

---

# 대학도서관 리에중서비스 운영방안에 관한 연구

## A Study on the Operational Plan of Liaison Service at Academic Libraries

최 상 기 (Sangki Choi)\*, 안 인 자 (Inja Ahn)\*\*

---

### 【초 록】

대학도서관이 이용자 서비스를 극대화하는 방법 중의 하나는 도서관과 이용자를 연결하여 맞춤형 책임 서비스를 구현하는 리에중 서비스의 실행이다. 본 연구의 목적은 대학도서관의 리에중 서비스의 운영 방안을 제시하는 것이다. 이를 위해 리에중 서비스의 필요성과 리에중 사서의 정의 및 역할을 살펴보고, 국내외 대학 도서관의 리에중 사서의 활동과 업무 내용을 사례 조사한 후, 이를 토대로 대학도서관의 리에중 서비스 운영방안을 제시하였다. 구체적인 운영 방안은 대학도서관에서 리에중 서비스를 실행하는데 참고할 수 있는 리에중 서비스의 조직, 운영절차, 운영내용 등이다.

### 【키워드】

대학도서관, 리에중 사서, 리에중 서비스, 주제사서, 맞춤 서비스

### 【ABSTRACT】

The one of the methods which academic libraries maximize the user service is to perform the 'liaison' service that embodies the customized service to make close linkage with library and users. The purpose of this study is to propose the operational plan of 'liaison' service at academic libraries. It was explored the necessity of liaison service, the definition and role of liaison librarian. After this study examined the case of activities and duties of liaison librarian at Korean and foreign academic libraries, the operational plan such as organization, administration and steps et al. of 'liaison' service were proposed.

### 【Keywords】

Academic Libraries, Liaison Librarian, Liaison Service, Subject Librarian, Customized Service

## 1. 서론

대학도서관과 도서관 주변 환경의 변화를 분석한 많은 연구를 통하여 대학도서관의 장서와 서비스는 주제화를 기반으로 재조직되어야 한다는 통일된 결론을 내리고 있다(정재영, 남태우 2005; 신은자, 이해영 2001; 노영희 외 2008; 양수미 1997; 이용재 2001). 나아가 대학도서관의 전통적인 자료중심, 기능중심의 조직체계를 어떤 주제 전문화 체계(주제화 유형)로 변경하여야 하는지, 대학도서관 규모에 따라 어떻게 적용가능한지에 관한 연구도 진행되었다(정재영 2005; 노영희 2008; S. L. McAbee and J. B. Graham 2005; J. V. Martin 1996).

반면 현장의 대학도서관 사서들을 대상으로 주제전문 사서의 서비스 운영현황과 제도에 대한 요구 분석 결과를 살펴보면 연구자들의 견해와 상당한 차이를 보이는 것을 알 수 있다. 우선 주제전문사서제가 필요한가에 대한 질문에 대학도서관 사서의 85.7%가 필요하다고 답변하면서도 실제로 주제전문사서제를 운영하는 대학도서관은 전체 응답자의 13% 뿐이다. 또한 앞으로 운영계획이 있는가라는 질문에 놀랍게도 40.2%가 하지 않을 예정, 24.7%만이 운영예정이라고 답하고 있어서 성공가능성에 대한 확신이 없으며, 구체화하기 위한 방법론과 하기 위한 인적, 물적 자원의 부족에 기인한 것으로 분석되며, 이러한 과정은 전문화로 가는 초기적 현상이

---

\* 전북대학교 인문대학 문헌정보학과 교수(choisk@chonbuk.ac.kr)(제1저자)

\*\* 동원대학 아동문헌정보과 부교수(ijahn@dongwon.ac.kr)(공동저자)

논문접수일자 : 2009년 5월 22일    논문심사일자 : 2009년 5월 30일    게재확정일자 : 2009년 6월 15일

라고 할 수 있다(국립중앙도서관 2008).

현장에서 주제전문사서제로의 변화를 주도하지 못하는 장애요인에 대하여 일차적으로 현행사서 교육제도가 학부수준에 머물러 있기 때문(28.9%), 새로운 제도 도입에 따른 교육 및 경력추가 부담감(21.5%), 주제전문사서에 대한 사회문화적 인식 결여(15.9%)라고 답하고 있다. 즉 새로운 제도를 시행하기 위한 추가적 교육이 상당부분 보장되어야 하며, 나아가 제도를 이해시키고, 문화적으로 토착화시키기 위한 방법과 확신이 부족한 것으로 나타나고 있다.

이러한 과정은 주제전문사서에 제도에 대한 수요조사를 실시한 외국의 초기연구에서도 나타나고 있다. 대표적인 연구로는 Martin(1996)의 연구가 있다. Martin은 1982년과 1995년에 동일한 방법으로 주제전문화 동향과 사서들의 인식을 조사한 결과, 1995년에는 77%가 전문화되었다고 밝혔다. 이는 1982년보다 31%가 증가한 수치로서 13년 전에 대학도서관이 주제전문사서 제도를 감당할 수 있을지 의문시 한 점에 대하여 전문화 및 심화가 정답이라는 확실한 결과를 보여주었다.

Pinfield(2001)도 2000년도에 영국의 대학도서관 대부분은 주제전문사서 체제로 운영되고 있으며, 이 체제는 거의 확고하게 자리 잡았다고 결론내리고 있다. 그리고 주제사서의 역할은 최근 들어 전통적인 분류, 목록, 도서선정과 같은 장서관리에서 벗어나 리에종 역할이 보다 강조되는 경향을 보이고 있다고 분석결과를 제시하고 있으며, 이용자가 도서관으로 오기를 기다리기보다 도서관이 이용자에게로 다가가는 적극적인 접근 전략을 시도한 방법론이 해결방안임을 보여 주었다.

한편 국내에서도 2005년도 이후 소수의 대학도서관이 조직 체계를 주제화 방향으로 전환하고, 이용자 중심의 서비스를 적극적으로 시행함으로써 주제전문서비스를 비교적 성공적으로 제공하고 있다고 평가되고 있고, 많은 대학도서관들의 사례연구의 대상이 되고 있다. 이들 도서관은 담당사서를 학과전담사서, 주제담당사서로 부르고 있으며, 이는 국외의 'liaison librarian', 'outreach librarian'과 같은 개념이다. 이러한 시도는 위에서 제도 토착화에 대한 장애요인으로 제시된 추가적인 교육내용, 방법론 부재와 확신 결여의 문제를 해결하는 방안이 될 수 있다.

이용자를 찾아가는 서비스에 대한 개념은 쌍방 커뮤니케이션의 한 형태로서 마케팅의 개념을 적용한 사례라고 할 수 있다. 즉, 고객이 요구하는 것을 알기위하여

고객과 접촉하며 고객의 요구를 파악하고, 그에 적합한 서비스를 창출하는 것이라고 할 수 있다. 이와 같은 이용자 지향형 서비스는 리에종 서비스를 통해 구현될 수 있다. 따라서 본 논문에서는 우리나라 대학도서관에서 실행이 절실히 요구되는 리에종서비스의 운영 방안을 제안하고자 한다.

연구방법론으로는 국내외 리에종 업무의 성공사례를 문헌과 홈페이지를 통해 사용하고자 한다. 사용되는 정보자료는 다음과 같다.

- ① 3개 대학도서관의 주제전담사서제 운영사례 논문 및 세미나 발표자료(김남숙 2006; 문방희 2006; 홍순영 2007; 박수희 2008),
- ② 운영사례발표 대학도서관 담당자 면담결과보고서(국립중앙도서관 2008),
- ③ 담당자가 참여한 주제전문사서 직무분석결과(안인자 외 2009)를 활용할 것이며,
- ④ 국외의 사례는 미국전문도서관협회(Association of Research Libraries)에서 1992년, 2007년 발간한 설문조사 결과보고서인 "Liaison Services in ARL Libraries", RUSA(Reference & User Service Association)에서 2001년 발행한 "Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services"
- ⑤ 국외 대학도서관 홈페이지 상에서 리에종서비스 내용을 제시하는 미국의 5개 대학을 대상으로 조사하여 리에종서비스 운영방안을 제시하고자 한다.

본 연구의 궁극적인 목표는 대학도서관 리에종서비스 모형화에 있지만 국내에서 대학도서관의 리에종서비스 시작이 2005년도이고, 시행기관도 극소수인 상황이라 모형화를 제안하기에는 운영 데이터나 사례가 부족하다. 국외의 경우 담당자와 접촉이 어렵고, 홈페이지 상에 개괄적인 정보만을 활용하여야 하는 한계로 인하여 본 연구에서는 구체화된 리에종서비스 운영방안을 제시하는 것을 연구목표로 한정한다.

## 2. 리에종 사서의 개념 및 리에종 업무의 발전

### 2.1 리에종 사서의 개념

서구의 대학도서관에서 리에종(liaison) 업무를 하는

사서를 통상적으로 리에종사서(liaison librarian)라 부르는데 리에종이란 용어의 사전적 정의를 보면 다음과 같다.

- ① ‘커뮤니케이션 또는 협력, 특히 군대나 부대 간의 협력’(Swannell 1992)
- ② ‘(부대, 군대간의 연락)통신, (일반적으로) (조직 사이의) 연락, 교섭, 연락원’(금성출판사 2004)
- ③ ‘1. 두 개의 단체 또는 그룹간의 의사소통, 2. 함께 일하는 협동’(Wikipedia 2009)

따라서 사전적 정의에서는 리에종이 연락이나 교섭 활동이라는 ‘행위’와 그러한 행위를 하는 ‘사람’이라는 두 가지 의미를 가지고 있으며, 이 경우 협동의 수준은 아주 친밀하고 심도 있게 이루어지는 과정을 의미하기도 한다. 도서관 측면에서 이를 적용하면 리에종이란 도서관과 이용자들 간의 긴밀한 연락이나 커뮤니케이션을 하는 활동 또는 그러한 활동을 수행하는 역할을 하는 사서로 통용될 수 있을 것이다.

고전적인 리에종 사서의 정의를 보면, 약 30년 전에 Miller(1977)는 리에종 업무를 “전문적인 도서관 직원이 강의 교수의 교육적인 요구와 학생들의 요구를 직접 지원하는 데 대한 전략을 논의하기 위하여 체계적으로 강의 교수와 면담하는 공식적이고 구조화된 활동”으로 평하여 이러한 활동은 도서관과 교수간의 공적인 우연한 접촉과는 구별된다고 하였다(Miller 1977, 213; 재인용 Rodwell 2008, 117).

또한 리에종 업무를 시도하는 도서관과 문헌상의 사례를 보면 “리에종”이란 단순하거나 일관성 있는 활동이나 방법이 아니라, 극도로 다양하다는 점은 분명하다. 광의의 의미에서 리에종은 매우 전통적인 대학 도서관 활동과 함께 다소 의도적으로 수행되는 대학의 직원들과 의사소통하는 활동인 것이다(Rodwell 2008, 118).

미국을 비롯한 서구의 대학도서관에서는 리에종 사서의 역할을 주로 주제전문사서가 수행하고 있다. 리에종 업무를 담당하는 사서는 리에종 사서(liaison librarian), 도서관 리에종(library liaison), 아웃리치 사서(outreach librarian), 연결사서(link librarian), 연락사서(contact librarian), 주제 서지가(subject bibliographer), 주제전문사서(subject librarian), 주제 전문가(subject specialist), 주제컨설턴트(subject consultant), 혹은 교수사서(faculty librarian), 주제지원담당자(subject support officer)의 명칭이 붙여지고 있는데, 이는 특정 주제 영역과 고객 기반

에 초점을 맞춘 사서에 대한 동일한 개념을 다르게 부르는 명칭인 것이다. 수십 년 동안 정도는 다르게 존재하였던 서비스에 대한 이러한 접근방법은 고객과의 커뮤니케이션을 촉진하고, 도서관의 가치평가를 상승시키며, 서비스를 개선하기 위한 것으로 보여진다. 즉, 리에종 사서의 역할이 아주 새로운 것은 아니고 전통적인 주제사서와 대학의 특수/분관 도서관 역할로부터 발전하고 있지만, 현재는 도서관의 주요한 활동이 되고, 심지어는 핵심 활동으로 인식되고 있다. 최근에는 이러한 프로그램을 공식화하고, 더욱 구조적으로 프로그램을 제공하며, 그리고 도서관과 사서들이 그러한 업무에 대한 인정을 받도록 하기 위한 방법이 증가하고 있다(Tennant et al. 2006, 402-403).

## 2.2 도서관 리에종 업무의 발전

서구에서 리에종서비스가 시작된 시기는 1960년대까지 거슬러 올라갈 수 있다. ARL이 2007년 123개의 회원 도서관을 대상으로 조사한 내용에 의하면 설문 대상 도서관의 54%인 67개의 도서관이 설문에 답하였고, 응답 도서관 중 1개의 도서관을 제외한 66개 대학도서관이 리에종서비스를 시행하는 것으로 나타났으며, 최초 시행 시기는 49%인 29개 도서관들이 1980년도 이전이라고 답하였다. 일부도서관은 1960년대부터 시작하였다고 하였다(ARL 2007, 11).

그 후 1980년대 말에 리에종 업무에 대한 매우 광범위하고 완성된 견해가 분명히 존재하였다. Scholomon et al.은 “체계적이고 구조화된 방법으로 특정 학과와 업무를 하도록 사서들을 배치하는 것은 도서관측이 교수의 요구를 이해하고, 교수에 의해 소통될 수 있는 커뮤니케이션 채널을 창조하는 것”으로 리에종 업무의 특성을 강조하였다. 또한 그는 매우 광범위한 활동들이 리에종 프로그램에 포함된다고 하면서 리에종이나 주제 전문가에 의해 전형적으로 수행되는 서비스들을 다음과 같이 제시하였다. “첫째, 이용자 그룹과의 접촉을 설정하고, 둘째, 도서관 정책 및 프로그램에 관한 정보를 소통하고, 셋째, 교과목 변화에 관한 정보를 알아내고, 넷째, 자료 선정 및 장서 개발을 하고, 다섯째, 도서관 이용법을 교육하고, 여섯째, 최신 정보주지, 참고, 및 서지 서비스를 제공하고, 일곱째, 이용자를 위한 도서관 옴부즈맨으로 봉사하고, 마지막으로 이용자의 견해를 기술서비스 부서로 전달하는 것이다”(Scholomon et al., 1989, 496; 재인

용, Rodwell, 2008, 117).

리에중사서의 업무 정의에 대한 이와 같은 광범위한 개념에도 불구하고, 그 후의 문헌들은 두 개의 독특한 요소를 첨가하고 있다. 첫째는 리에중 업무가 밀접하게 장서개발과 관련된다는 것이다. 예를 들면, 1992년에 ALA의 RASD(the Reference and Adult Services Division)이 발행한 Guidelines for Liaison Work에는 리에중 업무가 “사서들(이 경우, 일반업무와 리에중업무의 복수 책임을 가진 사서를 의미함)이 자료 선정에 관하여 이용자중심과 전문성을 추구하는 특수 목적을 위해 도서관 고객과 함께 개발하는 공식적 및 비공식적인 관계”로 정의되었다(RASD 1992).

리에중 업무에서 또 다른 주요한 요소는 특히 사서의 교육적 역할에 관한 리에중으로 관련된다. 특히, 도서관과 대학 직원간의 파트너십으로써 정보 리터러시는 양자 간의 협력에서 종종 주요한 영역으로 보인다. 리에중 사서의 주요한 활동으로서 정보 리터러시의 증대는 리에중 역할에 관한 수십 년 동안의 출판된 다양한 유형의 논문에 반영되었다(Rodwell 2008, 118).

리에중 사서의 업무도 시대와 환경의 변화에 따라 변화한다. 1992년에 리에중에 관한 RUSA 지침서는 장서개발을 위한 정보 수집을 최우선 리에중 역할로 기술하였다. 그러나 2001년의 지침서에는 5개의 구성요소를 포함하는 리에중 업무의 확장된 정의를 <표 1>과 같이 제시하였다. 그 구성요소 중 3개는 장서개발을 강조하고 있으나, 2개의 구성요소는 장서개발 이상의 목적으로 홍보와 도서관 직원 및 기관에 대한 고객 요구의 소통을

<표 1> RUSA지침서의 리에중 업무정의

- 
- 리에중 업무는 사서들이 도서관의 고객을 **장서 요구**의 평가 및 만족에 포함시키는 프로세스이다.
  - 리에중 업무는 이용자 요구, 기존 **장서의 평가**, 관계없는 자료의 제거, 그리고 장서를 보강할 자원의 탐색을 포함한다.
  - 리에중 업무는 도서관이 고객에게 도서관의 장서 정책, 서비스, 그리고 요구를 소통시키고, 그리고 도서관의 **홍보를 증대**시킬 수 있도록 한다.
  - 리에중 업무는 도서관의 고객이 도서관 직원과 관리 기관에게 도서관에 대한 요구와 우선순위를 **소통**시킬 수 있도록 한다.
  - **리에중서비스시스템 내에서의** 장서개발 책임을 지는 사서들은 수서 사서, 서지가(bibliographer), 장서개발 사서, 리에중, 선정가(selector) 그리고 주제 전문가를 포함하는 다양한 직명을 갖는다.
- 

강조하였다. 현재, 리에중 사서들은 강의실에서 교수와의 협력, 학술적 조연자 및 멘토의 활동, 그리고 컴퓨터 소프트웨어 및 하드웨어 지원 제공을 포함하는 많은 새로운 역할과 책임을 맡고 있다(ARL 2007, 11).

### 3. 선행 연구

서구에서는 리에중 활동의 역사가 30년을 상회하는 만큼 이 분야의 연구도 매우 많은 편이다. 대부분의 리에중에 관한 문헌들은 장서개발, 전문화된 교육, 또는 대학 수준의 교과목 위원회와 같은 리에중 서비스의 특정 문제뿐만 아니라 리에중 프로그램의 창조 및 개발에 초점을 맞추어왔다. 또 다른 연구로는 바이오테크놀로지 연구센터 또는 소규모 도서관과 같은 특수한 환경에서의 리에중 프로그램에 관한 것들이 있고, 고객 및 리에중 서베이는 이용자와 사서의 관점을 평가하는데 보편적인 도구가 되어왔다(Tennant 2006, 403).

여기에서는 대학도서관의 리에중 서비스와 밀접한 관계가 있는 연구를 중심으로 살펴보고자 한다. Miller (1977)는 대학도서관에서의 리에중 업무에 관한 연구에서 리에중 업무를 도서관 현장에서 보다 큰 높은 순위로 올리고자 하는 필요성을 밝히고, 성공적인 리에중 프로그램을 설계하는 데 고려해야 할 주요 변수를 식별하였다. 밝혀진 문제들은 인사, 기관의 의지, 내부 커뮤니케이션, 기술 개발이었다.

Schloman, Lily & Hu(1989)는 대학도서관에서의 리에중 활동을 목표로 한 연구에서 교수의 도서관 이용과 도서관의 인식에 관하여 살펴보고, 도서관 성과에 대한 교수의 인식도의 특수한 예측 인자를 식별하는 서베이 결과를 제시하였다. 연구 결과, 증견 및 고참 교수 간에 차이가 발견되었고, 서비스가 장서의 품질보다 높은 등급을 받는 것으로 나타났다.

Yang(2000)은 도서관의 리에중 프로그램에 대한 대학 교수의 인식도를 조사하였다. 그 연구에서는 특히, 리에중이 교수들을 위해 제공해야 하는 중요한 서비스가 무엇인지, 교수가 리에중 프로그램의 결과로 개선된 서비스가 있다고 보는지, 그리고 필수불가결한 것으로 리에중 사서의 주제 배경을 어떻게 생각하는지에 관하여 논의하였다. 리에중 사서에 의해 제공된 서비스의 중요도에 관한 연구 결과, '도서관에서 이용 가능한 서비스에 관한 최신 정보 제공', '교육적 요구 지원을 위한 전략 논

의에 관하여 교수 대표자에 대한 컨설팅', '교수를 위한 도서관 연속간행물의 주문', '도서관 경영진에게 도서관에 대한 교수의 의견이나 제안의 전달' 등의 순서대로 나타났다.

Stoddart et al.(2006)은 신참 참고사서들이 리에중으로서 성공할 수 있도록 실무적인 추천과 학습 계획을 그들에게 제공하는 연구를 하였다. 저자들은 신참 사서로서의 자신들의 경험을 토대로 하여, 지속적인 학습을 실천하고, 다양한 기법을 실험하며, 그리고 리에중 업무를 평가하는 방법을 제안하였다.

Tennant(2006)는 리에중 사서 프로그램의 평가에 관한 연구에서 미국의 University of Florida 도서관에서 수행한 5년간의 리에중 사서 프로그램을 평가하였다. 설문 대상으로 리에중 사서, 교수, 학생, 직원, 거주자, 박사 후 대학원생을 선정한 후 웹기반 설문조사를 수행하였다. 설문은 고객과 리에중 사서의 관점에서 다양한 문제가 제시되고, 질문 내용에는 프로그램과 서비스 인식 및 사용, 고객-도서관 관계 및 커뮤니케이션, 그 프로그램을 위한 고객 지원, 그리고 리에중 업무량이 포함되었다.

Bartnik(2007)은 Murray State University의 주제전문사서의 업무 장소를 도서관이 아닌 해당 학과 또는 단과대학에 위치시킴으로써 보다 적극적인 리에중 역할을 수행한 사례를 보고하였다. 처음에는 도서관이 아닌 경영·행정 대학 건물 내의 사무실로 이동하는 시도와 결정에 당황하였지만, 1년이 지나지 않아 교수를 보좌하는 사서가 아닌 교수와 동등한 동료로서 대접받고 교수뿐만 아니라 학생들과도 직접적으로 접촉하게 되어 이용자들의 정보요구를 보다 명확히 파악하고, 필요로 하는 적절한 서비스를 적시에 제공할 수 있었다고 한다. 이렇게 해당 학과 내에 배치된 사서를 '소속사서'(embedded librarian)라고 칭하며, 유사한 시도가 미시간 대학교의 도서관에서도 있었는데, '현장사서'(field librarian)라고 부르고 있다(Johnson and Alexander 2007).

Attebury & Holder(2008)는 신참 리에중 사서들이 수행하는 활동 유형과 확산 수준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 전국적으로 리에중 사서들이 고용되는 활동의 유형들과, 이들 활동을 수행하기 위한 의사결정에 영향을 미치는 요인들을 파악하고자 하였다. 또한 신참 리에중 사서가 스스로 보고한 확산 수준에 영향을 미치는 요인들을 규명하였다.

국내의 경우 리에중 사서에 관한 연구는 극히 미미한

편이며, 현장의 리에중 업무 담당사서들을 중심으로 운영사례에 관한 세미나 발표가 대부분이다. 강미경(2007)은 미국의 Harvard University 도서관의 서비스의 사례 연구에서 교수와 사서의 지속적인 협력관계의 필요성을 역설하고, 도서관이 각과별 전담 리에중을 배정하고, 시행 중인 교수를 위한 서비스의 종류를 기술하였다.

김남숙(2006)은 2005년도 조직개편과 함께 도입된 성균관대학교 학술정보관 주제담당사서제의 세부내용과 활동사례를 보고하였다. 분야는 ① 제도의 기초 확립을 위하여 업무분장 조절을 위한 코디네이터제도, 이용자프로필 작성 및 면담보고서, 주제담당사서간의 의사소통, ② 중점업무로서 자료선정, 이용교육, 참고서비스, 이용자요구조사, ③ 사서의 전문성개발을 위한 교육 및 자기개발방안, ④ 주제별 강화서비스, ⑤ 분석 및 보고체계이다.

문방희(2006)도 성균관대학교 학술정보관의 사례를 발표하였는데 조직개편 과정과 모델, 세부업무 계획수립 내용, 사전준비내용, 주요운영사례를 제시함으로써 주제전담사서제도의 업무변화를 계획하는 도서관의 사례모델의 정보를 제공하고 있다. 제도의 성공요건으로 주이용자그룹 형성과 신뢰구축, 지속적 관리, 사서의 자질개발, 주제사서간의 업무협조, 실효성있는 연구정보서비스를 꼽고 있다.

홍순영(2008)은 타겟이용자로서 교수그룹을 결정하고, 이용자를 위한 Info Desk, 찾아가는 서비스에 대한 단계적 역량과 효과제기, 조직변화, 업무분장, 주요업무 단계별 추진과정을 보고하였다. 또한 교수프로파일구축방안, 후속처리 및 관리방안을 제시함으로써 학과 전담 사서제를 구체화하는 매뉴얼로서의 정보를 제공하였다. 박수희(2008)는 국내 실정에 맞는 리에중 서비스 체제 개발을 위하여 수요조사와 함께 현재 5개 학과를 대상으로 구체화하게 된 과정을 설명하면서 최소한의 합의 과정을 위한 논의가 5년(2004-2008년)이나 걸렸으나 매우 중요한 과정임을 설명하였다. 조직구조는 Seattle Pacific University 방식 채택하였는데 이는 현재 조직 유지하면서 서비스방식 추가(현업 + 리에중 분담)하는 틀이다. 결론적으로 7단계의 모형을 개발하였는데, 서비스모형은 ① 도입 방식, ② 시범서비스 운영 ③ 학과선정 ④ 리에중 서비스 팀 구성 ⑤ 교육훈련, ⑥ 주제지식 습득 노력, ⑦ 정보공유, ⑧ 리에중활동 이다.

#### 4. 국내외 리에중 사서의 서비스 사례

본 장에서는 국내외 주요 대학도서관의 리에중 사서가 이용자에게 제공하는 서비스와 세부적인 업무에 관하여 살펴보고, 이들을 종합적으로 요약하는 비교표를 작성하고자 한다. 이는 국외와 국내 대학도서관에서 실행하는 리에중 서비스의 종류와 수준의 차이가 식별가능하게 함으로, 본 연구의 목적인 우리나라 대학도서관의 리에중 서비스 운영방안 마련을 위한 자료의 확보가 가능할 것이다.

국외의 사례로는 미국의 4개 대학과 호주의 1개 대학을 소개하고자 한다. 대상 대학은 콜로라도 대학, 에모리 대학, 테네시 대학, 워싱턴 대학, UTAS 이다. 국내의 경우 대학도서관 중에 리에중 서비스를 수행하는 곳은 매우 적으며, 리에중 서비스가 공식적으로 제공되기 시작한 것도 아주 최근이다. 사례로 선정된 대학도서관은 공식적으로 리에중 서비스를 시행 중인 서울대학교, 성균관대학교, 숭실대학교이다.

##### 4.1. 외국대학교의 리에중 사서의 서비스 사례

###### 4.1.1 Colorado State University

Colorado State University의 도서관은 리에중 사서의 명칭을 대학 리에중 사서(college liaison librarian)이라 칭하고 있다. 리에중 사서들은 대학 및 학과의 학생, 교수 및 직원들과 함께 공동업무를 하는 것을 통하여 교내 커뮤니티에 전통적이며 혁신적인 도서관 서비스를 제공한다. 그들은 학술 부서의 정보 요구를 이해하고, 도서관 내에 있는 관련 포럼에서 이용자들의 요구를 수렴하여야 한다. 동시에 리에중사서들은 효과적으로 이용자들에게 교육하기 위하여 도서관 제품 및 서비스에 관한 지식을 필요로 한다.

리에중 사서가 제공하는 리에중 서비스의 범주와 세부 업무는 다음과 같다(ARL 2007, 58-60).

###### 1) 장서관발

- 배정된 대학의 주제 분야의 정보 자료에 대한 포괄적인 지식을 개발하고 유지함
- 가능한 구입 계획을 모니터하고 프로파일을 수정함
- 구입 계획에서 누락된 자료의 주문을 청구함
- 적절한 전자 및 웹 자원을 선정, 평가 및 모니터 함

###### 터 함

- 교수에게 도서관 서비스, 잠재적 관심 자료, 학술 커뮤니케이션에 관한 문제를 통지함
- 예산 한도 내에서 도서관 자료에 대한 지출 상황을 유지함
- 공유 장서관발에 관한 컨소시엄 프로젝트에 참여함
- 장서관발지침서 작성에 참여함
- 도서관 발전 담당자와 협력함
- 장서관의 장서관점을 평가함

###### 2) 교육

- 대학의 학과, 학생, 교수 등에게 도서관 자료 교육을 촉진
- 수강 학생들에 대한 개인 교육을 시행함
- 교육 과정에 정보 리터러시 기준을 통합함
- 커리큘럼에 정보리터러시 기준을 통합하기 위하여 교수와 함께 업무를 함
- 교수, 학생, 연구원을 위해 적절한 웹기반 주제 자료를 생성함
- 강의 연구 웹페이지, 튜토리얼 또는 다른 도구들과 같은 적절한 기술을 교육용 프리젠테이션에 통합함
- 학생 및 교수에 대한 일대일 연구 협조를 제공함
- 교수진과 협력하여 사서의 강의 및 학생의 학습을 평가함
- 강의 설계 교수 요원들 및 강의 기술 연구 개발 그룹과 협력함
- 서비스 담당 도서관 직원에게 특수한 주제 서지 도구에 대한 지속적인 훈련을 제공함

###### 3) 대학의 리포지토리 기획 및 개발

- 잠재적인 디지털 프로젝트를 파악하기 위하여 일함
- 특수한 디지털 프로젝트를 위한 태스크포스 또는 매트릭스 팀에게 서비스함
- 디지털 프로젝트 및 기관 리포지토리의 철학과 소통함
- 대학 커뮤니티에 디지털 프로젝트, 특히 기관 리포지토리의 중요성과 이용을 촉진함
- 디지털 장서관의 이용자 인터페이스의 설계 및 개발에 협조함
- 디지털 프로젝트를 위한 훈련, 도구, 서비스모델, 지침 및 방침의 개발에 지원함

- 디지털 프로젝트의 평가 및 사정에 참여함
- 4) 교내 서비스
  - 주제전문 영역의 정보 데스크를 위한 레퍼럴 지원
  - 적절한 정보데스크를 위한 일반적인 레퍼럴 지원
- 5) 연구 및 서비스 수행
  - 교수 요원으로서 리에종 사서들은 도서관업무와 함께 연구 및 서비스를 수행하는 것이 필요함

#### 4.1.2 Emory University

Emory University의 도서관은 리에종 사서의 명칭을 주제 리에종(subject liaison)이라 명명하고 있다. 리에종 사서는 대학의 학과나 프로그램에 대한 도서관의 직접적인 인터페이스 역할을 하며, 장서관리팀에 참여하여 이용자가 요구한 장서를 제공하고, 연구 및 교육 서비스 팀에 참여하여 이용자가 필요로 하는 서비스를 제공한다. 리에종 사서가 제공하는 리에종 서비스의 범주와 세부 업무는 다음과 같다(ARL 2007, 61-62).

- 1) 장서관리
  - 새로운 정보 자료의 평가 및 구입
  - 예산 할당 관리
  - 교수, 직원, 학생과 커뮤니케이션
  - 장서의 장단점 평가
- 2) 연구 및 교육 서비스
  - 담당 주제 분야의 교수 및 학생에 대한 도서관 교육 책임
  - 웹 연구 가이드, 튜토리얼 및 서지와 같은 이용자 도구 창조, 개발 및 관리
  - 정보/연구 요구 충족을 위한 전문화된 주제 지원 제공
  - 다른 직원들을 위한 훈련 및 계속 교육 제공
  - 학제 간 정보/연구 요구 충족을 위해 다른 리에종과 협력
  - 연구 및 교육 서비스 팀의 전반적 업무와 관련된 활동 참여(일반 오리엔테이션, 워크샵, 투어, 그리고 튜토리얼, 비디오, 웹 페이지 등과 같은 일반 도구 창조)

#### 4.1.3 University of Tennessee

University of Tennessee의 도서관은 주제 사서

(subject librarian)가 해당 전공 분야의 리에종 서비스를 담당하고 있다. 주제 사서 역할의 요체는 도서관과 대학의 학술 프로그램과의 쌍방향 커뮤니케이션을 전달하는 것이다. 그들은 교수와 학생들이 자신들을 알 수 있도록 하고, 즉시 이용할 수 있도록 하는 역할을 가진다. 주제 사서가 제공하는 리에종 서비스의 범주와 세부 업무는 다음과 같다(ARL 2007, 64-65).

- 1) 담당 학과의 리에종
  - 담당학과의 교육과정 및 프로그램 파악
  - 학과의 기대 파악을 위해 교수 요원과 함께 작업
  - 교수 및 대학생의 연구 패턴 파악
  - 교수와 학생을 위한 최신정보제공
  - 신규 프로그램 개설, 프로그램 및 인증 검토 과정의 지원
  - 핵심 그룹 또는 서베이를 통한 요구 평가 활동 참여
- 2) 장서 개발 및 관리
  - 적절한 교수의 컨설팅으로 장서개발지침서 개발 및 주기적 갱신
  - 교수가 요청한 주문의 검토 및 우선 순위결정
  - 해당 주제 분야에서 승인계획을 받은 도서 검토
  - 승인계획을 받지 않은 자료의 주문 수행
  - 연속간행물 구독 검토
  - 기증자료 검수
  - 이관, 폐기, 보존 대상 자료의 파악
  - 인터넷 자원의 선정, 평가, 모니터 및 주제 페이지 생성
  - 장서의 장단점 평가
  - 배정된 주제 영역의 지출 모니터 및 예산 할당
- 3) 레퍼런스 서비스 및 교육
  - 전화, 이메일 을 통한 데스크 퍼블릭 서비스 제공
  - 고급 연구 협조 제공 및 학생과 교수의 컨설팅
  - 자료 및 서비스의 가이드 개발
  - 교과목이나 그룹에 대한 특수-강좌 교육 제공에 참여
  - 데이터베이스 탐색 참여
  - 연구 카운슬링 제공

#### 4.1.4 University of Washington

University of Washington의 도서관은 주제 사서

(subject librarian)가 해당 전공 분야의 리에중 서비스를 담당하고 있다. 주제 사서는 중요한 이용자 집단의 요구를 최상으로 충족시키기 위하여 설계된 많은 퍼블릭 서비스 활동에 책임을 진다. 리에중 사서가 제공하는 퍼블릭 서비스의 범주와 세부 업무는 다음과 같다(ARL 2007, 66-69).

1) 장서개발

- 리에중 사서의 퍼블릭 서비스 책임의 가장 중요한 요소 중 최고의 순위로 장서개발을 꼽음
- 리에중 사서와 학과/프로그램간의 지속적인 커뮤니케이션은 장서개발 정책이 교수의 연구 및 강의와 지속적으로 연계되는 것을 보장함
- 장서개발은 인쇄자료나 전자자료를 막론하고 학과에 적절한 자료를 포함함
  - 연구작업 중인 논문
  - 프리프린트 장서
  - 학생이 수상한 작품
  - 주요한 연구 데이터

2) 레퍼런스 및 컨설팅

- 전문화된 레퍼런스 도움 제공
  - 퍼블릭 서비스 데스크, 이메일 또는 채팅을 통한 레퍼런스 협조 제공
  - 약속에 따른 개인 컨설팅 제공

3) 교육

- 주제 리에중은 커리큘럼과 학습 목표에 친숙해야 함
- 해당 분야의 정보 연구 방법 및 도구들에 대한 교육 제공
  - 교과과정-통합 도서관 워크샵, 학점 인정 수업
  - 개인화 교육
  - 과제나 강의 설계에 관하여 교수에게 컨설팅
  - 정보 리터러시의 학습 결과물을 학과 커리큘럼에 통합
- 정보 자료 개발, 정보 관리, 그리고 다른 정보 서비스에 대한 교수의 발전 지원

4) 웹 개발

- 주제 관련 페이지 생성 및 유지
- 주제 자료에 관한 지적인 내용을 유지 포함
- 리에중의 접촉 정보가 이용 가능하도록 함
- 교과과정-관련 자원 페이지 또는 그 분야에 관한 다른 페이지를 포함함

5) 커뮤니케이션

- 도서관 내부에서의 특수한 커뮤니케이션 직무는 다음과 같다.
  - 펀드 그룹과 다른 장서관련 회의 참석,
  - 학제 간 자료에 관한 정보 공유
  - 주제와 관련된 전자 자료 검토에 참여
  - 정보자료의 학과 및 학제 간 이용과 요구에 대한 정보 공유
- 도서관 외부와의 특수한 커뮤니케이션 직무는 다음과 같다.
  - 신착 자료 및 도서관 정책을 학과에 통지
  - 개개의 교수, 학과, 학생 그룹에게 e-Reserve, 디지털 사업과 같은 도서관 서비스를 연결함
  - 연속간행물 구독취소에 관하여 교수에게 컨설팅
  - 정기적으로 교수의 교수 및 연구 관심사 등에 관한 정보 수집
  - 교수 및 학생 연구에 응답

4.1.5 University of Tasmania

호주의 UTAS(University of Tasmania)의 도서관은 리에중 사서가 제공하는 서비스를 연구 영역, 교육 및 학습, 장서 개발로 크게 구분하여 다양한 서비스를 교수 및 학생에게 제공하고 있다. 도서관에서 제공하는 리에중 서비스의 범주와 세부 업무는 다음과 같다(UTAS 2009).

1) 연구 영역

- 컨설팅(정보탐색 훈련 및 지원, 문헌탐색 제공)
- 정보 탐색 및 관리에 대한 워크샵(주제DB, 인용DB, EndNote의 공식적인 훈련 프로그램)
- 최신 정보 제공(Alert Services, 도서관 뉴스 서비스: 블로그, 이메일을 통한)

2) 교육 및 학습

- 제공 업무
  - 정보 리터러시의 역할 탐구
  - 교육 및 학습 지원 정책
  - 학생에게 필요한 특수 분야의 정보 리터러시 기술 파악
  - 정보 리터러시 프로그램 개발
  - 커리큘럼 탑재(embedded) 정보 리터러시 지



- 원용 도구 및 지원 모형 개발
- 교수 & 학습위원회에 대한 도서관 및 정보문  
제에 관한 전문적 조언 제공
- 도서관 웹사이트로 학생들을 안내
  - 주제 가이드
  - 훈련 및 도움
  - 데이터베이스 및 전자저널 접근
  - 도서관 목록 및 eReserve 자료
- 3) 장서 개발
  - 예약 및 eReserve
  - 도서관용 정보 자료 주문
  - 신규 강좌를 위한 자료 파악
  - 교육 및 연구관련 주제 장서 관리

## 4.2 국내 대학도서관 리에종 사서의 서비스 사례

### 4.2.1 성균관대학교 학술정보관

성균관대학 학술정보관은 주제사서로 가기 위한 도입  
기 개념의 주제담당사서제를 운영하고 있는데, 이는 마  
케팅과 커뮤니케이션 개념에 기초한 제도로서 교수 리  
에종 혹은 학부담당사서와 유사한 성격을 가지고 있다.  
기존의 정규직원 30명 가운데 11명을 주제담당으로 배  
정하여 조직을 운영하고 있다(문방희 2006). 세부운영  
내용은 다음과 같다.

- 1) 주제별 장서 및 정보원개발
  - 교수용 서양서단행본, 연속간행물, 비도서, 전자  
도서 구입은 학부담당사서만 접촉하여 처리하  
도록 커뮤니케이션 통로단일화
  - 교수와 사서간의 유대강화 및 이용자중심의  
프로세스 구축
  - 주제별 장서개발의 전문성 강화
  - 강의교재와 참고도서리스트를 확보하여 과제도  
서를 별치하고, 잠시대출
- 2) 연구지원 정보서비스
  - 최신 연구동향 정보제공, SDI서비스, 주제별 2  
차정보원 구축,
  - 주제별 교수 및 학생의 연구(논문) 참고문헌 조  
사서비스
  - 주제별 온, 오프라인 참고서비스를 학부별로 주  
제담당사서가 담당
- 3) 정보활용교육

- 신입생, 편입생, 대학원생신입생, 신입교원을 대  
상으로 주제담당사서가 담당
- 학부 및 대학원 수업과 연계된 정보활용 교육은  
주제담당사서가 담당
- 학부단위 전체 교수대상 정보활용 교육
- 교수개별방문 교육
- 4) 리에종업무
  - 교수프로필 작성(학위수여대학, 연구업적 등)
  - 면담보고서 작성과 전체 주제전문사서 공유
- 5) 코디네이터제 도입
  - 주제담당사서업무와 기능적 업무 7개 분야(주  
제담당사서총괄, 단행본선정, 이용교육, 전자자  
료 선정, 연속간행물, 참고서비스, 홈페이지)로  
구분하여 분담 코디
  - 주제담당 사서간의 참고서비스 답변 협조와 공  
유를 위하여 그룹웨어를 이용
- 6) 전문성 개발
  - 사서의 대학원 진학 등 추가 고등교육
  - 관련 학부 개론수업을 한 학기에 한 과목씩 청강
  - 담당 주제관련 전자자료 이용에 관한 세미나 참  
석하여 검색능력 향상시킴

### 4.2.2 서울대학교 중앙도서관

신입관장이 이용자 중심의 도서관 서비스를 구현하기  
위해 학과전담사서제를 시행하고 주제전문사서를 적극  
적으로 육성하려는 의지에서 시작된 서울대학교는 학과  
전담사서의 찾아가는 서비스안을 수립하고, 2007년말 전  
대학으로 서비스를 확대하였다. 담당업무는 기존의 연구  
지원서비스, 이용교육, 참고질의서비스 외에 교수방문업  
무, 학과별 장서개발업무, Info Desk 운영 업무가 추가되  
었다. 서비스의 범주와 세부 업무는 다음과 같다(홍순영,  
2008).

- 1) 장서개발
  - 교수요청 긴급도서(rush order) 처리, 학과별  
구독요청 수렴
  - 학술지리스트 제공, 주제별 신간출판 정보 제공
  - 학술지 및 DB 구독 요청 수합 및 담당부서 전  
달, 구독반영여부 통보
  - 특징 : 학과별 자료요청이 많았으며, 강의용  
DVD요청이 현저히 증가
- 2) 연구지원서비스

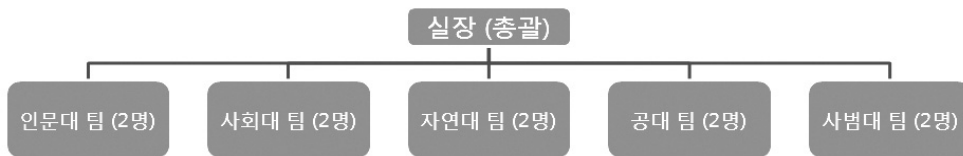
- 선행연구 조사 및 자료입수방법 안내
  - 연구 수행에 필요한 학술정보 검색 상담
  - 논문 인용정보 제공 (SCI 피인용 횟수조사)
- 3) 이용교육
- 데이터베이스 / ENDNOTE/ 도서관정보검색 이용교육
  - 주제별 출장교육
  - 강의지원교육(교수강의에 맞춘 데이터베이스 / ENDNOTE / 도서관정보검색 이용교육)
- 4) 리에종업무
- 방문대상교수 선정(학과의 영향력 있는 교수, 학과자료실 담당교수, 신입교수 대상)
  - 교수프로파일 작성(한국학술진흥재단 및 교수 홈페이지 참조 :인적사항, 학위, 전공분야, 연구 분야, 논문실적, 저역서 등..)
  - 방문의사 메일방송 및 의사타진
  - 교수방문 (교수의견 청취기록 및 설문지 배포)
  - 교수면담일지 작성(관심분야 서비스, 불만·요구사항, 향후계획 기록)

5) INFO DESK 운영

- 타 대학의 코디네이터제와 같은 성격의 업무로서 학과전담사서가 공통적으로 수행하는 주제전담사서로서의 업무와 분담하는 기능적 업무가 복수로 존재하면서 보고체계 및 업무조정을 위한 사서상호간의 커뮤니케이션 공유 채널로서 Info Desk를 운영하는데 업무분장은 <그림 1>과 같다.

- 학과전담사서가 학과 장서개발, 이용교육, 참고봉사업무를 수행
- 학과전담사서 간의 커뮤니케이션 및 정보공유
- 보고체계 중복성 조절 및 부차업무 조절

반면 이들 11명의 사서는 총괄 1인과 각 단과대별로 각 2인씩 배치되어 있다(그림 2 참조). 따라서 1인의 사서업무는 1개 단과대에 소속되어(예: 인문대 환경대학원 전담사서) 해당학과 교수방문 및 연구지원을 하면서 주제전문사서업무로 요구되는 4개 분야 업무 중의 한 코디업무(예: 홍보업무)를 담당하게 된다.



<그림 1> 11인 학과전담사서의 단과대별 배치현황(홍순영 2008)

학과전담사서 업무 분장



<그림 2> 서울대 코디네이터제의 업무분장(홍순영 2008)

6) 전문성 개발

- 도서관 사서 학습모임활동
  - 자체학습, 발표를 통한 관련 정보 및 업무지식 공유
  - 외부전문가사 초빙 교육(특허정보검색강의, 기술거래전문가강의, 인문학연구방법론과 동향강의)
- 분관협력사서제 시행
  - 분관 근무 사서의 학습모임 참여와 업무지식 공유
- 직원 친절 교육

4.2.3 송실대학교

송실대학교는 2004년도에 이용자 서비스의 효과 증대를 위하여 리에종 서비스의 필요성을 절감하고, 도서관 직원이 주도하는 해외 리에종 서비스 조사 프로젝트를 수행하였다. 2005년도에 시범 서비스를 개시한 이후, 2007년에는 교수개별 서비스, 홍보, 특화된 정보활용 교육을 제공하였고, 2008년에는 5개 학과로 리에종 서비스를 확대 운영하였다. 세부운영 내용은 다음과 같다.

1) 주제별 장서 및 정보원개발

- 장서개발 : DB 교체 등 효과적 자료 수집
- 학과별 핵심 Alert 서비스
- 주제별 DB 세미나개최

2) 연구지원 정보서비스

- 프로포절 컨설팅 : 프로포절 양식, 방법 안내, 주제 선정 조언
- 논문 컨설팅 : 연구 핵심 부분 지적, 참고문헌 제안, 인용법 안내
- 기타 논문 작성 팁 소개
- 교수대상 연구지원, 강의지원(수업지정도서, 정보활용교육)
  - 학생대상 학습지원, 논문작성지원

3) 이용 교육

- 논문작성을 위한 정보활용교육 특강
- 학과별 교수, 대학원생 정보교육 강의 및 면담

4) 정보공유

- 리에종 사서 정보공유 페이지 운영
- 도서관 전체 직원과 고립방지를 위하여 정보공유 노력

5) 코디네이터제 도입

- 주제담당사서업무와 기능적 업무 7개 분야(주제담당사서총괄, 단행본선정, 이용교육, 전자자료 선정, 연속간행물, 참고서비스, 홈페이지)로 구분하여 분담 코디
- 주제담당 사서간의 참고서비스 답변 협조와 공유를 위하여 그룹웨어를 이용

6) 전문성 개발

- 시범서비스 내용 교육
- 주제분석, 이용자분석, 학술지널 조사분석, 리에종업무도구제작(면담설문지, 브로셔, 블로그)에 관하여 교육
- 정보기술 특강(DB별 RSS활용기술, RefWork 활용 등)

4.3 소 결

이상에서 국내의 대학도서관에서 실행하고 있는 리에종 서비스와 사서의 세부 업무 사례를 살펴보았다. 그 내용을 일목요연하게 볼 수 있도록 서비스 범주별로 세부 업무를 종합적으로 요약한 결과는 다음의 <표 1>과 같다.

<표 2>에서 나타난 두드러진 특징은 우선 대학도서관마다 제공하는 리에종 서비스의 범주가 다르며, 세부 업무는 그 차이가 비교적 더 크다는 점이다. 그리고 국내외 대학도서관들은 주로 장서개발 및 관리, 교육, 참고서비스, 커뮤니케이션과 관련된 리에종 서비스를 제공하고, 국외 대학도서관들은 웹 개발, 기관리포지토리 기획 및 개발 범주로 리에종 서비스의 영역을 확대하는 것을 알 수 있다.

국내외 대학도서관들이 제공하는 리에종 서비스 범주에서 빈도수가 상대적으로 높은 세부 업무를 선별하면 다음과 같다.

첫째, 장서관리 및 개발 범주에서는 구입자료 주문, 도서 및 연속간행물 주문, 웹 전자자원 선정 평가, 장서관리 장단점 평가 등의 서비스가 많이 제공된다.

둘째, 교육 범주에서는 도서관 이용교육, 정보 리터러시 통합교육, 일대일 연구 협조, 강의 설계 및 개발 협력, 교육용 자료 개발 지원 등의 서비스가 많이 제공된다.

셋째, 참고 서비스 범주에서는 전문 주제, 고급 연구 컨설팅, DB탐색, 연구 카운슬링, 수업용 도서 지정 서비스가 많이 제공된다.

넷째, 웹 개발 범주에서는 웹자료 주제 페이지 작성 업무가 외국 대학도서관들에서만 수행되고 있다.

〈표 2〉 국내외 대학도서관의 리에종 서비스 범주 및 세부 업무

서비스 범주	세부 업무	콜로라도 대학	에모리 대학	테네시 대학	워싱턴 대학	UTAS	서울대	성균관대	승실대
장서개발 및 관리	자료관련 컨설팅	○			○		○	○	
	구입자료주문	○	○	○		○	○	○	
	도서·연속간행물 구입 검토	○		○	○		○	○	○
	웹·전자자원 선정 평가	○		○	○		○	○	○
	예산할당 관리 및 모니터링	○	○	○					
	장서개발지침서개발			○					
	수서관련 부서와 협력	○			○		○	○	
	이관·폐기 보존 자료 파악			○					
교육	장서 관리 장단점평가	○	○	○		○	○	○	
	도서관 이용교육	○	○				○	○	
	수강학생 개인교육	○		○	○	○			
	정보 리터러시 통합교육	○			○	○	○	○	○
	일대일 연구협조	○			○		○	○	
	강의 설계 및 개발 협력	○				○	○	○	
	사서·직원 훈련 교육	○					○	○	○
	기타 직원의 훈련 교육		○				○		
참고 서비스	교육용자료 개발 지원	○	○	○		○	○		
	레퍼럴 서비스	○				○	○	○	
	전문 주제서비스			○	○		○	○	○
	최신 정보 제공				○	○	○	○	
	고급연구 컨설팅			○	○	○	○	○	
	DB탐색			○		○	○	○	○
	연구 카운슬링			○	○		○	○	○
기관 리포트토리 기획 및 개발	수업지정 도서	○	○	○	○	○	○	○	○
	잠재적 디지털사업 발굴	○							
	디지털 사업팀 서비스	○							
	디지털사업 리포트토리 이용 촉진	○			○				
	디지털장서 이용자인터페이스 설계협조	○							
웹 개발	디지털사업 평가 및 사정 참여	○							
	웹자원 주제페이지 작성	○	○	○	○	○			
커뮤니케이션	강의 관련 자료 생성				○				
	다른 리에종사서와 협력	○	○		○		○	○	○
	교수 직원 학생에게 도서관홍보	○	○		○		○	○	
	학과강좌 및 프로그램 파악			○	○	○	○	○	○
	교수 및 대학생의정보행태 파악			○	○		○	○	○
이용자의 정보요구 평가 참여			○	○		○	○		

다섯째, 커뮤니케이션 범주에서는 다른 리에종 사서와 협력, 이용자 대상 도서관 홍보, 학과 강좌 및 프로그램 파악, 이용자의 정보 행태 파악 업무가 많이 수행되고 있다.

## 5. 리에종 서비스 운영 방안

### 5.1 리에종 서비스 조직

국내 대학도서관이 리에종서비스를 운영할 때 고려할

수 있는 리에종서비스 업무 조직구조는 주제전문화 유형연구에서 제시한 바와 같이 다음의 6가지 형태로 구분한다(국립중앙도서관 2008).

리에종제도의 도입은 도서관의 규모, 리에종서비스 효과에 대한 확신과 경험의 축적에 따라 모형 심화의 단계를 따르겠지만 구조로는 이중모형 이후의 구조에서 본격화될 수 있다. 국내의 경우 주제전담 업무와 일반 업무를 담당할 인력의 부족 때문에 1차적으로 특정 대학이나 학과에 대한 전담 사서를 배치하여 이용자와 도서관간의 관계유지 및 소통 업무를 담당하고, 2차적으로 자료 구입 지원, 이용자 교육 지원 등으로 업무 영역을

조직 모형 형태	특 징
겹임모형(grafted)	- 전통적인 도서관의 기능적 조직체계를 그대로 유지하면서 각 부서의 사서가 각각 한 개 혹은 몇 개의 주제분야에 대한 지식을 쌓아 그 분야의 주제전문사서로서 역할을 겸임하는 체도로서 가장 초기적 형태 - 주제화의 확신이 없어서 기존의 조직을 유지하면서 주제업무 강화
병행모형(hybrid)	- 전통적인 도서관의 기능적 조직체계와 주제별 조직체계를 양립해서 운영하는 방식을 의미한다. 도서관의 업무를 기능적 조직체계 하에 유지하면서 이의는 별도로 주제전문사서 그룹을 두어 이들이 독립적으로 주제전문사서의 역할을 수행한다. - 주제전문사서로 구성된 독립된 주제별 조직이 운영된다는 특징이 있으며, 반면 양립된 두 조직체계의 공존은 두 조직간 마찰을 야기하며 운영의 어려움이 예상
이중모형(dual)/ 혼합형/과도기형	- 주제전문사서들이 주제별로 구분되어 해당 업무를 담당하고 그 외의 사서들은 도서관의 나머지 업무를 담당하는 이중 체계로 운영되는 방식 - 기능별 조직체계에 속하지만 기능적 업무를 병행하지 않고 주제전문서비스 관련 업무만을 수행한다는 점인데 국내의 많은 대학도서관이 기능별 조직과 주제별 조직으로 이분되어 운영되는 것이 아니라 기능별 조직, 주제별 조직, 자료형태별 조직을 혼합하여 운영하는 점을 고려하여 이를 혼합형 또는 과도기형이라 함.(정동열 2002)
3계층모형(3-tier)	- 도서관의 조직체계가 3개 그룹의 사서들로 구성된 방식으로 제1그룹은 주제전문사서들로써 주제분야별 자료선정과 서지정보 활동을 담당하고 리에중 역할을 하며, 주제분야의 분류·목록 작업에 조언을 한다. 제2그룹은 일반사서들로써 목록, 수서, 대출 등과 같은 도서관의 기술적 업무를 담당한다. 그리고 마지막 제3그룹은 주제전문 사서와 일반사서를 보조하는 보조사서들로 구성됨
분관모형	- 대학 환경에서 중앙도서관은 기존의 체제로 유지하되 의학도서관, 법률도서관, 음악도서관, 공학도서관 등과 같이 별도의 전문주제관을 확대하는 방안
주제부문별모형 (subject divisional) / 완전주제형	- 인문과학정보팀, 사회과학정보팀 등과 같이 3개 주제정보팀으로 조직 체제를 정비하고 모든 자료와 직원 및 업무내용도 주제별 조직으로 분리하여 운영

발전시키고, 끝으로 리에중 서비스 대상학과를 전 대학으로 확장하고, 업무내용으로는 대학의 디지털 사업이나 리포지토리 사업, 원격교육, 교수학습센터 지원, 각종 연구 프로젝트 등으로 리에중 서비스의 영역을 확대해하는 것이 바람직할 것이다.

### 5.2 리에중 업무 절차

리에중업무의 도입 및 운영 절차는 다음의 6단계를 포함한다. 중소기업 대학도서관의 업무 절차를 모형화한 예는 <그림 3>과 같다.

- 1) 리에중 서비스 제도 기획 : 제도의 도입 및 주도가 누구에 의한 것인가에 따라, 즉 관장의 새로운 개혁의지에 의하여 주도되는 탑다운 방식과 사서직원의 대학 환경 변화에 대한 자각, 당위성에 대한 자각의 결과 시행되는 다운탑 방식이 있다. 전자의 경우 강력한 추진력과 단시간에 효과를 가져 올 수 있다는 장점이 있고, 후자는 시간이 오래 걸리고, 다양한 시행착오를 겪는 단점이 있지만 전 직원의 호응을 얻어 효과가 클 수 있다는 장점이 있다.
- 2) 리에중 사서의 선발 : 기존의 사서 중에서 본인의 능력의 고려하여 배치하거나 새로이 주제배경 학력자



<그림 3> 리에중 서비스 모형도(박수희 2008)

- 혹은 경력자를 선발하여 배치할 수 있다.
- 3) 리에중 사서의 훈련 배치 : 시스템 시행하고 있는 도서관을 대상으로 벤치마킹, 업무분야별 교육 및 정보공유를 통하여 리에중 사서의 전문성을 강화한다.
- 4) 리에중 서비스 수행 : 리에중 사서는 리에중업무를 담당할 대학, 학과, 프로그램 등의 이용자들에게 각종 서비스를 제공한다.
- 5) 리에중 활동의 수행 평가 : 리에중 사서가 이용자들을 대상으로 활동한 업무 내용을 주기적으로 평가한다.
- 6) 리에중 서비스 개선 : 리에중 활동의 수행 평가 결과를 근거로 리에중 서비스를 개선하여 이용자의 만족

도를 제고한다.

### 5.3 리에중 업무 내용

외국의 경우 리에중 초기의 업무내용은 장서개발을 강조하였으나, 이후에는 장서개발 이상의 목적으로 홍보, 이용자교육, 도서관 직원 및 기관에 대한 고객 요구의 소통에서 기관 리포지나 디지털 프로젝트의 기획 및 개발에 참여하고, 원격교육과 특정 교과목의 강의에 협력하는 활동들로 활동 영역의 범위가 넓어지고 있다.

앞으로 국내 대학도서관이 리에중 업무를 전개하고자 할 때 고려할 수 있는 서비스 범주로 <그림 4>와 같이 ①도서관 주제별 정보자원 개발, ②도서관 주제별 정보자원 관리, ③도서관 주제별 연구지원 서비스, ④도서관 이용자 리에중 활동, ⑤도서관 주제별 이용자교육, ⑥도서관 운영관리, ⑦도서관 주제별 능력개발로 구분하여 제안한다(안인자 외 2009).

세부업무내용을 직무분석 자료에 기초하여 핵심업무만을 제시하면 다음과 같다.

## 6. 결 론

현재 우리나라 대학도서관이 어려운 제반 환경과 문제에 당면하고 있다는 점은 주지의 사실이다. 따라서 대학도서관들은 이를 해결하는 데에 무엇보다도 도서관 고객을 확보하는 것이 무엇보다도 중요하다. 고객의 정확한 정보 요구나 정보 이용 행태의 이해를 통한 맞춤형 서비스는 고객의 만족도를 향상시키므로 도서관 이용을 증대하는 방편이 된다. 도서관과 이용자의 연결을 핵심 철학으로 하는 리에중 서비스는 그 업무 내용의 특징 상 고객의 도서관 친밀도를 높일 수 있는 가장 효과적인 대안이다.

본 연구는 우리나라 대학도서관들이 리에중 서비스를 도입 운영할 필요가 있다는 인식하에, 리에중 서비스의 운영 방안의 제안을 연구 목적으로 하여 리에중 사서의 개념과 발전과정, 국내외 리에중 서비스의 사례를 살펴 보고, 리에중 서비스의 운영 방안을 제안하였다. 운영 방안의 구체적인 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 리에중서비스 업무 조직구조는 도서관의 규모, 리에중서비스 효과에 대한 확신과 경험의 축적에 따라

A. 주제별 정보자원 개발	D. 이용자 리에중 활동
A-1 주제별 장서개발 기본정책 수립하기	D-2 방문대상자 선정하기
A-2 주제별 자료 수요 조사하기	D-4 면담하기
A-3 주제별 신간자료 목록 수집하기	D-6 요구사항 처리하기
A-4 도서관 주제별 자료 선정하기	D-7 서비스개선에 반영하기
A-7 주제별 인터넷 정보원 수집하기	
A-8 도서관 주제별 협력정보자원개발 참여하기	
B. 주제별 정보자원 관리	E. 주제별 이용자교육
B-1 주제별 참고정보원 갱신하기	E-1 도서관 이용자교육 프로그램 개발하기
B-2 주제별 서지작성하기	E-2 도서관 이용자교육 교재 개발하기
B-4 도서관 주제별자료 분석하기	E-3 도서관정보 활용방법 교육하기
B-5 도서관 주제별 장서 평가하기	E-6 도서관 이용자 온라인 튜토리얼 개발하기
	E-8 도서관 이용자 교육프로그램 평가하기
C. 주제별 연구지원 서비스	F. 도서관 운영관리
C-1 이용자와 상담하기	F-1 도서관 정책수립 참여하기
C-2 주제별 요청정보 문헌조사하기	F-2 도서관 신규사업 개발하기
C-4 연구자료 해제하기	F-3 도서관 주제관련 예산계획 수립하기
C-6 주제별 연구동향 정보제공하기	F-5 도서관 언론홍보·보도자료 작성하기
C-7 주제별 참고 FAQ작성하기	F-6 주제별 문화프로그램 개최하기
C-8 논문 작성 지원하기	
C-10 통합형 가상참고서비스 참여하기	G. 주제별 능력개발
C-11 주제별 정보서비스 통계 분석하기	G-1 주제관련 프로젝트 참여하기

모형심화의 단계를 따른다. 국내의 경우 주제전담 업무와 일반 업무를 담당할 인력의 부족 때문에 단계적으로 시행 방법과 대상을 확대해 가는 것이 바람직할 것이다.

둘째, 리에중업무의 도입 및 운영 절차는 리에중 서비스 제도 기획, 리에중 사서의 선발, 리에중 사서의 훈련 및 배치, 리에중 서비스 수행, 리에중 활동의 수행 평가, 리에중 서비스 개선을 포함한다.

셋째, 대학도서관이 리에중 업무를 전개할 때 고려할 수 있는 서비스 범주는 주제별 정보자원 개발, 주제별 정보자원 관리, 주제별 연구지원 서비스, 이용자 커뮤니케이션 활동, 주제별 이용자 교육, 도서관 운영관리를 포함한다.

리에중 업무는 전통적인 도서관 사서의 업무의 연계 선상에 있지만 도서관 주변 환경의 변화에 적극적으로 대응하기 위하여 이용자와의 관계 업무를 확대 발전시킨 것이다. 즉 리에중 사서들은 도서관과 고객 간의 링크로서 활동한다. 그들은 많은 고객에게 도서관의 얼굴이며, 정보, 안내, 도서관 자료이용 교육을 제공하는 것과 같은 다양한 도서관 서비스와 도서관을 계몽하기 위해 존재한다. 즉, 리에중사서는 학문분야의 전문가라기 보다는 해당 커뮤니티에 대한 전문가이다.

한편, 리에중 사서들은 사서로서 성공하기 위하여 고객을 알아야 하고, 능동적이어야 하며, 고객의 무관심이나 거절을 개인적으로 받아들이지 말고 이를 설득하는 기술을 배워야 한다.

궁극적으로 대학도서관은 리에중 활동을 통해 이용자의 정보 이용 행태를 보다 정확하게 파악하고, 리에중 사서가 이용자를 책임지고 개인화된 맞춤 서비스를 하는 것이 핵심이다. 이 결과는 이용자의 도서관 서비스에 대한 만족도를 제고할 수 있으며, 나아가 우리나라 대학도서관 발전의 선순환 구조를 만드는 데 일조할 수 있을 것이다. 이를 위하여 대학도서관을 지원하는 기관은 리에중 업무 도입을 위한 매뉴얼, 모형화된 사서교육, 교육 및 업무에 필요한 도구 등을 구체적으로 마련할 필요가 있다.

### 【참고문헌】

강미경, 2007. "북미도서관의 서비스사례: 하버드대를 중심으로," 2007 전국대학도서관대회, 2007. 5. 2-3.

한국교육학술정보원, 89-104.  
 국립중앙도서관, 2008. 『주제전문사서 인력수급전망 및 제도화 방안 연구』.  
 김남숙, 2006. 대학도서관에서의 주제담당사서제 운영사례: 성균관대학교 학술정보관을 중심으로. 『국회도서관보』. 323: 55-63.  
 노영희, 노동조, 안인자, 김성진, 2008. 주제전문서비스 운영실태 분석 연구. 『도서관·정보학회지』 31(2): 197-221.  
 문방희, 2006. 주제담당사서제의 효과적인 운영을 위한 사례 분석 -성균관대학교 과학 학술정보관을 중심으로-. 『사립대학교도서관협의회 세미나』, 7월 13-14일, 제주도.  
 박수희, 2008. 한국형 대학도서관 리에중서비스 모형 개발 사례, KORSА 학술 워크샵, 2008. 11. 6.  
 신은자, 이해영, 2001. 서비스패러다임의 변화에 따른 대학도서관의 조직개편에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 18(2): 273-294.  
 안인자, 노동조, 노영희, 김성진, 2009. 주제전문사서를 위한 능력중심 교육과정 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 333-361.  
 양수미, 1997. 『자동화에 따른 대학도서관조직 구조변화에 관한 연구』. 이화여자대학교 석사학위논문.  
 이용재, 1998. 현단계 우리나라 대학도서관에서의 주제사서제 활용 방안. 『도서관학논집』, 29: 27.  
 정재영, 2005. 대학도서관의 효율적인 정보서비스를 위한 주제화모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(3): 327-350. 3-311.  
 정재영, 남태우, 2005. 대학도서관 주제화의 방향과 구성요소변화에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 39(3):225-244.  
 홍순영, 2008. 주제전문서비스 사례분석: 서울대학교 중앙도서관 학과전담연구지원서비스.  
 ARL, 2007. SPEC Kit 301: Liaison Services, Association of Research Libraries.  
 Attebury, Ramirose and Sara Holder, 2008. "New Liaison Librarians: Factors Influencing Confidence Levels and the Type of Activities Undertaken."  
 Bartnik, L. 2007. "The embedded academic librarian: the subject specialist moves into the discipline college." *Kentucky Libraries*, 71(3): 4-9.

- Cataldo, Tara Tobin et al. 2006, "Subject specialization in a liaison librarian program," *Journal of Medical Library Association*, Vol.94, No.4, pp.446-448.
- Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, pp.1-14. [cited 2009. 4. 28].  
<[http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v09n03/attebury\\_r01.html](http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v09n03/attebury_r01.html)>
- Johnson, B. L., and L. A. Alexander. 2007. "In the field," *Library Journal*, February 1: 38-40.
- Martin, J. V. 1996. "Subject specialization in British university libraries: a second survey," *Journal of Librarianship and Information Science*, 28(3): 159-169.
- McAbee, S. L. and J.-B. Graham. 2005. "Expectations, realities, and perceptions of subject specialist librarians' duties in medium-sized academic libraries," *Journal of Academic Librarianship*, 31(1): 19-28.
- Miller, Laurence. 1977, "Liaison Work in the Academic Library," *RQ*, Vol.16, No.3, pp.213-215.
- Pinfield, S. 2001. "The changing role of subject librarians in academic libraries," *Journal of Librarianship and Information Science*, 33(1): 32-38.
- RASD, 1992, "Guidelines for liaison work," *RQ*, Vol.32, No.2, pp.198-204.
- Rodwell, John and Linden Fairbairn, 2008, "Dangerous liaisons?: Defining the faculty liaison librarian service model, its effectiveness and sustainability," *Library Management*, Vol.29, No.1/2, pp.116-124.
- RUSA, 2001. Guidelines for liaison work in managing collections and services, [cited 2009. 4. 25.]  
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesliaison.cfm>>
- Schloman, Barbara F., Roy S. Lilly, and Wendy Lin Hu. 1989, "Targeting Liaison Activities: Use of a Faculty Survey in an Academic Research Library," *RQ*, Vol.28, No.4, pp.496-505.
- Stoddart, Richard A. et al., 2006. "Perspectives On... Going Boldly Beyond the reference Desk: Practical Advice and Learning Plans for New Reference Librarians Performing Liaison Work," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.32, No.4, pp.419-427.
- Swannell, Julia. 1992, *The Oxford Modern English Dictionary*, Clarendon Press, Oxford, p.612
- Tennant, Michele R. et al. 2006, "Evaluation of a liaison librarian program: client and liaison perspectives," *J. of Medical Library Association*, vol.94, No.4, pp.402-409, e201-e204.
- UTAS. 2009. [cited 2009. 4.25]  
<[http://www.utas.edu.au/library/about/documents/ServicesAcademics\\_pamp09.pdf](http://www.utas.edu.au/library/about/documents/ServicesAcademics_pamp09.pdf)>
- Yang, Zheng Ye (Lan) 2000, "University Faculty's Perception of a Library Liaison Program: A Case Study," *Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.2, pp.124-128.