

공공도서관의 자료검색서비스 현황과 개선방안에 관한 연구*

- 부산지역 공공도서관을 중심으로 -

Current State and Improvements of the Search Services in Public Libraries: Focused on the Public Library in Busan

이 은 주 (Eun-Ju Lee)**

노 지 현 (Jee-Hyun Rho)***

초 록

도서관 서비스의 기본은 자료에 대한 이용자의 효율적인 접근을 지원하는데 있으며, 이를 위해서는 서지데이터(서지MARC)를 활용한 자료검색서비스의 고품질화가 전제되어야 한다. 그러나 국내에서는 도서관목록을 근간으로 한 자료검색서비스 관련 논의가 2010년대 초반에 머무르고 있어 자료검색서비스 현황을 파악하고 이용자 요구를 면밀히 살펴보는 작업이 필요하다. 이러한 맥락에서 이 연구는 도서관목록이 이용자 요구에 기반한 효율적인 자료탐색도구로 거듭나기 위한 방향을 제안하는데 목적이 있다. 이를 위해 첫째, 부산지역 49개 공공도서관 자료검색서비스를 '목록검색 방식'과 '정보제공 방식'에 따라 분석하였고, 둘째, 공공도서관 이용자 322명을 대상으로 설문조사를 실시하여 이용자 요구를 파악하였으며, 마지막으로 자료검색서비스의 우수 참조사례를 근거로 현황과 요구사이의 간극을 좁힐 수 있는 개선방향을 제안하였다.

ABSTRACT

The basis of library services is to support users' efficient access to materials, and to this end high-quality search services using bibliographic data (bibliographic MARC) must be premised. However, in Korea, discussions on search services based on library catalogs are still in the early 2010s, so it is necessary to understand the current status and examine user needs. In this context, this study aims to provide a solution for public library searching services to become an efficient search tool based on user needs. For this purpose, first, this study analyzed cataloging services of 49 public libraries in Busan by focusing on 'data search method' and 'method of providing information', second, identified user needs by conducting a survey of 322 users visiting public libraries, and finally, proposed improvement directions based on best practices.

키워드: 공공도서관, 자료검색서비스, 서지데이터, 서지MARC, 수요자분석, 이용자 요구

Public library, Search Services, Bibliographic Data, MARC, Demand Analysis, User Needs

* 본 연구는 『부산지역 도서관의 서지데이터 분석 및 서비스 활성화 방안 연구』의 일부를 수정·보완한 것임.

** 동의대학교 문헌정보학과 조교수(ejulee@deu.ac.kr) (제1저자)

*** 부산대학교 문헌정보학과 교수(jhrho@pusan.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2023년 8월 15일 논문심사일자 : 2023년 8월 17일 게재확정일자 : 2023년 8월 30일
한국비블리아학회지, 34(3): 163-181, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.3.163>

※ Copyright © 2023 Korean Biblia 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

1.1 연구배경과 목적

도서관 서비스의 기본은 자료에 대한 이용자의 효율적인 접근을 지원하는데 있으며, 이를 위해서는 도서관 자료검색서비스의 고품질화가 전제되어야 한다. 자료검색서비스는 도서관 편목업무의 결과물인 서지데이터를 기반으로 제공되는데, 이를 통해 이용자는 원하는 자료에 지적(intellectual)으로 혹은 물리적으로 접근할 수 있게 된다. 그런데 서지데이터를 둘러싼 환경이 급변하고 있다. 1998년 FRBR 개념 모형이 발표되고, 2010년 이후 링크드 데이터(linked data) 개념이 적용되면서 목록원칙, 개념모형, 목록규칙, 인코딩 형식에서 구조적 혁신이 이루어지고 있는 현 상황에서 서지데이터를 기반으로 한 자료검색서비스의 현황을 면밀하게 살펴보는 작업은 미래의 서지환경 변화를 받아들이기 위한 첫걸음이라 할 수 있다.

그러나 이용자의 요구와 행태를 기반으로 한 자료검색서비스의 제공현황을 지속적으로 조사해 오던 국외와 달리, 국내에서의 관련 논의는 2010년대 초반에 머물러 있다. 가령, 2007년 어린이를 대상으로 한 탐색실험을 통해 온라인 목록의 인터페이스가 친근하게 설계되어 있는지, 사용에 어려움은 없는지를 조사한 연구에서부터 2012년에 이용자 로그데이터를 활용하여 목록검색 행태를 분석한 연구, 같은 해 OPAC 2.0의 주요 기능에 대한 대학생들의 중요도 인식을 조사한 연구, 나아가 2014년 이용자의 요구와 행태에 기반한 도서관목록 프로토타입 시스템을 제안한 연구에 이르기까지 관련 논의들

은 이미 10여년 전에 진행된 것이 대다수이다(사공복희, 2007; 이성숙, 2012; 이은주, 2014; 이해영, 2012). 특히, 본 연구에서 분석대상으로 삼은 부산지역 공공도서관 관련 논의는 2000년에 수행된 「공공도서관 온라인목록 이용수준에 관한 연구」가 유일하다(유길호, 이명숙, 2000). 결과적으로 해당 연구들은 수행된 지 매우 오랜 시간이 지났기에 현재 도서관 자료검색서비스 현황을 파악하기엔 분명한 한계가 존재한다.

이러한 배경에서, 이 연구는 도서관 자료검색서비스의 현황을 있는 그대로 살펴보고, 도서관 이용행태 분석과 목록이용행태 관련 이용자의 요구사항을 조사하고자 한다. 이러한 조사결과를 토대로 자료검색서비스와 이용자 요구 사이의 간극(gap)을 파악하고, 향후 이용자의 정보문제 해결의 실마리를 제공하기 위해 자료검색서비스가 어떻게 개선되어야 하는지 논의해보고자 한다. 궁극적으로 이 연구를 통해 도서관목록을 기반으로 한 자료검색서비스가 방대한 도서관장서 속에서 이용자가 원하는 자료를 탐색하고, 자료의 속성을 이해하고 식별하며, 원하는 자료의 내용에 접근할 수 있는 탐색도구로 거듭나기 위한 방향을 제시하고자 한다.

1.2 연구내용과 방법

이 연구는 2023년 5월 기준, 부산지역 49개 공공도서관(교육청 소속 14개관과 지자체 소속 35개관)을 분석대상으로 삼았다. 현재 자료검색서비스는 도서관이 소장하고 있는 도서 이외에 오디오북, DVD 뿐 아니라 온라인으로 접근할 수 있는 전자책 등이 검색대상이 되는데, 이 연구에서는 '소장하고 있는 도서검색'에 제

한하여 논의를 진행하였다. 연구의 범위를 제한한 까닭은 현재 공공도서관에서 구축하고 있는 서지데이터(서지MARC)의 대부분이 소장 자료, 특히 도서를 대상으로 하기 때문에 서지MARC의 검색활용 측면을 살펴보기 위해서는 소장도서 검색에 한정짓는 것이 보다 효과적일 것이라 판단했기 때문이다.

이 연구에서는 자료검색서비스의 ① 목록검색 방식과 ② 정보제공 방식에 집중하여 분석하였다. 구체적으로, ① '목록검색 방식'은 대표적인 검색기능인 '키워드 검색기능'(Keyword searching)과 '브라우징 검색기능'(Browsing searching)으로 구분하여 분석하였으며, 각 검색기능에서 활용되는 서지요소가 무엇인지 함께 조사하였다. 그리고 ② '정보제공 방식'은 '검색결과 화면 구성'과 '검색결과 제시 방식'을 중심으로 살펴보았다. 이 때, 검색결과 화면 구성은 '간략결과 화면'과 '상세결과 화면'으로 구분하여 살펴보되, 제공되는 서지요소를 비교분석하였다(윤정옥, 2006, 335, 339).

이러한 2개의 분석 틀을 활용하여 부산지역 공공도서관의 자료검색서비스를 있는 그대로 살펴본 후, 공공도서관 이용자를 대상으로 요구분석을 실시하였다. 요구분석은 설문조사를 통해 진행하였으며, 도서관 장서 수, 운영주체, 소속 구·군을 고려하여 7개 공공도서관을 의도적으로 선별하였고, 해당 도서관의 자료실 이용자를 대상으로 가능한 다양한 연령의 의견을 청취할 수 있도록 고려하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 도서관별 종합자료실 사서의 협조하에 오프라인으로 수행하였으며, 회수율을 높이기 위해 QR코드를 활용한 온라인 설문조사도 병행하였다. 그 결과, 배포된 380부

중에 356부가 회수되어 93.6%의 회수율을 보였고, 불성실한 34부를 제외하고 최종 322부의 응답지를 분석대상으로 삼았다.

마지막으로, 현황분석과 이용자 요구분석을 통해 밝혀낸 부산지역 공공도서관 자료검색서비스의 문제점을 도출한 뒤, 이용자 요구를 반영할 수 있는 자료검색서비스의 개선방향을 제안하였다. 개선방향 제안시 국외 도서관의 선진 사례를 살펴보면서 개선방향 제안의 근거를 마련하였다.

2. 공공도서관 자료검색서비스의 현황

2.1 목록검색 방식

자료검색서비스의 검색기능은 흥미 있는 읽을거리를 막연히 찾고자 할 때 주로 사용하는 '브라우징 검색'과 원하는 것이 구체적으로 정해져 있을 때 사용하는 '키워드 검색'으로 구분하여 살펴보되, 키워드 검색은 간략검색(통합검색)과 상세검색으로 나누어 살펴보았다. 그 결과, <표 1>과 같이 부산지역 49개 공공도서관은 키워드 검색 중심으로 제공하고 있었다. 여기서 눈여겨 볼만한 점은 11개 도서관은 상세검색만을 제공하며 별도로 간략검색을 제공하지 않고 있다는 점인데, 이들 기관은 상세검색 화면에서 표제검색 항목을 진하게 표시함으로써 간략검색 기능을 대신하고 있었다.

또한 브라우징 검색은 49개 도서관 중 7개관에서 제공하는 것으로 조사되었다. 7개관은 동일하게 KDC 분류기호를 활용하여 주제별 브

〈표 1〉 부산지역 도서관의 키워드 검색기능 및 브라우징 검색기능 현황

	키워드 검색		브라우징 검색
	간략검색	상세검색	
도서관 수	38	49	7

라우징을 제공하고 있었으며, KDC의 주류 용어(가령, 총류, 철학, 종교 등)를 선택하면 해당 분야의 자료를 보여주는 방식이었다. 이에 더해 상세검색에서도 조건제한을 활용하여 브라우징 기능을 제공하고 있었다. 구체적으로 8개 관에서는 검색어(표제, 저자, 발행처, 키워드, ISBN)를 입력하거나 발행년도를 제한한 후에 추가적으로 KDC 분류기호를 제공하는 방식으로, 이는 찾고자 하는 자료가 막연한 경우에 활용할 수 있는 브라우징 검색으로는 보기 어려운 상황이었다.

이에 더해 자료검색서비스 '검색시 활용하는 서지요소'가 무엇인지 살펴보는 작업은 매우 중요하다. 조사 결과, 〈표 2〉와 같이 간략검색을 제공하는 38개 모든 도서관에서는 '표제'를 검색요소로 활용하고 있었으며, 34개관에서는 '발행처'와 '총서명'을 활용하고 있었다. 반면 '저

자'(8개관)와 '키워드'(6개관), 'ISBN'(1개관)은 소수의 도서관에서만 간략검색 요소로 활용하고 있었다. 그리고 상세검색을 제공하는 49개관을 대상으로 검색요소를 조사한 결과, 모든 도서관에서 '표제', '저자', '발행처', '키워드', '발행년도'를 활용하고 있었으며, 대부분의 도서관에서 'ISBN'과 KDC 분류기호를 활용한 '주제'를 상세검색 요소로 활용하고 있었다. 이중 눈에 띄는 점은 총서명은 간략검색 요소로만, 저자와 키워드는 상세검색 요소로만 활용되고 있음을 알 수 있었다.

2.2 정보제공 방식

'검색결과 화면 구성'은 부산지역 49개 공공도서관에서 유사한 방식으로 제공되고 있었다. 14개 교육청 소속 공공도서관과 35개 지사

〈표 2〉 부산지역 공공도서관의 간략검색 요소와 상세검색 요소 현황

간략검색 요소	도서관 수	상세검색 요소	도서관 수
표제	38	표제	49
저자	8	저자	49
발행처	34	발행처	49
키워드	6	키워드	49
ISBN	1	ISBN	47
총서명	34	주제(분류)	46
		발행년도	49
		자료유형	22
		소장자료실	33

체 소속 공공도서관 간에는 화면 구성 방식에 있어 차이가 거의 없었다. 그러나 운영 주체와 무관하게, 검색결과를 바로 보여주지 않고 상세검색 기능을 상단에 제시한 후 그 하단에 검색결과를 보여주는 공통점이 존재하였다. 상황이 이렇다보니 검색결과를 보여주는 화면에서 이용자는 스크롤로 화면을 내려야만 본인이 원하는 자료가 검색되었는지를 판단할 수 있었으며, 원하는 검색결과가 없을 경우 화면 상단으로 제이동하여 검색해야 하는 상황이었다.

48개관에서는 간략결과 화면과 상세결과 화면을 구분하여 제공하였는데, 각 단계별로 제공하는 서지요소는 <표 3>과 같다. 결과적으로 부산지역 공공도서관에서는 간략결과 화면과 상세결과 화면에서 제공하는 서지요소의 차이가 거의 없었으며, 분류기호, 총서사항, 형태사항,

입수조건사항(가격), 이용대상 정도가 상이한 것으로 확인되었다.

각 단계별 유사한 요소를 제공한다는 문제보다 심각한 것은 디스플레이 되는 서지요소가 고정되어 있어 자료의 특성이 제대로 반영되지 않는다는 점이었다. 가령, 『과학콘서트』는 여러 판이 출판되어 판사항이 중요한 자료임에도 불구하고 디스플레이 되는 서지요소가 정해져 있다 보니 판사항 정보가 누락되었다(<표 4>의 사례 ①). 그리고 총서정보가 없는 경우 총서사항 요소가 빈칸으로 제공되고 있었다(<표 4>의 사례 ②). 이처럼 다양한 서지적 특성에 대한 고려 없이 획일적 요소를 제공하다보니 중요한 요소가 누락되거나 불필요한 요소가 기술되는 경우가 발생하였다.

그리고 ‘검색결과’의 제시 방식’은 정렬기준이

<표 3> 간략결과와 상세결과 화면의 서지요소 비교

간략결과 화면 제공 요소	도서관 수	상세결과 화면 제공 요소	도서관 수
표제	49	표제	49
저자	49	저자	49
발행처	48	발행처	31
발행년도	47	발행년도	48
청구기호	48	청구기호	49
		분류기호	48
자료형태(매체구분)	44	자료형태(매체구분)	48
		총서사항	23
		형태사항	47
		입수조건사항(가격)	28
소장도서관	49	소장도서관	49
소장위치	49	소장위치	49
부록자료	22	부록자료	22
등록번호	25	등록번호	47
ISBN	3	ISBN	28
		이용대상	24
대출상태	48	대출상태	49

〈표 4〉 서지적 특성을 미반영한 서지정보 제공 사례

	제공 정보	오류 설명										
사례 ①	 <p>제목 (정재승의) 과학콘서트 : 복잡한 세상 명쾌한 과학 저자 정재승 지음 발행사항 어크로스, 2011, 인쇄자료(책자형), 13500 형태사항 360p. : 23cm 표준번호 ISBN : 9788996588733 분류기호 한국십진분류법 : 401</p> <p>제목 (정재승의) 과학 콘서트=Science concert : 복잡한 세상 명쾌한 과학 저자 정재승 지음 발행사항 어크로스, 2020, 인쇄자료(책자형), 16800 형태사항 387 p. : 22 cm 표준번호 ISBN : 9791190030540 분류기호 한국십진분류법 : 404</p>	<p>판사항이 두 자료를 식별하기 위한 매우 중요한 요소임에도 불구하고 누락되어 있음 (출처: 부산도서관)</p>										
사례 ②	<p>총, 균, 식</p> <p>저자 재레드 다이아몬드 지음 ; 김건준 옮김 분류기호 471 매체구분 인쇄자료(책자형) 발행사항 2013 총서사항 형태사항 759 p. : 삽화 ; 23 cm 소장정보 [망미] 종합자료실</p> <p>소장 정보</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>청구기호</th> <th>자료실</th> <th>등록 번호</th> <th>반납예정일</th> <th>대출상태</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>망미종합 471-3*2</td> <td>[망미] 종합자료실</td> <td>BAQ000057496</td> <td>2023/05/16</td> <td>관외대출중</td> </tr> </tbody> </table>	청구기호	자료실	등록 번호	반납예정일	대출상태	망미종합 471-3*2	[망미] 종합자료실	BAQ000057496	2023/05/16	관외대출중	<p>총서자료가 아님에도 불구하고 총서사항이 요소로 제시되고 있으며, 따라서 해당 되는 정보가 없기 때문에 빈칸으로 제공될 때로는 'null' 값으로 보여지기도 함 (출처: 망미도서관)</p>
청구기호	자료실	등록 번호	반납예정일	대출상태								
망미종합 471-3*2	[망미] 종합자료실	BAQ000057496	2023/05/16	관외대출중								

되는 요소를 변경하거나 필터를 통해 변경할 수 있었다. 대다수 공공도서관에서는 표제, 저자, 발행처, 발행일, 배가일을 기준으로 검색결과를 정렬할 수 있었다. 그러나 13개관에서는 정렬기준을 변경할 수 있는 메뉴를 제공하고 있지 않아 이용자는 도서관에서 제공하는 순서로만 결과를 확인할 수 있었다. 또한 결과를 유사성에

따라 군집하여 보여주는 필터링(filtering) 기능을 7개관에서는 전혀 제공하지 않고 있었으며, 필터링 기능을 제공하는 42개관에서는 자료유형별(42개관), 혹은 소장자료실별(19개관)로만 검색결과를 확인할 수 있도록 제공하고 있었다 (〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 검색결과와 제시 방식

	정렬기준	도서관 수	필터	정렬기준	도서관 수
	정렬요소	표제		36	자료유형
저자		36	자료실	19	
발행처		35			
발행일		35			
배가일		35			
청구번호		1			

3. 이용자 수요 분석

3.1 조사 개요

자료검색서비스의 방향성을 제안하기 위해서는 이용자의 이용목적과 행태를 기반으로 요구사항을 도출하는 것이 무엇보다 중요하다. 따라서 이용자의 요구사항을 파악하기 위해 부산지역 공공도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문 문항은 <표 6>과 같이 공공도서관 이용행태, 자료선정행태, 공공도서관 목록검색경험,

인구통계학적 특성과 관련한 20개로 구성하였다.

이용자 설문을 위한 공공도서관 선정은 국가도서관통계시스템의 2021년 통계를 기준으로 부산지역 49개 공공도서관의 '장서 수 상위 기관', '운영주체', '권역과 구(군)'을 고려하여 <표 7>과 같이 7개 도서관을 선정하였다(문화체육관광부, 2023).

3.2 조사 결과

표본의 인구통계학적 특성은 남성 128명

<표 6> 설문 문항

구분	설문지 내용	질문형태	문항 수
공공도서관 이용행태	공공도서관 자료이용시 주요 목적	양자택일형	9
	선호하는 자료탐색방법(서가탐색, 목록검색, 사서문의, 지인문의) 자료탐색방법의 만족도(서가탐색, 목록검색, 사서문의, 지인문의)	다지선택형	
자료선정행태	선호하는 정보원	우선순위형	2
	자료선택에 영향을 미치는 요인		
공공도서관 목록검색경험	목록의 검색목적	다지선택형	6
	목록의 검색항목		
	목록검색시 서지요소별 중요도		
	목록검색 후 만족도	다지선택형	
	추가 제공 희망 정보 및 기타 희망 정보	자유응답형	
인구통계학적 특성	성별	양자택일형	3
	연령, 주로 방문하는 공공도서관	다지선택형	

<표 7> 설문 조사 대상

연번	도서관명	운영주체	권역구분	구(군)
1	부산도서관	지자체	서부산	사상구, 사하구, 강서구, 북구 구포
2	구포도서관	교육청		
3	시민도서관	교육청	중부산	동래구, 부산진구, 연제구
4	중앙도서관	교육청	남부산	서구, 중구, 동구, 남구, 영도구
5	남구도서관	지자체		
6	수영구도서관	지자체	동부산	기장군, 해운대구, 수영구
7	금정도서관	지자체	북부산	금정구, 북구 화명

(39.8%), 여성 194명(60.2%)이었으며, 20세 이상~29세 이하가 92명(25.8%)으로 가장 많았고, 40세 이상~49세 이하 > 30세 이상~39세 이하 > 50세 이상~59세 이하 > 20세 미만 > 60세 이상 순으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

3.2.1 공공도서관 이용행태

표본의 공공도서관 이용행태를 살펴보기 위해 ① 공공도서관 자료이용시 주요 목적, ② 선호하는 정보탐색방법, ③ 선호하는 정보탐색방법의 만족도를 질문하였다. 먼저, 이용자들이 공공도서관에서 자료를 이용하고자 할 때 '김호연의 불편한 편의점 찾기'와 같이 찾고자 하는 자료가 주로 정해져 있는 경우가 200명(62.1%)

이었으며, '휴식 중 읽을거리 찾기'와 같이 광범위한 주제의 자료를 훑어보면서 찾는 경우가 122명(37.9%)으로 나타났다(〈표 9〉 참조). 이는 공공도서관 이용자들은 구체적이고 특정적인 정보탐색(Known-item searching)을 수행하는 경우가 많지만 이용 가능한 정보에 대한 광범위한 탐색(Subject searching) 또한 적지 않음을 의미한다.

선호하는 정보탐색방법과 각 방법의 만족도에 대해서 5점 만점 기준으로 살펴본 결과, 목록검색을 선호한다는 응답이 4.29점, 서가탐색을 선호한다는 응답이 4.01점을 받은 반면, 사서문의 선호한다는 응답이 2.58점, 지인문의 선호한다는 응답은 1.93점에 불과하였다(〈표 10〉

〈표 8〉 설문응답자의 인구통계학적 특성

문항	구분	빈도(명)	비율(%)	문항	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	128	39.8	연령	20세 미만	29	9.0
	여성	194	60.2		20세 이상 ~ 29세 이하	92	25.8
			30세 이상 ~ 39세 이하		71	22.0	
			40세 이상 ~ 49세 이하		79	24.5	
			50세 이상 ~ 59세 이하		39	12.1	
			60세 이상		21	6.5	

〈표 9〉 공공도서관 자료이용시 주요 목적

구분	빈도(명)	비율(%)
구체적으로 찾고자 하는 자료가 정해져 있다	200	62.1
광범위한 주제의 자료를 훑어보면서 찾는다	122	37.9

〈표 10〉 선호하는 정보탐색방법과 만족도의 평균 점수

구분	선호하는 정보탐색방법		정보탐색방법의 만족도	
	평균	표준편차	평균	표준편차
서가탐색	4.01	1.018	4.00	0.967
목록검색	4.29	0.987	4.55	0.824
사서문의	2.58	1.130	3.93	1.136
지인문의	1.93	1.047	2.48	1.190

참조). 이에 더해 각 정보탐색방법의 만족도를 살펴본 결과, 목록검색에 대한 만족도가 4.55점으로 가장 높았으며, 서가탐색 4.00점, 사서문의 3.93점, 지인문의가 2.48점으로 나타났다. 결과적으로, 선호하는 정보탐색방법과 만족도를 비교하여 살펴본 결과, 목록검색, 사서문의, 지인문의 세 가지 방법은 선호하는 비율에 비해 만족도가 높게 나타났다. 반면 서가탐색은 선호하는 비율과 만족도의 비율이 유사한 것으로 나타나, 서가탐색의 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

3.2.2 자료선정행태

자료선정행태는 ① 읽을거리 결정시 선호하는 정보원과 ② 읽을거리 결정시 자료선택에 영향을 미치는 요인(2순위)으로 질문하였다. 먼저, 평소 읽을거리를 결정할 때 선호하는 정보원(2가지)을 가중치 분석한 결과, 신문, 잡지,

인터넷, 방송, 유튜브 등의 매체에서 나온 책 소개나 광고를 본다는 응답(32.9%)이 가장 많았다. 또한 도서관 서가에서 직접 책을 보고 결정한다는 응답(28.5%)과 도서관, 서점, 그 외 기관에서 제공하는 추천도서목록을 보고 결정한다는 응답(24.7%) 역시 적지 않음을 알 수 있었다(〈표 11〉 참조).

또한 평소 읽을거리 결정시 자료선택에 영향을 미치는 요인(2가지)을 가중치 처리하여 분석한 결과, 관심 있는 내용과 주제, 분야인지를 고려한다는 응답이 가장 높은 비율(60.5%)을 차지하였다. 그 뒤로 최신 내용을 다루고 있는지(11.6%), 자료의 언어/내용 등이 읽기 쉽게 되어 있는지(10.9%), 저자가 해당 분야에서 권위가 있는지(9.3%)를 살펴본다는 응답이 많았다(〈표 12〉 참조). 기타로는 이미 읽은 자료의 다른 시리즈가 있는지, 번역은 쉽게 되어 있는지, 후기가 좋은지 등을 살펴본다는 응답이 있었다.

〈표 11〉 읽을거리 결정시 선호하는 정보원

구분	빈도(명)	비율(%)
도서관 서가에서 책을 직접 보고	275	28.5
가족, 친구 등의 지인의 추천을 통해	110	11.4
도서관이나 서점, 그 외 기관에서 제공하는 추천도서목록을 보고	239	24.7
신문, 잡지, 인터넷, 방송, 유튜브 등의 책 소개나 광고를 보고	318	32.9
기타	24	2.5

〈표 12〉 읽을거리 결정시 자료선택에 영향을 미치는 요인

구분	빈도(명)	비율(%)
관심 있는 내용과 주제인지	584	60.5
최신 내용을 다루고 있는지	112	11.6
자료의 언어/내용 등이 읽기 쉽게 되어 있는지	105	10.9
저자가 해당 분야에서 권위가 있는지	90	9.3
주어진 시간에 읽을 수 있는 분량인지	40	4.1
사진이나 도표 등 내용을 풍부하게 만드는 부가자료가 유용한지	29	3.0
기타	6	0.6

3.2.3 공공도서관 목록검색경험

공공도서관 목록검색경험은 ① 목록의 검색 목적과 ② 목록의 검색요소, ③ 목록검색시 서지요소별 중요도, ④ 향후 추가되기를 희망하는 정보, ⑤ 목록검색 후 만족도, ⑥ 향후 추가되기를 희망하는 도서목록에 대해 살펴보았다.

먼저, 공공도서관 목록을 검색하는 주요 목적에 대해 질의한 결과, 자료의 소장여부, 서가 위치, 대출정보를 확인하기 위해서라는 응답이 270명(83.8%)으로 가장 높게 나타났다. 그리고 이용한 자료와 유사한 분야의 자료를 검색하기 위해서 라는 응답(8.7%)과 막연히 읽을 만한 자료의 검색을 위해서라는 응답(5.3%)이 일부 나타났다. 이러한 결과는 현재 공공도서관

목록이 소장여부, 대출가능 여부 등을 확인하기 위한 도구로 활용되고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 그리고 공공도서관 목록검색시 활용하는 요소는 표제(273명, 84.8%)가 절대적으로 많이 활용되었으며, 주제(30명, 9.3%), 저자(18명, 5.6%)가 일부 활용되는 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

그리고 공공도서관에서 제공하는 서지요소가 자료선택이나 이용에 얼마나 중요한 영향을 미치는지에 대해 조사한 결과, 표제와 대출정보가 절대적 중요성을 보였다(〈표 14〉 참조). 또한 저자사항과 표지이미지, 키워드 역시 중요함을 확인할 수 있었던 반면, 형태사항, 표준번호, 분류기호, 연령별 대출정보는 상대적으로

〈표 13〉 목록의 검색목적과 목록의 검색요소

구분	목록의 검색목적		구분	목록의 검색요소	
	빈도(명)	비율(%)		빈도(명)	비율(%)
소장여부, 위치, 대출정보를 확인하기 위해	270	83.8	표제	273	84.8
이용한 자료와 유사한 자료를 검색하기 위해	28	8.7	주제	30	9.3
막연히 읽을만한 자료의 검색을 위해	17	5.3	저자	18	5.6
최근 많이 이용되는 자료를 검색하기 위해	7	2.2	발행처	1	0.3

〈표 14〉 목록검색시 서지요소별 중요성 및 향후 추가제공을 희망하는 정보

구분	목록검색시 서지요소별 중요성		구분	추가제공을 희망하는 정보	
	평균	표준편차		평균	표준편차
표제	4.78	0.569	키워드, 주제어	4.22	0.905
저자사항	4.12	0.964	장르, 사조	3.73	0.907
발행사항	3.27	1.148	저자상세정보	3.39	0.977
형태사항	2.52	1.174	목차, 요약	3.75	0.955
표준번호	2.28	1.131	서평	3.31	1.039
분류기호	2.85	1.353	이용자평점	3.54	1.094
대출정보	4.69	0.677	대출정보	3.46	1.085
표지이미지	3.89	1.127	이용대상자, 독자수준	3.06	1.137
키워드	3.65	1.127	동일 주제나 저자의 작품	3.67	1.018
연령별 대출정보	2.57	1.145	수상 정보	2.87	1.034
함께 빌린 도서	2.96	1.183	교과목, 교육과정	2.95	1.130

낮은 중요성을 보였다. 또한 공공도서관 목록에서 추가적으로 제공해주기를 희망하는 정보에 대해 살펴본 결과, 키워드, 주제어와 목차, 요약 및 장르, 사조, 나아가 동일 주제나 저자의 작품에 대해 추가적으로 제공해주기를 희망하는 것으로 나타났다.

목록검색 후 만족도를 ‘검색화면에 물리적으로 접근하기 편리한지’(접근의 편의성), ‘내가 원하는 자료를 찾기가 쉬운지’(검색의 용이성), ‘제공해 주는 정보의 양은 많은지’(제공정보 양의 적절성), ‘제공해 주는 정보가 도움은 되는지’(제공정보의 유용성)로 나누어 살펴보았다. 그 결과, 접근의 편의성은 4.25점, 검색의 용이성은 4.24점으로 나타난 반면, 제공하는 정보 양의 적절성은 3.78점으로 나타나 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 마지막으로 공공도서관 목록에서 추가적으로 제공해주기를 희망하는 목록에 대해 파악한 결과, 중요성이 강조된 목록은 새로 들어온 도서목록이었으며, 상대적으로 중요성이 낮게 나타난 목록은 출판사별 추천도서목록이었다. 그러나 모두 보통 이상의 점수를 받아 도서관에서 제공하는 도서목록에 대한 요구가 낮지 않음을 알 수 있었다(〈표 15〉 참조).

4. 공공도서관 자료검색서비스의 개선방향

4.1 공공도서관 자료검색서비스의 문제점

부산지역 공공도서관의 자료검색서비스 현황을 살펴본 결과, 공공도서관에서는 정보자원의 대용물로서 도서관목록을 적극적으로 제공하고 있었으며, 일부 도서관별 상이한 점은 존재하지만 검색기능과 결과화면에서 매우 유사한 방식으로 제공하고 있었다. 또한 이용자의 도서관이용행태 및 목록검색행태를 분석한 결과, 이용자들은 별다른 문제없이 도서관목록을 통해 원하는 자료를 탐색하고 내용을 획득하고 있었다. 그러나 공공도서관에서 제공하는 자료검색서비스와 이용자의 요구사항을 비교한 결과, 중요한 간극(gap)이 존재함을 파악할 수 있었다.

먼저, 대표적인 간극은 목록검색 방식에서 나타났다. 주지하다시피 부산지역 공공도서관에서는 KDC를 활용하여 브라우징을 제공함으로써 막연한 정보요구에 대한 정보탐색을 형식적으로 지원하고 있는 반면, 이용자들은 광범위한 주제를 망라적으로 탐색하는 경우가 많아 고차원적인 브라우징 검색기능에 대한 요구를

〈표 15〉 목록검색 후 만족도 및 향후 추가제공을 희망하는 목록

구분	목록검색 후 만족도		구분	추가제공을 희망하는 목록	
	평균	표준편차		평균	표준편차
접근의 편의성	4.25	0.877	연령별 추천도서목록	3.66	1.117
검색의 용이성	4.24	0.852	테마별 추천도서목록	4.09	0.927
정보 양의 적절성	3.78	0.975	출판사별 추천도서목록	3.13	1.144
정보 질의 유용성	4.10	0.866	새로 들어온 도서목록	4.24	0.824
			대출이 많은 도서목록	3.89	1.002

집작할 수 있었다. 이러한 사실은 이용자들의 서가탐색에 대한 활용도와 만족도에서도 확인할 수 있는데, 막연한 요구를 가진 이용자들은 서가탐색을 선호하지만 서가탐색의 만족도는 오히려 낮게 나타나 목록을 통한 다차원적인 브라우징 검색기능 제공이 필요함을 파악할 수 있었다.

자료검색서비스 현황과 이용자 요구사항 사이의 간극은 키워드 검색에서도 발견할 수 있었다. 공공도서관에서는 주제검색을 지원하지 않고 있음에도 불구하고 이용자들은 읽을거리 결정시 관심 있는 내용과 주제를 중요시한다는 응답이 압도적으로 많았으며, 공공도서관 간략 검색에서는 저자검색이 거의 제공되지 않고 있지만 일부 이용자들은 저자로 목록을 검색한다는 점은 공공도서관 자료검색서비스에 이용자의 요구가 반영되어 있지 않음을 보여주는 단면이라 할 수 있다.

이에 더해 정보제공 방식에도 눈에 띄는 간극을 발견할 수 있었다. 이는 자료검색서비스에서 제공되는 정보의 양에 대한 문제였다. 자료검색서비스에서는 간략결과 화면과 상세결과 화면의 기능적 차이 없이 최대한의 정보를 제공하고 있었는데, 이용자 설문 결과에 따르면 이용자들은 제공하는 정보가 양적으로 부족하다고 인식하고 있었다. 그렇다면 결과화면, 특히 간략결과 화면에서 이미 최대한의 정보를 보여주고 있음에도 불구하고 이용자들은 정보의 양이 왜 부족하다고 여기는 것일까? 이 질문의 답을 찾기 위해 자료검색서비스의 제공현황을 재검토해본 결과, 간략/상세결과 화면의 모호한 구분과 더불어 자료의 서지적 특성을 고려하지 않는 정보제공의 문제가 두드러졌다. 가령, 판사항이

중요한 자료임에도 불구하고 판사항 정보가 이용자에게 제공되지 않고 있어 초판과 개정판의 식별이 불가능하던지, 총서자료가 아님에도 불구하고 총서요소가 기술(입력값: null)되어 있는 등, 획일적인 서지요소를 제공함으로써 이용자 입장에서는 자료의 특성을 파악하기 어려워 정보의 양이 부족하다고 여길 수밖에 없었던 것이다.

이 문제는 과연 입력된 서지데이터가 충실하지 못한 것이 원인일까? 아니면 입력된 서지데이터는 적절하지만 제대로 보여주지 못하는 것이 원인일까? 원인을 파악하기 위해 부산도서관 소장자료 중 『어떻게 원하는 것을 얻는가』와 『왓칭』(점자자료)의 서지MARC과 검색결과 화면을 비교해 보았다. 먼저, 『어떻게 원하는 것을 얻는가』의 경우(〈그림 1〉의 ①), 번역서이기 때문에 ‘원표제의 본표제’와 ‘원표제의 표제관련정보’, ‘원저자명’을 246 필드와 500 필드에 입력하고 있으며, 653 필드에 다양한 ‘비통제 주제어’를 입력하고 있었다. 또한 『왓칭』의 경우(〈그림 1〉의 ②), 500 필드에 ‘원본 1책을 점역하여 5권으로 구성됨’, 521 필드에 ‘특수 계층(시각, 청각, 발달 등의 장애인용)’과 같이 다양한 설명주기를 입력하고 있었다. 그러나 표제와 책임표시사항, 발행사항, 형태사항, 표준번호, 분류기호 등 고정된 서지요소만을 디스플레이 함으로써 추가적인 입력정보나 주기사항의 내용이 이용자에게는 전혀 제공되지 않음을 확인할 수 있었다. 이는 입력된 데이터의 품질 문제는 차치하고서라도 현재 목록시스템에 입력된 데이터를 충실히 보여주지 못하고 있음을 의미하며, 목록에서 제공하는 정보의 양적 부족 문제의 원인으로 이어지는 것이었다.

MARC보기

사례 ① 어떻게 원하는 것을 얻는가

001 KMO202015466 ▲
 005 20200511095917 ▲
 007 ta ▲
 008 200511s2017 gpkad 000a kor ▲
 020 ▼a 9791196045500 ▼g 03320: ▼c 16000 ▲
 040 ▼a 126157 ▼c 126157 ▲
 041 ▼a kor ▼h eng ▲
 056 ▼a 325.04 ▼2 6 ▲
 058 ▼a 325.04 ▼b 2020-15 ▲
 24510 ▼a 어떻게 원하는 것을 얻는가 : 20년 연속 와튼스쿨 최고 인기 강의 / 스투어트 다이아몬드 지음 ; ▼e 김태훈 옮김 ▲
 24519 ▼a Getting more: ▼b how to negotiate to achieve your goals in the real world ▲
 250 ▼a 밀리언 특별판 ▲
 260 ▼a 파주 : ▼b 8.0(Eight Point) : ▼b 에이트 포인트. ▼c 2017 ▲
 300 ▼a 408 p. : ▼b 삽화, 도표 ; ▼c 23 cm ▲
 500 ▼a 원저자명 : Stuart Diamond ▲
 653 ▼a 와튼스쿨 ▼a 강의 ▼a 졸업 ▼a 실적 ▼a 성공법 ▼a 자기개발 ▼a 자기관리 ▲
 701 ▼a 김태훈 ▲
 7001 ▼a 다이아몬드, 스투어트 ▲
 7001 ▼a Diamond, Stuart ▲
 74002 ▼a 20년 연속 와튼스쿨 최고 인기 강의 ▲
 9500 ▼b ₩16000 ▲

어떻게 원하는 것을 얻는가 : 20년 연속 와튼스쿨 최고 인기 강의
 저자사항 스투어트 다이아몬드 지음 ; 김태훈 옮김
 발행사항 8.0(Eight Point), 2017, 인쇄자료(책자형), ₩ 16000
 형태사항 403 p. : 23 cm
 표준번호 ISBN : 9791196045500
 분류기호 한국십진분류법 : 325.04
 서가위치 서가위치확인

미반영

246 tag의 원표제의 본표제와 표제관련정보
 250 tag의 판사항
 260 tag의 발행지
 500 tag의 원저자명
 653 tag의 비등제 색인어

MARC보기

사례 ② 왓칭 (점자도서)

001 KBS202017772 ▲
 005 20200806175734 ▲
 006 a ff 000 ▲
 007 tc ▲
 008 200806s2016 ulka ff 000a kor ▲
 020 ▼a 9788935703463 ▼g 03320: ▼c ₩25000 ▲
 040 ▼a 126157 ▼c 126157 ▲
 056 ▼a 181 ▼2 4 ▲
 090 ▼a 181 ▼b 2020-1 ▼c 5 ▲
 1001 ▼a 김상운 ▲
 24510 ▼a 왓칭 ▼h [점자자료]= ▼x Watching : ▼b 신이 부리는 요술. ▼n 5 / ▼d 김상운 지음 ▲
 260 ▼a 서울 : ▼b 정신세계사, ▼c 2016 ▼e (서울 : ▼f 한국점자도서관, ▼g 2018) ▲
 300 ▼a 1책. ; ▼c 27 cm ▲
 500 ▼a 이 책은 점자도서임 ▲
 500 ▼a 원본 1책을 점역하여 5권으로 구성됨 ▲
 521 ▼a 특수계층(시각, 청각, 발달 등의 장애인용) ▲
 653 ▼a 왓칭 ▼a Watching ▲
 9500 ▼b ₩25000 ▲
 0490 ▼1 AYED00088692 ▼v 5 ▼f BHG ▲

왓칭 [점자자료]=Watching : 신이 부리는 요술. 5
 저자사항 김상운 지음
 발행사항 정신세계사, 2016, 점자자료, ₩ 25000
 형태사항 1책. : 27 cm
 표준번호 ISBN : 9788935703463
 분류기호 한국십진분류법 : 181

미반영

500 tag의 주기에 입력된 다양한 정보
 521 tag의 이용대상자주기

〈그림 1〉 입력된 서지MARC과 디스플레이 요소 비교 사례
(출처: 부산도서관)

4.2 공공도서관 자료검색서비스의 개선방향

지금까지 부산지역 공공도서관의 자료검색 서비스 현황을 살펴보고, 이용자 요구분석에서도 출된 시사점을 파악하여 '현황과 요구 사이의 간극'을 파악하였다. 지금부터는 당면하고 있는 상황과 유사한 국외 선진사례를 찾아내어 자료 검색서비스의 개선을 위한 아이디어를 확보하

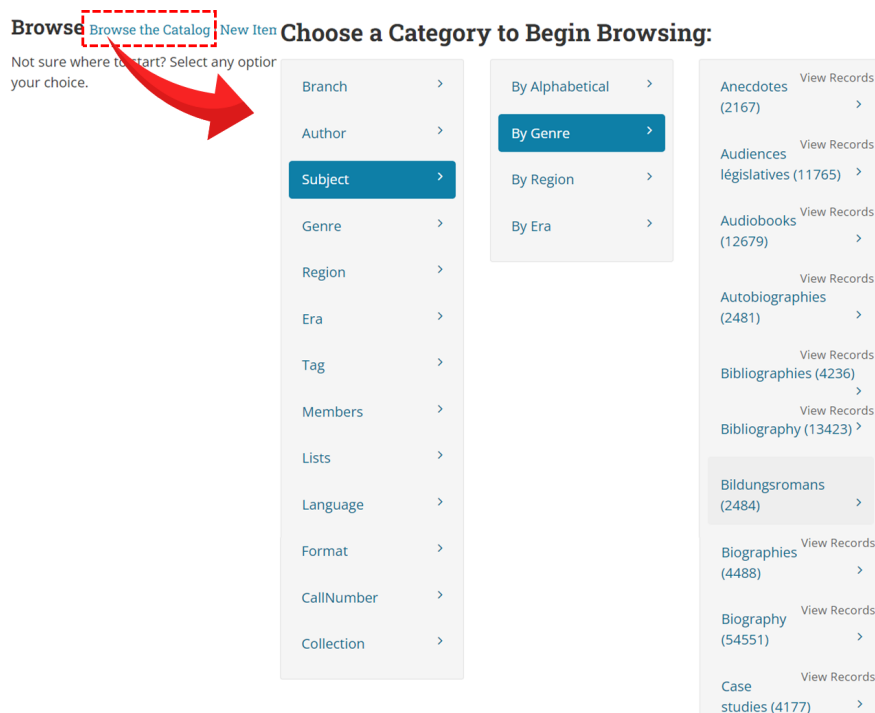
고, 입력된 데이터를 최대한 활용하여 서비스의 고도화를 위한 개선방향을 제안하였다. 사례 발견을 위해서는 국외도서관을 대상으로 선진사례를 조사하였고, 이를 통해 구체적이고 실제적인 개선방향을 제안하는데 목적을 두었다.

먼저, 형식적으로 제공하는 브라우징 검색기능을 지양하고 막연한 요구를 가진 상태에서 우연한 발견(serendipity)을 유도할 수 있도록

브라우징 검색기능을 강화할 필요가 있다. 구체적인 개선방향을 확인하기 위해 국외도서관 중 특징적이고 세밀한 브라우징 검색을 제공하고 있는 필라델피아 공공도서관(Free Library of Philadelphia)의 사례를 살펴보았다. 이 도서관은 분관, 자료유형, 언어, 청구기호 뿐 아니라 이용자들이 자주 찾는 30개의 키워드(가령, 미국의 대통령 시리즈, 아시아계 미국인, 컴퓨터 기술, 친환경생활, 할로윈, 건강)에 대한 자료의 접근을 지원하고 있다. 나아가 <그림 2>와 같이 ① 분관 ② 저자, ③ 주제, ④ 장르 ⑤ 지역, ⑥ 연대, ⑦ 태그 ⑧ 멤버, ⑨ 언어, ⑩ 자료유형, ⑪ 리스트(추천목록), ⑫ 컬렉션으로 브라우징이 가능하도록 제공하고 있으며, 특히, 하나

의 요소를 선택하면 알파벳, 주제, 장르, 지역, 연대, 인기, 시기에 따라 점진적으로 접근할 수 있도록 함으로써 브라우징 검색기능을 다각도로 지원하고 있다.

필라델피아 공공도서관의 사례를 참조하여 부산지역 공공도서관 자료검색서비스에서도 ‘저자’, ‘장르’, ‘언어’, ‘시대’, ‘자료유형’ 등의 데이터를 활용한 브라우징 메뉴를 개발할 필요가 있다. 이를 위해 저자는 서지MARC의 700 필드(부출표목-개인명), 710 필드(부출표목-단체명)를, 장르는 655 필드(색인어-장르/형식)를, 언어는 008(부호화 정보필드) 35-37자리를, 시대는 648 필드(주제명부출표목)를, 자료유형은 007(형태기술필드) 00자리-자료범주표시, 01-특정자료종



<그림 2> 국외도서관의 브라우징 검색 참조사례
(출처: 필라델피아 공공도서관)

별, 리더/06(레코드 유형) 데이터를 활용하여 브라우징 메뉴를 개발할 수 있다.

물론 다차원적 브라우징 검색을 제공하기 위해서는 서지데이터가 정확하고 상세하게 입력되는 것이 선행되어야 한다. 또한 가급적 검색에 활용되기 용이한 구조인 형식화된 부호로 입력될 필요가 있다. 그러나 서지데이터의 수정 및 입력에는 시간이 요구되기 때문에 단기간 내에 브라우징 검색기능을 개발하기 위해서는 사서들이 개발한 추천도서목록, 상황별 목록을 적극 활용하는 방법을 추천할 수 있다. 이 방법은 49개 공공도서관 중 43개관이 제공하고 있는 연령별 추천도서목록과 신착도서목록, 30개관이 제공하고 있는 인기도서, 17개관이 제공하고 있는 북큐레이션과 테마도서추천을 브라우징 검색기능에 연동시킨다면 보다 손쉽게 개발·제공할 수 있을 것이다.

둘째, 이용자 행태가 반영된 키워드 검색기능의 고도화 작업을 시도할 필요가 있다. 주지하다시피 부산지역 공공도서관의 키워드 검색요소는 이용자의 요구와 상이하기 때문에, 제공하고 있는 키워드 검색요소에 대한 재검토 작업이 반드시 요구된다. 특히, 간략검색과 상세검색에서 검색요소가 적절하게 제공되고 있는지에 대해 고민할 필요가 있는데, 이 문제에 대해 아이디어를 얻을 수 있는 도서관은 MBLN(Metro Boston Library Network)과 토론토 공공도서관(Toronto Public Library)이다. 먼저, MBLN의 간략검색에서는 주제, 표제, 저자, 총서 필드 검색에 더해 이용자들의 주된 관심의 대상인 소설과 비소설로 구분하여 검색할 수 있도록 지원하고 있다. 그리고 토론토 공공도서관 상세검색에서는 최신자료, 독자연령, 소

설/비소설 도서로도 검색할 수 있도록 함으로써 보다 다양한 키워드로 검색할 수 있다.

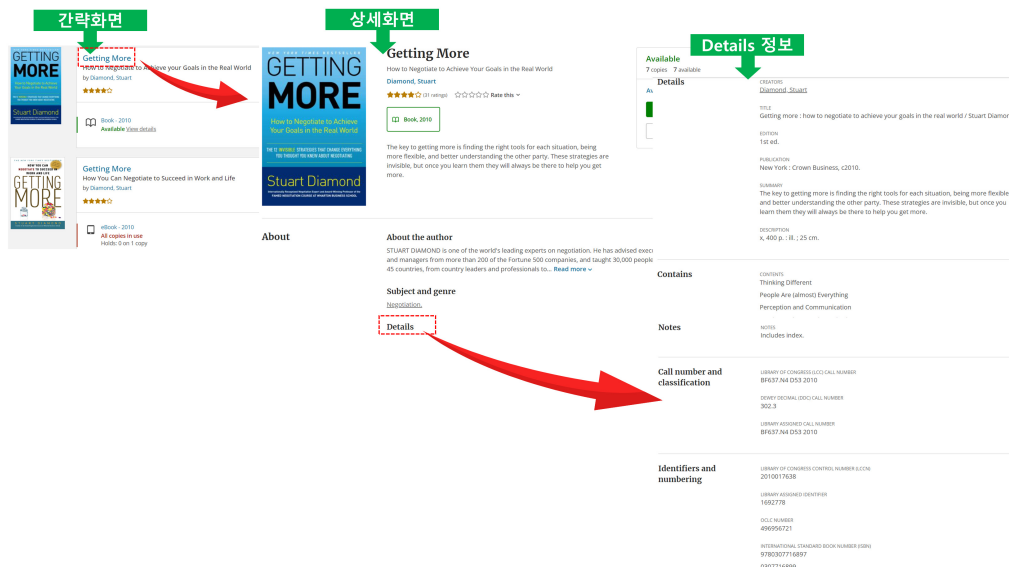
물론 토론토 공공도서관과 같이 다양한 요소로 상세검색을 수행하기 위해서는 세밀한 서지데이터의 입력과 상세한 색인어의 추출이 전제되어야 한다. 따라서 차선택으로 보스톤 공공도서관(Boston Public Library)을 참조할 필요가 있다. 보스톤 공공도서관은 리스트 검색을 필드제한 요소 중 하나로 제공하고 있는데, 리스트 검색은 추천도서목록, 토픽가이드, 장르가이드, 사서추천, 건강관리가이드와 같은 보스톤 공공도서관에서 제공하는 각종 추천도서목록에서 자료를 검색하는 서비스이며, 도서관에서 개발한 각종 목록을 키워드 검색으로 끌어들이는 사례라 할 수 있다. 가령, 보스톤 공공도서관에서 Adolescence로 검색하면 일반추천도서, 토픽가이드, 장르가이드, 초중고 학습가이드에서 검색한 결과를 보여줌으로써 관련 자료를 논리적으로 연결하여 제공하고 있다. 이처럼 이미 개발되어 있는 추천도서목록을 키워드 검색기능에 접목시킨다면 키워드 검색기능의 고도화를 보다 용이하게 이룰 수 있을 것이다.

마지막으로, 검색결과 제공시 간략결과 화면과 상세결과 화면의 단계별 기능 차이를 인지하고, 이에 따라 요소를 구분하여 제공할 필요가 있다. 이 때, 도서관 참조모형(LRM)에서 제시한 이용자 과업(탐색(find), 식별(identify), 선정(select), 획득(obtain), 탐험(explore))에 따라 간략결과 화면과 상세결과 화면의 기능을 구분할 필요가 있다. 즉, 간략결과 화면에서는 식별기능과 더불어 획득기능을 지원할 필요가 있으며, 상세결과 화면에서는 선정, 획득 기능은 물론 서지적 관계에 따른 탐험 기능까지 지

원할 필요가 있다. 실제 보스톤 공공도서관에서는 간략결과 화면에서 ① 표제, ② 저자, ③ 별점, ④ 자료유형, ⑤ 발행년도, ⑥ 대출가능도서관 정보를 제공하고, 상세결과 화면에서는 ① 표제, ② 저자, ③ 별점, ④ 자료유형, ⑤ 발행년도, ⑥ 내용요약이나 소개글, ⑦ 저자상세정보, ⑧ 주제와 장르, ⑨ 추가정보(Details)를 제공하고 있다. 그리고 상세결과 화면에서 추가정보(Details)를 선택하면 다시 광범위한 정보를 제공하고 있어, 간략/상세결과 화면의 기능을 구분하고 이에 따라 제공하는 요소가 상이하게 적용되어 있다(〈그림 3〉 참조).

이와 같은 국외도서관에서 나타난 간략결과 화면과 상세결과 화면의 기능적 차이점과 제공 수준의 상이함은 부산지역 공공도서관 자료검색서비스에 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 즉, 제공되는 정보의 양을 단순히 늘릴 것이 아

니라 제공되는 요소에 대해 재검토하고, 전략적으로 제공정보를 확대할 필요가 있다. 따라서 간략결과 화면에서는 도서관 자원의 서지정보, 대출현황 등 자료에 대한 기본적인 이해와 획득여부를 빠르게 판단할 수 있도록 핵심 정보만을 제공하고, 상세결과 화면에서는 찾은 자료의 적합성을 판단하고, 내용에 접근할 수 있도록 충분하고 밀도 있는 정보를 제공할 필요가 있다. 따라서 상세결과 화면에서는 기본적인 서지사항과 저자에 대한 추가적인 정보, 주 기사항에 기술된 다양한 정보(가령, 수상주기, 이용대상자 주기, 일반주기) 등을 제공함으로써 자료에 대한 풍부한 정보를 제공할 필요가 있다. 또한 상세결과 화면에서는 이용자 수요조사 결과를 반영하여 목차나 요약, 외부 데이터를 추가적으로 제공해 줄 필요가 있다. 이러한 보강 콘텐츠(enriched content) 중 특히 리



〈그림 3〉 국외도서관의 검색결과와 단계별 제공 사례
(출처: 보스톤 공공도서관)

뷰, 요약, 목차 등은 대학도서관에서 이미 많이 제공되고 있으며, 자료의 이용과 대출의 결정에 긍정적 영향을 미칠 가능성이 있음이 밝혀진 바 있기 때문에 공공도서관에서도 적극적으로 도입할 필요가 있다(도태현, 정영미, 2013). 따라서 향후 서지레코드를 활용한 정보 외에도 외부 데이터를 활용하여 저자에 대한 추가정보, 목차, 요약, 서평, 이용자 태그 등을 제공함으로써 보다 풍부한 정보제공이 가능할 것이라 예상된다.

5. 결론

도서관 이용자는 서지데이터를 기반으로 한 자료검색서비스를 통해 원하는 자료를 신속하게 검색하고 자료의 내용을 식별하며 다른 자료와의 관계를 파악해 왔다. 따라서 자료검색서비스의 검색기능과 결과제공 방식이 어떠한가에 따라 이용자의 자료활용 가능성, 나아가 도서관 이용만족도에 직접적 영향을 줄 수 있다. 물론 자료검색서비스의 고품질화는 입력된 서지데이터의 품질과 색인어 추출의 정교함이 보장되어야 하지만 이러한 문제를 차치하고서라도 목록검색 기능과 결과제공 방식의 중요성은 강조될 수밖에 없다. 실제, 2013년에 논의된 연구에 따르면 도서관목록의 진일보가 필요한 혹은 진일보할 수 있는 영역은 서지 자체가 아니라 인터페이스라 주장하며 도서관목록의 제공방식의 중요성을 강조한 바 있다(하은아,

이성숙, 2013, 10).

이러한 중요성에 기반하여 이 연구는 부산지역 공공도서관을 대상으로 목록검색 방식과 결과제공 방식의 현황을 살펴보고, 이용자의 요구분석과 행태를 살펴 목록제공 현황과 이용자 요구 사이의 간극(gap)을 파악하였다. 그리고 간극을 메우기 위해 국의 우수사례를 참조하여 실제적인 개선방향을 제안하였다. 구체적으로, 이용자의 우연한 발견을 유도할 수 있는 브라우징 검색기능을 강화하고, 이용자의 행태를 반영한 키워드 검색기능을 고도화하며, 검색결과 화면의 단계별 기능 차이를 인지하고, 검색결과를 내실화함으로써 도서관 자료검색서비스가 탐색도구로서 유용성을 향상시킬 수 있는 방향을 제안하였다.

다만, 본 연구에서는 49개 공공도서관의 구체적인 차이점보다는 공통적인 문제점을 중심으로 논의를 진행하였다는 점에서 한계를 가지지만 그동안 논의되지 않았던 공공도서관 자료검색서비스의 실태를 있는 그대로 들여다보았다는 점만으로도 나름대로의 의의를 갖는다. 특히 이 연구는 오랫동안 축적해 왔던 서지데이터 기반의 자료검색서비스에 집중함으로써 그동안 정보자원의 대용물로 인식되어 온 도서관목록이 이용자 요구에 민감하게 반응할 수 있는 방향을 확인하였다는 측면에서 의미가 있다. 글을 마무리하면서 이 글에서의 논의가 공공도서관 현장의 자료검색서비스에 대한 관심을 촉발시키고, 이용자에게 유용한 탐색도구로 거듭나기 위한 발판을 마련하는데 도움이 되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 남구도서관. 출처: <https://library.bsnamgu.go.kr/Main.do>
- 도태현, 정영미 (2013). 대학도서관의 차세대 OPAC 기능 채택과 확산 현황. 한국도서관·정보학회지, 44(2), 197-215. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.197>
- 망미도서관. 출처: <https://www.suyeong.go.kr/library/index.suyeong>
- 문화체육관광부 (2023). 국가도서관통계시스템. 출처: <http://www.libsta.go.kr>
- 부산광역시립사하도서관. 출처: <https://home.pen.go.kr/sahalib>
- 부산광역시립중앙도서관. 출처: <https://home.pen.go.kr/joonganglib/main.do>
- 부산도서관. 출처: <https://library.busan.go.kr/>
- 사공복희 (2007). 초등학교 어린이들의 정보탐색행태에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 38(3), 353-381. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.38.3.200709.353>
- 유길호, 이명숙 (2000). 공공도서관 온라인목록 이용수준에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 31(3), 115-144.
- 윤정옥 (2006). 우리나라 공공도서관 어린이용 OPAC 디스플레이의 분석. 한국도서관·정보학회지, 37(2), 317-343.
- 이성숙 (2012). 트랜잭션 로그 분석을 통한 웹기반 온라인목록의 검색행태 추이 분석. 한국비블리아학회지, 23(2), 209-233.
- 이은주 (2014). 이용자 요구 기반의 도서관목록 구현에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 48(3), 431-458. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.3.431>
- 이혜영 (2012). 대학도서관의 OPAC 2.0 서비스에 대한 이용자 인식 조사. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 179-201. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.179>
- 하은아, 이성숙 (2013). 공공도서관 OPAC 인터페이스의 발전방안 연구. 한국비블리아학회지, 24(3), 5-27.
- Boston Public Library. Available: <https://www.bpl.org/>
- Free Library of Philadelphia. Available: <https://www.freelibrary.org/>
- Metro Boston Library Network. Available: <https://www.mbln.org/>
- Toronto Public Library. Available: <https://www.torontopubliclibrary.ca/>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Busan metropolitan library. Available: <https://library.busan.go.kr/>

- Busan metropolitan mangmi library. Available:
<https://www.suyeong.go.kr/library/index.suyeong>
- Busan metropolitan namgu library. Available: <https://library.bsnamgu.go.kr/Main.do>
- Busan metropolitan saha library. Available: <https://home.pen.go.kr/sahalib>
- Central library in Busan metropolitan city. Available:
<https://home.pen.go.kr/joonganglib/main.do>
- Doh, Tae-Hyeon & Jung, Young-Mi (2013). A study on the next generation OPAC functionalities diffusion status and adoption by academic libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(2), 197-215. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.197>
- Ha, Eun-Ah & Lee, Sung-Sook (2013). A study on the development plan of public library OPAC interface. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(3), 5-27.
- Lee, Eun-Ju (2014). Redesign of OPAC based on college students' information needs. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(3), 431-458.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.3.431>
- Lee, Sung-Sook (2012). Trends of web-based OPAC search behavior via transaction log analysis. *Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science*, 23(2), 209-233.
- Ministry of culture, sports & tourism. National library statistics system (2023). Available:
<http://www.libsta.go.kr>
- Rhee, Hey-Young (2012). A survey of user perceptions of OPAC 2.0 service in academic library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 179-201.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.179>
- SaKong, Bok-Hee (2007). A study on searching behavior of elementary school students. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(3), 353-381.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.38.3.200709.353>
- Yoo, Kil-Ho & Lee, Myung-Sook (2000). A study on the using levels of online public access catalog in public library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 31(3), 115-144.
- Yoon, Cheong-Ok (2006). An analysis of children's OPAC displays in public libraries in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(2), 317-343.

