

# 내용분석을 통한 대학도서관 디지털 참고정보서비스(전자게시판) 활성화에 관한 연구\*

## A Study on the Digital Reference Service using Electronic Bulletin Boards in Academic Libraries through Content Analysis

박희진 (Hee-Jin Park)\*\*

박성재 (Sung-Jae Park)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 국내 대학도서관의 디지털참고정보서비스 현황을 분석하고 전자게시판을 중심으로 그 이용행태를 분석하여 향후 디지털 참고정보서비스 활성화를 위한 방법을 제언하고자 하였다. 205개 대학도서관 웹사이트를 분석하여 디지털참고정보서비스의 개괄적인 현황을 파악하고, 봉사대상 인구수와 도서관 웹 사이트 접속건수, 참고정보서비스 제공건수를 기준으로 선정된 4개의 대학에 실제 접수된 디지털 참고정보서비스의 질의유형, 답변의 구성형식, 정확성, 응답기간 등을 분석하였다. 본 연구의 결과가 대학도서관 디지털 참고정보서비스가 당면하고 있는 현실적 문제점을 파악하고, 이를 개선하기 위한 해결책으로 실제적인 지침과 모형개발의 기초자료로 활용되기를 기대한다.

### ABSTRACT

This study aims to investigate the current state of digital reference services using electronic bulletin boards in Korean academic libraries and to suggest improvements. Through the examination of 205 academic library websites, 56 libraries were identified to use electronic bulletin for digital references. The digital reference service questions and responses from four libraries were further analyzed: the types of reference question, the structure and accuracy of answers, and digital reference completion time. The implications of this study for future research and practice lie in its provision of a systematic way to design practical guidelines for virtual reference services.

키워드: 디지털 참고정보서비스, 온라인 참고정보서비스, 전자게시판, 사서에게 물어보세요, 참고질의, 내용분석

digital reference services, online references, electronic bulletin, Ask a Librarian, reference questions, content analysis

\* 본 연구는 한성대학교 교원연구장려금 지원과제임.

\*\* 한성대학교 인문대학 지식정보학부 조교수(papermod@hansung.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 한성대학교 인문대학 지식정보학부 조교수(spark@hansung.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2013년 11월 29일 ■ 최초심사일자: 2013년 12월 20일 ■ 게재확정일자: 2013년 12월 23일

■ 정보관리학회지, 30(4), 175-193, 2013. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.4.175]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

인터넷의 등장과 새로운 통신기술의 발달은 도서관과 사서들에게 보다 적극적으로 이용자 서비스를 제공할 수 있는 기회를 마련해주었다. 참고정보서비스의 경우 과거 면대면이나 전화, 팩스 등을 통한 서비스에서 시간적·공간적인 제약이 있었다면 현재의 인터넷 공간은 24시간 서비스 제공으로 공간 및 시간적인 확장을 이루었다. 이러한 기술의 발달이 도서관 사서들에게는 도서관 서비스를 이용자들에게 가까이 가져갈 수 있다는 점에서 기회로 작용했다. 특히, 전자게시판, 채팅 등의 새로운 기술들이 적용되고 도서관 간의 협력을 통해 정보서비스를 제공하는 협력형 디지털참고정보서비스(Collaborative Digital Reference Service: CDRS) 등의 기법들이 소개되면서 도서관 위상은 물론 사서의 전문성 제고에 기여할 것으로 기대된다(국립중앙도서관, 2011).

디지털 참고정보서비스를 위해 사용된 기술 중에서 전자게시판 기능은 서비스 초기 모형으로 제안되었고 현재에도 광범위하게 사용되고 있다. 전자게시판을 통한 참고정보서비스는 질문이나 답변을 데이터베이스에 축적하여 검색을 통해 다른 사람이 답변을 참고할 수 있도록 한다는 장점을 가지고 있다. 또한 참고질의에 대한 답변을 담당사서는 물론 이용자들도 참여할 수 있다는 특징을 가지고 있다(윤인순, 2003). 단순히 질문을 통해서만이 자신의 정보요구를 해결할 수 있는 일대일의 방식이 아닌 자신과 동일하거나 유사한 질문을 가진 사람의 글과 그

에 대한 답변을 통해 자신의 문제를 해결할 수 있다. 또한 다른 사람의 질의에 모두가 참여할 수 있다는 점에서 다대다의 소통과 공유의 공간이 될 수 있다.

전자게시판을 활용한 참고정보서비스의 제공은 국내외 많은 연구자들의 관심주제였다(김형규, 2000; 윤인순, 2003; 이명희, 이미영, 2003; 최은주, 1999). 특히, IFLA는 디지털참고정보서비스를 위한 가이드라인을 제시하면서 전자게시판을 이용한 참고정보서비스의 방향을 제시하고 있다. 이러한 장점과 가이드라인에도 불구하고 국내의 전자게시판을 활용한 참고정보서비스는 그 활용도가 매우 낮다. 다양한 유형의 질문들이 있지만 대부분이 도서관 이용에 대한 사항이라는 점은 참고정보서비스의 한계를 드러낸다고 할 수 있다(이명희, 이미영, 2003).

따라서 본 연구는 국내의 대학도서관을 대상으로 디지털참고정보서비스의 현황을 분석하고 전자게시판을 중심으로 그 이용행태를 분석하였다. 이러한 분석을 통해 본 연구는 디지털참고정보서비스 활성화를 위한 방법을 제안하였다. 본 연구를 위해 205개의 대학도서관 웹사이트를 분석하였고 이들 중에서 봉사대상인구수와 도서관 웹사이트 접속건수, 참고정보서비스 제공 건수를 기준으로 4개 대학을 선정하여 디지털 참고정보서비스의 내용을 분석하였다.

### 1.2 연구의 범위

본 연구에서는 국내 대학도서관에서 많이 이용되고 있는 디지털 참고정보서비스의 유형 중 전자게시판을 이용한 정보서비스를 대상으로 하였는데, 범위는 '사서에게 물어보세요', '참고질

의', 'Ask a Librarian' 등 참고정보의 목적을 가지고 개설된 전자게시판에 게시된 질의들만 참고정보서비스 질의로 간주하였다. 반면에 '자유게시판', 'Q&A', '건의질문' 등의 일반게시판 성격의 메뉴에 접수된 질의들은 연구 분석 대상에서 제외하였다. 이는 불특정 다수의 도서관 이용자에게 알릴 내용을 공지하여 두루 보게 하는 도서관의 일상적인 안내나 건의를 위한 질의응답이라는 점에서 제외하고, "정보를 얻고자 하는 개개의 이용자에게 사서가 제공하는 인적 협조" (노옥순, 1995; 정종기, 2006, p. 179, 재인용)인 참고정보의 본질을 강조하고자 하는데 있다.

## 2. 선행연구

디지털 참고정보서비스는 오늘날 인터넷의 발전에 따라 이용자와 사서의 직접대면에 의한 전통적인 참고정보서비스에서 이메일, 실시간 채팅, 웹 폼 서비스 등 인터넷을 활용한 다양한 형태의 정보봉사로 확대된 의미로 사용되고 있다.

국내에서 디지털 참고정보서비스에 대한 논의와 연구는 1990년대 후반부터 시작되었으며, 초기에는 대학도서관이나 전문도서관을 중심으로 수행되었다. 문정순(1997)은 디지털 참고정보서비스를 위한 모형을 제시하였는데, 참고정보서비스에 대한 정책 마련과 함께 공개적 질의를 위한 전자게시판과 비공개적 질의를 위한 전자메일을 활용하기를 제안하였다. 이재운(1999)은 국내 전문연구도서관의 디지털 참고정보서비스의 이용현황을 분석하고, 주제전문 지식을 갖춘 사서가 많지 않는 국내 전문연구

정보센터의 실정에서 전자게시판을 이용하여 이용자와의 상호작용을 활성화하여 정보서비스를 보완하기를 제안하였다.

이 외에도 디지털 참고정보서비스의 이용을 효율적으로 제공하기 위한 방안들로 도서관 웹사이트 접근성과 인터페이스 개선, 이용자의 인식 향상, 마케팅 전략에 이르기까지 다양한 연구가 꾸준히 진행되었다. 장혜란(2004)은 디지털 참고정보서비스의 이용과 서비스 향상을 보다 촉진하기 위하여 커뮤니케이션 기법, 전자정보원의 활용과 제공 정책, 추가적 절차와 기능 등에 대하여 사서의 교육과 정보의 교환에 대한 중요성을 강조하였다. 김달식(2004)은 일반적인 도서관 이용문의와 구분하기 위한 참고정보서비스에 대한 안내를 제공하고 FAQ, 웹 폼 형태 등의 다양한 서비스를 활용할 것을 제안하였다.

대학도서관을 중심으로 디지털 참고정보서비스 제공 및 이용현황을 파악하는 연구에 적용되는 공통된 기준들은 디지털 참고정보서비스 제공 여부, 인터페이스 접근 수준, 명칭, 커뮤니케이션 도구, 참고질의 수, 참고질의 유형, 응답비율 등으로 구성되었다. 디지털 참고정보서비스의 현황을 분석한 선행연구의 결과들을 종합해 보면, 실제 많은 대학도서관이 디지털 참고정보서비스를 제공하고 있으나, 디지털 참고정보서비스의 이용이 저조한 것으로 조사되었다. 이용자의 질의 유형에 있어서는 순수한 참고질문이 차지하는 비율이 극히 일부밖에 불과하며, 도서관 정책이나 기타 사항에 관한 질문이 대부분인 것으로 나타났다(이명희, 이미영, 2003; 장혜란, 2003; 유재옥, 2000).

국내 선행 연구 중 디지털 참고정보서비스를

위하여 가이드라인을 제안한 연구로는 고아름, 정은경(2011)의 연구를 들 수 있다. 이들은 국내 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 체계적인 운영을 위해 가이드라인 개발이 필요함을 지적하고, 108명의 대학도서관 디지털 참고정보서비스 담당 사서를 대상으로 가이드라인 구성요소들을 설문조사하였다. 제안된 가이드라인은 계획, 운영, 평가 단계로 구분하고 있으며, 운영 단계에서 질문과 답변에 관하여 답변 소요시간, 질문유형별 답변제공형식, 제공 가능한 답변범위, 후속상호작용방법, 담당 사서의 올바른 서비스 태도 등을 가이드라인에 포함해야 한다고 제안하였다.

국외의 경우는 디지털 참고정보서비스의 실태를 분석하는데 있어서 그 질의의 답변의 내용을 분석하고 평가하는 연구들이 꾸준히 수행되고 있다. 평가도구로는 IFLA(International Federation of Library Associations and Institutions)와 RUSA(Reference and User Services Association)의 가이드라인이 주로 이용되었다. IFLA와 RUSA의 가이드라인은 전통적인 참고사서의 지침에 디지털 정보서비스 분야를 보완, 수정하여 서비스에 대한 정확성, 완전성, 유용성 등을 중심으로 서비스를 제공할 때 따라야 할 구체적인 지침들을 제공하고 있다. 이 가이드라인을 바탕으로 실제 참고정보서비스에 접수되는 채팅의 대화기록이나 질의와 답변의 내용을 분석하고 평가하는 연구들이 다수 수행되고 있다(Chowdhury, 2001; Croft & Eichenlaud, 2006; Gilbert, Liu, Matoush, & Whitlatch, 2006; McClure, Lankes, Gross, & Choltco-Devlin, 2002; Pomerantz, Lou, & McClure, 2006; Shachaf & Horowitz, 2008;

Walter & Mediavilla, 2005).

그러나 국내의 선행 연구들 중에서 아직까지 보다 양질의 서비스와 정확한 답변을 제공하기 위한 지침을 마련하기 위하여, 디지털 참고정보서비스에 접수된 질의들에 대한 사서들의 답변을 면밀히 조사하고 분석한 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구는 국내 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 제공과 이용 현황을 개괄적으로 살펴보고, 실제 접수된 이용자의 질의 유형과 사서의 답변 내용을 조사 분석함으로써 양질의 디지털 참고정보서비스 제공을 위한 사서들의 지침 마련에 기여하고자 한다.

### 3. 연구 방법

본 연구는 국내 대학도서관의 전자계시판 기반의 디지털 참고정보서비스를 조사하기 위해 다음의 두 가지 방법으로 진행되었다. 첫째, 국내 대학도서관의 전자계시판 기반의 디지털 참고정보서비스 현황을 조사하기 위해 학술정보통계시스템의 등록된 220개의 대학도서관 웹사이트를 분석하였다. 조사시점에서 동일 대학의 2개 이상 캠퍼스 도서관이 하나의 도서관 웹사이트를 공유하는 경우, 이를 하나의 대학도서관으로 간주하였다. 따라서 이를 제외한 총 205개 대학도서관을 분석대상으로 하였다. 디지털 참고정보서비스 제공 및 관련 특성에 관한 데이터는 2013년 5월 도서관 홈페이지에 직접 접속하여 관찰함으로써 수집하였다.

둘째, 국내 대학도서관의 전자계시판 기반의 디지털 참고정보서비스 내용분석을 위하여, 4개의 대학도서관을 선정하여 전자계시판 기반

의 디지털 참고정보서비스의 질의와 답변 내용을 분석하였다. 한국학술정보통계시스템의 봉사대상인구수, 웹사이트 접속건수, 참고정보서비스 제공건수를 분석하여 4개의 대학도서관을 선정하였다. 3개의 기준이 모두 높은 경우의 대학도서관 두 곳과 모두 낮은 두 곳을 선정하였다. 4개의 도서관이 대표성을 띄고 있다기보다는 전자게시판을 이용한 디지털 참고정보서비스의 내용분석을 실시하기 위해서 30개 대학도서관 중에서 임의로 선정되었다. 데이터 수집은 분석 대상 도서관의 웹 사이트를 조사하여 2012년 7월 1일부터 12월 31일까지 접수된 참

고질의 응답기록을 소급하여 수집하였다. 공개된 전자게시판 유형의 디지털 참고정보서비스에 게시된 질의만을 취급하였기 때문에 연구자들이 접근할 수 없었거나 각 도서관이 질문들을 삭제한 경우에는 분석대상에 포함되지 않았다. 따라서 대학도서관들이 접수한 참고질의의 총 수는 실제와 다를 수 있다.

분석을 위한 질의의 유형과 정의는 McClure 등(2002)의 연구에서 사용한 9가지 유형의 질의를 선정하였다. 본 연구에서 디지털 참고정보서비스 질의유형 분석틀로 사용한 각 유형별 질의는 <표 1>과 같다.

<표 1> 디지털 참고정보서비스 질의의 유형

질의유형	정의	세부유형
서지정보 확인형	출판물에 관한 사항에 관한 질의. 서지, 색인, 도서관목록, 종합목록과 같은 서지도구들을 탐색하여 이용자가 찾고자 하는 자료에 대한 서지정보(저자 사항, 판 사항 등)가 정확하고 완전한지를 대조, 확인하는 질의를 포함	• 소장여부확인
안내형	색인과 같은 서지자료 사용법이라든지 원하는 자료를 찾는 방법에 관한 질문. CD-ROM, 데이터베이스 검색방법, 온라인 목록 검색 방법 등에 관한 질문과 도서관 서비스에 대한 이용 방법(how-to)에 관한 질문 포함	• 시설안내(장소, 위치, 운영시간 등) • 전자자료(DB, 전자저널 등) 이용방법안내 • 전자도서관/모바일서비스 이용안내 • 기타이용안내(출입증 발급방법 등)
자료검색형	어떤 한 주제나 저자에 대한 조사가 필요한 질의. 한 두 가지 이상의 서지정보 원을 검색하여 자료의 범위를 출판년도, 출판지, 학술잡지 등으로 자료 형태를 제한하여 정보를 구하는 질문	• 주제검색 • 저널검색
기타 참고질의	디지털 참고정보서비스의 범주에는 해당하나 다른 참고질의 유형에 속하지 않는 질의. 복수의 질의유형에 해당하는 질의도 포함	• 희망도서요청 • 소재불명도서 신고 • 대출, 반납(연체) 관련 확인요청
참고질의외	디지털 참고정보서비스 범위 밖의 질문들로 도서관 내 다른 부서나 외부 기관, 서비스를 이용할 수 있도록 안내가 필요한 질의	• 도서관정책관련 • 건의사항
즉답형	연감, 사전류, 디렉토리, 편람, 백과사전, 지도 같은 한 두 가지의 정보원을 조사함으로써 즉시 대답할 수 있는 질의. 주로 사실정보를 묻는 질문으로 어떤 사건, 사람, 장소, 기관에 관한 정보를 요청하는 질의를 포함	• 사실정보확인
연구지원형	연구나 과제에 필요한 질의로 이용자의 정보요구가 보다 광범위하고 복잡한 질의. 한 주제의 다양한 측면에서의 질문들과 같이 많은 정보원들을 참고해야 할 질의로 자료의 범위가 단행본, 기사, 시청각자료 및 각종 서지자료에 이르기까지 정보원의 형태가 확대되는 질의	• 과제지원요청 • 논문작성지원 • 강의준비관련
기술지원형	도서관의 기기를 사용하거나 웹사이트를 접속하는데 관련된 문의로서 오류나 고장, 사용법에 관한 질의	• 기기관련질의 • 시스템오류신고 • 검색장애문의
독서상담형	도서를 선정하여 읽고 독서활동을 즐기는데 관련한 상담으로서 읽을 만한 책을 추천하거나 도서, 저자를 포함하여 독서에 관련한 질의	• 독서관련질의 • 도서추천문의

〈표 1〉을 분석의 틀로 삼아, 국내 4개 대학도서관에 접수된 실제 참고정보서비스의 질의와 사서의 답변 내용을 분석하여 질문의 유형별 서비스 내용을 고찰하였다. 참고질의 유형분석은 2명의 연구자에 의해 수행되었으며, 두 연구자가 다르게 코딩을 했을 경우에는 논의를 통해 질의유형을 재분류하여 분석결과의 신뢰성을 높였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 디지털 참고정보서비스 현황 분석

디지털 참고정보서비스의 명칭은 〈표 2〉와 같다. 이들 명칭 중에서 가장 많은 도서관(34개)에서 사용하는 명칭은 “사서에게 물어보세요” 형식으로 나타났다. 다음으로 아홉 개의 도서관에서는 “Ask a Librarian” 형식의 명칭을 사용하고 있었다. 이 외에도, 참고정보서비스나 학술질의응답의 형식을 택한 도서관들 또한 발견되었다.

이처럼 디지털 참고정보서비스에 대한 명칭에 있어서 다양하게 표현되고 있는 문제점은 선행연구(유재욱, 2000; 장혜란, 2003)와 비교하

여 크게 개선되지 않고 있음을 알 수 있다. 대부분의 선행연구에서 지적되었던 바와 같이, 디지털 참고봉사서비스 명칭이 도서관 간에 통일되어 있지 않고 직접 참고질의 서비스를 호칭할 수 있는 명확한 용어를 사용하지 않는 점은 이용자에게 서비스에 대한 혼란을 초래할 우려가 크다(유재욱, 2000, p. 57). 따라서 디지털 참고봉사서비스에 대해서 이용자로 하여금 명확하게 인지하고 정보질문 포인트임을 명시할 수 있는 명칭으로 통일되어야 할 것이다.

디지털 참고정보서비스를 제공하는 도서관은 전체 205개 도서관 중에서 56개 도서관으로 27.3%만이 서비스를 제공하고 있었다. 28개 대학도서관에서는 디지털 참고정보서비스의 한 유형으로 주제전문사서를 배치하거나 학과전담서비스를 제공하고 있다. 또한 연구나 강의를 지원하기 위한 서비스를 제공하고 있는 16개의 대학도서관을 모두 포함한다 할지라도 35%의 대학이 디지털 형태의 참고정보서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이 경우에도 15개의 대학도서관의 서비스 이용가능 대상자가 교수나 대학원생이라는 점에서 높은 잠재적 이용자 집단인 학부생들의 이용이 불가능하다는 제한점이 있다. 따라서 현재의 대학도서관에서의 디지털 참고정보서비스는

〈표 2〉 디지털 참고정보서비스 명칭

명칭	관련 명칭	기관의 수
사서에게 물어보세요	사서에게 물어보기, 사서에게 문의하기	34
Ask a Librarian	Ask Us, Ask 학술정보관에 물어보기	9
참고정보서비스	참고질의, 참고질의응답	7
학술정보질의응답	학술질의응답	4
기타	1:1 질문하기, 무엇이든 물어보세요	2
서비스 제공 도서관 총 수		56

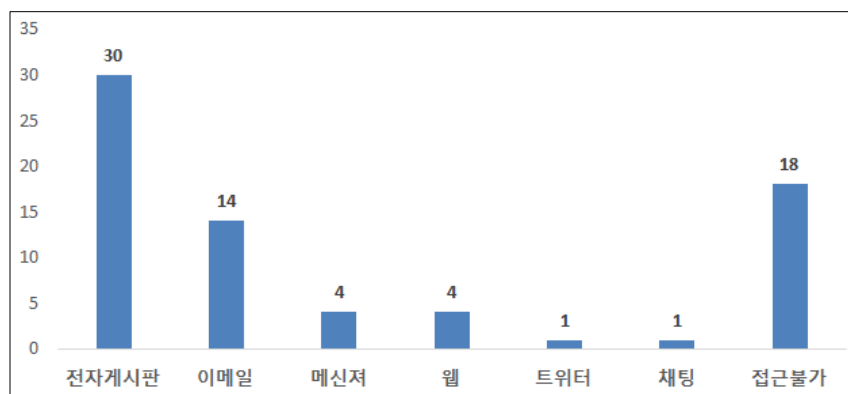
활성화되어 있지 못한 실정이라 할 수 있다. 그러나 선행연구와 비교해보자면, 디지털 참고봉사서비스는 10년간 꾸준히 증가하여 범위에 약간의 차이가 있지만 선행연구의 조사결과인 37개관(유재욱, 2000) 등과 비교해 볼 때 다소 확대된 것을 알 수 있다.

디지털 참고정보서비스는 전자게시판이나, 이메일, 메신저, 웹폼, livechat, 트위터를 이용하여 제공되고 있었다. <그림 1>은 디지털 참고정보서비스를 위해 사용되는 도구를 보여주고 있는데 한 도서관이 두 개 이상의 도구를 사용하면 이를 모두 포함하였다. 가장 많이 활용되는 도구는 전자게시판으로 30개 대학도서관에서 전자게시판을 활용하는 것으로 나타났다. 다음으로 14개의 도서관이 이메일을 이용하여 참고정보서비스를 제공하고 있었다. 메신저나 웹폼이 사용되는 경우도 있었는데 이를 활용한 도서관은 그리 많지 않았다. 또한 트위터나 채팅을 활용하여 서비스를 제공하는 사례들도 발견되었다. 그러나 18개의 도서관은 로그인을 통해서만이 접근이 가능해서 사용되는 도구를 확인할 수 없었다.

디지털 참고정보서비스에 대한 접근성을 측정한 결과는 <표 3>과 같다. 접근성 측정을 위한 수단으로 도서관 홈페이지에서 서비스로의 접근의 수준을 이용하였다. 도서관 홈페이지 첫 화면에서 디지털 참고정보서비스로의 접근이 가능한 경우를 '1수준'으로 하고 특정 항목을 선택한 후에 서비스로의 접근이 가능한 경우를 '2수준'으로 설정하였다. 선택의 횟수에 따라서 '3수준,' '4수준'으로 설정하고 조사를 했으나 2수준에서 모두 접근 가능했다. <표 3>에서 알 수 있듯이, 대부분의 도서관(41개 도서관, 전체의 73%)이 홈페이지 첫 화면에서 서비스로의 접근이 가능한 메뉴를 제공하고 있었다. 그러나 15개의 도서관은 다른 메뉴의 하위 메뉴로 서비스를 배치하고 있었다. 접근성과 관련하여, 유재욱의 2000년 연구결과인 1단계 접근을 허용하는 도서관이 48.6%에 불과하고 세

<표 3> 서비스 접근수준

접근의 수준	도서관의 수
1 수준	41
2 수준	15



<그림 1> 디지털 참고정보서비스를 위해 사용된 도구(복수도구 사용 포함)

단계를 거쳐야하는 경우의 도서관도 있었다는 점과 비교하면 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 접근성은 보다 개선이 이루어졌음을 알 수 있다.

#### 4.2 디지털 참고정보서비스 내용 분석

본 연구에서는 실제 이용자들의 정보요구를 파악하고, 질의유형에 따른 정보서비스에 대한 성격 및 내용을 파악하기 위하여 디지털 참고정보서비스를 통해 접수된 질문유형과 질의의 내용을 분석하였다.

##### 4.2.1 질의 유형 분석

〈표 4〉는 연구대상 4개 대학의 참고질의 유형을 보여주고 있다. 전체 245개의 질문 중에서 130개의 질문이 B대학의 “사서에게물어보세요” 서비스에 올라왔다. C대학의 경우에는 상대적으로 적은 수의 질문이 올라오는 것으로 나타났다. 4개의 대학도서관 디지털 참고정보서비스에 접수된 참고질의 유형을 분석한 결과, 기타참고질의 유형 질문이 92건(37.6%)으로 가장 많았으며,

다음으로 안내형 질의가 68건(27.8%), 기술지원형 질의 25건(10.2%), 참고질의외 21건(8.6%), 서지정보확인형 질의 8건(3.3%), 자료검색형 질의 4건(1.6%), 연구지원형 질의 1건(0.4%) 순으로 나타났다. 본 연구의 분석결과, 독서상담형 질의와 즉답형 질의에 해당하는 이용자의 질의는 없었다.

##### 4.2.1.1 서지정보확인형 질의

서지정보확인형 질의란 이용자가 찾고자 하는 자료의 표제, 저자이름, 출판년도 등 도서관 내 정보원에 관한 질문을 의미한다. 서지정보확인형 질의는 전체 참고질의 중, 3.3%인 8건에 불과하였다. 서지정보확인형 질의는 모두 도서관 내 자료의 소장여부나 소재위치를 확인하는 질문이었다. 질의 내용을 분석한 결과, 서지정보확인형 질의는 “검색해보도 안 나오네요”, “잘못 검색한 것인지” 등 이용자 스스로가 일차적으로 검색을 시도하였으나 도서관 내에서 원하는 자료를 찾는데 실패한 경우였다. 이는 서지정보확인형 질의가 순수한 서지정보의 확인이 목적이 아니라기보다는, 실제로는 필요로 하는 자료를

〈표 4〉 디지털 참고정보서비스 질의 유형 분석

		분석대상 기관				소계(비율)
		A대학	B대학	C대학	D대학	
질문유형	기타참고질의	15	66	2	9	92(37.6%)
	안내형	21	33	12	2	68(27.8%)
	기술지원형	7	13	3	2	25(10.2%)
	참고질의 외	8	12	1	0	21(8.6%)
	서지정보확인형	0	3	5	0	8(3.3%)
	자료검색형	0	3	1	0	4(1.6%)
	연구지원형	0	0	1	0	1(0.4%)
	비공개	0	0	0	26	26(10.6%)
총계		51	130	25	39	245(100%)

찾을 수 없어 자신이 알고 있는 저자이름, 표제 등 정보원의 서지정보를 활용하여 참고사서에게 이차 검색도움을 요청하는 것으로 보인다.

#### 4.2.1.2 안내형 질의

안내형 질의는 사서가 직접 해답을 제공하는 것이 아니라 이용자가 스스로 문제를 해결 할 수 있도록 이용자 교육과 관련된 정보를 제공하는 질문으로, 일명 how-to 질문을 지칭한다. 안내형 질의는 전체 참고질의의 27.8%인 68건에 해당하였다. 안내형 질의에서 가장 높은 비율을 차지하는 것은 전자도서관, 전자저널, 학술데이터베이스, 전자책 등 전자자료 이용문의에 관한 질문으로 총 68건 중 22건(32.4%)이 이에 해당하였다. 그 중 데이터베이스에서 저널 논문을 찾는 방법이 다수(총 68건 안내형 질의의 20.6%인 14건) 차지하고 있어 이용자들에게는 전자 자료를 검색하고 이용하는 것이 쉽지 않음을 알 수 있었다. 다음으로 많이 접수된 안내형 질의는 대출, 반납 관련 질의로 총 68건의 26.5%인 18건을 차지하였다. 그 외에도, 출입증 신청과 같은 서비스 이용안내에 해당하는 질의가 13건(19.1%), 도서관 내 장소, 위치, 운영시간 등 시설안내에 해당하는 질의가 11건(16.2%), 희망 도서 신청 방법문의가 3건(4.4%)의 순으로 나타났다.

이처럼 안내형 질의에서 단순한 도서관 이용 방법이나 검색방법에 해당하는 질의가 높은 비율을 보이는 것은 많은 이용자들이 도서관의 기본적인 서비스 이용방법을 숙지하지 못하고 있음을 반증하는 것이다. 안내형 질의의 가장 큰 특징은 앞서 기술한 바와 같이 직접 이용자에게 해답을 주는 것이 아닌, 이용자가 사서의 도

움 없이 스스로 문제 해결을 할 수 있도록 방법을 안내하고 지시한다는 데 있다. 참고사서는 검색방법이나 자료의 사용방법을 실제로 보여주어야 하며, 이용자가 검색을 잘 할 수 있도록 충분히 그 내용을 이해했는지 확인하는 것이 매우 중요하다.

#### 4.2.1.3 자료검색형 질의

자료검색형 질의는 어떤 한 주제나 특정 저자에 대한 조사가 필요한 질의나 원하는 특정 자료를 필요로 하는 질의를 말한다. 자료검색형 질의는 전체 참고질의 중, 1.6%인 4건에 불과하였다. 질의내용 분석결과, 자료검색형 참고질의는 주제 관련 검색(2건, 50%)과 특정 정보원 검색 요청 질의(2건, 50%)로 구분되었다. 주제 관련 검색은 '목록'이라는 주제 분야에 대한 조사가 필요한 경우와 같이, 특정 주제에 대한 포괄적이고 다양한 정보원 검색이 필요한 경우이다. 반면 특정 자료 검색 요청형 질의는 학술발표대회 자료집이나 특허 보고서 등 특수하거나 찾기 어려운 정보를 필요로 하는 경우에 나타났다.

#### 4.2.1.4 기타 참고질의

기타 참고질의는 정보를 얻고자 하는 개개의 이용자에게 도서관의 사서가 제공하는 인적협조에 해당하는 넓은 의미의 참고질의의 범주에는 해당하나, 범주 내 다른 질의 유형에 속하지 않는 질의를 말한다. 질의 내용분석 결과, 기타 참고질의는 전체 참고질의 중 37.6%인 92건이었다. 기타 참고질의 유형에 해당하는 질의는 안내형 질의와 비교하여 이용자 개개인이 요청한 서비스의 진행과정이나 결과를 확인하는 질

의가 대부분으로, 참고사서의 즉각적인 해답을 필요로 한다. 대출이나 반납절차 또는 희망도서에 관한 확인요청 등 신청한 서비스를 확인하는 질문이 대부분이었다.

기타 참고질의는 이용자가 디지털 참고정보서비스를 통해 제기한 총 219건의 질의 중 가장 많은 비율(92건, 42.0%)을 차지하며 이용자 본인이 신청한 도서의 입수단계나 대출 가능을 묻는 단순한 질문을 포함하여 대출, 열람 안내가 85.9%(79건)로 나타났다. 이와 같은 결과는 디지털 참고정보에 관한 선행 연구(이명희, 이미영, 2003)의 결과와 유사하다. 또한 디지털 참고정보 환경 이전 오프라인 환경의 대학도서관의 참고정보서비스에서의 이용자 질의를 조사 분석했던 연구의 결과와도 크게 다르지 않다(유재욱, 2001). 이는 여전히 대학도서관의 참고정보서비스가 전문 참고사서의 전문적인 지식이나 도움이 필요한 참고질의라기보다는, 단순한 도서관 안내정보 서비스에 관한 질의가 디지털 참고정보서비스의 높은 비중을 차지하고 있음을 나타낸다.

#### 4.2.1.5 참고질의 외 질의

참고질의 외 질의는 디지털 참고정보서비스의 범위 밖의 질문으로, 도서관 내 다른 부서나 외부 기관의 서비스나 협조를 필요로 하는 질의를 말한다. 분석결과, 참고질의 외 질의는 전체 참고질의 중 8.6%인 21건이었다. 이용자들이 참고질의 외 질의로 가장 많이 제기한 질문은 도서관 기기나 조명 등 시설에 관련된 건의 사항(14건, 66.7%)이었다. 다음으로 많이 제기된 질의는 도서관 정책 관련 질의로, 도서관 직원 관리와 서비스 정책에 대한 내용(7건, 32.3%)

이었다.

#### 4.2.1.6 연구지원형 질의

연구지원형 참고질의는 주로 자료검색형 질의가 전개되면서 발전하는 형태로 이용자가 문제해결을 위해, 제공되는 정보원의 범위 또한 한 두 개의 정보원에서 단행본, 기사, 각종 서지 자료에 이르기까지 확대되는 질문을 말한다(유재욱, 2001). 본 연구에서 연구지원형 질의는 전체 참고질의 중, 0.4%인 1건에 불과하였다. 연구지원형 질의는 연구보조 봉사의 하나로 어떤 한 주제에 대한 깊이 있는 조사나 다양한 측면에서의 질문들과 많은 정보원들을 참고할 수 있는 자료 탐색이 필요하다. 이를 위해서는 사서는 탐색을 어떻게 해야 하는지 조언 뿐 아니라, 정보원을 제시하고 유용한 정보를 선택할 수 있도록 안내해주는 조력자의 역할을 해야 한다. 또한 보통 이용자의 정보요구가 광범위하고 보다 복잡하고 구체적으로 정의가 되지 않는 경우, 요구를 보다 좁혀나가고 이를 완전히 이해하였는지 확실히 하기 위해서는 사서와 이용자 간의 질문협상과정이 필요하다(Katz, 2001).

#### 4.2.1.7 기술지원형 질의

기술지원형 질의는 도서관의 기기를 사용하거나 웹 사이트를 접속하는데 관련된 질의를 말한다. 분석결과, 기술지원형 질의는 전체 참고질의 중 10.2%인 25건이었다. 기술지원형 질의는 대부분 시스템의 오류와 일시적인 장애에 대한 문의(21건, 84%)였으며, 그 밖에는 도서관에서 지원하고 있는 Endnote와 같은 응용프로그램 설치에 관련된 질문(4건, 16%)으로 나타났다.

단순히 도서관 서비스의 장애에 관한 질의는 즉각적인 해결을 필요로 하는 질의이므로 신속한 조치와 답변이 필요하다. 반면 도서관에서 제공하고 있는 기기나 프로그램 설치에 관한 질의는 사진, 캡처 이미지, 링크, 파일 첨부 등 다양한 멀티미디어를 활용하여 이용자가 직접 설치할 수 있도록 보다 상세한 안내를 제공하여야 한다.

#### 4.2.2 답변의 내용분석

##### 4.2.2.1 답변의 구성형식

참고정보서비스에 대한 IFLA 가이드라인은 참고질의에 대한 답변의 형식을 제시하고 있다. 크게 세 부분으로 나누어 설명하고 있는데, 첫 부분인 머리말에는 답변하는 사람이 누구인지에 대해 밝히고 본문에서는 질문한 내용에 대한 답변을 제공한다. 그리고 서명란에는 질문자에게 답변자에 대한 연락처를 남김으로써 계속적인 서비스를 지향한다.

〈표 5〉는 분석대상 기관별 답변의 형식에 대한 내용분석의 결과를 보여주고 있다. 표에 제시된 수치는 전체 답변 중에서 각 요소를 포함하고 있는 경우의 수를 나타낸다. 본문의 경우에는 모든 답변들이 본문 내용을 포함하고 있

는 것으로 나타났다. 그러나 서명란의 경우에는 전체의 43.8%만이 포함하고 있었다. 머리말의 경우에도 24.6%의 질문에 대한 답변에는 머리말이 포함되어 있지 않은 것으로 나타났다. 각 대학별로 살펴보면 A대학의 경우에는 35.3% 답변만이 서명란을 포함하고 있었다. 특히 C대학은 단지 8%의 답변에 서명란이 포함되어 있고 64%만이 머리말을 가지고 있었다. 상대적으로 B대학이나 D대학의 경우에는 머리말, 본문, 서명이 구조화된 답변의 형식을 취하는 것으로 보인다.

##### 4.2.2.2 답변의 정확성

답변 내용에 대해서 정확성과 답변시간을 분석하였다. 답변의 정확성은 이용자들의 질문에 대해서 정확한 답변을 주었는가를 조사하였다. 두 명의 연구자가 답변의 정확성여부를 판단하고 부정확한 답변이라는 일치된 결과에 한해 부정확한 답변으로 판별하였다. 또한 답변이 없는 경우와 ‘유선으로 알려드렸습니다’ 등 전자게시판 상에서 답변이 이루어지지 않은 경우에도 정확하지 않은 답변으로 분류하였다. 답변 시간은 정확한 시간이 주어지지 않기 때문에 일 단위로 측정하였다. 〈표 6〉은 각 대학별 질문에 대

〈표 5〉 답변의 구성형식

	A대학	B대학	C대학	D대학	총계
머리말	49 (96.1%)	110 (84.6%)	16 (64.0%)	12 (92.3%)	187 (85.4%)
본문	51 (100.0%)	130 (100.0%)	25 (100.0%)	13 (100.0%)	219 (100.0%)
서명	18 (35.3%)	67 (51.5%)	2 (8.0%)	9 (69.2%)	96 (43.8%)
총계	51	130	25	13	219

〈표 6〉 분석대상 기관별 답변의 정확성

		답변의 정확성		총계
		정확하지 않은 답변의 수	정확한 답변의 수	
분석대상 기관	A 대학	1 2.0%	50 98.0%	51 100.0%
	B 대학	10 7.7%	120 92.3%	130 100.0%
	C 대학	0 0.0%	25 100.0%	25 100.0%
	D 대학	2 15.4%	11 84.6%	13 100.0%
총계		13 6.0%	204 94.0%	219 100.0%

〈표 7〉 질문유형별 답변의 정확성

		답변의 정확성		총계
		정확하지 않은 답변의 수	정확한 답변의 수	
질문유형	서지정보확인형	0 0.0%	8 100.0%	8 100.0%
	안내형	3 4.4%	65 95.6%	68 100.0%
	자료검색형	0 0.0%	4 100.0%	4 100.0%
	기타 참고질의	6 6.5%	86 93.5%	92 100.0%
	참고질의 외	3 14.3%	18 85.7%	21 100.0%
	연구지원형	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
	기술지원형	1 4.0%	24 96.0%	25 100.0%
총계		13 6.0%	204 94.0%	219 100.0%

한 답변의 정확도를 보여주고 있다. 전체적으로 94%의 정확성을 보이는 것으로 나타났는데 C 대학의 경우에는 100%의 높은 정확률을 나타냈다. 그러나 D대학의 경우에는 84.6%로 상대적으로 낮은 답변의 정확률을 보였다. 질문의 유형별로 답변의 정확성을 분석하였을 때, 전체 13건의 부정확한 답변 중에서 6건이 기타 참고

질의 유형으로 가장 높은 비율을 나타냈다. 각 유형별로 보면 참고질의 외 유형 21건 중에서 3건(14.3%)이 부정확한 답변을 한 것으로 나타났다. 서지정보 확인형이나 자료검색형의 경우에는 모두 정확한 답변을 하는 것으로 나타났는데 이는 질문에 대한 답변이 명확한 경우로 인한 결과로 보여진다(〈표 7〉 참조).

4.2.2.3 답변의 응답시간

답변의 응답시간을 분석하기 위해서 앞서 분석된 419개의 답변 이외에 비공개 26건을 추가하였다. 비공개질의 질의 응답의 경우에도 질문과 답변의 시간을 확인할 수 있다는 점에서 이들을 추가하여 분석하였다. 전체적으로 질문에 대한 답변의 시간은 1.33일로 나타났다. 대학별로 C대학의 경우에는 0.84일로 빠른 답변시간을 보이고 있는 반면에 A대학 경우에는 2.02일로 상대적으로 늦은 답변시간을 보였다. 구체적으로 시간을 일수로 측정했을 때를 살펴보면

C대학의 경우에는 모든 답변이 당일 혹은 명일에 이루어짐을 알 수 있다. 그러나 A대학의 경우에는 당일에 이루어지는 경우도 있지만 최대 12일이 소요된 질문도 있었고 7일 1건, 5일 3건 등으로 질문에 대한 처리시간이 긴 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

질문유형별로 답변시간을 살펴보면 〈표 9〉와 같다. 답변시간이 가장 긴 질문의 유형은 참고질의 외 질문으로 답변을 하는데 까지 평균 1.95일의 시간이 소요되었다. 다음으로 자료검색형(1.5일), 기술지원형(1.24일), 안내형(1.21일) 등

〈표 8〉 분석대상 기관별 답변시간(일)

		분석대상기관				총계 1.33
		A대학 2.02	B대학 1.08	C대학 0.84	D대학 1.59	
답변시간(일)	0	8	47	4	13	72
	1	18	52	21	11	102
	2	11	12	0	4	27
	3	7	15	0	4	26
	4	2	3	0	4	9
	5	3	0	0	3	6
	7	1	1	0	0	2
	12	1	0	0	0	1
총계		51	130	25	39	245

〈표 9〉 질문유형별 답변시간(일)

질문유형	질문의 수	답변시간
연구지원형	1	1.00
서지정보확인형	8	1.13
안내형	68	1.21
기타 참고질의	92	1.21
기술지원형	25	1.24
자료검색형	4	1.50
비공개	26	1.73
참고질의 외	21	1.95
총계	245	1.33

의 순서로 나타났다. 특징적인 점 중의 하나는 연구지원형 질문에 대한 응답시간은 1일로 나타났다는 것이다. 연구지원형 질문의 경우에는 질문자의 의도가 연구를 위한 자료수집이라는 점에서 이에 대한 지원을 하기 위해서는 전문성 뿐만 아니라 시간과 노력이 요구되기 때문에 응답시간이 길어질 수 있다. 그러나 이 경우에는 빠른 응답속도를 보이는데 응답시간평균이 1일이 되지 않은 C대학의 한 사례였다는 점에서 빠른 응답을 지향하고 있는 기관의 특성을 반영한 것으로 보인다.

## 5. 디지털 참고정보서비스 활성화를 위한 제안

본 연구는 분석결과를 토대로 국내 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 개선방안을 다음과 같이 제안하고자 한다. 질의유형별 정보서비스 내용 분석에 따르면, 자료검색형 질의나 연구형 질의와 같은 학술적 질문이 기타참고질의, 기술지원형 질의, 참고질의 외 질의에 비하면 아직 저조한 수준인 것으로 나타났다. 이러한 문제점은 그 동안 선행연구들에서 지적하였던 바와 같이 이용자들이 참고정보서비스에 대한 이해 부족에서 비롯된다 할 수 있다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는, 무엇보다 이용자들에게 디지털 참고정보서비스가 무엇인지 이해하고 이용할 수 있도록 이에 대한 적극적인 안내가 필요하다. 도서관 홈페이지에 이용자의 눈에 잘 띄는 곳에 참고정보서비스의 목적, 서비스 내용, 정책에 대해 공지하고 보다 적극적인 홍보로 이용자들에게 서비스의 가치를

인식시킬 수 있는 구체적인 전략을 고민할 필요가 있다.

질의유형별 답변과 관련하여, 안내형 질의나 기술지원형 질의는 수행하였던 답변과 질문들을 한곳에 따로 모아 FAQ 게시판으로 연결하여 유도하는 것이 필요하다. 이용자들이 미리 관련 내용을 검색하여 질문하기 전에 빠른 답변을 얻을 수 있도록 검색어 태그를 추가하는 것이 효과적일 것이다. 서지정보확인형 질의는 사서에게 이차 검색도움을 요청하는 특정자료 검색 요청 질의와 같음을 알 수 있었다. 따라서 이용자가 원하는 자료를 최종적으로 구할 수 있도록 도와주어야 한다. 필요로 하는 자료가 도서관에 소장되어 있지 않으면, 상호대차 서비스나 희망도서요청 서비스로 연결하여 이용자가 찾고자 하는 정보를 제공해 줄 수 있어야 할 것이다. 주제 관련 검색형 질의는 한 두 개의 주제에 적합한 정보원을 직접 제시해주기보다는 이용자에게 자료를 스스로 탐색하고 선택할 수 있도록 주제 분야와 관련하여 색인이나 초록 데이터베이스 등 유용한 참고도구를 제시해주는 것이 바람직하다. 이때 적절한 탐색 전략을 함께 제시해줌으로써 이용자가 추후에 검색을 할 때 참조할 수 있을 것이다. 연구형 질의는 내용 분석 결과, 이용자의 질문이 명확하지 않으며 주어진 주제에 대해 조사하고 싶어 하지만 어떻게 진행해야 할지 모름을 분명히 밝혔음에도 불구하고, 이에 대한 사서의 답변은 단순히 특정자료를 제시해주는 데 그치고 있었다. 이러한 답변은 이용자의 정보문제를 일정부분 해결할 수 있을지 모르나, 이용자의 깊이 있는 조사나 연구를 지원할 수 없을 뿐만 아니라 사서와의 지속적인 상호관계로 연결되지 않는

다. 이러한 맥락에서 사서가 최선을 다해서 이용자의 연구 수행을 지원할 의지가 있음을 보여주어야 한다. 후속 질의를 통해 이용자의 연구 범위, 주제와 형식 등을 파악하여 보다 구체적인 정보조사를 설계하고 연구에 필요한 정보 자원을 제공할 수 있어야 할 것이다.

답변의 구성형식과 관련하여, IFLA 가이드라인에서 제안하고 있는 머리말, 본문, 서명의 구조를 따르지 않고 있는 경우가 발견되었다. 특히, 전체 분석된 질의응답 219건 중에서 96건(43.8%)만이 서명부분을 가지고 있었다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는 참고정보서비스 사서에 대한 교육과 내부적인 참고질의 응대방법에 대한 지침을 마련할 필요가 있다. 또한 답변의 형식을 시스템적으로 구현할 수 있을 것이다. 국립중앙도서관이 제공하는 협력형 온라인 참고정보서비스의 경우에도 시스템에서 답변의 각 요소를 구분하고 기입하도록 유도하고 있다. 또한 일부 전문도서관(예: 한국전자정보통신연구원)의 경우에도 참고질문에 대한 답변의 형식에 대한 기본적인 틀을 제공함으로써 참고정보서비스의 질을 보장하고 있다.

이용자의 질의에 대해 답변이 정확했는지를 분석한 결과 94%는 정확한 답변을, 나머지 6%의 답변은 부정확한 것으로 나타났다. 정확성은 참고정보서비스의 기본이라는 점에서 정확률을 높일 필요가 있다. 정확률을 높이기 위해서는 먼저 이용자가 원하는 것이 무엇인지를 정확히 파악할 필요가 있다. 전자게시판을 통한 서비스에서 어려운 부분 중의 하나는 이용자의 정보요구가 무엇인지를 파악하는 것이 쉽지 않다는 점이다. 일대일 대면서비스의 경우에는 말과 글이라는 언어적인 요소뿐만 아니라

비언어적인 요소를 활용하여 면담이 이루어지지만 전자게시판은 글이라는 도구만을 사용한다. 이러한 제한된 상황에서 사서는 이용자의 정보요구 파악을 위해서 질의에 대한 세밀한 분석과 함께 사서의 추가질문이 필요하다. 추가질의를 통한 정확한 정보요구의 파악이 정확률을 높일 수 있고 참고정보서비스에 대한 이용자의 만족도를 높일 수 있는 하나의 방법이 될 것이다.

답변의 시간의 경우 1.33일로 평균 2일정도의 처리시간이 걸렸다는 점은 개선되어야 한다. 특히, 질의 유형이 연구형 질문이 아닌 사서의 즉각적인 해답을 필요로 하는 기타참고질의나 안내형 질문이 대부분이라는 점에서 보다 신속한 처리가 요구된다.

앞서 언급한 디지털 참고정보서비스에 대한 질의유형이나 답변의 형식, 정확성, 응답시간 이외에 답변의 내용분석에서 몇 가지 관련 사항이 발견되었다. 첫째, 이용자의 질의에 대한 응답이 전자게시판에서 완료되지 않은 문제점이 발견되었다. 전자게시판은 단순히 한 이용자가 가지고 있는 정보문제가 무엇인지를 파악하고 해결해주는 기능을 넘어 동일한 정보문제를 가진 이용자에게 그 해결방법을 간접적으로 제시해주는 역할을 한다. 그러나 분석대상 기관에서는 답변 내용으로 '유선상으로 답변드립니다'를 사용함으로써 전자게시판의 장점을 살리지 못하고 있는 것으로 나타났다. 개인정보를 포함한 답변이 아니라면 모든 이용자들이 답변의 내용을 알 수 있도록 전자게시판을 통한 답변이 이루어져야 할 것이다. 덧붙여, 시설 개선에 대한 요구사항에 대해서 최종 처리결과가 명확히 제시되지 않고 있었다는 점도 개선

되어야 한다. 질문에 처리하겠다는 답변은 하였지만 이후 어떻게 처리되었는지가 제시되지 않음으로써 아직 문제가 개선되지 않은 듯한 인상을 줄 수 있다. 따라서 처리결과를 추가적으로 답변함으로써 이용자의 요구가 도서관에 의해서 완결되었다는 점을 전자게시판을 통해 보여 줄 필요가 있다.

둘째, 이용자의 정보문제 해결을 넘어 보다 적극적인 서비스가 요구된다. 특정 자료에 대한 소장여부를 묻는 질문에 대해 단순히 소장여부에 대한 결과만을 알려주기 보다는 이용자가 자료를 입수할 수 있는 방법을 함께 제시해 줄 필요가 있다. 만일, 도서관이 요청하는 자료를 소장하고 있다면 검색방법 및 도서관내 자료의 위치를 제시해 줄 수 있다. 이러한 과정에서 도서관 자료 찾는 방법에 대한 이용자교육이 전자게시판을 통해 이루어질 수 있을 것이다. 반면에 도서관이 자료를 소장하고 있지 않다면 어떻게 하면 그 자료를 찾을 수 있는지를 제시해줌으로써 이용자의 실질적인 정보문제를 해결해 줄 수 있다. 표면적인 정보요구에 대한 답변만을 제시해 주기 보다는 내면의 정보요구를 파악하고 이를 해결해주는 것이 참고정보서비스의 방향이라 할 수 있을 것이다.

셋째, 사서의 답변에 대한 이용자의 감사의 글을 적극 활용할 필요가 있다. 질문에 대한 답변에 이용자들은 감사의 글을 전자게시판에 남기는 경우가 있다. 그러나 이에 대한 사서의 응답이 없어서 마치 감사를 받는 것이 당연한 것으로 비춰질 수 있다. 참고정보서비스는 이용자의 정보요구를 해결해주는 도서관의 기본적인 서비스라는 점에서 사서의 업무 중의 하나이다. 해야 할 업무 중의 하나라는 점에서 감사글에 대

해서도 답변하고 재이용을 독려함으로써 서비스를 활성화할 수 있는 계기로 활용할 수 있을 것이다. 또한 사서가 응답을 한다면 전자게시판의 모든 글들을 사서가 관심을 가지고 있다는 인상을 줌으로써 전자게시판에서의 보다 활발한 의사소통이 이루어질 수 있을 것이다.

## 6. 결론 및 연구의 제한점

본 연구는 국내의 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 현황을 분석하고 전자게시판을 중심으로 그 이용행태를 분석하고자 수행되었다.

전자게시판을 이용한 디지털 참고정보서비스는 이용자가 질문을 게시판에 등록하면 질문과 응답이 개방되어 있으며 일정기간 게시됨으로써 다수의 이용자와 공유할 수 있는 장점이 있다. 전자게시판은 이전 이용자들이 찾았던 결과를 활용하여 새로운 정보를 찾아낼 수 있도록 질의응답 데이터베이스로서의 그 활용도가 높다. 하지만 실제적으로 디지털 참고정보서비스를 실시하는 대학도서관 현장에서는 기존의 서비스만을 답습하고 있어서 참고사서가 바람직한 형태의 디지털 참고정보서비스의 제공할 수 있도록 실제적이고 구체적인 지침의 개발을 서둘러야 할 것이다. 이러한 맥락에서 본 연구의 결과가 대학도서관 디지털 참고정보서비스가 당면하고 있는 현실적 문제점을 파악하고, 이를 개선하기 위한 해결책으로 실제적인 지침과 모형개발의 기초자료로 활용되기를 기대한다.

본 연구의 제한점으로는 공개된 전자게시판에 나타난 참고질의만을 대상으로 하였기 때문

에 이 조사결과를 전체 전자게시판을 이용한 대학도서관의 디지털 참고봉사서비스로 일반화하는데 한계가 있다. 본 연구에서 제시한 연구결과가 대학도서관 디지털 참고정보서비스가 당

면하고 있는 현실적 문제점을 진단하는 기초자료가 되기를 바라며, 제시된 전자게시판을 이용한 디지털 참고봉사서비스에 적합한 지침과 모형은 후속연구에서 제시할 예정이다.

## 참 고 문 헌

- 고아름, 정은경 (2011). 대학도서관의 디지털 참고정보서비스 가이드라인 개발에 관한 연구. 정보관리연구, 42(2), 23-41.
- 국립중앙도서관 (2011). 사서에게 물어보세요 운영매뉴얼. 서울: 국립중앙도서관.
- 김달식 (2006). 대학도서관의 디지털 참고봉사에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 36(2), 241-262.
- 김형규 (2000). 대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 노옥순 (1995). 참고봉사와 참고정보원. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 문정순 (1997). 전자우편과 전자게시판을 활용한 대학도서관 전자참고 서비스. 도서관학논집(한국도서관·정보학회) 26, 541-573.
- 유재욱 (2000). 대학도서관의 웹 기반 전자참고정보 서비스에 관한 연구. 정보관리학회지, 17(4), 171-186.
- 유재욱 (2001). 대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로. 정보관리학회지, 18(2), 125-142.
- 윤인순 (2003). 대학도서관 전자게시판을 이용한 온라인 전자참고서비스에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 교육대학원.
- 이명희, 이미영 (2003). 전자게시판을 이용한 대학도서관의 참고정보서비스에 관한 연구: 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답을 중심으로. 한국비블리아학회지, 14(2), 159-178.
- 이재윤 (1998). 전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구. 정보관리학회지, 15(1), 109-127.
- 장혜란 (2003). 대학도서관의 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석. 정보관리학회지, 20(4), 49-66.
- 장혜란 (2004). 디지털참고봉사의 이용 활성화 방안. 한국도서관·정보학회지, 35(4), 215-228.
- 정종기 (2006). 국내 광역시·도 교육청 교수학습지원센터의 디지털참고봉사 제공과 이용 현황 분석. 한국도서관·정보학회지, 37(3), 173-191.
- 최은주 (1999). 대학도서관의 홈페이지상의 전자참고서비스시스템을 위한 액세스 포인트 분석. 정보관리학회지, 16(3), 31-48.

- Chowdhury, G. G. (2001). Digital libraries and reference services: Present and future. *Journal of Documentation*, 58(3), 258-283.
- Croft, R., & Eichenlaub, N. (2006). E-mail reference in a distributed learning environment: Best practices, user satisfaction, and the reference services continuum. *Journal of Library Administration*, 45(1/2), 117-147.
- Gilbert, L. M., Liu, M., Matoush, T., & Whitlatch, J. B. (2006). Digital reference and online instructional services in an integrated public/university library. *The Reference Librarian*, 46(95-96), 149-172.
- International Federation of Library Associations (2008). IFLA digital reference guidelines. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
- Katz, W. A. (2001). *Introduction to reference work* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- McClure, C. R., Lankes, R. D., Gross, M., & Choltco-Devlin, B. (2002). *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: Guidelines and procedures*. Syracuse, NY: Syracuse University, Information Institute of Syracuse.
- Pomerantz, J., Lou, L., & McClure, C. R. (2006). Peer review of chat reference transcripts: Approaches and strategies. *Library & Information Science Research*, 28(1), 24-48.
- Reference and User Services Association (2004a). Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Reference and User Services Association (2004b). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>
- Shachaf, P., & Horowitz, S. (2008). Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library & Information Science Research*, 30(2), 122-137. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2007.12.002>
- Walter, V. A., & Mediavilla, C. (2005). Teens are from Neptune, librarians are from Pluto: An analysis of online reference transactions. *Library Trends*, 54(2), 209-227. <http://dx.doi.org/10.1353/lib.2006.0021>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

Chang, Hye Rhan (2003). Analysis of digital reference services in Korean academic libraries.

- Journal of the Korean Society for Information Management, 20(4), 49-66.
- Chang, Hye Rhan (2004). Digital reference service: Directions for promotion. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(4), 215-228.
- Choi, Eun-Ju (1999). An analysis of access points for electronic reference service system displayed on the home pages of academic libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 16(3), 31-48.
- Jung, Jong-Kee (2006). An analysis of the digital reference services of teaching & learning aid centers under the metropolitan city and provincial offices of education in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3), 173-191.
- Kim, Dar-Sig (2006). The study on digital reference services of university libraries in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2), 241-262.
- Kim, Hyoung Kyu (2000). A study of electronic bulletin boards in academic libraries. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea.
- Ko, Ah-Reum, & Chung, Eun-Kyung (2011). A study on the development of digital reference service guidelines for academic libraries. *Journal of Information Management*, 42(2), 23-41.
- Lee, Jae-Yun (1998). User-librarian interactions in the digital library environment. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 15(1), 109-127.
- Lee, Myeong-Hee, & Lee, Mi-Young (2003). A study on the electronic reference services using electronic bulletin boards in university libraries. *Journal of the Korean Libria Society for Library and Information Science*, 14(2), 159-178.
- Moon, Jung Soon (1997). The electronic reference services in university libraries applying e-mail and electronic bulletin board. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 26, 541-573.
- National Library of Korea (2011). *Ask a Librarian manual*. Seoul: National Library of Korea.
- Noh, Ock-Soon (1995). *Reference services and sources*. Seoul: Ewha Womans University Press.
- Yoo, Jae-Ok (2001). A study of information needs of academic library users: With special emphasis on reference questions. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 18(2), 125-142.
- Yoo, Jae-Ok (2000). A study on web-based electronic reference services of academic libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 17(4), 171-186.
- Yoon, In Soon (2003). A study of online electronic reference service in university libraries in terms of electronic bulletin board usage. Unpublished master's thesis, Graduate School of Education, Chung-Ang University, Seoul, Korea.

