

CIP에 대한 공공도서관 사서들의 인식과 개선방안*

A Study on the perception and improvement for the CIP of the public librarians

오 동 근(Dong-Geun Oh)**

여 지 숙(Ji-Sook Yeo)***

박 상 후(Sang-Hoo Park)****

〈 목 차 〉

I. 서론	1. 조사방법 및 인구통계적 특성
II. 출판예정도서목록의 도입 및 현황	2. CIP에 대한 인식 및 활용 현황
1. 국내외 도입 현황	3. CIP의 서비스품질, 만족도, 충성도 분석
2. 국내 도입 경과 및 현황	4. 연구모형 검증
III. 공공도서관의 CIP 이용 현황 및 연구 모형 분석	IV. 결론 및 제언

초 록

이 연구에서는 공공도서관 사서 185명을 대상으로 CIP에 대한 인식 및 업무활용, CIP의 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 인식을 조사·분석하였다. 조사 결과 공공도서관 사서 중 172명(93.0%)이 CIP를 알고 있었으며, 이 중 98명(57.0%)만이 CIP를 업무에 활용하고 있었다. 리커트 5점 척도를 사용한 설문조사 결과, CIP를 업무에 활용하고 있는 사서들은 CIP의 서비스품질(3.50) 및 만족도(3.71), 충성도(3.72)에 대하여 비교적 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 서비스품질이 만족도에 미치는 영향과 만족도가 충성도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 구조방정식을 이용하여 검증하였다. 분석 결과 데이터품질, 시스템품질, 서비스지원, 교육/홍보의 4가지 차원의 서비스품질 중 데이터 품질만이 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

키워드: CIP, Cataloging In Publication, 출판예정도서목록, CIP-서비스품질, CIP-고객만족도, CIP-충성도, 구조방정식모형

ABSTRACT

This study investigates 185 public librarians' perceptions, satisfactions score and loyalty for CIP program operated by the National Library of Korea. The 172 (93.0%) librarians have perceived about the CIP, and 98(57.0%) librarians make use of the CIP at their works. They were relatively high perceptions on the service quality (3.50), satisfaction (3.71), and loyalty (3.72) for the CIP on the Likert 5-point scale. This study also tested the quality of service, satisfaction and loyalty using Structured Equation Model(SEM) models. Research findings show that CIP data quality had a statistically meaningful positive impact on user satisfaction and user satisfaction had a meaningful positive impact on loyalty.

Keywords: CIP, Cataloging in publication, CIP-Service quality, CIP-Satisfaction, CIP-Loyalty, SEM

* 이 연구는 국립중앙도서관의 지원으로 수행된 다음 자료의 내용 중 일부를 추가분석하고, 수정·보완한 것임: 김종수, 오동근, 최성구. 2015. 「출판예정도서목록(CIP) 활용도 제고 방안 연구」, 서울: 국립중앙도서관, 11-1371029-000116-01.

** 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr) (제1저자 겸 교신저자)

*** 계명대학교 문헌정보학과 강사(wuhaha@chol.com) (공동저자)

**** 계명대학교 사서교육원 강사(lis98@hanmail.net) (공동저자)

•논문접수: 2016년 5월 19일 •최초심사: 2016년 5월 28일 •게재확정: 2016년 6월 17일

•한국도서관정보학회지 47(2), 157-173, 2016. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.47.201606.157]

I. 서론

CIP(Cataloging-In-Publication)는 ‘출판예정도서목록’이라는 명칭으로 우리나라에서 사용되고 있는데, 그 시작은 미국 의회도서관(Library of Congress: LC)의 CIS(Cataloging in Source)에서 비롯되었다. 출판물에 목록정보를 함께 포함시켜 출판한다는 CIP의 기본적인 기능을 최초로 구체적으로 제시한 CIS와 이를 이어받은 LC의 CIP는 당초 협동목록을 위한 인쇄카드배포서비스를 보완하기 위한 것이었다. 그러나 이제 더 이상 도서관은 목록카드를 거의 사용하지 않고 있으며, CIP 역시 ECIP(Electronic CIP)로 변화하고 있다. 그리고 현재 CIP는 목록업무에 드는 시간을 단축하는 것에 더하여 출판예정 출판물에 대한 목록정보를 도서관에 제공하여 출판물의 선택 및 입수(入收)에 도움을 주는 역할을 함께 수행하고 있다.

그러나 도서관 목록업무의 자동화 및 협동목록과 CIP 이외에도 도서관에서 자료 선택 및 입수에 활용할 수 있는 수단이 많아지면서 목록 및 자료 선택, 입수에 CIP를 활용하는 경우가 이전보다 줄어들고 있는 것이 사실이다. CIP의 운영 방식과 도서관의 목록 및 정보환경이 변화함에 따라 CIP의 역할이 도입 당시에 비해 변화하고 있으며, 이와 같은 상황에서 현재 시행 중인 CIP에 대한 진단과 분석을 통해 그 기능 및 역할을 재검토할 필요가 있을 것이다.

이 연구는 이러한 관점에서 현재 국립중앙도서관에서 운영하고 있는 CIP의 가장 큰 이용자라 할 수 있는 공공도서관 사서들을 대상으로 한 설문조사를 통해 CIP의 이용현황 및 서비스 품질, 만족도, 충성도 등을 조사하여 분석하고자 한다. 또한 CIP의 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 인식 등의 인과적 관계를 파악하기 위해 구조방정식 모형을 사용하여 검증해 보고자 한다.

II. 출판예정도서목록의 도입 및 현황

1. 국내외 도입 현황

CIP는 LC의 인쇄카드배포서비스에서 카드가 도서관에 도착하기 전에 걸리는 시간지연을 보완하기 위해서 1958년 7월부터 1959년 2월까지 시행한 CIS의 경험을 보완하여 1971년 7월 시작되었다(오동근, 여지숙 2001, 61-63). 즉 CIS와 CIP는 출판물에 목록정보를 함께 포함시켜 인쇄함으로써 목록업무에 드는 시간을 단축시켜 도서관 이용자들이 해당 출판물을 더 신속하게 이용할 수 있도록 하기 위한 것이다.

LC를 시작으로 호주(1974년), 영국(1975년), 캐나다(1976년) 등에서 CIP 프로그램이 시작되었다. 2004년에 IFLA가 실시한 CIP 프로그램에 대한 실태조사에 의하면 25개국의 도서관들이 CIP 프로그램을 이미 실시하고 있으며, 벨리즈(Belize), 팔라우(Palau), 슬로바키아(Slovak)에서도 2005년에 CIP 프로그램을 시작한 것으로 알려져 있다(John, Wiggins 2004).

CIP 프로그램은 국가대표도서관에서 운영하는 경우도 있고, 그렇지 않은 경우도 있다. 미국, 캐나다, 핀란드 등은 국가대표도서관에서 이 프로그램을 운영하는 경우이다. 미국은 LC에서 1971년부터 CIP 프로그램을 운영하고 있으며, 1999년에 ECIP(Electronic CIP) 프로그램을 도입하였다. LC의 ECIP 프로그램은 1993년에 CIP 프로그램과 출판사를 온라인으로 연결하는 R&D 프로젝트로 시작되어 2000년부터 본격적으로 운영되고 있으며, 2007년에 모든 출판사가 완전히 ECIP로 전환하여 2008년에 CIP 프로그램은 ECIP로 완전히 이행되었다(Debus-López et al. 2013, 36-37). LC의 ECIP 프로그램은 'ECIP Cataloging Partnership Program'으로 운영되고 있다. ECIP 파트너 도서관은 그 도서관이 담당하는 대학출판부, 출판사, 특정 주제분야 등에서 출판되는 출판예정 도서를 목록하는 LC의 가상 목록부서로서의 역할을 수행한다. 현재 28개 도서관이 이 프로그램에 참여하고 있다. 또한 LC는 2015년 가을부터 CIP의 레이아웃(layout)을 변경하였다(<그림 1> 참조)(Library of Congress 2015).

Names: Juska, Jane. | Austen, Jane, 1775-1817. *Pride and prejudice.*
Title: Mrs. Bennet has her say / Jane Juska.
Description: Berkley trade paperback edition. | New York : Berkley Books, 2015.
Identifiers: LCCN 2014048297 | ISBN 978-0-425-27843-7 (softcover)
Subjects: LCSH: Young women--England--Fiction. | England--Social life and customs--18th century--Fiction. | BISAC: FICTION / Historical. | FICTION / Romance / General. | GSAFD: Regency fiction. | Humorous fiction. | Satire.
Classification: LCC PS3610.U875 M77 2015 | DDC 813/.6--dc23
 LC record available at <http://lccn.loc.gov/2014048297>

<그림 1> LC CIP의 변경된 레이아웃(예시)

캐나다는 Library and Archives Canada에서 CIP 프로그램을 운영하고 있다. Bibliothèque et Archives nationales du Québec(BAnQ)은 퀘벡에서 출판되는 프랑스로 된 출판물에 대한 CIP 레코드를 생산하고 있다(Library and Archives Canada 2015).

독일의 Deutsche National Bibliothek(German National Library: DNB)는 CIP 대신 'New Release Service'를 제공하고 있다(Deutsche National Bibliothek 2015a). 이 서비스는 출판사가 Verzeichnis Lieferbarer Bücher(German Books in Print, VLB)에 새로운 책을 등록하면 2주 이내에 이 책이 DNB의 데이터 풀(data pool)에 통합되며 매주 PDF 형태

4 한국도서관정보학회지(제47권 제2호)

의 온라인 저널로 제공된다. 출판사들은 책이 출판될 때, CIP 데이터 대신 이 책이 DNB의 독일국가서지(German National Bibliography)에 포함되어 있다는 문구를 넣게 된다. VLB에 입력한 출판예정일자는 납본과 연계되어 있어 출판사가 납본기한(deadline)을 어기게 되면 자동으로 메일을 발송하는 등의 조치를 취하게 된다(Deutsche National Bibliothek 2015b).

핀란드의 National Library of Finland는 Finnish ISBN Agency에서 ISBN 업무와 CIP 프로그램을 운영하고 있으며(IFLA 2012), 체코의 National Library of the Czech Republic은 1992년부터 CIP 프로그램을 운영하고 있으나 국가서지에는 포함되지 않고 있다(National Library of the Czech Republic 2015). 영국은 British Library가 CIP 프로그램을 서지데이터 회사인 Bibliographic Data Services Limited(BDS)와 계약하여 운영하고 있으며, 이 CIP 레코드는 영국국가서지(British National Bibliography: BNB)에 포함된다(British Library 2016).

각국의 국가서지기관은 그 성격이 다르고, CIP 프로그램은 로컬의 요구를 만족시키기 위해 개발되기 때문에 CIP 프로그램에는 단일모델이 없다(IFLA Working Group on Guidelines for National Bibliographies 2008). 각국의 CIP 프로그램은 그 나라의 도서관 및 출판계의 상황과 요구에 따라 여러 형태로 운영되고 있다.

2. 국내 도입 경과 및 현황

국내 CIP 도입배경은 한국에서 목록정보의 공동이용과 유통에 활용시킬 목적으로 국가서지 작성 및 표준화를 담당한 기관에서 목록데이터를 생성해서 제공해야 한다는 의견이 대두된 결과라고 할 수 있다. 국립중앙도서관이 2001년 eCIP 도입을 위한 공청회를 개최한 후, 2002년에 국립중앙도서관에 eCIP 센터를 시범운영하였으며, 2003년 1월 본격적으로 서비스를 실시하였다.

2005년 11월에는 홈페이지 확장 개선사업을 통하여 사용자 중심의 인터페이스 구축으로의 변화를 꾀하였고, 2006년 11월 1에 이를 유니코드기반 시스템으로 변환하여 이전에 표현되지 못했던 제 외국어문자와 한자어 표기문제를 해결하였다. 2006년 12월 1에는 출판사들에게 업무편의성을 제공하고 동시에 CIP 서비스에 대한 인지도를 높이하고자 한국문헌번호센터와의 발행자정보를 통합하였다(국립중앙도서관 2006). 2013년에는 ISBN과 CIP, 납본을 통합하는 서비스인 '서지정보유통지원시스템'을 개발하여 출판사로 하여금 이 시스템을 활용하여 ISBN, CIP, 납본을 통합하여 처리할 수 있게 되었다.

2002년 CIP를 처음 도입한 이후 2014년까지 참여출판사 및 CIP 부여건수를 살펴보면,

<표 1>과 같다. 2007년과 2013년에 참여출판사 수와 CIP 부여건수가 대폭 증가하였다. 2006년에는 2003년 이후 3년만에 CIP 설명회가 개최되고, 「출판예정도서표준목록(CIP) 편람」을 5,000부 가량 배포하였으며, 2013년에는 서지정보유통지원시스템의 개발이 있었던 것이 이와 같은 증가가 이루어진 것으로 판단된다. 특히 2002년 CIP 시범운영 이후 2013년 3월 서지정보유통지원시스템 개발로 2014년 CIP 부여건수는 2012년 대비 800% 증가한 46,319건으로 정량적 수치가 매우 높아졌음을 알 수 있다.

<표 1> CIP 참여 신청 출판사 및 부여 현황

연도	참여 신청 출판사 수		CIP 부여 건수	
	연도별	누적	연도별*	누적
2002	270*	-	293	-
2003	331*	601*	1,828	2,121
2004	164*	765*	2,359	4,480
2005	257*	1,022*	2,857	7,337
2006	271†	1,293**	2,898	10,235
2007	3,484†	4,777***	4,144	14,379
2008	2,134†	6,911****	3,988	18,367
2009	2,004†	8,915*****	4,197	22,564
2010	2,232†	11,147*****	4,793	27,357
2011	1,493†	12,640*****	5,731	33,088
2012	1,752†	14,392*****	5,785	38,873
2013	3,936†	18,328††	31,377	70,250
2014	4,467††	22,795††	46,319	116,569
합계	22,795	-	116,569	-

* 국립중앙도서관 연보 2005, p. 47.

** 국립중앙도서관 연보 2006, p. 53.

*** 국립중앙도서관 연보 2007, p. 56.

**** 국립중앙도서관 연보 2008, p. 46.

***** 국립중앙도서관 연보 2009, p. 34.

***** 국립중앙도서관 연보 2010, p. 31.

***** 국립중앙도서관 연보 2011, p. 33.

***** 국립중앙도서관 연보 2012, p. 34.

† 국립중앙도서관 연보 2013, p. 62.

†† 국립중앙도서관 연보 2014, p. 62.

** 국립중앙도서관 연보 2014, p. 62.

† 국립중앙도서관 연보의 누적 통계를 통한 산출

†† 국립중앙도서관 연보의 해당연도 참여 신청 출판사 수를 통한 산출

완성된 CIP 데이터는 출판사에 송부되고, 동시에 CIP 데이터는 서지정보유통지원시스템에서 검색 및 다운로드가 가능하게 된다. 그리고 KOLIS-NET에 통합되어 CIP MARC으로 활용할 수 있게 되어 CIP 데이터로 카피목록(copy cataloging)이 가능하게 된다. 이와 관련하여 CIP MARC의 업로드 및 다운로드 현황을 살펴보면 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 CIP MARC 현황

연도	CIP 업로드 건수 (2015.11.9기준)	CIP 다운로드 건수 (제어번호별 중복제거)	업로드 대비 다운로드비율(%)
2012	4,855	4,748	97.80%
2013	14,204	12,506	88.00%
2014	29,630	10,999	37.10%
2015	28,023	10,489	37.40%
합계	76,712	38,742	50.50%

2013년까지 높은 다운로드 비율을 보이던 CIP MARC은 2014년부터 다운로드 비율이 줄어들었다. 이것은 다운로드 건수도 약간 감소하였지만, 업로드 건수가 2013년 대비 2배 이상 증가한 것에 따른 영향도 있었을 것이다. 그러나 다운로드 건수 역시 감소하였으므로, CIP의 이용 및 인식에 대한 전반적인 조사와 검토를 통해 이를 활성화하기 위한 방안을 강구할 필요가 있을 것이다.

2002년 7월에 처음 CIP를 도입하여 시행한 이후 정량적 수치는 상당히 높아졌다. 그러나 출판유통진흥원의 발행종수 상위 200개 출판사 중 CIP에 참여하고 있는 출판사는 70여개로 CIP 참여율이 약 35%에 그치고 있다(김중수, 오동근, 최성구 2015, 26). 그럼에도 불구하고 국내출판사의 CIP에 대한 인식 및 참여도, 그리고 도서관의 CIP의 활용 등에 대한 체계적인 분석 및 진단은 부족한 상황이다.

이러한 상황에서 출판계 및 도서관계의 CIP 프로그램에 대한 현황조사 및 분석과 이를 바탕으로 앞으로 CIP 프로그램이 출판계와 도서관 모두에게 공히 유익하게 운영될 수 있는 방안을 모색할 필요가 있을 것이다. 이 연구에서는 먼저 공공도서관에서의 CIP에 대한 인식 및 활용현황, 서비스품질, 만족도, 계속 이용 의도를 포함한 충성도에 대해 분석해 보고자 한다.

Ⅲ. 공공도서관의 CIP 이용 현황 및 연구 모형 분석

1. 조사방법 및 인구통계적 특성

이 연구는 측정도구로 구조화된 설문지를 이용하였으며, 설문조사는 인터넷을 이용한 온라인 설문지를 이용하였다. 설문지의 구성은 CIP에 대한 인식 및 활용, CIP의 서비스품질(데이터품질, 시스템품질, 서비스지원품질 및 교육/홍보품질), 만족도, 충성도, 인구통계학적 현황 등 크게 5개 분야로 구성하였다. CIP의 서비스품질(13개 문항), 만족도(3개 문항), 충성도(3개 문항)는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 측정하였으며, 연구모형의 검증과정에서 신

외도와 타당도에서 문제가 있는 것으로 판정된 일부 항목(서비스품질 1개 문항, 충성도 1개 문항)은 최종분석에서 제외하였다.

이 연구에서 사용한 설문지에서는 이 외에도 CIP 및 ISBN, 납본 등을 온라인으로 통합하여 서비스하는 '서지정보유통지원시스템'의 사용여부 및 이용현황, CIP 설명회 및 교육프로그램의 필요성과 참석의도, 도서관 MARC 레코드 구입경로 및 비용, 수서 및 목록업무 참고 도구 등에 대한 조사도 함께 실시하였다.

설문조사는 일반조사와 심층조사로 실시하였다. 첫째, 일반조사는 2015년 10월 28일부터 11월 18일까지 22일간 전국 공공도서관의 수서 및 정리담당자(이전 담당자 포함)를 대상으로 인터넷으로 실시하였다. 인터넷설문지는 설문조사를 독려하기 위하여, 국립중앙도서관 국가서지과에서 설문대상 도서관에 대하여 전자문서로 268개 도서관에 협조문을 2015년 10월 23일 1차로 발송하였으며, 이후 2차로 2015년 11월 2일에 828개관에 대하여 팩스로 협조문을 발송하여, 625개관에 수신되었다. 국가서지과에서는 3차로 2015년 11월 10일에 다시 863개 도서관에 팩스로 협조문을 발송하였다. 그리고 연구진 역시 설문조사를 독려하기 위하여, 2015년 10월 28일부터 11월 5일까지 1차 협조문이 전자문서로 발송되지 않은 전국 지방자치단체 소속 공공도서관 656개 도서관(국가도서관통계시스템의 공공도서관 주소록을 통해 파악) 중, 홈페이지를 통해 수서 및 정리담당자가 파악되고 이메일이 확보된 64개관 73명에게 이메일을 통해 설문지를 발송하였다. 그리고 홈페이지를 통해 수서 및 정리 담당자가 파악된 200개관(부재중 및 거부기관 포함)에 전화통화를 시도하여 설문 응답 의사가 있고 이메일을 제공한 58명에게 이메일로 설문지를 발송하였다. 이후 2015년 11월 16일부터 17일까지 전자문서로 협조문을 발송한 268개 도서관 중 1차 협조문에 대한 전자문서의 수신이 확인되지 않은 189개관에 전화통화를 하여(기 설문조사 참여, 부재중, 거부 도서관 포함) 이 중 설문에 응답할 의사를 밝힌 20명에게 이메일로 설문지를 발송하였다.

둘째, 심층조사는 일반조사에서 심층조사에 참여할 의사를 밝힌 46명의 사서를 대상으로 이메일을 활용하여 2015년 12월 4일에서 8일까지 5일간 실시하였다.

그리고 응답률을 높이기 위하여 인터넷설문에 응답한 이용자 중에서 7명을 추첨하여 일정 금액의 문화상품권을 발송하는 방법을 이용하였다. 일반조사는 최종 185부, 심층조사는 최종 3부가 회수되었으나, 이 연구에서는 CIP에 대한 공공도서관 사서의 인식과 서비스품질, 만족

〈표 3〉 자료수집 방법

구 분	일반 조사
수집 기간	2015. 10. 28. ~ 2015. 11. 18.
수집 대상	전국 공공도서관 사서
응답자 수	185명
조사 방법	인터넷 설문조사

8 한국도서관정보학회지(제47권 제2호)

도, 충성도에 대한 부분만을 분석하였으며, 해당 자료의 구체적인 자료수집 기간 및 방법을 요약하면 <표 3>과 같다(이 외의 설문조사내용에 대한 분석은 관련 보고서(김중수, 오동근, 최성구 2015) 참조).

수집된 자료는 데이터클리닝 과정을 거쳐 분석하였으며, 전반적인 통계분석을 위해서는

<표 4> 표본의 인구통계적 특성

특 성	구 분	전체 응답자		CIP를 업무에 활용하는 응답자	
		빈 도(명)	백분율(%)	빈 도(명)	백분율(%)
성 별	남 성	43	23.2	22	22.4
	여 성	142	76.8	76	77.6
연 령	30세 미만	41	22.2	14	14.3
	30 - 39세	83	44.9	44	44.9
	40 - 49세	50	27.0	32	32.7
	50세 이상	11	5.9	8	8.2
근무기간	1년 이하	9	4.9	5	5.1
	1년 초과- 5년 이하	74	40.0	32	32.7
	5년 초과-10년 이하	47	25.4	27	27.6
	10년 초과-15년 이하	29	15.7	17	17.3
	15년 초과-20년 이하	15	8.1	8	8.2
	20년 초과	11	5.9	9	9.2
담당업무	수 서	86	46.5	47	48.0
	정 리	51	27.6	29	29.6
	열 략	21	11.4	7	7.1
	기 타	27	14.6	15	15.3
지역	서울특별시	41	22.2	22	22.4
	부산광역시	3	1.6	3	3.1
	대구광역시	19	10.3	13	13.3
	인천광역시	7	3.8	5	5.1
	광주광역시	4	2.2	3	3.1
	울산광역시	4	2.2	3	3.1
	경 기 도	26	14.1	11	11.2
	강 원 도	7	3.8	5	5.1
	충 청 북도	5	2.7	1	1.0
	충 청 남도	14	7.6	7	7.1
지 역	전 라 북도	9	4.9	3	3.1
	전 라 남도	8	4.3	4	4.1
	경 상 북도	23	12.4	10	10.2
	경 상 남도	12	6.5	6	6.1
	제 주 도	3	1.6	2	2.0
운영주체	광역자치단체 직영	5	2.7	2	2.0
	기초자치단체 직영	41	22.2	17	17.3
	지방자치단체 위탁	45	24.3	26	26.5
	광역교육청 직영	88	47.6	49	50.0
	사립 직영	4	2.2	3	3.1
	사립 위탁	1	0.5	1	1.0
	기 타	1	0.5	0	0.0
합 계		185	100.0	98	100.0

SPSS 20.0, 구조방정식모형을 검증하기 위해서는 AMOS 18.0을 사용하였다.

이 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성은 <표 4>와 같다. 표본의 인구통계적 특성에 서 이용자의 성별은 여성이 142명(76.8%)로 남성(43명(23.2%))보다 많으며, 연령은 30-39세가 83명(44.9%)로 가장 많았다. 근무기간은 1년 초과-5년 이하가 74명(40.0%), 담당업무는 수서 담당이 86명(46.5%), 지역은 서울이 41명(22.2%), 도서관 운영주체는 광역교육청 직영이 88명(47.6%)으로 가장 많았다.

2. CIP에 대한 인식 및 활용 현황

수서 및 정리담당 사서들의 CIP에 대한 인식은 응답자 185명 중 172명(93.0%)이 알고 있는 반면, 98명(57.0%)만이 CIP를 도서관의 업무에 활용하고 있는 것으로 나타났는데, 가장 많이 활용하는 업무는 ‘목록(MARC) 작성’(60%)이었다. 그러나 ‘신간도서 정보 획득’(20.8%)과 ‘도서구입 또는 구매도서목록 작성’(19.2%)에도 CIP를 활용하는 것으로 나타나 출판예정도서목록으로서 공공도서관의 수서업무에 활용되고 있음을 보여주었다(CIP를 도서관 업무에 활용하는 응답자에 대한 인구통계적 특성은 <표 4> 참조). CIP에 대한 인식 및 업무활용 여부는 <표 5>와 같으며, 업무 활용 현황은 <표 6>과 같다.

<표 5> CIP에 대한 인식 및 업무활용 여부

CIP에 대한 인식 여부			CIP 업무활용 여부		
구 분	빈도	백분율(%)	구 분	빈도	백분율(%)
알고 있다	172	93.0	활용하고 있다	98	57.0
모른다	13	7.0	활용하지 않고 있다	74	43.0
합 계	185	100.0	합 계	172	100.0

<표 6> CIP의 업무 활용 현황

(N=98, 다중응답)		
구분	빈도	백분율(%)
목록(MARC) 작성에 활용	78	60.0
신간도서 정보 획득에 활용	27	20.8
도서구입 또는 구매도서목록 작성	25	19.2
합 계	130	100.0

3. CIP의 서비스품질, 만족도, 충성도 분석

CIP를 업무에 활용한 경험이 있는 98명의 CIP에 대한 서비스품질, 만족도, 충성도에 대한 지각은 <표 7>과 같다.

<표 7> CIP 서비스품질, 만족도, 충성도 평균

(N=98)

구분		평균	표준편차	전체평균		
서비스 품질	데이터	신속성*	3.80	0.849	3.79	3.50
		정확성	3.79	0.777		
		충분성	3.45	0.839		
		유용성	4.14	0.746		
	시스템	홈페이지 이용 절차의 적절성	3.61	0.727	3.65	
		접속 및 다운로드 속도의 적절성	3.66	0.799		
		정보획득 용이성	3.69	0.664		
		전반적인 이용 편리성	3.63	0.648		
	서비스지원	피드백의 신속성	3.42	0.731	3.46	
		피드백의 유용성	3.50	0.763		
교육/홍보	설명회 및 교육프로그램의 적절성	2.93	0.828	3.01		
	홍보의 적절성	2.79	0.876			
	설명회 및 교육프로그램의 유용성	3.33	0.859			
만족도	전반적인 만족도	3.82	0.751	3.71		
	기대대비 만족도	3.69	0.779			
	이상대비 만족도	3.62	0.819			
충성도	단골 인식 정도*	3.29	1.005	3.72		
	계속 이용 의도	3.97	0.752			
	이용 권장 의도	3.91	0.774			

* 요인분석 결과 타당성 결여로 최종 분석에서는 제외함

CIP를 업무에 활용한 경험이 있는 공공도서관 사서들은 CIP의 서비스 품질을 비교적 높게 인식하는 것(3.50)으로 나타났으나, 서비스 품질 중 교육/홍보(3.01)의 품질을 가장 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 특히 CIP 설명회 및 교육프로그램의 적절성(2.93)과 홍보의 적절성(2.79)이 낮게 인식하는 반면, 유용성(3.33)은 상대적으로 높아 CIP 설명회 및 교육프로그램에 대한 요구가 있음을 나타내고 있다. 이는 별도로 측정된 교육/홍보 프로그램의 필요성과 참석의도에 대한 항목이 각각 4.31과 4.21로 나타난 것에서도 입증되고 있다(김중수, 오동근, 최성구 2015, 58). 이는 CIP에 대한 교육과 홍보가 더 필요함을 보여주는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 아울러 만족도(3.71)와 충성도(3.72)를 서비스 품질(3.50)보다 더 높게 인식하는 것으로 나타났다.

4. 연구모형 검증

현재 국립중앙도서관에서는 CIP를 웹기반으로 제공되는 ECIP로 운영하고 있다. 따라서 연구모형은 공공도서관 고객만족도(LCSI: Library Customer Satisfaction Index) 모형(오동근 외 2009)과 e-서비스 품질에 대한 선행연구(황재영, 이응봉 2010; 장윤금 2007; Prasureman, Zeithaml, and Malhotra 2005)를 참고하여 설계하였다. 즉 LCSI를 기본 모형으로 하여 4

개의 CIP 서비스품질(데이터, 시스템, 서비스지원, 교육/홍보)을 독립변인으로 구성하고, 만족도를 매개변인으로, 충성도를 종속변인으로 설정하였다.

이 연구에서는 측정도구에 대해 타당성을 검증하기 위하여 요인구조를 탐색하는 요인분석과 신뢰도를 파악하기 위하여 신뢰도 검정을 실시하였으며, 문제가 있다고 판단된 2개 문항(데이터품질의 신속성, 충성도의 단골 인식 정도)은 최종분석에서 제거하였다. 요인분석에서는 주성분분석(principal component analysis)을 사용하여 서비스품질은 4개, 만족도 및 충성도는 2개로 요인수를 고정하여 구성요인들을 추출하였으며, 특징요인에 요인 적재치를 높게 나타내기 위하여 직각회전(orthogonal rotation) 중 베리맥스(varimax)방법을 사용하였다. 그리고 요인분석에 의해 추출된 요인들의 신뢰도를 확인하기 위한 신뢰도 분석은 내적 일관성 지수인 크론바하 알파(Chronbach's alpha) 계수를 사용하였다. 서비스품질의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과를 요약하면 <표 8>과 같다.

<표 8> CIP 서비스 품질 요인분석 및 신뢰도 분석

측정내용	시스템	교육/홍보	데이터	서비스지원	Communality
정보획득의 용이성	.889	.080	.185	.098	.677
전반적인 이용 편리성	.882	.106	.162	.103	.714
접속 및 다운로드 속도의 적절성	.779	.250	.088	.173	.612
이용 절차의 적절성	.757	.067	.320	.327	.787
홍보의 적절성	.140	.920	.046	.122	.706
설명회 및 교육프로그램의 적절성	.033	.813	.313	.259	.840
설명회 및 교육프로그램의 유용성	.218	.705	.121	.244	.826
데이터의 충분성	.172	.195	.793	.132	.853
데이터의 정확성	.288	.099	.764	.017	.902
데이터의 유용성	.098	.123	.636	.428	.827
이용문의 및 문제해결에 대한 피드백의 유용성	.234	.279	.163	.862	.882
이용문의 및 문제해결에 대한 피드백의 신속성	.276	.369	.192	.777	.618
Eigen value	5.517	1.782	1.137	0.809	9.245
% of variance	25.570	19.707	16.382	15.385	77.044
Cronbach's Alpha	.896	.836	.710	.902	.889

요인분석 결과 요인1(시스템)의 고유치는 5.517, 요인2(교육/홍보)는 1.782, 요인3(데이터)는 0.137, 요인4(서비스 지원)는 0.809로 나타났다. 요인적재량은 모두 0.636 이상이며, 4개 요인은 전체 변량의 77.044%를 설명하고 있었다. 서비스품질의 신뢰성을 분석한 결과 크론바하 알파 계수가 시스템 요인은 0.896, 교육/홍보 요인은 0.836, 데이터 요인은 0.710, 서비스지원 요인은 0.902로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

그리고 만족도 및 충성도에 대한 요인분석 결과, 요인1(만족도)의 고유치는 3.631, 요인2(충성도)는 0.743으로 나타났으며, 요인적재량은 모두 0.864 이상이었다. 2개의 요인은 전

체 변량의 87.493%을 설명하고 있으며, 만족도 및 충성도에 대한 신뢰도를 분석한 결과 크론바하 알파계수가 만족도는 0.929, 충성도는 0.849로 나타났다. CIP에 대한 만족도 및 충성도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 만족도 및 충성도 요인분석 및 신뢰도 분석

측정내용	만족도	충성도	Communality
전반적인 만족도	.892	.335	.899
기대 대비 만족도	.887	.336	.908
이상 대비 만족도	.864	.289	.830
계속 이용 의도	.312	.879	.868
구전 의도	.323	.874	.871
Eigen value	3.631	.743	4.374
% of variance	72.630	14.863	87.493
Cronbach' s Alpha	.929	.849	.904

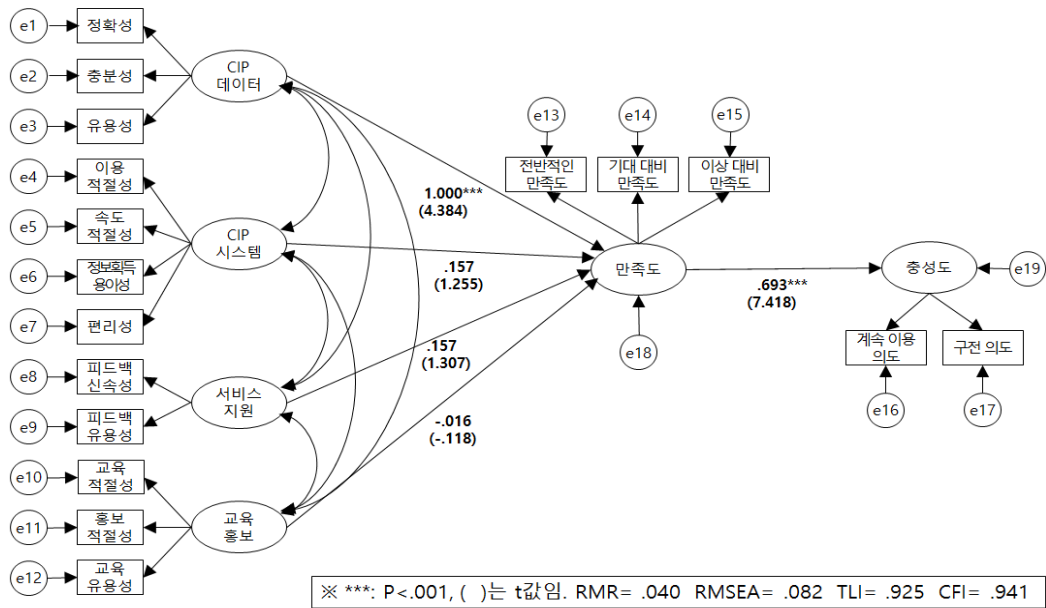
CIP의 서비스품질과 만족도 및 충성도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과, 서비스품질은 4개의 요인, 만족도 및 충성도는 각각 1개의 요인이 추출되었으며, 크론바하 알파계수도 모두 0.7 이상으로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

또한 이 연구에서는 공공도서관 사서들이 인식하고 있는 CIP 서비스품질(데이터, 시스템, 서비스지원, 교육/홍보)을 독립변인으로, CIP에 대한 만족도를 매개변인으로, 충성도를 종속변인으로 하는 구조방정식모형(SEM, Structural Equation Modelling)을 이용한 인과적 모형의 검증을 실시하였다. 모형의 적합도를 확인한 결과, RMSEA의 지수(0.082)는 보통으로 나타났지만, RMR, TLI, CFI의 지수가 기준치와 비교할 때 모두 양호하게 나타났다. 대체적으로 적합도 판정 기준을 만족하므로 적합한 모형이라고 판단할 수 있다. 연구모형에 대한 적합도 지수는 <표 10>과 같다.

적합 모형으로 판단된 구조 모형 및 경로계수는 <그림 2>와 같다. 4가지 차원의 서비스품질 중 CIP 데이터품질 요인만이 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 CIP 데이터품질에 대해 높게 평가하는 사서일수록 CIP에 대한 만족도가 높음을 보여주는 것이다. 따라서 CIP 이용자의 만족도 제고를 위해서는 데이터품질 향상에 가장 큰 고려를 해야 함을 알 수 있다. 또한 만족도는 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 만족도가 높을수록 충성도가 높음을 알 수 있다.

〈표 10〉 적합도 지수의 기준 및 연구모형 분석 결과

적합도 지수	연구모형 지수	수용 판단 기준(우종필 2012, 361)
RMR	.040	.05이하 양호
RMSEA	.082	.08이하 양호 / .1 이하 보통
TLI	.925	.9이상 양호
CFI	.941	.9이상 양호



〈그림 2〉 CIP 서비스품질과 만족도, 충성도 측정 모형 검증 결과

IV. 결론 및 제언

도서관계에서 CIP를 처음 도입하게 된 계기는 이를 목록업무에의 활용하기 위한 것이었다. 그러나 도서관을 둘러싸고 있는 정보환경의 변화와 더불어 목록환경 역시 변화하면서 CIP는 이제 목록업무는 물론 도서관의 다른 업무에도 활용할 수 있는 방안들을 모색할 필요가 있다. 이 연구는 이러한 관점에서 현재 국립중앙도서관에서 운영하고 있는 CIP의 이용자인 공공도서관사서를 대상으로 CIP에 대한 인식 및 업무활용 여부, 서비스품질 및 만족도, 충성도에 대한 조사를 실시하였다. 이를 통해 이 연구는 현재 시행중인 CIP에 대한 재검토를 통하여 CIP 운영에 대한 제언을 제시하고자 한다.

이 연구에서 실시한 CIP에 대한 인식 및 업무활용 여부, 서비스품질, 만족도, 충성도 분석

결과, 응답자 185명 중 CIP를 알고 있는 172명(93.0%) 중에서도 98명(57.0%)만이 CIP를 업무에 활용하고 있었다. 가장 많이 활용하는 업무는 ‘목록(MARC) 작성’(60.0%)이었으며, ‘신간도서 정보 획득’(20.8%)과 ‘도서구입 또는 구매도서목록 작성’(19.2%)에도 활용하는 것으로 나타났다. 그리고 CIP를 업무에 활용하고 있는 사서들이 CIP에 대한 서비스품질 및 만족도, 충성도의 평균값은 5점 척도에서 CIP의 서비스품질은 3.50, 만족도는 3.71, 충성도는 3.72로 비교적 높은 것으로 나타났다.

이러한 분석결과를 종합해 보면, CIP를 목록업무뿐만 아니라 수서업무에도 활용하고 있고 CIP를 업무에 활용하고 있는 사서들이 인식하는 CIP에 대한 서비스품질 및 만족도, 충성도가 비교적 높다는 사실을 알 수 있다. 따라서 CIP의 운영에서 CIP를 도서관 업무에 활용할 수 있는 방안 특히 도서관의 수서업무에 도움을 줄 수 있는 방법과 관련 서비스들을 적극 개발할 필요가 있을 것이다. 그리고 이 연구의 분석 결과는 우리나라 전체 공공도서관 중 설문에 응답한 도서관만을 대상으로 한 것이므로, 우리나라 공공도서관 전체의 CIP에 대한 인식이라고 보기에는 제한이 있다.

CIP를 활용할 수 있는 또 다른 방법으로 도서관 협동목록의 표준향상 및 회원기관과의 협력 강화에 사용할 수 있을 것이다. 이와 관련하여 LC는 이름접근점(name access point)이 서지 레코드에서 가장 중요한 것 중 하나로 인식하여, ECIP에 가입하는 요건으로 PCC(Program for Cooperative Cataloging)의 BIBCO 회원에 가입하도록 하는 것과 더불어 2016년 2월부터 NACO 회원이 되도록 하는 요건을 추가하였다. NACO 회원의 CIP 합류에 대해 LC는 CIP가 목록표준(cataloging standard)의 유지와 PCC의 회원확대 사이의 균형을 유지하여 새로운 파트너와의 관계를 구축하고 현재의 파트너와의 긴밀한 협력을 강화하는 새로운 협동 목록의 시대를 열 것으로 기대하고 있다(Library of Congress 2016). LC의 사례와 같이 CIP의 도입당시 목적이었던 목록업무에 대한 도움을 현재 변화한 목록환경에 적용하는 방안의 강구가 필요할 것이다.

마지막으로 2004년에 IFLA가 실시한 CIP 프로그램에 대한 실태조사에서 CIP 프로그램의 미션에 대해 각국 도서관들은 ① 서지레코드의 표준화, ② 목록업무의 중복 방지, ③ 도서관에 대한 출판정보 제공을 통한 출판사의 출판물 홍보, ④ 도서관의 자료 선택 및 수서에 대한 활용 등을 들고 있다(Cello and Wiggins 2004). 각국 도서관이 제시하고 있는 CIP의 미션은 CIP가 출판사와 도서관에 밀접하게 관련되어 있다.

CIP의 성공적인 운영을 위한 가장 중요한 전제조건 중의 하나는 도서관과 출판사의 협력(cooperation)이다. 특히 개별출판사의 협력이 CIP 프로그램의 성공에 중요한 요인이라는 것은 이미 여러 번 지적된 바 있다(IFLA Working Group on Guidelines for National Bibliographies 2008). 개별출판사의 경우 CIP 프로그램에 참여하지 않더라도 도서관계는

여전히 출판물을 구입하고 있으며, 도서관에서 자료를 구입할 때 CIP의 포함여부가 구입의 결정요인은 아니라는 것이다. 이러한 관점에서 출판사의 협력 및 이를 통해 도서관계가 받을 수 있는 장점을 증대시키기 위해서는 CIP 프로그램을 출판사와 도서관이 공히 혜택을 받을 수 있는 방향으로 운영하여 그 결과를 도서관 이용자들에게 돌려주는 방법을 모색할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- 국립중앙도서관. 2006. 『국립중앙도서관 연보 2006』. 서울: 국립중앙도서관. <http://www.nl.go.kr/upload/nl/pds/research_data/year_2006/seji_report.html> [인용 2015. 12. 9].
- 김종수, 오동근, 최성구. 2015. 『출판예정도서목록(CIP) 활용도 제고 방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관, 11-1371029-000116-01.
- 오동근, 여지숙. 2001. 한국형 CIP 제도의 도입방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(2): 59-74.
- 오동근 외. 2009. 공공도서관 고객만족도(LCSD) 모형개발 및 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 267-286.
- 우종필. 2012. 『우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해: Amos 4.0-20.0 공용』. 서울: 한나라이카데미.
- 장윤금. 2007. 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 315-329.
- 황재영, 이용봉. 2010. 디지털도서관의 서비스 품질 측정모형과 지표 개발. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 121-147.
- British Library. 2016. The Cataloguing-in-Publication Programme. <<http://www.bl.uk/bibliographic/cip.html>> [cited 2016. 5. 18].
- Cello, John and Beacher Wiggins. 2004. Survey of National CIP Programs: Results and Analysis. <<http://archive.ifla.org/VII/s12/pubs/s12-Survey-National-CIP-Programs.pdf>> [cited 2015. 11. 19].
- Debus-López, Karl E. et al. 2013. "The Electronic Cataloging in Publication Cataloging Partnership Program: A Model for Cooperative Cataloging for the Twenty-First Century." *Cataloging & Classification Quarterly*, 51: 25-54.
- Deutsche National Bibliothek. 2015a. New Release Service. <<http://www.dnb.de/EN/Ser>

- vice/DigitaleDienste/ND/nd_node.html> [cited 2015. 12. 8].
- Deutsche National Bibliothek. 2015b. Publisher notification procedure – frequently asked questions (FAQ). <<http://www.dnb.de/EN/Header/Hilfe/meldeverfahrenFaq.html>> [cited 2015. 12. 8].
- Library of Congress. 2015. The new Cataloging in Publication (CIP) Data Block to be implemented by October 1, 2015. <<http://www.loc.gov/publish/cip/news>> [cited 2015. 12. 8].
- Library of Congress. 2016. ECIP Cataloging Partnership Program Expands Membership Requirement to include NACO Member Institutions. <<http://www.loc.gov/publish/cip/news>> [cited 2016. 5. 18].
- Library and Archives Canada. 2015. Cataloging in Publication. <<http://www.bac-lac.gc.ca/eng/services/cip/Pages/cip.aspx>> [cited 2015. 12. 8].
- IFLA. 2012. Finnish National Bibliography. <<http://www.ifla.org/node/5125>> [cited 2015. 12. 8].
- IFLA Working Group on Guidelines for National Bibliographies. 2008. Guidelines for National Bibliographies in the Electronic Age. <<http://archive.ifla.org/VII/s12/guidelines-national-bibliographies-electronic-age.pdf>> [cited 2015. 12. 8].
- National Library of the Czech Republic. 2012. Cataloging in publications. <<http://www.en.nkp.cz/services/services-for/cataloguing-in-publication/cip>> [cited 2015. 12. 8].
- Prasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra. 2005. “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service research*, 7(3): 213-233.

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Chang, Yunkeum. 2007. “A Study of e-Service Quality and User Satisfaction in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 315-329.
- Hwang, Jae-Young and Eung-Bong Lee. 2010. “Development of Service Quality Measurement Model and Index for Digital Libraries.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1): 121-147.
- Kim, Jong-Soo, Oh, Dong-Geun, Choi, Sung-Gu. 2015. *An Study on the Utilization*

- Improvement of the CIP*. Seoul : National Library of Korea, 11-1371029-000116-01.
- Oh, Dong-Geun and Ji-Suk Yeo. 2001. "Designing Korean Cataloging in Publication System." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 35(2): 59-74.
- Oh, Dong-Geun et al. 2009. "Development and Measurement of the Public Library Customer Satisfaction Index(LCSI) Model." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 267-286.
- The National Library of Korea. 2006. Annual Report 2006 National Library of Korea. Seoul: The National Library of Korea. <http://www.nl.go.kr/upload/nl/pds/research_data/year_2006/seji_report.html> [cited 2015. 12. 9].
- Yu, Jong Pil. 2012. *Concepts and Understanding of Structural Equation Modelling : for Amos 4.0-20.0*. Seoul: Hannarae Publishing.