

발간등록번호

11-1371029-000195-01

---

# 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 연구

---

2019. 10.



국립중앙도서관  
National Library of Korea



# 제 출 문

국립중앙도서관장 귀하

본 보고서를 “국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 연구”의 최종 보고서로 제출합니다.

2019. 10.

- 
- 연구 기관 : 연세대학교 산학협력단
  - 연구책임자 : 이지연 (연세대학교 문헌정보학과 교수)
  - 연구 원 : 전정현 (연세대학교 문헌정보학과 박사후연구원)
  - 연구보조원 : 채현수 (연세대학교 문헌정보학과 박사과정)  
권난주 (연세대학교 문헌정보학과 석사과정)  
권현정 (연세대학교 문헌정보학과 석사과정)  
전해인 (연세대학교 문헌정보학과 석사과정)
-

이 연구는 2019년도 국립중앙도서관 연구개발비로 수행되었으며, 본 연구에서 제시된 정책 제안이나 의견 등은 국립중앙도서관의 공식 의견이 아니라 본 연구진의 견해를 밝혀 둡니다.

# 목차

<b>1. 서론</b> .....	1
1.1 연구 필요성 및 목적 .....	1
1.2 연구 범위 및 방법 .....	1
1.3 기대효과 및 활용방안 .....	5
<b>2. 이론적 배경</b> .....	6
2.1 참고정보서비스의 정의 및 개념 .....	6
2.2 참고정보서비스 연구 동향 .....	7
2.3 참고정보서비스 주요 운영사례 .....	15
2.4 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 .....	29
<b>3. 국립중앙도서관 참고정보서비스 현황</b> .....	59
3.1 국립중앙도서관 참고정보서비스 개요 .....	59
3.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 요구분석 .....	66
<b>4. 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발</b> .....	98
4.1 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 .....	98
4.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인 .....	101
<b>5. 결론</b> .....	144
<b>6. 참고문헌</b> .....	146
[부록-1] 이용자 대상 온라인 설문 조사지 .....	149
[부록-2] 실무자 대상 서면인터뷰 및 설문 조사지 .....	162
[부록-3] RUSA 참고정보서비스 가이드라인 번역본 .....	173
[부록-4] IFLA 디지털 참고정보서비스 가이드라인 번역본 .....	201
[부록-5] ALIA 가이드라인 번역본 .....	212

# 표 차례

<표 1> 전통적 참고정보서비스 운영유형 .....	16
<표 2> 특화형 참고정보서비스 운영유형 .....	18
<표 3> 협력형 참고정보서비스 운영유형 .....	23
<표 4> 기타 참고정보서비스 운영유형 .....	25
<표 5> RUSA 주제별 가이드라인 .....	32
<표 6> 참고정보서비스 주제 분야 가이드라인 .....	33
<표 7> 일반·대면·원격 참고정보서비스 항목별 종합 분석 .....	37
<표 8> 참고정보서비스 사서의 전문 역량 가이드라인 종합 분석 .....	45
<표 9> ALIA 16개 가이드라인 항목 .....	51
<표 10> ALIA 15개 표준 항목 .....	51
<표 11> ALIA 6개 성과 측정 항목 .....	52
<표 12> 참고정보서비스 가이드라인 종합 분석(RUSA, IFLA, ALIA) .....	54
<표 13> 자료상담 업무 유경험자 대상 인터뷰 질의 구성 .....	69
<표 14> CDRS 담당자 대상 인터뷰 질의 구성 .....	69
<표 15> 1차·2차 협력도서관 CDRS 담당자 대상 인터뷰 질의 구성 .....	70
<표 16> 이용자 대상 설문지 구성 .....	77
<표 17> 설문참여자 연령 분포 .....	78
<표 18> 설문참여자 직업 분포 .....	78
<표 19> 도서관 이용빈도 .....	79
<표 20> 국립중앙도서관 이용빈도 .....	79
<표 21> 국립중앙도서관 방문목적 .....	80
<표 22> 도서관 웹사이트(전자도서관) 이용빈도 .....	80
<표 23> 국립중앙도서관 웹사이트(전자도서관) 이용빈도 .....	80

<표 24> 설문참여자의 주요 관심정보 .....	81
<표 25> 정보수집방법 .....	82
<표 26> 이용자가 선호하는 정보자원 .....	82
<표 27> 정보 습득 시 이용자의 중점 사항 기술통계 .....	83
<표 28> 도서관 이용 시 참고정보서비스 이용 경험 .....	83
<표 29> 사서의 답변에 대한 이용자 만족도 기술통계 .....	84
<표 30> 선호하는 참고정보서비스 이용 방식 기술통계 .....	85
<표 31> 사서에게 주로 문의하는 질문 유형 .....	85
<표 32> 참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항 기술통계 .....	86
<표 33> 참고정보서비스 관련 개선해야 할 점 .....	87
<표 34> 『사서에게 물어보세요』 이용 경험 .....	87
<표 35> 『사서에게 물어보세요』 서비스 알게 된 경로 .....	88
<표 36> 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용 시 중점 사항 기술통계 .....	89
<표 37> 국립중앙도서관 참고정보서비스 이용 경험 .....	90
<표 38> 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 이용자의 의견 .....	91
<표 39> 기본 참고정보서비스 관련 주요 요구 .....	92
<표 40> 확장형 참고정보서비스 관련 주요 요구 .....	96
<표 41> 정보요구 수준별 단계 .....	100
<표 42> 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인 구성 .....	101
<표 43> 참고정보서비스 일반 가이드라인 구성 .....	104
<표 44> 내부 데이터 공유 형식 .....	119
<표 45> 참고정보서비스 확장형 가이드라인 구성 .....	128
<표 46> 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인 구성 .....	129
<표 47> 연구정보서비스 가이드라인 구성 .....	134

# 그림 차례

<그림 1> 연구절차도 .....	4
<그림 2> 국내외 주요 정보제공기관 참고정보서비스 운영유형 .....	15
<그림 3> 국립세종도서관 POINT - 정책정보 도우미 서비스 .....	19
<그림 4> Syracuse University - Research Guide .....	20
<그림 5> 연세대학교 학과별 리서치 가이드 - Business Research Guide .....	21
<그림 6> 국회도서관 발간 자료 .....	21
<그림 7> NKIS의 통합 검색지원 .....	25
<그림 8> ANTswers .....	28
<그림 9> 연세대학교 특수리 서비스 제공 사례 .....	28
<그림 10> A Model of the Reference Process .....	30
<그림 11> 국립중앙도서관 CDRS 협력지원 구조 .....	61
<그림 12> 국립중앙도서관 참고정보서비스 주요 업무 유형 .....	64
<그림 13> 요구분석 흐름도 .....	67
<그림 14> 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 .....	98
<그림 15> Gauge & Lever 모형 .....	99
<그림 16> 국립중앙도서관 참고정보서비스 흐름도 .....	100



# 1. 서론

## 1.1 연구 필요성 및 목적

국내 도서관 서비스를 선도하고 기준이 되는 국립중앙도서관은 설치 및 업무에 관한 사항이 도서관법에 명시되어 있을 정도로 국가를 대표하고 있는 주요 기관이다. 도서관법 제19조 1항의 7호에 따르면 ‘국립중앙도서관은 도서관발전을 위한 조사 및 연구를 수행한다.’ 라는 사명을 띠고 있다(도서관법 2018). 국립중앙도서관이 국가대표도서관으로서의 정체성을 확립하고 4차 산업혁명 시대의 빠른 정보환경 변화에 대응하기 위해서는 서비스의 지속적인 변화를 추구할 필요가 있다(박옥남 등 2017). 본관 리모델링을 통해 개선된 물리적 인프라 활용을 극대화하고 이용자의 정보이용 행태에 부응할 수 있는 새로운 서비스 발굴 및 개선이 필요하다.

참고정보서비스의 개선 및 발전을 위한 연구는 국립중앙도서관 중장기 발전 계획 ‘국립중앙도서관 2019-2023’의 비전인 ‘국민과 함께하는 지식 플랫폼’ 달성을 위해 직접적으로 기여할 수 있다. 또한 4대 목표 중 3가지인 ‘이용자경험기반 서비스 구현’, ‘전문화된 도서관 체제 확립’, ‘도서관협력 리더십 극대화’의 맥락과도 상통하는 부분이 존재한다(국립중앙도서관 2017).

이에 본 연구에서는 국립중앙도서관 참고정보서비스의 방향성 설정 및 범위를 정립할 수 있는 모형 및 표준화된 가이드라인을 개발하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 발전에 기여하고자 한다.

## 1.2 연구 범위 및 방법

### 1.2.1 연구 범위

본 연구에서는 문헌 연구 및 현장 사례연구, 설문, 인터뷰 등 다양한 연구방법을 동원하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 개선을 위한 조사를 시행하고 분석된 결과를 바탕으로 미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA, 호주 도서관협회(ALIA), 국제도서관협회 연맹(IFLA) 등의 가이드라인과 같이 체계적이고 구조화된 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 개발하는 것을 범위로 한다. 본 연구에서 의미하는 ‘참고정보서비스’는 이용자의 질문을 통해 이루어지는 정보요구를 처리하는 일련의 과정으로 한정한다.

### 가. 국립중앙도서관 참고정보서비스의 배경조사

우수한 참고정보서비스 모형 수립 및 가이드라인 개발을 위해서는 참고정보서비스의 의미와 목적을 분명히 정의하는 것이 선행되어야 한다. 참고정보서비스의 정의는 연구자나 기관에 따라 다르게 표현되기도 한다. 그러므로 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발의 기반을 마련하기 위하여 국내에서 통용되고 있는 ‘참고정보서비스’에 대한 정의를 살펴보고 미국, 영국, 호주 등 해외에서 사용되고 있는 ‘참고정보서비스’ 용어 정의와도 비교 및 분석하여 국립중앙도서관에서 제공할 ‘참고정보서비스’의 정의를 분명하게 정립하고자 하였다.

국립중앙도서관 참고정보서비스의 현황 파악 및 분석을 통하여 현재 서비스가 적절히 이루어지고 있는지 살펴보고 변화하는 시대적 환경에 맞게 개선 및 적용할 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

### 나. 국내·외 도서관 참고정보서비스 사례 및 운영 현황 조사

참고정보서비스 가이드라인이 구축되어있는 미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA의 ‘Reference and User Services Guideline Links by Topic’, 호주 도서관협회(ALIA)의 ‘Guidelines, standards and outcome measures for Australian public libraries’와 같은 사례를 중심으로 구축 현황을 파악하였다. 국제도서관협회연맹(IFLA)의 ‘Digital Reference Guidelines’과 같은 디지털 형태의 참고정보서비스의 가이드라인도 조사 대상에 포함하였다.

국내·외 국립도서관 및 공공도서관에서 제공하고 있는 참고정보서비스의 사례 및 운영 현황을 파악하고 우수 사례를 비교·분석하여 세부적인 참고정보서비스 가이드라인을 제안하기 위한 근거 자료로 제시하고자 하였다.

대표적으로 알려진 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS) 운영 사례인 Question-Point(LC와 OCLC), VRD(미국 교육성 후원의 프로젝트), Ask a Librarian(핀란드 헬싱키 시티도서관), 덴마크 Biblioteksvagten 등을 살펴보고 국립중앙도서관 ‘사서에게 물어보세요’ 서비스와 비교분석을 통해 앞으로 협력형 디지털 참고정보서비스가 나아가야 할 방향도 탐색해보고자 하였다.

정보통신기술의 발달로 도서관에 새로운 기술을 접목하려는 움직임도 나타났다. Spina(2014)는 도서관에 증강현실(AR) 기술을 적용한 사례를 소개하고 있다. University of California, Irvine의 ‘ANTswers’나 연세대학교 학술정보원의 ‘톡수리’와 같이 참고정보서비스에 인공지능을 활용한 챗봇을 활용하려는 시도도 나타나고 있다. 이와 같은 최신 정보통신기술에 대해서 조사하고 참고정보서비스에 적용 가능한 방안이 있는지도 탐색하였다.

#### 다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 수립 및 가이드라인 개발

국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 서비스 품질 향상에 도움이 될 수 있는 방향으로 개발되어야 한다. 이를 위해서는 이용자의 요구와 도서관의 특성이 반영되어야 하고, 유형별/상황별 지침까지 구체적이고 체계적으로 기술되어야 할 필요가 있다.

Tyckoson(2001)은 많은 시간 동안 새로운 참고정보서비스 모형이 만들어져 왔으나 어떤 모형도 모든 도서관에 일괄적으로 적용할 수 없음을 주장했다. 하나의 모형이 모든 도서관의 특성과 모든 이용자의 요구를 담을 수 없기 때문이다. 그러므로 참고정보서비스를 제공하는 도서관 특성과 실제 이용자의 요구를 잘 반영하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형을 개발할 필요가 있다.

미국 ALA 산하 RUSA의 ‘Reference and User Services Guideline Links by Topic’ 을 살펴보면 장서관발, 전자서비스, 정보활용교육, 상호대차, 참고정보서비스 등 다양한 서비스 주제별로 세분화하여 가이드라인을 개발하고 지속해서 보완 및 추가하고 있다(American Library Association 2008a).

본 연구에서는 인적자원/정보자원/서비스 환경/질의수준별과 같이 유형별로 세분화하고 실제로 이용자나 사서 및 업무 관계자가 겪을 수 있는 상황에 맞게 기술된 표준 프로세스를 개발하였다.

### 1.2.2 연구방법

#### 가. 문헌연구 및 사례조사

국내·외 참고정보서비스 연구 현황을 살펴보고 본 연구에 적용할 수 있는 우수한 이론적 배경을 발굴하였다. 국립도서관 및 공공도서관 관련 학술지, 용역보고서, 학위논문, 단행본 등을 활용한 방대한 자료조사를 통해 수준 높은 연구 결과를 도출하고자 하였다. 미국, 영국, 호주 등 해외 국가 대표도서관에서 제공하는 참고정보서비스 우수 사례를 살펴보고 본 연구에 적용할 수 있는 방안을 모색하였다.

이용자의 정보요구에 대한 문헌조사를 실시하여 구조화된 설문 및 인터뷰의 바탕이 되는 자료를 준비하였다. 이를 활용하여 참고정보서비스 이용자의 정보요구를 심층적으로 파악하고 이용자의 만족도 향상에 기여하는 요소를 발굴해낼 수 있는 설문 및 인터뷰를 설계하였다.

국내·외 도서관의 참고정보서비스 웹사이트 분석을 통하여 온라인으로 제공되고 있는 참고정보서비스의 현황을 파악하고 최신 정보통신 기술과의 접목 가능성을 탐색해보았다.

이러한 문헌연구 및 사례조사를 기반으로 참고정보서비스 운영 전반에 대하여 이론적 분석을 수행하였다.

## 나. 현장 실증연구

앞서 수행한 문헌연구 및 사례조사를 바탕으로 이론적 분석을 수행하고 이를 통하여 설계한 구조화된 설문 및 인터뷰를 실시하였다. 설문 및 인터뷰는 국립중앙도서관 이용자와 국립중앙도서관에서 참고정보서비스를 담당하는 사서 및 업무 관계자를 대상으로 실시하였다.

이용자를 대상으로 한 설문과 인터뷰에서는 참고정보서비스에 대한 이용자의 인식과 기대를 중점적으로 알아보고 도서관의 참고정보서비스가 나아갈 방향을 모색하고자 하였다. 이를 통하여 이용자의 요구 사항을 직접적으로 파악하고 반영할 수 있도록 하였다.

참고정보서비스 제공 사서 및 업무 관계자를 대상으로 한 설문과 인터뷰에서는 실제 서비스 전반의 현황 및 이슈를 파악하고 가이드라인에서 필수적으로 제시되어야 할 요소를 파악하였다. 사서 및 업무 관계자의 고충이 반영될 수 있도록 실질적인 문제 해결과 서비스 품질 향상에 도움을 줄 수 있도록 조사를 수행하여 최상의 결과를 도출하고자 노력하였다.

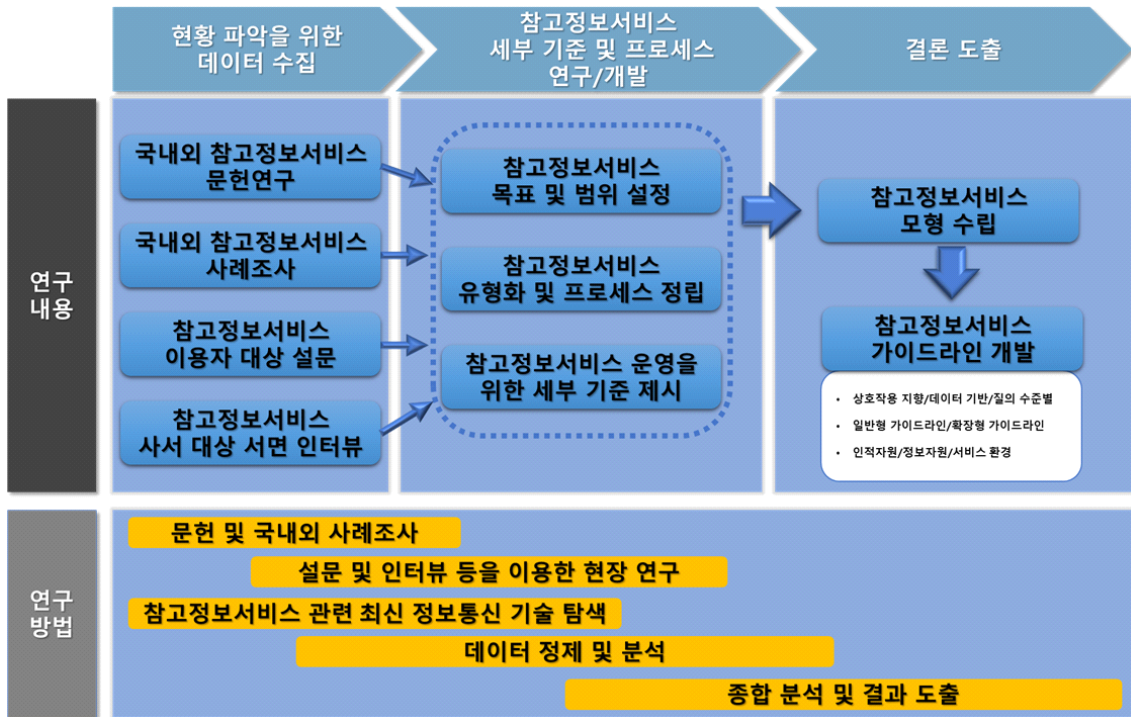
## 다. 조사자료 분석을 통한 결론 도출

다양한 조사를 바탕으로 수집된 데이터를 정제하고 분석한 후 이를 바탕으로 명확한 목표와 범위가 설정된 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형을 개발하고자 하였다. 참고정보서비스 가이드라인은 참고정보서비스 모형에 적합하도록 골격을 설계한 후 세부 지침 작성을 통해 완성하였다.

본 연구를 통해 개발된 참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 이용자 만족도 높은 서비스 기획 및 원활한 운영을 위한 든든한 초석이 될 것이다. 중장기적인 참고정보서비스 계획 및 전략 수립도 체계적이고 구체적으로 개발된 참고서비스 모형 및 가이드라인을 바탕으로 진행된다면 실현 가능성이 높은 방향으로 결과를 도출할 수 있을 것으로 기대한다.

## 라. 연구절차

앞서 서술한 연구절차를 요약하고 도식화하면 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구절차도

### 1.3 기대효과 및 활용방안

본 연구의 궁극적인 목적은 국립중앙도서관 참고정보서비스의 방향성 설정 및 범위를 정립할 수 있는 모형과 표준화된 가이드라인을 개발하는 데 있다. 이를 통하여 국립중앙도서관의 수준 높은 서비스 기획 및 원활한 운영을 위한 참고자료로 활용할 수 있고 향후 국립중앙도서관의 참고정보서비스가 나아갈 방향 설정에도 도움을 줄 것으로 기대한다.

세부적인 연구 기대효과는 다음과 같다.

- 정보서비스 기획 및 운영을 위한 기초자료로 활용
- 참고정보서비스 이용자 만족도 향상
- 참고정보서비스 제공 사서 및 업무 관계자의 고충 해소
- 참고정보서비스 품질 전반의 향상
- 중장기 서비스 발전 계획에 반영 가능
- 참고정보서비스 가이드 제작 및 교육 자료로 활용
- 국립중앙도서관의 국가대표도서관으로서의 위상 확립

## 2. 이론적 배경

### 2.1 참고정보서비스의 정의 및 개념

#### 2.1.1 참고정보서비스의 정의

‘참고정보서비스’라는 용어의 의미는 연구자나 기관별로 다양하게 정의되어왔다. 한국문헌정보학회(2013)는 정보서비스를 ‘필요한 정보를 획득하기 위하여 정보시스템을 이용하는 이용자들이 지닌 정보요구를 분석하고 그들이 실제로 필요로 하는 정보의 종류, 형태, 규모, 범위 등을 파악하여, 적합한 정보를 직접 제공하거나 적절한 정보를 입수할 수 있는 가장 효율적인 방법을 제시해 주는 전문적인 서비스 영역을 지칭한다.’라고 정의하였다. 미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA는 ‘도서관 직원이 다른 사람의 특정한 정보요구들을 충족시켜주기 위해 정보자원을 추천, 해석, 평가, 이용하는 정보 상담’라고 참고정보서비스를 정의하고 있다. 미국 연구도서관협회(ARL)는 ‘하나 이상의 정보자원을 이용하는 경우에 필요한 도서관 직원에 의해 제공되는 지식, 이용, 추천, 해석, 설명과 같은 정보 접촉 행위’라고 참고정보교류(reference transaction)라는 표현의 정의를 내리고 있다(American Library Association 2008b).

참고정보서비스가 태동하던 시기였던 1850년에서 1900년 사이로 돌아가면 Rothstein(1953)의 연구를 통하여 초창기 참고정보서비스 정의에 대한 여러 학자들의 견해를 엿볼 수 있다. Rothstein은 William Child, Alice Kroeger, William Warner Bishop 등 당대 학자들의 정의를 종합하여 참고업무(Reference Work)는 ‘사서가 개별 독자에게 제공하는 인적 도움(assistance)’를 의미한다고 정리하였다. 참고정보서비스(Reference Service)에 대한 정의에는 참고업무의 정의에만 국한하지 않고 참고업무에 대한 도서관의 책임과 목적 달성을 위한 조직에 대한 명확한 인식까지 포함되어야 한다고 보았다.

살펴본 바와 같이 과거부터 현재까지 참고정보서비스 용어의 의미는 다양하게 정의되어 왔다. 여러 가지 표현으로 정의되어 왔지만 ‘이용자의 특정한 정보요구를 충족시킬 수 있도록 사서가 어떠한 정보 행위 통해 도움을 주는 것’이라는 개념의 본질은 변하지 않고 유지되고 있다.

#### 2.1.2 참고정보서비스의 유형

참고정보서비스를 제공하는 방식에 따라 유형을 분류하면 전통적(대면) 방식의 참고정보서비스와 원격 방식의 참고정보서비스로 구분할 수 있다. 전통적(대면) 방식의 참고정보서비스는 도서관 내부에서 이루어지는 사서와 이용자의 대면 접촉을 통

해서 제공되는 서비스를 의미한다. 원격 방식의 참고정보서비스는 전화, 웹, 모바일, SMS 등 사서와 이용자가 직접 대면하지 않은 상태에서 제공되는 서비스를 포괄한다.

참고정보서비스는 기능적 측면에 따라 분류할 수도 있다. 박준식(2011)은 참고정보서비스를 기능에 따라 크게 교육, 정보제공, 상담·지도로 구분하였다. 교육 기능은 도서관 자체나 도서관 자원을 통해 정보를 이용자 스스로 얻을 수 있도록 지도하는 것을 의미한다. 교육 기능에 해당하는 참고정보서비스 유형으로는 서비스현장 교육, 단체교육, 교과목형 교육, 온라인교육, 자기교육 등이 있다. 정보제공 기능은 이용자의 질문에 대하여 정보를 제공해주는 활동을 의미한다. 정보제공 기능에 해당하는 참고정보서비스는 정보제공서비스, 원문서비스, 데이터베이스 탐색, 협력형 정보서비스, 정보안내서비스, 가상참고서가, 맞춤형정보서비스 등이 있다. 상담·지도 기능은 이용자의 정보추구능력을 키우는데 목표가 있는 교육 기능이나 직접적으로 정보를 제공하는 정보제공 기능과 달리 정보원 선택을 위하여 도움을 주는 것을 의미한다. 참고면담, 독자상담서비스, 독서요법, 논문작성상담, 연구협조와 자문, 안내서비스 등은 상담·지도 기능을 수행하는 참고정보서비스의 사례이다.

## 2.2 참고정보서비스 연구 동향

참고정보서비스 관련 연구는 참고정보서비스 질의유형별 분류, 주제 분야별 참고정보서비스 제공 현황과 활성화 방안 탐색, 협력형 참고정보서비스 발전방안 연구, 시스템 기능 및 데이터 표준 리뷰, 디지털참고정보서비스 현황과 참고정보서비스 이용 활성화 방안, 미래 도서관 사서의 업무 등 다양한 주제로 진행되어 왔다. 본 절에서는 여러 가지 주제의 참고정보서비스 연구를 살펴보고 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 수립과 가이드라인 개발을 위한 기초 자료로 활용하고자 한다. 참고정보서비스에 적용할 수 있는 최신 정보통신기술에 대해서도 탐색해보고 적용방안을 모색해보려 한다.

### 2.2.1 참고정보서비스 관련 연구

일반적으로 참고정보서비스의 질의유형은 즉답형, 지시형, 조사형, 연구형으로 분류되어 왔다. 최근에는 전통적 관점에서 벗어나 이용자의 정보서비스 질의 유형을 효과적으로 선별하고 대응하기 위하여 참고정보서비스 질의유형 전반에 대한 연구가 활발하게 수행되고 있다. 박종도(2015)는 온라인 및 도서관에서 활용 가능한 질의유형을 조사하여 정보원, 지시형, 즉답형, 연구형, 단순사실형, 방법형, 설명

형, 독자상담형, 서지교육형, 인용목록형, 분석형, 비평형 등 다양한 질의 유형의 특징을 살펴보았다. 이 연구에서 언급된 다수의 연구자들은 여러 이론을 바탕으로 질의 유형을 체계적으로 구분하기 위해 노력하고 있었다. 임의로 질의 유형을 구분하는 방법은 일반적으로 널리 사용되기에는 한계가 있기 때문에 일반화된 질의 유형 분류체계가 필요함을 강조하였다. 질문의 분류체계가 일반화된다면 서로 유사한 질의응답 서비스에 공통적으로 적용할 수 있을 것이라고 보았다. 국립중앙도서관의 경우도 일반적인 참고정보서비스 외에 협력형 참고정보서비스도 제공하고 있기 때문에 이 연구에서 언급한 바와 같이 질문 분류 체계를 통일하여 적용할 필요가 있다.

이명희(2009)는 교육학 분야의 전문도서관 이용자들의 참고질문 유형과 참고정보서비스 분석하고, 참고질문 세부 주제분류체계를 구축하는 연구를 진행하였다. 해당 연구에서는 국내 우수 교육정책연구기관에서 개발한 교육정책분야 21개로 구성된 분류체계에 도서관과 기타 항목을 추가하여 23개 주제로 교육학 분야의 분류체계를 재구성하였다. 구체적인 대분류와 소분류 주제영역 구분을 교육정책(교육정책일반, 교육계획, 교육기획 및 의사결정), 교육과정(교과 외 활동, 특별활동프로그램, 재량활동), 고등교육(고등교육정책, 대학원, 대학생, 인사), 도서관 관련(도서관 관련 질문; 개폐시간, 자료복사, 도서구입) 등 23개 항목 하에 세세하게 정형화시켰다. 상위 주제별 질문에 대한 유형별 순위를 실제 도서실과 교육통계연구센터에 접수된 참고질의를 대상으로 분석하였다는 점에서 의의가 있다.

이용자 참고정보서비스 발전을 위해 주제별 참고정보서비스 활성화와 역량 확보의 필요성을 강조하는 연구도 진행되었다. 이용재(2000)는 사서 계속교육, 주제별 전문 인력 적극적 활용방안 탐색, 주제별 열람실 조직, 이용자 교육의 주제별 특화 등 주제별 참고정보서비스를 활성화하기 위한 방안을 제시하였다. 이 연구는 참고정보서비스 담당 사서를 대상으로 한 설문문을 통해 주제별 참고정보서비스 활성화를 위해 필요한 요인들을 분석하고 제언하였다는 점에서 의미가 있다.

디지털/가상 참고정보서비스에 대한 연구들도 살펴보았다. 박희진과 박성재(2013)는 국내 대학도서관의 디지털 참고정보서비스 현황 분석을 통하여 서비스 활성화 방법을 제시하였다. 이 연구에서는 205개의 대학도서관 중 참고정보서비스 제공 건수가 많은 4개 대학도서관의 디지털 참고정보서비스의 질의 유형, 답변의 구성 형식, 정확성 등을 조사하였다. 서비스 활성화를 위해서 우선으로 진행된 응답의 온라인 게시판 완결처리, 적극적인 서비스, 이용자 감사의 글에 대한 응답 및 재이용 독려 등을 강조하였다. Mu et al.(2011)은 가상 참고정보서비스의 낮은 이용률을 해소하기 위하여 서비스와 이용자 간의 간극을 메우기 위한 연구를 진행하였다. 가상참고서비스의 경우, 경험이 있는 이용자들이 느끼는 만족도가 높은 반면, 이용자의 수는 많지 않은 문제를 가지고 있었다. 정보탐색에 대한 자신감이 높은 이용자일수록 참고정보서비스를 이용하는데 있어서는 소극적 성향을 보였다. 연구 결과 대부분의 도서관은 가상 참고정보서비스 이용을 위한 링크를 이용자 눈에 띄



만큼 크게 표시하고 있지 않았다. 그러므로 이용자 친화적인 인터페이스와 눈에 잘 띄는 링크의 제공을 통하여 이용자의 서비스 이용을 증가시킬 수 있다고 보았다. Mavodza(2019)는 실시간 채팅을 통한 참고정보서비스에 대해서 분석하였다. 실시간 채팅을 통한 이용자의 질문은 대부분 기초적이고 일반적인 정보에 대한 것으로 드러났다. 이 연구는 이미 많은 참고정보서비스가 실시간 채팅을 통해 이루어지고 있지만 이용자의 서비스 이용에 긍정적인 영향을 주고 있지는 않다고 보고 있다. 이런 한계를 극복하기 위해서는 사서의 행동 측면도 중요하다고 보았다. 이용자를 유치하기 위해서는 사서들이 지속적으로 심층질문에 중점을 두고 후속 조치를 취해야 된다고 강조하였다.

참고정보서비스의 대표적 유형 중 하나인 협력형 참고정보서비스에 관련한 연구도 활발히 진행되었다. 장혜란과 이경숙(2014)은 국립중앙도서관의 ‘사서에게 물어보세요’ 서비스에서 이용자가 접수한 질문을 분석하였다. ‘사서에게 물어보세요’에서 주로 접수되는 질문의 주제는 총류(46%), 사회과학(26%), 기술과학(7%) 순으로 드러났다. 질문의 유형으로 구분한 경우에는 개인의 정보요구를 해소하기 위한 ‘자발적 질문’ (15%)에 비해 업무 수행이나 연구, 수업 등과 관련된 ‘부과된 질문’ (84%)이 월등히 많은 것으로 드러났다. 질문을 관심사로 구분한 경우에는 개인적 관심의 질문(85%)이 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 답변에 사용된 정보원은 장서목록, 웹사이트, 포털사이트, 담당자 직접 답변 순으로 드러났다. 이 연구는 ‘사서에게 물어보세요’ 서비스를 이용하는 이용자의 질문을 분석하여 이용자의 구체적인 정보요구를 파악하기 위해 노력하였다. Vakkari(2011)는 Google과 Ask-a-librarian 서비스의 답변 정확도를 조사하여 비교하였다. 이 연구는 Google이 답변을 받는 데 걸리는 시간은 짧을 수 있으나 아직 디지털 참고정보서비스의 신뢰할 만한 대체재는 아니라는 결과를 도출하였다.

한국 도서관계의 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS) 활성화 방안에 대한 연구도 다수 진행되었다. 김왕종과 이제환(2016)은 Question 포인트와 ‘사서에게 물어보세요’ 사례를 통하여 한국 도서관계의 CDRS가 활성화되지 못하는 이유를 분석하였다. 협력형 디지털 참고정보서비스가 활성화되지 못하는 원인으로서는 개발자 중심(국립중앙도서관) 중심의 개발과정, 비통합형 시스템으로 인한 협력도서관의 불편, 시스템 호환성 결여, 시스템 접근성과 이용편의성 부족, 중앙집중식 운영체계 등을 지적하였다. 실무적 측면에서는 시스템의 접근성과 편의성을 개선해야 한다고 제안하였고, 운영적 측면에서는 국립중앙도서관 중심의 운영에서 벗어나 참여도서관들과 공동주체 관계로의 재정립이 필요함을 역설하였다. 이 연구는 CDRS의 비활성화를 극복하기 위한 방안을 실무적 측면과 운영적 측면으로 나누어 구체적으로 제시하였다는 데 의의가 있었다. 황면과 정동열(2016)은 협력형 디지털 참고정보서비스의 이용자 만족도 요인을 규명하였다. 실제 이용자를 대상으로 조사한 결과 이용자의 인구통계학적 특성에서는 학력과 직업이 유의미한 영향력을 보였다. 이용자의 인식요인은 사서와의 상호작용이 서비스 만족도에 가장 영향력이 있는 것

으로 드러났다. 서비스 후속 의도에 영향을 미치는 요인으로는 답변의 신속성, 답변의 유용성, 답변의 정확성, 답변의 적절성, 답변의 전문성 모두 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이용자의 이용 빈도가 높을수록 서비스에 대한 재이용 의사 및 추천의사가 높은 것으로 드러났다. 이 연구를 통해 협력형 디지털 참고정보서비스의 이용자 만족도를 향상 시킬 수 있는 요인들을 규명되었으므로, 이런 요인들을 적극 활용하여 CDRS의 활성화 및 개선을 위해 노력할 필요성이 있다. 조재인(2012)은 한국의 협력형 참고정보서비스 ‘사서에게 물어보세요’를 일본 국립국회도서관의 협력형 참고정보서비스와 비교하여 분석하였다. 이 연구에서는 한국과 일본의 서비스 차이를 협력형태, 참여기관, 시스템 구성, 활용도, 협력 방식 등의 측면에서 비교하고 분석하였다. 한국의 서비스는 질의-응답 서비스의 협력을 지향한다. 반면 일본의 서비스는 일본 국립국회도서관과 협력형 참고정보서비스 참여 도서관의 참고정보서비스 기록과 도구의 공유를 추구한다는 점에서 차이를 보인다. 한국의 경우 일본과 달리 전문도서관과 대학도서관이 네트워크에 참여하지 않고 있다는 점에서 약점이 있다. 이 연구는 일본 사례와의 비교분석을 통해 한국의 협력형 참고정보서비스가 나아가야 할 방향을 구체적으로 제시하고 있다. 일본 협력형 참고정보서비스의 데이터교환을 위한 참고봉사 사례 데이터 표준 형식에 대해서도 구체적으로 분석하여 제시하였기 때문에 한국의 협력형 참고정보서비스에 적용하기 위해서 참고할 수 있을 것으로 보인다. 일본 협력형 참고정보서비스의 데이터 공유를 위한 표준 형식은 파일이름, 파일형식, 문자코드, XML 포맷 버전, 질문 내용, 데이터 공개 수준, 관리번호, 답변, 작성일, 해결여부, 키워드, 분류번호, 조사유형, 내용유형, 참고자료, 답변과정, 문의처, 사전조사 사항, 질문자 구분, 질문자이름/이메일/전화/주소, 담당자, 접수일시, 답변날짜, 접수방법 등으로 구성되어 있다.

미래 도서관과 사서의 업무에 대한 연구는 차세대 기술과 역량, 정보전문가의 역할, 서비스 방식의 변화 등에 대해 다루고 있었다. 박태연 외(2018)은 4차 산업혁명 시대의 도서관 사서의 업무와 역할에 대해 논의하였다. 사물인터넷을 통한 장서관리 및 출입관리, 로봇을 통한 장서점검, 증강현실을 이용한 챗봇 서비스 등의 도입으로 인하여 미래의 사서는 차세대 기술을 활용하는 역량이 중요시될 것으로 보았다. Bandyopadhyay와 Boyd-Byrnes(2016)는 디지털기술이 발달하는 시대에도 인적자원인 정보전문가의 역할은 숙련된 전문성 측면에서 중요할 것으로 보았다. 강주연 외(2018)은 도서관의 미래상을 이용자 인식조사를 통해 살펴보았다. 이용자들은 4차 산업혁명으로 변화할 도서관의 미래를 긍정적으로 보고, 도서관 신기술 도입에도 긍정적인 반응을 보였다. 이용자는 모바일과 빅데이터에 대한 기대가 높은 것으로 드러났다. 스마트폰의 경우는 이용자의 사용빈도가 가장 높은 IT 장비로 나타났기 때문에 스마트폰을 활용한 신기술 도입과 서비스 개발이 최우선적으로 고려되어야 한다고 보았다. Ruppel과 Vecchione(2012)는 텍스트 메시지 서비스(SMS), 채팅서비스, 면대면 서비스를 통한 참고정보서비스들을 비교하고 분석하였다. 이

연구에 따르면 SMS나 채팅을 통해 제공되는 참고정보서비스도 유용한 것으로 드러났다. SMS나 채팅을 통한 서비스가 전통적 참고정보서비스의 물리적 한계를 보완해줄 수 있기 때문에 병행되는 것이 좋다고 보았다. 그러나 궁극적으로 이용자에게 이용 방식이나 매체는 시대에 따라 변화하는 참고정보서비스를 제공받기 위한 수단에 불과하기 때문에 제공 받은 정보의 전문성, 유용성, 신속성, 개인화/맞춤형 측면도 놓치지 않아야 한다는 것을 강조하였다.

## 2.2.2 최신 정보통신기술과 참고정보서비스

4차 산업혁명 시대의 도래로 인공지능, 빅데이터 등 다양한 최신 정보통신기술이 등장하고 있다. 시대의 흐름과 이용자 정보요구 변화에 따라 도서관에서 제공하는 참고정보서비스의 형태도 변화하고 있다. 도서관에서도 이미 다양한 신기술과 디바이스를 도입하여 서비스에 적용하려는 시도가 나타나고 있다. 김태영 외(2017)는 도서관에서는 앞으로 인공지능, 가상현실, 사물인터넷, 빅데이터 등 4차 산업 혁명 시대에서 각광 받고 있는 기술을 적극적으로 활용하여 이용자와의 상호작용을 기반으로 하는 양질의 정보서비스를 제공해야 한다고 보았다. 챗봇, 모바일 클라우드 서비스, 증강현실 등 도서관에 도입 가능한 최신 정보통신기술을 살펴보고 서비스에 적용할 수 있는 방안을 모색해보고자 하였다.

### 가. 챗봇(Chatbot)

챗봇(Chatbot)은 정보 이용자와의 상호작용 과정에서 대화형 인터페이스를 통해 텍스트나 음성 명령으로 주어지는 사용자의 질문에 맞는 답이나 다양한 연관 정보를 제공하는 시스템을 말한다. 단순 검색, 조건부 명령 실행 등 일회성 기능을 제공하는데 그치는 것이 아니라 이용자의 습관과 행동패턴을 학습하여 서비스를 제공할 수 있는 인공지능 기반의 인터페이스이다(박동아 2017; 임형준 외 2017).

윤상오(2018)에 따르면 챗봇은 인간의 두뇌를 모방한 인공지능경망 기술을 활용하여 수많은 데이터 속에서 인지, 추론과정을 통해 기계 스스로 답변을 도출하는 딥러닝(deep learning) 기술을 기반으로 구축된다. 챗봇은 딥러닝 기술 기반의 강화학습 알고리즘을 이용하여 자연어를 처리하고 분석하여 인간이 이해할 수 있는 언어로 답변을 제공하는 데에 목적이 있다.

참고정보서비스 관점에서의 챗봇 기술의 활용은 이용자에게 수준 높은 서비스를 제공할 수 있다는 데에 의의가 있다. 박동아(2017)는 인공지능 기술 기반 정형화된 질의응답 데이터 수집을 통해 대화 분석 빅데이터를 축적하고, 축적된 데이터를 분석 및 활용한다면 이용자가 요구하는 고품질의 정보서비스를 제공할 수 있다고 보았다. Vincze(2017)에 따르면 일상적인 참고정보서비스 질문을 챗봇에 위임하면 생산성이 향상되고 효율적인 자원 활용으로 사서들이 상대적으로 난이도가 높은 연구

와 작업에 집중 가능해진다는 장점이 있다. 도서관의 고질적 문제가 되어온 예산 부족 문제 해결에 도움을 줄 수 있고, 사서들의 업무 과중 현상도 완화할 수 있다. 대화형 소프트웨어의 특성을 살려 기존의 단어 기반 검색 엔진보다 자연스러운 대화 형식의 서비스 경험을 제공할 수 있으므로 이용자와의 상호작용을 통해 서비스 만족도를 높일 수 있다. 이용자가 직접 정보탐색을 하는 과정 없이 챗봇에 질문을 기입하는 것만으로 정보원에 접근 가능하기 때문에 이용자의 정보에 대한 접근성을 높인다는 장점도 있다. 각기 다른 이용자가 시도하는 동일한 내용의 질문에 대해서도 일관되고 즉각적으로 답변할 수 있어 서비스의 일관성과 신속성을 확보할 수 있다. 챗봇을 이용한 도서관 참고정보서비스는 연중무휴로 서비스를 제공할 수 있기 때문에 언제 어디서나 항상 서비스를 받을 수 있기를 원하는 이용자의 요구에도 부응할 수 있다.

윤상오(2018)는 다른 인공지능 기술과 마찬가지로 챗봇이 가지고 있는 다양한 부수적인 문제를 언급하고 있다. 대표적으로 예상되는 문제점들은 알고리즘 설계 과정에서 개발자의 편향과 편견이 반영되어 왜곡된 결과를 내놓을 수 있는 문제, 개발 및 이후 서비스 활용과정에서 발생 가능한 기술적 오류, 이용자 프라이버시 침해 문제, 챗봇 서비스 간 중복으로 인한 예산과 자원낭비, 챗봇 서비스 도입 이후 불가항력적으로 일어날 인력대체 혹은 기존 인력 감축으로 인해 조직 관리적 측면의 다양한 문제 등이 있다. 이런 문제를 예방하기 위하여 개발과 검증과정에서 객관성과 중립성을 담보할 수 있는 투명하고 개방적인 절차 마련이 필수적으로 동반되어야 한다고 보았다. 챗봇 서비스 도입과 활용에 앞서서 법제 및 윤리지침 정비도 필요하다는 것을 강조하였다. 챗봇 기술의 역기능도 고려하여 무조건적인 기술 도입보다는 신중하고 점진적으로 기술을 도입하는 전략의 필요성도 언급하였다.

챗봇을 도서관에서 도입하는 사례는 점점 늘어나고 있다. 미국 UC Irvine University Library에서 제공하는 ANTSwers 서비스가 대표적인 사례이다. ANTSwers는 대화형 챗봇을 통하여 장서와 서비스에 대하여 간단하고 짧은 질문을 할 수 있다. 국내의 경우 연세대학교에서 제공하고 있는 독수리 서비스가 있다. 독수리 서비스를 통하여 이용자는 24시간 정보 안내서비스, 도서관 이용, 학술정보서비스, 소장 자료 등에 대한 질문을 하고 적합한 정보를 제공받을 수 있다. 국립중앙도서관에서도 챗봇 기술을 활용하여 LODi 서비스를 제공하고 있다. 이용자는 LODi 서비스를 통하여 도서관과 관련된 지식을 제공 받을 수 있고, 도서·저자·도서관 이용에 관련된 질문을 하여 답변을 받을 수도 있다. 아직은 대부분 챗봇 서비스가 기초적인 수준으로 운영되고 있으나 인공지능 기술의 발전 속도로 미루어 볼 때, 챗봇을 이용하여 높은 수준의 참고정보서비스 제공이 가능하기까지 그리 오랜 시간이 걸리지 않을 것으로 예측된다.

## 나. 상황인식 컴퓨팅 기술

이정미(2012)는 상황인식 컴퓨팅의 개념과 사례를 통해 도서관 정보서비스에 적용할 수 있는 방안에 대해서 살펴보았다. 상황인식컴퓨팅은 이용자의 상황정보를 활용하여 이용자에게 적합한 서비스를 제공할 수 있게 해주는 기술을 의미한다. 이용자의 상황, 맥락정보를 수집, 분석하여 이용자에게 최적화된 맞춤형 정보 서비스를 제공할 수 있기 때문에 이 기술을 통해 다양한 이용자의 정보수요와 성향에 맞게 차별화된 서비스 제공이 가능하다. 관내에 소장된 물리적 정보자료와 이용자의 실시간 상황 정보를 종합하여 신속하고 이용자 수요에 부응하는 정보서비스를 제공할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 현재 상황인식 컴퓨팅 기술은 대학도서관을 필두로 도입이 되고 있고, 주로 스마트폰 기반 도서관 정보서비스 형태로 제공되고 있다. 상황인식 컴퓨팅 기술은 현재 도서 상태 정보, 도서 내용 정보, 개인화 서비스, 도서관 자관 내 정보, 전자책 제공/대출 여부 확인, 지역커뮤니티를 활용한 정보제공, 모바일 이용지원서비스 등의 도서관 서비스 분야에 주로 적용되고 있다.

## 다. 증강현실(Augmented Reality)

증강현실(AR: Augmented Reality)이란 이용자가 보고 있는 현실에 가상의 각종 정보를 스마트 기기 등을 통해 실시간으로 정합시켜 제공해주는 기술을 의미한다. 이용자가 수행 중인 작업과 관련한 정보나 이용자의 위치에 기반한 정보를 실사 영상에 실시간으로 정합할 수 있기 때문에 이용자에게 정보를 적시에 활용도 높은 형태로 제공할 수 있다는 장점이 있다(임황용 외 2018).

Spina(2014)는 증강현실(Augmented Reality) 기술의 도서관 적용 사례로 Miami 대학교 도서관, Houston-Downtown 대학교 도서관, New York시 Goethe-Institut(독일 문화원)와 Pratt Institute School of Information and Library Science의 협업 프로젝트로 개발하여 서비스하고 있는 German Traces NYC 서비스 등을 소개하고 있다. Miami 대학교 도서관의 사례는 증강현실 기술의 도입이 기존 도서관의 업무 흐름을 어떻게 효율적으로 개선할 수 있는지를 보여준다. 증강현실 어플리케이션인 ShelvAR은 스캔만으로도 서가에 잘못 배치되어 있는 장서를 식별할 수 있다. 이 기능을 보완하기 위해서 재고관리 기능도 추가될 예정이라고 한다. Houston-Downtown 대학교 도서관에서는 증강현실 어플리케이션 Aurasma를 활용하여 학생들을 위한 도서관 소개를 제공한다. New York시 Goethe-Institut(독일 문화원)와 Pratt Institute School of Information and Library Science의 협업 프로젝트로 개발하여 서비스하고 있는 German Traces NYC 서비스는 모바일 기반 증강현실 어플리케이션과 모바일 웹, 데스크탑 웹 형태로 제공된다. German Traces NYC 증강현실 어플리케이션은 이용자가 자신의 모바일폰 카메라를 이용하여 뉴욕시에 존재하는 독일문화유산에 대한 정보를 즉시 화면에서 볼 수 있도록 연결시켜 준다. 이 어플리케이션은 서비스 제공 첫 해에 1만 9천명이 넘는 이용을 기록했고, 2013년 ALA Annual Conference에서 Cutting

Edge Technology in Library Services award 를 수상하는 성과를 거두었다고 한다.

현재까지 국내 도서관의 참고정보서비스에서 가상현실(VR)·증강현실(AR)을 이용한 사례는 없는 것으로 보인다. 권선영(2019)은 가상현실 기술 및 콘텐츠의 도서관 서비스 적용을 위하여 대학생 563명을 대상으로 인식 및 요구 조사를 수행하였다. 조사에 따르면 실제 도서관에 가상현실 기기와 콘텐츠가 도입될 시 예상되는 순기능으로는 간접 체험 경험, 흥미 유발 등이 거론되었으며, 역기능에는 비용 문제, 관리/운영 능력 부족으로 인한 불편 등이 예상되었다. 관종별 도서관 도입에 대한 조사 결과는 국립도서관이 가장 높은 것으로 나타났다. 이 연구에서는 대학생 이용자들이 국립도서관이 신기술 도입을 선도해야 한다는 인식으로 가진 것으로 보았다. 도서관에 적용해 볼 수 있는 콘텐츠 유형으로는 ‘직접 경험할 수 없는 문화적 경험 구현’, ‘직접 경험할 수 없는 과거의 모습 재현’, ‘관찰, 실험이 힘든 현상 구현과 체험’ 순으로 이용자의 기대치가 높은 것으로 드러났다. 도서관에 가상현실 기술을 적용하였을 때 분야별 효과성 조사에서는 예술, 역사, 과학 분야에서 좋은 효과를 가져올 것으로 기대하는 것으로 드러났다. 미술관이나 박물관처럼 도서관에서도 예술, 역사, 여행 등의 전시 콘텐츠를 증강현실을 통해 전달한다면 이용자의 몰입도를 높이는 좋은 방안이 될 수 있을 것으로 보았다. 비용 문제 및 기술 사용 및 운용 능력 부족, 기술적 결합과 대처 능력의 부재는 가상현실 기술 도입의 장애물이 될 수 있음을 우려하였다. 그러므로 가상현실기술을 도서관에 도입하기 위해서는 기술과 운영에 대한 이해도를 높이고 체계적인 교육을 통해 증강현실 기술을 효과적으로 사용할 수 있는 기반을 먼저 마련하는 것이 필요할 것이다.

#### 라. AI 스피커(인공지능 스피커)

AI 스피커 기술도 도서관 참고정보서비스에 적용할 수 있는 최신 정보통신기술 중 하나이다. 조규은 외(2018)는 인공지능 스피커의 기술 동향과 국내외 사례 분석을 통하여 인공지능 스피커를 활용한 서비스 발전 방향에 대해 살펴보았다. 인공지능 스피커는 음성인식과 인공지능 기능을 결합한 기기로서, 실시간 클라우드 서비스 활성화와 빅데이터 딥러닝 기술 등 ICT 환경 개선으로 급속히 발전해 나가고 있다. 대용량 데이터 분석이 가능해져 음성인식 정확도를 높였고, 스피커가 이용자의 감정을 인지할 수 있는 선까지 발전하였다. AI 스피커는 인공지능을 통한 유연한 문제 해결과 편리한 이용성이 강점이다. 정보를 입력하는 인터페이스가 ‘음성’이라는 점에서 인간과 컴퓨터 간의 상호작용 측면에서 기존의 디지털 서비스에서 이용되는 터치나 타이핑 입력에 비해 강점이 있다. AI스피커 기술은 현재 상용화되어 이미 다양한 서비스에서 쓰이고 있기 때문에 도서관 참고정보서비스에도 활용할 수 있을 것으로 예상된다. 디지털 기기가 익숙하지 않은 고령 이용자나 시각장애인 등을 대상으로 하는 참고정보서비스에 AI 스피커를 도입한다면 이용자의 편리성 측면에서 좋은 성과를 거둘 수 있을 것이다.

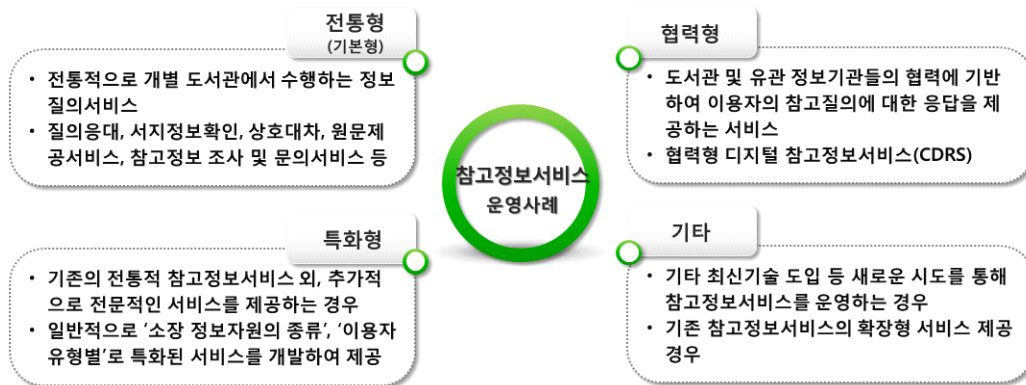
## 마. 모바일 클라우드 기술 기반 서비스

서비스 운영 및 기반 측면에서 도입할 수 있는 정보통신기술로는 모바일 클라우드 기술이 있다. 민병원과 오용선(2012)은 기존 도서관 통합관리시스템 소프트웨어의 고질적인 비용 문제, 설치 및 배포 등 도서관 시스템의 소프트웨어 사용 방식의 문제점을 해결하기 위하여 모바일 클라우드 기반의 스마트도서관 정보서비스시스템의 구현을 제안하였다. 모바일 클라우드 기반 서비스를 활용하면 초기 투자비용이 거의 없고 이용이 간편하며, 저비용으로 정보서비스 제공이 가능하다는 장점이 있다. SaaS 방식의 시스템을 활용하면 기존의 ASP방식의 도서관 통합관리시스템보다 유연한 서비스 제공 및 운영이 가능하기 때문에 변화하는 서비스 환경에 대응하기 쉽다. SaaS 방식은 이용자가 직접 서비스에 대한 커스터마이징을 할 수 있기 때문에 이용자 맞춤형 서비스를 도입하려는 도서관에 유용하게 쓰일 수 있다.

## 2.3 참고정보서비스 주요 운영사례

국립중앙도서관의 참고정보서비스 운영모형 및 가이드라인 개발을 위하여 국내외 주요 정보제공 기관을 대상으로 참고정보서비스 운영현황을 조사하였다. ‘이용자의 정보요구에 대한 응답을 제공하는 서비스’를 중심으로 운영사례를 조사하였으며 조사결과 크게 4가지 유형으로 참고정보서비스가 운영되고 있음을 확인하였다.

국내외 주요 정보제공기관에서 수행되고 있는 참고정보서비스는 전통형(기본형), 협력형, 특화형, 기타 유형으로 구분할 수 있었으며, 각 유형별 주요 특징은 다음 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 국내외 주요 정보제공기관 참고정보서비스 운영유형

### 2.3.1 전통적 참고정보서비스

국내의 도서관 및 주요 정보제공기관들은 개별도서관에서 수행해오던 전통적인 질의응대서비스를 기본적으로 제공하고 있다. 이들 서비스는 대부분 이용자의 정보 요구에 대한 질문에 답변을 제공하는 ‘데스크 참고정보서비스’ 형태로 제공되고 있으며, 참고사서에 의하여 제공되는 정보 질의응대, 서지정보 확인과 같은 직접적이고 즉시 제공 가능한 정보서비스를 비롯하여 상호대차, 원문제공 서비스 등과 같은 연구·조사 기반의 서비스 영역까지 함께 수행하고 있다.

전통적 참고정보서비스 유형별 서비스 제공기관 및 주요 서비스 대상 이용자 현황은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 전통적 참고정보서비스 운영유형

구분	서비스 유형	수행기관	이용자
질의응답 기반 서비스	도서관 이용 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분의 도서관 및 정보제공기관</li> <li>• 국내외 주요 도서관 및 대학도서관</li> </ul>	전체
	참고정보제공 서비스		
	상호대차 원문정보서비스		
	디지털 참고질의 응답 서비스		
맞춤형 정보서비스	이용자 맞춤형정보서비스 (SDI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분의 도서관 및 정보제공기관</li> <li>• 국내외 주요 도서관 및 대학도서관</li> <li>• 삼성경제연구소, 대외경제정책연구원, 국방과학연구소 등 대다수 연구기관</li> </ul>	전체 특수 전문

#### 가. 질의응답 기반 정보제공서비스

대부분의 정보제공 기관에서는 기본적으로 이용자의 정보 질의에 대한 응답을 제공하는 서비스를 수행하고 있음을 확인하였다. 질의응답 기반 정보제공서비스는 도서관 및 정보센터를 이용하는 상황에서 이루어질 수 있는 이용자의 정보 질의에 참고사서가 질의에 응답을 하고 알맞은 정보를 제공하는 서비스로, 일반적으로 전체 이용자들을 대상으로 서비스가 진행되고 있다. 주요 서비스로는 도서관 이용안내, 참고정보원 정보제공서비스, 상호대차 원문정보서비스, 디지털 참고질의 응답서비스 등이 제공되고 있으며, 각 서비스별 세부 내용은 다음과 같다



### 1) 도서관 이용안내

대출, 반납, 도서관 시설물 이용안내 등이 이에 해당된다. 사서가 이용자의 질문에 직접적으로 응답하는 서비스를 제공하며, 자동 대출반납 시스템이나 키오스크를 통한 도서관 이용 안내도 병행하여 이루어지고 있다.

### 2) 참고정보제공 서비스

이용자들이 필요로 하는 참고정보원들을 정확하게 찾을 수 있도록 사서가 전문 지식을 활용하여 서지정보 제공 및 정보자원 안내 서비스를 제공하고 있다. 이용자의 문헌 탐색 및 정확한 인용을 돕는 ‘서지정보 확인 서비스’와 이용자에게 도움이 될 만한 외부 자원들을 연결해주는 ‘정보자원 안내 서비스’ 등이 대표적으로 수행되고 있다.

### 3) 상호대차·우편복사·원문정보서비스

이용자에게 필요한 자료를 자관이 소장하고 있지 않을 경우 도서관 간에 자료를 공유하는 상호대차 서비스가 이루어지고 있다. 도서관은 일정 기간 동안 자료를 다른 도서관에게 빌려주거나 혹은 자료를 요구한 도서관에게 원본을 복사하여 전달하고 있으며, 최근에는 온라인을 통한 원문서비스 및 전자저널 이용서비스를 제공하여 원문 입수에 드는 시간과 비용을 절약하고 있다.

### 4) 디지털 참고질의 서비스

대부분의 도서관 및 정보센터의 온라인 사이트에서도 이메일, 전자게시판, Q&A, FAQ 등의 형태로 정보들을 안내하고 있음을 확인할 수 있었다. 도서관 이용 안내, 도서관 관련 민원 등에서부터 시작해 도서 추천, 정보자원의 검색 등에 관한 질문들이 작성되고 있으며 사서들은 질문일로부터 최대한 빠른 시일 안에 신속하고 정확한 답변을 제공하고 있다.

## 나. 맞춤형 전자정보서비스

이용자의 정보요구 특성 및 프로파일에 기반하여, 이용자들의 정보요구 및 이용 습관에 맞추어 개인화된 정보들을 가공하고 재편하여 제공하는 이용자 맞춤형정보서비스(SDI, Selective Dissemination of Information) 서비스가 이루어지고 있다.

이용자가 관심을 가지고 있는 분야의 새로운 논문, 연구 자료, 최신 기사 등을 입수한 즉시, 이용자에게 자료의 출판 소식과 원문 링크를 제공하여 필요한 정보들을 손쉽게 얻을 수 있도록 서비스하고 있으며, 대부분의 도서관 및 정보기관, 연구기관에서 기관의 특성을 반영하여 서비스를 운영하고 있다.

### 2.3.2 특화형 참고정보서비스

특화형 참고정보서비스는 기관의 특수성에 기반하여 기존의 전통적인 참고정보서비스 이외에 추가적으로 전문적인 서비스를 제공하는 경우이다. 이러한 특화형 참고정보서비스를 제공하는 정보기관은 일반적으로 기관의 특성상 ‘소장 정보자원의 종류’와 ‘이용자 유형’의 특수성을 반영하여 보다 깊이 있는 정보자원을 제공해야 하는 경우 기존의 참고정보서비스를 확대하여 심화된 서비스를 제공하고 있다. 대표적인 특화형 참고정보서비스의 제공유형 및 제공기관 현황을 살펴보면 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 특화형 참고정보서비스 운영유형

구분	서비스 유형	수행기관	이용자
연구정보 서비스	주제전문 정보검색 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>국립세종도서관, 국회법률도서관</li> <li>전문도서관 및 전문 연구기관(키프리스, 국가법령정보센터, 삼성경제연구소 등)</li> </ul>	전문
	리서치가이드	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울대학교 도서관, 연세대학교 도서관, Syracuse University, University of Michigan 등 대학도서관</li> </ul>	
	연구보고서 간행	<ul style="list-style-type: none"> <li>국회도서관, 미국의회도서관, 캐나다 의회도서관, 삼성경제연구소 등</li> </ul>	
전문 정보자원 서비스	고문헌 정보제공서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>국립중앙도서관, 영국 국립도서관, 미국 의회도서관</li> <li>한국고전번역원, 한국학중앙연구원 한국학자료센터, 등</li> </ul>	전문
	의회 및 법률 정보서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내외 주요 국회 및 의회도서관</li> <li>법원도서관, 국가법령정보센터</li> </ul>	
	전문정보서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국해양과학기술원, 국립산림과학원, 국립수목원, 국립생태원 등 전문도서관</li> <li>대통령 도서관, 국가기록원 등의 아카이브</li> <li>국내외 주요 연구소(포스코 경영연구원, 삼성경제연구소 등)</li> </ul>	

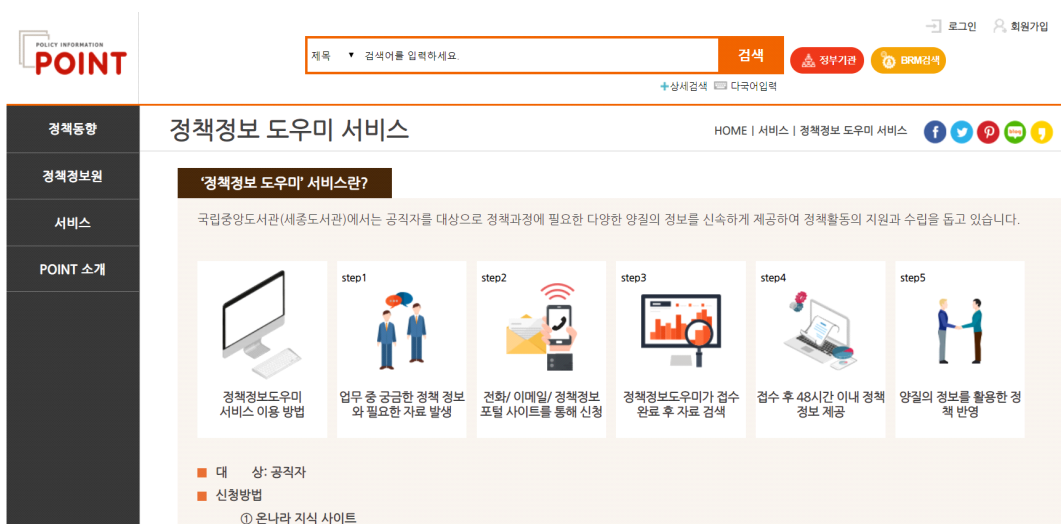
#### 가. 연구정보서비스

##### 1) 주제전문 정보검색 서비스

주로 전문도서관 및 연구 기관들을 중심으로 주제전문 사서가 연구 상담가로서 이용자가 연구 문제의 어떠한 측면에 관심이 있는지를 파악하고, 그들이 최고의 해결책에 도달할 수 있도록 최선의 연구 전략을 제공하고 있다. 일반 질의응답서

비스와는 달리 전문 연구자에 의한 조사형, 질의형 응답을 제공하는 서비스로 광범위한 정보 접근, 연구 전략 설계, 잠재적인 정보원 탐색 등 다양한 방법에 기반하여 제공되고 있다는 점이 특징이다.

전문 연구기관 외 공공도서관에서 제공하고 있는 주제전문 정보검색 서비스 사례로 국립세종도서관은 정부 및 공공기관의 정책결정권자, 정책 전문연구자 등의 공직자들을 대상으로 정책 활동에 필요한 정보를 지원하기 위하여 정책정보 전문 정보검색서비스 POINT(POLICY INFORMATION)<sup>1)</sup>를 개발하여 제공하고 있다. POINT에서는 정책을 수립하고 집행하고 평가하는 전 과정에서 필요로 하는 정책정보를 쉽게 활용할 수 있도록 체계적인 정보 검색 시스템을 제공한다. 최신 정책 동향, 정책정보 큐레이션, 정책분야별 주제가이드, 국정과제, 통계·법령·규격정보, 용어·약어사전, Web DB, 기관 웹진 등의 정보를 제공하고 있다. 또한 공직자들이 정책정보를 검색하는 도중 궁금한 정책정보나 자료들이 발생하면 ‘정책정보 도우미’ 서비스를 신청하여 주제전문 정보 검색사에게 자료 검색을 요청, 정책정보 자료, 원문 DB, 웹 DB 등을 제공받아 정책에 활용할 수 있도록 지원하고 있다.



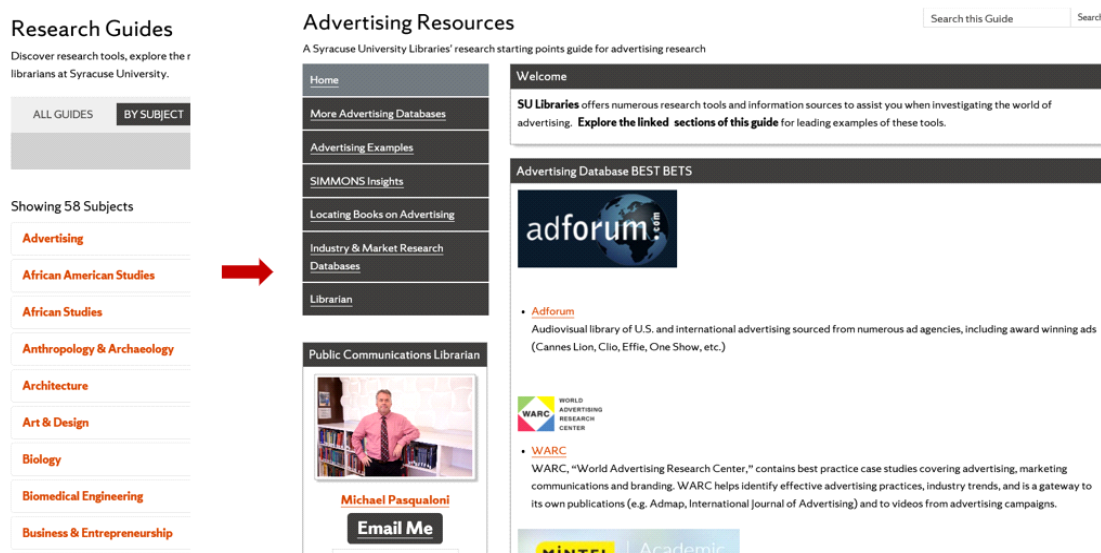
<그림 3> 국립세종도서관 POINT - 정책정보 도우미 서비스

## 2) 리서치 가이드

리서치 가이드는 특정 주제에 관한 전문적인 연구를 수행하는 연구자들을 위하여 지식과 정보의 획득을 돕고자 마련된 연구안내서비스로 다양한 주제전문 정보원과 데이터베이스들의 체계적인 리스트를 링크 방식으로 제공하고 각각의 특징을 소개하고 있다. 또한 검색 매뉴얼 함께 제공하여 연구자들의 정보탐색을 지원하고 있다.

1) POINT, <http://policy.nl.go.kr/>

대표적 사례로 시라큐스 대학교(Syracuse University)는 연구자들이 연구를 위한 도구들을 찾고 연구 과정을 탐색하며 다양한 학술 주제 및 특정 코스들에 유용한 자료를 찾는 것을 돕기 위해 리서치 가이드를 제작하여 제공하고 있다<sup>2)</sup>. 주제별, 유형별, 사서별 카테고리를 통해 총 29명의 사서들이 58개의 주제전문 리서치가이드를 제공하며, 각 과목 별로 학술연구 리서치에 필요한 데이터베이스, 케이스 스터디, 정기 간행물, 참고자료, 읽어볼만한 자료 목록, 스페셜 컬렉션, 영상자료, 역사자료, 웹자원 등을 매우 다양하고 상세하게 설명하고 있다.



<그림 4> Syracuse University – Research Guide

국내의 경우 대학도서관을 중심으로 학과별 맞춤 전담 정보서비스를 리서치 가이드 형태로 제공하고 있다. 대학의 특정 학과들을 대상으로 해당 학과관련 전문 정보를 전담하여 제공하는 정보서비스로 각종 정보원 및 정보자료들의 활용 방법에 대한 소개를 지원하고 있다. 대표적으로 서울대학교 도서관<sup>3)</sup>은 학과별 맞춤형 전담정보제공 서비스를 온라인으로 제공하고 있으며, 각 학과의 학문분야와 유사한 책, 저널, 데이터베이스, 논문, 유관 사이트 등을 링크 방식으로 제공하고 있다. 또한 연세대학교의 경우도 경영(Business) 분야, 법학(Law) 분야, 음악(Music) 분야의 학과별 리서치 가이드를 제공하고 있다<sup>4)</sup>. 각 데이터베이스에서 정확하게 어떤 정보를 찾을 수 있는지를 상세하게 묘사하고, DB 이용 가이드 및 브로슈어를 제공하고, 학문 분야 별 주요 저널을 소개하고 있으며, 학과에서 자주 쓰이는 리서치 내용을 따로 정리하여 상세한 리서치 가이드를 제공하고 있다.

2) 시라큐스 대학교, <https://researchguides.library.syr.edu/?b=s>

3) 서울대학교 리서치가이드, <http://libguide.snu.ac.kr/main>

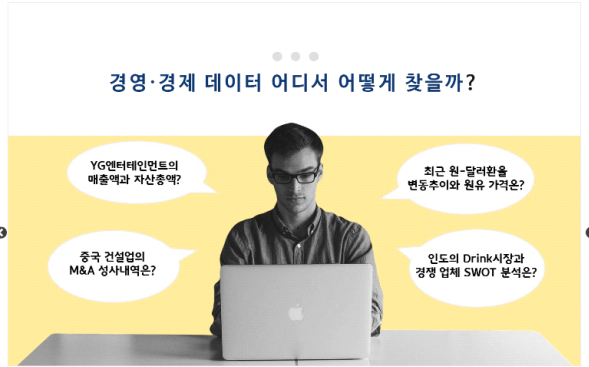
4) 연세대학교 리서치가이드, <http://yonsei.kr.libguides.com/?b=g&d=a>

Business Research Guide

Search this Guide Search

경영 리서치에 관한 모든 것

- Home
- How to find Business data
- Databases
- Journals
- Research Tip
- Sites
- Ask Us!
- Call us : 02-2123-6300
- research1@yonsei.ac.kr
- Contact us



경영DB 한눈에 보기

<그림 5> 연세대학교 학과별 리서치 가이드 - Business Research Guide

3) 연구보고서 간행

특수·전문정보를 제공하는 기관의 경우, 기관이 소유한 전문정보들을 요약하고 예측하여 종합적인 조사 결과를 연구보고서의 형태로 간행하고 있다. 각 기관의 설립목표와 취지에 맞는 연구 자료들을 포괄적인 시각에서 이론적, 실증적 분석을 한 보고서를 발간하고 있으며, 주로 전문연구기관 및 국회도서관에서 실시하고 있다.

대표적으로 국회도서관<sup>5)</sup>의 경우 1년간의 활동 내역을 수록한 ‘국회도서관 연간 보고서’, 시의성 있는 주제들의 사실정보를 종합적으로 수집 및 정리한 ‘팩트북’, 정책연구과제 용역 사업의 결과 보고서인 ‘정책연구용역 보고서’, 주요국들의 입법현안 및 제도를 다룬 ‘최신외국입법정보’, 국내 정책정보 현안을 다룬 ‘최신 정책정보 : 국내’ 등을 발행 중이다.



<그림 6> 국회도서관 발간 자료

5) 국회도서관 발간자료, <https://www.nanet.go.kr/libintroduce/etc/pubDataview.do>

## 나. 전문 정보자원 서비스

### 1) 고문헌 정보제공서비스

국립중앙도서관을 비롯하여 고문헌 정보자원을 소장하고 있는 국내 주요 한국학 전문기관에서는 학예사에 의한 고문헌 수집 및 제공 서비스, 고문헌 전시 등의 활동을 통해 고문헌 정보를 이용자에게 제공하고 있다. 이들 기관은 고문헌 및 관련 자료들을 선별하여 별도의 고문헌 서고 및 컬렉션 운영 등의 방식으로 보존, 관리하고 있으며, 고문헌 원문 이미지의 경우 디지털 컬렉션 형식으로도 서비스를 제공하고 있다.

대표적인 사례로 국립중앙도서관이 구축한 온라인 고문헌 정보 서비스인 ‘한국고전적종합목록시스템<sup>6)</sup>’을 들 수 있다. 한국고전적종합목록시스템은 한국 고전적에 대한 목록, 해제, 원문 등을 인터넷상으로 제공하기 위한 시스템으로 전국의 고전적 소장처를 연계하여 관련기관 및 담당자가 목록 데이터 접근 및 표준화된 목록DB를 용이하게 구축할 수 있도록 지원하기 위하여 개발되었다. 이 시스템은 관련 연구자들의 연구 활동을 지원하는데 유용하게 쓰이고 있고, 고서목록DB의 중복 구축을 방지하는 효과도 있어 예산 절감에도 기여하고 있다.

한국고전번역원<sup>7)</sup>은 고전 분야별 전문가들과 학계 연구자들이 참여하여 한국문집, 역사문헌, 특수고전 등을 번역하여 한국학 연구 자료들을 제공하고 있다. 또한 방대한 분량의 한국 고전문헌의 서지정보를 작성하고 주제별로 분류하여 한국고전의 활용성과 접근성을 제고하고 있다. 이와 함께 한국고전종합DB서비스를 통해 온라인을 통한 고문헌 접근을 가능하게 하였으며 고문헌 활용의 대중화를 위해 고전번역서·대중서 출간, 한문고전 자문서비스 등을 운영하고 있다. 2019년 10월부터는 ‘국가 고전번역 종합정보망’ 서비스의 실시를 통해 한문 고전번역 사업정보를 제공하거나 국내에서 간행된 고전번역서의 서지정보를 제공하는 등 고문헌을 연구하는 연구자들과 대중의 정보수요를 충족하기 위해 관련 정보들을 망라적으로 수집 및 제공하고 있다.

### 2) 의회, 법률 정보서비스

국내외의 주요 국회 및 의회도서관, 법원도서관 등에서는 전자정보 제공, 의정자료 공유, 자료 발간, 전문가 자문 등의 서비스를 제공하여 의회민주주의의 발전을 돕는 의회, 법률 정보서비스를 제공하고 있음을 확인할 수 있었다. 뿐만 아니라 연간 보고서, 정책연구용역 보고서, 최신정책정보 보고서 등 다양한 자료들을 발간하거나 관련 세미나를 개최하는 등 적극적인 정보서비스를 제공하고 있었다.

의회도서관 외 주요 법률정보제공 서비스를 제공하는 기관으로 UCLA 법학전문

6) 한국고전적종합목록시스템, <http://www.nl.go.kr/korcis/intro/intro.php>

7) 한국고전번역원, <http://www.itkc.or.kr/>

도서관(UCLA Law Library)<sup>8)</sup>의 경우 연구자들의 집중적인 연구를 위한 체계적인 참고정보서비스와 참고자료 이용실을 운영하고 있다. 참고 사서들은 이용자들이 특정한 자료의 서지사항을 찾고, 적절한 법적 출처를 식별하는 정보서비스를 제공하고 법률도서관의 정보시스템, 서비스 및 수집에 대한 일반적인 개요를 제공한다. 또한 구독하고 있는 DB와 같은 전자 자원의 사용을 위하여 적절한 연구 전략에 대해 조언한다. 참고 자료실에 참고 데스크가 있으며, 이곳에 상주하는 참고 사서들은 로스쿨 커뮤니티의 요구를 충족시키기 위한 리서치 가이드를 제공하고 있다.

### 3) 기타 전문정보서비스

국·공립 연구기관이나 정부출연연구기관 등의 전문적인 지식정보생산 기관들은 주제 분야별 전문도서관으로서의 모기관에서 생산한 자료들을 수집 및 관리하고 민·관 전문도서관들과의 협의체를 구성하는 등 전문지식정보서비스의 구심체 역할을 하고 있다. 특화된 전문분야의 정보를 다루는 전문도서관에서는 자관 정보자원의 특수성을 반영한 전문정보서비스를 제공하고 있음을 확인할 수 있었다.

## 2.3.3 협력형 참고정보서비스 운영현황

<표 3> 협력형 참고정보서비스 운영유형

구분	서비스 유형	서비스 명칭·수행기관	이용자
협력형 디지털 참고정보 서비스	협력형 디지털 참고정보서비스 (CDRS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (한국) 사서에게 물어보세요</li> <li>• (핀란드) Ask a librarian</li> <li>• (미국) Ask us!, Answerland, Askaway, ask a librarian,</li> <li>• (덴마크) biblioteksvagten</li> </ul>	일반, 전문
통합 정보체계 구축	통합 서지목록 구축 및 데이터 표준형식 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국립중앙도서관, 일본 국립정보화연구소 NII(National Institute of Informatics)</li> </ul>	전문, 특수
	통합 연구정보포털 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가정책연구포털(NKIS), 국가과학기술지식정보서비스(NTIS), 주요 연구 정보제공기관 및 연구소</li> <li>• 독일 공공도서관</li> </ul>	전문, 특수

협력형 참고정보서비스는 도서관 및 유관 정보기관들의 협력에 기반하여 이용자의 참고질의에 대한 응답을 제공하는 경우이다. 최근에는 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS)를 통해 여러 기관들이 협력적으로 이용자의 질문에 대한 답변을 제공하며

8) UCLA 법학전문도서관 <https://law.ucla.edu/library/about/>

그들의 정보요구를 해결하고자 노력하고 있음을 확인할 수 있었다. 대표적인 협력형 참고정보서비스의 제공 유형 및 제공기관들을 살펴보면 <표 3>과 같다.

#### 가. CDRS

개별 도서관에 국한된 디지털 참고서비스의 한계를 극복하고자 다수의 도서관이 참여하는 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS, Collaborative Digital Reference Service)가 세계 주요 도서관에서 제공되고 있다. 영국의 “People’s Network”, 덴마크의 “Biblioteksvagten”, 호주의 “AskNow”, 핀란드의 “Ask a librarian”, 미국의 “MadSci Network”, “QuestionPoint” 가 대표적이며, 국내의 경우 “사서에게 물어보세요”가 국립중앙도서관 주도로 운영되고 있다.

‘사서에게 물어보세요’의 경우 참여 단위도서관 홈페이지를 통한 이용자 질의로부터 서비스가 시작되며 단위도서관에서 답변 미해결 시 지역대표도서관, 국립중앙도서관 순으로 질문이 이첩되어 답변을 제공하고 있다. 외국의 경우 협력 도서관의 지원 하에 이메일, 전화, 채팅, 방문상담 등 다양한 방법을 통해 이용자의 정보요구에 대한 응답을 시도하고 있다.

#### 나. 통합 정보체계 구축

##### 1) 통합 서지목록 구축 및 데이터 표준형식 개발

국내외 주요 국가도서관에서는 통합 서지목록 구축을 통해 국가지식의 표준화 및 체계화를 기획하고 있다. 국립중앙도서관의 경우 국가종합서지목록, 고전적 종합목록, 국가문화유산 통합 서지데이터베이스 구축 등의 정보제공 서비스를 제공하고 있으며, 이 밖에 일본 국립정보화연구소 NII(National Institute of Informatics)<sup>9)</sup> 또한 종합 서지목록 관리, 데이터 공유를 위한 기반 구축(ERDB) 업무를 수행하고 있다.

##### 2) 통합 연구정보 포털 구축

국내외 주요 연구기관에서는 연구기관 및 관련 정보제공기관이 서로 협력하여 각 기관들이 소장 및 발간하는 정보자료들을 한 곳에서 통합적으로 볼 수 있는 연구포털을 구축, 플랫폼 형태로 온라인 서비스를 제공하고 있다.

대표적으로 국가정책 연구포털(NKIS, National Knowledge Information System)<sup>10)</sup>은 인문사회연구회와 소관 정부출연 연구기관들의 연구 성과물을 한 곳에서 검색하여 활용할 수 있는 디지털 서비스 시스템으로 다양한 연구기록물들을 한 곳에서 통합 검색할 수 있고 연구 성과들도 알아볼 수 있도록 지원하고 있다. 또한 내 서

9) 일본 국립정보화연구소, <https://www.nii.ac.jp/service/>

10) NKIS, <https://www.nkis.re.kr:4445/main.do>



재(My page) 기능을 통해 개인화된 서비스도 제공한다. 최근에는 트위터와 페이스북 등의 소셜네트워크 서비스(SNS)와의 연계를 통해 접근성을 높임으로써 국책연구기관의 연구성과물에 대한 길잡이 역할을 하고 있다.

<그림 7> NKIS의 통합 검색지원

### 2.3.4 기타 참고정보서비스 운영현황

최신기술의 도입과 정보자원의 전문화, 다양화 등으로 인해 기존의 참고정보서비스를 보다 발전된 형태로, 전문적으로 지원하기 위한 노력이 진행되고 있다. 새롭게 시도되고 있는 참고정보서비스의 유형 및 수행기관을 정리하면 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 기타 참고정보서비스 운영유형

구분	서비스 유형	수행기관	이용자
전문가 연계 정보서비스	멘토링 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>국회도서관(휴먼네트워크서비스), 국립세종도서관, 한국전문도서관협회 KSLA, ALA의 ACRL</li> </ul>	전문, 일반
교육 프로그램	특수 이용자 지원 정보교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>국회도서관, 미국국회도서관, 일본국회도서관, 캐나다의회도서관, 연세대학교 의학도서관</li> </ul>	특수, 전문
	주제전문가 양성교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울대학교 도서관, 삼성경제연구소, 한국의학도서관협회, 전국대학법학도서관협회</li> </ul>	
챗봇기반 서비스	인공지능 챗봇 기반 24시간 정보서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANTswers, 연세대학교 특수리, 국립중앙도서관 LODi</li> </ul>	전체

## 가. 전문가 연계 정보서비스

이용자의 정보요구에 대한 보다 전문적인 서비스 제공을 위하여 전문가와 이용자 간의 연계를 통해 전문정보 요구에 대한 응답을 지원하는 전문가 연계 정보서비스가 시도되고 있다. 전문가 연계 정보서비스는 사서(도서관)의 역량만으로 전문적인 학술정보에 응답하기 어려운 경우, 해당분야 전문가를 이용자에게 연결하여 이용자와 전문가가 직접적인 커뮤니케이션을 통해 정보를 교류하는 서비스로 국내에서는 국립세종도서관과 국회도서관에서 기획·시도된 사례가 대표적이다.

국회도서관 휴먼 네트워크 서비스<sup>11)</sup>는 휴먼네트워크에 등록된 국회의원 및 전문가들이 자발적으로 참여하여 상호 인적정보를 공유할 수 있는 서비스이다. 정책과 법률에 대해 소통 하며, 정책을 제안할 수 있는 개방, 참여, 공유 기반의 정보서비스를 제공하고 있다. 주제 전문가 POOL에서 그들과의 연락 접점을 찾을 수 있는 ‘휴먼찾기’, ‘대화하기’ 기능, 직접 정책을 제안할 수 있는 ‘정책제안’ 기능, 각 주제 전문가의 서평을 볼 수 있는 ‘소식나눔’ 기능 등이 있다.

## 나. 교육 프로그램

일반적으로 도서관에서는 이용자들의 정보활용능력 향상을 위해 교육프로그램을 운영하고 있다. 교육프로그램은 일반 이용자들을 대상으로 전통적인 도서관에서 진행되던 도서관 이용교육(Library Instruction)의 발전된 형태로 도서관 시설 이용교육, 도서관자료 및 서지자료 이용교육, 디지털 도서관 리터러시 교육, 정보 윤리 및 보안에 관한 교육 등이 이루어지고 있으며, 최근에는 이러한 교육프로그램이 이용자의 특수성을 반영하여 보다 전문화된 형태로 진행되고 있다.

### 1) 특수 이용자 지원 정보교육

보편적이고 일반적인 모든 이용자들을 대상으로 하는 정보활용교육보다 교육의 전문성을 높여 국회의원, 의사, 법조인 등 전문가들을 위한 전문정보활용 교육이 수행되고 있다. 전문 이용자의 정보이용을 지원하기 위해 사서가 도서관 이용 오리엔테이션, 특정 주제 전공의 정보검색 특별 교육이 실시하고 있으며, 전문적인 정보검색 테크닉이 필요한 전문가들에게 정보탐색 매커니즘을 설명하고 참고정보 사이트나 참고도구의 이용방법 등을 소개하는 방식으로 이루어지고 있다.

대표적으로 연세대학교 의학도서관<sup>12)</sup>의 경우 연세의료원 교직원, 신촌 의과대학/치과대학/간호대학/보건대학원의 재학생들을 대상으로 교육프로그램을 운영하고 있다. 생명과학 및 생물의학 주제 데이터베이스인 PubMed 이용 교육을 기초, 초급, 활용 반으로 운영하여 단계별 체계적인 DB 이용 교육을 실시하고 있으며, Web of Science를 이용한 논문 검색 및 인용/분석정보 확인 교육, SCI/SCIE 등재 학술지 검색

11) 국회도서관 휴먼네트워크, <http://hn.nanet.go.kr/>

12) 연세대학교 의학도서관, <https://ymlib.yonsei.ac.kr/>

색 교육, Journal Citation Reports(JCR)의 Impact Factor 검색 교육, Impact Factor 기준 주제별 상위 학술지 검색 교육을 통해 의학 자료 전문 검색 및 이용 교육을 실시하고 있다. 이 밖에도 EndNote 이용교육, 근거문헌 검색 교육, 연구 및 표절 윤리 교육, 출판 윤리 교육 등을 통해 체계적인 논문 작성법 교육도 실시하고 있다.

## 2) 주제전문가(사서) 양성교육

보다 전문적인 정보제공을 위하여 사서실무자들의 역량을 강화하기 위한 교육이 수행되고 있다. 소속 기관의 특수성을 반영하여 내부 인력 및 외부 대상자들을 대상으로 전문인력 양성을 위한 교육이 진행되고 있으며, 각 워크숍 및 특강 형식으로 이루어지고 있었다.

대표적으로 한국의학도서관협회<sup>13)</sup>는 의학정보를 체계적으로 관리하고 전문적으로 조사·연구하며, 의학 자료의 교환 및 의학 주제전문사서의 자질을 향상시키기 위하여 한국의학도서관협회지 발간, 학술대회 개최, 유관 컨소시엄 참가, 정기총회 및 워크숍 개최, 의학용어 강좌 운영, MEDLIS 이용 교육, 의학사서자격제도 운영, 연구프로젝트 지원 등 다양한 방식으로 의학 주제전문가를 양성하고 있다.

전국대학법학도서관협의회<sup>14)</sup>의 경우 전국 대학교의 법학교육 및 연구를 지원하고 법학도서관 상호간의 협력체계를 구축하기 위하여 세미나 개최, 워크숍 운영, 법률정보조사 교육, DB 구독, 법학 주제가이드 공유 등 다양한 방식으로 법학 주제전문가를 양성하고 있다.

## 다. 챗봇 기반 서비스

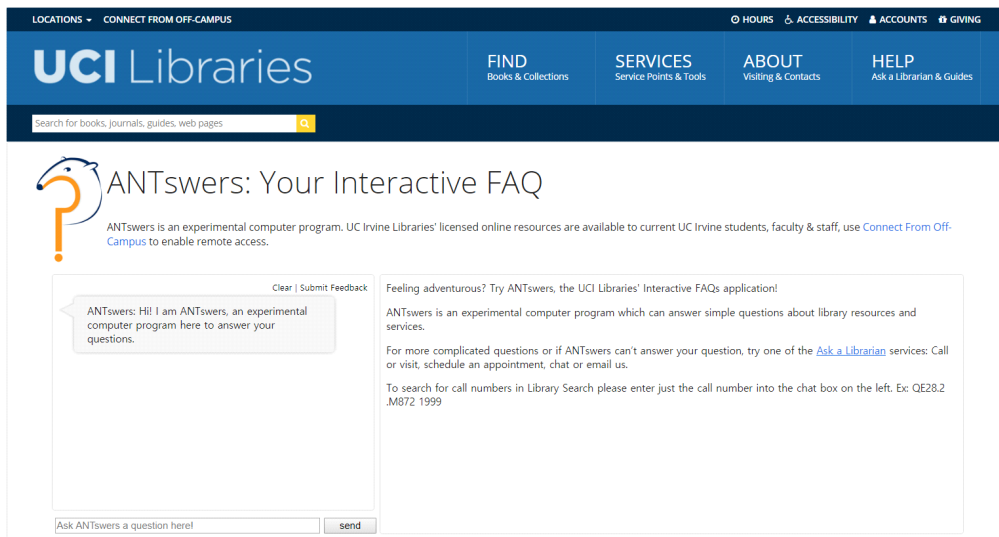
이용자들의 정보질의를 수집, 종합, 분석하여 이해하고 그에 알맞은 대답을 제공하는 인공지능 에이전트 챗봇이 국내외 도서관계에 시도되고 있다. 도서관 시설 이용 문의, 도서관 서비스 이용 문의, 저자 및 자료와 관련된 질문에는 높은 정확률로 정보를 제공하는 것으로 확인되었으며 대표적으로 다양한 형태로 온·오프 도서관 환경에서 적용되고 있다.

대표적으로 2014 년에 출시 된 ANTswers는 UC Irvine Libraries에 대한 질문에 답변할 수 있는 실험용 챗봇으로 간단하고 짧은 질문으로 ANTswers와의 대화를 통해 정보를 제공하고 있다<sup>15)</sup>. ANTswers는 도서관 이용자들이 도서관 자원 및 서비스에 관한 간단한 질문에 응답할 수 있도록 개발되었기 때문에 복잡한 질문에 대한 응답을 제공하기 위하여 도서관 직원은 ANTswers 로그를 모니터링하고 사용하여 서비스를 지속적으로 개선하고 하고 있다.

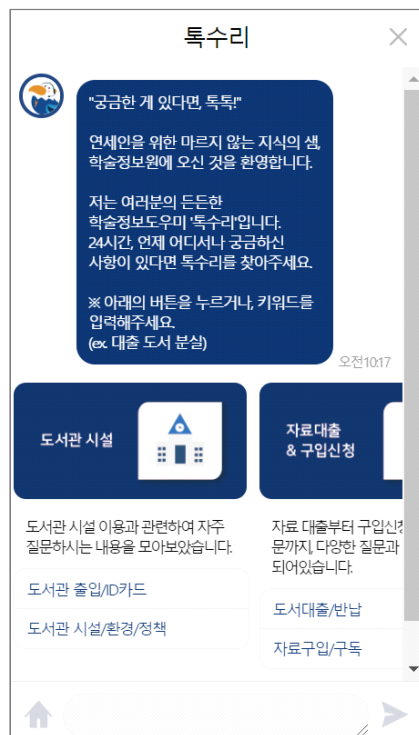
13) 한국 의학도서관협회, <http://www.kmla.or.kr/>

14) 전국대학법학도서관협의회, <http://klla.org/>

15) ANTswers, <https://www.lib.uci.edu/answers>



<그림 8> ANTSwers



<그림 9> 연세대학교 톡수리 서비스 제공 사례

국내의 경우 연세대학교 학술정보관 홈페이지의 ‘톡수리’는 24시간 정보 안내 서비스를 제공하고 있다. 클릭 또는 키워드 입력방식을 통해 이용자 질의에 대한 응답을 제공하고 있으며 도서관 시설, 자료대출 및 구입신청, 학술정보 서비스, 소장자료 이용, 학위논문 이용, 교내 주요전화 등의 정보를 제공하고 있다<sup>16)</sup>.

16) 연세대학교 공식블로그, <https://blog.naver.com/yonseiblog/221551300485>

## 2.4 참고정보서비스 모형 및 가이드라인

### 2.4.1 참고정보서비스 모형

#### 가. 전통적 참고정보서비스 모형

20세기 후반 도서관의 핵심 기능을 담당하기 시작한 참고정보서비스는 역동적으로 변화하는 정보환경에 따라 이용자의 요구에 맞는 정보 콘텐츠를 전달하기 위해 다양한 모형으로 제시되어 왔다. Tyckoson(2001)은 전통적 참고정보서비스 모형의 유형을 Traditional Reference Model, Teaching-Library Model, Tiered Reference Model, Virtual Reference Service Model 등으로 구분하여 설명하였다. Agosto 외(2011)도 전통적 참고정보서비스의 유형을 Tyckoson과 전반적으로 비슷하게 분류하였으나, Call Center Model과 같은 유형에 대한 분류는 견해의 차이를 보였다.

##### 1) Traditional Reference Model

이용자에게 정확하고 권위 있는 정보 제공을 강조하는 모형으로 진보/최대 모형(Liberal/Maximum Model)이라고도 불린다. 사서는 주로 데스크에서 이용자의 질문에 답하고 도서를 추천하는 역할을 담당한다(Tyckoson 2001). 사서는 이용자를 교육하는 것보다는 정확하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 것에 초점을 둔다(Agosto et al. 2011).

##### 2) Teaching-Library Model

이용자가 도서관을 독립적으로 사용하도록 교육하는 보수/최소 모형(Conservative/Minimum Model) 중 하나이다. 전통적 모형과 반대되는 개념으로 사서는 개별 이용자의 질문에 답을 직접 제시하기보다는 연구 과정에 도움이 되는 지시(Instruction)를 제공하는 데 중점을 둔다. 이 모형은 사실적 지식과 연구 과정에 대한 교육적 측면에 높은 가치를 두고 있다. 사서는 참고정보서비스 데스크가 아니라 이용자와 함께 교실과 같은 교육 환경에서 직접 서비스하기도 한다(Tyckoson 2001).

##### 3) Tiered Reference Model

Brandeis Model이 대표적인 계층화(Tiered) 모형으로, 이후에 많은 변형 모형이 생겨났다. 간단한 질의응답은 지원인력(직원)이나 학생들이 서비스하고, 심층적인 연구 질문은 참고정보서비스 사서가 담당함으로써, 주제 전문성과 리서치 기술을 잘 활용할 수 있게 해주는 것이 이 모형의 목표이다. Tiered Reference Model은 사서가 이용자와 더 많은 시간을 보낼 수 있도록 하는 것이 주요 목적이다. 이 모형에서는 정확성, 권위, 철저함을 강조한다(Tyckoson 2001). 계층적 구조의 참고정

보서서비스는 하나의 참고정보서비스 데스크에서만 서비스하는 것이 아니라 둘 이상의 서비스 접근점으로 확대될 수 있는 특징이 있다(Agosto et al. 2011).

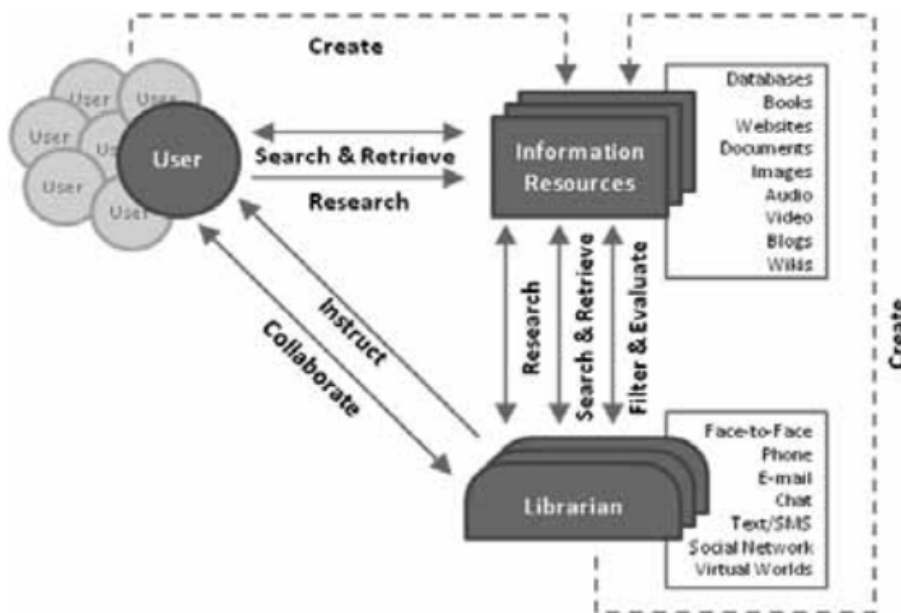
#### 4) Virtual Reference Service Model

Virtual Reference Service Model은 이용자가 물리적으로 도서관 내에 없는 경우를 위해 설계되었다. Virtual은 Digital과 Online을 포괄하는 개념이다. Virtual Reference Service는 전자메일, 채팅, 콜센터 기반의 소프트웨어 등 다양한 방식으로 제공될 수 있다. 이 모델은 접근성, 정확성, 적시성을 중시하여 주야간 구별 없이 언제 어디서든지 서비스를 제공하는 경우도 존재한다. 참고정보서비스의 교육적 측면보다 답변을 제공하는 것 자체에 초점을 두고 있다(Tyckoson 2001).

#### 5) Call Center Model

자주 방문하는 사람들의 목록, 자주 묻는 질문과 대답, 특정 상황을 위해 작성된 스크립트 등을 미리 준비해둔 컴퓨터 데이터베이스를 활용하여 서비스하는 모형으로, Virtual Reference Service Model의 일부로 보는 견해도 존재한다. 이 모델은 사서의 효율성을 높이고, 답변에 드는 비용 절감 효과를 기대할 수 있다(Agosto et al. 2011).

### 나. 참고정보서비스 모형의 변화



<그림 10> A Model of the Reference Process(Agosto et al. 2011)

참고정보서비스 모형은 서비스 과정과 상호작용을 강조하는 방향으로 변화하고 있다. <그림 10>은 Agosto 외(2011)가 제안한 Reference Process Model을 나타낸다. 모형에 따르면 참고정보서비스 사서 및 이용자 모두가 정보 검색자(Seeker), 정보 수신자(Receiver), 정보 생산자(Creator)의 역할을 수행하기 때문에 상호작용적이고 협력적인 참고정보서비스가 가능하다. Reference Process Model에서 이용 가능한 정보원(Information resources)은 도서, 웹사이트, 동영상, 블로그 등 다양한데, 이용자가 블로그에서 개발한 콘텐츠나 기타 소셜 미디어 플랫폼에서 개발한 것도 포함한다. <그림 10>에서 이용자와 정보자원을 연결하는 “Create” 를 나타내는 점선은 참고정보서비스 과정이 이루어지는 동안에도 이용자가 서비스 과정의 외부에서는 정보 자원의 제작자가 될 수 있다는 것을 보여준다. 사서와 정보자원을 연결하는 “Create” 점선도 이용자와 마찬가지로 사서도 외부에서 정보 자원의 제작자가 될 수 있다는 것을 보여준다. 과거와는 달리 이용자의 정보 자원 접근성이 좋아졌기 때문에 이용자는 사서에게 정보를 단순히 찾아주는 것 이상으로 필터링과 자료선정 능력을 기대하게 되었다. 사서는 이용자에게 답변할 때 <그림 10>의 우측 하단에 있는 상자와 같이 대면 서비스, 전화 외에도 전자메일, 채팅, SNS 등 다양한 커뮤니케이션 방식을 이용할 수 있다. “Research” 를 나타내는 화살표는 질문의 유형이 점점 복잡해지고 있기 때문에 이용자와 사서 모두 상호작용을 통해 더 깊은 수준의 연구가 필요함을 보여준다.

이 모형을 통해서 현대의 참고정보서비스 모형은 사서의 답변 제공이나 교육적 측면을 강조하는 단방향 중심의 전통적 참고정보서비스 모형을 탈피하여 이용자와 사서의 상호작용이 중요시하는 모형으로 변화하고 있음을 알 수 있다.

Tyckoson(2001)은 바람직한 참고정보서비스 모형은 커뮤니티 가치를 반영하는 모형이라고 보았다. 시간이 흐르면 커뮤니티가 변하고, 도서관도 변하고, 이에 따라 참고정보서비스 모형도 변하게 된다. 그러므로 개별 도서관에 대한 최상의 서비스 모형은 혁명처럼 완전히 새롭게 제안될 것이 아니라 진화 과정과 같이 시간에 흐름에 따라 점진적으로 변화하는 방식으로 제안되어야 한다고 주장하였다.

## 2.4.2 참고정보서비스 가이드라인

체계적이고 효율적인 참고정보서비스를 제공하기 위해 일찍이 국외에서는 가이드라인을 개발 및 배포하여 활용하고 있다. 미국도서관협회(American Library Association, ALA)에서는 ‘RUSA 행동 성과 향상을 위한 가이드라인(1996)’ 발행을 시작으로 다양한 연구를 통해 참고정보서비스 가이드라인을 개발해왔다. 이와 더불어 많이 활용되는 국제도서관협회연맹(International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)의 ‘디지털 참고정보서비스 가이드라인(2002)’은 국제적으로 디지털 참고정보 우수 사례를 홍보하고 전 세계 도서관 사서 커뮤니티에 다양한 전통에서 몇 가지 공통된 표준을 만드는 것을 목적으로 하였다. 추

가적으로 호주 도서관 및 정보 협회(Australian Library and Information Association, ALIA)는 ‘호주 공공도서관 가이드라인, 기준, 결과 측정(2012)’을 발행하여 현대 공공 도서관의 역할과 기대를 반영하고 호주 내의 8개 주와 영역에서 서로 다른 상황을 인식하는 공공 도서관에 대한 국립 표준 및 가이드라인을 확립하였다.

### 가. The Reference and User Services Association(RUSA)

- RUSA는 미국도서관협회(ALA)의 산하 조직으로 <표 5>와 같이 참고정보서비스 가이드라인을 크게 8가지 주제로 분류하였다.

<표 5> RUSA 주제별 가이드라인

Guidelines by Topic	
Collection Development	장서개발
Electronic Services	전자/가상 서비스
Financial Literacy Education in Libraries	도서관의 재정활용능력 교육
Genealogy, History	족보학, 역사학
Information Literacy	정보활용능력
Interlibrary Loan	상호대차
Reference/Information Services	참고정보서비스
User Populations	이용자 계층

- Reference/Information Services(참고정보서비스)주제의 세부 가이드라인은 ‘참고정보서비스 전반’ 및 ‘주제전문분야’ 두 항목으로 나뉜다.
- 참고정보서비스 전반에 관한 세부 가이드라인으로는 ‘참고정보서비스 제공자의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인’, ‘협력형 참고정보서비스 가이드라인’, ‘참고사서의 전문 역량 가이드라인’이 있다.
- 주제전문분야 참고정보서비스에 관한 세부 가이드라인으로는 ‘비즈니스 정보 응대를 위한 가이드라인’, ‘건강 의료정보 참고정보서비스 가이드라인’이 있다.
- <표 6>과 같이 2006~2017년까지 참고정보서비스에 대한 각 주제별 세부 가이드라인은 지속적으로 개발되어 왔고, 앞으로도 계속 추가될 계획이다.



〈표 6〉 참고정보서비스 주제 분야 가이드라인

Reference/Information Services 주제 세부 가이드라인
<b>New Definition of Reference(2008)</b> 새로운 참고정보서비스의 정의
<b>Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers(2013)</b> 참고정보서비스 제공자의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인
<b>Guidelines for Business Information Responses(2013)</b> 비즈니스 정보 응대에 관한 가이드라인
<b>Guidelines for Cooperative Reference Services(2006)</b> 협력형 참고정보서비스 가이드라인
<b>Health and Medical Reference Guidelines(2015)</b> 건강 의료정보 참고정보서비스 가이드라인
<b>Professional Competencies for Reference and User Services Librarians(2017)</b> 참고사서의 전문 역량 가이드라인

1) Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers(2013) - 참고정보서비스 제공자의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인

- 가이드라인 연구진은 이용자에게 관찰된 사서의 긍정적 혹은 부정적 행동이 서비스의 성공과 실패를 가르는 중요한 요인이 된다고 인식한다.
- 참고정보서비스에 대한 이용자의 긍정적인 반응을 유도할 수 있도록 사서의 행동 지침을 가이드라인으로 개발했다.
- 가시성/접근성(Visibility/Approachability), 흥미/관심(Interest), 경청/질문(Listening /Inquiring), 검색(Searching), 후속 서비스(Follow-up) 등 직접 관찰될 수 있는 여러 행동 속성 항목별로 일반(General), 대면(In Person), 원격(Remote) 상황에 대한 세부 지침을 제시한다.
  - 일반: 대면 및 원격 면담을 포함한 모든 유형의 참고정보 상호작용이 적용될 수 있는 지침이다.
  - 대면: 면대면 접촉을 구체화한 지침으로써 비디오 트랜잭션은 “대면”으로 간주된다.
  - 원격: 기존 시각 및 비언어적 단서가 존재하지 않는 참고면담을 구체화한 지침으로써 전화, 가상, 문자 기반(전자메일, 채팅, 문자메시지, IM(Instant Messaging) 및 인터넷 기반 음성 전용 트랜잭션은 원격으로 간주된다.

○ 가시성/접근성(Visibility/Approachability)

성공적인 참고 트랜잭션을 위해, 참고 사서에게 접근할 수 있어야 하고, 사서의 초기 대응은 전반적 대화 분위기와 상호작용의 깊이 및 정도에 영향을 준다.

① 일반

- 가시성을 높이기 위해 위치, 시간, 가용성을 나타내는 적절한 표지판을 활용한다.
- 질문과 서비스의 우선순위를 식별하는 질문 분류 체계를 채택한다.
- 단, 다른 이용자들이 서비스를 기다리고 있음을 인식한다.

② 대면

- 때때로 도움을 제공하는 참고봉사 혹은 공공 영역을 살펴보며, 도움이 필요한 이용자에게 아래와 같은 질문으로 접근한다.
- “필요한 것을 찾고 계시나요?”, “무엇을 도와드릴까요?”, “조사는 어떻게 되고 있나요?”
- 이용자가 조사 초기 단계를 시작하면, 다른 이용자들에게 이동하되, 진행 상황을 다시 확인한다.

③ 원격

- 중요하면서도 이해하기 쉬운 조언을 제공하면서, 요청을 적시에 응답한다.

○ 흥미/관심(Interest)

성공적인 사서는 참고 트랜잭션에서 객관적이고 비판단적인 관심을 보여준다. 문의에 높은 관심을 나타내는 사서들은 이용자들 사이에서 높은 만족도가 나타날 것이다.

① 일반

- 이용자와 그들의 정보 요구에 완전히 집중한다.

② 대면

- 말하고 들을 때 이용자를 마주보고, 고개를 끄덕이며, 짧게 설명을 해주거나 추가적 질문을 묻는 등 이용자의 요구에 대한 이해를 표시한다.

③ 원격

- 관심을 보이면서 동시에 이용자가 질문을 계속 할 수 있고, 답변이 곧 될 것이라는 확신을 주기 위해 이용자와 온라인 혹은 음성 연락을 유지한다.

○ 경청/질문(Listening/Inquiring)

효과적인 경청과 질문 기술은 긍정적 상호작용을 위해 필수적이다.

① 일반

- 의사소통을 잘 하기 위해 수용적이고, 친절하며, 이용자와 업무의 성격에 적절한 음성 또는 문자를 사용하되, 혼란스러운 용어를 명확하게 하고, 전문 용어는 피한다.
- 답변하기 전에 이용자가 정보 요구를 충분히 설명하여 연구 목표나 목적을 파악하고, 정확한 이해를 위해 확인을 요청한다.
- 추가 정보와 요청을 확장하도록 아래와 같은 개방형 질문을 사용한다.
- “주제에 대해 좀 더 말씀해주시겠어요?”, “추가적인 정보를 말씀해 주실 수 있나요?”, “얼마나 많은 정보가 필요하시나요?”
- 검색 쿼리를 구체화하기 위해 아래와 같은 폐쇄형 질문을 사용한다.
- “지금까지 어떤 것을 찾아보셨나요?”, “어떤 종류의 정보원이 필요하신가요?”, “책이나 기사(논문)가 필요하신가요?”, “최신정보가 필요하신가요 아니면 과거 역사적 정보가 필요하신가요?”
- 객관성을 유지하고, 질문 주제나 성격에 대한 가치 판단을 개입시키지 않으며, 이용자 사생활 존중과 기밀을 유지한다.

② 원격

- 참고면담 동안 이용자 개인정보를 침해하지 않으면서 요구에 필요한 만큼의 정보를 수집하는 기술을 사용한다.

○ 검색(조사, 탐색)(Searching)

조사 과정은 행위와 정확성이 교차하는 트랜잭션 영역으로, 정확한 결과로 이끄는 검색은 사서의 행동에 달려있다.

① 일반

- 효과적 검색자로서 사서는 이용자가 무엇을 시도했는지 파악하고, 그들이 생각을 전달하도록 장려한다.
- 원하는 정보와 가장 연관된 검색어를 선택하고, 철자 및 기타 발생 가능한 오류를 확인하며, 질문과 관련 가능성이 가장 높은 정보원을 파악한다.
- 이용자에게 검색 전략이나 정보원 사용방법을 설명하고, 협력하여 결과를 평가한다.
- 만약 조사가 성공적이지 못했을 때 다른 정보원을 찾아보되, 이용자가 할당한 시간 내에서 검색하도록 노력한다.

② 대면

- 이용자가 스스로하기를 선호하는 것이 아니라면, 최소한 검색 과정의 초기 단계의 조사에 이용자를 참여시킨다.

③ 원격

- 정보 자원을 통해 이용자에게 안내할 수 있는 적절한 기술을 사용한다.

○ 후속 서비스(Follow-up)

조사 결과로 이용자의 만족여부를 판단하거나 다른 정보원을 추천하는 등의 책임을 가진다.

① 일반

- 완벽하게 답변이 되었는지 묻고, 추가적인 주제 전문지식이 필요하다면, 다른 사서들 혹은 해당 분야 전문가들과 함께 논의하거나, 다른 정보원 혹은 기관을 추천한다.
- 이용자가 더 궁금한 사항이 있을 경우 아래와 같은 안내로 재방문을 권유하고, 계속적 연구가 필요하다면 개별 연구 일정을 정한다.
- “만일 귀하께서 원하는 것을 찾을 수 없어 다시 돌아오시면, 다른 방법을 시도해보겠습니다.”
- 참고면담을 조기에 마치지 않도록 주의한다.

② 대면

- 때때로 추가적 도움을 제공하면서 참고봉사 혹은 공공 영역을 살펴보며 다닌다.

③ 원격

- 이용자가 더 질문이 있을 경우 아래와 같은 설명으로 다시 도서관에 연락하도록 권장한다.
- “만약 추가적인 정보가 필요할 경우, 다시 연락주시면 다른 방법을 시도하겠습니다.”

○ 종합 분석

위의 내용을 전반적으로 종합해보면 <표 7>과 같다.

<표 7> 일반·대면·원격 참고정보서비스 항목별 종합 분석

가이드라인 항목	일반(General)	대면(In person)	원격(Remote)
Visibility/ Approachability (가시성/접근성)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사서는 가시성이 높은 실제 또는 가상공간 위치에 있어야 함(도서관, 외부 장소, 도서관 웹사이트)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도움이 필요한 이용자에게 접근하여 구두로 질문 할 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 요청을 적시에 응답함</li> </ul>
Interest (흥미/관심)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성공적인 사서는 객관적이고 비판단적 관심을 보여줌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고개를 끄덕이거나, 짧게 설명을 해주는 등 이용자 요구에 대한 이해 표시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 질문은 계속 가능하며, 답변이 곧 될 것이라는 확신을 주기 위한 정기적 연락 유지</li> </ul>
Listening/ Inquiring (경청/질문)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 효과적인 경청과 질문 기술은 긍정적 상호작용을 위해 필수적임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자가 자신의 단어로 정보 요구를 충분히 설명하도록 함</li> <li>• 요청 확장을 위한 개방형 질문 사용</li> <li>• 검색 쿼리 구체화를 위한 폐쇄형 질문 사용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자 개인정보를 침해하지 않으면서 요구에 필요한 만큼 정보를 수집할 수 있는 기술사용</li> </ul>
Searching (검색)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행위와 정확성이 교차하는 트랜잭션</li> <li>• 이용자와 협력하여 결과 평가, 검색어 수정, 조사가 성공적이지 못했을 땐 다른 정보원 찾기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최소한 검색 과정 초기 단계 조사 시 이용자의 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 자원을 통해 이용자에게 안내할 수 있는 적절한 기술사용</li> </ul>
Follow-up (후속서비스)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사 결과로 이용자 만족을 판단</li> <li>• 지역 도서관을 통해 이용할 수 없는 자료 및 기타 정보원을 추천해줌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 추가적 도움을 제공하고자 안내 참고봉사 혹은 공공 영역을 살펴보며 다님</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 더 질문이 있을 경우 다시 도서관에 연락하도록 권장</li> </ul>

## 2) Guidelines for Business Information Responses(2013) - 비즈니스 정보 응대에 관한 가이드라인

- 참고 사서가 비즈니스 정보 문의 해결을 필요로 하는 이용자를 도와줄 수 있도록 설계되었다.
- 참고정보의 정의, 정보서비스를 위한 지침과 가상 참고봉사 구현 및 유지 관리 지침을 포함하여 기타 참고봉사와 이용자 서비스 협회 출판물을 개선함으로써 비즈니스 정보 답변과 관련된 정보서비스 직원의 역할, 정보원, 비대면 이용자를 위한 정보서비스 답변, 윤리 및 저작권의 쟁점을 해결한다.
- 정보서비스 직원의 역할(Role of the Information Services Staff)

정보서비스 직원이 일상 비즈니스 정보 요구 충족을 위해 적절한 지식과 준비를 갖췄는지, 적절한 답변 교육을 받고, 추가 설명과 비교를 위한 대체 정보원을 알고 있는지 확인한다. 주제별 최신 자료를 유지하고, 직원의 역량 이상의 질문을 하도록 권장하며, 전문 정보 제공에 관한 서면 정책을 개발하고, 면책 조항의 경우 정보 전문가의 역할이 특정 비즈니스 자문이나 조언이 아닌 추천 및 연구 안내를 제공하는 것임을 확실히 해야 한다. 이용자가 관심 있는 정보를 독립적이고 효과적으로 찾고 접근할 수 있는 정보원 활용 교육을 제공한다.
- ① 조언(Advice)
  - 이용자에게 적절한 매체나 포맷 확인을 포함한 정보원 내용의 이점과 차이점에 대해 조언하고, 도서관 자료에 대해 추천한다.
- ② 기밀성(Confidentiality)
  - 이용자가 정보 질의로 도움을 찾을 때를 제외하고 질의 의논을 삼가 이용자의 개인정보를 존중하고, 외부 도움을 구하기 전에 이용자에게 허락을 구하며, 이용자 이름은 동의 없이 절대 언급하지 않는다.
- ③ 요령(Tact)
  - 문의를 다룰 때 이용자에게 불편함을 최소화하고, 공정하며 비판단적이어야 한다.
- 정보원(Sources)

이용자에게 도서관의 사명, 저작권, 라이선스 계약 한도 내에서 도서관 장서를 활용할 수 있는 완전한 권한을 부여한다. 이용자가 필요로 하는 정보원은 외부 정보원에 접근하는 것 뿐 아니라 관내 인쇄 및 비인쇄 장서도 포함될 수 있고, 정보원을 파악, 접근, 사용, 평가할 수 있는 보조 자료도 제공한다.

① 정보원의 적시성(Currency of Sources)

- 도서관 주요 이용자의 요구, 도서관 자료 예산, 장서 개발 정책의 한계 내에서 가장 최신 정보를 제공한다.
- 다른 곳에서 더 많은 최신 정보가 있을 때 이용자에게 조언한다.

② 정보원의 정확성(Accuracy of Sources)

- 비교나 설명을 위한 대체 정보원을 제공하여 정보의 정확성을 평가하도록 지원한다.

③ 기타 정보원에 대한 추천(Referrals to Other Sources)

- 지역 정보 서비스, 장서 개발, 교육 정책에 따라 이용자의 질의에 답변하고, 만약 답변이 불가능하면 출판자료 등 다양한 형식으로 질의를 참고 한다.
- 특정 상업 서비스 제공자나 비즈니스 전문가를 추천하기 보다는, 이용자가 파악하고 찾는 데 도움이 되는 다른 정보 혹은 정보원을 사용하도록 제공한다.

○ 비대면 이용자에 대한 정보서비스 응답(Information Service Responses to Off-Site Users)

메시지를 잘못 해석하기 쉽고 실시간 문자 답변이 느리거나 참여자가 단답형으로 인해 어려운 면담이 이어질 수 있으므로 음성메일과 전자메일을 포함한 모든 비대면 지원 요청은 특별하게 주의를 기울여야 한다. 비대면 요청을 위한 규정을 포함하는 정보서비스 정책을 개발한다.

○ 윤리 및 저작권(Ethics and Copyright)

정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행동을 규정한 미국도서관협회의 현행 윤리 강령, 정보원의 적절한 사용을 명시한 저작권, 공정 사용 규정을 준수한다.

3) Guidelines for Cooperative Reference Services(2006) - 협력형 참고정보서비스 가이드라인

○ 협력형 참고정보서비스는 소통을 통한 모든 유형의 협력을 의미하고, 확립된 절차 시스템에 따라 이용자나 이용자의 질의를 참조함으로써 또 다른 기관 직원에게 정보지원을 제공하는 것이다.

○ 이 가이드라인은 서비스의 목적, 행정 구조, 서비스의 제공, 서비스의 평가로 구성되고, 포괄적인 것은 아니지만 정책과 절차 개발을 위한 프레임워크를 제공한다.

○ 서비스의 목적(Purpose of Services)

- ① 사명: 협력하는 도서관은 서비스의 사명에 목적과 대상이 얼마나 잘 부합하는지에 따라 미래의 모든 목표와 대상을 측정해야 한다.
- ② 목적과 정의: 협력적 서비스 정의와 이유를 설명한다.
- ③ 서비스의 범위: 관리, 자금 조달, 인력을 고려하여 제공되는 서비스의 범위를 확실하게 설명한다.
- ④ 서비스 수준: 연령, 인증, 성별, 장애 등을 이유로 차별하지 않을 것을 나타내는 전문적인 윤리의 성명서와 개인정보보호 정책 개요를 포함하고, 이용자가 질문하기 위해 사용할 수 있는 모든 방법의 요약이 이 설명에 포함한다.
- ⑤ 진술 검토: 검토 실행 주기, 절차를 기술하고, 검토를 위한 책임을 지정한다.

○ 행정(Administration)

- ① 구조 및 조직: 참여 기관의 상호관계, 책임, 소통 패턴을 설명하는 조직적 모델을 창안하고, 지리적 혹은 기관의 종류 등 협력 서비스 영역을 명시하며, 법적 문제나 답변 거부 권리 절차(예, 저작권 준수, 구독 DB 사용, 책임 제한)를 정의한다.
- ② 멤버십: 멤버십 혜택과 책임을 설명하고, 자격, 범주 및 시간, 직원, 장비, 장소 등 요건을 명시하며, 멤버십 갱신, 철회, 재가입을 위한 절차와 멤버십 범주 변경 절차 등을 수립한다.
- ③ 자금운영: 수수료, 수입 공유 계획, 다른 기관으로 부터의 보조금과 같은 재정 자금원 뿐 아니라 제공되는 서비스의 직접 및 간접비용을 결정하고, 이용자 수수료 및 참여 기관, 비참여 기관 혹은 개인 이용자에게 부여할 수 있는 정책을 명시한다.
- ④ 활동 기록: 평가 활동(예, 수수료와 비용 결정, 사용 패턴, 응답 시간, 전송 방법과 비용, 참조된 질문)에 필요한 기록, 보고서, 통계를 파악하고, 기록을 유지하고 보존 기간을 결정하는 기관 혹은 개인을 지정한다.
- ⑤ 서비스 홍보: 홍보할 서비스를 정하여 자료를 만들고 배포하는 책임을 결정한다. 홍보 활동의 효과를 평가하기 위한 담당자를 결정하고, 정규 일정을 마련하며, 사용할 방법과 도구를 명시한다.
- ⑥ 교육: 협력 구성원을 교육하기 위한 절차와 방법, 매뉴얼을 개발하고, 서비스 직원의 최소 기준과 역량을 결정한다.



○ 서비스 제공(Delivery of Services)

① 서비스 제공 및 전달 방법

- 이용 가능한 협력 서비스(예, 매뉴얼, 컴퓨터 검색, 전화 서비스 등), 서비스의 범위(예, 준비된 참조나 연구 요청, 상호대차, 복사, 스캔, 첨부파일 등 다른 서비스와 합쳐진 참고정보서비스 등), 예외(예, 구독 DB에서 정보 제공 불가, 의학적 혹은 법적 정보 제공 불가 등)를 명시한다.
- 서비스 상태(예, 이용자의 요청이 타기관에 보내짐 등)와 제공 책임(예, 부가되는 비용 등)을 명시한다.

② 요청기관의 책임

- 직원에게 책임(예, 심사 및 전달요청, 응답 과정 및 검토 등)을 부여하고, 직원 교육과 지속적 교육 책임을 명시한다.
- 협력 기관이 다른 도서관 활동에 관련한 우선순위를 만들고, 모든 가이드라인을 이용자에게도 전달한다.

③ 응답기관의 책임

- 직원에게 책임(예, 참고 질의 모니터링, 참고 질의 조사와 응답 및 전송)을 부여하고 직원 교육과 지속적 교육 책임을 명시한다.
- 모든 가이드라인 및 제한점을 설명하고, 목표 처리 시간과 들어오는 요청에 우선순위 할당 방법을 정한다.

○ 평가(Evaluation)

① 평가되는 서비스와 인력을 명시하고 비준수 처벌 및 집행방법을 만든다.

② 평가에 필요한 통계를 지정하여 통계 수집을 위한 형식과 빈도를 설정하고, 기록이 유지될 위치, 접근할 대상, 전과 방법 및 보유 기간을 지정한다.

4) Professional Competencies for Reference and User Services Librarians(2017) - 참고사서의 전문 역량 가이드라인

- ALA의 사서 핵심 역량에 기초하여 5개(A-G) 섹션에서 각 영역에 대해 모든 연령, 문화, 집단의 개인에게 개념, 원리, 기법을 알리고 채택할 수 있어야 한다.
- 참고정보서비스 사서는 모든 형태의 기록된 지식을 수용하도록 이용자를 지원, 조언, 교육한다. 지원, 조언, 교육은 이용자에게 직간접 서비스하는 것을 포함한다.
- 역량은 참고정보서비스 사서를 다른 전문가로부터 고유성을 가지게 하는 능력, 기술, 지식에 초점을 둔다.

5A. 적절하고 정확하게 기록된 지식과 정보에 접근하는 역량(Accesses relevant and accurate recorded knowledge and information): 개별적 이용자의 요구에 응답할 수 있는 서비스를 제공한다.

- ① 정확성, 권한, 관심, 내용 수준에 가장 적절한 정보원을 파악하고, 답변이 되는 적정 기술 선택을 위해 이용자와 함께 설계 및 합의한다.
- ② 이용자의 정보 추구 능력을 향상시킬 수 있는 교육 기회를 파악한다.
  - 기본 커뮤니티의 요구를 충족시킬 수 있는 서비스를 조직하고 디자인한다.
- ③ 활용 가능한 전체 서비스 이용을 권하는 환경을 조성한다.

5B. 다양한 출처의 정보를 평가, 수집, 검색, 종합하는 역량(Evaluates, collects, retrieves, and synthesizes information from diverse sources): 추천이 높은 정보원을 식별하고 제시한다.

- ① 다양한 정보원을 파악할 수 있는 도구를 연결하고, 품질, 관련성, 신뢰성, 권위, 포괄성에 대한 참조 도구와 편향 혹은 관점을 파악한다.
- ② 전문가 영역에서 유용한 연구 가이드, 웹 페이지, 서지, 검색 도구, 기타 적절한 툴을 만든다.

5C. 지식·정보 이용에 상담, 조정, 안내지침을 제공하기 위한 동료 및 이용자와의 소통 역량(Interacts with colleagues and others to provide consultation, mediation, and guidance in the use of knowledge and information): 정보 추구 과정에서 이용자와 함께 협력한다.

- ① 과정 및 의사결정에서 이용자를 참여시키고, 이용자의 사전 지식과 전문성을 결정한다.
  - 이용자에게 서비스를 제공하기 위해 동료와 함께 협력한다.
- ② 동료와 협력하여 팀 발전을 도모하고, 지식 및 전문성을 공유하며, 이용자 경험을 강화해야 할 경우, 동료로부터 지원을 받는다.
  - 이용자에게 서비스를 강화하기 위한 전문적 협력 관계를 개발한다.
- ③ 적절한 지역, 도, 국가, 국제기관에 활동적으로 참여함으로써 개인적 네트워크를 개발하고, 서비스 확대를 위해 가능한 파트너를 파악하고 찾는다.
  - 이용자 서비스 강화를 위해 직업 그 이상의 파트너십을 발전시키고 유지한다.
- ④ 목적, 목표, 가치의 상호 이해를 보장하기 위해 파트너와 효과적으로 소통하고, 새로운 제품과 서비스를 개발하기 위해 상호 유익한 파트너십을 형성한다.

5D. 텍스트, 디지털, 시각, 수치 및 공간에 관한 적절한 정보활용능력 및 교육능력에 대한 전문 지식 개발 역량(Develops appropriate expertise in information literacy and instruction skills and abilities, including textual, digital, visual, numerical, and spatial literacies):

- ① 정보 활용 능력을 정의한다.
  - 각 기관의 정보 활용 능력을 정의하기 위해 이용자 및 동료와 협력한다.
- ② 참고정보서비스 전체 범위의 정보 활용 교육 개념을 통합한다.
  - 이용자가 배울 수 있도록 돕는 기술적이고 비판단적인 방식으로 논쟁이나 예상치 못한 쟁점을 이끌어 내고, 상호적 발표와 탐색 활동을 설계한다.
  - 교실 안팎에서 학습자에게 도움을 제공하기 위한 소통 기술을 통합하고, 교육 향상을 위해 학습의 다양한 측면을 포괄하는 평가를 개발하고 구현한다.
- ③ 학습과 참여 촉진을 위해 발표와 소통 전략을 설계 및 구현한다.
  - 대면 교육과 학습자 참여를 유지하도록 가능한 한 음성, 눈맞춤, 몸동작, 능동적 활동 학습 방법을 만든다.
  - 학습자의 수준에 맞게, 혼란스러운 전문용어를 명료화 하고, 어려운 용어를 피하며, 다양한 방법(쓰기, 구술, 시각, 온라인, 프레젠테이션 소프트웨어 사용)에 적절한 전달 방법을 선택한다.
  - 이용자의 요구, 학습 방법, 활용할 수 있는 시공간과 기술 조정에 맞게 프레젠테이션 내용 및 학습 활동을 확장한다.
- ④ 학습자 중심 교육 환경을 조성한다.
  - 학습을 도모한 교육과 협력 활동을 통합하기 위해 원하는 학습 기대효과를 정의함으로써 그룹 교육 세션을 설계한다.
  - 개별 수용성, 이해 및 정보 보유를 개선할 뿐 아니라 탐험적이고 협력적 학습을 지원하는 적절한 교육과 기술을 통합한다.

5E. 마케팅과 후원을 통한 도서관 서비스의 가치를 홍보하고 입증하는 역량 (Promotes and demonstrates the value of library services through marketing and advocacy)

- ① 마케팅 이론과 실천을 이해하고 적용한다.
  - 마케팅 현 위치 파악을 위해 유사하거나 경쟁하는 비즈니스 및 조직을 조사하고, 전략을 강화하기 위해 도서관 서비스 장점, 약점, 기회 및 과제를 식별한다.
  - 표적 시장과 이용자를 파악하고, 커뮤니티 내의 그룹과 함께 협력 서비스 모델을 개발한다.

- ② 도서관 서비스를 위한 지속적 마케팅을 계획 개발, 구현, 평가한다.
  - 대상 참여자의 분석 기반 목표 및 목적을 충족하도록 일관된 홍보와 배포 전략을 개발한다.
- ③ 주요 커뮤니티에 도서관 서비스 가치를 홍보한다.
  - 가장 적절한 도구와 자원을 연결하여 대상 이용자와 함께 참여하고, 다양한 채널, 문화적 집단을 통해 도서관 이용자, 잠재적 이용자, 기타 이해관계자와 소통한다.
  - 도서관을 대표해 후원할 파트너와 관계를 형성한다.

5F. 이용자 요구, 이용자 커뮤니티 및 이용자 선호의 다양성 측정 및 대응 역량 (Assesses and responds to diversity in user needs, user communities, and user preferences)

- ① 이용자 요구 평가
  - 이용자 모집단 및 잠재적 이용자 모집단을 식별하고, 문화적 배경 및 가정, 커뮤니티의 인종, 민족, 문화, 기타 다양성을 분석한다.
  - 여러 공식, 비공식 방법을 사용하여 주요 이용자 그룹 정보 요구에 대한 정기 평가를 계획, 실시하고, 이용자 요구 평가를 다양한 이용자 집단의 요구와 선호도를 해결하는 서비스로 전환한다.
- ② 정보 서비스 평가
  - 새로운 서비스에 대한 표준과 평가 측정을 개발하고 통합한다.
  - 지정된 커뮤니티의 이용자 요구를 가장 효과적으로 충족하는 서비스 프로그램에 자원을 분배하고, 이용할 수 있는 자원을 분석한다.
- ③ 정보 자원 평가
  - 정확성과 적시성에 대한 모든 형식을 평가함으로써 수집 자원의 품질을 유지하고, 정보의 권한을 결정한다.
  - 주요 이용자를 위한 적절한 새로운 정보 자원을 평가하고, 적절한 온라인과 인쇄 매체에 새로운 정보원의 리뷰를 작성하고 배포한다.
- ④ 서비스 제공 평가
  - 이용자에 대한 서비스 변화를 실험하고 평가한다.
  - 인력 및 재정 자원의 할당을 평가하여 우선 서비스와 제공 방법을 지원한다.
- ⑤ 정보 자원에 대한 이용자 인터페이스 평가
  - 자원의 사용을 방해하는 요소를 식별하고, 더 나은 이용자 인터페이스와 자원을 가진 대체 자원이 있는지 설계자와 소통 및 확인한다.
- ⑥ 정보 서비스의 제공자에 의한 이용자 지원 평가
  - 서비스 표준의 합의를 도출하도록 정보서비스 직원과 함께 설계하고, 서비

스 행동 향상을 위해 협업 장려 서비스 철학을 추진한다.

5G. 미래 서비스 개발을 위한 조사, 분석, 계획 역량(Investigates, analyzes, and plans in order to develop future services)

① 학습자로서의 삶 도모

- 도구와 신기술에 대해 배울 수 있는 전략을 실현하고, 좋은 사례를 모색하고 공유할 전문적 커뮤니티와 연결한다.
- 전문적 커뮤니티, 읽을거리, 기타 탐색으로 잠재된 새로운 서비스와 프로그램을 파악한다.

② 서비스와 자원에 대한 계획 개발 및 구현

- 이용자 정보 서비스를 구조화하는 정보추구 프로세스 지식을 적용한다.
- 증거기반 의사결정과 재정 책임을 촉진하고, 서비스 및 자원에 대한 지속적 분석에 기반 하여 변화를 주며, 더욱 효과적으로 이용자 요구를 충족시키는 새로운 기술을 제안 및 평가한다.

③ 서비스와 자원의 혁신 계획, 구현, 평가

- 개선을 위한 대체 전략을 파악하고, 서비스와 제공을 향상하도록 설계된 소규모 프로젝트를 채택하며, 확실한 기준을 사용하여 결과를 평가한다.

○ 종합 분석

위의 내용을 전반적으로 종합해보면 <표 8>과 같다.

<표 8> 참고정보서비스 사서의 전문 역량 가이드라인 종합 분석

	가이드라인 항목	세부 내용
5A	적절하고 정확하게 기록된 지식과 정보에 접근하는 역량 (Accesses relevant and accurate recorded knowledge and information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 이용자의 요구에 응답할 수 있는 서비스 제공</li> <li>• 기본 커뮤니티의 요구 충족시킬 서비스 조직 및 디자인</li> </ul>
5B	다양한 출처의 정보를 평가, 수집, 검색, 종합하는 역량 (Evaluates, collects, retrieves, and synthesizes information from diverse sources)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 추천이 높은 정보원을 식별하고 제시함</li> </ul>

5C	<p>지식·정보 이용에 상담, 조정, 안내지침을 제공하기 위한 동료 및 이용자와의 소통 역량</p> <p>(Interacts with colleagues and others to provide consultation, mediation, and guidance in the use of knowledge and information)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 추구 과정에서 이용자와 함께 협력</li> <li>• 이용자에게 서비스를 제공하기 위해 동료와 함께 협력</li> <li>• 이용자에게 서비스를 강화하기 위한 전문적 협력 관계 개발</li> <li>• 직업 그 이상의 파트너십을 발전시키고 유지</li> </ul>
5D	<p>텍스트, 디지털, 시각, 수치 및 공간에 관한 적절한 정보활용능력 및 교육능력에 대한 전문 지식 개발 역량</p> <p>(Develops appropriate expertise in information literacy and instruction skills and abilities, including textual, digital, visual, numerical, and spatial literacies)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 활용 능력을 정의</li> <li>• 교실 교육에서부터 일대일 참고정보 및 커뮤니티 프로그램까지 서비스 전 범위의 정보 활용 교육 개념 통합</li> <li>• 학습과 참여 촉진을 위해 발표와 소통 전략 설계 및 구현</li> <li>• 학습자 중심 교육 환경 조성</li> </ul>
5E	<p>마케팅과 우호 이용자층 확보를 통한 도서관 서비스의 가치 홍보 및 입증 역량</p> <p>(Promotes and demonstrates the value of library services through marketing and advocacy)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마케팅 이론과 실천을 이해하고 적용</li> <li>• 도서관 서비스를 위한 지속적 마케팅 계획 개발, 구현, 평가</li> <li>• 주요 커뮤니티에 도서관 서비스 가치 홍보</li> </ul>
5F	<p>이용자 요구, 이용자 커뮤니티 및 이용자 선호의 다양성 측정 및 대응 역량</p> <p>(Assesses and responds to diversity in user needs, user communities, and user preferences)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자 요구 평가</li> <li>• 정보 서비스 평가</li> <li>• 정보 자원 평가</li> <li>• 서비스 제공 평가</li> <li>• 정보 자원에 대한 이용자 인터페이스 평가</li> <li>• 정보 서비스의 제공자에 의한 이용자 지원 평가</li> </ul>
5G	<p>미래 서비스 개발을 위한 조사, 분석, 계획 역량</p> <p>(Investigates, analyzes, and plans in order to develop future services)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습자로서의 삶을 이끔</li> <li>• 서비스와 자원에 대한 계획 개발 및 구현</li> <li>• 서비스와 자원의 혁신을 계획하고 구현하며 평가함</li> </ul>

## 나. IFLA Digital Reference Guidelines

- 가이드라인 목적은 국제적으로 디지털 참고정보 우수 사례를 홍보하고, 다양한 전통에서 새로운 기술에 적합한 몇 가지 공통된 표준을 만드는 것이다.

1) 섹션 1: 프로그램 관리자의 책임에 관한 디지털 참고정보서비스의 행정(Section 1: The Administration of Digital Reference Services, was written with the responsibilities of program administrators in mind)

- 참고정보 정책(Reference Policy)

- ① 기관의 전반적 사명과 일치하는지 확인 하면서 기존 정책과 절차를 새 목표와 통합하고, 서비스 이용 대상을 결정한다.
- ② 우수 사례를 만들고, 수용 가능한 행동을 정의하며, 저작권 및 모든 법적 제한 사항을 위반 시 결과를 분명히 나타낼 감독자 혹은 감독 그룹을 파악한다.

- 계획(Planning)

- ① 서비스의 범위는 커뮤니티의 인지된 요구 뿐 아니라 현실적 계획과 이용 가능한 재정 자원에 기반 해야 하고, 타 기관도 이 협력 서비스를 위해 자원 수집에 관심 있는지 여부를 결정한다.
- ② 초기 행동 제안서를 작성하고, 이용 가능한 소프트웨어 및 서비스 평가, 이용자 피드백을 요청한다.

- 직원(Staffing)

- ① 초기 관심, 능력, 가용성, 컴퓨터 기술, 의사소통 기술을 바탕으로 참여 직원을 선택하고, 필수적 기술 지원을 제공할 정규직 사서, 기술직원의 인원수를 파악하고 적정 멤버를 구성한다.
- ② 이용자의 요구와 기대를 가장 잘 충족시킬 수 있는 시간 동안 직원이 서비스하도록 배치하고, 직원 부재에도 질의응답의 손실이 없도록 절차를 표준화하며, 일상 및 업무 절차에 서비스를 통합하도록 계획한다.

- 교육: 기초(Training: The Basic)

- ① 직원을 교육할 담당자를 결정하고, 훈련, 오리엔테이션 및 전문적 개발을 위

한 시간을 설정하며, 필요에 따라 업데이트 한다

- ② 디지털 참고정보사서가 반드시 가져야할 주요 기술을 교육한다.(예, 다중 업무, 서면 글쓰기, 명확한 의사소통 기술, DB 및 온라인 검색 기술, 시청각 단서 부족을 보완하는 면담 기술, 선택된 소프트웨어 패키지에 대한 능숙함 등)

○ 인터페이스 디자인(Interface Design)

- ① 가상 업무공간을 적절하게 설정하여, ‘사용자 친화적’ 인터페이스 및 쉬운 탐색 기능을 보여준다.(예, 웹 페이지에 ‘사서에게 물어 보세요’, 도서관 홈페이지로 연결하는 링크 제공, 직원과 의사소통할 수 있는 실시간 채팅, 전자메일 등의 수단 제공)
- ② 처음 사용하는 이용자도 한 두 차례 이용 후에 웹사이트 탐색 방법을 알 수 있게 하고, 텍스트 보다는 아이콘과 이미지를 사용한다.
- ③ 참고정보서비스 범위 정의와 답변 기간을 명시한다.
- ④ 양식을 통해 이용자에게 가이드 할 수 있는 정보를 제공한다.(예, “자원 문의” 필드- 권, 호, 페이지 번호, 날짜, 제목, 저자 정보 등, “일반 정보” 필드- 전자메일 주소, 질문 텍스트, “선택정보” 필드- 이름, 폰 번호, 교육 수준, 연구 이유 등)
- ⑤ 이용자에게 피드백 설문조사, 전자메일 등을 전송할 수 있는 수단을 제공한다.

○ 법률 현안(Legal Issues)

- 지역 공공정보 법이 서비스 제공 범위에 영향을 줄 때, 이용자에게 이 정보를 공유하는 것이 중요하고 공공정보 법 현황에 익숙해져야 한다.

○ 광고 및 홍보(Publicity and Promotion)

- ① 핵심 이용자와 대상 커뮤니티를 염두 하여 프로젝트 “ID”, 로고/이름을 개발하고, 도서관 웹사이트, 잠재적 조직 파트너 웹사이트와 전략적 링크를 생성한다.
- ② 장기 이용자에게 입소문을 독려하고, 지역 매체와 접촉 하며, 전문적이고 특별히 관심을 가진 이용자에게 공지를 게시한다.

○ 평가(Evaluation)

- ① 이용자와 직원 모두의 설문조사를 수행한다. 직원, 이용자의 우려, 문제, 질



문을 모니터링 한다.

- ② 가능한 기술이나 정책 문제 뿐 아니라 서비스 활동의 통계도 작성하고 평가한다.

- 협업(Collaboration)

- 온라인 틀은 사서에게 다른 유사 혹은 보완적 기관과 자원을 공유하도록 만들고, 서비스의 공통 비전, 가이드라인, 책임설정 등을 생성한다.

2) 섹션2: 디지털 참고정보서비스의 실무는 실무자를 위한 가이드라인을 제공하고 협업을 용이하게 하는 실무 표준을 명시한다.(Section 2: The Practice of Digital Reference, provides guidance for the practitioner of digital reference, and articulates standards of practice to facilitate collaborative work)

- 일반 가이드라인(General guideline)

- ① 디지털 참고정보서비스는 전통적 참고정보서비스와 동일한 기준을 충족해야 하고, 지적 자율성의 원리, 특정 자료 사용 제한, 전자 및 인쇄 매체에 대한 저작권법 계약 라이선스 동의서를 준수한다.
- ② 이용자 질문의 수신을 인식하여 가능하면 빠르고 정중하게 응답하고 좋은 검색 전략을 연습한다.

- 내용 가이드라인(Contents guideline)

- ① 질문에 대한 답을 찾는 방법을 이용자에게 제공하고, 분석, 설명, 키워드, 경로, 혹은 재기록을 통해 정보에 가치를 더한다.
- ② 객관성을 유지하여 질문 주제나 성격에 대한 가치 판단을 업무에 개입시키지 않고, “실제 질문”을 정의할 수 있는 중립적 질문 기술을 사용하고, 이용자 요구에 대해 적절한 길이, 수준, 완전성의 정확한 답변을 제공한다.
- ③ 모든 질문에 대해 최소한 하나 이상의 정보원을 추천하고, 보다 심층 답변이 요구되는 경우, 협약 파트너에게 전달될 수 있다는 안내를 포함한다.
- ④ 잘 구조화된 서면 응답은 머리말(서비스 이용에 대한 감사를 알리는 문구 포함), 본문(권위 있는 정보에 대한 출처 및 일관된 참고문헌 스타일 사용, 첨부 자료가 있을 경우 설명추가), 맺음말을 포함하고, 전문 용어, 두문자어, 인터넷 약어 사용은 피한다.

○ 채팅 가이드라인(Chat guideline)

- ① 이용자가 채팅 대기열에 들어오자마자 시작하면서 사서 자신에 대해 소개하고, 질의는 수신된 순서대로 답변되며, 조사 동안에도 이용자와 계속 연결되고 있는지, 대기 중인 다른 이용자가 있는지 주기적으로 확인한다.
- ② 자주 사용된 URL을 즐겨찾기로 정하고, 서비스 시간 절약과 일관된 서비스를 위해 기관 스크립트를 개발한다.
- ③ 세션이 정해진 시간 내에 마칠 수 없거나 다른 이용자가 대기하고 있다면, 예상 시간을 정하고 그 안에 전자메일로 답변을 한다.

○ 채팅 세션 가이드라인(Guideline for chat session)

- ① 이용자의 이름을 사용하여, 자신의 정보 요구를 충분히 설명하도록 하고, 요청을 확장하도록 돕는 개방-폐쇄 질문 기술을 사용한다.
- ② 긴 답변은 몇 개의 블록으로 나누고, 이용자는 사서를 볼 수 없음을 기억하여 무엇을 보는지 이용자에게 알게 하며, ‘예/아니오’ 답변은 피한다.
- ③ 만약 다른 사서의 도움이 필요한 경우, 질문해야 할 담당자, 연락 방법, 질문할 내용을 상세하게 이용자에게 안내한다.
- ④ 이용자 행동이 부적절할 때, 경고 스크립트 메시지를 보내거나 전화를 종료한다.

**다. Information and Reference Services in Guidelines, Standards and Outcome measures for Australian Public Libraries(ALIA)**

- 프로젝트의 목적은 현대 공공 도서관의 역할과 기대를 반영하고 8개 주와 영역에서 서로 다른 상황을 인식하는 공공 도서관에 대한 국립 표준 및 가이드라인을 확립하는 것이다.
- <표 9>는 16개의 가이드라인, <표 10>은 15개의 표준, <표 11>은 6개의 성과 측정 지표 항목을 보여준다.
- 참고정보서비스 가이드라인은 <표 9> ‘가이드라인’ - ‘서비스 제공’의 세부 항목으로 구성되어 있다.

<표 9> ALIA 16개 가이드라인 항목

가이드라인		
G1	커뮤니티 포커스 전략	커뮤니티 내 도서관 서비스에 대한 보편적 접근 보장
G2		커뮤니티의 요구 반영 및 도서관 형성 참여
G3		옹호 문화적 정체성
G4		커뮤니티 및 개인 회복력, 역량 구축을 위한 파트너십 형성
G5	서비스	거버넌스
G6	관리	관리
G7	서비스 제공	콘텐츠 및 장서
G8		참고정보서비스
G9		프로그램
G10		기술 접근
G11		장소(물리적 및 디지털)
G12	서비스 전달	서비스 지점
G13		직원
G14		자금운영
G15		파트너십 및 협업
G16		이용자 서비스

<표 10> ALIA 15개 표준 항목

표준		
S1	서비스제공	일인당 연간 도서관 지출
S2		인구당 서비스 직원 비율
S3		인구당서비스자격을 갖춘 직원 비율
S4		일인당 도서관 자료 구입비
S5		일인당 장서수
S6		장서 나이
S7		인터넷 컴퓨터 제공
S8	서비스 도달	인구 대비 회원 수
S9	서비스 참여 및 이용	일인당 방문 수
S10		일인당 웹사이트 방문 수
S11		일인당 연간 대출
S12		서가 회전을-책당 대출
S13		일인당 연간 프로그램 참여율
S14		일인당 연간 인터넷 다운로드
S15	만족	이용자 만족도

〈표 11〉 ALIA 6개 성과 측정 항목

성과 측정	
O1	리터러시 및 평생학습
O2	정보화 및 연결된 시민
O3	디지털 통합
O4	자기개발 및 웰빙
O5	더 강력하고 창의적인 커뮤니티
O6	경제 및 인력개발

1) 가이드라인: 서비스 제공(Guideline: Service offering)

- 현대 도서관은 커뮤니티 구성원의 오락적, 교육적, 사회적, 정보 및 채용 관련 요구를 충족하기 위한 다양한 서비스, 프로그램, 지원, 시설을 디자인하고 개발한다. 이 가이드라인은 다음 사항에 대해 다루고 있다.
  - 실물 및 디지털 콘텐츠, 장서
  - 참고정보서비스
  - 독서, 정보 활용 능력 등을 포함한 문화적, 창의적인 프로그램
  - 컴퓨터, 인터넷, 프린터에 접근 및 사용
  - 사람들이 쉬고, 일하고, 배우고, 연결되게 하는 장소 및 공간 등

(1) 참고정보서비스(Information and Reference Services)

- ① 정보의 기하급수적 증가로 신뢰할 수 있는 정보와 그렇지 않은 정보 식별은 커뮤니티 전반에 영향을 주는데, 사서는 이 정보 세계에 신뢰받는 전문가이다.
- ② 사서는 도서관 이용자(대면, 전화, 온라인)가 인쇄 및 온라인 자료와 콘텐츠를 선택, 분류, 검색, 평가, 사용하는 것을 도와준다.

○ 목적

- 모든 도서관 이용자에게 정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스를 하고, 정보 및 독서 자료(오디오북, 전자책, CD, DVD를 포함)를 적절한 시간 내에 제공하며, 이용자가 정보 및 디지털 활용 기술을 개발하여 도서관 자원과 시설을 효과적으로 이용하도록 한다.

○ 가이드라인

A. 서비스 제공

- 전 구성원이 이용 가능한 서비스 및 자원을 적극적으로 지원 및 홍보하고, 지역 자료와 이용 가능한 온라인 자원을 지원하며, 상호대차 서비스로 정보 서비스 전달을 지원한다.
- 지역 내에 다양한 정보 활용 능력 수준을 인식하여 맞춤형으로 서비스하고, 지식적이면서 비판단적 방법으로 여가 독서를 지원한다.

B. 참고정보원

- 참고정보원의 선택과 관리는 장서개발정책에서 구체적으로 기술되어야 하고, 자원은 표준화된 기준을 사용해서 권위 있는 출처에서 선택되어야 한다.
- 웹 기반 정보의 객관적 평가는 신중하게 다뤄져야 하고, 지속 접근성을 보장하되, 참고정보원은 대출 할 수 없음을 명확하게 표시해야 한다.

C. 접근

- 온라인 웹사이트, 모바일 폰, 전자메일, SMS문자로 이용할 수 있다.
- 명확하게 표시된 안내를 제공하고, 식별 가능한 장소에서 제공한다.
- 인테리어 배치 및 가구는 특히 온라인 서비스에서 직원을 위한 선택사항으로 함께 조성한다.

D. 직원

- 가급적 사서 혹은 기술 사서에 의해 제공되어야 하고, 이용자 서비스, 참고 정보 질문 기법, 정보 및 자원의 위치와 평가, 전자 및 멀티미디어 자원 이용에 있어서 기술적 역량과 지식을 갖춘다.

E. 모니터링

- 질의의 양과 특징에 관한 통계를 규칙적으로 기록하여 샘플링한다.

(2) 장소(실체 및 디지털)(Places(physical and digital))

- ① 공공도서관 서비스 제공에서 점점 더 중요해지는 부분은 지역사회가 장소 혹은 공간으로써 도서관을 사용하는 것이다.
- ② 커뮤니티 피드백에서 도서관은 모두가 환영받고, 접근이 자유로우며, 어떤 판단도 없는 안전한 장소로 여겨지고 있음을 보여준다.

○ 가이드라인

A. 디자인

- 도서관은 가능한 한 적시에 도서관 프로그램과 서비스를 위한 공간을 제공해야 한다(예: 유아 공간, 청소년 공간, 이벤트 공간, 전시 공간, 커뮤니티 회의실).
- 도서관은 이용자의 편의(파워포인트 이용이나 모바일 장비 배터리 충전 등)를

위한 공간을 제공해야 한다.

- 웹사이트는 이용자가 온라인으로 자원과 서비스를 빠르게 탐색, 접근이 가능하도록 설계하고, 새로운 도서관 콘텐츠를 개발하는 데 도움이 되어야 한다.

B. 이용

- 도서관 이용자와 커뮤니티는 개인적 혹은 집단적 성과를 향상하기 위해 도서관 장소와 공간을 적극 이용할 수 있어야 한다.

2) 가이드라인: 서비스 전달(Guideline: Service delivery)

○ 도서관 웹사이트 디자인(Library website design)

- 도서관 웹사이트는 필요에 따라 ICT 위원회 가용성 플랫폼, 연결, 인터넷 접근, 보안, 백업 요구사항과 일관되게 구성하고, 웹 디자인과 장애인 접근을 위한 W3C 표준을 충족한다.

○ 직원(Staffing)

- 직원에게 필요한 기초적 자질과 기술은 이용자의 요구를 이해하는 능력, 도서관 장서, 프로그램, 서비스에 효과적으로 접근하는 방법 및 지식, 다른 사람들과 협력하는 능력, ICT 지식과 사용 능력 등이다.

라. 참고정보서비스 가이드라인 종합 분석

앞서 언급한 3가지 가이드라인을 종합적으로 요약 및 분석하면 <표 12>와 같다.

<표 12> 참고정보서비스 가이드라인 종합 분석(RUSA, IFLA, ALIA)

	RUSA Guidelines (2008-2017)	IFLA Digital Reference Guidelines (2002)	ALIA Guidelines, Standards, and Outcome Measure for Australian Public Librarians(2016)
구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>•5개의 주제로 세분화</li> <li>-참고사서의 행동 성과 향상</li> <li>-협력형</li> <li>-비즈니스</li> <li>-건강 및 의학</li> <li>-참고사서의 전문 역량</li> <li>•일반, 대면, 원격</li> <li>참고정보서비스</li> <li>상황으로 구분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•관리자와 실무사서</li> <li>요구 해결을 위해</li> <li>디지털</li> <li>참고정보서비스의</li> <li>행정과 실무 2개의</li> <li>섹션으로 나눔</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•호주 8개 주의 지역적</li> <li>상황을 고려한</li> <li>공공도서관 국가표준</li> <li>및 가이드라인</li> <li>•5가지 항목에 대한</li> <li>지침을 제시하고, 정보,</li> <li>참고문헌, 독자 조언</li> <li>서비스를 핵심으로</li> <li>간주</li> </ul>

<p>목적</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●주제별로 목적 상이</li> <li>-행동 성과: 참고사서 행동에 대한 긍정적인 이용자 인식을 파악하고 장려</li> <li>-협력형: 확립된 절차 시스템에 따라 이용자나 이용자의 질의를 참조함으로 또 다른 기관 직원에게 정보지원을 제공</li> <li>-비즈니스: 비즈니스 정보 문의 해결을 필요로 하는 이용자를 돕기 위함</li> <li>-전문 역량: 참고사서를 다른 전문가로부터 고유성을 가지게 하는 능력, 기술, 지식에 초점</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●도서관 정보서비스의 제공을 촉진하고 이용자의 이익을 대변</li> <li>●국제적 기준의 디지털 참고정보서비스 우수사례 홍보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●현대 공공도서관의 역할과 기대를 반영</li> </ul>
<p>대면</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●행동 성과</li> <li>-관심을 보이고, 눈맞춤을 하며, 경청함</li> <li>-참고봉사 혹은 공공 영역을 살펴보며 다님</li> <li>-요청 및 검색 위한 개방&amp;폐쇄 질문 사용</li> <li>-가시성이 높은 실제 또는 가상공간에서 서비스</li> <li>●전문 역량</li> <li>-개별 이용자의 요구에 응답할 수 있는 서비스</li> </ul>	<p style="text-align: center;">-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●지역에서 관리하는 자료의 장서와 이용 가능한 온라인 자원을 찾도록 도와 줌</li> <li>●개별 이용자 맞춤형 서비스 및 지식적, 비판단적으로 여가 독서 지원</li> </ul>

<p>비대면 서비스 (전화, 메일, 원격, 채팅 등)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●행동 성과</li> <li>-원격 시, 요청을 적시 응답</li> <li>-질문은 계속 가능하며, 답변이 곧 될 것이라는 확신을 주기 위한 정기적 연락 유지</li> <li>●비즈니스</li> <li>-음성메일과 전자메일 등은 오류 가능성 있음</li> <li>-전달이 불가능한 경우나 더 많은 안내 자료 이용을 위해 도서관에 방문할 것을 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●실무</li> <li>-구조화된 서면 응답 머리말, 본문, 맺음말이 포함된 기관 스크립트 개발</li> <li>-권위 있는 정보원을 이용자에게 제공</li> <li>-전문 용어, 두문자어, 인터넷 약어 사용 지양</li> <li>-질의에 빠른 답변 및 수신된 순서대로 답변</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●온라인 웹사이트, 모바일 폰, 전자메일, SMS문자로 이용 가능</li> </ul>
<p>정보원 및 자원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●비즈니스</li> <li>-가장 최신 정보 제공</li> <li>-비교나 설명을 위한 대체 정보원 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●실무</li> <li>-사실을 확인하고 출처 정보원을 알아야 함</li> <li>-권위 있는 정보원만 선택하고 인용</li> <li>-분석, 설명, 경로 파악으로 정보에 가치를 더함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-표준화된 기준을 사용해서 권위있는 출처에서 선택</li> <li>-지속 접근성을 보장하되, 참고정보원은 대출할 수 없음을 명확하게 표시</li> </ul>
<p>협력 및 상호작용</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●행동 성과</li> <li>-검색 과정 초기 단계 조사 시 이용자의 참여</li> <li>-이용자의 정보 요구 설명</li> <li>-이용자와 협력하여 결과 평가, 검색어 수정, 조사가 성공적이지 못했을 때 다른 정보원 찾기</li> <li>●협력</li> <li>-타 기관 직원과 협업</li> <li>-협력 정책개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●실무</li> <li>-다른 사서의 도움이 필요한 경우, 이용자에게 질문해야 할 담당자, 연락 방법, 질문할 내용을 상세히 안내</li> </ul>	<p style="text-align: center;">-</p>



<p>법률, 개인정보, 저작권</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●행동 성과 <ul style="list-style-type: none"> <li>-개인정보 침해하지</li> <li>않으면서 요구 정보를</li> <li>수집하는 기술 사용</li> </ul> </li> <li>●비즈니스 <ul style="list-style-type: none"> <li>-모든 상황에서 이용자</li> <li>요청의 기밀성 존중</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●관리자 <ul style="list-style-type: none"> <li>-사서가 담당 지역의</li> <li>법률을 파악하고</li> <li>이용자와 공유</li> </ul> </li> <li>●실무 <ul style="list-style-type: none"> <li>-특정 자료 사용 제한,</li> <li>전자 및 인쇄 매체에</li> <li>대한 모든 저작권법</li> <li>준수</li> <li>-이용자 행동이</li> <li>부적절할 때 경고</li> <li>스크립트 메시지를</li> <li>보내거나 전화를</li> <li>종료할 수 있음</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>직원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●협력 <ul style="list-style-type: none"> <li>-직원 교육과 지속적</li> <li>교육 책임을 명시</li> </ul> </li> <li>●전문 역량 <ul style="list-style-type: none"> <li>-소통 및 개인적 기술</li> <li>향상을 위해 피드백</li> <li>사용</li> <li>-발표에 익숙함과</li> <li>자신감을 얻기 위해</li> <li>연습함</li> <li>-인력 할당을 평가하여</li> <li>서비스 우선 제공 지원</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●관리자 <ul style="list-style-type: none"> <li>-개인의 관심사, 능력,</li> <li>가용성, 컴퓨터 기술,</li> <li>의사소통 능력을</li> <li>보유한 직원 선발</li> <li>-이용자의 요구를 가장</li> <li>잘 충족시킬 수 있는</li> <li>시간 동안</li> <li>서비스하도록 직원</li> <li>배치</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●적절하게 교육받고</li> <li>자격을 갖춘 직원,</li> <li>가급적 사서 혹은 기술</li> <li>사서에 의해 제공</li> <li>●질문 기법, 정보 및</li> <li>자원 위치와 평가,</li> <li>멀티미디어 자원에</li> <li>대한 기술 역량 개발</li> </ul>
<p>자금</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●협력 <ul style="list-style-type: none"> <li>-수수료, 지방정부</li> <li>보조금, 수입 공유</li> <li>계획, 서비스의 직접</li> <li>및 간접비용 결정</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●관리자 <ul style="list-style-type: none"> <li>-이용 가능한 재정 자원</li> <li>기반</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">-</p>

홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>●전문 역량</li> <li>-마케팅 이론과 실천을 이해하고 적용</li> <li>-지속적 마케팅 계획 개발, 구현, 평가</li> <li>-주요 커뮤니티에 도서관 서비스 가치 홍보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●관리자</li> <li>-도서관 웹사이트, 파트너 웹사이트와 링크</li> <li>-지역 신문, 도서관 친구 소식지, 지역 방송, 지역 교육자 등 지역 매체와 접촉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●이용자에게 서비스 및 자원 적극 지원 및 홍보</li> <li>●참고정보서비스의 광고 및 홍보</li> <li>●명확하게 식별되는 장소 및 표지판, 시설 등을 활용한 서비스</li> </ul>
평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>●협력</li> <li>-평가 활동에 필요한 기록, 보고서, 통계 파악</li> <li>●전문 역량</li> <li>-이용자 요구, 정보 서비스, 자원 평가</li> <li>-정보 자원에 대한 이용자 인터페이스 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●관리자</li> <li>-이용자 및 직원으로부터 우려 사항과 문제에 대한 모니터링, 변화 실천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●질의의 양과 특징에 관한 통계를 규칙적으로 기록</li> <li>*적시성 및 지속적 능력을 확보하도록 주기적 평가</li> </ul>

### 3. 국립중앙도서관 참고정보서비스 현황

#### 3.1 국립중앙도서관 참고정보서비스 개요

국립중앙도서관은 국가지식정보자원의 보고로서 국민들이 유용한 지식정보를 편리하게 이용할 수 있도록 다방면에서 지원하고 있다. 그중 이용자의 직접적인 정보요구에 대한 지원업무를 수행하는 참고정보서비스는 도서관에서 이루어지는 핵심 정보서비스로서 도서관의 인적, 물적 자원의 지원 하에 다양한 형태로 제공되고 있다.

국립중앙도서관 참고정보서비스 운영모형 및 가이드라인을 개발하기 위하여 본 연구에서는 현재 국립중앙도서관에서 이루어지고 있는 참고정보서비스의 유형 및 업무 형태를 파악하였다. 국립중앙도서관 참고정보서비스는 ‘이용자의 질의에 대한 응답을 제공하는 서비스’로 범위를 한정하여 조사를 수행하였으며, 국립중앙도서관 홈페이지를 통해 명시하고 있는 서비스 현황 및 국립중앙도서관 자료관리 운영 부서의 업무분장, 주요 서비스 업무규정, 실무 매뉴얼을 등을 참고하여 분석을 수행하였다.

##### 3.1.1 국립중앙도서관 참고정보서비스 유형

현재 국립중앙도서관에서 수행되고 있는 참고정보서비스는 전통적으로 도서관에서 수행되어진 일반적 자료이용 및 참고상담서비스와 도서관간 협력을 통해 서비스되는 협력형 참고정보서비스, 국가도서관으로서의 국립중앙도서관의 특수성을 반영하여 서비스되고 있는 전문 학술정보서비스의 세 가지 유형으로 제공되고 있다. 각 유형별 세부 서비스 제공 현황은 다음과 같다.

###### 1) 자료이용 및 참고상담 서비스

국립중앙도서관은 기본적으로 도서관 내부 이용자를 대상으로 전통적 방식의 참고정보서비스를 제공하고 있다. 도서관이 소장하고 있는 정보자원 및 도서관의 물리적 정보제공 자원을 대상으로 이용자의 요구에 대한 응답을 제공하는 전통적 방식의 참고정보서비스는 일반적으로 도서관 사서와 이용자의 면대면 의사소통(face-to-face communication)을 통해 지원되고 있으며, 이용자들의 질의 수준에 따라 단순 도서관 이용방법에 대한 정보제공부터 깊이 있는 참고정보원에 대한 안내까지 다양한 형태의 정보를 제공하고 있다.

국립중앙도서관에서 수행하고 있는 기본적 형태의 참고정보서비스는 자료이용

및 참고상담 형태로 지원되고 있으며 세부적인 서비스 유형 및 특징은 다음과 같다.

① 도서관 시설 이용안내

- 자료실 이용 방법 및 도서관 시설(복사, 대출반납, 키오스크 등) 이용안내
- 도서관 방문 이용자의 도서관 이용 편의와 관련된 민원응대서비스
- 정보자원에 대한 질의응대가 아닌 단순 도서관 이용방법에 대한 정보제공

② 도서관 자료이용 및 참고정보원 안내

- 도서관 방문 이용자의 국립중앙도서관 소장 정보자원에 대한 정보요구 응대
- 단순 자료이용 방법부터 참고정보원에 대한 안내까지 정보자원에 대한 전반적 안내 제공
- 대부분 직접적이고 실시간으로 서비스 제공
- 전화 상담을 통한 정보 질의응답 서비스 포함
- 원거리 이용자의 정보 요구에 응답하기 위한 상호대차 및 우편복사 등 제공

2) 협력형 온라인 지식정보서비스

국립중앙도서관은 이용자의 알 권리 및 정보 접근권 보장을 위해 도서관에 방문하지 않고도 정보자원에 대한 정보요구를 해소할 수 있도록 온라인 참고정보 서비스를 지원하고 있다. 국립중앙도서관 전자도서관을 통해 제공하는 ‘사서에 물어보세요’는 국내 도서관간 협력을 통하여 웹상에서 신속·정확하게 지식 정보를 제공하는 협력형 온라인 지식정보서비스(CDRS, Collaborative Digital Reference Service)로 일반인들이 궁금해 하는 지식 및 학술정보에 대하여, 이용자가 도서관을 방문하지 않고 홈페이지를 통하여 질의답변을 제공 받을 수 있도록 지원하고 있다.

국립중앙도서관 협력형 온라인지식정보서비스의 주요 특징은 다음과 같다.

① 서비스 비전 및 목표

- 비전 : 국가지식 수준 제고 및 국민의 삶의 질 향상
- 목표 : 인맥, 정보자원 공유, 정보활용 능력강화, 세분화된 정보서비스, 커뮤니티 구축
- 의의 : 지식정보 및 학술정보의 무료서비스

- : 시공간 제약 없이 정보를 받을 수 있는 편의성
- : 사서 등 전문가의 정보탐색지도 및 정보원 획득
- : 협력시스템에 의한 인적·물적 자원공유
- : 협력형 온라인 지식정보서비스를 통한 도서관의 위상 제고 및 질 높은 서비스를 통한 사서의 전문성 제고
- : 이용자에게 전국적 수준의 정보서비스 제공

② 서비스 방법

- 홈페이지를 통한 참고질의에 대하여 지식 및 학술정보를 전자메일로 제공
- 도서관의 직접 대면, 전화, 우편서비스와 병행
- 참고질의 답변은 국립중앙도서관, 지역대표도서관, 공공도서관의 협력을 통하여 인적·물적 자원을 공동으로 활용하여 수행

③ 협력지원 방법

- 참여단위도서관 홈페이지를 통한 이용자 질의에 대한 답변은 1차적으로 단위도서관에서 제공
- 단위도서관에서 답변을 제공하지 못하거나 제공한 답변이 부족할 경우 지역대표도서관, 국립중앙도서관 순으로 질문이 이첩되어 답변 제공



<그림 11> 국립중앙도서관 CDRS 협력지원 구조

3) 연구정보 및 전문정보서비스

국립중앙도서관은 국가를 대표하는 도서관으로서 지적 문화유산을 보존하고 한국인의 지식정보 수준을 높이기 위하여 보다 전문적인 참고정보서비스를 제공

하고 있다. 전통적인 서비스에서 보다 확장하여 제공하고 있는 참고정보서비스로는 국립중앙도서관이 수집·관리하고 있는 고문헌 정보를 제공하는 ‘고문헌 정보서비스’와 학술 연구자들의 정보요구를 지원하는 ‘연구정보서비스’가 대표적이다. 이들 서비스의 주요 특징 및 운영현황은 다음과 같다.

#### ① 연구정보서비스

국립중앙도서관은 국가장서를 활용한 학술연구활동을 지원하고 전문분야의 연구자가 연구 활동에 집중할 수 있도록 연구정보서비스를 제공하고 있다. 조건에 부합하는 연구자를 대상으로 신청 및 승인절차를 통해 서비스를 제공하고 있으며, 단순 참고질의 서비스 외 다양한 연구 활동 관련 인프라를 제공함으로써 연구자들의 학술연구를 지원하고 있다. 국립중앙도서관이 제공하는 주요 연구정보서비스는 다음과 같다.

- 연구자료 제공 : 서고자료, 귀중본, 고문헌, 근대문학, 희귀자료 등 연구관련 자료
- 온라인 자료이용 지원 : 국내외 학술 web DB, 국외 학술 전자책 one-stop 서비스
- 공간 및 시설 제공 : 연구공간(1인 지정 연구석, 개방형 연구석), 개인 소장품 보관함, 원문 이용석, 세미나실 등

#### ② 고문헌 정보서비스

국립중앙도서관은 국가문헌 확충의 일환으로 점차 희귀해져가는 고문헌 자료들을 수집, 조사, 조직하고 있으며, 연구 활동에 이용할 수 있도록 다양한 정보서비스를 제공하고 하고 있다. 국립중앙도서관이 제공하는 주요 고문헌 정보서비스는 다음과 같다.

- 고문헌 수집
  - : 미소장 고서에 대한 조사활동을 기반으로 문서, 고지도 등 귀중 문화유산에 대한 수집 활동을 함께 수행
  - : 구입 이외에 기증을 통해 훼손되거나 사장될 위기에 있는 자료들을 적극적으로 관리함으로써, 자료의 영구적 보존과 서비스를 제공
  - : 국내 및 해외소재 한국고서에 대하여 조사 및 영인 작업을 수행하여 유사시 귀중한 전적 문화유산이 유실되는 것을 방지하고, 연구자들의 자료열람을 지원
- 연구활동 지원 - 고서 및 고문서 해제
  - : 국립중앙도서관은 2003년부터 고서해제 작업을 수행하여 자료명, 저자, 간행연도 등 기본적인 사항만을 기록하고 있는 서지목록에 해당 자료에

대한 내용을 설명하여 자료에 대한 전반적인 이해가 가능할 수 있도록 서비스

: 해제를 통하여 연구자는 원본에 대한 상세한 정보를 제공받을 수 있으며, 해제정보는 데이터베이스로 구축하여 원문 데이터베이스와 함께 이용할 수 있도록 제공

- 연구활동 지원 - 국역

: 소장 고문헌 중 학계에 미발표된 자료를 발굴 · 국역하여 한국학의 기초 자료로 제공하고자 2005년부터 연차적으로 국역사업 추진

- 연구활동 지원 - 고서목록 표준화

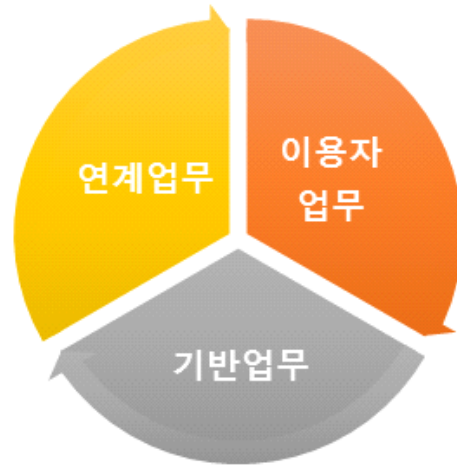
: 다양한 형태의 자료들이 많은 고서에 대하여 자료 특성별 목록기술규칙과 통일 표제에 대한 지속적인 표준화 작업을 진행

: 한국문헌자동화목록기술규칙 고서용에 기반하여 한국고전적종합목록시스템에서 종합목록으로 고서목록을 통합관리

### 3.1.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 주요 업무

국립중앙도서관 참고정보서비스 운영모형 및 가이드라인을 제안하기 위하여 참고정보서비스를 운영하기 위해 수반되는 업무의 유형 및 종류를 분석하였다. 분석은 국립중앙도서관 내부 업무분장을 기반으로 본 연구에서 정의하는 ‘참고정보서비스’의 범위에 해당되는 업무를 중심으로 수행하였으며, 이때 직접적 서비스 대상 자원인 정보원 생산, 관리 업무는 포함하되 서비스를 위한 물리적 인프라 구축 측면의 업무는 대상에서 제외하였다.

조사결과 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 업무는 다음 <그림 12>와 같이 이용자 관련 업무, 서비스 제공을 위한 기반구축 업무, 서비스 담당자간 연계를 통한 지원업무의 세 가지 유형으로 수행되고 있음을 확인하였다. 이 세 가지 업무 유형은 상호 독립된 업무가 아닌 연계, 협력을 통해 수행되고 있으며, 각 유형별 주요 업무내용은 다음과 같다.



〈그림 12〉 국립중앙도서관 참고정보서비스 주요 업무 유형

## 1) 이용자 지원

참고정보서비스의 핵심인 이용자 지원 업무는 이용자의 직접적인 질의에 대한 응답을 제공하는 업무로 국립중앙도서관 참고정보서비스의 가장 기본적인 일차적 업무에 해당하며 크게 두 가지 유형으로 구분가능하다. 각 업무 유형별 세부 업무내용은 다음과 같다.

### ① 자료이용서비스 및 참고상담

- 일반정보
  - 자료상담 및 참고정보 상담서비스
  - 「사서에게 물어보세요」 정보서비스
- 전문정보
  - 고문서 및 고문헌 관련 정보서비스
  - 특수자료(북한자료) 이용서비스 관련 업무
  - 연구정보서비스

### ② 이용자 민원 응대업무(자료실, 사무실, 전화, 인터넷)

- 자료실 이용 민원
  - 대출반납 관련 민원
  - 야간도서관 운영 및 이용관련 민원
  - 각 자료실(도서자료실, 연속간행물실, 문학실, 연구정보실) 이용관련 민원 업무



- 유지, 관리, 보수 관련 민원
  - 소장자료 오류 확인 및 조치

## 2) 기반구축

참고정보서비스 제공을 위한 기반사항 개발 및 구축과 관련하여 장기적 관점에서 서비스를 개발하고, 보급하는 업무 및 이용자 서비스 제반사항 관리업무, 서비스 제공자인 사서 및 관련 인력의 교육프로그램 수행업무가 수행되고 있다. 참고정보서비스 관련 기반구축 업무로 별도의 지원(예산, 제도 등)이 필요한 도서관의 인적, 물리적 자원 개발 측면의 업무는 범위에서 제외하였으며, 1차 업무인 이용자 서비스를 지원하기 위한 제반 조건 관리, 개발 측면만 범위에 포함하였다. 기반구축 업무 유형별 세부 업무내용은 다음과 같다.

### ① 서비스 개발 및 보급

- 각 자료실 내 정보안내 게시물 관련 업무
  - 사서추천도서 작성 및 게시
  - 시설 및 안내게시물 관리, 홍보물 제작·배포
- 서비스 가이드라인 개발 및 매뉴얼 작성 및 관리
  - 고통자 정보서비스 가이드라인 개발
  - 자료실 이용 서비스 관련 매뉴얼 작성 및 개발

### ② 이용자 및 서비스 제반사항 관리

- 이용제한 관련 업무
- 오·훼손자료 수리제본 의뢰 및 확인
- 키오스크, 컴퓨터, 자가대출반납기, 유·무선 네트워크 관리

### ③ 교육

- 예비사서 등 실무 수습 지도
- 사회봉사자 관리
- 리서치 리터러시 교육 기획 및 운영

## 3) 연계지원

국립중앙도서관은 이용자의 정보요구에 대하여 보다 정확하고 전문성 있는 정

보를 제공하기 위하여 관내 관련부서 및 유관기관과의 협력·연계를 통해 참고정보서비스를 지원하고 있다. 현재 국립중앙도서관에서 이루어지는 연계지원업무는 협력 기관의 유형에 따라 관내협력과 관외협력의 두 가지 형태로 수행되고 있으며, 이때 종합목록개발, 표준시스템 개발 등 참고정보서비스와 직접적 연관이 없는 업무는 범위에서 제외하였다. 국립중앙도서관에서 진행되는 상호협력기반 참고정보서비스 지원업무의 유형별 세부 업무내용은 다음과 같다.

#### ① 관내협력 업무

- 사서 및 출판사 관계자 등의 문의에 대한 관내 서비스 연계 지원
- 이용자 정보 요구에 따른 각 자료실 간의 협력 서비스

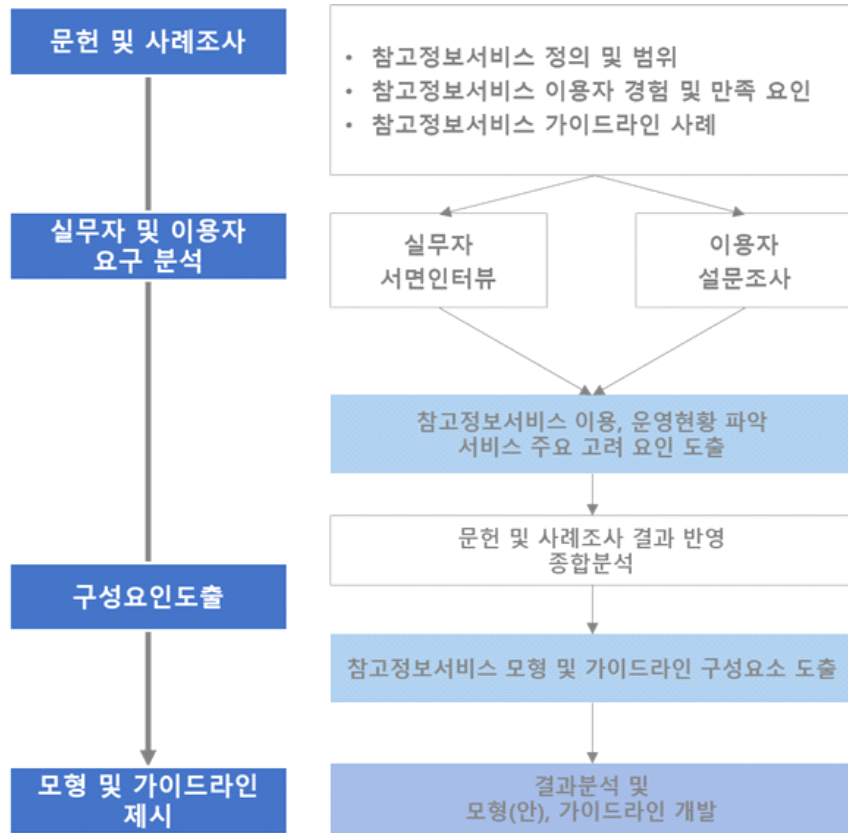
#### ② 관외협력 업무

- 협력형 온라인 지식정보서비스(CDRS)
- 소장자료의 관외 제공 서비스
  - : 우편복사서비스
  - : 국제상호대차/국제문헌복사 서비스
  - : 한국교육학술정보원(KERIS) 외국자료 대출업무
  - : 국내 상호대차(책바다) 서비스 업무
- 기관대출 및 업무용 자료 관련 업무

## 3.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 요구분석

### 3.2.1 요구분석 개요 및 설계

국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 개발하기 위해서는 실제 업무를 수행하는 실무자들의 의견 및 이용자들의 요구를 확인할 필요가 있다. 다음 <그림 13>은 국립중앙도서관 참고정보서비스 요구분석의 진행 흐름을 보여주고 있다. 요구분석은 참고정보서비스를 제공하는 실무자와 이용자들을 대상으로 설문 및 인터뷰 방식을 통하여 진행하였다. 문헌 및 사례조사 결과를 바탕으로 이론적 분석 수행결과, 참고정보서비스 관련 주요 실제적 분석 요소를 도출하였다. 도출된 요인에 기반하여 구조화된 설문 및 인터뷰 문항을 개발하여 참고정보서비스 요구분석을 수행하였다.



〈그림 13〉 요구분석 흐름도

### 3.2.2 실무자 요구분석

실무자 요구분석을 위하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 제공 실무자를 대상으로 인터뷰를 실시하여 실제 서비스 전반의 현황 및 이슈를 파악하고 필수적으로 가이드라인이 제시되어야 할 요소를 파악하였다. 사서 및 업무 관계자의 고충이 반영될 수 있도록 실질적인 문제 해결과 서비스 품질 향상에 도움을 줄 수 있는 요인 조사 및 분석을 수행하기 위해 노력하였다.

#### 가. 분석대상

- 국립중앙도서관 내부 실무자

국립중앙도서관 내부 실무자는 참고정보서비스 담당업무를 수행하고 있거나 수행한 경험이 있는 내부 사서 및 학예사를 의미한다. 내부 사서 및 학예사 42명을 대상으로 조사를 진행하여 총 31명이 응답하였다. 내부 실무자는 ‘참고

상담 전담 업무 유경험자’와 ‘CDRS 담당자’로 구분하여 조사 수행하였다.

○ 외부 실무자

외부 실무자는 협력형 참고정보서비스(CDRS) 1차·2차 협력도서관의 서비스 담당자를 의미한다. 국립중앙도서관 측으로부터 외부 실무자 이메일을 전달받아 진행하였다.

- 1차 도서관 : 607명 중 유효한 이메일 주소인 553명을 대상으로 조사 진행하여 총 17명 응답

- 2차 도서관 : 21명 대상으로 조사 진행하여 총 4명 응답

## 나. 연구설계

○ 조사방법

실무자 대상 조사는 서면 인터뷰로 진행되었다. 실무자들의 참고정보서비스에 대한 심도 있는 의견을 확보하기 위하여 심층 인터뷰 방식을 이용하여 참고정보서비스 제공 시 반영되어야 할 요소 및 기존 서비스에 대한 의견을 조사하였다.

인터뷰는 일반적으로 비공식(informal) 인터뷰, 비구조화된(unstructured) 인터뷰, 반구조화된(semi-structured) 인터뷰, 구조화된(structured) 인터뷰의 형식으로 구분할 수 있다(나미수 2016). 본 연구에서는 구조화된 인터뷰 형식을 채택하였다.

서면 방식의 인터뷰는 응답자가 시간과 장소에 구애받지 않고, 문항에 대해 심도 있게 숙고하여 답을 할 수 있다는 장점이 있다. 본 연구에서는 국립중앙도서관 뿐만 아니라 전국 각지에서 참고정보서비스에 참여하고 있는 실무자들의 의견도 조사하기 위하여 서면 방식의 인터뷰를 채택하였다.

○ 서면 인터뷰 질의 구성

서면 인터뷰 질의는 응답자 유형의 특성을 반영하기 위하여 ① 국립중앙도서관 내부 자료상담 담당자, ② 국립중앙도서관 CDRS 담당자, ③ 1, 2차 협력도서관 CDRS 담당자와 같이 총 3가지 유형으로 구분하여 작성되었다. 각 유형의 서면 인터뷰지에는 모든 유형의 실무자에게 해당하는 질문과 담당업무 및 업무환경을 반영하여 특정 유형에만 해당되는 질문이 혼합되어 있다. 요구 분석 과정에서 공통 질문은 모든 참여자의 응답을 통합하여 분석하였고, 특정 유형에 대한 질문은 특정 유형의 참여자 응답만 분리하여 분석하였다. 각 유형별 서면 인터뷰 질의의 상세 구성 내역은 다음 <표 13>, <표 14>, <표 15>와 같다.

〈표 13〉 자료상담 업무 유경험자 대상 인터뷰 질의 구성

구분	항목	조사내용	문항수
1	참고정보서비스 제반사항	- 규정 및 가이드라인의 필요성 - 데이터 정보공유의 필요성 - 데이터 공유를 위한 시스템 및 DB의 필요성 및 활용정도	7
2	참고정보서비스 이용자 및 이용응대	- 이용증대방안 - 이용자 답변 제한(규정, 범위, 등) - 참고정보서비스 가이드라인 - 주요 이용자 군	6
3	참고정보서비스 데이터 공유	- 주요 정보자원 - 상담데이터 공유	8
4	참고정보서비스 개선사항	- 차별화 서비스 및 특화서비스 - 서비스 개선을 위한 제도개선	7
계			28

〈표 14〉 CDRS 담당자 대상 인터뷰 질의 구성

구분	항목	조사내용	문항수
1	CDRS 운영 제반사항	- CDRS 답변데이터 및 지식정보DB 운영 제반사항 - ‘사서에게 물어보세요’ 운영 및 홍보관련 사항	4
2	사서에게 물어보세요 질의 답변	- 사서에게 물어보세요 답변 작성 지침 - 지식정보 DB(활용 데이터, 검색, 등)	6
3	업무지원	- 업무 개선요인 및 제도적 지원방안 - 업무성과 보상	4
4	데이터 공유	- 상담데이터 공유	1
5	개선사항	- 서비스 개선방안	1
계			16

〈표 15〉 1차·2차 협력도서관 CDRS 담당자 대상 인터뷰 질의 구성

구분	항목	조사내용	문항수
1	CDRS 운영 제반사항	- ‘사서에게 물어보세요’ 운영(답변, 이첩, 홍보, 업무 수행방향 등) - 지식정보 DB 등록	5
2	사서에게 물어보세요 질의 답변	- ‘사서에게 물어보세요’ 답변 작성 지침 - 지식정보 DB(활용 데이터, 검색, 등)	6
3	업무지원	- 업무 개선요인 및 제도적 지원방안 - 업무성과 보상	4
4	데이터 공유	- 상담데이터 공유	1
5	개선사항	- 서비스 개선방안 - 소속기관 참고정보서비스 특장점	2
계			18

#### 다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 실무자 요구분석 결과

##### 1) 참고정보서비스 이용 증대를 위한 제안 방안

실무자가 이용 증대를 위한 방안으로 주로 언급한 답변으로는 ‘체계적으로 실시간 공유 및 정리가 가능한 시스템 구축’ 과 ‘온·오프라인 홍보’ 가 있었다. 가치 있는 정보원이나 상담 내역 등을 체계적으로 실시간 공유 및 정리 가능한 시스템 구축에 대한 필요성이 제기되었다. 실시간으로 공유할 수 있는 온라인 업무일지나 상담 내역을 정리할 수 있는 시스템이 필요한 것으로 드러났다. 일관성 있는 참고정보서비스를 위해서는 서비스 내용을 공유할 수 있는 온라인 시스템 및 가이드라인이 필요하다는 의견도 있었다. 온·오프라인 홍보가 필요하다는 의견도 있었다. 홈페이지 첫 화면에 표출하는 등 적극적인 홍보에 대한 필요성을 제기하였다. 이용자에게 참고정보서비스의 정의와 개념을 정확히 전달하고 참여율을 높이기 위한 온·오프라인 홍보가 필요한 것으로 보인다.

2) 이용자의 질문에 답변을 거부할 수 있는 답변 제한사항 존재여부, 제한이 필요한 질문 및 요청

실무자들은 답변 제한사항이 존재하는지에 대해서는 확신하지 못하는 경우가 많았다. 답변 제한사항의 필요성에 대해서는 인지하고 있는 의견이 많았다. 제한이 필요한 사항에 대한 의견으로는 사적인 활동, 작업, 과제, 사상 등을 목적으로 하는 요구, 상담 직원의 개인 정보, 국립중앙도서관의 비공개자료, 법률적 자문 등이 수집되었다. 답변은 제공할 수 있지만 답변의 범위가 제한될 필요가 있는 질문으로는 인터넷으로 찾기 쉽고 단순한 질문, 불확실한 내용, 비공개자료 등이 언급되었다.

3) 직원 보호 위해 규정/가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 사항

참고정보서비스를 제공할 때 직원의 보호를 위해 가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 사항에 대한 실무자의 의견은 ‘언어 폭력, 인신공격, 인격침해 등으로부터 보호’, ‘개인정보 보호’, ‘과도하고 무리한 요구’ 등이 수집되었다. 답변을 하지 않아도 되는 기준을 명확히 하고, 이용자가 물리적, 언어적 폭력을 행사하는 경우에 대한 대처법 등이 가이드라인에 반영되길 원하는 의견이 다수 있었다. 연락처 등의 개인정보는 비공개 되어야 한다는 의견도 존재했다. 정해진 규정, 법률 내에서 서비스할 수 있어야 한다는 의견을 강조한 실무자도 있었다.

4) 원활한 서비스 수행 위해 규정/가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 사항

기본적 도서관 및 자료 이용에 대한 서비스 규정이 가이드라인에 포함되어야 한다는 의견이 다수 존재했다. 이런 부분이 가장 기초적이기 때문에 이용자로부터 질문 빈도수가 매우 높고 상담 직원 간에도 지식, 기술적 차이가 생길 수 있기 때문에 구체적인 가이드라인으로 포함하면 좋겠다는 의견이 있었다. 일관성 있는 답변과 서비스를 제공하기 위해 어느 정도 표준화 된 지침이 있어야 한다는 의견도 존재했다.

5) 특별히 추가적으로 고려할 사항이 있는 이용자층 및 이유

고령자의 경우 높은 이용률을 차지하지만, 온오프라인 자료 및 정보에 능숙하지 않고, 이해력과 의사소통 능력에 한계가 있으므로 추가적으로 고려해야 한다는 의견이 있었다. 좀 더 쉽고 천천히 알려드려야 하고, 온라인 자료보다는 오프라인 정보를 더 선호하는 경향도 고려할 필요가 있다. 연구자는 심층적이면서 까다로운 전문 지식이 요구되는 정보자원을 필요로 한다는 측면에서 추가적인 고려가 필요한 것으로 나타났다. 사서가 전문적인 자료에 대한 요구를 충족시켜주기 위해서는 다양한 정보자원에 대한 준비가 필요하다는 의견도 존재했다. 장애인은 일반 이용자보다 정보 접근 측면에서 소외될 수 있기 때문에 추가적인 고려가 필요한 것으로

로 드러났다. 장애별 특수성을 고려한 정보 전달이 필요하다는 의견도 존재했다.

6) 특별히 추가적으로 고려할 사항이 있는 정보자원 및 이유

여러 실무자들이 고문헌, 희귀자료, 귀중본 등을 특별히 고려해야 하는 정보자원으로 인식하고 있었다. 타 도서관에서 열람하기 힘든 만큼, 이러한 자료 신청 및 열람 문의가 많고, 마이크로필름 리더기 등 장비를 이용해야 하는 경우에는 이용자의 불만도 많기 때문에 고려할 사항이 많은 것으로 드러났다. 휘발성이 있는 실시간 디지털 자료의 경우도 서비스 시점과 이용자가 이용하는 시점 사이에 자료가 휘발되는 경우가 존재하기 때문에 주의해서 서비스해야 하는 것으로 드러났다.

7) 가장 공유가 잘되고 있는 참고정보서비스 상담 데이터

실무자들은 서지사항이나 소장정보 등 도서관 자료에 대한 데이터는 공유가 잘 되고 있다고 보았다. 도서관 자료나 시스템 전반은 모두 잘 숙지하고 있기 때문에 방법도 비교적 잘 공유되고 있다고 보았다. 이용자 특성과 중대한 민원이나 문제 발생에 대한 파악도 교대 상황에서 구두로 잘 전달되고 있다고 보는 의견도 존재했다.

8) 가장 공유가 어려운 참고정보서비스 상담 데이터 및 요인

담당 업무 수행 내역과 선호하는 참고정보원에 대해서는 공유가 잘 이루어지지 않고 있는 것으로 드러났다. 즉각적 정보서비스라는 특성으로 인하여 정확한 상담 내역을 공유하기 어려우며, 담당자 개인 역량에 따라 선호하는 정보원, 검색 방법, 키워드 등이 다르다는 의견도 존재했다. 공식적으로 공유되지 않고 구두로만 전달되는 이용자 특성 정보가 공유가 어렵다는 의견도 존재했다. 체계적 시스템이 없기에 상담 직원 및 타 자료실 간 대화나 기록을 공유하지 않으면 서로 알 수 없음에 대한 아쉬움을 표하는 실무자도 있었다. 참고정보서비스 상담 데이터 공유를 어렵게 하는 요인 측면에서는 시스템, 매뉴얼, 체계가 마련되어 있지 않기 때문에 상담 데이터 공유가 어렵다는 의견도 다수 존재했다.

9) 상담 데이터 공유를 위해 필요한 제도적 지원 및 개선사항

실무자들에게 상담 데이터 공유를 위한 시스템 개발이 가장 필요한 제도적 지원으로 인식되고 있었다. 상담 데이터를 최대한 신속하고 정확하게 축적, 관리, 공유할 수 있는 시스템이 필요한 것으로 드러났다. 자료 관리와 민원 대처를 위해서도 시스템 및 제도적 장치가 필요하다는 인식이 있었다. 답변 내용이나 사례를 공유하기 위한 주기적인 회의의 필요성도 언급되었다. 주기적으로 직원 간에 참고정



보서서비스 제공 사례에 대한 공유의 시간이 있으면 좋겠다는 실무자들이 존재했다. 전문성을 함양한 전담직원이 필요하다는 의견도 존재했다. 주제별 전문분야에 대한 지식을 가진 직원이 필요성을 언급한 실무자도 존재했다.

#### 10) 데이터 공유 성과에 대한 개인별 보상 방안

데이터 공유성과에 대한 개인별 보상에 대해서는 실무자들의 의견이 분분하였다. 보상 필요성 못 느끼거나, 역효과에 대한 우려를 하는 경우도 있었다. 보상을 원하는 경우에는 근무성적 평가 반영, 해외 연수 등을 제공받기 원했다. 보상보다는 전담직원이 필요하다고 보거나 보상에 대한 기준을 객관적으로 정하기 어려울 것 같다는 시각도 존재하였다.

#### 11) 국립중앙도서관을 타 도서관과 비교했을 때 가장 차별화된 서비스

국립중앙도서관을 타 도서관과 비교했을 때 실무자들이 생각하는 가장 차별화된 서비스는 고문헌 기록물 및 방대한 데이터를 통한 서비스였다. 고문헌, 고신문, 근대 문학 기록물과 같은 오래된 장서와 유일본 등 국내에서 가장 많은 자료와 데이터 소장하고 있기 때문에 이런 측면에서 강점이 있다고 보았다. 고문헌 기록물을 이용한 서비스가 약점이라고 보는 의견도 있었다. 오래된 문자나 한문을 쉽게 찾을 수 있는 툴이 필요하고, 검색이 쉽지 않기에 심층적인 상담이 요구되며, 개별적 콘텐츠에 대한 깊은 이해가 부족할 수 있다는 우려 때문이었다.

#### 12) 새로운 참고정보서비스 개발을 어렵게 하는 요인 및 필요한 제도적 지원

새로운 참고정보서비스 개발을 어렵게 하는 요인으로는 ‘자원 부족과 업무 과중화’, ‘이용자 특성’이 주로 언급되었다. 과도하고 분산된 업무로 시간 부족, 보직과 인사 변경으로 연속성 중단, 민원 스트레스 등의 인적 요인과 예산, 물적 자원 부족, 시스템 부재, 외부 전문가 및 DB 활용 기회 부족 등의 내부적 요인으로 인하여 참고정보서비스 개발이 어려운 것으로 드러났다. 고령자 이용층이 많은 이용자 특성으로 인하여 다양한 양질의 질문이 많지 않아 새로운 참고정보서비스 개발이 어렵다는 의견도 존재했다.

새로운 참고정보서비스 개발을 위해 필요한 제도적 지원으로는 ‘가이드라인 및 시스템’과 ‘예산, 인력, 상담 케어 등의 지원’을 다수의 실무자가 언급하였다. 체계적이고 지속적으로 수준 높은 서비스를 가능케하는 참고정보서비스 가이드라인, 시스템이 마련되어야 한다고 보았다. 예산, 인력, 상담 케어 등의 제도적인 지원도 필요한 것으로 드러났다. 수준 높은 툴이나 개발을 위한 예산이 필요하다는 인식이 있었다. 인력 측면에서는 전담 직원이나 전담팀 운영을 통해 지속적인 참고정보서비스 개발 및 관리에 집중할 수 있으면 좋겠다는 의견이 있었다. 심리 및 정신 건강을 위한 상담 케어 등의 필요성을 언급한 실무자도 존재했다.

## 라. 『사서에게 물어보세요』 서비스 관련 실무자 분석

- 1) 답변 작성 지침에서 제시하고 있는 구성 적절 여부, 추가 및 변경 항목 제안 사항  
현재 유지되고 있는 답변 작성 지침은 대부분이 적절하다고 응답하였다. 정형화된 형식이 가독성, 이해도, 신뢰도를 높이고, 담당자의 부수적 일을 줄여주어 답변에만 집중할 수 있기 때문에 적절하다는 의견이 다수를 이루었다.  
일부 실무자는 자율 기술 방식을 선택할 수 있게 해달라는 건의를 하였다. 답변 구성 방식을 일괄적으로 규격화하는 것은 답변자에 따라 적합하지 않을 수 있으므로 양식 적용 혹은 자율 기술 중 선택할 수 있게 해야 한다는 의견을 제시하였다.
- 2) 하나의 입력창에 여러 정보원에 대한 답변을 작성하게 되어있는 지침의 적절성 및 구성 제안 사항  
많은 실무자가 단행본, 학위논문, 학술기사, 신문기사, 온라인정보원 순서로 작성하게 되어 있는 답변작성 지침이 적절하다고 보았다. 이용자가 가장 필요로 하면서 찾는 비율이 높은 순으로 되어 있기 때문에 현재의 지침이 적절하다고 보는 의견이 다수였다.
- 3) 지식정보DB에서 가장 잘 활용하고 있는 답변 데이터  
지식정보DB를 거의 활용하지 않는다는 답변이 가장 많았다. 지식정보 DB를 이용하는 실무자의 답변으로는 학술 및 학문적 데이터, 도서관 혹은 문헌정보학 관련 정보를 이용한다는 의견이 많았다. 답변 작성 시에 비슷한 질문이 DB에 있는지 검색해서 활용하는 실무자도 존재했다.
- 4) 참고정보서비스 제공을 위해 필요하지만 지식정보DB에서는 검색할 수 없는 데이터 사례가 없거나 필요성을 느낀 적이 없다는 의견이 가장 다수를 이루었다. 필요성을 느낀 실무자의 답변으로는 특정 지식이 요구되는 연구 및 학술 관련 데이터나 사실 관계 확인이 필요한 용어 및 개념에 대한 데이터가 필요하다는 의견이 있었다. 최신 경향을 묻는 질문에는 과거 자료가 도움이 되지 않기 때문에 지식정보DB를 활용하기 어렵다는 의견도 존재했다.
- 5) 지식정보DB 정보검색 방법의 충분 혹은 불충분, 개선 방안  
검색 방법이 충분하고 보는 의견이 다수를 이루었다. 주제 및 키워드별 검색을 통하여 원하는 정보 뿐 아니라 연관 정보도 찾을 수 있어 효율적이라고 보는 의견이 많았다. 다양한 검색 방법이 세분화 되어 있어 충분하다고 보는 의견도 존재했다.

다.

지식정보DB의 정보검색 방법이 불충분하다고 보는 의견도 존재했다. 주제 및 키워드 설정이 주관적이므로 데이터 공유 시 검색 불가능, 검색 결과가 미흡하다고 보는 이용자가 존재했다. 질문자 이름이나 답변자의 이름으로 검색할 수 있는 기능을 제안한 이용자도 있다.

#### 6) 업무 처리를 어렵게 하는 요인 및 필요한 제도적 지원

업무 처리를 어렵게 하는 요인으로는 타 업무와 병행함에 따른 업무량 증가, 전문성 부족, 담당자 부재, 이첩 질문에 대한 부담, 실적 달성만을 위한 취지 훼손과 같은 요인이 거론되었다. 대학생들의 과제 해결 혹은 과제 수단을 위한 질문이나 이용자의 CDRS 인지 부족과 같은 외부적 요인도 업무 처리를 어렵게 하는 요인으로 꼽혔다.

개선 및 제도 지원 방안으로는 직원의 교육 지원을 통한 전문성 확보 및 역량 강화를 원하는 것으로 나타났다. 접수 불가처리, 범위 및 횟수 제한, 질문 필터링 등 필요 업무를 어렵게 하는 요인을 직접적으로 제한해야 한다는 의견도 존재했다.

#### 7) 『사서에게 물어보세요』 업무수행 성과에 대한 개인별 보상 방안

실적 반영, 물질적 보상, 역량 강화 등 보상 방안 필요하다는 의견과 보상보다는 참고정보서비스 개선과 변화가 우선이라는 의견으로 나뉘었다.

보상을 원하는 실무자의 경우 업무 실적 반영, 물질, 금전적 포상, 개인 역량에 도움이 되면서 교육시간 인정도 되는 워크숍 및 연수, 도서관에 대한 포상 등을 희망하였다.

개인별 보상보다는 실제 참고정보서비스의 개선과 변화를 원하는 실무자들은 전문적이면서 충분한 인력 연계 및 구축, 인식 개선 등의 의견을 제시하였다.

#### 8) 기존의 ‘답변제한사항’ 외에 추가 답변제한사항으로 지정해야 할 질문 및 이유

답변제한사항이 현재 충분하다는 의견이 가장 다수였다.

학생 과제물 관련 질문은 현재 답변제한 조건을 보다 강화하여 과제물 관련은 일절 제한해야한다는 의견도 있었다. 답변 제한사항이 애매해서 현실적으로 답변 제외가 어렵다는 고충도 존재했다. 선정적인 질문, 개인 및 집단의 영리를 목적으로 하는 질문 등 추가적으로 제한이 필요한 사항을 제안한 실무자도 있었다.

### 9) 원활한 업무 수행을 위해 공유해야 하는 데이터

참고정보원과 검색법에 대한 공유가 필요하다는 실무자들의 의견이 다수를 이루었다. 대다수의 상담 직원은 유사 질문, 최신 자료 찾는 데에 도움이 되는 참고정보원, 정보검색 키워드 및 방법을 공유하길 원하는 것으로 드러났다. 일부 실무자는 이용자 특성 정보를 공유해야 한다는 의견을 제시하였다. 이용자 정보 요구 수준, 질문 목적, 상황 파악을 통해 정확성 높일 수 있기 때문에 이용자 특성 정보의 공유가 필요하다고 보았다.

## 3.2.3 이용자 요구분석

국립중앙도서관이 나아갈 참고정보서비스의 방향을 파악하기 위하여 도서관 이용유경험자 및 잠재 이용자들을 대상으로 참고정보서비스에 대한 인식과 기대사항을 조사하였다. 이용자의 도서관 정보이용행태를 분석하고 이용에 영향을 주는 요인을 파악하였다. 도출된 요인을 바탕으로 참고정보서비스 이용 만족도 간의 관계를 분석하였다. 일련의 분석 과정을 통하여 이용자의 요구사항을 직접적으로 파악하고 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 반영하고자 하였다.

### 가. 분석대상

이용자 요구분석을 위한 분석대상은 국립중앙도서관 이용자와 일반 도서관 이용자, 국립중앙도서관 잠재이용자를 포함한다.

### 나. 연구설계

#### ○ 조사방법

이용자 요구분석을 위한 조사방법으로는 설문조사를 이용하였다. 설문조사는 온라인 웹폼을 이용하여 진행하였다. 온라인 설문조사는 국립중앙도서관 홈페이지와 『사서에게 물어보세요』 서비스 협력도서관(2차)의 홈페이지에 게시하여 진행하였다. 문헌 이용과 관련이 있는 온라인 커뮤니티 등에도 홍보를 진행하여 온라인 설문 참여를 유도하였다. 온라인에 익숙하지 않은 이용자가 설문조사에 참여하지 못하는 경우를 방지하기 위하여 면대면 설문 조사를 병행하여 실시하였다. 도서관, 문화센터 등을 방문하여 면대면 설문조사를 진행하였다.

#### ○ 설문지 구성

이용자 요구분석을 위한 설문지는 실무자 요구분석과는 달리 한 가지 버전으

로 통일하여 구성하였다. 설문지는 객관식 문항과 개방형 주관식 문항을 혼합하여 구성하였다. 설문지 질의의 상세 구성 내역은 다음 <표 16>과 같다.

<표 16> 이용자 대상 설문지 구성

구분	항목	조사내용	문항수
1	응답자 배경정보	- 성별, 나이, 직업 - 도서관 이용빈도, 이용목적 - 국립중앙도서관 이용빈도, 목적	10
2	정보이용 행태	- 관심정보 유형 - 정보문제 및 선호하는 정보문제 해결방법 - 문제 해결을 위해 이용하는 참고정보원 유형 - 정보문제 해결과정에 영향을 미치는 주요요인	5
3	도서관 참고 정보서비스	- 이용경험 및 만족도 - 선호하는 문제해결 방법 - 주요 질문 유형 - 참고정보서비스 이용에 영향을 미치는 주요요인 : 물리적 자원 / 인적자원(사서) / 정보자원 / 이용환경 : 각 자원의 특성별, 유형별 중요도 - 개선사항	9
4	협력형 참고 정보서비스	- 이용경험 및 이용경로(만족도) - 참고정보서비스 이용과정에 영향을 미치는 주요요인 : 물리적 자원 / 인적자원(사서) / 정보자원 / 이용환경 : 각 자원의 특성별, 유형별 중요도 - 개선사항	5
5	국립 중앙도서관 참고 정보서비스	- 이용경험 자료실 유형 및 만족도 - 서비스에 대한 희망사항	4
계			33

#### 다. 이용자 대상 설문조사 응답 현황

##### ○ 설문 응답기한 및 응답자

이용자 대상 설문은 2019년 8월 23일부터 2019년 9월 22일까지 진행하였다. 이용자가 입력한 이메일 주소 기준으로 중복응답 제외하였다. 이메일 주소만 입력하고 답변을 입력하지 않는 경우와 같이 유효하지 않은 응답지도 제외하였다. 총 유효 응답자 수는 838명으로 집계되었다.

##### ○ 설문참여자 연령 및 성별 분포

설문참여자는 30대가 273명(32.6%)으로 가장 많았다. 30대 다음으로는 20대, 40대 순으로 참여가 많은 것으로 나타났다. <표 17>을 통해 다양한 연령대의

이용가 설문에 참여한 것을 확인할 수 있다. 참여자의 성별은 여성 541명(64.6%), 남성 291명(34.7%)으로 여성 참여자가 다소 많은 것으로 나타났다. ‘9세 이하’를 선택한 참여자는 직업을 사무직 선택한 것으로 보아 입력 오류로 ‘9세 이하’를 선택한 것으로 추정된다.

〈표 17〉 설문참여자 연령 분포

	빈도	퍼센트
9세 이하	1	.1
10세~19세	33	3.9
20세~29세	196	23.4
30세~39세	273	32.6
40세~49세	215	25.7
50세~59세	78	9.3
60세~69세	32	3.8
70세 이상	10	1.2
전체	838	100.0

○ 설문참여자 직업 분포

설문참여자의 직업은 사무직이 175명(20.9%)으로 가장 많았다. 사무직 다음으로는 학생, 주부 순으로 많은 응답을 보였다. 학생, 주부, 교육·연구직, 취업준비생, 전문직, 공무원, 기술직, 사서, 자영업, 문화·예술·체육 관련직, 퇴직자, 영업·서비스·판매직, 군인 등 다양한 직업군의 이용자가 설문에 참여하였다.

〈표 18〉 설문참여자 직업 분포

	빈도	퍼센트
사무직	175	20.9
학생	105	12.5
가사 (주부)	100	11.9
교육·연구직	91	10.9
취업준비생	69	8.2
전문직 (금융, 법률, 의료 등)	49	5.8
공무원	37	4.4
기술직	33	3.9
사서	32	3.8
자영업	30	3.6
문화·예술·체육 관련직	29	3.5
퇴직자	29	3.5
영업·서비스·판매직	27	3.2
무응답	4	0.5
군인	3	0.4
중략 . . .		
전체	838	100.0

## 라. 도서관 이용 관련 이용자 요구 분석

### 1) 도서관 및 국립중앙도서관 이용빈도

설문참여자가 도서관을 이용하는 빈도는 ‘월1회~3회’가 298명(35.6%)로 가장 많았고, ‘이용하지 않음’은 15명(1.8%)으로 집계되었다. 설문참여자가 국립중앙도서관을 이용하는 빈도는 ‘년1회~11회’가 316명(37.7%)으로 가장 많았고, ‘이용하지 않음’이 311명(37.1%)으로 두 번째로 많은 것으로 나타났다.

참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 개발하기 위해서 국립중앙도서관 이용 경험이 없는 잠재이용자도 고려할 필요가 있기 때문에 이용 경험 없는 이용자도 분석 대상에 포함하여 연구를 진행하였다.

〈표 19〉 도서관 이용빈도

	빈도	퍼센트
매일	36	4.3
주4회~6회	80	9.5
주1회~3회	230	27.4
월1회~3회	298	35.6
년1회~11회	172	20.5
이용하지 않음	15	1.8
중략 . . .		
전체	838	100.0

〈표 20〉 국립중앙도서관 이용빈도

	빈도	퍼센트
매일	8	1.0
주4회~6회	15	1.8
주1회~3회	55	6.6
월1회~3회	118	14.1
년1회~11회	316	37.7
이용하지 않음	311	37.1
중략 . . .		
전체	838	100.0

### 2) 국립중앙도서관 방문 목적

국립중앙도서관 방문목적은 ‘여가 생활 목적’ (277건-37.7%), ‘희귀 자료(고문헌·축보 등) 및 타도서관에 없는 자료 열람 목적’ (147건-20.0%), ‘수험 혹은 취업 준비 목적’ (129건-17.6%), ‘연구 활동 목적’ (112건-15.2%) 순으로 나타났다. 복수 응답이 가능한 문항이므로 전체 빈도는 735건으로 집계되었다. 〈표 21〉을 통해 국립중앙도서관이 보유한 희귀 자료나 타 도서관에 없는 자료를 이용하기

위해 찾아오는 이용자층이 분명히 존재한다는 것을 확인할 수 있다.

〈표 21〉 국립중앙도서관 방문목적

	빈도	퍼센트
여가 생활 목적	277	37.7
회귀 자료(고문헌·족보등) 및 타 도서관에 없는 자료 열람 목적	147	20.0
수험 혹은 취업 준비 목적	129	17.6
연구 활동 목적	112	15.2
사서에게 필요한 정보를 요청하기 위한 목적	32	4.4
중략 . . .		
전체	735	100.0

### 3) 도서관 및 국립중앙도서관 웹사이트(전자도서관) 이용빈도

도서관 웹사이트 혹은 전자도서관을 이용하는 빈도는 ‘년1회~11회’가 254명(30.3%)으로 가장 높은 것으로 나타났다. 국립중앙도서관 웹사이트 혹은 전자도서관을 이용하는 빈도는 ‘이용하지 않음’이 362명(43.2%)로 가장 높았고, ‘년1회~11회’가 272명(32.5%)로 두 번째로 높았다. 두 가지 문항에서 모두 ‘매일’이나 ‘주4회~6회’의 응답 비율은 매우 낮은 것으로 나타났다.

〈표 22〉 도서관 웹사이트(전자도서관) 이용빈도

	빈도	퍼센트
매일	37	4.4
주4회~6회	49	5.8
주1회~3회	143	17.1
월1회~3회	193	23.0
년1회~11회	254	30.3
이용하지 않음	157	18.7
중략 . . .		
전체	838	100.0

〈표 23〉 국립중앙도서관 웹사이트(전자도서관) 이용빈도

	빈도	퍼센트
매일	12	1.4
주4회~6회	19	2.3
주1회~3회	63	7.5
월1회~3회	102	12.2
년1회~11회	272	32.5
이용하지 않음	362	43.2
중략 . . .		
전체	838	100.0



## 마. 정보 이용 관련 이용자 요구 분석

### 1) 이용자의 주요 관심정보

설문참여자가 관심을 가지는 정보는 ‘취미 관련 정보’ (444건-22.3%)부터 ‘전문 학술 정보’ (342건-17.2%), ‘법률정보’ (78건-3.9%) 등까지 다양하게 분포하였다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 빈도는 총 1,990건으로 나타났다.

<표 24> 설문참여자의 주요 관심정보

	빈도	퍼센트
취미 관련 정보	444	22.3
일상생활 관련 정보	431	21.7
전문 학술정보	342	17.2
건강·의학관련 정보	211	10.6
시사·뉴스 정보	204	10.3
금융 정보	131	6.6
회귀 자료에 대한 정보	105	5.3
법률정보	78	3.9
중략 . . .		
전체	1,990	100.0

### 2) 이용자가 선호하는 정보수집 방법

정보를 수집하는 방법으로는 ‘온라인(인터넷) 검색’ 이 781건(58.5%)로 많은 비중을 차지했고, 그 다음으로는 ‘도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문’ 이 216건(16.2%)의 비중을 차지하였다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 빈도는 1,335건으로 집계되었다.

도서관과 연관된 정보 수집 방법으로는 ‘도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문’ 이 가장 높은 비중을 차지하였다. 도서관을 이용하여 정보를 수집하는 여러 방법 중에 대면 서비스를 가장 선호하는 것으로 드러났다.

〈표 25〉 정보수집방법

	빈도	퍼센트
온라인(인터넷) 검색	781	58.5
도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문	216	16.2
지인에게 문의	122	9.1
도서관 홈페이지 게시판에 질문 글 작성	97	7.3
도서관에 전화로 질문	66	4.9
도서관에 전자우편으로 질문	20	1.5
도서관의 온라인 채팅을 통해 질문	15	1.1
중략 . . .		
전체	1,335	100.0

### 3) 이용자가 선호하는 정보자원

선호하는 정보자원은 일반도서(590건-23.5%), 인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료(463건-18.4%), 전공 분야 전문 도서(318건-12.6%), 학술 논문(253건-10.1%) 순으로 나타났다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 빈도는 2,514건으로 집계되었다. ‘인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료’의 선호도가 두 번째로 높은 것으로 나타나 인터넷 자원에 대한 선호도가 높은 것으로 파악되나 ‘일반도서’ 및 ‘전문도서’, ‘학술논문’의 선호도 비중도 이에 못지않게 높은 것으로 나타났다.

〈표 26〉 이용자가 선호하는 정보자원

	빈도	퍼센트
일반 도서(단행본·전자책포함)	590	23.5
인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료	463	18.4
전공 분야 전문 도서	318	12.6
학술논문	253	10.1
동영상 사이트(예: 유튜브 등)	218	8.7
SNS(소셜 네트워크 서비스) 자료(예: 트위터·페이스북등)	193	7.7
사전 및 백과사전	165	6.6
통계자료	160	6.4
연구보고서	148	5.9
중략 . . .		
전체	2,514	100.0

### 4) 정보 습득 시 이용자의 중점 사항

다음 〈표 27〉은 설문참여자가 정보 습득 시 중요하게 생각하는 요인 8가지에 대한 Likert 5점 척도 결과를 나타낸다. 8가지 요인 모두 3점 후반 이상의 값을 가지

므로 8가지 요인 모두 중요하다고 생각하는 설문참여자의 비중이 높은 것으로 드러났다.

〈표 27〉 정보 습득 시 이용자의 중점 사항 기술통계

Likert 5점 척도 기술통계량			
	N	평균	표준편차
정보가 정확한가	834	4.59	.676
정보를 신뢰할 수 있는가	820	4.55	.657
정보가 전문성을 가지고 있는가	834	4.35	.727
정보가 최신 정보인가	831	4.31	.738
정보를 이용하기 편리한가	834	4.30	.724
정보에 쉽게 접근할수있는가	833	4.28	.744
지속적으로 정보를 얻을 수 있는가	827	3.79	.911
개인별 맞춤 정보를 얻을 수 있는가	826	3.74	.895

〈표 27〉에 언급된 항목 이외에도 이용자가 중요하게 생각하는 사항들이 존재했다. 접근 및 사용 권한을 중요하게 보는 의견이 있었다. 이용자는 필요로 할 때 온오프라인 모두 저작권, 권한 등에 걸림 없이 접근과 사용이 가능해길 원했다. 정보를 얻는 과정에서 발생하는 비용 유무를 중요하게 보는 이용자도 있었다. 원하는 정보 및 문의한 질문과 연관된 다양한 정보와 콘텐츠를 제공받는 것이 중요하다고 의견을 제시한 이용자도 있었다.

## 바. 도서관 참고정보서비스 이용 관련 요구 분석

### 1) 참고정보서비스 이용 경험

설문참여자의 75.7%(218명)가 도서관 이용 시 사서에게 질문을 해본 경험이 있는 것으로 드러났다.

〈표 28〉 도서관 이용 시 참고정보서비스 이용 경험

	빈도	퍼센트
예(필요시 수시로)	353	42.1
예(매 이용마다2회 이상)	11	1.3
예(매 이용마다1회 정도)	270	32.2
아니오	174	20.8
중략 . . .		
전체	838	100.0

2) 사서의 답변에 대한 이용자 만족도

사서에게 질문해본 경험이 있는 경우 사서의 답변에 대한 만족도 Likert 5점 척도 평균은 3.66으로 나타났다.

<표 29> 사서의 답변에 대한 이용자 만족도 기술통계

Likert 5점 척도 기술통계량			
	N	평균	표준편차
사서의 답변에 대한 만족도	660	3.66	.831

3) 사서에게 질문하지 않는 이유

도서관에서 참고정보서비스를 이용한 경험이 없는 이용자에게 사서에게 질문하지 않는 이유를 물었을 때 가장 많이 언급된 내용은 ‘스스로 해결 가능함’ 이었다. 이용자 스스로 정보 찾기 및 해결이 가능하거나 정보가 잘 안내되어 있어서 개인적으로 찾는 것이 더 편하다는 의견이 다수 있었다. 질문 필요성이 없었다는 의견도 다수 있었다. 도서관을 이용하면서 질문이나 도움이 필요한 적이 없었기 때문에 질문을 하지 않았다는 이용자가 존재했다. 인터넷 및 도서관 홈페이지 검색으로도 충분히 해결 가능하여 이를 더 선호한다는 의견도 있었다. 사서를 찾기 어려워서 질문하지 않는다는 의견도 존재했다. 누가 사서인지 잘 몰라 사서와 마주치기 어렵고 거리감을 느끼기 때문에 질문하지 않는다는 것이었다. 개인적인 성향으로 질문하는 것이 꺼려진다는 의견도 있다. 낯선 사람에게 질문하는 것이 익숙하지 않고 어렵기 때문에 불편함을 느끼는 이용자가 존재했다. 사서가 바빠 보여 질문하기 어려하다는 의견도 있었다. 대체로 사서가 바빠 보여서 미안한 마음이 들기 때문에 이용자가 사서에게 질문하기 어렵다고 답변하였다.

4) 선호하는 참고정보서비스 이용 방식

설문참여자가 사서에게 질문할 때 가장 선호하는 방식은 ‘대출 반납 데스크에 문의’ 로 나타났다. ‘별도로 마련된 상담 공간에서 사서와 개별 상담’, ‘이메일(전자우편)’, ‘온라인 채팅’ 의 경우 Likert 5점 척도 평균이 3보다 낮아 선호하지 않는 이용자의 비중이 더 높은 것으로 나타났다.

〈표 30〉 선호하는 참고정보서비스 이용 방식 기술통계

Likert 5점 척도 기술통계량			
	N	평균	표준편차
대출 반납 데스크에 문의	797	3.87	.852
전화	773	3.18	1.043
도서관 홈페이지 게시판	768	3.17	1.181
이메일	756	2.80	1.169
온라인 채팅	753	2.69	1.221
별도로 마련된 상담공간에서 사서와 개별상담	760	2.51	1.074

〈표 30〉에 제시된 참고정보서비스 방식 외에 SNS & Instant Messenger(예: 카카오톡), 인터넷, 모바일 등으로 제공되는 참고정보서비스를 선호하는 이용자도 존재했다. SNS 채팅이나 카카오톡과 같이 실시간으로 쉽게 접근할 수 있는 플랫폼으로 제공하는 서비스와 온라인 및 디지털매체를 활용한 서비스에 대한 이용자의 요구를 확인할 수 있었다.

#### 5) 참고정보서비스 이용 시 주요 질문 유형

설문참여자가 사서에게 주로 문의하는 질문 유형으로는 ‘도서의 위치’ (463건-26.6%), ‘도서관 시설 이용 방법’ (319건-18.3%)과 같은 즉답형 질문이 많은 비중을 차지했다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 빈도는 1,741건으로 나타났다. ‘학술 정보 자료에 대한 전문 지식을 요청하는 질문’의 비중은 5.3%(92건)으로 상대적으로 낮은 비중을 차지하였다.

〈표 31〉 사서에게 주로 문의하는 질문 유형

	빈도	퍼센트
도서의 위치	463	26.6
도서관 시설 이용 방법	319	18.3
문제 해결을 위해 도움이 되는 정보원(자료)에 대한 질문	292	16.8
도서 구입 요청 및 복사 관련 질문	206	11.8
도서관 규정 관련 질문	161	9.2
도서 검색 방법	153	8.8
학술 정보 자료에 대한 전문 지식을 요청하는 질문	92	5.3
중략 . . .		
전체	1,741	100.0

6) 참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항

다음 <표 32>는 참여자가 사서의 도움이 필요한 상황에서 중점을 두는 요인 12가지의 Likert 5점 척도 기술통계량을 나타낸다. 12가지 요인 모두 Likert 5점 척도 평균이 3점 후반 이상이므로 12가지 요인 모두 중요하다고 생각하는 참여자의 비중이 높았다. ‘사서가 제공하는 정보가 정확한가’ 요인은 정보 습득 시 중점 사항에서 강조되었던 ‘정보가 정확한가’ 요인처럼 중요성을 느끼는 이용자의 비중이 높은 것으로 드러났다.

<표 32> 참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항 기술통계

Likert 5점 척도 기술통계량			
	N	평균	표준편차
사서가 제공하는 정보가 정확한가	808	4.32	.772
사서가 제공하는 정보를 신뢰할 수 있는가	807	4.20	.800
사서에게 문의하는 절차가 쉬운가	810	4.08	.817
사서가 친절하게 응대하는가	800	4.05	.890
질문하기 위해 사서를 쉽게 만날 수 있는가	813	4.04	.808
사서가 전문성 있는 정보를 제공하는가	811	4.01	.880
사서가 최신 정보를 제공하는가	810	3.97	.854
사서가 신속하게 답변하는가	806	3.95	.864
질문과 응답과정에서 개인정보가 보호되는가	807	3.94	.901
사서가 정보에 대해 충분한 부연 설명을 제공하는가	808	3.79	.877
사서가 개인의 요구에 맞춤형서비스를 제공하는가	803	3.62	.920
사서에게 지속적으로 서비스를 받을 수 있는가	803	3.60	.939

<표 32>에서 언급한 참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항 외에도 ‘사서의 응대 태도’, ‘식별 가능하고 준비되어 있는 서비스’, ‘형식적인 서비스 보다는 적극적인 서비스’가 중요하다는 이용자의 의견도 존재했다.

7) 참고정보서비스 관련 개선해야 할 점(이용자 관점)

설문참여자에게 사서에게 도움을 받은 경험에 기반하여 개선해야 할 점을 물었을 때 ‘이용자가 도움 받을 수 있을 정도로 충분한 인력 확보’ (307건-21.4%), ‘사서의 응대 태도 개선’ (245건-17%), ‘제공하는 정보자원(자료)의 질’ (236건-16.4%), ‘다양한 주제에 대한 전문정보 제공 확대’ (211건-14.7%) 순으로 비중이 높게 나타났다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 빈도는 1,437건으로 집계되었다.

<표 33> 참고정보서비스 관련 개선해야 할 점

	빈도	퍼센트
이용자가 도움을 받을 수 있을 정도로 충분한 인력 확보	307	21.4
사서의 응대 태도 개선	245	17.0
제공하는 정보자원(자료)의 질	236	16.4
다양한 주제에 대한 전문정보 제공 확대	211	14.7
사서에게 답변을 받기 위한 절차 간소화	187	13.0
답변의 신속성 확보	174	12.1
무응답	48	3.3
중략 . . .		
전체	1,437	100.0

사. 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용 관련 요구 분석

1) 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용경험

설문참여자 중 『사서에게 물어보세요』 이용 경험이 있는 이용자는 143명 (17.1%)에 불과하였다.

<표 34> 『사서에게 물어보세요』 이용 경험

	빈도	퍼센트
잘 모른다	498	59.4
알고 있지만 이용해 본 적은 없다	190	22.7
이용해 본 적이 있다	143	17.1
무응답	7	.8
전체	838	100.0

2) 『사서에게 물어보세요』 서비스 인지 경로

설문참여자가 『사서에게 물어보세요』 서비스를 알게 된 경로는 ‘도서관 웹사이트를 이용하다가 발견’ 이 45% 이상의 비중을 차지하였다. 홍보자료로 서비스를 알게 된 경우는 5.3%에 불과하여 홍보의 필요성이 드러났다.

<표 35> 『사서에게 물어보세요』 서비스 알게 된 경로

	빈도	퍼센트
도서관 웹사이트를 이용하다가 발견	68	45.3
도서관의 안내	22	14.7
사서의 추천	20	13.3
지인의 추천	13	8.7
무응답	10	6.7
홍보 자료	8	5.3
학회, 워크샵, 세미나 등을 통해	4	2.7
중략 . . .		
전체	150	100.0

3) 서비스를 알고 있지만 이용하지 않는 이유

다수의 이용자들이 이용할 필요성이 없었다는 답변을 서술하였다. 질문이나 도움이 필요한 적이 없었기 때문에 서비스를 이용할 필요성을 못 느꼈다는 이용자가 많았다. 인터넷 검색이 더 편리하다는 의견도 존재했다. 문의하는 것보다 직접 검색을 통해 정보를 얻는 것이 더 빠르기 때문에 서비스를 이용하지 않는다는 이용자가 존재했다. 스스로 해결가능하기 때문에 서비스를 이용하지 않는다고 서술한 이용자도 다수 존재했다. 복잡하거나 번거로워서 서비스를 이용하지 않는다는 답변도 있었다. 이외에도 대면 질의응답 선호, 전화 이용을 선호, 만족할 만한 답변에 대한 기대 적음 등의 의견이 존재했다.

4) 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용 시 중점 사항

다음 <표 36>은 참여자가 『사서에게 물어보세요』 서비스와 관련하여 중요하게 생각하는 요인 10가지의 Likert 5점 척도 기술통계량을 나타낸다. 10가지 요인 모두 Likert 5점 척도 평균이 3점 후반 이상이므로 12가지 요인 모두 중요하다고 생각하는 참여자의 비중이 높은 것으로 드러났다. ‘제공받은 정보는 신뢰할 수 있는가’ 요인이 Likert 5점 척도 평균이 4.16으로 가장 높았다. ‘제공받은 정보는 정확한가’ 요인은 Likert 5점 척도 평균이 4.11로 두 번째로 높았다. 이 문항에서도 ‘참고정보서비스 이용 시 이용자의 중점 사항’ 과 같이 정보의 정확성과 관



런된 요인을 중요하게 생각하는 참여자의 비중이 높은 것으로 드러났다.

<표 36> 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용 시 중점 사항 기술통계

Likert 5점 척도 기술통계량			
	N	평균	표준편차
제공받은 정보는 신뢰할 수 있는가	254	4.16	.806
제공받은 정보는 정확한가	261	4.11	.848
제공받은 정보는 전문적인가	257	4.01	.808
제공받은 정보는 최신 정보인가	260	3.97	.824
답변이 충분히 이해할 수 있게 서술되었는가	255	3.96	.843
쉽게 접속할 수 있는가	272	3.94	.794
질문을 하기 위한 절차가 간단한가	266	3.93	.855
개인정보를 잘 보호하고 있는가	256	3.91	.889
지속적으로 서비스되고 있는가	254	3.80	.870
개인별 맞춤 서비스를 제공하는가	259	3.71	.922

#### 아. 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 요구 분석

##### 1) 국립중앙도서관 참고정보서비스 이용 경험

‘국립중앙도서관의 어느 시설을 이용하면서 사서에게 질문을 해보았는가’ 라는 문항의 답변으로는 ‘경험이 없다’ (427건-38.9%), ‘도서자료실(4층)’ (167건-15.2%), ‘디지털도서관(지하 2층)’ (144건-13.1%) 순으로 비중이 높은 것으로 나타났다. 복수 응답 가능 문항으로 전체 빈도는 1,098건으로 집계되었다. 빈도의 차이는 있으나 이용자가 국립중앙도서관에서 참고정보서비스를 이용하는 시설은 다양한 것으로 보인다.

〈표 37〉 국립중앙도서관 참고정보서비스 이용 경험

	빈도	퍼센트
경험이 없다	427	38.9
도서자료실(4층)	167	15.2
디지털도서관(지하2층)	144	13.1
문학실(2층)	70	6.4
정보봉사실(공간개편 이전1층- 현재는 다른 실로 전환 운영)	67	6.1
전화를 통해 문의	60	5.5
연속간행물실(3층)	58	5.3
연구정보실(3층)	45	4.1
무응답	36	3.3
고문헌실(5층)	18	1.6
중략 . . .		
전체	1,098	100.0

2) 사서의 답변이 만족스러웠던 이유

사서의 답변이 만족스러웠던 이유로 ‘친절한 응대’를 꼽은 이용자가 가장 많았다. 방문, 전화 등으로 기본적인 것에서부터 전문적인 질문 등을 질문할 때 친절하게 응대하고 답변해줘서 만족했다는 이용자가 존재했다. 정확한 답변에 대해 만족한 이용자도 다수 존재했다. 이용자는 질문 및 요청에 대한 정확하고 충분한 설명과 도움을 받을 수 있음에 만족한 것으로 드러났다. 신속한 답변 제공도 이용자의 만족에 영향을 미치는 것으로 드러났다. 질문에 대한 신속하고 빠른 답변과 즉각적 제공으로 시간 단축했을 때 이용자가 만족하는 것으로 보인다.

3) 사서의 답변이 불만족스러웠던 이유

사서의 답변이 불만족스러웠던 이유로 ‘응대 태도 문제’를 지적한 이용자가 가장 많았다. 사서가 불친절하고 귀찮아하여 이용자에게 만족스러운 서비스를 제공하지 못한 것으로 드러났다. 답변 내용의 부족이나 사서의 전문성 부족에 대해 지적하는 이용자도 다수 존재했다. 답변은 받았으나 내용이나 정보원이 부족했을 때 이용자가 만족하지 못하는 것으로 드러났다. 전문성이 느껴지는 친절한 부연 설명을 원하는 이용자도 존재했다.

4) 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 이용자의 제안 사항

설문 참여자들은 서비스, 정보자원, 도서관 인프라 관리 및 개선, 인적자원, 교육, 이용자 관리 등의 측면에서 다양한 의견을 제시하였다. 〈표 38〉은 이용자의 의견을 범주별로 정리한 것이다.

〈표 38〉 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 이용자의 의견

상위 범주	하위 범주
서비스	주제나 분야별 서비스 강화
	넓은 범위의 정보와 구체적이고 심도있는 정보를 제공하는 서비스 필요
	서비스 절차 간소화
	서비스 이용편리성 강화
	서비스 홍보
	특화 프로그램 개발
	유용한 일상정보, 실생활정보에 대한 공유 및 제공 필요
	서비스에 대한 이용자의 불만족 개선 필요
	최신 트렌드와 이슈나 시사 등에 대한 정보를 제공해주는 서비스 필요
	빠르고 정확한 정보서비스 필요
	서비스 접근성 개선
	응대태도 개선
	고문헌실 관련 전문가 상주
	지속적인 피드백 반영으로 서비스 개선
	국가 연구 관련 정보서비스 필요
	간단한 절차로 이용할 수 있는 책 대여 서비스 필요
이용자가 지속적으로 서비스 이용할 수 있는 방법 필요	
정보자원	디지털·온라인 자료 중점 강화
	이용가능한 유료콘텐츠 확대 혹은 대안으로 무료콘텐츠 제공
	해외 연계 자료 이용 및 안내 확대 필요
	타 기관 연계를 통한 자료 이용 안내 부족 개선
도서관 인프라 관리 및 개선	고문서와 같은 귀중자료 이용 주의사항 안내문 부착
	자동화 시스템 개발
	정확도 높은 자료 위치 안내 시스템 필요
	구시대적 시설 개선
	개인정보보호가 되는 좌석 배치 필요
	운영시간 확대
	서비스 이용의 장소 제약 해소
	자료 개가식 배치 확대 필요
	모바일 서비스 시스템 안정화 필요
모바일 메신저를 통한 안내서비스 도입	
인적자원	사서의 전문성 강화
	인력 부족 해결 필요
교육	이용자 교육 활성화
이용자 관리	이용자의 도서관 이용 태도 관리 필요

### 3.2.4 실무자 및 이용자 요구 분석 종합 결과

실무자의 요구분석과 이용자의 요구분석을 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형과 가이드라인에 반영하기 위하여 종합적으로 정리하였다. 모든 참고정보서비스에 적용할 수 있는 주요사항은 ‘가. 기본 참고정보서비스 관련 요구분석 주요사항’으로 정리하였다. 『사서에게 물어보세요』 서비스나 연구정보서비스와 같이 특정 참고정보서비스에 적용할 수 있는 요구는 ‘나. 확장형 참고정보서비스 관련 요구분석 주요사항’으로 구분하여 정리하였다.

#### 가. 기본 참고정보서비스 관련 요구분석 주요사항

모든 참고정보서비스에 적용할 수 있는 실무자와 이용자의 요구를 종합하여 정리하면 <표 39>와 같다. 이용 편리성과 접근성의 경우는 정보자원의 측면과 서비스 측면으로 세분하여 정리하였다. 도출된 주요사항은 국립중앙도서관 참고정보서비스 일반 가이드라인 개발을 위한 근거자료로 활용되었다.

<표 39> 기본 참고정보서비스 관련 주요 요구

주요사항	실무자	이용자
가이드라인 필요성	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.24(17명 응답)</li> <li>일관성있는 서비스 제공을 위해 가이드라인 필요</li> </ul>	-
정보 정확성	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.59(834명 응답)</li> <li>정확한 답변에 만족도가 높음</li> <li>부정확한 정보에 만족도 하락</li> </ul>
정보 신뢰성	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.55(820명 응답)</li> <li>신뢰할 수 있는 정보가 중요</li> </ul>
정보 전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>국립중앙도서관 소장자료가 워낙 방대하여 개별 정보에 대한 이해가 쉽지 않음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.35(834명 응답)</li> <li>전문성있는 정보에 만족도가 높음</li> </ul>
정보 최신성	<ul style="list-style-type: none"> <li>답변 제공 일자 표시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.31(831명 응답)</li> <li>최신정보인가</li> </ul>

이용 편리성	정보 이용 편리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>회귀자료, 귀중본 등 별도의 기기나 직원의 감독이 필요한 경우 정보원 이용에 대한 추가적인 고려 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.30(834명 응답)</li> <li>빠르게 이용가능한 정보</li> <li>정보의 가독성</li> <li>정보가 이해하기 쉽게 제공되는가</li> </ul>
	서비스 이용 편리성	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5 점 척도: 4.08(810명 응답)</li> <li>절차가 복잡하고 자세하게 문의하기 어려움</li> <li>정보에 대한 문의를 쉽게 할 수 있는가</li> <li>번거롭고 불편함</li> </ul>
접근성	정보 접근성	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5점 척도: 4.28(833명 응답)</li> <li>접근권한, 시간, 장소 등의 제약없이 정보 이용 가능 여부</li> <li>쉽게 접근 가능한가</li> <li>이용자가 필요할 때 즉시 이용 가능하도록 적극적인 정보원 관리 필요</li> </ul>
	서비스 접근성	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5점 척도: 4.04(813명 응답)</li> <li>사서가 누구인지 찾기 어려움</li> <li>이용자가 식별 가능한 장소에 서비스가 준비되어 있는가</li> <li>대기 시간이 긴 경우 만족도 하락</li> </ul>
정보의 지속성		<ul style="list-style-type: none"> <li>휘발성이 있는 실시간 자료는 서비스 시 추가적으로 고려 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속적인 정보이용 및 활용 가능여부</li> <li>지속적으로 업데이트되는가</li> </ul>
이용자 고려	이용자별 맞춤 정보	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>맞춤형 정보</li> <li>이용자 계층별 적합한 정보</li> <li>원하는 주제에 대한 맞춤정보 서비스</li> </ul>
	이용자 특성 고려	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령자, 장애인, 연구자 등 이용자 특성을 추가적으로 고려 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자의 특성을 고려한 응대 필요</li> </ul>

정보원 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국립중앙도서관은 국내에서 가장 많은 장서 보유, 웹DB구독은 다소 부족</li> <li>• 희귀자료, 고문헌, 귀중본 등에서 강점 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 자료 제공받으면 만족도 높음</li> <li>• 연계되는 정보 제공 여부</li> <li>• 여러 가지 견해 정보 제공 여부</li> </ul>
정보원 저작권 및 복제권	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보의 소유, 공유의 권한이 중요함</li> </ul>
응대태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일관적인 응대를 위한 가이드라인 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설문문항 5점 척도: 4.05(800명 응답)</li> <li>• 서비스에서 만족스러운 답변을 얻지 못할 것 같은 인식 있음</li> <li>• 사서가 불친절할 것 같은 인식 있음 -&gt; 친절할 때 만족도 높음</li> <li>• 이용자를 배려하고 공감하는 사서의 응대 필요</li> <li>• 객관적이고 편견 없는 서비스 제공 필요</li> </ul>
답변거부사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 답변제한사항 필요(개인정보, 사적이익, 규정 위반되는 요구, 선정적 질문, 다른 기관에서 답변해야 하는 질문 등)</li> </ul>	-
직원보호규정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설문문항 5점 척도: 4.18(17명 응답)</li> <li>• 산업안전보건법</li> <li>• 언어적 물리적 폭력 등으로부터 직원 보호</li> <li>• 준수사항 위반시 직원들의 처리 절차</li> <li>• 심리 상담 등 제도적인 직원 정신건강 관리</li> </ul>	-
인력배치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보직변경시 데이터 인계 어려움</li> <li>• 전문 상담에 집중할 수 있는 교육 훈련 및 업무 배분 필요</li> <li>• 보직 인사로 인한 연속성 중단, 업무의 연속성 필요</li> <li>• 업무 과중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 충분한 사서 인력 배치</li> <li>• 인력이 부족해 보여서 서비스 받기 어려움</li> </ul>

책임감 및 사명	-	• 사서의 책임감 필요
내부데이터 공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설문문항(필요성) 5점 척도: 4.53(17명 응답)</li> <li>• 설문문항(이용 의사) 5점 척도: 4.29(17명 응답)</li> <li>• 상담의 연속성, 일관성을 위해 필요</li> <li>• 업무수행내역, 이용자 특성 등 공유 시스템 필요</li> <li>• 이용자 개인정보문제 고려 필요</li> <li>• 답변과 사례 공유를 위한 주기적 회의</li> </ul>	-
전문성 확보	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설문문항 5점척도: 4.01(810명 응답)</li> <li>• 전문성이 부족해 보일 때 만족도가 낮았음</li> </ul>
개인정보보호	-	• 타인이 나의 질문을 들지 않을 수 있는가
서비스 후속조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자로부터의 피드백 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 후속조치가 이루어지는가, 해결하지 못하는 경우 대안을 제시하는가</li> <li>• 답변을 지속적으로 전해주는 경우 만족도 높음</li> </ul>
시설 및 인프라 관리	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자의 편의를 고려하여 시설관리 하는가</li> <li>• 웹 및 디지털 기기 오류 미해결 문제로 불만족</li> <li>• 시설 불만족(더워서 이용하기 힘들었음)</li> <li>• 실시간 카카오톡 등 제공</li> <li>• 운영시간 확대</li> </ul>
질의수준별 답변 지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 간단한 주제는 빠른 답변, 복잡한 주제는 늦은 답변 등 세분화된 자료상담</li> </ul>	-

#### 나. 확장형 참고정보서비스 관련 요구분석 주요사항

『사서에게 물어보세요』 서비스와 같은 특정 참고정보서비스에 적용할 수 있는 실무자와 이용자의 요구를 종합하여 정리하면 <표 40>과 같다. 도출된 주요사항은 국립중앙도서관 참고정보서비스 확장형 가이드라인 개발을 위한 근거자료로 활용되었다.

<표 40> 확장형 참고정보서비스 관련 주요 요구

주요사항	실무자	이용자	
『사서에게 물어보세요』 관련	서비스 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문문항 5점 척도: 3.44(45명 응답)</li> <li>온오프라인 홍보 필요</li> <li>이용자가 모름</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 홍보</li> </ul>
	서비스 이용 방법 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자에게 서비스 정확하게 인식할 수 있도록 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용방법 모름</li> </ul>
	운영시간	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>실시간 상담이 가능한가</li> </ul>
	후속 서비스 연결	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>추가 피드백이 가능한가</li> </ul>
	지식정보DB	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식정보DB 활용은 적음</li> </ul>	-
	협력도서관 인력부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDRS담당자의 기타 업무 과중</li> <li>담당자 장기부재시 문제</li> </ul>	-
	협력도서관 정보원의 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문DB 등 원문 확인이 어려움(답변을 위해 필요)</li> <li>담당자에게 유료 DB등에 대한 폭넓은 접근권 지원</li> </ul>	-
	과도한 이첩	<ul style="list-style-type: none"> <li>국중담당자의 경우 이첩 질문 처리로 업무가 많음</li> </ul>	-
	교육지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 제공으로 전문성 향상</li> <li>협력도서관 및 국립중앙도서관 담당자 교육 필요</li> </ul>	-
	서비스 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력 도서관 참여를 위한 인적 물적자원 지원</li> <li>전문도서관 참여 도모</li> </ul>	-
	전문 기관 및 인력 연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>기타 기관과 연계, 전문 인력 모집 및 자문</li> <li>대학도서관 사서 연계 필요</li> </ul>	-
시스템 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인, UI, 검색 기능 등 개선 필요</li> <li>담당자에게 신규 질문 알림 서비스 제공</li> <li>약성 질문 및 질문자 공유</li> </ul>	-	

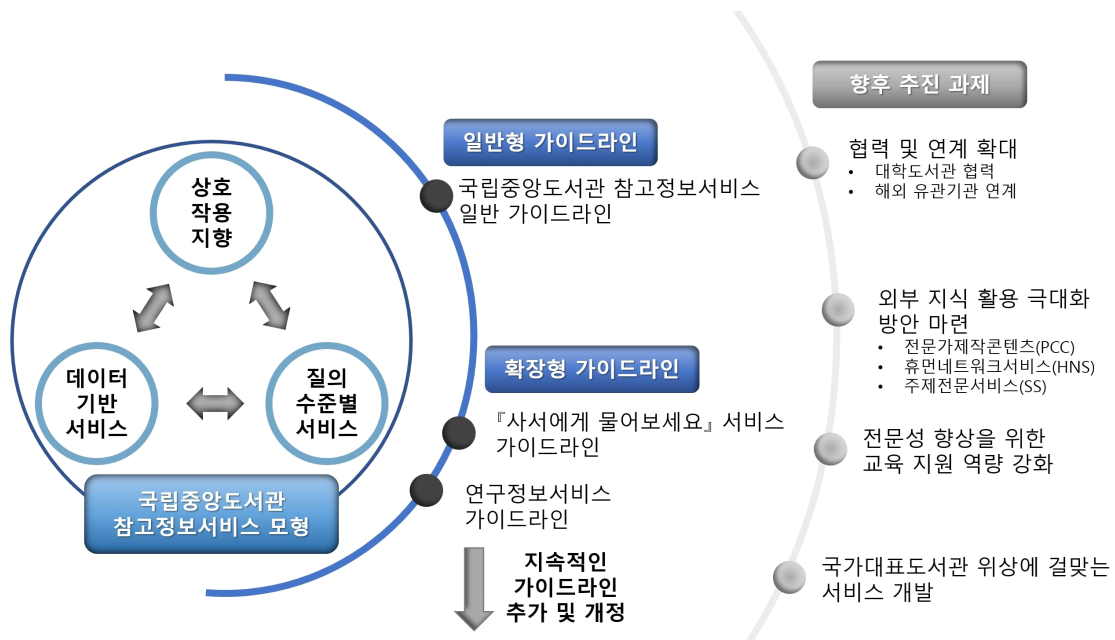


연구정보서비스관련	연구 관련 컬렉션 제공	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 R&amp;D 정보, 결과물 등 별도로 정리하여 제공</li> </ul>
	일반서비스보다 다양한 정보 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구자가 원하는 다양한 전문 정보에 대한 준비 필요</li> </ul>	-

## 4. 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발

### 4.1 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형

본 연구에서는 국립중앙도서관 참고정보서비스의 범위와 방향성을 정립하고 세부적인 가이드라인을 제시하기 위하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형을 개발하였다. <그림 14>는 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형에서부터 가이드라인, 향후 추진 과제까지 포괄적으로 담고 있다.

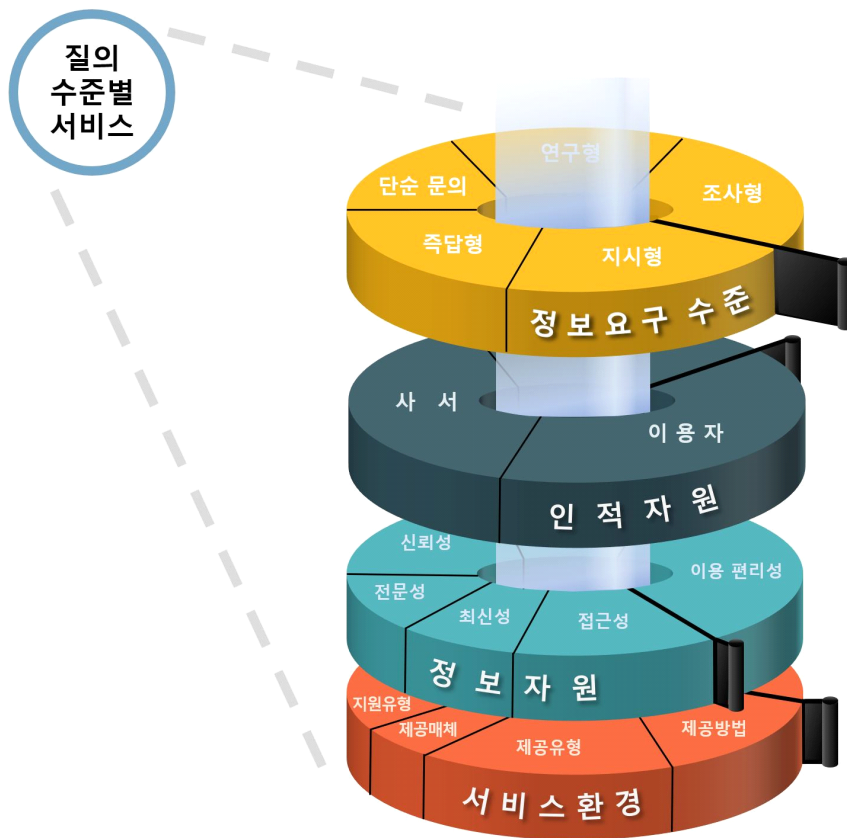


<그림 14> 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형

국립중앙도서관 참고정보서비스 모형의 핵심은 ‘상호작용 지향’, ‘데이터 기반 서비스’, ‘질의수준별 서비스’와 같은 주요 요소들이 유기적으로 결합한 형태로 구성되어 있다. ‘상호작용 지향’은 정보제공 기능 중심의 단방향적인 서비스에서 벗어나 도서관 내·외부의 모든 자원과 요소들이 유동적으로 활용하는 서비스를 지향한다. ‘데이터 기반 서비스’는 내부 데이터 공유 시스템을 활용하는 참고정보서비스를 지향한다. 우수한 내부 데이터 공유 시스템을 활용하여 참고정보서비스의 효율을 높이고 이용자의 만족도도 향상시키는 것을 목표로 한다. ‘질의수준별 서비스’는 질의의 수준에 따라 참고정보서비스 관련 자원의 투입량을 유동적으로 조절하여 효율적인 서비스 운영을 지향함을 의미한다. 질의수준별 자원의 투입은 이후에 설명할 Gauge & Lever Model 적용을 통해 구체화할 수 있다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 핵심 3요소는 유기적인 조합을 통해 수준 높은 참고정보서비스 기획 및 운영을 가능하게 하는 것을 목표로 한다.

참고정보서비스 모형은 일반형 가이드라인과 확장형 가이드라인을 통해 구체화된다. 일반형 가이드라인은 국립중앙도서관에서 제공하고 있는 모든 형태의 참고정보서비스에 적용할 수 있는 일반 사항을 규정한 가이드라인이다. 확장형 가이드라인은 『사서에게 물어보세요』 서비스나 연구정보서비스와 같이 일반 참고정보서비스보다 확장된 서비스에 대한 사항을 담은 가이드라인이다. 가이드라인의 경우 향후 변화하는 국립중앙도서관의 서비스에도 대응할 수 있도록 지속적인 가이드라인의 추가 및 개정이 이루어져야 한다.

향후 추진 과제는 국립중앙도서관이 장기적인 계획을 세우고 달성해야 할 목표를 담고 있다. 국립중앙도서관이 국가대표도서관의 사명을 다하고 국내 도서관의 참고정보서비스 발전을 이끌어 나가기 위해서는 현재에 머무르지 않고 장기적인 비전에 따라 끊임없이 발전해 나가야 한다.



<그림 15> Gauge & Lever 모형

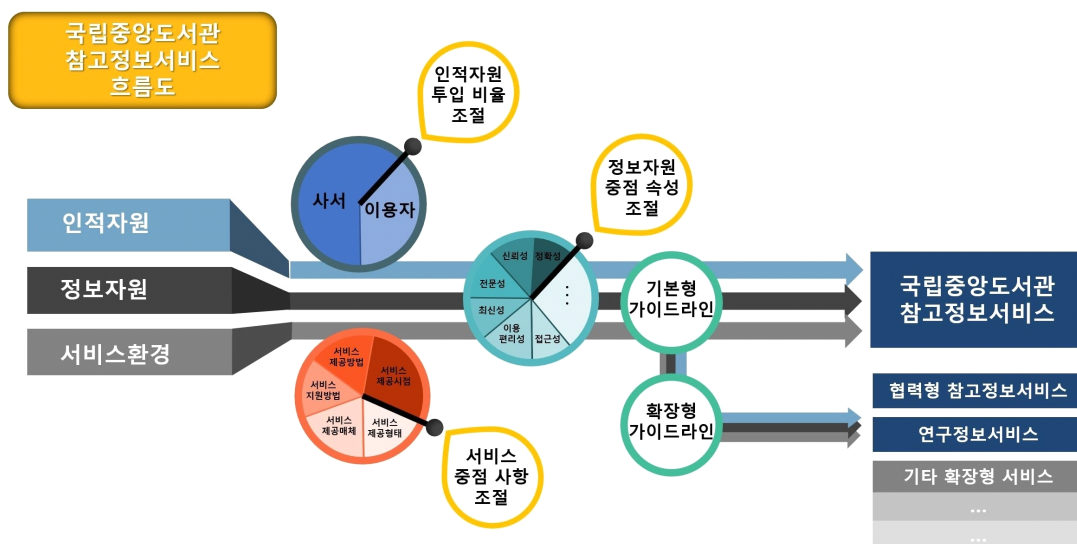
국립중앙도서관 참고정보서비스 모형의 핵심 3요소 중 하나인 질의수준별 서비스는 <그림 15>의 Gauge & Lever 모형으로 구체화할 수 있다. Gauge & Lever 모형은 이용자 정보요구의 단계 수준에 따라 참고정보서비스 구성요인의 투입 비율을 조절하여 서비스할 수 있도록 고안되었다. 본 모형은 이용자 질의의 단계 수준별 적정 자원 활용을 통해 효율적인 참고정보서비스 운영을 가능하게 하는 것을 목표

로 한다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 일반 가이드라인의 ‘G4. 질의수준별 답변 가이드라인’은 Gauge & Lever 모형을 구체적으로 서비스에 적용하는 방안을 제시하고 있다. 가이드라인을 통해 질의 수준별로 제시되는 인적자원, 정보자원, 서비스 환경의 투입 비율을 결정할 수 있다. 질의(정보요구) 수준의 단계는 다음 <표 41>과 같이 5가지 단계로 구분된다.

<표 41> 정보요구 수준별 단계

단계	정보요구 종류
0단계	민원, 안내 등 단순 문의
1단계	즉답형 정보요구
2단계	지시형 정보요구
3단계	조사형 정보요구
4단계	연구형 정보요구

<그림 16>의 국립중앙도서관 참고정보서비스 흐름도는 참고정보서비스를 제공하기 위해 고려해야 할 사항들을 일련의 과정으로 시각화한 것이다. ‘인적자원’, ‘정보자원’, ‘서비스환경’과 같은 참고정보서비스의 자원들은 Gauge & Lever 모형을 참고하여 질의수준별로 중점사항 및 비율을 유동적으로 조절한다. 국립중앙도서관 일반 참고정보서비스에 적용하는 경우에는 질의수준에 맞게 자원들을 투입하고 기본형 가이드라인을 적용하여 서비스한다. 협력형 참고정보서비스나 연구정보서비스와 같은 확장형 서비스에 적용하는 경우에는 기본형 가이드라인과 확장형 가이드라인을 동시에 적용하여 서비스 특성에 부합하도록 활용할 수 있다.



<그림 16> 국립중앙도서관 참고정보서비스 흐름도

## 4.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인

국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인은 참고정보서비스 모형을 기반으로 하여 구체적인 서비스 제공의 방향을 제시하기 위해 개발되었다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인은 향후 확장성을 고려하여 <표 42>와 같이 가이드라인의 유연한 추가가 가능하도록 구성되어 있다. 참고정보서비스 일반 가이드라인은 국립중앙도서관에서 제공하는 모든 형태의 참고정보서비스에 적용된다. 『사서에게 물어보세요』와 같이 일반 참고정보서비스보다 추가적으로 고려해야 할 사항이 있는 서비스는 참고정보서비스 확장형 가이드라인을 통해서 구체적인 가이드라인을 추가로 적용할 수 있다. 이 경우 참고정보서비스 확장형 가이드라인에 규정되지 않은 사항은 일반 가이드라인을 적용한다.

<표 42> 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인 구성

국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인	
G. 참고정보서비스 일반 가이드라인	
E. 참고정보서비스 확장형 가이드라인	EA. 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인
	EB. 연구정보서비스 가이드라인 (향후 가이드라인 추가 가능)

### 4.2.1 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인 기본방향

#### 가. 국립중앙도서관의 사명 및 책무

- 국립중앙도서관은 국가대표도서관으로서 대한민국의 지적 문화유산을 보존하고 한국인의 지식정보 수준을 높이기 위하여 ‘국내외 지식정보의 포괄적 수집, 안전한 보존, 신속한 제공을 통한 문화선진국 지식강국화에 기여’ 해야 할 사명이 있다.
- 국립중앙도서관은 이러한 책무와 역할을 다하기 위해 국민 누구나가 국립중앙도서관이 망라적으로 수집·제공·보존 관리하는 국내외 도서관 자료를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 해야 한다.

#### 나. 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인의 목적 및 의의

- 본 가이드라인은 국립중앙도서관 참고정보서비스의 방향성 설정 및 범위를 정립할 수 있는 표준화된 참고정보서비스 방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

- 정보서비스 환경의 변화, 이용자 요구의 다양화, 정보기술의 발전 등 변화하는 시대적 환경을 반영하여 국민들에게 적절하고 지속 가능한 서비스를 운영할 수 있도록 방안을 제시하였다.
- 본 가이드라인은 이용자 만족도 높은 서비스 기획 및 원활한 운영을 위한 초석으로서 향후 중장기적 참고정보서비스 계획 및 전략 수립에 기반이 될 것으로 기대한다.

#### 다. 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인의 범위

- 본 가이드라인에서 ‘참고정보서비스’는 이용자의 질문을 통해 이루어지는 정보 요구를 처리하는 일련의 과정으로 한정한다.
- 본 가이드라인에서는 국립중앙도서관 참고정보서비스 과정에서 수반되는 정보 자원, 연구자원, 서비스 지원인력, 서비스 지원을 위한 기반 활동(협력, 연계, 개발)으로 범위를 한정하여 해당 구성 요인에 대한 운영방안을 제시한다.
- 참고정보서비스 제공 중 사용되는 장비, 소모품과 같은 물리적 인프라와 조직, 정책 및 법령, 교육, 평가와 같은 제도적 영역은 포함하지 않는다.
- 제안하는 모형 및 가이드라인은 국립중앙도서관의 특성 및 운영환경에 한정하여 설계한다.
  - 타 국립도서관과 공공도서관의 경우는 활용 가능할 것으로 예상되나 그 외 다른 관종의 도서관이 참고하고자 하는 경우에는 도서관의 관종 특성을 고려하여 선별 적용할 필요가 있다.
  - 국립중앙도서관 참고정보서비스 운영을 위한 조직 및 인력, 시스템, 물리적 공간 등에 기반하여 세부내용을 제시한다.

#### 라. 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인 기본원칙

- 국립중앙도서관은 양질의 서비스를 효과적으로 제공하기 위해 가이드라인의 내용을 숙지하여 활용할 수 있도록 한다.
- 가이드라인은 국립중앙도서관 참고정보서비스 품질 향상에 도움이 될 수 있는 방향으로 지속적이고 주기적으로 보완 및 개발되어야 한다.
  - 가이드라인의 개정 및 수정은 국립중앙도서관 운영 규정 및 방침의 변경, 사회 변화, 실제 이용자의 요구 등을 반영하여 부분 또는 전면 개정을 수행한

다.

- 실무자를 대상으로 한 분석결과를 반영하여 실제로 이용자나 사서 및 업무 관계자가 겪을 수 있는 상황에 적합하도록 표준 프로세스를 유지하여 개정한다.

- 가이드라인은 필요 시 국립중앙도서관 운영규정, 기존 서비스 별 운영 매뉴얼 등을 참고하여 상보적으로 적용한다.

#### 4.2.2 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인(기본형)

##### G. 참고정보서비스 일반 가이드라인

- 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인은 『G. 참고정보서비스 일반 가이드라인』을 기본으로 한다.
- 경과규정이 없는 경우 국립중앙도서관의 기본형 및 확장형 참고정보서비스는 G. 참고정보서비스 일반 가이드라인 규정을 따르는 것을 원칙으로 한다.

〈표 43〉 참고정보서비스 일반 가이드라인 구성

G. 참고정보서비스 일반 가이드라인	
G1. 인적자원	G1.1 내부직원
	G1.2 이용자
	G1.3 협력·연계 기관 및 개인(전문가)
G2. 정보자원	G2.1 정보자원의 유형 및 범주
	G2.2 정보의 정확성
	G2.3 정보의 신뢰성
	G2.4 정보의 전문성
	G2.5 정보의 최신성
	G2.6 정보의 이용편리성
	G2.7 정보의 접근성
	G2.8 정보의 지속성
	G2.9 이용자별 맞춤 정보
	G2.10 다양한 정보원 확보
	G2.11 정보원 저작권 및 복제권
G3. 서비스 환경	G3.1 서비스 환경의 유형 및 범주
	G3.2 서비스 접근성
	G3.3 응대 태도
	G3.4 답변 거부 사항
	G3.5 직원 보호 규정
	G3.6 내부 데이터 공유
	G3.7 인력 배치
	G3.8 이용자 특성 고려
	G3.9 책임감 및 사명
	G3.10 전문성 확보
	G3.11 개인정보보호
	G3.12 서비스 후속 조치(Follow-up)
	G3.13 시설 및 인프라 관리
G4. 질의수준별 답변지침	G4.1 Gauge & Lever 모형 0단계
	G4.2 Gauge & Lever 모형 1단계
	G4.3 Gauge & Lever 모형 2단계
	G4.4 Gauge & Lever 모형 3단계
	G4.5 Gauge & Lever 모형 4단계



## G1. 인적자원

- 국립중앙도서관 참고정보서비스를 구성하는 인적자원은 이용자, 도서관 내부 직원, 협력 및 유관기관 관계자로 한정한다.
- 각 구성요인은 상호 연결되어 있으며, 국립중앙도서관이 정의하는 참고정보서비스의 유형과 범위에 맞추어 축소 또는 확장될 수 있다.

### G1.1 내부직원

- 유형
  - 참고정보서비스를 제공하는 도서관 내부직원은 다음과 같이 구분할 수 있다.
    - ① 사서: 이용자의 질의에 직접적인 질의응답을 제공 및 준비
    - ② 기타 도움 인력: 서비스 제공과정에서 간접적인 지원을 제공
- 업무
  - 참고정보서비스 프로세스 단계에 따라 이용자 응대업무, 서비스 제공을 위한 기반업무, 서비스 담당자간 연계 및 지원업무로 구분할 수 있다.
    - ① 이용자 응대 업무: 이용자 질의 응대업무, 단순 이용안내 업무
    - ② 기반 업무: 정보자원 수집·조사·분석·제공, 정보자원 관련 콘텐츠 제작·가공 등
    - ③ 연계 지원 업무: 유관 정보기관과의 연계 및 협력을 통한 서비스 지원, 내부 관련 부서간의 연계지원 업무
  - 이용자의 특성, 질의의 유형 등 참고정보서비스 업무의 성격에 따라 세 가지 업무유형은 독자적 진행이 아닌 상호 연계되어 수행된다.
- 역량 및 자질
  - 참고정보서비스를 제공하는 사서는 이용자의 요구와 문제에 대한 충분한 이해를 바탕으로 서비스를 제공해야 한다.
  - 이용자에 대한 공감능력을 기반으로 이용자의 감정 및 의사표현의 특징을 이해하고 실질적 요구가 무엇인지 파악하는데 집중한다.
  - 적절하고 정확하게 기록된 지식과 정보를 접근한다.
  - 다양한 정보원으로부터 정보를 평가, 수집, 검색, 통합한다.
  - 지식과 정보의 사용에 대한 상담, 중재, 안내를 제공하기 위해 다른 동료와 상호작용한다.
  - 이용자 요구, 이용자 커뮤니티, 이용자 선호도의 다양성을 평가하고 대응한다.

## G1.2 이용자

- 국립중앙도서관 참고정보서비스 대상 이용자는 다음과 같이 구분할 수 있다.
  - ① 일반이용자
  - ② 유관 정보기관 실무자(사서)
  - ③ 전문연구자
  - ④ 기타(취업 준비생, 특수이용자-다문화, 고령자 등)
  
- 이용자 유형별 도서관 이용목적 및 참고정보서비스 이용행태가 상이하므로, 유형별 정보 추구행태를 파악하여 서비스 할 수 있도록 준비한다.

## G1.3 협력·연계 기관 및 개인(전문가)

- 국가 대표도서관으로서 국립중앙도서관은 도서관 및 유관 정보기관과 연계 및 협력하여 이용자의 다양한 정보요구에 부응할 수 있도록 준비한다.
  
- 협력·연계 대상은 지속적으로 유지 및 관리해야 하며, 보다 양질의 폭넓은 정보를 수집하기 위하여 대상범위 및 유형을 확대해야 한다.

## G2. 정보자원

- 정보자원에 대한 가이드라인은 국립중앙도서관 참고정보서비스에서 제공되는 정보자원에 대하여 전반적으로 다룬다.
  
- 가이드라인은 정보자원의 유형 및 범주부터 정보원의 저작권 및 복제권 등에 대한 세부 지침을 포함한다.

### G2.1 정보자원의 유형 및 범주

- 국립중앙도서관 참고정보서비스를 통해 이용자에게 제공되는 정보자원은 (1) 자원의 성격, (2) 자원의 형태, (3) 자원의 도서관 소장여부에 따라 구분하여 각 유형별 특성을 고려하여 이용자에게 제공한다.

#### 1) 자원의 내용 및 성격에 따른 구분

- 정보자원이 어떠한 내용을 반영하고 있는지에 따라 (1) 일반정보, (2) 학술정보, (3) 전문정보로 구분한다.
- 이용자의 유형별 요구하는 정보자원의 형태가 비교적 분명하므로 주요 정보요

구 패턴을 숙지하여 서비스에 반영한다.

## 2) 자원의 형태에 따른 구분

- 참고정보서비스 시 실제 제공되는 정보자원의 물리적 형태에 따라 단행본, 학술문헌, 온라인 정보원 등으로 구분한다.
- 이용자의 정보요구 형태에 따라 다양한 형태의 정보자원이 복합적으로 제공되어야 하는 경우도 있으므로, 이용자가 요청하는 정보자원의 성격을 정확하게 파악하여 제공할 수 있도록 한다.

## 3) 도서관 소장여부에 따른 구분

- 이용자가 요구하는 정보자원을 (1) 국립중앙도서관이 소장하고 있는 경우와 (2) 소장하지 않고 있는 경우로 구분한다.
- 도서관 미소장 자료의 경우 협력기관과 연계하여 빠르게 제공될 수 있도록 방법을 모색한다.
- 유관기관과의 협력을 통한 정보자원의 확보는 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인을 참고한다.

## G2.2 정보의 정확성

- 이용자에게 제공하는 정보는 정확해야 한다.
- 정확성이 의심되는 정보는 반드시 내부 데이터 공유 시스템이나 검색을 활용하여 검증 절차를 거친 뒤 이용자에게 제공하여야 한다.
- 착오 등으로 인하여 이용자에게 부정확한 정보를 제공한 경우 이용자에게 정확한 정보를 다시 전달하여야 한다.

---

### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 정보의 정확성에 대한 이용자 대상 설문 결과 5점 척도의 평균이 4.59점으로 나타났다. (834명 응답)
  - 이용자 대상 개방형 질문에서도 정확한 답변을 받았을 때 서비스에 만족한다는 의견이 다수 존재하였다.
  - 이용자 요구 분석에서 부정확한 정보는 만족도를 하락시키는 주요 요인으로 드러났다.
-

### G2.3 정보의 신뢰성

- 참고정보서비스에서 제공하는 정보는 신뢰할 수 있어야 한다.
- 이용자에게 제공하는 정보는 제공자나 출처를 명확하게 확인할 수 있어야 한다.

---

#### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 정보의 신뢰성에 대한 설문문항 5점 척도 평균은 4.55점으로 나타났다. (820명 응답)
  - 다수의 이용자는 개방형 질문에서도 신뢰할 수 있는 정보가 중요하다는 의견을 제시하였다.
- 

### G2.4 정보의 전문성

- 사서는 이용자의 기대에 부합하는 전문성이 있는 정보를 제공하기 위해 노력하여야 한다.
- 도서관은 이용자 스스로 검색한 자료나 온라인에 존재하는 자료보다 전문성이 있는 자료를 이용자에게 제공할 수 있어야 한다.

---

#### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 정보의 전문성에 대한 문항 5점 척도 평균은 4.35점으로 나타났다. (834명 응답)
  - 이용자 요구분석에서 전문성 있는 정보에 만족도가 높다는 의견이 자주 언급되었다.
  - 실무자 요구분석 결과 국립중앙도서관이 소장자료가 워낙 방대하여 개별 정보에 대한 이해가 쉽지 않다는 의견이 있었다.
- 

### G2.5 정보의 최신성

- 사서는 이용자에게 최신 정보를 제공하기 위해 노력하여야 한다.
- 참고정보서비스를 위해 조직해놓은 사서의 정보원 컬렉션은 주기적으로 최신화되어야 한다. 정보가 업데이트 되어 적시성이 떨어지는 정보원은 컬렉션에서 제거하고 최신 정보로 갱신하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 정보의 최신성에 대한 설문문항 5점 척도 평균은 4.31점이었다. (831명 응답)
  - 이용자가 정보를 제공받을 때 정보의 최신성을 중요시하는 것으로 드러났다.
  - 실무자 요구분석에 의하면 휘발성이 있는 자료의 경우 최신성을 유지하기 위해 지속적인 업데이트가 필요하며, 서비스 제공 시 답변 제공 일자를 표시하는 방법 등으로 이런 문제점을 보완할 수 있다.
- 

**G2.6 정보의 이용편리성**

- 사서는 이용자가 이용하기 편리한 형태로 정보를 제공하여야 한다.
- 고문헌, 특수자료, 귀중본 등 열람 방법이 일반적인 자료와 구별되거나 직원의 감독 하에 자료를 이용해야 하는 경우에는 이용자에게 자료의 특수성을 고지하여 이용에 불편함이 없도록 안내하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 정보의 이용편리성에 대한 설문문항 5점 척도 평균은 4.30점이었다. (834명 응답)
  - 이용자 요구분석 결과에서는 빠르게 이용가능한 정보에 대한 요구가 많았다.
  - 이 밖에도 정보의 가독성과 정보가 이해하기 쉽게 제공되는지 여부에 대해서도 많은 언급이 있었다.
  - 실무자 분석에 의하면 희귀자료, 귀중본 등 열람 방법이 일반적인 자료와 구별되거나 직원의 감독이 필요한 경우 정보원 이용에 대한 추가적인 고려가 필요하기 때문에 이용편리성을 위해 보완이 필요한 것으로 드러났다.
- 

**G2.7 정보의 접근성**

- 국립중앙도서관은 이용자의 정보의 접근성 향상을 위해 노력하여야 한다. 이용자가 접근권한, 시간, 장소 등의 제약 없이 다양한 정보를 활용할 수 있도록 노력하여야 한다.
- 도서관 및 직원은 정보 업데이트 누락, 정보원의 잘못된 서가 배치 등 정보의 접근성을 떨어뜨리는 요소로 인하여 이용자가 불편함을 겪지 않도록 노력하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 정보의 접근성에 대한 설문문항 5점 척도 평균은 4.28점이었다. (833명 응답)
  - 접근권한, 시간, 장소 등의 제약 없이 정보를 이용하고 싶다는 이용자의 의견이 다수 있었다.
  - 정보 이용 비용도 이용자들이 고려하는 주요 요인 중 하나였다.
  - 쉽게 접근 가능한가, 검색이 용이한가, 필요할 때 이용가능한가 등도 정보를 이용하거나 제공받을 때 중요하게 여기는 이용자가 많았다.
  - 적극적인 정보원 관리 필요성을 제기한 의견도 있었다.
- 

## G2.8 정보의 지속성

- 전자저널이나 연계자료, 홈페이지 자료 등 휘발성이 있는 정보를 이용자에게 제공하는 경우에는 정보의 지속성이 유지되지 않을 수 있음을 고지하여야 한다. 이 경우 다운로드나 복사 등의 방법으로 정보의 지속성을 유지할 수 있는 방안도 함께 안내하여야 한다.
- 사서는 이용자가 원하는 정보와 함께 그 정보를 지속적으로 이용하고 활용할 수 있는 방안도 제시하여야 한다.
- 도서관에서 주제가이드나 정보원 목록 등의 형태로 제공되는 정보는 지속적으로 업데이트되도록 유지 및 관리하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 앞서 언급된 정보의 속성 이외에도 지속적인 정보이용 및 활용이 중요하다는 이용자의 의견이 있었다.
  - 지속적으로 업데이트 되는가를 고려하는 이용자도 존재하였다.
  - 실무자 요구분석에 의하면 휘발성이 있는 실시간 자료는 이용자가 지속적으로 이용할 수 있도록 서비스 시 추가적으로 고려해야 한다는 의견이 있었다.
- 

## G2.9 이용자별 맞춤 정보

- 이용자별 맞춤 정보는 이용자 계층별 특성을 고려한 정보와 주제별 맞춤 정보, 이용자 개인별 맞춤 정보 등의 형태로 세분화할 수 있다.
- 높은 수준의 이용자 계층별 특성을 고려한 정보와 주제별 맞춤 정보를 제공하기 위해서는 사서 간의 협력을 통하여 정보 컬렉션을 지속적으로 구축하고 적극적으로 활용하여야 한다.

- 이용자에게 만족도 높은 개인별 맞춤 정보를 제공하기 위해서는 사서가 이용자를 정확히 파악하고 이용자의 요구에 공감할 수 있어야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자 요구분석에서는 맞춤형 정보와 이용자층별로 적합한 정보의 필요성이 언급되었다.
  - 원하는 주제에 대한 맞춤정보서비스를 요구하는 이용자도 존재한다.
- 

## G2.10 다양한 정보원 확보

- 국립중앙도서관은 국가 대표 도서관의 사명을 다하기 위하여 다양한 정보원 확보를 위하여 지속적으로 노력하여야 한다.
- 정보와 관련하여 여러 상반된 관점의 정보원이 존재하는 경우 어느 한 관점에 치우치지 않도록 다양하게 정보원을 확보하여야 한다.
- 보편적이고 이용자의 이용이 빈번하여 활용도가 높은 정보 자원 확보를 위하여 노력하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자의 요구분석에서는 원하는 정보와 연계되는 정보, 여러 가지 견해의 정보를 얻고 싶다는 의견이 있었다.
  - 다양한 자료를 제공받을 때 만족도가 높다는 의견과 정보원이 부족하여 만족도 하락했다는 의견을 통해 다양한 정보원 확보가 이용자 만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.
  - 해외 디지털 자료나 온라인 유료콘텐츠에 대한 요구도 많았다.
  - 실무자 요구분석에 의하면 국립중앙도서관은 국내에서 가장 많은 장서를 보유하고 있는 반면 웹DB구독은 부족하다고 느끼고 있었다.
  - 희귀자료, 고문헌, 귀중본 등에 강점이 있으므로 이런 강점을 살려나가야 한다.
- 

## G2.11 정보원 저작권 및 복제권

- 국립중앙도서관에서 제공하는 정보는 저작권법 및 관계법령을 준수하여야 한다.
- 국립중앙도서관의 자료복사는 저작권법에 의거하여 부분복사(1/3)만 가능하다.
- 참고정보서비스를 통해 제공되는 정보는 소유 및 공유의 권한 범위를 이용자에게 정확하게 고지하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자들은 정보를 이용하는 비용적인 측면도 중요시했다.
  - 이용자 요구분석 결과 정보의 소유, 공유의 권한이 중요한 것으로 드러났다.
- 

### G3. 서비스 환경

- 서비스 환경에 대한 가이드라인은 국립중앙도서관 참고정보서비스 환경에 대한 사항을 전반적으로 다룬다.
- 가이드라인은 서비스 환경의 유형 및 범주에서부터 시설 및 인프라 관리 등에 대한 세부 지침을 포함한다.

#### G3.1 서비스 환경의 유형 및 범주

- 국립중앙도서관 참고정보서비스는 이용자와 사서가 정보자원을 매개로 정보요구를 해결하는 과정 전반에서 진행된다.
- 본 가이드라인에서는 이러한 과정을 (1) 서비스 제공시점, (2) 서비스 제공방법, (3) 서비스 지원방법, (4) 서비스 제공매체, (5) 서비스 제공형태에 따라 고려해야 하는 사항을 구분하여 제안한다.
- 이용자의 정보요구 유형에 따라 다양한 환경에서 서비스가 제공될 수 있으므로 서비스 제공 제반 환경에 대한 숙지를 통해 최적의 방법으로 지원될 수 있도록 준비한다.
- 각 요인들은 모두 유기적으로 연결되어 있으며, 국립중앙도서관이 정의하는 요인의 범주에 맞추어 서비스 범위를 제한 또는 확장 가능하다.

##### 1) 서비스 제공시점

- 국립중앙도서관 참고정보서비스는 이용자의 질의 시점과 사서의 응답시점이 일치하는지 여부에 따라 구분한다.
  - ① 동시적 : 참고정보서비스가 실시간으로 이루어지는 경우
  - ② 비동시적 : 참고정보서비스가 실시간이 아닌 시간간격을 두고 이루어지는 경우(주로 온라인을 통한 참고질의가 요청되는 경우에 해당)
  - ③ 혼합형 : 동시적 질의응답과 비동시적 질의응답이 모두 사용되는 경우(주로 동시적 또는 비동시적 서비스가 진행된 후 추가적인 질의가 요청되거나,



여러 번에 걸쳐 응답이 이루어져야 하는 장기형 질문인 경우 사용)

## 2) 서비스 제공방법

- 국립중앙도서관 참고정보서비스는 서비스 제공이 온라인을 통해 진행되는지 여부에 따라 세 가지 유형으로 구분한다.
  - ① 오프라인 서비스: 국립중앙도서관 본관 및 디지털도서관 건물 내부에서 면대면으로 이루어지는 경우(전화, 우편을 통한 질의응답도 해당)
  - ② 온라인: 온라인 기반 디지털 디바이스를 통해 참고정보서비스가 진행되는 경우(주로 ‘사서에게 물어보세요’를 통한 정보요청이 이에 해당)
  - ③ 온오프 연계: 온라인과 오프라인 모두를 통해 서비스가 제공되는 경우: 단순 지시형, 즉답형 질문이 아닌 연구형, 조사형 질의인 경우 시간차를 두고 장기적으로 이용자에게 정보를 제공해야 할 때 복수의 방법을 이용할 수 있음

## 3) 서비스 제공매체

- 국립중앙도서관 참고정보서비스는 서비스 방법 및 내용에 따라 다음과 같이 세 가지 유형으로 구분한다.
  - ① 사람 : 오프라인 상에서 면대면 커뮤니케이션을 통해 서비스를 제공하는 경우
  - ② 컴퓨터 및 모바일 : 비대면 온라인 질의응답이 이루어지는 경우
  - ③ 기타 : 향후 빅데이터, 인공지능 등과 같이 최신 정보기술을 반영하여 응답이 이루어지는 경우(예: 챗봇)

## 4) 서비스 제공유형

- 이용자의 정보요구 형태에 따라 서비스 제공 유형을 (1) 정보검색 및 제공, (2) 레퍼런스 서비스, (3) 학술 및 연구지원, (4) 단순 도서관 이용민원, (5) 자료이용 및 자료상담, (6) 특수정보이용 등으로 구분한다.
- 제공유형별 투입 인적자원, 대상 정보자원, 서비스 제공방법 및 지원방법이 상이하므로 유형별 최적의 서비스 제공 프로세스를 명확하게 정립하여 숙지하도록 한다

## 5) 서비스 지원방법

- 국립중앙도서관 참고정보서비스는 서비스 지원 방법에 따라 다음과 같이 세 가지 유형으로 서비스를 지원한다.
  - ① 국립중앙도서관 내부해결 : 국립중앙도서관 내부에서 자체적으로 이용자의

정보요구에 대한 응대가 가능한 경우

- ② 협력형 : 국립중앙도서관 협력기관과의 연계를 통해 서비스를 제공하는 경우 (이용자 ↔ (국립중앙도서관 ↔ 협력기관))
- ③ 연계지원형 : 국립중앙도서관이 외부 전문기관이나 전문가를 연계하여 이용자에게 정보를 제공하는 경우: 이때 이용자에게 제공되는 정보는 정보자원 또는 관련정보에 대한 접근점을 제공 (이용자 ↔ 국립중앙도서관 ↔ 협력기관·전문가(개인))

### G3.2 서비스 접근성

- 이용자가 참고정보서비스를 쉽게 인식할 수 있도록 인력과 시설을 배치해야 한다.
- 서비스 담당자는 이용자가 서비스를 이용하기 위해 접근하는 것이 파악되는 즉시 인사말과 함께 서비스를 제공해야 한다. “무엇을 도와드릴까요?”, “어떤 정보가 필요하십니까?” 등 친근한 인사를 통하여 이용자가 편안한 마음으로 질문을 할 수 있도록 다가가야 한다.
- 참고정보서비스 이용 절차는 최대한 단순하게 설계하여야 한다. 이용자가 쉽게 정보 요구를 질의할 수 있어야 한다.
- 어떤 직원에게 질문을 하더라도 이용자가 원하는 답변을 받을 수 있도록 이용자에게 담당 직원을 연계해줄 수 있어야 한다. 이 과정에서 “문의 주신 내용에 대해 담당하는 직원에게 서비스를 받으실 수 있도록 바로 연결해드리겠습니다.” 와 같이 이용자에게 정확한 상황 설명을 곁들여 이용자가 불필요하게 기다린다는 느낌을 받지 않도록 한다.
- 서비스 제공을 위해 불가피하게 참고정보서비스 데스크를 오래 비워야 하는 상황에는 다른 직원이 서비스 데스크를 인계받아 다른 이용자도 서비스를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

---

#### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 서비스 접근성에 대한 설문 문항 5점 척도 평균은 4.04점이었다. (813명 응답)
  - 바빠보여서 접근 어려움, 사서가 누구인지 찾기 어려움, 사서에게 도움을 받을 수 있는지 몰랐음 등 서비스 접근의 어려움을 토로한 의견이 다수 있었다.
  - 대기 시간이 긴 경우에도 이용자 만족도가 하락하는 것으로 드러났다.
  - 사서 부재시 다른 사서연계로 서비스 이용 가능해야 한다는 의견도 존재했다.
-

### ◎ 사례 및 적용방안

- 미국의회도서관(Library of Congress)의 경우 참고정보서비스를 처음 이용하려는 이용자는 본관(the Jefferson Building)의 주열람실(Main Reading Room)로 방문하면 된다. 주열람실(Main Reading Room)은 주출입구(Main Entrance)와 연결된 건물 1층(First Floor) 중앙에 위치하고 있어 누구나 쉽게 접근할 수 있다.
- 뉴욕공공도서관(New York Public Library) 본관(Stephen A. Schwarzman Building) 3층 주열람실(Rose Main Reading Room)의 전실인 Bill Blass Public Catalog Room에 참고정보서비스 데스크를 배치하여 주열람실을 이용하는 이용자가 쉽게 접근할 수 있도록 하였다.
- 이용자의 편의와 서비스 이용 증대를 위해 상기 우수사례와 같이 이용자가 쉽게 찾을 수 있는 공간에서 서비스를 제공하여야 한다. 다음과 같은 시나리오를 적용해볼 수 있다.
  - 시나리오 1:  
1층과 같이 이용자의 출입이 잦은 공간에 참고정보서비스 데스크를 중앙집중식으로 배치하여 도서관을 출입하는 모든 이용자가 참고정보서비스를 쉽게 인식할 수 있도록 한다.
  - 시나리오 2:  
각 자료실의 입구마다 참고정보서비스 데스크를 분산하여 배치하고 해당 자료실 관련 전문성을 갖춘 인력을 배치한다. 필요한 경우 다른 데스크로 즉시 이용자를 인계할 수 있도록 데스크 간의 연락 장비를 갖추어야 한다.

### G3.3 응대 태도

- 참고정보서비스 제공 사서는 근무 중에는 항상 이용자를 응대할 수 있는 자세를 갖추어야 한다. 사서는 이용자가 다가오면 즉시 이용자에게 집중하여 이용자에게 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 한다.
- 이용자의 요청을 받으면 이용자의 요구를 정확하게 파악하여야 한다. 질의 중에 모호한 단어나 표현이 있는 경우 다시 확인하는 절차를 거쳐서 이용자가 원하는 바를 명확하게 파악하여 적절한 답변을 제공하여야 한다. “어떤 형태의 자료를 원하십니까?” 라는 질문보다는 “책을 선호하십니까? 아니면 전자 자료를 선호하십니까?” 처럼 구체적으로 제공할 수 있는 정보원의 형태를 명확하게 이용자에게 설명해주어야 한다.
- 참고정보서비스 사서는 친절한 태도로 서비스를 제공하여 이용자의 만족도를 높일 수 있도록 노력하여야 한다. 이용자와 대화할 때는 말투가 딱딱하고 사무적이지 않아야 한다. 시선은 이용자에게 집중하고, 적절한 대답과 행동을 통하여 이용자의 말에 집중하고 있다는 인상을 주어야 한다.

- 사서는 참고정보서비스를 신속하게 제공할 수 있도록 노력하여야 한다. 다른 담당자 연계가 필요한 경우 구체적으로 상황 및 사유를 이용자에게 설명하고 신속한 서비스 연계를 위해 노력하여야 한다.
- 정확하고 객관적인 답변을 제공하고 주관적인 가치 판단은 최대한 배제하여야 한다.
- 사서는 능동적이고 적극적인 서비스를 제공하여야 한다. 이용자에게 추가적으로 필요한 정보가 없는지 먼저 물어보고 장려하여 이용자의 정보요구가 완전히 충족될 수 있도록 노력하여야 한다.

#### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- ‘사서가 친절하게 응대하는가’ 설문 문항 5점 척도: 4.05점(800명 응답)
- 이용자 요구분석 결과 ‘만족스러운 답변을 얻지 못할 것 같아서’, ‘불친절할 것 같은 인식 때문에’와 같은 이유로 서비스를 이용하지 않는다는 의견이 있었다.
- 이용자를 배려하고 공감하는 사서의 응대 필요성도 언급되어있다.
- 이용자는 형식적인 서비스보다 적극적인 서비스를 원했고 객관적이고 편견 없는 서비스 제공도 중요시하였다.
- 친절한 응대와 신속한 답변에 만족도가 높았다는 의견이 다수 존재하였다.
- 이해할 수 있게 적절한 설명을 제공하는 것도 이용자의 만족도를 높이는 요인이었다.
- 실무자 요구분석 결과 일관적인 응대를 위해 가이드라인이 필요하다는 의견이 있었다.

### G3.4 답변 거부 사항

- 국립중앙도서관 사서 및 직원은 아래 항목에 해당하는 답변을 거부할 수 있다.
  - ① 자료번역
  - ② 학교 과제물을 위한 완성된 내용물 작성
  - ③ 퀴즈, 게임, 퍼즐 등을 위한 해답
  - ④ 소송 관련의 전문가적 법률지식을 필요로 하는 질문
  - ⑤ 의학적 처방 지식
  - ⑥ 연예 오락 관련 정보
  - ⑦ 개인의 프라이버시 등에 관련된 사적인 자료
  - ⑧ 광범위하고 포괄적인 연구를 요구하는 질문
  - ⑨ 설문조사, 인터뷰 및 사서의 주관적인 판단을 요하는 질문
  - ⑩ 분류법, 목록규칙에 대한 문제풀이, 개인적인 개념 이해를 위한 질문
  - ⑪ 개인의 이윤 추구를 위한 질문 및 자료
  - ⑫ 서비스를 제공하는 직원의 개인정보
  - ⑬ 비공개로 명시되어 있는 자료
  - ⑭ 선정적이거나 성적인 내용이 담긴 질문 및 자료

- 도서관에서 처리할 수 없는 업무에 대한 질문은 해당 업무 관련 기관을 안내하는 선에서 답변을 완료할 수 있다. (예: 행정자료 등 타 기관에서 담당하는 자료에 대한 질문)
- 이용자가 정답이나 정설이 뚜렷하지 않아 객관적인 답변이 어려운 정보를 요청하는 경우 답변 제공이 어려움을 안내하거나, 사서의 주관적인 판단이 개입되어 정확하지 않을 수 있음을 사전고지하고 답변을 제공할 수 있다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 실무자 요구분석 결과 CDRS에만 답변 제한사항이 존재하였기 때문에 일반 참고정보 서비스 제공 시에도 답변 제한사항이 필요하다는 의견이 다수 있었다.
  - 개인정보, 사적이익, 규정 위반되는 요구, 과제 요구, 선정적 질문 등 추가로 고려해야 할 사항들을 실무자들이 언급하였다.
  - 실무자가 서비스를 제공할 때 다른 기관에서 답변해야 하는 질문도 받아 본 것으로 드러났다.
- 

**G3.5 직원 보호 규정**

- 국립중앙도서관 사서 및 직원은 『국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙』의 제8조(이용자 준수사항), 제9조(이용자 준수사항 위반) 등에 근거하여 서비스 제공에 제한을 둘 수 있다.
- 국립중앙도서관은 『산업안전보건법』 제26조의2 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)를 준용하여 이와 상응하는 수준의 직원 보호를 위해 노력하여야 한다.
- 국립중앙도서관은 고충처리, 심리상담 등 대민 업무 스트레스에 노출되는 직원의 정신 건강 보호를 위한 적절한 관리 및 지원을 제공하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 직원을 보호하기 위한 규정이 필요한가를 알아보는 설문문항의 5점 척도 평균은 4.18점으로 나타났다. (17명)
  - 언어적, 물리적 폭력 등으로부터 직원 보호, 산업안전보건법 등에 대해서 언급한 실무자도 있었다.
  - 요구분석에서 준수사항 위반 시 직원들의 처리 절차 필요성이 언급되었다.
  - 심리 상담 등 제도적인 직원 정신건강 관리를 건의하는 실무자도 존재했다.
-

### G3.6 내부 데이터 공유

- 이용자에게 수준 높고 일관성 있는 서비스를 제공하기 위하여 정보원이나 사례, 상담 내역, 업무 일지 등을 공유할 수 있는 내부 데이터 공유시스템을 운영하여야 한다.
- 내부 데이터 공유시스템은 사서 및 직원이 필요할 때 즉시 찾아서 활용할 수 있도록 검색 및 저장이 용이하게 설계되어야 한다. 축적된 데이터가 서비스 운영과 발전에 도움이 될 수 있도록 체계적으로 관리되어야 한다.
- 시스템에는 내부 직원 간에 실시간으로 공유할 수 있는 업무 일지가 제공되어야 한다. 직원 간 서비스 노하우를 공유할 수 있는 채널도 제공되어야 한다.
- 이용자가 빈번하게 찾는 주제 분야에 대한 정보원 목록을 저장 및 공유할 수 있어야 한다.
- 연속성 있는 서비스 및 이용자별 맞춤 서비스를 위한 이용자 정보 기록 및 수집이 가능하여야 한다. 공유시스템은 이용자의 개인정보 보호를 침해하지 않도록 설계되어야 한다. 연속성 있는 서비스나 이용자별 맞춤 서비스 제공을 원하는 이용자에게는 개인정보 활용 동의를 얻어 추가적인 개인정보를 수집할 수 있어야 한다.
- 시스템에 공유되는 내용에 대하여 관리자의 개입은 최소화하여 직원이 자율적인 분위기에서 시스템을 활용할 수 있어야 한다.
- 도서관 이용증과 연계되는 데이터 공유시스템 구축하여 직원이 서비스 제공을 위하여 쉽게 이용자를 식별할 수 있게 하여야 한다.
- 이용자의 과거 상담내역을 통해 일관적인 서비스를 제공할 수 있어야 한다.
- 이용자를 다른 담당 직원에게 인계하는 경우 공유시스템을 통하여 실시간으로 인계 내용을 전달할 수 있게 하여 이용자가 여러 번 질문을 반복하지 않도록 하여야 한다.
- 내부 데이터 공유를 위한 데이터 형식은 다음 <표 44>의 데이터 요소들을 포함할 수 있어야 한다.

〈표 44〉 내부 데이터 공유 형식

번호	데이터 요소	기록 내용
①	참고정보서비스 질의 내용	이용자가 질의한 내용 기록
②	데이터 공개 수준	데이터를 공개할 수준 기록 (예: 완전 공개, 자관 직원에게만 공개, 협력도서관 간 공개, 비공개 등)
③	답변 완료 여부	완료/미완료 여부 기록
④	질의에 대한 답변 내용	이용자에게 제공된 답변 내용 기록
⑤	답변 일자	답변이 제공된 일자 기록
⑥	키워드	주요 키워드 기록
⑦	주제 분류법과 버전	주제 분류법의 유형과 버전 기록 (예: KDC 6판, DDC 24판 등)
⑧	주제 분류 번호	주제 분류 번호 기록
⑨	질의의 유형	질의의 유형 기록 (예: 책 추천, 소장자료 위치 안내, 연구를 위한 특정 주제 분야 정보원 조사 등)
⑩	답변을 위해 참고한 정보원	답변을 제공하기 위해 참고한 정보원 기록
⑪	답변을 위한 검색 과정	답변을 제공하기 위해 수행한 일련의 검색 과정 기록
⑫	답변 작성에 도움을 준 사람 혹은 기관	답변 제공을 위해 다른 담당자나 외부 기관 등의 도움을 받았을 때 해당 내용 기록
⑬	이용자가 질의 이전에 이미 조사한 사항	이용자가 질의와 함께 제공한 사전 정보 기록 (예: 이용자가 이미 찾아본 도서 목록 등)
⑭	이용자가 선호하는 자료 유형	이용자가 원하는 정보원의 형태 기록 (예: 단행본, 고문헌, 전자자료 등)
⑮	수정 권한	데이터의 수정 권한 기록 (예: 작성자 수정 가능, 데이터 관리 담당자만 수정 가능 등)
⑯	수정 이력	데이터의 모든 수정 이력 기록
⑰	기타사항	제시된 데이터 요소 외에 기록이 필요한 사항이 있는 경우 기록

- 『사서에게 물어보세요』 (CDRS) 시스템의 지식정보DB와 내부 데이터 공유시스템은 연동 운영하여 사서가 하나의 시스템으로 업무를 처리할 수 있도록 하여야 한다.
- 내부 데이터 공유시스템은 향후 서비스 확장 가능성을 염두에 두고 구축하여야 한다. 외부 전문가 및 기관과의 연계를 통한 데이터 공유 확장 가능성도 고려하여야 한다.
- 내부 데이터 공유시스템의 데이터는 표준화되고 확장성 있는 형식으로 저장되어야 한다. (예: XML 형식)

#### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 내부 데이터 공유의 필요성에 대한 설문 문항 5점 척도 평균은 4.53점으로 드러났다. (17명)
- 내부 데이터 공유 시스템이 구축되면 이용 의사가 있냐는 문항의 5점 척도 평균은 4.29으로 나타났다. (17명)
- 실무자들은 상담의 연속성, 일관성을 위해 데이터 공유 시스템이 필요하다는 점을 체감하고 있었다.
- 업무수행내역, 이용자 특성 등을 공유할 수 있는 시스템이 필요한 것으로 나타났다.
- 데이터 공유를 위해서는 이용자 개인정보문제 고려할 필요성이 있는 것으로 드러났다.
- 답변과 사례 공유를 위한 주기적 회의를 제안한 의견도 있었다.
- 조재인(2012)은 일본 국립국회도서관 협력형 참고봉사 서비스 데이터베이스 (Collaborative Reference Database)의 데이터 교환을 위한 표준 형식을 분석하였다. 본 가이드라인에서는 일본 CRD에서 적용하고 있는 데이터 교환 형식을 참고 및 분석하고, 현재 운영되고 있는 『사서에게 물어보세요』 서비스 지식정보 DB의 데이터 양식과의 통합을 고려하여 국립중앙도서관 내부 데이터 공유 형식을 제안하였다.

### G3.7 인력 배치

- 국립중앙도서관은 운영시간 동안에는 이용자에게 참고정보서비스를 제공할 수 있는 담당 인력을 항상 배치하여야 한다. 필요한 경우 서비스 품질 향상을 위한 참고정보서비스 연구 및 개발 전담 인력을 배치할 수 있다.
- 서비스 담당자는 참고정보서비스를 위한 전문성을 갖추어야 한다. 사서의 담당 주제 분야를 고려하여 인력을 배분하여야 한다.
- 답변 수준 지침에 따라 응대하는 인력을 구분하여 효율적으로 인적자원을 활용하여야 한다.



- 참고정보서비스의 일관성과 전문성 유지를 위하여 보직변경 및 인사이동은 최소화하여야 한다.

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자가 충분한 사서 인력 배치가 필요하다고 의견을 제시했다.
- 인력이 부족해 보여서 서비스 받기 어렵다는 이용자의 의견은 다수 존재했다.
- 실무자의 경우도 보직 변경시 데이터 인계 어려움을 토로했다.
- 전문 상담에 집중할 수 있는 교육 훈련 및 업무 배분 필요하다는 의견과 보직 인사로 인한 연속성 중단, 업무의 연속성 필요하다는 실무자의 의견이 있었다.

◎ **사례 및 적용 방안**

- 미국 UCLA 대학교 도서관에서는 38명의 사서가 주제전문서비스를 제공하고 있다.
- 미국 스탠포드 대학교 도서관은 일반 참고정보서비스 사서 5명, 주제 전문 사서 79명을 참고정보서비스 담당으로 배치하고 있다.
- 서울대학교 도서관 학술연구지원실 소속 7명의 사서가 교육 및 연구지원 서비스를 담당하고 있다.
- 각 사례는 2019년 10월 기준으로 조사되었다.
- 국립중앙도서관은 전문성을 갖춘 인재 양성과 대학도서관·외부 전문연구기관 등과의 연계성을 통한 인력풀(Pool) 구축을 병행하여 세계적인 수준의 전문성을 갖춘 도서관으로 거듭나야 한다.

G3.8 **이용자 특성 고려**

- 이용자 및 이용자 계층의 특성을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다. 이용자의 정보활용능력을 고려하여 이용자가 이해하기 쉬운 답변을 제공하여야 한다. 서비스를 제공할 때는 전문용어보다는 이용자가 알기 쉬운 언어를 이용하여 설명하여야 한다.
- 고령의 이용자는 청력과 시력이 불편한 경우가 많으므로 신체적인 불편함을 배려하여 서비스를 제공하여야 한다. 고령자 이용자층은 IT/디지털 기기(컴퓨터, 스마트폰 등)에 익숙하지 않은 이용자의 비중이 높으므로 전자 정보원에 대한 안내를 제공하는 경우 다른 계층의 이용자보다 구체적이고 상세하게 설명하여야 한다.
- 장애인 이용자층에게는 신체적·정신적인 불편함을 배려하면서 서비스를 제공하여야 한다. 신체적·정신적 불편함으로 인하여 정보의 접근에 있어서 소외되지 않고 다른 이용자층이 누리는 동등한 수준의 서비스를 제공받을 수 있도록 도서관과 사서가 노력하여야 한다. 국립장애인도서관과 연계하여 이용자의 불

편을 최소화할 수 있도록 한다.

- 연구자 이용자층은 다른 이용자층보다 심도 있고 전문적인 질의를 하는 경우가 많으므로 해당 분야에 대한 전문성을 갖춘 사서가 서비스할 수 있도록 연결하여야 한다.
- 신규 이용자에게는 도서관에서 제공하는 서비스와 시설에 대한 기본적인 안내를 상세하게 제공하여 이용자가 지속적으로 도서관을 이용하고 서비스를 이용할 수 있도록 유도해야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자 요구분석 결과 이용자는 노인, 어린이 및 장애인에 대한 배려나 질문자의 수준을 고려한 응대를 기대하였다.
  - 실무자의 요구분석 결과 고령자, 장애인, 연구자 등 이용자 특성을 추가적으로 고려해야 하는 것으로 드러났다.
- 

### G3.9 책임감 및 사명

- 참고정보서비스 사서는 이용자의 정보요구 해결을 위해 최선을 다해야 한다.
- 참고정보서비스 발전과 전문성 확보를 위해 동료와 지식과 노하우를 적극적으로 공유하고 협력하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자 요구 분석 결과 책임감이 중요하다는 의견이 있었다.
- 

### G3.10 전문성 확보

- 국립중앙도서관은 사서의 전문성 확보를 위하여 연수 및 교육 기회 제공을 위해 힘써야 한다.
- 외부 전문가 및 기관과의 적극적인 연계 유치를 통하여 참고정보서비스 전문성 강화를 위해 노력하여야 한다.
- 직원 보직 변경 및 인사 이동 시에도 직원이 최대한 전문성을 유지할 수 있도록 배려하여야 한다.

---

◆ 사용자 및 실무자 요구분석 내용

- “사서가 전문성 있는 정보를 제공하는가”의 중요성에 대한 설문문항 5점척도 평균은 4.01점으로 드러났다. (810명 응답)
  - 전문성이 부족해 보일 때 만족도가 떨어진다고 언급한 이용자가 많았다.
- 

### G3.11 개인정보보호

- 사서는 서비스 제공 과정에서 이용자의 개인정보보호를 위하여 최선의 조치를 취해야 한다. 참고정보서비스 이용 과정에서 이용자가 질문의 내용을 보호받고 싶다고 요청하는 경우에는 사서와 별도의 공간에서 개별적인 상담을 진행할 수 있도록 배려하여야 한다.
- 이용자의 요청은 이용자의 동의 없이 다른 이용자나 도서관 내·외부에 공개되어서는 안 된다.
- 불가피하게 이용자의 개인정보가 필요한 경우에는 반드시 이용자에게 개인정보활용 동의를 얻어야 한다.

---

◆ 사용자 및 실무자 요구분석 내용

- 타인이 나의 질문을 듣지 않을 수 있는가를 중요시하는 이용자도 있었다.
- 

### G3.12 서비스 후속 조치(Follow-up)

- 참고정보서비스 제공이 완료되면 이용자가 충분한 답변을 얻었는지 확인하여야 한다. “궁금한 점이 해결되셨습니까?”, “더 궁금하신 사항은 없으신가요?” 등의 질문을 통하여 이용자의 정보요구가 완전히 충족되었는지 확인하여야 한다. 만약 충분히 충족되지 않았다면 추가적인 질문과 답변을 통하여 이용자가 완전히 정보요구를 충족할 수 있도록 노력하여야 한다.
- 국립중앙도서관에서 이용자가 원하는 답변을 제공할 수 없는 상황이라면 타 기관이나 다른 정보원을 이용자에게 안내해야 한다. “저희 도서관에 요청하신 자료가 없는 관계로 부득이하게 자료를 이용하실 수 있는 다른 도서관을 안내해드리겠습니다. A도서관을 방문하시면 자료를 이용하실 수 있습니다.”와 같이 서비스를 제공할 수 없는 이유를 명확하게 설명하고 대안을 제시해야 한다.
- 이용자가 추가적으로 검색하거나 접근할 수 있는 정보원이 있다면 안내해야

한다. “조금 더 많은 자료가 필요하시다면 B라는 키워드로도 검색해보시면 됩니다.” 혹은 “질문하신 내용은 단행본 이외에도 C웹사이트에서 검색해보시면 자료를 더 찾으실 수 있습니다.” 와 같이 구체적인 방법을 제시하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 후속조치가 이루어지는가, 해결하지 못하는 경우 대안을 제시하는가 등을 언급한 이용자가 있었다.
  - 답변을 지속적으로 전해주는 경우 이용자의 만족도 높은 것으로 드러났다.
  - 실무자의 요구에서는 이용자로부터의 피드백 분석을 할 수 있는 제도적 지원이 필요하다는 의견이 제시되었다.
- 

### G3.13 시설 및 인프라 관리

- 참고정보서비스를 위한 도서관 시설 및 인프라 관리는 꾸준히 유지되어야 한다.
- 전자자료를 보기 위한 컴퓨터 등의 디지털 기기는 주기적인 업데이트를 통해 이용자가 최신 자료를 열람하는 데 지장이 없도록 유지하여야 한다. 소프트웨어나 하드웨어가 노후되어 최신 자료를 열람할 수 없는 경우는 최대한 신속하게 대체 방안을 마련하여야 한다.
- 변화하는 시대적 환경과 이용자가 선호하는 방식에 맞추어 서비스를 제공할 수 있도록 지속적으로 시설 및 인프라에 투자하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용자의 편의를 고려하여 시설관리 하는가를 중요시하는 이용자가 존재했다.
  - 이용자 요구 분석 결과 웹 및 디지털 기기 오류 미해결과 시설 등의 문제로 불만족했다는 의견도 있었다.
  - 실시간 카카오톡 등 제공을 요구하는 이용자가 다수 존재했다.
  - 운영시간 확대도 이용자 요구분석에서 언급되었다.
- 

### G4. 질의수준별 답변 가이드라인

- 질의수준별 답변 가이드라인은 Gauge & Lever 모형에 기반하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 답변 가이드라인을 제시한다.

- 가이드라인은 Gauge & Lever 모형의 질의 단계 수준별 세부 가이드라인을 포함한다.
- 본 가이드라인에서는 질의수준을 5가지 단계로 단순화하여 세부 가이드라인을 제시하였다. 가이드라인을 실제 업무에 적용하는 상황에는 같은 질의수준이라도 질의의 내용에 따라 상호작용하는 인적자원(사서와 이용자)의 역할 비중을 유연하게 조절할 필요가 있다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 실무자 요구분석을 통해 간단한 주제는 빠른 답변, 복잡한 주제는 늦은 답변 등 세분화된 자료상답이 정의된 가이드라인의 필요성을 알 수 있었다.
  - 다른 업무들로 시간이 부족하거나 이용자들의 문의가 너무 많을 경우 하나하나 적극적으로 답변하지 못하는 경우가 많다는 실무자의 의견에 따라 자원의 효율적인 활용 필요성이 제기되었다.
- 

#### G4.1 Gauge & Lever 모형 0단계

- 이용자의 질의가 민원, 안내 등 단순 문의인 경우, Gauge & Lever 모형 0단계를 적용한다.
- 0단계에서는 인적자원(사서)의 투입을 최소화하여 서비스를 제공하여야 한다. 챗봇, 스마트기기 등을 이용한 서비스로 대체가 가능한 상황에는 즉시 이용자를 자동화서비스로 유도하여 서비스를 종결한다.
- 즉시 이용자의 요구를 충족시키는 것이 0단계의 목표이다.
- 이 단계에서는 대부분의 경우 이용자의 정보요구가 답변 즉시 해소된다.

#### G4.2 Gauge & Lever 모형 1단계

- 이용자의 질의가 즉답형 정보요구인 경우, Gauge & Lever 모형 1단계를 적용한다.
- 1단계에서는 인적자원(사서)의 투입을 10%로 가정한다. 이 단계에서는 이용자가 본인의 정보요구를 명확하게 인지하고 있기 때문에 이용자가 90%의 인적자원을 담당하게 된다.
- 일부 즉답형 정보요구의 경우 0단계 질의처럼 이용자가 지시형 챗봇, 스마트기기 등을 이용한 자동화 서비스로 대체가 가능하다.

- 이 단계에서는 제공하는 정보의 정확성과 최신성에 집중하고 서비스를 신속하게 제공하여 이용자의 요구를 충족시켜야 한다.
- 이용자의 정보요구가 완벽하게 해소되어 재방문이 없이 서비스가 종결되는 것이 가장 이상적인 업무 수행이다.

#### G4.3 Gauge & Lever 모형 2단계

- 이용자의 질의가 지시형 정보요구인 경우, Gauge & Lever 모형 2단계를 적용한다.
- 2단계에서는 인적자원(사서)의 투입을 30%로 산정한다. 사서가 방법을 제시하면 이용자가 직접 정보요구 충족을 위해 행동하는 과정을 거치므로 이용자 인적자원이 70%를 담당하는 것으로 가정한다.
- 이 단계는 비교적 적은 인적자원(사서) 투입으로 서비스를 효율적으로 제공할 수 있는 단계이다. 이용자 본인이 원하는 바는 명확하기 때문에 사서는 이용자가 정보요구를 충족시킬 수 있는 방법만 지시해주면 된다.
- 정보의 접근성과 이용편리성에 집중하여 서비스를 제공하면 이용자의 만족도를 높일 수 있다.

#### G4.4 Gauge & Lever 모형 3단계

- 이용자의 질의가 조사형 정보요구인 경우, Gauge & Lever 모형 3단계를 적용한다.
- 3단계에서는 인적자원(사서)의 투입을 50%로 산정한다. 이용자와 비슷한 비율로 인적자원이 투입되는 상황을 가정한 것이다. 이전 단계보다는 사서의 능력이 크게 요구된다.
- 다양한 정보원 확보와 정보의 전문성, 정보의 지속성이 강조되는 단계이다. 조사형 정보요구의 경우 한두가지의 정보원으로 정보요구가 충족되지 않을 것이다. 이용자의 문제해결을 위한 다양한 자료와 지식이 필요하다.
- 이 단계에서는 이용자의 정보요구를 해소하기 위하여 사서와 이용자의 긴밀한 상호작용이 중요하다.

- 사서의 능동적이고 적극적인 서비스가 이용자의 만족도를 높일 수 있다.

#### G4.5 Gauge & Lever 모형 4단계

- 이용자의 질의가 연구형 정보요구인 경우, Gauge & Lever 모형 4단계를 적용한다.
- 4단계는 전문성 있는 인적자원의 투입을 극대화하여 서비스를 제공하여야 한다. 질의를 받은 사서가 해결할 수 없는 수준의 전문성이 요구된다면 이용자의 정보요구를 충족시킬 수 있는 담당자를 이용자에게 신속하게 연결해줄 수 있어야 한다.  
정보의 전문성과 신뢰성에 집중하여 심도 있고 전문적인 이용자의 요구를 충족시킬 수 있어야 한다.
- 도서관 내부에서 해결할 수 없는 정보요구는 외부 기관이나 전문가와의 연계를 통하여 해결해야 할 수도 있다.
- 이용자의 정보요구가 완벽하게 해소될 때까지 지속적인 서비스가 필요하므로 적절한 서비스 후속 조치가 이루어져야 한다.

### 4.2.3 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인(확장형)

#### E. 참고정보서비스 확장형 가이드라인 일반 사항

- 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인(확장형)에서 정의되지 않은 사항은 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인(일반형)을 준용한다.
- 『E. 참고정보서비스 확장형 가이드라인』의 세부 가이드라인을 구분하는 번호는 확장형을 의미하는 “E”에 가이드라인 생성 순서 “A”, “B”, “C” 등의 순으로 알파벳을 추가하여 부여한다.  
(예: EA. 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인, EB. 연구정보서비스 가이드라인)

<표 45> 참고정보서비스 확장형 가이드라인 구성

<b>E. 참고정보서비스 확장형 가이드라인</b>
EA. 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인
EB. 연구정보서비스 가이드라인
(추후 가이드라인 추가 가능)

#### EA. 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인

- 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인은 국립중앙도서관 참고정보서비스 일반 가이드라인에서 언급하는 사항 이외에 『사서에게 물어보세요』 서비스의 특수성을 고려한 사항들을 포함한다.
- 가이드라인은 서비스에서부터 협력 및 연계 등에 대한 세부 가이드라인을 포함한다.



<표 46> 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인 구성

EA. 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인	
EA1. 서비스	EA1.1 서비스 홍보
	EA1.2 서비스 이용 안내
	EA1.3 운영 시간
	EA1.4 시스템 개선 및 관리
	EA1.5 교육 지원
	EA1.6 지식정보 DB
EA2. 협력 및 연계	EA2.1 협력도서관 서비스 일반
	EA2.2 협력도서관 서비스 참여 유도
	EA2.3 협력도서관 인력
	EA2.4 협력도서관 정보원
	EA2.5 전문 기관 및 인력 연계

## EA1. 서비스 제공

### EA1.1 서비스 홍보

- 국립중앙도서관은 『사서에게 물어보세요』 서비스 활성화를 위하여 다양한 방법과 경로로 지속적으로 서비스 홍보를 진행하여야 한다.
- 국립중앙도서관 단독으로 서비스 홍보를 진행하는 것보다는 『사서에게 물어보세요』 서비스 협력도서관과 연계하여 공동으로 홍보하는 방향으로 진행하여야 한다. 이를 위해 협력도서관에 대한 국립중앙도서관의 제도적인 지원이 필요하다.

#### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 서비스 홍보의 필요성이 이용자와 실무자의 요구에서 다수 언급되었다.
- 실무자를 대상으로 한 서비스 홍보의 필요성 설문문항 5점 척도는 3.44점으로 드러났다.(45명)
- 이용자가 서비스를 모르는 것을 지적하며 홍보의 필요성을 언급한 실무자도 있었다.

### EA1.2 서비스 이용 안내

- 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용 안내는 이용자가 서비스를 정확하게 인식할 수 있도록 개발되어야 한다.

- 서비스 이용 안내는 서비스와 시대의 흐름에 맞게 지속적으로 업데이트되어야 한다.
- 서비스 홍보와 연계하여 이용자를 유치하고 서비스를 활성화하려는 노력이 필요하다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 이용 방법을 몰라서 『사서에게 물어보세요』 서비스를 이용하지 못했다는 이용자가 다수 존재했다.
  - 실무자도 이용자에게 서비스 정확하게 인식할 수 있도록 안내해야 한다는 의견을 제시하였다.
- 

**EA1.3 운영시간**

- 『사서에게 물어보세요』 서비스는 시스템 장애, 시스템 점검 등 불가피한 상황을 제외하고는 이용자가 24시간 이용 가능해야 한다.
- 챗봇을 이용한 실시간 서비스 등 자동화 기술 도입을 통하여 인력의 추가 투입 없이 답변 가능한 운영시간을 확대할 수 있도록 노력하여야 한다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 실시간 상담이 가능하기를 중요하게 여기는 이용자의 의견이 있었다.
- 

**EA1.4 시스템 개선 및 관리**

- 『사서에게 물어보세요』 서비스를 제공하는 시스템은 주기적으로 개선되어야 한다. 시대에 따라 변하는 이용자의 취향에 맞게 시스템의 UI와 디자인 등을 업데이트하여 이용자의 만족도를 높일 수 있어야 한다.
- 국립중앙도서관은 『사서에게 물어보세요』 서비스 담당자의 업무 편의와 서비스 품질 향상을 위해 담당자가 원하는 시스템 기능을 지속적으로 개발하여야 한다. (예: 답변 등록시 담당자에게 알림 기능, 질문자 특이사항 공유 기능)

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 실무자 요구분석 결과 디자인, UI, 검색 기능 등 개선 필요하다는 의견이 있었다.
  - 담당자에게 신규 질문 알림 서비스, 질문자 특이사항 공유 등 실무자에게 실질적으로 필요한 추가 기능에 대한 요구도 파악되었다.
-

## EA1.5 교육 지원

- 『사서에게 물어보세요』 서비스 담당자의 전문성 향상을 위하여 국립중앙도서관은 정기적인 서비스 담당자 교육을 실시하여야 한다.
- 협력도서관 담당자에게도 교육의 기회를 제공하여 『사서에게 물어보세요』 서비스 전반의 전문성을 높이는 방향으로 나아가야 한다.
- 국립중앙도서관은 내부 담당자와 협력도서관의 담당자를 위한 매뉴얼을 정기적으로 제작하여 제공하여야 한다. 제작 및 배포에 그치지 않고 매뉴얼에 대한 교육도 병행하여 국립중앙도서관과 협력도서관들이 일관적이고 수준 높은 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 한다.

---

### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 실무자 요구분석 결과 『사서에게 물어보세요』 개선을 위한 제도적 지원으로는 담당 직원의 학습, 교육 지원이 필요한 것으로 드러났다.

---

## EA1.6 지식정보 DB

- 국립중앙도서관 내부 데이터 공유시스템과 지식정보DB의 연동을 통하여 이용자가 이용할 수 있는 정보의 범위를 확장하여 DB의 이용을 증가시켜야 한다. DB의 이용 활성화를 통하여 이용자의 『사서에게 물어보세요』 서비스 이용의 증가를 기대할 수 있다.

---

### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 지식정보DB 활용의 저조함을 지적하는 실무자가 있었다.

---

## EA2. 협력 및 연계

### EA2.1 협력도서관 서비스 일반

- 국립중앙도서관은 『사서에게 물어보세요』 서비스 협력도서관에게 성공적인 서비스 수행을 위한 제도적인 지원을 제공하여야 한다.

- 협력도서관과 서비스 담당자는 책임감을 가지고 서비스를 지속적으로 제공하여야 한다.
- 국립중앙도서관과 협력도서관은 서비스 담당자 간의 인적 네트워크 형성을 위한 장을 마련하고 서비스 품질 향상을 위해 함께 노력하여야 한다.
- 협력도서관은 국립중앙도서관 참고정보서비스 일반 가이드라인과 『사서에게 물어보세요』 서비스 가이드라인에 기반한 협력도서관 자체 서비스 지침을 제정하여 담당자의 표준화된 서비스 제공을 위해 노력하여야 한다.

## EA2.2 협력도서관 서비스 참여 유도

- 『사서에게 물어보세요』 서비스 실적이 있는 협력도서관 담당자에게는 국립중앙도서관의 사서와 유사한 수준의 정보원 접근이 가능하도록 하여 협력도서관의 적극적인 참여를 유도하여야 한다.
- 협력도서관 서비스 담당자에게 국립중앙도서관에서 주관하는 교육 참석 기회 등의 유인을 제공하여 서비스 확대를 유도하여야 한다.

---

### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 실무자 요구분석 결과 협력도서관의 『사서에게 물어보세요』 서비스 참여를 위해서는 인적·물적자원 지원이 필요한 것으로 드러났다.
  - 전문도서관 참여 도모도 필요하다는 의견도 존재했다.
- 

## EA2.3 협력도서관 인력

- 협력도서관은 『사서에게 물어보세요』 서비스 운영을 위한 최소한의 담당 인력을 유지해야 한다.
- 협력도서관은 서비스 담당자가 부재 중일 경우 인계 받는 담당자를 필수로 지정하여 서비스가 지속적으로 제공될 수 있도록 유지하여야 한다.

---

### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- CDRS 담당자의 기타 업무 과중 문제가 실무자 요구분석에서 드러났다.
  - 담당자 장기 부재시 문제를 언급하는 의견도 있었다.
-

#### EA2.4 협력도서관 정보원

- 국립중앙도서관은 협력도서관 담당자의 원활한 업무 수행을 위해 답변 제공에 필요한 정보원 제공을 적극적으로 협조하여야 한다.
- 국립중앙도서관과 협력도서관은 외부 기관과의 연계 유치, 전자 자료 공동 구독 등 다양한 방법을 활용하여 가용 정보원 확대를 위해 공동으로 노력하여야 한다.

---

##### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 협력도서관의 사서가 전문DB 등 원문 확인이 어렵기 때문에 답변이 어려울 때가 많음을 토로하였다.
  - 담당자에게 유료 DB등에 대한 폭넓은 접근권 지원되면 좋겠다는 의견이 존재했다.
- 

#### EA2.5 전문 기관 및 인력 연계

- 국립중앙도서관은 『사서에게 물어보세요』 서비스 활성화 및 전문성 강화를 위해 전문 기관 및 전문가 서비스 연계 유치를 위해 지속적으로 노력하여야 한다.

---

##### ◆ 이용자 및 실무자 요구분석 내용

- 전문적인 답변을 위해서 기타 기관과 연계, 전문 인력 모집 및 자문이 필요하다는 실무자의 의견이 있었다.
  - 특정 전문지식을 제공할 수 있는 대학도서관 사서들과 연계가 필요하다는 의견도 존재했다.
-

## EB. 국립중앙도서관 연구정보서비스 가이드라인

- ‘연구정보서비스’라 함은 연구자가 국가 장서를 활용하여 학술연구를 수행할 수 있도록 연구정보실 및 참고상담 등 도서관에서 제공하는 제반의 서비스를 말한다(국립중앙도서관 연구정보서비스 규정 제3조 1항)
- 국립중앙도서관 연구정보서비스 가이드라인은 국립중앙도서관 연구정보서비스에 대한 특수 사항을 다루며, 연구 관련 정보원, 인력 운영, 전문성 등에 대한 세부 가이드라인을 포함한다.
- 국립중앙도서관 연구정보서비스는 ‘국립중앙도서관 연구정보서비스 규정’과 ‘국립중앙도서관 연구정보서비스 운영지침’을 참고하여 운영하며, 해당 지침 및 규정에서 제시하지 않은 사항은 본 가이드라인에서 제시하는 서비스 방향성을 참고하여 제공한다.
- 국립중앙도서관 연구정보서비스 가이드라인 및 관련 규정은 서비스 환경의 변화와 이용자의 정보요구 상황을 반영하여 주기적으로 개정하여야 한다.

〈표 47〉 연구정보서비스 가이드라인 구성

EB. 국립중앙도서관 연구정보서비스 가이드라인	
EB1. 서비스 기본방향	EB1.1 인력운영
	EB1.2 정보원 수집·개발·관리
	EB1.3 정보제공
	EB1.4 서비스 유지관리
EB2. 이용자 관리	EB2.1 국립중앙도서관 연구정보서비스 대상 이용자의 유형 및 범위
	EB2.2 연구정보서비스 대상 연구자 관리
EB3. 유형별 서비스	EB3.1 연구활동지원
	EB3.2 조사 및 연구형 질의에 대한 참고정보서비스
	EB3.3 서비스 이용안내
	EB3.4 정보활용교육
EB4. 협력 및 지원	EB4.1 국립중앙도서관 내부 협력 및 유관기관 협력
	EB4.2 전문가 협력 및 연계지원
EB5. 시설 및 공간	EB5.1 연구정보실
	EB5.2 협업공간
	EB5.3 개인 물품보관시설
EB6. 윤리 및 저작권	

## EB1. 서비스 기본방향

### EB1.1 인력운영

- 국립중앙도서관은 연구정보서비스 전담 인력을 배치하여 전문성 있고 일관적인 서비스를 제공할 수 있어야 한다.
- 국립중앙도서관은 연구정보서비스 담당직원에 대한 보직변경이나 인사이동을 최소화하여야 한다.
- 연구정보서비스 담당자는 전문성 확보를 위해 지속적으로 노력하여야 한다.
- 학술연구자의 정보요구 충족을 위해 적절한 지식과 준비를 갖췄는지, 혹은 학술정보 문의에 대비한 적절한 정보추천 방법을 교육 받고, 대체 정보원을 알고 있는지 확인한다.
- 국립중앙도서관은 연구정보서비스 담당자를 대상으로 연수 및 교육 지원을 제공하여야 한다.

### EB1.2 정보원 수집·개발·관리

- 분야별 국가 R&D 관련 정보 및 결과물 등을 정리하여 연구자가 쉽게 이용할 수 있도록 대비하여야 한다.
- 서비스 전담 인력이 연구자들에게 필요한 정보 및 정보원에 대한 지속적인 개발을 수행하여 전문성을 축적하여야 한다.
- 커뮤니티의 요구를 충족하기 위해 정확하고, 전문적이며, 접근하기에 적절한 정보원을 평가하고 획득한다.
- 이용자에게 도서관의 사명, 저작권, 라이선스 계약 한도 내에서 도서관 장서를 활용할 수 있는 권한을 준다.
- 이용자의 정보요구를 파악하여 요구에 적합한 관련 정보원을 파악, 접근, 사용, 평가할 수 있도록 보조 자료를 제공한다.
- 정보 질의에 대하여 도서관 내에 있는 정보원과 인력을 활용하여 답변할 수

없다면 협력기관 및 전문가를 통해 정보소재를 확인하고 안내한다.

- 가능한 경우, 이용자에게 비교나 설명을 위한 대체 정보원을 제공함으로써 정보의 정확성을 평가하도록 돕는다.

---

◆ **이용자 및 실무자 요구분석 내용**

- 요구분석 결과에 의하면 실무자는 연구자가 원하는 다양한 전문 정보에 대한 준비의 필요성을 체감하고 있었다.
  - 이용자는 국가 R&D 정보, 결과물 등을 별도로 정리하여 제공 받기를 원했다.
- 

### EB1.3 정보제공

- 국립중앙도서관의 참고정보 제공 원칙에 기반하여 이용자의 질의에 적합한 정보를 제공한다.
- 각 주제영역마다 적합한 자료를 유지하도록 권장한다.
- 가능한 경우 도서관 이용자의 질문에 완전하고 정확한 답변을 제공하고, 특정 문의 정책에 따라, 이용자 정보 요구를 위한 가장 최적의 정보원으로 안내한다.
- 이용자가 정보원 이해를 어려워한다면 추가 설명 혹은 비교할 수 있는 대체 정보원을 찾는다. 만약 적절한 대체 정보원이 없다면, 협력부서 및 기관에 연계하여 정보를 제공한다.
- 정보원의 유형 및 형태에 따라 정보이용매체와 활용방법에 차이가 있음을 설명하고, 이용자의 정보요구 특성에 적합한 정보원을 선택할 수 있도록 조언한다.
- 정보 요구 시점에 가장 적합한 자료를 추천한다.

### EB1.4 서비스 유지관리

- 연구정보와 관련된 전문 정보의 제공에 관한 서면 정책을 개발한다. 서면 정책에는 연구정보서비스의 범위와 한계를 명확하게 명시한다.
- 서비스 가이드라인은 정기적으로 검토하고 보완하여 관련 내용과 정보원에 대한 주기적 관리를 통해 서비스 품질을 유지한다.



## EB2. 이용자 관리

### EB2.1 국립중앙도서관 연구정보서비스 대상 이용자의 유형 및 범위

- 국립중앙도서관은 학술활동을 위하여 도서관 자료 및 시설이용을 목적으로 하는 연구자를 대상으로 연구정보서비스를 제공한다.
- 연구자는 ‘특정 목적을 위하여 도서관 자료를 조사하여 활용하고자 하는 자(국립중앙도서관 연구정보서비스 규정 제3조 2항)’를 가르키며 학술활동을 진행하는 대학원생, 박사후 연구원, 연구교수 등이 포함된다.

---

\* 박사후 연구원은 학술연구기관에서 특정 연구를 수행하기 위하여 일정 기간 채용한 박사학위 소지자를 말한다.(국립중앙도서관 연구정보서비스 규정 제3조 7항)

\* 연구교수는 학술연구기관에서 특정 연구수행을 목적으로 채용한 비전임 연구원을 말한다. 강의를 목적으로 채용한 비전임 연구원은 포함되지 않는다. (국립중앙도서관 연구정보서비스 규정 제3조 8항)

---

### EB2.2 연구정보서비스 대상 연구자 관리

- 국립중앙도서관 내부 승인과정을 통해 등록된 학술연구자로 한정하여 지원한다.
- 내부 승인기준은 기본적으로 이용 목적에 따른 프로그램별로 신청자격을 부여하며, 해당 자격을 증빙하는 증빙자료를 제출한 경우 내부 심사과정을 거쳐 승인한다.
- 프로그램 유형은 1) 과제 지원부문, 2) 연구자 지원부문으로 구분하고, 각 부문별 세부 유형 및 조건은 연구정보서비스 제공 환경에 기반하여 조정한다.
- 서비스 승인 조건은 실제 신청 이용자들의 유형과 이용 패턴을 고려하여 상황에 따라 조정 및 개정한다.
- 등록 연구자 외 학술연구정보에 대한 질의를 가진 이용자의 경우, 각 자료실의 시설·공간 및 참고상담서비스를 이용하도록 한다.
- 미 등록 연구자에게는 일반이용자에 준하는 서비스를 제공한다.

## EB3. 유형별 서비스

### EB3.1 연구활동지원

- 국립중앙도서관 연구정보서비스는 학술 연구자들의 연구 활동을 지원한다. 지원은 연구 활동에 필요한 물리적 인프라 및 정보자원, 인적 자원 전반에 대하여 다음과 같은 항목으로 제공된다.
  1. 연구자료 제공 (서고자료, 귀중본, 고문헌, 근대문학, 희귀자료 등)
  2. 연구공간 제공 (1인 지정 연구석, 개방형 연구석), 개인 소지품 보관함, 원문 이용석, 세미나실 등
  3. 국내외 학술 web DB, 국외 학술 전자책 one-stop 서비스 제공
  4. 연구자 참고상담 서비스 제공
- 연구정보서비스 외 국립중앙도서관 기존 서비스에 대한 안내도 함께 제공하여 연구자가 직접 서비스를 활용할 수 있도록 지원한다.

### EB3.2 조사 및 연구형 질의에 대한 참고정보서비스

- 질의의 유형이 조사형과 연구형인 경우 사서는 이용자의 정보문제를 파악하여, 해당 문제 해결에 도움이 되는 정보를 조사해 주거나 접근방법을 안내할 수 있도록 준비해야 한다.
- 연구자가 지시형 질의를 하거나, 즉답형 질의를 하는 경우는 일반 가이드라인을 참조하여 정보를 제공한다.

#### 1) 조사형 질의

- 조사형 질의의 경우 즉답형 질의에 비해 포괄적 정보를 요구하므로, 문제해결을 위하여 한두 가지 이상의 연구자의 입장을 뒷받침 할 수 있는 정보를 안내할 수 있어야 한다.
- 조사형 질의의 경우 정보원을 조사해 주거나 접근방법을 가르쳐 줌으로서 이용자의 문제해결에 도움을 줄 수 있다. 때문에 일반적으로 국립중앙도서관 내부의 정보자원만으로도 이용자의 요구에 적합한 정보원을 제공할 수 있으나, 적합한 정보를 소장하지 않고 있는 경우 협력 정보기관의 협조를 통해 정보를 안내할 수 있도록 준비한다.

## 2) 연구형 질의

- 연구형 질의의 경우 이용자나 정보사서 모두 해당 문제에 대한 선 지식이 없이 다양한 정보원을 활용해야 하는 경우의 정보 요구이다. 연구자가 상당기간 동안의 연구 활동을 통해 축적된 연구문제가 질의로 변환되는 경우가 많으며, 때문에 문제해결을 위해 필요로 하는 정보자원의 범위와 형태, 내용의 깊이가 매우 광범위하다
- 연구형 질문에 대한 응대는 연구의 성격이나 사서의 능력, 이용자의 수준에 따라 해답의 질이나 양이 상이하게 결정되므로, 연구자와의 충분한 면담을 통해 문제를 해결하도록 한다.
- 연구형 질문의 경우 사서가 해답을 정확하게 제공하는데 한계가 있으므로, 사서는 연구자의 연구 활동을 지원하는 방향에서 응대할 수 있도록 노력해야 한다.
- 보다 깊이 있는 해답 제시를 위하여 사서는 학문 유형별, 주요 학술 이슈별로 전문가 인력풀을 구성하여 관련 정보요구를 가진 이용자와 전문가 집단이 커뮤니케이션을 통해 문제해결을 할 수 있도록 지원해야 한다.

---

### \* 조사 및 연구형 질의 시 주요 응대방안

- 정확한 질의 분석 후 이용자에게 내용을 확인 한다
  - 소장 자료, DB검색, 웹정보 조사 등을 수행 한다
  - 시간이 많이 소요되는 질의가 대부분이므로 연락처 정보를 요청한다.
  - 조사결과를 이용자와 약속한 시간 내 제공할 수 있도록 준비한다.
  - 질의 및 답변내용을 질의응답 파일에 작성하여 차후 참조할 수 있도록 한다  
(G.3.6 내부 데이터 공유 참조)
- 

## EB3.3 서비스 이용안내

- 승인 이용자를 대상으로 연구정보서비스 이용 안내(오리엔테이션)를 실시하여 연구활동 지원서비스 및 연구정보실 시설을 이용할 수 있도록 한다.
- 오리엔테이션은 신규 회원을 대상으로 수시로 진행하며, 추가 안내 자료를 함께 준비하여 이용에 불편함이 없도록 지원한다.
- 연구정보실이 아닌 국립중앙도서관 타 열람실에서 제공하는 정보자원의 경우 국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙을 준용하되, 연구자의 정보활용 패턴을 고려하여 상황에 맞게 변경 적용한다.

### EB3.4 정보활용교육

- 연구자를 대상으로 학술정보이용 관련 정보활용교육을 진행한다.
- 정보활용과 관련된 전반적인 기본 사항과 학술정보 이용, 디지털 기술 이용, 학술문헌 작성 및 인용 등의 영역에 대하여 교육을 실시한다(교육내용 : 국내/해외 학술 DB 검색방법, 통계교육 기본, 참고문헌 작성법, 연구윤리교육, 연구 데이터 관리, 서지관리도구 사용법 등)
- 교육 내용은 학술연구정보 환경의 변화 및 정보이용 제반기술의 발전을 반영하여 끊임없이 개발, 보완하여야 한다.

### EB4. 협력 및 지원

#### EB4.1 국립중앙도서관 내부 협력 및 유관기관 협력

- 필요시 국립중앙도서관 내 타 부서 및 자료실 간 협력을 통해 정보 질의에 대한 답을 제공한다.

---

\* 국립중앙도서관 내 자료실·부서별 협력대상 정보유형

- 자료수집과 : 비치희망도서, 납본, 기증 등 자료 수집 관련 사항
- 국가서지과 : 서지 데이터 생성, 표지, 목차 구축 및 오류 조치 등
- 디지털기획과 : 원문데이터 오류, 디지털 컬렉션, OAK 등
- 각 자료실 : 도서자료실(4층), 연속간행물실(3층), 연구정보실(3층), 문학실(2층), 고문헌실(5층)의 소관 자료 열람에 관한 사항

- 
- 국제 상호대차, 책바다, 국외 학술 전자책 one-stop 서비스, 정책연구실(세종) 이용 등 국립중앙도서관 내부 협력 연계망을 활용하여 연구정보서비스를 제공한다.
  - 연구정보서비스 담당자는 국립중앙도서관 참고정보서비스 일반 가이드라인과 연구정보서비스 규정 등을 참고하여 국립중앙도서관 내부 부서 및 협력기관과의 서비스 협력 체계를 정립하여 표준화된 서비스 제공을 위해 노력하여야 한다.

## EB4.2 전문가 협력 및 연계지원

- 국립중앙도서관은 전문적인 학술정보서비스 제공을 위하여 학문분야별 전문가 풀을 구축하고, 전문가 그룹을 활용한 ‘학술정보 전문가 네트워크 기반 서비스’를 개발하고자 노력해야 한다.
- 보다 특화된 전문 연구정보서비스를 제공하기 위하여 연구자의 수요 및 요구 조사를 통해 이용자 맞춤형 서비스를 개발하고 서비스 품질향상을 위해 노력하여야 한다.
- 전문가 협력 및 연계지원은 1) 전문가 집단의 직접적 자문을 통한 협력과 2) 전문가 집단과 이용자의 연계를 통합 협력 형태로 서비스 가능하며, 지속적인 협력관계 유지를 통해 연구지원서비스의 범위 및 유형을 확장해 나아가야 한다.

### 1) 주제전문가이드 개발

- 다양한 학술정보요구를 충족시킬 수 있는 학문분야별 주제가이드 콘텐츠를 개발·확충하고, 지속적으로 유지될 수 있도록 관리방안을 모색해야 한다.
- 이용자들의 정보요구 유형을 파악하여 해당 요구에 적합한 정보지원을 할 수 있도록 지속적인 이용자 관리 및 분석이 수행되어야 한다.
- 요구가 많은 학문 분야, 주요 이슈에 대해서는 가이드 개발에 도움을 주는 전문가 그룹을 별도의 위원회 형태로 위촉하여 지속적으로 정보가 업데이트 될 수 있도록 지원해야 한다.

---

\* 참고사례 - 분야별 주제가이드 및 콘텐츠 개발

: 예> 국립세종도서관 정책분야별 주제가이드, 국회도서관 입법정보, 대학도서관의 학과별 주제가이드 등

---

### 2) 전문가 네트워크 연계지원 서비스

- 학문분야별, 주요 연구 이슈별로 전문가 인력풀을 구성하여 해당 주제 분야에 대한 연구정보 요구 발생 시 국립중앙도서관이 연구자와 전문가를 연계하여 정보를 안내할 수 있어야 한다.

- 연구정보 문제해결을 위한 일회적 연구정보가이드 외에도 연구정보원 관련 강의나 토론 등을 개최하여 전문가와 이용자 간의 학술정보 네트워크의 장이 이루어질 수 있도록 다양한 전문가 네트워크 서비스 방법을 개발해야 한다.
- 국립중앙도서관은 총괄 책임자로서 효과적이고 안정적인 이용자와 전문가간의 네트워크 구축이 이루어질 수 있도록 장기적이고 지속적으로 지원하여야 한다.

## EB5. 시설 및 공간

- 국립중앙도서관 연구정보서비스는 연구자들의 연구 활동을 지원하기 위하여 별도의 공간 및 시설을 제공한다.
- 사전에 연구정보서비스를 신청한 이용자를 대상으로 지원하며, 시설 및 공간의 유형에 따라 별도의 기준을 적용하여 제공한다.

### EB5.1 연구정보실

- 연구정보실은 이용 승인된 연구자를 중심으로 운영하며, 별도의 출입 관리 업무를 통해 출입을 제한한다.
- 연구정보실은 1) 연구자료이용, 2) 도서관 원문데이터베이스의 열람과 출력, 3) 자료의 복사 및 출력, 4) 1인 지정 연구석 및 개방형 연구석 제공, 5) 세미나실 제공, 6) 개인소지품 보관함, 7) 참고상담서비스, 8) 디지털 리터러시 교육, 9) 기타 연구에 필요한 도서관 서비스를 제공한다.
- 연구정보실 연구공간은 1) 1인 지정 연구석, 2) 개방형 연구석(비지정석)으로 구분하여 운영하며, 연구자의 이용목적, 이용 빈도 등을 반영하여 사용권한을 부여한다.
- 연구 공간 배정은 사전에 공지된 원칙대로 진행되어야 하며, 배정 원칙은 연구정보실 이용자의 정보요구 및 서비스 이용행태를 반영하여 결정한다.
- 연구자들의 연구정보실 이용 내역은 출입기록을 통해 관리하며, 해당 기록은 연구자들의 정보이용 행태를 파악하는 기초자료로 이용한다.

## EB5.2 협업공간

- 연구자들의 협업을 통한 연구 활동을 지원하기 위하여 협업공간을 운영하며, 협업공간은 협업의 규모와 형태에 따라 다인용 회의가 가능한 세미나실로 구분하여 제공한다.
- 협업공간은 사전에 학술활동을 수행함을 증빙할 수 있는 경우에만 제공하며, 증빙자료의 유형 및 기준은 협업 유형에 따라 상이하게 규정한다.

## EB5.3 개인 물품보관시설

- 연구정보서비스 승인 연구자에 한하여 제공하며, 신청자에 한해 연구정보실 이용기간 동안 이용할 수 있도록 지원한다.

## EB6. 윤리 및 저작권

- 정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행동을 규정하는 국립중앙도서관의 현행 윤리 강령을 준수한다.
- 정보와 정보 자원의 적절한 사용 및 재생산에 있어 저작권과 공정 사용에 관한 진술을 준수한다.

## 5. 결론

본 연구는 국립중앙도서관 참고정보서비스의 방향성 설정 및 범위를 정립하고 이용자 만족도 높은 서비스 기획 및 운영을 돕기 위하여 수행되었다. 이를 위하여 국립중앙도서관에 적합한 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 개발하였다.

문헌 연구 및 사례 연구를 통하여 참고정보서비스의 정의를 정립하고, 국내·외 참고정보서비스의 현황을 파악하였다. 이와 더불어 전통적인 참고정보서비스 모형과 변화하고 있는 참고정보서비스 모형을 살펴보고 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형이 나아가야 할 방향을 설정하였다. 미국 도서관협회(ALA) 산하 RUSA, 호주 도서관협회(ALIA), 국제도서관협회연맹(IFLA) 등의 가이드라인과 같이 체계적이고 구조화된 참고정보서비스 가이드라인 우수 사례를 참고하고 분석하여 국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인에 적용 가능한 요소들을 도출하기 위해 노력하였다. 우수 사례 중 일부는 한글 번역본을 제작하여 참고정보서비스 운영 및 기획에 참고할 수 있도록 하였다. 번역본은 본 연구보고서의 부록으로 수록하였다. 마지막으로 실무자와 이용자를 대상으로 한 실증연구를 기반으로 실무자와 이용자의 요구를 파악하였다. 도출된 결과를 바탕으로 요구 분석을 실시하여 실제 실무자와 이용자의 요구를 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 반영하여 실무자와 이용자를 모두 만족시킬 수 있도록 최선을 다하였다.

국립중앙도서관 참고정보서비스 모형은 ‘상호작용 지향’, ‘데이터 기반 서비스’, ‘질의수준별 서비스’ 라는 핵심 3요소부터 향후 추진과제까지 포괄적으로 담고 있는 형태로 참고정보서비스의 미래 방향성을 제시할 수 있도록 개발되었다. ‘상호작용 지향’은 정보제공 기능 중심의 단방향적인 서비스에서 벗어나 도서관 내·외부의 모든 자원과 요소들이 유기적으로 연동되는 서비스를 지향함을 의미한다. ‘데이터 기반 서비스’는 내부 데이터 공유 시스템을 활용하는 참고정보서비스를 지향한다. 현재 국립중앙도서관에는 상담 기록과 같은 내부 데이터 공유 시스템이 구축되어 있지 않기 때문에 빠른 시일 내에 본 가이드라인에서 제시한 사항과 요소들을 반영한 내부 데이터 공유 시스템을 구축하여 서비스의 기반을 다질 필요가 있다. ‘질의수준별 서비스’는 질의의 수준에 따라 참고정보서비스 관련 자원의 투입량을 유동적으로 조절하여 효율적인 서비스 운영을 지향함을 의미한다. 질의수준별 자원의 투입은 Gauge & Lever Model 적용을 통해 구체화할 수 있다. 질의수준별로 제시되는 인적자원, 정보자원, 서비스환경의 투입 비율은 ‘G4. 질의수준별 답변 가이드라인’을 통해 구체적인 가이드라인으로 제시된다. 유기적으로 조합되는 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 핵심 3요소를 통해 수준 높은 참고정보서비스 기획 및 운영을 이끌어 낼 수 있을 것으로 기대한다.

참고정보서비스 실무자 요구 및 이용자 요구의 주요사항은 가이드라인 필요성, 정보 정확성, 정보 신뢰성, 정보 전문성, 정보 최신성, 이용 편리성, 접근성, 정보의 지속성, 이용자 고려, 정보원 확보, 정보원 저작권 및 복제권, 응대 태도, 답변거부



사항, 직원보호 규정, 인력배치, 책임감 및 사명, 내부 데이터 공유, 전문성 확보, 개인정보 보호, 서비스 후속조치, 시설 및 인프라 관리, 질의수준별 답변지침과 같은 범주들로 정리되었다. 범주화된 실무자 및 이용자의 요구는 참고정보서비스 가이드라인의 각 항목으로 반영되도록 개발되었다. 『사서에게 물어보세요』 서비스나 연구정보서비스와 같은 확장형 참고정보서비스 관련 주요 요구도 별도의 범주로 정리하여 가이드라인 개발에 반영하였다. 가이드라인을 구성하는 각 항목은 실무자가 이해하고 적용하기 쉽도록 구체적인 서술로 작성되었다. 참고정보서비스는 시대의 변화와 기술의 발전에 따라 다양한 형태로 진화할 수 있기 때문에 유연한 틀이 필요하다. 이 점을 고려하여 참고정보서비스 가이드라인은 유연하게 확장하고 개정할 수 있도록 설계되었다.

체계적인 과정을 통하여 개발된 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 정보서비스 기획 및 운영을 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 기대한다. 또한, 참고정보서비스 품질 전반의 향상을 기대할 수 있으므로 이용자의 만족도 향상과 동시에 사서 및 업무관계자의 고충 해소도 가능할 것으로 예상된다. 참고정보서비스 모형에서 제시한 향후 과제는 중장기 서비스 발전 계획에도 반영할 수 있을 것으로 기대한다.

국립중앙도서관 참고정보서비스 가이드라인은 일반 가이드라인과 확장형 가이드라인으로 구분하여 변화하는 서비스 환경에 따라 유연하게 확장할 수 있도록 개발하였다는 점을 적극 활용할 필요가 있다. 우수 사례로 거론했던 미국 ALA 산하 RUSA의 참고정보서비스 가이드라인의 경우도 단기간에 축적된 성과가 아니라 십년 이상의 긴 시간 동안 지속적으로 축적하고 개선해온 결과물이다. 국립중앙도서관이 국가대표도서관으로서 국내 참고정보서비스를 선도하고 세계적인 경쟁력도 갖추기 위해서는 이번 연구에서 만족하고 안주하지 말고 지속적으로 참고정보서비스 가이드라인을 추가 및 개정해나가는 노력을 기울여야 할 것이다.

국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발은 국내에서는 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 체계적으로 개발한 사례가 전무하고, 세계적으로도 사례가 많지 않다는 점에서 의의가 있다. 국립중앙도서관 위상에 걸맞게 개발된 참고정보서비스 모형 및 가이드라인은 타 도서관에게도 훌륭한 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구로 개발된 참고정보서비스 모형 및 가이드라인을 기반으로 국립중앙도서관은 참고정보서비스를 한 단계 이상 발전시킬 수 있을 것으로 예상된다. 이를 발판으로 삼아 국립중앙도서관이 국가대표도서관으로서의 위상을 다시 한 번 드높이는 기회가 되길 기원한다.

## 6. 참고문헌

- 강주연, 박태연, 김건, 이정민, 오효정. 2018. “4차 산업혁명 시대 도서관의 미래상에 대한 이용자 인식조사”. **한국비블리아학회지**, 29(1), 125-152.
- 국립중앙도서관. 2017. **국립중앙도서관 중장기 발전계획 수립 연구**. 서울: 국립중앙도서관.
- 권선영. 2019. “가상현실(VR) 기술의 도서관서비스 적용에 대한 대학생들의 인식 및 요구 조사”. **한국융합학회논문지**, 10(5), 141-148.
- 김왕중, 이제환. 2016. “한국 도서관계의 협력형 디지털참고서비스(CDRS)”. **한국도서관정보학회지**, 47(4), 69-91.
- 김태영, 박태연, 양동민, 오효정. 2017. “도서관에서의 스마트 디바이스 활용 현황분석 및 서비스 적용방안”. **한국문헌정보학회지**, 51(4), 203-226.
- 나미수. 2016. **질적 수용자 연구**. 커뮤니케이션북스
- 도서관법 [시행 2018. 3. 13.] [법률 제15167호, 2017. 12. 12., 일부개정]
- 민병원, 오용선. 2012. “모바일 클라우드 기반 스마트도서관 정보서비스 시스템의 구현”. **한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집**, 2249-250.
- 박동아. 2017. “인공지능 기반 대화형 공공 행정 챗봇 서비스에 관한 연구”. **멀티미디어학회논문지**, 20(8), 1347-1356.
- 박옥남, 이정미, 배경재, 차성중. 2017. “국립중앙도서관 서비스의 미래 방향성 및 개선방안에 대한 연구”. **한국비블리아학회지**, 28(4), 269-299.
- 박종도. 2015. “이용자 참여형 참고 서비스 개발을 위한 질문 유형 구분에 대한 문헌적 고찰”. **한국문헌정보학회지**, 49(4), 401-417.
- 박준식. 2011. **정보서비스론**. 대구: 계명대학교출판부.
- 박태연, 한희정, 오효정, 양동민. 2018. “4차 산업혁명 시대 도서관 사서의 핵심업무에 관한 연구”. **한국도서관·정보학회지**, 49(2), 327-356.
- 박희진, 박성재. 2013. “내용분석을 통한 대학도서관 디지털 참고정보서비스 (전자게시판) 활성화에 관한 연구”. **정보관리학회지**, 30(4), 175-193.
- 윤상오. 2018. “인공지능 기반 공공서비스의 주요 쟁점에 관한 연구”. **한국공공관리학보**, 32(2), 83-104.
- 이명희. 2009. “교육학분야 전문도서관에서 제공되는 디지털참고정보서비스에 관한 연구”. **한국비블리아학회지**, 20(4), 51-65
- 이용재. 2000. “우리나라 대학도서관에서의 주제별 참고봉사 활성화 방안”. **한국문헌정보학회지**, 34(2), 69-86.
- 이정미. 2012. “상황인식 컴퓨팅의 개념과 도서관 정보서비스에의 적용”. **한국비블리아학회지**, 23(1), 179-194.
- 임형준, 김혜린, 정창모, 선충녕, 조민희, 송사광. 2017. “지능검색 챗봇 시스템을 위한 대화형 인터페이스”. **한국정보과학회 학술발표논문집**, 1665-1665.

- 임황용, 김승천, 노광현. 2018. “증강현실 기술 동향 및 적용분야에 관한 연구“. **대한전자공학회 학술대회**, 1265-1268.
- 장혜란, 이경숙. 2014. “협동 디지털참고서비스의 질문 분석: 국립중앙도서관의 ‘사서에게 물어보세요’ 를 중심으로” . **정보관리학회지**, 31(4), 7-28.
- 조규은, 김승인. 2018. “인공지능 스피커(AI speaker) 사례 분석을 통한 고찰” . **한국융합학회논문지**, 9(8),127-133.
- 조재인. 2012. “협력형 참고봉사 서비스 비교 연구” . **한국문헌정보학회지**, 46(1), 119-139.
- 한국문헌정보학회. 2013. **최신 문헌정보학의 이해**. 서울: 한국도서관협회.
- 황면, 정동열. 2016. “협력형 디지털 레퍼런스 서비스의 이용자 만족도 요인 연구” . **한국문헌정보학회지**, 50(3), 133-153.
- Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C., and Abels, E. G. 2011. “A Model of the Reference and Information Service Process: An Educators’ Perspective” *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 235-44.
- American Library Association. 2008a. Reference and User Services Guideline Links by Topic. Chicago: American Library Association. [Cited 2019.5.9.] <<http://www.ala.org/rusa/guidelines/guidelines-by-topic>>
- American Library Association. 2008b. Definitions of Reference. Chicago: American Library Association. [Cited 2019.5.9.] <<http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>>
- Bandyopadhyay, A., and Boyd-Byrnes, M. K. 2012. “Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment?” *Reference Services Review*, 44(4), 596-626.
- Guidelines, standards and outcome measures for Australian public libraries. 2016. Deakin, ACT: Australian Library and Information Association. [Cited 2019.5.9.] <<https://read.alia.org.au/guidelines-standards-and-outcome-measures-australian-public-libraries-july-2016>>
- IFLA Digital Reference Guidelines. 2002. [Cited 2019.5.9.] <<https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>>
- Mavodza, J. 2019. “Interpreting Library Chat Reference Service Transactions” . *The Reference Librarian*, 60(2), 122-133.
- Mu, X., Dimitroff, A., Jordan, J., and Burclaff, N. 2011. “A Survey and Empirical Study of Virtual Reference Service in Academic Libraries.” *The Journal of Academic Librarianship*, 37(2), 120-129.
- Rothstein. S. 1953. “The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900,” *Library Quarterly*, 23(1), 1-15.

- Ruppel, M., and Vecchione, A. 2012. "It's research made easier!" SMS and chat reference perceptions" . *Reference Services Review*, 40(3), 423-448.
- Spina, C. 2014. "Keeping Up With... Augmented Reality. Chicago: American Library Association". [Cited 2019.5.9.]  
<[http://www.ala.org/acrl/publications/keeping\\_up\\_with/ar](http://www.ala.org/acrl/publications/keeping_up_with/ar)>
- Tyckoson, D. A. 2001. "What is the Best Model of Reference Service?" *Library Trends*, 50(2), 183-196.
- Vakkari, P. 2011. "Comparing Google to a digital reference service for answering factual and topical requests by keyword and question queries." *Online Information Review*, 35(6), 928-941.
- Vincze, J. 2017. "Virtual reference librarians (Chatbots)", *Library Hi Tech News*, 34(4), 5-8.

## [부록-1] 이용자 대상 온라인 설문 조사지

# 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위한 설문 조사

안녕하십니까? 저희는 연세대학교 문헌정보학과 정보·이용자연구실 연구팀입니다.

저희 연구팀은 “국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 연구” 정책연구용역을 진행하고 있습니다.

본 설문은 국립중앙도서관의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위한 것으로, 귀하의 의견을 통해 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 반영되어야 할 요소와 이용자의 요구를 파악하고자 합니다.

귀하께서 응답하신 내용은 익명성이 보장됩니다. 또한 모든 내용은 연구 목적으로만 활용될 것이며, 그 외의 목적으로는 이용되지 않을 것임을 약속드립니다. 이 연구 과정에서 개인정보의 수집은 최소화할 것임을 약속드립니다. 불가피하게 얻게 된 모든 개인정보는 유출되지 않을 것임을 약속드립니다.

본 설문은 15분~20분 정도 소요될 예정입니다.

귀하께서 소중한 시간을 내어 도와주신다면 저희 연구팀은 최적의 모형과 가이드라인을 연구·개발하여 귀하의 국립중앙도서관 이용에 도움이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

문의사항이 있는 경우에는 [ilabyonsei@gmail.com](mailto:ilabyonsei@gmail.com)으로 문의 주십시오. 감사합니다.

2019년 8월

연세대학교 문헌정보학과 정보·이용자연구실 연구팀 일동  
(책임연구원: 연세대학교 문헌정보학과 이지연 교수)

이메일 주소 \*

---

이메일 주소를 입력해주시면 귀하께서 본 연구 참여에 동의하신 것으로 간주됩니다. 수집된 이메일 주소는 설문지 중복 식별 및 경품 추첨을 위해서만 활용되며 외부에 유출하거나 연구 외의 다른 목적으로 활용하지 않을 것을 약속드립니다.

---

## I. 인적사항 관련 질문

귀하의 인적사항은 연구 목적으로만 활용될 것이며, 그 외의 목적으로는 이용되지 않을 것임을 다시 한번 약속드립니다.

### 1. 귀하의 연령대를 말씀해주시오.

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 9세 이하
- 10세~19세
- 20세~29세
- 30세~39세
- 40세~49세
- 50세~59세
- 60세~69세
- 70세 이상

### 2. 귀하의 성별을 말씀해주시오.

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 여성
- 남성
- 기타: \_\_\_\_\_

### 3. 귀하의 직업을 말씀해주시오.

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 사무직 영업·서비스·판매직 기술직
- 자영업 공무원
- 전문직 (금융, 법률, 의료 등)
- 교육·연구직 문화·예술·체육 관련직 사서
- 군인
- 학생
- 취업준비생
- 가사 (주부)
- 퇴직자
- 기타: \_\_\_\_\_

**4. 귀하께서 평소에 도서관을 이용하는 빈도를 말씀해주시시오. 어떤 종류의 도서관이든 모두 포함하여 말씀해주시시오.**

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 이용하지 않음
- 년 1회~11회
- 월 1회~3회
- 주 1회~3회
- 주 4회~6회
- 매일
- 기타:\_\_\_\_\_

**5. 귀하께서 국립중앙도서관을 이용하는 빈도를 말씀해주시시오.**

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 이용하지 않음
- 년 1회~11회
- 월 1회~3회
- 주 1회~3회
- 주 4회~6회
- 매일
- 기타:\_\_\_\_\_

**6. 귀하께서 국립중앙도서관을 방문하신 적이 있다면 주로 방문하신 목적을 말씀해주시시오. (복수 응답 가능 - 방문하신 적이 없다면 공란으로 두고 다음 문항으로 넘어가십시오.)**

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 연구 활동 목적
- 여가 생활 목적
- 수험 혹은 취업 준비 목적
- 희귀 자료(고문헌, 족보 등) 및 타 도서관에 없는 자료 열람 목적
- 사서에게 필요한 정보를 요청하기 위한 목적
- 기타:\_\_\_\_\_

7. 귀하께서 평소에 도서관 웹사이트(전자도서관)를 이용하는 빈도를 말씀해주십시오. 어떤 종류의 도서관 웹사이트이든 모두 포함하여 말씀해주십시오.

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 이용하지 않음
- 년 1회~11회
- 월 1회~3회
- 주 1회~3회
- 주 4회~6회
- 매일
- 기타:\_\_\_\_\_

8. 귀하께서 국립중앙도서관의 웹사이트(전자도서관)를 이용하는 빈도를 말씀해주십시오.

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 이용하지 않음
- 년 1회~11회
- 월 1회~3회
- 주 1회~3회
- 주 4회~6회
- 매일
- 기타:\_\_\_\_\_

9. 귀하께서 국립중앙도서관의 웹사이트(전자도서관)를 방문하신 적이 있다면 주로 방문하신 목적을 말씀해주십시오. (복수 응답 가능 - 방문하신 적이 없다면 공란으로 두고 다음 문항으로 넘어가십시오.)

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 자료 검색 목적
- 시설 및 서비스에 관한 정보 검색 목적
- 서비스 예약 및 신청 목적
- 전시 및 행사 관련 소식 검색 목적
- 사서에게 필요한 정보를 요청하기 위한 목적
- 기타:\_\_\_\_\_



## II. 정보 이용 관련 질문

### 1. 귀하께서 평소에 관심을 가지고 있는 정보는 무엇입니까? (복수 응답 가능)

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 일상생활 관련 정보
- 취미 관련 정보
- 전문 학술정보
- 건강·의학 관련 정보
- 법률정보
- 시사·뉴스 정보
- 금융 정보
- 희귀 자료에 대한 정보
- 기타: \_\_\_\_\_

### 2. 귀하께서 필요한 정보를 얻기 위해 평소에 사용하시는 방법은 무엇입니까? (복수 응답 가능)

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 도서관 방문하여 사서 또는 직원에게 질문
- 온라인(인터넷) 검색
- 지인에게 문의
- 도서관 홈페이지 게시판에 질문 글 작성
- 도서관에 전화로 질문
- 도서관에 전자우편으로 질문
- 도서관의 온라인 채팅을 통해 질문
- 기타: \_\_\_\_\_

### 3. 귀하께서 필요한 정보를 얻기 위해 주로 이용하는 정보 자원은 무엇입니까?(복수 응답 가능)

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 일반 도서(단행본, 전자책 포함)
- 학술논문
- 전공 분야 전문 도서
- 연구보고서
- 사전 및 백과사전
- 통계자료
- 인터넷 블로그 및 커뮤니티 자료
- SNS(소셜 네트워크 서비스) 자료 (예: 트위터, 페이스북 등)
- 동영상 사이트 (예: 유튜브 등)
- 기타: \_\_\_\_\_

**4. 귀하께서 필요한 정보를 얻기 위해 가장 중요하다고 생각하는 부분은 무엇입니까?**

행당 한 개의 박스에만 표시합니다.

	전혀 중요하 지 않다	중요하 지 않은 편이다	보통이 다	중요한 편이다	매우 중요하 다
정보에 쉽게 접근할 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정보를 이용하기 편리한가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정보가 정확한가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정보가 최신 정보인가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정보가 전문성을 가지고 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정보를 신뢰할 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
개인별 맞춤 정보를 얻을 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
지속적으로 정보를 얻을 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4-1. 위 4번 문항의 항목들 이외에 중요하다고 생각하는 사항이 있다면 말씀해주시시오. (없다면 공란으로 두십시오.)

---



---



---



---



---

### III. 도서관 참고정보서비스 이용 관련 질문

귀하의 도서관 이용을 통하여 접한 다양한 정보서비스와 관련하여 질문에 답변해주십시오. 참고 정보서비스는 귀하의 질문에 대한 답변을 제공하는 유형의 서비스를 의미합니다.

#### 1. 귀하께서는 도서관 이용 시 사서에게 질문을 해본 적이 있습니까?

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 아니오
- 예 (매 이용마다 1회 정도)
- 예 (매 이용마다 2회 이상)
- 예 (필요시 수시로)
- 기타: \_\_\_\_\_

#### 1-1. 사서에게 질문을 해본 적이 있는 경우 평소 사서의 답변에 대한 만족도를 말씀해주십시오.

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 항상 불만족
- 대체로 불만족
- 보통
- 대체로 만족
- 항상 만족

#### 1-2. 사서에게 질문을 해본 적이 없는 경우 그 이유는 무엇입니까?

---

---

---

---

---

**2. 귀하께서 사서에게 질문할 때 선호하시는 방법이 있습니까?**

행당 한 개의 박스에만 표시합니다.

	전혀 선호하 지 않는다	선호하 지 않는 편이다	보통이 다	선호하 는 편이다	매우 선호하 다
대출 반납 데스크에 문의	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
별도로 마련된 상담 공간에서 사서 와 개별 상담	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전화	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
이메일 (전자우편)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
도서관 홈페이지 게시판	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
온라인 채팅	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2-1. 위 2번 문항에서 언급된 항목 이외에 선호하시는 방법이 있다면 말씀해주십시오. (없다면 공란으로 두십시오.)**

---



---



---



---



---

**3. 사서에게 주로 문의하는 질문 유형은 무엇입니까? (복수 응답 가능)**

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 도서의 위치
- 도서 검색 방법
- 도서관 시설 이용 방법
- 문제 해결을 위해 도움이 되는 정보원(자료)에 대한 질문
- 학술 정보 자료에 대한 전문 지식을 요청하는 질문
- 도서 구입 요청 및 복사 관련 질문
- 도서관 규정 관련 질문
- 기타: \_\_\_\_\_

**4. 귀하께서 사서의 도움을 필요로 하는 상황에서 다음 항목이 얼마나 중요한지를 체크해주시시오.**

행당 한 개의 박스에만 표시합니다.

	전혀 중요하 지 않다	중요하 지 않은 편이다	보통이 다	중요한 편이다	매우 중요하 다
질문을 위해 사서를 쉽게 만날 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서에게 문의하는 절차가 쉬운가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 최신 정보를 제공하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 전문성 있는 정보를 제공하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 제공하는 정보가 정확한가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 제공하는 정보에 대해 충분한 부연설명을 제공하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 제공하는 정보를 신뢰할 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 신속하게 답변하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 친절하게 응대하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서가 개인의 요구에 맞춤형 서비스를 제공하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
질문과 응답과정에서 개인정보가 보호되는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사서에게 지속적으로 서비스를 받을 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4-1. 위 4번 문항에서 언급된 항목 이외에 중요하다고 생각하시는 사항이 있다면 말씀해주시시오. (없다면 공란으로 두십시오.)**

---



---



---



---



---

5. 귀하께서 도서관에서 사서에게 도움을 받은 경험에 의하면 개선해야 할 점은 무엇입니까? (복수 응답 가능)

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 이용자가 도움을 받을 수 있을 정도로 충분한 인력 확보
- 사서의 응대 태도 개선
- 답변의 신속성 확보
- 사서에게 답변을 받기 위한 절차 간소화 제공하는 정보자원(자료)의 질
- 다양한 주제에 대한 전문정보 제공 확대
- 기타: \_\_\_\_\_

#### IV. "사서에게 물어보세요" 이용 관련 질문

"사서에게 물어보세요"는 국립중앙도서관과 국내 도서관 간 협력을 통해서 제공되고 있는 온라인 디지털 참고정보서비스(CDRS)입니다.

**1. 귀하께서는 국립중앙도서관과 전국 600여 개의도서관을 통하여 서비스하고 있는 "사서에게 물어보세요"를 이용해 본 적이 있습니까?**

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 이용해 본 적이 있다 (1-1번 문항으로 넘어가십시오)
- 알고 있지만 이용해 본 적은 없다 (1-2번 문항으로 넘어가십시오)
- 잘 모른다 (다음 장[V.]으로 넘어가십시오)

**1-1. 위 1번 문항에서 '이용해 본 적이 있다'고 답변하신 경우 "사서에게 물어보세요"를 어떻게 알게 되었습니까?**

한 개의 박스에만 표시합니다.

- 도서관 웹사이트를 이용하다가 발견
- 사서의 추천
- 지인의 추천
- 도서관의 안내 홍보 자료
- 학회, 워크샵, 세미나 등을 통해
- 기타: \_\_\_\_\_

**1-2. 위 1번 문항에서 '알고 있지만 이용해 본 적은 없다'라고 답변하신 경우 이용하지 않는 이유가 무엇입니까?**

---

---

---

---

---

2. "사서에게 물어보세요" 서비스와 관련하여 귀하께서 생각하시는 다음 항목에 대한 의견을 체크 해주십시오. ("사서에게 물어보세요" 이용 경험이 없으신 경우 공란으로 두셔도 무방합니다.)

행당 한 개의 박스에만 표시합니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
쉽게 접속할 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
질문을 하기 위한 절차가 간단한가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
제공받은 정보는 정확한가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
제공받은 정보는 최신 정보인가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
제공받은 정보는 전문적인가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
제공받은 정보는 신뢰할 수 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
개인별 맞춤 서비스를 제공하는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
개인정보를 잘 보호하고 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
제공하는 답변이 충분히 이해할 수 있게 서술되었는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
지속적으로 서비스되고 있는가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2-1. 위 2번 문항과 관련하여 추가적인 의견이 있으신 경우 말씀해주십시오. (없다면 공란으로 두십시오.)

---



---



---



---



---



## V. 국립중앙도서관 참고정보서비스 관련 질문

1. 귀하께서는 국립중앙도서관의 어느 시설을 이용하면서 사서에게 질문을 하여 답변을 들은 경험이 있습니까? (복수 응답 가능)

해당 사항에 모두 표시하세요.

- 경험이 없다
- 디지털도서관 (지하 2층)
- 정보봉사실 (공간개편 이전 1층 - 현재는 다른 실로 전환 운영)
- 문학실 (2층)
- 연속간행물실 (3층)
- 연구정보실 (3층)
- 도서자료실 (4층)
- 고문헌실 (5층)
- 전화를 통해 문의
- 기타: \_\_\_\_\_

1-1. 위 1번 문항에서 언급한 경험이 만족스러웠다면 그 이유를 말씀해주시오.

---

---

---

1-2. 위 1번 문항에서 언급한 경험이 불만족스러웠다면 그 이유를 말씀해주시오.

---

---

---

2. 귀하께서 국립중앙도서관과 저희 연구팀에게 참고정보서비스(참고봉사, 참고서비스, 정보서비스, 자료상담, 지식정보서비스, 정보봉사)와 관련하여 추가로 제공받고 싶은 서비스나 기타 제안하고 싶으신 사항이 있다면 자유롭게 말씀해주시오.

---

---

---

**귀중한 시간을 내어 조사에 참여해주셔서 감사합니다.**

## [부록-2] 실무자 대상 서면인터뷰 및 설문 조사지

### 연구 참여 동의서

안녕하십니까? 저희는 연세대학교 문헌정보학과 정보·이용자연구실 연구팀입니다.

저희 연구팀은 “국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 연구” 정책연구용역을 진행하고 있습니다.

본 서면 인터뷰 및 설문은 국립중앙도서관의 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위한 것으로, 귀하의 의견을 통해 참고정보서비스 모형 및 가이드라인에 반영되어야 할 요소와 서비스 관계자의 요구를 파악하고자 합니다.

귀하께서 응답하신 내용은 익명성이 보장됩니다. 또한 모든 내용은 연구 목적으로만 활용될 것이며, 그 외의 목적으로는 이용되지 않을 것임을 약속드립니다. 이 연구 과정에서 개인정보의 수집은 최소화할 것임을 약속드립니다. 불가피하게 얻게 된 모든 개인정보는 유출되지 않을 것임을 약속드립니다.

귀하께서 소중한 시간을 내어 도와주신다면 저희 연구팀은 최적의 모형과 가이드라인을 연구·개발하여 귀하의 업무수행에 도움이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.

2019년 8월

연세대학교 문헌정보학과 정보·이용자연구실 연구팀 일동  
(책임연구원: 연세대학교 문헌정보학과 이지연 교수)

참여자 성명:

서명:

참 여 일 자:

## 국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발을 위한 서면 인터뷰 및 설문조사지

본 조사지에서 “참고정보서비스”는 이용자의 질문을 통해 이루어지는 정보요구를 처리하는 일련의 과정으로 참고봉사, 참고서비스, 정보서비스, 자료상담 등 여러 가지 용어로 표현되는 의미를 포함합니다.

“상담 데이터”는 참고정보서비스를 수행하는 과정에서 발생하는 기록을 의미하며 참여자 개인적으로 정리한 자료, 공식적으로 기록된 자료 등을 포괄합니다.

“사서에게 물어보세요”는 국립중앙도서관에서 운영하는 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS) “사서에게 물어보세요”를 의미합니다.

“참여자”는 조사에 참여해주고 계신 귀하를 의미합니다.

“가이드라인”은 업무와 관련한 수행 지침 혹은 안내문을 의미합니다.

다음은 참고정보서비스 업무에 관한 질문입니다. 아래 항목들에 대한 답변 번호를 체크하거나 답변란에 번호를 기재해주시시오.

	항목	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다	답변
1	참고정보서비스를 수행하면서 가이드라인의 필요성을 느낀 적이 있습니까?	①	②	③	④	⑤	
2	참고정보서비스를 이용자에게 제공할 때 직원 보호를 위한 규정/가이드라인이 필요한 경우가 있었습니까?	①	②	③	④	⑤	
3	참고정보서비스 업무를 수행할 때 상담 데이터의 직원 간 공유가 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤	
4	현재 참고정보서비스 상담 데이터의 공유가 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤	
5	참고정보서비스 상담 데이터의 관리 및 공유를 위한 시스템이 구축된다면 이용할 의사가 있습니까?	①	②	③	④	⑤	
6	이용자에게 참고정보서비스를 제공할 때 “사서에게 물어보세요”에 축적된 지식정보DB를 검색·활용하십니까?	①	②	③	④	⑤	
7	타 도서관과 차별화할 수 있는 특화된 참고정보서비스 개발이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤	

아래 서면 인터뷰 항목들에 대해서는 분량 제한 없이 자유롭게 구체적으로 작성해주시시오. 답변 작성 공간이 부족한 경우 표 크기를 조절하셔도 무방합니다.

		항목
8	질문	이용자의 참고정보서비스 이용 증대를 위해 제안하고 싶은 방안이 있다면 구체적으로 서술해주시시오.
	답변	
9	질문	참고정보서비스를 제공할 때 이용자의 질문에 대한 답변을 거부할 수 있는 답변제한사항이 명확히 규정되어 있습니까? <ul style="list-style-type: none"> <li>● 규정이 있다면 어떤 규정이 있는지 서술해주시시오. 이외에 참여자께서 추가적으로 규정으로 만들어질 필요가 있다고 생각하시는 사항이 있다면 서술해주시시오.</li> <li>● 규정이 없다면 어떤 사항들이 답변제한사항이 되어야 한다고 생각하시는지 서술해주시시오.</li> </ul>
	답변	
10	질문	참고정보서비스를 제공할 때 답변은 제공할 수 있지만, 답변의 범위가 제한될 필요가 있다고 느낀 이용자의 질문은 어떤 것입니까? 구체적인 사례가 있다면 서술해주시시오.
	답변	
11	질문	참고정보서비스를 제공할 때 직원의 보호를 위해서 규정이나 가이드라인에 반드시 포함되어야 한다고 생각하는 사항은 무엇이라고 생각하십니까?
	답변	

12	<b>질문</b>	원활한 참고정보서비스 수행을 위해 규정/가이드라인에 반드시 포함되어야 한다고 생각하시는 사항들과 그 이유는 무엇입니까? (예: 도서관 이용 관련, 소장 여부 확인 관련, 자료 검색 관련, 자료 열람방법 관련, 참고정보 문의 관련, 민원 관련, 서고자료 신청 관련 등)
	<b>답변</b>	
13	<b>질문</b>	참고정보서비스를 제공할 때 다른 이용자층보다 특별히 추가적으로 고려할 사항이 있는 이용자층이 있다면 어떤 이용자층입니까? 있다면 어떤 이유 때문입니까?
	<b>답변</b>	
14	<b>질문</b>	참고정보서비스를 제공할 때 활용하는 정보자원 중에 특별히 추가적으로 고려할 사항이 있는 정보자원이 있다면 어떤 정보자원입니까? 있다면 어떤 이유 때문입니까?
	<b>답변</b>	
15	<b>질문</b>	현재 직원 간에 가장 공유가 잘되고 있는 참고정보서비스 상담 데이터는 어떤 것입니까? 어떤 이유로 그렇다고 생각하십니까? (예: 참고정보원, 정보검색 방법, 이용 방법, 검색 키워드, 서지사항, 소장정보, 답변을 위해 필요한 이용자의 특성 정보, 담당 직원의 업무 수행 내역, 기타 정보 등)
	<b>답변</b>	
16	<b>질문</b>	직원 간에 가장 공유가 어려운 참고정보서비스 상담 데이터는 어떤 것입니까? 어떤 이유로 그렇다고 생각하십니까? (예: 참고정보원, 정보검색 방법, 이용 방법, 검색 키워드, 서지사항, 소장정보, 답변을 위해 필요한 이용자의 특성 정보, 담당 직원의 업무 수행 내역, 기타 정보 등)
	<b>답변</b>	

17	<b>질문</b>	참고정보서비스 상담 데이터 공유를 어렵게 하는 요인은 무엇이라고 생각하십니까? (외부적 요인, 내부적 요인, 인적 요인 등 자유롭게 서술해주세요.)
	<b>답변</b>	
18	<b>질문</b>	참고정보서비스 상담 데이터 공유를 위해서 어떠한 제도적 지원이 필요하다고 생각하십니까?
	<b>답변</b>	
19	<b>질문</b>	참고정보서비스 상담 데이터 공유 활용도를 높이기 위하여 가장 시급하게 개선해야 한다고 생각하시는 사항은 무엇입니까? (직원 측면, 제도적 측면, 이용자 측면 등 어떠한 측면의 의견이라도 자유롭게 서술하시면 됩니다.)
	<b>답변</b>	
20	<b>질문</b>	참고정보서비스 상담 데이터 공유 성과에 대한 개인별 보상이 주어진다면 어떠한 보상 방안을 원하십니까?
	<b>답변</b>	
21	<b>질문</b>	참고정보서비스 업무의 질을 높이기 위해서 반드시 공유할 필요가 있다고 생각하시는 상담 데이터의 항목들과 그 이유는 무엇입니까? (예: 참고정보원, 정보검색 방법, 이용 방법, 검색 키워드, 서지사항, 소장정보, 답변을 위해 필요한 이용자의 특성 정보, 담당 직원의 업무 수행 내역, 기타 정보 등)
	<b>답변</b>	

22	<b>질문</b>	현재 국립중앙도서관이 제공하고 있는 참고정보서비스 중에 다른 도서관과 비교했을 때 가장 차별화된 서비스는 무엇이라고 생각하십니까?
	<b>답변</b>	
23	<b>질문</b>	국립중앙도서관을 타 도서관과 비교했을 때 다소 약점이 있다고 생각되는 참고정보서비스는 어떤 것입니까?
	<b>답변</b>	
24	<b>질문</b>	참여자 본인이 이용자에게 제공해보고 싶은 특화된 참고정보서비스가 있다면 어떤 서비스입니까?
	<b>답변</b>	
25	<b>질문</b>	새로운 참고정보서비스 개발을 어렵게 하는 요인은 무엇이라고 생각하십니까? (외부적 요인, 내부적 요인, 인적 요인 등 자유롭게 서술해주세요.)
	<b>답변</b>	
26	<b>질문</b>	새로운 참고정보서비스 개발을 위해서 어떠한 제도적 지원이 필요하다고 생각하십니까?
	<b>답변</b>	

27	질문	개인별로 성과에 대한 보상이 주어진다면 기존의 서비스와 차별화된 새로운 참고정보서비스를 개발해 볼 의향이 있습니까? ● 만약 의향이 있다면 어떤 종류의 개인별 보상 방안을 원하십니까?
	답변	

“사서에게 물어보세요”는 국립중앙도서관에서 운영하는 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS) ‘사서에게 물어보세요’를 의미합니다.

“답변 데이터”는 ‘사서에게 물어보세요’서비스를 수행할 때 답변한 자료를 의미합니다.

“지식정보DB”는 ‘사서에게 물어보세요’서비스 페이지를 통해 답변 자료를 등록할 수 있고 활용할 수 있게 운영 중인 데이터베이스 ‘지식정보DB’를 의미합니다.

다음은 온라인 협력형 디지털 참고정보서비스(CDRS) “사서에게 물어보세요” 서비스 업무에 관한 질문입니다. 아래 항목들에 대한 답변 번호를 체크하거나 답변란에 번호를 기재해주시시오.

	항목	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다	답변
28	현재 “사서에게 물어보세요”가 적절하게 운영되고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤	
29	“사서에게 물어보세요” 활성화를 위해 모든 답변 데이터의 지식정보DB 등록을 의무화(등록제외 답변은 제외)하는 방안에 대해서는 찬성하십니까?	①	②	③	④	⑤	
30	“사서에게 물어보세요” 이용률을 올리기 위해서 이용자 대상의 홍보가 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤	
31	현재 규정으로 정해진 “사서에게 물어보세요” 답변 기한이 적정하다고 생각하십니까? - 국립중앙도서관: 질문일자로부터 5일 이내	①	②	③	④	⑤	
31-1	31번 질문에서 답변 기한이 적정하지 않다고 응답하신 경우에는 적정하다고 생각하시는 답변 기한을 적어주시시오.	답변 기한:					



아래 서면 인터뷰 항목들에 대해서는 분량 제한 없이 자유롭게 구체적으로 작성해주시시오. 답변 작성 공간이 부족한 경우 표 크기를 조절하셔도 무방합니다.

		항목
32	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 답변 작성 지침에서 제시하고 있는 답변 구성(머리말, 본문작성, 맺음말)이 적절하다고 생각하십니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 적절하다고 생각하시면 구체적인 이유를 말씀해주시시오.</li> <li>● 적절하지 않다고 생각하신다면 답변 구성에 추가되거나 변경되어야 한다고 생각하는 항목이 있다면 말씀해주시시오.</li> </ul>
	답변	
33	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 답변 작성 지침에서는 본문작성을 하나의 입력창에 단행본, 학위논문, 학술기사, 신문기사, 온라인정보원 등의 순으로 작성하게 되어있습니다. 지금의 본문작성 지침이 적절하다고 생각하십니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 적절하다고 생각하시면 구체적인 이유를 말씀해주시시오.</li> <li>● 적절하지 않다고 생각하신다면 본문작성의 구성이 어떻게 나누어져야 한다고 생각하시는지 말씀해주시시오.</li> </ul>
	답변	
34	질문	<p>참여자께서 “사서에게 물어보세요” 업무를 수행할 때 지식정보DB에서 검색하여 가장 잘 활용하고 있는 답변 데이터는 어떤 종류입니까? 구체적인 예가 있다면 말씀해주시시오.</p>
	답변	
35	질문	<p>참여자께서 “사서에게 물어보세요” 업무를 수행할 때 필요하지만 지식정보DB에서는 검색할 수 없는 답변 데이터가 있습니까? 구체적인 예가 있다면 말씀해주시시오.</p>
	답변	

36	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 지식정보DB에 있는 정보를 검색하기 위해서 제공되는 방법이 충분하다고 생각하십니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 충분하다고 생각하신다면 구체적인 이유를 말씀해주시시오.</li> <li>● 부족하다고 생각하신다면 어떠한 방법이 추가되어야 하는지 말씀해주시시오.</li> </ul> <p><b>[현재 제공되고 있는 검색 방법]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직접 입력 검색(전체, 키워드, 주제, 질문내용, 답변기관)</li> <li>- 주제별 디렉토리 검색</li> </ul>
	답변	
37	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 업무 처리를 어렵게 하는 요인은 무엇이라고 생각하십니까? (외부적 요인, 내부적 요인, 인적 요인 등 자유롭게 서술해주시시오.)</p>
	답변	
38	질문	<p>“사서에게 물어보세요”의 개선을 위해서 어떠한 제도적 지원이 필요하다고 생각하십니까?</p>
	답변	
39	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 활용도를 높이기 위하여 가장 시급하게 개선해야 한다고 생각하는 사항은 무엇입니까? (이용자 측면, 직원 측면, 제도적 측면 등 어떠한 측면의 의견이라도 자유롭게 서술하시면 됩니다.)</p>
	답변	

40	질문	“사서에게 물어보세요” 참여 및 업무수행의 성과에 대한 개인별 보상이 주어진다면 어떠한 보상 방안을 원하십니까?
	답변	
41	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 서비스에서 기존의 ‘답변제한사항’이외에 추가로 답변제한사항으로 지정해야 할 질문은 어떤 것이 있습니까? 어떤 이유로 그렇게 생각하십니까?</p> <p><b>[현재 “사서에게 물어보세요” 답변제한사항]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 자료번역</li> <li>2. 학교과제물을 위한 완성된 내용물 작성</li> <li>3. 퀴즈, 게임, 퍼즐 등을 위한 해답</li> <li>4. 소송 관련의 전문가적 법률지식을 필요로 하는 질문</li> <li>5. 의학적 처방 지식</li> <li>6. 연예 오락 관련 정보</li> <li>7. 개인의 프라이버시 등에 관련된 사적인 자료</li> <li>8. 광범위하고 포괄적인 연구를 요구하는 질문</li> <li>9. 설문조사, 인터뷰</li> <li>10. 분류법, 목록 규칙에 대한 문제풀이, 개인적인 개념이해를 위한 질문</li> </ol>
	답변	
42	질문	<p>“사서에게 물어보세요” 업무의 원활할 수행을 위해서 답변 데이터에서 어떤 내용이 가장 중점적으로 공유되어야 한다고 생각하십니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까? (예: 참고정보원, 정보검색 방법, 이용 방법, 검색 키워드, 서지사항, 소장정보, 답변을 위해 필요한 이용자의 특성 정보, 담당 직원의 업무 수행 내역, 기타 정보 등)</p>
	답변	

43	질문	국립중앙도서관의 참고정보서비스 혹은 “사서에게 물어보세요”와 관련하여 연구팀에 제안하시고 싶은 의견이 있다면 자유롭게 말씀해주시시오.
	답변	

조사에 응답해주셔서 감사합니다.

## [부록-3] RUSA 참고정보서비스 가이드라인 번역본

원문: Reference and User Services Guideline Links by Topic(ALA 2008)

사이트 주소: <<http://www.ala.org/rusa/guidelines/guidelines-by-topic/>>

### <목차>

◎ Definitions of Reference(2008)

- Reference의 정의

◎ Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers(2013)

- 참고정보서비스 제공자의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인

◎ Guidelines for Business Information Responses(2013)

- 비즈니스 정보 응대에 관한 가이드라인

◎ Guidelines for Cooperative Reference Services(2006)

- 협력형 참고정보서비스에 대한 가이드라인

◎ Professional Competencies for Reference and User Services Librarians(2017)

- 참고정보서비스 사서를 위한 전문적 역량

## ◎ Definitions of Reference(2008)

### - Reference의 정의

Reference and User Services Association(RUSA)

2008.1.14., RUSA 이사회에 의해 승인됨

RSS 집행위원회 하위그룹에 의해 제출됨

**참고 트랜잭션**은 도서관 직원이 정보 자원을 추천, 해석, 평가, 사용하여 이용자의 정보 요구를 돕는 정보 상담이다. 참고 트랜잭션은 위치, 일정, 장비, 소모품, 혹은 정책 설명을 지원하는 공식 교육이나 업무는 포함하지 않는다.

**참고 봉사**는 정보원, 연구자원, 도구, 서비스의 생성, 관리, 평가와 관련된 기타 활동과 참고 트랜잭션을 포함한다.

(다음은 참고 봉사 정의 내에 용어의 정확한 의미를 나타냄)

- 정보 자원의 생성과 관리는 이용자가 안내 혹은 원격으로 스스로 이용하면서 정보 요구를 만족시킬 수 있는 연구 컬렉션, 연구 가이드, 목록, 데이터베이스, 웹사이트, 검색 엔진 등의 개발과 유지를 포함한다.
- 평가 활동은 참고봉사, 정보원, 서비스의 측정과 평가를 포함한다.

## ◎ Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers(2013)

### - 참고정보서비스 제공자의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인

RASD 임시위원회에 의해서 처음으로 참고정보서비스 제공 행동 성과 향상을 위한 가이드라인이 준비되었고, 1996년 1월, RASD 이사회에 의해 승인됨.

MOUSS 참고 관리 위원회에 의해 개정됨; 2004년 6월, RUSA 대표 이사회에 의해 승인.

2011년, RSS 참고 관리 위원회에 의해 개정: William H. Weare, Jr. (chair), Roberta J. Astroff, Dr. Bryan Mark Carson, Sally Dockter, Holly L. McCullough, Alesia M. McManus, Emilie R. Smart, Eamon C. Tewell, Johannah Mills White, 및 Janice A. Wilson. 2013년 5월 28일, RUSA 이사회에 의해 승인됨.

### 소개

1992년, 참고봉사 및 성인 서비스 부서의 대표는 참고정보서비스 제공 행동 성과 향상을 위한 가이드라인 위원회를 창설했다. 위원회는 참고봉사 과정에서 사서와 정보 전문가를 지원하기 위한 특정 가이드라인 개발을 담당했다. 참고봉사 과정에서 사서/이용자 상호작용의 복잡성에 주목하면서, 참고정보서비스 제공 행동 성과 향상을 위한 최초 가이드라인 저자들은 “(이용자에게 관찰된) 사서의 긍정적 혹은 부정적 행동은 인식의 성패에 중요한 요소가 됨을 발견했다.” 이 가이드라인의 목적은 참고 사서 행동에 대한 긍정적인 이용자 인식을 파악하고 장려하려는 것이다. 위원회는 가시성/접근성, 관심, 경청/질문, 검색 및 후속 서비스 등 직접 관찰될 수 있는 여러 행동 속성을 식별했다. 이 가이드라인은, 도서관 이용자에게 직접적으로 정보서비스를 제공하는 사서와 직원의 교육, 개발 및 평가를 지원하는 데 널리 사용되어 왔다.

1996년에 처음 출판된 RUSA 행동 성과 향상을 위한 가이드라인 이후 참고봉사의 면모는 상당히 변했고, 계속해서 진화하고 있다. 가이드라인을 설계한 임시위원회는 원격 이용자와 관련된 문제를 다루기 위해 향후 적응이 필요함을 인정했지만, 최초 가이드라인은 주로 참고봉사 직원과 도서관 이용자 간의 대면 상호작용을 다루었다. 2004년에 가이드라인이 개정되었을 때, 전자메일과 온라인 채팅 서비스는 다양한 발전과 구현 단계에 있었고, 이후 모든 유형의 도서관에서 널리 사용되는 서비스가 되었다.

2009년, RUSA 표준 및 가이드라인 위원회는 참고 관리 위원회에게 새로운 개정을 요청했다. 이전 개정은 대면 및 원격 면담이라는 공통점을 가지면서, 표준 가이

드라인을 구성할 때 별도로 다뤄야 하는 각각의 특징에 대한 이해를 반영한다. 이 두 번째 개정을 수행하는 위원회의 목표는 광범위한 접근으로 참고정보서비스의 개발을 기대하고, 충분히 유용하면서 특수성을 유지하는 것이다.

이 개정판은 2004년 개정된 가이드라인의 구조와 범주를 유지한다. 다섯 가지 주요 영역-가시성/접근성, 관심, 경청/질문, 검색 및 후속 서비스-은 동일하게 유지된다. 2004년 가이드라인이 개정되었을 때, 세 가지 범주가 (적절한 경우) 문서의 각 항목에 추가됐다:

일반 - 대면 및 원격 면담을 포함한 모든 유형의 참고정보 상호작용이 적용될 수 있는 지침이다.

대면 - 면대면 접촉을 구체화하면서 이 맥락에서 가장 적합한 추가적 가이드라인이다. 비디오 트랜잭션은 “대면”으로 간주될 수 있다.

원격 - 기존 시각 및 비언어적 단서가 존재하지 않는 참고면담을 구체화하는 추가적인 가이드라인이다. 전화, 가상, 문자 기반(전자메일, 채팅, 문자메시지, IM(Instant Messaging)) 및 인터넷 기반 음성 전용 트랜잭션은 원격으로 간주될 수 있다.

이 가이드라인은 성인 이용자를 서비스하는 것에 맞춰져 있다. 청소년 도서관 서비스 협회(YALSA)는 10대(12-18세) 도서관 서비스를 위한 가이드라인을 채택했다. (<http://yalsa.ala.org/guidelines/referenceguidelines.pdf>).

참고: 이 문서에 ‘사서’라는 용어는 도서관 이용자에게 직접적으로 참고정보서비스를 담당하는 모든 사람에게 적용한다.

## 1.0 가시성/접근성

성공적인 참고 트랜잭션은 높은 수준의 가시성을 요구한다. 참고봉사는 이용자의 필요에 따라 다양한 기술이 활용되어야 한다.

성공적인 참고 트랜잭션을 위해, 참고 사서에게 접근할 수 있어야 한다. 전통적/대면 혹은 원격/가상 역할이든, 참고 트랜잭션을 하는 사서의 첫 번째 단계는 위협적이거나, 혼란 또는 압도되는 상황에서 이용자에게 안심을 주어야 한다. 모든 참고 트랜잭션에서 사서의 초기 대응은 전반적 대화 분위기와 상호작용의 깊이 및 정도에 영향을 준다.



접근하기 쉽도록, 사서는:

## 1.1. 일반

- 1.1.1 가시성이 높은 실제 또는 가상공간 위치에 있어야 한다. (도서관, 외부 장소, 도서관 웹사이트). 대면 혹은 원격의 위치, 시간, 가용성을 나타내는 적절한 표지판 혹은 안내를 활용할 수 있다.
- 1.1.2 이용자를 참여시킬 수 있도록 준비되어야 한다. 사서는 이용자가 다가오면 모든 활동을 중단하고 이용자의 필요에 집중한다.
- 1.1.3 대화 시작에 친근한 인사를 사용하여 이용자를 인식한다.
- 1.1.4 다른 이용자들이 서비스를 기다리고 있음을 인식한다.
- 1.1.5 질문과 서비스의 우선순위를 식별하도록 질문 분류 체계를 채택한다.

## 1.2 대면

- 1.2.1 제도적, 전문적인 규범과 정책을 준수하여 쉽게 식별하고 접근할 수 있는 존재임을 확립한다.
- 1.2.2 대화를 위해 눈을 마주치거나, 몸짓을 사용하거나, 친근한 인사를 함으로써 이용자를 인식한다.
- 1.2.3 이용자에게 가능한 한 가시적인 상태로 유지한다.
- 1.2.4 도움이 필요한 이용자를 식별한다.
- 1.2.5 때때로 도움을 제공하는 참고봉사 혹은 공공 영역을 살펴보며 다닌다. 성공적으로 살펴보기 위해, 사서는:
  - 1.2.5.1 구두 혹은 비언어로 도움이 필요한 이용자에게 접근하여 다음과 같은 도움을 제공한다.
    - “필요한 것을 찾고 계시나요?”
    - “무엇을 도와드릴까요?”
    - “조사는 어떻게 되고 있나요?”
  - 1.2.5.2 이용자가 조사 초기 단계를 시작하면, 다른 이용자들에게 이동한다. 필요하다면 더 많은 지원을 제공한다.
  - 1.2.5.3 이용자의 진행 상황을 다시 확인한다.
  - 1.2.5.4 만약 참고정보 데스크를 비워둔 경우, 또 다른 도움을 기다리는 이용자가 있는지 확인 차 주기적으로 돌아온다. 만약 수요가 많다면 다른 직원의 지원을 받는다.

## 1.3 원격

- 1.3.1 도서관 웹사이트나 모바일 사이트를 통한 모든 형태의 참고봉사에 대해 중요하면서도 이해하기 쉬운 조언을 제공한다.
- 1.3.2 원격 요청을 적시에 응답한다.

## 2.0 관심

성공적인 사서는 참고 트랜잭션에서 객관적이고 비판단적인 관심을 보여준다. 모든 요청이 사서에겐 관심이 있지 않을지라도, 사서는 각 이용자의 정보 요구를 수용해야 하고, 가장 효과적인 지원을 제공해야 한다. 이용자의 문의에 높은 관심을 나타내는 사서들은 이용자들 사이에서 높은 만족도가 나타날 것이다.

관심을 나타내기 위해, 사서는:

### 2.1 일반

2.1.1 이용자와 그들 정보 요구에 완전히 집중한다.

### 2.2 대면

2.2.1 말하고 들을 때 이용자를 마주본다.

2.2.2 전반적 업무에 걸쳐 이용자와 눈 맞춤을 유지한다.

2.2.3 고개를 끄덕이거나, 짧게 설명을 해주거나, 이용자의 질문을 더 잘 이해하기 위한 추가적 질문을 묻는 등 구두 및 비언어 확인을 통해 이용자의 요구에 대한 이해를 표시한다.

### 2.3 원격

2.3.1 이용자 질문을 적시에 인식한다.

2.3.2 관심을 전달하고 질문은 계속 가능하며, 답변이 곧 될 것이라는 확신을 주기 위해 이용자와 정기적 온라인 혹은 음성 연락을 유지한다.

2.3.3 이용자의 요구에 대한 이해를 표시한다.

## 3.0 경청/질문

참고면담은 참고 트랜잭션의 핵심이고, 그 과정의 성공은 매우 중요하다. 사서는 이용자에게 편안함을 주면서 정보 요구를 효과적으로 파악해야 한다. 효과적인 경청과 질문 기술은 긍정적 상호작용을 위해 필수적이다.

의사소통을 잘 하는 사람으로서, 사서는:

### 3.1 일반

3.1.1 수용적이고, 친절하며, 지지하려는 자세로 소통한다.

3.1.2 이용자와 업무의 성격에 적절한 음성 또는 문자를 사용한다.

- 3.1.3 응답하기 전에 이용자가 자신의 단어로 정보 요구를 충분히 설명하도록 한다.
- 3.1.4 적절한 경우 이용자의 연구 목표나 목적을 파악한다.
- 3.1.5 질문 혹은 요청을 반복하고 정확한 이해를 위해 확인을 요청한다.
- 3.1.6 혼란스러운 용어를 명확하게 하고, 전문 용어는 피한다.
- 3.1.7 추가적 정보를 표현하거나 요청을 확장하도록 이용자를 독려하는 개방형 질문을 사용한다. 개방형 질문의 몇 가지 예문은 다음과 같다:
  - “주제에 대해 좀 더 말씀해주시겠어요?”
  - “추가적인 정보를 말씀해 주실 수 있나요?”
  - “얼마나 많은 정보가 필요하시나요?”
- 3.1.8 검색 쿼리를 구체화하기 위해 폐쇄형 질문 혹은 명확한 질문을 사용한다. 이에 대한 몇 가지 예시는 다음과 같다:
  - “지금까지 어떤 것을 찾아보셨나요?”
  - “어떤 종류의 정보원이 필요하신가요?”
  - “책이나 기사(논문)가 필요하신가요?”
  - “최신정보가 필요하신가요 아니면 과거 역사적 정보가 필요하신가요?”
- 3.1.9 객관성을 유지하고, 질문 주제나 성격에 대한 가치 판단을 업무에 개입시키지 않는다.
- 3.1.10 이용자 사생활을 존중하고, 업무 후에 기밀을 유지한다.

## 3.2 원격

- 3.2.1 참고면담 동안 이용자 개인정보를 침해하지 않으면서 이용자의 요구에 필요한 만큼의 정보를 수집할 수 있는 기술을 사용한다.

## 4.0 검색(조사, 탐색)

조사 과정은 행위와 정확성이 교차하는 트랜잭션 영역이다. 효과적 검색 없이는, 원하는 정보를 찾을 수 없을 뿐 아니라 이용자도 실망할 수 있다. 정확한 결과로 이끄는 검색은 사서의 행동에 달려있다.

효과적 검색자로서, 사서는:

### 4.1. 일반

- 4.1.1 이용자가 무엇을 시도했는지 파악하고, 그들이 생각을 전달하도록 장려한다.
- 4.1.2 유능하고 완벽한 검색 전략을 구성한다. 사서는:
  - 원하는 정보와 가장 연관된 검색어를 선택한다.
  - 원래 질문에서 철자 및 기타 발생 가능한 오류를 확인한다.
  - 이용자의 질문과 관련 가능성이 가장 높은 정보원을 파악한다.

- 4.1.3 이용자에게 검색 전략을 설명한다.
- 4.1.4 이용자와 협력하여 결과를 평가하고, 검색어를 수정하며, 만약 조사가 성공적이지 못했을 땐 다른 정보원을 찾아본다.
- 4.1.5 너무 적거나 혹은 많은 정보가 발견되었을 땐 주제를 좁히거나 넓히기 위해 이용자와 함께 작업한다.
- 4.1.6 이용자가 할당한 시간 내에서 검색하도록 노력한다.
- 4.1.7 적절한 경우 정보원 사용 방법을 설명한다.
- 4.1.8 적절한 경우 이용자가 스스로 유사 질문에 답하는 법을 배울 수 있도록, 정답을 찾는데 사용된 정보원에 대한 조언, 상세한 검색 과정 및 정보원 이름을 제공한다.
- 4.1.9 더 많은 도움을 위해 이용자에게 언제 의뢰해야 하는지 인지한다. 이것은 주제 전문사서, 전문 도서관, 혹은 커뮤니티 정보원에 대한 추천을 의미할 수 있다.
- 4.1.10 결과를 찾은 후에 추가적 정보가 필요하다면 이용자에게 묻는다.

## 4.2 대면

- 4.2.1 이용자가 스스로 하기를 선호하는 것이 아니라면, (최소한 검색 과정의 초기 단계의) 조사에 이용자를 참여시킨다.

## 4.3 원격

- 4.3.1 가능하다면, 정보 자원을 통해 이용자에게 안내할 수 있는 적절한 기술을 사용한다.

## 5.0 후속 서비스

정보 제공은 참고 트랜잭션의 마지막 단계가 아니다. 사서는 조사 결과로 이용자가 만족하는지 판단하고, 지역 도서관을 통해 이용할 수 없는 자료를 포함한 다른 정보원을 이용자에게 추천할 책임이 있다.

성공적 후속 서비스를 위해, 사서는:

### 5.1 일반

- 5.1.1 이용자 질문에 완벽하게 답변이 되었는지 묻는다.
- 5.1.2 “만일 귀하께서 원하는 것을 찾을 수 없어 다시 돌아오시면, 다른 방법을 시도해보겠습니다.” 와 같은 설명으로 이용자가 더 궁금한 사항이 있을 경우 재방문하도록 권유한다.

- 5.1.3 추가적인 주제 전문지식이 필요하다면, 다른 사서들 혹은 해당 분야 전문가들과 함께 논의한다.
- 5.1.4 이용자가 이용 가능한 참조경로(전자메일, 채팅 등)를 인식하도록 한다.
- 5.1.5 질문의 계속적 연구가 필요한 경우 이용자와 개별 연구를 위한 일정을 정한다.
- 5.1.6 만약 이용자가 답변에 만족하지 못한다면, 다른 정보원이나 기관을 이용자에게 추천한다.
- 5.1.7 참고면담을 조기에 마치지 않도록 주의한다.

## 5.2 대면

- 5.2.1 때때로 (추가적) 도움을 제공하면서 참고봉사 혹은 공공 영역을 살펴보며 다닌다. (1.8 참조)<sup>17)</sup>

## 5.3 원격

- 5.3.1 “만약 추가적인 정보가 필요할 경우, 다시 연락주시면 다른 방법을 시도하겠습니다.” 와 같은 설명으로, 이용자가 더 질문이 있을 경우 다시 도서관에 연락하도록 권장한다.

## 추가 자료

1996년 최초 발행 이후, 이 가이드라인은 전문가에 의해 호의적으로 평가되어 왔고, 현재 효과적 참고 트랜잭션의 측정을 위한 기준으로써 널리 채택되고 있다. 가이드라인은 광범위하게 연구 및 인용이 되어 왔다.

- Harmeyer, Dave. Online virtual chat library reference service: A quantitative and qualitative analysis. Ed.D. Dissertation, Pepperdine University, 2007.
- Maness, Jack M., Sarah Naper, and Jayati Chaudhuri. “The Good, the Bad, but Mostly the Ugly: Adherence to RUSA Guidelines during Encounters with Inappropriate Behavior Online.” Reference & User Services Quarterly 49, no. 2 (2009): 151-162.
- Maximiek, Sarah, Erin Rushton, and Elizabeth Brown. “Coding into the Great Unknown: Analyzing Instant Messaging Session Transcripts to Identify User Behaviors and Measure Quality of Service.” College & Research Libraries 71, no. 4 (2010): 361-373.
- Nahyun, Kwon, and Vicki L. Gregory. “The Effects of Librarians’ Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services.” Reference & User Services Quarterly 47, no. 2 (2007): 137-148.
- Ronan, Jana, Patrick Reakes, and Marilyn Ochoa. “Application of Reference

---

17) 영어 원문 오류로 추정(본문에 1.8 없음)

Guidelines in Chat Reference Interactions: A Study of Online Reference Skills.“  
College & Undergraduate Libraries 13, no. 4 (2006): 3-30.

- Saxton, Matthew L. Evaluation of Reference Service in Public Libraries Using a Hierarchical Linear Model: Applying Multiple Regression Analysis to a Multi-Level Research Design. Ph.D. Dissertation, University of California, Los Angeles, 2000.
- Zhuo Fu. , Mark Love, and Scott Norwood. “Applying RUSA Guidelines in the Analysis of Chat Reference Transcripts.“ College & Undergraduate Libraries 13, no. 1 (2006): 75-88.

## ◎ Guidelines for Business Information Responses(2013)

### - 비즈니스 정보 응대에 관한 가이드라인

#### 소개

비즈니스 정보 응대에 관한 가이드라인 5번째 개정판은 미국 도서관 협회(ALA) 구성원에 의해 개발됨으로써, 참고정보 직원이 비즈니스 정보 문의 해결을 필요로 하는 이용자를 도와줄 수 있도록 설계되었다.

참고정보의 정의, 정보서비스를 위한 지침과 가상 참고봉사 구현 및 유지 관리 지침을 포함하여 기타 참고봉사와 이용자 서비스 협회 출판물을 개선함으로써 비즈니스 정보 답변과 관련된 다음의 쟁점과 관점이 해결되었다:

1. 정보서비스 직원의 역할
2. 정보원
3. 비대면 이용자를 위한 정보서비스 답변
4. 윤리 및 저작권

#### 1.0 정보서비스 직원의 역할

- 1.1 정보서비스 직원이 도서관 이용자의 일상 비즈니스 정보 요구 충족을 위해 적절한 지식과 준비를 갖췄는지, 혹은 비즈니스 정보 질문을 위한 적절한 추천 기술을 교육 받고, 대체 정보원을 알고 있는지 확인한다. (추천 지침, 섹션 2.12-2.16 참조)
- 1.2 각 주제마다 최신 자료를 유지하고, 직원의 역량 이상의 질문을 하도록 권장한다.
- 1.3 비즈니스 질문과 관련된 전문 정보 제공에 관한 서면 정책을 개발한다. 면책 조항은 정보 전문가의 역할이 특정 비즈니스 자문이나 조언이 아닌 추천 및 연구 안내를 제공하는 것임을 확실히 해야 한다. 이용자에게 제공되는 지원과 해석의 수준은 전문가와 비전문가 간의 주제 전문 지식에 따라 다양하게 반영해야 한다.
- 1.4 이용자에게 비즈니스 질의응답 시 도서관 전문 정보서비스 정책에서 명시된 직원의 역할을 명확히 해야 한다.
- 1.5 가능한 경우 도서관 이용자의 질문에 완전하고 정확한 답변을 제공하고, 특정 문의 정책에 따라, 이용자 정보 요구를 위한 가장 최적의 정보원으로 안내한다.
- 1.6 이용자가 관심 있는 정보를 독립적이고 효과적으로 찾고 접근할 수 있는 정보원 활용 교육을 제공한다.
- 1.7 만약 이용자가 정보원 이해를 어려워한다면 추가 설명 혹은 비교할 수 있는 대체 정보원을 찾는다. 만약 적절한 대체 정보원이 없다면, 의뢰를 해야 한다.

1.8 이용자의 정보 요구를 만족시킬 수 있는 타 기관 정보원과 서비스에 대한 출처를 제공하거나 정확하고 간결한 자료를 제공한다.

### 조언

1.9 적절한 경우, 이용자에게 적절한 매체나 포맷 확인을 포함한 정보원 내용의 이점과 차이점에 대해 조언하고, 도서관 자료에 대해 추천한다.

1.10 가장 포괄적인 범위 및 내용에서 정보 요구 시점에 가장 적합한 자료를 추천한다.

### 기밀성

1.11 대면 및 외부 등 모든 상황에서 항상 이용자 요청의 기밀성을 존중한다.

1.12 이용자가 정보 질의로 도움을 찾을 때를 제외하고 도서관 내외부에서 질의 의논을 삼가여 이용자의 개인정보를 존중하고, 외부 도움을 구하기 전에 항상 이용자에게 허락을 구한다. 이용자 이름은 이용자의 동의 없이 절대 언급하지 않는다.

### 요령

1.13 참고면담 및 모든 후속 서비스 동안 신중을 가한다. 면담으로 돕는 것은 중요하지만 이용자에게 불편함을 최소화하는 방식으로 되어야 한다.

1.14 이용자의 사생활을 침해하는 것 없이 쟁점을 파악한다.

1.15 이용자의 문의를 다룰 때 공정하고 비판단적이어야 한다.

## 2.0 정보원

2.1 커뮤니티의 요구를 충족하기 위해 정확하고, 유익하며, 접근 가능한 최신 비즈니스 주제 정보원을 평가하고 획득한다.

2.2 이용자에게 도서관의 사명, 저작권, 라이선스 계약 한도 내에서 도서관 장서를 활용할 수 있는 완전한 권한을 준다. 정보는 라이선스 계약을 위배하지 않는 한 이용자로부터 보류되어서는 안 된다.

2.3 필요한 정보가 포함된 정보원으로 이용자를 안내한다. 이 정보원은 외부 정보원에 접근하는 것 뿐 아니라 관내 인쇄 및 비인쇄 장서도 포함될 수 있다.

2.4 이용자와 정보서비스 직원이 관련 정보원을 파악, 접근, 사용, 평가할 수 있는 보조 자료를 제공한다.

### 정보원의 적시성

2.5 도서관 주요 이용자의 요구, 도서관 자료 예산, 장서 개발 정책의 한계 내에서 가장 최신 정보를 제공한다.



- 2.6 이용자 가이드는 정기적으로 평가하여 관련 내용과 정보원을 추가하고, 기한 만료 자료의 참고정보를 제거한다.
- 2.7 참고정보원 장서를 회수하여 기한 만료 자료를 폐기하거나 선택된 것은 일반 장서로 이전한다. 장서 범위 내에 새로운 정보원을 추가한다.
- 2.8 정보가 시간에 민감하면, 발행 날짜의 적시성을 강조한다.
- 2.9 다른 곳에서도 이용할 수 있는 더 많은 최신 정보가 있을 때 이용자에게 조언한다.

#### **정보원의 정확성**

- 2.10 가능한 경우, 이용자에게 비교나 설명을 위한 대체 정보원을 제공함으로써 정보의 정확성을 평가하도록 돕는다.
- 2.11 오해가 있는 경우 이용자에게 정보 내용 및 광고 간 차이를 구별하도록 지원한다.

#### **기타 정보원에 대한 추천**

- 2.12 지역 정보 서비스, 장서 개발, 교육 정책에 따라 이용자의 질의에 답변한다.
- 2.13 만약 질의를 도서관 내에 있는 정보원과 인력을 활용하여 답변할 수 없다면 개별 자원이나 출판자료 등 다양한 형식으로 질의를 참고하도록 한다.
- 2.14 기관, 서비스나 개인이 이용자에게 그 서비스를 확장할 경우, 다른 정보원을 참고하도록 지원한다.
- 2.15 도서관 외부의 커뮤니티, 민간 서비스에 대해 인식하고, 서비스에 대한 추천이 유효한 프로토콜을 따르도록 한다.
- 2.16 특정 상업 서비스 제공자나 비즈니스 전문가를 추천하기 보단, 이용자가 파악하고 찾는 데 도움이 되는 다른 정보 혹은 정보원을 사용하도록 제공한다.

### **3.0 비대면 이용자에 대한 정보서비스 응답**

- 3.1 대면 참고면담 없이 메시지를 잘못 해석하기 쉽기 때문에, 음성메일과 전자메일을 포함한 모든 비대면 지원 요청은 특별하게 주의를 기울인다. 이 기술은 실시간 문자 답변이 느리고 참여자가 단답형으로 인해 어려운 참고면담으로 이어질 수 있으므로, 채팅 또는 즉석 메시지(IM)와 같은 다른 문자 기반 소통에도 적용할 수 있다.
- 3.2 비대면 요청을 위한 규정을 포함하는 정보서비스 정책을 개발한다.
- 3.3 전화나 온라인으로 전달될 수 없는 정보 요청의 경우, 도서관이 해당 주제에 대해 어떤 정보를 가지고 있는지 이용자에게 알려주고, 더 많은 연구 지원을 받고 관내 인쇄 및 비인쇄 자료를 이용하기 위해서 도서관에 방문해야만 함을 알린다.

## 4.0 윤리 및 저작권

- 4.1 정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행동을 규정하는 미국도서관협회의 현행 윤리 강령(ALA 정책 매뉴얼과 핸드북에 명시된)을 준수한다.
- 4.2 정보와 정보 자원의 적절한 사용 및 재생산에 있어 미국도서관협회의 저작권과 공정 사용에 관한 진술을 준수한다.

## ◎ Guidelines for Cooperative Reference Services(2006)

### - 협력형 참고정보서비스에 대한 가이드라인

미국도서관협회, 참고정보 및 이용자서비스 협회(RUSA), 협력형 참고정보서비스 위원회에 의해 마련됨. 1998년 1월, RUSA 이사회에 의해 승인됨. 2005년 11월, 참고정보서비스 영역, 협력형 참고정보서비스 위원회에 의해 개정됨. 2006년 6월, RUSA 이사회에 의해 승인됨.

### 소개

협력형 참고정보서비스 위원회는 기관이 서비스를 설정하고 평가하도록 이 문서를 개발해 왔다. 협력형 참고정보서비스는 확립된 절차 시스템에 따라 이용자나 이용자의 질의를 참조함으로써 또 다른 기관 직원에게 정보지원을 제공한다. 협력형 참고정보서비스는 소통을 통한 모든 유형의 협력을 의미한다.

이것은 1995년 협력형 참고정보서비스 정책 매뉴얼을 위해 모델 개요로 작성된 것을 수정한 1998년 가이드라인의 첫 개정판이다.

이 가이드라인은 서비스의 목적, 관리 구조, 서비스의 제공, 서비스의 평가로 구성된다. 포괄적인 것은 아니지만 정책과 절차 개발을 위한 프레임워크를 제공한다. 이 가이드라인을 관련 다른 RUSA 문서들과 함께 사용하라.

## 1.0 서비스의 목적

### 1.1 사명

서비스 사명 선언문에는 본 서비스 목표와 철학을 설명해야 한다. 진술은 간단하게 작성되어야 한다. 협력하는 도서관은 서비스의 사명에 목적과 대상이 얼마나 잘 부합하는지에 따라 미래의 모든 목표와 대상을 측정해야만 한다.

### 1.2 목적과 정의

협력하는 도서관은 서비스를 협력하는 것이 무슨 의미인지, 협력적 서비스 생성 이유를 설명하고, 그것의 구체적인 목표를 상세하게 정의해야 한다.

### 1.3 서비스의 범위

관리, 자금 조달 및 인력을 고려하여 제공되는 서비스의 범위를 확실하게 설명하라. 서비스의 범위는 평가에서 파악된다.

### 1.4 서비스 수준

이 서비스가 연령, 인종, 성별, 장애 등을 이유로 차별하지 않을 것을 나타내는 전문적인 윤리의 성명서를 포함한다. 또한 이용자가 질문하기 위해 사용할 수 있는 모든 방법의 요약이 이 설명에 포함한다.

도서관이 어떻게 질문을 기록하며, 답변을 사용하고 보관할 것인지 설명하는 개인 정보보호 정책 개요를 보여준다.

### 1.5 진술 검토

얼마나 자주 정책 검토가 실시되는지 기재하고, 검토 절차를 기술하며, 검토를 위한 책임을 지정한다.

## 2.0 행정

### 2.1 구조 및 조직

참여 기관의 상호관계, 책임, 소통 패턴을 설명하는 조직적 모델을 창안한다. 각 기관 내 및 협력 기관 간 참조 패턴을 설명한다. 필요한 중앙 집중식 관리 혹은 직원 직위를 파악한다.

2.1.1 협력 서비스 영역을 명시한다(예, 지리적, 기관의 종류 등).

2.1.2 회원 기관이 체결할 계약서를 결정하고 기존 계약서와의 관계를 결정한다.

2.1.3 법적 문제를 설명하기 위한 절차(예, 저작권 준수, 구독 DB 사용, 책임 제한)를 정의한다. 저작권과 모든 적용 가능한 법적 제한을 준수하도록 제공한다. 필요한 경우, 법률, 의료, 비즈니스 주제는 전문적 조언으로 설명될 수 없음을 답변하는 거부권을 제공한다.

2.1.4 준수 및 비준수 시 제재 가능성에 대한 표준을 설정한다.

### 2.2 멤버십

2.2.1 멤버십 혜택과 책임을 설명한다.

2.2.2 멤버십 자격, 범주 및 시간, 직원, 장비, 장서 등과 같은 서비스 수준을 나타내는 멤버십 요건을 명시한다.

2.2.3 참여를 위한 허가 절차를 기술한다. 회원 기관들을 나열하고 나중에 가입하기 위한 절차를 정의한다.

2.2.4 모든 관련 멤버십 수수료를 열거한다.

2.2.5 멤버십 갱신, 철회, 재가입을 위한 절차와 멤버십 범주 변경 절차를 수립한다.

2.2.6 비회원 기관과의 협력에 관한 정책을 채택한다.

2.2.7 서비스를 제공하는 직원이 또 다른 직원 및 협력 도서관과 소통하도록 선호하는 방법을 설명한다.

### 2.3 자금운영

2.3.1 수수료, 지방정부 보조금, 수입 공유 계획, 다른 기관으로 부터의 보조금과 같은 재정 자금원 뿐 아니라 제공되는 서비스의 직접 및 간접비용을 결정한다.

2.3.2 각 기관에서 제공되는 모든 구성원 수수료나 현물 서비스를 명시 한다.

2.3.3 부과할 이용자 수수료 및 참여 기관, 비참여 기관 혹은 개인 이용자에게 부여할 수 있는 정책을 명시한다.

2.3.4 수수료 일람표를 검토하고, 평가와 회수에 대한 책임을 결정하는 매커니즘을 수립한다.

## 2.4 활동 기록

2.4.1 평가 활동(예, 수수료와 비용 결정, 사용 패턴, 응답 시간, 전송 방법과 비용, 참조된 질문)에 필요한 기록, 보고서, 통계를 파악한다. 사용할 형식을 지정한다.

2.4.2 기록을 유지하고 이 정보의 보존 기간을 결정하는 기관 혹은 개인을 정한다.

## 2.5 서비스 홍보

2.5.1 홍보할 서비스를 정하고 마케팅 일정을 수립한다. 자료를 만들고 공공에 전하고 배포하는 책임을 결정한다. 사용되는 포맷을 파악한다. 예산을 마련하고 책임자를 결정한다.

2.5.2 홍보 활동의 효과를 평가한다. 평가 수행을 위한 담당자를 결정하고, 평가를 위한 정규 일정을 마련하며, 사용할 방법과 도구를 명시한다.

## 2.6 교육

2.6.1 협력 구성원을 교육하기 위한 절차와 방법을 만든다.

2.6.2 협력 기관을 위한 교육 매뉴얼을 개발한다.

2.6.3 서비스를 제공하는 직원의 최소 기준과 역량을 결정한다.

## 3.0 서비스 제공

### 3.1 서비스 제공 및 전달 방법

이용자, 자격, 제공되는 서비스, 전달 방법을 정의한다. 통계를 유지하기 위한 평가 절차와 방법을 만든다.

3.1.1 협력적 특권의 자격을 명시한다. 요청 기관의 이용자(주요 이용자 혹은 기타)를 정의하고, 적격성을 위한 절차, 답변 기관의 활용 가능한 서비스를 규정한다.

3.1.2 이용 가능한 협력 서비스를 지정한다(예, 매뉴얼, 컴퓨터 검색, 전화 서비스 등). 제공되는 서비스의 범위를 명시한다(예, 준비된 참조나 연구 요청, 참고 정보서비스 전용 혹은 상호대차, 복사, 스캔, 첨부파일 등 다른 서비스와 합쳐진 참고정보서비스 등).

3.1.3 서비스 제공의 모든 예외를 명시한다(예, 구독 DB에서 정보 제공 불가, 의학적이거나 법적 정보 제공 불가)

- 3.1.4 특별한 요구 및 우선권을 가진 이용자가 활용할 수 있는 서비스를 명시한다. 이용자에게 서지적 인용 혹은 실제 정보와 함께 제공되는지 여부를 파악하고, 제공된 정보 양에 제한이 있을 수 있음을 설명한다.
- 3.1.5 제공되는 서비스 상태를 설명한다(예, 이용자의 타기관 의뢰 혹은 이용자의 요청이 타기관에 보내짐). 포맷(예, 인쇄 및 전자) 요청과 응답 전송 방법을 지정한다.
- 3.1.6 각 방법에 대한 제공 책임을 명시한다. 부가되는 비용, 비용 지불 책임, 배송 혹은 전송 일정을 결정한다.

### 3.2 요청기관의 책임

- 직원/인력 책임 정의, 프로토콜 확립, 질의 정책 설명, 평가 및 통계적 절차를 파악한다.
- 3.2.1 참고 활동을 위해 직원에게 책임을 부여한다(예, 심사 및 전달요청, 응답 과정 및 검토, 이용자에게 알림). 직원 교육과 지속적 교육 책임을 명시한다.
  - 3.2.2 협력하는 기관이 이용자 혹은 질문을 참고하도록 가이드라인을 마련하고, 다른 도서관 활동에 관련한 우선순위를 만들며, 요청 기관에 의해 제공된 정보원 확인을 위한 프로토콜을 수립한다.
  - 3.2.3 참고정보서비스를 사용할 때 적용되는 모든 가이드라인을 이용자에게 전달한다. 여기에는 목표 처리 시간과 들어오는 요청에 우선순위 할당 방법을 포함해야 한다. 또한 서비스와 직원은 이용자와 그들 요청의 기밀성을 존중한다는 것을 알려야 한다.
  - 3.2.4 포맷(예, 인쇄 혹은 전자)과 전송 요청의 방법, 참고질의와 응답을 위한 제한 시간을 구체화한다.

### 3.3 응답기관의 책임

- 직원/인력 책임 정의, 프로토콜 확립, 질의 정책 설명, 평가 및 통계적 절차를 파악한다.
- 3.3.1 참고 활동을 위해 직원에게 책임을 부여한다(예, 참고 질의 모니터링, 참고 질의 조사와 응답, 요청 기관에 응답 전송). 직원 교육과 지속적 교육을 책임을 명시한다.
  - 3.3.2 참고 질의에 응답하기 위한 가이드라인을 마련하고, 다른 도서관 활동에 관련한 우선순위를 만들며, 응답 기관이 제공한 정보원 확인을 위한 프로토콜을 수립한다.
  - 3.3.3 참고정보서비스를 사용할 때 적용되는 모든 가이드라인 및 제한점을 설명하고, 목표 처리 시간과 들어오는 요청에 우선순위 할당 방법을 정하며, 이용자 및 요청의 기밀성을 존중한다.
  - 3.3.4 포맷(예, 인쇄 혹은 전자)과 전송 방법을 명시한다. 특수 요구가 있는 이용자에게는 응답 형식 및 방법을 지정한다.

## 4.0 평가

서비스, 활동, 인력을 위한 평가 절차를 마련한다. 협력 참고정보 계약 비준수 정의 및 처벌 방법을 설명한다. 통계적 절차를 수립한다.

4.1 평가되는 서비스와 인력을 명시하고 평가를 수행할 책임을 지정한다. 평가 일정을 만들고 사용되는 기준, 방법, 도구를 정한다.

4.2 협력 계약 준수 여부를 결정하는 책임을 지정한다. 비준수 처벌 및 집행방법을 만든다. 평가 문제가 해결되었는지 확인하도록 절차를 지정한다.

4.3 평가에 필요한 통계를 지정한다. 통계 수집을 위한 형식과 빈도를 설정한다. 기록과 추적 통계를 위한 책임을 부여한다. 통계 기록이 유지될 위치, 접근할 대상, 전파 방법 및 보유 기간을 지정한다.

4.4 협력 참고정보 계약 실행 가능성과 관련해 조직 결정권을 내릴 수 있는 대상을 설정한다.

## ◎ Professional Competencies for Reference and User Services Librarians(2017)

### - 참고정보서비스 사서를 위한 전문적 역량

참고정보 및 이용자 서비스 도서관 관리자 테스크포스(RUSA Professional Competencies for Reference and User Services Librarians Task Force, 회장, Nancy Huling; Larayne J. Dallas; Robin Kinder; Jo Bell Whitlatch; Beth Woodard). 2017년 9월 7일, RUSA 이사회에 의해 승인됨.

### 소개

참고정보서비스를 위한 전문적 조직으로써, RUSA는 성공적 참고정보서비스 사서를 위한 필수적 역량의 모델 상태를 개발하고 업데이트 해왔다. 이 성명은 섹션 5, ALA의 사서 핵심 역량에 기초한다. 참고정보서비스는 ALA에서 승인된 모든 대학원 석사 과정 프로그램이 보유해야할 기본 지식이다. 5개 (A-G) 섹션에서 각 영역에 대해 참고정보서비스 사서는 모든 연령, 문화, 집단의 개인에게 개념, 원리, 기법을 알리고 채택할 수 있어야 한다.

RUSA 역량은 훌륭한 참고정보서비스를 위해 매우 중요하다. 게다가, 그것은 이용자에게 제공되는 조직의 참고정보서비스에서 성공적인 성과로 이끄는 근본적인 행동을 식별한다. 역량은 소통, 정보 기술, 디지털 정보 활용능력, 읽기, 쓰기, 수학 기술과 같은 모든 전문성이 요구되는 역량의 기본 하부구조로 가정한다. 그러므로 RUSA 역량은 참고정보서비스 사서를 다른 전문가로부터 고유성을 가지게 하는 능력, 기술, 지식에 초점을 둔다. 참고정보서비스 제공 행동 성과 향상을 위한 가이드라인은 참고정보서비스 사서에 대한 전문적 역량에 구체적 참고로 통합된다.

추가적으로 아래에 상세하게 나와 있는 역량 외에도, 참고정보서비스 사서는 광범위한 정보 커뮤니티에서 다양성 문제의 중요성을 확인하고, 이용자의 역사적, 문화적, 인종적, 종교적 세계관의 인식을 보유하며, 이런 세계관이 어디에서 다른 인간 경험을 제외시키는지 파악할 책임이 있다.

역량은 장서수집 전문가, 편집자, 학생, 기타를 포함할 수 있는 참고정보 인력 모델을 고려하는 직무 요건 혹은 역량을 개발하는 정보 조직의 유형에 관련이 있어야 한다. RUSA 필수 역량 가이드라인을 적용하는 개인과 기관은 아래에 제시된 자료를 통해 기술 및 관리 역량 등의 추가적인 역량을 확인할 수 있다.

※ WebJunction's *Competency Index for the Library Field 2014*, The Library Leadership and Management Association's (LLAMA) *Leadership and Management Competencies*, and the Association of College and Research Libraries' *Roles and Strengths of Teaching Librarians*.



## 정의:

- 참고정보서비스 사서 : 모든 형태의 기록된 지식을 수용하도록 이용자를 지원, 조언, 교육하는 사서. 지원, 조언, 교육은 이용자에게 직간접 서비스하는 것을 포함한다.
- 역량: 일관되고 효과적으로 나타나는 훌륭한 행동. 행동 기반은 관찰된 행동에 따라 역량의 효과적 평가가 달라지기 때문에 필요하다.

## 5A. 적절하고 정확하게 기록된 지식과 정보에 접근하는 역량

### 개별적 이용자의 요구에 응답할 수 있는 서비스를 제공함

1. 참고정보서비스 제공자의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인을 적용한다.
2. 다양성과 문화적 차이를 적절하게 인식, 존중, 응답한다.
3. 개인적 정보 요구의 상황적 맥락을 정의한다.
4. 토론에 참여하여 정보 요구와 연관된 개인적 경험에 관심을 표현한다.
5. 기밀 보장을 규정하는 법과 정책 및 개인정보 권리를 이해하고 적용한다.
6. 정확성, 권한, 관심, 내용 수준에 가장 적절한 정보원을 파악하기 위해 이용자와 함께 설계한다.
7. 이용자의 연구 선호를 추구할 수 있는 개인의 권리를 존중한다.
8. 이용자에게 정보의 평가, 관리, 포맷, 저장, 사용, 정보 표시 등을 지원한다.
9. 이용자 선호도에 맞는 정보의 특성 균형을 맞추고, 답변이 되는 적정 기술 선택을 위해 이용자와 합의한다.
10. 예술 정보 검색 기술 및 시스템 적용으로 정보 확인과 획득에 도움을 준다.
11. 이용자의 정보 추구 능력을 향상시킬 수 있는 교육 기회를 파악한다.

### 기본 커뮤니티의 요구를 충족시킬 수 있는 서비스를 조직하고 디자인함

1. 활용 가능한 전체 서비스 이용을 권장하는 물리적, 가상적 환경을 조성한다.
2. 커뮤니티의 인구통계, 문화적 다양성, 특수 요구를 반영하는 서비스를 디자인한다.

## 5B. 다양한 출처의 정보를 평가, 수집, 검색, 종합하는 역량

### 추천이 높은 정보원을 식별하고 제시함

1. 이용자에게 다양한 정보원을 파악할 수 있는 도구를 연결한다.
2. 이용자에게 다양한 형태로 높이 추천되고 신중히 선택된 정보원을 연결한다.
3. 품질, 관련성, 신뢰성, 권위, 포괄성에 대한 참조 도구와 자원을 평가한다.
4. 정보 자원에 대한 모든 편향 혹은 관점을 파악한다.

5. 전문가 영역에서 유용한 연구 가이드, 웹 페이지, 서지, 검색 도구, 기타 적절한 툴을 만든다.
6. 커뮤니티 자원에 대한 정보를 모으고 유지한다.
7. 주요 커뮤니티의 문화적 다양성을 반영할 수 있는 프로그래밍, 디스플레이, 튜토리얼, 기타 전문 교육 자료를 개발한다.

## 5C. 지식·정보 이용에 상담, 조정, 안내 지침을 제공하기 위한 동료 및 이용자와의 소통 역량

### 정보 추구 과정에서 이용자와 함께 협력함

1. 과정 및 의사결정에서 이용자를 참여시킨다.
2. 이용자의 사전 지식과 전문성을 결정한다.
3. 적절한 내외부 자원을 제공한다.

### 이용자에게 서비스를 제공하기 위해 동료와 함께 협력함

1. 우수한 이용자 서비스를 위해 목표와 가치를 공유한다.
2. 이용자 서비스 향상을 위해 동료와 협력하며 팀 발전을 도모한다.
3. 동료와 지식 및 전문성을 공유한다.
4. 질의에 응답하면서 지원할 수 있는 동료의 고유한 지식, 기술, 강점을 인식한다.
5. 이용자 경험을 강화해야 할 경우, 동료로부터 지원을 받는다.

### 이용자에게 서비스를 강화하기 위한 전문적 협력 관계를 개발함

1. 적절한 지역, 도, 국가, 국제기관에 활동적으로 참여함으로써 개인적 네트워크를 개발한다.
2. 서비스를 확대하기 위해 가능한 파트너를 파악하고 찾는다.
3. 지역 이용자에게 혜택을 주는 협력적 노력에 기여한다.

### 이용자 서비스 강화를 위해 도서관 직업 그 이상의 파트너십을 발전시키고 유지함

1. 관련 지식과 전문성을 기여할 수 있는 잠재적 파트너를 파악하고 접근한다.
2. 목적, 목표, 가치의 상호 이해를 보장하기 위해 파트너와 효과적으로 소통한다.
3. 기존 시스템을 향상하고 새로운 제품과 서비스를 개발하기 위해 상호 유익한 파트너십을 형성한다.

## 5D. 텍스트, 디지털, 시각, 수치 및 공간에 관한 적절한 정보활용능력 및 교육능력에 대한 전문 지식 개발 역량

### 정보 활용 능력을 정의함

1. 정보 활용 능력의 개인적 정의를 만든다.
2. 동료와 이해를 공유한다.
3. 각 기관 및 조직의 정보 활용 능력을 정의하기 위해 이용자 및 동료와 협력한다.

### 교실 교육에서부터 일대일 참고정보 및 교육을 위한 커뮤니티 프로그램까지 도서관 서비스 전체 범위의 정보 활용 교육 개념을 통합함

1. 스스로 정보 자원을 구별하고, 정보원을 효과적으로 파악하며, 평가할 수 있는 기술을 발전시키기 위해 이용자의 정보 요구 과정을 돕는다.
2. 학습자 요구와 맥락에 따라 소통 스타일과 방법을 조절한다.
3. 이용자가 배울 수 있도록 돕는 기술적이고 비판단적인 방식으로 논쟁이나 예상치 못한 쟁점을 이끌어 낸다.
4. 상호적 발표와 탐색 활동을 설계한다.
5. 교실 안팎에서 학습자에게 도움을 제공하기 위한 소통 기술을 통합한다.
6. 지침 관련한 소통 기술에 대해 이용자와 동료로부터 피드백을 요청하고, 개인적 기술 향상을 위해 피드백을 사용한다.
7. 교육 향상을 위해 학습의 다양한 측면을 포괄하는 평가를 개발하고 구현한다.

### 학습과 참여 촉진을 위해 발표와 소통 전략을 설계 및 구현함

1. 대면 교육과 학습자 참여를 유지하도록 가능한 한 음성, 눈맞춤, 몸동작, 능동적 활동 학습 방법을 만든다.
2. 학습자의 수준에 맞게, 혼란스러운 전문용어를 명료화 하고, 과도한 어려운 용어를 피하며, 적절한 어휘 사용을 추구한다.
3. 학습자의 요구에 따라 다양한 방법(쓰기, 구술, 시각, 온라인, 프레젠테이션 소프트웨어 사용)에 지시 내용을 제시하고 적절한 전달 방법을 선택한다.
4. 이용자의 요구, 학습 방법, 활용할 수 있는 시공간과 기술 조정에 맞게 프레젠테이션 내용 및 학습 활동을 확장한다.
5. 계획된 발표에 대한 익숙함과 자신감을 얻기 위해 필요에 따라 지침 내용을 연습하거나 재작성한다.

### 학습자 중심 교육 환경을 조성함

1. 학습을 도모한 교육과 협력 활동을 통합한 내용 결정을 위해 원하는 학습 기대 효과를 정의함으로써 그룹 교육 세션을 설계한다.

2. 사전 지식과 경험, 학습 동기, 인지된 능력, 학습 대상 환경을 포함한 개별 학습자의 공통적 특징을 가장 잘 충족하는 지침을 디자인한다.
3. 능동적이고 협력적인 적절한 학습 활동을 구현한다.
4. 다양한 학습 선호, 언어 능력, 발달 능력, 연령 그룹, 학습자의 다양한 요구를 설명하도록 교육 방법과 전달법을 수정한다.
5. 개별 수용성, 이해 및 정보 보유를 개선할 뿐 아니라 탐험적이고 협력적으로 배우는 것을 지원하는 교육과 적절한 기술을 통합한다.
6. 개별 학습의 효과적인 평가를 설계하고, 개인적 가르침과 전문적 발전을 안내하도록 수집된 데이터를 사용한다.
7. 교수법, 새로운 지식을 가르치는 방법과 학습 이론을 적용하기 위한 실행을 반영한다.
8. 다른 교육 담당 직원과 교수 기술 및 지식을 공유한다.

## **5E. 마케팅과 후원을 통한 도서관 서비스의 가치를 홍보하고 입증하는 역량**

### **마케팅 이론과 실천을 이해하고 적용함**

1. 도서관 서비스에 마케팅의 기본 원리를 적용하고 실행한다.
2. 마케팅 현 위치 파악을 위해 유사하거나 경쟁하는 비즈니스 및 조직을 조사한다.
3. 마케팅 전략을 강화하기 위해 도서관 서비스 장점, 약점, 기회 및 과제를 식별한다.
4. 이용자를 효과적이고 최선의 방법으로 서비스하기 위해 표적 시장과 이용자를 파악하고 분석하며 우선순위를 둔다.
5. 커뮤니티 관계를 정의하고, 커뮤니티 내의 그룹과 함께 협력 서비스 모델을 개발한다.
6. 도서관 서비스 요구에 따른 기회를 위해 주기적으로 커뮤니티를 점검한다.

### **도서관 서비스를 위한 지속적 마케팅 계획 개발, 구현, 평가**

1. 브랜드 전략을 포함한 측정 가능한 시장 목표와 대상을 설정한다.
2. 대상 참여자의 분석 기반 목표 및 목적을 충족하도록 일관된 홍보와 배포 전략을 개발한다.
3. 마케팅 교육에 참여한다.
4. 직원 및 이해관계자와 함께 내용 기록과 확실한 소통을 유지하면서, 마케팅 노력을 구현한다.
5. 전략의 효과성과 영향력을 평가하고 필요하다면 수정한다.

### **주요 커뮤니티에 도서관 서비스 가치를 홍보함**

1. 가장 적절한 도구와 자원을 연결하여 대상 이용자와 함께 참여한다.
2. 다양한 소통 형태와 채널을 통해 도서관 이용자, 잠재적 이용자, 기타 이해관계자와 소통한다.

3. 대상 이용자가 사용하는 소통 도구와 매체 자원의 최신 정보를 유지한다.
4. 도서관을 대표해 후원할 파트너와 관계를 형성한다.
5. 다양한 문화적 그룹과 관계를 발전하고 유지한다.

## 5F. 이용자 요구, 이용자 커뮤니티 및 이용자 선호의 다양성 측정 및 대응 역량

### 이용자 요구 평가

1. 이용자 모집단 및 잠재적 이용자 모집단을 식별한다.
2. 이용자의 문화적 배경 및 가정, 커뮤니티의 인종, 민족, 문화, 기타 다양성을 분석한다.
3. 이용자 사생활 및 기밀성을 존중하면서, 도서관 서비스 이용자와 상호작용에 대한 정보를 수집하고 분석한다.
4. 여러 공식, 비공식 방법을 사용하여 주요 이용자 그룹 정보 요구에 대한 정기 평가를 계획하고 실시한다.
5. 이용자 요구 평가를 다양한 이용자 집단의 요구와 선호도를 해결하는 서비스로 전환한다.

### 정보 서비스 평가

1. 평가의 조직적 풍토를 조성한다.
2. 새로운 서비스에 대한 평가 측정을 개발하고 통합한다.
3. 신규 및 기존 정보서비스의 표준을 개발한다.
4. 지정된 커뮤니티의 이용자 요구를 가장 효과적으로 충족하는 서비스 프로그램에 자원을 분배하고, 이용할 수 있는 자원을 분석한다.
5. 다양한 커뮤니티의 요구와 관심을 충족하는 다양한 서비스를 개발하고자 커뮤니티에 대한 인구통계 및 기타 정보를 조사한다.

### 정보 자원 평가

1. 정확성과 적시성에 대한 모든 형식을 평가함으로써 수집 자원의 품질을 유지한다.
2. 정보의 권한을 결정한다.
3. 정보 자원에 대한 편향 혹은 관점을 파악한다.
4. 주요 이용자를 위한 적절한 새로운 정보 자원을 평가한다.
5. 주요 커뮤니티의 가장 적합한 요구를 식별하도록 다양한 검토 자원을 제공한다.
6. 적절한 온라인과 인쇄 매체에 새로운 정보원의 리뷰를 작성하고 배포한다.

### 서비스 제공 평가

1. 다양한 이용자 요구와 선호도를 충족시키는 적절한 기술과 제공 경로의 융합을 결정한다.
2. 이용자에 대한 서비스 변화를 실험하고 평가한다.
3. 인력 및 재정 자원의 할당을 평가하여 우선순위 서비스와 제공 방법을 지원한다.

### 정보 자원에 대한 이용자 인터페이스 평가

1. 자원의 사용을 방해하는 요소를 식별한다.
2. 자원의 형식, 접근, 도입 측면을 평가한다.
3. 이용성 및 접근성 문제에 대해 정보 자원 설계자와 소통한다.
4. 더 나은 이용자 인터페이스와 자원을 가진 대체 자원이 있는지 확인한다.

### 정보 서비스의 제공자에 의한 이용자 지원을 평가함

1. 참고정보서비스 제공 행동 성과 향상 관련 RUSA 가이드라인과 같이 전문가에 의해 개발된 성과 측정을 파악하고 적용한다.
2. 서비스 표준의 합의를 도출하도록 정보서비스 직원과 함께 설계한다.
3. 서비스 표준 충족 여부를 평가하는 데 유용한 측정을 개발한다.
4. 서비스 행동 향상을 위해 협업 장려 서비스 철학을 추진한다.

## 5G. 미래 서비스 개발을 위한 조사, 분석, 계획 역량

### 학습자로서의 삶을 이끔

1. 도구와 신기술에 대해 배울 수 있는 전략을 수립하여 실현하고, 좋은 사례를 모색, 공유할 전문적 커뮤니티와 연결한다.
2. 전문적 커뮤니티, 읽을거리, 기타 탐색으로 잠재된 새로운 서비스와 프로그램을 파악한다.
3. 지역, 국가, 국제 환경에 대한 소식과 정보를 수집하고 얻을 수 있는 기회를 찾는다.
4. 제공되는 서비스와 잠재적 요구를 더욱 반영하는 동료와의 논의를 장려한다.
5. 개인적 강점과 한계를 자각하는 자기 성찰을 실천한다.
6. 사람들 학습 방법을 이해하고 공식 및 비공식적 환경에서 최상의 학습을 도모하는 방법을 통해 일반화를 유지한다.

### 서비스와 자원에 대한 계획 개발 및 구현

1. 이용자 정보 서비스를 구조화하는 정보추구 프로세스 지식을 적용한다.
2. 증거기반 의사결정과 재정 책임을 촉진한다.

3. 서비스 및 자원에 대한 지속적 분석에 기반한 변화를 시작한다.
4. 가치 있고 성공적인 비용 효율 프로그램과 서비스를 유지한다.
5. 새로운 기술을 평가하여 현재 방법보다 더욱 효과적으로 이용자 요구를 충족시키는지 판단한다.
6. 새 기술을 활용하여 확인되지 않은 요구를 해결하도록 신규 서비스와 프로그래밍을 제안한다.
7. 필요한 지원과 성과 표시를 설명하면서 신규 서비스와 프로그래밍 도입을 계획한다.
8. 서비스와 프로그램 결정을 반영하도록 자원을 할당한다.

### 서비스와 자원의 혁신을 계획하고 구현하며 평가함

1. 제안된 개선을 위한 대체 전략을 파악한다.
2. 가장 성공하기 쉬운 주요 조사에 따라 결정된 선택사항 실험을 선택한다.
3. 서비스와 제공을 향상하도록 설계된 실험적, 소규모 프로젝트를 채택한다.
4. 확실하게 설정된 기준을 사용하여 결과를 평가한다.
5. 성공적 혁신을 더 큰 규모로 채택한다.

### (\*영어 원문의) 참고문헌

- American Library Association. Core Competencies of Librarianship, 2009. <http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>
- American Library Association. Association of College and Research Libraries. Roles and Strengths of Teaching Librarians, April 28, 2017. <http://www.ala.org/acrl/standards/teachinglibrarians>
- American Library Association. Library Leadership and Management Association. Leadership and Management Competencies, 2016. <http://www.ala.org/llama/leadership-and-management-competencies>
- American Library Association. Reference and User Services Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, 2013. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Association of College and Research Libraries. Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries, 2012. <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>
- Association for Talent Development. The ATD Competency Model, 2014. <https://www.td.org/Certification/Competency-Model>
- Brook, Freeda, Dave Ellenwood, Althea Eannace Lazzaro. "In Pursuit of Antiracist Social Justice: Denaturalizing Whiteness in the Academic Library." Library Trends 64(Fall 2015): 246-284. <http://hdl.handle.net/1773/34983>

- Guide for Writing Functional Competencies. University of Baltimore, 10/13/2005  
 Appendix I: Suggested verbs for task statements, pp. 25-27  
 Appendix II. Verbs to avoid using in task statements, p. 28  
 Appendix III. Verbs to be used with caution in task statements, pp. 29-30  
[https://home.ubalt.edu/tmitch/651/PDF%20articles/Guide%20for%20Writing%20Functional%20Competencies%20\(Annotated\).pdf](https://home.ubalt.edu/tmitch/651/PDF%20articles/Guide%20for%20Writing%20Functional%20Competencies%20(Annotated).pdf)
- Houston, Anne. “What’s in a Name? Toward a New Definition of Reference.” *Reference and User Services Quarterly* 55(Spring 2016): 186-188.  
<https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/5927/7512>
- International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA Statement on Digital Literacy, August 18, 2017.  
[https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla\\_digital\\_literacy\\_statement.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla_digital_literacy_statement.pdf)
- WebJunction. Competency Index for the Library Field, 2014.  
[www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency\\_Index\\_for\\_the\\_Library\\_Field.html](http://www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency_Index_for_the_Library_Field.html)



## [부록-4] IFLA 디지털 참고정보서비스 가이드라인 번역본

원문: IFLA Digital Reference Guidelines(2002)

사이트 주소:

<<https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>>

### <목차>

#### ◎ 서론

- I. 목적
- II. 역사
- III. 범위

#### ◎ 디지털 참고정보서비스의 행정

- 1.1 참고정보 정책
- 1.2 계획
- 1.3 직원
- 1.4 교육: 기초
- 1.5 인터페이스 디자인
- 1.6 법률 현안
- 1.7. 광고 및 홍보
- 1.8 평가
- 1.9 협업

#### ◎ 디지털 참고정보서비스의 실무

- 2.1 일반 가이드라인
- 2.2 내용 가이드라인
- 2.3 채팅 가이드라인
- 2.4 채팅 세션 가이드라인

## ◎ 서론

“가상 참고정보”, “디지털 참고정보”, “e-참고정보”, “인터넷 정보서비스”, “라이브 참고정보”, “실시간 참고정보” 용어는 상호 교환적으로 컴퓨터 기술을 유용화하는 참고정보서비스를 설명하기 위해 사용된다.

### I. 목적

이 가이드라인의 목적은 국제적으로 디지털 참고정보 우수 사례를 홍보하는 것이다. 온라인 환경은 협력적 업무 모델 및 공유된 자원 개발에 이상적으로 적합하다. 다양한 국가의 도서관은 오늘날의 참고정보서비스와 이용자의 기대에 영향을 주는 각기 다른 전통적 공공서비스가 있다. 그러나 새로운 기술이 공공서비스 범위를 재정의할 수 있음을 인식하는 것도 중요하다.

이 가이드라인은 전 세계 도서관 사서 커뮤니티가 기회를 자유롭게 경험하길 희망하며 다양한 전통에서 몇 가지 공통된 표준을 만들고자 한다.

이 가이드라인에서 일부 쟁점은 변화 관리와 같은 추가적 고려와 확장 문제를 정당화할 수 있다: 즉, 어떻게 디지털 참고정보서비스 프로젝트 관리자는 새로운 업무 모델이 기관 직원, 일정, 이용자 업무에게 주는 영향력을 완화하는가?

추가적 작업은 인력, 자원 수집, 장비와 관련하여 다양한 커뮤니티에서 이런 노력에 대한 확실한 자금 요청을 결정하는 것이다.

*“ 디지털 참고정보서비스의 고유 특성으로 인해 새로운 문제와 과제가 발생한다. 가이드라인과 표준에 대한 필요는 계속적으로 발전하는 협력적 디지털 참고정보서비스로 인해 더욱 중요해지고 있다...”*

### II. 역사

IFLA의 참고정보서비스 토론 그룹은 1998년에 처음으로 형성됐다. 참고정보서비스 업무와 이용자 기대에 미치는 새로운 기술의 영향력을 해결하기 위해 만들어졌다. 2002년 그룹의 참여자가 늘어날 뿐 아니라 참고정보서비스 문제도 중요해지면서, IFLA는 공식적인 참고정보서비스 상임위원회를 개설했다. 이 가이드라인은 여러 해에 걸쳐 진행된 워크숍과 미팅에서 나왔다.

### III. 범위

이 문서는 실무 사서 및 관리자의 요구를 해결한다.

- 섹션 1: 프로그램 관리자의 책임에 관한 디지털 참고정보서비스의 행정.
- 섹션 2: 디지털 참고정보서비스의 실무는 실무자를 위한 가이드라인을 제공하고 협업을 용이하게 하는 실무 표준을 명시한다.

- 이용자 기반 정의: 디지털 참고정보서비스를 설정하기 전에 대상 이용자를 명확히 하는 것이 중요하다. 어떻게 기술 사용이 기관 이용자 기반에 영향을 주거나 확장시킬 수 있을지를 고려하라. 기관이 온라인 웹사이트가 존재하는 경우 물리적 위치는 덜 중요하다. 도서관의 전통적 이용자 외에도 새롭고 다른 유형의 이용자도 온라인 서비스 이용을 선택할 수 있다.

## ◎ 디지털 참고정보서비스의 행정

새로운 서비스를 확립하기 전에 기존 기관의 절차와 정책을 조사한다. 디지털 환경으로 전환하거나 추가함에 따라 어떤 영향을 받을지 판단한다. 새로운 환경에 맞게 장기적으로 되어온 서비스 정책을 재확인하여 명확하게 조정해야 한다.

### 1.1 참고정보 정책

- 새로운 참고정보서비스 목표를 명확히 한다.
- 우수 사례를 만들고, 수용 가능한 행동을 정의하며, 행동 강령 및 위반 시 결과를 분명히 나타낼 감독자 혹은 감독 그룹을 파악한다.
- 기관의 전반적 사명과 일치하는지 확인하면서 기존 정책과 절차를 새 목표와 통합한다.
- 얼마나 자주 정책 검토가 필요하고 절차 설명 및 책임을 설계해야 하는지 고려한다.
- 저작권 및 모든 적용 가능한 법적 제한 사항을 준수한다.
- 서비스를 이용할 수 있는 대상을 결정한다. 주요 이용 대상을 정의한다. 연령, 인종, 성별, 종교, 사회적 지위, 경제적 지위, 장애 등과 관련 없이 모든 사람에게 서비스할 경우, (예, 특정 커뮤니티에서 외부 이용자와 같이) 제외된 이용자가 있을 경우, 시행은 균일해야 한다.
- 기관에서 답변 가능한 질문 유형이 있는지를 결정한다. 예를 들어, “사실적이고 준비된 참고 질의에 응답할 수 있습니다. 의학적 혹은 법적 조언에 관한 질문은 답변할 수 없습니다. 주요 이용자에게서 받은 질문은 다른 이용자보다 우선합니다...”
- 이용자의 부주의한 행동에 대한 정책을 개발한다. 서비스 이용자는 그것의 목적과 기능에 적합한 자세로 해야 한다.

### 1.2 계획

제공되는 서비스의 범위는 커뮤니티의 인지된 요구 뿐 아니라 현실적 계획과 이용 가능한 재정 자원에 기반해야 한다.

- 기관에 이용 가능한 서비스 선택사항을 조사하고 서비스 우선순위를 마련하는 관리자 및 실무자 집단을 형성한다.
- 구체적 목표, 비전을 개발한다 - 이 서비스는 어떻게 지역 사회의 요구에 부응할 수 있는가? 시간이 지남에 따라 어떻게 발전 할 수 있는가?

- 초기 행동 제안서를 작성한다.
- 이용 가능한 소프트웨어 및 서비스를 평가한다.
- 가장 적절한 자금원을 결정한다.
- 이용자 피드백을 요청한다.
- 다른 기관(지역, 지방 등)이 협력 서비스를 개발하기 위해 자원을 모으는 데 관심이 있는지 여부를 결정한다.
- 상기 4가지 단계의 결과에 기반하여 초기 행동 계획을 재평가한다.
- 행동 계획을 제시하고 관리 지원을 확보한다.

### 1.3 직원

- 초기 관심(이것이 핵심이다), 능력, 가용성, 컴퓨터 기술, 의사소통 기술을 바탕으로 참여 직원을 선택한다. 그들의 구체적 책임과 의무를 명확히 정의한다.
  - 질의를 배포하고 답변할 경우, 몇 명의 정규직 사서가 요구되는지, 몇 명의 기술직원이 필요한지 고려한다.
  - 아이디어에 익숙해진 후 참여에 관심을 표현하는 직원을 통합할 수 있는 충분한 인력 배치 융통성을 유지한다. [프로젝트의 미래는 흥미를 저하시키는 것보다 격려하는 것에 달려 있음을 기억한다].
  - 만약 24시간 서비스를 할 수 없거나 원하지 않을 경우, 이용자의 요구와 기대를 가장 잘 충족시킬 수 있는 시간 동안 직원이 서비스하도록 배치한다. 이것은 채팅 참고정보서비스 툴을 사용할 경우 특히 중요하다.
  - 지속적으로 일정과 사서 작업부하 배포를 조사하고 평가한다. 필요하거나 가능할 때마다 조정한다.
  - 교대 또는 예비 참여자 뿐 아니라 주요 참여자를 위한 중앙 집중식 일정을 만든다.
- 기관 혹은 협회 내에 누가 필수적 기술 지원을 제공할 수 있을지 결정한다[조직된 기술 지원 그룹은 디지털 참고정보서비스의 성공에 필수적이다].
- 라이선스 계약서에 포함된 사용 제한 규정 준수를 관리할 직원을 결정한다.
- 참고정보서비스가 유지되도록 책임 있는 직원을 결정한다.
- 일상 및 업무 절차에 서비스를 통합하도록 계획한다. 직원 부재에도 질의응답의 손실이 없도록 절차를 표준화한다.

### 1.4 교육: 기초

- 직원을 교육할 담당자를 결정하고, 훈련, 오리엔테이션 및 전문적 개발을 위한 시간을 설정한다. 디지털 참고정보사서가 반드시 가져야할 주요 기술은 다음과 같다:
  - 다중 업무
  - 특히 서면으로 쓰기 기술, 명확한 의사소통 기술
  - DB 및 온라인 검색 기술
  - 시청각 단서 부족을 보완하는 면담 기술

- 참고정보서비스의 지식
- 선택된 소프트웨어 패키지에 대한 능숙함
- 필요에 따라 교육을 업데이트 한다: 부서에서 그들의 경험과 새로운 발전을 토론하도록 주기적으로 직원들이 만날 것을 권장한다.

## 1.5 인터페이스 디자인

온라인 참고정보서비스 데스크는 언어, 기술적 역량, 신체적 어려움에 관계없이 많은 사람들이 자원과 전문가에게 접근할 수 있도록 설계되어야 한다. 참고: 온라인 서비스를 계획할지라도 효율적으로 디지털 참고정보서비스를 제공할 때 요구되는 물리적 및 논리적 세부사항을 간과해서는 안 된다: 적절한 업무공간을 직원에게 제공함— 가구, 하드웨어, 소프트웨어, 인쇄 자원, 인터넷 접근, 웹 브라우저, 제공되는 이메일 계정은 이용자가 그들 화면에서 보는 서비스만큼 중요하다.

가상 업무공간을 적절하게 설정하는 것도 중요하다:

- ‘사용자 친화적’ 인터페이스 및 쉬운 탐색 기능을 보여준다.
  - 표준 구조와 디자인을 설계하고 웹사이트 전체에 일관되게 적용한다. 처음 사용하는 이용자도 한 두 차례 이용 후에 웹사이트 탐색 방법을 알 수 있다. 모든 기관 웹 페이지에 ‘사서에게 물어 보세요’ 서비스 링크를 일관되게 배치한다.
  - 가능한 한 아이콘과 이미지를 사용해 이용자에게 방향을 지정한다. 페이지를 긴 텍스트 블록으로 채우지 않는다.
  - 기관을 확실하게 식별하고 도서관 홈페이지로 연결하는 링크를 제공한다.
  - 기관의 참고정보서비스 범위를 정의하는 간단한 단락을 포함하고 그들의 질문에 답변을 기다릴 수 있는 시간을 명시한다. (예, “서비스에 접수된 모든 질문은 업무일 기준 5일 안에 답변이 될 것입니다.”)
  - 양식을 통해 이용자에게 가이드 할 수 있는 정보를 제공한다. (예, “자원 문의” 필드는 권, 호, 페이지 번호, 날짜, 제목, 저자 정보 등을 포함하는 것이 중요함을 이용자에게 최소 하나의 예시로 보여줘야 한다.
  - 웹 양식에 추가할 수 있는 일반 정보 필드에는 필수적인 “전자메일 주소”와 “질문 텍스트”, 선택적 필드인 “이름”, “폰 번호”, “교육 수준”, “연구 이유” 등을 반드시 포함한다.
  - 최상의 효과적 서비스 제공에 필요한 정보 필드를 만들되, 불필요하게 많은 필드는 지양한다.
  - (주기적으로 검토되고 업데이트 된) 내외부 온라인 자원과 관련된 링크를 제공한다 - 홈페이지, 온라인 목록, DB, 자주 요청된 질문(FAQs).
  - 기관의 일반 참고정보/대응 정책 및 서비스 가이드라인 세부사항에 대한 링크를 제공한다.
  - 도서관 직원과 의사소통할 수 있는 모든 수단을 파악하고 제공한다: 실시간 채팅 서비스, 전자메일, 웹 양식, 팩스, 우편, 전화 등...

- 웹 사이트를 계획할 때 하드웨어 및 정교한 기술에 대한 일반 이용자의 한계를 고려한다. 서비스 이용을 위한 최소한의 하드웨어 요구사항은 명확히 명시되어야 한다.
- 장애인을 포함한 모든 이용자가 서비스에 접근하도록 법을 정책화하고 준수한다.
- 질문을 답하는 담당자 및 제공할 수 없는 서비스에 대해 명확하게 설명한다.  
예를 들어: 시간제한 및 저희가 받는 질문 양으로 인해, 저희는:
  - 이용자에게 자료를 팩스로 전달할 수 없습니다.
  - 참고문헌을 만들 수 없습니다.
  - 광범위한 연구를 지원할 수 없습니다.
  - 서비스를 통해 자료를 갱신할 수 없습니다.
- 개인정보 보호 정책 면책 사항 등 [지역의 법적 코드 기반...]. 예를 들어: 영국 도서관 웹 사이트의 개인정보 보호 정책. <http://www.bl.uk/privacy.html>.
- 성명서의 목적은 이용자가 웹 사이트를 방문했을 때 수집된 정보와 정보의 사용 방법 및 공개 여부를 알리는 것이다. 대부분 웹사이트와 마찬가지로 영국 도서관 웹사이트는 여기에 보내진 모든 요청에 대한 특정 정보를 자동으로 기록한다. 이 정보는 시스템 관리 및 이용 통계를 생산하기 위해 사용된다. 요약 통계는 이 데이터에서 추출되고 일부는 공개적으로 제공되지만, 식별될 수 있는 개인적 정보는 포함하지 않는다. 이 데이터의 관련 하위 집합은 이 웹사이트와 연관된 컴퓨터 오용 조사의 일부로 이용될 수 있다(이용 가이드라인 참조).
- 채팅 기록 내용과 질문이 보관되는 기간 및 접근 권한 대상자를 결정한다. 모든 개인 정보를 삭제하여 이용자 익명 유지 의무화 여부를 결정한다. 유지 보수 과정과 일정을 설정한다.
- 이용자에게 피드백 설문조사, 전자메일 등을 전송할 수 있는 수단을 제공한다.

## 1.6 법률 현안

모든 도서관 사서는 지역 공공정보 법이 서비스 제공 범위에 영향을 줄 때, 이용자에게 이 정보를 공유하는 것이 중요하고 공공정보 법 현황에 익숙해져야 한다.

- 디지털 참고정보서비스 및 정보의 자유/지역 문화
- 국가 정보 정책—어떤 정치적 환경인가?
- 공공정보 법
- 관련된 법
- 저작권
- 사생활 및 기밀성 문제
- 라이선스 계약
- 컨소시엄 관계

[IFLA 공공도서관 가이드라인 개정판 참조: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

## 1.7 광고 및 홍보

- 핵심 이용자를 파악한다.
- 대상 커뮤니티를 염두 하여 프로젝트 “ID”, 로고/이름을 개발한다.
- 직원 사이에서 장기 이용자에게 입소문을 독려한다.
- 도서관 웹사이트, 잠재적 조직 파트너 웹사이트와 전략적 링크를 생성한다.
- 지역 매체와 접촉 한다— 지역 신문, 도서관 친구 소식지, 지역 라디오 방송, 지역 교육자.
- 전문적이고 특별히 관심을 가진 이용자에게 공지를 게시한다.

## 1.8 평가

- 이용자와 직원 모두의 설문조사를 수행한다. 직원, 이용자의 우려, 문제, 질문을 모니터링 한다.
- 가능한 기술이나 정책 문제 뿐 아니라 서비스 활동의 통계도 작성하고 평가한다.
- 통계 분석, 사서 및 이용자 피드백을 기반으로 서비스에 변화를 실현한다.

## 1.9 협업

온라인 틀은 사서에게 다른 유사 혹은 보완적 기관과 자원을 공유하도록 만든다. 이를 통해 그들이 이용자에게 보다 더 광범위한 서비스와 전문지식을 제공할 수 있다. 그러나 협업은 도전 없이는 있을 수 없다. 협력자는 반드시:

- 새로운 주체가 제공할 서비스의 공통 비전을 세운다.
- 실천과 절차에 대한 공통 가이드라인을 개발한다.
- 파트너 간 신뢰 구축- 책임을 설정한다.
- 공유 자원(예, 저작권 법, 라이선스 계약, 책임, 국가 정보 정책 등)의 제공을 제한할 수 있는 이슈를 검토한다.

# ◎ 디지털 참고정보서비스의 실무

## 2.1 일반 가이드라인

디지털 참고정보서비스는 전통적 참고정보서비스와 동일한 기준을 충족해야 한다. 참여자는 반드시:

- 가장 효과적인 지원을 제공하도록 노력해야 한다.
- 전문적 예의와 존중을 질의응답 시 보여준다.
- 지적 자율성의 원리를 지킨다.
- 이용자 질문의 수신을 인식한다. 가능하면 빨리 이용자에게 응답한다. 편지 혹은 기타 의사소통의 양식은 신속하고 정중하게 답변한다. (IFLA PL 웹사이트)
- 명시된 답변 처리 정책을 만들고 준수한다.

- 특정 자료 사용 제한 및 해당 자료 뿐 아니라 전자 및 인쇄 매체에 대한 모든 저작권법 계약 라이선스 동의서를 준수한다.
- 좋은 검색 전략을 연습한다.
- (RUSA 문서 참조: 전문적 참고정보서비스 행동 성과 향상을 위한 가이드라인. 섹션 4.0 검색. RASD 임시 위원회 참고정보서비스의 행동 성과 향상을 위한 가이드라인. 1996년 1월, RASD 이사회에 의해 승인.
- 만일 “잘 모르겠지만 시도해 보겠습니다...” 라고 대답할 경우, 할당된 질문의 100%에 응답한다.

## 2.2 내용 가이드라인

- 디지털 참고정보서비스는 유익해야 한다. 질문에 대한 답을 찾는 방법을 이용자에게 제공함으로써 정보 활용능력을 촉진한다.
- 객관성을 유지하고, 질문 주제나 성격에 대한 가치 판단을 업무에 개입시키지 않는다.
- “실제 질문”을 정의할 수 있는 중립적 질문 기술을 사용하고, 이용자 요구에 대해 적절한 길이, 수준, 완전성의 정확한 답변을 제공한다. 필요한 경우, 해당 질문이 협약 파트너에게 전달될 수 있다는 안내를 포함한다.
- 보다 심층 답변을 요구하는 질문은, 적절하다면 지원이 제공될 수 있다. 검색 시간은 관리자가 권장한 시간으로 제한해야 한다.
- 잘 구조화된 서면 응답은 머리말, 본문, 맺음말을 포함한다.
  - 머리말: 이용자에게 인사말, 이 서비스를 이용하는 것에 대한 감사 문구를 포함, 이용자의 요청 주제를 직접적으로 참고.
    - 예시: “다음에 대한 \_\_\_\_\_ 정보는 \_\_\_\_\_ 찾을 수 있습니다.”  
\_\_\_\_\_에 대해 더 조사하기 위해, 저희는 \_\_\_\_\_를 추천합니다. “
  - 본문: 출처를 완전히 인용하고, 일관된 참고문헌 스타일로 인용한다. 별도 표지 혹은 첨부된 자료가 있을 경우, 모든 자료를 설명한다. 만일 제안된 자원에 관해 즉시 관련 정보 발견 방법을 알 수 없는 경우, 관련 정보를 찾게 된 방법을 설명한다.
  - 서명: 서명은 반드시 모든 맺음말에 포함되어야 한다. 사서의 서명은 관리자가 규정한 대로 사서의 이름 혹은 이니셜, 직책, 기관 및 연락처 정보가 포함될 수 있다. 예시: “저희가 제공한 정보가 귀하의 조사에 도움이 되기를 바랍니다.”, “저희는 귀하께서 이 정보가 도움이 되기를 바랍니다.”, “귀하의 질문에 저희가 답변이 되었길 바랍니다. 만일 더 질문이 있을 경우, 다시 문의 해주시면 추가적 도움을 제공해 드리겠습니다...”
- 전문 용어, 두문자어, 인터넷 약어 사용은 피한다.
- 모든 답변은 명확하며 가능한 한 질의 수준에 관련되게 작성한다.
- 정확한 답변을 제공한다— 사실을 확인하고 출처 정보원을 (평가) 알아야 함.



- 권위 있는 정보원만 선택하고 인용한다.
  - 종이 기반 자원에 대한 평가 기준: 저자, 출판일, 편집 혹은 개정판, 출판사, 서명, 대상 독자, 적용범위 작문 스타일.
  - 검토, 정확성, 권위, 적시성, 객관성에 대한 평가 기준.
  - 웹 자원에 대한 평가 기준: 저자, 내용, 도메인 이름, 최신 개정일, 객관성, 권한, 정확성.
  - 항상 정보 자원은 웹 페이지, 참고 도서, DB, 혹은 기타 정보원에 대해 정확하게 인용한다. 가능하면 기관 전체에서 일관된 인용 스타일로 사용한다.
- 사서는 분석, 설명, 키워드, 경로, 혹은 재기록을 통해 정보에 가치를 더한다.
- 사서는 모든 질문에 대해 최소한 하나 이상의 정보원을 추천하도록 최선을 다한다.

### 2.3 채팅 가이드라인

- 이용자가 채팅 대기열에 들어오자마자 시작해야 한다.
- 채팅 질의는 수신된 순서대로 답변되어야 한다.
- 이용자를 채팅으로 서비스하는 사서는 대화가 시작되면 즉시 사서 자신에 대해 설명해야 한다. [아래 가이드라인에서 추가적으로 다룸]
- 대기 중인 다른 이용자가 기다리고 있는지 주시한다. (여러 채팅 프로젝트 관련 연구에 따르면, 평균 세션은 약 15분 소요될 수 있음. 사서는 해당 분야에서 자신의 판단을 사용할 수 있음)
- 조사할 때, 이용자와 계속 연결되고 있는지 주기적으로 재확인한다.
- 자주 사용된 URL을 즐겨찾기로 정한다.
- 철자, 문법 등을 적절하게 사용한다- “Chat Speak(채팅에 쓰이는 줄임말)” 는 일반적으로 문어체보다는 구어체에 가깝다.
- 사서가 시간을 줄이고 기관 내 일관된 서비스를 제공하도록 기관 스크립트를 개발한다. 서비스 관리자는 기관의 스크립트를 승인해야 한다.
  - 개별 직원이 필요에 따라 스크립트를 개발하도록 장려한다:
    - 다른 직원이 다른 적 없는 주제들에 대해서 일관적인 답변이 필요한 질문을 받을 때.
    - 개인화된 스크립트로 주제 전문 분야를 다룰 때.
    - 다른 기관, 협회, 자원, 웹 사이트를 동일하게 참고 할 때.
    - 기관 혹은 그룹 스크립트와 일관된 인사말 혹은 맺음말 형식이 다를 때.
  - 만일 세션이 정해진 시간 내에 마칠 수 없거나 다른 이용자가 대기하고 있다면, 예정 시간을 정하고 그 안에 전자메일로 답변을 한다. 예. “답변에 대해 계속 조사를 할 것이고 X시간 혹은 X분 안에 전자메일로 보내드리겠습니다.”, “시작하기에 충분하십니까?”, “전자메일로 답변 드려도 괜찮습니까?”

- 가능하면 시간 내에 한 번에 두 명 이상의 이용자와 작업한다. 괜찮다면, 두 번째 이용자를 선택할 수 있다(분리된 화면을 사용할 것을 추천함). 예, “현재 다른 이용자와 작업 중입니다. 가능한 한 빨리 다시 이 채팅으로 돌아오도록 하겠습니다.”, “혹시 5분만 기다려 주실 수 있습니까?”

## 2.4 채팅 세션 가이드라인

- 필요한 정보를 명확히 한다. 응답하기 전에 이용자가 자신의 정보 요구를 충분히 설명하도록 한다.
- 요청을 확장하도록 이용자를 장려하는 개방-폐쇄 질문 기술을 사용한다. 예. “주제에 대해 좀 더 말씀해주시겠어요?”, “추가적인 정보를 말씀해 주실 수 있나요?”, “얼마나 많은 정보가 필요하시나요?”
- 검색 쿼리를 구체화하기 위해 질문을 사용한다. 예. “지금까지 어떤 것을 찾아 보셨나요?”, “어떤 종류의 정보원이 필요하신가요?(책, 논문 등)”, “최신정보가 필요하신가요 아니면 과거 역사적 정보가 필요하신가요?”
- 긴 답변은 몇 개의 블록으로 나눈다. (예. 한 블록에 30단어) - 이것은 긴 일시중지를 피하고 이용자는 사서가 완전히 답변하는 동안 답변을 읽을 수 있다.
- 검색 과정을 이용자에게 설명하고 가능할 때마다 찾은 것을 설명한다. 이용자는 사서를 볼 수 없음을 기억한다. 사서가 무엇을 보고, 어디를 보는지 이용자에게 알게 한다.
- 만일 인쇄 자료를 확인해봐야 할 경우나 질문에 약간의 시간이 필요하다면, 이용자에게 볼 수 있는 자원 혹은 전자메일로 후속 조치를 할 수 있는 선택사항을 제공한다.
- 완전한 인용을 사용한다.
- 만약 다른 사서의 도움이 필요한 경우, 질문해야 할 담당자, 연락 방법, 질문할 내용을 상세하게 이용자에게 안내한다.
- “부적절한 행동” : 이용자 행동이 부적절할 때(조직 가이드라인에 따라), 경고 스크립트 메시지를 보내거나 전화를 종료한다. 반복적 위반자는 신고 되어야 한다.
- 사서는 대화하는 듯이 스크립트를 입력한다.
- 이용자의 이름을 사용하고 가능한 경우 그들에게 질문을 한다.
- ‘예/아니오’ 답변은 피한다. ‘예/아니오’ 는 대면 참고정보서비스와 마찬가지로 냉정하고 불친절하게 해석될 수 있다;
- 혼란스러운 용어를 명확하게 하고, 전문 용어는 피한다. 이용자가 이해할 수 있는 전문용어를 사용한다.

**Resources Used to Create Draft: (문서 작성에 참고한 문헌)**

- IFLA Public Library Guidelines (Revised) <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Accessed 01/12/2006].
- Library of Congress. QuestionPoint Users Group Guidelines (DRAFT)
- Lipow, Anne G. The Virtual Reference Librarian's Handbook. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.
- QuestionPoint Member Guidelines:
- <http://www.questionpoint.org/policies/memberguidelines.html> [Accessed 01/12/2006]
- Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.
- Procedures for Developing Guidelines: [Accessed 01/12/2006]
- Reference Guidelines: [Accessed 01/12/2006]
- Sloan, Bernie, ed. Digital Reference Services: Bibliography. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign. <http://alexia.lis.uiuc.edu/> [Accessed 01/12/2006]
- Virtual Reference Desk:
- Facets of Quality for Digital Reference:
- Version 4 - October 2000:<http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 01/12/2006] Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 01/12/2006]
- Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services Created by Abby S. Kasowitz (1998) <http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 01/12/2006]

## [부록-5] ALIA 가이드라인 번역본

원문: GUIDELINES, STANDARDS AND OUTCOME MEASURES FOR AUSTRALIAN PUBLIC LIBRARIES(ALIA 2016)

사이트 주소:

<<https://read.alia.org.au/guidelines-standards-and-outcome-measures-australian-public-libraries-july-2016>>

### ※ 참고사항

- 본 번역본은 GUIDELINES, STANDARDS AND OUTCOME MEASURES FOR AUSTRALIAN PUBLIC LIBRARIES(ALIA 2016) 내용 중 “G8. 참고정보서비스” 부분을 발췌 번역하였습니다.

## <목차>

### ◎ 서문

### ◎ 가이드라인: 서비스 제공

#### G8. 참고정보서비스

- A. 서비스 제공
- B. 참고정보원
- C. 접근
- D. 직원
- E. 모니터링

## ◎ 서문

2016년 1월, Australian Library and Information Association(ALIA), Australian Public Library Alliance(APLA), National and State Libraries Australasia(NSLA)은 I & J Management Services Pty. Ltd.에 호주 공공도서관을 위한 가이드라인을 업데이트 하도록 의뢰했다. (기존 가이드라인은 Libraries Alive! Pty Ltd.에서 제작한 *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric, Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*, 2nd ed. 2012.)

프로젝트의 목적은 현대 공공 도서관의 역할과 기대를 반영하고 8개 주와 영역에서 서로 다른 상황을 인식하는 공공 도서관에 대한 국립 표준 및 가이드라인을 확립하는 것이다. 현재 국립 표준 및 가이드라인은 2012년에 업데이트되었고 관련성과 유용성을 유지하기 위해서는 갱신이 필요했다. 특히, 프로젝트는 아래와 관련된 도서관 가이드라인 및 표준을 업데이트하고 검토하려 했다:

- 도서관 장서 (물리적 및 디지털 자원, 콘텐츠)
- 직원 수 및 수준
- 도서관 건축 표준
- 예산 (운영, 급여와 자본)
- 기술 및 다른 웹 기반 서비스

본 프로젝트는 또한 도서관 관리자가 지역, 주, 영역 정부 전반적인 조치를 제공하고 커뮤니티 성과에 있어서 도서관 서비스 공헌에 대한 주요 성과 지표(KPIs) 보고 또한 목표로 하고 있다. 이 프로젝트는 다음과 같은 영향력 보고와 평가가 가능한 공공 도서관 서비스에 대해 표준 결과 지표의 설정을 추구한다:

- 평생 학습 (비공식 학습)
- 커뮤니티 참여
- 유아 발달
- 기술/디지털 포함
- 경제 및 인력 개발

## ◎ 가이드라인: 서비스 제공

현대 도서관은 모든 생활 단계, 인구통계 집단 및 관심사에 걸친 커뮤니티 구성원의 오락적, 교육적, 사회적, 정보 및 채용 관련 요구를 충족하기 위한 다양한 서비스, 프로그램, 지원, 시설을 디자인하고 개발한다. 도서관 서비스 제공은 아래를 포함한다:

- 일반, 특정 지역 연구, 문화유산, 문화적 장서를 포함한 실물 및 디지털 콘텐츠, 장서.
- 참고정보서비스.
- 독서, 정보 활용 능력, 학습, 웰빙, 디지털 활용 능력 개발 지원을 포함한 문화적이고 창의적인 프로그램.
- 컴퓨터, 인터넷, 프린터, 스캐너, 기타 기술로 접근.
- 사람들이 쉬고, 일하고, 만나고, 배우고, 연결되게 하는 (웹사이트 및 온라인) 장소 및 공간.

### G8. 참고정보서비스

기술과 미디어는 여러 자원과 장비를 통해 이용할 수 있는 정보의 양이 폭발적으로 증가했다. 조정되지 않은 정보의 기하급수적 증가는 사람들이 신뢰할 수 있는 정보나 그렇지 않은 정보를 식별하고자 노력하게 됨으로써 커뮤니티 전반에 영향을 준다.

사서는 이 정보 세계에 신뢰받는 전문가이다. 그들은 이용자가 기술을 개발하여 필요한 정보를 탐색하고 접근하도록 돕는 주요 역할을 한다. 사서는 또한 도서관 이용자(대면, 전화, 온라인)가 인쇄 및 온라인 자료와 콘텐츠를 선택하고, 걸러내고, 찾고, 평가하며 사용하는 것을 도와줌으로써 안내와 지원을 한다. 예를 들어, 사서는:

- 도서관 온라인 목록 또는 구독 서지 및 원문 DB와 같은 특정 검색 가능한 정보 자원의 사용에 대한 교육을 제공할 수 있다.
- 인터넷 정보 검색과 웹 사이트의 신뢰성 평가 방법에 대한 조언을 줄 수 있다.
- 태블릿, 전자 구독기와 같은 장치 사용을 지원할 수 있다.

독자 조언은 이용자에게 저자, 장르의 선택에 도움을 주고, 현재 독서 경향에 대한 정보를 제공한다. ‘서비스는 새롭거나 익숙하지 않은 저자, 주제, 장르 제안 및 보다 체계적 독서에 관심 있는 일반적 독자나 지역 교육 단체와 연락 유지, 독서 향상, 도서관 서비스 이용을 장려하는 것’을 포함한다.

공공 도서관에서 복잡하고 다양한 정보 질의는 정부 서비스 제공의 큰 변화에 따라 증가하고 있다. 예를 들어, 호주 정부 웹 사이트는 사람들에게 양식을 작성하고, 온라인 서비스를 신청하여 접근하도록 요구한다. 이것은 많은 사람들에게 더욱 접근하기 쉽고 효율적이지만, 활용 능력이 낮은 사람이나 컴퓨터 기술에 제한이 있는

사람들에게는, 이런 활동이 어려울 수 있으며, 이들은 점점 더 지역 도서관에서 도움을 구하고 있다.

사람들은 또한 모바일 장치 사용에 도움을 받기 위해 공공 도서관으로 눈을 돌리고 있다. 이런 경향은 공공 도서관 업무량 측면에서 문제를 높이고 이용자 개인 정보와 기밀 보장을 확실케 한다.

## 목적

모든 도서관 이용자에게 정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스를 제공하기 위함.

이 서비스를 통해 정보 및 독서 자료 (오디오북, 전자책, CD, DVD를 포함)를 이용자에게 적절한 시간 내에 제공할 수 있음.

이용자가 정보 및 디지털 활용 기술을 개발하고 도서관 자원과 시설을 효과적으로 이용할 수 있도록 지원함.

## 가이드라인

정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스는 공공 도서관 서비스의 핵심 구성요소이다.

### A. 서비스 제공

정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스는 모든 운영 시간에 걸쳐 전 직원이 도서관 서비스를 하는 곳에서 전체 커뮤니티 구성원이 이용할 수 있어야 한다. 도서관 직원은 이용자에게 서비스 및 자원을 적극적으로 지원하고 홍보한다. 도서관 직원은 이용자에게 지역에서 관리하는 자료의 장서와 이용 가능한 온라인 자원을 찾도록 도와준다.

상호대차 서비스는 정보서비스 배송을 지원하기 위해 이용된다. 직원은 지역 내에 다양한 정보활용 능력 수준을 인식해야 하고 개별 이용자에 맞는 지원을 제공해야 한다.

직원은 지식적이면서 비판단적 방법으로 이용자의 여가 독서 필요를 지원한다.

### B. 참고정보원

도서관의 참고정보원의 선택과 관리는 장서개발정책에서 구체적으로 기술되어야 한다. 도서관 자원은 표준화된 기준을 사용해서 권위 있는 출처에서 선택되어야 한다. 웹 기반 정보의 객관적 평가는 신중하게 다뤄져야 한다. 지속 접근성을 보장하되, 참고정보원은 대출 할 수 없음을 명확하게 표시해야 한다.

전자 데이터베이스를 포함한 참고정보원과 장서는 지역 요구를 충족시키는 적시성 및 지속적 능력을 확보하도록 주기적으로 평가해야 한다. 적절한 커뮤니티 정보 데이터베이스는 개발 및 이용된다.

### C. 접근

정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스를 도서관 이용자가 온라인 웹사이트, 모바일 폰, 전자메일, SMS문자로 이용할 수 있다.

도서관의 정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스를 적절하게 광고하고 홍보한다.

가능하다면 정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스는 도서관의 명확하게 표시된 장소에서 제공해야 한다.

도서관 건물 표지판을 정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스에 접근하기 쉽도록 사용한다.

명확하게 식별 가능한 참고정보서비스 직원이 도서관을 둘러 살펴보며 이용자를 돕도록 한다.

인테리어 배치 및 가구는 특히 온라인 서비스를 선보일 때, 이용자를 지원하는 직원을 위한 선택사항으로 함께 조성한다.

### D. 직원

정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스는 적절하게 교육받고 자격을 갖춘 직원, 가급적 사서 혹은 기술 사서에 의해 제공되어야 한다.

직원은 이용자 서비스, 참고정보 질문 기법, 정보 및 자원의 위치와 평가, 전자 및 멀티미디어 자원 이용에 있어서 기술적 유능성을 잘 발달시켜야 한다.

직원은 훈련 및 자기 개발/교육에 참여함으로써 정보, 참고문헌, 독자 조언 기술과 지식을 전문가 수준으로 유지한다.

정보, 참고문헌, 독자 조언 서비스 및 절차의 기초 교육은 모든 이용자 서비스 직원에게 제공된다.

### E. 모니터링

정보, 참고문헌, 독자 조언 질의의 양과 특징에 관한 통계를 규칙적으로 기록한다. 샘플링 하는 것은 유효한 방법론이다.

#### (\*영어 원문의) 참고문헌

- ALIA PD Scheme. <https://membership.alia.org.au/pdinfo/alia-pd-scheme>
- ALIA position statement on ebooks and elending, May 2013.  
<https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA%20ebooks%20and%20elending%20position%20130522.pdf>
- Australian Government Web Guide, <http://webguide.gov.au>, including the W3C Accessibility Guidelines, <http://webguide.gov.au/accessibilityusability/accessibility/>.
- Australian Public Libraries Statistical Report 2013-14, NSLA, August 2015.  
<http://www.nsla.org.au/publication/australian-public-libraries-statistics-2013-2014>



- Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric, Standards and Guidelines for Australian Public Libraries, 2nd ed., Libraries Alive! for ALIA, 2012. [https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/PLSG\\_ALIA\\_2012.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/PLSG_ALIA_2012.pdf)
- Dollars, Sense and Public Libraries, SGS Economics for State Library of Victoria and Public Libraries Victoria Network, 2011. [http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Dollars\\_Sense\\_and\\_Public\\_Libraries/20110322\\_sl\\_techrep\\_full\\_final.pdf](http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Dollars_Sense_and_Public_Libraries/20110322_sl_techrep_full_final.pdf)
- Evaluation of the Economic Impacts of the Regional Infrastructure Development Fund Final Report, Regional Development Victoria, PriceWaterhouseCoopers 2008. [https://www.rdv.vic.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0005/1147820/RIDF-Evaluation-Report-July-2008.pdf](https://www.rdv.vic.gov.au/__data/assets/pdf_file/0005/1147820/RIDF-Evaluation-Report-July-2008.pdf)
- Future of the library and information science profession: public libraries, ALIA, 2014. [https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-04-Public\\_0.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-04-Public_0.pdf)
- Household Use of Information Technology, Australia, 2014-15, ABS Cat. No. 8146.0. <http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/mf/8146.0>
- Impact of Libraries as Creative Spaces, 2016, Queensland University of Technology for the State Library of Queensland [www.plconnect.slq.qld.gov.au/manage/research/libraries-as-creative-spaces](http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/manage/research/libraries-as-creative-spaces)
- Library Edge Toolkit, <http://www.libraryedge.org/toolkit>.
- Living Learning Libraries; standards and guidelines for NSW public libraries, 5th ed. 2015, State Library of NSW with the assistance of Libraries Alive! for the Library Council of NSW. [http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/living\\_learning\\_libraries/index.html](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/living_learning_libraries/index.html)
- McCrindle, Mark, Australia's Changing Household Landscape, 2013, [http://www.mccrindle.com.au/australiancommunities-blog/tag/baby\\_boomers/](http://www.mccrindle.com.au/australiancommunities-blog/tag/baby_boomers/).
- National Welfare & Economic Contributions of Australian Public Libraries, ALIA, 2013. <https://www.alia.org.au/sites/default/files/Contribution%20of%20Australian%20Public%20Libraries%20Report.pdf>
- Ontario Public Library Guidelines, 6th edition - For Municipal and County Libraries, Ontario Public Library Guidelines Monitoring and Accreditation Council, 2012. <http://www.ontariopubliclibraryguidelines.ca/downloads/OPL%20Guidelines-Full%206th%20edition%20w.%20ammendments%20August%202013.pdf>

- People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales, Francis-Jones Morehen Thorp for the State Library of New South Wales, 3rd ed., June 2012. [http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people\\_places\\_0.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/people_places_0.pdf)
- Performance Outcome Measures for Public Libraries, Davis, D., Simpson, G., Stone, L.  
<http://www.eventscribe.com/2015/ALAMidwinter/presentationinfo.asp?presenter=47825&pres=80774&sessID=57074>
- Project Outcome, Measuring the True Impact of Public Libraries, Public Library Association, [www.projectoutcome.org](http://www.projectoutcome.org).
- Project Outcome, Public Library Association (a division of the American Library Association), <http://www.ala.org/pla/performance>.
- Public Library Standards: A Review of Standards and Guidelines from the 50 States of the US, Hamilton-Pennell, C., Mosaic Knowledge Works, April 2003. <http://www.cosla.org/membersOnly/clearinghouse/taxonomy.cfm?tag=73>
- Quality recommendation for public libraries, Ministry of Education and Culture, Finland, 2011.  
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM35.pdf?lang=en>
- Queensland public library standards and guidelines, State Library of Queensland, <http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/services/collection-management/policies/guidelines> - Technology standard, revised April 2010. To provide minimum standards for the effective use of information and communications technology in Queensland public libraries.
- Rewarding Reading, the training program for readers' advisers, Libraries Alive! for the State Library of New South Wales.  
[http://www.librariesalive.com.au/Rewarding\\_Reading.htm](http://www.librariesalive.com.au/Rewarding_Reading.htm)
- Standards for New Zealand Public Libraries, Library and Information Association of New Zealand Aotearoa, 2004.  
<http://www.lianza.org.nz/standards-new-zealand-public-libraries>
- The Library Dividend, SGS Economics for the State Library of Queensland, 2012.  
[http://www.slq.qld.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0018/226143/the-library-dividend-summary-report.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0018/226143/the-library-dividend-summary-report.pdf)
- The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development, Gill, P. et al, 2001. <http://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-97>
- The Value of Outcome Measurement for Library Programs: An Overview of Project Outcome, Public Library Association (a division of the American Library

- Association), January 2016. <https://www.projectoutcome.org/>
- Worth Their Weight, An Assessment of the Evolving Field of Library Evaluation, Imholz, S. and Weil Arns, J., Americans for Libraries Council, 2007. <http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librарystats/worththeirweight.pdf>
  - National Welfare & Economic Contributions of Australian Public Libraries, ALIA, 2013. <https://www.alia.org.au/sites/default/files/Contribution%20of%20Australian%20Public%20Libraries%20Report.pdf>



## 연구진

---

- 연구 기관 : 연세대학교 산학협력단
  - 연구책임자 : 이지연 (연세대학교 문헌정보학과 교수)
  - 연구원 : 전정현 (연세대학교 문헌정보학과 박사후연구원)
  - 연구보조원 : 채현수 (연세대학교 문헌정보학과 박사과정)  
권난주 (연세대학교 문헌정보학과 석사과정)  
권현정 (연세대학교 문헌정보학과 석사과정)  
전해인 (연세대학교 문헌정보학과 석사과정)
- 

2019 연구보고

### **국립중앙도서관 참고정보서비스 모형 및 가이드라인 개발 연구**

인 쇄 : 2019년 10월 31일

발 행 : 2019년 10월 31일

발행처 : 국립중앙도서관

주 소 : 서울특별시 서초구 반포대로 201(반포동)

Tel : (02) 590-0586

<http://www.nl.go.kr>

연구기관 : 연세대학교 산학협력단

ISBN : 979-11-6513-007-7 (93020)

[비매품]