

탐색과 디스커버리 기능 평가 연구*

- 공공도서관 OPAC과 인터넷 서점을 중심으로 -

Evaluating and Comparing the Search & Discovery Features: Focusing on the Public Libraries OPACs and the Internet Bookstores

한 승 희 (Seunghee Han)**

목 차

1. 연구의 목적 및 필요성	3.1 관련 연구
2. 탐색과 디스커버리	3.2 정보탐색행태 기반 탐색과 디스커버리 기능 요소 도출
2.1 디스커버리의 개념	4. 평 가
2.2 탐색에서 디스커버리로의 진화: 정보탐색행태 관점	4.1 평가 대상과 방법
2.3 온라인 목록과 디스커버리	4.2 평가 결과의 분석
3. 탐색과 디스커버리 기능 요소	5. 결론 및 제언

초 록

디스커버리는 차세대 도서관 목록과 더불어 도서관 자원의 탐색 기능을 향상하기 위해 대두된 개념이다. 이 논문에서는 정보탐색행태 관점에서 디스커버리 기능을 정의하고, 그 기능을 구성하는 요소를 도출한 후, 공공도서관을 대표하는 11개의 지역대표도서관의 온라인 목록과 3개의 인터넷 서점을 대상으로 탐색과 디스커버리 기능을 평가하여 비교하였다. 평가 결과, 디스커버리를 구성하는 모든 기능에서 인터넷 서점이 도서관 온라인 목록에 비해 우수한 것으로 나타났다. 이를 통해 공공도서관 온라인 목록은 여전히 알고 있는 자료 탐색에 집중하고 있으며, 이용자는 디스커버리 기능을 통해 얻을 수 있는 우연한 발견의 기회를 갖기 어렵다는 것을 확인할 수 있었다.

ABSTRACT

Discovery is an emerging concept to enhance the search capabilities of library resources with the Next Generation Library Catalog. This paper defined the Discovery feature based on the information search behavior, and then derived the elements that make up its function. After that, the 11 regional representatives libraries' OPACs and 3 Internet bookstores are evaluated and compared against Search & Discovery capabilities. As a result, the Internet bookstores were superior to the libraries' OPACs for all the elements that make up the Discovery functions. This study verified that the public libraries OPACs are still concentrating on known item search, and it is hard for the users to meet a serendipity which is gained through the Discovery functions.

키워드: 공공도서관, 도서관목록, 온라인목록, 인터넷서점, 정보탐색행태, 탐색, 디스커버리, 우연한 발견
Public Libraries, Library Catalogs, Library OPACs, Internet Bookstores, Information Search Behavior, Search, Discovery, Serendipity

* 이 연구는 2015학년도 서울여자대학교 교내학술특별연구비의 지원을 받았음.

** 서울여자대학교 문헌정보학과 부교수(hanshee@swu.ac.kr)

논문접수일자: 2016년 1월 27일 최초심사일자: 2016년 1월 27일 게재확정일자: 2016년 2월 17일
한국문헌정보학회지, 50(1): 493-511, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.1.493]

1. 연구의 목적 및 필요성

정보기술의 수용이 특정 집단만의 전유물이 아닌 보편화된 형태로 자리 잡으면서, 정보기술의 발전과 확산은 정보이용 환경의 변화에 따른 이용자의 정보추구행태에도 영향을 미치고 있다. Merčun and Zümer(2008)는 정보기술의 수용이 보편화된 오늘날의 도서관 이용자의 특징을 분석하였는데, Y세대, N세대, M세대, 디지털 네이티브 등으로 불리는 이들은 웹과 모바일에 능통하고, 이전 세대의 이용자에 비해 다양한 방법으로 정보를 다루는 능력을 갖추고 있다. 과거에는 도서관이 거의 유일한 정보 제공 채널이었으나, 정보의 양과 범위가 증가함에 따라 오늘날에는 도서관 이외에도 다양한 정보 제공자가 존재하고 있으며, 이에 따라 오늘날의 도서관 이용자는 과거 이용자(patron)에 비해 적극적으로 원하는 서비스를 제공할 수 있는 정보 제공자를 선택하는 적극적인 이용자(customer)의 개념으로 진화하고 있다. 그러므로 도서관은 다른 정보제공자와 경쟁하며 차별화된 서비스를 제공해야 할 필요가 있다.

연구자들은 도서관과 서점이나 인터넷 검색 엔진 등과 같은 다른 유형의 정보 제공들을 비교하는 연구를 통해 도서관이 처한 문제점을 분석하고 이를 통한 발전방향을 모색해왔다. 특히 도서관과 서점은 그 기능의 유사성으로 인해 1990년대 후반부터 북미지역의 도서관 사서들을 중심으로 비교 연구의 대상이 되어 왔다. 도서관과 서점은 다양한 요구와 특성을 가진 일반 대중을 서비스 대상으로 하며 이용자의 도서 탐색을 지원한다는 유사점이 있으나, 정보기술의 변화에 대한 대응방식에 있어서는

차이를 보이고 있다. 단적인 예로, 인터넷 서점은 영리적 속성을 기반으로 고객의 요구에 적극적으로 반응하며 도서 탐색에 필요한 여러 가지 기능들을 제공하기 위해 새로운 웹 기술들을 끊임없이 적용하고 있는 반면, 도서관 온라인 목록은 여전히 복잡한 탐색 인터페이스와 익숙하지 않은 용어를 제공하는 등 도서관 서지정보의 구조적 특성이 갖고 있는 틀에 갇혀 새로운 탐색도구로서의 진화에는 한계를 보이고 있다.

도서관의 이러한 한계는 오늘날 정보 시스템이 추구하는 이용자 친화적 탐색 환경과도 거리가 멀다고 할 수 있다. 특히 공공도서관은 이용자의 다양한 도서탐색행태를 반영하지 못하고 있으며(Baker and Shepherd 1987), 이용자들은 오히려 대형서점의 분류방식이 도서 탐색에 더 편리하다고 생각하고 있다(오경은, 김기영 2008). 이용자들은 학술 정보 검색에서조차 도서관 온라인 목록보다 인터넷 검색엔진에 점차 의존적이고 익숙해져가고 있다(도태현, 정영미 2013). 한승희, 이지연의 연구(2006)에서는 과학기술분야 연구자의 정보요구별 탐색행태 분석을 통해 이들이 원하는 정보를 찾기 위해 도서관보다는 검색엔진, 웹 DB, 학술정보포털, 주변 동료들 선호한다는 것을 확인하였다.

도서관 온라인 목록의 이용자 친화적 환경을 제안했던 대부분의 연구는 대학도서관의 온라인 목록을 중심으로 이루어져 왔다. 그러나 모바일 환경이 도래하고 일반 대중에게까지 정보기술의 수용이 보편화되면서 이용자 친화적인 공공도서관 온라인 시스템의 구현에 대한 관심이 필요하다. Woodward(2005)는 공공도서관이 대형서점과 같이 이용자에게 초점을 둔다면

훨씬 더 성공적인 도서관 서비스를 제공할 수 있다고 하였다.

디스커버리는 정보검색 분야에서 오래전부터 언급되어 왔으나, 목록의 탐색 기능을 향상시키기 위해 도서관 환경에 적용하기 시작한 것은 차세대 도서관 목록(next generation library catalog)과 더불어 비교적 최근에 도입된 개념으로, 이를 대학도서관 환경에 적용하기 위한 다양한 영리·비영리적 성격의 도구들이 개발되고 이들을 평가하는 연구들이 진행되어 왔다. 이 연구에서는 공공도서관 온라인 목록의 탐색 기능을 향상시키기 위한 출발점으로 이용자의 정보탐색행태의 관점에서 공공도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 디스커버리 기능을 평가하여 비교하고자 한다. 이를 위해 정보탐색행태의 관점에서 디스커버리의 기능을 정의하고, 이 기능의 구성 요소를 도출한 후, 이를 이용하여 공공도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 기능을 비교 평가한다.

2. 탐색과 디스커버리

2.1 디스커버리의 개념

디스커버리는 2000년대 중반부터 다양한 개념과 명칭으로 언급되어 왔다. 그러므로 디스커버리의 개념을 설명하기 위해 관련 개념들에 대해 먼저 설명할 필요가 있다.

먼저, 차세대 도서관 목록은 OPAC 2.0이라고도 하는데, 검색엔진이나 인터넷 서점 등에서 Web 2.0의 새로운 기술들을 적용하여 검색이나 사용성에 대한 만족도를 향상시킨 것과

마찬가지로, 이러한 기술들을 OPAC에 적용함으로써 도서관 자원에 대한 이용자의 접근과 활용을 향상시키는 것을 목적으로 한다. 그러나 이 개념이 실제 디지털 도서관 시스템에 적용되는 과정에서 도서관 목록의 본질에 대한 변화보다는 이용자 관점에서 도서관 목록에 접근하는 방법을 중심으로 하여 변화를 가져오게 되었는데, 그렇기 때문에 Breeding(2010)은 디스커버리 인터페이스(discovery interface)라는 용어가 더 적절하다고 하였다.

이은주(2014)는 디스커버리의 개념을 '복수의 DB로부터 메타데이터를 수집하여 하나의 통합색인을 구축하고, 구축한 통합색인을 대상으로 통합검색을 수행하는 통합검색시스템'이라고 소개하였다. 이러한 관점에서 웹 스케일 디스커버리(Web-scale discovery)는 정보자원에 대한 접근의 범위를 중심으로 한 개념으로, 하나의 통합 색인을 이용하여 소장 자료뿐만 아니라 학술 DB와 전자저널 등과 같은 웹 자원까지 검색 및 접근할 수 있도록 하는 플랫폼을 의미한다(Breeding 2010). 이와 유사하게, 디스커버리는 자원 발견 시스템(resource discovery system)이라고도 하는데, 소장 자료로부터 웹 자원까지 자원의 발견과 접근의 범위가 확대된 새로운 형태의 자원 탐색 도구라 할 수 있다(Pradhan, Trivedi and Arora 2011).

앞에서 살펴본 내용들은 주로 정보시스템의 관점에서 디스커버리에 대해 언급하고 있다. 그러나 지칭하는 용어의 다양성과 개념의 모호성 때문에 디스커버리의 본질적인 의미를 파악하는데 어려움이 있다. 이러한 이유로, 본 연구에서는 사전적 의미를 통해 디스커버리의 기본적인 개념을 명확히 하고자 한다.

디스커버리 또는 발견이란, '처음으로 어떤 것을 찾거나 배운 행위'를 말하며(Merriam-Webster dictionary), 국립국어원의 『표준국어대사전』에 의하면, '미처 찾아내지 못하였거나 아직 알려지지 아니한 사물이나 현상, 사실 따위를 찾아냄'을 의미한다. 이 두 가지 사전적 정의를 통해, 디스커버리는 '알아감'과 '찾아냄'이라는 두 개념과 밀접한 관련이 있다는 것을 알 수 있다. 이와 관련하여, Booth et al.(2012)은 디스커버리를 '탐구의 과정이자 동시에 알려지지 않은 것을 찾아가는 것에 대한 가능성'이라 정의하였다.

'알아감'과 '찾아냄'은 문헌정보학의 근간을 이루는 개념이기도 하다. 문헌정보학을 구성하는 다양한 영역들은 궁극적으로 이용자들이 원하는 정보를 알아내고 찾아낼 수 있도록 하는 다양한 이론적 근거와 방법론을 제시한다. 문헌정보학적 관점에서 발견의 개념은 이용자가 정보요구를 충족하기 위해 정보를 얻고 이를 활용하여 궁극적으로는 문제를 해결하는 과정 전체라고 할 수 있다(이은주 2014). 이러한 관점에서 이 연구에서는 디스커버리의 개념을 정보탐색행태의 관점에서 살펴보고자 한다.

2.2 탐색에서 디스커버리로의 진화: 정보탐색행태 관점

Bates(2002)의 정보추구모형에서는 <그림 1>과 같이 행위의 능동성과 요구의 직접성 여부에 따라 탐색, 브라우징, 모니터링, 수동적 인식과 같이 4가지의 정보추구행태를 정의하고 있다. 탐색의 경우 그 행위가 능동적이고 정보요구가 직접적이며, 반면에 인식은 수동적이며

정보요구 역시 뚜렷하지 않은 상태를 나타낸다. Bates는 '정보추구에서의 최소노력의 원칙'을 통해 일반적으로 이용자들이 원하는 정보를 얻기 위해 직접 탐색을 하는 경우는 1%에 지나지 않으며, 모니터링이나 브라우징을 하는 경우가 19%에 해당하는 반면, 80%가 수동적 인식을 통해 정보를 획득하기 원한다는 것을 밝혀냈다. 이것은 결국, 이용자들은 정보를 얻기 위해 어떤 특별한 노력을 하려고 하지 않는다는 것을 의미한다.



<그림 1> Bates의 정보추구모형
* 출처: Bates(2000)

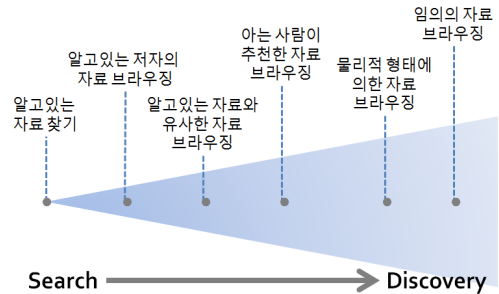
수동적 인식은 이전에 알지 못했던 것을 알게 되는 것에서 출발하며, 우연한 발견(serendipity)을 통해 얻어진다. 그러므로 우연한 발견은 이용자가 어떤 정보를 획득하기 위해 특별한 행위를 한다기보다는, 발견을 통해 새로운 정보요구가 발생하는 상황을 의미한다. 그리고 이러한 행위는 다른 탐색행위로의 연결을 통해 원하는 정보를 얻을 수 있도록 돕는다(Foster and Ford 2003). 이러한 맥락에서, 이용자가 선호하는 정보탐색 환경이란 원하는 정보를 얻기 위해 다양한 과업을 수행하기 보다는, 우연한 발견과 같이 이용자가 특별히 노력한다고 느끼지 않아

도 원하는 정보에 자연스럽게 접근할 수 있도록 하는 것이라고 할 수 있다.

이용자가 원하는 정보를 획득하기까지의 과정을 살펴보면, 여러 행위가 순차적으로 혹은 동시에 일어나는 경우가 많다. 탐색은 브라우징이나 모니터링의 행위로 연결되기도 하고, 브라우징을 통해 탐색한 후 모니터링 하는 과정을 거쳐 원하는 정보를 획득할 수도 있다. 특히, 우연한 발견은 Bates의 정보추구에서의 최소노력의 원칙의 관점에서 의미가 있는데, 이용자가 어떤 특별한 목적이 없이도 자연스럽게 정보탐색행위를 시작할 수 있도록 하고, 탐색, 브라우징, 모니터링 등과 같은 다른 탐색 행위로의 연결을 통해 탐색의 목적을 구체화하며, 궁극적으로는 원하는 정보에 접근할 수 있도록 한다.

정보탐색행태의 관점에서, 디스커버리는 어떠한 정해진 것 없이 보이지 않는 것을 찾는 과정으로, 우연한 발견의 속성을 가지고 있으며 (Booth et al. 2012), 이용자는 디스커버리를 통해 어딘가에 숨어있으나 잠재적으로 중요한 자원을 만나게 된다(Macgregor and McCulloch 2006). 이와 같은 내용들을 토대로 살펴볼 때, 디스커버리는 정보탐색에서 우연한 발견에 기인하여 ‘알아감’과 ‘찾아냄’을 목적으로 하는 모든 행위를 포함하는 개념이라 할 수 있다.

탐색과 디스커버리를 비교해보면, 탐색은 구체적이고, 목표 지향적이며, 명확한 종료시점이 있는 반면, 디스커버리는 모호하고, 목표가 변화하며, 정해진 종료시점이 없다. 그러나 탐색과 디스커버리는 별개의 것이 아니며, 연속체의 관점에서 이해되어야 할 필요가 있다(Booth et al. 2012).



〈그림 2〉 탐색과 디스커버리 연속체 안에서의 탐색 패턴의 진화
* 출처: Booth et al.(2012)

〈그림 2〉에서 보는 바와 같이, 목적이 분명한 행위인 ‘알고 있는 자료 찾기(known-item search)’를 통해 탐색을 시작하는 경우, 원하는 정보를 획득하게 되면 탐색 행위가 종료되는 경우도 있으나, 이 탐색 행위는 우연한 발견을 통해 다른 정보탐색행태로 진화하게 된다. 예를 들어, 인터넷 검색엔진에서 알고 있는 자료인 『해리포터와 마법사의 돌』을 탐색하는 과정에서, 원하는 자료를 찾고 탐색이 종료될 수 있으나, 검색 결과의 브라우징 과정에서 우연한 발견을 통해 이 작품의 저자인 조앤 K. 롤링에 대해 알게 되고, 이 저자의 다른 작품이나, 다른 시리즈, 혹은 이 작품을 기반으로 제작된 영화에 대한 정보를 얻을 수 있다. 알고 있는 자료 탐색에서의 1차적인 탐색의 진화는 또 다른 탐색으로 진화할 수 있는데, 예를 들어, 『해리포터와 마법사의 돌』을 원작으로 한 영화에 대한 정보를 통해 해리포터 역을 맡은 배우인 다니엘 래드클리프에 대한 정보를 알게 되고, 이 배우가 출연한 최근의 다른 영화에 대한 정보를 얻을 수 있다. 이용자는 원래 알고 있는 자료에서 시작한 탐색 행위에 대해 진화를 거듭하여 원래의 탐색

의도와 목표가 다른 정보를 얻게 되는 경우가 있는데, 이러한 과정 속에서 정보 요구가 새롭게 생겨나기도 하고, 우연한 발견을 통해 생각하지 못했던 의미 있는 정보를 발견하게 된다.

2.3 온라인 목록과 디스커버리

Case(2012)는 Chang and Rice(1993)의 연구에 기초하여 도서관과 서점에서의 정보탐색 행태를 <표 1>과 같이 분석하였다. 이 연구에서는 정보탐색행태를 목표의 정의 수준에 따라 정형화된 탐색에서부터 우연한 발견까지 4가지로 나누었는데, Bates의 정보추구모형에서 제시된 4가지의 유형과 유사하다. 예를 들어, 탐색은 목표의 정의가 잘 되어 있으므로, 특정 저자나 주제에 의한 자료를 탐색하기에 적합한 방법임에 반해, 우연한 발견은 탐색의 목표가 정의되어 있지 않은 상태이므로, 오히려 이전에 알지 못했던 관심분야를 발견할 수 있는 기회를 갖게 된다.

온라인 목록은 정형화된 필드로 구조화되어 있는 서지 데이터베이스를 기반으로 하고 있으므로, 서명이나 저자명을 이용한 알고 있는 자료 탐색에 최적화되어 있다. 인터넷 검색엔진이 보편화되면서 주제 탐색이나 브라우징 등과 같이 다양한 방식으로 원하는 정보에 편리하게 접근

하는 방법에 익숙해진 이용자들은 도서관에서도 동일한 방식으로 정보에 접근하기를 원하고 있다. 그러나 현재의 도서관 OPAC은 이용자들의 기대와는 달리 정보요구가 제대로 정의되지 않은 경우 탐색에서 실패할 확률이 높고, 이러한 결과는 이용자들의 탐색 만족도를 떨어뜨린다.

이성숙(2012)은 트랜잭션 로그 분석을 통해 대학도서관에서의 온라인 목록 검색행태 추이를 분석한 결과, 이용자들은 탐색 시 접근점으로 서명이나 저자명과 같은 특정 필드가 아닌 전체를 선호하며, 주제 탐색은 실패율이 높아 서명이나 키워드 탐색으로 대체되는 현상이 나타나고 있다는 것을 확인하였다. 이를 통해, 이용자들은 검색엔진과 유사한 방식으로 온라인 목록을 탐색하기를 원하나, 만족스럽지 못한 탐색 결과를 얻게 되어, 결국, 서명이나 저자명 탐색과 같이 전통적인 탐색 방식을 이용할 수밖에 없는 상황에 있다는 것을 알 수 있다.

온라인 목록이 전통적인 탐색 방식을 유지하고 있는 반면, 인터넷 검색엔진이나 온라인 서점에서는 키워드 탐색이나 브라우징을 넘어 이용자들의 우연한 발견을 돕는 디스커버리 환경으로 계속 진화하고 있다. 모바일 환경이 가속화되고 정보의 양이 기하급수적으로 증가하면서 순위화 기법을 활용한 적합 정보의 제공만으로는 이용자가 요구하는 정보를 충분히 제공할

<표 1> 도서관과 서점에서의 정보탐색행태(Case 2012, p.103의 표의 일부를 수정한 것임)

행태	정형화된 탐색, 검색	브라우징, 스캐닝	브라우징, 스캐닝, 내비게이션	우연한 발견
탐색 목표의 정의 수준	높음 → 낮음			
내용	특정 저자나 구체적인 주제에 의한 자료 찾기	일반적인 주제에 관한 자료 찾기	잠재적인 관심분야에 대한 자료 찾기	이전에 알지 못했던 관심분야 발견하기

수 없게 되었기 때문이다.

도서관 목록과 온라인 서점 모두 일상의 정보 탐색행태에 비해 정형화된 탐색을 기반으로 한 알고 있는 자료 탐색에 특화된 서비스를 제공해 왔으나, 온라인 서점의 경우 이용자들이 알고 있는 자료 탐색 이외에도 우연한 발견을 통한 정보의 획득이 가능하도록 하는 등 지속적으로 탐색 환경의 변화를 수용하고 있다. 이용자 만족도를 향상시키고 보다 친화적인 서비스를 제공하고자 하는 도서관의 입장에서는 이러한 온라인 서점의 탐색 환경의 변화에 주목할 필요가 있다.

3. 탐색과 디스커버리 기능 요소

3.1 관련 연구

Stohn(2015)은 <그림 3>과 같이 디스커버리 시스템을 구성하는 3가지의 핵심 요소를 제시하였다.

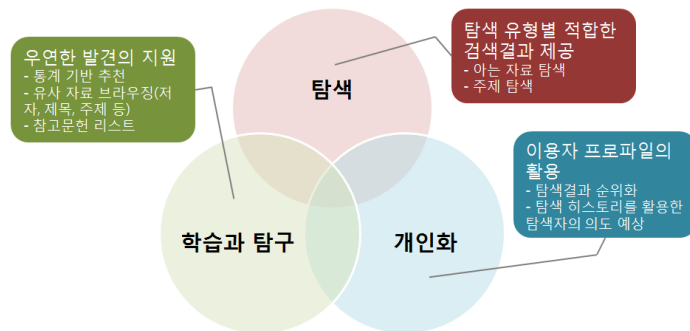
첫째, 탐색(search and find)은 질의에 대한 적합한 검색결과를 제공하는 것으로, 알고 있는

자료 탐색이나 주제 탐색 등을 지원한다.

둘째, 학습과 탐구(learning and exploration)는 우연한 발견의 기회를 제공함으로써 새로운 사실을 알게 되거나 새로운 정보요구를 갖게 되어, 이용자가 원래 찾고자 했던 정보 이외에 다른 정보 세계로의 접근점을 확장시켜주는 역할을 한다. 이 기능은 통계를 기반으로 저자, 제목, 주제 등이 유사한 자료들을 추천한다든지, 이용자가 탐색했던 자료의 참고문헌 리스트를 활용하여 관련 자료를 추천하는 방법을 통해 이용자에게 우연한 발견의 기회를 제공한다.

셋째, 개인화(personalization)는 시스템에서 수집한 사용자 프로파일의 분석과 활용을 통해 맞춤형으로 정보를 제공하는 것으로, 이용자가 선호하는 순서대로 탐색결과를 순위화하여 제공하거나 이용자의 탐색 히스토리를 활용하여 탐색 의도를 예상하고 이를 기반으로 이용자 개인에게 최적화된 디스커버리 환경을 제공할 수 있다.

Sadeh의 연구(2013)에서는 도서관 디스커버리 시스템의 4가지 주요 특징을 제시하였다. 첫째, 도서관 디스커버리 시스템은 풍부한 사용자 경험(user experience)을 제공해야 한다.



<그림 3> 디스커버리의 핵심 구성요소

사용자 경험이 풍부한 시스템을 구축하기 위해서는 우선, 사용자를 헛갈리거나 귀찮게 하지 않으면서 정확한 요구를 만족시켜야 하며, 시스템의 모든 요소가 단순하고 간결하여 사용하기 즐겁도록 하는 환경을 추구해야 한다. 이를 통해 디스커버리 시스템에서는 최종이용자의 정보탐색과정을 단순화할 수 있어야 한다. 예를 들면, 현재 웹 검색엔진과 유사하게 인터페이스를 구성함으로써 이용자는 직관적으로 탐색을 수행할 수 있어야 한다.

둘째, 접근할 수 있는 콘텐츠의 범위가 광범위해야 한다. 디스커버리 시스템에서는 전 세계에 흩어져 있는 정보를 통합적으로 관리하는 통합색인 시스템을 활용함으로써 하나의 인터페이스를 통해 도서관 내·외부 자원을 탐색할 수 있게 된다. 그리고 이러한 기능은 이용자에게 우연한 발견의 기회를 제공하게 된다.

셋째, 탐색이 용이해야 한다. 디스커버리 시스템에서는 이용자에게 탐색 수준의 전문성을 요구하기 보다는 탐색과정의 단순화를 통해 이용자로 하여금 검색에 대한 진입장벽을 낮추어 주어야 한다. 처음부터 완벽한 탐색식을 요구하기 보다는, 단순 검색을 통해 일차적으로 검색결과를 얻고, 사후탐색과정을 통해 이용자가 원하는 결과만 걸러낼 수 있도록 검색결과와 정련기능을 제공할 수 있다. 또한 관련 자료의 연결을 통해 정보 접근의 범위를 넓힐 수 있고, 적합문헌과 관련된 정보를 탐색할 수 있도록 지원할 수 있어야 한다.

마지막으로, 정보의 획득 및 관리와 관련된 다양한 기능들이 통합되어야 한다. 정보의 탐색만큼 중요한 것이 정보의 획득이다. 탐색한 정보를 이용자가 실제로 접근하여 획득할 수 있도

록 필요한 다양한 기능들을 제공해야 한다. 디스커버리 서비스에서는 개인정보관리, 인용관리 등과 같이 정보의 획득과 관리에 필요한 외부의 서비스를 통합적으로 연계하여 제공할 수 있어야 한다.

3.2 정보탐색행태 기반 탐색과 디스커버리 기능 요소 도출

이 연구에서는 정보탐색행태를 기반으로 탐색과 디스커버리의 기능 요소를 도출하기 위해 디스커버리 평가와 관련된 3개의 기존 연구를 참조하였다. 먼저, Chikering and Yang(2014)은 북미지역 대학도서관에서 주로 이용하고 있는 14개의 디스커버리 도구들을 대상으로 16개의 평가 범주를 이용하여 그 기능을 평가하였다. 이들이 제안한 평가 항목은 디스커버리와 차세대 목록에 대한 기존 연구들을 참조하여 개발되었다.

디스커버리의 기능을 도출하기 위해 차세대 목록의 기능에 대해서도 분석하였다. 구중억, 박승진(2007)은 인터페이스를 중심으로 20개의 차세대 OPAC의 기능 요건을 제시하였으며, 도태현, 정영미(2013)는 27개의 항목으로 구성된 차세대 OPAC 체크리스트를 기반으로 대학도서관이 차세대 OPAC의 어떠한 기능을 주로 수용하고 있는지를 평가하였다.

정보탐색행태를 기반으로 탐색과 디스커버리 기능 요소를 도출하기 위해 먼저, 기존 연구에서 제시된 평가항목들을 나열한 후, 2개 이상의 연구에서 공통적으로 제시하고 있는 요소들 중, 탐색행위를 통해 확인할 수 없는 시스템적 관점에서의 기능들을 제외한 15개를 추출하였

다. 그리고 이 요소들을 각각 탐색, 브라우징, 모니터링, 우연한 발견과 같은 4가지 정보탐색 행태에 매핑하였다. 최초 매핑 결과, 탐색 기능에 6개, 브라우징에 4개, 모니터링에 1개, 우연한 발견에 4개의 기능 요소들이 매핑되었다. 이렇게 완성된 1차 평가 항목표를 이용하여 파일럿 테스트를 수행한 후 그 결과를 분석하여, 기존 연구에서 다루어지지 않았으나 도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 디스커버리 기능을 평

가할 수 있는 새로운 기능요소 3가지를 추가하였고, 최종적으로 18개의 기능을 도출하였다. 새롭게 추가된 3가지의 기능요소는 평가자가 파일럿 테스트를 진행하는 과정에서 선정한 것으로, 기존의 평가항목에서 찾아볼 수 없으나 도서관과 서점의 탐색과 디스커버리 기능을 평가하는 데 있어 필요하다고 판단되는 요소들을 대상으로 하여 선정하였다. 정보탐색행태별 기능의 구성과 평가기준은 <표 2>와 같다.

<표 2> 정보탐색행태 기반 탐색과 디스커버리 기능 평가 요소

정보탐색행태	기능	평가기준	비고
탐색	통합검색	모든 유형의 자원이 한 번에 통합적으로 검색되어야 하며, 검색대상이 웹 자원까지 포함될 수 있다.	3개 연구 공통 요소
	단순검색창	Google, Amazon 등과 같은 상업적 사이트에서 쉽게 볼 수 있는 단순 검색창에서 탐색이 시작될 수 있어야 한다.	3개 연구 공통 요소
	고급검색 지원	중상급 이상의 탐색 리터러시를 보유한 이용자들을 위해 원하는 경우 검색결과를 구체적으로 얻을 수 있도록 고급의 검색기능을 제공한다.	2개 연구 공통 요소
	결과 내 검색	1차 검색결과가 너무 많을 경우 재탐색 기능을 제공하여 검색결과를 정련할 수 있어야 한다.	2개 연구 공통 요소
	검색어 자동완성기능	이전에 입력되었던 질의어의 입력을 자동으로 완성해준다.	3개 연구 공통 요소
	철자오타 수정	검색어가 잘못 입력되었을 경우 자동으로 수정해주거나 이용자에게 철자확인용 함으로써 이용자의 탐색 실수와 시간을 단축시킨다.	2개 연구 공통 요소
브라우징	패킷 내비게이션	탐색결과를 수정할 수 있도록 다양한 패킷 정보(출판년도, 소장위치, 저자, 형식 등)를 제공해야 한다.	3개 연구 공통 요소
	적합성순 정렬	질의에 적합한 순서대로 혹은 대출이 가능한 순서대로 검색결과를 순위화 할 수 있어야 한다.	3개 연구 공통 요소
	인기도순 정렬	통계에 근거하여 대출이나 판매의 인기도 순으로 검색결과를 순위화 할 수 있어야 한다.	2개 연구 공통 요소
	이용자 참여기반 풍부한 콘텐츠	기본 서지정보 외에 이용자나 서비스 제공자가 생성한 요약, 리뷰, 서평, 별점, 태그 등의 콘텐츠를 제공해야 한다.	3개 연구 공통 요소
모니터링	RSS 피드	이용자의 관심 정보나 최신 정보를 자동으로 제공해야 한다.	3개 연구 공통 요소
우연한 발견	유사/관련자료 추천	탐색결과 이외의 자료(이 책과 함께 대출/구입한 책, 이 책과 저자가 같은 책, 이 책과 주제적으로 유사한 책 등)를 추천해야 한다.	2개 연구 공통 요소
	임의자료 추천	임의자료에 대한 정보 노출을 통해 이용자에게 특정 도서/주제에 대한 관심을 가질 수 있도록 해야 한다.	신규 추가 요소
	매쉬업	기본 서지정보 외에 외부 콘텐츠(인터넷 서평, 표지 이미지 등)를 함께 제공하여 다양한 정보에의 접근을 가능하게 해주어야 한다.	3개 연구 공통 요소
	태그 클라우드	이용자가 입력한 태그 정보를 통해 정보에 접근할 수 있어야 한다.	2개 연구 공통 요소
	SNS와의 연계	SNS를 이용한 자원공유기능을 제공해야 한다.	3개 연구 공통 요소
	신간 안내	새롭게 입수/출간된 도서 정보를 제공함으로써 이용자의 흥미와 관심을 유도할 수 있어야 한다.	신규 추가 요소
	순위 안내	도서대출 순위나 판매 순위를 제공함으로써 이용자의 흥미와 관심을 유도할 수 있어야 한다.	신규 추가 요소

4. 평가

4.1 평가 대상과 방법

일반적인 디스커버리 도구들이 도서관 외부에 존재하는 학술정보자원의 탐색과 발견을 중심으로 서비스를 지원하고 있기 때문에 디스커버리 기능에 대한 기존 연구는 주로 학술정보자원의 이용이 가장 활발한 관공인 대학도서관을 중심으로 진행되어 왔다. 그러나 이 연구에서는 공공도서관의 온라인 목록과 인터넷 서점을 대상으로 탐색과 디스커버리 기능을 비교 평가하고자 하였다. 대학도서관이 아닌 공공도서관을 비교 대상으로 삼은 이유는, 서점과 공공도서관은 일반 대중이 주된 이용자층인데, 이들은 다양한 요구, 목적과 특성을 가지고 있으며, 단행본 중심의 정보탐색행위가 주로 일어난다는 공통점을 가지고 있기 때문이다.

이 연구에서는 공공도서관 중 2015년 11월

현재 운영 중인 11개의 지역대표도서관과 3개의 인터넷 서점을 선정하여 기능을 비교 평가하였다. 인터넷 서점의 선정은 인터넷 사이트 순위 정보를 제공하는 ‘랭키닷컴’의 종합도서쇼 핑몰 순위를 참고하였으며, 이 연구의 평가 대상은 <표 3>과 같다.

각 평가 대상에 대한 탐색과 디스커버리 기능 평가는 3.2에서 제시한 정보탐색행태 기반 탐색과 디스커버리 기능 요소와 그 평가기준을 이용하였다. 18개의 평가요소에 대하여 해당 기능이 제공되고 있는 경우에는 ‘O’로, 그렇지 않은 경우에는 ‘X’로 평가하였으며, 특정 기능이 제공되고 있으나 평가자가 직관적으로 확인할 수 없거나 기능이 숨겨져 있어서 쉽게 찾아볼 수 없는 경우에는 ‘△’로 표시하였다. 평가는 연구자가 각 평가대상을 두 번씩 평가한 후 평가결과가 다른 항목의 경우에는 다시 한 번 확인하여 재평가하는 방법을 이용하였다.

<표 3> 평가 대상

유형	명칭	주소
지역대표도서관	제주한라도서관	http://lib.jeu.go.kr/(제주지역 통합사이트 운영)
	대전광역시한밭도서관	http://hanbatlibrary.kr/
	인천미추홀도서관	http://www.michuhollib.go.kr/
	부산광역시립시민도서관	http://www.siminlib.go.kr/
	전북도청도서관	http://library.jeonbuk.go.kr/
	광주광역시립도서관	http://www.citylib.gwangju.kr/
	대구광역시립중앙도서관	http://www.tglnet.or.kr/
	전라남도립도서관	http://lib.jeonnam.go.kr/
	수원선경도서관	http://sk.suwonlib.go.kr/
	서울도서관	http://lib.seoul.go.kr/
	울산중부도서관	http://www.usjl.or.kr/main/main.html
인터넷 서점	교보문고	http://www.kyobobook.co.kr/
	알라딘	http://www.aladin.co.kr/
	YES24	http://www.yes24.com/

4.2 평가 결과의 분석

도서관과 서점의 평가 결과를 비교하기 위해 각 기능별 평균을 계산하였는데, 'O'는 '1'로, 'X'는 '0'으로, 마지막으로 '△'는 '0.5'로 환산하여 계산하였다. 지역대표도서관의 온라인 목록과 인터넷 서점의 탐색과 디스커버리 기능 평가 결과를 정보탐색행태의 유형별로 살펴보면 다음과 같다.

4.2.1 탐색

〈표 4〉에서 보면, 모든 도서관이 6개의 탐색 기능 중 통합검색과 단순검색창, 검색어 자동 완성 기능을 제공하고 있으며, 결과 내 검색 기능은 대부분의 도서관에서 제공하고 있는 것을

알 수 있다. 고급검색은 모든 도서관에서 제공하고 있었으나, 직관적으로 메뉴를 찾기 어려운 도서관이 대부분이었다.

서점의 경우, 모든 도서관에서 제공하고 있는 통합검색, 단순검색창, 검색어 자동 완성을 제공하는 것 이외에, 도서관에서는 제공하고 있지 않은 철자 오류 수정 기능을 제공함으로써 이용자들이 탐색 실수를 줄일 수 있도록 지원해주고 있다. 그러나 서점 역시 고급검색 기능을 제공하고 있음에도 불구하고, 1곳을 제외하고는 도서관과 마찬가지로 메뉴를 직관적으로 구성하지 않고 있음을 알 수 있었다.

도서관과 서점의 탐색기능을 전반적으로 비교해보면, 철자오류 수정 기능을 제외하고 양쪽이 비슷한 수준에서 탐색기능을 제공하고 있

〈표 4〉 탐색기능 평가 결과

유형	명칭	기능			결과 내 검색	검색어 자동완성	철자오류 수정	
		통합검색	단순 검색창	고급검색 지원				
도서관	제주	O	O	△	X	O	X	
	대전	O	O	△	O	O	X	
	인천	O	O	O	O	O	X	
	부산	O	O	△	O	O	X	
	전북	O	O	△	O	O	X	
	광주	O	O	△	O	O	X	
	대구	O	O	△	X	O	X	
	전남	O	O	△	O	O	X	
	경기	O	O	△	O	O	X	
	서울	O	O	△	X	O	X	
	울산	O	O	△	O	O	X	
	합계		11	11	6	8	11	0
평균		1.0	1.0	0.5	0.7	1.0	0.0	
서점	교보문고	O	O	△	O	O	O	
	알라딘	O	O	O	O	O	O	
	YES24	O	O	△	O	O	O	
	합계		3	3	2	3	3	3
	평균		1.0	1.0	0.7	1.0	1.0	1.0

는 것으로 나타났다. 이것은 서점과 도서관의 탐색 시스템이 구조화된 서지 데이터베이스를 기반으로 알고 있는 자료 탐색에서 출발했기 때문인 것으로 볼 수 있다.

4.2.2 브라우징과 모니터링

브라우징과 모니터링에 대한 평가 결과는 <표 5>와 같다. 먼저, 브라우징 기능의 평가 결과를 살펴보면, 모든 서점에서 모든 브라우징 기능을 제공하고 있는 반면, 거의 모든 도서관에서는 대부분의 브라우징 기능을 제공하고 있지 않는 것으로 나타났다. 특히, 패킷 내비게이션의 경우 차세대 목록에서 그 역할이 중요시되고 있으며, 구조화된 서지정보를 활용하여 이용자가 검색 결과를 효율적으로 정렬할 수 있도록

하는 기능임에도 불구하고 거의 모든 도서관에서 제공하고 있지 않고 있었다.

대부분의 도서관에서는 검색결과와 표제명 순이나 저자명 순의 오름/내림차순 정렬 기능을 제공하고 있었으나, 적합성순 정렬과 인기도 순 정렬을 제공하고 있는 도서관은 단 한 곳도 없었다. 검색엔진에서 쉽게 볼 수 있는 최신순, 유사도순(적합도순) 정렬 기능을 통해 이용자는 원하는 정보를 원하는 방식으로 쉽게 찾아볼 수 있으며, 도서관에서도 이러한 기능을 제공한다면 이용자의 탐색 만족도를 향상시킬 수 있다.

모든 서점에서 이용자 서평, 리뷰, 별점 등 이용자의 참여에 기반을 둔 다양한 콘텐츠와 함께 서점 자체에서 생산한 저자 관련 정보와 서평

<표 5> 브라우징과 모니터링 기능 평가 결과

유형	기능 명칭	브라우징				모니터링
		패킷 내비게이션	적합성순 정렬	인기도순 정렬	이용자 참여기반 풍부한 콘텐츠	RSS피드
도서관	제주	X	X	X	X	X
	대전	O	X	X	X	X
	인천	X	X	X	X	X
	부산	X	X	X	X	X
	전북	X	X	X	X	X
	광주	X	X	X	X	X
	대구	X	X	X	X	X
	전남	X	X	X	X	X
	경기	X	X	X	X	X
	서울	X	X	X	O	△
	울산	X	X	X	X	X
	합계	1	0	0	1	0.5
	평균	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0
서점	교보문고	O	O	O	O	△
	알라딘	O	O	O	O	△
	YES24	O	O	O	O	△
	합계	3	3	3	3	1.5
	평균	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5

등 다양한 콘텐츠를 제공하고 있었으나, 한 곳의 도서관을 제외하고는 모든 도서관에서 이러한 콘텐츠를 제공하고 있지 않고 있으며, 이곳의 도서관에서도 실제로 이용자가 입력한 서평을 찾아보기 어려웠다.

이용자 태그와 서평으로 대표되는 이용자 기반의 풍부한 콘텐츠는 도서관 서지정보의 한계를 극복하고 이용자의 접근점을 풍부하게 함으로써 탐색의 효율성을 높이기 위한 방법으로 도서관 2.0 환경이 도래하면서 지속적으로 그 중요성이 강조되어 왔다. 그러나 실제로 이용자의 참여가 저조했기 때문에 이 기능은 대부분의 도서관에서 활성화되지 못하고 있다. 반면 서점에서는 도서관에는 없는 보상 제도가 있기 때문에 이용자가 지속적으로 콘텐츠를 생산하고 있다. 이러한 콘텐츠는 이용자로 하여금 도서에 관한 기본 정보 외에도 다양한 정보를 브라우징 할 수 있도록 하며, 결국 이용자의 독서 흥미를 자극하고 도서 선택에 필요한 정보를 제공하는 결과를 가져오게 된다. 이러한 관점에서 볼 때, 도서관에서도 이용자의 접근점을 풍부하게 할 수 있도록 이용자가 능동적으로 콘텐츠를 생산하는 환경을 마련하는 것이 필요하다.

모니터링 기능은 RSS 피드의 제공 여부로 평가하였는데, 브라우징 기능과 마찬가지로 거의 모든 도서관에서 제공하고 있지 않은 것으로 나타났으며, 모든 서점에서는 RSS 피드를 제공하고 있었으나, 메뉴를 직관적으로 찾기 어려웠다. 서점에서 RSS는 주로 신간이나 베스트셀러, 뉴스레터, 관심 키워드나 저자 등에 대한 정보에 대한 구독서비스를 제공하는 데 활용하고 있다. 도서관에서도 이러한 기능을 활용한다면 이용자는 관심 분야에 대해 지속적

으로 모니터링 할 수 있을 것이다.

4.2.3 우연한 발견

〈표 6〉에서 보면, 모든 서점에서 대부분의 우연한 발견 기능을 제공하고 있으나, 모든 도서관에서 임의자료 추천과 신간 안내를 제외한 다른 기능을 제공하지 않고 있는 것으로 나타났다. 특히, 모든 도서관에서 이용자가 탐색한 자료에 대한 유사자료나 관련 자료를 추천하는 기능을 제공하지 않고 있었으나, 거의 대부분의 도서관에서 추천도서 기능을 제공하고 있었다. 그러나 이 추천도서가 누구를 위한 것인지가 명확하지 않기 때문에 그 유용성에 문제가 될 수 있다. 또한 신간안내 기능은 모든 도서관에서 제공하고 있으나, 일부 도서관에서 직관적으로 찾아보기 어려운 곳에 메뉴를 배치하여 이용에 효율성이 떨어질 수 있는데, 이러한 현상은 대출순위 안내 기능에서도 마찬가지로 나타나고 있다. 도서의 추천이나 안내 기능은 이용자에게 우연한 발견의 기회를 제공하고 이를 통해 독서의 흥미를 불러일으킬 수 있으며, 도서관의 입장에서는 도서 추천기능을 통해 평소에 잘 이용되지 않는 소장 자료를 이용자에게 소개할 수 있는 기회를 얻을 수 있다. 이용자의 대출 기록을 활용하면 유사자료나 관련 자료를 추천해 줄 수 있다.

대부분의 도서관에서는 도서관 이외의 외부 콘텐츠에 대한 접근을 허용하고 있지 않으나, 일부 도서관의 경우 서점이나 인터넷 검색엔진에서 제공하고 있는 서평, 표지 이미지, 목차 정보 등을 가져와 이용자에게 제공하고 있다. 매쉬업을 통해 이용자는 서지정보 외에 다양한 정보에 접근할 수 있게 되며, 외부로의 링크 연결을 통해 우연한 발견의 기회를 가질 수 있다.

〈표 6〉 우연한 발견 기능 평가 결과

유형	명칭	기능	유사/ 관련자료 추천	입의자료 추천	매쉬업	태그 클라우드	SNS와의 연계	신간 안내	순위 안내	
도서관	제주		X	△	O	X	O	△	X	
	대전		X	O	X	X	X	O	O	
	인천		X	O	X	X	X	△	△	
	부산		X	O	X	X	X	△	X	
	전북		X	O	X	X	X	△	△	
	광주		X	O	X	X	X	O	O	
	대구		X	O	X	X	X	O	O	
	전남		X	△	X	X	X	△	X	
	경기		X	O	O	X	X	△	△	
	서울		X	△	O	X	X	O	O	
	울산		X	O	O	X	X	△	O	
		합계		0	9.5	4	0	1	7.5	6.5
	평균		0.0	0.9	0.4	0.0	0.1	0.7	0.6	
서점	교보문고		O	O	O	X	X	O	O	
	알라딘		O	O	O	△	O	O	O	
	YES24		O	O	O	X	O	O	O	
		합계		3	3	3	0.5	2	3	3
		평균		1.0	1.0	1.0	0.2	0.7	1.0	1.0

모든 도서관과 대부분의 서점에서 태그 클라우드 서비스를 제공하지 않고 있는데, 앞에서 살펴본 것처럼, 도서관에서는 이용자가 직접 태그할 수 있는 기능이 제공되고 있지 않으므로 이용자는 태그 클라우드를 통한 우연한 발견의 기회를 얻을 수 없다. 태그 클라우드는 기존의 서지 정보 이외에 이용자가 생성한 태그 집합을 통해 정보에 접근할 수 있으므로 이용자에게는 우연한 발견의 기회를 제공할 수 있다. 서점의 경우 이용자 콘텐츠가 태그보다는 서평, 리뷰, 별점 위주로 생산되고 있기 때문에 태그 클라우드 기능이 제공되지 않는 것으로 보인다.

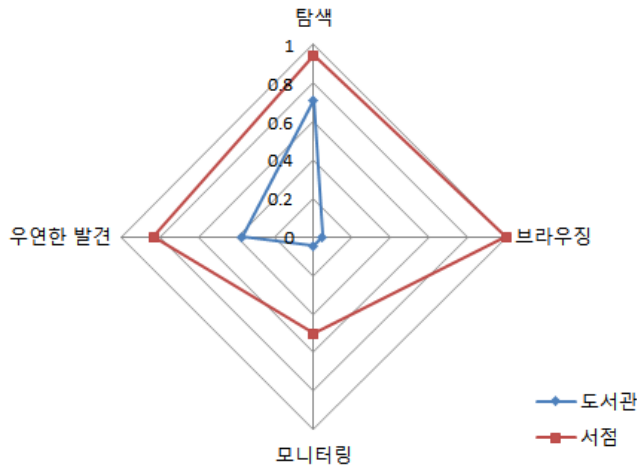
특정 검색결과나 특정 도서를 SNS에 공유함으로써 다른 이용자들에게 우연한 발견의 기회를 제공할 수 있다. 그러나 한 곳의 도서관을

제외하고 모든 도서관에서 SNS와의 연계 기능을 제공하지 않고 있는 것으로 나타났다.

4.2.4 비교

도서관과 서점의 정보탐색행태별 탐색과 디스커버리 기능을 비교하기 위해 도서관과 서점의 탐색행태별 세부기능의 평균치를 계산하였고, 이를 그래프로 나타내면 〈그림 4〉와 같다.

〈그림 4〉에서 보는 바와 같이, 4개의 탐색행태 모두에서 인터넷 서점이 지역대표도서관의 온라인 목록에 비해 더 우수한 기능을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 탐색 기능의 경우 도서관과 서점의 차이가 크지 않은 것과 달리, 브라우징과 우연한 발견 기능은 그 차이가 매우 큰 것을 알 수 있다. 탐색 기능에서 도서관과



〈그림 4〉 지역대표도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 정보탐색행태 기반 탐색과 디스커버리 기능 비교

서점이 큰 차이를 나타내지 않은 이유는, 도서관과 서점이 오랜 시간동안 알고 있는 자료 탐색 기능에 집중해왔기 때문인 것으로 볼 수 있다. 그러나 도서관과 서점이 브라우징과 우연한 발견 기능에서 큰 차이를 나타낸 이유는, 도서관이 알고 있는 자료 탐색 기능에 계속 집중해 온 반면, 서점은 지속적으로 새로운 정보탐색 환경의 변화와 이용자의 요구를 수용하여 새로운 기능을 개발·적용해왔기 때문이라 할 수 있다.

브라우징, 모니터링, 우연한 발견은 정보탐색행태의 관점에서 이용자 친화적인 탐색 시스템을 구축하기 위해 반드시 고려해야 할 개념이다. 특히 도서관에서는 이용자에게 우연한 발견의 기회를 제공함으로써 새로운 정보요구를 발생시키고 독서 흥미를 불러일으킬 수 있다. 그러므로 도서관에서는 새로운 정보기술을 활용하여 탐색 기능뿐만 아니라, 브라우징, 모니터링, 우연한 발견 기능을 향상시킬 수 다양한 기능들

을 개발·적용해야 한다.

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 정보탐색행태의 관점에서 디스커버리의 기능을 정의하고, 이 기능을 구성하는 18개의 요소를 도출한 후, 11개 지역대표도서관의 온라인 목록과 3개의 인터넷 서점을 대상으로 탐색과 디스커버리 기능을 평가하여 비교하였다.

정보탐색에서 디스커버리는 우연한 발견에 기인하여 ‘알아감’과 ‘찾아냄’을 목적으로 하는 모든 행위를 포함하는 거시적인 개념이며, 정보탐색행태의 관점에서 탐색, 브라우징, 모니터링과 우연한 발견은 정보탐색의 과정에서 개별적으로 일어날 수도 있으나, 탐색에서 디스커버리로 진화하는 연속체의 관점 역시도 고려되어야 할 필요가 있다. 이 연구에서는 탐색과 디

스커버리의 기능을 평가를 위해, 이들을 구성하는 기능 요소를 도출하였다. 디스커버리 평가와 관련된 3개의 기존 연구를 참조하여 정보탐색행태의 평가에 적합하다고 판단되는 탐색과 디스커버리 기능 요소를 1차적으로 선정하여 이를 4개의 정보탐색행태에 매핑한 후 파일럿 테스트를 거쳐 새로운 기능요소를 추가하여 최종적으로 18개의 기능 요소를 도출하였다. 그리고 이 기능요소를 이용하여 지역대표 도서관의 온라인 목록과 인터넷 서점의 정보탐색행태별 탐색과 디스커버리 기능을 평가하였다. 평가를 통해 얻은 결과를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 인터넷 서점이 지역대표도서관 온라인 목록에 비해 탐색과 디스커버리를 지원하는 모든 기능에서 우수한 것으로 나타났다. 이러한 결과가 나타난 이유는, 도서관이 알고 있는 자료 탐색 기능에 계속 집중해 온 반면, 서점은 지속적으로 새로운 정보탐색 환경의 변화와 이용자의 요구를 수용하여 새로운 기능을 개발·적용해왔기 때문이라 할 수 있다. 이러한 해석이 가능한 이유는, 탐색 기능에서만 도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 평가 결과의 차이가 다른 기능들에 비해 적게 나타났기 때문이다.

둘째, 인터넷 서점과 도서관 온라인 목록의 탐색과 디스커버리 기능의 평가 결과를 비교한 결과, 가장 차이가 많이 나는 기능은 브라우징 기능인 것으로 나타났다. 브라우징 기능은 일반적으로 탐색결과에서 원하는 정보를 찾아가는 과정을 효율적으로 도와주는 기능들을 포함하는데, 패킷 내비게이션의 도입, 서명/저자명 순 정렬 외에 검색결과 정렬방식의 다양화, 이용자 태그, 서평 등 이용자 생산 콘텐츠의 효율

적인 활용을 통해 이용자에게 편리한 기능을 제공할 수 있다.

셋째, 도서관의 온라인 목록이 여전히 알고 있는 자료 탐색에 집중하고 있기 때문에 이용자는 도서관 온라인 목록의 탐색 환경에서 인터넷 서점에 비해 우연한 발견의 기회를 갖기 어려운 것으로 나타났다. 도서관은 우연한 발견의 기회를 돕는 다양한 기능들 중 추천기능에 주목할 필요가 있다. 많은 도서관에서 추천도서목록 서비스를 제공하고 있었으나 추천의 대상이 모호하고 이용자들이 직관적으로 찾아보기 어려운 곳에 메뉴를 두고 있어 서비스의 유용성에 대한 문제가 발견되었다. 서점에서 구매이력을 바탕으로 도서를 추천해주는 것과 유사하게, 도서관의 대출통계를 활용한 도서추천에 대해 많은 연구가 있었다. 이러한 방식을 공공도서관에 적용한다면 이용자들에게 우연한 발견의 기회를 제공할 수 있고, 이를 통해 독서의 흥미를 불러일으킬 수 있다. 이외에도 도서관이 이미 갖고 있는 대출 순위 데이터와 신간 안내 리스트를 활용하여 이용자의 우연한 발견을 지원할 수 있도록 서비스를 보완해나갈 필요가 있다.

평가 과정에서 알게 된 또 다른 사실은, 인터넷 서점은 도서에 대해서만 콘텐츠가 집중되도록 홈페이지를 구성하고 있는 반면, 도서관 홈페이지에서는 문화행사 안내, 공지사항 안내, 휴관일 안내 등 다양한 정보를 제공하고 있어 도서탐색에 집중하기 어려운 인터페이스를 가지고 있다는 점이다. 도서관은 서점에 비해 다양한 서비스를 제공하고 있으므로, 서점에 비해 이용자들이 다양한 목적으로 홈페이지를 찾게 된다. 도서관 홈페이지를 찾는 이용자의 주

된 목적이 무엇인지 조사하고 이를 바탕으로 하여 도서관 홈페이지의 인포메이션 아키텍처(information architecture)를 새롭게 구성하고, 이를 통해 이용자가 쉽게 접근할 수 있고 사용자 경험이 풍부한 정보 환경을 구축하는 노력이 반드시 필요하다.

정보 이용자가 제공자를 선택하는 오늘날의 정보 환경에서 흔히 도서관의 경쟁자라 불리는 검색엔진이나 인터넷 서점에서 시도하는 이용자 친화적인 서비스와 기능을 적극 수용하는 것 외에도, 도서관에서는 이들과 차별화된 새로운 서비스와 콘텐츠를 제공하는 전략을 시도해야 한다. 예를 들어, 현재 공공도서관에서 제공되고 있는 책이음, 책바다 서비스는 다른 정보 제공자에게서는 찾아보기 어려운 서비스이며, 이러한 서비스를 원하는 이용자는 서점이나 검색엔진이 아닌 도서관을 찾게 된다. 이러한 차별화된 서비스 전략을 통해 이용자 서비스 만족도를 향상시킬 수 있다.

이 연구는 몇 가지 한계점이 있다. 첫째, 본 연구는 한정된 연구 표본을 대상으로 평가를 수행했기 때문에, 연구의 결과가 일반화되기 위해서는 보다 많은 표본을 대상으로 추가 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 이 연구의 비교 대상인 도서관과 서점은 영리성 여부에 따라 시스템에 투입되는 비용 역시도 큰 차이를 보인다. 즉 도서관 서비스는 적은 예산을 투입하여 개발되는 반면, 서점은 대량의 자본을 투입하여 수익을 목적으로 하는 서비스를 개발하고 있다. 그

렇기 때문에 이 둘의 시스템을 직접적으로 비교하는 것에 대한 타당성에 대해 고려할 필요가 있다. 이 연구에서는 기존의 유사 연구들과 마찬가지로 도서관과 서점의 영리성 여부를 고려하지 않고 이들이 수행하는 기능적 요소에만 집중하여 비교 평가하고자 하였다. 셋째, 정보탐색행태는 실제 정보탐색환경에서 서로 독립적이지 않음에도 불구하고 탐색과 디스커버리 기능을 4가지 행태별로 구분지어 독립적으로 평가한 것은 이 연구의 한계점이 될 수 있다. 그러나 정보탐색행태를 기반으로 공공도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 탐색과 디스커버리 지원 기능을 비교함으로써 공공도서관 온라인 목록의 개선점을 제시했다는 점에서는 그 의의를 찾을 수 있을 것이다.

이 연구의 후속연구로 탐색과 디스커버리 기능을 중심으로 한 도서관 온라인 목록과 인터넷 서점의 사용성을 평가하는 연구와 모바일 환경에서의 서점과 도서관의 탐색과 디스커버리 기능을 비교하는 연구를 제안할 수 있다. 또한 서점 이외에도 도서관 목록과 유사 기능을 수행하고 있는 인터넷 검색엔진의 도서검색기능과의 비교를 통해 도서관 온라인 목록 시스템의 발전 방향을 제시하기 위한 다양한 논점들을 확인할 수 있을 것이다. 이 연구의 결과를 활용하여 공공도서관 목록의 탐색과 디스커버리 기능을 발전시킬 수 있는 방안을 도출하고, 이 내용들이 실제 공공도서관 목록 탐색 시스템의 개발에 적용되기를 바란다.

참 고 문 헌

- [1] 도태현, 정영미. 2013. 대학도서관의 차세대 OPAC 기능 채택과 확산 현황. 『한국도서관·정보학회지』, 44(2): 197-215.
- [2] 오경은, 김기영. 2008. 문헌분류방식에 따른 도서탐색용이성에 관한 연구: 공공도서관과 대형서점의 분류방식을 중심으로. 『정보관리학회지』, 25(4): 25-42.
- [3] 이성수. 2012. 트랜잭션 로그 분석을 통한 웹기반 온라인목록의 검색행태 추이 분석. 『한국비블리아학회지』, 23(2): 209-233.
- [4] 이은주. 2014. 디스커버리(Discovery) 통합색인의 품질평가에 관한 연구: EDS를 사례로 하여. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 415-440.
- [5] 한승희, 이지연. 2006. 과학기술분야 연구자의 정보요구별 탐색행태 분석. 『제13회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 2006년 8월 1일, 17-22.
- [6] Baker, S. L. and Shepherd, G. W. 1987. "Fiction Classification Schemes: The Principles Behind Them and Their Success." *RQ*, 27(2): 245-251.
- [7] Bates, M. J. 2002. "Toward an Integrated Model of Information Seeking and Searching." *New Review of Information Behaviour Research*, 3: 1-15.
- [8] Booth, M. et al, 2012. "From Search to Discovery." In *Proceedings of ALIA Biennial Conference 2012*, July 10-13, 2012, Sydney: Hilton Hotel. [online] [cited 2015. 6. 14.] <http://www.academia.edu/3660275/From_Search_to_Discovery>
- [9] Breeding, M. 2010. "The State of the Art in Library Discovery 2010." *Computers in Libraries*, 30(1): 31-34.
- [10] Case, D. O. ed. 2012. *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behavior*. UK: Emerald Group Pub.
- [11] Chang, S. and Rice, E. 1993. "Browsing: A Multidimensional Framework." *Annual Review of Information Science and Technology*, 28: 231-76.
- [12] Chickering, W. and Yang, Q. 2014. "Evaluation and Comparison of Discovery Tools: An Update." *Information Technology and Libraries*, 33(2): 5-30.
- [13] Foster, A. and Ford, N. 2003. "Serendipity and Information Seeking: An Empirical Study." *Journal of Documentation*, 59(3): 321-340.
- [14] Macgregor, G. and McCulloch, E. 2006. "Collaborative Tagging As a Knowledge Organisation and Resource Discovery Tool." *Library Review*, 55(5): 291-300.
- [15] Merčun, T. and Zümer, M. 2008. "New Generation of Catalogues for the New Generation

- of Users: A Comparison of Six Library Catalogues.” *Program*, 42(3): 243-261.
- [16] Merriam-Webster, 1828. *Merriam-Webster Dictionary*. Springfield, MA: Merriam-Webster. [online] <<http://www.merriam-webster.com/>>.
- [17] Pradhan, D. R., Trivedi, K. and Arora, J. 2011. “Searching Online Resources in New Discovery Environment: A State-of-the-Art Review.” In *Proceedings of the 8th International CALIBER*, March 2-4, 2011, Goa: Goa University. [online] [cited 2015. 12. 1.] <<http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/1944/1623/1/14.pdf>>
- [18] Sadeh, T. 2013. “From Search to Discovery.” In *Proceedings of IFLA WLIC 2013*, Aug 19, 2013, Singapore. [online] [cited 2015. 7. 7.] <<http://library.ifla.org/id/eprint/104>>.
- [19] Stohn, C. 2015. *How Do Users Search and Discover?: Findings from Ex Libris User Research*. Jerusalem: EX Libris. [online] [cited 2015. 8. 23.] <<http://www.exlibrisgroup.com/files/Products/Primo/HowDoUsersSearchandDiscover.pdf>>
- [20] Woodward, A. 2005. *Creating the Customer-Driven Library: Building on the Bookstore Model*. Chicago: American Library Association.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Doh, Tae-Hyun and 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.
- [2] Oh, Kyong-Eun and Kim, Gi-Yeong. 2008. “A Study on the Convenience in Finding Books According to Classifications: Focused on the Classifications in Public Libraries and Bookstores.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(4): 25-42.
- [3] 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.
- [4] Lee, Eun-Ju. 2014. “A Study on Quality Evaluation of Discovery Central Index: The Case of EDS (EBSCO Discovery Service).” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 415-440.
- [5] Han, Seung Hee and Lee, Jee Yeon. 2006. “Searching Behavior of Scientists and Technologists Based on Their Information Needs.” In *Proceedings of the 13th Korean Society for Information Management*, August 1, 2006, 17-22.