

한국 정부간행물 참고서비스의 질측정에 관한 연구*

김 영 신**

목	차
I. 서론	III. 조사결과 분석 및 논의
II. 이론적 배경	1. 설문조사 (1.2)
1. 선행연구	2. 질문응답조사
2. 비통보식조사	IV. 결론

I. 서론

한 국가의 각 기관과 관련기관의 활동 결과로 생산되는 정부간행물은 보고서, 통계, 년감, 백서, 판례, 입법관련자료, 서지, 업무 참고자료 등과 다양한 주제의 정기간행물로, 일반 참고정보원으로서의 가치도 클 뿐 아니라 사회과학 분야 연구자들에게는 중요한 1차 정보원이며, 경우에 따라서는 특정분야의 유일한 정보원이기도하다. 그러나 이러한 정부간행물의 도서관 자료로서의 가치에도 불구하고 우리 대학 도서관들이 제한적인 서지통정, 관련색인의 미흡함, 다양한 접근점의 부족, 사서들의 정부간행물 정보가치의 과소평가, 불충분한 지식과 훈련, 관리소홀로 이를 충분히 활용하거나 제공하지 못하는 실정이다. 본 연구의 목적은 첫째, 우리나라 사회과학 연구자들의 정보의 유형과 주제분야, 정보수집행태 등을 조사하며, 많이 사용하는 정부간행물 자료군, 이용자의 정보수집 방법과 사용의 정도, 효율적

* 이 논문은 1991년도 교육부 학술연구 조성비에 의하여 연구되었음.

** 한남대학교 문헌정보학과 부교수

인 이용에 장애가 되는 사항을 알아내는 것이다. 둘째, 참고서비스 사서들의 정부간행물 참고서비스 사서들의 정부간행물 관련 질의의 답변 능력을 측정하여 질의의 구분능력, 적절한 정부간행물 소스의 사용능력, 다른 정보원으로서의 의뢰능력과 전반적인 서비스 수준을 측정하며, 답변의 실패원인을 밝혀 서비스의 질을 높일 수 있는 요인을 찾아보는 동시에 세째, 대학도서관 참고서비스의 전반적인 흐름에 정부간행물 서비스를 조화시켜 서비스 질을 상승시킬 수 있는 방안을 생각해 보는 것이다. 이러한 목적과 기대를 가지고 대리질문자(Proxy)를 사용하여 지방의 한 국립대학교서관 참고실에서 질문응답 서비스의 과정을 비통보식으로 조사하였다. 먼저 두번의 예비조사를 통해 사회과학분야 대학원생들과 연구자들의 정부간행물 사용목적과 빈도, 빈번히 사용하는 자료군, 정보 접근방법과 자료입수 방법을 조사하였다. 이 조사결과를 토대로 전형적인 정부간행물 관련 사실형과 서지형 질문 130개를 만들었다. 이들 중 조사대상인 한 국립대학의 소장 자료로 해결이 가능한지의 확인을 거친 30개의 질문으로 축소한 다음 5개월에 걸쳐 다양한 요일과 시간에 훈련된 5명의 학생을 사용한 비통보식 조사를 실시하였다.

본 연구는 작은 시도일 뿐이지만 여러 측면에서의 지식과 이론과 조사방법의 축적이 요구되는 정부간행물 참고서비스 분야에서는 다음과 같은 분야에 도움이 될 수 있을 것이다.

1. 정부간행물 서비스 프로그램의 계획과 운영
2. 정부간행물 핵심 장서의 개발.
3. 정부간행물 담당 사서의 교육프로그램.
4. 전반적인 정부간행물 참고서비스 질의 개선.

II. 이론적 배경

1. 선행연구

참고서비스 질 평가에 있어 비통보식 조사방법을 처음으로 시도한 연구자는 크

라울리(Crowley)와 차일더스(Childes 1971)였다.¹⁾ 연구결과 조사대상 공공도서관의 질문에 대한 정확한 답변율은 50%정도였다. 이 놀라운 정도의 낮은 정답율은 다른 관중 다른 환경에서도 지난 20년동안 비슷하게 나타나고 있다.²⁾ 78년 차일더스가 Suffolk County의 57개 도서관을 조사하여 사실형 질문에 답변능력, 질문 협상여부 문헌의 전거 제공능력 요구된 자료 제공 능력을 측정하였을 때의 정답율도 48-58%였다.³⁾ 80년과 83년 마이어스(Myers)와 지리스(Jirjees)의 연구결과는 대학도서관과 공공도서관의 참고질문에 대한 답변의 정확도는 사실형 질문에 있어서는 별 차이가 없음을 보여준다. 그들은 답변을 얻기 위한 접촉(시도)의 수, 응답소요시간, 사서의 태도에 대한 점수, 사용정보원 등의 변수를 고려하여 세련된 통계처리를 하였다. 그리고 비통보식 조사의 경우 사용되는 질문은 반드시 그 도서관의 소장 자료로서 답변될 수 있어야 함을 지적하였다.⁴⁾ 82년 위치(Weech)와 골드호(Goldhor)는 5개의 공공도서관에 15개의 질문으로 비통보식과 통보식 방법의 효과를 비교해 본 결과 비통보식에서는 70% 정답율, 통보식에서는 85%의 정답율이 나왔다. 정부 현행정보를 요구하는 질문에서 가장 부정확한 답변이 나왔다. 변화가 빠른 분야에 사서들의 끊임없는 관심이 있어야 함을 환기시키고 있다.⁵⁾ 83년 맥크루어(McClure)와 허논(Hernon)은 특별히 정부간행물로 질문의 주제를 압축하여 17개 대학도서관에 20개의 질문을 대리이용자(proxy)를 통해 한 결과는 37%의 정답율을 얻었다. 그들은 사서들의 해답불능의 원인을 그들의 저서 2장과 5장에서 상세히 다루고 있다.⁶⁾

맥크루어(McClure 1984)는 비통보식 조사 방법을 상세히 다루고 랑카스터를 인

- 1) T. Childers. "Managing the Quality of Reference / Information Service." *Library Quarterly*, 42(1972) : 212-217.
- 2) T. Crowley. "Half-Right Reference : Is It True?" *RQ* 25(1985) p:59.
- 3) T. Childers, "The Future of Reference and Information Service in the Public Library." *LQ* 48 (1978) : 463-475
- 4) M. Myers and J. Jirjees. *The Accuracy of Telephone Reference / Information Services in Academic Libraries : Two Studies*. Metuchen : Scarecrow Press. 1983 : 229.
- 5) T.L. Weech and H. Goldhor. "Obtrusive Versus Unobtrusive Evaluation of Reference Service in Five Illinois Public Libraries." *LQ* 52(1982) : 305-324.
- 6) C. McClure and P. Hernon. *Improving the Quality of Reference Service for Government Publications*. Chicago : ALA, 1983.

용하여 비통보식 조사 방법의 관점을 열거하며⁷⁾ 샤비트(Shavit 1984), 번지(Bunge 1985), 허논(1987)과 맥크루어⁸⁾는 비통보식 조사 방법에서의 data의 질을 높이기 위한 연구방법론에 관해 연구하였다. 샤비트는 상황에 대한 상세한 기술, 즉 도서관에서의 서비스 과정과 사서의 태도등을 서술적으로 기술하는 것을 권하고 있다.⁹⁾ 번지(Bunge)는 참고 서비스의 상황적인 요소들과 답변의 성공율의 상관관계에 관심을 두고 질문을 하나씩 각각 분석하는 것이 이용자의 서비스에 대한 생각을 보다 잘 나타낸다고 하였다.¹⁰⁾

하우스(House 1984)의 연구는 캘리포니아 지역단위 도서관의 참고질의에 대한 정답율은 50% 이하이지만 한단계 위의 의뢰망에서의 질문답변 능력을 서면으로 넘어온 질문에 대한 일정기간 동안의 기록을 분석하여 평가한 결과는 77%의 정답율이었다. 공공도서관 시스템에서는 상급도서관으로 갈수록 서비스의 질이 높아짐을 보인다.¹¹⁾

영(Young 1984)은 참고서비스 측정에 있어 수치화하기 쉬운 것에 집착하지 말고 측정해야 할 것을 먼저 확정해야 하며 측정하기 위한 기준을 세울 것을 주장하였다. 참고정책은 알려진 능력속에서 기대할 수 있는 것을 현실적으로 포함되어야 함을 지적하였다.¹²⁾ 올슨(Olson)은 평가방법의 상세한 모델을 제시한 실제적인 연구 방법론을 내었으며 비통보식 조사 방법을 세련되게 적용하고 있다. 이 논문은 이론이 실무에 적용될 수 있는 예를 보여주었으며 서비스의 개선을 위한 좋은 연구이다.¹³⁾ 슈래더(Schrader)는 크라우리와 차일더스(1971) 이후 인용문헌 연

- 7) G. McClure. "Output Measures, Unobtrusive Testion, and Assessing the Quality of Reference Services" *Reference Librarian* 11 (1984) : 215-233.
- 8) P. Hernon and C. McClure. "Quality of Data Issues in Unobtrusive Testiong of Library Reference Service : Recommendations and Strategies" *Library and Information Science Research* 9(1987) : 77-93.
- 9) D. Shavit. "Qualitative Evaluation of Reference Service" *RL* 11 (1984) : 239.
- 10) Charles Bunge. "Factors Related to Reference Question Answering : The Development of a Data-Gathering Form" *RQ* : 24 (1985) : 482-486.
- 11) N. Van House. "Unobtrusive Evaluation of a Reference Referral Network : The California Experience" *LISR* 6 (1984) : 305-319.
- 12) W. Young. "Evaluating the Reference Librarian" *RL* 11(1984) : 123-129.
- 13) L. Olson. "Reference Service Evaluation in Medium Sized Academic Libraries : A Model" *Journal of Academic Librarianship* 9(1984) : 322-329.

구를 통해 비통보식 연구가 도서관 정보학에 미친 영향을 분석하였다.¹⁴⁾ 저스(Gers)와 스워드(Seward)는 매릴랜드 주에서 22개 공공도서관 시스템의 60개의 도서관 및 분관에 40개의 질문을 가지고 조사하였다. 그들은 특히 답변의 정확도를 보다 명확히 10단계로 구분하여 데이터의 신뢰성(Reliability)을 높였다. 조사결과 빈번히 사용되는 참고자료 7종을 식별해내고, 답변과 관련 많은 변수인 정보원, 요구, 사서와 이용자의 행태와 관련된 분석을 하였다. 장서량이나 사서수 보다는 정보요구행태 참고면담이 답변과 가장 관련이 있음을 밝혀 내었으며 55% 정답율이 나왔다.¹⁵⁾ 슈와르쯔(Schwartz)와 이킨(Eakin 1986)은 참고서비스의 질을 평가하기 위해 사서의 행태적 특징, 지식, 참고업무 기술의 양상을 평가하기 위한 방법과, 상세한 지침, 양식을 제시하였다. 그는 output은 정확한 답변과 이용자의 서비스 전반에 대한 만족도로 나타난다고 말하였다.¹⁶⁾

허논과 맥크루어(1986)는 예비실험을 거친 질문을 통해 첫째, 참고사서의 정부간행물관련 질문의 인식여부, 참고질문에 대한 답변을 정부간행물 정보원까지 사용하여 해결하는지 그리고 의뢰과정을 알아보았다. 비통보식 조사방법을 통해 이용자의 시야를 통한 참고서비스의 질을 측정하여 62%의 정답율이 나왔다. 관중에 상관없이 67%는 3분 이내에 답변을 하고, 89.3%는 5분 이내에 답변을 하였으며, 그 이상의 시간이 소요된다고 정답율이 달라지지는 않음을 발견하였다.¹⁷⁾

다시 맥크루어와 허논(1987)은 그들의 연구에서 논의의 조사결과를 어떻게 활용하느냐에 관심을 보이기 시작하였다. 20년간의 조사방법과 지식의 축적의 결과를 관리면에 반영하여야 하며 정기적인 평가가 필요함과 data의 신뢰성과 타당성을

-
- 14) A. Schrader. "Performance Standards for Accuracy in Reference and Information Services : The Impact of Unobtrusive Measurement Methodology" *RL* (1984) : 197-214.
 15) R. Gers and Seward. "Improving Reference Performance : Results of a Statewide Study" *LJ* (1985) : 32-35.
 16) D. Schwartz and D. Eakin. "Reference Service Standards Performance Criteria and Evaluation" *Journal of Academic Libraries* vol. 12(1986) : 4-8.
 17) P. Hernon and McClure. "Unobtrusive Reference Testing. The 55 Percent Rule" *LJ* (1986) : 37-41.

높이기 위한 기록방법의 형식을 사용할 것을 강조하였다.¹⁸⁾ 로저(Rodger)와 구드윈(Goodwin)은 질측정의 목적은 질향상에 있으므로 관리직이 연구의 계획과 디자인, 실시에 참여하면 연구결과를 보다 긍정적인 방향으로 이용할 수 있다고 주장하였다. 도서관간의 비교보다는 각 도서관이 자체 업무수행능력을 평가하는데 사용하기를 제안하고 있다.¹⁹⁾ 허논(1987)은 이러한 조사 결과가 도서관 관리면에서 장기적으로 계획과 의사결정에 반영되어야만 의미가 있을 것이라고 지적하며, 단순히 좋고 나쁜 것이 아니고 주어진 환경속에서의 기대치에 비해 어떤가를 나타내야 한다고 주장하였다. 평가의 중요한 면을 사서, 이용자, 답변의 면으로 나누어 생각하였고 앞으로 더욱 연구되어야 할 관련 분야에 관한 제안을 하고 있다.²⁰⁾ 스테른(Seggern 1987)은 문헌조사를 통한 참고서비스평가 연구에 대한 상세한 기술을 하고 있다.²¹⁾ 허논과 맥크루어(1987)는 13개 학술도서관과 13개 공공도서관을 대상으로 15개 질문을 하여 질문에 대한 답변의 정확성과 완전성, 부정확한 해답의 원인, 의뢰를 하는 경우 관내의뢰와 관외의뢰의 특성 및 정확성, 질문취급의 용이성, 면담 유무, 탐색시간, 기술, 탐색과정과 기술을 분석하였다.²²⁾ 위트라취(Whitlatch 1990)은 서비스를 창출하는 기관은 고객과의 상호의존관계 즉 직접적으로 고객이 관련되지 않는 서비스의 효과는 있을 수 없으므로 고객의 관점을 통하지 않고는 완전히 이해할 수가 없음을 강조한다. 조사방법으로는 참고질문 응답 과정을 사서가 기록하고, 이용자에게는 서비스 결과에 대한 설문에 응답하도록 하여 연구자가 두 기록을 검토 분석하는 것을 택하고 있다.²³⁾

18) C. McClure & P. Herson. "Unobtrusive Testing and the Role of Library Management" *RL* 18 (1987) : 71-86.

19) E. Rodger and J. Goodwin. "To See Ourselves as Others See US : A Cooperative, Do-It-Yourself Reference Accuracy Study" *RL* 18(1987) : 135-147.

20) Herson. "Utility Measures, Not Performance Measures for Library Reference Service" *RQ* 26 (1987) : 449-459.

21) M. Seggern, "Assessment of Reference Service" *RQ* 26(1987) : 487-496.

22) Herson and McClure. *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*. Ablex Publishing Co. Norwood. 1987.

23) B. Whitlatch. "Reference Service Effectiveness" *RQ* (1990) : 205-220.

2. 비통보식 조사(unobtrusive test)

여러 연구자에 의해 논의되어 왔던 참고서비스의 이론과 실무의 문제들은 결국 이용자의 질문에 대한 사서의 답변이 얼마나 정확하고 만족스러울 수 있는가의 문제로 좁혀진다.²⁴⁾ 그러나 질문에 대한 답변 행위와 관련된 참고서비스질을 측정하는 문제는 단순한 것은 아니다. 서비스 활동 그 자체가 이용자와 사서의 일대일의 개인적인 상호관계 속에서 이루어지기 때문에 연구조사와 평가에 있어 이용자의 관점을 보여 주면서도 편견을 배제할 수 있는 그리고 데이터 수집과 분석방법의 신뢰성과 타당성이 유지될 수 있는 세심한 사전 조치들이 필요하다.

질 평가 연구의 특성을 사비트는 5가지로 말하였다.²⁵⁾

1. 통제되지 않은 환경에서 직접 데이터원에 접근하여 연구자가 중심 도구가 된다. 환경에 영향을 보다 많이 받기 때문에 연구자는 많은 시간을 현장에서 관찰하여야 한다.
2. 기술(descriptive)적인 기록이 많다. 작은 것이라도 과정을 기록하는 것이 중요하다.
3. 단순히 해답이라는 outcome 뿐 아니라 과정이 중요하므로 잘 관찰해야 한다. 이 과정에서 타당성(validity)와 신뢰성(reliability)의 유지와 편견을 피하기 위한 장치를 마련해야 한다.
4. 연구를 시작하기 전에 가정을 세워서 그것을 증명하는 식의 연구가 아니라 귀납적인 연구이다.
5. 중요한 문제는 관찰과 경험적 연구에서의 결과에서 어떻게 개념들을 추출해 내는가 하는 것이다.

서비스의 질을 평가하는데는 4개항 중에서 하나를 선택하는 것과 같은 범주화된 설문지 방식을 벗어나서 이용자의 자유로운(open-ended) 기술을 통한 상황에 대한 사실, 사서와의 상호관계, 도서관에서의 이용자의 경험을 직접 서술하는 등의 행

24) W. Katz, 전계서 *RL* 18(1987) : 5.

25) D. Shavit, 전계서 *RL* (1984) : 240.

태적 기술에서 질을 평가할 수 있는 단서들을 찾는 것이 더 바람직하다.²⁶⁾ 이러한 이유로 많은 연구자들은 사서에게 질문에 대한 답변시 평가하고 있음을 통보하지 않는 비통보식 방법을 채택하고 있다.

영, 위치, 골드호, 하우스, 슈레더, 게르 와 스워드, 로저 와 그드윈, 맥크루어, 허는 등 많은 연구자들이 비통보식 조사 방법을 참고서비스의 질측정 연구를 위해 사용하였다. 비통보식 조사방법의 특징은 평상시의 업무 상황에서 사서의 서비스를 관찰할 수 있으며 서비스를 받고 있는 이용자 또는 대리이용자(proxy)의 관점을 통한 관찰이며 따라서 실패의 이유를 추정하기에 수월하여 질향상을 꾀할 수 있다. 그러나 제한점은 적절하고 정확히 조사하기 위한 치밀한 사전 계획이 필요하며, 질문과 기록 양식이 타당성 있게 개발되어야 하며, 접근 방법과 기록방법을 질문자에게 사전 훈련시켜야 하고, 관찰을 위해 장기간이 필요하며, 비용이 많이 든다는 점이다.²⁷⁾

허는 그의 논문에서 참고서비스 질측정에 있어 데이터 수집에서 비통보식 방법의 신뢰성, 타당성, 유용성 문제를 깊이 있게 논의하였다. 신뢰성은 측정의 안정성과 일관성으로 같은 대상에 대해 다른 샘플을 조사해도 같은 결과가 나오는 정도이며, 비통보식 조사에서는 질문개발, 실시, 답변의 코딩이 여기 속한다. 즉 정보탐색시 이용자가 묻는 전형적인 유형의 질문의 개발과, 1개 이상의 정보원으로부터 답변이 가능할 것과, 대상도서관 또는 의뢰 시스템 내에서 해결이 가능하도록 배려하는 것이다. 또한 질문을 하는 질문자에 대한 데이터 수집상의 모든 참고절차의 기록 및 coding에 대한 서면지침 제공과, 연습이나 훈련 등을 통한 객관성 유지, 질문기록지에 대한 코딩에 있어 일관성 유지를 위한 조치가 사전에 있어야 한다.^{28), 29)}

타당성(Validity)은 측정하려고 의도하는 데이터를 정확히 측정할 수 있는 범

26) 상계서 : 239.

27) McClure, 전계서 *RL* (1984) : 222.

28) LISR Hernon (1987) & McClure, 전계서 80-83.

29) McClure (1983), 전계서 : 24-26.

위로 측정도구 자체가 아니라 측정 대상과의 관계속에서의 측정 도구이다. 질문의 난이도, 복잡성이 타당한 정도인지 대표성을 가졌는지를 사서들의 의견을 듣거나 실험방법의 타당성을 예비실험(pretest)를 해보는 것 등이다. 외적인 타당성은 수집되는 데이터가 더 넓은 환경에서 일반화 될 수 있는 가능성의 범위를 말한다. 예를 들어 전도서관 시스템에 일반화시켜 적용할 수 있는가 등이다. 내적인 타당성은 도서관 내적인 요인 조건, 변수들에 대한 바른 해석을 하였는지를 말한다.³⁰⁾ 랭카스터는 특히 서비스 질에 영향을 주는 요인들로 정책, 장서, 사서, 질문, 이용자, 환경 등의 변수를 고려해야할 것을 지적하였다.³¹⁾

Ⅲ. 조사 결과의 분석 및 논의

1.1 설문조사 I (A대 사회계열 대학원생 대상)

1991. 11.25~30에 지방 소재의 한 종합대학의 사회계열 대학원생을 대상으로 간단한 설문조사를 실시하였다. 도서관내의 이용자중 사회계열 대학원생을 쉽게 식별해 낼 수가 없었기 때문에 6강좌의 강의시간을 확인하여 각 강의실에 가서 설문조사를 실시하였다. 이 기초조사의 목적은 사회계열 연구자들의 정부간행물 이용목적, 이용빈도, 자료입수방법, 빈번히 이용하는 자료군 등을 식별해 냄으로 본격적인 연구 방향을 설정하고, 대리질문자를 이용한 조사를 위한 전형적인 질문의 개발을 하기 위함이었다. 40부가 수거되었다.

문1) 필요한 정보가 어느 정부간행물에 포함되어 있는지는 어떤 경로로 알게 되었습니까?

학위논문 각주와 참고문헌 18(45%), 선배.교수 13(32.5%), 색인 등 서지4(10%), 사서 1(2.5%), 무응답자 4

30) Herson & McClure, *LSIR* (1987) 전계서 84-86.

31) Lancaster, 전계서 *RL11*(1984) : 95-108.

문2) 필요한 정부간행물은 어떻게 입수하십니까?

본교도서관 8(20%), 타교 도서관 10(25%), 동료, 교수 9(22.5%), 개인구입 9(22.5%), 무응답 4(10%).

문3) 필요한 정부간행물을 본교도서관에서 찾지 못한 이유는 무엇입니까?

도서관에 자료가 없었다 24, 목록, 색인, 서지의 불충분 9, 무응답 3.

문4) 정부간행물을 이용할 때 본인에게 가장 편리한 접근 방법은 무엇입니까?

직접 서가에 가서 14, 카드목록 10, 서지류 7, 사서 7, 무응답 2.

문5) 가장 많이 사용하는 정부간행물의 서명을 아는대로 써주십시오.

조사 결과 아래와 같은 경향을 발견하였다.

1. 필요한 정보가 포함되어 있는 소스를 알게되는 경로는 학위논문의 각주 (45%), 교수, 선배 (32.5%)가 색인이나 초록 등 (10%)의 2차자료를 통하는 것 보다 월등히 많다. 따라서 색인, 초록 등 접근도구의 개발이 시급하다.
2. 지방대학 도서관에서 일반적으로 소장하고 있는 정부간행물의 범위나 양은 극히 제한적이었으며 이용자들은 자도서관에서 20%, 같은 지역 타 대학도서관에서 25%를 충족하고 나머지는 다른 곳(대부분 서울)으로 자료를 구하러 간다는 사실로 자료입수에 시간적, 경제적 부담을 감수하고 있음이 나타났다.
3. 정부간행물을 실제로 자주 이용하는 사회과학 계열 연구자들도 그것이 정부간행물임을 식별하지 못하고 사용하는 경우가 많았다. 이용자 편에서는 할드서 구분할 필요는 없지만 사서들도 구분이 없다는 것은 서비스 질 향상에 도움이 되지 않는다.

그밖에 연구자가 설문지에서 무심히 사용했던 도서관적인 용어들을 이용자가 이해하지 못하거나 혼동하는 경우가 있었으므로 두번째 조사를 위한 설문 문항을 작성할때 이것을 반영하였다.

1.2 설문조사Ⅱ(서울지역 4개 정부간행물실 이용자대상)

1차 설문조사 결과 자료입수를 위해 이용자들이 서울 등지로 가고 있음을 발견하였다. 이에 따라 서울 지역에서 정부간행물을 비교적 많이 수집 소장하고 있는

4개처 - 국립중앙도서관 정부간행물실, 국회도서관 정부간행물실, 총무처 정부행정 자료실, 한국 사회과학 도서관 참고실의 이용자를 대상으로 1992. 1. 22-31 기간 동안 설문지를 이용한 이용자 조사를 실시하였다. 100부를 배포하여, 70부를 회수하였다.

문항에서 가능한 개방적(open ended) 질문을 사용한 이유는 첫째 1차 조사결과 4개의 응답중에 선택을 요구하기에는 이용자들의 정부간행물에 대한 인지도와, 필요의 정도 차이가 몹시 크고 주관적이었다는 점, 둘째 응답의 결과를 양적으로가 아니라 질적으로 접근하여 분석해 보려는 의도, 셋째 연구자의 편견이나 기대에 규격화된 관점에서가 아니라 이용자의 시야를 알아보기 위함이었다.

그들의 응답을 범주화한 결과는 다음과 같다.

문1) 정부간행물을 이용하는 목적은 무엇입니까?

논문 연구자료 과제 (59%), 업무관계(24%), 개인적필요(4%), 기타(5%), 무응답 (4%)

문2) 정부간행물을 얼마나 자주 이용하십니까?

매일(3), 주2-3회(7), 주1회(7): 주1회이상 24%

월2-3회(8), 월1회(10): 월1회이상 25.7%

두달 1회(8), 연3-4회(1): 연3-4회이상 10%

연2회(5) : 연2회가 7.1%였으며 정기적인 이용보다는 필요시 집중적으로 이용하고 있다는 응답도 간혹나왔다. 학부학생들의 이용도 조사가 아닌 대학원생들이 대상이므로 이용빈도수보다는 이용목적에 보다 상세히 다루는 것이 의미있을 것이다.

문3) 필요한 자료를 찾지 못한 이유를 무엇이라고 생각하십니까?

장서부족(20), 접근방법의 어려움(7), 정책문제(8), 관리문제(2), 기타(2), 무응답(31)

여기에서 장서부족으로 연구자가 구분한 20개의 응답중에는 모든 정부간행물의 통합관리를 요구하거나 서가배열이 안된 자료에 대한 접근의 어려움,

누락분이 많은점, 최신자료의 입수가 늦은 점을 지적한 것들이 포함된다. 정리미흡(7)으로는 접근의 어려움, 서지정보의 미흡, 크로스체크 할수없음을 지적하고 있다. 정책 문제에서는 자료 출판의 지연, 정부간행물 배포정책 부재, 기관간 연계부족, 도서실운영미숙, 특정인에게만 장시간 대출하는 점이 지적되었다.

문5) 이곳 이외에 정부간행물을 이용하기 위해 찾아가는 곳을 써주십시오.

발행관련기관 35.7%(25), 대학도서관 24%(17), 조사대상 4개처중 3개처 31.4%(22), KDI등 연구소 14.3%(10), 서점 8.6%(6) 안간다 7%(5)

정부간행물 연구자들은 필요한 자료를 한 도서관에서 입수하지 못하고 두 기관 이상을 방문하는 사람이 80%(56명)나 됨으로서 입수와 접근의 어려움에도 불구하고 정부간행물에 대한 필요는 큰 것으로 나타났으며, 특히 개인 연구자가 발행기관에 직접 찾아가는율이 35.7%(25)인것은 그들의 필요에 대한 자료접근을 위한 발행기관이나 도서관의 배려가 부족한 것을 단적으로 보여준다. 도서관이 유용한 정보를 수집, 정리, 축적하였다가 이용자의 필요에 따라 제공한다는 기본적인 기능이 여기에서는 해당되지 않는 것처럼 보인다.

문6) 주로 이용하시는 정부간행물의 표제를 적어주십시오.

통계류 35.7%(25), 주제별 30%(21), 법관련자료 10%(7), 관보, 공보 8.6%(6) 총람, 백서, 편람 7.1%(5), 색인(1), 기타(2)

여기에서 언급된 정부간행물을 대학도서관 정부간행물 서비스의 질측정을 위한 비통보식 조사를 하기 위한 130개의 질문개발에 반영하였다.

문8) 정부간행물을 입수하기가 일반자료에 비해 어떻습니까?

더 수월하다 15.7%(11) - 이유로는 공무원 (3), 체계적 관리 때문에 (4), 사서의 도움 때문에 (1) 라고 적고 있다.

비슷하다 32.9%(23)

어렵다 50%(35) - 이유로는 판매처가 많지 않다 (11), 이곳저곳 다녀야 한다(9), 자료통제 (4), 보급지연 (7)

8항과 위의 4, 5항을 연결하면 이용자는 필요한 자료를 구하기 위해 여러

도서관을 찾아 다니고 있으며 많은 이용자는 구입하기라도 수월하게 판매처와 출판 부수를 늘려주기를 희망하고 있었다.

문 9) 정부간행물 이용시 사서의 도움을 받은 경험이 있으십니까? 있다면 도움의 정도는 어떠했나요?

아주 좋았다 27%(19), 좋았다 24%(17), 보통 10%(7), 좋지않았다 10%(7), 받은 경험이 없다 6%(4)

정부간행물을 체계적으로 갖추고 있는 4개처의 정부간행물실 사서들의 봉사 태도는 좋은 것으로 나타났다.

문10) 정부간행물 서비스에 관련된 건의사항이 있으면 적어주십시오.

최신자료의 신속배치(8), 자료부족(7), 서지목록 등 2차 자료의 구비(11), 전산화(8), 접근장소의 다양화(2), 복사시간 단축(3), 정리의 일관화(2), 행정적 뒷받침(2), 해외자료 부족(1)을 들고 있다.

2. 질문응답조사

2.1 비통보식 질문의 개발

참고사서들의 질문에 대한 해답의 정확율이 질문의 수효와는 무관하며 질문의 수는 대상 사서가 눈치채지 않을 정도의 수가 바람직하다는 맥크루어와 허논의 연구결과에 따라³²⁾ 이미 I, II차 이용자 조사를 통하여 발견한 전형적인 문제들로서 공보처 발행 정부간행물 목록을 참조하여 확정했던 130개의 질문의 수효를 축소하기로 하였다. 이 질문들은 아래의 조건을 만족시킨다.

1. 이용자들이 정부간행물 검색시 물을수 있는 전형적인 질문
2. 한 개 이상의 정부간행물 정보원으로 부터 해답이 가능한 것
3. 사실형(factual) 혹은 서지형(bibliographic) 질문에 제한 시킬 것
4. 해당 도서관 소장자료에서 해결될 수 있는 질문으로 국한시킬 것
5. 한국 정부간행물에서 해답이 가능해야 하며 비공개 자료는 제외시킬 것

32) Herson & McClure 전게서 *LISR* (1987) : 80, 86.

이상의 조건을 만족시키기 위해 지방에 한 국립 종합대학 도서관 참고실에서 1992년 3월, 4월 동안 현재 학생들이 열람할 수 있는 정부간행물을 사용하여 130개 질문에 대한 해답을 찾아보고 난이도를 확인하여 실제 이용자들이 질문합직한 사실형과 서지형 질문 30개를 다시 뽑아내었다. 여기에서의 제한점은 학생들이 몰음직한 전형적인 질문에 치우쳐 질문 내용 선택에 있어 폭 넓은 주제의 전문적인 질문의 구성을 하지 못한 점이다.

2.2 질문 시행

1992년 5월 부터 9월 말까지 약 5개월간 5명의 훈련받은 도서관학과 4학년 학생들을 대리질문자(proxy)로 사용하여 정부간행물 참고서비스의 질을 비통보식 방법으로 측정해 보았다. 조사대상 도서관은 지방 소재 한 국립 종합대학의 도서관이었다. 학생들은 보고서를 쓰기 위한 것처럼 가장하고 5개월에 걸쳐 다른 요일, 다양한 시간대에 질문을 하였다. 그러나 이 대학은 참고사서 수가 많지 않아서 조사기간이 끝날 때 쯤에는 사서들이 이런 식의 질문이나 접근에 숙달되는 현상까지 보였으며, 질문자와 약간의 친분관계가 생겨서 처음보다 친절한 서비스를 해주었으므로 도리어 조사의 타당성에 약간의 문제가 되었다.

질문하는 학생은 사서에게 접근하여 미리 예정된 질문을 하고 사서의 서비스가 끝나면 곧 상세히 질문기록지에(부록1) 기록한다. 기록지는 참고서비스에 대한 이용자의 전반적인 인상과 평까지 서술적으로 적도록 되어 있으며 아주 작은 부분이라도 과정을 기록하도록 하였다. 그 후 다시 객관화시킬 수 있도록 고안된 서비스 평가지에(부록2) 점수화해서 기록한다. 이 때 편견을 배제하기 위해 상세한 지침서(부록3)를 참고하게 되며, 2주에 한번 정도 연구자가 재검토하고 의문점은 학생 질문자에게 다시 묻는 방법으로 감독하였다.

조사실시상의 제한점

1. 질문형성과 질문실시 과정에서 허논과 맥크루어가 제시한³³⁾ 데이터 신뢰성

33) Heron and McClure. 전계서 *LISR* 9 : 77-93.

과 타당성을 높이려는 예비조치를 하였으나 확립된 기준이 없어 임의적인 수준이었다.

2. 대상 대학도서관의 정부간행물 장서량이 극히 부족하여 소장자료내에서만 질문을 개발하였기에 바라는 만큼의 대표성을 지닌 질문이 되지는 못하였다.
3. 5개월의 질문기관은 최소한의 기간이었다.
4. 5명의 질문자가 각자 6개의 질문을 처리하였으나 조사대상 대학도서관의 참고 사서가 2명 뿐이어서 사서를 훈련시키는 효과가 있었으며 5개월째 쯤에는 답변 태도가 향상되었음이 나타났다.

질문1. '남북한이 동시에 가입한 국제기구의 list'

질문회수 2. 접근단계수 4. 소요시간 52분

1회접근 : '89 동아연감' 제시.

2회접근 : 이용자의 최근 자료 요구에 사서가 직접 목록, 백과사전, 연감, 320대 자료들을 이것저것 보다가 '외교백서'를 찾아 제시.

비고 : 난이도가 낮은 문제이나 사서의 지식 부족으로 시간이 많이 걸림.

질문2. '최근 10년간 국내 우편요금 변동사항?, 89년 발행한 기념우표 명칭과 도안자?, 프랑스 혁명 200주년 기념우표의 도안자?'

질문회수 1. 제시자료수 2. 소요시간 5분

1회접근 : '체신 통계 연감' 제시한 후 서가로 와서 다시 '체신백서' 제시

비고 : 최초 질문에서 질문 협상을 통해 최종 질문을 끌어냄. 능숙한 자료 접근.

질문3. '수도권 주요도시 (수원, 성남, 부천, 광명 등)의 1일 쓰레기 평균 배출량, 수거량?'

질문회수 3. 접근단계수 5. 소요시간 29분

1회접근 : 628 환경위생공학쪽을 찾으라고 지시.

2회접근 : '정기간행물 기사색인'의 논문을 보라. '환경백서' 제시.

3회접근 : 양적인 것을 알고 싶다는 요구에 분류번호 363쪽을 제의. 목록 함에서 찾는 사이 '한국환경연감' 제시

비고 : 사서는 접근점을 몰라서 이것저것 막연히 제시. 그러나 끈기로 인해 정답은 아니나 근접자료까지 도달.

질문4. '독학에 대한 학위취득에 관한 법률 제안자, 제안 이유?'

질문회수 2. 접근단계수 3. 소요시간 15분

1회접근 : 시사성 있는 잡지를 보라.

2회접근 : 370대의 '한국교육연감', '교육법전'의 시행령 내용 제시.

3회접근 : 다시 제안자를 묻자 짜증을 내며 교육부의 한 부처일거라고 대답.

비고 : 실패의 원인은 사서의 질문파악 미숙. 입법부 자료에 대한 지식 부족.

질문5. '전국 시도별 공무원 정원(87-89년도)'

질문회수 3. 접근단계수 3. 소요시간 32분

1회접근 : 350대에서 공무원 통계류를 보라 (사적인 잡담을 하고 있었음)

2회접근 : 지역별로 상세히 된 것 요구 - '한국통계연감' 제시.

3회접근 : 지역과 연도를 함께 찾을 수 있는 data 요구- 그런 것은 없다고 대답. 각 연도별 '한국통계연감'을 보고 직접 작성 하라고 대답.

비고 : 난이도가 낮은 문제임에도 사서의 지식 부족으로 실패. 근무태도에도 문제가 있음.

질문6. '전국에서 1인당 도시 공원 면적이 가장 많은 곳'

질문회수 2. 접근단계수 3. 소요시간 10분

1회접근 : '한국통계연감' 제시.

2회접근 : 이것저것 펴보다가 '지역 통계연보'를 제시.

질문7. '한국에서 나오는 금융, 재정관계 통계'

1회접근 : 목록함에서 336,510212 와 339,430212를 보라고 함.

2회접근 : 자료가 빈약하다고 다른 자료 요구 - 336-339 까지 찾아보고 더 필요하면 목록함을 보라.

비고 : 서지적 질문을 파악하지 못함. 경제기획원 조사통계국 발간 자료에

대해 전혀 모르고 있음.

질문8. '6대 대도시 총면적중 묘지가 차지하는 면적의 비율'

질문회수 : 3. 제시자료수 2. 소요시간 17분

1회접근 : '토지통계 편람' 제시.

2회접근 : '국토조사 총람' 제시 (짜증을 냄)

3회접근 : 사서가 직접 서가에 와서 이것저것 찾다가 모르겠다고 함.

비고 : 실패원인은 사서의 지식부족.

질문9. '89년에 자살한 사람수'

질문회수 2. 제시자료수 3. 소요시간 16분

1회접근 : '한국통계연감' 제시.

2회접근 : '보건사회통계연보', '사망원인 통계연보' 제시.

비고 : 답을 찾았는지 사서가 와서 확인함.

질문10. '1990년 현재 한국은행 대전지점 화폐발행 및 환수액?'

질문회수 3. 접근단계수 3. 소요시간 15분

1회접근 : '1990 한국 통계연감' 제시

2회접근 : 91년 자료요구에 90년 통계나 90년 자료를 봐야 한다고 지시.

3회접근 : 답이 없다고 하자 '연차보고서' 제시.

비고 : 앉아서 참고사서용 목록만 이용 응답하려고 함. 근접자료에 머물음.

실패원인은 사서의 성의부족.

질문11. '제헌국회때 남북통일 문제에 대한 대통령이 발언시기와 내용'

질문회수 3. 접근단계수 4. 소요시간 18분

1회접근 : 320.951에 남북한 통일 관계 자료집 제시. (이것의 내용은 70-82년까지 임)

2회접근 : 질문자가 시기가 틀리다고 함 - '제헌국회 경과보고서' 제시.

3회접근 : 목록을 보고나서 '제헌국회속기록' '속기록 목차색인' 제시.

비고 : 자료접근에 있어 질문자가 다시 갈 때마다 상향성을 띠.

질문12. '세계 도시의 인구동태 (출생, 사망, 결혼, 이혼 ...)?'

질문회수 3. 접근단계수 3. 소요시간 16분

1회접근 : 310의 Statistical Yearbook 제시.

2회접근 : 한국어를 원한다 - 한국통계 연감을 보라 (냉소적이었음)

3회접근 : 더욱 상세한 자료 요구 - 312에 가면 결혼에 대한 것이 많으니
찾아 보라고 함.

비고 : 실패원인은 사서의 질문 파악에 대한 성의부족과 이용자에 대한 소
홀함 및 지식부족.

질문13. '한국 연안 오염 특별관리 해역으로 지정된 곳?'

질문회수 1. 제시자료수 1. 소요시간 2분

1회접근 : '한국 환경 연감 1991' p606을 제시.

질문14. '70년대 부터 90년대까지 경제활동 인구수?'

질문회수 1. 제시자료수 0. 소요시간 5분

1회접근 : 그런 자료가 없다고 답변. 70년대 부터 통계연감을 보고 직접
통계를 내보라고 제의.

비고 : 연차적으로 발간되는 통계류는 일반적으로 근년도 수치를 비교하
도록 되어 있는 사실을 사서는 모르고 있는듯 함. 난이도가 높지
않은 문제이나 사서의 성의부족, 지식부족.

질문15. '대도시 주차장 시설중 건축물 부설 주차장의 수용대수?'

질문회수3. 제시자료수 3. 소요시간 11분

1회접근 : '한국통계연감' 제시

2회접근 : 도시통계의 분류번호를 주면서 찾아보라고 함.

3회접근 : 사서가 서가로 와서 몇종의 자료를 훑어본 후 '지역 통계연보'
를 제시.

비고 : 적극적으로 사서가 옹했더라면 3차까지 질문자가 다시 사서에게
가지 않을 수도 있었던 질문.

질문16. '남북 경제 회담 경과? 남측 북측 대표단?'

질문회수 1. 제시자료수 2. 소요시간 5분

1회접근 : 사서는 참고목록을 본 후 남북대화 백서, 남북한 통일 방안 대화 개황을 제시.

비고 : 접근과정, 소요시간, 사서태도 모두 바람직함.

질문 17. '우리나라 각 항구에 들어오는 선박에 대한 통계'

질문회수 3. 제시자료수 2. 소요시간 5분

1회접근 : '한국통계연감'

2회접근 : '한국통계연감'에서 외국 선적에 대한 통계부분을 보라고 제의.

3회접근 : '해운항만 통계연보' 제시.

질문 18. '우리나라 근로자의 10년간 업종별 평균 노동시간'

질문회수 2. 접근단계 2. 소요시간 12분

1회접근 : '노동경제연감' 한해 통계밖에 없었음.

2회접근 : 사서가 서가로 와서 여러가지를 본 후 '한국의 사회지표' 제시.

비고 : 봉사정신이 아쉽다고 이용자가 느낌.

질문 19. '13대 국회의원 선거때 민정당과 평민당 선거사무소 설치수?'

질문회수 1. 제시자료수 1. 접근단계 2. 소요시간 7분

1회접근 : 옆의 사서에게 문의 후 '13대 국회의원 선거 총람' 제시.

질문 20. '6대 대도시의 시장분포'

질문회수 1. 제시자료수 2. 소요시간 3분

1회접근 : 목록을 확인 '한국도시연감'과 '도시비교통계' 제시

비고 : 이용자의 시간을 절약해 주려는 태도를 보임.

질문 21. '서비스 요금 동향조사 실시기간과 조사개요?'

질문회수 2. 접근단계수 4. 소요시간 10분

1회접근 : 사서는 서비스 요금이 무엇이나고 질문자에게 물음. '보건사회 통계연감' 제시.

2회접근 : '관공서 총람' '행정백서' '한국통계연감' 제시.

비고 : 제시하는 자료가 연결성이나 순서의 논리성 부족. 실패 원인은 지식 부족.

질문22. '주거실패조사 실시기관, 조사개요?'

질문회수 2. 제시자료수 1. 소요시간 10분

1회접근 : '인구주택 총조사 속보' 제시. 조사개요는 서문을 보라고 함.

2회접근 : 확인하러 다시 갔을때 자료제시는 안하고 질문자에게 표지도 안
왔느냐고 무안을 줌.

비고 : 정답은 아니었으나 근접한 자료까지 갔다. 그러나 이용자를 대하
는 태도는 좋지 않았다.

질문23. '노태우 대통령 구주방문시 영국 대처수상 주최 공식 만찬에서의 수상만
찬사 원문과 노대통령의 답사 원문'

질문회수 3. 접근단계 2. 소요시간 17분

1회접근 : 동아연감, 연합연감 제시.

2회접근 : 방문일자를 질문자에 묻고 나서 직접 서가에서 이것저것 찾다
가 모르겠다고 하며 연감류를 보라고 함.

비고 : 접근점, 자료의 타당성은 나쁜편. 지식부족이 실패의 원인.

질문24. '월세 전세로 살고 있는 사람의 지역별 통계'

질문회수 3회. 제시자료수 3. 소요시간 10분

1회접근 : '85년 인구 및 주택 센서스보고' 제시.

2회접근 : 최신자료 요구에 '인구주택 총조사 잠정보고서 1990' 제시.

3회접근 : 다시 사서가 '인구 주택 총조사 속보' 제시.

비고 : 참고사서의 전문성, 적극성이 보임.

질문25. '1989년 미국 이민자 (체류자 포함) 수'

질문회수 2회. 제시자료수 2. 소요시간 15분

1회접근 : 한국통계연감 제의, 체류자가 나와있지 않음.

2회접근 : 찾아보지도 않고 없다고 대답 종결.

질문26. '우리나라에서 현행 발간되는 통계와 실시기간 및 작성 방법'.

질문회수 1회. 제시자료수 0. 소요시간 7분

1회접근 : 그런 자료는 없을거라고 대답.

비 고 : 도서관에 있는 자료인데도 전혀 모르고 있었음.

질문27. '역대 국회의원 선거일'

질문회수 1. 제시자료수 1. 소요시간 2분

1회접근 : '국회의원 선거총람'을 제시.

비 고 : 사서는 이 자료에 대해 잘 알고 있는 듯.

질문28. '13대 국회에서 재개발지구(지구)에 대한 발언자, 발언시기'

질문회수 2. 접근단계수 1. 소요시간 16분

1회접근 : 330대에 가서 찾아보라고 지시.

2회접근 : 사람과 시기에 대해서 어떻게 찾는지 다시 묻자 330대에 가서 찾으라고만 대답 종결.

비 고 : 사서가 이 주제의 자료에 대한 지식이 전혀없음.

질문29. '정부기구도표, 조직 현황'

질문회수 3. 접근단계 2. 소요시간 38분

1회접근 : '대한민국 법령집' 제시.

2회접근 : 조직 도표를 다시 요구 - 법령집을 읽어가며 조직을 이해하라고 제의.

3회접근 : 30분후 '총무처 연감' 제시.

비 고 : 정보접근 능력은 떨어지나 끝까지 서비스한 점은 평가받을 만함.

질문30. '최근 빈병, 폐지, 폐 타이어의 재활용율과 환경관계 연구기관 목록'

질문회수 1. 제시자료수 2. 소요시간 5분

1회접근 : '한국환경연감' '환경백서'의 서명과 청구번호 제시.

2.3 질문응답 조사결과 분석

위의 30개의 질문들이 대상 대학도서관 참고자료실 사서들에게 훈련된 질문자에 의해 제시되었으며, 허논이 제시한 바와 같이³⁴⁾ 본 연구에서는 다음과 같은 점들

34) Herson 전제서 RQ26(1987): 452.

을 성공과 실패의 두 그룹으로 나누어서 분석 하였다.

- . 질문에 대한 해답의 정확성과 비율
- . 질문 처리 과정의 소요시간
- . 질문에 응하는 사서의 태도 (예. 얼마나 자주 '모른다'하는지)
- . 질문에 응하여 해답을 얻기 위해 취하는 접근단계수
- . 질문 유형에 따라 적절한 자료를 검색하는지
- . 의사소통기술 등의 상황적인 요소
- . 사서가 참조하는 자료의 유형과 수
- . 질문자가 완전한 해답을 받았다고 느끼는지 여부
- . 해답이 미흡하거나 실패한 경우 그 원인

전체 질문 30건중 성공 건수는 16건(53%), 실패건수는 14건(47%)인 것으로 나타났다.

<표 I>

	성 공	실 패
1회질문 종결	7건 (23.3%)	2건 (6.7%)
	(질문 2, 13, 16, 19, 20, 27, 30)	(질문 14, 26)
2회질문 종결	5건 (16.7%)	6건 (20%)
	(질문 1, 6, 9, 17, 18)	(질문 3, 4, 7, 22, 24, 30)
3회질문 종결	4건 (13.3%)	6건 (20%)
	(질문 11, 15, 26, 31)	(질문 5, 8, 10, 12, 25, 27)
합계 (30건)	16 건 (53%)	14건 (47%)

(1) 성공적인 답변분석

성공건수중 1회 질문 종결의 경우 7건은 소요시간 5분 내외 자료제시 수 2개 이하, 타당성점수 5점, 사서태도 3~5점으로 나타났다.

그러나 2회, 3회 질문종결의 경우 5건과 4건 도합 9건(30%)은 타당성 점수에서

모두 상향성 점수 결과로 성공에 이르렀으며, 사서태도 점수 또한 모두 상향성을 띠고 있기 때문에 사서태도나 성의에 따라서 1회질문으로도 정확한 답변에 접근할 수 있었다고 본다.

2회질문 종결의 경우 타당성 점수가 3에서 5로 간 것은 3건으로 처음에 질문 점수를 사무적 내지 상투적으로 받았다가 두번째 질문에 질문 내용 파악이 확실해져 정답을 찾은 경우이다. 한 건은 4에서 5로 갔는데 근접자료 제시 후 정답으로 간 경우이다. 또 다른 한 건은 2에서 5가 되었는데 정답을 찾았으나 비효율적 접근단계, 시간 지체를 유발한 경우이다.

사서태도 점수 또한 이들 9건(30%)중 8건이 1회때 3점에서 출발하여 2회때 4,5을 받았는데, 3점은 사무적, 비적극적, 타업무로 인해 형식적인 대응을 하는 경우를 나타내는 점수이다. (부록3 지침서 참조) 첫 질문에 2회 때의 점수인 4,5의 태도였다면 1회의 접촉으로도 성공할 수 있었을 것이다. 이용자, 사서 양측의 불필요한 자료접근, 시간낭비를 초래했다. 과다한 참고사서의 업무도 개선될 문제도 지적되었지만 사서 태도에 의해 서비스 질이 향상될 수도 있는 경우의 예라 할 수 있다. 게르와 스워드 의 연구결과도 질문에 대한 정확하고 완벽한 답변에 가장 영향을 미치는 요인을 행태적 요인으로 지적하고 있다.³⁵⁾

(2) 실패의 원인

1회질문 종결 실패의 경우(2건)은 소요시간 10분 이내로 1회질문 마감, 자료제시 0개, 1개, 타당성 점수 0(자료미제시), 3(전형적 자료 제시)이며 사서태도 또한 낮은 점수를 받았다. 이는 소속 도서관에 해당자료가 없다고 단정지어 버리고 더 이상 찾아 보려는 노력이나 다른 정보원에 의뢰 등의 후속 조치가 없는 서비스를 받은 경우이다.

35) Ger & Seward, 전제서 *LJ*(1985) : 33.

〈표 II〉 실패 질문의 접근타당성 점수³⁶⁾

	2 회			3 회			
	1 회	2 회	건 수	1 회	2 회	3 회	건 수
상 향	3	4	1	3	3	4	1
평 행	3	3	1	4	4	4	1
하 향	4	2	1	4	3	0	1
	4	0	1	3	3	0	2
	3	1	1				
	1	0	1				
∩형 ³⁷⁾				0	2	0	1
T			6				6

실패건수중 2회질문 종결의 경우 접근과정 타당성 점수에서 상향성(1건)은 해당접근의 가능성이 있지만 그외의 경우는 접근과정이 비체계적이며 적절한 자료이용 능력이 부족함을 나타낸다. <부록2 결과표 참조>

3에서 3으로는 일반적 정형적 자료만을 계속 제시하는 경우.

4에서 2으로는 근접자료에서 여러 복잡 다양한 자료제시의 경우.

4에서 0으로는 근접자료에서 전혀 엉뚱한 자료제시의 경우.

3에서 1으로는 일반적 자료에서 막연한 제시.

1에서 0으로는 막연한 제시에서 자료 미제시를 나타낸다.

실패건수중 3회질문 종결 경우(6건)는 적어도 3회 질문까지 온 것은 이용자, 사서 양측의 상당한 성의가 엿보인다. 타당성 점수에서 상향성과 평행성은 근접자료에 접근했으므로 해답에 접근 가능성이 크다. 여기서도 하향성과 ∩형의 경우는

36) 타당성 점수 산출은 부록3을 참조하시오.

37) ∩형은 부적절한 접근으로 시작하여 나아졌다가 다시 부적절한 접근 경우.

근접자료에서 자료미제시, 일관성 없는 자료제시를 함으로서 사서의 전문성 문제를 드러내는 예로 봐야 할 부분이다.

<표Ⅲ> 사서태도점수³⁸⁾

	성 공							실 패						
	2 회			3 회				2 회			3 회			
	1회	2회	건수	1회	2회	3회	건수	1회	2회	건수	1회	2회	3회	건수
상향	3	5	3	3	3	5	2	1	3	1	3	3	5	1
	3	4	1	3	3	4	1				3	4	4	1
				3	5	5	1				2	4	4	1
평행	5		1					4	4	1				
								3	3	2				
하향								5	3	1	3	1	1	1
								3	2	1				
∩형														
U형														
T			5				4			6				6

사서태도와의 성공, 실패 연관성은 사서태도 점수를 평균으로 보았을 때, 성공의 경우는 중간이상, 실패의 경우는 중간 혹은 그 이하의 점수를 받은 것으로 나타났다.

또한 사서 태도점수가 3점 이하(0-2점)의 낮은 점수를 받은 것이(표Ⅲ 참조) 성공건수 16건의 접촉회수 31회 [(1회 X 7건) + (2회 X 5건) + (3회 X 4건)] 중에는 7회나 된다. 이와 같이 실패는 성공의 경우보다 낮은 사서 태도 점수를 뵈므로써 사서 태도의 부정적 이미지가 해당실패에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

38) 태도 점수 산출 방법은 부록3을 참조하시오.

IV. 결 론

성공이나 실패에 영향을 주는 요인은 인터뷰의 상황, 사서의 전문성, 태도, 환경, 정책, 장서, 이용자사항 등 복합적 이지만³⁹⁾ 이 조사에서는 사서의 전문성이 주 문제가 되어 실패한 경우가 압도적으로 많다. 앞서 타당성 점수에서 말한 1회 접근(2건), 2회 접근(하향과 평행 5건), 3회 접근(하향과 \cap 형 4건) 도합 11건은 전체 실패 14건의 79%를 나타냄으로 사서전문성 문제는 실패의 주요원인의 하나로 볼 수 있다.

사서태도와의 관련성 문제는 앞서 언급했듯이 실패가 성공보다 태도에서 낮은 점수를 내어서 사서태도가 실패에 영향을 미치는 것처럼 나타나고 있으나 통계 처리를 한 후에야 단정적으로 말할 수 있을 것이다. 또한 실패 14건중 9건(64%)이 타 정보원에 의뢰 등의 후속조치 마무리 없이 (최종 사서태도 점수 3점이하) 인터뷰를 종결시킴으로 사서들의 전문성 의식 결여의 양상을 드러내고 있다.

소요시간과의 관계는 본 조사에서는 그 관계성을 파악할 만큼 비교치를 발견할 수 없다. 성공율은 질문회수가 많아져도 나아지지 않았으며, 실패율 역시 질문회수가 많아져도 나아지지 않았다.(앞의 표-1의 퍼센테이지 참조)

즉 인터뷰시 과도한 접촉 의뢰가 성공에 크게 영향을 주지 않는다는 것을 알 수 있었다. 이것은 허논과 맥크루어의 연구 결과와도 일치한다.⁴⁰⁾ 인터뷰의 성공 여부는 첫접촉시의 사서, 이용자간의 인터뷰 환경에 따라 결정되는 율이 크다고 볼 수 있다. 따라서 첫 접촉때의 사서태도의 중요성이 다시 인식되어야 한다.

조사결과 아래와 같은 사실을 발견하였다.

1. 정부간행물 이용자의 80%가 자료입수를 위해 두 기관 이상을 방문하고 있으

39) Lancaster. "Factors Influencing the Effectiveness of Question-Answering Services in Libraries" *R Q* 11(1984) : 95-108.

40) Hernon and McClure "Testing the Quality of Reference Service Provided by Academic Depository Libraries A Pilot Study" in *Communicating Public Access to Government Information. Proceedings of the Second Annual Library Government Document and Information Conference* (1982) : 117-120.

- 며 37%가 발행기관까지 가서 직접 입수하고 있었다.
2. 정부간행물 관련 서지형과 사실형 질문 30개에 대한 조사대상 도서관 사서의 정확하고 완전한 답변율은 53% 이었다.
 3. 답변을 위해 사서들은 참고사서용 목록에 과중히 의존하고 있었고 참고용 목록에는 당 도서관 소장 정부간행물의 다수가 포함되어 있지 않았다.
 4. 성공에 있어서의 답변을 위한 소요시간의 길이와 접촉 회수는 답변의 정확도와 무관하였다.
 5. 질문자와 첫번째 접촉에서의 사서의 질문파악 여부가 정보원에 대한 접근방향과 답변의 성공여부를 결정하는 경향을 보였다.
 6. 전체 질문의 47%에 대해 답변에 실패하였으며 이중 79%는 사서의 정부간행물 정보원이나 접근 방법에 대한 지식 부족에 기인하였다.

이러한 결과에서 볼 때 정부간행물 이용자에 대한 참고서비스의 질을 향상시키기 위한 몇가지의 제언을 한다면

1. 정부간행물에 대한 연구자들의 최소한의 필요라도 충족시키기 위한 기본적인 자료의 확충이 있어야 한다.(정부간행물 중 다수가 무료로 배포되고 있다)
2. 참고사서용 목록에 빈번히 사용되는 정부간행물 정보원이 포함되어야 하며 주제별, 기관별 최신 정부간행물에 대한 사서들의 인지가 요구된다. 이를 위한 간단한 재교육 프로그램이 준비되었으면 한다.
3. 참고서비스 수행 평가를 다른 도서관과의 비교가 아닌 자체적인 서비스 질의 향상을 위해 단순화된 방법으로라도 정기적으로 실시한다면 현재 가지고 있는 자원으로도 획기적인 질의 개선이 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 노옥순, 김효정 공역. 카즈. [참고서비스와 참고과정] 서울 : 구미무역 출판부, 1989.
- 장혜란 역, 랭카스터. [도서관 서비스 평가론] 서울:구미무역 출판부, 1990.
- Bunge, Charles A. "Factors Related to Reference Question Answering ; The Development of a Data Gathering Form." *RQ* 24 (1985):482-486.
- Childers, Thomas. "The Test of Reference." *LJ* (1980):924-928.
- Chowley. "Half-Right Reference ; Is It True?" *RQ* 25 (1985):59-68.
- Crowley, T. and T. Childers. *Information Service in Public Libraries ; Two Studies*. Searecrow Press, 1971.
- Gers, Ralph and Seward hillie. "Improving Reference Performance ; Results of a Statewide Study." *LJ*. Nov. (1985):32-35.
- Hernon, Peter. "Utility Measures, Not Performance Measures for Library Reference Service?" *RQ* 26 (1987):449-459.
- . "Quality of Data Issues in Unobtrusive Testing of Library Reference Service ; Recommendations and Strategies." *LISR* 9 (1987): 77-93.
- Hernon and McClure. *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*. Ablex Publishing Co. Norwood, 1987.
- and —— . "Testing the Quality of Reference Service Provided by Academic Depository Libraries; A Pilot Study in Communicating Public Access to Government Information", Proceedings of the Second Annual Library Government Document and Information Conference(1982)
- and —— . *Public Access to Government Information ; Issues, Trends and Strategies*. Second Ed. Ablex Publishing Co, 1988.

- and —. "Unobtrusive Reference Testing ; The 55 Percent Rule." *LJ*.
April (1986):37-41.
- House, N. Van. "Unobtrusive Evaluation of a Reference Referral Network ; The
California Experience." *LISR* 6 (1984):305-319.
- Katz. "Why We Need to Evaluate Reference Services; Several Answers." *RL* 11
(1984):3-8.
- . "The Influence of Theory and Research in the Practice of
Reference Services." *RL* 18 (1987):1-5.
- Lancaster, F.W. "Factors Influencing the Effectiveness of Question-Answering
Services in Libraries." *RL* 11 (1984):95-108.
- McClure, Charles. "Output Measures, Unobtrusive Testing, and Assessing the
Quality of Reference Servies." *RL* 11 (1984):215-233.
- McClure and Herman. *Improving the Quality of Reference Service for
Government Publications*. ALA, Chicago, 1983.
- and —. "Unobtrusive Testing and the Role of Library Management." *RL*
18(1987):71-86.
- Olson, Linda. "Reference Service Evaluation in Medium-Sized Academic
Libraries; A Model." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.
9, No.6, pp.322-329.
- Powell, Ronald R. "Reference Effectiveness : a Review of Research." *LISR* 6
(1984):3-19.
- Rodger, Eleanor and Goodwin, Jane. "To See Ourselves as Others See Us; A
Coopertive, Do-It-Yourself Reference Acuracy Syudy." *RL* 18
(1987):135-147.
- Rothstein, Samuel. "The Hidden Agenda in The Measurement and Evaluation of
Reference Service, OR, How to Make a Case for Yourself." *RL*
11(1984):45-52.

- Schrader, Alvin. "Performance Standards for Accuracy in Reference and Information Services; The Impact of Unobtrusive Measurement Methodology." *Reference Librarian* 11 (1984):197-214.
- Schwartz, D. and D. Eakin. "Reference Service Standards Reference Criteria and Evaluation." *Journal of Academic Libraries*, Vol.12, No.1, (1986) : 4-8.
- Seggern, Marilyn. "Assesement of Reference Service." *RQ* 26 (1987):487-496.
- Way, Kathy. "Quality Reference Service in Law School Depository Libraries a Care for Action." *Government Publications Review*. Vol. 14 (1987) : 207-219.
- Weech, Terry and Herbert Goldhor. "Obtrusive Versus Unobtrusive Evaluation of Reference Service in Five Illinois Public Libraries, A Pilot Study." *Library Quarterly* 52 (1982):305-324.
- Westbrook, Lynn. *Qualitative Evaluation Methods for Reference Services ; An Introductory Manual Office of Management Services*. Association of Research Libraries, 1989.
- Whitlatch, J. Bell. "Reference Service Effectiveness." *RQ* winter (1990) : 205-220
- Young, William. "Evaluating the Reference Librarian." *RL* 11 (1984):123-129.

(부록1)

비통보식 질문 기록지

의뢰처		충남대학교 중앙 도서관 참고열람실
날짜	1992년 5월 28일 2시 24분 (16분 소요)	
문제	89년에 자살한 사람수?	
질문과정 기록	도서관에 가서 “모자보건이라는 교양 과목에서 숙제를 냈는데 참고하려고 하거든요, 혹시 89년에 자살한 사람 수를 알 수 없을까요?”하고 물으니 사서 뒤에 있는 목록함을 열어 살펴보았다.	
1차 응답 R 315.1 경73ㅎ V.37 (1990/제37회 경제기획원 조사통 계국)	소요시간 : 8분 처리내용 : 그러더니 “그런 류는 한국통계연감을 살펴보도록 하세요”하고 대답하며 “청구기호는 R315.1이예요”하고 서가 위치를 손가락으로 가르쳐 주었다. 감사하다고 대답하고 살펴보니 68page에 생명표라고 해서 사망률, 사망확률... 등 내용이 있었으나 관련 내용은 있지 않았다. 목록함을 살펴보더니 일반적 통계 대명사 제시.(서가 위치 알려줌) 사서태도 : 지시적 대답을 하는 태도를 보였다.	
2차 응답 R 354.5172058 보13h 1990 (1990/제36회 보건사회부)	소요시간 : 5분 처리내용 : 책을 들고 사서에게 가서 “아무리 찾아봐도 해당 내용이 없는 것 같아요”하고 말했다니 사서가 책 내용을 살펴보더니 곧 “잠깐만 기다리세요”하고 목록함을 다시 살펴보더니 “보건사회통계연보를 살펴보고 해당되는 것이 없으면 사망원인 통계연보를 보도록 하세요”라고 하였다. “그 외에 참고할 자료는 없나요?”하고 물어보니 “없는것 같은데요, 살펴봐서 있으면 가르쳐 드릴게요”하면서 “그 외에 참고할 자료는 없나요?”하며 대답을 마쳤다. 「보건사회통계연보」를 살펴보니 전염병 환자 월별, 시도별 발생 수 및 사망자 수는 있으나 해당내용은 있지 않았다. 2차 응답은 근접자료였으나 해당X. 구체적 서명 가르쳐 줌 사서태도 : 귀찮을 텐데 목록함을 다시 살펴보는 친절 한 태도를 보였다.(2차, 3차 응답자 해당)	
3차 응답 R 312.260212 경 73s 1989 (경제기획원조사통 계국/1990.12)	소요시간 : 3분 처리내용 : 사망원인통계연보(1989년 사망원인통계연보(인구동태보고에 의한 집계))를 살펴보니 표2-1 한국간이사인 분류표에 의한 성·연령별 사망자 수라 해서 자살 및 자살 내용이 있고 190p에 표 7 주요 사인에 의한 국제비교자살 및 자살이라 해서 한국, 일본, 중국, 미국, 프랑스... 등의 자살한 사람 수와 %가 나와 있다. 해답이 있는 자료 구체적 서명 가르쳐 줌. 답 有(교수님이 제시한 정보원과 동일) 사서태도 : 답을 찾고 나가려 하는데 “학생 답은 찾았어요?”하고 물어보아 사망원인 통계연보에 나와 있다고 했더니 “그래요”하며 다시 한번 사서가 살펴보겠다는 태도를 엿볼 수 있었다.	

- 1차 질문때 사무적 2, 3차 응답때 친절, 확인하는 태도 보임.
- 귀찮아 하지 않고 개인적 감정 Control하며 친절히 해줌
- 맨 처음에 사서 답모름. 목록함 살펴보면서 답을 제시

(부록2)

비통보식 질문 기록지

일련번호	9	
질문번호	충A-2	
질문분류		
질문내용	89년에 자살한 사람 수	
질문목적		
실시일	1992. 5. 28. 2시 24분~40분	
실시장소	충대	
질문횟수	2회	
소요시간	1회	8분
	2회	8분
	3회	분 T.16
제시자료 수 및 접근 단계	1회	1개
	2회	2개
	3회	개
접근과정의 타당성 및 정확성	1회	0 1 2 ③ 4 5
	2회	0 1 2 3 4 ⑤
	3회	0 1 2 3 4 5
지시태도의 평가	1회	0 1 2 ③ 4 5
	2회	0 1 2 3 4 ⑤
	3회	0 1 2 3 4 5
비고		

(부록3)

I. 질문기록자 주의사항.

1. 시간기록은 질문한 것을 가지고 사서에게 1차 응답한 시간부터 답을 얻는데 까지(자료를 얻는 것이 아니고 자료 속의 답까지 가는 시간) 걸리는 시간을 가능한 상세히 기록했으면 합니다.
2. 해답까지 가는데 사서가 제공한 자료를 모두 기록해 주십시오. (최소한 서명, 저자, 출판사, 출판년도)
3. 답을 얻었는지, 못 얻었다면 어떤 이유에서인지 밝혀 주십시오.
답의 내용을 적어 주시고 (긴것은 복사하던지) 하고 못얻는 경우는 가능한 사서의 입에서 "우리도서관에서는 찾을 수 없다." 단계까지는 가야할 것임.
自館에 없는 자료에 대한 타도서관 이용 service는?
사서가 제시해 주는 대체 방안은(주었다면) 무엇인지까지 접근해 주십시오.
4. 사서 태도에 대한 소견은
 - 1) 접근했을때 사서는 어떤 일을 하고 있었는지 구체적으로.
 - 2) 질문자의 시간을 절약해 주려는 태도였는지.
 - 3) 성실성, 적극성..... 질문의 답을 찾았는지 확인하는 자세.....등.
 - 4) interview 과정의 태도와 느낌에 대해 상세히 기록해 주십시오.

II. <평가지 설명서> 지침.

1. 일련번호 : 질문 실시 날짜별 일련번호
2. 질문번호 : 담당자기호 - (a-①) - 일련번호
3. 질문분류

내용상 분류	
형식상 분류	사실형

4. 질문내용
5. 질문목적

7. 실시장소

8. 질문회수

9. 소요시간

1회
2회
3회

각회에 걸친 INTERVIEW 시간과 자료 찾는 데 까지 걸린 시간

10. 제시자료수
및 접근단계

1회
2회
3회

각회에서 제시된 자료 수와 접근 행위 수

(ex)

10대로 가보시오.
목록을 보시오.

 등.

11. 접근과정의
타당성 및
정확성.

1회
2회
3회

각회에서 해답에 도달하는데 사서의 적절한 자원의 사용능력, 해답의 정확성.

12. 사서태도평가

1회
2회
3회

질문자 만족도 및 태도, 후속대처. (다른 정보원으로 의뢰 능력)

11과 12의 접근과정 타당성 및 사서태도 평가 부분은 다음과 같이 6단계로 수치 평가를 내려 보시오.

(interview시에 발생한 각 행위를 표준화시켜 보았다.)

접근과정의 타당성 및 정확성.

0	전혀 엉뚱한 자료제시, 자료 미제시
1	통계코너를 가보라. 310대로 가보라. 서명카드를 보라 등 광범하고 막연한 제시
2	자료제시가 다수이며 난잡한 경우
3	일반적, 전형적 자료제시인 경우
4	근접자료이지만 해답이 없는 경우
5	정확한 해답이 있는 자료

12. 사서태도 평가.

		사서 행위 평가	태도, 느낌 평가
下	0.1	자리를 비우고 없었다. 질문보다는 다른 일을 우선한다 (타업무, 사적인 일)	까다롭게 굴었다. 권위적이었다. 시간을 끌었다.
中	2.3	목록, 서가 위치를 알려준다. 구체적 서명, 분류위치물 알려준다 후속조치 없다.	타업무로 인한 형식적 대응 사무적 태도 비적극적
上	4.5	서가까지 가서 찾아준다. 답을 찾았는지 확인 다른 정보원에 의뢰 후속 조치	호의적 적극적 봉사적 시간을 절약해 주려는 태도

이상 上 中 下 3단계(한쌍의 점수증) 질문자 느낌을 더하여 선택.

Evaluation of Reference Service for Korean Government Publications

Abstract

Young shin Kim

The proper evaluation of reference services requires qualitative approach as well as quantitative one. The quality of a reference service can be evaluated by how promptly and accurately a librarian responds to the user's questions and also by how much the user is satisfied with the librarian's overall performance in providing the answer.

In this study, the reference service of an university library was evaluated by the following procedure :

1. Identification of a group of the most frequently referred Korean government publications through two pre-tests of user surveys.
2. Preparation of 130 questions of bibliographic and factual type from the above publications.
3. Selection of 30 questions which can be answered from the collection of the evaluated library.
4. Mimic requests of reference service by 5 proxies trained on the unobtrusive test method with 30 questions asked at various times of the day and on various days of the week during a period of 5 months.
5. Drawing up of response sheets (by proxies) with descriptive comments on library staffs' question administration, response, attitude, etc.
6. Preparation and coding of data tabulation sheets and final analysis.

The conclusions of this study are as follows :

1. The user surveys showed that needs for the library service for

government publications were great. The 80% of the government publications users were visiting more than two organizations for access to information and the 37% were getting information directly from the publishers.

2. The librarians of the evaluated library could give correct answers to 53% of 30 (bibliographic and factual) questions.
3. The correctness of answer was independent of the length of the time spent the librarians. The librarians' grasp of the questions and direction of approach determined the success or failure of the service.
4. The librarians relied too much on the reference library catalog which doesn't include many of the government publications of their own collection.
5. The 79% of the failure of the service were due to the librarians' lack of knowledge as to the information source for government publications and the unsystematic method of approach to it.