

# Help-Desk 지식관리에 관한 연구

## A Study on Help-Desk Knowledge Management

장우권, 전남대학교 문헌정보학과, wk1961@hanmail.net

Woo-Kwon Chang, Dept. of Library & Information Science, Chonnam National University

Help-Desk 서비스는 도서관 현장에서 사서가 이용자와 직접 대면하는 서비스로 이용자가 도서관을 이용할 때 일어나는 커뮤니케이션이다. 이는 최초의 지식관리활동이다. 이용자의 요구에 따라 다양하게 제공되고 발생하는 Help-Desk 서비스는 이용자 질문-해답서비스, 이용자 교육서비스, 참고정보서비스, 전자우편서비스, 전자게시판, 개인정보관리, SDI, 공개자료, 교수연구지원서비스 등이다.

이 연구는 국내 대학도서관의 Help-Desk 서비스 실태를 조사·분석하여 사서와 이용자 사이의 바람직한 지식관리유형으로서 Help-Desk 지식관리를 제시하고자 한다.

### 1. 머리말

“고유가(高油價), 내수경제 침체, 경제 연착륙의 징조가 보인다” 등 온 나라가 중국의 ‘고구려사 날조사건’, ‘한일국교수립의 비화’와 더불어 뒤숭숭하다. 이러한 제반 현상들은 과거의 정보자원을 무시한 결과이고, 현실에 안착한 나머지 가까운 미래조차 대비하지 못하는 무사안일의 대표적 산물이다. 이제 글로벌 정보자원을 지식자원화 하지 않으면 안 되는 시대에 우리는 살고 있다. 이러한 의미에서 기존의 조직과 개인의 인적자원과 재무적 자원을 기반으로 하는 형식적 지식과 각 구성원 개개인의 경험에서 나오는 암묵적 지식자원을 통합하여 지식관리를 해야 한다.

또한 글로벌 정보환경의 변화와 다양한 정보자원을 생산하는 매체들의 등장과 발전은

대학도서관으로 하여금 능동적 변화를 가져오게 하였다. 즉 대학도서관은 지금까지 해왔던 단순한 서비스에서 벗어나 이용자들이 원하는 지식정보자원을 능동적으로, 체계적으로 조직하여 제공하는 장소로 변화하였다. 이러한 변화의 중심에서 복합적으로 지식정보자원을 생산하고 관리하는 매개체가 필요하다. 이것은 Help-Desk 지식관리이다.

따라서 이 연구는 이러한 대학도서관의 변화가 Help-Desk 서비스를 통해서 도서관이 조직과 조직구성원의 지식정보자원을 어떻게 공유하고 관리하는지를 조사·분석하여, 도서관이 지식관리를 해야 할 필요성을 제기하고 그 발전방향을 제시하는 데 그 목적이 있다.

이를 위해 전국 34개 대학도서관에서 Help-Desk 서비스 실태를 온라인과 오프라인으로 조사하였다. 연구방법은 웹 페이지 탐색과 전자우편, 전화, 직접 인터뷰 등으로 이루어졌다. 이 연구에서는 온라인 측면에서 다루

어질 것이다.

## 2. Help-Desk 지식관리

### 2.1 대학도서관과 지식관리

대학도서관의 목적은 학생, 교수와 교직원들에게 정보자원 제공과 무형의 정보봉사를 통하여 대학이 지향하는 교육적 이념이나 사명인 지식추구, 인격도야, 연구활동, 사회봉사 등을 구현하는 데 있다. 즉 대학도서관은 학생의 학습활동, 지식습득, 인격함양에 필요한 정보자원 및 시설을 서비스하고, 교수의 교육활동, 연구수행, 사회봉사에 필요한 학술자료를 수집하여 제공한다. 최근에는 자료와 시설을 지역주민들에게 개방하여 그들의 정보입수, 독서활동, 평생교육, 여가생활 등에 기여하고 있다.

따라서 대학도서관은 지식과 정보를 획득하여 이를 관리, 공유, 분배하여 지식을 활용하고 재획득함으로써 조직내부의 지적가치 창출을 도모하고, 대학구성원들에게는 언제, 어디에서든지, 획득하고자 하는 모든 지식과 정보를 제공해야 한다.

이와 같이 도서관은 정보관리 활동의 전문화의 요구에 정보기술을 적용하고, 증대하고 있는 정보와 지식의 사회적 역할에 대한 그 중요성을 인식하면서(David, 1999) 점차, 지식관리 개념에 관심을 기울임과 동시에 부분적으로 지식관리 기능을 통합하려는 노력을 하고 있다.

### 2.2 Help-Desk 서비스와 지식관리

Help-Desk 서비스는 도서관 현장에서 온라인과 오프라인 상에서 이루어지는 면 대 면 서비스로 사서와 대학구성원간의 일 대 일 지식정보서비스이다. 이 서비스는 이용자와 사서간의 커뮤니케이션 상에서 이루어지는 서비스로 최초의 지식관리활동이다. 여기에서 발생하는 여러 가지 궁금증은 이용자로 하여금 도서

관을 직접 찾게 할 뿐만 아니라 온라인상에서 사서와 간접 대면하여 주고받는 메시지 속에서 자연발생적인 지식정보가 생산된다.

따라서 이용자의 요구에 따라 다양하게 제공되고 발생하는 Help-Desk 서비스는 대학도서관에서 이용자 질문-해답서비스 또는 Q/A 서비스, 이용자 교육서비스, 참고정보서비스, FAQ, 전자우편서비스, 전자게시판, 교수연구지원서비스 등으로 이루어져 있다.

## 3. Help-Desk 지식관리 현황

### 3.1 표본수집과 구성

표본의 설정과 수집은 다음 3가지 요소에서 이루어졌다. 첫째, 전국 4년제 대학교에서 34개 대학교를 무작위 추출하여 실시하였다. 전국을 대상으로 하였다. 국립, 공립, 사립대학교를 망라하여 이루어졌다. 둘째, 대학도서관에서 제공되고 있는 Help-Desk 서비스 실태를 조사하기 위하여 '2002 전국도서관통계'에서 추출하여 선정한 34개 대학교 웹 페이지를 탐색하였다. 또한 보다 더 심층적인 연구를 위하여 전자우편, 전화, 직접 방문하여 조사하였다. 셋째, 조사기간은 2004년 5월 1일부터 6월 10일까지 이루어졌다. 온라인과 오프라인을 병행하였으며, 웹 페이지와 사서를 대상으로 하였다.

표본의 구성요소는 Help-Desk 지식관리 활성화 요인으로 10개로 이루어졌다. 다음은 그 요인이다. 이용자 질문-응답서비스(Q/A서비스), 이용자 교육서비스, 이용자 온라인 참고봉사, FAQ 서비스, 전자우편서비스, 전자게시판, 교수 연구지원 서비스, 개인정보관리, SDI 서비스, 공개자료 서비스.

### 3.2 조사와 분석

1) 이용자의 질문-해답서비스 또는 Q/A 서비스 : Q/A는 도서관 이용과 검색, 도서관 서

비스 활동에서 나타난 여러 가지 궁금한 사항을 질문하여 담당 사서로부터 해답을 제공받는 것이다. 조사대상 학교 중 전체의 77%에 해당하는 26개 대학교에서 제공하고 있다.

2) 이용자 교육서비스 : 이용자 안내와 이용자교육으로 구성되어 있다. 조사대상 34개 대학교에서 이용자 안내를 제공하고 있으며, 13개교는 온라인상에서 교육신청을 받아 오프라인 이용자 교육을 실시하고 있다. 또한 6개교는 자체적으로 온라인상에서 이용자 교육프로그램을 운영하고 있다.

3) 참고정보서비스 : 온라인 참고정보서비스는 웹상에서 교육 및 연구, 학습에 필요한 정보를 문의하고 답변을 제공받는 서비스이다. 대상은 대학구성원으로 제한되어 있으나, 일부 대학은 외부인에게도 서비스를 하고 있다. 조사대상의 47%인 16개교가 제공하고 있다.

4) FAQ 서비스 : 이용자가 자주 질문하는 분야를 세부적으로 나누어 콘텐츠화 한 다음 웹상에서 누구나 쉽게 이용할 수 있도록 'FAQ'를 제공한다. 장점은 사서가 일일이 이용자의 같은 물음에 답하는 것을 대신 한 것으로 빈번한 Q/A에 따라 불편함과 시간 등을 적절히 활용할 수 있어 도서관에 대한 인식과 이용에 대한 효율적인 서비스를 제공함으로써 암묵적 지식을 창출함으로써 부가가치 높은

서비스를 제공하고 있는 기반이 되고 있다. 이 서비스는 조사대상의 77%인 26개교에서 서비스하고 있다.

5) 전자우편서비스 : 학술관련 정보의 E-mail 통보서비스로 전자우편을 통한 지식관리 활동이다. 여기에서 제공되는 서비스는 원문복사서비스, 상호대차서비스를 들 수 있으며 신청한 자료가 도착하면 지체 없이 이용자에게 전자우편이나 전화로 잔금내역과 함께 개별 연락된다. 이 서비스는 조사대상의 1개교만 제외하고 33개교가 적극적으로 서비스하고 있다

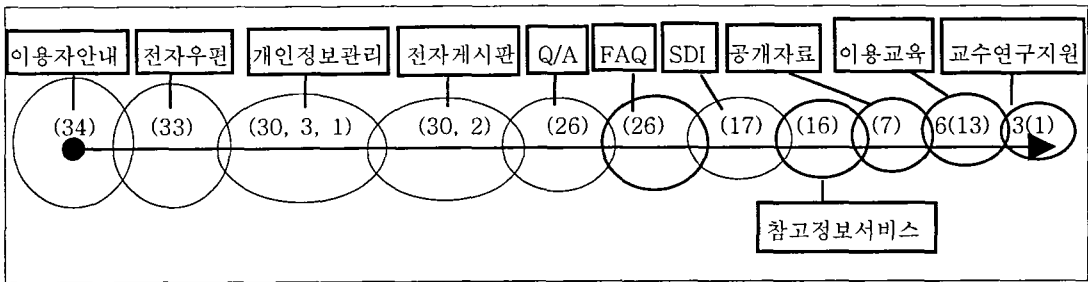
6) 전자게시판 서비스 : 공개적으로 모든 이용자들이 볼 수 있는 서비스이다. 여기에는 공지사항, 뉴스, 신착속보, 행사안내와 소개, 공개자료 활용, 건의사항, 참고질의 등을 제공하는 서비스이다. 32개교가 서비스하고 있다.

7) 교수연구지원서비스 : 기존의 도서관 서비스를 획기적으로 탈바꿈하는 즉 맞춤형 고급지식정보서비스이다. 이것은 교수의 강의를 지원하는 서비스로 강의교재와 참고문헌을 비롯하여 강의에서 필요로 하는 서지정보와 도서관 소장정보, 디지털자료인 경우에는 원문이나 동영상, 웹 사이트를 바로 연계하여 제공한다. 여기에서는 저작권을 고려해야 한다.

| 연번 | 학교명   | URL                                    | ① | ② |    | ③  | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | 계   |
|----|-------|--|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|-----|
|    |       |  |   | 안 | 교육 |    |   |   |   |   |   |   |   |     |
| 1  | 강원대   | http://library.kangwon.ac.kr/          | X | ○ | X  | X  | ○ | ○ | ○ | X | ○ | X | X | 4.5 |
| 2  | 경남대   | http://library.kyungnam.ac.kr/         | X | ○ | X  | ○  | ○ | ○ | ○ | X | ○ | X | X | 5.5 |
| 3  | 경북대   | http://kudos.kyungpook.ac.kr/          | ○ | ○ | X  | ○  | X | ○ | ○ | X | ○ | X | ○ | 6.5 |
| 4  | 경희대   | http://in4khu.khu.ac.kr/               | ○ | ○ | △  | ○  | ○ | ○ | X | X | ○ | X | ○ | 6.5 |
| 5  | 계명대   | http://kimsweb.kmu.ac.kr/DLSearch/     | X | ○ | ○  | ○  | ○ | ○ | ○ | X | ○ | ○ | ○ | 8.0 |
| 6  | 광운대   | http://kupis.kwangwoon.ac.kr/dlsearch/ | X | ○ | X  | X  | ○ | ○ | ○ | X | ○ | X | X | 4.5 |
| 7  | 국민대   | http://lib.kookmin.ac.kr/              | ○ | ○ | △  | X  | ○ | ○ | ○ | X | ○ | ○ | ○ | 7.5 |
| 8  | 단국대   | http://lib.dankook.ac.kr/              | X | ○ | X  | ○* | ○ | ○ | ○ | X | ○ | X | ○ | 6.5 |
| 9  | 대구카톨릭 | http://lib.cu.ac.kr/home/default.asp   | X | ○ | △  | ○  | ○ | ○ | ○ | X | ○ | ○ | X | 6.5 |
| 10 | 동신대   | http://lib.dsu.ac.kr/                  | ○ | ○ | X  | ○  | ○ | X | ○ | X | ○ | X | X | 5.5 |
| 11 | 동아대   | http://dalis.donga.ac.kr/              | ○ | ○ | X  | X  | X | ○ | △ | X | △ | X | X | 3.5 |
| 12 | 부산대   | http://pulip.pusan.ac.kr/              | ○ | ○ | X  | X  | ○ | ○ | △ | X | ○ | ○ | ○ | 7.0 |

|    |      |                                       |    |    |       |    |    |    |       |      |          |    |   |      |     |     |
|----|------|---------------------------------------|----|----|-------|----|----|----|-------|------|----------|----|---|------|-----|-----|
| 13 | 서강대  | http://library.sogang.ac.kr/dlsearch/ | ○  | ○  | ○     | ○  | ○  | ○  | ○     | ○    | ○        | X  | ○ | ○    | X   | 8.0 |
| 14 | 서울대  | http://library.snu.ac.kr/             | ○  | ○  | △     | X  | X  | ○  | ○     | △    | ○        | ○  | X | X    |     | 5.0 |
| 15 | 서울고대 | http://www.lib.snue.ac.kr/            | ○  | ○  | X     | ○  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 7.5 |
| 16 | 서울시립 | http://plus.uos.ac.kr/index.jsp       | ○  | ○  | △     | ○  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 7.5 |
| 17 | 성균관대 | http://skkcl.skku.ac.kr/              | ○  | ○  | △     | ○  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 7.5 |
| 18 | 수원대  | http://lib.suwon.ac.kr/dlsearch/      | ○  | ○  | X     | X  | X  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 5.5 |
| 19 | 숙명여대 | http://www.sookmyung.ac.kr/           | ○  | ○  | △     | ○  | ○  | ○  | ○     | ○    | ○        | ○  | X | X    |     | 7.5 |
| 20 | 순천대  | http://library.sunchon.ac.kr/         | ○  | ○  | △     | X  | ○  | ○  | ○     | X    | X        | X  | X | X    |     | 4.5 |
| 21 | 송실대  | http://oasis.soongsil.ac.kr/          | ○  | ○  | △     | X  | ○  | ○  | ○     | X    | △        | X  | X |      | 5.0 |     |
| 22 | 아주대  | http://library.ajou.ac.kr/            | ○  | ○  | ○     | X  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 7.0 |
| 23 | 연세대  | http://library.yonsei.ac.kr/dlsearch/ | ○  | ○  | ○     | X  | X  | ○  | ○     | ○    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 7.0 |
| 24 | 외국어대 | http://weblib.hufs.ac.kr/             | ○  | ○  | X     | X  | X  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 5.5 |
| 25 | 이화여대 | http://203.255.172.176/DLSearch/      | X  | ○  | △     | ○  | ○  | ○  | X*    | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 5.5 |
| 26 | 인하대  | http://lib.inha.ac.kr/                | ○  | ○  | ○     | ○* | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 8.0 |
| 27 | 전남대  | http://library.chonnam.ac.kr/         | ○  | ○  | X     | X  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | X  | X |      | 5.5 |     |
| 28 | 전북대  | http://dl.chonbuk.ac.kr/dlsearch/     | ○  | ○  | X     | X  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | X  | ○ |      | 6.5 |     |
| 29 | 전주대  | http://lib.jeonju.ac.kr/              | ○  | ○  | X     | X  | ○  | ○* | ○     | ○    | ○        | X  | X |      | 6.5 |     |
| 30 | 조선대  | http://library.chosun.ac.kr/DLSearch/ | X  | ○  | X     | X  | X  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 4.5 |
| 31 | 중앙대  | http://www.lib.cau.ac.kr/             | ○  | ○  | △     | ○  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 7.5 |
| 32 | 충신대  | http://lib.chongshin.ac.kr/           | ○  | ○  | △     | X  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | X  | X |      | 5.5 |     |
| 33 | 한남대  | http://hanul.hannam.ac.kr/            | ○  | ○  | △     | X  | X  | ○  | ○     | X    | △        | X  | X |      | 4.0 |     |
| 34 | 한양대  | http://library.hanyang.ac.kr/         | ○  | ○  | ○     | ○  | ○  | ○  | ○     | X    | ○        | ○  | ○ | X    |     | 8.0 |
| 계  |      |                                       | 26 | 34 | 6(13) | 16 | 26 | 33 | 30(2) | 3(1) | 30(3)(1) | 17 | 7 | 6.21 |     |     |

<표 1> Help-Desk 서비스 현황 - online



<그림 1> Help-Desk 서비스 현황 - online

또한 연구지원서비스는 석·박사학위논문에 관련된 학술정보를 도서관이 보유하고 있는 자료에 기반하여 제공한다. 전체적인 교수연구 지원서비스는 연세대학교에서 유일하게 제공하고 있으며, 숙명여대와 전주대, 서울대는 일부만을 제공하고 있다.

8) 개인정보관리 : 이것은 Mylibrary 개념으로 공지사항, 연락사항, 건의사항, 비밀번호호환, 대출·반납·연체사항, 희망도서, 지정도

서를 관리하여 제공하는 개인정보서비스이다. 조사대상의 88%인 30개교에서 서비스되고 있으며, 4개교는 일부만 제공하고 있다.

9) SDI 서비스 : 이용자가 원하는 주제 분야의 연속간행물 목차, 신착자료 리스트를 전자우편으로 제공하는 서비스이다. 이 서비스는 17개교(50%)에서만 제공하고 있다.

10) 공개자료 서비스 : 도서관에서 제공하는 이용관련 자료들로 이용자 교육교재,

KORSA 원문복사서비스 메뉴얼, 공개프로그램 다운로드, 문서자료(도서관 이용서식) 등을 공개적으로 제공하는 서비스이다. 조사대상의 21%인 7개교만 서비스되고 있다.

<표 1>, <그림 1>에서 나타난 바와 같이 우리나라 대학도서관에서 서비스되고 있는 Help-Desk 서비스가 잘 되고 있는 영역은 이용자 안내, 전자우편, 개인정보관리, 전자게시판, Q/A, FAQ 순으로 나타났으며, SDI와 참고정보서비스는 조사대상교의 50% 수준이었다. 이 분야는 보다 더 적극적인 서비스가 요구된다. 이에 반하여 공개자료, 이용교육, 교수연구지원서비스는 매우 낮게 나타나 이에 대한 대책이 필요하다고 할 것이다.

왜냐하면 이들 서비스 영역은 이용자들이 적극적인 서비스를 요구하고 제공받기를 원하고 있기 때문이다.

#### 4. 결론 및 제언

Twidale(1996) 등은 전자도서관에서의 인간적 측면을 연구하면서 이용자와 사서, 사서와 사서, 이용자와 이용자사이의 상호작용에 대해서 조사하였다. 이 연구에서는 이용자가 정보를 찾을 때 혼자 고립되어 탐색하는 것이 아니라 다양한 자원(전자문헌, 도서관 망, 온라인목록, 서지데이터베이스, 서가, 도서관원, 타 이용자, 이용자 집단, 익명의 이용자, 타 이용자의 행위 등)을 이용하게 된다고 하였다.

Help-Desk 서비스는 이용자와 사서간의 상호협력력을 통한 지식관리 활동의 중요한 영역을 담당하고 있다. 이를 위해 정보탐색의 결과물과 탐색과정을 공유하는 것이 중요하다. 왜냐하면, 이전의 탐색에서 얻어진 정보를 재활용함으로써 탐색의 효율을 높일 수 있기 때문이다. 또한 이용자는 브라우징 대상이 자료에만 국한 된 것이 아니라 훌륭한 정보원인 사서를 살펴보는 것도 중요하다. 데이터베이스를

탐색할 때 정보사서의 도움을 받으면 탐색자의 인지적 부담이 상당히 떨어지기 때문이다.

따라서 대학도서관은 도서관 정보서비스 질 향상과 효과적인 지식관리 측면에서 Help-Desk 서비스 영역을 확대하여 제공해야 한다. 즉 대학도서관은 대학구성원들이 그들의 지식을 적극 공유하고 활용할 수 있도록 연결함으로써 구성원 모두에게 만족감을 줄 수 있는 지식정보서비스를 제공하는데 Help-Desk 지식관리의 목적이 있다.

이 연구는 Help-Desk 지식관리를 실패를 온라인과 오프라인 측면에서 동시에 조사하였으나 여기에서는 온라인 측면을 다루었고, 추후 오프라인 측면에서의 연구결과를 발표할 것이다.

#### 참고문헌

- 장우권. 대학도서관 지식경영과 지식관리시스템. 전남대학교 출판부, 2002.
- David, Stoker. "Wanted an Innovative and Visionary Evidence Based Knowledge Management Librarian," *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol.31, No.2(1999), p.67.
- Twidale, Michael, Nichols, David, and Paice, Chris. Browsing is a Collaborative Process. Technical Report-CSEG /1/96. Computing Department, Lancaster University, 1996.