

# 활동이론에 근거한 대학도서관 전자책 서비스 담당자의 업무 분석\*

## Task Analysis of E-Book Service Academic Librarians Based on Activity Theory

조 예 본 (Yebon Cho)\*\*

이 종 욱 (Jongwook Lee)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 대학도서관 전자책 서비스 담당자의 업무 활동과 업무 수행의 어려운 점을 분석하여 서비스 업무 개선에 필요한 기초자료를 제시하고자 하였다. 이를 위해 학술정보통계시스템을 참고하여 전자책 보유 종수가 많은 대학의 전자책 서비스 담당자 9명을 대상으로 반구조화된 면담을 실시하였고, 수집한 자료는 활동이론을 적용하여 분석하였다. 연구 결과, 담당자들은 전자책 서비스 목표를 달성하기 위해 다양한 도구를 활용하고 있었으며, 교내외의 여러 구성원들과 소통하고 있었다. 또한 각 구성원들의 분업을 통해 서비스 업무가 지속되고 있었으며, 전자책 서비스 업무 활동과 관련한 교내 및 교외 수준의 규칙이 존재했다. 그러나 업무 활동 과정에서 예산 부족, 국내 전자책의 상이한 제작 방식과 이로 인한 이용의 불편함, 일부 구성원과의 의견 충돌 등의 갈등이 파악되었다. 나아가 담당자들이 언급한 전자책 서비스 개선방안을 콘텐츠 측면, 시스템 측면, 정책적 측면으로 구분하여 제시하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to provide background information for the improvement of e-Book service task in academic libraries through the task analysis of e-Book service librarians. The semi-structured interviews with 9 participants were analyzed using Activity Theory. The study results showed that participants have used various tools and interacted with diverse people to attain the goals of e-Book services. In addition, the division of labor and rules related to e-Book services were observable. However, there exist some problems in task performance, such as lack of budget, inconvenience of use due to unstandardized e-Book production, and disagreements of opinions. Furthermore, based on participants' responses, the ways of improvement of e-Book services in academic libraries were suggested in the aspects of content, system, and policy.

키워드: 대학도서관, 전자책 서비스, 사서, 업무 분석, 활동이론

Academic Libraries, E-Book Service, Librarians, Task Analysis, Activity Theory

\* 이 논문은 2021년도 경북대학교 대학원 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

\*\* 동아대학교 도서관 사서(ybc1007@dau.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 경북대학교 문헌정보학과 부교수(jongwook@knu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2021년 11월 21일 논문심사일자 : 2021년 11월 22일 게재확정일자 : 2021년 12월 4일  
한국비블리아학회지, 32(4): 89-109, 2021. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.4.089>

※ Copyright © 2021 Korean Biblia 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

전자책은 종이책에 상당하는 내용을 전자적으로 가공하여 이용할 수 있는 콘텐츠로서 개인용 정보 단말기(Personal Digital Assistants, PDA), 단말기 전용 뷰어 등의 표준화된 포맷으로 각종 전자매체를 통해 이용할 수 있는 것이다(한국전자출판협회, 2009; 장혜란, 2006). 전자책은 디지털 저작권 관리(Digital Rights Management, DRM), 고가의 단말기 등과 같은 제약이 있지만, 멀티미디어 요소와 검색 기능을 지원하여 이용의 편리성을 높이는 특성을 가진다. 특히 전자책 서비스는 이용자의 입장에서 언제든지 이용 가능하며, 온라인에서 쉽게 검색하고 접근할 수 있으며, 원하는 장으로 바로 접근할 수 있는 장점이 있다(Ashcroft, 2011; Chrzastowski, 2011). 이와 관련하여 대학도서관 이용자의 전자책 이용행태를 분석한 연구 결과에서 이용자들은 '이용 용이성', '온라인 대출/반납', '원문 접근성', '기능적 특성' 등을 전자책의 장점으로 언급하기도 하였다(남태우, 김진아, 2003; 남영준, 최성은, 2011).

도서관 차원에서 전자책 서비스의 도입은 공간 문제를 해결하고, 매년 감소하는 도서관의 대출 책수를 높이는 데 기여할 수 있으며, 장서 훼손 위험을 낮출 뿐만 아니라 관리 비용 절감, 통합 검색이 가능하다는 장점이 있다(김용욱, 2012). 국내 대학에서는 2001년 수원여자대학교가 전자책 서비스를 처음 시작한 이후, 많은 대학도서관이 전자책을 도입하여 현재는 대다수 대학이 전자책 서비스를 제공하고 있다. 1개

대학이 구독하는 전자책의 종수는 2016년에 평균 26,434종이었으나 2020년에는 평균 50,218종으로 최근 5년간 23,784종이 증가한 것으로 분석되었다(학술정보통계시스템, Rinfo).<sup>1)</sup> 대학도서관 장서에서 전자책 비중이 계속해서 증가하고 있는 것을 감안하면, 보다 효과적인 전자책 서비스를 위한 개선방안을 모색하기 위한 연구는 다양한 관점에서 심도 있게 수행될 필요가 있다.

기존의 전자책에 관한 연구는 출판학, 미디어학, 문헌정보학 등 여러 분야에서 전자책 수용 및 확산 측면의 연구(성동규, 성대훈, 2010; 이애리, 최재원, 김경규, 2012; 김경일, 2014), 전자책 이용동기 및 전반적인 이용행태에 관한 연구(남태우, 김진아, 2003; 장혜란, 2006; 남영준, 최성은, 2011; 송용구, 2018; 이수범, 장성준, 2013; 김민정 외, 2014), 전자책 서비스 측면의 연구(정진한, 박일중, 2007; 송미령, 2013; 김수정, 이지원, 2016) 등 다양한 연구가 수행되었다. 그렇지만 이러한 선행연구들은 대부분 이용자 관점에서 이루어진 연구가 많으며, 전자책 서비스 담당자를 대상으로 업무 활동과 애로사항을 이론적 분석 틀을 활용하여 체계적으로 분석한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 대학도서관 전자책 서비스 담당자를 대상으로 전자책 서비스 업무 활동 전반을 살펴보고자 문화역사 활동이론(Cultural-Historical Activity Theory)을 적용하였다. 활동이론의 기본 분석단위는 활동체제로서 주체, 객체, 도구 등 개인적 차원의 요소와 규칙, 공동체, 분업 등 집단적 차원의 요소들로

1) <http://www.rinfo.kr/>

구성된다. 이러한 활동이론을 적용하면 전자책 서비스 담당자의 업무와 관련한 활동체제를 구성요소별로 파악할 수 있고, 요소 간 상호작용과 모순(갈등)을 분석할 수 있다. 이에 본 연구에서는 활동이론에 근거한 대학도서관 전자책 서비스 담당자의 업무 활동과 업무 상의 문제점을 분석하였으며, 추가적으로 서비스 활성화를 위한 개선방안을 살펴보고자 하였다.

## 2. 선행연구 및 이론적 배경

### 2.1 전자책 관련 연구

관련 연구는 크게 전자책 이용 측면의 연구와 서비스 측면의 연구로 구분할 수 있다. 먼저, 전자책 이용 측면의 연구로 상당수는 기술수용 모델이나 이용과 충족 이론을 적용한 사례가 많았다. 예를 들어, 성동규와 성대훈(2010)은 기술수용모델을 적용하여 휴대용 전자책 단말기의 초기 수용 단계에 휴대용 전자책 단말기 기술이 사회 내에 수용되는 과정을 분석하였다. 또한 이수범, 장성준(2013)의 연구는 스마트미디어를 활용한 전자책 이용에 영향을 미치는 요인들을 알아보기 위해 기술수용모델을 바탕으로 분석모델을 설계한 연구로서, 전자책 체험기회 확대 및 다양한 콘텐츠 제공 등 스마트미디어를 이용한 전자책 활성화 방안을 제시하였다. 그리고 김민정 외(2014)는 전자책 이용 경험이 없는 잠재 이용자들을 대상으로 모바일 미디어를 통한 전자책 이용동기를 이용과 충족의 접근에서 분석하였다. 김경일(2014)은 전자책을 이용하는 대학생 집단을 대상으로 이용과

충족 접근 및 기술수용모델을 적용하여 전자책 이용자의 이용지속의도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보았다.

한편, 혁신저항모형을 적용하여 전자책 수용 및 확산에 영향을 미치는 혁신저항 요인을 분석한 연구로는 이애리, 최재원, 김경규(2012)의 연구가 대표적이다. 이들 연구에 따르면 사회적 규범을 통한 지각된 가치로 인해 강화된 자기효능감은 사용자 저항을 직접적으로 감소시키는 것으로 나타났으며, 전자책을 사용하기 위해 감수해야 할 전환비용은 사용자 저항을 강화시키지만 지각적 가치는 저항을 감소시키는 것으로 나타났다.

위에 제시된 연구들은 대부분 미디어 분야에서 이루어진 연구들이며, 문헌정보학 분야에서는 주로 대학생 및 대학도서관 이용자의 이용 행태를 분석한 연구들이 수행되었다. 구체적으로 남태우, 김진아(2003)는 전자책 출현 초기에 나타난 연구로 도서관 자원으로서의 전자책에 대해 고찰하고 대학도서관의 전자책 서비스 인식 및 이용실태와 발전방안을 분석하였다. 그리고 장혜란(2006), 남영준, 최성은(2011), 송용구(2018)는 대학생을 대상으로 전자책 이용 행태를 조사함으로써 전자책 이용 활성화 방안을 도출하였으며, 공통적인 활성화 방안으로 적극적인 홍보 및 이용 교육, 품질 높은 콘텐츠 제공 등을 제시하였다.

전자책 서비스 측면의 연구들은 대체로 전자책 자원을 관리하는 도서관 영역에서 수행되었다(정진한, 박일중, 2007; 송미령, 2013; 김수정, 이지원, 2016). 정진한, 박일중(2007)은 대구·경북지역 도서관의 전자책 서비스를 담당하는 사서들을 대상으로 전자책 시스템 도입

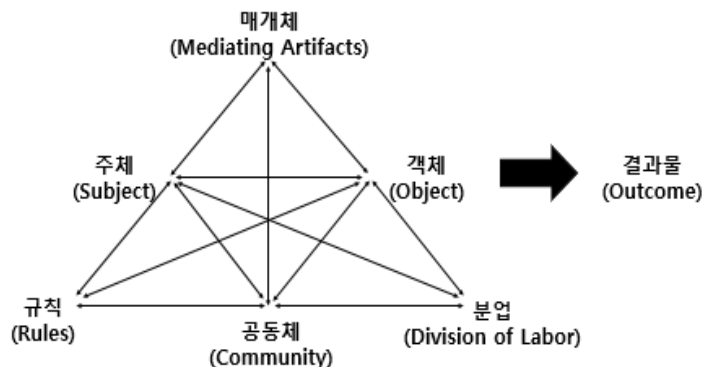
및 이용현황, 접근 및 목록 현황, 전자책 이용정책 등의 서비스 현황과 전자책 관련 문제점 및 개선방안을 분석하였다. 또한 김수정, 이지원(2016)은 두 군데의 대학도서관을 대상으로 전자책 서비스 실태를 조사하고 사서들과의 면담을 통해 전자책 관리 및 서비스의 장애요인과 현안을 파악하였다. 한편, 송미령(2013)은 국내 대학도서관과 출판사를 대상으로 다양한 전자책 비즈니스 모델을 살펴보고 국내 대학도서관의 전자책 수서 현황 및 문제점을 분석하였다.

## 2.2 활동이론

활동이론은 인간의 행동을 사회문화적 맥락에서 이해하고 분석하는 틀로서 활동체제를 구성하는 다양한 요소들을 명확히 규정하고 이들 간의 상호작용과 모순(갈등)을 밝히는 이론이다(Engeström, 1987; 설진성, 2013). 이는 비고츠키(Vygotsky)의 1세대 활동이론, 레온티브(Leont'ev)의 2세대 활동이론을 거쳐 앙게스트롬(Engeström)의 3세대 활동이론에 이르러 현

재의 이론적인 틀로서 정립되었다. 앙게스트롬(Engeström)은 <그림 1>과 같이 주체, 객체, 도구(매개체)에 규칙, 공동체, 분업 등의 사회적인 요소를 추가하여 집단적 차원으로 확장된 활동체제를 제시하였다(Engeström, 1987; Engeström, 2001; 최지혜, 2017).

주체는 활동에 참여하는 개인이나 집단이며, 객체(목표)는 주체에 의해 다루어지는 물질적·정신적 산물로서 도구를 통해 산출되는 활동의 대상이다. 도구는 주체가 목표(객체)를 달성하도록 행위를 매개하며 물리적, 상징적 도구 등 다양한 형식을 취한다. 또한, 규칙은 구성원의 행동과 상호작용을 규제하는 것으로 명시적인 규정, 법, 정책, 관습뿐만 아니라 암시적인 사회적 규범, 기준, 구성원 사이의 관계를 포함하며, 한 공동체에 의해 받아들여질 수 있는 행위 또는 활동들을 유도한다. 공동체는 동일한 객체에 관계하고 그 객체에 어느 정도 자신의 노력을 기울이고 있는 개인 또는 집단이다. 주체와 공동체의 구성원들은 규칙과 분업을 통해 하나로 묶여지며, 활동을 수행하기 위해 구성원들과 서로 의존한다. 분업은 서로 협동하는 공동체 구성원들



<그림 1> 확장된 활동체제 모형(Engeström, 1987, 78)

이 목표 달성을 위해 역할을 분담하는 것으로, 구성원들 간의 수평적 역할 분담뿐만 아니라 수직적 역할 분담을 포함한다(Engeström, 1987; 윤창국, 박상욱, 2012).

제3세대 활동이론은 4가지 차원의 모순(contradiction) 개념을 제시하였는데, 이는 활동체제 내부 및 활동체제 간의 복합적인 상호작용 과정에서 발생하는 갈등으로서 활동체제의 변화와 발전의 원동력 역할을 한다(Engeström, 1987; Jonassen & Rohrer-Murphy, 1999). 즉, 1, 2차적 모순은 활동체제 내부의 모순으로, 각각 중심 활동체제 구성요소 내에서 발생하는 자체적인 모순과 중심 활동체제 구성요소 간에 발생하는 모순을 의미하며, 3, 4차적 모순은 활동체제들 사이의 모순으로, 각각 중심 활동체제의 주체가 문화적으로 발전된 활동체제를 직면할 때 발생하는 모순과 중심 활동체제와 다른 여러 가지 이웃하는 활동체제 간에 발생하는 모순을 의미한다. 이들 모순은 활동체제 내에 다양한 혼란과 갈등을 발생시키면서도 활동체제를 혁신적으로 변화시키는 역할을 한다(Engeström, 1987; 윤창국, 박상욱, 2012). 이처럼 각 요소들을 규정하는 것을 포함하여 요소들 간의 모순, 그리고 이러한 모순들을 어떻게 해결하여 발전해 가는지를 중요한 분석의 대상으로 삼는 것이 제3세대 활동이론의 핵심이다(Engeström, 1987; 최지혜, 2017).

활동이론은 교육학, 심리학 등의 다양한 분야에서 적용되고 있으며, 문헌정보학 분야에서는 박지영, 박성재(2017)와 최시내, 오상희(2021)의 연구에서 활동이론이 적용된 바 있다. 박지영, 박성재(2017)는 활동이론을 사서 인턴십에 적용하여 인턴십 참여자들의 활동체제를 주체,

목표, 도구, 커뮤니티, 인턴십 계획 및 규칙, 업무와 역할, 성과로 구성하여, 각 요소 간의 갈등 관계를 체계적으로 분석함으로써 인턴십 프로그램 개선방안을 도출하였다. 또한 최시내, 오상희(2021)는 온라인 커뮤니티 중 하나인 에브리타임을 통해 대학생의 일상정보 이용행태를 분석하기 위해 활동이론을 적용하였으며, 이를 통해 대학생 온라인 커뮤니티 이용자의 공동체 의식에 따른 인식 차이, 온라인 커뮤니티 내에 존재하는 사회적 규범에 대한 인식 등을 살펴 보았다.

### 3. 연구방법

본 연구에서는 대학도서관 전자책 서비스 담당자를 대상으로 반구조화된 면담을 실시하였으며, 전체적인 면담지는 활동이론에 근거하여 개발하였다. 면담 항목은 주체, 객체, 도구, 규칙, 공동체, 분업 등 활동체제의 구성요소에 따라 구성하였으며, 구체적인 면담 내용은 <표 1>과 같다.

연구내용과 관련한 풍부한 정보를 제공해 줄 수 있는 참여자를 의도적 표집을 통해 선정하고자, 학술정보통계시스템(Rinfo)을 통해 전자책 보유 종수가 많은 상위 40개 대학을 식별하였으며, 상위 대학부터 면담 참여자를 섭외하였다. 특히 본 연구는 코로나19라는 특수한 상황에 수행되어, 대면 면담이 아닌 전화 면담을 실시하였다. 면담 과정에 9번째 참여자와의 면담부터 새로운 내용이 나오지 않는 이론적 포화상태에 도달하였다고 판단하여 면담을 종료하였다. 면담은 2020년 5월부터 10월까지 실

〈표 1〉 면담 항목 구성

범주	면담 내용
주체	개인적 배경정보(성별, 경력, 직책 등)
	전자책 서비스를 담당하게 된 동기
객체	현재 전자책 서비스를 제공하는 데 담당자의 업무
	이상적으로 생각하는 전자책 서비스의 모습, 현재의 모습과의 일치 정도
도구	전자책 서비스에서 이루고자 하는 목표 및 방해 요소
	전자책 서비스 업무에 사용되는 자료 및 도구
	전자책 서비스를 제공하기 위한 시간이나 비용 등의 적절성
규칙	전자책 서비스에 대한 홍보
	전자책 서비스 업무 절차
	전자책 서비스와 관련된 규칙, 방침
공동체	업무 활동을 하면서 지키기 어려웠거나 미흡하다고 생각되는 규칙
	전자책 서비스 활동 속에서 상호작용하는 사람들
분업	서비스를 하는 데 있어서 구성원들과의 갈등 및 해결 방법
	업무분장의 적절성
	전자책 서비스 담당자가 관습적으로 꼭 해야 하는 일
	전자책 서비스를 위한 구성원들의 역할
	구성원들이 분업을 통해 각자의 역할을 수행하는 데 있어서의 문제점

〈표 2〉 면담 참여자 배경정보

참여자	성별	도서관 업무경력	전자책 업무경력	담당 업무
P1	여	11년	2년	전반적 업무
P2	남	3년	2년 6개월	전반적 업무
P3	남	24년	3년	수서, 목록 업무
P4	여	19년	3년	구독, 이용자 서비스 업무
P5	여	33년	10개월	국내 전자책 수서, 이용자 서비스 업무
P6	여	19년	3년	국외 전자책 수서, 이용자 서비스 업무
P7	남	20년	3년	전반적 업무
P8	남	12년	1년	국외 전자책 전반적 업무
P9	여	5년 7개월	2년	국외 전자책 전반적 업무

시하였으며 면담시간은 약 40분에서 60분 정도 소요되었다. 면담 내용은 참여자의 동의를 구한 후 녹음하였으며, 녹음된 음성 자료는 분석을 위해 전사하였다. 면담 참여자의 배경정보는 〈표 2〉와 같다.

면담 내용 분석에는 자료를 수집하는 동안

현상, 개념, 범주 간을 지속적으로 비교 분석하는 반복적 비교(constant comparison) 분석기법을 활용하였다. 이에 따라 자료를 수집하는 동시에 분석을 진행하였으며, 연구 목적에 맞게 자료가 잘 수집되고 있는지, 추가적으로 수집되어야 할 자료는 없는지를 파악하여 기준

면담지의 질문들을 일부 수정하거나 새로운 질문을 추가하였다. 세부적인 자료 분석은 3 단계 즉, 개방 코딩, 범주화, 범주 확인 순으로 이루어졌다(유기웅 외, 2018). 개방 코딩 단계에서는 전사된 녹음자료를 반복적으로 읽으며 활동체제의 구성요소 및 모순별로 내용을 구분하였으며, 이와 더불어 주요 개념을 표현할 수 있는 단어나 어구로 코딩을 실시하였다. 이후 범주화 단계에서는 활동이론의 틀에 맞게 연결시키는 작업을 진행하였으며, 마지막으로 범주 확인 단계에서는 원자료와 비교하여 자료의 특성을 잘 설명할 수 있는 범주가 제대로 구성되었는지를 확인하였다. 추가적으로 분석한 내용 가운데 명료하지 않은 부분에 대해서는 4명의 담당자들과 추가 면담을 실시하여 명료화하였다.

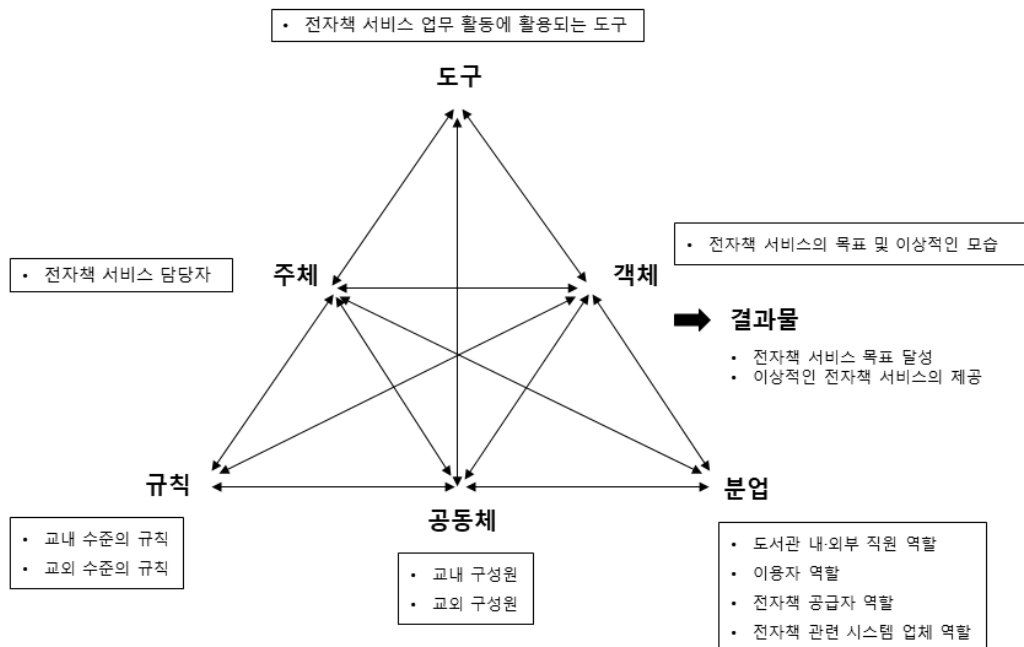
## 4. 연구결과

### 4.1 활동체제 구성요소별 분석

활동이론에서의 활동체제 구성요소는 주체, 객체, 도구, 공동체, 분업, 규칙으로 이루어져 있다. 이 연구에서는 주체에 해당하는 전자책 서비스 담당자들의 활동체제를 구성요소별로 심도 있게 분석하였으며, 주요 내용은 <그림 2>와 같이 요약할 수 있다.

#### 4.1.1 객체

전자책 서비스의 업무 활동에서의 주체는 서비스 담당자들이다. 이때 객체는 담당자가 전자책 서비스를 통해 달성하고자 하는 목표 즉, 전자책 서비스의 이상적인 모습을 의미한다. 면담



<그림 2> 전자책 서비스 담당자의 활동체제

참여자들이 생각하는 전자책 서비스의 목표 및 이상적인 모습으로는 ‘이용자 요구를 최대한 신속하게 충족시키거나 수요에 기반한 서비스를 제공하는 것(P1, P6, P8)’, ‘이용자가 스스로 인지하지 못하는 정보요구를 선제적으로 파악하는 것(P9 참고)’, ‘편리한 전자책 서비스를 제공하는 것(P2, P3)’, ‘긍정적인 이용 피드백을 받는 것(P7)’ 등이 주로 언급되었다.

“이용자가 구체적인 정보요구가 있을 수도 있지만, 저희가 추천을 해주거나 이용자 스스로가 몰랐던 수요를 발견하게 해주는 것도 중요한 역할이라고 생각해요. ‘이런 자원이 있는지도 몰랐는데 알게 되어서 나의 학습이나 연구에 도움이 되었다’는 것처럼요.” (P9)

이와 더불어 무제한 동시접속 가능한 라이선스, 전자책 플랫폼 표준화, DRM의 제약을 받지 않는 등 접근성이 확대된 서비스의 모습(P4 참고)과 전자책 판매 모델의 세분화 및 단행본과 동시 출판(P3) 등 장기적인 차원의 목표도 언급되었다.

“국내 자료만 해도 전자책이 표준화되어 있지 않아요. 그래서 서비스할 때 플랫폼마다 (방식이) 다르고 모바일 서비스 자체도 조금씩 다르고, 수서에서부터 등록하기까지 방식이 각자 상이해요. 어느 책이든 한 플랫폼에서 동일한 서비스를 제공받을 수 있게끔 그런 부분들이 표준화 되었으면 좋겠다는 생각이예요.” (P4)

#### 4.1.2 도구

참여자들은 업무 단계별로 다양한 도구들을

활용하고 있었는데, 이는 담당자의 업무인 예산 관리, 선정, 정리, 서비스 이용 제공, 서비스 관리 단계로 구분하여 살펴볼 수 있다. 특히 각 단계에서 활용된 도구들은 담당자가 업무를 효과적으로 수행하고 업무 활동 과정에서 가지는 서비스 목표를 달성할 수 있도록 매개 역할을 하는 것이다.

##### 1) 예산 관리 도구

예산 관리와 관련한 도구로는 전자책 예산 확보 및 확충을 위한 설득자료가 조사되었다. 전자책 예산의 경우 대학마다 배정되는 방식이 상이하나, 대부분 다른 전자자원들과 함께 배정되는데 다른 자료 유형의 예산에 비해 전자책 예산은 많지 않은 편이었다(P3 참고). 또한 일부 담당자들은 전자책 예산을 확보 또는 확충하기 위한 설득자료로서, 대학평가 및 대학도서관 진흥법 장서 기준 등의 대학도서관 현황 관련 객관적인 통계자료를 사용하고 있는 것으로 나타났다(P5 참고).

“전자책 예산이 정해져 있는 것이 아니라 전자저널, DB, 전자책이 같은 항목에 묶여있어요. 전자저널, DB에 비하면 전자책은 예산이 적은 편이에요. 전자저널 예산이 남거나 DB에서 가격이 내려가거나 구독을 안 하는 것이 있으면 그 예산으로 살 수 있어요.” (P3)

“저희는 대학도서관 진흥법의 ‘재학생 1인당 (연간) 2책씩 점차 증가’라는 기준을 맞춰야 해요. 그리고 대학평가에서 전국 순위 중 우리 도서관의 평가 순위가 어느 정도인지, 다른 학교와 비교해서 저희에게 추가 지원을 해달라는 방식

으로 평가 순위와 연결되어야 설득력이 있잖아요. 이처럼 예산이 왜 필요한지에 대해 근거자료를 만드는 거죠.” (P5)

## 2) 선정 도구

전자책 선정과 관련한 도구는 선정 계획 단계와 선정된 전자책을 검토하는 단계에서 사용하는 도구들이 식별되었다. 먼저, 선정 계획 단계에 활용하는 것으로 이용자 수요에 근거한 도구로 국내 전자책 제공업체별 희망도서 신청 플랫폼, 자관 희망도서 신청 플랫폼, ProQuest DDA(Demand Driven Acquisition) 서비스, 이용통계가 많이 언급되었다. 특히 대다수 참여자들은 국외 전자책을 선정할 때, ProQuest사의 DDA 서비스를 사용하여 이용자의 구매 요청을 받는다고 언급하였다. 해당 서비스는 기관에서 구독 또는 구매한 전자책이 아닌 경우에 온라인에서 '5분 미리 보기'를 제공하며, 이용자가 구매를 희망하는 경우, '구매요청' 버튼을 통해 실제 구매까지 이어질 수 있도록 하는 것이다.

그리고 대부분의 참여자들은 이용통계를 보고 이용자들의 수요를 확인하고 있는 것으로 나타났으며, 이를 통해 전자책 업체별로 이용이 되지 않는 것들은 구독을 취소하거나 선정하는데 활용하고 있었다. 특히 국외 전자책을 담당하는 일부 참여자들은 '접근 거부(Access Denied)' 통계를 확인하고 있었는데(P6 참고), 이는 이용자들이 원하는 전자책을 찾기 위해 도서관 홈페이지에서 검색했으나 자관에서 구입 혹은 구독하지 않아 접속을 거부당한 데이터들을 모은 통계를 말한다.

“주요 국외 출판사의 전자책에 접속해서 거부되는 통계가 나와요, 서지 검색은 되는데 저희 학교가 구독을 안 해서 열람할 수 없는 통계를 모은 데이터가 있어요. 저는 Springer, Wiley 등 주요 출판사에서 나오는 전자책의 이용량을 봐요, Denied Access Data라고 하는데 그런 데이터를 보고 해당 양이 많은 주제 분야, 출판사를 확인하고 선정할 때 도움을 받거든요.” (P6)

추가적으로 담당자들은 이용자들의 직접적인 수요 외에도 해외 전자책 수서 플랫폼(예, ProQuest의 OASIS, EBSCO의 GOBI Library Solution, EBSCO의 ECM), 해외 서평지(예, Choice Review) 등을 통해 국외 전자책을 선정하고 있었으며, 국내 전자책은 업체에서 제공하는 신간 리스트, 출판사 홈페이지 등을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 선정 검토 단계에서 주로 사용하는 도구로는 업체 및 출판사 홈페이지, 기타 검색엔진 등이 있었으며, 이러한 도구들을 활용하여 선정하고자 하는 전자책의 내용을 검토하는 것으로 나타났다.

## 3) 정리 도구

전자책 정리 업무는 목록 구축 및 저장 작업을 포함하며, 관련 도구로는 목록 구축을 위한 목록 데이터, 도서관자동화시스템(LAS), 전자책 저장 서버 등이 있었다. 자관의 목록을 구축하기 위해 전자책 제공업체로부터 목록 데이터를 제공받는데, 구입을 통해 영구 소장하는 전자책에 대해서는 MARC 데이터를 제공받고 있었으며, 구독하는 전자책에 대해서는 서지정보 메타데이터를 엑셀 파일 형식으로 제공받고 있었다(P2). 이때, 전자책 제공업체가 제공하는

MARC 데이터를 바로 올리지 않고 자관의 규칙에 맞게 목록 수정 작업을 행하는 경우도 있었다(P1).

도서관에서 기본적으로 사용하는 도서관자동화시스템(LAS)으로 Alma, SOLARS가 빈번하게 언급되었으며, Libeka(P9), Intota(P8)를 사용하는 경우도 있었다. 대부분의 참여자들은 해당 시스템을 통해 전자책 업체에서 제공받은 MARC 데이터를 업로드하고, 개별 전자책에 등록번호를 부여하고 있었다. 특히, 일부 참여자가 사용하고 있는 SOLARS에서는 MARC 반입 기능과 메타데이터 반입 기능이 구분되어 있어 MARC 데이터는 한 건씩 업로드하며, 메타데이터는 엑셀 파일로 일괄적으로 업로드하고 있었다(P2). 반면, 한 참여자의 경우 메타데이터는 LAS에 업로드하고 있지 않다고 답하였는데, 그 이유로 도서관 목록 검색에 너무 많은 결과가 노출되는 등의 문제가 있기 때문인 것으로 나타났다(P9).

구입한 전자책에 대한 저장 서버를 이용할 때, 전자책을 자관 서버에 저장하는 경우와 출판사의 서버를 이용하는 경우로 구분되었다. 대부분의 대학도서관은 국내 전자책의 경우 자관 서버에 설치하며(P5), 국외 전자책은 해당 출판사의 서버를 이용하면서 자관의 LAS에는 서지정보만 구축하여 서비스하는 것으로 나타났다(P1).

#### 4) 서비스 이용 제공 도구

서비스 이용 제공 도구로는 프록시(Proxy) 서버, 전자책 플랫폼, 검색서비스 시스템 등이 언급되었는데, 가장 중요하게 언급된 것은 전자책 플랫폼에 관한 것이었다. 국내 전자책은

교보문고, Yes24, 북큐브, 웅진 OPMS 등 다양한 벤더가 플랫폼을 제공하고 있었으며, 대부분의 도서관에서는 이용자들에게 개별 플랫폼을 제공하고 있으나, 국내 전자책을 한 곳에서 검색할 수 있는 통합 사이트를 제공하는 경우도 있었다(P7). 국외 전자책은 ProQuest Ebook Central, EBSCOhost ebook, Springer e-Book, Wiley e-Book 등 출판사 및 어그리게이터의 플랫폼을 제공하고 있으며 해당 플랫폼의 URL로 링크시켜 홈페이지에서 별도의 뷰어 없이 이용할 수 있도록 서비스하고 있었다. 특히 국외 전자책의 경우, 연말에 컨소시엄을 통해 전자저널, 웹DB 등과 함께 계약하므로 대부분의 담당자들은 국외 전자책을 패키지로 구독 및 구입하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 구입한 전자책이 자관 홈페이지에서 검색될 수 있도록 디스커버리 혹은 메타검색 서비스를 제공하고 있었으며, 특히 디스커버리 서비스 도구로는 많이 활용되는 순으로 ProQuest의 Summon(P5, P6, P8), Ex Libris의 Primo(P3, P4), EBSCO의 EDS(EBSCO Discovery Service)(P7) 등의 솔루션이 언급되었다.

#### 5) 서비스 관리 도구

서비스 관리 도구로는 도서관 홈페이지의 게시판, 이메일, 주제가이드(LibGuides), 뉴스레터 등의 이용 안내 및 홍보 도구가 있었다. 이러한 도구를 활용하여 자관의 행사와 각종 업체 및 출판사의 새로운 전자책 관련 서비스나 이벤트 등을 홍보하기도 하였고, 주제가이드나 큐레이션 등을 통해 전자책 플랫폼 이용 방법을 설명하기도 하였다. 도서관 홈페이지 Q&A, 전화, 이메일 등을 통해 전자책 관련 이용자들이

의 민원을 해결하기도 하였는데, 대부분의 참여자들은 이러한 도구를 활용하여 이용자들이 문의한 불편 및 불만 사항, 이용방법 등에 대해 답변을 하고 이용자와 직접적으로 소통하고 있었다.

#### 4.1.3 공동체

서비스 담당자들은 업무를 수행하고, 서비스 목표를 달성하는 과정에서 교내외의 여러 유형의 사람들과 소통하고 있었으며, 이들은 도서관 내·외부 직원, 이용자 등의 교내 구성원과 전자책 공급자, 시스템 업체 등의 교외 구성원으로 구분되었다.

##### 1) 교내 구성원

도서관 내부직원 중 상급자와는 업무 및 서비스 계획과 관련하여 많은 소통을 하고 있었으며, 주로 팀장급 관리자가 언급되었다. 동료 직원들과는 주로 예산 조정 문제로 소통하거나 업무 관련하여 오류 및 이용자 문의 사항에 대해 공유하고 있었다. 이때, 동료 직원들로는 전자저널 담당자(P2 참고), 단행본 담당자(P8), 정기간행물 담당자(P4) 등 다른 유형의 자료를 담당하는 사람들이 언급되었으며, 교내 전산팀과도 소통하며 전자책 시스템 오류를 해결하고 있었다(P9).

“예산 문제에 있어서는 전자저널 담당자분과 소통을 많이 해요. 전자저널은 다른 분이 담당하고 계시는데, 전자자원 예산 내에서도 저희끼리 조정하는 경우가 많아서 자주 논의하고 있어요.” (P2)

도서관 외부직원의 경우, 해당 대학의 본부

내 예산을 담당하는 직원이 언급되었으며, 이들은 전자책 예산 문제로 소통하고 있었다(P9). 다음으로 이용자는 주로 학생 및 교수를 포함하며, 이들은 이용 문의나 서비스 불편 사항 및 오류 사항 등에 대해 주로 논의하는 것으로 나타났다. 특히 교수들과는 강의 교재와 관련한 부분을 자주 논의 하고 있는 것으로 나타났다(P1).

##### 2) 교외 구성원

담당자가 주로 소통하는 교외 구성원은 전자책 공급자와 전자책 관련 시스템 업체가 있으며, 이 외에 대학도서관 간 협의체도 있었다. 전자책 공급자는 출판사, 대행사, 어그리게이터 등을 포함하며, 대부분의 담당자들은 이들과 주로 전자책 관련 정보와 출판사 플랫폼의 오류 및 개선사항에 대해 소통하고 있었다. 전자책 관련 시스템 업체와는 시스템 오류 혹은 서비스 셋업과 관련하여 소통하고 있는 것으로 나타났다(P9). 이 외에 일부 참여자들은 다른 대학도서관 사서들과도 소통하고 있었는데, 특히 국·공립 대학의 경우, 대학도서관 간의 협의체를 통해 예산 관련 정보를 공유하고 있었다(P5, P6).

#### 4.1.4 분업

서비스 업무 활동에서 각 구성원들(도서관 내·외부직원, 이용자, 전자책 공급자 및 시스템 업체)의 역할은 상이했다. 먼저, 서비스 담당자의 역할은 각 대학도서관의 업무 분장에 따라 차이가 있었다. 예를 들면 전자책 업무 중 수서 및 목록 업무나 구입이나 구독 업무와 같이 서비스의 일부만 담당하는 경우도 있었으며(P3, P4), 서비스 전반을 담당하기도 하였다

(P1). 담당자가 업무 활동 속에서 상호작용하는 구성원들의 유형과 역할을 살펴보면 다음과 같다.

1) 도서관 내·외부직원

도서관 내부직원으로서 팀장급 관리자와 동료 직원, 도서관 외부직원으로서 전산팀, 대학 본부 내 예산팀의 역할이 파악되었다. 먼저, 도서관 내부직원 중 팀장급 관리자는 주로 업무 계획을 세우고, 전자책 서비스의 방향을 결정하며, 전자책 예산에 대한 총괄을 담당하고 있는 것으로 밝혀졌다(P1, P7). 다음으로 동료 직원들은 각 대학도서관의 업무 분장에 따라 전자책 서비스 내에서 다른 업무(예, 전자책 구독 업무, 전자책 이용 교육, 대학 내 다른 캠퍼스의 주제 분야 전자책 업무 등)를 담당하거나(P2), 담당자와 함께 예산 문제를 논의하고 있었다(P6). 이 밖에 일부 참여자들은 서비스 도중 문제가 생기거나 전자책 관련 문의가 있을 때 동료 직원들과 공유하고 있다고 응답하였다(P4). 도서관 외부직원 가운데 전산팀의 역할로는 시스템 셋업 및 관리, 시스템 오류 개선 및 보완 업데이트 등이 언급되었다(P9). 이 외에도 대학 본부 내 예산팀은 서비스에 필요한 전자책 예산을 실질적으로 배분하며 예산을 총괄하고 있는 것으로 나타났다(P5).

2) 이용자

이용자는 자신들이 원하는 자료를 신청하여 수요를 직접적으로 표출하거나, 서비스에 대한 피드백을 제공하고 오류 및 불편 사항을 보고하는 역할을 하였다. 예를 들어, 한 참여자는 콘텐츠 측면에서 이용자들의 구체적이고 다양한

수요가 있음을 언급하였고(P2 참고), 또 다른 참여자는 이용자들이 링크 오류를 보고하거나 이용방법에 대한 설명이 필요함을 요청하여 서비스 개선방안을 도출하였다고 언급하기도 하였다(P9).

“요즘에는 교육용 만화도 많고, 그래픽 노블(novel)이라고 해서 그림이 들어간 소설에 대한 입수를 확대해줬으면 좋겠다고 하는 요청도 있어요. 그리고 전자책 중에는 프로그램을 같이 실행할 수 있는 것도 있고, 아니면 동영상도 같이 탑재된 것도 있는데, 이런 콘텐츠를 구입해 달라는 요청도 있어요.” (P2)

3) 전자책 공급자 및 시스템 업체

전자책 공급자인 출판사, 벤더, 대행사들은 담당자가 요청한 양식에 따라 MARC 데이터 및 메타데이터를 가공하여 제공하는 역할을 수행하고 있었다(P7). 또한 전자책 신간 리스트 및 신규 서비스, 최신 동향 등 전자책 관련 각종 아이디어를 제공하고 있으며(P1), 이용통계를 공유하면서 선정 업무에 도움을 주고 있었다(P4). 다음으로, 전자책 관련 시스템 업체들은 전자책 담당자들이 업무 활동에서 사용하는 도서관 자동화 시스템, 검색서비스 시스템 등 다양한 시스템의 오류를 개선하거나 관련 정보를 업데이트하는 역할을 수행하고 있었다(P9).

4.1.5 규칙

서비스 담당자의 업무 활동에서는 교내외 수준의 다양한 규칙들이 존재했으며, 해당 규칙들은 도서관에서의 전자책 이용이나 서비스, 공급자 차원의 전자책 제공 과정에 영향을 미

치고 있었다. 교내 수준의 규칙으로는 전자책 선정과 관련한 내용이 자주 언급되었다. 많은 대학에서는 전자책 선정 규정이나 지침이 별도로 존재하지 않아 자관의 단행본 지침을 준용하고 있으며, 대학 장서로의 적합성을 가장 중요하게 여기고 있었다(P2). 이 외에 기업 간 거래(Business to Business, B2B)로 구입하거나(P3), 단행본과 중복되는 자료는 구입을 생략한다는 등의 수서 규정이 있었다(P8). 다만, 예외적으로 상당수 참여자들은 코로나19로 인해 이용자들이 도서관 이용에 제약이 있어 전자책의 중복 구입을 허용하고 있다고 언급하였다(P5).

일부 참여자들의 경우, 전자책에 대한 수요가 증가하면서 강의 교재를 우선적으로 선정한다는 기준을 언급하였다(P1). 그리고 대학의 특성에 맞게 새로운 트렌드를 익힐 수 있는 전자자원을 중요시하여 'e-First' 정책을 내세워 단행본보다는 전자책을 우선 수집하고 있는 경우도 있었다(P9 참고).

“과학기술 분야는 트렌드를 익히는 게 중요하기 때문에 저널이나 학회 발표자료 위주로 (입수) 하거든요. 저희 도서관에서는 종이책보다는 전자자원을 더 중요한 콘텐츠로 간주해요. 그래서 저희는 'e-First'라고 해서 전자자료를 우선 수집해요.” (P9)

교내에서의 전자책 이용 규칙과 관련하여서는 국내 전자책 이용 시 업체별 뷰어 설치 과정에 대한 사항이 빈번하게 언급되었다. 구체적으로 이용자들은 국내 전자책을 이용하기 위해 해당 전자책을 제공하는 업체의 뷰어를 설치해야 하며, 전자책을 이용하기 위해서는 로그인 과정

이 필수적이라는 것이었다(P9).

교외 수준의 규칙으로는 국내 전자책의 DRM 적용과 업체별 서로 다른 제작 방식이 언급되었다. 특히 국내 전자책 제공업체별로 전자책 플랫폼을 각자의 방식으로 제작하여 플랫폼별 이용방식이 상이하다는 점이 가장 많이 언급되었는데, 예를 들어 한 참여자는 대형 출판사의 전자책 플랫폼의 경우 오디오가 지원되지만 규모가 작은 전자책 업체의 플랫폼에서는 오디오 지원이 되지 않는 경우가 있다고 언급하였다(P5).

## 4.2 활동체제 모순 분석

전자책 서비스 담당자가 업무를 수행하는 과정에서 발생하는 갈등으로서 1차, 2차, 4차 모순에 대해 분석하였다. 다만, 전자책 서비스 업무 활동에 대해 새롭게 제시된 방법이나 효과적으로 수행되고 있는 대학도서관의 사례들이 제시되지 않았다는 점에서 3차 모순은 분석하지 않았다. 주요 분석 결과는 다음과 같다.

### 4.2.1 1차 모순

1차 모순은 전자책 서비스 담당자의 서비스 업무에 대한 활동체제 구성요소 내의 모순을 의미하며, 주체 내의 모순과 도구 내의 모순이 파악되었다. 먼저, 주체 내의 모순으로 서비스 담당자들이 전자책 서비스를 담당하게 된 계기는 대부분 업무 분장에 의한 것으로 자발적인 동기를 가지고 전자책 서비스를 담당하는 전문가로서의 모습과는 거리가 있는 경우가 있었다(P9). 또한 주체가 집단인 경우, 서로 간의 의견이 일치하지 않는 경우도 존재하였다(P5, P6).

다음으로 도구 내의 모순으로는 전자책의 본

래 사용가치가 전자책 공급자의 상업적 이익을 취하려는 교환 가치와 충돌하고 있는 경우가 분석되었다. 전자책은 실물로 존재하는 것이 아니므로 다수의 이용자가 하나의 전자책을 동시에 볼 수 있다는 이점이 있으나, 국내 전자책은 국외 전자책과는 달리 단행본과 같이 대출 및 반납하는 라이선스 형태이므로 이미 대출된 전자책을 이용하기 위해서는 다른 이용자가 반납할 때까지 기다려야 한다는 문제가 있었다(P1, P9). 여기에는 국내 전자책 제공업체들의 상업적인 이익을 충족하려는 간접적인 목표가 내재되어 있어 전자책 본래의 사용가치와 갈등을 일으키게 되는 것이다. 이 밖에 전자책의 패키지 형태로 인해 생기는 문제점도 분석되었다. 이는 가격 대비 풍부한 콘텐츠를 이용할 수 있다는 사용가치 측면과 묶음 상품을 통해 전자책 공급자들이 이익을 취하려는 목적인 교환가치 측면이 갈등을 일으키면서 패키지 간 중복 자료의 생성(P3), 패키지 내 불필요한 자료 수록(P6), 패키지 내 모든 자료에 대한 목록 작업의 어려움(P7) 등의 문제점이 발생하는 것으로 나타났다.

#### 4.2.2 2차 모순

2차 모순은 전자책 서비스 담당자의 활동체계의 구성요소 간 모순을 의미하며, 본 연구에서 가장 두드러지게 나타난 모순이다. 본 연구에서는 주체와 공동체 간, 주체와 분업 간, 객체와 도구 간, 객체와 규칙 간, 공동체와 규칙 간의 모순이 분석되었다.

##### 1) 주체 vs. 공동체

주체와 공동체 간의 모순으로는 담당자와 구

성원 간의 목표의 차이가 언급되었다. 담당자들은 주로 이용자들이 원하는 자료를 제공하고자 하나, 상급자의 경우 예산 조정이나 배정에 중점을 두에 따라 담당자들은 본인의 목표대로 업무를 수행하는 데 한계가 있는 것으로 파악되었다(P1). 그리고 담당자의 업무 범위를 벗어나는 이용자들의 요구도 언급되었는데, 특히 일부 참여자들은 이용자가 특수한 주제의 이용 범위가 좋은 자료에 대한 구입을 요청하는 부분에 어려움을 겪는 것으로 나타났다(P3, P8). 이와 더불어 대학 본부에서 실질적인 예산 배분을 담당하는 직원이 도서관의 자료구입비를 축소하려 한다는 점이 어려움으로 분석되었다. 특히 코로나19로 인해 많은 대학들이 재정적인 어려움을 겪고 있어 학생들이 요청하는 전자책 서비스 제공에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다(P5 참고).

“학생들 등록금 반환을 하고 나서 돈이 부족하니까 (본부에서) 자료구입비 예산을 깎으려고 해서 (애를 먹고 있어요). 얼마 전에 총학생회에서 전자책 300종을 요청하셔서 구입해야 하는데, 학교에서는 돈이 없으니까 덩치가 큰 자료구입비를 자꾸 줄이려고 하는 거예요.” (P5)

##### 2) 주체 vs. 분업

일부 참여자들의 경우 전자책 업무가 본인에게만 과도하게 집중되어 있거나(P2), 직원 수가 적어 혼자서 많은 업무량을 담당하고 있는 경우가 있었다(P3). 반면, 이용자의 부실한 역할 수행으로 업무에 애로사항을 겪는 경우도 분석되었다. 구체적으로 이용자들이 전자책 수요를 표출하지 않거나(P2), 이용 교육에 대한

참여가 저조하여 담당자들이 서비스를 제공하는 데 어려움을 겪고 있기도 하였다(P3).

### 3) 객체 vs. 도구

모든 담당자들이 공통적으로 언급한 것으로, 부족한 전자책 예산은 서비스 목표를 달성하는데 가장 큰 저해 요인으로 분석되었다. 예산 문제로 인해 이용자들의 수요를 충족시켜주지 못하고 있는 경우도 있었으며(P1), 기존 구독하고 있는 전자책을 중단해야 한다고 언급한 경우도 있었다(P9). 이처럼 예산 문제는 모든 대학도서관이 겪고 있는 어려움으로서, 특히 코로나19로 인해 예산 확보에 더욱 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

한편, 담당자가 업무 과정에서 다양한 도구를 사용함에 따라 불편함을 느끼고 있는 것도 보고되었다. 몇몇 참여자는 전자책 제공업체의 플랫폼이 분산되어 있어 각각 복본 조사와 주문 및 납품 업무에 어려움을 겪고 있는 점을 언급하였으며(P2, P5), 한 참여자는 관리자 시스템인 LAS와 이용자 시스템인 홈페이지의 연결이 매끄럽지 않은 점과 국내 전자책 통합사이트에서 업체별 플랫폼으로 연결할 때 오류가 잦은 점을 언급하였다(P9).

### 4) 객체 vs. 규칙

담당자가 서비스 목표를 달성하는 데 있어 저작권 문제가 걸림돌이 되는 것으로 나타났다. 특히 국내 전자책은 주로 교양서 위주이며, 실제 이용자들이 필요한 학술 도서에 대해서는 저작권 문제로 거의 출판되지 않아 서비스 제공에 어려움이 있는 것으로 드러났다(P7).

한편, 전자책 시장 내의 다양한 이해관계도

담당자의 서비스 목표 및 업무 활동을 저해하는 요인으로 언급되었다. 국내 전자책 시장 내 이해관계로 인해 개별 업체마다 상이하게 제작된 뷰어와 모바일 앱을 모두 설치해야 한다는 점은 이용자들의 편리한 이용을 목표로 하는 담당자들에게 장애요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 이러한 문제점은 국외 전자책에도 동일하게 발생하였는데, 벤더마다 플랫폼을 독립적으로 운영하고 있어 플랫폼별로 계정을 만들어야 하며, 이용 방법도 다른 점이 지적되었다(P9).

또한, 국내 전자책은 기업 간 거래(B2B)로 이루어지므로 전자책으로 바로 출판이 되지 않는 점으로 인해 해당 예산이 단행본으로 많이 전용되며, 이는 결국 담당자가 다양한 콘텐츠의 전자책을 제공하는 데에도 한계가 있다고 보고되었다(P3 참고).

“신간은 전자책으로 바로 출판이 되지 않기 때문에 해당 예산이 단행본으로 많이 전용돼요... ..B2C(Business to Customer, 기업과 소비자 간 거래)로 구입하듯이 전자책이 단행본과 비슷한 시기에 출판되면 저희도 전자책을 구입할텐데, 이미 단행본은 시중에 나왔는데 6개월 이후에 전자책으로 나오니까 구입하지 않는 거죠.” (P3)

### 5) 공동체 vs. 규칙

이용자들이 국내 전자책을 이용하기 위해서는 전자책 뷰어 혹은 모바일 앱을 설치하는 과정이 필요하다. 이러한 과정은 전자책 제공업체 별로, 그리고 PC 및 모바일 기기에 따라 설치하는 과정이 상이하기 때문에 이용자들은 매우 번거롭게 여기고 있었다(P3 참고). 또한 한 참여자는 DRM으로 인해 이용자들이 전자책 이용

에 불편함을 겪고 있다고 언급하였는데, 이용자가 학습 및 연구를 위해 전자책을 오랫동안 이용해야 하는 경우 DRM으로 인해 2주마다 자동으로 반납되어 서비스 이용에 방해가 되고 있는 것으로 나타났다(P9).

“이용자들이 전자책을 검색하면 결과는 한 곳에서 다 볼 수 있지만 OO의 책을 이용하려면 OO 앱이나 뷰어를 깔아야 하잖아요? 그리고 다른 출판사에서 판매하는 책을 검색하면 그 출판사 뷰어나 앱을 또 설치해야 해요. 쉽게 말해서 다섯 개면 다섯 개의 출판사의 앱과 뷰어를 다 설치해야 하니까 좀 번거롭죠.” (P3)

#### 4.2.3 4차 모순

4차 모순은 서비스 담당자의 중심활동과 이웃하는 중심활동 간의 모순을 의미하며, 본 연구에서는 이용자들이 원하는 자료를 즉각적으로 제공하고자 하는 담당자들의 업무 목표와 전자책 생산 및 공급자의 영리적 목표와의 충돌이 파악되었다. 구체적으로 대다수 참여자들은 ‘전자책 패키지 형태’, ‘기관 판매 금지’ 등의 조건들이 저자가 출판사와 계약 당시에 세운 조건들로서, 도서관에서 개입할 수 있는 부분이 아니기 때문에 전자책을 자관의 장서로 입수하는 데 한계가 있다고 언급하였다. 이는 결국 담당자가 이용자들의 요구에 맞는 다양한 콘텐츠의 전자책을 제공하는 데 한계가 있을 수 있다는 것을 의미한다(P5).

### 4.3 전자책 서비스 개선방안

많은 담당자들은 전자책 서비스에 대한 긍정

적인 인식을 갖고 있었는데, 특히 본 연구가 수행된 시점에는 코로나19로 인해 도서관 이용에 제약이 있었으므로 전자책 서비스를 확대해야 한다는 의견이 많았다. 이에 부가적으로 참여자들에게 전자책 서비스 개선방안에 대해 질문하였고, 이에 대한 응답을 중심으로 서비스 개선방안을 콘텐츠, 시스템, 정책 측면으로 나누어 정리하였다.

#### 4.3.1 콘텐츠

대학도서관은 이용자들의 학습 및 연구의 패턴에 맞는 다양화된 콘텐츠의 전자책을 제공할 필요가 있는 것으로 분석되었다. 한 참여자는 최근 교육용 만화, 그래픽 소설, 동영상에 내재된 전자책 등 다양한 콘텐츠가 포함된 전자책이 제작되고 있으며 실제로 이에 대한 이용자들의 요구가 늘어나고 있다고 언급하였다(P2). 또 다른 참여자는 전자책 내에서 동영상 강의, 학회 세미나, 컨퍼런스 등 다양한 정보 자원을 복합적으로 제공하는 플랫폼이 나와야 할 시기라고 언급하기도 했다(P7).

#### 4.3.2 시스템

시스템적인 측면으로는 먼저, 전자책 수서 업무의 간소화를 지원하는 시스템 개발이 필요한 것으로 나타났는데, 구체적으로 한 참여자는 이용자가 신청한 전자책을 제공하는 과정에 담당자가 개입함으로써 즉각적으로 제공하지 못한다는 점을 문제점으로 언급하였다(P8). 전자책 수서과정에는 예산이 투입되어야 하므로 담당자가 개입할 수밖에 없는 구조이기는 하나, 이 과정을 보다 효율화하여 좀 더 신속한 서비스가 제공될 필요가 있는 것으로 볼 수 있다.

다음으로, 담당자들의 업무 효율을 높이고 이용자들에게 원활하게 서비스할 수 있도록 LAS의 전자자원 관리기능이 개선될 필요가 있음이 제시되었다. 최근 해외의 도서관 솔루션 업체들이 이에 대한 효율적인 업무를 위하여 다양한 솔루션을 개발하였으나, 국내 실정에는 적합하지 않는 한계가 있었다. 이와 관련하여 한 참여자는 전자자원 선정 및 계약 업무부터 서비스 업무까지 하나의 관리 시스템으로 이루어질 수 있도록 하는 LAS는 아직 없음을 지적하여, 이에 대한 시스템 개발이 필요함을 언급하였다(P9).

#### 4.3.3 정책

정책적 측면의 개선방안으로는 첫째, 대학도서관에서의 전자책 예산이 충분히 확보될 필요가 있음을 알 수 있었다. 구체적으로 대부분의 참여자들이 전자책 예산이 다른 자원에 대한 투자에 비해 적은 편이라 언급하였는데, 이로 인해 서비스 업무 수행에 많은 어려움이 있는 것으로 드러났다. 둘째, 전자책 제공업체별로 제작 방식이 표준화될 수 있도록 하는 정책이 수반되어야 하는 것으로 나타났다. 업체별로 플랫폼이 통합되지 않은 점은 담당자들 뿐만 아니라 이용자들에게도 큰 장애물로 작용하나, 이러한 문제를 대학도서관 차원에서 해결하기에는 한계가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 담당자를 대상으로 한 직무 교육과 전자책 서비스 업무의 표준화된 지침이 필요한 것으로 나타났다. 한 참여자는 전자자원을 관리하는 사서로서 표준화된 프로토콜이나 업무 지침이 부재하다는 점을 언급하였고, 담당 업무에 빈번한 변화가 있으므로 담당자를 위한 체계적인 직무 교육도 필요하다고 응답하였다(P9).

## 5. 요약 및 결론

본 연구는 전자책에 대한 이용자 및 사서들의 인식과 이용이 지속적으로 높아지고 있는 가운데 대학도서관 전자책 서비스 담당자의 전반적인 업무 활동을 활동이론을 적용하여 사회적 맥락에서 분석하였고, 특히 업무에서의 애로사항을 체계적으로 조사하였다. 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

담당자들은 이용자의 요구를 능동적으로 만족시키기 위한 접근성과 이용성이 높은 전자책 서비스를 위해 예산 관리, 선정, 정리, 서비스 이용 제공 및 관리 등의 다양한 도구를 활용하고 있었다. 또한 업무 수행 과정에 교내 구성원(도서관 내·외부 직원 및 이용자) 및 교외 구성원(전자책 공급자, 시스템 업체, 대학도서관 협의체)과 소통하고 있었으며, 이러한 구성원들이 각기 제 역할을 함으로써 서비스 업무가 이루어지고 있었다. 또한 전자책 서비스를 위한 교내 수준의 수서 및 이용 규정과 DRM 적용이나 업체별 제작 방식 등의 교외 수준의 규칙이 파악되었다.

전자책 서비스 업무상의 갈등은 활동체제의 모순을 통해 파악하였는데, 1차 모순으로는 담당자의 내적 갈등과 전자책의 사용가치와 교환가치 간의 충돌이 있었다. 다음으로 특히 2차 모순 즉, 담당자와 공동체(상급자, 이용자, 대학 본부)의 의견 불일치, 담당자의 과도한 업무 담당, 서비스 목표 달성을 위한 부족한 예산, 플랫폼 이용의 불편함 및 저작권 문제 등이 파악되었다. 나아가 이용자 입장에서는 전자책 제공업체에 따라 서로 다른 뷰어나 앱을 사용해야 하는 문제가 있는 것으로 나타났다. 끝으로

담당자의 전자책 서비스 목표와 전자책 생산 및 공급자의 영리적 목표 간에도 갈등이 발생할 수 있음이 나타났다.

면담 참여자들의 의견을 바탕으로 도출한 전자책 서비스의 개선방안으로는 첫째, 이용자들의 요구에 부응하는 다양화된 콘텐츠를 제공하여야 하며, 둘째, 효율적인 전자책 업무를 지원하는 시스템 개발 및 개선이 필요한 것으로 나타났다. 끝으로 정책적 측면에서는 전자책 예산에 대한 안정적이고 독립된 예산이 필요하며, 전자책 제공업체별 제작 방식의 표준화와 담당자를 위한 체계적인 교육이 필요함을 알 수 있었다.

본 연구의 한계점으로는 담당자의 활동체제 분석에만 국한하여, 관련 이해관계자(예, 전자책 공급자)의 활동체제를 포괄적으로 분석하지 못한 한계가 있다. 또한, 전자책 보유 종수가 상대적으로 많은 대학의 담당자를 대상으로 면담을 실시하여, 다양한 대학도서관 상황을 반영하지 못하였다. 그리고 담당자의 활동체제 분석에만 중점을 두어, 활동체제의 문제점을 해

결하기 위한 개선방안을 체계화하지 못한 한계가 있다. 후속 연구에서는 이러한 한계점을 보완하여 담당자의 활동체제와 상호작용하는 활동체제를 함께 분석하고, 서비스 업무의 개선안을 도출하여 양적 연구를 통한 연구 결과에 대한 확장이 필요할 것이다.

코로나19로 인해 대학도서관에서 이용자들의 전자책 서비스 이용은 증가하고 있으며, 이러한 이용행태의 변화는 포스트 코로나 시대에도 어느 정도 유지될 것으로 예상된다. 이에 따라 대학도서관에서의 전자책 서비스 업무에 대한 이해를 높이고, 업무상의 문제점을 개선하여 서비스를 활성화하는 노력이 필수적이다. 다만 서비스가 더욱 원활하게 수행되고 활성화되기 위해서는 도서관 내부적인 노력뿐만 아니라 대학 차원의 예산 지원, 전자책 플랫폼의 표준화 등의 정책적인 뒷받침도 필요하다. 또한, 도서관계와 전자책 업계 그리고 저자 간의 협력이 이루어질 때 보다 다양하고 양질의 콘텐츠 제공이 가능할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김경일 (2014). 전자책의 수용결정요인에 관한 연구: 전자책 이용동기, 지각된 용이성과 유용성을 중심으로. 한국출판학연구, 40(3), 5-28.
- 김민정, 이양환, 백상기, 장병희 (2014). 모바일미디어를 통한 전자책 이용의도에 영향을 미치는 요인: 단말기 간 차이를 중심으로. 사이버커뮤니케이션학보, 31(1), 5-43.
- 김수정, 이지원 (2016). 대학도서관 전자책 관리 및 서비스 실태 분석: A와 B 대학도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 47(4), 1-24. <https://dx.doi.org/10.16981/kliss.47.4.201612.167>
- 김용욱 (2012). 대학도서관 국내전자책 서비스의 이용자 만족도 분석. 석사학위논문, 경북대학교 대학원 문헌정보학과.

- 남영준, 최성은 (2011). 대학도서관 전자책 서비스 이용자 만족도에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 45(1), 287-310. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.1.287>
- 남태우, 김진아 (2003). 대학도서관 전자책 서비스에 관한 연구. *정보관리연구*, 34(2), 25-53. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2003.34.2.025>
- 박지영, 박성재 (2017). 활동이론을 적용한 사서인턴십 개선 방안 연구: 인턴십 참여자의 관점에서. *한국문헌정보학회지*, 51(1), 307-332. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.1.307>
- 설진성 (2013). 활동이론에 근거한 초등교사의 구성주의 교육 실천 분석. 박사학위논문, 경희대학교 대학원 교육학과.
- 성동규, 성대훈 (2010). 휴대용 eBook 단말기 이용의도에 영향을 주는 요인에 관한 연구. *한국출판학 연구*, 36(1), 299-326.
- 송미령 (2013). 국내대학도서관의 전자책 수서에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 송용구 (2018). 전문대 학생의 전자책 독서 인식에 관한 연구. *한국독서교육학회지*, 5(1), 29-48.
- 유기웅, 정종원, 김영석, 김한별 (2018). 질적연구방법의 이해 (개정판). 서울: 박영스토리.
- 윤창국, 박상옥 (2012). 문화역사적 활동이론의 이론적 발전과 평생교육연구에 주는 시사점. *평생교육학연구*, 18(2), 113-139.
- 이수범, 장성준 (2013). 스마트미디어를 활용한 전자책 이용에 영향을 미치는 요인 연구. *커뮤니케이션학연구*, 21(2), 5-33.
- 이애리, 최재원, 김경규 (2012). 전자책 수용에 대한 사용자 저항 결정요인: 혁신특성과 사용자태도를 중심으로. *한국전자거래학회지*, 17(4), 95-115. <http://dx.doi.org/10.7838/jsebs.2012.17.4.095>
- 장혜란 (2006). 대학생의 웹기반 전자책 이용에 관한 연구. *정보관리학회지*, 23(4), 233-256. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2006.23.4.233>
- 정진한, 박일종 (2007). 도서관에서의 전자책 관리와 서비스 방안에 관한 연구: 대구·경북지역 도서관을 중심으로. *정보관리연구*, 38(3), 31-58. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2007.38.3.031>
- 최시내, 오상희 (2021). 온라인 커뮤니티 에브리타임을 통한 대학생의 일상정보 이용행태에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 52(3), 239-266. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.239>
- 최지혜 (2017). 활동이론에 근거한 박물관 교육담당자의 구성주의 교육 실천 활동 분석. 석사학위논문, 경희대학교 교육대학원 박물관·미술관 교육전공.
- 한국전자출판협회 (2009). 한국전자출판물인증센터 인증규정.  
출처: <http://www.kepa.or.kr/Certify/Rule.aspx>
- Ashcroft, L. (2011). Ebooks in libraries: an overview of the current situation. *Library Management*, 32(6/7), 398-407. <http://dx.doi.org/10.1108/01435121111158547>
- Chrzastowski, T. E. (2011). Assessing the value of ebooks to academic libraries and users.

- Proceedings of the 9th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services: Proving Value in Challenging Times, 53-61.
- Engeström, Y. (1987). *Learning by Expanding: An Activity-theoretical Approach to Developmental Research*. Helsinki: Orienta-Konsultit.
- Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1), 133-156.  
<http://dx.doi.org/10.1080/13639080020028747>
- Jonassen, D. H. & Rohrer-Murphy, L. (1999). Activity theory as framework for designing constructive learning environments. *Educational Technology Research and Development*, 47(1), 61-79.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Choi, J. H. (2017). *Using Activity Theory to Analyze Activities Prescribed for Museum Education Officers to Practice Constructivist Education*. Master's thesis, Kyunghee University.
- Choi, S. N. & Oh, S. H. (2021). Everyday life information behaviors of college students on online communities: a case study of everytime. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(3), 239-266. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.239>
- Jang, H. R. (2006). The use of web-based electronic books among undergraduate students. *Journal of the Korean society for information management*, 23(4), 233-256.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2006.23.4.233>
- Jung, J. H. & Park, I. J. (2007). A study of the management of e-book and its service scheme in libraries. *Journal of Information Management*, 38(3), 31-58.  
<http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2007.38.3.031>
- Kim, G. I. (2014). Acceptance decision factors of the e-book: perceived ease of use and perceived usefulness. *Studies of Korean Publishing Science*, 40(3), 5-28.
- Kim, M. J., Lee, Y. H., Baek, S. G., & Jang, B. H. (2014). Factors affecting the usage intention of electronic books via mobile media: focusing on the differences among devices. *Journal of Cybercommunication Academic Society*, 31(1), 5-43.
- Kim, S. J. & Lee, J. W. (2016). An analysis of the current practice of e-book management and services in academic libraries: focused on a and b academic libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(4), 1-24.

<https://dx.doi.org/10.16981/kliss.47.4.201612.167>

- Kim, Y. W. (2012). An Analysis of User Satisfaction with Domestic e-Book Services in University Libraries. Master's thesis, Kyungpook National University.
- Korea Electronic Publishing Association (2009). Korea Electronic Publication Certification Center's Certification Regulations. Available: <http://www.kepa.or.kr/Certify/Rule.aspx>
- Lee, A. R., Choi, J. W., & Kim, K. G. (2012). The determinants of user resistance to adopting e-books: based on innovation characteristics and user attitude. *The Journal of Society for e-Business Studies*, 17(4), 95-115. <http://dx.doi.org/10.7838/jsebs.2012.17.4.095>
- Lee, S. B. & Jang, S. J. (2013). The effect on e-book usage by smart media. *Korean Journal of Communication Studies*, 21(2), 5-33.
- Nam, T. W. & Kim, J. A. (2003). A study on the e-book service of university library. *Journal of Information Management*, 34(2), 25-53. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2003.34.2.025>
- Nam, Y. J. & Choi, S. E. (2011). A study on user satisfaction with e-book services in university libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1), 287-310. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.1.287>
- Park, J. Y. & Park, S. J. (2017). Enhancement of library internship reflecting participants' opinions based on activity theory. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(1), 307-332. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.1.307>
- Seol, J. S. (2013). An Activity Theoretical Analysis on Elementary Teachers' Practice of Constructivist Education. Doctoral dissertation, Kyunghee University.
- Seong, D. G. & Seong, D. H. (2010). Examining variables affecting the intention to use ebook reader. *Studies of Korean Publishing Science*, 36(1), 299-326.
- Song, M. R. (2013). A Study on the E-book Acquisition in Korean University Libraries. Master's thesis, Sookmyung Women's University.
- Song, Y. K. (2018). A study on the recognition of e-book reading of college students. *Journal of the Reading Education Society*, 5(1), 29-48.
- Yoo, K. W., Jung, J. W., Kim, Y. S., & Kim, H. B. (2018). *Understanding Qualitative Research Methods* (revised ed.). Seoul: Park Young Story.
- Yoon, C. K. & Park, S. O. (2012). Theoretical development of cultural historical activity theory and implications to lifelong education. *Journal of Lifelong Education*, 18(2), 113-139.

