

공공기관 모바일 서비스 수용에 관한 탐색적 연구: 사용자 및 전문가 대상 심층인터뷰를 중심으로

An Exploratory Study on Adoption of Public Institution's Mobile Service: Focusing on In-Depth Interviews with Users and Experts

고준*, 손주희**, 양성병***

전남대학교 경영학부*, 한국생산기술연구원 호남권지역본부**, 아주대학교 e-비즈니스학과***

Joon Koh(kjoon@chonnam.ac.kr)*, Ju-Hee Son(sonjh@kitech.re.kr)**,
Sung-Byung Yang(sbyang@ajou.ac.kr)***

요약

정부 및 공공기관에서는 공공서비스를 모바일 환경에서 제공하기 위해 여러 가지 애플리케이션을 출시하고 있다. 하지만, 사용자를 최우선으로 배려하지 않은 일방적이고 단편적인 서비스로 인해 그 이용률은 극히 저조한 상황이다. 이에, 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 공공기관 모바일 서비스 수용의 핵심요인 다섯 가지(유용성, 편리성, 상호작용성, 정보의 신뢰성, 사회적 압력)를 도출하였다. 중소기업 지원을 전문으로 하는 공공기관(H 기관)의 '기업지원 앱' 서비스 사용자 및 전문가 각 5인에 대한 심층인터뷰 결과, 다섯 가지 핵심요인 모두가 중소기업의 공공기관 모바일 서비스 수용에 중요한 요인으로 분석되었다. 사용자의 요구에 실시간으로 반응하고 제안된 의견을 신속히 반영함에 따라 모바일 서비스 사용자의 만족도는 크게 향상될 것이다. 또한 다양한 고급 정보를 맞춤형으로 제공함으로써 사용자와 공공기관 간 신뢰를 구축할 수 있을 것이다. 결국 사용자 가치 중심의 모바일 서비스 구현이 사용자의 서비스 수용과 사용을 높이는 중요한 요인이 되므로, 공공기관은 모바일 앱 개발 및 운영에 있어 사용자 요구 응대에 주안점을 두어야 한다.

■ 중심어 : | 모바일 서비스 수용 | 모바일 앱 | 기업지원 앱 | 공공기관 | 심층인터뷰 |

Abstract

Government and public institutions have been releasing a number of mobile applications in order to provide diverse public services in the mobile environment. However, due to their one-sided and fragmented service with the lack of adequate care for users, the utilization rate is extremely poor. Therefore, this study, based on a relevant literature review, identified and derived the five key factors (usefulness, convenience, interactivity, information credibility, and social pressure) for users' mobile service adoption. Then, through in-depth interviews with five users and five experts regarding the 'business support app' of one public agency (H institution) that specializes in SMEs, we found that all of these factors are important for users' mobile service adoption. Users' satisfaction could be significantly improved through real-time response to their needs. In addition, providing them with useful and tailored information can lead to mutual trust between public institutions and users. Consequently, as these user-oriented services can increase users' loyalty and boost the utilization rate of the public apps, public institutions should always put persistent efforts to cope with users' demands.

■ keyword : | Mobile Service Adoption | Mobile App | Business Support App | Public Institution | In-Depth Interview |

I. 서론

2007년 아이폰(iPhone)의 등장과 함께 현재 모바일 분야에서 가장 많은 변화를 주도하고 있는 키워드는 단연 스마트폰과 태블릿 PC(tablet personal computer)를 포함한 ‘모바일 기기(mobile device)’이다. 이러한 폭발적 모바일 기기 사용 열풍에 따라, 업계는 시장변화에 적응하고 나아가 시장을 주도하기 위해 무선 모바일 서비스 영역으로 사업 분야를 확대하고 있으며, 모바일 애플리케이션(mobile application; 이하 ‘모바일 앱’) 개발에 전력을 다하고 있다.

이러한 모바일 앱은 비단 개인과 민간 업체뿐만 아니라, 정부 및 공공기관에서도 업무 효율성 향상 및 대국민 수요 충족을 위한 핵심수단으로 자리 잡고 있다. 이 중에서도 편리하게 서비스를 이용할 수 있고, 더 나아가 사용자의 위치를 고려한 개인 맞춤형 서비스까지 가능한 모바일 서비스의 특징으로 인해 향후 공공기관용 모바일 서비스는 지속적으로 확대되어, 국민과의 상호연계성이 강화되는 방향으로 발전할 것으로 예상된다. 이러한 점에서 모바일 앱을 이용한 공공기관 모바일 서비스는 연구 및 개발의 가치가 충분하여, 최근 정부 기관을 비롯한 많은 연구자들의 관심의 대상이 되고 있다.

최근 국내에서는 다양한 형태의 공공기관용 모바일 앱이 출시되고 있으나, 그 수준은 아직 초기 단계로 사용자인 국민의 눈높이에서는 여전히 보완되어야 할 부분이 많은 것으로 평가되고 있다. 공공기관에서는 공급자 중심의 단순한 데이터베이스 구축을 통해 서비스를 제공하다 보니, 다양한 정보를 제공하지 못하고 주로 검색서비스에만 치중하는 한계점을 노출하고 있다. 또한, 공공정보의 디지털화가 더디게 진행되고 있으며, 주제별 통합·선택 서비스가 제공되지 못하는 문제 및 타 기관과의 연계성 부족 등의 문제가 지적되고 있다. 이처럼 사용자를 최우선으로 배려하지 않은 일방적이고 단편적인 서비스로 인해 공공기관용 모바일 앱의 이용률은 극히 저조한 실정이다. 변화하는 사용자의 요구를 충족시키고 국민 편익을 증진시키기 위해서는 공공기관 역시 사용자 가치 중심의 서비스를 개발하고, 맞춤

형 모바일 서비스를 제공하는 등의 노력이 절실히 요구되는 시점이다.

이에, 본 연구에서는 공공기관용 모바일 서비스 수용의 핵심요인들을 선행연구를 바탕으로 도출하고, 탐색적 연구방법을 통해 도출된 각각의 요인들에 대한 추가 분석을 수행한다. 이를 위해 중소기업 지원을 전문으로 하는 공공기관(H 기관)의 ‘기업지원 앱’ 서비스를 선택하고, 서비스 수혜기업의 담당자 및 관련 전문가를 대상으로 심층인터뷰를 진행함으로써, 향후 모바일 앱을 운영하는 정부 및 공공기관, 관련 연구자에게 풍부하고 유의미한 시사점을 제공하고자 한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 1장에서는 연구의 배경 및 필요성, 연구목적을 설명하고, 2장에서는 연구의 이론적 배경이 되는 모바일 서비스의 개념과 특징, 현황에 대한 소개와 함께 관련 선행연구를 분석한다. 3장에서는 본 연구에서 적용한 심층인터뷰를 활용한 탐색적 연구방법에 대해 설명한 후, 4장에서는 탐색적 연구 분석 결과를 정리한다. 마지막으로, 5장에서는 연구 결과에 대한 논의와 함께 연구의 시사점 및 한계점에 대해 언급하면서 결론 맺고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 모바일 서비스의 개념과 특징

모바일(mobile)의 사전적 정의를 살펴보면 ‘움직일 수 있는’이라는 뜻이다. 즉, 휴대폰과 휴대용 개인정보 단말기(personal digital assistant; PDA) 등과 같이 이동성을 가진 것들을 총칭하는 말로 가입자가 유선이 아닌 무선을 통하여 인터넷 서비스를 제공받는 것으로 이해할 수 있다. 모바일 환경은 PC 기반의 유선 인터넷 환경과는 달리 항상 접속 중이며, 언제나 손안에 있기 때문에 실시간 정보공유가 가능한 특징이 있다. 이에, 기업은 모바일 서비스를 통해 고객의 반응을 즉각적으로 인지하고, 이를 기존 서비스 개선 및 새로운 서비스 개발에 반영할 수 있다[1].

모바일 서비스란 모바일 기기를 통해 무선으로 인터넷에 접속하여 데이터 통신이나 인터넷 서비스를 이용

하는 것을 말한다[2]. 모바일 서비스의 가장 큰 특징은 '이동성(mobility)'으로 요약할 수 있는데, 사용자는 이러한 모바일 서비스의 이동 가능한 장점을 취함으로써, 기존의 유선 인터넷 환경에서와 달리, 언제, 어디서나 인터넷을 이용할 수 있고, 상황에 맞는 개인화된 서비스도 제공 받을 수 있게 되었다. Durlacher Research[3]에서는 이러한 모바일 서비스 특징을 세분화하여, 1차적 특징(편재성, 도달성, 보안성, 편리성)과 2차적 특징(위치기반, 즉시접속성, 개인화)으로 각각 구분하여 제시한 바 있다.

2. 공공기관 모바일 서비스 현황

최근, 스마트폰 및 태블릿 PC의 등장과 모바일 기술의 발전으로 인해, 기존의 인터넷 경제가 모바일 경제로 급속히 전환되고 있다. 이러한 상황 속에서, 정부와 공공기관에서도 모바일 서비스에 대한 관심이 지속적으로 커지고 있다. 공공기관에서 제공하고 있는 모바일 서비스의 형태로는 팟캐스트(podcast), 블로그(blog), 소셜네트워크서비스(social network service), 모바일 웹(mobile web) 등으로 다양하게 나타나고 있지만, 보다 쉽고 편리하게 대국민 모바일 서비스를 제공할 수 있으며, 다른 형태의 모바일 서비스를 모두 아울러서 제공할 수 있는 모바일 앱에 대한 관심이 집중적으로 높아지는 추세에 있다.

그러나, 국내의 공공기관용 모바일 앱 시장은 개발 앱의 수 등 표면적인 발전상황에 비해 다운로드 및 활용 건수는 극히 미미한 실정으로, 효과적인 대국민 서비스 수요 충족을 위해서는 아직도 많은 개선이 필요한 것으로 평가되고 있다. 추진체계 미비, 불충분한 정부 정보공개, 기관과 지역의 편중, 불편한 앱 플레이스(app place) 사용, 다양하지 못한 콘텐츠 종류 등이 대표적인 공공기관용 모바일 앱의 문제점으로 거론되고 있으며, 이에 대한 개선 없이는 공공기관용 모바일 앱의 활성화는 난망한 실정이다.

한국정보화진흥원[4]은 국가사회가 모바일 인터넷 인프라 확산과 스마트폰의 보급으로 인터넷 혁명에 이은 모바일 혁명시대에 들어서고 있고, 이러한 시기에 모바일 서비스를 기반으로 국가사회를 더욱 업그레이

드 시킬 수 있는 방안 모색이 필요한 시점이라고 주장한 바 있다. 이에, 정부와 공공기관은 스마트폰, 태블릿 PC 등의 모바일 기기활용을 통한 고효율의 '국민 체감형 선진 공공서비스' 구현을 위한 각별한 노력을 진행 중에 있다.

3. 모바일 서비스 수용 관련 선행연구

공공기관용 모바일 서비스 수용의 핵심요인을 식별·도출하기 위해서는, 다양한 형태의 모바일 서비스 수용에 대한 선행연구를 우선적으로 분석·검토하는 것이 필수적이다. 선행연구를 통해 식별된 요인들은 다시, 공공기관용 모바일 서비스 환경의 특성에 적합한 지에 대한 논의를 거쳐 최종 핵심요인으로 확정되었다(III-2. '핵심요인 도출' 참조). 모바일 서비스 수용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 모바일 금융, 모바일 게임, 모바일 웹 서비스, 모바일 쇼핑 등 다양한 맥락에서 이루어진 바 있으나, 대부분 Davis[5]의 기술수용모형(technology acceptance model; TAM) 혹은 DeLone & McLean[6][7]의 정보시스템 성공모형(information systems success model; IS success model)을 이론적 기반으로 하여 이루어진 특징이 있다. 모바일 서비스 수용 관련 대표적인 선행연구는 다음과 같다[2][8][9].

정수연과 박철[9]은 기술수용모형으로부터 도출한 지각된 유용성과 지각된 용이성이 모바일 서비스 수용에 미치는 영향을 각각 유희적 서비스(모바일 게임)와 실리적 서비스(모바일 금융) 이용 상황으로 나누어 살펴본 바 있다. 그 결과, 이들은 모바일 서비스 유형별로 지각된 유용성이 모바일 서비스 수용에 미치는 영향 정도가 상이함을 실증하였다. 또한, 고희점[8]은 모바일 시장 확산이나 초기 기대와 달리 모바일 인터넷 서비스 이용률이 크게 증가하지 않는 이유를 기술적인 제약이 아닌 모바일 서비스 자체에 있음을 지적하고, 모바일 인터넷 서비스의 폭 넓은 수용 및 확산을 위해서는 사용자 관점에서의 전략적 접근이 필요함을 강조하였다. 그 역시 정수연과 박철[9]의 연구와 마찬가지로 기술수용모형을 근간으로 연구모형을 구성하였으나, 여기서 더 나아가 사용자 관점의 다양한 변수가 지각된 용이성 및 유용성을 거쳐 모바일 서비스 수용에 영향을 미치는

구조(mechanism)를 발견하였다는 점에서 연구의 의의가 있다, 즉, 재미와 몰입은 지각된 용이성을, 서비스 다양성과 비용 적절성은 지각된 유용성을 거쳐 각각 모바일 인터넷 서비스 수용에 유의한 영향을 미침을 실증한 것이다. 한편, 진동욱[2]은 그의 실증연구에서 기술수용 모형과 정보시스템 성공모형을 결합하여 사용자의 모바일 서비스 수용에 미치는 영향 요인을 밝혀내고자 하였다. 연구결과, 서비스품질 요인 가운데 유용성만이 신뢰에 유의한 영향을 미치고, 시스템품질 요인 중에는 사용용이성, 보안성 및 연결성이 신뢰에 유의한 영향을 미침으로써, 결국 사용자의 모바일 서비스 수용에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이를 통해 기술수용모형의 핵심변수인 인지된 용이성 및 유용성은 모두 신뢰를 거쳐 모바일 서비스 수용에 긍정적인 영향을 주는 것으로 밝혀졌으며, 정보시스템 성공모형의 중요한 두 요인 가운데, 시스템 품질이 서비스품질보다 더욱 중요한 요인임이 확인되었다.

지금까지의 선행연구를 종합해 보면, 사용자의 모바일 서비스 수용 행위에 영향을 미치는 요인을 밝히는 대부분의 실증연구가 기술수용모형, 정보시스템 성공모형, 또는 이 두 모형의 결합된 형태를 이론적 근간으로 하여 이루어졌음을 알 수 있다. 따라서, 본 연구에서도 두 모형(기술수용모형 및 정보시스템 성공모형)을 이론적 근간으로 공공기관 모바일 서비스 수용에 필수적으로 요구되는 요인들을 도출하고자 한다. 도출된 요인들은 심층인터뷰를 활용한 탐색적 연구방법을 통해 추가 분석될 것이다.

III. 연구방법

1. 연구문제 설정

공공기관 모바일 서비스 수용에 대한 탐색적 연구를 위해, 국내에서 개발되어 사용되고 있는 수백여 개의 공공기관용 모바일 앱 가운데, 중소기업 지원을 전문으로 하는 공공기관(H 기관)의 ‘기업지원 앱’ 서비스 사례를 선택하여 분석해보고자 한다. 일반인을 대상으로 개발된 ‘일반(범용) 앱’과는 달리, 기업지원 앱과 같은 ‘특

수목적용 앱’에 대한 서비스 수용에 있어 어떠한 요인이 가장 중요한 요인인지를 심층적으로 파악하여 제시함으로써, 향후 여타 공공기관의 특수목적용 앱 개발 및 운영에 가이드라인을 제공해 줄 수 있을 것으로 기대한다. 본 연구에서 살펴보고자 하는 구체적인 연구문제들은 다음과 같다.

연구문제 1. 공공기관의 기업지원용 모바일 서비스 수용에 요구되는 모바일 앱의 주요 특징은 무엇인가?

연구문제 2. 공공기관의 기업지원용 모바일 서비스 수용 활성화는 왜 필요하며, 발전을 위한 선결조건 및 고려사항은 무엇인가?

2. 핵심요인 도출

공공기관 모바일 서비스 환경에서의 사용자 수용에 대한 핵심요인(유용성, 편리성, 상호작용성, 정보의 신뢰성, 사회적 압력) 도출은 선행연구 및 공공기관 특수목적용 앱 환경의 특성에 대한 비교·논의를 통해 이루어졌다. 일반(범용) 앱에 비해 공공기관 특수목적용(기업지원) 앱에서 필요한 각 요인별 특징은 다음의 [표 1]과 같으며, 도출된 요인에 대한 자세한 설명은 다음과 같다.

표 1. 공공기관 모바일 서비스 수용의 핵심요인 및 특징

요인	특징	공공기관 특수목적용 (기업지원) 앱	일반(범용) 앱
유용성	사용목적 정보 제공	공유, 활용, 요청	단순정보 확인
편리성	Mobile Comm. (Accessibility)	즉시성	즉시성
상호 작용성	정보교환/여론수렴	Two-way Comm. 피드백 반영	One-way Comm.
정보의 신뢰성	신뢰성의 검증	검증의 반복, 경제적 영향	정보수용
사회적 압력	동일 Field내 경쟁	소속감 및 경쟁력	불특정 다수

2.1 유용성

유용성은 특정제품이나 서비스가 사용자의 과업에 유용하다고 생각되는 정도로 정의될 수 있다[5]. 따라

서, 모바일 서비스를 사용하는 것이 자신의 과업을 향상시켜 주었다고 사용자가 주관적으로 믿는 정도를 모바일 서비스 환경에서의 유용성으로 정의할 수 있다. 특정 제품이나 서비스의 유용성이 높을 때 그 제품이나 서비스는 시장에서 빠르게 수용된다. 그러므로, 많은 기존 연구들은 유용성을 사용자들의 정보시스템 수용에 있어 중요한 요인으로 간주하여 왔다(예: [5][10][11]). 한편, 유용성은 사용자들의 정보시스템에 대한 수용 후 행동에 있어서도 중요한 요인으로 고려될 수 있다. Parthasarathy & Bhattacharjee[12]는 그들의 실증연구에서 사용자들이 자신들에게 유용한 온라인 서비스에 대하여 수용 후에 더 큰 만족을 느낀다는 연구결과를 제시한 바 있다.

2.2 편리성

편리성은 새로운 정보기술이나 서비스를 도입하게 되었을 경우, 자신의 업무에 손쉽게 적용하고 습득할 수 있는 인지 정도를 의미한다[5]. 공공기관 모바일 서비스 사용 환경에서는 공공기관에서 제공하는 정보 콘텐츠의 이용 목적에 따라 다양한 정보제공 채널을 활용하여 사용자의 접근가능성을 높여줌으로써 편리성을 강화할 수 있다. 즉, 기존 웹사이트뿐만 아니라 스마트폰, 태블릿 PC와 같은 모바일 기기를 통해 정보가 제공될 경우, 사용자는 이동 중 편리하게 정보를 제공받을 수 있어 향상된 편리성을 인지할 수 있을 것이다. 한편, Davis[5]는 사용자가 정보기술을 사용하는데 들이는 노력은 한정된 자원이기 때문에, 다른 상황이 동일할 경우 상대적으로 사용하기 편리하다고 지각된 기술이 사용자에게 받아들여지기 쉽다고 주장하였다. 모바일 서비스의 편리성이 높을수록 사용자의 업무수행 능력은 더욱 향상될 것이며, 향상된 능력은 결국 개인 및 기업의 성과로 나타날 것이다.

2.3 상호작용성

상호작용성이란 제공된 정보에 대한 여론수렴 및 사용자 참여를 통한 정보제공자와 사용자간 쌍방향 커뮤니케이션 활성화 정도를 의미한다. 즉, 커뮤니케이션 당사자 간 정보의 공유 및 교환, 유대감을 느끼고 관계를

맺는 정도로 설명될 수 있다[13]. 상호작용성과 관련한 대부분의 선행연구도 이러한 커뮤니케이션 관점 하에서 정의되고 있는데, 대표적으로 Rafaeli & Sudweeks[14]은 상호작용성을 커뮤니케이션을 통해 발생하는 일련의 메시지 교환 활동이라고 정의하면서, 처음의 메시지 교환이 차후에 연속적으로 이루어지는 메시지 교환과 관련성이 높을수록 상호작용성이 증가한다고 주장하였다. 본 연구의 대상인 공공기관 모바일 서비스 사용 환경에서는 사용자가 언제 어디서나 앱에 접근하여 즉각적인 피드백이나 반응을 정보제공자에 제공함으로써, 이러한 상호작용성을 극대화할 수 있다. 이렇게 극대화된 상호작용성은 사용 중인 모바일 서비스를 지속적으로 이용할 수 있게 하여 사용자의 업무수행 능력 향상에 기여할 수 있다.

2.4 정보의 신뢰성

일반적으로 신뢰는 사용자들이 지각한 성능이 사전에 기대했던 성능과 일치하였을 때 형성되는 감정으로, 사용자가 이루고자 하는 목표를 달성하는 데 제품(혹은 기업)이 도움을 줄 것이라는 확실한 기대 혹은 사용자에게 손해를 입힐 위험이 존재하더라도 그 제품(혹은 기업)에 의존하려는 정도로 정의된다[15-18]. 공공기관 모바일 서비스 환경에서의 신뢰는 모바일 서비스 자체(제품)에 대한 신뢰와 이를 제공하는 공공기관(기업)에 대한 신뢰 모두를 포함하는 개념으로, 사용자들이 모바일 서비스를 이용하는 과정에서 지각한 여러 특성들에 의해 형성될 수 있다. 사용자의 신뢰를 형성하는 여러 특성 가운데, 본 연구에서는 사용자의 공공기관 모바일 앱 사용 환경에 있어 신뢰형성에 가장 큰 영향을 미치는 '정보의 신뢰성'에 대해서만 다루고자 한다. 공공기관에서 제공하는 콘텐츠 즉, 정보가 정확하지 않거나 애매모호하여 믿을 수가 없다면, 사용자의 업무효율은 당연히 낮아질 것이며, 이러한 상황이 반복될 경우 사용자의 입장에서 더 이상 모바일 서비스를 사용할 이유가 없어질 것이다[19].

2.5 사회적 압력

사회적 압력은 사회적인 관계 속에서 개인이 속한 조

직 혹은 조직구성원들로 인해 개인의 의사에 반하는 태도나 의견 및 행동을 유지하게 하는 구속력의 정도로 정의할 수 있다[20]. 이러한 사회적 압력은 정보기술 분야의 제품과 기술수용에 있어서 매우 중요한 영향요인으로 평가받고 있으며[21], 최근 인터넷 기술의 발달로 인한 네트워크 사회로의 이동으로 인해 네트워크 외부성(network externality)이 증가함에 따라, 그 영향력이 폭발적으로 증가하고 있다[22]. 김인재와 이정우[23]는 모바일 서비스 사용 환경에서의 사회적 압력을 사용자가 현재보다 향상된 사회적 지위를 획득하거나 자신이 속해있는 또래집단에 소외당하지 않기 위해 서비스를 사용해야 한다고 느끼는 정도로 정의한 바 있다.

3. 연구대상 선정 및 자료 수집

본 연구는 공공기관의 성공적인 모바일 기업지원 앱 사용자 수용 활성화에 있어 고려하여야 할 주요 요인들

에 대한 시사점을 도출하기 위해 ‘탐색적 연구방법’을 적용하여 진행하였다[24-27]. 탐색적 연구의 경우, 가설에 대한 통계적인 검증이 이뤄지는 실증연구에 비해 결과의 일반화가 어려운 단점이 있는 반면, 연구가 많이 이뤄지지 않은 분야에서 다양하고 풍부한 함의를 이끌어냄으로써, 향후 실증연구 등 다양한 연구를 위한 발판을 마련할 수 있다는 점에서 그 의의가 있다. 공공기관의 모바일 기업지원 앱의 경우, 일반 사용자층을 대상으로 하는 일반(범용) 앱이 아닌 특수목적용 앱으로 비교적 최근에는야 활용되기 시작한 초기단계에 위치하고 있어 사용자층이 매우 한정적이기 때문에, 실증연구보다는 탐색적 연구가 더 적합하다고 판단하였다. 특히, 본 연구에서 제시한 두 가지 연구문제에 대한 효과적인 해답을 도출하기 위해서는 관련 전문가나 사용자들의 심도 있는 의견을 얻어 낼 수 있는 ‘심층인터뷰’ 형식이 가장 적절할 것으로 판단하였다.

표 2. 심층인터뷰 도구: 핵심요인 및 설문문항 구성

요인	설문문항
유용성	1. 일반적인 스마트폰 앱과 공공기관 기업지원용 앱(H 기관 앱)을 사용해 보셨다면, 사용 목적에 대해 어떻게 생각하시는지 의견 부탁드립니다.
	1-1. 일반적인 스마트폰 앱을 사용하는 목적이 무엇입니까? 1-2. H 기관 앱을 사용하는 목적이 무엇입니까? 1-3. H 기관 앱을 사용해보고, 어떤 부분이 더 개선된다면 앞으로 계속 활용하실 생각이십니까?
편리성	2. 공공기관 기업지원용 앱을 사용했을 시 편리성에 대해 어떻게 생각하시는지 의견 부탁드립니다.
	2-1. 기존의 다른 정보제공 채널(Web 등)과 비교해서, H 기관 기업지원용 앱을 사용했을 시 어떤 점이 편리하다고 생각하십니까? 2-2. H 기관 기업지원용 앱을 사용했을 시, 어떤 점이 편리하다고 생각하십니까? 2-3. H 기관 기업지원용 앱에서 더 많은 고급 정보가 제공된다면, 편리성과 상관없이 계속 활용할 생각이 있으십니까?
	3. 공공기관 기업지원용 앱을 사용했을 시 정보교환 및 여론수렴에 대해 어떻게 생각하시는지 의견 부탁드립니다.
상호작용성	3-1. H 기관 앱을 통한 소통이 효율적이라고 생각하십니까? 3-2. H 기관 앱을 통한 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하려면 어떤 점이 개선되어야 한다고 생각하십니까?
	4. 공공기관 기업지원용 앱을 사용했을 시 기관 및 정보에 대한 신뢰성에 대한 의견 부탁드립니다.
정보의 신뢰성	4-1. 공공기관 앱을 이용할 경우 제공된 정보 및 서비스에 대한 신뢰도가 중요하십니까? 4-2. 기관 및 제공된 정보에 대한 사용자의 신뢰를 얻기 위해서 공공기관은 어떤 노력이 필요하다고 생각하십니까?
	5. 공공기관 기업지원용 앱 사용시 사회적 영향에 대한 의견 부탁드립니다.
사회적 압력	5-1. 요즘 트렌드인 스마트폰을 활용한 앱을 사용 안할 경우 시대에 뒤처진다고 생각하십니까? 5-2. 또한 스마트폰 앱을 사용 안할 경우 집단 내에서의 소외감 또는 의사소통이 단절 된다고 느끼시니까? 5-3. H 기관 앱을 사용 안할 경우 경쟁사에 뒤처진다고 생각하십니까? 5-4. 공공기관에서 기업이 앱을 이용할 경우 우대 사항 및 편의를 줄 경우 지속적으로 앱을 이용하는데 영향을 줄 거라고 생각하십니까? 5-5. 이외 공공기관 앱을 사용하게 되는 사회적, 환경적 요인은 무엇입니까?
	6. 마지막으로, 공공기관 기업지원용 앱의 발전방향에 대한 견해를 말씀해 주십시오.
	6-1. 앞으로 앱의 운영이 반드시 필요하다고 생각하십니까? 6-2. 가장 중요하다고 생각하는 특징에는 어떤 것이 있습니까? 6-3. 기업지원용 앱을 개발/운영할 때 고려해야 할 사항에 대해 의견 부탁드립니다. 6-4. 마지막으로, 기업지원 공공기관 모바일 서비스의 수용이 향상되고, 사용이 활성화되기 위해 어떤 조건이 선결되어야 할지 의견 부탁드립니다.

심층인터뷰 방식을 활용한 탐색적 연구의 대상은 중소기업 지원 업무를 중점적으로 수행하고 있는 'H 공공기관'의 모바일 기업지원 앱으로 선정하였으며, 인터뷰 대상은 H 기관의 기업지원 앱을 직접 사용하고 있는 중소기업의 담당자(사용자)와 중소기업 지원관련 전문가를 우선적으로 고려하였다. 인터뷰 대상이 되는 전문가의 경우, 중소기업 지원을 전문으로 하는 타 공공기관(H 기관 제외)의 관리자 혹은 실무자를 그 대상으로 하였는데, 이는 이러한 전문가들이 중소기업 현장업무에 익숙하여 지원 대상 수혜기업이 구체적으로 무엇을 필요로 하는지에 대한 오랜 경험과 실무적 감각을 지니고 있을 뿐 아니라, 사용자들이 자신이 속한 기업의 입장만을 대변할 가능성을 방지할 수 있을 것으로 판단했기

때문이다.

심층인터뷰는 2012년 4월 2일부터 4월 13일까지 약 2주간 실시하였고, 구체적인 실시 과정은 다음과 같다. 우선, 심층 인터뷰의 대상자는 사용자(사용 중소기업 실무자 및 관리자) 8명과 전문가(중소기업 지원관련 타 공공기관 실무자 및 관리자) 8명 등, 총 16명으로 구성하였다. 이들 16명에게는 반구조화된 설문서를 전자우편을 통해 배포하였고, 배포된 16명 가운데 총 13명으로부터 회신을 받았다. 회신을 받은 설문서를 면밀히 검토하여 모든 문항에 성실하게 응답하지 않은 것으로 판단되는 3명을 제외하고, 최종 10명에 대하여 심층인터뷰를 우선 상으로 실시하였다. 인터뷰 내용은 설문 응답한 결과에 대한 수정, 보완 및 추가하는 방법으로

표 3. 인터뷰 결과: 유용성과 공공기관 모바일 서비스 수용

구분	일반 앱 사용목적	H 기관(기업지원) 앱 사용목적	지속적 사용을 위한 개선사항
A	새로운 정보나 일상생활에 도움이 되는 정보들을 언제 어디서나 실시간 얻을 수 있기 때문에 주로 사용함. 또한 동료집단과의 정보공유나 무료 문자서비스를 사용하기 위해서도 사용함.	활용 가능한 장비, 공동협력방안 등 기술적인 지원을 받을 수 있는 방법을 탐색하기 위해 사용하며, 우리 회사와 연관이 많은 기관이라고 판단되면, 보다 더 적극적으로 활용할 것 같음.	실시간 기술상담 매뉴얼이 상당히 유용하다고 생각되고, 기술상담 요청에 대한 대응에 대해서는 아직 경험해 보지 못했지만, 신속하고 효과적으로 기술상담이 이루어진다면 계속 활용할 것 같음
B	컴퓨터 및 노트북에 비해 스마트폰은 항상 휴대하고 있고, 접근이 용이한 장점을 갖고 있기에 스마트폰의 앱을 많이 사용함.	사업공고 검색 및 기술지원 상담에 대한 진행상황을 확인하는 용도로 사용을 함.	기술지원 상담 항목이 가장 활성화가 되어야 할 것으로 생각되나, 전화하기 버튼을 누르게끔 되어 있기에 결국은 직접 전화를 유도하는 정도의 수준에 불과한 점이 아쉬움. 향후에는 실시간 상담 등을 추가하여 쌍방향 커뮤니케이션이 될 수 있는 정도로 발전할 수 있었으면 좋겠음.
C	편리하고 유익한 삶에 도움이 될 수 있을 거라 생각함.	장소와 시간을 구애 받지 않고 언제든지 기술지원을 받기 위해서 사용함. 공공기관에 기술지원을 처음 신청하는 경우 마음 편하게 지원기관의 눈치를 보지 않고 여러 정보를 탐색하고 원하는 정보를 얻기 위해 사용할 것 같음.	부담 없이 문자로 기술지원 상담을 요청할 수 있어서 좋았음. 그러나 실제 기술아이템을 검색을 하면 원하는 데이터가 나오지 않아 꾸준히 사용하기에는 약간 꺼려하는 부분이 생김.
D	언제 어디서나 필요한 정보를 실시간으로 접근하여 확인할수 있기 때문에 사용	장비 활용성 판단 및 장비활용 일정 조율	실시간 상담지원 및 기관 장비 검색 편리
E	쉬운 연결을 통해 빠른 정보를 얻을 수 있음.	기업현장에서 품질개선을 위해 업무 수행 중 기업이 보유하지 못한 장비에 대한 보유여부 확인 등을 위함.	바로 상담할 수 있는 점과 예약을 통한 상담 가능, 미래 지향적인 기술동향에 맞는 Advice
F	컴퓨터 사용이 불가피 할 경우, 급히 업무를 봐야 할 경우 사용	급히 업무를 봐야 할 경우 스마트폰으로 사용될 것 같음.	쉽게 기술지원 상담 및 문자 상담이 잘되어 있으나, 보유 장비 활용에서 사진 자료가 첨부 되었으면 활용성이 더 뛰어 날 것 같음.
G	유비쿼터스 개념으로 시간과 장소에 구애받지 않고 정보를 습득할 수 있기 때문에 사용	애로사항 해결을 위한 기술지원 상담	문자상담 및 상담 도우미 시스템이 유용하고, 상담 진행사항 등의 실시간 피드백(feedback)이 필요함.
H	이동성과 휴대성이 편리한 기기의 특성상 사용	보유장비 활용을 위한 정보 탐색 및 예약 문의	공동연구과제, 기업지원프로그램 등 정보 제공 개선
I	언제 어디서든지 편하게 접근할 수 있음으로 사용	기관에서 추진 중인 실시간 과제공고 확인 및 과제 진행시 빠른 업무 처리	공지사항 등 전반적인 업데이트가 잘되어 있어서 좋았고, 앞으로 중요한 일정 등이나 공지사항을 빠르게 전달해 줄 수 있었으면 좋겠음.
J	시간 장소에 구애받지 않는 편의성	장소에 구애받지 않는 연구 활동 가능	문자 상담 서비스 및 전문가 상담을 통한 고급 정보 취득

이루어졌다. 최종 인터뷰 대상자 10명은 전문가 5명(실무자급 2명, 관리자급 3명)과 사용자 5명(실무자급 3명, 팀장급 2명)으로 각각 구성되었다. 응답자들의 성별은 남성이 9명, 여성이 1명을 차지하였으며, 연령은 30대 초반부터 40대 초반까지 고른 분포를 보였다. 심층인터뷰에 사용한 구체적인 도구는 다음의 [표 2]와 같다.

IV. 분석결과

1. 모바일 서비스 수용 핵심요인 분석

1.1 유용성과 공공기관 모바일 서비스 수용

인터뷰 결과, H 기관 모바일 앱 사용의 ‘유용성’은 일

반 앱과 크게 다르지 않은 것으로 나타났다. 모바일 앱에서 제공되는 대부분의 서비스는 기존 웹에서도 제공되고 있지만, 기존 웹이 극복할 수 없는 시간적·공간적 제약을 뛰어넘어 동일한 서비스를 제공받을 수 있다는 것이 가장 큰 유용성으로 인식되고 있었다. 하지만, 웹과 차별화된 모바일 앱만의 특화된 서비스가 없기 때문에 앱을 사용하는 사용자들은 사용목적에 따라 단순히 정보를 확인하는 정도로 이용하는 경향을 보이고 있었다. 다만, 유용성의 정도는 응답자의 담당 업무에 따라 차이를 보인 것으로 판단된다.

H 기관 앱의 유용성을 높이기 위한 방안으로 쌍방향 소통(two-way communication)의 활성화를 통한 ‘실시간 기술상담’이 가장 필요한 항목으로 언급되었는데, 이

표 4. 인터뷰 결과: 편리성과 공공기관 모바일 서비스 수용

구분	다른 정보제공 채널보다 앱의 편리한 점	H 기관 앱의 편리한 점	추가 고급정보 제공에 따른 지속적 활용의지
A	다른 정보제공 채널에 비해 정보에 대한 접근성 및 환경적 제한이 없기 때문에 편리하며, 모바일이라는 필수 휴대품을 활용하기 때문에 다른 디바이스가 필요치 않음.	기업지원용이라는 특수한 목적으로 만들었기 때문에 일반적인 앱에서 제공하지 않는 정보를 얻을 수 있고 그런 정보들이 기업 활동에 도움이 되는 정보라는 점이 편리하였음.	접속과 원하는 정보에 접근하는 절차가 복잡하더라도 꼭 필요한 정보들을 얻을 수 있다면 활용할 것 같음.
B	웹 접속을 위해서는 인터넷 통신망 + 접속도구(노트북, 컴퓨터 등) 이 두 가지 조건을 만족해야 하나, 앱은 단지 스마트폰만 가지고 있으면 즉시 접속이 가능하다는 장점이 있음.	메인 인터페이스가 깔끔하고, 메뉴의 구성이 간략한 점이 사용자에게 좋은 시안성을 제시하는 것 같음.	현재의 편리성을 유지하는 수준에서 정보의 내용이 늘어난다면 계속 활용하는데 큰 무리가 없을 것임.
C	장소와 시간을 구애받지 않고 원하는 정보를 검색할 수 있고 기술지원을 신청할 수 있는 점이 편리함.	현재 내가 신청한 기술지원 상담진행현황 조회가 가능하여 어느 정도 진척되어 있는지 검색이 가능하기 때문에 무턱대고 기다리지 않는다는 점이 좋음.	더 많은 고급 정보가 제공된다 하더라도 실제 중소기업의 현장에서는 바로 피드백을 받아야 하는 애로사항들이 많으며 실제로 현장에서는 이 앱의 여러 기능들을 직접 찾아서 사용할 만한 시간적 여유가 없기 때문에 기술지원 상담에 있어서 전술적으로 사용하기는 어려울 것 같음. 하지만 사안이 급하지 않는 상담 건은 사용할 의향이 있음.
D	이동성 및 인터페이스 단순화로 인한 검색이 편리함.	기관 장비 현황 및 기술지원 내용에 대한 신속한 파악	다양한 정보들이 제공된다면, 편리성에 크게 상관없이 계속 이용 할 생각이 있음.
E	핵심정보 위주로 간략하게 구성되어 편리함.	사용 가능한 장비를 쉽게 파악할 수 있어서 좋음.	고급 정보가 제공된다면 계속적으로 사용할 것 같음.
F	상담방식이 전화 및 문자 상담으로 편리하게 나와 있음.	내가 원하는 정보를 쉽게 얻을 수 있고, 상담 방식이 잘 되어 있음.	많은 고급 정보가 제공되면 계속 활용이 가능하겠지만 편리성이 떨어진다면 쉽게 사용되지 않을 것 같음.
G	모바일의 휴대성에 따라 편리하며 항상 열려있음(부재중이 없음).	애로사항 발생 즉시 현장에서 상담 요청이 가능함.	계속 활용할 의사가 있음. 단, 앱은 최대한 가볍고, 단순하면서 핵심적인 메뉴구성이 바람직할 듯 판단됨.
H	매체와 접근시간이 많으므로 이동 중 정보접근이 가능함.	사실/장비의 소재위치와 담당자 및 연락처를 쉽게 확인할 수 있음.	지속적 활용할 의향이 있음(우수기술에 대한 이전 정보 등).
I	웹은 전체적으로 용량이 크고 산만한 반면, 앱은 필요한 정보만 빠르게 접근 가능함.	빠른 접근성 및 중요한 정보만 간추려 게시되어 있어서 편리했음.	고급정보가 실시간으로 제공되거나, 팝업 기능 등을 추가하여 알림기능이 강화된다면 계속 활용할 계획임.
J	기업체에서 필요한 항목만으로 잘 정리되어 있음.	간편한 문자 상담 서비스 절차	기업의 요구는 다양함으로 더 많은 고급 정보들이 제공된다면 활용도는 더욱 높아질 것으로 생각됨.

표 5. 인터뷰 결과: 상호작용성과 공공기관 모바일 서비스 수용

구분	H 기관 앱을 통한 소통의 효율성	쌍방향 커뮤니케이션을 위해 개선할 점
A	H 기관과 기업 간의 소통 채널 중 하나로서는 유용한 채널이며, 특히 H 기관에서 소통을 위한 중요한 부분으로 인식하고 활용한다면 훨씬 더 많이 활용될 것 같음.	기술지원 상담부문이 효율적인 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하려면 상담에 대한 즉각적인 대응이 꼭 필요한 부분임.
B	아직은 비효율적임. 과면 앱을 통해서 전화를 걸 수 있게 한다는 점이 기존에 직접 전화를 거는 방식과 어떠한 장점을 갖고 있는지 모르겠음.	기술상담 및 문자상담의 장점을 통합하여, 상담자와 연구원 담당자 간의 문자를 통한 실시간 상담을 진행할 수 있었으면 좋을 것임.
C	소통이라는 것이 즉각적인 피드백이 쌍방 간 이루어 졌을 때 가능하다고 생각하기 때문에 전화통화를 통해 그 자리에서 답을 얻는 것과 또한 그냥 단순히 장비와 인력 검색을 한다는 측면으로 비교한다면 각각 소통의 효율성에는 차이가 있는 것으로 판단됨.	쌍방향 커뮤니케이션에 앞서 이 앱의 존재를 모르는 기업인들이 더 많을 것으로 예측됨에 따라 앱의 효율성에 대한 적극적인 홍보와 시현 설명을 통해 실제 사용하는 기업인과 실무자들이 자연스럽게 접근할 수 있도록 해야 할 것으로 봄.
D	효율적인 것으로 판단됨.	기관 내 상담을 위한 전용 모바일 기기 지원 및 앱 연동
E	많은 사람들의 의견 수렴이 가능하여 차후 어떤 점이 보완이 필요한지 가능해 질 것 같음.	division별 그룹을 세분화하면 좋겠음.
F	App을 통한 소통이란 어느 한계점이 있는 것 같음. 하지만 현재로서는 불편한 점을 느끼지 못하겠음.	휴대폰으로 장비를 보여줌으로써 기술지원이 가능하다면 더 편히 할 것 같음.
G	현재 상태로는 효율성이 낮다고 생각함.	전화 또는 문자 상담 시 요청자가 상담진행현황 조회를 통해서 확인하기 보다 실시간으로 문자 등을 통해 진행현황이 통보되는 것이 상호 커뮤니케이션에 보다 바람직하다고 판단됨(예를 들어 자동차 보험회사에 출동 등을 접수한 경우).
H	SNS 기능이 부가적으로 가능하면 효과적일 것임.	기술자문이나 장비 문의에 대한 답변이 실시간 이루어 져야 함.
I	소통은 그리 효율적이지 않음.	담당자가 많은 시간을 할애하여 게시판을 관리해 줘야 한다고 생각함.
J	효율적인 편임	톡 등을 이용한 1:1상담 활성화

는 H 기관 모바일 앱의 사용자 특성상 일반 앱과 달리 단순하고 보편적인 정보확인 차원을 넘어 일대일 상담을 통한 기술지원을 받고자 하는 사용자의 니즈를 충족시키기 위해 반드시 보완되어야 할 사항으로 판단된다. 또한, 의미 있는 쌍방향 소통이 되기 위해서는 소통이 실시간으로 이루어져야 한다는 것인데, 이는 시간적 공간적 제약을 받지 않는 모바일 앱만의 차별화된 서비스로 특화하여 발전시킬 수 있을 것이다. ‘유용성’ 요인에 대한 구체적인 인터뷰 결과는 다음의 [표 3]에 정리하여 나타내었다.

1.2 편리성과 공공기관 모바일 서비스 수용

응답자 대부분이 느끼는 공공기관 모바일 앱의 ‘편리성’은 PC 등과 같은 별도의 기기나 인터넷 통신망과 같은 전용 네트워크를 필요로 하는 기존 웹 등과 달리, 평소 소지하고 있는 스마트폰 혹은 태블릿 PC를 통해 언제, 어디서든 쉽게 접속하여 정보를 얻을 수 있다는 점이었다. 특히, H 기관의 모바일 앱은 메뉴구성이 단순하고 각 메뉴가 의미하는 바가 명확하여 원하는 정보에 쉽고 신속하게 접근할 수 있다는 점을 강점으로 인식하

고 있었으며, 그 외에 요청한 업무(상담)의 진행 상태를 실시간으로 확인할 수 있다는 점이 편리하다는 응답이 있었다.

따라서, 기존 앱의 단순하고 단편적인 정보 외에 상세하고 다양한 정보들을 추가하여 정보를 고급화할 경우 지속적으로 모바일 앱을 이용하겠다는 의견이 대다수였다. 하지만, 현재와 같이 단순하고 핵심적인 메뉴구성을 전제 조건으로 하고 있었으며, 정보의 고급화에 따라 정보 이용 방법이 복잡해질 경우, 오히려 그 편리성이 저하되어 앱의 활용도가 저하될 가능성이 있는 것으로 나타났다. 즉, 모바일 앱의 편리성을 추구하기 위해서는 메뉴의 간편화, 명확화를 통한 정보 접근의 신속성, 용이성이 무엇보다도 우선시되어야 할 것으로 판단된다. ‘편리성’ 요인에 대한 상세 인터뷰 결과는 다음의 표 4에 제시되어 있다.

1.3 상호작용성과 공공기관 모바일서비스 수용

심층인터뷰 수행 결과, 공공기관 모바일 앱을 통한 ‘상호작용성’은 모바일 앱이 지닌 큰 강점으로 인식되고 있었는데, 특히 H 기관 앱과 같은 특수목적 앱의 경우

표 6. 인터뷰 결과: 정보의 신뢰성과 공공기관 모바일 서비스 수용

구분	공공기관 앱 사용에 있어 신뢰도의 중요성	사용자의 신뢰성 향상을 위한 공공기관이 해야 할 노력
A	신뢰도가 중요하다고 생각됨. 공공기관 앱을 활용하는 주요한 목적이 정보에 대한 신뢰도가 높다는 인식에서 활용한다고 생각됨.	제공된 정보에 대한 지속적인 모니터링이 반드시 필요하며, 최신정보에 대한 꾸준한 제공, 오류가 있는 정보의 수정 등이 체계화되어야 함.
B	공공기관의 특성상 다른 어떠한 것보다도 정보의 신뢰성은 가장 중요하다고 생각함.	기획재정부에서 운영하는 ALIO사이트와의 협조를 통해서 경영공시 및 재무제표에 대한 정보를 표시하는 방법도 좋을 것 같음.
C	관련 전문가의 도움(조언)을 통해서 정보를 얻는 것이 아니라 신청자가 직접 정보를 검색한다는 점에 있어서 제공되는 정보에 대한 신뢰도가 중요하다고 생각함.	검색된 정보가 중소기업에 제대로 활용될 수 있는 환경 조성이 필요함.
D	공공기관의 최우선 조건은 신뢰도라고 생각함.	정보 출처 및 근거 자료의 명시
E	매우 중요함.	다양한 분야의 실질적인 실례를 들어주면 좋을 것 같음.
F	정보 및 서비스의 신뢰도는 중요함.	정기적인 검증 및 사용자 편의 증진. 제공된 정보가 정확함 Spec이 제공되었으면 좋겠음.
G	공공기관이므로 신뢰도는 당연히 있다고 판단되므로 중요하다고 생각하지 않음.	빠른 대응과 상호 커뮤니케이션을 통한 애로사항 해소
H	매우 중요함.	기관과 기업 간 네트워크 활동을 통한 신뢰도를 바탕으로 정보 제공(정보 제공 전 신뢰도 확보가 우선)
I	매우 중요함.	중요한 고급정보를 실시간으로 전달해주고, 필요하다면 알림기능을 강화하여, 담당자에게 맞춤형 서비스를 제공해야 한다고 생각함.
J	중요함.	보다 상세한 개발 제품 및 기술정보 제공

반드시 고려되어야 할 필수적인 요소로 인식되고 있었다. 상호작용성은 일방적인 정보제공의 틀을 벗어나 사용자의 요청에 실시간으로 반응함으로써 사용자의 니즈를 충족시키고, 지속적인 사용자 참여를 유도하는 역할을 하며, 일반 앱과 특수목적용 앱을 구분하는 가장 큰 특징 중 하나이다. 따라서, 이러한 상호작용성은 사용자의 니즈를 즉각적으로 충족시킴으로써, 해당 앱의 유용성을 배가시킬 수 있는 킬러 서비스(killer service)로 자리매김할 수 있는 요인이 될 수 있다. 단, 이메일 및 전화상담에 비해 좀 더 구체적이고 정확한 정보를 얼마나 신속하고 용이하게 제공할 수 있는지 여부에 관해서는 상당한 검토와 구체적 추가 대응책 마련이 필요한 것으로 조사되었다. ‘상호작용성’ 요인에 대한 전체적인 인터뷰 결과는 표 5에 정리된 바와 같다.

1.4 정보의 신뢰성과 공공기관 모바일 서비스 수용

‘정보의 신뢰성’은 모바일 앱을 운영하는 기관의 신뢰성에 기초하는 것으로 사용하기에 아무리 편리하고 유용한 앱이라 하더라도 앱을 운영하는 기관의 신뢰도가 낮은 경우, 사용자의 선택에서 제외되는 것으로 나타났다. 모바일 앱을 운영하는 공공기관의 경우, 정보의 신뢰성을 높이기 위해 지속적인 모니터링 및 업데이트 등

을 통해 앱에서 제공되는 정보를 최신 정보로 유지함과 동시에 오류 정보는 최소화 하여야 한다. 또한, 모바일 앱의 장점인 상호작용성 특성을 최대한 활용하여 사용자의 요청에 즉각적인 대응을 함으로써, 정보 제공기관으로서의 신뢰성 제고를 도모할 수 있을 것이다. 이 밖에, 정보에 대한 출처(근거) 및 구체적인 사례 제시, 이미지 및 동영상을 활용한 정보 제공 등의 노력을 통해 정보의 신뢰성을 확보하는 노력을 게을리 하지 않아야 할 것이다. ‘정보의 신뢰성’ 요인에 대한 상세한 인터뷰 결과는 다음의 [표 6]에 정리하였다.

1.5 사회적 압력과 공공기관 모바일서비스 수용

‘사회적 압력’ 요인에 대한 심층인터뷰 결과, 응답자 대부분은 공공기관이 제공하는 기업지원용 모바일 앱을 사용하지 않는다고 해서 시대적 트렌드 및 경쟁사에 뒤처지거나 소통의 단절을 통한 소외감을 겪을 것으로 생각하지 않고 있는 것으로 조사되었다. 이는 현재까지 모바일 앱 서비스가 태동기 수준에 머무르며, 기존의 웹이 제공하는 서비스의 일부분만을 제한적으로 제공하고 있기 때문으로 풀이된다. 하지만, 다양한 편의가 제공될 경우 응답자의 대부분이 모바일 앱을 지속적으로 사용할 것이라고 응답한 결과를 감안한다면, 향후

표 7. 인터뷰 결과: 사회적 압력과 공공기관 모바일 서비스 수용

구분	앱 미사용시 시대적 뒤처짐 여부	앱 미사용시 소통의 단절을 통한 소외감 여부	앱 미사용시 경쟁사에 뒤처짐 여부	우대사항 및 편의제공이 앱 사용에 주는 영향	기타 사회적/ 환경적 요인
A	시대에 뒤처지며, 다양한 문화·의식·트렌드를 습득할 수 있는 중요한 매체라고 생각됨.	단절을 가져올 수 있다고 봄. 특히 SNS 같은 경우 정보의 전달 속도가 상상을 초월하기 때문에 새로운 정보를 접하는데 둔해지며, 그에 따라 소외될 수 있다고 생각됨.	향후 앱을 통해 고급정보 및 자원서비스가 많이 제공될 것 같고, 그에 따라 경쟁에서 밀릴 수 있다고 봄.	우대가 있을 경우 당연히 지속적으로 이용함.	평소에 본인이 알고 지내고 협력해오던 공공기관의 서비스이기 때문에 이런 서비스에 대해서 남들보다 먼저 알고 한 번 더 활용해 보게 됨.
B	아님.	스마트폰 앱의 존재 및 어떤 기능인지 내용을 알고 있다면 소외감이나 의사소통의 단절 등은 있지 않는 것 같음. 단지 개개인의 마음가짐이 어떠냐가 가장 큰 원인인 듯함.	아님.	앱으로 접속하는 사용자에게만 우대사항을 준다는 것은, 공공기관으로서 사용자의 평등권에 대한 큰 문제점을 야기할 수 있음. 다만, 기타의 방식에 비해서 유용한 편의사항을 제공해 준다면 많은 사용자들이 자연스럽게 앱을 이용하게 될 것으로 생각됨.	사회에서의 정보력 싸움은 점점 빨라지고, 이는 향후에 큰 결과적인 차이를 가져오는 것이 현대 사회인 것 같음. 그래서 사람들은 상대방에 비해 더욱 빠른 정보를 얻고 대응하기 위하여 인터넷을 사용하였고, 더 발전적으로 앱을 사용하게 되는 것이라 생각됨.
C	아님.	아님.	아님.	중소기업이 많은 불편함을 호소하는 것 중 하나가 신청절차의 복잡함을 들 수 있는데 앱을 통해서 기술지원 상담을 신청할 경우에 신청절차상의 우대 사항이 적용된다고 하면 스마트폰을 사용하는 사용자들이 좀 더 많이 앱을 이용할 것으로 생각함.	스마트폰을 사용함에 따라 자연스럽게 앱 또한 이용하는 빈도가 높아지기 때문에 자기의 목적에 맞는 적절한 앱을 찾는다고 생각함.
D	아님.	아님.	아님.	기술지원을 받는 입장임으로 우대사항 및 편의를 제공해 준다면 많이 이용할 것 같음	-
E	아님.	아님.	전문적인 다양성을 가진 기업으로 홍보를 하면 관계인들은 다 알 수 있을 것 같음.	우대 사항이 있으면 가능한 사용하지 않을까 하는 생각을 해 봄.	빠른 정보를 통하여 쉽게 접근할 수 있으며, 다양성을 확보할 수 있을 것 같음.
F	스마트폰을 활용한 앱을 사용하지 않는 것은 시대에 뒤처진다고 생각함.	스마트폰의 앱 사용이 많지 않아서 단절되는 느낌은 받지 못함.	앱을 사용하는 사람이 많아지면 경쟁사에 뒤처진다고 생각함.	우대 사항 및 편의를 준다면 많은 이용이 될 것 같음.	쉽게 접할 수가 있고, 많은 사람들이 스마트폰을 사용하는 인원이 늘어나고 있기 때문임.
G	아님.	아님.	아님.	아님. 서비스 품질이 중요하고, 빠르고 적절한 기술지원이 곧 우대사항 및 편의라 생각됨.	특이한 요인은 별로 없다고 사료되며, 개인의 취향과 정보습득의 편의성에 기인한다고 판단됨.
H	기업 운영을 할 경우에는 사용 적극 권장	아님.	입주기업 외에는 그렇게 생각하지 않음.	큰 영향을 미칠 것임.	지원과제 등 정보 접근에 대한 신속성에서 우위를 점할 수 있다고 생각함.
I	아님.	아님.	아님.	우대사항이나, 고급정보를 먼저 제공한다면 큰 영향을 줄 것으로 생각함.	중요한 사업공고나, 고급 정보 등을 놓치지 않고, 과제진행시에 원활한 소통을 위하여 사용함.
J	뒤처짐.	베스트 앱을 모를 경우 소외감이 많이 들고, 의사소통이 단절됨.	뒤처짐.	접근 방법이 더 편리하기 때문에 우대사항이 있을 경우 더욱 더 많이 이용하게 될 것임.	사회적으로 스마트워크의 시대가 열리고, 빠른 의사결정이 필요하기 때문에 앱에 대한 중요성은 매우 높을 것으로 생각함.

공공기관 모바일 앱과 같은 특수목적용 앱의 사용이 보편화될수록, 사용자가 인지하는 ‘사회적 압력’은 그 정도에 비례하여 증가할 것으로 예측할 수 있다. 이러한 예는 인터넷이나 휴대폰이 보편적인 정보교환 채널로서 자리매김을 하는 과정에서도 쉽게 찾아볼 수 있다.

인터넷이나 휴대폰이 처음 소개되었을 때만 해도 서비스의 사용 여부는 사용자 ‘선택’의 문제였으나, 인터넷과 휴대폰이 보편화된 현재에는 다른 사람과 소통하고, 일상적인 생활 및 업무를 영위하기 위한 ‘필수’가 되어 버린 것이다. ‘사회적 압력’ 요인에 대한 심층인터뷰 결

표 8. 인터뷰 결과: 공공기관 모바일 앱의 필요성 및 발전방향

구분	공공기관 모바일 앱의 필요성	중요한 특징	앱 개발/운영시 고려사항	앱의 활성화를 위한 선결조건
A	반드시 필요하다고 생각됨. 앱이 가지고 있는 편의성은 기존에 제공된 서비스 방식과 다르게, 접근성의 속도가 매우 빠르기 때문에 유용한 정보만 제공된다면 활용도가 매우 높을 것으로 생각됨.	다른 앱과 달리 상호소통과 피드백의 반응이 중요하다고 생각함.	접근의 용이성을 최대한 유지하며, 사용자의 의견이 실시간으로 반영될 수 있는 프로세스가 구축되어야 함.	보안에 대한 신뢰성을 높여야 함. 본인이 작성한 기술상담 내용이 전체로 공개된다거나 해킹될 수 있다는 불안감이 있다면 수용이나 활용에 상당한 걸림돌로 작용함.
B	모바일 기기가 PC를 대체하고 있는 현 상황에서는 앱의 운영은 반드시 필요함. 결국 웹사이트의 기능을 대체하게 될 것이라고 봄.	웹사이트보다 접근성이 용이해야 하며, 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 것이 필요함.	Two way Communication	웹을 통한 기업지원 서비스의 활성화가 된 후에, 모바일 서비스로의 전개가 가능하지 않을까 생각됨.
C	SNS를 통한 소통이 현 시대의 트렌드이며, 향후 SNS를 통해서 많은 업무들이 진행될 것으로 생각하기 때문에 기업지원용 앱의 중요성은 높아진다고 봄.	다른 앱과는 달리 사용자들의 특성에 맞게 기업지원의 애로사항 신청에 즉각적으로 반응할 수 있는 결과 처리의 신속성과 원하는 정보를 정확하게 검색하고 얻을 수 있는 데이터베이스의 관리가 필요할 것으로 생각함.	앱을 사용하는 사람들은 그 지역에 있는 지원기관을 활용하고자 하는 기업인들이 대다수일 것으로 예측됨에 따라 각 지역별로 그 산업의 특성이 있을 것이며 또한 지역별로 보유하고 있는 인력 장비 기관들이 있기 때문에 지역별 특성에 맞는 앱이 개발되어야 할 것으로 생각함.	많은 홍보와 지원기관에 대한 긍정적인 생각(신뢰성)을 가질 수 있도록 지원기관의 부단한 노력이 필요함.
D	어느 정도 필요하다고 생각함.	실시간 상담 및 장비 현황(사용 여부/작동 여부)	상담내용의 빠른 피드백을 위한 원내 1인 1 모바일 기기	전략적인 홍보뿐만 아니라, 실시간으로 대응할 수 있는 인력이 뒷받침되어야 함.
E	앱을 운영한다면 전문 기관만이 줄 수 있는 전문성을 가졌으면 좋겠음.	다른 앱에서 느낄 수 없는 전문성	전문성(고급)이 고려된 정보 제공	의견을 반영하고, 요청에 부합할 수 있도록 시스템을 구축해야 함.
F	앱의 운영이 반드시 필요하다고 생각함.	상호작용성 및 신뢰성이 가장 중요함.	우수한 스펙의 정보를 제공하고, 상호 의견교환이 원활히 이루어질 수 있는 시스템 개발	우선 홍보가 많이 되어야 하며, 의견을 내어도 반응이 안 되면 사용효율이 떨어질 것으로 예상됨.
G	급격한 스마트폰의 보급 확산으로 공공앱은 반드시 필요하다고 생각함.	H 기관의 앱은 날씨, 교통정보 등과 같은 일반적인 환경이 아니라 상호 커뮤니케이션을 통한 문제해결에 가장 큰 특징이 있다고 생각함.	(1) Slow start: 철저한 검증 및 최적화 후 오픈; (2) 목적에 충실: 기업지원을 위함이므로 불필요한 기능 삭제 또는 수장; (3) SNS 등과 연동: 실시간 상황 제공; (4) 충실한 관리: 관리체계 및 시스템화	상호 커뮤니케이션에 의한 지원과 신속한 해결을 위한 서비스를 제공해야 함. 또한 실시간 진행상황을 제공하고, 모든 준비 완료 후 구성원(직원)의 명함에 앱을 표기
H	시장/사회적인 흐름이라고 판단됨.	신뢰성 있는 정보 제공과 접근의 신속성	기업이 요구하는 정보에 대한 정확한 수요 파악 후 개발	공공기관이 제공하는 정보의 양과 질이 충분히 많고, 기업과의 온/오프라인 네트워크가 잘 갖춰져 있어야 함.
I	반드시 필요함.	개인의 맞춤형 정보를 실시간으로 제공	고급정보의 실시간 제공	운영시 정말 필요한 정보의 선별 및 개인형 맞춤형 정보 제공
J	스마트워크 시대에 반드시 필요한 도구라고 생각함.	공공기관의 최우선 조건인 신뢰도와 기술상담에 대한 빠른 피드백이 중요함.	사용자 입장에서 베타테스트를 미리 시행함으로써 오픈 전 치밀한 검증이 이루어져야 함.	연구원과 기업체간 원활한 커뮤니케이션을 위한 시스템 마련

과는 다음의 [표 7]에 정리하여 나타내었다.

2. 모바일 서비스의 필요성 및 발전방향

한편, 공공기관의 기업지원용 모바일 앱의 필요성 및 발전방향에 대한 심층인터뷰 결과, 인터뷰 대상자들로부터 다양한 의견을 청취할 수 있었다. 다음은 관련 질문별 심층인터뷰 결과를 정리한 내용들이며, 이에 대한 요약사항은 다음의 [표 8]에 정리되어 있다.

2.1 공공기관 모바일 앱의 필요성

모바일 기기를 중심으로 한 모바일 인터넷 시장의 급속한 성장으로 인해, 대부분의 응답자는 공공기관 모바일 서비스가 반드시 필요하다고 응답하였다. 기존 웹의 한계인 시간적, 공간적 제약을 뛰어 넘어 언제 어디서든 원하는 정보를 얻을 수 있어 접근성이 획기적으로 향상될 수 있기 때문이다. 현재 공공기관에서 제공하는 모바일 앱의 경우, 기존의 웹에서 제공되는 서비스의 일부 제한된 부분만을 서비스하는 수준에 그치고 있지만,

사용자들은 시간, 장소에 구애 받지 않고 쉽게 접속하여 원하는 정보를 얻을 수 있다는 점에서 그 필요성을 절감하고 있는 것으로 나타났다. 향후, 기존 웹이 제공하지 못하는 모바일 앱만의 특화된 서비스가 추가 제공될 경우 그 필요성은 더욱 증대될 것으로 예측된다.

2.2 공공기관 모바일 앱의 중요 특성

H 기관 공공기관 모바일 서비스 수용에 있어서 대부분의 응답자들은 기업지원 앱과 같은 특수목적용 앱의 가장 중요한 특징으로 '상호작용성'과 '정보의 신뢰성'을 꼽았다. 이는 공공기관 앱을 사용하는 사용자의 특성에서 기인된 것으로 유추할 수 있다. 즉, 사용자들은 모바일 앱을 통해 제공되는 정보 외에 특정분야에 대한 상담, 제안 등에 대한 신속한 답변(상호작용성)을 받길 원하며, 공공기관에서 운영하는 앱에서 제공되는 정보는 당연히 오류가 없을 것(정보의 신뢰성)으로 기대하고 있기 때문이다. 이러한 특성은 공공기관 앱을 발전시킬 수 있는 가장 큰 밑거름이 될 수 있는데, 사용자의 요구에 실시간으로 반응하고 제안된 의견을 신속히 반영함으로써 해당 앱 사용자의 만족도가 크게 향상시킬 수 있을 것으로 기대한다. 또한, 다양한 고급 정보를 맞춤형으로 제공함으로써 사용자와 공공기관 간 신뢰를 구축할 수 있을 것이다. 이러한 노력은 해당 앱 사용자의 높은 충성도로 이어져, 앱의 재사용률을 높이고, 나아가 공공기관의 신뢰도 및 홍보 효과 등을 증진시키는 긍정적인 결과를 가져 올 수 있을 것으로 예상된다.

2.3 공공기관 모바일 앱의 개발·운영시 고려 사항

공공기관이 모바일 앱 개발과정에서 고려해야 될 사항으로는 다음과 같은 의견들이 개진되었다. 첫째, 접근의 용이성이다. 아무리 좋은 정보를 담고 있어도 그 정보를 얻기까지의 절차나 사용방법이 까다롭다면 사용자의 외면을 받을 수밖에 없을 것이다. 둘째, 앱의 간결함이다. 응답자들은 앱의 편리성을 높이기 위해 단순한 메뉴구성으로 필수 정보만을 담을 것을 제안하였다. 셋째, 앱 개발 시 사용자의 요구사항에 실시간으로 대응이 가능한 양방향 커뮤니케이션(two way communication) 프로세스 구축이 반드시 고려되어야

할 사항으로 지목되었다. 효율적이고 효과적인 양방향 커뮤니케이션 구축을 위한 시스템 및 운영 프로세스 개선이 요구된다. 마지막으로, 공공기관용 모바일 앱사용자 그룹 및 사용 목적 등을 정확히 파악하고 이에 대한 철저한 검증 및 최적화 작업을 거친 후, 앱을 오픈해야 할 것이다. 철저한 검증작업을 위한 베타테스트 등의 노력이 요구된다.

2.4 공공기관 모바일 앱이 활성화를 위한 선결조건

공공기관의 모바일 앱이 활성화되기 위한 선결조건으로는 첫째, 전략적인 홍보를 통해 사용자에게 널리 알릴 필요가 있다는 것이다. 많은 공공기관이 앱을 개발하여 그 서비스를 제공하고 있지만, 실제 사용자들은 그러한 앱이 존재하는지조차 모르는 경우가 많아 활용도가 상당히 낮기 때문이다. 둘째, 공공기관 모바일 앱의 경우에는 보안성 강화에 각별한 주의를 기울여야 할 것이다. 개인적인 상담내용이나 인적사항 등이 의도치 않게 외부로 유출될 경우 일차적으로는 유출된 정보의 당사자에게 피해가 가겠지만, 이와 함께 공공기관의 신뢰도에도 큰 타격을 입을 수 있다. 사용자로 하여금 보안에 대한 불안감을 느끼게 한다면 공공기관 모바일 서비스에 대한 수용이나 활용에 큰 걸림돌로 작용할 것이 자명하다. 셋째, 기술상담에 대해 실시간 대응이 가능한 시스템 및 인력확보가 뒷받침되어야 한다. 공공기관 모바일 앱의 사용자 저변이 확대될수록 개별적인 기술상담, 의견 제시 등 앱을 통한 사용자들의 다양한 요구가 발생할 것이고, 이러한 사용자들의 다양한 니즈를 충족시킬 수 있는 충분한 시스템적 기반이 사전에 마련되어 있어야 비로소 '요구 -> 응답 -> 만족 -> 신뢰도향상 -> 재방문'으로 이어지는 일련의 선순환 구조가 완성될 수 있다.

V. 토의 및 결론

1. 연구결과 토의

본 연구의 주요 결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 모바일 앱이 가지는 가장 큰 유용성은 기존 웹이 극복

할 수 없는 시간적·공간적 제약을 극복하고 언제 어디서나 동일한 서비스를 제공할 수 있다는 점이다. 기업 지원용 모바일 앱의 유용성을 높이기 위한 방안으로 쌍방향 소통(two-way communication)의 활성화를 통한 실시간 기술상담이 가장 필요한 항목으로 언급되었는데, 이는 기업지원 앱의 사용자 특성상 일반 앱과 달리 단순하고 보편적인 정보 확인 정도를 넘어 일대일 상담을 통한 기술지원을 받고자 하는 사용자의 니즈를 충족시키기 위해 보완해야 할 사항임을 알 수 있었다.

둘째, 인터뷰 응답자 대부분이 느끼는 공공기관 모바일 앱의 '편리성'은 PC 등과 같은 별도의 디바이스나 인터넷 통신망과 같은 전용 네트워크를 필요로 하는 기존 웹 등과 달리, 평소 가지고 다니는 모바일 디바이스(스마트폰 및 태블릿 PC)를 통해 언제, 어디서든 쉽게 접속하여 정보를 얻을 수 있다는 점이었다. 기업지원용 모바일 앱은 단순하면서 명확한 메뉴 구성과 접근의 용이성 및 상담 진행 상태를 실시간으로 확인할 수 있는 편리함이 중요하게 인식되고 있음을 알 수 있었다. 또한, 다양한 정보들을 추가하여 정보를 고급화할 경우 지속적으로 앱을 이용하겠다는 의견이 대다수였지만, 현재와 같이 단순하고 핵심적인 메뉴구성을 전제 조건으로 하고 있었다. 즉, 아무리 고급정보가 추가된다 하더라도 이용방법이 복잡해지면 오히려 그 편리성이 저하되어 앱의 활용도는 저하될 수 있다는 점을 명심해야 할 것이다.

셋째, 앱을 통한 '상호작용성'은 모바일 앱이 지닌 장점으로, 특히 기업지원 앱과 같은 특수목적 앱의 경우 반드시 고려되어야 할 중요한 요인으로 인식되었다. 상호작용성은 일방적인 정보제공의 틀을 벗어나 사용자의 요청에 실시간으로 반응함으로써, 사용자의 니즈를 충족시키고 지속적인 사용자의 참여를 유도하는 것으로 일반 앱과 특수목적 앱을 구분하는 두드러진 특징이기도 하다. 사용자의 요청에 대한 즉각적인 대응(실시간 상담)을 통해 앱의 유용성을 극대화하고 지속적인 사용을 유도하며 꾸준히 사용자의 의견을 반영하여 발전시켜 나감으로써, 해당 앱의 서비스 및 콘텐츠를 강화시키는 선순환이 이루어질 수 있다.

넷째, '정보의 신뢰성' 또한 고려해야 할 필수적인 요

인으로 자주 언급되었다. 정보의 신뢰성은 앱을 운영하는 기관의 신뢰성에 기초한 것으로 사용하기에 아무리 편하고 유용한 앱이라 하더라도 앱을 운영하는 기관의 신뢰도가 낮다면 사용자의 선택에서 제외될 것이다. 모바일 앱을 운영하는 공공기관 및 기관이 제공하는 정보의 신뢰성을 높이기 위해서는 지속적인 모니터링 및 업데이트, 오류 정보의 수정 작업이 진행되어야 한다. 이와 더불어 모바일 앱의 장점인 상호작용성 특성을 최대한 활용하여 사용자의 요청에 즉각적인 대응을 함으로써, 기관의 신뢰성을 함께 높여 나가는 방안도 강구해야 할 것이다.

다섯째, '사회적 압력' 요인에 대해 응답자 대부분은 기업지원용 모바일 앱을 사용하지 않는다고 해서 시대적 트렌드 및 경쟁사에 뒤처지거나 소통의 단절을 통한 소외감을 겪을 것으로는 생각하지 않았다. 이는 현재의 모바일 앱 서비스가 기존 웹이 제공하는 서비스의 일부분만을 제한적으로 서비스하는 수준에 그치고 있어, 아직 그 역할이 크지 않기 때문으로 해석된다.

심층인터뷰 응답자들은 공공기관 모바일 서비스 수용에 있어서 특수목적용 앱의 가장 큰 특징으로 '상호작용성'과 '정보의 신뢰성'을 주로 언급하였는데, 이는 사용자의 요구에 실시간으로 반응하고, 제안된 의견을 신속히 반영함에 따라 해당 모바일 앱 사용자의 만족도가 크게 향상될 수 있고, 다양한 고급 정보를 맞춤형으로 제공함으로써 사용자와 공공기관 간 신뢰를 구축할 수 있기 때문으로 해석된다. 한편, 이러한 특징의 반영에 앞서 선결되어야 할 점으로, 불분명한 전략·정책 추진 지양, 편중된 서비스에서 벗어나 '공공정보개방' 방향으로의 전환 노력, 사용자 및 시장변화에 즉각적으로 대응할 수 있도록 시스템 및 운영프로세스를 지속적으로 개선하는 노력 등이 추가적으로 요구된다.

2. 연구시사점 및 한계점

본 연구결과와 시사점은 다음과 같다. 첫째, 일반(범용) 모바일 앱의 일방적인 정보제공의 틀에서 벗어나 기업지원 앱과 같은 특수목적용을 갖는 공공기관의 모바일 앱은 사용자의 요청에 실시간으로 반응함으로써 사용자의 니즈를 충족시키고 지속적인 사용자의 참여를

유도하는 것이 중요하다. 이에 모바일의 가장 큰 특징인 언제 어디서나 실시간으로 새로운 정보를 제공받을 수 있고 피드백까지 즉각적으로 할 수 있는 모바일 앱 개발이 필수적이다. 이는 모바일 앱의 유용성을 극대화하고 지속적인 사용을 유도하며, 꾸준히 사용자의 의견을 반영하고 발전시켜 나갈으로써 앱 서비스 및 콘텐츠를 강화시키는 작용을 할 것이다.

둘째, 공공기관의 전략이 더 정교하게 다듬어질 필요가 있다. 스마트 모바일 서비스는 단순 기술적용이나 새로운 정책 시행으로만 이루어지는 것이 아니라 기술의 본질적인 속성을 반영한 '전략적' 차원에서 고려되어야 한다. 쌍방향의 정보제공을 통해 기관과 사용자의 연결성을 극대화하는 방향으로 나아가, 서비스 발전을 위한 선순환의 네트워크를 완성해야 한다.

셋째, 공공기관은 모바일을 통한 서비스를 제공하고자 할 때 기존의 웹상에서 제공되는 정보와는 다른 각도의 접근이 필요하다. 기존의 웹을 기반으로 하는 서비스처럼 많은 내용을 한꺼번에 보여주려고 하기 보다는 단순한 메뉴구성으로 필수 정보만을 담아야 한다. 또한, 모바일의 가장 큰 특징인 편리성과 접근성의 특성을 반영해야 할 것이다. 아무리 유용한 정보를 담고 있어도 그 정보를 얻기까지의 절차나 사용방법이 까다롭다면 사용자의 외면을 받을 수밖에 없기 때문이다.

넷째, 공공기관은 모바일 앱 구축의 초기단계에서부터 홍보 전략을 수립하여 적극적으로 사용자들에게 알릴 필요가 있다. 현재 수백 개가 넘는 공공기관의 특수목적용 앱이 제공되고 있지만, 정작 사용자들이 모르는 앱이 허다한 실정이다. 모바일 기반의 서비스 활용이 증가되고 있는 시점에서, 공공기관의 다양한 모바일 서비스 기능과 사용의 용이함을 부각시킬 수 있다면, 모바일 시대에 업무 효율성 향상 및 대국민 수요 충족을 위한 핵심수단으로 자리 잡을 수 있을 것이다.

마지막으로, 공공기관의 특수목적용 앱 사용 대상에 대한 사용 목적과 약 등의 정확한 수요예측 및 검증 작업이 선행된 후, 모바일 앱을 오픈해야 할 것이다. 특히, 사용자 입장에서의 베타테스트 진행 등의 노력은 앱의 수용 활성화에 큰 도움이 될 것으로 기대한다.

한편, 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째,

공공기관 모바일 서비스에는 모바일 앱뿐만 아니라, 모바일 웹, 팟캐스트, 블로그, SNS 등 다양한 채널이 존재하지만, 본 연구에서는 모바일 앱을 연구대상으로 한정하였다. 최근 국내외의 많은 공공기관에서 쉽고 편리하게 대국민 모바일 서비스를 제공하기 위해 모바일 앱을 개발하는 추세에 있고, 모바일 앱이 앞서 언급한 대부분의 모바일 서비스를 종합적으로 제공할 수 있다는 장점을 감안한 결과이긴 하지만, 향후 다양한 모바일 서비스 채널을 대상으로 한 조사가 필요하다. 나아가 유선 서비스와 모바일 서비스의 비교, 성공한 모바일 서비스와 실패한 모바일 서비스의 사례비교 등도 의미 있는 향후 연구주제가 될 것이다.

둘째, 표본에 대한 한계이다. 본 연구는 수많은 공공기관 중에서 특정 대상그룹인 중소기업 지원을 전문으로 하는 하나의 공공기관(H 기관)을 선택하고, 그 기관에서 개발하여 운영하고 있는 중소기업 지원용 모바일 앱을 대상으로 탐색적 연구를 진행함에 따라, 다양한 대상 기관을 확보하지 못했다는 점에서 한계가 존재한다. 또한, 기업지원 앱의 사용자와 관련 전문가 10명만을 대상으로 심층인터뷰를 하였기 때문에 좀 더 포괄적인 사용자의 의견을 수렴하지 못한 점도 연구의 한계로 남는다. 따라서, 공공기관 모바일 서비스 수용에 관한 연구결과로 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 하지만, 향후, 기업지원 앱과 같은 특수목적용 앱 개발과 운영을 위한 기초적인 가이드라인 제공 목적으로는 충분한 의미가 있는 연구가 될 것이다.

마지막으로, 공공기관 모바일 서비스 수용에 대한 추가적인 요인 발굴과 함께, 이에 대한 실증분석이 향후에 수반될 필요가 있다. 본 연구에서 언급된 주요한 요인들은 대부분 기존의 선행연구에서 강조한 내용을 바탕으로 도출한 것으로 공공기관 모바일 서비스에서만 작용할 수 있는 독특한 요인에 대한 발굴 노력이 향후 연구에서 필요할 것으로 판단된다. 또한, 본 연구에서 제시한 다섯 가지 요인들은 향후 실증연구를 통해 구체적인 영향력이 검증되어야 한다. 영향력 검증의 다른 방법으로 AHP(Analytic Hierarchy Process) 방법론의 적용 또한 고려해 볼 수 있는데, 이를 통해 공공기관 모바일 서비스 수용에 있어 중요하게 고려되어야 할 요인

들의 우선순위를 도출하는 연구도 의미가 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 이상희, 이동만, “금융기관의 CRM 성과에 영향을 미치는 요인: 모바일 기술특성의 조절효과를 중심으로”, 인터넷전자상거래연구, 제8권, 제4호, pp.67-90, 2008.
- [2] 진동욱, *모바일 인터넷 서비스 수용의 영향요인에 관한 실증적 연구*, 광운대학교 대학원, 박사학위 논문, 2007.
- [3] Durlacher Research Ltd., *Mobile Commerce Report*, available at www.durlacher.com, 1999.
- [4] 한국정보화진흥원, *스마트폰의 정부 서비스 도입 및 확산방안*, IT정책연구시리즈, 제1-2호, 2010.
- [5] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Easy of Use, and the User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3, pp.318-339, 1989.
- [6] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, pp.60-95, 1992.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, pp.9-30, 2003.
- [8] 고효점, *모바일 인터넷 서비스 수용에 대한 실증적 연구: 기술수용모델을 중심으로*, 조선대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2006.
- [9] 정수연, 박철, “서비스 유형의 조절효과를 고려한 모바일 서비스 수용에 영향을 미치는 요인: 모바일 게임과 모바일 금융 서비스를 중심으로”, *Information Systems Review*, 제9권, 제1호, pp.23-44, 2007.
- [10] K. Mathieson, “Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior,” *Information Systems Research*, Vol.2, No.3, pp.173-191, 1991.
- [11] B. Szajna, “Software Evaluation and Choice: Predictive Validation of the Technology Acceptance Instrument,” *MIS Quarterly*, Vol.18, No.3, pp.4-13, 1996.
- [12] M. Parthasarathy and A. Bhattacharjee, “Understanding Post-adoption Behavior in the Context of Online Services,” *Information Systems Research*, Vol.9, No.4, pp.362-379, 1998.
- [13] 최영, 김병철, “인터넷 신문의 상호작용성에 관한 연구”, *한국언론학보*, 제44권, 제4호, pp.172-200, 2000.
- [14] S. Rafaeli and F. Sudweeks, “Networked Interactivity,” *Journal of Computer Mediated Communication*, Vol.2, No.4, 1997.
- [15] 김현경, 박소연, 이문규, 이동진, “서비스 신뢰와 충성도의 결정요인 및 발달과정에 대한 정성적 분석”, *마케팅연구*, 제19권, 제4호, pp.1-33, 2004.
- [16] 박철, *온라인 소비자의 인터넷 쇼핑물 신뢰요인에 관한 질적 연구*, 한국경영정보학회 춘계학술대회 논문집, pp.317-380, 2002.
- [17] L. C. Huff, *Toward an Integrated Model of Consumer Trust Formation*, Unpublished Manuscript, University of Hawaii at Manoa, 2000.
- [18] C. Moorman, G. Zaltman, and R. Deshpande, “Relationship between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust within and between Organizations,” *Journal of Marketing Research*, Vol.29, No.3, pp.314-328, 1992.
- [19] 이국용, 형성우, 이상만, “모바일 인터넷 서비스 이용에 관한 실증적 연구: 태도, 신뢰, 유용성의 매개적 효과를 중심으로”, *대한경영학회지*, 제18권, 제3호, pp.997-1024, 2005.

- [20] R. E. Rice, A. E. Grand, J. Schmitz, and J. Torobin, "Individual and Network Influences on the Adoption and Perceived Outcomes of Electronic Messaging," *Social Networks*, Vol.12, No.1, pp.27-55, 1990.
- [21] V. Venkatech, "Computers and Other Interactive Technologies for The Home," *Communications of the ACM*, Vol.39, No.12, pp.47-54, 2001.
- [22] 김호영, 김진우, "모바일 인터넷의 사용에 영향을 미치는 중요 요인에 대한 실증적 연구", *경영정보학연구*, 제12권, 제3호, pp.89-112, 2002.
- [23] 김인재, 이정우, "무선 인터넷 서비스 수용의 영향요인에 관한 연구", *Information Systems Review*, 제3권, 제1호, pp.88-101, 2001.
- [24] 이문행, "IPTV 가입자의 VOD 서비스 이용태도: 20, 30대 직장인을 대상으로 한 심층 인터뷰를 중심으로", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제1호, pp.181-191, 2010.
- [25] 이정기, "한국형 유료 온라인 뉴스 콘텐츠 (뉴스 제공자의 내용제공 서비스) 모형에 관한 탐색적 연구: 뉴스 콘텐츠 전문가들에 대한 심층인터뷰를 중심으로", *한국언론학보*, 제57권, 제2호, pp.207-235, 2013.
- [26] 주정민, 배운정, "리얼리티 쇼 프로그램의 재미에 관한 연구: '슈퍼스타 K' 프로그램을 중심으로", *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제1호, pp.97-108, 2014.
- [27] 차영란, "6.2 지방선거를 통해 본 유권자들의 정보채널 이용 행태: 심층인터뷰를 중심으로", *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제1호, pp.145-156, 2011.

저 자 소 개

고 준(Joon Koh)

정회원



- 2003년 8월 : 한국과학기술원 경영대학 경영공학 박사
- 2003년 6월 ~ 2005년 1월 : 삼성전자반도체 경영혁신팀 과장
- 2005년 2월 ~ 현재 : 전남대학교 경영학부 부교수

<관심분야> : 콘텐츠경영, 서비스경영, 지식경영

손 주 희(Ju-Hee Son)

정회원



- 2012년 8월 : 전남대학교 전자상거래학 석사
- 2003년 6월 ~ 현재 : 한국생산기술연구원 선임행정원

<관심분야> : 모바일 앱, 서비스경영, 지식경영, 인터넷 마케팅

양 성 병(Sung-Byung Yang)

정회원



- 2007년 8월 : 한국과학기술원 경영대학 경영공학 박사
- 2010년 9월 ~ 2012년 8월 : 한성대학교 경영학부 전임강사
- 2012년 9월 ~ 현재 : 아주대학교 e-비즈니스학과 조교수

<관심분야> : 콘텐츠기술경영, IT콘텐츠, 모바일 앱, 스마트 관광