

국가서지의 수요자 요구 분석 연구*

An Analysis of the Users' Needs on the Korean National Bibliography

이 은 주 (Eun-Ju Lee)**

노 지 현 (Jee-Hyun Rho)***

〈 목 차 〉

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| I. 서론 | IV. 요구 분석에 기반한 국가서지 서비스 |
| II. 국가서지와 국가서지 이용자 | 방향 모색 |
| III. 이용자 집단별 요구 분석 | V. 결 론 |

요약: 이 연구는 새로운 국가서지 서비스 전략을 모색하기 위한 하나의 방법론으로 국가서지의 이용자와 그들의 요구에 대한 세밀한 분석이 필요하다는 전제에서 시작되었다. 이러한 전제에 근거하여 이 연구에서는 철저히 수요자의 관점에서 그들이 처한 다양한 상황과 요구를 분석하고, 이 결과를 바탕으로 이용자 관점이 반영된 국가서지 서비스 전략을 마련하는데 일차적 목적이 있다. 더불어 현 시점에서 국가서지의 가치와 지속성을 정당화하는 근거를 이용자로 부터 찾아보고자 하는 목적도 동시에 가지고 있다. 이를 위해 이 연구에서는 문헌조사와 특화된 국가서지 서비스를 제공하는 국외 국가도서관의 사례조사를 통해 국가서지의 주요 이용자 집단을 파악하였다. 이에 근거하여 국가서지의 이용 가능성이 있다고 예상되는 4개 집단(도서관 사서, 연구자, 출판유통사, 최종이용자)의 51명을 의도적으로 선별하여 면담조사를 수행함으로써 논의에 필요한 데이터를 수집하였다. 조사 결과, 국가서지에 대한 매우 낮은 인지도와 활용도를 확인할 수 있었으며, 국가서지 운영방식, 제공되는 콘텐츠, 서비스 제공방식 등의 측면에서 개선이 필요함을 밝혀낼 수 있었다.

주제어: 국가서지, 국가서지 이용자, 이용자요구, 요구분석, 수요자분석, 국립중앙도서관

ABSTRACT: This study was started on the premise that it was necessary to analyze the users and their needs of the national bibliography in order to develop a new national bibliographic service strategy. Based on this premise, the main purpose of this study is to analyze the users' situation and needs on the Korean national bibliography, and to establish a new service strategy that reflects the user's perspective. In addition, it has a secondary purpose to find the basis for justifying the value and persistence of the national bibliography from user. To this end, first, identified the main user groups of national bibliography through literature and case studies. The data were collected from a interview with 51 people from 4 groups (librarian, researcher, publishing distributor, end user) that are expected to use national bibliography. As a result of the interview, it was possible to confirm very low awareness and utilization of the national bibliography. In addition, the interview results revealed that there is a need for improvement in terms of the method of operating the national bibliography, the content to be provided, and service.

KEYWORDS: National Bibliography, User of the National Bibliography, User Needs, Information Needs Assessment, Needs Analysis, National Library of Korea

* 본 연구는 2020년 국립중앙도서관의 지원으로 수행한 『차세대 국가서지 서비스 전략 수립 연구』의 일부를 바탕으로 수정·보완한 것임.

** 동의대학교 문헌정보학과 조교수(ejulee@deu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6335 8325) (제1저자)

*** 부산대학교 문헌정보학과 교수(jhrho@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 6484 8385) (교신저자)

• 논문접수: 2021년 2월 25일 • 최초심사: 2021년 2월 25일 • 게재확정: 2021년 3월 15일

• 한국도서관·정보학회지, 52(1), 179-202, 2021. <http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.52.1.202103.179>

I. 서론

1. 연구배경과 목적

국가서지(national bibliography)는 한 국가에서 발행된 출판물의 존재에 대한 총체적 기록으로써 자국의 지식문화와 역사를 반영하는 상징이라 할 수 있다. 이러한 국가서지는 자료의 주제별, 매체별, 시대별 발행 특성이나 저자, 발행사 정보 등을 망라적으로 파악할 수 있는 최상위 수준의 서지로서 기능한다. IFLA와 UNESCO를 중심으로 하는 각종 국제회의에서는 각국의 국가도서관(또는 별도의 국가서지기관)이 국가서지에 대한 책임과 권한을 가지고, 권위 있고 포괄적이며 최신의 국가서지를 국제적으로 인정된 서지표준에 따라 신속하게 발행하여 제공할 것을 권고하고 있다(IFLA, 2019). 우리나라에서는 1963년에 제정된 도서관법에서 이 책임을 국립중앙도서관에 부여하였으며, 이에 따라 1945년 이후에 국내에서 발행된 자료에 대한 국가서지 서비스를 인쇄자료, 전자책, 웹 검색 등의 형태로 제공하고 있다.¹⁾

그러나 웹의 확산과 출판물의 폭발적 증가, 특히 다양한 전자정보자원의 생산 및 이에 따른 출판·유통체계의 변화로 기존 국가서지의 개념과 범위는 변화가 불가피한 상황에 이르렀다. 가령, 물리적인 경계에 해당하는 ‘국가’를 중심으로 국가서지를 구축하여 공유하고자 했던 계획은 전자자원이나 웹에서 생산되는 다양한 출판물에 동일하게 적용하기 어려운 경우가 생겨났으며, 발행된 ‘모든’ 자료를 대상으로 완전하고도 포괄적인 서지를 구축하고자 했던 희망은 현실적으로 불가능한 것으로 여겨지고 있다. 이에 IFLA의 국가서지 실무그룹(Working Group on Guidelines for National Bibliographies)에서는 국가서지의 정체성과 가치에 관한 폭넓은 논의를 주도하면서 2009년과 2019년에 새로운 가이드라인을 발표하였고, 도서관 발전에 선도적 역할을 해 온 주요국의 국가도서관에서는 이러한 변화를 반영하여 최근에 국가서지 서비스의 전면적 개편을 시도하고 있다.

이러한 배경에서, 우리나라도 지난 60년간 생산해 온 국가서지의 발행형식과 내용을 전면적으로 재검토하고, 미래지향적 관점에서 국가서지 서비스의 활용도를 높이기 위한 실행 전략을 모색할 필요가 있다. 현재의 국가서지는 오프라인 자료 중심으로 수록 데이터의 범위가 지극히 제한적이고, 형식적 차원에서 국가서지를 발간(구축)하여 공개하고 있을 뿐 국가서지 데이터의 실제적인 활용은 제대로 지원하지 못하고 있기 때문이다. 이에 본 연구에서는 새로운 국가서지 서비스 전략

1) 우리나라는 1963년부터 국가서지를 발간하기 시작하였다. 1963년부터 2003년까지는 국립중앙도서관에 ‘납본’된 자료를 근거로 매주 『납본주보』를 발행하고 이를 축적하여 연1회 『大韓民國出版總目錄』을 발행하였다. 2004년부터는 『대한민국국가서지』로 명칭을 변경하고 수록매체의 범위를 확대하는 한편, 국립중앙도서관 미소장자료도 국가서지에 포함시키기 시작하였다. 1963년 이전, 즉 1945년부터 1962년까지 국내에서 발간된 출판물에 대해서는 소급 조사 후 『韓國書誌』라는 표제로 발행하였다. 『大韓民國出版總目錄, 2002』까지는 인쇄본으로, 그리고 『大韓民國出版總目錄, 2003』과 『대한민국국가서지, 2004-2012』는 CD-ROM 또는 DVD로, 『대한민국국가서지, 2013』부터는 전자책으로 발간하였으며, 현재 국립중앙도서관 웹사이트를 통해 검색서비스를 제공하고 있다.

을 모색하기 위한 하나의 방법론으로 국가서지의 이용자와 그들의 요구에 대한 세밀한 분석을 시도해 보고자 한다. 이는 국가서지의 서비스 전략을 도출하는데 있어 우리 이용자들의 요구사항을 직접적으로 반영하고자 하는데 일차적 목적이 있으며, 더불어 현 시점에서 국가서지의 가치와 지속성을 정당화하는 근거를 이용자로부터 찾아보고자 하는 목적도 동시에 가지고 있다.

2. 연구내용과 방법

1963년에 국가서지를 처음 발간하고 2016년에 국가서지에 대한 웹 서비스를 시작한 이후, 국내에서 국가서지의 이용이나 이용자에 대한 실제적 조사는 단 한 차례도 이루어지지 않았다. 국가서지 기관으로서의 국립중앙도서관의 역할을 다룬 연구에서 국가서지가 사례로 언급되었을 뿐(이혜원, 박지영, 이성숙, 2017; 정연경, 최윤경, 2010) 국가서지 자체를 대상으로 한 학술적 연구 또한 없다고 볼 수 있다. 그만큼 국가서지는 중요성이나 가치에 비해 학계나 도서관 현장에서 주목을 받지 못하여 온 것이 사실이다. 새로운 국가서지 서비스를 모색하는 과정에서 국가서지의 이용자에 대한 이해를 우선적으로 시도하고자 하는 이유가 바로 여기에 있다. 철저히 수요자의 관점에서 그들이 처한 다양한 상황과 요구를 분석하고, 이를 새로운 서비스를 개발하거나 실행하는데 단초로 삼을 필요가 있다고 판단되었기 때문이다.

요구분석을 위한 방법론으로는 문헌조사와 사례조사, 면담조사를 활용하였다. 먼저, 문헌조사와 사례조사는 연구설계 과정에서 국가서지의 주요 이용자 집단에 대한 기초적 정보를 확보하기 위해 사용되었다. 관련 문헌을 보면 국가적 차원에서는 체코와 노르웨이 등에서 최초로 국가서지의 이용자가 누구인지와 국가서지를 이용하는 전후 상황에 대한 실제적 접근을 시도한 것으로 보인다. 그러나 이에 대한 원 자료의 확인이 불가능하여 직접적인 참조를 할 수 없었다. 이에 본 연구에서는 LC의 미래 서지통정 실무기구(2007)와 IFLA의 국가서지 가이드라인(2009)에서 제시한 내용을 참조하여 이용자 요구분석을 위한 틀을 설계하였다. 이에 더해, 각국의 국가서지에서 실제적인 서비스 타겟(target)으로 설정하고 있는 이용자 집단을 조사하였다. 사례조사는 국가도서관에서 특화된 국가서지 서비스를 제공하는 국가를 선정했으며, 서비스 대상 이용자에 대한 정보는 국가도서관의 홈페이지를 통해 확인하였다.

다음으로, 이용자들의 요구분석은 면담조사로만 진행하였다. 면담조사는 설문조사에서 피상적으로 드러나는 실체에 보다 깊이 있는 접근이 가능하고, 무엇보다 질의에 대해 자유로운 의견 표현을 유도할 수 있기 때문에 설문조사에서 얻을 수 있는 반응보다 심층적인 결과를 얻을 수 있다. 국가서지의 이용자를 분명하게 식별하기 어렵고, 특히 국가서지 서비스의 이용률이 지극히 낮은 것으로 확인되는 현재의 상황에서는 면담조사를 통해 이용자의 경험과 내면의 생각에 보다 깊이 있게 접근할 필요가 있다고 판단되었다. 다만, 면담조사는 표본의 수가 적고 의도된 조사대상

자를 선정할 수 있어 결과를 일반화하는데 한계를 가질 수 있다. 이러한 한계를 최소화하기 위해 본 연구에서는 대상 집단과 대상자의 선별에 세심한 주의를 기울이는 한편, 일반적인 연구 참여자의 수보다 훨씬 많은 인원을 대상으로 하여 면담을 실시하였다. 문헌조사와 사례분석, 그리고 면담 조사의 자세한 방법은 2장과 3장에 기술하였다.

II. 국가서지와 국가서지 이용자

국가서지는 일반적으로 국가도서관에서 생산하기 때문에 국가도서관의 소장목록(holdings catalog)과 일견 유사하다고 볼 수도 있으나, 소장 여부와 상관없이 국내에서 생산된 모든 자료에 대한 서지정보를 일정한 체계에 따라 편성하여 제공하는 목록이라는 점에서 소장목록과는 개념적으로 뚜렷한 차이를 가진다. 뿐만 아니라 수록 범위에 있어서도 국가서지와 국가도서관의 소장목록은 차이가 있다. 국가서지는 국가도서관에서 소장하지 않은 자료를 포괄할 수 있으며, 반대로 국가도서관의 소장자료 중 국가 문헌으로 간주되지 않거나 직접적인 관계가 없는 자료는 국가서지에서 제외할 수 있다. 국가 차원에서 구축한 종합목록 역시 국가도서관의 소장자료를 포괄할 수는 있으나, 국가서지를 완전히 대체하지는 못한다. 이처럼 국가서지와 국가도서관의 소장목록, 국가 차원의 종합목록은 각각이 추구하는 목적과 기능에 따라 수록 범위와 내용, 서비스 방식에서 명백한 차이가 존재하며, 국가서지는 국내에서 발행·제작된 자료를 망라하면서 국가서지를 통해서만 유일하게 식별 가능한 자료의 존재로 인해 특별히 가치를 지닌다. 이러한 이유로, 우리나라에서도 국가서지와 국립중앙도서관의 소장목록, 국가자료종합목록을 구분하여 운영하고 있다.

국가서지의 이용과 이용환경을 이해하는데 참고할 수 있는 자료는 다음 두 가지이다: (1) LC의 미래 서지통정을 위한 실무그룹(Working Group on the Future of Bibliographic Control)에서 발표한 보고서(2007), (2) IFLA의 서지 실무그룹에서 발표한 보고서(2009).

먼저, LC의 미래 서지통정을 위한 실무그룹에서는 서지데이터의 이용자와 그 이용에 관한 흥미로운 관점을 제시하였다. 즉, 서지데이터에 대한 주요 정보이용자와 이용환경은 두 그룹으로 구분할 수 있는데, 하나는 최종이용자로서 자신이 원하는 정보를 직접 찾기 위한 도구로 서지데이터를 활용하는 소비자 환경(consumer environment)이고, 다른 하나는 도서관이나 유관 기관에서 자료를 관리할 목적으로 서지데이터를 소비하는 관리 환경(management environment)이라는 것이다. 이들 두 환경은 서지데이터에 대해 서로 다른 요구를 가지는데, 가령 소비자 환경에서는 전문적인 인터페이스나 검색엔진 등 서비스 측면이 중요한 반면, 관리 환경에서는 수서나 카피목록, 참고정보서비스, 출판정보 관리 등을 위한 데이터가 더 중요하게 고려된다고 하였다. 따라서 어느 한 가지만이 아니라 이 두 가지 이용환경을 동시에 충분히 고려한 권위 있는 서지데이터의

생산과 활용이 중요하다고 제안하였다.

IFLA의 서지 실무그룹에서는 유럽 각국의 국가서지기관에서 기록한 최신의 정보요구 및 국가서지의 전형적인 이용에 대한 조사결과를 종합적으로 분석하였다. 그 결과, 국가마다 상황은 다르지만 이용자 집단 간에 공통점이 있음을 발견하였다. 이를 토대로 국가서지의 주요 이용자 집단을 식별하고, 집단별 국가서지의 이용 목적과 국가서지에 대한 요구사항을 세밀하게 정리하였다. IFLA에서는 국가서지의 주요 이용자 집단을 다음 <표 1>과 같이 도서관, 도서관통업자, 출판사, 저작권 관리기관, 국가기관, 최종이용자, 소프트웨어나 하베스터(harvester)로 규정하였으며, 이들은 다양한 맥락에서 국가서지를 이용하고 있고 이용 과정에서 다소 상이한 정보요구를 가지고 있음을 밝혀내었다.²⁾ 이 보고서에서는 최종이용자를 국가서지의 주요 이용자 집단으로 간주하기는 하였지만 '우선적인' 이용대상자로 고려되지는 않는다는 점을 분명히 밝히고 있다. 이는 국가서지가 개인의 정보요구를 해결하기 위한 탐색도구로서보다는 새로운 서비스를 창출하거나 관련 업무를 '지원'하는 목적을 더 강하게 가지고 있음을 강조하는 것이라 할 수 있다. IFLA에서는 이러한 분석결과를 참조하여 각국에서 자체적인 이용자 조사를 실시하고, 이를 국가서지 서비스를 개발하는데 기초 자료로 활용할 것을 강조하고 있다.

<표 1> 국가서지의 주요 이용자 집단과 이용목적

이용자 집단	주요 이용목적	비고
도서관	- 장서개발 과정에서 최신의 출판물 파악, 주제별 자료 선정 등 - 수서를 위해 출판정보 저작권 정보, 입수가능성 등을 확인 - 편목과정에서 서지데이터 및 전거데이터 확인	참고정보서비스는 최종이용자의 이용 목적과 거의 동일
도서관통업자	- 잠재적인 신규 저작 확인 - 저작을 공급할 출판사, 배포사 정보 확인 - 오래되었거나 판매 중단된 자료에 대한 정보 입수	도서관 장서개발, 도서 업무의 이용목적과 유사
출판사	국내 시장 및 잠재적 경쟁력 분석	
저작권 관리기관	- 지적권리(지적재산권, 지적소유권) 관리 - 저자 정보 및 저작의 모든 출판물 파악	
국가기관	- 재정 지원 단체 확인(지원효과와 미래 재정지원 정책 수립) - 공식적 국가통계 생산	
최종이용자	- 후속 연구를 위한 관련 자료 수집 - 참고문헌 작성 - 언어별/장르별/지역별 출판물 확인	도서관 이용자, 국가서지의 온라인 이용자 등 포함
소프트웨어·하베스터	컴퓨터 소프트웨어에 의한 직접 접근 및 연합/통합 검색 제공	

한편, 각국의 국가서지 서비스에서 실제적인 서비스 수요자로 간주하고 있는 이용자를 조사한 결과는 <표 2>와 같다. 대상 국가는 국가서지 서비스를 제공하는 국가³⁾ 중 우리의 관점에서 벤치

2) 앞서 LC의 미래 서지통정을 위한 실무그룹의 내용과 비교하면, IFLA의 국가서지 이용자 집단이 보다 세분되어 있다. 또한, IFLA에서 제시한 이용자 집단 중 도서관이나 저작권 관리기관 등만 하더라도 '수요자 환경'과 '관리 환경'을 동시에 가지고 있어, 동일한 이용자 집단에서도 이 두 가지 관점을 함께 고려할 필요가 있음을 알 수 있다.
3) 대표적으로 미국과 호주 등은 국가서지에 대한 별도의 서비스를 제공하지 않고 있어 사례 대상에서 제외하였다.

마킹할 만한 국가로 선별하였다. <표 2>에 제시된 것처럼, 국가서지의 이용자는 대부분 앞서 살펴본 IFLA의 조사결과와 유사하게 나타난다. 국가서지의 주요 이용자로 '도서관'과 '최종이용자'가 공통적으로 포함되어 있으며, 이외에도 출판사, 도서유통업자, 소프트웨어 벤더 등이 포함되어 있다. 다만, 실제 서비스에서는 국가기관이나 저작권 관리기관을 주요 이용자로 간주한 사례가 발견되지 않으며, 연구자나 기자, 학생 등을 최종이용자와 구분하여 별도의 집단으로 범주화하고 있다는 특징을 발견할 수 있다.

<표 2> 각국 국가서지의 주요 이용자 집단

국가	국가서지의 이용자
캐나다	캐나다 전역 및 해외의 대학·공공·전문·국가도서관, 연구자, 최종이용자, 출판사 등
영국	영국과 해외의 대학·전문·공공도서관, 온라인 서비스를 신청한 회원 이용자
독일	도서관, 회원 이용자, 도서유통업자, 출판사, 검색엔진
프랑스	개인: 사서, 연구자, 출판사, 학생 등 단체: 도서관, 도서관매상, 데이터베이스 제공자, 도서관 소프트웨어 벤더, European 프로젝트, 연구팀 등
덴마크	공공·대학·전문·학교도서관, 도서관매상, 일반 대중
스웨덴	대학 및 공공도서관, 연구자, 일반인, 기자, 출판사, 도서관 대행사 등
일본	일본과 해외의 도서관 사서, 최종이용자

이상의 내용을 종합할 때, 국가서지의 이용자는 각기 다른 목적과 상황에서 국가서지를 이용하고 있고, 국가서지에 대한 요구사항도 이용자 집단별로 상이한 것으로 나타나 이들을 대상으로 세밀한 분석을 진행할 필요가 있음을 알 수 있다. 국가서지 이용자의 요구분석에서는 가급적 다양한 이용자 집단을 대상으로 국가서지의 활용도와 요구사항을 분석하되, 현재의 이용뿐 아니라 미래 또는 잠재적 이용까지 고려해야 할 것으로 보인다. 다음 장에서는 이러한 내용을 참고하여 국가서지 서비스의 주요 이용자 집단을 선별하고, 이들을 대상으로 심층적인 요구 분석을 시도한 결과를 기술하였다.

III. 이용자 집단별 요구 분석

1. 조사대상 선정

본 연구에서는 선행연구 및 각국의 국가서지 서비스에서 실제적인 타겟으로 설정한 이용자 집단을 재검토하여 요구분석을 위한 조사 집단을 선정하였다. 그 결과, 국가서지의 이용 가능성이 있는(또는 비교적 높은) 집단으로 예상되는 도서관(사서), 연구자, 출판·유통사, 최종이용자 등

총 4개 집단을 조사대상으로 선정하였다.⁴⁾

구체적으로, 도서관은 국가서지의 생산에 책임을 가진 국립중앙도서관과 그 외 일반 도서관(대학도서관, 공공도서관)으로 분리하여 조사하였으며, 대학 및 공공도서관에서의 면담 대상자는 자료선정 및 수집, 편목, 참고정보서비스 등 다양한 업무를 수행하는 사서들로 골고루 선정하였다. 다음으로, 연구자 집단을 별도의 집단으로 간주하여 조사하였는데, 이는 국가서지의 특성상 연구자료로서의 가치를 지니고 있고, 앞서 국외 사례에서와 같이 최종이용자와 구분하여 연구자를 별도로 조사해 볼 필요가 있다고 판단되었기 때문이다. 연구자는 가급적 다양한 분야의 연구자를 면담하기 위해 국립중앙도서관의 연구정보실을 이용하는 연구자들과 국가서지를 능동적으로 활용할 가능성이 높다고 예측되는 대학의 연구자(역사학과 출판학 전공자 등)들로 각각 무작위와 의도적으로 선별하였다. 출판·유통사 집단은 출판기획에서부터 도서관매 및 유통에 이르기까지 전 단계를 아우를 수 있도록 출판·유통과 관련된 국내 대표 단체 3곳과 개별 출판사 1곳을 선정하여 면담을 실시하였다. 마지막으로, 최종이용자 집단은 대학생과 대학원생, 직장인을 위주로 하되, 타 직업군에 비해 국가서지에 대한 정보요구가 있을 것으로 예상되는 교사를 포함시켰다. 면담대상 교사는 적극적으로 교수자료를 개발하거나 활용하는 것으로 알려진 국어과, 사회과, 과학과 교사를 추천받았다. 본 연구에서 면담에 참여한 이용자 집단의 구체적인 사항은 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 면담조사 대상자 현황

구분	상세구분	면담조사 대상	면담인원
도서관 사서	국립중앙도서관	국가서지 관련 실무진 및 활용 예상 실무진	6
		수서담당자	4
	대학도서관	편목담당자	4
		참고정보서비스 담당자	1
		수서담당자	4
	공공도서관	편목담당자	3
		참고정보서비스 담당자	3
연구자	소계		25
	다양한 전공영역의 연구자	역사학(세부영역: 신라시대 불교사, 한국역사)	2
		경영학(세부영역: 사회적 기업, 소비자 행동)	2
		행정학(세부영역: 공공갈등)	1
		출판학(세부영역: 출판교류, 출판유통)	1
		문헌정보학	2
	소계		8

4) IFLA 결과와 비교하면, 본 연구에서는 도서유통사와 출판사를 묶어 '출판·유통사' 1개의 집단으로 구성하였다. 이는 출판기획에서부터 출판, 출판 후 유통까지 일련의 단계에서 나타나는 국가서지의 이용과 요구사항을 일괄적으로 조사해 보기 위함이었다. 이를 위해 출판기획 및 제작의 책임이 있는 출판사와 자료의 발간정보 관리와 납본업무 대행, 출판유통정보 관리, 판매정보 관리 등의 역할을 수행하는 대표적인 출판단체를 면담대상으로 선정하였다. 또한, 국가기관이나 소프트웨어 벤더 등은 적절한 면담대상자를 선정하기가 어렵고, 본 연구에 포함된 다른 이용자 집단과 달리 국가서지의 직접적이고 우선적으로 고려해야 하는 이용자로 보기 어렵다고 판단하여 본 연구의 대상에서 제외하였다. 연구자를 조사대상에 추가한 이유는 본문에 기술하였다.

구분	상세구분	면담조사 대상	면담인원
출판·유통사	출판 유통 관련 단체	납본대행, 서지정보 유통, 출판유통시스템 구축을 전문으로 하는 대표 단체	3
	출판사	출판기획에서 발간, 홍보 등을 직접 담당하는 국내 출판사	1
	소계		4
최종이용자	대학생·대학원생·직장인	대학생	3
		대학원생	4
		직장인	3
	교사	국어과	1
		사회과	2
		과학과	1
	소계		14

면담조사는 개인 면담을 원칙으로 하되, 업무상 연관이 있거나 편의상 필요하다고 판단되는 경우 2~3명 소규모 집단 면담(FGI)을 실시하였다. 조사는 2020년 7월 29일부터 8월 15일까지 집중적으로 실시되었으며, 면담기관과 수요자 상황, 코로나 19 추이를 고려하여 10월 23일까지 일부 면담이 추가적으로 진행되었다. 면담시간은 최소 20분에서 최대 90분 동안 진행되었으며, 면담 내용은 녹취 후 전 내용을 전사하였다. 각 집단별로 요구분석한 결과는 ① 국가서지에 대한 인지도와 활용도, ② 국가서지의 이용 목적과 전반적인 만족도, ③ 국가서지의 새로운 서비스에 대한 요구사항 등을 중심으로 정리하였다.

2. 집단별 요구분석 결과

가. 도서관 사서

LC와 IFLA에서 발행한 보고서에 따르면 도서관 혹은 도서관의 사서는 매우 중요한 국가서지 이용자 집단 중 하나이다. 국가서지는 개인의 정보요구 해결을 위한 탐색도구로서의 역할보다는 관련 업무를 지원하는 목적이 강조되기 때문이다. 이러한 연구결과에 근거하여 국내 도서관 사서들이 국가서지를 어떻게 업무에 활용하고 있으며, 국가서지 서비스에 대해 어떠한 요구를 가지고 있는지를 파악해 볼 필요가 있었다. 본 연구에서는 국립중앙도서관과 대학도서관, 공공도서관에서 국가서지를 실무에 활용할 것으로 예상되는 사서를 대상으로 요구조사를 진행하였다. 면담대상자는 수행 업무의 성격을 고려하여 의도적으로 선별하였으며, 최종적으로 면담에 참여한 사서는 총 25명이었다.

먼저, ① ‘국가서지에 대한 인지도와 활용도’에 대해 조사한 결과, 국립중앙도서관 사서 6명 중 1명, 대학도서관 사서 9명 중 1명 등 단 2명을 제외한 23명의 면담자는 국가서지에 대해 전혀 알지 못하는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 국가서지의 인지도가 매우 낮으며, 특히 국가서지의 개발 주체인 국립중앙도서관 사서들조차 국가서지에 대해 알지 못하고 있는 이러한 현실은 인지도 문제가 상당히 심각한 상태임을 의미한다. 거의 모든 면담자들은 공통적으로 국가서지에 대해 들어

본 적이 없으며, 심지어 주위에서 이를 활용하는 사서를 본 적도 없음을 고백하였다. 대학도서관과 공공도서관 사서 중에서 유일하게 국가서지를 알고 있다고 답변한 대학도서관 사서 또한 예전의 국가서지 형태만을 회미하게 기억하고 있는 상황이었다.

“제가 국가서지를 사용했을 때를 생각해 보면 대한민국출판물총목록으로 발행되다가 CD로 나오고 이후 웹 버전이 나왔던 것 같은데... 현재 PDF 파일만 올려 있는 것이 아닌가요? 검색시스템이 따로 있는지 잘 몰랐어요.”(대학도서관 자료개발팀장)

상황이 이렇다보니 면담에 참여한 25명의 사서 중 국가서지를 ‘업무’에 활용하는 사서는 단 한명도 없었다. 그들은 “몰라서 사용해 볼 기회조차 없었다”고 고백하였다. 그러나 일부는 면담 시작 직후에 “국가서지를 잘 사용하고 있다”고 답변하였는데, 이는 국가서지를 국립중앙도서관의 소장목록 혹은 국가자료종합목록과 동일한 개념으로 착각한 데서 비롯된 것으로 판명되었다. 관련 답변의 내용을 옮겨보면 다음과 같다.

“국가서지는 당연히 적극적으로 사용하고 있습니다. MARC 작업시 데이터를 확인하고자 할 때 사용하죠. 국가서지가 국립중앙도서관에서 제공하는 국가자료종합목록 아닌가요? ... 전 국가자료종합목록과 국가서지가 동일한 서비스인 줄 알았어요.”(공공도서관 정리업무 담당자)

다음으로, 면담자 중 유일하게 국가서지를 실제 업무에 활용한 경험이 있다고 답변한 국립중앙도서관 사서 1명에게 ② ‘국가서지의 이용 목적과 전반적인 만족도’에 대해서 질문하였다. 면담자는 국가서지를 사용하면서 문제점을 발견하고 그 이후에는 거의 활용하지 않은 것으로 나타났다. 국가서지를 사용하지 않게 된 이유에 대해서는 다음과 같이 설명하였다.

“저는 한국에서 발행된 다른 나라의 자료를 해당 국가의 국가도서관에 보내주거나 외국에서 발행된 한국 관련 자료를 수집해서 받는 국제자료교환 업무를 담당하고 있습니다. 해외도서관에 보낼 목적으로 출판물을 수집할 때 우리나라에서 발행한 연구보고서나 연보, 백서 등과 같은 정부간행물을 주로 확인하는데, 이 때 국가서지를 활용한 적이 있어요. 그런데 국가서지가 우리나라에서 발행된 모든 자료를 망라한다고 확인하기가 어렵더라고요. 그래서 정부기관 홈페이지 등을 일일이 뒤져서 찾는 편입니다. 분명히 자료는 발행되었는데 국가서지에는 없고, 그래서 그 이후로는 국가서지를 더 이상 이용하지 않아요.”(국립중앙도서관 국제자료교환업무 담당자)

이처럼 예상보다 훨씬 낮은 인지도와 활용도로 인해 다음 질문인 ‘③ 국가서지에 대한 요구사항’

을 파악하는 것은 불가능하다고 판단하였다. 이에 당초 계획을 수정하여, 면담자에게 국가서지의 개념과 의의를 설명하고 국가서지 서비스를 직접 이용해 볼 시간을 일정 시간 제공한 뒤 이를 바탕으로 현행 서비스의 문제점 및 개선을 위한 요구사항을 조사하였다. 사서들은 국가서지를 다양한 방식으로 접근·검색해 본 후 본인이 수행하고 있는 업무에서 국가서지를 활용하고자 할 때 발생할 수 있을 것이라 예상되는 문제를 토대로 국가서지에 대한 요구사항을 적극적으로 개진해 주었다.

먼저, 국립중앙도서관 사서들의 경우, 국가서지에 포함되는 콘텐츠의 '망라성'이 보장될 필요가 있음을 강조하였다. 이들은 국가서지가 국내에서 발행된 모든 유형의 출판물에 대한 서지임에도 불구하고 누락 데이터가 적지 않게 존재하며, 이러한 누락 데이터는 결과적으로 국가서지에 대한 사용자들의 신뢰성에 근본적인 영향을 미칠 수 있다고 지적하였다. 또한 국가서지가 수록하고 있는 자료유형의 확장에 대한 필요성도 제기되었다. 가령, 현재 국가서지에 포함된 장애인 대체자료에는 점자도서만 포함되어 있으나 업무에 활용하기 위해서는 온라인자료까지 포함하는 대체자료로의 확장 및 세분화가 필요함을 지적하였다. 이에 더해, 향후 도서관의 빅데이터 서비스에 국가서지를 활용하기 위해서라도 비도서자료나 온라인자료까지 수록범위의 확장이 이루어져야 할 것이며, 다양한 유형의 자료에 대한 데이터가 망라적으로 확보되어야만 국가서지로서의 가치를 가질 수 있을 것이라는 의견도 제시하였다.

콘텐츠 자체에 대한 요구 외에도 국가서지의 온라인 서비스 방식에 대한 요구도 강하게 나타났다. 현재 국가서지 서비스는 국립중앙도서관 홈페이지의 하위 메뉴에 포함되어 있다 보니 사전에 국가서지에 대해 알고 있는 사람만이 이용할 수 있는 '폐쇄'된 접근 구조여서 이에 대한 우선적 해결이 필요하다는 의견이 있었다.⁵⁾ 이외에, 서비스 제공방식의 고도화도 반드시 필요하다고 여기고 있었는데, 키워드 검색의 경우 매우 기초적인 수준의 단순검색(표제, 저자, 발행자, 키워드) 기능만을 제공하고 있으며 브라우징 검색 또한 KDC 주류에 따라 주제영역을 나누어 제공하고 있어 이용자들이 원하는 자료를 탐색하기에 '구시대적'이고 '어려운' 방식이라 여기고 있었다.

“교과서를 브라우징 할 때 흔히 하위 카테고리를 교과목이나 학년일 것이라 예상하며 접근하는데, 국가서지는 교과서의 하위 카테고리 또한 KDC 주류로 제공되고 있더라고요. 예를 들어 '교과서' 하위에 '총류', 혹은 '종교'와 같이 KDC에 따라 범주화되어 있어서 이 부분이 보다 이용자 친화적으로 제고될 필요가 있을 것 같아요.”(국립장애인도서관 자료개발업무 담당자)

뿐만 아니라 검색결과 제공방식 역시 단순한 나열에 불과하고 어떤 순위로 제공되는지 알 수

5) 현재 국가서지 서비스는 국립중앙도서관 홈페이지에서 직접 접근은 불가능하며, ① 관내 사이트 바로가기 → ② 사서·연구자 → ③ 국가서지 (별도 창) → ④ 국가서지 검색 등과 같이 3단계 또는 4단계를 거쳐야만 접근이 가능하다.

없기에 원하는 자료를 발견하기가 매우 어려운 상황이라는 지적도 있었다. 가령, 국가서지에서 “한복”을 키워드로 검색하면 총 5,303건의 검색결과가 도출되는데, 이처럼 방대한 데이터가 어떤 논리로 나열되어 있는지 알 수 없기 때문에 검색결과 내에서 원하는 자료를 재선정하는 절차가 심리적으로 부담이라는 문제점도 지적되었다. 나아가 검색결과에 대한 데이터의 반출기능을 사용하고자 할 때, 개별 서지에 대한 레코드만 반출이 가능한 상황이라 대량으로 데이터를 반출하고자 할 때에도 문제가 될 것으로 보고 있었다. 사서의 입장에서 국가서지를 적극적으로 이용하기 위해서는 대량의 데이터를 다양한 형식으로 반출할 수 있는 기능이 반드시 구현될 필요가 있다는 의미였다. 마지막으로 국가서지는 현재 국립중앙도서관 홈페이지만을 통해 검색할 수 있어 포털 등 외부데이터와의 연계가 전혀 이루어지지 않고 있어 외부데이터와의 연계를 강화하여 국가서지의 노출기회를 높일 필요가 있음을 제안하였다.

“외부와의 연계가 중요하다고 생각해요. 단순히 검색기능만을 추가하는 것이 아니라 외부에서 이 데이터를 필요로 해야지만 실제 가치가 높아지는 것이니까... 정보를 제공할 때 외부데이터와의 연계를 고려할 필요가 있을 것 같아요.”(국립중앙도서관 디지털기획과 담당자)

한편, 대학 및 공공도서관 사서의 면담에서는 도서관의 성격보다는 담당업무에 따라 요구사항이 상이하게 나타났다. 먼저, 대학도서관과 공공도서관의 수서담당자들은 업무과정에서 주로 최신 자료에 대한 정보가 필요한데, 현재의 국가서지는 전년도 발행 자료를 대상으로 하고 있어 이를 수서업무에 적극적으로 활용되는 데에는 한계가 있음을 지적하면서, 국가서지의 유용성을 높이기 위해서는 최신 자료에 대한 정보를 보다 적극적으로 제공하는 등 데이터의 최신성을 확보할 필요가 있음을 강조하였다.⁶⁾ 이러한 요구는 데이터 요소에 대한 요구로도 이어졌다. 자료의 식별성을 높이기 위해 보다 다양한 서지요소나 부가적 설명이 추가적으로 기술될 필요가 있다고 지적하였다. 마지막으로 제공방식의 변화가 필요함을 강조하였는데, 현재 광범위한 데이터를 일방적이고도 단순하게 뿌려주는 방식은 유용성이 떨어질 수밖에 없으며, 특히 대량의 데이터 중에서 원하는 자료를 걸러내는 작업을 한 번 더 해야 하는 상황에서는 사용자가 원하는 다양한 형식으로 데이터를 반출할 수 있게 해주는 것이 반드시 필요하다고 여기고 있어, 데이터 요소 및 반출방식에 대한 요구도 매우 강하게 나타났다.

6) 현재 수서 업무시 이용자의 희망도서 요청에 대한 반응을 제외하고 신간도서에 대한 정보는 다음과 같이 확보하고 있는 것으로 나타났다. ① 인터넷 서점 사이트에 사서 아이디로 로그인하여 신간도서에 대한 정보를 반출(Excel형식), ② 출판사에서 보내주는 추천목록, 미디어 추천도서 목록을 비교분석, ③ 같은 관중의 타 도서관에서 구입한 신간도서 목록을 비교분석, ④ 국내 이슈와 연관된 도서목록 활용(주로, 국회도서관 홈페이지 활용), ⑤ 도서관 이용자들이 관심을 보이는 협회 사이트에 직접 방문하여 자료목록 확인, ⑥ 타 도서관의 대출정보 활용 등. 이 중 출판사에서 보내주는 신간도서 목록을 가장 많이 활용하고 있으며, 타 도서관의 대출 데이터를 활용하는 방식 또한 적극적으로 활용하는 방법 중 하나로 나타났다.

한편 편목업무 담당자는 실질적으로 국가서지에 대한 요구가 상대적으로 크지 않은 것으로 나타났다. 그러나 편목작업의 상당 부분이 신간 자료를 대상으로 진행된다는 점에서 국가서지의 최신성이 담보되는 것을 무엇보다 중요하게 여기고 있었다. 이에 더해 편목업무 중 자체 편목(original cataloging)의 비중이 상대적으로 높은 자료(회색문헌, 희귀자료 등)에 대한 요구가 매우 높았는데, 편목을 위한 참조도구가 많지 않은 상황에서 국가서지가 이 역할을 해주기를 요구하고 있었다. 마지막으로 편목사서들 역시 데이터의 반출형식에 대한 다양화를 요구하였다. 현재의 국가서지는 PDF나 전자책(e-Pub) 형식으로 제공되거나 MARC 형식으로만 반출되는데, 전체 리스트를 엑셀로 반출 받아서 다양한 정보를 각자의 요구에 따라 사용할 수 있기를 희망하고 있었다.

마지막으로, 참고서비스 담당사서는 평소 각종 학술DB 뿐 아니라 서평을 활용하기 위해 인터넷 서점이나 네이버 책 등을, 그리고 신간정보를 알기 위해 서지정보유통지원시스템 등을 활용하고 있었다. 이러한 상황 속에서 국가서지가 본연의 역할과 기능을 해 준다면 차별화된 정보를 제공하거나 이용자들의 요구에 대응하는데 많은 도움이 될 것이라는 기대감을 내비추었다. 그들의 이야기를 직접 들어보자.

“이용자 질의에 따라 국가서지의 활용가능성이 달라질 수 있을 것 같습니다. 원문을 요구하는 이용자의 경우 국가서지가 전혀 도움이 되지 않겠지만 방대한 자료목록에 대한 정보요청이나 출판정보와 관련된 질의에 대해서는 활용가능성이 매우 높을 것 같아요.”(공공도서관 참고서비스업무 담당자 A)

“『사서에게 물어보세요』 업무를 할 때, 각종 학술DB뿐 아니라 인터넷 서점 네이버 책 등을, 그리고 신간정보를 얻기 위해 서지정보유통지원시스템 등을 주로 활용하고 있습니다. 그런데 이들 정보원을 통해서도 정보전문가로서 차별화된 정보를 제공해 주기에 한계가 있기 때문에 앞으로 국가서지가 제대로 된 역할만 해준다면 유용성이 매우 높을 것 같습니다.”(공공도서관 참고서비스업무 담당자 B)

그러나 국가서지는 소장정보를 제공하는 것이 아니기 때문에 소장한 자료를 우선적으로 제공하는 참고서비스의 원칙을 지키려면 국가서지의 활용에는 분명한 한계가 있을 것이라는 우려도 함께 표현하였다. 이에 참고서비스 담당사서는 소장정보를 추가적으로 제공해주거나 다른 방식을 통해 소장사항을 확인할 수 있도록 해주기를 요구하였다. 또한 현재의 국가서지 제공방식 중 브라우징 검색방식은 자료유형의 특징을 전혀 반영하지 않은 채 KDC 분류체계를 일괄적으로 적용하고 있기 때문에 오히려 사용하는데 부담이 될 수 있음을 우려하면서 검색기능의 고도화를 요구하였다. 나아가 참고서비스에 국가서지를 이용하기 위해서는 단순히 검색결과를 뿌려주는 방식이 아니라 검색어 트렌드나 데이터 시각화 등과 같은 검색결과에 대한 분석적 정보 제공 또한 중요함을 강조하였다.

나. 연구자

주지하다시피 연구자 집단은 각국의 국가서지 서비스에서 최종이용자와 구분하여 범주화하고 있는 국가서지의 주요 이용 대상 집단이다. 이는 연구자들이 일반 이용자와 달리 보다 적극적이고 구체적인 목적을 가지고 국가서지를 활용할 것이라 판단하기 때문으로 볼 수 있다. 이에 국가서지를 활용할 가능성이 상대적으로 높다고 판단되는 인문사회과학 분야의 연구자 8명을 대상으로 면담을 진행하였다.

① ‘국가서지에 대한 인지도와 활용도’에 대해 조사한 결과, 면담에 참여한 8명의 연구자들은 국가서지에 대해 알지 못하였고, 국가서지를 활용한 경험이 전무하였으며, 국가서지라는 명칭을 듣고도 국가서지가 무엇인지 미루어 짐작할 수 없다고 응답하였다. 특히, 면담에 응한 8명의 연구자 중 4명은 국가서지를 제공하는 국립중앙도서관 연구정보실을 상시적으로 이용하는 연구자였는데, 자료탐색을 위해 국립중앙도서관 홈페이지를 수시로 이용하는 이용자라는 점을 감안한다면 국가서지에 대해 들어본 적도, 이용해 본 적도 없다는 사실은 현행 국가서지 서비스에 심각한 문제가 존재함을 입증하는 대목이라 할 수 있다.

연구자 집단이 국가서지 서비스에 대한 활용경험이 전무한 관계로, 사서집단과 마찬가지로 국가서지의 개념과 의의, 서비스에 대한 개괄적인 소개와 제공방식에 대한 설명 후 ② ‘국가서지의 (예상) 이용 목적과 전반적인 만족도’에 대해서 살펴보았다. 연구자들은 본인을 둘러싼 현재의 정보활용 환경에 매우 만족하는 모습을 보였는데, 특히 전공과 관련된 전문정보원에서 원하는 자료를 적극적으로 탐색하고 있어 향후 국가서지의 활용에 대해서도 큰 기대를 보이지 않았다. 연구자들은 현재 제공되고 있는 국가서지에 최소한의 정보만이 담겨 있어 본인이 원하는 자료인지 판단하는데 그다지 유용하지 않을 것 같다는 반응도 보였다. 또한 연구자들이 궁극적으로 얻고 싶은 것은 원문인데, 원문 자체나 원문이용에 대한 정보를 제공하지 않는 국가서지는 연구활동에 직접적인 도움이 되지 않을 것이라 판단하고 있었다.

“저는 도서관에 소장되어 있는 단행본 위주로 자료를 검색합니다. 그런데 국가서지는 도서관에 가지고 있다 혹은 없냐를 판단할 수가 없으니까 지금 제가 이용하는 대학도서관보다 불편할 것 같아서 우선적으로 사용하지는 않을 것 같아요. 원문을 보려면 무조건 재탐색을 해야 하니까 이러한 목적으로는 국가서지를 활용하지 않을 것 같아요.”(행정학 전공 연구자)

다만 연구자들이 국가서지의 존재가치 자체를 부정하는 것은 아니었는데, “정책자료나 백서, 보고서 등은 여러 기관의 홈페이지에 접근하여 개별적으로 검색해야 하며, 심지어 자료의 존재유무부터 확인해야 하는데 이처럼 망라적인 정보탐색이 필요할 경우 국가서지를 활용하면 좋을 것 같다”는 반응을 보였다.

마지막으로 연구자들을 대상으로 ③ ‘국가서지의 새로운 서비스에 대한 요구사항’을 파악하였다. 연구자들은 국가서지의 명칭이 직관적이지 않고, 국립중앙도서관 홈페이지에서 국가서지를 바로 이용할 수 있도록 접근성을 높일 수 있는 방법에 대해서 고민할 필요가 있음을 언급하였다. 즉, 홈페이지에 국가서지를 제공할 때 호기심을 자극할만한 문구와 더불어 국가서지가 무엇인지, 어떤 상황에서 활용할 수 있는지를 설명해 줌으로써 이용자들의 시선을 끌 필요가 있다고 지적하였다. 또한 “접근할 수 있는 정보원이 넘쳐나는 현 상황에서 단순히 방대한 자료의 리스트를 제공하는 것만으로는 경쟁력을 가질 수 없다”는 것이 연구자들의 공통된 의견이었다. 이들은 국가서지를 ‘특화된 성격을 가진 DB’로 규정하는 가치 재정립 작업이나 국가서지에서만 제공하는 차별화된 서비스가 필요하다고 여기고 있었다.

“국가서지라고 하니가 무슨 의미인지 모르겠어요. 국가서지라고 용어를 쓰면 누가 알겠어요? 그러니까 홈페이지에서 제공할 때도 좀 더 호기심을 자극할 수 있는 소개 글이 들어가야 할 것 같아요. 사실 대부분의 이용자들은 도서관 이용교육을 따로 받지 않으니까 홈페이지에 들어가서 보는 수밖에 없으니 홈페이지에서 제공하는 서비스에 대한 정확한 의미나 용도를 제시해 주는 것이 필요할 것 같아요.”(행정학 전공 연구자)

“단순하게 방대한 자료의 리스트만을 제공한다고 해서 도움이 되지는 않을 것 같아요. 어떤 자료가 있다는 존재 자체를 파악하고 확인하는 용도로 쓸 수 있을 것 같기는 한데... 국가서지를 활용해서 얻을 수 있는 여러 가치나 특화된 DB의 성격을 부여해 주는 것이 필요할 것 같아요. 특화된 성격의 DB라고 하면 국가편찬위원회의 한국사데이터베이스 중 〈한국사연구회보〉 사례를 보시면 좋을 것 같아요. 〈한국사연구회보〉는 최근에 간행되거나 발표된 저서와 논문을 대상으로 최근 3개월 동안 어떠한 자료가 새로 발행되었는지를 시대사적으로 분류하여 제공하고 있어요. 사학을 전공하는 모든 사람들이 〈한국사연구회보〉를 사용한다고 해도 과언이 아닐 정도로 활용률이 높고, 최근에 발행된 자료의 리스트를 통해 연구의 방향을 잡기도 하기 때문에 국가서지도 뭔가 국가서지만의 색깔을 입히는 것이 중요할 것 같아요.”(사학 전공 연구자)

다. 출판·유통사

출판·유통사는 출판사, 도·소매 서점, 물류 유통사 등을 아우르는 개념이다. IFLA(2009) 및 LC(2007)에 따르면 이들은 ‘잠재적 신규 저작을 확인’하거나 저작을 공급할 ‘출판사 및 배포사 정보’를 확인하는 등의 목적으로 국가서지를 이용하며, 국가서지에 대한 이들의 요구사항은 도서관 장서개발 및 수서업무를 담당하는 사서와 유사하다고 밝히고 있다. 실제 우리나라 국가서지와 관련하여 출판·유통사의 요구를 파악하기 위해 출판·유통계의 대표 단체 3개관과 출판사 1곳

을 선정하여 업무담당자와 면담을 수행하였다.

먼저, ① ‘국가서지에 대한 인지도와 활용도’에 대해 확인한 결과, 국가서지에 대해 대부분 잘 알지 못하고 있었다. 또한 출판사나 출판 및 유통단체는 영리기관이므로 국가적 차원의 종합적인 서지정보 관리에 기여하거나 이를 적극적으로 이용할 필요성을 느끼지 못하고 있었으며, 국가서지로부터 얻는 이득 또한 없다고 판단하고 있었다. 특히, 출판물에 대한 다양한 정보는 대형 서점에서 신속하면서도 충분히 제공해주고 있기 때문에 출판사나 유통사의 입장에서 국가서지를 이용할 필요성은 거의 없다고 느끼고 있었다. 그러나 일부 담당자는 현재의 출판통계가 국립중앙도서관의 납본데이터를 기반으로 작성된 통계이거나 발간주체에 따라 출판통계가 상이하게 나타나는 상황이기 때문에, 국내에서 발행되는 전체 자료에 대한 정확한 통계나 데이터 확인이 가능하도록 이 부분에 국가서지가 역할을 해 줄 필요가 있다고 답변하였다.

② ‘국가서지의 이용 목적과 전반적인 만족도’ 또한 부정적 응답이 많았다. 앞서 살펴본 IFLA 보고서(2009)에서는 도서유통업자나 출판사 등에서 단순한 서지정보의 확인은 물론이고 시장이나 잠재적 경쟁력 분석을 위해 국가서지를 이용한다고 설명되어 있었으나, 국내 출판사나 출판유통계의 경우 이와 관련된 정보는 주로 대형 서점으로부터 획득하고 있어 국가서지에 대해서 부정적인 의견이 지배적이었다.

상황이 이렇다보니 ③ ‘국가서지의 새로운 서비스에 대한 요구사항’에서는 발행된 자료에 대한 서지데이터보다는 이를 가공한 정보에 대한 요구가 더 강하게 나타났다. 즉, 출판사의 입장에서 유용한 정보는 판매나 이용 정보이며, 특히 지역, 연령, 성별 등으로 세분화한 판매 통계(자료 구매 행태)를 얻고자 하는 욕구가 강하였다. 현재 이러한 정보는 대형 서점으로부터 제공받고 있는데, 서점은 기본적으로 경쟁구도에 있기 때문에 각자 우위에 있는 서비스가 조금씩 다른 상황 이어서 이러한 부분에서 국가서지가 객관적이고도 제대로 된 분석 데이터를 제공해 주면 좋을 것 같다는 요구가 존재하였다.

라. 최종이용자

마지막으로 최종이용자 집단을 대상으로 면담을 수행하였다. 앞서 살펴본 바와 같이 최종이용자는 국가서지의 우선적인 이용대상자로 분류되지는 않는다. 그러나 국가서지 또한 궁극적으로는 전 국민을 대상으로 한 포괄적인 서비스임을 고려하여야 하기에 대학생, 대학원생, 직장인은 물론 교사집단을 의도적으로 표집하여 면담을 실시하였다.

먼저, ① ‘국가서지에 대한 인지도와 활용도’를 조사하기 위해 14명의 최종이용자에게 질의한 결과, 국어과 교사 1명을 제외한 모든 최종이용자는 국가서지를 알지도 못하였고 활용해 본 경험 또한 전무하였다. 활용경험이 있는 국어과 교사는 “어디서 들었는지 기억이 나지는 않지만 우연한 기회에 접해볼 기회가 있었고, 나중에 사용해 보면 좋을 것 같아서 기억해 두고 있었다”고

응답하였으며, 그 외 면담자들은 모두 국가서지라는 용어와 서비스에 대해 처음 들어보았다고 응답하였다.

이어 ② ‘국가서지의 이용 목적과 전반적인 만족도’에 대해서 살펴본 결과, 국가서지를 활용해 본 경험이 유일한 것으로 나타났던 국어과 교사는 출판통계를 찾아보기 위해 잠깐 검색해 본 경험이 있었는데, 결과적으로 서비스에 대한 불만족으로 이후 지속적인 활용으로 이어지지 않은 것으로 나타났다. 또한, 우리나라 전체 출판물의 목록을 제공하는 것을 알고 있었기에 국가서지를 활용하고자 했으나 방대한 리스트만 나열되는 것을 보고 이용과정에서 매우 당황하였던 속내를 털어놓았다. 한편, 교사집단은 교수활동을 지원하는 다양한 정보원(가령, 출판사)이 이미 존재하기 때문에 향후 교수활동을 위해 국가서지를 적극적으로 활용하지 않을 것 같다고 응답하면서도 이용여부를 떠나 국가서지는 한 나라의 역사이고 현재 수집되지 않으면 영원히 사라질 수밖에 없는 데이터이기 때문에 어디에선가는 국가적 책무라 생각하고 반드시 구축할 필요가 있음을 강조하였다.

최종이용자들을 대상으로 ③ ‘국가서지의 새로운 서비스에 대한 요구사항’을 파악한 결과는 2가지로 압축할 수 있었다. 먼저 가장 많이 등장한 키워드는 ‘적극적인 홍보’였다. 이용자들은 국립중앙도서관이라는 권위 있는 기관에서 제공하는 국가서지에 대해 매우 높은 신뢰를 보였다. 따라서 국가서지가 어떤 의미가 있고 어떤 방식으로 접근할 수 있는지 등에 관해 보다 적극적인 홍보활동이 이루어질 필요가 있음을 강조하였다. 특히, 면담에 참여한 교사들은 교육청과 같은 공식 기구를 통해 홍보를 하는 것이 효과적일 것이라는 의견을 적극적으로 개진하였고, 그 외 최종이용자들은 명칭의 생소함으로 인해 일회성에 그치는 홍보보다는 검색결과를 포털 서비스와 연계시킴으로써 자연스러운 접근이 가능하도록 서비스 방식을 변화할 필요가 있음을 강하게 주장하였다.

“국가서지를 미리 알고 있었다면 학생들에게도 소개해 줬을 것 같아요. 교사들을 대상으로 국가서지를 좀 더 적극적으로 홍보해주시면 좋을 것 같은데.. 교육청을 통해서 top-down 방식으로 공문을 주기적으로 보낸다면 아마 더 많은 이용자를 확보할 수 있을 것이라 생각해요.”(과학과 교사)

“요즘은 별도로 접근하기 보다는 구글이나 네이버 같은 포털에서 국가서지 결과가 같이 검색되면 좋을 것 같아요. 만약 그 결과 중 이용자가 원하는 결과가 있다면 역으로 국가서지에 접근할 수 있게 만들어 놓는다면 훨씬 더 효과적일 것 같아요.”(국어과 교사)

나아가, 국가서지 제공방식의 변화도 필요함이 언급되었다. 이들은 현재 PDF와 전자책(e-pub) 형태로 제공되고 있는 국가서지를 “이용이 불편한 구시대적 서비스 방식”으로 보고 있었다. 또한

최신의 검색시스템을 일상적으로 이용하는 이용자의 입장에서 현재의 국가서지는 검색기능이 변화하지 않는 한 외면 받을 수밖에 없는 구조적인 문제를 지니고 있는 것으로 나타났다. 검색결과로 제공되는 데이터의 양이 방대한 국가서지의 특성상 지금과 같이 단순히 나열하는 것은 큰 의미가 없으며, 수많은 정보의 가치를 제대로 보여줄 수 있도록 데이터를 분석하거나 가공하는 등의 정제작업을 거쳐 제공할 필요가 있다고 이용자들은 판단하고 있었다. 구체적으로, 최근 빅데이터 등을 활용하여 다양한 분석적 데이터를 제공하는 시스템이 많은데 국가서지도 최신 기술을 접목한 서비스를 제공할 필요가 있다는 의견을 보였다.

“지금 현재는 자료유형별로 나눠서 PDF를 다운받을 수도 없고, 전자책 형태로 보려면 별도의 프로그램을 설치해야하고.. 너무 불편한 것 같아요, 지금 모습이라면 앞으로도 국가서지는 이용자에게 외면당할 것이라고 생각해요, 그래서 자료유형별로 볼 수 있게 해줄 필요가 있을 것 같아요, 그리고 검색결과도 단순한 리스트의 형태가 아니라 여러 분석방법을 활용하여 그래픽으로 보여주거나 통계 등을 보여주면 훨씬 효과적일 것 같아요.”(대학원생)

IV. 요구 분석에 기반한 국가서지 서비스 방향 모색

주지하다시피 본 연구는 국가서지의 다양한 이용자 집단을 대상으로 그들의 국가서지 이용행태 속에서 나타난 요구를 파악해 봄으로써 이를 국가서지 서비스의 전략 개발을 위한 기초자료로 활용하기 위해 시행되었다. 조사 결과, 이용자 집단에 따라 상이한 요구사항도 존재하였지만 4개 집단을 관통하는 공통된 요구사항도 파악할 수 있었다. 특히, 이용자 면담 내용 중 가장 주목할 만한 점은 비록 낮은 인지도와 활용도에도 불구하고 국가서지의 중요성과 필요성에 대해 그들이 보인 긍정적인 신호였다. 앞서 살펴본 바와 같이 면담에 참여한 51명의 면담자 중 국가서지를 알고 있는 면담자는 고작 2명에 불과하였으나, 놀랍게도 국가서지의 개념과 의의를 처음 들어 본 이용자들도 책임 있고 권위 있는 기관에서 국가서지를 반드시 유지 및 발전시켜 나갈 필요가 있다는 반응을 보였다. 이들은 이용여부나 이용목적과 무관하게 국가서지는 한 나라의 역사일 수 있기에 자료를 망라적으로 수집할 수 있는 책임과 권한을 가지고 있는 기관에서 이를 보다 충실히 수행할 필요가 있다고 보고 있었다.

요구분석 결과는 지금의 국가서지 서비스로는 이용자를 만족시키기에 커다란 한계를 지니고 있어 반드시 전면적인 개편이 필요하다는 사실을 보여주고 있다. 국가서지 운영방식, 제공되는 콘텐츠, 서비스 제공방식 등 모든 측면에서 개선이 필요함이 요구분석을 통해 여실히 드러났는데, 국가서지 서비스에 대한 요구사항은 이용자 집단 간에 다소 차이를 보였다. 가령, 도서관 사서와

연구자 집단에서는 수록자료의 포괄성과 최신성, 그리고 현재보다 상세한 정보를 요구하고 있었으나, 출판·유통사와 최종이용자 집단에서는 대규모 서지데이터를 기반으로 하는 분석 서비스에 대한 요구가 상대적으로 강하게 나타났다. 이용자 집단별 요구사항을 범주화하여 정리한 결과는 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 국가서지 이용자 집단별 요구 분석 결과

구분	도서관 사서				연구자	출판·유통사	일반 이용자
	국립중앙도서관	대학도서관 & 공공도서관					
		수서	편목	참고서비스			
정책 및 운영	국가서지의 가치 재정립				국가서지의 가치 재정립		
	국가서지에 대한 홍보활동과 전략 필요	국가서지에 대한 홍보활동과 전략 필요			국가서지에 대한 홍보활동과 전략 필요		국가서지에 대한 홍보활동과 전략 필요 (매뉴얼 제공)
콘텐츠의 개선	망라적인 데이터의 제공	최신 데이터의 제공	최신 데이터의 제공				
	수록자료의 범위 확대		수록자료의 범위 확대(회색문헌 등의 적극적 수용)				
		서지요소 추가 혹은 식별정보 추가	서지요소의 확장		자료를 식별할 수 있는 부가설명 필요	판매정보, 이용 정보 등 부가적 정보의 제공	
				소장정보 제공이나 연계			
					원문정보 제공이나 연계		
제공방식의 개선	국가서지에 대한 쉬운 접근성				국가서지에 대한 설명 추가 및 쉬운 접근성 제공		국가서지에 대한 쉬운 접근성
	검색기능의 고도화 (검색방식 개선)			검색기능의 고도화 (검색방식 개선)			
	단순한 나열에 불과한 검색결과 제공방식 개선	광범위한 데이터를 단순히 뿌려주는 방식 개선		광범위한 데이터를 단순히 뿌려주는 방식 개선			광범위한 데이터를 단순히 뿌려주는 방식 개선
				검색어 트렌드나 데이터 시각화 등 검색결과와 분석적 제공		검색어 트렌드나 데이터 시각화 등 검색결과와 분석적 제공	검색어 트렌드나 데이터 시각화 등 검색결과와 분석적 제공
	데이터 반출형식의 다양화	데이터 반출형식의 다양화	데이터 반출형식의 다양화				
기타	외부데이터와의 연계						외부데이터와의 연계

본 연구에서는 국가서지가 대국민 서비스를 강화하기 위해서는 집단별 차별화된 요구를 반영하면서도 공통된 요구사항을 우선적으로 반영하기 위한 노력이 무엇보다 중요하다는 판단에서, 4개 집단에서 공통적으로 언급되었던 요구사항을 중심으로 새로운 국가서지 서비스의 방향을 대략적으로 제안해보고자 한다.

먼저, 모든 집단에서 가장 중요하게 언급된 사항은 국가서지의 낮은 인지도였다. 실제 국가서지의 낮은 인지도는 낮은 활용도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었기에 이에 대한 실제적인 전략의 마련이 시급히 필요한 것으로 나타났다. 이와 관련하여 우선적으로 필요한 작업은 국가서지의 정체성과 가치를 재정립하는 일이라 할 수 있다. 과거와 달리 다양한 지식정보에 손쉽게 접근할 수 있는 정보환경에서는 이용자들이 언급한 것처럼 방대한 자료를 단순히 모아놓은 것으로만 국가서지로서의 정체성을 가지는데 한계가 있다. 따라서 국내에서 생산된 모든 자료를 포괄하면서 완전하고 정확한 최신의 서지정보로서 대표성을 갖춘 국가서지의 구축을 목표로 하되, 다른 서비스와 차별화되는 특별한 서비스 전략을 우선적으로 마련할 필요가 있다. 이를 위해서는 다양한 국가도서관에서 제공하는 국가서지 서비스의 동향, 특히 최근 국가서지 서비스에 대한 대대적인 개편을 시도한 국가도서관의 사례를 세밀하게 분석하여 참조할 필요가 있다.

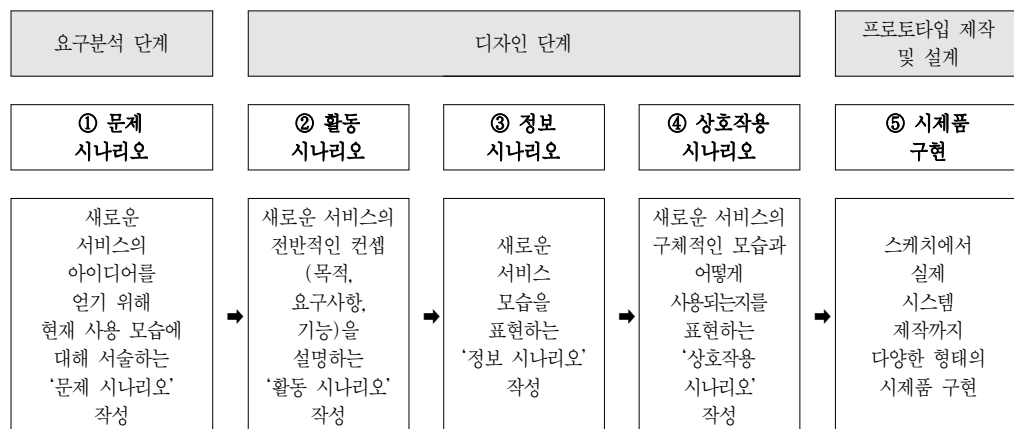
다음으로, 국가서지 서비스의 개편에서 고민해 보아야 할 점은 콘텐츠, 즉 서지정보의 보완이다. 면담조사에서 이용자들은 자료의 식별성을 높이기 위해서는 현재 제공되는 정보만으로는 부족하다고 여기고 있었으며, 원문에 접근할 수 있는 소장정보나 자료의 이용정보 등과 같은 추가적인 정보를 제공해 주기를 강하게 희망하고 있었다. 이러한 요구의 저변에는 자료의 발행유무를 확인하기 위한 용도로서만이 아니라 본인이 원하는 자료에 접근하기 위한 관문으로서 국가서지를 활용하고자 하는 기대가 내포되어 있다고 볼 수 있다. 앞서 언급하였듯이 국가서지가 '국내 최상위 수준의 완전 서지'라는 의미를 가지고 있다는 측면을 고려한다면, 데이터의 보완 내지는 강화를 통해 '최종적'이며 '불가역적' 상태의 데이터를 국가서지에 저장 및 보존하기 위한 실제적인 전략의 마련 또한 중요하게 고려되어야 할 것이다.

마지막으로, 국가서지의 검색기능과 같은 활용성의 개선도 절실히 필요하다. 국가서지는 한 국가에서 발행된 출판물을 대상으로 한 검색이기 때문에 검색결과가 방대할 수밖에 없다. 이러한 상황에서는 기초적인 수준의 키워드 검색이나 검색결과를 단순히 나열하는 방식이 이용자에게 그다지 도움이 되지 않음이 앞서의 면담조사에서 확인되었다. 뿐만 아니라 이용자들의 요구는 이미 본인이 원하는 자료에 대한 세부적인 정보를 얻는 것에서 한발 나아가, 검색된 자료에 대한 분석적 정보를 함께 제공해 주기를 기대하고 있었다. 가령, 검색결과에 대해 주제분야나 발행연도 추이, 발행지역의 분포, 주요 저자 등에 대한 시각적 정보제공은 물론 간단한 통계정보를 함께 제공한다면 국가서지가 다양한 집단에게 충분한 이용가치가 있는 정보원으로 활용될 수 있을 것

으로 보고 있었다. 이에 더해, 국가서지 데이터를 다른 용도로 활용할 수 있는 방안의 마련도 고려할 필요가 있는 것으로 드러났다. 이를 위해서는 검색된 데이터를 이용자가 원하는 다양한 형식(이메일, 서지정보관리도구, 엑셀 파일 등)으로 저장하거나 반출할 수 있는 서비스도 마련되어야 할 것이다.

이용자 집단에서 공통적으로 언급된 요구분석 결과를 바탕으로 향후 국가서지의 개괄적인 서비스 방향을 그려보면 다음과 같다. 이는 본 연구에서 도출된 요구사항이 국가서지 서비스의 거시적인 전략을 수립하는데 어떻게 적용될 수 있는지를 확인하는 작업이라 할 수 있다. 이를 위해 본 연구에서는 로슨과 캐럴(Rosson & Carroll)의 ‘시나리오 기반 디자인 기법’(Scenario based design) 중 일부를 활용하였다.⁷⁾ 이 기법은 주어진 상황을 ① 문제 시나리오, ② 활동 시나리오, ③ 정보 시나리오 순으로 정리하여, ‘문제의 구체적 상황 → 해결을 위한 새로운 컨셉 도출 → 문제해결 이후의 가상 시나리오’를 제시함으로써 새로운 서비스의 모습을 개괄적이고 실제적으로 그려보기 위한 방법이다. 앞서 면담조사의 결과와 본 연구에서 제시한 발전방향을 “조선시대 복식문화에 관한 출판물을 포괄적으로 수집하기 원하는 A가 현재 국가서지를 이용하는 상황”에 대입하여, 현재 국가서지를 활용하고자 할 때 겪는 어려움(문제 시나리오)을 기술하고, 이용 과정에서 경험하는 어려움을 해결하기 위해 새롭게 개선이 필요한 국가서지의 컨셉(활동 시나리오)을 제시한 뒤, 이러한 컨셉이 구현되었을 때 국가서지의 서비스 모습(정보 시나리오)을 그려보았다(〈표 5〉 참조).

7) 시나리오 기반 디자인 기법은 이용자가 이야기하는 아이디어들을 구체적으로 표현할 수 있는 도구이자 과정으로, 다양한 목적으로 서비스를 활용하는 상황을 상세하게 묘사함으로써 이용자의 상황을 고려한 서비스 설계의 밑그림을 그릴 때 활용한다. 보통 요구분석 단계, 디자인 단계, 프로토타입 제작 및 설계 단계로 순차적으로 진행된다. 본 연구에서는 후속연구를 통해 국외의 국가서지 서비스에 대한 분석을 진행할 예정이어서, 시나리오 기반 디자인 기법 중 앞의 세 단계만 적용하였다. 이번 연구의 결과에 국외 사례에 대한 분석이 더해지면, 프로토타입 설계를 위한 밑그림(국가서지 서비스 전략)이 도출될 것으로 보인다.



〈표 5〉 이용자 요구 분석에 기반 한 국가서지 서비스(안)

시나리오 기반 디자인 단계	① 문제 시나리오	② 활동 시나리오	③ 정보 시나리오
	현재 국가서지를 이용하고 있는 행태	새로운 국가서지에서 제공되는 서비스 컨셉(목적, 범위 등)	새로운 국가서지에서 제공되는 서비스 또는 기능(유평)
상황	A는 국가서지를 활용하여 조선시대 복식문화 관련 출판물을 포괄적으로 수집하기를 원한다.		
국립중앙도서관 사서	- A는 국가서지에 대해서 잘 알지 못하고 활용해 본 경험이 거의 없다 - A는 국가서지를 이용하면서 출판물 중 일부가 누락된 것을 확인하였다 - A는 이전에 국가서지 활용시 모든 자료 유형이 포함되지 않음을 발견하였다 - A는 국가서지를 활용한 검색이 어렵다 - A는 국가서지 검색 후, 단순한 나열에 불과한 검색결과를 보면서 원하는 자료가 무엇인지 판단하기 어려웠다 - A는 필요한 데이터를 반출 받고 싶은데 개별 레코드별로 반출이 가능하여 불편함을 겪었다	- A는 국립중앙도서관 홈페이지를 통해 국가서지에 쉽게 접근할 수 있다 - A는 국가서지를 활용하여 조선시대 복식문화와 관련한 망라적인 목록을 수집할 수 있다 - A는 국가서지를 활용하여 조선시대 복식문화와 관련한 다양한 자료유형의 자료를 탐색할 수 있다 - A는 고도화 된 국가서지 검색시스템을 활용하여 원하는 자료를 탐색할 수 있다 - A는 국가서지를 검색한 후, 원하는 방식으로 정렬할 수 있으며, 각종 분석자료와 통계자료, 데이터 시각화 자료를 확인할 수 있다 - A는 원하는 검색결과들을 선택하여 다양한 방식으로 반출할 수 있다	- 국가서지는 국립중앙도서관 홈페이지에서 “대한민국에서 발행된 모든 자료를 원하십니까?”라는 호기심 어린 문구와 함께 제공되고 - 국가서지는 관련 자료를 망라적으로 제공한다 - 국가서지는 다양한 유형의 자료를 함께 검색할 수 있고 - 국가서지는 간략검색과 상세검색을 함께 제공하며, 다양한 주제분야를 기반으로 한 브라우징 검색기능도 제공한다 - 국가서지는 단순한 리스트의 정렬이 아닌 다양한 방식으로 재정렬할 수 있으며, 데이터의 분석결과와 더불어 우측에 시각화 자료도 함께 제공된다 - 국가서지는 다양한 반출형태를 지원한다
대학&공공도서관 수서 담당자	- A는 국가서지에 대해서 잘 알지 못하고 활용해 본 경험이 없다 - A는 국가서지를 이용하면서 최신 출판물이 누락된 것을 확인하였다 - A는 검색된 자료 중 어떤 자료가 최신 자료인지 식별하기 어렵다 - A는 국가서지 검색 후, 단순한 나열에 불과한 검색결과를 보면서 원하는 자료가 무엇인지 판단하기 어려웠다 - A는 필요한 데이터를 반출 받고 싶은데 개별 레코드별로 반출이 가능하여 불편함을 겪었다	- A는 국립중앙도서관 홈페이지를 통해 국가서지에 쉽게 접근할 수 있다 - A는 국가서지를 활용하여 조선시대 복식문화와 관련한 최신자료의 목록을 수집할 수 있다 - A는 발행연도 외에도 다양한 방식으로 최신자료를 판단할 수 있다 - A는 국가서지를 검색한 후, 원하는 방식으로 정렬할 수 있으며, 각종 분석자료와 통계자료, 데이터 시각화 자료를 확인할 수 있다 - A는 원하는 검색결과들을 선택하여 다양한 방식으로 반출할 수 있다	- 국가서지는 국립중앙도서관 홈페이지에서 “대한민국에서 발행된 모든 자료를 원하십니까?”라는 호기심 어린 문구와 함께 제공되고 - 국가서지는 관련 최신의 자료를 제공하며 - 국가서지는 최신 자료를 식별할 수 있도록 최근 자료 표시를 추가해주며 - 국가서지는 단순한 리스트의 정렬이 아닌 다양한 방식으로 재정렬할 수 있으며, 데이터의 분석결과와 더불어 우측에 시각화 자료도 함께 제공된다 - 국가서지는 다양한 반출형태를 지원한다
대학&공공도서관 편목 담당자	- A는 국가서지를 이용하면서 최신 출판물이 누락된 것을 확인하였다 - A는 단행본 외에 회색문헌이 추가되기를 원한다 - A는 국가서지에서 자료에 대한 다양한 정보를 제공해 주기를 원한다 - A는 필요한 데이터를 반출 받고 싶은데 개별 레코드별로 반출만 가능하여 불편함을 겪었다	- A는 국가서지를 활용하여 조선시대 복식문화와 관련한 최신자료의 목록을 수집할 수 있다 - A는 국가서지를 활용하여 조선시대 복식문화와 관련한 다양한 자료유형의 자료를 탐색할 수 있다 - A는 국가서지를 활용하여 관련 자료에 대한 상세한 정보를 얻을 수 있다 - A는 원하는 검색결과들을 선택하여 다양한 방식으로 반출할 수 있다	- 국가서지는 관련 최신의 자료를 제공하며 - 국가서지는 다양한 유형의 자료를 함께 검색할 수 있고 - 국가서지는 생략된 일부 서지요소들을 추가하여 제공하고 - 국가서지는 다양한 반출형태를 지원한다
대학&공공도서관 참고 서비스 담당자	- A는 소장정보, 원문정보가 없기 때문에 이를 활용하여 이용자에게 정보제공 시 문제가 발생할 수 있을지도 모른다고 생각했다 - A는 국가서지를 활용한 검색이 어렵다 - A는 국가서지 검색 후, 단순한 나열에 불과한 검색결과를 보면서 원하는 자료가 무엇인지 판단하기 어려웠다 - A는 검색된 출판물에 관한 분석 정보나 시각화된 표현 형태를 원한다	- A는 비록 국가서지를 통해 원문정보를 얻을 수 없지만 국가서지에서 포괄적인 목록을 입수한 후 소장처 정보를 획득할 수 있다 - A는 고도화 된 국가서지 검색시스템을 활용하여 원하는 자료를 탐색할 수 있다 - A는 국가서지를 검색한 후, 원하는 방식으로 정렬할 수 있으며, 각종 분석자료와 통계자료, 데이터 시각화 자료를 확인할 수 있다	- 국가서지는 자료의 목록제공과 더불어 국립중앙도서관, 한국교육학술정보원, 지역의 대표도서관 등의 소장정보를 함께 제공하며 - 국가서지는 간략검색과 상세검색을 함께 제공하며, 다양한 주제분야를 기반으로 한 브라우징 검색기능도 제공한다 - 국가서지는 단순한 리스트의 정렬이 아닌 다양한 방식으로 재정렬할 수 있으며, 데이터의 분석결과와 더불어 우측에 시각화 자료도 함께 제공된다

시나리오 기반 디자인 단계	① 문제 시나리오	② 활동 시나리오	③ 정보 시나리오
	현재 국가서지를 이용하고 있는 행태	새로운 국가서지에서 제공되는 서비스 컨셉(목적, 범위 등)	새로운 국가서지에서 제공되는 서비스 또는 기능(유평)
연구자	- A는 국가서지에 대해서 잘 알지 못하고 활용해 본 경험이 없다 - A는 국가서지에서 자료에 대한 다양한 정보를 제공해 주기를 원한다 - A는 국가서지에서 단순한 목록이 아닌 원문과의 연계가 되기를 원한다	- A는 국립중앙도서관 홈페이지를 통해 국가서지에 쉽게 접근할 수 있다 - A는 비록 국가서지를 통해 원문정보를 얻을 수 없지만 국가서지에서 포괄적인 목록을 입수한 후 소장처 정보를 획득할 수 있다	- 국가서지는 국립중앙도서관 홈페이지에서 “대한민국에서 발행된 모든 자료를 원하십니까?”라는 호기심 어린 문구와 함께 제공되고 - 국가서지는 자료의 목록제공과 더불어 국립중앙도서관, 한국교육학술정보원, 지역의 대표도서관 등의 소장정보를 함께 제공한다
출판 유통사	- A는 국가서지에서 판매정보나 다른 사람들의 이용정보 등이 제공되기를 원한다 - A는 검색된 출판물에 관한 분석 정보나 시각화된 표현 형태를 원한다	- A는 국가서지를 통해 다른 사람들의 자료이용정보를 획득할 수 있다 - A는 국가서지를 검색한 후, 각종 분석자료와 통계자료, 데이터 시각화 자료를 확인할 수 있다	- 국가서지는 국립중앙도서관 혹은 한국교육학술정보원의 이용통계를 제시하거나 국가서지 클릭 수 등을 함께 제공하고 - 국가서지는 단순한 리스트의 정렬이 아닌 다양한 방식으로 재정렬할 수 있게 되어 있으며, 데이터의 분석결과와 더불어 우측에 시각화 자료도 함께 제공된다
최종 이용자	- A는 국가서지에 대해서 잘 알지 못하고 활용해 본 경험이 없다 - A는 국가서지 검색 후, 단순한 나열에 불과한 검색결과를 보면서 원하는 자료가 무엇인지 판단하기 어려웠다 - A는 검색된 출판물에 관한 분석 정보나 시각화된 표현 형태를 원한다	- A는 국립중앙도서관 홈페이지를 통해 국가서지에 쉽게 접근할 수 있다 - A는 국가서지를 검색한 후, 원하는 방식으로 정렬할 수 있으며, 각종 분석자료와 통계자료, 데이터 시각화 자료를 확인할 수 있다	- 국가서지는 국립중앙도서관 홈페이지에서 “대한민국에서 발행된 모든 자료를 원하십니까?”라는 호기심 어린 문구와 함께 제공되고 - 국가서지는 단순한 리스트의 정렬이 아닌 다양한 방식으로 재정렬할 수 있으며, 데이터의 분석결과와 더불어 우측에 시각화 자료도 함께 제공된다

V. 결 론

국가서지는 한 국가에서 발행된 출판물의 존재에 대한 기록을 축적함으로써 국가의 정체성을 보존하는데 기여한다. 이러한 역사적 목적 외에도 국가서지는 특별한 목적을 가진 이용자를 위해 포괄적인 리스트를 제공함으로써 방대한 데이터를 재사용하는 것을 지원하는 목적도 가지고 있다. 이렇듯 국가서지의 구축과 활용을 위해서는 국가서지를 이용할 이용자에 대한 이해가 우선적으로 선행되어야 하는데, 국내에서는 국가서지가 발행되기 시작한 1963년 이후에 국가서지의 역할에 대한 논의나 국가서지 서비스에 대한 포괄적이고도 세밀한 이용현황 조사가 단 한 차례도 수행된 바 없다. 이는 그동안 국가서지 서비스가 수요자 보다는 공급자 중심의 서비스 제공에 주력함으로써 다양한 수요자에 대한 실질적 이해를 위한 노력이 부족했음을 의미한다. 이에 이 연구에서는 관련 자료와 각국의 국가서지 서비스에서 타겟으로 하는 이용자층을 근거로 하여 4개의 잠재적 이용자 집단을 선정하고, 국가서지에 대한 요구사항을 직접 조사함으로써 수요자 중심의 국가서지 서비스 개발을 위한 기초데이터를 확보하고자 하였다.

이어질 후속연구에서는 다양한 국가에서 제공하고 있는 국가서지 서비스에 대한 세밀한 분석이

이루어질 예정이다. 이번 연구의 결과와 후속연구를 종합한다면, 미래의 환경 변화에 기민하게 대처하기 위한 국가서지 서비스의 전략과 구체적인 실행방안의 마련을 위한 실제적인 논의를 진행할 수 있을 것으로 생각된다. 이번 연구가 우리 이용자의 눈높이에서 국가서지의 역할과 기대를 확인하고 국가서지 서비스에 그들의 요구를 반영하기 위한 기초적 성격의 연구라 한다면, 이어질 후속연구는 우리보다 앞서 혁신을 시도한 국외 국가도서관의 국가서지 서비스를 통해 ‘외부’의 관점에서 현행 서비스의 한계와 개선 방향을 찾는 데 중점을 둘 것이다. 이러한 일련의 연구가 순차적으로 마무리되면, 국가서지의 정체성과 지속가능성을 확보하면서도 미래 환경에 대응하기 위한 적실한 실행전략이 도출될 수 있을 것이다. 이 연구가 가치나 중요성이 충분함에도 불구하고 학계나 도서관 현장에서 주목받지 못해온 국가서지에 대한 관심을 촉발하고 이용자 요구가 반영된 국가서지 개발의 중요성을 강조하는 근거가 될 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 이혜원, 박지영, 이성숙 (2017). 디지털 정보환경에서 국가서지기관의 역할 확대에 관한 연구. 사회과학연구, 28(1), 133-154.
- 정연경, 최윤경 (2010). 국립중앙도서관의 서지통정 기능 개선 방안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 21(3), 29-43.
- IFLA Working Group on Guidelines for National Bibliographies (2009). National Bibliographies in the Digital Age: Guidance and New Directions. München: K.G. Saur.
- IFLA Working Group on Guidelines for National Bibliographies (2019). Best Practice for National Bibliographic Agencies in a Digital Age. Available: <https://www.ifla.org/node/7858>
- Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control (2007). Report on the Future of Bibliographic Control. Available: <https://www.loc.gov/bibliographicfuture/news/lcwg-report-draft-11-30-07-final.pdf>
- Rosson, M. B. & Carroll, J. M. (2002). Scenario-Based Design. In Jacko, J. & Sears, A. eds. The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies and Emerging Applications, 1032-1050.
- Bibliothèque nationale de France. Retrieved from <https://www.bnf.fr/fr>
- British Library. Retrieved from <https://www.bl.uk>
- Dansk Biblioteks Center. Retrieved from <https://www.dbc.dk>

Deutsche Nationalbibliothek. Retrieved from <https://www.dnb.de>

Kungl Biblioteket. Retrieved from <https://www.kb.se>

Library and Archives Canada. Retrieved from <https://www.bac-lac.gc.ca>

國立國會圖書館. Retrieved from <https://www.ndl.go.jp/en>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Chung, Yeon-Kyoung & Choi, Yoon-Kyung (2010). A study on the improvements of bibliographic control in National Library of Korea. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 21(3), 29-43.

Lee, Hyewon, Park Ziyong, & Lee, Sung-Sook (2017). A study on the extended roles of national bibliographic agencies in digital information environments. Journal of Social Science, 28(1), 133-154.