

# 공동목록시스템(UNICAT) 품질평가에 관한 연구

## A Study on Quality Evaluation of the UNICAT

이 유 정(You-Jeong Lee)\*

### < 목 차 >

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| I. 서론             | Ⅲ. UNICAT 품질평가 결과 |
| Ⅱ. UNICAT 품질평가 모델 | 1. 검색성 평가         |
| 1. UNICAT 개관      | 2. 지원성 평가         |
| 2. 평가기준 및 항목의 개발  | 3. 편이성 평가         |
| 3. 평가의 방법 및 절차    | Ⅳ. 문제점 및 개선방안     |

### 초 록

이 연구는 대학도서관에서 정리업무에 활용되고 있는 UNICAT의 품질에 대해 살펴보는 데 목적이 있다. UNICAT의 품질 검증을 위해 검색성, 지원성, 편이성의 3개 평가기준을 구분하였으며 각 기준을 확인하기 위한 평가항목을 개발하였다. 논의의 전개를 위해 평가기준 및 항목을 중심으로 하였으며 UNICAT에서 제공하는 기능들을 면밀히 분석하였다. UNICAT을 사용하고 있는 정리업무 담당자들의 견해를 수집하여 논의에 반영하려고 하였다. 평가결과를 토대로 문제점과 개선방안을 제시하였다. 이 연구는 향후 UNICAT의 품질관리를 위해 참조할 수 있을 것이며 분담편목체제를 활성화하는데도 기여할 것으로 기대된다.

주제어: 대학도서관, 공동목록시스템, UNICAT, 분담편목시스템, KERIS 종합목록서비스, 정리업무, 편목, 품질평가

### ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the quality of the UNICAT which built by KERIS. For the purpose, this study developed three evaluation criteria: searching, customer support, ease of use. The study are examined opinions of librarians in charge of technical services about UNICAT. The result of this study is expected to improve the quality of the UNICAT.

Key Words: Academic Libraries, UNICAT, Shared Cataloging System, KERIS Union Cataloging Services, Quality Evaluation

\* 영남대학교 도서관 사서(yjlee@yu.ac.kr)

• 접수일: 2006년 8월 27일 • 최초심사일: 2006년 9월 8일 • 최종심사일: 2006년 9월 21일

## I. 서론

KERIS 공동목록시스템(이하 UNICAT)은 종합목록서비스에 참여한 회원기관들이 협력에 의한 목록을 작성하기 위해 이용하는 프로그램이다. 1998년 UNICAT이 서비스를 실시한 이래 새로운 기술이 적용되고 사용자들을 위한 편리한 기능이 추가되었다. 분담목록서비스에 참여한 기관은 1997년 112개 기관이던 것이 2006년 4월말 현재 511개 기관으로 늘어났다. 2005년도 종합목록서비스 이용현황에 따르면 월평균 59만 건의 검색과 5만 건의 다운로드가 이루어지고 있다. 외형적으로 UNICAT 활용은 크게 신장되었으며 정리업무에서 UNICAT에 대한 의존도 역시 매우 높은 것으로 보인다.

종합목록서비스를 이용하기 위해 개개 도서관에서는 자관 편목시스템에서 KERIS에 연결하여 사용하거나 UNICAT 프로그램을 설치하여 사용한다. 또한 별도의 프로그램 설치가 필요 없는 Web UNICAT은 웹으로 일부 종합목록서비스를 이용할 수 있어 접근성이 뛰어나다. 제공하는 기능에 있어서는 다소 차이가 있으나 상용 편목시스템, UNICAT, Web UNICAT을 통해 종합목록서비스의 이용이 가능하다. 상용 편목시스템은 시스템마다 KERIS 연계기능에 차이가 있고, Web UNICAT은 아직 완전한 기능을 갖추고 있지 않은 상태이다. 또한 UNICAT은 별도의 프로그램을 설치 후 이용이 가능하므로 자관 편목시스템이 불안정하거나 문제 발생 시에도 유용하다.

UNICAT이 업그레이드됨에 따라 상용 편목시스템에서는 KERIS 연계기능이 곧바로 적용되지 않으므로 UNICAT과 자관 편목시스템은 최신 기능의 제공에 있어서는 차이가 있다. 그래서 상용 시스템 사용자들은 종합목록서비스의 일부 기능이 제한적일 수 있다. 이는 편목시스템이 자관 DB 구축에 목적이 있는 반면 UNICAT은 분담편목에 목적을 두고 있으므로 우선순위에 차이가 있는 것으로 보인다.

이처럼 분담편목을 목적으로 한 UNICAT의 본질은 서비스 참여자들이 '높은 품질'의 레코드를 '적시에' 이용할 수 있도록 하는데 있다. 여기서 핵심이 되는 키워드는 품질과 적시성이다. 품질이란 내용적 및 외형적 유용성을 의미하며 적시성이란 시간적 적절성을 의미한다. 품질의 측면에서 UNICAT은 서지레코드의 내용적 품질과 서지시스템을 잘 사용할 수 있도록 서비스하는 외형적 품질로 구분된다. 이는 서지데이터 값과 서지데이터서비스로 구분하는 것을 의미한다. 또한 이러한 구분은 《한국데이터베이스진흥센터》에서 제시하는 데이터 품질요소를 데이터 값, 데이터서비스, 데이터관리프로세스 등으로 구분하는 것과 동일하다.

서지시스템을 구성하는 요소 가운데 하나인 데이터 품질은 데이터자체만큼 사용목적에 따라 크게 좌우되며 사용 목적을 충족시키기 위해 정확성, 적절성, 완전성, 접근성 등의 영역으로 평가되기도 한다. 또한 데이터 품질은 탐색엔진, 유저인터페이스 등 품질을 구성하는 요소들이 합해져 전체 서지시스템의 품질이 완성된다. UNICAT의 품질 역시 유사한 관점에서 품질요소를 구분할 수 있을 것이다.

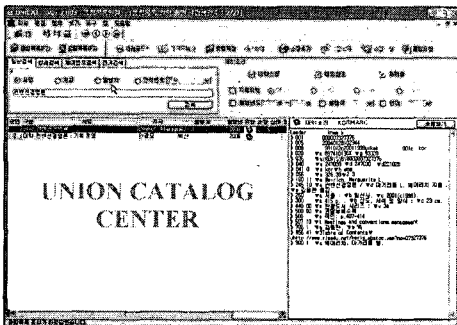
한편 시스템 품질평가와 관련하여 UNICAT의 품질에 관한 논의에 있어서 선행연구에서는 서지데이터의 내용적 품질에 대해 주로 다루었다. 서지데이터의 품질을 확인할 수 있는 기준과 항목을 개발하여 종합목록을 직접 검증하였는데, 기존 연구에서는 서지시스템이 아닌 서지데이터베이스를 대상으로 하였다. 그런 점에서 이 연구는 기존 연구와 차이가 있으며 이 연구에서는 서지데이터를 효율적으로 검색하여 활용할 수 있도록 하는 UNICAT의 외형적 품질을 검증해보는데 목적이 있다.

이 연구에서 다루려고 하는 UNICAT의 품질은 시스템적 특징을 주로 하지만 궁극적으로 종합목록의 내용적 품질을 강화하는데도 도움을 줄 것으로 생각된다. 또한 UNICAT은 참여기관들의 공동의 목록작업에 핵심을 두고 있으므로 UNICAT의 품질을 향상시키는 것은 단위 도서관에서 행해지는 목록작업의 효율을 높이는데도 기여할 것이다.

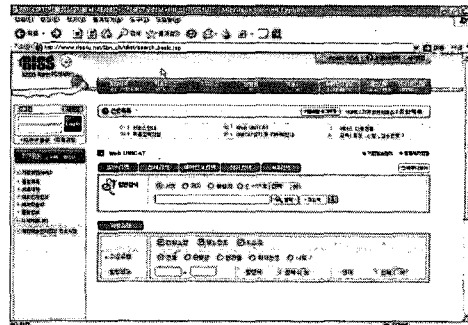
## II. UNICAT 품질평가 모델

### 1. UNICAT 개관

UNICAT은 종합목록 데이터베이스가 구축 완료된 1998년 5월 UNICAT client 1.0이 개발 완료되어 서비스를 실시하기 시작하였다. 이후 여러 차례 업그레이드가 거듭되어 2005년 7.0버전이 배포되어 있다. 2005년 12월부터 유니코드 기반 종합목록시스템으로 전환되었으며 종합목록서비스가 웹으로 가능한 Web UNICAT을 제공하고 있다. UNICAT은 서지레코드의 검색을 포함한 업로드 및 다운로드 등 다양한 기능이 제공되는데 비해 Web UNICAT은 검색, 서지수정 그리고 서지추가만 가능하여 제공하는 서비스에 제한적이다. 그러나 서지레코드 구축에 참여하지 않은 (나) 및 (다)회원기관이나 자관 편목시스템에서 종합목록서비스가 제한적인 일부 기관에서는 Web UNICAT이 유용할 수 있다. UNICAT과 Web UNICAT의 초기화면은 아래 <그림 1, 2>와 같다.



<그림 1> UNICAT 화면



<그림 2> Web UNICAT 화면

4 한국도서관·정보학회지(제37권 제3호).

UNICAT의 기본메뉴는 7개의 주 메뉴와 41개의 하위 메뉴로 구성되어 있으며 MARC 편집 창에서 제공하는 팝업메뉴를 합치면 메뉴의 개수는 더욱 늘어난다. 특별히 중요하다고 생각되는 하위 메뉴는 아이콘으로 바로 접근할 수 있도록 제공한다. UNICAT의 기본메뉴는 <표 1>에 제시하였다.

<표 1> UNICAT의 기본메뉴

주 메뉴	하위 메뉴	아이콘
파일	7 서지반입, 서지반출, 소장반입, 엑셀저장, 인쇄, 프린터설정, 끝내기	3
편집	9 한글/한자변환, 기타문자입력, 정렬, 찾기, 처음, 이전, 이후, 끝, 창닫기	4
업무	9 새 레코드, 레코드복사, 로컬저장, 수정, 삭제, 소장추가, 소장삭제, 수정요청, 통합요청	4
보기	5 종합목록 간략화면, 로컬목록 간략화면, 요청별 처리결과, 공지사항, OCLC Service	2
도구	5 옵션, 워크폼 관리, 태그정보관리, 도서기호관리, 기관정보관리	0
창	4 가로 정렬, 세로 정렬, 계단식 정렬, 층 정렬	0
도움말	2 UNICAT 도움말, UNICAT 정보	0

## 2. 평가기준 및 항목의 개발

UNICAT 품질평가를 위한 기준을 개발하는 것은 'UNICAT의 품질'을 어떻게 정의하는가와 관련된다. 선행연구에서 정의하는 데이터베이스 품질은 데이터 품질, 데이터서비스 품질 그리고 기타 품질로 구분하며 UNICAT의 품질은 시스템이 제공하는 데이터서비스 품질을 의미한다. 따라서 UNICAT의 품질은 데이터베이스를 탐색하기 위한 데이터베이스시스템의 품질로 정의한다. 이러한 정의를 토대로 UNICAT 품질 평가기준을 개발하기 위해 선행연구에서 제시하는 기준을 참조하였다.

선행연구<sup>1)</sup>를 요약하면 데이터 품질을 평가하는 기준으로 포괄성, 정확성, 완전성, 최신성, 일관성, 활용성 등을 제시하며 데이터서비스 품질기준으로 검색성, 지원성, 편의성, 비용, 네트워크 및 하드웨어, 시스템 성능 등을 평가기준으로 제시하고 있다. 선행연구에서는 KERIS 종합목록DB 품질평가를 위해 포괄성, 배타성, 최신성, 중복성, 일관성, 완전성을 평가기준으로 하여 품질을 측정하였으며 이러한 기준은 내용적 유용성에 해당된다. 이 연구에서 논의하려는 UNICAT의 품질평가는 데이터서비스 품질기준에 해당되므로 UNICAT 품질 평가기준으로 '검색성', '지원성', '편의성'을 선정하였다. 이러한 기준은 종합목록DB의 외형적 유용성과 관련된다.

1) 박주석, "데이터 품질관리의 이해," 2005년 데이터베이스 품질관리 교육자료(서울: 한국데이터베이스진흥센터, 2005); 이수상 외, 국가자료종합목록 발전 및 운영모델 개발에 관한 연구(서울: 국립중앙도서관, 2005); 이유헌, "편목시스템의 유용성 평가에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제40권, 제1호(2006), pp.77-94; 이제환 외, KERIS 서지DB의 품질관리를 위한 평가모델 개발 및 개선방안 수립(서울: 한국교육학술정보원, 2001); 한국데이터베이스진흥센터, 데이터베이스 품질평가 모델 개발 연구(서울: 한국데이터베이스진흥센터, 2002)

첫 번째 기준인 검색성은 시스템이 제공하는 검색방법의 다양성과 편의성 그리고 검색결과 값의 적절성을 평가한다. 지원성은 시스템 이용안내 및 이용자 지원을 위한 커뮤니케이션 등이 원활하게 이루어지고 있는지를 평가한다. 마지막으로 편의성은 정리업무를 수행함에 있어 필요한 작업이나 화면의 기본적인 구성 등 시스템 인터페이스 측면을 평가한다. 정리하면 <표 2>와 같다.

다음은 앞서 선정한 3개 평가기준을 측정하기 위한 평가항목을 개발하였다. 평가항목의 개발을 위해 선행연구에서 제시하는 평가지표를 참조하되 UNICAT의 품질을 나타내는 속성을 반영하려고 하였다. 품질을 구성하는 모든 속성들은 시스템 사용과정 상의 유용성과 사용자들의 만족에 영향을 끼친다. 그래서 가능한 객관적인 측정이 용이한 항목을 중심으로 선정하였다. 선정된 평가항목은 <표 3>에 제시하였다.

<표 2> 평가기준과 핵심관점

평가기준	핵심 관점
검색성(Searching)	검색방법이 다양하고 편리한가?
지원성(Customer support)	사용자 지원은 원활하게 이루어지는가?
편이성(Ease of use)	인터페이스가 쉽고 편리하게 사용할 수 있는가?

<표 3> 평가기준과 평가항목

평가기준	평가항목
검색성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 검색속도</li> <li>· 검색필드의 적절성</li> <li>· 검색방법의 다양성</li> <li>· 출력방법의 유연성</li> </ul>
지원성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이용자 지원 및 교육</li> <li>· 사용자설명서의 유용성</li> <li>· 도움말 기능의 적절성</li> <li>· 시스템갱신 안내의 적절성</li> </ul>
편이성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제 기능의 사용용이성</li> <li>· 제 기능의 학습용이성</li> <li>· 메뉴 구성과 내용의 사용편이성</li> <li>· 화면 구성과 배치의 적절성</li> </ul>

### 3. 평가의 방법 및 절차

앞서 개발된 평가기준 및 평가항목을 기초로 하여 UNICAT의 품질을 측정하기 위한 설문지를 개발하였다. 설문지의 구성은 평가항목을 중심으로 하여 각 항목을 측정하기 위해 5점 척도로 구성하였다. 완성된 설문지를 대상 도서관에 배부하였으며 연구의 수행을 위해 선정된 도서관은 정리업무를 담당하는 직원이 적어도 2명이상인 대학도서관 36개교 153명에게 설문지를 배부하였다. 설문지의 배부 및 회수는 2006년 4월 25일부터 5월 27일까지 진행되었으며 총 153부를 배부하여 81부

가 회수되었다. 회수율은 52.9%로 그다지 높지 않았다. 설문 응답자의 특성은 <표 4>에 제시하였다.

회수율이 낮은 원인 가운데 단순 미응답 외에 UNICAT을 사용하지 않으므로 응답할 수 없다는 회신이 3개 기관으로부터 있었다. 이는 종합목록 데이터베이스 활용을 위해 UNICAT보다 자관 상용시스템을 통한 KERIS 서비스를 사용하는 사례가 많다는 것을 말해준다. 이와 관련하여 UNICAT의 활용정도에 관한 질문에 있어서는 전체를 100으로 했을 때 UNICAT 활용도는 53.6%로 나타났다. UNICAT를 업무에 전혀 활용하지 않는다는 응답과 10%정도만 활용한다는 응답이 전체 활용정도를 떨어뜨린 것으로 분석된다. 응답자들은 분류나 편목을 위해 UNICAT를 활용하지만 개인별 선호도는 매우 차이가 있는 것으로 분석된다. 여기에는 여러 가지 원인이 있을 수 있다. 시스템 자체적인 문제일수도 있고 사용자 개인적 습관일 수도 있다.

<표 4> 응답자의 특성

구 분	비율	평균근무연한	정리업무담당연한	UNICAT 활용도
남성	12명(14.8%)	12.5년	4.7년	49.5%
여성	69명(85.2%)	11.3년	3.1년	57.7%
계	81명(100%)	11.9년	3.9년	53.6%

설문에 대한 응답의 내적 일관성을 파악하기 위해 신뢰도분석을 실시하였으며 측정도구의 분석을 위해 타당성 검증을 하였다. 분석도구는 한글 SPSS 12.0을 사용하였다. 신뢰도에 대한 평가는 Cronbach  $\alpha$  계수에 대한 분석을 통해 이루어졌으며 측정 결과, 12개의 항목에 대해 .861의 통계량을 보여 각 요인에 대한 신뢰도가 높게 나타났다. 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였으며 주성분 분석에 의해 요인을 추출하였다. 신뢰성 및 타당성 검증결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 신뢰성 및 타당성 검증결과

연구변수		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	연구변수		요인적재량
검색성	1	.851	검색성	1	.529
	2	.849		2	.745
	3	.852		3	.737
	4	.853		4	.478
지원성	1	.850	지원성	1	.795
	2	.852		2	.758
	3	.846		3	.571
	4	.866		4	.651
편이성	1	.843	편이성	1	.782
	2	.848		2	.562
	3	.842		3	.836
	4	.852		4	.832

전반적으로 설문지의 회수율이 낮아 UNICAT의 품질을 논의하는데 응답결과를 위주로 하기보다 참고정도로만 활용하였다. 이어서 다음 장에서는 사용자들이 UNICAT의 품질을 어떻게 평가하고 있는지를 살펴보았다.

### Ⅲ. UNICAT 품질평가 결과

#### 1. 검색성 평가

검색성이란 사용자의 요구에 적합한 자료를 찾아내는지를 측정하는 기준이며 검색성을 측정하는 목적은 검색방법이 얼마나 다양하고 편리한지를 평가하기 위함이다. 검색엔진은 사용자들의 탐색행동을 촉진하는데 있으므로 사용자들이 원하는 결과를 쉽고 편리하게 얻을 수 있어야 한다. UNICAT 사용자들의 정보요구는 검색시스템을 이용하는 일반이용자와 달리 요구가 명확하며 탐색질의어에 정확하게 일치하는 자료를 찾아내는 완전 일치 검색을 목적으로 한다. 검색성을 측정하기 위해 네 가지 평가지표를 개발하였으며 검색속도, 검색필드의 적절성, 검색방법의 다양성, 그리고 출력방법의 유연성이다.

##### 가. 검색속도

검색속도는 UNICAT를 검색했을 때 응답속도가 얼마나 빠른지를 측정하는 지표로서 검색엔진의 효과를 파악할 수 있다. 검색속도에 영향을 끼치는 요인으로는 외부 인터넷환경이라든가 자체 시스템 성능 등 여러 가지가 있을 수 있다. 또한 사용하는 질의어에 따라서도 검색속도는 영향을 받는다. 일반적으로 데이터가 로딩되는 속도는 3~10초 이내로 하는 것이 바람직한 것으로 알려져 있다. 실제로 UNICAT을 검색해보면 검색건수가 많아 속도가 느려지는 경우를 제외하고 정상적인 검색에서 1초 이내 결과를 보여주지 때문에 검색속도를 측정하는 것은 쉽지 않다.

UNICAT에서는 검색이 진행되는 상태를 알 수 없어 어느 정도 시간이 소요되는지 가능하기 어렵다. 가령, “한국경제”와 같이 지나치게 포괄적이고 짧은 단어로 검색했을 때 검색되는 자료의 양은 매우 많아진다. 검색건수가 많을수록 데이터베이스를 탐색하는데 많은 시간이 소요되므로 결과적으로 검색속도는 느려진다. 이때 UNICAT에는 검색을 중단시킬 ‘정지’기능이 없어 검색엔진이 관련문헌을 모두 찾아내는 수초동안 사용자들은 UNICAT에서 어떤 다른 작업도 불가능해진다. 그래서 검색속도는 업무를 중단시키지 않고 진행시키는데 매우 중요한 작용을 한다.

다행스럽게도 UNICAT 검색속도에 대한 평가는 평가항목 가운데 가장 높은 결과를 보여 UNICAT에서 검색속도는 우려할 수준은 아닌 것으로 보인다. 응답결과 미흡하다는 답변은 없었

고 59.2%가 우수하다고 응답하였다. 이처럼 높은 결과를 보인 것은 사용자가 찾고자하는 것을 명확하게 알고 있어 정확한 질의어 입력과 시스템의 안정성 등으로 인하여 검색속도에 대한 만족도가 높은 것으로 보인다. 다만 간혹 접속이 잘 되지 않거나 전송속도가 느려 검색이 원활하지 않다는 의견이 소수 있었다.

#### 나. 검색필드의 적절성

UNICAT에서의 검색필드는 서명, 저자, 발행처, 인식번호가 일반검색에서 제공되며 KERIS 제어번호, 전거용어를 검색할 수 있다. 서명은 관칭을 포함한 서명과 총서명의 검색이 가능하다. 저자는 개인명이나 단체명의 검색을 지원하며 개인명의 경우 <전거검색>에서 전거용어 검색이 가능하다. 인식번호는 LCCN, ISBN, ISSN, CODEN, MUSIC, 보고서로 다양하다. 일반검색에서는 각 검색필드의 전방일치 검색이 가능하며 키워드 검색은 상세검색에서 지원한다.<sup>2)</sup>

검색필드 가운데 습관적으로 가장 많이 사용하는 서명검색에 있어서 몇 가지 문제점을 짚어보았다. 먼저 UNICAT에서는 완전일치 검색이 불가능하여 검색할 단어의 길이가 짧을 경우 검색결과에서 필요한 레코드를 찾아내는데 불편함이 있다. 더욱이 넓은 의미의 단어를 포함하는 서명 검색에서는 상세검색을 하거나 식별이 가능한 길이의 검색어 입력이 요구된다. 또한 일부 사례의 경우 부서명이나 기타서명에 대한 검색이 불가능하여 서명부출 등 MARC데이터의 보장이 요구된다.<sup>3)</sup>

검색필드의 적절성에 대한 평가는 46.3%의 응답자가 만족한 것으로 나타나 대체로 양호한 것으로 풀이된다. 검색필드와 관련하여 사용자들의 요구사항을 정리하면, 주제명이라든지 분류기호, 발행자번호를 검색할 수 있는 필드가 없다는 것이 단점으로 지적되었다. 특히 발행자번호의 경우 비도서자료를 식별하는데 필요한 요소이나 현행 시스템에서는 제공되지 않아 검색필드의 추가가 요구되었다. 또한 아직 일부 도서관에서만 주제명을 입력하고 있는 실정이지만 주제명 검색필드가 제공되지 않아 주제명에 대한 검색이 원천적으로 불가능한 상태이다. 아울러 분류기호의 경우 상세검색시 제한조건으로 설정하면 유용할 것으로 보인다.

#### 다. 검색방법의 다양성

UNICAT에서 자료검색을 위해 일반검색, 상세검색, 제어번호검색, 전거검색의 네 가지 방법이 제공된다. 제한조건으로 '대학소장, 해외참조, 처리중' 검색이 있으며 자료유형(단행본, 연간물, 학

2) 『한국의 고령화와 고용정책』에 대한 검색에서 '고용정책'을 키워드로 검색했을 때 "조회된 자료가 없습니다."라는 메시지와 함께 검색실패로 나타난다. 이 경우 상세검색에서 서명 키워드 검색을 해야 원하는 결과를 얻을 수 있다.

3) 다음 사례에서 영어를 본 서명(\$a)으로 채기 한 경우 한글부서명(\$b)에 대한 검색이 불가능하다.

245 \$a2005 Zaytun : \$b당신이 대한민국입니다.

245 \$aVisual merchandising : \$b실무를 위한 디스플레이



위논문, 비도서)과 발행년도를 추가로 제한할 수 있다. 대학소장의 경우 선호하는 소장기관만을 대상으로 검색하고 싶을 때 '도구 > 옵션 > 소장검색'에서 원하는 기관을 지정하여 검색할 수 있다. 처리 중 검색은 종합목록DB가 구축되기까지 처리중인 레코드를 검색할 수 있으며 소장정보는 확인할 수 없으나 레코드는 다운로드받을 수 있다.

검색방법으로 가장 많이 사용되는 <일반검색>은 서명, 저자명, 출판사 가운데 하나의 단어로 검색하는 단순 검색방법이다. 간편하게 사용할 수 있으며 대부분의 검색이 일반검색에서 해결된다. 동일한 서명에 여러 저자의 자료를 효율적으로 찾으려고 할 때는 서명, 저자, 발행처를 AND로 조합한 <상세검색>을 사용할 수 있다. UNICAT에서는 '결과 내 재검색'이 제공되지 않으므로 2개 이상의 검색필드를 조합해서 검색할 필요가 있을 때 상세검색이 활용된다. 상세검색은 일반검색의 한계를 보완할 수 있으나 보다 다양한 검색을 지원하는 검색기능의 강화가 요구되고 있다. 검색방법의 다양성은 사용자들이 원하는 자료를 보다 정확하고 빠르게 찾아낼 수 있게 하며 검색결과와 정확성을 높이는 데도 기여할 것이다.

제어번호검색에서는 KERIS제어번호를 검색할 수 있으며 검색한 제어번호를 시작으로 결과가 정렬된다. 또한 전거검색은 개인명이나 통일서명 등 전거용어에 대한 전방일치 검색을 지원한다. 전거레코드의 경우 표목으로 선정된 MARC데이터와 기타 참조데이터를 복사하여 사용할 수 있다. 국내 전거용어의 경우 구축된 용어가 그리 많지 않으나 국외의 경우 LC데이터가 계속 업데이트되고 있는 상황이다.

마지막으로 검색방법과 관련하여 검색 실행 후 다른 검색을 실행하려고 할 때 '검색초기화'라든가 '다시쓰기'와 같은 클리어기능이 제공되지 않아 이전 검색어를 삭제한 후 검색어를 입력해야 하는 번거로움이 있다. 그러나 전반적으로 검색방법의 다양성에 대한 평가는 우수하다는 응답(40.7%)이 미흡하다는 응답(17.2%)에 비해 훨씬 많았다.

#### 라. 출력방법의 유연성

출력방법의 유연성은 검색결과를 표시하는 방법이 어느 정도 유연한지의 정도를 측정하는 것으로 출력되는 정보의 품질에 영향을 끼친다. 출력방법의 유연성에 따라 사용자가 결과를 눈으로 확인하거나 또는 결과를 활용함에 있어 수월함을 더하기도 하며 그렇지 않기도 한다. 출력방법의 유연성에 대한 평가는 검색성을 측정하는 4개 항목 가운데 가장 낮은 결과를 보였다. 미흡하다는 응답(18.5%)에 비해 우수하다는 응답(27.1%)이 높게 나타났으나 과반수(54.3%)가 보통이라고 응답하여 기대에 미치지 못한 것으로 분석된다.

UNICAT에서 검색결과와 출력방법을 작업을 진행하는 절차를 기준으로 살펴보았다. 먼저 검색창에서 검색을 실행시키면 로컬목록 간략화면의 제목바에 레코드 건수가 표기되어 검색결과건수를 확인할 수 있다. 눈에 잘 띄지 않은 부분에 중요한 정보가 제공되고 있는 형태이다. 간략목록 화면

에는 서지사항 외에 소장, 상태, 원문, 초록, 목차, 서지번호 등 13칸의 레코드정보가 고정되어 있다. 항목이 많아 보이지만 사용자가 선택하는 기능이 없어 다소 불편함을 준다.

검색결과와 제시는 '도구>옵션>검색건수 및 파일반출'에서 지정한 건수만큼 한 화면에 보여준다. 만일 검색건수가 많아 한 화면 이상을 넘어갈 때 한 번에 모든 결과를 보여주는 것이 아니라 화면 상단에 있는 이정표 버튼(처음, 이전, 이후, 끝)을 클릭하여 전체 결과를 불러와야 한다. 이정표 버튼은 전체 결과물을 브라우즈하는데 사용되며 검색결과 내에서 자유롭게 이동할 수 있는 것은 아니다. 검색건수가 많을 때 오른쪽 세로 스크롤막대를 움직여 원하는 레코드를 찾아야 하므로 브라우즈하기가 용이하지 않다. 한편 오른쪽 간략목록 화면의 '소장보기'는 선택한 레코드를 소장하고 있는 기관들의 정보가 표시된다. 각 레코드에 대한 소장기관의 분류방식, 분류기호, 도서기호를 확인할 수 있다. 여기에 덧붙여서 현재는 제공되지 않지만 타도서관에서 부가한 별치기호를 표기해 줄 것을 희망하는 의견도 제기되었다.

출력방법의 유연성과 관련하여 정렬기능은 서지데이터와 소장정보를 사용자가 원하는 순으로 다시 정렬시키는 기능이다. <서지데이터>의 경우 서명, 저자, 발행처 등 원하는 필드의 명칭을 클릭 하면 해당 항목으로 결과를 정렬시킬 수 있다. 이 기능은 유용성에 비해 알려지지 않아서 사용되지 않는 사례가 발견되었다. 또한 <소장보기>에서는 자관청구기호, KDC, DDC 등의 순으로 정렬할 수 있으나 간혹 결과 값에 오류가 발생하여 기능의 실행이 불안정적인 측면을 보여준다.

## 2. 지원성 평가

지원성이란 시스템을 잘 사용할 수 있도록 필요한 편의기능을 제공하는지를 의미한다. 지원성은 시스템의 성능에 직접적인 관련성은 적으나 시스템 사용에 필요한 서비스를 제공함으로써 사용자들의 만족도를 높일 수 있다. 지원성을 평가하기 위해 네 가지 항목으로 구분하였다. 이용자 지원 및 교육, 사용자설명서의 유용성, 도움 기능의 적절성, 시스템갱신 안내의 적절성으로 나누어 지원성에 대해 살펴보았다.

### 가. 이용자 지원 및 교육

이용자 지원 및 교육은 UNICAT을 보다 잘 사용할 수 있도록 시스템 이용교육 및 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 공동목록시스템에서 목록데이터의 품질과 시스템의 품질은 불가분의 관계에 있다. 목록데이터의 품질을 높이기 위해서는 시스템의 품질을 강화하는 것이 필요하며 시스템의 품질이 전제되지 않은 상태에서 데이터의 품질만을 강화하는 것은 무의미해 보인다. 따라서 UNICAT 이용교육을 통해 시스템 전반에 대한 이해를 돕고 입력지침을 준수하여 분담편목을 유지하는데 도움을 준다.

이러한 UNICAT 이용교육은 일 년에 3~4회 정도 실시되고 있는 형편이며 2006년에는 3회가 계획 및 실시되었다. UNICAT 이용교육의 내용은 종합목록서비스에 대한 전반적인 설명과 UNICAT을 활용한 편목실습으로 진행된다. 상용시스템별로 KERIS 연계기능이 약간씩 다르기 때문에 UNICAT을 중심으로 교육이 실시되며 검색과 다운로드기능만 가능한 Web UNICAT에 대한 안내도 포함된다. 마지막으로 MARC 작성 표준지침에 대해 주요 사례별로 소개되어 데이터 입력 및 업로드에 대한 유의사항이 전달되기도 한다.

이용자 지원 및 교육에 대한 평가를 보면, '보통'보다 약간 낮은 수준을 보였다. 매우 만족한다는 응답은 없었고 미흡하다는 응답과 만족한다는 응답이 동일하게 15.3%로 나타났다. 미흡하다는 응답자들의 편목업무 담당연수는 2년 이하에 불과했다. 응답자 가운데 좀 더 자주 교육을 실시하였으면 좋겠다는 의견과 적어도 분기별로 교육이 필요하다는 의견이 제기되었다.

교육기회가 많지 않아 불편함과 아울러 사용자가 직접 교육현장을 방문하여 교육을 받아야 하는 번거로움 역시 존재한다. 아직 원격지 교육이 가능한 온라인 이용교육이 제공되고 있지 않고 있기 때문에 이용자 교육에 대한 만족도가 그리 높지 않은 것으로 보인다. 현재 KERIS에서 시행중인 해외전자정보 DB 온라인 이용교육과 같은 형태로 UNICAT 이용교육을 제공하는 것도 고려해 볼 만하다.

#### 나. 도움말 기능의 적절성

도움말 기능의 적절성은 UNICAT을 사용하다가 도움말 기능이 적절히 제공되는지의 여부를 측정한다. 도움말에는 크게 두 가지 유형이 있는데 '기능적 도움말'과 '상황적 도움말'이다. 기능적 도움말은 특정 기능을 사용함에 있어 도움을 주는 도움말을 의미하며 상황적 도움말은 특정 상황이 발생했을 때 해결하는 단서를 제공하는 도움말을 의미한다.

UNICAT을 대상으로 살펴보면, 기능적 도움말로는 종합목록 MARC 편집 창에서 팝업메뉴로 제공하는 <태그도움말>과 <가변장도움말>이 있으며, 고정장 필드 입력 시 각 필드 값을 더블클릭 하면 나타나는 <고정장도움말>이 있다. 한편 상황적 도움말은 네트워크 오류가 발생했을 때 오류의 발생원인 메시지('네트워크 응답이 없어 연결이 끊어졌습니다. 다음에 다시 연결하십시오.')와 사용자가 취해야 할 다음 행동(종합목록 연결화면으로 전환)에 대한 메시지가 제공된다. 이러한 도움말은 사용자가 스스로 문제를 해결하도록 유도하고 있다.

물론 현행 UNICAT에서는 문제 발생시 마다 도움말이 적절히 제공되는 것은 아니므로 도움말 기능의 적절성에 대한 평가는 지원성을 평가하는 항목 가운데 가장 낮게 나타나 '보통' 이하로 떨어졌다(평균응답값 2.91). 우수하다는 응답(8.6%)에 비해 미흡하다는 응답(18.9%)이 훨씬 많았다. UNICAT을 사용하다가 문제에 부딪혔을 때 실질적으로 시스템에서 얻을 수 있는 도움의 정보는 매우 부족함을 의미한다.

도움말 기능에 대한 사용자들의 요구에 따르면, UNICAT을 사용하다가 검색이 원활하지 않을 때 혹은 검색 시 오류가 발생했을 때 오류의 원인과 대처방안을 명확하게 제시해야 한다는 점이 제기되었다. 또한 시스템을 사용하다가 의문사항이 있을 때 이를 어디에 제기해야할지 방법을 발견하기 어렵다는 의견도 있었다. 이는 현행 시스템에서 사용자와 시스템운영자와의 통로가 막혀 있어서 상호작용이 용이하지 않다는 것을 말해준다. 따라서 사용자의 입장에서 적재적소에 도움말 기능을 두는 것이 필요할 것으로 보인다.

#### 다. 사용자설명서의 유용성

사용자설명서의 유용성은 UNICAT 사용자설명서가 실질적으로 어느 정도 도움이 되는지를 측정한다. UNICAT 사용자설명서는 '메뉴 도움말 > UNICAT 도움말 F1'을 클릭하여 웹으로 제공되는 PDF 형태의 매뉴얼을 입수할 수 있다. 파일을 다운하여 내용을 확인하거나 출력할 수 있다. 현행 파일형태로 제공되는 사용자설명서는 비교적 간략하고 발행시기도 명확하지 않다. 응답자들은 사용자설명서의 유용성에 대해 미흡하다는 응답(14.8%)이 우수하다는 응답(12.3%)을 약간 상회하였으며 '도움말 기능의 적절성' 다음으로 낮은 평가를 하였다.

사용자설명서의 유용성을 높이기 위해 내용적 및 방법적인 보강이 필요할 것으로 보인다. 내용적으로는 각 단계별로 보다 상세한 설명을 덧붙이고 예제를 많이 포함시켜 필요에 따라 참고할 수 있도록 구성해야 할 것이다. 이는 UNICAT에서 제공하는 기능의 유용성을 높이는 방안이기도 하다. 또한 사용자설명서의 내용이 변경되거나 새로운 내용이 추가되었을 때 추록분을 관리하기 쉽게 가제식으로 만드는 것도 유용할 것으로 보인다.

아울러 방법적으로는 온라인형태로 된 도큐멘테이션을 고려할 수 있다. 예를 들어 기본적으로 자주하는 질문을 질의와 응답형태로 구성한 FAQ를 개발하여 시스템을 사용하다가 언제라도 편리하게 시스템 활용관련 의문점을 해결할 수 있게 하는 것이다. 또한 UNICAT에서 매뉴얼 색인을 만들어 필요한 항목에 바로 접근할 수 있게 하는 것도 필요할 것으로 보인다.

#### 라. 시스템 갱신안내의 적절성

시스템 갱신안내의 적절성은 UNICAT이 갱신되었을 때 사용자에게 안내가 적절히 이루어지고 있는지를 평가한다. UNICAT에 접속하여 시스템을 갱신할 필요가 있을 때 새로운 버전을 설치할 것인지를 알리는 화면이 나타난다. 새 버전을 설치하면 UNICAT 초기화면으로 연결된다. 참고로 UNICAT은 2006년 상반기에만 2차례의 프로그램 업그레이드가 있었으며 2006년 6월 현재 7.003 버전이 보급되어 있다. 갱신내용은 새로운 기능을 추가하거나 에러를 수정하는 것으로 업그레이드 된다.

시스템 갱신안내의 적절성에 대한 평가를 보면 우수하다는 응답(41.9%)이 미흡하다는 응답

(24.6%)에 비해 높게 나타났다. 삼분의 일이 보통이라고 응답하였으나 일부 의견 가운데 매우 불만이라는 응답도 소수 있었다. 현재는 「공지사항」을 통해 업그레이드 실시와 갱신내용을 알리고 있으므로 사용자가 주의를 기울이지 않으면 자칫 놓칠 수 있다. 그래서 유용한 기능이 추가되어도 제때 알지 못해 사용하지 못하는 경우가 발생한다.

실제로 설문조사 결과, UNICAT 사용자들은 매일 시스템을 사용하면서도 공지사항을 꼼꼼히 점검하지 않은 것으로 확인되었다. KERIS를 통해 이미 공지된 사항임에도 일부 설문 응답자들은 단축키가 필요하다든지 결과의 재 정렬 기능이 필요하다는 의견이 재차 제시되었다. 이는 시스템 갱신에 대한 공지사항을 제대로 확인하지 않아 최종 전달과정에서 누락된 것으로 보인다. 그러므로 개발자는 이러한 갱신사항을 매뉴얼에 신속하게 반영하는 것이 필요하며 사용자들은 적시에 확인하는 것이 필요하다.

### 3. 편이성 평가

편이성이란 UNICAT을 얼마나 쉽고 편리하게 사용할 수 있는지의 정도를 의미한다. 편이성은 메뉴나 화면의 구성이 기능의 사용을 용이하게 하는지에 초점을 맞추었다. 편이성의 측정을 위해 네 가지 항목으로 구분하였다. 제 기능의 사용용이성, 제 기능의 학습용이성, 메뉴 구성과 내용의 사용편이성, 화면구성과 배치의 적절성으로 구분하였다.

인터페이스는 시스템사용자들을 위한 편의기능에 해당하므로 사용자들의 요구를 정확하게 이해하고 시스템에 적용하는 것이 무엇보다 중요하다. 가령, 메뉴를 좌에서 우로 배열시켜 시선을 편안하게 한다든지 혹은 꼭 필요한 내용이 포함되면서 간결하게 화면을 구성한다든지 혹은 사용자의 관점에서 용어를 표현하는 것 등이 요구된다. 아울러 기본적인 메뉴의 구성 외에도 사용자들이 많이 사용할 것 같은 기능을 아이콘으로 제시하여 메뉴를 선택하지 않고도 바로 실행시킬 수 있게 하여 사용자들의 작업시간을 단축시키는데 도움을 주는 것도 포함된다.

#### 가. 제 기능의 사용용이성

제 기능의 사용용이성은 UNICAT 기능의 사용방법이 용이한지 혹은 사용자가 원하는 기능을 찾기 쉬운지 등을 파악한다. UNICAT은 검색을 기본으로 하여 레코드의 업로드와 다운로드를 지원하며 전반적으로 기능이 복잡하지 않고 메뉴의 개수도 그리 많지 않다. 다만 로컬저장, 소장추가, 소장삭제, 수정요청, 통합요청 등의 메뉴는 다소 익숙하지 않으므로 사용자들은 먼저 메뉴의 의미를 이해할 필요가 있다. UNICAT을 활용하여 업무가 진행되는 절차는 대체로 <검색 → 레코드확인 및 복사 → 편집 → 저장 → 반출>의 순으로 이루어지며 각 단위업무를 수행하기 위해 UNICAT의 기능을 사용하게 된다.

UNICAT에서 검색은 사용자가 원문헌을 가지고 주어진 양식에 검색어를 입력하는 방식이므로 비교적 단순한 작업에 해당된다. 검색에 이어 서지레코드를 편집하기 위해 주 메뉴인 <편집>이나 종합목록 MARC 편집 창에서 팝업메뉴를 선택하여 사용할 수 있다. <한글/한자변환>을 비롯하여 20개의 메뉴<sup>4)</sup>가 단축키와 함께 제공되어 데이터 편집에 유용하게 사용할 수 있다. 편집이 완성되면 레코드를 자관 DB에 저장하는데 로컬임시목록에 저장한 후 <서지반출>을 해야 하므로 사용자 측면에서는 자관 시스템으로 반입하는 절차가 다소 번거로울 수 있다.<sup>5)</sup> 서지반출과 유사하게 레코드를 종합목록DB로 반입시킬 때 현행 업무패턴에서는 일정한 주기별 일괄반입을 많이 하는 상황이므로 <서지반입> 메뉴의 사용은 활발하지 않았다.<sup>6)</sup>

전반적으로 볼 때 정리업무 담당자들은 UNICAT의 제 기능을 사용하는데 크게 어려움이 없는 것으로 나타났다. 검색속도에 이어 두 번째로 높은 결과(평균응답값 3.43)를 보인데서 짐작할 수 있다. 제 기능의 사용용이성에 대해 우수하다고 평가한 응답자들은 UNICAT을 업무에 활용하는 정도가 68%로 나타나 평균 UNICAT 활용도(53.6%)를 상회하였다. 이는 UNICAT의 활용도가 높을수록 제 기능을 보다 쉽게 사용하는 것으로 풀이된다. 이처럼 UNICAT 제 기능의 사용용이성은 사용자 개인적 특성과 더불어 현행 정리업무패턴에 크게 영향을 받는 것으로 분석된다.

#### 나. 제 기능의 학습용이성

제 기능의 학습용이성은 UNICAT의 제 기능에 대해 스스로 학습하기 용이한지를 측정하는 항목이다. 학습용이성은 시스템 사용교육과 관계없이 기능의 사용을 위해 어느 정도 외부의 도움을 받아야 하는지와 관련된다. 잘 설계된 시스템은 사용자들이 배우기 쉬워서 신속하게 작업을 수행할 수 있도록 도움을 주는데, 이 점은 초보 사용자에게 특히 중요하다. 숙련된 사용자라면 경험이나 훈련을 통해 더 높은 효율성을 기대할 수 있기 때문이다.

이러한 관점은 UNICAT 제 기능의 학습용이성에 대한 평가결과에서도 그대로 나타난다. 제 기능의 학습용이성이 우수하다고 평가한 응답자들(27.5%)의 평균 편목업무 연한은 4.5년이었으며

- 
- 4) 한글/한자변환, 기타문자입력, 실행취소, 잘라내기, 복사, 붙여넣기, 지우기, 전체선택, 태그입력, 태그삭제, 식별기호입력, 007태그입력, 로컬태그입력, 도서기호생성, 태그정렬, 오류검사, 소장정보, 태그도움말, 가변장도움말, 창닫기.
  - 5) 이러한 방식은 상용 편목시스템에서 서지레코드를 편집한 후 한 번의 클릭으로 자관 DB에 바로 저장할 수 있는데 비해 UNICAT을 활용한 레코드 저장 및 반출은 로컬임시목록에 저장한 후 자관 DB로 반출해야 하므로 사용자들에게 번거로울 수 있다. 또한 레코드건별로 작업을 진행하는 현행 업무패턴과 일괄반출을 하도록 개발된 UNICAT의 처리방식이 다르기 때문에 사용자들이 UNICAT에서의 작업을 꺼리는 경향이 있는 것으로 보인다.
  - 6) KERIS 종합목록DB에 레코드를 업로드하기 위해 파일형태로 반입하는 <서지반입> 메뉴를 사용할 수 있으며 간편하게 <소장추가> 메뉴를 사용할 수도 있다. 그러나 현행 정리업무에서는 분담편목보다 자관위주의 업무처리로 인해 종합목록업로드가 중요한 비중을 차지하지 않는다. 결국반입기능을 원활하게 사용하지 않게 되고 각 도서관에서 생산한 목록레코드가 종합목록DB에 신속하게 수록되지 못하고 있다. 이는 결과적으로 종합목록의 최신성을 떨어뜨리는 원인으로 작용하게 된다.

미흡하다고 평가한 응답자들(10.3%)은 2.2년에 불과했다. 이렇게 볼 때 UNICAT에서 제공하는 기능의 학습용이성은 시스템 기능의 사용 경험과 반복적 훈련이 중요한 변수임을 확인할 수 있다.

여기에 또 한 가지 변수를 덧붙인다면 시스템을 얼마나 자주 사용하느냐에 따라 시스템 사용법을 익히기 쉬울 수도 그렇지 않을 수도 있다. 실제로 UNICAT 기능의 학습용이성이 우수하다고 응답한 사용자들의 시스템 활용도는 73%로 비교적 높은 편이었다. 반면, 제 기능의 학습용이성이 미흡하다고 응답한 사용자들의 시스템 활용도는 32.6%에 불과했다. 결국 시스템 기능을 자주 사용하는 사용자일수록 기능의 사용법을 스스로 익히기 쉽다는 분석이 가능하다.

사용자의 특성과 아울러 시스템 자체적 특성 역시 기능의 학습용이성에 영향을 끼친다. UNICAT의 기능들을 살펴보면 사용법이 단순하여 특별한 설명이 불필요한 기능이 있는 반면, 어떤 기능은 사용법에 대한 안내가 필요할 것으로 보인다. 가령 <수정요청(M)>이나 <통합요청(G)>의 경우 구체적인 설명 없이 사용하기는 쉽지 않다. 각 기능의 용법에 대해 자세한 사례와 함께 설명이 필요할 것으로 보인다.

#### 다. 메뉴 구성과 내용의 사용편이성

메뉴 구성과 내용의 사용편이성은 UNICAT에서 제공하는 메뉴의 역할을 쉽게 알 수 있고 실제 기능을 잘 표현함으로써 사용자들이 편리하게 사용할 수 있는지를 파악한다. UNICAT에서 메뉴의 구성은 7개의 주 메뉴(파일, 편집, 업무, 보기, 도구, 창, 도움말)와 2단계의 하위메뉴로 구성되어 있다. 메뉴의 구성은 좌측정렬을 기본으로 하여 사용자들에게 친숙한 구도를 보인다. 하위메뉴의 개수는 적게는 2개에서 많게는 9개에 이르며 초기화면에서 보이는 메뉴 개수는 41개에 이른다. 이 가운데 특별히 중요하면서 많이 사용되는 메뉴는 아이콘으로 제시하고 있는데, <레코드복사>, <로컬저장>, <삭제>, <소장추가>, <소장삭제>, <수정요청>, <통합요청>이 있다. 이들 메뉴는 MARC 편집 창에서도 해당되는 작업을 실행시킬 수 있다.

다음으로 메뉴 내용의 편이성과 관련하여 <로컬저장>은 자관에서 활용하기 위해 로컬임시목록으로 복사하는 것을 의미하며 실제 역할은 다운로드를 하는 것이다. 또한 <소장추가>는 간략소장추가(도서관명만 추가)와 상세소장추가(도서관명, 분류방식, 분류기호 등 추가)의 두 가지로 활용되며 KERIS 업로드를 동시에 수행한다. 이처럼 일부 메뉴의 경우 명칭만으로 의미전달이 명확하지 않으며 기능을 활용하기 위해 보다 상세한 설명이 요구된다. 기능의 실행에 있어서도 아이콘을 클릭했을 때 확인메시지 없이 바로 처리되므로 삭제와 같이 중요한 기능인 경우 사용에 신중함이 요구된다.

메뉴의 사용편이성과 관련하여 사용자가 자주 사용하는 메뉴는 눈에 잘 띄게 구성하는 것이 필요하다. 그러나 검색이나 인쇄를 위한 메뉴는 가시적으로 배치된데 비해 찾거나 끝내기과 같은 메뉴들은 숨겨져 있다. 또한 현재 메뉴의 그룹은 주메뉴군, 요청별결과처리군, 종합목록군(편의상 맨

앞의 명칭에서 차용)의 3열로 고정시켜두고 있다. 사용자가 다른 작업을 하다가 언제든지 실행할 수 있도록 하고 있으나 어떤 기준에 따른 배열인지 명확하지 않고 전체화면에서 많은 부분을 차지하고 있어 조정이 요구된다. 그러나 전반적으로 볼 때 메뉴의 구성과 내용의 사용편이성에 대한 평가는 응답자의 38.2%가 우수하다고 평가한 반면 미흡하다는 응답은 8.6%에 불과했다.

#### 라. 화면 구성과 배치의 적절성

UNICAT의 화면구성은 크게 종합목록 간략화면과 로컬목록 간략화면으로 구성되며 종합목록 화면은 검색어 입력양식과 검색결과로 구분된다. 종합목록 간략화면은 다시 간략목록화면과 상세 화면(또는 소장정보 간략화면)이 좌우로 나누어진다. 화면의 좌우 크기 조절은 가능하나 제시하는 항목이 많다보니 스크롤막대를 사용하여 전체결과를 확인할 수 있다. 제한된 공간에 검색과 결과를 동시에 가능하게 하기 위해 화면 분할을 활용하므로 결과를 제시하는 콘텐츠부분이 협소한 느낌을 준다. 또한 화면전환 및 화면 간 이동에 있어서, 종합목록화면과 로컬목록화면은 탭을 사용하여 자유롭게 이동할 수 있고 MARC 편집 창 역시 여러 개 띄워 이동할 수 있는 특징이 있다.

UNICAT 화면의 편이성에 있어서 주목한 부분은 MARC 데이터 편집화면이었다. 먼저 기능의 사용을 살펴보았다. 종합목록 검색결과에서 특정 레코드를 더블클릭하면 '종합목록 MARC 편집 창'이 열린다. 종합목록 MARC 편집 창은 상세 MARC(고정장, 가변장)과 소장정보로 상하 구분된다. 소장정보에는 도서관명, 로컬서지번호, 분류방식, 분류기호, 도서기호 등이 MARC 데이터와 분리되어 있어 확인하기 편리하다. 그러나 레코드저장, 삭제, 수정/통합요청과 같은 기능들은 편집 창 밖에 위치한 메뉴를 사용해야 한다는 점에서 불편함을 준다. 또한 여러 건의 목록레코드가 검색 되었을 때 상세목록 화면상에서 다음 레코드로 전환하는 기능이 제공되지 않는다. 이를 보완하기 위해 원하는 개수만큼 MARC 편집 창을 띄워서 비교할 수 있도록 지원하고 있으나 동시에 확인하기 어렵다.

전반적으로 볼 때, UNICAT의 화면 디자인은 단순하여 편리하게 사용할 수 있으나 보다 깔끔한 인터페이스를 요구하는 의견이 소수 있었다. 화면구성 및 배치의 적절성에 대한 평가는 '보통'을 약간 상회하는 수준으로 응답자의 34.5%가 우수하다는 평가를 내려 메뉴 구성과 내용의 사용편이성에 비해 낮은 결과를 보였다.

## IV. 문제점 및 개선방안

지금까지 UNICAT 품질 검증을 위해 선행연구에서 제시한 품질기준을 참고하여 3개 기준 즉, 검색성, 지원성, 편이성으로 구분하였다. 3개 품질기준을 확인할 수 있는 항목을 개발하여 UNICAT의



품질을 종합적으로 검증하였다. 논의를 전개함에 있어 설문응답자의 견해를 참조하였으나 사례수가 많지 않아 대다수의 견해를 대표한다고 보기 어렵다. 그러나 연구를 위해 면담한 일부 사용자들의 의견은 대부분 일치하거나 공감하고 있었다. 시스템 사용자들은 UNICAT의 품질에 대해 보통(평균 3.22)의 수준에 머물고 있어 심각한 수준은 아니었다. 그러나 문제는 보다 근본적인 데 있었다.

이 연구를 시작할 때는 UNICAT의 품질을 종합적으로 검증해 보는데 초점을 두었으나 연구를 진행하면서 UNICAT은 종합목록서비스만큼 호응을 얻지 못하고 있다는 점이 발견되었다. 편리함과 익숙함으로 인해 자관 편목시스템에서 제공하는 종합목록서비스를 활용하였지 UNICAT에 대해서는 잘 알지 못하거나 관심을 두지 않은 상황이었다. 상용 편목시스템에서 제공하는 종합목록서비스는 UNICAT의 기능과 차이가 있으며 UNICAT의 품질은 결국 상용 시스템에서 종합목록서비스의 품질로 이어지기 때문에 UNICAT의 품질을 높이는 것이 무엇보다 중요하다. 이러한 관점에서 UNICAT의 품질과 관련하여 문제점과 개선방안을 살펴보았다.

첫째, 현재 UNICAT의 개발과 관리는 개발자의 일방적인 서비스 제공으로 이어지고 있다. 시스템 개발과 운용이 사용자들과 별개로 이루어지고 있으며 사용자와 개발자의 상호작용이 원활하지 않다. 무엇보다 필요한 것은 사용자들의 관심을 이끌어내고 시스템 활용으로 유도하는 노력이다. 이를 위해 현행 정리업무 패턴이나 종합목록서비스에 대한 견해들을 종합적으로 수집하여 UNICAT의 운용에 반영하는 것이 필요할 것이다. 다음으로 사용자들의 요구를 분석하거나 반영하는 것이 필요하다. 시스템의 품질을 높이기 위해서는 사용자의 관점에서 부족한 부분이 지적되고 이를 시스템 개발에 적절히 반영되어야 한다. 이를 위해 시스템 개발자는 사용자들의 자발적인 협조를 기다리기보다 사용자들의 관심과 어려움, 그리고 무엇을 요구하는지를 파악하는 노력이 필요하며 그에 따른 실천 방안을 강구하는 것이 요구된다.

UNICAT 사용자들이 제기한 요구 가운데 최초로 업로드된 MARC데이터 외에 각 도서관에서 구축한 MARC데이터를 확인할 수 있기를 희망했다. 현재 시스템에서는 각 서지레코드에 대한 소장기관은 확인이 가능하나 각 도서관에서 구축한 MARC데이터를 확인할 수 없다. 이 경우 개별 도서관의 OPAC에 접근하여 상세한 MARC데이터를 확인해야 한다. 이는 UNICAT에서 단위 도서관의 MARC데이터를 비교하는 것뿐 아니라 가장 적합한 레코드를 다운로드하기를 위한 것으로 분석된다. 이러한 여러 가지 견해를 지속적으로 수집하고 시스템 개발에 반영하여 품질을 높이는 것이 필요하다.

둘째, UNICAT은 편목업무를 지원하고 시스템을 사용하는 것이 업무를 처리하는데 더 수월하다는 인식을 심어주어야 한다. 이를 위해 UNICAT의 기능을 사용자가 편리하게 사용할 수 있도록 구성하는 것이 필요하다. UNICAT의 기능들을 살펴보면 목록작업의 경제성과 편리성 등에 기여하는 기능을 살펴볼 수 있다. 가령, <소장추가> 기능이 제공되어 자관에 소장된 레코드를 클릭

한번으로 종합목록DB에 간편하게 추가할 수 있게 하였다. 또한 화면띄우기의 유연성을 제공하여 MARC 편집 창을 비롯하여 종합목록, 로컬목록, 공지사항 등을 사용자 필요에 따라 다중처리를 가능하게 하였다.

그러나 UNICAT의 핵심 기능인 서지레코드의 다운로드 및 업로드의 경우 사용하기가 쉽지 않고 절차가 번거로운 것으로 조사되었다. 목록생산을 위해 서지데이터의 다운로드는 매우 중요하면서도 빈번하게 이루어지므로 사용자가 편리하게 사용할 수 있도록 구성되어야 한다. 앞서도 조사한 바와 같이 다운로드를 위한 절차가 복잡하고 여러 단계를 거쳐야 최종 자관 목록데이터베이스에 저장이 된다. 또한 업로드의 경우 MARC 파일을 일괄반입 처리하므로 단계는 한번으로 이루어지지만 사전에 MARC 파일로 변환하는 작업이 요구된다. 가장 많이 활용되는 다운로드 기능이 수월하지 않으면 UNICAT에 대한 관심을 잃을 것이다. 또한 업로드 기능이 용이하지 않으면 사용을 꺼리게 되어 UNICAT의 유용성을 떨어뜨리게 될 것이다. 이는 현행 업무처리방식과 UNICAT의 구성에 차이가 있어서 비롯된 것으로 보인다. 따라서 현행 정리업무절차와 사용자들의 활용실태를 면밀히 분석하는 것이 시스템의 유용성을 높이는데 기여할 것으로 보인다.

마지막으로, 사용자들의 적극적인 관심과 노력이 UNICAT의 품질을 높이는데 기여할 것이다. UNICAT의 존재는 정리업무 담당자들의 분담편목을 지원하기 위해 개발된 시스템이라는 점을 인식하는 것이다. UNICAT의 품질은 사용자들의 능동적인 활용을 통해 품질을 높여가는 것이 필요하며 정리업무에서 종합목록서비스에 의존하는 비율이 높은 만큼 사용자들의 관심과 노력이 필요하다. UNICAT의 품질과 관련하여 사용자들에게 요구되는 노력 가운데 UNICAT 이용교육에 적극 참여하여 사용방법을 배우는 것과 아울러 기존 시스템에 대한 요구사항을 제기하는 것이 필요하다. 실제로 조사결과 유용한 기능이 사용자들이 알지 못함으로 인해 사장되는 우를 범하고 있다. 또한 UNICAT의 특정 기능이 상용 편목시스템에서 제공하지 않은 경우 이를 요구하기 위해서라도 UNICAT에 대해 잘 알고 있어야 한다.

구체적으로 기능적 측면에서 예를 들면, 종합목록에서 서지데이터의 오류 발견 시 <서지수정요청> 메뉴를 활용하여 곧바로 수정할 수 있도록 요청한다든지, <서지통합요청> 메뉴를 사용하여 중복 레코드들을 품질이 우수한 마스터레코드로 통일함으로써 목록레코드의 정확성을 높이는 것과 같은 노력을 들 수 있다. 이런 모든 작업들이 회원기관들의 적극적 협조가 요청되며 이러한 작은 노력들은 다른 기관에서의 중복 작업을 줄여주어 전체 정리업무의 생산성을 높이는데 기여할 것이다. 이처럼 UNICAT을 중심으로 한 분담편목체제가 잘 유지되기 위해서는 회원기관들의 자발적 협력과 노력이 요구된다.

이제 정리업무에서 종합목록서비스를 제외하고 업무를 논의하기는 어렵게 되었다. 조사에 의하면 일부 도서관의 경우 종합목록서비스를 전혀 활용하지 않고 자급자족에 의해 목록을 생산하고 있으나 대다수의 도서관들이 종합목록서비스에 의존하는 비율이 높으므로 상호협력에 의한 목록생

산이 중요해졌음을 의미한다. 그러나 경제적이고 편리하게 목록을 생산할 수 있게 된 반면 회원기관들의 협조가 여전히 부족한 것은 사실이다. 단위 도서관에서는 자관만을 위한 데이터베이스 구축이 아니라 전체 국가 데이터베이스를 구축하고 유통시킨다는 인식을 가져야 한다. 이러한 인식의 전환이 종합목록서비스를 더욱 활성화시킬 것이다.

상용 자동화시스템의 경우 사용자협의회가 있듯이 UNICAT의 경우도 사용자들이 자유롭게 의견을 제기하고 요구사항이 개발자에게 전달되는 체제를 갖추는 것이 필요하다. 앞서 언급한 바와 같이 시스템을 사용하다가 요구나 의문사항이 있을 때 질의와 답변을 얻을 수 있는 가상공간을 마련하는 것이 필요할 것이다. 이러한 정보는 다른 사용자들에게도 공개되어 언제든지 참고할 수 있도록 개발할 필요가 있다. 이처럼 개발자와 사용자간 혹은 사용자들 간의 원활한 상호작용은 분담 편목을 하는 목적을 더욱 명확하게 할 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉