대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로*

A Study of Information Needs of Academic Library Users: With Special Emphasis on Reference Questions

유재옥(Jae-Ok Yoo)**

초 록

본 연구는 덕성여자대학교 도서관을 중심으로 도서관내에서 제기되는 이용자의 참고질문을 분석함으로써 대학도서관 이용자들의 잠재적 정보요구를 파악하고자 하였다. 2000년 10월 10일부터 12월 13일 까지 64일 동안 대학도서관내에서 제기되는 참고질문 총474건을 수집 분석하였다. 사서의 전문적 지식이 요구되는 순수한 참고질문은 총 474건의 질문의 10.1%인 48건에 불과하여 대학도서관의 양질의 참고정보서비스 제공은 매우 소극적 수준인 것으로 나타났다. 특정 도서나 장소의 위치를 묻는 방향적 질문이 139건(29.3%), 기기관련 질문이 113건(23.8%), 도서관 정책관련 질문이 85건(17.9%) 등, 세 종류의 질문이 총 질문의 71.0%인 337건을 차지하여 이용자는 도서관사용에 필수적인 기초적인 안내정보를 필요로 하는 것으로 나타났다. 도서관은 적어도 사인(sign)시스템과 안내정보시스템을 개선함으로써 방향적 질문(29.3%)과 도서관정책관련 질문(17.9%)을 포함한 이용자의 정보요구의 47.2%를 만족시킬 수 있을 것으로 예측된다.

ABSTRACT

This study attempts to identify users' potential information needs in a medium-sized academic library by analyzing reference questions raised by library users for 64 days from October 10th to December 13th, 2000. A total of 474 reference questions were analysed of which only 10.1% were pure reference questions that dealt with the professional knowledge of reference librarians. 71.0% had nothing to do with professional knowledge, being directional(29.3%), mechanic(23.8%), and library policy related(17.9%). Improvements in sign system and guiding materials in the library should be made to deliver reference services of good quality to academic library users.

키워드: 대학도서관, 참고정보서비스, 참고질문, 정보요구, 이용자

---

* 본 연구는 2000학년도 덕성여자대학교 사회과학연구소 연구비지원으로 이루어졌음.

** 덕성여자대학교 문헌정보학과 부교수(yoo@center.duksung.ac.kr)

■ 논문 접수일: 2001년 5월 14일

■ 게재 확정일: 2001년 6월 5일

1 서 론

참고정보봉사 업무의 궁극적인 목적은 도서관 이용자의 정보요구를 최대한 만족시키고자 노력하는 것이다. 그렇다면 도서관은 이용자들의 정보요구를 어떻게 파악할 수 있는가가 관건이 아닐 수 없다. 도서관 참고사서는 이용자들이 그들의 정보요구를 참고질문을 통해 표출한다고 믿기 때문에 이용자가 제기하는 참고질문에 정확한 해답을 주는 것이 이용자의 정보요구를 만족시키는 첩경으로 간주하는 경향이 있다. 따라서 이용자의 참고질문에 참고사서가 얼마나 정확한 해답을 제공하는가를 측정함으로써 참고정보봉사 업무의 성공여부를 가늠하고자 한다. 즉, 참고질문에 대한 정확한 해답제공율을 참고봉사업무 평가의 주요 지표로 사용하고 있다. 외국 대학도서관의 경우 참고질문에 대한 정확한 해답제공율은 약 50%정도로 확인되고 있다(Bunge1985; Olszak 1991; Lancaster and Joseph 1991; Stalker and Murfin 1996). 즉 대학도서관의 참고정보서비스는 이용자 정보요구의 약 50%정도를 만족시키고 있다고 볼 수 있겠다.

그러나 참고질문에 대해 정확한 해답을 주어야 한다는 참고봉사 업무의 궁극적인 목적은 수정되어야 한다는 주장이 제기되고 있다(Olszak 1991). 참고정보서비스는 이용자들 스스로 배울 수 있는 교육기회를 줄 수 있어야 하며 동시에 사서의 제한된 시간을 효과적으로 사용함으로써 참고정보서비스의 궁극적인 목적이 달성될 수 있도록 서비스가 변모되어야 한다는 것이다.

강조하면, 참고정보서비스의 궁극적인 목적은 이용자의 정보요구를 만족시키는 것이다. 참고정보서비스가 참고질문에 대한 정확한 해답을 제공하고자 노력하는 것도 실상은 이용자의 정보요구가 참고질문의 형태로 제기되었다고 전제하기 때문이다.

그러나 참고정보서비스가 무엇보다 먼저 해야 할 업무는 도서관 이용자의 정보요구를 파악하는 것이라 하겠다. 이용자의 정보요구를 파악한 후에야 비로소 이용자의 정보요구를 예측할 수 있고 예측되는 정보요구에 대한 참고정보서비스 차원의 대비를 할 수 있을 것이기 때문이다.

1.1 연구목적

이용자들이 참고질문의 형태로 보여주고 있는 정보요구는 시대를 달리하면서 변하고 있음을 볼 수 있다. Kok and Pierce(1982)의 연구와 Crowe(1997)의 두 연구를 통해 15년간의 참고질문 유형의 변화를 살펴보면, 1997년 Crowe의 연구에서는 방향적 참고질문만 1982년에 비해 감소하였을 뿐, 그 외의 질문들 즉 안내형, 즉답형, 조사형 등의 질문유형들은 증가하였다. 즉 방향적 참고질문은 도서관의 안내시스템이나 안내데스크 운영과 같은 서비스 도입으로 인해 감소되었기 때문으로 풀이된다.

이와같이 이용자가 제기하는 참고질문은 궁극적으로 이용자의 정보요구를 반영하고 있다. 따라서 참고질문 유형의 파악은 도서관 이용자의 잠재적인 정보요구 패턴을 분석할 수 있는 중요한 기초자료가 될 수 있다. 이용자의 정보요구 패턴을 파악하면 이에 기초한 이용자의 정보요구를 만족시킬 수 있는 참고정보봉사 서

비스의 개선방안을 도출할 수 있기 때문이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 이용자의 정보요구를 참고질문을 통해 파악해 보고자 한다. 중소규모의 대학도서관인 덕성여자대학교 도서관을 중심으로 도서관내에서 제기되는 참고질문을 수집, 분석하여 이용자들의 정보요구를 참고질문 유형으로 분석하고자 한다. 참고질문 유형을 파악함으로써 대학도서관 이용자의 잠재적인 정보요구를 추론할 수 있을 것으로 기대한다. 또한 이용자가 제기하는 참고질문을 분석함으로써 참고정보 서비스의 개선방안을 도출할 수 있을 것으로 예상한다.

1.2 연구내용

본 연구에서는 도서관 이용자가 제시하는 모든 질문을 참고질문으로 간주한다. 또한 이용자가 제기하는 참고질문은 이용자 자신의 정보요구를 반영한다는 가정을 상정하면서 대학도서관 이용자의 정보요구를 파악하기 위해 다음과 같은 연구문제를 다루고자 한다.

① 이용자들의 참고질문이 집중되는 시간, 요일 등을 파악한다.
② 이용자들의 참고질문이 빈번하게 일어나는 대학도서관내 특정 장소를 파악한다.
③ 참고질문에 대해 제공되는 서비스의 종류를 조사한다.
④ 참고질문에 대한 서비스제공에 소요되는 시간과 사용하는 참고정보원을 알아본다.
⑤ 참고질문의 유형을 분석하여 이용자의 정보요구를 범주화한다.

1.3 연구의 제한점

본 연구는 참고질문의 형태로 제기되는 대학도서관 이용자의 정보요구를 조사하기 위하여 중소규모의 특정 대학도서관 한 곳을 선정하여 조사하였다. 따라서 본 연구결과는 국내 대학도서관을 모집단으로 조사한 결과와 다를 수 있다. 또한 본 연구에서의 대학도서관 이용자들의 정보요구도 국내 대학도서관 이용자를 모집단으로 조사한 정보요구와 다를 수 있다.

또한 본 연구는 도서관 이용자가 사서에게 질문하는 내용과 이용자와 사서 사이에 일어나는 일련의 과정을 객관적으로 묘사하는 순수한 관찰기법을 사용하고자 하였다. 그러나 연구수행상의 어려움으로 인해 조사자가 아닌 서비스를 제공하는 담당사서가 직접 기술함에 따라 편견이 내재할 가능성을 배제할 수 없다.

2 선행연구

이용자는 자신의 정보요구를 참고질문의 형태로 제시한다는 사실은 이미 널리 알려져 있는 가설이다. 따라서 대학 도서관은 참고질문의 형태로 제시되는 이용자의 정보요구를 어느 정도 만족시킬 수 있는지를 조사하기 위하여 이용자가 제기한 참고질문에 대한 정확한 해답 제공율을 조사한 바 있다. 참고질문에 대한 정확한 해답제공율은 Bunge(1985, 484)가 55.16%, Olszak(1991, 15-16)는 50%정도, Stalker and Murfin(1996, 494)은 56%, Lancaster and Joseph(1991, 459)은 58.3%로 보고하고 있어 평균 50%를 상회하는 비율

〈표 1〉 참고질문 유형의 분포 변화

	1982 Kok and Pierce(%)	1997 Crowe(%)
방향적 질문	45.5	25.9
안내형 질문	24.1	30.6
즉답형	11.3	13.5
조사형	8.5	26.1
연구형	0.7	0.4
기기관련	2.3	3.5
기타	7.6	0.0
계	100.0	100.0

을 보였다. 그러나 Mendelsohn(1997, 545)의 연구와 같이 36%라는 낮은 비율을 보인 경우도 있다.

한편, 이용자의 정보요구를 참고질문 유형으로 범주화하고자 시도한 연구들이 있다. 참고질문을 수집하기 위해 사용한 방법은 다양하나[1] 이용자들로부터 접수받은 질문을 분석하여 순수한 참고질문이 차지하는 비율이나 참고질문의 유형을 판별하고, 이용자들의 정보요구를 예측하여 이에 대한 도서관 서비스정책의 방향을 공통적으로 제시하고자 하였다.

이용자로부터 접수한 질문중에서 순수한 참고질문이 차지하는 비중은 연구마다 다소 차이가 있으며 또한 연구가 수행된 시대별로 차이를 보이고 있기는 하나, 순수한 참고질문의 비율은 비교적 증가하는 추세를 보이고 있다. 1972년 Aluri and St. Clair에 의하면 순수 참고질문은 20-50% 정도였으나, 1982년(Kok and Pierce)에는 약 20.5%, 그 후 10년 후인 1993년(Allen and Smith)에는 순수 참고질문의 비율이 33.5%, 1996년(Bushallow-Wilbur 등)에는 51.8%, 1997년(Crowe)에는 40.0%의 비율을 보였다. 순수 참고질문의 비율이 점차적으로 증가하고 있으며, 이는 참고정보서비스의 수준이 양질의 서비스로 변화하고 있는 추세를 반영하는 것으로 볼 수 있다.

한편 이용자가 제기하는 참고질문의 유형에도 시대별 변화를 보이고 있다. 1972년 Aluri and St. Clair에 의해 수행된 조사에서는 참고자료실에서 접수한 총 질문의 50-80%가 방향적(directional) 질문이거나 정보형(informational) 질문에 속했다. 그 후 Kok and Pierce(1982)에 의하면 방향적 질문비율은 45.5%로 감소하였으며 Crowe(1997)의 연구에서는 25.9%로 크게 낮아졌다.

1) 참고질문 수집방법에 따라 전화질문(Witucke and Schumaker 1991; Allen and Smith 1993)이나 전자메일(Bushallow-Wilbur et. al 1996), 혹은 참고자료실이나 안내 데스크(Information Desk)에서 직접 이용자들로부터 접수받은 질문을 분석한 연구(Aluri and St. Clair 1972; Kok and Pierce 1982; Williams 1987; Larson 1989; Crowe 1997) 등으로 나눌 수 있다.

1982년에 수행된 Kok and Pierce의 연구와 1997년의 Crowe의 연구를 통해 이용자의 참고질문 유형에 어떠한 변화가 있는지를 살펴보았다〈표1 참조〉. 방향적 질문은 19.6%나 감소한 반면에 조사형 질문은 약 세배 이상 증가하는 등, 순수한 참고질문 비율은 현저하게 증가한 것을 볼 수 있다. 또한 즉답형, 조사형, 연구형 질문은 1982년에 총20.5%였으나 1997년에는 40.0%로서 약 두 배 증가한 양상을 보이고 있어 참고정보서비스의 수준이 향상되는 모습을 보이고 있다.

이와 같이 참고정보서비스가 크게 개선된 것은 참고자료실의 업무를 분담할 수 있는 안내데스크의 운영이 큰 역할을 한 것으로 여겨진다. Kok and Pierce(1982)의 연구결과를 보면 총14,026개의 참고질문 중 특히 장소나 도서의 위치를 묻는 방향적 질문이 45.5%(6,382건)나 차지하고 있어 참고정보서비스는 고유의 전문적인 업무에 종사하고 있지 못하는 문제점을 들어낸 바 있다. 이와 같은 문제점을 해결할 수 있는 한 방안으로 Williams(1987)는 안내데스크(Information Desk)운영을 제안하고 안내데스크를 실험 운영함으로써 참고자료실의 업무를 분담할 수 있는지에 관한 연구를 수행하였다. 참고자료실로 가는 모든 질문을 안내데스크에서 실험적으로 관리한 결과 총 질문의 68%에 대한 해답을 안내데스크에서 제공할 수 있었으며 참고질문의 상당 부분이 참고사서가 아닌 비전문적인 인력이 관리할 수 있는 질문인 것으로 나타났다.

안내데스크에서는 전문지식 없이도 처리할 수 있는 질문들을 다룸으로써, 참고사서는 보다 진정한 참고질문에 시간과 노력을 투입할 수 있으며, 또한 이용자들은 방향적 질문이나 간단한 즉답형 질문에 대한 해답을 신속하게 얻음으로써 이용자와 사서 양측에 긍적적인 효과를 주는 것으로 나타났다.

Larson(1989)도 참고서비스 보조방안으로 안내데스크 운영을 제안한 바 있다. 13일 동안 임시로 설치한 안내 데스크에서 수행한 업무는 약 2,000건의 도서관 관련 질문과 200건의 학교관련 질문에 해답을 제공하는 것이었다. 또한 캠퍼스와 도서관을 소개하는 약350권의 소책자가 안내데스크에서 배포되었다. 안내데스크는 참고서비스의 일환으로 운영되는 것이 바람직하다는 제언을 하였다.

3 연구방법

본 연구는 조사연구의 한 방안인 관찰기법을 기용하였다. 본 연구에서는 대학도서관 이용자로부터 제기되는 모든 질문을 참고질문으로 간주하였다. 다만 전화로 접수되는 질문과 전자메일로 접수되는 질문은 조사에서 제외하였다.

참고질문을 수집한 장소는 덕성여자대학교 중앙도서관내 대출실과 참고자료실, 그리고 정기간행물실 등 총 세 장소에서 참고질문을 수집하였다.

대출실은 지하 1층에 위치하고 있으며 동, 서양서를 개가식으로 배열하고 있어 이용자들에게 자유열람서비스를 제공할 뿐만 아니라 도서의 대출과 반납이 빈번히 일어나는 곳이다. 대출실 입구 좌측벽에는 '대출실'이라는 표지판 아래에 대출실의 개폐관시간을 알리는 작은 안내판이 부착되어 있다.

참고자료실은 정보검색실, 도서관사무실, 미디어센터 등과 함께 1층에 자리하고 있으며 도서관 사무실과 정보검색실과 인접해 있다. 참고자료실에는 인쇄본의 서지, 색인지를 포함한 참고자료를 소장하고 있을 뿐만 아니라 Intranet으로 구축된 CD-ROM의 전자 색인지를 검색할 수 있는 터미널을 구비하고 있다. 또한 참고자료 뿐만 아니라 이용도가 높은 미술, 예술, 디자인 자료들을 집중적으로 소장하고 있으며 칼러복사기를 관리하고 있다. 참고자료실도 개폐관 시간을 알리는 작은 표지판을 입구 좌측벽에 부착하고 있다.

정기간행물실은 2층 전 층을 사용하고 있으며, 출입구 좌측벽에 '정기간행물실' 표지판과 함께 개폐관시간을 알리는 작은 안내판이 부착되어 있다. 비교적 넓은 공간을 사용하고 있으며, 소장하고 있는 자료는 학술교양잡지, 마이크로필름, 신문, 제본잡지 · 대학논문, 석박사 학위논문 등, 다섯 종류로 구분하고 있다. 서가는 최근의 정기간행물 서가와 제본된 정기간행물 서가가 공간적으로 구분되어 있다. 최근 정기간행물 서가는 동, 서양 정기간행물을 다시 별개로 구분하여 배열하고 있다. 세분하면 외국학술지, 국내학회지 및 교양잡지, 일반학술지, 기증잡지의 네 종류의 서가로 나뉘고 있다. 제본된 잡지서가는 별도로 약간 떨어진 공간에 위치하고 있으며 청구번호가 P로 시작되는 정기간행물이 먼저 배열되어 있고, 다음으로 분류번호가 T로 시작되는 학위논문이 배열되어 있다.

2000년 10월 10일부터 12월 13일 까지 64일 동안 참고질문을 수집하였으며, 주중에는 오전 9시부터 오후 9시까지, 토요일에는 오전 9시부터 오후 1시까지 이용자로부터 제기되는 참고질문을 수집하였다.

참고질문 수집방법은 이용자로부터 질문을 받을 때마다 해당 사서가 질문지에 기록하는 방법을 사용하였다. 사서는 질문이 접수되는 장소, 시간, 질문의 내용, 제공서비스, 소요된 시간 등을 사전에 배포된 질문지에 기록하였다.

질문지는 본 연구자에 의해 작성되었으며 다섯 부분으로 구성하였다. 첫 부분은 일반적인 내용으로 조사일, 시간, 장소, 질문자 신분, 질문시간등을 체크할 수 있도록 하였다. 두번째 부분은 '질문내용'으로 이용자들이 제기할 것으로 예상되는 질문유형을 일곱 종류로 분류하여 구성하였다. 접수한 질문을 분류하기 힘든 경우에는 질문내용을 그대로 기술하도록 조사자에게 요청하였다. 세번째는 사서가 제공한 서비스의 종류를, 네번째는 해답에 소요된 시간, 다섯번째는 사용한 참고 정보원을 체크할 수 있도록 구성하였다. 조사자가 질문지를 기록할 때 가장 짧은 시간내에 할 수 있도록 질문지를 선다형 질문형식(closed questions)으로 구성하였다.

3.1 참고질문 유형

참고질문을 유형화한 Katz(1992, 12-15)에 의하면 참고질문은 크게 네 종류로 구분된다. 지시형(directional), 즉답형(ready reference), 조사형(specific search), 연구형(research type) 질문의 네 종류이다. Katz의 참고질문 유형구분은 국내[2]에서도 그대로 사용되고 있는 추세이나 '정보요구'라는 용어를 동의의로 사용한 경우도 있다.

지시형 참고질문은 직접 이용자에게 해답을 주는 것이 아니고 해답이 있는 정보원으로 지시(direct)하는 형태의 질문을 의미한다. 예를 들면 복사기나 색인지가 어디에 있는지를 묻는 질문이다. 도서관의 성격에 따라 다르겠지만 참고질문의 30-50%는 지시형 질문이 차지하는 것으로 나타났다(Katz 1992, 12).

즉답형 참고질문은 참고사서가 한 두 가지의 정보원을 조사함으로써 간단하게 해답을 줄 수 있는 유형의 질문으로, 세계에서 가장 긴 강의 이름을 묻는 것과 같이 사실에 대한 해답을 구하는 질문을 칭한다.

조사형 참고질문은 강의준비나 논문작성에 필요한 자료를 구하는 경우에서 볼 수 있는 바와 같이 문제해결을 위해 한 두 가지 이상의 정보원을 필요로 하는 질문이다. 조사형 질문에 대해서는 참고사서가 직접 해답을 제공하는 것이 아니라 이용자 스스로가 해답을 찾을 수 있도록 관련정보원에 관한 정보를 제공하는 것이 특징이다. 조사형 질문은 색인지나 서지 등을 탐색해야 하므로 일명 '서지 탐색' 용 질문이라 불린다.

조사형 참고질문이 전개되면 연구형 참고질문으로 발전한다. 연구형 참고질문은 해답을 위해 특수한 자료를 필요로 하는 경우로서 자료의 범위가 단행본, 기사, 시청각자료 및 각종 서지자료에 이르기까지 자료형태가 확대되는 질문을 의미한다.

Katz외에도 Wilkinson and Miller(1978)와 Seng(1978) 등이 참고질문의 유형을 분류한 바 있다. Wilkinson and Miller(1978, 296)는 참고질문에 해답을 제공하기 위해 수행된 탐색 단계에 따라 일단계 질문(one-step), 이단계 질문(two-step), 다단계 질문(multiple-step)으로 분류하였다.

한편 Seng(1978, 21-28)은 방향적(directional) 질문, 정보형(informatioal)질문, 일반적(general) 질문의 세 종류로 구분하였다. 방향적 질문은 Katz가 정의한 지시형 질문과 유사한 질문이다. 정보형 질문은 도서관내의 정보원에 관한 질문을 지칭하며, 일반적 질문은 도서관내의 정보원을 참고하여 해답을 제공할 수 있는 질문을 의미한다.

한편 Crowe(1997)와 Kok and Pierce (1982)는 약간의 차이는 있으나 그들의 연구에서 참고질문의 유형을 여섯종류로 구분하여 분석하였다. Katz가 정의한 네 종류의 질문 유형에 안내형(instructional) 질문과 기기 관련 질문의 두 종류의 질문유형을 추가하여 총 여섯 종류의 참고질문유형을 분석틀로 사용하였다. 방향적(directional), 안내형(instructional), 즉답형(ready reference), 조사형(specific search), 연구형(research type) 질문과 기기관련(mechanical) 질문의 여섯 범주이다.

본 연구에서는 수집한 참고질문을 다음과 같은 일곱 종류의 참고질문 유형으로 분류하였다. 방향적, 즉답형, 조사형, 연구형 질문은 Katz(1992)가 구분한 질문유형에서, 안내형 질문과 기기관련 질문, 도서관정책관련 질문등은 Crowe(1997)와 Allen and Smith(1993)

2) 국내에서는 Katz의 참고질문 유형을 따르고 있는 것이 일반적인 추세(한상완 1992, 78-80; 박준식 1998, 98-101)이나 보잇(M.J. Boigt)과 보코(H. Borko)는 이용자가 정보를 구하기 위해 접근하는 방식으로 참고질문의 유형을 구분한 바 있다. 또한 '정보요구'를 '참고질문'과 동의어로 사용하고 있다.(최성진, 조인숙 1992, 23-25).

가 사용한 질문유형에서 본 연구의 분석틀로 원용하였다.

본 연구에서 참고질문 유형의 분석틀로 사용한 각 참고질문 유형을 정의하면 다음과 같다.

① 방향적 질문(directional or locational questions)

특정 자료나 장소의 위치를 묻는 질문을 방향적 질문이라 정의한다. 예를 들면 문헌정보학회지가 어디에 있는가 라는 질문이나 서가에 없는 책에 대한 문의라든가 자유열람실의 위치를 묻는 질문 등이다. Katz가 정의한 지시형(directional) 질문에 방향관련 질문을 합한 것으로 정의한다.

② 안내형 질문(instructional questions)

색인지와 같은 서지자료(bibliographical tool) 사용법이라든지 학술지를 찾는 방법에 관한 질문은 안내형 질문으로 규정한다. 예를 들면 문헌정보학회지를 어떻게 찾느냐 라는 질문이 안내형 질문에 속한다. 그 외에도 CD-ROM검색방법, 온라인목록 검색법, 인터넷사용법 등에 관한 질문도 포함한다.

③ 즉답형 질문(ready reference questions)

저널명의 약자, 우편번호, 주소 등 즉답형 정보원을 참고하여 해답을 제공할 수 있는 질문으로 사실에 관한 해답을 구하는 질문을 즉답형 질문으로 간주한다.

④ 조사형 질문(specific subject questions)

강의준비나 논문작성에 필요한 자료를 구하는 경우에서 볼 수 있듯이 문제해결을 위해 한두 가지 이상의 색인지나 서지정보원을 검색하여 정보를 구하는 질문을 조사형 질문으로 정의한다. 조사형 질문에 대해서는 참고사서가 직접 해답을 제공하는 것이 아니라 이용자 스스로가 해답을 찾을 수 있도록 관련 정보원에 관한 정보를 제공하는 질문으로 한정한다.

⑤ 연구형 질문(research type questions)

조사형 참고질문이 전개되면 연구형 참고질문으로 발전한다. 질문에 해답을 제공하기 위해 특수한 자료를 필요로 하는 경우로서, 자료의 범위가 단행본, 기사, 시청각자료 및 각종 서지자료에 이르기까지 자료형태가 확대되는 질문을 연구형 질문으로 정의한다.

⑥ 기기관련 질문(mechanical questions)

복사기나 컴퓨터 및 프린터, M/F리더 등의 기계나 전자기기 등에 관한 문의로서 고장, 사용법등에 관한 문의를 기기관련 질문으로 정의한다.

⑦ 도서관정책 관련질문

도서관 개폐관시간, 대출 반납 관련 문의, 도서구입신청, 등 도서관업무에 관련한 일련의 정책에 관한 질문을 도서관정책 관련질문으로 정의한다.

3.2 자료분석

참고질문 유형분석은 연구자에 의해 수행되었으며, 각 질문지는 코딩되어 SAS 통계팩키지에 의해 자료처리되었다.

4 연구결과

4.1 질문자 분포

2000년 10월 10일부터 12월 13일까지 64

일 동안 덕성여자대학교 도서관내의 세 장소(대출실, 참고자료실, 정기간행물실)에서 수집된 질문은 총 474건으로 〈표 2〉와 같다.

질문자는 학생(대학원생 포함)이 압도적으로 많은 수를 기록하여 총 질문의 87.3%인 414건의 질문을 제기하였다. 그외에 교수는 19건(4.0%), 조교는 18건(3.8%), 직원은 4건(0.8%)의 참고질문을 제기하였다〈표3 참조〉. 학생은 재학생 총 5,559명의 7.4%인 414명이, 교수는 총 147명의 12.9%인 19명이, 조교는 총 104명의 17.3%인 18명이 참고질문을 제기한 것으로 나타나 모집단별 비율은 조교가 17.3%로 가장 높고 학생이 7.4%로 가장 낮게 나타났다. 조교가 일반적으로 교수의 지시로 도서관을 사용하는 점을 감안한다면 교수집단의 참고질문 제기 비율이 가장 높다고 하겠다.

4.2 참고질문의 장소별, 요일별 분포

질문을 가장 많이 접수한 장소는 정기간행물실로, 총 질문 474건의 56.3%인 267건의 질문을 접수하였다. 다음으로 대출실이 134건(28.3%)이며, 참고자료실은 73건(15.4%)으로 가장 질문을 적게 접수하였다〈표4 참조〉.

정기간행물실이 소장하고 있는 자료는 명칭과 종류가 다양할 뿐 만 아니라 용어도 일반 이용자가 이해하기 어렵고 원하는 자료를 찾기가 쉽지 않기 때문에, 정기간행물실이 질문을 가장 많이 접수했다는 사실은 자연스러운 현상으로 보여진다. 이와는 반대로 참고자료실은 참고질문을 받는 장소로 간주되는 곳이기는 하나 이용자들로부터 질문을 가장 적게 접수한 장소로 나타났다.

이용자로 부터 질문을 가장 많이 접수한 요일은 목요일이 102건(21.5%), 화요일이 101건(21.3%), 수요일이 89건(18.8%)의 순으로 나타났다. 이러한 특정 요일에 질문이 집중되는 현상은 캠퍼스 이동인구와 무관하지 않은 것으로 여겨진다. 조사당시의 요일별 강좌수는 화(269개), 수(294개), 목요일(269개)이 월요일(234개)과 금요일(222개)보다 월등히 많았으며, 참고질문도 목요일(102건), 화요일(101건), 수요일(89건) 순으로 집계되었다. 월요일은 78건(16.5%)으로 가장 적은 질문을 접수하였다. 그러나 강좌수가 가장 많은 수요일은 세 번째로 많은 참고질문을 이용자로부터 접수하였다. 따라서 요일별로 접수한 참고질문 분포와 요일별 강좌수와의 관련성에 관한 해석은 조심스러운 접근이 요청된다.

한편 각 장소별로 질문을 가장 많이 접수한

〈표 2〉 참고질문의 월별 수집분포

월	질문수 (%)
10	157(33.1)
11	247(52.1)
12	70(14.8)
계	474(100.0)

〈표 3〉 질문자 분포

질문자	수 (%)
학생	414(87.3)
교수	19(4.0)
조교	18(3.8)
직원	4(0.8)
기타	19(4.0)
계	474(99.9)

요일을 살펴보면 참고자료실은 수요일, 대출실은 목요일, 정기간행물실은 화요일에 이용자로부터 질문을 가장 많이 받는 것으로 나타났다.

4.3 참고질문의 시간별 분포

이용자로부터 질문이 접수된 시간을 살펴보면 표5와 같이 오후 12시부터 6시까지의 오후 시간에 총 474건의 질문중 62.0%인 294건이 집중되고 있음을 볼 수 있다. 오전 9시부터 12시까지의 오전시간이 116건(24.5%)의 질문을 접수하였으며, 오후 6시 이후의 저녁시간에 64건(13.5%)의 질문을 접수하였다.

또한 총 474건의 질문의 35.0%인 166건이 오후 2시부터 4시까지의 두 시간 사이에 집중되고 있는 것으로 나타났다. 가장 질문접수가 빈번한 시간은 오후 2-3시에 84건(17.7%), 오후 3-4시에 82건(17.3%), 오후 5-6시에 57건

〈표 4〉 장소별, 요일별 질문분포

	월(%)	화(%)	수(%)	목(%)	금(%)	토(%)	계
참고자료실	12(2.5)	14(3.0)	19(4.0)	16(3.4)	8(1.7)	4(0.8)	73(15.4)
대출실	15(3.2)	31(6.5)	20(4.2)	34(7.2)	25(5.3)	9(1.9)	134(28.3)
정기간행물실	51(10.8)	56(11.8)	50(10.6)	52(11.0)	54(11.4)	4(0.8)	267(56.3)
계(%)	78(16.5)	101(21.3)	89(18.8)	102(21.5)	87(18.4)	17(3.6)	474(100.0)

〈표 5〉 시간별 질문분포

시	계(%)	누계(%)	소계(%)
오전 9	22(4.6)	22(4.6)	
10	54(11.4)	76(16.0)	116(24.5)
11	40(8.4)	116(24.5)	
오후 12	16(3.4)	132(27.8)	
1	18(3.8)	150(31.6)	
2	84(17.7)	234(49.4)	
3	82(17.3)	316(66.7)	294(62.0)
4	37(7.8)	353(74.5)	
5	57(12.0)	410(86.5)	
6	34(7.2)	444(93.7)	
7	19(4.0)	463(97.7)	64(13.5)
8	11(2.3)	474(100.0)	
계	474(99.9)	474(100.0)	474(100.0)

(12.0%), 오전 10-11시에 54건(11.4%)으로 집계되었다. 저녁시간인 오후 6시부터 9시까지 세 시간동안의 질문은 64건인 13.5%에 이르고 있어 저녁시간도 활발하게 이용되는 것으로 나타났다.

4.4 참고질문 유형

이용자가 제기한 총474건의 질문에서 방향적 질문이 139건(29.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로 기기관련 질문이 113건(23.8%), 안내형 질문이 89건(18.8%), 도서관정책관련 질문이 85건(17.9%)이었다. 방향적 질문에서 가장 많이 제기된 질문은 서가에 없는 책(67건)과 도서의 위치에 관한 질문(48건)으로 나타났다. 안내형 질문에서는 저널 찾는 방법(43건)과 CD-ROM사용법에 관한 질문(26건)이 가장 빈번한 질문으로 들어났다.

순수한 참고질문은 총 질문 474건의 10.1%인 48건에 불과하였다. 즉답형 질문이 3건(0.6%)이며 조사형 질문이 45건(9.5%)으로, 순수한 참고질문은 총 48건(10.1%)으로 집계되었다. 나머지 89.9%의 질문(426건)은 방향적 질문 139건(29.3%), 기기관련 질문 113건(23.8%), 안내형 질문 89건(18.8), 도서관 정책관련 질문 85건(17.9)으로, 네 종류의 질문유형으로 대분되었다. 네 종류의 질문(426건)에서 안내형 질문인 89건(18.8%)을 제외하면, 71.0%(337건)의 질문은 방향적 질문, 기기관련 질문, 도서관 정책관련 질문 등으로, 이들 질문은 사서의 전문적인 지식없이도 충분히 제공할 수 있는 단순질문으로 들어났다.

즉답형 질문이나 조사형 질문과 같은 전문참고사서가 담당할 수 있는 순수한 참고질문의 비율이 10.1%(48건)에 불과하며, 그외의 89.9%(426건)는 비전문사서에 의해서도 충분히 해답 제공이 가능한 단순질문으로 들어남에 따라 대학도서관 이용자에게 제공하는 참고정보서비스는 양질의 수준에 못미치는 것으로 조사되었다.

한편 본 연구결과와 Crowe(1997)가 Kent State University 도서관을 대상으로 조사한

〈표 6〉 참고질문 유형 비교

	Kent State U. Library(%)	덕성여자대학교도서관(%)
방향적 질문	25.9	29.3
안내형 질문	30.6	18.8
즉답형 질문	13.5	0.6
조사형 질문	26.1	9.5
연구형 질문	0.4	0.0
기기관련 질문	3.5	23.8
도서관정책관련 질문	0.0	17.9
계	100.0	99.9

연구결과를 비교하면 〈표 6〉과 같다. Kent State University 도서관의 경우 즉답형, 조사형, 연구형 질문 등의 순수참고질문 비율이 40.0%임를 차지한 반면 본 연구에서는 10.1%로, 약 사분의 일 수준으로 적게 나타났다. 반면에 본 연구에서는 Kent State University 도서관보다 기기관련 질문이 약 7배이상 많으며, 도서관 정책관련 질문이 총 질문의 17.9%나 차지할 정도로 상당한 비중을 차지하는 등, 차이를 보였다.

4.5 장소별 참고질문 유형 특성

한편 각 장소별로 접수된 질문유형의 특성을 살펴보면 방향적(directional) 질문을 가장 많이 접수한 장소는 정기간행물실로 나타났다. 방향적 질문 총 139건의 48.9%인 68건은 정기간행물실에서 접수한 질문이며, 그 중에서도 정기간행물의 서가위치를 찾는 질문이 30건에 달해 정기간행물실이 접수한 방향적 질문 총 68건의 44.1%에 해당하였다. 특히 서가에서 정기간행물을 찾을 수 없다는 문의까지 포함한

〈표 7〉 참고질문 유형

	참고자료실	대출실	정기간행물실	계(%)
방향적 질문	24	47	68	139(29.3)
책위치	7	11	30	48(10.1)
서가에 없는 책	12	24	31	67(14.1)
장소	5	5	7	17(3.6)
기타	0	7	0	7(1.5)
안내형 질문	5	21	63	89(18.8)
색인지 사용법	0	0	5	5(1.1)
저널 찾는 방법	1	0	42	43(9.1)
CD-ROM 검색법	1	13	12	26(5.5)
온라인 목록 검색법	1	0	2	3(0.6)
인터넷 사용법	2	6	1	9(1.9)
기타	0	2	1	3(0.6)
즉답형 질문	0	1	2	3(0.6)
조사형 질문	1	0	44	45(9.5)
기기관련 질문	34	2	77	113(23.8)
도서관 정책 관련질문	9	63	13	85(17.9)
계(%)	73(15.4)	134(28.3)	267(56.3)	474(100.0)

다면 정기간행물실이 접수한 방향적 질문 총 68건의 89.7%인 61건의 질문은 특정 정기간행물의 위치를 찾는 질문이라 하겠다. 정기간행물실 사용이 일반 이용자들에게는 쉽지 않다는 사실을 보여주는 데이터라 할 수 있다.

색인지 사용법, 저널 찾는 법, CD-ROM검색이나 온라인목록 사용방법 등과 같은 안내형 질문은 총89건으로 이중 70.8%인 63건의 질문이 정기간행물실에서 접수되었다. 정기간행물실에서 색인지나 저널찾는 방법에 대한 이용자들의 정보요구가 적지 않음을 보여주고 있다.

또한 조사형 질문 총 45건의 대부분인 44건이 정기간행물실에서 제기된 점도 특이한 현상이라 하겠다. 참고자료실에서 서지와 색인지 검색을 통해 일차로 자료수집이 이루어진 후 특정 자료를 열람하기 위해서 정기간행물실을 방문하는 것이 일반적인 자료수집 방법이라 할 수 있으나 본 연구에서는 이용자들이 정기간행물실에서 색인지 검색과 자료열람을 동시에 해결하고자 하는 것으로 나타났다.

기기관련 질문도 총 질문 113건 중 77건(68.1%)이 정기간행물실에서 발생한 것은 복사기, 프린터, 컴퓨터, 마이크로필름 리더 등과 같은 기계나 기기가 많이 사용되는 장소이기 때문인 것으로 추측된다. 또한 참고자료실의 기기관련 질문도 34건(30.1%)으로 높게 나타났는데 정보검색실이 참고자료실에서 가깝기 때문에 이용자들이 참고자료실로 찾아와 질문하기 때문으로 추정된다.

도서관정책관련 질문 총 85건의 75%인 63건이 대출실에서 접수된 질문으로 이는 자연스러운 현상으로 보인다. 대출기간, 연장방법, 대출권수, 예약도서 등과 같은 도서관 정책관련 질문은 대출실이 접수한 총 질문 134건의 47.0%에 해당하는 63건으로 이용자가 대출에 필요한 정보에 많이 노출되어 있지 않음을 보여주고 있다.

4.6 제공된 서비스

이용자의 질문에 해답을 주기위해 사서가 제공한 서비스는 〈표 8〉과 같이 474건의 질문중 232건(49.0%)의 질문에 해답을 제공하였으며, 159건(33.5%)의 질문에 해답을 찾을 수 있는 방법을 소개하였다.

4.7 소요시간

이용자의 정보요구에 할애한 사서의 시간을

〈표 8〉 제공서비스

제공서비스	수 (%)
해답제공	232(49.0)
방법제공	159(33.5)
추천	19(4.0)
기타	64(13.5)
계	474(100.0)

〈표 9〉 서비스 소요시간

소요시간	수 (%)
1분이내	242(51.1)
1-5분	162(34.2)
5-10분	25(5.3)
10분이상	45(9.5)
계	474(100.1)

살펴보면, 1분 이내가 총474건의 질문중 242건(51.1%), 1분에서 5분 이내가 162건(34.2%)으로 404건(85.3%)의 질문에 5분 이내의 시간이 소요되었다. 이용자에게 5분 이상 10분 이내의 서비스를 제공한 경우는 25건(5.3%), 10분 이상은 45건(9.5%)으로 나타나 이용자와 사서와의 면담시간은 비교적 짧은 편으로 조사되었다.

4.8 참고 정보원

이용자에게 해답을 제공하기 위해 사서가 참고한 정보원은 기타가 443건으로 93.4%로 나타났는데, 이는 참고정보원을 필요로 하지 않고도 해답을 줄 수 있는 질문을 상당수 포함했음을 의미하고 있다. 약 90%의 질문이 단순한 혹은 안내정보 문의인 점을 감안할 때 이는 자연스러운 결과로 보인다.

〈표 10〉 사용한 참고정보원

참고정보원	수 (%)
인터넷	25(5.3)
온라인 DB	6(1.3)
기타	443(93.4)
계	474(100.0)

5 결론 및 제언

이용자는 자신의 정보요구를 참고질문을 통해 표출할 것이라는 가정을 바탕으로 본 연구는 대학도서관 이용자가 제기하는 참고질문을 분석하여 이용자의 잠재적인 정보요구를 파악하고자 하였다. 덕성여자대학교 도서관내 대출실, 참고자료실, 정기간행물실에서 2000년 10월 10일부터 12월 13일까지 64일 동안 총 474건의 질문을 수집하여 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 이용자가 제기한 질문 총 474건 중에서 전문 참고사서의 도움이 필요한 순수한 참고질문인 즉답형 질문과 조사형 질문은 각각 3건(0.6%)과 45건(9.5%)으로서 총 질문의 10.1%에 불과하였다. 이는 외국대학도서관 Kent State U. 도서관(Crowe 1997)의 순수 참고질문 비율40.0%와 비교해 볼 때 극히 저조한 비율로서 전문적인 참고정보서비스 제공이 매우 미약한 수준으로 수행되고 있음을 들어내었다. 이는 참고정보서비스가 참고사서의 전문적인 지식을 활용한 양질의 서비스를 제공하기보다는 단순한 안내정보 서비스에 사서의 시간과 노력이 낭비되고 있는 현상으로 풀이된다. 대학도서관의 순수참고정보서비스 비율을 높일 수 있는 방안이 요청된다.

2. 이용자가 제기한 총 474건의 질문에서 방향적 질문이 139건(29.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로 기기관련 질문이 113건(23.8%), 안내형 질문이 89건(18.8%), 도서관정책관련 질문이 85건(17.9%)으로 426건(89.9%)의 질문이 네 종류의 질문에 집중되었다.

네 종류의 질문(426건)에서 안내형 질문인 89건(18.8%)을 제외하면, 방향적 질문, 기기관련 질문, 도서관 정책관련 질문 등, 세 종류의 질문유형이 차지하는 비율은 71.0%(337건)로서 이용자 질문의 대부분이 전문적인 지식이 요구되지 않는 기본적인 안내정보에 치중하는 현상을 보였다. 이는 도서관을 이용하기

위해 필요한 기본적인 안내정보에 대한 이용자의 정보요구를 들어내는 데이터라 하겠다.

3. 도서관의 사인(sign)시스템의 개선으로 이용자들이 제기하는 29.3%의 방향적 질문을 충족시킬 수 있으며, 또한 안내정보시스템의 개선으로 17.9%의 도서관정책관련 질문을 감소시킬 수 있다면, 적어도 총 질문의 47.2%를 도서관의 개선된 사인(sign)시스템과 안내정보시스템이 담당할 수 있다는 의미이다. 본 연구는 체계적이고 효과적인 사인(sign) 및 안내정보시스템의 중요성을 재확인하였다. 도서관은 먼저 이용자의 가장 단순하고 기본적인 정보요구를 만족시킨 연후에 보다 양질의 참고정보서비스를 이용자에게 제공할 수 있는 여력을 가질 수 있을 것이다.

4. 안내형(how-to) 질문은 이용자가 제시한 질문 총 474건의 18.8%를 차지하는 89건으로 색인지 사용법, 저널찾는 방법, CD-ROM검색법, 온라인목록 검색법, 인터넷사용법 등과 같은 질문을 칭한다. 저널찾는 방법과 CD-ROM 사용법에 관해 이용자의 질문이 집중하고 있어 이용자교육과 관련된 이용자의 정보요구를 볼 수 있다. 특히 정기간행물실에서의 저널 찾는 방법이 안내형 질문 총 89건의 47.2%인 42건을 차지하고 있어 이용자들에게는 정기간행물실 사용이 쉽지 않음을 나타내고 있다.

5. 참고질문을 접수한 장소별로 빈번하게 제기된 질문유형에 차이를 보였다. 참고자료실과 정기간행물실은 기기 사용법에 관한 질문을 가장 많이 접수하였다. 참고자료실은 접수한 질문 총 73건의 46.6%인 34건을, 정기간행물실은 접수한 총 질문 267건의 28.8%인 77건을 접수하였다. 더욱이 본 연구에서의 기기관련 질문은 Kent State U. 도서관에 비해 약 7배나 높은편으로 이용자들이 기기들을 스스로 사용할 수 있도록 충분한 안내정보를 제공할 뿐만 아니라 기기들의 원활한 작동을 위해 도서관내의 기기만을 다루는 전담인력의 배치를 고려해 볼 수 있다.

반면에 대출실은 도서관정책관련 질문을 가장 많이 접수하였다. 도서관정책 관련질문 총 85건중에서 63건이 대출실에서 제기된 점을 유의해 볼 때 이용자는 대출과 관련된 일련의 안내정보를 대출실에서 얻기를 원한다고 하겠다. 대출실의 안내 정보 확충이 요청된다.

6. 참고질문을 가장 많이 접수한 장소는 정기간행물실로 총 질문 474건의 56.3%인 267건이었으며 대출실은 28.3%인 134건, 참고자료실은 15.4%인 78건으로 나타났다. 참고자료실은 출입이 가장 용이한 장소인 1층에 위치함에도 불구하고 참고자료실에서의 문의는 예상 밖으로 저조한 편이며, 반대로 2층의 정기간행물실에서는 이용자 문의가 가장 많은 것으로 나타났다. 정기간행물실의 소장 자료의 종류의 다양함과 명칭 등이 일반사용자가 이해하기 어렵고, 또한 정기간행물실의 복잡한 구조 때문에 자료의 소재를 파악하기 힘들기 때문으로 해석할 수 있다. 방향적 질문 총139건의 48.9%인 68건의 질문이 정기간행물실에서 접수됨으로써 가장 많은 방향적 질문이 정기간행물실에서 제기되었다는 사실이 이를 뒷받침하고 있다. 따라서 정기간행물실의 안내 및 사인(sign)시스템의 확충이 요청된다.

7. 대학도서관의 참고자료실의 기능이 재설정되어야 하겠다. 참고자료실에 어떠한 자료가 소장되어 있는지를 아는 이용자는 그리 많지

않을 것으로 생각된다. 특히 자료수집을 위해 색인, 초록지를 참고자료실에서 열람한 후에 정기간행물실에서 특정 학술잡지를 찾아야 하는 정보탐색과정을 알고 있는 이용자는 그리 많지 않을 것으로 예상된다. 본 연구에 의하면 참고자료실의 이용은 극히 저조한 편이다. 이용자는 1층의 정보검색실에서 온라인이나 CD-ROM형태의 색인지를 통해 자료탐색 작업을 한 후 자료가 소장되어 있는 정기간행물실로 직접 가기 때문에 참고자료실에서 인쇄본의 색인, 초록지를 열람할 것이 아니라면 참고자료실을 구태여 방문할 필요가 없는 것이다. 전통적인 참고자료가 제공하던 정보를 전자참고정보원이라는 명칭으로 웹정보로 제공하고 있는 상황에서 참고자료실과 참고사서는 디지털 전자참고서비스로 변모하지 않는다면 이용자들로부터의 외면은 더욱 가속화될것으로 전망된다.

8. 이용자의 질문이 가장 빈번한 요일은 화요일과 목요일이며 이용자의 질문은 오후 2시에서 4시 사이에 집중적으로 제기되었다. 도서관은 빈번한 이용이 예상되는 이 시간대의 이용자서비스에 보다 효과적인 대처방안을 마련해야 할 것이다. 또한 하루중 오후 6시 이후인 저녁시간대의 질문이 13.5%(64건)나 차지하고 있어, 저녁시간대의 이용자에 대한 참고정보봉사 서비스의 중요성을 확인할 수 있었다. 오전 9시부터 12시까지의 오전시간은 총474건의 질문의 24.5%인 116건의 질문을 받음으로써 오전시간이 가장 여유있는 시간대인 것으로 나타났다. 도서관회의나 부처간 협의를 위한 회의 등은 오전에 수행하는 것이 바람직한 것으로 여겨진다.

9. 본 연구 결과를 요약하면 양질의 참고정보서비스를 제공할 수 있는 순수참고질문은 10.1%에 불과하며, 대학도서관 이용자의 71.0%는 도서관 사용에 필수적이고 기본적인 안내정보를 필요로 하는 것으로 조사되었다. 적어도 특정 도서나 장소의 위치를 묻는 방향적 질문 29.3와 도서관 정책 관련질문 17.9%를 포함한 총 질문의 47.2%를 도서관의 사인(sign)시스템이나 안내정보시스템이 담당할 수 있는 이용자의 정보요구로 확인하였다. 도서관은 사인시스템과 안내정보시스템을 효율적으로 개선함으로써 이용자의 기본적인 정보요구를 만족시키는 한편 사서의 시간과 노력이 보다 양질의 참고정보서비스에 사용될 수 있는 여건을 우선적으로 마련해야 할 것이다.

참고문헌

김영신. 1988. "이용자조사를 통해본 대학도서관의 현황: 한남대학교 도서관의 경우." 『한남대논문집』, 18: 231-253.

노옥순. 1994. 『참고봉사와 참고정보원』. 서울: 이화여자대학교출판부.

박준식. 1998. 『정보서비스론』. 대구: 계명대학교 출판부.

이제환, 구정화. 1999. 수요자중심의 정보요구분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 30(2): 93-121.

한상완. 1995. 『정보조사제공론』. 서울: 구미

무역주식회사출판부.

Allen, Frank R., Rita H. Smith. 1993. "A survey of telephone inquiries: case study and operational impact in an academic library reference department." *RQ*, 32(3): 382-391.

Aluri, Rao, Jeffrey W. St. Clair. 1978. "Academic reference librarians: an endangered species?" *Jr. of Academic Librarianship*, 4(2): 82-84.

Bunge, Charles A. 1985. "Factors related to reference question answering success: the development of a data-gathering form." *RQ*, 24(4): 482-486.

Bushallow-Wilbur, Lara, Gemma DeVinney, and Fritz Whitcomb. 1996. "Electronic mail reference service: a study." *RQ*, 35(3): 359-371.

Crowe, Mary. 1997. *Questions Asked at a Library's Information Desk: What means Could be Used to Improve Services?* M.A. thesis, Kent State University.

Elzy, Cheryl, Alan Nourie, F.W. Lancaster, and Kurt M. Joseph. 1991. "Evaluating reference service in a large academic library." *College and Research Libraries*, 52(5): 454-465.

Katz, William A. *Introduction to Reference Work: Vol. I, Basic Information Sources*. New York: McGraw-Hill, 1992.

Kok, Victoria T., Anton B. Pierce. 1982. "The reference desk survey: a management tool in an academic research library." *RQ*, 22(2): 181-187.

Larson, Joyce, et. al. 1989. "Enhancing Reference Service in a Subject-Divided Library: the Role of an Information Desk." ED 305 937

Mendelsohn, Jennifer. 1997. "Perspectives on quality of reference service in an academic library: a qualitative study." *RQ*, 36(4): 544-557.

Olszak, Lydia. 1991. "Mistakes and failures at the reference desk." *RQ*, 31(1): 39-49.

Seng, Mary. 1978. "Reference Service Upgraded." *Special Libraries*, 69(1): 21-28.

Stalker, John C., Marjorie, E. Murfin. 1996. "Why reference librarians won't disappear: a study of success in identifying answering sources for reference questions." *RQ*, 35(4): 489-503.

Walsh, Maurice. 1977. "Reference librarians: do they play their hunches or go by the book." *LLA Bulletin*, Winter 1977: 105.

Whitlatch, Jo Bell. 1989. "Unobtrusive

studies and the quality of academic library reference services." *College and Research Libraries*, 50(2): 181-194.

Wilkinson, John P., William Miller. 1978. "The step approach to reference service." *RQ*, 17(4): 293-300.

Williams, Karen. 1987. "Implementing an information desk: avenues toward increased quality of reference and loan services: summary and evaluation of the information desk experiment." *Paper presented at the annual posters session of the American Library Association*(6th, San Francisco, CA, June 27-29, 1987).

Witucke Virginia, C. J. Schumaker. 1991. "Analyzing reference activities: the affordable solution." *RQ*, 31(1): 58-69.