

# 대학 도서관의 SDI 서비스 활성화를 위한 프로파일러(profiler) 체계 적용 연구

## A Study on the Implementation of an SDI Profiler System for Enhancing the SDI Services in University Libraries

배 창 섭(Chang-Sub Bae)\*

김 현 희(Hyun-Hee Kim)\*\*

### 목 차

- |                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. 서 론                | 3. SDI 프로파일러              |
| 1.1 연구 필요성과 목적        | 3.1 개념과 특성                |
| 1.2 연구 방법과 제한점        | 3.2 개념적 모델                |
| 2. 참고정보 및 SDI 서비스의 개관 | 4. SDI 프로파일러 체계 적용 방안     |
| 2.1 현황과 개선책           | 4.1 소구성원 프로파일러화를 위한 준비 단계 |
| 2.2 인프라 구축            | 4.2 SDI 프로파일러 체계 추진 절차    |
|                       | 5. 결 론                    |

### 초 록

국내 대학 도서관의 정보 서비스를 개선시키기 위해서 해당 학문을 전공한 주제전문사서제도가 정착되는 것이 최선이겠지만 현행 사서 교육 제도, 인적 및 물적 자원의 부족 등으로 이를 실현하기가 어려운 것이 현실이다. 본 연구는 이에 대한 대안으로 주제전문사서의 핵심 역할 중 하나로 평가되는 대학 도서관의 SDI 서비스에 프로파일러 개념을 적용한 SDI 프로파일러 체계를 제안하고, 이를 도서관에 적용하는 절차와 방법에 대해서 기술하였다. 제안된 SDI 프로파일러 체계는 사서 역할을 단순 대응 방식이 아닌 이용자에게 직접 다가가는 적극적인 접근 방식으로 전환시키고, 사서들이 해당 조직의 핵심 구성원의 정보 활용 패턴을 분석한 후 맞춤형 정보서비스를 제공할 수 있어서 참고 서비스를 개선시키는 효과가 있을 것으로 기대된다.

### ABSTRACT

Offering subject-oriented services by subject experts is an effective method of enhancing the quality of digital reference services in university libraries. However, it is not easy to implement due to the Korean librarian education system and a shortage of human resources. Thus, as an alternative, we proposed an SDI (selective dissemination of information) profiler system using the concept of a profiler which is used in crime psychology as a specialist who studies a person's behavior for clues to psychology to aid in capturing them, under the assumption that conducting SDI services is one of the subject experts' key roles. And we also mentioned the procedures and methods of how to apply it to the reference services of university libraries. The proposed SDI profiler system can change the roles of university librarians from passive to active. Furthermore, it also allows librarians to provide their clients with customized SDI services, thus improving reference services.

키워드: 디지털 참고 서비스, 대학 도서관, 프로 파일, 프로파일링, 리에중 서비스, 정보 활용 행태, 주제 전문 사서  
SDI Service, Profiler, Subject Expert

\* 마포구립서강도서관 관장, 명지대학교 대학원 문헌정보학과(csbae@hanmail.net)

\*\* 명지대학교 인문대학 문헌정보학과 교수(kimhh@mju.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2009년 8월 20일 최초심사일자: 2009년 8월 24일 게재확정일자: 2009년 9월 7일  
한국문헌정보학회지, 43(3): 313-333, 2009. [DOI:10.4275/KSLIS.2009.43.3.313]

## 1. 서론

### 1.1 연구 필요성과 목적

참고 서비스는 사서의 전문 영역으로 오랫동안 인식되어 왔으나, 국내의 도서관계에서는 활성화되지 못하였다. 그러나 최근 몇몇 대학 도서관들은 주제전문사서 또는 리에중 서비스<sup>1)</sup>라는 새로운 모델을 제안하여 실현하고 있다. 숭실대학교의 리에중 서비스, 성균관대학교의 주제사서 제도 그리고 연세대학교의 주제전문사서 제도가 그 예이다(김남숙 2009; 유완식 2009; 박수희 2008). 숭실대학교의 리에중 서비스는 소속 구성원 6명이 인문사회와 경상계열 6개 학과를 선정하여 시행하고 있다. 성균관대학교의 주제사서 제도는 주제를 6개 영역으로 구분하여 코디네이터 제도와 고객관리시스템을 도입하여 서비스 활용도를 높이고자 하였으며, 숭실대학교와 비슷하게 인문사회 주제 분야에 주로 서비스 되고 있다. 특히 연세대학교는 주제전문 사서제도를 위해서 12명의 인력을 운영하고 있는데, 문헌정보학 전공자 5명, 타학문 전공자 7명으로 구성되어 있다. 타전공자를 사서 교육을 통해 주제전문 사서로 육성한다는 방침으로써, 주제전문 사서제도를 신속히 정착시킬 수 있는 하나의 대안으로 생각된다.

이와 같은 몇몇 대학들의 참고 서비스를 분석해 보니 참고 서비스의 주체가 한정된 소수 인원으로부터 운영되고, 서비스 대상은 학과로 한정되어 있다. 또한, 제공 정보는 대학 도서관에서 일반적으로 제공하고 있는 정보의 깊이에 머무

르고 있다. 이외에 특정 과목들을 이수한 직원을 채용하여 주제전문사서로 보임하고 있지만 여전히 전문성이나 인력 확보 측면에서는 한계를 보이고 있다. 정보원 부족과 정보 활용 기술의 부족으로 도서관과 사서는 제대로 된 인식을 받지 못한 것은 물론, 컨설턴트나 멘토로서의 역할을 제대로 하지 못하고 있는 실정이다.

국내 대학 도서관 사서의 85.7%가 주제전문 사서제도가 필요하다고 답하면서도 주제전문 사서제를 운영하는 대학 도서관은 응답자의 13.0% 뿐이고, 앞으로 40.2%가 운영하지 않을 예정이라고 답하고 있다(국립중앙도서관 2008). 도서관이 해당학문을 전공한 주제전문사서의 임용을 통한 전문성의 확보가 최상이라고 생각하지만, 국내에서는 현행 사서 교육 제도, 인적 및 물적 자원의 부족 등으로 이를 실현하기가 어려운 것이 현실이다. 따라서, 기존의 사서들이 직접 주제 전문가가 되어 도서관의 위상을 제대로 수립하는 방안이 현실적으로 실행 가능할 것으로 보인다.

본 연구에서는 그 실질적 대안으로 참고 서비스를 특화한 SDI(Selective Dissemination of Information) 프로파일러(profiler) 체계를 제안하고자 한다. SDI 프로파일러 체계는 주제전문사서의 핵심 역할 중 하나로 평가되는 대학 도서관의 SDI 서비스에 범죄 심리학 분야에서 사용되고 있는 프로파일러 개념을 적용한 것이다. 프로파일러는 범죄 심리학 분야에서 용의자의 프로 파일을 만들어내는 사람들로 정의되고 있는데 법의학적 또는 생물학적 증거를 찾아내는 데 주력하는 과학수사와는 달리, 심리

1) 전문적인 도서관 직원이 강의 교수의 교육적인 요구와 학생들의 요구를 직접 지원하는 서비스이다.

와 행동을 분석 대상으로 삼는다(헤이즐우드, 미초드 2007).

본 연구는 도서관 사서가 프로파일러 처럼 도서관을 이용하는 이용자의 정보 활용 패턴을 면밀히 분석하여 이용자 맞춤형 고급정보서비스를 제공하는 전문가로서 기능을 하면서, 기존의 포괄적인 문헌 정보 제공만이 아닌 심층적인 분석을 통하여 서비스를 제공하는 사람 또는 사람들로 이루어진 SDI 프로파일러 체계를 구현하는 방안을 제안하고자 한다. 제안된 SDI 프로파일러 체계는 주제전문사서제도와 같이 주제 분야를 다루는 것은 유사하지만 소수의 전담제가 아닌 전체 직원이 모두 프로파일러가 되어 해당 조직의 핵심 요소 또는 구성원이 요구하는 것에 초점을 맞출 수 있어서 도서관 참고 서비스를 개선시키는 효과가 있을 것으로 기대된다.

## 1.2 연구 방법과 제한점

SDI 프로파일러 체계를 구현하기 위해서 프로파일러에 대한 개념 및 특성 그리고 국내외 참고 및 SDI 서비스에 대한 선행 연구들을 고찰하였다. 아울러 기존의 문헌 또는 발표 자료를 분석하여 현재 국내 대학 도서관에서 진행되고 있는 주제전문사서제도 및 리에중 서비스의 현황과 장단점 등을 파악하였다. SDI 프로파일러 체계를 대학에 적용하는 절차와 방법에 대해서 설명하기 위한 하나의 사례로 서울에 소재한 M대학을 예로 들었으며, M대학의 조직 구조, 특화 요소 등은 M대학의 그룹웨어, 홈페이지, 인터넷 신문 자료 등을 통해서 수집하였다. 제안된 SDI 프로파일러 체계를 실제 대학에 적용하여 그 효과를 평가해 보는 것이 바

람직하나 실제 이 체계를 활용한 대학 도서관이 없기 때문에 본 연구에서는 이 체계를 도서관에 적용하기 위한 절차와 방법 그리고 사전에 해결되어야 할 이슈들에 대해서 기술하였다.

## 2. 참고정보 및 SDI 서비스의 개관

SDI 프로파일러 체계에 대한 선행 연구가 없기 때문에 참고정보 서비스와 SDI 서비스에 대한 국내외 선행 연구들을 살펴보았다.

### 2.1 현황과 개선책

참고정보 및 SDI 서비스 현황에 관한 연구를 살펴보면, 김석영(2002)은 디지털참고정보서비스와 관련한 국내외 선행 연구를 개관하고, 기술 개발로 인한 새로운 서비스 패러다임을 소개함으로써 참고정보 서비스에 대한 현황을 파악할 수 있도록 하였다. Wang, Niub와 Hubbard(2004)는 웹사이트의 내용 분석 방법을 이용하여 중국의 95개 학술 도서관에서 참고 서비스 현황과 발전 사항을 참고 사서, 이용자 교육, 온라인 참고 정보 등의 관점에서 조사하였다.

Pnina, et al.(2008)는 학술 및 공공 도서관 사서가 676개의 온라인 참고 질문에 답변할 때 다양한 그룹(성별 및 인종)이 받는 서비스 수준을 분석하였다. 디지털 서비스의 질을 시기 적절성, 신뢰성 및 친절의 세 가지 측면에서 평가하였는데 그룹간의 차이는 없었다. 이는 가상 환경이 동등한 서비스를 가능하게 하고 다양한 이용자 그룹의 어려움을 극복할 수 있음을 시사하고 있다. Numminen과 Vakkari(2009)

는 1999년과 2006년을 비교하여 핀란드 공공 도서관의 컨소시엄으로 운영되고 있는 디지털 참고 서비스의 질문을 분석하였다. 1999년 연구에 비해서 2006년 연구에서는 즉답형 참고 질문은 33%에서 45%로 증가하였고, 주제 기반 연구 질문은 57%에서 47%로 감소하였다. 이들은 이러한 변화가 사람들이 인터넷에서 자료를 찾는 방법과 관련되어 있다고 보고, 인터넷이 중개 주제 탐색에서 공공 도서관의 전통적인 역할을 감소시키고 있다고 주장하였다.

국내외적으로 실시간 참고서비스에 대한 관심이 증대되면서, 이에 관한 연구들도 발표되었다. 김성희(2005)는 미국 도서관에서 행해지고 있는 실시간 정보서비스를 소개하고 13개 도서관을 대상으로 현황 조사를 분석하였다. 분석 결과 이용시간대는 주로 일반 참고 서비스 업무시간과 비슷한 곳이 많았고 이용자는 주로 해당 대학 및 회원 기관의 학생 및 교직원, 졸업생들로 제한하고 있으며 일부 도서관에서는 특별한 제한 없이 사용가능한 것으로 나타났다. 정재영(2006)은 실시간 참고서비스의 도입을 위한 필요 요소들을 정책적 측면과 운영적 측면에서 고찰하고 효과적인 활용 방안을 제안하였다. 즉, 서비스정책의 수립, 적절한 프로그램의 선정 등의 정책적 요소와 서비스 인력의 확보 및 교육, 운영시간 등의 운영적 요소에 대한 고려와 검토작업이 선행되어야 한다고 제안하였다. Wan(2009)은 텍사스 A&M 대학 도서관을 사례로 하여 실시간 채팅에서 서로간에 화면을 공유할 수 있는 협동 브라우징 이용, 고객의 참고 질문 유형, 주제 전문가에게 조회하기, 이용자 이용 패턴 등에 대하여 조사하였다. 조사 결과, 이용자들은 협동 브라우징을 유용한

기능으로 생각하고 있으며, 총 질문의 84%가 참고 질문이었고 참고 질문의 10%가 주제 전문가들이 답변할 수 있는 질문으로 분석되었다.

다음으로 도서관 서비스의 개선책과 평가에 대한 연구들이 살펴보면, 장혜란(2003)은 대학 도서관에서 제공하고 있는 디지털참고봉사의 현황을 이해하기 위하여 국내 대학 도서관 시스템에 접속하여 접근수준, 명칭, 서비스방식 등 디지털참고봉사 제공 관련 특성을 조사하였다. 그런 다음 현황과 문제점을 확인하고, 도서관 서비스로 확립되기 위한 제언을 하였다. 또한 장혜란(2004)은 국내 디지털참고봉사의 이용 증진을 위하여, 잠재 이용자의 식별, 서비스 주지를 위한 홍보, 사용성 제고를 위한 사이트 개선, 서비스 품질과 만족도 평가 등에 관하여 선행 연구와 외국의 성공 사례를 고찰하여, 실행 가능한 구체적 방안을 제시하였다. 한편 노영희(2003)는 SDI 서비스를 개선하기 위해서 국내 대학들의 SDI 서비스 활용 현황을 설문 조사를 통하여 조사 분석하고, 개선 방안 및 정보서비스 제공 범위 확대 방안을 제안하였다. 노영희(2009)는 더 나아가 참고 봉사의 품질을 향상시키기 위하여 전문사서가 신속·정확하게 정보자원을 검색해서 제공할 수 있도록 하는 정보접근 환경의 조성방안, 즉 온라인 정보자원의 확보 및 효과적 연계방안을 제안하고 있다.

정종기(2007)는 정보전문가의 교수활동 지원을 위한 참고정보서비스 실태를 설문지를 이용하여 사서교사의 참고정보서비스 참여를 중심으로 분석하였다. 이 연구는 문헌정보학 교과과정과 직무연수 등을 통해 교수활동 지원을 위한 참고정보서비스 교육을 강화할 것과 교수

활동에 사서교사와 사서가 참여하여 참고정보 서비스를 강화할 수 있는 제도적 장치를 마련할 것 등을 제안하였다. Shachaf와 Horowitz(2008)는 참고 서비스에 대한 체계적인 평가를 위해서 IFLA 디지털 참고 가이드라인과 ALA의 RUSA(Reference and User Services Association) 행태 가이드라인을 이용하여 디지털(이메일) 참고 서비스의 질과 참고 사서의 수준을 평가하였다. Buckland(2008)는 참고 서비스가 디지털 도서관 환경으로 효과적인 이행을 하지 못했다고 평가하고 이에 대한 대안을 제시하였다. 그는 지난 30년 동안 참고 서비스 연구는 전문 사서들에게 능력을 부여하는 것에 초점을 맞춰 오고 있는데 디지털 도서관 환경에서는 도서관 이용자에게 능력을 부여하는데 초점을 맞춰야 하고, 서지 접근에 대한 관심 그리고 좀 더 포괄적인 관점이 필요하다고 제안하였다.

## 2.2 인프라 구축

참고정보 및 SDI 서비스의 인프라 구축에 관한 국내 연구를 살펴보면, 먼저 협력형 디지털참고서비스에 대한 연구들이 있다. 최은주와 이선희(2004)는 세계적인 참고정보네트워크인 Questionpoint의 개념과 특성을 살펴보고, Question포인트 서비스를 하고 있는 한국과학기술정보연구원(KISTI)의 서비스 운영사례를 분석해 보았다. 이들은 연구 결과를 기초로 하여 향후 국내 도서관에서의 협력형 디지털참고정보서비스 활용의 필요성 및 도서관간의 협력체제 강화 등 활성화 방안을 제안하였다. 박준식(2005)은 국내 대학도서관의 가상참고서가

협동구축을 위한 기본 방향을 모색하였다. 즉, 국내 대학도서관의 가상참고서가 운용 실태를 9가지 평가지표를 통해 분석함으로써 협동구축의 당위성을 이끌어 냈고, 가상참고서가의 협동구축을 위한 구체적인 방법과 절차를 대학도서관 관련 기구 및 단체들의 역할과 연관하여 논의하였다.

이외에 정광훈과 김유승(2009)은 국내외 온라인 지식정보서비스를 대상으로 한 사례연구와 질의응답 실험을 통해 국립중앙도서관이 주도적으로 시범 운영하고 있는 <사서에게 물어보세요> 서비스의 활성화 및 고도화를 위한 방안을 모색하였다. Penka(2003)는 디지털참고 서비스가 수행되는 기술적인 환경 즉, 이용자 정의 및 접근에서 사서와 이용자간의 공유된 요구를 충족시키는데 있어서 협동적 관계와 네트워크의 역할 등에 대한 이해가 필요하다고 기술하였다. 이외에 2002년 미국의회도서관과 OCLC에 의해 구축된 협동 디지털 서비스인 QuestionPoint에 대해서 소개하고 여러 나라에 의해서 이용되고 있음을 소개하였다.

최근 주제전문 사서 및 서비스에 대한 연구들이 많이 수행되고 있다. 노영희(2009)는 직원규모의 한계로 인하여 주제전문서비스 체제를 도입하고 있지 못하는 도서관의 실정을 고려하여 주제전문서비스 성공 사례 분석 및 국내 대학 도서관 사이트 분석을 통해서 실질적인 도입·운영 방안을 제시하였다. 최상기와 안인자(2009)는 최근 일부 도서관에서 운영하고 있는 리에중 서비스에 대해서 연구하였다. 대학도서관이 이용자 서비스를 극대화시키기 위해서 필요한 도서관과 이용자를 연결하여 맞춤형 책임 서비스를 구현하는 리에중 서비스의

운영 방안을 제시하였다. 이를 위해서 국내외 대학 도서관의 리에중 사서의 활동과 업무 내용을 사례 조사한 후, 이를 토대로 대학도서관의 리에중 서비스 운영방안을 서비스 조직, 업무 절차 및 업무 측면의 세 가지 관점에서 제안하였다. 안인자 등(2009)은 주제전문사서의 직무를 수행하는데 필요한 교육과정을 도출하여 제안하였는데, 6개의 교육 코스('정보원개발', '정보봉사', '도서관마케팅', '이용자교육', '주제연구', '도서관경영 및 일반')와 15개의 교과목을 제시하였다.

끝으로 정보 서비스에 최신 기술과 방법을 적용한 연구들이 있다. 진성화(2008)는 국내외 RSS(Really Simple Syndication) 서비스 사례를 조사하고 RSS를 이용한 대학 도서관의 정보서비스 활성화 방안에 대해서 기술하고 있다. Morales-Del-Castillo, et al.(2009)는 디지털 도서관에 적용할 시멘틱 웹 기술을 적용한 SDI 서비스의 이론적 및 방법론적인 기초를 제공하고 있다. 이들은 이러한 기술이 좀 더 효율적으로 정보 관리를 할 수 있게 하고, 에이전트와 이용자간의 커뮤니케이션 과정을 개선시키고, 적합한 자료로의 정확한 접근을 용이하게 한다고 하였다. 기타 이용된 기법에는 이용자와 시스템간의 상호 작용을 용이하게 하는 퍼지 언어 모델링 기법, 반자동 시소러스 생성을 해주는 자연 언어 처리 기법 그리고 개인화된 서지 정보 알림을 구현해 주는 "최신 정보 게시판"으로 RSS 피드가 이용된다. Beth(2009)는 도서관 참고 서비스를 위해서 SMS(short message service) 또는 텍스트 메시징의 유용성을 살펴 보았다. 즉, SMS 참고 서비스의 다양한 기술적 접근 방식들을 비교해 보고 각 방식의 장단점을

기술하고 있다. 이외에 Pomerantz와 Stutzman(2006)은 참고 서비스를 제공하기 위한 플랫폼으로 블로그 사용이 좋은 결과를 가져다주었다고 기술하고 있다.

### 3. SDI 프로파일러

#### 3.1 개념과 특성

프로파일러는 범죄 심리학 분야에서 용의자의 프로파일을 만들어내는 사람들로 정의되고 있다. 즉, 법의학적 증거나 생물학적 증거를 찾아내는 데 주력하는 과학수사와는 달리, 심리와 행동을 분석 대상으로 삼는다. 이를 통해 신원이 밝혀지지 않은 사람의 성격과 특징을 목록으로 만드는 것이 바로 프로파일링이다. 즉, 프로파일링은 어떤 사건에서 전에는 눈에 띄지 않았거나 이해되지 못했던 중요한 특징을 드러내고 해석해주는 세세한 분석으로 개인의 특정한 행동이나 성향에 대한 프로 파일을 작성해 이용하는 것으로 이미 오래전부터 다양한 목적으로 활용되고 있다. 특히 프로파일링은 앞에서 언급한 것처럼 경찰에 의하여 범죄를 수사하거나 장래에 발생할 범죄를 예방하기 위하여 많이 사용되고 있다(헤이즐우드, 미초드 2007; 손재영 2007).

SDI 프로파일러는 포괄적 의미에서는 주제전문사서제도나 리에중 서비스와 같이 주제 분야를 다루는 것은 유사하지만 구체적 의미에서는 그 조직의 핵심요소를 보다 명확히 분석하여 우선순위를 설정하고 거기에 맞는 맞춤형 정보를 제공하는 서비스의 새로운 모형이다. SDI 프

로파일러는 부족한 인력구조로 주제전문서비스를 하기 어려운 대학도서관에 대해 전체 사서가 기존 업무의 유지와 더불어 프로파일러가 되는 체계를 제시함으로써 업무의 유지는 물론 고급 정보서비스가 이루어지는 하나의 방안이 될 것이다. 제안된 SDI 프로파일러 체계는 기존의 기능적 조직 체계를 유지하면서 프로파일러 조직 체계를 양립해서 운영하는 병행 모델(Hybrid Model)로 다음과 같은 특성을 갖는다(Martin 1996; 박유진 외 2006).

첫째, 이용자들의 정보 활용 패턴, 특정 정보 매체 선호도 등을 면밀히 분석하여 이용자 맞춤형 고급정보서비스를 제공한다. 이용자 프로파일링을 위해 필요한 정보를 수집하는 방법은 이용자로부터 직접 입력받을 것인가 아니면, 간접적으로 예측할 것인가로 분류할 수 있다. 웹상에서 발생할 수 있는 이용자의 다양한 직·간접적 관심 표명 행동 중에서 이용자의 선호와 관련이 있는 정보로 판단되는 클릭 횟수 그리고 이용자로부터 직접 입력되는 관심 분야 정보를 반영한 이용자 프로파일링기법이 바람직 할 것으로 보인다. 더 나아가 이용자의 잠재된 정보 요구를 이끌어 내기 위해서 유사한 성향이나 특징을 가진 이용자 그룹의 정보 이용 행태에 대한 정보를 이용자 프로 파일에 반영하는 것이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 프로파일링 기법은 일회적이기 보다는 반복적으로 재활용된다. 프로젝트 단위로 정보 서비스를 할 경우 연구팀이 다른 프로젝트를 시작할 때 기존 프로젝트에 대한 프로 파일을 분석, 파악하여 현 프로젝트와 이전 프로젝트와의 연관성을 파악하여 활용한다. 이와 같이 유사관심을 갖는 이용자들 또는 유사한 프로젝트들

을 프로 파일을 기초로 하여 그룹핑한 후 정보 서비스에 활용한다.

셋째, 도서관장을 포함하여 도서관 전 직원이 참여하여 조직의 우선순위에 대한 정확한 분석을 한 후 핵심 아이템들을 선별하여 집중적으로 지원한다. 만약 핵심 아이템이 특정 연구 또는 프로젝트로 정해지면 사서들이 이러한 프로젝트에 대한 정보 서비스를 시작하는 시점을 특정 연구나 프로젝트가 진행되기 이전으로 한다. 다시 말해서, 사서들이 프로젝트 제안서 작성 단계부터 연구팀에 소속되어 정보 서비스를 지원하는 것이다. 이를 위해서는 대학의 도서관과 산학 협력단의 긴밀한 협조가 요구된다.

넷째, 정보 제공의 대상과 범위에 대해서도 새로운 제시를 한다. 정보 제공의 대상으로는 기존 주제전문사서제도와 리에종이 학과 중심이면서 특히 인문사회적 요소가 강한데 반해 과학기술분야로의 확대는 물론 조직 우선순위를 학과가 아닌 특정 프로젝트나 정책 등으로도 전환될 수 있도록 한다. 정보제공 범위도 단순 학술자료의 탐색과 원문제공을 넘어 시장과 특허 및 기술동향을 제공하는 것으로 확대한다. 아울러 단순 목록 제공 차원을 넘어 최소한의 정리된 내용이 전달될 수 있도록 보고서 형식이나 조직 차원의 보고 체계를 통해 데이터 차원이 아닌 정보 차원의 콘텐츠를 최종 이용자에게 전달한다.

### 3.2 개념적 모델

다음은 본 연구가 SDI 프로파일러 체계를 대학 도서관에 적용하기 위해서 제안한 세 가지 개념적 모델에 대해서 기술한다.

### 3.2.1 사람 對 아이템

한 명의 사서가 특정인 또는 특정 테마에 대해 지속적으로 지원하는 체제를 말하는 것으로 이러한 ‘한 사람 對 한 아이템’ 모델은 사서 개인의 정보 활용 능력이 뛰어난 경우 가장 효과적으로 적용할 수 있는 방법으로 생각된다(그림 1 참조). 이 모델을 업무에 효율적으로 적용하기 위해서는 구체적인 대상, 범위 및 심도에 대해서 정하고 거기에 맞게 내부 정보원 및 외부 정보 경로 파악, 주요 검색엔진별 탐색전략 수립, 주기적 기초자료 평가 등을 통해 만족도를 높여간다. 여기서 가장 중요하게 고려해야 할 부분은 정보 요구에 대한 심층 분석이 될 것이다. 요구에 적합하지 않은 정보 제공은 아무리 고급 데이터베이스를 활용하더라도 활용성에 있어서는 큰 도움이 되지 않을 것이다.

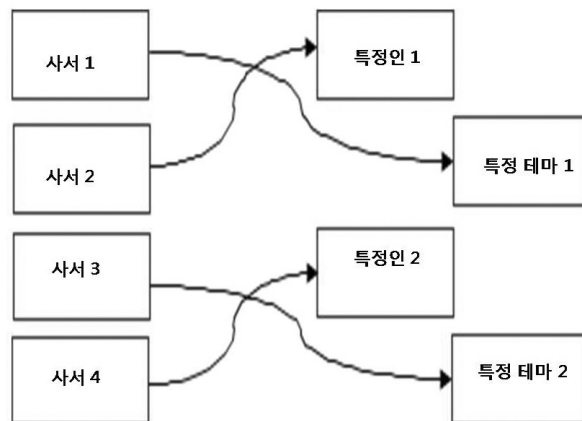
### 3.2.2 팀 對 주제

최근 대학도서관의 경우 팀제 활성화 혹은 리에중 서비스 도입으로 도서관의 서비스영역이 구분되어 운용되는 측면이 있다. 이럴 경우

굳이 모든 부문을 개인화로 돌리기보다 ‘한 팀 對 한 주제’ 방식에 의해서 팀제에 맞는 모델을 설정하여 운용하는 것도 큰 장점이 될 수 있다. 이 모델을 적용하기 위해서는 먼저 팀을 새로 구성해야 한다. 대학은 일반적으로 단과대학이 모여서 형성되는 것을 감안하면 서비스 영역도 단과대학을 기준으로 하여 구분하는 것이 바람직할 것으로 생각된다. 즉, 단과대학을 주제로 설정하여 팀에서 서비스해야 할 대상으로 선정하고 도서관내 해당 팀에서는 각 단과 대학의 핵심요소를 심층 토의를 통해 파악한 후 개인의 자료 확보 능력이나 기타 데이터베이스 활용 능력 등을 감안하여 부문별로 역할을 설정할 수 있을 것이다. 하나의 팀이 서비스 대상이 요구하는 모든 정보 서비스를 제공하는 방식이다. <그림 2>는 단과대학 구분과 개인별 서비스 담당 영역을 표시한 것이다.

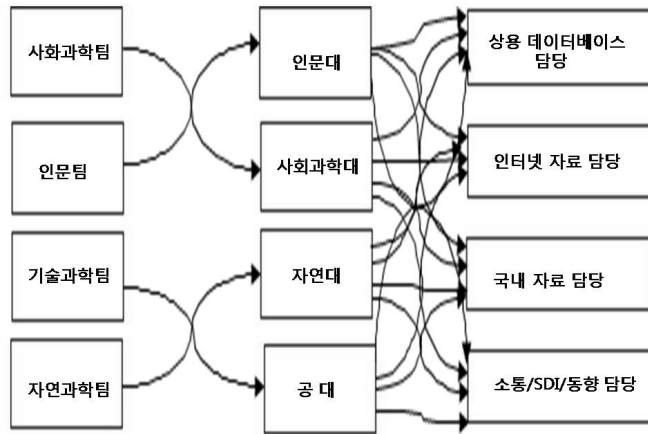
### 3.2.3 전문 기술 對 다중 주제

세 번째 모델은 ‘한 전문기술 對 다중 주제’이다. 이 모델이 앞의 ‘한 팀 對 한 주제’ 모델과

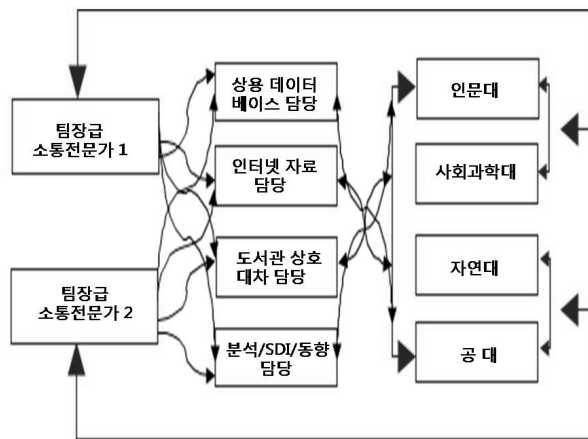


<그림 1> 한 사람 對 한 아이템 모델





〈그림 2〉 한 팀 對 한 주제 모델



〈그림 3〉 한 전문 기술 對 다중 주제 모델

다른 점은 새로운 팀을 구성하는 대신 기존의 기능적 조직 체계의 팀장을 활용한다는 점이다. 또한 특정 팀의 구성원이 한 주제(예, 인문대)만을 책임 짓는 '팀 對 주제' 모델과 다르게 이 모델에서는 하위 직원(사서)은 모든 주제(예, 모든 단과대)에 자기에게 할당된 전문 기술을 제공하는 점이다. 예를 들어서 팀장이 대학의 특별 이슈에 대해 핵심 영역을 설정하고, 핵심 영역의 핵심 구성원과의 소통을 맡아 심도 깊은

면담을 이끌어낸다. 반면 하위 직원들은 요구 사항에 적합한 정보 및 지식을 전달해 줄 수 있는 각 부문의 정보 활용 기술을 확보하는 방식이다. 보통 하위 직원의 경우 정보 기술을 보유하고 있더라도 소통 능력이 부족한 경우가 많다. 이에 따라 소통의 책임은 상위 팀장급에서 전담하고 일반 직원들은 소통의 결과물을 분석하고 요구에 맞는 자신의 전문 분야 작업을 수행하면 되므로 소통과 전문성 모두를 만족시킬 수 있는

모델이 될 수 있다(그림 3 참조). 반면에 팀장의 경우 소통 또는 분석 능력이 부족할 경우 오류 정보를 생성할 개연성이 충분하고 개인별 기술에 있어서 부문별 차이가 있을 경우 정보 제공이 원활하지 못하게 되는 단점이 있다.

#### 4. SDI 프로파일러 체계 적용 방안

##### 4.1 쉐구성원 프로파일러화를 위한 준비 단계

###### 4.1.1 조직 우선순위 설정

한정된 인력으로 최대의 효과를 발휘하기 위해서는 가장 필요한 곳에 가장 적합한 정보를 적시에 제공하여야 한다. 특히, 인적 자원이 부족한 도서관의 경우 정보서비스를 제공함에 있어서 전문성을 담보할 수 있는 최상의 방법은 일반적인 사항들은 정보문화 교육에서 해결하고 전문적이고 가치 있는 곳에 집중하여 서비스를 하는 것이다. 여기에는 도서관장도 참여하여 조직의 우선순위에 대한 정확한 분석이 이루어져야 한다. 서비스에 앞서 제일 필요한 곳이 어떤 곳인지를 파악하는 것이 보다 중요하다. 서울 소재 M대학을 홈페이지, 그룹웨어 및 언론 보도를 통해서 분석한 결과, M대학에서는 '전력사업의 신기술연구-차세대전력기술 연구센터', '환경 연구-수처리 선진화 사업단', '나노 공학 BK 21 핵심 사업', '경영학 교육에도 품질보증 시대', '대학별 평가에서 물리학과 및 경제학과의 최우수상 획득', '기독교 신앙의 터전 위에 세워진 대학' 등이 우선적인 특화 요소로 분석되었다. 이와 같이 조직에서 가장 중요한 특화 요소가 밝혀지면 그 다음 단계로 핵

심 인물 및 프로젝트가 선정되어야 한다.

###### 1) 핵심 인물 선정

일반적으로 조직은 사람에 의해 모든 의사결정을 이루는 특성을 갖고 있다. 특히, 중요한 의사결정은 조직에 있는 핵심 인물에 의해 좌지우지되는 경우가 많다. 이를 역으로 분석하면 핵심 인물들은 관련된 고급정보에 늘 관심을 기울이고 있고 이를 확실히 지원했을 때 그 효과는 그만큼 크다고 할 수 있다. 대학도서관의 경우 주요 보직을 맡은 교수들, 신규 진출 분야에서 주목받는 교수, 학업을 진행 중인 지원 파트의 간부급 직원 등이 핵심인물로 거론될 수 있을 것이다. 소셜 네트워킹이 미흡한 전통적 도서관에 있어 사람을 통한 정보 공유 및 특화 정보 제공은 다른 무엇보다 우선되는 요소가 될 것이다.

###### 2) 핵심 프로젝트 선정

도서관은 대학 당국(예, 산학협력단)을 통해서 교수 또는 연구원들이 수주하는 프로젝트들에 대한 정보를 정기적으로 받고, 대학의 핵심 프로젝트들을 선정한다. 선정 기준은 여러 요소 중 크게 프로젝트 규모, 특성, 참여 인원 등으로 고려할 수 있다. 도서관은 핵심 프로젝트의 시작 이전부터 종료시까지 적극적으로 밀착된 유대관계와 전문적 지원체제를 갖춰야 할 것이다. 프로젝트에서 사실 가장 많은 정보 서비스가 필요한 단계는 프로젝트의 제안서를 작성하는 단계로 보아도 무리가 아닐 것이다. 따라서 프로젝트의 제안서를 작성하기 위한 팀을 구성할 때 정보 수집 및 분석 담당자로 사서가 공식적으로 포함된다면 많은 효과를 거둘 수

있을 것이다.

#### 4.1.2 이용자 분석 강화

##### 1) 분석 방법의 전환

정보서비스에 있어 오랫동안 이용자 분석은 많은 연구에서 다루어져 왔으나 실제 현장에서 이를 효과적으로 운용하여 성공한 사례는 찾아보기 힘들다. 그 주요 요인은 지속적인 면담 부족, 신속한 대응을 위한 적합한 시설 및 장비 부족, 지원이 필요한 이용자에 대한 치밀한 분석 미비 등이 있다. 그러나 이용자는 사서들이 기초 지식과 정보원 그리고 탐색 전략이 부족해서 초래한 결과라고 생각할 수 있다. 한편 장기적인 지원이 필요한 부서임에도 사서의 이동이 잦고, 또한 지원을 중간에 차단함으로써 오랜 동반자로서의 위치를 스스로 잃어버리는 경우도 있다. 이러한 문제점을 극복하기 위해서는 이용자와 프로젝트 모두 해당 서비스에 대한 정확한 이해, 최상의 서비스 방안의 연구, 충분한 지원 체계의 수립이 뒷받침 되어야 한다. 또한 담당사서의 해당 업무 유지가 보장되어야 한다.

##### 2) 심층 정보 면담 실시

고급 정보 요청과 전달에는 이용자와 사서, 서로간의 충분한 의사소통이 필요하다. 몇 차례 만나는 것은 물론이고 기초 자료에 대한 상호 평가가 상시적으로 이루어져야 하고 수정, 추가에 대한 면밀한 논의가 지속적으로 이루어져야 한다. 하지만, 대부분의 도서관 정보서비스는 요청에 의한 소극적 대응이 대다수를 이루고 깊이 있는 분석과 면담이 부족한 것이 사실이다. 정보 면담시 필요한 요소들을 프로세

스별로 정의하여 구두, 온라인, 서면 등 동원할 수 있는 다양한 방법을 사용하여 조사, 피드백, 평가의 절차를 초기 단계에서 집중적으로 수행하여야 한다. 대량의 정보, 고가의 정보가 이용자의 만족도를 높이는 것이 아니라, 이용자의 요구 파악이 가장 중요함을 인식하여야 한다.

##### 3) 맞춤형 정보제공

이용자 또는 프로젝트 마다 정보를 받는데 있어 요구하는 형태가 다를 수 있다. 어떤 이용자는 종이 형태로, 또 어떤 이용자는 파일 형태로 받기를 원한다. 또한 어떤 이용자는 가감 없이 포괄적이고 원천적인 자료를 요구하는 반면에 어떤 이용자는 간략히 육하원칙에 의거한 요약본을 받고자 하는 곳도 있을 것이다. 정보의 의미가 가공된 데이터의 의미를 지닌다면 분명 상대에게 맞도록 가공하여 전달할 필요가 있다. 사서들의 측면에서 볼 때 되도록 많은 양을 보기 좋게 클리어 파일이나 제본을 하여 제공하면 최상일 것으로 생각할 수도 있겠으나 이는 상대를 배려하지 않은 요소가 숨어 있을 수도 있다. 오히려 고급 정보는 몇 페이지의 종이나 파일에서도 충분히 그 역할을 할 수 있음을 인식할 필요가 있다.

#### 4.1.3 최적 정보원 확보 및 활용

##### 1) 보유 정보 활용

도서관은 일반적인 참고 도구를 갖고 있지만 특화되고 이용자 맞춤형에 있어서는 부족한 면이 있을 수 있다. 도서관 보유 자료는 특히 전통이 있는 도서관의 경우 나름대로 역사와 더불어 이용자들과의 교감의 결과가 장서, 비도서 및 전자 자원 구성에 어느 정도 반영이 되어 있

으므로 기초자료로 활용하기에 적합하다. 대학의 핵심 아이템이 확정되면 신속하게 이용자(또는 프로젝트) 프로 파일을 작성하고 자관 보유 정보원을 일목요연하게 정리해야 할 필요가 있다. 이용자가 그 분야에 아무리 정통하더라도 상시적으로 갱신되고 있는 각종 정보들을 사서 보다 일찍 파악하기는 어렵기 때문이다. 일본 공공도서관<sup>2)</sup>의 경우 장기간의 요구 분석을 통해 샘플 참고 자료를 미리 제작하여 서비스를 하고 있다. 향토자료, 경제자료, 통계자료, 시장자료 등 자주 질문하거나 오랜 경험을 통해 어떤 질문이 상시적으로 올 것인지를 파악하여 해당 내용에 대해 보유하고 있는 정보원을 팜플렛 형태로 제작하여 제공하고 있다. 이러한 서비스를 대학 도서관에 적용해도 좋은 효과를 거둘 수 있을 것으로 생각한다. 이와 같이 꾸준히 이용자와의 교감과 소통을 통해 필요한 정보원을 확보하는 것이 중요하다.

## 2) 상용 데이터베이스 활용

SDI 프로파일러 시스템에 있어 상용 데이터베이스는 필수적인 요소이다. 특히, 프로젝트 진행자가 입수하기 곤란한 정보를 바로 파악하여 전달함에 있어 상용 데이터베이스만큼 유용한 도구가 없다. 고가임을 감안 인터넷과 인적 네트워크 등을 통해 해결하는 경우가 많은데 상용 데이터베이스를 적절한 옵션에 따라서 이용할 경우 가격 대비 효과측면에서 뛰어난 정보원이다. 상용 데이터베이스는 특히 시장, 특허, 기술조사 등에 유용하게 활용될 수 있다. 직접

데이터베이스 검색 방법을 파악하여 진행하는 것이 가장 좋은 방법이나 상용 데이터베이스의 대행업체를 통해서 자료를 입수할 수도 있다. 초기에 상용 데이터베이스에 대한 비용이 충분히 확보되어 있지 않을 경우 단계적으로 예산을 배당받아 전문적 서비스에 대응해야 할 것이다. 또한, 시장 정보, 지적재산권, 회색문헌 등의 자료를 가장 효과적으로 입수할 수 있는 전문적 능력을 재교육이나 정보 전문가교육을 통해 보유하고 있어야 한다.

## 3) 외부 정보원의 체계적 활용

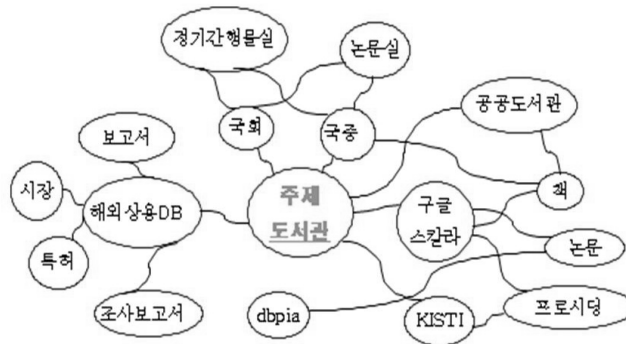
외부 정보원의 체계적 활용을 위해서 프로젝트 또는 사람과 관련된 키워드에 대한 정보원 온톨로지를 구성할 필요가 있다. 이미 많은 정보원을 확보하고 있다 해도 그것을 해당 주제와 적절히 의미 연결을 하여 한시적이 아닌 지속적이고 시의적절한 정보지원체계가 갖추어 지도록 해야 하기 때문이다. 주제의 키워드가 '도서관'인 외부 정보원을 구성해 보면 <그림 4>와 같다.

### 4.1.4 탐색전략 수립

SDI 프로파일러 시스템 체계 하에서 탐색 전략의 수립은 전문가로서의 역량을 판단할 수 있는 중요한 요소 중 하나이다. 면담과 기타 정황을 판단하여 이용자 분석이 완료되면 그 방법을 찾아가는 전략이 바로 탐색 전략이 될 것이다. 탐색 전략수립의 프로세스를 간략히 기술하면 다음과 같다.

첫째, 핵심 키워드를 집중 채집한다.

2) 후쿠오카 현립 도서관과 후쿠오카 종합도서관의 경우 참고 정보원을 사례별로 정리하여 특정 서가에 진열하고 있다. 이용자들은 본인들의 궁금한 사항을 참고 자료를 갖고 직접 해당 정보원에 접근하거나 사서에게 질문할 수 있도록 되어있다.



〈그림 4〉 ‘도서관’ 관련 정보원 예시

둘째, 핵심 키워드들의 상관관계 및 기타 사항에 대해서 이용자와 소통한다.

셋째, 핵심 키워드들의 조합에 대한 전략 수립 및 탐색식을 수립한다.<sup>3)</sup>

넷째, 간략 리스트(상용의 경우 최소 금액, 최소 내용 등)를 출력한다.

다섯째, 2~3차례 평가를 통하여 최적 전략을 수립하고 최종적으로 소통을 완료한다.

여섯째, 최적 결과물을 도출하고 보고서를 제출한다.

일곱째, 최종 평가 및 문제점, 해결 방안을 도출하고 참고 자료를 백업한다.

이상의 작업을 함에 있어 이용자의 입장에서 철저히 요구 사항을 분석하고, 또한 그것을 적용하고 이용자에게 또 평가를 받고 하는 과정을 이용자가 만족한 수준에 이를 때까지 수차례 진행하여야 한다. 다소 이용자에게 불편함을 주는 요소가 될 수도 있으나 최종 결과물을 감안한다면 소통이 가장 중요하다.

## 4.2 SDI 프로파일러 체계 추진 절차

어떤 새로운 체계를 조직에 도입하기 위해서는 단계적 실천방안이 마련되어야 한다. SDI 프로파일러 시스템도 실행을 위해서는 기본 지침과 업무 분장 및 기타 업무에 상시적으로 적용될 매뉴얼과 해당 시스템이 적용될 필연의 요소인 결재와 공포에 대한 절차가 수행되어야 한다.

### 4.2.1 기본 지침 수립

대학도서관의 기본 업무 중에 참고 서비스가 하나의 기본 업무로 정립되어 있기는 하나 구체적이고 반드시 수행되어야 하는 요소로 기본 지침이 수립되어 있지 않을 수 있다. 도서관의 기본법으로 운영위원회 규칙이나 기타 내규 등에 명확히 명시하여 인력 이동이나 도서관장의 이동 유무와 상관없이 전문성과 지속성이 유지되도록 해야 할 것이다. 기본지침에는 다음과 같은 여섯 가지 요소가 포함될 수 있다.

첫째, 도서관에는 반드시 참고 서비스를 하

3) 예) 변전소 및 배전 자동화 시스템 실용화 기술(기본적으로 블리안 검색 혹은 필드 검색 방식 적용)((ti=substation or(ti=power distribution)) and(py≥2006) and(kw=automated system) -> 이것은 각 데이터베이스 마다 검색방법이 조금씩 다를 수 있으므로 개념적 설명임.

는 조직이나 인원이 구성되어야 한다.

둘째, 참고 가이드를 제작하여 상시 이용자 확인이 가능하도록 하여야 한다.

셋째, 참고 서비스 담당자는 기본교육과정을 반드시 이수해야 하며, 매년 별도의 참고 서비스 관련 재교육과정을 수료하여야 한다.

넷째, 참고 서비스를 수행할 때 반드시 표준 양식에 준거한 정확한 절차를 거쳐야 하며 그 과정 및 결과는 표준 양식의 보고서로 제출되어야 한다.

다섯째, 결과물은 제공용과 보존용을 제작하여야 하며, 보존용에는 제공 받은 최종 이용자의 만족도, 향후 요구사항 및 개선사항에 대한 것들이 첨부되어야 한다.

여섯째, 결과물은 디지털 파일로 상시 활용이 되도록 관리 되어야 하며, 이직 시에는 업무 인수인계내역에 반드시 포함시켜야 한다.

#### 4.2.2 업무 분장

업무 분장은 기존 업무 영역과의 연계성, 각 근무자의 전문성 그리고 필요시 주제 전문 과정의 이수 지원 등을 통하여 최대한의 전문성이 담보되도록 실시하여야 한다. 분장과 아울러 협

업 시스템도 가동하여 주기적으로 사례발표, 세미나, 컨퍼런스 등을 통해서 주기적으로 피드백을 수집하도록 한다. 대학도서관의 경우 학과를 기본으로 한 학과별 SDI 프로파일러 배당 혹은 대학의 특성화, 주요 추진 특화사업, BK사업 등 각 대학의 요소와 대학 도서관의 인적 자원을 고려하여 학과가 아닌 특정 주제에 대해 SDI 프로파일러를 배당할 수도 있다. 이상의 정상적 운용을 위해서는 조직 내 부서이동에 대해 깊이 있는 고찰이 필요하다. 잦은 업무 이동은 참고 서비스 진행 이전에 이미 업무의 역동성을 잃어버릴 수 있고 조직에 대한 애착 및 전문성 추구에 대한 의지가 꺾일 수도 있다. <표 1>은 '전문 기술 對 다중 주제' 모델에서 SDI 프로파일러를 배당한 예이다.

#### 4.2.3 SDI 프로파일러 표준 매뉴얼 구성

각 과정별 필요 절차와 양식에 대한 숙지와 최소 단위의 정보까지도 해당 양식에 기록할 수 있도록 표준 매뉴얼이 완성되어야 한다. 이와 함께 이용자(또는 프로젝트 분야)에 대한 상세한 정보가 기술된 표준 형식의 프로 파일도 구축하여야 한다(표 2 참조). <표 2>의 프로

<표 1> SDI 프로파일러(사서) 배당 예

구분	주요 대상	주요 내용	비고
프로파일러 1	총괄 관리	사업총괄, 공표, 소통, 홍보	총괄팀장
프로파일러 2	모든 주제	전력사업 신기술, 수처리 기술 및 나노 공학(초미세구조제조용 신소재)과 관련된 국내외 인터넷 자원 수집과 분석	정리업무 담당
프로파일러 3	모든 주제	전력사업 신기술, 수처리 기술 및 나노 공학(초미세구조제조용 신소재)과 관련된 국내외 상용 데이터베이스 활용을 통한 정보 수집과 분석	전자 정보 담당
프로파일러 4	모든 주제	전력사업 신기술, 수처리 기술 및 나노 공학(초미세구조제조용 신소재) 관련 자료에 관한 외부 기관을 통한 자료 수집과 분석(예, 도서관 상호 대차)	도서관 상호 대차 업무 담당

〈표 2〉 차세대 전력 기술 연구자에 대한 프로 파일

구 분	주요내용	비 고
연구자명	이 X X	박사, 교수
주요 연구업적	단행본 3권, 논문 48편	
최근연구방향	전류분개계수를 사용하는 병행 2회선 송전선로 고장점 표정 알고리즘	별도 연구소 운영
최근관심분야	차세대보호 및 자동화 기술 완성 변전소 및 배전 자동화 시스템 실용화 기술 차세대 보호 및 자동화 네트워크 IED 기술	-
관련 주요저널	국외 20개, 국내 8개	ejournal 19개 기타 9개
주요학회	대한전기학회등 7개	대한전기학회장
주요프로젝트	배전지능화 시스템의 최적화 알고리즘 개발, IEC 61850 기반 전력 자동화 시스템	기타 2개 연구협력
주요 키워드	송전계통 보호계전기, IED 기술, 분산 전원 복합 운영, MAS, ARET, IEC 61850, 배전 지능화 시스템	-
상용 데이터베이스 활용 검색식 수립	시장 조사 정보원 리스트 및 탐색전략 특허 조사 정보원 리스트 및 탐색전략 기술관련 주요 컨퍼런스/세미나 정보원 및 탐색전략	DB명, 단계별검색, 의뢰자 리뷰 필수

파일의 구성 요소로 주요 연구 업적, 최근 연구 방향, 최근 관심분야, 관련 주요 학술지, 주요 학회, 프로젝트 등이 포함되어 있다. 이러한 기초 정보 이외에 핵심 요소에 대한 보다 정밀한 탐색 전략 포맷에 대한 지식이 수록되어 있어야 할 것이다. 최근 동향은 학제적 연구가 많이 진행되고 있는 만큼 해당 부문에 대한 사항도 동향 파악과 면담을 통해 심도 깊게 프로파일링 되어야 할 것이다. 연구자 또는 프로젝트에 대한 파일이 완성되면 이 파일간의 관계를 규명하여 관련 파일들을 서로 참조할 수 있도록 연계시켜 구성하면 좀 더 효과적으로 사용할 수 있을 것이다.

#### 4.2.4 조직 체계 개편 공표 및 홍보

국내 대학 도서관들은 외부 조직과의 유대감 부족과 도서관의 행정적, 정치적 위상 정립에 너무 소극적으로 대응함으로 구조 조정의 대상이 되는 경우가 많은 것이 현실이다. 이의 극복

을 위해서는 새로운 조직으로 개편되어야 하며, 개편된 조직이 대학 내에서 어떤 역할을 할 것인지에 대해서 대학 내 전 구성원들이 인지할 수 있도록 공표를 해야 한다. 조직 개편은 새로운 도서관의 면모를 보여주는 확실한 절차로써 도서관장의 결재는 물론 관련 부서장의 협조 사인을 받고 총장으로부터 최종 결재를 받아들일 필요가 있다. 해당 내역은 문서로 유지됨은 물론 학내 홈페이지, 도서관 홈페이지, 각 학과 홈페이지에도 등록하여 스스로의 책임에 대한 명확화와 조직의 위상에 대한 명확화도 동시에 진행하여야 한다. 과거 전산화의 바람이 단기간에 도서관계에 확산된 점을 상기하여 이번에는 참고 서비스 특히, SDI 프로파일러 시스템을 여러 미디어와 블로그에 홍보하면서 도서관 존재의 재인식, 도서관 사서에 대한 재인식을 이끌어내야 한다.

#### 4.2.5 실행

최소 3~6개월의 시범 운영이 있는 이후에는 본격적인 실행이 이루어져야 한다. 프로파일링을 향한 참고 면담의 작업은 전화 혹은 직접 방문을 통해서 진행하고, 출장을 통한 대외 경향 파악, 각종 정보원 수집 및 상용 데이터베이스 등의 교육 수료 등도 함께 실시되어야 한다. 모든 것이 준비된 후에 실시하는 것이 최적의 안이나, 도서관계의 동향을 파악해볼 때 준비와 실행의 두 단계를 동시에 진행할 필요가 있다. 소통 능력이 뛰어난 사서와 상용 데이터베이스에 정통한 전문 사서를 최우선 핵심 요소와 연계하여 우선 추진을 하고 그 다음 단계로 전 사서들이 자기들이 맡은 분야에서 SDI 프로파일러 역할을 수행할 필요가 있다. 가장 힘든 요소는 사서들에 있어 취약점인 소통이 될 것으로 생각된다. 그러나 가장 기본적이면서 가장 중요한 요소인 소통의 절차를 거치지 않은 비객관적이고 자의적인 참고 서비스는 최종적으로 이용자 만족도에 큰 문제점을 나타낼 것으로 생각된다. SDI 프로파일러 시스템의 도입은 기존 시스템의 수정 보완적 의미에 더하여 전 구성원 모두가 전문가가 될 수 있는 필연성과 당위성을 내포하고 있다.

## 5. 결 론

도서관의 핵심요소로 자리 잡아온 참고 서비스가 국내 도서관계에는 여전히 활성화되지 못한 상태로 남아 있다. 도서관이 해당 학문을 전공한 주제전문사서로 자리 매김 되어 사회적 위상을 갖는 것이 최상이지만 현실적 특성을

감안하여 기존 조직의 구성원인 사서들이 직접 주제전문가가 되어 도서관의 위상을 제대로 수립할 필요가 있다. 본 연구는 그 실질적 대안으로 주제전문사서의 핵심 역할 중 하나로 평가되는 대학 도서관의 SDI 서비스에 프로파일러 개념을 적용한 SDI 프로파일러 체계를 제안하고, 이를 도서관에 적용하는 절차와 방법에 대해서 기술하였다.

제안한 SDI 프로파일러 체계는 국내 대학 도서관에서처럼 주제전문 사서가 부족한 환경에서 대학의 핵심 연구, 프로젝트들을 집중적으로 지원하여 운영한다면 구성원들의 정보 서비스에 대한 만족도를 높일 수 있을 것으로 기대된다. 그러나 해결되어야 할 문제들도 남아있다. 본 연구에서 제안하는 조직 구조는 기존의 기능적 조직 체계를 유지하면서 프로파일러 조직 체계를 양립해서 운영하는 병행 모델(Hybrid Model)이다. 이 병행 모델은 현 국내 도서관 환경에 적합한 운영 모델인 반면 두 조직간 마찰이 일어날 경우 운영상의 어려움이 예상된다(Martin 1996; 정동열 2002). 또한 문제가 되는 것은 사서 업무의 가중한 부담이다.

이러한 문제들을 해결할 수 있는 것은 사서간의 원활한 소통과 아울러 사서들이 핵심 요소에 전념할 수 있도록 하는 조직 개편 방안을 고려해 볼 수 있다. 이러한 적극적인 SDI 프로파일러 서비스를 통해서 얻는 것도 많을 것이다. 이용자와의 대면 횟수가 1년에 겨우 몇 차례였던 것이 수십 차례로 늘어남에 따라 이용자와 진정한 소통의 길이 열리는 기회가 생길 것이다. 출발선상의 단점은 도서관내 재교육은 물론 위탁교육, 현장교육을 통해 좀 더 깊이 있게 쌓아감으로, 정적인 공간이 동적인 공간으



로 확대 재생산 됨으로 자연스레 극복될 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구는 M대학을 예를 들어서 SDI 프로파일러 체계에 대한 개념적 모델과 일반적인 적용 절차만을 제시한 것이기 때문에 이를 도서관 업무에 적용하기 위해서는 대학의 규모 또는 특성별로 세밀한 분석 및 프로파일링을 위한 구체적인 절차 수립이 요구된다. 그러나 무엇보다도 중요한 것은 조직의 상위 부서로부터 적극적인 협조와 지원을 이끌어 내는 것이다. 이와 같이 조직의 지원을 얻어낸 후 대학 도서관의 규모 및 특성이 유사한 대학들이 컨소시엄을 이루어 도서관 상호 대차 업무를 수행하고 정보 자료를 공유한다면 프로파일러 체

계는 더 효과적으로 적용될 수 있을 것이다.

프로파일러 체계는 대학 도서관이외에 전문 도서관에 더 효율적으로 적용될 수 있을 것으로 생각되며 공공 도서관에도 적용될 수 있을 것이다. 전문 도서관에 적용될 경우 대학 도서관의 경우와 크게 다르지 않는 반면 공공도서관에 적용할 경우 많은 차이가 나며 이에 대한 분석이 요구된다. 즉, 공공도서관은 대학과는 달리 학과라는 특별히 고정된 서비스 영역이 존재하지 않고 일반적으로 아동열람실과 종합열람실로 구분되어 있다. 따라서 이러한 구조에 상응하는 SDI 프로파일러 배당과 핵심 역할을 정의하는 것이 필요할 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

- [1] 구중억, 이응봉. 2005. RSS 메타데이터 기반 SDI 시스템 구축방안 연구. 『제12회 한국 정보관리학회 학술대회 논문집』, 107-115.
- [2] 국립중앙도서관. 2008. 『주제전문사서 인력수급 전망 및 제도화 방안 연구』. [서울]: 국립중앙도서관
- [3] 김남숙. 2009. 성균관대 주제사서 서비스 패러다임의 진화, ver 2.0: 중앙학술정보관을 중심으로. 『사립대학교도서관협의회 제24차 실무자 워크샵』, 2009.7.1. [제주: 사립대학교 도서관협의회].
- [4] 김석영. 2002. 디지털참고정보서비스의 최근 개발 동향. 『정보관리학회지』, 19(4): 213-231.
- [5] 김성희. 2005. 실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(1): 249-265.
- [6] 노영희. 2003. 국내 대학도서관의 SDI 서비스 제공현황 분석 및 통합형 서비스 시스템 구축 방안에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(3): 199-224.
- [7] 노영희. 2009. 온라인지식정보서비스 품질 향상을 위한 온라인지식정보원 확보 및 연계전략에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 17-30.
- [8] 노영희. 2009. 대학도서관의 규모별 주제전문사서체제 도입방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 101-117.
- [9] 박수희. 2008. 한국형 대학도서관 리에중 서비스 모형 개발 사례. 『KORSA 학술 Workshop 자료집』,

- [광주]: 학술정보공동활용협의회.
- [10] 박유진, 정유진, 장근녕. 2006. 개인화된 제품 추천을 위한 고객 행동기반 고객 프로파일링 기법. 『경영과학』, 23(3): 183-194.
- [11] 박준식. 2005. 대학도서관 가상참고서가의 협동구축. 『한국도서관·정보학회지』, 36(4): 5-25.
- [12] 손재영. 2007. 프로파일링(profiling) 기법을 활용한 범죄수사와 범죄예방의 법적 문제. 『토지공법연구』, 36: 369-399.
- [13] 안인자, 노동조, 노영희, 김성진. 2009. 주제전문사서를 위한 능력중심 교육과정 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 333-361.
- [14] 유완식. 2009. 주제전문사서 양성 및 이용자 서비스 개선 방안. 『사립대학교도서관협의회 제24차 실무자 워크샵』, 2009.7.1 [제주: 한국사립대학교 도서관협의회].
- [15] 장혜란. 2003. 대학도서관의 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석. 『정보관리학회지』, 20(4): 49-66.
- [16] 장혜란. 2004. 디지털참고봉사의 이용 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 35(4): 215-228.
- [17] 정광훈, 김유승. 2009. 협력형 온라인 지식정보서비스 운영방안에 관한 연구 - 〈사서에게 물어보세요〉 서비스 활성화 방안을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 133-155.
- [18] 정동열. 2002. 지식기반시대 대학도서관의 주제전문화 역할 방향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 5-23.
- [19] 정재영. 2006. 실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안 및 고려요소. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 75-101.
- [20] 정종기. 2007. 정보전문가의 교수활동지원을 위한 참고정보서비스 실태 분석- 사서교사의 참고정보서비스를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 211-230.
- [21] 진성화. 2008. 『대학도서관의 RSS를 이용한 정보서비스 활성화 방안』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [22] 최상기, 안인자. 2009. 대학도서관 리에중서비스 운영방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 167-182.
- [23] 최은주, 이선희. 2004. 협력형 디지털참고정보서비스 활용에 관한 연구 - KISTI의 Question포인트 운영 사례를 중심으로. 『정보관리학회지』, 21(2): 69-87.
- [24] 헤이즐우드 로이, 미초드 스티븐 G. 2007. 『프로파일러 노트』. 허진 옮김. 서울: 마티.
- [25] Beth, S. 2009. "SMS library reference service options." *Library hi tech news*, 26(3/4):13-15.
- [26] Buckland, M. K. 2008. "Reference library service in the digital environment." *Library & Information Science Research*, 30: 81-85.
- [27] Martin, J. V. 1996. "Subject specialization in British university libraries: a second survey." *Journal of Librarianship and Information Science*, 28(3): 159-169.
- [28] Morales-Del-Castillo, J. M., Pedraza-Jimenez, R., & Ruiz, A. A. 2009. "A semantic model

- of selective dissemination of information for digital libraries.” *Information Technology and Libraries*, 28(1): 21-30.
- [29] Numminen, P., & Vakkari, P. 2009. “Question types in public libraries’ digital reference service in Finland: Comparing 1999 and 2006.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(6): 1249-1257.
- [30] Penka, J. T. 2003. “The technological challenges of digital reference.” *D-Lib Magazine*, 9(2). [online]. [cited 2009.07.10]. <<http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>>.
- [31] Pomerantz, J., & Stutzman, F. 2006. “Collaborative reference work in the blogosphere.” *Reference Services Review*, 34(2): 200-212.
- [32] Shachaf, P., & Horowitz, S. M. 2008. “Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines.” *Library & Information Science Research*, 30: 122-137.
- [33] Shachaf, P., Oltmann, S. M., & Horowitz, S. M. 2008. “Service equality in virtual reference.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(4): 535-550.
- [34] Wan, G., et al. 2009. “Key issues surrounding virtual chat reference model: A case study.” *Reference Services Review*, 37(1): 73-82.
- [35] Wanga, H., Niub, G., & Hubbard, W. J. 2004. “Current status of reference services in academic libraries in mainland China: A web analysis.” *The International Information & Library Review*, 36: 105-110.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Jung-Eok Gu, & Eung-Bong Lee. 2005. “RSS Metadata Giban SDI System Guchuk Bangan Yeongu.” *Proceedings of The 12th Conference of Korean Society for Information Management*, 107-115.
- [2] The National Library of Korea. 2008. *Juje Jeonmun Saseo InRyuk Suseub Jeonmang mit Jedohwa Bangan Yeongu*. Seoul: The National Library of Korea.
- [3] Nam-Suk Kim. 2009. “Sungkyunkwandae Juje Saseo Service Paradigmui Jinhwa, ver 2.0: Jungsng Haksul Jeongbogwaneul Jungsimeuro.” *Korean Private University Library Association Je 24cha Silmuja Workshop*, 2009. 7. 1. Jeju: Korean Private University Library Association.
- [4] Sukyoung Kim. 2002. “Recent Developments and Trends of Digital Reference Service.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 19(4): 213-231.

- [5] Seong-Hee Kim, 2005. "A Study on the Real Time Digital Information Service." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(1): 249-265.
- [6] Young-Hee Noh, 2003. "A Study on Current Condition of Utilizing SDI Service in Universities of South Korea & Construction of DB Integrated Service System." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 20(3): 199-224.
- [7] Young-Hee Noh, 2009. "A Study on Gathering & Connecting Online Reference Resources for Improving the Quality of Online Knowledge Service." *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 20(2): 17-30.
- [8] Young-Hee Noh, 2009. "A Study on How to Introduce Subject-Oriented Service to University Libraries Based on Their Size in Korea." *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 20(1): 101-117.
- [9] Soo-Hui Park, 2008. *Hankukhyeng Daehak Doseogwan liaison Service Mohyeng Gaebal Sarye*. Gwangju: KORSA Haksul Workshop Saryejip, Korea Resource Sharing Alliance.
- [10] You-jin Park, Eau-jin Jung, & Kun-Nyeong Chang, 2006. "Customer Behavior Based Customer Profiling Technique for Personalized Products Recommendation." *Korean management science review*, 23(3): 183-194.
- [11] Joon-Shik Park, 2005. "Cooperative System for Virtual Reference Shelves of the University Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(4): 5-25.
- [12] Jae-Young Son, 2007. "Rechtsprobleme der Rasterfahndung." *Public Land Law Review*, 36: 369-399.
- [13] In-Ja Ahn, Dong-Jo Noh, Young-Hee Noh, & Sung-Jin Kim, 2009. "Competency Based Curriculum Development of Subject Specialist Librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(1): 333-361.
- [14] Wan-Sik You, 2009. "JujeJeonmun Saseo yangseong mit Iyongja Service Gaeseon Bangan." *Korean Private University Library Association Je 24cha Silmuja Workshop*, 2009, 7. 1. Jeju: Korean Private University Library Association.
- [15] Hye-Rhan Chang, 2003. "Analysis of Digital Reference Services in Korean Academic Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 20(4): 49-66.
- [16] Chang Hye Rhan, 2003. "Digital Reference Service: Directions for Promotion." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(4): 215-228.
- [17] Kwang-Hun Jung, & You-Seung Kim, 2009. "A Study of Collaborative Online Knowledge-Information Service Management: A Plan for Improving the <Ask Librarian> Service." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 133-155.

- [18] Dong-Youl Jeong. 2002. "A Study on the Role Model of Subject Specialization in Academic Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3): 5-23.
- [19] Jae-Young Chung. 2006. "The Factors which Should be Considered in Real-time Reference Service and the Effective Way of Using it." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3): 75-101.
- [20] Jong-Kee Jung. 2007. "An Analysis on Reference Information Service of Teacher Librarians to Instruction in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(1): 211-230.
- [21] Sung-hwa Jin. 2008. *Daehak Doseogwanui RSSreul Iyongghan Jeongbo Service hwalseonghwa Bangan*. Graduate Thesis, Sookmyung Women's University.
- [22] Sang-Ki Choi, & In-Ja Ahn. 2009. "A Study on the Operational Plan of Liaison Service at Academic Libraries." *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 20(2): 167-182.
- [23] Eun-Ju Choi, & Seon-Hee Lee. 2004. "A Study on the Collaborative Digital Reference Service - Focused on the implement of QuestionPoint at KISTI." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 21(2): 69-87.
- [24] Hazelwood, Roy, & Michaud, Stephen G. 2007. *PROFILER NOTE*. Translated by Jin Heo. Seoul: Mati.