

대학도서관 서비스 가치의 분류체계 적용에 관한 연구

An Application of the Derived Taxonomy of Service Value for University Libraries

심 원 식(Wonsik Shim)*

목 차

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1. 도서관 서비스 가치 평가의 필요성 | 4. 분류체계 적용 연구 |
| 2. 도서관의 경제성 평가 관련 연구 | 4.1 연구 설계 및 진행 |
| 3. 도서관 서비스 가치의 분류체계 | 4.2 사례 연구의 결과 |
| | 5. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 Saracevic과 Kantor(1997)가 개발한 도서관 서비스 가치의 분류체계를 적용하여 국내 도서관 이용자 16명을 대상으로, 이용자가 경험하고 표현하는 서비스 가치를 평가하였다. 이용자와의 직접적인 면담을 통해 이용자가 도서관 서비스를 사용하게 된 동기, 사용과정에서의 상호작용, 그리고 서비스의 이용을 통해 경험한 결과를 이미 개발된 분류체계의 구체적인 요소를 적용하였다. 이를 통해 다양한 목적으로 도서관 서비스가 사용되며 이용자 본인의 말로 표현된 서비스 가치를 포착, 분류할 수 있었다. 본 연구에서 사용된 면담 기법 등을 적절히 활용하면 이용자들로부터 서비스 가치와 관련된 구체적이고, 사실적인 언급을 수집할 수 있으며, 기존에 개발된 분류체계는 높은 포괄성과 적용성을 지닌 것으로 평가되었다.

ABSTRACT

This paper reports a case study in which Saracevic and Kantor's derived taxonomy of library services was applied to qualitative data gathered from sixteen university library users. Using face-to-face interview method, we collected user responses related to the reasons of using services, aspects of interaction, and results of using services. Specific codes from the taxonomy were applied to the verbal expressions. The results show that library services are being used for a variety of purposes and that this approach enables us to effectively capture and classify service value expressed in users' own words. The taxonomy is evaluated to be quite comprehensive and scalable.

키워드: 도서관 서비스, 서비스 가치, 분류체계, 대학도서관
Library Service, Service Value, Taxonomy, University Libraries

* 성균관대학교 문헌정보학과 교수(wonsikshim@skku.edu)
논문접수일자: 2008년 11월 20일 최초심사일자: 2008년 11월 25일 게재확정일자: 2008년 11월 30일

1. 도서관 서비스 가치 평가의 필요성

급속한 정보환경의 변화에 대처하려면 도서관은 자기 자신에 대한 보다 객관적이고 냉철한 평가가 필요하다. 도서관은 제공하는 서비스가 시대적 상황에 부합하고 이용자에게 긍정적인 영향을 미치는지 평가하고 그 결과를 새로운 서비스의 개발과 기존 서비스의 개선으로 반영해야 한다. 물론 많은 도서관이 이미 이용자 만족도 조사, LibQual+와 같은 평가를 통해 이용자들이 얼마나 도서관을 이용하고 또 서비스에 대해 만족해 하는지 분석하고, 그 결과를 서비스의 개선에 활용하고 있다. 도서관은 또한 각종 서비스와 관련된 다양한 통계를 지속적으로 수집하고 있다. 이러한 통계 데이터는 서비스의 다양성 및 서비스의 양적 측면을 잘 보여주고, 통계 수치의 적절한 분석은 도서관이 주어진 자원을 얼마나 잘 활용하고 있으며, 이용자들이 도서관의 서비스에 의존하고 있음을 보여준다. 즉 도서관의 특정 서비스를 이용자들이 빈번히 사용하고, 서비스 이용량이 지속적으로 증가한다면 이용자들이 이 서비스를 선호하고 따라서 해당 서비스의 가치를 인정하는 것으로 생각할 수 있다.

이런 평가 관련 노력이 보다 결실을 맺으려면 평가가 개별적인 업적 혹은 활동에 그치지 않고 상시적인 문화로 존재할 필요가 있다. Lakos와 Phipps(2004)는 이런 필요를 평가 문화(culture of assessment)라고 표현하고 있다. 그들이 말하는 도서관에서의 평가문화란 “의사결정이 데이터, 연구, 그리고 분석에 근거하며, 사용자와 이해관계자에게 최대한의 결과와 영

향력을 줄 수 있도록 서비스가 개발되고 수행되는 조직환경이다. 평가문화는 조직원들이 만들어내는 결과와 그런 결과가 사용자의 기대와 어떻게 연계되는지 알기 위해 힘쓰는 조직에 존재한다. 조직의 목표, 가치, 구조와 시스템은 이러한 업적과 학습에 초점을 맞춘 행동들을 지원한다(352).”

도서관의 업적과 관련된 다양한 평가 요소 혹은 영역에서 최근 주목 받고 있는 것은 성과 관련(outcome-based) 지표들이다. 미국도서관협회의 인증분과(Committee on Accreditation)는 성과 관련 지표를 어떤 행동이나 활동의 결과를 측정하는 것으로 간단히 설명한다(1995. 3). 미국에서 도서관과 박물관에 대한 연방정부 차원의 재정지원을 하고 있는 IMLS(Institute of Museum and Library Services)도 지원하는 모든 프로그램에 대해 성과 관련 지표의 개발 및 적용을 강조하고, 이를 위해 성과 기반 평가에 대한 공식 문서를 제공하고 있다(Perspectives on Outcome Based Evaluation for Libraries and Museums). 미국 도서관에서의 이러한 성과 측정은 1993년에 도입된 미국 연방정부의 GPRA(The Government Performance and Results Act)에 기인한 바 크다. 도서관에서의 성과 기반 평가란 단순히 제공된 서비스의 범위와 수량적인 산출이 아니라 서비스를 통해 실현된 개인과 조직, 그리고 공동체의 긍정적인 변화, 영향을 의미한다고 할 수 있다. Hernon과 Dugan(2002)은 대학도서관에서의 성과(outcome)가 “도서관 이용자가 도서관과 도서관이 제공하는 자원, 서비스, 그리고 프로그램을 접착한 결과로서 얼마나 달라졌는지”를 반영한다고 말한다(66). 여기서 성과란

단순히 도서관과의 접촉을 통해 나타난 이용자 개인에 있어서의 변화를 말하기도 하지만 궁극적으로는 이용자가 속한 기관, 즉 대학의 주요 목적인 연구와 교육과 연계되어 어떠한 긍정적인 변화 혹은 결과가 나타났는지를 의미한다.

성과 평가라는 관점에서 현재 우리 도서관이 수행하고 있는 다양한 평가는 도서관의 진정한 성과 혹은 가치를 보여 주는 데에는 한계가 있다. 통상적인 이용자 조사는 이용자들이 서비스를 사용하는 과정에서 느끼는 만족, 불만족에 대한 평가에 그치고, 만족도 조사는 이용자가 도서관을 찾는 목적과 도서관 서비스를 사용함으로써 얻은 가치 및 혜택에 대해서는 명시적으로 보여주지 못하는 단점이 있다. 서비스 통계(대표적으로 이용 횟수)를 도서관이 창출하는 성과(혹은 결과) 관련 지표 혹은 이용자들이 서비스를 통해 얻는 가치와 동일시하는 것은 무리이다. 기존의 만족도 조사 혹은 통계 데이터에 기반한 도서관의 업적은 앞으로 지속적으로 사용되고 개선되어야 하지만, 이와 더불어 도서관의 성과를 보다 명확하게 보여주는 데이터의 발굴, 접근 방법의 모색도 필요하다.

본 연구에서는 도서관의 성과 측정과 관련하여 구체적으로 대학도서관 서비스의 가치 평가를 연구의 대상으로 정하였다. 성과란 이미 밝혔듯이 도서관과의 접촉의 결과로 야기된 이용자의 변화이다. 즉 이용자가 인식하는 도서관의 이용으로 인해 나타난 결과 혹은 효과라고 할 수 있다. 이런 결과나 효과는 도서관의 이용 직후 곧장 실현되기 보다는 시차를 두고 일어난다고 할 수 있다. 표순희(2008)는 도서관의

가치와 관련된 다양한 용어를 다음과 같이 구별하고 있다. 결과, 효과, 그리고 영향력은 서비스 이후 변화된 현상으로 가치중립적이며, 혜택은 이러한 개념 보다 더 넓은 개념으로 긍정적인 측면을 부각하고 있으며, 가치는 이용자가 서비스의 혜택에 주관적인 중요성을 부여한 것으로 서비스의 모든 긍정적인 효과에 대한 이용자의 최종적인 판단을 포함하고 있는 개념으로 정리하고 있다(53).

도서관은 그 존재 가치에 대해 이미 암묵적인 사회적 동의가 있다. 그럼에도 불구하고 도서관은 제공하고 있는 서비스의 가치에 대해 보다 구체적인 정보를 제공할 의무와 필요가 있다. 하지만 많은 비영리조직과 마찬가지로 도서관이 사용할 수 있는 적합한 측정 도구, 방법을 찾기란 쉽지 않다. 도서관에서 제공하는 서비스는 시장에서 가격을 매길 수 있는 재화나 서비스가 아닌 탓에 그것의 가치나 성과를 일반인들이 쉽게 이해할 수 있는 단위나 척도로 표현하기가 어렵다는 것이다.

도서관 서비스의 가치에 대한 측정이 통상적인 서비스 이용의 측정과 어떻게 다른지 다음과 같이 설명할 수 있다. 도서관의 전자학술지 서비스의 경우 일정 기간 동안 이용자들이 다운로드 한 원문의 숫자는 해당 서비스가 얼마나 많이 이용되고 있는지를 보여주는 지표이다. 하지만 이 숫자가 해당 서비스가 이용자들, 특히 연구자들에게 얼마나 가치를 제공했고 성과에 기여했는지는 보여주지 않는다. 만약 전자학술지 서비스를 사용함으로써 연구자들이 논문을 몇 편 저술할 수 있었다고 한다면 서비스의 가치나 혜택을 논할 수 있다. 불행하게도 서비스의 이용과 논문 저술 사이의 직접적 연

계는 매우 어렵다. 왜냐하면 논문을 저술하는 과정에서 도서관 자료의 사용도 기여를 했지만 연구자의 기존 지식, 다른 정보원의 사용 등도 관련이 있기 때문이다.

도서관 서비스의 가치에 대한 연구 필요성에 대해 Saracevic과 Kantor(1997a)는 다음과 같은 세 가지 이유를 제시하고 있다. 첫째, 정보화 사회의 발전에 따라 정보의 사회적 역할이 변화하고 있으며 도서관과 정보서비스의 역할에 대한 기대가 증대되고 있다. 둘째, 도서관과 정보센터의 운영이 방대한 장서에 기반을 둔 just-in-case 모델에서 정보접근을 중시하는 just-in-time 모델로 변화했다. 셋째, 정보기술발전으로 인해 생겨난 새로운 시장 진입자들이 대안적인 정보서비스를 제공함에 따라 도서관과 정보센터는 이용자와 자원을 확보하기 위해 자기 정당화(self-justification)와 가치 측정을 할 필요가 생겼다. 앞의 논문이 발표된 지 이미 10년을 넘은 현 시점에서 보면 인터넷이 우리 생활의 거의 모든 영역에 침투하였으며, 대학도서관에서 전자자료의 제공과 활용이 일상화되었고, 대학에서의 연구 및 교육 역량 강화가 주요 관심사가 되어 대학간 치열한 경쟁이 지속되고 있다. 이러한 대학도서관의 환경 변화는 도서관 서비스 가치 연구에 대한 필요를 더욱 절실하게 하고 있다.

본 연구는 대학도서관의 서비스 가치 평가와 관련하여 질적 연구 방법을 적용한 것이다. 이는 서비스의 가치가 이용자의 주관적인 평가라는 점, 그리고 가치가 양적인 측면이 아닌 질적인 개념에 가깝다는 점에 착안한 것이다. 구체

적으로 Saracevic과 Kantor(1997a,b)가 대학도서관 서비스를 대상으로 구축한 서비스 가치의 분류체계(Derived Taxonomy of Value)를 적용하고자 한다. 국내에서 서비스 가치의 측정과 관련된 연구가 거의 없었던 이유로 이미 구축된 기존의 분류체계의 활용가능성 여부를 판단하고자 하였다.

먼저 도서관 서비스의 가치 측정과 관련하여 상당한 연구가 이루어진 서비스의 경제성 평가에 대해 고찰하고 본 연구에서 제시하는 질적인 접근방법이 계량적인 경제성 평가를 어떻게 보완할 수 있는지 살펴보고자 한다. 구체적인 연구 내용으로는 Saracevic과 Kantor가 제시한 분류체계의 근거가 되는 연구 모델과 분류체계의 구체적인 내용, 그리고 분류체계의 적용과 관련된 사례 연구 결과 및 향후 분류체계의 활용 방안에 대해서 논하고자 한다.

2. 도서관의 경제성 평가 관련 연구

도서관의 경제성 평가에 대한 접근 방법은 크게 두 가지 유형으로 연구되었다. 첫째 유형은 도서관 서비스에 대한 이용자의 지불의사 등을 통한 금전적인 가치 측정이다. 이 유형의 연구는 시장에서 가격을 매기기 곤란한 공공서비스 및 환경재화에 대해 소비자들로 하여금 이용가치를 금전적으로 표현할 수 있도록 하는 가상가치측정법(Contingent Valuation Method, CVM)¹⁾에 근거하고 있다. 대표적인 연구로는 표순희(2008)의 연구와 정혜경과 정

1) CVM은 제한적 조건부가치측정법이라는 명칭으로도 사용되기도 한다.

은주(2007, 2008)의 연구가 있다. 표순희의 연구는 기존의 CVM을 통한 이용자의 개별 서비스에 대한 지불의사액(Willingness to Pay, WTP)뿐만 아니라 도서관 서비스 시간가치 및 대체서비스 잉여가치를 포함하는 총체적인 공공도서관 이용가치를 산출하였다. 정혜경과 정은주 역시 CVM을 통한 공공도서관 서비스의 이용가치, 공공도서관 문화프로그램의 경제성 평가를 시행하였다. 특히 두 연구자의 2008년 연구는 기존의 CVM 측정 방법에서 나타날 수 있는 편견을 감소시킬 수 있는 측정 방법에 초점을 맞추고 있다. 이외는 별개로 대형 국책 사업의 타당성 조사의 일환으로 국립디지털도서관 건립사업과 헌법재판소 도서관 신축사업에서 CVM에 기반한 도서관 서비스 가치 예측 평가가 이루어진 바 있다.

도서관 서비스의 가치 평가에 대한 두 번째 접근 방법으로는 경제학, 경영과학 분야에서 개발된 DEA(Data Envelopment Analysis)를 활용한 도서관 서비스 평가 기법이다. DEA는 공공서비스 환경에서 하나의 조직이 복수의 서비스를 제공하는 경우 각각의 조직에 대해 요약적인 효율성 지수를 계산함으로써 기존의 비율에 의존하는 서비스 효율성, 경제성 평가를 개선하였다. 또한 결과로 도출되는 비교 대상 조직에서의 효율집단 파악, 비효율 영역(서비스)의 확인은 서비스의 개선, 특히 자원의 재분배를 통한 조직의 경제적 효율성 개선에 도움을 줄 수 있다. DEA 기법의 도서관에 대한 적용은 광영진(1999), 김선애(2007)의 공공도서관 경제성 평가, 한두완·홍봉영(2002)의 서울 지역 대학도서관 평가가 대표적이다.

도서관 서비스 가치에 대해 역설하는 글은

많지만 실제로 어떻게 가치를 측정하고, 가치와 관련된 데이터를 수집하는가에 대한 구체적인 지침, 전략, 그리고 접근방법을 제시하는 데가 거의 없는 형편에서 위에 소개한 기법들은 구체적인 가치 측정을 가능하게 한다. 두 가지 방법 모두 도서관이 일반 기업과 같이 매출, 순이익과 같은 지표를 통해 가치를 표현하기 곤란하며, 도서관 서비스에 대한 가치에 대해 일반적인 재화/서비스 시장에서 금전적인 형태로 환산하기 어렵기 때문에 사용된 접근 방법이다. 가상가치측정법과 DEA기법은 도서관과 같은 비영리기관에서 늘 애로사항으로 여기는 계량적인 지표의 산출을 가능하게 하고, 다른 분야에서 이미 활발하게 사용되고 있는 기법을 도서관 서비스에 활용하여 접근방법의 객관성 및 타당성을 제고하였다고 할 수 있다.

위에 언급한 경제성 평가 기법(CVM과 DEA)은 비록 결과가 구체적인 금전적인 단위(예: 지불의사액의 총합) 혹은 요약적인 지표(예: 효율성 점수)로 나타나 매우 집약적이고, 이를 다른 사람들에게 전달하기 쉬운 측면이 있는 반면, 그 결과가 도출되는 과정이 매우 복잡하고, 평가에 사용된 몇 개의 가정이 달라지면 그 결과 또한 상당히 달라질 수 있는 단점이 있다. 계량적인 평가의 가장 큰 문제점 중의 하나는 결과로 도출된 요약적인 지표가 그 결과가 나온 상황과는 분리되어 사용될 수 있다는 것이다. 또한 계산 과정이 너무 복잡해서 표면 타당성(face validity)이 떨어지는 점도 있다. 이런 잠재적인 문제 때문에 계량적인 연구결과는 반드시 후속연구를 통해 그 결과의 신뢰성을 확인하는 과정이 필요하다.

이런 계량적인 평가의 의도하지 않은 장점은

이런 평가를 통해 도서관 종사자들이 도서관 서비스의 가치 그리고 그것의 경제성 측면에 대한 새로운 이해를 하게 되고, 결국 이것이 직간접적으로 도서관 운영 및 서비스 개선에 도움이 된다는 것이다. 즉 서비스 가치에 대한 평가 결과를 가장 필요로 하는 집단은 다른 아닌 도서관 내부 종사자로 판단된다. 이런 관점에서 보면 도서관 서비스 가치 평가의 결과가 도서관에서 근무하는 사람들에게 새로운 관점에서 서비스를 바라보고 평가하는 기회나 아이디어를 얼마나 제공하는지도 매우 중요하다.

따라서 본 연구에서 살펴보고자 하는 것은 도서관에서 서비스를 기획하고 개발하는 사람들이 실제로 공감할 수 있는 서비스 가치에 대한 체계적인 데이터의 수집, 요약이라고 할 수 있다. 물론 이러한 접근 방법이 도서관 내부 종사자만을 위한 것은 아니다. 다음 장에서 설명하겠지만 본 연구에 사용된 모델은 이용자, 도서관의 사서를 포함한 서비스 제공자, 그리고母校의 의사결정자에게 서비스 가치와 관련된 적절한 내용을 전달하는 것을 포함한다.

본 연구에서는 도서관의 서비스 가치에 대한 계량적인 접근 방법을 사용하지 않고 직접 이용자들이 본인의 말로 서비스 가치에 대해 표현하게 하고 이를 서비스 가치 분류체계를 통해 체계적으로 분석하여 요약하고자 한다. 이 방법론은 기존에 수행된 서비스의 경제성 평가를 보완하고자 하는 목적으로 수행되었다. 또한 이용자의 직접적인 언어적 표현을 통한 서비스 가치의 평가는 비록 기존의 경제성 평가가 제공하는 금전적이거나 요약적인 지표는 제

공하지 못하는 반면 보다 구체적이고, 사람들이 이해할 수 있는, 진실성이 있는 접근방법이다. 실제로 표순희(2007)는 도서관의 경제성 평가와 더불어 질적 연구가 도서관의 가치에 대해 금전적이고 양적인 결과에 신뢰성을 더할 수 있다고 하였다. 또한 본 연구에서 제시하고자 하는 것은 서비스의 가치가 이용자들이 도서관을 사용하는 목적과 연결되어 표현될 뿐 아니라 궁극적으로 도서관이 소속된 기관의 목표와 연계함으로써 상당한 설득력을 가진다고 할 수 있다.

3. 도서관 서비스 가치의 분류체계

본 논문에서 활용하고자 하는 도서관 서비스 가치 평가는 1997년 발표된 Saracevic과 Kantor (1997a,b)의 연구에 기반하고 있다. 미국에서 대학도서관을 대상으로 정보접근의 확대 및 정보 보존 관련 연구 및 프로그램 지원을 하는 비영리기관인 CLIR(The Council on Library and Information Resources)이 연구를 지원하였다는 점에서 많은 대학도서관이 이 연구 결과의 필요성에 대해 공감하였다는 배경을 읽을 수 있다.²⁾ Saracevic과 Kantor는 고대 그리스 철학자인 아리스토텔레스로부터 현대 경제학에 이르기까지 가치라는 것이 어떤 의미에서 사용되었는지를 고찰하여 도서관 서비스 가치 평가에 사용될 수 있는 개념으로 교환가치(value-in-exchange)와 이용가치(value-in-use)를 제시한다. 교환가치는 경제학적으로 더 엄

2) CLIR은 Andrew Mellon 재단과 같은 공익재단과 다수의 대학이 회원으로 있으며 운영재원을 제공하고 있다.

밀하고 활발한 연구가 이루어진 반면 도서관의 서비스와 같이 금전적으로 교환이 가능한 시장이 없는 경우에는 적용이 어렵다. 이용가치는 비록 주관적인 면이 강하지만 도서관 서비스의 가치를 보다 적절하게 표현하고 있는 것으로 두 연구자는 판단하였다.

이용가치로서의 도서관 서비스 가치를 평가한다는 것은 일반적인 정보의 사용에서 발생하는 가치와는 다르다. Saracevic과 Kantor는 이 두 가치를 획득-인지-적용(Acquisition-Cognition-Application, A-C-A) 모델과 동기-상호작용-결과(Reasons-Interaction-Results, R-I-R) 모델로 설명한다. A-C-A 모델은 일반적인 정보획득 상황에 적용될 수 있는 것으로 정보서비스를 사용하는 것을 포함한 정보의 가치를 반영한다. 반면 R-I-R 모델은 구체적으로 정보서비스를 이용하는 상황에서 발생하는 가치를 표현하는 것으로 결과로서의 가치가 이용의 동기와 연계되고, 또한 서비스와의 상호작용 과정을 통한 가치의 실현을 설명한다. 따라서 본 연구는 정보자원의 내재적인 가치에 대한 직접적인 연구는 아니다.

동기-상호작용-결과

(Reasons-Interaction-Results) 모델

이 장에서는 Saracevic과 Kantor의 R-I-R 모델에 대한 구체적인 설명과 연구방법론에 대해 고찰하고자 한다. 두 연구자는 도서관 서비스의 가치를 평가하기 위한 연구 전략으로 실제 이용자들의 표현에 근거한 분류체계(taxonomy)를 도출하였다. 이 분류체계의 구조는 앞서 제시한 R-I-R 모델에 근거한 것으로 도서관 서

비스의 가치는 이용자가 서비스를 사용한 결과로부터 얻어지는 가치와 혜택뿐 아니라, 이용자를 도서관 서비스 사용으로 오게 한 동기, 그리고 이용자가 도서관 서비스와의 상호작용에서 경험하는 내용과 밀접하게 상호연관되어 있는 것으로 보여준다.

대학도서관 서비스의 경우 이용자는 대부분 개인적인 동기에 의해 서비스를 사용한다. 하지만 그런 경우에도 개인적인 동기는 대학의 전반적인 목표와 관련된 동기일 가능성이 매우 높다. 즉 이용자는 연구의 수행, 지식의 창출, 교수 및 학습 등 흔히 말하는 대학의 연구 및 교육 기능과 관련된 일을 하기 위해 도서관을 사용하는 것이다. 서비스의 가치를 평가하는 과정에서 서비스를 통해 개인이 경험하는 혜택, 가치를 기관(대학)의 목표와 연계하여, 서비스의 제공이 개인과 기관의 목표 달성에 어떻게 기여하는지 이해할 수 있도록 하는 것은 중요하다. 따라서 대학도서관 서비스의 가치를 동기-상호작용-결과 모델의 모델을 통해 접근하는 것은 매우 적절하다고 할 수 있다.

실제 연구에서는 미국의 동부에 소재하고 있는 연구중심대학 가운데 뉴욕대학교, 프린스턴대학교, 컬럼비아대학교, 럿거스대학교와 메릴랜드대학교의 5개 대학 도서관에서 18개의 다양한 서비스를 직접 사용한 이용자들을 대상으로 직접 설문, 전화 설문을 통한 총 534개의 면담을 대상으로 데이터 수집이 이루어졌다. 이용자와의 면담 내용은 傳寫되었다. 연구자들은 이용자의 실제 언급 내용을 기반으로 경험적 분류체계(Empirical Taxonomy)를 구축하고 이후 이 분류체계를 재정리하고 일반화한 도출된 분류체계(Derived Taxonomy)를 발표하였

다. 즉 개방형 질문에 대한 이용자들의 언어와 응답은 먼저 경험적 분류체계를 구축하는데 사용되었고, 도출된 분류체계가 만들어진 다음에는 개별적인 이용자 언급으로 이 분류체계에 있는 구체적인 코드를 부여 받았다. 도출된 분류체계는 동기-상호작용-결과라는 세 개의 큰 범주 아래 세 단계의 하위 계층으로 이루어져 있다. 맨 하위 2개 계층에 구체적인 코드가 존재하는데 총 90개의 개별 코드가 포함되어 있

다. <표 1>은 도서관 서비스 이용에 대한 도출된 분류체계의 범주(A, B, C) 및 상위 2개 계층을 보여준다.

Saracevic과 Kantor의 연구가 강조하는 것은 서비스 가치의 평가는 궁극적으로 서비스 이용자에 의해 이루어져야 하고 이 평가에서 가장 핵심적인 것은 이용자들이 본인의 말로 설명하는 언어적 표현이다.

최상위 계층에 해당하는 동기, 상호작용, 그

<표 1> 도서관 서비스의 이용으로부터 오는 서비스 가치

A. 도서관 서비스를 이용하는 동기 혹은 이유
A.1 Task(직무, 과제) 혹은 프로젝트를 위해
A.2 개인적인 동기
A.2.1 인지적인 동기
A.2.2 정서적인 동기
A.2.3 대안적인 선택(substitute choice)에 대한 동기
A.3 사물 혹은 정보 를 얻기 위해, 활동 을 수행하기 위해
A.3.1 유형의 사물
A.3.2 무형의 사물
A.3.3 활동 혹은 일을 수행
B. 도서관 서비스와의 상호작용(interaction)
B.1 정보자원 - 가용성(availability), 접근가능성(accessibility)
B.2 자원과 서비스의 사용
B.3 기능과 환경(operation and environment)
B.3.1 정책, 절차
B.3.2 시설, 조직
B.3.3 직원의 업무 성과
B.3.4 기기, 설비의 작동
C. 도서관 서비스 사용의 결과(results)
C.1 인지적 결과
C.2 정서적, 감정적 결과
C.3 직무 혹은 과업(task)과 관련된 성과
C.4 기대에 대한 충족
C.5 시간 관련 측면
C.6 재정 관련 측면

출처: Saracevic and Kantor 1997b. 549. Fig. 1.

리고 결과에 대한 설명은 다음과 같다(Saracevic and Kantor 1997b, 548-551).

동기(reasons): 이 계층은 도서관 서비스를 사용하게 된 원인, 동기, 근거, 목적, 그리고 이론적 해석을 포괄한다. 왜 도서관 서비스를 이용하는가? 서비스를 통해 무엇을 얻기 원하는가? 동기는 과업/프로젝트, 개인적인 동기, 그리고 사물/정보, 활동 수행의 세 가지로 세분된다.

상호작용(interaction): 이 계층은 도서관 서비스의 여러 측면에 대한 이용자의 품질 평가와 관련된 것이다. 도서관 서비스를 탐색하고 사용함에 있어 도서관과의 접촉을 어떻게 평가 혹은 측정하는가? 상호작용도 자원/서비스의 가용성/접근성, 서비스의 이용, 그리고 업무 성과 및 서비스 환경에 대한 경험 세 차원으로 나뉜다.

결과(results): 이 계층은 결과에 대한 이용자의 평가와 관련되어 있다. 서비스로부터 무엇을 얻었는가? 어떤 것을 성취하였는가? 기대가 충족되었는가? 시간과 비용 측면에서 서비스는 어떠했는가? 결과는 여섯 개의 세부 계층으로 나뉜다.

Saracevic과 Kantor가 제시한 서비스 가치 분류체계는 위에 제시한 R-I-R 모델에 따른 가치의 구체화, 계층화를 제시한 것 이외에도 도서관의 다양한 이해관계자의 관심을 적절히 포함하고 있다. 먼저 분류체계의 구축이 전적으로 실제 서비스 이용자가 본인이 경험하거나 인식한 가치를 표현한 것을 기반으로 만들어졌다는 점에서 이용자 중심의 모델이라고 할 수

있다. 둘째, 서비스 가치에 대한 평가는 무엇보다도 도서관 실무자에게 구체적인 정보를 제공하고 향후 서비스를 개선하고 기획하는데 도움이 되어야 한다는 측면이 분류체계에 고려되어 있다. 서비스 가치분류체계에 포함된 상호작용의 내용이 어느 정도 수준에서 도서관 실무자가 통제할 수 있는 영역이라는 것이다. 만약 상호작용의 내용이 실무자가 통제할 수 없는 내용 혹은 상황이라면 분류체계에 나타난 가치가 아무리 이상적이라고 해도 실무자에게는 의미가 없는 것이 된다. 셋째, 가치분류체계는 모기관 의 의사결정자에게도 의미가 있다. 본 연구의 설정인 대학도서관의 경우 분류체계에 사용된 R-I-R 모델은 이용자의 서비스 이용 동기와 결과를 대학이 지향하는 목표와 책임과 관련성을 반영하고 있다. 즉 이용자가 표현한 서비스 이용 동기와 결과는 단순히 개인적인 차원이 아닌 대학의 목표와 책임과도 연관이 있다는 것이다.

4. 분류체계 적용 연구

본 연구에서는 대학도서관 서비스 가치를 측정하기 위해 Saracevic과 Kantor의 연구에서 개발된 도서관 서비스 가치 분류체계를 적용하기로 하였다. 이 접근 방법은 기존의 가치 평가 및 경제성 평가가 계량적인 평가에 치우쳤다는 판단 아래 이용자가 직접 자신의 말로 표현하는 서비스 가치와 관련된 평가를 수집하는 질적 연구이다. 이와 같은 연구가 국내에서 수행된 바 없기 때문에 비교적 적은 규모의 적용 연구를 수행하고자 한다.

서비스 가치 분류체계의 적용성을 평가하기 위해 본 연구에서는 다음과 같은 두 개의 연구 질문에 답하고자 한다. 첫째, 국내 대학도서관 이용자들이 자신들이 경험하는 서비스 가치에 대해 분명하게 표현할 수 있는가 하는 점이다. 지금까지 수행된 서비스 가치 평가 연구에서는 폐쇄형 질문에 기반한 수치 데이터를 주로 수집하였다. 따라서 이용자들이 자신들이 경험하는 서비스 가치에 대한 개방형 질문에 어떻게 답할 것인지 여부에 대한 정보가 필요하다. 둘째, 이미 개발된 서비스 가치의 분류체계가 아직도 유효한지에 관한 것이다. 대학도서관 서비스를 대상으로 한다는 점에서 Saracevic과 Kantor의 연구와 본 연구의 공통점을 찾을 수 있지만, 두 연구 사이에 10년 이상의 연구 시점의 차이가 있고 그 동안 도서관 서비스의 여러 측면이 변화하였는데 기존의 가치체계가 아직도 유효한지 알아보는 것은 향후 이 분야 연구를 수행하는데 필요한 정보를 제공할 것으로 생각되었다. 실제로 가치 평가를 수행한 연구자와 Saracevic과 Kantor의 연구 결과를 읽은 사람들의 평가는 이 연구가 매우 복잡하게 느껴진다는 것이다. 본 연구를 통해 서비스 가치 분류체계 연구의 실현 가능성에 대해 다양한 경험을 축적하여 후속 연구의 기반을 마련하고자 한다.

4.1 연구 설계 및 진행

서비스 가치와 관련된 대부분의 연구는 이용자와의 면담이 아닌 설문 형식으로 이루어졌고, 개방형 질문보다는 폐쇄형 질문을 통해 이용자의 지불의사액 혹은 수용의사액(Willingness

to Accept, WTA)에 관련된 데이터를 수집하였지만 본 연구에서는 대학도서관 서비스 이용자들이 자신들의 말로 직접 표현하는 가치를 포착하고자 하였다.

본 연구에 사용된 설문지는 Saracevic과 Kantor 연구의 보고서(Kantor, Saracevic & D'Esposito-Wachtmann 1995)에 포함된 설문을 근거로 작성되었다. 이용자에게 서비스의 가치를 표현하게 하는 것은 의외로 매우 직설적이고 단순한 방법이 사용되었고 면담에서 아래와 같은 개방형 질문을 던졌다.

- 최근 도서관의 서비스를 이용하셨는데 어떤 목적을 가지고 이용하셨습니까?
- _____ 서비스를 이용해서 귀하가 얻은 것은 무엇입니까? 구체적으로 말씀해 주십시오. _____ 서비스를 이용한 목적과 관련해서 도서관을 통해서 얻은 것이 어떤 가치가 있었는지, 어떤 혜택이 있었는지 아니면 어떤 영향을 받았는지 말씀해 주시겠습니까?
- 그때 이용한 _____ 서비스가 귀하의 목적이나 일에 어떤 도움이 되었습니까?
- 만약 _____ 서비스를 이용해서 이것을 얻지 못했다고 가정한다면 이 결과가 귀하의 일이나 목적에 어떤 부정적인 영향을 입혔을까요?

4개의 질문은 도서관 서비스 이용의 가치에 대한 R-I-R 모델에 직접 대응되는 것들이다. 특히 동기와 결과에 대해 반복적으로 묻는 구조로 되어 있다. 상호작용에 대한 직접적인 질문은 없지만 두 번째와 세 번째 질문에 대한 응

답의 상당수가 이 부분을 반영하는 것으로 나타났다.

연구의 대상이 된 도서관은 서울 시내 대형사립대학교 도서관이며 다양한 서비스 가운데 이용자교육, 원문복사, 상호대차(동일 대학 캠퍼스간), 학위논문컨설팅, 그리고 전자자료사용을 연구의 대상 서비스로 정하였다. 가급적 다양한 서비스를 대상으로 데이터 수집을 계획하였지만 너무 다양한 서비스의 이용자를 접촉하는 경우 결과의 비교에 무리가 있을 것으로 보여 위에 제시한 5개의 서비스로 제한하였다. 또한 본 연구의 목적이 도서관 서비스의 가치를 살펴보는 것이라는 점을 감안하여 이용자들이 인식하는 가치가 비교적 높은 서비스 위주로 선정하였다. 비슷한 이유로 서비스 이용자는 대학원생과 전임교원을 주요 연구 대상으로 하였는데 이 신분의 이용자들이 연구와 학업과 관련하여 보다 더 큰 가치를 향유할 뿐 아니라 서비스를 통해 인식한 가치를 보다 구체적으로 표현할 것이라고 기대하였다. 분석의 대상이 된 16명의 이용자 가운데 학부생도 3명 포함되었는데 이들은 캠퍼스간 상호대차 서비스 이용자였다. 나머지 서비스 중에서 전자정보이용에 대해서는 교수를 대상으로 하였고 나머지 세가지 서비스의 대상자는 대학원 재학생으로 대상을 정하였다.

서비스를 이용한 대상자를 접촉한 방법은 다음과 같다. 기본적으로 연구자가 도서관으로부터 이용자 정보를 건네 받아 직접 연구 참여 대상자를 접촉하는 것은 피하였다. 원문복사, 상호대차, 이용자교육 서비스를 사용하려는 사람들에게는 담당 사서가 연구자가 작성한 설문 권유 전단지 배부하고, 연구참가를 희망하는 이용자들은 본인의 연락처를 남기도록 하였다.

논문컨설팅 서비스를 받은 대학원생 이용자들에게는 담당 사서가 이메일로 설문과 관련된 정보를 전달하고 역시 이용자들이 연구자에게 연락하도록 하였다. 전자정보이용자의 경우 최근에 이용한 사람들 가운데 학생들을 파악하는 것이 쉽지 않아 도서관 사서로부터 평소에 전자정보를 사용하는 것으로 알려진 교수들 명단을 입수하여 이것을 기초로 개별적으로 연락하여 면담을 요청하였다.

학생들을 대상으로 하는 면담은 대학원생 연구보조원 네 명이 담당하였고 교수 대상 면담은 연구자가 직접 수행하였다. 인터뷰를 하는 연구보조원들은 본 연구에 대해 비교적 상세한 설명을 연구자로부터 직접 들었고 모의 면담 등을 통해 훈련을 받았다.

면담은 인쇄된 설문지를 사용하여 진행되었고 면담내용은 이용자의 동의를 받아 녹음되었다. 총 17개의 면담이 이루어졌지만 면담내용이 녹음되지 않은 사례 하나는 데이터 분석에서 제외되었다. 녹음된 면담 내용은 개방형 질문에 대한 답변 위주로 전사되어 분석에 사용되었다.

면담은 평균 10분 정도 걸렸다. 학부생을 대상으로 한 면담은 비교적 짧았던 반면(최소 약 5-6분) 교수들을 대상으로 한 면담은 적어도 10분 이상 최대 15분 정도가 소요되었다. 면담내용이 짧았던 경우는 피면담자들이 서비스의 가치에 대해 구체적이고 상세하고 답변하지 못한 점과 면담자가 답변 내용에 대해 후속 질문 등을 통해 충분히 답변을 이끌어내지 못한 점이 있다. 또한 피면담자가 수행하고 있는 업무, 즉 도서관 서비스를 사용한 동기가 얼마나 중요했느냐에 따라 면담의 길이, 면담내용의 상세성이 영향을 받은 것으로 보인다.

4.2 사례 연구의 결과

설문 응답에 대한 결과는 두 부분으로 나누어 보고하고자 한다. 먼저 연구에 참여한 이용자에 대한 프로파일을 제시하고 폐쇄형 질문에 응답한 서비스 평가에 대해 살펴 본 후에 연구 결과의 본론에 해당하는 개방형 질문의 응답에 대한 서비스 가치 분류체계 적용에 대해 검토하고자 한다.

4.2.1 이용자 프로파일 및 폐쇄형 질문 응답 결과

도서관의 다섯 개 서비스를 이용한 16명의 이용자와의 면담 내용이 본 연구의 데이터로 수집되었다. 물론 더 많은 표집이 이루어지는 것이 바람직하겠지만 이 정도 수준의 데이터로도 본 연구의 두 가지의 질문, 즉 우리나라 대하

도서관 이용자들이 도서관 서비스 가치에 대해 자신들의 말로 표현하는지 하는 것과 기존 연구에서 개발된 분류체계가 유효한지에 대해 효율적으로 답할 수 있을 것으로 기대되었다. <표 2>는 연구에 참여한 이용자들의 기본적인 정보를 서비스별로 정리한 것이다.

총 16명의 이용자가 연구에 참여하였고 학부생 3명, 대학원생 9명, 그리고 교수가 4명 포함되어 있다. 남녀 구성은 반반이었다. 그리고 전공은 인문사회캠퍼스에 소재한 도서관 이용자를 대상으로 면담이 이루어져 자연과학, 공학 전공자는 포함되지 않았다.

면담에 사용된 설문지는 이용자가 도서관을 사용하게 된 동기, 그리고 서비스를 이용한 가치 등과 관련된 개방형 질문뿐 아니라 서비스 이용과 관련된 평가 항목들이 포함되었는데 <표 3>은 이들 평가 항목에 대한 평균값을 보여

<표 2> 연구 대상 서비스 및 참여자 프로파일

서비스	이용자 수	신분	전공	성별
원문복사	3	대학원생	동양철학(박사), 심리학, 의상학	남(1), 여(2)
상호대차	3	학부생	행정학과(2), 교육학과	남(2), 여(1)
이용자교육	3	대학원생	경제학, 인재개발학(2)	남(1), 여(2)
논문컨설팅	3	대학원생	철학(2), 디자인	남(2), 여(1)
전자자료이용	4	교수	경영학(2), 아동학, 소비자가족학	남(2), 여(2)
계	16			남(8), 여(8)

<표 3> 설문 참가자들의 목표 및 서비스에 대한 평가

서비스	목표 명확성	목적에 유용성	정보 신뢰성	서비스 용이성	시간 들인 가치
원문복사	7.0	6.3	6.3	4.0	6.0
상호대차	6.0	5.7	6.3	4.3	6.3
이용자교육	5.3	5.0	5.3	4.0	4.7
논문컨설팅	5.0	4.7	5.3	5.3	6.0
전자자료이용	6.8	6.3	6.5	6.5	5.3
평균	6.1	5.6	6.0	4.9	5.6
백분율 환산	86.6	80.4	85.7	70.5	80.4

준다. 측정은 7점 척도로 이루어졌다. 따라서 원문복사 이용자의 서비스 사용과 관련된 목표의 명확성에 대해서는 매우 명확했다고 나타났으며 이용자교육 대상자가 판단한 서비스 사용의 용이성은 보통인 것으로 해석된다.

앞의 결과를 검토하면 다음과 같은 몇 가지 사실들을 알 수 있다. 이용자들은 대부분 구체적인 목표를 가지고 도서관 서비스를 사용하였다. 하지만 이용자교육과 논문컨설팅 사용자의 경우 상대적으로 목표의 명확성이 낮은 것으로 조사되었다. 본 연구의 대상이 된 이용자교육의 내용은 학술정보검색과 관련된 것으로 석사과정 1기생이 대상이었으며 이들 학생은 당장의 문제를 해결하는 것보다 앞으로 이런 지식과 기술을 활용할 것을 예상하여 이용자 교육을 받았다고 판단된다. 또한 논문컨설팅의 경우 비교적 새로운 서비스로 학생들은 본인의 논문에 도움이 될 것이라는 기대로 서비스를 신청하였지만 유사한 경험이 없는 까닭으로 어떤 내용 혹은 어느 정도 수준의 서비스를 기대할 것인지에 대해 어느 정도 불확실성이 있던 것으로 보인다.

서비스에 대한 전반적인 평가는 비교적 긍정적인 것으로 나타났다. 다만 서비스 용이성의 평가가 낮은 이유는 원문복사, 상호대차의 경우에는 절차의 복잡성과 시간이 걸리는 점 때문이라고 판단되며, 이용자교육의 경우에는 서비스 이용자들이 학술정보검색에 대한 사전지식의 부족으로 교육 내용을 숙지하기에 약간의 어려움이 있었던 것으로 보인다.

설문에는 이용자에게 서비스를 사용하여 얻은 혜택이나 가치를 금액으로 환산한다면 얼마나 될 것인가 묻는 질문이 있다. 이 질문은 기존

의 가상가치측정법(CVM)에서 측정하는 지불의사액과 직접 대응되는 개념은 아니지만 이용자들이 서비스 가치를 금액으로 표현하는 것에 어떤 반응을 보이는지 알아보기 위해 사용되었다. 피면담자에게 이 금액은 실제로 지불하는 금액이 아니라 가상적인 상황에서 그렇다는 설명이 제시되었다. 비록 가상적인 상황이라는 설명이 주어졌지만 이용자들이 구체적인 금액을 이야기하는 것에는 상당한 부담감을 느끼는 것으로 면담과정에서 관찰되었다. 도서관서비스를 이용하여 얻은 것을 다른 방법을 통해 얻는 것에 대한 비용이나 가격에 대해서 고려한 사람은 총 7명, 고려해 보지 않은 사람은 9명으로 조사되었다. 또한 실제로 유사한 목적이나 일을 해결하기 위해 도서관이 아닌 곳에서 자료나 정보를 구매한 경험이 있느냐에 대한 질문에는 거의 대부분인 13명이 그렇다고 응답하였다.

서비스 가치에 대한 금액 환산에 대한 답변은 3,000원부터 10,000,000원까지 매우 다양하게 제시되었고 또한 그 근거도 다양한 것으로 드러났다. 예를 들어, 전자정보원을 이용한 네 명의 교수는 각각 25,000원, 300,000원, 500,000원, 그리고 5,000,000원으로 서비스의 금액가치를 평가하였다. 금액 산정의 근거로는 연구조교에게 일을 맡기는 경우 드는 비용, 다운로드한 자료에 대해 본인의 돈으로 지불할 의사가 있는 금액, 서비스를 통해 얻은 논문을 사용해서 학술지 논문을 완성하는 경우 받을 수 있는 인센티브 등이 사용되었다. 대학도서관의 경우 공공도서관과는 달리 일회 이용요금, 지불의사액에 기반한 가치 측정이 문제점이 있을 것이라는 것으로 말해 주는 부분이다. 특히 대학도서관 서비스의 평가는 서비스를 사용한 목적과 연계되어야 하고, 목적

의 내용과 중요성에 따라 이용자가 인식하는 가치의 규모도 매우 가변적인 것으로 보인다.

4.2.2 개방형 질문 응답 결과

16개의 면담으로부터 수집한 개방형 질문에 대한 답변 가운데 코딩이 가능한 응답은 총 76개가 생성되었다. 코딩 작업은 면담을 시행한 연구조교 4명이 각자 면담한 내용에 대해 하였고, 일차적으로 코딩된 결과를 연구자가 조정하는 과정을 거쳤다. 연구조교 4명에 대해서는 1개의 면담 결과를 가지고 코딩 하는 원리, 주의점 등에 대하여 사전에 훈련을 실시하였다. 하지만 코딩의 신뢰성과 객관성을 측정하기 위한 코딩 하는 사람 사이의 신뢰도(inter-coder reliability) 검사는 이루어지지 않았다.

코딩 과정에서 다음과 같은 일반적인 원칙이 사용되었다. 첫째, 한 개의 응답에서 최대한 3개의 코드가 적용되어 과도한 코드의 적용을 피하고자 하였다. 둘째, 코딩을 하는 경우 분류체계의 가장 구체적인 코드를 사용한다. 셋째, 코드가 적용된 이용자의 진술은 그것을 응답에서 떼어서 따로 놓더라도 코드와 직접적인 연관이 있도록 하였다. 즉 코딩하는 사람의 주관적인 평가를 가급적 배제하고 코드 적용의 신뢰성과 타당성을 높이려는 것이다. 마지막으로 코드의 중복 적용을 통해 한 개의 진술에 복합적인 내용이 포함되어 있는 상황을 해결하였다.

16개의 면담으로부터 76개의 코딩 대상 응답이 산출되었고 이에 대해 총 99개의 코드(중복 사용된 코드 포함)가 배정되었다. Saracevic과 Kantor(1997b)의 연구에서는 528개의 면담에서 2,132개의 응답, 그리고 3,497개의 코드

가 적용되었다. 두 연구 사이의 수치를 비교하면 본 면담 수 대비 응답 수에서는 본 연구의 수치가 약간 높은 편이나, 응답 수 대비 코드 수에서는 Saracevic과 Kantor의 연구에서의 코드수가 높은 것으로 분석된다. Saracevic과 Kantor의 연구에서는 한 개의 응답에 비교적 많은 수(1.6개, 본 연구에서는 1.3개)의 코드가 적용되었음을 알 수 있다. 본 연구에서 복수 코드의 적용이 적었다는 것이다.

99개의 코드를 분석하면 동기 관련 코드가 31개로 전체의 약 31%, 상호작용 관련 코드가 21개로 약 21%, 그리고 결과 관련 코드가 47개로 전체의 약 47%로 배정되어 전반적으로 서비스 이용의 결과와 관련된 가치 측면이 부각되었다. 서비스 가치 분류체계에 포함된 코드의 총 수는 90개(동기 관련 35개, 상호작용 관련 23개, 결과 관련 32개)인데 이 가운데 본 연구에서 사용된 코드는 총 32개(동기 관련 10개, 상호작용 관련 9개, 결과 관련 13개)였다. 여기서 32개의 코드는 중복 사용된 것을 포함하지 않은, 일회 이상 사용된 코드의 개수이다. 두 연구 사이의 규모의 차이를 감안하면 비교적 적은 규모의 연구에서도 비교적 다양한 코드가 사용되었음을 알 수 있다.

〈표 4〉는 본 연구에서 수집한 76개의 이용자 응답에 대해 Saracevic과 Kantor가 개발한 도서관 서비스 가치 분류체계의 구체적인 코드를 적용하여 도출된 총 99개의 코드의 전체 빈도 표이다.

전체적으로 가장 빈번하게 사용된 코드는 C.3.1로 이는 서비스의 이용이 주어진 일의 성취 혹은 진행에 대한 기여하는 정도와 관련된 내용이다. 총 11회 사용되었다. 그 다음으로 가

〈표 4〉 사례연구에서 배정된 서비스 가치 코드의 빈도 표

코드	상위 계층의 내용	코드의 구체적인 내용	빈도
A.1.1	직무/과제를 위해	연구	3
A.1.11	직무/과제를 위해	발표	1
A.1.12	직무/과제를 위해	연구제안서, 지원서 작성	1
A.1.2	직무/과제를 위해	학위논문	6
A.1.7	직무/과제를 위해	참고문헌 - 수집, 확인	2
A.1.9	직무/과제를 위해	시험	1
A.2.1.3	개인적인 이유	도서관의 자원, 서비스, 장비를 알기 위해, 익숙해지기 위해	3
A.3.1.1	사물,정보를 얻기 위해	책, 정기간행물, 기사 혹은 학술지 논문, 녹음자료, 사진자료, 영상자료	7
A.3.1.2	사물,정보를 얻기 위해	상호대차 혹은 원문복사를 통해 자료 입수	6
A.3.2.1	사물,정보를 얻기 위해	정보, 사실, 데이터를 수집하기 위해, 무언가를 명확히 하기 위해	2
B.1.2	정보자원 효용성/접근성	자료 혹은 서비스의 완전성 정도	2
B.1.3	정보자원 효용성/접근성	자료 혹은 서비스의 최신성, 신속성 정도	3
B.1.5	정보자원 효용성/접근성	자료 혹은 서비스를 사용하거나 획득하기 위한 노력, 수고의 정도	2
B.2.1	자원과 서비스의 이용	자료 혹은 서비스 사용 편의성의 정도	3
B.2.2	자원과 서비스의 이용	자료/서비스를 사용하는 데 드는 노력 혹은 사용하기 쉬운 정도	1
B.2.3	자원과 서비스의 이용	자료/서비스를 사용하는데 따른 불만/좌절감의 정도	4
B.3.3.1	기능과 환경	직원의 지식 수준 혹은 전문성의 정도	1
B.3.3.2	기능과 환경	도움, 감정이입의 정도	3
B.3.3.3	기능과 환경	업무 성과의 효율성의 정도	1
C.1.1	인지적 결과	어떠한 것을 학습, 지식이 늘어남	7
C.1.4	인지적 결과	앞으로 어떻게 진행할 것인지에 대한 생각, 전망, 개념화를 얻음	4
C.1.5	인지적 결과	의도하지 않았던 것에 대한 새로운 아이디어를 우연히 얻음	2
C.2.3	정서적/감정적 결과	확신을 얻은 정도	2
C.2.4	정서적/감정적 결과	편안함, 좋은 느낌, 행복감의 -증가, 감소	1
C.3.1	직무/과업과 관련된 성과	현재 주어진 일의 성취 혹은 진행에 대한 기여; 일의 촉진 혹은 도움에 대한 정도	11
C.4.1	기대에 대한 충족	필요한 것, 기대한 것, 요구한 것의 획득 정도	3
C.4.4	기대에 대한 충족	얻은 것에 대한 확신, 불확신의 정도	1
C.4.6	기대에 대한 충족	기대한 것을 얻지 못한 경우 실망감, 대안적인 행위 모색	1
C.5.1	시간 관련 측면	서비스를 이용함으로써 인해 시간 절약 - 시간의 양, 비교	10
C.5.2	시간 관련 측면	서비스를 이용함으로써 인해 시간 낭비 - 시간의 양, 비교	1
C.5.4	급전 관련 측면	신속성, 서비스 속도	1
C.6.4	급전 관련 측면	비슷한 결과를 위해 다른 서비스나 활동을 사용하는 경우 드는 급전적 가치에 대한 평가	1

장 자주 사용된 코드는 서비스를 이용함으로써 인해 시간 절약을 한 경우이다(C.5.1). 이 코드는 16명의 피면담자 가운데 9명의 응답에 적용되었다. 결과와 관련하여 비교적 빈번하게 언급되는 서비스 이용의 가치는 도서관 서비스를 통해 새로운 것을 학습하게 된 것(C.1.1)과 앞으로 어떻게 본인의 일을 진행할 것이가에 대

한 방향성(C.1.4)에 관한 것이다.

이용자들을 도서관으로 오게 한 동기 가운데 가장 빈번하게 언급되는 것은 학위논문(A.1.2, 총 6회 사용)이며 교수들의 경우 연구(A.1.1, 총 3회), 즉 학술지논문을 준비하기 위해 도서관을 이용한다고 하였다. 이외에도 연구제안서 작성, 발표, 시험 준비 등의 다양한 목적을 위해

도서관 서비스가 사용됨을 알 수 있다. 물론 도서관을 오는 중요하고 빈번한 목적으로 각종 자료를 획득(A.3.1.1)하거나 도서관에 없는 자료의 경우 상호대차나 원문복사(A.3.1.2)를 활용하기 위한 것이다. 즉 도서관 서비스를 통해 유형의 사물을 획득하는 것이 보편적인 목적이다.

상호작용과 관련하여 자료와 서비스의 특성 및 편의성에 대한 평가가 다수 언급되어 있다. 사서의 업무 및 도움에 관한 긍정적인 평가(B.3.3.1~3)에 관해서는 비교적 적은 수의 코드(5개)가 적용되어 있음을 볼 수 있다. 서비스 가치 분류체계가 모두 도서관 서비스의 긍정적인 내용만을 담고 있지는 않다. 상호작용과 관련된 내용 가운데는 이용자가 도서관 서비스의

수행에 대해 불만을 가지거나, 서비스 이용에 드는 노력의 정도, 수월성과 관련되어 사용할 수 있는 코드가 여러 개 있다. 본 연구에서도 적어도 4개의 언급에서 서비스의 상호작용에서 이용자들이 느낀 불만이 포함되어 있다.

적용된 코드의 분포는 이용자의 응답이 전반적으로 어떤 내용을 담고 있는가를 보여준다. 단순히 이 분포표를 통해서도 도서관 이용의 동기, 상호작용의 내용, 그리고 서비스 가치와 관련된 일반적인 정보를 비교적 체계적으로 요약할 수 있다. 하지만 이런 종류의 연구에서 제공하는 가장 가치 있는 정보는 이용자의 말로 표현된 실제 응답 내용이다. <표 5>는 실제로 코드가 적용된 이용자 응답의 사례를 보여준다.

<표 5> 코드가 적용된 이용자 응답의 사례

동기 관련	상호작용 관련	결과 관련
논문을 쓰고 있는데, 참고문헌이 저희 학교에 없어서 다른 학교에 논문복사 서비스를 신청하게 되었어요. [A.1.2]	또 우리학교 같은 경우는 다른 미국에 있는 학교에 못지않게 잘 돼 있는 것 같아요. [B.1.2]	결국 저널 쓰는데, 좀 더 quality가 높은 논문을 쓸 수 있는 거죠. 정보를 많이, article을 많이 읽을 수 있으니까. [C.3.1]
연구기관에서 연구 제안서를 받는데, 그 토픽 관련된 이터클들 키워드 검색을 했죠. 그거 가지고 제안서를 작성하는데, 본 연구들 만드는데 도움이 될 것 같아서요. [A.1.12]	그거는 뭐냐면 제가 신청을 하고, 이게 신청을 한 것이, 나의 My Library에서 된다/안 된다 그리고 그게 제 메일로도 오거든요? 그런 두 가지 방식이 있는데, 두 개 다 굉장히 유용한 서비스인데 [B.2.1]	논문을 쓰는데 그리고 이 분야에 대해서 박사 학위 아니면 석사학위 연구자가 어떻게 연구하고 있는지, 아니면 그쪽 분야의 상황은 어떠한지를 여러 가지 두루두루 참고하고 배울 수 있는 어떤, 그런 목적에 이용됐죠. [C.1.1]
대학원에 처음 들어와서 논문을 찾고, 이용할 일이 많으니까 도서관을 효율적으로 이용하고 싶어서 [A.2.1.3]	논문 찾는데 조금 더 효율적으로 찾는 방법을 가르쳐 주셔서 좋았고 [B.3.3.2]	아무래도 논문 찾는데 시간이 오래 걸리고 찾고자 하는 것에 찾기 위해 더 많은 노력을 기울여야 했을 것 같아요. [C.5.1]
논문을 쓰고 있는데, 참고문헌이 저희 학교에 없어서 다른 학교에 논문복사 서비스를 신청하게 되었어요. [A.3.1.2]	중요한 유용성은 아무래도 그 분야에 학술정보, 전문 학술정보를 얻을 수 있으니까 그건 대단한 가치구요. 선행연구를 그래도 꽤 남김없이 거의 90%정도까지는 알 수 있으니까. [B.1.2]	도서관에 가서 자료를 찾을 때마다 어떤 새로운, 내가 모르는 주제들이나 거기에 이제 내가 생각했던 것보다 훨씬 확장된 개념이 있으면 새로운 아이디어를 얻지. [C.1.5]
맨 처음 논문을 하다가 주제가 중간에 바뀌어요. 소덕격차가 얼마나 큰지를 하다가 하는 과정에서 연구가 굉장히 많이 된 것을 알고 양극화 집단하고 불평등 개체이동으로 바꾸면서 그쪽에 대해서는 측정이라든지 본 게 아는 바가 하나도 없어서 논문을 가지고 선행연구가 어떻게 되는지 측정이 어떻게 되는지 궁금해가지고 논문을 찾았어요. [A.1.1:A.3.1.1:A.3.2.1:]	한달만 전인가 어떤 업데이트 된 article을 찾는데, 제가 못 해서 도서관에 전화해서 사서한테 부탁해서 찾은 경우도 있어요. 이미 인터넷에는 학교 전자 도서관에는 있는 거죠. 그런데 제가 도저히 못 찾았어요. 그래서 전화해서 부탁했더니 찾는 법을 전화해서 알려주더라고요. 그래서 '이거는 이렇게 해서 찾는다', 결국은 저는 못 찾았는데, 사서는 찾아내서 알려주는 거죠. [B.3.3.3]	이게 없었다면, 아무래도 연구 제안서를 쓰고, 연구 틀에 대해 아이디어를 구체화 하는데 조금 더 시간이 걸리고 어떻게 보편은 남들이 해 놓은 것에서 우리가 아이디어를 도움을 받는다면, 훨씬 더 생각이 정교화된, 텃에서 훨씬 더 많은 시간을 투자를 했어야 하지 않았을까 하는 생각을 합니다. [C.5.1]

각 응답에 대한 코드의 내용은 <표 4>에 나타난 설명을 참조하면 된다.

<표 5>에 제시된 이용자 언급의 사례들은 어떤 상황에서 이용자들이 어떤 근거를 가지고 가치를 표현하는지 보여준다. 분류체계의 코드는 다양한 데이터를 분석하고 요약할 수 있도록 해주지만 이용자의 실제 언급 내용은 서비스의 가치에 보다 구체성과 타당성을 실어준다고 할 수 있다. 예를 들어, C.5.1 코드는 도서관 서비스를 통해 시간을 절약한다는 가치 측면을 보여주지만 <표 5>에 제시된 사례는 이것이 외부 연구기관에 제출하는 제안서와 관련이 되어 있고, 도서관 서비스를 통해 제안서의 질과 제안서 작성의 효율성이 개선될 수 있음을 잘 보여준다. 이것은 서비스를 이용한 동기와 관련해서도 마찬가지이다. 연구 수행과 관련하여 구체적으로 어떤 상황에서 도서관 서비스를 찾게 되는지를 동기 관련 마지막 사례가 잘 보여준다. 상호작용의 측면에서 전자정보원의 구비성에 대한 긍정적인 평가에 대한 교수의 언급이 포함된 첫 사례는 도서관 서비스에 대한 수치적인 평가와 비교했을 때 도서관 입장에서 매우 긍정적이고 활용도가 높은 내용이다. 마찬가지로 상호작용의 마지막 사례의 경우에는 비록 주제에 대한 전문가로서 교수도 정보를 찾는 면에서 사서의 도움을 받을 수 있다는 측면에서 연구자들을 대상으로 한 보다 적극적이고 개인화된 서비스가 효과가 있다는 것을 제시한다고 볼 수 있다. 본 연구를 통해 수집된 이용자들의 실제 언급은 서비스 가치를 반영하는 데이터가 될 뿐 아니라 도서관이 평가 및 마케팅을 위해 사용할 수 있는 효과적인 자산이 될 수 있다.

이상의 결과를 토대로 본 연구의 질문에 대해

답변을 하고자 한다. 첫 번째 질문인 이용자들이 서비스 가치에 대해 명확하게 표현하는지에 대해서는 다양한 개방형 질문의 사용을 통해 효과적으로 그 표현들을 수집할 수 있었다. 면담자에 대한 훈련을 통한 효과적인 질문 기법이 사용된다면 우리나라 대학도서관 이용자들이 인식하는 서비스 가치에 대해 귀중한 데이터를 수집할 수 있을 것으로 판단된다. 후속 연구에서 한 가지 유의할 점으로는 서비스 이용 이후 가치를 실현하거나 체감하기까지의 시간 간격이다. 다시 말하면 많은 경우 서비스의 가치를 인식하거나 실현하는 것은 서비스 이용 직후라기 보다는 어느 정도 시간이 흐른 뒤이다. 예를 들어, 본 연구에서 이용자교육 서비스 이용자의 경우에는 교육 내용(정보 검색)을 미처 충분히 활용할 수 있는 시간적 여유가 없었던 까닭에 보다 구체적인 서비스 가치를 인식하는데 어려움을 겪었을 것으로 보인다. 서비스 이용이 가치 체감으로 나타나는데 얼마만큼의 시간이 필요한지는 이용한 서비스, 이용자의 상황 등에 따라 달라지는 만큼 일반적인 지침은 없다. 하지만 유사한 연구를 계획한다면 각 서비스의 내용에 따라 서비스 이용 시점에 데이터를 수집할 것인지, 며칠부터 몇 주 정도의 시간 간격을 두고 할 것인지를 고려할 필요가 있다.

두 번째 연구질문은 기존에 개발된 서비스 가치 분류체계의 적합성에 관한 것이다. 이미 여러 표와 수치를 통해 보여주었듯이 기존의 분류체계는 매우 포괄적이고 다양한 상황과 가치의 측면을 효과적으로 포착하는 것으로 평가된다. 하지만 아래와 같은 몇 개의 상황을 살펴보면 향후 새로운 코드의 추가를 고려할 만한 근거가 있었다.

- “그거는 뭐냐면 제가 신청을 하고, 이게 신청을 한 것이, 나의 My Library에서 된다/안 된다 그리고 그게 제 메일로도 오거든요? 그런 두 가지 방식이 있는데, 두 개 다 굉장히 유용한 서비스인데”
- “논문 쓰는 부분에서 그 정보가 없었으면, 논문의 타당성이 떨어졌을 것”
- “상호대차가 안 됐으면 그 책을 빌릴 수 없었을 텐데 빌릴 수 있었으니까”

첫 번째 상황은 인터넷 환경에서 이용자들이 서비스의 요청, 진행 상황 등을 확인할 수 있어서 좋다는 상호작용과 관련된 내용이다. B.2.1 (서비스 사용 편의성의 정도)이라는 코드가 가장 적합한 것으로 판단되지만 상호작용에서 이용자가 가지는 통제에 대한 만족이라는 측면이 강하고, 인터넷 환경에서 도서관 서비스의 이런 측면을 강조하는 이용자가 여럿 있다는 점이 추가 코드를 고려하는 근거가 될 수 있다. 두 번째 상황은 서비스 이용의 결과와 관련된 것으로 C.3.1(일의 성취에 대한 기여)가 가장 근접하나 결과물의 질적인 측면(수준 높은 발표, 질 높은 논문 등)이 자주 언급되고 있어 추가 코드의 필요성이 있다. 마지막 상황은 이용자가 도서관 서비스가 유일한 대안이라고 말하고 있어 B.4인 도서관 서비스의 대체(도서관 서비스를 사용하는 대신 다른 대안을 구함)와는 거리가 있고 B.1(정보자원의 접근성)으로도 부족한 면이 있다. 이상의 상황은 향후 연구에서 분류체계의 미세한 조정이 필요함을 역설한다. 하지만 전체적으로 기존 분류체계의 충실함은 본 연구를 통해 입증되었다고 판단된다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 Saracevic과 Kantor가 개발한 도서관 서비스 가치의 분류체계를 적용하여 국내 도서관 이용자 16명을 대상으로 이용자가 경험하고 표현하는 서비스 가치를 평가하였다. 이 연구에는 이용자 교육, 상호대차, 원문복사, 논문컨설팅, 그리고 전자학술지 등으로 비교적 다양한 서비스의 활용이 포함되었다. 이용자와의 직접적인 면담을 통해 이용자가 도서관 서비스를 사용하게 된 동기, 사용과정에서의 상호작용, 그리고 서비스의 이용을 통해 경험한 결과를 이미 개발된 분류체계의 구체적인 요소(코드)를 적용하였다. 이를 통해 다양한 목적으로 도서관 서비스가 사용되며 이용자 본인의 말로 표현된 서비스 가치를 포착, 분류할 수 있었다. 본 연구에서 사용된 면담 기법 등을 적절히 활용하면 이용자들로부터 서비스 가치와 관련된 구체적이고, 사실적인 언급을 수집할 수 있으며, 기존에 개발된 분류체계는 높은 포괄성과 적용성을 지닌 것으로 평가되었다.

본 연구에서 이용된 서비스 가치에 대한 정보는 비록 CVM이나 DEA 평가와 같은 경제성 측정에서 제공하는 요약적인 지표를 제공하지 못하지만 이용자들이 실제로 인식하는 가치의 근거 및 내용을 전달한다는 면에서 중요한 의의를 가진다. 향후에도 서비스 가치 평가에 대한 질적 접근방법이 계량적 접근방법과 더불어 우리에게 보다 더 풍부한 데이터와 적용거리를 제공할 것으로 기대된다.

서비스 가치 분류체계는 약간의 수정을 거쳐 우리나라 대학도서관 평가에 사용될 수 있을 것으로 판단된다. 또한 수집된 이용자의 언어적 표

현은 도서관에서 서비스의 개선, 서비스 마케팅의 용도로도 사용될 수 있는 귀중한 자산이 될 수 있다. 이런 평가 기법은 이미 사용되고 있는 계량적, 금전적인 서비스 가치 평가를 보완해 도서관 종사자들과 관련 의사결정자들이 도서관 서비스의 기능과 가치에 대해 보다 구체적이고 긍정적인 이해를 할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구에서 적용한 서비스 가치 분류체계의 활용과 관련하여 다음과 같은 단점을 지적할 수 있다. 첫째, 기존의 측정 방법에서는 도서관간의 비교가 가능한 반면 분류체계에 기반한 가치평가는 비교가 어려운 점이 있다. 이 점은 물론 분류체계 접근 방법 자체가 질적연구방법에 기인했기 때문이다. 분류체계를 활용하는 방법은 성격이 비슷한 오히려 몇 개의 도서관이나 같은 지역의 도서관이 협력해서 연구를 하는 것이 있다. 본 연구가 기반한 Saracevic과 Kantor의 연구도 5개의 대학도서관의 18개 서비스를 대상으로 연구를 한 바 있다. 기존에 대학도서관협의체가 있다면 이를 구심점으로 해서 가치 분석 연구를 수행하는 것이 바람직하다. 둘째, 기존 측정 방법에서 시간에 따른 서비스 이용 혹은 만족도의 변화를 관찰할 수 있는 반면 분류체계에 기반한 가치 측정은 시간 변화에 따른 추적이 매우 어렵다. 본 연구에 제시된 분류체계는 도서관 이용 동기와 결과로서의 가치를 연계하고 있는데 도서관 이용의 동기가 바뀌지 않는 한 서비스 가치 또한 큰 변화가 있지 않을 것으로 판단된

다. 따라서 분류체계에 기반한 서비스 가치 측정은 일정한 기간을 간격으로 이루어질 필요는 없다. 하지만 도서관의 환경이나 이용자 집단의 질적인 변화가 있는 경우 분류체계를 활용하여 도서관 서비스 이용의 동기, 상호작용, 그리고 결과라는 모델을 사용하는 前後비교는 매우 의미 있을 것으로 보인다. 셋째, 본 연구에서 사용된 분류체계를 활용한 서비스 가치 평가는 기존의 계량적인 평가와 비교했을 때 단순하고 이해하기 쉬운 면이 있지만 이런 연구를 수행하는 데에는 상당한 노력과 훈련이 필요하다. 본 연구는 비교적 소규모로 수행되었지만 면담을 수행하고, 녹음된 면담내용을 전사하는 데 적지 않은 시간이 걸렸다. 더욱 어려웠던 점은 분류체계의 코딩시스템을 이해하고 이를 바탕으로 이용자들의 응답에 코드를 적용하는 것인데 이를 수행하는 연구원들에게 분류체계의 내용, 코딩의 원칙, 각 코드간의 차이점 등을 설명하고 훈련하는 것이 상당히 어려웠다. 하지만 향후 분류체계의 적용을 위한 매뉴얼 등의 자료가 만들어지고 경험이 축적된다면 이런 문제점은 상당 부분 극복될 수 있을 것으로 기대된다.

〈알림〉

본 연구의 자료 수집 및 분석에 도움을 준 성균관대학교 정보관리연구소 이윤정, 김보애, 광병일, 그리고 조동신 연구원에게 고마움을 표한다.

참 고 문 헌

- 곽영진. 1999. DEA를 이용한 공공도서관의 효율성 평가. 『회계연구』, 4(1): 151-176.
- 김선애. 2005. DEA를 이용한 공공도서관의 효율성 평가: 정보서비스 활동을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 39(1): 221-239.
- 정혜경, 정은주. 2007. 공공도서관 가치평가를 위한 가상가치평가법 분석. 『정보관리학회지』, 24(1): 188-208.
- 정혜경, 정은주. 2008. 공공도서관 문화프로그램의 경제성 분석에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 377-392.
- 표순희. 2008. 공공도서관의 경제적 이용가치 측정 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 24: 49-83.
- 표순희, 정동열. 2008. 공공도서관 경제적 이용가치 측정방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 209-234.
- 한국개발연구원 공공투자관리센터. 2001. 『국립디지털도서관 건립사업: 2001년도 예비타당성조사 보고서』. 서울: 한국개발연구원.
- 한국개발연구원 공공투자관리센터. 2005. 『헌법재판소 도서관 신축사업: 2005년도 타당성재검증 보고서』. 서울: 한국개발연구원.
- 한두완, 홍봉영. 2002. DEA를 이용한 도서관의 효율성 평가. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 275-286.
- Amos Lakos and Shelley Phipps. 2004. "Creating a culture of assessment: A catalyst for organizational change." *Portal-Libraries and the Academy*. 4(3): 345-361.
- Committee on Accreditation. 1995. *Outcomes assessment for library and information studies: Resource manual*. Chicago: American Library Association.
- Institute of Museum and Library Services. *Perspectives on Outcome Based Evaluation for Libraries and Museums*. Washington, D.C.: Institute of Museum and Library Services.
<<http://www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf>>
- Paul B. Kantor, Tefko Saracevic, and Joann D'Esposito-Wachtmann. 1995. *Studying the cost and value of library services. Final Report*. New Brunswick, NJ: School of Communication, Information and Library Studies, Rutgers University.
- Peter Hernon and Robert E. Dugan. 2002. *An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library*. Chicago, IL: American Library Association.
- Tefko Saracevic and Paul B. Kantor. 1997a. "Studying the value of library and information services. Part I. Establishing a theoretical framework." *Journal of the American Society for Information Science*, 48(6): 527-542.
- Tefko Saracevic and Paul B. Kantor. 1997b. "Studying the value of library and information services. Part II. Methodology and Taxonomy." *Journal of the American Society for Information Science*, 48(6): 543-563.