

전문도서관의 정보서비스 현황과 서비스 활성화를 위한 사서의 인식연구*

A Study on Information Service Status and Librarians' Perceptions on Promoting Services in Special Libraries

이 명 희 (Myeong-Hee Lee)**

초 록

본 연구는 전문도서관 사서를 대상으로 정보서비스 현황에 대한 사서의 인식을 조사하여 정책분야별 전문성과 역할을 강화하고 정보서비스의 지속적 발전을 모색하기 위해 수행되었다. 22개 정부출연 연구기관 도서관 사서를 대상으로 정보서비스 계획단계, 조사·제공단계, 평가단계, 시스템 운영, 사서에게 요구되는 필요능력, 역할 확대 및 변화에 대한 인식, 애로사항 등을 조사하였다. 설문지는 7영역, 12항목, 61문항으로 구성되었으며, 질적분석을 위하여 심층면담을 실시하였다. 연구결과에서 도서관의 신생업무로 연구정보 관리툴 도입 운영, 자문위원회 운영, 발간물 관련업무 수용 등을 발견하였다. 제언으로 직무중심의 모듈별 표준매뉴얼 제작, 주제전문사서로서의 역할 확대를 위한 계속교육, SNS의 적극적인 정보서비스 활용을 주장하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the current state and librarian's perception of information services in order to maximize their expertise and role of each policy field and promote continuous development of information services. The researcher surveyed 22 government-funded research institute librarians on their perception of service planning stage, investigation and provision stage, evaluation stage, system operation, required capacities for librarians, role expansion and change, and job difficulties. The questionnaire was consisted of 7 domains, 12 items, and 61 questions, and in-depth interviews were conducted for qualitative analysis. The findings of the study discovered newly required tasks in libraries such as introducing research information management tools, operating an advisory committee, and conducting publications-related tasks. Suggestions were made to encourage standardized manuals for modules based on job tasks, Continuing education to expand the role of subject librarians, and utilization of social media in information services.

키워드: 전문도서관, 정보서비스, 사서의 인식, 국책 연구기관, 서비스 활성화
Special Libraries, Information Services, Librarians' Perceptions, Government-funded
Research Institutes, Promoting Services

* 본 연구는 2016년도 상명대학교 교내연구비를 지원받아 수행되었음.

** 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학과 교수(mehelee@smu.ac.kr)

논문접수일자 : 2017년 11월 24일 논문심사일자 : 2017년 12월 18일 게재확정일자 : 2017년 12월 20일
한국비블리아학회지, 28(4) : 157-179, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.4.157]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

빅데이터를 활용한 정보환경의 변화는 개인이나 기관에게 대량의 정보 제공을 가능하게 하고, 스마트폰을 비롯한 통신기기의 발달은 시공간의 제한없는 정보검색 환경을 제공하고 있다. 이러한 정보통신 환경의 변화는 도서관 정보서비스 내용과 제공방법 등에도 큰 영향을 미치고 있다. 주제 분야별로 특화된 장서 구성과 각종 전문 학술DB를 가진 전문도서관들은 대학도서관이나 공공도서관과 다른 목적과 역할을 가지고 있으나 환경 변화에 대한 대응전략과 방법을 모색해야 한다는 점에서는 다른 관종과 유사한 상황에 처해 있다.

전문도서관은 특정 주제분야 기관 연구자가 전문적인 연구를 수행하는 과정에 필요한 지식과 정보를 소속 도서관에서 파악해 관련 자료를 수집·정리·축적하여 연구자가 활용할 수 있게 지원해 주는 기관 소속 도서관을 말한다. 정부 부처 산하의 출연 연구기관은 경제·인문사회연구회 소관의 23개 연구기관과 국가과학기술연구회 소관의 25개 연구기관으로 각각의 소속 도서관을 가지고 있다. 연구기관 소속 전문도서관들은 분야별로 정부의 당면 정책에 대한 연구와 증장기적 국가 정책수립에 영향을 미치는 연구를 지원함으로써 국가 발전에 기여하는 주요 역할을 하고 있다. 이와 함께, 정보환경의 변화에 따른 이용자의 정보 이용행태의 변화, 생산자원의 디지털화, 생산형태의 다양화, 생산데이터의 기하급수적 증가로 인해 정책연구의 기초자료로 활용되는 데이터와 자료의 신뢰성

에 대한 요구는 더욱 증가하고 있다.

한편, 최근 몇 년 동안 수도권에 집중되었던 연구기관들의 지방 이전 현상이 가속화되고, 정보통신기술의 발달에 따른 환경 변화로 전문도서관은 정보서비스 내용, 서비스 제공의 주체, 이용자 대상 등에서 변화를 맞이하고 있다. 주제분야의 특화된 장서 구성과 모체기관의 역할에 최적화된 도서관 운영 이외에 대내외 이용자의 기대와 요구수준에 적극적으로 부응하는 정보서비스를 제공하기 위하여 각 전문도서관은 도서관 경영전략을 재조정하고 인적·물적 자원을 재배치하는 등의 노력을 기울이고 있다. 더욱이 무한경쟁 시대에 세계 우수 국가들과 경쟁해야 하는 시대적 상황에서 국가 차원의 연구경쟁력을 갖추어야 하는 정부출연 연구기관 도서관에게 시대상황에 부응하는 효율적인 도서관 경영전략 수립은 매우 중요한 과제이다.

본 연구는 대내외적 환경변화와 함께 전자자원과 디지털 기기에 익숙한 이용자들에게 서비스를 제공하는 전문도서관의 정보서비스 현황을 중심으로 역할을 살펴보고, 서비스 제공 주체인 사서들은 이러한 변화를 어떻게 인식하고 있는지 경제·인문사회연구회 산하 정부출연 연구기관 소속 도서관 담당자들을 대상으로 조사하였다. 또, 전문도서관의 정보서비스와, 운영 주체인 사서의 역할을 재인식하고 발전방안을 제안하였다. 이를 바탕으로 정책분야별 특수성과 전문성을 극대화하고, 정보환경 변화 속에서 위상과 역할 강화의 기회로 삼아 도서관 정보서비스가 지속적으로 발전할 수 있는 방안을 모색하였다.

1.2 연구내용 및 방법

본 연구는 변화하는 정보 환경 속에서 전문도서관 정보서비스의 발전방안을 살펴보기 위해 국무총리 산하 경제·인문사회연구회 소속 정부출연 연구기관 도서관 사서를 대상으로 정보서비스 현황과 해당서비스에 대한 중요도 인식을 조사·분석하였다. 구체적인 연구내용과 방법은 첫째, 급격하게 변화하는 정보환경과 물리적 환경에서 전문도서관의 정보서비스 제고를 위한 본 연구의 목적과 필요성을 언급하였다. 둘째, 이론적 배경에서 선행연구에 대하여 개관하였다. 셋째, 연구설계에서 설문 내용의 분석 틀을 개발하여 7개 영역, 12개 항목, 61개 문항으로 구성된 설문지를 작성하였다. 경제·인문사회연구회 소관 23개 연구기관 도서관 담당자에게 설문지를 배포하고 22개 기관으로부터 설문지를 회수하여 데이터 내용을 엑셀로 분석하였다. 넷째, 설문지 결과에서 추가적인 조사가 필요한 부분에 대하여 설문지에 응답한 담당자 중 4인을 대상으로 전화 인터뷰를 진행하였다. 다섯째, 연구결과를 요약하고, 전문도서관 정보서비스 활성화를 위한 제언을 제시하였다.

2. 선행연구

전문도서관에서 이루어지는 다양한 서비스 개발을 위한 연구는 주로 포털서비스, RSS 및 OPEN API 활용 서비스, 아웃리치 서비스, SNS를 통한 서비스 등에서 이루어졌다(곽승진 2001; 김경철 2009; 조성하, 한종엽 2014;

한종엽, 이승민, 서만덕 2014). 곽승진(2001)은 과학기술분야 전문도서관 포털서비스 개발을 위하여 LG상남도서관 이용자들의 정보요구와 서비스 현황을 분석하였다. 연구결과, 연구자들은 소속기관 도서관을 이용한 메타검색 서비스를 많이 활용하였으며, 인터넷 대학 교과목의 강의자료 수집, 온라인 DB교육 필요성을 제기하고, 자관 정보의 DB화, 인터넷 정보의 주제별 메타데이터 구축, 전문도서관 상호협력 확대, 인터넷 부가기능 활용을 제안하였다. 김경철(2009)은 전문도서관에서 RSS 및 OPEN API를 활용한 새로운 정보서비스를 개발하여 적용한 사례를 기술하고, 미래 전문도서관의 역할을 위해 오픈 API 프로그램 개발과 보급, 오픈 API 데이터 형식의 규격화, 자관 목록데이터를 오픈 API로 개방할 것, 매쉬업형 정보생산 노력을 요구하였다. 조성하와 한종엽(2014)은 대학도서관과 공공도서관의 아웃리치 서비스와 국내외 전문도서관 운영사례를 조사·분석하고, 아웃리치 활성화 방안으로 모기관의 비전과 목표에 맞는 아웃리치 서비스의 방향 설정, 이용자 집단의 발굴, 외부 홍보, 이용자의 인지도 제고, 지역사회 및 유관기관과의 협력 등을 주장하였다. 한종엽, 이승민, 서만덕(2014)은 전문도서관 SNS 운영 담당자와 면담조사를 통해 운영목적에 적합한 채널 선택, SNS 운영의 공식업무 규정과 체계적 수행, SNS의 전문주제 특성화와 콘텐츠 발굴 및 제공, 다양한 홍보활동 실시, 서비스 개선방안의 적극적 반영, SNS 이용자의 도서관 이용자 유도를 제안하였다. 전문도서관의 주제전문서비스 제공 관련 연구는 노영희 외(2008), 안인자 외(2008)와 황제영(2011a)에 의해 수행되었다. 노영희 외(2008)

는 주제전문서비스를 시행하는 전문도서관과 대학도서관을 중심으로 업무를 분석하여 향후 주제전문화 방향을 모색하였다. 현장사서와의 면담에서 주제 전문사서의 사서교육 체계나 자격제도의 재 정비, 정규 교육과정과 재교육 과정의 개선, 자격기준의 명확한 제시, 관중별 상황 파악이 지적되었다. 안인자 외(2008) 또한 주제전문사서의 직무를 분석하여 주제별 정보 자원 개발, 정보자원 관리 등의 7개 책무를 구분하고 58개의 하위 작업을 추출한 후, 제도화의 정착과 교육과정 반영을 통해 전문성을 가진 인재양성체계 확립을 촉구하였다. 황재영(2011a)은 주제전문서비스를 시행하는 전문도서관 담당자를 대상으로 설문지로 분석한 결과, 주제 전문사서에게 필요한 업무능력은 주제분야 지식, 커뮤니케이션 능력, 정보검색능력, 서비스 마인드임을 밝히고, 중요 역할로서 연구지원서비스, 주제별 이용자 교육, 장서개발, 홍보 및 협력 순으로 제시하였다.

전문도서관의 경영전략과 마케팅, PR 관련연구는 이용재(2007), 김정희와 김태수(2009), 황재영(2011b)에 의해 수행되었다. 이용재(2007)는 과학기술 분야 전문도서관 사서를 대상으로 인터뷰를 수행한 후, 성과관리 서비스, 고객세분화, 독서경영 활용, 블루오션 발견, 프로젝트 지원, 정보자원 특성화, 주제서비스 강화, 기록 관리 토대, 지식경영 구축 등의 마케팅 전략을 제시하였다. 김정희와 김태수(2009)는 전문도서관 경영개선 방안을 찾기 위해 31개 전문도서관 이용자들을 대상으로 설문지를 통하여 인력자원, 정보자원, 공간자원의 만족도와의 관련성을 분석한 결과, 대부분의 예산이 정보자원 분야에 집중되어 있음이 나타났으며, 향후 전

문도서관 특성을 고려한 변수들을 중심으로 설문을 구성할 것을 제안하였다. 황재영(2011b)은 전문도서관 사서들의 도서관 마케팅과 PR의 인식 정도와 실제 전문도서관 웹사이트에서 마케팅과 PR이 실행되는 정도를 다양한 관점에서 비교 분석하였다. 94개 전문도서관 담당자들을 대상으로 설문조사와 웹사이트를 조사한 결과를 토대로 인터넷 마케팅 전략으로서 소셜미디어 마케팅, 커뮤니케이션 마케팅, 기금 조성 관련 마케팅을 디지털도서관에 적용할 수 있는 전략으로 제시하였다.

조찬식과 강성란(2015)은 국립박물관 자료실 홈페이지와 자료실 담당자를 대상으로 설문조사를 실시하여 정보서비스의 현황을 분석하였다. 활성화 방안으로 전문성 강화, 정보서비스의 내용과 범위 확대, 상호 협력체제의 구축, 지역사회와의 연계, 효율적인 운영을 위한 행정·재정적 장치의 마련을 제시하였다. 한편, 주제전문서비스를 제공하는 대학도서관과 전문도서관의 운영사례를 조사한 홍순영 외(2010)는 서비스 운영 일반과 주제전문사서 직무, 선발 및 인력개발, 주제전문서비스에 대한 분석 및 평가, 성과와 향후 추진계획을 조사하였다.

전문도서관과 대학도서관의 특정 서비스를 연구한 외국 논문은 Schindler(2003), Tennant et al.(2006), Barnes(2014), Profera와 Jefferson(2015) 등에 의해 수행되었다. 아웃리치 프로그램에 대하여 연구한 Schindler(2003)는 대학도서관들이 지역사회에 아웃리치 프로그램을 실시하는 3가지 방법은 외부의 요청, 대학도서관의 미션으로 인식할 때, 그리고 특정한 문제와 위기에 대처하기 위해 아웃리치 프로그램을 시작한다고 지적하였다. Tennant 외(2006)은

플로리다 대학 의학도서관 관련자들을 대상으로 리에중 사서 프로그램에 대한 인지도, 이용에 관한 사항, 이용자와 사서의 관계와 대화, 이용자 지원, 과다한 사서의 업무를 중심으로 조사하였다. 특히 교수들은 학생들보다 리에중 서비스를 더 많이 사용하였으며, 리에중 서비스는 고객과의 의사소통 증가와 도서관의 명성 향상에 기여하였다고 보고하였다. Barnes(2014)는 전문도서관에서 SNS 유형에 맞는 서비스 전략의 중요성을 주장하였다. SNS 유형을 연구한 제시에서 트위터를 중심으로 전문도서관에서 이용자층의 선호를 고려한 분산형 소셜미디어 전략과 규칙을 나열하였다. 구체적으로 요일별 트위터 게시전략, 트위터 이용방침 등의 규칙을 열거하면서 이용자층이 선호하는 소셜미디어 사용은 성공적인 전략이 될 것을 주장하였다. Profera와 Jefferson(2015)은 연구도서관의 실물 도서관 공간과 가상공간 사이의 관계와 자료이용에 미치는 영향, 마케팅 활동 수행 여부에 대하여 대학 구성원들을 대상으로 연구를 수행하였다. 연구 결과, 이용자는 도서관의 물리적 특성으로 개별 작업공간, 공동작업 공간, 컴퓨터 랩, 자연 채광과 편안하고 조용한 공간 등을 요구하였다. 또한, 전자콘텐츠 접근 방법으로 도서관 웹사이트, 구글, 검색엔진을 활용했으나 학생들은 구글 다음으로 유튜브를 가장 많이 활용하였으며, 소셜미디어가 독자층에 긍정적 영향을 미친 것을 강조하였다. 응답자들은 도서관 마케팅에서 폭넓은 전자자원의 교육, 도서관 전자자원 사용의 증가, 유료 콘텐츠와 유료 전자자원에 대한 인식 제고, 콘텐츠 플랫폼 사용방법에 대한 인식 제고를 주장하였다.

3. 연구 설계

3.1 분석 틀 개발과 설문 문항 구성

전문도서관 정보서비스 분석을 위한 본 연구의 설문지 문항 개발을 위하여 1차적으로 선행 연구에 나타난 도서관 업무평가 항목들을 중심으로 조사하고, 2차적으로 전문도서관 현장전문가를 대상으로 한 자문회의에서 항목들을 검토한 후 분석의 틀을 개발하였다. 먼저 선행 연구에서 대학도서관의 시대별 업무 변천과 특성을 연구한 조철현(2014)의 연구, 전문도서관 주제전문서비스 현황을 연구한 황재영(2011a), 홍순영 외(2010), 노영희 외(2008)의 연구, 주제전문사서를 연구한 안인자 외(2008)의 연구를 참고하였다. 2차적으로 전문도서관 현장전문가 2인으로 구성된 자문회의를 개최하였다. 2인의 자문위원은 각각 문헌정보학 석사학위를 소지하고 있으며, 국책연구기관 도서관에서 20년 이상 근무한 현장전문가로서 풍부한 실무 경험과 전문가로서의 경력을 가지고 있는 자들이다. 이들은 전문도서관 서비스 평가를 위한 측정 항목 구성에 대한 타당성 검토를 하였으며, 대내외적 정보환경 변화를 반영할 수 있는 추가적인 항목 추출과 분석방법에 대하여 자문하였다.

본 연구를 위해 개발된 정보서비스 분석 틀은 7영역, 12항목, 61문항으로 구성되었으며, 상세한 내용은 <표 1>과 같다.

분석 틀을 자세히 살펴보면, 대구분인 7영역은 서비스 제공을 위한 기본적인 여건과 환경적 요소로서, 서비스가 진행되는 3단계 순서와 4개의 환경 요소로 구성된다. 첫 단계인 계획단

〈표 1〉 전문도서관 정보서비스의 분석 틀

영역	항목	문항 내용	조철현 (2014)	황재영 (2011a)	홍순영 (2010)	노영희 (2008)	안인자 (2008)
1. 계획단계	계획 수립	① 연간 계획 수립	○	○			
		② 서비스를 위한 기초통계수집/조사·분석	○	○	○		
		③ 서비스 계획수립을 위한 이용자 요구조사 실시	○	○			
2. 조사·제공 단계	정보 조사 대상	① 해당분야 최신정보의 지속적 조사 및 프로파일 관리		○	○		○
		② 관련 분야 국내외 학술 DB 검색	○	○	○		
		③ 국내외 유관기관 홈페이지 검색					
		④ 국내외 전문 정보시스템 검색					
		⑤ 종합포털 검색					
		⑥ 유관기관 최신정보 알림서비스(e-mail) 활용					
	제공 대상	① 정책당국 대상 특화서비스 별도 제공					
		② 원외 일반이용자 대상 서비스 제공					
		③ 연구과제지원서비스 제공 여부	○	○	○		○
		④ 연구과제지원을 위한 과제프로파일 작성·관리	○	○	○		
		⑤ 연구자 프로파일 작성	○	○	○		○
	이용자 교육	① 온라인 정보 활용교육 실시	○	○	○	○	○
		② 오프라인 정보 활용교육 실시	○	○	○	○	○
		③ 각종 DB 등 활용교육자료 자체 제작	○	○	○		○
	조사 결과 제공 형태	① 조사결과자료 인쇄 제공	○	○			
		② 조사결과자료 개인 e-메일 제공	○	○			
		③ 조사결과자료 과제단위그룹별 e-메일 제공		○			
		④ 전자참고정보서비스 등 실시간정보서비스 제공	○				
⑤ 개인별 SDI 서비스		○	○	○			
⑥ 동향정보 조사 제공서비스			○	○		○	
⑦ 도서관 전용 웹진 발간							
⑧ 도서관 자체 블로그 운영		○	○				
⑨ 블로그 외 자체 운영 SNS 서비스		○					
3. 평가단계	이용자 평가 및 관리	① 설문조사/만족도 조사 실시	○	○	○	○	
		② 조사결과에 대한 도서관 자체분석 및 결과관리	○	○	○		
		③ 전문도서관 평가지표별 서비스의 지속적 관리	○	○	○		
	서비스 결과에 대한 사서 인식	① 대내외적으로 도서관 및 사서의 위상 강화		○	○	○	
		② 사서의 직무만족도 향상		○	○	○	
		③ 연구원 등 직원과의 관계 개선		○	○	○	
4. 시스템 운영사항	정보 시스템 운영	① 기관 홈페이지에서 도서관 서비스 제공	○				
		② 도서관 자체 홈페이지 존재 여부	○				
		③ 별도의 시스템 개발/운영 여부	○	○	○		
5. 전문적 서비스 제공을 위한 사서의 노력 및 사서에게 요구되는 능력	사서의 노력	① 국내외 도서관 협력 단체 가입	○				
		② 도서관 상호대차 및 공동목록 참여	○				
		③ 협력형 정보서비스 체계의 구축 또는 참여	○				
		④ 개인별 학습	○	○	○	○	
		⑤ 전문가 초청 강연	○	○	○	○	
		⑥ 대내외 세미나 워크숍, 회의 참석	○	○	○	○	
		⑦ 업무 매뉴얼 작성 및 관리	○	○		○	
		⑧ 학습동아리 참여	○	○	○	○	

영역	항목	문항 내용	조철현 (2014)	황재영 (2011a)	홍순영 (2010)	노영희 (2008)	안인자 (2008)
	사서에게 필요한 능력	① 서비스를 위한 커뮤니케이션 능력		○		○	○
		② 언어 및 통계 분석 능력		○	○	○	○
		③ 각종 전문정보 (DB) 검색 능력		○			○
		④ 주제분야에 대한 지식		○		○	○
		⑤ 컴퓨터 & IT 기술		○		○	○
		⑥ 기획·관리 등 종합적인 경영능력		○		○	
6. 환경변화에 따른 도서관의 역할 확대 및 변화에 대한 인식	역할 확대와 변화 대응 인식	① 자체 기획 문화프로그램 운영	○				
		② 연구정보 관리 툴 도입 및 교육	○				
		③ 웹 콘텐츠 제작	○				
		④ 기관 발간물 관련 대외공유 및 개방 관련업무					
		⑤ 저작권 및 지적재산권 업무					
		⑥ 자문위원회 운영	○				
		⑦ 원내 연구프로젝트 참여	○	○	○		○
		⑧ 지역사회 구성원 대상 별도서비스 제공	○	○	○		
7. 전문적 서비스 제공의 애로사항	애로 사항	① 전문적인 정보서비스 제공을 위한 인력 부족		○	○	○	
		② 새로운 지식/기술 습득의 어려움		○			
		③ 해당 주제분야 배경지식 부족에 따른 어려움		○	○	○	
		④ 전문적 능력개발 기회 부족		○	○	○	

계에서는 별도의 정보서비스 계획을 포함한 연간 도서관 운영계획의 수립 및 관리 여부와 계획수립의 기초가 되는 통계의 수집/조사/분석이 이루어지는지 여부를 알아보았다. 계획수립을 위한 이용자 요구조사 실시 등 요구 파악과 기본통계는 데이터 기반 현황 파악과 계획 수립 여부와 공식적 계획 수립과 정보서비스 실시 여부를 알아보기 위한 것이다. 두 번째, 조사·제공단계에서는 해당 주제분야에 대한 지속적인 조사 진행 여부와 사서들의 정보검색 행태 파악, 정책당국과 원외 일반이용자에 대한 정보서비스 제공, 과제 단위 정보서비스의 별도 제공·관리를 살펴보았다. 또한, 이용자에 대한 정보서비스 교육 실시 여부와 각종 교육용 자료 획득 방법을 조사하고, 전통적 도서관 정보전달 방법에 다양한 전달매체의 활용 여부를 알아보으로써 도서관과 이용자 간의 효율적이고 신속한 정보요구와 서비스 전달체계 현황을 알아보

고자 하였다. 또한, 조사결과 제공 형태 항목에서는 정책정보의 특성을 고려한 도서관의 자체적인 동향정보 조사와 제공이 이와 같은 전달매체를 통해 이루어지고 있는지 여부를 조사하였다. 세 번째, 평가단계에서는 이용자 평가에 대한 자체 분석과 지속적인 관리, 정보서비스 제공으로 인한 이용자와의 커뮤니케이션 후에 느끼는 사서의 인식을 조사하였다. 네 번째, 서비스 관련 시스템 운영 사항에서는 도서관 서비스를 제공하는 정보시스템의 운영 방법을 살펴보았는데, 기관 홈페이지 이외에 별도의 도서관 홈페이지 보유 현황과 중요도에 대한 인식을 알아보았다. 다섯 번째, 전문적 서비스 제공을 위한 사서의 노력 및 사서에게 요구되는 능력에서 사서들이 선호하는 교육훈련 방법을 알아보았다. 정보환경 변화에 대응하기 위해 추가되거나 요구되는 능력을 파악하여 전문도서관 공동체의 협력이나 사서들을 위한 재교육 및 대학 등

을 통한 계속교육 프로그램 설계에 참고할 수 있을 것이다. 여섯 번째, 급격한 대내외 환경변화에 따른 신생업무와, 발간물의 대외공유, 저작권 및 지적재산권 업무 등에 대한 현직 사서들의 인식을 알아보고자 하였다. 일곱 번째, 전문적 서비스 제공을 위해 보완해야 할 애로사항을 알아보았다. 마지막으로 인구통계학적 항목으로 응답자의 경력과 해당 도서관 사서수를 조사하여 경험과 인력에 따른 정보서비스 제공 현황을 파악하였다.

설문조사를 위한 문항은 정보서비스 분석 틀에 근거하여 제작되었다. 각 설문 항목마다 현재 자관에서 이 업무를 실시하고 있는지 아닌지의 유무를 응답자들이 기록하게 하여 현황을 파악하였다. 또한 현재 실시 여부에 상관없이

중요하다고 여기는 업무에 대하여 중요도를 리커트 5점 척도에 의하여 매우 중요(5점), 중요(4점), 보통(3점), 중요하지 않음(2점), 전혀 중요하지 않음(1점)으로 구분하여 조사항목에 대한 사서들의 인식을 조사하였다. 설문지의 영역별 항목 내용과 문항은 <표 2>와 같다.

3.2 자료수집 기관 선정 및 데이터 분석

경제·인문사회연구회 소속 23개 연구기관에 소속된 전문도서관 담당자에게 정보서비스 현황과 해당서비스에 대한 중요도를 설문지를 통해 조사하였다. 설문지는 이메일을 통하여 23개 기관에 배포되었으며 22개 기관으로부터 회신을 받아 분석하였다.¹⁾ 경제·인문사회연구

<표 2> 설문지의 영역별 항목 내용과 설문 문항

영역	항목 내용	설문문항수
1. 계획단계: 서비스 계획 수립	서비스 계획 수립	3
2. 조사·제공 단계: 정보서비스를 위한 조사·제공 및 관련 교육	정보 조사 대상	6
	제공 대상	5
	이용자 교육	3
	조사결과와의 제공 형태	9
3. 평가단계: 정보서비스에 대한 이용자 평가와 사서의 인식도	정보서비스에 대한 이용자 평가 및 관리	3
	정보서비스 제공결과에 대한 사서의 인식	3
4. 서비스 관련 시스템 운영에 관한 사항	정보시스템 운영	3
5. 전문적 서비스 제공을 위한 사서의 노력 및 사서에게 요구되는 능력	전문성 신장을 위한 사서의 노력	8
	전문도서관 사서에게 필요한 능력	6
6. 환경변화에 따른 도서관의 역할 확대 및 변화에 대한 인식	역할 확대와 변화 대응 인식	8
7. 전문적 서비스 제공의 애로사항	애로사항	4
8. 인구통계학적 특성	응답자 경력	1
	도서관 사서 수	1

1) 과학기술정책연구원, 대외경제정책연구원, 산업연구원, 한국개발연구원, 한국노동연구원, 한국법제연구원, 한국보건사회연구원, 한국조세연구원, 한국직업능력개발원, 한국청소년정책연구원, 한국환경정책평가연구원, 국토연구원, 정보통신정책연구원, 한국교육개발원, 에너지경제연구원, 통일연구원, 한국교육과정평가원, 한국농촌경제연구원, 한국조세재정연구원, 한국해양수산개발원, 한국행정연구원, 한국형사정책연구원.

회 소관 23개 연구기관 가운데 18개 기관이 수도권으로부터 지방 이전이라는 물리적 환경의 변화를 경험하였다. 특히 정부의 세종청사 이전과 함께 13개 기관이 세종시로 이전하면서, 정부부처에 대한 정책정보의 지원과 국가정책정보서비스를 기치로 설립된 국립세종도서관과 함께, 정책정보서비스에 대한 관심이 고조되고 있다. 정보환경 변화와 이전이라는 물리적 환경 변화와 함께, 분야별 정책연구에 기반한 정책정보서비스를 제공해야 하는 연구기관 소속 전문도서관은 변화에 적극 대응해야 하는 과제에 직면하고 있다. 따라서 경제·인문사회연구회 소관 기관들의 소속 도서관 사서들의 인식과 정보서비스 현황을 알아보려고 한다.²⁾

데이터 분석을 위해 22개 기관 담당자로부터 받은 설문지 회신을 엑셀파일로 변환하여 현황에 대한 빈도와 백분율, 중요도에 대한 평균과 순위를 파악하였다.

4. 연구결과의 해석

4.1 인구통계학적 특성

인구통계학적 문항인 응답자의 경력과 기관별 재직 사서의 수는 <표 3>에 나타나 있다. 설문조사에 응답한 응답자의 경력은 21년 이상 54.6%(12명), 11-15년과 16-20년이 각각 13.6%(3명)이고, 5년 미만과 6-10년이 각각 9.1%(2명)로서, 약 70%의 응답자는 16년 이상의 다경력자이고, 54.6%는 20년 이상된 다경력자로서 오랫동안 전문도서관에서 종사한 사람들이다. 또한 기관별 재직 사서 수는 2-3명이 54.6%(12개관), 1명이 27.3%(6개관), 4-5명이 13.6%(3개관), 6명 이상이 4.5%(1개관)로 나타났다. 그러므로, 80% 이상의 도서관이 3명 이하의 사서만 확보하고 있어 열악한 상황에 놓여 있다.

<표 3> 인구통계학적 특성

구분	내용	빈도	백분율(%)
응답자 경력	5년 미만	2	9.1%
	6-10년	2	9.1%
	11-15년	3	13.6%
	16-20년	3	13.6%
	21년 이상	12	54.6%
	계	22	100.0%
기관별 재직 사서 수	1명	6	27.3%
	2-3명	12	54.6%
	4-5명	3	13.6%
	6명 이상	1	4.5%
	계	22	100.0%

2) 세종시 13개관, 충북 2개관, 부산, 나주, 울산, 서울에 각각 1개 기관이 있으며, 현재 서울 소재 기관 중 일부는 이전 예정.

4.2 서비스의 일반적 현황

본 연구에서는 정보서비스를 제공하는 인문 사회분야 전문도서관 서비스 현황을 정보서비스 3단계와 4개의 관련 요소들을 포함하여 7개의 영역으로 나누어 조사하였다. 7개 영역은 (1) 계획단계: 서비스 계획 수립, (2) 조사·제공단계: 정보서비스를 위한 조사·제공 및 관련 교육, (3) 평가단계: 정보서비스에 대한 이용자 평가와 사서의 인식도, (4) 서비스 관련 시스템 운영에 관한 사항, (5) 전문적 서비스 제공을 위한 사서의 노력 및 사서에게 요구되는 필요능력, (6) 환경 변화에 따른 도서관의 역할 확대 및 변화에 대한 인식, (7) 전문적 서비스 제공의 애로사항 등이다. 각 문항마다 자관에서 이 업무의 실시 유무를 기록하게 하고, 또한 현재 실시 여부에 상관없이 중요하다고 여기는 업무에 대하여 중요도를 리커드 5점 척도에 의하여 매우 중요(5점), 중요(4점), 보통(3점), 중요하지 않음(2점), 전혀 중요하지 않음(1점)으로 구분하여 조사하였다.

4.2.1 계획단계: 서비스 계획 수립

〈표 4〉의 계획단계의 ‘서비스 계획 수립’ 항목에서 연간계획 수립은 81.8%(18개관), 이용자 요구조사 실시는 63.6%(14개관), 기초통계

수집은 36.4%(8개관)에서 진행되었다. 중요도에서는 이용자 요구조사 실시(4.45), 연간계획 수립(4.32), 기초통계 수집(4.05) 순으로 나타나 모든 문항이 중요하였지만 이용자 요구조사 실시가 가장 중요한 것으로 드러났다. 이용자 요구조사에 대한 실시는 63.6%인 14개 기관에서만 실시되었지만 중요도에서는 가장 중요한 것으로 나타났다.

4.2.2 조사·제공단계: 정보서비스를 위한 조사·제공 및 관련 교육

〈표 5〉는 ‘정보조사 대상’ 항목을 6개 문항으로 나타내었다. 이 중, 정보서비스를 위한 1차 작업인 자료조사를 위해 모든 도서관(100.0%)에서 국내외 학술DB 검색을 가장 중요하게 실시하고 있어서 황재영(2011a)의 주제전문서비스 현황 조사와 같은 결과를 보였다. 전문정보시스템 검색과 종합포털 검색을 각각 90.9%(20개관)가 실시하고 있으나 중요도에서는 전문정보시스템을 통한 검색을 보다 중요하게 생각하였다. 조사대상으로 유관기관 홈페이지 검색을 72.7%(16개관)가 실시하고 있으나 중요도에 있어서는 상대적으로 낮게 나타나 정책연구소의 주제 분야별 전문화가 반영된 결과로 보인다. 주제 분야 최신정보 조사는 68.2%(15개관)로 중요도에서는 높은 평균(4.14)을 나타내나

〈표 4〉 계획단계: 서비스 계획 수립

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
서비스 계획수립	연간 계획 수립	18(81.8%)	4(18.2%)	4.32	2
	이용자 요구조사 실시	14(63.6%)	8(36.4%)	4.45	1
	기초통계 수집	8(36.4%)	14(63.6%)	4.05	3

〈표 5〉 조사·제공단계: 정보조사 대상

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
정보 조사 대상	국내외 학술 DB 검색	22(100.0%)	0(0.0%)	4.55	1
	전문정보시스템 검색	20(90.9%)	2(9.1%)	4.18	2
	종합포털 검색	20(90.9%)	2(9.1%)	3.95	4
	유관기관 홈페이지 검색	16(72.7%)	6(27.3%)	3.86	5
	주제분야 최신정보 조사	15(68.2%)	7(31.8%)	4.14	3
	유관기관 최신정보 알람서비스 활용	12(54.5%)	10(45.5%)	3.64	6

인력 투입이 용이치 않은 경우에는 중요하게 생각하나 실시하지 못하는 것으로 보인다. 정보 조사에 유관기관 최신정보 알람서비스 활용을 이용하는 경우는 54.5%(10개관)로 2차 정보를 통해 관련 분야의 최신정보를 확인할 수 있으나 유관기관 홈페이지 검색이 주제 분야별 전문화를 반영한 것과 같이 과반 정도의 도서관에서는 이를 활용하지 않았다.

〈표 6〉의 '제공 대상' 항목에서는 연구과제 지원서비스 제공이 가장 많이 이루어지며(68.2%, 15개관), 중요도에서도 가장 높은 순위를 나타내었다. 중요도에 있어서는 과제 지원과 관련되는 과제 프로파일 작성 관리와 연구자 프로파일 작성이 높은 순위를 차지하나, 시행 현황은 31.8%(7개관), 18.2%(4개관)를 나타내 과제 지원서비스를 제공하고 있지만 관련 기초자료의 체계

적인 관리는 미미한 수준임을 알 수 있다. 일반 이용자에 대한 서비스 제공은 59.1%(13개관)에 비해 정책당국 대상 특화서비스는 27.3%(6개관)에 불과하고 중요도에 있어서도 일반 이용자보다 낮은 것으로 나타났다. 추후 정책정보 서비스와의 관계성을 확인해 정책전문 연구기관 도서관의 대 정책당국 서비스 체제에 대한 방향 설정시 고려해야 할 것으로 보인다.

〈표 7〉의 '이용자 교육' 항목에서 오프라인 교육이 72.7%(16개관), 온라인 교육이 45.5%(10개관)로 나타나 오프라인 교육이 더 많은 비중을 차지하고 있으며 두 가지 방법을 모두 적용하는 경우도 존재함을 알 수 있다. 교육자료를 자체 제작하는 경우가 54.5%(12개관)로 나타나 활용 교육자료를 DB 제작사 등에서 제공받는 기관도 거의 과반에 이르는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 조사·제공단계: 제공 대상

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
제공 대상	연구과제 지원서비스 제공	15(68.2%)	7(31.8%)	4.23	1
	일반 이용자 대상 서비스	13(59.1%)	9(40.9%)	3.27	4
	과제 프로파일 작성, 관리	7(31.8%)	15(68.2%)	3.95	2
	정책당국 대상 특화서비스	6(27.3%)	16(72.7%)	3.18	5
	연구자 프로파일 작성	4(18.2%)	18(81.8%)	3.86	3

〈표 7〉 조사·제공단계: 이용자 교육

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
이용자 교육	오프라인 정보 활용교육 실시	16(72.7%)	6(27.3%)	3.91	1
	활용 교육자료 자체 제작	12(54.5%)	10(45.5%)	3.86	2
	온라인 정보 활용교육 실시	10(45.5%)	12(54.5%)	3.82	3

〈표 8〉의 ‘조사결과 제공 형태’에서 개인별 SDI 서비스와 조사결과 자료의 개인별제공이 63.6% (14개관)인데 반해, 조사결과 과제단위 그룹별 제공은 18.2%(4개관)로 나타나 개인별 제공을 선호함을 알 수 있다. 실시간 정보서비스 제공을 40.9%(9개관)에서 제공하지만 여전히 출력된 조사결과 자료도 36.4%(8개관) 기관이 제공하고 있었다. 동향정보 조사제공서비스는 18.2%(4개관)로서 도서관에서 별도 동향정보를 제공하는 경우는 적은 것으로 나타났다. 도서관의 각종 정보를 신속하게 제공하는 채널로서 도서관 전용 웹진 발간 경우가 31.8%(7개관)로 일부 도서관에서만 웹진을 발간하고, 자체 블로그를 운영하는 경우는 한 기관도 없으며, 1개 기관만 자체 운영 SNS 서비스를 제공하여 중요도에 대한 인

식은 낮게 나타났다. 특이사항으로 동향정보 조사제공 서비스는 중요도에서 2위로 나타났으나 실제로는 18.2%만 실시하는 것으로 드러났다.

4.2.3 평가단계: 정보서비스에 대한 이용자 평가와 사서의 인식도

〈표 9〉에서 ‘이용자 평가 및 관리’ 항목을 위해 설문조사를 실시하는 경우가 54.5%(12개관)로 절반에 해당하였고, 조사결과를 자체적으로 분석하고 관리하는 경우도 50.0%(11개관)로 나타났으며, 전문도서관 평가지표에 의해 서비스를 관리하는 기관은 36.4%(8개관)로 나타났다. 그러나 중요도에서는 조사결과 자체분석 및 관리(1위)를 설문조사/만족도 조사 실시(2위)보다 중요한 것으로 인식하였다.

〈표 8〉 조사·제공 단계: 조사결과의 제공 형태

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
조사 결과의 제공 형태	개인별 SDI 서비스	14(63.6%)	8(36.4%)	3.68	1
	조사결과 자료 개인별 제공	14(63.6%)	8(36.4%)	3.68	1
	실시간 정보서비스 제공	9(40.9%)	13(59.1%)	3.45	3
	조사결과자료 인쇄 제공	8(36.4%)	14(63.6%)	3.18	6
	도서관 전용 웹진 발간	7(31.8%)	15(68.2%)	3.32	5
	동향정보 조사제공 서비스	4(18.2%)	18(81.8%)	3.64	2
	조사결과 과제단위 그룹별 제공	4(18.2%)	18(81.8%)	3.36	4
	자체 운영 SNS 서비스 존재	1(4.5%)	21(95.5%)	2.68	7
	도서관 자체 블로그 운영	0(0.0%)	22(100.0%)	2.59	8

〈표 9〉 평가단계: 정보서비스에 대한 이용자 평가 및 관리

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
이용자 평가 및 관리	설문조사/만족도 조사 실시	12(54.5%)	10(45.5%)	4.05	2
	조사결과 자체 분석 및 관리	11(50.0%)	11(50.0%)	4.09	1
	전문도서관 평가지표에 근거한 서비스의 지속적 관리	8(36.4%)	14(63.6%)	3.59	3

〈표 10〉에 나타난 '사서의 인식' 항목에서 직원과의 관계 개선이 72.7%(16개관)로 가장 높게 나타났으며, 도서관과 사서의 위상 강화와 사서의 직무만족도 향상이 각각 59.1%(13개관)로 나타났다. 한편, 사서의 중요도 인식은 도서관 및 사서의 위상 강화 4.32(1위), 사서 직무만족도 향상과 직원과 관계 개선이 각각 4.27(2위)로 나타났다.

4.2.4 서비스 관련 정보시스템 운영에 관한 사항

〈표 11〉의 '정보시스템 운영' 항목을 살펴보

면, 모든 기관에서 도서관 자체 홈페이지를 가지고 있으며, 77.3%(17개관)가 기관 홈페이지에서도 서비스를 제공하고 있어서 비교적 기관 홈페이지를 활용한 도서관 자료 제공이 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 그러나 검색을 위한 별도 시스템 개발/운영은 36.4%(8개관)로 그다지 활발하지 않은 것으로 보인다. 현황에 비례하여 중요도도 도서관 자체 홈페이지 존재 4.59(1위), 기관 홈페이지 서비스 제공 4.14(2위), 별도시스템 개발/운영 3.86(3위)로 나타났다.

〈표 10〉 평가단계: 정보서비스 제공 결과에 대한 사서의 인식

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
사서의 인식	직원과 관계 개선	16(72.7%)	6(27.3%)	4.27	2
	도서관 및 사서의 위상 강화	13(59.1%)	9(40.9%)	4.32	1
	사서 직무만족도 향상	13(59.1%)	9(40.9%)	4.27	2

〈표 11〉 정보시스템 운영

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
정보시스템 운영	도서관 자체 홈페이지 존재	22(100.0%)	0(0.0%)	4.59	1
	기관 홈페이지 서비스 제공	17(77.3%)	5(22.7%)	4.14	2
	별도 시스템 개발/운영	8(36.4%)	14(63.6%)	3.86	3

4.2.5 전문적 서비스 제공을 위한 사서의 노력
및 사서에게 요구되는 필요능력

〈표 12〉의 ‘전문성 신장을 위한 사서의 노력’ 항목에서는 모든 도서관이 도서관 협력단체에 가입되어 있으며(100.0%), 주제분야 회의 참석 81.8%(18개관), 상호대차 및 공동목록 참여와 협력형 정보서비스 체계구축이 각각 77.3%(17개관), 학습동아리 참여 72.7%(16개관), 전문가 초청 강연 63.6%(14개관), 업무 매뉴얼 작성 및 관리 59.1%(13개관)로 활발하게 이루어지고 있으나, 개인별 학습은 36.4%(8개관)로 상대적으로 어려운 것으로 나타났다. 중요도에 있어서는 도서관 협력단체 가입과 업무 매뉴얼 작성 관리가 각각 4.27(1위), 주제분야 회의 참

석 4.09(2위), 학습동아리 참여 4.00(3위), 전문가 초청강연 3.95(4위) 등으로 나타났다. 업무 매뉴얼 작성은 도서관 협력단체 가입과 동일한 수준의 중요도를 나타내나 현황은 낮게 나타나 이에 대한 원인을 분석하고 효율적인 해결 방안을 마련할 필요가 있다. 한국교육학술정보원 등 공유체제 운영기관 주도하에 이루어지는 협력활동의 중요도에 대한 인식은 보통 수준을 나타내었다.

〈표 13〉의 ‘사서에게 필요한 능력’ 항목에서 사서들의 중요도 인식에 관한 6개 문항을 살펴보았다. 주제분야 지식 4.59(1위), 전문정보 검색 능력 4.45(2위), 커뮤니케이션 능력 4.27(3위), 언어 및 통계분석 능력과 종합 경영능력이 각각

〈표 12〉 전문성 신장을 위한 사서의 노력

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
전문성 신장을 위한 사서의 노력	도서관 협력단체 가입	22(100.0%)	0(0.0%)	4.27	1
	주제분야 회의 참석	18(81.8%)	4(18.2%)	4.09	2
	상호대차 및 공동목록 참여	17(77.3%)	5(22.7%)	3.91	5
	협력형 정보서비스 체계 구축	17(77.3%)	5(22.7%)	3.77	6
	학습동아리 참여	16(72.7%)	6(27.3%)	4.00	3
	전문가 초청 강연	14(63.6%)	8(36.4%)	3.95	4
	업무 매뉴얼 작성 및 관리	13(59.1%)	9(40.9%)	4.27	1
	개인별 학습	8(36.4%)	14(63.6%)	3.64	7

〈표 13〉 전문도서관 사서에게 필요한 능력

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
사서에게 필요한 능력	주제분야 지식	-	-	4.59	1
	전문정보 검색 능력	-	-	4.45	2
	커뮤니케이션 능력	-	-	4.27	3
	언어, 통계 분석 능력	-	-	4.23	4
	종합 경영능력	-	-	4.23	4
	컴퓨터 & IT 기술	-	-	4.14	5

4.23(4위), 컴퓨터 & IT 기술 4.14(5위)로 나타나 모든 하위영역의 능력이 중요한 것으로 판단되었다. 특히, 주제분야 지식의 중요성은 황재영(2011a)의 연구결과에서도 동일하게 나타났는데, 전문도서관 사서에게 가장 중요한 능력으로 인식되고 있으므로 대학의 교육과정 개발시에 주제분야 지식과 교육을 위한 계속교육의 필요성을 고려해야 할 것으로 보인다.

4.2.6 환경 변화에 따른 도서관의 역할 확대 및 변화에 대한 인식

〈표 14〉의 ‘역할 확대 및 변화 대응 인식’에서 기관 발간물 관련 공유 및 개방 관련 업무가 68.2%(15개관), 자문위원회 운영 54.5%(12개관), 연구정보 관리툴 도입 50.0%(11개관)의 순서로 시행되고 있으나 지역사회 구성원 대상 서비스 4.5%(1개관), 웹 콘텐츠 제작 9.1%(2개관), 자체 기획 문화프로그램 운영(18.2%, 4개관)은 그다지 잘 시행되지 않고 있다. 중요도에서 연구정보 관리툴 도입 3.82(1위), 자문위원회 운영 3.73(2위), 기관 발간물 관련 공유 3.64(3위)의 순서로 나타났으나 지역사회 구성원 대상 서비스는 2.82(8위), 웹 콘텐츠 제작은 3.0(7위)로

중요도 인식에서 낮은 수준을 보여주었다. 특히 사항은 저작권 및 지적재산권 업무를 운영하지 않는 기관이 77.3%(17개관)이지만 중요도에서는 3.55(4위)로 나타나 도서관 차원에서 저작권 및 지적재산권 업무에 대한 관리의 필요성을 인식하고 있는 것으로 생각된다. 한편, 많은 공공기관과 연구기관들의 지방 이전으로 지역사회 구성원들을 위한 서비스나 자체 기획 문화프로그램 관리가 필요할 것으로 생각되었지만 본 연구의 결과에서는 각각의 중요도는 2.82(순위 8위)와 3.05(6위)로 나타나 아직까지는 지역사회를 위한 프로그램 개설에 대한 의지나 여유가 없는 것으로 보인다.

4.2.7 전문적 서비스 제공의 애로사항

〈표 15〉에서 ‘애로사항’ 항목을 살펴보면, 인력부족(업무 과다) 77.3%(17개관), 새로운 지식/기술 습득 어려움과 전문 배경지식 부족이 각각 68.2% (15개관), 전문능력 개발 기회 부족 54.5%(12개관)로 나타나 모든 하위항목에서 어려움을 호소하고 있다. 이들의 중요도 역시 인력부족 4.32(1위), 지식/기술 습득 어려움 4.14(2위), 전문 배경지식 부족과 전문능력 개

〈표 14〉 역할 확대 및 변화 대응 인식

항목	문항	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
역할 확대 및 변화 대응 인식	기관발간물 관련 대외공유 및 개방관련 업무	15(68.2%)	7(31.8%)	3.64	3
	자문위원회 운영	12(54.5%)	10(45.5%)	3.73	2
	연구정보 관리툴 도입	11(50.0%)	11(50.0%)	3.82	1
	저작권 및 지적재산권 업무	5(22.7%)	17(77.3%)	3.55	4
	원내 연구프로젝트 참여	5(22.7%)	17(77.3%)	3.27	5
	자체 기획 문화프로그램 운영	4(18.2%)	18(81.8%)	3.05	6
	웹 콘텐츠 제작	2(9.1%)	20(90.9%)	3.00	7
	지역사회 구성원 대상 서비스	1(4.5%)	21(95.5%)	2.82	8

〈표 15〉 전문적 서비스 제공의 애로사항

구분	하위요소	현황		중요도	
		유(%)	무(%)	평균	순위
애로 사항	인력부족 (업무과다)	17(77.3%)	5(22.7%)	4.32	1
	새로운 지식/기술 습득의 어려움	15(68.2%)	7(31.8%)	4.14	2
	해당 주제분야 배경지식 부족	15(68.2%)	7(31.8%)	4.00	3
	전문적 능력개발 기회 부족	12(54.5%)	10(45.5%)	4.00	3

발기회 부족이 각각 4.00(3위)으로 나타났다. 이러한 애로사항은 전문도서관의 사서 수 감소에 따른 업무과다와 동시에 정보환경과 물리적 환경 변화에 따른 새로운 업무가 도서관의 업무로 추가된 결과인 것으로 보인다.

4.3 심층면담을 통한 질적분석

4.3.1 자료수집 방법 및 질문 내용

정보서비스 현황과 중요도에 대한 사서의 인식을 조사한 결과, 상이한 결과를 나타내거나 추가적인 조사가 필요하다고 판단되는 부분에 대해서

는 심층면담을 실시하였다. 면담은 응답기관 가운데 4개 도서관 응답 사서³⁾를 대상으로 전화와 이메일을 통하여 이루어졌다. 심층면담을 위한 질문은 계획단계, 조사제공 단계, 사서에게 요구되는 필요능력, 도서관의 역할 확대 및 변화에 대한 인식 부분에서 7개가 추출되었으며, 질문의 주요 내용은 이용자 요구조사, 정책당국 대상 특화 서비스 전용 웹진 발간이나 SNS서비스, 업무 매뉴얼 작성, 주제분야 지식과 전문능력 개발, 지역사회 구성원 대상 서비스와 자체기획 문화프로그램 운영, 저작권 및 지적재산권 업무관리의 필요성 등이며 구체적인 질문 문항은 〈표 16〉과 같다.

〈표 16〉 심층면담 질문 문항

영역	질문 문항
1. 계획단계	이용자 요구조사 실시의 어려움이 있습니까?
2. 조사·제공단계	정책전문 연구기관으로서 정책당국 대상 특화서비스의 중요성에 대하여 어떻게 생각합니까? 전용 웹진 발간이나 자체운영 SNS 서비스에 대해 어떻게 생각합니까?
3. 사서의 노력 및 요구되는 능력	업무 매뉴얼 작성의 중요성에 대해 어떻게 생각하며, 잘 이루어지지 못하는 이유가 무엇이라고 생각합니까? 주제분야 지식과 전문능력 개발을 위한 방안은 무엇이라고 생각합니까?
4. 도서관 역할 확대 및 변화에 대한 인식	지역사회 구성원 대상 서비스와 자체기획 문화프로그램 운영의 활성화가 필요하다고 생각합니까? 저작권 및 지적재산권 업무관리의 필요성 등 도서관 역할 확대와 변화의 필요성에 대하여 어떻게 생각합니까?

3) ○○○ 도서관 사서 A와의 전화인터뷰 실시, 2017.12.14.
○○○ 도서관 사서 B와의 전화인터뷰 실시, 2017.12.14.
○○○ 도서관 사서 C와의 전화인터뷰 실시, 2017.12.14.
○○○ 도서관 사서 D와의 이메일 인터뷰 실시, 2017.12.15

4.3.2 조사결과

1) 계획단계

계획단계에서 이용자 요구조사 실시가 잘 이루어지지 못하는 이유에 대하여 요구조사 실시에 필요한 인력과 시간 부족, 조사결과에 대한 실행상의 부담, 무리한 요구가 있을 경우에 대한 부담 등을 주요 원인으로 응답자들은 지적하였다. 이에 비해 합리적인 수요자 중심의 정보서비스를 제공하는 것이 더욱 중요하다는 공통적인 생각을 가지고 있는 것으로 조사되었다.

“기관에서 요구하는 업무량도 많아, 현재 인력으로 이용자 요구를 조사하고 제대로 실시하기가 어렵다.”(응답자 A, C)

“조사결과가 엉뚱하게 나오면 그 결과를 어떻게 실행해야 할지 몰라서 실시가 어렵다.”(응답자 B)

“문제점을 가지고 있는 이용자 요구조사보다는 수요자 중심의 서비스가 더욱 중요하다고 생각한다.”(응답자 D)

2) 조사·제공 단계

정책전문연구기관으로서 정책당국 대상 특화서비스 제공과 중요도에 대한 인식이 모두 저조한 부분에 대해서는 정보서비스 요구가 있을 경우 적극적으로 제공하지만, 소속기관 구성원에 대한 서비스를 우선적으로 고려해야 하는 상황이고 정책당국자가 관련 분야 연구진을 통해 직접 질의하는 경우가 많다고 응답하였다. 그러나 정책당국을 대상으로 한 최신 정보서비스는 여건이 되면 제공하겠다고 응답하였다.

“정책당국의 정책정보 관련 문의는 해당 연구자들에게 직접 전해지는 것으로 알고 있으며 실제

우리에게 직접 오는 경우는 거의 없다.”(응답자 A, B)

“소속기관 업무가 증가하고 있어서 솔직히 정책정보 서비스를 제공하기가 어렵다.”(응답자 C)

“정책당국의 정책정보 요구가 거의 없는 상태이나 여건이 되면 제공할 예정이다.”(응답자 D)

도서관 자체 블로그나 SNS를 이용한 서비스 제공이 저조한 부분에 대해서는 공통적으로 정책연구기관의 보안 문제와 제공 내용에 대한 질적 관리, 파급력에 대한 예측 불허와 부담 등의 이유로 아직은 서비스로 제공하는 데에 신중한 자세를 보였다. 정보환경 변화를 고려하여 사안에 따라 SNS를 효과적으로 활용할 수 있는 방안 모색이 필요하다고 응답하였다.

“정책연구기관이라 보안상의 문제로 SNS를 이용한 서비스의 질적 관리와 제공이 원활하지 않으나 사안에 따라 효과적으로 활용할 수 있는 방안을 모색하겠다.”(응답자 A, C)

“도서관 자체 블로그를 운영하기에는 인력적인 부담과 보안문제가 있다.”(응답자 B)

“현재는 블로그나 SNS 서비스를 제공하지 않으나 정보환경 변화를 고려하여 생각하고 있다.”(응답자 D)

3) 사서의 노력 및 요구되는 능력

사서의 전문성 신장을 위한 노력의 하나로 업무매뉴얼 작성 및 관리는 매우 중요하지만 실행에서 저조하게 나타난 이유로서 업무매뉴얼이 필요하지만 매뉴얼 작성에 필요한 노력과 시간의 문제, 표준화나 계량화가 어려운 업무들을 기술하는 문제 등을 지적하였으며, 한편으

로는 작성하고 관리할 여력이 없다고 응답하였다. 그러나 모든 응답자들은 공통 업무에 관한 매뉴얼을 제작하여 공동 활용할 필요성에 동의하였다.

“업무매뉴얼 작성의 중요성을 알지만 직원 수가 적어서 이를 작성하거나 관리할 여력이 없다. 하지만 기관들 사이에 공통 업무를 매뉴얼로 제작하여 관리하면 도움이 될 것이다.”(응답자 B, C)
“매뉴얼 작성에서 표준화가 되어있지 않아서 계량화 하는 데 많은 문제가 있다.”(응답자 A)
“업무매뉴얼이 중요한지는 알지만 일상업무가 많아서 매뉴얼 작성에 필요한 시간과 노력을 확보하는 것이 어렵다.”(응답자 D)

전문성 신장을 위해 개인 형태의 학습은 업무 과다와 인력 부족으로 현실적으로 어렵고 협력적인 형태의 학습을 선호하였다. 전문도서관 사서에게 가장 필요한 능력은 주제분야 지식과 전문정보 검색능력임을 지적하고, 이의 배양 방법으로 사서 자신의 지속적인 자기개발 노력과 학습기회 마련과 함께, 국내외 분야별 전문정보에 대한 체계적 공유와 학습비용 부담을 최소화할 수 있는 프로그램의 활성화를 주장하였다. 이를 위해 국립중앙도서관, 한국전문도서관협회 등의 협의체 중심으로 체계적이고 전문적인 역량 강화와 전문성 교육이 이루어져야 함을 지적하였다.

“주제분야의 지속적인 학습이 필요한 건 알지만 인력부족과 업무 과다로 개인학습은 어렵고 전문도서관협회 등이 중심이 되어 교육이 시행되면 좋겠다.”(응답자 A, D)

“주제분야의 전문정보 검색능력을 비롯한 주제분야 지식이 무엇보다 필요하며 이를 위해서 국립중앙도서관 등에서 역량강화를 위한 계속교육을 제공하면 좋겠다.”(응답자 C)

“사서 개인차원에서 지속적으로 학습하려는 노력이 필요하고, 관련 단체가 체계적으로 학습할 수 있는 프로그램을 최소비용으로 제공해 주면 좋겠다.”(응답자 B, D)

4) 도서관 역할 확대 및 변화에 대한 인식
기관의 지방 이전에 따른 물리적 공간 변화에 따라 상대적으로 열악한 환경에 처해진 내부 구성원들과 지역사회 구성원을 위하여 도서관 중심의 문화예술 프로그램 기획·제공의 필요성을 인식하고 있으나 현실적 어려움으로 지역단위별 기관들이 공동 프로그램을 운영하는 것이 용이할 것으로 응답하였다.

“기관이 지방으로 이전하게 됨에 따라 내부 구성원들과 가족을 위한 문화 프로그램이 있으면 좋겠지만 여력이 없어서 어렵다.”(응답자 B, C)

“지역사회의 문화 환경이 열악한데 우리 도서관이 뭔가 프로그램을 기획하고 제공하고 싶지만 단일 기관의 힘으로는 역부족이라 지역단위 내 기관들이 공동으로 프로그램을 운영하면 좋겠다.”(응답자 A, D)

저작권 및 지적재산권 업무관리의 필요성 등 도서관 역할 확대와 변화의 필요성에서 저작권과 지적재산권 관련 업무는 홈페이지 발간물관리와 밀접한 관련이 있어서 발간물을 관리하는 경우, 지식재산권이 도서관 업무로 확장될 가능성 높다고 생각하고 있었다. 또한 도서관

역할 확대에서 실제 도서관의 신생업무로 확대 될 경우를 대비해야 한다고 응답하였다. 방안 으로서 관련 전문역량 교육프로그램 개발이 필 요하고, 개발업무는 관련 전문단체나 기관에서 주관하기를 희망하였다.

“저작권 업무는 비전문적 업무로서 새롭게 업무 를 시작해야 하므로 체계적인 교육이 필요하 다.”(응답자 A, D)

“새 업무이므로 교육받을 수 있도록 국립중앙도서관에서 전문도서관을 위한 다양한 프로그램 을 계획하여 제공하면 좋겠다.”(응답자 B)

“지적재산권 관련 업무는 홈페이지 발간물 관리 와 관련이 있어서 도서관 업무로 확장될 가능성 이 높으므로 이에 대한 준비가 필요하다.”(응답 자 C)

5. 결론 및 제언

본 연구는 정보환경의 변화와 연구소 지방 이전 등의 물리적 환경 변화 속에서 정보서비스를 제공하는 전문 연구기관들의 서비스 현황 과 서비스를 기획·제공하는 사서의 인식에 대 한 조사연구를 수행하였다. 경제·인문사회연구회 산하 정책연구기관에 소속된 22개 전문도서관의 정보서비스 현황을 파악하기 위해 담당 사서에게 7영역, 12항목, 61문항으로 구성된 설문지를 배포하여 결과를 분석하였으며, 설문지 결과에서 추가 조사가 필요한 질문을 중심으로 전화 심층면담을 시행하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

계획단계에서, 업무 비중 현황은 연간계획

수립, 이용자 요구조사 실시, 기초통계 수집의 순으로 나타난 반면, 중요도에서 사서들은 이 용자 요구조사 실시를 가장 중요하게 인식하는 것으로 조사되었다. 조사·제공단계에서, 국내 의 학술DB, 전문정보시스템, 종합포털 검색순 으로 조사되고 있으나 중요도에서는 전문정보 시스템 검색을 중요하게 생각하였다. 제공 대 상에서, 연구과제 지원서비스 제공이 가장 많 이 이루어지며, 과제 프로파일 작성 관리와 연 구자 프로파일 작성 관리는 중요도에 비해 미 미한 수준이고 이용자 교육에서, 오프라인 교 육이 온라인 교육보다 더 많은 비중을 차지하 고 있었다. 또한 조사결과 제공에서, 개인별 SDI 서비스와 개인별 제공을 선호하였고, 실시 간 정보서비스와 함께 인쇄된 조사결과 자료도 병행 제공하였으나 주제분야 최신정보 조사는 중요성에 비해 실시 비율은 낮으며, 유관기관 홈페이지 검색도 중요도에서 낮게 나타났다. 평가단계에서, 이용자 평가 및 관리를 위해 절 반의 도서관에서는 설문조사 실시와 조사결과 의 자체 분석, 전문도서관 평가지표에 의한 서 비스 관리가 이루어졌으며, 정보서비스 제공 결과가 직원과의 관계 개선, 도서관과 사서의 위상 강화와 사서의 직무만족도 향상에 영향을 미친다고 생각하였다. 서비스 관련 정보시스템 운영에서, 모든 기관은 도서관 자체 홈페이지 를 소유하고 있으며, 기관 홈페이지를 활용한 도서관 자료 제공도 활발하나 검색용 별도 시 스템 개발/운영은 잘 시행되지 않았다. 사서의 전문성 신장을 위하여, 모든 도서관이 협력단 체에 가입하고, 주제분야 회의 참석, 상호대차 및 공동목록 참여와 협력형 정보서비스 체계 구축, 학습동아리 참여, 전문가 초청 강연, 업무

매뉴얼 작성 및 관리를 활발하게 진행하였다. 사서에게 필요한 능력으로, 주제분야 지식, 전문정보 검색 능력, 커뮤니케이션 능력, 언어 및 통계분석 능력, 종합 경영능력, 컴퓨터 & IT 기술로 나타나 모든 하위영역의 능력이 중요하게 인식되었다. 환경 변화에 따른 도서관의 역할 확대 및 변화에 대한 인식에서, 과반 이상의 도서관에서 기관 발간물 관련 공유 및 개방 관련 업무, 자문위원회 운영, 연구정보 관리툴 도입을 시행하고 있으나 지역사회 구성원 대상 서비스, 웹 콘텐츠 제작, 자체 기획 문화프로그램 운영은 원활하지 않았다. 전문적 서비스 제공의 애로사항은, 인력부족(업무 과다), 지식/기술 습득 어려움, 전문 배경지식 부족, 전문능력 개발 기회 부족의 모든 하위항목에서 지적되었다.

심층면담 결과에서 이용자 요구조사 실시보다는 수요자 중심의 정보서비스 제공과, 정책당국 대상 특화서비스보다는 소속기관 구성원에 대한 서비스를 우선적으로 고려하였다. 또, 정책연구기관의 보안 문제 등으로 SNS 서비스 제공에 신중한 자세를 보였으며, 기관 간 공통 업무에 관한 매뉴얼 제작과 공동 활용 필요성을 인식하였다. 주제분야 지식과 전문능력 개발 방안으로 자기개발 노력과 함께, 분야별 전문정보에 대한 체계적 공유와 학습 비용을 최소화하는 프로그램 활성화를 주장하였다. 한편, 지역단위별 기관들이 지역사회 구성원 대상 서비스와 자체 기획 문화프로그램을 공동 운영할 것을 제안하였고, 지식재산권이 도서관 신생업무로 확대될 경우를 대비해야 한다고 응

답하였다.

이 연구의 결과에 따른 제언은 다음과 같다.

첫째, 모든 도서관에 적용 가능한 업무내용을 담은 표준 매뉴얼을 직무중심의 모듈별로 제작하여 지속적으로 관리할 필요가 있다. 이는 인력 부족과 전문도서관을 둘러싼 환경 변화로 도서관의 역할과 직무가 다양화될수록 기본적인 부분에 대한 안정적 관리와 운영이 필요하기 때문이다. 매뉴얼 제작 또한 전문도서관 사서들의 참여 하에 전문도서관협의회 등을 중심으로 추진하는 것이 바람직할 것이다.

둘째, 전문도서관 사서들의 전문성 강화 교육을 실시하여 전통적인 도서관 업무와 함께 저작권, 자원 공유와 개방, 연구지원서비스의 전문적 관리 등 새롭게 요구되는 업무에 대한 능동적인 대응방안을 모색해야 한다. 이를 위해 지속적인 재교육과 새로운 정보기술의 적극적인 수용, 이용자의 정보이용 행태에 대한 관찰과 분석, 협력 체제 참여로 업무영역 확장에 능동적으로 참여해야 할 것이다. 특히, 한국전문도서관협의회, 국립중앙도서관(국립세종도서관) 등의 전문적 단체와 국가도서관의 역할도 매우 중요하다 하겠다.

셋째, 스마트폰과 각종 SNS를 중요한 소통 수단으로 하는 이용자층의 증가에 대비하여 도서관 정보서비스에서 SNS 활용 방안을 모색할 필요가 있다. 학자들의 소셜미디어 사용율 증가가 논문 인용에 긍정적 영향을 미친다고 지적한 논문결과를 고려하면 전문도서관 서비스에서도 소셜미디어를 활용한 전문정보의 확산 효과에 관심을 기울일 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 곽승진. 2001. 과학기술분야 전문도서관의 포털서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 12(1): 87-100.
- 김경철. 2009. 미래 환경변화에 따른 전문도서관의 서비스 개발방안. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 93-113.
- 김정희, 김태수. 2009. 도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구. 『정보관리학회지』, 26(3): 69-87.
- 노영희, 노동조, 안인자, 김성진. 2008. 주제전문서비스 운영실태 분석 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(4): 97-123.
- 안인자, 노동조, 노영희, 김성진. 2008. 국내 주제전문사서의 직무분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 533-549.
- 오윤석. 2017. 미디어 동시이용 행태분석: 스마트폰을 중심으로. 『KISDI STAT Report』, 17(8).
- 이용재. 2007. 전문도서관 마케팅 경영전략. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 335-351.
- 조성하, 한종엽. 2014. 전문도서관의 아웃리치 서비스에 관한 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 21: 203-207.
- 조찬식, 강성란. 2015. 국립박물관 자료실의 정보서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(3): 5-25.
- 조철현. 2015. 대학도서관 업무의 시대별 변천에 따른 특성 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(1): 135-170.
- 한종엽, 이승민, 서만덕. 2014. 전문도서관의 소셜네트워크 서비스 운영방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(3): 335-351.
- 홍순영 외. 2010. 국내 대학 및 전문도서관의 주제전문서비스 운영사례 연구. 『KES LI 전자정보포럼』, 2010년 4월 14-16일. 서울: 한국과학기술정보연구원.
- 황재영. 2011a. 전문도서관의 주제 전문서비스 운영 현황과 사서의 인식분석. 『한국도서관·정보학회지』, 42(4): 137-158.
- 황재영. 2011b. 전문도서관의 웹 사이트 분석을 통한 인터넷 마케팅 전략 수립에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 105-122.
- Barnes, I. 2014. "Twitter in Special Libraries: A Distributed Social Media Strategy." *Public Services Quarterly*, 10: 62-65.
- Profera, E., R. Jefferson, and N. Hosburgh. 2015. "Personalizing Library Service to Improve Scholarly Communication." *The Serial Librarian*, 68: 274-281.

- Schindler, T. 2003. "Outreach: Why, How and Who? Academic Libraries and Their Involvement in the Community." *The Reference Librarian*, 39(82): 199-213.
- Tennant, M. et al. 2006. "Evaluation of a Liaison Librarian Program: Client and Liaison Perspectives." *Journal of Medical Library Association*, 94(4): 402-409.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ahn, In-Ja, Dong-Jo Noh, Younghee Noh, and Sung-Jin Kim. 2008. "A Study on the Job Analysis of the Subject Specialist Librarians in Korea." *Journal of The Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 533-549.
- Cho, Chan-Sik and Sung-Ran Kang. 2015. "A Study on Information Services of National Museum Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(3): 5-25.
- Cho, Chul-Hyun. 2015. "A Study on the Characteristics of Jobs in Academic Libraries According to Different Generations." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(1): 135-170.
- Han, Jong Yup, Seungmin Lee, and Man Deok Seo. 2014. "An Study of Operational Strategy for Special Libraries on Social Network Service (SNS)." *Journal of The Korean Society for Library and Information Science*, 48(3): 335-351.
- Hong, Soonyoung et al. 2010. "A Case Study on the Subject Services of Korean University and Professional Libraries." *The Forum of KESLI*. April 14-16, 2010, Seoul: KISTI.
- Hwang, Jae-Young. 2011a. "An Analysis on Current Status of and Perception of Subject Specialized Services in Korean Special Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(4): 137-158.
- Hwang, Jae-Young. 2011b. "A Study on Formulating Internet Marketing Strategy by Analyzing Web Site of Special Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1): 105-122.
- Joh, Sungha and Jongyup Han. 2014. "A Study on the Outreach Service of Korean Special Libraries." *Proceedings of the Korea Society for Information Management*, 21: 203-207.
- Kim, Junghee and Tae-Soo Kim. 2009. "A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(3): 69-87.

- Kim, Kyung-Cheol. 2009. "The Differential Strategy & Future Challenge for Special Libraries in Korea: With a Special Regard to RSS and Mashup." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 93-113.
- Kwak, Seung-Jin. 2001. "A Study of Portal Service for Science and Technical Library." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 12(1): 87-100.
- Lee, Yong-Jae. 2007. "A Study on the Marketing Management Strategy of Special Libraries in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(3): 335-351.
- Noh, Younghee, Dong-Jo Noh, In-Ja Ahn, and Sung-Jin Kim. 2008. "An Analysis of Subject Specialized Services in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(4): 97-123.
- Oh, Yoonsuk. 2017. "Analysis of Media Simultaneous Use: Focused on Smartphone." *KISDI STAT Report*, 17(8).

