

대학도서관 웹사이트의 FAQ 내용분석을 통한 이용자 안내에 관한 연구

A Study on the User Guide through Content Analysis of the FAQ at
Academic Library Web Site

최 흥 식(Hung-Sik Choi)*

초 록

본 연구의 목적은 이용자에게 효율적인 도서관 및 정보이용안내를 제공하는데 있다. 본 연구의 목적달성을 위하여, 도서관 FAQ의 구조적 특성과 질의내용을 분석하여 효과적인 FAQ의 접근단계와 환경변화에 따른 안내항목을 제안하였다. 또한 도서관이용법과 관련된 도서내용과 FAQ 질의내용을 비교, 분석하여 새로이 추가되거나 강화되어야 할 내용을 제안하였다. 본 연구의 결과는 도서관 이용에 관한 FAQ의 작성과 관련하여 포함되어야 할 사항의 결정은 물론 도서관 정보이용 교재개발 등의 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide library users with the effective way of use on academic library and its collection. In order to achieve this purpose the menu structure and question contents appearing at the FAQs of academic library Website were analyzed. And also, guidelines for effective use of a university library via FAQ at different access stages were proposed. It is expected that the result of this study can help both a Web designer to the development and implementation of efficient library FAQs and a creator of a library use guidebook.

Keyword: 대학도서관, 도서관이용안내, 정보이용안내, FAQ, FAQ content analysis, academic library

* 전주대학교 사회과학부 문헌정보학 전공(choi6367@hanmail.net)

■ 논문 접수일 : 2003. 5. 24

■ 게재 확정일 : 2003. 6. 5

1 서 론

1.1 연구목적 및 필요성

도서관 및 정보이용안내는 도서관의 인적자원, 물적실체 등을 소개하는 사항과 도서관정보자료이용법과 같은 내용을 안내하는 것으로 크게 구분할 수 있다. 전자는 도서관의 명칭, 크기, 지리적 위치, 인적구성과 자료의 종류, 소장위치, 장서 구성, 자료이용태도와 이를 다루는 기술, 대출절차, 이용규정 등 도서관 이용법의 안내와 봉사내용을 소개한 것이다. 후자는 전문적인 정보자료의 탐색기술을 습득하여 효율적으로 활용할 수 있도록 인터넷정보자원검색과 학술정보이용방법 등을 안내하는 것이다.

전통적으로 도서관은 정보이용법을 직·간접적인 방법으로 안내하고 있다. 직접적인 안내방법은 도서관 교육(Library Instruction), 도서관 오리엔테이션(Library Orientation), 도서관 견학(Library Tour) 등에 의하여 실행되고 간접적인 안내방법은 소책자 등의 인쇄형태 자료를 이용자들에게 배포하는 형식으로 이루어진다(전창호, 1999). 그러나 최근에는 도서관 웹사이트를 이용하여 안내하는 경우가 많다. 물론 직접적인 이용안내를 병행한다. 즉, 웹사이트에 도서관이용을 안내하는 동시에 정규, 혹은 비정규적으로, 기초교육이나 특별교육형식으로 이용안내를 실시한다.

한편, 디지털 매체에 둘러싸여 성장한 첫 세대를 일컫는 명칭 가운데 “N세대(Net Generation)”라는 말이 있다. 이들은 컴퓨터를 자연스럽게 접하고 휴대폰을 단순한 액세서리로 목에 걸고 다니며, 편지와 전화 보다는 전자메일을 편리하게 사용하는 특성을 지니고 있다. 뿐만 아니라 이들은 자유로운 선택권을 갖기를 원하고, 낮보다는 밤에 훨씬 다양하고 이채로운 활동을 하며, 정보와 기술을 능숙하게 다루어 스스로 문제를 해결하려는 특성이 있다.(http://kitere.kut.ac.kr/~hanki/hanki/h2__1.html[2003,02,13]).

앞으로 도서관은 이러한 특성을 가진 이용자들이 점진적으로 증가할 것이다. 이들이 자신의 문제를 주관적으로 선택권을 가지면서 스스로 해결하려는 특성은 도서관으로 하여금 많은 준비를 요구하는 대목이다.

FAQ(Frequently Asked Questions)는 웹사이트나 뉴스그룹 등에서 자주 질문되는 문제를 정리하여 해답한 것이다. 여기서 자주 질문되는 문제는 그 성격이 기본적인 문제인지, 혹은 독특한 문제인지, 아니면 일시적인 문제인지의 여부를 떠나서 이용자들이 현실적으로 궁금하여 해답을 필요로 하는 문제이다. 이러한 FAQ는 웹사이트 관리자 메일이나 전자게시판, Q&A(question & answer)등에 반복되는 질문을 수집, 정리하여 게재한다. 물론 의도적으로 도서관에서 질의를 예견하여 게재하기도 한다.

본 연구는 이러한 FAQ에 나타난 질의 내용을 분석하면 이용자들이 궁금해 하는 사항을 실제적으로 파악할 수 있다고 판단하였다. 이는 하나의 FAQ나 주기적인 게시물들이 어떤 특정 주제에 대한 광범위한 결과로서 집약될 수 있을 것으로 보았기 때문이다. 따라서 이를 망라하여 정리하면 현실적 도서관 및 정보이용안내를 작성할 수 있고, 잘 정돈된 안내를 이용하면 정확한 이용에 도움을 주어 이용자의 만족도를 향상시킬 수 있을 것이다. 이것은 이용자에게 산발적으로 발생할 수 있는 문제를 바로 해결토록 하고 질의를 한 이후 응답을 기다려야 하는 시간을 절약하는 효과를 제공할 것이다. 이렇게 함으로써 도서관은 정보이용에 대한 참고봉사와의 질의에 해당하는 시간과 노력을 절약하여 다른 서비스에 주력할 수 있고 이용자들이 시스템이용과 응답의 기다림에서 오는 불만과 지루함을 제거하여 만족도를 증대하는 효과를 기대할 수 있을 것이다.

본 연구는 이점에 착안하여 도서관 FAQ를 조사, 분석하여 실제적 이용문제를 찾고, 효과적인 도서관 정보이용안내를 작성하여 이용자들이 스스로 문제를 해결할 수 있도록 하는데 목적이 있다. 특히 도서관 이용안내에 필요한 내용을 집약하여 현실적 도서관이용안내로 활용하는데 있다. 단, 웹상에서 FAQ와 사서와의 직접적인 커뮤니케이션과 통합적으로 비교, 분석하는 것은 추후연구과제로

하고자 한다.

본 연구의 기대효과는 도서관 FAQ 작성과 이용문제 해결방안준비에 도움을 주고 실제적 도서관 정보이용 교재개발 등에 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

1.2 연구방법

본 연구는 목적달성을 위하여 다음과 같은 방법으로 수행한다.

첫째, 인터넷과 문헌조사를 통하여 FAQ에 관련된 이론적, 기술적 선행연구를 살펴보고, 도서관에서 FAQ 작성에 필요한 전반적인 사항을 알아본다.

둘째, 국내 대학도서관 웹사이트에 나타난 FAQ의 구조적 특성과 질의내용을 집중적으로 조사, 분석하여 FAQ의 접근성과 내용요소를 살펴보고, 환경변화에 따른 안내항목을 구체적으로 제안한다.

셋째, 도서관이용법과 관련된 도서내용과 FAQ 질의내용을 비교분석하여 새로이 추가되거나 강화되어야 할 내용을 상호보완하여 제공한다.

2 도서관 FAQ

2.1 FAQ의 개요

컴퓨터 용어 대사전(동 편찬위원회 1998)을 보면, FAQ는 'Frequently Asked Questions'의 약자로 '빈번하게 묻는 질

문', '흔히 하는 질문'으로 통신망에서 사용자의 요구에 대답하기 위하여 사용되었던 정보들을 보관하고 있다가, 다시 사용자가 이러한 질문을 던진 경우에 응답을 하는 방법이라고 정의하고 있다. 이것은 뉴스그룹이나 게시판에서 사람들이 일반적으로 흔히 하는 질문들을 의미하고, 이 질문들과 이에 대한 답변들을 모아서 보통 하나의 기사로 만들어 놓고 있다고 기술하고 있다.

정보화사전(사공철 외 2001)은 '인터넷에서 FAQ는 수많은 주제에 관한 가장 빈번한 질문과 그에 대한 해답을 모아 놓은 파일이다. 실제로 질문하는 이용자의 수를 줄이기 위해 새로운 초보자가 물어 보리라 예상되는 질문과 답을 게시한 것이다. 따라서 이용자는 인터넷상에서 질문을 전송하고 그 해답을 기다리기보다는 원하는 답을 다운로드 받아서 여가 시간에 읽을 수 있다'고 정의하고 있다.

이러한 FAQ의 실존과정은 유즈넷 그룹에서 새로 온 사용자들에게 규율을 알리는 방법으로부터 처음 유래되었다. 요즘에는 뉴스그룹 같은 곳에서 처음 방문한 사용자들이 지속적으로 물어오는 질문들에 대한 답변 모음으로 정착되고 있다. 최근에는 인터넷의 웹을 비롯한 통신 서비스에 수많은 FAQ가 존재하고 있다. 오늘날 이용자들은 새로운 뉴스그룹이나 서비스 등에서 궁금한 점이 있다면 먼저 FAQ에 그에 관한 답변이 있는지를 찾아보고, 없는 경우에 한하여 질문을 하는

것이 통신상의 예의로 간주될 정도로 일반화되었다.(<http://www.terms.co.kr/>[2003.02.05]).

유즈넷 뉴스(Usenet News)와 인터넷에서 FAQ가 유래되고 정착된 이유는 정보의 교환이나 토론이 활발히 이루어지는 특성 때문이다. 즉, 활발한 뉴스그룹에서는 똑같은 질문이나 의견이 여러 번 올라오는 경우가 있다. 똑같은 질문에 대한 답변을 반복하는 것은 토론의 진행에 바람직하지 않기 때문에 이런 질문과 그 답변을 정리해서 올려놓기 시작한 것이다. 또한 경제적 관리측면에서 하지 않아도 되는 질문을 반복하는 것을 예방하고 일일이 응대하는 시간과 노력을 절감할 수 있는 등 여러 가지 장점이 있기 때문이다.

전술한 바와 같이 FAQ가 가장 흔히 발견되는 장소는 유즈넷 뉴스그룹이다. 유즈넷은 인터넷과 그 밖의 네트워크에 존재하는 토론을 위한 시스템이다. 많은 뉴스그룹들은 그들 뉴스그룹 주제에 대한 특정 FAQ를 가지고 있고 일부 그룹에서는 서로 연관된 주제에 대한 수많은 FAQ를 가지고 있다. 또한 많은 메일링리스트(mailing list)들이 그들만의 FAQ를 가지고 있고 몇몇 메일링리스트는 FAQ를 독자들에게 자동으로 보내거나 복사본을 구할 수 있는 방법을 공지하여 상호 효율적으로 이용될 수 있도록 하고 있다.

이러한 FAQ를 쓰는 근본적인 이유는 유즈넷을 비롯한 인터넷에 너무 많은 정보가 존재하기 때문이다. 수많은 정보는

이용자들이 필요한 정보를 찾는 일을 쉽
지 않게 한다. 유즈넷을 자주 사용하는
사람들은 다른 이들의 어려운 점을 기꺼
이 도와주려는 습성이 있고, FAQ는 동시
에 아주 많은 사람들을 도와줄 수 있는
좋은 방법이기 때문에 FAQ를 쓴다.
(http://www.faqs.org/faqs/faqs/about_faqs
[2003.02.03]).

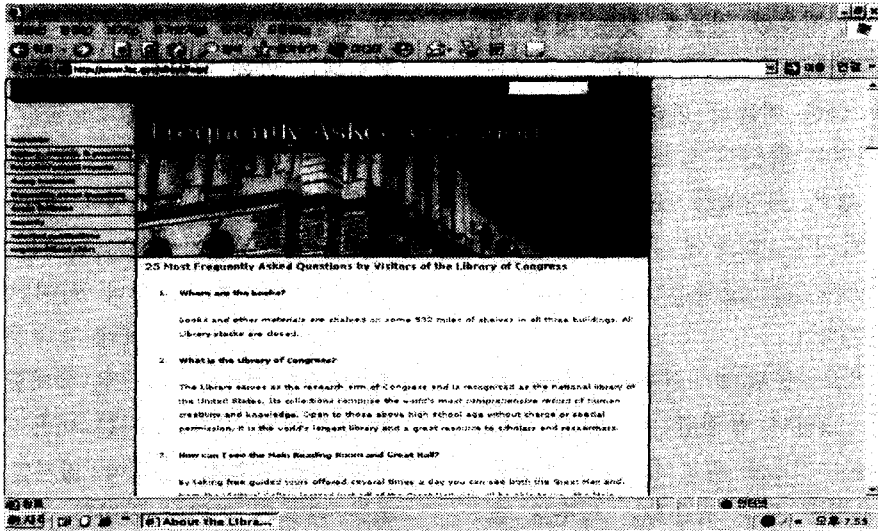
일반적으로 FAQ는 질문과 대답으로
구성된다. 그러나 특정한 질문없이 대담
만 기술하는 경우도 있고 두 가지 기법을
하나의 문서에 모두 적용하는 경우도 있
다. 이러한 FAQ의 주제는 어떤 특정 주
제에 한정되어 있지 않다. 어느 것이든지
계속해서 같은 질문이 반복되면 FAQ를
고려해야 할 것이다. 그리고 FAQ는 특별
히 정해진 형식도 없다. 원하는 만큼 창
조적으로 자유롭게 쓰면 된다. 다만 질문
에 대한 답변인 만큼, 체계가 잡혀있지
않고 흐름도 없는 문서로 대강 만들어내
선 안된다. 즉, 기본적으로 질문에 대한
답변내용이 중요하지만 다양한 이용자들
이 참고하는 만큼 외형적 기본서술형식
(각 항목의 계층구조, 표기문자(로마자,
숫자 등), 문법과 철자법, 들여쓰기 등)이
중요하다. 왜냐하면 조악한 문법은 뜻에
매모호하게 하여 이용자로 하여금 무엇
을 말하려고 하는지 이해가 어렵게 하고,
틀린 철자는 글에 몰두하는 것을 방해하
며 혼란을 야기할 수 있기 때문이다. 따
라서 FAQ는 일관성을 유지하면서 명확
하게 작성해야 하고, 이해가 쉽도록 이용

자 관점의 용어를 사용해야 하며, 웹상에
현시되는 만큼 미학적으로 깔끔하게 다듬
어 내는 것이 필요하다.

이러한 FAQ의 크기는 원칙적으로 제
한이 없다. 과거 시스템에 따라 제한이
가해지기도 하였지만 오늘날에는 큰 문제
가 되지 않는다. 그러나 사이즈가 너무
큰 FAQ는 각각의 주제에 소구분할 것인
지, 아니면 하나의 파일로 유지할 것인지
를 판단해야 한다. 전자는 이용자가 읽고
다루기가 편리한 장점이 있지만 흠어져
있는 내용을 일일이 찾아야 하는 단점이
있고, 후자는 하나의 파일 안에서 전 내
용을 읽고 다룰 수 있는 장점이 있지만,
읽기에 지루함을 주는 단점이 있다. 따
라서 도서관과 이용자의 특성을 고려하여
이들의 장점을 적극 활용하는 지혜가 필
요하다. 결국 FAQ는 정보를 다른 사람들
과 함께 나누기 위해서 존재하는 만큼,
이용자에 친숙한 용어로 체계적이고 명확
하게 작성되어, 쉽고 편리한 이용이 될
수 있도록 해야 한다.

2.2 도서관 FAQ

도서관 FAQ는 이용자들이 도서관과
정보이용에 궁금하여 자주 질문하는 사항
들을 정리하여 해답한 것이다. 따라서 이
들을 수집하여 잘 정리하면 이용자들의
현실적 요구사항을 파악하는 도구로 유용
하게 사용될 수 있을 것이다. 이것은 도
서관에게 이용자의 요구사항을 파악하여
준비할 수 있는 근거를 제공하고, 질문에



〈그림 1〉 미국 의회도서관 FAQ 웹페이지

응대하는 시간과 노력을 절감하여 다른 업무에 투자할 수 있는 효과를 가질 수 있다.

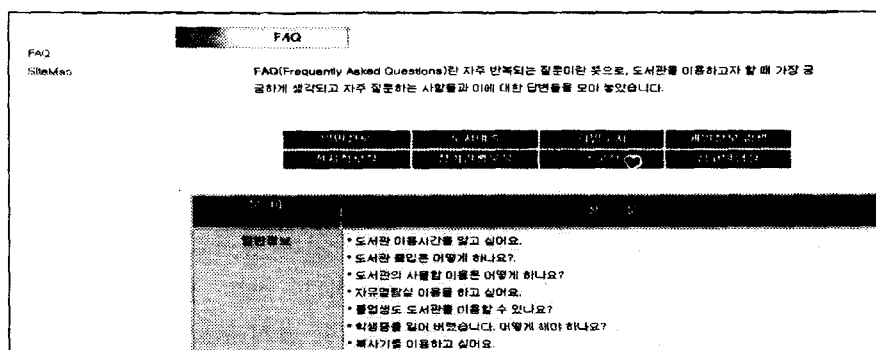
이용자들의 최신 요구사항을 파악하기 위한 도구로 도서관 FAQ를 활용하기 위해서는 도서관 웹마스터의 메일과 전자게시판, Q&A 등을 지속적으로 관찰하고 반복되는 질문을 체크하여야 한다. 새로운 내용으로 게재가 판단되면 이를 정확하게 정리하여 신속하게 게재하고, 기존 내용에 변동사항이 발생하면 이를 즉시 수정하여 잘못된 정보가 유통되는 것을 방지해야 한다. 이와 같은 사항을 완수하기 위해서는 FAQ의 단초를 제공하는 메일과 게시판, Q&A 등을 끊임없이 관리하고 유지해야 한다. 일시적인 작업으로 방치되면 이에 대한 효과를 극대화할 수 없다.

이렇게 지속적이고 철저한 관리를 통하

여 정리된 내용은 반드시 도서관 정책에 반영될 수 있도록 노력해야 한다. 실제적인 이용자요구사항인 만큼, 각 업무별로 현실적 대안을 찾아 준비하고, 만족할 만한 해답을 제공할 수 있도록 조치하여 이용자 만족도를 향상시킬 수 있도록 해야 한다.

과거 국내 도서관 홈페이지를 보면, 도서관 FAQ를 도서관 홈페이지의 이용안내 메뉴로 대체하는 경우가 적지 않았다. 그러나 최근에는 'FAQ'라는 별도의 메뉴를 두어 사용하는 경우가 증가하고 있다. 현재 FAQ는 컴퓨터와 정보기술에 익숙한 이용자들에게 친숙할 뿐만 아니라 정보이용에도 효율적이기 때문에 대부분 웹사이트에 많이 사용되고 있다.

외국 도서관 홈페이지에서는 이러한 FAQ를 자주 볼 수 있다. 미국의회도서관은 물론 대학도서관, 공공도서관 등에서



〈그림 2〉 도서관 웹사이트의 FAQL 화면

‘Frequently Asked Questions’란을 두어 이용자들이 사용할 수 있도록 서비스하고 있다. 〈그림 1〉은 미국의회도서관의 FAQ 웹페이지를 캡처한 것이다.

도서관 FAQ의 작성 체계와 형식은 유즈넷 등에서 일반적으로 작성하는 것과 마찬가지로 특별한 것을 요구하지 않는다. 도서관 이용자들이 가장 쉽게 접근하여 편리하게 참고할 수 있도록 간단, 명료하게 구성하면 된다.

FAQ를 찾는 대부분의 이용자들은 웹사이트에서 제공하는 정보나 데이터베이스 이용에 능숙하지 않은 이용자들이 많다. 따라서 그들이 쉽게 찾을 수 있도록 가시적으로 확연한 위치에 아이콘을 두어 접근의 편리성을 제공해야 한다. 또한 FAQ 내용전체를 한눈에 볼 수 있도록 영역별로 구분하거나 리스트화하여 빠르게 이용할 수 있도록 해야 한다. 이 같은 리스트를 FAQL(Frequently Asked Questions List)이라 한다. 이것은 ‘빈번하게 묻는 질문 목록(리스트)’으로 사용자들이

특정 분야나 주제에 대해 바로 찾아 볼 수 있도록 구분하여 놓은 것으로 〈그림 2〉와 같다.

도서관 FAQ의 내용은 간단, 명료해야 한다. 그렇다고 너무 축약하여 이해를 어렵게 하거나 지나치게 상세하여 복잡하고 지루함을 주어서는 안된다. 단순한 즉답형 질문은 명확한 답을 제공하고 상세한 설명이 필요한 질문은 간략한 요지만을 우선제공하고, 세부내용은 다른 웹페이지에 작성하여 링크로 처리하는 것이 웹화면 구성 및 처리에 유리하다. 경우에 따라서는 한 페이지에 모든 질문과 답변을 넣지 말고 선택적으로 볼 수 있도록 질문을 나열한 후, 각 질문에 답변을 링크로 처리하는 방안도 고려할 수 있다. 물론 이용자들이 알기 쉽게 기술한다는 기본 원칙에는 변함이 없다.

이러한 FAQ의 서술형식은 문어체 형식보다 이용자에게 친밀감을 주는 구어체로 하는 것이 좋다(전창호, 1999). 여기에 사용되는 용어는 가능하면 전문용어를 자

제하고 이용자들이 흔히 사용하는 용어를 선택하여 기술하는 것이 좋다. 또한 이용자 입장에서 상당히 제한적이거나 부정적인 내용은 그 사유를 정확하게 설명해야 한다. 왜냐하면 이용자들은 자신이 필요한 내용을 입수하는 것이 최대 목적이기 때문이다. 필요하다면 참고사서의 메일주소나 연락처 등을 해당 웹페이지에 기술하여 직접 문의할 수 있도록 하는 것도 좋다.

3. 국내 대학도서관 FAQ 분석

3.1 도서관 선정기준 및 조사

본 연구의 도서관 선정기준은 다음과 같다.

첫째, 국내 4년제 대학도서관이어야 한다. 이것은 다른 관중에 비하여 규모, 관리, 운영, 이용 등 여러 가지 측면에서 비교우위를 차지하고 있고, 동일한 이용자군을 형성하면서 다양한 학과가 존재하고 있어 특정분야를 다루는 전문대학보다는 다양한 요구사항을 명확하게 조사할 수 있다고 판단하였기 때문이다.

둘째, 각 대학의 학생수는 최소 2,000명 이상이어야 한다. 이는 한국전문대학교육협회 평균 입학정원(한국전문대학교육협회 2003)을 조사한 결과, 1,809명으로 나타나 이를 감안하였고, 고학년이 없는 4년제 신생대학을 고려한 것이다. 이것은

조사, 분석 대상범위를 최대한 확대하여 객관성을 확보하고 가능한 모든 대학이 고루 포함될 수 있도록 하기 위한 것이다.

셋째, 해당 대학도서관은 홈페이지가 있으며 FAQ가 있거나 이와 동일한 성격을 가지는 용어로 표현된 것을 포함하여야 한다. 이는 본 연구의 주요 내용이 FAQ의 분석내용을 이용한 도서관정보이용안내인 만큼 기본적 충족사항이기 때문이다.

본 조사는 각 기준에 적합한 대학을 조사하기 위한 검색사이트로 교육인적자원부와 한국대학교육협의회, 한국교육개발원의 웹사이트를 이용하였다. 선정된 검색사이트를 이용하여 조사한 과정과 내용은 다음과 같다.

첫째, 4년제 대학이면서 최소 정원이 2,000명 이상인 대학을 조사하였다. 그 결과, 전국 4년제 대학은 169개교로 나타났고, 이를 대상으로 최소 2,000명 이상의 대학을 조사한 결과, 모두 136개로 나타났다.

둘째, 1차로 선정된 136개 대학 가운데 대학도서관의 자체 홈페이지가 있고, FAQ나 이와 동일한 내용을 가지고 있는 대학을 조사하여 62개 대학을 최종 선정하였다.

3.2 조사결과 분석

선정기준에 의하여 조사된 62개 대학도서관의 결과분석은 첫째, FAQ 메뉴구조와 단계를 분석하였고, 둘째, FAQ를 분야별로 구분하고 있는 15개 도서관을 대

〈표 1〉 FAQ 메뉴계층구조

단계	내용	단계과정	기관수	총기관수
1단계	FAQ	도서관메인>>FAQ	16	18
		도서관메인>>자주하는질문	2	
2단계	게시판	도서관메인>>게시판>>FAQ	11	16
		도서관메인>>참고게시판>>FAQ	1	
		도서관메인>>BBS센터>>FAQ	1	
		도서관메인>>00과 게시판>>FAQ	1	
		도서관메인>>각종게시판>>FAQ	1	
		도서관메인>>전자게시판>>FAQ	1	
		도서관메인>>도서관안내>>FAQ	10	
	도서관안내 or 소개	도서관메인>>정보관소개>>FAQ	1	11
		도서관메인>>이용안내>>FAQ	3	
	이용안내	도서관 or 이용자서비스	도서관메인>>도서관 이용방법 안내>>FAQ	1
도서관메인>>도서관이용안내>>이용안내FAQ			1	
도서관메인>>도서관서비스>>FAQ			2	
공지사항 or 알림마당	공지사항 or 알림마당	도서관메인>>이용자서비스>>FAQ	1	6
		도서관메인>>알림마당>>FAQ	2	
		도서관메인>>정보광장>>FAQ	2	
		도서관메인>>공지사항>>FAQ	1	
기타	기타	도서관메인>>도서관 열린마당>>물고답하기	1	2
		도서관메인>>온라인 참고봉사>>FAQ	1	
		도서관메인>>도움말>>FAQ	1	
3단계	FAQ	도서관메인>>Q&A>>FAQ>>학술정보관FAQ	1	1
계			57	62

상으로 분야별 표현용어를 분석하였으며, 셋째, 모든 FAQ에 나타난 질의내용을 분야별로 구분하여 분석하였고, 넷째, 도서관이용법과 관련된 도서내용과 FAQ 내용을 비교분석하였다.

3.2.1 FAQ 메뉴구조 및 단계 분석

일반적으로 메뉴구성방식은 단일 메뉴와 순차적 메뉴, 트리구조메뉴, 네트워크 메뉴가 있다. 현재 각종 웹사이트에서 가장 많이 사용하고 있는 구조는 트리구조로

각 메뉴를 단계화한 것이다. 이것은 네비게이션과 이용자의 이용행태 등을 고려하여 보통 3단계 이상으로 확장하지 않는 것이 원칙이다(우치수, 한혁수 1994)

선정된 도서관을 대상으로 분석한 FAQ 메뉴구조는 계층구조인 트리구조를 취하고 있었고, 각 단계의 깊이는 1~3단계로 구성되었다. 이를 간략하게 나타내면 〈표 1〉와 같다.

〈표 1〉의 FAQ 메뉴계층구조를 분석해보면 다음과 같다.

첫째, 단계별 계층구조는 2단계가 43개 (69.35%)로 가장 많이 나타났고, 1단계 18개(29.03%), 3단계 1개(1.61%) 순으로 나타났다. 2단계는 '게시판'이나 '도서관안내', '이용안내', '도서관 및 이용자서비스', '공지사항', '정보광장' 등의 메뉴아래 선택할 수 있도록 하였고, 1단계는 메인화면에서 바로 선택할 수 있도록 편리하게 구성하고 있었으며, 3단계는 'Q&A'-'FAQ' 메뉴아래 '학술정보관 FAQ'란 용어로 표현되어 있었다.

논리적 측면에서 보면 전통적 도서관에서 제공하는 시설 및 각종 서비스안내와 관련된 것으로 메뉴구조는 타당하다. 그러나 메인화면에서 바로 접근할 수 있도록 고려한 도서관도 상당수 있었다. 이는 이용자가 '자주 묻는 질문'이라는 FAQ 본래의 취지와 의미를 충분히 고려한 것으로 접근의 편리성을 배가하기 위한 조치로 판단된다. 이들은 웹사이트 설계원칙에서 일반적으로 통용되는 3번 클릭 이전에 원하는 정보나 콘텐츠를 찾을 수 있도록 하는 원칙을 충분히 반영한 것이다. 결과적으로 FAQ는 이용자들이 가장 궁금하여 빈번하게 묻는 질문인 만큼 보다 낮은 단계로 설계되어 편리하고 손쉽게 접근할 수 있도록 해야 한다.

둘째, FAQ와 동일한 의미로 사용된 용어는 총 5가지로 각 단계에서 나타났다. 즉, 'FAQ', '자주하는 질문'이 1단계 과정에서 나타났고, '이용안내 FAQ', '묻고 답하기'가 2단계, '학술정보관 FAQ'가 3단

계 과정에서 나타났다. 이는 하나의 사항을 5가지 형태로 표현한 것으로 시스템간 이용증진과 이용자의 혼선방지를 위하여 용어의 통일이 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 용어의 패턴은 단계가 낮을수록 'FAQ'와 같이 단순, 간략하게 사용하고 있었지만 단계가 깊을수록 특정 수식어와 함께 사용되고 있었다. 이는 트리구조의 계층관계상 이전 단계의 의미가 부여될 속성이 있기 때문으로 판단된다. 일반적으로 메뉴용어는 단계가 깊을수록 보다 정확한 의미를 구체적으로 세밀하게 표현해야 하기 때문에 단어수가 많고, 길이가 긴 용어가 많다. 따라서 웹에서 수많은 정보를 제공하는 도서관은 고정된 컴퓨터 화면에 다양한 정보를 나타내야 하기 때문에 보다 간단명료하고, 함축적인 용어 개발이 요구된다.

3.2.2 분야별 표현용어 분석

FAQ의 항목은 이용자들이 찾기 쉬워야 한다. 따라서 FAQ를 분야별로 구분하여 쉽게 찾을 수 있게 하거나 키워드로 검색할 수 있도록 해야 한다. 왜냐하면 구분되지 않은 전체를 모두 검색하는 일은 결코 쉽지 않은 일이기 때문이다. 이를 해소하기 위한 방안으로 FAQ를 리스트화한 FAQL(Frequently Asked Questions List)을 만들거나 질의 및 해당내용을 키워드로 검색할 수 있도록 하는 방안이 모색될 수 있다. 본 연구는 이러한 장치가 있는지, 있다면 그들을 구분하고 있는 용

〈표 2〉 FAQL 표현용어

분야	표현 용어
자료이용	도서관이용(2), 도서관자료이용, 자료이용, 도서관이용 및 아이디
대출/반납	대출/반납(5), 대출/반납/예약(2), 도서관자료대출, 도서대출, 대출반납에 대해서, 자료대출, 대출및반납, 대출/반납 관련, 대출/반납 및 열람시간
자료구입신청	자료구입(3), 도서신청, 희망도서신청(2), 자료의구입/정리/배열, 자료구입/신청/정리, 희망도서, 자료구입에대하여, 희망도서신청 및 복사, 도서구입/수서/정리, 도서신청 및 구입절차 안내, 자료신청
자료검색	자료검색(2), 도서관 학술 정보시스템, 도서관정보시스템, 자료검색에 대하여, 도서관자료검색, 자료검색 및 이용
도서관운영 일반	도서관서비스, 일반정보, 이용시간에 대해서,
개인정보	개인정보관리, 개인정보·검색, 개인정보서비스
학생증이용	도서대출증(학생증), 학생증이용, 학생증이용에 대해서,
복사/상호대차	복사/상호대차, 원문 및 상호대차 신청, 원문복사서비스
자료실이용	정기간행물실(2), 전자정보실, 논문실, 참고열람실, 참고/정간물실, 실별이용안내, 참고실이용, 잡지/참고자료/학위논문/비도서자료/신문, 학위논문/정기간행물/참고자료, 일반도서실이용안내
도서관시설 및 장비이용	도서관이용 및 시설, 시설 및 서비스
기타	기타(6), 기타도서관이용, 기타안내

어는 어떤 용어를 사용하고 있는지 살펴 보았다.

FAQ를 구분하여 리스트화한 도서관은 전체 62개 대학 가운데 15개(24.19%)였고 키워드로 검색을 할 수 있도록 한 도서관은 없었다. 나머지 47개 도서관(75.81%)은 FAQ 화면에 질의를 보여주고, 이 질의를 클릭하면 해당사항이 기술된 자리로 이동하거나 다른 웹페이지로 링크하여 처리하고 있었다. 따라서 분야별 구분용어는 FAQL이 있는 15개 도서관을 대상으로 살펴보았다. 이를 간략하게 나타내면 〈표 2〉과 같다.

최홍식(2002)은 메뉴는 사이트에서 제공하는 내용을 추측할 수 있도록 충분한 가능성을 제공해야 한다고 말하면서 여기에 사용될 용어는 콘텐츠의 의미를 간단 명료하고, 가장 함축적으로 표현해야 한다고 기술하고 있다.

이 내용은 FAQL에서도 그대로 적용될 수 있다. 왜냐하면 FAQL은 메뉴와 마찬가지로 이용자들이 쉽게 접근할 수 있어야 하기 때문이다. 웹을 이용하는 이용자들은 다양한 사고와 이용행태가 제각각이기 때문에 모든 이용자들을 위한 명확한 FAQL을 정할 수는 없다. 그러나 동

일 내용의 FAQL이 다양한 용어로 사용된다면 혼란을 가져와 고민을 유발할 것이다. 따라서 FAQL도 메뉴명과 마찬가지로 간단명료하고 가장 함축적인 의미를 나타낼 수 있도록 해야 한다. 그러나 <표 2>를 보면 동일한 내용을 다양하게 표현하고 있는 것을 볼 수 있다. 이것은 시스템간 이용증진과 이용자의 혼선방지를 위하여 통일된 혹은 절제된 용어표현이 요구된다.

3.2.3 FAQ에 나타난 질의내용분석

본 연구의 FAQ 질의처리는 다음과 같다.

첫째, 한 기관에 비슷한 내용이 중복된 질의는 하나로 처리하였다.

둘째, 하나의 질의에 두가지 의미가 있는 경우는 각각 다른 질의로 처리하였다.

셋째, 특정도서관만을 위한 특성이 강하고 독특한 질의는 제외하였다.

넷째, 분석을 위한 구분분야는 출연빈도가 높은 용어를 분야구분용어로 사용하였다.

선정된 도서관의 FAQ에 나타난 질의 내용을 분석한 결과, 전체 13개 분야에 총 질의 건수는 1,190건으로 나타났다. 구체적으로 대출/반납이 351건(29.50%)으로 가장 많이 나타났고, 상호대차와 원문복사서비스 120건(10.08%), 희망자료신청 110건(9.24%), 자료검색과 자료이용 각 99건(8.32%), 이용대상 81건(6.80%), 도서관운영일반 64건(5.37%), 도서관시설 및 장비이용 57건(4.79%), 개인정보관리

50건(4.20%), 학생증이용 45건(3.78%), 자료실이용 42건(3.52%), 저작권 30건(2.52%), 기타 42건(3.52%)으로 나타났다. 이를 간략하게 살펴보면 <표 3>와 같다.

<표 3>의 분야별 질의내용을 보면 대부분 전통적 도서관에서 안내한 내용이다. 그러나 개인정보관리, 저작권, 장비이용 등은 근래에 추가 혹은 강화된 사항이다. 또한 기존 도서관업무와 정보서비스도 웹상에서 이루어지고 있는 만큼 실행방법은 종전과 다르다. 본 연구는 정보환경 변화에 따른 사항만을 집중적으로 살펴보고 전통적 도서관 사항은 <표 3>에 나타난 내용으로 대신하고자 한다. 환경변화의 기준은 웹상에서 도서관과 이용자가 동시에 처리할 수 있는 것으로 하였다. 따라서 과거 업무효율성을 증진시키기 위한 자동화부분은 전통적사항으로 취급하였다.

1) 개인정보관리사항

개인정보관리사항은 정보환경의 변화로 도서관업무가 자동화되었을 뿐만 아니라 각종 자원이 아날로그에서 디지털로 변화되었고, 이를 웹상에서 자유로이 이용할 수 있게 됨에 따라 나타난 중요사항이다. 이것은 전통적도서관에서 학생증이나 도서관이용증, 직원 사원증과 같은 역할뿐만 아니라 웹상에서 이루어지고 있는 수많은 정보서비스를 이용할 수 있는 자격과 권한이 주어진다라는 의미에서 전통적 그것과는 차이가 크다.

선정된 도서관을 조사한 결과를 보면

〈표 3〉 분야별 세부 질의내용 및 질의수

분야	질의내용(질의수)	계
대출 / 반납	대출/반납방법 및 대출현황(57), 대출도서 분실(51), 예약도서제(50) 대출연장(48), 자료별 대출 가능여부(46), 대출기간 및 대출권수(40) 연체처리(36), 무단반출(11), 기타(12)	351
상호대차/ 원문정보 이용/복사	상호대차(타기관이용)(59), 원문서비스(34), 복사(17), 상호대차 서비스 신청방법(10)	120
희망 자료신청	희망도서 신청 방법(46), 희망도서 이용가능 시기(28), 희망도서 처리과정(18), 신청자료의 유형(9), 기타(7)	110
자료검색	검색결과와 서가상 배열이 다른 경우(29), 도서관시스템(online)검색방 법(25), 검색된 자료상태(18), 서가상 자료검색(10), 검색용어(10), 전 자자료검색관련(6), 기타(1)	99
자료이용	참고자료 및 기타자료 이용(55), 비도서자료 이용(35), 지정도서이용(9)	99
이용대상	졸업생, 휴학생의 도서관 이용(43), 일반 지역주민의 도서관 이용(23), 신입생의 도서관 이용(9), 기타(6)	81
도서관 운영일반	도서관 이용시간(38), 도서관 이용방법(14), 도서관위치(4), 도서관휴 관일(4), 기타(4)	64
도서관시설 및 장비이용	도서관 장비이용(38), 도서관 사물함이용(5), 도서관 냉·난방(4), 기타(7)	57
개인정보 관리	아이디 및 비밀번호관련(17), 비밀번호분실관련(21), 로그인관련문제 (7), 기타(5)	50
학생증이용	학생증 분실(24), 타인의 학생증이용(6), 특별열람증 제도(4), 학생증 재발급(4), 학생증 발급(3), 기타(4)	45
자료실이용	각 도서관 자료실이용방법(42)	42
저작권	저작권 일반 및 전자매체 복제, 전송관련사항(30)	30
기타	용어설명(64), 도서관이용 예의(8), 아르바이트, 논문작성법, 영화상영 등	42
계		478

총 질의 건수 1,190건 가운데 50건(4.20%)으로 나타났다. 주 내용은 비밀번호분실 관련 사항이 21건(42%)으로 가장 많이 나타났고, 아이디 및 비밀번호관련 사항 17건(34%), 로그인관련문제 7건(14%), 기타 5건(10%) 순으로 나타났다. 구체적으로 비밀번호분실관련 사항은 비밀번호분실에 따른 대처방안과 주관부서 문의, 화

면처리상 문제점이었고, 아이디 및 비밀번호관련 사항은 아이디와 비밀번호의 개념관련 질의와 부여 주관부서, 변경방법에 관한 내용이었다. 로그인관련문제는 도서관시스템 로그인, 도서관서비스 이용 로그인, e-book 관련 로그인이었다고, 기타로는 아이디카드 발급, 회원가입, 도서관 메일링서비스 등록, 개인정보의 개념 등

의 질이었다. 이러한 개인정보관리사항은 2가지 관점에서 의미가 있다.

첫째, 도서관 이용권한 여부를 구별하는 문제로 자관의 이용자 여부를 식별하는 데에 의미가 있다. 주로 ID와 PW를 이용하여 관리하는 경우가 대부분이지만 도용에 의한 손실을 방지하기 위하여 휴학, 자퇴, 퇴사와 장기출장, 이용중지 등의 사유를 철저하게 관리하여 자원을 보호하고 도서관 및 개인의 손해를 사전에 예방해야 한다. 또한 전통적도서관에서는 이용범위를 자관의 이용자로 한정하고 있지만 오늘날 도서관서비스는 점진적으로 확대되고 있는 실정이다. 따라서 이용자 개인을 관리하는 일은 기본적으로 중요하게 취급되어 관리해야 한다.

둘째, 도서관이 제공하는 각종 안내 및 서비스를 개인의 요구에 따라 맞춤형식으로 받을 수 있다. 또한 이용자가 도서관에 요구할 수 있는 건의사항 등을 효율적으로 전달할 수 있는 개인적 커뮤니케이션 도구로 이용된다는 데에 의미가 있다. 구체적으로 도서관 공지사항, 연락사항, 건의사항, 비밀번호관리 및 변경, 대출상황, 연체상황, 희망도서신청, 지정도서안내, 개인별신청도서안내, 개인별 대출정보관리, E-mail 등록 등 다양한 분야에 이용된다. 이것은 이용자의 자료이용수준과 비용문제로 직결된다. 오늘날 정보서비스 개념이 확대되는 현실을 감안하면 의미가 크다고 판단된다. 따라서 개인정보관리사항은 도서관 정보이용안내의 기본항목으

로 보다 정확하게 취급되어 안내되어야 한다.

2) 저작권관련사항

정경희(2001)는 정보커뮤니케이션은 정보가 창작자(저자)에 의하여 생산되고, 배포자(출판사)에 의하여 시장에 배포되고, 정보관리자(도서관)에 의하여 관리되고, 소비자(이용자)에 의하여 이용되는 과정 전체를 말한다. 이들 네 그룹은 서로 다른 목적으로 정보커뮤니케이션에 개입하면서 상호간의 이해가 상충될 수 있다. 저작권법은 이 네 그룹간의 상충되는 이해를 조정하여 정보의 원활한 흐름을 보장하고 이로써 그 사회의 문화발전을 유도하기 위한 법적장치라고 저작권을 해석하고 있다.

디지털환경에서 저작권과 관련된 문제는 아주 중요하다. 특히 컴퓨터 네트워크와 정보기술의 발달, 웹의 대중화로 인한 복제와 전송문제는 쉽고 대량으로 발생할 수 있다는 측면에서 더욱 그렇다. 오늘날 도서관은 수많은 디지털 자료를 구입하여, 혹은 아날로그 자료를 디지털화하여 웹상에서 이용하도록 한다. 도서관은 정보커뮤니케이션의 위치로 보면 생산자와 이용자의 사이에서 디지털 저작물을 관리하여 상호 아무런 문제없이 이용할 수 있도록 해야 한다. 즉, 이용과 관련된 실제적 문제를 충분히 숙지하고 예상하여 대처해야 한다는 것이다.

본 연구는 저작권과 관련된 이론과 심도 있는 내용은 논외로 하고 현재 도서관

〈표 4〉 저작권관련 문제

구분	질의 내용	빈도
전자매체 대여후 이용	- 수업시간에 강의용으로 사용하는 경우. - 도서관내 시청각실에서 상영하는 경우 - 대출해주는 경우 - 이용자가 다른 이용자에게 빌려주는 경우	4
전송문제	- 팩시밀리 전송 - E-mail 전송 - 프린터로 출력하여 전송하는 경우 - 자료를 디지털 파일로 만들어 타기관으로 전송하는 경우	4
복제문제	- 디스켓에 복제하여 제공하는 경우 - 매스미디어 프로그램 복제후 이용하는 경우 - 원본을 재복제후 웹서비스하는 경우	3
디지털화문제	- 디지털화에 따른 저작권자 허락문제 - 외국자료의 디지털화문제 - 학위논문의 디지털화문제	3
웹서비스문제	- 학위논문을 외부기관에서 웹서비스하는 경우 - 서지데이터 제작후 웹서비스하는 경우 - 논문 동의없이 웹서비스하는 경우	3
저작권법 해석질의	- 법조항 및 저작권관련 용어해석 질의	3
복사실 운영	- 외부업체가 복사실 운영시 저작권문제 책임 - 도서관이 직접 운영시 저작권문제 책임	2
기관 저작물문제 딸린 전자자료 대출문제 비매품 저작권문제 연구보고서 외부누출 영인본문제 외국저작물의 국내법적용 저작권침해후 배상 기타	- 기관통합 및 분리에 의한 저작물문제 - 전자매체가 부록으로 입수된 경우의 대출문제 - 비매품자료 대출시 저작권문제 - 연구보고서의 외부누출 및 대출시 문제 - 영인본을 구입하여 대출하는 경우 - 외국저작물의 국내법적용 - 웹서비스 진행중에 제소된 건의 배상문제 - 외국인인 경우	1

FAQ에 나타나있는 저작권 관련내용을 대상으로 분석하였다.

선정 도서관의 저작권관련문제는 15가지 분야에 총 30개 질의로 나타났다. 구분된 분야는 동일한 내용을 취합한 이후에 이를 포괄하는 용어로 구분하였다. 물론 여기에 나타나지 않은 내용도 많이 있을 것이다.

현재 도서관 FAQ에 나타난 저작권관

련 문제는 전자매체 대여 후 이용에 관한 문제와 전송에 따른 문제가 각각 4가지(13.33%)로 가장 많이 나타났고 복제문제와 디지털화 문제, 웹서비스 문제, 저작권법 해석질의가 각각 3가지(10.00%), 복사실 운영 2가지(6.67%), 기타 1가지(3.33%) 문제가 8가지 유형으로 나타났다. 이를 간략하게 살펴보면 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉에 나타난 저작권관련문제는 현

실적으로 빈번하게 발생할 수 있는 실무적 문제이다. 즉, 이용자가 최종적으로 이용하는 과정에서 현실적으로 일어날 수 있는 문제들이다. 이것은 디지털도서관을 구축할 계획이 있거나 실제로 구축하여 서비스할 도서관, 혹은 현재 서비스하고 있는 도서관 등에서 현실적으로 예견될 문제를 살펴보고 체크하여 미연에 준비하는 데에 도움이 될 것이다.

3) 업무관련처리변화사항

업무관련처리변화사항은 다음과 같다.

첫째, 대출과 반납관련 분야이다. 이것은 전통적인 내용이 대부분이지만 웹상에서 처리되는 현실적 상황을 고려하면 변화가 많다. 따라서 기술적 시스템사용방법이 화면캡처와 함께 구체적으로 다루어져야 한다. 특히 대출현황, 예약, 연장, 대출가능여부 등은 실제적으로 시스템 처리가 많이 발생하는 부분으로 시스템 진행과정이 그림과 함께 보다 상세하게 안내되어야 한다.

둘째, 상호대차/원문정보이용/복사관련 분야이다. 이것은 과거로부터 도서관 상호협력의 일환으로 지속된 서비스이다. 오늘날 도서관 자료구입환경은 전통적 자료를 유지하면서 디지털자료를 새로이 구입하는 실정이다. 따라서 자료구입과 관리유지가 비용적측면에서 좋은 상황은 아닐 것이다. 이를 극복하기 위한 방안으로 상호대차 및 원문복사서비스는 가장 많이 활용되고 있는 방안이다. 이러한 상호대

차는 필연적으로 비용을 수반하기 때문에 정확한 업무처리가 필요하다. 현재 각종 시스템에서 신청에서부터 자료입수, 비용 지불까지 자동으로 처리하고 있다. 따라서 타기관 이용방법 및 상호대차 신청안내, 타기관에서의 자료검색 방법, 원문신청방법, 온라인상에서 원문자료 이용법, 원문복사서비스 등의 전과정을 기술적으로 이용할 수 있는 내용이 상세하게 안내되어야 한다.

셋째, 희망도서신청관련 분야이다. 이것은 희망도서신청방법, 이용가능시기, 처리과정, 신청자료 유형, 기타 등이다. 특히 처리과정 및 이용가능시기는 중요하다. 왜냐하면 이용자 본인이 필요에 의하여 긴급하게 신청하는 경우가 많기 때문이다. 따라서 이를 발생과 즉시 시스템상에 입력하여 바로 볼 수 있도록 해야 하고 이에 대한 안내도 신속, 정확하게 이루어져야 한다.

넷째, 자료검색 및 이용관련 분야이다. 이것은 온라인 자료검색방법과 멀티미디어자료이용법, CD-Net 검색, 대출여부 가능검색, 정리중인 자료 검색, 여기에 사용할 검색용어 문의 등이다. 또한 각종 데이터베이스 이용법을 비롯하여 인터넷을 이용한 SDI(selective dissemination of information)서비스, SCI(science citation index) 이용법, JCR(Journal Citation Reports) 이용법 및 영향력지수(Impact Factor) 이용방법 등은 오늘날 디지털도서관의 핵심으로 많은 이용자들의 관심과 이용이 실

제적으로 이루어지고 있는 만큼 자세하게 기술되어 안내되어야 한다.

다섯째, 이용대상자 관련분야이다. 이것은 졸업생, 휴학생의 도서관 이용, 일반 지역주민의 도서관 이용, 학생증 발급 이전인 신입생 도서관 이용문의 등이다. 오늘날 도서관은 과거와는 달리 이용자를 확대하고 있는 실정이다. 그 대상은 주로 본교와 밀접한 관계를 가진 이용자와 사회적 정보서비스영역 확대의 개념으로 지역주민들이 여기에 포함된다. 일반적인 자료는 모든 이용자를 대상으로 할 수 있지만 그렇지 못한 자료는 이용대상범위를 정확히 하는 것이 보다 명확한 서비스를 제공할 수 있고 불분명한 오해의 소지를 해소할 것이다.

여섯째, 도서관시설 및 장비이용 분야이다. 이것은 정보환경이 변함에 따라 많은 변화가 있는 분야이다. 특히 도서관 프린터, 스캐너, 무선 랜, 인터넷, 컴퓨터 이용 등이 여기에 포함된다. 이들은 새로운 정보환경에 필연적으로 수반된 시설 및 장비로 그 이용범위 및 수준을 분명히 안내할 필요가 있다.

3.2.4 도서관이용법 관련도서와 FAQ 질의내용 비교

도서관 이용법과 관련된 도서는 여러 가지 명칭으로 정식 출판되어 대학의 기초, 일반교양, 전공분야에서 이용되고 있고, 일반인의 학습서로 이용된다. 또한 정식으로 출판되지 않았지만 각종 도서관

에서 이용자안내 및 교육용으로 개발하여 이용하기도 한다. 명칭으로 보면, 과거에는 “도서관이용법”, “도서관활용법”, “대학생활과 도서관” 등이 주로 사용되었다. 그 내용은 전통적 도서관을 이용하는데 필요한 기본사항에 중점을 두었다. 그러나 오늘날에는 전통적인 명칭 앞에 “인터넷”이나 “온라인” 등이 추가되어 출판되는 경우가 많다. 이는 도서관에서 이루어지고 있는 모든 업무 및 정보서비스가 인터넷상에서 온라인으로 이루어지고 있다는 것을 증거하는 것으로 이를 강조하여 반영한 것이라 볼 수 있다.

도서관 이용법은 근본적으로 이용자를 위한 것이다. 각 대학에서 도서관활용법 및 정보이용법을 교과과정에 편성하여 학습토록 교육하거나 도서관에서 정규교육과 특별교육 등을 통하여 이용 안내하는 것은 이용자에게 도서관이용을 증진하여 학습효과를 배가하기 위한 것이다. 따라서 이용자의 요구사항을 잘 반영하여 도서관이용에 필요한 모든 영역에서 실제적으로 도움을 주어야 한다.

본 연구는 전통적 도서관이용법에 나타난 내용과 실제적 이용질의내용 분석결과를 통합하면 이론적 교육과 실제적 이용법이 조화를 이루어 현실적인 도서관정보 이용법과 관련된 내용과 교재를 개발하는데 유익할 수 있다고 판단하였다. 이를 위하여 최근에 출판된 도서관이용법 관련 도서내용을 FAQ 질의내용분석결과와 비교하였다. 도서는 1996년 이후 출판된 최

〈표 5〉 도서관이용법관련도서내용과 FAQ 질의내용

도서관이용법 관련도서내용		FAQ 내용분야
분 야	내 용	
정보화 사회	지식정보사회	<ul style="list-style-type: none"> - 대출 / 반납 - 상호대차/ 원문 정보이용/복사 - 희망 자료신청 - 자료검색 - 자료이용 - 이용대상 - 도서관운영일반 - 도서관시설 및 장비이용 - 개인정보관리 - 학생증이용 - 자료실이용 - 저작권 - 기타
도서관소개 및 이용안내	대학도서관의 조직과 업무, 대상 및 방법 열람, 대출, 레퍼런스 서비스, 복사서비스, 정보의 유통과 이용, 집회활동, 홍보활동	
학술 정보 소개 및 참고정보원	학술정보 개관, 학술정보의 세계 대학교육과 학술정보, 웹 참고정보원, 참고자료해제, 학술정보원	
자료검색	정보검색의 실제, 인터넷 정보검색 인터넷 학술정보검색, 학술정보검색 도서관자료검색, 온라인 정보탐색과정	
정보서비스	정보서비스의 이해, 온라인 정보서비스 도서관정보센터의 서비스, 정보서비스 평가 도서관 봉사에 관한 통계조사	
상호협력	정보네트워크와 상호협력 봉사를 위한 상호협력 도서관협력체와 정보서비스기관의 이용	
이용교육	이용자 교육, 도서관의 이용지도	
커뮤니케이션	정보질의와 응답과정, 정보면담과 커뮤니케이션	
독서지도	독서지도	
논문작성법	논문작성법	
기 타	기타	

근 것으로 도서관 및 정보이용법과 밀접하게 관련된 4권을 선정하였고, 이를 분야별로 구분하여 비교하였다. 이를 간략하게 살펴보면 〈표 5〉과 같다.

〈표 5〉에 나타난 내용을 보면, 도서관 이용법관련도서는 교육적 차원에서 이론적 내용과 이를 활용하는 내용으로 구성되어 있다. 반면에 FAQ는 이용적 측면에서 실무적 내용이 구체적으로 제시되고 있다. 전자는 모든 도서관의 광범위한 이용자들을 포괄적으로 섭렵하는 내용이며,

후자는 특정도서관을 대상으로 자관 이용자들을 위한 실제적 내용이다. 이는 분야를 구별하는 명칭에서도 확연히 나타난다.

도서관이용법관련도서에서만 나타난 사항은 정보화사회와 커뮤니케이션, 독서지도, 논문작성법 등이고 FAQ에만 나타난 내용은 개인정보관리와 저작권 등으로 나타났다. 이들은 도서관과 이용자를 위한다는 차원에서 상호 보완하여 활용될 수 있을 것이다. FAQ는 이용자들이 자주 묻는 질문인 만큼, 정보화사회와 커뮤니케

이션, 독서지도 보다는 상대적으로 의미가 큰 논문작성법이 보완대상으로 고려될 수 있고 도서관이용법은 정보환경에 따른 시스템변화에 부합하고 이용자들이 실제로 궁금해하는 개인정보관리와 저작권관련사항이 추가적으로 고려될 수 있을 것이다.

4 결론 및 제언

본 연구의 결과를 요약하여 제안하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 FAQ는 도서관과 관련된 질의가 대부분이지만 특정주제나 형식에 한정될 필요가 없다. 다만 질문에 대한 답변인 만큼, 체계적으로 정확하게 작성되어야 한다. 내용은 간단, 명료해야 하고, 이해가 쉽도록 이용자관점용어를 사용해야 하며, 서술형식은 친밀감을 주는 구어체가 좋고, 웹상에 현시되는 만큼 미학적으로 깔끔하게 다듬어야 한다. 또한 검색을 위하여 FAQL을 두어 구분하거나 키워드로 검색할 수 있도록 구성해야 한다.

둘째, 도서관 FAQ 메뉴구조는 계층구조인 트리구조가 적합하고, 이용자들이 자주 묻는 질문인 만큼, 메인화면에서 바로 선택할 수 있도록 1단계로 구성하는 것을 제안한다.

셋째, 도서관 FAQ 항목이 아주 적지 않으면 FAQL을 만들어서 사용하는 것이 효율적이다. FAQL 제작 시에는 분야별 구분, 배열순서, 링크작업 등을 고려하고,

사용될 용어는 간단명료하고 가장 함축적으로 의미를 나타낼 수 있는 용어로 작성하여야 한다.

넷째, 도서관 FAQ에 나타난 질의내용을 분석한 결과, 전통적인 도서관이용법과 구별되는 내용은 다음과 같다. 이것은 전통적인 내용이 대부분이지만 웹상에서 처리되는 현실적 상황을 고려하여 기술적 시스템사용방법이 화면 캡처와 함께 구체적으로 다루어져야 한다. 개인정보관리사항은 비밀번호분실관련 사항, 아이디 및 비밀번호관련 사항, 로그인관련문제 등으로 나타났고, 저작권관련사항은 전자매체 대여 후 이용에 관한 문제와 전송에 따른 문제, 복제문제와 디지털화 문제, 웹서비스 문제, 저작권법 해석질의, 복사실 운영 등으로 나타났다. 그리고 웹상에서 처리할 수 있는 업무와 관련된 사항은 대출과 반납, 상호대차/원문정보이용/복사, 희망도서신청, 자료검색 및 이용, 도서관시설 및 장비이용 분야 등으로 나타났다.

다섯째, 도서관 FAQ를 망라하여 분석한 결과, 도서관 및 정보이용안내에 사용될 분야는 대출/반납, 상호대차/원문정보이용/복사, 희망자료신청, 자료검색, 자료이용, 이용대상, 도서관운영일반, 도서관시설 및 장비이용, 개인정보관리, 학생증이용, 자료실이용, 저작권관련사항, 기타사항이다.

여섯째, 도서관 이용법과 관련된 도서관 FAQ에 나타난 질의내용을 분석한 결과, FAQ는 논문작성법이 보완대상으로

고려될 수 있고 도서관이용법은 개인정보 관리와 저작권관련사항이 추가적으로 고려될 수 있을 것이다.

일곱째, 도서관 FAQ는 자체관리도 중요하지만 단초를 제공하는 메일과 게시판, Q&A 등을 끊임없이 관리하고 유지해야 한다. 또한 도서관정보이용안내도 시스템변화와 각종 DB 구입에 따른 이용법안내 등 일시적으로 처리할 사항도 아니라고 판단된다. 따라서 이 모든 것을 지속적으로 관리하여 이용자의 요구에 신속하게 응대하고 정책에 반영시킬 전문적인 담당사서가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 교육인적자원부. <<http://www.moe.go.kr/>> [2003,02,13].
- 사공철외. 1986. 『도서관학, 정보학 용어사전』. 서울. 한국도서관협회.
- 우치수, 한혁수. 1994. 『사용자 인터페이스』. 서울. 영지문화사.
- 유재욱. 2000. 대학도서관의 웹기반 전자참고정보 서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 171-186.
- 이지연. 2002. 이용자 인터페이스 설계의 원칙과 평가방법. 『2002년도 춘계정보관리강좌』, p.72.
- 전창호. 1999. “도서관이용안내를 위한 FAQ 작성의 실제” [http://user.chollian.net/~chjeon12/index.html][2003,02,13]
- 정경희. 2001. 『디지털 복제권 및 전송권 제한에 관한 연구』. 박사학위논문. 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 최상기. 2000. 대학도서관 웹사이트 설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 137-155.
- 최홍식. 2002. 국내 대학도서관 웹사이트 메뉴구조와 용어분석. 『정보관리학회지』, 19(4): 137-161.
- 컴퓨터용어대사전 편집부. 1998. 『컴퓨터 용어대사전』. 서울. 정보문화사.
- 한국교육개발원. <<http://www.kedi.re.kr/>> [2003,02,13].
- 한국대학교육협의회. <<http://univ.kcue.or.kr/>> [2003,02,13].
- 한국전문대학교육협의회. 2003. 『전국전문대학편람』. 서울. 동 협의회.
- Aked, Michael. 2000. “Evaluating Websites.” <<http://www.cl.utoledo.edu/userhomes/maked/webevaluation.html>>.[2002,08,16].
- Ben Shneiderman, 1993. *Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction*, Reading, Mass. : Addison-Wesley Publishing Company. 박광식, 김형렬 역, 『웹시대의 인터

- 페이스 디자인』. 서울. 길벗. 02,08,23]
- FAQ, <<http://www.faqs.org/faqs/faqs/about-faqs>>[2003,02,03].
- FAQ, <<http://www.irwa.org/about/faq.html/>>
- FAQ란?.
- <[http://infocomdic.encyber.com/default.php?IDNO=49479&pagenum=1&key=faq&P=\[frequency asked questions\]](http://infocomdic.encyber.com/default.php?IDNO=49479&pagenum=1&key=faq&P=[frequency%20asked%20questions])>. [2003,02,03].
- Jakob Nielsen, "Usability Testing of WWW Design." Sun Microsystems Web site. <<http://www.sun.com/sun-on-net/uidesign>>.[1999,02,19].
- Menu structure, <http://cezio.new21.org>[2002,08,23]
- Miller G. A. 1956. "The magical number seven plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information." *Psychological Review*, (63): 81-97.
- LC FAQ <http://www.loc.gov/faq/>[2003,02,03]
- N세대란?. [2003,02,13]http://kitere.kut.ac.kr/~hanki/hanki/h2_1.html
- Site Navigation., <<http://cezio.new21.org>>.[2002,08,23].
- Web Disign. <<http://www.bonwebdesign.com/html/websitējuo.htm>>.[2002,09,01].