

국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 요구분석 사례 연구*

- 국립중앙도서관을 중심으로 -

A Study on Needs Analysis for the Reference Service Model and Guidelines at the National Level: A Focus on the National Library of Korea Case

채 현 수 (Hyun Soo Chae)**

전 정 현 (Jung Hyun Chun)***

이 지 연 (Jee Yeon Lee)****

목 차

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. 서 론 | 4. 주요 요인 및 시사점 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결 론 |
| 3. 실무자 및 이용자 요구분석 | |

초 록

본 연구는 국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위하여 실무자 및 이용자의 요구를 파악하고 분석한 결과를 종합하여 주요 요인을 도출하는 것에 목적이 있다. 문헌 및 사례 조사를 통해 참고정보서비스 모형과 가이드라인 개발을 위해 고려해야 할 사항들을 탐색하였고, 이를 바탕으로 실무자와 이용자를 대상으로 참고정보서비스 관련 요구를 파악하고 분석하였다. 요구분석을 통해 주요 요인과 시사점을 도출하였고, 국가적 수준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위한 방향성도 제안하였다. 본 연구는 국내 도서관들이 참고할 수 있는 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 관련 주요 시사점과 개발 프로세스를 제시하였을 뿐만 아니라, 국가대표도서관인 국립중앙도서관의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발에도 직접적으로 기여하였다는 점에서 의의가 있다.

ABSTRACT

The study aims to derive major factors from the results of needs analysis to develop the reference service model and guidelines at the national level. The literature review and case study enabled investigation of the considerations to develop the reference service model and guidelines. The Needs Analysis revealed librarians' and users' needs about the reference service. The major factors and implications derived from the analysis suggest the directions of the National-level reference service model and guidelines development process. This study has significance because it presented the implications and the development process of the reference service model and guidelines for domestic libraries, and directly contributed to the development of the reference service model and guidelines for the National Library of Korea.

키워드: 참고정보서비스, 요구분석, 국립중앙도서관, 이용자, 사서

Reference Service, Needs Analysis, National Library of Korea, User, Librarian

* 이 논문은 2019년 국립중앙도서관의 <국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 연구> 연구 보고서의 일부를 수정·보완한 것임.

** 연세대학교 문헌정보학과 박사과정(chs626@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 8396 9852) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 강사(chunjh@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 8386 8330) (공동저자)

**** 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6491 7862) (교신저자)

논문접수일자: 2022년 1월 20일 최초심사일자: 2022년 2월 4일 게재확정일자: 2022년 2월 13일

한국문헌정보학회지, 56(1): 221-252, 2022. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.221>

※ Copyright © 2022 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

도서관이 이용자 만족도가 높은 참고정보서비스를 제공하기 위해서는 서비스 체계를 확립하고 서비스의 근거 자료로 활용할 수 있는 참고정보서비스 모형과 표준화된 가이드라인을 적용할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 국내에서는 여전히 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 대한 관심이 부족한 편이며, 현장에 적용 가능한 참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 전무한 실정이다. Tyckoson(2001)은 오랜 시간 동안 새로운 참고정보서비스 모형이 개발되어 왔으나, 어떠한 모형도 모든 도서관에 일괄적으로 적용할 수 없음을 주장하였다. 하나의 모형이 모든 도서관의 특성과 모든 이용자의 요구를 담을 수 없기 때문이다. 그러므로 해외의 우수한 모형과 가이드라인을 그대로 도입하여 적용하는 방법보다는 한국의 문화 및 이용자의 특성을 잘 반영할 수 있는 모형 및 가이드라인을 적용했을 때 서비스의 품질을 더욱 높일 수 있을 것으로 예상된다.

미국이나 호주의 경우 도서관협회 차원에서 자국 도서관을 위한 참고정보서비스 가이드라인을 개발하여 보급하고 있었다. 이처럼 국가 차원이나 국가를 대표하는 기관 차원에서 해당 국가의 문화 및 특성을 반영하여 개발한 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 지칭하기 위하여 본 연구에서는 '국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인'이라는 용어로 표현하였다.

본 연구는 국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 대한 방향성을 제시하기 위

하여 국립중앙도서관을 중심으로 요구분석을 진행하였다. 국립중앙도서관은 국가를 대표하는 도서관으로 국내 도서관계의 발전을 위해 앞서 왔다. 도서관법(법률 제17706호) 제19조 1항의 7호가 국립중앙도서관이 수행해야 할 업무 중의 하나로 '도서관발전을 위한 조사 및 연구'를 명시하고 있다는 점에서도 국립중앙도서관의 중요성을 확인할 수 있다. 박옥남 외(2017)는 국립중앙도서관이 국가대표도서관으로서의 정체성을 확립하고 4차 산업혁명 시대의 빠른 정보 환경 변화에 대응하기 위해서는 서비스의 지속적인 변화를 추구할 필요가 있다고 제안하기도 하였다. 그러므로 국립중앙도서관을 중심으로 국가적 수준의 참고정보서비스 모형과 가이드라인을 개발하고 보급에 나선다면 국내 도서관 전반의 참고정보서비스 발전에 기여할 수 있을 것으로 판단하였다.

참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 서비스 품질 향상에 도움이 될 수 있는 방향으로 개발되어야 한다. 이를 위해서는 실무자 및 이용자의 요구와 도서관의 특성이 반영되어야 하고, 유형별·상황별 지침까지 구체적이고 체계적으로 기술되어야 할 필요가 있다. 이에 본 연구는 참고정보서비스의 방향성 설정 및 범위를 정립할 수 있는 국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 표준화된 가이드라인을 개발하기 위한 사전 작업으로 참고정보서비스 실무자와 이용자의 요구를 파악하고 개발 과정에서 고려되어야 하는 주요 요인을 도출하기 위해서 수행하였다.

1.2 연구 범위 및 방법

우수한 참고정보서비스 모형 수립 및 가이드

라인 개발을 위해서는 참고정보서비스의 의미와 목적을 분명히 정의하는 것이 선행되어야 한다. 참고정보서비스의 정의는 연구자나 기관에 따라 다르게 표현되기도 한다. 그러므로 국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발의 기반을 마련하기 위하여 국내외에서 통용되고 있는 참고정보서비스의 정의를 비교 및 분석해보고 참고정보서비스의 정의를 명확하게 정립하고자 하였다.

미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA의 'Reference and User Services Guideline', 호주 도서관협회(ALIA)의 'Guidelines, standards and outcome measures for Australian public libraries'와 같은 국가적 수준의 참고정보서비스 가이드라인 해외 사례들도 참고하여 본 연구에 적용할 수 있는 방안을 모색하였다.

요구분석 대상으로는 참고정보서비스 실무자와 이용자를 모두 포함하였다. 요구분석 방법은 조사 대상별로 상이한 방식을 적용하였다. 실무자 요구분석은 국립중앙도서관 참고정보서비스 제공 실무자와 『사서에게 물어보세요』 서비스 협력도서관 실무자 대상 인터뷰로 진행되었고, 실제 서비스 전반의 현황 및 이슈를 파악하고 필수적으로 가이드라인에 반영되어야 할 사항들을 파악하였다. 사서 및 업무 관계자의 고충이 반영될 수 있도록 실질적인 문제 해결과 서비스 품질 향상에 도움 줄 수 있는 요인을 도출하기 위해 노력하였다. 이용자 요구분석은 일반 도서관 이용자와 국립중앙도서관 이용자 및 잠재이용자 대상 설문조사로 진행되었고, 참고정보서비스에 대한 인식과 기대사항을 조사하였다. 응답 결과를 바탕으로 이용자의 도서관 정보 이용행태와 이용에 영향을 주는

요인을 파악하였다.

일련의 분석 과정을 통하여 실무자와 이용자의 요구사항을 직접적으로 파악하고 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 과정에 반영해야 할 주요 요인을 도출하고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 참고정보서비스의 정의

참고정보서비스 용어의 의미는 연구자나 기관별로 다양하게 정의되어왔다. 한국문헌정보학회(2013)는 정보서비스를 '필요한 정보를 획득하기 위하여 정보시스템을 이용하는 이용자들이 지닌 정보요구를 분석하고 그들이 실제로 필요로 하는 정보의 종류, 형태, 규모, 범위 등을 파악하여, 적합한 정보를 직접 제공하거나 적절한 정보를 입수할 수 있는 가장 효율적인 방법을 제시해 주는 전문적인 서비스 영역을 지칭한다.'라고 정의하였다. 미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA는 참고정보서비스를 '도서관 직원이 다른 사람의 특정한 정보요구들을 충족시켜주기 위해 정보자원을 추천, 해석, 평가, 이용하는 정보 상담'이라고 정의하였고, 미국 연구도서관협회(ARL)는 '하나 이상의 정보자원을 이용하는 경우에 필요한 도서관 직원에 의해 제공되는 지식, 이용, 추천, 해석, 설명과 같은 정보 접촉 행위'를 참고정보교류(reference transaction)라는 용어로 표현하였다(American Library Association, 2008b).

Rothstein(1953)의 연구를 통하여 참고정보서비스가 태동하던 시기였던 1850년에서 1900

년 사이로 돌아가 초창기 참고정보서비스 정의에 대한 여러 학자들의 견해를 엿볼 수 있다. Rothstein은 William Child, Alice Kroeger, William Warner Bishop 등 당대 학자들의 정의를 종합하여 참고업무(Reference Work)는 ‘사서가 개별 독자에게 제공하는 인적 도움(assistance)’을 의미한다고 정리하였다. 참고정보서비스(Reference Service)에 대한 정의에는 참고업무의 정의에만 국한하지 않고 참고업무에 대한 도서관의 책임과 목적 달성을 위한 조직에 대한 명확한 인식까지 포함되어야 한다고 보았다.

살펴본 바와 같이 과거부터 현재까지 참고정보서비스 용어의 의미는 다양하게 정의되어 왔다. 여러 가지 표현으로 정의되어 왔지만 ‘이용자의 특정한 정보요구를 충족시킬 수 있도록 사서가 어떠한 정보 행위 통해 도움을 주는 것’이라는 개념의 본질은 변하지 않고 유지되고 있다. 그러므로 참고정보서비스 모형 개발을 위해서는 이용자의 정보요구를 파악하는 절차

가 선행될 필요가 있다.

2.2 전통적인 참고정보서비스 모형의 유형

참고정보서비스는 20세기 후반부터 도서관의 핵심 기능을 담당하기 시작하였다. 역동적으로 변화하는 정보환경에 맞추어 이용자의 요구에 맞는 정보 콘텐츠를 전달하기 위해 참고정보서비스 모형은 다양한 형태로 제시되어 왔다. Tyckoson(2001)은 전통적 참고정보서비스 모형의 유형을 Traditional Reference Model, Teaching-Library Model, Tiered Reference Model, Virtual Reference Service Model 등으로 구분하여 설명하였다. Agosto et al.(2011)도 전통적 참고정보서비스 모형의 유형을 전반적으로 Tyckoson과 유사하게 분류하였으나, Call Center Model 등의 유형에 대해서는 견해 차이를 보였다. 본 연구에서는 전통적인 참고정보서비스 모형을 5가지 유형으로 정리하였다 (<표 1> 참조).

<표 1> 전통적인 참고정보서비스 유형(Tyckoson, 2001; Agosto et al., 2011)

유형	특징
Traditional Reference Model (Liberal/Maximum Model)	- 정확하고 권위 있는 정보 제공을 강조하는 모형 - 사서는 이용자를 교육하는 것보다는 정확하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 것에 초점을 두어야 한다는 입장을 보임
Teaching-Library Model (Conservative/Minimum Model)	- 전통적 모형과 반대되는 개념으로 사서가 이용자의 질문에 답을 직접 제시하기보다는 연구 과정에 도움이 되는 설명(Instruction) 제공에 중점을 두어야 한다는 입장을 보임
Tiered Reference Model	- 참고정보서비스를 계층화하여 간단한 질의응답은 지원인력(직원)이나 학생들이 담당하고, 심층적인 연구 질문은 참고정보서비스 사서가 담당함으로써, 주제전문성과 리서치 기술을 효과적으로 활용하기 위한 모형
Virtual Reference Service Model	- 이용자가 물리적으로 도서관 내에 없는 경우를 위해 제시된 모형 - 접근성, 정확성, 적시성을 중시하는 모형으로 주야간 구별 없이 언제 어디서든지 서비스를 제공하는 경우도 존재함
Call Center Model	- 자주 방문하는 사람들의 목록, 자주 묻는 질문과 대답, 특정 상황을 위한 스크립트 등이 미리 준비된 컴퓨터 데이터베이스를 활용하여 서비스하는 모형

2.3 참고정보서비스 모형의 변화

참고정보서비스 모형은 서비스 과정과 상호작용을 강조하는 방향으로 변화하고 있다. Agosto et al.(2011)이 제안한 Reference Process Model에 따르면 참고정보서비스 사서 및 이용자 모두가 고정된 역할만 수행하는 것이 아니라 정보 검색자(Seeker), 정보 수신자(Receiver), 정보 생산자(Creator)의 역할을 번갈아 가며 상황에 맞게 수행하므로 상호작용적이고 협력적인 참고정보서비스가 가능하다고 보았다. Reference Process Model을 통해 현대의 참고정보서비스 모형이 사서의 답변 제공이나 교육적 측면을 강조하는 단방향 중심의 전통적 참고정보서비스 모형을 탈피하여 이용자와 사서의 상호작용을 중요시하는 모형으로 변화하고 있음을 알 수 있었다.

Tyckoson(2001)은 바람직한 참고정보서비스 모형은 커뮤니티 가치를 반영하는 모형이라고 보았다. 시간이 흐르면 커뮤니티가 변하고, 도서관도 변하고, 이에 따라 참고정보서비스 모형도 변하게 된다. 그러므로 개별 도서관에 대한 최상의 서비스 모형은 혁명처럼 완전히 새롭게 제안될 것이 아니라 진화 과정과 같이 시간에 흐름에 따라 점진적으로 변화하는 방식으로 제안되어야 한다고 주장하였다. 이러한 변화에 효과적으로 대응하기 위해서는 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 설계 단계에서부터 지속적으로 갱신하고 확장할 수 있는 구조를 고려할 필요가 있다.

2.4 참고정보서비스 가이드라인 사례

미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA의

'Reference and User Services Guideline'을 살펴보면 장서개발, 전자서비스, 정보활용교육, 상호대차, 참고정보서비스 등 다양한 서비스 주제별로 세분화하여 가이드라인을 개발하고 지속해서 보완 및 추가하고 있다. 주제별 가이드라인이 독립된 모듈 형태로 구성되어 있어 시대나 상황 변화에 따른 개정 및 확장이 용이하다는 장점을 지니고 있다(American Library Association, 2008a). Tyckoson(2001)이 제시한 바와 같이 시간이 흘러감에 따라 점진적인 변화를 통해 커뮤니티의 가치를 반영할 수 있는 참고정보서비스 가이드라인의 실제 사례라는 점에서 의의가 있다.

호주 도서관협회(ALIA)의 'Guidelines, standards and outcome measures for Australian public libraries'는 호주 내의 8개 주에서 공통적으로 활용할 수 있는 표준 및 가이드라인을 확립하였다는 점에서 의의가 있다(Australian Library and Information Association, 2016). 국가적 수준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인이 해당 국가 소속 공공도서관들을 대상으로 실제로 적용되고 있는 현황을 살펴볼 수 있다는 점에서 주목할 수 있는 가이드라인이었다.

참고정보서비스 환경이 오프라인에서 전면으로 제공되는 전통적인 참고정보서비스 방식 위주에서 디지털 참고정보서비스, 협력형 참고정보서비스 등 다양한 방식이 공존하는 상황으로 변화하고 있다는 점에서 디지털 참고정보서비스를 위한 가이드라인의 중요성이 높아지고 있다. 디지털 형태의 참고정보서비스를 위한 대표적인 가이드라인 사례로는 국제도서관협회 연맹(IFLA)의 'Digital Reference Guidelines'이 있다(IFLA, 2014). IFLA의 가이드라인은

국제적으로 통용될 수 있는 표준을 제시하고 있고, 디지털 참고정보서비스 우수 사례를 제시하여 상세하게 안내해준다는 점에서 참고할 가치가 있었다.

2.5 참고정보서비스 관련 선행연구

일반적으로 참고정보서비스의 질의유형은 즉답형, 지시형, 조사형, 연구형으로 분류되어 왔다. 최근에는 전통적 관점에서 벗어나 이용자의 정보서비스 질의 유형을 효과적으로 선별하고 대응하기 위한 참고정보서비스 질의 유형에 대한 연구도 나타나고 있다. 박종도(2015)는 온라인 및 도서관에서 활용 가능한 질의유형을 조사하여 정보원, 지시형, 즉답형, 연구형, 단순 사실형, 방법형, 설명형, 독자상담형, 서지교육형, 인용목록형, 분석형, 비평형 등 다양한 질의 유형의 특징을 제시하였다. 임의로 질의 유형을 구분하는 방법은 일반적으로 널리 사용되기에는 한계가 있기 때문에 일반화된 질의 유형 분류체계가 필요함을 강조하였다. 질문의 분류체계가 일반화된다면 서로 유사한 질의응답 서비스에 공통적으로 적용할 수 있을 것이라고 보았다. 그러므로 본 연구에서도 질의유형과 관련된 실무자 및 이용자의 요구를 파악하고 체계화할 필요가 있다고 판단하였다.

이용자 참고정보서비스 발전을 위해 주제별 참고정보서비스 활성화와 역량 확보의 필요성을 강조하는 연구도 존재하였다. 이용재(2000)는 주제별 참고정보서비스를 활성화하기 위한 방안으로 사서 계속교육, 주제별 전문 인력 적극적 활용방안 탐색, 주제별 열람실 조직, 이용자 교육의 주제별 특화 등을 제시하였다. 이 연구는 참고정

보서비스 담당 사서를 대상으로 설문조사를 실시하여 의견을 수렴하였고 주제별 참고정보서비스 활성화를 위해 필요한 요인을 분석하고 제언하였다는 점에서 의미가 있었다. 참고정보서비스 활성화 방안 도출 과정에서 서비스 제공 실무자인 사서의 의견만을 수렴했다는 점에서는 다소 한계를 지니고 있었다. 그러므로 본 연구에서는 서비스 실무자와 이용자의 요구를 모두 수렴하여 균형 잡힌 관점을 제시하고자 하였다.

디지털/가상 참고정보서비스와 같이 변화하고 있는 참고정보서비스 제공 방식에 대응하고 활성화 방안을 모색하는 연구들도 살펴볼 수 있었다. 박희진과 박성재(2013)는 국내 대학도서관의 디지털 참고정보서비스 현황 분석을 통하여 서비스 활성화 방안을 제시하였다. 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 질의 유형, 답변의 구성형식, 정확성 등을 조사하였고, 우선으로 진행된 응답의 온라인 게시판 완결처리, 적극적인 서비스, 이용자 감사의 글에 대한 응답 및 재이용 독려 등의 서비스 활성화 방안을 제시하였다. Mu et al.(2011)은 가상 참고정보서비스의 낮은 이용률을 해소하기 위하여 서비스와 이용자 간의 간극을 메우기 위한 방안을 모색하였다. 가상 참고정보서비스의 경우 서비스 이용 경험이 있는 이용자들이 느끼는 만족도는 높은 것으로 나타났으나, 근본적으로 이용 경험이 있는 이용자 수가 많지 않다는 문제를 가지고 있었다. 그러므로 이용자 친화적인 인터페이스와 가시성 좋은 링크의 제공 등의 방안을 통하여 많은 이용자가 서비스를 이용하도록 유도하는 것이 우선적으로 진행되어야 한다고 보았다. Mavodza(2019)는 실시간 채팅을 통해 제공되는 참고정보서비스를 분석하였

다. 연구 결과 실시간 채팅을 통한 이용자의 질문은 대부분 기초적이고 일반적인 정보에 대한 것으로 드러났다. 이러한 한계를 극복하고 이용자를 유치하기 위해서는 사서들이 심층질문에 중점을 두고 이용자에게 적절한 서비스 후속조치(대안 제시, 추가 정보원 안내 등)를 제공하기 위해 지속적으로 노력해야 한다고 강조하였다. 관련 연구를 살펴보면 참고정보서비스의 변화와 다양한 제공 방식을 살펴볼 수 있었다. 이러한 변화에 대응하고 방향성을 제시하기 위하여 본 연구에서는 이용자의 정보 이용 행태, 이용자가 선호하는 참고정보서비스 이용 방식 등도 면밀하게 조사하여 주요 고려 사항으로 도출하고자 하였다.

협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS) 활성화 방안에 대한 연구도 살펴볼 수 있었다. 장혜란과 이경숙(2014)은 국립중앙도서관 주도로 운영되고 있는 CDRS인 『사서에게 물어보세요』 서비스에서 이용자가 접수한 질문을 주제별·유형별·관심사별 등으로 분석하여 이용자의 구체적인 정보요구를 파악하고 서비스 개선 방안을 제안하고자 하였다. 김왕중과 이재환(2016)은 Question 포인트와 『사서에게 물어보세요』 사례를 통하여 국내의 CDRS가 활성화되지 못한 이유를 분석하였다. 협력형 디지털 참고정보서비스가 활성화되지 못하는 원인으로 개발자 중심(국립중앙도서관) 중심의 개발과정, 비통합형 시스템으로 인한 협력도서관의 불편, 시스템 호환성 결여, 시스템 접근성과 이용편의성 부족, 중앙집중식 운영체계 등을 지적하였다. 실무적 측면에서는 시스템의 접근성과 편의성을 개선해야 한다고 제안하였고, 운영적 측면에서는 국립중앙도서관 중심의 운영에

서 벗어나 참여도서관들과 공동주체 관계로의 재정립이 필요함을 역설하였다. 황면과 정동열(2016)은 협력형 디지털 참고정보서비스의 이용자 만족도 요인을 규명하였다. 이용자의 서비스 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 요인은 사서와의 상호작용인 것으로 드러났다. 이용자의 이용 빈도가 높을수록 서비스에 대한 재이용의사 및 추천의사가 높다는 것도 확인할 수 있었다. 연구를 통해 협력형 디지털 참고정보서비스의 이용자 만족도를 향상시킬 수 있는 요인들을 규명하였으므로, CDRS의 활성화 및 개선을 위해 도출된 요인들을 적극 활용할 필요가 있다고 보았다. 본 연구의 범위에 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS)와 같은 확장형 참고정보서비스에 대한 실무자 및 이용자의 요구를 파악하고 체계적으로 정리하는 것도 포함되므로, 관련 연구들이 제시하고 있는 이용자의 정보요구, 이용자 만족도 요인, 서비스 개선 방안 등도 요구분석을 위한 조사 문항에 반영하여 검증할 필요가 있다고 판단하였다.

3. 실무자 및 이용자 요구분석

3.1 요구분석 방법 및 과정

요구분석 대상으로는 참고정보서비스 실무자와 이용자를 모두 포함하였다. 참고정보서비스 과정에서의 상호작용을 포착하고 서비스 모형에 반영하기 위해서는 실무자의 관점과 이용자의 관점을 동시에 파악하고 비교할 필요가 있다고 판단하였기 때문이다. 실무자 대상 요구분석은 서면인터뷰로 진행하였고, 이용자 대상 요

구분식은 설문조사로 진행하였다. 문헌 및 사례 조사 결과를 바탕으로 질문을 위한 참고정보서비스 관련 주요 사항을 정리하였고, 이를 기반으로 구조화된 설문 및 인터뷰 문항을 개발하여 참고정보서비스 요구분석을 수행하였다.

3.2 실무자 요구분석

3.2.1 분석대상 및 방법

실무자 요구분석의 대상으로는 국립중앙도서관 내부 실무자와 외부 실무자를 모두 포함하였다(〈표 2〉 참조). 국립중앙도서관 내부 실무자는 참고정보서비스 담당업무를 수행하고 있거나 수행한 경험이 있는 내부 사서 및 학예사를 의미한다. 내부 실무자는 ‘참고상담 전담 업무 유경험자’와 ‘CDRS 담당자’로 세분하여 조사를 수행하였다. 외부 실무자는 국립중앙도서관 주도의 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS)인 『사서에게 물어보세요』 서비스에 참여하고 있는 1차·2차 협력도서관 소속 서비스 담당자를 의미한다. 국립중앙도서관의 협조를 통해 외부 실무자 이메일을 전달받아 조사를 진행하였다.

실무자 대상 조사를 서면인터뷰로 진행한 것은 응답자가 시간과 장소에 구애받지 않고, 문항에 대해 심도 있게 숙고하여 답을 할 수 있다는 장점이 있기 때문이다. 실무자들의 참고정

보서비스에 대한 심도 있는 의견을 확보하기 위하여 구조화(structured) 인터뷰 방식을 적용하여 참고정보서비스 제공 시 반영되어야 할 요소 및 기존 서비스에 대한 의견을 질의하고 종합하였다.

서면인터뷰의 문항은 응답자 유형의 특성을 반영하기 위하여 ① 국립중앙도서관 내부 자료상담 담당자, ② 국립중앙도서관 CDRS 담당자, ③ 1, 2차 협력도서관 CDRS 담당자와 같이 총 3가지 유형으로 구분하여 작성하였다. 각 유형의 서면인터뷰지에는 모든 유형의 실무자에게 해당하는 문항과 담당업무 및 업무환경을 반영하여 특정 유형에만 해당되는 문항이 혼합되어 있다. 요구 분석 과정에서 공통 문항은 모든 참여자의 응답을 통합하여 분석하였고, 특정 유형에 대한 문항은 특정 유형의 참여자 응답만 분리하여 분석하였다. 각 유형별 서면인터뷰의 구성은 〈표 3〉, 〈표 4〉, 〈표 5〉와 같다. 각 표에서 보여주고 있는 질문 항목과 조사내용은 문헌 및 사례조사 결과를 바탕으로 종합하여 도출하였다.

3.2.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 실무자 요구분석 결과

(1) 참고정보서비스 이용 증대를 위한 방안
실무자가 이용 증대를 위한 방안으로 주로

〈표 2〉 실무자 요구분석 조사 대상

기관	조사 대상
국립중앙도서관	사서 및 학예사 31명
『사서에게 물어보세요』 1차 협력 도서관	사서 17명
『사서에게 물어보세요』 2차 협력 도서관	사서 4명
합계	52명

〈표 3〉 국립중앙도서관 소속 자료상담 업무 유경험자 대상 인터뷰 구성

항목	조사내용	문항수
참고정보서비스 제반사항	- 규정 및 가이드라인의 필요성 - 데이터 정보공유의 필요성 - 데이터 공유를 위한 시스템 및 DB의 필요성 및 활용정도	7
참고정보서비스 이용자 및 이용응대	- 이용증대방안 - 이용자 답변 제한(규정, 범위, 등) - 참고정보서비스 가이드라인 - 주요 이용자 군	6
참고정보서비스 데이터공유	- 주요 정보자원 - 상담데이터 공유	8
참고정보서비스 개선사항	- 차별화 서비스 및 특화서비스 - 서비스 개선을 위한 제도개선	7
합계		28

〈표 4〉 국립중앙도서관 소속 CDRS 담당자 대상 인터뷰 구성

항목	조사내용	문항수
CDRS 운영 제반사항	- CDRS 답변데이터 및 지식정보DB 운영 제반사항 - '사서에게 물어보세요' 운영 및 홍보관련 사항	4
사서에게 물어보세요 질의 답변	- 사서에게 물어보세요 답변 작성 지침 - 지식정보 DB(활용 데이터, 검색, 등)	6
업무지원	- 업무 개선요인 및 제도적 지원방안 - 업무성과 보상	4
데이터공유	- 상담데이터 공유	1
개선사항	- 서비스 개선방안	1
합계		16

〈표 5〉 1차·2차 협력도서관 소속 CDRS 담당자 대상 인터뷰 구성

항목	조사내용	문항수
CDRS 운영 제반사항	- '사서에게 물어보세요' 운영(답변, 이첩, 홍보, 업무 수행방향 등) - 지식정보 DB 등록	5
사서에게 물어보세요 질의 답변	- '사서에게 물어보세요' 답변 작성 지침 - 지식정보 DB(활용 데이터, 검색, 등)	6
업무지원	- 업무 개선요인 및 제도적 지원방안 - 업무성과 보상	4
데이터공유	- 상담데이터 공유	1
개선사항	- 서비스 개선방안 - 소속기관 참고정보서비스 특징점	2
합계		18

언급한 답변으로는 '체계적으로 실시간 공유 및 정리가 가능한 시스템 구축'과 '온·오프라인 홍보'가 있었다. 가치 있는 정보원이나 상담

내역 등을 체계적으로 실시간 공유 및 정리 가능한 시스템 구축에 대한 필요성이 제기되었다. 실시간으로 공유할 수 있는 온라인 업무일지나

상담 내역을 정리할 수 있는 시스템이 필요한 것으로 드러났다. 일관성 있는 참고정보서비스를 위해서는 서비스 내용을 공유할 수 있는 온라인 시스템 및 가이드라인이 필요하다는 의견도 있었다. 온·오프라인 홍보가 필요하다는 의견도 있었다. 홈페이지 첫 화면에 표출하는 등 적극적인 홍보에 대한 필요성도 제기되었다. 이용자에게 참고정보서비스의 정의와 개념을 정확히 전달하고 참여율을 높이기 위한 온·오프라인 홍보가 필요하다는 실무자의 의견도 포착되었다.

(2) 이용자의 질문에 답변을 거부할 수 있는
답변 제한사항 존재여부, 제한이 필요한
질문 및 요청

상당수의 실무자는 답변 제한사항이 존재하는지에 대해서 확신하지 못하고 있었다. 답변 제한사항의 필요성에 대해서는 인지하고 있는 의견이 많았다. 답변 제한이 필요한 사항으로는 사적인 활동, 작업, 과제, 사상 등을 목적으로 하는 요구, 상담 직원의 개인 정보, 국립중앙도서관의 비공개자료, 법률적 자문 등을 제시하였다. 답변은 제공할 수 있지만 답변의 범위가 제한될 필요가 있는 질문으로는 인터넷으로 찾기 쉽고 단순한 질문, 불확실한 내용, 비공개 자료 등이 언급되었다.

(3) 직원 보호 위해 규정/가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 사항

참고정보서비스를 제공할 때 직원의 보호를 위해 가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 사항으로는 '언어 폭력, 인신공격, 인격침해 등으로부터 보호', '개인정보 보호', '과도하고 무리

한 요구' 등이 언급되었다. 답변을 하지 않아도 되는 기준을 명확히 하고, 이용자가 물리적, 언어적 폭력을 행사하는 경우에 대한 대처법 등이 가이드라인에 반영되어야 한다는 의견도 다수 존재하였다. 연락처 등의 개인정보는 비공개 되어야 한다는 의견도 존재했고, 정해진 규정, 법률 내에서 서비스할 수 있어야 한다는 의견을 강조한 실무자도 있었다.

(4) 원활한 서비스 수행 위해 규정/가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 사항

기본적 도서관 및 자료 이용에 대한 서비스 규정이 가이드라인에 포함되어야 한다는 의견이 다수 존재하였다. 이러한 기초적인 서비스가 이용자로부터 질문 빈도수가 매우 높고, 상담 직원 간의 지식 차이 및 기술적 차이가 발생하기도 쉬우므로 구체적인 가이드라인으로 제시되면 좋겠다는 의견도 수렴할 수 있었다. 일관성 있는 답변과 서비스를 제공하기 위해 어느 정도 표준화된 지침이 있어야 한다는 의견도 포착되었다.

(5) 특별히 추가적으로 고려할 사항이 있는
이용자층 및 이유

고령자의 경우 높은 이용률을 차지하지만, 온오프라인 자료 및 정보에 능숙하지 않고, 이해력과 의사소통 능력에 한계가 있으므로 추가적으로 고려해야 한다는 의견이 있었다. 좀 더 쉽고 천천히 알려드려야 하고, 온라인 자료보다는 오프라인 정보를 더 선호하는 경향도 고려할 필요가 있다는 점이 언급되었다. 연구자 이용자층은 심층적이면서 까다로운 전문 지식이 요구되는 정보자원을 필요로 한다는 측면에서 추가

적인 고려가 필요한 것으로 나타났다. 사서가 전문적인 자료에 대한 요구를 충족시켜주기 위해서는 다양한 정보자원에 대한 준비가 필요하다는 견해도 살펴볼 수 있었다. 장애인 이용자 층은 일반 이용자보다 정보 접근 측면에서 소외될 수 있으므로 추가적인 고려가 필요한 것으로 드러났다. 장애별 특수성을 고려한 정보 전달이 필요하다는 의견도 포착할 수 있었다.

(6) 특별히 추가적으로 고려할 사항이 있는 정보자원 및 이유

여러 실무자가 고문헌, 희귀자료, 귀중본 등을 특별히 고려해야 하는 정보자원으로 인식하고 있었다. 타 도서관에서 열람하기 힘든 만큼, 이러한 자료 신청 및 열람 문의가 많고, 마이크로필름 리더기 등 장비를 이용해야 하는 경우에는 이용자의 불만도 많기 때문에 고려할 사항이 많은 것으로 드러났다. 휘발성이 있는 실시간 디지털 자료의 경우도 서비스 시점과 이용자가 이용하는 시점 사이에 자료가 휘발되는 경우가 존재하기 때문에 주의해서 서비스해야 하는 것으로 드러났다.

(7) 가장 공유가 잘되고 있는 참고정보서비스 상담 데이터

실무자들은 서지사항이나 소장정보 등 도서관 자료에 대한 데이터는 공유가 잘 되고 있다고 보았다. 도서관 자료나 시스템 전반에 대해서는 대부분 숙지하고 있으므로 상담 방법을 가장 많이 공유한다고 보는 실무자의 의견도 존재하였다. 이용자 특성과 중대한 민원이나 문제 발생에 대한 파악도 교대 상황에서 구두로 잘 전달되고 있다고 보는 의견도 있었다.

(8) 공유가 어려운 참고정보서비스 상담 데이터 및 요인

담당 업무 수행 내역과 선호하는 참고정보원에 대해서는 공유가 잘 이루어지지 않고 있는 것으로 드러났다. 즉각적 정보서비스라는 특성으로 인하여 정확한 상담 내역을 공유하기 어려우며, 담당자 개인 역량에 따라 선호하는 정보원, 검색 방법, 키워드 등이 다르다는 의견도 포착되었다. 참고정보서비스 상담 데이터 공유를 어렵게 하는 요인 측면에서는 시스템, 매뉴얼, 체계가 마련되어 있지 않기 때문에 상담 데이터 공유가 어렵다는 의견이 다수 존재하였다. 공식적으로 공유되지 않고 구두로만 전달되는 상황으로 인하여 이용자 특성 정보의 공유가 어렵다는 의견도 있었다. 체계적 시스템이 없기에 상담 직원 및 타 자료실 간 대화나 기록을 공유하지 않으면 서로 알 수 없다는 점에 대해서 아쉬움을 표하는 실무자도 있었다.

(9) 상담 데이터 공유를 위해 필요한 제도적 지원 및 개선사항

실무자들에게 필요한 제도적 지원으로는 '상담 데이터 공유를 위한 시스템 개발'이 다수 언급되었다. 상담 데이터를 최대한 신속하고 정확하게 축적, 관리, 공유할 수 있는 시스템이 필요한 것으로 드러났다. 자료 관리와 민원 대처를 위해서도 시스템 및 제도적 장치가 필요하다는 의견이 제시되었다. 답변 내용이나 사례를 공유하기 위한 주기적인 회의의 필요성도 언급되었다. 주기적으로 직원 간에 참고정보서비스 제공 사례에 대한 공유의 시간이 있으면 좋겠다는 실무자들이 요구를 파악할 수 있었다. 전문성을 함양한 전담직원이 필요하다는 의견

도 제시되었다. 주제별 전문분야에 대한 지식을 가진 직원의 필요성이 언급되기도 하였다.

(10) 데이터 공유 성과에 대한 개인별 보상 방안

데이터 공유성과에 대한 개인별 보상에 대해서는 실무자들의 의견이 분분하였다. 보상의 필요성을 느끼지 못하거나, 역효과에 대한 우려를 하는 경우도 있었다. 보상을 원하는 경우에는 근무성적 평가 반영, 해외 연수 등을 희망하는 것으로 나타났다. 보상보다는 전담직원이 더 필요하다고 보는 의견도 존재하였다. 보상에 대한 기준을 객관적으로 정하기부터가 어렵다고 보는 실무자도 있었다.

(11) 국립중앙도서관을 타 도서관과 비교했을 때 가장 차별화된 서비스를

국립중앙도서관을 타 도서관과 비교했을 때 실무자들이 생각하는 가장 차별화된 서비스는 고문헌 기록물 및 방대한 데이터를 통한 서비스였다. 고문헌, 고신문, 근대 문학 기록물과 같은 오래된 장서와 유일본 등 국내에서 가장 많은 자료와 데이터 소장하고 있기 때문에 이런 측면에서 강점이 있다고 보았다. 고문헌 기록물을 이용한 서비스가 약점이라고 보는 의견도 있었다. 오래된 문자나 한문을 쉽게 찾을 수 있는 틀이 필요하고, 검색이 쉽지 않기에 심층적인 상담이 요구되며, 개별적 콘텐츠에 대한 깊은 이해가 부족할 수 있다는 우려 때문이었다.

(12) 새로운 참고정보서비스 개발을 어렵게 하는 요인 및 필요한 제도적 지원
새로운 참고정보서비스 개발을 어렵게 하는

요인으로는 '자원 부족과 업무 과중화', '이용자 특성'이 주로 언급되었다. 과도하고 분산된 업무로 시간 부족, 보직과 인사 변경으로 연속성 중단, 민원 스트레스 등의 인적 요인과 예산, 물적 자원 부족, 시스템 부재, 외부 전문가 및 DB 활용 기회 부족 등의 내부적 요인으로 인하여 참고정보서비스 개발이 어려운 것으로 드러났다. 고령자 이용층이 많다는 이용자 특성으로 인하여 다양한 양질의 질문이 많지 않아 새로운 참고정보서비스 개발이 어렵다는 의견도 포착되었다.

새로운 참고정보서비스 개발을 위해 필요한 제도적 지원으로는 '가이드라인 및 시스템'과 '예산, 인력, 상담 케어 등의 지원'을 다수의 실무자가 언급하였다. 체계적이고 지속적으로 수준 높은 서비스를 가능케 하는 참고정보서비스 가이드라인 및 시스템이 마련되어야 한다고 보았다. 예산, 인력, 상담 케어 등의 제도적인 지원도 필요한 것으로 드러났다. 수준 높은 틀이나 개발을 위한 예산이 필요하다는 인식도 존재하고 있었다. 인력 측면에서는 전담 직원이나 전담팀 운영을 통해 지속적인 참고정보서비스 개발 및 관리에 집중할 수 있으면 좋겠다는 의견도 제시되었다. 심리 및 정신 건강을 위한 상담 케어 등의 필요성을 언급한 실무자도 존재하였다.

3.2.3 『사서에게 물어보세요』 서비스 관련
실무자 요구분석 결과

(1) 답변 작성 지침에서 제시하고 있는 구성적절 여부, 추가 및 변경 항목 제안 사항 현재 유지되고 있는 답변 작성 지침은 대부분 적절하다고 응답하였다. 정형화된 형식이 가독

성, 이해도, 신뢰도를 높이고, 담당자의 부수적 일을 줄여주어 답변에만 집중할 수 있으므로 적절하다는 의견이 다수를 이루었다.

일부 실무자들은 답변을 작성할 때 자율 기술 방식을 선택할 수 있게 해달라는 건의를 하기도 하였다. 답변 구성 방식을 일괄적으로 규격화하는 것은 답변자에 따라 적합하지 않을 수 있으므로 양식 적용 혹은 자유 기술 중 선택할 수 있게 해야 한다는 의견을 제시하였다.

(2) 하나의 입력창에 여러 정보원에 대한 답변을 작성하게 되어있는 지침의 적절성 및 구성 제안 사항

많은 실무자가 단행본, 학위논문, 학술기사, 신문기사, 온라인정보원 순서로 작성하게 되어 있는 답변작성 지침이 적절하다고 보았다. 이용자가 가장 필요로 하면서 찾는 비율이 높은 순으로 되어 있기 때문에 현재의 지침이 적절하다고 보는 의견이 다수인 것으로 나타났다.

(3) 지식정보DB에서 가장 잘 활용하고 있는 답변 데이터

지식정보DB를 거의 활용하지 않는다는 답변이 가장 많았다. 지식정보 DB를 이용한다고 응답한 실무자의 답변으로는 학술 및 학문적 데이터, 도서관 혹은 문헌정보학 관련 정보를 이용한다는 의견이 많았다. 답변 작성 시에 비슷한 질문을 DB에서 검색하여 활용한다는 응답도 있었다.

(4) 참고정보서비스 제공에 필요하지만 지식정보DB에서는 검색할 수 없는 데이터 사례가 없거나 필요성을 느낀 적이 없다는

의견이 가장 다수를 이루었다. 필요성을 느꼈다고 응답한 실무자의 답변으로는 특정 지식이 요구되는 연구 및 학술 관련 데이터나 사실 관계 확인이 필요한 용어 및 개념에 대한 데이터가 필요하다는 의견이 있었다. 최신 경향을 묻는 이용자 질문에는 과거 자료가 도움이 되지 않기 때문에 지식정보DB를 활용하기 어렵다는 의견도 존재하였다.

(5) 지식정보DB 정보검색 방법의 충분 여부 및 개선 방안

현재 지식정보DB가 제공하고 있는 검색 방법이 충분하다고 보는 의견이 다수를 이루었다. 주제 및 키워드별 검색을 통하여 원하는 정보뿐만 아니라 연관 정보도 찾을 수 있어 효율적이라고 보는 의견이 많았다. 다양한 검색 방법이 세분화되어 있어 충분하다고 보는 의견도 살펴볼 수 있었다.

반면, 지식정보DB의 정보검색 방법이 불충분하다고 보는 의견도 존재하였다. 주제 및 키워드 설정이 주관적이므로 데이터 공유 시에 검색 불가능하거나 검색 결과가 미흡하다고 보는 의견도 포착되었다. 질문자 이름이나 답변자의 이름으로 검색할 수 있는 기능의 탑재를 제안한 실무자도 존재하였다.

(6) 업무 처리를 어렵게 하는 요인 및 필요한 제도적 지원

업무 처리를 어렵게 하는 요인으로는 타 업무와 병행함에 따른 업무량 증가, 전문성 부족, 담당자 부재, 이첩 질문에 대한 부담, 실적 달성을 위한 취지 훼손과 같은 요인이 거론되었다. 대학생들의 과제 해결 혹은 과제 수단을 위

한 질문이나 이용자의 CDRS 인지 부족과 같은 외부적 요인도 업무 처리를 어렵게 하는 요인으로 나타났다.

개선 및 제도 지원 방안으로는 직원의 교육 지원을 통한 전문성 확보 및 역량 강화를 희망하는 것으로 드러났다. 접수 불가 처리, 범위 및 횟수 제한, 질문 필터링 등의 방식으로 업무를 어렵게 하는 요인을 직접적으로 제한해야 한다는 의견도 있었다.

(7) 『사서에게 물어보세요』 업무수행 성과에 대한 개인별 보상 방안

실적 반영, 물질적 보상, 역량 강화 등 보상 방안 필요하다는 의견과 보상보다는 참고정보서비스 개선과 변화가 우선이라는 의견으로 나타났다.

보상을 원하는 실무자의 경우 업무 실적 반영, 물질적·금전적 포상, 워크숍 및 연수, 도서관에 대한 포상 등을 희망하였다.

개인별 보상보다 실제 참고정보서비스의 개선과 변화를 원하는 실무자들은 전문적이면서 충분한 인력 연계 및 구축, 인식 개선 등의 의견을 제시하였다.

(8) 기존의 '답변제한사항' 외에 추가 답변제한사항으로 지정해야 할 질문 및 이유

학생 과제물 관련 질문은 현재의 답변제한 조건보다 강화하여 과제물 관련 답변을 일절 제한해야 한다는 의견이 있었다. 답변 제한사항이 애매해서 현실적으로 답변 제외가 어렵다는 고충도 파악할 수 있었다. 선정적인 질문, 개인 및 집단의 영리를 목적으로 하는 질문 등 추가적으로 제한이 필요한 사항을 제안한 실무자

도 있었다.

(9) 원활한 업무 수행을 위해 공유해야 하는 데이터

참고정보원과 검색법에 대한 공유가 필요하다는 실무자들의 의견이 다수를 이루었다. 대다수의 상담 직원은 유사 질문, 최신 자료 찾는 데에 도움이 되는 참고정보원, 정보검색 키워드 및 방법을 공유하길 원하는 것으로 드러났다. 일부 실무자들은 이용자 특성 정보를 공유해야 한다는 의견을 제시하기도 하였다. 이용자 정보 요구 수준, 질문 목적, 상황 파악을 통해 정확성 높일 수 있으므로 이용자 특성 정보의 공유가 필요하다고 보는 의견도 살펴볼 수 있었다.

3.3 이용자 요구분석

3.3.1 분석대상 및 방법

이용자 요구분석을 위한 분석대상으로는 국립중앙도서관 이용자와 일반 도서관 이용자, 국립중앙도서관 잠재이용자를 모두 포함하였다.

요구분석 조사방법으로는 설문조사를 이용하였다. 서면인터뷰를 활용한 실무자 요구분석과 달리 이용자 요구분석에서는 설문조사를 활용한 것은 다수의 이용자 의견을 수렴하기에 가장 적합한 방법이라고 판단하였기 때문이다. 설문조사는 온라인 웹폼(Google 설문지)을 이용하여 진행하였다. 온라인 설문조사는 국립중앙도서관 홈페이지와 『사서에게 물어보세요』 서비스 협력도서관(2차)의 홈페이지에 게시하여 진행하였다. 문헌 이용과 관련이 있는 온라인

커뮤니티 등에도 홍보를 진행하여 온라인 설문 참여를 유도하였다. 온라인에 익숙하지 않은 이용자가 설문조사에 참여하지 못하는 경우를 방지하기 위하여 면대면 설문조사를 병행하여 실시하였다. 면대면 설문조사는 도서관, 문화센터 등을 직접 방문하여 진행하였다.

이용자 요구분석을 위한 설문지는 응답대상에 따라 여러 버전으로 구분하였던 실무자 요구분석과는 달리 한 가지 버전으로 통일하여 구성하였다. 설문지는 객관식 문항과 개방형 주관식 문항을 혼합하여 구성하였다. 설문지의 상세 구성 내역은 <표 6>과 같다. 설문 질문 항목과 조사내용은 문헌 및 사례조사 결과를 바탕으로 종합하여 도출하였다.

이용자 대상 설문은 2019년 8월 23일부터 2019년 9월 22일까지 진행하였다. 이용자가 입력한 이메일 주소 기준으로 중복응답을 파악하

고 제외하였다. 이메일 주소만 입력하고 답변을 입력하지 않는 경우와 같이 유효하지 않은 응답지도 제외하였다. 정제 과정을 거친 후 총 유효 응답자 수는 838명으로 집계되었다.

설문응답자는 30대가 273명(32.6%)으로 가장 많았다. 30대 다음으로는 40대(215명, 25.7%), 20대(196명, 23.4%) 순으로 참여가 많은 것으로 나타났다. 설문응답자의 연령 분포를 살펴보면 다양한 연령대의 이용자가 설문에 참여하였다는 것을 확인할 수 있다(<표 7> 참조). 참여자의 성별은 여성(541명, 64.6%), 남성(291명, 34.7%)으로 여성 참여자가 다소 많은 것으로 나타났다. '9세 이하'라고 응답한 1명의 설문응답자는 직업을 묻는 문항에 '사무직'이라고 응답하였고, 이후 항목들에 대해서도 성실하게 응답하였으므로 단순 입력 오류로 '9세 이하' 항목을 선택한 것으로 판단하였다.

<표 6> 이용자 대상 설문지 구성

항목	조사내용	문항 수
응답자 배경정보	- 성별, 나이, 직업 - 도서관 이용빈도, 이용목적 - 국립중앙도서관 이용빈도, 목적	10
정보이용 행태	- 관심정보 유형 - 정보문제 및 선호하는 정보문제 해결방법 - 문제 해결을 위해 이용하는 참고정보원 유형 - 정보문제 해결과정에 영향을 미치는 주요 요인	5
도서관 참고정보서비스	- 이용경험 및 만족도 - 선호하는 문제해결 방법 - 주요 질문 유형 - 참고정보서비스 이용에 영향을 미치는 주요 요인 - 개선사항	9
협력형 참고정보서비스	- 이용경험 및 이용경로(만족도) - 참고정보서비스 이용과정에 영향을 미치는 주요 요인 - 개선사항	5
국립중앙도서관 참고정보서비스	- 이용경험 자료실 유형 및 만족도 - 서비스에 대한 희망사항	4
합계		33

〈표 7〉 설문응답자 연령 분포

연령	응답 수 (명, %)
30세~39세	273 (32.6%)
40세~49세	215 (25.7%)
20세~29세	196 (23.4%)
50세~59세	78 (9.3%)
10세~19세	33 (3.9%)
60세~69세	32 (3.8%)
70세 이상	10 (1.2%)
9세 이하	1 (0.1%)
합계	838 (100.0%)

설문응답자의 직업은 사무직이 175명(20.9%)으로 가장 많았다. 이외에도 학생, 주부, 교육·연구직, 취업준비생, 전문직, 공무원, 기술직, 사서, 자영업, 문화·예술·체육 관련직, 퇴직자, 영업·서비스·판매직 등 다양한 직업군의 이용자가 설문에 참여하였으므로 설문조사 목적에 부합하는 응답이 적절하게 수집되었다고 판단하였다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 설문응답자 직업 분포

직업	응답 수 (명, %)
사무직	175 (20.9%)
학생	105 (12.5%)
가사(주부)	100 (11.9%)
교육·연구직	91 (10.9%)
취업준비생	69 (8.2%)
전문직(금융, 법률, 의료 등)	49 (5.8%)
공무원	37 (4.4%)
기술직	33 (3.9%)
사서	32 (3.8%)
자영업	30 (3.6%)
문화·예술·체육 관련직	29 (3.5%)
퇴직자	29 (3.5%)
영업·서비스·판매직	27 (3.2%)
기타	25 (3.0%)
무응답	4 (0.5%)
군인	3 (0.4%)
합계	838 (100.0%)

3.3.2 도서관 이용 관련 이용자 요구

(1) 도서관 및 국립중앙도서관 이용빈도

설문응답자가 도서관을 이용하는 빈도는 ‘월 1회~3회’가 298명(35.6%)으로 가장 많았고, ‘이용하지 않음’은 15명(1.8%)으로 집계되었다. 설문응답자가 국립중앙도서관을 이용하는 빈도는 ‘연 1회~11회’가 316명(37.7%)으로 가장 많았고, ‘이용하지 않음’이 311명(37.1%)으로 두 번째로 많은 것으로 나타났다(〈표 9〉 참조). 국립중앙도서관 이용 경험이 없는 이용자 일지라도 참고정보서비스의 잠재이용자로 고려할 필요가 있으므로 모두 분석 대상에 포함하여 연구를 진행하였다.

〈표 9〉 도서관 및 국립중앙도서관 이용빈도

이용빈도	도서관 이용빈도 (명, %)	국립중앙도서관 이용빈도(명, %)
매일	36 (4.3%)	8 (1.0%)
주 4회~6회	80 (9.5%)	15 (1.8%)
주 1회~3회	230 (27.4%)	55 (6.6%)
월 1회~3회	298 (35.6%)	118 (14.1%)
연 1회~11회	172 (20.5%)	316 (37.7%)
이용하지 않음	15 (1.8%)	311 (37.1%)
기타	6 (0.7%)	12 (1.4%)
무응답	1 (0.1%)	3 (0.4%)
합계	838 (100.0%)	838 (100.0%)

(2) 국립중앙도서관 방문 목적

국립중앙도서관 방문목적은 ‘여가 생활 목적(277명, 53.1%) - 희귀 자료(고문헌·족보 등) 및 타 도서관에 없는 자료 열람 목적(147명, 28.2%) - 수험 혹은 취업 준비 목적(129명, 24.7%) - 연구 활동 목적(112명, 21.5%)’ 순으로 응답이 많은 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

전체 응답 수가 해당 문항 응답이 가능한 522명 (설문응답자 838명 중 이전 문항에서 국립중앙도서관 이용 경험이 없다고 응답한 311명 제외) 보다 많은 735건인 이유는 복수 응답이 가능한 문항이기 때문이다. 결과를 통해 국립중앙도서관이 보유한 희귀 자료나 타 도서관에 없는 자료를 이용하기 위해 찾아오는 이용자층이 상당수 존재한다는 것을 확인할 수 있었다.

〈표 10〉 국립중앙도서관 방문목적 (*복수응답 가능 문항)

국립중앙도서관 방문목적	응답 수 (명, %)
여가 생활 목적	277 (53.1%)
희귀 자료(고문헌·족보 등) 및 타 도서관에 없는 자료 열람 목적	147 (28.2%)
수험 혹은 취업 준비 목적	129 (24.7%)
연구 활동 목적	112 (21.5%)
사서에게 필요한 정보를 요청하기 위한 목적	32 (6.1%)
기타	31 (5.9%)
무응답	7 (1.3%)
합계	735 (140.8%)

* 백분율은 838명 중 국립중앙도서관 이용 경험이 없다고 응답한 311명을 제외한 522명 기준

3.3.3 정보 이용 관련 이용자 요구

(1) 이용자가 선호하는 정보수집 방법

정보를 수집하는 방법으로는 ‘온라인(인터넷) 검색’을 선택한 응답자가 781명(93.2%)으로 가장 많은 비중을 차지했다. 두 번째로 많은 응답은 ‘도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문(216명, 25.8%)’인 것으로 나타났다(〈표 11〉 참조). 도서관 서비스와 연관된 정보 수집 방법 항목 중에서는 ‘도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문’이 가장 높은 비중을 차지하였다. 그러므로 도

서관을 이용하여 정보를 수집하는 여러 방법 중에서는 대면 서비스를 가장 선호하는 것으로 판단할 수 있었다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 응답 수는 총 1,335건으로 집계되었다.

〈표 11〉 이용자가 선호하는 도서관 연관 정보 수집 방법(*복수응답 가능 문항)

도서관 연관 정보 수집 방법	응답 수 (명, %)
온라인(인터넷) 검색	781 (93.2%)
도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문	216 (25.8%)
지인에게 문의	122 (14.6%)
도서관 홈페이지 게시판에 질문 글 작성	97 (11.6%)
도서관에 전화로 질문	66 (7.8%)
도서관에 전자우편으로 질문	20 (2.4%)
기타	17 (2.0%)
도서관의 온라인 채팅을 통해 질문	15 (1.8%)
무응답	1 (0.1%)
전체	1,335 (159.3%)

* 백분율은 총 응답자 수(838명) 기준

(2) 이용자가 선호하는 정보자원

이용자가 선호하는 정보자원은 ‘일반도서(590명, 70.4%) - 인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료(463명, 55.3%) - 전공 분야 전문 도서(318명, 37.9%) - 학술 논문(253명, 30.2%)’ 순으로 응답이 많았다(〈표 12〉 참조). 복수 응답 가능 문항으로 838명이 총 2,514건의 응답을 제출하였다. ‘인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료’ 응답이 두 번째로 많은 것으로 나타나 온라인상의 정보자원에 대한 이용자 선호도가 상당히 높다는 것을 파악할 수 있었다. ‘일반 도서’ 및 ‘전문 도서’, ‘학술논문’ 등의 응답 수도 상위권에 포진하고 있으므로 여전히 도서관을 통해 활용할 수 있는 정보자원을 선호하는 이용자가 다수 존재한다는 것도 확인할 수 있었다.

〈표 12〉 이용자가 선호하는 정보자원
(*복수응답 가능 문항)

이용자 선호 정보자원	응답 수 (명, %)
일반 도서(단행본·전자책포함)	590 (70.4%)
인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료	463 (55.3%)
전공 분야 전문 도서	318 (37.9%)
학술논문	253 (30.2%)
동영상 사이트(예: 유튜브 등)	218 (26.0%)
SNS(소셜 네트워크 서비스) 자료 (예: 트위터·페이스북 등)	193 (23.0%)
사전 및 백과사전	165 (19.7%)
통계자료	160 (19.1%)
연구보고서	148 (17.7%)
기타	4 (0.5%)
무응답	2 (0.2%)
전체	2,514 (300.0%)

* 백분율은 총 응답자 수(838명) 기준

(3) 정보 습득 시 이용자의 중점 사항

다음 〈표 13〉은 이용자가 정보 습득 시 중요하게 생각하는 요인 8가지에 대한 기술통계량을 보여주고 있다. 8가지 문항의 결과가 모두 3점 후반 이상의 평균값을 가지므로 모든 요인이 중요하다고 생각하는 설문응답자의 비중이 높은 편인 것으로 드러났다. 8가지 요인에 대한 크론바흐 알파는 0.852이므로 신뢰성이 확보된 것으로 보였다.

〈표 13〉에 언급된 항목 이외에도 이용자가 중

요하게 생각하는 사항들이 존재하는 것으로 조사되었다. 정보에 대한 접근 및 이용 권한을 중요하게 보는 의견도 수집되었다. 이용자는 정보가 필요로 할 때 온오프라인 모두 저작권, 권한 등에 걸림 없이 접근과 이용이 가능하길 원했다. 정보를 얻는 과정에서 발생하는 비용 유무를 중요하게 보는 이용자도 있었다. 원하는 정보 및 문의한 질문과 연관된 다양한 정보와 콘텐츠를 제공받는 것이 중요하다는 의견도 수집되었다.

3.3.4 참고정보서비스 관련 이용자 요구

(1) 참고정보서비스 이용 경험

설문응답자 838명 중 ‘아니오(174명, 20.8%)’와 ‘무응답(2명, 0.2%)’를 선택한 응답자 176명을 제외한 664명(75.7%)가 도서관 이용 시 사서에게 질문을 해본 경험이 있는 것으로 파악되었다(〈표 14〉 참조). 참고정보서비스 이용 경험이 있다고 답한 응답자 비율이 상대적으로 높은 것은 본 연구에서는 이용자가 사서에게 단순 문의(민원, 안내 등)를 하는 경우부터 즉답형, 지시형, 조사형 문의, 연구형 등 다양한 정보요구 수준의 질문을 하는 경우까지 모두 참고정보서비스를 이용한 것으로 간주하였기 때문이다.

〈표 13〉 정보 습득 시 이용자의 중점 사항 기술통계량

문항	N	평균	표준편차
정보가 정확한가	834	4.59	0.676
정보를 신뢰할 수 있는가	820	4.55	0.657
정보가 전문성을 가지고 있는가	834	4.35	0.727
정보가 최신 정보인가	831	4.31	0.738
정보를 이용하기 편리한가	834	4.30	0.724
정보에 쉽게 접근할 수 있는가	833	4.28	0.744
지속적으로 정보를 얻을 수 있는가	827	3.79	0.911
개인별 맞춤 정보를 얻을 수 있는가	826	3.74	0.895

〈표 14〉 참고정보서비스 이용 경험

참고정보서비스 이용 경험	응답 수 (명, %)
예(필요시 수시로)	353 (42.1%)
예(매 이용마다1회 정도)	270 (32.2%)
아니오	174 (20.8%)
기타	28 (3.3%)
예(매 이용마다2회 이상)	11 (1.3%)
무응답	2 (0.2%)
전체	838 (100.0%)

* 백분율은 총 응답자 수(838명) 기준

(2) 사서의 답변에 대한 이용자 만족도

사서에게 질문해본 경험이 있는 경우 사서의 답변에 대한 만족도를 묻는 문항에서는 질문 경험이 있다고 응답한 664명 중에서 660명만이 응답하였다. 이용자 만족도 평균은 3.66으로 '보통(3점)'보다는 높으나 '대체로 만족(4점)'에는 다소 미치지 못하는 것으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

(3) 사서에게 질문하지 않는 이유

도서관 참고정보서비스 이용 경험이 없다고 응답한 이용자들에게 사서에게 질문하지 않는 이유를 개방형 질문으로 물었을 때 가장 많이 언급된 내용은 '스스로 해결 가능함'이었다. 이용자 스스로 정보 찾기 및 해결이 가능하거나 정보가 잘 안내되어 있어서 개인적으로 찾는 것이 더 편하다는 의견이 다수 포착되었다. 도서관을 이용하면서 질문이나 도움이 필요한 적이 없었기 때문에 질문을 하지 않았다는 이용자도 존재하였다. 인터넷 및 도서관 홈페이지 검색으

로도 충분히 해결 가능하여 이를 더 선호한다는 의견도 있었다. 사서를 찾기 어려워서 질문하지 않는다는 의견도 포착되었다. 누가 사서인지 잘 몰라 사서와 마주치기 어렵고 거리감을 느끼기 때문에 질문하지 않는다는 것이었다. 개인적인 성향으로 질문하는 것이 꺼려진다는 의견도 있었다. 낯선 사람에게 질문하는 것이 익숙하지 않고 어렵기 때문에 불편함을 느끼는 이용자가 존재하였다. 사서가 바빠 보여 질문하기 어렵다는 의견도 있었는데, 바쁜 사서에게 질문을 하는 것이 미안한 마음이 들기 때문에 질문하기 어렵다는 이유를 제시하였다.

(4) 선호하는 참고정보서비스 이용 방식

설문응답자가 사서에게 질문할 때 가장 선호하는 방식은 '대출 반납 데스크에 문의'로 나타났다. '별도로 마련된 상담 공간에서 사서와 개별 상담', '이메일(전자우편)', '온라인 채팅'의 경우 평균이 3점(보통이다)보다 낮아 선호하지 않는 이용자의 비중이 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다(〈표 16〉 참조).

〈표 16〉에 언급된 참고정보서비스 방식 외에 SNS & Instant Messenger(예: 카카오톡), 인터넷, 모바일 등으로 제공되는 참고정보서비스를 선호하는 이용자도 존재하였다. SNS 채팅이나 카카오톡과 같이 실시간으로 쉽게 접근할 수 있는 플랫폼으로 제공하는 서비스와 온라인 및 디지털매체를 활용한 서비스에 대한 이용자 요구를 반영할 필요가 있다는 것을 확

〈표 15〉 사서의 답변에 대한 이용자 만족도 기술통계량

문항	N	평균	표준편차
사서의 답변에 대한 만족도	660	3.66	.831

〈표 16〉 선호하는 참고정보서비스 이용 방식 기술통계량

문항	N	평균	표준편차
대출 반납 데스크에 문의	797	3.87	0.852
전화	773	3.18	1.043
도서관 홈페이지 게시판	768	3.17	1.181
이메일	756	2.80	1.169
온라인 채팅	753	2.69	1.221
별도로 마련된 상담공간에서 사서와 개별상담	760	2.51	1.074

인할 수 있었다.

(5) 참고정보서비스 이용 시 주요 질문유형
 설문응답자가 사서에게 주로 문의하는 질문유형으로는 ‘도서의 위치’(463명, 55.3%), ‘도서관 시설 이용 방법’(319명, 38.1%)과 같은 즉답형 질문이 높은 비중을 차지했다(〈표 17〉 참조). 복수 응답 가능 문항으로 전체 응답 수는 1,741건으로 나타났다. ‘학술 정보 자료에 대한 전문 지식을 요청하는 질문’을 선택한 응답자는 92명(11%)으로 상대적으로 낮은 비중을 차지하였다.

〈표 17〉 사서에게 주로 문의하는 질문유형 (*복수응답 가능 문항)

질문유형	응답 수 (명, %)
도서의 위치	463 (55.3%)
도서관 시설 이용 방법	319 (38.1%)
문제 해결을 위해 도움이 되는 정보원(자료)에 대한 질문	292 (34.8%)
도서 구입 요청 및 복사 관련 질문	206 (24.6%)
도서관 규정 관련 질문	161 (19.2%)
도서 검색 방법	153 (18.3%)
학술 정보 자료에 대한 전문 지식을 요청하는 질문	92 (11.0%)
무응답	36 (4.3%)
기타	19 (2.3%)
전체	1,741 (207.8%)

* 백분율은 총 응답자 수(838명) 기준

(6) 참고정보서비스 이용 시 이용자가 중점을 두는 사항

다음 〈표 18〉은 참여자가 사서의 도움이 필요한 상황에서 중점을 두는 요인 12가지에 대한 기술통계량을 나타내고 있다. 12가지 요인 모두 평균이 3점 후반 이상이므로 중요하다고 생각하는 참여자의 비중이 높다는 것을 확인할 수 있었다. ‘사서가 제공하는 정보가 정확한가’ 요인은 정보 습득 시 중점 사항에서 강조되었던 ‘정보가 정확한가’ 요인처럼 중요하다고 느끼는 이용자의 비중이 상대적으로 높은 것으로 드러났다. 12가지 요인에 대한 크론바흐 알파는 0.911로 나타나 신뢰성이 확보된 것으로 판단하였다.

〈표 18〉에서 언급한 참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항 외에도 ‘사서의 응대 태도’, ‘식별 가능하고 준비되어 있는 서비스’, ‘형식적인 서비스보다는 적극적인 서비스’가 중요하다는 이용자의 의견도 추가적으로 파악할 수 있었다.

(7) 참고정보서비스 관련 개선해야 할 점
 설문응답자에게 사서에게 도움을 받은 경험에 기반하여 개선해야 할 점을 물었을 때 ‘이용자가 도움을 받을 수 있을 정도로 충분한 인력

〈표 18〉 참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항 기술통계량

문항	N	평균	표준편차
사서가 제공하는 정보가 정확한가	808	4.32	0.772
사서가 제공하는 정보를 신뢰할 수 있는가	807	4.20	0.800
사서에게 문의하는 절차가 쉬운가	810	4.08	0.817
사서가 친절하게 응대하는가	800	4.05	0.890
질문하기 위해 사서를 쉽게 만날 수 있는가	813	4.04	0.808
사서가 전문성 있는 정보를 제공하는가	811	4.01	0.880
사서가 최신 정보를 제공하는가	810	3.97	0.854
사서가 신속하게 답변하는가	806	3.95	0.864
질문과 응답과정에서 개인정보가 보호되는가	807	3.94	0.901
사서가 정보에 대해 충분한 부연 설명을 제공하는가	808	3.79	0.877
사서가 개인의 요구에 맞춤형 서비스를 제공하는가	803	3.62	0.920
사서에게 지속적으로 서비스를 받을 수 있는가	803	3.60	0.939

확보(307명, 36.6%) - 사서의 응대 태도 개선 (245명, 29.2%) - 제공하는 정보자원(자료)의 질(236명, 28.2%) - 다양한 주제에 대한 전문 정보 제공 확대(211명, 25.2%)' 순으로 비중이 높게 나타났다(〈표 19〉 참조). 복수 응답 가능 문항으로 838명의 응답자가 총 1,437건의 응답을 제출한 것으로 집계되었다.

〈표 19〉 참고정보서비스 관련 개선해야 할 점 (*복수응답 가능 문항)

참고정보서비스 관련 개선해야 할 점	응답 수 (명, %)
이용자가 도움을 받을 수 있을 정도로 충분한 인력 확보	307 (36.6%)
사서의 응대 태도 개선	245 (29.2%)
제공하는 정보자원(자료)의 질	236 (28.2%)
다양한 주제에 대한 전문정보 제공 확대	211 (25.2%)
사서에게 답변을 받기 위한 절차 간소화	187 (22.3%)
답변의 신속성 확보	174 (20.8%)
무응답	48 (5.7%)
기타	21 (2.5%)
개선할 점 없음	8 (0.9%)
전체	1,437 (171.5%)

* 백분율은 총 응답자 수(838명) 기준

3.3.5 『사서에게 물어보세요』 서비스(협력형 참고정보서비스) 관련 이용자 요구

(1) 『사서에게 물어보세요』 이용경험

설문응답자 중 『사서에게 물어보세요』 이용경험이 있는 이용자는 143명(17.1%)에 불과하였다. '잘 모른다'를 선택한 응답자가 498명(59.4%)에 달했기 때문에 이용자에게 서비스를 적극적으로 홍보할 필요가 있음을 확인할 수 있었다(〈표 20〉 참조).

〈표 20〉 『사서에게 물어보세요』 이용 경험

『사서에게 물어보세요』 이용 경험	응답 수 (명, %)
잘 모른다	498 (59.4%)
알고 있지만 이용해 본 적은 없다	190 (22.7%)
이용해 본 적이 있다	143 (17.1%)
무응답	7 (0.8%)
전체	838 (100.0%)

* 백분율은 총 응답자 수(838명) 기준

(2) 『사서에게 물어보세요』 인지 경로

설문응답자가 『사서에게 물어보세요』 서비스

를 알게 된 경로는 '도서관 웹사이트를 이용하다가 발견'이 67명(46.9%)으로 가장 많이 선택된 응답인 것으로 나타났다. '홍보자료'로 서비스를 알게 된 경우는 8명(5.6%)에 불과하여 홍보자료 활용 및 홍보활동이 부족하다는 것을 파악할 수 있었다(〈표 21〉 참조). 그러므로 이용자가 서비스를 인지할 수 있게 하는 홍보 활동이 다양한 경로를 통해 수행될 필요가 있다.

〈표 21〉 『사서에게 물어보세요』 서비스 인지 경로

『사서에게 물어보세요』 서비스 인지 경로	응답 수 (명, %)
도서관 웹사이트를 이용하다가 발견	67 (46.9%)
도서관의 안내	22 (15.4%)
사서의 추천	20 (14.0%)
지인의 추천	13 (9.0%)
홍보 자료	8 (5.6%)
기타	5 (3.5%)
학회, 워크샵, 세미나 등을 통해	4 (2.8%)
무응답	4 (2.8%)
전체	143 (100.0%)

* 백분율은 서비스 이용 경험이 있다고 응답한 143명 기준

(3) 서비스를 알고 있지만 이용하지 않는 이유
이용할 필요성이 없었다는 답변을 서술한 이

용자가 다수 존재하였다. 질문이나 도움이 필요한 적이 없었기 때문에 서비스를 이용할 필요성을 못 느꼈다는 응답이 많았다. 인터넷 검색이 더 편리하다는 의견도 존재하였다. 문의하는 것보다 직접 검색을 통해 정보를 얻는 것이 더 빠르므로 서비스를 이용하지 않는다는 이용자도 존재하였다. 스스로 해결 가능하기 때문에 서비스를 이용하지 않는다고 서술한 이용자도 다수 존재하였다. 복잡하거나 번거로워서 서비스를 이용하지 않는다는 답변도 있었다. 이외에도 대면 질의응답 선호, 전화 이용을 선호, 만족할 만한 답변에 대한 기대 적음 등의 의견이 수집되었다.

(4) 『사서에게 물어보세요』 이용 시 중점 사항
다음 〈표 22〉는 설문응답자가 『사서에게 물어보세요』 서비스와 관련하여 중요하게 생각하는 요인 10가지의 기술통계량을 보여주고 있다. 10가지 문항의 결과가 모두 평균이 3점 후반 이상이므로 중요하다고 생각하는 참여자의 비중이 상대적으로 높은 것으로 드러났다. '제공받은 정보는 신뢰할 수 있는가'요인의 평균

〈표 22〉 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용 시 중점 사항 기술통계량

문항	N	평균	표준편차
제공받은 정보는 신뢰할 수 있는가	254	4.16	0.806
제공받은 정보는 정확한가	261	4.11	0.848
제공받은 정보는 전문적인가	257	4.01	0.808
제공받은 정보는 최신 정보인가	260	3.97	0.824
답변이 충분히 이해할 수 있게 서술되었는가	255	3.96	0.843
쉽게 접속할 수 있는가	272	3.94	0.794
질문을 하기 위한 절차가 간단한가	266	3.93	0.855
개인정보를 잘 보호하고 있는가	256	3.91	0.889
지속적으로 서비스되고 있는가	254	3.80	0.870
개인별 맞춤 서비스를 제공하는가	259	3.71	0.922

이 4.16으로 가장 높은 것으로 나타났다. '제공 받은 정보는 정확한가' 요인은 평균 4.11로 두 번째로 높은 값을 보였다. 이번 문항에서도 '참고정보서비스 이용 시 이용자의 증점 사항'을 물었던 문항의 결과처럼 정보의 정확성과 관련된 요인을 중요하게 생각하는 참여자의 비중이 높은 편인 것으로 드러났다. 10가지 요인에 대한 크론바흐 알파는 0.921이므로 신뢰성이 확보된 것으로 판단하였다.

4. 주요 요인 및 시사점

실무자의 요구분석과 이용자의 요구분석을 통해 도출된 결과를 참고정보서비스 모형과 가이드라인 개발 과정에 활용할 수 있도록 종합적으로 정리하고 시사점을 도출하였다.

서면인터뷰 및 설문조사의 문항 설계 단계에서부터 모든 참고정보서비스에 관한 질문 문항과 『사서에게 물어보세요』 서비스와 같이 확장된 형태의 참고정보서비스에 관한 질문 문항을 별도로 구성하였기 때문에 참고정보서비스에 공통으로 적용되는 주요 요인과 확장형 참고정보서비스만을 위한 주요 요인을 구분하여 정리할 수 있었다. 확장형 참고정보서비스 관련 문항을 별도로 구성한 이유는 문헌 및 사례조사를 통해 보편적인 참고정보서비스와 차별화되는 확장형 참고정보서비스만의 고유 특성이 존재한다는 것을 확인할 수 있었기 때문이다. 본 연구의 요구분석 결과에서도 공통 요인으로 정리되는 특성(공통점)과 확장형 요인으로 별도 정리되는 고유 특성(차별점)이 별도로 나타난다는 것을 확인할 수 있었으므로 2가지 범주로 구

분하여 제시하는 것이 적합하다고 판단하였다.

일반 참고정보서비스 관련 주요 요인은 보편적인 참고정보서비스에서 공통적으로 고려되어야 할 사항들을 정리한 것이다. 확장형 참고정보서비스 관련 주요 요인은 전통적인 참고정보서비스가 아닌 『사서에게 물어보세요』 서비스, 연구정보서비스와 같이 확장된 형태의 참고정보서비스에서 고려할 사항을 정리한 것으로, 일반 참고정보서비스 관련 주요 요인에 포함된 사항 외에 추가적으로 고려해야 할 사항만을 제시하고 있다. 그러므로 본 연구에서 도출한 주요 요인을 확장형 참고정보서비스의 모형 및 가이드라인을 위해 활용하는 경우에는 일반 참고정보서비스 관련 주요 요인과 확장형 참고정보서비스 관련 주요 요인을 모두 고려하여야 한다.

4.1 일반 참고정보서비스 관련 주요 요인 및 시사점

일반적인 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 반영할 수 있는 실무자와 이용자의 요구를 종합하여 정리하면 <표 23>과 같다.

'가이드라인 필요성'요인은 일관성 있는 서비스 제공을 위해 가이드라인 필요하다는 실무자의 요구를 반영하여 도출하였다.

'정보 정확성'요인은 정확한 답변에 만족도가 높고, 부정확한 정보에는 만족도가 하락한다는 이용자의 의견이 반영된 요인이다. 정보 정확성의 중요도를 묻는 이용자 대상 설문 문항 결과의 평균은 4.59(N=834)로 '매우 중요하다'를 의미하는 5점에 근접하는 결과를 보였으므로 주요 요인 도출의 근거로 활용하였다(<표 13> 참조).

〈표 23〉 일반 참고정보서비스 주요 요인

일반 참고정보서비스 주요 요인
가이드라인 필요성
정보 정확성
정보 신뢰성
정보 전문성
정보 최신성
이용편리성(정보 이용편리성, 서비스 이용편리성)
접근성(정보 접근성, 서비스 접근성)
정보 지속성
이용자 고려(이용자별 맞춤 정보, 이용자 특성 고려)
정보원 확보
정보원 저작권 및 복제권
응대태도
답변거부사항
직원보호규정
인력배치
책임감 및 사명
내부데이터 공유
전문성 확보
개인정보보호
서비스 후속조치
시설 및 인프라 관리
질의수준별 답변 지침

‘정보 신뢰성’요인은 신뢰할 수 있는 정보를 제공받는 것이 중요하다는 이용자의 의견으로부터 도출되었다. 정보 신뢰성의 중요도 설문 문항의 결과 평균은 4.55(N=820)로 중요성을 인식하는 응답자 비중이 높은 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

‘정보 전문성’요인은 전문성 있는 정보를 제공받았을 때 만족도가 높다는 이용자의 의견을 반영하기 위해 도출되었다. 정보 전문성의 중요성을 묻는 문항의 결과 평균은 4.35(N=834명)인 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조). 소장자료가 방대한 경우에는 개별 정보에 대한 이해

가 쉽지 않으므로 정보의 전문성을 확보하는 것이 중요하다고 보는 실무자의 의견도 반영되었다.

‘정보 최신성’요인은 제공받은 정보의 최신성 여부를 중요하게 여긴다는 이용자 의견으로부터 도출되었다. 정보 최신성 관련 설문 문항의 결과 평균은 4.31(N=831명)으로 중요성을 인식하는 응답자 비중이 높다는 것을 확인할 수 있었다(〈표 13〉 참조). 정보 최신성을 보장하기 위한 방안으로 사서가 제공한 답변의 제공 일자를 명시할 필요가 있다는 실무자의 의견도 고려하였다.

‘이용편리성’요인은 ‘정보 이용편리성’요인과 ‘서비스 이용편리성’요인으로 세분화하였다. ‘정보 이용편리성’요인은 빠르게 이용 가능한 정보인지 여부, 정보의 가독성, 정보가 이해하기 쉽게 제공되는지 여부 등을 고려할 필요가 있다는 점을 반영하였다. 정보 이용편리성의 중요성을 묻는 설문 문항의 결과 평균은 4.30(N=834)으로 나타났다(〈표 13〉 참조). 회귀자료, 귀중본 등 별도의 기기나 직원의 감독이 필요한 경우 이용자가 편리하게 이용할 수 있도록 정보원 이용에 대한 추가적인 고려할 필요가 있다는 실무자의 의견도 고려하였다. ‘서비스 이용편리성’요인은 절차가 복잡하고 자세하게 문의하기 어려운 문제를 지적하는 이용자 의견으로부터 도출되었다. 정보에 대한 문의를 쉽게 할 수 있는지 여부가 중요하다는 의견도 다수 포착되었다. 서비스 이용편리성 관련 설문 문항의 결과 평균은 4.08(N=810)으로 나타났다(〈표 18〉 참조).

‘접근성’요인은 ‘정보 접근성’과 ‘서비스 접근성’으로 세분화하였다. 이용자는 접근권한, 시

간, 장소 등의 제약없이 정보 이용 가능한지 여부를 중시하는 것으로 드러났다. 그러므로 이용자가 정보에 쉽게 접근 가능하고, 필요할 때 즉시 이용 가능하도록 적극적인 정보원 관리가 필요함을 반영하여 주요 요인으로 도출하였다. 정보 접근성 관련 설문 문항의 결과 평균은 4.28(N=833)으로 나타났다(<표 13> 참조). '서비스 접근성'요인은 이용자가 사서를 식별하기 어렵다고 인식하는 문제로부터 도출되었다. 이용자가 식별 가능한 장소에 서비스가 준비되어 있는지 여부도 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 대기 시간이 긴 경우 이용자의 만족도가 하락한다는 의견도 고려할 필요가 있다. 서비스 접근성 관련 설문 문항 결과 평균은 4.04(N=813)으로 나타났다(<표 18> 참조).

'정보 지속성'요인은 이용자가 지속적인 정보이용 및 활용 가능 여부 및 지속적인 정보 업데이트 여부를 중시한다는 점을 반영한 주요 요인이다. 휘발성이 있는 실시간 자료는 서비스 제공 시에 세심하게 고려할 필요가 있다는 실무자의 의견도 적극 반영하였다.

'이용자 고려'요인은 '이용자별 맞춤정보'요인과 '이용자 특성 고려'요인으로 세분화하였다. '이용자별 맞춤정보'요인은 이용자가 맞춤형 정보를 필요로 한다는 점으로부터 도출된 주요 요인이다. 이용자 계층별 적합한 정보, 원하는 주제에 대한 맞춤정보서비스 등의 이용자 요구를 적극 반영할 필요가 있다. '이용자 특성 고려'요인은 참고정보서비스 과정에서 이용자의 특성을 고려한 응대가 필요하다는 의견으로부터 도출되었다. 고령자, 장애인, 연구자 등 이용자 특성을 세밀하게 고려할 필요가 있음을

실무자도 인식하고 있는 것으로 확인되었다.

'정보원 확보'요인은 다양한 자료를 제공받을 수 있을 때 만족도가 높다는 이용자의 의견으로부터 도출된 주요 요인이다. 연계되는 정보 제공 여부, 여러 가지 견해가 담긴 정보 제공 여부도 서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국립중앙도서관이 국내에서 가장 많은 장서 보유하고 있으나, 웹DB 구축은 다소 부족함이 있다는 실무자의 의견이 포착되기도 하였다. 국립중앙도서관이 회귀자료, 고문헌, 귀중본 등에서 강점 있음을 효과적으로 활용할 필요가 있다는 의견도 고려되었다.

'정보원 저작권 및 복제권'요인은 제공받는 정보의 이용 및 공유 제약이 이용자 만족도에 크게 영향을 미친다는 점에서 도출된 주요 요인이다. 정보의 저작권 및 복제권이 허용하는 선에서 이용 및 공유에 대한 제약을 최소화하는 방안이 마련되어야 한다.

'응대태도'요인은 이용자가 서비스에서 만족스러운 답변을 얻지 못할 것이라는 인식을 갖게 해서는 안 된다는 점을 강조하고 있다. 이용자를 배려하고 공감하는 사서의 응대 태도와 객관적이고 편견 없는 서비스 제공이 필요하다는 의견도 반영하였다. 응대태도 관련 설문 문항 결과 평균은 4.05(N=800)으로 나타났다(<표 18> 참조). 실무자도 일관적인 응대를 위한 가이드라인이 필요함을 인식하고 있었으므로 주요 요인에 반영하였다.

'답변거부사항'요인은 답변제한사항 필요(개인정보, 사적이익, 규정 위반되는 요구, 선정적 질문, 다른 기관에서 답변해야 하는 질문 등)이 필요하다는 실무자의 의견을 적극 반영하였다. 현재의 답변제한사항 중에서 보완이 필요한 부

분이 있다는 의견도 존재하였으므로 개선방안을 논의할 필요가 있다.

‘직원보호규정’요인은 산업안전보건법 등 강제성을 지닌 법령을 통해 직원을 보호할 필요가 있다는 의견을 적극 반영하였다. 언어적·물리적 폭력 등으로부터 직원 보호 방안, 이용자가 준수사항을 위반할 시 직원들의 처리 절차, 심리 상담 등 제도적인 직원 정신건강 관리가 필요함을 확인할 수 있었다.

‘인력배치’요인은 인력 부족으로 서비스 받기 어려움을 지적한 이용자 의견으로부터 도출되었다. 이용자의 입장에서도 충분한 사서 인력 배치가 필요함을 체감하고 있었다. 보직 변경 시 업무의 연속성이 중단되고, 데이터 인계가 어려우므로 연속성이 보장되어야 한다는 실무자 의견도 고려되었다. 전문 상담에 집중할 수 있는 교육 훈련 및 업무 배분 필요하다는 의견과 업무 과중의 해소가 필요하다는 의견도 반영하였다.

‘책임감 및 사명’요인은 참고정보서비스에 대한 사서의 책임감 및 사명이 필요하다는 이용자의 의견이 반영되어 도출되었다.

‘내부데이터 공유’요인은 상담의 연속성 및 일관성을 위해 필요하다는 실무자 의견으로부터 도출된 주요 요인이다. 업무수행내역, 이용자 특성 등을 공유할 수 있는 시스템과 답변과 사례 공유를 위한 주기적 회의의 필요성을 제시한 의견도 포착되었다. 이용자 개인정보 문제 신중하게 고려할 필요가 있다는 의견도 요인에 반영되었다.

‘전문성 확보’요인은 전문성이 부족해 보일 때 만족도가 낮았다는 이용자 의견으로부터 도출되었다. 전문성 확보 관련 설문 문항 결과의

평균은 4.01(N=810)으로 나타났다(〈표 18〉 참조).

‘개인정보보호’요인은 이용자가 타인이 나의 질문을 듣지 않을 수 있는지 여부를 증시한다는 점에서부터 도출되었다. 공간 배치나 서비스 방식에서 적극적인 개인정보보호가 필요함을 확인할 수 있었다.

‘서비스 후속조치’요인은 서비스 후에 적절한 후속조치가 이루어지는지 여부 및 해결하지 못하는 경우에 대안을 제시하는지 여부가 만족도에 크게 영향을 미친다는 이용자의 의견이 반영된 주요 요인이다. 실무자도 이용자로부터의 피드백 분석이 중요함을 인식하고 있었다.

‘시설 및 인프라 관리’요인은 이용자의 편의를 고려하여 시설관리 하는지 여부가 중요하다는 이용자 의견으로부터 도출되었다. 웹 및 디지털 기기 오류 미해결 문제, 서비스 공간 온도 불만족 등의 이용자 불만사항이 다수 포착되기도 하였다. 실시간 카카오톡 등 제공, 운영시간 확대 등 시설 및 인프라 개선을 위한 의견도 요인에 반영하였다.

‘질의수준별 답변 지침’요인은 간단한 주제는 빠르게 답변하고, 복잡한 주제는 충분한 시간을 활용하여 답변할 수 있게 하는 세분화된 서비스 체계가 필요하다는 의견을 반영하여 도출하였다.

4.2 확장형 참고정보서비스 관련 주요 요인 및 시사점

확장형 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 반영할 수 있는 실무자와 이용자의 요구를 종합하여 정리하면 〈표 24〉와 같다.

〈표 24〉 확장형 참고정보서비스 주요 요인

확장형 참고정보서비스 주요 요인	
『사서에게 물어보세요』 서비스	서비스 홍보
	서비스 이용 방법 안내
	운영시간
	지식정보DB
	협력도서관 인력부족
	협력도서관 정보원의 부족
	과도한 이첩
	교육지원
	서비스 유도
	전문 기관 및 인력 연계
연구정보서비스	시스템 개선
	연구 관련 컬렉션 제공 다양한 전문정보 필요

『사서에게 물어보세요』 서비스 관련 주요 요인은 11가지로 정리할 수 있었다.

‘서비스 홍보’요인은 실무자와 이용자 모두 공감하고 있는 사항이므로 주요 요인으로 도출하였다. 실무자는 이용자가 서비스를 인지하지 못하는 문제 해결을 위해 온오프라인 홍보가 필요하다고 인식하고 있었다. 이용자도 서비스 홍보가 부족한 편이므로 홍보가 필요하다고 인식하고 있었다.

‘서비스 이용 방법 안내’요인도 실무자와 이용자가 모두 언급한 주요 요인이다. 양 측이 요인을 보는 관점 차이는 존재하였다. 실무자는 이용자에게 서비스를 정확하게 인식할 수 있도록 안내하는 것이 중요하다고 보는 반면, 이용자는 이용하는 방법 안내가 필요하다고 보았다는 점에서 시각의 차이가 있음을 확인할 수 있었다.

‘운영 시간’요인은 이용자가 실시간 상담 가능여부를 중요시하므로 서비스 운영 및 기획에서 고려해야 할 필요가 있음을 반영한 주요 요인이다.

‘지식정보DB’요인은 실무자의 지식정보DB 활용이 부족한 현실을 지적하는 주요 요인이다. 효과적인 서비스 제공을 위해서는 지식정보DB를 적절히 활용할 필요가 있다는 점을 강조하고 있다.

‘협력도서관 인력 부족’요인은 다수의 실무자가 지적한 문제를 담은 주요 요인이다. CDRS담당자가 참고정보서비스 외에 기타 업무도 과중하게 수행하는 경우에 어려움이 있다는 점이 언급되었다. 담당자 장기 부재 시 담당자를 대신할 인력 부족도 문제도 지적되었다.

‘협력도서관 정보원 부족’요인은 협력도서관 실무자들이 지적한 어려움이 반영된 주요 요인이다. 협력도서관에서 전문DB 등 원문 확인이 어려운 경우에 서비스 제공에 한계가 있다는 점이 문제로 지적되었다. 기관 간의 연계 및 지원을 통하여 서비스 담당자에게 유료 DB 등에 대한 폭넓은 접근권을 지원하는 방안도 고려할 필요가 있다.

‘과도한 이첩’요인은 국립중앙도서관 담당자의 어려움을 대변하고 있는 주요 요인이다. 최종적으로 국립중앙도서관 담당자에게 이첩되는 질문의 양이 다수이므로 발생하는 서비스 제공의 어려움을 해소할 필요가 있다.

‘교육지원’요인은 교육 제공으로 전문성 향상이 필요하다는 실무자의 의견이 반영된 주요 요인이다. 국립중앙도서관 담당자뿐만 아니라 협력도서관 담당자 대상의 교육도 제공되어야 한다는 의견도 제기되었다.

‘서비스 유도’요인은 협력 도서관의 『사서에게 물어보세요』 서비스 참여를 위한 인적·물적자원 지원, 전문도서관 참여 도모 등이 필요하다는 의견을 담은 주요 요인이다.

‘전문 기관 및 인력 연계’요인은 기타 기관과

연계, 전문 인력 모집 및 자문, 대학도서관 사서 연계 필요 등을 통해서 서비스 전문성을 강화할 필요가 있다는 의견을 종합하여 도출하였다.

‘시스템 개선’요인은 디자인, UI, 검색 기능 등 개선 필요하다는 의견을 반영한 주요 요인이다. 담당자에게 신규 질문을 알려주는 서비스 제공, 악성 질문 및 질문자 공유 등의 개선 아이디어가 제기되었다.

연구정보 서비스 관련 주요 요인은 2가지로 정리할 수 있다.

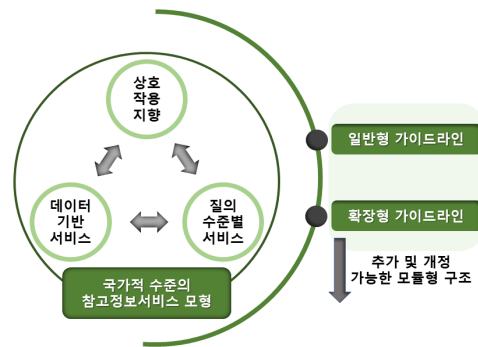
‘연구 관련 컬렉션 제공’요인은 연구정보서비스 이용 과정에서 국가 R&D 정보, 결과물 등을 별도로 정리하여 제공받기를 원한다는 이용자 의견으로부터 도출되었다.

‘다양한 전문정보 필요’요인은 연구정보서비스를 통해 연구자가 원하는 다양한 정보를 제공하기 위해서는 사전에 충분한 전문 정보 확보가 필요하다는 실무자의 의견으로부터 도출한 주요 요인이다.

4.3 국가적 수준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인의 방향성 제언

국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 국립중앙도서관, 국회도서관 등과 같은 국립도서관부터 일반적인 지역도서관까지 모두 활용할 수 있는 국가 차원의 표준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 의미하므로, 개별 도서관이 일관성 있게 참고정보서비스의 범위와 방향성을 정립하고 세부적인 서비스 가이드라인을 설정할 수 있도록 돕는 것을 목표로 삼고 개발되어야 한다. 그러므로 본 연구에서는 요구분석을 통해 도출한 주요 요인 및 시사점을

바탕으로 국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위한 방향성을 제언하고자 한다. 다음 <그림 1>은 본 연구에서 제안하는 국가적 수준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인의 방향성과 주요 목표를 도식화한 것이다.



<그림 1> 국가적 수준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인의 방향성과 주요 목표

국가적 수준 참고정보서비스 모형의 방향성을 제시하기 위하여 ‘상호작용 지향’, ‘데이터 기반 서비스’, ‘질의수준별 서비스’와 같은 주요 목표를 설정하였다. ‘상호작용 지향’은 정보제공 기능 중심의 단방향적인 서비스에서 벗어나 도서관 내·외부의 모든 자원과 요소들이 유동적으로 활용하는 서비스 지향을 의미한다. Agosto et al.(2011)의 Reference Process Model로부터 현대의 참고정보서비스 모형이 상호작용을 강조하는 형태로 변화하고 있다는 점을 확인할 수 있었는데, 실제 실무자 및 이용자 요구분석 결과에서 도출된 ‘이용자 고려’, ‘응대태도’, ‘내부데이터 공유’, ‘서비스 후속조치’ 등과 같은 주요 요인을 통해서도 상호작용 지향의 필요성을 검증할 수 있었다. ‘데이터 기반 서비스’는 내부데이터 공유 시스템을 활용하는 참고정보서비

스 지향을 의미한다. 우수한 내부 데이터 공유 시스템을 활용하여 참고정보서비스의 효율을 높이고 이용자의 만족도도 향상시키는 것을 의미한다. 실무자 및 이용자 요구분석 결과로부터 '내부데이터 공유'가 주요 요인 중의 하나로 도출되었다는 점에서 데이터 기반 서비스의 필요성을 확인할 수 있었다. '질의수준별 서비스'는 질의의 수준에 따라 참고정보서비스 관련 자원의 투입량을 유동적으로 조절하여 효율적인 서비스 운영을 지향함을 의미한다. 민원, 안내 등의 단순 문의(0단계)부터 즉답형(1단계), 지시형(2단계), 조사형(3단계), 연구형(4단계) 등 질의(정보요구)의 수준별로 참고정보서비스 구성요인의 투입비율을 조절하여 서비스할 수 있도록 구조화되어야 한다. 요구분석을 통해 '질의수준별 답변 지침'이라는 주요 요인을 도출할 수 있었으므로, 질의수준별 서비스의 필요성을 뒷받침해주는 근거로 활용할 수 있었다. 본 연구에서 제안하는 참고정보서비스 모형의 주요 목표 3가지가 유기적으로 연동되어 서비스에 반영된다면 한층 수준 높은 참고정보서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

국가적 수준의 참고정보서비스 모형은 시대 및 환경의 변화에 따라 세부 가이드라인에 대한 개정 및 추가가 자유롭게 가능한 모듈형 구조를 채택하고, 모든 참고정보서비스를 위한 일반형 가이드라인과 특정 참고정보서비스에 고려해야 하는 확장형 가이드라인으로 구분하여 구체화할 수 있도록 구성할 필요가 있다. 본 연구에서 모듈형 구조를 제안한 이유는 Tyckoson (2001)의 모형과 미국 ALA 산하 RUSA의 가이드라인 등을 통해 살펴보았던 시대나 상황 변화에 따른 개정 및 확장 가능성을 반영하기 위함이다. 요구

분석을 통해 도출한 '답변거부사항', '직원보호 규정', '개인정보보호' 등의 주요 요인도 시대나 상황의 변화에 맞게 지속적으로 개정해나갈 필요성이 있으므로 이를 뒷받침할 수 있는 구조로 참고정보서비스 모형 및 가이드라인이 개발되어야 한다. 일반형 가이드라인은 일반적인 참고정보서비스에 공통적으로 적용할 수 있는 사항을 규정한 가이드라인을 의미한다. 확장형 가이드라인은 협력형 참고정보서비스나 연구정보서비스 등과 같이 일반 참고정보서비스보다 확장된 서비스를 위해 차별화된 사항을 담은 가이드라인을 의미한다. 가이드라인을 이원화(일반형/확장형) 구조로 제안하는 이유는 보편적인 참고정보서비스를 위해 고려할 주요 요인과 특정 참고정보서비스만을 위해 고려할 주요 요인을 목적에 맞게 구분할 수 있기 때문이다.

개별 도서관의 모형과 가이드라인의 세부 사항은 본 연구에서 제시하는 방향성을 바탕으로 하더라도 최종적으로 개별 도서관의 상황과 서비스의 특성을 반영하여 개발하여야 한다. 모든 도서관에 일률적인 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 적용할 수는 없기 때문이다. 본 연구가 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발의 방향성뿐만 아니라 요구분석을 통해 도출된 주요 요인 및 시사점을 상세하게 제시하고 있으므로 개별 도서관의 모형 개발 과정에서 활용 가능한 귀중한 참고자료가 될 수 있을 것으로 기대한다.

5. 결론

본 연구는 참고정보서비스 실무자 및 이용자

의 요구를 파악하여, 국가적 수준의 참고정보 서비스 모형 및 가이드라인 개발에 필수적으로 반영되어야 할 주요 요인과 방향성을 도출하기 위하여 수행되었다. 기존 참고정보서비스 관련 연구들이 이용자에게만 초점을 맞추고 서비스 제공자를 고려하지 못한 경우가 많았으므로, 본 연구에서는 실무자와 이용자의 요구를 동시에 파악하여 실제 서비스 현장에 도움을 줄 수 있는 시사점을 도출하고자 하였다.

실무자 대상 서면인터뷰와 이용자 대상 설문 조사를 진행하여 실무자 및 이용자의 요구를 직접 파악하였고, 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발에 활용할 수 있도록 주요 요인을 범주화하여 정리하였다.

모든 참고정보서비스에 공통적으로 반영할 수 있는 주요 요인과 특정 참고정보서비스에 반영할 수 있는 주요 요인을 구분하여 도출할 수 있었던 것도 본 연구의 주요 성과이다. 일반적인 참고정보서비스에 대한 실무자 및 이용자 요구는 22개의 주요 요인으로 도출하였다. 협력형 참고정보서비스나 연구정보서비스 등의 확장형 참고정보서비스에 한정되는 요구는 별도의 13개 주요 요인으로 도출하여 확장형 가이드라인에 반영할 수 있도록 제시하였다.

본 연구는 서비스를 제공하는 실무자와 이용자의 요구를 종합 정리하여 주요 요인을 도출하였고, 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 과정에 필요한 분석 프로세스 및 방향성을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 주요 요인이 반영된 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 개발하고 활용한다면 서비스 실무자가 양질의 참고정보서비스를 기획 및 운영할 수 있을 것으로 예상되므로, 이용자의 만족도도 향

상될 것으로 기대된다.

본 연구에서 제안한 국가적 수준 참고정보서비스 모형 및 가이드라인의 방향성은 국립중앙도서관의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 과정에도 반영되었다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인도 본 연구의 제안을 반영하여 이원화 형태(일반형/확장형)로 개발되었고, 향후 변화하는 국립중앙도서관의 서비스에 대응할 수 있도록 가이드라인 추가 및 개정이 가능한 모듈형 가이드라인으로 구성되었다.

요구분석 과정에서 국립중앙도서관 실무자 및 이용자만을 분석한 것이 아니라 협력 도서관 실무자와 일반 도서관 이용자까지 포괄하여 분석하였으므로 연구를 통해 도출된 주요 요인은 국립중앙도서관뿐만 아니라 국내 공공도서관에서도 상황에 맞게 변형하여 적용할 수 있을 것으로 예상된다. 인력이나 예산이 부족한 경우나 주어진 환경이 다른 경우에도 본 연구에서 제안하는 주요 요인이 확장형·모듈형으로 정리되었다는 특징을 활용할 수 있다. 개별 도서관에 적합한 요인들을 선별하고 수정·보완하여 활용한다면 효과적으로 참고정보서비스 체계를 확립할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

본 연구는 국가를 대표하는 도서관 중 하나인 국립중앙도서관의 참고정보서비스를 중심으로 진행되었으므로, 대학도서관, 전문도서관 등 타 관종 도서관의 참고정보서비스에 초점을 맞춘 후속 연구들이 앞으로 진행되길 기대한다. 다양한 관종의 도서관 실무자 및 이용자의 요구 및 분석 결과가 축적된다면 국가적 수준의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 확립할 수 있는 탄탄한 토대가 마련될 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김왕중, 이제환 (2016). 한국 도서관계의 '협력형' 디지털참고서비스(CDRS): 문제점과 개선안. 한국도서관·정보학회지, 47(4), 69-91.
- [2] 도서관법, 법률 제17706호.
- [3] 박옥남, 이정미, 배경재, 차성중 (2017). 국립중앙도서관 서비스의 미래 방향성 및 개선방안에 대한 연구. 한국비블리아학회지, 28(4), 269-299.
- [4] 박종도 (2015). 이용자 참여형 참고 서비스 개발을 위한 질문 유형 구분에 대한 문헌적 고찰. 한국 문헌정보학회지, 49(4), 401-417.
- [5] 박희진, 박성재 (2013). 내용분석을 통한 대학도서관 디지털 참고정보서비스 (전자게시판) 활성화에 관한 연구. 정보관리학회지, 30(4), 175-193.
- [6] 이용재 (2000). 우리나라 대학도서관에서의 주제별 참고봉사 활성화 방안. 한국문헌정보학회지, 34(2), 69-86.
- [7] 장혜란, 이경숙 (2014). 협동 디지털참고서비스의 질문 분석: 국립중앙도서관의 '사서에게 물어보세요'를 중심으로. 정보관리학회지, 31(4), 7-28.
- [8] 한국문헌정보학회 편 (2013). 최신 문헌정보학의 이해. 서울: 한국도서관협회.
- [9] 황면, 정동열 (2016). 협력형 디지털 레퍼런스 서비스의 이용자 만족도 요인 연구. 한국문헌정보학회지, 50(3), 133-153.
- [10] Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C., & Abels, E. G. (2011). A model of the reference and information service process: an educators' perspective. Reference & User Services Quarterly, 50(3), 235-44.
- [11] American Library Association (2008a). Reference and User Services Guideline Links by Topic. Available: <https://www.ala.org/rusa/documents-topic-standards-guidelines-and-recommendations>
- [12] American Library Association (2008b). Definitions of Reference. Available: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>
- [13] Australian Library and Information Association (2016). Guidelines, standards and outcome measures for Australian public libraries. Available: <https://read.alia.org.au/guidelines-standards-and-outcome-measures-australian-public-libraries-july-2016>
- [14] IFLA (2014). IFLA Digital Reference Guidelines. Available: <https://repository.ifla.org/handle/123456789/719>
- [15] Mavodza, J. (2019). Interpreting library chat reference service transactions. The Reference Librarian, 60(2), 122-133.
- [16] Mu, X., Dimitroff, A., Jordan, J., & Burclaff, N. (2011). A survey and empirical study of

virtual reference service in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(2), 120-129.

[17] Rothstein, S. (1953). The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900. *Library Quarterly*, 23(1), 1-15.

[18] Tyckoson, D. A. (2001). What is the best model of reference service?. *Library Trends*, 50(2), 183-196.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

[1] Kim, Wang-Jong & Lee, Jae-Whoan (2016). Development and management of CDRS in Korean library community. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(4), 69-91.

[2] Libraries Act. Act No. 17706.

[3] Park, Ok Nam, Lee, Jeong-Mee, Bae, Kyung-Jae, & Cha, Sung-Jong (2017). A study on future direction and improvement of services for National Library of Korea. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 28(4), 269-299.

[4] Park, Jong-Do (2015). Literature review of question taxonomy for developing user-participatory reference service. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(4), 401-417.

[5] Park, Hee-Jin & Park, Sung Jae (2013). A study on the digital reference service using electronic bulletin boards in academic libraries through Content Analysis. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(4), 175-193.

[6] Lee, Yong-Jae (2000). A study on improvement of the 'subjectized reference services' in Korean University Libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 34(2), 69-86.

[7] Chang, Hye Ran & Yi, Kyung Suk (2014). Question analysis of the collaborative digital reference service at the National Library of Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(4), 7-28.

[8] Korean Society For Library And Information Science ed. (2013). *Understanding of Modern Library and Information Science*. Seoul: Korea Library Association.

[9] Hwang, Myun & 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.