

전자게시판을 이용한 대학도서관의 참고정보서비스에 관한 연구

- 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답을 중심으로 -

A Study on the Electronic Reference Services Using Electronic Bulletin Boards in University Libraries

이 명 희(Myeong-Hee Lee)*

이 미 영(Mi-Young Lee)**

초 록

본 연구는 대학도서관에서 제공하는 전자게시판 중 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답의 4가지 유형의 참고서비스를 대상으로 게재되는 질문의 유형과 내용을 분석함으로써 서비스 유형별 특성을 조사하고 이용자의 정보요구를 파악하였다. 분석한 결과, 4가지 서비스의 유형에 따라 질문유형별 차이를 발견하지 못하였다. 모든 서비스에서 안내형 질문이 가장 많았으며, 주제형 질문은 미미한 것으로 나타났다. 분석결과를 토대로 4가지 유형별 서비스에 대한 발전방안을 제시하였다: 서비스 유형에 대한 메뉴명칭의 표준화, 서비스 접근이 용이한 메뉴 배치, 각 서비스에 적합한 성격 명시, 내용검색기능과 응답기능을 첨가하는 구조개선, 질문작성 양식의 제안, 전자참고서비스의 전담부서 및 전담자 배치, 정책마련, 홍보강화를 제안하였다.

ABSTRACT

Electronic reference service was defined as reference service designed for remote users and identified by a specific link from a library's website. This study examined whether academic libraries deliver web-based electronic reference services to remote users. Particularly, four types of electronic bulletin board services, free bulletin board, FAQ, Q&A and reference question-response service were measured in terms of 8 types of questions and 12 contents of questions. The result showed that there was few differences among 4 services. Guidelines for effective use of electronic bulletin board services in academic libraries were suggested: standardization of service names, easy access to menu services, definition of each menu, search function for contents and standard web forms.

키워드: 전자참고서비스, 전자게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답

Online Reference Services, Electronic Bulletin Board, Electronic Reference Services

* 상명대학교 사회과학부 문헌정보학전공 부교수(mehlee@smu.ac.kr)

** 상지대학교 도서관 사서(myilee@sangji.ac.kr)

논문접수일자 2003년 12월 2일

게재확정일자 2003년 12월 19일

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

인터넷과 정보통신공학의 급격한 발전은 사회 전반에 걸쳐 많은 변화를 가져왔으며, 대학과 도서관 분야에서도 예외는 아니어서 인터넷에 친숙해진 이용자의 변화로 인하여 이러한 이용자에게 정보를 제공하는 대학도서관도 변모하고 있다. 대학도서관 역시 디지털도서관의 형태로 확대되면서 더 이상 자관이 소장한 자료만으로는 이용자들의 요구를 만족시킬 수 없으므로 종래의 전통적인 정보서비스뿐 아니라 온라인 상에서의 다양한 정보서비스를 개발하여 제공하여야 한다. 이를 위하여 이용자의 정보요구를 파악하여 제공하는 참고정보서비스는 도서관의 업무중에서 무엇보다 중요하며, 디지털 정보환경의 변화 속에서 사서와 이용자의 상호작용이 원활하게 이루어질 수 있는 전자참고서비스는 대학도서관에서 새롭게 대두되는 효율적인 정보서비스의 도구가 될 수 있을 것이다.

최근 대부분의 대학도서관은 도서관 전용 홈페이지를 구축하여 대학도서관 이용자를 위한 다양한 서비스를 제공하고 있다. 서지정보와 목차 정보를 비롯하여 원문정보, 전자도서(e-book) 서비스는 물론이고 SDI Service와 같은 맞춤형 정보 서비스, 상호대차서비스 등이 모두 웹을 통하여 제공되고 있다. 이처럼 다양하게 제공되는 정보서비스 중에서도 전자참고 서비스는 이용자들이 언제 어디서나 인터넷 환경을 통해 질문을 할 수 있으며, 전문사서의 즉각적인 응답을 제공받을 수 있다는 점에서 매우 긍정적으로 평가되고 있다.

현재 국내 대학도서관에서 제공되고 있는 전자참고서비스는 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답 서비스 등으로 다양하다. 그러나 이들 네 가지 유형의 서비스는 각각의 특징에 대한 정확한 성격 규명이 없이 사용되고 있어서 이들을 이용하는 이용자는 물론 정보를 제공하는 사서들에게도 혼란을 야기하고 있는 실정이다. 이들 네 가지 유형의 정보서비스가 도서관에 따라서는 전혀 관리가 되지 않은 상태에서 방치되어 있어서 그 도서관 홈페이지를 처음 이용하는 이용자들에게는 도서관에 대한 이미지의 쇠고 크게 부정적으로 작용하고 있는 실정이다. 이들의 성격에 대한 규명과 함께 게시판 활용을 극대화시키기 위한 연구가 필요하다 하겠다.

이 연구에서는 현재 대학도서관 홈페이지에서 사용하고 있는 전자게시판의 4 가지 유형인 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답 서비스를 통해 접수된 질문유형과 질문의 내용을 분석함으로써 이들이 목적에 맞게 사용되고 있는지를 파악하고, 이들 네 가지 유형의 정보서비스에 대한 성격 규명 및 내용을 정립하고 방향을 제시해 줌으로써 각각의 고유한 특성을 고려한 서비스에 대한 이용자와 사서들의 혼돈을 방지하고 바람직한 형태의 전자참고서비스의 제공에 기여하고자 한다. 나아가 효과적인 참고서비스를 위한 발전방안을 제시하는 데에 이 연구의 목적이 있다. 또한, 이러한 실증적인 연구 결과에 기초한 대학도서관 홈페이지의 전자게시판의 네 가지 유형의 서비스를 파악하여 분석함으로써 추후에 웹을 이용한 전자게시판의 참고서비스를 설계, 구축하고자 하는 후발 대학도서관의 전자참고서비스의 메뉴 설계에 기여하고자 한다.

1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구에서는 현재 많은 대학도서관 홈페이지에서 정확한 성격 규명 없이 전자게시판에서 다양하게 제공되고 있는 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답 서비스에 접수된 질문의 유형과 내용을 분석함으로써 이들이 각각 어떤 특성을 가지고 있으며 또 그 특성에 맞게 사용되고 있는지를 파악하고, 보다 효과적인 전자참고서비스 메뉴 설계에 기여하고자 한다.

본 연구의 내용은 다음과 같다 : 첫째, 국내 대학도서관 홈페이지를 통해 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답 서비스 제공 현황을 조사하고, 둘째, 각 서비스의 사용 명칭과 메뉴구조를 분석하여 일관된 용어를 제시한다. 셋째, 선행연구에서 제시한 참고질문 유형분석 결과를 토대로 이들 네 가지 유형에서 사용된 질문유형을 조사하여 각 유형별 특성을 파악한다. 넷째, 질문내용을 분석하여 이용자의 요구를 파악하고 각 유형별 서비스의 목적 및 기능에 부합되게 사용하고 있는지를 조사한다. 다섯째, 질문유형별 내용을 분석하여 네 가지 유형별 특성을 조사하고, 여섯째, 질문유형분석 결과와 전통적인 참고봉사의 연구 결과와 비교하고자 한다.

2. 선행연구

국내의 연구는 대학도서관 전자참고서비스의 현황과 효율적인 참고서비스의 모형구축에 관한 연구가 많았으며, 외국의 연구도 마찬가지로 전자참고서비스의 실태 분석과 모형을 제시한 연

구가 많았다. 그러나 형태에 있어서는 국내에서는 전자게시판을 중심으로, 국외에서는 전자우편과 웹 폼을 중심으로 한 연구가 많은 것으로 차이를 가지고 있다. 또한, 국외의 연구는 국내 연구와 달리 보다 실증적인 연구가 많고, 최근에는 화상회의 시스템과 채팅을 이용한 전자참고서비스에 관한 연구가 늘어나고 있다는 점에서 국내의 연구와 다른 점을 가지고 있다.

국내 도서관에 인터넷이 소개되기 시작한 것은 1993년부터이며, 인터넷이 참고봉사의 도구로 연구된 것 역시 그 이후부터 본격적으로 이루어졌다. 대학도서관 대부분이 홈페이지를 구축하여 다양한 정보서비스를 제공하고 있으며, 이러한 정보서비스 환경변화에 따른 서비스 제공 현황 연구와 유용성 인식에 관한 연구, 전자참고서비스의 유형 및 활용, 만족도에 이르기까지 다양한 연구가 진행되었다. 국내에서 전자게시판을 이용한 대학도서관 참고서비스의 역사가 그리 길지 않지만 상당히 많은 연구가 진행되었다. 대학에서 수행된 학위논문의 예로는 권혜조(2003), 김지현(2002), 김형규(2000), 김휘출(2001), 윤인순(2003) 이정숙(1998)의 논문 등이 있으며, 학회지를 비롯한 학술잡지에 수록된 논문으로는 김현희와 안태경(1999), 문정순(1997), 정재영(2001), 이재운(1998), 최홍식(2003)의 논문 등이 있다. 한편, 전자게시판이 아닌 일반적인 참고서비스의 질문을 중심으로 참고질문에 대하여 연구한 것은 유재옥(2001)과 남태우와 정재영(2003)의 연구가 있다. 이 두 연구의 결과는 본 연구의 결과와 본문에서 비교 분석되었는데 유재옥의 결과는 방향적 질문이 139(29.3%) 전으로 가장 많았고, 다음으로 기기관련 질문(23.8%), 안내형(18.8%)순으로

나타났으며, 순수한 참고질문의 비율이 10.1%에 불과한 것으로 조사되었다. 한편, 남태우와 정재영의 연구에서는 순수한 참고질문이 상당한 것을 발견하였으며, Information desk의 설치와, 신입생 오리엔테이션의 수정 및 보완, 정보환경의 변화에 따라 참고질의 서비스에도 전자우편, 웹 폼(Web form), Chat, 화상회의시스템의 도입을 제시하였다.

외국의 연구 역시 전자참고서비스에 대한 실태를 분석하여 모형을 제시한 연구가 많았으며, 대부분 전자우편과 웹 폼을 이용한 전자참고서비스에 대한 보다 상세하고 실증적인 결과를 제시하고 있다. Diamond & Pease(2001), Goetsch et al(1999), Sloan(1998), Weise & Borgendale(1986) 등의 연구는 전자참고 서비스 일반에 관한 연구를 광범위하게 진행하였다. 이에 반하여 Bushallow-Wilbur et al(1996)은 전자우편을 통한 참고서비스를 주장하였으며, Miller(1996)는 전자게시판을 이용한 정보서비스를 구현하였다. 또한 Pagell(1999)은 미국을 중심으로 현재 성행하는 데스크탑을 이용한 비디오 화상회의를 통한 전자참고서비스에 대한 연구를 수행하였다. 한편, Gray(2000)는 다양한 유형의 전자참고서비스의 연구 결과를 광범위하게 개관하고 미래의 가상 참고서비스의 방향과 제언을 제시하였다.

선행연구의 결과를 종합해 보면, 국내·외 연구를 통하여 전자참고서비스의 유용성은 모두 인식하고 있는 것으로 나타났다. 국내의 연구결과에서는 많은 대학에서 전자참고서비스를 제공하고 있으나 실질적인 참고업무에 활용되는 비율은 아직 미흡한 것으로 조사되었으며, 효율적인 전자참고서비스를 위해 FAQ, 웹 폼의 필요성과, 주제사서와 주제별 구분의 필요성 등이

제시되었다. 외국의 연구에서는 웹 폼의 내용구성, 답변 소요시간 지정, 주제별·신분별 이용자 분석, 데이터 수집과 평가에 이르기까지 국내의 연구보다 상세하게 전자참고서비스에 관한 연구가 이루어지고 있었으며, 화상서비스와 전자우편서비스를 연계한 서비스를 제시하기도 하였다. 국내·외의 연구를 분석한 결과, 국내 대학도서관에서는 국외와 달리 전자게시판을 이용한 전자참고서비스의 활용이 높은 것으로 나타났다. 아직까지 국내에서 다양하게 제공되고 있는 전자게시판의 유형별 특성 및 내용을 비교·분석한 연구는 이루어지지 않고 있었다.

3. 연구방법

3.1 연구의 대상 선정

본 연구에서는 국내 대학도서관에서 많이 이용되고 있는 전자참고서비스의 유형 중 전자게시판을 이용한 참고서비스를 대상으로 하였는데, 전자게시판 서비스를 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답의 네 가지 유형으로 별도로 구분하여 조사하였다.

전자 참고서비스 현황을 파악하기 위하여 2003년 8월 현재 교육부에 등록된 4년제 대학의 도서관을 대상으로 조사한 결과, 도서관 홈페이지를 구축한 대학은 168(81.8%)개교였다. 여기에 한국과학기술원도서관과 한국방송대학교도서관을 포함하여 총 168개 대학도서관 홈페이지를 조사하였다. 이 중 자유게시판을 운영하는 대학은 81개, Q&A를 운영하는 대학 74개, FAQ를 운영하는 대학 78개, 참고질의 응답서비

스를 제공하는 대학은 47개 기관으로 전체 서비스 수는 280개였다. 대학도서관에서 이루어지는 참고질문은 학기단위로 반복되는 점을 감안하여 연구대상 데이터의 수집기간은 최근 6개월(2003년 3월 1일 - 2003년 8월 31일)로 한정하였으며, 자유게시판과 Q&A에 게시된 수가 100건 이상인 도서관을 대상으로 하였다. FAQ는 게시글 전체를 대상으로 하였으며, 서비스 초기단계인 참고질의응답은 제공하는 모든 도서관의 기간 내에 게시된 모든 내용을 포함하였다. 따라서 자유게시판은 41개 도서관, Q&A는 23개 도서관, FAQ는 78개 도서관, 참고질의응답은 47개 도서관을 본 연구의 대상으로 조사하였으나, 조사과정 중 도서관과 전혀 무관한 질문이나, 메뉴는 있지만 접근이 되지 않는 경우와 전혀 이용이 되지 않는 기관은 제외하였다. 또한, 참고질의응답 게시판의 운영에 있어서도 접속오류 또는 전혀 이용이 없는 대학은 제외하여, 참고질의응답 메뉴의 분석대상은 총 20개 대학으로 한정하였다. 그러므로, 최종 조사대상은 자유게시판 14개, Q&A 8개, FAQ 77개, 참고질의응답 20개로 서비스 수는 모두 119개이나 한 도서관에서 두 가지 이상의 유형별 서비스를 제공하는 경우가 있으므로, 도서관 수는 모두 91개로 표 1과 같다.

3.2 질문유형 및 질문내용 구성

전자참고서비스의 질문 유형을 분석하기 위

하여 조사대상인 91개 대학의 119개 메뉴에 접속하여 2003년 8월 25일부터 9월 21일까지 4주간에 걸쳐 질문 유형을 조사하였다. 조사방법은 조사 대상 대학의 홈페이지에 접속하여 해당 메뉴의 2003년 3월부터 8월까지의 참고질문을 확인한 후 질문유형과 질문내용을 동시에 워크시트에 체크하는 방법을 사용하였다.

분석을 위한 질문의 유형과 정의는 Katz(1992), Crowe(1997)와 Allen and Smith(1993), 유재옥(2001) 등의 연구에서 사용한 질문 등을 고려하여 8가지 유형의 질문을 선정하였다. 특히 본 연구에서는 기존 연구에서의 7가지 유형의 질문 이외에 도서관을 방문하여 직접 대면을 통하여 이루어지는 제한된 질문과 달리 전자게시판을 이용한 질문은 보다 다양한 유형으로 나타날 수 있기 때문에 기타항목을 추가하였다. 그리고, 즉답형 질문, 조사형 질문, 연구형 질문을 합하여 학습 및 연구에 관련된 주제형 질문으로 구분하였다. 본 연구에서 참고질문 유형의 분석틀로 사용한 각 유형별 참고질문은 다음과 같다 : ① 방향적 질문, ② 즉답형 질문, ③ 조사형 질문, ④ 연구형 질문, ⑤ 안내형 질문, ⑥ 기기관련 질문, ⑦ 도서관정책 관련질문, ⑧ 기타 질문 등이다.

또한, 본 연구에서 참고질문 내용의 분석틀은 저자가 예비연구에서 10개의 대규모 대학도서관의 홈페이지에 나타난 내용과 선행연구를 고려하여 선정하였다. 사용한 각 참고질문의 수는 12가지로서 각각의 내용은 다음과 같다 : ①회

표 1. 연구대상 전자게시판의 유형별 서비스 운영 현황

구분	자유게시판	Q&A	FAQ	참고질의응답	계
서비스 수	14	8	77	20	119

망도서, ② 소장자료, ③ 전자자료, ④ 대출·열람, ⑤ 검색·참고봉사, ⑥ 이용자, ⑦ 전산시스템, ⑧ 시설관리, ⑨ 행정관리, ⑩ 상호대차, ⑪ 저작권, ⑫ 기타 등이다.

4. 데이터 분석

4.1 전자참고서비스의 명칭과 구조

자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답의 각 서비스별 명칭과 접근도를 확인하기 위한 메뉴구조를 분석하였다.

4.1.1 자유게시판

도서관 홈페이지를 구축한 168개 도서관에서 제공하는 전자참고서비스의 명칭과 구조는 여러 가지로 사용되고 있었다. 이들 가운데 본 연구의 조사대상인 91개 도서관 전자게시판의 네 가지 유형별 서비스에 대한 명칭과 구조를 조사하였다.

먼저 명칭에 있어서 자유게시판은 “게시판”, “자유게시판”, “전자게시판”, “일반게시판”, “이용자 소리함” 등으로 다양하게 사용되고 있었는데 그 중에서 42.9%의 도서관에서 “자유게시판”으로 사용되고 있었으며, “게시판” 28.6%, “전자게시판” 14.3%의 순으로 사용되고 있었다. 구조에 있어서 자유게시판은 “도서관안내” 및 “도서관 커뮤니티” 등의 메뉴아래 위치하고 있으며, 한번 또는 두 번의 클릭으로 접근이 가능한 것으로 나타났다.

4.1.2 Q&A

Q&A 게시판의 명칭은 “Q&A”(25.0%)

와 “질의응답”(25.0%), “묻고 답하기”(12.5%)와 같이 유사한 명칭으로 사용되었는데, 그 중 50%의 도서관에서 사용한 명칭 내에는 “Q&A”가 포함된 명칭을 사용하고 있었다. 메뉴구성에 있어서 상위메뉴는 “게시판”, “알림마당”, “이용자마당”, “도서관서비스”, “온라인참고봉사”로 사용되고 있었으며, 자유게시판에서의 경우와 마찬가지로 한번 혹은 두 번의 클릭으로 비교적 접근이 용이하게 이루어져 있는 것으로 확인되었다.

4.1.3 FAQ

FAQ의 명칭에 있어서는 대부분의 경우 “FAQ”(79.2%)나 “자주하는 질문” 또는 FAQ를 포함하는 명칭을 사용하고 있어서 자유게시판과 Q&A에 비해 FAQ의 명칭이 일관된 것을 볼 수 있었다. 메뉴구조는 도서관 메인 홈페이지에서 직접 FAQ로 접근할 수 있는 도서관이 21개로 나타났으나, “게시판”이나 “도서관 서비스”, “참고서비스” 등 다양한 메뉴 등을 거친 3, 4단계 클릭을 통해 접근해야 하는 경우도 있었다. FAQ의 내용에서는 업무별로 세분하여 제공하는 도서관이 77개 중 16개 기관, 이용자 신분별로 구분하여 제공되는 기관이 1개 기관으로서 이용자가 보다 편리하게 접근할 수 있도록 제공되고 있었다.

4.1.4 참고질의 응답

참고질의응답 서비스의 명칭은 “참고질의응답”(35.0%), “온라인 참고봉사”(25.0%), “학술정보 질의응답”(15.0%)과 같이 대부분 유사한 명칭으로 사용되고 있는 것으로 조사되었다. 상위 메뉴로는 “게시판”과 “도서관서비스”, “이용자서비

스” 등의 메뉴 하에 주로 사용되고 있는 것으로 나타났다. 접근단계는 3개 도서관이 한번의 클릭으로 접근이 가능하고 나머지 16개 도서관은 두 번의 클릭, 1개 도서관은 세 번의 클릭으로 관련 서비스의 이용이 가능한 것으로 확인되었다.

4.2 전자참고서비스 질문 유형 분석

4.2.1 자유게시판

자유게시판을 운영하는 14개 대학의 조사대상 질문건수는 1,907건으로 그 중, 안내형 질문이 1,045건(54.8%)으로 가장 많았으며, 도서관 정책관련 질문이 365건(19.1%), 기타 질문이 272건(14.3%), 기기관련 질문이 166건(8.7%)으로 나타났다. 자유게시판을 통해 질의된 질문유형 중 순수한 참고질문이라고 할 수 있는 주제형 질문은 총 11건(0.6%)으로 극소수에 불과하였으며, 과반수가 넘는 54.8%의 질문이 도서관 이용과 관련된 안내형 질문인 것으로 나타났다. 기타 질문은 14.3% (272건)로 나타났는데, 여기에는 건의사항과 새로운 서비스에 대한 제안, 불만사항 등이 포함되어 있다. 이와 같이 기타 질문 비율이 높은 이유는 자유게시판이라는 서비스가 특정 질문을 게재하도록 제한하고 있는 것이 아니라 다양한 질문과 의견을 제시할 수 있도록 서비스를 제공하고 있기 때문인 것으로 보여진다.

4.2.2 Q&A

Q&A를 운영하는 8개 대학의 조사대상 질문건수는 1,443건으로 자유게시판과 마찬가지로 안내형 질문이 804건(55.7%)으로 가장 많았으며, 도서관 정책관련 질문이 305건(21.1%), 기타 질문이 168건(11.6%), 기기관련 질문이

118건(8.2%)의 순서로 나타났다. Q&A의 질문유형 역시 자유게시판과 비슷한 결과를 나타내고 있는데, 주제형 질문은 총 15건(1.1%)에 불과하고, 도서관이용에 관련된 안내형 질문이 대부분인 것으로 조사되었다.

4.2.3 FAQ

FAQ의 내용은 자유게시판, Q&A 등에 반복되는 질문을 수집, 정리하여 게재하는 경우도 있지만 이용자들이 자주 질문할 것이라 예상되는 질문을 예측하여 게재한다는 점에서 자유게시판이나 Q&A와는 약간의 차이를 가지고 있다. FAQ는 이용자들의 반복되는 질문으로 인해 발생하는 사서의 시간과 노력뿐 아니라 답변을 기다리는 이용자의 시간도 절약하고 또한, 이용자 교육의 장으로도 활용될 수 있어 조사대상의 98.7%인 77개 대학에서 운영되고 있다.

77개 대학의 1,695개의 질문을 분석한 결과, 안내형 질문이 1,024 (60.4%) 건으로 가장 많았고, 정책관련 질문이 430건(25.4%), 기기관련 질문이 89건(5.3%), 방향적 질문이 69건(4.1%)의 순으로 나타났다.

4.2.4 참고질의 응답

20개의 참고질의응답 서비스에 접수된 1,154건의 참고질의 유형을 분석한 결과(표 2 참조), 안내형 질문이 626건(54.2%)으로 가장 많았고, 도서관 정책관련 질문 225건(19.5%), 기타질문 78건(6.8%), 방향적 질문 58건(5.0%) 순으로 나타났다. 기타 질문은 신규 서비스에 대한 제안 및 시설에 대한 건의가 많았다. 주제형 질문은 92건(7.9%)으로 네 가지 서비스 유형 중에서 가장 높은 수치로 나타났지만 다른 유형의 서비

표 2. 서비스 유형별 질문유형

구분	자유게시판	Q&A	FAQ	참고질의응답	평균 비율
방향적 질문	48(2.5%)	32(2.2%)	69(4.1%)	58(5.0%)	3.5%
즉답형 질문	11(0.6%)	11(0.8%)	44(2.6%)	39(3.4%)	1.9%
조사형 질문	0(0.0%)	3(0.2%)	5(0.3%)	49(4.2%)	1.2%
연구형 질문	0(0.0%)	1(0.1%)	0(0.0%)	4(0.3%)	0.1%
안내형 질문	1,044(54.8%)	804(55.7%)	1,024(60.4%)	626(54.2%)	56.2%
기기관련 질문	166(8.7%)	118(8.2%)	89(5.3%)	75(6.5%)	7.2%
도서관 정책관련 질문	365(19.1%)	305(21.1%)	430(25.4%)	225(19.5%)	21.2%
기타	272(14.3%)	168(11.6%)	34(2.0%)	78(6.8%)	8.7%
계	1,906(100.0%)	1,443(100.0%)	1,695(100.0%)	1,154(100.0%)	100.0%

* 단위 : 건

스에서와 마찬가지로 안내형 질문이 과반수에 달하는 54.2%로서 가장 많은 유형으로 나타났다. 네 가지 유형의 서비스를 질문 유형별로 분석한 결과, 4 가지 서비스의 평균을 보면 모두 안내형 질문(56.2%)과 도서관 정책관련 질문(21.2%)이 가장 높게 나타났으며, 기타질문(8.7%), 기기관련 질문(7.2%), 방향적 질문(3.5%)의 순으로 나타났다.

특기할 사항으로는 자유게시판에서는 기타 질문(14.3%)이 평균보다 높게 나타났으며, FAQ에서는 즉답형 질문(2.6%)이 약간 많은 것으로 나타났으나 기타질문(2.9%)은 극히 저조한 것으로 드러났다. 한편, 참고질의 응답 서비스를 통해서서는 방향적 질문(5.0%)과 주제형 질문(7.9%)이 많이 이루어지고 있는 것으로 나타났으나 대체적으로 서비스별 구분에서 큰 차이를 드러내지는 않는 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고, 참고질의응답 서비스를 통해 주제형 질문이 다른 서비스에 비해 약간 많이 이루어지고 있는 점이 특기할만하다. 이러한 점을 감안하여 참고질의응답 서비스의 참고서비스 기

능을 강화할 필요가 있는 것으로 보인다. 예를 들면, 다른 서비스에 게재된 주제형 질문을 참고질의 응답 서비스로 옮기거나 비주제형 질문을 기타 관련 서비스로 이동시키는 등의 적절한 운영관리를 통해 각 서비스의 유형과 성격을 명확히 하고 강화할 필요성이 있다.

4.3 전자참고서비스의 질문 내용 분석

4.3.1 자유게시판

선정기준에 의하여 조사된 91개 대학도서관의 각 서비스별 질문내용을 분석하였다. 분석 결과, 자유게시판은 대출·열람 관련 질문이 571건(30.0%)으로 가장 많았고 희망도서에 관한 질문이 363건(19.0%), 시설관리 267건(14.0%), 소장자료 186건(9.8%), 이용자 177건(9.3%)의 순으로 나타났다.

4.3.2 Q&A 게시판

8개 대학의 Q&A를 통해 접수된 1,443건의 질문내용을 분석한 결과, 다른 유형의 서비스에

서와 마찬가지로 대출·열람 관련 질문이 348건(24.1%)으로 가장 많았고 희망도서에 관한 질문이 240건(16.6%), 이용자 225건(15.6%), 시설관리 198건(13.7%), 소장자료 159건(11.0%)의 순으로 나타났다.

4.3.3 FAQ

77개의 FAQ 서비스에 게재된 1,695건의 질문내용을 분석한 결과, 역시 대출·열람 관련 질문이 612건(36.1.0%)으로 가장 많았고 소장자료에 관한 질문이 252건(14.9%), 시설관리 151건(8.9%), 이용자 146건(8.6%), 희망도서 136건(8.0%), 전자자료 117건(6.9%)의 순으로 나타났다.

4.3.4 참고질의응답

20개의 참고질의응답 서비스에 게재된 1,154건의 질문내용을 분석한 결과, 대출·열람 310건(26.9%), 희망도서 161건(14.0%), 소장자료 152건(13.2%), 이용자 142건(12.3%)의 순으로 나타났다. 특기할 사항은 다른 서비스에 비해 검색·참고봉사에 관련된 질문이 98건(8.5%)으로 가장 높았으며, 전자자료에 관한 질문도 79건(6.8%)으로 타 서비스에 비해 높은 것으로 나타났다.

4 가지 유형의 서비스를 질문내용별로 분석한 결과는 표 3에 나타나 있다. 네 가지 서비스의 평균을 보면 대출·열람에 관한 질문(29.3%)이 가장 많았으며, 희망도서(14.4%), 소장자료(12.2%), 이용자 관련 질문(11.4%), 시설관리(10.4%)의 순서로 나타났다. 그 중 대출·열람 관련 질문은 FAQ(36.1%)와 자유게시판(30.0%)이 평균보다 높게 나타났으며, 희망도

서에 관련된 질문은 자유게시판(19.0%)과 Q&A(16.6%)가, 소장자료에 관한 질문은 FAQ(14.8%)와 참고질의 응답(13.2%)이 평균보다 높게 나타난 것을 볼 수 있다.

서비스 유형별로 평균보다 높게 나타난 질문내용을 살펴보면, 자유게시판에서는 희망도서(19.0%), 대출·열람(30.0%), 전산시스템(6.0%), 시설관리(14.0%) 등의 내용이 많았으며, Q&A에서는 희망도서(16.6%), 이용자(15.6%), 시설관리(13.7%) 등의 순서로 나타났다. FAQ는 소장자료(14.9%), 전자자료(6.9%), 대출·열람(36.1%), 검색·참고봉사(15.6)의 순으로 나타났다. 참고질의 응답서비스에서는 소장자료(4.3%), 전자자료(6.8%), 검색·참고봉사(8.5%), 전산시스템(5.1%)의 질문내용이 타 서비스에 비해 높게 나타났다.

이와 같은 결과를 살펴 볼 때, 네 가지 유형의 서비스 모두 대출·열람, 희망도서, 시설관리, 소장도서, 이용자와 관련된 질문이 동일하게 많이 질문되는 내용으로 확인되었다. 이에 비해 참고질의응답 서비스에서는 약간의 차이를 보였는데, 다른 세 가지 유형의 서비스에서보다 검색·참고봉사에 관련된 질문이 많았으며, 시설관리보다는 전자자료에 관한 질문이 많은 것으로 조사되었다.

4.4 전자참고서비스의 질문유형과 내용의 관계

4.4.1 자유게시판

표 4에서 나타난 결과를 분석해 보면, 자유게시판에 접수된 참고질문의 유형으로는 안내형 질문이 1044건으로 가장 많았으며, 안내형질문의 내용으로는 대출·열람에 관한 질문이 355

표 3. 서비스 유형별 질문내용

구 분	자유게시판	Q&A	FAQ	참고질의응답	평 균
희망도서	363(19.0%)	240(16.6%)	136(8.0%)	161(13.9%)	14.4%
소장자료	186(9.8%)	159(11.0%)	252(14.9%)	152(13.2%)	12.2%
전자자료	51(2.7%)	74(5.1%)	117(6.9%)	79(6.8%)	5.4%
대출·열람	571(30.0%)	348(24.1%)	612(36.1%)	310(26.9%)	29.3%
검색·참고봉사	14(0.7%)	21(1.5%)	73(4.3%)	98(8.5%)	3.8%
이용자	177(9.3%)	225(15.6%)	146(8.6%)	142(12.3%)	11.4%
전산시스템	115(6.0%)	57(4.0%)	29(1.7%)	59(5.1%)	4.2%
시설관리	267(14.0%)	198(13.7%)	151(8.9%)	60(5.2%)	10.4%
행정관리	96(5.0%)	61(4.2%)	57(3.4%)	30(2.6%)	3.8%
상호대차	11(0.6%)	27(1.9%)	50(2.9%)	30(2.6%)	2.0%
저작권	0(0.0%)	2(0.1%)	3(0.2%)	3(0.3%)	0.2%
기타	55(2.9%)	31(2.2%)	69(4.1%)	30(2.6%)	2.9%
계	1,906(100.0%)	1,443(100.0%)	1,695(100.0%)	1,154(100.0%)	100.0%

표 4. 자유게시판의 질문유형과 질문내용과의 관계

	희망 도서	소장 자료	전자 자료	대출 열람	검색 참고봉사	이용자	전산 시스템	시설 관리	행정 관리	상호 대차	저작권	기타	계
방향적		38						10					48 (2.5%)
즉답형		6	2		1				2				11 (0.5%)
조사형													0 (0.0%)
연구형													0 (0.0%)
안내형	353 (18.5)	124 (6.5)	43	355 (18.6)	11	54	1	44	26	11		16	1,044 (54.8%)
기타			3	6		2	112 (5.9)	38				5	166 (8.7%)
정확	10	13	3	196 (10.3)	2	121 (6.3)	2	7	6			5	365 (19.2%)
기타		5		8				168 (8.8)	62			29	272 (14.2%)
계	363 (19.0%)	186 (9.8%)	51 (2.7%)	571 (29.9%)	14 (0.7%)	177 (9.3%)	115 (6.0%)	267 (14.0%)	96 (5.0%)	11 (0.6%)	0 (0.0%)	55 (3.0%)	1906 (100.0%)

*단위: 건(%)

건, 희망도서 353건, 소장자료 124건의 순으로 나타났다. 또한, 도서관 정책관련 질문에서는 역시 대출·열람에 관한 질문이 196건으로 가장 많았고, 이용자 정책에 관한 질문이 121건이며, 주제형 질문은 대부분 소장자료에 관한 질문인 것으로 확인되었다. 따라서 자유게시판은 대출·열람(18.6%) 및 희망도서(18.5%)에 대한 안내와 대출과 열람에 관한 정책(10.3%), 이용자 정책(6.3%) 그리고 시설관리에 관련된 의견(8.8%)이 가장 많은 것으로 볼 수 있다.

4.4.2 Q&A

Q&A에 접수된 참고질문은 희망도서에 관련된 안내형 질문이 16.1%(232건)로 가장 많았으

며, 대출·열람 관련 안내 질문 14.3%(207건), 대출·열람 정책(132건), 이용자 정책(131건)에 관한 질문 순으로 나타났다(표 5 참조). 그밖에 소장자료의 안내(115건), 시설관리에 관한 건의 및 제안(106건)에 관련된 부분도 많은 것으로 조사되었다. 즉답형 질문과 조사형 질문, 연구형 질문과 같은 주제형 질문 중 검색·참고봉사 관련 질문이 10건으로 나타났다. 이와 같은 결과는 Q&A 서비스를 통해 도서관 이용에 관련된 질문과 참고질의, 두 가지 기능으로 이용되고 있거나 참고질의 응답 서비스에 대한 인지부족의 결과로 볼 수 있다. 전자참고서비스의 활성화를 위해서는 Q&A와 참고질의응답 서비스를 구분하여 운용하는 것이 바람직하다.

표 5. Q&A의 질문유형과 질문내용과의 관계

	희망 도서	소장 자료	전자 자료	대출 열람	검색 참고봉사	이용자	전산 시스템	시설 관리	행정 관리	상호 대차	저작권	기타	계
방향적		21						10	1				32 (1.7%)
즉답형		2	1		7	1						1	12 (0.1%)
조사형		1			2								3 (0.2%)
연구형					1								1 (0.1%)
안내형	233 (16.1)	115 (8.0)	51	207 (14.3)	8	90 (4.7)	3	36	20	25	1	15	804 (73.3%)
기기		2	21	6	1	2	51	32				3	118 (6.2%)
정책	7	8	1	132 (9.1)		131 (9.0)		14	6	2	1	3	305 (16.0%)
기타		10		3	2	1	3	106 (7.3)	34			9	168 (8.8%)
계	240 (16.6%)	159 (11.3%)	74 (6.7%)	348 (18.3%)	21 (1.0%)	225 (15.6%)	57 (3.0%)	198 (10.4%)	61 (3.0%)	27 (1.3%)	2 (0.1%)	31 (1.5%)	1443 (100.0%)

*단위: 건(%)

또한, 희망도서에 관련된 일반적인 질문이 아닌, 이용자 본인이 신청한 도서의 입수단계나 대출 가능일을 묻는 단순한 질문은 다른 이용자에게는 유용한 정보가 될 수 없으므로 수서 프로그램과 연계하여 희망도서 입수단계와 대출가능 여부를 확인하는 기능을 제공할 필요가 있다

4.4.3 FAQ

표 6에서 FAQ의 질문유형별 순위를 보면 안내형질문 1024건, 정책형 질문 430건, 기기관련 질문 89건 등의 순으로 나타났다. 질문내용별로 살펴보면, 열람·대출 612건, 소장자료 252건, 시설관리 151건, 이용자 146건, 희망도서 136건으로 나타났다. 안내형 질문 중 대출·열람 정

책에 관련된 질문이 17.8%(302건), 대출·열람 안내가 16.9%(287건)로 나타났다. 소장자료 안내(191건)와 희망도서 안내(132건)에 관한 질문의 비율도 높았으며 상위 순위별로 본 유형별 질문내용 결과와 마찬가지로 대출·열람 정책 및 안내, 희망도서와 소장자료에 관련된 내용이 많은 것으로 조사되었다. 대출·반납 정책에 관한 질문(302건)이 많은 것은 다른 서비스와 달리 FAQ는 도서관 사서에 의해 재구성되기 때문에 도서관 공지의 성격을 포함하고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다.

한편, FAQ는 도서관에서 이용자 교육을 목적으로 게재하는 경우도 있기 때문에 도서관 이용안내 및 소장자료안내, 희망도서 신청방법 등

표 6. FAQ의 질문유형과 질문내용과의 관계

	희망 도서	소장 자료	전자 자료	대출 열람	검색 참고봉사	이용자	전산 시스템	시설 관리	행정 관리	상호 대차	저작권	기타	계
방향적		43	1		2			16		1			69 (4.1%)
즉답형		4	2		2							1	44 (2.6%)
조사형		1			4								5 (0.3%)
연구형													0 (0.0%)
안내형	132 (7.8)	191 (11.3)	69	287 (16.9)	27	63 (3.7)	5	57	42	37	1	52	1024 (60.4%)
기기			5	4			18	59 (3.5)	1				89 (5.3%)
정책		6	2	302 (17.8)		82		4	2	2		6	430 (25.3%)
기타				1		1		10	13			4	34 (2.0%)
계	136 (8.0%)	252 (14.9%)	117 (6.9%)	612 (36.1%)	73 (4.3%)	146 (8.6%)	29 (1.7%)	151 (8.9%)	57 (3.3%)	50 (2.9%)	3 (0.2%)	69 (4.2%)	1695 (100.0%)

*단위: 건(%)

을 질문 응답 형식으로 게재하는 경우도 있었으며, Q&A 형태로 이용자가 질문을 작성하게 되어 있는 경우도 있어서 FAQ 본래의 의도와 다르게 사용되고 있기도 했다. 주제형 질문은 이러한 이유에서 나타난 결과로 보인다.

4.4.4 참고질의 응답

표 7에서 참고질의 응답에서 질문의 유형별 순위는 안내형 질문 626건, 정책관련 질문 225건, 기타 유형 질문 78건, 기기관련 질문 73건으로 나타났으며, 질문내용별로 살펴보면 열람, 대출 310건, 희망도서 161건, 소장자료 152건, 이용자 142건, 검색 및 참고봉사 98건의 순으로 나타났다. 안내형 질문 중 대출·열람 안내가

15.9%(184건), 희망도서 안내 (155건), 대출·열람 정책 10.6%(122건), 이용자 안내 6.2%(71건), 소장안내(66건)와 이용자 정책 (66건) 관련 질문 순으로 나타났음을 보여주고 있다. 방향적 질문은 소장자료(50건)에 관한 질문이 많았으며, 즉답형 질문은 검색·참고봉사 관련 질문과 소장자료에 관련된 질문이었으며, 조사형 질문 또한 검색·참고봉사와 관련된 질문이 대부분인 것으로 나타났다. 참고질의 응답 서비스를 제공 목적에 맞게 활용하기 위해서는 대출·열람과 희망도서에 관한 안내형 질문은 FAQ나 Q&A로 유도하거나 관리자가 질문을 관련 게시판으로 이동시킬 필요가 있다.

자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답

표 7. 참고질의 응답의 질문유형과 질문내용과의 관계

	희망 도서	소장 자료	전자 자료	대출 열람	검색 참고봉사	이용자	전산 시스템	시설 관리	행정 관리	상호 대차	저작권	기타	계
방향적		50	1	2	2			1		2			58 (5.0%)
즉답형		14			25								39 (3.4%)
조사형		3			46								49 (4.2%)
연구형					4								4 (0.3%)
안내형	155 (13.4)	66 (5.7)	62	184 (15.9)	20	71 (6.2)		12	7	28	2	19	626 (54.3%)
기기		1	9	2		5	49	7	2				75 (6.5%)
정책	6	11	4	122 (10.6)	1	66 (5.7)	3	4	3	1	1	3	225 (19.5%)
기타		7	3				6	37	16	1		8	78 (6.8%)
계	161 (13.9%)	152 (13.0%)	79 (6.8%)	310 (26.8%)	98 (8.5%)	142 (12.2%)	59 (5.0%)	60 (5.1%)	30 (2.5%)	30 (2.5%)	3 (0.2%)	30 (2.5%)	1154 (100.0%)

*단위: 건(%)

네 가지 유형의 질문유형별 내용을 분석한 결과, 모두 대출·반납, 소장자료 및 희망도서에 관한 안내형 질문이 가장 많은 것으로 나타났으며, 그밖에는 도서관 이용 정책에 관한 질문이 대다수를 차지하는 것으로 게시판 유형별 차이를 발견하지 못했다.

전자참고서비스의 질문유형 분석 결과와 전통적인 참고서비스에서 이루어진 질문유형 분석 결과를 비교하기 위하여 유재옥의 연구와 남태우의 연구를 대상으로 본 연구의 결과와 비교 분석하였다. 조사 결과, 유재옥의 연구는 방향적 질문과 기기관련 질문이 53.1%로 대부분이었으며, 본 연구결과에서 나타난 91개 대학의 유형별 서비스의 질문유형의 평균은 안내형 질문(56.2%)과 도서관 정책관련 질문(21.3%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 데스크에서의 질문은 직접 자료를 찾거나 기기를 이용할 때 질문과 동시에 해답을 얻는 형태의 문의가 많으나, 전자참고서비스의 경우는 질문과 답변의 비동시성을 감안한 질문이 많이 이루어지기 때문이라고 볼 수 있다. 남태우의 연구 결과는 학기초에 기타 질문 비율이 31.5%로 가장 높게 나타났는데, 이는 주제와 상관없는 부수적 업무, 예를 들면 스캐닝서비스, 딸림자료 대여, 제한도서 열람, 타 대학 문헌복사와 같은 특수업무와 관련된 내용이다. 학기 중에는 즉답형 질문이 31.0%, 기타 질문이 26.5%로 조사되었는데, 특수업무에 관련된 질문이 학기초에 조금 더 많으며 학기 중에는 주제형 질문이 늘어나지만 특수업무 관련 질문은 학기 중에도 여전히 많은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 전자참고서비스의 대출·열람에 관한 안내형 질문이 가장 많은 것과 유사하며, 주제형 질

문 비율의 차이는 전자참고서비스와 자료유형별로 구분된 유재옥의 연구 결과와 달리 남태우의 연구 결과는 주제관 형태의 참고봉사실을 대상으로 조사하였기 때문인 것으로 보인다. 또한, 유재옥의 연구는 전문참고사서가 담당할 수 있는 순수한 참고질문 비율(10.1%)이 저조하다고 지적하였는데, 전자참고서비스를 대상으로 한 본 연구에서도 역시 순수한 참고질문 비율은 3.2%로 극히 저조한 것으로 나타났다. 한편, 남태우의 연구 결과에서는 순수참고질문 비율이 가장 높게 나타났지만 역시 조사형, 연구형 질문보다는 즉답형 질문에 편중된 것으로 드러났다. 본 연구의 네 가지 서비스 유형 중 참고서비스와 가장 유사한 참고질의응답 역시 순수한 참고질문 비율은 7.9%로 나타남에 따라 양질의 수준에 미치지 못하는 것으로 조사되었다.

5. 문제점 및 발전방안

5.1 분석결과에서 나타난 문제점

이상의 분석결과 나타난 문제점은 다음과 같다.

1) 현재 국내 대학도서관 홈페이지에서 제공되는 전자참고서비스의 네 가지 유형인 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답 서비스의 명칭을 조사한 결과 다양한 용어를 사용하고 있었으며, 명칭 사용에 있어서 용어의 표준화가 이루어지고 있지 않았다. 따라서 이러한 다양한 명칭의 사용은 이용자로 하여금 혼란을 일으키는 요인이 되고 있다.

2) 각 서비스의 메뉴별 접근단계를 조사한 결

과 3단계 이상인 대학이 상당수 있었는데 이는 접근이 용이하지 않으면 이용에 제약이 있을 수 있다는 점을 고려할 때 1단계 또는 2단계에서 접근이 가능해야 할 것으로 보인다.

3) 질문유형별 내용 분석을 통해 네 가지 서비스의 유형에 대한 특성을 살펴보았을 때 서비스별로 명확한 구분이 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 각 서비스의 성격이 관리자에 의해 명확하게 구분되지 않았기 때문에 이용자는 적절한 요구질문을 적절한 서비스에 요청하지 못하는 것으로 나타났다.

4) 게시판에 게재된 질문의 건수가 상당히 많은 경우에도 내용을 검색할 수 있는 검색기능과 게시판 관리자에 의한 응답(리플)기능이 없는 게시판이 많아서 반복질문의 발생이 늘어나며, 답변확인이 용이하지 않아서 게시판의 효용성이 떨어지는 것으로 나타났다.

5) 각 이용자마다 질문을 작성하는 형태가 다양하여 질문이 명확하게 사서에게 전달되지 않고 있었다.

6) 전자참고서비스에 대한 관리가 도서관 차원에서 전혀 이루어지고 있지 않는 경우가 너무 많았다. 일부 도서관에서는 게재된 글 대부분이 도서관과 전혀 무관한 질문이거나 광고성의 글들이었다.

5.2 효과적인 전자참고서비스를 위한 개선방안

1) 서비스 유형별 명칭의 표준화

전자참고서비스의 네 가지 서비스유형에 대한 명칭사용의 표준화가 필요하다. 조사결과, “자유게시판”, “Q&A”, “FAQ”, “참고질의응답”이 가장 보편적으로 사용되고 있는 것으로

나타났으며, 이들 명칭은 그 서비스의 성격을 잘 드러내고 있는 것으로 보여 통일된 명칭으로 사용될 수 있을 것이다.

2) 편리한 접근성

전자참고서비스의 활성화를 위해서는 서비스 메뉴의 접근이 용이해야 한다. 메뉴의 위치는 도서관 홈페이지의 우측에 목차로 존재하는 것이 바람직하며, 접근시에는 여러 단계를 거치지 않고 직접 홈페이지에서 접근이 가능해야 한다.

3) 유형별 서비스에 대한 성격 규명

각 서비스에 대한 성격을 명시해야 하며, 기관 정책에 맞는 서비스를 선택하여 사용해야 한다. 선택시 이용자의 질문내용과 활용량을 고려하여 세분화 또는 통합하여야 한다.

서비스 유형별로 특성을 고려하여 성격을 규명하자면, 자유게시판은 이용자 또는 내용의 제한 없이 도서관에 관련된 의견이나 제안, 건의, 토론 등에 대한 기타질문이 이루어질 수 있다. Q&A는 도서관 이용 및 자료이용, 도서관 업무, 제공 서비스에 대한 방향적, 즉답형 또는 안내형 질문이 이루어질 수 있다. FAQ는 자유게시판이나 Q&A, 참고질의 응답, 자료실의 안내 데스크를 통해 또는 웹마스터나 담당사서의 이메일을 통해 자주 질문되는 내용과 해답을 정리하여 제공하는 것이다. 잦은 질문은 보다 많은 이용자에게 해당되는 질문이기 때문에 대부분 대출·열람, 도서관이용과 정책, 소장자료, 전자자료, 기타 도서관 서비스에 대한 안내형 질문을 게시하는 서비스로 볼 수 있다. 참고질의 응답은 연구 및 학습에 필요한 학술적인 질문으로 제한하며, 즉답형, 조사형, 연구형 질

문이 이에 해당된다.

4) 메뉴구조 및 기능 개선

게시판의 기능정립과 각 서비스 구조의 개선이 필요하다. 우선 내용검색기능을 통해 반복질문을 피하고 답변을 기다리는 시간을 절약할 수 있다. 또한 사서의 응답기능(리플기능)이 있어야 관련질문에 대한 답변이 게재될 수 있다. 메뉴구조의 개선에서는 FAQ-Q&A-참고질의응답 형태의 단계를 거쳐 질문을 게재하는 방법을 생각해 볼 수 있다. 먼저, 이용자가 질문하고자 하는 내용이 FAQ에서 이미 정리되어 있는지 미리 검색하게 한 후 원하는 답변을 얻지 못하면 Q&A로 이동하거나 심층질문인 경우 참고질의응답을 통해 질문을 하게 유도하는 방법을 사용하면 그만큼 시간과 노력의 낭비를 줄일 수 있다.

5) 관련서비스의 링크 지원

분석결과 가장 많이 질문되는 내용은 대출·열람에 관한 중복질문이었다. 중복질문을 막는 방법은 내용검색 기능 외에 관련서비스의 링크 기능을 들 수 있다. 서비스에 대한 안내와 검색 기능을 제공하여도 중복된 질문이 발생한다면 답변을 통해 “FAQ O번을 참조하세요”라는 내용과 함께 관련서비스의 링크 지원을 통해 각 서비스에 대한 이해를 유도하는 것이다.

6) FAQ의 세분화

FAQ 내용 구성 또한 중요한 요소이다. FAQ는 이용자의 질문내용에 대한 평가를 통해 이루어져야하며, 내용별, 업무별로 구분하여 작성되는 것이 효율적이다. FAQ 서비스가 최대한 활용된다면 이용자 교육기능은 물론 반복적

인 질문으로 인한 이용자와 사서의 낭비를 최소화 할 수 있다.

7) 참고질의 응답의 질문양식

참고질의 질문양식을 통해 이용자는 요구질문을 보다 상세하게 작성할 수 있고 사서는 이용자의 정보요구를 정확하게 파악할 수 있기 때문에 시간상의 답변지연과 재상담의 번거로움을 줄일 수 있다. 또한 입력된 정보를 D/B화하여 이용자 서비스 정책에 반영시키고자 할 때 일정한 보다 상세하고 일정한 정보를 얻을 수 있다. 참고질의 양식을 제공하기 위해서는 참고서비스에 대한 정책이 우선되어야 한다. 즉, 참고서비스의 제공 대상과 제공범위, 주제, 답변기간, 조사대상 유형, 1인당 질문 한도, 주제별 운영 등 자관 실정을 고려한 정책에 따라 질문양식은 달라지기 때문에 정책을 마련한 이후에 참고질의 양식이 제공되어야 한다.

8) 체계적인 관리와 홍보

전자참고서비스에 대한 정책이 마련되었다면, 전자참고서비스를 전담하는 담당자와 부서가 마련되어서 책임을 져야하며, 또한 이에 대한 홍보가 무엇보다 중요하다. 전담부서의 담당자가 서비스 목적에 부합되지 않는 질문을 관련 서비스로 이동시키는 등의 지속적인 운영 및 관리가 필요하다.

9) 지속적인 평가

전자참고서비스의 평가는 서비스 운영의 일부로서 지속적으로 실시하는 것이 바람직하다. 질문분석을 통한 이용자의 요구분석과, 서비스 유형별 활용도, 관련서비스에 적합한 서비스를

활용하고 있는지 또는 재질문의 빈도와 원인, 만족도에 대한 평가가 필요하다. 지속적인 서비스 평가를 통하여, 문제점 분석의 과정을 거쳐 시스템 개발과 서비스 방식의 개선이 이루어져야 한다.

6. 결론 및 제언

본 연구에서는 현재 많은 대학도서관에서 제공하고 있는 전자게시판 중 이용자의 참고질문이 이루어지는 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의 응답, 네 가지 유형의 서비스를 대상으로, 게재되는 질문의 유형과 내용을 분석함으로써 서비스 유형별 특성을 조사하고 아울러 이용자의 정보요구를 파악하고자 하였다. 대학도서관 전자참고서비스의 전자게시판의 유형별 서비스를 분석한 결과는 다음과 같다 : 첫째, 대학도서관 전자참고서비스 현황을 네 가지 유형을 중심으로 확인한 결과 자유게시판은 81개 도서관(48.2%), Q&A 74개(44.0%), FAQ 78개(46.4%), 참고질의응답은 47개(27.98%) 도서관에서 운영하고 있었다. 둘째, 서비스 명칭은 다양하였지만, “자유게시판”, “Q&A”, “FAQ”, “참고질의응답”이 가장 보편적으로 사용되고 있는 것으로 나타났다. 서비스의 메뉴구성 단계는 한번에 접근이 가능한 경우가 가장 많았지만 2-4번의 클릭을 통해 접근할 수 있는 경우도 있었다. 셋째, 질문유형을 분석한 결과 안내형 질문이 네 가지 서비스 모두에서 50%이상으로 나타났다. 주제형 질문은 참고질의 응답을 통해 가장 많이 이루어지고 있었으나(7.9%), 대체로 미미한 편이었다. FAQ에서는 안내형 질문 비율이 다른 서비

스에 비해 약간 높게 나타났으나 대체적으로 서비스 유형별로 질문의 유형 구분이 잘 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 질문내용 분석 결과에서 대출·열람 관련질문이 가장 많은 것으로 나타났는데, 이를 서비스의 유형별로 보면 자유게시판에서 30.0%(571건), Q&A에서는 24.1%(348건), FAQ에서는 36.1%(612건), 참고질의응답에서는 26.9%(310건)로 나타났다. 그밖에 약간의 순위 차이는 있지만 희망도서, 소장자료, 이용자 관련질문이 많은 것으로 나타났다. 다섯째, 질문유형별 내용 분석에서는 모두 대출·열람, 소장자료 및 희망도서에 관한 안내형 질문이 가장 많은 것으로 나타났으며, 그밖에 도서관 이용 정책에 관한 질문이 대다수를 차지 하였지만 서비스의 유형에 따른 질문유형별 차이를 발견하지 못했다. 여섯째, 선행연구의 질문유형 분석 결과와 본 연구의 분석결과를 비교하였는데, 전문참고사서가 담당할 수 있는 참고질문 비율은 선행연구의 10.1%, 35.5% 보다 본 연구에서는 낮은 비율(7.9%)로 나타나 양질의 수준에 미치지 못하는 것으로 조사되었다.

분석결과를 토대로 대학도서관 전자참고서비스의 발전방안을 제시하였다 : 첫째, 전자참고서비스의 네 가지 서비스유형에 대한 메뉴명칭 표준화가 필요하다. 둘째, 전자참고서비스의 활성화를 위해서는 서비스 메뉴의 접근이 용이한 메뉴 배치와 여러 단계를 거치지 않는 것이 이용자의 접근을 쉽게 할 수 있다. 셋째, 각 서비스에 대한 성격을 명시해야하며, 자관 정책에 맞는 서비스를 선택하여 사용해야 한다. 넷째, 내용검색기능, 리플기능, FAQ-Q&A-참고질의 응답 형태의 설계와 같은 기능과 구조 개선이 필요하다. 다섯째, FAQ 내용 구성 또한

중요한 요소이다. FAQ는 이용자의 질문내용에 대한 평가를 통해 이루어져야하며, 내용별, 업무별로 구분하여 작성되는 것이 효율적이다. 여섯째, 이용자가 명확한 질문을 작성하기 위해서는 질문작성 양식이 필요하며, 자유게시판이나 Q&A의 경우는 사용자 인증을 거치게 될 경우 활발한 이용을 저해하는 요인이 될 수 있기 때문에, 주요항목을 선택 할 수 있는 기능을 제공하는 것이 바람직하다. 일곱째, 전자참고서비스에 대한 정책 마련과 전자참고서비스를 담당하는 담당자와 부서, 서비스에 대한 홍보가 무엇보다 중요하다.

이 연구에서 질문유형을 분석한 결과, 안내형 질문이 각각의 서비스에서 50% 이상을 차지하는 가장 대표적인 형태의 질문임이 밝혀졌다. 추후연구는 이 연구에서 나타난 안내형 질문의 내용이 주로 어떠한 것인지를 파악하여 도서관 홈페이지의 FAQ란에 유형별, 내용별로 수록하여 제공한다면 장차 안내형 질문의 빈도수가 대폭 줄게 되어 사서의 보다 나은 양질의 서비스 제공이 가능할 것이다. 또는 오프라인 상에서는 안내데스크에서 소개하는 인쇄물을 부착하거나 빈번한 질문들을 간단한 안내 책자로 만들어 제공하는 것도 고려해 볼만하다.

또한 질문 내용의 분석결과에서 대출, 열람에 관한 질문, 희망도서, 소장자료, 이용자 관련

질문이 많은 것으로 나타났는데 이들도 도서관 홈페이지의 Q&A나 FAQ 등에서 미리 정리하여 잘 안내해 주면 이들에 대한 질문의 양이 훨씬 줄 것으로 생각된다.

미국 대학도서관 홈페이지의 참고정보서비스는 도서관 사서와 이용자의 화상채팅을 통한 실시간 대화가 주로 이루어지고 있는데 이는 이용자의 질문에 사서가 즉각적으로 반응하는 형태를 띄고 있어서 이용자의 호응도가 매우 높은 것으로 보인다. 또한 웹 폼 형태의 질문에 대한 참고서비스도 24시간안에 이루어지고 있어서 매우 호응도가 높다. 이처럼 이용자의 질문에 대한 사서의 피드백이 즉각적으로 이루어질 수 있는 것은 전자참고 정보서비스를 전담하는 양질의 주제전문사서의 확보가 가능하기 때문이다. 여기에 비해 우리나라의 대학도서관 홈페이지상의 참고정보서비스가 서비스 유형별로 큰 차이 없이 전자게시판을 통해 일괄적으로 이루어지고 있는 이유 중의 한가지는 주제별로 이용자를 전담할 전문주제사서가 존재하지 않아서 전문적인 정보제공을 기대하는 이용자의 요구에 제대로 부응하지 못하기 때문이기도 하다. 이러한 문제점은 우리 문헌정보학계의 과제이기도 하며 주제사서의 양성과 더불어 해결되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

권혜조. 2003. 『대학도서관 전자게시판 질의응답시스템이 이용자의 문제 해결에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문.

성균관대학교 대학원.

김지현. 2002. 『대학도서관 전자참고서비스 운영방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이

- 화여자대학교 대학원.
- 김현희, 안태경. 1999. 사회과학도서관네트워크 상에서 운영될 전자참고서비스 시스템 구현에 관한 연구.
<<http://kowon.dongseo.ac.kr/~storck>>
- 김형규. 2000. 『대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 김휘출. 2001. 『디지털참고봉사 모형 구축에 관한 연구』. 박사학위논문. 성균관대학교 대학원.
- 남태우, 정재영. 2003. 참고질문 분석을 통해 본 대학도서관의 효과적인 참고질의서비스 방안. 『국회도서관보』, 40(1): 3-28.
- 문정순. 1997. 전자우편과 전자게시판을 활용한 대학도서관 전자참고서비스. 『도서관학논집』, 26: 541-573.
- 유재욱. 2001. 대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로. 『정보관리학회지』, 18(2): 125-142.
- 윤인순. 2003. 『대학도서관 전자게시판을 이용한 온라인 전자참고서비스에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 교육대학원.
- 이재윤. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 15(1): 109-127.
- 이정숙. 1998. 『인터넷이 국내 대학도서관 참고봉사에 미친 영향』. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 정재영. 2001. 대학도서관의 효과적인 온라인 참고봉사에 관한 연구. 『도서관』, 56(2): 25-55.
- 최홍식. 2003. 대학도서관 웹사이트의 FAQ 내용분석을 통한 이용자 안내에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(2): 219-240.
- Bushallow-Wilbur, Lara, and DeVinney, G. and Whitcomb, F. 1996. Electronic Mail Reference Service: A Study. RQ. 35(3): 359-371.
- Diamond, Wendy and Pease, Barbara. 2001. Digital Reference: a Case Study of Question Types in an Academic Library. *Reference Services Review*. 29(3): 210-218.
- Goetsch, Lori et al. 1999. Electronic Reference Service. *spec kit*. 251. <<http://www.arl.org/spec/251sum.html>>
- Gray, Suzanne M. 2000. Virtual Reference Services: Directions and Agendas. *Reference & User Services Quarterly*. 39(3): 365-375.
- Miler, James et. al. 1996. Electronic Bulletin Board Distributed Questionnaires for Exploratory Research. *Journal of Information Science*. 22(2). <<http://www.cs.strath.ac.uk/~efocs/home/abstracts.html#EFoCS-11-95>>
- Pagell, Ruth A. 1999. The Virtual Reference Librarian: Using Desktop Videoconferencing for Distance Reference. *The Electronic*

Library. 17(3): 21-26.

Sloan, Bernie. 1998. Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference Services. *Library Trends*. 47(1): 117-143.

Weise, Frieda O. and Borgendale, Marilyn. 1986. EARS: Electronic Access to Reference Services. *Bulletin of the Medical Library Association*. 74(4): 300-304.