

# 국립디지털도서관의 정보서비스 정책 수립에 관한 연구\*

## A Study on Establishment of Information Service Policy of National Digital Library

노 동 조(Dong-Jo Noh)\*\*  
곽 승 진(Seung-Jin Kwak)\*\*\*  
장 윤 금(Yun-Keum Chang)\*\*\*\*

### 목 차

- |              |                       |
|--------------|-----------------------|
| 1. 서론        | 4. 설문조사               |
| 2. 국립디지털도서관  | 5. 국립디지털도서관의 정보서비스 정책 |
| 3. 포커스그룹 인터뷰 | 6. 결론 및 제언            |

### 초 록

국립디지털도서관(NDL)이 국가대표 디지털도서관으로서 본연의 기능을 수행하기 위해선 최신의 정보환경인 IT 및 유비쿼터스 환경을 고려한 정보서비스 정책이 수립되어야 한다. 본 연구는 전문적인 필요성에 의거하여 포커스그룹 인터뷰와 이용자 및 사서를 대상으로 한 설문조사 분석을 통하여 NDL의 정보서비스 정책을 수립하였다. 또한, 수립된 정보서비스 정책의 타당성을 제고하기 위하여 국립중앙도서관 관계자들을 대상으로 한 중간 평가와 외부 전문가 및 자문단을 통한 1, 2차 검증을 통하여 최종적으로 NDL 정보서비스 정책의 비전, 사명, 목적, 목표, 전략 등을 제시하였다. 본 연구를 통하여 제시된 NDL의 정보서비스 정책은 조류의 연구사례로서 향후, 정보서비스 정책을 수립하고 세부지침을 마련하고자 하는 다른 디지털도서관에게도 경험적 사실과 근거를 제시하여 줄 것이다.

### ABSTRACT

For National Digital Library(NDL) to properly perform its ideal function as a representative digital library in Korea, information service policy considering the IT and Ubiquitous environment shall be established. Information service policy of NDL was established with focus group interviews and a survey targeting the users and librarians in this study. To raise the propriety of information service policy, final draft of information service policy was proposed after the interim evaluation targeting the concerned parties of NDL and 1st & 2nd verification by external specialists and the consultation group. In this manner, vision, mission, goal, objective, strategy, etc of information service policy of NDL were proposed. Information service policy of NDL proposed in this study not only proposes the fact and base to other digital libraries that wishes to establish the information service policy and arrange detailed guidelines as a case study but also secures the direction and vision of global information service policy of NDL. Furthermore, it will contribute for NDL to build its reputation as a world renowned digital library.

키워드: 디지털도서관, 국립디지털도서관, 정보서비스, 정보서비스 정책, 정책 수립

Digital Library, National Digital Library, Information Service, Information Service Policy, NDL

- \* 본 연구는 2007년 '국립디지털도서관 운영 시범사업인 정보서비스 정책 수립'의 일부 내용을 수정·보완한 것임.  
\*\* 상명대학교 사회과학부 문헌정보학전공 조교수(djnoh@smu.ac.kr)  
\*\*\* 충남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(sjkwak@cnu.ac.kr)  
\*\*\*\* 숙명여자대학교 인문학부 문헌정보학전공 조교수(yunkeum@sookmyung.ac.kr)  
논문접수일자: 2008년 5월 13일 최초심사일자: 2008년 5월 18일 게재확정일자: 2008년 6월 5일

## 1. 서론

2009년에 개관 예정인 국립디지털도서관(National Digital Library; 이하 NDL로 통일함)이 국가대표 디지털도서관으로서 본연의 기능을 제대로 수행하기 위해선 최신의 정보환경인 IT와 유비쿼터스 환경을 고려한 정보서비스 정책뿐만 아니라, 물리적 공간인 정보공유공간(Information Commons)과 웹에서의 관문역할(Portal Site)까지도 아우르는 정보서비스 정책을 수립하여야 한다.

이에 본 연구는 전술한 필요성에 의거하여 다음과 같은 연구방법을 통하여 NDL의 정보서비스 정책을 수립하고자 한다. 첫째, 포커스 그룹 인터뷰를 통하여 NDL 정보서비스의 미래 모습을 도출하고 이를 추진하기 위한 방향을 정립한다. 둘째, 이용자 및 사서를 대상으로 한 설문조사를 통하여 NDL 정보서비스 정책에 담겨질 요소 및 세부내용을 도출한다.

또한, 본 연구에서는 수립된 정보서비스 정책의 타당성을 제고하기 위하여 다음과 같은 절차와 방법을 통하여 정책의 세부내용을 검증한다. 첫째, 국립중앙도서관 관계자들을 대상으로 한 중간 평가를 통하여 수립된 정보서비스 정책의 초안을 검증한다. 둘째, 외부 전문가 및 자문단을 통한 1, 2차 검증 과정을 통하여 정보서비스 정책의 최종안을 확정한다.

본 연구를 통하여 제시된 NDL의 정보서비스 정책은 디지털 정보환경을 반영한 정보서비스 정책으로서 사상 유래 없는 초유의 연구사례가 될 것이다. 따라서 본 연구의 결과는 정보

서비스 정책을 수립하고 세부지침을 마련하고자 하는 다른 디지털도서관에게도 선험적 연구 결과로서 경험적 사실과 근거를 제시하여 줄 것이다. 또한, 본 연구를 통하여 NDL은 글로벌 정보서비스 정책의 방향 및 비전을 공고히 하는 한편, 국립중앙도서관의 세계적 디지털도서관으로서의 위상 정립에도 기여할 것이다.

## 2. 국립디지털도서관

국립중앙도서관이 NDL로의 패러다임 전환을 하게 된 것은 국립중앙도서관 중장기발전계획인 '국립중앙도서관 2010'(2005)에서 그 배경을 찾을 수 있다.

'국립중앙도서관 2010'에 따르면, 국립중앙도서관의 비전 수립의 배경을 다음과 같이 설명하고 있다. 첫째, 국립중앙도서관은 국가 지식정보 및 정신문화의 자존심인 동시에 보고이어야 하며 둘째, 관련 제도의 전향적 개선을 통하여 디지털 패러다임을 적극 수용하는 방향으로 핵심역량을 강화하여야 하며 셋째, 정보기술과 디지털 문화를 통하여 지식정보의 활용능력을 증대시키고 상대적 격차를 해소하는데 주력하여야 하며 넷째, 도서관 및 정보정책을 수립·추진하는 주체로서의 역할을 수행하여야 하며 다섯째, 국가를 대표하는 지식문화기관으로서의 정체성, 사회적 및 역사적 책무, 모든 국민의 정보접근(이용)권을 보장할 수 있도록 미래의 청사진을 중장기 비전으로 수립하고 실천해야 할 의무가 있다.<sup>1)</sup> 또한, 중장기 비전이 추구해야

1) 국립중앙도서관. 2005. 『국립중앙도서관 2010』. 서울: 동 기관, 10-11.

할 4대 목표로는 ‘한국 지식문화 유산의 자존심과 보고’ ‘지식정보의 유통관리 및 제공서비스 센터’ ‘도서관 정책·연구의 구심체’ ‘국내외 도서관의 교류·협력 창구’를 명시하고 있다.<sup>2)</sup>

따라서 전술한 비전과 목표를 통하여 국립중앙도서관이 디지털 페러다임에 대한 적극적인 수용, 지식정보 활용능력 강화, 지식정보 유통관리 활성화, 도서관 정책의 구심체로서의 역할 등과 관련된 주요 과제들이 현재 추진 중인 NDL의 추진 목표와 진행방향 설정의 기본적인 틀이 되었다고 할 수 있다.

NDL은 차세대 디지털도서관의 표준모형으로서, 국내 최고수준의 디지털 지식정보 유통의 거점 역할을 수행하며, 정보기술과 정보사회의 문화적 요소를 융합하여 디지털 정보서비스를 한 단계 향상시키는 것을 목표로 한다. NDL이 지향하는 궁극적 목표는 네이버(Naver) 및 구글(Google) 등과 같은 민간 포털의 콘텐츠와 세계디지털도서관(The World Digital Library-Portal) 및 유럽디지털도서관(The European Library-Portal)과 같은 세계적인 디지털도서관 포털의 콘텐츠를 유통할 수 있는 관문 역할을 담당하면서, 전 세계에 분산되어 있는 디지털도서관의 정보자원들을 통합하여 편리하게 이용할 수 있는 정보서비스 환경을 제공하는 것이다. 결국, NDL의 사명은 언제 어디서나 누구나 이용할 수 있는 전 세계의 고품질 지식정보의 포털 서비스를 제공하며, 지식정보 공유를 위한 공간을 구축함으로써 국민의 정보경쟁력을 강화하는 것이다. 여기서 NDL 사명의 근간이 되는 6가지 원칙을 살펴보면 다음과

같다.

- 1) 어디에서나 이용이 가능한 디지털도서관(The Digital Library is Everywhere)
- 2) 장애 없는 디지털도서관(The Digital Library has no Barriers)
- 3) 참여를 유도하는 디지털도서관(The Digital Library invites Participation)
- 4) 세계적인 지식정보 유통의 관문으로서의 디지털도서관(The Digital Library is Global Knowledge Information Commerce Hub)
- 5) 정보 활용능력 서비스를 제공하는 디지털도서관(The Digital Library provide Information Literacy Service)
- 6) 정보봉사 서비스를 제공하는 디지털도서관(The Digital Library provide Information Reference Service)<sup>3)</sup>

이상에서 살펴본 바와 같이 NDL의 정보서비스를 대표하는 핵심적인 단어는 통합(Integration)과 개방(Openness)으로 압축될 수 있다. 여기서 통합의 의미는 내부적/관리적 개념으로서, 국내외에 산재하는 디지털도서관의 고품질 정보자원의 통합적 관리를 말하며, 개방은 외부적/서비스적 개념으로서, 디지털도서관 자원의 접근과 이용자의 자발적 참여가 가능한 개방형 체제를 지향하는 서비스를 의미한다. 결국, NDL의 정보서비스는 검색, 참여, 연계, 활용의 4가지 핵심 모형으로 나타나고 있음을 알 수 있다. 여기서 검색 모형은 NDL이 소장하고 있는 장서 및 콘텐츠에 대한 통합적이고 이

2) 국립중앙도서관. 2005. 『국립중앙도서관 2010』. 서울: 동 기관, 14-16.

3) 이치주. 2007. 국립디지털도서관 정보서비스 방안. 『한국·독일 디지털도서관 컨퍼런스』, 4-5.

용자 친화적인 검색모형을 구축하는 것이며, 참여 모형은 개방, 공유, 참여를 통한 정보의 생산, 공유, 재생산이 이루어질 수 있도록 하는 이용자 참여 모형을 구현하는 것이다. 또한, 연계 모형은 국내외 디지털도서관 및 콘텐츠 서비스와의 협력 및 연계를 통한 세계적 지식정보 유통 플랫폼을 구현하는 것이며, 활용 모형은 정보공유 공간 및 NDL 포털을 통한 정보 활용능력 및 정보봉사 교육 기반 마련을 통한 정보취약계층의 정보 활용능력 향상과 정보복지를 실현하는 활용모형을 구현하는 것으로 설명될 수 있다.<sup>4)</sup>

이상의 사실에 근거하여 향후 NDL 정보서비스 정책의 기본적인 방향은 검색, 참여, 연계, 활용이라는 핵심적 요소를 기본으로 마련되어야 함을 알 수 있다.

### 3. 포커스그룹 인터뷰

#### 3.1 목적 및 대상, 방법

NDL의 정보서비스 정책을 수립하기 위하여 국립중앙도서관 소속의 NDL 관계자들을 대상으로 포커스그룹 인터뷰를 실시하였다. 특히, 인터뷰의 대상이 된 포커스그룹의 설정은 국립중앙도서관내의 의사결정과정에서 중요한 역할을 담당하고 있는 2개 부서의 장(기획연수부, 자료관리부)과 실제로 NDL 사업을 추진하고 있는 국립디지털도서관준비기획단 소속의 사람 등 모두 8명을 대상으로 하여 보다 실제적이

고 구체적인 정보를 얻고자 하였다.

포커스그룹 인터뷰는 주로 NDL이 추구하는 미래의 모습을 도출하고 이에 맞는 정보서비스 정책을 수립하기 위한 내용들로 구성되었다. 따라서 2009년에 개관 예정인 NDL의 비전, 목적, 목표, 핵심과제, 전략, 세부 실행계획, 정책 등에 관한 사항들을 확인하여 NDL이 추구하는 미래의 모습을 정립하고, 나아가 바람직한 NDL의 정보서비스 방향 및 정책 과제 등을 확인하였다.

포커스그룹 인터뷰는 일차적으로 서면조사를 실시한 다음, 미진한 부분에 대한 추가정보를 얻기 위하여 대면 인터뷰를 실시하였다. 전체 조사기간은 2007년 8월 7일부터 8월 31일까지 총 25일간이었다.

#### 3.2 분석 결과

포커스그룹 인터뷰를 통하여 얻은 결과는 다음과 같다.

- 1) NDL은 디지털 자원의 수집, 정리, 이용, 보존에 필요한 각종 정책을 수립하여야 한다.
- 2) NDL은 국가대표 디지털도서관으로서 디지털 통합 환경구축을 지원할 수 있는 협력망 구축과 이와 관련된 법적, 제도적 장치를 실현할 수 있는 정책을 수립하여야 한다.
- 3) NDL은 이용자 중심의 정보서비스에 초점을 맞춘 정책을 수립하여야 한다. 이를 위해 국내는 물론 전 세계인을 대상으로

4) 이치주. 2007. 국립디지털도서관 정보서비스 방안. 『한국·독일 디지털도서관 컨퍼런스』, 3-21.

하는 서비스 개방 정책, 국내의 모든 지식 정보 관리/서비스 기관간의 협력이 가능한 통합/개방 정책을 수립하여야 한다.

- 4) NDL은 다양한 학문분야와의 통합 및 연구개발 정책과 함께 전통적인 학술정보 외에도 다양한 정보(UCC, 네이버 지식in 등)들에 대한 포용 정책을 수립하여야 한다.
- 5) NDL은 이용자와 이해 관계자들의 적극적인 참여와 협력을 이룰 수 있는 정책을 수립하여야 한다.
- 6) NDL은 정보서비스의 내용과 방향을 위한 정책과 정보서비스 기반 구축을 위한 정책 수립의 두 가지 방향에서 수립되어야 한다.
- 7) NDL은 정보소외계층에 대한 정보서비스 정책을 수립하여야 하며, 이를 위한 세밀한 추진계획이 동반되어야 한다.

### 3.3 정책 반영

전술한 분석 결과에 의거하여 NDL 정보서비스 정책에 수록되어야 할 세부 내용들이 다음과 같이 도출되었다.

- 1) 디지털 정보자원의 수집, 정리, 이용, 보존에 대한 정책 수립은 현재 국립중앙도서관이 보유하고 있는 장서와 납본제도 및 규정, 디지털 정보자원의 납본규정에 대한 제·개정에 대한 제도적 장치를 수립하는 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 1-목표 1).
- 2) 디지털 협력 망 구축에 대한 정책 수립은 국내의 모든 관종별 도서관을 포괄하는

네트워크 형성 및 전 세계 국가대표 도서관들과의 디지털 정보자원 공유협력 체제 구축, 네트워크의 확립이 가능할 수 있도록 하는 디지털 장서개발을 위한 메타데이터 및 표준화 방안을 수립하는 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 1-목표 2).

- 3) 이용자 중심의 정보서비스는 이용자의 정보 접근 및 사용의 편리성, 균등성을 강조하는 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 2-목표 1, 2).
- 4) 다양한 학문분야와의 통합적 연구개발 정책에 대한 포용 정책은 국내의 디지털도서관 및 콘텐츠 서비스와의 협력 및 연계를 통한 세계의 지식정보 유통을 구현하는 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 5).
- 5) 이용자와 관계자들의 적극적인 참여와 협력을 이루는 정책은 이용자의 자발적 참여를 유도하는 개방형 시스템 운영 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 2-목표 3).
- 6) 정보서비스의 내용과 방향 그리고 정보서비스의 기반을 구축할 수 있는 정보서비스 정책의 수립은 이용자가 급변하는 디지털 환경에서 정보를 최대한 효율적으로 이용할 수 있도록 다양한 참고정보 서비스 및 정보활용능력 서비스를 제공하는 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 3-목표 1, 2).
- 7) 정보소외계층에 대한 서비스 정책을 비롯한 다양한 계층에 대한 서비스 추진은 장애인, 이주민, 노령계층, 외국인, 저소득

가정 등 사회적 정보취약계층이나 정보 취약지역에 속한 국민을 위한 시스템과 서비스를 지원하는 정책으로 제안되었다 (정보서비스 정책, 목적 4-목표 1, 2, 3).

## 4. 설문조사

### 4.1 목적 및 대상, 방법

NDL의 정보서비스 정책을 수립하기 위하여 도서관 이용자 및 전문사서들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문조사를 통하여 도서관 이용자와 전문사서들이 기대하는 NDL의 모습과 정보서비스의 방향을 확인하고, 나아가 이들이 구체적으로 요구하는 정보서비스 내용 및 형태, 수준 등을 확인함으로써 향후 NDL의 정보서비스 정책 수립에 필요한 근거 자료를 얻을 수 있었다.

#### 4.1.1 이용자용 설문지

첫째, 일반이용자용 설문지(주관식)는 2007년 9월 17일부터 9월 20일까지 국립중앙도서관 이용자를 대상으로 도서관 이용현장에서 무작위로 추출하여 총 187명의 이용자로부터 응답을 받았다. 설문지의 주된 내용은 NDL에 대한 인지도와 NDL을 통해서 제공받고자 하는 정보서비스의 형태 및 종류, 내용, 그리고 NDL 포털을 통해서 이용하게 될 콘텐츠의 종류와 유형 등을 확인하고, NDL이 개관하면 참여하고 싶은 분야 등을 알아보는 내용 등으로 구성되었다.

둘째, 일반이용자용 설문지(객관식)는 2007

년 9월 17일부터 9월 20일까지 국립중앙도서관 이용자 530명, 과천과학정보도서관 이용자 200명, 정독도서관 이용자 34명, 고려대학교도서관 이용자 43명 등 모두 807명의 이용자들로부터 응답을 받았다. 설문지의 주된 내용은 도서관 이용에 관한 일반적 사항과 NDL 포털에 관한 다양한 질문들로 구성되었으며, 표본의 인구 통계적 특성과 설문의 빈도분석 및 교차분석을 위하여 SPSS 12.0 및 Excel 2003을 사용하였다.

#### 4.1.2 사서용 설문지

사서용 설문지는 국내 508개 공공도서관장, 453개 대학도서관장, 90개 전문도서관장 앞으로 국립중앙도서관장 명의의 “국립디지털도서관 운영 시범사업” 관련 설문조사 협조 요청에 관한 공문을 발송하여, 이 기관에 소속된 전문사서들이 설문 사이트(<http://nl.go.kr/popup/highergold.php>)에 접속하여 설문지를 다운로드 받아 작성한 후, 다시 이메일 주소([highergold@gmail.com](mailto:highergold@gmail.com))로 10월 5일까지 회신하는 방법으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 주로 NDL의 정보정책에 관한 의견, NDL을 통해서 제공받고 싶은 정보서비스의 유형 및 종류, 내용, 그리고 정보 레퍼런스 서비스 및 정보 리터러시 서비스, 정보취약계층에 대한 서비스, 도서관 홍보 및 지적 자산, 저작권 등에 관한 전문사서들의 의견을 알아보는 내용들로 구성되었다. 총 1,051개의 조사대상 기관으로부터 209부(19.9%)의 응답지가 회수되었고 이 중, 불성실한 응답지 32부를 제외한 177부(16.8%)의 응답지가 분석을 위해 사용되었다. 표본의 인구 통계적 특성과 설문의 빈도분석 및 교차분석을 위

해서 SPSS 12.0 및 Excel 2003이 사용되었다.

## 4.2 분석 결과 및 정책 반영

설문조사 분석 결과에 의거하여 NDL 정보 서비스 정책에 수록되어야 할 세부 내용들이 다음과 같이 도출되었다.

### 4.2.1 이용자용 설문지

이용자용 설문지를 분석한 결과, 새로 건립 되는 NDL에 대한 이용자들의 주된 요구사항은 정보자원공유서비스, 교육서비스, 이용안내 서비스의 강화인 것으로 나타났으며, 이러한 서비스가 모두 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 전 영역).

### 4.2.2 사서용 설문지

1) NDL의 정보정책 개발과 관련한 항목별 중요도를 우선 순위별로 평가한 결과, ① 디지털 장서관리 ② 디지털 정보보존 ③ 디지털 자료제공 ④ 저작권관련 정책 ⑤ 국내 도서관간 협력네트워크 ⑥ 도서관 정보시스템 개발 및 지원 ⑦ 정보 레퍼런스서비스 ⑧ 도서관 홍보 ⑨ 국제 도서관간 협력네트워크 ⑩ 정보 리터러시 서비스 ⑪ 정보취약계층 서비스의 순인 것으로 나타났다. 따라서 NDL의 정보서비스 정책을 수립하는데 있어 전술한 장서관리, 자료제공, 저작권 정책, 정보시스템 개발, 협력 네트워크 구축, 정보 리터러시 서비스, 취약계층 서비스에 대한 내용들이 모두 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 전 영역).

2) NDL을 통해서 제공 받고 싶은 정보서비스 유형은 디지털 자료제공 및 정보 레퍼런스 서비스의 순으로 나타났다. 이러한 결과는 모두 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 3).

3) 정보 레퍼런스 서비스에 대한 분석 결과, 사서들이 원하는 정보 레퍼런스 서비스 유형으로 제시된 RSS 기반 최신정보주지 서비스, 원문제공 서비스, 고객맞춤형 서비스, 주제전문형 참고서비스 등과 같이 전문화되고 다양한 참고서비스는 모두 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 3-목표 1). 또한, 정보 레퍼런스 서비스의 주 이용자층은 대학생, 성인, 청소년의 순으로 나타났다. 따라서 NDL의 서비스가 전 국민을 대상으로 서비스 하는 것을 목표로 하고 있으나, 실제로 정보활용능력 교육프로그램 개발에 있어서는 주 이용자로 예상되는 대학생, 성인을 우선한다는 것이 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 3-목표 2-③).

4) 정보 리터러시 서비스에 대한 분석결과를 몇 가지 차원에서 종합하면, 이용자들은 단순히 도서관 이용자교육이나 컴퓨터/인터넷 활용교육을 원하는 것이 아니며, 이를 뛰어 넘는 보다 근본적이고 구체적인 정보문제해결 능력에 관한 교육을 원하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 유형의 새로운 정보리터러시 서비스는 모두 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 3-목표 2).

5) 정보 취약계층 정보서비스에 대한 분석결

- 과, 정보취약계층 정보서비스 주 대상은 장애우로 나타났다. 또한, 정보취약계층을 위해 우선적으로 개발되어야 할 정보서비스 분야는 장애우별 정보서비스 제공과 저소득층 자녀에 대한 정보서비스라는 답변이 많았다. 따라서 이러한 분석 결과에 근거하여, 정보취약계층에 대한 NDL의 정보서비스는 국립중앙도서관이 지향하는 중점적인 서비스로 부각되고 있는 사실과 함께 해외 국립디지털도서관의 사례에서도 중요한 서비스로 지적되고 있는 점 등을 반영하여 NDL 정보서비스 정책의 '목적 4'의 '목표 1-3'에 서비스 유형, 방법, 저작권, 목적으로 나누어 각각 제시하였다. 그러나 특별히 장애우 혹은 저소득 자녀에 대한 서비스를 강조하는 내용은 포함하지 않았으며, 단지 외국의 'Disability Discrimination Act 2005'와 같은 구체적인 장애인법의 제정을 제안하였다(정보서비스 정책, 목적 4-목표 2-④).
- 6) 도서관 홍보 강화에 관한 내용도 정보서비스 정책으로 제안되었다(정보서비스 정책, 목적 5-목표 5).

## 5. 국립디지털도서관의 정보서비스 정책

본 연구에서 정립한 NDL 정보서비스 정책은 국립중앙도서관에서 설정한 검색, 참여, 연계, 활용이라는 핵심적 요소를 기본으로 하여, 포커스그룹 인터뷰와 해외 국립디지털도서관

의 정책내용 분석, 이용자 및 사서를 대상으로 한 설문조사 결과 등을 반영하여 수립하였다. 본 연구를 통하여 얻은 NDL의 정보서비스 정책은 다음과 같다.

### 5.1 비전

모든 국민이 언제 어디서나 이용할 수 있는 전 세계의 고품질 지식정보 포털 서비스를 제공하며, 지식정보공유를 위한 인포메이션 코먼스를 구축함으로써 전 국민이 평생학습하고 연구할 수 있는 디지털 정보환경을 구축하여 국민의 정보경쟁력 강화에 기여한다.

### 5.2 사명

- 1) 전 세계의 지식정보자원을 통합하는 망라적 디지털 정보자원을 구축하며, 이용자가 편리하게 접근할 수 있는 시스템을 확립한다(Access).
- 2) 이용자 요구에 부합하며, 자발적 참여가 가능한 개방형 체제를 구축하여 서비스한다(Awareness).
- 3) 정보서비스 및 정보활용능력 교육 기반을 마련함으로써, 국민의 평생학습을 지원한다(Support).
- 4) 미래의 유비쿼터스 시대에 맞는 정보복지 환경을 구현한다(Platform).

### 5.3 목적

#### 5.3.1 목적 1

모든 국민이 언제 어디서나 국내외의 고품질



지식정보를 이용할 수 있는 통합적 정보서비스 환경을 제공한다.

1) 목표 1

납본 및 자료 수집을 통한 각종 디지털 장서확충을 통하여 국내의 지식정보자원을 확충한다.

- ① 국립중앙도서관 소장 장서와 납본제도 및 규정 등을 디지털 정보자원의 수집과 보존까지 고려한 정책으로 구체화
- ② 디지털 정보자원(전자출판물) 납본관련 규정 제·개정(디지털 콘텐츠 납본 범위 규정)
- ③ 자료수집(디지털 정보자원 확충) 및 디지털아카이브 구축을 통한 디지털 장서 확충

2) 목표 2

상호협력 및 네트워크를 통한 국내외 통합적, 망라적 디지털 정보자원을 구축한다.

- ① 국내 공공도서관, 대학도서관, 연구도서관 등을 포괄하는 국내 도서관간 협력 네트워크 확립
- ② 전 세계 국가대표 도서관들과의 디지털 자원공유 협력체제 구축을 통한 세계적 지식정보유통의 관문이 되는 서비스 구현
- ③ 디지털 장서개발을 위한 메타데이터 구축
- ④ 국제기준에 맞는 표준화된 조직체제와 호환성이 유지되는 효율적인 정보시스템 개발

3) 목표 3

디지털 콘텐츠의 정보수명 정책수립 및 이용

자의 정보요구에 부합하는 디지털화 정책을 수립한다.

- ① 정보수명에 근거한 디지털 정보자원의 장기보존을 위한 법적 정책수립
- ② 이용자의 정보요구를 반영한 디지털 정책수립
- ③ 원본과 흡사한 형태와 느낌을 경험할 수 있는 디지털 콘텐츠 개발 및 보급을 위한 정책수립
- ④ 대규모 디지털콘텐츠 개발을 위한 예산 확보
- ⑤ 고도의 기술이 요구되는 디지털 정보자원 구축을 위한 지속적인 기술개발과 가이드라인 수립 및 영구 보존을 위한 시스템 구축 연구

4) 목표 4

디지털 정보자원 구축과 정보의 디지털화와 관련된 저작권법을 제·개정한다.

- ① 디지털 장서 등 각종 디지털 저작물의 구축과 관련된 저작권 처리에 대한 정책 수립
- ② 저작물의 복제 및 전송 관련 저작권 정책 수립

5.3.2 목적 2

이용자의 정보 접근 및 사용의 편리성, 균등성 그리고 이용자의 자발적 참여를 유도하는 개방형 체제를 구축한다.

1) 목표 1

이용자 친화적 검색 체제를 구축한다.

- ① 접근성, 편리성, 완전성을 고려한 사용자 편리하고 통합적인 온라인 검색목록 구

측과 효율적인 디지털 검색시스템 개발

- ② 상호교차 탐색을 지원하는 도메인 시스템 개발
- ③ 자료의 원형 모양과 감각을 살릴 수 있는 웹 매핑 인터페이스 개발

2) 목표 2

계층, 연령, 인종, 성별, 국적, 언어, 사회적 신분 등에 관계없이 모든 사람들이 균등하게 정보에 접근하고 편리하게 이용할 수 있는 시스템을 개발한다.

- ① 장애인을 포함한 정보취약계층 이용자의 정보접근이 용이한 장비 확충과 정보원 개발 및 시스템 지원
- ② 이용자들의 지속적인 피드백과 시너지 효과 창출을 위해 정기적인 이용자 요구 분석과 이를 반영한 시스템 개발

3) 목표 3

이용자의 자발적 참여를 유도하는 개방형 시스템을 운영한다.

- ① 이용자가 중심이 되어 콘텐츠를 생산하고 공유할 수 있는 이용자지향 웹 체제 마련과 다양한 참여 아키텍처 구현
- ② 이용자가 정보 생산에 참여하고 정보를 공유할 수 있는 시스템 운영 및 이용자 정보보호 정책과 관리방안 개발

5.3.3 목적 3

급변하는 디지털 정보환경에서 정보를 최대한 효율적으로 이용할 수 있도록 다양한 참고정보 서비스 및 정보활용능력 서비스를 제공한다.

1) 목표 1

유비쿼터스 정보환경에 부응하고 국민의 실시간 정보요구를 해소하기 위하여 다양한 디지털 참고정보서비스를 제공한다.

- ① 단순한 알림 형식에서부터 전문적이고 고도화된 고객맞춤형 정보에 이르기까지 이용자 요구에 부합하는 수준별, 내용별, 주제별 참고서비스 개발 및 제공
- ② 웹 게시판, RSS 기반 최신정보주지, 온라인 도움말(Help), 채팅, 이메일, SMS 알림서비스 등 각 주제별 최고 전문가들이 다양한 방법으로 전문적인 정보 상담 제공
- ③ 웹 게시판, 메신저, 유무선 전화 활용 등의 다양한 방식의 운영시스템 활용
- ④ 국내의 도서관들과의 협력형 정보서비스 활용으로 미국의 QuestionPoint와 같은 24/7(24시간 주 7일 서비스) 참고정보서비스 지원

2) 목표 2

전 국민의 정보활용능력 향상을 위하여 이용자 계층별, 유형별, 주제별로 다각적인 정보활용능력 교육 프로그램과 평가모형을 개발하고, 이를 인포메이션 코먼스와 NDL 포털을 통해서 제공한다.

- ① 인포메이션 코먼스를 통한 정보자원 활용 및 디지털 정보기기 활용교육 개발
- ② NDL 포털을 통한 디지털 정보자원 활용 및 디지털 정보기기 활용교육 개발
- ③ NDL의 주 이용자층이 될 것으로 예상되는 성인 및 대학생 그리고 청소년을 위한 정보활용능력 교육프로그램을 우선적으로

- 로 개발
- ④ 디지털 러닝공간에서 주제별, 계층별, 유형별 정보자원 활용교육 개발

5.3.4 목적 4

장애인, 이주민, 노령계층, 외국인, 저소득가정 등 사회적으로 정보취약계층이나 정보취약 지역에 속한 국민을 위한 시스템과 서비스를 지원한다. 이들을 위한 별도의 NDL 포털 및 정보공유공간을 개발하고 이를 통하여 정보취약 계층에게 지식정보서비스를 제공하며, 정보활용능력을 배양토록 하여 정보격차 해소에 기여한다.

1) 목표 1

독립된 전용공간으로서 정보취약계층별 별도의 정보전용공간을 설치, 운영한다.

- ① 정보취약계층을 고려한 정보 전용공간 환경 구축
- ② 정보취약계층별 다양한 정보활용능력 프로그램 개발

2) 목표 2

NDL 포털 이용의 장애를 제거한 정보취약계층별 포털 개발 및 저작권법을 개정한다.

- ① 정보취약계층별 콘텐츠 대상과 범위 설정
- ② 정보취약계층별 포털 구현을 위한 기능적 요건 마련
- ③ 정보취약계층을 위한 서비스를 위해 별도의 저작권법 개정
- ④ 영국국립도서관과 스코틀랜드 국립도서관에서 사용하고 있는 'Disability Discrimination Act 2005'와 같은 장애인을 위한

법률정책 수립을 통하여 장애인을 위한 구체화되고 적극적인 서비스 지원

3) 목표 3

정보취약계층을 위한 정보서비스의 확장과 이를 통한 사회 양극화 및 정보격차를 해소한다.

5.3.5 목적 5

NDL은 국내외 디지털도서관 및 콘텐츠 서비스와의 협력 및 연계를 통하여 세계 지식정보 유통의 구현에 이바지 하며, 국가대표 디지털도서관으로서 독창성과 정체성이 유지될 수 있도록 한다.

1) 목표 1

국내외 디지털도서관 및 콘텐츠 서비스 업체와의 협력 및 연계를 이룬다.

- ① 국내 도서관 및 민간 포털과의 연계방안을 추진하며, 세부적으로 공공도서관, 대학도서관, 전문도서관 및 공공 포털 및 콘텐츠 사업체와의 연계
- ② 외국 디지털도서관 및 민간 포털 및 웹 DB의 연계 서비스 제공
- ③ 연계 기능으로는 콘텐츠, 사이트, 서비스 기능 등을 제공

2) 목표 2

국립중앙도서관의 주제별, 기관별, 지역별 하위포털을 연계한 토픽 맵 기술을 적용한 의미기반 검색기능을 제공한다.

3) 목표 3

NDL 포털 서비스 참여기관의 연계지침을 개발하고 기술항목을 연구한다.

4) 목표 4

NDL 포털은 참조연계 자료관리기, 이용자 관리기, 연계처리기로 구성된 OpenURL기반의 참조연계기를 구현하여 개별적으로 생산·서비스되고 있는 다양한 전자 정보를 이용자 상황에 맞게 효율적으로 제공한다.

5) 목표 5

국가대표 디지털도서관으로서의 독창성과 정체성을 확립하고 이를 홍보한다.

- ① 국내외 디지털도서관 연구 및 개발
- ② 디지털도서관 연구의 어젠다 수립
- ③ 온라인 장서와 웹 아카이빙 자료 서비스에 대한 웹 사이트를 통한 홍보/주지 확대
- ④ 오프라인 미디어/디지털 기기를 이용한 동영상 홍보

5.3.6 목적 6

디지털도서관 운영조직과 자원구축을 위한 경영관리 체제를 확립한다.

1) 목표 1

디지털도서관의 경영정보 매트릭스를 수집, 보고, 분석한다.

- ① 디지털도서관 경영정보 정책과 절차의 수립
- ② 효율적 관리 및 운영 모니터링 수립

2) 목표 2

위험관리 전략을 이행한다.

- ① 재해시스템 피해 복구와 지속성 있는 사업계획 개발

3) 목표 3

디지털도서관 개발과 운영을 담당하는 사서/직원의 전문성 강화와 이들을 위한 교육 및 훈련을 지원하고 평가한다.

4) 목표 4

지속성 있는 정보서비스 정책에 대한 평가와 결과를 정책에 반영한다.

- ① 정보서비스 정책에 대한 정규적이고 지속적인 평가

## 6. 결론 및 제언

본 연구를 통하여 제시된 NDL의 정보서비스 정책은 디지털 정보환경을 반영한 정보서비스 정책으로 사상 유래 없는 초유의 연구사례이다. 따라서 본 연구의 경험과 결과는 향후, 정보서비스 정책을 수립하고 세부지침을 마련하고자 하는 다른 디지털도서관에게도 선형적 연구결과로서 하나의 준거가 될 수 있을 것이다. 또한, 본 연구를 통하여 NDL이 글로벌 정보서비스 정책의 방향 및 비전을 공고히 하는 한편, 나아가 국립중앙도서관의 세계적 디지털도서관으로서의 위상 정립에도 기여할 수 있을 것이다.

앞으로의 과제는 기 수립된 정보서비스 정책의 세부내용에 대한 검증을 통하여 정책마다의 구체성, 측정가능성, 달성가능성, 적실성, 시간계획성 등을 평가하여 궁극적으로 NDL 정보

서비스 정책의 타당성을 제고하여야 할 것이다. 그러한 과정을 통하여 정보서비스 정책들 간의 모순과 문제점들을 발견하여 정책내용에 대한 수정 및 재수립이 뒤따라야 할 것이다. 또한, 전술한 과정을 통하여 확정된 정보서비스 정책을

뒷받침할 세부지침(Guideline)도 마련하여 디지털도서관에 적용되는 최소한의 기준을 마련하는 동시에 현실적 적용가능성도 높여야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 국립중앙도서관. 2007. 『국립디지털도서관 운영 전략안』. 서울: 동 기관.
- 국립중앙도서관. 2005. 『국립중앙도서관 2010』. 서울: 동 기관.
- 김용원. 2004. 『도서관정보정책』. 서울: 한국도서관협회.
- 이치주. 2007. 국립디지털도서관 정보서비스 방안. 『한국·독일 디지털도서관 컨퍼런스』, 3-21.
- Andres, J. & Laws, D. 2001. *Digital libraries: policy, planning and practice*. London: ASHGATE.
- Arms, Willam Y. 2001. *Digital libraries*. Cambridge Massachusetts: MIT Press.
- Collier, Mel. 2005. "The business aims of eight national libraries in digital library co-operation." *Journal of Documentation*, 61(5): 602-622.
- Cousines, Jill. 2006. "The European Library- pushing the boundaries of usability." *The Electronic Library*, 24(4): 434-444.
- Dalbello, Marija. A. 2005. "Phenomenological study of an emergent national digital library, part I: theory and methodological framework." *The Library Quarterly*, 75(4): 391-420.
- Deegan, Marilyn & Tanner, Simon. 2002. *Digital futures: strategies for the information age*. New York: Neal-Schuman Publishers Inc.
- Fuhr, Norbert, et al. 2007. "Evaluation of digital libraries." *International Journal of Digital Library*: 21-38.
- Gatten, Jeffrey N. 2002. "The politics of the uniform computer information transaction act(UCITA) in digital information policy development." *Online Information Review*, 26(6): 385-391.
- Hakala, Juha. 2006. "The seven levels of identification: an overview of the current state of identifying objects within digital libraries." in *Program: Electronic Library and Information Systems*, 40(4): 361-371.
- Marcum, Deanna B. 2001. *Development of*. Introduction - 307

- digital libraries: an American perspective*. Westport Connecticut: Greenwood press.
- Muir, Adrienne, Charles Oppenheim. 2002. "National information policy developments worldwide II: universal access-addressing the digital divide." *Journal of Information Science* 28(4): 263-273.
- The DELOS Manifesto. 2007. "Setting the Foundations of Digital Libraries." *D-Library Magazine* Mar/April.
- Thorp, Justin. 2007. "Library of Congress outreach to the developing world: The World Digital Library initiative." *16th The International World Wide Web Conference, 2007* May 18-27, Banff, Alberta, Canada.
- Tsou, Judy. 2000. "American Memory: historical collections for the National Digital Library." *Digital Media Reviews, Notes*, Dec.: 453-457.
- Verheul, Ingborg. 2006. "Networking for Digital Preservation: current practice in 15 digital libraries." *IFLA Publications*, 119.
- Vitiello, Giuseppe. 2000. "Library policy and legislation: a European perspective." *International Information & Library Review*, 32: 1-38.
- Witten, I. H. 2003. *How to build a digital library*. Burlington, Massachusetts: Morgan Kaufmann Publishers.
- 국립디지털도서관. <<http://www.ndl.go.kr>>.
- 국립중앙도서관. <<http://www.nl.go.kr>>.
- Council on Library & Information Resources Program and Research Agenda 2007-2010. <<http://www.clir.org/activities/agenda.htm>>.
- Digital Library Federation. <<http://www.diglib.org>>.
- Google's library project: questions. <[http://newsbraks.infotoday.com/nbr\\_eader.asp?ArticleID=16302](http://newsbraks.infotoday.com/nbr_eader.asp?ArticleID=16302)>.
- Library of Congress. <<http://www.loc.gov>>.
- The European Library. <<http://www.theeuropeanlibrary.org/portal/>>.