

# 공공데이터 서비스의 지속이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구\*

## Factors Influencing the Continuance Intention of Public Data Services

김 영 은 (Youngeun Kim)\*\*

박 지 흥 (Ji-Hong Park)\*\*\*

### 목 차

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 서론     | 4. 연구 결과   |
| 2. 이론적 배경 | 5. 토의 및 결론 |
| 3. 방법론    |            |

### 초 록

다양한 잠재력을 지니고 있는 공공데이터의 특성에도 불구하고 서비스의 활용 확대를 위한 연구는 물론 데이터에 대한 이해가 부족한 일반 이용자를 대상으로 한 연구도 거의 이뤄지지 않았다. 본 연구는 기대일치이론에 기반하여 어떠한 전자서비스 품질 요인이 공공데이터 서비스의 지속이용의도에 영향을 미치는지 검증하였다. 분석 결과 만족도는 하나의 요인으로 합쳐진 이해가능성 및 효율성에 대한 기대 일치와 지속이용의도 간을 부분 매개하였으며, 지각된 유용성에 대한 기대 일치와 지속이용의도 간 관계는 완전 매개하였다. 서비스가 제공하는 정보에 대한 이해와 유용성이 충족될수록 이용 의지가 높아진다고 볼 수 있다. 이에 서비스의 질적 발전을 위해, 자신만의 정보 사전을 구축할 수 있는 전자 책갈피 기능과 서비스 이용자의 자유로운 커뮤니티 공간을 제안하였다. 더불어 일반 이용자 관점에서 전자서비스의 설계 시 어떤 부분에 집중해야 하는지 근거 자료를 제공하였다는 점에서 연구 의의를 지닌다.

### ABSTRACT

Despite the characteristics of public data with various potentials, few studies have been conducted on general users who lack an understanding of data as well as on expansion of the service uses. This study examined which digital-service-quality factors affect the intention to continue using public data services based on the expectation confirmation theory. As a result of the analysis, satisfaction partially mediated between expectation agreement and continued use intention for understandability and efficiency, which were combined as one factor, and completely mediated the relationship between perceived usefulness expectation agreement and continued use intention. It can be seen that the more the understanding and usefulness of the information provided by the service is satisfied, the higher the willingness to use it. Accordingly, it suggested adding an electronic bookmark function and the provision of online community for users to improve the overall quality of services. This study is significant in that it provided evidence on which part to focus on when designing electronic services from the point of view of general users.

키워드: 공공데이터 서비스, 지속이용의도, 지속이용, 기대일치이론, 공공정보 서비스

Public Data Services, Continuance Intention, Continuance, Expectation Confirmation Theory, Public Information Services

\* 이 논문은 2021년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2019S1A5C2A03083499).

\*\* 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사과정 (kimye93@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0005 0628 7329) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수 (jihongpark@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6346 3037) (교신저자)  
논문접수일자: 2022년 1월 22일 최초심사일자: 2022년 2월 9일 게재확정일자: 2022년 2월 14일  
한국문헌정보학회지, 56(1): 277-296, 2022. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.277>

© Copyright © 2022 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

오늘날 ICT 기술 발전과 함께 스마트폰 확산, SNS 활성화에 힘입어 기업과 개인이 접하는 정보의 양은 폭발적으로 증가하고 있다. 스마트 환경이 도래함에 따라 일상 속에서 모바일 기기를 통한 국민의 정보 활용 수준은 나날이 향상되어 정보 활용의 주체는 기업 외에 일반 개인까지 확대되었다. 그 중에서도 빅데이터, 인공지능 등 4차 산업혁명 신기술의 주요 토대인 공공데이터는 전세계적으로 높은 관심을 받고 있는데, 미국과 영국은 공공데이터 활용이 대국민 서비스로 이어질 수 있음을 깨닫고, 2010년도 초반부터 공공데이터 개방에 힘써왔다. 국내에서도 2013년 공공데이터법 제정을 시작으로 2020년 데이터 3법(개인정보보호법, 정보통신망법, 신용정보법) 개정안을 마련하여 공공데이터 활용을 촉진하는 제도적 발판을 마련하는 등 다각적으로 공공데이터 서비스의 잠재력을 높이기 위해 노력하고 있다.

문서, 사진, 데이터베이스 등 종류에 상관없이 공공기관이 업무 과정 중에 생산하는 모든 정보를 의미하는 공공데이터는 여러 측면에서 효용성을 지니는데, 허필선 외(2013)는 공공데이터의 가치를 공공기관, 개발자, 이용자, 산업으로 분류하여 설명한다. 공공데이터 생산자이기도 한 공공기관은 데이터 서비스를 통해 공공서비스 관련 업무 부담을 경감할 수 있으며 국정투명성을 보장할 수 있다. 또한 일반 이용자들은 공공데이터 서비스를 통한 정보 선택의 폭과 향유 수준이 증가하고, 국정에 대한 진입장벽이 낮아져 적극적으로 참여할 수 있다는 장점이 있다. 기업 역시 제공받은 공공데이터

를 활용하여 기존 사업의 경쟁력을 강화하거나, 신규 사업에 도전할 수 있다. 이는 행정안전부에서 실시한 『2020년 공공데이터 활용기업 실태조사』 결과와 일치하는데 공공데이터 활용 목적으로 신규 서비스/상품 개발과 기존 서비스/상품 개발이 가장 높은 순위를 기록하였다.

문헌에서 확인하였듯이 공공, 민간 영역에서 여러 혜택을 지니고 있는 공공데이터와 관련한 선행연구는 크게 두 가지 주제로 분류된다. 먼저 공공데이터 민간개방 확대를 위한 법률제정의 필요성에 관한 연구(배성훈 외, 2013), 정부 3.0 추진에 따른 공공데이터 개방과 지방정부의 방향성 모색: 공공데이터법에 관한 이해와 개방 사례를 중심으로(송효진, 황성수, 2014), 공공데이터 민간활용에 관한 몇 가지 법적 쟁점(김제완, 이동환, 배성훈, 2014) 등이 있는데, 이러한 연구들은 모두 해외의 사례와 법률 연구를 통해 공공데이터 서비스 도입을 위한 가이드라인을 제시하였다. 두 번째, 2013년 공공데이터를 개방한 이후 현재까지는 주로 공공데이터의 품질 활용 현황을 통해 궁극적으로는 양질의 서비스를 위한 대안을 제시하는 연구가 이뤄졌음을 알 수 있다. 구체적으로 활동능력 수준 기반의 공공데이터 품질관리 성숙수준 평가 모델(김선호, 이진우, 이창수, 2017), 플랫폼 비즈니스와 가치 창출: 개방형 공공데이터 활용(한정희, 2019), 공공데이터 개방표준 데이터의 품질평가(김학래, 2020) 등이 있다.

이상의 결과를 종합하여 보면 기존의 공공데이터 서비스와 관련된 연구는 주로 제도적 관점에서 혹은 품질과 활용 수준 등 공공데이터의 특성을 중심으로만 이루어졌으며, 공공데이터 서비스를 이용하는 일반 이용자를 중심으로

한 연구는 거의 이뤄지지 않았음을 알 수 있다. 또한 매년 진행되는 『공공데이터 활용기업 실태조사』를 보면 공공데이터 서비스의 성과는 서비스와 상품 개발이라는 기업과 민간 개발자 측면에서만 강조되어 왔다. 이에 본 연구는 일반 이용자를 대상으로 공공데이터 서비스의 지속이용의도에 영향을 미치는 요인과 그 의미를 고찰하는 것을 목적으로 하고 있다. 또한 행정안전부에서 실시한 『2020년 전자정부서비스 이용실태조사』에 따르면 공공데이터 서비스를 비롯한 전자정부서비스 이용률은 2020년 기준 88.9%에 달하며 2016년도 85.8%를 시작으로 꾸준히 그 비율이 증가해온 것으로 보아 공공데이터 서비스의 초기 수용은 이미 이뤄졌다고 볼 수 있다. Bhattacharjee(2001)는 정보시스템의 초기 수용은 정보시스템의 성공을 실현하는 첫 단계이지만 궁극적인 성공 여부는 이용자의 장기적인 사용에 달려있다고 하였다. 따라서 본 연구는 후기 수용 요인 분석에 적합한 기대 일치이론(Expectation Confirmation Theory: 이하 ECT)을 적용하여 본 연구의 이론적 틀을 구성하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 공공데이터의 개념

공공데이터는 「공공데이터법」 제2조에 따라 공공기관이 정해진 목적을 위해 데이터베이스, 전자화된 파일 등을 생성 또는 취득하여 전자적 방식으로 관리 및 처리하는 자료나 정보를 의미한다. 적용 범위는 「전자정부법」, 「지능정

보화 기본법」, 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 부호, 문자, 음성 등 모든 종류의 행정정보부터 전자기록물까지 광범위하게 포괄한다(김민호, 김현경, 2018). ‘공공’이라는 단어에서 알 수 있듯이 정보의 보유 주체를 행정기관 및 공공기관으로 명확히 함에 따라 데이터 활용에 있어 경제적 가치뿐만 아니라 공익성과 공공성을 지니고 있다는 것이 가장 큰 특징이라고 할 수 있다(이보옥, 2021).

국내에서는 2013년부터 공공데이터의 적극 개방과 공유를 통한 국민 맞춤형 서비스 제공을 추진하였으며, 「공공데이터법」에 근거한 ‘공공데이터포털’을 구축하여 누구나 쉽고 자유롭게 공공데이터를 이용할 수 있다. 2022년 1월 기준, 공공데이터포털은 988개 공공기관으로부터 50,690건의 파일 데이터, 8,664건의 오픈API, 8,750건의 표준데이터셋을 개방하고 있으며, 공공데이터포털에서 제공하는 모든 정보는 별다른 절차 없이 누구나 다운로드할 수 있다. 또한 최근 4차 산업혁명 신기술로 고용과 사회안전망을 강화하는 정책인 디지털 뉴딜과 데이터 활용이 타 산업 분야의 가치 창출을 좌우한다는 데이터 경제라는 새로운 패러다임이 등장하면서 공공데이터는 높은 사회적, 경제적 잠재력을 지닌 공공 자원으로서 주목받고 있다(행정안전부, 2019).

### 2.2 공공데이터 서비스의 현황

공공데이터의 민간 서비스는 해외에서 먼저 시행되었는데, 그중에서도 영국 정부는 2003년 공공정보의 활용에 대한 EU의 정책을 담은 Public Sector Information Directive(PSI Directive)

를 발표하여 공공데이터 재활용의 법률적 기초를 형성하였다(김중업, 2013). Bichard & Knight (2012)는 정보활용능력이 낮은 환자와 노인들을 위한 공공데이터 기반의 공공시설물 위치 정보 서비스를 제시함으로써 국민의 복지 향상이라는 서비스의 공익적 혜택을 설명하고 있다. 영국 내에는 노인을 위한 공공정보 제공과 관련한 법적 근거가 부재하기 때문에 공공데이터 서비스가 이러한 법적 공백을 채워주고 있다고 하였다. 마지막으로 공공데이터 서비스의 지속성을 높이기 위해서는 누적되는 공공데이터의 정확성이 늘 유지되어야 함을 강조하였다. 공공데이터 서비스의 혜택을 설명하고 있는 또 다른 연구인 Campos et al.(2016)은 스페인의 보건부(Ministry of Health, Social Services and Equality)가 보유한 데이터 기반 건강정보시스템(Health System)의 효율성을 분석하였다. 스페인 지방 정부별로 상이한 건강정보시스템의 효율성을 높이기 위해서는 재정 지원처럼 경제적, 정책적으로 각 정부의 체계적인 지원이 필요하다고 하였다.

국내에서는 공공데이터 서비스 관련 정책 및 활성화에 대한 연구가 많이 이뤄졌는데 김단비(2015)는 수요자 측면에서 공공데이터 포털에 대한 접근성을 개선하기 위한 새로운 개념 모델을 제시하였다. 공공데이터 포털에 데이터셋 형태로 존재하는 공공데이터를 가공하는 작업이 수반되어야 하며, 위치 기반, 주제 범주 기반의 데이터 검색 기능이 제공되어야 한다고 설명한다. 홍연웅(2014)은 공공데이터 이용 활성화를 위해서는 생산자 중심으로 제공되는 공공데이터의 형식과 콘텐츠에 대한 표준화와 통일화가 전제되어야 한다고 하였다. 공공데이터 개방

정책이 시행된 지 시기적으로 오래 되지 않아 공공데이터 서비스를 안정적으로 정착시키기 위한 연구가 이뤄졌음을 알 수 있다.

서형준, 명승환(2014)은 민간의 정보통신 당장자를 중심으로 공공데이터 활용에 관한 연구를 진행하여 활성화 요인을 도출하였다. 조사 결과 새로운 기술 환경의 변화가 가장 높은 수치를 기록하여 제공되는 공공데이터가 빠르게 변화하는 기술 환경에 유연하게 적응할 수 있어야 함을 강조하였다. 차영일, 최성규, 한경석(2017) 역시 공공데이터의 민간 활용에 영향을 미치는 실증 연구를 진행하였는데, 기술수용모델에 기반하여 공공데이터 서비스의 이용의도를 검증하였다. 분석 결과 시스템 품질과 정보 품질, 정보 보안, 혁신성이 인지된 유용성과 인지된 사용용이성에 긍정적 영향을 미치고 두 요인은 이용의도에 영향을 미치고 있었다. 해당 선행연구 모두 이용자 대상의 설문조사를 통해 공공데이터 서비스의 이용 의도를 측정하였으나, 조사 대상의 과반수가 IT 전문직에 종사하고 있어 공공데이터에 대한 높은 이해와 배경지식이 결과에 영향을 미쳤을 수 있다는 한계점이 존재한다.

이상의 문헌에서 도출한 공공데이터 서비스의 공통적인 의미는 정부부처나 공공기관에서 보유한 데이터를 기반으로 새로운 시스템을 구축하여 정보를 제공하는 것이었다. 따라서 본 연구의 공공데이터 서비스 또한 공공데이터포털, 서울열린데이터광장, 건강보험심사평가원처럼 웹사이트나 모바일 앱을 통해 가공된 정보를 제공하는 것으로 하고자 한다. 공공기관이나 지자체에서 운영하는 사례로는 공적 마스크 지도, 날씨 정보, 약국 위치 정보 등이 해당된다.

### 2.3 기대일치이론

기대일치이론(ECT)은 마케팅 분야에서 소비자의 만족과 구매 후 행동(재구매, 불만족) 등 소비자의 행동을 설명하는 이론이다(Oliver, 1980). Oliver(1980)는 기대일치이론 내에서 소비자는 다음과 같은 과정을 따라 재구매에 도달한다고 설명한다. 소비자는 구매 전에 특정 제품이나 서비스에 대한 초기의 기대를 형성한 이후 해당 제품이나 서비스를 사용한다. 초기 수용 이후 형성된 제품이나 서비스에 대한 인식과 소비 이전의 기대와 비교하여 기대를 확인하게 되고 확인 여부에 따라 만족과 불만족을 결정한다. 만족스러운 소비자는 재구매 의도를 형성하지만 불만족스러운 소비자는 수용을 중단하는 것이다. 즉 Oliver(1980)는 소비 전의 기대와 소비 경험이 결합되어 발생하는 심리 상태를 만족이라 하였으며, 이는 소비자의 인지적 평가와 관련이 있기 때문에 미래의 이용의도를 예측하는 변수가 된다고 하였다. Bhattacharjee(2001)는 정보시스템의 지속적 이용은 초기 수용에 의존하며 실제 수용 후 초기 결정과 반대되는 결과가 초래될 수 있기 때문에 소비자의 재구매 결정과 유사하다고 보았다. 또한 사전의 기대는 기대일치와 소비자가 느끼는 만족감에서 이미 검증되는 것이라 보고 기대일치(Confirmation)에 주목하였고, 기술수용모델(TAM) 기반 선행 연구에서 시스템 이용에 유의한 영향을 미치고 있다고 검증된 지각된 유용성(Mathieson, 1991; Taylor & Todd, 1995; 정성진, 김학선, 2020; 한영주, 2020)을 중요한 예측 변수로 포함한 확장된 기대일치이론을 제안하여 정보시스템의 지속적 이용의도

를 설명하였다(Bhattacharjee, 2001).

### 2.4 전자서비스 품질과 지속이용의도

서비스 품질의 개념은 조직의 우수성 또는 우월성에 대한 장기적인 인지적 판단으로 고객의 충성도를 높게 유지하기 위해서는 고객 지향적인 품질 전략이 중요하다(Ma & Zhao, 2012). 마찬가지로 서비스 품질의 저하는 조직의 매출 및 이익 손실로 이어진다(Zeithaml et al., 2000; Van Riel et al., 2001; Ma & Zhao, 2012). 서비스 품질은 전자서비스 맥락에서도 많이 연구되었는데, Santos(2003)는 전자서비스 품질은 고객 평가와 온라인 환경에서 제공되는 전자서비스의 우수성과 품질이라고 하였으며, Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra(2005)는 전자시스템과 고객과의 모든 상호작용을 포괄하는 것으로 서비스 제공의 효율성과 효과를 촉진하는 것이 전자서비스 품질이라고 하였다.

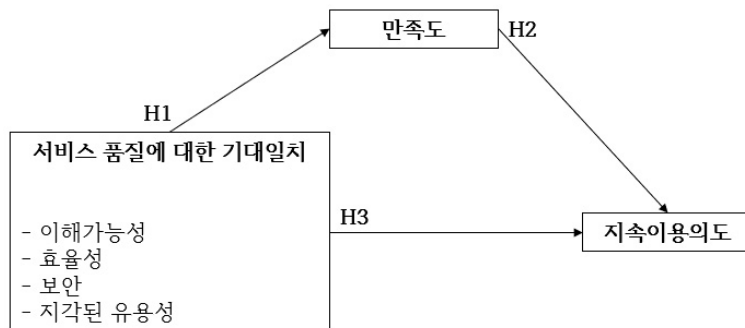
Belanche et al.(2014)은 전자서비스 품질과 공공 전자서비스에 대한 신뢰 간 관계를 규명하기 위해 스페인의 세금 신고 서비스 이용자를 대상으로 설문조사를 진행하여 전자서비스 품질과 신뢰 간 영향 관계를 검증하였다. 품질 요소로 효율성, 개인정보보호, 시스템 가용성을 채택하였고, 전자서비스가 품질 요소를 충족한다면 이용자에게 온라인 환경과 공공 행정에 대한 신뢰가 형성되어 이는 곧 전자서비스를 지속적으로 이용하려는 의도로 이어진다고 하였다. Pinem et al.(2018) 역시 인도네시아 정부에서 제공하고 있는 투자 활동 온라인 리포팅 서비스 이용자를 대상으로 실증 연구를 진

행하여 전자서비스 품질과 전자서비스에 대한 신뢰, 지속이용의도 간의 관계를 규명하였다. 품질 요소로 효율성, 개인정보보호, 이용자 지원, 신뢰, 정보 품질을 채택하였고 전자서비스가 적합한 서비스를 제공하고 있다는 인식이 전자서비스에 대한 지속이용의도를 형성하고 있다고 설명한다. 김현철, 김광용(2015)은 공공데이터 개방 정책의 신뢰에 미치는 요인에 대한 실증 분석에서 데이터 품질 요인을 검증하여 표현적 데이터 품질 중 하나인 이해 가능성의 지각된 유용성에 대한 영향력을 설명하였다. 지금까지의 이론적 배경을 바탕으로 본 연구에 쓰이는 각각의 변수에 대한 정의는 다음과 같다. (1) 이해가능성은 제공된 공공데이터를 이용자가 쉽게 이해할 수 있는 수준을 의미하며, (2) 효율성은 개인이 원하는 공공데이터를 빠르게 검색할 수 있는 것을 말한다. (3) 보안은 공공데이터 서비스를 이용할 때 제공하는 개인정보의 보호 수준이며, (4) 지각된 유용성은 서비스 이용 후 서비스가 개인의 이용 목적에 도움이 되었다고 느끼는 정도이다. (5) 이러한 전자서비스 품질 요인에 대한 기대 일치는 서비스 채택 후 개인이 가진 인식과 채택 전 기

대치가 일치하는 것이며, (6) 만족도는 서비스 이용 전 가졌던 기대와 이용 후 효용에 대한 인식을 비교하였을 때 채택 후 인식이 능가함으로써 형성되는 심리적인 만족을 느끼는 정도를 뜻한다. (7) 마지막으로 종속변수인 지속이용의도는 공공데이터 서비스에 대한 지속적인 이용 의지로서 서비스를 중단하지 않고, 필요에 따라 더 자주, 더 많이 이용하려고 하는 이용자의 태도이다.

본 연구에서는 기대일치모형에 Belanche et al.(2014)과 김현철, 김광용(2015)의 품질 요인을 수용하여 독립변수를 각각 이해가능성에 대한 기대일치, 효율성에 대한 기대일치, 보안에 대한 기대일치, 지각된 유용성에 대한 기대일치로 설정하였으며 다음과 같은 연구 모형과 가설을 제시하고자 한다.

- 가설 1. 공공데이터 서비스 품질에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1. 공공데이터 서비스 품질인 이해 가능성에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 연구 모형

- 가설 1-2. 공공데이터 서비스 품질인 효율성에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-3. 공공데이터 서비스 품질인 보안에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-4. 공공데이터 서비스 품질인 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 공공데이터 서비스에 대한 만족도는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 공공데이터 서비스 품질에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-1. 공공데이터 서비스 품질인 이해가능성에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-2. 공공데이터 서비스 품질인 효율성에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-3. 공공데이터 서비스 품질인 보안에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-4. 공공데이터 서비스 품질인 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

### 3. 방법론

#### 3.1 연구 자료 및 대상

본 연구는 가설 검증을 위해 2021년 5월 13일부터 5월 19일까지 일주일간 공공데이터 서비스 이용자를 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였다. 기록관리와 대학교 커뮤니티 등 직업적, 개인적으로 공공데이터 서비스에 관심이 있을 만한 집단을 선별하였고, 온라인으로 배포한 설문지에 공공데이터 서비스란 무엇을 의미하는 것인지 그림과 간략한 설명을 첨부하여 설문 응답자들의 이해를 도왔다. 수집된 자료는 총 133건으로 133건 모두를 분석에 활용하였다. 또한 설문조사와 함께 질적 데이터를 수집하기 위해 공공데이터 서비스 이용자를 대상으로 심층 면담을 수행하였다. 심층 면담은 2021년 6월 10일부터 13일까지 공공데이터 서비스 이용자 3명을 대상으로 진행하였다. 각 면담에는 약 30분 정도가 소요되었으며 면담 방식은 미리 준비된 2~3개의 질문과 피면담자의 응답에 따라 적절한 질문을 추가하며 융통적으로 면담을 이끌어가는 반구조화 면담으로 대상자의 정보는 <표 1>과 같다.

#### 3.2 측정 도구

설문지는 독립변수인 전자서비스 품질 요인

<표 1> 심층 면담 대상자 특성

면담대상자	직업	성별	이용 서비스
이용자1	대학원생	여자	국립공원산행정보, 워크넷
이용자2	간호사	여자	면약
이용자3	제빵사	여자	서울 자전거 따릉이

에 대한 기대 일치(이해가능성, 효율성, 보안, 지각된 유용성) 총 15개와 매개변수인 만족도 3개, 종속변수인 지속이용의도 3개, 인구통계학적 질문 4개로 총 25문항으로 구성하였으며, 선행연구를 참고하여 설문 문항을 개발하였다 (<표 2> 참조). 설문지의 문항은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 인구통계학적 정보를 측정하는 요소에는 성별, 연령, 최종 학력, 직업 등 4개의 문항으로 구성하였다.

### 3.3 분석 방법

본 연구를 통해 공공데이터 서비스 품질 요인에 대한 기대 일치가 만족도와 공공데이터 서비스 지속이용의도에 각각 유의한 영향력을 미치고 있는지와 만족도가 공공데이터 서비스 품질 요인에 대한 기대 일치와 공공데이터 서비스에 대한 지속이용의도 사이를 매개하고 있

는지 알아보려고 한다. 이를 위해 SPSS 26.0을 활용하여 측정 도구의 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석과 내적 일관성을 검증하기 위한 신뢰도 분석을 수행하였다. 마지막으로 연구 모형을 검증하기 위해 위계적 회귀분석과 프로세스 매크로를 통한 매개 효과 분석을 통해 종속변수에 대한 독립변수의 영향력과 만족도의 간접 효과를 검증하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 표본 특성

인구통계학적 특성을 분석하면 <표 3>과 같다. 총 133명으로부터 설문 응답을 받았으며, 남성 32명(24.1%), 여성 101명(75.9%)으로 여성의 응답 비율이 남성보다 훨씬 높았다. 응답자

<표 2> 측정 도구의 구성

영역	측정 변수	세부 내용	참고문헌	문항 수
공공데이터 서비스 품질 요인에 대한 기대 일치	지각된 유용성에 대한 기대 일치	혜택이 있음 정보 획득 향상 개인의 성과 향상 전반적 유용함	(Bhattacharjee, 2001) (Belanche et al., 2014)	4
	이해가능성에 대한 기대 일치	이해하기 용이함 정보파악 용이함 가독성 명료성	(Wang & Strong, 1996)	4
	효율성에 대한 기대 일치	필요 정보 파악 구성의 적절함 빠른 정보 파악	(Belanche et al., 2014) (Pinem et al., 2018)	4
	보안에 대한 기대 일치	개인정보 보호 개인정보 관리 개인정보 비공유	(Belanche et al., 2014) (Pinem et al., 2018)	3
만족도	만족을 느끼는 정도	공공데이터 서비스 만족	(Belanche et al., 2014)	3
지속이용의도	서비스에 대한 지속적 이용 의지	서비스 이용 비중단, 빈번한 이용, 재이용에 대한 의지	(Bhattacharjee, 2001) (Belanche et al., 2014)	3



〈표 3〉 응답자의 인구통계학적 특성(N = 133)

	구분	응답(명)	구성 비율(%)
성별	남성	32	24.1
	여성	101	75.9
연령	20대	49	36.8
	30대	54	40.6
	40대	21	15.8
	50대	9	6.8
	60대	0	0
	최종 학력	고졸 이상	1
	대학교 재학	25	18.8
	대학교 졸업(전문대 포함)	76	57.1
	대학원 재학 이상	31	23.3
직업	대학생	20	15
	대학원생	11	8.3
	사무/기술직	54	40.6
	자영업	1	0.8
	판매/서비스직	1	0.8
	전문직	24	18
	무직/은퇴	14	10.5
	기타	8	6

의 연령은 30대가 54명(40.6%)으로 가장 많았으며, 20대(49명), 40대(21명), 50대(9명)의 순서로 나타났다. 최종 학력은 대학교 졸업(전문대 포함)이 76명(57.1%)으로 가장 많았으며, 이어서 대학교 재학 25명(18.8%), 대학원 재학 이상 31명(23.3%), 고졸 이상 1명(0.8%) 순서대로 분포를 이뤘다. 직업 분포는 사무/기술직이 54명(40.6%)으로 가장 많았고, 전문직이 24명(18%), 대학생이 20명(15%), 무직/은퇴 14명(10.5%), 대학원생 11명(8.3%), 기타 8명(6%) 그리고 자영업과 판매/서비스직이 각각 1명씩(0.8%) 구성되어 있었다.

#### 4.2 주요 변수의 타당도 및 신뢰도 검증

15개 문항으로 구성된 독립변수(지각된 유

용성, 이해가능성, 효율성, 보안)에 대해 각각의 변수가 동일한 의미로 분류되는지 파악하고자 탐색적 요인분석을 실시하였다(〈표 4〉 참조). 요인 추출 방법으로는 주축 요인을 실시하였으며, varimax 회전을 하였다. 적정 요인 수가 추출되면 요인적재량이 산출되는데 요인적재량은 0.3 이상이면 항목 간에 유의한 관계가 있다고 볼 수 있다(정해일, 2022). 독립변수의 요인적재량은 모두 0.5 이상으로 추출되었다. 요인분석 결과 독립변수인 이해가능성과 효율성 요인이 하나로 묶인 것을 알 수 있는데, 이는 이해가능성과 효율성에 대한 개념적 정의는 제공되는 데이터를 쉽게 이해할 수 있는 것과 빠르게 검색할 수 있는 것으로 각각 다르게 정의하였으나, 효율성에 대한 설문 문항이 공공데이터 서비스가 제공하는 콘텐츠를 파악하는 것

〈표 4〉 공공데이터 서비스 품질 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

구분	항목	요인 적재량		
		콘텐츠의 이해	보안	지각된 유용성
콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치 (이해가능성+효율성)	이해하기 용이함	<b>0.708</b>	0.246	0.129
	정보 파악 용이함	<b>0.674</b>	0.251	0.189
	필요 정보 파악	<b>0.655</b>	0.233	0.293
	가독성	<b>0.646</b>	0.046	0.203
	간편한 이용	<b>0.628</b>	0.151	0.330
	명료성	<b>0.606</b>	0.278	0.206
	구성의 적절함	<b>0.590</b>	0.292	0.343
	빠른 정보 파악	<b>0.579</b>	0.108	0.474
보안에 대한 기대 일치	개인정보 보호	0.232	<b>0.880</b>	0.076
	개인정보 관리	0.242	<b>0.849</b>	0.253
	개인정보 비공유	0.212	<b>0.844</b>	0.183
지각된 유용성에 대한 기대 일치	혜택이 있음	0.118	0.175	<b>0.831</b>
	정보 획득 향상	0.413	0.189	<b>0.636</b>
	전반적 유용함	0.392	0.069	<b>0.627</b>
	개인의 성과 향상	0.388	0.272	<b>0.542</b>
고유값		3.894	2.729	2.560
Cronbach's α		0.894	0.930	0.838
KMO		0.864		
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	1285.366	
		자유도	105	
		유의확률	.000	

과 관련된 내용으로 구성되어 응답자들이 느끼기에 서비스되는 콘텐츠의 이해 여부를 묻는 것으로 인식했을 수 있다. 이러한 이유로 독립변수인 이해가능성과 효율성을 공공데이터 서비스가 제공하는 콘텐츠 이해라는 하나의 요인으로 구성하여 추후 분석에 활용하고자 한다. KMO 측도는 0.864로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과도 유의확률이 0.05 미만으로 나타나 요인분석 모형이 적합한 것으로 판단되었다. 한편 누적분산이 61.218%로 나타나, 측정항목들이 3개의 요인을 잘 설명해주고 있는 것으로 판단되었다. 독립변수의 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 주로 Cronbach's α를

산출하여 신뢰도를 판단하는데, 일반적으로 0.7 이상이면 신뢰도가 양호한 것으로 판단한다. 신뢰도 분석 결과, 콘텐츠 이해의 Cronbach's α 계수는 0.894, 보안의 Cronbach's α는 0.930, 지각된 유용성의 Cronbach's α는 0.838로 모두 0.7 이상으로 높게 나타나 주요 변수들의 신뢰도는 양호한 것으로 판단되었다.

### 4.3 가설 검증

가설(가설1~가설3)을 검증하기 위해 독립변수(콘텐츠 이해, 보안, 지각된 유용성에 대한 기대 일치)와 매개변수(만족도), 종속변수(지

속이용의도) 간의 관계 분석에 각각의 요인점수를 이용하였다. 콘텐츠의 이해와 보안, 지각된 유용성이 지속이용의도에 영향을 미치는 데 있어 전반적 만족도의 매개효과를 검증하기 위해, 헤이스가 제안한 SPSS 프로세스 매크로를 통한 부트스트랩(Bootstrap) 검증을 실시하였다.

〈표 5〉에 따르면 독립변수가 매개변수로 가는 회귀모형( $F=106.536, p<.001$ )과 독립변수 및 매개변수가 종속변수로 가는 회귀모형( $F=36.339, p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의하게 나타났으며, 회귀모형의 설명력은 독립변수가 매개변수로 가는 회귀모형은 71.2%(수정된 R 제곱은 70.6%), 독립변수 및 매개변수가 종속변수로 가는 회귀모형은 53.2%(수정된 R 제곱은 51.7%)로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.825로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었고, 분산팽창지수

(Variance Inflation Factor; VIF)도 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

독립변수가 매개변수에 미치는 영향의 유의성 검증 결과, 콘텐츠의 이해( $\beta=.459, p<.001$ ), 지각된 유용성( $\beta=.484, p<.001$ )이 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 즉 콘텐츠의 이해와 지각된 유용성에 대한 기대 일치가 높을수록 전반적인 만족도가 높아지는 것으로 검증되었다.

한편 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 영향의 유의성 검증 결과, 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치( $\beta=.276, p<.01$ )가 지속이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 매개변수인 만족도( $\beta=.397, p<.01$ ) 또한 지속이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 지각된 유용성에 대한 기대 일치( $\beta=.132, p>.05$ )는 지속이용의도에 아무런 영향을 미치지 않았다.

〈표 5〉 공공데이터 서비스 품질 요인과 지속이용의도 사이에서 만족도의 매개효과 검증

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p	F	R제곱 (수정된 R제곱)
만족도	(상수)	2.704	0.047	-	0.000	1.000	106.536	0.712 (0.706)
	콘텐츠의 이해	0.459	0.068	0.459	6.770***	0.000		
	보안	-0.037	0.056	-0.037	-0.665	0.507		
	지각된 유용성	0.484	0.065	0.484	7.476***	0.000		
지속 이용 의도	(상수)	-5.605	0.060		0.000	1.000	36.339	0.532 (0.517)
	콘텐츠의 이해	0.276	0.101	0.276	2.734**	0.007		
	보안	-0.025	0.071	-0.025	-0.351	0.726		
	지각된 유용성	0.132	0.099	0.132	1.326	0.187		
	만족도	0.397	0.113	0.397	3.516**	0.001		
경로					B	S.E.	LLCI	ULCI
콘텐츠의 이해 → 만족도 → 지속이용의도					0.1820	0.0475	0.0927	0.2781
보안 → 만족도 → 지속이용의도					-0.0147	0.0224	-0.0573	0.0328
지각된 유용성 → 만족도 → 지속이용의도					0.1918	0.0595	0.0871	0.3198

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

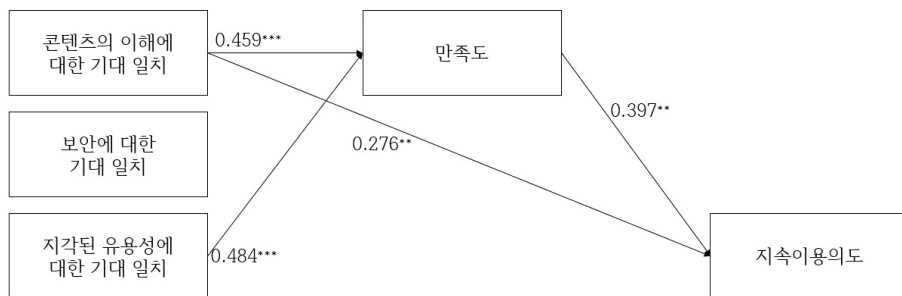
앞서 진행한 회귀분석 결과를 바탕으로 부트스트랩을 통한 간접효과 검증 결과, 콘텐츠의 이해, 지각된 유용성에 대한 기대 일치 모두 신뢰구간 안에 0을 포함하지 않아 콘텐츠의 이해, 지각된 유용성에 대한 기대 일치와 지속이용의도 사이에서 만족도는 매개 역할을 하는 것으로 검증되었다. 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 직접적으로도 유의한 영향을 미치므로 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치와 지속이용의도 사이에서 만족도는 부분 매개 역할을 하는 것으로 검증되었다. 반면에 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 지속이용의도에 직접적으로는 유의한 영향을 미치지 못하므로 지각된 유용성에 대한 기대 일치와 지속이용의도 사이에서 만족도는 완전 매개 역할을 하는 것으로 검증되었다.

〈그림 2〉는 공공데이터 서비스 품질 요인, 만족도, 지속이용의도의 영향 관계에서 유의한 값들을 표시하여 최종적인 매개모형의 분석 결과를 그림으로 표시한 것이다. 그림에 표시한 수치는 회귀분석으로 산출한 베타값을 의미한다.

종합적으로 살펴보았을 때 공공데이터 서비스 품질 요인 중 콘텐츠 이해와 지각된 유용성에 대한 기대가 충족된다면 공공데이터 서비스

에 대한 지속이용의도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 다만 콘텐츠 이해에 대한 기대 일치는 지속이용의도와 직접적으로도 긍정적으로 관련이 있었다. 본 연구에서 활용된 공공데이터 서비스가 제공하는 콘텐츠의 이해 요인이라 원데이터가 아닌 시각화 작업을 거친 결과물을 이용자들이 파악할 수 있는 것이었다. 따라서 서비스를 이용할 때 콘텐츠가 어떤 정보를 담고 있는지 직관적으로 파악했다면 이는 이용자가 정보 검색이 필요한 미래의 어느 시점에 기존에 사용해본 적이 있는 공공데이터 서비스라는 정보원을 계속 이용하겠다는 의지로 이어지게 한 것으로 볼 수 있다. 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 만족도를 통해서만 지속이용의도에 긍정적인 영향을 미치고 있었는데, 만족은 일시적인 경험으로 미래의 행동의도와 상호작용을 한다고 하였다(Homans, 1961; Howard, 1974). 공공데이터 서비스를 통해 그 당시의 정보 요구를 충족하였다면 이용자로 하여금 순간의 만족을 경험하게 할 것이고, 이러한 이유로 잠정적 이용의도에 긍정적 영향을 미치는 것이라고 해석할 수 있다.

한편 보안에 대한 기대 일치는 만족도와 지속이용의도에 전혀 영향을 미치지 않았는데 선



〈그림 2〉 공공데이터 서비스 품질 요인, 만족도, 지속이용의도의 회귀분석 결과

행연구에서 대상으로 한 전자서비스는 개인과 기업의 투자활동 리포팅 서비스, 소득세 신고 서비스, 온라인 쇼핑 등으로 서비스 기관에 대한 신뢰와 보안 요인을 지속이용의도에 대한 중요한 변수로 설명하였다(Belanche et al., 2014; Hsu, Chang, & Chuang, 2015; Pinem et al., 2018). 하지만 본 연구의 대상으로 선정된 공공데이터 서비스는 모바일 기기에 어플을 다운로드하거나 웹사이트에 방문하여 키워드 검색을 통해 이용자들이 거의 모든 정보를 이용할 수 있기 때문에 서비스 기관의 개인정보 비공유와 관리를 측정할 보안 요인에 대한 기대 일치만족도와 지속이용의도에 아무런 영향 관계를 미치지 않았다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구의 연구 가설을 <표 6>과 같이 채택하였다.

#### 4.4 면담 내용 분석

심층 면담을 통해 위의 통계분석을 뒷받침할 만한 이용자들의 실질적인 증언을 확보하였다. 이용자가 실제 서비스를 이용할 때 만족스러운 점과 그 이유를 확인함으로써 가설을 검증함과 동시에 공공데이터 서비스의 지속이용의도에 영

향을 미치는 요인의 중요성을 입증하고자 하였다. 이용자는 공공데이터 서비스를 이용할 때 서비스가 제공하는 정보를 어렵지 않게 이해할 수 있다는 것에 가장 큰 만족감을 느끼고 있었다. 이용자들이 언급한 만족함의 내용을 종합해보면 크게 두 가지였는데, 먼저 앱에서 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있는 환경과 검색 후 추출된 결과를 한눈에 이해할 수 있는 시각적인 디자인 구성이었다. 이는 지속이용의도에 유의한 영향을 미치고 있는 공공데이터 서비스의 기대 일치 요인 중 콘텐츠 이해에 해당되는 것으로 볼 수 있다.

- 사용자 1: 어플이나 웹사이트에 있는 아이콘들도 한눈에 알아볼 수 있고 검색창이랑 자주 찾는 서비스란도 있어서 필요한 게 있으면 금방 찾을 수 있고 직관적으로 보기도 편해서 찾는 과정도 어렵다고 느낀 적이 별로 없어요, 국립공원산행정보도 보면 이런 지도서비스를 다른 곳에서 제공해주긴 하거든요, 근데 확실히 국립공원산행정보가 보기 깔끔하다고 해야 하나 다른 지도 보다 보면 '아 이게 뭐지'라는 생각이 들 때도 있고 보기 어려울 때도 있는데 공공데이터 서비스는 그런 적이 없었던 것 같아요.

<표 6> 가설 검증 결과 요약

가설	내용	채택 여부
H1	1+2 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	3 보안에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	4 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 만족도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	만족도는 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	1+2 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치와 지속이용의도 사이에서 만족도는 매개역할(부분)을 할 것이다.	채택
	3 보안에 대한 기대 일치와 지속이용의도 사이에서 만족도는 매개역할을 할 것이다.	기각
	4 지각된 유용성에 대한 기대 일치와 지속이용의도 사이에서 만족도는 매개역할(완전)을 할 것이다.	채택

- 사용자 2: 예를 들어서 약에 5라는 숫자가 쓰여 있고, 팔각형 모양의 하얀색 약이라고 했을 때 검색을 하면 이 검색 조건에 충족하는 약들이 보기 편하게 다 나오거든요. 성분은 똑같더라도 제약회사마다 약 이름이 다르니까 모든 종류의 약들이 다 검색되는 건데 무슨 약인지 뿐만 아니라 약 효능, 용법, 주의사항 이런 부가적인 정보가 동시에 검색되어서 이 어플이 제일 편하더라고요.
- 사용자 3: 어플에 쓰인 버튼도 별로 없고 지도에 반납 장소랑 대여 가능 여부가 직관적으로 한눈에 알아보기 쉽게 구성이 되어 있어서 이런 부분이 되게 유용한 것 같아요.

공공데이터 서비스에 대해 만족스러운 두 번째 이유로 이용자들은 정보에 대한 신뢰도를 꼽았다. 이러한 믿음은 해당 서비스를 제공하는 기관에 대한 신뢰에서 비롯된 것이었고, 동일한 콘텐츠를 제공하는 민간 업체에 비해 더 양질의, 정확도가 높은 정보를 제공할 것이라는 이용자들의 기대 형성에 기여하였다. 이는 지각된 유용성의 속성에 해당한다고 할 수 있으며 정보 자체에서 오는 만족감으로 인해 해당 서비스를 이용하는 의지가 형성되었다고 할 수 있다.

- 사용자 1: 워크넷은 다른 어플이나 웹사이트에 비해 양질의 채용공고라고 해야 하나 대기업이나 공공기관처럼 정말 취업을 준비하는 사람들에게 필요하고 신뢰성 있는 정보들을 알려주는 것 같아요 이런 걸 봤을 때 워크넷이 확실히 더 도움이 되는 것 같아요 다른 어플들보다.

- 사용자 2: 네이버에서 찾은 것보다 이 어플에서 찾은 정보들이 정확도가 되게 높은 것 같아요. 이 어플을 만든 기관에 대한 신뢰도가 정보에 대한 신뢰도로 이어지는 것 같아요. 매일매일 새로운 약이 나오는데 그것에 대한 정보가 반영이 되게 빨리 되는 것 같거든요. 네이버에서 그런 것들이 더디게 반영되어서 아예 검색 결과가 안 나오는 경우도 있거든요. 그래서 이 어플을 계속 쓰게 되는 것 같아요.

## 5. 토의 및 결론

본 연구의 목적은 공공데이터 서비스의 지속 이용의도에 품질 요인에 대한 기대 일치가 만족도를 매개하여 영향을 미치는지 검증하는 것이다. 선행연구에서 채택된 전자서비스 품질 요인을 활용하여 분석을 진행한 결과 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치는 만족도에 영향을 미치고, 두 개의 변수는 모두 종속변수인 지속이용의도에 영향을 미치고 있었으므로 만족도를 중심으로 부분 매개 관계가 있음을 확인하였다. 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 만족도를 통해서만 종속변수인 지속이용의도에 영향을 미치고 있어 만족도가 두 변수 간을 완전 매개하였다. 공공데이터 서비스가 제공하는 정보의 구성과 유용성이 이용자들에게 높게 인식될수록 서비스를 재이용할 가능성이 높아진다고 할 수 있다. 즉 공공데이터 서비스가 제공하는 콘텐츠의 이해도와 유용성을 향상시킨다면 이용자의 만족과 서비스의 지속적 이용 의지를 동시에 높일 수 있을 것이다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 공공데이터 서비스를 통한 이용자의 정보 추구

가 질적 향상이라는 장기적인 성과로 이어지도록 하는 새로운 서비스 방식을 제안할 수 있다. 예를 들어 공공데이터를 제공하는 앱이나 웹사이트에 자신의 검색 내역을 기록할 수 있는 전자 책갈피 기능을 추가하는 것이다. 이러한 공간은 서비스를 통한 정보 획득이 일회성에 그치지 않고 이용자 본인이 필요할 때마다 반복적으로 활용함으로써 자신만의 정보 사전을 구축할 수 있는 기반이 될 수 있을 것이다. 또한 공공데이터 서비스를 이용하는 과정에서 터득한 자신만의 경험이나 노하우를 공유할 수 있는 의사소통 공간을 만드는 것이다. 미국 국립기록청의 디지털 아카이브(<https://www.archives.gov/>)에는 이용자 간에 아카이브에서 제공하고 있는 정보나 검색 방법 등에 대하여 질문하고 답할 수 있는 클라우드 소싱 플랫폼이 마련되어 있다. 이러한 커뮤니티 공간은 이용자가 자신의 경험과 관심을 바탕으로 서로의 눈높이에서 맞춤형으로 정보를 제공하고 이에 대해 설명해 줄 수 있다는 장점이 있다. 국내의 공공데이터 서비스에도 이 부분을 벤치마킹하여 공공데이터 서비스의 피드백 기능을 향상시킨다면 공공데이터 서비스에 대한 적극적인 참여로 이어질 것이고, 이는 공공데이터 서비스가 국민에게 있어 유용한 정보 채널로 기능하여 국민의 알 권리 행사라는 공익 실현으로 이어지는 통로가 될 것이다.

한편 본 연구는 조사된 표본에 20대와 30대의 비중이 높기 때문에 연령대별 체감하는 공공데이터 서비스의 특성을 파악하기에는 적합하지 않았다고 할 수 있다. 또한 지자체나 공공기관 등 제공 기관별로 다를 수 있는 서비스의 특성을 고려하지 않고 공공데이터 서비스의 전

반적인 품질 요인을 고려하였기 때문에 대상 서비스 기관을 하나로 한정하여 사례 연구를 진행해볼 수도 있을 것이다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 선행 연구의 ECT 모형에 근거하여 서비스 품질에 대한 이용자들의 실제 인지 수준이 기대보다 높으면 지속적 이용 의지를 형성한다는 것을 입증하였다. ECT 모형을 적용한 기존의 연구들은 대체로 기대 일치라는 변수를 서비스 품질 과 분리하여 서비스 품질이 기대 일치에 미치는 영향과 기대 일치가 지속이용의도에 미치는 영향을 따로 분석하였다. 본 연구는 기대 일치 변수를 전자서비스 품질과 결합하여 4개의 요인으로 각각 설정하였고 어떤 서비스 품질에 대한 기대 일치가 만족도를 거쳐 지속이용의도에 영향을 미치는지 검증하였다. 추가적으로 공공데이터 서비스를 이용하는 일반 이용자에 대한 심층 면담을 수행하여 공공데이터 서비스의 지속성을 위해 고려해야 하는, 회귀분석 결과와도 일치하는 요소를 도출하였다는 점에서 의의가 있다. 일반 이용자는 기업과 개발자에 비해 데이터 활용에 대한 전문적 지식이 낮은 편에 속하는데, 지금까지의 공공데이터 관련 정책은 관련 공모전과 경진대회를 통해 신규 비즈니스 창출을 촉진하거나 법 개정을 통해 민간 기업 측에 공공데이터 개방 분야를 지속적으로 확대하는 등 공공데이터를 기반으로 경제적 가치를 창출할 수 있는 기업과 개발자에게 유리한 방향으로 진행되었다. 그러나 최근 데이터 산업 활성화 전략의 후속 조치로 여러 공공기관에 산재되어 있는 개인 정보를 모아서 최적의 정보를 제공하는 마이데이터 서비스를 의료, 교통, 금융 등 공공 분야에 확대 추진 중

이다. 개인을 정보 주체로 인식하는 새로운 서비스를 구축하고 있는 만큼 본 연구에서 유의하다고 검증된 콘텐츠의 이해에 대한 기대 일치와 지각된 유용성에 대한 기대 일치는 향후 서비스 구성에 있어 놓치지 않아야 하는 부분이라고 할 수 있다. 공공데이터에 대한 전문성

이 없더라도 누구나 이해할 수 있는 수준의 콘텐츠와 개인의 정보 활용이라는 서비스의 유용성을 높이는 방향으로 진행된다면 국민의 수용성을 높이는 서비스 생태계가 구축될 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률. 법률 제17344호.
- [2] 김단비 (2015). 정부 3.0시대의 개방형 공공데이터포털의 효과적인 접근을 위한 사례 연구. 석사학위논문, 서울시립대학교 대학원.
- [3] 김민호, 김현경 (2018). 국가기준정보 제도 도입을 위한 입법과제. 성균관법학, 30(3), 1-32.
- [4] 김선호, 이진우, 이창수 (2017). 활동능력수준 기반의 공공데이터 품질관리 성숙수준 평가 모델. 정보화정책, 24(1), 30-47.
- [5] 김종업 (2013). 지역정보화지 (82). 한국지역정보개발원.
- [6] 김제완, 이동환, 배성훈 (2014). 공공데이터 민간활용에 관한 몇 가지 법적 쟁점. 법조협회, 63(4), 5-45.
- [7] 김학래 (2020). 공공데이터 개방표준 데이터의 품질평가. 한국콘텐츠학회논문지, 20(9), 439-447.
- [8] 김현철, 김광용 (2015). 공공데이터 품질 요인이 공공데이터 개방정책의 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구. 한국 IT 서비스학회지, 14(1), 53-68.
- [9] 대한민국. 4차산업혁명위원회 (2018). 데이터 산업 활성화 전략.
- [10] 대한민국. 행정안전부 (2019). 제3차('20~'22) 공공데이터 제공 및 이용활성화 기본 계획.
- [11] 대한민국. 행정안전부 (2020). 2020년 전자정부서비스 이용실태조사 결과 요약보고서.
- [12] 대한민국. 행정안전부 (2021). 2020년 공공데이터 활용기업 실태조사 보고서.
- [13] 배성훈, 이종용, 송석현, 장주병, 강상규, 윤진선, 이동환, 김제완 (2013). 공공데이터 민간개방 확대를 위한 법률제정의 필요성에 관한 연구. 한국지역정보화학회지, 16(3), 67-86.
- [14] 서형준, 명승환 (2014). 수요자 중심의 공공 데이터 민간 활용 방안: 민간부문 정보통신 담당자의 인식 조사를 중심으로. 한국지역정보화학회지, 17(3), 61-86.
- [15] 송효진, 황성수 (2014). 정부 3.0 추진에 따른 공공데이터 개방과 지방정부의 방향성 모색: 공공데이터법에 관한 이해와 개방 사례를 중심으로. 한국지역정보화학회지, 17(2), 1-28.



- [16] 이보옥 (2021). 공공데이터 활용 활성화를 위한 법적 개선방안-데이터 기본법 제정을 통한 법적 개선방안을 중심으로. *성균관법학*, 33(2), 623-688.
- [17] 정성진, 김학선 (2020). 모바일 배달 앱 이용의도에 관한 연구: 기술수용모델 (TAM)을 적용하여. *한국조리학회*, 26(12), 24-32.
- [18] 정해일 (2022). 정부지원 경영컨설팅의 만족도와 경영성과 및 효율성에 관한 실증 연구. 박사학위 논문, 한양대학교 대학원.
- [19] 한영주 (2020). 블록체인이 적용된 미디어 플랫폼의 사용의도에 영향을 미치는 요인: 기술수용모델 (TAM)을 중심으로. *미디어, 젠더 & 문화*, 35(2), 139-188.
- [20] 한정희 (2019). 플랫폼 비즈니스와 가치 창출: 개방형 공공데이터 활용. *지식경영연구*, 20(1), 155-174.
- [21] 허필선, 박광만, 박원주, 조기성, 류원 (2013). 공공정보 민간활용 시장 및 과급효과. 한국전자통신연구원.
- [22] 홍연웅 (2014). 공공데이터 이용 활성화를 위한 정책에 관한 연구. *한국데이터정보과학회지*, 25(4), 769-777.
- [23] 차영일, 최성규, 한경석 (2017). 민간의 공공데이터 활용을 위한 이용의도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. *디지털융복합연구*, 15(6), 9-17.
- [24] Belanche, D., Casaló, L. V., Flavián, C., & Schepers, J. (2014). Trust transfer in the continued usage of public e-services. *Information & Management*, 51(6), 627-640.
- [25] Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 25(3), 351-370.
- [26] Bichard, J. A. & Knight, G. (2012). Improving public services through open data: public toilets. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers-Municipal Engineer*, 165(3), 157-165.
- [27] Campos, M. S., Fernández-Montes, A., Gavilan, J. M., & Velasco, F. (2016). Public resource usage in health systems: a data envelopment analysis of the efficiency of health systems of autonomous communities in Spain. *Public health*, 138, 33-40.
- [28] Homans, G. C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. San Diego: Harcourt.
- [29] Howard, J. A. (1974). *The Structure of Buyer Behavior*, *Consumer Behavior: Theory and Application*. Boston: Allyn & Bacon.
- [30] Hsu, M. H., Chang, C. M., & Chuang, L. W. (2015). Understanding the determinants of online repeat purchase intention and moderating role of habit: the case of online group-buying in Taiwan. *International Journal of Information Management*, 35(1), 45-56.
- [31] Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information systems research*, 2(3), 173-191.

- [32] Ma, Z. & Zhao, J. (2012). Evidence on e-banking customer satisfaction in the China commercial bank sector, *Journal of Software*, 7(4), 927-933.
- [33] Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- [34] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. M. (2005), E-S-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality, *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- [35] Pinem, A. A., Immanuella, I. M., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2018). Trust and its impact towards continuance of use in government-to-business online service. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(3), 265-285.
- [36] Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions, *Managing Service Quality*, 13(3), 233-246.
- [37] Taylor, S. & Todd, P. (1995). Assessing IT usage: the role of prior experience. *MIS quarterly*, 19(4), 561-570.
- [38] Van Riel, A. C. R., Liljander, V., & Jurriens, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services: a portal site. *International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 359-377.
- [39] Wang, R. Y. & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of management information systems*, 12(4), 5-33.
- [40] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). A conceptual framework for understanding E-service quality. Massachusetts: Marketing Science Institute.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Public Data Provision and Use Activation Act. Chapter 17344.
- [2] Kim, Dan-Bi (2015). A Case Study for Effective Accessing in Open Data Portal. Master's thesis, Graduate School of University of Seoul.
- [3] Kim, Min-Ho & Kim, Hyun-Kyung (2018). Review of legislative tasks for the introduction of the 'National Standard Information' system. *SungKyunKwan Law Review*, 30(3), 1-32.
- [4] Kim, Sun-Ho, Lee, Jin-Woo, & Lee, Chang-Soo (2017). Activity capability level-based maturity evaluation model for public data quality management. *Informatization Policy*, 24(1), 30-47.
- [5] Kim, Jong-Up (2013). *Local Informatization Magazine* (82). KLID.

- [6] Kim, Je-Wan, Lee, Dong-Hwan, & Bae, Seung-Hoon (2014). A study on the current legal issues of the re-use of the public sector data in Korea. *Korean Lawyers Association Journal*, 63(4), 5-45.
- [7] Kim, Hak-Rae (2020). Quality evaluation of the open standard data. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(9), 439-447.
- [8] Kim, Hyun-Cheol & Kim, Gwang-Yong (2015). A study on public data quality factors affecting the confidence of the public data open policy. *Journal of Information Technology Services*, 14(1), 53-68.
- [9] Korea. The Presidential Committee on the 4th Industrial Revolution (2018). *Strategy for Data Industry*.
- [10] Korea. Ministry of the Interior and Safety (2019). *The 3rd('20~'22) Plan on the Provision and Use of Open Data*.
- [11] Korea. Ministry of the Interior and Safety (2020). *Report on the Results of the E-government Service Usage*.
- [12] Korea. Ministry of the Interior and Safety (2021). *Report on Companies Using Public Data*.
- [13] Bae, Seung-Hun, Lee, Jong-Yong, Song, Seok-Hyeon, Jang, Ju-Byung, Kang, Sang-Kyu, Yoon, Jin-Seon, Lee, Dong-Hwan, & Kim, Je-Wan (2013). A study on the necessity of the law for enlargement in private open of the public sector data. *Journal of Korean Association for Regional Information Society*, 16(3), 67-86.
- [14] Seo, Hyung-Jun & Myeong, Seung-Hwan (2014). Policy alternatives for user-oriented public data utilization: focusing on ICT managers' perception in private sector. *Journal of Korean Association For Regional Information Society*, 16(3), 67-86.
- [15] Song, Hyo-Jin & Hwang, Sung-Soo (2014). Seeking strategies for local governments to prepare for public data act. *Journal of Korean Association For Regional Information Society*, 17(2), 1-28.
- [16] Lee, Bo-Ok (2021). A study on legal improvement measures to utilize the re-use of public sector information: focusing on legal improvement measures through the enactment of the national data framework act. *SungKyunKwan Law Review*, 33(2), 623-688.
- [17] Jung, Sung-Jin & Kim, Hak-Seon (2020). A study on the intention of mobile delivery apps: applying the technology acceptance model (TAM). *Culinary Science & Hospitality Research*, 26(12), 24-32.
- [18] Jung, Hai-Il (2022). *An Empirical Study on the Satisfaction, Management Performance, and Efficiency of Government-supported Management Consulting*. Doctoral dissertation,

Hanyang University Graduate School.

- [19] Han, Yeong-Joo (2020). Factors influencing the intention to use the media platform with blockchain technology: focus on 'technology acceptance model(TAM)'. *Media, Gender & Culture*, 35(2), 139-188.
- [20] Han, Jung-Hee (2019). Platform business and value creation: using public open data. *Knowledge Management Review*, 20(1), 155-174.
- [21] Heo, Pil-Sun, Park, Gwang-Man, Park, Won-Joo, Cho, Gi-Sung, & Ryu, Won (2013). Domestic Market and Economic Impact of the Re-use of PSI(Public Sector Information). ETRI.
- [22] Hong, Yeon-Woong (2014). A study on the invigorating strategies for open government data. *Journal of the Korean Data And Information Science Society*, 25(4), 769-777.
- [23] Cha, Young-Il, Choi, Sung-Kyou, & Han, Kyeong-Seok (2017). An empirical study on the influence on public data usage in private business sectors. *Journal of Digital Convergence*, 15(6), 9-17.