

공무원의 정보이용행태에 관한 연구

A Study on the Information use behavior of Public Servants

- * 류호영(충청북도청 행정자료실)
- ** 이진영(청주대학교 문헌정보학과 교수)

Ho-Yeong Ryu(Ch'ungbuk government Division of Information Office)
 Jin-Young Lee(Chongju University, Dept of Library&Information Science)

본 논문은 공무원들의 업무수행과정에 있어서 행정정보이용시 나타나는 특성을 연구하였다. 15개 시·도 공무원을 대상으로 설문조사한 데이터를 수집, 분석하였다.

행정기관의 공무원들은 문서화일 및 상관의 조언 등을 정보원으로, 정보이용 교육의 필요성은 87.4%가 요구하였다. 정보이용행태에 영향을 미치는 변수로 직급, 경력, 직렬, 직무수행단계 등이 증명되었고, 학력과 연령은 상관관계가 없었다. 효율적 정보관리업무를 수행하기 위한 기초연구로 행정능력 향상을 위해 체계적인 행정정보시스템이 설계되는데 기초자료로서 일조가 되고자 한다.

I. 서 론

공공의 목적달성과 주민의 요구에 부응할 수 있는 효율적이고 적절한 정책결정 및 정책운영의 합리화를 기하기 위해서는 체계적인 정보자료의 관리를 통해 신속, 정확한 정보를 탐지하고 적시에 제공 활용할 수 있어야 한다.

정책결정분야에서 합리적 결정을 위해 필요로 하는 기초자료를 수집, 정리하여 정보지원책(DSS)으로서의 기능을 수행하는데 행정정보의 중요성은 절대적이다. 따라서 연구의 대상이 어떤 업무환경에서 업무수행상 어떤 정보요구를 가지며, 그 요구를 충족시키기 위해 어떻게 정보를 수집하는가를 파악하여 이용자들의 선호자료를 정보이용과 요구행태에 맞게

제공하는 것이 중요하다.

본 연구의 목적은 행정정보원과 매체의 이용 특성을 살펴봄으로써 직무수행의 특성과 정보요구를 충족시키기 위해 행정정보를 어떻게 수집하여 이용하는지에 대한 유통과정을 밝혀 이용자 요구를 충족시킬 수 있는 효율적인 정보봉사를 제공하는데 있다.

연구 방법은 이용자 연구와 행정정보에 관한 이론적인 배경을 고찰하고, 설문지를 통하여 정보원과 자료의 특성, 그리고 행정정보 유통행태와 직무수행과의 관계를 분석하였다.

연구 대상은 15개 각 시·도의 본청에 근무하는 4급이하 공무원들중 층화표본추출방법을 이용하여 300명을 선정하였다. 조사기간은 1993년 8월 24일부터 9월 6일까지 실시하였다.

II. 본 론

2.1. 정보원의 이용도

의사결정단계를 기준으로 의사결정 이전에 정보자료를 많이 사용한다고 응답한 경우가 7.3% 더 많다. 이용 빈도수가 높은 정보원은 문서화일, 자신의 노트, 메모리, 상관의 조언이며, 온라인 정보검색과 외국의 정보, 외부 기관자료는 이용율이 낮았다. 비이용 요인의 공통점은 접근이 용이하지 않고 비용이 든다는 사실이다. 이용자들은 쉽게 접근해서 사용할 수 없는 질 높은 정보를 구하는 데에는 그에 상응하는 사회적·경제적 비용이 발생하므로 이용자는 신뢰성이 있으며, 접근이 용이한 정보를 위주로 사용하기 때문이다.

2.2. 정보입수채널

응답자들은 정보를 입수할 때 소속기관 외부채널(29.7%)보다 내부채널(70.3%)을 많이 이용한다. 따라서 행정정보는 권력을 가지고 있으며, 정보추구행위를 지배하는 "최소한의 노력의 법칙"이라는 점을 고려해 볼 때 노력, 비용과 시간이 적게 드는 내부정보입수채널을 선호하게 된다.

특히 내부정보입수채널중 가장 많이 이용되는 소속기관의 자료실, 정보관리실, 도서관이 가지고 있는 정보관리상 제약 요소의 극복요인으로 첫째, 정보관리교육 및 훈련의 보강과 새로운 정보기술의 도입이나 기존 기술의 독창적인 이용 둘째, 정보관리체제와 조직 및 정보활동기획의 개선 셋째, 비용 효과적인 정보관리방법과 절차의 도입·활용, 그리고 넷째로 정보관리의 효율화를 기할 수 있도록 법적, 제도적 장치의 개선보완을 제시하고자 한다.

2.3. 이용 교육

응답자중 87.4%가 교육의 필요성을 제시하고 있으며, 업무효율을 높이고, 정보요구를

충족시키기 위해서는 자료실과 연계하여 정보자료 이용에 관한 교육이 선행되어야 할 것이다.

필요한 교육내용으로는 Data-Base이용법(43.1%) - 색인·초록·IR 탐색법(36.5%) - 자료 이용법(20.4%)순으로 나타났다.

2.4. 직무수행단계와 정보이용

분석 결과 직무수행단계에 따라 정보자료를 가장 많이 이용하는 과정과 기능과는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다.

정보자료를 가장 많이 이용하는 기능으로 상황분석기능이라고 답한 응답자들이 참여하는 직무수행단계는 정책평가과정이 빈도수가 높았다. 정책집행 - 의사결정 - 의사결정을 하기 위한 입안과정 순으로 나타났다. 정책평가과정은 업무의 특성상 평가주체에 따라 또는 어떤 시각에서 평가하느냐 하는 기준에 따라 상이해질 수 있으므로, 상황분석을 위해 정보자료를 많이 필요로 하게 되므로 업무의 특성상 나타나는 결과라 할 수 있다.

<표 1> 직무수행단계와 정보이용

효 과	자유도	카이제곱량	P 값
I	3	5.96	0.1136
J	3	16.20	0.0010
K	3	38.15	0.0000
L	3	3.30	0.3474
I * J	5*	35.51	0.0000
I * L	6*	19.54	0.0033
LIDELIHOOD RATIO	38	49.93	0.0932

I : 직무수행단계
 J : 정보자료를 많이 이용하는 과정
 K : 정보자료를 이용하는 이유
 L : 정보자료를 많이 이용하는 기능

2.5. 직렬과 정보이용

직렬과 이용빈도수가 높은 정보원과는 관계가 없으나, 직렬에 따라 많이 이용하는 정보채널과는 상관관계가 있음을 알 수 있다. 직렬별 정보채널 이용순위를 살펴보면 <표 3>과

같다.

<표 2> 직렬과 정보이용

효 과	자유도	카이제곱량	P 값
I	2	3.67	0.1599
J	2	200.34	0.0000
K	6	74.19	0.0000
I * J	4	4.74	0.3147
J * K	10	32.01	0.0004*
LIDELIHOOD RATIO	398	436.79	0.0875

I : 직렬
J : 정보원
K : 정보채널

<표 3> 직렬별 정보채널 이용순위

이용순위 \ 정보채널	1	2	3
전화, FAX, EMail	행정직	기술직	연구직
자료실·정보관리실·도서관	연구직	기술직	행정직
전문가 또는 자료실 사서	연구직	행정직	기술직
다른 동료와의 개인적 접촉	행정직	기술직	연구직
대중매체	연구직	행정직	기술직

* 나머지 정보채널은 직렬 간의 순위를 매길 수 없음

2.6. 직급과 정보이용

응답자의 직무수행단계에 따라 업무환경 특성상 정보자료를 많이 이용하는 과정과 기능을 변수로 하여 검증한 결과 직급에 따라 정보자료 이용시 제약이 있으며, 기관 내·외부 정보채널을 이용하는 빈도와도 상관관계가 있다. 그러나 자주 이용하는 정보채널과는 관계가 없는 것으로 나타났다.

응답자들은 정보이용시 직급에 따라 제약이 따르는데 세부적인 내용은 9급 - 8급 - 6급 - 7급 - 5급순으로 하위직인 9급, 8급에게 제약이 빈번함을 알 수 있다. 이는 행정조직이 직

급에 의해 이루어진 조직으로 조직의 특성상 나타나는 정보이용행태라 할 수 있다.

<표 4> 직급과 정보이용

효 과	자유도	카이제곱량	P 값
I	4	102.5	0.0000
J	2	4.95	0.0825
K	1	12.51	0.0001
L	6	4.89	0.341
I * J	8	48.5	0.0004*
I * K	4	32.8	0.0001*
I * L	24	14.85	0.849
LIDELIHOOD RATIO	247	347.45	0.0985

I : 직급
J : 정보자료이용시 제약정도
K : 기관 내·외부 정보채널
L : 정보채널

2.7. 경력과 정보이용

경력에 따라 기관 내·외부 정보채널을 이용하는 것과 관계가 있음을 알 수 있다. 그러나 정보자료의 만족도, 기록된 정보자료를 이용하는 이유와는 관계가 없음을 알 수 있다.

<표 5> 경력과 정보이용

효 과	자유도	카이제곱량	P 값
I	4	1.15	0.8856
J	2	83.11	0.0000
K	1	58.0	0.0000
L	3	35.48	0.0000
I * J	8	7.12	0.5201
I * K	4	13.47	0.0092*
I * L	10	3.93	0.9503
LIDELIHOOD RATIO	31	28.03	0.6197

I : 경력
J : 정보자료의 만족도
K : 내·외부정보채널
L : 기록정보 이용 이유

특히 경력이 많을수록 기관 내부정보를 반대로 경력이 적을수록 기관 외부정보를 이용하는 경향이 있었다.

III. 결 론

본 연구를 통하여 얻어진 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 의사결정이후보다는 의사결정이전의 이용 빈도수가 높았다. 이용 빈도가 높은 정보원은 문서화일, 자신의 노트 또는 메모리, 상관의 조언 등이며, 온라인 정보검색, 외국의 정보, 외부기관(이익 단체포함)자료는 이용빈도가 낮은 정보원으로 나타났다.

2. 정보입수시 외부채널보다는 내부채널의 이용빈도수가 높았다. 외부정보입수채널은 다른 기관의 자료실·정보관리실·도서관, 내부정보채널은 소속기관의 자료실·정보관리실·도서관으로 나타났다.

3. 정보자료 이용을 위한 교육의 필요성은 전체 응답자 중 87.4%이며, 교육내용으로는 데이터베이스 이용법이 1순위였다.

4. 이용자의 직무수행단계에 따라 정보자료를 이용하는 과정이 달라질 수 있음을 알 수 있다. 정보자료가 가장 많이 이용되는 직무수행과정은 새로운 정책결정을 수행하는 의사결정을 하기 위한 입안과정으로 밝혀졌다.

5. 이용자의 직무수행단계에 따라 정보자료를 이용하는 기능이 달라질 수 있음을 알 수 있다. 정보자료가 가장 많이 이용되는 기능은 상황분석기능으로 밝혀졌다.

6. 직급의 정도에 따라서 정보자료를 이용하는 데 제약(규제)이 있음을 알 수 있었으며, 9급이 가장 많은 제약을 받는 것으로 밝혀졌다.

7. 직급과 기관 내·외부정보채널은 상관관계가 있었으며, 내부정보원을 이용하는 응답자의 순위를 직급별로 보면 8급 → 7급 → 9급 → 6급 → 5급 순이며, 외부정보를 이용하는 응답자의 이용순위는 역순위로 나타났다.

8. 직렬에 따라 정보채널이 달라질 수 있는데 연구직이 정보자료를 가장 많이 이용하며, 행정직은 통신채널을 선호하고, 기술직과 연구직은 학회의 회합이나 학술세미나 이용빈도가 가장 높았다.

9. 경력에 따라 소속기관 내·외부정보채널을 이용하는 빈도와 상관관계가 있음을 보인다. 고경력시 내부정보채널을, 저경력시 외부정보채널을 이용하는 경향이 있다.

정보이용행태 변수는 이용자의 직급, 경력, 직렬, 주로 참여하는 직무수행단계임이 증명되었다. 상관관계가 없는 변수로는 학력과 연령으로 보인다.

정보자료의 부족 또는 불확실성이 업무수행시 저해요인이 되지 않도록 조직, 행정정보, 공무원의 행태, 업무의 특성을 이용자 요구에 부합하여, 행정능률을 증진시킬 수 있는 정보체계시스템이 설계되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

Averett, Robert Lee(1991). "The role of cognitive style in the use of information for organizational decision-making." George Mason University.

Benidir, Samia(1991). "Information-seeking behavior during the decision-making process : a case study (Consumer attitudes, influence perceptions)". University of California, Berkeley.

Burky, Louise Boyer(1990). "Information evaluation: Individual process determinants in a DSS environment(MIS theory)." University of Pittsburgh.

Fletcher, Patricia Tobaka(1991). "An examination of situational dimensions in the information behaviors of general managers(Information needs)." Syracuse University.

Goodwin, R., Minion, R. and Hainsworth, M. M.(1992). "Design of a Canadian Polar Information system", Alberta, Canada : The Attorney General.

Tameem, Jamal Abbas(1991). "User satisfaction in a government library: A Case study of the ministry of foreign affairs in Saudi Arabia (Library Services)." University of North Texas.