞춤형정책정보서비스를 체계적으로 개인화시키기 위해서는 'MyLibrary' 같은 개인맞춤화서비스가 필요하다. 개인이 자주 본 정책정보와 관련된 자료들을 한눈에 모아볼 수 있고, 이를 기반으로 이용하는 이용자들 고유의 이용 패턴을 분석하여 보다 전문화된 정책정보서비스가 이루어질 수 있을 것이다. 또한 도서관의 입장에서는 각 개인의 "MyLibrary" 서비스를 통해 생성되는 데이터들을 체계적으로 관리하여 도서관 운영에 참고자료로 활용할 수 있다.

넷째, 도서관 2.0이나 3.0의 개념을 적용한 서비스의 개발이 요구된다고 할 수 있다. 즉, 도서관 3.0은 웹 3.0을 설명하는 키워드인 시맨틱 검색, 실시간 웹, 클라우드 컴퓨팅, 모바일 웹, 링크드 데이터 등이 응용된 도서관으로서 도서관의 정보자원이 온톨로지를 기반으로 시맨틱으로 구조화되고, 세계의 도서관자원과 연결되며, 이를 기반으로 시맨틱 검색이 가능하며, 모바일 도서관이 실현된 도서관이다(노영희 2010).

### 3. 국내외 사례조사 및 분석

#### 3.1 맞춤형서비스 사례

본 연구에서는 정책정보맞춤형서비스를 개

발하기 위해 이용자맞춤형서비스를 제공하고 있는 사이트들을 분석하였으며, 사례 분석 결과를 국내외로 구분하여 서비스명과 서비스 내 용을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 이용자맞춤형서비스 사례 분석 결과 정리

구분	서비스명	서비스 내용
국내	T map 4.4	• 실시간 교통정보를 기반으로 하여, 이용자가 원하는 교통정보나 대중교통정보를 제공
	레코픽	• 이용자의 쇼핑물 이용행태 정보를 바탕으로 관련 신상품 정보를 안내하거나 다른 구매자의 상품후기·댓글을 분석하여 제품을 추천
	북맥 (Bookmac)	• 개인의 독서취향을 분석하여 맞춤 도서를 추천하는 개인화 도서추천서비스 제공
	입찰정보서비스	• 입찰정보 및 낙찰정보를 실시간으로 포털사이트에서 제공하고, 맞춤서비스와 일정관리를 통한 관심업종의 편리한 관리서비스를 제공
	행정정보서비스	• 각종 생활정보를 수요자의 요구에 맞춰 행정서비스를 빠르게 찾을 수 있는 맞춤형 행정정보서비스 • 필요한 행정서비스 정보를 찾아가는 기능이 아닌 필요한 정보를 제공해주는 기능으로 다양한 행정자료를 모아 세분화하고 조건별로 분류하여 사용자가 입력하는 조건에 따라 필요한 행정정보를 맞춤형으로 안내
	카카오도픽	• 개인화 및 소셜필터링이 반영된 자동 알고리즘을 바탕으로 화제가 되는 이슈를 분석하여 맞춤형 콘텐츠 제공/공유
	정부 3.0	• 개인의 정보입력을 통해 개인에게 필요한 모든 서비스를 선제적·통합적으로 지원 • 개인별 생활민원정보를 하나의 창구에서 통합적으로 안내 • 기관 간 시스템, 정보연계를 통해 불편함 최소화
	학술지목차 메일링서비스	• 학술지를 정부기능별로 분류하여 공무원이 선택한 관심분야의 신간호 목차정보를 전자우편으로 발송 • 원문열람과 복사 서비스를 함께 제공
	서울대학교 중앙도서관 RSS	• 이용자가 원하는 도서관 신착도서 정보와 게시판 채널을 등록하면 업데이트되는 정보를 RSS 리더를 통해 제공
	법원도서관 RSS	• 대법원 주요 판결, 전국법원의 주요판례 등의 재판자료와 헌법·형법 등 각 법률정보 중 이용자가 등록한 채널정보에 맞게 제공
국외	유저스토리북	• 이용자가 독서 상태, 도서 소유 상태 등으로 책을 분류하여 온라인을 통해 공유 • 이용자가 등록한 책을 바탕으로 개인에게 맞는 책을 추천 • 개인이 만들어 놓은 테마를 공유하고 그룹핑을 통해 추천 • 책을 공유
	MSN	• 모바일 디바이스를 위한 터치 인터페이스를 강화하여 개인 스마트 기기의 접근성 향상 • 자신만의 카테고리 구성 • 관심사 및 키워드를 통한 맞춤형 정보 제공
	구글스칼러	• 학술정보 및 자료와 관계된 참고정보원을 함께 제공 • 인용확장검색 서비스를 통해 자료의 인용횟수를 제공
	Flickr.com	• 다양한 매체를 통해 콘텐츠를 업로드 할 수 있으며 누구나 태그를 추가 • 이용자가 추가한 태그를 메타데이터로 활용하여 관련 콘텐츠를 검색
	인스타그램	• 개인이 올리는 콘텐츠의 페이지, 사람에 대한 태깅 및 소셜연동
	에버노트	• PC, 노트북, 아이패드, 아이폰, 안드로이드 모바일 등 어떤 IT 기기를 이용하더라도 똑같은 메모를 읽고 수정할 수 있음
Boston Globe	• Boston Globe는 다양한 스마트 기기를 통해 웹에 접근할 때 화면을 키우거나 줄이지 않고 브라우저에서 기기의 성능과 크기에 맞는 유동적 특정 기기에 최적화된 웹 환경을 제공	

또한 위의 이용자맞춤형서비스 사례를 대상, 식 결과는 <표 2>와 같다. 방법, 내용으로 구분하여 재분석하였으며, 그 분

<표 2> 이용자맞춤형서비스 분석 결과

구분	내용
대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보를 원하는 모든 이용자</li> <li>• 쇼핑몰 이용자</li> <li>• 정보검색이 서투른 이용자</li> <li>• 마이크로소프트 계정 이용자</li> <li>• SNS(카카오톡, 인스타그램) 계정 이용자</li> <li>• 도서관 이용자(국립중앙도서관, 대학도서관, 전문도서관)</li> </ul>
방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 핸드폰 어플을 통해 정보 제공</li> <li>• 포털사이트를 통해 맞춤형 정보 제공</li> <li>• 모바일, PC등의 다양한 휴대용 디바이스로 정보 제공</li> <li>• 소셜필터링이 반영된 자동 알고리즘 적용</li> <li>• 협력기관 및 유관기관 간의 시스템·정보연계</li> <li>• 연관어·유사어를 활용한 검색시스템 제공</li> <li>• 개인 독서취향을 분석한 개인화 도서추천 정보제공</li> <li>• 참고정보원 및 인용정보 제공</li> <li>• 다양한 스마트 기기의 웹 접근성 향상</li> <li>• 개인의 이용행태에 맞는 인터페이스 재구성</li> <li>• 이용자 피드백을 활용한 분류기능 제공</li> <li>• 다양한 기기, 다양한 사람을 통한 자료의 업로드 및 피드백</li> </ul>
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자가 원하는 교통정보 및 대중교통정보 이용</li> <li>• 과거 방문 목적지 이력, 방문빈도, 최신성 등을 반영하여 교통정보 제공</li> <li>• 입찰정보 및 낙찰정보를 실시간으로 제공</li> <li>• 관심업종 맞춤형서비스와 일정관리를 통한 알림서비스</li> <li>• 지역 내의 기업을 위한 입찰교육</li> <li>• 행정자료를 세분화하고 조건별로 분류하여 이용자 입력조건에 따라 제공</li> <li>• 사용자 기본정보와 부가정보에 따라 개인맞춤형 행정정보서비스 제공</li> <li>• 맞춤 페이지 구성 및 키워드 지정을 통한 맞춤형 뉴스와 정보 제공</li> <li>• 다양한 출처와 주제의 콘텐츠를 개인 관심사에 따라 한페이지에 열람가능</li> <li>• 화제 이슈를 소셜필터링을 통해 맞춤형 콘텐츠 추천</li> <li>• 생애주기별 유형별 원스톱 복지서비스</li> <li>• 하나의 창구에서 통합적으로 민원 처리가 가능한 서비스</li> <li>• 국립중앙도서관 구독 학술지 중 이용자 관심분야 자료의 목차정보 제공</li> <li>• 최신 동향과 전문지식의 습득을 위한 원문 열람 및 복사 서비스</li> <li>• 쇼핑몰 검색정보를 바탕으로 신상품 정보 안내</li> <li>• 타 구매자의 상품후기·댓글을 분석하여 제품 추천</li> <li>• 개인의 독서취향을 분석하여 개인에게 맞는 도서를 추천</li> <li>• 학술자료 제공 시 관련된 참고정보원과 인용문헌, 인용횟수의 정보 제공</li> <li>• 이용자 태깅을 메타데이터로 활용하여 관련 콘텐츠의 검색기능 제공</li> <li>• 개인이 올리는 SNS 페이지 및 관련 인물에 대한 태깅 및 소셜 연동</li> <li>• 브라우저에서 특정 기기에 최적화된 웹 환경 제공</li> </ul>

정보량이 급속도로 증가하고 있기 때문에 이용자에게 필요로 하는 정보를 신속하게 수집해서 제공하는 것은 도서관을 포함한 정보서비스 제공자들의 주요 임무가 되었다. 위에서 조사된 국내외 이용자맞춤형서비스를 수행하고 있는 사이트로부터 다음과 같이 10가지의 특징을 도출하였다.

- ① 원하는 정보의 실시간 제공
- ② 최신정보제공(SDI, RSS) 서비스를 활용한 신규정보 제공
- ③ 빅데이터와 소셜필터링을 활용한 사회적 이슈, 특정분야의 화제를 개인의 관심사에 맞게 제공
- ④ 수집된 개인정보를 활용해 선제적·통합적 서비스를 제공하여 불편함을 최소화
- ⑤ 개인별 관심사에 대한 정보 제공 및 원문 열람과 복사 서비스 제공
- ⑥ 정확한 검색어 없이도 연관어·유사어를 통한 정보 검색 기능 제공
- ⑦ 정책정보의 참고정보원(색인, 초록)과 해당 정보를 인용한 자료를 함께 제공
- ⑧ Web, 스마트기기에서 활용도에 따른 인터페이스의 개인화
- ⑨ 반응형웹, 유동적 인터페이스를 바탕으로 다양한 스마트기기의 웹 접근성 향상
- ⑩ 제공하는 정책정보자료에 대한 이용자 피드백 창구 개설과 이를 활용한 이용자 중심의 분류기능 제공

이와 같이 정보서비스 기관들은 빅데이터나 소셜필터링 등 최첨단 기술을 기반으로 하여 이용자에게 적합한 정보를 제공하기 위해 노력하고 있으나, 다양한 분야의 다양한 유형의 이용

자를 대상으로 적용한 사례는 많지 않다. 현재 제공되고 있는 이용자맞춤형서비스 중에서 가장 대표적인 이용자맞춤형 행정정보서비스로는 정부 3.0에서 추구하고 있는 행정정보에 적합한 맞춤형서비스를 제공하고 있는 '민원 24'이다. 따라서 이용자에게 가장 적합한 정책정보맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 인터페이스 개발이나 다양한 기술을 활용하여 이용자의 요구에 부응할 수 있는 새로운 패턴의 서비스를 개발할 필요가 있다.

### 3.2 사례분석결과 및 시사점

이러한 맥락으로 현재 제공되고 있는 이용자맞춤형서비스 사례분석을 기반으로 도출한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 이용자 대상에 맞는 정책정보 웹사이트 개발이 요구된다는 것이다. 정책정보를 필요로 하는 정책 입안자 및 국책연구기관 연구자에게 적합한 기능적이고 세분화된 분류 체계를 적용해야 한다. 또한 정책 입안과 정책 연구에 활용도가 높은 정보자료의 유형 개발 및 식별을 통해 서비스가 제공되어야 한다.

둘째, 자료의 접근성을 향상시켜야 한다. 현재 산재되어 있는 정책정보 제공 사이트 내 원문에 직접 접근할 수 있도록 원문을 연결하기 위한 URL을 확보해야 한다. 이를 위한 기관별 협조 체계도 고려해야 한다.

셋째, 플랫폼 구축 시 모든 단계에 적용될 수 있는 서비스로 구축해야 한다. 정책정보의 플랫폼 구축 과정에서 공공정보의 저장, 관리, 개방, 활용 등 공공정보의 모든 단계에 적용될 수 있는 서비스로 구축되어야 한다. 정책정보의 생산

및 수집과 관리, 개방, 활용, 평가 및 재생산의 선 순환적 관계가 구축되어야 한다.

이와 같이 이용자맞춤형정책정보를 제공함으로써 정책정보 이용의 효율성과 편리성을 개선하여 이용만족도를 향상시키며 최종적으로 정책정보 접근에 기여할 수 있을 것으로 예상된다.

#### 4. 설문분석결과

##### 4.1 설문설계 및 내용

본 연구에서는 정책정보멘토링서비스 수요 및 요구조사를 하고자 하였으며, 설문대상은 17개 정부부처 공무원, 52개 국책연구소 연구원, 그리고 정부부처 및 국책연구소 자료실 소속 전문사서들이다. 먼저 정부부처의 경우 해당 17개 부처를 모두 회람하려 시도하였으나 협조의 어려움으로 총 회수 부수는 59부에 그쳤다. 둘째, 국책연구소 연구원의 경우 각 연구소의 홈페이지를 검색하여 설문대상자를 확보하였다. 홈페이지에서 연구소의 주소, 우편번호, 설문대상 연구자의 이름, 전화번호 등을 확보하였다. 주로 정책정보 관련 부서의 연구자를 확보하고

자 하였다. 표본으로 추출된 조사 대상자들에게 설문지를 반송용 봉투와 함께 우편으로 발송하였으며 전화를 통해 추가적으로 회신과 회수를 요청하여 총 37부를 회수하였다. 셋째, 전문사서의 경우 부산에서 열린 정부기관 자료실 및 국책연구소 자료실의 사서들을 대상으로 하는 워크숍에 참여한 사서들을 대상으로 설문을 수행하였다. 직접 배포를 통해 30부를 회수하였다. 총 300부를 배포하여 126부를 회수하였으며, 회수율은 42%이다.

설문기간은 2014년 11월 23일부터 12월 15일까지이며, 설문배포와 회수방법은 온오프라인을 겸하여 이루어졌다. SPSS 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였고, 집단간 유의도 차이는  $p < 0.05$  수준에서 검정되었다(〈표 3〉 참조).

정책정보서비스에 대한 수요를 파악하기 위해 본 연구에서는 정책정보 및 이용자맞춤형서비스에 대한 선행연구를 바탕으로 설문문항을 개발하였다. 설문문항은 응답자의 개인적 배경에 대한 문항과, 이용자맞춤형정책정보서비스에 대한 수요조사 등 총 10문항으로 구성되어 있다. 각 설문문항은 검토 및 예비설문을 활용하여 본 설문 전 검증작업을 진행하였다. 설문지 내용과 문항구성을 정리하면 〈표 4〉와 같다.

〈표 3〉 이용자맞춤형서비스 설문조사 설계

구분	설명
설문대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17개 정부부처 공무원</li> <li>• 52개 국책연구소 연구원</li> <li>• 정부부처 및 국책연구소 자료실의 전문사서</li> </ul>
설문기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014년 11월 23일~12월 15일</li> </ul>
설문장소 및 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17개 정부부처 직접 방문</li> <li>• 52개 국책연구소에 우편발송 및 전화요청</li> <li>• 정부부처 및 국책연구소 자료실의 전문사서 대상 부산 1박 2일 워크숍(정책정보관련 주제)에서 직접 배포 및 회수</li> </ul>

〈표 4〉 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	조사내용
개인적 배경	성별, 연령, 직업, 직장 근무 경력, 현재 담당하는 업무, 업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야
이용자맞춤형정책정보서비스 제공에 대한 수요	이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 고려해야 할 사항
	이용자맞춤형정책정보서비스의 유형별 제공 필요성
	이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 기대되는 서비스
	정책정보이용자의 정보제공 요구 시 공급자의 피드백 기간
	정책정보 유형별 최신성 유지의 필요성
	Web 기반 정책정보서비스 제공 시 고려사항
	정책정보 My Library 서비스에서 필요한 기능
	정책정보서비스를 위한 블로그 운영 시 고려해야 할 사항
	모바일을 통한 정책정보서비스 제공 시 고려해야 할 사항
	이용자맞춤형정책정보서비스를 통해 얻을 수 있는 효과

## 4.2 분석결과

### 4.2.1 인구통계학적 특징

본 연구의 설문에 참여한 응답자의 성별을 보면 〈표 5〉와 같다. 먼저, 설문에 응답한 응답자는 총 126명이며, 남성은 62명으로 49.21%, 여성은 64명으로 50.79%로 나타났으며, 남성과 여성의 비율은 거의 비슷하게 나타났다. 다음으로 설문응답자의 연령을 조사하였으며, 그 결과 30~39세와 40~49세가 37.30%로 가장 많이 응답하였으며, 20~29세가 17.46%, 50세 이상이 7.94%인 것으로 나타났다. 설문응답자의 직업 현황을 조사한 결과, 정부부처관계자 46.83%, 연구원 26.19%, 사서 23.81% 순으로 나타났다. 설문 응답자의 직장 근무 경력을 조사한 결과, 5년 미만이 30.95%로 가장 높게 나타났으며 5년 이상~10년 미만이 20.63%, 10년 이상~15년 미만이 15.87%, 20년 이상~25년 미만이 14.29% 순으로 나타났다. 설문응답자가 가장 오랫동안

담당한 업무에 대하여 조사하였다. 그 결과 담당 분야 사업운영(31.75%)이 가장 높게 나타났으며, 정책정보 수집 및 관리 15.87%, 정책연구 9.52% 순으로 나타났다. 그 외 오랫동안 담당한 업무로 정책개발, 정책분석, 정책평가, 출판 및 홍보 등이 있다. 설문응답자의 업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야를 조사하였으며, 그 결과 문화체육관광이 14.29%로 가장 높게 나타났으며, 국토개발과 일반 공공행정 12.7%, 과학기술 9.52% 순으로 나타났다. 그 외에도 교육, 농림·축산, 산업·통상·중소기업 등의 주제 분야가 있다.

### 4.2.2 이용자맞춤형정책정보서비스 제공에 대한 수요

이용자맞춤형정책정보서비스 제공에 대한 수요를 조사하기 위해 10개의 문항을 개발하여 질의하였다. 각각의 응답결과를 분석해 보면 다음과 같다.

〈표 5〉 설문응답자의 성별

항목		빈도	비율(%)
성별	남	62	49.21
	여	64	50.79
연령	20~29세	22	17.46
	30~39세	47	37.30
	40~49세	47	37.30
	50세 이상	10	7.94
직업	정부부처관계자	50	46.83
	사서	30	23.81
	연구원	33	26.19
	기타	4	3.17
직장근무경력	5년 미만	39	30.95
	5년 이상~10년 미만	26	20.63
	10년 이상~15년 미만	20	15.87
	15년 이상~20년 미만	11	8.73
	20년 이상~25년 미만	18	14.29
가장 오랫동안 담당한 업무	25년 이상	12	9.52
	정책연구	12	9.52
	정책입안지원	5	3.97
	정책개발	10	7.94
	정책분석	7	5.56
	정책평가	2	1.59
	정책정보 수집 및 관리	20	15.87
	담당분야 사업운영	40	31.75
	통계연구(통계분석)	6	4.76
	출판 및 홍보	7	5.56
	현황분석 및 평가	5	3.97
업무 또는 연구와 가장 관련 있는 주제 분야	기타	12	9.52
	공공질서 및 안전	1	0.79
	과학기술	12	9.52
	교육	10	7.94
	교통 및 물류	2	1.59
	국방	1	0.79
	국토개발	16	12.70
	농림·축산	9	7.14
	문화체육관광	18	14.29
	보건	4	3.17
	사회복지	13	10.32
	산업·통상·중소기업	5	3.97
	일반 공공행정	16	12.70
	재정·세제·금융	5	3.97
	통신	3	2.38
	통일·외교	1	0.79
	해양수산	1	0.79
	환경	1	0.79
	기타	8	6.35
	총합	126	100%

(1) 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 고려할 사항

이용자맞춤형정책정보서비스를 제공할 때 고려해야 할 사항에 대해 조사하였으며, 그 결과 제공하는 정보의 정확성 4.47, 정보원을 쉽게 이용할 수 있는 정보 접근성 4.39, 참고하는 정보원의 신뢰성 4.3, 요구사항을 빠르게 처리하는 신속성 4.29 순으로 나타났다. 전체적으로 평균이 3.9 이상으로 매우 높은 요구도를 보이고 있었다(<표 6> 참조).

이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 고려할 사항에 대한 인식차이를 검증하였으며, 요구사항을 빠르게 처리하는 신속성, 정보원을 쉽게 이용할 수 있는 정보 접근성에 대하여 유의수준 0.05하에서 집단 간 유의미한 차이가 나타났다(<표 7> 참조). 나머지 항목은 집단간 유의한 차이가 없는 것을 알 수 있다. 즉 사서는 다른 집단에 비해 위 두 가지 항목을 유의미한 차이

로 중요하게 생각하고 있는 것을 알 수 있다.

(2) 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 유형별 필요도

이용자맞춤형정책정보서비스 제공 유형별 필요도에 인식을 조사하였다. 그 결과 최신정보제공서비스(4.19)를 가장 필요하다고 인식하고 있으며, 전문가서비스 4.04, 모바일서비스 4, 온라인정보서비스 3.98 순으로 나타났다. 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 유형에 따라 전체적으로 평균이 3.7 이상으로 높은 요구를 보이고 있었으며, 개인에게 맞춰진 정책정보이용자맞춤형서비스인 만큼 최신정보와 전문가 서비스에 더 높은 요구를 보이고 있는 것을 알 수 있다(<표 8> 참조).

이용자맞춤형정책정보서비스 제공 유형별 필요도에 대한 직업별 인식차이를 분석하였다. 그 결과 태깅서비스, WIKI서비스, 인용정보서비스

<표 6> 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 고려 할 사항

항목	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요		매우 중요		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
요구사항을 빠르게 처리하는 신속성	0	0.00	0	0.00	20	15.87	50	39.68	56	44.44	4.29	0.73
정보원을 쉽게 이용할 수 있는 정보 접근성	0	0.00	0	0.00	17	13.49	43	34.13	66	52.38	4.39	0.72
제공하는 정보의 정확성	0	0.00	0	0.00	11	8.73	45	35.71	70	55.56	4.47	0.65
전문가·비전문가에 따라 맞춤화 서비스를 받을 수 있는 차별성	1	0.79	5	3.97	34	26.98	51	40.48	35	27.78	3.9	0.88
참고하는 정보원의 신뢰성	0	0.00	2	1.59	17	13.49	48	38.10	59	46.83	4.3	0.76
정기적으로 수요자 관심 분야 자료를 제공하는 지속성	0	0.00	4	3.17	25	19.84	56	44.44	41	32.54	4.06	0.81
기관(개인)대 기관(개인)의 지속적 관계 형성을 위한 상호협력	0	0.00	3	2.38	23	18.25	55	43.65	45	35.71	4.13	0.79
기타	108	85.71	1	0.79	13	10.32	3	2.38	1	0.79	1.32	0.82

〈표 7〉 이용자맞춤형정책정보서비스 제공시 고려할 사항에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
요구사항을 빠르게 처리하는 신속성	정부부처관계자	59	4.24	0.751	0.098	3.70	0.027
	사서	30	4.47	0.629	0.115		
	연구원	33	4.33	0.692	0.120		
	기타	4	3.25	0.500	0.250		
정보원을 쉽게 이용할 수 있는 정보 접근성	정부부처관계자	59	4.31	0.771	0.100	3.76	0.025
	사서	30	4.63	0.556	0.102		
	연구원	33	4.42	0.663	0.115		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
제공하는 정보의 정확성	정부부처관계자	59	4.37	0.740	0.096	2.14	0.198
	사서	30	4.67	0.479	0.088		
	연구원	33	4.52	0.619	0.108		
	기타	4	4.00	0.000	0.000		
전문가·비전문가에 따라 맞춤형 서비스를 받을 수 있는 차별성	정부부처관계자	59	3.83	0.813	0.106	2.50	0.125
	사서	30	3.90	0.923	0.168		
	연구원	33	4.15	0.870	0.152		
	기타	4	3.00	1.155	0.577		
참고하는 정보원의 신뢰성	정부부처관계자	59	4.22	0.767	0.100	1.39	0.500
	사서	30	4.53	0.629	0.115		
	연구원	33	4.27	0.839	0.146		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
정기적으로 수요자 관심 분야 자료를 제공하는 지속성	정부부처관계자	59	4.00	0.830	0.108	2.18	0.187
	사서	30	4.27	0.640	0.117		
	연구원	33	4.09	0.879	0.153		
	기타	4	3.25	0.500	0.250		
기관(개인)대 기관(개인)의 지속적 관계 형성을 위한 상호협력	정부부처관계자	59	3.95	0.839	0.109	2.34	0.153
	사서	30	4.37	0.490	0.089		
	연구원	33	4.18	0.882	0.154		
	기타	4	4.50	0.577	0.289		
기타	정부부처관계자	59	1.17	0.699	0.091	10.64	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.70	1.015	0.177		
	기타	4	2.75	1.258	0.629		

〈표 8〉 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 유형별 필요도

항목	전혀 필요하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
태깅서비스: 모든 정책정보자료에 태그 작성 기능	1	0.79	4	3.17	55	43.65	38	30.16	28	22.22	3.7	0.88
My Library서비스: 이용자의 모든 관심사를 관리할 수 있는 기능	0	0.00	2	1.59	39	30.95	51	40.48	34	26.98	3.93	0.8

항목	전혀 필요 하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
최신정보제공서비스: 정책정보자료 최신 업데이트 기능	0	0.00	0	0.00	22	17.46	58	46.03	46	36.51	4.19	0.71
WIKI서비스: 정책정보 관련 용어· 개념·정보작성에 이용자 공동 참여· 활용 기능	1	0.79	3	2.38	46	36.51	48	38.10	28	22.22	3.79	0.84
인용정보서비스: 정책정보에 대한 인용정보 제공	1	0.79	4	3.17	44	34.92	46	36.51	31	24.60	3.81	0.87
전문가서비스: 정책분야 전문가의 지원 통로 마련	1	0.79	2	1.59	29	23.02	53	42.06	41	32.54	4.04	0.83
온라인정보서비스: 정책정보전문사서 를 통한 실시간 정보이용안내	1	0.79	3	2.38	31	24.60	54	42.86	37	29.37	3.98	0.84
클라우드서비스: 네트워크에 연결된 서버를 통해 정책정보와 관련된 소프 트웨어 및 콘텐츠 활용	0	0.00	8	6.35	42	33.33	43	34.13	33	26.19	3.8	0.9
시맨틱 웹서비스: 정책정보 지식을 분류하고 관계를 설정하여 정보탐색기능 강화	1	0.79	5	3.97	35	27.78	48	38.10	37	29.37	3.91	0.89
빅데이터 서비스: 정책정보 생성·양· 형식의 데이터분석을 통한 정보제공	1	0.79	7	5.56	29	23.02	48	38.10	41	32.54	3.96	0.92
Linked Data서비스: Web상에 존재 하는 각각의 정책정보 데이터 연결	1	0.79	7	5.56	28	22.22	53	42.06	37	29.37	3.94	0.9
모바일서비스: 이동단말기를 통해 Web 상의 서비스 이용	1	0.79	4	3.17	31	24.60	48	38.10	42	33.33	4	0.89
기타	107	84.92	1	0.79	14	11.11	3	2.38	1	0.79	1.33	0.83

항목에 대하여 유의미한 차이가 나타났다. 태  
깅서비스와 WIKI서비스, 인용정보서비스에 대  
하여 정부부처관계자의 요구도가 비교적 다른  
집단에 비해 낮게 나타난 반면, 연구원의 요구  
는 높게 나타난 것을 볼 수 있다(〈표 9〉 참조).

(3) 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시  
기대되는 서비스 필요도

이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 기대  
되는 서비스의 필요도를 조사하였으며, 그 결  
과 세계적 정책정보 데이터수집 분석을 통한  
정책 이슈 분석 4.09, 검색어 빈도를 통한 국내

정책트렌드 제공 4.06, 개인의 관심분야에 맞는  
정책정보 자료 제공 4.02 순으로 나타났으며,  
항목에 대한 평균이 전체적으로 3.5 이상으로  
높은 요구도를 보이고 있었다(〈표 10〉 참조).

이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 기대  
되는 서비스 필요도에 대한 직업별 인식차이를  
분석하였으며, 그 결과 검색어 빈도를 통한 국  
내 정책트렌드 제공 항목의 p값이 0.034로 유  
의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연구  
원들이 다른 집단에 비해 검색어 빈도를 통한  
국내 정책트렌드 제공을 중요시 하는 것으로  
나타났다.

〈표 9〉 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 유형별 필요도에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
태깅서비스: 모든 정책정보 자료에 태그 작성 기능	정부부처관계자	59	3.51	0.838	0.109	3.38	0.041
	사서	30	3.67	0.802	0.146		
	연구원	33	4.09	0.879	0.153		
	기타	4	3.50	1.291	0.645		
My Library서비스: 이용자의 모든 관심사를 관리할 수 있는 기능	정부부처관계자	59	3.71	0.789	0.103	3.18	0.053
	사서	30	4.17	0.699	0.128		
	연구원	33	4.12	0.820	0.143		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
최신정보제공서비스: 정책정보 자료 최신 업데이트 기능	정부부처관계자	59	4.03	0.718	0.094	2.16	0.193
	사서	30	4.37	0.615	0.112		
	연구원	33	4.33	0.736	0.128		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
WIKI서비스: 정책정보 관련 용어·개념·정보작성에 이용자 공동 참여·활용 기능	정부부처관계자	59	3.61	0.871	0.113	3.58	0.032
	사서	30	3.70	0.750	0.137		
	연구원	33	4.18	0.808	0.141		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
인용정보서비스: 정책정보에 대한 인용정보 제공	정부부처관계자	59	3.56	0.915	0.119	3.55	0.033
	사서	30	3.97	0.765	0.140		
	연구원	33	4.12	0.781	0.136		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
전문가서비스: 정책분야 전문가의 지원 통로 마련	정부부처관계자	59	3.90	0.941	0.123	1.17	0.647
	사서	30	4.13	0.629	0.115		
	연구원	33	4.21	0.781	0.136		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
온라인정보서비스: 정책정보전문 사서를 통한 실시간 정보이용안내	정부부처관계자	59	3.92	0.816	0.106	1.04	0.756
	사서	30	4.17	0.747	0.136		
	연구원	33	3.97	0.984	0.171		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
클라우드서비스: 네트워크에 연결된 서버를 통해 정책정보와 관련된 소프트웨어 및 콘텐츠 활용	정부부처관계자	59	3.71	0.872	0.114	1.11	0.697
	사서	30	3.97	0.765	0.140		
	연구원	33	3.88	1.023	0.178		
	기타	4	3.25	1.258	0.629		
시맨틱 웹서비스: 정책정보 지식을 분류하고 관계를 설정하여 정보 탐색기능 강화	정부부처관계자	59	3.69	0.951	0.124	2.50	0.125
	사서	30	4.13	0.629	0.115		
	연구원	33	4.12	0.927	0.161		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
빅데이터 서비스: 정책정보 생성·양·형식의 데이터분석을 통한 정보제공	정부부처관계자	59	3.76	1.006	0.131	1.75	0.319
	사서	30	4.13	0.776	0.142		
	연구원	33	4.15	0.870	0.152		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
Linked Data서비스: Web상에 존재하는 각각의 정책정보 데이터 연결	정부부처관계자	59	3.73	0.962	0.125	2.48	0.128
	사서	30	4.23	0.679	0.124		
	연구원	33	4.06	0.899	0.157		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
모바일서비스: 이동단말기를 통해 Web 상의 서비스 이용	정부부처관계자	59	3.95	0.936	0.122	0.39	0.518
	사서	30	4.13	0.730	0.133		
	연구원	33	4.00	0.935	0.163		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
기타	정부부처관계자	59	1.19	0.656	0.085	12.39	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.70	1.015	0.177		
	기타	4	3.00	1.633	0.816		

<표 10> 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 기대되는 서비스 필요도

항목	전혀 필요하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
검색어 빈도를 통한 국내 정책트렌드 제공	2	1.59	1	0.79	20	15.87	67	53.17	36	28.57	4.06	0.79
세계적 정책정보 데이터수집 분석을 통한 정책 이슈 분석	2	1.59	1	0.79	23	18.25	58	46.03	42	33.33	4.09	0.83
개인의 관심분야에 맞는 정책정보 자료 제공	2	1.59	3	2.38	27	21.43	52	41.27	42	33.33	4.02	0.89
SNS를 통해 수집된 정책 관련 정보·의견 제공	3	2.38	8	6.35	50	39.68	34	26.98	31	24.60	3.65	1
정책정보관련 이용자에게 필요한 데이터 라이프사이클 제공	3	2.38	8	6.35	44	34.92	43	34.13	28	22.22	3.67	0.97
태깅서비스를 통한 정책정보자료에 대한 쉽고 빠른 접근성 제공	2	1.59	6	4.76	31	24.60	48	38.10	39	30.95	3.92	0.94
자신의 모든 관심사를 관리 및 활용할 수 있는 서비스	5	3.97	3	2.38	30	23.81	54	42.86	34	26.98	3.87	0.97
인용정보서비스를 통한 정책정보에 인용정보 제공	5	3.97	4	3.17	37	29.37	51	40.48	29	23.02	3.75	0.98
정책분야 전문가를 통한 실시간 정보이용 및 커뮤니케이션 서비스	2	1.59	5	3.97	30	23.81	56	44.44	33	26.19	3.9	0.89
모바일서비스 및 클라우드 서비스를 통한 언제 어디서나 필요한 정보 제공	2	1.59	4	3.17	31	24.60	55	43.65	34	26.98	3.91	0.89
기타	108	85.71	1	0.79	13	10.32	4	3.17	0	0.00	1.31	0.78

〈표 11〉 이용자맞춤형정책정보서비스 제공 시 기대되는 서비스 필요도 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
검색어 빈도를 통한 국내 정책트렌드 제공	정부부처관계자	59	3.88	0.930	3.53	0.034
	사서	30	4.20	0.407		
	연구원	33	4.33	0.692		
	기타	4	3.50	0.577		
세계적 정책정보 데이터수집 분석을 통한 정책 이슈 분석	정부부처관계자	59	3.95	0.955	3.19	0.052
	사서	30	4.00	0.643		
	연구원	33	4.45	0.666		
	기타	4	3.75	0.500		
개인의 관심분야에 맞는 정책정보 자료 제공	정부부처관계자	59	3.86	0.973	3.01	0.065
	사서	30	4.13	0.730		
	연구원	33	4.30	0.770		
	기타	4	3.25	0.957		
SNS를 통해 수집된 정책 관련 정보·의견 제공	정부부처관계자	59	3.58	0.969	1.70	0.340
	사서	30	3.50	1.009		
	연구원	33	3.97	1.015		
	기타	4	3.25	0.957		
정책정보관련 이용자에게 필요한 데이터 라이프사이클 제공	정부부처관계자	59	3.47	0.953	1.75	0.321
	사서	30	3.77	0.935		
	연구원	33	3.91	0.980		
	기타	4	4.00	1.155		
태깅서비스를 통한 정책정보자료에 대한 쉽고 빠른 접근성 제공	정부부처관계자	59	3.75	1.044	2.32	0.158
	사서	30	3.97	0.718		
	연구원	33	4.24	0.902		
	기타	4	3.50	0.577		
자신의 모든 관심사를 관리 및 활용할 수 있는 서비스	정부부처관계자	59	3.71	1.068	1.01	0.779
	사서	30	4.00	0.788		
	연구원	33	4.03	0.951		
	기타	4	3.75	0.957		
인용정보서비스를 통한 정책정보에 인용정보 제공	정부부처관계자	59	3.58	1.054	2.07	0.216
	사서	30	3.87	0.681		
	연구원	33	4.03	1.045		
	기타	4	3.25	0.500		
정책분야 전문가를 통한 실시간 정보이용 및 커뮤니케이션 서비스	정부부처관계자	59	3.75	0.958	2.01	0.232
	사서	30	3.93	0.640		
	연구원	33	4.18	0.950		
	기타	4	3.50	0.577		
모바일서비스 및 클라우드 서비스를 통한 언제 어디서나 필요한 정보 제공	정부부처관계자	59	3.76	0.971	1.07	0.728
	사서	30	4.03	0.718		
	연구원	33	4.06	0.899		
	기타	4	4.00	0.000		
기타	정부부처관계자	59	1.17	0.647	9.57	0.000
	사서	30	1.00	0.000		
	연구원	33	1.70	1.015		
	기타	4	2.50	1.291		

(4) 정보제공 요구에 대한 공급자의 피드백 기간

정책정보이용자의 정보제공 요구에 대한 공급자의 피드백 기간의 적당한 정도에 대하여 조사하였으며, 3일이 40.48%, 1주일이 38.89%로 나타났다. 두 항목에 대한 응답이 약 79.37%로 3일에서 1주일 정도의 피드백 기간이 가장 적절하다고 인식하고 있는 것을 볼 수 있다(〈표 12〉 참조).

정책정보이용자의 정보제공 요구에 대한 공급자의 피드백 기간의 적절성에 대하여 인식차이를 검증하였으며, 그 결과 p값이 0.061로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

(5) 정책정보원 유형별 최신성 유지의 필요도

정책정보원서비스를 제공하는 정책정보원 유형별 최신성 유지의 필요도에 대해 조사하였으며, 그 결과 통계자료 4.41, Web DB 4.29, 보고서 4.16, 법령자료 4.1 순으로 나타났다. 평균이 3.5 이상으로 정책정보원의 최신성유지에 대하여 높은 요구를 보이고 있었다. 따라서 제공하는

모든 유형의 정책정보원에 대해 최신성을 유지하기 위해 노력해야 할 것이다(〈표 14〉 참조).

정책정보원서비스를 제공하는 정책정보원 유형별 최신성 유지의 필요성에 대한 직업별 인식차이를 분석하였으며, 그 결과 외국 정부간행물, 통계자료, 회의 및 세미나 자료 항목에 대하여 p값이 0.05이하로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

(6) Web 기반 정책정보서비스를 제공할 경우 고려해야 할 사항

Web 기반 정책정보서비스를 제공할 경우 고려해야 할 사항에 대하여 인식을 조사하였으며, 그 결과 다양한 정보검색기능 제공(4.17)이 가장 높게 나타났으며, 다양하고 명확한 커뮤니케이션 채널 지원 4.08, 모바일에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현 4.07 순으로 나타났다. Web 기반 정책정보서비스의 고려사항에 대해 전체적으로 평균이 3.7 이상으로 높게 나타난 것을 볼 수 있다(〈표 16〉 참조).

〈표 12〉 정책정보이용자의 정보제공 요구에 대한 공급자의 피드백 기간의 적절성

항목	빈도	비율(%)
1일(당일)	14	11.11
3일	51	40.48
1주일	49	38.89
2주일	8	6.35
한 달 이상	4	3.17

〈표 13〉 공급자의 피드백 기간의 적절성에 대한 직업별 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
정부부처관계자	59	2.75	0.921	0.120	3.07	0.061
사서	30	2.23	0.728	0.133		
연구원	33	2.30	0.847	0.147		
기타	4	2.50	1.291	0.645		

〈표 14〉 정책정보원서비스를 제공하는 정책정보원 유형별 최신성 유지의 필요도

항목	전혀 필요 하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
Web DB(학술지, 학술기사, 전자저널 및 전자형태의 논문 포함)	2	1.59	0	0.00	18	14.29	45	35.71	61	48.41	4.29	0.83
각종 편람	1	0.79	5	3.97	43	34.13	40	31.75	37	29.37	3.85	0.92
국제기구 발간자료	2	1.59	0	0.00	36	28.57	50	39.68	38	30.16	3.97	0.86
국제기구 자체에 대한 정보	2	1.59	7	5.56	47	37.30	41	32.54	29	23.02	3.7	0.94
단행본(전자책 포함)	3	2.38	7	5.56	40	31.75	43	34.13	33	26.19	3.76	0.98
법령자료	1	0.79	7	5.56	23	18.25	43	34.13	52	41.27	4.1	0.94
보고서	1	0.79	4	3.17	21	16.67	48	38.10	52	41.27	4.16	0.87
사전 및 백과사전	2	1.59	11	8.73	42	33.33	40	31.75	31	24.60	3.69	0.99
외국 정부간행물	1	0.79	3	2.38	38	30.16	48	38.10	36	28.57	3.91	0.87
외국 정부기관에 대한 정보	1	0.79	5	3.97	37	29.37	46	36.51	37	29.37	3.9	0.9
통계자료	0	0.00	0	0.00	18	14.29	38	30.16	70	55.56	4.41	0.73
회의 및 세미나 자료	2	1.59	4	3.17	31	24.60	40	31.75	49	38.89	4.03	0.95
기타 관련 웹사이트 (블로그, 웹진, 위키형, SNS 등)	2	1.59	9	7.14	37	29.37	42	33.33	36	28.57	3.8	0.99
기타	111	88.10	0	0.00	12	9.52	2	1.59	1	0.79	1.27	0.76

〈표 15〉 제공하는 정책정보원 유형별 최신성 유지의 필요도에 대한 직업별 인식차이

항목	빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
Web DB(학술지, 학술기사, 전자저널 및 전자형태의 논문 포함)	정부부처관계자	59	4.17	0.854	1.91	0.262
	사서	30	4.37	0.890		
	연구원	33	4.52	0.667		
	기타	4	3.75	0.957		
각종 편람	정부부처관계자	59	3.85	0.943	0.03	0.987
	사서	30	3.83	0.913		
	연구원	33	3.88	0.927		
	기타	4	3.75	0.957		
국제기구 발간자료	정부부처관계자	59	3.88	0.948	0.96	0.832
	사서	30	4.07	0.740		
	연구원	33	4.09	0.765		
	기타	4	3.50	1.000		
국제기구 자체에 대한 정보	정부부처관계자	59	3.66	1.010	0.44	0.447
	사서	30	3.73	0.868		
	연구원	33	3.79	0.927		
	기타	4	3.25	0.500		

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
단행본(전자책 포함)	정부부처관계자	59	3.64	1.030	0.134	1.28	0.567
	사서	30	3.67	0.994	0.182		
	연구원	33	4.03	0.883	0.154		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
법령자료	정부부처관계자	59	4.02	1.025	0.133	1.08	0.722
	사서	30	4.13	0.937	0.171		
	연구원	33	4.27	0.801	0.139		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
보고서	정부부처관계자	59	3.95	0.972	0.127	2.73	0.094
	사서	30	4.47	0.571	0.104		
	연구원	33	4.27	0.839	0.146		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
사전 및 백과사전	정부부처관계자	59	3.69	0.987	0.129	0.40	0.511
	사서	30	3.63	0.964	0.176		
	연구원	33	3.79	1.053	0.183		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
외국 정부간행물	정부부처관계자	59	3.69	0.915	0.119	3.42	0.039
	사서	30	4.23	0.774	0.141		
	연구원	33	4.06	0.788	0.137		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
외국 정부기관에 대한 정보	정부부처관계자	59	3.78	0.930	0.121	0.74	0.065
	사서	30	4.03	0.964	0.176		
	연구원	33	4.00	0.791	0.138		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
통계자료	정부부처관계자	59	4.27	0.806	0.105	3.29	0.046
	사서	30	4.63	0.615	0.112		
	연구원	33	4.55	0.617	0.107		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
회의 및 세미나 자료	정부부처관계자	59	3.83	1.003	0.131	3.23	0.050
	사서	30	4.47	0.681	0.124		
	연구원	33	3.97	0.984	0.171		
	기타	4	4.25	0.957	0.479		
기타 관련 웹 사이트 (블로그, 웹진, 위키형, SNS 등)	정부부처관계자	59	3.76	0.953	0.124	0.72	0.081
	사서	30	3.97	1.066	0.195		
	연구원	33	3.79	0.992	0.173		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
기타	정부부처관계자	59	1.08	0.466	0.061	19.52	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.61	0.933	0.162		
	기타	4	3.25	1.708	0.854		

〈표 16〉 Web 기반 정책정보서비스를 제공할 경우 고려해야할 사항

항목	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요		매우 중요		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
모바일에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현	2	1.59	3	2.38	26	20.63	48	38.10	47	37.30	4.07	0.9
다양하고 명확한 커뮤니케이션 채널 지원	2	1.59	0	0.00	25	19.84	58	46.03	58	32.54	4.08	0.82
로딩속도를 고려한 웹 페이지 구성	1	0.79	4	3.17	27	21.43	51	40.48	51	34.13	4.04	0.87
다양한 정보검색기능 제공	1	0.79	2	1.59	22	17.46	50	39.68	50	40.48	4.17	0.83
Tag를 통한 꼬리말 제공	2	1.59	12	9.52	32	25.40	48	38.10	48	25.40	3.76	0.99
쉽게 접근 가능한 개인화서비스	0	0.00	6	4.76	29	23.02	51	40.48	51	31.75	3.99	0.86
기타	111	88.10	0	0.00	12	9.52	1	0.79	1	1.59	1.28	0.8

Web 기반 정책정보서비스를 제공할 경우 고려해야 할 사항에 대한 직업별 인식차이를 분석하였으며, 쉽게 접근 가능한 개인화서비스 항목에 대하여 p값이 0.013으로 집단 간에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 17〉 참조).

(7) 정책정보 My Library 서비스를 제공하는데 있어 필요한 기능

정책정보 My Library 서비스를 제공하는데 있어 필요한 기능에 대한 인식을 조사하였으며, 도서관 자료 검색목록 제공 4.1, 정책분야별 인터넷 콘텐츠 4.06, 신착자료 안내 3.98, 목차서비스 3.97 순으로 나타났다. 조사된 My Library 서비스의 모든 항목에서 높은 요구도를 보이고 있으므로, 조사항목의 기능을 모두 제공할 수 있도록 노력해야 할 것이다(〈표 18〉 참조).

정책정보 My Library 서비스를 제공하는데 있어 필요한 기능 정도에 대한 인식차이를 분석하였다. 그 결과 사서로부터의 메시지 전달과 정책분야별 인터넷 콘텐츠에 대하여 집단 간에 유의미한 차이가 나타난 것을 볼 수 있다(〈표 19〉 참조). 두 서비스에 대하여는 사서가

다른 집단에 비해 유의미하게 중요하게 생각하고 있는 것을 알 수 있다.

(8) 정책정보서비스 블로그 운영 시 고려할 사항

정책정보서비스 블로그 운영 시 고려해야 하는 사항에 대한 인식을 조사하였으며, 대표 블로그 개설 및 지속적인 운영 3.97, 링크 및 트랙백을 통한 기관과 도서관간의 커뮤니케이션 활성화 3.92, 주제 전문가 블로그를 통해 전문가 생성 콘텐츠 제공 3.91 순으로 나타났다. 전체적으로 높은 요구도를 보이고 있는 것을 알 수 있다(〈표 20〉 참조).

정책정보서비스 블로그 운영 시 고려해야 하는 사항에 대한 인식차이 검증을 하였으며, 그 결과 링크, 트랙백을 통한 기관과 도서관간의 커뮤니케이션 활성화, 댓글을 통한 정책정보서비스에 대한 수요자 의견 수렴 항목에 대하여 집단 간 유의미한 차이가 나타났다(〈표 21〉 참조). 연구원 집단이 다른 집단에 비해 두 서비스 항목을 매우 중요하게 생각하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 17〉 Web 기반 정책정보서비스를 제공할 경우 고려사항에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
모바일에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현	정부부처관계자	59	3.98	0.900	0.117	0.44	0.449
	사서	30	4.20	0.887	0.162		
	연구원	33	4.09	0.980	0.171		
	기타	4	4.25	0.500	0.250		
다양하고 명확한 커뮤니케이션 채널 지원	정부부처관계자	59	4.02	0.841	0.109	0.98	0.808
	사서	30	4.03	0.809	0.148		
	연구원	33	4.27	0.761	0.133		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
로딩속도를 고려한 웹 페이지 구성	정부부처관계자	59	3.86	0.899	0.117	2.51	0.124
	사서	30	4.27	0.691	0.126		
	연구원	33	4.21	0.857	0.149		
	기타	4	3.50	1.291	0.645		
다양한 정보검색기능 제공	정부부처관계자	59	4.02	0.938	0.122	2.96	0.070
	사서	30	4.43	0.568	0.104		
	연구원	33	4.30	0.770	0.134		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
Tag를 통한 꼬리말 제공	정부부처관계자	59	3.58	1.004	0.131	2.02	0.228
	사서	30	4.00	0.830	0.152		
	연구원	33	3.94	0.998	0.174		
	기타	4	3.25	1.500	0.750		
쉽게 접근 가능한 개인화서비스	정부부처관계자	59	3.76	0.878	0.114	4.27	0.013
	사서	30	4.37	0.615	0.112		
	연구원	33	4.12	0.927	0.161		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
기타	정부부처관계자	59	1.10	0.578	0.075	16.88	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.61	0.933	0.162		
	기타	4	3.25	1.708	0.854		

〈표 18〉 정책정보 My Library 서비스 기능의 필요도

항목	전혀 필요하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
도서관 공지사항 안내	3	2.38	9	7.14	45	35.71	37	29.37	32	25.40	3.68	1.01
도서관 자료 검색목록 제공	1	0.79	4	3.17	22	17.46	54	42.86	45	35.71	4.1	0.85
목차서비스	1	0.79	4	3.17	33	26.19	48	38.10	40	31.75	3.97	0.88
문헌복사서비스 현황	1	0.79	9	7.14	40	31.75	41	32.54	35	27.78	3.79	0.96
사서로부터의 메시지 전달	3	2.38	8	6.35	46	36.51	36	28.57	33	26.19	3.7	1.01
상위기관 링크 제공	3	2.38	5	3.97	46	36.51	43	34.13	29	23.02	3.71	0.95
상호대차서비스	2	1.59	4	3.17	35	27.78	49	38.89	36	28.57	3.9	0.91
신착자료 안내	2	1.59	5	3.97	28	22.22	49	38.89	42	33.33	3.98	0.93
정책분야별 인터넷 콘텐츠	1	0.79	3	2.38	29	23.02	47	37.30	46	36.51	4.06	0.87
기타	109	86.51	0	0.00	13	10.32	4	3.17	0	0.00	1.3	0.78

〈표 19〉 정책정보 My Library 서비스를 제공 기능의 필요도에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
도서관 공지사항 안내	정부부처관계자	59	3.51	0.954	0.124	1.15	0.666
	사서	30	3.80	1.095	0.200		
	연구원	33	3.88	1.023	0.178		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
도서관 자료 검색목록 제공	정부부처관계자	59	3.98	0.881	0.115	1.74	0.323
	사서	30	4.17	0.834	0.152		
	연구원	33	4.30	0.810	0.141		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
목차서비스	정부부처관계자	59	3.88	0.892	0.116	2.98	0.069
	사서	30	3.97	0.850	0.155		
	연구원	33	4.24	0.830	0.145		
	기타	4	3.00	0.816	0.408		
문헌복사서비스 현황	정부부처관계자	59	3.71	0.966	0.126	0.85	0.935
	사서	30	3.90	0.923	0.168		
	연구원	33	3.91	0.980	0.171		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
사서로부터의 메시지 전달	정부부처관계자	59	3.41	1.002	0.130	4.11	0.016
	사서	30	4.03	0.928	0.169		
	연구원	33	3.97	0.918	0.160		
	기타	4	3.25	1.258	0.629		
상위기관 링크 제공	정부부처관계자	59	3.59	0.912	0.119	0.77	0.335
	사서	30	3.83	0.913	0.167		
	연구원	33	3.85	1.064	0.185		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
상호대차서비스	정부부처관계자	59	3.69	0.969	0.126	1.92	0.260
	사서	30	4.03	0.809	0.148		
	연구원	33	4.12	0.893	0.155		
	기타	4	4.00	0.000	0.000		
신착자료 안내	정부부처관계자	59	3.75	0.958	0.125	2.93	0.073
	사서	30	4.27	0.740	0.135		
	연구원	33	4.18	0.950	0.165		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
정책분야별 인터넷 콘텐츠	정부부처관계자	59	3.97	0.890	0.116	3.41	0.040
	사서	30	4.33	0.758	0.138		
	연구원	33	4.12	0.893	0.155		
	기타	4	3.00	0.000	0.000		
기타	정부부처관계자	59	1.19	0.706	0.092	9.88	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.61	0.933	0.162		
	기타	4	2.75	1.258	0.629		

〈표 20〉 정책정보서비스 블로그 운영 시 고려할 사항에 대한 중요도

항목	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요		매우 중요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
대표 블로그 개설 및 지속적 운영	5	3.97	6	4.76	26	20.63	40	31.75	49	38.89	3.97	1.07
RSS 피드 기능을 통한 새로운 정책정보 분야 소식 제공	4	3.17	8	6.35	22	17.46	56	44.44	36	28.57	3.89	1
링크, 트랙백을 통한 기관과 도서관 간의 커뮤니케이션 활성화	3	2.38	5	3.97	31	24.60	47	37.30	40	31.75	3.92	0.97
댓글을 통한 정책정보서비스에 대한 수요자 의견 수렴	5	3.97	3	2.38	37	29.37	44	34.92	37	29.37	3.83	1.01
주제 전문가 블로그를 통해 전문가 생성 콘텐츠를 제공	3	2.38	6	4.76	33	26.19	41	32.54	43	34.13	3.91	1
기타	111	88.10	1	0.79	10	7.94	4	3.17	0	0.00	1.26	0.74

〈표 21〉 정책정보서비스 블로그 운영 시 고려할 사항에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
대표 블로그 개설 및 지속적 운영	정부부처관계자	59	3.85	1.172	0.153	1.76	0.315
	사서	30	3.97	1.033	0.189		
	연구원	33	4.27	0.876	0.152		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
RSS 피드 기능을 통한 새로운 정책정보 분야 소식 제공	정부부처관계자	59	3.68	1.074	0.140	2.84	0.081
	사서	30	4.20	0.887	0.162		
	연구원	33	4.06	0.864	0.150		
	기타	4	3.25	0.957	0.479		
링크, 트랙백을 통한 기관과 도서관 간의 커뮤니케이션 활성화	정부부처관계자	59	3.64	1.079	0.140	3.98	0.041
	사서	30	4.17	0.699	0.128		
	연구원	33	4.24	0.830	0.145		
	기타	4	3.50	1.000	0.500		
댓글을 통한 정책정보서비스에 대한 수요자 의견 수렴	정부부처관계자	59	3.54	1.179	0.154	4.42	0.011
	사서	30	4.10	0.759	0.139		
	연구원	33	4.18	0.727	0.127		
	기타	4	3.25	0.500	0.250		
주제 전문가 블로그를 통해 전문가 생성 콘텐츠를 제공	정부부처관계자	59	3.80	1.111	0.145	2.48	0.129
	사서	30	4.23	0.774	0.141		
	연구원	33	3.94	0.933	0.162		
	기타	4	3.00	0.816	0.408		
기타	정부부처관계자	59	1.08	0.466	0.061	16.70	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.61	0.966	0.168		
	기타	4	3.00	1.414	0.707		

(9) 정책정보서비스를 모바일을 통해 제공 시 고려되어야 할 사항

정책정보서비스가 모바일을 통해 제공 시 고려되어야 할 사항에 대한 인식을 조사하였다. 그 결과 쉽고 빠른 인터페이스 구성 4.25, 지속적인 업데이트를 통한 새로운 기술 및 정보 서비스 4.21, 웹에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현 4.02 순으로 나타났다(〈표 22〉 참조).

정책정보서비스를 모바일로 제공될 때 고려되어야 할 사항의 중요도에 대하여 인식차이를 분석하였으며, 그 결과 전체 항목에 대하여 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다(〈표 23〉 참조).

(10) 이용자맞춤형정책정보서비스에서 얻을 수 있는 효과

이용자맞춤형정책정보서비스에서 얻을 수 있

는 효과에 대한 인식을 조사하였으며, 최신 정책이슈의 신속한 파악 4.18, 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있는 정보탐색기능 강화 4.17, 개인의 관심분야, 업무, 연구에 대한 전문서비스의 활용 4.11 순으로 나타났다. 이용자맞춤형정책정보서비스에서 얻을 수 있는 효과 항목에 대해, 모든 항목의 평균이 3.8 이상으로 높게 나타난 것을 알 수 있다. 즉, 이용자맞춤형정책정보서비스의 효과에 대해 응답자가 매우 긍정적으로 생각하고 있는 것을 알 수 있다(〈표 24〉 참조).

이용자맞춤형정책정보서비스에서 얻을 수 있는 효과에 대한 인식차이를 분석하였다. 그 결과 전체 항목에 대하여 유의미한 차이가 없는 것으로 나타난 것을 알 수 있으며, 따라서 전체 집단이 서비스의 효과에 대해 긍정적으로 생각하고 있는 것을 알 수 있다(〈표 25〉 참조).

〈표 22〉 정책정보서비스를 모바일로 제공 시 고려되어야 할 사항

항목	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요		매우 중요		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
다양한 모바일 디바이스를 고려한 디스플레이 구성	4	3.17	5	3.97	25	19.84	52	41.27	40	31.75	3.94	0.98
쉽고 빠른 인터페이스 구성	3	2.38	0	0.00	15	11.90	53	42.06	55	43.65	4.25	0.85
지속적인 업데이트를 통한 새로운 기술 및 정보 서비스	3	2.38	1	0.79	20	15.87	45	35.71	57	45.24	4.21	0.91
웹에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현	3	2.38	4	3.17	21	16.67	57	45.24	41	32.54	4.02	0.92
이용자 상황인지와 개인화 정보에 기초한 정보검색 도구 제공	4	3.17	2	1.59	30	23.81	57	45.24	33	26.19	3.9	0.92
텍스트 이외의 멀티미디어 인터페이스를 활용한 검색서비스 제공	3	2.38	4	3.17	33	26.19	56	44.44	30	23.81	3.84	0.91
기타	110	87.30	0	0.00	11	8.73	4	3.17	1	0.79	1.3	0.82

〈표 23〉 정책정보서비스를 모바일로 제공 시 고려할 사항에 대한 인식차이 검증

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
다양한 모바일 디바이스를 고려한 디스플레이 구성	정부부처관계자	59	3.88	1.035	0.135	0.17	0.832
	사서	30	3.97	0.890	0.162		
	연구원	33	4.03	1.015	0.177		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
쉽고 빠른 인터페이스 구성	정부부처관계자	59	4.19	0.919	0.120	0.97	0.822
	사서	30	4.17	0.834	0.152		
	연구원	33	4.45	0.711	0.124		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
지속적인 업데이트를 통한 새로운 기술 및 정보 서비스	정부부처관계자	59	4.14	0.991	0.129	0.68	0.126
	사서	30	4.30	0.877	0.160		
	연구원	33	4.30	0.810	0.141		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
웹에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현	정부부처관계자	59	3.95	0.972	0.127	1.03	0.761
	사서	30	4.03	0.809	0.148		
	연구원	33	4.21	0.927	0.161		
	기타	4	3.50	0.577	0.289		
이용자 상황인지와 개인화 정보에 기초한 정보검색 도구 제공	정부부처관계자	59	3.73	0.980	0.128	1.30	0.556
	사서	30	4.00	0.743	0.136		
	연구원	33	4.09	0.947	0.165		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
텍스트 이외의 멀티미디어 인터페이스를 활용한 검색서비스 제공	정부부처관계자	59	3.73	0.980	0.128	0.63	0.189
	사서	30	3.93	0.785	0.143		
	연구원	33	3.97	0.883	0.154		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
기타	정부부처관계자	59	1.14	0.601	0.078	15.42	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.64	0.994	0.173		
	기타	4	3.25	1.708	0.854		

〈표 24〉 이용자맞춤형정책정보서비스에서 얻을 수 있는 효과

항목	전혀 필요하지 않음		필요하지 않음		보통		필요		매우 필요		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
Web, 스마트 기기 등에서 이용 가능한 인터페이스의 개인화	2	1.59	5	3.97	25	19.84	56	44.44	38	30.16	3.98	0.9
개인의 관심분야, 업무, 연구에 대한 전문서비스의 활용	1	0.79	2	1.59	22	17.46	58	46.03	43	34.13	4.11	0.8
실시간 정보 업데이트 알림을 통한 유용정보의 신속한 활용	1	0.79	3	2.38	21	16.67	61	48.41	40	31.75	4.08	0.81
정책정보 수요자 간 정보를 공유할 수 있는 커뮤니티 형성	4	3.17	5	3.97	32	25.40	55	43.65	30	23.81	3.81	0.95
최신 정책이슈의 신속한 파악	1	0.79	3	2.38	16	12.70	58	46.03	48	38.10	4.18	0.8
필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있는 정보탐색기능 강화	1	0.79	0	0.00	19	15.08	63	50.00	43	34.13	4.17	0.73
기타	111	88.10	0	0.00	11	8.73	2	1.59	2	1.59	1.29	0.82

〈표 25〉 이용자맞춤형정책정보서비스 효과에 대한 직업별 인식차이

항목		빈도	평균	표준편차	표준오차	F	p
Web, 스마트 기기 등에서 이용 가능한 인터페이스의 개인화	정부부처관계자	59	3.92	0.970	0.126	0.17	0.835
	사서	30	4.03	0.669	0.122		
	연구원	33	4.03	0.984	0.171		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
개인의 관심분야, 업무, 연구에 대한 전문서비스의 활용	정부부처관계자	59	3.97	0.870	0.113	1.41	0.486
	사서	30	4.30	0.596	0.109		
	연구원	33	4.21	0.820	0.143		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
실시간 정보 업데이트 알림을 통한 유용정보의 신속한 활용	정부부처관계자	59	3.97	0.850	0.111	1.25	0.592
	사서	30	4.27	0.691	0.126		
	연구원	33	4.15	0.834	0.145		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
정책정보 수요자 간 정보를 공유할 수 있는 커뮤니티 형성	정부부처관계자	59	3.71	1.035	0.135	0.46	0.415
	사서	30	3.83	0.699	0.128		
	연구원	33	3.94	1.029	0.179		
	기타	4	4.00	0.816	0.408		
최신 정책이슈의 신속한 파악	정부부처관계자	59	4.08	0.934	0.122	1.46	0.459
	사서	30	4.20	0.610	0.111		
	연구원	33	4.39	0.704	0.123		
	기타	4	3.75	0.500	0.250		
필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있는 정보탐색기능 강화	정부부처관계자	59	4.07	0.828	0.108	1.36	0.516
	사서	30	4.27	0.583	0.106		
	연구원	33	4.30	0.637	0.111		
	기타	4	3.75	0.957	0.479		
기타	정부부처관계자	59	1.08	0.466	0.061	17.37	0.000
	사서	30	1.00	0.000	0.000		
	연구원	33	1.67	1.080	0.188		
	기타	4	3.25	1.708	0.854		

4.2.3 수요조사 분석결과 및 시사점

이용자맞춤형정책정보서비스 제공을 위한 수요조사를 바탕으로 서비스 제공 시 고려해야 할 사항을 정리하면 다음과 같다.

(1) 자료의 신속한 제공

수요조사 결과 정책정보자료 이용자는 개인이 원하는 자료를 신속하게 제공받기를 원하는 것으로 나타났다. 더불어 정책정보서비스 중

가장 필요한 서비스로 최신정보제공서비스를 선택한 것으로 보아 신속한 자료 제공에 대한 요구가 단순히 기존 소장 자료의 빠른 전달만을 의미하는 것이 아님도 확인할 수 있다. 요청한 정보제공에 대한 적정 피드백 기간에 대한 요구도 3일~1주일인 것을 감안하여 최신정보 역시 이에 준하는 기간 내 서비스가 이루어지는 것이 바람직하다고 본다.

(2) 전문자료 제공 및 서비스에 대한 기대  
 정책정보이용자는 정책정보서비스가 정책과 관련된 전문화된 서비스로서 정책과 관련된 개인의 업무 및 연구에 활용될 수 있기를 기대하고 있는 것을 알 수 있다. 따라서 각 정책 분야의 전문자료 및 전문가 생성 콘텐츠 자료가 제공되며, 커뮤니케이션 채널을 통해 지속적으로 교류할 수 있는 서비스 방안이 모색해야 할 것이다.

(3) 커뮤니케이션 채널 운영

Web, SNS, 블로그 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 개설하고 유지할 필요가 있다. 정책정보 커뮤니케이션 채널은 자료 이용을 위해 필요한 이용자와 사서 간의 커뮤니케이션뿐만 아니라 기관 및 타도서관이 정책정보서비스 도서관을 매개로 관심 분야에 대한 정보교환 및 전문가 생성 자료를 공유할 수 있는 소통의 역할을 할 수 있어야 한다.

(4) 정보 이용을 위한 접근성 향상

정책정보이용자는 서비스 제공 시 고려되어야 할 사항으로 정책정보원에 대한 쉬운 이용을 위한 접근성을 선택하였으며 이를 위해 Web을 통한 다양한 검색기능 제공을 통해 보다 쉽게 원하는 자료에 접근할 수 있기를 원하고 있었다. 또한 정보검색을 통한 접근과 별개로 웹과 이동기기(모바일)의 연동 및 지속적인 업데이트를 통해 자료 접근에 대한 시·공간적 제약을 극복하여 언제 어디서나 원하는 정보에 접근할 수 있는 서비스 제공에 대한 요구도 나타났다. 이를 통해 쉽고 빠르게 정책정보자료를 이용할 수 있는 정책정보서비스의 접근성 향상이 필요함을 확인할 수 있다.

(5) 정책 이슈 및 트렌드에 대한 정보 제공

정책정보서비스를 통해 얻을 수 있는 효과에 대한 조사에서 이용자는 정책 및 관련 연구에 대한 트렌드 파악과 이에 대한 정보제공 서비스에 대한 기대가 높게 나타났다. 이를 통해 이

〈표 26〉 이용자맞춤형정책정보서비스에 대한 수요조사 분석결과 종합

조사항목	결과(상위 3가지)
서비스 제공을 위한 고려사항	제공하는 정보의 정확성, 정보원의 쉬운 이용을 위한 접근성, 정보원의 신뢰성
필요한 서비스 유형	최신정보 제공서비스, 정책정보에 대한 전문가 서비스, 모바일 서비스
서비스 제공이 기대되는 서비스	정책이슈분석, 정책 트렌드 파악, 개인 관심분야에 맞는 정책정보 제공
정보제공 요구에 대한 피드백 기간	3일~1주일
최신성 유지가 필요한 정책정보자료	통계자료, Web DB, 보고서, 법령자료
Web 기반 서비스 제공시 고려사항	다양한 검색기능 제공, 커뮤니케이션 채널 유지, 모바일 연동
My Library를 통해 제공받고 싶은 서비스	자료검색목록제공, 정책분야별 인터넷 콘텐츠, 신착자료 안내
블로그 운영 시 고려사항	대표 블로그 개설 및 지속적 운영, 커뮤니케이션 창구 활성화, 전문가 생성 콘텐츠 제공
모바일 서비스 제공 시 고려사항	쉽고 빠른 인터페이스 구성, 지속적 업데이트를 통한 새로운 기술 및 정보 서비스, 웹 서비스와 연동
서비스를 통해 얻을 수 있는 효과	최신 정책이슈의 신속한 파악, 정보탐색 기능 강화, 개인 관심분야, 업무, 연구에 대한 전문서비스 활용

용자는 최신정보제공 만큼 정책 트렌드에 대한 정보제공도 필요로 한다는 것을 확인 할 수 있었다. 정책정보서비스를 제공하는데 있어 각 분야의 정책 트렌드를 파악하고 이를 제공할 수 있는 서비스 방안이 필요하다.

이용자맞춤형정책정보서비스에 대한 수요조사 분석을 통해 정책정보자료 이용자는 정책정보서비스를 통해 개인의 업무 및 연구에 활용될 수 있는 전문화된 자료의 신속한 제공과 정보에 대한 다양한 접근경로 마련, 정책 트렌드에 대한 정보 제공을 원하는 것으로 확인되었다. 이용자맞춤형정책정보서비스 제공을 위한 이용자의 수요조사 결과를 정리하면 <표 26>과 같다.

## 5. 결론 및 제언

이용자맞춤형서비스는 공급자의 시간과 노력을 절감하면서 수요자의 정보요구를 반영한 서비스를 제공하여 서비스에 대한 만족도를 높일 수 있는 효율적인 서비스 제공방안이라 할 수 있다. 즉, 정책정보는 정책의 입안·결정·평가에 필수불가결한 정보이자 정책 과정의 결과물로서 전문성, 특정성 등 국가적으로 가지고 있는 의미가 매우 크다고 할 수 있다. 이용자맞춤형정책정보서비스는 이러한 정책정보를 효율적으로 제공하기 위한 방안으로서 정책을 수행하는 정부부처 공무원의 업무 및 정책 연구자의 연구를 지원하는 정책정보의 고도화된 서비스라 할 수 있다.

본 연구에서는 이용자맞춤형정책정보서비스 제공을 위해 이용자맞춤형서비스에 대한 문헌 및 사례조사와 정책정보이용자들에 대한 수요

조사를 실시하였다. 이를 바탕으로 정책정보이용자의 요구사항을 반영한 정책정보이용자맞춤형서비스 모형을 제안하고자 하였다.

정책정보서비스 모형 개발을 위한 수요조사를 위해 경력, 담당업무, 연구 및 업무주제분야를 독립변인으로 채택하였고, 이용자맞춤형정책정보서비스에 대한 이용자의 수요를 종속변인으로 선정하였다. 종속변인은 모두 10가지이며 정책정보서비스를 제공 시 고려해야 할 사항, 서비스 유형별 제공 필요성, 기대되는 정책정보서비스, 정보요구 시 피드백 기간, 정보 유형별 최신성 유지의 필요성, Web 기반 서비스 제공시 고려사항, 블로그 운영 시 고려사항, 모바일 서비스 제공시 고려사항, 정책정보서비스 제공을 통해 얻을 수 있는 효과 등이다.

### (1) 정책정보서비스 수요분석결과

정책정보서비스 수요에 대한 조사는 총 10개 문항으로 구성하여 조사하였다. 첫째, 정책정보서비스를 제공할 때 고려해야 할 사항으로는 제공하는 정보의 정확성 4.47, 정보원을 쉽게 이용할 수 있는 정보 접근성 4.39, 참고하는 정보원의 신뢰성 4.3 순으로 나타났다.

둘째, 정책정보서비스 유형에 따른 필요도 조사에서는 최신정보제공 서비스가 4.19로 가장 높게 나타났으며 전문가서비스 4.04, 모바일서비스 4.0 순으로 나타났다.

셋째, 정책정보서비스 중 제공되길 기대하는 서비스로는 세계적 정책정보 데이터수집 및 분석을 통한 정책 이슈 분석이 4.09로 가장 높게 나타났으며 검색어 빈도를 통한 국내 정책 트렌드 제공 4.06, 개인의 관심분야에 맞는 정책정보 자료 제공 4.02 순으로 나타났다.

넷째, 정보제공 요구에 대한 적절한 피드백 기간은 3일이 40.48%로 가장 높게 나타났으며 1주일 38.89%, 1일 11.11%로 나타났다. 3일과 1주일에 대한 응답이 전체 설문응답자의 79.37%로 나타나 3일에서 1주일 정도의 피드백 기간이 가장 적절한 것을 확인할 수 있었다.

다섯째, 정책정보원의 유형별 최신성 유지 필요도에 대한 조사에서는 통계자료가 4.41로 가장 높게 나타났으며 Web DB 4.29, 보고서 4.16, 법령자료 4.1 순으로 나타났다. 모든 항목의 평균이 3.5 이상으로 나타나 최신성 유지는 정책정보서비스에서 매우 중요함을 알 수 있었다.

여섯째, Web 기반 정책정보서비스를 제공할 경우 고려해야 할 사항에 대한 조사에서는 다양한 정보검색기능 제공이 4.17로 가장 높게 나타났으며, 다양하고 명확한 커뮤니케이션 채널 지원 4.08, 모바일에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동구현 4.07 순으로 나타났다.

일곱째, Web 기반 My Library 서비스 제공에 있어 필요한 기능을 조사한 결과, 도서관 자료의 검색목록 제공이 4.1로 가장 높게 나타났으며, 정책분야별 인터넷 콘텐츠 4.06, 신착자료 안내 3.98, 목차서비스 3.97 순으로 나타났다.

여덟째, 정책정보서비스 관련 블로그 운영시 고려사항에 대한 조사에서는 대표 블로그 개설 및 지속적인 운영이 3.97로 가장 높았으며, 링크 및 트랙백을 통한 기관과 도서관간 커뮤니케이션 활성화 3.92, 주제 전문가 블로그를 통한 전문가 생성 콘텐츠 제공 3.91 순으로 나타났다.

아홉째, 모바일 서비스 제공시 고려해야 할 사항에 대해 쉽고 빠른 인터페이스 구성이 4.25

로 가장 높게 나타났으며, 지속적인 업데이트를 통한 새로운 기술 및 정보 서비스 4.21, 웹에서 제공되는 메뉴 및 서비스와 연동 4.02 순으로 나타났다.

마지막으로 이용자맞춤형정책정보서비스를 통해 정책정보이용자가 얻을 수 있는 효과에 대한 조사에서는 최신 정책 이슈의 신속한 파악이 4.18로 가장 높게 나타났으며 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있는 정보탐색 기능 강화 4.17, 개인의 관심분야·업무·연구에 대한 전문서비스 활용 4.11 순으로 나타났다.

이상의 수요조사를 통해 정책정보이용자는 전문적인 정책정보자료의 정확하고 신속한 제공과 국내외 정책자료 분석을 통해 정책 이슈 및 트렌드를 파악하고 트렌드에 맞는 정보제공 서비스를 제공하는 것을 원하는 것으로 나타났다. 또한 이러한 정보에 대한 다양한 접근 경로 및 개인 및 기관 간 커뮤니케이션 채널 개설에 대한 요구도 높은 것으로 확인되었다.

(2) 이용자맞춤형정책정보서비스 모형(안) 제안

정책정보는 미래지향적인 성격을 가진 정보로서 정책 개발 및 실행, 평가 등 정책에 관련된 업무 과정에서 발생하는 문제를 해결하기 위해 반드시 필요한 도구라 할 수 있다. 정책정보가 이러한 역할을 제대로 수행하기 위해서는 정책 상황에 부응하는 적절성과 정확성을 지녀야 한다.

이용자맞춤형정책정보서비스는 정책정보의 고도화된 서비스로서 정책 업무 전반에 걸쳐 실효성 있는 전문적인 서비스를 제공하여 정책 업무를 지원하고 정책정보자료 활용의 효율성을 높이는 방안이라 할 수 있다.

〈표 27〉 이용자맞춤형정책정보서비스 유형별 세부서비스

조사항목	항목별 세부서비스
정보검색 및 자료제공	시퀀스 검색 서비스, 태깅 서비스, 인터넷 검색 포털 연계, 정책 자료의 디지털 서비스, 웹 정보자원의 DB구축, 상호대차 및 원문복사, 정책정보제공 신청 서비스
참고정보	최신정보제공 서비스, 학술지목차메일링 서비스, 정책정보 검색순위지원 서비스, WIKI 서비스
정책정보 네트워크	지역도서관 네트워크 구축 서비스, 정부기관 웹사이트 링크 및 검색 서비스, 전문가인적네트워크 구축 서비스
도서관 마케팅	소장 자료의 전시·출판 서비스, 소셜네트워크 운영 서비스, 정책정보 활용사례제공 서비스
개인화 서비스	My Library 서비스, 개인자료 저장 공간 제공 서비스, 모바일 서비스, 전문 DB 검색 및 자료이용 교육 서비스

본 연구에서는 이용자맞춤형정책정보서비스 모형을 제안하기 위해 이용자맞춤형서비스에 대한 연구 및 사례조사와 수요조사를 바탕으로 정부운영의 새로운 패러다임 정부 3.0에 맞는 수요자 중심의 맞춤정보서비스, 실시간 정보제공 서비스를 제공하기 위한 방안을 마련하고자 하였다.

최종적으로 이용자맞춤형정책정보서비스 모형(안) 개발절차에 따라 정책정보서비스 유형을 정보검색 및 자료제공, 참고정보, 정책정보 네트워크, 도서관 마케팅, 개인화 서비스 등 다

섯 가지로 구분하고 각 유형별 세부서비스를 〈표 27〉과 같이 제시하였다.

한편, 본 연구는 사례조사 및 수요자대상 설문조사를 수행하고 있다. 그러나 향후 연구에서는 기본적인 설문조사 외에도, 정책정보수요자 특히, 정책결정자와 연구자들을 대상으로 한 전문가 그룹인터뷰(FGI)나 심층인터뷰(In-Depth Interview) 방법을 통한 심도 있는 질적 연구 결과를 토대로, 훨씬 더 이용자 중심의 정책정보서비스를 디자인하는 연구를 수행할 필요가 있다고 본다.

## 참 고 문 헌

- [1] 광승진 외. 2010. 정책정보서비스 활성화를 위한 국립도서관 운영전략 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(3): 311-330.
- [2] 구내영. 2002. 『맞춤 정보서비스를 위한 MyCyberLibrary 모형 설계와 운용에 관한 연구』. 석사학위논문, 명지대학교 대학원 문헌정보학과.
- [3] 김기숙. 2008. 『대학도서관 Library 2.0의 이용자참여형서비스 활성화 방안 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 사서교육과.
- [4] 김정란. 1992. 국회도서관의 최신정보주지봉사에 관한 연구: 선정정보제공 적용을 중심으로. 『국회도서관보』, 29(5): 26-37.

- [5] 김종희, 김태환. 1980. SDI에 관한 제고찰. 『도서관』, 248: 5-18.
- [6] 김휘출. 2001. 디지털참고봉사를 위한 MyLibrary 연구. 『한국비블리아학회지』, 12(1): 101-115.
- [7] 노영희, 심재운. 2014. 정책정보제공서비스에 대한 정책연구자 요구분석에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(3): 137-168.
- [8] 노영희. 1999. 디지털도서관에서의 SDI시스템 구축에 관한 연구. 『국회도서관보』, 264: 36-57.
- [9] 노영희. 2010. 도서관 3.0의 개념과 서비스 모형에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 27(4): 283-307.
- [10] 노영희. 2012. 도서관의 이용자맞춤형서비스와 프라이버시. 『한국도서관·정보학회지』, 43(3): 353-384.
- [11] 노영희. 2014. 『정책분야별 주제 가이드 개발 및 구축』. 세종: 국립세종도서관.
- [12] 류진희. 2008. 『대학 Library 2.0 구축을 위한 이용자 요구분석에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학.
- [13] 방송통신진흥본부 미디어산업진흥부. 2014. 스마트TV의 최근 동향과 주요 이슈. 『동향과 전망』, 72: 5-29.
- [14] 오종택. 2013. 스마트폰 기반의 개인 환경 서비스 및 기술. 『한국통신학회논문지』, 38(5): 454-463.
- [15] 유자경. 1975. CA Condensates를 위한 KORSTIC SDI 검색 시스템. 『정보관리연구』, 8(4): 115-119.
- [16] 이경순. 2006. 휴대폰 이용자를 위한 서울시 도시고속도로 맞춤형 교통정보 서비스. 『텔레콤』, 22(2): 14-17.
- [17] 이영자. 1979. 최신정보의 추적방법으로서의 SDI 시스템. 『도서관학 연구』, 2: 13-32.
- [18] 이재호. 2013. 국민 개개인의 행복한 삶을 위한 맞춤형 서비스. 『한국정책학회 동계학술발표논문집』, 2013(4): 285-297.
- [19] 이정옥, 신현웅. 1977. CAC- SDI 서어비스의 이용현황 분석. 『정보관리연구』, 10(4): 126-131.
- [20] 이지연, 민지연. 2008. 라이브러리 2.0에 대한 이용자 인식 및 요구사항에 관한 실증적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 213-231.
- [21] 정희정. 1984. SDI 서비스에 관한 제 고찰. 『국회도서관보』, 21(5): 50-56.
- [22] 하누리. 2010. 대학도서관에서의 CRM을 이용한 MyLibrary서비스개선 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(2): 63-79.
- [23] 홍현진, 노영희. 2008. 정책정보통합서비스시스템 구축 모형에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 95-125.
- [24] Chauhan, Suresh K. 2009. *Key 2 information: Library 3.0*. [online] [cited 2014. 11. 28.] <<http://key2information.blogspot.com/2009/09/library-30.html>>
- [25] David, Stuart. 2010. "Web 3.0 Promises Change for Libraries." *Research Information*, 46: 12-13.

- [26] Noh, Y. 2013. "A study on next-generation digital library using context-awareness technology." *Library Hi Tech*, 31(2): 236-253.
- [27] Szostak, Rick. 2014. "The Basic Concepts Classification as a Bottom-Up Strategy for the Semantic Web." *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 4(1): 39-51.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwak, Seung-Jin, Lee, Eung-Bong, Chang, Durk-Hyun, Bae, Kyung-Jae and Kim, Jeong-Taek. 2010. "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] Khu, Nae Young. 2002. *A Study on the Design and Implementation of the Model of MyCyberlibrary for a Customized Information Service*. M.A. thesis, The Graduate School of Myoung-Ji University.
- [3] Kim, Ki Suk. 2008. *An investigation of increasing user participation level in academic libraries' 2.0 service*. M.A. thesis, The Graduate School of Education Yonsei University.
- [4] Kim, Jung-Ran. 1992. "Studies on the latest information service of the Library of Congress: Focusing on providing selected information." *National Assembly Library Review*, 29(5): 26-37.
- [5] Kim, Jong-Hwui and Kim, Tae-Hwan. 1980. "Article Review on the SDI." *Library*, 248: 5-18.
- [6] Kim, Hwi-Chool. 2001. "A Study on the My Library for Digital Reference Service." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 12(1): 101-115.
- [7] Noh, Younghee and Sim, Jae-Yun. 2014. "A Study on Policy Researchers' Requirements for Policy Information Providing Service." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(3): 137-168.
- [8] Noh, Younghee. 1999. "A Study on Current Condition of Utilizing SDI Service in Universities of South Korea & Construction of DB Integrated Service System." *National Assembly Library Review*, 264: 36-57.
- [9] Noh, Younghee. 2010. "A Study on Library 3.0 Concept and its Service Model." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 27(4): 283-307.
- [10] Noh, Younghee. 2012. "A Study of Personalized User Services and Privacy in the Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(3): 353-384.

- [11] Noh, Younghee. 2014. *Developing and Constructing Topic Guides by Policy Area*. Sejong: The National Library of Korea Sejong.
- [12] Ryu, Jinhee. 2008. *A Study on the User Requirement Analysis for Academic Library 2.0 Building*. M.A. thesis, The Graduate School of Chung-Ang University.
- [13] Korea Communications Agency. 2014. "Recent Developments and Key Issues of Smart TV." *KCA Trends & Perspectives*, 72: 5-29.
- [14] Oh, Jong-Taek. 2013. "Personal Environment Service and Technology Based on Smart Phone." *The Journal of the KICS*, 38(5): 454-463.
- [15] Yu, Ja-Gyeong. 1975. "KORSTIC SDI Searching System for CA Condensates?" *Journal of Information Management*, 8(4): 115-119.
- [16] Lee, Kyeong Soon. 2006. "Seoul Metropolitan Expressway personalized traffic information service for mobile phone users." *Telecom*, 22(2): 14-17.
- [17] Lee, Young-Ja. 1979. "A study on SDI system as trach method of latest information." *Doseogwanhag yeon-gu*, 2: 13-32.
- [18] Lee, Jae-Ho. 2013. "Personalized service for the people who take care of their happy life." *In Proceedings of The Korean Association for Policy Studies*, 2013(4): 285-297.
- [19] Lee, Jeong-Ok and Sin, Hyeon-Ung. 1977. "Usage analysis of CAC- SDI service." *Journal of information management*, 10(4), 126-131.
- [20] Lee, Jee-Yeon and Min, Ji-Yeon. 2008. "Empirical Research to Understand the User Perception and Requirements of Library 2.0." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 213-231.
- [21] Jung, Hee-Jung. 1984. "Article Review on the SDI service." *National Assembly Library Review*, 21(5): 50-56.
- [22] Ha, Nu-Ri. 2010. "A Study on the Improvement of MyLibrary Service in Academic Libraries Using the CRM." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(2): 63-79.
- [23] Hong, Hyun-Jin and Noh, Younghee. 2008. "A Study on Modeling a Unified Policy Information Service System in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 95-125.