

# 정보 서비스를 위한 도서관 메일링 리스트의 이용에 관한 연구

- 동의대학교 도서관 메일링 리스트를 중심으로 -

Using the Library Mailing List for Reference/Information Services

이 숙 회(Sook-Hee Lee)\*

## 목 차

- |                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| 1. 서론                     | 3. 조사 개요 및 결과 분석 |
| 1. 1 연구의 목적               | 3. 1 조사 개요       |
| 1. 2 연구 방법                | 3. 2 조사 결과의 분석   |
| 2. 도서관 메일링 리스트의 특성과 선행 연구 | 4. 결론 및 제언       |
| 2. 1 도서관 메일링 리스트의 특성      | 4. 1 연구 결과의 요약   |
| 2. 2 선행 연구                | 4. 2 제언          |

## 초 록

정보 사서들이 도서관 메일링 리스트라는 전자 커뮤니케이션 매체를 어떻게 활용하고 있으며, 이러한 매체의 변화가 정보 서비스 영역에 미치는 영향은 무엇인지를 살펴보았다. 정보 서비스의 도구로서 도서관 메일링 리스트가 지니고 있는 유용성을 파악하기 위해 동의대학교 도서관 메일링 리스트의 메시지 항목 중 정보 질문의 빈도와 답변의 정도, 그리고 정보 질문의 유형을 분석하였으며 메일링 리스트를 이용한 정보 질문 처리의 문제점들을 논의하였다.

## ABSTRACTS

Describes the impact of electronic communication media on communications among reference librarians and explores the usability of the mailing list as an efficient means of reference services. Out of messages made to the library mailing list over the one-year period of the study, 594 postings dealing with reference questions were examined. The types of questions and the rate of responses were analyzed and some limitations to the implementation of the mailing list on answering the reference questions were discussed.

키워드: 도서관 메일링 리스트, 전자 정보 서비스, 전자 커뮤니케이션, 정보 질문, 정보 사서

\* 전남대학교 문헌정보학과 강사(sh2460@chollian.net)  
논문접수일자 2001년 11월 12일  
게재확정일자 2001년 12월 4일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 목적

인터넷의 발전은 풍부한 전자 정보원의 접근과 이용을 촉진시켜 주었을 뿐만 아니라, 정보 서비스를 제공하고 이용하기 위한 정보 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 방식에도 새로운 변화를 가져왔다. 전자 우편이나 전자 게시판 등을 이용한 전자 정보 서비스(Electronic Reference Services)의 도입은 이용자로 하여금 직접 도서관을 방문하지 않고도 정보 질문에 대한 응답이나 이용자 교육 서비스를 원격으로 접근할 수 있도록 해주었다.

인터넷을 기반으로 한 전자 커뮤니케이션의 또 다른 영향력은 정보 사서들간의 상호작용에서도 찾아볼 수 있다. 전문 도서관의 정보 사서들을 대상으로 인터넷 이용에 따른 가장 큰 이점이나 기회 획득은 무엇인가를 조사했을 때, 93%의 응답자들이 물리적 정보원의 접근과 이용 면에서의 가치보다는 전 세계 동료들과의 커뮤니케이션을 가능케 한 메일링 리스트의 유용성을 지적하였다(Ladner and Tillman 1993).

메일링 리스트는 컴퓨터를 수단으로 네트워크 상에서 이루어지는 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(Computer Mediated Communication)의 한 유형으로서, 특정 주제에 관심이 있는 사람들끼리 모여 회원 상호간의 소식, 질문과 답변, 의견 제안과 토론 등 각종 정보를 자유롭게 공유할 수 있는 커뮤니케이션 매체이다. 기존의 통신 수단과 비교하여 경제적이며 이용이 편리하고 동시에 많은 사람들에게 메시

지 전달이 신속하게 이루어진다는 장점 때문에 각 분야의 커뮤니케이션을 증진시키는 주요 수단이 되고 있으며, 도서관을 기반으로 한 도서관 메일링 리스트 역시 정보 사서들간의 상호작용에 새로운 변화를 가져다 준 주요 커뮤니케이션 방식으로 인식되고 있다.

신속하고 편리한 메일링 리스트의 커뮤니케이션 기능은 정보 사서들의 전반적인 업무 수행 능력에 상당한 영향을 미치고 있는데, 특히 다양한 이용자의 정보 요구를 적시에 해결해 주어야 하는 정보 서비스 영역의 정보 사서들에게는 더욱 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다. 그 이유는 정보 서비스라는 공동 관심사를 지닌 정보 사서들간의 비공식적인 커뮤니케이션을 통해 해결이 어려운 이용자의 질문들이 관련 주제 분야의 전문가들의 도움으로 처리될 수 있는 이상적인 협력의 장을 제공해 주기 때문이다.

본 연구에서는 메일링 리스트라는 새로운 전자 커뮤니케이션 매체가 정보 사서들간의 상호작용에 어떤 영향을 미치고 있는지를 살펴보고, 실제로 정보 사서들은 정보 서비스 영역에 그러한 매체의 변화를 어떻게 활용하고 있는지를 알아보기 위해 도서관 메일링 리스트의 메시지 항목 중 정보 질문의 빈도와 답변의 정도, 그리고 정보 질문의 유형에 나타난 특징들을 분석하였다. 아직 전자 정보 서비스가 체계적으로 수행되지 못하고 있는 국내의 실정을 고려해 볼 때 메일링 리스트를 이용한 정보 서비스의 실태와 그 제한점들에 대한 논의는 전자 정보 서비스를 통해 처리될 질문의 유형이나 서비스의 수준 등 앞으로 전자 정보 서비스의 운영 체제를 마련하는데 기

초 연구가 될 것이다.

포함되어 있다.

## 1. 2 연구 방법

본 연구에 사용된 메일링 리스트의 메시지들은 2000년 3월 1일부터 2001년 2월 28일까지 1년 동안 동의대학교 도서관 메일링 리스트<sup>1)</sup>(이하 동의대 도메리)에 올라 온 총 3,269건의 메시지들을 대상으로 하였다. 글 목록의 제목과 내용 그리고 메시지 작성자의 소속 기관을 분석하였으며 분석 자료는 리스트에서 제공하는 글 목록과 리스트의 관리자가 제공한 데이터 파일을 근거로 하였다.

도서관 메일링 리스트에 대한 일반적인 이용 만족도와 문제점 그리고 정보 질문 메시지와 관련된 이용자의 의견을 조사하기 위해 동의대 도메리 회원들을 대상으로 설문지를 배포하였으며 그 응답 결과는 본 연구의 최종 분석 결과를 해석하는데 반영하였다.

도서관 메일링 리스트를 통해 처리되는 정보 질문의 범주는 원문이나 자료의 요청에서부터 사이트나 소장처에 대한 즉답형 정보 질문 그리고 연구 조사형 정보 질문에 이르기까지 정보 사서에게 제기될 수 있는 형태의 이용자 정보 질문으로 한정하였다. 여기에는 이용자가 제기한 정보 질문을 처리하기 위해 특정 정보 사서가 다른 회원들에게 도움을 요청한 경우와 최종 이용자로서 정보 사서 자신이 정보 질문을 제기한 경우, 그리고 정보 사서가 아닌 일반 이용자가 직접 메일링 리스트에 정보 질문의 메시지를 올린 경우의 메시지들이

## 2. 도서관 메일링 리스트의 특성과 선행 연구

### 2. 1 도서관 메일링 리스트의 특성

메일링 리스트는 discussion lists, electronic forums, listservs, 또는 e-conferences라고 불리는 일종의 토론 그룹으로서 전자 우편을 이용한 커뮤니케이션 유형이기 때문에 그 특징 또한 전자 우편의 기능과 유사하다.

하나의 전자 우편 주소로 편지를 보내면 그 메일링 리스트에 가입되어 있는 모든 회원들에게 동시에 편지가 배달되는 장점을 지니고 있으나 다른 전자 커뮤니케이션 매체와 마찬가지로 메일링 리스트 역시 전화나 우편 또는 면대면 커뮤니케이션보다 개인 정보의 비밀 보장성이 약한 편이며 잘못 입력된 철자와 메시지의 오류를 교정하지 않는 기술적인 문맹의 문제, 그리고 무례한 표현과 비어의 남용에 따른 문제점들을 지니고 있다(Katz 1997, 103).

그러나 무엇보다 가장 심각한 문제는 불특정 다수로부터 과도한 부적합 메일을 수신하게 된다는 점이다. 메일링 리스트의 이용에 관한 회원들의 가장 큰 불만 사항은 불필요하고 부적합한 메시지들을 확인하기 위해 많은 시간을 소모해야 한다는 것이다(Cromer and Johnson 1994). 이러한 문제는 메시지 내용에 대한 규제를 통해서 해결될 수 있는데 메시지

1) <http://delias.donggeui.ac.kr/ mailing/>

의 규제란 상업적 메시지나 부적절한 표현이 포함된 메시지가 리스트 회원들에게 전달되지 않도록 사전에 관리자가 메시지의 내용을 검토하는 것이다. 그렇지만 이 기능을 수행하기 위해 리스트의 관리자는 상당한 시간과 노력을 투자해야 하며 이용자들은 메시지를 전달받는데 시간적 지체가 발생할 수 있음을 고려해야 한다.

도서관 메일링 리스트들을 대상으로 메시지의 규제 여부를 분석하였던 한 연구 결과에 의하면 10개의 분석 대상 리스트 중 4개의 리스트가 메시지의 내용을 규제하고 있었으며, 규제를 수행하고 있는 리스트의 특징은 부적합한 메시지의 근절과 동시에 질문에 대한 응답을 확인하기 위해 더 오랜 시간을 기다려야 한다는 점이었다(Duda, Meszaros and Markham 1997). 메일링 리스트의 규제 여부와 수준에 대한 논의<sup>2)</sup>는 메일링 리스트의 효율적인 운영을 위해 앞으로도 계속 검토되어야 할 주요 사안으로 여겨지고 있다(Collins and Berge 1997).

이와 같은 커뮤니케이션 기능상의 제한점에도 불구하고 메일링 리스트는 그 동안 소극적이며 제한적이었던 정보 사서들간의 커뮤니케이션 방식에 새로운 언어와 정보 문화를 형성하는 계기를 마련해 주었다. 각종 도서관이나 주제 분야별 정보 사서들을 중심으로 운영되고 있는 도서관 메일링 리스트를 통해 정보

사서들은 시, 공간의 제약 없이 다른 기관의 동료들과의 유대감을 형성하게 되었고, 공통 관심사에 대한 논의와 의견을 교환하며, 그에 따른 새로운 아이디어의 유발로 업무 수행 능력을 향상시킬 수 있을 뿐 아니라 도서관 전문직에 관한 주요 현안과 활동에 대한 최신 정보를 입수할 수 있게 되었다(Pisanty and Labanowski 1996; Okerson 1991).

그러나 무엇보다 도서관 메일링 리스트의 주된 기능은 다양한 정보 이용 환경과 주제 분야를 배경으로 하는 회원 상호간의 질문과 답변을 주고받을 수 있다는 점이다. 해결하기 어려운 이용자의 정보 질문에 직면했을 때 정보 사서가 하나의 정보 서비스 도구로서 도서관 메일링 리스트를 선택하게 되는 이유가 여기에 있다.

도서관 메일링 리스트를 이용한 정보 서비스의 특성으로는 먼저 질문자와 응답자 모두 편리한 시간에 질문을 하고 응답할 수 있다는 즉시성과 편이성을 들 수 있다. 그러나 응답자에게는 질문자의 질문을 처리하는데 충분한 시간을 확보할 수 있다는 장점이 되는 반면 질문자에게는 질문에 대한 응답을 바로 확인할 수 없기 때문에 단점이 되기도 하는 특성이다.

또한 실시간 상호작용이 결여되어 있는 메일링 리스트의 특성은 질문자와 응답자간의 지속적인 상호작용이 이루어져야 하는 연구

2) 메시지에 대한 규제의 수준은 각 메일링 리스트의 운영 목적과 관리자의 기능에 따라 결정되는데 회원 탈퇴나 가입, 글 목록을 관리하는 manager, 음란물의 삭제나 주제 항목의 적합성을 선별하는 filter, 메시지 형식과 구성을 결정하는 editor, 토론을 활성화시키고 회원들에게 질문을 유도하는 promotor, 주제 전문가로서 해당 리스트의 질문에 응답하는 expert, 잠재적 회원들에게 리스트를 설명하고 홍보하는 marketer, 그리고 전문적인 도움이 아닌 일반 이용자의 요구를 해결하는데 도움을 주는 helper로서의 기능들이 논의되고 있다.

조사형의 질문 처리에 부적합하기 때문에 결과적으로 도서관 메일링 리스트가 정보 서비스 도구로서 처리할 수 있는 질문의 유형이 한정될 것이고, 응답의 정확성 측면에서도 직접적인 면담이 이루어지는 상호작용에서보다는 효율성이 저하될 것이라는 문제점들이 지적되고 있다(Abels 1996). 그러나 정보 사서와의 직접적인 면담에서 심리적 부담감을 느끼는 이용자에게는 오히려 전자 우편을 이용한 정보 요구의 표현이 더 효과적으로 이루어질 수 있으며, 이용자의 정보 질문에 대한 응답 내용 또한 전자 커뮤니케이션을 이용한 정보 서비스가 기존의 정보 서비스에서보다 더 정확성이 높은 것으로 평가된 연구 결과(Bushallow-Wilbur et al 1996)도 있음을 고려해 본다면 앞으로 이 부분에 대해서는 보다 심층적인 연구가 수행되어질 필요가 있다.

현재 인터넷 서비스를 통해 이용할 수 있는 도서관 메일링 리스트의 종류는 주제별 또는 관종별로 다양하게 세분화되어 있으며, 학술적인 연구 및 교육 활동에 관련된 메일링 리스트들만을 각 학문 주제 영역별로 평가하여 편집해 놓은 '메일링 리스트 디렉토리'(Directory of Scholarly and Professional E-conferences)에 의하면 도서관 및 문헌정보학 분야에 약 223개의 메일링 리스트들이 운영되고 있는 것으로 나타나 있다(Kovacs 1999).

국내의 경우에는 각종 도서관 및 관련 기관의 정보 사서와 문헌정보학에 관심이 있는 이용자들을 대상으로 동의대학교 중앙 도서관이 운영하고 있는 도서관 메일링 리스트가 있다. 1997년 8월 서비스가 처음 시작된 이래 2001년 2월 28일 현재 가입 회원은 5,758명이며 메시

지 내용에 대한 규제를 수행하고 있지는 않지만 발송을 제재하는 글의 종류나 성격을 명시하고 있는 안내문을 게시하고 있다.

## 2. 2 선행 연구

Duda(1997)는 과학기술 분야 주제 전문 사서들을 중심으로 운영되고 있는 10개의 메일링 리스트들을 직접 구독하면서 각 리스트의 목적과 메시지의 유형 그리고 메시지 내용에 대한 규제 여부 등을 비교 분석하였다. 메시지의 내용 분석을 위해 메시지의 유형을 이용자의 정보 질문, 도서관이나 사서 관련 질문, 서지 사항 확인, 자료 요청, 구인/ 추천/ 신간/ 안내/ 강좌에 대한 공지사항, 협회 및 조직에 관한 정보, 리스트 관리자의 메시지, 유머, 토론, 그리고 개인적 메시지로 구분하였는데 메시지의 대부분이 구인이나 신간 안내에 대한 공지 사항이었으며, 그 다음으로는 이용자의 정보 요구를 해결해 주기 위한 정보 소재 확인이나 자료 요청인 것으로 나타났다.

Kovacs(1995) 등은 학술 커뮤니케이션을 목적으로 운영되고 있는 57개 문헌정보학 관련 메일링 리스트에 설문지를 배포하여 전자 커뮤니케이션이 정보 사서나 문헌정보학 연구자들의 정보 요구를 어느 정도 충족시켜 주고 있는지 그리고 전통적인 정보원들의 기능을 대체하고 있는지를 분석하였다. 리스트 회원의 대다수(78.8%)가 정보 사서들이었으며 메일링 리스트의 주된 이용 목적으로는 ① 어려운 정보 질문을 처리할 때 다른 사서로부터 도움을 받기 위해, ② 이용자에게 유익한 정보를 제공해 줄 수 있는 최신 정보의 주지, 그리

고 ③ 서지나 소프트웨어 및 하드웨어와 관련된 정보의 입수로 나타났다. 메일링 리스트는 특히 도서관 관련 최신 경향과 연구 문제들을 주지할 수 있는 주요 수단으로 인식되어졌는데, 문헌정보학 연구자들의 경우에는 전문 학술 정보를 담고 있는 정보원으로, 그리고 사서들에게는 이용자에게 정보 서비스를 제공하기 위해 활용할 수 있는 정보원으로 이용되고 있었다. 또한 메일링 리스트가 학술지나 학술 대회, 서신, 전화 등 정보 사서들이 기존에 의존하던 정보 공유의 수단들을 대체하지 않고 그 정보원들의 이용을 더욱 강화시켜 준 것으로 평가하였다.

영국의 의학 도서관 정보 사서들을 대상으로 메일링 리스트를 포함한 인터넷 정보 서비스의 이용 현황을 분석한 Hicks와 Tedd (1995)는 MEDLIB-L<sup>3)</sup>과 LIS-MEDICAL<sup>4)</sup>이 의학 도서관 사서들의 주요 커뮤니케이션 수단이 되고 있으며, 메시지의 내용을 분석한 결과 이용자의 정보 질문과 일반 도서관 업무

관련 문제를 해결하는데 특히 유용한 도구로 활용되고 있음을 확인하였다.

Cromer와 Johnson(1994)은 LIBREF-L<sup>5)</sup>, BI-L<sup>6)</sup>, 그리고 PACS-L<sup>7)</sup>의 이용자를 대상으로 메일링 리스트의 이용 행태를 분석하면서 메일링 리스트가 정보 사서들간의 상호작용과 도서관 업무 수행의 제한점들을 극복하는데 상당한 영향을 미치고 있음을 밝혔다. 또한 정보 사서들이 메일링 리스트를 적극적으로 이용하는 이유로는 사서 자신의 고립을 막고, 다른 도서관에서 수행되는 업무의 진행 상황이나 도서관계의 주요 발전 동향을 주지할 수 있으며, 안내 정보나 구인 광고를 신속하게 접할 수 있다는 점들이 지적되었다.

Ladner와 Tillman(1993)은 BUSLIB-L<sup>8)</sup>, MEDLIB-L, LIBREF-L, STUMPER-L<sup>9)</sup>의 메시지들을 분석하였는데 주제별 메일링 리스트의 주된 기능은 회원들간의 질문과 답변이었으며, 정보 사서의 교육과 연구 그리고 정보 서비스 활동에 미치는 영향력이 매우 크다는

3) 의학 정보 도서관을 중심으로 한 메일링 리스트로서 메시지에 대한 규제는 없으며 의학 분야의 주요 관심 사안과 공지 사항, 그리고 질문들을 다루고 있다.

(listserv@listserv.acsu.buffalo.edu)

4) 의과대학 도서관들의 토론 그룹이며 회원 상호간의 신속한 정보 교류와 이해 증진을 도모하고 있다.

(mailbase@mailbase.ac.uk)

5) 정보 사서들간의 신속하고 상호 협력적인 커뮤니케이션을 통해 다양한 관중에서 제기되고 있는 일반적인 정보 질문들이 처리되고 있으며 메시지에 대한 규제가 이루어지고 있다.

(listserv@listserv.kent.edu)

6) 이용자 교육과 관련된 질문 응답 서비스와 함께 도서관의 유용한 정보원들을 효과적으로 활용할 수 있도록 이용자를 돕는 방안들이 논의되고 있으며 메시지에 대한 규제 기능이 수행되고 있다.

(listserve@listserv.byu.edu)

7) CD-ROM 데이터베이스나 전문가 시스템, 하이퍼 텍스트 프로그램과 같은 도서관 이용자가 이용하게 되는 모든 컴퓨터 시스템과 관련된 주제를 다루고 있으며 메시지의 규제가 이루어지고 있다.

(listserv@listserv.uh.edu)

8) 경영 정보 도서관과 관련된 주제를 다루는 토론 그룹이며 메시지의 규제 기능이 있다.

(buslib-1@listserv.boisestate.edu)

9) LIBREF-L에서 처리되는 정보 질문의 비율이 높아지자 해결하기 어려운 정보 질문들만을 처리하기 위해 따로 운영되는 리스트이며 메시지에 대한 규제는 없다.

(mailserve@crf.cuis.edu)

것을 밝혔다. 그리고 메일링 리스트는 인간과 기계의 상호작용이 아닌 인간과 인간의 연계를 통해 정보 서비스의 효율성을 증진시키는 주요 커뮤니케이션 수단이라고 결론지었다.

국내의 경우, 도서관이나 문헌정보학 분야의 메일링 리스트가 다양하게 운영되고 있지 못해 그 이용에 관한 연구 또한 활발하지 못한 편이다. 지금까지 수행된 연구로는 동의대 도메리를 대상으로 정보 사서들의 정보 이용 현황을 분석한 김지홍(1998)의 연구와 전문 도서관의 정보 사서들을 대상으로 도서관 메일링 리스트를 통해 이루어지는 커뮤니케이션의 효율성을 측정한 유정인(2000)의 연구가 있다.

도서관 메일링 리스트에 대한 이상의 연구들을 살펴보면 정보 사서들은 도서관 메일링 리스트를 어떻게 인식하고 있으며, 어떤 내용의 커뮤니케이션이 이루어지고 있는지 메일링 리스트의 주요 기능과 이용 현황에 대한 일반적인 특성들이 분석되어 졌다고 할 수 있다. 그러나 실제 메일링 리스트를 통해 이루어지는 구체적인 상호작용의 내용을 분석하거나 정보 사서들의 특정 업무 수행과 관련된 활용도를 밝혀 주는 연구는 미흡하다.

본 연구에서는 이용자의 정보 질문을 해결하기 위한 정보 서비스의 도구로서 도서관 메일링 리스트가 어떻게 활용되고 있는지 그 실태를 파악하기 위해 동의대 도메리에서 처리되고 있는 정보 질문들을 대상으로 그 비율과 유형, 메시지 작성자의 소속 기관별 질문의 특성 그리고 답변의 정도에 대한 분석을 수행하였다.

### 3. 조사 개요 및 결과 분석

#### 3.1 조사 개요

조사 대상 기간 동안 동의대 도메리에 오른 글 목록 건수는 메일링 리스트에 표시된 글 번호에 근거했을 경우 모두 3,269건이었으나 그 중 같은 내용이 중복하여 게재된 경우나 글 번호가 잘못 부여된 경우, 내용 분석에 부적절한 글(혈액을 구한다거나 사람을 찾는 광고 또는 특정인에게 보내는 개인적인 글 등), 그리고 메시지 작성자의 소속이 불분명했던 432건의 메시지를 제외한 총 2,837건의 메시지를 분석 대상으로 하였다.

메시지의 내용 분석을 위해 질문, 답변, 구인 및 상품 광고, 각종 교육이나 신간, 행사, 기증에 관한 안내 및 공지 사항, 질문이나 답변이 아닌 실질적이고 유용한 사실을 알리는 정보 공개 및 정보 제공, 개인적인 의견이나 제안, 그리고 설문이나 감사의 글들을 포함한 기타 항목 등 7개의 유형으로 메시지를 구분하였다.

질문 항목은 다시 원문이나 자료의 요청, 정보의 소재를 확인하는 질문 그리고 즉답형 또는 연구 조사형의 이용자 질문을 포함한 정보 질문과 자료의 구독 신청 방법이나 도서관의 예산 책정, 컴퓨터 사용에 관한 질문, 업체 문의, 자료의 정리와 배가 방법, 도서관 전산화에 따른 실무 상의 문제를 다루는 도서관 업무에 관한 질문으로 구분하여 분석하였다.

메시지 작성자의 소속 기관은 국립 및 공공 도서관, 학교 도서관, 대학 도서관, 학부생과 대학원생 그리고 교수를 포함한 문헌정보학과,

기업체, 연구소, 정부 기관, 그리고 법인 조직에 소속된 전문 도서관, 도서관이나 정보 관련 업체, 학회 및 협회, 그리고 졸업생이나 일반 이용자를 포함한 기타 항목으로 구분하였다.

글 목록의 제목으로 메시지의 내용 분석이 불가능한 경우, 해당 메시지의 본문을 검색하여 내용을 확인하였으며, 동명 이인과 메일 주소의 변경으로 메시지 작성자의 소속 기관이 명확하지 않은 경우에는 메일링 리스트의 관리자가 제공한 가입 회원 리스트를 참고하여 소속 기관을 파악하였다.

동의대 도메리를 이용하는 목적과 일반적인 이용 만족도 그리고 정보 질문 메시지와 관련된 이용자의 의견을 조사하기 위해 설문지를 배포한 결과, 총 53부의 설문지가 회수되었다. 소속 기관별 응답자의 수는 국립 및 공공 도서관이 5명, 학교 도서관 8명, 대학 도서관 19명, 전문 도서관 9명, 문헌정보학과 7명, 학회 및 협회 0명, 업체 2명, 그리고 기타 3명이었으며, 그 중 정보 질문의 메시지를 작성해 본 경험이 있다고 응답한 이용자의 수는 34명이었다.

### 3. 2 조사 결과의 분석

#### 3. 2. 1 메시지의 내용 분석과 정보 질문의 비율

동의대 도메리의 메시지 내용을 항목별로 구분하여 분석한 결과 전체 메시지 2,837건

중 질문 항목이 1,179(41.5%)건으로 가장 많았으며, 그 다음으로는 안내 및 공지 사항이 502(17.7%)건, 구인 및 광고 메시지가 424(15.0%)건, 의견 및 제안이 304건(10.7%), 그리고 답변 항목이 251건(8.8%)으로 나타났다(표 1).

동의대 도메리의 메시지 내용 중 질문 항목의 비율이 가장 높은 것으로 분석된 선행 연구들(김지홍 1998; 유정인 2000)의 결과를 고려해 볼 때, 역시 도서관 메일링 리스트의 주된 기능은 회원들에게 도움을 요청하거나 정보를 입수하기 위한 질문에 있다는 것을 확인할 수 있었다. 동의대 도메리의 이용 목적을 우선 순위별로 기술하도록 한 설문 조사 결과에서도 이용 목적의 1순위는 도서관 업무 관련 질문이었으며 2순위는 정보 질문인 것으로 나타났다.

그런데 질문 항목의 메시지 내용을 다시 정보 질문과 도서관 업무 관련 질문으로 나누어 분석한 결과에서는 각각 594건과 585건으로 분석되어 전체 항목 중 정보 질문의 비율(20.9%)이 가장 높은 것으로 나타났다(그림 1). 도서관 업무 관련 질문은 정보 질문과 비교하여 그 다양성이 덜하고, 메시지 작성자가 질문을 제시하기 전에 미리 글 목록을 탐색하는 과정에서 답을 얻는 경우도 있음을 고려해 본다면 앞으로 동의대 도메리의 메시지 항목 중 정보 질문의 비율은 더 높아질 것으로 보

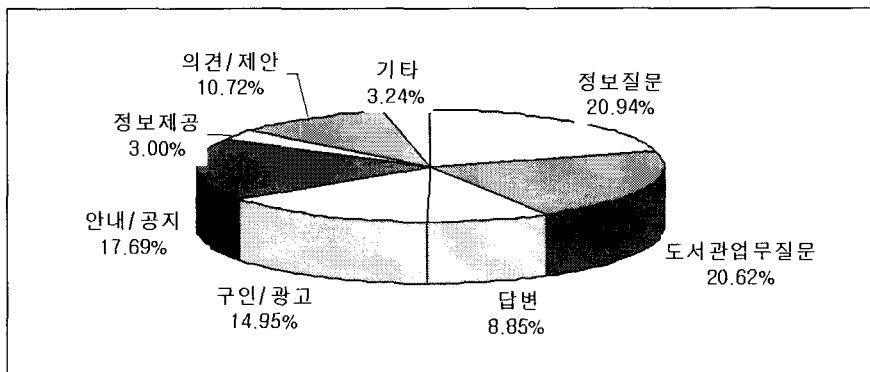
〈표 1〉 메시지의 내용 분석

항 목	질문	답변	구인/광고	안내/공지	정보제공	의견/제안	기타	합계
건수(%)	1,179 (41.5%)	251 (8.9%)	424 (15.0%)	502 (17.7%)	85 (3.0%)	304 (10.7%)	92 (3.2%)	2,837 (100.0%)



인다. 한편, 전체 항목 중 정보 질문의 비율이 가장 높게 나타난 또 다른 이유는 각 항목별 메시지를 메시지 작성자의 소속 기관별로 분석한 결과에서도 찾아볼 수 있다.

3. 2. 2 메시지 작성자의 소속 기관별 분석  
 메시지의 내용을 작성자의 소속 기관별로 분석한 결과는 <표 2>와 같다. 전문 도서관에 소속된 회원들의 메시지 건수가 899건(31.7%)



<그림 1> 정보 질문의 비율

<표 2> 메시지 작성자의 소속 기관별 분석

구분	국립/공공 도서관	학교 도서관	대학 도서관	문화정보 학과	전문 도서관	업체	학회 및 협회	기타	합계 (백분율)
질문	정보	20	20	150	102	247	49	3	594 (20.9%)
	도서관 업무	44	51	171	35	249	28	1	585 (20.6%)
답변	23	12	113	11	67	23	1	1	251 (8.9%)
구인/광고	18	10	112	38	139	102	4	1	424 (15.0%)
안내/공지 사항	17	17	83	46	93	139	101	6	502 (17.7%)
정보제공	1	6	22	4	14	25	11	2	85 (3.0%)
의견/제안	11	26	116	37	74	28	8	4	304 (10.7%)
기타	3	7	33	10	16	15	5	3	92 (3.2%)
합계 (백분율)	137 (4.8%)	149 (5.3%)	800 (28.2%)	283 (10.0%)	899 (31.7%)	409 (14.4%)	134 (4.7%)	26 (0.9%)	2,837 (100%)

으로 가장 많았으며, 그 다음은 800건(28.2%)의 메시지를 작성한 대학 도서관 회원들이었으므로 나타나 동의대 도메리의 약 60%의 메시지들이 전문 도서관 회원들과 대학 도서관 회원들의 참여로 작성된 것임을 알 수 있었다. 한편, 전체 메시지 건수 중 14.4%에 해당하는 409건의 메시지는 도서관 및 정보 관련 업체에서 올린 글이었으며, 문헌정보학과 회원들이 작성한 메시지의 비율은 10%(283건)를 차지하고 있었다. 그리고 그 다음으로 학교 도서관, 국립, 공공 도서관, 학회 및 협회 순의 메시지 작성 비율을 보였다.

소속 기관별로 메시지의 내용을 분석해 보면 대부분의 기관에서 가장 높은 비율을 보이는 메시지의 유형은 질문인 것으로 나타나 있다. 그러나 업체의 경우에는 제품 광고 및 시연 안내를 포함한 안내 및 공지 사항(34%)과 구인 메시지의 비율(25%)이 상대적으로 높았으며, 각종 학회 및 협회의 경우에는 75.3%(101/134)에 해당하는 거의 대부분의 메시지가 안내 및 공지 사항으로 분석되어져 동의대 도메리가 학회 일정 및 활동 내용을 알리는 주요 수단으로 활용되고 있음을 확인할 수 있었다.

질문 항목의 메시지들을 정보 질문과 도서관 업무 질문으로 구분하고 소속 기관에 따라 그 비율을 분석한 결과에서는 594건의 정보 질문 중 41.6%에 해당하는 247건의 메시지가 전문 도서관에서 제기된 것으로 나타나 정보 질문을 해결하기 위한 전문 도서관 회원들의 동의대 도메리 이용률이 높다는 것을 보여 주었다.

그러나 소속 기관별 정보 질문과 도서관 업

무 관련 질문의 상대적 비율을 살펴보면 대부분의 기관들이 비슷한 수준을 보이거나 도서관 업무 관련 질문 비율이 더 높게 나타나는 반면, 문헌정보학과와 업체의 경우 도서관 업무 질문보다는 정보 질문의 비율이 훨씬 더 높다는 것을 확인할 수 있다. 특히 문헌정보학과의 경우 전체 메시지 283건 중 정보 질문의 비율이 36%를 차지하고 있어 대학 도서관(19%)이나 전문 도서관(27.5%)의 경우보다 월등하게 높은 비율을 보이고 있다. 이 정보 질문들은 대부분 문헌정보학과 학부생들이 제기한 질문들로서 전체 동의대 도메리 메시지 항목 중 정보 질문의 비율이 가장 높게 분석된 본 연구 결과에도 상당한 영향을 미친 것으로 보인다.

한편, 이 결과는 아직 전자 정보 서비스가 적극적으로 수행되고 있지 못한 대학 도서관의 정보 서비스 환경에서 문헌정보학과 학부생들의 정보 질문들이 동의대 도메리를 통해 제기되고 있음을 보여줄 뿐만 아니라 전자 정보 서비스가 보다 체계적인 형식과 절차로 수행될 경우 그에 대한 이용자들의 선호도가 매우 높을 것이라는 예측을 가능케 한다. 현재 동의대 도메리에서는 문헌정보학과 학부생들의 메시지와 레포트를 해결하기 위한 질문 메시지들의 발송을 자제해 달라는 안내문을 게시하고 있는 실정이다.

### 3. 2. 3 질문에 대한 답변의 비율

동의대 도메리의 메시지 항목 중 질문에 대한 답변의 비율은 21.3%(251/1,179)로 높지 않은 편이었다. 그러나 질문에 대한 답변이 글 목록을 통해 공개적으로 제공되는 경우도 있

지만 질문 메시지를 보낸 회원의 개인 메일로 직접 보내지는 경우도 많아 이 결과로 정확한 질문에 대한 답변의 정도를 평가하기는 어렵다. 따라서 본 연구에서는 정보 질문과 도서관 업무 관련 질문에 대한 각각의 답변의 비율을 비교하는데 의의를 두었으며 설문 조사 결과를 통해 일반적인 정보 질문에 대한 응답률과 만족도를 살펴보았다.

〈표 3〉의 글 목록을 근거로 한 분석 결과를 보면 전체 답변 메시지 251건 중 정보 질문에 대한 답변의 비율은 28.3%인데 반해, 도서관 질문에 대한 답변의 비율은 71.7%로서 정보 질문보다는 도서관 업무 질문에 대한 답변률이 훨씬 더 높은 것으로 나타났다. 총 질문의 건수와 대비해 보았을 때에도 정보 질문에 대한 답변의 비율 11.9%(71/594)와 도서관 업무 질문에 대한 답변의 비율 30.8%(180/585) 사이에는 역시 큰 차이가 있었다. 이러한 결과를 통해 동의대 도메리의 메시지 항목 중 정보 질문의 비율이 가장 높지만 질문에 대한 답변의 비율에 있어서는 도서관 업무 관련 질문에 대한 답변이 더 잘 제공되고 있음을 파악할 수 있었다.

그러나 설문 조사 결과에서는 정보 질문의 경험이 있는 34명의 응답자 중 11명이 답변의

정도를 40~60%로, 9명은 60~80%로 평가하고 있었으며 80~100%의 답변의 비율을 보인 응답자도 3명인 것으로 나타나 글 목록의 분석 결과보다는 실제 답변의 정도가 더 높은 것으로 추정해 볼 수 있다. 한편, 0~20%의 답변률을 보인 응답자도 7명이라는 점을 고려해 본다면 질문에 대한 답변의 정도에 영향을 미치는 요인들이 무엇인가를 분석해 볼 필요가 있을 것이다.

설문 조사에서 밝혀진 정보 질문의 답변에 대한 응답자들의 의견을 살펴보면 질문의 내용이 명료하게 표현되어 있지 않은 경우, 답을 얻기 위해 최선의 노력을 시도해 보지 않고 제기한 단순한 정보 질문들, 그리고 반복되어 제기되는 질문 내용에 대해서는 답변을 제공하지 않게 된다는 의견들이 공통적이었으며 질문에 대한 답변의 내용이 미흡할 것 같아 답변을 주저하거나 포기하게 된다는 의견도 있었다.

설문 조사 결과에 나타난 정보 질문의 답변에 대한 만족도는 불만을 표시한 응답자 3명과 보통 수준의 만족도를 표시한 응답자 10명을 제외한 대부분의 응답자가 높은 만족도를 보였다. 답변의 내용이 만족스럽지 못한 요인으로는 답변이 이루어지지 않았다는 이유가

〈표 3〉 질문에 대한 답변의 비율

구분		국립/공	학교	대학	문헌정	전문	업체	학회 및	기타	합계
		공도서관	도서관	도서관	보학과	도서관		협회		
정보	질문	20	20	150	102	247	49	3	3	594
	답변	1	0	30	5	27	6	1	1	71
도서관 업무	질문	44	51	171	35	249	28	1	6	585
	답변	22	12	83	6	40	17	0	0	180

절대적이었으며 질문의 요지에서 벗어난 부적합한 답변 내용에 대한 불만 사항도 있었다. 그러나 답변이 이루어진 경우 답변 내용에 대한 응답자들의 반응은 매우 긍정적이었다.

또한 답변 메시지에 대한 이용자들의 공통적인 지적 사항 중 하나는 답변 메시지의 작성이 글 목록을 통해 공개적으로 이루어져야 한다는 것이었다. 물론, 도서관 메일링 리스트는 질문에 대한 답변을 하지 않거나 공개적으로 답변하지 않아도 책임의 소재를 물을 수 없는 커뮤니케이션 수단이지만 정보 질문의 내용에 공감을 하거나, 답변 내용을 궁금해하는 회원들을 위해 그리고 유사한 정보 질문들이 반복 작성되어 발생하는 잡음 요인을 최소화하기 위해서는 답변을 공개적으로 전달하는 회원들의 협조가 요망된다.

메시지 작성자의 소속 기관별로 답변의 비율을 분석한 결과 질문 메시지의 작성 비율은 전문 도서관이 가장 높았지만, 질문에 대한 답변의 비율은 대학 도서관이 가장 높은 것으로 나타났다. 동의대 도메리에 올라 온 질문들 중 약 45%(113/251)가 대학 도서관 회원들에 의해 해결되고 있었으며, 답변의 내용을 정보 질문과 도서관 업무 질문으로 구분한 결과에서는 총 113건의 답변 중 64%가 도서관 업무 질문에 대한 답변인 것으로 나타나 도서관 업무 관련 질문의 해결에 대학 도서관의 참여도가 높은 것으로 평가되었다. 그리고 정보 질문의 경우 그 비율이 가장 높은 곳은 전문 도서관이었지만 정보 질문에 대한 답변은 대학 도서관과 전문 도서관의 참여율이 비슷한 수준으로 나타났으며, 정보 질문에 대한 답변 71건 중 80.2%에 해당하는 57건이 이 두 기관의 소

속 회원들에 의해 작성된 것이었다.

### 3. 2. 4 정보 질문의 유형

정보 질문의 유형을 원문 복사 의뢰나 자료의 요청형, 즉답형 그리고 연구 조사형 정보 질문으로 구분한 결과, 총 594건의 정보 질문 중 자료 요청형 정보 질문의 비율(36.4%)이 가장 높았고, 그 다음으로 연구 조사형(34.2%), 그리고 즉답형(29.4%) 정보 질문의 순으로 나타나 즉각적인 자료의 소재 확인이나 입수에 동의대 도메리의 이용율이 가장 높다는 것을 확인시켜 주었다(그림 2).

국내 대학 도서관의 정보 사서들을 대상으로 가장 많이 요청되는 질문의 유형을 조사한 연구(정동열, 김지현 2000)에 의하면 사실 정보나 간단한 도구를 참고하여 응답이 제공되는 즉답형 정보 질문이 가장 많았으며 연구 조사형 질문의 요청은 거의 없는 것으로 나타났다. 그런데 즉답형 정보 질문보다는 연구 조사형의 질문 비율이 더 높게 분석된 본 연구 결과는 도서관 메일링 리스트를 통해 도움을 요청하게 되는 정보 질문의 성격을 잘 설명해주는 것이라 할 수 있다.

실제 정보 서비스 환경에서 처리되고 있는 이용자의 정보 질문 중 정보 사서가 직접 해결해 주지 못한 어렵고 까다로운 연구 조사형 질문들이 동의대 도메리의 주제 전문가들에게 도움을 요청한 결과일 수도 있으며, 정보 사서에게 직접 연구 조사형 질문을 제기하는데 어려움을 느끼는 이용자 특히 본 연구의 경우 문헌정보학과 학부생들의 레포트와 관련된 질문들이 동의대 도메리를 통해 보다 쉽고 편리하게 표현된 결과로도 해석해 볼 수 있다.

정보 질문의 유형을 메시지 작성자의 소속 기관별로 살펴 본 <표 4>의 결과가 그 사실을 입증해 주고 있다. 각 기관별 총 정보 질문에 대한 연구 조사형 정보 질문의 비율을 살펴보면 50%(51/102)의 비율을 보이는 문헌정보학과의 경우가 가장 높은 것은 것으로 나타나 있는데 이는 문헌정보학 분야 정보 이용자들의 조직적인 전자 커뮤니케이션 수단이 없는 상황을 반영한 정보 이용 행태의 일면이라 할 수 있다.

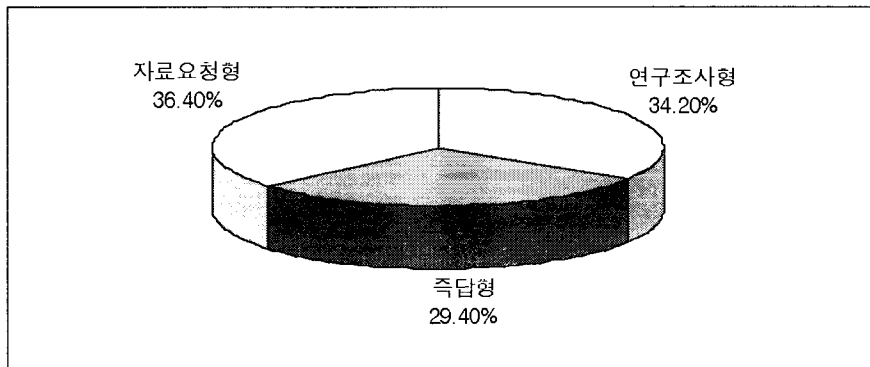
한편, 정보 질문의 비율이 가장 높았던 것으로 분석된 전문 도서관과 대학 도서관의 경

우, 정보 질문의 성격이 연구 조사형이나 즉답형보다는 오히려 원문의 복사나 정보의 소재 파악 및 입수와 관련된 자료 요청형의 질문이 더 많은 것으로 나타났다.

## 4. 결론 및 제언

### 4. 1 연구 결과의 요약

도서관 메일링 리스트는 정보 사서들간의 상호적이고 즉각적인 커뮤니케이션의 장을 마



<그림 2> 정보 질문의 유형

<표 4> 메시지 작성자의 소속 기관별 정보 질문의 유형

구분	국립/공공 도서관	학교 도서관	대학 도서관	문헌정보 학과	전문 도서관	업체	학회/협회	기타	합계
연구 조사형	8	10	40	51	70	23	0	1	203 (34.2%)
즉답형	8	5	33	38	73	17	1	0	175 (29.4%)
자료 요청형	4	5	77	13	104	9	2	2	216 (36.4%)
합계	20 (3.4%)	20 (3.4%)	150 (25.2%)	102 (17.2%)	247 (41.6%)	49 (8.2%)	3 (0.5%)	3 (0.5%)	594 (100.0%)

련해 주었을 뿐만 아니라 정보 사서의 업무 수행 능력을 향상시키는 새로운 문제 해결 수단으로 이용되고 있다.

본 연구에서는 이용자의 정보 질문을 해결하기 위해 활용할 수 있는 정보 서비스의 도구로서 도서관 메일링 리스트가 어떻게 이용되고 있는지, 그리고 그 이용에 따른 문제점은 무엇인지를 살펴보았다. 이를 위해서 동의대 도메리의 메시지를 대상으로 정보 질문과 답변 메시지에 대한 특성을 분석하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 동의대 도메리의 메시지 내용을 항목별로 분석한 결과, 전체 메시지 중 가장 높은 비율을 차지하고 있는 항목은 질문(41.5%)이었으며, 질문 항목을 다시 정보 질문과 도서관 업무 관련 질문으로 구분한 결과에서는 정보 질문의 비율이 단일 항목으로서 가장 높은 20.9%(594/2837)로 나타나 동의대 도메리의 주된 이용 목적이 정보 질문을 해결하기 위한 것임을 알 수 있었다.

둘째, 메시지의 내용을 메시지 작성자의 소속 기관별로 분석한 결과 정보 질문의 메시지 비율이 가장 높은 기관은 전문 도서관이었고, 그 다음은 대학 도서관 순이었다. 특히 문헌정보학과와 동의대 도메리에 올라 온 전체 메시지 283건 중 36%에 해당하는 102건의 메시지가 정보 질문인 것으로 분석되어졌다. 전자 정보 서비스가 활발하게 수행되고 있지 못한 국내의 정보 서비스 환경에서 도서관 메일링 리스트를 통해 문헌정보학과 학부생들의 정보 요구도가 높게 표출되고 있었다.

셋째, 전체 질문 메시지 건수에 대한 답변 메시지의 비율은 21.3%(251/1,179)이었으며,

그중 정보 질문에 대한 답변의 비율은 11.9%(71/594)로 나타나 동의대 도메리에 제기된 정보 질문의 답변 비율은 상당히 저조한 것으로 드러났다. 그러나 질문에 대한 답변이 질문 메시지를 보낸 회원에게 직접 전달되는 경우가 많고, 도메리 이용자들을 대상으로 한 설문 조사 결과에서는 실제 답변의 비율이 더 높은 것으로 나타난 점 등을 고려해 본다면, 앞으로 질문에 대한 답변의 비율을 평가하는 방법과 그 비율에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 후속 연구의 필요성이 제기된다.

넷째, 정보 질문을 유형별로 구분한 결과, 원문 복사나 자료의 소재 파악 및 입수를 위한 자료 요청형 정보 질문의 비율(36.4%)이 가장 높았으며, 그 다음으로 연구 조사형(34.2%), 그리고 즉답형(29.4%)의 정보 질문 순인 것으로 나타났다. 정보 질문의 유형을 각 기관별로 살펴보았을 때, 대학 도서관이나 전문 도서관의 경우 자료 요청형이 일반적이었지만, 문헌정보학과를 비롯하여 국립/공공 도서관, 학교 도서관, 그리고 업체의 회원들은 연구 조사형의 정보 질문이 높은 비율을 차지하고 있어서, 즉각적으로 도움을 받을 수 있는 유형의 정보 질문 뿐 아니라 주제 분야별 전문가들의 도움을 받아 해결할 수 있는 정보 질문들이 도서관 메일링 리스트를 통해 해결되고 있음을 알 수 있었다.

#### 4. 2 제 언

이상의 연구 결과들을 통해 도서관 메일링 리스트라는 새로운 전자 커뮤니케이션 매체가 이용자의 문제 해결에 다양한 주제 전문가들

의 도움을 제공해 줄 수 있는 또 다른 정보 서비스 도구로 활용되고 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 도서관 메일링 리스트가 효율적인 정보 서비스의 수단이 되기 위해서는 질문에 대한 답변이 의무적이지 않다는 메일링 리스트의 본질적인 제한점 이외에도, 동의대 도메리가 현재 처리하고 있는 질문의 양적 수준이나 처리 방식에 있어서 다음과 같은 몇 가지 문제점들을 해결해야만 할 것이다.

첫째, 동의대 도메리의 이용에 있어서 가장 심각하게 지적되고 있는 부적합한 메일의 통제 문제를 들 수 있다. 현재 동의대 도메리에서는 회원들의 제재 요청에 따라 개인적인 글이나 상업적인 홍보의 글, 아르바이트나 계약직 구인 광고에 관한 메시지의 작성을 자제해 달라는 안내문을 게시하고 있지만, 메시지 내용에 대한 규제 방침이나 수준에 따른 관리자의 기능이 체계화되어 있지는 않다. 과도한 부적합 메시지는 리스트 회원들의 탈퇴 요인이 되기도 하는데, 적절한 수준의 규제 기능을 통해 보다 원활한 메시지 전달이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 반복되는 질문 메시지 또한 효율적인 커뮤니케이션을 저해하는 요인이 되고 있다는 점이다. 동의대 도메리에서는 메시지를 보내기에 앞서 유사한 질문의 중복을 막기 위해 이전 글 목록에 대한 검색을 할 수 있도록 하고 있으나, 그 기능이 제대로 수행되지 못하고 있다. 이 문제를 해결하기 위해서는 자주 반복되는 질문과 그 답변들을 질문의 유형별로 정리해 활용할 수 있는 FAQ(Frequently Asked Question) 장치의 활성화가 이루어져야 할 것이다. 반복되는 질문의 문제는 질문에 대한 답

변이 공개적으로 이루어지지 않기 때문에 발생하는 경우도 있으므로, 정보 서비스 도구로서 도서관 메일링 리스트의 기능을 강화하기 위해서는 질문에 대한 답변의 비율을 높이고, 답변 메시지는 글 목록을 통해 공개하는 회원들의 적극적인 참여 의식이 요구된다.

셋째, 메일링 리스트의 전체 메시지 중 특정 메시지의 비중이 너무 크면 메일링 리스트의 다른 기능들이 효율적으로 수행되는데 장애 요인이 될 수 있음을 고려해야 한다. 동의대 도메리의 경우에도 전체 항목 중 질문에 해당하는 메시지의 비율이 가장 높고, 그 중 절반 이상이 정보 질문의 성격을 지니고 있으므로, 다른 메시지의 흐름에 영향을 주지 않고 정보 질문이 효율적으로 처리될 수 있는 방안을 마련해야 한다. 특히 정보 사서가 아닌 일반 회원들의 정보 질문 메시지 비율이 높다는 본 연구 결과를 고려해 볼 때, 회원의 자격에 제한을 두거나 메일링 리스트를 참고 도서관으로 이용하는 일반 회원들의 요구를 보다 효과적으로 충족시켜 줄 수 있도록 질문의 유형을 세분화하는 방안들이 검토되어야 할 것이다.

넷째, 정보 질문에 대한 답변의 비율과 만족도를 향상시키고 효율적인 정보 서비스의 도구로서 도서관 메일링 리스트의 유용성을 높이기 위해서는 해결하기 어려운 이용자의 정보 질문들이 각 주제 분야별 전문가들의 전문 지식으로 처리될 수 있도록 주제 분야별 도서관 메일링 리스트를 운영하는 것이 바람직하다. 아울러 각 주제 분야의 조직적인 전자우편 커뮤니케이션을 통해 그 분야 연구자들의 정보 요구와 이용 행태를 파악할 수 있게

된다면 앞으로 도서관 메일링 리스트는 이용자 연구 수행에 있어서 또 다른 연구 수단이 될 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 정보 서비스의 도구로서 도서관 메일링 리스트가 어떻게 활용되고 있는지를 살펴보았지만, 앞으로 정보

서비스의 효율성 측면에서 도서관 메일링 리스트의 이용 만족도와 그 만족도에 부정적인 영향을 미치는 요인들을 밝혀 내기 위해서는 보다 체계적이고 객관적인 방법으로 도서관 메일링 리스트의 유용성을 평가할 수 있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

### 참 고 문 헌

- 김지홍. 1998. 사서의 메일링리스트를 통한 정보이용 분석에 관한 소고-동의대학교 도서관 메일링리스트를 중심으로-. 『도서관문화』, 39(5): 35-48.
- 문정순. 1997. 전자우편과 전자게시판을 이용한 대학도서관 전자참고서비스. 『도서관학논집』, 26: 541-573.
- 유정인. 2000. 『메일링 리스트를 통한 전문 도서관 사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구: 동의대학교 도서관 메일링 리스트를 중심으로』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 정동열, 김지현. 2000. 대학도서관 전자참고서비스 운영방안에 관한 연구. 『국회도서관보』, 37(5): 30-57.
- Abels, E. G. 1996. "The E-mail Reference Interview." *RQ* 35(3): 345-358.
- Bushallow-Wilbur, Lara, Gemma De Vinney, and Fritz Whitcomb. 1996. "Electronic Mail Reference Service: A Study." *RQ* 35(3): 359-363, 366-371.
- Collins, M. and Z. L. Berge. 1997. "The Moderators Home Page: Resources for Moderators and Facilitators of Online Discussion." [cited 2001.4.2]. <<http://www.emoderators.com/moderators.html>>.
- Cromer, D. E. and M. E. Johnson. 1994. "The Impact of the Internet on Communication among Reference Librarians." In Robin Kidner ed. *Librarians on the Internet: Impact on Reference Services*, 139-157. New York: Haworth Press.
- Duda, A. L., R. L. Meszaros, and J. W. Markham. 1997. "A Month in the Life of a Mailing List: Communication Among Science and Technology Librarians." [cited 2001.3.15]. <<http://www.library.ucsb.edu/istl/97-summer/article1.html>>.
- Hicks, A. and Lucy A. Tedd. 1995. "Networked Information Resources for Medical Librarians: An overview and Some Case Studies in the UK."



- Journal of Librarianship and Information Science* 27(4): 199-208.
- Katz, W. A. 1997. *Introduction to Reference Work Vol. II Reference Services and Reference Processes* 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kovacs, D. K. ed. 1999. "14th Revision Directory of Scholarly and Professional E-Conferences." [cited 2001, 10.29].  
<<http://www.mailbase.ac.uk/kovacs/SOO68.html>>.
- Kovacs, D. K., K. L. Robinson and J. Dixon. 1995. "Scholarly E-Conferences on the Academic Networks: How Library and Information Science Professionals Use Them." *JASIS* 46(4): 244-253.
- Ladner, S. J. and H. N. Tillman. 1993. "Using the Internet for Reference." *Online* 17(1): 45-51.
- Okerson, A. 1991. "The Electronic Journal: What, Whence and When?." *The Public Access Computer Systems Review* 2: 5-24.
- Pisanty, A. and J. K. Labanowski. 1996. "Electronic Mailing Lists and Chemical Research - A Case Study." *Trends in Analytical Chemistry* 15(2): 53-56.