

대학도서관 정르사서의 정보서비스 효율성 평가

한 상 완*

차 례

1. 서론	공문
1.1 연구의 의의와 방법	2. 정보서비스 효율성 평가측정을 위한 설문지
1.2 조사 대상과 방법	2-1 공통 정보 질문
2. 정보서비스의 효율성 측정결과 분석	2-2 공통 정보 질문 응답지
2.1 전체적인 분석	2-3 인문과학 정보 질문
2.2 일반정보사서와 주제전문사서의 정답률 비교 분석	2-4 인문과학 정보 질문 응답지
2.3 주제별 질문의 정답률 비교 분석	2-5 사회과학 정보 질문
3. 결론	2-6 사회과학 정보 질문 응답지
인용문헌	2-7 과학기술 정보 질문
부록	2-8 과학기술 정보 질문 응답지
1. 정보서비스 효율성 평가를 위한 협조	영문초록(Abstract)

1. 서론

1.1 연구의 의의와 방법

대학도서관은 대학사회에 있어서 대학의 존재이유가 되는 학습활동, 연구활동 및 교육활동의 중심기관이다. 이 유기적 기구는 모든 종류의 자료와 정보를 선정, 수집, 분석, 정리, 보존, 열람, 대출 및 정보서비스 등의 기능을 행하여 대학의 학습, 연구 및 교육을 직접 혹은 간접적 방법으로 수행한다. 이러한 대학도서관의 기능 중에서 어떤 종류의 기능이 우선적이며 중요한 것이냐는 명제에는 여러가지 의견이 개진될 수 있고, 또 제시된 바도 있

* 전남대학교 문헌정보학과 교수

으나 일반적으로 시대의 흐름에 따른 정보이용의 차원과, 본질적인 측면에서 대학도서관 존재이유의 핵이라 할 수 있는 정보서비스(information service) 기능이 요체라는 이론엔 별다른 이의가 없다. 따라서 대학사회의 두뇌적 역할을 담당하는 대학도서관의 정보서비스를 효율적이고도 높은 수준을 유지할 수 있는 이론과, 실제적 방법론은 무엇인가를 규명해 보고자 하는 하나의 시도가 이 논고의 목적이다.

연구의 범위와 방법은 다음과 같다. 우리나라 대학도서관 정보서비스의 수준을 높이기 위하여는 무엇보다도 최대정보서비스(maximum or liberal information services) 내지는 총체적서비스(total services)를 수행하여야 하는 바, 이러한 서비스를 하기 위한 첫번째 조건은 정보사서의 질적 우수성에 기대는 바 크다 하겠다. 따라서 본 연구는 현재 정보사서들의 실제 서비스의 수준을 측정 평가해 보고자 하며, 특히 일반정보사서(the generalist)와 그 기용이 적절하며 바람직하다고 판단되는 주제전문사서(the subject specialist)와의 정보서비스 제공의 효율성을 아울러 비교 평가하고자 한다. 이는 물론 우리나라 대학도서관 정보서비스의 효율성을 제고하기 위한 이론적 근거를 구축하기 위함이다.

또한 이 연구는 대학도서관의 정보서비스에 관한 국내외의 제 이론을 근거하여 우리나라 정보사서들의 정보서비스의 정답률을 실제로 평가 분석하여 그 결과를 외국의 경우와도 비교하고자 한다.

정보서비스의 효율성을 평가하기 위하여 공통 정보 질문, 인문과학 영역의 정보 질문, 사회과학 영역의 정보 질문 및 과학기술 영역의 정보 질문을 정보사서들에게 제시하여 일정한 시간 내에 응답토록 하여 그 정답률을 추출, 그들의 정보서비스 수행의 효율성을 공개적(obtrusive) 혹은 사전통보식 테스트 질문법을 통하여 평가하여 보고자 한다.

평가에 의하여 얻어진 결과는 한국 대학도서관의 중핵적 기능인 정보서비스 기능이 과연 원활하게 수행되고 있는지, 그러하지 못한지를 판별할 수 있을 것이며, 일반정보사서와 주제전문사서 집단 간의 정답률의 차이가 있다면 이를 근거로 하여 정보사서 기용에 있어서 주제전문화(subject specialization)

의 정책에 대한 기초가 될 수 있는 근거자료를 제시할 수 있을 것이다.

1.2 조사 대상과 방법

하로(R.P. Haro)는 주제전문사서가 깊고도 광범한 정보서비스를 수행할 수 있는 가장 적절한 직원이라고 전제한 후, 1) 높은 수준의 정보서비스 기 능과, 2) 도서관 이용 강의, 및 3) 연계기능의 기능을 갖고 있으며(Haro 1969, 166-168), 인문과학, 사회과학, 응용행동과학 혹은 생명과학 분야 등의 주제전문사서는 그의 학문영역 내의 서지에 관한 권위를 갖고 있으며, 그 분야의 연구에 있어서 신속하고 조직적이며, 깊이있는 연구 수행을 위한 서 지적 전문성을 소지하고 있고, 따라서 이런 지식을 바탕으로 의미있고 높은 수준의 정보서비스를 제공하는 탁월한 위치에 있다고 한 이론 등이나(Haro 1969, 166), 에번즈(S.M. Evans)와 라인(M.B. Line)의 연구 결과 주제전문 가인 정보사서가 정보서비스를 대학도서관에서 수행한 것이 실제로 성공적 이었다는 연구(Evans and Line 1973, 214-232) 등에서 밝혀진바와 같이 대 학도서관에서 정보서비스를 수행함에 있어서 일반정보사서 보다 주제전문사 서의 정보서비스 효율이 높고 바람직하다는 이론이 우리나라 대학도서관의 경우에도 적용되는지 조사하여 보고자 한다. 조사방법은 정보서비스의 결과 로 나타난 정보질문에 대한 해답의 정답률을 확인하여 두 집단간의 수준을 비교 확인하였다. 이는 우리나라에서 처음 시도된 것으로, 정보서비스의 양 적 측정방법을 지양하고 질적 평가를 시도하기 시작한 1960년대 중엽부터의 경향인 정보사서에 의한 해답과 이용자들에 의한 질문의 총 수를 제산하여 정보서비스를 평가하기 보다는, 정보 질문에 대한 정답률을 근거하여 그 질 적인 수준을 평가하는 것이야말로 정보서비스의 상황과 발전을 진작시키는 중요한 잣대가 될 수 있다는 이론을 수용한 것이다.(Childers 1972, 212-217; Lankaster 1977, 73-139; Rothstein 1964, 456-472; Schmidt 1980, 87-95; Weech 1974, 315-335 등)

조사 대상은 1981년도 77개 대학도서관에 적용한 종합도서관지수가 30위 이내인 0.88 이상의 대학이거나 1981년도 76개 대학도서관에 적용한 종합도

서관 자료지수가 역시 30위 이내인 0.91이상의 대학 중(李炳穆1983, 97-98) 서울과 지방을 5:5로, 국립과 사립대학을 5:5로 임의 선정하되 정보질문을 응답하지 못할 경우를 예상해서 2개교를 추가했으며, 여자대학 2개교를 포함시킨다는 원칙으로 <표 1>과 같은 12개교 대학도서관에서 근무하는 정보사서들을 조사 대상으로 선정하였다.

<표 1> 정보서비스 정답률 조사대상 대학 도서관*

지역별	설립별	도서관명	선정 조사대상자 수(일반정보사서, 주제전문사서)	실제 응답자수(일반정보사서, 주제전문사서)	종합도서관 지수(순위)	종합도서관 자료지수(순위)
서울	사립	경희대학교 도서관	2(일반정보사서2, 주제전문사서0)	1(일반정보사서1, 주제전문사서0)	3.14(3)	4.20(3)
"	"	고려대학교 도서관	2(" 1, " 1)	2(" 1, " 1)	3.07(4)	3.75(4)
"	"	서강대학교 도서관	2(" 1, " 1)	2(" 0, " 2)	1.72(16)	1.03(26)
"	국립	서울대학교 도서관	2(" 2, " 0)	1(" 1, " 0)	7.61(1)	6.57(1)
"	사립	숙명여자대학교 도서관	3(" 2, " 1)	2(" 2, " 0)	0.86(33)	0.91(29)
"	"	연세대학교 도서관	3(" 1, " 2)	3(" 2, " 1)	4.03(2)	5.32(2)
"	"	이화여자대학교 도서관	2(" 0, " 2)	1(" 0, " 1)	2.06(8)	2.76(6)
대구	국립	경북대학교 도서관	2(" 1, " 1)	2(" 0, " 2)	1.77(14)	2.21(7)
"	사립	계명대학교 도서관	2(" 2, " 0)	2(" 2, " 0)	2.37(7)	1.58(15)
부산	국립	부산대학교 도서관	2(" 2, " 0)	1(" 1, " 0)	1.86(10)	1.22(19)
전남	"	전남대학교 도서관	2(" 1, " 1)	1(" 0, " 1)	1.92(9)	1.68(10)
전북	"	전북대학교 도서관	2(" 1, " 1)	2(" 2, " 0)	1.81(12)	1.08(25)
합	계	12(국립 5, 사립 7)	26(일반정보사서 16, 주제전문사서 10)	20(일반정보사서 12, 주제전문사서 8)		

* 선정된 조사 대상자 수는 1개 대학도서관에 원칙적으로 일반정보사서 1명과 주제전문사서 1명씩, 2명으로 하였으나 1985년 6월초에 본인이 일차조사한 대학도서관 정보사서의 현황과 의결조사에 의거하여 주제전문사서가 참고열람실에 근무하고 있지 않은 대학도서관 경우는 일반정보사서 2명씩으로 선정했으며 3명씩 선정할 2개교는 참고열람실이 인문, 사회, 자연과학 열람실로 나뉘어져 있는 주제분야별 조직을 갖고 있기 때문이었음.

<표 1>에서 보는 바와 같이 선정된 조사대상자 수는 26명(일반정보사서 16명, 주제전문사서 10명)이었으나 1985년 10월 10일 이미 사전교육을 시킨 조사요원(도서관학과 상급생과 대학원 재학생)이 대상교 도서관을 직접 방

문하여 정보질문지를 제시하여 회수한 실제 응답자 수는 20명(일반정보사서 12명, 주제전문사서 8명)이었다.

우리나라 대학도서관에서 정식직명으로 주제전문사서를 기용하고 있는 기관은 없었다. 그러나 주제전문사서의 최저자격기준으로 볼 수 있는 주제분야의 학사+도서관학석사, 도서관학사+주제분야의 석사, 혹은 도서관학사+도서관학석사로서 부전공을 이수한 정도 이상의 학력을 가진 사서가 정보사서로 근무하고 있을 때 이를 주제전문사서로 구분하여 조사를 진행하였다.

조사방법은 임의 선정된 대학의 도서관장에게 부록 1에 수록한 “정보서비스 효율성평가란 위한 협조”란 공문을 1985년 10월 2일 발송하여 미리 예고와 양해를 구했으며, 동년 10월 10일 9시에 대상교 도서관에 일제히 조사요원 1명씩을 파견하였다. 파견된 조사요원은 우선 도서관의 열람과장을 면담하고 공문 발송 사실을 확인한 후, 이들이 밝혀지지 않는 않았으나 학력, 경력 및 주제전문사서 여부등을 이미 조사된 대상자에게 부록 2와 같은 “정보서비스 효율성평가 측정을 위한 설문지”를 제시하고 공동 정보질문 10문항과 응답지, 그리고 인문과학, 사회과학 및 과학기술 정보 질문지 각 10문항 중 해당 주제 내지 선호하는 분야를 선택케 하여 정보질문을 조사하도록 하였다.

정보질문 유형은 모든 영역 공히 즉답형 혹은 사실형을 중심으로 한 것이었으며, 질문은 국내의 자료를 망라하여 응답할 수 있도록 제시하였다. 질문문항의 구성은 우리나라에 관한 질문과 외국에 관한 질문이 대략 절반씩으로 되어 있는데, 외국에 관한 질문문항 중 인문·사회과학분야의 질문은 *The Retrieval of Information in the Humanities and the Social Sciences* (Slavens 1981)을 참고하였는데, 이는 아직까지 우리나라에서 작성되어 널리 쓰이는 질문집이 없었기 때문이었으며, 정보질문의 난이도에 있어서 일정한 수준을 유지하기 위한 방법을 강구하기 위함이었다.

조사요원은 제시된 정보질문을 해당 정보사서가 조사하는 참고열람실에서 머물면서 전체적인 시간 배당을 기록하였는데, 이는 응답자가 기록하기로 되어있는 문항마다의 소요시간과 대비될 수 있도록 하기 위해서였다. 따라

서 이번에 조사한 정보사서들의 정보서비스 효율성평가를 위한 조사방법은 사전 공문을 발송한 공개적(obtrusive) 혹은 사전통보식 테스트 질문법이였다. (Childers 1972; 盧玉順 1979) 그러나 정보질문은 조사요원이 직접 조사 대상 정보사서에게 전해 주었기 때문에 정보질문의 수준이나 내용을 사전에 인지할 수는 없도록 하였다. 정보서비스의 질을 평가하기 위한 조사방법에 관하여는 여러가지 이론이 있다. 공개적 혹은 사전통보에 의한 평가방법(obtrusive testing)과 비밀조사방법(unobtrusive testing)이 있는 바, 각 방법이 장단점을 지니고 있음은 알려진 사실이다. 공개적 방법은 평가를 받는 정보사서들이 상황을 완전히 인식하고 있기 때문에 자연스럽게 지 못한 요인이 작용한다는 점이 첫번째 단점이다. 즉 시험을 당한다는 압박감 내지 부담감은 정보사서의 반발적 감정이나 반응을 초래하기 쉽고 또한 평상적 업무 환경에서처럼 행동하지 않고 작위적인 행동을 할 수 있다. 집중적 시선속에서 사서는 보통 때보다 더욱 조심스럽거나 부지런히, 그리고 성실히 정보질문을 처리할 수 있고 따라서 응답결과가 더 나아질 것이 예상될 수도 있다. 반대로 상태가 뒤바뀌는 경우도 예상된다. 긴장하거나 걱정스러워지는 경우를 상상하기 어렵지 않으며, 시간을 재는 등의 조건적 상황아래에서는 오히려 초조감이나 긴장감 때문에 능률이 저하되거나 더 잦은 실수를 할 우려도 있는 것이다. (盧玉順 1979, 214)

다음은 자기에게 주어진 시험 질문들은 반드시 해답을 찾아야 한다는 사실을 정보사서가 전제하고 있다는 사실과 실제 정보서비스 상황에서의 결과는 다를 수 있다는 점이 문제점이다. 즉 전자는 정보사서가 정답이 있는 것을 전제하고 끝까지 조사를 진행하는 등 노력을 하지만, 후자의 경우는 일정 시간까지 조사하여 해답이 어려울 경우는 일단 포기하고 이용자에게 불가능하다고 말할 수도 있기 때문이다. (盧玉順 1979)

이러한 단점에도 불구하고 정보사서 자신의 양해 아래 이루어지는 공개적 평가방법은 통제된 상황 아래에서 수행되는 해답의 속도와 정확성의 정도를 검토할 수 있다는 점과 동일한 일정량의 정보질문을 비슷한 조건의 다른 도서관 정보사서들에게 적용하여 그 결과를 서로 비교할 수 있고, 그 결과를

카탕으로 정보사서의 교육, 훈련, 경험 등이 서비스 능력과 관련된 비교적 객관적 판단을 할 수 있다는 점이 장점이라고 노옥순은 지적하였다. (盧玉順 1979, 215)

비밀조사방법(unobtrusive or hidden testing)은 1966년에 크라우리(T. Crowley)가 정보사서 자신들이 평가당한다는 사실을 전혀 인식하지 못하는 가운데 적절하게 통정된 시험을 실시하고 관리하기 위한 방안을 적용하였는데(Crowley 1968, Childers 1970), 그 단점은 비밀리에 진행된 평가에서는 해답이 된 정보질문의 수 만으로는 정보서비스의 질을 판단하기가 불충분하다는 점과, 평가를 당하는 측의 사전 지식이 없이 조사가 실시된다는 부정적 반응과 도의적 문제가 단점이다. 즉 첩보행위나 도청장치로 정보사서들이 반응할 때 그들의 강한 반발을 예상할 수 있기 때문이다.

한편, 장점으로는 이 테스트방법은 정상적인 정보사서의 근무중에 자연스럽게 평가할 수 있다는 점이 있고, 또한 정보질문과 해답의 속도, 정확성 등에 있어서 사전에 평가받는다라는 사실을 안 후에 수행된 결과보다 바른 분석과 판단을 기대할 수 있다는 점과, 정보질문 조사과정의 정보사서의 친절성, 성의, 적대적 여부등을 평가할 수 있다는 장점이 있으며, 끝으로, 이 방법은 비교적 쉽고 또한 연구진행에 많은 경비를 지출하지 않아도 좋다는 점이다. (Childers 1972, 212-217)

2. 정보서비스의 효율성 측정 결과분석

2.1 전체적인 분석

12개 대학교의 정보사서 20명에게 공개적인 방법에 의하여 일정한 정보질문을 제시하여 정보서비스의 효율성을 측정한 결과 총점을 100%로 하였을 때 절대정답률은 59.75%였으며, 조정정답률은 75.20%이었다. 여기서 절대정답률은 공통정보질문 10문항과 주제분야별 선택정보질문 10문항 합계 20문항에 대하여 정답인 경우 1문항당 5점씩 배점하여 얻은 경우이고, 조정정답률은 1문항당 정답의 경우 역시 5점, 정답은 아니되 정답을 얻기 위하여

접근한 자료와 부분적으로 정답에 가까운 답이었을 경우에 3점을, 그리고 무응답의 경우에는 0점으로 계산하여 얻은 수치이다.

이 전체적인 정보서비스의 효율성 측정 결과는 차일더즈(T. Childers)가 미국의 공공도서관 정보사서들을 대상으로 전화에 의한 비밀조사방법에 의

〈표 2〉

정보서비스 효율성

대상대학 및 정보사서	정보사서 종별	공 통 정 보 질 문					
		응 답 문항수	해 답 결 과			절 대 점 수	조 정 점 수
			+	-	○		
A 1	주 제 전 문 사 서	9	7	2	1	35	41
A 2	"	9	5	4	1	25	37
B 3	일 반 정 보 사 서	10	6	4		30	42
C 4	"	8	3	5	2	15	30
D 5	주 제 전 문 사 서	10	7	3		35	44
E 6	일 반 정 보 사 서	10	7	3		35	44
E 7	"	10	7	3		35	44
F 8	"	9	7	2	1	35	41
G 9	"	9	5	4	1	25	37
G 10	"	7	4	3	3	20	29
H 11	주 제 전 문 사 서	8	6	2	2	30	36
H 12	일 반 정 보 사 서	7	6	1	3	30	33
I 13	주 제 전 문 사 서	10	7	3		35	44
I 14	"	10	7	3		35	44
J 15	일 반 정 보 사 서	9	3	6	1	15	33
J 16	"	8	6	2	2	30	36
K 17	"	9	5	4	1	25	37
K 18	"	9	5	4	1	25	37
K 19	주 제 전 문 사 서	9	5	4	1	25	37
L 20	"	10	5	5		25	40
합계 20	일 반 정 보 사 서 12 주 제 전 문 사 서 8	180	113	67	20	565	766
평 균		9	5.65	3.35	1	28.25	38.30

주 1. 공통정보질문 10문항 50점] 제 100점
선택주제정보질문 10문항 50점]

주 2. 기호 및 배점 + : 정답(5점), - : 정답시도 부분정답(3점), ○ : 무응답(0점)

주 3. 선택주제기호 H : 인문과학, S : 사회과학, T : 과학기술

한 연구를 진행하여 얻은 결과인(Childers 1971, 140) 절대정답률 54.75%와
 조정정답률 63.84%보다 각각 5%와 11.36%가 높은 결과치이다. 또한 골드
 허(三. Goldhor)가 미네아폴리스에 있는 12개 공공도서관의 정보서비스 수
 준을 평가하기 위하여 공개적 방법에 의한 측정결과치인 절대정답률 50%나

개인별 측정 결과

주 제 분 야 선 택 정 보 질 문					전 대 점 수	조 정 점 수	절 대 정답점 수합계	조 정 점 수 합 계	총소요 시 간 (분)	
선대 주제	응 답 문항수	해 답 결 과								
		+	-	○						
T	6	6		4	30	30	65	71	142	
S	9	8	1	1	40	43	65	80	131	
H	10	7	3		35	44	65	86	125	
H	6	5	1	4	25	28	40	58	124	
S	8	7	1	3	35	38	70	82	154	
H	5	4	1	5	20	23	55	67	127	
T	7	3	4	3	15	27	50	71	136	
S	9	6	3	1	30	39	65	80	124	
H	7	6	1	3	30	33	55	70	115	
S	10	7	3		35	44	55	73	155	
H	8	6	2	2	30	36	60	72	128	
S	7	5	2	3	25	31	55	64	132	
S	9	7	2	1	35	41	70	85	89	
H	8	6	2	2	30	36	65	80	92	
S	9	8	1	1	40	43	55	76	105	
H	9	7	2	1	35	41	65	77	96	
H	8	8	2		40	40	65	77	87	
S	9	7	2	1	35	41	60	78	134	
T	9	7	2	1	35	41	60	78	152	
S	9	6	3	1	30	39	55	79	126	
H S T S	8 9 3	162	121	36	39	630	738	1,195	1,504	2,474
	8.10	6.05	1.80	1.95	31.50	36.90	59.75	75.20	124	

(Goldhor 1967) 크라우리의 비밀조사 방법에 의한 정보서비스 효율측정 결과인 54.15%에(Crowly 1971) 비해서도 각각 9.75%와 5.6%가 높은 결과를 보였다.

이렇게 미국에서의 연구결과보다 높은 응답률을 보여준 주요 요인은 사실상 정보질문을 조사요원이 제시한 다음, 시간의 제한을 두지 않았고 정보질문의 수준에 대하여 사전테스트를 하지 않았던 점과, 정보질문을 해답하는데 조사대상 도서관자료에 한정하지 않고 전화를 건다든지 하여 특정항목의 일부 질문은 정답을 해결할 수 있는 인사에게 물어볼 수 있도록 허용할 점, 끝으로 즉답형 질문으로 질문이 구성된 점등이 미국에서 수행된 기존의 연구결과보다 약간 상향된 측정 결과를 낳은 원인으로 볼 수 있겠다. 그러나 우리나라에서 처음, 공공도서관이 아닌 대학도서관에서 정보서비스의 수준을 측정한 결과로서 기존의 연구결과와 별로 대차없는 측정결과를 얻었다는 점은 의미있는 조사였다고 본다. 정보서비스 효율성의 개인별 측정결과에 대한 분석결과는 <표 2>와 같다.

전체적인 분석에서 정보질문 문항당 정보자료를 조사하여 해답을 하기까지의 소요시간을 기록하도록 요청하였으나, 이 기록이 실제 사용한 시간보다 거의 짧게 적어 놓았기 때문에 조사요원이 문제를 제시하고 응답지를 받았을 때까지의 시간을 재되, 정보질문 조사시 특별한 외부 출타라든가 동료나 상사와의 대화 및 다른 이용자들로부터의 급한 도움을 청하는 일 등에 소비한 시간을 적절히 제외한 총 시간을 기록하였기 때문에 정보질문 문항당 해답시간을 정확히 구별하기는 어려웠던게 사실이였음도 밝혀둔다. 그러나 이러한 방식을 적용하여 시간을 재어 본 결과 정보사서들이 정보질문 해답을 포기한 것을 포함하여 20문항을 모두 해결하는데 걸린 평균시간은 124분(2시간 04분)이었으며 1문항 평균 해결시간은 6분씩이었다.

다음 주제분야별 정보질문의 응답률을 비교하여 본 결과, 응답자 20명 중 인문과학 정보질문을 선택한 정보사서는 8명(일반정보사서 6명, 주제전문사서 2명)으로서 절대점수는 평균 58.75점으로 절대점수 총평균보다 1.0이 낮았고, 조정점수 평균도 73.38점으로 1.82점이 낮게 분석되었다. 사회과학

정보질문의 경우는 9명(일반정보사서 5명, 주제전문사서 4명)이 선택하여 절대점수 평균 61.11점과 조정점수 77.44점을 기록하여 총평균 점수보다 각각 1.36점 및 2.24점씩 나은 결과였다. 한편 과학기술 분야는 3명(일반정보사서 1명, 주제전문사서 2명)이 선택하여 절대점수 평균 및 조정점수 평균이 58.33점과 73.33점을 획득, 총 평균보다 1.42점, 1.87점씩 낮았고, 또 이 분야에 대한 주제전문사서나 일반정보사서의 선호도가 낮은 취약성을 반증하여 주었다.

세 영역의 정보질문 정답률은, 사회과학이 제일 높았고 그 다음이 인문과학, 과학기술의 순이었다. <표 3>은 주제분야별 정보질문의 정답률의 비교 상황을 잘 보여주고 있다.

<표 3> 주제분야별 정보질문의 정답률 비교

주 제 별	응답문항수		선택자수		절대점수		조정점수		
	합계	평균	일반정보사서	주제전문사서	합계	평균	합계	평균	
인문과학정보질문	61	7.63	6	2	8	470	58.75	587	73.38
사회과학정보질문	79	8.78	5	4	9	550	61.11	697	77.44
과학기술정보질문	22	7.33	1	2	3	175	58.33	220	73.33
	162	8.1	12	8	20	1,195	59.75	1,504	75.20

2.2 일반정보사서와 주제전문사서의 정답률 비교분석

일반정보사서 12명에 의한 정보서비스 효율성 측정 결과는 공통정보질문에 의한 절대점수가 26.66%이었고 조정점수는 36.92%를 기록했다. 주제분야별 선택 정보질문은 인문과학정보질문을 6명이, 사회과학 정보질문은 5명, 그리고 1명이 과학기술을 선택하였는데 그 평균 정답률은 절대점수가 30.42%였고 조정점수가 36.16%로 20문항을 합친 일반정보사서의 평균 절대점수는 57.08%, 조정점수는 73.08%로 두 그룹이 얻은 총 평균점수와 비교했을 때 절대정답률은 2.67%가 낮으며, 조정정답률도 2.12%가 낮은 것으로 판명되었다. 상세한 분석결과는 <표 4>와 같다.

주제전문사서에 의한 정보서비스의 효율을 측정한 결과는 다음과 같이 분석되었다. 정보질문에 해답한 주제전문가는 8명으로, 선택 주제에 있어서는

〈표 4〉 일반정보사서에 의한 정보서비스 효율성 측정 결과

대 상 교 및 사	공통정보질문				주제분야별 선택정보질문					응 문 합	답 수 경	절 점 합	대 수 계	조 점 합	정 수 계
	응 문 항 수	답 수	절 대 수	조 점 수	선 택 주 제	응 문 항 수	답 수	절 대 수	조 점 수						
B 3	10	30	42		H	10	35	44		20	65	86			
C 4	8	15	30		H	6	25	28		14	40	58			
E 6	10	35	44		H	5	20	23		15	55	67			
E 7	10	35	44		T	7	15	27		17	50	71			
F 8	9	35	41		S	9	30	39		18	65	80			
G 9	9	25	37		H	7	30	33		16	55	70			
G 10	7	20	29		S	10	35	44		17	55	73			
H 12	7	30	33		S	7	25	31		14	55	64			
J 15	9	15	33		S	9	40	43		18	55	76			
J 16	8	30	36		H	9	35	41		17	65	77			
K 17	9	25	37		H	8	40	40		17	65	77			
K 18	9	25	37		S	9	35	41		18	60	78			
합계 12명	105	320	443		H S T	6 5 1	96	365	434	201	685	877			
평균	8.75	26.66	36.92			8	30.42	36.16		16.75	57.08	73.08			

주. 선택주제별기호 H : 인문과학, S : 사회과학, T : 과학기술

인문과학 정보질문을 2명이, 사회과학 정보질문을 4명이, 그리고 과학기술 정보질문을 2명이 응답하였다.

이들이 획득한 절대정답률 즉 절대점수는 공통정보질문의 경우 30.63%, 선택주제 정보질문의 경우 33.13%으로 총 평균 점수보다 각각 2.38%와 1.63%가 높았다. 조정점수 평균에 있어서도, 주제전문사서는 공통질문의 경우 40.38%로 조정점수 총평균 38.30%보다 2.08%가 높았고, 선택주제 질문에 있어서도 주제전문사서는 38.00%인데 비해 총평균은 36.90%로 주제전문사서가 1.10% 높은 결과를 얻었다.

그러면 우리나라 대학도서관의 정보서비스를 수행하는데 있어서 일반정보사서와 주제전문사서 사이의 정보질문에 대한 정답률은 어떠한가?

우선 공통정보질문의 경우 일반정보사서는 절대점수에서 26.66%와 조정점수에서 36.92%를 기록한 반면, 주제전문사서는 30.63%와 40.38%를 얻

고 있어 각각 3.97%와 3.46%씩을 더 얻었다. 선택주제의 질문에 있어서도 일반정보사서의 절대정답률과 조정정답률은 30.42%와 37.16%인데 비하여, 주제전문사서의 경우는 각각 33.13%와 38.00%로 절대점수에서 2.71%와 조정점수에서 1.84%를 더 얻고 있어서 모든 항목을 총평균했을 때의 점수를 보면, 일반정보사서의 절대정답률은 57.08%인데 비하여 주제전문사서는 63.75%로 6.67% 높고, 조정정답률은 일반정보사서의 경우에는 73.08%인데 주제전문사서는 78.38%로서 4.30%가 높은 것으로 분석되었다. 따라서 우리나라의 대학도서관 중 본 조사의 표본도서관에서 조사된 정보서비스의 효율성은 일반정보사서보다 주제전문사서가 수행한 결과가 명백히 우위에 있음을 입증하고 있다. <표 5>는 주제전문사서에 의한 정보서비스의 효율성을 측정할 것을 개인별로 집계한 상황을 보여준다.

<표 5> 주제전문사서에 의한 정보서비스 효율성 측정 결과

대상 대학 정보 사서	공통정보질문			주제분야별 선택정보질문					응 문 항 합	답 수 계	절 대 합	조 정 합	정 수 계
	응 문 항 수	답 수	절 대 점 수	조 정 점 수	선택 주제	응 문 항 수	답 수	절 대 점 수					
A 1	9	35	41	T	6	30	30	15	65	71			
A 2	9	25	37	S	9	40	43	18	65	80			
D 5	10	35	44	S	8	35	38	18	70	82			
H11	8	30	36	H	8	30	36	16	60	72			
I 13	10	35	44	S	9	35	41	19	70	85			
I 14	10	35	44	H	8	30	36	18	65	80			
K19	9	25	37	T	9	35	41	18	60	78			
L20	10	25	40	S	9	30	39	19	55	79			
합계	75	245	323	H 2 S 4 T 2	66	265	304	141	510	627			
평균	9.38	30.63	40.38		8.25	33.13	38.00	17.63	63.75	78.38			

주. 선택주제기호 H: 인문과학, S: 사회과학, T: 과학기술

2.3 주제별 질문의 정답률 비교분석

이제는 일반정보사서와 주제전문사서가 응답한 인문과학, 사회과학, 그리고 과학기술 정보질문에 대한 정답률을 비교하여 보고자 한다.

우선 인문과학의 경우는 일반정보사서가 주제전문사서에 의하여 응답된 평균 절대점수보다 오히려 0.83% 높게 나타난 30.83%(50%기준)인데 비하여 주제전문사서는 30.00%이었다. 이 결과가 일반정보사서와 주제전문사서가 행한 정보서비스 효율성 측정에서 일반정보사서가 나은 결과를 보인 유일한 경우이다. 조정점수에서는 반대로 일반정보사서가 1.17%가 뒤진 34.83%였다. 이와 같이 인문과학 분야에서의 정보질문의 정답률은 양자 사이에 차이가 거의 없는 결과를 보여주고 있었다. <표 6>은 이와 같은 상황을 명백하게 보여 주고 있다.

<표 6> 인문과학 정보질문의 일반정보사서와 주제전문가와의 정답률 비교

정보사서별	평균응답문항수	평균절대점수	평균조정점수
일반정보사서	7.5	30.83	34.84
주제전문가	8	30.00	36
차이	0.5	0.83	1.17

사회과학 정보질문의 경우도 일반정보사서는 절대점수(50%기준)에서 2% 낮은 33%인데 비하여 주제전문사서는 35%이었고, 평균 조정점수는 주제전문사서가 1.75% 낮은 40.25%인데 반하여 일반정보사서는 42%로, 조정점수에서는 유일하게 일반정보사서가 좋은 결과를 보여준 측정 결과였다. 그러나 역시 절대점수에서 주제전문사서가 보인 2%의 차이가 근소하게나마 주제전문사서의 우위성을 보여주는 근거라 할 수 있겠다. <표 7>은 사회과학정보질문에서의 양자간의 결과를 나타내고 있다.

<표 7> 사회과학 정보질문의 일반정보사서와 주제전문사서와의 정답률 비교

정보사서별	평균응답문항수	평균절대점수	평균조정점수
일반정보사서	8.8	33	42
주제전문가	8.75	35	40.25
차이	0.05	2	1.75

끝으로 과학기술 정답률을 비교하여 보면, 주제전문사서는 절대점수와 조정점수에서 각각 17.5%와 8.5%씩의 높은 32.5%와 35.5%를 기록하고 있

는 반면, 일반정보사서는 평균 절대점수가 15%, 평균 조정점수가 27%로서 인문, 사회, 과학기술 정보서비스 효율중 가장 낮은 정답률을 보여주고 있다. 결국 우리나라의 대학도서관에서 정보서비스 기능을 수행함에 있어 가장 중요하게 인재가 필요한 곳이 인문, 사회, 과학기술 영역중 자연과학 및 응용과학 분야의 주제전문사서를 요청하고 있음을 선명히 보여주는 예라고 할 수 있겠다. 인문과학이나 사회과학 분야의 정보서비스에서 일반정보사서도 주제전문사서와 별 차이없는 정답률을 보여 준데 반하여, 과학기술 분야에서는 그 응답자 수는 적었지만 양자간에 현격한 효율상의 차이를 노정하였다. 이 분야의 효율성 분석결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 과학기술정보질문의 일반정보사서와 주제전문사서의 정답률 비교

정보사서별	평균응답문항수	평균절대점수	평균조정점수
일반정보사서	7	15	27
주제전문가	7.5	32.5	35.5
차이	0.5	17.5	8.5

3. 결 론

우리나라 대학도서관에서 수행되는 일반정보사서와 주제전문사서의 정보서비스의 효율성을 평가해본 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

평가의 방법은 공개적인 방법에 의하여 수행되었는데, 12개 대학교의 정보사서 20명에 대하여 실시한 결과는 다음과 같았다. 즉 정보서비스의 절대정답률은 59.75%였고 조정정답률은 75.20%로 미국의 차일더즈의 비밀조사 방법에 의한 연구결과(Childers 1971, 40)인 절대정답률 54.75%와 조정정답률 63.84%보다 각각 5%와 11.36%가 높은 결과치였다.

정보질문은 공통정보질문 10문항과 인문, 사회 및 과학기술 분야 질문 각 10문항 중 택일하여 총 20문항의 해답을 요구했던 바 소요시간은 평균 124분으로 1문항당 조사 해답시간은 약 6분씩이 소요되었다.

일반정보사서와 주제전문사서 사이의 정답률을 비교하여 본 결과 공통질

문에 대한 일반정보사서의 절대점수는 26.66%(50%기준)에 조정점수는 36.92%였고, 주제분야의 정보질문에서 얻은 결과는 절대점수가 30.42%(50%기준), 조정점수가 37.17%로, 평균합계는 절대점수 57.08%에 조정점수는 73.08%였다. 이에 비하여 주제전문사서의 공통정보질문에서의 절대점수는 30.63%에 조정점수는 40.38%로서 각각 3.97%와 3.46%씩을 더 얻었다. 선택한 주제의 정보질문 정답률도 일반사서의 경우 절대정답률이 30.42%와 조정정답률이 37.17%인데 비하여, 주제전문사서의 경우는 각각 33.13%와 38.00%를 획득하여 절대점수에서 2.71%와 조정정답률에서 1.84%를 더 얻어 모든 항목을 총 평균하였을 때, 일반정보사서는 절대정답률이 57.08%와 조정정답이 73.08%인데 반하여 주제전문사서는 절대정답률 63.75%에 조정정답률이 78.38%로 각각 6.68%와 5.30%가 높은 것으로 나타나 정보서비스 기능을 수행함에 있어서 정확성과 신속성으로 측정되는 정보서비스의 효율성은 일반정보사서보다 주제전문사서가 더 우수함이 입증되었다. 다만, 이 연구에서의 신속성의 변인은 실제 측정된 정보질문의 해당시간이 정확할 것으로 판단하기 어려워 비교분석에서 제외하였다.

끝으로 이 연구에서의 정보질문을 실제로 조사 해답시켜보는 과정에서 나타난 문제점은 이 분야에 대한 측정 이론과 방법론이 발전되어야 하겠다는 점이있음을 통감하였다. 이는 정확하게 정보서비스의 질(quality)을 평가 측정하여 봄으로써 보다 나은 대학도서관의 정보서비스를 수행하기 위한 기초적인 자료를 제공할 수 있기 때문이다. (한상완, 1985, 175) 대학도서관 정보서비스의 발전은 결과적으로 우리나라 대학도서관의 존재이유를 확인하는 핵심적 과제의 발전이기 때문이다.

<인 용 문 헌>

- 盧玉順. 1979. “參考奉仕의 評價方法과 問題點의 考察,” 창립 20주년기념논문집 (이화여자대학교 도서관학과) : 201-222.
- 李炳穆. 1983. “韓國의 大學圖書館基準에 관한 研究,” 博士學位論文, 延世大學校.
- 한상완. 1985. “한국의 대학도서관 정보서비스에 있어서 주제전문사서의 기능 연구,” 박사학위논문, 연세대학교.
- Childers, Thomas Allen. 1972. “Managing the Quality of Reference/Information

- Service." *Library Quarterly* 42 : 212-217.
- _____. Telephone Information in Public Libraries: A Comparison of Performance and the Descriptive Statistics Collected by the State of New Jersey." Ph. D. dissertation, Rutgers University.
- Crowley, Terrence. 1968. "The Effectiveness of Information in Medium Size Public Libraries." Ph.D. dissertation, Rutgers University.
- Crowley, Terrence and Childers, Tehomas Allen. 1971. *Information Service in Public Libraries: Two Studies*. Metuchen, N.J.: Scarecrow.
- Evans, Susan M. and Line, Maurice B. 1973. "A Personalized Service to Academic Researchers: Service in the Social Sciences at the University of Bath." *Journal of Librarianship* 5:21:-232.
- Goldhor, Herbert. 1967. *A Plan for the Development of Public Library Service in Minneapolis-Saint Paul Metropolitan Area*. Mineapolis: Metropolitan Library Service Agency.
- Haro, Robert P. 1969. "The Bibliographer in the Academic Library." *Library Resources and Technical Services* 13:163-169.
- Lancaster, F.W. 1977. *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D.C.: Information Resources Press.
- Rothstein, Samuel. 1964. "The Measurement and Evaluation of Reference Service." *Library Trends* 12:456-472.
- Schmidt, Janine. 1980. "Reference Performance in College Libraries." *Australian Academic and Research Libraries*: 87-95.
- Weech, T.L. 1974. "Evaluation of Adult Reference Service." *Library Trends* 22:315-336.

부록 2

정보서비스 효율성 평가 측정을 위한 설문지

대학도서관 정보서비스 효율성 평가
측정에 즈음한 협조요청

안녕하십니까? 저는 지난 6월 초순에 선생님께 「대학도서관 정보사서의 현황과 의견 조사」를 위하여 설문지를 보낸 바 있었습니다. 정성껏 회신하여 주신데 대하여 깊은 감사를 드리며 아울러 이번에는 대학도서관의 정보사서들께서 수행하는 정보서비스의 효율성을 평가 측정하고자 정보질문 유형중 즉답형(ready reference type)을 중심으로 질문을 송부하오니, 번거로우시더라도 우리나라 대학도서관 정보서비스 향상을 위한 연구를 도와주시는다는 큰 뜻으로 기꺼히 협조하여 주시기를 바랍니다.

정보질문은 공통정보질문 10문항과 인문과학, 사회과학 및 과학기술 정보질문이 각 10문항씩으로 구성되어 있는데, 선생님께서는 공통정보질문 10문항과 인문, 사회, 과학기술영역 정보질문 중 1영역(10문항)을 선택하셔서 합계 20문항만 응답해 주시면 되겠습니다.

이 조사는 저의 연구목적 이외에는 어떠한 경우에도 사용하지 않을 것이며 개인적 비밀도 보장됨을 말씀 드립니다. 회답된 결과는 선생님을 직접 방문한 저희 조사요원에게 전달해 주시기를 바랍니다.

선생님의 전문적 업무의 발전과 성취는 물론 건강과 기쁨이 늘 충만하시기를 축원합니다.

1985. 10.

505-00

전남 광주시 북구 용봉동 300번지

전남대학교 인문사회과학대학 문헌정보학과 한 상 완 올림

부록 2-1

공통 정보 질문(일반정보사서와 주제전문가 공통)

1. 한성순보(漢城旬報)의 창간년도는?
2. 동인문학상(東仁文學賞)의 설립기관과 설립년도는?
3. 프란츠 리스트(Franz Liszt)의 본래의 이름은?
4. 1985년 3월 현재 우리나라의 종합대학교 수는?
5. 우리나라 초대 대통령의 재임 기간은?
6. 우리나라 1980년도의 1인당 국민총생산은?
7. 지리산을 경계로 하는 도 이름은?
8. 오스트리아 비엔나(Vienna)의 옛 이름은?
9. 황사영 백서(黃嗣永 帛書)의 원본이 소장되어 있는 곳은?
10. 1979년 메릴랜드 대학(University of Maryland)에서 박사학위를 수여 받은 테니스 맥도날드(Dennis D. McDonald)의 논문제목은?

부록 2-2

공통 정보 질문 응답지

- | | | | |
|-----|------------------|---------|------|
| 1. | _____ 년 | 응답소요시간(| 분) |
| 2. | 설립기관 : _____ | " | (분) |
| | 설립년도 : _____ | " | (분) |
| 3. | _____ | " | (분) |
| 4. | _____ 개교 | " | (분) |
| 5. | _____ 년 _____ 개월 | " | (분) |
| 6. | _____ \$(달러) | " | (분) |
| 7. | _____ | " | (분) |
| 8. | _____ | " | (분) |
| 8. | _____ | " | (분) |
| 9. | _____ | " | (분) |
| 10. | _____ | " | (분) |

부록 2-3

인문과학 정보질문

1. 웨리스 휠(Ferris Wheel)로 알려진 빅 휠(big wheel)은 누구에 의해서 언제 어느 박람회에 세워진 것인가?
2. 크리스찬 사이언스 모니터(Christian Science Monitor)의 1984년 12월 현재의 판매 부수는?
3. “분노의 포도”(The Grapes of Wrath)의 첫판의 출판년도는?
4. 로망 롤랑(Romain Rolland)의 노벨문학상 수상작품명은?
5. 서울시립교향악단의 창단년도는?
6. 마르크 샤갈(Marc Chagall)의 작품 “붉은 지붕”(Red Roofs)의 창작년도는?
7. 볼테르(Voltaire)의 본명은?
8. 장자(莊子)의 추정되는 생몰년은?
9. 솔로몬(Solomon)시대의 주요 교역통로는?
10. 1984년 12월 현재 우리나라 개신교 신도의 총수는?

부록 2-4

인문과학 정보 질문 응답지

- | | | | |
|---------------|--------------|----------------|-------|
| 1. 누구 : _____ | 언제 : _____ 년 | 박람회명 : _____ (| 문 소요) |
| 2. _____ | 부 | 응답소요시간(| 분) |
| 3. _____ | 년 | “ (| 분) |
| 4. _____ | | “ (| 분) |
| 5. _____ | 년 | “ (| 분) |
| 6. _____ | 년 | “ (| 분) |
| 7. _____ | | “ (| 분) |
| 8. _____ | ~ | “ (| 분) |
| 9. _____ | | “ (| 분) |
| 10. _____ | 명 | “ (| 분) |

부록 2-5

사회과학 정보 질문

1. 1974년도와 1984년도의 우리나라의 인구증가율은?
2. 미국의 사회학자인 밀(C. Wright Mills)의 주요저서 목록은?
3. 부가가치세(Value-Added Tax)의 정의는?
4. 국제개발은행(IBRD)의 주 기능은?
5. 사우디 아라비아(Saudi Arabia)의 연 평균 강우량은?
6. 브루진스키 증상(Brudzinskie Sign)은 무엇인가?
7. 옥스포드 대학(Oxford University)의 창립년도는?
8. 상해(上海) 임시정부 수립시의 내각 명단은?
9. 제 5 공화국 헌법의 공포 년월일은?
10. 정보학에서 SDI는 무엇의 약자입니까?

부록 2-6

사회과학 정보 질문 응답지

1. 1974년도 : _____ 1984년도 : _____ 응답소요시간(분)
2. _____ " (분)
3. _____ " (분)
4. _____ " (분)
5. _____ mm " (분)
6. _____ " (분)
7. _____ 년 " (분)
8. _____ " (분)
9. _____ " (분)
10. _____ " (분)

부록 2-7

과학기술 정보 질문

1. 위상수학(Topology)의 파국이론(Catastrophe Theory)을 처음 제안한 학자는?
2. BIS는 무엇의 약자인가?
3. 스테인리스 스틸(stainless steel)을 발명한 셰필드(Sheffield)의 발명가 이름은?
4. 영국의 열측정 단위는 무엇인가?
5. 미국화학협회(American Chemical Society)의 주소는?
6. 플라스틱 장치재료인 폴리카아보네이트 수지의 성형수축률(成型收縮率)(cm/cm)의 범위는?
7. ATS는 무엇의 약자입니까?
8. 극피동물인 불가사리(Asterias)의 염색체수는?
9. 낙엽활엽관목인 개해당화(Rosa Kamtschatica Veutenat)의 번식 방법은?
10. 아테리오스클레로시스(arteriosclerosis)란?

부록 2-8

과학기술 정보 질문 응답지

- | | | | |
|-----|---------------|---------|------|
| 1. | _____ | 응답소요시간(| 분) |
| 2. | _____ | '' | (분) |
| 3. | _____ | '' | (분) |
| 4. | _____ | '' | (분) |
| 5. | _____ | '' | (분) |
| 6. | _____ ~ _____ | '' | (분) |
| 7. | _____ | '' | (분) |
| 8. | _____ 개 | '' | (분) |
| 9. | _____ | '' | (분) |
| 10. | _____ | '' | (분) |

An Evaluation for Effectiveness of Information Services by Reference Librarians at College and University Libraries in Korea

Sang Wan Han*

Abstract

The objective of this study is to search for a theoretical and practical solution to the question of what is the most effective and qualitative method of information service for the college and university libraries in Korea. Assuming the maximum service or total service theory in information services, therefore, it appears natural that the subject specialist who is highly knowledgeable in his subject is indispensable in raising the quality of information librarians.

The procedure of this research was as follows: There was no college and university library employing any full-time subject specialist in Korea. This research, however, was proceeded on the assumption that subject specialists are already employed in all of the college and university libraries after the subject specialist system is established. The least qualification of subject specialist is limited, based on the criteria given by the foreign literature, to those who have master's degree in Library Science and bachelor's degree in any other subject area, those who have bachelor's degree in Library Science and master's degree in any other subject area, or those who have both bachelor's and master's degrees in Library Science with minor in any subject field.

* Professor of Information Service, Chonnam National University

To prove the research hypothesis that the subject specialist will perform his role more efficiently than the generalist in effectively providing information service based on both accuracy and speed, this research as an obtrusive testing method analyzed the effectiveness by presenting information questions to the generalists and subject specialists who are information librarians in college and university libraries.

For this study 20 librarians working at 12 university libraries were tested for performance levels of information services. The result showed 59.75% an absolute performance rate and 75.20% an adjust performance rate. Compared to Thomas Childer's 1970 study in which he used the unobtrusive testing method, these results were 5% higher in the absolute performance rate and 11.36% higher in the adjust performance rate.

In comparing the generalist with the subject specialist in efficiency of information service, while the absolute performance rate was 57.08% and the adjust performance rate was 73.08% in the case of the generalist, the absolute rate was 63.75% and the adjust rate was 78.38% in the case of specialist, therefore, the efficiency of the subject specialist was 6.67% higher in the absolute performance rate and 5.30% higher in the adjust performance rate than that of generalist.

But the factor of speediness was excluded from the analysis because of the difference between the time the interviewers recorded and the time the interviewee recorded.

On the basis of the result of this research, it should be desirable to educate subject specialists and employ them as information librarians and for them to function as efficient subject specialists in order to improve the effectiveness of information services, the nucleus of the *raison d'être* of college and university libraries.