

비 통보식 조사를 통한 참고사서 업무능력 평가*

김 영 신**

목 차

1. 서 론	4.1 참고질의에 대한 응답분석
1.1 연구의 목적과 방법	4.2 참고실 환경요인 분석
1.2 선행연구	4.3 변인의 빈도분포와 응답수준의 분석
2. 참고봉사의 평가	4.3.1 변인간의 상관관계
2.1 평가의 목적과 단계	4.3.2 사서요인 및 환경요인에 의한 서비스 질의 예측
2.2 데이터 수집 방법	4.3.3 질문별·도서관별 평균차이 분석
3. 참고사서의 업무능력 평가를 위한 조사	5. 결론 및 제언
3.1 실험질문 개발	
4. 조사결과의 분석	

1. 서 론

1.1 연구의 목적과 방법

도서관의 활동 중에 참고봉사는 핵심적인 위치에 있으며 이것을 제공하는 참고사서의 업무능력은 봉사의 질을 가능할 수 있는 중요한 척도가 된다.

본 연구는 인위적인 사전조치를 취하지 않은 자연스러운 참고실 환경에서 참고사서와 질의응답 활동의 전 과정을 이용자의 관점에서 비통보식으로 관찰하므로써 사서가 질문의 특성을 파악하고 이에 따른 적절한 정보원을 효율적으로 사용하는 정도와, 결과적으로 이용자가 정확한 해답을 받을 수 있는 가능성의 정도를 규명하였다. 이로써 정확한 해답 및 이용자의 만족과 관련이 깊은 변인(變因)은 어떤 것들이며, 그들

* 이논문은 1994년도 한국학술진흥재단의 학술연구조성비에 의하여 연구되었음.

** 한남대학교 문헌정보학과 교수

접수일자 : 95. 11. 3.

변인간의 관계는 어떠한지 조사하여 참고봉사의 질적 향상의 방안을 제시하고자 다음과 같은 목적을 설정하였다.

첫째, 해답의 수준 및 이용자의 만족도를 개선할 수 있는 방안을 제시한다.

둘째, 객관적 평가도구로서 비통보식 평가가 한국 도서관환경에서 사용될 수 있도록 평가 척도와 데이터 수집 도구를 개발한다.

이와 같은 목표를 달성하기 위해 평가를 위한 조사는 대학도서관 참고부서에서 실제로 이루어지는 정부간행물 관련 질문에 대한 사서들의 응답상황을 조사하도록 시행되었다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 세부목표는 다음을 규명하는 것이다.

첫째, 이용자 질의에 대한 사서의 해답 수준과 탐색과정의 타당도

둘째, 해답의 성공 또는 실패에 영향을 주는 요인

셋째, 해답의 정확도와 수준에 대한 제 요인간의 상관관계

넷째, 소장 참고장서의 활용도와 사용자료의 적절성 수준

본 논문의 목적과 세부목표를 달성하기 위하여 대리질문자로 하여금 미리 준비한 질문을 제시케 하고 참고사서의 응답과정의 실상을 비통보식 관찰을 통해 기술하도록 하였다. 그리고 관찰 결과를 분석하여 해답의 정확도와 수준 및 탐색과정의 타당도를 평가하고 나아가서 사서의 배경과 참고실의 환경적 요인에서 해답의 수준과 관련이 있는 변인들을 규명해 내고자 하였다.

이용자 중심 참고봉사의 평가방법으로써 비통보식 관찰이 가장 유용한 방법임은 여러 연구 결과에서 이미 밝혀진 사실이다. 평가 대상인 사서가 통제되지 않은 환경에서 평가 사실을 인지하지 못하고 있을 때 가장 자연스러운 일상적인 업무 태도를 보여 주기 때문에 비통보식 관찰을 통해서 실제 상황에 가장 가까운 데이터를 얻을 수 있기 때문이다.

본 연구에서의 실험질문은 정부간행물 관련的事实적 질문에 국한시켰다. 짧고 사실적이며 해답의 범위가 분명한 사실형 질문은 질문 제시 방법, 질문자와 사서간의 상호관계의 융통성, 해답에 대한 객관적인 점수화의 문제에서 신뢰성의 유지가 용이하다. 그리고 한 주제나 유형에 집중한 질문을 사용하는 경우에는 대상사서의 검색전략이나 면담기술에서의 문제점을 발견하기가 용이하기 때문이다.

평가대상 도서관으로는 인문사회과학분야의 학과수, 학생수, 전체장서량, 전문사서수와 정부간행물 소장량이 일정 수준에 있으면서 동시에 비통보식 관찰에 장애요인이

비교적 적은 12개 종합대학 도서관을 선정하였다.

평가조사는 1994년 9월24일-12월21일에 걸쳐 대상 도서관 참고실에서 실시되었다. 훈련된 26명의 대리질문자들이 정해진 계획표에 따라 20개의 질문을 제시하여 해답의 수준과 탐색과정의 타당도 및 사서의 봉사태도를 비통보식으로 관찰하여 기록하였다.

본 연구의 두가지 주된 목적과 이를 달성하기 위한 세부목표의 내용이 얼마나 달성되었는지 정확히 알아보고, 해답의 수준·탐색과정의 타당도와 제요인과의 관련성을 밝히기 위하여 수집된 데이터를 SAS 패키지를 사용하여 통계분석을 실시하였다. 성공·실패와 해답의 수준, 탐색과정의 타당도, 질문의 난이도, 접촉횟수, 방문시간대, 그리고 첫 접근시 사서의 행동, 정보의 제공방법, 접근성, 언어행태, 협조관계 및 후속조치와의 상관관계를 분석하였다. 나아가 성공·실패에 대한 사서의 행태적 요인들과 참고실 환경적 요인간의 관계를 회귀분석에 의해 예측하였다.

비통보식 조사가 끝난후 12개 평가대상 도서관의 참고실 상황과 참고사서들의 서비스에 대한 의견을 수집하기 위한 설문조사를 실시하였다. 이 설문조사 결과를 비통보식 조사 결과와 비교하는데 사용하였다.

본 논문의 목적은 어떤 사실을 증명하고자 하기 보다는 참고봉사의 현황파악을 통하여 해답의 수준과 관련성 있는 요인을 확인해 보려는 것이다. 다음으로는 한국도서관 환경에 적합한 평가도구와 척도의 개발 가능성을 발견하고자 하는데 있다. 따라서 가설은 세우지 않았다.

1.2 선행연구

많은 연구자들은 참고봉사의 질을 평가하는 중요한 척도를 봉사 결과인 질문에 대한 해답의 정확도로 보고 정답률을 객관적으로 측정하려는 시도를 하여 왔다.

질문에 대한 해답은 제공자인 사서나 제공받는 이용자 편에서 모두 당연히 정확한 정보일 것이라고 믿어왔다. 그러나 선행연구에 의하면 사실형 참고질에 대한 해답의 정답률은 관중에 상관없이, 직접 또는 전화로 질문하는지의 접촉방법에 상관없이 37%-74%이었다. 이러한 정답률의 저조라는 사실은 초기에는 실무자들로 부터 많은 반박도 받았으나 연구가 거듭되면서 점차 사실로 받아들여졌으며, '55% 통계'라는 표현이 정설처럼 받아들여 지기도 하였다.

비통보식 평가가 처음 시도될 당시에는 봉사의 최종 결과인 정답률을 조사하는데

집중되었으나, 점차 응답의 질과 탐색과정에서 여러 요인과의 관련성 구명에 대한 관심이 증가하였다. 탐색과정에서 응답의 질과 관련있는 요인이 밝혀지면 이를 토대로 봉사증진의 개선책 강구가 가능하기 때문이다.

본 연구를 위해 선행연구에서 응답의 질과 관련성이 있는 것으로 판명된 요인을 구분하여 참조하는 것이 보다 효율적인 것으로 판단되어 선행연구에서 응답률과 관련하여 분석된 요인과 그 관련성 여부를 분석한 결과를 요약한 것이 <표 1>에 제시되었다.

2. 참고봉사의 평가

2.1 평가의 목적과 단계

평가란 특정 서비스나 임무의 설정된 목적과 목표에 대하여 활동결과의 성취 정도를 측정하므로써 특정 서비스나 활동의 질을 판단해 보려는 노력으로 현존하는 서비스 환경속에서 실시되며 “구체화된 목표를 향한 조직의 발전을 측정하려는 노력으로 표현”될 수 있다(노옥순, 1979:202).

Heron과 McClure는 실질적인 평가 목적을 제시하였는데 그것은 주어진 목적이나 목표에 대해 기관이나 프로그램의 성취의 정도를 감독하기 위하여, 특정 프로그램의 계속 또는 중단을 결정하기 위하여, 그리고 기관의 자원 분배를 모니터 하기 위한 효율성 평가를 하기 위한 것으로 의사 결정의 도구로 사용하기 위하여이다(1990:9).

평가의 범위와 관련하여 평가가 가능한 참고봉사의 여러 양상중 직접적인 면인 개인적인 협조와 온라인 검색전략 그리고 이용지도, 간접적인 면인 참고장서 개발과 자료구성이 모두 평가 대상이 될 수 있다. 예를 들어 이용지도의 수준은 장서량, 유형, 난이도와 관련이 있다. 그런데 하나의 연구로 이 모든 요인들 간의 상관관계를 동시에 분석할 수는 없다. 그러므로 참고봉사의 평가시 우선적으로 선행되어야 할 일은 평가 범위를 결정하는 것이다.

한편 평가에는 객관적으로 납득할 수 있는 수치에 의한 표시 과정이 요구된다. 즉 관찰 결과를 척도에 의하여 점수화 할 수 있는 타당성 있는 도구의 개발이 필요하며 같은 조건에 같은 조사가 실시된 경우 일관성 있는 결과가 나올 수 있어야 한다. 어떤 종류의 방법을 통해 평가를 하든지 간에 그 평가는 반복 가능하여야 하며, 반복 가능

〈 표 1 〉 비행보소 참고질문-응답 평가 연구에서 밝혀진 정답률 관련변인

변인 저자 (출판년도)	장서량	예산	참고 사서수	봉사 시간		관중 사서 접근성	면담 기술	탐색 능력	후속 조치	소요 시간	질문 특성	이용자 특성	사서 학력	사서 경력	기타	
				요구량	/크기											
Childers(1971)	X	○		○												
Bunge(1977)	X		X													
Childers(1980)		○				○										
Jirjees(1981)	○	△	○	○		○				○				○		
Weech & Goldhor(1982)										X						조사방법의 차이 ○
Heron and McClure(1983)	X	X			X	○		○		X						
Myers(1983)	○		X	○												학위수준 ○
Bunge(1985)								○		○						
Gers and Seward(1985)	X		X						○	X						접촉방법의 차이 ○
Birbeck and Whittaker(1987)		X	X		○						○					
Way(1987)		X			X								△	X		
Paskoff(1989)	○		X		X						○		○			
Childers(1990)						○	○	○			X					
Elzy 등(1991)						△				X						
Lancaster, Joseph and Elzy(1992)						○	○	○								전문직 개념 ○
Hults(1992)	X					○	○	○								

○ : 관련성 있음 △ : 관련성 미비 X : 관련성 없음

하기 위해서는 정확하고 완전한 조사 기록이 유지되고, 대상의 각 표본으로부터 발견되는 내용의 기록이 일관성이 있어야 한다. 또한 데이터 수집도구가 측정하려고 의도한 것을 측정할 수 있는 신뢰성을 유지해야 한다. 그리고 일회적인 평가 결과만을 중요하게 여기지 말고, 장기적으로 특정 봉사나 프로그램의 계획·실행·평가·수정의 순환적인 과정의 하나가 되도록 만드는 것이 보다 중요하다.

평가의 첫 단계는 목표설정으로 부터 시작된다. 평가의 목표 설정에 있어 어려운 부분은 평가하고자 하는 측면을 개념화 하는 문제이다. 단순한 봉사 건수의 양적 기록을 넘어서서, 평가를 위한 조사의 측정이 봉사나 프로그램의 질을 나타낼 수 있도록 평가문제에 질적 의미를 부여할 수 있어야 한다. 예를 들어 참고봉사의 질적 평가 문제라면 프로그램의 질, 사서의 업무능력 또는 도서관의 기관적 요인, 또는 질문자, 사서, 자료요인 중 중점적으로 조사할 항목의 범위를 결정한다. 현재의 봉사나 프로그램의 질이 바람직한 수준인지, 그렇지 않다면 그 원인은 무엇인지, 개선을 한다면 어느 면에서 개선이 필요한지 범위를 정한다.

두번째 단계는 조사와 측정의 기준을 설정하는 것이다. 예를 들어 사서의 봉사 행태를 평가할 때는 행태 범위의 기준을 세울 필요가 있다. 사서에 대한 접근성, 정보원에 대한 지식, 문제를 완전히 조사할 수 있는 능력을 관찰하는 경우라면, 그것을 판단할 수 있는 체크리스트를 만든다. 관찰하려는 특정 행태는 평가하려는 특정 범주와 연결되어야 하며, 관찰을 통해 수집한 데이터에 의해 참고봉사의 질적인 평가를 객관적으로 할수 있도록 상세한 척도를 미리 수립하여야 한다.

세번째 단계는 평가를 위한 조사 과정을 설계하는 것으로 문제에 접근하는 방법, 진행 순서, 데이터를 수집,분석하는 방법과 평가도구를 결정한다. 평가도구가 갖추어야 할 요소는 신뢰성, 타당성, 자연환경에서의 활용 가능성, 충분한 입력과정이 포함되어 출력요인과의 인과관계를 설명할 수 있을 것, 비교 가능한 데이터를 생산할 수 있을 것, 결과의 시간성의 제약이 없을 것, 분석 가능한 골격으로 짜여져 있어 해석 가능한 데이터를 생산할 수 있어야 하는 등이다(Murfin & Gugelchuck, 1987:317). 우선 데이터 수집을 위한 관찰이나 조사 실시를 위한 예정표를 차트로 만들어서 방문시간을 조정하고 편견이 배제되도록 한다. 개발된 평가 도구는 예비조사나 모의 연구를 실시하여 사용가능성을 검토하고 수정하는 것이 좋다.

평가의 마지막 단계는 대상 프로그램의 질을 개선하기 위하여 분석 결과에서 발견된 사항으로부터 나온 평가 결과를 간단히 요약한 후 그 사실에 근거하여 개선책과

대안을 제시한다.

2.2 데이터 수집 방법

평가를 위한 데이터 수집 방법은 다양하나 어느 한 방법도 완벽하지는 못하다. 따라서 평가의 범위, 대상, 목적에 따라 가장 적절한 데이터 수집방법을 선택할 필요가 있다. 경우에 따라서 다면적 평가를 하기도 하는데 그것은 하나의 상황을 동시에 여러 방법으로 탐색하기 때문에 각 방법의 편견을 최소화하며 데이터의 질을 최대화할 수 있어서 보다 정확한 결과를 얻을 수 있다.

어떤 데이터 수집 방법을 사용하든지 그 방법의 강점과 한계를 명확히 알고 그 범위내에서 사용하여야 유용하다. 평가를 위한 데이터 수집방법들을 여러 선행문헌으로부터 조사하여 각각의 강점과 약점을 요약한 결과는 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 데이터 수집방법의 특징

	장 점	약 점
1. 기록분석	<ul style="list-style-type: none"> · 객관적 데이터 · 과거의 기록과 비교 가능 · 기록은 평가 실시 시에 만들 필요가 없이 이미 존재한 기록의 사용이 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 기록이 비공개 또는 제한적일 가능성 · 너무 오래 되어서 불완전, 부정확 가능성 · 기록 방법이 바뀌는 경우 장기간의 것을 비교하기에 부적절 · 기록의 추적 방법을 확인하기 어려움 · 기록의 목적이 평가 목적과 일치하지 않을 수 있음
2. 면 담	<p>대상에게 미리 정해진 질문을 주고 자유로운 답을 유도하게 된다. 개인이나 그룹이 대상이 될 수 있다. 전화 또는 직접 할 수도 있고, 한번에 끝낼 수도 있으며 오랜 기간동안 진행할 수 있다. 면담자가 결론을 이미 가지고 있는 경우 편견이 개입될 가능성이 있다. 후속 설문조사와 혼합하면 좋다.</p>	

	장 점	약 점
집단면담	<ul style="list-style-type: none"> · 그룹의 역동성과 합의 도출이 가능 · 느낌을 가질 수 있음 · 상호활동의 패턴과 토론, 반응을 볼 수 있음 · 사례연구에 적합 	<ul style="list-style-type: none"> · 개인 특성이 억제되고 집단총성심을 표출할 가능성 · 모델과 비슷한 결과가 나올 가능성 · 사실적 데이터를 수집하기에는 부적합함
개인면담	<ul style="list-style-type: none"> · 문제에 관한 깊이 있는 논의 가능 · 상황에 대한 솔직한 관점 청취 · 행동의 이유를 직접 들을 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> · 인터뷰 상황에 따라 편견개입이 가능 · 인터뷰 준비, 실시에 많은 시간과 노력소요 · 훈련이 잘된 면담자가 필요 · 충분한 데이터 수집이 필요 · 자기 보고적인 데이터 작성의 가능성
전화면담	<ul style="list-style-type: none"> · 비용이 적게 소요됨 · 대면하면 못할 말을 할 수 있음 · 실시시간의 제한 비교적 적음 · 지역적인 어려움이 없음 	<ul style="list-style-type: none"> · 보다 개념적인 내용에 부적합 · 데이터 수집에 집중력이 필요 (면담도중 산만해질 가능성이 많다)
3. 설문조사	<p>이것은 질적인 조사보다는 양적인 조사를 위한 것이라고 알려져 있으나 개방적 질문을 적절히 사용할 경우 양적 뿐 아니라 질적인 도구가 될 수 있다. 설문지의 설계가 과학적이어야 하며 응답자에게 충분한 선택의 여지를 주어야 한다. 상황에 대한 깊이 있는 분석이나 정확한 기록 수집이 목적인 경우에는 부적절하다. 다른 데이터 수집 방법의 보조수단으로 사용하면 좋다.</p>	
우편설문조사	<ul style="list-style-type: none"> · 많은 수의 사람을 동시에 조사 · 비용이 저렴 · 시작만 해 놓으면 자동적으로 진행 · 후속 연구조사로 적합 	<ul style="list-style-type: none"> · 다른 방법에 비해 깊이가 결여된 데이터가 될 가능성 · 실제 원하는 대상이 대답하였는지 확인 불능 · 답답률 저조 가능 · 자가 보고적 데이터

	장 점	약 점
표준질문지조사	<ul style="list-style-type: none"> · 이미 수립된 데이터 수집양식을 사용 · 양식은 검증되었기 때문에 타당성과 신뢰성이 확보되어 있음 	<ul style="list-style-type: none"> · 저작권 문제로 비용이 듦 · 원하는 평가 대상에게 부적합한 양식일 가능성
4. 내용분석	<p>개방식 설문지 형식을 사용한다. 예를 들어 이용자에게 5분간 도서관에 대해 멈추지않고 생각나는 것을 쓰도록 하여 그 내용을 분석하면 일종의 의식의 흐름을 볼 수 있다.</p> <p>미리 결정된 항목에 해당하는 것을 정확하고 일관성 있게 찾아내는 훈련을 하면 인터뷰에서 얻을 수 있는 데이터보다 못할 것이 없다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 정확한 정보를 얻는데 부적당 · 연구자의 의도가 나타나지 않도록 유의
5. 관찰	<p>관찰방법은 활동지향의 연구를 위한 도구로 적합하다. 관찰의 목적이 무엇을 '증명'하기 위한 것이 아니라 '발견'하기 위한 것이면 관찰자의 편견의 문제는 최소이다. 모든 보거나 듣는 것을 기록하므로 데이터 수집을 한다. 기록은 노트를 하거나 비디오·오디오테이프에 기록한다. 가능한 한 많은 활동과 관련된 상황을 기록하여야 한다. 많은 데이터를 객관적으로 수집하기 위하여 조직적인 방법으로 기록하여야 하며 미리 정해진 기록 지침이 필요하다. 관찰자의 익명성을 유지하고 관찰후 질문, 인상, 대상의 반응을 즉시 기록하며 연구자는 껌을 확인하여 관찰기록자를 훈련시켜야 동일한 기준을 가지고 일관성 있게 기록할 수 있다. 관찰방법은 비통보식관찰, 동료관찰, 참여적관찰, 통보식관찰이 있다.</p>	
비통보식관찰	<ul style="list-style-type: none"> · 도서관의 한 부분에서 일어나는 실제 상황관찰 · 자연환경의 모든 상황을 포함 · 다양한 변인 고려 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 윤리적 논란의 여지가 있음 · 참고데스크만이 대상이 됨 · 관찰자의 편견을 배제할 도구 필요

	장 점	약 점
통보식관찰	<ul style="list-style-type: none"> · 실제질문으로 직원을 평가 · 직원변인, 도서관 내적변인의 조사 가능 · 실패원인 규명 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 관찰자체를 대상이 인지하기 때 문에 대상의 편견 개입이 가능 · 질문에 대한 해답의 정확성과 소요시간만 관찰 가능
참여적 관찰	<ul style="list-style-type: none"> · 대상을 자연근무환경에서 관찰 · 내부인 취급을 받음 	<ul style="list-style-type: none"> · 접근대상이 제한적일 가능성

〈출 처〉

- 1) Hemon and McClure (1990). *Evaluation and Library Decision Making*. Ablex Publishing
- 2) Westbrook, (1980). *Qualitative Evaluation Methods for Reference Services : An Introductory Manual*. Washington, D. C.: Association of Research Libraries.
- 3) Kennington and Edmonds (1987). *Qualitative Assessment of Public Reference Services*. Stamford: Capital Planning Information(British Library Research Paper 21)

3. 참고사서의 업무능력 평가를 위한 조사

평가 대상 도서관으로는 우선 「한국도서관통계(1993)」(한국도서관협회)와 「교육통계연보(1993)」(국립교육평가원)를 참조하여 각 종합 대학의 인문사회과학 분야의 학과수, 학생수, 장서량, 전문사서수를 고려하여 일정수준 이상의 15개 도서관을 1차로 선정하였다. 다음 후보 도서관을 직접 방문하여 각 도서관의 참고실과 정기간행물실의 정부간행물의 소장 정도와 서명을 장서목록 상으로 확인하였다. 그리고 참고실 구조와 외부 학생 출입의 용이성과 같은 비통보식 관찰의 장애 요소 등을 고려하여 최종적으로 서울의 9개 도서관과 지방의 3개 도서관을 평가 대상으로 선정하였다. 익명성 보장을 위해 도서관의 위치나 대학명은 밝히지 않고 일련번호로서 표시하였다.

3.1 실험질문 개발

실험질문의 대표성과 타당성이 확보되어야만 관찰의 결과에서 얻어지는 데이터의

신뢰성이 확보될 수 있으며 이에 따라서 연구 결과도 유용성을 갖게 되므로 실험질문의 개발은 대단히 중요하다.

실험질문은 주제, 수준, 해답요구 형태가 평가 대상도서관 환경에서 자연스럽게 받아들일 수 있는 성질이어야 한다. 만일 공대가 없는 대학에서 '성수대교 설계도의 소장처'를 묻는다면, 해답은 「정부기록보존소 소장문서총괄목록」에 수록되어 있으므로 어떤 종합대학 참고실에서나 정답제공이 가능하지만 사서가 이상스럽게 느낄 가능성이 있다. 또한 대상도서관의 봉사정책에 상충되지 않아야 한다. 학생들에게는 천리안 서비스를 제공하지 않는 참고실에서 몇일전에 발표된 보도자료의 전문을 요구할 수는 없는 것이다. 질문에 대한 답은 가급적 두세개의 자료에 포함되는 것이 바람직하다. 질문의 난이도, 시대, 해답의 형태, 정보요구량도 다양하게 만드는 것이 좋다.

외부서지를 이용해야만 해결할 수 있는 질문, 자관장서의 연결능력을 볼 수 있도록 보존서고에 가야만 해결이 되는 질문도 포함시키면 사서의 여러면을 관찰할 수 있다. 사서의 조회능력과 조회단계, 많이 의존하는 타기관 등을 조사하려면 자관 장서로 해결될 수 없는 질문을 포함시킨다든지, 하이텔·천리안을 활용해야 하는 질문, 인터넷과 연결해야 해결이 되는 질문 등 조사목적과 대상도서관 환경에 따라 다양한 질문을 만들 수 있다. 그리고 요구하는 해답의 양도 '최대한 많이', '간략히 추세만'으로, 해답의 형태도 '자료', '정보', '소재확인'으로 구분하여서 조정할 수 있다.

질문의 표현은 여러 대리질문자들이 별 차이없이 질문할 수 있도록 정확해야 한다. 그러나 억제된 표현의 질문을 포함시켜 사서의 면담여부와 면담기술에 관해 관찰할 수도 있겠고, 질문 속에 부정확한 시대나 저자명을 주어서 그것을 인지하고 바로 잡는 능력에 관해 조사할 수도 있다. 그리고 똑같은 질문을 어느 정도 시간을 두고 다시 제시하여 대상 참고실의 질문기록 여부 또는 사서간의 협조 등의 운영 상태를 파악할 수도 있다. 만일 응답결과가 다르게 나오는 경우 그 원인을 찾아보는 것도 개선안을 만드는 데 도움이 될 수 있다.

일반적인 참고질문을 실험질문으로 사용하기도 하나, 경우에 따라서는 특정 주제분야나 특정 유형의 질문에 집중할 수도 있다. 이러한 질문은 사서의 탐색 전략, 협상 기술, 조회의 적절성 등과 관련된 조사를 하는데 유용하며 특히 사서의 업무능력 개발을 위한 데이터를 얻는데 유용하다(Hernon과 McClure, 1987a:88).

Powell (1987:186)은 실험질문은 사실적이고 명확한 답이 있어야 하며, 주제의 대표성을 확보하고, 대상 도서관 환경에 적합하며, 다양한 난이도에, 가능하면 정답이 두개

이상의 정보원에 포함되고, 대상 도서관의 정상적인 서비스 활동에서 해답이 가능할 것 등을 기준으로 제시하였다. 한편 Sears와 Moody (1986:6)는 정부간행물의 탐색은 저자(발행기관)나 서명과 같이 이미 알고 있는 특정자료의 탐색, 주제접근, 부서별접근, 통계검색, 전문기술보고서의 탐색의 다섯가지로 나누어 볼 수 있다고 하였다. 본 연구의 실험질문은 Powell이 제시한 질문기준과 Sears와 Moody의 정부간행물 탐색전략을 참조하여 주제, 정부부서, 통계, 보도자료의 범주 내에서 개발되었다.

질문의 난이도는 질문의 복잡성, 요구되는 해답의 형식, 정보원의 가용성과 해답에 대한 예견 가능성에 의하여 결정된다(Brown, 1985:294). 질문의 복잡성은 질문을 해결하기 위해 사서의 지식과 논리적 탐색전략에 의해 일반적 자료에서부터 최종 목적인 특정 자료로까지 도달하는데 거친 탐색과정으로 판단할 수 있다. 질문의 단면이 많고 거쳐야할 탐색과정이 복잡한 문제는 난이도가 높다고 볼 수 있다. 요구되는 해답의 형식과 관련하여 이용자가 문헌을 원하는 경우에는 열람용 목록에서 탐색이 끝나고, 요구하는 형식이 사실적 정보인 때는 몇종의 참고자료로, 정보수집의 요구인 경우에는 참고장서와 일반장서를 두루 탐색하여야 만족스러운 해답을 제공할 수 있다. 이것은 자료의 가용성과 접근성과도 관련이 있다. 해답에 대한 예견 가능성은 사서의 질문주제에 대한 사전 지식 즉 교육적 배경이나 비슷한 주제의 질문을 다룬 경험 등에 따라 다르게 나타난다.

실험질문의 난이도는 실험실시 이전에 미리 예측해 두어야 하는데 참고질문의 예견된 난이도는 실제의 난이도로 간주해도 무방하다는 것은 연구를 통해 이미 밝혀진 바 있다(Childers, Lopata and Stafford, 1991:237-243).

본 연구에서는 실험질문의 난이도 예측을 위해 참고사서 경력이 5년 이상이고, 다른 도시에 거주하는 네 명의 사서가 실험질문을 검토하였다. 연구자는 네 사람의 참고사서를 각각 만나 본 연구에서 질문개발의 중요성과 개발과정을 설명한 후 선행연구들에 기초한 질문의 난이도 예측에 있어서의 난이도 결정 요인에 관한 간단한 유인물과 여러 단계를 거쳐 만들어진 백여개 후보질문 목록을 제공하였다.

네 사람의 사서들은 이 후보질문이 대학도서관 환경에서 적합한지와 질문 자체의 타당성을 검토하였다. 그리고 해답의 범위, 해답 자료, 근접 자료의 가용성과 접근 방법에 관한 의견을 제시하였다. 몇 개의 질문은 의미가 명확해 지도록 어휘를 수정하였다. 그리고 앞서의 난이도 요인에 근거하여 각 질문의 난이도를 1수준에서 4수준까지 예측하여 표시하였다. 난이도 수준은 1 쉽다, 2 보통이다, 3 어려운 편이다, 4 아주 어

렵다로 구분되었는데 네 사람의 난이도 예측 결과는 상당히 일치하였다(부록1 참조).

본 연구에서는 주어진 그대로의 대학 도서관 참고실의 자연 환경에서 아무런 사전 통보없이 근무하는 사서에게 질문을 제시한 후 사서의 일상적인 탐색 과정과 검색결과를 관찰하려고 했다. 이를 위해 대상도서관의 장서량의 영향을 최소화하고 장서량 변인을 고정시키기 위하여 각 질문에 대한 정답을 포함한 정보원을 한종 이상 소장하고 있는지를 12개 도서관을 방문하여 장서목록 상으로 확인하였다. 이러한 과정을 거쳐 30여개의 실험질문이 준비되었으며 각 질문은 의도된 특성과 목적을 지닌 것이 되었다.

마지막으로 후보 질문에 대해 해답의 범위 즉 융통성의 여지와 힌트의 정확한 범위를 정하였다. '성수대교 붕괴사건과 관련해서 서울시의 주요 구조물의 설계 도면을 보고 싶은데 어디 가면 볼 수 있는지 가르쳐 주세요'라는 질문에 대해 대리질문자가 줄 수 있는 힌트는 다음과 같다.

- 주요 구조물이란 천호대교, 삼일고가도로 같은 것입니다.
- 이런 중요한 설계도면은 어딘가에 마이크로 필름으로 보관되어 있지 않을까요?

실험질문에 가능한 한 우리나라 현실에서 공감할 수 있거나 대학생들의 스터디 그룹에서 연구 주제로 관심을 가질만한 문제를 포함시켰으며 사용 매체도 인쇄 매체에만 국한되지 않도록 배려하였다. 시대는 대부분 최근 7-8년 이내의 자료에서 답을 찾을 수 있는 것으로서 참고실 서가에 꽂혀 있을 가능성이 보다 높은 것으로 택하였다. 결과적으로 서지관련 3개, 보고서관련 3개, 부서별 접근 7개, 통계관련이 11개가 되었다. 가장 많은 요구가 있는 통계 관련 질문에 각 주제가 포함되도록 배려하였다. 이와 같은 과정을 거쳐서 30여개의 질문이 개발되었다.

참고사서들의 질문에 대한 해답의 정확도는 질문 수와는 관련이 없으며 실험질문의 수는 관찰 대상 사서가 인지하지 못할 정도가 바람직하다는 McClure와 Herson (1987:80-86)의 연구결과에 따라 1주일에 2회 정도의 질문이 적절하다고 판단되어 대리질문자 훈련용 질문 2개와 개발된 30여개의 질문 중에서 20개의 실험질문이 실제로 사용되었다(부록2. 실험질문과 해답정보원 참조).

훈련된 대리질문자들이 12개의 조사대상 도서관을 예정표에 따라 방문하여 준비된 실험질문들을 실제로 제시한 결과, 미리 예상했던 자료들 이외의 정보원을 해답자료로 사용한 경우가 의외로 많이 관찰되었다. 이에 따라 대리질문자들이 정답을 발견하였다고 질의응답 기록지에 기재한 자료에 정확한 해답정보가 포함되어 있는지, 서지

사항은 정확한지를 확인하여야 할 필요에 의해서, 또는 대리질문자가 서지사항을 잘못 기록한 경우도 확인 결과 발견되었다. 예상외로 사용된 정보원의 목록을 작성하여서 수시로 현물을 직접 찾아서 해당의 소재 유무를 확인하였다.

4. 조사결과의 분석

설정된 변인 중에서 해당의 질과 관련이 깊은 변인으로는 질문의 난이도, 소요시간, 접촉횟수, 해당의 수준, 탐색과정의 타당도, 사용된 2차자료의 유형이었다. 사서의 특성변인으로서 첫 접근시 사서의 행동, 접근성, 언어행태, 사서간의 협조관계, 후속조치 등이 조사되었다. 참고실 환경요인으로서 전문사서수, 1인당 참고데스크 근무시간, 주당평균 질문건수, 사서학력, 근무경력, 참고장서의 자체평가 등이 포함되었다.

본 연구는 성공·실패와 해당의 수준, 탐색과정의 타당도를 예측하기 위한 변인들로 사서의 특성요인 다섯 가지와 참고실 환경적 요인 여섯 가지를 분석하였다. 이러한 분석 이외에도 본 연구에서는 각 도서관간에 그리고 질문간에 어떠한 차이점이 있는가를 보기 위해 각 변인들을 도서관과 질문에 따라 분산분석을 실시하였다. 분석변인은 해당의 수준, 탐색과정의 타당도, 사용된 2차 자료 유형, 첫 접근시 사서 행동, 정보의 제공방법, 사서의 접근성, 언어행태, 협조관계, 후속조치 등이다.

4.1 참고질의에 대한 응답분석

사서의 응답결과에 대해 기술통계를 분석한 결과는 다음과 같다. 조사된 총 질문수 240건의 해당중 성공은 132건, 실패는 108건이었다.

질문에 대한 사서들의 응답결과와 해당도출 과정의 관찰을 통해서 일선 참고사서들에 의해서 이루어지는 우리나라 대학도서관 참고봉사의 현실과 개선이 요구되는 몇 가지 문제점들을 파악할 수 있었다.

첫째, 참고사서의 탐색기술의 미숙이다. 사서는 질문을 처음 접할 때 순간적으로 해당가능 또는 불능을 결정해 버리는 경우가 많았으며, 질문과 관련된 주제에 대한 논리적인 접근을 시도하기보다는 이용자가 사용한 특정 단어 자체에 매달리는 경향이 있었다. 또한 자신이 생각한 검색방법에 따라 조사를 진행하다가 예기치 않게 벽에 부딪혔

을 때 질문을 재구성하거나 분석하여 탐색의 방향을 바꾸는 능력이 부족한 듯 하였다.

둘째, 참고면담기술의 부족이다. 의사소통 기법중 가장 중요하다고 할 수 있는 “현명하게 질문을 듣고 묻는 능력”(Katz, 1982:46-50)에 관련된 문제로서 이용자의 질문 내용을 중간에 재빨리 가로채거나, 질문을 끝까지 잘 들어주지 않으므로 질문으로부터의 단서를 놓치게 되는 것이다. 이로 인해 이용자의 정보요구를 정확하게 파악하지 못하므로써 궁극적으로는 해답실패에 이르게 되는 것이다.

셋째, 참고사서의 참고정보원의 지식과 관련된 문제이다. 본 연구결과 일선 참고사서들이 자관 소장자료를 제대로 파악하고 있지 못한 경우가 많이 발견되었으며 참고자료 전반에 대한 지식이 부족함을 알 수 있었다. 몇 종의 참고자료만은 사용하고 심지어는 기본적인 2차자료의 사용을 기피하여 비효율적인 검색을 자주하게 됨을 볼 수 있었다.

마지막으로 참고사서가 정보를 제공하는 방법이다. 사서가 해답을 포함하고 있는 정보원을 확인하여 제공하려고 하기 보다는 막연하게 “서가 어디어디로 가시오”와 같은 지시를 많이 하였다. 게다가 소장목록에서 자료를 찾은 경우에도 정확한 서명이나 청구번호를 제공하기 보다는 광범위한 지시를 하는 경향이 있었다. 이는 사서가 자기 자신이 찾은 자료에 대한 확신감의 부족에서 기인하는 것이 아닌가 하는 생각을 하게 한다. 또한 해답을 제공하지 못하게 된 경우 전문인답게 타기관으로의 진지한 의뢰를 하여야 함에도 불구하고 방어적인 회피성 제안을 하는 것은 개선해야 할 필요가 있었다.

4.2 참고실 환경요인 분석

본 설문조사의 목적은 평가 대상 참고실의 환경적 요인 및 참고사서의 배경적 요인이 비통보식 조사에서 분석한 변인과 어떤 관련성을 가지는지 조사하기 위한 데이터의 수집에 있다.

참고실 환경요인을 조사하기 위한 설문조사는 비통보식 조사가 끝난 직후인 1994년 12월 22일부터 1주일간 조사자가 직접 대상 참고실을 방문하여 실시하였다. 참고데스크 담당사서들을 확인한 후 34명에게 응답을 부탁하여 그중 33명에게서 응답을 받았다.

응답한 11개 도서관의 참고데스크에서 받고 있는 사실형 참고질문은 주당평균 100건으로 나타났다. 1주일에 100건 정도의 참고질문을 처리한다면 주당 2개의 실험 질문이 첨가되어도 별 의심을 받지 않을 것으로 생각되었다.

각 대학도서관에서 처리한 참고질문을 공식적으로 기록한다는 응답은 2개교(16.7%)

이며, 기록하지 않는다는 응답은 10개교(83.3%)로 나타나 참고질문의 기록이 저조한 것을 알 수 있다. 그런데 참고질문을 기록하는 것으로 응답한 6번 도서관과 8번 도서관이 해답의 수준과 탐색과정의 타당도에서도 높은 수준을 보여주고 있었다. 사서들이 개인적으로 기록하는 경우가 13명(39.4%)이었으며 기록않는다는 19명(57.6%)으로 나타났다. 해결하기가 어려웠던 질문에 대한 기록만이라도 유지한다면 실패 건수를 줄일 수 있을 것이다.

각 참고사서의 참고사서로서의 평균 근무경력은 2.87년으로 나타났으며, 1년이상 3년미만이 41.7%, 3년이상 5년미만이 41.7%로 가장 높은 비율을 나타내고 있었다. Powell (1987)의 연구에서 참고사서의 평균경력은 4.57년으로 그는 이 정도를 자관 장서에 충분히 익숙할 수 있는 기간으로 보았다. 이에 비해 2.87년은 조금 부족한 기간일 수 있다. 참고로 각 참고사서의 사서직 평균 근무 년수는 8.75년이며, 10년이상 15년미만이 50%이며, 5년이상 10년미만이 33.3%로 나타났다.

사실형 참고질문을 받았을 때 응답 방법은 답이 있을 만한 자료의 소재 위치를 말해준다가 9명(27.3%), 자료를 찾는 과정을 이용자와 함께 거친다가 9명(27.3%)으로 가장 많았다. 그러나 관찰조사 결과 데스크에 앉아서 자료의 소재 위치만 말한 사서가 실제로는 42.9%였다. 이용자 혼자 찾을 수 있도록 단계적으로 검색과정을 가르치며 함께 답을 찾다가 8명(24.2%)로 비슷한 비율을 차지하고 있다. 사서가 직접 찾아서 정보 제공을 한다라고 응답한 사서는 한 명도 없었다.

사실형 질문을 해결하는데 예상하는 소요 시간은 5분이상 10분미만이 7개교(58.3%)로 가장 많았는데 평균 8.75분이 소요될 것이라고 응답하였다. 그러나 실제로는 19분 이상이 걸리는 것으로 관찰되었다.

각 대학 도서관에서 사실형 질문에 대해 사서 자신들이 생각하는 정답제공률은 평균 65.8% 정도로 나타났다. Weech와 Goldhor (1982)는 사서가 86%의 사실형 질문에 정답을 준다고 생각하는 것을 발견하였지만 우리 사서들은 실제의 정답률(55%) 보다 10%정도 높게 평가하고 있어서 과대평가를 비교적 하지 않는 것으로 나타났다. 사서들 자신이 35%의 실패율을 인정하는 것으로 보아 합리적인 개선안이나 재교육 프로그램 제공한다면 기꺼이 받아들일 가능성이 있다.

사실형 질문에 대해 해결하지 못하는 경우 그 원인을 묻는 질문에 대하여 대학도서관의 소장 참고자료의 최신성 부족때문 이라는 응답이 4개교(33.3%)으로 가장 많았고, 업무 과다로 인해 학생 개개인에게 대한 서비스를 제공 할 시간이 부족하여, 사서

의 참고자료에 대한 지식이나 면담, 탐색능력 부족으로라는 응답이 각각 3개관(25%) 씩을 차지하였다. 이용자의 질문에 대한 표현 부족을 들고 있는 사서는 한 명도 없었다. 이것은 사실형 질문이 비교적 간단명료 하기 때문일 수도 있으나, 사서가 면담기술이나 면담의지의 부족으로 이용자의 질문을 끝까지 경청하지 않고 질문을 파악하려는 노력을 제대로 하지 않은 것과도 관련이 있는 듯 하다. 이용자의 질문을 표현하는 능력문제에 관심을 가졌던 사서가 없었던 것인지도 모른다는 역설적인 해석도 가능하다는 것이다.

4.3 변인의 빈도분포와 응답수준의 분석

4.3.1 변인간의 상관관계

조사대상의 모든 변인 간의 관련성 여부를 분석하기 위해서 Pearson 상관계수를 구하였고, 음의 상관, 양의 상관의 관점에서 상관관계를 분석하였다.

각 변인간의 상관계수의 값은 <표 2>와 같다.

<표 2> 각 변인간의 상관계수 값

변 인	난이도	소 요 시 간	접 촉 횟 수	성공 /실패	해답의 수 준	탐색의 타당도	2차자료	사 서 행 동	정 보 제 공	사서의 접근성	언 어 형 태	협 조 관 계
난이도	—											
소요시간	0.18 **	—										
접촉횟수	0.14 *	0.33 ***	—									
성공/실패	-0.32 ***	-0.09	-0.22 ***	—								
해답의 수준	-0.32 ***	-0.10	-0.19 **	0.86 ***	—							
탐색과정의 타당도	-0.22 ***	-0.11	-0.30 ***	0.59 ***	0.71 ***	—						
2차 자료	-0.02	-0.01	-0.13 *	0.21 ***	0.21 ***	0.22 ***	—					
첫접근시 사서행동	-0.03	0.06	0.02	0.11	0.07	0.04	-0.02	—				
정보제공방법	-0.23 ***	0.03	-0.17 **	0.41 ***	0.55 ***	0.67 ***	0.13 *	0.10	—			
접근성	0.04	0.11	-0.22 ***	0.27 ***	0.35 ***	0.42 ***	0.08	0.12	0.45 ***	—		
언어형태	-0.05 *	0.16 *	-0.13 *	0.37 ***	-0.40 ***	0.44 ***	0.14 *	0.13 *	0.53 ***	0.46 ***	—	
협조관계	0.12	0.13 *	-0.11	0.05	0.01	0.06	0.02	0.09	0.06	0.19 **	0.09	—

* p<.05, **p<.01, *** p<.001

난이도는 소요시간($r=.18, p<.01$), 접촉횟수($r=.14, p<.01$)와 미미한 양의 상관관계에 있어서 난이도가 높아질 때 소요시간과 접촉횟수가 늘어나고 있었다. 난이도가 높을 경우 성공할 가능성이 낮고($r=-.32, p<.001$), 해답의 수준이 떨어지며($r=-.32, p<.001$), 탐색과정의 타당도($r=-.22$)와는 낮은 음의 상관관계에 있다.

성공 가능성은 해답의 수준($r=.86, p<.001$)과 그리고 탐색과정의 타당도($r=.56, p<.001$)와 비교적 높은 상관관계가 있었고 정보제공방법($r=.41, p<.001$), 언어행태($r=.37, p<.001$), 접근성($r=.27, p<.001$)과도 양의 상관관계에 있었다.

소요시간은 접촉횟수($r=.33, p<.001$), 언어행태($r=.16, p<.05$), 협조관계($r=.13, p<.05$)와 미미하게 양의 상관관계에 있는 것으로 나타났다. 접촉횟수가 늘어나거나 언어행태 수준과 사서간의 협조관계 수준이 높아질 때 소요시간이 늘어남을 알 수 있다. 그러나 소요시간은 성공·실패, 해답의 수준, 탐색과정의 타당도와 무관한 것으로 나타났다. 도리어 계획없이 시간을 많이 쓰는 것은 사서의 비전문성 때문이다. 그러나 단순히 정확한 답을 검색하는데 몇 분 걸렸다는 물리적 시간만을 떼어서 척도로 삼을 수는 없다. 소요시간은 당시 참고데스크 상황에 의해서도 영향을 받기 때문이나 이 연구에서는 논외로 한다.

접촉횟수는 탐색과정의 타당도($r=-.30, p<.001$), 성공가능성($r=-.22, p<.001$), 해답의 수준($r=-.19, p<.01$)과는 음의 상관관계가 있어 접촉횟수가 2회 3회가 될수록 탐색과정의 타당도, 성공가능성, 해답의 수준이 오히려 감소함을 보여주었다. 접촉횟수는 이 밖에도 사용된 2차자료의 수준($r=-.13, p<.05$), 정보의 제공방법($r=-.17, p<.01$), 사서의 접근성($r=-.22, p<.001$), 언어행태($r=-.13, p<.05$)와도 미미하게나마 음의 상관관계가 있어 접촉횟수가 2회, 3회가 될수록 사용된 2차자료의 수준, 정보 제공방법의 수준이 낮아지고, 접근성과 언어행태 수준도 낮아짐을 보여주었다. 연구형 이외의 질문에서는 첫 접촉에서 질문을 파악하면 탐색전략과 방향을 제대로 세울 수 있으며 1회 접촉으로 해답제공이 가능하다.

사용된 2차자료의 수준은 성공 가능성($r=.21, p<.001$), 해답의 수준($r=.21, p<.001$), 탐색과정의 타당도($r=.22, p<.001$)와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사용된 2차자료의 수준이 높을수록 성공 가능성, 해답의 수준, 탐색의 타당도가 함께 증가함을 알 수 있었다. 그러나 사용된 2차자료의 수준과 난이도, 소요시간 사이에는 상관관계가 발견되지 않았다.

첫 접촉시 사서 행동은 대부분의 다른 변인과 관련되지 않은 것으로 나타났으나 언

어행태($r=.13, p<.05$)와는 낮은 양적 상관이 있었다. 첫 접촉시 사서 행동이 업무와 밀접한 경우에 언어행태 수준이 높음을 보여주었다. 그리고 첫 접촉시 사서행동과 사서들 간의 협조관계와는 관련성이 발견되지 않았는데($r=.09$), Bunge (1990:69)의 연구에서 첫 접촉시 사서의 바쁜 정도가 해당의 수준과 관련이 있음을 밝힌 것과는 대조가 된다.

정보제공 방법은 난이도($r=-.23, p<.001$), 접촉횟수($r=-.17, p<.001$)와 낮지만 음의 상관이 있는 것으로 나타났다. 따라서 난이도가 높을수록 정보의 제공방법이 낮아지고 있었다. 그러나 정보의 제공수준이 높을 경우에는 성공 가능성($r=.41, p<.001$), 해당의 수준($r=.55, p<.001$), 탐색과정의 타당도($r=.67, p<.001$)가 비교적 높은 상관관계가 있고, 정보의 제공수준은 사서의 접근성($r=.45, p<.001$), 언어행태($r=.53, p<.001$)와 밀접한 관련성이 나타났다.

사서의 접근성은 정보제공수준($r=.45, p<.001$), 탐색과정의 타당도($r=.42, p<.001$), 해당의 수준($r=.35, p<.001$), 성공/실패($r=.27, p<.001$)와 양의 상관관계에 있다. 반면에 접촉횟수($r=-.22, p<.001$)와는 음의 상관관계에 있어서 접촉횟수가 많아질수록 접근성 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 언어행태 역시 세 변인과 .37이상의 비교적 낮은 양의 상관이 있는 것으로 나타났다. 사서의 접근성과 언어행태는 양의 상관이 있어($r=.46, p<.001$) 접근성이 높을 수록 언어행태 수준도 높은 것으로 밝혀졌다.

참고실의 환경적 변인과 성공·실패, 해당의 수준, 탐색과정의 타당도간의 상관관계는 <표 3>과 같다.

환경적 변인과 참고질문 응답의 성공/실패, 해당의 수준, 탐색과정의 타당도간의 상관관계를 분석결과 전문사서수($r=.16, p<.05$), 주당 평균질문건수($r=.14, p<.05$)는 해당의 수준과 매우 낮은 양의 상관관계에 있었다. 따라서 환경적 요인과 참고봉사와의

<표 3> 참고실 환경적 변인과 성공/실패, 해당의 수준, 탐색과정의 타당도간의 상관관계

변 인	전 문 사서수	1인당 참고 데스크 근무시간	전체 근무시간	주당평균 질문건수	사서학력	사 서 근무경력	참고집서 의 평가
성공/실패	0.11	-0.05	0.01	0.11	0.01	-0.01	-0.05
해답의 수준	0.16 *	0.06	0.03	0.14 *	0.02	-0.04	-0.02
탐색과정타당도	0.11	0.09	0.01	0.09	0.02	-0.11	-0.06

* $p<.05$

관련성 수준은 매우 낮은 것으로 해석된다.

사서의 근무경력과 같이 사서의 의지나 태도와 관련이 적은 사항은 해당의 수준과 관련이 없다는 것은 Powell (1987:217, 252)과 Bunge (1985)의 연구결과와도 일치한다. 이들 변인들과의 상관관계 분석 결과를 볼 때, 현직에 있는 참고사서들의 업무수행 능력을 향상시키기 위하여 취할 수 있는 조치를 강구하는 것이 보다 중요한 문제라고 할 수 있다.

성공/실패는 해당의 수준, 탐색과정의 타당도, 정보제공 방법, 언어행태, 난이도, 사서 접근성, 접촉횟수, 사용된 2차자료 유형 순으로 관련성이 있는 것으로 나타났다.

해답의 수준은 탐색과정의 타당도, 정보의 제공방법, 언어행태, 사서의 접근성, 난이도, 2차 자료, 접촉횟수, 전문 사서수, 평균 건수, 소요시간 순으로 관련성을 보여주었다.

탐색과정의 타당도는 정보의 제공수준, 언어행태, 사서의 접근성, 접촉횟수, 난이도와 사용된 2차자료 유형 순으로 관계가 나타났다. 탐색과정의 타당도가 높을수록 해답의 수준과 성공가능성이 높아졌다.

첫 접근시 사서의 행동과 사서간의 협조관계는 성공/실패, 해답의 수준, 탐색과정의 타당도와 무관하였다.

4.3.2. 사서요인 및 환경요인에 의한 서비스 질의 예측

참고사서가 참고봉사를 수행하는 과정에서 응답의 성패, 해답의 질, 적절한 탐색전략의 선택에서 사서의 자질과 참고실 환경이 영향을 주는지, 그 영향은 설명할 수 있는지를 예측할 목적으로 동시적 회귀분석을 실시하였다. 사서 행태 변인으로는 첫 접근시 사서행동, 접근성, 언어행태, 협조관계, 후속조치가 포함된다. 참고실 환경 변인으로는 전문 사서수, 1인당 근무시간, 주당 평균 질문 건수, 사서의 학력, 근무 경력, 참고장서에 대한 자체평가가 포함된다. 이들 특성 변인들 사이의 공선성은 각 변인들이 종속 변인에 대하여 독립적인 설명량을 적게 갖도록 하여 개별적 유의수준을 감소시키는 결과를 가져올 수 있다. 그러나 본 연구에서는 회귀모형의 발견을 목적으로 하지 않고 단지 변인간의 관계를 예측하며 경향을 알아보는 데 목적이 있다.

〈표 4〉는 사서의 행태요인 즉 첫 접근시 사서 행동과 접근성, 언어행태, 협조관계, 후속조치들의 상대적 기여도를 분석한 결과이다.

〈표 4〉에서 볼 수 있듯이 회귀식이 성공/실패를 설명하는 정도, 혹은 예측하는 정

〈표 4〉 성공/실패에 대한 사서의 행태적 요인의 회귀분석

변인명	자유도	모수추정치	표준오차	t 값
Intercept	1	0.934046	0.06002708	15.560
사서행동 (A)	1	-0.005747	0.00887902	-0.647
접 근 성 (B)	1	-0.038802	0.01391128	-2.789**
언어형태 (C)	1	0.029772	0.01059131	2.811**
협조관계 (D)	1	-0.033408	0.02277248	-1.467
후속조치 (E)	1	0.121059	0.00277988	43.548 ***
모 델 전	5	회귀식 $y = 0.93 - 0.006A - 0.04B + 0.03C - 0.03D + 0.12E$ 설명량(R^2)=0.90		F = 455.922 ***

** p<.01 *** p<.001

도는 90%로 나타나 상당히 높은 설명력을 지닌다. 이것은 사서 행태적 요인인 후속조치, 언어행태, 접근성이 성공/실패에 중요한 요인이 될 수 있음을 시사한다. 이용자가 원하는 답을 제공받았는지 재확인하여 개방적 태도를 가진 사서가 해당의 성공률이 높을 것이라고 예측할 수 있다. 이중에서도 사서의 후속조치, 언어행태, 접근성은 개별 변인에도 영향을 주는 것으로 나타났다.

〈표 5〉는 성공/실패에 대한 참고실 상황 요인의 회귀분석 결과를 제시한 것이다.

〈표 5〉 성공/실패에 대한 참고실 환경적 요인의 회귀분석

변인명	자유도	모수추정치	표준오차	t 값
Intercept	1	2.568405	0.68683044	3.740
전문사서수 (A)	1	-0.021307	0.11523549	-0.185
1인당 근무시간 (B)	1	-0.020201	0.04080982	-0.495
주당평균 건수 (C)	1	0.001113	0.00189848	0.586
사서학력 (D)	1	-0.381153	0.28400745	-1.342
근무경력 (E)	1	0.011692	0.02034361	0.575
참고장서 평 (F)	1	0.098150	0.08967953	1.094
모 델 전	6	회귀식 $y = 2.57 - 0.02A - 0.02B + 0.001C - 0.38D + 0.01E + 0.10F$ 설명량(R^2)=0.07		F = 2.035

성공/실패에 대한 참고실 환경적 요인의 분석 결과는

회귀식($Y = 2.57 - 0.02A + 0.02B + 0.001C - 0.38D + 0.01E + 0.10F$), 설명량(R^2)=0.07로 나타낼 수 있다. 참고실 환경요인이 해답의 수준을 예측하는 정도는 7% 정도로 환경요인의 변화에 따른 해답의 수준과의 관계는 설명될 수 없음을 나타낸다.

4.3.3. 질문별·도서관별 평균차이 분석

각 변인들에 대한 평가대상 도서관별, 그리고 각 질문별 차이점을 확인하기 위해 각 변인들을 도서관과 질문에 따라 분산분석을 하였다.

〈표 6〉은 12개 대학도서관 참고실에서 20개의 질문에 1차 접촉시 응답한 결과의 질문별·도서관별 평균차이를 보여준다.

각 질문별·도서관별 해답의 수준은 서로 다른 것으로 나타났다. 가장 높은 해답의 수준을 보인 도서관은 4번 도서관으로 평균이 3.95였으며, 가장 낮은 수준을 보인 대학은 3번 도서관으로 평균이 2.40이었다. 또한 질문에 따라서도 해답의 수준은 서로 다른 것으로 나타났다($F=4.52, P<.001$). 이것은 해답의 수준과 질문과 난이도의 관계로($r=-.32, P<.001$) 설명될 수 있다. 질문 중에서는 난이도가 1수준인 12번 질문이 가장 높은 평균 4.58의 해답의 수준을 보였고, 난이도가 3수준이면서도 흔히 다루지 않는 질문의 내용인 13번이 0.58의 평균으로 가장 낮은 수준을 보였다.

질문별·도서관별 평균차이 분석 결과, 질문과 성공/실패는 관련성이 있는 것으로 나타났다($F=60.875, p<.001$). 그러나 도서관간의 해답능력 차이는 크지 않음을 볼 수 있다. 이것은 12개 참고실의 환경적 요인이 거의 동등한 상태에 있으며 사서특성도 그리 차이가 없기 때문일 것이다. 또 한국의 사서교육이 특성화 되지 못하고 대동소이한 교육과정으로 이루어진다는 현실도 원인중 하나로 생각할 수 있다.

〈표 7〉에서는 도서관별로 변인들의 평균과 도서관간에 평균 차이가 있는지를 변량 분석한 결과가 제시되었다.

사용된 2차자료는 도서관간에 차이가 있는 것으로 나타났다($F=4.34, p<.001$). 가장 높은 사용된 2차자료 수준 점수를 받은 도서관은 6번 도서관으로, 평균 4.90이었다. 6번 도서관은 전체장서량과 참고장서량이 모두 가장 크며, 다양한 2차자료를 소장하고 있다. 2차자료 사용수준에서 가장 낮은 점수를 받은 도서관은 4번 도서관으로 평균은 3.30이었다.

첫 접근시 사서 행동에서는 도서관간에 차이가 발견되지 않았다($F=1.02$).

〈표 6〉 질문별 · 도서관별 해답의 수준

질문	도서관	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	평균	편차	F 값
1	5	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4.25	1.22	
2	3	1	3	3	3	3	1	4	5	5	5	5	3	3.25	1.36	
3	5	5	0	5	1	5	5	1	0	0	5	5	4	3.42	2.19	
4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	0	4.08	1.51	
5	5	0	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	0	3.75	2.01	
6	4	0	3	5	5	5	5	0	3	1	4	1	5	3.00	2.00	
7	3	1	0	0	2	5	4	5	1	1	0	4	0	2.08	2.02	
8	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	0	4.25	1.54	
9	5	5	3	4	4	4	4	5	5	0	5	5	4	4.08	1.44	
10	5	0	0	5	3	0	0	0	5	2	5	2	5	2.67	2.27	4.52**
11	5	1	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	2	4.00	1.86	
12	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	4.58	1.44	
13	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.58	1.44	
14	0	4	0	4	0	0	0	0	5	2	1	0	2	1.50	-1.88	
15	3	3	3	5	3	5	0	5	5	3	3	5	5	3.58	1.51	
16	5	0	0	0	5	0	5	3	2	2	0	0	0	1.67	2.23	
17	3	4	2	5	5	2	1	5	5	5	5	5	2	3.67	1.56	
18	1	5	5	0	0	5	2	5	3	3	2	5	5	3.16	2.08	
19	4	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.50	1.45	
20	3	3	5	5	4	5	0	5	5	2	5	5	1	3.58	1.78	
평균	3.70	2.65	2.40	3.95	2.95	3.70	2.85	2.70	2.85	2.85	3.75	3.70	2.70			
편차	1.69	2.06	2.11	1.79	1.90	2.05	2.30	1.47	1.98	1.98	1.97	1.96	2.11			
F 값																1.91*

* p<.05, ** p<.001

〈표 7〉 도서관별 각 변인의 분산분석

변인	2차자료		사서행동		정보제공방법		접근성		인어형태		협조관계		후속조치	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
1	4.35	1.14	2.25	1.29	3.50	1.24	2.95	0.76	4.15	1.27	2.00	0.65	5.45	3.87
2	4.10	1.52	2.30	1.30	2.75	1.48	1.90	0.45	3.40	1.39	1.95	0.69	4.60	4.27
3	4.50	0.95	2.65	0.99	3.25	1.25	2.75	0.91	3.65	1.23	2.10	0.45	4.20	3.87
4	3.30	0.98	2.20	1.28	3.80	0.70	2.70	0.73	4.65	0.93	2.00	0.40	7.20	3.33
5	3.65	1.14	2.55	1.19	3.65	1.18	3.00	0.65	4.65	0.81	2.05	0.39	5.05	3.65
6	4.90	0.45	2.65	1.14	3.40	1.43	3.45	0.76	4.55	0.76	2.20	0.41	6.95	3.35
7	4.35	0.93	2.55	1.15	2.55	1.82	2.60	1.05	4.20	1.24	2.05	0.61	4.70	4.19
8	3.45	1.85	2.70	1.13	3.55	0.94	2.75	0.72	4.80	0.52	2.15	0.49	6.90	3.34
9	4.40	0.94	2.55	1.23	3.45	1.28	2.65	0.67	4.25	1.07	1.90	0.64	4.40	4.04
10	3.90	1.02	3.10	0.79	3.15	1.18	2.10	0.45	4.05	0.89	2.05	0.39	6.30	3.87
11	4.85	0.49	2.30	1.26	2.80	1.28	2.25	0.72	3.85	1.18	2.00	0.32	6.45	4.05
12	4.25	0.97	2.30	0.73	2.50	1.40	1.90	0.55	4.15	0.81	2.05	0.39	4.60	4.28
F값	4.34***		1.02		2.35*		8.47***		3.34***		0.67		1.69	

* p<.05, *** p<.001

정보의 제공방법에서는 도서관별 차이가 나타났다($F=2.35, p<.05$). 가장 높은 수준의 도서관은 4번 도서관으로 평균이 3.80이며, 가장 낮은 평균은 2.50으로 12번 도서관이었다.

사서의 접근성에서도 도서관별 차이가 나타났다($F=8.47, p<.001$). 가장 높은 점수를 받은 도서관은 평균 3.45의 6번 도서관인데 사서들의 전문인 의식이 가장 강한 것으로 대리질문자들이 평가하였다. 가장 낮은 점수를 받은 도서관은 1.90을 받은 2번과 12번 도서관이었다.

사서의 언어행태에서도 도서관별 차이가 다소 나타났다($F=3.34, p<.001$). 가장 높은 점수를 받은 도서관은 4.80을 받은 8번 도서관이었다. 이 도서관은 참고사서의 수가 가장 많아서 업무부담이 비교적 적었으며, 업무부담과 사서의 친절정도는 비례하는 듯 하였다.

협조관계($F=0.67$)와 후속 조치($F=1.69$)에서는 도서관별 차이가 나타나지 않았는데 사서의 전문의식과 봉사 태도와 관련된 이 항목들에서는 전체적으로 낮은 수준을 보이고 있었다. 직업에 대한 만족감과 자긍심이 있어야 좋은 봉사태도를 가지게 될 것은 당연한 것이며, 이 면에서 도서관 당국과 관리자의 적극적인 역할 수행이 요구된다고 하겠다.

5. 결론 및 제언

참고봉사의 목표는 이용자의 질문에 대해 정확한 답을 신속하게 제공하는 것이다. 훌륭한 봉사와 관련이 있는 요인은 참고실의 장서량, 사서수, 정책, 시설 및 설비, 예산, 조직과 같은 도서관 환경적인 요인과 사서의 지식, 능력, 태도, 의지와 같은 사서 요인으로 나눌 수 있다. 여러 선행연구에서는 해당의 수준과 효율적 탐색에 큰 영향력을 지닌 것은 도서관의 환경적 요인 보다는 사서요인인 것으로 거듭 밝혀졌다. 도서관의 모든 여건을 활용하는 것은 결국 사서이며, 그의 지식과 능력, 기술 그리고 의지가 문제의 핵심이 되기 때문이다.

본 연구의 주된 목적은 참고업무 현장에서 참고질문에 대한 응답의 질에 영향을 주는 제요인과 그 관련성의 수준을 밝히는 것이다. 26명의 대리질문자가 12개 대학도서관 참고실에서 사서의 응답실태를 조사한 질의응답 서비스 240건의 사례를 분석하였

다. 조사 결과 서비스 질과 관련성이 있는 요인과 관련성의 정도는 다측과 같이 밝혀졌다.

첫째, 240건의 참고질문중 정답 제공은 132건으로, 55%의 정답률을 기록하였다. 그러나 사서 본인들은 질문의 65% 정도는 정답을 주고 있다고 답하고 있었다.

둘째, 실패로 분류된 108건중 '틀린 답' 제공이 42건(36.8%), '부분 정답'이 30건(27.8%), 자료가 '없다' 23건(21.3%), '모른다' 13건(12.0%)이었다. 모든 질문이 소장자료 내에서 주어졌는데도 자료가 '없다'가 23건(21.3%)인 것은 자관장서에 대한 지식부족 정도를 보여주고 있다.

셋째, 소요시간은 이용자가 사서에게 처음 접근하여 최종 답이 있는 페이지를 찾는 데까지의 전 과정을 포함시켜 평균 19.75분이었다.

넷째, 변인간의 상관관계를 분석한 결과 성공/실패는 해답의 수준, 탐색과정의 타당도, 정보의 제공방법, 언어행태, 사서의 접근성, 사용된 2차자료의 수준의 순으로 관련성을 가지고 있었다.

다섯째, 사서의 행태적 요인이 성공/실패에 대한 예측정도는 90%로 관련성이 컸다.

여섯째, 사서의 근무경력, 학력, 전문사서수, 참고데스크 근무시간수, 참고장서의 평가는 성공/실패와 관련성이 발견되지 않았다. 이들 참고실 환경적 요인이 성공/실패에 대한 예측정도가 7%로서 환경요인에 따른 성공/실패의 관계는 충분히 설명될 수 없음을 나타낸다.

일곱째, 성공/실패율에서는 도서관간에 차이가 없었으나 해답의 수준은 도서관별로 차이가 있었다.

다음으로는 비통보식 관찰과 설문조사를 통해 수집한 데이터를 처리하여 해답과 서비스의 상관정도를 알아보았다. 결과적으로 밝혀진 사실들에서 유추한 응답실패의 원인은 사서의 지식, 검색능력, 봉사의지의 부족으로 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 질문과 소장자료의 연결 능력 부족 - 자관장서 파악과 참고자료 전반에 대한 지식이 부족하다. 기본적인 2차자료 이용을 적절히 하지 않으며, 익숙한 몇종의 참고자료만 사용하려는 경향이 강하였다.

둘째, 논리적 탐색능력의 부족 - 효율적인 검색을 위해 질문을 분석하고 재구성하는 능력과 탐색전략을 구축하는 능력이 부족하였다.

셋째, 수동적인 봉사태도 - 이용자에게 의존하여 처리하려는 경향이었다. 뿐만 아니라 경험에 의존하여 정보제공을 하는 경향이었으며 탐색논리와 응용능력이

미비하였다. 따라서 다양한 정보원에 접할 기회와 동기를 제공하여야 한다. 의뢰에 대한 개념이 부족하였는데, 의뢰를 회피성 목적이 아니라 해답을 얻도록 돕는 노력의 일부로 인식하지 못하는 상황이었다.

넷째, 사고의 경직성, 무관심, 고정관념 - 문제접근에 있어 사고의 경직성의 정도가 심각하였다. 처음 몇 초안에 가능/불가능과 탐색방향을 정하고 나면 다른 시도를 하지 않았다. 질문을 끝까지 잘 듣지 않아 질문에서의 단서를 놓치는 경향이 있었다.

다섯째, 새로운 기술과 지식습득에 대한 적극성 결여 - 하이텔·천리안 통신망은 각 참고실에서 사용 가능한데도 불구하고 기피하는 경향이 있었다.

도서관 활동에 대한 모든 평가의 경우에서와 마찬가지로 이 연구의 궁극적 관심도 도서관들이 보다 나은 서비스 수준에 이르게 있다.

실패원인 분석에서 사서의 통제권 밖에 있는 참고실 환경적 요인이나 질문의 난이도 보다는 사서의 통제권 안에 있는 사서의 행동과 관련된 요인과 탐색과정의 타당도 등이 성공/실패와 밀접한 관련성이 있는 것으로 밝혀졌다. 그리고 이들 사서의 통제권 안에 속한 실패요인들은 사서들이 응답시 기본적인 탐색절차를 지키지 않거나 전문사서가 가져야 할 최소한의 봉사 태도나 의지의 결여때문이었음을 발견할 수 있었다. 따라서 그 어떤 특별한 처방보다도 참고봉사에 있어 기본적인 탐색절차와 최소한의 봉사규범이 봉사 현장에서 지켜질 수 있도록 만드는 것이 선행되어야 하는 가장 효율적인 개선방안이 될 것이다.

이에 더하여 새로운 지식과 기술을 적극적으로 수용하고 실험해 보려는 탐구정신, 자료에 대한 지식과 논리에 의거한 전문적인 탐색능력의 향상을 위한 자발적인 노력이 사서에게 요구되는 사항인 것이다.

참고문헌

- 노옥순. 참고봉사의 평가방법과 문제점의 고찰. 「이화여자대학교 도서관 학과 창립20주년 기념논문집」, 201-222. 1979.
- 문정순. 비밀조사법을 활용한 대학도서관의 참고봉사 평가: 대구·경북 지역의 5개 대학도서관을 중심으로. 계명대학교 대학원 석사학위논문, 미간행. 1993.
- 배순자. 마케팅 조사의 결합분석법을 활용한 참고봉사의 평가. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 미간행. 1991.
- 이은철. 정보접근 장애요소의 심각도와 심각도 구성요인 간의 관계. 「도서관학」 23: 165-195. 1992.
- 장혜란. 문헌정보학에 있어서의 실험적 연구방법. 「한국문헌정보학회지」 25: 325-341. 1993.
- 한상완. 한국의 대학도서관 정보서비스에 있어서 주제전문사서의 기능 연구. 연세대학교 대학원 박사학위 논문, 미간행. 1986.
- Aluri, R. Improving reference service: the case for using a continuous quality improvement method. RQ, 33(2): 220-236. 1993.
- Applegate, R. Models of user satisfaction: understanding false positives. RQ, 32(4): 525-539. 1993.
- Bicknell, T. Focusing on quality reference service. Journal of Academic Librarianship, 20(2): 77-81. 1994.
- Birbeck, V. P. and K. A. Whittaker. Room for improvement: an unobtrusive testing of British public reference service. Public Library Journal, 2(4): 55-60. 1987.
- Brown, D. M. Telephone reference questions: a characterization by subject answer format and level of complexity. RQ, 24(3): 290-303. 1985.
- Bunge, C. A. Factors related to reference question answering success: the development of a data gathering form. RQ, 24(1): 24-48. 1985.
- Childers, T. Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference. In Evaluation of Public Services and Public Services Personnel, ed. by Bryce Allen. Illinois: University of Illinois, 27-42. 1990.

- Christensen, J. O., L. D. Benson, H. J. Butler, B. H. Hall, and D. H. Howard. An evaluation of reference desk service. *College and Research Libraries*, 50(4): 468-483, 1989.
- Curran, C. and F. W. Summers (ed.). *Library Performance, Accountability, and Responsiveness*. New Jersey: Ablex Publishing, 1990.
- Douglas, orporation, I. Reducing failures in reference service. *RQ*, 28(1): 94-101, 1988
- Elzy, C., A. Nourie, F. W. Lancaster and K. M. Joseph. Evaluating reference service in a large academic library. *College and Research Libraries*, 52(5): 454-465, 1991.
- Hansel, P. J. Unobtrusive evaluation: an administrative learning experience. *RL*, 19: 315-325, 1988.
- Hernon, P. and C. R. McClure. Quality of data issues in unobtrusive testing of library reference service: recommendations and strategies. *Library and information Science Research*, 9(2): 77-93, 1987a.
- _____. *Unobtrusive testing and library reference Services*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1987b.
- _____. *Evaluation and Library Decision Making*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1990.
- Hults, P. Reference evaluation: an overview. *RL*, 38: 141-150, 1992.
- Jirjees, J. M. The accuracy of selected northeastern college library reference / information telephone services in responding to factual inquiries. Unpublished Ph.D. dissertation, Rutgers University, 1981.
- Kennington, D. and D. J. Edmonds. *Qualitative Assessment of Public Reference Services*. Stamford: Capital Planning Information(British Library Research Paper 21). 1987.
- Lancaster, F. W. Factors influencing the effectiveness of questionanswering services in libraries. *RL*, 11: 95-108, 1984.
- Larson, C. A. and L. K. Dickson. Developing behavioral reference desk performance standards. *RQ*, 33(3), 349-357, 1994.

- Lopata, C. and B. Stafford, Measuring the difficulty of reference questions, RQ, 31(2): 237-243. 1991.
- McClure, C. R. Output Measures, unobtrusive testing and assessing the quality of reference services, RL, 11: 215-233. 1984.
- McClure, C. R. and P. Herson, Improving the Quality of Reference Service for Government Publications, Chicago: American Library Association. 1983.
- Murfin, M. E. and G. M. Gugelchuk, Development and testing of a reference transaction assessment instrument, College and Research Libraries, 48(4): 314-338. 1987.
- Myers, M. The effectiveness of telephone reference / information services in academic libraries in the southeast. Unpublished Ph.D. dissertation, Florida State University. 1979.
- Paskoff, B. M. Unobtrusive evaluation of the accuracy of telephone reference services in health sciences libraries. Unpublished Ph.D. dissertation, Florida State University. 1989.
- Powell, R. R. An investigation of the relationship between reference collection size and other reference service factors and success in answering reference questions. Doctoral Dissertation. In Success in Answering Reference Questions: Two Studies, Metuchen: Scarecrow Press, 153-305. 1987.
- Robinson, Barbara M. Reference Services: A Model of Question Handling. RQ, Fall, 48-61. 1989.
- Schwartz, D. G. and D. Eakin, Reference service standards, reference criteria, and evaluation, Journal of Academic Librarianship, 12(1): 4-8. 1986.
- Tyckoson, D. A. Wrong questions, wrong answers: behavioral vs. factual evaluation of reference service. RL, 38: 151-173. 1992.
- Van, House, N. A. and T. Childers, Unobtrusive evaluation of a reference referral network: the California experience. Library and Information Science Research, 6(3): 305-319. 1984.
- Weech, T. L. and H. Goldhor, Obtrusive versus unobtrusive evaluation of reference service in five Illinois public libraries: a pilot study. LQ, 52: 305-324.

1982.

Westbrook, L. Qualitative Evaluation Methods for Reference Services: An Introductory Manual. Washington, D. C.: Association of. 1989.

Whitlatch, J. B. Unobtrusive studies and the quality of academic library reference services. *College and Research Libraries*, 50: 181-194. 1989.

_____. Reference services: research methodologies for assessment and accountability. *RL*, 38: 9-19. 1992.

ABSTRACT

Unobtrusive Performance Evaluation of Reference Librarians in Academic Libraries of Korea^{*}

Youngshin Kim^{**}

The purposes of this study are to confirm the applicability of the unobtrusive evaluation to Korean libraries, to develop survey forms, check lists and evaluation criteria appropriate for Korean libraries, to analyze the relationship between the test variables and the performance level, to find out the causes of poor service if any, and to propose measures for improving the quality of reference services. The main results of the analyses are as follows :

- The accuracy of answers was correlated to appropriateness of search process, way of providing answer, usage of language, approachability and use of second materials in the order named. That is, there was a strong correlation between accuracy and the variables related to librarian's behavior.
- There was no statistically significant relationship between accuracy and the environmental aspects of reference department such as number of professional librarians, self-evaluation of reference collection, etc.
- The main reasons for failing to give accurate answers were found to be weaknesses in understanding questions, developing search strategy logically and relating the queries to available information sources.

* This study was carried out by research fund granted by Korea Research Fund 1994.

** Professor of Library & Information Science, Han Nam University.

< 부록 1 >

질문의 난이도 점검

	박		김	주		평균
연습Q1 화웨이배단지 면적	2	4	4	4		3
연습Q2 한국성인 표준발 사이즈	3	2	1	1		2
Q1 13대 국회의원 섭외비						
작년도 기초과학연구 투자액	1	1	2	1		1
Q2 총포사고/ 사망수	3	2	2	3	3	3
산모사망수	1	1	1	2		1
Q3 대기오염도	1	1	1	1		1
Q4 20년간 쌀소비량 추세	2	1	4	1	2	2
Q5 1988년도 관광객/국가별	1	1	1	3		2
Q6 한강의 셋강 명칭	3	4	2	2		3
Q7 각종 통계-서지	1	1	1	1		1
Q8 1990-91 체결 국제조약	1	2	2	2		2
Q9 GNP 3국 비교	1	2	1	1		1
Q10 20년 이상된 수도관	3	2	2	2		2
Q11 경부고속도로/사고 가장 많은 구역	2	1	1	1		1
Q12 5년간 도시가스 사용가구 추세	2	1	1	1		1
Q13 서울시내 주요구조물-설계도 소장처	3	3	3	4		3
Q14 국가기간 전산망 보안 대책기구명	3	3	2	3		3
Q15 특수교육진흥법 개정안 전문	1	1	1	1		1
Q16 북한돈 1원이 남한돈 얼마?	3	3	2	2	3	3
Q17 급속컨 활용/환경처 고시	2	3	1	1	2	2
Q18 여성관련업무 중앙정부기관/조직도표	2	1	1	1		1
Q19 재해로 입고 있는 피해액수/지방별		2	1	1	1	1
Q20 a 14대 국회의원 당선자/최다선거비	1	1	1	1		1
b 13대 국회의원 최다득표 당선자						

- ① 4명의 평균
- ② 차이가 2 이상일 경우 1명의 평균 추가
- ③ 난이도 1 : 11문제
2 : 6문제
3 : 5문제

질문해답기록지

질문처	학교 중앙도서관 실
날짜	년 월 일 시 분 - 시 분
질문	
첫접근시 사서가 하던 일	
질문과정기록	
1차 접근	소요시간 : 처리내용 : 사서태도 :
2차 접근	소요시간 : 처리내용 : 사서태도 :
3차 접근	소요시간 : 처리내용 : 사서태도 :

기록점검평가지

질문번호										
질문내용										
방문대학				날짜				성공,실패	○, ×	
질문횟수										
시 간	1회			2회			3회	T,		
				1회		2회		3회		
	원하는때 질문을 할 수 있었나									
	기다려서 질문을 할 수 있었나									
접근시 사서 행위										
	면담태세, 타이용자 면담									
	다른업무중									
	책읽기									
	전화, 잡담									
	부재중									
제시자료수 서지사항										
	1회									
	2회									
	3회									
검색결과	만족한 해답									
	해답은 찾았으나 제공된 자료가 너무 많았다.									
	답은 찾았으나 시간이 너무 많이 걸림									
	부분적, 일반적인 답, 가치가 적음									
	광범위하고 막연한 자료제시, 해답은 없다.									
	전혀 엉뚱한 자료제시									
	모른다고 응답									
자료제공	지시해 준 곳에서 찾았다. ()									
	지시해 준 곳에서 찾아보았으나 찾지 못했다. 결국 시간낭비만 하였다.()									
	지시해 주는 곳에 찾으러 가지 않았다. 신빙성이 없어 보였다. ()									
사서태도	전문적, 신뢰감									
	비전문적, 호의적									
	권위적, 절차요구									
	형식적, 사무적									
	무시, 불쾌감									

응답기록점검표

질문/학교번호						난이도	1 2 3 4			
질문 실시일시										
접촉횟수	1회		2회		3회					
소요시간	1회		2회		3회		총 시간 분			
제시정보원	1회									
	2회									
	3회									
성공/실패	1 2		사서, 학생			1 2				
응답의 완성도	0 1 2 3 4 5									
검색과정의 타당도	1회	0	1	2	3	4	5			
	2회	0	1	2	3	4	5			
	3회	0	1	2	3	4	5			
2차 자료의 사용	1회	1 2 3 4 5								
	2회	1 2 3 4 5								
	3회	1 2 3 4 5								
첫접근사서행위	0 1 2 3 4 5									
제공정보의 외적수준	1회	0 1 2 3 4 5				사서의 접근성	1 2 3 4			
	2회	0 1 2 3 4 5					1 2 3 4			
	3회	0 1 2 3 4 5					1 2 3 4			
사용언어	1회	1 2 3 4 5								
	2회	1 2 3 4 5								
	3회	1 2 3 4 5								
다른사서와의 협조관계	1 2 3									
후속조치	0 1 2 3 4 5									

〈부록 2〉 실험 질문과 해답정보원

- 연습 Q1 우리나라에서 가장 큰 화훼 재배단지는 어디이며 주요 재배품종은 무엇입니까?
(수출정도로 알수 있을까요?)
농림수산통계연보, 농림수산물주요통계, 정부보도자료(1994,9)목록/작물통계
- 연습 Q2 우리나라 성인 남녀의 표준 발 사이즈는?
공진청/규격자료, 표준과학연구원/국민표준체위조사보고서
- Q1 ① 지난해 우리나라에서 과학기술 개발비중 기초과학연구에 투자한 액수는 얼마나 되나요?
예산개요, 한국과학기술연감, 과학기술연구개발활동조사보고, 세입세출결산보고서, 예산(경제기획원), 결산, 결산개요
② 제13대 국회의원의 섭외비로 지출된 금액의 총 액수는 ?
국회사, 예산개요
- Q2 ① 85-90년 사이에 총포사고는 몇건이나 일어났나요 ?
(그중 사망자는 몇명이나 되나요 ?)
② 지난해 우리나라에서 출산중 사망한 산모수는 몇명인가요 ?
사망원인통계연보, 검찰연감, 보건연감, 사망통계연감, 경찰통계연보, 한국의 사회지표, 보건사회통계연보
- Q3 ① 6대 도시의 대기오염도를 알고 싶습니다.
한국환경연감, 한국통계월보, 한국통계연감, 부산통계연감, 서울통계연감, 지역별통계연감
② 도시의 재래식 화장실을 가진 주택수 ?
지역별통계연보, 한국도시연감
- Q4 지난 20년간 1인당 쌀소비량 추세를 알고 싶다.
한국의 사회지표, 한국통계연감, 경제통계연보, 농가경제연보, 농가경제통계, 농림수산물주요통계, 농림통계연보, 농업통계요람,
- Q5 1988년도 우리나라에 관광목적으로 입국한 사람 중 어느나라 사람이 가장 많았나요 ?

한국관광연감, 교통연감, 외래관광객여론조사(88), 한국경계연감(89),
한국관광통계연보

- Q6 한강의 셋강의 수와 명칭, 위치 등을 알고 싶습니다.
(지도도 볼 수 있을까요 ?)
한국하천일람, 한국하천편람, 전국하천조사서, 서울600년사,
건설통계편람, 지리부도, 한강한국민족문화백과사전, 한국지명총람,
한국하천일람, 한국하천편람
- Q7 정부 각 부처와 관련 기관에서 나오는 통계는 보통 몇종이나 되며,
대체로 어떤 것들이 나오는지 알 수 있는 자료가 있을까요 ?
통계간행물총람, 정부간행물목록, 통계목록, 한국통계조사현황
- Q8 1991~1992년에 우리나라가 체결한 국제조약은 어떤 것들인가 ?
외교백서, 조약집, 대한민국의외연표, 대한민국조약목록,
- Q9 일본, 중국, 싱가포르의 GNP를 비교하고 싶다. (최근자료일수록 좋겠다)
주요해의경제지표, 한국통계연감, Statistical Yearbook, Status Yearbook,
경제통계연보, 국별경제요람, 국별편람, 동아연감, 묘리하니카 Yearbook,
세계통계연감, 연합연감, 한국경제연감, 한국연감
- Q10 우리나라에 20년 이상된 수도관은 얼마나 되는지 알고 싶다.
상수도, 한국도시연감, 건설통계편람, 청주통계, 충북통계
- Q11 경부고속도로에서 사고가 가장 많이 나는 구역은 ?
교통사고통계, 고속도로교통량조사, 교통사고분석, 교통안전년차보고서,
교통안전백서, 교통통계연보
- Q12 도시가스 사용가구의 증가추세에 대해 알고 싶다.
에너지통계연보, 서울시통계연감, 인구주택총보고서, 에너지총람,
에너지총조사보고서 한국의사회지표, 한국통계연감
- Q13 성수대교 붕괴사고와 관련하여 서울시의 주요구조물의 설계도를 보고
싶은데 어디가면 설계도가 있을지 알려줄 수 있나요 ?
(어디가서 볼 수 있는지 방법만 알아 달라, 어딘가에 마이크로 자료로
보관되어 있을것 같다, 스터디 그룹에서 이번 연구과제다, 주요구조물이란
영동대교, 삼일고가도로 등등)
총무처정부기록보존소/총괄목록8권, 교량내하력조사,

올림픽대교건설지

- Q14 최근 원자력 연구소의 해커침입사건과 관련하여 ‘국가기간 전산망보안 대책기구’를 만든 걸로 알고 있는데, 그 기구의 정확한 명칭과 소속부처, 활동내용에 대해 알고 싶다.
천리안·하이텔로 행정자료검색, 국가정보화백서, 신문, 전자신문, 조선(주간), 중앙(월간).
- Q15 지난달(94년 10월)에 ‘특수교육진흥법 시행령’이 개정되었다는데 그 전문을 찾아 복사하고 싶다.
관보, 관보/월별색인
- Q16 북한돈 1원은 우리돈 얼마에 해당하는가 ?
(최근에 정부가 발표했다던데 어디서 이런 정보를 찾을 수 있나요)
천리안·하이텔/보도자료, 경제통계연보, 남북한사회문화지표, 신문
- Q17 작년(1993)에 ‘금속캔 재활용 촉진을 위한 재질분류 표시등에 관한 규정’이 환경처고시로 나왔다고 하는데 그 전문을 찾아보아야 한다.
환경백서, 관보, 법령집, 법전, 산업대법전, 신문, 환경관계법규, 환경대책총람, 환경보건실무편람
- Q18 우리나라에서 여성관계 업무를 주관하는 중앙정부기관은 어디인가 ?
그 주요업무와 조직현황을 알 수 있을까요?(기구도표도 찾았으면 좋겠다.)
정부기구도표, 정부조직편람, 정부기능총람, 정부간행물목록 현목록, 여성관련문헌
- Q19 우리나라에서 자연재해(태풍, 홍수, 가뭄, 산불) 등으로 인한 연간 피해액을 지역별로 알고 싶다. 무슨 좋은 자료가 없을까 ?
재해연보, 기상연보, 전국통계연감, 재해연감
- Q20 ① 14대 국회의원 당선자중 선거비를 가장 많이 지출한 당선자는 누구였나 ? 지출액수는 ?
② 13대 국회의원 당선자중 최다득표 당선자는 어느 당의 누구였나 ? (몇표? 학력?)
국회의원선거총람, 대한민국국회의원총람, 통계연감, 한국연감