

# 한국 도서관계의 ‘협력형’ 디지털참고서비스(CDRS): 문제점과 개선안\*

## Development and Management of CDRS in Korean Library Community

김 왕 종(Wang-Jong Kim)\*\*

이 제 환(Jae-Whoan Lee)\*\*\*

### < 목 차 >

- |                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| I. 서론                 | 2. 시스템기능의 한계        |
| II. 국내 CDRS의 현황과 실태   | 3. 운영체계의 비합리성       |
| 1. 국내 CDRS의 개발 현황     | IV. 국내 CDRS의 활성화 방안 |
| 2. 국내 CDRS의 운영 실태     | 1. 시스템기능의 효율성 증진    |
| III. 국내 CDRS의 비활성화 원인 | 2. 운영체계의 합리성 제고     |
| 1. 개발과정의 비체계성         | V. 결론               |

### 초 록

이 연구의 목적은 한국 도서관계에서 협력형 디지털참고서비스(CDRS)가 활성화되지 못하고 있는 이유를 밝혀내어 개선방안을 제시하는데 있다. 이를 위해, 이 연구에서는 세 가지 논점에 집중하였다. 첫째, 한국 도서관계에서 시도해온 CDRS의 현황과 실태를 조사하고 그 한계에 대해 논의하였다. 둘째, 한국 도서관계에서 CDRS가 부실한 상태를 벗어나지 못하고 있는 이유를 개발과정, 시스템기능, 그리고 운영체계의 문제점을 통해 밝혀내었다. 마지막으로 한국 도서관계에서 CDRS를 활성화하기 위한 방안을 실무적인 측면과 운영적 측면으로 나누어 제시하였다. 한편, 이 연구에서는 KISTI의 Question포인트와 국립중앙도서관의 ‘사서에게 물어보세요’를 사례로 하여 논점을 전개하였으며, 논의에 필요한 데이터는 문헌조사와 통계조사 그리고 기존 CDRS 시스템에 대한 유용성 테스트 등을 통해 확보하였다.

키워드: 참고서비스, 정보서비스, 디지털참고서비스, 협력형 디지털참고서비스, 국립중앙도서관, 공공도서관, Question포인트, 사서에게 물어보세요

### ABSTRACT

The purposes of this article are to raise the quality issues of Collaborative Digital Reference Services(CDRS) in Korean libraries and to suggest the feasible solutions to resolve the quality problems of CDRS. To the end, a thorough examination on the development process and present condition of main Korean CDRS such as 'Question포인트' and '사서에게 물어보세요'. This article investigates the causes of 'low quality' in Korean CDRS with emphasizing both technical problems and managerial limitations. Finally suggested are the solutions to improve the low quality of CDRS with special concerns on Korean library situation. Discussions on this article are based on literature review, statistical analysis, and usability tests on the targeted Korean CDRS, '사서에게 물어보세요'(Ask a Librarian in Korean version).

Keywords: Reference services, Information services, Digital reference services(DRS), Collaborative digital reference services(CDRS), Public libraries, Korean National Library

\* 이 논문은 부산대학교 기본연구지원사업(2년)에 의하여 연구되었음

\*\* 부산대학교 도서관 사서(wjkim@pusan.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2016년 11월 20일 •최초심사: 2016년 11월 28일 •게재확정: 2016년 12월 21일

•한국도서관·정보학회지 47(4), 69-91, 2016. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.47.2016012.69]

## I. 서론

디지털 참고서비스(Digital Reference Services, 이하 DRS)는 도서관이용자, 특히 원거리 이용자의 참고질의에 신속하게 대처하고자 1980년대 중반에 미국 도서관계에서 개발된 인터넷 기반 참고서비스이다. 국내에는 1990년대 후반에 대학도서관계에 의해 도입되어 급속히 확산되었으며, 2016년 현재 대부분의 도서관들이 DRS를 제공하고 있다. 도서관 홈페이지에서 흔히 마주치는 “사서에게 물어보기” 배너가 그러한 DRS 기능을 대변한다. 그런데 DRS는 서비스의 범위가 개별 도서관에 국한되어 있다 보니 IT의 도입을 통해 도서관들이 얻고자 하는 ‘인력과 자원의 공유 효과’가 제한적일 수밖에 없었다. 이러한 DRS의 한계를 넘어서기 위해 개발된 것이 다수의 도서관이 참여하는 ‘협력형’ DRS(Collaborative DRS, 이하 CDRS)이다. 2002년에 LC와 OCLC에 의해 최초의 CDRS 시스템인 QuestionPoint가 개발되어 서비스를 시작하였으며, 국내에도 KISTI에 의해 도입되어 2004년부터 한국어 버전(Question포인트)으로 서비스를 제공한 바 있다(최은주·이선희 2004; 이선희·최희운 2004; 이선희 2007).

이처럼 DRS는 물론이고 CDRS가 한국 도서관계에 도입되어 참고서비스의 한 축을 담당하기 시작한지 십여 년이 흘렀다. 인터넷 기술을 활용하여 도서관이용자의 참고질의에 능동적으로 대응하고자 했던 도서관사람들의 의지가 있었기에 가능한 일이었다. 그런데 CDRS에 가입한 도서관들이 늘어나고 거의 모든 도서관들의 홈페이지에서 DRS 배너를 볼 수 있게 되었음에도 불구하고 한국 도서관계의 참고서비스 기능이 실질적으로 활성화되었음을 보여주는 증거는 좀처럼 찾아보기가 어렵다. DRS와 CDRS의 이용실태를 조사한 연구들에 의하면, 거의 대부분의 도서관에서 DRS는 본연의 기능을 상실한 채 장식품으로 전락해 있으며 CDRS 또한 중단되거나 유명무실한 상태에 놓여 있다(장혜란 2004; 김달식 2005; 남태우 등 2008; 배순자 2011; 박희진·박성재 2013; 장혜란·이경숙 2014; 황면·정동렬 2016).

도대체 무엇이 문제일까? 남들보다 앞서 DRS를 도입하고 CDRS 또한 의욕적으로 시작하였는데, 도서관이용자들은 차치하고 도서관사람들조차 DRS의 기능에 대해 인지하지 못하고 CDRS의 활용에 있어 소극적인 까닭은 무엇일까? 궁금하였다. 그래서 이 연구를 통해 DRS, 특히 CDRS가 한국의 도서관계에 건강하게 뿌리내리지 못하고 있는 이유를 밝혀내고 싶었다. 더불어 CDRS를 활성화하는 것을 통해 아직까지 후진적 단계에 머물러 있는 한국 도서관계의 참고서비스가 선진화될 수 있는 활로를 모색하고 싶었다. 이러한 목적을 위해 이 연구에서는 다음 세 가지 논점에 집중하고자 한다. 첫째, 한국 도서관계에서 시도해온 CDRS의 현황과 실태를 조사하고 그 한계와 문제점에 대해 논의하고자 한다. 둘째, 한국 도서관계에서 CDRS가 활성화되지 못하고 있는 이유를 다양한 관점에서 밝혀내고자 한다. 그리고 마지막으로 한국 도서관계에서 CDRS를 활성화하기 위한 전략과 방안을 실효적으로 모색하고자 한다.

## II. 국내 CDRS의 현황과 실태

선행연구를 살펴보면, 한국 도서관계의 CDRS는 KERIS가 중심이 되어 시행하고자 했던 실험적 CDRS, KISTI가 중심이 되어 시행하다 중단한 ‘Question포인트’, 그리고 국립중앙도서관이 중심이 되어 시행하고 있는 ‘사서에게 물어보세요’가 있다(이선희 2007; 박희진·박성재 2013; 배순자 2011; 장혜란·이경숙 2014). 이에 지금부터 이 세 CDRS들을 사례로 하여 국내 CDRS의 개발 현황과 운영 실태에 대해 집중적으로 살펴보고자 한다.

### 1. 국내 CDRS의 개발 현황

#### 가. KERIS의 파일럿 프로젝트

한국교육학술정보원(KERIS)이 대학도서관 참고서비스의 활성화를 모색하기 위해 CDRS 모형의 개발을 위한 파일럿 프로젝트를 수행한 것은 2004년이였다(이선희 2007). KERIS의 파일럿 프로젝트에는 전국의 대학도서관 사서들이 직접 참여하였으며, 국내외 사례조사 뿐만 아니라 이용자와 주제전문사서들을 대상으로 한 설문조사, 그리고 잠재적 이용자들이 참여하는 개발 모형에 대한 예비 실험조사에 이르기까지 다양한 사전준비 작업 등이 포함되었다. 당시 예비 실험조사에서 수집되었던 이용자 질문의 71.4%가 연구형 혹은 조사형 질문인 것으로 나타났다으며, 특히 도서관메일링리스트 회원들을 대상으로 하여 실시된 CDRS 참여의사에 대한 설문에서 답변자의 95%가 긍정적인 반응을 보이는 등, KERIS의 CDRS 개발이 대학도서관 참고서비스의 유용성을 크게 제고할 것이라는 예측을 가능하게 하였다(김휘출 2004). 그러나 KERIS의 CDRS 프로젝트는 시스템의 실질적인 개발로 이어지지 못하고 보고서 단계에서 종식되고 말았다. 당시 KERIS가 추진하고자 했던 중점 사업에 CDRS 프로젝트가 포함되지 못하면서 실질적인 시스템 개발을 위한 추가 예산을 확보하지 못했기 때문이었다. 이처럼 KERIS 경영진의 정책적 판단에 의해 KERIS의 CDRS 사업은 중단되고 연구보고서로만 남게 되었다.

#### 나. KISTI의 Question포인트

KERIS와는 달리, CDRS의 개발과 실행을 위한 한국과학기술정보연구원(KISTI)의 행보는 기민하였다. KERIS가 사전 연구에 공을 들이는 동안에 KISTI는 미국의 QuestionPoint를 도입하는 작업을 서둘렀다. 2004년, KISTI는 QuestionPoint의 인터페이스를 한글화하여 Question포인트로 명명하고 곧바로 국내 연구자를 대상으로 한 무료 서비스에 착수하였다. Question포인트의 성패는 이용자의 질문에 대한 협력기관의 답변 역량에 달려있다고 판단한 KISTI는 성균관대, 포항공대, 포스코경영연구소, KAIST, 연세대 등을 Question포인트

#### 4 한국도서관정보학회지(제47권 제4호)

의 운영을 위한 협력기관으로 초대하였다(이선희 2007). Question포인트는 국내 연구자들의 참고질의에 대해 국내 협력기관들이 일차적으로 답변하고, 국내에서 답변이 어려울 경우 글로벌 협력망인 QuestionPoint로 연계하여 해외 협력기관들로부터 답변을 제공받는 서비스 체계를 갖추고 있었다. Question포인트는 이처럼 글로벌 CDRS인 QuestionPoint의 한국어 버전이자 연계고리이었다. 그러나 KISTI의 의욕과는 달리 시일이 갈수록 Question포인트의 실효적 유용성에 실망한 이용자들의 외면이 심화되었고, 출범한지 4년 만인 2008년에 Question포인트는 결국 서비스를 중단하고 말았다.

Question포인트의 이용률이 저조할 수밖에 없었던 배경에는 다양한 이유가 있었다. 가장 근본적인 이유는 Question포인트에 대한 이용자들의 인지도가 매우 낮았기 때문이었다. Question포인트의 기능과 활용성에 대한 제대로 된 홍보조차 없이 서비스를 서두르다보니 처음부터 이용자집단의 범위가 한정되어 있었다. 게다가 KISTI를 비롯하여 협력도서관들은 이용자질의에 대한 답변 역량(즉, 주제 지식과 외국어 능력 등)조차 제대로 갖추지 못하고 있었으며, 소속 인력들(참고사서 등)이 Question포인트에 접수된 이용자질의에 적극적으로 대응하도록 독려하기 위한 운영전략조차 구비하지 않고 있었다. 이러한 운영체계의 미숙함에 더해서 시스템의 기능적 장애 또한 심각하였다. Question포인트는 글로벌 네트워크인 QuestionPoint와 유기적으로 연계될 때 비로소 이용효과가 증가하지만, 서비스가 제공되던 당시에 KISTI와 협력기관들 중에는 QuestionPoint를 개발한 OCLC의 LAS(도서관자동화시스템)와 호환되는 LAS를 사용하는 기관이 전무하였다. 그렇듯 이질적인 시스템 환경에서 Question포인트의 이용을 통해 얻게 되는 효과가 이용에 따르는 번거로움에 미치지 못하자 기존 이용자들조차 외면하게 되고, 결국 이용률의 저하는 회복할 수 없는 상태에 이렀던 것이다.

#### 다. 국립중앙도서관의 ‘사서에게 물어보세요’

KERIS가 대학도서관들을 그리고 KISTI가 과학기술도서관(혹은 정보센터)들을 주요 협력 대상으로 삼고 CDRS를 시행하고자 하였다면, 국립중앙도서관(이하 국중)은 전국의 공공도서관들을 협력 대상으로 삼고 CDRS의 개발에 나섰다. 국중이 CDRS를 개발하여 서비스를 시작했던 2000년대 중반, 국내 공공도서관들의 참고서비스는 유명무실한 상태에 놓여 있었다. 전체 공공도서관의 6.8%만이 참고서비스실을 독립적으로 운영하고 있었으며, 참고서비스 전담사서를 두고 있는 공공도서관은 8%에 불과하였다(차미경·김수정 2006). 이렇듯 이용자의 참고질의에 대응하기 위한 기본 인프라조차 부실한 상태에서 국중의 CDRS 개발은 공공도서관계의 참고서비스를 단기간에 혁신할 수 있는 프로젝트로서 도서관사람들의 기대를 모았다. 국중은 2008년 1월에 ‘사서에게 물어보세요’를 개발하였고, 그해 5월부터 16개 지역 대표도서관들을 협력기관으로 삼아 시범 서비스를 시작하였다.

국중이 ‘사서에게 물어보세요’를 전국의 공공도서관으로 확장하여 본격적인 서비스를 시작한 것은 2009년 2월이었으며, 그로부터 1년 반 만에 340여개의 공공도서관이 참여할 정도로 ‘사서에게 물어보세요’는 단기간에 안정적인 기반을 구축하였다(배순자 2011). 2016년 현재, ‘사서에게 물어보세요’는 464개의 공공도서관들이 참여하는 국내 유일의 CDRS이며, 구체적인 운영 현황은 시스템에 접속된 ‘이용자 질의건수,’ 이용자 질의 중에서 유용한 자료를 모아놓은 ‘지식정보DB,’ 그리고 국중의 사서들이 이용자 편의를 위해 구축해 놓은 온라인 참고정보원(즉, 정보길잡이DB,<sup>1)</sup> 주제정보원DB,<sup>2)</sup> 핵심정보원DB<sup>3)</sup>) 등을 통해 확인할 수 있다. 국중이 공개하고 있는 관련 통계에 의하면, 2009년부터 2015년까지 ‘사서에게 물어보세요’에 접속된 질의건수는 모두 9,306건이며, 그 중에서 1,771건이 선별되어 지식정보DB에 구축되어 있다.<sup>4)</sup> 그리고 온라인 참고정보원으로는 정보길잡이DB에 342건, 주제정보원DB에 2,070건, 그리고 핵심정보원DB에 275건이 구축되어 있는 상태이다.<sup>5)</sup>

## 2. 국내 CDRS의 운영 실태

앞서 살펴보았듯이, 2016년 현재 국내에서 가동 중인 CDRS는 국중의 ‘사서에게 물어보세요’가 유일하다. 따라서 지금부터의 논의는 ‘사서에게 물어보세요’의 운영 실태를 분석하고 그 한계와 문제점을 밝혀내는데 집중할 것이다. 그러나 그에 앞서, 우리는 먼저 선행연구에서 거의 언급된 적이 없는 KISTI가 Question포인트 서비스를 중단한 이유에 대해 알아보았다. ‘사서에게 물어보세요’에서 발견되는 문제점이 국내에서 개발한 CDRS의 보편적 한계인지 혹은 특수한 경우인지 가늠해 보기 위해서였다. Question포인트가 서비스를 중단하게 된 이유를 추적하기 위해서 우리 연구팀이 선택한 방법은 Question포인트의 개발과 운영에 참여하였던 KISTI 관계자와의 면담이었다. Question포인트에 관한 선행연구에서 우리가 확인할 수 있었던 내용은 Question포인트의 도입 배경과 초기의 운영 현황에 대한 간략한 소개가 전부였기 때문이다. KISTI 관계자와의 면담을 통해 우리가 파악한 Question포인트의 중단 사유는 지극히 명료하였다. KISTI 경영진이 시스템 운영비를 감내하기 어려울 정도로 Question포인트의 이용률이 지속적으로 하락하였기 때문이었다.<sup>6)</sup>

그렇다면 ‘사서에게 물어보세요’의 이용률은 어떠한가? 서비스의 당위성을 입증할 정도로 ‘이용이 활성화’되어 있는가? 이 질문에 대한 답변이 긍정적이지 않다는데서 ‘사서에게 물어

1) 특정 주제에 대한 정보 안내, 주로 주요 용어에 대한 설명을 수록.

2) 주제별 온라인 정보원으로 안내, 주로 주요 정보원의 웹사이트 수록.

3) 자료를 검색할 때 도움을 받을 수 있는 웹사이트 수록.

4) 『국립중앙도서관 연보』, 2009~2015.

5) 국립중앙도서관 지식정보DB. <<http://nl.go.kr/ask/search/list.jsp>> [cited 2016.11.17]

6) KISTI Question포인트 전 담당자. 2016. 6. 3. [전화인터뷰].

6 한국도서관정보학회지(제47권 제4호)

보세요'가 당연하고 문제는 심각해진다. '사서에게 물어보세요'의 운영 실태를 분석한 선행연구에서 공통적으로 제기해온 문제점이 바로 '저조한 이용률'이다(조재인 2012; 장혜란·이경숙 2014 등). 그런데 2016년 현재까지도 이 문제가 해결될 조짐은 전혀 보이지 않는다. <표 1>의 통계에도 나타나듯이, 2009년부터 2015년까지 '사서에게 물어보세요'에 접수된 이용자 질의는 연평균 1,300건 내외에 불과하다. 2015년의 경우에 전국의 공공도서관 이용자들로부터 제기된 질의건수가 1일 평균 3.3건에 머물러 있다. 참여도서관의 수는 지속적으로 증가하고 있는데도 질의응답서비스의 이용률은 답보 상태에 머물러 있다. 이처럼 시간이 흘러도 전반적인 이용률이 개선될 조짐은 보이지 않는 것이다.

<표 1> 국중 CDRS와 일본 CRD에 접수된 이용자 질의건수(2009~2015)

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
사서에게 물어보세요	참여도서관의 수	213	340	341	355	362	416	464
	이용자 질의건수	1,246	1,355	1,302	1,181	1,322	1,375	1,525
	평균	5.85	3.99	3.82	3.33	3.65	3.31	3.29
일본 CRD	참여도서관의 수	511	540	560	583	617	656	697
	이용자 질의건수	8,759	13,646	17,956	23,079	20,830	15,937	19,133
	평균	17.14	25.27	32.06	39.59	33.76	24.29	27.45

'사서에게 물어보세요'의 저조한 이용률이 얼마나 심각한 상태에 있는지는 일본의 국회도서관이 운영하고 있는 CDRS, 즉 CRD(Collaborative Reference Database)의 이용률과 비교해 보면 보다 명확해진다. <표 1>의 통계에서 알 수 있듯이, '사서에게 물어보세요'에 접수된 질의건수는 일본의 CRD에 접수된 질의건수의 1/10에도 미치지 못할 정도로 빈약하다. 서비스의 존속이유가 궁극해질 정도로 '사서에게 물어보세요'의 이용률은 부실한 것이다. 주지하다시피 도서관선진국에서 CDRS를 개발하여 운영하는 목적은 24/7 서비스(즉, 휴일도 없이 24시간 서비스) 체제를 유지함으로써 이용자의 참고질의에 편리하고 신속하게 대처하는데 있다. 따라서 질의응답서비스의 이용률은 CDRS의 존재가치를 가늠하는데 있어 가장 중요한 지표가 된다. 이러한 점을 고려할 때, 이용자들이 외면하는 CDRS를 국중이 지속적으로 운영할 당위성이 있는지에 대해 근본적인 의문이 제기될 수밖에 없는 것이다.

'저조한 이용률' 못지않게 부각되는 문제점은 시스템에 접수된 '질의의 수준'이 낮다는 것이다. '사서에게 물어보세요'에 접수된 이용자질의의 내용을 분석해 보면, 참고사서의 전문성을 요구하는 질의는 소수에 불과하다. 질의의 수준이 어느 정도 낮은지는 국중이 구축한 '지식정보DB'의 외형과 속내를 분석하면 뚜렷하게 드러난다. <표 2>의 통계에 나타나듯이, 2016년 1월 현재 지식정보DB는 1,771건의 질의를 수록하고 있다. 이 숫자는 2009년부터 2015년까지 국중에 접수된 9,306건의 질의 중에서 약 19%만이 유용한 것으로 평가되었음을 의미한다. 일본

CRD의 경우 전체 이용자질의의 53%가 지식DB(즉, 참고조사사례DB)로 구축되어 있는 것을 참조하면, 국중 CDRS에 접수된 질의의 질적 문제가 얼마나 심각한지 능히 가늠할 수 있다. ‘사서에게 물어보세요’를 통해 접수되는 이용자질의의 수준이 낮다보니 그를 토대로 구축되는 지식정보DB의 수준 또한 낮을 수밖에 없는 것이다. 이용자질의의 질적 문제는 여기서 그치지 않는다. 2016년 현재, 국중의 지식정보DB에 수록된 질의를 주제별로 분류해 보면, 절반에 이르는 질의(893건)가 문헌정보학에 관련되어 있는 것으로 나타난다. 여러 선행연구에서 적시해 왔던 것처럼, ‘사서에게 물어보세요’가 공공도서관 이용자들을 위한 참고서비스 도구가 아니라 문헌정보학과 학생들의 실습도구로 전락해 있는 것이다. 국가 유일의 CDRS인 ‘사서에게 물어보세요’가 개발목적에서 어긋나서 부실하게 운영되고 있음을 보여주는 또 하나의 방증이다.

〈표 2〉 국중 CDRS와 일본 CRD에 구축된 지식DB의 규모(2009~2015)<sup>7)</sup>

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	합계
국중 CDRS	이용자 질의건수	1,246	1,355	1,302	1,181	1,322	1,375	1,525	9,306
	지식DB 수록 질의건수	341	259	85	243	208	256	379	1,771
일본 CRD	이용자 질의건수	8,759	13,646	17,956	23,079	20,830	15,937	19,133	119,340
	지식DB 수록 질의건수	4,668	8,614	12,996	12,251	8,809	9,190	8,206	64,734

‘사서에게 물어보세요’에 접수된 이용자질의의 규모와 수준을 통해 살펴보았듯이, 2016년 현재 ‘사서에게 물어보세요’가 당면해 있는 가장 심각한 문제점은 CDRS로서의 유용성이 매우 낮다는 사실이다. 특히, 통합형 질의응답서비스를 시행한지 10년이 되어가도록 이용률은 여전히 빈약하고 이용목적 또한 도서관 CDRS의 개발취지에서 한참 어긋나있다. 주지하다시피 ‘사서에게 물어보세요’는 국중의 이용자집단을 위해 개발된 단위기관 DRS가 아니라 전국의 공공도서관 이용자들을 위해 개발된 CDRS이다. 전국의 공공도서관에 산재해 있는 사서들의 전문적인 참고서비스 역량을 CDRS 시스템을 통해 결집하여 전국의 공공도서관 이용자들이 제기하는 참고질의에 실효적으로 대처하자는 목적에서 개발되어 운영되고 있는 것이다. 그러한 개발취지에 충실하고자 ‘사서에게 물어보세요’의 질의응답 협력체계는 3단계로 구성되어 있다.<sup>8)</sup> 그런데 질의응답서비스의 실질적인 운영 상태를 들여다보면, 이러한 3단계 협력 체계가 제대로 가동하지 않고 있음을 확인할 수 있다.

7) 일본 CRD의 이용자 질의 건수는 レファレンス協同データベース 事業報告・統計(2015)를 참조하였으며, 지식DB 수록 질의 건수는 홈페이지에서 조사하였음. <<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/statistics.html>> [cited 2016.11.17]

8) 구체적으로, 이용자가 제시한 참고질의에 대한 답변은 이용자의 거주 지역에 위치한 단위도서관에서 우선적으로 처리하되, 처리가 불가능한 질의는 지역대표도서관으로 이첩되어 처리되도록 하였다. 마지막으로 지역대표도서관에서조차 처리가 불가능한 질의는 국립중앙도서관으로 이첩되어 처리되는 단계별 서비스 체계를 구축하고 있다.

이러한 문제점을 실증적으로 확인하기 위해, 우리는 2016년 1월 1일부터 8월 31일까지 국중의 지식정보DB에 새롭게 수록된 질의(289건)를 수집하여 답변기관을 분석해 보았다.<sup>9)</sup> 분석 결과, 1차 답변기관인 지역 단위의 공공도서관에서 답변한 비율이 29%, 2차 답변기관인 지역대표도서관에서 답변한 비율이 14%, 그리고 3차 답변기관인 국중에서 답변한 비율이 57%인 것으로 나타났다(<표 3> 참조). 이러한 분석 결과는 ‘사서에게 물어보세요’에 접수된 이용자질의 중에서 상대적으로 수준이 높은 질의의 상당 부분이 국중 사서들에 의해 처리되고 있음을 의미한다. 이용자질의에 대한 답변 처리가 이렇듯 편향적으로 이루어지고 있는 가장 큰 이유는 지역대표도서관의 ‘낮은’ 기여도에서 비롯되고 있다. 질의응답서비스의 운영지침에 따르면 지역대표도서관들은 주제별로 할당된 질의에 대한 답변을 국중에 앞서 책임지도록 되어있지만, 분석대상 기간 동안 단1건의 답변조차 제공하지 않은 도서관이 거의 절반에 이를 정도로 ‘사서에게 물어보세요’에 대한 지역대표도서관들의 참여는 저조하였다.<sup>10)</sup> 이렇듯 질의응답 협력체계의 중간 역할을 담당해야 하는 지역대표도서관들조차 소극적인 관심을 보이는 상황에서 ‘사서에게 물어보세요’에 대한 최조이용자들의 관심과 이용률이 높을 수는 없는 것이다.

<표 3> ‘사서에게 물어보세요’의 참여기관별 답변 비율(2016년 상반기)

	지역 공공도서관	지역대표도서관	국립중앙도서관	합계
답변 도서관 수	44개	11개	1개	56개
답변 건수	80건	39건	157건	276건
답변 비율	29%	14%	57%	100%

### Ⅲ. 국내 CDRS의 비활성화 원인

앞서 우리는 Question포인트가 서비스를 중단하게 되기까지 저조한 이용률이 결정적인 영향을 미쳤음을 확인한 바 있다. 우리는 Question포인트의 이용률이 저조할 수밖에 없었던 이유를 크게 두 가지 측면에서 파악하였다. 즉, 거시적 관점에서는 운영체계의 합리성 결여를, 그리고 미시적 관점에서는 시스템의 기능적 결함을 Question포인트의 이용률을 하락시켜 중국에는 서비스 중단에 이르게 만든 핵심 요인으로 지목하였다. 그러나 Question포인트의 도입과정을 미국이나 일본의 CDRS 개발과정과 비교해 보면, 운영체계의 비합리성과 시스템 기

9) 289건 중에서 중복으로 판명된 10건과 답변이 빠져있는 3건을 제외하고 모두 276건의 질의를 대상으로 하여 답변기관을 분석하였다.  
 10) 2차 답변기관으로 지정된 도서관들 중에서 1건의 답변도 제공하지 않은 도서관은 경기도립중앙도서관, 울산 중부도서관, 부산시립시민도서관, 전남도립도서관, 경상북도립구미도서관, 천안시정보교육원중앙도서관, 춘천교육문화관, 전주시립도서관, 한밭도서관, 선정도서관 등으로 전체 21개 중에서 절반에 가까운 10개이었다.



능의 한계뿐만 아니라 시스템 개발을 위한 계획단계부터 ‘체계성의 결여’라는 구조적인 문제점이 내재해 있음을 알게 된다. 개발 혹은 도입과정의 졸속성이 Question포인트를 중단하게 만든 근원이라는 이야기이다. 그렇다면 ‘사서에게 물어보세요’는 어떠한가? ‘사서에게 물어보세요’가 활성화되지 못하고 있는 원인을 규명하는 작업 또한 시스템기능과 운영체계에 대한 점검에 앞서 개발과정의 문제점을 추적하는 것으로부터 시작하는 것이 바람직하지 않을까?

## 1. 개발과정의 비체계성

국중이 ‘사서에게 물어보세요’를 개발했던 과정을 추적해보면 KISTI의 Question포인트와는 달리 나름대로 사전조사를 위해 노력했던 흔적을 찾을 수 있다. 국중은 CDRS의 개발에 앞서 전국의 공공도서관을 대상으로 수요조사를 실시하였으며, 주요 협력대상인 지역대표도서관을 대상으로 워크숍을 개최하기도 하였다(배순자 2011). 그러나 국중의 사전조사는 국내 공공도서관계의 현실에 적합한 CDRS의 개발을 위한 기초조사로서보다는 국중이 주도하는 CDRS 개발의 당위성을 설명하는데 치중했던 것으로 보인다. 주지하다시피 정보시스템이 성공하려면 이용자집단의 정보행태에 적합하게 개발되어야 한다. 더불어 CDRS처럼 협력기관의 역할과 기능이 시스템의 성과에 결정적인 영향을 미치는 경우에는 협력대상기관들의 참고서비스 역량과 자발적인 참여의지에 대한 점검은 사전조사의 필수적인 항목이다. 그런데 국중의 사전조사에서는 그러한 노력의 흔적이 발견되지 않는다. 공공도서관 이용자들의 CDRS에 대한 인지도와 활용의지에 대한 기초조사조차 이루어지지 않았으며, 공공도서관들을 대상으로 한 수요조사에서도 그들의 개별적인 DRS 역량에 대한 점검은 고사하고 CDRS에 대한 협력의지를 객관적으로 분석하는 과정조차 거치지 않았다.

‘사서에게 물어보세요’는 이처럼 개발과정에서부터 이용자 혹은 협력기관보다는 개발자인 국중 중심의 논리가 지배했던 것으로 보인다. 그러다보니 시스템의 기능적 측면에서도 최종 이용자 혹은 협력기관에 친화적인 요소(즉, 사용 편의성 등)가 제대로 반영되지 않았으며, 시스템의 운영체계에서도 국중 중심의 운영전략과 업무행태가 지배적으로 드러나 있는 것이다. 결과적으로, 앞서 살펴보았던 최종이용자들의 저조한 관심과 낮은 이용률 그리고 그릇된 이용행태는 물론이고, 협력기관인 공공도서관들의 무관심내지는 소극적인 참여는 ‘사서에게 물어보세요’의 개발과정에서 이미 잉태되어 지금까지 존속하고 있는 구조적인 문제인 것이다.

## 2. 시스템기능의 한계

여러 차례 강조하였듯이, ‘사서에게 물어보세요’의 개발 목적은 공공도서관들의 참고서비스 업무를 직접적으로 지원하는 것보다는 ‘협력형’ 질의응답서비스를 통해 이용자의 정보요구

에 실효적으로 대처하고 통합형 지식정보DB의 구축을 통해 이용자의 질의에 선제적으로 대응하자는데 있다. 이를 위해 ‘사서에게 물어보세요’의 운영시스템은 국중이 직접 관리하는 웹 기반 통합형 질의응답시스템과 협력도서관을 위한 관리자용 모듈로 구성되어 있다. 협력도서관에서 사용하는 관리자용 모듈에는 ‘통합형 질의응답시스템’을 통해 접수된 이용자질의와 답변된 질의 그리고 이첩된 질의를 관리하는 기능, 관련 통계를 산출하고 관리하는 기능, 그리고 답변된 질의를 지식정보DB에 등록하는 기능 등이 포함되어 있다. 그러나 협력도서관들에 설치된 관리자용 모듈이 협력도서관들이 홈페이지를 통해 자체적으로 운영하고 있는 질의응답시스템과 상호 연계되어 있지 않다보니, 협력도서관들로서는 두 종류의 질의응답시스템을 별도로 운영하고 관리해야 하는 부담을 안고 있다. 또한 이러한 시스템의 호환성 결여로 인해 국중의 지식정보DB와 협력도서관의 지식베이스 사이의 데이터의 통합과 공유가 원천적으로 어렵다보니 ‘사서에게 물어보세요’의 시스템적 유용성은 반감될 수밖에 없는 구조인 것이다.

이에 더해, 최종이용자 입장에서 ‘사서에게 물어보세요’에 접속하여 이용하는 자체가 수월하지 않다. 주지하다시피 정보시스템의 접근성과 사용편의성은 이용률에 직접적인 영향을 미치며, 시스템의 활성화를 좌우하는 핵심 요소이다. 2016년 현재, 공공도서관 이용자가 ‘사서에게 물어보세요’를 이용하려면 두 가지 방법밖에 없다. 즉, 국중의 홈페이지에 직접 접속하거나 협력도서관의 홈페이지를 거쳐서 접속하여야 한다. 그런데 지역의 이용자들이 협력도서관의 홈페이지에서 ‘사서에게 물어보세요’를 찾기가 수월하지 않다. 협력도서관들이 그들의 홈페이지를 통해 자체적으로 운영하는 ‘질의응답서비스’와 구별하기가 힘들뿐 아니라 ‘사서에게 물어보세요’로 연결해 주는 링크정보가 그들의 홈페이지에 제공되지 않거나 있더라도 눈에 쉽게 띄지 않기 때문이다. <그림 1>에서처럼, 협력기관의 홈페이지에서 ‘사서에게 물어보세요’의 링크정보는 ‘작은 배너’ 또는 ‘흐르는 배너’로 구성되어 있다. 도서관 CDRS를 처음

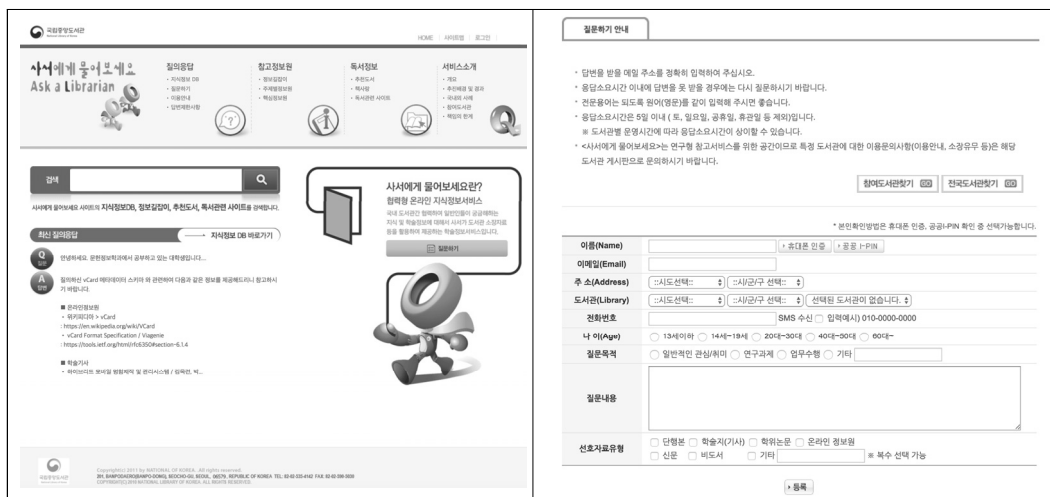


<그림 1> ‘사서에게 물어보세요’ 협력도서관의 홈페이지를 통한 연결 방법

이용하는 사람들의 입장에서 선뜻 클릭하기가 쉽지 않은 것이다.

우여곡절 끝에 ‘사서에게 물어보세요’의 메인 화면에 접속해서도 ‘질문하기’ 버튼을 선택하기까지 여전히 어려움은 남아있다. 메인 화면에서는 ‘질문하기’를 선택하기에 앞서 ‘지식정보DB’를 검색할 것을 권고하고 있기 때문이다. 그러나 앞서 논의하였지만 국중이 구축한 지식정보DB의 품질이 조악한 상태에서 현재의 메인 화면 구성은 CDRS 이용자에게 오히려 번거로움을 가중시키고 ‘사서에게 물어보세요’에 대한 부정적 이미지를 각인시키고 있다. 주지하다시피 지식정보DB와 같은 지식베이스는 CDRS의 핵심 가치이다. 따라서 지식베이스를 구축할 때는 접수된 질의의 재사용성을 고려한 세심한 선정과정은 필수이며, 특히 새로운 질의의 유입 등에 따른 기존 질의의 수정과 갱신이 수월하게 이루어져야 한다. 그런데 국중의 지식정보DB는 이용자가 제시한 질의에서 개인정보만 제외하는 수준에서 수정 없이 그대로 저장해 왔다. 구체적으로, 질의를 저장할 때 인사말이나 불필요한 수식어를 삭제하거나 복합주제를 담고 있는 질의를 분리하는 등의 기본적인 보정작업조차 이루어지지 않고 있다. 이렇듯 보정작업조차 거치지 않다보니 지식정보DB의 품질은 조악할 수밖에 없는데, 그러한 지식베이스의 검색을 시스템에 접속한 이용자들에게 먼저 권고함으로써 시스템 스스로 이용자의 사용의지를 가로막고 있는 어리석음을 드러내고 있는 것이다.

마지막으로, ‘바른 사용’을 위한 동의절차를 거쳐서 ‘질문하기’의 화면에 도달하여서도 막상 질문내용을 입력하기가 수월하지 않다. 본인확인 과정을 거쳐야 하며, 질문양식에 질의문을 입력하기에 앞서 기입해야 하는 항목이 너무도 많다. 이용자의 이름, 주소, 나이, 전화번호, 질문목적 등을 기입해야 하며, 그에 더해서 지역(광역시도와 시군구)의 도서관을 선택하여야 한다. 특히, 도서관을 선택해야 하는 이유에 대한 설명조차 없이 기입항목으로 제시하고 있어



<그림 2> ‘사서에게 물어보세요’의 메인 화면과 질의문 입력창

이용자의 혼란을 가중시키고 있다. 이렇듯 이용절차와 방법은 물론이고 질의문의 ‘입력양식’ 조차 불필요해 보이는 항목들로 복잡하게 구성되어 있다 보니 시스템에 간신히 접속한 이용자의 사용의지는 저절로 움츠러들기 마련이다.

### 3. 운영체계의 비합리성

‘사서에게 물어보세요’가 활성화되지 못하고 있는 또 다른 이유는 CDRS라는 시스템 정체성에 적합하지 않은 운영체계를 유지하고 있기 때문이다. CDRS가 효율적이고 효과적으로 운영되려면 운영주체와 협력기관의 역할과 기능이 명확히 설정되어 있어야 하며, 그에 따른 책무를 각자가 충실히 이행하여야 한다. OCLC의 QuestionPoint나 일본 국회도서관의 CRD가 상대적으로 안정적인 서비스를 유지하고 있는 배경에는 이처럼 합리적인 운영체계가 존재하고 있다. 그러나 ‘사서에게 물어보세요’의 경우, 시스템의 개발단계부터 국중 중심의 일방통행식 행태를 보이더니 시스템의 운영체계 또한 전형적인 중앙집중식 형태를 유지하고 있다. 즉, ‘사서에게 물어보세요’의 운영에 관련 주요 의사결정은 거의 대부분 국중에 의해 내려져서 협력기관들에 ‘하달’되어 왔던 것이다. 이러한 중앙집중식 운영체계는 국가대표도서관이라는 국중의 위상에 더해서 우리나라 공공도서관계가 전형적인 관료체계에 따라 구성되어있는 사실과 밀접한 연관을 갖는 것으로 보인다. 공공도서관계의 주요 사업들이 대부분 최상위 기관인 국중의 관료들에 의해 주도되다보니 공공도서관들의 ‘자발적인 협력’을 토대로 하는 사업조차 국중 중심으로 기획되고 실행되어 왔던 것이다. CDRS의 성공은 참여기관들의 자발적인 ‘협력의지’에 달려있음은 주지의 사실인데, 중앙집중식 관료체계에 의해 운영되어온 CDRS가 어찌 활성화될 수 있었겠는가?

‘사서에게 물어보세요’ 처럼 중앙집중식 운영체계를 가진 시스템이 활성화되려면, 단순한 참여기관(혹은 시스템 이용기관)의 역할에 머물러 있는 공공도서관들보다 운영기관이자 관리기관의 역할을 담당하는 국중의 기능이 절대적으로 중요하다. 현재 상황에서 ‘사서에게 물어보세요’의 운영주체이자 관리주체로서 국중이 감당해야 하는 기능은 매우 다양하고 복잡적이다. 국중은 정책적인 측면에서 ‘사서에게 물어보세요’의 운영 목표와 전략 그리고 방안을 마련하여야 하며, 실무적인 측면에서 시스템의 기술적 관리, 업무 표준화를 위한 도구의 개발과 관리, 지식베이스의 구축과 관리, 참여도서관에 대한 지원과 관리, 서비스 담당 인력에 대한 교육과 연수, 그리고 최종이용자에 대한 홍보와 안내 등의 복합적인 기능을 감당하여야 한다. 그런데 국중은 운영주체로서의 기능은 차치하고 관리주체로서의 기능조차 제대로 감당하지 못하고 있다. 거시적인 운영정책의 수립은 차치하고, 실무 협력에 필요한 기술적 지원과 표준화 작업조차 제대로 감당하지 못하고 있는 것이다.

앞서 논의하였듯이, ‘사서에게 물어보세요’가 본격적인 서비스를 시작한 이후 현재까지 국

중의 기능은 기껏해야 ‘지식베이스’의 구축과 ‘질의응답서비스’의 답변에 머물러 있다.<sup>11)</sup> 이러한 문제점을 파악하였기에 선행연구에서도 ‘사서에게 물어보세요’가 활성화되려면 운영주체로서 국중의 기능이 강화되어야 한다고 주장해 왔던 것이다(조재인 2012; 장혜란·이경숙 2014; 황면·정동령 2016). 그러나 그러한 주장을 수용하기에 현재의 운영체제는 구조적인 한계를 지니고 있다. 즉, 국중 스스로 문제점을 직시하고 합리적인 운영체제로의 혁신을 모색하기에는 국중의 인적 역량이 너무도 미약하기 때문이다. 2016년 현재, 국중에서 ‘사서에게 물어보세요’의 업무를 전담하고 있는 인력은 ‘자료운영과’에 소속된 1명에 불과하다.<sup>12)</sup> 단 1명의 인력이 시스템의 관리와 운영에 요구되는 모든 업무를 담당하고 있는 것이다. 이러한 상황에서, 다시 말해, 자신들이 개발하여 운영하고 있는 국가 CDRS에 대한 국중 경영진의 관심과 지원이 이렇듯 미미한 상황에서 ‘사서에게 물어보세요’의 활성화는 차치하고 정상적으로 기능하게 되기를 어찌 기대할 수 있겠는가?

#### IV. 국내 CDRS의 활성화 방안

‘사서에게 물어보세요’가 안고 있는 문제의 본질이 ‘낮은 유용성’과 그에 따르는 ‘저조한 이용률’에 있다면, 그리고 그러한 문제가 운영시스템의 기능적 결함과 운영체제의 비합리성에서 주로 비롯되고 있다면, ‘사서에게 물어보세요’를 활성화하기 위한 방안의 모색은 시스템기능의 효율성을 제고하고 운영체제의 합리성을 강화하는데서 시작하는 것이 바람직하다. 이 과정에서 우리나라 공공도서관 인력의 참고서비스 역량과 공공도서관 이용자들의 고유한 정보행태를 반영하는 실효적인 방안을 모색해야함은 물론이다. 그러나 시스템기능의 개선과 운영체제의 혁신이 국중 CDRS의 활성화를 위한 필요조건임은 분명하지만, 그것만으로 ‘사서에게 물어보세요’의 존재가치를 담보할 수 있는 것이 아니라는 사실 또한 기억해야 한다. 무엇보다도, 인터넷이 우리의 일상에 깊숙이 침투해 있고 인터넷 포털이 제공하는 이용자 참여형 질의응답시스템에 우리의 이용자집단이 익숙해 있음을 고려할 때, ‘사서에게 물어보세요’가 서비스의 안정성을 확보하려면 이용자집단의 기대 수준을 넘어서는 유용성(특히, 전문성과 신뢰성에 기반한 유용성)을 반드시 확보하여야 하기 때문이다. 이러한 한계를 유념하면서, 여기서는 우선 현행 시스템의 기능을 효율화하기 위한 실무적인 방안과 기존 운영체제의 합리성을 제고하기 위한 정책적인 방안을 구체적으로 모색하고자 한다.

11) 게다가 앞서 살펴보았듯이, 국중의 지식정보DB는 규모와 품질 면에서 심각한 문제점을 안고 있다.

12) 국중의 통합형 질의응답시스템에 직접 접수되거나 협력기관들로부터 이첩된 이용자질의를 자료운영과의 전담 인력이 주제관에 근무하는 사서들에게 보내서 처리하고 있다. 2016년 현재, 16명의 주제관 사서들이 질의응답서비스에 참여하고 있다.

## 1. 시스템 기능의 효율성 증진

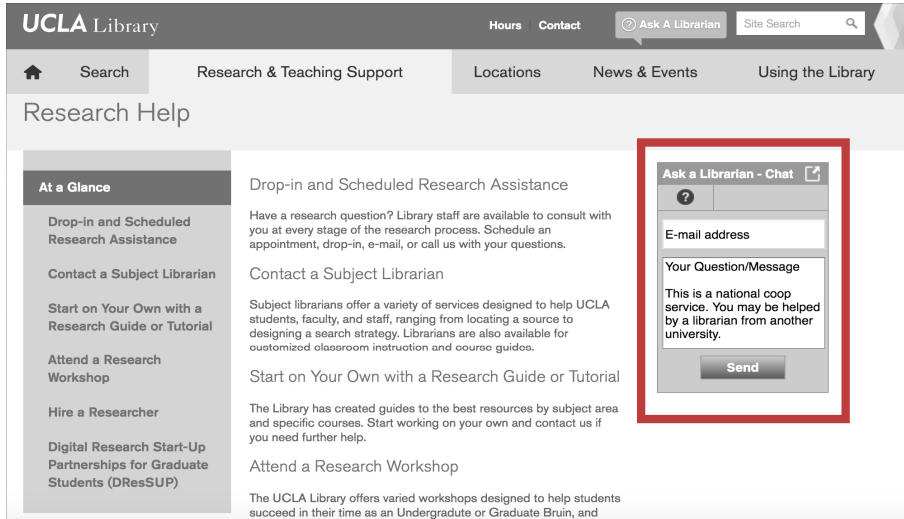
### 가. 시스템의 사용 편의성 개선

앞서 CDRS의 이용활성화를 가능하는 핵심 요소로 시스템의 접근성과 이용 편의성을 언급하였다. 이에 여기서는 이용자의 관점에서 요구되는 편의성을 개선하기 위한 방안과 사서의 관점에서 요구되는 효율성을 제고하기 위한 방안을 구체적으로 제시하고자 한다.

첫째, 정보시스템의 이용자는 간단하면서도 직관적으로 문제해결이 가능하다고 판단할 때 해당 시스템을 적극적으로 사용한다. <그림 3>에 예시해 놓은 QuestionPoint의 24/7 Online Chat 서비스처럼 단순한 이용절차와 간략한 질문양식을 선호한다. 그림에서 보듯이, 이용자 질의를 위한 웹폼 양식에 이용자의 이메일을 입력하면 질의응답을 위한 세션이 바로 생성되며, 채팅을 통해 질문을 요청하면 곧 바로 답변을 받아볼 수 있다. 질의응답이 종료된 후에는 메일을 통해 이용자와 주고받았던 전문을 제공하여 이용자가 질의응답 과정을 확인하도록 도와준다. 주지하다시피 국중의 ‘사서에게 물어보세요’는 대국민 공공서비스로 개발되었다. 신분에 관계없이 누구나 이용할 수 있는 정보시스템인 것이다. 따라서 질의응답서비스를 이용하고자 할 때 질문내용을 입력하는데 집중할 수 있도록 현재와 같은 복잡하고 번거로운 이용절차를 과감히 생략하고 불필요한 입력 요소를 최소화하는 것이 바람직해 보인다. 이에 더해, 협력도서관의 이용자가 링크배너 등을 통해 굳이 ‘사서에게 물어보세요’에 접속하지 않더라도 국중의 지식베이스를 편리하게 이용할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.<sup>13)</sup> 협력도서관의 홈페이지를 통해 로컬 지식DB뿐 아니라 국중의 지식베이스를 동시에 활용할 수 있다면, 협력도서관 이용자들이 느끼는 ‘사서에게 물어보세요’의 유용성은 배가될 것이다.

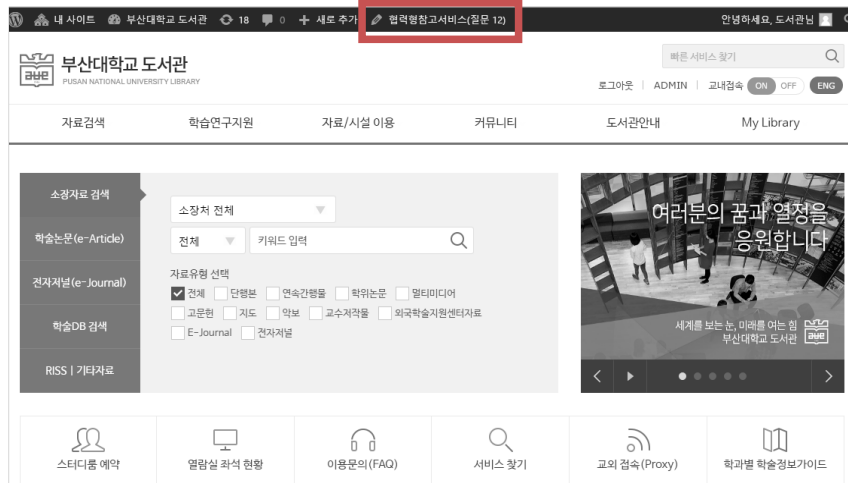
둘째, 협력도서관의 사서의 관점에서 볼 때도 CDRS의 질의응답서비스에 효율적으로 참여하려면 기존 질의응답시스템의 개선이 반드시 필요하다. 가령, 지역의 이용자들이 ‘사서에게 물어보세요’에 접수한 질문을 협력도서관의 사서가 확인하기 위해서는 국중의 질의응답시스템에 접속하거나 자신의 메일이나 문자를 수시로 확인하여야 한다. 이러한 상황에서 협력도서관 사서의 적극적인 참여의지가 없다면 ‘통합형’ 질의응답서비스에 대한 기여도는 낮아지기 마련이다. 따라서 일본의 CRD 시스템처럼, 국중의 운영시스템을 협력도서관의 로컬시스템과 연계시킬 수 있는 기능을 개발할 것을 제안한다. 특히 참고서비스 데이터의 연계를 위한 API를 제공함으로써 협력도서관의 질의응답시스템을 국중의 질의응답시스템과 통합하여 운영하는 방법이 바람직하다. 그렇게 되면 협력도서관들은 두 종류의 질의응답시스템을 운영해야 하는 부담을 줄일 수 있으며, ‘통합’ 질의응답시스템에 집중함으로써 참고서비스의 협력 효과를 제고할 수 있다.

13) 가령, 일본 CRD에 참여하고 있는 후쿠이도서관은 CRD의 API를 활용하고 있는데, 후쿠이도서관의 이용자는 CRD 중앙시스템에 접속하지 않더라도 도서관 홈페이지를 통해 CRD에 최근 등록된 참고서비스 사례와 가장 많이 이용한 참고서비스 사례 등을 바로 확인할 수 있다.



<그림 3> QuestionPoint의 24/7 Online Chat 서비스

<그림 4>는 그러한 통합형 질의응답시스템을 협력도서관 홈페이지의 메뉴바를 통해 구성해 본 것이다. 협력도서관의 사서는 홈페이지의 상단에 배치해 놓은 메뉴바를 통해 통합 통합형 질의응답시스템에 접수된 이용자질의를 바로 확인 할 수 있으며 (의지만 있다면) 신속한 답변 처리가 곧바로 가능하다.



<그림 4> 협력도서관 홈페이지의 고정 메뉴바를 통한 CDRS 접근

나. 지식정보DB의 품질 개선

참여기관들의 협력을 통해 구축한 지식베이스는 CDRS의 핵심이다. CDRS의 지식베이스

에는 이용자의 정보문제 해결을 위해 참고사서가 이용자에게 추천하는 다양한 정보자원이 포함되어 있다. ‘사서에게 물어보세요’의 경우 그러한 지식베이스로 지식정보DB를 비롯한 여러 참고정보원DB들이 구축되어 있지만, 그 중심에는 국중의 사서들과 참여도서관들의 사서들이 협력하여 구축해 놓은 지식정보DB가 있다. 문제는 지식정보DB의 품질관리가 체계적으로 이루어지지 않다보니 그 품질이 조악한 상태에 있다는데 있다. 지식정보DB의 조악한 품질을 시급히 개선되지 않는다면, 앞서 제안했던 질의응답시스템의 사용 편의성을 개선함으로써 얻게 되는 서비스 효과는 반감될 수밖에 없는 것이다. 따라서 2016년 현재, 아직 2,000건 내외의 질의응답 사례를 담고 있는 지식정보DB의 품질을 전반적으로 개선하는 작업부터 국중은 서둘러야 한다. 그렇게 해서 비록 전체 규모는 작을지라도 품질 면에서 재활용이 가능한 질의응답 사례들로 지식정보DB를 새롭게 구성하여야 한다. 우수한 품질의 질의응답 사례들은 그 자체만으로도 새로운 질의응답 사례를 작성하기 위한 ‘표준’이 될 수 있으며, ‘사서에게 물어보세요’에 참여하고 있는 공공도서관들이 그들의 질의응답서비스 결과를 지식정보DB에 등록하고자 할 때 보다 신중한 품질검증 작업을 스스로 하도록 유도할 것이기 때문이다.

지식정보DB의 품질관리를 위해서는 이처럼 담당 인력들의 인식 전환과 실천 노력이 중요하지만, 기존 시스템의 기능적 개선이 동반될 때 더욱 큰 효과로 이어질 수 있다. 가령, 특정 주제의 질의에 대한 새로운 답변이 제시되고 그 답변의 품질이 지식정보DB에 수록되어 있는 기존 답변보다 우수할 경우에 자동적으로 기존 답변을 대체하거나 손쉽게 보정하는 것이 가능하도록 관련 시스템 기능을 개선하는 것이 바람직하다. 더불어, 우수한 품질의 질의응답 사례를 지식정보DB에 등록된 인력을 해당 사례와 함께 명기할 수 있도록 시스템 기능을 보완할 필요가 있다. 이러한 우수 답변자에 대한 이력관리 기능에 대해서는 위키피디아의 사례를 참조하는 것이 바람직하다. 협력을 통한 지식베이스의 구축과 품질관리 방법이 절실한 지식정보DB를 위해서 위키피디아의 운영원칙은 유익한 가이드라인을 제공하기 때문이다.<sup>14)</sup> 무엇보다도, 위키피디아처럼 우수 답변을 많이 제공한 사서의 이름과 소속을 자동적으로 공개하는 기능을 시스템에 보강하는 것만으로도 지식정보DB의 규모와 품질은 신속히 나아질 수 있을 것이다.

한편, 우리의 도서관문화를 고려할 때 선부른 제안일 수도 있지만, SNS나 카페 등에 활성화되어 있는 토론문화를 CDRS의 질의응답시스템에 적용해 보는 것도 고려해 볼만 하다. 즉, ‘사서에게 물어보세요’의 질의응답시스템에 이용자질의가 접수되면 해당 주제에 대해 참여도서관의 사서들이 함께 토론하는 기능을 추가한 후, 토론의 결과를 시스템 관리자가 종합적으로 정리하여 통합 질의응답시스템에 공개하는 것이다. ‘사서에게 물어보세요’의 질의응답서비

14) 참고로, 관련 학자들은 위키피디아의 성공 요인으로는 Creative Commons License, Social Rewarding Mechanism, Talk and Agree, Editing Right Management, Single Agreed Version, Minimum Entrance Barrier, Social Sense making in Administrator Selection Process, 그리고 Building Core Tribe 등을 제시하고 있다(이서영 2012).



스와 지식정보DB의 품질을 참여 인력들의 협업을 통해 동시에 제고할 수 있는 방법이다. 물론, ‘사서에게 물어보세요’에 참여하고 있는 국중과 공공도서관계의 사서들이 공개토론이 가능할 정도의 주제지식과 참고서비스 역량을 갖추고 있어야만 비로소 실현 가능하지만 말이다.

## 2. 운영체계의 합리성 제고

앞서 논의한대로 ‘사서에게 물어보세요’의 시스템 기능이 개선된다면, 질의응답시스템을 사용하는 사서들의 업무효율성과 이용자들의 사용 편의성을 동시에 제고하는데 기여할 수 있을 것이다. 그러나 그러한 시스템 기능의 개선만으로 ‘사서에게 물어보세요’가 활성화되리라 기대하는 것은 무리이다. 협력형 시스템의 활성화는 결국 시스템에 참여하는 주체들의 협력 의지에 달려있기 때문이다. 따라서 CDRS라는 협력시스템의 정체성에 전혀 어울리지 않는 국중 위주의 현행 운영체계를 합리적으로 혁신하지 않고서는 국중과 참여 공공도서관들 사이의 실질적인 협력을 강화할 수 있는 방법은 없어 보인다. 국중과 참여도서관들 사이의 유기적인 협력을 원활하게 하려면 기존의 일방통행식 혹은 상명하달식 운영체계를 근본적으로 혁신하는 작업부터 시작하여야 하는 것이다. 그렇게 해서 국중이 개발한 CDRS에 참여하고 있는 공공도서관들이 시스템 운영의 공동주체로서 스스로를 인식하고 그에 대한 자부심과 책임감을 동시에 갖도록 유도하여야 한다. 공공도서관들의 자발적이고 적극적인 참여가 없다면 ‘사서에게 물어보세요’는 국중의 개발취지와는 달리 공공도서관계를 위한 CDRS가 아니라 국중을 위한 기관 DRS에서 벗어나기 어렵기 때문이다.

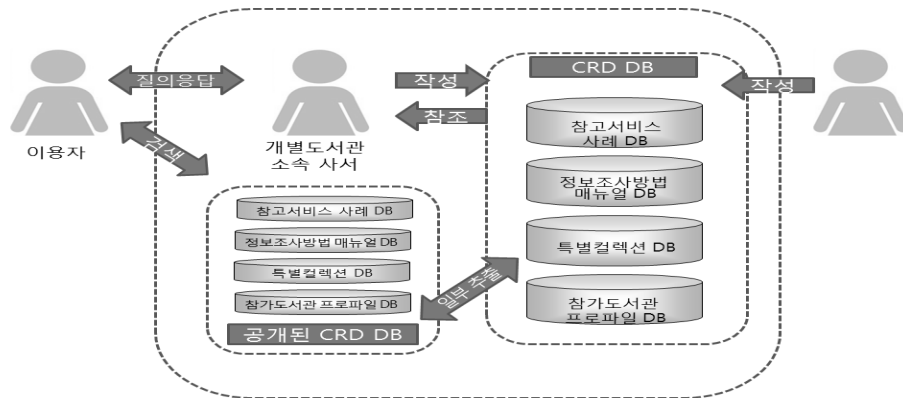
### 가. 국중 경영진의 CDRS에 대한 인식 전환

운영체계의 합리화를 위해 무엇보다 절실한 것은 CDRS 사업이 갖는 가치와 의미를 평가절하하고 있는 국중 경영진의 인식부터 바로잡는 일이다. 주지하다시피 도서관문화가 일천하고 가용 정보자원과 전문인력조차 부족한 우리의 현실에서 정보자원과 전문인력의 공유를 통한 도서관서비스의 활성화는 선택이 아니라 필수이다. 특히 시민의 정보요구에 직접적으로 대처하기 위한 참고서비스 기능을 디지털 기술과 도서관계의 상호협력을 통해 활성화하자는 취지에서 시작된 CDRS 사업의 중요성은 아무리 강조하여도 지나침이 없다. 국중이 운영하고 있는 CDRS 사업은 국중이 주도해온 종합목록 구축 사업과 동일한 맥락에서 인식되고 이해되어야 하는 것이다. 그럼에도 불구하고 국중의 경영진은 ‘사서에게 물어보세요’ 사업이 국가도서관의 입장에서 어느 정도 막중한 사업인지 제대로 인식하지 못하고 있는 듯하다. 그러하기에 그토록 중요한 CDRS 업무를 위해 단 1명의 인력을 배치하고 있는 것이 아니겠는가? 이처럼 국중 경영진이 CDRS의 중요성을 바로 인식하고 운영조직을 강화하고자 나설 때 비로소 ‘사서에게 물어보세요’의 운영체계는 합리화를 향한 첫걸음을 내딛을 수 있다.

나. 국중과 참여 공공도서관들의 관계 재정립

앞서 강조하였지만, 국중 중심의 기존의 운영체계에서 참여도서관들의 위상은 ‘사서에게 물어보세요’ 배너를 자관의 홈페이지를 통해 제공하고 있는 공공도서관이라는 이미지에 머물러 있다. CDRS의 운영을 위한 의사결정의 대부분이 국중에 의해 내려져서 참여도서관으로 하달되는 현재의 운영체계에서 참여도서관들의 역할과 기능은 소극적이고 수동적일 수밖에 없었다. 이를 타파하기 위해서는 국중과 참여도서관들의 관계를 ‘공동주체’라는 대등한 관계로 재정립하고, ‘사서에게 물어보세요’의 운영을 위한 전략과 방안의 마련은 ‘협의체(가령, 운영위원회 등)’를 구성하여 상시적으로 논의하도록 하는 체계를 갖추는 것이 필요하다. 협력관계를 재정립하고 나서 공동주체의 입장에서 ‘사서에게 물어보세요’의 운영을 위한 국중과 참여도서관들의 책무와 기능을 새롭게 규정하는 작업을 이어가야 한다. 이와 관련하여서는 OCLC의 QuestionPoint 혹은 일본 CRD의 운영체계를 참조하는 것이 도움이 될 것이다. 그 중에서도 특히, 우리 공공도서관계와 자원과 인력의 여건이 유사한 일본의 사례는 보다 유익한 시사점을 제공한다.

주지하다시피 일본의 CRD는 국중의 CDRS와 서비스 체계가 상이하다. <그림 5>에서 볼 수 있듯이, 일본 CRD에서는, 국중의 CDRS처럼 질의응답이 진행되는 단계에서 참여도서관들 사이의 협력이 이루어지는 것이 아니라, 질의응답서비스는 참여도서관에서 개별적으로 이루어지고 서비스의 결과물을 CRD(통합 DB들)로 구축하는 과정에서 참여도서관들 사이의 협력이 이루어진다.<sup>15)</sup> 이렇게 협력을 통해 구축한 통합 DB들을 미래의 참고서비스를 위해 참여도서관들이 공동으로 활용하는 것이다.<sup>16)</sup> 이러한 CRD의 구축과 관리를 위해 협력주체인 국회도서관과 참여도서관들 사이에는 책무와 기능이 명확히 구분되어 있다. 즉, 국회도서관



<그림 5> 일본 CRD의 참고서비스 협력체계

15) レファレンス協同データベースと事業実施要項. 2016. 1.

16) 해당 그림은 조재인의 논문에서 제시하고 있는 그림을 참고하되, CRD 홈페이지에 설명되어 있는 내용을 추가하여 제작하였다(조재인 2012).

관은 CRD 운영시스템과 통합 DB들을 관리하는 기본 책무에 더해, 참여도서관들이 질의응답서비스의 결과물을 CRD에 등록하는데 필요한 표준서식을 보급하는 책무, 그리고 참여도서관들의 사서들을 대상으로 교육과 연수를 실시하는 책무 등을 지닌다. 한편, 참여도서관들은 그들이 로컬에서 수행한 참고서비스의 기록, 서비스 과정에서 사용한 조사방법, 그리고 소장하고 있는 특수 장서 등에 관한 데이터를 표준서식에 따라 작성하여 CRD에 등록하는 책무를 지닌다. 이렇듯 CRD의 구축과 관리 책무를 분담하면서 국회도서관과 참여도서관들은 공동운영주체로서의 협력관계를 이어가고 있는 것이다.

이러한 일본 CRD의 사례는 참여기관들 사이의 책무와 기능에 있어 근본적인 혼선을 겪고 있는 ‘사서에게 물어보세요’의 운영체계를 새롭게 정립하는데 유익한 지침을 제공한다. 무엇보다도 CDRS 시스템의 개발주체이자 관리주체로서 국중이 담당해야 하는 책무와 질의응답서비스의 실질적인 주체로서 협력도서관들이 담당해야 하는 책무가 무엇이어서 하는지에 대해 명료한 가이드라인을 제공한다. 이를 참조할 때, ‘사서에게 물어보세요’의 개발자인 국중은 시스템 관리자이자 운영자로서의 책무에 집중하는 것이 시스템의 유용성을 제고하는데 도움이 될 것으로 보인다. 즉, 현재처럼 질의응답서비스와 지식정보DB 등의 구축에 직접 참여하면서 조직의 제한적인 역량을 사용하는 것보다 CDRS 시스템의 체계적인 관리와 효율적인 경영을 위한 거시적인 활동에 집중하는 것이 ‘사서에게 물어보세요’의 활성화를 위해 절실하다는 이야기이다. 앞서 인용했던 일본 CRD에서처럼, 국중은 운영시스템의 관리와 참여도서관들에 대한 행정적 그리고 기술적 지원에 집중하고, 질의응답서비스와 지식베이스의 구축은 CDRS에 참여하는 공공도서관들과 지역대표도서관들이 협업하여 담당하도록 하는 것이 바람직하다.

#### 다. 국중의 운영 책무와 기능 강화

이렇듯 ‘사서에게 물어보세요’의 시스템 관리와 이용자서비스에 관한 책무를 명확히 구분하는 것을 전제로 할 때, 우리의 척박한 도서관환경에서 국중이 담당하여야 하는 시스템 관리 책무와 협력기관 지원 기능은 더욱 막중해진다. 국중은 CDRS 운영시스템의 기술적 관리에 더해 참고서비스 역량 자체가 부실한 일선 공공도서관들의 DRS 기능을 정상화하는 작업부터 지원해야 한다. CDRS의 협력기관으로 기능하는 개별 공공도서관의 DRS 역량을 근본적으로 혁신하지 않고서는, 나아가 공공도서관의 참고서비스 프로세스를 표준화하지 않고서는 CDRS 운영체계의 외형적인 혁신은 그 의미를 잃기 때문이다. 국중이 담당해야 하는 책무는 이뿐만이 아니다. 참여도서관들과 협력하여 ‘사서에게 물어보세요’의 유용성을 전국의 공공도서관 이용자들을 대상으로 홍보하는 업무 또한 국중이 주도적으로 맡아야 한다. CDRS 시스템의 유용성을 아무리 개선하여도 이용률이 증가하지 않는다면 시스템 존속의 당위성을 담보해 낼 수 없기 때문이다.

공공도서관의 참고서비스 역량을 강화하기 위해 국중이 할 수 있고 또 시급히 해야만 하는 일은 협력도서관의 사서를 대상으로 한 교육과 연수의 활성화이다. 특히, 사서의 주제전문성을 강화시키기 위한 프로그램의 개발과 시행에 국중이 앞장서야 한다. 앞서도 언급하였지만, 인터넷 기반 협력형 질의응답시스템에 익숙해진 일반 이용자들을 도서관 기반 CDRS로 이끌 수 있는 유일한 방법은 이용자질의에 적합한 신뢰성 높은 전문적인 답변을 제공해주는 것이다. 이를 위해서 공공도서관이 갖추어야 할 필수적인 요소가 주제사서이다. 그러나 우리 공공도서관계(나아가 도서관계)에는 그러한 주제사서의 존재가 희귀하다. 이렇듯 열악한 인력 상황에서 국중이 선택할 수 있는 방법은 지극히 제한적이다. 아마도 가용한 첫 번째 방법은 ‘사서에게 물어보세요’에 참여할 수 있는 기관의 범위를 넓혀서 대학도서관이나 전문도서관에 소속된 주제사서들을 질의응답서비스에 참여시키는 것이다. 미국이나 일본의 CDRS가 성공할 수 있었던 요인 중의 하나가 관중 제한 없이 협력기관을 확대하여 주제전문사서의 참여폭을 확장하였던 것임을 우리는 참조할 필요가 있다.

‘사서에게 물어보세요’의 주제전문서비스 역량을 강화하기 위해서 국중이 선택할 수 있는 두 번째 방법은 협력도서관의 사서들이 주제 ‘전문’ 사서는 아니더라도 주제 ‘전담’ 사서의 역할을 수행할 수 있도록 제도적 장치를 마련하는 것이다. 국중은 CDRS에 참여하고 있는 공공도서관 사서들이 주제 ‘전담’ 사서로서의 역량을 지속적으로 개발해 갈 수 있도록 참여도서관들의 자발적인 협조를 이끌어내야 한다. 따라서 필요하다면, 주제전담사서의 육성을 위해 노력하는 협력도서관들에 대해서는 행·재정적 인센티브를 제공하는 등 공식적인 지원방안을 강구할 필요가 있다. 더불어 주제전문서비스 역량의 개발을 위해 관련 교육프로그램에 참여하는 등의 개인적 노력을 기울이는 사서들에게도 인센티브를 제공하는 방안을 강구할 필요가 있다. 이와 관련하여서는 한국교육학술정보원(KERIS)이 학술정보의 공유와 유통에 대한 기여도를 기준으로 매년 우수 대학도서관을 선정하여 다양한 인센티브를 제공하는 것을 참조할 것을 권고한다. 같은 맥락에서 주제전담사서의 양성을 위한 협력기관의 기여도나 주제전문서비스 역량의 제고를 위한 개별 사서의 노력을 정기적으로 평가하여 우수 협력도서관과 사서를 선정하고 그에 대해 다양한 방법으로 보상한다면 ‘사서에게 물어보세요’를 활성화하는데 실효적인 도움이 될 것이다.

## V. 결론

이 연구에서 우리는 한국 도서관계에서 협력형 디지털참고서비스(CDRS)가 활성화되지 못하고 있는 이유를 밝혀내고 그를 개선하기 위한 방안을 제시하였다. 구체적으로, KISTI가 중심이 되어 시행하다 중단된 ‘Question포인트’와 국중이 시행하고 있는 ‘사서에게 물어보세요’를 대상으로 삼아 개발현황과 운영실태를 조사하고 그 한계와 문제점에 대해 다양한 관점

에서 살펴보았다. 나아가 한국 도서관계에서 CDRS가 부실한 상태를 벗어나지 못하고 있는 이유를 개발과정, 시스템기능, 그리고 운영체계의 문제점을 통해 밝혀내었다. 그리고 마지막으로 한국 도서관계에서 CDRS를 활성화하기 위한 방안을 실무적인 측면과 운영적 측면으로 나누어 제시하였다.

이 연구에서 우리가 밝혀낸 국내 CDRS의 비활성화 원인은 다음과 같다. 첫째, CDRS의 개발과정에서 이용자집단의 정보행태에 관한 사전 조사가 부족하였으며, 협력대상기관들의 참고서비스 역량과 CDRS 참여의지에 대한 사전 점검조차 제대로 이루어지지 않았다. 둘째, CDRS 시스템의 기능적 한계가 심각하였다. 참여도서관의 입장에서 볼 때 로컬 시스템과 통합 시스템 사이의 주요 기능의 연계와 데이터의 통합 및 공유가 원천적으로 불가능하다보니 로컬 시스템과 통합 시스템을 모두 운영해야 하는 불편함과 부담을 안고 있었다. 이용자의 입장에서도 ‘사서에게 물어보세요’를 이용하기 위한 절차와 방법이 복잡하다보니 사용의지에 부정적인 영향을 주고 있었다. 셋째, CDRS 운영주체와 참여도서관의 책무와 기능이 명확히 구분되어 있지 않는 등 운영체계의 부실이 심각하였다.

이렇듯 CDRS의 부실화를 초래한 요인에 유념하면서 ‘사서에게 물어보세요’의 활성화 방안을 두 가지 측면, 즉, 실무적인 방안과 거시적 관점에서의 운영적 방안으로 나누어 제시하였다. 실무적인 측면에서는 무엇보다도 기존 시스템의 접근성과 편의성을 개선하기 위한 방안과 로컬 시스템과 통합 시스템을 효율적으로 연계하기 위한 방안을 제시하였다. 이에 더해 CDRS의 핵심 도구인 지식베이스의 품질을 개선하기 위한 실효적인 방안 또한 제안하였다. 한편, 거시적인 관점에서는 운영체계의 전반적인 개편을 통해 CDRS에 참여하고 있는 기관들의 협력관계와 개별 책무를 보다 명확히 규정할 것을 촉구하였다. 구체적으로, 국중 경영진의 CDRS 사업에 대한 인식 전환의 시급성을 강조하였으며, 국중과 참여도서관들의 관계를 ‘공동주체’라는 대등한 관계로 재정립할 것을 주문하였다. 그리고 마지막으로 CDRS의 활성화를 위해 가장 중요한 요소인 주제‘전담’사서의 확보와 양성 그리고 참여의지를 독려하기 위한 실효적인 방안을 제시하였다.

## 참고문헌

- 국립중앙도서관. 2009~2015. 『국립중앙도서관 연보』. 서울: 국립중앙도서관.
- 김달식. 2005. “대학도서관의 디지털 참고봉사에 관한 연구.” 『한국도서관정보학회지』, 36(2): 241-262.
- 김휘출. 2003. 통합형디지털참고봉사를 위한 기반 연구: 대학도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 37(2): 169-186.

- 배순자. 2011. 국내 협력형디지털정보봉사의 효율적 실행을 위한 CDRS의 사례연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 11-27.
- 남태우 등. 2008. 『국내 협력형 온라인 지식정보서비스 활성화 및 실시간서비스 운영방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 박희진, 박성재. 2013. 내용분석을 통한 대학도서관 디지털 참고정보서비스(전자게시판) 활성화에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 30(4): 175-193.
- 이선희. 2007. 협력형 디지털정보서비스의 현황 및 발전방안 연구. 『디지털도서관』, 통권 48호: 30-44.
- 이선희, 최희윤. 2004. 글로벌네트워크를 활용한 CDRS 협력모형 구현에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 36(4): 329-347.
- 이제환. 2007. 한국 문헌정보학에서 참고봉사와 정보봉사의 의미. 『한국도서관정보학회지』, 38(4): 299-323.
- 장혜란. 2004. 디지털참고봉사의 이용 활성화 방안. 『한국도서관정보학회지』, 35(4): 215-228.
- 장혜란, 이경숙. 2014. 협동 디지털참고서비스의 질문 분석 -국립중앙도서관의 '사서에게 물어보세요'를 중심으로. 『정보관리학회지』, 31(4): 7-28.
- 차미경, 김수정. 2006. 공공도서관 가상참고봉사 협력모형개발을 위한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 367-383.
- 최은주, 이선희. 2004. 협력형 디지털참고정보서비스 활용에 관한 연구. -KISTI의 Question포인트 운영 사례를 중심으로-. 『정보관리학회지』, 21(2): 69-87.
- 황면, 정동렬. 2016. 협력형 디지털 레퍼런스 서비스의 이용자 만족도 요인 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(3): 133-153.
- 조재인. 2012. 협력형 참고봉사 서비스 비교 연구 -한국과 일본을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 46(1): 119-139.
- 이서영, 이봉규. 2012. 리눅스와 위키피디아를 중심으로 분석한 소셜 저작 시스템의 성공요소에 대한 연구. 『인터넷정보학회논문지』, 13(4): 73-82.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- 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.
- Cha, Mi-Kyeong and Kim, Soo-Jeong. 2006. A Study on the Cooperation Model for

- Virtual Reference Services in Public Libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(4): 367–383.
- Chang, Hye-Rhan and Yi, Kyung Suk. 2013. Question Analysis of the Collaborative Digital Reference Service at the National Library of Korea. *Journal of Korea Society for Information Management*, 31(4): 7–18.
- Chang, Hye Rhan. 2004. Digital Reference Service : Directions for Promotion. *Journal of Korea Library and Information Science Society*, 35(4): 215–228.
- Cho, Jane. 2012. A Comparative Study on Cooperative Reference Service : Centering on Korea and Japan. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(1): 119–139.
- Choi, Eun-Ju and Lee, Seon-Hee. 2004. “A Study on the Collaborative Digital Reference Service – Focused on the implement of Question포인트 at KISTI.” *Journal of Korea Society for Information Management*, 21(2): 69–87.
- Hwang, Myun and Jeong, Dong-Youl. 2016. A Study on the Factors Affecting the Satisfaction of Collaborative Digital Reference Service Users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3): 133–153.
- Kim, Dar-Sig. 2005. The Study on Digital Reference Services of University Libraries in Korea. *Journal of Korea Library and Information Science Society*, 36(2): 241–262.
- Kim, Hwi-Chool. 2003. A Study on the Preparation for Collaborative Digital Reference Service in Korea University Libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 37(2): 169–196.
- Lee, Jae-Whoan. 2007. Reference Services and Information Services in Korea's LIS Field. *Journal of Korea Library and Information Science Society*, 38(4): 299–323.
- Lee, Seo-Young and Lee, Bong-Gyou. 2012. Research on Key Success Factors of Social Authoring system : Focused on Linux and Wikipedia. *Journal of Internet Computing and Services*, 46(1): 119–139.
- Lee, Seon-Hee and Choi, Hee-Yoon. 2004. “Study on Implementation of Collaborative Digital Reference Service Using Global Network.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(4): 329–347.
- Park, Hee-Jin and Park Sung-Jae. 2013. A Study on the Digital Reference Service using Electronic Bulletin Boards in Academic Libraries through Content Analysis. *Journal of Korea Society for Information Management*, 30(4): 175–193.