

# 대학도서관의 디지털 참고봉사에 관한 연구

## The Study on Digital Reference Services of University Libraries in Korea

김 달 식(Dar-Sig Kim)\*

### < 목 차 >

- |                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| I. 서론: 연구의 필요성과 목적     | 1. 도서관의 접근성 및 디지털 참고봉사 제공여부 |
| II. 디지털 참고봉사의 개념과 선행연구 | 2. 디지털 참고봉사의 접근성            |
| 1. 디지털 참고봉사의 개념        | 3. 디지털 참고봉사의 이용실태           |
| 2. 선행연구                | V. 결론 및 제언                  |
| III. 연구방법              |                             |
| IV. 실태조사 및 결과분석        |                             |

### 초 록

본 연구에서는 국내 4년제 대학 도서관 중 접속 가능한 236곳의 도서관 홈페이지 분석을 통하여 디지털참고봉사의 제공 및 접근성과 이용 실태에 대해 조사하였다. 진정한 의미의 디지털 참고봉사 즉, 참고질의 응답을 제공하는 대학도서관은 236개 대학 도서관 중 36.9%인 87개 기관으로 우리나라에서 전통적인 참고봉사의 부진이 디지털 환경에서도 나타나는 것으로 파악되었다. 디지털 참고봉사를 적극적으로 활용한다면 전통적인 참고봉사의 부진을 씻고 참고 봉사의 새로운 전환점이 될 수 있을 것으로 판단되며, 분석결과를 바탕으로 현 디지털 참고봉사 시스템의 현황과 문제점을 파악하고 그 발전방향을 제언하였다.

주제어: 디지털 참고봉사, 참고봉사, 질의응답서비스, 대학도서관

### ABSTRACT

This study examines current state of digital reference service on the homepage of university library in Korea. Among 236 university libraries, only 36.9%(87) provide digital reference services. Digital reference services was weak as face-to-face reference services in Korea. Based on the research finding, revealed current state and related problems, and a few suggestions are provided for digital reference service system.

Key Words: Digital Reference Services, Reference Service, Reference Inquiry Services, University Library

\* 한신대학교 중앙도서관 사서 (dskim@hs.ac.kr)

• 접수일: 2005년 5월 1일 • 최초심사일: 2005년 5월 20일 • 최종심사일: 2005년 5월 30일

## I. 서론: 연구의 필요성 및 목적

대학도서관의 기본적인 목적은 학술연구와 학습에 필요한 정보들을 제공하는 것이다. 고대 도서관으로부터 적절한 정보의 전달과 제공을 위한 노력들이 시도되었고, 목록이나 분류 등 전통적인 도서관 기법들이 그러한 것들이다. 특히, 참고봉사는 이러한 노력들 중에 가장 주요한 부분으로 인식되어 왔다. 지난 10여 년간 정보통신기술의 발전과 정보 사회의 인프라가 구축되면서 인터넷의 활용은 일상화되었다. 거의 대부분의 생활에서 인터넷은 필수적인 환경이 되었으며 도서관 또한 이러한 패러다임의 변화 속에서 계속적인 웹 기반 도구들을 개발하고 있다. 대부분의 도서관 업무들이 웹을 기반으로 이루어지고 있고, 특히 이용자와 사서간 질의응답이 이루어지는 전통적인 참고봉사 업무도 웹을 통하여 쌍방향 의사소통이 가능해짐에 따라 참고데스크가 웹 공간으로 일정 부분 옮겨져 가고 있다.

웹을 매개로한 질의응답서비스는 온라인참고봉사(on-line reference), 라이브 참고봉사(live reference), 원격참고봉사(remote reference), 가상참고봉사(virtual reference) 등 여러 가지 용어로 지칭되어 왔으나, 최근에는 디지털참고봉사(digital reference service)라는 용어가 일반적으로 쓰인다. 아울러 본 연구에서는 디지털 참고봉사에 사용되는 시스템을 디지털 참고봉사시스템으로 정의한다. 초기에 사용되었던 전자참고봉사(Electronic reference)란 용어는 온라인 데이터베이스, CD-ROM 데이터베이스, 인터넷 정보원 등 전자정보원을 참고서비스에 활용하는 것만을 의미하는 협의적인 것으로, 오늘날의 디지털 참고봉사의 의미와는 차이가 있다. 디지털참고봉사의 정의에 대하여는 연구자나 기관에 따라 약간의 차이가 있지만 Janes 등은 “전자적 수단을 통하여 이용자들이 질문을 제기하고 도서관 사서가 답변하는 메커니즘”, 가상 참고데스크는 “이용자와 전문가 혹은 주제전문가를 연결하는 인터넷기반 질의응답서비스”라고 정의하였으며,<sup>1)</sup> NISO(National Information Standards Organization, 2001)에서는 디지털참고봉사의 표준을 개발함에 있어 보다 포괄적으로 “이용자가 전자적 수단을 통하여 질문을 제기하고 답변을 받을 수 있는 동시적(synchronous) 혹은 비동시적(asynchronous) 참고봉사”라고 정의하고 있다.<sup>2)</sup>

최근 Moyo는 이를 온라인 실시간 참고봉사(online real-time reference: ORR)라고 하였는데 이는 디지털참고봉사가 이용자와 사서 간에 인터랙티브(interactive), 실시간(real-time), 동시성(synchronous)을 포함한 질의응답서비스를 의미한다.<sup>3)</sup>

1) J. Janes, Mary D. Carter and P. Memmott, "Digital Reference Services in Academic Libraries," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.39, No.2(1999), pp.145-150.

2) NISO, *Report on the NISO Workshop on Networked Digital Reference Services*, 1999, <[http://www.niso.org/news/reports/netref\\_report.html](http://www.niso.org/news/reports/netref_report.html)> [cited 2004. 6.24].

3) Lesley M. Moyo, "Reference Anytime Anywhere : Towards Virtual Reference Services at Penn State," *The Electronic Library*, Vol.20, No.1(2002), pp.22-28.

참고봉사가 최초로 온라인으로 제공된 것은 1984년 미국 매릴랜드대학(University of Maryland) 보건서비스도서관의 전자접근참고서비스(Electronic Access to Reference Service: EARS) 로 보고 되어 있다.<sup>4)</sup> 그 이후 디지털참고봉사가 본격적으로 발전하게 된 것은 1990년대에 이르러서이며, 이 기간에 Ask ERIC(1992)과 IPL(Internet Public Library, 1995) 등과 같은 성공적인 디지털참고봉사 모형이 수립되었다. 1990년대 중반에는 텍스트기반 플랫폼으로부터 웹 기반 플랫폼으로 변경되기 시작하면서 인터페이스가 개선되었으며,<sup>5)</sup> 2000년대 들어와서는 디지털 참고봉사의 협력이 모색되었는데 디지털참고봉사의 협력 중 가장 널리 알려져 있는 것은 미국의회도서관의 Collaborative Digital Reference Service(CDRS)로서 국제적인 네트워크를 가지고 있으며, 2002년 6월 LC와 OCLC는 Question Point로 개칭하여 전 세계적으로 서비스를 제공하고 있다.<sup>6)</sup>

우리나라에서는 다른 관중 보다 일찍이 전산화를 수립한 대학도서관을 중심으로 1990년대 후반부터 디지털참고봉사가 제공되기 시작하였다. 최근에는 대부분의 대학도서관들이 웹사이트를 구축하였으며 웹 기반 디지털참고봉사가 확산되고 있다. 그러나 사서의 의지부족과 인력과 예산 문제, 이용자들의 관심부족 등으로 진정한 의미의 디지털 참고 봉사와는 아직 거리가 있는 듯하다.

디지털 환경 하에서 이용자가 접근하기 쉽고, 효율적인 참고봉사시스템이 구현된다면 웹을 통해 정보탐색 방법 안내나 질의에 대한 해답 제공은 오프라인 환경에서 보다 더 쉽고 효과적으로 제공될 수 있을 것이다. 고질적으로 참고봉사 업무가 부진한 우리나라에서 인터넷 사용 인구의 폭증과 특히 대학도서관의 주이용자 계층인 20-30대의 인터넷 선호 경향을 심분 활용한다면 우리나라 참고봉사는 최대 전환점을 맞을 수 있는 호기라고 보여지며, 이용자들로 하여금 도서관에 대한 새로운 인식을 줄 수 있고 잠재 고객들을 확보하는 계기가 될 수 있을 것이다. 이러한 관점에서 우리나라 대학도서관의 디지털 참고봉사의 실태를 파악하고 그 문제점을 분석할 필요가 있다. 따라서 이 연구의 목적은 우리나라 대학도서관 디지털 참고봉사 실태를 접근성, 명칭, 서비스 방식, 봉사대상, 질문 유형 및 이용량 등의 관점에서 파악하고 문제점을 분석한 후 발전 방향을 제안하고자한다.

4) F. O. Wiese and M. Borgendale, "EARS : Electronic Access to Reference Services," *Bulletin of the Medical Library Association*, Vol.74, No.4(1986), pp.300-304.

5) Joann M. Wasik, "Building and Maintaining Digital Reference Services," *ERIC Digest*, 1999, <<http://ericir.syr.edu/it-home/digests/digiref.html>>[cited 2004.5.20].

6) Diane N. Kresh, "Virtual Reference : Making it Work for You," *Paper presented at the VRS Workshop during the 68th IFLA Conference held in Glasgow*(August 2000), pp.27.

## II. 디지털 참고봉사의 개념 및 선행연구

### 1. 디지털 참고봉사의 개념

참고봉사(Reference Service)란 원래 ‘나르다, 옮기다, 전하다’ 등의 의미를 가진 라틴어 ‘referee’에서 유래된 것이다. Reference는 1800년대 후반 미국의 도서관 서비스 분야에 도입되면서 의미가 변화되었으며, ‘매개’, ‘안내’뿐만 아니라 ‘정보제공’이란 의미가 추가되어 도서관의 정보서비스로서 자리를 잡게 되었다<sup>7)</sup>. 오늘날의 참고봉사는 “정보를 얻고자 하는 개개의 이용자에게 사서가 제공하는 인적 협조” 혹은 “문의할 것이 있는 이용자에게 사서가 성실하고 유능하게 해답을 해 주는 과정”으로 이해되고 있다.<sup>8)</sup> 따라서 참고봉사는 이용자의 정보요구를 시작으로 사서와 이용자간의 질문협상과정을 거쳐 이용자에게 적절한 정보를 전달하기까지의 전 과정에서 요구되는 사서의 모든 협조적 활동이라고 할 수 있다.

오늘날의 이용자는 데이터베이스와 인터넷의 발전에 따라 어느 정도 필요한 정보를 스스로 해결할 수 있게 되었다. 그 결과 사서와 이용자가 직접 대면하는 정보봉사는 점점 줄어드는 대신 인터넷을 이용한 정보봉사가 새롭게 창출되었다.

네트워크 상에 있는 이용자들을 위한 도서관의 정보봉사는 오늘날 ‘디지털참고봉사’, ‘AskA서비스’<sup>9)</sup>, 혹은 ‘전자참고봉사’, ‘전자정보서비스’, ‘온라인정보서비스’라고도 지칭되고 있는데, 전자참고봉사와 온라인정보서비스는 일반적으로 도서관에서 소장하고 있는 정보원을 토대로 사서가 네트워크를 통해 제공하는 정보서비스의 의미로 쓰이고 있다<sup>10)</sup>. 한편 Kasowitz는 디지털참고봉사는 주로 인터넷을 기반으로 특별한 전문지식과 기술 및 경험을 가지고 있는 전문가가 자신의 지식, 경험, 전문서적을 이용하여 이용자에게 묻고 답하기를 할 수 있는 서비스라고 정의하고 있고<sup>11)</sup> Ferguson과 Bunge는 정보 이용자에게 인터넷컨텐츠가 중요한 정보원이 되고 또 네트워크를 이용하여 빠르게 전문지식을 습득할 수 있는 현실에 비추어 볼 때 오늘날의 참고봉사는 문헌정보와 인터넷컨텐츠뿐만 아니라 전문가의 전문지식까지도 서비스의 대상이 되고 있다.<sup>12)</sup> 종합하면 ‘전자참고서비스’나 ‘온라인정보서비스’라는 용어보다는 ‘디지털참고봉사’라는 용어가 더 보편적이라고 볼

7) 박준식, 정보서비스론(대구 : 계명대학교출판부, 1998), pp.16-19.

8) 노옥순, 참고봉사와 참고정보원(서울 : 이화여자대학교 출판부, 1995), pp.18-21.

9) AskA서비스라는 용어는 미국의 많은 인터넷정보서비스 기관들의 홈페이지에서 제공하는 ‘Ask a Librarian’, ‘Ask-a-Question Service’, ‘Ask an Expert’와 같은 메뉴들을 약어로 표현한 말로서 주로 전문가들이 지식을 서비스하는 것을 의미한다.

10) 한상완, 정보조사 제공론(서울 : 구미무역, 1995), p.225.

11) Abby S. Kasowitz, “Guidelines for Information Specialities of K-12 Digital Reference Services,” *Virtual Reference Desk*, 1999, <<http://www.vrd.org/training/facets.html>>[cited 2004.5.20].

12) Chris D. Ferguson and Charles A. Bunge, “The Shape of Service to Come : Values-Based Reference Service for the Largely Digital Library,” *College & Research Libraries*, Vol.58, No.3(1991), pp.252-255.

수 있다. 따라서 서 본 연구에서 디지털참고봉사라는 용어는 도서관에서 인터넷의 쌍방향 기능을 매개로 이용자의 정보 질문에 대하여 사서가 문헌정보와 디지털컨텐츠 및 전문지식과 경험 등을 바탕으로 이용자에게 답변을 제공하는 참고봉사라고 정의한다.

디지털참고봉사에 관한 개념을 전통적인 참고봉사의 특징을 비교해 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 전통적 참고봉사와 디지털참고봉사의 특징비교<sup>13)</sup>

전통적인 참고봉사	디지털참고봉사
사서와 직접대면으로 이루어진다.	온라인을 통하여 이루어진다.
이용시간과 장소가 제한되어 있다.	이용시간과 장소의 제한이 없다.
이용자가 원하는 수준의 정보를 쉽게 파악할 수 있다.	이용자가 원하는 수준의 정보를 파악하기 어렵다.
실시간 서비스가 이루어진다.	실시간 서비스가 어렵다.
서비스 과정을 기록으로 남기기 힘들다.	서비스 과정을 기록으로 저장할 수 있다.
대화 커뮤니케이션으로 주로 이루어진다.	문자 커뮤니케이션으로 주로 이루어진다.
대면을 기피하는 소심한 사람은 사서에게 쉽게 접근하지 않는다.	대면을 기피하는 소심한 사람도 쉽게 접근할 수 있다.
서비스 결과를 다른 사람이 이용하기 어렵다.	서비스결과를 다른 사람이 이용할 수 있다.
이용자는 도서관 내부의 어느 부서에서 서비스가 이루어지는지 알 수 있다.	통합되어 질문을 받는 경우에 이용자는 도서관 내부의 어느 부서에서 서비스가 이루어지는지 알기 어렵다.
비언어적인 부분(표정 등)도 감지가 가능하다.	문자에 의해서만 의사표현이 가능하다. (화상시스템에서는 일부분 가능)

이외에도 디지털참고봉사가 가질 수 있는 특징으로는, 이용자가 같은 내용을 여러 도서관에 동시에 질문하여 보다 좋은 답변을 취사선택할 수 있고, 사서는 자신이 수행했던 답변과 질문을 저장함으로써 다른 이용자를 위한 참고자료로 재사용할 수 있는 점들을 들 수 있다. 이러한 디지털참고봉사는 전통적인 도서관의 참고봉사를 완전히 대체하는 서비스가 아니라 인터넷 사용자를 위하여 기존 참고봉사 기능을 확장하는 개념으로 받아들이는 것이 보다 일반적이다.

## 2. 선행연구

### 가. 국외 연구

국외의 경우, 1980년대 중반부터 주로 의학 및 과학 기술 분야의 연구도서관을 중심으로 시작되었던 전자 정보서비스의 적용이 1990년대 초 대학도서관에 확산되면서 매우 다각적인 연구 활동이 이루어지고 있다. 2000년 이후 해외 문헌 및 웹상에 발표된 연구들은 다음과 같다.

Gray는 미국 내 대규모 대학도서관인 일리노이주립대학(University of Illinois) 등 10개 기관을

13) 김휘출, 디지털 참고봉사 모형구축에 관한 연구(박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, 2000), p.8.

대상으로 가상참고정보서비스 현황을 분석하였다. 서비스 운영체계, e-mail 서비스 지침, 질문 양식의 사용, 고객에 대한 정의, 응답시간, 응답 가능한 질문의 종류 등을 분석하였다. 그리고 이러한 현황 분석에 근거하여 미래지향적인 모델을 제시하였다. 여기에는 비회원에 대한 통제, 서비스 범위 확대, 응답시간 단축, 서비스시간 확장, 질문에 대한 평가 등이 포함되었다.<sup>14)</sup>

Janes 등은 10개의 상용 서비스 사이트와 10개의 비상용 온라인 전문가서비스 사이트를 대상으로 10개 주제 분야에 관한 총 240건의 질의를 보낸 결과 각 사이트에 대한 특징, 정책, 반응도 등을 조사하였다. 결론적으로 사실정보를 필요로 하는 참고질의는 상용 또는 비상용 서비스에서 충분히 제공될 수 있으나 소스정보가 필요한 참고질의는 디지털 환경 하에서 도서관이 제공해야 할 몫인 것으로 나타났다. 그러므로 그는 공공도서관이나 대학도서관들이 사실정보에 대한 디지털참고정보서비스에만 국한할 것이 아니라 소스정보를 제공할 수 있는 능력을 갖추어야 한다고 제안하였다.<sup>15)</sup>

Moyo는 펜실베이니아주립대학(Pennsylvania State University)이 새로운 참고정보서비스 패러다임을 도입하여 도서관 정보서비스 패러다임을 도입하여 도서관 정보서비스의 부가가치를 향상시키는 데 주력한 결과 온라인 실시간 참고정보서비스를 실시한 사례를 발표하였다. 이 서비스의 근거와 소프트웨어, 기술관련 사항 및 파일럿 프로젝트의 개요에 관하여 설명하고 가상참고정보서비스 구축과 관련한 유용한 사이트도 소개하였다. 그는 특히 온라인 실시간 서비스의 이점으로서, 원격이용자 서비스, 서비스 분산화, 편이성, 서비스 영역 확대, 서비스 범위 확대, 커뮤니케이션의 다양성, 다수 이용자 서비스, 이용자 만족 기대 등을 들었다.<sup>16)</sup> 이밖에도 대학의 전자참고서비스에 대한 연구로서 Jessica 등은 노스캐롤라이나주립대학(North Carolina State University) 도서관이 제공하는 Live Reference와 Ask a Librarian 사이트에 관하여 발표하였다.<sup>17)</sup>

Foley는 채팅 방식의 전자 정보서비스에 대한 이용자 만족도를 조사하였는데, 대체적으로 높은 이용자 만족도를 확인하였으며 특히, 이용자들은 응답의 즉시성을 높이 평가한 것으로 나타났다.<sup>18)</sup> Chowdhury는 웹 환경하의 디지털도서관과 참고정보서비스에서 참고사서와 참고정보서비스가 과연 필요한가에 대한 의문을 제기하고 만일 필요하다면 최선의 방안이 무엇인가를 연구하였다. 현재의 디지털도서관은 주로 디지털정보에 대한 액세스 및 탐색에 중점을 두는 반면에 서비스 측면은 간과되고 있다고 지적하였다. 그리고 현재 웹상에 서비스중인 온라인 참고정보서비스

14) Suzanne M. Gray, "Virtual Reference Services," *Reference & User Information Science and Technology*, Vol.52, No.13(2000), pp.1106-1121.

15) Janes, Carter and Memmott. *ibid.*, pp.149-150.

16) Moyo, *ibid.*, pp.22-28

17) Albano Jessica, Adam Hall and Loreana O. Eglis, "The Electronic Information Desk Communication Made Virtual," *Paper presented at Facets of Digital Reference Service : the Virtual Reference Service Second Annual Digital Reference Conference*(October, 2002), pp.16-17.

18) M. Foley, "Instant Messaging Reference in an Academic Library : A Case Study," *College & Research Libraries*, Vol.63, No.1(2002), pp.36-45.

를 소개하고 마지막으로 디지털도서관에서 개별화된 정보서비스를 제공하기 위한 새로운 연구 영역을 제안하였다.<sup>19)</sup>

#### 나. 국내 연구

국내에서는 대외경제정책연구원에서 최초로 전자정보서비스가 제공되기 시작되었고, 그 이후 대학도서관을 중심으로 디지털 참고봉사에 대한 관심이 높아지면서 관련 연구들이 꾸준히 수행되고 있다. 문정순은 e-mail과 전자게시판을 활용한 대학도서관 전자참고서비스 모형에 관한 것을 발표하면서 전자참고서비스 정책 수립, 공개질문 신청 및 조회를 위한 전자게시판 참고서비스, 비공개 신청 및 조회를 위한 e-mail참고서비스, 그리고 FAQ로 구성된 모형을 개발하였다.<sup>20)</sup> 인터넷 기반 참고질의 시스템 개발에 관한 연구로서 박준식 등은 참고질의 응답서비스와 참고정보원 사이트를 함께 제공하는 참고질의 시스템을 개발하고 대학도서관들이 데이터베이스를 공동으로 활용하여 참고봉사 업무를 수행할 수 있는 모델을 제시하였다. 최은주는 국내 대학도서관의 홈페이지 상에 나타난 참고서비스의 액세스 포인트를 분석하여 접근성을 평가하였는데, 이 연구는 국내 대학도서관을 세 집단으로 분류하여 홈페이지 구축 및 전자참고서비스 현황을 조사하고 참고서비스 접근방식을 분석하여 참고봉사의 질을 향상시킬 수 있는 기초 자료를 제시하였다.<sup>21)</sup> 그리고 유재옥은 국내 대학 도서관의 전자참고정보원 안내서비스 및 참고질의서비스 현황을 조사한 결과 전자 참고봉사가 그리 활발하지 않은 것으로 나타났다.<sup>22)</sup> 또한 김휘출은 대규모 도서관 이용자들을 위한 디지털 참고봉사 기능을 보완할 수 있는 MyLibrary구축에 관한 연구를 발표하였다.<sup>23)</sup> 장혜란은 우리나라 171개 대학도서관의 홈페이지를 분석하여 서비스 제공관련 특성과 이용관련 특성과 관련하여 현황과 문제점을 제시하였다.<sup>24)</sup> 이숙희는 전자정보서비스 환경에서 접근, 질문 협상, 그리고 답변과정 등의 이용자와 정보사서간의 커뮤니케이션 요소들을 분석하고 그 문제점들을 논의하였다.<sup>25)</sup> 이명희와 이미영은 대학도서관의 전자게시판 중 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답 4가지 메뉴에 접수된 질문의 유형과 내용을 분석하였고 발전방향으로 메뉴의 표준화, 메뉴의 위치, 성격명시, 홍보강화 등을 제안하였다.<sup>26)</sup>

19) Gobinda G. Chowdhury, "Digital Libraries and Reference Services : Present and Reference," *Journal of Documentation*, Vol.58, No.3(2002), pp.258-283.

27) 문정순, "전자우편과 전자게시판을 활용한 대학도서관 전자참고서비스" 도서관학논집, 제26권(1997), pp.541-573.

21) 최은주, "대학도서관 홈페이지상의 전자참고서비스시스템을 위한 액세스 포인트 분석," *情報管理學會誌*, 제16권, 제3호(1999), pp.31-48.

22) 유재옥, "대학도서관의 웹기반 전자참고 정보서비스에 관한 연구," *情報管理學會誌*, 제17권, 제4호(2000), pp.171-186.

23) 김휘출, "디지털참고봉사를 위한 MyLibrary에 관한 연구," *한국비블리아*, 제12권, 제1호(2001), pp.101-115.

24) 장혜란, "대학도서관의 디지털 참고봉사 제공 및 이용분석," *情報管理學會誌*, 제20권, 제4호(2003), pp.49-66.

25) 이숙희, "전자 정보서비스 환경에서의 이용자-정보사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구," *한국문헌정보학회지*, 제31권, 제1호(2003), pp.151-170.

이상의 선행연구들을 살펴보면, 90년대 이후 디지털 환경에서 새로운 방식의 참고질의응답서비스가 적용되면서 다양한 연구들이 진행되어 왔다. 국외에서의 디지털 참고봉사는 상당부분 진전이 있어 효율적인 활용과 양질의 서비스와 답변의 정확성에 포커스가 맞춰지고 있으나, 국내에서는 다각적인 연구는 진행되어왔으나 아직까지 큰 진전이 없는 것으로 보인다. 전통적 참고봉사의 부진이 디지털 참고 봉사로 이어지고 있으며, 이용자들을 이해시키고 흡수할 만한 노력과 시스템의 개발이 부족한 것으로 파악된다. 이를 개선하기 위해서 우선 우리나라의 대학 도서관 디지털 참고봉사의 실태를 면밀히 검토하고 그 문제점을 찾아내어 개선할 필요가 있다.

### Ⅲ. 연구방법

이 연구는 한국도서관통계<sup>27)</sup>에 수록되어 있는 우리나라 전체 대학 438개 중 4년제 대학도서관 258개 대학을 조사대상으로 하였다. 258개 대학에 대하여, Yahoo Korea 검색 등 각종 정보원을 활용하여 대학도서관의 URL을 식별하였다.

먼저 각 대학의 대학본부 홈페이지에 접속하여 도서관 홈페이지로 연결되는 접근성을 조사하였고, 디지털참고봉사 제공 및 접근성, 그리고 관련 특성에 관한 데이터는 도서관 홈페이지에 직접 접속하여 수집하였다. 이용에 관한 데이터는 이용자 인증에 상관없이 내용이 공개되어 있어 접근 가능한 질의응답 리스트 및 내용을 분석하여 워크시트에 기록하였다.

데이터 수집은 2004년 8월 1일부터 8월 15일까지 15일 동안 이루어졌다. 조사 및 분석은 홈페이지를 단위로 수행되었다. 따라서 동일 대학 내에 둘 이상의 도서관이 홈페이지를 공유하는 경우는 하나의 도서관으로 간주하였으며, 동일 대학이라도 캠퍼스에 따라 홈페이지를 따로 유지하는 경우는 각각 개별도서관으로 간주하였다.

조사기간 동안 접속이 가능했던 도서관들 중 도서관 이용에 대한 일반적인 문의 및 건의를 위한 '자유게시판', 'Q&A', '건의함' 등의 메뉴는 제외하고, 참고질의를 목적으로 별개의 메뉴가 제공되는 기관을 분석 대상으로 하였다. 디지털참고봉사 제공 관련 데이터는 워크시트를 사용하여 도서관 별로 관찰내용을 기록하였다. 질의응답 관련데이터는 한 학기를 기준으로 2004년 3월1일부터 동년 7월 30일까지 121일간의 기록을 소급하여 수집하였고, 152일간의 기록은 약 41.6%(152/365)의 표집에 해당하는데, 이용량 전체를 대표하기에는 부족한 점이 있으나 대학도서관의 특성상 이용현황 파악에는 충분하다고 판단된다.

26) 이명희, 이미영, "전자게시판을 이용한 대학도서관의 참고정보서비스에 관한 연구 : 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답을 중심으로," 한국비블리아, 제14권, 제2호(2003), pp.159-178.

27) 한국도서관협회, 한국도서관통계 2003(서울 : 한국도서관협회, 2004).



조사 대상기관의 참고질의 현황은 웹상에서 접속이 가능하고 확인이 가능한 데이터만을 근거로 분석하였으며, 이용자나 사서를 대상으로 한 설문 조사는 수행되지 않았다.

데이터 수집 과정은 개별 도서관과의 연락이나 협조가 없는 상태에서 비공개를 원칙으로 하였고, 도서관 홈페이지가 수리 중이거나 일시 중단된 경우에 연결할 수 없었으며, 참고봉사 사이트 접근에 인증이 필요한 경우에도 접근할 수 없었다. 인증절차 없이 개방되어 있는 도서관에는 질문을 입력하여 그 결과를 확인하였다.

## IV. 실태조사 및 결과분석

### 1. 도서관의 접근성 및 디지털 참고봉사 제공

#### 가. 디지털 도서관의 접근성

도서관의 위치는 이용자들의 이동선상에 있어 식별이 명확하고 접근이 용이해야 하듯이 도서관 홈페이지 역시 대학본부의 홈페이지에서 충분히 쉽게 접근할 수 있어야 한다. 디지털 도서관에서 정보서비스는 도서관의 식별에서부터 시작 된다. 대학본부 홈페이지에서 1click으로 접근하는 것이 바람직하다. 분석대상인 258개 도서관은 <도서관>, <중앙도서관>, <디지털 도서관>, <학술정보원> 등의 명칭으로 링크되고 있었으며, 대학본부 홈페이지의 메인 메뉴로 접근되는 곳은 불과 2곳에 불과 했고, 195개 대학에서 <주요 사이트>의 하위메뉴나 배너를 통해 접근할 수 있었다. 아직 도서관 홈페이지가 미 구축 내지는 발견할 수 없는 곳도 10개 대학이었다. 조사기간 중 사이트 접속이 불가능한 곳은 12개 대학이었으며 그 현황은 다음 <표 2>와 같다.

대학본부 메인 홈페이지에서 1click으로 도서관에 접근할 수 있는 대학은 197개교(76.35%)로 비교적 접근성이 양호한 것으로 나타났다.

<표 2> 도서관의 접근성

구분	도서관 수(개)	비율(%)	비고
메인 메뉴	2	0.8	주메뉴
1click	195	75.6	메인화면에서 바로 접속
2click	33	12.8	
3click이상	6	2.4	
미구축 또는 발견불가	10	3.9	
접속불가	12	4.5	
계	258	100	

#### 나. 디지털 참고봉사의 제공

디지털 참고봉사란 가상의 공간에서 도서관 참고 봉사 업무를 수행한다고 정의 하였듯이 도서관의 일상적인 안내나 건의를 위한 게시판이나 건의함은 참고봉사와는 구별되어야 한다. 따라서 디지털 참고봉사의 제공여부는 홈페이지에서 일반적으로 제공되는 게시판 이외에 참고봉사의 목적을 갖고 개설된 게시판이나 e-mail이 개설된 경우에 한하여 디지털 참고봉사를 제공하는 것으로 판단하였다.

우리나라 4년제 국·공립 및 사립대학 도서관 258개 중에서 개별 홈페이지를 유지하고 있는 도서관은 236관(91.47%)으로 식별 되었다. 조사기간 동안 접속불가능 한 도서관 사이트 12개, URL이 식별되지 않는 미 구축 도서관 10개로 조사에서 제외되었다. 사이트에 접속하여 디지털참고봉사 제공 여부를 조사한 결과는 <표 3>과 같다. URL을 통하여 연결이 가능한 236개 도서관 중에서 87개(37%) 도서관이 디지털참고봉사를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 디지털참고봉사에 대한 관심과 제공은 최근 몇 년 간 꾸준히 증가하고 있다. 디지털 참고봉사 제공의 조건이나 범주가 본 연구와 유사한 선행연구의 조사결과인 37개관<sup>28)</sup>, 42개관<sup>29)</sup> 등과 비교해 볼 때, 대학도서관의 디지털참고봉사 도입은 상당히 확대된 것을 알 수 있다. 그러나, 도서관의 의지보다 각 대학이 사용하고 있는 상용 패키지 프로그램의 메뉴구성에 따라 디지털 참고봉사 제공 메뉴만 제공되는 도서관도 상당 수 있는 것으로 판단된다. 이 연구에서는 각 대학이 사용하는 패키지 프로그램을 일일이 분석하지는 않았지만 특정 패키지는 참고질의 메뉴를 기본옵션으로 구축해 놓은 반면 또 다른 패키지 프로그램에서는 아예 없는 경우가 있었다. 즉, 도서관 의지에 상관없이 일반 게시판 외에 질의응답 시스템이 기본으로 구축되어 있는 패키지를 사용하는 도서관은 시스템 운영에 부진한 측면이 있고, 기본적으로 일반게시판만 장착된 패키지를 사용하는 도서관 중에서 별도로 참고질의시스템을 구축한 도서관은 비교적 효율적으로 운영되고 있었다. 대부분 대학들이 패키지 프로그램을 사용하고 있는 국내 대학도서관의 사정을 감안할 때 프로그램 구축업체에 따라 디지털 참고봉사가 일정부분 결정된다는 것은 시사하는 바가 크다. 이러한 요인은 패키지 프로그램에 참고질의 시스템이 기본으로 장착되었다 해도 참고 봉사에 대한 깊은 이해 없이 구축되었거나 해당 도서관에서 관심을 기울이지 않는다면 일반 게시판 이상의 역할을 기대하기 어려울 것이다. 따라서 참고봉사의 이론적 배경과 이용자 인터페이스 연구 등을 바탕으로 사서나 이용자 모두 효율적으로 활용할 수 있는 시스템의 구축이 절실하다.

28) 유재욱, 전계논문, pp.179-182.

29) 이숙희, 전계논문, pp.159-160.

〈표 3〉 디지털참고봉사 제공 대학도서관

구 분	도서관 수	비율(%)
디지털참고봉사 제공	87	36.9
디지털참고봉사 미 제공	149	63.1
계	236	100.0

## 2. 디지털참고봉사의 접근성

### 가. 디지털참고봉사의 명칭

디지털참고봉사의 명칭은 다양하게 나타났다. 본 연구에서는 전술한 바와 같이 〈자유게시판〉, 〈Q&A〉, 〈건의함〉 등 일반게시판은 제외했고, 참고봉사를 위해 별도로 구축된 메뉴일 경우에만 디지털 참고봉사로 판단하였다. 디지털 참고봉사를 제공하는 87개 기관의 서비스명칭은 33가지로 다음 〈표 4〉와 같다.

디지털 참고 봉사의 메뉴명으로 가장 많이 사용되는 것은 〈온라인 참고봉사〉, 〈학술정보질의응답〉으로 각 각 12개 도서관에서 사용하고 있었으며, 이 두 명칭이 약28%를 차지하는 것으로 조사됐다. 다음으로 〈참고질의/응답〉, 〈참고질의〉, 〈Q&A〉 순이었는데 ‘질의’가 포함된 명칭을 많이 사용하고 있었으며, 그 외에도 여러 가지 명칭으로 사용되고 있었다.

디지털참고봉사에 대한 명칭은 일관성이 없고 지나치게 다양하여 이용자에게 혼란을 초래할 우려가 크다. 사용된 대부분의 명칭들이 일반 이용자들은 그 의미를 잘 이해하지 못하는 도서관 용어로 되어 있다는 것이다. 본 연구자가 대학도서관 이용자들을 대상으로 조사한 바에 의하면 ‘참고도서’, ‘참고봉사’ ‘참고질의’라는 용어에 대해 이해도가 아주 낮은 것으로 나타났다.<sup>30)</sup>

접근성의 가장 중요한 요인인 〈메뉴명〉이 일반 이용자가 이해하지 못하는 명칭으로 되어 있다면 일차적으로 접근의 장애요인으로 작용한다. 전통적인 면대면 참고봉사에서도 참고서비스의 의미를 모르는 이용자가 참고데스크를 방문하여 질의를 할 가능성이 거의 없듯이, 물리적 상징이 전혀 없는 디지털 환경에서 해당 메뉴를 클릭 할 가능성은 매우 낮을 것이다. 그러므로 이용자가 충분히 이해 할 수 있는 명칭을 메뉴명으로 선정하여야 한다. 본 연구자는 디지털 참고질의의 명칭을 〈e-학술상담〉 또는 〈학술질문〉을 제안한다. 목적과 내용이 분명한 용어의 선정이 디지털 참고봉사 성공 여부의 첫 단계가 될 것이다.

30) 연구자가 근무하는 대학 도서관에서 2004년 1학기에 500명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과 약 5%인 24명 정도만 ‘참고봉사’란 용어에 대해 이해하고 있다고 대답했다.

〈표 4〉 대학도서관 디지털참고봉사의 명칭

명칭	도서관 수	비율(%)
1) 온라인 참고봉사	12	13.8
2) 학술정보 질의응답	12	13.8
3) 참고질의/응답	10	11.5
4) 참고질의	6	6.9
5) Q&A	5	5.8
6) 질의응답	3	3.5
7) 온라인 참고질의	3	3.5
8) 묻고답하기	3	3.5
9) 온라인 참고서비스	각 2	각 2.3
10) 참고질의 서비스		
11) 질의응답서비스		
12) 온라인질의응답		
13) 정보검색서비스		
14) 질문과 답변		
15) 게시판		
16) Ask-a-Librarian	각1개씩	각 1.1
17) 질의안내서비스		
18) 질의응답게시판		
19) 무엇이든 물어보세요		
20) 참고질의 안내		
21) 주제별 Q&A		
22) 정보탐색서비스		
23) 참고정보서비스		
24) 정보검색의뢰		
25) 참고질의봉사		
26) 사서에게 물어보세요		
27) 온라인 reference		
28) 사서에게		
29) 참고질의 게시판		
30) 상담 및 건의		
31) 참고봉사		
32) 참고질의 응답서비스		
33) 강의연구지원/정보서비스		
계	87	100.0

#### 나. 디지털참고봉사 메뉴의 위치

디지털 참고봉사 서비스의 식별력과 접근의 편의성을 좌우하는 서비스의 위치를 조사한 결과, 87개 기관 중 도서관 메인 화면에서 서비스명을 바로 확인하고 접근할 수 있는 도서관은 59개(67.8%) 기관이었으며, 24개(27.6%) 도서관은 상위메뉴인 <이용자 서비스>나 <게시판>, <도서관 서비스>를 통해 2click으로 접근할 수 있었다. 메인메뉴로 배치한 기관은 1개 기관에 불과했으며, 3click 이상인 기관도 3개 기관이었다. 이는 면대면 면담의 정보데스크나 정보사서가 지나는 시각적 효과와 비교해 보았을 때 서비스의 존재를 알리고 이용을 독려하기에는 부족하다. 서비스의 식별력과 접근성을 높여주기 위해서는 도서관의 대표적인 이용자 서비스인 참고봉사 메뉴가 도서관 메인 화면의 주 메뉴로 배치되어야 하며, 다른 서비스 메뉴를 이용 중이라도 언제든지 질의할 수 있도록, 모든 서비스 화면에서 참고서비스 메뉴에 접근할 수 있도록 설계되어야 한다. 또한, 서비스명을 돋보이게 하는 시각적 효과나 애니메이션 기법들을 적용하여 이용자의 접근을 유도할 수 있어야 하고, 디지털 참고봉사 메뉴에 서비스 목적을 설명해 주는 간략한 풍선도움말 기능을 추가한다면 훨씬 더 접근성이 높아질 것이다. 아직 디지털 참고봉사에 대한 인식이 일반화되어 있지 않은 국내 대학도서관의 현황을 고려해 볼 때 서비스의 존재를 알리는 홍보 효과도 가져올 수 있을 것이다. 그러나 본 조사에서 참고봉사의 접근성을 높이기 위한 시각적 효과나 애니메이션 기법을 시도한 기관은 한 곳도 없었다. 디지털참고봉사는 대부분 2click 이내의 접근 수준을 유지하고 있는 것으로 나타나 물리적 접근 수준은 개선되었으나 여전히 일반 이용자가 인식하기에는 보다 시각적인 개선과 홍보가 요구된다.

#### 다. 디지털 참고봉사 이용안내 및 정책

디지털 참고봉사의 접근성에 영향을 미치는 또 다른 요소는, 디지털 참고봉사에 대한 구체적인 안내이다. 해당 메뉴를 클릭 했을 때 서비스에 대한 명확한 안내문이 제시된다면 이용자는 자신의 질문 해결에 대한 신뢰를 갖게 될 것이다. 아울러 사서의 서비스 제공 의지를 표현해 줄 수 있는 수단으로 이용자가 정보요구를 구체적으로 제시할 동기부여 요인이 된다. 조사결과, <표 5>에서 보듯이 디지털 참고봉사의 이용 안내문을 제시하고 있는 도서관은 25개 기관(28.7%)이었으며, 나머지 62개 도서관에서는 서비스 이용에 관한 설명이 제공되지 않고 있었다. 그리고 이용 안내문을 제시하고 있는 도서관들도 설명 수준과 방식에 있어서 큰 차이를 보였다.

서비스 안내문에 공통적으로 포함되어 있는 내용은 서비스의 개요에 해당하는 서비스 정의와 목적이었으며, 그 이외에 서비스 대상이나 응답자에 대한 설명, 처리되는 질문과 처리되지 않은 질문의 성격, 서비스 응답에 소요되는 시간, 답변 방식 등이 설명되고 있었다. 그러나 이러한 항목들이 서비스 시작화면에 구체적으로 제시되어 있는 기관은 16개 기관에 불과하였다. 해당 메뉴 외에 도서관 이용안내 등 별개의 메뉴에서 디지털 참고봉사이용 안내를 확인할 수 있는 기관도 있었으나 이는 안내가 없는 것으로 판단하였다. 대부분의 도서관들이 서비스 개요에 관한 한두 줄의 간단한

설명만을 게시판 화면 상단에 기술해 놓고 있어서 정확한 서비스 내용이나 정책에 대해 충분히 설명되지 않는 것으로 조사되었다.

특히, 처리되는 질문의 유형이나 성격에 관하여 구체적인 설명이 제공되고 있지 않아 이용자들이 디지털 참고봉사를 위한 메뉴와 도서관 이용 문의 및 건의 사항을 위한 일반적 메뉴를 혼동하고 있는 것으로 보인다. 따라서 서비스의 목적이나 대상 뿐 아니라 서비스를 통해 이용자가 기대할 수 있는 답변의 유형이나 수준을 이해시킬 수 있는 항목들이 서비스 이용 안내문에 구체적으로 명시되어야 할 것이다.

〈표 5〉 디지털 참고봉사 관련 안내문 및 정책 제시

구 분	도서관 수	비율(%)
디지털참고봉사 이용관련 안내 및 정책제시	25	28.7
디지털참고봉사 이용관련 안내 및 정책 미 제시	62	71.3
계	87	100.0

#### 라. 디지털 참고봉사 대상 및 사용자 인증

일반적으로 특정사이트에 접속하여 서비스를 이용하고자 할 때 회원 가입을 요구하거나 인증 절차를 거칠 경우 포기하는 경향이 있다. 마찬가지로 참고질의를 하고자 할 때 이용자 인증 절차를 거치게 되면 질문 내용이나 개인 실명의 공개를 꺼리는 이용자라면 포기할 가능성이 높다. 충분한 질의협상을 위해 개인 신상정보 외에 질문을 구체화할 수 있는 일정 수준의 질의서(Form)를 통해 이용자의 요구를 반영하여야 한다.

조사결과 봉사대상을 대학 구성원을 대상으로 제한하고 사용자 인증절차를 요구하는 기관이 59개(67.81%) 기관이고, 대학 구성원이 아니더라도 인증 절차 없이 이름이나 e-mail을 입력하여 질문을 할 수 있게 한 기관이 26개(29.88%), 대학 구성원 아니더라도 회원가입을 통해 서비스를 활용할 수 있는 곳은 2개 기관 뿐이었다.

〈표 6〉 디지털 참고 봉사 대상 및 사용자 인증

구 분	도서관 수	비율(%)
대학 내 구성원으로 제한	59	67.81
제한 없음	26	29.88
제한 있으나 회원가입 가능	2	2.31
계	87	100.00

봉사대상은 사이트 접속자면 누구나 제한 없이 이루어지는 것이 바람직하나 상업적 광고나 비방

성 글이 올라오는 것에 대비하여 최소한의 가입절차만 거치면 이용이 가능하도록 해야 하는 것이 서비스의 취지에 부합하는 것이다. 면대면에서 보장되는 개인정보가 여전히 디지털 환경에서도 보장되어야 한다.

#### 마. 디지털 참고 봉사 제공방식

서비스의 제공형태 역시 디지털 참고봉사의 접근성에 관련되는 요인 중에 하나로 볼 수 있다. 현재 e-mail, 전자게시판과 같은 비동시적 방식과, 텍스트기반의 채팅이나 화상회의 시스템 같은 실시간 방식도 적용되고 있다. 국내 대학도서관의 디지털 참고봉사의 서비스 제공 방식을 조사한 결과는 <표 7>과 같다.

우리나라 대학도서관의 디지털참고봉사에겐 전자게시판 방식이 주로 사용되고 있었다. 87개 도서관 중 81.6%에 해당하는 71개 기관에서 전자게시판 방식으로 디지털참고봉사를 제공하고 있고, 6개 도서관(6.9%)이 e-mail 방식을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 물론 대부분의 대학도서관들이 <e-mail>링크를 제공하고 있지만, 참고봉사의 수단으로 보기 힘들고 형식적인 연락수단으로 제공되고 있다. 전자게시판과 e-mail 두 가지 방식으로 디지털참고봉사를 제공하는 도서관도 2개관이 있다. 아직까지 실시간 방식인 채팅 방식이나 화상회의 방식은 단 1곳도 발견되지 않았다. 면대면 서비스의 즉시성을 고려한다면 실시간으로 참고봉사가 제공될 수 있는 채팅이나 화상회의 방식이 도입이 절실하다. 이용자특성 및 선호에 따라 원하는 방식으로 참고질의를 활용할 수 있도록 참고질의 메뉴에 <게시판>, <e-mail>, <chat>, <전화> 등의 메뉴도 제공되어야 할 것이다. 특이할 만한 사항은 전자게시판 방식의 디지털참고봉사는 우리나라 도서관의 전형적인 특징으로 보인다. 외국에서는 전통적으로 e-mail 방식을 사용되고 있으며, 최근에 실시간 서비스를 도입하고 있다. 한 예로 Tenopir와 Ennis(2002)의 연구 결과를 보면, 121개의 ARL가입 도서관 중에서 99%가 e-mail으로 디지털참고봉사를 제공하고 있으며 그중 28%가 실시간서비스를 병행하고 있는 것으로 나타나 있다.<sup>31)</sup>

전자게시판 방식은 이용자가 질문을 게시판에 등록하면 사서가 그 답변을 공지함으로써 참고봉사가 이루어진다. 질문과 응답이 개방되어 있으며 일정기간 게시됨으로써 다수의 이용자들이 참고할 수 있는 장점이 있으나, 개방성으로 인한 사생활 보호의 문제가 내제되어 있다. 특히 공개 게시판 형태라면 본인이 신상정보나 질의내용의 공개를 원치 않으면 질의 제출 시 비공개를 선택할 수 있는 옵션기능이 필요하며 통계나 기록유지를 위한 최소한의 개인 신상정보만으로도 시스템에 접근이 가능할 수 있어야 할 것이다. 조사결과 전자게시판 방식을 채택한 기관 71개 기관 중 단 4개 기관만이 질의내용의 공개 여부를 선택할 수 있도록 하였다. 전술한 바와 같이 개인의 실명이나 질의 내용의 공개를 꺼리는 이용자라면 서비스 이용을 포기할 가능성이 있으므로, 회원가입을 원칙

31) C. Tenopir and L. Ennis, "A Decade of Digital Reference : 1991-2001," *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 41, No.3(2002), pp.264-273.

으로 하더라도 닉네임이나 별명으로 질의를 제출할 수 있어야 하며 공개를 원하지 않을 경우 비공개로 진행되어야 이용자가 부담 없이 이 시스템을 이용할 수 있을 것이다.

〈표 7〉 디지털참고봉사 서비스 방식

제공 방식	도서관 수	비율(%)
전자게시판 방식	71	81.6
e-mail 방식	6	6.1
전자게시판 + e-mail	2	2.3
확인 불가	8	10.0
계	87	100.0

아울러 게시판을 다시 확인해야 하는 번거로움을 줄여주기 위해 질문 제출 시 요청된 e-mail로 도 질문의 접수에 대한 회신과 답변이 동시에 이루어져야 한다.

#### 바. 접근성과 관련된 기타 요인들

디지털 참고봉사를 제공함에 있어 접근성과 효율성에 관련된 기타 여러 가지 요인들 중에 다른 게시판의 유무, 체계적으로 운영되고 있는 FAQ, 참고봉사 담당사서의 전화번호나 e-mail의 정확한 안내는 성공적인 디지털 참고봉사에 영향을 미치는 요인들로 볼 수 있다.

조사결과에 따르면 디지털 참고 봉사를 위한 메뉴 이외에 〈자유게시판〉, 〈Q&A〉, 〈건의함〉 등의 명칭으로 게시판을 제공하는 도서관이 접속 가능했던 236개 기관 중 80%인 188개 기관이었다. 이는 참고질의 액세스 포인트에 접근함에 있어 이용자를 혼란스럽게 하는 장애요인이 될 수 있으므로 분명한 구별이 될 수 있도록 디지털 참고봉사의 명칭이나 안내가 충분히 이루어져야 한다.

FAQ란 이용자가 자주하는 질의 하는 일상적인 질문들을 모아둔 것인데, 이를 잘 활용한다면 도서관 이용에 관한 질문이나 정책에 관한 질문은 충분히 필터링 될 수 있다. 따라서 이용자가 편리하게 참고할 수 있도록 카테고리별로 정리하거나 검색기능이 부가되어 있어야 한다. 그러나 조사결과 43개 기관만이 검색기능이 부가된 FAQ를 운영하고 있고, 125개 기관은 나열식으로 되어 있어 이용자가 검색을 포기할 가능성이 많아 보인다. 아예 FAQ가 제공 되지 않는 기관도 68개 기관이나 되었다.

참고봉사 담당사서의 e-mail이나 전화번호 안내는 게시판 형식의 보완책으로 안내되어야 한다. 개인정보 공개를 꺼리는 이용자나 시스템 사용방법을 잘 모르는 이용자를 위해 다른 방식의 서비스도 제공되어야 한다. 디지털 참고 봉사의 메뉴 아래 게시판 등 한 가지 방식의 서비스 형식이 아니라, e-mail, chat, 전화 등 다양한 방식으로 제공되어야 한다. 조사결과 디지털 참고 봉사 메뉴에서 담당사서의 e-mail을 분명하게 제시하는 기관은 87개 기관 중 11개 기관 뿐이었고, 전화 안내는 7개 기관뿐이었다. 물론 사이트 내 다른 메뉴에서 제공되는 e-mail이나 전화번호 안내는 제외하였다.



### 3. 디지털 참고봉사 이용 현황

#### 가. 디지털참고봉사의 이용량

디지털 참고 봉사를 제공하는 87개 대학 도서관 중 이용자 인증 절차로 읽기와 쓰기 모두 제한된 도서관 24개 기관, e-mail 방식으로 자료수집이 불가능한 6개 도서관을 제외한 57개 대학을 대상으로 이용현황을 조사하여 분석하였다. 2004년 3월 1일부터 2004년 7월30까지 152일간 접수된 질문은 1,605건이었다. 도서관 당 한 학기의 평균 질문건수는 28건이며(1,605건/57관), 최소치는 0건, 최고치는 158건으로 도서관별로 편차가 크다. 월평균 5.6건(28건/5개월)으로 사용정도는 미미한 것으로 조사되었다. 선행 연구의 27개 대학 도서관을 대상으로 조사한 월평균 3.2건, 모든 유형의 게시판을 대상으로 조사한 5.3/15일 비해서는 증가한 것으로 보이나 여전히 과소 이용되고 있다. <표 8>은 대학도서관 디지털참고봉사에 제기된 질문 수의 분포를 나타내고 있다. 57개 기관 중 27개(47%) 도서관이 10개 이하의 질문이 접수되어 월 평균 2건으로 나타났다. 1건도 접수되지 않은 도서관도 4곳이나 있다. 이는 전술한 디지털 참고봉사에 대한 인지도, 식별성, 접근성 등에 기인하는 것으로 우리나라의 전통적인 참고봉사의 부진과 그 맥락을 같이 한다. 그러나 전통적 참고봉사의 심리적, 환경적 장애 요인으로 인해 사서와의 직접적 면담을 기피했던 이용자들은 가상공간의 정보서비스가 제공하는 익명성이나 편이성 때문에 새로운 이용자 문화를 형성해가고 있는 추세이다.<sup>32)</sup> 이용자들의 디지털 참고봉사에 대한 인지와 접근성개선, 성실한 답변, 개인정보 보호 등이 수반된다면 이용량은 점차 늘어날 것이며, 디지털 환경에서 도서관의 주요 업무로 자리매김할 것이다.

<표 8> 디지털참고봉사에 제기된 질문 수의 분포

질문 수	도서관 수	비율
0	4	7.0
1~10	23	40.4
11~20	11	19.3
21~40	3	5.2
41~60	6	10.6
61~80	3	5.2
81~100	5	8.8
100~	2	3.5
계	57	100.0

32) M. C. Wilson, "Evolution or Entropy? : Changing Reference/User Culture and the Future of Reference Librarian," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.39, No.4(2000), pp.287-390.

나. 디지털참고봉사 질문의 유형

디지털 참고 봉사 메뉴를 통해 접수된 총 1,605건의 질문의 내용을 분석하여 질문의 유형을 고찰하였다. 전체 질문을 <표 9>와 같이 3개의 유형, 10개의 세부유형으로 분류하였다.

<표 9> 제기된 질문의 유형

유형	세부유형	질문 수(%)	소계(%)
참고질문	탐색(검색)방법	279(17.4)	372(23.2)
	즉답형 질문	61(3.8)	
	조사형 질문	26(1.7)	
	연구형 질문	5(0.3)	
도서관 이용안내 수준질문	장소, 위치	272(16.9)	1,083(67.5)
	대출/반납 관련	524(32.7)	
	도서구입, 도서관 정책	287(17.9)	
공지, 건의 등 기타사항	공지사항	32(2.0)	150(9.3)
	건의사항	97(6.0)	
	기타	21(1.3)	
	계	1,605(100.0)	

위의 <표 9>에 나타난 결과를 보면, 대학 도서관 디지털참고봉사에 제기된 질문 중 가장 많은 부분은 도서관 이용 안내 수준의 질문으로 1,803건이었고 전체의 67.5%를 차지하고 있다. 이는 아직도 이용자들이 도서관의 정책이나 기본적인 이용방법을 숙지하지 못하고 있음을 나타내며 아울러 다양한 방법의 이용자 교육의 필요성을 반증한다. 디지털 참고질의에 목적에 부합하는 참고질문은 탐색(검색)방법(279건), 즉답형(61건), 조사형(26건) 연구형(5건) 모두 합하여 372건으로 전체의 23.2%에 불과하여 디지털참고봉사의 기본 목적인 참고질의를 위한 용도로 사용되고 있다고 보기 힘들다.

이용자들이 가장 많이 제기한 질문은 도서관 이용 관련 문의나, 대출/반납/예약 등에 관한 질문으로 전체 질문의 67.5%인 1,083건으로 나타났고 이는 참고질의 메뉴 이외에 다른 게시판에서도 이와 같은 양상을 띠고 있었다. 이용자들은 참고질의 메뉴와 게시판, 건의 사항, 묻고 답하기 등의 메뉴와 구별하지 못하는 것으로 보인다. 이의 해결을 위해서는 참고질의를 위한 메뉴의 식별성, 접근성을 감안하여 명칭과 위치를 분명히 구분하고 적절한 안내가 선행되어야 하며 아울러 도서관 이용에 관한 안내와 FAQ의 효율적 운영을 통해 참고 질의 메뉴의 목적이 이용자들에게 명확히 전달되어야 한다.

다. 디지털참고봉사의 답변기간 및 답변자 표시.

87개 대학 도서관 중 이용자 인증 절차로 보기와 쓰기 모두 제한된 도서관 24개 기관, e-mail

방식으로 자료수집이 불가능한 6개 도서관을 제외한 57개 도서관의 제기된 질문 1,605건을 대상으로 응답기간을 조사하였다. 약 80%인 1,281건이 1-2일 이내에 답변되었고, 3일 이내가 176건(11%), 3일 이상이 42건(2.6%), 기타 무응답이 6.4%로 이는 답변이 필요하지 않은 경우에 해당한다. 응답기간은 대부분의 질문에 대해서 1-2일 이내 비교적 빠른 답변을 제공하였으나, 3일 이상 소요되는 질문에 대해서 별다른 설명 없이 답변이 지체되었다. 면대면 면담이나 실시간 온라인 참고질의에 비해 이용자의 질문 제기에서 답변까지의 시차가 큰 디지털 참고 봉사에서는 경우 이용자가 언제 답변을 볼 수 있을지 그 처리과정을 명시해줄 필요가 있다. 질문의 유형 분석결과에서 80% 이상이 면대면 참고봉사였다면 즉시 답변이 이루어질 수 있는 질의였다. 이는 실시간 참고질의시스템의 도입의 필요성을 반증한다. 즉각적인 답변 확인이 불가능한 비동시적 커뮤니케이션 매체의 제한점을 극복하기 위해서는 응답소요 시간이나 이용자가 희망하는 응답 요청일을 확인하는 장치뿐 아니라 이용자의 질문메시지를 확인하는 빈도나 시간을 미리 알려주는 수단을 통해 답변의 지체에 따른 이용자의 불편함을 해소시켜 줄 수 있어야 할 것이다. 아울러 처리과정을 접수-처리 중-처리완료 등의 단계로 표시해 줌으로 질문자가 처리과정을 확인할 수 있도록 해야 할 것이다.

57개 기관에 대해 제기된 질문에 대한 답변자에 관한 표시를 조사한 결과, 질의응답 리스트에서 해당 업무 담당부서를 표시한 도서관이 46개, 사서의 실명으로 표시한 기관이 7개였고, '도서관'이나 '운영자' 또는 '관리자'로 표시하고 있는 서비스가 3개 기관으로 조사되었다. 이 중에는 '참고사서 000'으로 밝힌 경우도 있었고, 답변 내용 끝에 연락처 안내와 실명을 밝힌 경우도 있었다. 답변의 신뢰성과 책임성을 고려하여 소속부서와 답변 사서의 실명을 게시하는 것도 좋은 방법이다. 그러나 이용자의 입장에서 기관명이나 부서명으로 게시하고 답변 메시지 끝에 답변자의 부서와 직책, 연락처 및 실명을 부기한다면 신뢰성과 책임성이 더 명확해 보이는 효과가 있을 것이다.

#### 라. 디지털 참고봉사에 대한 이용자 피드백과 상호협력문제

면대면 서비스에서 이용자 피드백이 즉시 이루어지는 반면 디지털 환경에서는 별도의 평가서나 리플을 통해서 또 다른 질문을 제기함으로써 이루어져야 한다. 조사 결과 게시판을 통한 참고질의에서 답변에 대한 재질문 수준의 피드백이 9건으로 극히 미미하였고, 구성원이 아닌 일반이용자에게 질의 접수를 허용한 기관에 대해 직접 질문을 접수하고 응답을 받은 결과 답변 내용에 대한 만족도나 시스템에 대한 만족도 등을 묻는 피드백 장치가 있는 기관은 단 1곳도 발견되지 않았다. 새로운 정보환경에서 시도되는 디지털 참고봉사의 효율적이 시스템 개발과 운영을 위해서는 이용자 피드백을 받는 장치가 필수적으로 마련되어야 한다.

도서관에서 상호협력문제는 여러 가지 측면에서 계속진행 되어 왔다. 디지털 참고봉사 역시 협력방안이 계속적으로 모색되어 왔으며, 미국의 경우 디지털 참고봉사의 협력에 있어 모범적인 사례로 CDRS의 'QuestionPoint'가 전 세계적으로 서비스를 제공하고 있다. 국내에서도 관련 연구가 진행

중이거나 일부 시스템으로 개발되었지만 아직 가시적으로 나타난 결과는 없어 보인다. 본 연구의 조사에서도 디지털 참고봉사의 협력에 대해 언급하거나 제공한 기관은 거의 없었다. 다만 1개 기관에서 별도의 설명 없이 <참고질의> 메뉴와는 별개로 <사이버 참고정보원>메뉴에서 협력 참고질의를 제공하고 있으나, 내용은 미미한 수준이었다. 각 대학 도서관 참고질의 메뉴에서 질의를 입력하여 해결이 어려우면 바로 협력사이트로 질문이 링크되는 구조로 설계되어야 할 것이며, 이에 대한 지속적인 연구와 시도가 필요하다.

## V. 결론 및 제언

본 연구에서는 국내 4년제 대학 도서관 236곳의 도서관 홈페이지 분석을 통하여 디지털참고봉사의 제공 및 접근성과 이용 현황을 조사하였다. 디지털 참고봉사 즉 참고질의 응답을 제공하는 대학 도서관은 236개 대학 도서관중 36.9%인 87개 기관이었으며, 우리나라의 전통적인 참고봉사의 부진이 디지털 환경에서도 나타나는 것으로 파악되었다. 이들 중에는 도서관의 의지와는 무관하게 상용 패키지 프로그램 업체에서 제공하는 메뉴를 형식적으로 배치한 경우도 있었다. 디지털 참고봉사를 효율적으로 활용한다면 전통적인 참고봉사의 부진을 씻고 우리나라 참고 봉사의 새로운 전환점이 될 수 있을 것이다.

본 연구의 분석결과를 간략하게 요약하고, 보다 효율적인 디지털 참고 봉사를 위한 개선방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 식별과 접근에 매우 중요한 영향을 미치는 디지털 참고봉사의 명칭은 현재 33가지로 사용되고 있는 것으로 조사되었다. 이는 지나치게 다양하고 통일성이 결여되어 질문을 제기하는 이용자들에게 혼란을 초래할 우려가 크다. 사용된 대부분의 명칭들이 일반 이용자들이 잘 이해하지 못하는 도서관 용어로 되어 있었다. 면대면 참고봉사에서도 참고봉사의 의미를 전혀 모르는 이용자가 참고데스크를 방문하여 질문을 할 가능성이 거의 없듯이, 물리적 상징이 전혀 없는 디지털 환경에서 해당 메뉴를 클릭 할 가능성은 매우 낮을 것이다. 그러므로 이용자가 충분히 이해 할 수 있는 명칭을 메뉴로 선정하여야 한다. 본 연구자는 디지털 참고봉사 메뉴의 명칭을 <e-학술상담>으로 제안한다. 목적과 내용이 분명히 전달되는 용어의 선정이 디지털 참고봉사 성공 여부의 첫 단계가 될 것이다.

둘째, 디지털 참고봉사의 식별력과 접근의 편의성을 좌우하는 서비스 메뉴의 위치를 조사한 결과, 87개 기관 중 도서관 메인 화면에서 서비스명을 바로 확인하고 접근할 수 있는 도서관은 59개(67.8%) 기관이었으며, 24개(27.6%) 도서관은 상위메뉴인 <이용자 서비스>나 <게시판>, <도서관 서비스>를 통해 2click으로 접근할 수 있었다. 메인메뉴로 배치한 기관은 1개 기관에 불과했으며,

3click 이상인 기관도 3개 기관이었다. 서비스의 식별력과 접근성을 높여주기 위해서는 도서관의 대표적 이용자 서비스인 참고봉사 메뉴가 도서관 메인 화면의 주 메뉴로 배치되어야 하며, 다른 도서관 서비스 이용과정에서 언제라도 도움을 요청할 수 있도록 모든 화면에서 디지털 참고봉사 메뉴가 배너 등을 통해 제공되어야 할 것이다. 디지털참고봉사는 대부분 2click 이내의 접근 수준을 유지하고 있는 것으로 나타나 물리적 접근 수준은 개선되었으나, 여전히 일반 이용자들의 접근성을 개선하기 위해서는 시각적인 개선과 홍보가 요구된다.

셋째, 디지털 참고봉사의 접근성에 영향을 미치는 또 다른 요소는, 서비스 이용에 관한 안내문이다. 본 연구의 조사결과, 디지털 참고봉사의 이용 안내문을 제시하고 있는 도서관은 25개 기관(28.7%)이었으며, 나머지 62개 도서관에서는 서비스 이용에 관한 안내나 설명이 제공되지 않았다. 대부분의 도서관들이 서비스 개요에 관한 한 두 줄의 간단한 설명만을 게시판 화면 상단에 기술해 놓고 있어서 정확한 서비스 내용이나 정책에 대해 충분히 설명되지 않는 것으로 조사되었다. 특히, 처리되는 질문의 유형이나 성격에 관하여 구체적인 정책에 관한 설명이 제공되고 있지 않아 이용자들이 디지털 참고봉사를 위한 메뉴와 도서관 이용 문의 및 건의 사항을 위한 일반적 메뉴를 혼동하고 있는 것으로 보인다. 따라서 서비스의 목적이나 대상 뿐 아니라 서비스를 통해 이용자가 기대할 수 있는 답변의 유형이나 수준을 이해시킬 수 있는 항목들이 서비스 이용 안내문에 구체적으로 명시되어야 할 것이다.

넷째, 조사결과 봉사대상을 대학 구성원을 대상으로 제한하고 사용자 인증절차를 요구하는 기관이 59개(67.81%) 기관이고, 인증 절차 없이 누구나 이름이나 e-mail을 입력하여 질문을 할 수 있게 한 기관이 26개(29.88%), 대학 구성원 아니더라도 회원가입을 통해 서비스를 활용할 수 있는 곳은 2개 기관 뿐이었다. 봉사대상은 사이트 접속자면 누구나 제한 없이 이루어지는 것이 바람직하나 상업적 광고나 비방성 글이 올라오는 것에 대비하여 최소한의 가입절차만 거치면 이용이 가능하도록 해야 하는 것이 서비스의 취지에 부합하는 것이다. 면대 면에서 보장되는 개인정보가 여전히 디지털 환경에서도 보장되어야 한다.

다섯째, 우리나라 대학도서관 디지털참고봉사에는 전자게시판 방식이 주로 사용되고 있었다. 87개 도서관 중 81.6%에 해당하는 71개 기관에서 전자게시판 방식으로 디지털참고봉사를 제공하고 있고, 6개 도서관(6.9%)이 e-mail 방식을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 전자게시판과 e-mail 두 가지 방식으로 디지털참고봉사를 제공하는 도서관도 2개관이 있었다. 아직까지 실시간 서비스 방식인 채팅이나 화상회의시스템은 단 1곳도 발견되지 않았다. 문과 응답이 개방되어 있으며 일정 기간 게시됨으로써 다수의 이용자들이 참고할 수 있는 장점이 있으나, 개방성으로 인한 사생활 보호의 문제가 내제되어 있다. 특히 공개 게시판 형태라면 본인이 신상정보나 질의내용의 공개를 원치 않으면 질의 제출 시 비공개를 선택할 수 있는 옵션기능이 필요하며 통계나 기록유지를 위한 최소한의 개인 신상정보만으로도 시스템에 접근이 가능할 수 있어야 할 것이다. 조사결과 전자게시

판 방식을 채택한 기관 71개 기관 중 단 4개 기관만이 질의내용의 공개 여부를 선택할 수 있도록 하였다. 전술한 바와 같이 개인의 실명이나 질의 내용의 공개를 꺼리는 이용자라면 서비스 이용을 포기할 가능성이 있으므로, 회원가입을 원칙으로 하더라도 닉네임이나 별명으로 질의를 제출할 수 있어야 하며 공개를 원하지 않을 경우 비공개로 진행되어야 이용자가 부담 없이 접근할 수 있다. 아울러 게시판을 다시 확인해야 하는 번거로움을 들어주기 위해 질문 제출 시 요청된 e-mail로도 질문의 접수에 대한 회신과 답변이 동시에 제공이 이루어져야 한다.

여섯째, 본 연구에서 152일간 접수된 질문은 총 1,605건으로 월평균 5.6건(28건/5개월)으로 사용정도는 미미한 것으로 조사되었다. 57개 기관 중 27개(47%) 도서관이 10개 이하의 질문이 접수되어 월 평균 2건으로 나타났다. 1건도 접수되지 않은 도서관도 4곳이나 있다. 이는 디지털 참고봉사에 대한 인지도, 식별성, 접근성 등에 기인하는 것으로 보이며 우리나라의 전통적인 참고봉사의 부진과 그 맥락을 같이 한다. 그러나 전통적 참고봉사의 심리적, 환경적 장애 요인으로 인해 사서와의 직접적 면담을 기피했던 이용자들이 디지털 참고봉사에 대한 충분한 이해와 접근성개선, 개인정보 보호, 성실한 답변 등이 수반된다면 이용량은 점차 늘어날 것이며, 디지털 환경에서 도서관의 주요한 업무로 자리매김할 것이다.

일곱째, 도서관에서 상호협력문제는 여러 가지 측면에서 계속진행 되어 왔다. 디지털 참고봉사 역시 협력방안이 계속적으로 모색되어 왔으며, 미국의 경우 디지털 참고봉사의 협력에 있어 모범적인 사례로 CDRS의 'QuestionPoint'가 전 세계적으로 서비스를 제공하고 있다. 국내에서도 연구가 진행 중이거나 일부 개발되었지만 아직 가시적으로 나타난 결과는 없어 보인다. 본 연구의 조사에서도 디지털 참고 봉사의 협력에 대해 언급하거나 제공한 기관은 거의 없었다. 각 대학 도서관 참고 질의 메뉴에서 질의를 입력하여 해결이 어려우면 바로 협력사이트로 질문이 링크되는 구조로 설계 되어야할 것이며 이에 대한 지속적인 연구와 시도가 필요하다.

본 연구에서는 국내 대학도서관의 디지털 참고봉사 제공여부, 메뉴의 접근성, 이용량 등 디지털 참고봉사 전반에 대한 실태를 점검하고 문제점을 지적하였다. 이 연구를 토대로 이용자들의 디지털 참고봉사에 대한 인식 조사가 추가되어야할 것이며, 이용자 인터페이스와 서비스 만족도를 고려한 구체적이고 효율적인 디지털 참고봉사 시스템 구축에 관한 후속 연구가 수행되어야 할 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉