

# 국내 대학도서관 정보서비스 연구동향

## Research Trends in University Library Information Services in Korea

이혜영 (Hey Young Rhee)\*

박현영 (Hyun Young Park)\*\*

### 초 록

본 연구는 대학도서관 정보서비스 연구동향을 살펴보고자 함이 목적이며 이를 수행하기 위하여 2006년부터 2015년까지 문헌정보학 주요 4개 학회지에 발표된 대학도서관 정보서비스 논문을 대상으로 내용분석을 실시하였다. 조사항목으로는 대학도서관 정보서비스 연구 건수, 정보서비스 기능별 하위 주제, 연구방법, 자료수집방법, 연구 이용자 대상 그리고 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구이다. 연구결과, 대학도서관 대상의 정보서비스 연구는 다른 분야에 비해 많은 연구가 이루어졌다. 정보서비스 기능에서는 정보제공 기능이, 하위 주제별로는 전자정보서비스, 정보활용교육, 정보(참고)봉사 일반에 관한 연구가 주를 이루고 있었다. 연구방법으로는 조사연구, 사례연구가 주로 사용되었으며 자료수집방법으로는 질문지와 웹사이트 방법이 많이 사용되었다. 학부생 대상의 이용자 연구가 많았으며 실제 서비스 연구가 많은 비중을 차지하였다.

### ABSTRACT

With the purpose of looking into the information service study tendency, targeted at university library, this performed a content analysis of the articles in print from 2006 to 2015 on major four academic journals of Library and Information Science. Investigation items were study number of information services, subsidiary themes classified with information service functions, study method, collection method, user object, and theory study vs. service study in reality. As a result, information service studies were performed more than other areas. Information service functions targeted at the study were that of information supply. Major subsidiary themes were electronic information service, information literacy instruction, and information (reference) services general. Major study methods were survey research method, case study, and major material collection methods were questionnaire and web-based research methods. Major user studies were targeted at undergraduates, and service study in reality took a great share.

키워드: 대학도서관, 정보서비스, 연구동향, 내용분석, 정보서비스 기능  
university library, information services, research trends, content analysis,  
information services functions

\* 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(jonju@dongduk.ac.kr) (제1저자)

\*\* 협성대학교 도서관 과장(hypark@uhs.ac.kr) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2016년 8월 19일 ■ 최초심사일자: 2016년 9월 2일 ■ 게재확정일자: 2016년 9월 8일

■ 정보관리학회지, 33(3), 219-238, 2016. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.3.219]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

도서관에서 이용자를 대상으로 제공하는 봉사를 총칭하여 ‘정보서비스(information service)’(한국도서관협회, 2008)라고 하며 도서관은 시대와 환경의 변화에 따라 온·오프라인으로 다양한 정보서비스를 제공해오고 있다. 국내 문헌정보학계에서는 정보서비스에 관한 이론적 배경과 국외의 사례를 토대로 국내 도서관에 다양한 정보서비스 적용 방안을 꾸준히 연구해 오고 있으며 이는 문헌정보학의 학문적 발전과 도서관 현장발전에 큰 몫을 하고 있다.

이용자층이 어느 정도 한정되어 있는 대학도서관은 대학도서관 정보서비스, 프로그램, 교육, 이용자 만족도, 주제전문사서, 공간, 장서개발, 도서관 조직 및 운영 등의 다양한 주제로 연구가 진행되었다. 특히 정보서비스는 이용자의 도서관에 대한 관심과 이용률을 향상시킬 수 있는 영역으로 이용자와도 직접적인 관련을 가지고 있다고 할 수 있다. 이러한 이유로 대학도서관 정보서비스에 관한 연구도 꾸준히 진행되고 있다. 이와 같은 연구들은 주로 개별적인 정보서비스를 대상으로 수행되었기에 각 정보서비스의 구체적인 내용 및 현황, 만족도 파악 등에 도움을 주고 있다. 그러나 이러한 연구로 정보서비스의 전체적인 흐름을 파악할 수는 없다.

문헌정보학 전체 또는 관련 분야의 동향을 분석한 연구는 특정 기간 동안의 그 흐름을 통해 전체적인 맥락을 파악해 볼 수 있는 좋은 자료가 될 수 있다. 국내 문헌정보학에서는 문헌정보학 전체와 특정 분야 -정보학, 자료조직 등-

를 대상으로 특정 기간 동안의 연구동향을 파악한 결과는 수시로 발표되는 것과는 달리 정보서비스 연구동향은 조사 및 분석된 바가 없다. 또한 대학도서관의 연구동향은 발표된 바가 있지만 대학도서관 정보서비스 연구동향 관련 연구는 수행된 바 없다.

본 연구는 특정 기간 동안 이루어진 국내 대학도서관 정보서비스 논문을 대상으로 정보서비스 기능별 하위 주제 연구, 연구방법 및 자료수집방법, 이용자 대상 연구, 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구 등을 파악해 봄으로써 국내 대학도서관 정보서비스 연구의 전체적인 맥락과 흐름을 살펴보고자 한다.

### 1.2 연구내용 및 방법

본 연구는 국내 대학도서관 정보서비스 연구동향을 살펴보고자 함이며 이를 위한 연구내용 및 방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구와 관련된 선행연구를 위하여 문헌조사를 실시하였다.

둘째, 조사대상은 문헌정보학 주요 4개 학술지인 한국문헌정보학회지, 한국도서관·정보학회지, 한국비블리아학회지, 정보관리학회지에 게재된 2006년부터 2015년까지 논문 중 대학도서관서비스를 주제로 한 논문을 수집하였다. 논문수집 과정은, 논문명에 ‘대학도서관’, ‘대학도서관서비스’라고 기재되어 있는 논문을 우선적으로 수집하였으며 다음으로 논문명에는 ‘대학도서관’, ‘대학도서관서비스’라고 기재되어 있지 않지만 목차, 초록 및 내용을 통해 대학도서관서비스 관련 내용을 다루고 있는 논문도 수집하였다. 대학도서관과 함께 다른 관종별 도서관을

다른 논문은 제외시켰다.

셋째, 수집된 논문을 대상으로 내용분석을 수행하였다. 이를 위해 문헌정보학 문헌의 주제 분석 도구(오세훈, 2005)에서 '참고정보봉사' 영역의 하위 주제를 적용하였고 하위 주제는 다시 정보서비스 기능별로 구분되었다.

### 1.3 연구문제

본 연구를 통해 알아보고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 대학도서관 정보서비스 전체 연구 건수를 알아본다.
- 연구문제 2. 대학도서관 정보서비스 연구에서 주된 정보서비스 기능별 하위 주제를 알아본다.
- 연구문제 3. 대학도서관 정보서비스 연구에 사용된 주된 연구방법을 알아본다.
- 연구문제 4. 대학도서관 정보서비스 연구에 사용된 주된 자료수집방법을 알아본다.
- 연구문제 5. 대학도서관 정보서비스 연구 이용자 대상을 알아본다.
- 연구문제 6. 대학도서관 정보서비스의 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구를 알아본다.

## 2. 선행연구

본 연구에서는 대학도서관 정보서비스 연구 동향을 분석하기 위함으로 대학도서관 및 현장 관련 연구동향을 다른 연구를 대상으로 선행연구를 기술하고자 한다.

김용근(2003)은 대학도서관 현장에서 당면

하고 있는 문제들을 살펴보기 위하여 대학도서관 사서진에 의하여 주제가 결정 및 발표되는 세미나 또는 워크숍 자료와 대학도서관 관련 자료를 대상으로 분석을 실시하였다. 이를 토대로 분석 대상으로 정한 자료는 1983년부터 2003년까지 국립대학도서관보, 사대도협회지, 사대도협회의 세미나 자료집, 워크숍 자료집에 게재된 총 331건 자료이다. 본 연구에서는 2개의 분류표를 토대로 본 연구주제에 맞게 수정하여 사용하였다. 분석결과, 참고정보서비스는 총 35편(10.6%)으로 1998년부터 2003년에 그 연구편수(20편/6%)가 양적으로 급격히 증가하였다. 세부 주제분포를 살펴보면, 도서관서비스가 30편(9.1%), 참고정보서비스가 4편(10.2%), 전자정보서비스가 1편(0.3%)으로 나타났다. 발표된 자료의 표제에는 '정보봉사 활성화', '도서관 서비스 개선', '학술지를 통한 정보서비스 사례', '맞춤 정보서비스', 'SDI 사례', '주제관 형태 참고봉사', '문헌공급기관별 문헌제공서비스', '지정도서제도의 실시', '독서지도', '독서실태의 조사', '대학도서관의 지역사회 개방', '이용자 요구분석', '학술데이터베이스 활용방안' 등의 표현과 내용을 다루고 있다. 연구자는 이러한 표제와 내용을 통해 대학도서관에서의 정보봉사에 대한 개념이 변화되고 있으며 이용자 전체에서 특정 이용자를 대상으로 한 대학도서관 정보서비스로의 활로를 찾을 필요가 있음을 강조하였다. 참고로 본 연구에서 사용한 주제구분에는 '이용교육'이 '문헌정보학 일반' 대주제에 포함되어 있으며 총 14편(4.2%)이 발표되었고 역시 1998년부터 2003년 사이에 양적 증가(11편)가 급격히 이루어졌다. 연구자는 대출업무와 참고정보봉사를 다른 영역으로 주제 구분하였기 때

문에 도서관서비스로 구분된 문헌의 양은 많지 않다고 하였으며 특정 매체에 대한 특수 서비스가 이 시점에 나타나는 도서관서비스라고 하였다. 또한 웹기반 이용교육, 도서관 홈페이지 구축 등 웹을 기반으로 하는 정보봉사가 크게 관심을 끌고 있다고 하였다.

정재영과 박진희(2011)는 2000년부터 2009년까지 10년간 한국문헌정보학회지, 한국도서관·정보학회지, 정보관리학회지, 한국비블리아학회지에 발표된 2,165편 논문 중 현장연구가 진행된 연구동향 및 주제 등을 분석하였다. 이 중 현장연구는 691편(31.9%)이며 대학도서관 현장연구는 238편(34.4%)으로 공공도서관 다음으로 많은 연구가 이루어졌으며 2000년대 초반부터 2006년까지는 대학도서관 관련 연구가 증가세를 보인 것으로 분석되었다. 연구논문에 대한 주제분석은 3개의 주제분류표를 기초로 본 연구의 목적인 현장연구의 주제에 맞게 재구분하였다. 재구분한 결과, '정보봉사', '이용자교육', '독서교육', '독서치료'는 각각 개별적인 주제 영역으로 구분되었다. 주제 분석 결과, '정보봉사' 49편(20.6%), '이용자교육' 24편(10.1%)으로 '정보봉사'가 '도서관운영' 다음으로 2순위를 차지하였으며 '정보봉사에 '이용자교육'을 포함시켜도 총 73편(30.7%)으로 역시 2순위를 차지하는 것으로 나타났다. 그러나 대학도서관 현장에서 '독서교육'과 '독서치료'에 관한 연구는 전혀 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

이혜영(2015)은 한국문헌정보학회지, 한국도서관·정보학회지, 정보관리학회지, 한국비블리아학회지에 2000년부터 2014년까지 게재된 논문 총 1,023편을 대상으로 15년간의 대학도서관 연구동향을 살펴보았다. 대학도서관 연구는

총 332편(32.5%)으로 공공도서관 연구 418편(40.9%) 다음으로 연구가 많이 이루어졌다. 대학도서관 연구의 관심주제는 '도서관서비스'가 76편(22.9%)으로 '도서관경영' 95편(28.6%)과 '정보학' 87편(26.2%) 다음으로 연구가 많이 수행되었다. 대학도서관 학제별 연구대상으로는 4년제 대학도서관이 244편(73.5%)으로 2년제 대학도서관 6건(1.8%)보다 훨씬 많은 연구가 이루어졌다. 본 연구(이론과 현장연구)와 정재영과 박진희 연구(현장연구) 결과의 공통점은 대학도서관을 대상으로 한 연구 주제로 '도서관운영'과 '도서관경영'이 많이 다루어졌다는 점이다.

위의 연구들은 전체 주제영역을 대상으로 대학도서관 또는 전체 관종별 도서관의 현장 및 연구동향을 분석하였다. 본 연구는 대학도서관 대상의 정보서비스 연구동향을 다룬 점이 기존 연구와의 차이점이라 할 수 있다. 도서관은 도서관 서비스를 통하여 이용자들의 만족도 향상에 관심을 가져야 하며 이를 위해서는 연구자나 현장 사서 모두 이용자 대상의 정보서비스 연구동향 파악을 통해 앞으로의 정보서비스 유형 및 제공뿐만 아니라 대학도서관 정보서비스 기능 및 역할 확대를 제고해 볼 필요가 있을 것이다.

### 3. 연구 설계

본 연구에서는 국내에서의 대학도서관 정보서비스 연구동향을 살펴보기 위하여 다음과 같은 과정을 거쳤다.

국내 문헌정보학 학회지 4개를 대상으로 2006년부터 2015년까지 발표된 논문 중 대학도서관 정보서비스를 주제로 한 논문을 수집하였다. 수

집 과정은 '대학도서관', '대학도서관서비스'라는 키워드로의 검색을 우선 하였으며 이 외 대학도서관 주제를 다루고 있는 논문 중 그 목차, 초록, 내용을 통해서도 논문을 수집하였다. 주제 분석을 위해 오세훈의 문헌정보학 문헌의 주제 분석 도구 중 '참고정보봉사' 영역을 적용하였으며 이 영역의 하위 주제들은 정보서비스 기능별로 재분류하였다. 이는 정보서비스 기능별 연구동향을 살펴보기 위함이다.

본 연구에서의 조사 및 분석 항목과 이에 대한 설명은 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 정보서비스 전체 연구 건수이다. 이는 대학도서관을 주제로 한 전체 연구 중 대학도서관 정보서비스를 주제로 다룬 건수를 의미한다.

둘째, 대학도서관 정보서비스 연구에서 정보서비스 기능별 하위 주제 및 건수와 이를 통해 주된 연구가 이루어진 정보서비스 기능 및 하위 주제를 알아본다. 기능별 하위 주제 및 건수는 정보서비스 4가지 기능에 각각 해당되는 참고정보봉사 영역의 하위 주제들과 그 건수를 의미한다.

셋째, 대학도서관 정보서비스 연구에 사용된 주된 연구방법을 알아본다. 이는 사회과학분야의 다양한 연구방법 중 대학도서관 정보서비스 연구를 위해 주로 사용된 연구방법이 무엇인지를 조사하는 것이다.

넷째, 대학도서관 정보서비스 연구에 사용된 주된 자료수집방법을 알아본다. 이는 연구에 필요한 이론적 자료 및 실제 데이터 수집을 위해 사용된 방법이 무엇인지 조사하는 것이다.

다섯째, 대학도서관 정보서비스 이용자별 연구를 알아본다. 대학도서관 정보서비스 연구는

이용자 대상으로 한 연구가 많다. 즉, 이용자 중 학부생, 대학원생, 교수집단, 교직원(사서) 등을 대상으로 한 연구를 의미한다.

여섯째, 정보서비스 이론만을 다룬 연구와 실제 서비스를 다룬 연구를 알아본다. 정보서비스 이론만을 소개한 논문과 실제적인 서비스 사례의 제시 및 이를 대학도서관에 적용하는 방안을 제시한 논문을 조사하는 것이다.

본 연구에서는 이미 밝혀진 내용을 객관적으로, 체계적으로 그리고 수량적으로 기술하기 위하여 내용분석을 사용하였다.

## 4. 정보서비스 정의와 기능 및 유형

### 4.1 정보서비스의 정의

도서관에서 이용자에게 대한 봉사의 의미로 사용되는 용어에는 '서비스', '참고서비스(참고봉사)', '정보서비스(정보봉사)', '참고·정보서비스(봉사)' 등이 있다. 이 용어들은 각각 의미상 다소간의 차이가 있기는 하지만 결과적으로는 도서관 이용자에게 도움이 되는 무엇인가를 정보, 공간 등-제공한다는 의미로 볼 수 있다. 특히 '정보서비스'에 대해서는 『최신 문헌정보학의 이해』에서 '도서관/정보센터에 있어서의 정보서비스는 이용자에게 대한 봉사를 총칭한다.'(한국도서관협회, 2008)라고 기술되어 있다. 또한 Bopp & Smith는 『reference & information services on introduction』(Bopp & Smith, 2011) 책을 통해 참고서비스와 정보서비스를 동일한 맥락으로 기술하고 있다. 이를 통해 도서관에서의

이용자에 대한 봉사는 모든 유사한 용어를 포함한 '정보서비스'라는 용어로 사용해도 무관할 것으로 판단된다.

『최신 문헌정보학의 이해』에서는 정보서비스에 대한 정의를 다음과 같이 기술하고 있다.

“정보서비스(information service)는 필요한 정보를 얻기 위하여 정보시스템을 이용하고자 하는 이용자들이 지닌 정보요구(information needs)를 분석하고 그들이 실제로 필요로 하는 정보의 종류, 형태, 규모, 범위 등을 파악하여, 적절한 정보를 직접 제공하거나 적합한 정보를 획득할 수 있는 가장 효율적인 방법을 제시해주는 전문적인 서비스 영역을 지칭한다. 이를 구체적으로 기술하면 자관에서 관리하고 있는 자료로부터 필요한 정보를 검색하여 제공하거나 외부의 정보원을 활용하여 이용자의 요구를 충족시키는 직접적인 영역과 도서관이용교육, 독서상담 및 독서치료, 연구보조, 그리고 서평이나 번역 등에 이르는 포괄적인 영역을 의미한다.”(한국도서관협회, 2008) 『문헌정보학 용어사전』에서는 정보서비스를 '정보제공'과 동일한 의미로 파악하여 기술하였다. 두 가지 의미로 제시하였는데, 첫 번째는 “이용자의 잠정적인 요구를 참작하여 문헌조사, 서목작성, 초록 등을 작성하여 배부하는 서비스”, 두 번째는 “정보사서가 정보를 필요로 하는 도서관 이용자에게 제공하는 인적인 도움으로 이용자들이 스스로 이용하도록 준비된 정보자료의 조직, 전화를 이용한 이용자들의 정보요구에 대한 신속한 응답, 주제서지의 작성과 배포, 전통적 자료나 온라인 데이터베이스에서 구체적이고 전문화된 조사의 수행, 특정 이용자의 특정 주제 요구를 위한 정보자료의 수집, 초록의 작성이

나 문헌의 요약, 그리고 정보센터나 리퍼럴센터의 구축 등을 통하여 이용자의 요구에 부응하는 것이다.”(한국도서관협회, 2010) ALA 문헌정보학 용어사전에서는 “정보서비스는 정보를 요구하는 도서관 이용자에게 참고사서가 제공하는 인적 협조”(Young, 1983)라고 정의하였으며 Child(1891)는 “어떤 목적 하에서든 정보를 구하는 이용자들에게 사서가 직접 협조하는 것이며 가능한 한 정보를 용이하게 제공하는 것을 목표로 하는 도서관업무”라고 정의 내렸다. 또한 정보서비스는 전통적 의미의 참고봉사를 통해 해답이 불가능하거나 제한적인 점을 극복하여 보다 깊이 있고 광범위한 봉사를 제공하는 소위 '무제한의 서비스'를 의미하는 용어로 가능한 모든 자료 및 수단을 동원하여 해답의 모든 면에 대한 참고봉사의 최대한의 확장을 의미한다고 하였다. 이러한 의미를 통해 박준식은 결론적으로 정보서비스와 참고봉사는 오늘날 동의어로 사용되고 있다고 하였다(박준식, 2007).

위의 정의를 통해 알 수 있는 바와 같이, '정보서비스'는 현재 도서관에서 제공하는 정보제공, 교육, 상담 등 온·오프라인상의 모든 서비스의 의미를 내포하고 있고 기존에 사용되었던 '참고봉사'라는 용어의 최대한의 확장된 의미 그리고 이와 동일한 의미로 사용되고 있으므로 일반적으로 도서관 '서비스'와 '참고서비스(봉사)'라 칭하는 것은 '정보서비스'를 의미한다고 할 수 있다.

#### 4.2 정보서비스의 기능 및 유형

정보서비스 기능은 여러 학자들에 의해 제시되었고 각각의 기능과 유형은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 정보서비스 기능 및 유형

연구자	기능	유형
Rothstein(1961)	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보제공</li> <li>도서관자료 및 정보원의 이용법 교육</li> <li>상담지도</li> </ul>	-
Bopp & Smith(1995)	정보제공(information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>질문과 해답, 서지정보의 확인, 상호대차와 원문서비스, 정보안내서비스, 가상참고서기구축, 맞춤형정보서비스, 데이터베이스탐색, 정보중개, 정보중재</li> </ul>
	교육(instruciton)	<ul style="list-style-type: none"> <li>개별교육, 단체교육</li> </ul>
	상담지도(guidance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>독자상담서비스, 독서요법, 논문작성상담, 연구협조와 자문</li> </ul>
Bunge & Bopp(1995)	정보제공(information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>질의에 대한 해답제공, 서지확인, 도서관 상호대차와 문헌복사, 레퍼럴서비스, 유료봉사</li> </ul>
	안내(guidance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>독서상담, 독서치료, 보고서작성, 선택적정보제공(SDI)</li> </ul>
	교육(instruction)	<ul style="list-style-type: none"> <li>인쇄물안내자료/온라인안내자료, 온라인자습(tutorials), 정보검색용단말기, 도서관견학, 연구조사상담 시 1대1교육, 방문 온라인목록실습, 1회 강의, 특정 주제중심의 교과목통합교육, 학점과목으로 개설되는 도서관이용교육</li> <li>대의협력과 홍보, 인터넷의 Q&amp;A, FAQ, 전자계시판관리, 도서관직원교육, 정보서비스 담당조직의 관리 및 평가</li> </ul>
	기타	-
Bopp & Smith(2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>도서관 이용에 대한 보조와 지도</li> <li>특정 정보요구에 맞는 도서, 저널, 기타 자료의 식별과 선택 보조</li> <li>다양한 “즉답형 참고질문”에 대한 간략한 사실정보 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>독자자문서비스, 연구상담서비스, 서지확인 및 인용서비스, 교육서비스, 즉답형 참고서비스, 주제전문사서프로그램, 상호대차와 원문전달서비스, 리터러시 프로그램, 서비스 확장과 마케팅</li> </ul>
한상원, 이숙희(2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>주제별 정보원</li> <li>이용자의 정보요구와 이용행태</li> <li>정보사서의 역할</li> <li>질문 응답 서비스</li> <li>정보이용교육</li> <li>네트워크를 이용한 상호대차와 원문 제공</li> <li>효율성 평가</li> </ul>	-
정진식(2011)	직접기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자교육, 정보제공</li> </ul>
	간접기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>서지작성, 도서관상호대차, 인포메이션파일작성, 현행정보의 계속적공급, 이용자연구, 참고집서의 평가</li> </ul>

〈표 1〉에서 제시된 바와 같이 연구자들은 정보서비스 기능을 정보제공, 교육, 상담 또는 안내, 직접기능, 간접기능 그리고 좀 더 다양하게 제시하였다. 이 중 직접기능, 간접기능, 구체적인 기능들의 내용과 그 유형을 보면 결국 정보제공, 교육, 상담 또는 안내라는 3가지 기능에

포함됨을 알 수 있다. 각 기능에 해당되는 유형에 있어서는 Bopp와 Smith(2011)가 1995년과 2011년에 제시한 내용을 보면 2011년도에 주제전문사서프로그램, 리터러시프로그램 그리고 서비스 확장과 마케팅이라는 유형이 새롭게 포함되어 있다. 시대와 환경이 변화함에 따라 정보

서비스 유형도 구체적이고 다양화 되고 있음을 알 수 있다. 정보서비스 기능별 유형을 보면 연구자들마다 다소 차이가 있음을 알 수 있다. '맞춤정보서비스'와 '선택적정보제공'이 유사한 정보서비스임에도 불구하고 이를 각각 정보제공과 안내 기능에 포함시켰다. 또한 '상담지도'와 '안내 기능'에 있는 '논문작성상담', '보고서작성'은 국내 실제 현황과 차이가 있다. 국내 대학도서관에서는 이를 주로 '교육'에 분류시켜 서비스를 제공하고 있다.

본 연구에서는 이 3가지 기능에 따른 대학도서관 정보서비스 연구동향도 살펴보고자 한다. 즉, 오세훈의 주제 분석 도구에서 참고정보봉사 영역의 하위 주제들을 3가지 기능별로 구분하였으며 이 구분을 토대로 대학도서관 정보서비스에 해당되는 논문 주제를 분류하였다. 또한 본 연구에서는 3가지 기능 이외에 기타 기능을 제시하여 3가지 기능에 포함되지 않는 주제들은 기타 기능에 포함시켰다. 구분 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 정보서비스 기능과 참고정보봉사 하위 주제

정보서비스 기능	참고정보봉사 하위 주제
정보제공	열람/대출 봉사 전자정보서비스 정보주지서비스(SDI) 초록/색인/번역 봉사
교육	이용자 교육/(정보활용교육)
상담	독서 교육/지도/치료
기타	봉사의 효율성 평가 정보(참고)봉사 일반 특수/장애인 봉사

<표 2> 정보서비스 기능에 해당되는 각각의

참고정보봉사 하위 주제는 <표 1> 정보서비스 기능 및 유형에서 제시한 내용을 참조로 하여 오세훈의 주제 분석 도구 참고정보봉사 영역 하위 주제 중심으로 구분한 것이다. 본 연구에서는 이 중 교육 기능에 기존에 있던 '이용자교육'에 '정보활용교육'을 첨가했다. 과거에는 이용자를 대상으로 한 도서관 관련 교육을 일반적으로 '이용자교육'이라는 명칭으로 사용하였지만 2005년 국내에 '정보활용(정보문해)'이라는 용어의 등장 이후 대학도서관에서는 '이용자교육'과 '정보활용교육'을 구분하여 정보서비스를 제공하고 있다. 물론 광의의 의미로 본다면 '정보활용교육'이 '이용자교육'에 포함되었지만 환경의 변화에 따른 동향을 파악하기 위하여 교육 기능에 '정보활용교육'을 '( )' 처리하여 첨가하였다. 참고정보봉사 하위 주제 중 '봉사의 효율성 평가', '정보(참고)봉사 일반' 그리고 '특수/장애인 봉사'는 기타 기능에 포함시켰으며 이외 나머지 3가지 기능에 포함되지 않는 주제들도-예를 들면, 대학도서관의 지역사회 개방과 홍보(마케팅), 도서관 공간 서비스 등- 모두 기타 기능에 포함시켰다.

## 5. 조사 및 분석

### 5.1 대학도서관 정보서비스 연구 건수

2006년부터 2015년까지 대학도서관 정보서비스 연구 건수를 알아보기 위하여 이 기간 동안 수행된 학회지 연구 건수와 대학도서관 연구 건수 및 대학도서관 정보서비스 연구 건수를 년도별로 제시하였다. 이는 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 년도별 학회지 연구 건수

학회지명/년도	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	합계
한국문헌정보학회지	85	74	86	71	72	73	60	80	78	85	764
한국도서관·정보학회지	85	97	93	90	67	71	78	75	74	77	807
한국비블리아학회지	32	24	22	66	54	68	67	58	61	59	511
정보관리학회지	65	66	64	71	63	65	61	58	52	62	627
합계	267	261	265	298	256	277	266	271	265	283	2,079

〈표 4〉 대학도서관 및 대학도서관 정보서비스 연구 건수

주제/년도	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	합계	비율(%)
대학도서관	25	28	23	20	24	25	23	28	15	21	232	11.2
대학도서관정보서비스	12	16	11	16	21	11	13	17	13	10	140	60.3

〈표 3〉에서 나타난 바와 같이 2006년부터 2015년까지 4개 학회지에 게재된 논문 총수는 2,079건이다. 이 논문 총수 중 대학도서관 연구 건수 및 대학도서관 정보서비스 연구 건수는 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉에서 '대학도서관' 연구 건수는 232건이며 총 2,079건에 대한 비율로 보았을 때 11.2%를 차지한다. 일반적으로 보았을 때 '대학도서관' 주제의 연구가 많이 수행되었다고는 볼 수 없다. 또한 '대학도서관 정보서비스' 연구 건수는 140건이며 '대학도서관' 연구 건수 232건에 대한 비율로 보았을 때 60.3%를 차지한다. 대학도서관을 대상으로 한 다른 주제 영역들-도서관 체제, 정보학, 자료조직 등-보다는 참고정보봉사 주제가 높은 비율을 차지하고 있다. 이러한 결과는 -물론 조사연도가 다르기는 하지만- 최근 연구인 정재영과 박진희(2011), 이혜영(2015)의 연구결과와는 차이가 있다. '대학도서관 정보서비스' 연구는 하위 주제에서는 그 기능면에 있

어 다소 균형을 이루고 있지는 못하나) 꾸준히 연구가 진행되고 있다.

### 5.2 정보서비스 기능별 하위 주제 및 건수

본 연구에서는 대학도서관 정보서비스 연구 동향을 조사하는 것으로 오세훈의 문헌의 주제 분석 도구에서 '참고정보봉사' 영역을 적용하였다. 또한 이 영역의 하위 주제를 정보서비스 기능별로 분류하여 논문의 주제를 기능별로 살펴 보았다. 이것은 기능별 하위 주제의 연구동향을 조사하기 위함이다. 정보서비스 기능별로 하위 주제에 대한 설명과 본 연구에서의 하위 주제 적용범위를 설명하면 다음과 같다.

정보서비스 기능에는 정보제공 기능, 교육 기능, 상담 기능 등 3가지 기능이 있으며 이 3가지 기능에 포함되지 않는 것은 '기타 기능'에 모두 포함시켰다. 우선 정보제공 기능에는 4가지 하

1) 〈표 5〉 정보서비스 기능별 하위 주제 및 건수 참조

위 주제가 있다. '열람·대출봉사'는 도서관 소장 자료의 이용을 말하는 것으로 상호대차, 원문전달 및 배달 서비스 등이 포함된다(윤희윤, 2013). 전자정보는 CD-ROM, 컴퓨터 파일뿐만 아니라 인터넷, 온라인 데이터뱅크, 전자저널과 같은 전자적 매체에 관한 문헌을 말하는 것으로 본 연구에서는 이러한 문헌뿐만 아니라 모든 모바일 서비스에 관한 연구도 '전자정보서비스'에 포함시켰다. 그 이유는 모바일도 전자적 매체이며 이를 통해 온라인 데이터뱅크, 전자저널 등을 이용할 수 있기 때문이다. '정보주지서비스(SDI)'는 맞춤형정보서비스, 선택적정보제공서비스로 이용자의 요구와 일치한다고 생각되는 자료를 선택하여 제공하는 서비스로 컴퓨터를 통해 또는 수작업으로도 이루어질 수 있다(한국도서관협회, 2010). 중요한 것은 이용자의 요구와 일치되는 자료를 사서가 선별하여 제공해주는 것으로 사서의 주제전문지식이 필요하다고 볼 수 있다. 이러한 이유로 본 연구에서는 주제전문사서에 관한 서비스 등은 정보주지서비스에 포함시켰다. 나머지 한 가지 서비스는 '초록/색인/번역 봉사'이다. 교육 기능에는 '이용자교육'이 있으며 본 연구에서는 4.2 정보서비스의 기능 및 유형에서 기술한 바와 같이 '정보활용교육'을 첨가하였다. 이용자교육은 도서관 서비스, 시설, 조직, 자료 및 자료검색방법에 대하여 이용자를 교육하기 위한 일련의 활동을 지칭하는 말(한국도서관협회, 2010)이며 정보활용(교육)은 연구자마다 다양한 정의를 내리고 있다. 본 연구에서는 관련 연구자가 사용한 용어에 따라 '이용자교육'과 '정보활용교육'에 각각 분류하였다. 상담 기능에는 '독서 교육/지도/치료'라는 하위 주제가 있다. 이는 조사 대상 논문에 그

용어가 명확하게 제시되어 있다. 이 3가지 기능 이외에 포함되는 하위 주제로는 '봉사의 효율성 평가', '정보(참고)봉사 일반', 특수/장애인 봉사 등이 있다. '봉사의 효율성 평가'에는 정보서비스 평가에 관한 내용들을 포함시켰으며 '정보(참고)봉사 일반'에는 위의 3가지 기능에 포함되지 않고 '봉사의 효율성 평가', '특수/장애인 봉사'에도 포함되지 않는 정보봉사에 관한 모든 주제를 포함시켰다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉에서 보는 바와 같이 전체적으로 보았을 때 정보제공 기능이 총 140건 중 66건(47.1%)으로 가장 많은 연구가 수행되었으며 다음으로는 기타 기능 53건(37.9%), 교육 기능 15건(10.7%) 그리고 상담 기능 6건(4.3%) 순이다. 정보제공 기능은 도서관의 주된 업무이기 때문에 가장 많은 연구가 수행된 것은 당연하다고 볼 수 있다.

이를 기능별로 세부적으로 살펴보면, 정보제공 기능 중 '전자정보서비스' 연구가 66건 중 46건(69.7%)으로 가장 많은 연구가 수행되었으며 다음으로 '정보주지서비스' 11건(16.7%), '열람·대출봉사'가 9건(13.6%) 그리고 '초록/색인/번역 봉사'는 2006년부터 2015년 사이에 연구가 수행되지 않았다. '열람·대출봉사' 연구에는 원문복사서비스 개선방안, 대학도서관 상호대차, 대학도서관 자료 이용 등의 연구가 수행되었으며 주로 상호대차 활동 및 협력기관 분석에 관한 연구가 주를 이루었다. '전자정보서비스' 연구에는 전자자원관리 차원, 전자책 서비스, 모바일 서비스, 웹 2.0 기반의 다양한 서비스, 웹진, 포털 책·전문정보서비스, 전자저널 등의 연구가 수행되었으며 이 중에서도 전자책, 모바일, 웹 2.0 기반 서비스 그리고 전자저널에 관한 연구가 다수를 차지하였다. '전자정

〈표 5〉 정보서비스 기능별 하위 주제 및 건수

정보서비스 기능	하위주제/년도	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	합계	비율(%)
정보제공 기능	열람·대출봉사		1	3					2	1	2	9	13.6
	전자정보서비스	4	2	2	5	9	7	7	7	3		46	69.7
	정보주지서비스(SDI)		1		6	1		2			1	11	16.7
	초록/색인/번역봉사												
	합계	4	4	5	11	10	7	9	9	4	3	66(47.1%) <sup>2)</sup>	100
교육 기능	이용자교육	1								2		3	20
	(정보활용교육)	1	3	2		1	2	1			2	12	80
	합계	2	3	2		1	2	1		2	2	15(10.7%)	100
상담 기능	독서 교육/지도/치료		1	1		1		1		1	1	6	100
	합계		1	1		1		1		1	1	6(4.3%)	100
기타 기능	봉사의 효율성 평가	1	3	3	2	3	1	5		3	2	23	43.4
	정보(참고)봉사일반	5	5		2	5	1	1	2	3	2	26	49.1
	특수/장애인 봉사				1	1			2			4	7.5
	합계	6	8	3	5	9	2	6	4	6	4	53(37.9%)	100

보서비스' 연구는 꾸준히 수행되었으나 2014년부터 연구 건수가 줄어들었다. '전자정보서비스'는 사회적인 변화와도 관계가 있기 때문에 이와 관련된 세부 이슈가 등장할 경우 이를 도서관에 적용시키는 연구는 계속적으로 진행될 것이다. '정보주지서비스' 연구에는 주제전문서비스(자격, 현황, 만족도 조사 등), 리에중서비스 등이 핵심을 이루었다. 주제전문서비스 연구는 2009년도에 그 자격, 서비스 모델 등에 관한 연구가 활발하게 수행되다가 다시 연구가 줄어들고 있다. 국내에서는 현재 일부 학술기관과 대학도서관에서 주제전문서비스를 제공하고 있다. 국외에서 본 서비스가 당연히 제공되고 있는 것처럼 국내에서도 그러한 상황이 이루어진다면 좀 더 많은 연구가 수행될 것으로 판단된다. '초록/색인/번역 봉사' 연구는 한 건도 수행되지 않았다. 정보환경에 따른 도서관 정보서비스 변화에 따라 본 서비스는 시대

적 흐름에 맞추어 참고정보봉사 하위 주제로의 존재 유무를 고려해 볼 필요가 있을 것이다.

다음으로 교육 기능 중 '이용자교육'은 3건(20%), '정보활용교육'은 12건(80%)으로 연구가 수행되었다. '이용자교육'은 위에서 기술한 바와 같이 도서관 서비스 시설, 조직, 자료 및 간단한 자료검색방법에 대한 교육을 시키는 활동이다. 정보활용교육보다는 다소 단순하고 간단한 교육내용으로 이루어진다고 볼 수 있다. 정보활용이라는 용어가 등장하기 전까지는 모든 도서관 관련 교육은 이용자교육, 서지교육, 도서관교육 등으로 지칭하였다. 그러나 정보활용(정보문해) 용어 출현 이후 도서관 서비스 종류, 시설, 조직, 도서관 투어 등의 교육과 자료 종류 및 검색방법, 데이터베이스 이용교육, 참고문헌 작성 및 인용교육, 논문(과제) 작성 교육 등으로 나누어 전자는 이용자교육에 후자는 정보활용교육에 포함시키고 있다. 그러한 이유

2) ( )안 비율은 총 140건에 대한 비율임.

로 정보활용(교육)이 국내에 소개된 2005년 이후부터는 이용자교육보다는 정보활용교육이 주를 이루고 있다. 정보활용교육은 국내 외국인 유학생 대상의 교육, 과제 작성교육, 웹기반 정보활용교육, 인용 및 참고문헌 작성 교육, 정보활용능력과 글쓰기 교육, 정보활용교육 모형 개발 등의 연구가 수행되었다. 현재 대학도서관에서는 이용자교육과 정보활용교육 2가지 항목을 두어 서비스를 제공하고 있다. 그리고 이용자교육은 간단히 동영상상을 통해서 제공하는 도서관도 다수 있다. 연구자가 어디에 초점을 두느냐에 따라 '이용자교육', '정보활용교육'으로 구분되겠지만 교육 기능에 관한 연구가 더 진행된다면 정보활용교육에 중점을 둘 것으로 판단된다.

상담 기능에는 '독서 교육/지도/치료'가 있다. 독서교육(reading education)과 독서지도(reading guidance)는 광의적으로는 인격형성이라는 의미로 서로 동일하게 사용되고 있으나 독서치료(Bibliotherapy 독서요법)는 정신건강상 또는 신체의학상 치료를 목적으로 독서를 시키는 치료방법이다(한국도서관협회, 2010). 대학도서관에서는 상담 기능에 해당되는 하위 주제 서비스가 활발하게 이루어지고 있지 않으며 그렇기 때문에 간혹 일 년에 한 건 정도의 연구만이 수행될 정도로 연구 상황이 매우 미흡하다. 이러한 결과는 정재영과 박진희(2011)의 대학도서관 현장연구 결과와도 유사하다고 할 수 있다. 대학도서관 현장에서는 독서 교육/지도/치료 연구는 전혀 이루어지지 않은 것으로 나타났다. 본 연구 조사결과에서는 총 6건(4.3%)의 연구가 수행되었으며 이 중 독서지도가 3건, 독서치료가 3건으로 연구되었다. 독서치료 심리

평가도구개발, 대학생 독서지도 방안, 독서운동, 독서요법 효과, 독서토론클럽 참여자 인식 평가 등의 연구가 수행되었다. 상담 기능은 주로 공공도서관에서 그 서비스가 이루어지고 있으며 연구 또한 마찬가지로 것이다. 그러나 대학생 대상의 교양과목 연계와의 독서지도 및 교육을 위해 대학도서관에서 상담 기능을 확대할 필요는 있다. 또한 오늘날 다양한 사회 변화로 인하여 대학생들의 심리적 불안감이나 스트레스 등이 증가하고 있는 점을 파악하여 대학도서관에서 독서치료에 관한 서비스와 이에 관련된 다양한 연구들도 수행될 필요가 있다.

마지막으로 위의 3가지 기능 이외에 포함되는 '봉사의 효율성 평가', '정보(참고)봉사 일반' 그리고 '특수/장애인 봉사'는 기타 기능에 포함시켰다. 이 중 역시 '정보(참고)봉사 일반'이 26건(49.1%)으로 가장 많은 연구가 수행되었으며, 다음이 '봉사의 효율성 평가'가 23건(43.4%) 그리고 '특수/장애인 봉사'가 4건(7.5%) 순으로 연구가 수행되었다. '정보(참고)봉사 일반'에 포함되는 논문 주제로는 대학도서관 문화행사, 도서관불안척도개발, 대학도서관 방문 프로그램, 대학도서관의 지역사회개방 및 연대, 아웃리치 서비스, 도서관 공간 서비스 등으로 꾸준한 연구가 수행되었다. '봉사의 효율성 평가'는 도서관서비스(품질) 평가와 도서관서비스에 대한 이용자 만족도 등을 포함시켰으며 '정보(참고)봉사 일반'과 동일하게 꾸준히 연구가 수행되었다. 국내 대학생뿐만 아니라 유학생을 대상으로 한 평가, 서비스 품질 향상을 위한 다른 방법의 적용, 특별 자료나 공간에 대한 평가 등의 연구가 수행되었다. '특수/장애인 봉사'에 관한 연구 또한 상담 기능과 마찬가지로 연구 수행이 저조

하며 요구자 분석을 통한 개선방안, 서비스 만족도, 서비스 개선방안 등의 연구가 수행되었다. '특수/장애인 봉사'에 관한 연구는 교육과학기술부에서 2008년 12월에 전국 4년제 200개 대학을 대상으로 장애학생 교육복지 실태조사 실시 이후(정재영, 2009) 대학도서관 대상의 연구가 잠시 수행된 것으로 판단된다.

### 5.3 연구에 사용된 연구방법

연구방법에는 역사적 연구, 조사연구, 실험 연구, 계량서지학, 내용분석법 등 다양한 방법들이 있으며 연구자는 주제, 연구 성격 등을 고려하여 가장 적합한 연구방법을 사용하게 되며 이는 연구의 신뢰성 및 정확성을 높이기 위한 수단이 되기도 한다. <표 6>은 조사대상 논문에서 사용된 연구방법을 나타낸 표이다.

문헌연구는 모든 연구가 기본적으로 선행연구 시 사용하고 있는 방법으로 <표 6>에 제시된 건수는 선행연구 이외의 주된 방법으로 사용된 건수를 제시하였다. 조사연구는 이에 포함되는 연구방법 각각을 제시하였다. 전체적으로 살펴보면, 조사연구가 89건(40.0%)으로 가장 많이 사용되었으며 다음으로는 사례연구 36건(16.1%), 실태연구 24건(10.8%), 평가연구 24건(10.8%),

문헌연구 22건(9.9%) 순으로 사용되었다. 이명희(2002)도 문헌정보학 학술지 연구논문 분석에서 참고봉사·정보서비스 그리고 독서지도에 사용된 연구방법을 조사하였는데 참고봉사·정보서비스에서는 조사연구가 2순위로, 독서지도에서는 조사연구가 1순위로 사용된 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서와 동일하게 독서지도를 참고봉사·정보서비스 영역에 포함시킨다면 조사연구가 1순위로 가장 많이 사용되는 연구방법이 된다. 또한 정보서비스 영역에서는 서비스에 대한 이용자 만족도를 분석하는 연구가 다수 있기 때문에 이용자나 사서 대상의 질문지 방법이 많이 사용되고 있으며 소수의 이용자와 사서 대상으로 이루어지는 면접 방법도 사용되고 있었다. 특정집단의 사례연구와 특정 도서관의 서비스·프로그램 등의 실태연구, 실태연구에서 더 나아가 서비스·프로그램을 평가하는 평가연구도 종종 사용되었다. 정보서비스 영역에서는 주로 서비스나 프로그램에 대한 만족도와 실태, 사례와 평가를 실시하는 연구가 주를 이루었기 때문에 관중과 년도를 불문하고 사용되는 연구방법이 조사연구, 사례연구, 실태연구, 평가연구, 문헌연구 등으로 거의 동일할 것으로 판단된다.

<표 6> 연구에 사용된 연구방법

연구 방법	문헌 연구	조사연구			실험 연구	사례 연구	실태 연구	평가 연구	계량 서지학	텔파이 연구	내용 분석법	트랜잭션로그 분석법	합계
		면접	질문지	관찰									
건수	22	27	60	2	2	36	24	24	1	3	14	8	223
비율 (%)	9.9	12.1	27.0	0.9	0.9	16.1	10.8	10.8	0.4	1.3	6.3	3.6	100.1
		89											
		40.0											

\* 중복 체크되어 논문 수에 차이가 있음

### 5.4 자료수집방법

연구방법에 따른 자료수집방법을 조사하였다. 본 연구에서 조사된 자료수집방법은 문헌조사, 질문지, 면접, 관찰, 실험, 웹사이트, 트랜잭션 데이터 그리고 기타 등으로 구분하였다 (<표 7> 참조).

<표 7>에 나타난 바와 같이 질문지 수집방법과 웹사이트 수집방법이 60건(31.0%)으로 가장 많이 사용되고 있으며 다음으로 문헌조사 30건(15.5%), 면접조사 27건(13.9%) 순으로 조사되었다. 연구방법에서 조사연구 중 질문지 방법이 가장 많이 사용된 것과 같이 자료수집 방법에서도 동일하게 질문지 수집방법이 가장 많이 사용되었다. 정보서비스 영역에서는 서비스·프로그램에 대한 이용자 대상의 만족도 및 인식 조사가 자주 수행되는데 이를 위해서는 질문지로 자료수집을 하는 경우가 가장 일반적이기 때문에 연구자들이 이 방법을 선호하는 것으로 판단된다. 또한 대학도서관 서비스·프로그램 현황이나 기타 서비스 관련 현황 조사는 대학도서관 웹사이트로부터 기본적인 자료를 수집할

수 있기 때문에 웹사이트 자료수집방법을 선호하고 있으며 이를 기본으로 질문지, 면접 수집방법을 병행하는 것으로 나타났다. 기타 자료수집 방법으로는 브레인스토밍(Brainstorming)과 상담데이터가 있었다.

### 5.5 연구 이용자 대상

정보서비스 영역은 위에서 기술한 바와 같이 이용자 대상의 서비스·프로그램 만족도, 실태, 사례 등에 관한 연구가 주를 이루는 편이다. 특히 만족도 조사 시 이용자 대상은 학부생, 대학원생, 교수, 교직원(사서 포함) 등으로 다양하다. <표 8>은 조사대상 연구에서의 이용자 대상을 나타낸 것이다.

<표 8>에 나타난 바와 같이 학부생이 43건(48.9%)으로 가장 많으며 대학원생 22건(25%), 교수집단 12건(13.6%), 교직원(사서 포함) 7건(8.0%) 그리고 유학생 4건(4.6%) 순이다. 자료 이용뿐만 아니라 다양한 서비스 및 프로그램을 이용하는 대상은 역시 학부생이기 때문에 그리고 가장 수월하게 접근할 수 있는 이용자

<표 7> 자료수집방법

자료수집방법	문헌조사	질문지	면접	관찰	실험	트랜잭션 데이터	웹사이트	기타	합계
건수	30	<b>60</b>	27	2	2	11	<b>60</b>	2	194
비율(%)	15.5	<b>31.0</b>	13.9	1.0	1.0	5.7	<b>31.0</b>	1.0	100.1

\* 중복 체크되어 논문 수에 차이가 있음

<표 8> 연구 이용자 대상

이용자 대상	학부생	대학원생	유학생	교수집단	교직원(사서 포함)	합계
건수	<b>43</b>	22	4	12	7	88
비율(%)	<b>48.9</b>	25	4.6	13.6	8.0	100

\* 중복 체크되어 논문 수에 차이가 있음

대상이기 때문에 이들을 대상으로 한 연구가 많았다. 대학도서관별로 유학생들의 이용에는 차이가 있겠지만 아직까지 국내에서 유학생 대상의 정보서비스 영역의 연구는 많이 수행되지 않았다.

### 5.6 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구

본 연구에서는 대학도서관 정보서비스에 관한 이론적 내용 및 이를 토대로 연구를 확장시킨 연구와 실제 대학도서관에 서비스·프로그램을 적용시키고 이에 대한 만족도 및 인식 등을 수행한 연구로 구분하여 보았다. 이를 전자는 이론 연구, 후자는 실제 서비스 연구로 지칭하였다. <표 9>는 이에 대한 건수를 제시한 것이다.

<표 9> 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구

연구 분류	이론 연구	실제 서비스 연구	합계
건수	49	91	140
비율(%)	35	65	100

\* 중복 체크되어 논문 수에 차이가 있음

조사결과 <표 9>와 같이 이론 연구는 49건(35%)을, 실제 서비스 연구는 91건(65%)을 차지함으로써 실제 서비스 연구가 이론 연구보다 훨씬 많은 연구가 수행되었다. 이론 연구에는 정보서비스 관련 기준 및 모형에 관한 분석 및 개발과 적용, 기존 서비스 및 프로그램 평가,<sup>3)</sup> 요인 추출 등이 주를 이루며 실제 서비스 연구는 표현 그대로 대학도서관에서 실제적으로 제

공하고 있는 서비스·프로그램-전자책서비스, 모바일서비스, 이용자교육서비스, 정보활용교육서비스, 상호대차서비스, 맞춤형서비스, 연구지원서비스, 독서서비스(프로그램)- 등에 관한 현황과 만족도 등이 주를 이룬다. 정보서비스 영역은 실제 제공하고 있는 서비스·프로그램에 관한 또는 추후 이에 관한 이용자 만족도 및 인식 등의 연구가 주를 이룬다고 볼 수 있기 때문에 역시 이론 연구보다는 실제 서비스 연구가 많이 수행되었다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 대학도서관 정보서비스 연구동향을 조사 및 분석하기 위함으로 이를 위하여 문헌정보학 주요 4개 학술지인 한국문헌정보학회지, 한국도서관·정보학회지, 한국비블리아학회지, 정보관리학회지에 발표된 2006년부터 2015년까지의 대학도서관 정보서비스 관련 연구를 조사 대상으로 내용분석을 수행하였으며 논문의 주제 분석은 오세훈의 문헌정보학 문헌의 주제 분석 도구를 사용하였다. 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 정보서비스 연구 총수를 알아보기 위하여 우선 4개 학회지에 발표된 연도별 학회지 연구 건수를 조사하였으며 다음으로 대학도서관 연구 건수 그리고 대학도서관 연구 중에서도 대학도서관 정보서비스 연구 건수를 조사하였다. 이 기간 동안 수행된 학회지 총 연구 건수는 2,079건이며 이 중 대학도서관

3) 이용자 평가가 아닌 평가도구를 사용하여 평가하는 연구

총 연구 건수는 232건(11.2%) 그리고 이 중 대학도서관 정보서비스 총 연구 건수는 140건(60.3%)으로 조사되었다. 대학도서관 대상 다른 주제영역에 비해 정보서비스 연구가 많이 수행되었음을 알 수 있다. 이는 이 기간 동안 전자저널, 웹2.0, 모바일 등 외부의 정보환경을 대학도서관 정보서비스에 적용시키고자 하는 연구들이 다수 이루어졌기 때문인 것으로 판단된다.

둘째, 정보서비스 기능별 하위 주제와 이에 해당되는 연구 건수를 조사하였다. 정보서비스 기능에는 '정보제공', '교육', '상담'의 3가지 기능이 있으며 이 3가지 기능에 해당되지 않는 하위 주제는 '기타' 기능에 포함시켰다. 정보제공 기능에 해당되는 하위 주제에는 '열람·대출봉사', '전자정보서비스', '정보주지서비스(SDI)', '초록/색인/번역 봉사'가 있으며 교육 기능에는 '이용자교육', '정보활용교육' 그리고 상담 기능에는 '독서 교육/지도/치료'가 있다. 마지막으로 이외의 기타 기능에는 '봉사의 효율성 평가', '정보(참고)봉사 일반', '특수/장애인 봉사'가 있다. 역시 도서관의 가장 기본적인 기능 및 역할이라 할 수 있는 정보제공 기능이 총 140건 중 66건(47.1%)으로 가장 많은 연구가 수행되었으며 다음으로는 기타 기능이 53건(37.9%), 교육 기능 15건(10.7%), 상담 기능이 6건(4.3%) 순으로 조사되었다. 이를 세부적으로 살펴보면 정보제공 기능 중 가장 많은 연구가 수행된 하위 주제는 '전자정보서비스'로 66건 중 46건(69.7%)의 연구가 수행되었으며 다음으로는 '정보주지서비스' 11건(16.7%), '열람·대출봉사가 9건(13.6%) 그리고 '초록/색인/번역 봉사'는 2006년부터 2015년 사이에 연구가 수행되지 않았다. '전자정

보서비스'는 사회적인 변화와도 관계가 있기 때문에 이와 관련된 세부 이슈가 등장할 경우 이를 도서관에 적용시키는 연구는 계속적으로 진행될 것이다. 다음은 교육 기능으로 '이용자교육'은 3건(20%), '정보활용교육'은 12건(80%)으로 연구가 수행되었다. 정보활용교육은 이용자교육보다 좀 더 세부적인 교육 내용을 다룸으로써 대학도서관에서는 주로 자료 종류 및 검색방법, 데이터베이스 이용교육, 참고문헌 작성 및 인용교육, 논문(과제)작성 교육 등을 정보활용교육에 포함시키고 있다. 정보활용(교육)이 국내에 소개된 2005년 이후부터는 이용자교육보다는 정보활용교육이 주를 이루고 있다. 연구자가 연구의 초점을 어디에 두느냐에 따라 이용자교육, 정보활용교육으로 구분되겠지만 교육 기능에 관한 연구가 더 진행된다면 정보활용교육에 중점을 둘 것으로 판단된다. 또한 이용자의 요구가 점점 전문화·세분화됨에 따라 그에 따른 정보서비스 제공뿐만 아니라 교육 측면에서도 이용자교육보다는 정보활용교육 연구가 핵심적으로 진행되어야 할 것이다. 상담 기능은 총 6건(4.3%)의 연구로 이 중 '독서지도'가 3건, '독서치료'가 3건으로 연구되었다. 대학생들 대상의 독서 관련 교양과목과의 연계와 오늘날 대학생들의 심리적 불안감이나 스트레스 등이 증가하고 있는 점을 파악하여 대학도서관에서 상담 기능 관련 연구가 수행될 필요가 있다. 마지막으로 위의 3가지 기능 이외의 기타 기능에 포함되는 하위 주제 연구로는 '정보(참고)봉사 일반'이 26건(49.1%)으로 가장 많은 연구가 수행되었으며, 다음이 '봉사의 효율성 평가'가 23건(43.4%) 그리고 '특수/장애인 봉사'가 4건(7.5%) 순으로 연구가 수행되었다. 기타 기능에서는

‘정보(참고)봉사 일반’과 ‘봉사의 효율성 평가’는 꾸준히 연구가 수행되고 있었지만 ‘특수/장애인 봉사’ 연구는 교육과학기술부에서 2008년 12월에 전국 4년제 200개 대학을 대상으로 장애학생 교육복지 실태조사 실시 이후 대학도서관 대상의 연구가 잠시 수행된 것으로 판단된다.

셋째, 연구에 사용된 연구방법을 조사하였다. 조사연구가 89건(40.0%)으로 가장 많이 사용되었으며 다음으로는 사례연구 36건(16.1%), 실태연구 및 평가연구가 동일하게 24건(10.8%), 문헌연구 22건(9.9%) 순으로 사용되었다. 정보서비스 연구에서는 이용자 대상의 연구, 서비스 사례 및 현황 조사 연구 등이 주를 이루다 보니 연구방법 또한 위와 같은 방법들이 주로 사용되었다. 조사연구 중에서도 특히 질문지방법과 면접방법이 많이 사용되었다.

넷째, 연구에 사용된 자료수집방법을 조사하였다. 질문지 수집방법과 웹사이트 수집방법이 60건(31.0%)으로 가장 많이 사용되었으며 다음으로 문헌조사 30건(15.5%), 면접조사 27건(13.9%) 순으로 조사되었다. 대학도서관 서비스·프로그램 현황이나 기타 서비스 관련 현황 조사는 대학도서관 웹사이트로부터 기본적인 자료를 수집하고 이후 질문지, 면접 수집방법을 병행하는 것으로 나타났다. 기타 자료수집 방법으로는 브레인스토밍과 상담데이터가 있었다.

다섯째, 연구 이용자 대상에 대해서 조사하였다. 학부생이 43건(48.9%)으로 가장 많으며 대학원생 22건(25%), 교수집단 12건(13.6%), 교직원(사서 포함) 7건(8.0%) 그리고 유학생 4건(4.6%) 순이다. 대학도서관에서 가장 쉽게,

많이 접할 수 있는 이용자는 학부생이기 때문에 학부생 대상의 연구가 많은 것으로 판단된다. 대학도서관별로 유학생들의 이용에는 차이가 있겠지만 아직까지 국내에서 유학생 대상의 정보서비스 영역의 연구는 많이 수행되지 않았다. 과거 대학도서관에서는 학부생 중심의 정보서비스가 구성·제공 및 연구되었으나 오늘날 그 이용자층이 대학원생, 교수집단, 장애인, 유학생 등으로 다양화 및 특정화되었기 때문에 이들 대상의 연구도 꾸준히 진행되어야 할 것이다.

여섯째, 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구를 조사하였다. 이론 연구는 49건(35%)을, 실제 서비스 연구는 91건(65%)을 차지함으로써 실제 서비스 연구가 이론 연구보다 훨씬 많은 연구가 수행되었다. 정보서비스 영역은 실제 제공하고 있는 서비스·프로그램에 관한 또는 추후 이에 관한 이용자 만족도 및 인식 등의 연구가 주를 이루기 때문에 역시 이론 연구보다는 실제 서비스 연구가 많이 수행된 것으로 본다.

위의 6가지 결과를 토대로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 정보서비스는 시대와 환경의 영향을 받으며 도서관 이용자에게 가장 직접적으로 노출되어 있는 영역이다. 이러한 이유로 이용자들의 요구와 관심에 부합되는 외부 정보환경 및 기술 관련 이슈를 정보서비스에 접목시키려는 연구가 다수 수행되었다. 이러한 동향은 앞으로도 꾸준히 진행될 것이다.

둘째, 더욱 다양화 및 세분화·전문화된 정보활용교육 서비스 연구가 수행될 것이다. 특히 빅데이터나 디지털큐레이션 영역을 도서관에서 일반적인 서비스로 제공하게 된다면 연구

자들을 대상으로 한 서비스 연구가 필요할 것이다.

셋째, 정보서비스 하위주제 중 상담서비스(독서지도, 독서치료)에 관한 연구가 이루어질 필요가 있다. 대학 교양과목으로 독서지도 관련 수업을 진행하는 것과 병행하여 수업과 도서관과의 협력 서비스 연구가 수행되어야 한다. 또한 이용자들의 심리적 불안감이나 스트레스를 도서관으로 치료해 줄 수 있는 독서치료 서비스 모델 등에 관한 연구도 필요할 것이다.

넷째, 대학도서관 대상의 '특수/장애인 봉사' 연구는 아직까지도 기본적인 연구인 실태조사 연구일 뿐이다. 실질적인 서비스 제공을 위하여 다른 이용자와 마찬가지로 이들 대상의 도서관 이용과 그에 따른 만족도 연구 등이 꾸준히 진행되어야 할 것이다.

본 연구는 이용자 대상이 어느 정도 한정되

어 있는 대학도서관 정보서비스 연구동향을 살펴보고자 함이 목적이며 이것이 또한 기존 관련 연구와의 차이점이라 할 수 있다. 이를 위하여 정보서비스를 그 기능별로 구분하여 각각의 기능에 해당되는 하위 주제별 연구와 함께 연구방법, 자료수집방법, 연구 이용자 대상, 이론 연구 vs. 실제 서비스 연구 등을 살펴보았다.

정보서비스 영역은 이용자와 직접적인 관련이 있는 분야이기 때문에 모든 관종별 도서관에서 관심을 가지고 있다고 할 수 있다. 이러한 이유로 앞으로는 정보서비스 영역에 관한 모든 관종별 도서관과의 비교 연구와 국내외 정보서비스 연구동향을 비교·분석해 봄으로써 관심 하위 주제 및 그 흐름을 파악해 볼 필요도 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김용근 (2003). 대학도서관이 당면하고 있는 현실적인 문제. 한국도서관·정보학회지, 34(2), 297-315.
- 문헌정보학용어사전. (n.d.). Retrieved from <http://203.241.185.12/asd/main.cgi?board=dic>
- 박준식 (2007). 정보서비스론. 대구: 계명대학교출판부.
- 오세훈 (2005). 우리나라 문헌정보학 학술지 논문과 인용문헌 분석을 통한 연구동향 연구. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 윤희운 (2013). 대학도서관 경영론. 대구: 태일사.
- 이명희 (2002). 내용분석법에 의한 문헌정보학 학술지 연구논문 분석. 한국문헌정보학회지, 36(3), 287-310. <http://dx.doi.org/10.4275/kslis.2002.36.3.287>
- 이혜영 (2015). 한국에서의 대학도서관 연구동향. 정보관리학회지, 32(2), 153-165. <http://dx.doi.org/10.3743/kosim.2015.32.2.153>
- 정재영 (2009). 대학도서관의 장애인서비스 제공방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 40(1),

- 73-91. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.40.1.200903.73>
- 정재영, 박진희 (2011). 한국 문헌정보학의 현장연구 현황 분석. *한국도서관·정보학회지*, 42(2), 171-191. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.42.2.201106.171>
- 정진식 (2011). *디지털도서관 정보서비스*. 서울: 대자.
- 정진식 (2001). 한국문헌정보학분야의 연구동향 분석: 1996~2000. *한국문헌정보학회지*, 35(3), 55-78.
- 한국도서관협회 (2008). *최신 문헌정보학의 이해*. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회 (2010). *문헌정보학 용어사전*. 서울: 한국도서관협회.
- 한상완, 이숙희 (2007). *정보조사제공학*. 서울: 연세대 출판부.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2011). *Reference and information service: An introduction*. (4th ed.). Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited. 장혜란 역. (2014). *참고정보서비스론*. 서울: 조은글터.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (1995). *Reference and information service: An introduction*. (2nd ed.). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Bunge, C. A., & Bopp, R. E. (1995). History and varieties of reference services. In R. E. Bopp & L. C. Smith (Eds.), *Reference and information services: An introduction*. (2nd ed. pp. 1-6). Englewood Colo.: Libraries Unlimited.
- Child, W. B. (1891). Reference work at Columbia College Library. *Library Journal*, 16(10), 298.
- Rothstein, S. (1961). Reference service: The new dimension in librarianship. *College & Research Libraries*, 22(1), 11-18. [http://dx.doi.org/10.5860/crl\\_22\\_01\\_11](http://dx.doi.org/10.5860/crl_22_01_11)
- Young, Heartsill (1983). *The ALA glossary of library and information science*. Chicago: A.L.A.

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

- Chung, Jae-Young (2009). A study on the effective services model for disabled users in university libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(1), 73-91. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.40.1.200903.73>
- Chung, Jae-Young, & Park, Jin-Hee (2011). Analysis of the trends in the field studies of library and information science in Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(2), 171-191. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.42.2.201106.171>
- Chung, Jin-Sik (2001). An analytical study on research trends of library and information science in Korea: 1996~2000. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 35(3), 55-78.

- Kim, Young-Gun (2003). Practical issues faced by university librarians. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 34(2), 297-315.
- Lee, Myeong-Hee (2002). Recent trends in research methods in library and information science: Content analysis of the journal articles. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3), 287-310. <http://dx.doi.org/10.4275/kslis.2002.36.3.287>
- Oh, Se-Hoon (2005). A study on the research trends of library & information science in Korea by analyzing journal articles and cited literature. Ph.D. dissertation, Graduate School of Chung-Ang University, Department of Library and Information Science.
- Rhee, Hey-Young (2015). A trend of research topics on university libraries in Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(2), 153-165. <http://dx.doi.org/10.3743/kosim.2015.32.2.153>