
교육학분야 전문도서관에서 제공되는 디지털참고정보서비스에 관한 연구*

- 하위주제영역별 이용자의 질문유형을 중심으로 -

A Study on Digital Reference Services in an Educational Research Library: Focusing on Types of Questions Among Subareas of Education

이명희(Myeong-Hee Lee)**

【초 록】

교육학 분야 전문기관의 전자게시판에 접수된 참고질문의 유형과 하위주제 영역간의 관계를 파악하기 위해 교육학의 23개 하위 주제영역을 대상으로 6개 질문유형을 가지고 242건의 질문을 분석하였다. 순수한 참고질문은 56.14%로 상당히 높은 수치를 보였으며, 도서관 게시판에 접수된 질문은 교과교육, 교과서, 교육일반, 교수·학습영역에서 조사형 질문이 많았으나 교육통계연구센터 게시판에는 교육제도, 고등교육, 학생·학부모 분야에서 즉답형 질문이 많이 접수되었다. 분석결과 발견된 문제점에 대한 개선방안으로는 메뉴구조 개선으로 이용자의 편의성 확보, 검색기능과 응답기능 갖춘 디지털참고질의 데이터베이스 구축, 웹폼 참고질의양식 사용, 용도에 적합한 전자게시판 사용, 참고질의 관련 주제를 장서개발정책에 반영할 것이 제안되었다.

【키워드】

디지털참고정보서비스, 교육학 전문도서관, 질문유형, 하위주제, 참고질문

【Abstract】

This study attempted to investigate users' information needs in an educational research library, which delivers web-based digital reference services to library users, by analyzing reference questions asked by remote users. A total of 242 questions from two electronic bulletin boards was examined in terms of 6 types of questions asked

and 23 subareas of education. The study found that 56.1% of reference questions on the library bulletin board were pure reference questions in curriculum, textbooks and teaching & instruction. Suggestions for effective use of digital reference services were made: easy access to menu services, use of web forms, development of digital reference systems providing search functions and response functions.

【Keywords】

Digital Reference Services, Reference Questions, Educational Research Library

1. 서 론

1.1 연구의 필요성

인터넷을 비롯한 정보통신환경의 변화로 전통적인 도서관은 디지털도서관으로 변모하고 대부분의 도서관 업무도 웹 기반으로 이루어지고 있으며, 자료도 인쇄자료 위주에서 디지털자료를 비롯한 멀티미디어 자료로 바뀌고 있다. 이용자들도 인터넷을 통한 원격접속으로 디지털자료의 이용을 선호하고 있으며, 참고정보서비스 업무도 참고사서와 이용자간의 질의응답이 이루어지는 전통적인 면대면 정보서비스 대신에 전자메일, 웹폼, 게시판 등의 웹 기반의 디지털참고정보서비스로 옮겨지고 있다.

* 이 논문은 2009년도 상명대학교 사회과학연구소의 지원으로 이루어졌음.

** 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학과 교수(mehelee@smu.ac.kr)

논문접수일자 : 2009년 10월 17일 논문심사일자 : 2009년 11월 20일 게재확정일자 : 2009년 12월 5일

디지털참고정보서비스는 참고정보서비스 업무의 개념, 제공되는 참고정보서비스 유형, 참고서비스에의 접근방법, 참고서비스 운영 정책 등 도서관 업무의 전 부분에 크나큰 영향을 미쳤지만 정보를 원하는 이용자의 요구를 만족시키기 위해 존재한다는 점에서는 전통적인 도서관의 기본정신과 다르지 않으며 중재가 인간에서부터 컴퓨터와 같은 구조화된 인터페이스를 통해 이루어진다는 점이 다를 뿐이다. 인터넷 환경의 일반화로 인해 원격이용자들은 원격접속을 통한 도서관 이용을 선호하고 있으며, 도서관의 웹사이트 상에서 참고질문을 요청하고 디지털참고사서의 즉각적인 해답제공을 기대한다. 이제는 인터넷을 통한 원격 이용자에 대한 참고질문접수와 해답제공이 도서관 현장에 매우 익숙해진 디지털참고정보서비스의 보편적인 현상이 되었으며, 대부분의 도서관이 인력수급에서 어려움을 겪고 있는 현실에서 비용투자에 비해 효과를 극대화시킬 수 있는 양질의 서비스로 새롭게 인식되고 있다.

최근 많은 대학도서관은 도서관 전용 홈페이지를 구축하여 대학도서관 이용자를 위한 다양한 디지털서비스를 제공하고 있다. 서지정보와 목차정보를 비롯하여 원문정보, e-book, 전자잡지 제공은 물론이고, SDI 서비스, MyLibrary와 같은 맞춤정보서비스, 상호대차서비스 등도 웹상에서 제공되고 있다. 이처럼 다양하게 제공되는 정보서비스 중에서도 디지털참고정보서비스는 이용자들이 언제 어디서나 인터넷 환경을 통해 질문을 할 수 있으며 전문사서의 즉각적인 응답을 제공받을 수 있다는 점에서 매우 빠른 속도로 확산되고 있다. 대학도서관을 중심으로 제공되는 디지털참고정보서비스는 전자메일, 전자게시판, FAQ, Q&A, 웹폼 등 비교적 다양한 형태로 제공되고 있다. 인터넷의 개발과 함께 가장 먼저 사용된 참고서비스는 전자메일을 이용한 방법이지만 전자게시판 또한 이용자가 손쉽게 접근할 수 있어서 널리 사용되고 있다. 최근에는 웹폼 형태의 참고질문이 이용자의 요구사항을 가장 잘 파악할 수 있게 하는 장점에 권장되고 있다.

대학도서관을 중심으로 제공되는 다양한 디지털참고정보서비스의 내용에 관해서는 국내외적으로 비교적 많은 연구가 수행되었다. 그러나 단일 학문분야를 취급하는 전문도서관에서 행해지는 디지털참고정보서비스의 내용에 대해서는 연구가 많이 진행된 편이 아니다. 더구나 단일 학문체계인 교육학 분야의 디지털참고정보서비스 시에 하위 주제 영역과 질문 유형이 어떤 관계를 가

지는가에 대하여 연구한 논문은 찾아보기 힘들다. 교육학은 자녀를 가지고 있는 우리 국민의 일상생활에 지대한 영향을 미치는 학문인 동시에 단일 학문임에도 불구하고 응용학문으로서 하위 주제영역이 매우 발달해 있으며 교육학 분야의 정보자료 또한 유형별로 다양한 특성을 가지고 있다. 따라서 이 연구는 약 30년의 역사를 가진 교육학 분야 전문도서관의 디지털참고정보서비스에서 접수된 질문 유형이 하위 주제 영역간에 어떻게 다른지, 또한 어떤 영역에서 질문이 많이 제기되었는지를 파악해 봄으로써 이 분야 도서관의 디지털참고정보서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 일반적으로 디지털참고정보서비스는 도서관 홈페이지에서 전자메일, 전자게시판, 웹폼 등의 형태로 제기되는 이용자의 정보 질문에 대하여 담당사서가 문헌자료, 디지털 콘텐츠 및 전문지식과 경험 등을 바탕으로 이메일이나 팩스 등을 통하여 답변을 제공하는 것을 의미하지만 이 연구에서는 그 중에서도 전자게시판에 접수된 질문에 한하여 답변을 제공하는 것을 말한다.

1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구에서는 현재 교육학 분야 국책연구소인 k연구소에서 제공되고 있는 두 종류의 전자게시판에 접수된 참고질의응답서비스의 질문 유형과 하위주제 영역을 분석함으로써 이들이 어떤 특성과 차이를 가지고 있는지를 다음과 같이 조사한다. 첫째, 교육학 분야를 구성하는 하위주제 영역을 살펴보고 다양한 유형의 교육매체를 파악한다. 둘째, 선행연구에서 제시된 참고질문 유형분석 결과를 토대로 이들 두 전자게시판에서 사용된 질문 유형을 조사하여 각 질문유형별 특성에 따른 자료형태를 파악한다. 셋째, 참고질문의 주제별 영역을 파악하여 두 전자게시판에 게시된 질문들의 하위 주제영역이 서로 다른지, 다르다면 어떻게 다른지 조사한다. 넷째, 질문의 하위 주제영역과 질문유형의 관계를 살펴보고, 특히 가장 많은 질문이 접수된 주제별로 유형별 순위와, 가장 많은 질문이 접수된 유형별로 주제의 순위를 파악한다. 다섯째, 연구결과에서 드러난 문제점을 파악하고 이용자의 요구사항을 반영한 개선 방안을 제시한다.

이 논문에서 사용된 참고질의의 범위는 전자게시판을 통해 질의하는 외부 이용자들의 것으로서 도서관에 직접 찾아와서 질문한 외부이용자의 내용과 이메일로 요구한 부분은 포함되지 않았다. 또한, 원내 연구원들은 내

부망을 통하여 온라인상에서 디지털도서관 사이트에 접속하여 스스로 정보를 수집하는 경향이 있기 때문에 원내 연구원들의 전형적인 참고질의 내용도 이 연구에 포함되지 않았다. 또한 단일 연구기관의 참고질의 사례를 분석한 결과를 교육학분야 전반으로 확대해석 하는 데는 무리가 있다. 질문성격과 관련된 내용과 이용자특성 분석이 심도 있게 논의되지 않은 것도 제한점이다. 따라서 이 연구의 결과가 교육학 분야 연구자와 정보 이용자들의 전형적인 질문유형과 하위영역 주제를 반영한 결과라고 보기에는 한계가 있다.

2. 이론적 배경

2.1 선행연구

우리나라 대학도서관 및 전문도서관에서 제공되는 디지털참고정보서비스는 주로 이메일, 전자게시판, Q&A, FAQ 등의 방법으로 제공되고 있다. 인터넷의 개발과 함께 가장 먼저 사용된 전자메일을 이용한 서비스는 비용이 저렴하고 신속하게 참고질의 전달이 가능하며, 비동시성으로 인한 이용자 질문의 정교화, 참고사서 해답의 정확성을 향상시키는 방법이지만 즉시성 결여로 과거보다 덜 사용되는 모습을 보이고 있다. 최근에는 전자게시판을 이용한 참고서비스가 선호되는데, 이는 국내 대학도서관에서 사용되는 디지털정보서비스의 전형적인 형태임이 밝혀졌다(장혜란 2003, 김달식 2004). 사용의 대중화와 접근의 용이성으로 많은 도서관에서 사용되고 있으나 정보공개로 인해 익명성 보장이 어렵고 질문에 관한 정보가 너무 적다는 점이 단점으로 지적되고 있다. 가장 늦게 개발된 웹폼은 전자우편이나 게시판의 단점을 보완하는 디지털참고서비스 형태로서 권장되고 있다. 웹폼은 질문내용 외에 이용자의 다양한 정보를 기입하는 양식을 제공해 주기 때문에 이용자 정보요구 파악이 용이하지만 개인정보의 노출과 추가적인 개인정보 입력의 번거로움이 있다.

우리나라에서는 대학도서관을 중심으로 디지털참고정보서비스가 1990년 후반부터 시작되었지만 10여년이 지난 현재까지도 진정한 의미의 디지털 참고정보서비스는 그다지 잘 이루어지지 않고 있음을 지적하는 연구가 있다. 예를 들면, 유재욱(2000)은 도서관서비스를 웹 정보로 제공하는 국내 대학도서관 178곳을 대상으로 디지

털 참고정보원 안내 서비스와 디지털 참고질의서비스 제공 실태를 조사하였다. 대상 도서관의 25.8%만이 디지털 참고정보원 안내 서비스를 제공하고 20.8%만이 디지털참고질의 서비스를 제공하고 있어서 이용자의 디지털 참고질의서비스 사용은 극히 저조함을 보고하였다. 디지털 참고질의서비스를 통해 접수한 질문 중 19.8%만이 순수한 참고질문에 해당하고 80%는 무관한 것으로 드러나 보다 많은 대학도서관이 웹기반 디지털참고질의 서비스 업무에 참여할 것을 제안하였다. 이명희와 이미영(2003)은 대학도서관에서 제공하는 전자게시판의 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답의 4가지 유형의 참고서비스를 대상으로 게재되는 질문의 유형과 내용을 분석하여 서비스 유형별 특성을 조사하고 이용자의 정보요구를 파악하였다. 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답의 총 119개 분석 대상에 대해 8가지 참고질문 유형과 12개의 참고질문을 가지고 분석한 결과, 4가지 서비스에 따른 질문유형별 차이를 발견하지 못하였으나 모든 서비스에서 안내형 질문이 가장 많았으며, 주제형 질문은 미미한 것으로 보고하였다. 특히 순수한 참고질문 비율은 7.9%에 불과한 것으로 나타났으며, 분석결과를 토대로 유형별 서비스에 대한 발전방안을 제시하였다.

디지털참고봉사기능을 보완할 수 있는 MyLibrary 구축에 관한 연구에서 김휘출(2001)은 MyLibrary의 콘텐츠의 상세한 구성 내용을 소개하였다. 이용자들이 개인별로 필요한 정보만을 신속히 제공받을 수 있어서 자료의 이용률이 높아지며 사서 입장에서도 개인 홈페이지 관리가 필요없고 이용자들을 대하는 태도가 동일할 수 있는 장점이 있으나 성공적인 구축을 위하여 학술적인 콘텐츠의 확충을 전제로 한다고 하였다.

대학도서관에서 제공하는 디지털참고봉사 현황을 전국 규모의 데이터를 가지고 조사한 연구는 장혜란(2003)에 의해 수행되었다. 관찰과 질문응답기록 방법으로 수행된 연구에서 약 70%의 도서관이 디지털참고봉사를 제공하며 응답률은 78.05%로 비교적 높았고, 이중 약 80%가 “전자게시판” 명칭을 사용함을 보고하였다. 이용 측면에서는 도서관당 평균 질문건수는 5.3건/15일로 이용이 여전히 저조하며 그 중에서도 참고질문은 16.33%에 불과함을 지적하였다. 특히 정보기술 관련 질문이 많음을 주목하고 정보기술관련 이용자교육의 필요성을 지적하였다. 디지털참고봉사의 능동적인 홍보, 정책수립의 필요성, 서비스과정과 결과에 대한 평가 등을 제안하였다. 김달식(2004)도 236개 대학도서관 홈페이지를 대상

으로 디지털 참고봉사의 제공, 접근성, 이용현황을 연구하였다 그 중 디지털 참고질의 응답을 제공하는 대학도서관은 36.9%로서 디지털 참고봉사가 활발하지 않음을 확인하였고, 디지털 참고봉사의 명칭이 33가지로 사용되어 메뉴의 명칭을 “e-학술상담”으로 통일할 것을 제안하였다. 또, 참고봉사의 이용안내문을 제시하는 도서관은 28.7%이고 81.6%에 달하는 71개 도서관에서 전자계시판 방식의 디지털 참고봉사를 제공하며, 질문의 수가 평균 5.6건으로 저조함을 밝혔다.

남태우와 최홍식(2003)은 인터넷상의 정보제공서비스를 조사하여 인적자원공유를 통한 새로운 디지털 참고봉사 모델을 제시하고자 시도하였다. 미국의 Georgia Institute of Technology(GIT), University of California Irvine(UCI), University of North Texas(UNT),에서 실시되는 디지털 참고서비스의 사례를 살펴보고, 디지털우편을 이용한 디지털참고서비스가 가장 널리 사용되고 있음을 확인하였다. 또한 비상업적 전문가서비스인 MadSci, AskEric 과 상업적 전문가 서비스인 Naver, 엠파스, 야후의 지식검색서비스를 분석한 후 상업적 전문가서비스에서 지식 수준이 확인되지 않아 해답의 신뢰성여부에 문제가 있음을 발견하였다. 디지털도서관의 참고봉사 모델 개발의 관건은 인적, 물적 자원의 공유의 성공에 있음을 살피고, 웹폼 형태의 디지털 참고서비스 모형을 주장하였다.

인적·물적 자원이 부족한 우리나라 도서관에 적합할 것으로 예측되는 협력형 디지털 참고정보서비스에 관한 연구가 최근에 진행되고 있는데, 이에 대한 언급은 디지털 참고정보서비스의 개발 동향을 고찰하고 국내외 선행연구를 개관한 김석영(2002)의 연구에서 소개되었다. 그는 기술개발로 인한 새로운 서비스 패러다임을 설명하고, 도서관, 출판사, 전문가에 의한 웹상의 참고정보서비스와 이용자의 직접탐색 등을 간략하게 소개하였다. Collaborative Digital Reference Service(CDRS)와 같은 디지털 참고정보서비스 협력모델을 중점적으로 소개하고 도서관 전문직들은 디지털 환경에 적합한 참고정보서비스 협력에 관심을 가지기를 주장하였다. 최은주와 이선희(2004)는 Question 포인트 서비스를 제공하는 한국과학기술정보연구원의 참고서비스 운영사례를 소개하고, 114개의 참고질문을 대상으로 한 조사에서 74%의 질문방식은 웹폼이며 95%가 연구형 질문임을 밝혔다. 63명의 서비스 이용자들을 대상으로 접근의 용이성, 이용의 편리성, 답변의 내용, 답변 소요시간, 정보제공자의 태도, 답변내용 등으로 구성된 만족도 조사에서 이용자

들은 매우 만족한 것으로 나타났다. 연구 결과를 기초로 향후 국내 도서관에서의 협력형 디지털 참고정보서비스 활용의 필요성 및 도서관간의 협력체제 강화 등 활성화 방안을 제안하였다. 정광훈과 김유승(2009)은 국립중앙도서관이 주도적으로 시범 운영하고 있는 <사서에게 물어보세요> 서비스의 활성화 및 고도화를 위한 방안을 모색하기 위하여 온라인 지식정보서비스의 정의와 유형을 살펴보고 국내외 사례를 분석하였다. 국내의 <사서에게 물어보세요>를 비롯한 4개의 사례를 대상으로 30개의 즉답형 질문을 생성하여 각국의 웹 폼을 통한 이메일 지식정보서비스에 대한 종합적 실태조사를 실시하였다. 연구결과, 이용자 입력정보의 간소화, 답변 제공양식의 보완, 온라인 형태의 답변제공 유형 확대와 질의입력 채널의 다양화를 주장하고, 중장기적 과제로서 아카이브 구축과 활용, 지식정보서비스 소프트웨어의 개발, 온라인 정보원의 개발과 투자를 제시하였다.

미국에서는 1990년대 초반부터 대학도서관의 디지털 참고봉사가 이메일을 중심으로 시작되어 많은 연구가 수행되었으나 최근에는 온라인 채팅 서비스와 같은 실시간 서비스에 대한 연구가 진행되고 있다. 미국대학도서관의 디지털참고정보서비스 실태를 조사한 연구에서 Bristow(1992)는 전자메일을 통한 디지털참고정보서비스 사용실태를 조사한 후 접수된 참고질문의 대부분이 단순한 전화번호나 주소 등을 묻는 단순 질문과 사실적 참고질문임을 발견하였다. 또한 전자메일을 이용하여 질문을 한 이용자의 40%는 교수집단이었으며 직원, 대학원생의 순서로 나타났다. 이용자들은 전자메일을 통한 서비스에 매우 만족하였지만 대부분 전자메일, 직접면담, 전화의 3가지 방법을 모두 사용하는 것으로 보고하였다. Bushallow-Wilber 등(1996)은 뉴욕주립대학의 세분관도서관을 대상으로 디지털참고질의서비스 제공실태를 조사하였다. 접수된 질문의 수, 질문유형, 질문시간, 디지털참고서비스의 증가패턴의 요소를 가지고 분석하였다. 485개의 질문 가운데 70%인 338개의 질문이 참고 질문으로 분류되었는데, 74%는 참고정보원으로 대답이 가능한 질문이며, 12%는 도서관 서비스와 관련된 질문이고, 7%는 온라인목록 사용법과 같은 방법(how-to)에 관한 질문으로 집계되었다. 이용자들은 전자메일을 통한 질문방법(58%)을 가장 선호하였으며, 직접면담(37%)과 전화(5%)의 순서로 사용하였다. 전자메일 사용자는 매일 캠퍼스 내에서 메일을 사용하였으며, 정규 업무시간에 전자메일을 가장 선호하였으며, 주말이나 저녁시간

대는 그리 좋아하지 않으며 직접 또는 전화를 통한 질의도 별로 좋아하지 않는 것을 발견하였다. Tenopir와 Ennis(2000)는 대학도서관 참고정보원과 참고정보서비스가 변화를 보임을 지적하고 구체적으로 이를 파악하기 위하여 여러 차례에 걸쳐서 조사를 수행하였다. 참고정보원이 인쇄매체에서 전자매체로 변화되고 있었지만 인쇄매체도 여전히 중요한 정보원임을 확인하였으며, 미국연구도서관협의회에 가입한 대부분의 도서관이 주로 이메일을 통한 디지털참고봉사를 제공하고 있으나, 28%는 채팅을 통한 실시간 서비스도 실시하며 점차 증가되는 추세임을 밝혔다. 그러나 한정된 도서관 예산으로는 실시간 서비스보다 담당사서가 참고질문에 충분한 답변할 시간을 가질 수 있는 비실시간 서비스가 디지털참고서비스에 더 적합함을 주장하였다.

Janes 등(1999)은 각각 10개의 상용 서비스사이트와 비상용 서비스사이트를 대상으로 10개 주제 분야에 대한 240건의 질의에 대하여 참고봉사의 제공여부, 서비스 방식, 웹포 내용, 서비스 정책 등을 설문지 조사를 하였다. 연구결과, 사실정보형 참고질의는 상용 또는 비상용 서비스에서 충분히 제공될 수 있으나 소스정보가 필요한 참고질의는 디지털 환경에서 도서관이 제공해야 한다고 주장하였다. 따라서 공공도서관이나 대학도서관들이 사실정보형의 디지털 참고정보서비스 뿐 아니라 소스정보도 제공해야 한다고 제안하였다.

Shachaf(2008) 등은 참고 서비스에 대한 체계적인 평가를 위해서 IFLA 디지털 참고 가이드라인과 ALA의 RUSA(Reference and User Services Association) 행태 가이드라인을 이용하여 이메일을 통한 디지털 참고서비스의 질과 참고 사서의 수준을 평가하였다. 54개 도서관을 대상으로 324건의 작업을 분석한 결과, 두 가이드라인을 충실히 따르지 못했음을 발견하고, 이용자명과 질문형태에 따라 지지하는 수준이 다름을 파악했다. 이용자의 만족과 가이드라인의 충실한 지지와의 사이에 관계가 없음을 밝히고 가이드라인을 달리 조합함에 따라 기관등급에 차이가 있음을 발견하였다. 가이드라인을 충실히 따를 때 보다 효과적인 참고서비스를 제공할 수 있음을 지적하고, 모든 이용자층에 대한 동등한 서비스 제공을 위해 참고사서에 대한 다양한 워크숍 제공과 분명한 도서관정책 제시를 제안하였다.

Numminen과 Vakkarai(2009)는 핀란드 공공도서관에서 컨소시엄으로 운영되고 있는 디지털 참고서비스의 질문유형을 분석하였다. 1999년도 연구에 비해서 2006

년도 연구에서는 즉답형 참고질문은 33%에서 45%로 증가하였고, 주제 기반 연구형 질문은 57%에서 47%로 감소하였음을 발견하였다. 그들은 이런 변화가 이용자들이 종래와 같이 도서관에 와서 질문을 하는 대신에 인터넷을 통해 원하는 자료를 찾는 접근방법 때문에 영향을 받는다고 지적하고, 공공도서관이 전통적으로 수행하던 자료제공자 역할과 영향력이 인터넷 때문에 약화되고 있음을 우려하였다.

Buckland(2008)는 전통적인 참고서비스가 디지털 도서관 환경에서 효과적으로 전환되지 못했다고 평가하고, 디지털 작업환경에서 중개자보다 직접 탐색하기를 선호하는 이용자의 요구와 디지털 기술에 적합한 데이터 구조를 개발할 것을 지적하였다. 지난 30년 동안 사서 중심의 참고서비스 연구로부터 이용자 중심의 연구로의 전환을 주장하였다. 또한, 단어에 대한 이용자의 이해는 전공이나 소속에 따라서 다르기 때문에 이용자가 탐색 시에 사용하는 단어는 시스템 언어와 매핑되지 못하는 문제가 있으므로 단어매핑과, 상관색인과 엔트리 단어색인으로 알려진 탐색단어추천시스템을 제안하였다. 또한 패시체계와 장르를 사용하여 카테고리화 및 웹 연결체계를 확장하고, 색인과 메타데이터를 사용하여 디지털 자료의 기반구조를 조직화할 것과 신뢰할만한 자료에 대한 종합색인의 구성을 제안하였다.

2.2 교육학 전문 연구기관의 업무와 교육학 분야 분류체계의 구분

교육학 분야 전문도서관 이용자들이 제기하는 전형적인 참고질문과 도서관에서 제공되는 참고정보서비스를 이해하기 위한 방법 중의 하나는 교육연구기관에서 수행하는 업무를 파악하고 교육학 분야 분류체계를 이해하는 것이다. 교육학 분야 연구기관인 k 연구소는 1972년 교육부 산하에 설립된 교육정책연구기관으로서 국가 수준의 교육 및 인적자원정책, 교육제도 및 체제, 교육복지, 영재교육, 평생·고등교육, 교육시설 및 환경 등에 관한 종합적인 연구를 수행하고, 한국교육의 당면 현안 문제에 대한 체계적인 분석과 대안을 제시하기 위한 교육종합연구기관으로 발전하였다. 1990년대 이래로 학교평가사업, 평생교육사업, 교육평가 연구, 교육정책연구, 국가인적자원 개발정책 연구 등을 수행하였다.

교육학 분야 분류체계는 k연구소에서 개발한 교육정책분야 21 분류체계에 본 연구자가 도서관과 기타 항목

을 추가하여 23개 주제로 구성되었다. 교육정책분야 분류체계는 현재 교육학 연구자와 교육전문 참고사서들 사이에 대표적인 분류체계로 인정되고 있으며, 다음과 같은 절차를 거쳐 완성되었다(서정화 2007): 1) 기존에 k 연구소 도서관에서 교육 연구논문을 분류할 때 사용하던 연구논문 주제분류체계를 바탕으로 하여 문헌분류체계인 DDC 분류체계를 고려하였다. 2) 교육인적자원부의 조직구성 과 정책과제 등을 참고하였다. 3) K 연구소 도서관의 웹 분류체계인 AskKEDI 분류체계와 ERIC 분류체계를 참고하였다. 4) 교육학 분야 전문가의 협의를 거쳐 확정하였다. 이처럼 다양한 관련 분류체계를 망라하여 완성된 K 연구소 교육학 분야 분류체계는 나름대로 타당성과 신뢰성을 가진 분류체계이다. ERIC 분류체계와 비교했을 때, ERIC 분류체계가 학문 분류체계에 더 가까운 데 비하여 K 연구소 분류체계는 정책중심, 현

안중심, 이슈중심의 분류체계로서 현장 위주의 역동적인 정보를 수용하고 있다. K연구소 분류체계는 매스컴이나 인터넷 등에서 이슈가 되는 용어들을 많이 수용하고 있다. 예를 들면, 고교평준화, 대안학교, 귀국자녀교육, 조기유학, 역사왜곡시정, 방과후 교육, 다문화, 왕따, 학벌, 학교폭력, 사교육, 학원교육, 과외 등 그 자체로서 주제적 성격을 지닌 용어이기보다는 사회적, 국가적으로 많은 관심을 불러일으킨 이슈 위주의 주제들이다. 23개 대분류 하에 소분류를 포함하고 있는데, 대분류 항목은 교육정책, 교육제도, 교육과정, 교과용도서, 교과교육, 평가, 교원, 인적자원, 직업·진로교육, 고등교육, 국제교류, 평생교육, 교육행정·재정, 교육시설, 교육정보화, 교육일반, 교수학습, 학생·학부모, 교육복지, 교육통계, 도서관 관련, 기타항목으로 구성되었다. 구체적인 대분류와 소분류의 내용은 <표 1>에 자세히 수록되어 있다. 본

<표 1> 교육학 분야의 분류체계

번호	대분류	소분류
1	교육정책	교육정책일반, 교육계획, 교육기획 및 의사결정, 교육개혁
2	교육제도	학제, 의무교육, 고교체제, 사학, 유아교육, 특수교육, 영재교육, 여성교육, 입학·진급·전학·졸업제도 등, 학력인정, 학력경쟁, 고교평준화, 고교교육체제, 학교계열 및 종류, 특수목적고, 실업계 고교, 대안교육, 장애아교육, 학습부진아, 연수, 주5일제, 장학, 수업장학 등, 여성교육, 양성평등 등
3	교육과정	교육과정일반(초등, 중등), 교과외활동, 특별활동프로그램, 재량활동
4	교과서	교과서 및 교과용도서, 교과서정책, 검인정제도
5	교과교육	국어, 수학, 사회, 과학, 도덕, 외국어, 예/체능교육 등 모든 교과교육, 성교육, 인구교육, 환경교육
6	평가	학교평가, 학업성취도·측정·평가, 교육행정기관평가, 유아교육기관 평가, 기초 학력평가, 평가모형·평가도구개발
7	교원	교원정책, 교원임용, 인사, 징계, 교대, 교원대 등 교원양성, 교원수급계획, 교원현직교육, 단체교섭, 교원단체, 교원의 처우, 복지, 보수, 수당, 후생
8	인적자원	인적자원개발, 산학연협력, 민관협력, 법적·제도적 지원, 주요국의 인적자원개발 체제
9	직업·진로 교육	직업훈련, 진로교육, 자격공인, 기술·기능대학
10	고등교육	고등교육정책, 대학원, 대학생, 전문대학, BK21 등 교육정책, 대학입시제도, 대학설립 운영, 학부제, 대학원 부설 기관운영, 교직원 임용, 처우, 복지, 인사
11	국제교류	국제협력, 외국인/귀국자녀교육, 해외동포교육, 통일교육, 유학, 국제기구 협력, 남북교류, 북한교육, 조기유학, 한국관련 내용분석, 역사왜곡시정, 교육시장개방
12	평생교육	평생교육정책, 성인교육, 노인교육, 방송통신교육, 학점은행제, 문해교육(literacy) 포함, 대학 부설 평생교육기관, 학원, 사이버대학, 학점은행제 운영
13	교육행정·재정	교육행정, 교육자치, 학교운영, 학교건설, 학교경영 개선, 학교 대외관계, 교육행정기관과 학교관계, PTA, 교육재정제도, 투자, 배분, 교육비, 교육현상에 대한 경제적 분석 등
14	교육시설	학교시설·설비, 학교급식, 학교보건, 학교환경, 도서관, 학교건물, 시설, BTL, 학급당 학생 수 등, 보건, 위생, 학교주변 환경, 학교주변 위생환경, 학생 안전
15	교육정보화	교육정보화정책, 교육소프트웨어, 대학교육정보화, 지식정보자원관리, 교육행정정보화, 정보공개
16	교육일반	비교교육, 교육철학, 교육사, 교육사회, 국제이해교육, 학벌, 교육열, 교육사회화
17	교수·학습	교수학습방법, 학습지도, 원격교육, CAI 등, 경험, 동기, 지능, 사고력, 창의성
18	학생·학부모	생활지도, 인성지도, 학생인권, 학부모교육, 왕따, 학생폭력, 체벌, 규율, 학생활동, 사교육, 사교육비, 학원교육, 과외
19	교육복지	학생 교육복지, 성인교육복지, 방과 후 교육, 다문화, 교육안전망 등
20	교육법	교육법, 교육법령 자체, 교육법에 관한 전반적인 연구 및 이론
21	교육통계	교육조사·연구, 교육통계·지표, 교육현안 조사, 교육체제 동향분석, 통계제도, 통계분석, 통계 조사방법 및 결과
22	도서관 관련	도서관 관련 질문: 개폐시간, 자료봉사, 도서관구입 등
23	기타	기타

연구를 위해 사용된 주제영역 구분은 k연구소에서 개발한 교육정책분야 21 분류체계에 도서관과 기타 항목을 추가하여 23개 주제로 구성되었다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 선정 및 자료수집

본 연구 수행을 위한 대상은 교육학 분야 국책연구기관인 k연구소이다. k연구소는 한국의 대표적인 교육 전문연구기관으로서 교육정책 당국의 정책 개발을 지원하며 창립이래 30여년 동안 많은 연구보고서를 산출하였다. 구체적인 업무에 대하여는 2.2장에 언급하였다.

k연구소 도서관은 교육학 관련 분야의 대표적인 전문 도서관으로서 자체 연구원들의 프로젝트수행을 지원하는 것을 최우선과제로 삼고 있으나 국내외 교육학 및 교육관련 연구자나 현장교사들을 위한 정보의 제공도 주된 목적으로 하며 외부 이용자들에게도 정보를 제공하고 있다. 도서관에서 제공되는 정보자료는 연구보고서 및 발간물, 국내외 단행본, 학술잡지, 석·박사 학위논문, 현장교사 학습지도 및 연구결과보고서, 세미나 및 회의자료 등의 비공식 발간 학술 연구자료, 학습보조용 자료, 북한서적 및 북한 교과서, 학업성취 및 심리 검사 도구, ERIC 마이크로피쉬 자료, 국내 교과서와 교육과정 및 해설서 등이다. k연구소 교육통계연구센터는 1997년까지 국립교육평가원에 의해 수행되던 교육통계사업을 이관 받아 조사 및 분석업무와 수요자 맞춤형 교육통계 시스템을 구축하고 서비스를 제공하고 있다. 유·초·중등·고등교육통계 등 교육인적자원 통계정보 종합관리체제를 국민들에게 제공하고 있다.

데이터 수집은 홈페이지의 <질의응답> 메뉴에 수록된 게시판 내용에서 이루어졌는데, <질의응답> 메뉴속의 도서관 게시판에서 질문 114건을, 그리고 교육통계연구센터 게시판에서 질문 128건을 수집하여 모두 242건의 질문을 수합하였다. 구체적으로 설명하면, k연구소 디지털 도서관 사이트에서 <열린마당> 메뉴 속에 있는 <질의응답> 하위메뉴를 클릭하면 도서관 게시판에 접근할 수 있었다. 2003년 12월부터 2009년 6월까지 전자게시판에 수록된 질문 데이터는 114건이다. 또한, 연구소 홈페이지의 교육통계사이트를 통해 2003년 2월부터 2009년 6월 말까지 전자게시판에 제공된 128건의 질문을 참고질문

으로 사용하였다.

3.2 질문의 유형 및 질문의 주제별 분류

디지털참고서비스의 질문유형을 정의한 연구자들은 Katz(1992)가 정의한 이래로 국내에서는 유재옥(2001) 등 다양하다. 특히 유재옥의 연구에서는 참고질문의 유형을 방향적, 안내용, 즉답형, 조사형, 연구형, 기기관련, 도서관 정책 관련 질문의 7가지 유형으로 구분하였다. 본 연구에서는 유재옥의 7가지 유형을 변형하여 6가지 질문으로 구성하였다: 방법형 질문, 즉답형 질문, 조사형 질문, 연구형 질문, 도서구입 및 복사관련 질문, 도서관 정책관련 질문으로서 각 질문의 내용은 다음과 같다.

- 1) 방법형 질문: 종래의 서지자료 사용법이라든지 학술지를 찾는 방법 등과 함께 온라인목록 검색법, 인터넷 사용법 등에 관한 질문은 방법형 질문에 속한다. 특히 이 연구에서는 PDF 파일로 구축된 자체 연구보고서나 디지털자료 형태로 구축된 교과서의 다운로드상의 문제 등이 여기에 포함된다.
- 2) 즉답형 질문(ready reference questions): 주소, 잡지명의 약자, 우편번호 등 즉각적인 정보원을 참고하여 해답을 제공할 수 있는 질문으로 사실에 관한 해답을 구하는 질문을 즉답형 질문으로 간주한다. 학교급수, 교직원 수, 재학생수, 졸업생 수 등 각종 교육통계자료 등의 수치 데이터도 여기에 포함된다.
- 3) 조사형 질문(specific subject questions): 수업준비나 논문작성 등 문제해결을 위해 한두가지 이상의 색인지나 서지정보원을 검색하여 정보를 구하는 질문을 조사형 질문으로 정의한다. 조사형 질문에 대해서는 참고사서가 직접 해답을 제공하는 것이 아니라 이용자 스스로가 해답을 찾을 수 있도록 관련 정보원에 관한 정보를 제공하는 질문으로 한정한다.
- 4) 연구형 질문(research type questions): 조사형 참고질문보다 더욱 포괄적이고 종합적이어서 다양한 유형의 광범위한 자료를 구하는 질문을 연구형 질문으로 정의한다. 질문의 해답도 범위가 넓고 다양해서 해답을 제공하기 위한 자료의 범위 또한 단행본, 잡지기사, 디지털자료, 인터넷 자료 및 각종 원문정보에서부터 서지자료에 이르기까지 자료형태가 확대되는 질문이 연구형 질문에 속한다.

- 5) 도서구입 및 복사관련 질문: 연구소 발간 간행물이나 연구보고서 또는 도서실 소장자료의 구입이나 복사, 교과서 또는 교과용 도서 구입 및 복사에 관련된 질문으로 정의한다.
- 6) 도서관 정책 관련 질문: 도서관 개폐관 시간, 대출 반납 관련 문의 등 도서관 업무에 관련한 일련의 정책에 관한 질문을 도서관 정책 관련 질문으로 정의한다.

본 연구에서 사용된 질문의 주제구분은 K연구소에서 개발된 교육정책 분야를 중심으로 한 23개 주제 분류체계에 따라 이루어졌다. 23 주제 항목은 <표 1>에 나타난 23개 주제영역이며, 이 분류체계는 관련 분류체계를 참고한 후 교육학분야 전문가의 협의를 거쳐 확정되었다.

4. 데이터 분석 결과

4.1 디지털참고정보서비스 게시판의 구조

연구소 홈페이지의 메인화면에서 디지털참고정보서비스를 위한 도서실의 게시판에 접근할 수 있는 방법은 3가지이다. 먼저 가장 적은 클릭 수로 찾을 수 있는 방법을 설명하면, k연구소 홈페이지의 메인화면 중간에 통합검색창이 있는데 그 밑에 <질의응답>이라는 항목이 있다. 이 항목은 연구소에서 진행하는 사업에 대한 모든 질의응답 게시판을 한자리에 모아 놓은 것이다. 여기에는 '사업별, 분야별 질문사항은 질의응답 게시판을 이용하세요'라는 설명이 부연되어 있다. <질의응답>을 클릭하면 조그만 콤보박스가 나타나는데 콤보박스의 디폴트는 전체선택이다. 이 콤보박스를 눌러보면 <일반문의>, <간행문의>, <도서관>, <연계체계>, <학교평가>, <교육통계> 등 13개의 선택영역이 나타난다. 이 중에서 <도서관>을 선택하면 도서관 게시판에 접속된 모든 질의응답 목차를 볼 수 있고, <교육통계>를 선택하면 교육통계연구센터 게시판에 접속된 모든 질의응답 목차를 살펴볼 수 있다. 따라서 클릭은 <질의응답> → 콤보박스에서 <도서관> 선택의 2번의 클릭으로 질의응답 내용을 볼 수 있다. 두 번째 방법은 연구소 홈페이지의 메인 페이지의 상위 메뉴 중 <참여마당>을 선택하면 하위메뉴로 <질의응답> 메뉴가 나타난다. 이것을 클릭하면 다시 1번에서와 같은 콤보박스가 나타나서 이 중에서 <도서관>이나 <교육

통계> 영역을 선택하면 <질의응답> 목차를 볼 수 있다. 따라서 이 경우에는 <참여마당> → <질의응답> → 콤보박스 선택의 3번의 클릭으로 질의응답 내용을 볼 수 있다. 세 번째 방법은 연구소 홈페이지의 메인 메뉴의 왼쪽편에 배너 형태로 주어진 <AskKEDI>가 있다. 아니면 사이트맵에서 <디지털도서관>을 선택하면 디지털도서관 사이트 (<http://askkedi.kedi.re.kr/dlsearch/TGUI/Theme/KEDI/index.asp>)인 <AskKEDI>가 나타난다. 그 중 맨 상단에 디지털도서관 자체의 메인메뉴가 아닌 연구소의 메인메뉴가 있는데 이 중 <열린마당> 메뉴를 선택한 후 다시 <질의응답> 메뉴의 하위메뉴로 <도서관 이용> 메뉴를 선택해야 한다. 따라서 배너에서 <AskKEDI> 선택 → <열린마당> → <질의응답> → 도서관 콤보박스에서 <도서관 이용>의 4번의 클릭으로 접속해야 하는 번거로움이 있다. 교육통계연구센터 게시판의 경우도 사이트맵 속의 <KEDI Hub> 영역 속에 <교육통계서비스> 사이트 (<http://cesi.kedi.re.kr/index.jsp>)를 선택하여 들어가면 <질의응답> 메뉴가 중간에 비치되어 있어서 메인화면으로부터 4번의 클릭으로 교육통계연구센터 게시판에 접근할 수 있지만 교육통계서비스 메인화면에서는 한번의 클릭으로 접근이 가능하다. 위의 1번과 2번은 비교적 수월하게 게시판에 접근하는 방법이지만 이 방법들은 이용자가 연구소 홈페이지의 모든 메뉴구성을 능숙하게 알고 있을 때에 가능한 방법이다. 이 연구소 홈페이지를 처음 이용하는 이용자들이 도서실 홈페이지가 아닌 연구소 메인화면의 <질의응답> 영역에 도서실 게시판이 배치되어 있는 것을 알기는 어렵다. 디지털도서관 사이트에서 한번 클릭으로 도서실 게시판에 접근할 수 있는 편리한 구조의 재배치가 필요하다.

두 게시판에 접속된 질문목차도 문제를 가지고 있는데, 질문은 저자명, 제목, 접수일, 조회건수의 항목만을 가지고 최근 질문일자가 가장 위에 오는 날짜의 역순으로 배치되어 있다. 어떤 질문에는 제공된 답변이 남아 있었지만 많은 경우에 제공된 답변이 없어서 같은 질문이 반복되기도 했으며 답변확인이 용이하지 않아서 게시판의 효용성이 떨어지는 것으로 나타났다. 이메일이나 전화로 답변했을 가능성이 있지만 질문제목 밑에 답변을 달아놓으면 유사한 질문을 가진 다른 이용자에게 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다. 또 다른 문제점은 게시판에 게재된 질문의 건수가 상당히 많은 경우에도 내용을 검색할 수 있는 검색기능이나 주제별 디렉토리가 없어서 페이지를 매번 넘기며 목차를 확인하는 불편함이 있었다.

4.2 전체 질문의 유형별 내용

두 게시판에 접수된 전체 질문 242건을 유형별로 비교하면 가장 많은 질문은 즉답형 질문이다. 과반수에 가까운 116건이 즉답형 질문이며, 조사형 63건, 방법형 29건, 도서구입 및 복사관련 13건, 도서관 정책 관련 13건, 연구형 질문 8건의 순으로 나타났다.

4.2.1 도서관 게시판에 접수된 질문의 유형별 내용 분석

〈표 2〉에서 도서관 게시판에 게시된 전체 참고질문은 114건으로서 이 데이터의 양이 약 5년간의 데이터라는 것을 감안할 때 웹기반 디지털참고정보서비스를 통해 접수받은 질문건수는 극히 적은 것으로 나타났다. 유형별로 살펴보면, 조사형 질문(35.09%), 방법형 질문(24.56%), 즉답형 질문(15.79%), 도서구입 및 복사관련 질문(10.53%), 도서관 정책 관련 질문(8.77%), 연구형 질문(5.26%)의 순서로 나타나 조사형 질문이 가장 높은 비율을 차지하였다. 즉답형, 조사형, 연구형 질문을 합한 56.14%(64건)의 질문이 사서의 전문적인 지식과 노력을 요하는 순수한 참고질문이라 하겠다. 이 수치를 다른 연구결과의 19.8%(유재옥 2000)나 7.9%(이명희, 이미영 2003), 16.3%(장혜란 2003)와 비교했을 때 상당히 높은 것으로 나타났다. 이처럼 순수참고질문의 수치에서 다른 연구결과와 큰 차이가 나는 이유 중의 하나는 이전의 연구는 대학도서관을 대상으로 하였으며, 또 다른 이유는 K연구소가 거의 30년 이상의 역사를 가진 교육학분야 전문연구소로서 그동안 교육정책 지원을 위하여 수행한 연구 프로젝트 결과물을 교육부를 비롯한 시·도별 교육정책 당국자, 교수를 비롯한 연구자, 교사를 비롯한 현장 교육자, 대학원생을 비롯한 학생층, 학부모들과 공유함으로써 원활한 상호작용이 가능하며, 따라서

전문 연구기관으로서의 역할을 비교적 충실히 수행한 것이 아닌가 생각된다.

마찬가지로 이 연구소에 소속된 도서실도 연구자들의 연구수행 후 생산된 연구보고서, 수탁보고서, 위탁보고서 등을 원하는 이용자들에게 즉시 제공하고, 사이버교과서박물관을 운영하여 연구기관 도서실로서의 사명을 비교적 잘 감당하고 있기 때문이 아닌가 생각된다.

그러나 방법형 질문, 도서구입·복사에 관한 질문, 도서관 정책 관련 질문을 합하면 35.09%(40건)나 되는 상당한 분량으로서 이 또한 도서실의 노력 여하에 따라서 상당량을 줄일 수 있는 것들이다. 예를 들면, 방법형 질문의 내용은 주로 연구보고서와 관련 자료, 교과서와 관련 자료에 관한 것이며, 가장 많이 제기된 질문은 연구소에서 발간한 연구보고서, 수탁보고서의 다운로드가 안된 다든지 연구보고서에 딸린 설문지나 검사지가 없든지 교과서 열람이 안된다는 것 등이다. 온라인상에서 PDF 파일을 열수 없는 것은 기술적인 문제에 해당되므로 서버 운영 등 시스템적 문제점을 극복하고, 연구보고서가 출판되는 즉시 PDF 파일을 웹상에 업로드시켜 다운로드의 불편을 제거해야 할 것이다. 또한 도서구입과 복사 관련 질문도 많이 제기되었는데, 교과서나 교과용 지도서의 복사와 구입에 관한 문제, 자체 연구보고서 구입과 복사에 관한 문제, 정기간행물 복사에 관한 것들이다. 도서관 홈페이지에 자료구입이나 복사에 관한 정보를 미리 공지하여 이용자에게 알려준다면 이런 유형의 질문은 급격히 낮아져서 전문사서의 역량을 보다 지적 노력을 요하는 고급업무로 결집할 수 있을 것이다.

4.2.2 교육통계연구센터 게시판에 접수된 질문의 유형별 내용 분석

교육통계연구센터 게시판에 게시된 참고질문 128건도 만 6년간에 걸쳐 웹기반 참고정보서비스를 통해 접수

〈표 2〉 질문의 유형별 내용(도서관 vs. 교육통계연구센터)

유형별 질문	도서관		교육통계연구센터	
	질문 수	질문빈도	질문 수	질문빈도
방법형	28	24.56%	1	0.78%
즉답형	18	15.79%	98	76.56%
조사형	40	35.09%	23	17.97%
연구형	6	5.26%	2	1.56%
도서구입·복사 관련	12	10.53%	1	0.78%
도서관 정책관련	10	8.77%	3	2.34%
계	114	100.00%	128	100.00%

된 건수로 이 역시 극히 저조한 것으로 나타났다(표 2 참조). 도서관의 질문유형과는 달리 이 질문의 대다수는 즉답형(76.56%)과 조사형 질문(17.97%)인데, 특히 약 77%의 질문이 즉답형 질문으로 이는 교육통계연구센터에서 제공되는 데이터의 성격과 밀접한 관계를 가지는 것 같다. 사실상 교육통계연구센터는 전국의 유치원, 초·중·고교, 특수학교, 교육행정기관, 대학교의 학생, 교직원, 시설, 재정에 관한 사항을 데이터베이스화하고, 대학졸업자 취업통계, 인적자원통계, 평생교육기관 통계 등 종합적인 교육인적자원 통계정보 데이터베이스를 구축하여 국민들에게 제공한지가 10여년이 넘었기 때문에 대국민 인지도가 상당히 있다. 교육통계 데이터베이스에서 제공되는 정보가 주로 표와 통계로 이루어진 수치형 또는 사실형의 데이터라는 점이 즉답형 질문을 요구하는 이용자들의 요구에 부합한다고 하겠다.

4.3 전체질문의 주제별 내용

전체 242건의 참고질문의 주제는 고등교육 38건, 교육제도 37건, 교과교육 31건, 학생 및 학부모 17건, 교과서 16건, 교육일반 14건, 교육통계 12건, 교원 12건, 교

수·학습 10건 등의 순서로 나타났다. 그러나 교육정책, 교육정보화 분야에서는 한건의 질문도 없었으며, 인적자원, 직업·진로지도, 교육복지, 교육법 분야에서도 질문 건수가 극히 미미했다.

4.3.1 도서관 게시판에 접수된 질문의 주제별 내용 분석

〈표 3〉에서 도서관에 접수된 114건의 참고질문의 주제는 교과교육 21.93%, 교과서 13.16%, 교육일반 11.40%, 교수·학습 8.77%, 도서관 관련 7.89%, 고등교육 5.26%, 평가 4.39%의 순서로 나타났다. 교육정책, 교육정보화 분야에서는 한건의 질문도 없었으며, 인적자원, 직업·진로지도, 교육복지, 교육법 분야에서도 질문 건수가 극히 미미했다. 직업·진로지도 분야에서 한건도 질문이 없었다는 점은 의외의 사실로 받아들여졌으며, 학부모나 교사들이 이 주제분야에 많은 관심을 가질 것이라는 예측은 어긋났다. 이는 직업·진로와 관련된 분야가 k연구소에서 한국직업능력개발원으로 분리·이관되었기 때문인 것으로 짐작할 수 있다.

주제별 내용을 보면 교과서, 교과교육, 교육과정 자료 등 교과서 관련 질문이 전체 질문의 38.60%에 달하는데,

〈표 3〉 질문의 주제별 내용(도서관 vs. 교육통계연구센터)

주 제	도서관		교육통계연구센터	
	질문 수	질문빈도	질문 수	질문빈도
교육제도	3	2.63%	34	26.56%
교육과정	4	3.51%	1	0.78%
교과서	15	13.16%	1	0.78%
교과교육	25	21.93%	6	4.69%
평가	5	4.39%	1	0.78%
교원	4	3.51%	8	6.25%
인적자원	1	0.88%	1	0.78%
직업·진로교육	3	2.63%	0	0.00%
고등교육	6	5.26%	3	25.00%
국제교류	2	1.75%	2	1.56%
평생교육	2	1.75%	3	2.34%
교육행정·재정	1	0.88%	8	6.25%
교육시설	1	0.88%	4	3.13%
교육일반	13	11.40%	1	0.78%
교수·학습	10	8.77%	0	0.00%
학생·학부모	3	2.63%	14	10.94%
교육복지	3	2.63%	0	0.00%
교육법	1	0.88%	0	0.00%
교육통계	1	0.88%	11	8.59%
도서관 관련	9	7.89%	0	0.00%
기타	2	1.75%	1	0.78%
계	114	100.00%	128	100.00%

구체적인 질문내용은 1950년대의 국어교과서 복사를 원하거나 일본, 미국 등의 외국 교과서를 구하기도 하고, 국내의 학교급별 다양한 교과서를 요구하였다. 심지어 현행 교과서 구입을 원하는 경우도 있었는데 현행 교과서 구입은 시중 서점에서 가능하다는 안내 정보가 필요할 것 같다. 90년대 말에 교육과정평가원이 설립되어 교과교육 및 교육과정 관련 업무를 전담하고 k연구소는 교육정책분야로 범위를 좁혀 연구를 수행함에도 불구하고 이 분야 질문들이 꾸준히 접수되는 이유 중의 하나는 이용자들은 교육과정평가원보다 k연구소 도서실에서 교과교육과 교육과정 관련 자료를 쉽게 구할 수 있다고 생각한다는 점이다. 교육 분야의 대표도서관으로서의 위상 정립을 추구하는 k연구소 도서실이 외부 이용자들의 이러한 기대에 부응하기를 원한다면 교육정책 관련 자료에 국한하여 자료를 수집하는 현재의 자료수집정책 대신에 교육과정을 비롯한 관련분야의 포괄적인 자료수집 정책을 심도 있게 고려할 필요가 있다. 이 분야 질문이 꾸준히 접수되는 또 다른 이유 중의 하나는 도서실에서 운영하는 사이버교과서박물관과 관련이 있어 보인다. 사이버교과서박물관에서는 구한말 이래 지금까지 편찬된 한국의 교과서와 교과용 도서뿐만 아니라 외국의 교과서도 일정량을 소장하고 있으며, 그 가운데 한국의 교과서 상당부분을 디지털화하여 온라인상에서 제공하고 있다. 저작권에 저촉되는 내용을 워터마킹 처리하여 이용자의 열람을 제한하는 불편이 있지만 교과서 연구자들, 대학원생, 교사들로부터 꾸준히 열람·이용되고 있어서 연구소 차원에서 사이버교과서박물관을 지원하기 위한 방안이 확대되어야 할 것이다.

교육일반 주제의 대부분은 연구소 발간 보고서 열람과 복사에 관한 것들이다. 연구소가 설립된 지 약 30여년이 지나면서 다수의 연구보고서와 수탁보고서 등이 발간되었는데 도서실에 자료를 요청한 질문 중 34건이 연구보고서 요청에 관한 것이다. 연구보고서가 발간되는 즉시 PDF 파일로 온라인상에 업로드시킴으로써 교육정책 분야의 최신정보를 원하는 이용자의 요구를 만족시켜야 할 것이다. 또한, 교수·학습에 관한 상당수의 질문은 연구보고서 작성 도중에 사용했던 검사도구를 요구한 것들이다. 요구된 검사도구는 수학 학습검사지, 과학 탐구능력 검사지, 문해해결력 검사지, 진로지도 검사도구, 창의성 검사도구, 논리적 사고검사지, 태도검사지 등 다양하다. 연구원들이 연구보고서를 작성하는 중에 외국에서 개발된 검사지나 설문지등을 번안하거나 유사한

것들을 개발한 경우가 많아서 유사한 연구를 수행하는 다른 연구자들에게 매우 도움이 될 수 있는 자료들이지만 정규 연구보고서가 아니므로 연구를 수행한 후에 이들을 체계적으로 수집·보존하지 못한 경우가 있었다. 실제로 도서실에 접수된 14건의 질문은 연구보고서 작성시에 사용했던 국내의 검사지에 관한 것들로서 연구수행 중에 사용된 검사지의 체계적인 수집·보존이 병행되어야 할 것이다.

4.3.2 교육통계연구센터 게시판에 접수된 질문의 주제별 내용 분석

교육통계연구센터에 접수된 128건의 참고질문을 <표 3>에서 주제별로 살펴보면, 교육제도 26.56%, 고등교육 25.00%, 학생·학부모 10.94%, 교육통계 8.59%, 교원 6.25%, 교육행정·재정 6.25%의 순서로 나타났다. 교육정책, 교육정보화 분야에서는 한건의 질문도 없었으며, 인적자원, 직업·진로지도, 교육복지, 교육법 분야에서도 질문 건수가 극히 미미했다. 가장 많은 질문은 고등교육 분야에서 입학자료, 대학입학통계, 진학률, 학과별 입학현황, 전공별 취업률 등으로서 대학 입학과 취업관련 정보는 학생과 학부모, 교사를 비롯한 사회 전반에 걸쳐 매우 큰 관심을 가진 분야임이 증명되었다. 교육제도에 관한 질문 내용을 살펴보면, 교육제도는 매우 광범위한 주제분야로서 일반계고, 산업계고 등의 교원수, 학생 수 등 고등학교 제도에 관한 주제가 많았고 유치원 취원율, 유치원수, 영유아 교육시장규모 등 유치원 교육에 관한 질문도 많았다. 학생·학부모 주제 질문은 현재 국내 교육현장에서 많은 관심을 보이고 있는 영어학원수, 영어학원 시장규모, 사교육비 시장 규모 등 사교육비 지출에 대한 자료를 요청하는 경우가 많았는데 이는 국책연구소의 특성상 공교육 부문의 통계를 위주로 다루고 있음을 이용자가 이해하지 못한 경우로 생각된다. 하지만 이용자의 요구가 많다는 것은 실질적인 수요를 반영하기도 하므로 이 부분에 대한 요구에 부응하는 방안을 고려해 보는 것도 필요할 것으로 보인다.

4.4 전체질문의 주제와 질문유형과의 관계

전체 242건의 참고질문의 주제는 고등교육 38건, 교육제도 37건, 교과교육 31건, 학생 및 학부모 17건, 교과서 16건, 교육일반 14건, 교육통계 12건, 교원 12건의 순서로 나타났다. 상위 주제별 질문에 대한 유형별 순위

중에서 고등교육, 교육제도, 학생·부모, 교육통계, 교원 주제에서는 즉답형 질문이 많았고, 교과교육, 교수·학습, 교육행정·재정 분야에서는 조사형 질문이 1위를 차지하였다. 교과서와 교육일반 분야에서는 방법형 질문이 많았고, 도서관 정책 관련 질문 13건 중 9건이 도서관 관련 질문으로서 도서관 이용시간, 도서관 자료 안내, 자료 열람 방법, 도서관 회원신청방법, 기관간 상호대차제도 협정에 관한 것들이다.

4.4.1 도서관에 접수된 질문의 주제와 질문유형과의 관계 분석

도서관에 접수된 114건의 질문 가운데 상위 첫 번째 주제인 교과교육 25건을 유형별로 살펴보면(표 4 참조), 조사형 질문이 60.00%로서 국어, 수학, 사회, 외국어 등 교과별 교육과정자료와 교사용지도서 등을 요구하였다. 교과서 15건에서는 각 교과별 교과서 복사, 열람, 구입 등의 방법형 질문이 많았으나 저작권 관계로 열람이 되지 않는 경우에 대한 아쉬움이 많았다. 교육일반 13건 중 방법형 질문은 주로 연구보고서 열람에 관한 것들이고, 도서관구입 질문도 연구보고서 구입여부에 관한 것들

이다. 교수·학습 주제 10건 중 조사형 질문은 태도검사, 탐구능력 검사, 창의력 검사 등에 필요한 외국 자료가 어떤 것이 있는지를 묻는 내용이며 즉답형 질문은 연구 보고서 딸림 검사지의 유무에 관한 것들이다. 도서관 관련 질문의 90%는 도서관 정책 관련 및 기타 질문이거나 도서관구입 및 복사관련 질문이었다.

4.4.2 교육통계연구센터에 접수된 질문의 주제와 질문유형과의 관계 분석

교육통계연구센터 게시판에 가장 많이 접수된 주제는 교육제도, 고등교육, 학생·학부모, 교육통계, 교원, 교육행정·재정, 교과교육의 순서로 나타났다(표 5 참조). 교육제도 중 97.06%의 질문이 즉답형 질문으로서 이 분야에서는 다른 어떤 주제보다 즉답형의 사실정보를 많이 구했는데 유치원, 각급 학교의 학교수, 학교급별 학생수, 교직원수, 진학을 등 전형적인 통계자료에 관한 것들이다. 고등교육의 즉답형 질문도 대학별, 학과별 대학생의 입학률, 입학점수, 취업자수, 취업률 등 통계자료를 요구했다. 조사형 질문 23건을 주제별로 살펴보면, 교육행정·재정 분야에서는 비교적 광범위한 자료를 요구했

<표 4> 상위주제별 질문에 대한 유형별 순위(도서관)

주 제	유 형		
	1순위	2순위	3순위
교과교육 25건	조사 60.00%(15)	방법 16.00%(4)	즉답, 도서관구입, 정책 8.00%(2)
교과서 15건	방법 33.33%(5)	조사 26.67%(4)	즉답, 도서관구입 20.00%(3)
교육일반 13건	방법 69.23%(9)	도서관구입 15.38%(2)	즉답 7.69%(1)
교수·학습 10건	조사 60.00%(6)	즉답 20.00%(2)	방법, 정책 10.00%(1)
도서관관련 9건	도서관정책 66.67%(6)	도서관구입 22.22%(2)	즉답 11.11%
고등교육 6건	조사, 방법 33.33%(2)	즉답, 연구 16.67%(1)	-
평가 5건	조사 40.00%(2)	방법, 즉답, 도서관구입 20.00%(1)	-
교원 4건	조사, 즉답 50.00%(2)	-	-
교육과정 4건	조사 50.00%(2)	방법, 즉답 25.00%(1)	-

<표 5> 상위 주제별 질문에 대한 유형별 순위(교육통계연구센터)

주 제	유 형		
	1순위	2순위	3순위
교육제도 34건	즉답 97.06%(33)	조사 2.94%(1)	-
고등교육 32건	즉답 81.25%(26)	조사 15.63%(5)	도서관정책 3.13%(1)
학생·학부모 14건	즉답 71.43%(10)	조사 28.57%(4)	-
교육통계 11건	즉답 72.73%(8)	도서관정책 18.18%(2)	도서관구입 9.09%(1)
교원 8건	즉답 75.00%(6)	조사 25.00%(2)	-
교육행정·재정 8건	조사 87.50%(7)	즉답 12.50%(1)	-
교과교육 6건	즉답 83.33%(5)	조사 17.67%(1)	-
교육시설 4건	즉답 100.00%(4)	-	-

는데, 학생 1인당 공사교육비의 내역, 각국의 고등교육 기관 비교, 온라인 영어시장 규모, 사교육시장 규모, 전체 교육시장 동향 등 때로는 공교육의 범위를 벗어나는 질문도 상당수 있었는데 이러한 유형의 질문은 신문과 방송 등의 마스크를 이용하는 것이 도움을 줄 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 교육학 분야 전문도서관의 디지털참고정보 서비스에 접수된 참고질문의 유형이 하위 주제영역간에 어떻게 다른지를 파악하기 위해 홈페이지 도서실 게시판과 교육통계연구센터 게시판에서 242건의 질문을 수집하여 분석하였다. 교육학 분야 23개 하위 주제영역을 대상으로 6개 분야의 질문 유형을 가지고 분석한 결과, 도서실 게시판에 접수된 전체 참고질문의 유형 중 조사형 질문이 가장 높은 비율을 차지하였다. 순수한 참고질문인 즉답형, 조사형, 연구형 질문을 합하면 56.14%로 이는 유사한 연구의 연구결과에 비해 상당히 높은 수치로서 k 연구소 도서실이 단일 주제분야만을 대상으로 하는 전문도서관으로서의 기능을 수행한 때문이 아닌가 생각한다. 한편, 교육통계연구센터 게시판에 접수된 참고질문 128건 중 즉답형 질문이 77%에 달하며, 이는 교육통계연구센터에서 제공되는 사실 및 수치데이터의 성격과 밀접한 관계를 가지는 것 같다.

도서실에 접수된 참고질문의 주제별 내용을 보면, 교과서, 교과교육, 교육과정 자료 등 교과서 관련 질문이 전체 질문의 38.60%에 달하는데, 온라인상에서 디지털 교과서를 제공하는 사이버교과서박물관 운영과 관련이 있으며 이 분야의 지속적인 자료수집이 요망된다. 교육 일반 주제의 대부분은 연구소 발간 보고서 열람과 복사에 관한 것들로서 연구보고서가 발간되는 즉시 PDF 파일로 온라인상에 업로드시킴으로써 교육정책 분야의 최신정보를 원하는 이용자의 요구를 만족시켜야 할 것이다. 또한, 교수·학습에 관한 질문의 상당수는 연구보고서 작성 도중에 사용했던 수학 학습검사지, 과학 탐구능력 검사지 등에 관한 것으로서 연구수행 중에 사용된 검사지의 체계적인 수집·보존이 병행되어야 하겠다. 교육통계연구센터에 가장 많은 질문이 접수된 고등교육 분야의 질문은 대학입학통계, 진학률, 학과별 입학현황, 전공별 취업률 등이고, 교육제도 분야에서는 일반계고,

산업계고 등의 교원수, 학생수, 유치원 취원율, 유치원수, 영유아 교육시장규모 등에 관한 질문이 많았다. 또한, 학생·학부모 주제에서는 영어학원수, 영어학원 시장규모, 사교육비 시장 규모 등 사교육비 지출에 대한 자료를 요청하는 경우가 많았다.

위의 연구결과에서 밝혀진 몇가지 문제점과 이를 개선하기 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 외부 이용자들이 도서실 전자게시판에 접근하기 매우 어려운 메뉴 구조상의 문제점이 있으므로 이를 개선하여 이용자의 편의성과 접근성을 최대한 확보해야 한다. 일반 외부이용자가 도서실의 전자게시판 메뉴에 접근하기 위해서는 연구소 홈페이지의 메인 메뉴의 왼쪽편에 있는 배너에서 <AskKEDI> 선택 → <열린마당> → <질의응답> → 도서관 콤보박스에서 <도서관 이용>의 4번의 클릭으로 접속해야 하는 어려움이 있었다. 이 연구소 홈페이지를 처음으로 이용하는 이용자들에게 도서실 게시판이 도서실 홈페이지가 아닌 연구소 메인화면의 <질의응답> 영역에 배치되어 있다는 것을 알기는 매우 어렵다. 디지털도서관 사이트에서 1번의 클릭으로 도서실 게시판에 접근할 수 있는 편리한 구조의 재배치가 필요하다. 교육통계연구센터 게시판의 경우에는 교육통계서비스 메인화면에서 한번의 클릭으로 게시판에 접근할 수 있었지만 연구소 홈페이지의 메인화면으로부터는 역시 4번의 클릭으로 게시판에 접근할 수 있는 어려움이 있어서 재배치가 필요할 것이다.

두 번째, 전자게시판 구성상 효용성이 매우 떨어져서 검색기능과 충실한 응답기능을 갖춘 디지털참고질문 데이터베이스로 개선할 필요가 있다. 게시판에 접수된 질문은 저자명, 제목, 접수일, 조회건수의 항목만을 가지고 최근 질문일자가 가장 위에 오는 날짜의 역순으로 배치되어 있었다. 많은 질문의 경우에 제공된 답변확인이 불가능하여 반복질문이 발생하였다. 게시판 관리자가 항상 응답내용을 질문하단에 게시하면 유사한 질문을 가진 다른 이용자에게 유용한 디지털참고질문 데이터베이스의 역할을 할 수 있을 것이다. 다른 문제점은 내용 검색 기능이 없어서 게시판에 게재된 질문의 건수가 상당히 많은 경우임에도 불구하고 목차를 일일이 점검하는 불편이 있었다. 질문을 주제별로 구분한 뒤 제목의 키워드별로 검색하게 한다면 효율적인 아카이브 구축 및 활용이 가능할 것이다. 지식정보서비스 과정에서 축적되는 질문들과 그에 따른 최적화된 해답을 아카이브로 구축하여 일반 이용자들이 손쉽게 활용할 수 있도록 제공해

야 할 것이다.

세 번째, 현재 사용하는 전자게시판 대신에 참고질의 사이트에서 웹폼 형태의 참고질의양식을 통해 질문을 받는다면 웹폼에서 제공되는 상세하고 구체적인 항목을 통해 담당사서가 질의자의 정보요구를 명확하게 파악하게 되어 양질의 정보제공이 가능할 것이다. 웹폼의 참고질의양식에는 제공대상과 제공범위, 주제, 답변기간, 조사대상 유형, 1인당 질문 한도, 주제별 운영 등 자관의 참고서비스 정책에 반영할 수 있는 양질의 데이터를 구할 수 있다.

네 번째, 현재 참고질문 접수용으로 사용하고 있는 전자게시판을 원래의 용도에 맞게 전환하여 전자게시판은 도서관 개관시간, 휴관 안내, 도서관구입이나 복사 관련 등 공지사항을 안내하고 정보교환을 위한 장으로 제공되어야 한다. 다른 도서관의 전자게시판 기능에 익숙한 외부 이용자들에게 전자게시판을 통해 참고질문을 접수받는다면 혼란을 초래할 수도 있다. 실제로 k연구소 도서관의 전자게시판이 본래의 기능을 다하지 못하기 때문에 도서관구입이나 복사 관련, 도서관 개관시간, 휴관 안내 등에 관한 질문이 참고질문과 섞여서 반복적으로 제기되었음을 알 수 있다.

다섯 번째, 이 연구결과에 나타난 외부 이용자의 참고질문 관련 주제를 파악하여 장서개발정책에 반영한다면 국고 지원을 받는 국책 교육 분야 전문 연구기관으로서의 위상에 부합되는 전국의 이용자를 대상으로 정보봉사를 할 수 있으며, 나아가 연구소에서 수행되는 연구 프로젝트의 주제를 결정하는데 있어서 외부 이용자들이 관심을 가지는 참고질의 관련 주제를 반영하게 되어 교육 현장의 문제해결 지향적인 현장성 있는 연구 프로젝트 수행에 기여할 수 있을 것이다.

여섯 번째, 디지털참고정보서비스를 담당하는 참고사서를 배치할 때에는 도서관에서 가장 유능하고 전문적인 지식을 가지고 이용자들의 요구사항에 최대한 부응하려는 확고한 프로정신을 가진 사서를 배치하고 참고사서로서의 의식교육을 강화해야 한다. 본 연구자가 전자게시판에 접수된 질문에 대한 참고사서의 응답 내용을 분석한 결과, 응답하는 참고사서의 전문적인 지식수준과 함께 이용자의 정보요구를 최대한 만족시키려는 참고사서의 의식수준에 따라 질문에 대한 응답내용이 질·양적인 면에서 큰 차이가 있는 것을 발견하였다. 참고질문에 응답하는 참고사서의 수준과 태도 여하에 따라 외부 이용자들의 연구소에 대한 이미지가 크게 달라

질 수도 있다는 것을 생각한다면 도서관 경영자는 직원들의 의식교육을 강화해야 할 것이다.

마지막으로 교육학 분야는 단일학문 분야이지만 이용자층은 다른 학문분야에 비하여 대단히 복잡한 양상을 보여주고 있다. 교육정책 당국자, 교수를 비롯한 교육 연구자, 교사를 비롯한 현장 교육자, 대학생을 비롯한 학생들, 학부모등 다양한 계층의 이용자들이 각자의 상황에 필요한 자료를 요구하고 있다. 그러나 현재 k 연구소 도서관 홈페이지에서 제공되는 인터페이스는 단일 인터페이스로서 계층별로 다양한 이들의 요구에 부응하지 못하고 있는 실정이다. 이들 다양한 계층을 위한 맞춤형 인터페이스를 구성하여 그들이 필요한 정보만을 제공한다면 적합한 정보를 손쉽게 구하게 되어 이용자의 만족도를 높일 수 있을 것이다.

【참고문헌】

- 김달식. 2005. 대학도서관의 디지털 참고봉사에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 241-262.
- 김석영. 2002. 디지털참고정보서비스의 최근 개발동향. 『정보관리학회지』, 19(4): 213-232.
- 김휘출. 2001. 디지털참고봉사를 위한 MyLibrary에 관한 연구. 『한국비블리아』, 12(1): 101-115.
- 남태우, 최홍식. 2003. 자원공유형 디지털 참고서비스에 관한 연구. 『정보관리연구』, 34(4): 19-42.
- 유재욱. 2000. 대학도서관의 웹기반 디지털참고정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 171-186.
- 이명희, 이미경. 2003. 전자게시판을 이용한 대학도서관의 참고정보서비스에 관한 연구. 『한국비블리아』, 14(2): 159-178.
- 서정화 외. 2007. 교육정책연구 DB시스템 구축 및 활용방안. 『한국교육논단』, 6(2): 123-140.
- 장혜란. 2003. 대학도서관의 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석. 『정보관리학회지』, 20(4): 49-66.
- 최은주, 이선희. 2004. 협력형 디지털 참고정보서비스 활용에 관한 연구-KISTI의 Question Point 운영사례를 중심으로. 『정보관리학회지』, 21(2): 69-87.
- Buckland, M. K. 2008. Reference Library Services in the Digital Environment. *Library & Information Science Research*, 30(2): 81-85.

- Burkhardt, J. M. 1997. The Smallest Academic Libraries in the United States and Electronic Technology. *Reference & User Services Quarterly*, 37(2): 191-196.
- Bushallow-Wilber, L. and others. 1996. Electronic Mail Reference Service: A study. *RQ*, 35(3): 359-363.
- Ferguson, C. D. and C. A. Bunge. 1997. The Shape of Services to Come: Values-based reference service for the largely digital library. *College & Research Libraries*, 58(3): 252-265.
- Janes, J., Carter, D. and Memmott, P. 1999. Digital Reference Services in Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 39(2): 145-150.
- Numminen, P. and P. Vakkari. 2009. Question Types in Public Libraries' Digital Reference Service in Finland: comparing 1999 and 2006. *JASIST*, 60(6): 1249-1257.
- Shachaf, P., Oltmann, S. M. and S. M. Horowitz. 2008. Service Equality in Virtual Reference. *JASIST*, 59(4): 535-550.
- Tenopir, C. and L. Ennis. 2002. A Decade of Digital Reference: 1991-2001. *Reference & User Services Quarterly*, 41(3): 264-271.