

---

# 대학도서관의 자원공유의 장벽에 대한 이해관계자 분석\*

## A Stakeholder Analysis for Understanding Barriers to Resource Sharing

심원식(Wonsik Shim)\*\*

---

### 【초 록】

전통적인 상호대차와 원문복사 서비스와 같은 도구를 통해 이용자의 정보요구를 충족시키는 것은 제한적이며 보다 심층적인 자원공유의 필요성이 제기되고 있다. 본 연구는 정보공유에 관련된 선행 연구를 분석을 통해 장애 요인을 도출하고 정보공유와 관련된 이해관계자에 대한 분석을 제공하고 있다. 자원공유의 활성화와 관련하여 가장 중요한 이해관계자라고 여겨지는 사서의 인식을 보다 구체적으로 이해하기 위해 국내 대학에서 자원공유 관련 서비스를 담당하는 실무사서 6명과의 면담을 수행하였다. 면담을 통해 규모가 큰 대학이 반드시 자원공유에 적극적이고 활발하게 서비스를 하고 있지는 않다는 것을 알 수 있었다. 무엇보다 자원공유에 대한 도서관간의 문화적 차이 그리고 담당 사서들의 태도에서 큰 간격이 있었다. 특히 연구에 대한 협소한 정의와 기관 규모의 불균형으로 인한 업무 폭주에 대한 부정적인 인식이 있었다. 전반적으로 자원공유를 새로운 차원에서 활성화시킬 수 있는 적극성이나 비전을 발견하기는 어려웠지만 자원공유 관련 서비스가 도서관에서 중요한 서비스로 인식되고 있고 담당자의 관심과 태도에 따라 발전의 가능성이 있다는 것을 알 수 있었다. 자원공유의 활성화, 보다 심층적이고 부가가치적인 자원공유 서비스를 창출하려면 먼저 사서들의 적극적인 개입이 요구되고 이를 위해 지역별, 주제별 사서 커뮤니티의 활성화가 필요하다.

### 【키워드】

자원공유, 장벽, 대학도서관, 상호대차, 이해관계자 분석, 사서

### 【Abstract】

There is a recognition that traditional resource sharing methods such as interlibrary lending and document delivery are now inadequate to meet user needs in the increasingly networked environment. The current study identifies barriers to resource sharing and provides analysis of stakeholders engaged in resource sharing. Focused interviews with six professional librarians were also carried out to seek out deeper understanding of perceptions of barriers among librarians. Results show that the size of the library was not necessarily result in active resource sharing. There was a wide gap among librarians in terms of their attitudinal and organizational orientations towards resource sharing. Barriers specifically identified in the study include the narrowly defined notion among librarians of what constitutes research and the untested fear of swamping where there is an imbalance of collections. Overall, while resource sharing is recognized as an integral part of library services, it seriously lacks funding and staff. The study recommends earnest efforts to build librarians' community to invigorate resource sharing among libraries.

### 【Keywords】

Resource Sharing, Barriers, University Libraries, Interlibrary Loan, ILL, Stakeholder Analysis, Librarians

---

\* 이 논문은 2006년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (KRF-2006-332-H00007).

\*\* 성균관대학교 문헌정보학과 부교수(wonsik.shim@gmail.com)

논문접수일자 : 2010년 5월 11일    논문심사일자 : 2010년 5월 25일    게재확정일자 : 2010년 6월 25일

## 1. 서론

국가 연구 경쟁력을 개선하는 수단으로써 학술정보자원 확보의 중요성은 널리 인식되어 있다. 하지만 현실적으로 우리나라의 학술정보 확보 수준은 경쟁국에 비해 비교적 미약하다(세계일보 2005. 9. 29.; 윤희운 2005). 그리고 그나마도 각 기관의 소장 자료가 활발하게 공유되고 있지 못한 상황이다. 개별 기관이 소유한 자원이 적을수록 서로 공유해야 사회 전체적인 효용이 높아지는데 오히려 자원공유가 미미한 것에 대해서는 적절한 연구와 이를 통한 개선이 필요하다.

도서관에서의 자원 공유란 일단의 도서관이 서비스 개선과 비용 절감을 목적으로 공동 참여하는 조직이나 활동으로서 공식 혹은 비공식 협정이나 계약으로 이루어질 수 있고 또 지역적, 국가적, 국제적 활동이 가능하다. 공유하는 내용에는 장서, 목록, 인적교류, 기획활동 등이 포함될 수 있다(문헌정보학 용어사전 1996).

많은 사람들이 도서관 간 상호대차를 자원 공유라고 인식하고 있다. 상호대차는 자원공유의 대표적인 사례로 이용자와 도서관 입장에서 가장 두드러지는 것이기는 하지만 이것이 자원 공유의 전부는 아니다. 도서관 간에 공유할 수 있는 자원은 장서(단행본과 정기간행물), 목록, 인적자원, 정보봉사 서비스, 정보시스템, 공간 등으로 다양하다. 또한 공유의 수준에서도 단순한 협력에서부터 특정 학문분야의 학술자료에 대해서 한 도서관이 집중적으로 수집하고 타도서관은 그 분야에 대한 자료를 수집하지 않게 하는 분담수서까지 여러 단계가 있을 수 있다.

출판되는 정보의 양이 급격하게 증가하는데 반해 개별 도서관의 정보 보유 능력은 날로 약화되고 있다. 이용자의 정보 요구가 보다 다양화하고 각종 전자정보와 도서관 이외의 정보검색 도구의 발달로 인해 상대적으로 도서관에 대한 기대는 약화되고 있다. 도서관이 네트워크화된 정보환경에서 이용자에게 보다 가치 있는 서비스를 제공하려면 개별 도서관의 정보자원과 능력으로는 한계가 있다. 전통적인 상호대차와 원문봉사 서비스와 같은 도구를 통해 이용자의 정보요구를 충족시키는 것은 제한적이며 보다 심층적인 자원공유의 필요성이 제기되고 있다. 심층적인 자원공유(deep resource sharing)란 예를 들어 “여러 기관의 장서를 마치 하나의 장서로 취급하고 관리하는 것”으로 정의될 수 있다(The Higher Education Consultancy Group and CHEMS 2002, 14 재인용).

이제는 모든 학술정보가 디지털화 되어 있어서 자유로운 공유가 가능하다는 생각이 있다. 여기에 관해서는 다음과 같은 문제점이 있다. 첫째, 학술출판과 관련하여 널리 알려진 Tenopir(2004)의 연구에 따르면 2003년 말 기준 전세계에 약 5만개의 학술저널이 있으며 이 중의 약 40% 가량이 디지털화되어 있다고 한다. 따라서 아직도 많은 학술저널이 인쇄형태로 존재한다는 것이다. 또한 학술지의 경우는 전자DB로 판매하여 도서관들로 하여금 구독함으로써 상업출판사들이 이익을 낼 수 있기 때문에 비교적 빠르게 전자화되었다. 하지만 이를 지원하기 위한 도서관 및 기관의 비용지출도 날로 증대되고 있는 실정이다. 마지막으로 도서관에서 구독하는 전자저널의 경우 저작권법의 제약으로 인해 상호대차 등 공유가 불가능한 상태이다(조순영 2004). 디지털 자원의 정보공유가 더 쉽게 달성되리라는 생각과는 달리 오히려 법적, 시스템적 장벽에 가로막히는 것이 현실이다.

도서관 간의 정보공유에 대한 필요성이 날로 증대되는 환경에서 자원공유의 가능성을 타진하고 보다 깊은 수준의 자원공유로 발전하는데 장벽이 되는 요인에 대한 이해는 필수적이다.

도서관과 같은 공공적 성격이 짙은 기관만 서로 협력하는 것은 아니다. 자본주의 사회에서 같은 산업에 있다고 해도 항상 경쟁만 하는 것은 아니다. 대표적인 사례가 국제항공이다. 세계적인 불황이나 심화된 경쟁 체제 속에서 항공사는 전략적 제휴를 통해 비용을 줄이고 더 많은 고객을 유치하려는 시도를 지속적으로 해왔다(강은주 2006). 현재 항공 산업의 전략적 제휴는 크게 스카이트임과 스타얼라이언스의 두 축으로 나뉘어 있다. 예를 들어, 스카이트임은 대한항공, 델타, 노스웨스트항공, KLM을 비롯한 9개 회원사 및 여러 준회원 항공사의 동맹체이다. 이들을 각 항공사의 거점 공항을 허브로 코드 셰어를 통한 거대한 노선망의 연계, 고객들의 마일리지 공유, 공항 라운지 공유, 화물 수송 협력 등을 통해 개별 항공사가 가지고 있는 한계를 극복하고 있다. 특히 코드 셰어의 경우 고객에게는 매우 간편하고 혜택이 큰 제도이며 이를 위해 항공사는 다양하고 구체적인 협력체계를 가지고 있다.

항공산업의 제휴는 독자적인 이용자 서비스 제공의 한계를 극복하기 위해서 결성되었을 뿐만 아니라 특정 노선에 대한 공동 운항, 공동 운임, 운항 편명 공동사용 등의 형태로 협력하는 단순 노선 제휴에서부터 전반적인 업무 및 마케팅 협력 관계를 통해 고객 서비스를 개

선하는 포괄적인 마케팅 제휴를 통해 항공기, 서비스 인력, 고객 관리 등을 공유의 형태로 상호 협력한다는 면에서 도서관에서의 심층적인 자원공유의 참고 모델로 활용할 만하다.

최근 국내에서도 자원공유 서비스가 확대 중에 있다. 국립중앙도서관에서는 도서관 간 상호대차의 활성화를 위해 국가상호대차시스템을 구축하고 이를 책바다 서비스라는 이름으로 운영을 시작하였다. 이 서비스에는 국립중앙도서관을 중심으로 지역 대표도서관, 공공도서관, 장애인도서관, 작은도서관, 대학도서관, 전문도서관, 학교도서관이 참여하고 있으며 그 수는 전국적으로 489개관(공공도서관 389개관, 대학도서관 100개관, 2010년 4월 기준)에 이르고 있다.

2007년 9월부터 서비스 계획 수립 및 사전준비 단계를 거쳐 11월~12월 두달간 시범운영을 실시하였으며 이를 바탕으로 2008년 상반기부터 정상운영과 동시에 참여기관별 협약을 체결하여 관중을 꾸준히 확대하고 있다.

지금까지 대학도서관 간의 정보공유와 국가적인 공유 체제에 관한 다수의 논문과 연구보고서가 있었지만 이들 대부분은 공유모델개발 및 활성화 요인에 치중한 경향이 많다. 공유모델이 실제로 적용되고 장기적으로 유지되려면 그것의 환경 즉 토양에 대한 이해가 필요하다. 특히 활발한 자원공유를 제한하는 요소에 대한 전반적이고 자세한 이해가 필요하다.

도서관의 자원 공유는 단순히 도서관 종사자들의 의지와 의사소통만으로 이루어지지 않는다. 가장 단순한 형태의 자원공유라 할지라도 서비스의 이용자, 모기관의 승낙과 지원, 시스템의 존재 및 지원, 법적인 장치 등 도서관 외부 요인이 중요한 기능을 한다. 따라서 자원공유와 관련된 이해관계자 집단(예: 서비스 이용자, 사서, 대학의 의사결정자, 도서관협의체, 관련 기관 등)을 파악하고 각 이해관계자 집단의 도서관 자원공유에 대한 요구, 태도, 지식, 기대 등을 분석할 필요가 있다.

본 연구는 정보공유에 관련된 선행 연구를 분석하고, 정보공유 서비스의 장애 요인을 도출하고 정보공유와 관련된 이해관계자의 관점을 분석하고자 한다. 특히 자원공유의 활성화와 관련하여 가장 중요한 이해관계자라고 여겨지는 사서의 인식을 보다 구체적으로 이해하기 위해 국내 대학에서 자원공유 관련 서비스를 담당하는 실무사서 6명과의 인터뷰를 수행하였고 이에 대한 분석 결과를 제시하고자 한다. 결론에서는 분석 결과를 요약

하고 최근 자원공유의 활성화와 관련된 새로운 시도를 분석하고자 한다.

## 2. 선행연구 분석

자원공유와 관련된 연구의 상당 부분은 상호대차나 원문복사와 같은 이미 도서관에서 확고하게 구축된 서비스의 평가와 관련된 것이다. 즉 이들 서비스의 수행 내용과 관련된 제공률, 처리시간, 비용 및 이용자 만족도가 자원공유 연구의 주류를 이룬다. 이러한 연구 경향은 미국의 Association of Research Libraries(ARL)가 대규모 연구(Jackson 1998)를 발표한 이후 북유럽 국가(Vattulainen 2004)와 우리나라(한국교육학술정보원 2003)를 비롯한 여러 나라로 확산되었다.

상호대차를 포함한 도서관의 자원공유와 관련된 연구들을 소개한 개관은 영어권에서는 Walhart에 의해 1985년, 그리고 Stein에 의해 2001년에 작성된 바 있으며 국내 연구에 대해서는 최근에 심원식(2008)에 의해 요약, 분석되었다.

Jackson(2004b & 2005)은 이용자의 정보환경의 변화가 자원공유에 어떤 영향을 미치는지 주목하였다. 가장 중요한 변화 중 하나는 기존에 도서관 사서를 통해 이루어진 자원공유 서비스가 이용자에게 보다 많은 책임과 업무처리를 부과하는 이용자 중심의 서비스로의 전환이다. 이런 변화를 통해 도서관은 보다 많은 서비스를 더 적은 직원을 통해 처리할 수 있게 되었다. Jackson은 다음의 열 가지 경향이 향후 자원공유의 환경을 만들어갈 것이라고 주장하였다: (1) 이용자 기대의 증가, (2) 중앙집권형에서 표준기반형으로의 중재(mediated) 서비스 변환, (3) 이용자에 의한 업무 처리의 증가, (4) 전자정보원 이용의 증가, (5) 저작권과 라이선싱 문제, (6) 통합(federated) 검색, (7) 온라인 목록의 고도화, (8) 장서와 장서 접근의 경계 모호화, (9) 기술적 표준, (10) 세계화.

상호대차 서비스와 관련해서 Oberlander(2007)는 도서관의 업무 위주자가 아닌 이용자 커뮤니티를 중심으로 서비스를 디자인하고 이용자에게 직접 정보가 전달되는 방안을 증대시켜야 한다고 역설하였다. Pew Internet and American Life Project의 책임자인 Rainie(2006)는 사서들이 기술지원 담당자(tech support staff)와 같은 정보 지원 기술자(information support technician)가 되어야 한다고 주문하고 있다.

미국 미네소타주의 대학도서관 협력기구인 MINITEX의 연구(2003)는 다음의 열 가지 요소가 상호대차와 원문복사의 증가를 가져온다고 밝히고 있다.

1. 보다 충실한 장서 접근에 대한 요구
2. 장서 및 자료 구입을 위한 예산의 감소
3. 가용 정보량의 증가
4. 원문(full-text)이 없는 온라인 데이터베이스
5. 지역 내 분담 및 협력 수서
6. 고등학교 재학 시절 관련 서비스 이용 경험
7. 예산의 유무에 따라 있다가 사라지는 온라인 데이터베이스
8. 원격 교육
9. 검색 후 직접 서비스를 신청할 수 있는 온라인 목록 환경
10. 게이트웨이 서비스의 개선
11. 다양한 검색 도구의 등장
12. 사서를 통하지 않은 이용자 주도의 서비스의 직접 신청

Emm(2004)은 콜로라도 주의 제퍼슨 카운티 공공도서관의 사례에서, Nitecki & Jones(2004)는 미국 북동부의 7개 사립대학도서관 간의 상호대차협약의 사례에서 사서를 통해 상호대차 서비스를 신청하지 않고 이용자가 직접 온라인으로 신청하는 경우 이용량이 증가하고 처리시간이 단축되었음을 보고하고 있다. Chmelir(2005)는 미국 워싱턴주 6개 주립대학 간의 협력네트워크(Cascade)에서 이용자의 직접 신청 방식으로 전환이 3년간 상호대차 신청 건수의 2.5배 신장, 이용자 만족도의 증가 및 처리시간의 단축을 가져왔으며 소규모 기관에 의한 과도한 신청이나 대형 기관의 초과 대출의 현상은 나타나지 않았다고 보고하고 있다. 동일 협력네트워크에 관한 또 다른 연구(Munson 2006)는 사서를 통한 상호대출(mediated ILL)이 감소하고 이는 관련 부서 업무의 개선을 가능하게 했다고 밝히고 있다.

미국의 ARL은 1992년, 1998년 그리고 2004년, 세 번에 걸쳐 상호대차의 비용에 대한 대규모의 연구를 실시하였으며 전술한 것과 같이 ARL의 연구 결과는 이 분야에서 벤치마크로 인식되고 있다. 연구의 총책임을 맡은 Jackson(2004a)에 따르면 이용자에 의한 직접 신청(user-initiated, unmediated ILL)이 사서를 통한 신청보다 더 낮은 처리 비용, 높은 처리 비율과 더 빠른 처리시간을 보이고 있으며 상호대차의 가장 큰 비용 영역은

인건비라고 한다.

흥미로운 점은 미국의 경우 주정부가 직접 자원공유의 확대를 요청하고 이를 실현하기 위한 재정지원을 했다는 것이다. 대표적인 사례가 미국 유타주의 경우로 Kochan & Lee(1998)에 따르면 州內에 자료가 없는 경우 원문복사 비용을 주에서 지원하기로 함에 따라 처리시간의 단축을 기대한다고 보고하고 있다. 이런 것들이 가능한 것은 미국의 대부분의 주에 주도서관과 관련 부처가 있고 이들 기관이 州議會와의 긴밀한 협력을 통해 도서관 지원 프로그램을 마련하고 있기 때문이다.

우리나라의 경우 이미 90년대 말부터 상호대차와 원문복사를 이용자들이 직접 신청할 수 있는 시스템적 기반이 마련되어 있다. 따라서 전국적인 서지네트워크가 구축되었을 당시에는 이들 서비스에 대한 신청건수가 단기간에 급격하게 늘어났지만 <표 1>이 보여주듯이 최근에는 수요가 정체상태에 있다.

<표 1> 한국교육학술정보원을 통한 최근 5개년 자원공유 실적

구분		2005	2006	2007	2008	2009
복사	신청	74,000	73,000	66,000	61,000	58,000
	제공	60,000	59,000	54,000	51,000	48,000
대출	신청	990	3,200	4,800	6,400	9,400
	제공	790	2,500	4,000	5,400	7,800

출처: 한국교육학술정보원 담당자 이메일 서신.

상호대차와 관련된 도서관의 정책은 이용자 수요와 서비스 수준에 많은 영향을 미친다. 대부분의 도서관은 상호협약 기관과 대출 가능 자료에 대한 제한을 두고 있다. 하지만 Jackson(2005)에 따르면 많은 도서관이 이러한 제한을 완화하고 있는 것으로 밝혀지고 있다. 최근 미국의 도서관과 도서관 관련 기관을 중심으로 시작된 Rethinking Resource Sharing Initiative와 같은 운동도 이용자의 편의와 도서관 서비스의 향상을 위해 상호대차에 대한 제한을 없애고 보다 자유롭게 자원을 공유하는 것을 촉진하고 있다. 도서관의 업무 처리 방식도 원문복사 처리 시간에 상당한 영향을 주는 것으로 보고되었는데, Yang(2006)은 해당 논문이 서가에 없을 때, 다시 한 번 서가를 확인하는 대신 곧장 원문복사를 신청함으로써 처리시간을 줄였다고 보고하고 있다.

국내의 자원공유 체계의 문제점 혹은 장벽에 대한 논의는 지속적으로 있어왔다. 특히 한국교육학술정보원에서 매년 실시하는 대학도서관 실무자 세미나의 상호대차

/수서분과 자료집은 자원공유의 제반 문제에 대한 지적과 해결 방안을 제시하고 있다. 하지만 이러한 논의의 상당수는 개별 도서관의 사례, 법적/시스템적인 측면을 강조하는 경향이 있다. 또한 구체적인 데이터나 분석에 의한 해결책 제시가 부족하다. 심원식(2008)은 선행 연구에서 상호대차, 원문복사, 종합목록 구축, 분담수서, 그리고 인적 교류의 다섯 가지 영역에서 자원공유의 장벽을 조사하였다. 각 영역마다 장벽의 원인이 다르지만 전반적으로 인적자원의 부족, 낮은 이용자 관심 수준, 그리고 가용 정보자원의 부족이 가장 큰 요인으로 확인되었다.

영국에서는 2001년도에 대학도서관 자원공유의 장벽에 대한 연구를 수행하고 이를 보고서(Higher Education Consultancy Group and CHEMS 2002)로 발간하였다. 특히 이 보고서에는 대학도서관 사서들이 지목한 자원공유의 장벽 요인을 다음과 같이 제시하고 있는데 중요한 부분에서는 앞의 심원식의 연구 결과와 중복되는 점이 많다.

- 인적 자원의 부족
- 재정적 지원 부족
- 문화적 차이
- 자관 이용자들의 부정적인 반응에 대한 우려
- 도서관 운영의 자율성 침해에 대한 우려
- 자원의 불균형으로 인한 신청 폭주(swamping)
- 무관심
- 정보자원의 포괄적인 탐색을 위한 도구의 미비
- 전자정보원의 급속한 도입에 대한 필요

### 3. 이해관계자 분석

자원공유의 범위가 매우 넓은 것을 감안하면 그에 따라 자원공유의 성격과 범위 그리고 이용에 영향을 미치는 이해관계자 그룹도 매우 광범위하다고 할 수 있다. 이 장에서는 현재 비교적 확실한 기반을 가지고 있는 대표적인 자원공유 서비스인 종합목록, 상호대차, 원문복사 그리고 전자자료의 공동구매를 중심으로 이러한 서비스의 도입, 이용환경의 구축, 그리고 서비스의 사용에 영향을 미치는 이해관계자에 대한 고찰을 하고자 한다.

이해관계자란 어떤 사안이나 조직에 실질적인 영향을 행사하거나 영향을 받는 개인이나 집단을 말하고 이해관계자 분석이란 이런 집단 또는 개인을 체계적으로 파악하는 분석방법이다(Fleiser and Bensoussan 2003). 대

학도서관의 자원공유에 영향력을 행사하거나 영향을 받는 개인이나 집단은 도서관 사서, 대학 당국, 이용자, 출판사를 포함한 정보제공자, 각종 도서관 협의체, 도서관 유관 기관, 그리고 법적 환경 및 각종 지원체계를 제공하는 정부를 들 수 있다. 물론 보다 더 구체적인 이해관계자의 구분도 가능하다. 각 이해관계자 집단도 해당 사안에 따라 보다 더 세분화할 수 있다. 예를 들어, 상호대차 서비스와 관련하여 많은 대학들은 교수와 대학원생을 하나의 집단으로, 학부학생을 다른 집단으로 구분하여 전자에게는 무료로 서비스를 제공하고 있으나 후자에게는 서비스를 제한하고 있다. 도서관 협의체도 지역을 중심으로 한 전통적인 협의체가 있는 반면, 특정 전자정보원을 공동으로 구매하기 위해 일시적으로 설립된 협의체가 있을 수 있다. 아래에서는 대학도서관간의 자원공유에 보다 직접적인 영향을 미치고 있다고 여겨지는 이해관계자인 도서관 사서, 이용자, 도서관 관련 협의체, 그리고 대학 당국을 대상으로 자원공유 체계에서의 역할, 주요 목표, 그리고 개입 가능성을 중심으로 기술하고자 한다.

#### 3.1 사서

사서는 자원공유와 관련되어 다음과 같은 다양한 역할을 수행한다.

- 서비스를 기획하고 직접 제공함으로써 이용자를 활성화시키고 이용자의 필요를 충족시킨다는 점에서 자원공유와 관련된 이해관계자 가운데 가장 핵심적인 집단이다. 또한 사서는 도서관 내부에서 관련된 자원의 적절한 배분을 하고 자원공유를 위한 관련 규정과 서비스 과정을 책임진다.
- 사서는 대학당국에 도서관 협력 프로그램의 필요성과 유용성을 납득시키고 자원공유와 관련된 자원을 획득함으로써 서비스의 환경을 구축하는 역할을 한다.
- 사서는 각종 도서관 협의체의 결성, 유지 그리고 발전에 핵심적으로 기여한다.
- 사서는 정보제공자와는 직접적인 협상의 파트너로 해당 정보원이 어떤 방식으로 사용되고 공유될 수 있는지에 대해 영향력을 행사한다.

물론 사서의 통제, 영향력 밖에 있는 사항들도 있지만 분명한 사실은 도서관 사서 혹은 담당자가 자원 공유에 대해 어떤 태도, 철학 그리고 전문성을 가지고 있는지에

따라 도서관의 협력 및 공유 활동이 큰 영향을 받는다. 업무를 처리하는 실무자로서 사서는 이용자가 서비스를 통해 만족하는지에 대해 상당한 관심을 가지겠지만 자신의 근무 환경이나, 업무조건에도 민감할 수 있다. 현재 국내 대학도서관의 자원공유 관련 조직 및 인력 현황이 매우 영세하다는 점에서 비록 사서들의 일차적인 관심이 이용자의 만족에 있지만 자원공유 서비스의 확장에 따른 인력의 확장을 기대할 수 상황에서 항상 적극적인 태도를 보이리라고 생각할 수 없다.

### 3.2 이용자

일찍이 Schuyler(1998)는 대표적인 자원공유 서비스인 상호대차는 소수의 이용자를 위한 비교적 높은 비용의 서비스로 인식되고 있으나 서비스의 가치는 높게 평가되고 있으며 향후에도 도서관에서 중요한 서비스로 남아있을 것이라고 예상하였다. 비록 현재 많은 도서관 목록 시스템이 여전히 장벽 없이 다양한 자료를 발견하고 획득하는 것에 못 미치지만(Pearce 2005), 상호대차는 이용자들에게 본인이 속한 기관을 넘어서 다른 도서관 및 기관의 자료를 입수할 수 있는 가장 좋은 기회를 제공하고 있다. 자원공유 서비스의 이용자는 가급적 적은 비용으로 원하는 자료를 가장 빨리 입수하는 것에 관심이 있으나 개별적으로는 도서관 서비스의 수준에 미치는 영향은 미미하다고 할 수 있다. 즉 자원공유 서비스의 성패는 궁극적으로 이용자들의 서비스 사용에 달려있지만 이용자들이 서비스의 설계 및 제공에 개입할 수 있는 여지는 매우 제한적이다.

도서관의 자원공유의 향방을 이해하기 위한 가장 중요한 요소 중 하나는 이용자의 정보 수요와 선호가 어떻게 변하는지 이해하는 것이다. 이와 관련해서 미국의 도서관 유관 기관이 OCLC(Online Computer Library Center)는 2004년에 The 2003 Environmental Scan: Pattern Recognition과 2005년에 Perceptions of Libraries and Information Resources라는 유용한 연구 결과를 내놓았다. 전자의 보고서는 정보소비자의 특성을 보여주는 주요 경향을 셀프 서비스(self service), 만족(satisfaction) 그리고 연결성(seamlessness)으로 설명한다. 현재 그리고 가까운 미래에 도서관 이용자들은 오락, 쇼핑, 금융, 연구, 여행, 취업 등의 영역에서 셀프 서비스를 추구하고 있으며, 온라인 정보 탐색에서 높은 만족감을 느끼고 있고, 일, 학업, 오락 사이의 경계를 뚜렷이 두지 않고 자유롭게 넘

나드는 성향을 가지고 있다는 것이다. 후자의 보고서는 일반 이용자들이 도서관에 대해 어떤 생각을 가지고 있는지 보여준다. 연구의 결과는 도서관이 신뢰할만한 정보의 제공자라고 인식되는 반면 대부분의 사람들이 도서관에 의해 제공되는 다양한 전자정보원에 대해서는 크게 인식하고 있지 못함을 보여준다. 이 보고서 역시 도서관 이용자들이 보다 많은 셀프 서비스 모델을 추구하고 있음을 확인하였다.

이용자들은 비록 좋지 않은 결과가 있더라도 자신들의 정보 검색 전략에 만족하고 있다(Bilal 2002). Mills and Lodge(2006)에 따르면 이용자 서비스에 주의를 기울이는 것은 이용자의 현재와 과거의 도서관 이용 경험이 도서관의 가치에 대한 이용자 인식에 직접적으로 영향을 미치기 때문에 중요하다. 이 주장은 Radford와 Connaway(2007)의 온라인 채팅 서비스에 대한 연구에서도 확인된 바 있다.

자원공유 서비스의 이용과 관련된 연구에서 Bogar(1998)와 Preece & Thomas(1998)는 이용자 수요가 계속해서 증가했음을 보여준다. 보다 최근 연구에서 Emm & Rosen(2004)은 미국 내 대도시의 공공도서관에서 서비스 이용이 25% 증가한 반면 직원 비용의 증가는 4%에 그쳤다는 결과를 보고하였고, Beaubien(2007)도 미국의 대학도서관을 대상으로 한 광범위한 통계자료에서 상호대차 서비스 요청이 1998년에서 2004년 사이에 26% 증가한 것을 보고하고 있다. 미국 전체 대학을 대상으로 한 통계에 따르면 상호대차는 2000년대 들어서도 증가하고 있는 반면 원문복사는 감소하고 있는 것으로 나타난다. ARL의 최근 통계를 살펴보면 2005-2008년 사이에도 상호대차 건수가 매년 2~4% 수준에서 증가했음을 알 수 있다. 반면 영국의 대학도서관에 대한 연구에서는 전자학술지의 구독으로 인한 원문복사 수요의 감소(Goodier & Dean 2004)와 더불어 단행본에 대한 상호대차 수요도 감소했음을 보여준다(Lobban 2006). Egan(2005)의 연구도 전자원문으로 인해 원문복사에 대한 수요가 감소했다고 밝히며 이용자에게 편리성이 내용보다 더 중요한 요소가 된다고 말한다.

### 3.3 도서관 관련 협의체

국내에서 운영되고 있는 자원공유 및 협력 체제는 다음과 같은 세 가지로 구별할 수 있다. 첫째, 각 지역별 협력 공유체제로 대구·경북지역 대학도서관연합회, 부산

지역 대학도서관 정보교류협의회, 서울 5개 사립대 학술정보교류협의회(경희대, 고려대, 성균관대, 연세대, 한양대) 등이 예이다. 이들 지역협의체가 만들어진 결정적 계기는 IMF 외환위기 하에서 환율의 급등으로 인한 자료구입비 예산 감소에 대한 위기의식이었으며 지역별 협의체를 통한 자원공유를 시도하게 되었다. 하지만 이후 한국교육학술정보원(KERIS)이 지원하는 상호대차 및 원문복사서비스가 전국으로 확산되고 전자저널의 국가 컨소시엄(KESLI)이 등장하면서 본래의 취지를 상실한 바가 크다. 지역 협의체 가운데 가장 활발하고 깊은 단계의 자원공유를 한 사례는 대구경북대학도서관연합회(경북대, 계명대, 대구대, 대구가톨릭대, 영남대)인데 IMF 관리체제 이후 수년 동안 분담수서를 실시하여 학술지의 중복구독을 없애고 학술지 종합목록의 구축을 통한 자원공유를 시행함으로써 획기적인 예산절감 효과를 보였다(정상현 1999). 비록 이런 공유체제의 통제가 지금은 조금 느슨해졌지만 지역협의체의 가장 성공한 사례로 인식되고 있다. 지역 기반 협의체는 상당 기간 동안 면대면 상호작용을 통해 사서간에 깊은 신뢰감을 형성하고 있어 향후 시도되는 자원공유 체계의 가장 기반이 될 수 있는 환경이라고 평가할 수 있다.

둘째, 동일 주제별 또는 관종별로 구성된 협의회를 중심으로 한 자원 공유체제는 지역별 공유체제에 비하여 그 역사가 훨씬 더 길고 견고한 기반 위에서 운영되고 있다. 대표적인 예로는 한국의학도서관협의회, 한국전문도서관협의회, 국공립대학도서관협의회, 한국사립대학교도서관협의회 등이다. 이 중 한국의학도서관협의회는 학문 분야의 특수성 및 회원기관 간의 긴밀한 협조로 지속적인 자원공유를 해오고 있으며 해외 기관과의 협력도 강화해오고 있는 이 분야의 가장 성공적인 사례이다.

셋째, 특정 기관을 중심으로 한 협력 공유체제인데 주로 국가기관인 한국과학기술정보원(KISTI), 한국교육학술정보원(KERIS) 등이 운영하고 있는 경우를 말한다. 대표적인 예로 KISTI의 소장자료 문헌제공서비스 및 해외 학술 전자저널 공동구매 컨소시엄인 KESLI(Korean Electronic Site License Initiative), 대학도서관이 주요 멤버인 KERIS의 기관간 상호대차서비스, 그리고 광주과학기술원이 주관하고 있는 회원기관간 학술지 공동활용 협의회(KORSA)를 들 수 있다. 민간 중심의 자원공유 협의체가 발달해 있는 미국의 경우와 달리 우리나라에서는 국가에서 설립했거나 정부 재원으로 운영되는 기관이 통합목록

시스템을 구축하고 각종 자원공유 서비스의 인프라를 제공하기 때문에 자원공유에 매우 중요한 역할을 하고 있다. 실제로 국내에서 KERIS와 KISTI가 없다면 현재와 같은 대규모의 자원공유 서비스가 출현하기는 매우 힘들었을 것으로 판단된다. 이들 기관은 표준화된 자원공유 인프라를 운영하는 것 외에도 새로운 정보자원과 서비스를 제시하고, 사서들이 커뮤니티를 구성하고 운영할 수 있도록 지원하는 기능도 제공하고 있다. 다만 참여도서관 입장에서는 두 기관이 통합되어 업무의 단순화, 효율화가 이루어지는 것을 기대하고 있다.

### 3.4 대학 당국

대학의 의사결정자는 개별 도서관의 자원공유 기획 및 시행에 비교적 실질적인 영향을 미치는 인물로 주로 도서관장, 대학의 총장, 부총장, 기획처장 혹은 총무처장을 포함한 행정 관료라고 할 수 있다. 하지만 다음 장에서 밝혀지겠지만 실제에 있어서 대학 당국은 도서관에 전반적인 자원을 제공하고 조직을 조정하는 기능을 하는 것 이외에 자원공유와 관련된 구체적인 사안에 대해서는 관심이나 개입의 필요성을 가지고 있지 않으며 다만 자원공유를 확대하는데 필요한 추가적인 예산을 배정하는 것과 같은 영역에서 제한적인 영향력을 가지고 있다.

## 4. 사서 대상 면담 및 결과 분석

앞 장의 논의를 통해 대학도서관 자원공유의 이해관계자 중에서 가장 큰 영향력을 가지고 있는 집단은 대학도서관 사서와 국가 주도 협력 네트워크라고 할 수 있다. 사서는 자신이 속한 기관에서 자원공유 서비스를 기획하고 처리할 뿐 아니라 지역 협의체 및 관종간 협의체를 구성하고 이들 협의체를 관리하는 역할을 하고 있다는 점에서 가장 주목할 만하다. 자원공유의 이용자 집단도 이해관계자 가운데 매우 중요하다. 이용자가 처한 환경, 이용자의 선호와 요구를 잘 이해해야 보다 적합한 서비스를 설계할 수 있기 때문이다. 하지만 향후 자원공유 서비스의 활성화의 구체적인 방안을 제시하려면 무엇보다 실무 사서가 자원공유 서비스의 현재와 미래를 어떻게 인식하고 있는지 이해하는 것이 필요하다. 이러한 점을 감안하여 사서를 대상으로 자원공유의 현황 및 장벽에 대한 면담을 실시하여 보다 구체적인 데이터를 수집

하고자 하였다.

선행 연구(심원식 2008)에서 전국의 대학도서관 78명 으로부터 설문지를 사용하여 자원공유의 현황과 자원공 유 서비스 별 장벽요인을 도출한 바 있어 개별 심층 면 담을 통해 이러한 결과의 보다 심층적인 이해를 구하고 자 하였다.

대학도서관에서 자원공유 관련 업무, 즉 상호대차나 원문복사 서비스를 담당하는 9명의 면담 대상자를 일차 로 선정하였다. 본 업무에 대해 보다 전문적인 의견을 청취하기 위해 해당 업무를 적어도 1년 이상 수행한 사 서로 표집틀을 제한하였다. 선정 방법은 수도권, 지방 대 학 및 국공립, 사립대학교를 안배하는 방식이었다. 이들 사서 9명에게 이메일을 통해 면담의 취지를 설명하고 면 담에 사용될 질문(표 3 참조)을 보냈으나 면담 진행 과 정에서 3명의 사서가 고사하여 총 6명의 사서가 면담에 참여하였다. 면담은 2008년 4월에서 6월에 걸쳐 전화로 실시되었고 평균 1시간 정도가 소요되었다. 면담 내용은 사전 동의를 얻어 녹음되었으며 연구자에 의해 텍스트 파일로 옮겨져 분석에 사용되었다.

면담의 주요 내용은 면담 대상자의 업무 경험, 이상적 인 자원공유에 대한 개인적인 생각, 근무 기관에서의 자 원 공유 현황과 활성화 노력, 대학 당국의 자원공유에 대한 지원 혹은 협조, 자원공유의 활성화를 저해하는 요 소 혹은 장벽에 관한 것으로 구성되었다. <표 2>는 면담 에 참여한 사서와 근무 기관에 대한 기본적인 정보를 담 고 있다.

<표 2> 대학도서관 자원공유 관련 전화 설문 응답자에 대한 개략 정보

면담자	근무 기관 특성	성별	근무 경력	자원공유 업무 경력
A	수도권 사립 대규모	남	30년	> 3년
B	수도권 사립 대규모	여	7년	> 1년 6개월
C	비수도권 국립 대규모	여	5년	> 4년
D	비수도권 국립 대규모	여	3년	> 1년 6개월
E	수도권 사립 대규모	남	15년	> 2년
F	수도권 사립 중형	여	25년	> 4년 이상

면담 대상자들의 도서관 근무 경력은 최저 3년에서 30년까지 다양하고 상호대차 혹은 원문복사 업무를 담당 한 기간은 적어도 1년 6개월 이상이였다. 면담 대상 기관 에서 상호대차 업무를 담당하고 있는 조직은 통상 정기 간행물실 담당 사서가 원문복사와 상호대차를 담당하고 계약직 직원 한 명, 그리고 아르바이트 학생 1-2명과 일 하고 있는 형태였다. 기관에 따라 상호대차를 참고봉사실 에서 혹은 대출부서에서 맡고 있는 경우도 있었다.

면담에 앞서 이메일을 통해 <표 3>에 제시된 내용의 면담지를 면담 대상자에게 보내어 면담을 준비하도록 하였다.

아래에서는 사서와의 면담 기록을 통해 확인된 국내 대학도서관 간의 자원공유 현황과 장벽에 대한 보다 구 체적인 내용을 분석·정리하였다. 보다 실제적인 이해를 위해 필요에 따라 사서의 구체적인 답변을 인용하였다.

<표 3> 대학도서관 사서 대상 자원공유 장벽에 관한 면담지 질문

구 분	질 문
자원공유에 대한 인식	1. 도서관에서 가능한 정보자원 공유에는 어떠한 것들이 있다고 생각하십니까?
	2. 귀하의 도서관에서는 이러한 자원 공유가 얼마나 중요하게 받아들여지고 있습니까?
	3. 앞으로 어떠한 자원공유 서비스가 실현되어야 한다고 생각하십니까?
자원공유 현황 파악	4. 현재 이러한 자원공유가 잘 이루어지고 있습니까?
	5. 도서관 내부적으로 행해지는 자원공유를 위한 지원에는 어떠한 것들이 있습니까?
	6. 도서관 외부 기관으로부터의 자원공유를 위한 지원에는 어떠한 것들이 있습니까?
	7. 가장 중점적으로 이루어지는 자원공유는 무엇이며, 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?
자원공유 장벽에 대한 인식	8. 추가로 집중적으로 육성해야 하는 자원공유가 있다면 어떤 것이고, 그 이유는 무엇인가요?
	9. 이러한 자원공유를 저해하는 요소는 어떤 것이 있다고 생각하십니까?
	10. 대학 도서관을 구성하는 다른 이해관계자 집단(이용자, 학교 행정당국, 저작권자 등)은 자원 공유에 어떠한 영향을 미친다고 보십니까?
	11. 말씀하신 자원공유의 장벽을 해결하기 위해서는 어떠한 조치가 취해져야 한다고 보십니까?
	12. 자원공유를 활성화시키기 위해 가장 시급하게 추가적으로 지원되어야 할 것은 무엇이라고 생각하십니까?



#### 4.1 자원공유의 범위, 이상적인 자원 공유

자원공유의 범위에 대한 6명의 사서의 응답은 포괄적으로 상호대차, 원문복사, 분담수서, 종합목록, 전자자료 공동구매, 사서간의 커뮤니케이션, 그리고 공동 보존서고라고 요약된다. 모든 사서가 언급된 자원공유의 형태는 상호대차와 원문복사 서비스였으며 응답자에 따라 분담수서, 전자자료 공동구매, 종합목록, dCollection, 사서 커뮤니티 등이 추가로 언급되었다. 이 가운데 실제로 시행해보지 않은 자원공유는 공동 보존서고의 운영뿐으로 적어도 본 연구의 인터뷰에 응한 실무 사서들의 자원공유에 대한 이해는 기존 업무 및 도서관 환경에 깊게 뿌리박혀 있다고 할 수 있다. 즉 대학도서관에서의 자원공유 서비스의 최대한의 폭에 대한 사서들의 인식은 현재 본인이 경험하고 있는 수준에서 크게 벗어나고 있지 못하다고 할 수 있다. “그것이 잘 되든 아니면 못되든 이미 다 나와있는 상태라고 저는 봅니다(A 사서).”라는 응답이 이러한 인식을 가장 잘 요약하고 있다.

또한 일부 대규모 도서관에서는 현재 구비하고 있는 자료들이 어느 정도 수준에 올라와 있어서 자원공유는 비교적 미미한 기능을 하고 있다는 인식도 있다. “대학원생이든 교수님들이든 연구를 하는데 있어서 부분적으로 제공되는 자원 자체는 모자라지 않더라는 생각도 지금 할 수 있는 상태 ... 활용할 수 없는 나머지 것들에 대한 부차적인 지원 형태가 이런 공유 쪽에서 이루어지지 않을까(A 사서).” 이러한 판단의 배경에는 대학도서관이 보유하고 있는 학술자원이 기대만큼 활용되고 있지 않다는 것과 외부자원을 사용하기 전에 현재 가지고 있는 자원을 활용하게 하기 위한 이용자 교육의 중요성 및 홍보가 강조되어야 한다는 인식이 깔려 있다. 한 명의 응답자는 대학도서관 간의 자원공유가 아닌 지역 공공도서관과의 자원공유가 이루어지고 있다고 설명하면서 대학도서관이 자료가 더 풍부하지만 이용자들이 공공도서관의 시청각 자료와 같이 성격이 다른 자료를 이용할 수 있어서 성공적인 자원공유로 평가하였다.

#### 4.2 자원공유 서비스 현황에 대한 평가, 활성화 노력

응답자들이 소속된 도서관에서 수행되고 있는 자원공유 서비스에 대한 평가는 상반되었다. 전반적으로 자원공유에 대해서는 “심정적으로는” 긍정적인 분위기가 있으나 상호대차나 원문복사를 담당하고 있는 사서의 태

도와 마인드에 의해 서비스의 수준과 활성화가 차이가 난다는 것에 동의가 있었다. “담당직원의 마인드가 문제인 것 같아요(C 사서).”와 같은 언급이 인터뷰 내내 여러 사람에게 의해 반복되었다. 담당직원의 태도는 두 가지의 구체적인 결과로 나타나는데 첫째는 열의를 가지고 있는 직원들은 도서관의 의사결정자들을 대상으로 매우 적극적으로 상호대차 서비스를 홍보하고, 필요한 자원을 획득하고 있으며, 둘째는 기존의 국내 상호대차 네트워크뿐 아니라 해외 협력기관과의 네트워크를 구성하는 자원공유 인프라 구축하는 것이다. 따라서 한 사람의 사서가 자원공유에 적극적으로 되면 그 영향은 단지 그 사람이 담당자로 있을 때에만 서비스가 활성화되는데 그치지 않고 비교적 장기간에 걸쳐 서비스의 활성화에 영향을 미칠 수 있게 된다.

특히 대외적으로 인정받는 결과가 있게 되면 개별 도서관의 의사결정자들은 해당 서비스를 보다 적극적으로 지원해주게 되므로 자원공유와 관련된 기관 포상과 같은 제도도 서비스 활성화에 긍정적인 기여를 한다고 할 수 있다.

자원공유 서비스의 수준이 담당자의 개인적인 노력과 관심에 의해 크게 좌우되는 반면 도서관의 인력 지원이나 예산 배정과 같은 구체적인 환경 조성에서는 응답자의 대부분이 부정적인 견해를 보였다. “도서관의 전반적인 인력이나 그런 분위기상 그런 것들이 원활하게 이루어질 수 있도록 밑바탕이 되고 있지는 않은 것 같거든요(D 사서).”

자원공유 서비스의 현황과 관련해서 매우 구체적인 이슈가 반복적으로 제기되었는데 이것은 학부생을 대상으로 상호대차를 하고 있느냐와 관련된 것이다. 현재 일부 지역협의체에서 동일협의체에서 상호대차를 하는 경우 학부생들에게 서비스를 개방하고 있는 반면 상호대차와 원문복사 서비스는 전임교원과 대학원생 위주로 운영되고 있는 것이 국내의 현실이다. 반면 미국, 캐나다, 호주와 같은 국가의 대다수 대학에서는 이용자 신분과 관계없이 자원공유 관련 서비스가 개방되어 있다. 다음의 언급이 왜 학부생을 서비스 대상에 포함시키지 않는가를 설명하고 있다.

“어쨌든 다른 대학에 있는 자료를 원할 정도면 연구를 위한, 학습이 아닌 연구 쪽에 치중이 되어야 되지 않느냐 ... 지금 학교 조직 구성원 중에서 연구 쪽에 치중을 하고 있는 분들은 교수하고 대학생이다 ... 학생들은 ... 교내에 있는 자원으로도 충분하지 않을까 그런 생각

이 들고 또 하나는 만약에 학부생까지 늘렸을 경우에 서로 간에 불편 사항이 더 크지 않을까(A 사서).”

자원공유 서비스를 대학도서관의 연구 지원 기능으로 인식하고 있으며 학부생으로 이용을 확대하는 경우 이용건수가 높아져 도서관의 업무 부담으로 작용할 수 있다는 것이다. 이러한 인식은 연구는 교수나 대학원생이 하는 것이라는 점에서 우려스러운 면이 있으며 실제로 학부생들에게 서비스를 개방한 후의 실제적인 결과를 가지고 판단하는 것이 아니라 ‘그럴 것이다’라는 感으로 서비스를 제한하는 측면이 있다.

이러한 언급이 단지 해당 사서에겐만 국한되었다고 하기 어렵다. 아마도 대학도서관에 근무하는 상당수의 인식을 반영한 것이라고 짐작할 수 있다. 그런 면에서 무엇이 연구인가라는 점과 누가 연구를 하는가에 대한 질문에 대해 대학도서관 사서들이 심각하게 고민할 필요성이 제기된다. 국립국어원의 표준국어대사전에 따르면 연구란 “어떤 일이나 사물에 대하여서 깊이 있게 조사하고 생각하여 진리를 따져 보는 일”로 정의된다. 따라서 대학에서의 연구를 학술지 논문, 저서, 그리고 학위논문과 같은 구체적인 학술결과물을 생산하기 위한 학술활동으로 제한하는 것은 도서관의 관점에서 보면 일견 실제적인 측면이 있지만 장기적인 관점에서 보면 옳는 것도 많다. 특히 학부 재학 시절 상호대차를 이용해 본 경험이 있는 학생들이 대학원 과정에 진학했을 때 보다 더 활발하게 관련 서비스를 이용하고 타 이용자들에게 서비스를 홍보할 수 있다는 점에서 보다 전향적인 관점의 변화가 필요하다고 보인다. 한편 이러한 제약 속에서도 학부생의 경제적 부담을 고려해서 담당자의 재량으로 학부생들의 상호대차 신청에 대해 처리해준다는 응답도 있었다.

도서관이 자원공유 서비스를 촉진시키기 위해서 수행하는 홍보, 비용 지원 등의 효과에 대해서도 비교적 엇갈린 응답이 있었다. 일부 도서관에서는 홍보에 따른 수요의 변화가 거의 없으며 비용지원 이후에도 이용에 변화가 거의 없다고 하는 반면 택배비를 포함한 비용을 도서관에서 부담한 이후로 이용이 더 많아졌다는 보고가 있다. 구체적으로 어떤 조건이나 상황으로 인해 이런 상반된 결과가 나타났는지는 알 수 없으나 이러한 조치들이 담당 사서의 태도에 의해서 상이하게 작용한다고 짐작할 수 있다.

#### 4.3 자원공유 서비스 관련 이용자 행태

이용자의 행태와 관련한 사서들의 언급을 검토하면 전반적으로 대학도서관 이용자들의 정보행태가 어떤 방향으로 변하고 있는가에 대한 단서를 포착할 수 있다. 첫째로 전자자원이 보다 널리 보급되면서 원문복사와 같은 서비스에 대한 의존도가 상당히 줄어들고 있다. “전자저널이나 이런 DB화가 되고 전자화가 계속될수록 ... 원문복사 쪽은 활성화 할 수 있는 방안이 잘 보이지 않구(E 사서).” 둘째, 실제로 자원공유 서비스 신청 이후에 취소되는 경우도 상당히 있는데 이것 역시 자료의 디지털화 및 입수 경로(특히 웹상의)의 다변화에 기인한다. 셋째, 정보공유 서비스 이용자의 숫자가 늘고 있지 않은 상황에서 소수의 이용자에 의한 이용이 더욱 심화되고 있는 점이다. “전체 이용에서 교수님들의 이용 건수가 5%에서 7% 밖에 되지 않는데 그것도 몇몇 분한테 치중되어 있다(E 사서).” 넷째, 서비스 이용이 각 학문 분야에 따라 고르지 않고 특정 학문 분야가 지속적으로 높은 이용을 하는 패턴이 있다. 각 학교마다 상호대차나 원문복사 건수가 그렇게 높지 않기 때문에 몇몇 학생들이 선배의 영향을 받아 활발하게 신청하는 경우 이용 건수와 해당 학과의 이용 비율을 상대적으로 높이는 결과가 있다는 것이다

#### 4.4 대학 당국의 공유에 대한 지원 및 협조

자원공유 서비스에 대한 대학도서관 외부로부터의 지원과 협조, 특히 대학 당국으로부터의 관심이 있는가에 대한 답변은 매우 부정적이었다. 몇몇 일화 속에서 대학도서관이 명망 있는 외부기관과 협력 관계를 구축하는 것 등에 대해서는 대학 차원에서 좋은 홍보 이벤트로 활용하는 경우가 있지만 대학 당국이 도서관의 운영 전반이 아닌 구체적인 자원공유 서비스와 이를 지원하는 프로그램에 관심을 가지고 있다고 응답한 사서는 없었다. “학교 본관이나 위에서는 도서관에서 어떻게 협력을 하고 이런 것에 대해서는 정확하게 알지는 못하실 거예요(B 사서).” “도서관에 대한 관심이라면 모를까 상호대차에 대한 관심이라고 보기는 어렵습니다(C 사서).” 자원공유 관련 기획안은 도서관 내부에서 작성하고 실행하지 대학 당국과의 협의를 통해서 만들어지고 있지는 않다. 하지만 예산과 관련된 문제, 특히 전임교원과 대학원을 대상으로 한 자원공유 서비스 비용 지원에 대해서

는 도서관이 대학 당국으로부터 직접적인 재정지원을 받거나 도서관 예산의 재조정에 대한 승인을 받고 있는 상황이다. 따라서 자원공유와 관련해서 대학 당국을 주요 이해관계자로 보기는 어렵다고 판단할 수 있다. 새로운 자원공유 서비스를 시작함으로써 오히려 대학에 재정부담을 주고, 업무량을 증가시키는 경우 대학 당국이에 대해 매우 부정적인 태도를 보일 것이라는 전망이 최근 시행되고 있는 기초학문자료센터 사업<sup>1)</sup>과 관련되어 언급되었다.

#### 4.5 자원공유의 장벽 및 이해관계자 영향력

사서들과의 면담에서도 자원공유의 장벽으로 지적된 요인들이 다시 한 번 확인되었다. 하지만 비교적 확연히 느껴지는 점이 있다면 자원공유 서비스에 대한 사서들의 전반적인 무기력감이다. “실질적으로 여러 가지 여건도 힘들기 때문에 실질적인 영향력이 많다고 느끼지는 않습니다(B 사서).”

특히 관련 사서 커뮤니티가 활성화되어 있지 않고 참여가 낮은 현상이 사서의 무기력증과 무관하지 않은 것으로 보인다. 커뮤니티에 참여하는 사서가 한정되어 있다. 커뮤니티 자체가 죽어 있다. 커뮤니티 활동 자체를 해 보지 않았다는 응답이 인터뷰 내내 반복되었다. 반면 현재 업무를 비교적 장기적으로 하고 있는 C사서와 F사서의 경우에는 다른 사서와 비교해 업무에 대해 보다 적극성을 보였다. “저도 만약에 1, 2년 있다가 자주 바뀐다면 이 업무에 대해서 이렇게 적극적으로 익히지 못했을 것 같아요 ... 담당선생님으로 오래 계시는 분들이 더 적극성을 따세요(C 사서).”

자원공유의 장벽의 하나로 일부 대규모 도서관들이 전국적인 상호대차 네트워크 참여를 기피하는 문제가 여러 사서에 의해 제기되었다. 현재 원문복사에 대해서는 전국의 대부분의 대학도서관이 협의체를 구성해서 서비스를 제공하고 있는 반면, 현물이 오가는 상호대차에 대해서는 규모가 큰 도서관끼리만 협정을 맺고 있는 것이 국내 도서관의 현실이다. 2010년 5월말 현재, KERIS를 통한 원문복사 서비스 참여기관은 511개인 반면, 상호대차 서비스는 237개 기관이 전국적인 협정을 맺고 있으나 대규모

사립도서관 대다수가 빠져 있으며 이외에는 지역별(예: 대구경북지역협의회), 주제별(예: 신학대학도서관협의회)로 협정이 맺어져 있다.

이러한 “끼리끼리” 현상에 대해 사서들은 문호를 개방했을 때의 문제점에 대해 인정하면서도 공유에 저해된다는 점에는 동의하고 있다. “대출에 대해서는 많은 기관들이 배타적이더라고요. 그런 면에서 안타까웠어요(F 사서).” 대형 도서관이 규모가 작은 도서관에 대해 상호대차 서비스를 개방하지 않는 이유에 대해서는 아무래도 대형 도서관의 이용자들이 소형 도서관의 자료를 이용하는 것보다 반대의 경우가 많아져서 큰 도서관에 과도한 업무 부담이 되고, 자관 이용자들에게 불편을 준다는 것이 대체적인 의견이었다. “큰 대학에서 타도서관에서 빌리는 것 보다는 우리가 대출해 주는게 훨씬 많을 것이라고 생각(B 사서).” “우리 이용자가 그걸 이용을 해야 될 때 책이 다른 데 나가 있으면 이용을 못 시키고 그런 부분에 대해서는 나름대로 이용자들이 불만을 가질 수 있을 것 같구요(E 사서).”

이러한 우려가 우리나라만의 상황은 아니다. 영국의 경우 2001년도에 SCOUNL(Society of College, National and University Libraries) 회원교를 대상으로 한 자원공유의 장벽 관련 설문 결과에서도 비슷한 우려가 사서들에 의해서 제기되었다(Higher Education Consultancy Group and CHEMS 2002, 37). 즉 자주 이용되는 자료가 관외로 반출됨으로 인해 불만이 제기될 수 있는 것과 자원의 불균형으로 인한 업무의 폭주(swamping)에 대한 불안이 지적되었다. 하지만 실제 연구에서 이러한 업무의 폭주가 있어서 자원공유 서비스를 지속하는데 문제가 있었던 경우는 없는 것으로 밝혀졌다.

호주의 경우 2001년에 전국적인 상호대차 협력망을 가동하였고 학부생을 포함한 모든 학생과 연구자들이 모든 대학으로부터 자료를 빌릴 수 있도록 했다(Higher Education Consultancy Group and CHEMS 2002, 52). 하지만 과도한 대출요청으로 인한 문제점은 보고되고 있지 않다.

본 연구의 조사 대상 기관 중 가장 큰 규모의 도서관에서 근무하는 응답자(E 사서)는 OCLC(Online Computer Library Center) 상호대차 협정 기관의 경우 국외에까지

1) 교육과학기술부가 2005년부터 지원하고 있는 대학도서관 관련 사업으로 주로 해외인쇄학술지의 국내 보유를 촉진시키기 위해 대학도서관을 대상으로 전문센터를 지정하여 전문 학술영역의 자료를 집중 구독하도록 지원하고 있는 프로그램. 센터로 지정되기 위해서는 대학에서 매칭 펀드를 제공해야 하고 센터로 지정되었을 때 전국의 대학도서관에게 무료로 원문복사를 제공해야 하는데 이 점이 참여 대학 당국에 부담이 될 수 있음.

도 자료를 반출하고 있는데 이를 고려하면 국내에서도 대형도서관이 작은 규모의 도서관에 자원을 공유하는 것이 가능할 것 같다고 언급함으로써 인식 전환이 가능함을 보여주었다.

이외에도 대표적인 자원공유 네트워크인 KISTI와 KERIS 두 기관 간의 업무 중복, 저작권의 제한으로 인한 전자원문 서비스의 제약, 예산의 부족, 종합목록의 부정확성 등이 자원공유의 장애 요인으로 지적되었다.

자원공유의 장벽을 해소하기 위한 도서관의 노력이나 조치에 대한 답변으로는 무엇보다 대학간 협의체의 활성화와 예산지원을 통한 비용부담 제거가 가장 현실적인 해결 방안으로 제시되었다.

특히 자원공유 서비스의 경우 개별 도서관의 능력으로는 문제 해결이 되지 않기 때문에 협의체 구성 및 업무 추진이 적극적으로 요구되었다. “대학간에 협의체가 없이는 사서들이 어떤 일을 추진하고 하는 게 활발하게 적극적으로 할 수 있는 여건이 되지 않는 것 같습니다(B 사서).” 협의체의 구성에 대해서는 면대면 상호작용이 가능한 지역별 협력체가 가장 효과적이라는 의견이 피력되었다. “지리적인 걸 초월하기가 힘들어요, 어쨌든 협의체를 한 번 하려고 해도 모여야 하니까, 반경 몇 km 안에 있어야 하고(F 사서).” 이런 지역별 협력체를 기반으로 권역별 네트워크를 만드는 것이 효과적이라는 주장도 있었다.

도서관의 노력과는 상관없이 대학의 변화가 자원공유의 활성화를 가져온다는 의견도 있었다. 즉 대학에서 연구가 활발해질수록 이용자의 다양한 정보 요구가 있게 되고 그렇게 되면 자원공유 서비스에 대한 수요가 더 활발해진다는 것이다. 하지만 최근 국내 대학의 연구 산출물이 급격하게 증가했음에도 불구하고 자원공유 서비스의 이용이 늘어나지 않은 것을 감안하면 기대하기 어려운 상황이라고 판단된다. 자원공유 서비스의 활성화는 궁극적으로 사서의 적극적인 참여와 협조가 없이는 불가능하기 때문이다.

## 5. 결론

본 연구는 대학도서관의 자원공유와 관련된 이해관계자에 대한 개선된 이해를 제시하고자 하였다. 다양한 이

해관계자 가운데 특히 전문 사서가 자원공유 서비스의 개발과 시행에 가장 중요한 영향을 가지고 있는 것으로 분석되었다. 물론 대학도서관 사서는 대학과 도서관의 여러 환경적 제약에 묶여 있는 것이 사실이지만 자원공유의 활성화, 보다 심층적이고 부가가치적인 자원공유 서비스를 창출하려면 먼저 사서들의 적극적인 개입이 요구된다.

본 연구는 6명이라는 비교적 제한적인 인원의 대학도서관 사서와의 면담을 통해 수집한 데이터의 분석을 통해 기존에 알려진 정보공유의 다양한 장벽 요인에 대한 보다 심층적인 이해를 제시하였고 몇 가지 구체적인 자원공유 정책 및 환경에 대해서 사서들의 구체적인 인식 수준을 알려주고 있다.

6개 대학도서관의 자원공유 서비스 담당자와의 면담을 통해 규모가 큰 대학이 반드시 자원공유에 적극적이고 활발하게 서비스를 하고 있지는 않다는 것을 알 수 있었다. 일례로 상호대차 서비스의 비용 지원에 대해서는 수도권의 중형 도서관의 경우 상당 기간 동안 교수를 대상으로 무료로 원문복사 서비스를 제공하고 있는 반면 수도권의 대규모 도서관의 경우 2007년도부터서야 비용 지원을 시작했다. 무엇보다 자원공유에 대한 도서관간의 문화적 차이 그리고 담당 사서들의 태도에서 큰 간극이 있었다.

전반적으로 자원공유를 새로운 차원에서 활성화시킬 수 있는 적극성이나 비전을 발견하기는 어려웠지만 자원공유 관련 서비스가 도서관에서 중요한 서비스로 인식되고 있고 담당자의 관심과 태도에 따라 발전의 가능성이 있다는 것을 알 수 있었다. 또한 자원공유의 확대를 위한 비교적 잘 갖춰진 시스템적 기반과 지역협의체를 비롯한 도서관 협력 네트워크의 구축은 향후 자원공유 서비스의 확충에 중요한 기반이 될 것이다.

최근에 자원공유 관련된 매우 흥미로운 운동이 전개되고 있다. Rethinking Resource Sharing Initiative(RRSI)라는 운동으로 2005년도에 새로운 차원의 자원공유 환경을 만드는 것을 목적으로 사서, 도서관, 도서관 협회(대표적으로 IFLA), 유관기관(OCLC와 NISO, the National Information Standards Organization), 각종 도서관 협력 네트워크, 도서관 관련 기업 등이 참여하고 있다.<sup>2)</sup> 이 운동은 단순히 현재의 자원공유 서비스를 확대하기 보다는 이용자의 정보 요구, 정보환경의 변화를 총체적으로 감안

2) <<http://www.rethinkingresource-sharing.org>> 참조.

해서 원점(a clean slate)에서 모든 가정을 검토하고, 새로운 접근방법을 제시하는 것을 목적으로 하고 있다. 현재 미국뿐만 아니라 유럽에서도 포럼을 개최하고, 관련 문서들을 생산배포하고 있어 향후 귀추가 주목된다.

RRSI의 기본적인 가정은 이용자들이 본인이 원하는 정보를, 도서관이나 정보환경이 만드는 불필요한 장벽에 구애됨이 없이, 본인의 조건에 맞춰 이용할 수 있어야 한다는 것이다. RRSI가 제시하는 manifesto(RSSI 2009)에는 이러한 목적을 달성하기 위한 원칙들이 포함되어 있는데 이것들은 주로 정보 이용의 장벽을 제거하기 위한 다양한 인적, 시스템적, 법률적, 그리고 정책적인 목표를 담고 있다. 이러한 목표를 달성하기 위해 RRSI는 취지를 같이하는 도서관과 사서를 동원(mobilize)하고 구체적인 행동 영역을 개척해가고 있다. 이러한 움직임은 순전히 자발적인 것으로 이미 도서관계에서 오랜 동안 있어온 공유와 협력 정신이 구체화된 것이다. 아직은 RRSI 운동이 어떤 측면에서, 어느 정도 수준으로 자원공유 서비스의 청사진을 만들지는 모른다. 하지만 도서관 이용자의 정보 요구에 부응하고 보다 온전한 서비스를 위해 도서관에서 제공하는 자원공유 노력은 사서의 자발적이고, 전향적인 참여 없이는 불가능하다. 국내 대학도서관에는 이미 우리가 인식하고 있는 여러 가지 자원공유의 장벽이 존재하고 있다. 단기간에 이러한 장벽을 제거하는 것은 비현실적이지만 문제해결의 실마리는 이해관계자의 핵심인 사서들이 당면 문제를 직면하고, 창의적이고 협력적인 대안을 제시할 때에만 가능하다. 따라서 본 연구를 통해 밝혀진 현장 사서들의 자원공유에 대한 구체적인 인식과 진단이 향후 자원공유 관련 정책 및 서비스 개발에 필요한 참고가 될 것으로 기대한다.

【참고 문헌】

강은주. 2006. 『항공사의 전략적 제휴의 효과에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 경영대학원.  
 사공철. 1996. 『문헌정보학 용어사전』. 서울: 한국도서관협회.  
 『세계일보』. 2005. 보유장서 태부족 - 초라한 대학도서관. 2005. 9. 29.  
 윤희윤. 2005. 학술정보유통위기 및 해소전략의 해부. 『정보관리연구』, 36(1): 1-32.  
 정상현. 1999. 대구경북지역 대학도서관의 상호협력 현황

과 발전 방안: 외국학술지 분담 구입을 중심으로. 『영대도서관소식』, 9.  
 한국교육학술정보원. 2003. 『상호대차 서비스 고도화를 위한 이용데이터 분석 및 활용』. 사업보고 PR2003-6. 서울: 한국교육학술정보원.  
 한국교육학술정보원. 2004. 『학술정보자원의 개발·서비스를 위한 도서관 면책 및 저작권 보상에 관한 연구』. 서울: 한국교육학술정보원.  
 Beaubien, Anne K. 2007. *ARL White Paper on Interlibrary Loan*. [online]. [cited 2010.5.10]. <[http://www.arl.org/bm~doc/ARL\\_white\\_paper\\_LL\\_june07.pdf](http://www.arl.org/bm~doc/ARL_white_paper_LL_june07.pdf)>.  
 Bilal, D. and J. Kirby. 2002. Differences and Similarities in Information Seeking: Children and Adults as Web users. *Information Processing & Management*, 38(5): 649-71.  
 Bogar, C. 1998. Streamline Request Processing. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Information Supply*, 9(2): 81-91.  
 Chmelir, L. 2005. Patron-Initiated Borrowing and Traditional ILL: The Cascade Experience. *Interlending and Document Supply*, 33(1): 35-41.  
 Egan, N. 2005. "The Impact of Electronic Full-Text Resources on Interlibrary Loan: A Ten-Year Study at John Jay College of Criminal Justice." *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 15(3): 23-41.  
 Emm, L. and F. C. Rosen. 2004. *Jefferson County Public Library Interlibrary Loan and Resource Sharing Cost Study*. White paper.  
 Fleiser, C. S. and Bensoussan, B. E. 2003. *Strategic and Competitive Analysis. : Methods for Analyzing Business Competition*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.  
 Goodier, R. and E. Dean. 2004. Changing Patterns in Interlibrary Loan and Document Supply. *Interlending and Document Supply*, 32(4): 206-14.  
 Jackson, M. E. 1998. *Measuring the performance of interlibrary loan operations in North American research and college libraries*. Washington, DC: Association of Research Libraries.  
 Jackson, M. E. 2004a. *Accessing ILL/DD Services: New*

- Cost-Effective Alternatives*. Washington D.C.: Association of Research Libraries.
- Jackson, M. E. 2004b. The Future of Interlending. *Interlending and Document Supply*, 32(2): 88-93.
- Jackson, M. E. 2005. Re-examining the Future of Resource Sharing. *Interlending and Document Supply*, 33(4): 212-213.
- Kochan, C. A. and D. R. Lee. 1998. Utah Article Delivery: A New Model for Consortial Resource Sharing. *Computers in Libraries*, 18(4): 24-29.
- Lobban, M. 2006. ILL, A Dying Breed or a New Brand? The Experience of Edinburgh University. *Interlending and Document Supply*, 34(1): 15-20.
- Management Analysis Division, Minnesota Department of Administration, 2003. *MINITEX Library Information Network: Application of Outcome-Based Evaluation to MINITEX Interlibrary Loan, Delivery, and Reference Services*. [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.minitex.umn.edu/Communications/Standards/Outcome/ObeFull.pdf>>.
- Mills, J. and D. Lodge. 2006. Affect, Emotional Intelligence and Librarian-User Interaction. *Library Review*, 55(9): 587-597.
- Munson, D. M. 2006. Comparison of Summit Union Catalog Borrowing and Interlibrary Loan Returnables at Eastern Washington University. *Journal of Library Administration*, 45(3/4): 361-376.
- Nitecki, D. A. and C. L. Jones. 2004. Borrow Direct: Its Impact on Service Quality at Yale University Library. *Interlending and Document Supply*, 32(2): 146-151.
- Oberlander, C. 2007. Transforming the Document Delivery and Resource Sharing Engine. *IFLA Journal*, 33(1): 32-40.
- Online Computer Library Center. 2004. *The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition*. Dublin, OH: Online Computer Library Center.
- Online Computer Library Center. 2005. *Perceptions of Libraries and Information Resources*. Dublin, OH: Online Computer Library Center.
- Pearce, Judith. 2005. *New Frameworks for Resource Discovery and Delivery*. Paper presented for the Standards New Zealand/Standards Australia IT-19 Seminar. [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.nla.gov.au/openpublish/index.php/nlasp/article/view/1216/1501>>.
- Preece, B. G. K. and L. Thomas. 1998. Cutting Out the Middleman: Patron-Initiated Interlibrary Loans. *Library Trends*, 47(2): 144-58.
- Radford, M. L. L. and L. S. Connaway. 2007. 'Screenagers' and Live Chat Reference: Living up to the Promise. *Scan*, 26(1): 31-39.
- Rainie, Lee. 2006. *Life Online: Teens and Technology and the World to Come*. Presentation to the Public Library Association. Boston. [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.pewinternet.org/ppt/Teens%20and%20technology.pdf>>.
- Schuyler, M. 1998. ILL Automation and the Balance of Trade Deficit. *Computers in Libraries*, 18(5): 32-34.
- Shim, W. 2008. A Study on the Perception among University Librarians towards Resource Sharing. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(2): 5-24.
- Stein, J. E. 2001. Measuring the Performance of ILL and Document Supply: 1986-1998. *Performance Measurement and Metrics*, 2(1): 11-72.
- Tenopir, C. 2004. Online Databases-Online Scholarly Journals: How Many? *Library Journal*, 129(2) (Feb. 1, 2004). [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.libraryjournal.com/article/CA374956.html>>.
- The Higher Education Consultancy Group and CHEMS. 2002. *A Report to the RSLP on: Barriers to Resource Sharing Among Higher Education Libraries*. [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.rslp.ac.uk/circs/2002/barriers.htm>>.
- The Rethinking Resource Sharing Steering Committee. 2005. *It's Time to Think again about Resource Sharing: a Discussion Paper*. [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.rethinkingresourcesharing.org/docs/rrs-whitepaper2005.pdf>>.

- Vattulainen, P. 2001. *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries*. Nordic University and Research Libraries. [online]. [cited 2010.5.13]. <<http://www.nrl.fi/nvbf/versio1.5.pdf>>.
- Walhart, T. 1985. Performance Evaluation of ILL in the United States: A Review of the Research. *Library and information Science and Research*, 7(4): 313-331.
- Yang, Z. Y. 2006. Improving Turnaround Time for Document Delivery of Materials Owned but not on the Shelf: A Case Study from an Academic Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(2): 200-204.

