

# 이용자의 특성과 요구에 기반 한 정보서비스에 관한 탐험적인 연구\*

## An Exploratory Study of Information Services Based on User's Characteristics and Needs

이 란 주 (Lan-Ju Lee)\*\*

### 초 록

본 연구의 목적은 대학도서관에서 이용자의 연구를 지원하는 정보서비스를 활성화하기 위하여 이용자 특성과 요구에 기반 한 정보서비스 개발에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제시하는데 있다. 본 연구는 탐험적인 연구로써 실제 이용자를 대상으로 정보서비스 전 과정을 조사·분석하였다. 이용자와 정보제공자 사이의 면담과정과 정보서비스에 대한 정보제공자의 관점에 의하면, 이용자 정보 및 주제 분석, 효과적인 면담방법, 커뮤니케이션 기술, 정보제공자의 정보서비스에 대한 인식 및 핵심능력이 효과적인 정보서비스의 중요한 요소임을 나타내었다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to develop an effective information service process based on user's characteristics and needs in academic libraries. The process was informed by analysis of the entire information service cycle using real users as an exploratory study. The interview process between the user and information provider, and the information provider's perspectives regarding information services demonstrated that the user's information and subject analysis, effective interview methods, communication skills, information provider's recognition of information services, and core ability are important elements for effective information services.

키워드: 정보서비스, 리에종서비스, 정보이용행태, 대학도서관, 전문도서관  
Information Services, Liaison Service, Information Use Behavior, Academic Libraries,  
Special Libraries

---

\* 이 논문은 2013년도 동덕여자대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행된 것임.

\*\* 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(lanju@dongduk.ac.kr)

논문접수일자 : 2016년 2월 26일 논문심사일자 : 2016년 3월 7일 게재확정일자 : 2016년 3월 15일  
한국비블리아학회지, 27(1): 291-312, 2016. [<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2016.27.1.291>]

## 1. 서론

### 1.1 연구 목적

정보서비스는 필요한 정보를 얻기 위해 도서관을 이용하는 이용자를 사서가 도와주는 일체의 활동이며, 오늘날 디지털 시대의 정보환경에서는 이용자들의 도서관에 대한 요구가 더욱 전문화, 특성화, 세분화, 개인화되고 있는 추세이다. 따라서 대학도서관이나 전문도서관의 사서는 이용자의 관심 분야를 분석하고 이와 관련된 유용한 정보를 탐색하고 평가하여 연구주체에 필요한 자료를 선별하여 제공하는 맞춤형 정보서비스를 제공할 필요성이 점차 증가할 것이다.

이와 같이 이용자의 요구에 부응하기 위해서 도서관에서는 맞춤형 정보서비스, 주제전문서비스, 인터넷 정보서비스 등의 형태로 이용자의 연구지원을 위해 노력하고 있다. 2000년대에 들어서면서 인터넷 및 정보기술의 발전으로 이러한 연구지원서비스를 시스템화하여 더욱 편리하게 사용하는데 많은 관심이 집중되고 있다.

대학도서관의 중요한 목적 중에 하나가 이용자의 연구지원이다. 교수는 강의를 비롯하여 연구를 수행하기 위하여 다양한 정보원이 필요하며, 대학원생도 학위를 마치기 위한 연구 및 학위논문을 수행하는 과정에서 도서관으로부터 관련 정보서비스의 효율적 지원을 받는다면 도움이 될 것이다. 연구지원서비스가 가장 큰 비중을 차지하고 있는 전문도서관에서도 학술연구자 개인별로 가지고 있는 관심 주제 분야에 대하여 다양한 방법으로 질 높은 맞춤형 서

비스를 제공한다면 이용자의 만족도를 제고할 수 있을 것이다. 또한 정보서비스에 대한 이용자의 이해와 인지도를 높일 수 있는데도 기여할 수 있다.

주제전문사서와 대학 교수와의 협력적인 연구 방향이 모색되어야 한다는 취지에서 미국 대학도서관의 경우 도서관 리에종 프로그램(Library Liaison Program)이 활발히 진행되었으며 주제전문사서가 교수들의 연구를 개별적으로 지원하는 서비스를 통한 새로운 정보 제공에 많은 노력을 기울이고 있다. 국내외 도서관들의 교수연구지원서비스 활동을 조사한 연구에 의하면(장윤금 2005) 교수들이 필요로 하는 정보가 무엇이며 연구정보를 이용하는 행태에 대한 조사가 필요하다는 점을 지적하였다. 이러한 조사에 근거하여 웹 콘텐츠를 구축하여야 그 활용과 효율성 측면에서 성공에 기여할 수 있다.

오늘날 도서관은 다양한 저널의 확보 및 전문 학술 데이터베이스 구독과 함께 도서관 장서량의 증가로 이용자의 요구를 충족시키기 위한 노력을 하고 있으나 이용자는 방대한 자료더미 속에서 자신의 요구에 필요한 정보를 찾아내는 것이 더욱 어려워지고 있는 실정이다. 따라서 국내 도서관에서도 주제전문서비스를 비롯하여 리에종서비스에 관심을 가져왔다. 그러나 국외의 경우와 달리 현재 대부분의 국내 도서관들은 주제전문사서 및 리에종사서들을 신규로 채용하기보다는 기존의 사서 인력으로 충당하고 있어 주제전문 지식이 충분치 않은 사서를 위한 프로그램 및 재교육 필요성 등에 대한 논의가 진행되고 있다.

본 연구에서는 연구자 개인별 맞춤형 정보서

비스를 제공하고자 하는 도서관에서 수용할 수 있는 대안 중의 하나로써 이용자의 특성과 요구에 기반 한 정보서비스 개발에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제시하는데 연구목적을 두고 있다. 본 연구는 연구지원서비스에 대한 탐험적 연구로써, 정보서비스 제공 경험이 없는 예비사서(학부학생)가 실제 이용자를 대상으로 정보서비스를 제공하는 전 과정을 조사·분석하였다. 따라서 본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 정보서비스 과정이 실제로 어떻게 이루어지는지 그 과정을 파악 한다.

둘째, 이용자와 정보제공자 사이의 상호작용을 면담과정을 통해 파악한다.

셋째, 예비사서가 처음 제공하는 정보서비스를 통해서 경험한 내용을 파악한다.

본 연구결과는 연구정보서비스 경험이 없거나 충분치 않은 사서가 실제 이용자의 연구지원서비스를 수행하는데 기초정보를 제공할 수 있을 것이다.

## 1.2 연구 제한점

본 연구의 목적은 연구질문(정보요구)을 갖고 있는 이용자의 특성과 요구에 기반 한 정보서비스 과정을 조사·분석하는데 있으며 실제 이용자를 대상으로 하였다. 이용자에 대한 정보윤리 규정을 준수하고자 이용자와 직접 관련된 사항 및 논의는 제외하였다. 또한 사례 연구 방법을 통한 탐험적인 연구를 수행하였기에 연구결과를 일반화시키는 것은 한계가 있다.

## 2. 이론적 배경

정보이용행태는 각각의 개인과 상황에 따라서 그리고 관심 대상에 따라서 다양한 형태를 보이므로 일반화하기 어렵고 관찰하기도 쉽지 않다. 1970년대와 1980년대를 지나면서 시스템 지향적 연구에서 이용자 중심적인 연구로 패러다임 전환이 이루어졌으며, 정보추구자의 특성과 요구를 이해하기 위한 많은 시도가 이루어졌다. 이러한 시도 중에서 이용자의 특성과 요구를 파악하고 이를 기본으로 하는 정보접근과 정보서비스를 제공하고자 정보이용행태 모형개발과 관련된 연구들이 수행되었다(이지연 2006).

연구자들의 정보이용행태를 파악하는 것은 정보서비스의 효과적인 제공에 도움이 될 수 있다는 전제하에, 주제별 연구자의 정보이용행태를 조사한 연구는 국내에서 1970년대부터 시작되었으며 연구결과에 의하면 각 분야별로 연구자들의 정보이용행태에서 차이를 보이고 있다. 향후 보다 다양한 주제 분야 및 세분화된 분야의 연구가 수행된다면 향상된 정보서비스에 도움이 될 것으로 본다.

선행연구에 의하면 시대적인 변화와 함께 디지털 환경에 따른 정보이용의 변화가 나타났으며 주제 분야, 신분 및 직위 등에 따라서 정보요구 및 이용행태가 다르게 나타났다. 따라서 세분화된 이용자 특성을 고려한 정보서비스의 차별화가 필요하다(이란주, 김수진 2015b).

과학기술분야 학술정보서비스를 활용하는 학부생과 대학원생의 정보요구와 정보이용행태를 조사한 연구에 의하면, 학부생은 전공과 진로에 관련된 정보를 필요로 하였고 대학원생들은 심화된 전문 자료를 요구하였다. 또한 필요 정보

에 대한 만족도에서는 대학원생은 90%의 높은 만족도를 보였으나 학부생은 30%만이 만족하여 차별화된 결과를 나타냈다(배경재 2010).

디자인분야 교수를 대상으로 세부전공, 연령에 따른 정보이용행태를 파악한 연구(이명희, 정혜련 2012)에서는 자료 유형별 이용정보는 비인쇄자료가 가장 높게 나타났고 가장 자주 이용하는 자료의 유형은 인터넷자료, 단행본, 정기간행물 등의 순서로 나타났다. 다른 분야와 차별화되는 특징으로 동료연구자, 외부전문가, 학회와 심포지엄 등에서의 토론과 같은 비공식적인 회색 정보원이 중요하게 파악되었다.

경영학분야 연구자들의 정보이용행태를 파악함으로써 도서관 및 정보센터의 정보서비스를 개선하고자 한 연구에 의하면, 연구자들은 맞춤형 정보서비스를 이용할 의향이 높게 나타났으며, 전자메일과 SNS를 통해 서비스를 제공받기를 원했다. 따라서 도서관은 이용자의 관심 주제에 적합한 최신 논문 및 주목받는 논문을 메일링 서비스로 제공하며 능동적인 연구지원 서비스를 제공할 필요가 있다고 제안하였다(이란주, 김수진 2015a).

이와 같은 주제 분야별 이용자행태에 관한 연구는 대학도서관 혹은 전문도서관에서 연구를 수행하는 이용자에게 맞춤형 정보서비스를 효율적으로 제공하는데 기초자료로 활용될 수 있다.

대학도서관에서는 주제 분야의 정보서비스를 제공하기 위한 대안으로 주제전문사서제에 대한 필요성이 제기되었고, 효율적인 주제전문서비스의 운영방안 등의 연구가 수행되었다(정재영 2009). 전문도서관에서도 전문화되고 수준 높은 서비스를 제공하기 위해서 연구자 개인

별 맞춤형 정보서비스를 더욱 강화해야 하며, 연구과제에 대한 밀착 서비스를 증진하고 주제전문사서는 연구자의 연구기획단계에서부터 종결단계까지 연구 전 과정에 관여할 필요성을 강조하였다(황재영 2011).

한편, 박수희, 정동열(2012)은 우리나라 대학도서관에서 주제전문 지식을 갖고 있지 않은 사서의 리에종서비스를 제공할 수 있도록 리에종사서 교육훈련 프로그램의 모형을 구축하였으며 대학도서관의 리에종사서에게 필요한 핵심능력을 제시하였고 이를 습득할 수 있도록 학습활동을 제공하는 가이드라인을 작성하였다. 리에종사서에게 필요한 핵심능력으로 주제 이해, 이용자 이해, 학술 연구의 이해, 정보서비스, 커뮤니케이션 기술 등을 제시하였다. 또한 이용자의 요구 수준은 더욱 세분화, 전문화되고 다양하게 전개되고 있어 사서와 이용자 사이의 긴밀한 커뮤니케이션을 통한 상호 이해가 정보서비스의 핵심을 이루고 있다고 하였다.

새로운 전환점을 맞고 있는 우리나라 도서관에서 이용자의 요구를 충족시킬 수 있는 정보서비스 중에 하나는 연구질문을 갖고 있는 이용자를 대상으로 적극적인 서비스를 제공하는 것이다. 즉 찾아가는 서비스로 정보서비스를 필요로 하는 이용자에게 그들의 특성과 요구에 기초를 두고 정보서비스를 제공하는 것이다.

대학도서관에서 정보서비스를 경험한 교수들의 반응이 매우 호의적으로 바뀌었고 서비스에 대한 요구도 높아지고 사서의 능력에 대해서도 긍정적인 평가를 보이며 교수가 직접 찾아와 상담하는 사례도 늘고 사서에 대한 기본 인식에도 변화를 보였다(노동조 외 2008).

따라서 본 연구에서는 사서들이 처음 제공하

는 연구정보서비스를 효과적으로 수행할 수 있도록 정보서비스 전 과정을 사례를 통해서 분석하고 이용자와 정보제공자와의 면담과정과 정보제공자로서 경험한 내용을 기술하였다. 이는 국내 대학도서관과 전문도서관에서 연구정보서비스를 제공하는데 당면하는 문제점의 하나로 주제전문사서 부족 혹은 부재를 들고 있는 현실을 감안할 때 주제전문사서가 아닌 일반 사서가 연구정보서비스를 수행할 수 있는 가능성을 검토하는 기초정보가 될 수 있을 것이다.

### 3. 연구 설계 및 연구 방법

#### 3.1 이용자와 정보서비스 제공자 선정

본 연구목적을 위하여 4개의 연구질문을 사례로 선정하고, 이용자의 특성과 요구에 기반 한 정보서비스 제공에 관한 탐험적인 연구를 수행하였다. D 대학교 교수 2명과 대학원생 2명으로부터 각각 1개의 연구질문을 요청하여 총 4개의 연구질문을 사례로 선정하였으며, 정보서비스 시작 단계에서부터 마무리 단계까지 전 과정을 조사·분석하였다. 탐험적인 연구방법으로 문헌조사를 비롯하여 사례분석 및 비공식적인 토론 등을 활용하였다.

본 연구에서 이용자 섭외는 연구자가 직접 연구질문(정보요구)을 갖고 있는 교수와 대학원생에게 개별적으로 요청하였으며, 본 연구에 참여한 이용자들은 이러한 정보서비스를 이전에 받은 경험이 없었다. 참여한 이용자에게 정보서비스를 제공 받기 위해서 정보제공자와 적

어도 3번의 면담이 필요함을 사전에 고지하였다. 1차 면담은 이용자의 정보요구 및 주제 분야를 확인하는 단계이며, 2차 면담은 1차 면담 결과에 기초를 두고 검색한 결과에 대한 피드백을 받는 단계이다. 3차 면담은 최종면담에 해당되며 최종 결과물을 받는 단계로 계획하였다. 정보서비스 면담 시간은 30분에서 1시간가량 소요될 것으로 예상하였으며, 면담 소요시간은 이용자에게 위임하였다. 최종 정보서비스 결과물을 받을 수 있는 일정은 대략 3-4주가 소요될 것으로 전달하였다. 정보서비스에서 사용하는 정보검색시스템 혹은 데이터베이스는 자관에서 구독하거나 비용을 지불하지 않는 범위 안에서 제공하는 것을 전제로 하였다.

정보제공자는 D 대학교 문헌정보학과에 개설된 [온라인정보검색]을 수강하는 학부학생(예비사서)으로 실제 이용자에게 정보서비스를 제공하는 과제에 참여하였다. 이 강의는 고급정보검색과목으로 4학년생을 대상으로 개설되었다. 이 과목의 교육목표중 하나는 다양한 데이터베이스 이용법을 습득하는데 있다. 본 연구에 참여한 학생은 정보서비스에 대한 기본개념과 사서의 정보윤리에 대한 지식을 갖고 있으며, 정보이용행태, 정보검색 및 검색방법, 면담 기술, DB이용법 등에 대한 학습을 하였다. 또한 자료 관리 프로그램(Refworks) 활용 기회도 주어졌다. 하지만 실제 이용자를 대상으로 정보서비스 제공은 처음이었다.

#### 3.2 정보서비스 진행 과정

이용자 한 사람을 위하여 4명의 예비사서가 한 팀이 되어 이용자 정보서비스를 제공하였다.

일 대 일의 정보서비스보다는 팀으로 운영함으로써 처음 시행하는 정보서비스의 부담을 덜 수 있으며, 팀원 간에 정보와 아이디어를 공유할 수 있고 학습효과를 높일 수 있다는 의도로 팀 구성으로 진행하였다. 4명 중에서 팀장을 선정하고 팀장은 리더 및 진행자의 역할을 수행하였다.

각각의 팀은 연구질문이 있는 이용자를 대상으로 첫 면담 준비부터 마지막 정보제공까지 함께 준비하고 토론하며 최종 결과물을 제출하였다. 팀원들은 정보서비스 과정에서 발생하는 내용들을 회의록에 기록하며 문제해결을 위하여 협력하고 지식과 경험을 공유하였다. 연구자(담당교수)는 각 팀의 회의에 참석하고 회의록을 통하여 진행 상황을 파악하고 조언하였으며, 팀별로 수업시간과 필요에 따라서는 그 외에 시간에도 회의를 통해서 서로의 의견을 교환하며 면대면 혹은 SNS 및 블로그 등을 활용하였다. 정보서비스 진행 과정은 다음과 같이 7단계로 구성하였다.

- 1) 이용자 섭외 및 선정: 연구질문을 갖고 있는 이용자 섭외 및 선정
- 2) 사전 면담 준비: 이용자 조사 및 주제 분석, 정보서비스 계획서 작성 및 정보요구신청서 구축
- 3) 1차 면담: 이용자 연구질문 및 이용자 요구 확인, 정보요구신청서 작성
- 4) 1차 면담 내용분석 및 자료검색: 1차 면담 과정에서 얻은 내용 분석 및 관련 자료 검색, 전략수립 및 검색, 검색결과 정리
- 5) 2차 면담: 1차 면담에 기초를 두고 선정한 자료를 제시 한 후, 추가 및 요구 사항 확인

6) 2차 면담 내용분석 및 자료검색: 2차 면담 과정에서 얻은 내용 분석 및 관련 자료 검색, 전략수립 및 검색, 검색결과 정리

7) 3차 면담: 2차 면담에 기초를 두고 검색한 후, 선정한 최종 정보서비스 결과물 제공, 이용자 만족도 확인, 정보서비스 종료

### 3.3 정보서비스 제공 계획

#### 1) 이용자 섭외 및 선정

연구질문을 갖고 있는 이용자 섭외 및 선정은 교내 교수와 학위논문을 준비하는 대학원생을 대상으로 한다.

#### 2) 사전 면담 준비

사전 면담 준비로 정보서비스 계획서를 작성하고 정보요구신청서를 구축한다. 정보서비스를 제공 받을 이용자가 결정된 후, 이용자와 만나기 전 사전 준비사항으로 이용자 면담과 정보서비스의 효과를 최대한 높이기 위하여 이용자 조사 및 주제 분석을 수행한다. 이를 위하여 이용자의 학과 교과과정을 비롯하여 교수의 경우 교수 개인의 이전 연구논문을 조사한다. 대학원생인 경우에는 지도교수의 주제 분야를 조사한다. 또한 이용자의 전공분야 주요 저널 및 단행본 조사도 병행한다. 이를 기초로 1차 면담에 사용할 정보요구신청서를 구축한다.

정보서비스 계획서는 일정을 비롯하여 각 정보서비스 과정에서 필요한 내용들을 기술한다. 이용자 면담과 팀원 회의 내용은 회의록에 기록하며 자료, 정보 및 의견의 공유를 위해서 필요할 경우 사이버 공간도 이용한다.

3) 1차 면담

이용자 연구질문 및 이용자 요구 확인 단계로써 이용자와 사서의 첫 면담과정이다. 이용자와의 면담은 정보서비스 과정 중 가장 어려운 일 중 하나이며 사서들의 심리적 부담감이 크다. 이용자와의 면담과 커뮤니케이션을 더욱 원활하게 진행하기 위하여 정보요구신청서를 활용한다. 이용자 측면에서도 정보서비스를 받는다는 부담감이 있으므로 이용자에게 친절하고 예의바르게 최고의 정보서비스를 제공하려는 자세를 갖도록 한다.

4) 1차 면담 내용분석 및 자료검색

1차 면담과정에서 얻은 내용을 분석하고 관련 자료를 검색한다. 이용자가 제시한 키워드와 선호하는 데이터베이스를 우선으로 자료검색을 하며 그 외에 필요하다고 판단한 데이터베이스를 사용하여 자료를 찾는다.

5) 2차 면담

1차 면담에 기초를 두고 선정된 자료를 제시한 후 추가 및 요구 사항을 확인한다. 이용자로부터 자료 검색결과에 대한 피드백을 받으면서 정보제공자가 연구질문을 보다 명확하게 이해하는 과정이다.

6) 2차 면담 내용분석 및 자료검색

2차 면담과정에서 얻은 내용을 분석하고 관련 자료를 검색한다. 성공적인 검색결과를 얻기 위하여 다양한 데이터베이스를 선정하고 효과적인 검색전략, 검색방법 및 검색식을 활용한다.

7) 3차 면담

정보서비스 마무리 단계로 2차 면담에 기초를 두고 관련 자료를 검색한 후 선정된 검색 결과물을 제공하며 이용자 만족도를 확인한다. 추가 요구가 없을 경우 정보서비스를 종료한다.

### 3.4 정보요구신청서

이용자 조사와 주제 분석을 위한 자료 수집의 연장이며 이용자의 특성과 요구를 반영하기 위하여 정보요구신청서([부록 1] 참조)를 구축한다. 첫 면담 시 질문지형식의 정보요구신청서를 이용하여 이용자가 원하는 주제 분야와 정보자료의 형태, 형식 등을 조사한다.

이용자의 연구진행 단계와 관련해 질문 문항을 1) 주제선정단계, 2) 선행연구단계, 3) 연구작성단계, 4) 연구완성단계로 구성한다. 선호하는 e-journal과 Web-DB를 선택하는 질문에서는 이용자의 주제 분야에 따라서 이와 관련 있는 사이트 명뿐만 아니라 이에 대한 간략한 설명을 덧붙여서 이용자가 사이트의 성격을 이해하도록 한다. 그 외에도 자료의 인용형식도 이용자의 논문 등을 참고하여 각각의 인용형식대로 예시를 덧붙여 좀 더 쉽고 빠르게 인용형식을 파악하고 답변을 선택할 수 있도록 한다.

## 4. 사례 분석 및 결과

### 4.1 이용자 정보

이용자 특성과 요구에 기반 한 정보서비스를 제공하기 위한 기초자료 수집으로 4개의 연구

질문을 사례분석 대상으로 수행하였다.

- 예비사서 팀 1 - 이용자A(경영학전공 교수)
- 예비사서 팀 2 - 이용자B(과학전공 교수)
- 예비사서 팀 3 - 이용자C(아동학전공 대학원생)
- 예비사서 팀 4 - 이용자D(패션마케팅전공 대학원생)

이용자 정보를 수집하기 위하여 이용자 사항으로 신청자명, 소속/전공, 전자메일, 연락처, 연구 진행사항, 선호하는 데이터베이스 등을 명확히 기록한다. 또한 이용자가 원하는 정보로써 주제 분야, 정보질문, 원하는 자료 유형, 조사 대상 언어(비율), 제공 받을 자료형태, 제공 받을 자료의 발행기간 등을 확인하고 기록하였다.

#### 4.2 주제 분석

이용자와 관련된 여러 사항들을 조사한 후 이용자 프로파일을 작성하였다. 기초 자료로 학과 및 주제 교과과정 조사, 주제 분야 핵심학회 조사, 주제 분야 핵심 저널의 목차 살펴보기, 주제 분야 핵심 키워드 조사, 기본 교과서 키워드 조사, 교수진의 연구/강의 활동 등을 포함하였다. 그 외에 이용자의 발표논문 혹은 지도교수의 발표논문 등도 조사하였다.

#### 4.3 면담 분석

##### 4.3.1 1차 면담

1차 면담의 주목적은 이용자의 연구질문 및

요구를 확인하는 과정으로 각각의 팀은 정보요구신청서를 완성한 후 담당 이용자에게 1차 면담을 의뢰하는 전자메일을 전송하였다. 이용자와의 첫 면담에서 팀장은 이용자에게 팀원들을 소개한 후 정보서비스 과정과 면담의 필요성을 간략하게 설명한 후, 정보요구신청서의 답변을 요청하였다. 정보요구신청서는 [부록 1]을 기본으로 각 이용자에게 적절하게 수정 보완하였다. 예를 들면, 선호하는 e-journal 또는 Web-DB 등은 이용자와 관련된 자료로 수정하여 예시를 첨부하였다. 정보요구신청서 작성을 마친 후, 예비사서와 이용자는 함께 이 신청서를 보면서 이용자는 현재 하고 있는 또는 하고자 하는 연구에 대한 설명을 하고 예비사서는 궁금한 사항들을 질문하였다.

이용자A의 경우 정보요구신청서 항목 중에 좀 더 생각할 시간이 필요하다고 나중에 전자메일을 통해서 우송하겠다고 하였다. 이용자A의 연구진행 상황은 연구작성단계로 연구가 많이 진행된 단계였다. 이용자B는 주제선정 후 선행연구단계이며 국내에서 연구가 많이 진행되지 않은 분야라고 알려주었다.

이용자C는 박사학위 논문을 준비하고 있으며 주제선정단계에 있었다. 지도교수가 함께 면담에 참석한 이용자C의 경우 최신성을 위하여 최근 10년간의 자료를 원하였고 이용자가 직접 자료검색을 하였을 때 자료가 많이 없었다고 하였다. 이용자D도 박사학위 논문을 준비하고 있으며 주제선정단계에 있었다.

이용자C와 이용자D의 경우 주제선정단계로써 연구 주제에 대하여 이용자 자신도 아직 모호한 단계이므로 이용자와 예비사서 사이의 상호 의견 교환이 많이 필요하였다. 지도교수



가 함께 참여한 이용자C의 경우는 이용자와 예비사서 간의 커뮤니케이션을 통해서 주제선정을 도출하는데 지도교수의 역할이 도움이 되었다.

한편 이용자D의 경우 예비사서들이 사전에 조사한 주제 분야와 다소 동떨어진 연구 주제로 1차 면담에 어려움이 있었다. 이 경우에는 1차 면담 후 연구자와 예비사서 팀이 함께 토의를 한 후 이용자D와 전화로 추가 면담이 이루어졌다.

예비사서들은 1차 면담에 상당한 부담감을 갖고 시작하였으나 비교적 차분하게 면담과정을 진행하였다. 이용자들은 정보서비스를 제공받는다는 점에서 고마움을 표시하였고 예비사서들에게 친절하게 대해 주었다.

1차 면담과정은 이용자의 정보요구에 대한 이해를 높일 수 있도록 예비사서는 궁금한 사항을 질문도 하며 다양한 면담방법을 활용하였다. 2차 면담 일정을 결정한 후 1차 면담을 종료하였다.

#### 4.3.2 2차 면담

2차 면담은 예비사서가 1차 면담에 기초를 두고 선정된 자료를 제시 한 후 이용자로 부터 추가 및 변경된 요구 사항을 확인하는 과정이었다. 즉 예비사서는 1차 면담 결과와 정보요구신청서 내용을 기초로 이용자의 정보요구를 분석하였다. 이를 토대로 이용자에게 제공할 자료검색을 한 후 적합한 자료들의 서지사항과 초록을 저장하고 출력하였다. 이용자가 검색결과에 대한 적합성 판단을 보다 수월하게 할 수 있도록 서지사항 리스트의 인용형식 등을 고려하여 출력하였다. 이용자들은 서지사항 외에 초록을

원하였기에 가능한 자료의 초록을 첨부하였다. 2차 면담시 이용자들은 자료검색결과에 대하여 매우 긍정적이었으며, 검색결과에 대한 피드백으로 관련 자료를 표시하였다.

이용자A는 다양한 유형의 자료를 요청하였고 검색결과 자료의 양도 많았으며 대부분 해외자료였다. 예비사서들은 2차 면담을 하기 전에 미리 출력물을 살펴 볼 수 있도록 전자메일로 결과물을 우송하였다. 2차 면담시 이용자A는 미리 받아 본 검색결과물에 대하여 짧은 시간 안에 다른 전공분야의 자료를 잘 검색한 것에 대하여 긍정적으로 평가하고 기대감을 보이면서 보다 다각적인 방향으로 자료검색을 요청하였다.

이용자B의 경우에는 2차 면담과정 동안 이전에는 관심이 있었으나 지금은 필요가 없을 것 같다고 몇 개의 자료를 지목하였으며 그동안 정보요구에 변화가 나타났음을 확인할 수 있었다. 그리고 준비한 서지리스트 외에 해외의 대표적인 연구자들의 자료도 추가적으로 요청하였다. 이용자B가 원하는 자료의 대부분이 해외단행본으로 자료들이 자관의 비소장자료이므로 상호대차서비스를 요청하였다. 그 외에 자료들에 대해서는 원문 및 초록을 제공받고자 하였다.

이용자C의 경우 함께 참여한 지도교수는 현재 제공 받는 정보서비스에 대하여 매우 흡족해 하며 예비사서가 검색방법에 대한 이용자교육을 병행해 주기를 요청하였다. 이용자D의 경우는 1차 면담시 요청한 자료의 유형은 단행본과 학위논문이었으나, 예비사서가 검색과정을 통해서 이용자의 관심 주제와 관련성이 있다고 판단하여 제공한 저널논문에 대하여 매우 긍정

적으로 평가하였다. 이용자C와 이용자D의 경우 2차 면담을 통해서 주제 선정과 주제 범위를 결정하는데 진전을 보였다.

한편 2차 면담 일정이 이용자의 개인적인 사정 등으로 연기되기도 하였으며 이용자C의 경우 전자메일로 검색결과를 미리 받기를 요청하였다. 그리고 검색결과에 대한 피드백을 다시 전자메일로 보내주었다. 이용자들은 현재 진행 중인 정보서비스 과정과 1차 검색결과를 흥미롭게 생각하고 기대감을 나타내었다.

#### 4.3.3 3차 면담

3차 면담은 정보서비스 과정의 최종 면담과정으로 계획하였다. 2차 면담과정에서 얻은 내용을 분석하고 이용자가 연구질문과 관련된 적합한 자료로 지목한 자료들을 중심으로 후속 자료검색을 진행한 결과물을 제시하였다. 이용자들은 3차 면담 이전에 미리 검색결과를 전자메일로 보내주기를 요청하였으며 3차 면담에서 관련 자료를 최종적으로 체크하면서 정보서비스 결과물을 평가하였다.

최종 면담 시 이용자A는 연구초기 단계에서부터 정보서비스를 활용하지 못한 점에 대하여 유감스러워하고 다음에도 이런 정보서비스가 있다면 다시 이용하고 싶다고 하였다. 다음 기회에는 연구초기단계부터 서비스를 받아 혼자서 자료를 찾는 시간을 줄일 수 있었으면 하는 기대감을 나타냈다. 이용자가 찾지 못했던 자료를 많이 제공해 주어 감사하다고도 하였다. 이용자가 정보서비스를 받는 이유는 본인의 자료검색시간을 절약하기 위한 목적이므로 활발하고 신속한 피드백이 이루어지기 위해서는 소수의 자료라도 수시로 제공받음으로써 연구의

방향을 수정할 수 있다면 더욱 정보서비스의 질을 향상하는데 도움이 될 것이라는 의견 제시도 있었다. 이러한 신속한 피드백은 검색결과물의 오류를 줄이고 사서들의 탐색시간도 절약할 수 있을 거라고 조언하였다.

이용자B는 1차 면담 때 요청한 자료를 포함하여 2차 면담 때 확장된 주제 자료까지 잘 찾아준 점과 연구에 필요한 자료들을 3차 면담 때 한 번에 받을 수 있다는 점이 편리하고 도움이 되었다고 하였다. 이용자B의 연구분야는 전문가들이 모여 새로운 연구주제, 주제 분야의 이슈 등을 논의하면서 정보를 공유하기 때문에 정보서비스를 이용하는 경우는 적다고 하였다. 이용자B는 자료의 정확성 및 정보서비스에 만족하였으며, 사서의 역할에 대하여 다시 생각할 수 있는 기회였다고 하였다.

이용자C의 경우는 학위논문을 준비하면서 주제선정단계부터 막막하여 진전이 없었는데 유익한 자료들을 제공받을 수 있어 도움이 되었다고 하였다. 또한 지도교수도 함께 정보서비스 과정에 참석하여 면담 및 커뮤니케이션에도 도움이 되었다.

이용자D의 경우는 무료로 제공받는 정보서비스에 대한 부담감과 고마움을 여러 번 나타내었다. 또한 정보서비스가 매우 정확하고 구체적으로 진행된 점과 전자메일을 통해서 결과물을 받고 피드백을 전달한 방법이 편하고 도움이 되었다고 만족함을 표시하였다.

이번 정보서비스에 참여한 이용자들은 처음 경험한 정보서비스이며 이전에는 이러한 정보서비스의 존재를 인지하지 못하였으나 면담과정을 비롯하여 정보서비스의 여러 단계 및 결과물에 대단히 만족하고 긍정적인 평가를 하였

다. 다음에도 기회가 되면 꼭 다시 정보서비스를 요청하겠다고 하였다.

#### 4.4 정보검색 서비스

##### 4.4.1 자료유형

이용자A는 단행본을 비롯하여 저널논문, 연구보고서, 신문자료와 웹자료 등 다양한 유형의 자료를 요청하였다. 이용자B는 단행본, 저널논문, 웹자료 등을 요청하였다. 이용자C는 단행본, 저널논문, 학위논문, 웹자료 등을 요청하였고 이용자D는 단행본과 학위논문을 요청하였다. 이용자D를 제외하고 이용자A, 이용자B, 그리고 이용자C는 모두 국내의 자료를 함께 요청하였다.

국내 단행본 자료를 검색하기 위해서 자관 대학도서관, RISS 그리고 최신성과 함께 많은 단행본을 검토하고 정확도를 높일 수 있는 교보문고에서 검색하였다. 해외 단행본은 다양한 도서를 가장 많이 소장하고 있는 Amazon과 해외 대학도서관 OPAC, 그리고 세계 최대의 도서관 카탈로그인 World Cat에서 검색하였다.

저널논문을 찾기 위해서는 RISS를 포함하여 일반 데이터베이스 및 주제 분야의 여러 데이터베이스를 탐색하였다. 저널 논문은 대부분의 이용자가 선호하는 자료 유형이었으며 자료 검색에 가장 많은 시간을 할애하였다.

연구보고서의 경우 이용자의 연구질문과 관련된 검색어를 설정한 후 국가별로 나누어서 검색하고 그 외에도 EU의 국제기구 연구보고서도 검색하였다. 또한 국가들 간의 연결고리를 일컫는 용어에도 관련 국가가 포함된다면 그것 또한 검색하였다.

학위논문을 준비하고 있는 대학원생의 경우에는 학위논문 자료를 요청하였다. RISS의 소장정보 제공은 유용하였으며 각 대학도서관의 OPAC도 참고하였다.

웹자료는 Google에서 검색을 시작하였으며 주요 키워드뿐만 아니라 지금까지 검색하면서 나왔던 다양한 키워드를 조합하여 검색한 결과 관련 자료가 더 다양하게 출력되었다. 예를 들어 단행본 검색을 하면 최신성과 정확성에 있어서 한 저자가 가장 많이 검색되었으며 이 인물을 Google에서 검색하여 위키피디아에서 인물정보를 통해 이 사람이 그 주제 분야의 권위자이며 관련 사이트를 운영 중이라는 것도 확인할 수 있었다.

신문자료 검색에서는 국내보다는 해외자료의 비중이 더 크다는 점을 감안하여 해외의 신문, 잡지를 우선적으로 검색하였다. 신문자료는 신뢰성을 높이기 위하여 *TIME*, *FORTUNE*, *the ECONOMIST*, *Business Week*와 같이 이용자의 주제 분야인 경영, 경제 분야에서 유명한 간행물을 선택하여 검색하였다. 그러나 검색결과, 직접적인 정보가 포함된 신문기사보다는 주로 사실이 대부분이고 제목과 다르게 관련 주제에 대한 내용이 아주 조금 있다거나 부분적인 참고사항 정도만 나오기 때문에 검색된 많은 신문기사들 중에 적합한 기사를 선정하는데 매우 많은 시간이 소요되었다.

우리나라 신문기사는 매일경제, 한국경제, 이코노미저널, 연합뉴스웨이처럼 역시 경제, 경영 분야에 특화된 신문에서 기사를 검색하였다. 검색결과로는 대부분 삼성, 이랜드와 같은 대기업의 관련 주제에 대한 소개나 인터뷰기사가 많았다. 한 국가 내의 주제 관련 정책자료 검색

에 중점을 두었으나 국가적 차원의 신문기사보다는 유명 기업에서 이루어지고 있는 다양한 활동, 그리고 그 중에서도 특히 한 부분만을 강조하는 형식이 많았다.

#### 4.4.2 데이터베이스 검색

예비사서는 이용자의 요구와 주제 분야에 초점을 두고 다양한 데이터베이스를 선택하여 검색을 진행하였다. 우선 이용자가 선호하는 데이터베이스를 포함하여 이용자가 제시한 논문 및 주제어를 시작점으로 검색을 수행하였다.

이용자가 요구하는 자료의 유형, 국내자료 혹은 국외자료, 제공받을 자료의 형식에 따라서 다양한 데이터베이스가 탐색대상이 되었다. 데이터베이스 검색에서 초록과 목차의 제공은 자료의 적합성을 판단하는데 많은 도움을 주며 이용자가 원문을 원할 경우 자료의 원문을 제공하는 데이터베이스를 선정하였다. 그 외에도 KERIS의 통합검색은 자료의 소장기관을 안내함으로써 자료를 어느 기관을 통해 상호대차 혹은 복사신청을 할 수 있는지 파악하는데 도움이 되었다.

예비사서는 검색결과의 정확률을 향상시키기 위하여 질의어를 조합하는 다양한 검색방식을 활용하였다. 대주제나 관련 문헌에서 탐색을 시작하지만 그것을 근거로 새로운 아이디어를 얻고 탐색식을 변경하거나 발전시켰다. 사용한 검색어로 검색결과가 없거나 미흡할 경우 상위 개념을 이용하여 재검색을 함으로써 적합한 자료가 존재하는지 확인하였다.

예비사서는 이용자가 원하는 자료를 찾기 위해 여러 데이터베이스들을 검색식을 활용해 검색하고 다양한 결과가 출력되는 과정에 많은

흥미를 나타내었다. 그동안 개인적인 검색을 할 때 제한적인 소수의 데이터베이스만 사용했을 때와 비교하여 여러 데이터베이스의 사용과 상세검색의 활용은 관련 자료검색에 효과적이고 각각의 데이터베이스의 장단점을 비교·검토할 수 있는 학습효과도 얻었다. 즉 실제 정보서비스 수행과정은 예비사서에게 데이터베이스의 인터페이스의 차이점, 불리언 연산자 활용, 유사어 검색, 효과적인 검색식 등 여러 검색 방법을 활용할 수 있는 유익한 경험을 제공하였다.

#### 4.5 상호대차서비스

상호대차서비스란 한 도서관이 소장하지 않은 자료를 타도서관으로부터 대출받아서 이용자에게 서비스하는 도서관 자료의 상호교류 활동이다. 상호대차서비스는 우편, 팩스, 전자서비스 등의 방법을 주로 사용한다. 단행본의 경우 이용자가 문헌 전체를 필요로 한다면 우편에 의한 전달방법이 유용하며 특정한 부분만 필요로 한다면 문헌복사서비스를 이용한다. 논문의 전문은 팩스 혹은 우편을 이용하는 편이 편리하다.

이용자B의 경우 원하는 단행본이 자관의 비소장 자료이므로 KERIS를 통해 상호대차서비스를 제공 받았다. 이 경우 자관의 사서대행 신청을 통해 자료의 서지사항과 연락처를 기록하면 이 서비스를 받을 수 있었다. 상호대차서비스를 받을 수 없는 단행본에 대한 문헌복사서비스를 신청하였는데 단행본의 전권복사가 불가능하기 때문에 목차를 전자메일로 받은 후 이용자B가 원하는 부분만 복사를 신청하였다. 특

히 자관의 상호대차서비스 규정에 의하여 이용자는 한정된 비용까지는 무료로 제공받을 수 있었다. 이용자B에게 상호대차서비스와 관련해 이용규정 및 혜택에 대하여 알려 주었으며, 도서관의 유익한 서비스에 대하여 홍보하는 기회도 되었다.

## 5. 종합논의

### 5.1 정보서비스 과정

정보서비스를 제공할 이용자가 결정된 후 이용자 조사와 주제 분석과정이 이루어졌다. 1차 면담의 효과적이고 원활한 커뮤니케이션을 위하여 정보요구신청서도 구축하였다. 1차 면담시 이용자는 예비사서가 마련한 정보요구신청서의 질문에 대한 답변을 작성하고 이를 중심으로 면담이 이루어졌으며, 이는 이용자의 주제 분야와 연구질문에 대하여 이해하고 체계적인 정보서비스를 수행하는데 효과적이었다.

1차 면담 결과를 토대로 정보검색을 수행하였으며, 특히 이용자가 제시한 키워드와 주제 분야 관련 자료의 서지사항은 정보검색을 수행하는데 시작점으로 유용하였다. 2차 면담을 준비하며 이용자가 요구하는 자료들을 검색하고 관련성이 있는 자료들을 저장하고 출력하였다. 2차 면담시 이용자는 예비사서가 제공한 자료에 만족하였으며 정보서비스에 대한 기대감을 표시하였다.

2차 면담 동안 이용자의 연구 주제의 범위가 확장되기도 하고 축소되기도 하면서 연구 방향

의 진전을 보였다. 이용자와 예비사서 간의 커뮤니케이션과 정보검색 결과에 대한 피드백 등을 통하여 이용자의 연구 주제에 관련된 자료들이 검색되었다.

3차 면담은 최종 면담으로 최종 결과물에 대한 평가와 이용자 만족도를 파악하는 단계였다. 3차 면담 시 추가로 자료의 원문을 요청한 이용자에게는 전자메일로 추가 자료를 전송하였으며 그 후 정보서비스를 종결하였다.

예비사서 4명이 팀을 구성하여 정보서비스를 수행함으로써 여러 가지 장점이 있었다. 이용자 조사 및 주제 분석의 시작 단계에서부터 최종 마무리까지 함께 문제해결에 협력함으로써 효과적인 정보서비스를 제공하는데 도움이 되었고 실전에 대한 중압감을 덜 수 있었다. 팀원들과 역할을 분담하여 데이터베이스를 검색하여 효율적이었고 새로운 아이디어를 공유할 수 있었으며 토론을 통하여 효과적인 검색전략, 검색방법 및 검색식을 파악하는데 도움이 되었다. 또한 적합한 자료와 부적합한 자료를 선정하고 분담하여 자료검색을 함으로써 신속하게 결과물을 확보할 수 있었다. 무엇보다도 각자가 체험한 지식을 공유함으로써 예비사서로서 미숙함과 불완전함을 보완할 수 있었으며, 정보서비스와 관련된 전반적인 지식을 향상하는데 도움이 되었다.

### 5.2 면담과정

본 연구에서는 3차에 걸친 면대면의 면담을 계획하였다. 1차 면담은 이용자와 예비사서의 상견례이면서 이용자의 연구질문을 이해하는 과정이었다. 1차 면담 전에 준비한 이용자 조사와

주제 분야 분석이 원활한 면담을 진행하는데 도움이 되었다.

이용자의 연구단계에 따라서 면담에 소요되는 시간과 면담기법에 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 연구초기 단계인 주제선정단계의 이용자와의 면담은 이용자와 예비사서간에 많은 상호 의견 교환이 요구되었다. 이러한 과정은 테일러의 이론에 접목하여 설명할 수 있으며, 테일러(Taylor 1968)는 이용자의 질문(Question)을 “4단계 정보요구 변화”로 다음과 같이 구분하였다.

- Q1 - 잠재적 정보요구(the visceral need) 단계
- Q2 - 의식적 정보요구(the conscious need) 단계
- Q3 - 명시적 정보요구(the formalized need) 단계
- Q4 - 협의적 정보요구(the compromised need) 단계

이용자의 정보요구의 1단계와 2단계는 내적 표현의 단계이며 4단계는 이용자의 일반 언어를 시스템이나 데이터베이스의 제약된 범위에 있는 정보언어로 변환하는 과정이다. 이용자가 주제선정단계에 있다면, 의식적 정보요구 단계로 의식적으로 서술하지만 정보요구를 정확하게 전달하지 못하는 상태라고 볼 수 있다. 따라서 사서는 이용자가 정보요구를 구체적인 문장으로 표현할 수 있는 명시적 정보요구 단계로 변화될 수 있도록 효과적인 면담방법과 커뮤니케이션 기술을 활용해야 한다. 만약 이용자가 1단계의 잠재적 정보요구 단계에 머물고 있다면 실제로 정보요구는 가지고 있으나

표현되지 않은 내재된 요구이며 언어나 문장으로 표현할 수 없는 상태이므로 이용자와 사서의 면담과정은 더 많은 상호작용을 필요로 할 수 있다.

2차 면담은 1차 면담에 기초를 두고 검색한 결과를 이용자에게 제시한 후 피드백을 받는 과정으로 이용자의 연구질문을 보다 정확하게 이해하는 과정이다. 이와 같이 반복적인 상호작용을 통해서 이용자의 정보요구는 사서에 의해서 4단계 협의적 정보요구 단계에 이르게 된다. 즉 사서는 면담과정을 통해서 정보시스템에 적합한 질문으로 만들어 3단계 명시적 정보요구가 정보검색 시스템에 적용할 수 있는 질문의 형태로 가공된 상태를 만드는 역할을 한다.

3차 면담은 이용자에게 최종 결과물을 제공하는 단계이며 이에 대한 평가를 받는 단계이다. 또한 이용자의 만족도를 파악하는 단계이기도 하다. 물론 이용자가 추가 정보를 요청할 경우 가능하면 이용자의 요청을 받아서 계속 진행될 수 있다. 그러나 대학도서관이나 전문도서관에서 이러한 상황에 대한 대처는 도서관 규정 및 사서의 다른 업무를 고려해서 결정되어야 할 것이다.

사서는 다양한 단계의 이용자의 정보요구를 파악하고 이용자가 갖고 있는 정보요구를 정확하게 이해한 후 이용자가 문제해결을 위해 실제로 요구하는 것을 충족시켜야 한다. 정보서비스 과정의 효과적인 면담과정은 이러한 기능을 뒷받침하고 있다.

본 정보서비스는 3차 면담을 면대면 면담방법을 사용하였으며 이용자의 요청에 따라 면대면 면담 사이에 전자메일 혹은 전화통화로 의견 교환이 이루어졌다. 또한 전자메일로 검색 출력

물을 우송하기도 하였으며 이용자의 피드백을 받기도 하였다. 이러한 정보서비스 과정은 이용자 친화적이고 이용자의 만족도를 향상시키는 데 기여하였다.

면대면의 면담과정뿐만 아니라 전자메일 혹은 전화통화 시에도 예비사서는 최대한 예의바르고 친절하게 서비스하려고 노력하였으며, 이번 정보서비스에 참여한 이용자들도 모두 호의적이었고 고마움을 여러 차례 나타내었다. 그렇지만 사서가 까다롭고 어려운 이용자도 만날 수 있다는 사실을 고려해 볼 때 역시 중요한 것은 사서의 역량과 효과적인 커뮤니케이션 기술이 뒷받침 되어야 할 것이다.

### 5.3 정보제공자의 관점

본 사례연구에 예비사서는 교과과정을 통해서 이론적으로 정보서비스 개념과 과정을 이해하고 정보검색방법에 대하여 숙지하고 있었으나 실제 이용자와의 만남에 부담감을 갖고 정보서비스를 시작하였다. 그러나 실제 이용자의 연구질문에 대한 정보서비스 전 과정을 통해서 이론적으로 학습한 내용을 실제 수행함으로써 다양한 학습효과를 경험하였다. 무엇보다도 예비사서는 정보제공자로서 성취감과 흥미도 느낄 수 있었으며, 정보서비스 제공에 대한 자신감을 배양할 수 있었다. 예비사서들이 연구정보서비스를 수행하면서 경험한 내용을 바탕으로 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

- 1) 이용자 조사 및 주제 분석은 정보서비스 제공의 중요한 기능을 하였다. 정보서비스 과정은 이용자의 특성과 요구에

대한 이해를 기초로 효과적인 결과를 얻을 수 있었다. 정보서비스 과정은 사전 면담 준비로 이용자 조사와 주제 분석이 이루어지고 1차 면담을 위하여 정보서비스 계획을 세우고 정보요구신청서를 작성하였다. 정보서비스 계획서에는 일정 및 정보서비스 단계에서 수행되어야 할 내용을 기록하였다. 이용자와 1차 면담은 예비사서는 물론 이용자 측면에서도 심리적 부담감이 있으므로 사전 면담 준비는 이를 완화하고 상호 의견 교환에 효과적이었다.

- 2) 이용자의 정보요구를 이해하기 위해 면담 과정은 매우 중요하였다.

정보서비스 과정에서 예비사서는 주제 분야 조사와 이용자와의 면담을 토대로 정보검색을 진행하고 그 결과에 대하여 이용자로부터 피드백을 받고 다시 정보검색 확장 혹은 축소를 결정하였다. 이러한 반복적이고 상호작용적인 평가 과정을 통해서 이용자의 연구질문과 관련된 검색 결과물을 제공할 수 있었다.

- 3) 이용자의 연구 진행 단계는 면담과정에 영향을 미쳤다.

이용자가 연구의 주제선정단계에 있을 경우 예비사서와 이용자 간의 면담 시간이 더 많이 필요하였다. 이용자의 연구가 주제선정단계에 있을 때 일반적으로 자신의 정보요구를 구체적인 문장으로 표현할 수 있는 명시적이고 형식화된 정보요구를 제시하기 어려울 수 있기 때문이다. 따라서 사서는 이용자가 자신의 연구질문을 구체적인 언어로 기술할 수 있도록 반복적이고 깊이 있는 면담을 제공하여야 한다.

4) 이용자가 필요로 하는 자료의 유형은 다양하였다.

이용자에 따라서 요청하는 자료의 유형이 다르며 자료의 유형에 따라서 입수과정에도 차이를 나타내었다. 예를 들면, 자관의 비소장 자료는 상호대차서비스를 통해서 자관의 규정에 따라서 비용부담 없이 입수가 가능하다.

이용자의 주제 분야에 따라서 다양한 데이터베이스 사용이 필수적이었으며 일반 데이터베이스 검색과 특수 데이터베이스 검색의 능숙한 이용법이 요구되었다. 또한 이와 관련된 교육 훈련이 지속적으로 필요하다.

5) 국외 데이터베이스의 능숙한 사용을 위해 외국어 능력의 필요성을 실감하였다.

예비사서는 이용자의 국외 자료 요청으로 해외 데이터베이스 검색을 능숙하게 하기 위해서는 외국어 능력이 필수적이라는 것을 경험하였다.

6) 이용자 친화적인 정보서비스는 효과적이었다.

예비사서는 첫 면담에서부터 정보서비스를 종료하는 시점까지 이용자 친화적인 정보서비스를 제공하고자 하였으며 이는 이용자로 부터 정보서비스에 대한 긍정적인 평가와 만족도에 기여하였다. 이용자는 면대면 면담 외에도 전자메일을 통한 면담을 요청하기도 하였으며 면담 이전에 결과물을 전자메일을 통해서 미리 받기를 요청하여 이를 수용하였다. 이용자로 부터 검색결과에 대한 피드백을 받을 때와 최종 결과물을 제시할 때도 이용자의 편의를 위하여 서지사항, 초록, 원문 등을 이용

자가 선호하는 인용형식에 맞추어 제공함으로써 최대한의 서비스를 제공하고자 노력하였다. 그 외에도 면담 중에 검색방법 등에 대하여 예비사서로부터 이용자교육을 받기를 원할 경우 이를 제공하였다.

7) 실제 이용자를 대상으로 한 정보서비스는 학습효과를 제공하였다.

예비사서는 정보서비스를 수행하면서 정보서비스 전 과정에 관련된 요소들을 경험할 수 있었다. 다양한 데이터베이스 이용법과 효과적인 검색방법을 익힐 수 있는 기회였으며 스스로 학습하고 훈련할 수 있는 기회를 제공하였다.

이용자에게 정보서비스를 효과적으로 제공하기 위한 사서의 핵심능력은 선행연구들에서 제시 하였듯이 주제 이해, 이용자 이해, 학술 연구의 이해, 정보서비스, 커뮤니케이션 기술이라는 점도 경험할 수 있었다. 본 사례연구에 참여한 예비사서는 정보제공자로서 성취감과 흥미도 느낄 수 있었으며, 사서의 사명감에 대하여 생각할 수 있는 계기가 되었다.

## 6. 결 론

연구를 수행하는 이용자는 연구 시작 단계에서부터 마치는 시기까지 다양한 정보가 필요하다. 오늘날 대학도서관을 비롯하여 연구지원서비스가 큰 비중을 차지하는 전문도서관은 이용자의 요구를 충족시키고자 다양한 저널과 전문 학술 데이터베이스를 제공하고 있으나 이용자가 자신의 정보요구에 필요한 자료를 스스로



찾는 것에 한계를 나타내고 있다. 따라서 이용자가 연구를 진행하는 동안 도서관으로 부터 혹은 사서로부터 지원을 받는다면 연구주제를 선정하고, 연구 방향을 수정하는데 도움이 될 것이며 관련 자료를 확보하는데 시간과 노력을 덜 수 있다.

본 연구는 연구를 수행하고자 하는 이용자들의 특성과 요구를 반영한 정보서비스를 사서가 효과적으로 진행할 수 있도록 정보서비스 전 과정을 실제 사례를 통해서 제시하고자 하였다. 주제전문 지식이 미흡한 사서 혹은 정보서비스 경험이 부족한 사서가 연구정보서비스를 효과적으로 시도할 수 있는 가능성을 모색하고자 하였다. 이러한 목적을 위하여 본 연구는 탐험적인 연구방법을 통하여 실제 이용자로 2명의 교수와 2명의 대학원생을 대상으로 예비사서(학부학생)가 정보서비스를 수행한 과정을 조사·분석하였다.

본 연구에서는 정보서비스의 전 과정을 7단계로 나누어 실제 사례를 중심으로 이용자 친화적이고 이용자 중심의 효과적인 정보서비스를 제시하고자 하였다. 정보서비스의 첫 단계인 이용자 조사 및 주제 분석은 정보서비스 제공의 중요한 시작점 역할을 하였으며, 이용자의 정보요구를 이해하고 효과적인 정보서비스를 수행하기 위해서 이용자와 사서의 면담은 필수적인 요소로 작용하였다. 면담과정을 통해서 이용자의 연구주제가 결정되는데 도움이 되고 연구 방향이 수정되는 등 이용자 정보요구의 변화를 보였다. 이용자가 선호하는 면담형태는 면대면 형식(오프라인 방법)뿐만 아니라 전자메일 등 온라인 형식을 통해서 신속하게 피드백을 주고받는 상호작용을 선호하였다.

본 연구에 참여한 이용자들은 다음에도 기회가 된다면 이러한 정보서비스를 다시 받기를 희망하였으며, 체계적인 정보서비스와 이용자 스스로 찾지 못했던 자료 제공 등을 긍정적으로 평가하였다. 또한 이용자는 처음 접한 정보서비스 결과에 만족하며 사서의 역할을 다시 생각해 보는 계기였다고 하였으며, 이를 통해서 이용자의 사서에 대한 인식 변화를 엿볼 수 있었다.

예비사서 측면에서 살펴보면, 이용자에 따라 요청하는 자료의 유형이 다양하며 이를 위하여 다양한 데이터베이스 선정 및 검색방법을 심도 있게 사용해야 하므로 스스로 학습하고 훈련할 수 있는 기회가 되었다. 또한 일반 데이터베이스, 주제 분야 데이터베이스 및 특수 데이터베이스 검색의 능숙한 이용법과 지속적인 교육의 필요성을 실감하였다. 무엇보다도 본 연구에 참여한 예비사서는 정보제공자로서 성취감과 흥미도 경험하였고 이용자의 주제 분야에도 관심을 갖게 되었다.

본 연구에서 이용자 정보 및 주제 분석, 효과적인 면담방법, 커뮤니케이션 기술, 정보제공자의 정보서비스에 대한 인식과 핵심능력이 효과적인 정보서비스의 중요한 요소임을 확인하는 기회를 제공하였다. 본 연구는 실제 이용자 대상으로 대학도서관의 이용자인 교수와 대학원생을 선정하여 사례연구를 하였으나, 연구결과는 연구지원서비스 제공에 비중을 두는 전문도서관에도 적용 가능할 것으로 본다.

국내에서는 주제전문사서 자격을 수여하는 교육과정도 없으며 대학도서관에서 리에종사서를 신규로 채용하기보다는 기존의 사서 인력으로 리에종서비스를 제공해야 하는 현실이다.

전문도서관 역시 주제전문사서의 부족이 도서관운영의 애로점 및 문제점으로 지적되고 있다. 이러한 여건을 고려할 때, 본 연구에서 보여준 사례와 같이 이용자 조사 및 주제 분야 분석, 효과적인 면담방법과 커뮤니케이션 기술 등으로 일정 부분 보완이 가능한 측면이 있을 수 있다.

도서관에서 연구질문을 보유한 이용자에게 찾아가 정보서비스를 제공하는 적극적인 서비스가 무엇보다도 중요하다는 점은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 이러한 정보서비스를 한번 경험한 이용자는 사서에 대한 인식을 다시 하게 되고 사서에 대한 평가가 높아지는 계기가 될 수 있다. 또한 이용자와 사서의 긴밀한

커뮤니케이션으로 도서관은 이용자의 요구를 확인하고 이해할 수 있으며 이용자는 도서관의 활동 및 다양한 도서관 서비스를 접할 수 있어 의사소통 채널을 이루는데 기여할 것이다.

이용자들의 도서관에 대한 요구가 세분화, 개인화, 전문화되어 가는 현상과 그러한 이용자들의 정보요구를 충족시킬 수 있는 방안으로 이용자의 연구를 개별적으로 지원하는 정보서비스가 대안이 될 수 있다. 이러한 정보서비스를 통해서 자관 이용자 프로파일 구축의 토대가 되고 이용자의 개별적인 요구가 반영된 시스템 구축으로 맞춤형 정보서비스에 기여할 것으로 사료된다.

## 참 고 문 헌

- 노동조, 안인자, 노영희, 김성진. 2008. 『주제전문사서 인력수급 전망 및 제도화 방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 박수희, 정동열. 2012. 대학도서관 리에중사서 교육훈련 프로그램 모형 개발. 『한국문헌정보학회지』, 46(4): 311-339.
- 배경재. 2010. 과학기술분야 학술정보 서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석. 『한국문헌정보학회지』, 44(2): 157-176.
- 이명희, 정혜련. 2012. 디자인분야 교수들의 정보이용행태 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 299-316.
- 이란주, 김수진. 2015a. 정보서비스 개선을 위한 경영학분야 연구자의 정보이용행태에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(1): 279-302.
- 이란주, 김수진. 2015b. 주제별 연구자의 정보이용행태에 관한 선행연구 분석. 『한국비블리아학회지』, 26(2): 129-153.
- 이지연. 2006. 정보이용행태 모형개발 및 적용. 『한국정보관리학회 학술발표회 논문집』, 13: 5-10.
- 장윤금. 2005. 대학도서관의 교수연구지원 시스템 연구. 『정보관리학회지』, 22(4): 198-220.

- 정재영. 2009. 대학도서관의 주제전문사서제 운영방안 연구: 3개 대학도서관의 서비스 사례 분석을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(3): 119-136.
- 황재영. 2011. 전문도서관의 주제전문서비스 운영 현황과 사서의 인식 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 42(4): 137-158.
- Taylor, R. S. 1968. "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries." *College and Research Libraries*, 29(3): 178-194.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Bae, Kyung-Jae. 2010. "The Analysis of the Differences of Information Needs and Usages among Academic Users in the Field of Science and Technology." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 44(2): 157-176.
- Chang, Yun-Keum. 2005. "A Study of University Libraries' Faculty Research Support System." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 198-220.
- Chung, Jae-Young. 2009. "A Study on Operational Plan of Subject Specialist Librarian at Academic Libraries: Focus on Case Analysis of Three Academic Libraries." *Journal of Korean Library and Information Society*, 40(3): 119-136.
- Hwang, Jae-Young. 2011. "An Analysis on Current Status of and Perception of Subject Specialized Services in Korean Special Libraries." *Journal of Korean Library and Information Society*, 42(4): 137-158.
- Lee, Jee-Yeon. 2006. "An Overview of Developing & Applying Information Use Behavior Models." *Proceeding of the Korean Society for Information Management*, 13: 5-10.
- Lee, Lan-Ju and Su-Jin Kim. 2015a. "A Study on the Information Use Behaviors of Researchers in the Field of Business Administration for Improving Information Services" *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(1): 279-302.
- Lee, Lan-Ju and Su-Jin Kim. 2015b. "A Study on the Literature Review of Information Use Behavior in Specialized Fields." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2): 129-153.
- Lee, Myeong-Hee and Hye-Lyun Joung. 2012. "Information Use Behaviors of Professors in Design Field." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1): 299-316.
- Noh, Dong-Jo, In-Ja Ahn, Young-Hee Noh, and Sung-Jin Kim. 2008. *A Study on Institutionalization*

*and Prospect for Supply-Demand of Subject Specialist Librarians in Korea*. Seoul: The National Library of Korea.

Park, Soo-Hee and Dong-Youl Jeong. 2012. "A Study on Developing a Model of a Liaison Training Program for Academic Librarians in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4): 311-339.

## [부록 1] 정보요구신청서

### ■ 정보요구신청서

1. 신청자 사항을 기입해 주십시오.

- 신청자명:                                       • 직위/소속/전공:
- E-Mail:   • 연락처:

2-1. 어떤 정보를 찾길 원하십니까?

- 정보 질문:
- 주제 분야:
- 키워드(국문, 영문):
- 관련 논문의 서지사항(저자, 출판년도, 논문제목, 학회지명, 권(호), 쪽수):
- 기타:

2-2. 현재 연구의 진행사항을 체크해 주십시오.

- ① 주제선정단계   ② 선행연구단계   ③ 연구작성단계   ④ 연구완성단계

3. 제공받을 자료의 유형을 모두 체크해 주십시오.

- ① 단행본   ② 학위논문   ③ 학술기사   ④ 웹자료   ⑤ 신문기사  
⑥ 이미지   ⑦ 동영상

4-1. 제공받을 자료의 언어를 모두 체크해 주십시오.

- ① 한국어   ② 영어   ③ 기타:

4-2. 원하시는 국내와 해외 자료의 비중을 알려 주십시오(예, 7 : 3)

5-1. 자료를 어떻게 제공 받기를 원하십니까?

- ① 서지사항   ② 초록   ③ 요약문   ④ 전문(full text)   ⑤ 이미지/동영상 파일  
⑥ 기타:

5-2. 어떤 자료의 형식으로 제공 받기를 원하십니까?(중복체크 가능)

- ① 인쇄물   ② 파일

6. 자료의 최신성 정도를 체크해 주세요.

- ① 모든 기간    ② 최근 1년간    ③ 최근 3년간    ④ 최근 5년간    ⑤ 최근 10년간  
⑥ 기타(특정연도):

7. 자료 선정 기준의 순위를 매겨주십시오.

- ① 최신성                    (    )  
② 정확성                    (    )  
③ 가능한 많은 양의 자료 (    )  
④ 기타:                      (    )

8. 선호하는 e-journal 또는 Web DB가 있으십니까?

9. 선호하는 인용형식이 있으십니까?

10. 자료를 언제까지 받기를 원하십니까?

11. 위 사항 외에 기타 요구사항이 있으시면 아래에 작성해 주십시오.

- 감사합니다 -