

국내 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인 개발에 관한 연구

A Study on developing the guidelines for the Collaborative Digital Reference Service in Academic Libraries

고아름, 이화여자대학교 대학원 석사과정, kara1647@yahoo.co.kr

Ah-Reum, Ko, Ewha Womans Graduate School

본 연구는 국내 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스가 효율적으로 운영될 수 있도록 필요한 조건 중 가장 근본이 되는 가이드라인을 제시하는데 그 목적이 있다. 우리나라의 경우 그동안 가이드라인이 필요하고 성문화되어야 한다고 지속적으로 논의되어왔지만 아직까지 체계화되지 못한 상황이다. 이를 위해 협력형 디지털참고정보서비스를 제공할 참고사서와 이용자를 대상으로 심층면담 및 설문조사를 수행하여 국내 상황에 맞는 가이드라인 요소를 파악하고 개발하고자 한다. 본 연구가 제시한 국내 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인은 향후 서비스 계획 및 운영에 있어 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

1. 연구의 필요성 및 목적

도서관의 정보서비스는 기존의 대면형 참고봉사형태에서 정보통신기술과 인터넷의 발전으로 온라인 실시간정보서비스가 가능한 디지털참고봉사로 발전되어왔다. 이용자는 시간적 제약과 물리적 공간에 관계없이 직접 도서관 홈페이지를 통해 다양한 질문을 해결할 수 있어 선호하고 있다. 디지털참고봉사는 다양한 명칭으로 제공되고 있으며 국외의 경우 virtual reference, e-reference, electronic reference, live reference, remote reference 등이 있다. 하지만 도서관이 이용자의 질문에 대한 좀더 만족스러운 정보서비스를 제공하기위해 도서관들이 네트워크를 형성하게 되었다. 이는 국가, 지역, 관종, 분야를 넘어서서 정보서비스 모델이 'virtual'에서 'cooperative'로 변해가고 있는 것이다(이선희, 최희운 2005). 1990년대부터 미국을 중심으로 협력형 디지털참고정보서비스(Collaborative Digital Reference Service; CDRS)가 제공되고 있으며 세계적으로

확산되는 추세이다.

협력형 디지털참고정보서비스는 새로운 기술을 이용해 이용자가 위치한 장소와 상관없이 필요로 하는 참고정보를 지역적, 국제적 서비스로 제공하는 것을 의미한다(Kresh 2002). 협동형 디지털참고정보서비스와 관련된 연구는 서비스 모형 제시, 시스템 개발, 서비스 이용 및 평가에 관한 연구가 진행되었으며 최근 연구로는 채팅을 통한 대화기록(transcript) 분석 연구가 진행되었다.

이와 더불어 디지털참고정보서비스 및 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인에 대한 연구는 미국을 중심으로 가이드라인 도입의 필요성에 관한 연구, 가이드라인을 이용하여 디지털참고봉사서비스를 분석 및 평가한 연구, 실제 가이드라인 형식 및 구조를 개발한 사례 연구 등 다양하게 이루어지고 있다. 하지만 국내 연구는 협력을 위한 가이드라인 제정의 필요성을 강조하는데에 그친다. 가이드라인이란 도서관에서 제공하는 전반적인 서비스의 과정, 실행 또는 방법에 있어 효율성과 효과성

을 개선할 수 있는 도구로서 서비스를 평가할 수 있는 기회도 제공한다(Morin 2004). 그리고 참고봉사와 관련된 다양한 업무를 수행하기 위한 관련된 정보와 기준을 제공하는 자료의 집합체를 가이드라인이라고 하였다(Sykin 2006).

현재 국내에서 유일하게 운영되고 있는 협력형 디지털참고정보서비스로는 국립중앙도서관의 “사서에게 물어보세요”가 있다. 2008년도 5월부터 국내 공공도서관을 중심으로 현재 200여개가 넘는 공공도서관이 참여하고 있다. 가이드라인은 IFLA(International Federation of Library Associations)의 Digital Reference Service Guideline을 기반으로 작성된 것으로 전국 공공도서관의 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인으로 이용되고 있다.

하지만 국내 대학도서관의 경우 협력형 디지털참고정보서비스 모형개발연구는 활발히 진행되었지만 실질적인 서비스로서 대학도서관에 아직 정착되지 못하고 있는 실정이다. 이는 서비스의 시스템 개발측면에서 모형연구가 진행됨으로서 실질적인 운영에 필요한 연구가 부족했기 때문이다. 국내의 경우 동일 관중간의 협력은 가능하지만 다른 관중간의 협력은 힘든 것으로 분석되었으며 이에 따라 대학도서관에 맞는 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인 개발이 필요하다(문화관광부 2007).

따라서 본 연구는 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스의 가이드라인을 개발함으로써 서비스의 실현 가능성을 높이고 더 나아가 이용자에게 보다 수준 높은 참고정보서비스를 제공하고자 한다.

2. 연구의 방법

본 연구는 국내 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인을 개발하기 위

해 문헌 연구, 사례 연구, 현황 및 요구 분석을 실시하고자 한다.

첫째, 국내외 협동형 디지털참고정보서비스 가이드라인 분석 및 개발을 위해 관련된 문헌을 고찰한다. 그리고 사례연구로서 국외에서 제공되고 있는 협력형 디지털참고정보서비스 및 디지털참고정보서비스의 공식적인 가이드라인들을 비교 분석한다. 이를 통해 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인에 반영되어야 하는 구성 요소를 제시한다.

둘째, 국내 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인 개발을 위해 현황 및 요구 분석을 실시한다. 기존의 협력형 디지털참고정보서비스인 KISTI(Korea Institute of Science and Technology Information)의 Question포인트의 참여기관이었던 성균관대학교, 포항공과대학교, 연세대학교의 담당사서 및 참고사서들을 중심으로 심층면담을 실시한다. 이를 기반으로 기존의 디지털참고정보서비스의 문제점들을 파악하고 나아가 협동형 디지털참고정보서비스 가이드라인의 각 항목들에 대한 구체적인 규정을 설정한다.

셋째, 대학도서관 디지털참고정보서비스의 주된 이용계층은 즉답형 정보를 요구하는 학부생들보다는 논문을 작성하는 대학원생들이 연구형 및 설문형 질문을 주로 하는 것으로 분석되었다(김휘출 2001; 2004). 따라서 디지털참고정보서비스의 주 이용계층인 대학원생을 중심으로 항목별 만족도와 더불어 불만족 요인과 개선에 대한 요구사항 등을 설문조사를 통해 실시한다. 마지막으로 참고사서와의 심층면접과 이용자들의 설문지를 통해 수집된 데이터와 선행연구를 기반으로 국내 대학도서관의 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인을 제시한다.

3. 선행연구

현재 국외의 가이드라인의 개발의 경우 크게 4가지 방법으로 구분된다. 우선 첫째, RUSA (Reference & User Services Association), IFLA와 같이 협회 차원에 자체 개발하여 제공하는 경우 둘째, 대학도서관들의 협력형 디지털참고정보서비스를 위해 자체 개발한 경우 셋째, 공공도서관에서 개발한 경우 넷째, 다양한 도서관들의 컨소시엄(consortium)에서 개발한 경우가 있다.

국내 연구의 경우 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인 개발 및 도입의 필요성을 후속 연구로 제안하고 있다. 따라서 본 연구는 국외 연구를 중심으로 가이드라인 개발 연구를 살펴보고 협력형 디지털참고정보서비스의 가이드라인은 디지털참고정보서비스 가이드라인을 기반으로 만들어졌기 때문에 범위를 확장하여 조사하였다. 디지털참고정보서비스 가이드라인에 대한 연구는 가이드라인 개발에 있어 자체적으로 가이드라인 요소를 제시하여 개발한 연구와 IFLA, RUSA 등 협회에서 개발한 가이드라인요소를 기반으로 개발한 연구로 구분하였다.

자체적으로 협력형 디지털참고정보서비스 가이드라인 요소를 제시하여 개발한 연구는 Kasowitz(1998), Breznay와 Haas(2003), Kovacs(2007), Johnstone(2010) 등의 연구가 있었다.

Kasowitz(1998)는 미국, 호주, 캐나다의 유치원생부터 고등학생을 위한 디지털참고정보서비스를 제공하는 정보 전문가를 위한 가이드라인을 개발하였다. 이를 위해 'Big Six Skills'(Eisenberg & Berkowitz 1990; 1996) 방법을 적용하였으며, 디지털 방식으로 응답을 하는 과정에서 단계별 가이드라인을 제시하였다. 총 6단계로 작업정의의 단계에서는 질문과 사용자 특성을 파악하는 방법을, 정보

검색전략에서는 요구의 범위와 제공유형에 따라 정보원이 변경된다는 인지 확인을 중요시 하였다. 검색 및 접근단계는 최적의 정보원을 선택하여 이용자에게 제공하고 정보의 이용하고 종합, 평가로 이루어진다. 특히 단계별 디지털참고정보서비스는 명확한 커뮤니케이션이 중요하다고 강조하였다.

Breznay와 Haas(2003)는 도서관에서 디지털참고정보서비스를 실행하고자 할 때 필요한 실질적인 조언을 제공하고자 디지털참고정보서비스를 정의하고 직원관리, 서비스운영, 하드웨어 소프트웨어의 선택과 점검, 사서교육, 홍보, 평가 범주에서 실용적인 가이드라인을 제공하였다. 이를 통해 사서들이 디지털참고정보서비스를 제공할 때 고려해야할 사항들을 제안하였다.

Kovacs(2007)는 1993년도부터 인터넷환경에서의 다양한 가이드라인개발에 대해 연구해 오고 있다. 8명의 협력형 디지털참고정보서비스를 담당하는 사서들과 이메일 토론을 기반으로 크게 4가지 측면으로 나누어 가이드라인을 개발하였다. 이는 1) 가상참고사서를 위한 기술, 의사소통, 참고능력과 지식 2) 가상참고봉사를 위한 기술적 능력과 지식 3) 가상참고인터뷰를 위한 의사소통 능력발전 4) 참고서비스 능력과 지식 향상으로 각각 세부사항을 제시하였다. 이용자와 사서 모두에게 효율적인 참고봉사가 이루어질 수 있도록 실제상황에 적용가능하고 사서의 참고봉사능력을 향상시킬 수 있는 가이드라인을 개발하고자 하였다.

Johnstone(2010)는 퀸즈아일랜드 공공도서관들(Queensland public libraries)이 서로 협력하여 도서관 서비스를 성공적으로 제공하기 위한 가이드라인개발과정을 소개하였다. 1986년, 1997년도에는 오스트리아 정보를 바탕으로 가이드라인이 적용되었지만 2007년 새로운 서비스분야를 위해 가이드라인을 독자적으로

개발하였다. 이를 위해 다양한 도서관 관종과 퀸즈아일랜드 공공도서관 협회(the Queensland Public Libraries Association; QPLA), 지역 정부 의원, 주 도서관의 대표, 그 밖에 다른 지역도서관들이 참여하였다. 작성, 재검토, 수정 등을 단계를 거쳐 퀸즈아일랜드 도서관협회에 최종 승인을 받고 그 이후에도 같은 방식을 통해 가이드라인이 수정 검토되어지고 있다. 총 16개 종류의 가이드라인들은 상호대차, 직원관리, 디지털참고봉사서비스 등으로 현재 지역 도서관에 가장 적합하게 작성될 수 있었다.

다음은 IFLA, RUSA 등 협회에서 개발한 가이드라인요소들을 기반으로 가이드라인을 개발한 연구는 Sloan(1998), Morin(2004), Truelson(2004), Shaw와 Spink(2009) 등의 연구가 있었다.

Sloan(1998)는 원격강의나 분관 도서관을 지원하는 방법으로 디지털참고정보서비스를 계획하고 실행하고 평가하고자 할 때를 사서를 위한 가이드라인을 개발해야 한다고 하였다. 가이드라인을 세분화하여 7가지 범주로 구성하였으며 이는 ALA와 CLA(Canadian Library Association)의 가이드라인을 기반으로 경영/관리, 서비스, 주요 이용자, 인사, 인프라/시설, 재정, 평가로 가이드라인을 제시하였다. 이 가이드라인은 사서와 이용자의 상호작용에 대해서는 다루지 않으며 대신 도서관의 전반적인 기반에서 디지털참고정보서비스가 공식적이고 안정된 형태로 제공하고자 하였다.

Morin(2004)는 참고봉사가 세계적으로 큰 변화를 겪고 발전하고 있는 반면 그에 비해 가이드라인은 비교적 발전하지 못하고 있는 상태를 지적하며 국회도서관(Library of Congress)에서 QuestionPoint 이용자 가이드라인을 개발한 경험을 바탕으로 이를 기반으로 한 협력형 디지털참고정보서비스의 가이드라인을 개

발 및 사례를 소개하였다. QuestionPoint 이용자 가이드라인은 소프트웨어선정기준, 사서 교육, 운영, 서비스규정, 서비스할 정보원, 서비스 평가 등 포괄적인 범주를 포함하고 있으며 이를 바탕으로 매릴랜드의 참고정보서비스(Maryland's AskUsNow) 가이드라인이 개발되었다.

Truelson(2004)는 IFLA와 NISO(National Information Standards Organization)에 의해 개발되어진 가상참고봉사를 위한 가이드라인과 비공식적인 표준안인 AskASERL(Ask Association of Southeastern Research Libraries)를 기반으로 오스트리아와 뉴질랜드 내의 대학도서관들과 미국과의 협력형 디지털참고정보서비스를 위한 가이드라인을 개발하였다. 구성으로는 파트너 선정/관리, 서비스 수준선택, 서비스 실행, 서비스평가, 서비스혜택으로 구분하였으며 이를 바탕으로 국가적 협동형 디지털참고정보서비스 및 파트너쉽 이보다 중요시 될 것이라 하였다.

Shaw와 Spink(2009)는 대학도서관의 채팅과 이메일서비스, 협동형 디지털참고정보서비스, 서비스정책, 사서교육 등을 포함하는 넓은 의미의 디지털참고정보서비스를 위한 가이드라인을 제시하고 있다. 본 연구방법론으로는 지난 8년 동안 출판된 디지털참고정보서비스의 가이드라인에 대한 다양한 선행연구들을 분석하고 RUSA, IFLA의 디지털참고봉사서비스 가이드라인들을 기반으로 항목별로 가이드라인을 제안하였다. 디지털참고정보서비스의 발전을 위해 가이드라인의 지속적인 개선과 개발이 되어야 할 것이며 새로운 평가방법으로 가이드라인을 이용한 디지털참고정보서비스 질을 파악할 수 있다고 제안하였다.

이상 국외연구에서 살펴본 바와 같이 디지털참고정보서비스의 가이드라인을 개발하려는 연구가 다양하게 진행되고 있다.

4. 결과 예측

본 연구에서는 공식적인 가이드라인으로 IFLA digital reference guidelines, QuestionPoint Global Reference Network Member Guidelines, MARS Digital Reference Guidelines, Library of Congress QuestionPoint User guidelines 등을 항목별 분석을 통해 운영/관리, 서비스정책, 서비스운영, 정보원, 사서교육, 마케팅/홍보, 질문/답변, 평가 등의 범주로 구분될 것으로 예상된다. 각각의 범주에 포함되는 다양한 요소들의 공통성을 파악하고 선행연구와 심층면담 및 설문지 데이터를 기반으로 구체적인 제안이 가능할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 김휘출. 2001. 『디지털참고봉사 모형 구축에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김휘출. 2004. 『협력형디지털참고봉사 모형 구축: 대학도서관을 중심으로』. 서울: 한국교육학술정보원.
- 문화관광부 . 2007. 『전국적 도서관 협력체계 구축방안』. 서울: 문화관광부.
- 이선희, 최희운. 2005. 글로벌네트워크를 활용한 CDRS 협력모형 구현에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(4): 329-347.
- Breznay, Ann Marie & Leslie M. Haas. 2003. "A Checklist for Starting and Operating a Digital Reference Desk." *The Reference Librarian*, 38(79): 101-112.
- Eisenberg, M. B. & R. E. Berkowitz. 1990. *Information Problem-solving: The Big Six Skills Approach to Library and Information Skills Instruction*. Norwood, NJ: Ablex.
- Eisenberg, M. B. & R. E. Berkowitz. 1996. *Helping with Homework: A Parent's Guide to Information Problem-Solving*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information & Technology.
- Johnstone, Laurelle. 2010. "Review of Queensland public library standards and guidelines: a collaborative success." *inCite*, 31(7): 18.
- Kasowitz, Abby S. 1999. "Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services," *Virtual Reference Desk*. [cited 2010. 8. 8]. <http://www.webjunction.org/aska-digests/-/articles/content/439109?_OCLC_ARTICLES_getContentFromWJ=true>
- Kovacs, Diane K. 2007. *The Virtual Reference Handbook*. New York: Neal-Schuman.
- Kresh, Diane. 2002. "High Touch or High Tech: The Collaborative Digital Reference Service as a Model for the Future of Reference." In: Fredeick C. Lynden (eds.), *Advances in Librarianship*, San Diego: Academic Press. :149-173.
- Morin, Alison C. 2004. "Approaching Best Practices and Guidelines for Digital Reference." In: R. David Lankes, Joseph Janes, Linda C Smith and Christina M. Finneran (eds.), *The Virtual Reference Experience*. New York: Neal-Schuman Publishers. : 185-198.
- Shaw, Kate. & Amanda Spink. 2009. "

- University Library Virtual Reference Services: Best Practices And Continuous Improvement." *Australian Academic & Research Libraries*, 40(3): 192-205.
- Sloan, Bernie. 1998. "Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines." *Reference & User Services Quarterly*, 38(1): 77-81.
- Syrkin, Darby. 2006. "internet resources." *Public Services Quarterly*, 2(1): 81-89.
- Truelson, Juditha. 2004. "Partnering on Virtual Reference Using QuestionPoint: Guidelines for Collaboration between Academic Libraries in Australia/New Zealand and the US." *Australian Academic & Research Libraries*, 35(4): 301-308.