

대학도서관의 웹 기반 전자참고정보 서비스에 관한 연구*

A Study on Web-based Electronic Reference Services of Academic Libraries

유재옥(Jae-Ok Yoo)**

목 차

1 서 론	4 연구결과
1.1 연구목적	4.1 대학도서관의 전자 참고정보원 안내서비스
1.2 연구의 범위	4.2 대학도서관의 전자 참고질의서비스
1.3 연구내용	4.3 대학도서관의 전자 참고질의서비스 사용 실태
2 선행연구	5 결론 및 제언
3 연구방법	

초 록

도서관서비스를 웹 정보로 제공하는 국내 대학도서관 총178곳을 대상으로 전자 참고정보원 안내서비스와 전자 참고질의서비스 제공실태를 조사하였다. 국내 대학도서관의 25.8%만이 전자 참고정보원 안내서비스를, 불과 20.8%만이 전자 참고질의서비스를 제공하고 있어 대학도서관의 전자 참고정보서비스 사업은 그리 활발하지 않은 것으로 파악되었다.

또한 대학도서관은 한 달 평균 3.2건의 질문을 접수하는 것으로 조사되어 이용자의 전자 참고질의서비스 사용은 극히 저조하였다. 전자 참고질의서비스를 통해 접수한 총1,128개 질문중 19.8%만이 순수한 참고질문에 해당하는 것으로 나타났다

ABSTRACT

The study examined whether academic libraries deliver web-based electronic reference services to remote users. Among 178 academic libraries, only 25.5% provide reference services of introducing electronic reference materials and 20.8% offer electronic reference inquiry services. However, the use of electronic access to reference inquiry was weak. One academic library received on average 3.2 questions per month over electronic reference inquiries from remote users. Among the 1,128 questions received electronically, only 19.8% were regarded as real reference questions.

키워드 : 대학도서관, 전자 참고정보원, 전자 참고질의서비스, 참고질문, 전자 참고정보서비스

* 본 연구는 99학년도 2학기 덕성여자대학교 사회과학연구소 연구비 지원으로 이루어졌음.

** 덕성여자대학교 문헌정보학과 교수

■ 논문 접수일 : 2000년 12월 11일

1 서론

전통적인 도서관은 최근 급격한 변화를 맞이하고 있다. 도서관의 자료는 전자자료로, 도서관 목록은 온라인목록으로, 서지나 색인지들도 CD-ROM형태로 바뀌고 있으며 이용자들은 도서관을 직접 방문하는 대신에 인터넷으로 원격지에 있는 도서관에 접속할 수 있게 되었다. 이와 같이 전통적인 도서관이 전자도서관으로 변모하면서 도서관 이용자의 유형도 바뀌고 있다. 대부분의 도서관 이용자들은 직접 도서관을 방문하던 사람들이었으나 이제는 보이지 않는 원격이용자가 출현하게 된 것이다.

도서관 사서와 이용자 양자간의 의사소통 방식에서도 변화가 나타나고 있다. 사서와 이용자가 직접 대면하여 이루어지던 대화형식의 참고면담은 전자메일이 대신할 수 있게 되었다. 더욱이 이용자들은 도서관을 직접 방문하여 자신의 정보요구를 해결하기보다는 전자적으로 (electronically) 해결하고자 하는 경향을 보이고 있다.

이와 같은 전자도서관으로의 변모, 원격 이용자의 출현, 인터넷의 보편화 등, 도서관 안팎 주변의 정보환경의 변화는 도서관 업무의 변화, 이용자의 정보요구의 변화, 이용자에 대한 도서관 서비스의 변화를 추구하고 있는 것으로 보여진다.

이미 정보환경에 익숙한 이용자들의 정보요구와 전통적인 이용자들의 정보요구는 서로 다르다. University of Illinois 도서관 이용자들을 대상으로 조사한 연구(McCandles and others 1985)에 의하면 컴퓨터 기반의 정보검색시스템을 사용하는 도서관 이용자들은 그렇지 않은 이용자와 정보요구가 다를 뿐 만 아니라 도서관

에 대한 기대도 서로 달랐다. 컴퓨터를 통해 정보를 수집하는데 익숙한 이용자들은 사서의 도움을 받지 않고 정보에 접근할 수 있는 다양한 방법을 도서관이 소개해 주기를 바라고 있었다.

이와 같이 달라지고 있는 이용자의 정보요구를 만족시키기 위해서는 도서관의 서비스도 변화되어야 하지만 그 중에서도 특히 참고사서와 참고서비스의 역할 변화에 관심이 집중되고 있는 실정이다.

대학도서관의 참고서비스 업무는 전자자료의 출현과 도서관 내외의 정보환경의 변화로 인해 이미 변모하고 있으며, 참고서비스 업무의 개념, 제공되는 참고정보서비스 유형, 참고서비스에의 접근방법, 참고자료실의 공간, 참고서비스 운영 정책 등에 영향을 주고 있다(Cargill 1992). 특히 인터넷은 참고사서와 이용자간의 의사소통 과정을 변화시켰으며 전자 참고정보원의 출현으로 인해 전자참고서비스는 도서관 업무에 자연스럽게 포함되었다. 전통적인 참고업무가 원격이용자에 대한 서비스로 전환된 것이다(Cromer 1994).

전자 참고정보 서비스는 도서관으로서는 투자하는 시간이나 인력에 비해 이용자 만족을 극대화시킬 수 있는 도서관 서비스라 할 수 있다. 더욱이 전자 참고정보 서비스는 인터넷의 일반화로 인해 원격이용자들로부터 선호될 것이 예측된다. 도서관에 대한 원격접속이 증가할 것으로 전망된다면 원격 이용자에 대한 도서관의 참고정보 서비스도 마찬가지로 증가할 것이며, 그렇게 되면 원격이용자에 대한 참고사서의 도움이 필연적으로 요청될 것은 자명한 일이다.

이용자의 요청 질문에 그 해당의 형태가 무엇인가에 관계없이 해답을 제공하는 것이 참고정보 서비스라고 정의한다면 인터넷을 통한 원격

이용자에 대한 질문접수와 해당제공이라는 일련의 과정 또한 참고정보서비스에 틀림없다. 오히려 인터넷을 이용한 참고정보 서비스는 전통적인 참고서비스의 질을 한층 높이는 서비스로 발전할 수 있다.

그러나 효과적으로 운영되지 않는다면 보이지 않는 이용자들로부터 외면당할 것은 분명하다. 따라서 전자 참고정보 서비스가 당연하고 있는 문제는 어떻게 이용자에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있을 것인지, 누구에게 서비스를 제공할 것인지, 폭주하는 질문에 대한 해답을 어떻게 처리할 것인지, 전자 참고정보 서비스를 수행하기 위한 예산은 어떻게 확보할 것인지 등이 성공적인 전자 참고정보 서비스의 관건이 된다 하겠다.

본 연구는 이와 같은 맥락에서 전통적인 참고서비스가 급변하는 정보환경을 어떻게 받아들이고 변화하고 있는지를 국내의 대학도서관을 중심으로 살펴보고자 한다. 대학도서관의 전자 참고정보 서비스 운영실태를 조사함으로써 전통적인 참고서비스는 변화하는 정보환경속에서 어떻게 변모하고 있는지를 살펴보고자 한다.

1.1 연구목적

급변하고 있는 정보환경은 도서관 이용자에 대한 고정관념을 무너뜨리고 있으며 이용자에 대한 도서관서비스의 전환을 요구하고 있다. 더욱이 전자 참고정보의 출현과 전자 참고질의 서비스 제공은 전통적인 참고사서의 역할을 재조명할 것을 요구한다(Young 1999; Tenopir 1999; Tenopir 1992; Kramer 1996; Mardikian & Kessleman 1995).

1970년대와 1980년대의 참고사서는 참고정

보원과 이용자사이에서 정보중개자로서의 역할을 수행하였다. 온라인검색을 포함한 참고정보원을 대상으로 정보검색을 대신 수행함으로써 이용자에게 서비스하였다.

1990년대 정보환경이 급격히 변하면서 이용자들 스스로 원하는 정보를 검색할 수 있는 환경이 조성되자 이용자들은 사서의 도움을 절실히 필요로 하지 않는다. 오히려 어떻게 온라인 목록을 사용하는지, 또는 온라인 데이터베이스를 어떻게 검색하는지 등과 같은 방법(how-to)에 대한 정보를 사서로부터 얻고자 한다.

Burkhardt(1997)는 대학도서관의 참고사서들을 대상으로 질문조사를 수행한 바 있다. 전자도서관 환경하에서 사서들은 도서관경영과 도서관 이용자교육의 두 기능 중 어느 업무에 보다 치중하는지를 조사하였다. 도서관의 정보기술의 변화는 경영 측면보다는 이용자 교육기능에 더 큰 영향을 준 것으로 밝혀졌다. 즉, 전자자료나 온라인목록 사용법에 관한 이용자 교육 프로그램이 보다 활발하게 이루어졌음에도 불구하고 사서들은 이용자 교육기능이 중요한 이슈라는 사실을 인식하고 있지 않다는 사실이 문제점으로 지적된 바 있다.

이러한 맥락에서 본다면 전자도서관이 필요로 하는 참고사서는 전통적인 참고 정보봉사 업무에서 강조되던 정보중개자의 역할보다는 이용자교육(instructional role)의 역할이 강조될 것으로 전망된다. 도서관의 서비스가 이용자의 요구를 만족시키는 정도에 따라 그 질(quality)이 좌우된다고 본다면, 도서관은 이용자들의 이와 같은 참고정보 봉사요구에 대한 적극적인 대책을 수립할 필요가 있다고 본다.

본 연구는 이와 같은 맥락에서 전자도서관을 지향하는 국내 대학도서관의 전자 참고정보서

비스 업무의 현 실태와 문제점을 파악함으로써 미래의 전자참고서비스 업무와 참고사서의 역할을 재조명하고자 한다.

1.2 연구의 범위

웹 기반의 전자참고서비스(Digital Reference Services)란 인터넷을 통해 이용자가 제기한 참고질문에 대한 해답 정보를 제공하는 서비스를 의미하며, 더 나아가서 이용자들을 다양한 주제의 전문가에게로 연계시켜 주는 서비스의 확대를 의미한다. 이용자의 참고질문에 대한 해답을 제공할 뿐 만 아니라, 필요하다면 이용자에게 온라인 정보원이나 인쇄물 형태의 참고정보원으로 안내해 줄 수 있어야 한다.

전자참고서비스는 이와 같이 크게 두 종류의 업무로 요약할 수 있다. 참고정보원에 대한 안내와 참고질문에 대한 접수와 해답제공의 두 업무이다.

인쇄형태로 발간되던 참고정보원은 CD-ROM검색이나 온라인DB 검색으로 대체되고 있다. 도서관들은 전통적인 인쇄형태의 참고자료를 이제는 웹 상의 전자참고정보원으로 구축하고 있는 추세이다. 외국의 대학도서관들은 Electronic Reference Books, Electronic Reference Shelf, Virtual Reference Desk 등의 명칭으로 전자참고정보원에 관한 소개를 하고 있으며 이용자가 특정 참고정보원을 선택하여 브라우저할 수 있도록 구축하고 있다. 이와 같이 전통적인 참고자료가 웹 상의 전자참고정보원으로 변모하고 있다.

뿐만 아니라 전통적인 참고질의응답 서비스가 전자참고질의서비스로 원격이용자에게 제공되고 있다. 전자참고질의서비스는 다양한 형태

로 제공되고 있는데 전자우편(E-mail)이나 전자게시판을 통해 참고질문을 접수하고 해답을 제공하는 방법이 있다. 전자메일은 비공개적으로 이루어지는 방식이며 전자게시판은 공개적으로 이루어진다. 그밖에도 이용자들이 반복해서 질문한 문의사항과 그 해답을 체계적으로 정리하여 FAQ사이트에 올리는 방법을 사용하기도 한다.

본 연구는 대학도서관의 전자참고서비스 제공실태를 전자참고정보원 소개와 전자참고질의 서비스의 두 영역으로 나누어 살펴보고자 한다.

1.3 연구내용

본 연구는 국내 대학도서관의 웹 기반 전자참고서비스 제공실태를 조사하기 위해 다음의 세 요인을 분석하고자 한다. 첫째, 국내 대학도서관의 웹 기반 전자 참고정보원 안내서비스 제공 실태를 조사한다. 둘째, 국내 대학도서관의 웹 기반 전자 참고질의 서비스 제공 실태를 조사한다. 셋째, 국내 대학도서관의 웹 기반 전자 참고질의 서비스 사용 실태를 조사한다.

1. 국내 대학도서관은 참고정보원에 관한 소개를 웹 정보로 제공하는가? 한다면 전자참고정보원 안내서비스를 제공하는 대학도서관은 어느 정도인가?
2. 전자 참고정보원 안내서비스에의 접근은 편리한가?
3. 전자 참고정보원 소개는 전통적인 참고정보원 소개와 어떠한 차이를 보이는가?
4. 국내 대학도서관은 참고질의서비스를 웹 상에서 제공하는가? 한다면 전자참고질의 서비스를 제공하는 대학도서관은 어느 정도인가?

5. 전자 참고질의서비스에의 접근은 편리한가?
6. 이용자들의 전자 참고질의서비스 사용 정도는 어떠한가?
7. 전자 참고질의중 순수한 참고질의가 차지 하는 비율을 어느 정도인가?

2 선행연구

2.1 국외

전통적인 참고봉사 업무를 온라인으로 수행한 최초의 전자참고정보 서비스의 하나는 1984년 University of Maryland Health Services Library in Baltimore가 제공하기 시작한 EARS (Electronic Access to Reference Service) 사업이다(Wiese & Borgendale 1986). 그 후 1992년 AskERIC 사업과 1995년의 Internet Public Library 프로젝트로 전자참고정보 서비스는 더욱 발전하게 되었으며 대학도서관이나 공공도서관보다는 학교도서관에서 활발하게 운영되고 있는 편이다. 대학도서관의 전자 참고정보서비스 관련 연구를 살펴보면 다음과 같다.

(1) 전자 참고정보서비스

대학도서관의 전자참고정보서비스 제공실태를 조사한 연구에는 Tenopir & Neufang(1992), Tenopir(1995), Tenopir & Ennis(1998), Burkhardt(1997)의 연구를 들 수 있다.

Tenopir(1995)는 미국의 대학도서관이 제공하는 전자 참고서비스의 유형을 OPAC, CD-ROM, 온라인검색, 인터넷사용 서비스의 네 종류로 규정하고 1991년(Tenopir & Neufang

1992)과 1994년 사이에 변화가 있는지를 살펴 보았다. 1994년의 OPAC은 1991년에 비해 36%, CD-ROM은 4%, 온라인검색은 2%, 최종이용자 검색은 21%의 증가를 보였다.

Tenopir & Ennis(1998)는 다시 1997년 대학도서관의 전자참고서비스의 유형을 1994년의 조사(Tenopir 1995)와 비교하였다. 1997년의 정보검색사의 수탁검색은 크게 감소한 반면에 최종이용자의 웹 정보 검색은 두드러지게 신장되었다. 최종 이용자의 상용 데이터베이스 검색도 증가하는 현상을 보여 이용자들은 사서의 도움을 받지 않고 직접 정보를 획득하고자 하는 경향을 보였다.

한편 Burkhardt(1997)도 Tenopir와 유사한 연구를 수행하였다. 총241개의 소규모의 대학도서관을 대상으로 도서관이 제공하는 전자참고서비스의 유형을 살펴보았다. CD-ROM이 88.4%, 인터넷사용이 61.8%, OCLC서비스가 47.3%로 나타나 CD-ROM검색 서비스가 가장 일반적으로 제공되는 전자참고서비스임을 고찰하였다. 전자참고서비스에 대한 이용자 만족은 전반적으로 높았다. 전자참고서비스 사용실태를 살펴본 결과 아주 많이(heavily used)가 51.8%, 보통(regularly used)이 43.2%. 거의 사용하지 않는 비율이 5.0%로서 전자참고서비스는 이용자들로 부터 선호되고 있는 것으로 조사되었다.

(2) 전자 참고질의서비스

대학도서관의 전자참고질의서비스 실태를 조사한 연구에는 Bristow(1992)와 Bushallow-Wilber and others(1996)의 연구가 있다.

Bristow(1992)는 1991년 5월부터 6월까지 대학도서관의 전자메일을 통한 전자 참고질의

서비스 사용실태를 조사하였다. 접수한 총331개의 참고질문은 대부분이 단순한 전화번호나 주소 등을 묻는 단순질문과 사실적 참고질문이 대부분이었다. 또한 전자메일을 이용하여 질문을 제기한 이용자는 총51명으로 교수가 21명으로 가장 많은 비중을 차지하였으며, 대학원생은 14명, 직원은 15명, 학생은 1명으로 학부 학생은 거의 이용하지 않는 것으로 나타났다. 이용자들은 전자메일을 통한 참고서비스에 매우 만족하는 것으로 조사되었다. 전자메일만 사용하는 이용자들은 소수였으며, 대부분은 전자메일, 직접 면담, 전화의 세 방법 모두를 사용하였다. 전화는 가장 기피하는 방법으로 나타났다.

Bushallow-Wilber and others(1996)는 뉴욕주립대학(SUNY)의 세 분관도서관(Lockwood Memorial Library, Science and Engineering Library, Undergraduate Library)을 대상으로 전자 참고질의서비스 제공실태를 조사하였다. 1993년 1월부터 1994년 6월까지 18개월동안 접수한 질문을 수, 질문유형, 질문 시간, 전자참고서비스의 증가 패턴 등으로 분석하였다. 485개의 총 질문 가운데 70%인 338개의 질문이 참고질문으로 분류되었다. 338개의 질문중 74%인 251개의 질문은 참고정보원으로 대답이 가능한 질문이며, 12%(42개)는 도서관 서비스와 관련된 질문이며, 7%(23개)는 온라인목록 사용법과 같은 방법(how-to)에 관한 질문으로 집계되었다.

또한 이용자들은 전자메일을 통한 질문방법(58%)을 가장 선호하였으며, 직접 면담(37%)과 전화(5%)를 사용한 것으로 들어났다. 전자메일 사용자는 일반적으로 캠퍼스내에서 메일을 보냈으며 전자메일의 90%는 주말이나 저녁 시간보다는 정규 업무시간에 보낸 것으로 나타

나 이용자들은 직접 혹은 전화로 이용이 가능함에도 불구하고 전자메일을 선호하였다. 이는 직접 면담이나 전화보다 전자메일을 더 편리한 방법으로 생각하는 이용자의 경향을 들어냈다고 하겠다.

또한 전자메일 사용은 조사 초기보다 꾸준한 증가를 보이기는 했으나 방학의 경우에는 감소를 보였다. 연구자는 전자메일을 사용하는 이용자가 예상과 달리 오히려 정규업무시간을 이용하는 사실에 주목하면서 이에 대한 대책 마련을 촉구했다.

2.2 국내

국내 대학도서관의 전자 참고정보서비스에 관한 연구는 그리 활발한 편은 아니다. 김현희(1996)는 대학도서관의 전자 참고정보서비스 시스템을 실험 구축한 연구를 발표한 바 있다.

최은주(1999)는 국내 대학도서관의 전자 참고질의서비스의 액세스포인트를 분석하였다. 조사대상 총 119곳의 국내 대학도서관중에서 20.2%만이 참고질의사이트를 운영하고 있는 것으로 나타났다. 참고질의사이트에 대한 명칭이 명확하지 않은 점과 도서관 홈페이지에서 직접 접근할 수 있도록 설계될 필요성이 지적되었으며 참고질의사이트와 게시판 등의 메뉴가 이용자들에게 혼란을 줄 수 있다는 점이 확인된 바 있다.

3 연구방법

본 연구는 인터넷으로 접속할 수 있는 국내의 총 214개의 대학을 조사대상으로 삼았다. 총

214곳의 대학 중에서 조사 당시 접속이 불가능하거나 공사중인 26곳의 대학과 도서관 홈페이지가 없는 10곳의 대학, 총 36곳의 대학은 조사 대상에서 제외하였다. 따라서 본 연구의 조사대상은 총 214개 대학의 83.2%인 178개의 대학으로 한정하였다.

웹 기반의 도서관서비스를 제공하는 총 178곳의 대학도서관의 홈페이지를 중심으로 다음과 같은 세 가지 요인을 조사하였다. 대학도서관은 웹 기반의 전자 참고정보원에 관한 안내서비스와 전자참고질의 서비스를 제공하는지, 만약 전자참고질의 서비스를 제공한다면 이용자들의 전자 참고질의서비스 사용 정도는 어떠한지를 분석하고자 하였다. 인터넷으로 각 대학도서관에 접속하여 도서관 홈페이지를 분석하였다. 각 도서관 홈페이지를 분석한 기간은 2000년 9월 1일부터 10월 20일까지이다.

3.1 전자 참고정보원 안내서비스

각 대학도서관은 도서관 홈페이지를 통해 전자 참고자료를 소개하는 사이트를 운영하는지를 살펴보았다. 도서관 홈페이지 상의 온라인검색이나 CD-ROM검색, 전자저널 또는 원문검색 메뉴는 전자참고정보원 안내서비스로 간주하지 않았다. 본 연구는 인쇄형태의 전통적인 참고자료를 웹 기반의 정보로 소개하는 사이트를 전자참고정보원 안내서비스로 정의하였다.

3.2 전자 참고질의서비스

각 대학도서관은 도서관 홈페이지를 통해 전자 참고질의서비스를 제공하는 사이트를 운영하는지를 살펴보았다. 각 대학도서관 홈페이지

는 참고질의를 받고 해답을 제공하는 사이트를 가지고 있는지를 조사하였다. 게시판이나 건의사항, 토론방과 같은 메뉴는 참고질의서비스 사이트로 간주하지 않았다.

3.3 참고질문

참고질의서비스 사이트를 통해 접수된 모든 질문을 참고질문으로 간주하였다. 1999년 10월 1일부터 2000년 10월 30일까지 13개월 동안 각 도서관의 참고질의서비스 사이트에 게시된 질문을 수집하였다. 대학도서관들의 참고질의서비스 제공시점이 각각 달랐기 때문에 한 대학도서관 당 접수한 참고질문 평균 수는 정확하지 않을 수 있다. 또한 참고질의서비스에 게시된 질문만을 취급하였기 때문에 연구자가 접근할 수 없었거나 각 도서관이 특정 일자 이전의 질문들을 삭제한 경우에는 분석대상에 포함되지 않았다. 따라서 대학도서관들이 접수한 참고질문의 총 수는 실제와 다를 수 있다.

3.4 참고질문의 유형

본 연구는 참고질의사이트를 통해 접수한 질문을 크게 세 종류로 분류하였다. 순수한 참고질문, 기타 질문, 전혀 무관한 질문의 세 종류이다.

순수한 참고질문은 다시 방법(how-to)에 관한 질문, 즉답형 질문, 조사형 질문, 연구형 질문의 네 종류로 세분되었다. 색인지 보는 방법이나 원문 DB 찾는 방법과 같이 방법(how-to)에 관한 질문, 즉답형 정보원을 참고하여 해답을 줄 수 있는 즉답형 질문, 한 두 가지의 정보원을 참고하여 해답을 제공할 수 있는 조사형 질문, 깊이있는 검색을 한 후에야 해답을 줄 수

있는 연구형 질문의 네 종류이다.

기타질문은 세 종류의 질문으로 세분되었다. 대출실이 어디 있는지를 묻는 것과 같은 장소나 방향을 묻는 질문, 도서관내의 복사기나 컴퓨터 등 기기나 기계에 관한 문의, 도서구입이나 대출 책 수 등과 같은 도서관정책 관련 질문의 세 유형이다.

참고질문과 전혀 무관한 질문으로는 사서가 올린 공지사항, 이용자의 건의, 게시판이나 토론방으로 착각하고 올린 글 등이 무관한 질문으로 분류되었다.

참고질문의 유형은 총 열 종류로 분류되었으며 각 질문 유형은 연구자에 의해 분석되었다.

4 연구결과

4.1 대학도서관의 전자 참고정보원

안내서비스

4.1.1 전자 참고정보원 안내서비스 제공

웹 기반의 도서관서비스를 제공하는 국내 대학도서관은 총178개에 이른다. 그러나 웹 정보로 전자 참고정보원에 관한 안내서비스를 제공하는 도서관은 총178개 대학도서관중 25.8%인 46개 도서관에 불과하였다. 대학도서관의 약 사분의 일 정도만이 전자 참고자료에 관한 정보를 웹 상으로 올려놓아 전자 참고정보원 안내서비스 수준은 미미한 것으로 조사되었다.

4.1.2 전자 참고정보원의 명칭

전자 참고정보원 안내서비스를 호칭할 때 가장 많이 사용된 명칭은 '참고정보원' (9개)과 '인터넷 참고자료실' (8개)로 나타났다. 그 외의 29

개 도서관은 22개의 각각 다른 다양한 명칭을 사용하고 있으며, '전자도서관', '참고봉사', '인터넷여행', '참고사이트' 등과 같이 참고정보원을 지칭하는 것으로 보기 어려운 명칭을 사용한 곳도 있었다.

전자 참고정보원을 안내하는 사이트 명칭이 도서관 간에 통일되어 있지 않을 뿐만 아니라 전자참고정보원을 의미하는 명확한 용어를 사용하지 않는 것으로 나타났다.

4.1.3 전자 참고정보원의 분류

46개 도서관중 사용자 제한으로 인해 조사가 불가능하거나 공식중인 5개의 도서관을 제외한 총 41개 도서관을 대상으로 전자 참고정보원을 소개할 때 적용한 분류항목 수를 살펴보았다.

전자 참고정보원을 분류할 때 적용한 항목은 한 항목에서 열 여덟 항목에 이르기까지 대학도서관마다 다양하였다.

4개(경상대, 단국대, 협성대, KDI국제대학원)의 대학도서관이 참고정보원을 한 항목으로 묶어 소개한 반면에 숭실대는 18개의 항목으로 세분하여 소개하고 있어 대조를 이루고 있다.

가장 많은 대학도서관이(24.3%)이 전자참고정보원을 다섯 항목으로 분류하였다.

인쇄형 참고자료를 분류할 때에는 도서관들이 비교적 통일된 카테고리를 사용한 반면에 전자참고정보원의 분류시에는 혼란스러운 양상을 보였다.

4.1.4 전자 참고정보원의 종류

책자형 참고자료를 분류할 때 서지, 색인지, 사전, 백과사전, 인명정보, 지명정보, 즉답형 정보 등 7개 유형이 일반적으로 사용되는 분류항목이다. 그러나 참고자료를 웹 정보로 제공할

〈표 1〉 전자 참고정보원의 분류항목 수

분류항목 수	수(%)	소계(%)
1	4(9.8)	18(43.9)
2	1(2.4)	
3	0(0.0)	
4	3(7.3)	
5	10(24.3)	
6	3(7.3)	14(34.1)
7	4(9.8)	
8	3(7.3)	
9	2(4.9)	
10	2(4.9)	
11	0(0.0)	9(22.0)
12	4(9.8)	
13	1(2.4)	
14	0(0.0)	
15이상	4(9.8)	
계	41(100.0)	41(100.0)

때에는 사전, 인물정보, 연감 및 백서, 통계, 백과사전, 지도/지명, 특허 등으로 그 순서가 바뀌었으며 대학도서관들은 전통적인 참고자료 분류 유형보다 다양한 카테고리를 사용하는 것으로 나타났다. 예를 들면 법령, 판례, 특허정보, 생활정보, 우편번호, 전화번호, 이메일 정보 등 참고자료를 보다 세분하여 소개하였다.

4.1.5 전자 참고정보원의 수

46개 대학도서관중에서 사용제한이 있거나 접속 불가능한 7개 도서관을 제외한 39개의 도서관을 대상으로 소개하고 있는 전자 참고정보원의 수를 조사하였다.

각 대학도서관은 전자 참고정보원을 나열하

〈표 2〉 전자 참고정보원의 분류항목

분류항목	수(%)
사전	23(13.3)
인물정보	17(9.8)
연감 및 백서	15(8.7)
통계	14(8.1)
백과사전	13(7.5)
지도/지명	9(5.2)
특허 및 규격	9(5.2)
명감	9(5.2)
목록	8(4.6)
사전/백과사전	8(4.6)
기관/단체/시설/학회/정보 및 주소	7(4.1)
색인 및 초록	7(4.1)
우편번호/전화번호/이메일검색	7(4.1)
정부간행물	7(4.1)
법령/판례	7(4.1)
생활정보	5(2.9)
인명정보	4(2.3)
특허정보	4(2.3)
계	173(100.2)

고 이용자가 특정 정보원을 클릭하면 해당 사이트에 접속할 수 있도록 링크를 만들어놓는 방법을 사용하였다. 총 39개 대학도서관은 총5,607건의 전자 참고자료를 수록하고 있으며, 이는 한 대학도서관이 평균 143.8건의 전자 참고정보원을 소개하는 것으로써 비교적 많은 편이었다.

4.2 대학도서관의 전자 참고질의서비스

4.2.1 전자 참고질의서비스 제공

웹 기반의 전자 참고질의 서비스를 제공하는 대학도서관은 총178개 대학도서관의 20.8%인 37개 도서관에 불과하여 국내 대학도서관의 웹 기반 전자 참고질의서비스 운영은 저조한 것으

로 나타났다.

웹 기반의 전자 참고질의서비스를 제공하는 대학도서관 37곳 중에서 전자 참고정보원 안내서비스도 함께 제공하는 도서관은 16곳. 전자 참고질의 서비스만 제공하는 곳은 21곳으로 나타났다.

4.2.2 전자 참고질의서비스의 명칭

전자 참고질의서비스를 호칭하면서 가장 많이 사용된 명칭은 '참고질의응답'으로 37개 대학도서관중에서 6개 도서관이 사용하고 있었다. 그 외에는 '참고질의서비스', '참고질의', '온라인참고서비스', '온라인참고봉사', '정보조사제공', '질의응답', '물고 답하기', '인터넷 참고질의', '정보도우미', '참고상담실', '탐색도우미' 등으로 다양하여 통일되어 있지 않았다.

'참고봉사', '탐색도우미', '정보탐색서비스', '정보조사제공', '온라인참고봉사', '참고상담실' 등과 같이 직접 참고질의 서비스를 호칭하는 것으로 보기 어려운 명칭을 사용한 도서관은 13곳으로 37개 도서관의 35.1%에 달했다.

4.2.3 접근의 편리성

도서관 홈페이지에서 참고질의서비스로 직접 갈 수 있는 경우를 접근 1단계라고 정의할 때 총 37개의 48.6%인 18개 도서관은 1단계 접근을 허용하고 있어 비교적 편리한 구성을 보였다. 반면에 두 단계를 거쳐야 참고질의서비스에 접속할 수 있도록 설계된 곳은 16개 도서관, 세 단계를 거쳐야 하는 경우도 3개 도서관에 달하고 있는 것으로 나타났다.

더욱이 전자 참고질의서비스를 제공하는 총 37개 대학도서관의 21.6%인 8곳의 도서관은 이용자에게 참고질의서비스 사용시 ID와 패스워드를 요구하고 있어 이용자에게 번거러움을

줄 뿐 만 아니라 간접적으로 사용을 억제하는 것으로 나타났다.

4.2.4 소속메뉴

전자 참고질의서비스를 제공하는 총37개 대학도서관 중에서 참고질의 서비스가 도서관 홈페이지에 단독 메뉴로 설계된 곳은 32.4%인 12곳 뿐이며, 그 외에는 도서관서비스(7), 이용자서비스(6), 게시판(5), 온라인참고봉사(4), 도서검색(1), 개인정보서비스(1), 참고서비스(1) 등 다양한 메뉴아래에 소속되어 있어 이용자가 참고질의 서비스 메뉴를 찾기가 쉽지 않은 것으로 나타났다.

〈표 3〉 전자 참고질의서비스의 소속 상위메뉴

메뉴명	수(%)
도서관 홈	12(32.4)
도서관서비스	7(18.9)
이용자서비스	6(16.2)
게시판	5(13.5)
온라인참고봉사	4(10.8)
도서검색	1(2.7)
개인정보서비스	1(2.7)
참고서비스	1(2.7)
계	37(100.1)

4.2.5 기타 질의응답 서비스

대학도서관은 전자 참고질의서비스 외에 표4와 같은 이용자와의 다양한 대화채널을 가동하고 있는 것으로 나타났다. 게시판이 가장 많이 운영되고 있으며, 특히 게시판이나 건의사항, 전자메일 등이 도서관 홈페이지 초기화면에 위치한 경우가 많아 이용자들은 이들을 참고질의사이트로 오인할 소지가 있는 것으로 조사되었다.

〈표 4〉 기타의 질의응답서비스 메뉴

메뉴명	수(%)
게시판	94(43.1)
건의사항	41(18.8)
전자메일	29(13.3)
FAQ	24(11.0)
Q&A	22(10.1)
방명록	6(2.8)
공지사항	2(0.9)
계	218(100.0)

4.3 대학도서관의 전자 참고질의서비스 사용실태

4.3.1 전자 참고질의서비스 사용현황

웹 기반의 전자 참고질의서비스를 제공하는 37개 대학도서관중에서 이용자 ID와 패스워드 사용으로 인해 접근이 불가능한 8개 도서관, 공시중인 도서관 한곳, 개인별로 메일을 통해 참고질의의 응답을 하기 때문에 자료수집이 불가능한 한 곳의 도서관 등 10개의 도서관을 제외한 총 27개의 대학도서관을 중심으로 참고질의 서비스 사용실태를 조사하였다. 1999년 10월 1일부터 2000년 10월 30일 까지 13개월 동안 참고질의 서비스를 통해 접수한 질문은 〈표 5〉와 같다.

27개 도서관은 총 1,128건의 질문을 접수하였다. 한 대학도서관이 13개월 동안 접수한 질문은 평균 41.8건이며, 한 달 동안 접수한 질문은 평균 3.2건으로 나타나 웹 기반 전자 참고질의서비스 사용정도는 극히 미미한 것으로 조사되었다.

4.3.2 참고질문의 유형

웹 기반 전자 참고질의 서비스를 통해 접수된 총 1,128건의 질문을 분석하였다. 순수한 참고

〈표 5〉 참고질문 월별 접수현황

년 월	질문수(%)
1999.10	83(7.4)
11	71(6.3)
12	37(3.3)
2000.1	28(2.5)
2	31(2.7)
3	89(7.9)
4	165(14.6)
5	218(19.3)
6	73(6.5)
7	56(5.0)
8	78(6.9)
9	90(8.0)
10	109(9.7)
계	1128(100.1)

질문은 총1,128건의 질문중 방법(how-to)과 관련된 질문(74), 즉답형 질문(16), 조사형 질문(132), 연구형 질문(1)을 포함한 총223건으로 19.8%에 불과하였다.

참고질문 총223건중에서는 주제관련 조사형 질문이 132건(59.2%)으로 가장 많은 비율을

〈표 6〉 참고질문 유형

질문유형	수(%)	소계(%)
방법(how-to)	74(6.6)	223(19.8)
즉답형 질문	16(1.4)	
조사형 질문	132(11.7)	
연구형 질문	1(0.1)	
장소, 방향	193(17.1)	571(50.6)
기기, 기계	38(3.4)	
도서구입, 도서관정책	340(30.1)	
무관한 질문	216(19.1)	334(29.5)
공지	32(2.8)	
건의	8.6(7.6)	
계	1128(99.9)	1128(99.9)

차지하였다. 다음은 색인지사용 방법이나 학술지 찾는 방법과 같은 사용법(how-to)에 관한 질문은 74건으로 33.2%로 나타났다. 즉답형 질문이 16건(7.2%), 연구형 질문으로 1건(0.4%)에 달했다.

이용자들이 가장 많이 던진 질문은 도서관 관련문의나 도서구입에 관한 질문으로 총 질문의 30.1%인 340건으로 나타났다. 다음으로는 책의 위치나 특정 장소의 위치를 묻는 질문으로 17.1%인 193건을 차지하였다.

그 외에 공지나 건의사항, 참고질의와 무관한 내용이 총 334건으로 총 질문의 29.5%나 차지하고 있어, 이용자들은 참고질의사이트와 게시판, 건의사항, e-mail 등과 같은 코너와 구별하지 않는 것으로 나타났다.

5 결론 및 제언

본 연구는 국내 대학도서관 총 178곳의 도서관 홈페이지 분석을 통해, 전자 참고정보원 안내서비스와 전자 참고질의서비스 운영실태를 조사하였다. 국내 대학도서관의 25.8%만이 전자 참고정보원 안내서비스를, 불과 20.8%만이 전자 참고질의서비스를 제공하고 있어 국내 대학도서관의 전자참고서비스는 미약하게 운영되고 있으며 급변하고 있는 정보환경에 소극적으로 대처하고 있음이 들어났다.

또한 한 대학도서관은 한 달 평균 3.2건의 질문을 원격이용자로부터 접수하는 것으로 조사되어 참고질의서비스 운영실적도 극히 저조하였다.

전자 참고질의서비스를 통해 접수된 총 1,128개 질문중 19.8%만이 순수한 참고질문에 해당하는 것으로 나타나 참고사서의 시간과 노력은

참고질문과 비교적 무관한 약 80%의 질문에 낭비되고 있는 것으로 파악되었다.

본 연구는 분석결과를 토대로 현재 제공하고 있는 국내 대학도서관의 전자참고서비스의 개선방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

1. 국내 대학도서관의 웹 기반 전자참고정보원 안내서비스를 제공하는 도서관은 불과 25.8%에 불과하여 보다 많은 대학도서관의 참여가 요청된다. 또한 전자참고정보원 안내사이트는 일반 이용자가 쉽게 접근할 수 있도록 다음과 같은 문제점이 개선될 필요가 있다.

첫째 전자 참고정보원 소개사이트를 호칭하는 명칭이 도서관간에 통일되어 있지 않을 뿐만 아니라 부적합한 명칭도 상당수 사용되고 있다. 전자 참고정보원 안내에 '전자도서관' '참고공간실' 혹은 '관련사이트'와 같은 모호한 명칭을 주는 것은 명확한 뜻의 전달을 어렵게 만들고 있다. 시서들이 사용하는 전문용어가 아닌 일반 이용자가 쉽게 이해할 수 있는 명칭을 고안할 필요가 있다.

둘째, 인쇄형 참고정보원을 소개할 때에는 도서관간에 비교적 통일된 분류항목을 사용하고 있으나 전자참고정보원의 분류는 통일되어 있지 않은 실정으로 이용자가 이해하기 쉽게 전자참고정보원의 유형을 분류하는 것이 요청된다. 예를 들면 특정 도서관은 한 항목으로 분류하여 소개한 반면에, 참고정보원을 열 여덟 항목으로 나누어 소개한 도서관도 있다.

셋째, 일반적으로 한 대학도서관은 평균 144종의 전자참고자료를 소개하고 있는데 자료유형별로 이용자에게 유용한 자료를 선별하여 소개하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

2. 전자참질의서비스를 제공하는 국내 대학도서관은 20.8%로 저조한 편이다. 보다 많은 대학도서관이 전자참고질의서비스 업무에 참여함으로써 원격이용자에 대한 서비스를 확대해야 할 것이다. 또한 전자참고질의서비스 사이트는 이용자가 쉽게 사용할 수 있도록 다음과 같은 문제점이 개선될 필요가 있다.

첫째, 전자참고질의서비스의 명칭이 도서관간에 통일되어 있지 않을 뿐만 아니라 '정보탐색서비스'나 '참고봉사'와 같은 명확하지 않은 명칭도 상당수 사용되고 있는 실정이다. 더욱이 전자 참고질의서비스에 대한 명칭과 참고정보원 안내서비스에 대한 명칭이 서로 명확하게 구별되지 않는다면 이용자가 쉽게 이해하고 접근하기 어렵다. 명료하고 쉽게 이해할 수 있는 명칭 사용이 요청된다.

둘째, 도서관 홈페이지에서 전자참고질의서비스로 직접 접근할 수 있도록 구축하는 것이 바람직하다. 48.6%의 대학도서관이 도서관 홈페이지에서 참고질의사이트로 직접 접근할 수 있도록 설계한 반면, 나머지 도서관들은 두번, 세번의 단계를 거쳐야 한다. 심지어는 사용자 ID, 패스워드를 입력하도록 요구하고 있어 사용이 불편하며 자연히 이용자들의 접근을 억제하고 있다.

셋째, 참고질의서비스는 도서관 홈페이지에 단독 메뉴로 구성함이 바람직하다. 홈페이지에서 단독 메뉴를 만들 수 없다면 적어도 이용자가 참고질의서비스 사이트를 쉽게 찾아갈 수 있도록 고안하여야 할 것이다.

넷째, 참고질의사이트와 게시판, 건의사항, 토론방, 전자메일, Q&A 등과 같은 사이트와 명확하게 구별되는 설계가 요청된다. 일반 이용자들은 참고질의서비스 메뉴를 찾기가 어려울

뿐만 아니라 게시판이나 건의사항, 토론방의 메뉴와 혼동하고 있다. 실제로 이용자들은 게시판에 참고질문을 올리고 있어 참고질문 사이트와 게시판과 같은 기타의 사이트와 구별하지 못하는 것으로 확인되었다. 특히 게시판, 건의사항, 토론방, 전자메일, Q&A 등의 메뉴는 도서관 홈페이지의 초기화면에 위치하고 있어 이용자가 쉽게 이용할 수 있도록 구축한 반면에, 참고질의사이트는 메뉴속에 숨어있는 경우가 많아 이용자들이 참고질의사이트를 찾기가 쉽지 않았다.

3. 이용자의 전자참고질의서비스 사용실태를 조사한 결과 한 대학도서관이 한달 평균 접수한 질문은 평균 3.2건으로 전자참고질의서비스 운영은 극히 저조하였다. 이는 위에서 언급한 도서관 홈페이지의 설계 및 명칭의 문제점과 무관하지 않을 것으로 판단된다. 특히 전자 참고질의사이트와 일반적인 질문을 올릴 수 있는 기타의 대화체널과 명백하게 구별되지 않는 도서관 홈페이지 설계도 저조한 참고질의서비스 사용에 일조하는 것으로 판단된다.

4. 전자 참고질문서비스를 통해 접수한 질문에서 순수한 참고질문은 19.8%에 불과한 것으로 나타나 도서관에서 접수받는 문의중에서 참고질문과 무관한 질문이 80%인 것으로 조사되었다. 도서관 참고사서의 귀중한 시간과 노력은 이와 같은 무관한 질문에 낭비되고 있는 결과를 초래하고 있다. 이에 대한 대책이 수립되어야 하겠다.

가장 많은 문의는 30.1%의 도서구입이나 대출여부, 도서관개관 시간 등과 같은 질문이다. 도서관 홈페이지의 안내사이트에서 혹은 이용

자교육으로 이와 같은 질문을 흡수할 수 있어야 할 것이다. 도서관 입구의 안내데스크나 이용자가 많이 왕래하는 대출데스크에 관련 정보를 항상 구비하고 있어야 할 것이다.

다음은 도서관 특정 장소의 위치를 묻는 질문(17.1%)으로 나타났다. 장소나 방향을 묻는 질

문은 도서관의 안내 표지판을 과학적으로 체계적으로 설계함으로써 상당 수준 해소될 수 있을 것이다. 어떻게(how-to)에 관한 참고질문이 6.6%에 달한다는 사실은 이용자교육이나 편람, 또는 사용법에 관한 안내정보의 중요성을 환기시키는 데이터로 해석된다.

참고문헌

- 김현희. 1996. "전자우편을 이용한 전자참고서비스에 관한 연구." 『국회도서관보』, 33(5): 55-65.
- 최은주. 1999. "대학도서관의 홈페이지상의 전자참고서비스시스템을 위한 액세스 포인트 분석." 『정보관리학회지』, 16(3): 31-48.
- Ask Digests. [Online] [http:// www.vrd.org /AskA /digests html](http://www.vrd.org/AskA/digests.html). December 28, 1998
- Bristow, Ann. 1992. "Academic reference service over electronic mail." *College & Research Libraries News*, 53: 631-632, 637.
- Burkhardt, Joanna M. 1997. "The smallest academic libraries in the United States and electronic Technology." *Reference & User Services Quarterly*, 37(2): 191-196.
- Bushallow-Wilber, Lara and others. 1996. "Electronic mail reference service: A study." *RQ*, 35(3): 359-363
- Cahalan, Margaret W., Natalie M. Justh and Jeffrey W. Williams. 1998. The status of academic libraries in the United States Results from the 1994 academic library survey with historical comparisons. Survey Report ERIC Document Reproduction Service No. ED422 031.
- Cargill, Jennifer. 1992. "Electronic reference desk: Reference service in an electronic world." *Library Administration & Management*, 6(2): 82-85.
- Cromer, Donna E. and others. 1994. "Internet's impact on reference services." *Reference Librarian*, 42/43: 55-137
- Ferguson, Chris D. and Charles A. Bunge. 1997. "The shape of services to come: Values-based reference service for the largely digital library." *College & Research Libraries*, 58(3): 252-265.
- Garnsey, Beth & Ronald R. Powell. 2000. "Electronic mail reference services in the public library." *Reference & User Services Quarterly*, 39(3): 245-254.
- Gaylord, Mary and others. 1986. The library information desk: Needs assessment

- and service alternatives. Committee Report, Kent State University Library, Fall, 1986. ERIC Document Reproduction Service No. ED 283 530.
- Gorman, Kathleen. 1987. Performance evaluation in reference services in ARL libraries. SPEC Kit 139. ERIC Document Reproduction Service No. ED 289 525.
- Haynes, Craig, comp. 1993. Providing public services to remote users. SPEC Kit 191. ERIC Document Reproduction Service No. ED 364 233.
- Internet Public Library. <http://www.ipl.org>
- Kleiner, Jane P. 1987. "The configuration of reference in an electronic environment." *College and Research Libraries*, 48(4): 302-313.
- Kramer, Eileen H. 1996. "Why roving reference: A case study in a small academic library." *Reference Services Review*, 24(3): 67-80.
- Ladner, Sharyn J and Hope N. Tillman. 1993. "Using the internet for reference." *Online*, 17(1): 45-52.
- Lankes, R. David. 1998. Building and maintaining internet information services: K-12 digital reference services. ERIC Document Reproduction Service No. ED427 778.
- Lay, Teresa M. 1999. "E-mail reference in Ohio public libraries." Kent State U. Master's Research Paper. ERIC Document Reproduction Service No. ED436 190.
- Lipow, A. G. 1997. "Thinking out loud: Who will give reference service in the digital environment?" *Reference & User Services Quarterly*, 37(2): 125-129.
- McCandles, Patricia and others. 1985. University of Illinois library. The invisible user: User needs assessment for library public services. Final report from the public services research projects. ERIC Document Reproduction Service No. ED 255 227.
- Mardikian, Jackie and Martin Kessleman. 1995. "Beyond the desk: Enhanced reference staffing for the electronic library." *Reference Services Review*, 23(1): 21-28.
- Miller, Constance and others. 1985. "Library reference services" RQ, 25(1): 52-100. O'Donnell, Frances. 2000. "Reference service in an academic archives." *Journal of Academic Librarianship*, 26(2): 110-118.
- Olson, Linda M. 1984. "Reference service evaluation in medium-sized academic libraries: A model." *Journal of Academic Librarianship*, 9(6): 322-329.
- Rothstein, Samuel. 1989. "The measurement and evaluation of reference service."

- Reference Librarian*, 25/26: 173-190.
- Shaw, Beth Hansen. 1999. Managing electronic resources: A survey of current practices in academic libraries. ERIC Document Reproduction Service No. ED 434 658.
- Skekloff, Susan D. 1987. Indiana University and Purdue University regional campus libraries: A preliminary overview of reference services. ERIC Document Reproduction Service No. ED 288 548.
- Still, Julie and Frank Campbell. 1993. "Librarian in a box: The use of electronic mail for reference." *Reference Services Review*, 21(1): 15-18.
- Summey, Terri Pedersen. 1997. "Techno reference: Impact of electronic resources on traditional reference services." *Reference Librarian*, 59: 103-111.
- Tenopir, Carol. 1999. "Electronic reference and reference librarians: A look through the 1990s" *Reference Services Review*, 27(3): 276-279.
- Tenopir, Carol. 1995. "Electronic reference options: Tracking the changes" *Online*. 19(4): 67-74.
- Tenopir, Carol. 1998. "Reference use statistics." *Library Journal*, 123(8): 32-34.
- Tenopir, Carol and Lisa Ennis. 1998. "The digital reference world of academic libraries." *Online*, 22(4): 22-28.
- Tenopir, Carol and Ralf Neufang. 1992. "Electronic reference options: How they stack up in research libraries." *Online*. 16(2): 22-28.
- Whitwell, S.C 1997. "Internet Public Library: Same metaphors, new service." *American Libraries*, 28(2): 56-59.
- Wiese, F. O. and M. Borgendale. 1986. "EARS: Electronic access to reference service" *Bulletin of the Medical Library Association*, 74(4): 300-304.
- Young, Courtney L and Karen R. Diaz. 1999. "E-Reference: Incorporating electronic publications into reference." *Library Hi Tech*, 17(1): 55-62.