

# 공공도서관 가상참고봉사 협력모형개발을 위한 연구\*

## A Study on the Cooperation Model for Virtual Reference Services in Public Libraries

차 미 경(Mikyeong Cha)\*\*

김 수 정(Soo-Jeong Kim)\*\*\*

### 목 차

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 서론                    | 3.1 응답도서관의 특징       |
| 1.1 연구의 필요성              | 3.2 참고봉사 현황         |
| 1.2 연구의 목적               | 3.3 협력 기반           |
| 1.3 연구의 방법과 범위           | 4. 참고봉사 협력모형 개발     |
| 2. 이론적 배경                | 4.1 모형: "통합형 가상참고실" |
| 2.1 가상참고봉사 협력의 의의        | 4.2 구성요소            |
| 2.2 가상참고봉사 협력의 내용과 사례    | 4.3 운영              |
| 3. 우리나라 공공도서관 참고봉사 환경 분석 | 5. 결론               |

### 초 록

본 연구의 목적은 지역주민에게 수준 높은 참고봉사를 제공하기 위한 공공도서관의 가상참고정보봉사 협력모형 개발에 필요한 기초 자료를 제공하는 데 있다. 연구의 방법으로 사례조사와 공공도서관 사서를 대상으로 인터넷 설문조사를 실시하였으며 전국의 514개 공공도서관 가운데 375개관(73%)이 설문조사에 참여하였다. 연구 결과를 토대로 협력참고정보데이터베이스의 구축, 가상참고데스크의 운영, 그리고 연령별 주제별 정보안내 및 교육 등의 내용으로 구성된 "통합형 가상참고실"의 구축을 제안하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to develop a practical model for enhancing cooperative virtual reference services of public libraries in the nation. The research methods include an examination of model cases from Europe and the U.S. and also an electronic questionnaire survey of 375 public librarians (73% response rate). The study results suggest the need for "a collaborative virtual reference room" which consists of the collaborative reference database, virtual reference desk, guidance and instruction designed by age groups and/or subjects.

키워드: 협력참고봉사, 정보서비스, 가상참고봉사, 참고봉사, 공공도서관협력  
Collaborative Reference Services, Information Service, Virtual Reference Service,  
Virtual Reference Desk, Public Library Cooperation

- \* 이 논문은 설문조사과정에서 국립중앙도서관 주제정보과의 지원을 받았음.  
이 논문은 2006년도 한국문헌정보학회 추계학술발표회(2006년 10월 20일, 국립중앙도서관 사서연수관)에서 발표한 내용을 수정, 보완한 것임.
- \*\* 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr)
- \*\*\* 이화여자대학교 문헌정보학과 통합과정(goldcristal@hotmail.com)  
논문접수일자 2006년 11월 25일  
게재확정일자 2006년 11월 26일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

공공도서관 참고봉사는 지역주민의 정보이용을 지원하고 정보요구를 해결해 주는 중요한 기능을 갖고 있음에도 불구하고 우리나라 공공도서관의 참고봉사는 전반적으로 매우 낙후되어 있어 이에 대한 개선이 시급하다. 최근 공공도서관에 대한 지역 주민의 관심과 지방자치단체의 지원이 확대되는 등 공공도서관 서비스의 개선을 위한 제반 환경이 조성되고 있다. 그러나 공공도서관에 대한 지원이 주로 새로운 도서관의 설립과 시설 및 장서량 확충 위주로 이루어지고 있어 공공도서관의 참고봉사 분야는 별다른 향상을 보이지 못하고 있다. 지속적인 장서량 증가로 인한 서가 공간의 확충과 교육 및 문화프로그램 확대에 따른 공간 및 인력 부족으로 인하여 참고실 공간과 참고봉사 담당 인력이 오히려 축소되고 있는 경우도 발생하고 있다. 따라서 공공도서관의 현실적인 문제를 극복하고 지역주민에게 수준 높은 참고봉사를 제공하기 위해서는 전반적인 개선 방안의 수립이 요구된다.

참고봉사의 개선을 위해서는 기본적으로 참고장서의 확충과 전문 인력의 확보, 그리고 이용자들의 참고봉사업무에 대한 이해가 요구된다. 그러나 우리나라 공공도서관의 경우 이 세 가지 요소 모두가 전반적으로 미흡한 실정인바, 단위 도서관의 노력으로는 이러한 문제들을 해결하는 데 어려움이 있다.

협력을 통하여 단위도서관의 자원과 인력의 한계를 극복하려는 시도는 오래전부터 이루어

졌다. 한 도서관에서 해결하지 못하는 참고 질문이나 이용자의 요구를 우편이나 전화를 통하여 주변의 공공도서관, 지역 대표 공공도서관, 대학 또는 국가도서관에 의뢰하여 해답 또는 정보 지원을 제공받는 것 등이 그 예이다. 협력 참고봉사는 정보통신 기술의 발달과 함께 지역 또는 국가 단위의 협력네트워크 또는 컨소시엄 형태로 확대 발전하였으며, 최근에는 디지털참고봉사 또는 가상참고봉사 등과 결합하여 보다 지역적으로 그리고 내용적으로 광범위하게 확대되고 있다.

우리나라에서는 최근 국립중앙도서관을 중심으로 전국 규모의 도서관협력망이 구축되고 지역단위 공공도서관의 협력 활동이 확대되는 등 도서관 협력을 위한 기반 환경이 조성되었다. 도서관협력망은 1997년 설립되었으며 2006년 현재, 지역대표관 16개관, 지방대표관 33개관, 단위도서관 514개관 등으로 구성되었다. 도서관협력망에는 전국 공공도서관 대부분이 회원으로 참여하고 있어 이러한 기반 환경을 참고봉사에 적절히 활용할 수 있는 방안이 제시된다면 도서관 협력사업의 다양화와 함께 참고봉사의 개선에도 기여할 수 있을 것이다.

지금까지 협력참고봉사에 관한 연구는 주로 대학도서관의 디지털 참고봉사의 협력을 중심으로 이루어졌다. 국내 대학도서관의 디지털참고봉사 현황 조사를 실시하고 통합형 디지털참고봉사를 위한 기반 요소를 제시한 연구(김휘출 2003)와 통합형 또는 협력형 디지털참고봉사 모형을 제시한 연구(김휘출, 방준필 2004; 이나니, 김선미 2003), 그리고 해외 대학도서관의 자원공유형 디지털 참고서비스 사례 연구(남태우, 최홍식 2003)가 여기에 해당된다. 공

공공도서관을 대상으로 한 연구로는 남영준과 이향숙(2006)의 Ask\_a 서비스 운영 모형 개발 연구 정도가 있을 뿐이다. 공공도서관의 협력참고봉사에 관한 보다 많은 관심과 연구가 요구된다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 지역주민에게 수준 높은 참고봉사를 제공하기 위한 공공도서관 참고봉사 협력모형의 개발에 필요한 기초 자료를 제공하는 데 있다.

첫째, 우리나라 현실에 적합한 공공도서관 가상참고봉사의 협력 내용과 방법을 제시한다.

둘째, 가상참고봉사 협력모형에 반영되어야 하는 기본 요소를 제시한다.

셋째, 지속적인 협력참고봉사를 제공할 수 있는 운영방안을 제시한다.

## 1.3 연구의 방법과 범위

본 연구에서는 문헌 연구와 사례 조사를 바탕으로 협력참고봉사의 범위와 내용 및 유형을 정리하였으며, 전국의 공공도서관을 대상으로 2006년 9월 8일부터 22일까지 15일간 인터넷 설문조사를 실시하여 협력참고봉사 모형 개발에 필요한 제반 환경을 파악하였다. 설문항목의 구성을 위하여 2006년 7월에는 16개 지역대표도서관 협력사업 담당자들이 참여한 토론회를 실시하여, 참고봉사의 조직 및 운영, 참고봉사 제공 방법 및 문제점 등 참고봉사 현황과 참고봉사를 위한 공공도서관의 협력 가능성 및 확대 방안에 관하여 논의하였다.

설문지는 참고봉사를 위한 조직 및 인력, 참고봉사의 내용과 방법, 단위도서관 간의 협력 등에 관한 문항으로 구성되었다. 설문조사는 공공도서관 참고봉사 또는 협력 담당자를 대상으로 하였으며, 2005년 12월 발행된 전국 공공도서관 통계에 수록된 514개 공공도서관 가운데 375개관(73%)이 설문조사에 참여하였다. 설문조사 분석결과를 토대로, 2006년 11월 7일에 약 40명의 경기지역 공공도서관 사서와 국립중앙도서관 사서를 대상으로 워크숍을 개최하여 협력참고봉사 모형과 운영방안에 관한 의견을 조사하였다.

최근의 협력참고봉사 연구는 대부분 인터넷 환경에서의 협력참고봉사로 그 범위가 제한된다. 본 연구도 전화나 우편, 방문 서비스 등 전통적인 협력참고봉사의 영역도 완전히 배제하지는 않으나 인터넷 환경을 활용한 협력참고봉사를 연구의 주요 대상으로 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 가상참고봉사 협력의 의의

협력참고봉사(cooperative reference service)는 타도서관과 상호협력을 통하여 개별도서관 이용자의 정보봉사요구를 해결하는 것을 의미한다. 공식 또는 비공식적으로 구축된 협력시스템에 의해 이용자나 이용자의 정보요구를 다른 기관의 담당자에게 의뢰하여 정보지원을 제공받을 수 있는 과정이다. 통합형 참고봉사(collaborative reference service)는 협력참고봉사를 보다 확장하여 참여도서관들이 참고봉

사를 위한 자원과 인력을 공유하는 것을 의미한다. 주로 인터넷 환경에서 여러 도서관들이 연합하여 단위 도서관에서 이루어지던 디지털참고봉사를 한 곳에서 통합하여 제공하는 형태로 이루어지며, 통합형 디지털 참고봉사(collaborative digital reference services) 또는 통합형 가상참고봉사(collaborative virtual reference services) 등으로 불리운다.

가상참고봉사는 디지털참고봉사나 온라인참고봉사로도 불린다. 즉, 도서관에 직접 방문하지 않고 컴퓨터나 네트워크와 같은 정보기술에 의해 원격지에서 이용자들의 정보요구를 해결할 수 있는 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 또한 가상참고봉사를 질의 응답 서비스에 한정하여 사용하기도 한다. 미국 도서관협회의 참고봉사 및 이용차봉사협회(Reference and User Services Association, RUSA)의 '가상 참고봉사의 구현과 유지에 관한 지침'에서 가상참고봉사를 다음과 같이 규정하고 있다(RUSA 2004).

- 가상참고봉사는 전자적이면서 종종 실시간으로 제공되는 참고봉사로, 이용자들이 물리적으로 대면하지 않고 컴퓨터나 기타 인터넷 기술을 사용하여 참고사서와 대화하는 것이다. 의사소통 채널로는 주로 채팅, 화상회의, 무선인터넷전화, 협동브라우징, 전자우편, 무선인스턴트메시징이 사용된다.
- 온라인 정보원이 가상 참고봉사를 제공하는데 자주 사용되지만 답변을 검색할 때 전자 정보원을 이용하는 것이 가상참고봉사 그 자체는 아니다.
- 가상참고봉사 질문은 때로 가상의 소통 방식은 아니지만 전화, 팩스, 직접 방문, 일반

우편 교환 등으로도 후속조치가 이뤄진다.

그러나 가상참고봉사의 범위를 질문과 해답의 제공 서비스로 한정하는 것은 도서관인터넷 홈페이지를 통하여 이루어지는 참고정보원의 제공 확대, 이용 안내 등을 비롯한 참고서비스의 다양화 등 최근의 경향을 고려할 때 봉사의 범위를 지나치게 제한한 것으로 보인다.

## 2.2 가상참고봉사 협력의 내용과 사례

### 2.2.1 질의 응답

전통적으로 전화, 우편, 팩스 등을 이용하여 참고 질문을 접수 또는 의뢰하고 해답을 제공하는 방법으로 참고봉사의 협력이 이루어졌다. 인터넷을 활용한 방법으로는 이메일을 이용한 방법, 실시간 채팅을 이용한 방법, SMS를 이용한 방법 등이 있다. 이메일을 이용한 참고질문은 주로 참고질문을 위한 양식을 작성하여 신청하는 웹 폼 방식으로 이용된다. 신청된 질문은 온라인으로 참여 도서관에 발송되고 답변은 이용자의 이메일로 보내진다. 신청 양식에는 참고 질문이외에도 성명, 나이 등의 개인정보 뿐 아니라 질문목적, 정보요구 수준 등을 기재할 수 있는 항목을 포함하여 이용자 정보요구 수준을 파악할 수 있도록 한다.

채팅은 온라인상에서 사서와 이용자가 실시간 대화를 나누는 방법으로 참고봉사를 위하여 개발된 채팅 프로그램이나 메신저를 사용하여 이루어진다. SMS으로는 소장정보 문의 등 이용자의 간단한 질문을 주로 처리한다.

주제별 담당사서에게 연결되는 이메일을 이용한 방식은 대학도서관이나, 연구소 도서관 같

이 이용자가 원하는 수준과 분야에 대한 예측이 가능한 곳에서 주로 사용되는데 공공도서관이나 박물관처럼 이용자 분포가 다양한 경우에는 많이 사용되지 않는다(김희출, 방준필, 2004).

〈핀란드 Ask A Librarian: [http://www.librarians.fi/en-gb/ask\\_\\_librarian/](http://www.librarians.fi/en-gb/ask__librarian/)〉

1995년부터 헬싱키공공도서관을 중심으로 시작된 핀란드 도서관 네트워크 서비스는 6개의 채널로 구성되었으며 교육부가 기금을 지원하는 국가단위 협력형 참고봉사이다. 1998년부터 디지털참고봉사인 “Ask a Librarian” 서비스를 시작했으며 현재 35개 공공도서관과 14개 전문도서관이 참여하고 있다. 개인정보를 제외한, 제공된 질문의 답변내용을 직접 볼 수 있다. 또한 각 도서관마다 디지털참고봉사를 위하여 10-15명의 사서가 배치되어 있고 답변은 3일을 원칙으로 하고 있으며 하루에 약 100건 정도의 답변을 처리한다.

〈덴마크 Biblioteksvagten: <http://www.biblioteksvagten.dk/english/index.asp>〉

덴마크 “Biblioteksvagten”은 47개 공공도서관과 19개 연구도서관이 참여하나, 공공도서관이 주도하는 참고봉사협력체이면서, 주제전문 서비스를 제공한다는 특징이 있다. 각 도서관의 참고봉사 담당사서로 구성된 운영팀에 의하여 운영되며, 참여도서관 대표자로 구성된 운영위원회 성격의 “조정위원회”가 중요한 결정들을 논의한다. 서비스는 전화와 이메일, 웹폼, 채팅을 통해 제공하며 운영시간은 월요일부터 일요일까지의 직원근무시간을 원칙으로 한다.

또한 디지털참고봉사 홈페이지 메뉴에 주제전

문사서와 외부주제전문가가 협력하여 운영하는 “기타온라인조사서비스(Other Online Enquiry Service)”를 제공한다. 주제전문분야는 어린이/가족, 소비/환경, 자연과학, 건강질병, 동물, 사회과학, 법학, 기술 등 8개 부분이 포함된다.

〈미국 MassAnswers: <http://www.massanswers.org>〉

“MassAnswers”는 보스턴과 메사추세츠 주의 10개 공공도서관들이 협력하여 24시간 운영되는 실시간 채팅 참고봉사이다. MassAnswers에 참여하는 도서관들 중 한 곳의 사서 또는 전국적으로 협력하는 도서관들 중 한 곳의 사서가 보스턴과 메사추세츠주의 거주자들을 우선으로 서비스를 제공한다. 미국 의로부터의 질문은 도서관장서 중 특별한 것이나 보스턴과 메사추세츠에 관한 독특한 정보만 다룬다고 명시되어 있다. 실시간 참고봉사가 종료되면 이용자에게 채팅 사본을 이메일로 보내주며 홈페이지에서 사서가 답변할 수 있는 질문과 답변할 수 없는 질문의 예들을 게시하고 있다.

〈미국 Ask?Away: <http://www.askaway.info>〉

미국 위스컨시주의 협력형 참고봉사 컨소시엄으로 협력대학도서관목록과 공공도서관 혹은 학교도서관목록을 제공하여 이용자들이 자관·인근 도서관을 이용할 수 있도록 안내한다. 채팅과 웹폼 양식으로 디지털참고봉사를 제공하고 있으며 채팅은 24시간 7일을 기준으로 서비스하며 상담소요 시간은 12~15분 정도이다. 이용자는 채팅 서비스가 종료된 후 본인의 이메일로 상담내용 사본을 받아볼 수 있다. 이용자는 우편번호를 입력하거나 Ask?Away

홈페이지에 있는 위스컨시주 지도의 지역을 클릭함으로써 지역의 협력서비스 참여도서관과 연결된다.

### 2.2.2 참고정보원 구축

단위도서관은 참여도서관이 소장하는 정보원을 공유하거나 공동으로 참고정보원을 구입 또는 구축하여 참고정보원 부족 문제를 극복하기도 한다. 활용 가능한 참고정보원의 확대를 위하여 다음과 같은 방법이 사용될 수 있다.

- 1) 단위 도서관이 소장하고 있는 특수 장서를 디지털화하여 공유
- 2) 주제별 또는 독자층별 패스파인더, 인터넷 정보원, 주제 게이트웨이의 공동 또는 분담 작성
- 3) 참고정보원 데이터베이스를 공동으로 구축하거나 구매

〈일본의 협동참고데이터베이스: <http://crd.ndl.go.jp>〉

일본은 일본국립국회도서관 주도로 협동참고데이터베이스(Collaborative Reference Database) 구축 사업을 2005년 4월에 시작하였다. 이 사업은 일본 내 공공도서관, 대학도서관, 전문도서관에서 이루어진 참고상담사례, 조사방법 매뉴얼(특정 주제의 정보를 찾는 방법 매뉴얼), 특별컬렉션(개인 문고나 귀중서 등 참가도서관이 소장하는 특수장서에 관한 정보) 및 참가도서관 프로파일과 관련되는 데이터를 축적하여 인터넷으로 제공한다. 데이터 등록 수는 2006년 7월말 현재 22,423건이다.

데이터를 등록한 도서관에서 공개 수준을 결정할 수 있는데, 공개 수준은 일반에게 공개하

는 것, 참가 관 커뮤니티까지만 공개하는 것, 해당 데이터를 등록한 도서관에서만 조회할 수 있는 자관 참조용 등 모두 3가지이다. 데이터 품질을 향상시키기 위하여 데이터 입력에는 레퍼런스 협동 데이터베이스 표준 포맷을 이용하며, 데이터의 작성과 공개에 관한 가이드라인을 작성 보급하였다(Yamazaki 2004).

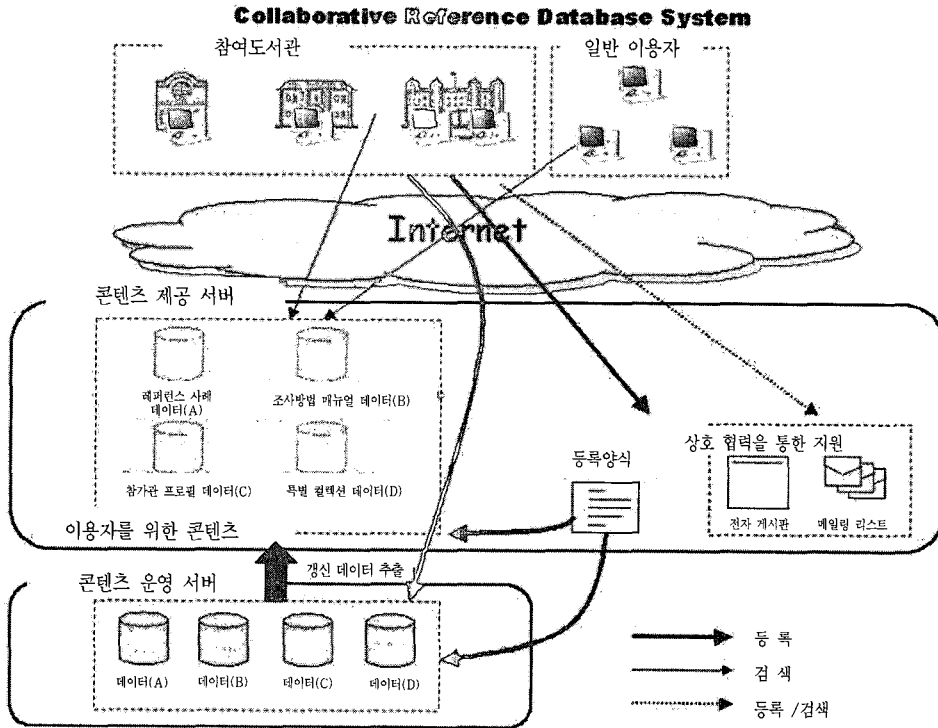
일본국립국회도서관에서는 참고봉사의 제공 대상을 도서관 사서로 제한하고 있다. 일반인들은 지역의 공공도서관 참고봉사를 이용하며 지역의 공공도서관에서 답변이 어려울 경우에는 지역 공공도서관에서 일본국립국회도서관에 참고봉사를 신청한다. 참고봉사 제공범위 및 제한에 대해 명시하고 있으며 전화 또는 이메일로 참고상담을 제공하고 있다. 이메일 상담 시에는 도서관 이용등록신청이 필요하고 신청된 참고봉사는 가공된 후 참고봉사 협동데이터베이스에 등록된다(그림 1 참조).

### 2.2.3 통합형 가상참고데스크의 운영

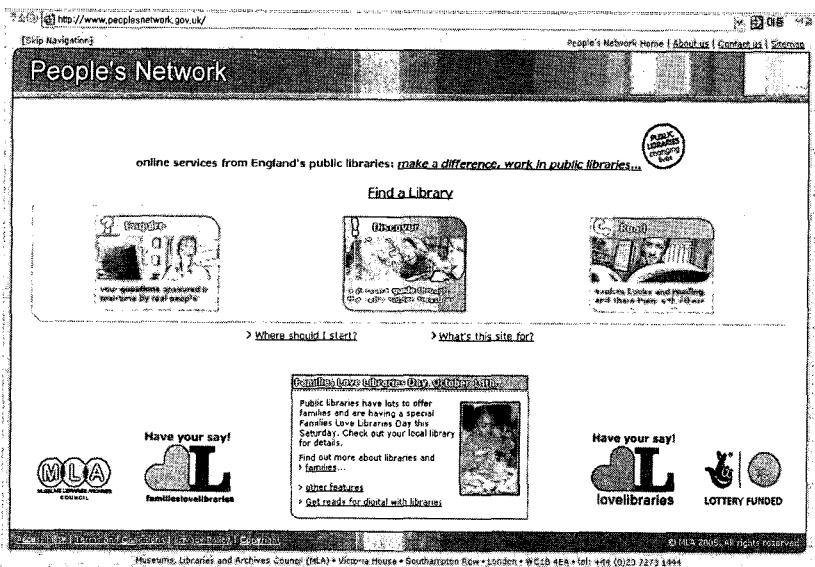
참여도서관이 공동으로 혹은 외부의 지원을 받아 통합형 가상참고데스크 또는 인터넷참고데스크를 구축하고 이곳을 통하여 참여도서관이 협력 참고봉사를 제공하기도 한다.

〈영국의 People's Network: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk>〉

영국의 People's Network는 도서관·박물관·기록관 위원회(The Museums, Libraries and Archives Council: MLA)의 재정 지원과 97개 공공도서관이 참여로 참고질문("Enquire"), 정보원소개("Discover"), 독서("Read") 등의 세 영역의 서비스를 제공한다(그림 2 참조).



〈그림 1〉 일본국립도서관의 협동참고데이터베이스시스템 구조  
출처: Yamazaki(2004)



〈그림 2〉 People's Network 홈페이지 화면

“Enquire”는 실시간 채팅서비스와 웹폼 형식의 이메일 참고 질의응답 봉사를 제공한다. 매일 평균 40건 정도(연간 15,000건)의 질문을 처리하고 있다. 질문의 범위는 다양하며 자체 설문지 평가에 의하면 80%가 만족한 것으로 나타났다. 참여 도서관의 사서 가운데 10인 정도가 참여하는 자문위원회와 연 1회 “Enquire”에 참여하는 전체 사서들의 회의를 개최하고 있다.

“Discover”는 이용자들이 도서관, 박물관, 그리고 기록관에서 구축한 방대한 웹 사이트를 키워드 검색, 주제 브라우징 등을 이용하여 탐색 이용할 수 있도록 한다. 2004년 현재 380,000건의 사진, 문서 등을 비롯한 이용자의 흥미를 고려한 자료들로 구성되며 하루 평균 1,000회 이상의 검색건 수를 기록하고 있다. 이 서비스에서는 단위 공공도서관의 활성화를 위하여 탐색 이용자의 주변 도서관을 안내하고 공공도서관 목록 검색과 정보 접근을 중요하게 다룬다.

“Read”는 독서 장려를 목표로 독서 관련 웹

사이트의 소개 및 온라인 독서그룹 안내, 독자들의 교류를 지원한다. 출판사와 무관한 대행사에서 운영하며, 1달에 한번 지정된 책에 대한 실시간 토론방(“Open in the Book”)을 연다. 독자 서평공간(“Reader to Reader”)을 제공하고 있는데, 현재 500종 이상의 독자 서평이 제공된다. 독서그룹안내(“Finding Reading Group”) 1200개의 온·오프라인 독자 그룹 리스트를 제공한다.

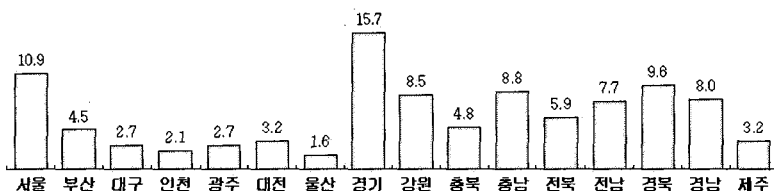
### 3. 우리나라 공공도서관 참고봉사 환경 분석

#### 3.1 응답도서관의 특징

설문조사는 공공도서관 참고봉사 또는 협력 담당자를 대상으로 하였으며, 설문조사에 참여한 375개 도서관의 소속별 분포는 <표 1>, 지역별 분포는 <그림 3>과 같다.

<표 1> 응답도서관의 소속 (단위: 명, %)

구분	대상(명)	응답자수(명)	응답률(%)
교육청 소속	224	177	79.0
시·도청 소속	273	186	68.1
사립	17	12	70.6
합계	514	375	73



<그림 3> 응답도서관의 지역별 분포 (단위: %)



응답도서관의 사서직 인력은 5명 미만이 가장 많으며 30명 이상은 거의 없었다. 지역별로는 주로 대도시에 6~14명 정도의 사서를 보유한 도서관이 많았으며, 지방은 5명 미만의 소규모 도서관이 대부분이었다(표 2 참조).

### 3.2 참고봉사 현황

#### 3.2.1 참고봉사실과 담당인력

참고봉사실과 담당인력 부분의 조사결과를 살펴보면 첫째, 응답도서관의 6.7%(25개 도서관)만이 독립된 참고봉사실을 운영하고 있었다. 이 경우에도 참고봉사 전담 사서가 있는 도서관은 8.0%에 불과하였다. 담당자 대부분이 민원처리, 대출반납, 행정업무, 평생교육, 독서교실, 소식지 등 정기간행물 제작, 문화행사 등의 업무를 병행하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 참고봉사 담당 인력이 없는 도서관도 20%에 달하였다. 참고봉사실 및 전담 인력 유무는 도서관의 소속과는 관계가 없으나, 사서직원 수와는 관계가 있는 것으로 나타났다. 사서직원 수가 5명 미만인 도서관의 경우, 4.5%만이 참고봉사실을 별도로 운영하고 있어, 5명이상 15명 미만(10.8%), 15명 이상 30명 미만(11.8%)에

비하여 절반 이상 낮게 나타났다.

응답도서관 대부분(93.3%)은 참고봉사실을 별도로 운영하지 않고 있었다. 응답도서관의 80% 이상의 도서관이 개원 처음부터 참고봉사실이 없었고, 참고봉사실을 운영하다가 폐지한 도서관도 8.3%에 이르렀다. 폐지 이유는 주로 공간/직원 부족으로 나타났으며 특히 사서직원 수가 15명 이상인 도서관의 29.4%가 참고봉사실을 운영하다 폐지하였고 이들 대부분이 교육청 소속이었다.

#### 3.2.2 참고봉사의 내용

참고봉사의 내용을 보면 거의 모든 응답도서관(95%이상)이 현재 주력하고 있는 참고봉사로 자료제공을 1순위, 참고질의에 대한 해답 제공을 2순위, 이용교육을 3순위로 선택하였다. 다음 순위는 평생교육, 문화행사, 독서교육 등으로 나타났다. 교육청 소속 도서관은 평생교육의 비율이 높은 반면, 시·도청 소속 도서관은 문화행사와 독서교육 및 아동대상 특별강의에 대한 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 향후 주력하고자 하는 참고봉사는 현재의 주력 정보서비스와 순위 차이는 없으나, 부산, 광주, 대구, 충남 지역의 경우 자료제공의

〈표 2〉 응답도서관의 사서직 인력 분포 (단위: %)

구분	소속			지역															
	교육청	도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
5명 미만	58.2	69.9	91.7	31.7	41.2	30.0	12.5	20.0	16.7	33.3	52.5	84.4	83.3	90.9	81.8	89.7	88.9	76.7	100
15명 미만	35.0	26.3	-	48.8	58.8	60.0	75.0	80.0	66.7	50.0	39.0	15.6	16.7	9.1	18.2	10.3	11.1	16.7	-
30명 미만	6.2	3.2	-	14.6	-	10.0	12.5	-	8.3	16.7	8.5	-	-	-	-	-	-	6.7	-
30명 이상	0.6	0.5	-	2.4	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
합계(명)	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12

비율이 상대적으로 높은 편이며, 경남, 제주 지역의 경우 참고질의에 대한 해당제공의 비율이 높은 것으로 나타났다.

### 3.2.3 질의 응답 방법

참고봉사 제공방법에 관한 조사 결과, 응답도서관 가운데 전자메일로 참고 봉사를 제공하는 도서관은 23.7%에 불과하였으나 게시판을 이용한 참고봉사를 제공하는 곳은 58.5%에 달하는 것으로 나타났다. 대부분의 도서관이 직접방문(87.7%)과 전화(81.1%)를 이용한 참고봉사를 실시하고 있으며 소수이나 팩스(15.7%)나 SMS(0.5%) 등을 이용하는 경우도 있었다. 또한 사서 인력이 많은 도서관일수록 다양한 형태의 참고봉사를 제공하고 있었다.

질문내용은 자료검색 관련 질문, 자료의 물리적 위치 및 대출문의, 시설 및 이용문의, 참고질의 등의 순으로 나타났다. 이 밖에도 도서관 운영프로그램, 평생교육 운영사항, 추천도서 관련 질문이 많은 것으로 나타났다. 교육청 소속 도서관의 경우 평생교육 관련 내용이 많고, 시도청 소속 도서관의 경우 도서관 운영 프로그램에 관한 문의가 많은 것으로 나타났다.

도서관 홈페이지에서 참고질문 전용 게시판을 제공하는 도서관은 응답 도서관의 12%인

것으로 나타났다. 사서직 인원이 15명 이상인 도서관의 경우 31.6%의 도서관이 홈페이지에서 별도의 참고봉사게시판을 운영하고 있었다. 그러나 실시간 온라인 참고봉사 서비스를 실시하고 있는 도서관은 없었으며, 5개 도서관이 계획 또는 준비 중이라고 응답하였다.

참고봉사 전용 게시판의 질문 내용으로는 소장자료 검색 및 대출문의와 이용 절차나 프로그램 이용 문의가 많았으며, 참고질의와 응답도 23% 이상을 차지하고 있었다. 참고질문의 비중은 지역별로 차이를 보여, 울산, 대구와 제주 지역의 공공도서관이 높게 나타났다(표 3 참조).

게시되는 참고질문의 수는 1주일에 3건 미만 정도가 가장 많았다. 대도시와 경기 지역에 위치한 도서관이 다른 지역의 공공도서관에 비하여 질문 횟수가 많으며, 사서 인력이 많을수록 질문 횟수도 많은 것으로 나타났다. 게시판의 참고질문에 대한 처리를 담당자가 한곳에서 처리하는 경우는 응답도서관의 12.5%에 불과하고, 대부분 상황이나 주제에 따라 담당자가 나누어 처리하는 것으로 조사되었다.

### 3.2.4 정보자원의 특성화

도서관 홈페이지의 참고정보원 사이트에서 제공하는 정보는 지역정보와 향토자료, 소비자

〈표 3〉 게시판의 참고질문 내용\* (단위: %)

구분	지역															
	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
소장자료 검색 및 대출문의	32.5	29.4	50.0	62.5	30.0	16.7	50.0	33.9	52.0	56.3	25.0	53.3	52.0	46.7	31.0	25.0
이용절차나 프로그램 이용문의	50.0	64.7	10.0	37.5	40.0	58.3	-	35.6	16.0	37.5	50.0	26.7	16.0	33.3	55.2	33.3
즉답형 참고질의	17.5	5.9	40.0	-	30.0	25.0	50.0	30.5	28.0	6.3	21.4	20.0	32.0	20.0	13.8	41.7
연구형 참고질의	-	-	-	-	-	-	-	-	4.0	-	3.6	-	-	-	-	-
합계(명)	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12

\* 홈페이지를 운영하는 도서관 대상

정보, 경제경영 정보 등의 비중이 높았다. 사서직 인원이 적을수록 지역정보/향토자료, 소비자 정보와 같이 일반적인 정보제공에 주력하려는 반면, 사서직 인원이 많을수록 법, 환경자료와 같이 전문적인 정보제공에 주력하는 것으로 나타났다.

응답 도서관 중 31%가 특성화된 장서나 정보원을 수집 제공하고 있는 것으로 나타났으며, 이 가운데 18% 정도는 이렇게 수집된 참고정보를 디지털화하여 제공하고 있었다. 주제 분야로는 향토자료와 관련된 장서와 정보원을 수집하는 도서관이 가장 많고(23.3%), 관광, 환경, 교육학, 사학자료, 건강, 예술, 문학, 독서 치료 등을 특성화한 도서관도 있었다.

### 3.3 협력 기반

#### 3.3.1 도서관협력망

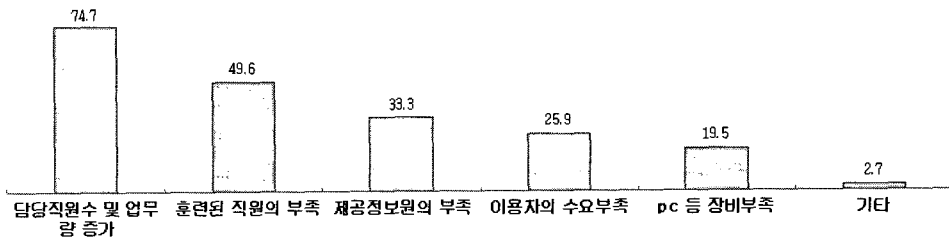
협력활동 관련 조사결과를 보면, 우선 협력활동은 기존의 도서관협력망을 기반으로 이루어지며, 상호대차, 행정업무, 협력수서, 협동목록 등의 분야를 중심으로 하는 협력 활동이 참고봉사에 비하여 활발한 것으로 나타났다. 교육청 소속의 경우 협력수서와 협동목록, 시·도청 소속의 경우 상호대차와 행정업무의 비율이 상대적으로

높았으며, 사서 인원이 적을수록 행정업무의 비율이 상대적으로 높은 반면, 사서 인원이 많을수록 상호대차와 협동목록의 비중이 높았다.

참고봉사에 있어서의 협력은 15% 정도의 응답도서관에서만 이루어지고 있으며, 대구, 광주, 강원, 전남 지역이 상대적으로 높은 비율로 나타났다. 참고봉사 협력의 장애요인으로 담당직원 수 및 업무량 증가, 훈련된 직원의 부족과 같은 '인력 문제'가 가장 큰 요인으로 지적되었다. 다음으로 정보원 부족, 수요 부족, 장비 부족 등으로 나타났다(그림 4 참조).

#### 3.3.2 도서관 홈페이지 운영

우리나라 공공도서관의 홈페이지 보유율은 높은 것으로 조사되었다. 첫째 응답도서관의 91.2%가 홈페이지를 운영하고 있었으며, 이들의 대부분(98.2%)은 도서관 홈페이지에서 자관 소장 장서의 온라인 검색이 가능하였고, 22%는 협력도서관 소장 장서의 통합검색이 가능한 것으로 나타났다. 둘째 홈페이지에서 제공하는 정보원으로는 전자책, 웹사이트 소개, web DB, 소식지 등이었으며, 정보의 내용은 독서진흥 관련, 지역 정보, 어린이과제 도움, 주제분야 웹사이트 정보 순으로 나타났다(표 4 참조).



<그림 4> 참고봉사협력의 장애요인(N=375, 단위: %, 중복응답)

〈표 4〉 홈페이지에서 제공하는 정보의 내용 (단위: %)

구분	지역															
	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
독서진흥 관련정보	65.0	64.7	70.0	37.5	50.0	83.3	50.0	72.9	68.0	68.8	60.7	33.3	60.0	46.7	69.0	75.0
지역정보	55.0	41.2	80.0	62.5	30.0	16.7	16.7	47.5	40.0	56.3	28.6	6.7	32.0	30.0	31.0	25.0
어린이과제 도움정보	17.5	23.5	60.0	12.5	20.0	8.3	50.0	49.2	12.0	18.8	17.9	26.7	24.0	13.3	24.1	8.3
주제분야 웹사이트 정보	20.0	17.6	30.0	37.5	60.0	16.7	50.0	23.7	16.0	12.5	25.0	26.7	32.0	13.3	27.6	33.3
취업 및 자격증 정보	17.5	23.5	40.0	25.0	10.0	8.3	-	13.6	12.0	-	7.1	26.7	28.0	6.7	34.5	16.7
도서관 소식	2.5	-	10.0	-	-	-	-	3.4	4.0	-	3.6	-	-	3.3	3.4	-
평생교육강좌	-	-	-	-	-	8.3	-	-	-	6.3	-	6.7	-	6.7	-	-
상황 별 추천 도서목록	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	7.5	5.9	20.0	12.5	-	-	-	8.5	8.0	6.3	10.7	26.7	16.0	13.3	-	-
합계(명)	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12

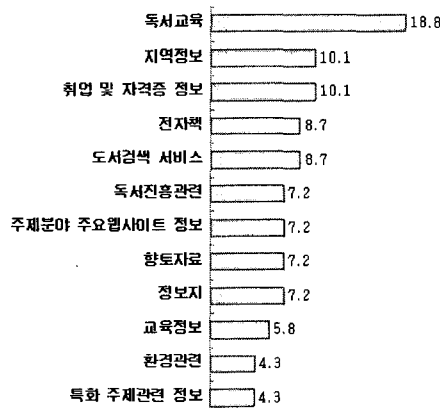
셋째 향후 도서관 홈페이지에서 제공하고자 하는 정보원으로는 독서교육(18.8%), 지역정보(10.1%), 취업 및 자격증 정보(10.1%)가 많았고, 이 밖에도 주제분야 주요 웹사이트 정보와 향토 자료, 환경관련 정보 등이 포함되었다(그림 5 참조).

응답도서관 대부분(96.2%)이 홈페이지에서 게시판을 운영하고 있으며, 게시판 주요 질문 내용은 민원, 시설/프로그램 이용, 도서관 이용절차, 검색/대출, 참고질의 순으로 나타났

다. 1순위 응답 중, 시도청 소속은 민원이라는 응답이 상대적으로 많고, 교육청 소속은 소장 자료의 검색 및 대출문의가 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

이상의 조사 결과를 바탕으로 협력모형 개발에 있어 고려해야 할 요소들을 정리하면 다음과 같다.

- 1) 참고실을 운영하거나 참고 봉사 전담 인력을 갖고 있는 도서관이 매우 적으며, 참고봉사실의 축소 경향도 있다.



〈그림 5〉 향후 도서관홈페이지에서 제공하려는 정보원 (단위: %, 중복응답)

- 2) 참고 질문의 수는 전반적으로 많지 않으며, 지역별로 차이가 있다.
- 3) 향토자료나 지역정보 등 특화된 정보원을 구축하고 있는 도서관이 비교적 많다.
- 4) 거의 모든 공공도서관이 도서관 홈페이지를 운영하고 있으며, 참고봉사에 홈페이지를 이용하는 도서관도 많은 편이다.
- 5) 공공도서관 협력 활동은 국립중앙도서관을 중앙관으로 하는 도서관협력망 사업을 기반으로 이루어지고 있다. 따라서 참고봉사의 협력모형도 도서관협력망 사업을 활용하여 구축되어야 한다.
- 6) 참고봉사를 활성화하기 위해서는 이용자의 참고봉사에 대한 이해도와 인식을 증진시키는 방안과 참고봉사에의 접근점을 다양화하고 가시성을 높이기 위한 방안이 함께 모색되어야 한다.

## 4. 참고봉사 협력모형 개발

### 4.1 모형: “통합형 가상참고실”

일반적으로 참고봉사의 협력 활동은 일차적으로 단위 도서관에서 해당지역 이용자의 참고 질문이나 정보요구를 접수 해결하고 이를 해결하지 못할 경우 협력에 참여하는 다른 도서관에 단계별로 의뢰하고 봉사를 제공하는 방식으로 이루어진다. 그러나 우리나라 공공도서관의 참고봉사 환경에서는 인터넷공공도서관(Internet Public Library)과 같은 통합형 가상참고실(Collaborative Virtual Reference Room)을 구축하여 이곳에서 통합적으로 참고봉사를 제공하

거나 단위도서관에 연계하는 것이 보다 효과적이고 현실적인 참고봉사모형일 것이다.

아래 <그림 6>은 통합형 가상참고실을 도입한 공공도서관 협력참고봉사 모형을 도식화한 것으로 다음과 같은 특징을 갖는다.

첫째 통합형 가상참고실에서 제공하는 서비스에 온라인 참고정보원의 제공, 질의응답, 독서 및 정보 안내와 정보교육 등을 포함하고 어린이와 청소년을 위한 별도의 공간을 제공하여 이용자 연령층에 맞는 참고봉사를 제공하도록 한다.

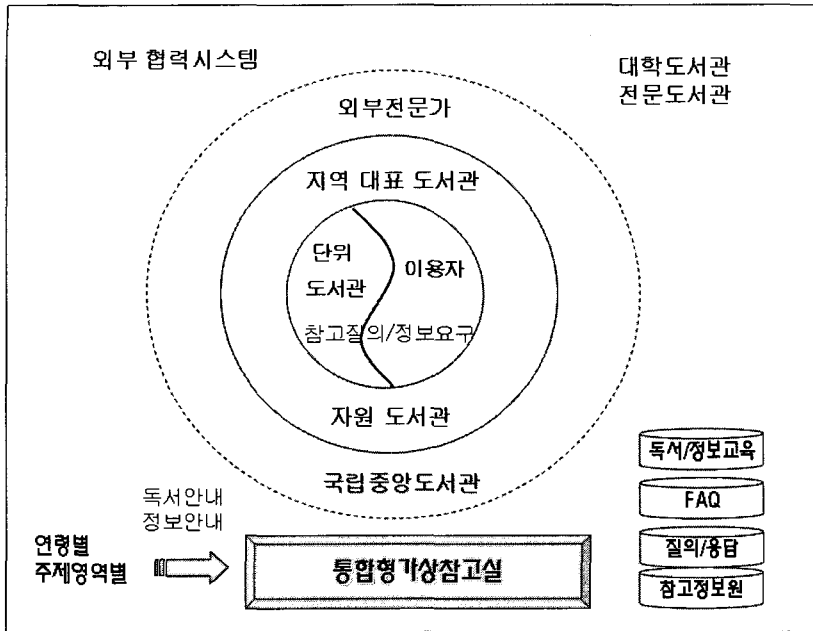
둘째 참고질의와 정보요구는 단위도서관 사서와 이용자 모두 가능하다. 이용자가 단위도서관에 의뢰한 참고봉사는 일차적으로 단위도서관에서 담당하며, 필요한 경우 담당사서는 가상참고실을 활용할 수 있다. 이용자가 직접 가상참고실을 방문하여 참고봉사를 의뢰하거나 이곳의 정보자원을 이용할 수도 있다.

셋째 통합형 가상참고실에서 접수된 질의에 대한 응답은 1차적으로 16개 지역대표도서관과 자원하여 참여한 도서관의 담당사서에 의하여 이루어진다. 이 단계에서 해결되지 못한 질의와 요구는 국립중앙도서관의 담당사서와 외부 전문가가 담당하며, 필요한 경우 대학도서관과 전문도서관 그리고 다른 도서관협력체에 의뢰하도록 한다.

### 4.2 구성 요소

#### 4.2.1 참고정보원의 공동 구축과 활용

단위도서관의 자원 부족 문제를 해결하기 위하여 참여 도서관 자원을 공동 활용하고 디지털 정보자원을 공동으로 구축하여 이용한다. 이를 위하여,



〈그림 6〉 통합형 가상참고실 모형

첫째 단위도서관이 소장하고 있는 정보자원을 전체 또는 지역별로 통합 검색하여 바로 이용하거나 원문복사 또는 상호대차 서비스를 통해 신청할 수 있도록 한다.

둘째 단위도서관이 소장하고 있는 그 지역의 향토자료와 지역 정보, 그 밖의 특수 장서를 디지털화하여 공유할 수 있도록 지원한다. 박은자(2006)의 연구에서도 공공도서관 홈페이지를 조사하여 특수장서 현황을 파악하고 단위도서관이 소장하고 있는 족보와 해당 지역에 관계있는 향토자료 등의 특수 장서는 다른 곳에서 구하기 어려운 정보로 이를 디지털화하여 웹 콘텐츠로 활용할 것을 제안한 바 있다.

셋째 단위도서관에서 수집 또는 구축한 주제게이트웨이, Pathfinder, 인터넷 참고정보원을 통합형 가상참고실에서 접근할 수 있도록 한다.

#### 4.2.2 질의/응답 서비스

참고질의와 응답 서비스는 다음과 같이 구성한다.

첫째 웹 폼에 입력하면 이메일로 발송 접수되는 형태로 이루어지고 질문과 응답 결과는 데이터베이스에 저장하도록 한다. 둘째 전화나 팩스 등 인터넷 이외의 수단을 이용한 질의와 응답 서비스도 제공한다. 셋째 자주 이루어지는 질의/응답은 모아서 게시판 형태로 제공되는 FAQ에 수록하여 공개한다. 넷째 통합형 가상참고실에서 하루 1-2 시간 정도 정해진 시간에 실시간 채팅 참고봉사를 제공하는 것도 고려하도록 한다. 그러나 아직 참고봉사가 활발하게 이루어지지 않는 공공도서관 현실을 고려할 때 실시간 참고봉사가 비경제적일 수도 있으므로 도입에 신중할 필요가 한다.

#### 4.2.3 독서 및 정보 안내

연령별 주제별 독서 및 정보 안내를 위하여 관련 웹 사이트를 선정하여 제공하고, 온라인 독서교육 자료와 정보교육 자료를 수집 또는 제작하여 통합형 가상참고실에서 제공하고 지속적으로 관리한다. 또한 독서 문화를 활성화하기 위하여 책 서평 및 추천 등 사서 및 이용자의 자율적인 참여 공간을 제공한다.

#### 4.3 운영

RUSA는 통합형 가상참고봉사의 구현과 운영에 관하여 다음과 같은 지침을 제시한 바 있다(RUSA 2004).

- 협력 서비스에 참여하는 도서관에 대한 기대 수준이 명확하게 정의되어야 한다.
- 책임이 명확하게 정의되어야 한다.
- 참가 기관들 사이의 의사소통 절차가 명확하게 서술되어야 한다.
- 참여 도서관은 서비스의 최소 수준을 기술해야 한다.
- 참여 도서관의 기여도에 관한 계획표를 집중적으로 관리해야 한다.
- 회원도서관의 정책, 운영, 절차, 규정에 관한 정보원을 수집 제공하여 참고봉사 담당자가 타 도서관의 관련 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 해야 한다.
- 이용자들에 대한 서비스 우선순위를 결정하기 위한 지침을 명확하게 확립해야 한다.
- 타 도서관의 이용자에게 서비스하기 위하여 유료 온라인전자정보원을 이용하는 것에 관한 정책과 지침을 명확하게 세워야 한다.

- 이용자개인정보를 효과적으로 보호하기 위한 정책과 지침을 명확하게 세워야 한다.
- 국가표준 질의/응답 전송 프로토콜을 준수할 것을 장려한다.

통합형 가상참고실의 구축은 도서관협력망의 중앙도서관인 국립중앙도서관이 담당하고, 16개 지역대표도서관과 지역대표도서관에서 선정한 소수의 공공도서관으로 운영위원회를 구성하여 중요한 의사결정을 처리하도록 한다. 실제 운영은 현장 사서를 중심으로 한 실무위원회에서 담당한다. 실무위원회는 참고정보원 구축, 독서정보 구축, 홍보 및 교육훈련 등에 관한 계획의 수립과 구축 과정을 주도하도록 한다. 이번 설문조사에서 파악된 각 지역의 디지털화되지 않은 지역 특화정보 및 지역정보에 대하여 디지털화를 지원하고 참고정보원으로 공동 활용하는 방안 또한 모색되어야 한다.

### 5. 결론

우리나라 공공도서관의 참고봉사 환경은 자원과 인력 그리고 이용의 측면에서 모두 열악하다. 이처럼 열악한 공공도서관의 참고봉사 환경을 극복하고 지역주민에게 수준 높은 참고봉사를 제공하기 위한 방안으로 통합형 가상참고실의 구축을 제안하였다. 제안한 모형은 전국의 이용자가 한곳에서 수준 높은 참고봉사를 받을 수 있다는 장점이 있는 반면 이용자들을 한 곳에 집중시켜 단위도서관의 참고봉사를 더욱 위축시킬 위험을 내포하고 있다. 공공도서관 참고봉사의 발전을 위한 단위도서관에 필요

한 참고정보원의 확보와 담당 인력의 훈련을 위한 지원이 병행되어야 한다.

통합형 가상참고실에서 인터넷 포털과는 차별화된 수준 높은 참고 봉사를 제공하게 되면 이용자들의 공공도서관 참고봉사에 대한 인식을 제고할 수 있을 것이다. 이는 단위도서관의 참고봉사에 대한 이용자들의 기대와 실제 이용을 증진시킬 수도 있다는 점에서 우리나라 공공도서관 참고봉사의 전반적인 향상을 가져올 수 있을 것이다.

본 연구는 공공도서관의 참고봉사 및 협력 환경 조사를 바탕으로 가상참고봉사 확대를 위한 협력의 방향과 기본 요소 및 운영방안을 제시하였다. 본 연구에서 제안한 협력 모형을 현장 구현하기 위해서는 이용자와 사서, 참여 사서들 간의 커뮤니케이션 과정과 방법, 인터페이스, 질의/응답 저장 데이터베이스의 설계 등을 포함한 시스템의 설계 방안과 협력시스템의 관리와 운영에 관한 실질적인 지침이 마련되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 국립중앙도서관. 2006. 『2006 도서관협력망 운영실태자료집: 공공도서관』. 서울: 국립중앙도서관.
- 김휘출. 2003. 통합형 참고봉사를 위한 기반연구: 대학도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 37(2): 169-186.
- 김휘출, 방준필. 2004. 『협력형 디지털참고봉사 모형구축: 대학도서관을 중심으로』. 서울: 한국 교육학술정보원.
- 남영준, 이향숙. 2006. 우리나라 공공도서관 Ask-a 서비스 모형개발. 『정보관리연구』, 37(1): 57-81.
- 박은자. 2006. 공공도서관의 특수장서 현황 조사연구: 미국과 한국의 경우를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 79-101.
- 이미화, 이나니. 2003. 협력참고정보서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(3): 139-156.
- Curtis, Susan, and Barbara Mann. 2002. "Cooperative reference: Is there a consortium model?" *Reference & User Services Quarterly*, 41(4): 344-349.
- Diel, Eve M. and Theresa K. Klett. 2003. "The Role of cooperation in creating a library online tutorial. in Mabry," Edited by Celia Hales. *Cooperative Reference: Social Interaction in the Workplace* (New York: Haworth Press): 175-182.
- Reference and User Services Association. 2004. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. [online]. [cited 2006.8.20.]. <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>>.
- Thomas A. Peters. 2002. "E-reference: How



- consortia add value." *Journal of Academic Librarianship*, 28(4): 248-250.
- Yamazaki, Hiroki. 2004. "The Collaborative Reference Database Project of the National Diet Library of Japan." *CDNLO Newsletter* 45. [online]. [cited 2006.8.20].  
<<http://www.ndl.go.jp/en/publication/cdnla0/049/491.html>>.
- Yi Jin, Mfin Huang, Haming Lin, and Jing A Guo. 2005. "Towards Collaboration : The Development of Collaborative Virtual Reference Service in China." *Journal of Academic Librarianship*, 31(3): 287-291. 2005.