대학도서관 홈페이지상의 전자 참고서비스시스템을 위한 액세스 포인트 분석*

An Analysis of Access Points for Electronic Reference Service System Displayed on the Home Pages of Academic Libraries

최은주(Eun-Ju Choi)**

목 차

1 서 론
1.1 연구의 필요성
1.2 연구의 목적과 방법
1.3 연구의 범위
1.4 선행연구
2 도서관 홈페이지상의 전자 참고서비스 접근방법
2.1 일반현황
2.2 도서관 홈페이지에 의한 집단별 그룹핑
2.3 집단별 특성 분석
2.4 효율적 전자 참고서비스
3 요약 및 결론

초 록

본 연구는 대부분의 도서관업무가 전자적으로 이루어지고 있는 환경 하에서 국내 대학도서관들의 홈페이지상에 나타난 전자 참고서비스시스템을 위한 액세스 포인트에 관하여 분석한 내용이다. 전국의 국공립 및 사립대학 도서관을 조사 대상으로 하였으며, 이들의 홈페이지에 제시된 액세스 방법에 따라 3개의 집단으로 분류하고, 세 집단의 액세스 포인트 제시 방법의 장·단점을 통해 이용자가 참고서비스에 접근하는데 필요한 편의성과 명확성에 대하여 논의하였다. 홈페이지 구축상 이용자가 전자 참고서비스에 효율적으로 액세스하기 위한 바람직한 방향을 제안하였다.

ABSTRACT

This study examines the access points for electronic reference service system displayed on the home pages of academic libraries. Library home pages of national/public and private universities were examined, and these were classified into three groups according to the methods of displaying access points on the homepages. The advantages and disadvantages of each group were discussed and some suggestions were made for the user-friendliness and accessibility for the electronic reference service.

키워드: 전자 참고서비스, 액세스 포인트, 홈페이지, 학술도서관

---

* 본 연구는 1999년도 경기대학교 학술연구비 지원으로 수행되었음.
** 경기대학교 인문학부 문헌정보학전공 교수
■ 논문 접수일 : 1999년 8월 12일

1 서 론

1.1 연구의 필요성

오늘날 정보사회 환경의 중심에 위치한 도서관은 그 기능과 서비스 등 모든 면에서 커다란 변화를 겪고 있다. 종래의 도서관 업무의 핵심이라고 할 수 있는 기술업무는 일정한 형식과 규칙에 의하여 국제적으로 표준화되어 일종의 단순 기계적 업무가 되었고 공중업무라 할 수 있는 대 이용자서비스 가운데 가장 중요한 전통적 참고서비스 업무도 이제는 시공간을 초월하여 도서관을 찾아오는 이용자뿐만 아니라 원격지 이용자까지도 전자통신을 이용하여 문제를 해결해주는 방식으로 변화되고 있다. 전자 참고서비스의 범위는 확장일로에 있고 복잡한 참고질의도 e-mail을 통해 이루어지고 있으며, e-mail을 통한 참고상담도 이제는 일반화되어가고 있는 추세이다(Abels 1996, 345).

뿐만 아니라 1997년 8월에 서비스가 시작된 도서관 메일링 리스트에 올린 1년간의(97.8.22~98.9.3) 전체 글 목록 1,600건 중에서 참고질문에 해당되는 글이 전체의 30.3%(484건)로 가장 높은 비율을 보이고 있다(김지홍 1998, 411).

이러한 정보환경에 부응하여 우리 나라의 대학도서관들도 자체 업무의 전산화와 디지털시대에 맞는 이용자서비스를 위하여 부단한 노력을 경주하여 왔다. 그 결과로 상당한 부분의 도서관 자동화를 성공적으로 이룩하였으며, 이용자를 위한 양질의 정보서비스에 진력하고 있는 실정이다.

소장자료와 이용자를 연결시켜주는 인터페이스를 일찍이 자동화하여 온라인목록(OPAC)화 하였으며, 국내외 다양한 데이터베이스를 이용자들이 직접 검색할 수 있는 DB검색시스템, 바코드에 의한 대출반납시스템은 물론 대출사서의 도움 없이도 가능한 자동반납시스템, CD-Net 등을 통한 다양한 원문(Full-Text)을 검색 또는 다운로드 받을 수 있는 시스템, 도서관 홈페이지 구축을 통해 이용자들이 궁금해 하는 도서관 안내는 물론 외부 정보기관들과의 편리한 접속, 다양한 전자저널과 색인의 접근 등 일일이 기술할 수 없을 정도의 많은 업무를 자동화하는데 성공하고 있다.

그러나 오늘날의 도서관은 그 기능면에서 도서관 경영에 필요한 관리업무나 다양한 자료를 논리적이고 체계적으로 조직하는 기술업무 보다는 이용자를 중심으로 하는, 이용자의 정보요구를 만족시킬 수 있는 정보서비스업무를 보다 중시하는 추세이다. 자료중심의 도서관시대나 사서중심의 도서관시대가 아니라 이용자 중심의, 즉 이용자를 위한 서비스(public service)를 극대화해야 하는 시대인 것이다. 이런 의미에서 볼 때 대학도서관 전산화와 디지털화의 목적은 도서관의 고객인 이용자들의 요구를 수용하기 위한 서비스를 창출하는데 우선권을 부여하여야 한다. 본 연구에서는 국내 대학도서관들이 구축한 대학도서관 홈페이지상에 나타난 이용자서비스의 핵심이라 할 수 있는 참고서비스에 관한 화면과 항목이 어떻게 구성되어 있는가를 조사 분석하였다. 따라서 국내 대학도서관들이 디지털환경에 맞는 바람직한 전자 참고서비스시스템을 준비하거나 기존의 홈페이지를 개선하는데 필요한 기초자료를 제공하는데 본 연구의 필요성이 있다고 하겠다.

1.2 연구의 목적과 방법

본 연구는 국내의 대학도서관들이 도서관 이용자를 위한 홈페이지를 구축하면서 이용자들의 정보요구에 대응하기 위한 전자 참고서비스시스

템을 얼마나 비중있게 반영하였는가를 분석하고 필요한 정보를 홈페이지 메뉴 상에서 얼마나 명확하고 용이하게 접근할 수 있는가를 분석하는데 그 목적을 두었다. 즉 홈페이지상에 명확히 참고서비스 메뉴가 설정되어 있는 도서관, 또는 두 세 번의 클릭을 통해서야 참고서비스에 접근할 수 있는 도서관 등을 대상으로 홈페이지상에 나타난 도서관 참고서비스업무 접근상의 문제점을 도출하여 이용자들이 아무런 불편이나 혼란없이 쉽게 참고서비스시스템에 접근할 수 있는 방법을 규명하고자 하였다.

본 연구에 필요한 데이터는 인터넷 검색엔진인 야후 코리아를 이용하여 교육부문의 전국대학 홈페이지를 검색하여 수집하였다. K대학의 LAN환경에 수용된 PC를 통하여 26개 국·공립대학과 136개 사립대학, 도합 159개교 4년제대학의 홈페이지 가운데 홈페이지 구축이 되어 있지 않거나 구축 중인 도서관, 또는 조사기간 중 네트워크나 시스템 공사 중이어서 접근이 불가능한 도서관 40개교를 제외한 119개교의 도서관 홈페이지를 조사하여 실험 데이터로 사용하였다. 본 데이터는 1999년 7월 15일부터 7월 23일 사이에 각 대학별 도서관 홈페이지에 나타나 있는 화면을 통하여 수집되었다.

조사대상 대학도서관의 홈페이지 디자인이 각각 서로 다르기 때문에 데이터 분석을 위해 이들을 집단화하는데 많은 어려움이 있으나 크게 세 가지 형태로 구분하여 집단화하였다. 이러한 집단별 구분은 효율성에서 큰 차이가 없을 수 있는 경우도 있으나 도서관에 관한 전문지식이 결여된 이용자의 시각에서 전자 참고서비스에 접근할 수 있는 용이성을 주된 기준으로 하였다. 또한 이들 세 집단의 홈페이지를 분석하고 보다 효율적인 참고서비스에 접근하는데 필요한 몇 가지 제언을 하였다.

1.3 연구의 범위

일반적으로 참고서비스에는 이용자와 사서와의 대면(in-person)을 통한 방법, 전화에 의한 방법, 우편에 의한 방법, e-mail에 의한 참고서비스 방법 등이 있을 수 있다. 디지털 정보기술을 사용하는 전자도서관 환경에서는 참고서비스를 원격 참고서비스 또는 전자 참고서비스라고 하며 이를 위한 도구로는 화상회의용 소프트웨어(video conferencing software)와 e-mail방식, 전자 게시판방식이 주로 쓰인다(Sloan 1998).

본 연구에서는 대학도서관의 규모나 관련된 주제분야가 서로 다르기 때문에 실제로 전자 참고서비스에 적용될 수 있는 이상적인 항목과 화면을 구성하는 web form 자체의 제시는 배제하고 현재 국내 대학도서관들이 수행하고 있는 웹(web)상에서 이루어지고 있는 전자 참고서비스 방식의 분석에 국한하였다. 즉 온라인 참고서비스의 범주안에 흔히 포함되는 이용자의 직접 검색이 가능한 온라인 참고서가(online reference shelf) 또는 참고도구로서의 CD-ROM 또는 데이터베이스 이용은 본 연구에서 제외하였으며, 질문을 가진 이용자가 참고사서로부터 전자적으로 도움을 받는 참고질의/응답에 중점을 두었다. 또한 전자 참고서비스와 병행할 수 있는 대면방식과 전화, 우편방식의 상호 연관성 및 이에 따른 효율성에 대해서는 논의를 배제하였으며, 여러 가지 참고서비스방식에 의한 직접적인 효율성의 비교도 제외하였다. 디지털도서관의 전문가시스템에 의한 참고서비스시스템과 관종이 상이한 도서관의 전자 참고서비스방식도 본 연구의 결과를 일반적으로 적용할 수는 없는 한계가 있다.

1.4 선행연구

인터넷의 보급에 따른 웹(web) 상에서의 전자 참고서비스가 연구된 것은 1990년대에 들어서서 본격적으로 이루어졌다. 아직도 많은 도서관들은 전통적인 대면 참고서비스와 전화, 우편 등을 통한 참고서비스를 실시하고 있다. 아울러 최근 개발된 전자 참고서비스를 병행하고 있는 도서관들도 증가하고 있다.

국내 선행연구의 경우는 경제학분야 도서관이용자들의 정보탐색행태를 통해 전통적 참고서비스와 전자 참고서비스방법의 신속성과 질적 만족도를 비교한 최지연(1996)의 연구에서 전자 참고서비스방법의 긍정적 결론을 제시한 바 있으며, 이재윤(1998)은 한국사회과학정보자료기관협의회 9개 회원기관과 과학기술정보관리협의회 8개 소속기관, 과학재단지정 14개 전문연구정보센터, 기타 2개 전자도서관을 조사대상으로 하여 전자도서관 환경 하에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구를 하여 e-mail과 전자게시판 이용실태를 분석한 바 있다.

미시간대학의 문헌정보학대학원 세미나에서 시작한 IPL(Internet Public Library - http://www.ipl.org) 프로젝트(Ryan 1996)는 전자 참고서비스 전담업무의 창출로서 별도의 인터넷상의 정보를 참고서비스용으로 구축하고 새로운 방식에 의한 참고서비스를 제공하기 위한 목적으로 추진되었다.

메릴랜드대학 문헌정보학대학원(CLIS: College of Library and Information Service)에서 수행한 3단계 연구는 참고업무상담의 세 가지 방식 즉 e-mail, 대면(in-person), 전화방식을 비교한 연구로 복잡한 참고질문도 e-mail 참고면담이 가능하다는 결론을 얻었다(Abels 1996).

뉴욕 주립대학(Buffalo) 3개 도서관의 e-mail 참고서비스 실태를 조사한 Bushallow-Wilbur 등(1996)의 연구는 여러가지 흥미있는 결과를 도출하였다. e-mail 참고서비스를 가장 많이 이용하는 이용자집단은 대학원생(44%), 교수(35%), 직원(11%), 학부생(6%) 순이었고 참고질문 중에서 비참고성 질문(Non-reference)이 전체질문의 30%를 차지한다는 사실, 요일별 질문 분포와 시간대별 질문분포, 학문분야별 질문비율, 선호하는 참고질문방법 등 여러가지 실태를 분석하였다.

이들의 연구는 각 기관의 참고서비스방식의 비교, 전자 참고서비스 이용자의 만족도, 새로운 전자 참고서비스시스템개발 등으로 치우쳐 있으나 연구대상과 시각의 차이 등에서 국내 대학도서관 홈페이지상에 나타난 전자 참고서비스시스템의 액세스 포인트를 분석한 본 연구와는 상이하다고 할 수 있다.

2 도서관 홈페이지상의 전자 참고서비스 접근방법

2.1 일반현황

본 연구를 위해서 국내 대학도서관 홈페이지를 전반적으로 검토해 본 바에 의하면, 국내 대학도서관들은 최근 들어 전자도서관에 관한 많은 관심을 보이고 있음을 알 수 있다. 대학에 따라서는 전자도서관 시스템 구축에 이미 오래전부터 착수한 대학도 있고 계획을 수립한 대학도서관들도 상당수 있다. 이와 같은 추세와 더불어 대학도서관 자체의 홈페이지 구축은 이제 일반화되었다고 할 수 있다.

이러한 대학도서관들의 홈페이지를 보면 접근

방법이 아주 다양하게 설정되어 있어 이용자들이 그 대학도서관의 이용안내와 도서관에서 제공하는 정보서비스를 일목요연하게 파악하고 쉽게 접근할 수 있는 시스템을 갖춰 놓고 있다. 대학도서관 홈페이지에 나타난 메뉴는 일일이 열거할 수 없을 정도로 다양하지만 그 기본적 성격에 따라 몇가지 공통적 사항을 묶어보면 대략 다음과 같다. 먼저 도서관의 조직이나 직원, 이용시간, 운영규정 등을 소개하는 "도서관안내(또는 도서관소개; 학술정보관안내; 도서관 이용안내; 도서관사람들; 이용시간; 운영규정 등)", "정보검색 시스템(또는 문헌정보검색; 검색서비스; 도서정보검색; 자료검색 등)", "CD-ROM검색(또는 CD-NET검색 등)", "데이터베이스검색(또는 해외DB검색; 온라인 DB검색; 해외학술 DB검색 등)", "개인정보검색(또는 개인정보실; 개인대출현황 등)", "전자저널(또는 학술지목차정보; 소장잡지list; 논문원문검색; Ebsco Host 등)", "게시판(또는 건의함; BBS; 공지사항; 건의하세요 등)", "신착자료안내(또는 신간정보; 신착도서안내; 새로 들어온 책 등), "기타", "분실물 안내", "방명록" 등이다.

문제는 상당한 비율의 도서관 홈페이지에 도서관 정보서비스의 핵심을 이루고 있는 참고서비스에 관한 주메뉴가 누락되어 있다는 사실이다. 조사대상 도서관들 중 지극히 일부 도서관만이 홈페이지 상에 참고서비스에 관한 메뉴를 제시해 주고 있을 뿐이다.

2.2 도서관 홈페이지에 의한 집단별 그룹핑

본 연구에서는 대학도서관 이용자들이 관련대학의 도서관 홈페이지를 통하여 참고서비스를 이용하기 위한 액세스 포인트를 조사하였으며 이들이 참고서비스에 접근할 수 있는 단계를 기준으로 삼아서 조사대상 기관들을 편의상 3개의 집단으로 그룹핑하였다. 이를 위한 집단별 기준은 다음과 같다.

① 집단I : 도서관 홈페이지상에 용어는 상이하나 참고서비스 성격의 메뉴(예: "참고봉사"; "온라인 참고봉사"; "참고서비스")가 명확하게 제시되어있어 곧바로 참고서비스에 액세스가 가능한 도서관집단과, 메뉴상 마우스에 의한 포인터(화살표)접근을 통해 별도의 클릭 없이 풍선도움말(balloon tip)에 참고서비스가 나타나는 도서관집단(1단계로 접근가능).

② 집단II : 도서관 홈페이지상에서 참고서비스의 유무를 즉각적으로 알 수 있는 메뉴는 나와 있지 않으나 참고서비스 또는 참고사서와의 연결이 가능한 메뉴(예: "이용자서비스"; "도서관서비스"; "주제별사서안내" 등)를 한 번 또는 그 이상 클릭함으로서 참고서비스(또는 정보제공서비스)에 액세스할 수 있도록 되어 있는 도서관집단(다단계로 접근가능).

③ 집단III : 도서관 홈페이지 메뉴상 주로 전자게시판형태(예: "건의함"; "게시판"; "BBS"; "자유게시판"; "건의하세요" 등) 혹은 "묻고 답하기", "무엇이든지 물어보세요", "Q & A", "도서관이용 FAQ", "직원소개", "도서관사람" 등의 메뉴를 통하여 사서의 담당업무(예: 참고업무담당; 열람과 등)와 e-mail 주소를 제시해 줌으로서

도서관안내를 위한 문의사항이나 참고질의를 전자우편방식을 통해 받고 있는 도서관집단. 이 경우 각종 질문이나 알림사항이 사서의 개입없이 이용자 상호간에 이루어지는 형태는 제외되며, 어떤 형태로든 참고질문을 수용할 수 있는 시스템이 갖추어진 도서관집단을 의미. 여기에는 단순히 도서관 e-mail주소만 게재한 집단도 포함.

④ 기 타 : 본 연구의 대상에서 제외한 도서관으로 홈페이지 구축이 되어 있지 않거나 구축중인 도서관 또는 조사기간 중 네트워크나 시스템 공사 중이어서 접근이 불가능한 도서관집단.

이와 같은 집단별 구분기준은 물론 절대적일 수는 없으며, 또한 집단간의 차이가 마우스에 의한 클릭의 유무에 따른 단순한 차이일 수도 있다. 집단II에 속한 도서관이 참고질문에 접근해 보면 질문자가 이용할 수 있는 web form까지 마련하고 집단I에 속한 도서관보다 쉽게 이용할 수 있는 더 편리한 시스템을 갖춰 놓은 도서관의 경우가 있기도 하다. 다만 본 연구에서는 참고서비스를 받고 싶은 도서관이용자들의 관점에서 보면 도서관에 관한 전문적 지식이 결여된 상태에서 각각의 메뉴상 용어가 생소하고 접근하기 어렵기 때문에 참고서비스를 위한 용어를 선택하여 액세스하기가 보통 어려운 문제가 아니다. 따라서 홈페이지상 참고서비스 메뉴가 명백히 나타난 도서관에 우선권을 부여할 수 밖에 없다.

이러한 기준에 의하여 국공립대학 26개교, 사립대학 133개교 총159개교의 대학도서관 홈페이지를 조사 대상으로 설정하였다. 이는 매년 신설인가를 받아 새로이 개교하는 대학도 있으나 이와는 상관없이 web site에 나타나 접근이 가능한 4년제 대학만을 대상으로 하였으며 이를 위의 집단별 기준에 따라 구분한 결과 그 구성비율은 〈표 1〉과 같다.

2.3 집단별 특성 분석

1) 집단I :

위에서 그룹핑한 바와 같이 본 집단은 도서관 홈페이지를 통해서 도서관에서 참고서비스가 제공되고 있음을 분명하게 보여주는 도서관집단이다. 홈페이지상에 제시되어 있는 메뉴는 그 명칭이 "참고서비스", "참고봉사", "참고질의서비스", "온라인참고봉사," "정보조사제공", "참고지기",

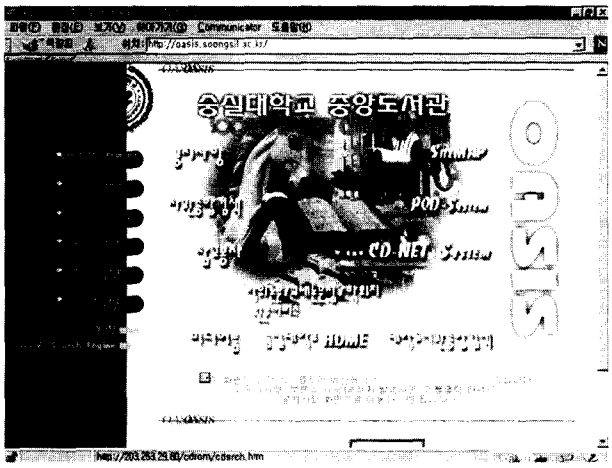
〈표 1〉 집단별 구성비율

집단 \ 수(비율)	대학수(N)	백분율(%)	비 고
집단 Ⅰ	15	9.4	
집단 Ⅱ	9	5.7	
집단 Ⅲ	95	59.8	
기타	40	25.1	분석대상에서 제외
계	159	100.0	

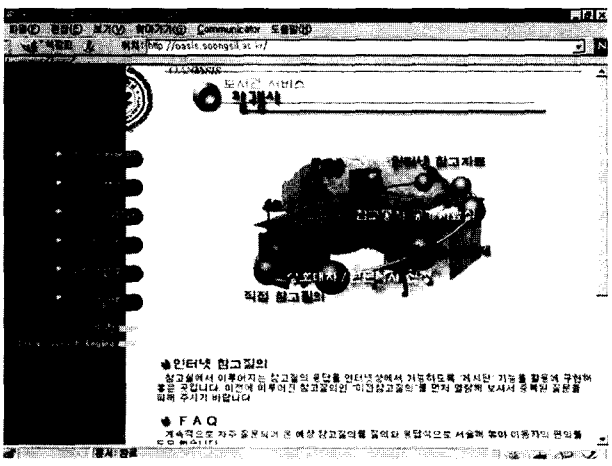
"Reference", "참고질의응답" 등으로 다양하며, 각 메뉴의 클릭을 통해서 참고서비스에 곧바로 액세스가 가능하도록 되어 있다. 일단 클릭한 이후의 참고서비스 제공방법은 도서관에 따라 약간씩 다르나 본 연구에서는 이용자의 편의성 측면에서 볼 때 비교적 우수하다고 생각되는 두 대학도서관의 예를 들어보도록 한다.

① 사례 1 : A대학 도서관의 경우

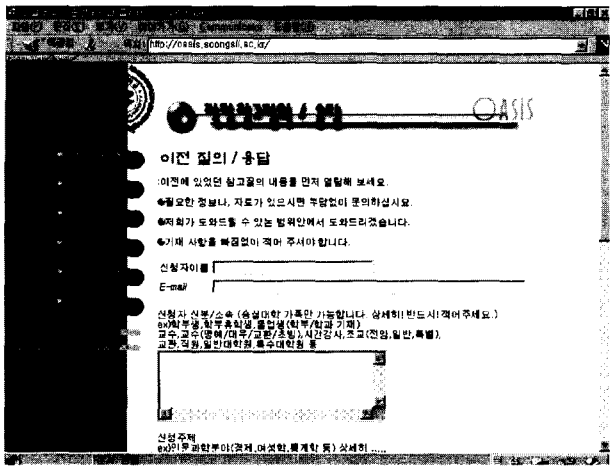
이 도서관의 홈페이지에는 "참고봉사"라는 메뉴가 다른 여러 메뉴와 함께 주어져 있다〈그림 1〉. 일단 그 메뉴를 클릭하게 된면 그 도서관이 Web상에서 제공하고 있는 참고봉사의 세부 내용(예: 직접 참고질의; FAQ; 참고도서해제; 참고봉사 공개자료; 인터넷 참고자료 등)을 알기 쉽게 설명해 주고 있으며〈그림 2〉, 이 가운데 이용자



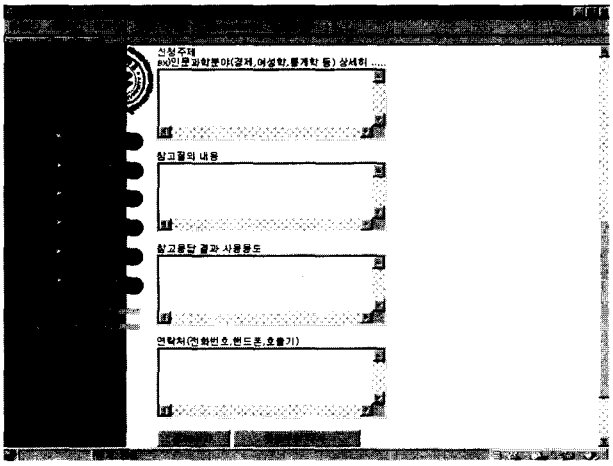
〈그림 1〉 A대학도서관의 홈페이지 화면



〈그림 2〉 참고봉사 화면의 메뉴들



〈그림 3〉 참고봉사 화면 중 직접참고질의 화면(I)

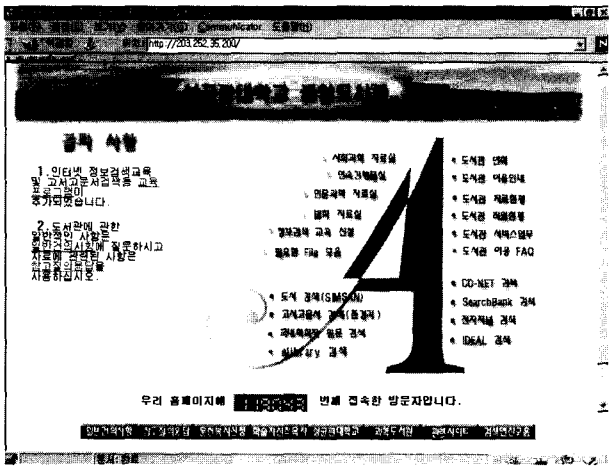


〈그림 4〉 참고봉사 화면 중 직접참고질의 화면(II)

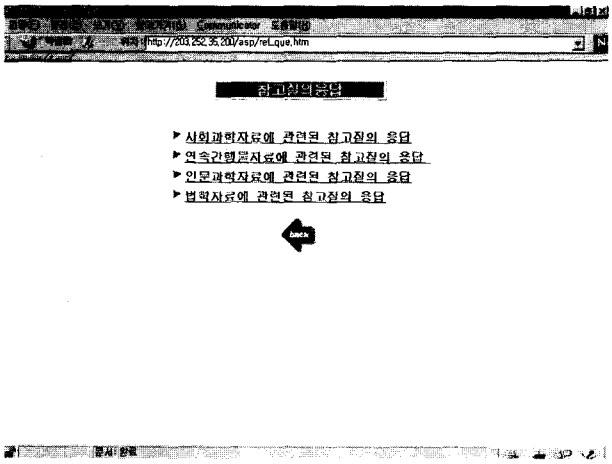
본인이 원하는 서비스에 다시 클릭을 해서 들어가면(예: 직접참고질의) 신청자이름, e-mail, 신청자 신분/소속, 신청주제, 참고질의내용, 참고응답결과 사용용도, 연락처를 기재할 수 있는 양식이 나타나며〈그림 3, 4〉, 이를 통해 참고질의를 할 수 있도록 되어 있다.

②사례 2 : B대학도서관의 경우

이 도서관의 홈페이지 하단에는 "참고질의응답"에 링크가 되어 있어 클릭만 하면 참고서비스와 곧바로 연결이 되며〈그림 5〉, 학문의 영역별, 하부 메뉴로서 "사회과학자료에 관련된 참고질의응답", "인문과학자료에 관련된 참고질의 응답" 등이 디스플레이되어 이용자가 원하는 주제영역으로 세분되어 담당 참고사서와 연결시켜줌으로써 이용의 편의를 제공하고 있다〈그림 6〉. 또 다

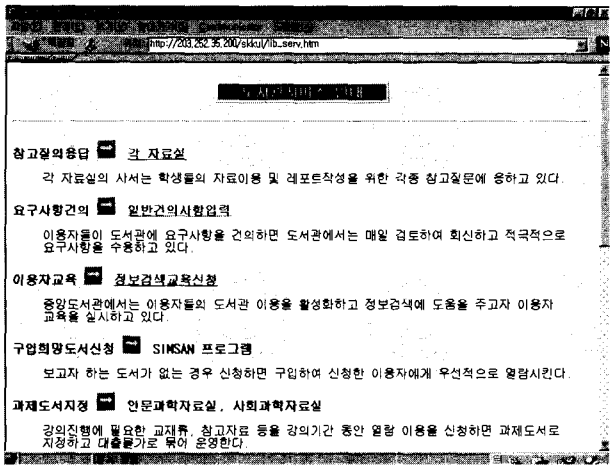


〈그림 5〉 B대학 도서관의 홈페이지 화면

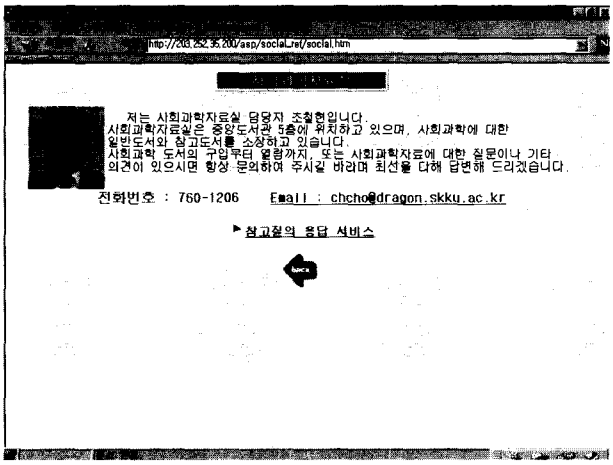


〈그림 6〉 참고질의응답 화면

른 액세스 포인트로는 홈페이지상에서 여러 메뉴들 가운데 "도서관서비스업무"라는 메뉴를 클릭하면 이 도서관에서 제공되는 도서관서비스를 안내해 주는 화면으로 연결되며〈그림 7〉, 여러 서비스 가운데 "참고질의응답"을 위해 옆의 화살표로 지시된 "각 자료실"을 클릭하면 학문분야별로 관련 참고질의를 하도록 되어 있다(예: "사회과학자료에 관련된 참고질의 응답"). 따라서 원하는 학문분야를 클릭하면 역시 각 자료실 담당사서의 사진 및 e-mail주소와 함께 질문을 위한 안내문을 볼 수 있으며, "참고질의 응답 서비스"로 클릭해서 들어갈 수 있다〈그림 8〉. 특기할 만한 사항으로 이 도서관 홈페이지 좌측에 있는 "공지사항"란에는 "도서관에 관한 일반적인 사항은 일반건의사항에 질문하고, 자료에 관련된 사항은 참고질의응답을 사용"하도록 안내해 줌으로서 일반질



〈그림 7〉 도서관서비스 안내 화면



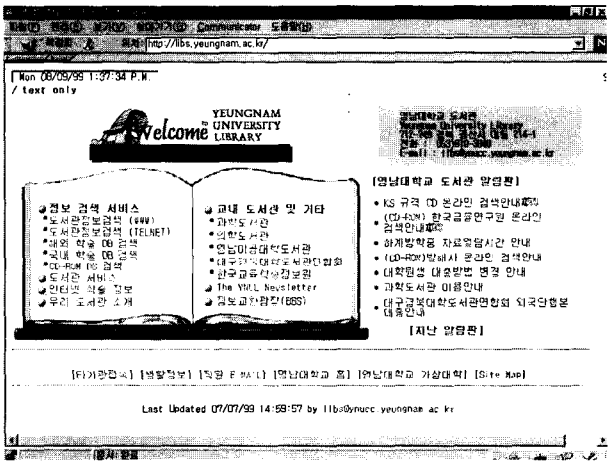
〈그림 8〉 담당사서와의 연결 화면

문과 참고질문을 분명하게 구분해서 처리하고 있다. 결국 참고질의를 하려는 이용자는 홈페이지상에서 세 곳의 액세스포인트를 접할 수 있는 셈이다. 참고서비스를 받고자 하는 이용자들의 입장에서 보면 도서관 홈페이지상의 메뉴에서 어떤 액세스 포인트로 접근하여야 관련 서비스를 받을 수 있는지를 잘 이해하지 못한다. 따라서 여러 개의 유사한메뉴를 상호참조시켜줌으로써 접근에 성공할 수 있도록 해 주는 시스템이 절대적으로 필요하다. 아울러 도서관에 관한 일반적인 질문이나 건의 사항과, 자료나 정보에 관한 참고질문과를 구분해서 이용할 수 있는 메뉴를 설정해 주는 일도 필요하다고 본다.

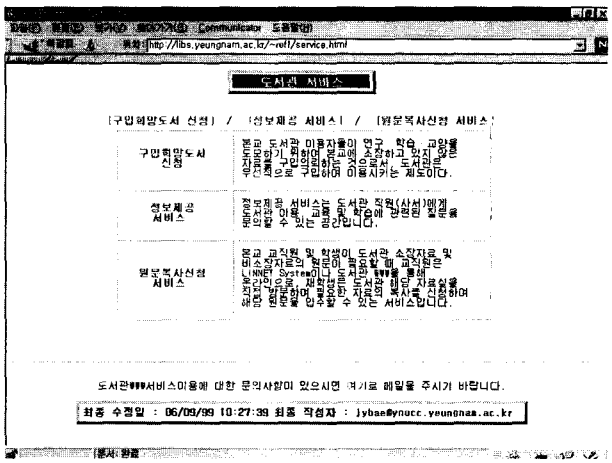
2) 집단II :

이 집단은 홈페이지상에 참고서비스에 관한 메

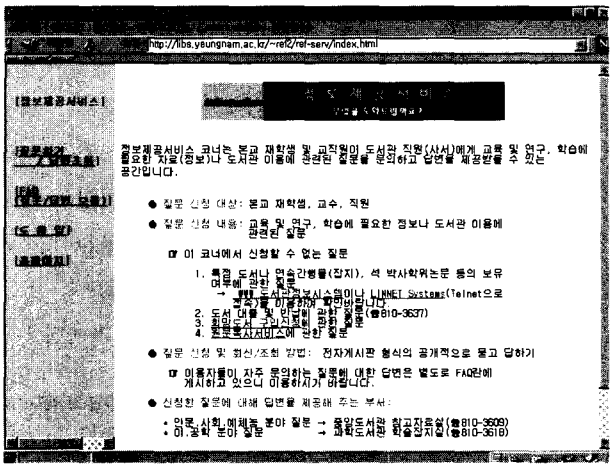
뉴가 직접 디스플레이되어 있지는 않으나 관련 메뉴의 한 두 번의 클릭을 통해서 참고서비스에 액세스할 수 있도록 만들어 놓은 경우이다. 일반적으로 홈페이지상의 메뉴는 "도서관서비스", "이용자서비스", "정보도우미", "정보탐색도우미" 등으로 제시되어 있으며, 참고서비스를 원하는 이용자가 위의 용어가 참고서비스로 연결 가능할 것이라는 추측과 함께 그 용어에 클릭해 들어가야 참고서비스와 연결이 된다. 아래의 〈그림 9〉에서 보는대로 C대학의 홈페이지에는 "참고서비스"라는 메뉴는 없지만 참고질의응답서비스와 연결이 가능하다고 생각되는 메뉴인 "도서관 서비스"를 선택하여 클릭해 보면 도서관서비스의 세부 메뉴들(즉 "구입희망도서신청", "정보제공서비스", "원문복사신청서비스")이 안내되어 있으며 〈그림 10〉, 이 가운데에서 "정보제공서비스"를 클



〈그림 9〉 C대학도서관의 홈페이지 화면



〈그림 10〉 도서관서비스 안내 화면



〈그림 11〉 정보제공서비스 안내 화면

릭하면 정보제공서비스 화면이 연결되고 여기에서 정보제공서비스의 내용에 대한 설명과 함께 질문을 할 수 있도록 되어 있다〈그림 11〉. 집단I의 경우처럼 곧 바로 직결되지는 못하다는 단점은 있으나 한 두 번의 클릭을 거치면 참고질의가 가능하도록 되어 있는 경우이다. 그러나 한편 도서관 전문용어에 익숙치 못한 이용자의 경우, 참고서비스에 액세스하지 못한채 그냥 지나칠 수도 있게 될 우려가 있다.

3) 집단III :

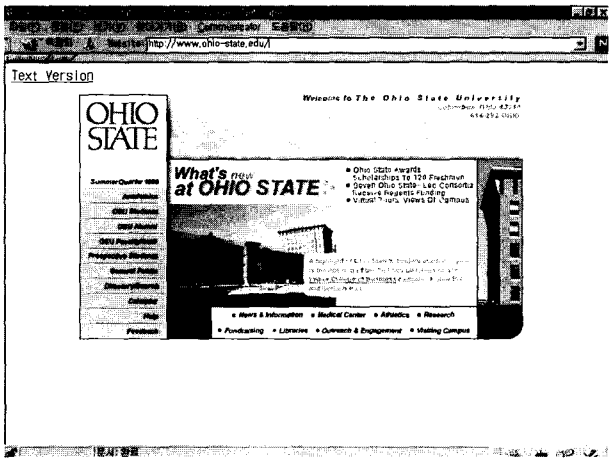
본 집단에 속하는 도서관들은 홈페이지상에 별도의 "참고서비스" 메뉴를 마련하지 않고 있으며, 주로 게시판형태로 이용자와 커뮤니케이션을 하는 경우이다. 게시판에서 취급되는 질문의 유형들은 일반 사항에 관한 내용, 도서관이용에 관한 문의, 도서관에 건의하는 내용, 불편을 호소하는 내용 등 다양하며, 여기에 참고질문의 성격을 지닌 질문들도 혼합되어 취급되고 있는 셈이다. 또한 홈페이지상에 도서관의 e-mail주소가 제시되어 있으므로 문의사항이 있으면 이를 이용할 수도 있도록 하고 있다. 이 경우는 게시판이나 도서관 e-mail주소를 통하여 얼마든지 질의와 응답은 가능하나 일반질의와 참고질의의 구분이 분명치 않고 참고담당 사서와의 직접적인 커뮤니케이션이 보장되지 못하므로 엄격한 의미에서 볼 때 참고서비스가 공식적으로 이루어지고 있다고 보기는 어렵다. 전기한 바와 같이 본 연구의 조사결과에서는 이 집단의 비율이 가장 높게 나타나고 있는데(59.8%), 이를 볼 때 우리나라의 대학도서관에서는 홈페이지를 통한 수준 높은 참고서비스가 제대로 이루어지지 못하고 있음을 알 수 있다.

2.3 효율적인 전자 참고서비스

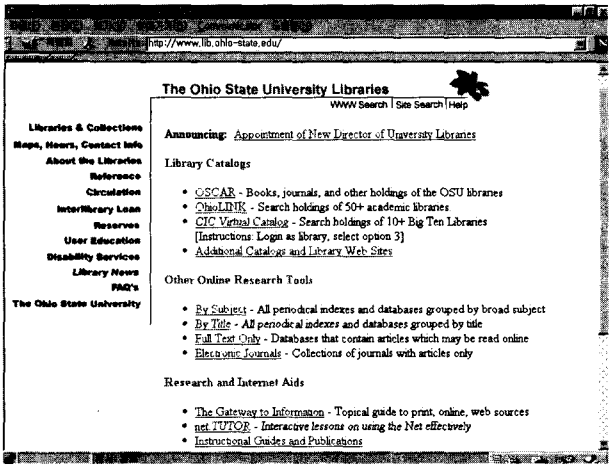
이상으로 국내 대학도서관 홈페이지 상에 나타나 있는 전자 참고서비스를 위한 액세스 포인트를 집단별로 구분하여 그 특성을 분석해 본 결과, 도서관에서 제공하는 여러 가지 서비스 중에서 중요한 비중을 차지하는 참고서비스업무가 누락

되었거나 가볍게 취급되고 있는 경향이 뚜렷하게 나타나고 있음을 알 수 있다.

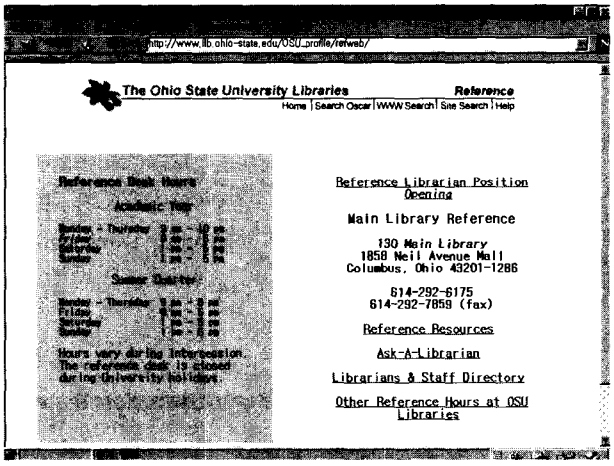
재정, 인력 등 여러 가지 어려운 국내 대학도서관의 여건상 단순 비교는 물론 무리가 있으나, 미국의 경우 거의 대부분의 대학들은 이미 본교 교수, 학생, 대학원생, 동문들에게 다양한 전자 참고서비스를 제공하고 있다. 백과사전, 디렉터리류, 연감 등 이용자들이 직접 검색할 수 있도록 전자 참고서가를 다양하게 준비해 놓고 있을 뿐만 아니라, 시간이나 요일과는 상관없이 참고서비스가 전자적으로 이루어지고 있으며, 중복되는 유사질문을 효과적으로 처리하기 위한 FAQ (Frequently Asked Questions) 시스템도 갖춰놓고 모든 질문을 24시간 이내에 답변토록 하고 있다. 아울러 대학본부의 홈페이지에 "부속기관" 가운데 하나가 아닌, "도서관"이라는 메뉴 자체를 설정해 놓지 않은 곳이 거의 없으며, 도서관의 홈페이지상에 "참고서비스"라는 메뉴를 찾을 수 없는 곳도 거의 볼 수 없다. 그만큼 도서관은 대학의 심장부가 되는 주요 기관이며, 참고서비스는 도서관의 주요 업무 중의 하나로서 홈페이지상에서 결코 누락될 수 없는 중요성을 지니고 있음을 단적으로 말해 준다. 한 예로 오하이오 주립대학의 경우를 살펴보면 이 대학의 홈페이지 상에는 여러 가지의 대학 관련정보를 얻을 수 있는 메뉴들과 더불어 "Libraries"라는 메뉴를 통해 도서관으로 직접 들어갈수 있게 되어 있다〈그림12〉. "Libraries"로 클릭해서 들어가면 각종 도서관 관련 정보를 얻을 수 있도록 제시해 준 메뉴들 가운데 "Reference"라는 메뉴가 있다〈그림 13〉. 다시 "Reference"라는 메뉴를 클릭하면 참고서비스 데스크의 이용시간 안내, 참고정보원 안내, 사서들을 안내해 주는 디렉토리와 더불어 "Ask-A-Librarian"이라는 메뉴를 통해 참고질의를 할 수 있도록 설정해 놓았다〈그림 14〉. 질문을 가진 이용자는 이 메뉴의 클릭을 통해 참고질문을 입력할 수 있는 양식을 접할 수 있으며, 본인의 이름과 e-mail주소의 입력과 함께 자신의 질문을 직접 담당사서에게 보낼 수 있도록 되어 있다〈그림15〉.



〈그림 12〉 오하이오 주립대학의 홈페이지 화면



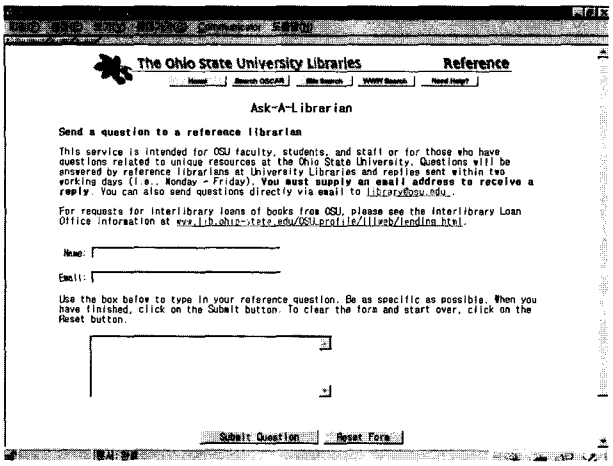
〈그림 13〉 도서관 홈페이지 화면



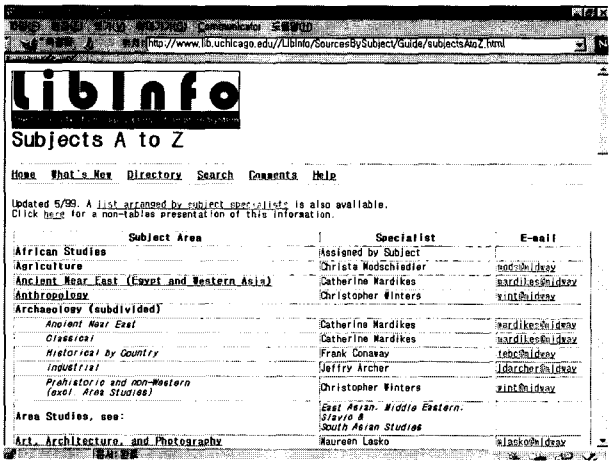
〈그림 14〉 참고서비스 관련 화면

참고질문을 위한 web form은 도서관에 따라 그 기재양식이 조금씩은 다르며, 도서관별로 질문의 기재요령까지 상세히 안내해 주고 있는 곳도 있다. 예를 들어 미시간주립대학의 경우에는 질문주제와 관련있는 키워드, 인명, 지역명, 날자, 해답이 쓰일 곳, 이미 체크해 본 자료명, 받고자 하는 해답의 수준 등을 요구하고 있다. 또한 대부분의 도서관에서는 참고질문을 보내기 전에 유사한 질문을 체크해 볼 수 있는 FAQ란이나 패트파인더(Pathfinder)를 거치도록 안내하고 있으며, 여기에서 만족스러운 해답을 찾지 못하면 e-mail을 통해서 질문을 하도록 유도하고 있다. FAQ란도 학문영역별로 일목요연하게 정리되어 있어 이용자가 본인이 원하는 분야의 질문을 쉽게 찾아 볼 수 있도록 되어 있다.

위에서 본 바와 같이 국내의 일부 대학도서관에서도 학문의 주제영역을 사회과학, 인문과학



〈그림 15〉 참고질의를 위한 web form 화면



〈그림16〉 시카고대 도서관의 주제영역 세분화에 의한 참고 질의 화면(일부)

등으로 대구분하여 참고질문을 받는 곳도 있기는 하나(예: 성균관대학교 도서관) 미국의 경우는 주제영역이 훨씬 더 세분화되어 있다. 예를 들어 시카고대학의 경우는 주요 학문주제영역이 알파벳순으로 주어져 있고 그 옆에 주제전문가명과 e-mail주소를 링크시켜주어 이용자가 전문 참고사서의 직접적인 도움을 받을 수 있도록 해 주고 있으며 경우에 따라 상호참조도 주어져 있다〈그림 16〉. 이 화면에서 보는 바와 같이 고고학분야도 다섯 분야로 세분되어 주제전문가와 연결시켜주며 주제전문가에 의해 마련된 자료목록도 검색할 수 있도록 해 준다. 국내 도서관은 전문인력의 확보면에서 현실적으로 어려움이 따르지만 장기적으로는 세부 주제별 전문인력을 단계적으로 확보하여 양질의 이용자서비스를 극대화할 필요가 있다고 본다.

3 요약 및 결론

본 연구를 통해 본 국내 대학도서관들의 홈페이지를 통한 전자 참고서비스 접근방식을 분석해 본 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 국내 대학도서관들 중 아직도 상당 수(40개교; 25.1%)가 홈페이지를 구축 중이거나 미쳐 홈페이지를 구축하지 못하고 있는 상황이다. 기 구축된 홈페이지 가운데서도 대학본부 홈페이지상에 "도서관" 메뉴가 없이 "부속기관", "site map" 등을 거친 2, 3단계 클릭을 통해 관련 대학의 도서관 홈페이지에 접근하게 되는 불편함을 보이고 있는 실정이었다. 뿐만 아니라 어렵게 접근한 도서관 홈페이지상 그 어느 곳에서도 끝내 참고서비스 기능을 찾을 수 없는 곳도 상당 수 있었다.

2) 대학도서관 홈페이지상에 참고서비스 메뉴가 확실히 제시되어 있는 도서관인 집단I은 전체 조사대상 도서관 중에서 9.4%를 차지하는 15개교에 불과한 것으로 나타났다. 그러나 한편 집단I에 속한 대학도서관 중에는 확실한 참고서비스를 갖추어 놓았음은 물론 질문자의 편의를 위해 이상적인 web form을 마련하고 참고질문에 대한 답변 환경을 충분히 설정해 놓은 곳도 있었으며, 참고질문 자체에 대한 공개여부까지 판단할 수 있도록 도서관이용자의 프라이버시를 존중하는 도서관까지도 있었다.

2) 한 두 번의 클릭을 통해 참고서비스에 접근할 수 있는 도서관집단은 9개교(5.7%)인 것으로 나타났다. 집단I의 경우보다는 접근성이나 편의성에서 다소 뒤떨어진다고 생각할 수 있으나, 일단 참고서비스에 액세스한 이후에는 대부분의 도서관들이 집단I과 다름없는 서비스의 수준을 보이고 있었다.

3) 홈페이지상에 참고서비스 메뉴가 직접 나타나지 않고 특정 메뉴(주로 게시판형태)의 클릭을 통해 다른 기능과 동시에 참고질문이 가능토록 설계된 홈페이지를 지닌 도서관집단은 전체 조사대상 기관의 59.8%인 95개교이었다.

위의 분석 결과를 종합해 볼 때 오늘날 도서관의 필수적인 기능 중 하나일 뿐더러 특히 학술도서관 환경 하에서 그 중요성을 더 하게 되는 전자 참고서비스의 기능을 강화시키기 위해서는 다음 몇 가지의 제언이 가능하다.

1) 대학본부의 홈페이지에서 도서관으로 직접 연결될 수 있는 도서관 관련 메뉴의 설정이 반드시 필요하다. "부속기관"이나 "사이트맵(site map)", "학술정보탐색" 등 또 다른 메뉴를 통한 다단계 접근은 대학의 심장부인 도서관에의 직접적인 접근을 더디게 하며 비효율적인 결과를 낳게 된다.

2) 도서관 홈페이지상에 "참고서비스" 메뉴를 명확하게 제시해 줌으로써 이용자에게 그 도서관에의 참고서비스의 존재를 인식케 하고, 별도의 클릭없이 참고서비스에 곧바로 액세스 할 수 있도록 하는 장치가 요구된다. 이렇게 다양한 도서관 전자 참고서비스시스템은 이용자들의 불편을 해소하는 차원에서 어떤 형태의 통일성을 기할 필요성이 있다. 홈페이지 디자인상의 외형과 형태의 문제가 아니라 참고서비스에 접근할 수 있는 내용상의 접근이 1 step으로 가능하게 시스템을 갖추는 것이 바람직하다.

3) 게시판 등의 기능을 통해서 도서관 이용상의 건의 또는 불만의 내용 등을 참고질문과 혼합하여 처리하는 것은 불합리하다. 따라서 일반 게시판과 참고질문을 위한 난을 구분하여 사용하는 것이 바람직하다.

4) 도서관 홈페이지 메뉴는 도서관에 관한 전

문적 지식이 없는 도서관이용자들이 쉽게 이해하고 접근할 수 있는 알기 쉬운 일반 용어를 사용하여야 한다. 사서들이 사용하는 전문용어의 사용은 가능한 한 자제하여야 한다.

5) 참고서비스에 접근한 이용자들을 위하여 기재요령에 대한 상세한 설명과 함께 성명, 소속, e-mail주소, 전화번호, 참고질문의 주제, 질문의 필요성 등을 입력하기 위하여 설정된 참고질문 처리를 위한 별도의 web form이 제공됨이 필수적이다. 또한 가능한 한 주제분야를 세분하여 참고질문을 할 수 있게 함으로써 업무의 효율성을 높일 수 있도록 하여야 한다.

본 연구는 국내 대학도서관들이 구축한 도서관 홈페이지를 통하여 도서관 참고서비스가 전자적으로 운영되고 있는 실태를 분석하였다. 도출된 여러 가지 문제점들은 대학도서관 운영협의체인 사립대학도서관협의회나 국공립대학도서관협의회 등을 통하여 보다 일관성있는 표준화를 기할 수 있을 것이며 아울러 홈페이지상의 전자 참고서비스 항목이나 web form 설정 등을 채택하여 도서관이용자들의 혼란을 해소하고 도서관서비스의 기본인 참고서비스업무의 질을 높일 수 있을 것이다.

본 연구는 홈페이지를 통한 국내 대학도서관들의 전자 참고서비스 접근방식을 분석해 본 기초자료에 지나지 않는다. 이러한 연구는 앞으로 전통적 참고서비스와의 비교분석과 전자 참고서비스와의 비용효과분석을 통해 연구의 수준을 한 단계 끌어올려 보다 효율적인 전자 참고서비스시스템 개발에 일조할 수 있으리라 믿는다.

참 고 문 헌

김지홍. 1998. "사서의 메일링리스트를 통한 정보이용 분석에 관한 소고 - 동의대학교 도서관 메일링리스트를 중심으로 - ." 『도서관문화』, 39(5): 401-414.

노옥순. 1998. "온라인 정보기술 환경과 참고사서의 역할 재고." 『한국문헌정보학회지』, 32(2): 121-142.

안태경, 최지연, 김현희. 1996. "전자우편을 이용한 전자참고서비스에 관한 연구." 『국회도서관보』, 33(5): 55-65.

이재윤. 1998. "전자도서관환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구." 『情報管理學會誌』, 15(1): 109-127.

전국대학홈페이지. [cited 1999.7.19]. 〈http://dblab.changwon.ac.kr/bin/eureka/university_address/list_nn.html?class=11〉.

전국대학홈페이지. [cited 1999.7.19]. 〈http://dblab.changwon.ac.kr/bin/eureka/university_address/list_nn.html?class=12〉.

최지연. 1996.『전자우편을 이용한 전자참고서비스 시스템에 관한 연구』. 석사학위논문, 명지대학교대학원, 문헌정보학과.

Abels, Eileen G. 1996. "The E-mail Reference Interview." *RQ*, 35(3): 345-58.

Bushallow-Wilbur, Lara, Gemma DeVinney, and Fritz Whitcomb. 1996. "Electronic Mail Reference Service: A Study." *RQ*, 35(3): 359-71.

Delaney, Tom. 1996. "ZAP: An Electronic Request System. Planning, Development

and Adaptation in a Network Environment." *Journal of Library Administration*, 33(1/2): 141-153.

Lagace, Nettie and Michael McClennen. 1998. "Questions and Quirks: Managing an Internet-Based Distributed Reference Service." *Computers in Libraries*, (February): 24-27. 〈http://www.info-today.com〉.

Michigan State University Virtual Reference Service. [cited 1999. 8. 06]. 〈http://www.lib.msu.edu/Services/emailref/emtext.htm〉.

Miller, Jerry P. 1994. "Should You Get Wired?" *Library Journal*, 119 (February 1): 47-49.

Ohio State University. [cited 1999.8.05]. 〈http://www.lib.ohil-state.edu/〉.

Ryan, Sara. 1996. "Reference Service for the Internet Community - A Case Study of the Internet Public Library Reference Division." *LISR*, 18(Summer): 241-259.

The University of Chicago Library Information System. [cited 1999. 8. 05]. 〈http://www.lib.uchicago.edu/LibInfor/SourcesBySubject/Guide/subjectsAtoZ.html〉.