

대학도서관 문헌제공봉사의 현황분석과 강화방안*

윤 희 윤**

〈목 차〉

- I. 서론
 - II. 문헌제공봉사의 변용과 과정
 - 1. 봉사개념의 변용
 - 2. 문헌신청-제공신청
 - III. 문헌제공봉사의 현황과 문제점
 - 1. 문헌제공봉사의 현황
 - 2. 문헌제공봉사의 문제점
 - IV. 문헌제공봉사의 강화방안
 - 1. 전문직의 봉사마인드 제고
 - 2. 봉사원칙의 재정립
 - 3. 봉사조직의 위상강화
 - 4. 이용료 지원방안의 모색
 - 5. 원문제공모형의 개선
 - V. 요약 및 결론
- 참고문헌
Abstract

I. 서론

지난 반세기 동안 도서관계가 경험한 위기상황은 1940년대의 目錄危機, 1950~60년대 學生利用 危機, 1970~80년대의 連續刊行物 危機, 그리고 1990년대에 대두된 相互貸借와 文獻提供奉仕(ILL/DDS) 危機로 대별할 수 있다. 이 가운데 최근의 위기는 정보출판량이 지수함수적으로 증가하고 자료가격이 기하학

* 이 연구는 1998학년도 대구대학교 학술연구비 지원에 의한 논문임.

** 대구대학교 문헌정보학과 조교수

2 圖書館學論集(第 29輯)

적으로 상승하는데 비하여, 구입예산은 산술적으로 증가하는 악조건을 타개하기 위한 수단으로 高費用 電子媒體를 성급하게 구입하고 온라인 접근환경을 어설피게 조성함으로써 자초하였다. 그 결과, 이용자들은 기본장서의 부실에 불만을 토로하는가 하면, 막대한 예산으로 전자매체를 구비하였음에도 불구하고 정보마인드의 부족과 원격검색용 하드웨어 및 소프트웨어의 미숙으로 이용도는 매우 저조하며, 효율적인 제공봉사로 연계되지 못하고 있다.

이러한 ILL/DDS의 위기상황은 특히 학술정보의 검색 및 제공기능을 강화해야 하는 대학도서관에 중요한 의미를 지닌다. 그 이유는 미래 대학도서관의 패러다임을 ‘所藏(ownership)이 아닌 接近(access)으로’ 규정하면서 ‘電子媒體의 大量 確保 내지 既存資料의 電子化를 전제로 하는 디지털도서관의 구축’이 담론의 요체로 회자되고 있기 때문이다. 그러나 냉정한 시각으로 대학도서관의 실상을 보면 소장 배제한 접근과 디지털화가 시대적 과제로 회자되고 각인되는 것이 바람직한가에 대해서는 회의하지 않을 수 없다. 지금의 대학도서관이 강력한 의지로 실천하여야 할 명제는 필요한 정보자료를 적시에 다양한 형태로 제공해야 한다는 봉사정신에 입각하여 최적 장서를 개발하는 동시에 미소장자료에 대한 원문제공봉사를 강화하는 것으로 집약할 수 있다.

따라서 본 연구는 어떤 대학도서관도 도처에서 양산되는 정보자료를 망라적으로 수집할 수 없다는 측면에서 체계적이고 합리적인 장서개발에 주력하되, 문헌제공봉사를 未所藏資料에 대한 奉仕代案으로 상징하여 개념의 변용과 처리과정, 봉사의 현황과 문제점을 고찰한 다음, 文獻提供奉仕의 強化方案을 모색하고자 한다.

II. 문헌제공봉사의 변용과 과정

1. 봉사개념의 변용

圖書館 相互貸借은 8세기초에 서구사회의 학자와 연구자들에 의해 중요성이 인식되었으며, 17세기에는 피에레쥬(N.C.F. de Pieresc)에 의하여 파리의 왕립도서관(Royal Library)과 로마의 바티칸 및 바베리니 도서관(Vatican and Barberini libraries)간에 대차협약이 체결됨으로써 국제적 협력시스템으로 확립되었다.¹⁾

1917년에는 미국도서관협회가 「National Interlibrary Loan Code」를 제정하여 1993년까지 다섯 차례나 개정하였으며, 1978년에는 국제도서관협회연맹 상호대차분과위원회 상임위원회가 1957년판을 개정한 「International Lending : Principles and Guidelines for Procedure」를 발표하였다. 그 외에도 국가별로 무수한 대차규정이 존재하고 있다.

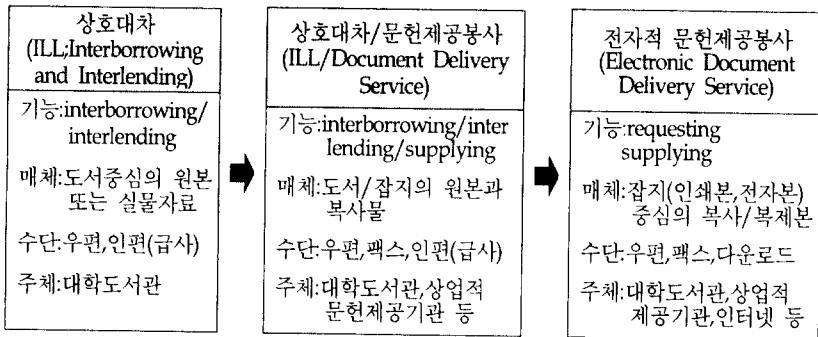
이처럼 장구한 역사를 지닌 상호대차는 반납을 전제로 도서관간에 原本資料를 相互貸出하는 행위였으나, 오늘날에는 雜誌論文의 複寫本을 제공하는 행위가 주류를 형성함으로써 반납절차가 불필요한 경우가 많다. 이러한 맥락에서 「ALA 도서관정보학용어집」은 도서관 상호대차(interlibrary loan)를 “한 도서관이 [이용자의] 요구에 응하여 동일한 관리체제나 같은 캠퍼스내에 위치하지 않는 다른 도서관에게 자관의 소장자료를 빌려주거나 그것의 복사물을 제공하는 업무”로, 문헌제공봉사(Document Delivery Service)를 “정보검색시스템의 용어로, 요구에 응하여 책정된 비용을 받고 간행 또는 미간행 문헌을 복사물이나 마이크로형태로 제공하는 것. 도서관장서에서 요구문헌을 이용자의 근무지나 가정에 전달하는 것”으로 정의하였다.²⁾ 국내의 「문헌정보학용어사전」에서도 도서관 상호대차

1) Lois C. Gilmer, *Interlibrary Loan : Theory and Management*(Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1994), p. 1.

2) Heartsill Young, ed., *The ALA Glossary of Library and Information Science*(Chicago : American Library Association, 1983), p. 77, 121.

를 “협정을 맺은 도서관간에 소장자료를 서로 빌려주는 제도”로, 문헌제공봉사를 “우편, 복사, 특수서비스기관 등 각종 신속한 방법을 동원하여 확인된 문헌을 제공하는 서비스. 정보검색시스템에서 이용자의 요청이 있을 때마다 정해진 가격으로 문헌을 제공하는 것. 도서관장서 중 이용자들이 요청하는 문헌을 전달해 주는 것”으로 규정하였다.³⁾

결국 도서관 상호대차는 <그림 1>에 도시한 바와 같이 복사기의 등장으로 단행본 중심의 原本貸出에 雜誌中心의 論文複寫物이 추가되었고, 통신수단의 발달로 우편위주의 전달에서 팩스·전자우편·온라인 다운로드 등의 다양한 방식을 이용하게 되었으며, 제공주체도 도서관위주에서 商業的 文獻提供機關이 가세함으로써 문헌제공봉사로 변용되고 있다. 최근에는 복합적 의미를 함축한 電子的 文獻提供奉仕(Electronic Document Delivery Service)라는 용어가 통용되고 있는데, 하나는 인쇄물이 전자수단을 통하여 이용자에게 제공되는 ‘E(DD)’이고, 다른 하나는 전자출판물 자체가 SGML이나 PDF파일로 제공되는 ‘(ED)D’이다. 그러나 현재의 대다수 문헌제공봉사는 전자문헌의 제공을 의미하는 ‘(ED)D’가 아니라 전자수단으로 제공되는 ‘E(DD)’에 속한다.⁴⁾



<그림 1> 상호대차 및 문헌제공봉사의 개념변용

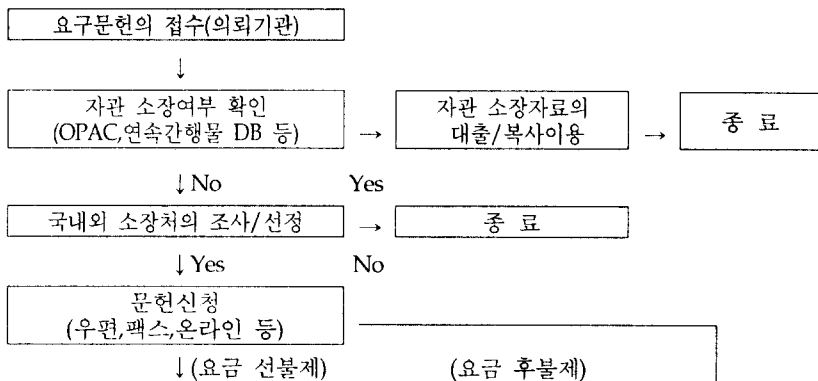
3) 한국도서관협회, **문헌정보학용어사전**(서울 : 동협회, 1996), p. 85, 133.

4) Bill Tuck, "Document Delivery in an Electronic World," *Interlending & Document Supply*, Vol.25, No.1(1997), p. 12.

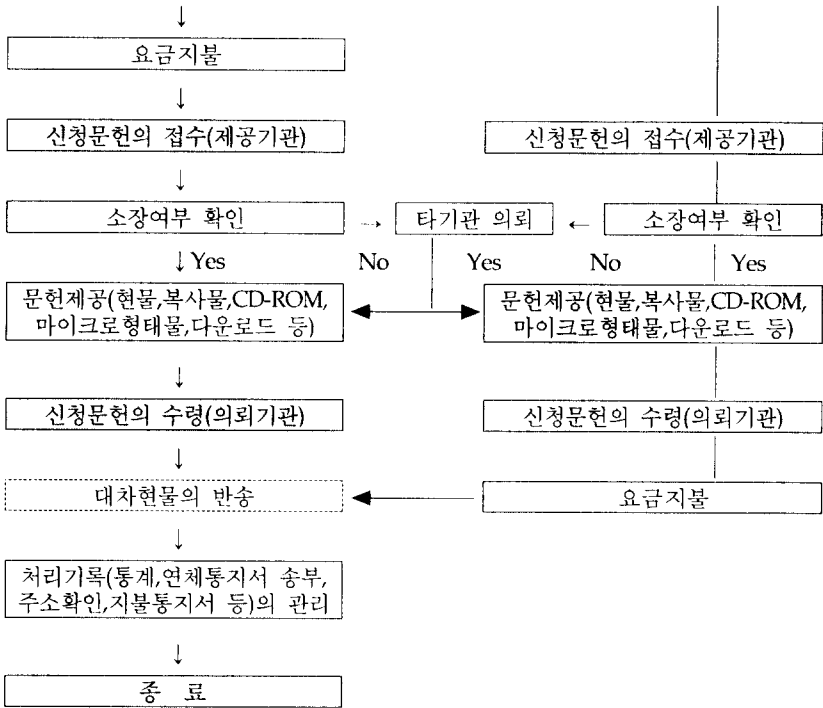
따라서 도서관간에 실물자료를 대차하던 'interborrowing-interlending'이 오늘날 도서관을 포함한 여러 제공기관에 의해 다양한 형태로 봉사되는 'requesting-supplying'을 지칭하는 데는 부적절하다. 특히 실물도서의 대차보다 학술논문의 복사물을 제공하는 사례가 빈번한 대학도서관의 경우에는 '依頼提供'을 중시기능으로 하는 文獻提供奉仕가 바람직한 용어이다. 따라서 협의의 문헌제공봉사는 도서관이나 상업적 제공기관이 요구정보를 원본 또는 복사본으로 제공하는 것이며, 광의로는 도서관장서, 출판사, 전문학회나 협회, 정부기관, 전문데이터베이스, 도서관의 유료정보봉사, 상업적 문헌제공기관, 정보브로커, 개인연구자 등이 요구정보를 다양한 방식으로 제공하는 것을 말한다.

2. 문헌신청-제공과정

문헌제공봉사의 일반적인 절차는 의뢰도서관에서의 이용자 요구문헌의 접수, 자관 및 국내외 소장기관의 확인, 국내외 소장기관의 조사·선정·문헌신청, 제공기관에서 요구문헌의 소장여부 확인, 신청문헌의 제공, 그리고 의뢰도서관에서의 문헌수령 및 기록관리 등으로 이루어진다. 이를 개략적으로 도시하면 <그림 2>와 같다.



6 圖書館學論集(第 29輯)



〈그림 2〉 도서관의 문헌신청 및 제공과정

그러나 실제로 미소장자료를 신청하고 입수하는 과정은 훨씬 더 복잡하다. 요구발생에서 문헌제공에 이르는 전반적인 과정을 구체적으로 열거하면 다음과 같다.

① 依頼圖書館(requesting library)은 이용자의 요구문헌이 접수되면 그 문헌의 소장처를 확인하는 절차가 필요하다. 대개는 자관에서 구축한 각종 데이터베이스(OPAC, 연속간행물 데이터베이스 등)를 검색하여 미소장자료가 분명한지를 확인한다.

② 자관 미소장자료가 확실하다면 국립중앙도서관, 국회도서관, 첨단학술정보

센터, 사회과학도서관 등의 온라인 데이터베이스, 대학도서관협의회의 종합목록, 산업기술정보원·한국학술진흥재단·과학재단 등의 온라인 소장목록, 그리고 인터넷 데이터베이스를 검색하여 국내의 소장기관을 확인한다. 그러나 도서관현장에서는 이용자가 소장처를 확인한 다음, 문헌을 신청하는 경우도 적지 않다.

③ 국내 소장자료일 때는 소장기관에 신청하고, 미소장자료일 경우에는 해외의 상업적 문헌제공기관이나 국내의 대행기관 중에서 선정하여 우편, 전화, 팩스, 전자우편, 온라인 등의 방식으로 문헌을 신청한다. 이용료가 先拂制이면 문헌신청과 동시에 송금하여야 하며, 後拂制이면 문헌을 수령한 다음에 지불한다.

④ 提供圖書館(supplying library)은 신청받은 문헌의 소장여부(서가위치, 대출여부 등)를 확인하되, 미소장자료인 경우에는 타기관에 의뢰하여 입수한 다음에 제공한다. 제공되는 문헌형태는 복사한 다음에 팩스나 우편 등으로 제공하는 복사형, 논문 자체를 이미지로 스캔하여 원형대로 제공하는 이미지형, ASCII 형태로 저장된 논문을 제공하는 텍스트형, 그리고 자료자체를 제공하는 상호대차형이 있다. 제공이 불가능할 경우에는 의뢰도서관에 통지한다.

⑤ 요구한 문헌이 도착하면 신청자에게 통보하고 이용료를 징수한 다음에 전달한다. 단, 실물자료를 대차한 경우에는 대출기간내에 이용시키고 반납한다.

⑥ 마지막으로 의뢰도서관에서는 처리내용(통계, 연체통지서 송부, 우편주소 확인, 요금지불 통지서 등)을 유지·관리한다.

Ⅲ. 문헌제공봉사의 현황과 문제점

1. 문헌제공봉사의 현황

최근 대학도서관의 수서환경은 구매력 저하로 인한 수집의 한계성, 잡지가격

의 상승에 따른 구독취소 등으로 인하여 實物資料의 制限的, 選擇的 蒐集이 불가피하다. 단적인 예로 학술도서관이 연간 수집하는 자료는 전세계 출판물의 약 5~7%에 불과할 것으로 추정되고 있다.⁵⁾ 반면에 학문의 세분화 및 전문화로 초래되는 이용자요구의 세분화와 다양화, CD-ROM 및 온라인 데이터베이스의 보급확대와 검색의 편의성으로 인한 잠재수요의 증가, 텔레커뮤니케이션 및 네트워크기술의 진전에 따른 원격전달의 용이성으로 미소장자료에 대한 遠隔傳達奉仕가 증가하는 추세이다. 요컨대 문헌제공봉사는 특정 대학도서관이 주어진 자료 예산으로 모든 출판물을 수집할 수 없고 소장공간도 부족하다는 현실적 이유와 정보검색 및 전달기술의 급속한 발전에 편승하여 미소장자료의 제공능력을 신장시키는 대안으로 주목받고 있다.

실제로 미국의 경우, 1979년 OCLC를 필두로 RLIN, WLN, Utlas International 등의 서지유틸리티와 주단위 및 지역단위의 정보네트워크가 문헌제공봉사를 활발하게 전개하고 있고, 연구도서관협회는 '北美圖書館 相互貸借/文獻提供(North American Interlibrary Loan and Document Delivery)'이라는 프로젝트를 통하여 회원도서관에 대한 상호대차 및 문헌제공의 질과 비용-효과를 개선하고 있다.⁶⁾

영국의 BLDSC는 각국에서 접수되는 하루 14,000건 이상의 요청건수 가운데 95% 정도를 만족스럽게 제공하고 있다.⁷⁾ 일본도 학술정보센터(NACSIS)를 중심으로 형성된 대학도서관 네트워크를 통하여 국립대학도서관의 96.8%, 공립대학도서관의 69.2%, 사립대학도서관의 77.4%가 상호대차 및 문헌복사봉사를 실시하고 있다.⁸⁾ 국내의 경우, 1996년말 현재 국립대학도서관협의회 회원도서관의 상호대

5) R.M. Dougherty, "A Conceptual Framework for Organizing Resource Sharing and Shared Collection Development Program," *Journal of Academic Librarianship*, Vol.14, No.6(Nov. 1988), p. 289.

6) C.A. Lynch, "System Architecture and Networking Issues in Implementing the North American Interlibrary Loan and Document Delivery(NAILDD) Initiative," *Journal of Library Administration*, Vol.21, No.1/2(1995), pp. 145-167.

7) Dennis Carrigan, "From Interlibrary Lending to Document Delivery : The British Library Document Supply Centre," *Journal of Academic Librarianship*, Vol.19, No.4(Sept. 1993), p. 222.

8) 金澤みどり, "日本の大學圖書館におけるILLの現状とその問題點," *圖書館學會年報*, Vol.40, No. 3(Sept. 1994), p. 111.

차 접수건수는 30,919건(종합대는 26,552건), 의뢰건수는 26,323건(종합대는 21,046건)이며, 1개관당 평균 접수건수는 644건(종합대는 1,264건), 평균 의뢰건수는 548건(종합대는 1,002건)으로 나타나고 있다.⁹⁾

그렇다면 국내 대학도서관의 상호대차 및 문헌제공봉사의 수준은 어느 정도인가. 1991-1996년 한국과 미국의 대학도서관 1개관당 平均 文獻依賴 및 提供件數와 年平均 變化率을 비교하면 <표 4>¹⁰⁾와 같다. 국내의 경우, 국립대학도서관협의회에 소속된 종합대학도서관의 1개관당 연평균 변화율은 45.8%(의뢰건수 24.7%, 제공건수 83.5%)로 미국 연구도서관협회에 소속된 108개관의 9.9%(의뢰건수 11.5%, 제공건수 12.0%)보다 훨씬 높다. 그러나 1996년말 현재 1개관당 평균 의뢰 및 제공건수는 미국이 한국의 22.6배(의뢰건수 17.8배, 제공건수 26.4배)이므로 국내 대학도서관의 봉사수준이 매우 낮음을 알 수 있다.

<표 4> 대학도서관의 문헌의뢰 및 제공건수와 평균 변화율

연도	한국			미국		
	의뢰	제공	소계	의뢰	제공	소계
1991	515	232	747	10,342	22,056	32,398
1992	857	800	1,657	11,318	22,547	33,865
1993	606	527	1,133	13,000	29,926	42,926
1994	617	1,064	1,681	15,133	30,609	45,742
1995	488	488	976	16,382	32,894	49,276
1996	1,002	1,264	2,266	17,804	33,397	51,201
연평균 변화율(%)	24.7	83.5	45.8	11.5	12.0	9.9

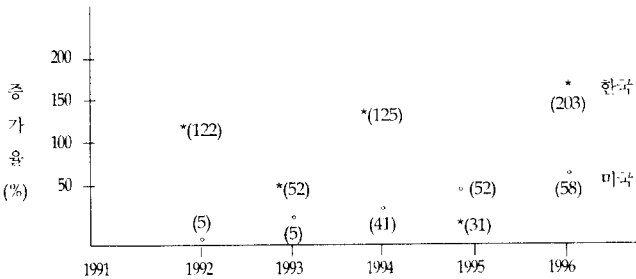
*미국의 1991~92년도 의뢰 및 제공건수는 중앙치를 사용하였음.

한편, 한미 양국의 1991-1996년까지 1개관당 문헌의뢰 및 제공건수의 연도별 증가율을 도시하면 <그림 3>과 같다. 1991년을 기준연도로 할 때, 미국의 경우는 1992년에 5%, 1993년에 32%, 1994년에 41%, 1995년에 52%, 1996년에 58%로 증가하였다. 그러나 국내의 변화추이는 미국처럼 꾸준히 증가하는 양상이 아니라

9) 國立大學圖書館報, 第15輯(1997), p. 142.

10) 上掲書, 第10-15輯(1992-1997); Association of Research Libraries, ARL Statistics(Washington, D.C.: ARL, 1992-1996)

연도에 따라 불안정적 증감경향을 보이는 가운데 1996년에는 무려 203%로 급증하였다. 다만 연도별 변화추이에서 유추가능한 사실은 최근에 문헌제공봉사가 증가하고 있으며, 정보생산량과 대비한 도서관의 자료수집력을 감안할 때 미소장자료의 비율은 급증할 것이므로 원격지 원문정보의 요구와 제공이 대학도서관의 주요 봉사로 부상할 것으로 예상된다.



〈그림 3〉 대학도서관 상호대차/문헌제공건수의 연도별 증감추이

2. 문헌제공봉사의 문제점

슈레더(R. Schroeder)는 20세기 마지막 10년을 학술도서관의 전환점으로 간주하면서 정보출판량의 폭증, 도서관예산의 긴축, 컴퓨터화로 인해 구시대의 패러다임인 藏書守護者(guardians of the collection)가 새로운 패러다임인 情報接近者(accessors of information)로 전환되고 있다고 지적하였다.¹¹⁾ 이처럼 소유개념보다 접근논리가 강조되어야 한다면 문헌제공봉사는 대학도서관 봉사정책의 수립과 집행과정에서 당연히 우선순위를 점유해야 하고 특히 교수들을 위한 중핵봉사로 인식되어야 한다.

11) R. Schroeder, "Access vs. Ownership in Academic Libraries," *Katharine Sharp Review*, No.1(Summer 1995)(<http://edu.lis.uiuc.edu/review/summer1995/schroeder.html>)

그럼에도 여러 장애요인 때문에 활성화되지 못하고 있다. 보우처(V. Boucher)는 상호대차의 문제점으로 서지 및 소장처 확인, 직원부족, 문헌제공의 지연, 과중한 업무부담, 미충족율, 저작권 규제, 분실이나 파손, 과도한 봉사요금, 대출금지자료, 규정문제, 대출기간의 부족, 자원부담, 봉사시간의 지연 등을 지적하였다.¹²⁾ 국내에서도 규모에 따른 상호협력의 불균형, 도서관간 공식적 통로의 부재, 종합목록의 최신성 미비 및 부정확, 자료정리방법의 비일관성, 협약부재로 인한 비용지불 문제, 담당부서의 비일관성이 거론되었다.¹³⁾ 그러나 국내 대학도서관에서 문헌제공봉사가 매우 부진한 이유는 다음과 같은 근본적인 문제점들을 내포하고 있기 때문이다.

1) 패러다임 변화에 대한 통찰력의 부족

신세기를 목전에 둔 정보환경의 특징은 정보기술의 급진전, 정보생산량의 급증현상, 정보매체의 다양화, 정보네트워크의 다기화, 텔레커뮤니케이션 채널의 다변화로 집약할 수 있다. 이러한 환경변화의 중심부에 위치하는 대학도서관에 관한 미래담론들은 자료수집, 장서관리 및 관리, 정보봉사, 시스템적 성격 등에서 고답적 패러다임이 점진적으로 변할 것으로 예상하고 있다.

① 도서관의 중심매체가 인쇄자료 위주의 실물장서였으나 최근 인쇄매체를 보강하거나 대체하는 전자출판물이 도입되고, 인쇄매체의 디지털화도 추진되고 있다.

② 장서관리가 실물자료의 수집에 치중하는 'Just in case' 방식에서 문헌전달에 크게 의존하는 'Just in time' 방식으로 전환될 것이라는 예상이다.

③ 정보봉사의 지향점은 문헌중심의 이용봉사를 우선하고 所藏資料의 브라우징과 利用機能을 極大化하는 입장에서 정보중심의 접근 및 검색봉사를 중시하고

12) Virginia Boucher, "Consultants for Interlibrary Loan," In *Information brokers and Reference Services*, edited by Robin Kinder and Bill Katz(New York : Haworth Press, 1988), pp 233-238.

13) 이화연, "대학도서관의 전자문헌제공 모형구축에 관한 연구," *情報管理研究*, Vol.28, No.1(1997), p. 41.

네트워킹을 통하여 브라우징이 가능한 電子情報의 接近幾回를 極大化하는 방향으로 진행될 것이다.

④ 도서관의 시스템적 성격도 자료이용과 독서공간의 제공, 지적 문화유산을 보존하는 藏書 및 建物中心의 지원시스템(하드웨어) 보다는 정보접근 및 검색의 편의성을 제공하는 情報中心의 지원시스템(소프트웨어)을 강조하고 있다.

요컨대 대학도서관의 본령을 소유중심의 지식보고가 아닌 접근중심의 게이트웨이로 인식하고 있으며, 사서의 역할도 전통적인 인간중심의 문헌봉사 보다는 신정보기술 중심의 정보봉사를 강조하고 있다. 실제로 상술한 방향으로 패러다임이 전환될지는 누구도 장담할 수 없지만, 미소장자료의 제공기능이 중시되어야 한다는 논리에는 공감할 수 있다. 그러므로 소장자료를 신속하게 검색·이용하는 환경의 조성도 필요하지만, 미소장자료의 온라인 접근환경은 원문입수를 위한 중간단계에 불과하므로 당연히 최종 목표인 원문제공봉사에 치중하여야 한다.

그럼에도 불구하고 대학도서관 패러다임의 변화에 대한 中間管理者의 洞察力은 매우 부족한 것으로 판단된다. 이것은 자료수집력의 저하로 파생되는 미소장자료에 대한 원문전달봉사가 당면과제인 동시에 봉사성패를 좌우할 만큼 중요한 데도 정보접근보다 실물소유에 더 집착하여 장서수를 늘리는데 동분서주하는 반면에 상호대차 및 문헌제공봉사를 강화하기 위한 政策立案이나 制度改善 등에서는 가시적인 조치들이 미약하다는 사실이 반증하고 있다. 또한 중간관리자들은 수작업 환경에서 정리업무를 중시하던 낡은 사고방식을 탈피하지 못하고 있으며, 문헌제공봉사를 종래의 상호대차와 동일시하여 정보봉사의 부차적인 업무로 간주하는 상황이 지속되고 있다. 그 결과, 문헌제공봉사의 인프라로 간주되는 협력체제가 결성되지 못하고 있으며, 專擔部署의 新設에 대해서도 고민하는 흔적을 발견하기 어렵다. 중간관리자들이 정보봉사 패러다임의 변화에 주목하여 구체적인 실천대안을 마련하지 않으면 문헌제공봉사의 활성화를 기대할 수 없다.

2) 정보봉사에 대한 왜곡된 사고방식

대부분의 대학도서관은 모체기관의 구성원들을 이용대상자로 간주하는 반면에 타대학의 교수와 학생 그리고 지역주민들을 배제하는 경향이 있다. 일부도서관의 입구에 장승처럼 버티고 있는 ‘他校生 出入禁止’라는 간판은 情報奉仕觀의 現住所를 극명하게 드러내는 사례이다. 모든 대학도서관은 설립주체를 불문하고 다소의 국가보조금을 받고 있으며, 그 재원은 국민의 세금이므로 소장자료도 당해도서관의 전유물이 아니라 만인을 위한 공공재이다. 물론 특정도서관의 주된 이용대상자는 당해 대학의 교수와 학생들이지만, 그렇다고 해서 대학 개방화가 시대사조인 점을 감안하면 타대학의 구성원이나 지역주민을 봉사대상에서 제외시키거나 자료이용에 제약울 가하는 것은 어불성실이다.

이러한 논리의 연장선상에서 상호대차 및 문헌제공봉사에 대한 왜곡된 사고방식과 발상을 전환할 필요가 있다. 상호협력시스템의 차원에서 보면, 모든 단위도서관은 文獻提供者인 동시에 文獻依賴者이지만 장서규모가 적은 도서관은 문헌 의뢰자로서 그리고 장서가 많은 도서관은 문헌제공자로서의 역할이 강조될 것이다. 이 경우에 의뢰건수보다 제공건수가 많은 도서관일수록 상호협력시스템에 부정적이거나 미온적인 입장을 견지하는 경향이 있어 문헌제공봉사가 지지부진하다. 그러나 다른 대학도서관에 문헌을 복사제공한 실적도 중요한 평가요소라는 점을 인식한다면 우수한 도서관일수록 주도적으로 동참해야 협력체제가 구축되고 유지될 수 있다.

3) 봉사조직의 귀속문제

외국의 조사연구에 의하면 대학도서관의 상호대차는 그 성격을 대출기능, 참고봉사, 기타 업무 가운데 어느 것으로 규정하느냐에 따라 취급부서도 <표 5>와 같이 다양하게 나타나고 있다.¹⁴⁾ 반면에 국내 국립대학도서관협의회 회원도서관

14) G. Porterfield, "Staffing of Interlibrary Loan Service," *College and Research Libraries*, Vol.26, No.4(July 1965), pp. 318-320 ; C. La Guardia and C.V. Dowell, "The Structure of Resource Sharing in Academic Research Libraries," *RQ*, Vol.30, No.1(Spring 1991), pp. 37-374 ; L.C. Gilmer, *Interlibrary Loan : Theory and Management*(Englewood : Libraries Unlimited, 1994), p.

의 상호대차업무 소속부서를 분석하면, 도서관 및 복사실 업무로 분장한 3개관을 제외한 24개관은 閱覽課(23개관)와 圖書運用課(1개관)의 하부조직인 連續(定期)刊行物室이 16개관, 書誌情報(調查)室이 3개관, 參考閱覽(書誌)室이 3개관, 閱覽係가 3개관으로 되어 있다.¹⁵⁾

〈표 5〉 상호대차 및 문헌제공봉사의 부서별 소속비율(%)

조 사 자	소속부서 참고 부서	대출/ 열람부서	참고부서(대차)+ 대출부서(대여)	장서개발/ 마이크로부서	독립 부서	여러 부서	기타 부서
Porterfield, G	48.6	22.8			8.6	5.7	14.3
LaGuardia & Dowell	30	2	27	5	27		
Gilmer, L.C.	18	23	8				41
Cubit, J. et al.	30	24.4					45.6

이처럼 국내외를 불문하고 상호대차부서의 편제가 다양한 것은 제공봉사의 대상물을 도서로 한정하느냐 아니면 논문제공을 포함하느냐에 따라 관할부서가 달라질 수 있기 때문이다. 외국의 경우는 상호대차업무의 성격에 따라 소속부서가 다양하고 심지어 전담부서도 조직되어 있는 반면, 국내 대학도서관에서는 현물의 상호대차보다 미소장논문의 전달봉사가 절대적으로 많은데도 불구하고 시대착오적 용어인 상호대차가 통용되는 가운데 소속부서는 연속(정기)간행물실과 서지정보(조사)실이 70.4%(19개관)를 차지하고 있다.

그러나 대학도서관에서 상호대차를 담당하는 사서간에도 소속부서가 명확하지 않아 요구문헌을 신청할 때 혼란을 겪고 있을 뿐만 아니라 원문제공봉사의 활성화에도 저해요인으로 작용하고 있으므로 專擔窓口를 명확하게 설정할 필요가 있다. 특히 실물대차보다 논문신청이 급증할 것으로 예상되는 향후에는 相互貸借 및 遠隔地 論文提供機能의 歸屬問題가 정보봉사의 양적 확장과 질적 제고에 중

93 ; R. Bustos, comp., *Interlibrary Loan in College Libraries*, CLIP Note #16(Chicago : ALA, 1993), p. 16.

15) 國立大學圖書館報, 第14輯(1996), p. 240 ; 第15輯(1997), p. 147.

요한 전제조건이 될 것이다.

4) 봉사요금의 부과 및 부담문제

도서관봉사에 소요되는 비용문제는 오랫동안 논쟁의 대상이 되어 왔다. 주요한 쟁점은 대학당국이나 당해도서관이 비용을 부담해야 하는지, 아니면 이용자가 부담해야 하는지, 그 외에도 적정 요금의 책정이 가능한지, 요금징수에 소요되는 예산이 징수한 요금으로 보전되는지 등이다. 1986년 미국의 국가도서관·정보학위원회(National Commission on Libraries and Information Science)의 보고서는 정보봉사의 有料化에 대한 贊反兩論을 <표 6>과 같이 요약·제시하였다.¹⁶⁾

<표 6> 도서관 정보봉사의 유료화 찬반양론

반 대 론	찬 성 론
1. 봉사는 공공재이며, 자유로운 접근은 모든 민주 시민의 기본권이다.	1. 요금부과는 도서관봉사의 가치와 중요성에 대한 인식을 제고시킨다.
2. 봉사요금의 부과는 무료봉사하여 온 미국전통을 손상시킨다.	2. 유료화는 공공자원의 효율적인 이용을 장려한다.
3. 유료화는 일부 주의 봉사지원법에 위배된다.	3. 유료화는 필요와 요구에 기반한 봉사 수준을 촉진한다.
4. 유료화는 개인적 정보접근이 지불능력에 기반하므로 불공평하고 차별적이다.	4. 유료화는 경영개선을 촉진한다.
5. 유료화는 일종의 이중과세이다.	5. 유료화는 낭비(과소비)를 억제한다.
6. 지불여유가 없는 일부계층에게는 비수익적 봉사가 중요함에도 불구하고 도서관이 수익적 봉사를 중시하게 될 것이다.	6. 유료화는 공공시설의 현상유지와 보수에 대한 투자를 높인다.
7. 유료화는 장기적으로 도서관에 대한 공공지원을 감소시킬 것이다.	7. 유료화는 지방정부의 재정적 한계에 대한 이해를 촉진시킨다.
8. 유료화의 수익금은 일반 수입금으로 귀속되어 다른 목적에 사용될지도 모른다.	8. 프리미엄 봉사는 지불의지를 가진 자에게 제공된다.
9. 비용부과는 시장수요와 비용분석이 아닌 전통과 관행에 의해 결정되어 왔다.	9. 봉사에 대한 유료화 관행은 미국문화의 일부이다.

16) National Commission on Libraries and Information Science, "Role of Fees in Supporting Library and Information Services in Public and Academic Libraries," *Collection Building*, Vol.8, No.1(1986), pp. 9-10 ; Filomena Simora, comp. and ed., *The Bowker Annual of Library & Book Trade Information*, 31th ed.(New York : R.R. Bowker, 1986), pp. 98-100.

반 대 론	찬 성 론
10. 특수봉사와 기본봉사를 규정하기 어렵고 양자를 구별하기도 쉽지 않다.	10. 유료화는 봉사증감의 수요를 적절히 통제한다.
11. 사적 부분의 시장과 공적 부분의 시장이 구별되며, 별개로 존재해야 한다.	11. 도서관봉사의 비용상승으로 요금부가는 불가피하다.
12. 요금의 관리와 징수에 소요되는 비용이 요금의 재정적 편익을 상회한다.	12. 대다수 이용자는 봉사요금을 지불할 여유가 있다.
13. 대다수 이용자는 요금에 기반한 온라인 봉사를 거의 필요로 하지 않는다.	13. 무료봉사라면, 공공 및 학술도서관은 지역사회나 비거주자에게 봉사하지 않는다.
14. 어떤 봉사가 무료로 제공될 수 없다면 그 봉사는 제공되지 않아야 한다.	14. 요금은 봉사제공에 소요되는 총비용의 일부분에 불과하다.
15. 도서관 경영관리 및 제공봉사에서 개선이 이루어지면 유료화의 필요성은 감소된다.	15. 대다수 봉사에 대한 요금징수 절차는 단순하여 징수하는데 소요되는 비용이 적다.
16. 유료화에 대한 직원의 저항도 상당하다.	16. 지방정책은 도서관에게 봉사요금을 부과하도록 요구한다.
17. 유료봉사에는 책임성이 수반되므로 도서관의 위기를 조래한다.	

그러나 최근의 유료화 및 무료화 논쟁은 출판정보량의 증가, 정보에 대한 기술적 접근의 확장, 서지접근에 비례한 물리적 접근요구의 증가, 도서관의 구매력 감소 등으로 인하여 온라인 데이터베이스 탐색봉사와 상호대차에 집중되고 있다.¹⁷⁾ <표 6>에 요약한 유료화의 반대논리 가운데 상호대차 및 문헌제공봉사와 밀접한 주장은 料金賦課가 不公正하고 二重課稅의 형식이 되며, 요금징수 및 관리비용이 재정적 편익을 상회하고, 도서관이 이용자들의 세금으로 운영되기 때문에 無料利用權을 확보하고 있다는 점이다. 유료화의 찬성론 중에서 상호대차와 밀접한 주장은 요금부과가 공공재원의 효율적인 이용을 촉진시키고, 낭비와 과소비를 억제하며, 봉사에 대한 요구증감을 조절하고, 봉사요금이 총비용의 일부분에 불과하다는 점이다.

실제로 1992년 연구도서관협회의 조사연구에서는 이용자에게 제비용을 부담시키는 도서관이 18%, 일부를 보조하는 도서관이 24%, 수수료는 부과되 요금을

17) Eleanor Mitchell and Sheila A. Walters, *Document Delivery Services : Issues and Answers* (Medford, NJ : Learned Information, Inc., 1995), p. 1.

징수하지 않는 도서관이 48%로 밝혀졌으며, 대출도서관이 의뢰도서관에 요금을 부과하는 논거는 일부 비용의 보전이 77%, 과도한 요구의 자체가 37%, 상호대차와 관련된 제비용의 보전기대가 11%로 나타났다.¹⁸⁾ 국내의 대다수 대학도서관은 間接費를 제외한 諸費用을 이용자에게 부담시키고 있다. 그리고 1972년 팔머(Palmour)가 소요비용을 추정한 연구에서는 總費用이 12.28달러(평균 대차비용 7.61달러 + 평균 대여비용 4.67달러)로 나타났으나¹⁹⁾, 1992년 로치(M.M. Roche)의 연구에서는 간접비를 포함한 총비용이 29.55달러(평균 대차비용 18.62달러 + 평균 대여비용 10.93달러)로 나타나 1972년에 비해 144%나 증가하였다.²⁰⁾

이처럼 상호대차 및 문헌제공봉사에 소요되는 인적 및 물적 비용은 계속해서 증가하고 있다. 그렇기 때문에 란데스(Landes)가 “오늘날 도서관의 주요 현안은 상호대차를 통하여 자료의 접근범위를 확장하는데 따른 재정적, 업무부담적 파급효과에 어떻게 대처하느냐 하는 것이다”²¹⁾라고 지적하였듯이 원격정보의 접근 검색 및 입수범위를 확장하는데 따른 대학도서관의 財政負擔과 이용자의 料金負擔을 합리적으로 해결하는 문제가 당면과제인 동시에 문헌제공봉사를 활성화하는 관건이 된다. 왜냐하면 이용자는 원문제공비의 증가에 매우 민감하게 반응할 정도로 비용부담을 論文傳達의 適時性 보다 중요한 요소로 간주하기 때문이다.²²⁾

따라서 대학도서관이 상호대차 및 원문제공봉사로 발생하는 재정적 부담문제를 해결하거나 손실분을 보전하는 방안을 모색하되, 만약 受益者 負擔原則을 적용할 경우에는 이용자의 심리적 부담이 최소화되는 방향으로 요금체계를 결정하여야 공식적 입수경로를 통한 원문요청이 활성화될 것이다.

18) Association of Research Libraries, *Interlibrary Loan Trends : Making Access a Reality*, SPEC Kit 184(Washington, D.C. : ARL, 1992), p. 7.

19) Vernon E. Palmour, et al., *A Study of the Characteristics, Cost and Magnitude of Interlibrary Loans in Academic Libraries*(Westport, CT : Greenwood Publishing Co., 1972), pp. 22-24.

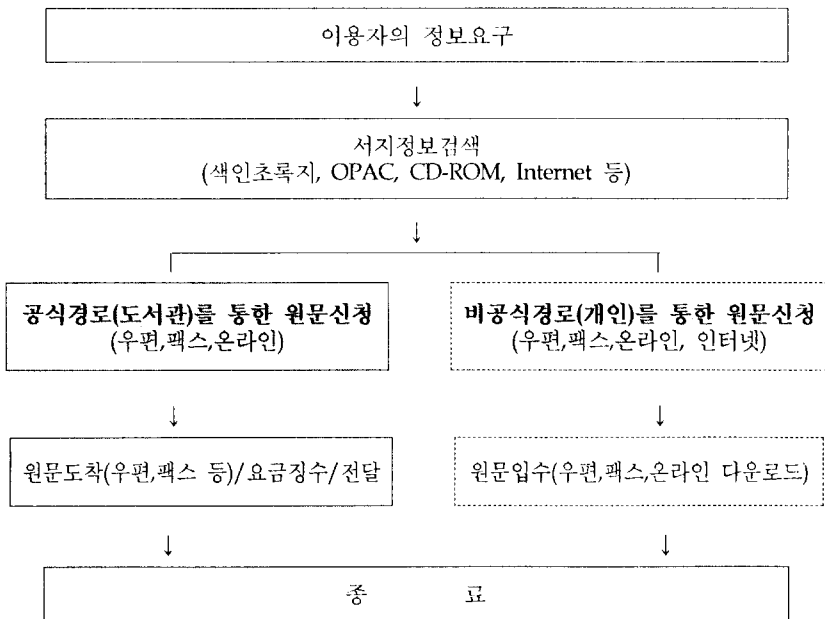
20) Marilyn M. Roche, *ARL/RLG Interlibrary Loan Cost Study : A Joint Effort by the Association of Research Libraries and the Research Libraries Group*(Washington, D.C. : Association of Research Libraries, 1993), pp. 4-12.

21) S.Landes, "Interlibrary Loan Issues in Academic Libraries," *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, Vol.4, No.2(1993), p. 36.

22) Mark T. Kinnucan, "Demand for Document Delivery and Interlibrary Loan in Academic Settings," *Library and Information Science Research*, Vol.15, No.4(1993), p. 372.

5) 문헌제공시스템과 이용행태의 괴리현상

국내의 대다수 대학도서관이 서지정보검색을 위한 OPAC 구축, CD-ROM 구비, 온라인 데이터베이스 접속환경을 충실하게 조성하여 왔음에도 불구하고 미소장자료에 대한 문헌신청은 매우 부진한 수준이다. 그렇다고 해서 교수들이 연구활동을 게을리하거나 원격지 연구정보를 입수하지 않는 것은 아니다. 결국 대학도서관이 많은 예산을 투입하여 서지정보검색과 원문입수채널을 구축하였지만 교수들은 서신, 팩스, 전화, 전자우편 등의 비공식적인 채널로 요구정보를 입수하는 것으로 보아야 할 것이다. 이것은 대학도서관에서 구축한 상호대차 및 문헌제공시스템과 교수들의 이용행태간에 <그림 4>와 같은 間隙, 즉 乖離現象이 존재한다는 것을 의미한다.



<그림 4> 정보이용자의 공식 및 비공식 문헌신청과 입수과정

이처럼 정보이용자들은 서지정보를 검색한 다음에 미소장 원문을 신청할 때, 實線의 公式經路(도서관의 원문제공시스템) 보다 點線의 非公式經路(친분관계가 있는 개인적 채널)를 선호함으로써 양자간에 간극이 존재하고 대학도서관의 원문전달봉사가 부진한 것으로 판단된다. 물론 여기에는 원문의 신청절차, 요금부담, 소요시간, 불만족율 등이 장애요소로 작용하고 있다. 따라서 대학도서관이 고비용을 투입한 정보시스템에서 이용자를 기다릴 것이 아니라 각종 매체를 통하여 마케팅활동을 강화하고, 이용자의 정보입수행태를 분석하여 원문신청의 장애요소들을 제거함으로써 도서관시스템으로 유인하는 노력이 필요하다.

IV. 대학도서관 문헌제공봉사의 강화방안

1970~80년대의 도서관 패러다임이 자료의 處理過程의 變形에 있었다면, 1990년대의 패러다임은 정보자원에 대한 接近過程의 變形에, 그리고 2000년대에는 처리과정과 접근과정의 일체화를 통한 傳達奉仕의 極大化에 있다. 즉, 1990년대에는 종래의 자료접근 및 이용체제를 새로운 정보접근 및 전달구조로 변환시켜 원문봉사를 강화하는데 역점을 두어야 한다. 요컨대 진정한 접근위주의 패러다임은 효과적인 전달중심의 패러다임과 일맥상통한다. 따라서 현황분석에서 도출된 문제점을 중심으로 국내 대학도서관의 문헌제공봉사 강화방안을 제시하고자 한다.

1. 전문직의 봉사마인드 강화

1989년 미국도서관협회 대학 및 연구도서관부회의 보고서에 의하면 사서들은 상호대차의 중요성을 과소평가하고 있는 가운데 업무부담량의 증가로 봉사의 질

이 저하되는 것으로 지적되었다. 게다가 대차업무를 담당하는 직원은 정규직 기술보조원이 40%, 파트타임 기술보조원이 60%, 기타 시간제 학생보조원과 급사로 구성되어 있었다.²³⁾ 이러한 사정은 국내도 마찬가지이므로 많은 대학도서관이 데이터베이스를 구축하고 고비용의 전자매체를 구비하여 접근 및 검색환경을 개선하여 왔음에도 불구하고 상호대차 및 문헌제공봉사의 실적은 극히 저조하다.

문헌제공봉사에서 가장 중요한 것은 업무전산화나 정보기술 또는 신정보매체의 도입이 아니라 專門人力의 철저한 奉仕精神이다. 학내외의 교육 및 연구환경, 정보요구 및 이용행태 등을 분석하여 정보수요를 창출하고 최대한 제공하려는 봉사마인드가 절실히 요구된다. 모든 조직체와 마찬가지로 대학도서관에도 예산만 투입되면 건물과 설비가 구비되고 신간도서가 배가되며 최신 봉사시스템이 도입될 수 있다. 그러나 신착목록이나 배포하고 새로운 봉사방식을 대학신문이나 소식지에 홍보하는 따위의 미온적 노력으로는 정보봉사력이 제고되지 않는다. 서가에 배열되거나 컴퓨터에 축적되는 정보자료의 종류와 인테리어도 중요하지만 정보봉사자로서의 사명감과 자긍심을 가지고 마케팅활동에 주력해야 하며, 그 발원지는 봉사지향적 정체성을 확립하려는 전문사서의 의지와 자세이다.²⁴⁾ 따라서 대학도서관은 다음과 같은 방향으로 문헌제공봉사의 중요성에 대한 전문직의 마인드를 강화해야 할 것이다.

① 도서관 패러다임의 변화에 대한 洞察力과 叡智力을 겸비하는 방안을 모색해야 한다. 구체적으로 단위도서관 또는 관종별 협의회 차원의 실무세미나에서 정보환경의 변화, 장서개발의 한계성, 정보봉사의 지향점, 원격접근과 원문전달의 중요성 등을 재인식시켜야 한다.

② 자료구입비의 완만한 증가, 잡지구독료의 급상승, 원격정보의 요구증가에 대처하는 비용-효과적인 대안이 문헌제공시스템이라는 사실을 각인시키고, 정보

23) Pat Weaver-Meyers, Shelly Clement, and Carolyn Mahin, *Interlibrary Loan in Academic and Research Libraries : Workload and Staffing*, ERIC Document 317 208(Washington, D.C. : ACRL, 1989), pp. 1-28.

24) 윤희윤, “대학도서관의 정보봉사력: 어떻게 제고시킬 것인가?” 제12차 시서연수회 자료(전국사립대학교 도서관협의회, 1997. 7), p. 19.

자료를 公共財로 인식하여 장서규모와 무관하게 互惠精神을 견지하도록 독려해야 한다.

③ 종래에는 소장자료 위주의 참고봉사건수나 대출건수로 봉사실적을 평가하였으나, 향후에는 단위도서관의 자료수집력이 급격히 저하되는 반면에 원격지 서지정보의 검색능력이 확대되어 미소장자료에 대한 원문요청이 증가할 것으로 예상되므로 상호대차 및 文獻提供能力이 정보봉사의 주요한 評價指標가 된다는 점을 각인시켜야 한다.

④ 마지막으로 문헌제공봉사에 적절한 예산과 전문인력을 투입함으로써 상호대차 및 문헌제공봉사의 중요성과 위상제고를 제감하게 하는 의도적인 조치가 필요하다.

2. 봉사원칙의 재정립

지금까지 수행되어 왔던 소장자료의 제한적 제공방식이 미래에는 미소장자료의 무제한적 전달환경으로 확장된다는 의미는 자관중심의 單獨收書 및 所藏의 패러다임이 協同收書 및 遠隔接近에 기반하는 資源共用의 패러다임으로 전환되는 것을 말한다. 특히 대학도서관이 모든 출판정보를 수집하고 소장할 수 없다는 사실을 인식하여 원격자료의 의존도를 높이려 한다면 신속하고도 적시적인 전달 체제를 구축해야 한다. 따라서 다음과 같은 방향으로 상호대차 및 문헌제공봉사의 원칙이 재정립되어야 한다.

① 문헌제공봉사는 도서관과 이용자에게 공히 最小努力의 原則이 가장 중시되어야 한다. 즉, 대다수 연구자는 정보의 객관적인 질이 낮더라도 이용가능한 정보자원을 선택하며, 많은 노력이 지출되는 고품질의 정보자원보다 쉽게 발견할 수 있는 정보에 만족하는 경향이 있으므로 접근과 제공의 편의성이 최대로 반영되어야 한다.

② 문헌제공시스템에서의 原文申請 및 傳達方式에는 選擇性과 多樣性의 原則

이 적용되어야 한다. 즉, 최종이용자가 요구하는 정보자료의 성격에 따라 국내외 대학도서관, 상업적 문헌제공기관 중에서 신청기관을 선택하고, 요구정보의 긴급성에 따라 우편, 전화, 팩스, 전자우편, 온라인 다운로드 등으로 주문·입수할 수 있는 다양한 채널이 확보되어야 한다. 이용자의 선택성은 상이한 제공성능과 차별적인 가격구조를 지닌 전달채널들이 제공될 때 증가할 것이다.

③ 정보자료의 접근·검색·신청·입수과정이 이른바 ‘one-stop information serving’ 또는 ‘all-in-one approach’를 지향하여야 한다. 정보접근시스템을 통하여 미소장자료에 대한 신속한 서지검색이 가능해야 하며, 그 결과는 원문검색 및 주문시스템과도 연계되어야 한다. 물론 최종이용자가 자신의 단말기에서 서지검색과 동시에 원문을 입수하는 것이 이상적이지만, 전문데이터베이스가 아닌 경우에는 그것이 불가능하다. 그렇지만 적어도 정보추적에서 원문입수에 이르는 일련의 과정이 한 장소에서 처리되는 것이 바람직하다.

④ 문헌제공봉사에는 最小費用의 原則이 적용되어야 한다. 원문신청 및 전달 과정에는 신청방식, 소요시간, 전달방식이 중요한 요소이지만, 이용자들에게 심리적 부담을 가중시키는 요소는 요금문제이다. 유료화나 무료화의 논쟁차원을 넘어 수익자 부담원칙을 적용하더라도 최소비용으로 입수가 가능한 요금체계를 마련하지 않으면 제공봉사의 활성화를 기대할 수 없다.

⑤ 문헌제공봉사에서 필수불가결한 요소가 신속하고 정확한 전달시스템이다. 원문제공의 적시성은 요금문제와 더불어 봉사의 성패를 좌우하는 요소이므로 시스템의 자동화와 온라인화를 포함한 比較優位的 傳達體系를 확립하여야 한다. 따라서 정보제공시스템은 학내외의 정보네트워크 및 인터넷과 연계되어 접근의 편의성, 신청 및 전달의 신속성을 확보함으로써 이용자의 시간가치를 제고시켜야 한다.

3. 봉사조직의 위상강화

지금까지 상호대차 및 문헌제공과 관련된 봉사정책은 이용자봉사를 개선하기 보다 도서관을 과도한 이용으로부터 보호하는 방향으로 수립되었고,²⁵⁾ 직원들도 대출봉사의 부차적인 업무로 취급하여 왔기 때문에 조직구조상 위치를 확보하지 못하였다. 그러나 1993년 연구도서관협회의 통계자료에 따르면, 잡지구독료가 연간 8억~10억 달러인데 비하여 상업적 문헌제공기관에 지출한 비용이 6천만~7천만 달러²⁶⁾에 달할 정도로 원문제공봉사는 중요한 정보봉사로 정착되고 있다. 환언하면 이제 대학도서관의 문헌제공봉사는 周邊奉仕에서 中核奉仕로 이동하고 있다.

그러므로 상호대차 및 문헌제공봉사를 담당하는 부서의 설치가 절대 필요한데도 불구하고 일각에서는 오래된 자료 및 저작권료의 지불부담이 없는 자료의 디지털화와 대량 보급될 전자출판물의 결합으로 상호대차부서가 불필요할 것으로 예측하고 있지만, 디지털자료와 전자출판물은 요구자료를 입수하는 방법에서의 제한적인 변화를 초래하는데 불과할 것이다. 그렇기 때문에 조직구조의 차원에서 상호대차 및 문헌제공기능을 강화하는 방안이 모색되어야 한다.

① 상호대차는 대출부서와 문헌제공부서가 업무성격에 따라 역할을 분담하는 시스템이 합리적이다. 구체적으로 대출부서는 관내의 문헌제공부서에 대한 대출·반납기능을 전담하고, 문헌제공부서는 타도서관에 대한 의뢰·수령·제공·회수기능을 전담하는 방안이다.

② 문헌제공봉사는 전통적인 대출 및 참고봉사를 대체하는 개념이 아니라 對外 文獻要求에 대한 학내 전달기능을 보강하는 수단이다. 특히 정보자료의 수집력이 약화일로에 있어 미소장자료에 대한 요구불만의 해소가 정보봉사의 중심과제로 부상할 것이다. 이를 반증하는 사례로 1992년 현재 연구도서관협회 회원도

25) Richard M. Dougherty and Carol Hughes, "Library Cooperation : A Historical Perspective and a Vision for the Future," In *Advances in Library Resource Sharing*, edited by J. Cargill (Westport, CT : Meckler, 1990), p. 14.

26) Mary E. Jackson, "Integrating Document Delivery Service with Electronic Document Delivery Technologies," *Law Library Journal*, Vol.85(Summer 1993), p. 611.

서관은 1개관당 평균 10.41명(전문직 1.3명 + 준전문직 6.73명 + 학생보조원 2.38명)을 두고 있으며, 이들은 대차활동에 3.81명(전문직 0.55 + 준전문직 2.53명 + 학생보조원 0.83명), 대여활동에 6.56명(전문직 0.75 + 준전문직 4.45명 + 학생보조원 1.55명)이 배치되어 역할을 분담하고 있다.²⁷⁾ 그러므로 국내의 경우도 미래 지향적인 측면에서 정보봉사과(열람과) 내에 적어도 전문직원 1명과 비전문직원 2~3명 그리고 시간제 학생보조원으로 구성되는 係水準의 가칭 '對外情報提供室' 또는 '對外情報奉仕室'을 설치하는 것이 바람직하다.

③ 내부조직상 대외정보제공(또는 봉사)실은 특히 서지정보검색실, 연속간행물실, 학위논문실, 참고자료실, 대출실, 전자자료실과 수평적으로 연계되는 중심부에 위치해야 소장자료를 타도서관에 봉사하고 미소장자료를 다른도서관이나 상업적 문헌제공기관으로부터 입수하는 기능을 효율적으로 수행할 수 있을 것이다.

4. 이용료 지원방안의 모색

일반적으로 대학도서관의 자료수장율과 이용자의 상호대차 및 문헌제공건수는 반비례의 상관관계를 형성하므로 자료수장율이 낮은 도서관일수록 상호대차 및 원문신청율이 높고, 수장율이 높은 도서관일수록 원문신청율이 낮다. 그러나 미국과 일본에 비해 학술지의 구독율이 낮은 국내 대학도서관의 원문신청율은 매우 저조한 실정인데, 그 원인은 몇 가지로 분석할 수 있다. 오늘날 서지접근과 커뮤니케이션 기술의 진전에도 불구하고 전달의 적시성을 예측할 수 없고, 상호대차 이용자들은 요금지불에 심리적 부담을 느끼며, 전달된 문헌의 효용가치를 신청할 때의 기대가치보다 낮게 평가하고 있다.

이러한 장애요인들 중에서 利用料 問題는 가장 심각하게 고려되어야 한다. 왜냐 하면 상호대차 및 원문제공봉사에 소요되는 비용이 도서관의 공식예산, 각종

27) Association of Research Libraries, *Interlibrary Loan Trends : Staffing and Organization*, SPEC Kit 187(Washington, D.C. : ARL, 1992), pp. 5-6.

보조금, 봉사요금 및 수수료 등으로 충당되어 왔으나, 최근에는 문헌신청자에게 봉사요금의 형태로 부담시키는 대학도서관이 증가하고 있을 뿐만 아니라 부담액 수도 늘어나고 있기 때문이다. 그 결과, 공식경로를 통한 문헌신청을 기피하고 있다. 따라서 문헌제공봉사를 강화하기 위해서는 대학구성원들의 요금부담을 경감시키는 방안을 강구해야 한다.

① 먼저 상호대차 및 원문제공의 제비용 중에서 人件費 占有比率를 낮추는 방안이 있다. 대학도서관의 원문봉사는 의뢰도서관의 처리비용과 제공기관이 책정한 봉사요금으로 구성되며, 그 중에서 인건비가 차지하는 비율이 약 70%이다.²⁸⁾ 따라서 복사료와 우송료에 수수료를 추가하여 징수하는 대학도서관이나 상업적 문헌제공기관에서는 원문신청에 따른 파일링, 데이터수집, 통계생산, 보고서작성 등의 일상업무를 줄이는 소프트웨어를 개발하여 단위비용을 낮춤으로써 문헌신청자의 요금부담을 경감시켜야 한다.

② 원문자료를 신청할 때는 소장처를 조사하여 지역도서관, 국내 소장기관, 국외 제공기관의 순으로 신청하고, 특히 국외의 상업적 문헌제공기관에 의뢰할 경우에는 봉사요금이 건단위로 혹은 페이지단위로 부과되는지, 초과하는 페이지의 추가요금은 어느 정도인지, 요구자료가 긴급한 것인지 등을 정확하게 파악하여 적절한 제공기관이나 제공수단을 선택하는 것이 이용료를 낮추는 방안이 될 것이다.

③ 원문신청 및 입수에 따른 비용부담을 경감시키는 가장 현실적인 대안으로는 대학당국이 상호대차·원문신청·문헌복사 등의 명목으로 교수당 일정액의 研究活動支援費 또는 學術活動促進費를 大學發展(研究)基金에서 출연하여 도서관에 배정하는 것이다. 이 경우에 연구지원비가 충분하면 무료봉사하고, 그렇지 않으면 봉사건당 일정액을 지원하는 방법이 있다. 그리고 입수된 원문이 국내 소장자료가 아닐 때는 신청자에게 전달하기 전에 복사본을 준비하여 연도별 또는 주제별로 파일링하여 등록·배치하거나, 온라인 검색이 가능하도록 별도의 데이터

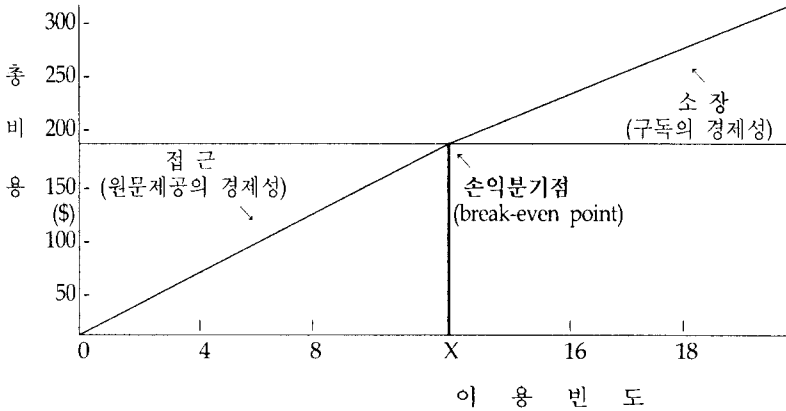
28) Roche, *op. cit.*, p. 12.

베이스를 구축해 두면 중복신청에 따른 도서관의 예산낭비와 이용자의 대기시간 및 요금부담을 줄일 수 있다.

④ 마지막으로 購讀雜誌에 대한 所藏과 接近의 經濟性을 평가하여 구독취소에 따른 예산을 상호대차 및 문헌제공봉사에 투입하는 방안이 있다. 이를 위해서는 <그림 6>에 도시한 바와 같이 특징잡지의 소장에 소요되는 총비용(구독료 + 발주·입수비 + 소장공간 및 서가구입비 + 제본·결호보충·수선유지비 + 배가비 + 폐기비 + 간접비)과 1편의 논문을 제공하는데 소요되는 총비용(대차요금 + 저작권료 + 인건비 + 소요시간(이용자의 기회비용) + 간접비)을 산출하여 限界貸借(傳達)費用과 限界購讀費用이 교차하는 지점, 다시 말해서 잡지의 所藏(購讀)對 接近의 損益分岐點을 찾아야 한다. 이에 대한 사례연구의 결과를 보면, 이용빈도의 손익분기점이 연간 최저 5회에서 최고 35회로 나타났다.²⁹⁾ 그리고 그리피스와 킹(Jose-Marie Griffiths & D.W. King)이 특수도서관을 대상으로 실시한 바에 의하면, 구독료가 120달러인 잡지의 소장비용은 188달러, 논문 1편당 제공비용은 평균 18.79달러로 산출되어 소장과 집근의 분기점이 연간 10.8회(소장비용 \$188 ÷ 논문 1편당 제공비용 \$18.79 × 10.8회)로 나타났다.³⁰⁾ 이것은 어떤 잡지의 연간 이용빈도가 10.8회 이상이면 구독하는 것이 경제적이고, 그 이하이면 원문신청을 통하여 복사본을 제공하는 것이 비용-효과적이라는 것을 의미한다.

29) E.A. Gossen and Suzanne Irving, "Ownership versus Access and Low-Use Periodical Titles," *Library Resources & Technical Services*, Vol.39, No.1(Jan. 1995), p. 51 ; I.B. Hoadley, "Access vs. Ownership: Myth or Reality?" *Library Acquisitions: Practice & Theory*, Vol.17(Summer 1993), p. 194 ; Bruce P. Schauer, *도서관경영경제학*, 손정표, 윤희윤 공역(서울: 경인문화사, 1995), pp. 232-233 ; Bruce R. Kingma, "Interlibrary Loan and Resource Sharing: The Economics of the SUNY Express Consortium," *Library Trends*, Vol.45, No.3(Winter 1997), p. 521.

30) Jose-Marie Griffiths & D.W. King, *Special libraries: Increasing the Information Edge*(New York: Special Libraries Association, 1993), p. 165.



〈그림 6〉 학술지의 소장과 접근의 손익분기점

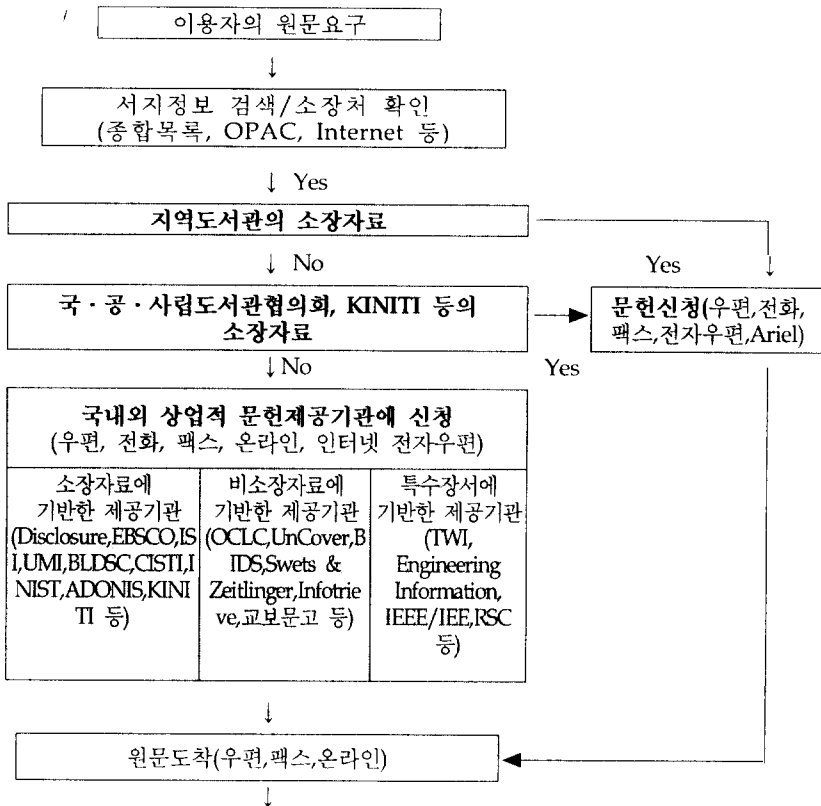
따라서 대학도서관은 경상비 성격의 잡지구입비가 자료예산의 절반을 넘는 가운데 잡지가격의 연평균 인상률이 불가상승률을 상회하므로 생존전략의 차원에서 학과별 또는 학문영역별로 전공교수의 內容評價와 利用頻度, ISI의 影響係數 (impact factor)에 대한 조사분석에 근거하여 이용률이 저조한 주변잡지의 구독을 취소하는 대신에 절감된 예산을 원문제공봉사에 지원하는 제도적 방안을 모색하여야 한다.

5. 문헌제공모형의 개선

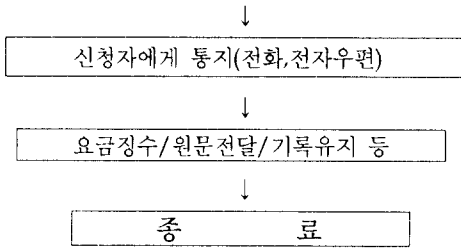
원문제공봉사는 인플레이션을 상회하는 잡지구독료의 상승, 고축적 데이터 파일로 전달이 가능한 텔레커뮤니케이션 네트워크의 개선, 서지데이터베이스의 이용가능성과 접근가능성의 확장, 도서관의 수집여력을 초과하는 정보출판량, 교육·학습·연구패턴의 변화로 파생되는 문헌요구의 증가에 기인하여 성장일로에 있다. 그러나 정보수요자들은 신청절차의 번거로움, 전달의 지연성, 과도한 요금부담, 제공된 봉사에 대한 불만족 등을 이유로 도서관이라는 公式經路보다 親分關

係를 이용한 非公式經路를 통하여 원문정보를 입수하는 비율이 더 높은 실정이다. 또한 대학도서관은 부족한 장서를 보완하는 수단으로 문헌공급자를 활용하고 있는데 비하여 이용자들은 原文入手의 適時性 때문에 도서관의 상호대차보다 상업적 문헌제공기관을 더 선호하고 있다.³¹⁾

따라서 대학도서관은 이용자에게 미소장자료를 적시에 적절한 형태로 제공하는데 목표를 두고 文獻提供奉仕의 模型을 <그림 5>와 같이 개선할 필요가 있다.



31) Mary E. Jackson, "The Future of Resource Sharing: The Role of the Association of Research Libraries," *Journal of Library Administration*, Vol.21, No.1/2(1995), pp. 199-201.



〈그림 5〉 대학도서관의 문헌제공시스템 모형(안)

이 모형의 특징은 段階別 申請方式에 있다. 즉, 미소장자료의 국내 소장처가 다수일 때는 지역도서관, 국내 소장기관의 순으로, 국내 미소장자료일 경우에는 해외의 상업적 문헌제공기관에 신청하는 방식이 당해도서관이나 원문신청자에게 비용-효과적이다. 이를 위해서는 다음의 전제조건들이 충족되어야 한다.

① 국가차원이나 관종별 및 지역별 차원의 다양한 資源共用시스템이 구축되어야 한다. 그러나 국내에는 국가차원의 협력시스템이 없으며, 일부의 관종별협의회가 구성되어 있으나 상호대차 및 문헌제공봉사는 매우 부진하다. 대학도서관의 중간관리자들이 자원공용의 당위성을 인정하면서도 실천하는 데는 미온적이거나 부정적인 태도를 고수해 왔고, 그 외에도 재정지원의 부족, 통신시설의 미비, 대차에 따른 자료분실의 우려, 소장자료가 많은 도서관의 기피현상, 요금처리, 표준화 문제 등이 있다. 그러나 원문제공봉사를 활성화하기 위해서는 호혜정신에 입각하여 국가차원은 물론 지역별 자원공용협의회를 조속히 구성해야 하며, 각각 준비위원회를 발족하여 종합목록을 데이터베이스화하고 공용방침과 실무절차에 대한 제규정(대차규정, 원문신청 및 전달방식, 요금체계 및 처리방법, 저작권 문제)을 마련하여야 할 것이다.

② 국내 미소장자료에 대해서는 海外 商業的 文獻提供機關³²⁾을 통하여 원격

32) 윤희운, “국내의 상업적 문헌제공시스템의 현황파악과 비교분석,” 情報管理學會誌, 第15卷, 第2號(1998, 9), pp.

봉사할 수 있도록 다양한 입수채널을 확보할 필요가 있다. 따라서 <표 1-3>에서 제시한 봉사주제, 봉사요금, 제공시간, 제공방식 등을 종합적으로 검토하여 상업적 제공기관에 대한 선정기준을 설정하여야 한다. 1994년 연구도서관협회의 조사 분석에서는 상업적 문헌제공기관의 선정기준이 전달속도, 주문의 용이성, 주제범위의 순으로 나타났다.³³⁾ 구체적으로 제시하면, 주문처리의 기준으로는 소요시간, 요청건수의 만족율, 주문의 정확한 이행여부, 복사물의 질, 취소된 주문의 신속한 통보, 주문방식 및 전달방식의 다양화, 주문쇄도에 따른 적시적 처리여부, 제공실수를 신속·정확하게 수정하는 능력, 부가서비스 등을 들 수 있다. 기록유지와 회계처리의 기준으로는 인보이스에 참고문헌의 인용능력, 고객지향적 보고서의 창출능력, 고시된 요금과 이용자에게 부과한 요금의 일치여부, 직원원조의 정도, 각종 보고서의 제공능력, 인보이스의 정확성·명료성·적시성 등이다.

③ 그 외에도 단위도서관에서는 요구정보의 탐색과 브라우징, 확인과 표시, 신청서의 전송 및 완료과정이 통합되는 電子的 文獻提供機能을 구비하여야 하고, 원문신청자가 소장처를 몰라도 도서관장서, 상업적 제공기관, 기타 정보자원에서 제공되어야 하며, 전자형 전문파일·팩스복사물·우편인쇄물의 형태로도 입수할 수 있어야 한다. 또한 신청자의 자격요건을 자동확인하고, 요구정보를 네트워크원이나 지역별 장서 또는 상업적 제공기관의 목록에서 체크할 수 있어야 하며, 적절한 제공기관에 신청서가 발송되고, 기록유지와 회계기능이 통합되는 시스템을 구축하여야 한다.

④ 마지막으로 미래의 도서관을 假想的 實體나 物理的 實體의 하나로 믿는 것은 바람직하지 않으며, 문헌제공과정을 개발하여 전통적인 업무의 역량을 제고시키는 노력이 중요하다.³⁴⁾ 따라서 모든 대학도서관은 所藏資料의 奉仕力을 極大化하는 전략적 계획의 연장선에서 외부의 학술정보와 메타정보까지도 신속하게 접근하고 입수할 수 있는 문헌제공시스템을 구축하여야 한다.

33) Association of Research Libraries, *Use of Document Delivery Services, SPEC Kit 204* (Washington, D.C.: ARL, 1994), pp. 3-6.

34) Eleanor Mitchell and Sheila A. Walters, *Document Delivery Services: Issues and Answers* (Medford, NJ: Learned Information, Inc., 1995), p. 278.

V. 요약 및 결론

미래의 대학도서관은 通時的 實物資料의 集積所, 다양한 情報接近 및 原文入手의 求心體, 그리고 모든 학술정보를 적시에 봉사하는 학술정보센터로서의 위상을 정립하여야 한다. 이러한 명제를 구현하는 요체는 자료수집력을 감안할 때 미소장자료에 대한 접근·검색·제공봉사를 개선하여 遠隔地 學術情報의 提供機能을 極大化하는 것이다. 지금까지 국내 대학도서관의 현황과 문제점을 중심으로 미소장자료에 대한 문헌제공봉사의 강화방안을 제시하였는바, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 정보환경의 변화, 장서개발의 한계성, 정보봉사의 지향점, 원격접근의 보편화, 원문전달의 중요성으로 인하여 대학도서관의 패러다임이 변화하고 있다. 이에 대한 통찰력과 예지력을 겸비한 專門職의 奉仕精神이 요구된다.

2. 문헌제공봉사에에는 최소노력 및 최소비용의 원칙, 원문신청 및 전달방식의 선택성과 다양성의 원칙, 신속정확한 전달시스템의 원칙이 적용되어야 하며, 情報接近과 原文入手의 諸過程이 'one-stop information serving' 또는 'all-in-one approach'를 지향할 필요가 있다.

3. 문헌제공봉사는 대학도서관의 주변봉사에서 중핵봉사로 이동하고 있다. 미래지향적 측면에서 정보봉사과(열람과) 내에 전문직원 1명과 비전문직원 2-3명 그리고 시간제 학생보조원으로 구성되는 係水準의 '對外情報提供室' 또는 '對外情報奉仕室'을 설치하여야 한다. 그리고 내부조직상 위치는 서지정보검색실, 연속간행물실, 학위논문실, 참고자료실, 대출실, 전자자료실과 수평적으로 연계되는 중심부가 바람직하다.

4. 문헌제공봉사의 利用料 負擔問題는 인건비를 낮추는 방안, 요금체제와 요구 자료의 긴급성을 감안하여 적절한 제공기관이나 전달수단을 선택하는 방안, 상호대차·원문신청 및 문헌복사 등의 명목으로 일정액의 研究活動支援(促進)費를 도서관에 배정하는 방안, 구독잡지에 대한 所藏과 接近의 經濟性을 평가하여 구독취소에 따른 예산을 제공봉사에 투입하는 방안 등을 다각도로 검토하여 原文申請者의 料金負擔을 경감시켜야 한다.

5. 소장정보는 물론 미소장 학술정보와 메타정보까지도 신속하게 제공하기 위해서는 전자적 제공기능을 구비하고, 상업적 제공기관에 대한 봉사주체·요금체제·제공시간·제공방식 등을 검토하여 선정기준을 설정한 다음에 국내의 지역 도서관, 기타 소장기관, 해외의 상업적 제공기관의 순으로 신청하는 段階別 文獻提供模型을 구축하여야 한다.

참 고 문 헌

- 윤희윤. “국내의 상업적 문헌제공시스템의 현황파악과 비교분석.” **情報管理學會誌**, 第15卷, 第2號(1998, 9), pp.
- 윤희윤. **대학도서관경영론**. 서울: 경인문화사, 1996.
- 윤희윤. “대학도서관의 정보봉사력: 어떻게 제고시킬 것인가?” **제12차 사서연 수회 자료**(전국사립대학교 도서관협의회, 1997. 7), pp. 9-19.
- 윤희윤. “정보환경의 변화에 따른 대학도서관 정보봉사력의 제고방안.” **도서관**, 제52권, 제3호(1997 가을), pp. 88-119.
- 이화연. “대학도서관의 전자문헌제공 모형구축에 관한 연구.” **情報管理研究**, Vol.28, No.1(1997), pp. 34-61.
- 金澤みどり. “日本の大學圖書館におけるILLの現状とその問題點.” **圖書館學會年報**, Vol.40, No.3(Sept. 1994), pp. 110-117.

- Association of Research Libraries. *Interlibrary Loan Trends : Making Access a Reality*, SPEC Kit 184. Washington, D.C. : ARL, 1992.
- Association of Research Libraries. *Interlibrary Loan Trends : Staffing and Organization*, SPEC Kit 187. Washington, D.C. : ARL, 1992.
- Association of Research Libraries. *Use of Document Delivery Services*, SPEC Kit 204. Washington, D.C. : ARL, 1994.
- Bustos, Roxann comp. *Interlibrary Loan in College Libraries*, CLIP Note #16. Chicago : ALA/ACRL, 1993.
- Carrigan, Dennis. "From Interlibrary Lending to Document Delivery : The British Library Document Supply Centre." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.19, No.4(Sept. 1993), pp. 220-224.
- Cleveland, Gary. "Electronic Document Delivery : Converging Standards and Technologies"(1991)(<http://www.ifla.inist.fr/ifla/VI5/reports/rep2/rep2.html>)
- Dougherty, R.M. "A Conceptual Framework for Organizing Resource Sharing and Shared Collection Development Program." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.14, No.6(Nov. 1988), pp. 287-291.
- Gilmer, Lois C. *Interlibrary Loan : Theory and Management*. Englewood, Colo : Libraries Unlimited, 1994.
- Gossen, Eleanor A. and Suzanne Irving. "Ownership versus Access and Low-Use Periodical Titles." *Library Resources & Technical Services*, Vol.39, No.1(Jan. 1995), pp. 43-52.
- Griffiths, Jose-Marie & D.W. King. *Special libraries : Increasing the Information Edge*. New York : Special Libraries Association, 1993.
- Guardia, Chetyl La and Connie V. Dowell. "The Structure of Resource Sharing in Academic Research Libraries." *RQ*, Vol.30, No.1(Spring 1991), pp. 370-376.
- Foo, S. and Ee-Peng Lim. "An Integrated Web-based ILL System for Singapore Libraries." *Interlending & Document Supply*, Vol.26, No.1(1998), pp. 10-20.

- Hoadley, Irene Braden. "Access vs. Ownership : Myth or Reality?" *Library Acquisitions : Practice & Theory*, Vol.17(Summer 1993), pp. 191-194
- Jackson, M.E. "Integrating Document Delivery Service with Electronic Document Delivery Technologies." *Law Library Journal*, Vol.85(1993), pp. 609-618.
- Jackson, M.E. "The Future of Resource Sharing : The Role of the Association of Research Libraries." *Journal of Library Administration*, Vol.21, No.1/2(1995), pp. 193-202.
- Kingma, B.R. "Interlibrary Loan and Resource Sharing : The Economics of the SUNY Express Consortium." *Library Trends*, Vol.45, No.3(1997), pp. 518-529.
- Kinnucan, Mark T. "Demand for Document Delivery and Interlibrary Loan in Academic Settings." *Library and Information Science Research*, Vol.15, No.4(1993), pp. 355-374.
- Lynch, Clifford A. "System Architecture and Networking Issues in Implementing the North American Interlibrary Loan and Document Delivery(NAILDD) Initiative." *Journal of Library Administration*, Vol.21, No.1/2(1995), pp. 145-167.
- Mitchell, Eleanor and Sheila A. Walters. *Document Delivery Services : Issues and Answers*. Medford, NJ : Learned Information, Inc., 1995.
- Murphy, Molly and Yang Lin. "How Much Are Customers Willing to Pay for Interlibrary Loan Services?" *Journal of Library Administration*, Vol.23, No.1/2(1996), pp. 125-139.
- National Commission on Libraries and Information Science. "Role of Fees in Supporting Library and Information Services in Public and Academic Libraries." *Collection Building*, Vol.8, No.1(1986), pp. 9-10.
- Roche, Marilyn M. *ARL/RLG Interlibrary Loan Cost Study : A Joint Effort by the Association of Research Libraries and the Research Libraries Group*. Washington, D.C. : ARL, 1993.
- Schroeder, Robert. "Access vs. Ownership in Academic Libraries."

(<http://edfu.lis.uiuc.edu/review/summer1995/schroeder.html>)

Schauer, B.P. **도서관경영경제학**, 손정표, 윤희윤 공역. 서울 : 경인문화사, 1995.

Tuck, Bill. "Document Delivery in an Electronic World." *Interlending & Document Supply*, Vol.25, No.1(1997), pp. 11-17.

Weaver-Meyers, P., Shelly Clement, and Carolyn Mahin. *Interlibrary Loan in Academic and Research Libraries : Workload and Staffing*, ERIC Document 317 208. Washington, D.C. : ACRL, 1989.

<http://www.ala.org/acrl/invited/peters.html/>

<http://www.ariadne.ac.uk/issue10/edd/>

Improvement Model of the Document Delivery Service in Academic Library

Hee-Yoon Yoon*

〈Abstract〉

The purpose of this study is to analyze the document delivery service(DDS) of the academic libraries and suggest its improvement model in Korea. DDS means providing copies of information requests in any format and from any source. And DDS is gaining in importance as libraries turn to 'just-in-time' access rather than 'just-in-case' collection to meet user information needs.

By good fortune, rising journal subscription prices, declining financial resources, canceling some of journal subscriptions, electronic transmission technologies, and the rise of commercial document delivery services have allowed libraries to begin to deliver articles to users in a much more rapid and acceptable time frame. Therefore, the library paradigm for the 2000s must be the creation of new document delivery structures which capitalize on the access tools and structures created by librarians during the past generations.

First of all, library-based document service requires a close review of existing library-to-library delivery mechanisms, application of technology to transfer of facsimiles of materials and facilitated use of existing fee-based document sources. The ideal document delivery system would feature a transparent, seamless electronic service incorporating searching and browsing,

* Assistant Professor, Dept. of Library and Information Science, Taegu University

identification and marking of desired items, and transmission and fulfillment of requests. And requested items would be supplied from library collection, commercial suppliers, or other sources. But the future of DDS will succeed when physical resources, policies, personnel, and practices are organized to provide timely information delivery to users.