

# 국립세종도서관에 대한 이해집단의 인식조사 분석

## Analysis of Stakeholders' perception about the National Library of Korea, Sejong

윤 희 윤(Hee-Yoon Yoon)\*

오 선 경(Seon-Kyung Oh)\*\*

성 정 희(Jung-Hee Sung)\*\*\*

### 〈목 차〉

I. 서론	1. 기본적 정체성과 역할
1. 연구의 필요성과 목적	2. 각종 서비스의 이용률 및 만족도
2. 선행연구 개관	3. 정책정보 및 정책정보서비스의 필요성과 이용
II. 인식조사의 대상과 분석방법	4. 전략적 및 중점적 추진과제
1. 조사대상과 설문지 구성	IV. 결론 및 제언
2. 조사 및 분석방법	
III. 인식조사 결과의 분석과 제언	

### 초 록

2013년 12월에 개관한 국립세종도서관의 기본적 정체성은 정책정보 중심의 특화도서관이다. 그럼에도 여전히 정체성이 자리매김하지 못하는 현실에 주목하여 이해집단(정부부처 공무원과 정부출연연구기관의 연구원, 세종시민, 국립세종도서관 직원)을 대상으로 기본적 정체성과 역할, 각종 서비스의 이용률 및 만족도, 정책정보 및 정책정보서비스의 필요성과 이용, 전략적 및 중점적 추진과제에 대한 인식을 조사·분석하였다. 이를 바탕으로 이해집단의 국립세종도서관 서비스 만족도 및 정책정보서비스 의존도 제고를 위한 인력확충과 조직확대, 국내외 정책정보 수집전략, 국가정책정보서비스 강화방안을 제안하였다.

키워드: 정체성, 정책정보, 정책자료, 정책정보서비스, 인식조사, 국립세종도서관

### ABSTRACT

The basic identity of the National Library of Korea(Sejong), opened in December 2013, is the specialized library focused on policy information service. Nevertheless, the library is not unfaithful to its identity. So researchers surveyed and analyzed the perception of the basic identity and role, utilization and satisfaction degree of various services, need and use for policy information and policy information service, and strategic and focused initiatives from stakeholders such as public officials, government-supported researchers, citizens living in Sejong city, and employees who work in the NLK(S). As a result, researchers suggested various strategies to expand the organizational size, to strengthen acquisition of domestic and foreign policy information, and to enhance national policy information service for related groups' satisfaction and dependence of policy information service for the NLK(S).

Keywords: Identity, Policy information, Policy collection, Policy information service, Perceptions survey, National Library of Korea, Sejong

\* 대구대학교 문헌정보학과 교수(yhy@daegu.ac.kr) (제1저자)

\*\* 대구대학교 문헌정보학과 시간강사(sk2898@hanmail.net) (공동저자)

\*\*\* 국립세종도서관 관장(saint9011@korea.kr) (교신저자)

•논문접수: 2016년 11월 17일 •최초심사: 2016년 11월 29일 •게재확정: 2016년 12월 07일

•한국도서관·정보학회지 47(4), 19-42, 2016. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.47.201612.19]

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

일반적으로 정부, 행정기관, 국책연구소 등은 각종 정책을 수립·집행하고, 그 결과를 평가·보완하여 일관성과 지속성, 공공성과 공익성, 경제성과 효율성을 추구하는데 주력한다. 이러한 일련의 정책행위가 현실에 부합하려면 다양한 정책정보 및 관련자료의 투입과 활용이 필수적이다. 정책정보가 부족하면 수립기능 및 내용구성이 취약하고, 정책정보가 부실하면 의사결정이 왜곡되거나 오류를 초래할 뿐만 아니라 세금 낭비와 국민 불신으로 이어지며, 설령 정책정보가 충분하더라도 체계적인 수집·제공시스템이 가동되지 않으면 접근·이용에 많은 제약이 따른다.

이러한 배경과 명분을 감안하여 등장한 범정부적 실체가 국립세종도서관이다. 2013년 12월 행정중심복합도시인 세종특별자치시에 건립된 국립세종도서관의 지리적 함의는 지방에 설립된 최초 국립도서관이고, 건립취지 및 기본적 정체성은 국내 행정·정책의 요람인 정부부처 및 국책연구기관에 정책기능과 관련된 각종 지식정보를 제공하기 위한 정책정보도서관이며, 조직적 성격은 국립중앙도서관 지역분관이다. 부연하면 행정적 입장에서는 세종시로 이전한 중앙행정기관 및 관련기관의 정책수립·집행기능을 지원하기 위한 정책정보 중심의 특화도서관이고 지식문화유산적 측면에서는 국가장서의 재난위기에 대비하는 동시에 서비스 권역을 전국으로 확장하기 위한 국립중앙도서관의 지역분산형 보존관 및 서비스센터이다. 그럼에도 개관 3주년이 경과한 국립세종도서관은 ‘정책정보도서관’이라는 기본적 정체성이 안착되지 못하고 있다. 그 이유는 건립에서 운영까지의 각종 계획자료에 명시된 특화도서관이라는 태생적 한계와 모호성, 공공도서관 인프라가 매우 취약하여 세종시민을 위한 복합적 지식문화기관으로서의 역할을 수행할 수밖에 없는 현실적 불가피성, 여전히 걸음마 단계인 짧은 역사성, 지역주민 및 매스컴의 외형적 호평 등이 상호작용한 결과이다.

따라서 국립세종도서관은 더 늦기 전에 기본적 정체성인 정책정보도서관으로서의 핵심역량을 강화하거나, 아니면 서비스 주제와 수혜대상을 확장하는 방향으로 정체성을 재정립해야 한다. 이를 위한 전략적 방안을 모색하려면 국립세종도서관에 대한 이해집단의 인식조사가 선행되어야 한다. 이에 본 연구는 정책정보 중심의 각종 서비스와 관련된 이해집단(정부부처 소속의 공무원과 정부출연기관 연구원, 세종시민, 세종도서관 직원)을 대상으로 국립세종도서관의 기본적 정체성과 역할, 각종 서비스의 이용현황 및 만족도, 정책정보 및 정책정보서비스의 필요성과 이용, 전략적 내지 중점적으로 추진해야 할 과제 등에 대한 인식을 조사·분석하고 이를 바탕으로 정체성 및 정책정보서비스 강화방안을 제안하고자 한다.

## 2. 선행연구 개관

지구촌 국가 가운데 한국을 제외한 어느 나라에서도 정책정보 중심의 국립 특화도서관을 운영하는 사례는 없다. 그렇기 때문에 국가도서관의 정책정보 개발 및 서비스에 대한 이해집단의 인식을 조사·분석한 연구도 극소수에 불과하다. 그 가운데 2010년 이후에 수행된 정책(또는 정부)정보에 대한 국내외 선행연구를 개관하면 다음과 같다.

먼저 외국 사례로 Janowski 등(2012, S1-S10)은 정책정보서비스 활성화 방안으로 정책정보 구축과 공동이용, 제도적 장치로서의 효율적 정책정보서비스 시스템 개발, 정보정책포털 협력망 구축, 공공정보 이용기관간 네트워크 구축 등을 제안한 바 있다. 또한 Georgiou와 Makri(2015, 472-489)는 영국 지방정부의 정책실무자를 대상으로 반구조화된 인터뷰 방식을 적용하여 정보추구행태를 조사·분석하여 3개 키워드(정보관리, 글쓰기와 편집, 리뷰)를 추출하고 정보이용행위를 포괄적으로 지원하기 위한 디지털 정보환경에 대한 미래지향적 디자인을 권고하였다.

다음으로 국내의 경우, 국립세종도서관의 운영계획 수립 및 정책정보서비스 발전방향을 제시하기 위하여 조사·분석한 선행연구는 다수 있다. 2011년 곽승진 등(2011, 311-330)은 국립세종도서관 건립 및 운영계획 수립 TF팀과 국립중앙도서관 과단위 부서별 관리자(15명)를 대상으로 면담하고 세종시로 이전한 정부기관 소속 공무원(121명)을 대상으로 설문하여 장서개발 계획과 정책정보서비스 활성화 방안을 제안하였다. 2014년 노영희와 심재운(2014, 137-168)은 정부부처 산하 국책연구소 연구자 125명(설문 115명, 면접 10명)을 대상으로 정책정보 수요 및 요구를 조사하였다. 그 결과, 주된 이용목적은 연구과제 수행과 정책동향 파악, 주요 입수경로는 인터넷으로 나타났고, 이용자료의 특징은 전자자료, 국내자료, 최신자료(2-5년 사이 간행된 자료)의 비율이 가장 높았으며, 요구자료 유형은 Web DB(학술지, 학술기사, 전자저널 및 전자형태의 논문 포함) 및 보고서로 많았다. 2015년에는 곽승진, 노영희, 강동석(2015, 75-109)이 이용자 맞춤형 정책정보서비스 모형을 개발하기 위하여 사례분석과 설문조사(공무원 59명, 연구원 37명, 사서 30명)를 병행하여 정보검색 및 자료제공서비스, 참고정보서비스, 정책정보 네트워크 서비스, 도서관 마케팅서비스, 개인화 서비스 등의 제공을 제안하였을 뿐만 아니라, 노영희 등(2015, 83-113)은 정책정보멘터링 서비스를 개발하기 위하여 설문조사(공무원 59명, 연구원 37명, 사서 30명) 하였는데 서비스에 대한 요구는 매우 높았고 참여의사도 높게 나타났다. 또한 곽승진, 노영희, 강정아(2015, 89-121)는 사례분석과 전문가 의견수렴을 통하여 협력형 정책정보자원 개발 및 서비스 모형을 제안하였다. 2016년에 윤희윤과 장덕현(2016, 197-213)은 국립세종도서관이 정책정보 중심의 특화도서관이라는 정체성을 기반으로 현실적 존재가치를 제고시킬 수 있는

#### 4 한국도서관정보학회지(제47권 제4호)

중장기 로드맵(비전과 핵심가치, 전략적 목표 및 기능수행, 핵심 추진과제 및 실행전략, 조직 및 인력구성, 모체기관인 국립중앙도서관과의 정책정보서비스 역할분담, 공동사업 추진 및 교류협력)을 제시함으로써 조직의 안정과 발전, 내적 핵심역량 강화, 그리고 국가 및 사회에 대한 기여도를 높이는 논거를 제시하였다.

이처럼 대다수 선행연구는 이해집단의 일부로 한정하여 국립세종도서관의 운영계획, 협력형 정책정보 개발, 정책정보서비스 모형, 중장기 로드맵 제시를 위한 설문조사 및 면접방식을 적용하였다. 따라서 주요 이해당사자(정부부처 공무원과 국책연구원, 세종시민, 세종도서관 직원) 전부를 대상으로 국립세종도서관의 정체성, 각종 서비스 이용 및 만족, 정책정보서비스의 요구 및 이용, 추진과제에 대한 인식을 조사하고 집단간 차이를 검증하여 정체성 및 정책정보서비스 강화방안을 제시하는 연구가 필요하다.

## II. 인식조사의 대상과 분석방법

### 1. 조사대상과 설문지 구성

먼저 조사대상은 국립세종도서관의 각종 서비스 및 정책정보서비스 대상자(정부부처 공무원, 정부출연기관 연구원, 세종 시민)와 제공주체인 국립세종도서관 직원이다. 다만, 연구수행에 따른 시간적 및 예산상 한계로 인하여 서비스 대상자는 표본조사한 반면에 제공주체는 전수를 조사하였다. 그 주요 과정은 다음과 같다.

- ① 표본조사는 신뢰수준 95%, 최대 허용오차 0.05, 모집단 비율 50%(0.5)를 적용한 표본산출공식<sup>1)</sup>에 근거하여 산출한 결과, 공무원과 연구원은 세종시 소재 36개 중앙행정기관(중앙행정기관 18개, 소속기관 18개) 소속의 13,002명과 14개 정부출연 연구기관 근무자 3,192명을 합산한 총 16,194명 가운데 총 376명이, 세종시민은 2014년 국립세종도서관 이용자(685,395명) 가운데 총 384명이 산출되었다.
- ② 제공주체인 국립세종도서관 직원은 정규직 및 비정규직을 망라한 66명을 전수조사 대상으로 삼았다.

다음으로 조사도구인 설문지는 <표 1>과 같이 2개 영역, 총 23문항(정책정보 9개 문항, 국립세종도서관 및 정책정보서비스 14개 문항)으로 구성하였다. 이해집단별로는 공무원·연구원 19문항, 세종시민 5문항, 직원 9문항이다.

1) 호주 국가통계조직인 'NSS(National Statistical Service)' 사이트의 표본산출공식을 적용함  
<<http://www.nss.gov.au>>

〈표 1〉 설문지 문항구성과 조사대상

구분(문항수)		대상자		
		공무원·연구원	세종시민	직원
정책 정보 (9)	일반적 필요성(1)	■		
	정책업무 단계별 필요성(1)	■		■
	용도와 전반적 이용률(2)	■		
	정책정보 유형별 이용률(1)	■		
	입수처 및 입수처 선택이유(2)	■		
	입수의 어려움과 그 이유(2)	■		
국립 세종 도서관 (14)	정책정보 특화도서관 인지여부(1)	■	■	
	정체성과 설립목적 및 역할(2)	■	■	■
	이용률과 만족도(2)	■	■	
	정책정보 활용 기대율(1)	■		
	정책정보서비스 이용률(1)	■		
	이용률이 낮은 이유(1)	■		
	서비스 목표집단(1)			■
	중점적 정책정보서비스 기능(1)	■		■
	정책정보도서관으로서의 인프라 충실화(1)			■
	정책자료의 유형별 중요도(1)	■		■
	정책자료 수집력 극대화 방안(1)			■
보존관리모형(1)			■	
계		19	5	9

## 2. 조사 및 분석방법

먼저 조사방법의 경우, 공무원·연구원은 웹설문 및 대면설문을 적용하였다. 웹설문은 한국사회과학데이터센터의 온라인 설문방법(KSDC DB)<sup>2)</sup>으로, 대면설문은 점심시간을 이용한 방문조사 방법으로 자료를 수집하였다. 세종시민은 국립세종도서관 방문(이용)자를 대상으로 대면설문하였고 직원은 웹설문 및 대면설문 조사방법을 통하여 조사하였다.

다음으로 조사기간의 경우, 공무원·연구원은 2015년 10월에 약 15일간(2015. 10. 5-10. 20) 설문지를 배포하여 541부를 회수하였으나 응답이 부실한 165부(응답자의 인구통계사항이 없음, 미완성, 불성실 답변 등)를 제외한 총 376부(웹설문 62부, 대면설문 314부)를 분석대상으로 삼았다. 세종시민은 약 7일간(2015. 10. 5-10. 11) 설문지를 배포하여

2) KSDC DB는 국내에서 생산된 공신력있는 조사 및 통계자료를 수집·표준화하여 제공하고 온라인 통계분석시스템과 설문조사시스템을 구축하여 양적 연구를 지원하는 통합DB이다. <<http://ksdcdb.kr/main.do>>

6 한국도서관정보학회지(제47권 제4호)

총 459부를 회수하였으나 역시 응답이 부실한 75부를 제외한 총 384부를 분석대상으로 삼았다. 직원은 약 3일간(2015. 10. 17-10. 20) 총 66부를 배포하였으나 50부(웹설문 23부, 대면설문 27부)가 회수되었다. 설문 응답자의 인구통계적 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문 응답자의 인구통계적 특성

공무원·연구원		빈도 (명)	비율 (%)	세종시민		빈도 (명)	비율 (%)	직원		빈도 (명)	비율 (%)	
성별	남자	216	57.4	성별	남자	172	44.8	성별	남자	6	12.0	
	여자	160	42.6		여자	212	55.2		여자	44	88.0	
연령	20대	59	17.7	연령	10대	10	2.6	연령	20대	8	16.0	
	30대	127	33.8		20대	95	24.7		30대	23	46.0	
	40대	145	38.6		30대	103	26.8		40대	17	34.0	
	50대	43	11.4		40대	134	34.9		50대	2	4.0	
	60대 이상	2	0.5		50대	30	7.8		학력	대졸	39	78.0
직종	공무원	253	67.3	신분	60대 이상	12	3.1	신분	대학원(석사) 졸	11	22.0	
	연구원	123	32.7		학생	75	19.5		정규직	23	46.0	
학력	고졸	14	3.7	신분	주부	86	22.4	신분	비정규직	27	54.0	
	대졸	200	53.2		공무원	64	16.7		근무 경력	5년 미만	34	68.0
	대학원(석사) 졸	145	38.6		연구원	26	6.8			5-10년 미만	7	14.0
	대학원(박사) 졸	17	4.5		자영업	20	5.2			10-15년 미만	4	8.0
	근무 경력	5년 미만	132		35.5	전문직	29			7.6	15-20년 미만	2
5-10년 미만		55	14.6	생산서비스직	11	2.9	20-25년 미만	2		4.0		
10-15년 미만		66	17.6	기타	73	19.0	25년 이상	1	2.0			
15-20년 미만		39	10.4	직급	직급	직급	5-6급	6	12.0			
20-25년 미만		52	13.8				7-8급	16	32.0			
25년 이상		32	8.5				9급	3	6.0			
직급	4급 이상	30	11.4				없음	25	50.0			
	5급	73	27.9									
	6-7급	134	51.1									
	8-9급	25	9.6									
계	376	100.0	계	384	100.0	계	50	100.0				

마지막으로 분석방법은 'PASW Statistics 21'을 이용하여 기술통계를 산출하고 집단별 차이검정이 필요한 척도형 문항은 인식의 평균값을 이용하여 각각의 차이를 검정하였다.

### Ⅲ. 인식조사 결과의 분석 및 제안

#### 1. 기본적 정체성과 역할

##### 가. 설립목적과 연계한 정체성과 역할

국립세종도서관의 설립목적과 기본적 정체성에 대한 모든 이해집단(공무원·연구원, 세종시민, 직원)의 인식조사 결과는 <표 3>과 같다. 그 순위는 이해집단을 불문하고 ‘세종시민을 위한 공공도서관’이 가장 높게 나타났고, 가장 중요한 역할의 순위 또한 ‘세종시민을 위한 공공도서관’이 가장 높았다.

<표 3> 국립세종도서관의 정체성(설립목적)과 역할

구분	정체성과 설립목적			역할		
	공무원·연구원	세종시민	직원	공무원·연구원	세종시민	직원
세종시민을 위한 공공도서관	48.7	55.2	56.0	48.7	47.9	56.0
세종시 지식문화기반시설	22.6	19.8	22.0	27.4	31.5	22.0
행정부처·연구기관 정책정보도서관	14.9	12.8	14.0	15.4	12.8	14.0
국립중앙도서관 지역분관	13.8	12.2	8.0	8.5	7.8	8.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

이러한 인식은 국립세종도서관의 설립목적과 기본적 정체성이 ‘정책정보 중심의 국립 특화도서관 내지 전문도서관’으로 출범하였음에도 불구하고 계획도시인 세종시에 공공도서관을 포함한 지식문화기반시설이 상당히 취약하기 때문에 한시적으로 공무원·연구원과 그 가족, 세종시민의 지식문화적 및 평생학습적 욕구를 충족시키기 위한 공공도서관으로서의 역할을 수행할 수밖에 없는 현실적 불가피성에서 기인한다. 그러나 세종시를 대표할 공공도서관 건립이 추진되고 있을 뿐만 아니라 서비스 사각지대를 해소하기 위한 공공도서관 개체수가 확충되고 있는 점<sup>3)</sup>을 감안하면 국립세종도서관이 기본적 정체성을 강화하는 방향으로 핵심역량을 집중할 때 왜곡된 인식도 교정될 수 있다.

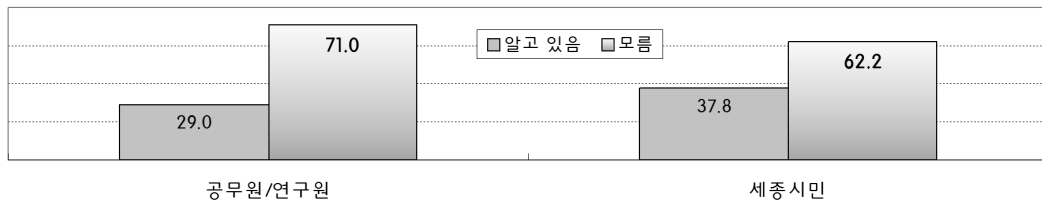
##### 나. 특화도서관에 대한 인지도

국립세종도서관의 기본적 정체성이 정책정보 중심의 특화도서관인 점에 대한 양대 이해집

3) 세종시, “시립도서관 건립 추진 : 올해 공공 도서관, 작은도서관, 어린이도서관 등 9개 개관”  
<<http://www.expressnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=77285>>

8 한국도서관정보학회지(제47권 제4호)

단(공무원·연구원, 세종시민)의 인지도는 <그림 1>과 같이 모두 절반 이하(공무원·연구원 29.0%, 세종시민 37.8%)로 낮게 나타났다. 이러한 인식은 국립세종도서관의 설립을 정당화한 정책정보도서관에 대한 홍보 및 마케팅이 부족한데서 기인하며, 또한 계획도시라는 입지적 특성으로 인하여 공공도서관 인프라가 매우 부족한 상황에서 국립세종도서관이 그 역할을 대신하였기 때문에 형성된 의식이 반영되었기 때문이다.



<그림 1> 국립세종도서관의 정책정보 특화도서관에 대한 인지도(공무원·연구원, 세종시민)

따라서 국립세종도서관이 특화도서관으로서의 정체성을 정립하고 존재가치를 제고시키기 위해서는 왜곡된 인식을 바로잡기 위한 정책정보서비스에 대한 홍보 및 마케팅을 강화해야 한다. 정책분야별 콘텐츠 매뉴얼을 발간하여 각 부처에 배포하거나 이용대상자의 프로파일을 수집·체계화하여 맞춤형 홍보활동(소셜 미디어, 어플리케이션, SNS, UCC, 메일 브로셔, 정책정보 이용 이벤트 등)을 전개하는 동시에 관련 자료의 언론노출에 주력해야 한다.

## 2. 각종 서비스의 이용률 및 만족도

### 가. 각종 서비스의 이용률

먼저 국립세종도서관이 제공하는 각종 서비스의 이용률에 대한 양대 이해집단(공무원·연구원)의 응답결과는 <표 4>와 같이 집단별로 차이가 있었다. 공무원·연구원은 이용하지 않는 비율(25.3%)이 가장 높은 가운데 월 1회 이하가 73.1%에 달하였다. 반면에 세종시민은 주 2-3회 이용(22.4%)이 가장 높은 가운데 주 1회 이상이 63.8%로 높게 나타났다.

다음으로 공무원·연구원의 소속기관 도서관(지식정보실) 이용률에 대한 응답결과는 이용하지 않음(39.3%)이 가장 높았을 뿐만 아니라 월 1회, 월 2-3회, 연 1-2회도 미미하여 전반적인 이용률은 저조한 것으로 평가할 수 있다.

### 나. 구성요소 및 서비스 만족도

국립세종도서관의 구성요소 및 각종 서비스에 대한 양대 이해집단(공무원·연구원, 세종시민)의 만족도를 5점 척도로 조사한 결과 및 차이검증 내용은 <표 5>와 같다.



<표 4> 국립세종도서관 및 소속기관 도서관 이용률(공무원·연구원, 세종시민)

구분	국립세종도서관		소속기관 도서관
	공무원·연구원, %(명)	세종시민, %(명)	공무원·연구원, %(명)
거의 매일(주 4회 이상)	2.2(8)	21.1(81)	5.6(21)
주 2-3회	3.2(12)	22.4(86)	2.7(10)
주 1회	9.3(35)	20.3(78)	8.8(33)
월 2-3회	12.2(46)	18.8(72)	10.6(40)
월 1회	16.2(61)	9.9(38)	16.0(60)
연 3-4회	15.4(58)	3.9(15)	7.2(27)
연 1-2회	16.2(61)	2.9(11)	9.8(37)
이용하지 않음	25.3(95)	0.7(3)	39.3(148)
계	100.0(376)	100.0(384)	100.0(376)

<표 5> 국립세종도서관의 구성요소 및 서비스 만족도에 대한 차이검증  
(공무원·연구원 vs 세종시민)

구분	전체 평균	집단간 비교		t	유의 확률	
		공무원·연구원	세종시민			
구성 요소	공간의 쾌적성(공기, 소음, 조명 등)	3.74	3.82	3.68	-1.736	0.083
	화장실(청소, 냄새 등)	3.97	3.82	4.09	4.028	0.000**
	직원의 친절성(대화, 서비스)	3.79	3.69	3.36	2.667	0.008**
	직원의 전문성	3.62	3.60	3.64	0.517	0.605
	자료의 적절성(주체의 다양성과 최신성)	3.37	3.42	3.33	-1.060	0.289
	식당(음식의 맛, 메뉴 등)	3.09	3.28	2.94	-4.224	0.000**
소 계	3.60	3.67	3.51	-	-	
서비스	자료 열람대출서비스	3.82	3.73	3.89	2.263	0.024*
	이용안내서비스	3.66	3.62	3.69	1.033	0.302
	정보검색서비스(웹DB, 인터넷, 자료검색)	3.69	3.61	3.76	2.277	0.023*
	문화평생학습프로그램 서비스	3.55	3.60	3.50	-1.277	0.202
	학술지목차메일링서비스	3.52	3.55	3.50	-0.753	0.452
	참고(질의응답)서비스	3.58	3.55	3.61	0.935	0.350
	상호대차(원문제공)서비스	3.51	3.49	3.54	0.812	0.417
	이용교육, 검색지도서비스	3.50	3.49	3.51	0.312	0.755
	시설이용서비스(세미나실, 정책연구실 등)	3.53	3.49	3.57	1.129	0.259
	독서지도지원서비스	3.45	3.44	3.45	0.117	0.907
소 계	3.58	3.58	3.60	-	-	
전체 만족도	3.73	3.64	3.80	2.592	0.010*	

먼저 공무원·연구원의 경우, 전체 만족도는 평균 3.64로 중위수를 상회하는 가운데 구성 요소에 대한 만족도(3.67)가 서비스(3.58)보다 약간 높았다. 구성요소 중에는 공간의 쾌적성(공기, 소음, 조명 등)과 화장실(청소, 냄새 등)이 각각 3.82로 가장 높았고, 그 다음이 직원의 친절성(대화, 서비스)과 전문성, 자료의 적절성(주제의 다양성과 최신성), 식당(음식의 맛, 메뉴 등)의 순으로 높았다. 서비스는 자료열람·대출서비스, 이용안내서비스, 정보검색서비스(웹DB, 인터넷, 자료검색 등), 문화·평생학습프로그램서비스, 학술지목차메일링서비스, 참고(질의응답)서비스의 순으로 높게 나타났다.

다음으로 세종시민의 경우, 전체 만족도는 평균 3.80으로 비교적 높은 가운데 서비스(3.60)가 구성요소(3.51)보다 높았다. 구체화하면 서비스는 자료열람·대출서비스가 3.89로 가장 높았고, 그 다음이 정보검색서비스, 이용안내서비스, 참고(질의응답)서비스의 순으로 높았다. 구성요소는 화장실이 4.09로 가장 높는데 이어 공간의 쾌적성, 직원의 전문성, 직원의 친절성 등의 순으로 높게 나타났다.

마지막으로 전체 만족도의 평균은 3.73로 비교적 높은 가운데 세종시민(3.80)의 만족도가 공무원·연구원(3.64)보다 높았고 통계적으로도 유의하였다. 이를 구성요소와 각종 서비스로 나누어 대비한 결과, 전자의 만족도(3.60)가 후자(3.58)보다 약간 높았다. 다시 이들의 세부항목별 차이검증에서는 5개 항목(식당, 직원의 친절성, 화장실, 자료열람·대출서비스, 정보검색서비스)에서 유의하였다. 따라서 식당과 직원의 친절성에 대한 만족도는 공무원·연구원이 세종시민보다 높은 반면에 화장실과 자료열람·대출서비스, 정보검색서비스에 대한 만족도는 세종시민이 공무원·연구원보다 더 높은 것으로 해석할 수 있다.

한편, 양대 이해집단이 응답한 전체 만족도에 영향을 미치는 요인을 추출할 의도로 총 7개로 군집한 구성요소 및 서비스(직원, 시설, 자료, 참고정보서비스, 교육·지원서비스, 대출·열람서비스, 문화·평생학습프로그램서비스)를 독립변수로 삼아 회귀분석한 결과는 <표 6>과 같다. F통계량이 7.072이고 변수별 유의확률이 모두 0.05보다 작으므로 문화·평생학습프로그램서비스, 공간과 시설, 대출·열람서비스, 참고정보서비스, 자료의 적절성으로 구성된 회귀식은 통계적으로 유의하며 이들의 설명력(수정 R<sup>2</sup>)은 64.7%이다. 이를 방정식으로 표현하면 'Y(국립세종도서관 전체 만족도) = 0.336 + 0.247X1(문화·평생학습프로그램서비스) + 0.286X2(공간과 시설) + 0.150X3(대출·열람서비스) + 0.180X4(참고정보서비스) + 0.075X5(자료의 적절성)'가 된다. 따라서 국립세종도서관은 이해집단의 만족도에 영향을 미치는 각종 서비스, 공간과 시설, 자료에 대한 역량관리에 주력해야 한다.

<표 6> 국립세종도서관의 전체 만족도에 대한 회귀분석 결과

구분	비표준화 계수		표준화 계수 (베타)	t	유의 확률	수정 R <sup>2</sup>	F
	B	표준오차					
(상수)	.336	.122	-	2.752	.006**	.647	7.072
문화평생학습프로그램 서비스	.247	.055	.249	4.497	.000**		
공간과 시설(쾌적성, 식당·화장실, 기타 시설)	.286	.044	.263	6.432	.000**		
대출·열람서비스	.150	.037	.172	4.111	.000**		
참고정보서비스(이용안내·정보검색, 학술지목 차메일링, 참고질의응답, 상호대차·원문제공)	.180	.066	.164	2.739	.006**		
자료(장서구성)의 적절성	.075	.028	.096	2.659	.008*		

Y = 0.336 + 0.247X1(문화·평생학습프로그램서비스) + 0.286X2(공간과 시설) + 0.150X3(대출·열람서비스) + 0.180X4(참고정보서비스) + 0.075X5(자료의 적절성)

### 3. 정책정보 및 정책정보서비스의 필요성과 이용

#### 가. 정책정보의 전반적 및 단계별 필요성

국립세종도서관이 수집·제공하는 정책정보의 주된 수요자는 정부부처 및 정부출연기관의 공무원·연구원과 국립세종도서관 직원이다. 그 가운데 공무원·연구원을 대상으로 정책정보의 전반적 필요성을 조사한 결과, <표 7>처럼 무려 71.3%(매우 필요함 16.8%, 필요함 54.5%)가 업무수행이나 연구활동에 필요한 것으로 응답하였다. 그리고 공무원·연구원 및 직원을 대상으로 정책의제 설정에서 정책평가에 이르기까지 단계별 필요성을 조사한 결과, 공무원·연구원이 응답한 1순위는 정책의제 설정(40.2%), 정책수립(29.8%), 정책평가(10.9%)의 순으로 높았고, 2순위는 정책수립(39.5%), 정책의제 설정(20.2%)의 순으로 나타났다. 국립세종도서관 직원도 1순위는 정책의제 설정(54.0%)이 가장 높았고, 2순위는 정책수립(50.0%)이 가장 높게 나타났다.

<표 7> 정책정보의 전반적 및 단계별 필요성과 순위(공무원·연구원, 직원)

전반적 필요성		단계별 필요성의 순위				
구분	공무원·연구원(명)	구분	공무원·연구원		직원	
			1순위	2순위	1순위	2순위
매우 필요함	16.8(63)	정책의제 설정	40.2	20.2	54.0	16.0
필요함	54.5(205)	정책수립	29.8	39.5	24.0	50.0
보통	21.5(81)	정책채택	9.8	16.9	10.0	12.0
조금 필요함	6.1(23)	정책집행	9.3	12.6	6.0	8.0
불필요함	1.1(4)	정책평가	10.9	10.8	6.0	14.0
계	100.0(376)	계	100.0	100.0	100.0	100.0

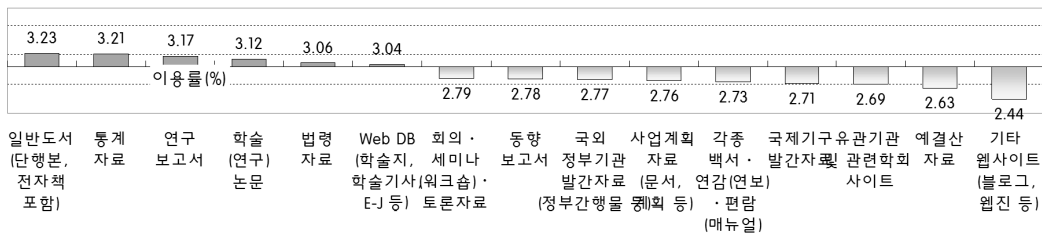
따라서 국립세종도서관이 이해집단의 정책정보 필요성에 부합하려면 의제설정과 정책수립에 필요한 각종 정책자료를 우선적으로 수집하여 적시에 서비스하는 전략을 강구할 필요가 있다. 이를 위해서는 모든 정책정보를 수집하는 전략보다 서비스 권역 내의 정책정보 수요집단을 주체별 또는 기관별로 군집하여 선택적으로 집중화 하는 전략을 구사하는 것이 바람직하다.

나. 정책정보의 용도와 이용률

먼저 정책정보 수요집단 중에서 공무원·연구원을 대상으로 정책정보의 용도를 조사한 결과는 <표 8>과 같이 업무활용(39.8%)과 정책(연구)동향 파악(32.6%)이 가장 높았고, 그 다음이 연구과제 수행, 시장·마케팅 상황 파악의 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 정책연구자를 조사한 선행연구(노영희, 심재운 2014)에서 연구과제 수행, 정책동향 파악, 업무활용, 연구동향 파악 순으로 높았던 것과 차이가 있는데, 그 이유는 본 연구의 조사대상에서 공무원(67.3%)이 연구원(32.7%)보다 훨씬 많기 때문이다.

<표 8> 정책정보의 용도 및 이용률(공무원·연구원)

용도	비율(명)	이용률	비율(명)
업무활용	39.8(170)	매우 높음	8.0(30)
정책(연구)동향 파악	32.6(139)	높음	42.0(158)
연구과제 수행	16.2(69)	보통	38.3(144)
시장·마케팅 상황 파악	10.5(45)	낮음	9.6(36)
기타	0.9(4)	매우 낮음	2.1(8)
계	100.0(427)	계	100.0(376)



<그림 3> 정책정보의 유형별 이용률(공무원·연구원)

다음으로 공무원·연구원이 업무나 연구를 수행할 때 대체로 정책정보를 많이 이용한다고 응답한 비율은 50%(매우 높음 8.0%, 높음 42.0%)로 나타났고, 보통 이상을 포함하면 88.3%로 나타났다. 따라서 공무수행이나 연구활동에서 정책정보는 절대적으로 필요하고 중

요한 것으로 해석할 수 있다. 이를 구체화하여 많이 이용하는 정책정보 유형을 척도형으로 조사한 결과, <그림 2>처럼 일반도서(3.23), 통계자료(3.21), 연구보고서(3.17), 학술(연구)논문(3.12), 법령자료(3.06), Web DB(3.04)의 순으로 높았다.

다. 정책정보 입수처 및 입수의 어려움

먼저 공무원·연구원의 정책정보 입수처는 <표 9>와 같이 본인·사무실 소장자료(38.8%)가 가장 높았고, 포털사이트(네이버, 구글 등), 소속기관·지식정보실, 정책정보 제공사이트(프리즘, 정책브리핑 등) 순으로 높게 나타났다. 매우 주목해야 할 점은 국립세종도서관이 정부부처 및 국책연구기관에 정책자료를 서비스하는 정책정보 중심의 특화도서관임에도 불구하고 입수처로 인식한 비율이 3.2%에 불과하다는 것이다. 이러한 순위로 정책정보 입수처를 선택한 이유는 이용의 편의성(62.9%)이 절대적으로 높았고, 그 다음이 다양하고 풍부한 콘텐츠(27.3%), 다른 정보원에 대한 미인지(7.5%)의 순으로 나타났다.

<표 9> 정책정보 입수처 및 선택 이유(공무원·연구원)

입수처 순위	비율(명)	입수처 선택이유	비율(명)
본인/사무실 소장자료	38.8(146)	이용의 편의성	62.9(242)
일반 포털사이트(네이버, 구글 등)	21.5(81)	다양하고 풍부한 콘텐츠	27.3(105)
소속기관 도서관·지식정보실	10.6(40)	다른 정보원에 대한 미인지	7.5(29)
동료집단 및 정책관련 전문가	10.1(38)	사서의 친절함	0.8(3)
정책정보 제공사이트(프리즘, 정책브리핑 등)	7.7(29)	동료(지인) 추천	0.5(2)
외부 정보서비스 기관(KERIS, KISTI 등)	3.7(14)	기타	1.0(4)
국립세종도서관	3.2(12)		
학회, 세미나, 전시회	2.2(8)		
SNS 서비스, 기타(출판사, 서점 포함)	2.2(8)		
계	100.0(375)	계	100.0(385)

다음으로 정책정보를 입수하는 과정에서 경험한 어려움은 <표 10>과 같이 ‘있다’고 응답한 경우(34.0%)가 ‘없다’는 경우(19.7%)보다 높게 나타났다. 그 이유는 맞춤형 정책정보(콘텐츠) 부족(25.4%)이 가장 높았고, 그 다음으로 정책정보 입수처 모름, 정책정보 포털사이트 부재, 정책정보 입수의 어려움, 도서관 포털서비스 부실, 정책정보 제공사이트 이용의 어려움, 사서 지원서비스의 신뢰성 부재 순으로 높았다. 반면에 선행연구(노영희, 심재윤 2014)에서는 정책정보서비스 창구의 다양화(포털시스템 부재), 정책정보서비스 사이트에 대한 홍보 부족, 최신자료 미제공 순으로 높게 나타난 바 있다.

〈표 10〉 정책정보 입수과정의 어려움과 이유(공무원·연구원)

입수의 어려움 정도	비율(명)	입수가 어려운 이유	비율(명)
매우 어려움	2.9(11)	맞춤형 정책정보(콘텐츠) 부족	25.4(86)
비교적 어려움	31.1(117)	정책정보 입수처 모름	19.8(67)
보통	46.3(174)	정책정보 포털사이트 부재	18.6(63)
비교적 어렵지 않음	18.1(68)	정책정보 입수의 어려움	17.2(58)
전혀 어렵지 않음	1.6(6)	도서관 포털서비스 부실	7.7(26)
		정책정보 제공사이트 이용의 어려움(사용법, 체계 등)	6.8(23)
		사서 지원서비스의 신뢰성 부재	3.0(10)
		기타	1.5(5)
계	100.0(376)	계	100(338)

따라서 국립세종도서관이 정책정보 수요자의 의존도가 가장 높은 입수처로 자리매김하기 위해서는 국내 정책정보의 포괄적 수집과 주요 선진국 및 국제기구에서 생산된 정책정보의 체계적 개발을 전제로 온라인 접근·이용의 게이트웨이 기능을 강화해야 한다. 이를 위한 서비스 전략으로는 맞춤형 정책정보서비스를 비롯한 멘토링서비스·온라인서비스·최신 목차 정보 제공서비스 등의 확대, 정책정보 공유를 위한 교류·협력의 내실화가 필요하다.

라. 정책정보서비스의 유용성

정책정보 수요집단 중에서 공무원·연구원을 대상으로 국립세종도서관이 정책정보 중심의 특화도서관으로서 정책정보서비스를 강화할 경우에 업무수행과 연구활동에 도움이 될 것인지를 조사한 결과, 〈표 11〉과 같이 66.4%가 유용할 것으로 응답하였다. 따라서 국립세종도서관은 ‘한국 정책정보 수집·아카이브센터로서의 위상’을 정립하고 정책정보의 주제별 및

〈표 11〉 국립세종도서관을 통한 정책정보 활용의 유용성과 이용률(공무원·연구원)

유용성	비율(명)	이용률	비율(명)	이용률이 저조한 이유	비율(명)
매우 유용함	17.8(67)	매우 높음	0.5(2)	방문·이용할 시간이 없음	34.7(111)
어느 정도 유용함	48.4(182)	높음	4.0(15)	다른 도서관이나 웹사이트에서 자료를 구함	24.1(77)
보통	27.7(104)	보통	32.7(123)	도서관이 멀고 교통 불편	14.4(46)
유용하지 않음	5.1(19)	낮음	31.1(117)	필요한 정책자료 부족	13.4(43)
전혀 유용하지 않음	1.1(4)	매우 낮음	31.6(119)	기타	8.1(26)
				도서관 이용절차가 까다로움	3.4(11)
				사서 지원서비스의 신뢰성 부재	1.9(6)
계	100.0(376)	계	100.0(376)	계	100.0(320)

기관별 콘텐츠 개발에 주력하려면 한국과학기술정보연구원(KISTI)이 주도하는 과학기술분야의 연구정보공유시스템인 국가과학기술정보서비스(The National Technical Information Service)를 벤치마킹하여 가칭 ‘국가정책정보서비스’(The National Policy Information Service)를 구축하고 포털서비스를 제공하면서 수요자 집단을 확충하는 동시에 서비스 마케팅을 강화해야 한다.

#### 마. 정책정보서비스 이용률 및 저조 이유

정책정보 수요집단 중에서 공무원·연구원을 대상으로 조사한 결과, 국립세종도서관의 정책정보서비스가 낮다고 응답한 비율이 <표 11>에서 62.7%(낮음 31.1%, 매우 낮음 31.6%)로 매우 높게 나타났다. 그 이유는 도서관을 방문·이용할 시간이 없음(34.7%)이 가장 높았고, 그 다음이 다른 도서관이나 웹사이트 이용, 도서관이 멀고 교통 불편, 필요한 정책자료 부족의 순으로 나타났다. 기타 이유는 모르거나 기회가 없는 경우, 홍보 부족과 짧은 개관시간 등의 의견을 표명하였다.

이러한 응답결과는 국립세종도서관 정책자료실(연구실) 대출자수가 전체의 0.4%, 대출책수는 전체의 0.3%에 불과한 상황을 그대로 반영하고 있다. 따라서 이용률 저조의 주요 이유로 응답한 ‘방문·이용시간의 부족과 거리 및 교통 불편’ 등을 해소하지 않으면 이용률제고는 요원하다. 이를 해소하려면 온라인 정책(연구)정보 플랫폼으로서의 정책정보 포털을 제대로 운영·관리해야 한다. 구체적으로 정부3.0, 공공데이터 포털, 프리즘, 대한민국정보공개, 지방공기업 경영정보 공개시스템 등의 포털과 유사한 정보제공기관과 협력망을 구축하여 통합형 검색기능을 제공하는 방향으로 홈페이지 및 모바일 서비스를 강화할 필요가 있다. 또한 운영 중인 정책분야별 주제가이드, 참고정보원, 학술지목차메일링서비스 외에 다른 기관과 차별화될 수 있는 개인별 맞춤형, 멘토링, 온라인 형식의 정책정보서비스 시스템 등을 개발·운영해야 이용률이 제고될 수 있다.

#### 4. 전략적 및 증점적 추진과제

2013년말 정책정보 중심의 특화도서관으로 출발한 국립세종도서관은 국내외 정책정보를 총괄하는 국가아카이브센터로 자리매김하는 동시에 범정부 및 사회를 위한 다양한 정책정보 및 관련자료를 서비스하는 구심체로서의 역량을 강화해야 한다. 이를 위하여 수요집단(공무원·연구원)과 제공주체(국립세종도서관 직원)를 대상으로 국립세종도서관이 전략적 내지 증점적 추진과제에 대한 인식조사 결과를 분석하면 다음과 같다.

가. 서비스 표적집단

서비스 제공주체인 국립세종도서관 직원이 응답한 서비스 표적집단의 순위는 <표 12>와 같다. 즉, 1순위는 세종시 정부부처 공무원·연구원(54.0%), 세종시민(24.0%), 전국 정책정보 수요자(14.0%)의 순으로 높았고, 2순위는 전국 정책정보 수요자(42.1%), 세종시 정부부처 공무원·연구원(28.9%), 세종시민(23.8%)의 순으로, 3순위는 세종시 지식정보 취약계층(42.1%), 세종시민(23.7%), 전국 정책정보 수요자와 국민(각 10.5%)의 순으로 높게 나타났다.

요컨대 직원의 서비스 표적집단 순위에 대한 인식은 정당하다. 그 이유는 세종시 소재의 정부부처 공무원·연구원과 전국 정책정보 수요자를 가장 중요한 표적집단으로 인식할 때 정책정보서비스에 치중하는 특화도서관으로 출발한 국립세종도서관의 설립목적과 기본적 정체성에 부합할 수 있기 때문이다. 다만, 1순위에서 세종시민이 두 번째로 높게 나타난 것은 계획도시에 위치하는 지리적 특성과 도서관 인프라가 부족한 상황에 주목하여 지역사회를 위한 공공도서관 기능을 병행할 수밖에 없는 현실적 고민이 반영된 결과로 볼 수 있다.

<표 12> 국립세종도서관의 서비스 표적집단 순위(직원)

구분	1순위, %(명)	2순위, %(명)	3순위, %(명)
세종시 정부부처 공무원·연구원	54.0(27)	28.9(11)	7.9(3)
세종시민	24.0(12)	23.8(9)	23.7(9)
전국 정책정보 수요자	14.0(7)	42.1(16)	10.5(4)
국민	6.0(3)	0.0(0)	10.5(4)
세종시 지식정보 취약계층	2.0(2)	5.2(2)	42.1(16)
기타	0.0(0)	0.0(0)	5.3(2)
계	46.0(51)	71.1(38)	100.0(38)

나. 정책정보의 중요성 및 수집·보존

먼저 양대 이해집단(공무원·연구원, 직원)을 대상으로 국립세종도서관이 정책정보 특화도서관으로서의 기능을 강화하기 위하여 수집·제공해야 할 정책자료의 중요성을 5점 척도로 조사한 결과는 <표 13>과 같다. 전체 평균의 경우, 공무원·연구원은 3.64인 반면에 직원은 4.01이므로 세종시 정부부처 및 정부출연연구기관의 공무원·연구원보다 국립세종도서관 직원이 정책정보를 더 중시하였다. 정책정보 유형별 평균의 경우, 공무원·연구원은 연구보고서(3.99), 학술(연구)논문(3.95), 통계자료(3.89), 국제기구 발간자료(3.78), 국외 정부기관 발간자료(3.76), 법령자료(3.73), Web DB(3.70)의 순으로 중시한 반면에 직원은 연구보고서와 Web DB(각 4.36), 통계자료와 국제기구 발간자료(각 4.20), 사업계획자료



(4.17), 학술(연구)논문·국외 정부기관 발간자료·동향보고서(각 4.16)의 순으로 중시하였다. 양대 집단의 정책정보 유형별 인식차가 유의한지를 검증한 결과, 일반도서(단행본, 전자책 포함)와 학술(연구)논문을 제외하면 모두 유의하므로 직원이 공무원·연구원보다 정책정보를 더 중시하는 것으로 해석할 수 있다.

<표 13> 정책자료의 유형별 중요성에 대한 평균 및 차이검증(공무원·연구원 vs 직원)

구분	전체 평균	차이검증		t	유의 확률
		공무원·연구원	직원		
연구보고서	4.04	3.99	4.36	2.833	0.005**
학술(연구)논문	3.97	3.95	4.16	1.588	0.113
통계자료	3.93	3.89	4.20	2.228	0.026*
국제기구 발간자료	2.83	3.78	4.20	3.050	0.002**
국외 정부기관 발간자료(정부간행물 등)	2.80	3.76	4.16	2.937	0.004**
법령자료	3.78	3.73	4.14	2.729	0.007**
Web DB(학술지, 학술기사, 전자저널 등)	3.78	3.70	4.36	4.729	0.000**
동향보고서	3.74	3.69	4.16	3.532	0.000**
사업계획자료(문서, 전략적계획, 발전계획 등)	3.66	3.59	4.17	3.976	0.000**
일반도서(단행본, 전자책 포함)	3.56	3.57	3.52	-0.347	0.729
회의·세미나(워크숍)·토론자료	3.60	3.56	3.92	2.531	0.012*
각종 백서·연감(연보)·편람(매뉴얼)	3.59	3.55	3.86	2.202	0.028*
유관기관 및 관련학회 사이트	3.40	3.36	3.72	2.512	0.012*
예결산자료	3.37	3.32	3.72	2.757	0.006**
기타 관련 웹사이트(블로그, 웹진 등)	3.17	3.14	3.44	2.191	0.029*
평균	-	3.64	4.01	-	-

이러한 인식도는 공무원을 조사한 광승진 외(2011)의 연구에서 인쇄자료, 웹자료, 전자저널·전자책, 멀티미디어, 모바일자료 순으로 나타난 것과 정책연구자를 조사한 노영희와 심재윤(2014)의 연구에서 Web DB, 보고서, 통계자료, 국제기구 발간자료, 외국 정부간행물 순으로 높게 나타난 것과 차이가 있다. 각각의 조사대상과 표본수가 상이하기 때문에 초래된 결과로 해석할 수 있다. 다만, 본 연구에서 공무원·연구원의 정책정보 이용률은 <그림 2>에서 인쇄자료, 통계자료, 연구보고서, 학술논문, 법령자료, 웹DB 순으로 많은 반면에 정책정보의 중요성은 <표 13>에서 연구보고서, 학술논문, 통계자료, 국제기구 및 외국 간행물, 법령자료, 웹DB 순으로 중시하고 있어 상당한 편차가 있다. 그 이유는 국립세종도서관의 정책정보 유형별 장서개발이 취약하여 이용할 수 없는데 따른 편차일 수도 있고, 응답자 인식과 실제 이용의 일관성 부재가 초래한 결과일 수도 있다.

다음으로 국립세종도서관 직원을 대상으로 정책자료 수집력 극대화 방안을 조사한 결과, <표 14>와 같이 정책정보 수집·조직역량 강화(50.0%)가 가장 높았고, 그 다음이 주요 선진국 및 국제기구 등의 정책정보 수집체계 강화, 구입예산 증액, 미소장 정책자료의 수증전략 개발, 협력기관 수탁자료 보존 확대, 인터넷 정책정보개발 강화의 순으로 높게 나타났다.

<표 14> 국립세종도서관의 정책자료 수집력 극대화 방안 및 보존관리 모형(직원)

수집력 극대화 방안	비율(명)	보존관리 모형	비율(명)
정책정보 수집·조직역량 강화	50.0(25)	국립세종도서관 집중관리	58.0(29)
주요 선진국 등의 정책정보 수집체계 강화	16.0(8)	분산형(중앙관+세종관) 보존관리	8.04(14)
정책자료 구입예산 증액	14.0(7)	국립중앙도서관 집중관리	14.0(7)
미소장 정책자료의 수증전략 개발	8.0(4)		
협력기관 수탁자료 보존 확대	6.0(3)		
인터넷(웹) 정책정보개발 강화	6.0(3)		
기타	0.0(0)		
계	100.0(50)	계	100.0(50)

따라서 정책자료 수집력을 강화하려면 자료예산 증액이 필수적이다. 이를 전제로 <표 15>에 제시한 융합적 개발모형(윤희운, 장덕현 2016, 202)처럼 국립세종도서관 정책자료과가 주도하는 가운데 국립중앙도서관 자료운영과와 디지털기획과 등과 협력하여 국내외의 최신 정책자료(연구보고서, 학술논문, 통계데이터, 주요 선진국 자료 등) 수집력을 높이고 국내 소급자료를 체계적으로 발굴·보존하는 동시에 미소장 정책자료의 수증·수탁보존 전략을 수립하고 인쇄형 정책정보의 디지털 마이그레이션 비율을 높여야 한다.

마지막으로 정책자료(정보)의 보존관리 방식은 <표 14>에서 국립세종도서관 집중형(58.0%)이 가장 높았고, 그 다음이 분산보존형(중앙관+세종관), 국립중앙도서관 집중형의 순으로 높게 나타났다. 따라서 당분간 양대 주체가 정책자료를 분산형태로 보존관리하되, 중장기적 관점에서는 국립세종도서관으로 집중화하는 것이 바람직하다. 그렇지 않으면, 국립세종도서관이 제한적으로 정책자료를 수집·보존하는 상황에서 전국적 정책정보서비스를 강요할 경우에 설립목적을 구현할 수 없을 뿐만 아니라 계속해서 정체성 시비에 노출될 수밖에 없다. 요컨대 아무리 시간이 경과하더라도 ‘한국 정책정보 수집·아카이브센터, 하이브리드형 정책정보서비스 중심체, 정책정보 중심의 국립전문도서관’으로서의 위상을 확립하기 어려울 것이다.

<표 15> 국립세종도서관의 융합형 정책정보 개발 모형(안)

생산주체	정책정보	정보유형(아날로그 + 디지털)									
		계획 자료	백서 연감	통계 정보	법령 자료	각종 보고서	학술 논문	학술 저서	학위 논문	세미나 토론자료	예결산 자료
최신 자료	국내 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	주요 선진국 및 OECD 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	주요 국제기구 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	외국 저명대학 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	주요 비정부기구 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	북한자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
소급 자료	국내 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	한국관련 외국 자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
WLN Conspectus		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
비 고	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국내 정책자료 수집은 망라적 수준을 지향하되, 본관과의 분담·협력방안을 다음과 같이 제시함</li> <li>① 국내 아날로그 정책자료는 본관 자료수집과 「도서관법」 제20조, 제20조의2에 의거하여 납본 수집하되, 세종관은 미납본 회색문헌을 중심으로 보완 수집하여 결락현상을 방지해야 함</li> <li>② 국내 디지털 정책자료의 경우, 본관 자료수집과가 디지털 아카이빙을, 디지털기획과가 마이그레이션·하비스팅·가상서고 구축을 주관하고 있고, 디지털 정책자료는 본관이 「정부간행물 납본(제출) 지침」에 따라 수집한 3부 중 1부를 세종관으로 인계하고 있으므로 세종관은 인수자료 및 자체 개발자료에 대한 디지털 파일 중심의 '디지털 정책정보 서고'를 구축해야 함</li> <li>■ 주요 선진국 및 OECD, 국제기구, 외국 저명대학, 주요 비정부기구, 북한관련 등의 디지털 자료는 세종관이 생산주체 및 자료종류를 정하여 주도적으로 개발하되, 본관 디지털기획과의 협력 및 역할분담 방안을 모색해야 함</li> <li>■ 소급자료(국내 및 한국관련) 중 정책자료는 세종관이 발굴·수집·아카이빙을 주관해야 함</li> <li>■ 그럼에도 중장기 관점에서 보면 정책자료의 수집·개발·서비스에서 수집·개발기능은 본관으로 일원화하고, 서비스 기능만 세종관이 주관할 경우에 '한국 정책정보 수집·아카이브센터, 하이브리드형 정책정보서비스 구축체, 정책정보 중심의 국립전문도서관'을 정당화할 수 없을 것이므로 국립중앙도서관 전체의 업무분장 및 기능분담에 대한 검토와 조정이 필요함</li> </ul>										
			■	■	■	■	■	■	■	■	■

다. 정책정보의 전략적 서비스

국립세종도서관 직원을 대상으로 정책정보서비스 강화하기 위하여 전략적으로 추진해야 할 서비스 순위를 조사한 결과는 <표 16>과 같다. 즉, 1순위는 정책정보 정보원 조사·제공서비스(32.0%), 정책자료 제공서비스(16.0%), 정책정보 전문서비스(14.0%)의 순으로 높았고, 2순위는 온라인 자료 확충·제공과 정책정보 공유협력망 강화(각 16.0%)에 이어 정책정보 전문서비스와 정책정보 활용교육 서비스(각 12.0%), 오프라인 정책자료 제공 및 서비스·국내외 정책정보 수요자 발굴(각 8.0%)의 순으로 높게 나타났으며, 3순위는 정책정보 전문서비스(14.4%), 온라인 자료 확충 및 제공(12.2%) 등을 높게 인식하였다.

비록 국립세종도서관이 현재 정책정보와 관련된 국내외 참고정보원과 최신 동향자료를 발굴하여 정부기능분류(Business Reference Model)<sup>4)</sup>를 기반으로 체계화하고 효율적 검

4) BRM은 업무 아키텍처 기준이 되며, 대상기관의 사업 또는 업무 등을 전체적으로 분류하고 정의하는 모형이다. 정부 BRM은 중앙부처(입법부, 사법부, 중앙행정기관 소속기관 및 지방자치단체 제외)에 적용하는 시스템으로 2008년에 「정부기능 분류시스템 운영지침」이 제정·배포되었다. 2015년 10월말을 기준으로 국립세종도서관

20 한국도서관정보학회지(제47권 제4호)

색·서비스를 지원하기 위한 정책분야별 주제가이드를 제공하며, 다양한 서비스 전략(학술지 목차메일링서비스, 정책정보 종합목록 구축, 정책정보협력망 상호대차서비스, 행정기관 자료 관리시스템 제공·관리, 공무원 독서문화 프로그램 등)<sup>5)</sup>을 모색하고 있음에도 불구하고 표적집단인 공무원·연구원의 정책정보서비스에 대한 인식은 부족하고 이용률 또한 매우 낮다. 그 이유가 무엇인지를 파악하려면 수요집단의 정책정보 요구수준 및 이용행태를 주기적으로 조사·반영하되, 정책정보 도서관으로서의 역할과 서비스에 대한 인식도를 높이기 위한 다각적인 홍보활동과 이용촉진 전략을 강구할 필요가 있다.

〈표 16〉 국립세종도서관의 전략적 정책정보서비스 순위(직원)

구분	1순위, %(명)	2순위, %(명)	3순위, %(명)
정책정보 정보원 조사·제공서비스	32.0(16)	2.0(1)	8.2(4)
정책자료 제공서비스	16.0(8)	4.0(2)	10.2(5)
정책정보 전문서비스(번역, 동향분석, 통계분석 등)	14.0(7)	12.0(6)	14.4(7)
온라인 자료 확충 및 제공	8.0(4)	16.0(8)	12.2(6)
오프라인 정책자료 제공 및 서비스	6.0(3)	8.0(4)	4.1(2)
국내외 정책정보 수요자 발굴	6.0(3)	8.0(4)	2.0(1)
학술지 및 주제정보 메일링서비스	4.0(2)	4.0(2)	2.0(1)
정책정보 공유협력망 강화	4.0(2)	16.0(8)	8.2(4)
정책정보 종합목록 구축·제공	4.0(2)	4.0(2)	8.2(4)
정책정보서비스 홍보활동 강화	2.0(1)	6.0(3)	10.2(5)
오프라인 공간을 중심으로 한 공직자 지원 기능	2.0(1)	4.0(2)	6.1(3)
정책정보 활용교육 서비스	2.0(1)	12.0(6)	2.0(1)
정책정보 상호대차 및 원문제공서비스	0.0(0)	4.0(2)	10.2(5)
정책정보멘토링 등 공직자 일대일 지원서비스	0.0(0)	0.0(0)	2.0(1)
계	100.0(50)	100.0(50)	100.0(49)

은 23,685건의 참고정보원 관련정보에 대한 정부기능별(BRM) 검색기능(대분류/중분류)을 제공하고 있다.

- 5) 학술지목차메일링서비스는 전자학술지 17,000여 종에 BRM을 적용한 정책정보 SDI서비스로 원문 다운로드 지원 및 각 기관 자료실과 연계하여 24시간 내에 원문열람을 지원하는 서비스이고, 정책정보 종합목록 구축은 정책정보협력망 참여기관이 제공하는 서지 및 원문 데이터 구축·관리시스템이며, 정책정보협력망 상호대차서비스는 정책정보 종합목록을 기반으로 정책정보협력망 참여기관(85개)이 생산·소장한 지식정보자원 공유서비스를 말한다. 행정기관 자료관리시스템 제공·관리는 국립세종도서관 정책자료, 정책정보종합목록 참여기관 소장(발간)자료, 국립중앙도서관 정부간행물과 국제기구 기탁자료, 공공기관 발간자료 등을 대상으로 하며, 소규모 행정기관의 자료관리 업무를 지원하는 시스템을 구축·운영하는 것으로 정책정보종합목록과 연계하여 행정기관 간 원문자료 공유, 상호대차서비스를 제공한다. 그 외에 공무원 독서문화 프로그램은 옴, 인문학 아카데미, 인문학 역사강좌, 역사문화탐방, 독서클럽 등을 주관한다.

라. 특화도서관을 위한 인프라 충실화

국립세종도서관 직원을 대상으로 정책정보 특화도서관으로서의 인프라를 충실화하기 위한 중점적 추진과제의 순위에 대한 조사결과는 <표 17>과 같다. 즉, 1순위는 조직확대와 인력 증원(38.0%)이 가장 높았고, 이어 정책정보 수집력 강화(22.0%), 정책정보 공유협력망 확대·강화(14.0%), 정책분야별 전문가 발굴 및 정책정보 전문사서 양성(각 10.0%)의 순으로 높게 나타났다. 2순위는 정책정보 전문사서 양성(22.0%), 정책정보 수집력 강화·정책정보 온오프라인서비스(각 20.0%), 정책분야별 전문가 발굴(14.0%)의 순으로 높았고, 3순위는 정책정보 수집력 강화(24.0%), 정책정보 공유협력망 확대·강화(18.0%), 온라인 및 오프라인 정책정보서비스(14.0%)의 순으로 높게 나타났다.

<표 17> 국립세종도서관의 정책정보 특화도서관을 위한 인프라 충실화 순위(직원)

구분	1순위, %(명)	2순위, %(명)	3순위, %(명)
조직확대와 인력증원	38.0(19)	12.0(6)	10.0(5)
정책정보 수집력 강화	22.0(11)	20.0(10)	24.0(12)
정책정보 공유협력망 확대·강화	14.0(7)	4.0(2)	18.0(9)
정책분야별 전문가 발굴	10.0(5)	14.0(7)	10.0(5)
정책정보 전문사서 양성	10.0(5)	22.0(11)	6.0(3)
온라인 및 오프라인 정책정보서비스	4.0(2)	20.0(10)	14.0(7)
국내외 교류·협력 확대	2.0(1)	4.0(2)	10.0(5)
정책정보 보존기능 강화	0.0(0)	4.0(2)	8.0(4)
계	100.0(50)	100.0(50)	100.0(50)

따라서 정부(문화체육관광부)와 국립중앙도서관은 국립세종도서관의 조직·인력을 확충하고 이를 바탕으로 국립세종도서관은 정책정보 수집력을 강화하는 동시에 정책정보 공유협력망을 확대하며, 정책분야별 정보전문가 및 전문사서 양성에 주력해야 한다. 그렇지 않으면 다목적 국립도서관(정책정보 도서관 + 세종시 공공도서관 + 복합문화센터 + 국립중앙도서관 지역분관)으로 출범한 국립세종도서관의 정체성 확립과 핵심역량 제고는 기대하기 어렵고, 정책정보 중심의 특화도서관'과 '한국 정책정보서비스 요람'은 말의 성찬으로 전락할 것이다. 어느 선진국에서도 사례가 없는 '범국가적 정책정보서비스'라는 책무를 부여받은 국립세종도서관은 무에서 유를 창출해야 뿐만 아니라, 도서관 및 지식문화시설이 매우 부족한 세종 시민을 위한 공공도서관 기능도 수행해야 하기 때문이다.

요컨대 국립세종도서관이 정책정보에 주력하는 특화도서관으로서의 핵심역량을 강화하려면 인력확충과 조직확대를 전제로 정책정보 개발 및 서비스를 극대화해야 한다. 이를 위해서

는 현행 3개 과조직(기획관리과, 정책자료과, 서비스이용과)을 4개로 확대하되, 그 명칭을 전면 재구성(기획행정과, 자료수집개발과, 대중서비스, 정책정보서비스과)하여 현재 정책자료과 및 서비스이용과에 분장되어 있는 정책자료 및 관련 업무를 정책자료 개발과 정책정보서비스로 분리할 때 각각의 역량을 강화하는데 유리할 뿐만 아니라 정책정보서비스 업무의 집중도, 전문성, 효율성을 제고시킬 수 있다.

## VI. 결론 및 제언

2013년 12월에 출범한 국립세종도서관은 정책정보 중심의 특화도서관이다. 그럼에도 여전히 기본적 정체성을 확립하지 못하고 있다. 이에 정책정보 중심의 각종 서비스와 관련된 이해집단을 대상으로 정체성과 역할, 각종 서비스 및 정책정보서비스 요구 및 이용, 중점 추진과제 등에 대한 인식을 조사·분석하여 정체성 및 서비스 강화방안을 제안하였다.

첫째, 공무원·연구원과 세종시민의 국립세종도서관의 구성요소 및 각종 서비스에 대한 만족도는 평균 3.73으로 비교적 높았다. 이들을 회귀분석한 설명력은 약 65%이며 공간과 시설, 문화·평생학습프로그램, 참고정보서비스, 대출·열람, 자료 적절성의 순으로 높게 영향을 미쳤다. 따라서 공간과 시설, 각종 서비스, 자료의 충실화에 주력해야 한다.

둘째, 공무원·연구원이 국립세종도서관을 정책정보 입수처로 인식한 비율은 3.2%, 정책정보 서비스 이용률이 높다고 응답한 비율이 4.5%, 정책자료실(연구실) 대출책수는 전체의 0.3%에 불과하였고 정책정보 입수과정에서의 어려움은 맞춤형 정보 부족, 입수처 모름과 어려움, 포털사이트 부재, 포털서비스 부실, 제공사이트 이용의 어려움, 지원서비스의 신뢰성 부재 순으로 나타났다. 따라서 정책정보 수집 및 온라인 게이트웨이 기능을 강화하여 다양한 서비스(맞춤형, 멘토링, 온라인, 공유 등)에 충실해야 정책정보 수요자의 의존도를 높일 수 있다.

셋째, 공무원·연구원의 66.2%는 국립세종도서관이 정책정보서비스를 강화하면 업무와 연구에 도움이 된다고 인식하였다. 따라서 국립세종도서관은 한국 정책정보 수집·아카이브 센터로서의 위상을 정립하고 가칭 ‘국가정책정보서비스’(NPIS)를 구축하여 수요집단을 확충하고 서비스 마케팅을 강화할 필요가 있다.

넷째, 국립세종도서관 직원은 정책정보도서관으로서의 인프라를 충실화하기 위한 추진과제로 인력증원(정책전문가 및 정책정보 전문사서 발굴·양성 포함)과 조직확대, 정책정보 수집력 강화, 공유협력망 확대를 제시하였다. 따라서 국립세종도서관은 인력확충과 조직확대를 전제로 정책정보 개발 및 서비스를 극대화해야 한다. 이를 위하여 현행 과조직(기획관리과,

정책자료과, 서비스이용과)을 ‘기획행정과, 자료수집개발과, 대중서비스, 정책정보서비스과’로 확대·재구성하여 정책자료 개발과 정책정보서비스 역량을 강화해야 한다.

요컨대 국립세종도서관은 인력확충 및 조직확대를 전제로 국내외 정책자료(연구보고서, 학술논문, 통계데이터, 주요 선진국 자료 등) 수집력을 높이고 국내 소급자료를 체계적으로 발굴·보존하는 동시에 미소장 정책자료의 수증·수탁보존 전략을 수립하고 인쇄형 정책정보의 디지털 마이그레이션 비율을 높여야 한다. 그 바탕 위에서 정책정보의 오프라인 및 온라인 게이트웨이 기능을 강화하고 다양한 서비스(맞춤형, 멘토링, 온라인, 공유 등) 전략에 주력해야 한다.

## 참고문헌

- 곽승진 등. 2011. 정책정보서비스 활성화를 위한 국립도서관 운영전략 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(3): 311-330.
- 곽승진, 노영희, 강정아. 2015. 정책정보자원의 협력적 구축 및 정책정보전문사서 양성 방안에 관한 연구. 『사회과학연구』, 26(2): 89-121.
- 곽승진, 노영희, 김동석. 2015. 이용자맞춤형정책정보서비스 수요분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 75-109.
- 노영희 등. 2015. 정책정보멘토링서비스 수요자분석 및 활성화방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 46(1): 83-113.
- 노영희, 심재윤. 2014. 정책정보제공서비스에 대한 정책연구자 요구분석에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(3): 137-168.
- 윤희윤, 장덕현. 2016. 국가도서관 지역분관의 발전전략 모형 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 197-213.
- Georgiou, A. and Makri, S.(2015). “How Local Government Policy Workers Use Information : An Interview Study and Design Recommendations.” *Andrew International Journal of Information Management*, 35: 472-489.
- Janowski, T., Pardo, T.A. & Davies, J. 2012. Government Information Networks—Mapping Electronic Government Cases through Public Administration Concepts. *Government Information Quarterly*, 29(1): S1-S10.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Kwak, Seung-Jin, et al. 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.
- Kwak, Seung-Jin, Noh, Younghee and Kang, Jung-A. 2015. "A Study on Cooperatively Building Policy Information Resources and Training Policy Information Specialized Librarian." *Journal of Institute for Social Sciences*, 26(2): 89-122.
- Kwak, Seung-Jin, Noh, Younghee and Kim, Dong-Seok. 2015. "A Study on Need Analysis for User-Customized Policy Information Services." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 75-109.
- Noh, Younghee, et al. 2015. "A Study on the Demand for and Creation of Policy Information Mentoring Service." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 16(1): 83-114.
- Noh, Younghee and Sim, Jae-Yun. 2014. "A Study on Policy Researchers' Requirements for Policy Information Providing Service." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(3): 137-168.
- Yoon, Hee-Yoon and Chang, Durk Hyun. 2016. "A Pilot Study on a Strategic Development Plan for a National Branch Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2): 197-213.