

# 협력형 참고봉사 서비스 비교 연구

- 한국과 일본을 중심으로 -

## A Comparative Study on Cooperative Reference Service: Centering on Korea and Japan

조재인(Jane Cho)\*

### 목 차

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| 1. 서론                  | 5. 한국과 일본의 협력형 참고봉사 서비스 비교 분석 |
| 2. 참고봉사 서비스 발전 경향      | 6. 결론                         |
| 3. 한국의 협력형 참고봉사 서비스 분석 |                               |
| 4. 일본의 협력형 참고봉사 서비스 분석 |                               |

### 초 록

이용자의 무관심, 대체할 수 있는 인터넷 콘텐츠의 급증으로 국내 협력형 참고봉사 서비스는 정체 상태에 빠져 있다. 특히 이용자가 스스로 탐색하여 획득 가능한 인터넷 콘텐츠의 급증은 전통적 질의-응답 방식의 참고봉사 서비스의 기능과 본질에 대한 재검토와 더불어, 신뢰할 수 있는 지식베이스의 구축이라는 참고봉사의 간접서비스 영역에 대한 중요성을 새롭게 조명하고 있다. 본 연구는 간접서비스 위주의 협력을 추구하는 일본 도서관들의 협력형 참고봉사 서비스를 심층 조사하고 이를 비교 분석하여, 한국의 협력형 참고봉사 서비스의 새로운 도약 가능성을 조망해 본다.

### ABSTRACT

Due to the inferior condition of local library reference service, an air of indifference about users, and the increase in Internet resources, cooperative reference service in domestic libraries tend to be stagnant. The increase in Internet resources was reconsidered, aside from traditional library reference service, based on question and answer service. It shed new light on the importance of indirect service, which is focused on reliable knowledge base construction. This study analyzed cooperative reference service, which is managed by the Japanese Diet library that pursued indirect service contrary to ours. Based on that, it suggested a new takeoff possibility for Korean cooperative reference service.

키워드: 한국, 일본, 아시아, 협력형 참고봉사 서비스, 참고봉사

Korea, Japan, Asia, Cooperative Digital Reference Service, CDRS

\* 인천대학교 문헌정보학과 조교수(chojane123@naver.com)

논문접수일자: 2012년 1월 12일 최초심사일자: 2012년 1월 17일 게재확정일자: 2012년 2월 7일  
한국문헌정보학회지, 46(1): 119-139, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.119]

## 1. 서론

인터넷 콘텐츠의 증가로 누구나 쉽게 스스로 정보를 탐색할 수 있는 환경이 조성되면서, 참고질의 건수가 급감하고 있다. 따라서 그동안 도서관이 전통적으로 수행해 오던 참고봉사 서비스의 기능과 본질에 대한 변화가 불가피하게 되었다. 이러한 조류에 의해 최근 미국도서관협회의 참고봉사·이용자서비스 분과(Reference and User Services Association 2008)에서는 참고봉사에 대한 정의를 종전의 질문 처리 중심에서, 도구의 관리나 기록의 축적과 같은 간접 서비스를 포함하는 새로운 영역으로 확장한 바 있다. 여기에는 신뢰할 수 있는 지식베이스의 구축과 제공, 그리고 의미 있는 주제 분야 자료의 분석과 가공, 그리고 참고봉사 기록의 축적이 포함된다.

우리나라에서는 2008년부터 단위도서관의 한정된 인적 물적 자원을 공유하고 어려운 질의에 공동 대응하기 위하여 협력형 디지털 참고봉사 서비스(CDRS) “사서에게 물어 보세요”를 운영하고 있다. 그러나 이용자의 무관심, 대체할 수 있는 인터넷 정보 자원의 폭주로 정체되어 있는 상태이다. 한편, 일견 유사해 보이기는 하지만, 일본의 도서관들은 우리와 같은 질의-응답 중심의 직접서비스 협력이 아닌, 간접서비스 중심의 협력을 추구하고 있다. 일본국립국회도서관은 개별 도서관의 직접서비스 결과인 참고봉사 사례를 표준적으로 축적하고, 각종 지식베이스를 공동 구축하여 활용하는데 초점을 맞추어 사업을 추진하고 있다. 따라서 참고봉사 관리 시스템을 참여 도서관에 일괄 보급하고 참고봉사 기록과 각종 도구를 위한 표준 데이터 형식을

마련하는 등 개별 도서관의 참고봉사 관리 업무 정착과 협력적 운영 인프라 조성에 많은 노력을 기울이고 있다.

한국의 협력형 디지털 참고봉사 서비스는 정체에서 벗어나기 위한 새로운 탈출구 모색이 필요하다고 평가된다. 따라서 이 시점에 도약 가능한 새로운 협력 모델을 재구성해 보는 것은 큰 의미가 될 수 있을 것이다. 그러한 맥락에서 본 연구에서는 질의-응답 형식의 협력과 달리 간접서비스 중심의 협력 모델에 대하여 논의해 보도록 한다. 일본 국립국회도서관이 전국 공공도서관 및 대학도서관을 중심으로 운영하고 있는 협력형 참고봉사 서비스를 심층 조사하고 비교 분석함으로써, 한국의 협력형 참고봉사 서비스가 어떤 지평을 향해 나아가야 할지에 대한 새로운 측면의 답론을 제시한다.

## 2. 참고봉사 서비스 발전 경향

### 2.1 참고봉사 서비스의 기능과 본질의 변화

ARL 통계를 살펴보면, 참고봉사서비스의 기관당 평균 질의 건수는 1991년 125,103건에서 2009년 55,416건으로 약 56% 감소된 것을 확인할 수 있다(ARL Statistics 2011). 미국 대도시의 공공도서관 참고질의 건수도 1997년 1,626,569건에서 2007년 790,389건으로 감소되고 있다(SAITO Yasunori 2007). 참고봉사서비스는 점점 더 그 이용도가 감소되고 있는데, 그 이유는 인터넷의 활성화로 이용자가 스스로 탐색할 수 있는 정보원이 증가하였기 때문이라고 논의된다.

컨텐츠의 증가와 웹 2.0 등의 기술은 도서관과 이용자 사이의 관계를 변화시키고 있어, 그에 따라 자연스럽게 참고봉사 서비스의 중개 기능도 변화되고 있다. C.C. Kuhlthau(1993)는 참고봉사의 중개 기능을 다음과 같이 5개의 레벨로 구분한 바 있다. 첫 번째 레벨은 정보원의 조직을 통하여 이용자가 정보를 탐색할 수 있는 환경을 제공하는 것이며, 두 번째 레벨은 이용자에게 필요한 정보원의 소재처를 파악하여 제공해 주는 것이다. 그리고 세 번째 레벨은 이용자와의 면담 과정을 통하여 원하는 주제를 파악하고 그에 적절한 정보원을 제시해 주는 역할이다. 한편, 네 번째와 다섯 번째 레벨은 특정 주제에 대한 정보 탐색 과정을 지원하거나, 최적의 정보원만을 획득할 수 있도록 문제 해결 과정 전반에 거친 정보 분석 및 평가 서비스를 제공하는 것으로 정의하고 있다. C.C. Kuhlthau의 정의에 대해 B.A Nardi와 V. L. O'Day(1999)는 다음과 같은 관점으로 통찰하고 있어, 주목되었다. 그들은 C.C. Kuhlthau가 정의한 참고봉사 레벨 중 1 - 3레벨까지는 인터넷 기반 디지털 컨텐츠의 급증으로 그 중요성이 점차 상실되어 가고 있다고 언급하였다. 우리는 위키피디아 등 다양한 인터넷 정보원의 등장을 목도하고 있는데, 이는 이용자가 반드시 도서관에 의존하지 않아도 스스로 정보를 획득할 수 있는 환경을 조성해 나가고 있어, 정보의 소재처를 안내하거나, 원하는 정보원을 제시해 주는 서비스에 대한 중요성은 축소되어 가고 있다는 것이다. 반면, 폭주하는 정보원 중 신뢰할 수 있는 정보를 선별, 평가할 수 있도록 이용자를 지원하는 기

능은 그 중요성이 강조될 것으로 전망되어, 요컨대 도서관은 전통적 의미의 참고봉사를 성찰하고, 창발적으로 새로운 참고봉사 서비스 모델을 만들어 가야 한다고 하였다.

이러한 조류에 의해 미도서관협회 참고봉사·이용자서비스분과(Reference and User Services Association 2008)에서는 최근 참고봉사서비스의 의미를 다음과 같이 수정하게 되었다. 그동안 참고봉사·이용자서비스분과는 참고봉사의 범위로 참고봉사 질문의 처리(Reference Transaction)만을 포함해 왔다. 그러나 참고봉사 업무(Reference Work)를 또 하나의 주요 영역으로 포함하게 되었다. 신규로 정의된 참고봉사 업무에는 구체적으로 지식베이스의 구축, 참고봉사 정보원 및 패스파인더<sup>1)</sup> 등의 도구 관리, 정보원의 분석 및 평가, 참고봉사 기록의 축적과 관련된 제 업무가 포함된다. 이는 참고봉사에서 지식베이스 구축과 관리 업무를 포함한 간접서비스 영역이 중요한 한 축을 차지하게 되었다는 것을 의미한다. 다양한 정보원에서 신뢰성 있는 정보를 선별하고 길잡이를 얻을 수 있는 지식베이스를 구축하고 평가하는 역할이 변화된 정보 환경에 부응할 수 있는 참고봉사의 새로운 영역으로 조명된 것임을 함의한다.

## 2.2 협력형 참고봉사 서비스의 유형

일반적으로 타도서관과 상호협력을 통하여 개별 도서관 이용자의 정보 봉사 요구를 해결하는 것을 협력형 참고봉사 서비스라고 부른다. 공식 또는 비공식적으로 구축된 협력 시스템에

1) 특정한 주제에 대한 문헌조사를 위하여 검색 전략 순으로 배열한 다양한 형태의 자료 목록.

의해 이용자의 정보 요구를 다른 기관의 담당자에게 의뢰하여 정보 자원을 제공받을 수 있는 과정을 말하기도 하며, 또는 참고봉사를 위한 자원과 인력까지를 공유하는 방식을 의미하기도 한다.

그러나 대부분 협력형 참고봉사 서비스는 다음과 같이 질의-응답을 도서관간 공동 대응하는 방식으로 이루어지고 있다. 여기에는 영어권 국가를 중심으로 한 글로벌 서비스인 Question-Point와 VRD가 가장 대표적인 서비스로 손꼽히고 있다(박준식 2005). LC의 Collaborative Digital Reference Service와 OCLC가 합동으로 개발한 QuestionPoint는 전 세계 정보전문가가 참여하고 있는 세계적 수준의 협력형 디지털참고정보서비스로 질의는 1차적으로 자관에서 해당되지만, 해결이 어려운 질의에 대해서는 QuestionPoint 서버를 통해 주제별 정보 전문가에게 의뢰된다. 이는 소프트웨어도구이면서, 커뮤니케이션 인프라로 평가되고 있다. 한편, 미국 교육성의 후원으로 개발된 VRD는 K-12와 학생, 교사, 학부모 대상으로 누구나 질문을 수행할 수 있으며, 전문가와의 링크를 제공해 주는 서비스이다. AskA MAD Scientists, AskERIC 등 약 20개 AskA 컨소시엄으로 구성되어 있으며, VRD 네트워크를 통해 각 분야 주제전문가들이 응답하게 된다. 그 밖에 우리나라의 “사서에게 물어보세요” 그리고 중국의 학술정보네트워크 CALIS가 운영하는 VRS (Songhui Zheng 2006) 등이 모두 비슷한 유형의 질의-응답 위주의 협력형 참고봉사 서비스로 운영되고 있다.

한편, 협력형 참고봉사에는 위와 같이 질의-응답 업무의 공동 대응이 아닌, 간접서비스 형

태의 협력을 추구하는 방식도 존재할 수 있다. 직접서비스가 이용자의 질문에 대해 사서가 직접 응답을 제시하는 서비스라면, 간접서비스는 이용자가 필요한 정보를 스스로 탐색하거나, 직접서비스 담당 사서가 참고할 수 있도록 미리 수집, 분석, 평가, 정리해 두는 활동으로 요약할 수 있다. 일반적으로 도서관의 기능은 자료의 수집·보존·서비스하는 것으로 간주되어 왔으나, 사서가 특정 주제 분야에 대해 분석, 평가, 정리한 결과물들을 가공된 또 다른 형태의 지식으로 축적하여 도서관간 공동 활용함으로써, 창발적으로 도서관의 정보 중개 기능을 실현할 수도 있는 것이다. 따라서 협력형 참고봉사 방식에 대한 담론에 있어, 기존과 같은 직접서비스 형태의 협력 뿐 아니라, 개별 도서관의 참고봉사 기록과 패스파인더와 같은 도구들을 표준적으로 축적하고 이를 도서관간 공유하는 간접서비스 중심의 협력 방식에 대해서도 논의해 볼 필요가 있을 것이다. 이러한 사례는 이미 일본에서 운영되고 있어, 그 특징과 성과를 엿볼 수 있는데, 4장에서 좀 더 구체적으로 일본 국립국회도서관이 운영하고 있는 협력형 참고봉사에 대해 살펴보고자 하겠다.

### 3. 한국의 협력형 참고봉사 서비스 분석

#### 3.1 개요

공공도서관 참고봉사는 지역주민의 정보 이용을 지원하고 정보 요구를 해결해 주는 중요한 기능을 가지고 있으나 우리나라 공공도서관의

참고봉사는 전반적으로 매우 낙후한 상황이다. 전체의 6% 정도만이 독립된 참고 봉사실을 운영하고 있으며, 전담인력이 있는 경우도 8% 불과하다(차미경, 김수정 2005). 뿐만 아니라, 대부분의 인력이 민원, 대출, 평생교육, 독서교실, 정기간행물, 문화행사, 행정업무를 병행하고 있다. 이에 국립중앙도서관은 도서관간 협력을 통하여 자원을 공동 활용하고 이용자의 참고질의에 공동 대응하는 협력형 디지털 참고봉사서비스를 개발하여 2008년부터 제공하고 있다. 1단계(2008)에 16개 지역 대표도서관이 중심이 되는 협력망이 구축되어, 접수된 질의를 해당 지역 대표 도서관에서 처리하기 시작하였으며, 2009년부터는 시스템 확충을 통해 전국적 서비스가 제공되어, 결국 전국 도서관의 50%에 가까운 340개 기관이 참여하는 거대 네트워크로 완성되었다(배순자 2011). 운영 주체인 국립중앙도서관은 국립급 도서관 데스크 포스와 자문위원회를 구성하여 도서관의 협력 기반 조성을 위해 노력하고 있다. 데스크 포스는 4개 분과의 활동으로 운영되고 있는데, 그 중 ① 질의응답서비스팀은 웹 폼 및 가이드라인 개발을 통해 질의응답시스템을 고도화하고, ② 참고정보원팀은 참고정보원의 수집과 데이터 구축을 위한 가이드 라인을 작성하고 있다. 한편,

③ 교육홍보팀은 운영 매뉴얼의 작성과 홍보, 교육 등을 전담하고 있으며, ④ 독서정보원팀은 정보원을 수집하고 구성 요소 개발 등을 맡고 있다.

### 3.2 주요 서비스

“사서에게 물어 보세요”의 주요 서비스는 다음과 같다. 첫 번째, 질의응답서비스이다. “사서에게 물어 보세요” 홈페이지를 통해 참고질의가 접수되면, 국립중앙도서관, 지역대표도서관, 공공도서관의 협력을 통하여 인적·물적 자원이 공동으로 활용되어 답변이 제공된다. 답변자료 중 유용한 정보는 지식정보 DB로 저장되고 이용자는 질의하기 이전에 이를 활용하여 필요한 정보를 미리 구할 수도 있다. 두 번째, 참고정보원서비스이다. 권위 있는 웹 사이트를 통하여 이용자가 찾고자 하는 자료를 쉽게 찾을 수 있도록 제공하는 서비스로 특정 주제나 토픽에 대한 자료, 권위 있고 유용한 인터넷 웹 사이트를 주제별로 브라우징 할 수 있도록 제공되고 있다. 참고정보원의 상세한 구성 내용은 <표 1>과 같다.

세 번째는 독서정보이다. 국립중앙도서관 및 참여 도서관의 사서가 추천하는 도서 및 한국

<표 1> 참고정보원의 주요 구성

구분	내용
정보길잡이	- 특정화제 또는 주제에 관한 자료나 정보를 수집해 둔 정보 탐색 도구
주제별 정보원	- 한국십진분류법의 주제 구분에 따른 온라인 정보원 및 2차 정보원
핵심정보원	- 사서가 참고봉사 시 혹은 이용자 자료 검색 시 도움을 받을 수 있는 핵심 온라인 정보원
온라인 사전	- 백과사전, 언어사전, 주제별 사전 등
온라인 정보원	- 주제 구분에 따른 대분류, 소분류별 온라인 정보원 링크

간행물윤리위원회 등의 기관 추천 도서 정보를 제공함으로써 이용자가 도서 선택에 도움을 받을 수 있도록 서비스하고 있다.

### 3.3 활용 현황 및 참가 기관

협력형 참고봉사에 참여하고 있는 지역 공공도서관은 전국 일반 공공도서관 전체의 절반이 넘는 수준으로, 2011년 8월을 기준으로 340개의 기관이 참여하고 있다. 16개 광역 지역의 각 지역별 협력 현황은 아래 <표 2>와 같다. 전체 참여 기관의 44%가 서울 지역에 분포하고 있으며, 그 밖에 경기, 경북, 경남 권에서 상대적으로 높은 참여율을 보이고 있다. 전체 질의-응답 실적의 64.4%가 국립중앙도서관을 포함한 서울 지역에 집중되고 있으며, 나머지 13%를 15개 광역 지역에서 공유하고 있다.

배순자(2011)는 협력형 참고봉사 서비스 활용도에 대한 연구에서 다음과 같은 결과를 요약하고 있다. 첫 번째, 주 이용자 연령대는 대학생을 비롯한 청장년층으로 이들이 82%선을 상회하는 수준이며, 중고등학생에 해당되는 10대의 이용자는 1% 미만의 저조한 활용도를 보이고 있다. 두 번째, 질문의 목적별로는 '연구과제의 수행', '관심 또는 취미', '업무 수행' 순으로 나타나, 이 서비스가 다소 전문적인 목적에서 활용

되고 있다고 보고하고 있으며, 서비스의 만족도 측면에서는 40% 이상의 이용자가 답변 처리에 만족하는 것으로 나타났다고 보고하고 있다. 마지막으로 질문의 주제는 전문성이 요구되는 과학기술이나 철학, 종교 분야는 그다지 많지 않았으며, 주로 총류, 사회과학 분야에 분포되고 있다고 분석하였다.

질문의 주제 분야 편중에 관한 문제는 2011년 국립중앙도서관 주제정보과에서 수행한 '사서에게 물어 보세요' 활용 현황에 관한 자체 분석 결과 보고에서도 파악할 수 있다(국립중앙도서관 2011). 전체 질의 건수의 50% 가까이가 총류에 편중되어 있으며, 좀 더 자세히 들여다 보면, 대다수가 문헌정보학 분야에 집중되어 있음을 알 수 있다. 2011년 8월 현재 총류 470건, 철학 16건, 종교 8건, 사회과학 214건, 자연과학 25건, 기술과학 83건, 예술 41건, 언어 24건, 문학 77건, 역사 80건의 질의가 집계되어 있는데, 그중 총류 중에서도 '문헌정보학', '도서/서지학' 부문에 452건, 즉 전체 질의의 44%가 집중되어 있음을 파악할 수 있다. 이러한 수치는 "사서에게 물어 보세요" 서비스가 대국민 서비스로 안착되지 못하고, 주로 문헌정보학 전공자들의 학습 도구로 활용되고 있음을 보여주고 있다고 판단된다(<표 3> 참조).

한편, 활용도가 미비해 아직도 많은 도서관들

<표 2> 활용 현황 및 참가 기관

지역	국립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
참여 기관수	1	44	20	13	12	9	16	5	29	27	15	29	10	28	31	30	21	340 (!00)
전체응답 실적	1,831 (49.4)	567	123	229	73	34	90	33	288	51	21	29	60	48	27	133	50	3,707

〈표 3〉 ‘사서에게 물어 보세요’ 지식DB의 주제별 분석

분석일	구분	총류	철학	종교	사회과학	자연과학	기술과학	예술	언어	문학	역사	계
2010.8	건수	380	13	8	180	23	64	31	20	50	67	836
	비율	45	2	1	21	3	8	4	2	6	8	100%
2011.8	건수	470	16	8	214	25	83	41	24	77	80	1038
	비율	45	2	1	21	2	8	4	2	7	8	100%

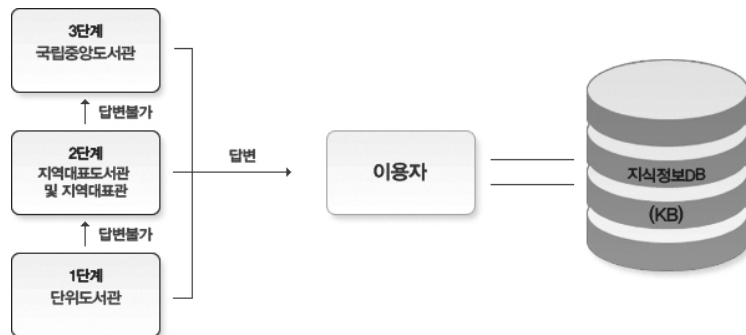
이 미실적 도서관으로 남아있다는 것도 큰 문제로 보인다. 2011년도 기준 전국 공공도서관의 절반 이상이 이 사업에 참여하고 있으나, 전체 누적 질문 건수는 3,707건에 이르고 있을 뿐이며, 참여 도서관 340여 개관 중 미실적 도서관이 153개관이나 된다. 한편, 2010년도 서울 지역 참여 도서관 통계에서도, 전체 28개관 중 17개 기관의 신청 건수가 1건 이하로 집계되고 있어, 서울 지역에서조차도 활성화되지 않고 있다고 분석된다.

### 3.4 업무 흐름 및 운영 시스템

‘사서에게 물어 보세요’의 질문 배분 및 처리 방식은 다음과 같다. 접수된 질문은 질문자의 거주 해당 지역 도서관으로 자동 접수되어 처리되며, 처리 불가능할 경우, 지역대표도서관으로 이첩

되어 처리된다. 지역대표도서관에서도 처리가 불가능할 경우, 국립중앙도서관으로 이첩된다. 한편, 답변 자료 중 유용한 것은 지식 DB로 저장하여 참고 자료로 재활용된다. 국립중앙도서관은 결제 및 검토과정을 거쳐 답변 내용의 사전 품질 관리 과정을 거치며, 고품질의 서비스를 유지하기 위하여 운영 노하우를 다른 도서관이 공유할 수 있도록 지원하고 있다. 또한 질의응답서비스의 흐름과 답변 작성, 참고정보원 작성과 활용, 도서정보 작성과 활용 등의 교육 과정을 마련하여 바람직한 CDRS의 대민 서비스를 위해 노력하고 있다. 〈그림 1〉은 사서에게 물어보세요(<http://www.nl.go.kr/ask/c1/page1.jsp>) 홈페이지에 게시된 질의 응답 체계도이다.

한편 운영 시스템은 이용자의 질문용 인터페이스와 관리자용 모듈로 구성된다. 이용자는 통합된 웹기반 질의-응답시스템에 접속하여 질의



〈그림 1〉 질의응답체계도

를 수행하게 되며, 이용자의 거주 해당 지역 도서관의 관리자는 관리자 전용 모듈을 통해 응답을 수행하게 된다. 관리자 모듈에는 질문의 접수 및 답변 기능, 각종 통계 모듈, 지식DB 등록 기능이 구현되어 있으며, 처리할 질문, 완료된 질문, 이첩한 질문 등을 관리할 수 있는 세부 기능이 구현되어 있다.

### 3.5 운영 사례

한국의 협력형 참고봉사는 아직까지 많은 기관에서 높은 활용도를 보이고 있는 사업이 아니므로 보고된 운영 사례가 많지 않다. 다만 우수 기관으로 선정된 참여 기관들이 밝힌 운영 경험과 문제점을 요약하면 다음과 같다

#### 3.5.1 종로도서관

우수 운영 사례로 선발된 종로도서관은 2008년부터 2010년까지 총 135건의 질의를 처리했다고 밝히고 있다(국립중앙도서관 2011). 질의의 내용별로 학술 및 지식정보가 가장 많았으며, 그밖에 도서관 소장 자료 문의 및 도서관 이용 문의 건이 다수 있었다고 밝히고 있다. 이용자의 연령대는 20-30대가 압도적으로 많으며, 응답에 대한 만족도는 대부분 높은 편이라고 밝히고 있다. 한편, 문제점으로는 담당 사서가 주 업무가 아닌 부차적인 업무로 참고봉사를 맡고 있으므로, 업무에 집중이 어렵다는 점이라고 한다. 더불어, 기관 자체의 관심과 이해가 아직까지 부족하다는 점, 그리고 대체할 만한 인터넷 자원이 풍부하여, 이용자들의 참고봉사서비스에 대한 이해와 활용 의지가 매우 낮다는 점을 지적하고 있다.

#### 3.5.2 대구광역시립중앙도서관

2008년도부터 시범 운영에 참여한 대구광역시립중앙도서관은 2008년부터 2009년까지 총 74건의 질의 응답을 처리하였으며, 2009년도부터는 정보길잡이를 작성하여 협력형 데이터베이스에 참고정보원으로 등록하고 있다고 밝히고 있다. 정보길잡이주체의 선정 기준은 ① 대구와 관련된 주제, ② 이용자의 질의 빈도 및 자료 활용도가 높은 주제, ③ 사회적으로 이슈가 되어 잠재적 활용도가 높은 주제라고 한다. 한편, 참고봉사 질의의 내용은 과제 관련 질문, 상황별 도서 추천 관련 질의가 가장 많으며, 그밖에 도서관 이용, 대출/반납에 관한 질의도 다수 존재한다고 한다. 주제별로는 역시 72%로 총류가 가장 많았으며, 그밖에 사회과학이 18% 정도를 차지하고 있다고 분석하고 있다. 대구광역시립중앙도서관은 대구지역대표 도서관으로 향후 온라인 참고 사서를 지정하여 지역별 통합 운영이 시행될 필요가 있다고 지적하였으며, 그 밖에 참고봉사 담당사서의 전문 교육 확대, 우수 운영 기관에 대한 인센티브 제도 개선 등이 반드시 필요하다고 말하고 있다.

## 4. 일본의 협력형 참고봉사 서비스 분석

전술한 바와 같이, 참고봉사 서비스는 직접 서비스와 간접서비스 두 가지 영역으로 구분해 볼 수 있다. “사서에게 물어 보세요”가 도서관 간 협동을 통해 직접서비스를 구현해 나가는 형태의 서비스인 반면, 일본 국립국회도서관이 추진하고 있는 협력형 참고봉사는 질의-응답



자체의 협력을 추구하지는 않는다. 이 사업은 개별도서관이 처리한 참고봉사 사례를 표준적으로 축적하고 패스파인더나 특수컬렉션에 관한 도구를 공동 구축하여 활용하는 간접서비스 기반의 협력을 추구하고 있다. 본 장에서는 일본의 협력형 참고봉사서비스를 구체적으로 살펴보고자 한다.

#### 4.1 개요

이 사업은 참고봉사 서비스 효율성 제고를 위해 개별 도서관의 참고봉사 결과물들과 각종 도구들을 데이터베이스화하여 공유하는 것을 목표로 한다. 2002년에 국립국회도서관의 실험사업으로 시작되어, 2011년 12월까지 557개관(공공 346이상, 대학 150이상, 전문도서관 50 및 기타 도서관 11)이 참가하게 되었다(國立國會圖書館關西館圖書館協力課 2011). 이 사업의 운영 주체인 일본의 도서관들은 일상의 참고봉사 기록과 조사방법설명서, 자관의 특수 컬렉션 등 각종 참고봉사 도구들을 작성하여 그것을 협력형 데이터베이스에 등록하고 있다. 또한 데이터 공개 수준을 부여하여 그에 따라 타 도서관 및 일반 이용자에게 공개하고 있다. 한편, 지원 기관인 일본국립국회도서관은 협력형 참고봉사 데이터베이스 시스템을 구축, 운용, 유지, 관리하며, 참고봉사 데이터 작성에 필요한 표준을 개발하고, 참고 사서 연수를 실시해 참고봉사 대응 능력 신장을 지원하고 있다.

이 사업의 전제 조건은 개별 도서관 일상의 참고봉사가 표준적으로 기록되어야 한다는 것이다. 따라서 참고봉사 기록을 표준적으로 운용할 수 있는 시스템, 작성된 데이터가 상호 공유될

있도록 하는 협력형 데이터베이스, 그동안 참여관이 수기나 또 다른 비표준 형식으로 축적한 소급 기록의 일괄 변환이 반드시 필요하다.

이 사업에 의해 이용자와 참가 기관들은 ① 공동으로 등록된 다른 도서관의 참고봉사 기록과 도구를 공유할 수 있으며, ② 해결되지 않은 사례와 답변이 불충분하다고 생각되는 참고봉사 사례에 대해 다른 참가관의 지원을 구할 수도 있게 된다. 한편, ③ 코멘트 기능을 통해 협력적으로 데이터의 질을 높일 수 있을 뿐 아니라, ④ 자관의 참고봉사 기록을 자체 데이터베이스로 구축하지 않고도 편리하게 시스템을 운용할 수 있게 된다. 결국 이 협력 사업은 도서관 간의 상호 협력과 커뮤니케이션을 촉진하는 인프라, 질 좋은 지식베이스로 이용자를 안내할 수 있는 훌륭한 참고봉사의 간접서비스 도구를 구축하게 되는 것이다.

#### 4.2 데이터베이스 구성

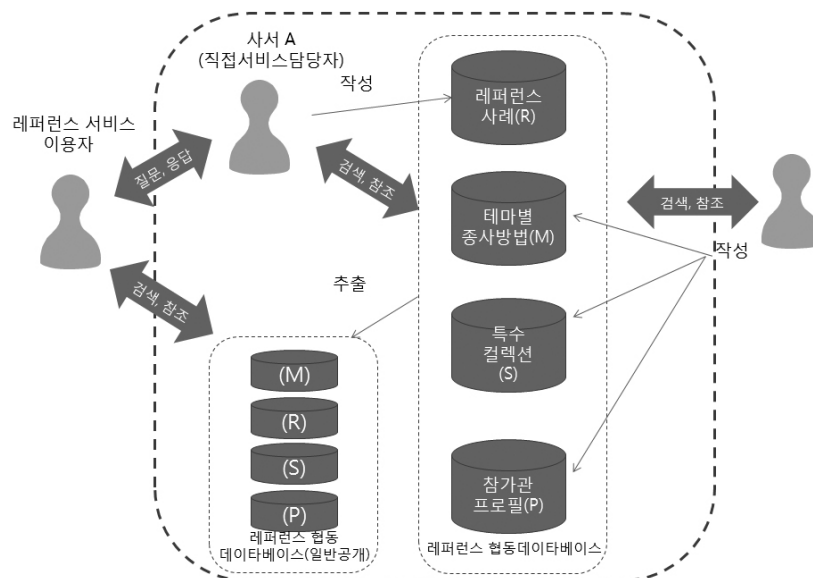
국립국회도서관, 전국 공공도서관, 대학도서관 및 전문도서관 등이 공동으로 구축하고 있는 참고봉사 협력 데이터베이스는 다음과 같이 구성되어 있다. 첫 번째는 참고봉사 사례 데이터베이스이다. 전국 참여 도서관의 참고봉사 질문과 답변에 대한 기록을 통합한 데이터베이스로 질문, 답변, 조사내용, 사례작성일, 이용자 유형, 작성도서관명 등이 포함되어 있다. 참가관은 비슷한 질문이 제기되는 경우, 답변의 소스로 활용하거나 조사의 단서로 활용하고 참고 사서의 질문 답변 교육과 연습 과제로도 활용하고 있다. 한편, 이용자는 사서를 거치지 않고 바로 원하는 정보를 탐색하기 위하여 사용하고 있다. 두

번째는 테마별 조사 방법 데이터베이스이다. 테마별 조사를 수행할 때 참조할 기본 정보원 및 조사 방법을 수록한 일종의 패스파인더로 참가관에 의해 지속적으로 갱신되고 있다. 세 번째는 특수 컬렉션인데, 개별 도서관이 보유한 특수컬렉션의 명칭, 이름, 개요, 이용 조건, 귀중본 여부, 목록, 소장 도서관 등을 명시하고 있으며, 마지막 네 번째 참가도서관 프로필에는 도서관 주소, 전화번호, 연락처, 홈페이지 등을 표시하고 있다(〈표 4〉 참조).

한편, 〈그림 2〉에서 제시된 운영 모델을 보면, 4개의 DB를 중심으로 간접서비스와 직접서비스가 어떠한 구조로 관계를 맺고 운영되고 있는지 파악할 수 있다. 그림에는 4개의 DB 개체 이외에 행위자로서 (A) 직접서비스담당사서, (B) 간접서비스담당사서, 이용자가 존재한다. 먼저, 간접서비스를 담당하는 사서 (B)는 이용자의 질문 의뢰에 무관하게 테마별조사방법 DB, 특수컬렉션 DB, 도서관프로필 DB를 구축하고 유지 관리하며, 로컬 도서관이 갱신한 데이터를

〈표 4〉 데이터베이스 수록 내용 예시

구분	수록 데이터 제목(예)
참고봉사 사례 데이터베이스	- 1000088135 사실조사: 동일본 대지진에서 자동차 산업에 미치는 영향 - 1000088135 서지적조사: 자택에 있는 편지·잡지·서간류의 보존 방법
테마별 조사 방법 데이터베이스	- 2000002479: 고령자의 식사 - 2000018659: 동일본 대지진 등의 재해 복구
특수 컬렉션	- 오사카시립도서관: 아사히신문사 기증외국지도 - 아오모리현립도서관: 아오미리현 노동문고 - 도요타 자동차 주식회사 토요타 박물관 도서실: 자동차 연구가 五十嵐平達의 컬렉션



〈그림 2〉 협력형 데이터베이스 운영 모델

참고봉사 협동 데이터베이스로 전송하여 통합 관리되도록 한다. 한편, 이용자는 질문이 발생했을 때, 즉각적으로 일반에게 공개되어 있는 참고봉사사례 DB, 조사방법 DB, 특수컬렉션 DB, 참가관 프로필 DB를 검색하고 스스로 문제를 해결할 수 있으며, 또는 직접서비스를 담당하는 사서 (A)에게 질문에 대한 해답을 의뢰할 수도 있다. 이러한 경우 사서 (A)는 참고봉사 사례 DB를 포함한 각종 협력형 DB를 참조하여 문제를 해결한 후, 이용자에게 답변을 제공하며, 사서 (A)가 수행한 새로운 케이스는 참고봉사 사례 DB에 신규 기록으로 등록되는 동시에 협동 데이터베이스로 전송된다(國立國會圖書館a 2010).

#### 4.3 활용 현황 및 참가 기관

2011년 11월말을 기준으로 참가 기관은 <표 5>와 같이 공공, 대학, 전문, 국립국회 도서관을 포함하여 총 557개 기관으로 집계되고 있다. 여기에는 공공도서관이 주를 이루고 있으나, 대학도서관의 경우에도 150개관이나 포함되어 있다.

<표 5> 참가관 통계

구분	참가관수
공공도서관	346
대학도서관	150
전문도서관	50
국립국회도서관 및 기타	11
계	557

데이터베이스는 앞에서 설명한 바와 같이 참고봉사 사례, 조사방법설명서, 특수 컬렉션, 참가관 프로필로 구분되는데, 데이터 등록건수는 참고봉사 사례 데이터가 69,548건, 조사방법설명서 7,492건으로 나타나고 있다(國立國會圖書館b 2011)(<표 6> 참조). 한편, 참고봉사 사례의 주제별 분포는 총류 3,202, 철학 1,968, 역사 10,168, 사회과학 8,771, 자연과학 3,056, 기술공학 3,370, 산업 3,001, 예술/미술 4,018, 언어 1,345, 문학 4,078건으로 집계되어, 사회, 역사 분야에 높은 분포를 보이고 있다.<sup>2)</sup>

참고봉사 사례 데이터와 조사방법설명서를 제공한 상위 10개 도서관의 데이터를 살펴보면, 사이타마현립도서관(埼玉縣立久喜圖書館)이 가장 왕성한 참여를 하고 있는 것으로 나타났다(國立國會圖書館關西館圖書館協力課 2011)(<표 7> 참조).

<표 6> 데이터베이스별 레코드 구축 통계(2011년 10월 기준)

구분	참고봉사사례	조사방법설명서	특수 컬렉션	참가관프로필
공공도서관	50,660	6,787	231	345
대학도서관	7,647	152	55	150
전문도서관	5,766	135	8	48
국립국회도서관 및 기타	5,475	418	19	11
계	69,548	7,492	313	554

2) Collaborative Reference System, <<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/common.Controler>>.

〈표 7〉 주요 참가관 및 데이터 건수(2011년 2월 기준)

참고봉사 사례 데이터			조사방법 매뉴얼 데이터		
순위	참가관명	건수	순위	참가관명	건수
1	埼玉縣立久喜図書館	7,564	1	福井縣立図書館	5,781
2	國立國會図書館	3,345	2	香川縣立図書館	364
3	近畿大學中央図書館	3,134	3	國立國會図書館	191
4	香川縣立図書館	2,206	4	日本能率協會總合研究所マーケティングデータバン	62
5	岡山縣立図書館	1,344	5	埼玉縣立久喜図書館	54
6	東京都立中央図書館	1,297	6	福岡縣立図書館	36
7	岐阜縣図書館	1,274	7	大阪府立中之島図書館	27
8	新潟縣立図書館	1,113	8	近畿大學中央図書館	23
9	山梨縣立図書館	1,093	9	厚木市立中央図書館	22
10	秋田縣立図書館	976	10	大阪市立中央図書館	16

#### 4.4 시스템 기능 및 데이터 표준

참고봉사 협력 시스템은 일반이용자와 사서업무용으로 구성된다. 참가관의 사서업무용 시스템은 참고봉사 데이터의 검색, 등록, 업데이트 및 각종 지원 기능으로 구성되며, 협력형 데이터베이스로 데이터를 등록하기 위해서는 클라이언트, 웹 툴, 파일 전송 등의 방법이 사용될 수 있다. 또한 참가도서관이 표준 포맷에 의해 자관의 ILS(Integrated Library System) 시스템과 연계하거나 독자적인 시스템을 개발할 수 있도록 지원되기도 한다.<sup>3)</sup>

데이터 교환을 위해서 참고봉사 사례, 조사방법 설명서, 특수 컬렉션, 참가관 프로필 4종에 대해 XML 기반의 표준 형식을 정의하고 있다. 그중 참고봉사 사례 데이터 형식을 구체적으로 살펴보면 〈표 8〉과 같다. 참고봉사 사례 데이터 형식은 협력형 데이터베이스를 통해 도서관간 공유될 수 있는 데이터 항목과 로컬 도

서관을 위한 고유의 관리 항목으로 구분되어 있다. ① 로컬 고유항목은 질문자의 인적정보와 접수 도서관 담당자 등의 정보로 구성되어 있어, 로컬 도서관에서만 관리하고 협력형 데이터베이스로 전송될 때 제외되도록 처리되고 있다. ② 협력 기관 간에 공유되는 항목 중 질문 내용(QUESTION)과 공개수준(ACC - LEVEL)은 필수 요소로 정의되어 있으며, 공개 수준에는 자관 참조, 참가관 공개, 일반 공개 중 한 가지를 선택하도록 정의되어 있다. ③ 질의에 대한 해결 여부(SOLUTION)를 체크할 수 있는 항목이 정의되어 있어, 종결된 질의인지 미결되어 타관의 도움이 필요한 질의인지를 구분할 수 있게 되어 있으며, ④ 참고봉사 조사 유형 태그(RES-TYPE)를 통해서 이 질의가 도서추천, 사실조사, 서지사항조사, 소장사항조사, 소장기관조사, 이용안내 등인지 여부를 선택할 수 있게 되어 있다. 한편, ⑤ 답변을 작성하는데 사용한 참고자료의 서지사항(BIBL, BIBL -

3) レファレンス協同データベース事業, home page 〈<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/tools.html>〉.

〈표 8〉 참고봉사 사례 데이터 표준 형식

항목	내용		비고	
파일이름	XXXXXXX.xml			
파일형식	xml			
문자코드	UTF -8			
구분	항목 이름	내용	태그 이름	비고
필수	참고봉사협력 데이터베이스 [XML 부모요소]		CRD	요소내용 없음 필수 참고봉사의 부모 요소 VERSION을 가짐 ※ version: 참고봉사 협력 데이터베이스 업무 XML 포맷 버전
	참고봉사		REFERENCE	요소내용없음 필수 『QUESTION』, 『ACC-LEVEL』, 『REG-ID』, 『ANSWER』, 『CRT-DATE』, 『SOLUTION』, 『KEYWORD』, 『CLASS』, 『RES-TYPE』, 『CON-TYPE』, 『BIBL』, 『ANS-PROC』, 『REFERRAL』, 『PRE-RES』, 『NOTE』, 『PTN-TYPE』, 『CONTRI』의 부모요소
	질문	참고봉사 질문 내용	QUESTION	
	공개수준	데이터 노출 수준	ACC - LEVEL	1. 자관 참조 2. 참가관 공개 3. 일반 공개
옵션	관리번호		REG - ID	최대 15자(30 바이트) 이내
	답변	질문에 대하여 답변 내용	ANSWER	
	사례 작성일	데이터를 만든 날짜	CRT - DATE	
	해결여부		SOLUTION	0 해결 1 미해결
	키워드	핵심 내용과 주요 개념	KEYWORD	
	NDC 버전	'일본십집진분류법' 판사항	CLASS	type: 분류 유형(NDC) version: type에 지정된 분류 유형의 버전
	NDC	일본십집진분류법분류 번호		
	조사유형	조사 유형	RES - TYPE	"도서추천", "사실 조사", "서지 사항 조사", "소장 조사", "소장 기관 조사", "이용 안내", "기타" 또한 임의의 문자열
	내용유형	참고봉사 사례 장르	CON - TYPE	"향토", "인물", "용어", "지명" 또는 임의의 문자열
	참고자료	답변을 만드는데 참고 자료	BIBL BIBL - DESC	"BIB - DESC"의 부모 요소
	답변과정 문의처	답변을 위해 거친 탐색과정	ANS - PROC REFERRAL	
	사전 조사 사항	질문자가 사전에 조사한 사항	PRE - RES	
	비고	자유 기입란(추가 사항 등)	NOTE	
	질문자 구분	질문의 분류	PTN - TYPE	"미취학 아동", "고교생", "학생", "사회인", "법인 도서관" 또는 임의의 문자열
	유익한 사람	사례 작성 시점에 정보 제공을 한 도서관 외부기관	CONTRI	
로컬고유 정보	질문자이름	질문자 이메일	담당자	전행관리번호
	질문자 성	질문자 주소	접수일시	접수창구
	질문자전화	담당자	답변날짜	참고
	질문자팩스		접수방법	

DESC), 질의 해결 과정(ANS - PROC), 질 문자가 사전에 조사를 마친 자료(PRE - RES) 등을 기록할 수 있는 태그를 정의하고 있으며, ⑥ 질문자(PTN - TYPE) 항목을 미취학아동, 학생, 고교생, 사회인, 법인(도서관)등으로 구분하여, 질의의 수준을 식별할 수 있도록 하고 있다.

한편, 조사방법 설명서 데이터 형식은 ① 조사 주제(THEME), 공개수준(ACCESS LEVEL), 조사방법(REFERENCE GUIDE), 완성여부(COMPLETION TYPE)를 필수 데이터 요소로 정의하고 있으며, ② 옵션으로 분류(CLASSIFICATION), 참고자료(BIBLIOGRAPHY), 서지사항(BIBLIOGRAPHICA ITEM) 등을 정의하고 있다.

#### 4.5 운영 사례

참고봉사 협력 데이터베이스 서비스는 일본 도서관 서비스에 긍정적 변화를 유발하고 있다고 평가되고 있는데(依田 紀久 2006), 특히 도서관 업무 처리 측면에서 많은 개선 효과가 있었다고 언급되고 있다. 사업 참가 기관은 정형화된 참고봉사 업무 플로우를 도입해 주먹구구식이었던 자체 프로세스를 개선시키는 계기가 되었다고 말하고 있으며, 더불어 참고 사서 연수 및 도서관 집단 연수와 장서 구축에도 긍정적인 변화가 발생하였다고 말하고 있다. 모범적인 몇 개 도서관의 운영 사례를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

##### 4.5.1 사이타마현립 쿠키 도서관(埼玉縣立久喜図書館)

사이타마현립 도서관(埼玉縣立久喜図書館 2011)은 2004년 3월부터 참고봉사 협동 데이터베이스 실험 사업에 참여해 왔다. 그러나 이 도서관은 그 이전인 1993년도부터 도서관 자체적으로 『참고 조사 사례집』을 통해 자관의 참고봉사 사례를 기록해 왔다고 말하고 있다. 2005년 2월부터 참고봉사 사례집의 데이터를 참고봉사 협동 데이터베이스에 등록하기 시작하였고, 12월부터 사례 데이터를 일반에게 공개하기 시작하였다. 이 도서관은 2006부터 2008년까지 3년에 걸쳐 소급 데이터 갱신 작업을 실시해, 데이터의 일반 공개 건수를 증가시켰다고 한다. 참고봉사 사례 작성에는 사이타마현립 3개관의 각 담당자가 참여하고 있다고 한다. 우리와도서관, 쿠마가이 도서관, 쿠키도서관에서 총 9명이 참여하고 있으며, 일단 개별 도서관의 참고봉사 데스크에서 서비스 내용이 워크시트에 입력된 후, 해당 기록물이 쿠키 도서관의 정보 지역 협력 담당관 앞으로 취합되어, 협력형 데이터베이스로 일괄 등록된다고 한다. 참고봉사 사례 기록을 위해 이 도서관은 『사이타마현립 도서관 참고봉사 사례집 입력 매뉴얼』과 그 외, 참고봉사 서비스에 관련되는 예규를 담은 『참고봉사 업무 취급 요령』, 『전자 메일에 의한 참고봉사 업무 취급 요령』, 『사이타마현립 도서관 참고봉사 사례집의 일반 공개에 관한 기준』 등을 마련하고 있다고 한다.

한편, 2010년 1월 28일 현재, 사이타마현립 도서관이 작성한 사례 데이터에 부여된 타관 사서의 코멘트 건수는 272건에 이른다. 타관의 사서가 부여한 코멘트에 의해서 데이터의 질이 향

상되고 있어, 일단 코멘트가 부여되면 해당 데이터는 일반 공개로 전환시키고 있다고 한다.

#### 4.5.2 카가와현립 도서관

카가와현립 도서관(香川縣立図書館 2010)은 『카가와현립 도서관 규칙』, 『카가와현립 도서관 참고 조사 규정』을 기반으로 다음과 같이 참고봉사 서비스를 제공하고 있다. 참고봉사는 구두, 전화, 문서, 전자메일 등을 통해 접수하고 있으며, 참고봉사 서비스를 위해 전임 사서 3명을 배정하고 있고 데스크에는 유자격 직원 10명을 순환시키고 있다고 한다. 참고봉사 협력 사업 참여 이전에는 자체적으로 개발된 『질문 처리표』를 작성하여 활용하였는데, 질문 처리표에는 응답하는데 소요된 시간, 타관에 조회를 의뢰한 것, 담당자 사이에 정보 공유가 필요하다고 판단된 것들을 중심으로 기록되었다고 한다. 이 도서관은 이를 보충 조사한 후 참고봉사 협력 사업에 참여하게 되었다고 밝히고 있다. 카가와현립 도서관은 2003년 참고봉사 협력 사업 시작 시점부터 참여하기 시작하여, 2005년 12월부터는 데이터의 일반 공개를 시작하였다고 한다. 2009년 1월말 현, 참고봉사 사례 데이터는 1,639건(일반 공개 : 949건, 참가관공개 : 227건, 자관만 참조 : 463건), 조사 방법 매뉴얼은 108건(일반 공개 : 49건, 참가관공개 : 17건, 자관만 참조 : 42건)에 이르고 있다고 한다. 이 도서관은 참고봉사 협력 사업에 참여함으로써 자체 참고봉사 기록 관리 공정을 정비할 수 있는 계기가 되었다고 말한다. 또한 곤란할 질문에 대해 타 사례를 참고하여 응답의 품질을 유지할 수 있으며, 같은 질문을 처리하는 또 다른 측면의 프로세스를 학습할 수 있는 도구로도 활

용하고 있다고 언급하고 있다.

## 5. 한국과 일본의 협력형 참고봉사 서비스 비교 분석

한국과 일본의 협력형 참고봉사 서비스는 도서관간 협력을 기반으로 한다는 측면에서 일견 유사해 보이나, 방법적 측면에서 다음과 같은 차이를 보이고 있다(〈표 9〉 참조).

### 5.1 형태

한국의 “사서에게 물어 보세요”는 질의-응답 서비스의 협력을 지향하고 있다. 통합형 인터페이스를 통해 이용자가 질의를 수행하면, 질문자의 거주지 소재 도서관에서 1차적으로 질문을 처리하되, 처리 불가능한 질의는 지역 대표 도서관 및 국립중앙도서관으로 이첩하여 처리되는 형태로 운영되고 있다. 반면, 일본의 국립국회도서관은 참여 도서관의 참고봉사 기록과 도구의 공유를 추구한다. 개별 도서관에서 질의를 접수하고 처리하되, 그 답변 사례를 전체 참여 도서관이 공유할 수 있도록 운영하고 있으며, 참여 도서관의 참고봉사 서비스 결과와 각종 도구에 대한 표준적 기록과 관리, 그리고 이 데이터의 공동 활용에 초점을 맞추고 있다.

### 5.2 참여 기관

우리나라는 대학도서관 및 전문 도서관들이 배제된 공공도서관만의 네트워크로 운영되고 있으며, 현재 340여개가 참여하고 있다. 한편,

〈표 9〉 일본과 한국의 협력형 참고봉사 서비스 비교

구분	일본		한국		
협력 형태	간접 참고봉사서비스 중심 - 개별 도서관 참고봉사 기록과 도구의 공동 구축 및 공유 - 참고봉사 기록 관리시스템 보급을 통해 개별 도서관의 표준적 관리 지향		직접 참고봉사서비스 중심 - 협력형 질의응답서비스 중심 - 질문자의 거주지 소재 도서관에서 일차 처리하되, 처리 불가능한 질의는 지역대표도서관 및 국립중앙도서관으로 이첩하는 형태		
운영주체	일본국립국회도서관		국립중앙도서관		
참여기관	550여 공공, 대학, 전문 기타		340여 공공 도서관		
참여조건	- 자관의 일상의 참고봉사 기록 및 공유 - 수기 또는 비표준 형태 소급 데이터의 변환 및 통합 구축		- 소급기록의 변환 의무 없음		
관련 시스템	이용자용	개별 도서관에서 운영		'사서에게 물어보세요' 통합형 질의-응답서비스	
	로컬 도서관	데이터등록 도구	클라이언트프로그램 등록프로그램 입력위크쉬트/파일전송		- 관리자용 웹페이지: 질문의 접수 및 답변 기능, 각종 통계 기능, 지식DB 등록 기능 구현(처리할 질문, 완료된 질문, 이첩한 질문 등을 관리할 수 있는 세부 기능 제공)
		표준데이터 포맷	XML 기반	① 참고봉사 ② 조사방법 ③ 특수컬렉션 ④ 참가관 프로필	
		검색용 API	참가관에	OpenAPI 제공	
사례건수	총 69,548건(2011년 말)		공개건수 1,038건(2011년 말)		
관련 DB	참고봉사 사례 DB	조사방법 DB	특수 컬렉션 DB	참가관 프로필 DB	질의응답 서비스 DB
	공동구축 및 공동 활용				정보 길잡이
					주제별 정보원
					핵심 정보원
					온라인 정보원
					대부분 국립중앙도서관 구축

일본에서는 공공도서관이 이 사업에 가장 많은 비중을 차지하고 있으나 대학, 전문 도서관들도 대거 참여하여 550여개 기관을 포괄하는 전국 네트워크로 형성되어 있다.

### 5.3 시스템 구성

“사서에게 물어 보세요”는 개별 도서관 참고봉사 업무 관리 지원이라는 목적보다 통합형 질의-응답 서비스 운영에 초점을 맞추고 있다. 따라서 운영 시스템은 국립중앙도서관이 운영하는 웹기반 통합형 질의 응답시스템과 관리자용

모듈로 비교적 간단하게 구성되어 있다. 개별 참여 도서관의 관리자가 운영하는 관리자용 모듈에는 처리할 질문과 완료한 질문, 이첩한 질문 등을 관리할 수 있는 기능과 함께, 질문의 접수 및 답변, 각종 통계 관리, 지식 DB 등록 기능이 제공되고 있다. 그러나 개별 도서관이 예전부터 자체적으로 운영해 오던 참고봉사업무 프로세스를 정비하여 과거의 문제점을 개선하고, 소급 기록을 변환하거나 구축하여 통합 활용할 수 있는 기반은 제공되지 않았다. 더불어 관련 데이터 형식과 전송 방식의 표준이 정의되지 않아, 이종의 시스템을 통해 작성되거나 관



리된 데이터의 통합과 공유가 불가능하다. 더불어 로컬 도서관이 운영하는 ILS(Integrated Library System)를 협력형 참고봉사 시스템과 연동하기 위한 위해 필요한 API의 공개 등도 이루어지지 않고 있다.

반면 일본에서는 개별 도서관의 기록과 각종 도구들이 체계적, 표준적으로 관리되고, 그것이 도서관간에 원활히 공동 활용될 수 있도록 다양한 표준의 정의를 비롯한 기술적 지원이 제공되고 있다. 따라서 자관의 참고봉사 기록을 관리할 수 있는 다양한 방식의 프로그램을 보급하거나, 자체 운용 중인 ILS와 연동될 수 있도록 데이터 형식과 전송 방식 표준화에 많은 노력을 기울이고 있다. 또한 참고봉사 사례 DB 검색용 API를 공개하여 참여 도서관이 자관 검색 시스템과 연동하여 운용할 수 있도록 지원하고 있다.

#### 5.4 등록 건수 및 활용도

한국의 경우 1,000여건, 일본의 경우 70,000여건 정도의 사례 데이터가 공개되어 있다. 우리나라는 340여개 참여기관 중 절반 가량의 도서관이 1개 미만의 질문을 접수했을 정도로 그 활용도가 미비한 반면, 일본의 상위 10개 도서관의 질문 처리 평균 건수는 약 2,000여건으로 양 서비스는 활용도에 있어 큰 차이를 보이고 있다. 질문의 주제 분야도 일본의 경우, 사회과학, 철학, 종교 등 고른 주제 분야에 질문 사례가 분포되어 있는 반면, 우리나라는 총류에 가장 많은 질의가 분포되어 있고, 그 중에서도 특히 문헌정보학 분야에 다수의 질의가 집중되어 있다.

#### 5.5 관련 DB 및 협력 방식

한국의 경우, 그동안 로컬 도서관 자체의 참고봉사 의뢰가 많지 않았기 때문에, 일본의 사례와 같이 누적되어 온 소급 기록의 정비 및 표준화, 그리고 이 기록을 전국적으로 공유하는 것에는 큰 관심을 보이지 않았다. 다만 사업이 시작된 시점을 기준으로 발생한 질의를 지역대표도서관과 국립중앙도서관의 지원에 의해 해결해 나가는 형태로 운영되고 있다. 한편, 참고정보원으로 정보길잡이, 주제별 정보원, 핵심정보원, 온라인 정보원이 제공되고 있으나, 이는 참여 도서관의 분담 구축으로 이루어진 것이 아니라, 대부분 국립중앙도서관의 일방적인 노력에 의해 구축된 것이다. 참고정보원 구축과 공유에 대한 개별 참여도서관의 의지와 노력뿐 아니라, 전담 인력을 비롯한 참여도서관의 여건 자체가 아직 충분히 성숙되어 있지 않다고 판단된다. 그에 따라 일본의 사례와 같이, 참여 도서관의 특수 장서 정보, 해당 지역 특수 주제와 관련된 패스파인더의 구축이 원활하지 않다.

한편, 일본에서는 참고봉사 사례 DB 뿐 아니라, 조사방법 DB, 특수장서 DB 등을 참여 도서관이 공동 구축하여 활용하고 있다. 로컬도서관 내부의 역할 분담에 의해, 직접 서비스 담당 사서는 참고봉사 사례 DB를 구축하고, 나머지 세 가지 DB는 간접서비스 담당사서에 의해 구축되어 전국적으로 공유되어 진다. 한편, 관련 데이터에 대한 XML 기반의 표준 형식이 정의되어 있어, 개별 도서관이 운용하는 이종의 시스템을 통해서도 데이터를 표준적으로 작성하여 전송할 수 있도록 지원되고 있다. 그러나 일

본의 협력형 참고봉사 서비스는 개별 도서관의 참고봉사 업무 지원에 초점을 두고 있으므로, 질의-응답 자체의 원활한 협력은 이루어지지 않고 있다. 다만, 미해결 질의로 표시되면 타 도서관에게 통지되어, 해결 가능한 도서관으로부터 도움을 받을 수 있으며, 코멘트 기능을 통해 답변이 완료된 질의라도 의미 있는 정보가 계속적으로 추가·보완될 수 있도록 운영되고 있다. 또한 참고봉사 사례 이외에도 도서관의 특수 장서 정보를 교환하고 특수 주제의 질문에 대한 조사방법 설명서를 작성하여 공유함으로써, 다양한 간접서비스의 공동화를 지향한다고 분석할 수 있겠다.

## 6. 결론

한국의 협력형 참고봉사 서비스는 정체에서 벗어나기 위한 새로운 탈출구 모색이 필요하다. 앞에서 비교 분석한 일본의 경우는 단위 도서관의 참고봉사 서비스가 이미 어느 정도 활성화되어 있는 상황에서 추진된 협력 사업이기 때문에, 이 모델을 우리 상황에 바로 적용하긴 어렵다고 본다. 그러나 새로운 모델을 모색하거나 장기적 발전 방향을 조망하기 위한 아이디어를 제시할 수 있을 것이다.

우리는 '사서에게 물어 보세요'와 같은 통합형 질의-응답서비스의 참여 독려에 앞서, 개별 도서관 일상의 참고봉사 업무 리엔지니어링을 지원할 필요가 있다고 본다. 요컨대 도서관들이 자관의 참고봉사 업무와 관련 기록을 체계적으로 관리할 수 있도록 프로세스 정비를 돕고 그 데이터가 도서관간 자연스럽게 공유될 수 있도록

시스템적 지원과 각종 표준 개발이 필요하다는 것이다. 참고봉사 경험의 공유 뿐 아니라, 동시에 자관의 특수 장서, 또는 특수 분야에 대한 패스파인더를 구축하여 공동 활용함으로써, 간접서비스 영역을 기반으로 한 새로운 협력 모델을 병행하는 것이 바람직하다고 본다. 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

첫 번째, 로컬도서관 일상의 참고봉사 기록을 표준적·체계적으로 관리할 수 있도록 지원하고 참여 도서관의 기록을 통합 관리 및 서비스할 수 있는 협력형 인프라가 조성되어야 한다. 이는 기존의 "사서에게 물어 보세요"의 지식정보 DB와 연동되거나, 기존 시스템의 확대 발전을 통하여 구현 가능할 것으로 보인다. 한편, 협력형 서비스에 참여하는 로컬 도서관이 참고봉사 관리시스템을 자신이 운영하는 ILS와 연동하거나 또는 독자적으로 개발할 경우에도, 데이터 전송과 공유가 가능하도록 관련 데이터 및 전송 방식의 표준 개발도 필요하겠다.

두 번째, 참고봉사 관리시스템을 통해 일상의 참고봉사 기록 뿐 아니라, 자관의 특수 장서, 특수 분야 조사 방법에 대한 패스파인더를 구축할 수 있도록 독려해야 할 것이다. 표준 데이터 입력 모듈과 지침 뿐 아니라, 이것이 지식베이스 일부로 공유될 수 있도록 다양한 방식의 지원이 필요할 것이다. 또한 그동안 수기 또는 비정형화된 방식으로 축적된 참고봉사 기록 중 가치 있는 것을 선별하여 소급 구축할 필요도 있을 것이다.

세 번째, 협력형 참고봉사 데이터베이스 검색 API를 공개하여 여기에 수록된 정보가 로컬도서관 뿐 아니라 다양한 채널을 통해 공유될 수 있도록 지원할 필요가 있을 것이다. 구글,

네이버 등 포털에 협력형 참고봉사 데이터베이스의 색인을 공개하여 일반인의 접근 채널을 강화한다거나, 향후 지식베이스를 기반으로 한 별도의 특화된 검색 엔진을 개발함으로써, 누구나에게 쉽게 접근될 수 있도록 해야 할 것이다.

네 번째, 참고봉사의 질에 대한 자성과 성찰을 통해 문제점을 찾아내고 이를 담보하기 위한 내부적 노력이 필요할 것이다. 체계적인 연수와 표준화된 조사 프로세스의 보급·정착을 통해 도서관의 전문성 신장을 지원할 필요가 있으며, 외부 주제 전문가의 활용 가능성도 고려할 필요가 있을 것이다. 또한 인적, 물적 자원이 빈약하고 주제 전문 장서와 사서가 부족한 공공도서관 네트워크만으로는 참고봉사서비스를 활성화시키기 어려우므로, 대학도서관 및 기타

전문특수도서관을 포함하여 그 범위를 확대하는 것도 고려해 볼 필요가 있을 것이다.

다섯 번째, 사실 이 모든 것에 앞서 가장 시급하고 중요한 것은 도서관의 정보 중개 기능에 대한 이용자들의 인식을 확산시키는 것이다. 이용자가 도서관 고유의 기능인 참고봉사서비스의 존재와 권위를 확신하지 않는다면, 새로운 모델 도입과 고민에 아무런 의미도 없을 것이다. 남영준(2011)의 주장과 같이 초중등교과서에 활용 방안을 수록하는 등 이용자 홍보 및 교육을 통해, 인터넷 정보의 폭발 속에 도서관이 제공하는 참고봉사 서비스가 신뢰성 있는 지식으로 인도해 줄 수 있다는 확신을 심어줄 수 있어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 국립중앙도서관. 2011. 협력형 온라인지식정보서비스 ‘사서에게 물어보세요’ 운영 활성화. 『2011 전국도서관대회 워크숍 3』, 2011년 10월 19일.
- [2] 남영준. 2011. 협력형 온라인지식정보서비스 ‘사서에게 물어보세요’ 활성화 방안 연구. 『2011 전국도서관대회 워크숍 3』, 2011년 10월 19일.
- [3] 박준식. 2005. 대학도서관 가상참고서가의 구축과 운영. 『대교협 2005 대학도서관 사서직 워크샵』.
- [4] 배순자. 2011. 국내 협력형디지털정보봉사의 효율적 실행을 위한 CDRS 사례연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 11-27.
- [5] 차미경, 김수정. 2006. 공공도서관 가상참고봉사 협력 모형 개발을 위한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 367-383.
- [6] 國立國會図書館a. 2010. “レファレンス協同データベース事業 データ作成・公開に関するガイドライン.” [online]. [cited 2011.6.5].  
<[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline\\_all\\_v1.2.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline_all_v1.2.pdf)>.
- [7] 國立國會図書館b. 2010. “レファレンス協同データベース事業累積統計 (平成22年12月末

- 現在.” [online]. [cited 2011.12.1].  
〈[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats\\_201110.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats_201110.pdf)〉.
- [8] 国立国会図書館関西館図書館協力課. 2011. “レファレンス協同データベース事業 平成22年度事業報告.” [online]. [cited 2011.12.1].  
〈[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum7\\_resume.zip](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum7_resume.zip)〉.
- [9] レファレンス協同データベース事業 home page. [online]. [cited 2011.12.1].  
〈<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/tools.html>〉.
- [10] 埼玉県立久喜図書館. 2011. これまでの5年これからの5年ーレファ協とともにー. 『第6回レファレンス協同DB事業フォーラム』, 平成22年 2月 17日. [online]. [cited 2011.6.5].  
〈[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum\\_6\\_jissen1.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_6_jissen1.pdf)〉.
- [11] 愛知学院大学図書館. 2011. 現場における情報共有への取り組みーレファ協は一石三鳥ー. 『第6回レファレンス協同DB事業フォーラム』, 平成22年.
- [12] 依田 紀久. 2006. “レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス.” *The Journal of Information Science and Technology Association*, 56(3): 90-95.
- [13] 香川県立図書. 2010. 香川県立図書館におけるレファレンス協同データベースの活用. 『第5回レファレンス協同DB事業フォーラム』, 平成21年. [online]. [cited 2011.6.15].  
〈[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum\\_5\\_resume.lzh](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_5_resume.lzh)〉.
- [14] ARL Statistics. 2011. *ARL Statistics 2008-2009*. Washington, DC: Association of Research Libraries. [online]. [cited 2011.6.1]. 〈<http://www.arl.org/bm~doc/arlstat09.pdf>〉.
- [15] Collaborative Reference System. [online]. [cited 2011.12.1].  
〈<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/common.Controler>〉.
- [16] Kuhlthau, C. C. 1993. *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- [17] Nardi, B. A., & O'Day, V. L. 1999. *Information Ecologies: Using Technology with Heart*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- [18] Reference and User Services Association(RUSA). 2008. “Definitions of Reference.” [online]. [cited 2011.5.20].  
〈<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>〉.
- [19] Saito, Yasunori. 2007. Digital contents and libraries in future. Transformation of a relation between a library and a user by digital environmental development: Consideration around the intermediary function of reference service. 『情報の科学と技術』, 57(9): 429-433.
- [20] Zheng, Songhui. 2006. “Virtual reference services in China: Helping the information-poor.” *Electronic Library*, 24(6): 763-773.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] The National Library of Korea. 2011. "Hyeoblyeokhyeong Online Jisik Jeongbo Service 'Saseo ege Mul-eo Boseyo' Unyeong Hwalseonghwa." *48th KLA General Conference Workshop 3*, October 19, 2011.
- [2] Nam, Young-Joon. 2011. "Hyeoblyeokhyeong Online Jisik Jeongbo Service 'Saseo ege Mul-eo Boseyo' Hwalseonghwa Bangan Yeongu." *48th KLA General Conference Workshop 3*, October 19, 2011.
- [3] Park, Joon-Shik. 2005. "Daehak Doseogwan Gasang Chamgo Seoga-ui Guchuk-gwa Unyeong." *Daegyohyeop 2005 Daehak Doseogwan Saseo-jik Workshop*.
- [4] Bae, Soon-Ja. 2011. "A case study of the CDRS for effective operation of collaborative digital reference service in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 11-27.
- [5] Cha, Mikyeong, & Kim, Soo-Jeong. 2006. "A study on the cooperation model for virtual reference service in public libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(4): 367-383.