



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

FISP를 통한 대학도서관 정보서비스  
질적 향상에 관한 연구



漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

魯 綸 注

碩士學位論文

指導教授 鄭鎮植

FISP를 통한 대학도서관 정보서비스  
질적 향상에 관한 연구

A Study on Qualitative Improvement in the Information  
Services of University Libraries through FISP

2009年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

魯 綸 注

碩士學位論文

指導教授 鄭鎮植

FISP를 통한 대학도서관 정보서비스  
질적 향상에 관한 연구

A Study on Qualitative Improvement in the Information  
Services of University Libraries through FISP

위 論文을 圖書館學 碩士學位論文으로 提出함

2009年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

魯 綸 注

魯綸注의 圖書館學 碩士學位論文을 認准함

2009年 12月 日



審査委員長\_\_\_\_\_ (인)

審査委員 \_\_\_\_\_ (인)

審査委員 \_\_\_\_\_ (인)

# 목 차

|            |    |
|------------|----|
| 국문초록 ..... | vi |
|------------|----|

## I. 서론

|                      |   |
|----------------------|---|
| 1. 연구의 필요성 .....     | 1 |
| 2. 연구의 목적 .....      | 2 |
| 3. 연구의 방법 및 범위 ..... | 3 |

## II. 이론적 배경

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 1. 정보서비스 패러다임 동향 .....                           | 5  |
| 2. 정보사서의 자질과 역할 .....                            | 14 |
| 2.1 정보사서의 자질 .....                               | 14 |
| 2.2 정보사서의 역할 .....                               | 15 |
| 3. FISP(Forecasting Information Service Program) |    |
| 3.1 정의 .....                                     | 16 |
| 3.2 개발동기 및 목적 .....                              | 17 |
| 3.3 특성 및 실행요건 .....                              | 17 |
| 3.4 기대효과 .....                                   | 26 |
| 4. 선행연구 .....                                    | 26 |
| 4.1 국내 선행연구 .....                                | 26 |
| 4.2 국외 선행연구 .....                                | 30 |

## III. 자료 수집 및 분석

|                 |    |
|-----------------|----|
| 1. 자료 수집 .....  | 32 |
| 2. 질문지 구성 ..... | 35 |
| 2.1 교수 .....    | 35 |

|                                    |        |
|------------------------------------|--------|
| 2.2 사서 .....                       | 36     |
| 3. 질문지 및 인터뷰 분석 .....              | 37     |
| 3.1 교수 .....                       | 37     |
| 3.2 사서 .....                       | 56     |
| 3.3 사서 인터뷰 .....                   | 68     |
| <br>IV. 정보서비스 질적 향상을 위한 개선방안 ..... | <br>70 |
| <br>V. 결론 .....                    | <br>73 |
| <br>참고문헌 .....                     | <br>76 |
| <br>부록 .....                       | <br>81 |
| <br>ABSTRACT .....                 | <br>90 |

## 표 목 차

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| <표 1> 강의지원서비스 내용 .....                  | 12 |
| <표 2> 영역의 신뢰성 검증 .....                  | 34 |
| <표 3> 교수 대상 질문지 구성 및 내용 .....           | 35 |
| <표 4> 사서 대상 질문지 구성 및 내용 .....           | 36 |
| <표 5> 교수 일반적 사항 .....                   | 37 |
| <표 6> 도서관을 이용하는 주된 목적 .....             | 38 |
| <표 7> 도서관 정보서비스 받은 경험 여부 .....          | 39 |
| <표 8> 받은 정보서비스 종류 .....                 | 39 |
| <표 9> 서비스를 받지 않은 이유 .....               | 40 |
| <표 10> FISP 인지 여부 .....                 | 41 |
| <표 11> FISP를 알게 된 경로 .....              | 41 |
| <표 12> FISP 이용 시 가장 중요한 점 .....         | 42 |
| <표 13> FISP의 가장 유용한 장점 .....            | 43 |
| <표 14> FISP의 효율적 운영을 위해 해결되어야 할 점 ..... | 43 |
| <표 15> FISP를 실행하는 정보사서의 자질 .....        | 44 |
| <표 16> FISP 이용 여부 .....                 | 45 |
| <표 17> FISP 이용 용도 .....                 | 46 |
| <표 18> FISP를 이용하지 않은 이유 .....           | 47 |
| <표 19> FISP 실행에 대한 의견 .....             | 47 |
| <표 20> FISP 실행 시 이용 의사 여부 .....         | 48 |
| <표 21> FISP 이용 시 선호하는 자료의 형태 .....      | 49 |
| <표 22> FISP 이용 시 선호하는 정보제공 범위 .....     | 50 |
| <표 23> 평균 소요되는 연구기간 .....               | 50 |
| <표 24> 연구 수행에 필요한 정보를 받기 좋은 시점 .....    | 51 |
| <표 25> 사서의 태도에 대한 만족도 차이 검증 .....       | 52 |
| <표 26> 사서의 답변내용에 대한 만족도 차이 검증 .....     | 53 |

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| <표 27> 서비스 이용 도움 여부 차이 검증 .....           | 53 |
| <표 28> FISP 재이용의사 차이 검증 .....             | 54 |
| <표 29> FISP 추천의사 차이 검증 .....              | 55 |
| <표 30> FISP 이용만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계 ..... | 55 |
| <표 31> 사서 일반적 사항 .....                    | 57 |
| <표 32> 정보서비스 전담사서 여부 .....                | 58 |
| <표 33> 도서관 제공서비스 종류 .....                 | 58 |
| <표 34> FISP 인지 여부 .....                   | 59 |
| <표 35> FISP를 알게 된 경로 .....                | 59 |
| <표 36> FISP 실행 시 가장 중요한 점 .....           | 60 |
| <표 37> FISP의 가장 유용한 장점 .....              | 60 |
| <표 38> FISP 실행 시 가장 어려운 점 .....           | 61 |
| <표 39> FISP의 효율적 실행을 위해 해결되어야 할 점 .....   | 62 |
| <표 40> FISP를 실행하는 정보사서의 자질 .....          | 63 |
| <표 41> FISP 실행 여부 .....                   | 63 |
| <표 42> FISP 실행 시기 .....                   | 64 |
| <표 43> FISP를 실행하지 않는 이유 .....             | 64 |
| <표 44> FISP 실행 의사 여부 .....                | 65 |
| <표 45> FISP 전담 정보사서 여부 .....              | 65 |
| <표 46> FISP 전담 정보사서 수 .....               | 66 |
| <표 47> FISP 실행 주제 분야 .....                | 66 |
| <표 48> FISP 정보제공 범위 .....                 | 67 |
| <표 49> FISP를 이용한 교수들의 연구결과물 보관 여부 .....   | 67 |
| <표 50> 연구결과물 활용 방법 .....                  | 67 |

## 그림 목차

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| <그림 1> u-도서관으로서의 발전 추이 .....      | 5  |
| <그림 2> HTML 사용자와 RSS 사용자 비교 ..... | 10 |
| <그림 3> FISP 실행 내용 .....           | 20 |
| <그림 4> FISP 서비스 대상 .....          | 23 |
| <그림 5> FISP 실행과정 순서-제1단계 .....    | 24 |
| <그림 6> FISP 실행과정 순서-제2단계 .....    | 25 |

## 부록 목차

|                   |    |
|-------------------|----|
| <부록> 사서 인터뷰 ..... | 81 |
|-------------------|----|

## 국문 초록

20세기 들어 웹 등장으로 인해 도서관 서비스를 가상공간으로 옮김에 따라 조직 내 도서관의 물리적 존재감이 사라지고 있다. 이에 따라 가상공간을 선호하는 고객들의 정보이용행태 변화를 수용하는 방안으로 Information Commons 기반 하이브리드 도서관 모델이 제기되고 있으며, 도서관의 활용성과 이용도를 극대화하기 위해 도서관에도 마케팅을 도입해야 한다는 목소리가 점차 높아지고 있다. 이러한 시점에 현재 활발하게 진화되고 있는 유비쿼터스 도서관과 하이브리드 도서관에 CRM 전략이 겸비된 FISP를 도입하여 적극적이고 능동적인 서비스를 수행해 나감으로써 전문사서들에게 FISP의 필요성을 인식시키고, 각 전공 분야별 교수들의 연구프로젝트에 적극적으로 활용토록 하는데 그 목적을 두었다.

이에 본 연구는 서울시 소재 25개 대학 교수와 사서를 대상으로 질문조사를 시행하였고, 사서 10명과 인터뷰를 하여 FISP에 대한 견해를 조사·분석하였다. 질문조사에서는 교수와 사서를 대상으로 FISP 인식, 현황 등을 조사하여 그 결과를 FISP 인식, FISP 이용 및 실행 현황, FISP 이용만족도 및 견해의 세 가지 측면으로 분석하였다.

FISP에 대한 교수와 사서의 인식 현황은 다음과 같다.

첫째, 교수 응답 중 FISP 이용자가 미 이용자보다 FISP에 대해 많이 알고 있었다. FISP 이용자, 미 이용자 모두 FISP 이용 시 가장 중요한 점으로 특정 학문 주제 배경에 대한 학술적 배경을 꼽았고, 가장 큰 장점으로 정보검색시간 단축 또는 다양한 정보제공으로 조사되었다. 또한 효율적 운영을 위해서는 주제전문사서제도 도입이 가장 시급하다고 지적하였으며, 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력이 정보사서의 가장 중요한 자질로 조사되었다.

둘째, 사서는 FISP를 과반수 이상이 알고 있었다. 사서 또한 교수와 같은 응답으로서 FISP 이용 시 가장 중요한 점으로 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경을 꼽았고, 교수들의 수준 높은 연구결과물을 산출하는

것이 FISP의 가장 큰 장점으로 조사되었다. 문제점으로는 FISP 실행 시 많은 시간과 노력이 소요된다고 지적하였다. 또한 효율적 운영을 위해서는 교수와 같은 응답으로서 주제전문사서제도를 시급히 마련해야 한다고 지적하였으며, 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식을 갖추는 것을 정보 사서의 가장 중요한 자질로 인식하고 있었다.

FISP 이용 및 실행 현황은 다음과 같다.

첫째, 교수 응답 중 FISP 이용자는 학술논문 작성을 위하여 가장 많이 이용했고, 미 이용자는 FISP가 있는지 몰라서 이용하지 않은 것으로 조사되었다. FISP 이용자, 미 이용자 모두 FISP 실행에 대해서는 매우 찬성하였으며, 이용에 대한 의사 또한 매우 긍정적으로 나타났다.

둘째, 현재 FISP를 실행하는 도서관이 적은 것으로 나타났으며, 그 이유는 인력 부족 때문으로 조사되었다. 하지만 FISP를 실행 예정인 도서관이 점차 증가하고 있으며, 사서 대부분은 FISP 실행이 매우 필요하다고 인식하고 있었다.

FISP 이용만족도 및 견해는 다음과 같다.

첫째, 사서의 태도 및 답변 내용에 대한 만족도는 매우 긍정적으로 나타났다.

둘째, 여자 교수보다 남자 교수가 자신이 직접 자료를 찾는 것보다 서비스 이용을 선호하는 것으로 조사되었다.

셋째, FISP 재이용의사와 추천의사 또한 여자 교수보다 남자 교수가 더 높게 나타났다.

결과적으로 FISP를 이용한 교수는 만족도가 매우 높았고, 이용하지 않은 나머지 교수는 FISP에 큰 기대를 거는 것으로 조사되었다(QV). 또한 FISP를 실행하지 않는 대학의 교수들은 자신의 본교 도서관에 도입을 희망하고 있으며(QIV), 사서 또한 매우 긍정적으로 실행의 필요성을 인식하고 있음을 파악할 수 있었다(QIV).

하지만 현재 FISP가 도서관의 전문 인력부족과 홍보 및 인식부족으로 인해 활성화되지 못하고 있다. 따라서 FISP에 대한 인지도를 높이고, 활성화시키기 위해서는 학회 세미나와 도서관 정보이용교육 등을 통한 적극적

인 홍보가 반드시 필요하다. 그리고 대학당국은 도서관 고객의 정보 요구에 대응할 수 있도록 전문 인력을 반드시 충족시켜 주어야 하고, 미래지향적인 측면에서 주제전문사서제도를 확립하여 도서관 서비스를 개발하는데 도서관계가 노력을 기울여야 할 것이다. 이에 본 연구의 결과를 토대로 정보환경의 변화에 따라 적극적이고 능동적인 FISP를 실행하여 정보서비스의 질적 수준을 고양시키고, 정보사서 및 도서관에 대한 고객들의 인식변화 및 FISP 활성화를 위한 노력이 요구된다고 하겠다.



# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

20세기 후반부터 본격화되기 시작한 웹은 기업뿐만 아니라 도서관에도 많은 영향을 주었다. 바로 도서관의 발전과 더불어 고객들은 원거리에서 컴퓨터를 활용한 온라인을 통해 도서관 정보자원을 검색하게 됨으로써 전통적인 도서관 공간보다는 가상공간을 통한 서비스에 관심이 높아지고 있다. 이로 인해 도서관을 방문하는 고객 수는 점차 감소하고 있으며, 도서관의 물리적 존재감 또한 사라지고 있다. 전통적인 도서관 패러다임은 고객들의 정보이용행태를 고려할 때 더 이상 적합하지 않다. 따라서 가상공간을 선호하는 고객들의 정보이용행태 변화를 수용하는 형태로 변화되어야 한다.<sup>1)</sup> 이 같은 변화의 대안으로 실제 공간(Real Space)을 중시하는 전통적 도서관의 역할과 기능에 가상공간(Cyber Space)의 활용을 중시하는 디지털 도서관의 개념을 융합시켜서 도서관 기능을 효율화시키고, 서비스 효과를 극대화할 수 있는 Information Commons 기반 하이브리드 도서관 모델<sup>2)</sup>이 제기되고 있다.

기업뿐만 아니라 서비스를 제공하는 모든 조직의 존재 근거는 고객이다. 고객이 없으면 존재의의가 없어진다. 현재의 고객이 도서관을 버리고 자신들의 정보요구를 해결하기 위해 다른 곳으로 가게 되면 도서관에 대한 부정적인 경험으로 인해서 더 많은 고객을 잃게 되는 결과를 가져온다.<sup>3)</sup> 이로 인해 도서관 존립의 당위성마저 위협 받을 수 있다. 이러한 문제점들을 해결하고 도서관의 활용성과 이용도를 극대화하기 위해 도서관에도 마케팅을 도입해야 한다는 목소리가 점차 높아지고 있다. 유길호(2002)는 고객과 긴밀한 관계를 강화하기 위하여 CRM의 도입을 주장하였고, Hu(2002)는 대학 도서관의 주 고객은 교수진이라고 하였다. 그 이유는 학생들은 줄

1) 정재영. 2009. Information Commons 기반 하이브리드(Hybrid) 도서관 모형 개발에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 61.

2) 디지털화된 자료, 그리고 전자화된 서비스를 도서관의 물리적 공간과 효과적으로 결합함으로써 고객 서비스 및 도서관 활용을 보다 극대화시키는 개념이라 할 수 있다.

3) 유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 25-38.

업과 함께 떠나지만 교수들은 계속 남아있기 때문이다. 도서관을 자주 이용하는 고객을 확인하고 그들에게 더욱 충실히 서비스하는 것은 모든 조직의 성공에 있어 중요한 부분이다. 이에 교수진은 도서관 운영, 예산, 인원, 구매 정책 등에도 큰 영향을 가지고 있기 때문에 도서관 발전 여부를 결정하는 대학도서관의 주요 고객이라 할 수 있다. 따라서 이제는 교수진을 대상으로 도서관의 능력을 마케팅 해야 한다. 아울러 교수진에게 적극적인 서비스를 수행함으로써 도서관의 필요성을 인식시켜야 한다. 대학도서관 고객은 정보의 신뢰성, 품질 그리고 이용편의성을 중요하게 생각하고, 고객의 새로운 라이프스타일에 따른 개인 맞춤형 서비스를 필요로 하고 있다. 그리고 연구 및 강의 정보 요구의 고급화와 정보의 탐색 시간 부족, 학제 간 연구에 따른 정보요구의 주제 및 자료형태의 다양화 등 많은 현상이 증대되고 있다.

이러한 관점에서 볼 때 현재 활발하게 진화되고 있는 유비쿼터스 도서관과 하이브리드 도서관에 CRM 전략이 접미된 FISP(Forecasting Information Service Program)<sup>4)</sup>을 도입해서 적극적이고 능동적인 서비스를 수행해 나간다면 주제전문사서(SSL, Subject Specialist Librarian)제도 정착은 물론 도서관이 대학사회 문화의 허브로서 새로운 인식을 도출해 낼 수 있다는 측면에서 본 연구를 수행하는 것은 매우 시의 적절하다고 판단된다.

## 2. 연구의 목적

도서관 주변 환경의 변화와 함께 고객들의 요구도 변하여 그들에게 맞는 정보서비스 패턴을 개발하는 일은 도서관 사서들의 중대한 의무이기도 하다. 디지털 도서관과 함께 생성된 정보서비스라고 할 수 있는 SDI, RSS, Real-time service, 주제전문서비스, 강의지원서비스, 리에종서비스 등은 모두

---

4) 'FISP'는 도서관의 궁극적 목적인 정보 제공에 관련된 서비스 패턴을 개선시키기 위해 정진식 교수가 국책연구기관(KDI) 근무 당시 개발한 정보서비스로서 1980년에 착수되어 1983년에 완성된 것으로, 일명 연구자문시스템이라 부르기도 한다. 또한 과거의 고전적이고 전통적이며 소극적인 정보서비스패턴을 과감하게 탈피한 혁신전략으로 능동적이며 적극적인 정보이론에 입각한 프로그램으로써 전문사서의 위상을 높이고 직제(관리직·기술직→연구직)를 개편하는 데 성공한 프로그램이다.

동일하게 고객이 먼저 정보 또는 자료를 요청하면 정보사서가 그에 대한 정보를 제공하고 있다. 반면, FISP는 고객이 자료를 요청하기 이전부터 고객의 질의에 대비하여 정보사서가 자발적으로 고객을 찾아가 연구에 필요한 정보를 제공하기 위한 과정을 수행한다. 이 모델은 고객이 원하는 자료를 요구할 때 찾는 것은 이미 늦은 것이므로 고객이 무엇을 원하고 있는가를 미리 파악해야 한다는 측면에서 기존 정보서비스와 다르기 때문에 그 특징을 강화시켜 대학도서관에 적합한 방향으로 실행되어야 한다. 도서관의 궁극적 목적인 정보 제공과 관련된 서비스 패턴을 개선하기 위하여 개발한 FISP가 연구프로젝트에 적용된 지는 오래되었으나 대학도서관에서는 활성화되지 못하고 있는 실정이다. 이러한 시점에서 FISP 의의를 살펴보고, 그 내용을 분석하는 작업이 필요하다. 따라서 본 연구는 대학도서관에서의 FISP 실행현황과 인식에 대한 조사·분석을 토대로 하여 다음과 같은 두 가지 목적을 수행하고자 한다.

첫째, 전문가사서들에게 FISP의 절대적 필요성을 인식시킨다.

둘째, 각 전공 분야별 교수들의 연구프로젝트에 FISP를 적극적으로 활용토록 한다.

### 3. 연구의 방법 및 범위

본 연구는 대학도서관을 중심으로 FISP 현황을 조사하고, FISP에 대한 사서와 교수의 인식 등을 파악하기 위하여 문헌연구, 질문조사 및 현장 인터뷰를 실시하였다.

이 논문의 분석과정은 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통하여 FISP의 이론적 배경을 조사하였다.

둘째, 한국사립대학도서관협의회<sup>5)</sup> 회원인 국내 111개 대학도서관과 국·공립대학도서관협의회<sup>6)</sup> 회원인 국내 48개 대학도서관, 총 159개 대학도서관 홈페이지에 2009년 9월 1일부터 2009년 9월 4일까지 직접 접속하여

---

5) <http://www.kpula.or.kr>

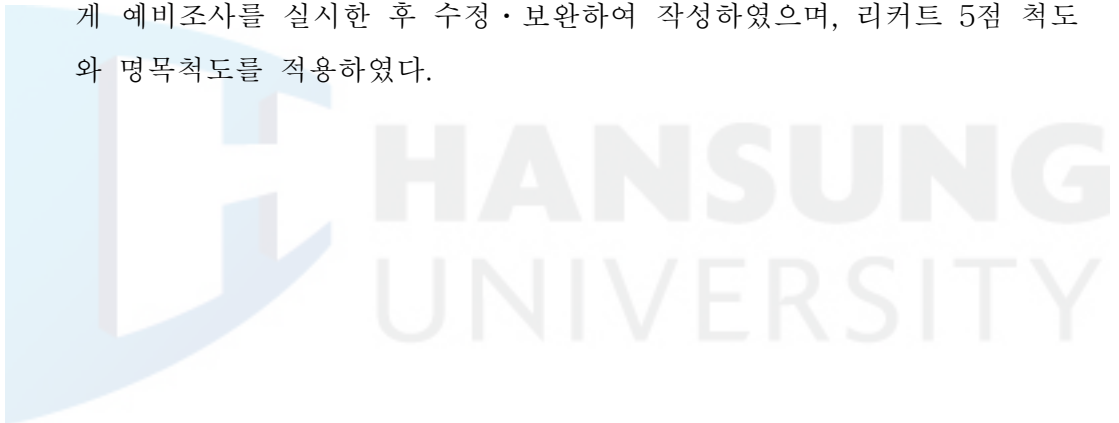
6) <http://www.knula.or.kr>

FISP 실행 여부 등을 조사하였다. 조사 결과 2개 대학도서관(H대학교 학술정보관, B대학교 학술정보관)이 FISP를 실행하는 것으로 나타났다.

셋째, 질문조사는 사서와 교수를 대상으로 도서관 이용과 FISP 현황 및 이용 여부, 인식 등을 조사하였다. 사서와 교수는 도서관 정보서비스의 핵심 관계자 역할을 하기 때문에 이들의 인식이 FISP 실행에 직접적인 영향을 미치므로 두 집단에 대한 질문조사를 시행하였다.

마지막으로 FISP에 대한 사서들의 의견을 수렴하고자 10명을 대상으로 인터뷰를 시행하였다.

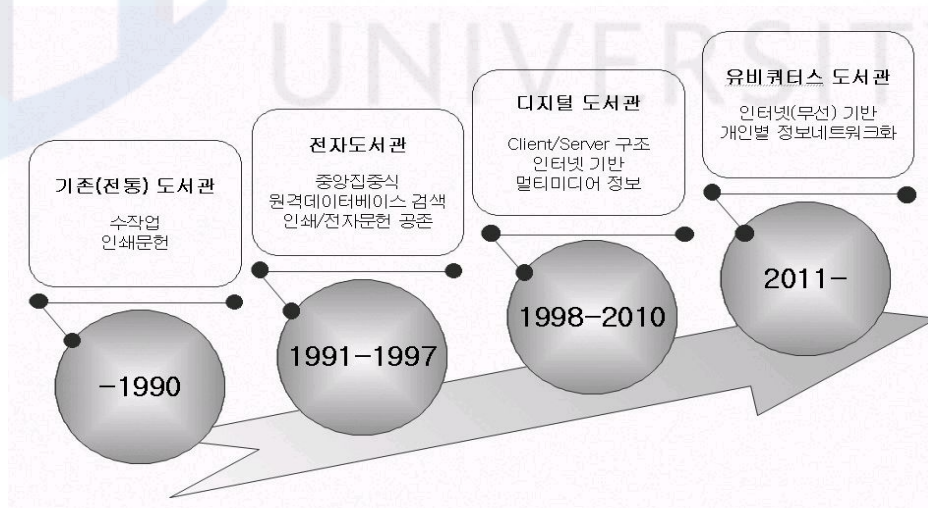
질문지 작성은 김지현(2000), 김혜민(2005), 김소영(2007), 진성화(2008)가 시행한 조사와 선행연구 분석을 통하여 도출한 운영 요건을 참고로 구성하였다. 질문지 배포 이전에 이메일을 이용하여 사서 3인과 교수 1인에게 예비조사를 실시한 후 수정·보완하여 작성하였으며, 리커트 5점 척도와 명목척도를 적용하였다.



## II. 이론적 배경

### 1. 정보서비스 패러다임 동향

전통적 도서관은 자원과 서비스를 효율적으로 관리하는 도서관 즉, 도서관 자료의 소장을 강조하고, 전자도서관은 도서관 업무관리의 자동화, 매체의 전자화가 핵심 개념인 도서관이다.<sup>7)</sup> 한편, 디지털도서관은 정보자원에 대한 접근에 중점을 두고 있다. 핵심 키워드는 통합으로서 개인의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형 개인화 서비스가 등장하게 된다. 나아가 유비쿼터스 도서관<sup>8)</sup>은 디지털도서관의 차세대 모형이며, 기술적인 관점에서는 유비쿼터스 기술을, 서비스 관점에서는 고객 중심의 서비스를 강조하고 있다. 또한 정보자원에 대한 보다 더 강력한 접근에 중점을 두고 있으며, 동시에 프로세스 및 연동을 강조하는 정보서비스 패러다임을 보여주고 있다. 유비쿼터스 도서관으로 발전되고 있는 대학도서관의 발전 추이 및 단계별 특징을 비교하면 <그림 1>과 같다.



7) 이수상, 조용완. 2007. 『유비쿼터스 환경에서의 대학도서관 서비스』. 서울: KERIS.

8) 언제 어디서나 고객이 원하는 정보를 정보화 기기를 통해 쉽게 접근하고 획득할 수 있으며, 유무선 통합 환경과 광대역 네트워크 인프라의 지원으로 고객의 상황에 적절한 정보를 제공하는 디지털 도서관이라 할 수 있다.

|      | 전통적도서관     | 전자도서관              | 디지털도서관                    | 유비쿼터스 도서관                |
|------|------------|--------------------|---------------------------|--------------------------|
| 정보자원 | 소장<br>오프라인 | 소장<br>오프라인<br>전자매체 | 소장/접근<br>하이브리드<br>디지털정보자원 | 소장/접근<br>하이브리드<br>u-정보자원 |
| 검색도구 | 카드목록       | 온라인열람목록<br>(OPAC)  | 도서관포털                     | u-매체                     |
| 사용공간 | 물리적 공간     | 물리적/전자적 공간         | 웹 공간                      | u-플랫폼                    |
| 주요특징 | 효율적 관리     | 자동화, 전자화           | 통합 디지털화                   | 개인화, 융합,<br>지능화          |

<그림 1> u-도서관으로서의 발전 추이<sup>9)</sup>

이와 같은 도서관의 발전과 더불어 고객들이 편리성과 신속성을 추구하고 도서관 서비스도 온라인을 통한 수용자 중심의 맞춤형 서비스 즉, ‘고객 중심화’와 ‘개인화’가 되어 감에 따라 도서관을 방문하는 고객 수는 점차 감소하고 있으며, 이 때문에 물리적 공간으로서의 도서관의 기능도 약화되고 있다.<sup>10)</sup> 현재 도서관을 중심으로 나타나는 변화들을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, E-book, E-Journal 등 전자자원의 증가에 따라 도서관을 직접 방문하는 고객의 수가 점차 줄어들고 있으며 이로 인해 도서관은 실제공간으로서의 기능이 약화되고 있다.

둘째, 가상공간을 통한 서비스 이용과 익명을 통한 커뮤니케이션에 익숙한 세대의 증가 때문에 정보이용행태가 변화하고 있다.

이에 디지털 도서관의 시작과 함께 고객의 정보이용행태 변화에 부응하기 위한 방안으로 Real-time Service, CDRS, RSS, 주제전문서비스, 강의지원서비스, 리에종서비스 등 다양한 새로운 서비스 패턴이 나왔다. 서비스 내용을 간략히 요약하면 다음과 같다.

9) 광동철. 2009. 대학의 유비쿼터스 학습과 도서관서비스 활성화에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 122.

10) 정재영. 2009. 전게서. p.60.

## 1) Real-time Service

Real-time Reference 또는 Live Virtual Reference Service로 불리는 실시간 참고서비스는 인터랙티브(interactive), 실시간(real-time), 동시성(synchronous), 라이브(live) 서비스를 의미하며, 유사 용어로는 가상참고서비스(virtual reference), 온라인 참고서비스(online reference), 라이브 참고서비스(live reference), 원격 참고서비스(remote reference) 등이 있다. 실시간 참고서비스의 종류로는 채팅과 화상회의 시스템 등이 있으며 채팅서비스의 경우 이용자와 사서가 인터넷상에서 실시간으로 커뮤니케이션을 통해 서비스를 제공하는 Chat technologies, AOL instant messenger and ICQ와 같은 제품들을 활용해 온라인상에서 사서와 이용자가 메시지를 실시간으로 주고받는 instant messaging software가 있다. 그리고 참고질문의 공유기능과 사서가 참고질문에 대한 해답을 찾는 과정을 이용한 컴퓨터 화면에 보여주는 collaborative browsing 기능을 갖고 있는 24/7 Reference, LivePerson 등과 같은 Web contact center software 등이 있다. 화상회의 시스템을 위한 프로그램으로는 미국의 Cornell 대학교에서 개발하여 WhitePine software사에서 상용버전으로 출시되고 있는 CU-SeeMe가 있다. 실시간 참고서비스의 장·단점은 다음과 같다.

장점으로는 첫째, 사서와 이용자가 시·공간의 제약 없이 정보를 교환할 수 있다. 둘째, 실시간으로 빠른 시간 내에 상호 커뮤니케이션에 의한 질의와 답변이 가능하다. 셋째, 면대면 서비스를 꺼리는 이용자들에게 가상의 질문 공간을 제공할 수 있다. 넷째, 자주 질문하는 내용에 대한 데이터베이스 구축이 가능하다.

단점으로는 첫째, 조사형 질문이나 연구형 질문과 같은 깊이 있는 질문의 처리가 곤란하다. 둘째, 서비스 시간에 사서가 항상 대기해야 한다. 셋째, 온라인상으로 정보를 제공하는 과정에서 저작권 등의 문제가 발생할 수 있다.<sup>11)</sup>

국내 대학도서관의 경우 실시간 참고서비스를 제공하는 곳은 인하대학

---

11) 정재영. 2006. 실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안 및 고려요소. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 78-83.

교 도서관이 유일하다. 인하대학교 도서관은 전문 학술정보상담을 위하여 2004년 1학기부터 제공하였다. 하지만 도서관 사서가 아닌 인문과학, 사회과학, 자연과학 분야의 학과 교수가 담당하고 있다. 이용대상은 대학 구성원으로 제한되어 있고, 이용시간은 담당자별로 요일과 시간이 정해져 있으며, 담당교수가 부재중이거나 다른 이용자와 대화중일 경우에는 접속할 수 없다. 따라서 특정한 서비스 시간대를 기다려 문의하는 이용자가 많지 않으므로 서비스의 활성화가 되고 있지 못하는 실정이다.

## 2) CDRS(Collaborative Digital Reference Service, 협력형 디지털정보서비스)

지식의 세분화, 전문화, 다양화, 양적 증가로 인해 이용자들의 질문도 점점 더 복잡하고 어려워지고 있기 때문에 단위기관의 한정된 예산과 인원으로 인터넷 시대의 이용자들을 만족시키는 정보서비스를 제공하기에는 한계가 있다.<sup>12)</sup> 이러한 한계를 해결하기 위하여 정보전문가들은 협력형 디지털정보서비스를 제시하고 있다. 미국 의회도서관(LC)은 2000년 6월부터 세계 각국의 도서관과 정보기관을 국제적인 네트워크로 연결하여 연구자들에게 시·공간적 제약 없이 전문적인 참고정보서비스를 제공하는 CDRS를 실시하기 시작하였다. CDRS는 현재 학술, 공공, 특수, 국립도서관들이 참여하고 있으며 그 수는 꾸준히 증가하고 있다.<sup>13)</sup> LC는 CDRS의 멤버인 각 기관 및 도서관들을 위하여 OCLC와 협력하여 QuestionPoint를 구축하였다. QuestionPoint는 LC와 OCLC가 2002년 6월부터 시작한 서비스로 세계 300여개 도서관이 글로벌 네트워크에 의해 유지되는 협력형 디지털참고정보서비스이며 동시에 소프트웨어 도구와 커뮤니케이션의 기반이다.<sup>14)</sup>

이 서비스의 장점은 첫째, 각 도서관 정보전문가의 전문성과 능력을 최대한 활용할 수 있다. 둘째, 참고자료 및 정보원을 최대한으로 활용할 수

12) 이선희, 최희운. 2005. 글로벌네트워크를 활용한 CDRS 협력모형 구현에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(4): 330.

13) 김성희. 2005. 실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(1): 256.

14) 최은주, 이선희. 2004. 협력형 디지털참고정보서비스 활용에 관한 연구-Kisti Question 포인트 운영사례를 중심으로-. 『정보관리학회지』, 21(2): 71.

있으며, 국내 네트워크는 물론 세계적인 네트워크를 형성할 수 있다. 셋째, 디지털정보서비스를 제공하는 시간을 연장할 수 있다. 최근 협력형 디지털 정보서비스는 24/7서비스를 제공하고 있다. 한편 기술방식의 표준화를 준수하므로 별도의 교육이 필요하고, 질문을 받는 과정에서의 면담이 심화되기 어렵고, 여러 기관을 거쳐 해답을 얻는 경우 질문에 대한 답변이 지연될 수 있는 단점이 있다.<sup>15)</sup>

국내의 CDRS 사례를 살펴보면 KISTI는 2004년 최초로 ‘Question포인트+’ 라는 명칭으로 국내 5개 기관(KISTI, KAIST, POSRI, 성균관대학교, 포항공과대학교)이 구성한 글로벌네트워크와 연계된 CDRS 국내 협력모형을 구축하여 실제 서비스는 2005년 7월부터 시작하였다. 하지만 KISTI의 연구원 정책이 변경되어 2009년 7월까지만 제공되고 현재는 중단된 상태이다.

### 3) RSS

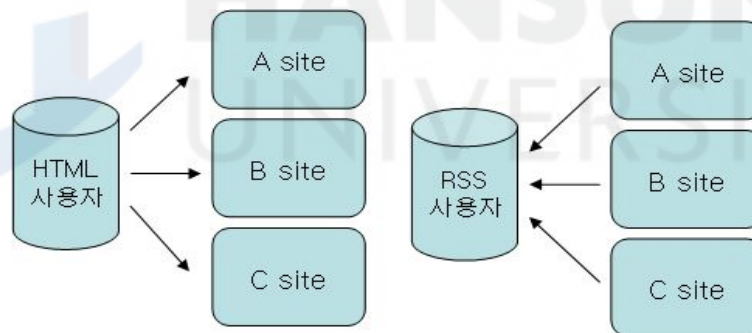
RSS는 Rich Site Summary 또는 RDF Site Summary 또는 Really Simple Syndication의 약자로 웹 사이트의 결합과 자료구축, 교환을 위한 규격을 말한다. 웹 2.0의 등장으로 사용자의 참여와 정보의 공유 및 개방성이 요구되는 새로운 환경에서 SDI 서비스는 공급자가 선별한 정보를 일방적으로 보내는 푸시(Push) 서비스라는 점에서 단한 정보에 불과하다는 평가를 받고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서 정보의 발생주기 및 서비스가 복잡한 과학기술분야에서 RSS 서비스에 대한 논의 및 서비스가 활성화 되어가고 있다.<sup>16)</sup>

RSS의 최초 개발은 웹 브라우저로 유명한 Netscape사에서 당시 인터넷 최대 포털 사이트인 네스케이프사의 넷센터(NetCenter)에서 출발한 개념이다. 이것은 유명 신문사의 기사를 손쉽게 제공하기 위하여 고안되었다. RSS서비스는 국내에서 Web 2.0 기술 중 현재 활용도가 가장 높은 기술

15) 박준식. 2008. 『정보서비스론』. 대구: 계명대학교 출판부. pp.182-183.

16) 김경철. 2009. 미래 환경변화에 따른 전문도서관의 서비스 개발방안-RSS와 매쉬업을 중심으로-. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 95.

중 하나이며, 2005년 10월 성균관대학교 중앙학술관을 시작으로 많은 도서관에서 실행하고 있다. 그리고 주로 도서관의 최신정보, 신착목록, OPAC이나 웹DB 검색결과, 반납기한 및 예약통지 등에 주로 사용되고 있다. 이용자들이 직접 정보를 찾기 위해 웹 사이트를 찾아가거나 공급자가 선택한 정보를 제공하는 푸시(Push)서비스나 이메일 서비스를 대체하는 RSS 서비스의 등장은 웹 사이트에서 업데이트가 발생할 때마다 자동으로 정보를 전송받을 수 있으며, 이를 재가공하여 다른 이용자와 공유하는 개방 및 참여형 정보서비스가 가능하게 됨에 따라 정보선택권과 활용권이 이용자에게 이전된 상징적인 사례로 볼 수 있다.<sup>17)</sup> 이용자들은 자신에게 필요한 정보를 발견한 후 사이트 주소를 별도로 저장하거나 즐겨찾기 등에 등록하여 자신이 필요할 때마다 주소를 방문하여 원하는 정보를 찾아야 하는 번거로움이 있지만, RSS를 이용하면 해당 사이트를 일일이 방문하지 않고도 RSS파일을 읽어오는 RSS리더(Reader) 프로그램을 통해서 쉽게 업데이트된 해당 정보를 읽어오거나 확인할 수 있다(그림 2 참조).



<그림 2> HTML 사용자와 RSS 사용자 비교

RSS의 장점은 다음과 같다.

첫째, 사용자가 원하는 topic과 정확히 일치하는 channel을 선택하여 구독이 가능하다.

둘째, 이용자 정보수집의 편리성 및 최신정보의 자동갱신이 가능하다.

17) 김경철. 2009. 전게서.

셋째, 다양한 channel의 과거 기록들 보관이 가능하다.

넷째, 자동화된 콘텐츠 연동이 용이하고, 재사용이 가능하다.

마지막으로 커뮤니케이션 방식의 변화로서 1:1, 1:N으로 동시 접속이 가능하다.

단점은 첫째, 이용자 정보탐색 능력이 약화될 가능성이 있다.

둘째, 메인 홈페이지의 접속률이 하락할 가능성이 있고, 리더의 호환성 개선이 필요하다.

셋째, 콘텐츠의 저작권 보호 문제가 발생할 소지가 있다.<sup>18)</sup>

#### 4) 주제전문서비스

정보기술의 발달로 도서관 전산화가 정착되면서 본격적으로 대학도서관 서비스를 비롯한 조직구조에 변화가 오기 시작하였다. 교수와 학생으로 이루어져 있는 대학도서관 고객은 특정한 주제 분야의 전공자라는 특성이 있어 전공하고 있는 주제 분야의 장서를 이용하려는 강한 요구를 갖고 있으므로 이용행태가 주제중심적인 성향이 있다. 이러한 고객의 주제정보요구에 체계적이고 능률적으로 대처하기 위하여 주제전문서비스가 필요하게 되었다. 대학도서관의 주제전문서비스란 대학의 특성에 맞게 몇 개의 단위로 주제를 구분한 다음 이곳에 해당 주제에 관한 다양한 유형의 자료를 비치하고 주제전문사서가 이를 적절히 활용하여 서비스하는 것을 말한다.<sup>19)</sup> 이 서비스는 장서가 꾸준히 증가하고 있는 상황에서 모든 자료를 하나의 조직으로 관리·운영하는 것이 비효율적이라는 측면에서 요구된 것이지만, 대개는 고객의 편의와 서비스의 고도화를 꾀하기 위해 채택되어 온 것이다. 주제전문서비스는 현실적인 한계 속에서 본연의 업무를 수행하기가 어려운 대학도서관이 정보기술 변화에 신속하게 대응하고, 도서관 조직의 모든 인적, 물적 자원을 효율적으로 활용할 수 있다는 점에서 새롭게

18) 강정민. 2007. 『사용자 맞춤 정보제공을 위한 RSS 기반 교육정보시스템의 설계 및 구현』. 석사학위논문, 서울교육대학교 교육대학원. p.5.

19) 김용미. 2007. 『대학도서관 주제전문서비스에 대한 이용자 인식도 연구』, 석사학위논문, 전북대학교 정보과학대학원. pp.10-11.

조명 받고 있다. 2005년 도서관 조직 개편을 통하여 ‘주제담당사서’ 제도를 도입한 후 현재까지 운영하고 있는 성균관대학교를 시작으로 국내 대학도서관들이 주제전문서비스를 점차적으로 도입하여 시행하고 있는 추세이다.

## 5) 강의지원서비스

선진 대학도서관에서는 기존의 도서관 기능 외에 지식관리서비스를 강화하여 제공하고 있다. 특히 전문분야에 대한 팀제를 운영하여 교수와 학생들의 학습 생산성을 향상시키는데 보다 전문화된 지식관리활동을 수행하고 있다.<sup>20)</sup> 강의지원서비스는 강의의 근간이 되는 교과과정을 지원하고, 강의의 실행주체인 강의자와 학생의 정보 요구를 충족시키기 위해 제공되는 제반 자원 및 서비스이다. 강의지원서비스는 교과과정 진행순서를 기준으로 나누어 볼 수 있다(표 1 참조).

<표 1> 강의지원서비스 내용

| 구 분     | 강의 전                                                                                                                                                  | 강의 중                                                                                                                                                                                                           |    | 강의 후                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 교과과정    | 개발                                                                                                                                                    | 실시                                                                                                                                                                                                             |    | 평가                                                                                                                 |
| 이 용 자   | 강의자                                                                                                                                                   | 강의자                                                                                                                                                                                                            | 학생 | 잠재적 이용자                                                                                                            |
| 이용목적    | 교수준비                                                                                                                                                  | 교수                                                                                                                                                                                                             | 학습 | 교육, 연구, 학습 등                                                                                                       |
| 도서관 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자원개발</li> <li>· 강의자료 제작</li> <li>· 교과과정개발 또는 개발지원</li> <li>· 강의자 대상교육</li> <li>· 서비스 제공 예정에 대한 홍보</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자원제공</li> <li>· 지정도서제도실시</li> <li>· 학습공간과 기기 시설 제공</li> <li>· 학습, 과제지원</li> <li>· 주제가이드 개발</li> <li>· 강의맞춤교육</li> <li>· 교과과정 제공 서비스</li> <li>· 이용방법에 대한 홍보</li> </ul> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 제공된 서비스 평가</li> <li>· 강의생산물의 수집·관리</li> <li>· 서비스 제공 성과에 대한 홍보</li> </ul> |

20) 유희경. 2005. 『대학도서관 지식관리시스템의 성공적인 구축 방안에 관한 연구-연세대학교 중앙도서관 강의/연구지원 정보시스템 도입사례를 중심으로』, 석사학위논문, 연세대학교 경영대학원. p.33.

이와 같이 강의지원서비스는 대학도서관이 대학의 ‘강의’ 또는 ‘교과과정’에 필요한 제반 자원과 서비스를 개발하고, 그것을 조직적으로 구성하여 제공하는 활동이라고 할 수 있다.

#### 6) 리에종서비스

서구에 리에종서비스가 시작된 시기는 1960년까지 거슬러 올라갈 수 있다. ARL이 2007년 123개 회원 도서관을 대상으로 조사한 내용에 의하면 67개의 도서관 중 66개 대학도서관이 리에종서비스를 시행하는 것으로 나타났다으며, 최초 시행 시기는 1980이전으로 조사되었다.

국내에는 도서관에 대한 환경과 이용자의 요구에 대한 변화, 연구자와 정보자료 사이의 교량적인 역할을 하는 사서의 중요성 부각, 대학도서관의 최고 목적인 연구지원서비스의 목표를 실행하기 위해 리에종서비스가 개발 및 도입되었다고 할 수 있다. 서구의 대학도서관에서 리에종(liaison) 업무를 하는 사서를 통상적으로 리에종사서(liaison librarian)라 부르는데 리에종이란 용어의 사전적 정의에서는 리에종이 연락이나 교섭, 활동이라는 행위와 그러한 행위를 하는 사람이라는 두 가지 의미를 가지고 있으며, 이 경우 협동의 수준은 아주 친밀하고 심도 있게 이루어지는 과정을 의미하기도 한다. 도서관 측면에서 이를 적용하면 리에종이란 도서관과 이용자들 간의 긴밀한 연락이나 커뮤니케이션을 하는 활동 또는 그러한 활동을 수행하는 역할을 하는 사서로 통용될 수 있을 것이다. 미국을 비롯한 서구의 대학도서관에서는 리에종 사서의 역할을 주로 주제전문사서가 수행하고 있다. 리에종 사서의 역할은 아주 새로운 것은 아니고 전통적인 주제사서와 대학의 특수/분관 도서관 역할로부터 발전하고 있지만, 현재는 도서관의 주요한 활동이 되고 심지어는 핵심활동으로 인식되고 있다.<sup>21)</sup>

21) 최상기, 안인자. 2009. 대학도서관 리에종서비스 운영방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 168-169.

## 2. 정보사서의 자질과 역할

### 2.1 정보사서의 자질

정보서비스 시스템이 형성되기 시작한 1900년대 초반까지 도서관 참고 업무를 맡은 정보사서의 기본적인 자질은 고객의 자기계발을 위한 교육적 측면의 지도가 대부분이었다. 그러나 도서관의 점진적인 발전으로 인하여 참고열람의 기능이 점차 활기를 띄우기 시작했다. 컴퓨터를 이용한 도서관 자동화와 각종 전자미디어를 이용한 정보검색 기능이 활발하게 진행되면서 정보사서들은 도서관 장서에 대한 폭넓은 이해에서 정보전문가로서의 정보시스템과 서비스 설계 등 다각적 측면에서의 자질이 요구되었다. 제2차 세계대전 이후 ‘정보폭발’이라는 일대혁명으로 21세기를 지향한 정보화 사회로 새로운 전환기를 맞이하게 되었다. 정보화시대는 우리사회에 급진적인 변화를 가져오게 되었으며, 고도 산업사회에서 첨단 지식산업사회로 전이되어 오는 동안 세계도처에서는 다원화되어 정보서비스 영역의 확대를 요구하게 되었고, 효율적인 정보검색 기법이 절실하게 요청되었다. 정보사서는 정보서비스에서 특별히 직면하게 되는 다양한 관점에 대한 빠른 적응 그리고 신분과 직업을 망라한 노력이 요구되며, 사람들 사이에 꾸밈없는 상호관계 및 상호작용의 논리를 전적으로 수궁할 수 있는 커뮤니케이션이 가능해야 한다.<sup>22)</sup>

Shera(1964)는 정보사서는 이용자와 동등한 입장에서 대화할 수 있도록 반드시 학자이어야 한다고 주장하였다. 그리고 두 가지 뛰어난 속성 즉, 지적깊이와 범위, 창조력을 들고 있다.<sup>23)</sup> 따라서 정보사서는 적어도 이용자와 대등한 입장에서 질의응답이 가능한 효율적인 의사소통을 할 수 있어야 한다. Wilson(1966)은 정보사서는 훌륭한 인간이어야 하며, 이용자 누구나가 그에게 쉽게 접근할 수 있고, 의욕적이며 협조에 솔선적이어야 한다고 말한 바 있다.<sup>24)</sup> Winchell(1967)은 정보서비스는 도서관 업무의 핵

22) 정진식 외. 2008. 『디지털도서관 정보서비스』. 서울: 한국도서관협회.

23) Jesse Shera. 1964. "The Future Too, is Prologue." *Wilson Library Bulletin*, p.253.

심이 되며, 정보서비스의 결과는 도서관 운영의 성패여부와 직결된다고 그 중요성을 논하면서 막대한 자료와 이용자를 연결시켜 주는 매개체 역할을 하는 중개인으로서 정보사서의 자질을 언급하였다.<sup>25)</sup>

이상과 같이 여러 학자들이 제시한 정보사서의 자질에 대한 견해를 종합해 보면 다음과 같이 몇 가지로 요약할 수 있다.

첫째는 도서관의 풍부한 경험이다. 둘째는 도서관 전반에 관한 폭넓은 이해가 있어야 한다. 즉, 소장 자료에 대한 해박한 지식과 고객의 관심 주제 분야에 대한 능동적 접근과 정확한 이해가 있어야 한다. 셋째는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력을 지녀야 한다. 넷째는 모든 질의에 대한 수용능력 즉, 성실한 자세로 수용하고 이를 명확하게 처리할 수 있는 능력의 소유자이어야 한다. 마지막으로 정신적 자세로서 질문을 분석하고 해답 자료를 추구하는 논리적 사고와 적극적인 사고방식을 가지고 있어야 한다.<sup>26)</sup>

## 2.2 정보사서의 역할

수없이 많은 좋은 정보가 있다 할지라도 정보에 가치성이 부여되지 않는다면 지식정보로서의 가치를 지닐 수가 없다. 그러므로 정보가 가치성을 지니기 위해서는 지식정보로서의 전환과 정보의 지식화가 요구되고 있는 것이다. 이러한 정보의 지식화는 단순한 정보제공에 그치는 것이 아니라 지식정보로서의 역할이 부여되어야만 한다. 정보사서는 지식데이터베이스와 고객 사이의 중재자로서 대단히 중요한 역할을 수행하고 있다. 아울러 학문의 일선에서 교육과 연구에 종사하는 교수와 학생 등 고객과의 직접적인 접촉을 근거로 가장 적절한 도서관의 자료를 선정하며, 자료 조직과 참고봉사 및 자료이용을 위한 교육과 연구 활동을 담당하게 된다. 더 나아가 전반적인 봉사를 책임지게 되며 관련된 주제 분야의 지식과 정보문제에 대한 최종해결자로서 정보자료를 최대한 활용시키기 위한 다양한 역할을 이행해야 한다. 정보가 폭발적으로 늘어나고 각 학문 간의 경계가 사라

24) Edmund Wilson. 1996. "Notes from a European Library." *The New Yorker*, p.94.

25) C. M. Winchell. 1967. 『Guide to reference books』. 8th ed. Chicago: ALA.

26) 정진식 외. 2008. 전제서.

짐에 따라 정보사서는 다른 전문가, 세미나, 심포지엄, 워크숍 등 경험 교환과 사상의 자유로운 유통을 통해 관련 분야의 새로운 사상과 발전에 뒤 떨어지지 않도록 해야 한다.

Biskup(1977)은 도서관의 시스템이 관리 중심에서 이용자 중심으로 전환되고 있으므로 정보사서는 정보서비스 기능에 역점을 두어야 할 뿐만 아니라 적극적인 연계자로 변모해 가야 한다고 기술하였다.<sup>27)</sup>

이상과 같이 정보사서는 전문분야별 자료를 선정, 평가, 분석함으로써 정보에 더욱 효과적으로 대처할 수 있어야 하며, 주제상담가 내지는 분석가, 문제해결자로 정보이용자의 연구프로젝트를 사전 인지하고, 예측정보를 탐색하여 제공에 이르기까지 적극적이고 능동적인 서비스 패턴을 형성해 나가야 한다.<sup>28)</sup>

### 3. FISP(Forecasting Information Service Program)

#### 3.1 정의

일명 연구자문시스템이라 부르기도 하는 예측정보제공프로그램은 고객의 질의에 대비한 정보사서의 자발적인 서비스 행위로 고객에 대한 관심에서부터 시작된다. 교수들의 연구프로젝트 수행 시 연구내용을 사전에 파악하여 프로젝트 수행에 필요하다고 판단되는 예측정보(문헌조사 및 입수)를 제공하는 서비스 프로그램이다. 연구가 착수되기 3~4개월 이전부터 준비하여 연구 시작 기점부터 종료 시기까지 계속해서 진행되는 서비스로 크게 2단계로 구분된다. 하지만 주제와 목적에 따라 제공기간이 달라질 수 있다. FISP는 과거의 고전적이고 전통적이며 소극적인 정보서비스패턴을 과감하게 개혁한 혁신전략으로 능동적이며 적극적인 진보이론에 입각한 프로그램이라 할 수 있다.<sup>29)</sup>

27) Peter Biskup. 1977. "The JAL guide to the professional literature: Librarianship." *Journal of Academic Librarianship*, 16(4): 258.

28) 정진식 외. 2008. 전게서.

29) 정진식. 2006. 디지털도서관 참고정보서비스 혁신전략. 『정보관리연구』, 34(3): 89.

## 3.2 개발동기 및 목적

FISP는 도서관 전문직 사서에 대한 그릇된 고정관념을 깨트리고, 사서가 정보전문가로서의 정당한 권위와 대우를 받기 위한 대안으로 제안된 혁신전략이다. 이 전략을 개발한 동기는 연구직과 사서직에 대한 직급에서 오는 차등 대우와 도서관에 대한 인식 부재로부터 기인하였다. 이 전략모델을 요약하면 첫째는 도서관 전문직 사서에 대한 인식을 변화시키기 위한 것이다. 둘째는 전문직 사서도 연구원과 동등한 대우를 받아야 한다는 당위성을 증명하기 위한 것이다. 셋째는 연구자에 대한 적극적이고 헌신적인 봉사로 사서의 의무와 사명을 다하겠다는 것이다. 한 마디로 이 전략은 연구기관의 사서 직제에 대한 불공정한 인사제도 개선을 위한 것이다.

FISP는 전문직사서의 위상을 높이게 되었고, 도서관 직제를 관리직·기술직에서 연구직으로 바꾸는 데 성공하였다. 더불어 전문사서가 연구직의 연구원들과 함께 장·단기 프로젝트의 팀워크를 이룰 수 있다는 능력을 인정받는 데 성공한 사례가 되었다. 이 전략이 성공을 이루게 된 배경은 연구원들의 프로젝트 수행을 적극적으로 지원한 결과에서 얻어낸 것이다. FISP는 연구수행에 필요하다고 예측되는 정보 내지는 요구하는 각종 관련 정보를 신속하고 정확하게 제공하여 고객들의 프로젝트가 예정기간 내에 성공적으로 수행됨과 동시에 기간을 단축시킬 수 있고, 매우 수준 높은 연구결과를 생산할 수 있게 하는 데에 목적을 두었다.<sup>30)</sup>

## 3.3 특성 및 실행요건

### 3.3.1 특성

첫째, 정보사서의 자발적인 행위에 의한 고객에 대한 관심에서부터 시작되는 선차적이며 지속적인 서비스 행위이다.

둘째, 착수하고자 예정한 고객의 연구내용을 사전에 파악하고, 인지하는

---

30) 정진식. 2006. 전게서.

것이다.

셋째, 참고면담이 3회(1차 및 2차는 Off-line, 3차는 On-line)에 걸쳐 반복 진행된다는 점이다.

넷째, 연구에 필요할 것이라고 예상되는 예측 가능한 정보를 제공해 준다는 것이다.<sup>31)</sup>

### 3.3.2 실행요건

FISP 실행을 위한 도서관 당국의 요건은 주제전문사서 확보, 정보서비스 혁신전략 수용, 예산 확보 등이 있으며, 정보사서의 요건은 정보서비스 철학의 확립, 정보사서의 정체성 확립 등의 요건들이 선행되어야 한다.

#### 1) 도서관 당국의 요건

##### (1) 주제전문사서 확보

FISP 실행을 위해 학문적인 주제배경을 갖춘 주제전문사서 제도를 확립해 나가야 한다. 한상완(1986)은 여러 학자들의 견해를 종합하여 다음과 같이 종합하였다. ①자료의 선정, 수집 및 장서의 균형적인 구성 기능 ②고객들이 자료와 도서관을 효율적으로 활용할 수 있도록 하는 공식·비공식 안내 및 강의기능 ③자료이용 상담을 포함한 최신정보주지활동(CAS)과 서지 및 독서목록을 작성하여 제공하는 것을 포함한 정보서비스 기능 ④교수, 학생, 각 학과 및 유관기관과의 연계기능 ⑤특정주제에 관한 학자로서의 개인적 연구, 혹은 연구진의 일원으로서의 연구기능 ⑥자료조직 및 색인, 초록 등을 작성하는 서지통정기능 ⑦대학도서관 상위전문직으로서 주제열람실 혹은 중앙도서관의 운영관리기능 ⑧대외적인 차원에서 수행하는 도서관의 문제 해결자 기능 등으로 정리하였다.<sup>32)</sup>

정진식(2006)은 주제전문사서는 오랜 동안의 근무 경험과 축적된 지식

31) 정진식. 2006. 정보서비스 혁신전략 방안-H대학 도서관 사례를 중심으로. 『한성대학교 논문집』, 162.

32) 한상완. 1986. 『대학도서관 정보서비스』. 서울: 구미무역.

및 훈련으로 가능할 수도 있겠으나, 이는 임시방편에 불과할 뿐 근본적인 해결책은 될 수 없다고 하였다. 그러므로 주제전문사서는 반드시 학자이어야 하고, 특정 주제분야의 박사학위 소지자 또는 다중석사학위 소지자로서 고객의 질의내용을 충분히 이해할 수 있어야 하며, 질의자와 대등한 입장에서 커뮤니케이션이 가능해야 한다고 주장하였다.<sup>33)</sup> 지식기반정보화사회가 급속하게 진행되면서 도서관의 전문직 시대가 열렸다. 도서관은 가일층 변화된 모습으로 혁신전략 모델인 FISP 실행을 통해 고객의 정보변화행태를 분석해서 정선된 예측정보를 제공할 수 있어야 한다. 이를 위해 학문적인 주제배경을 갖춘 주제전문사서 제도를 확립해 나가야 한다.

## (2) 정보서비스 혁신전략 수용

학문적인 주제배경을 갖춘 전문사서를 양성하기 위하여 풍부한 도서관 경험(최소한 5년 이상)을 바탕으로 창의성과 근면성을 지닌 냉철한 판단력이 있는 사서를 발굴하여 철저한 준비와 교육, 투철한 사명감, 할 수 있다는 자부심과 긍지를 심어주고 지속적인 훈련과 방법론을 교육할 필요가 있다. 최근에 이르러 CDRS라는 협력형 디지털참고정보서비스에 관심이 쏠리고 있다. 문제는 이 같은 글로벌 정보서비스방식이 도입되기에 앞서 단위도서관별로 FISP와 같은 서비스 패턴을 과감하게 실행시킬 수 있어야 도서관의 참다운 중요성이 부각될 것이다.

## (3) 예산확보

FISP 실행을 위한 별도의 예산을 확보해야 한다. 충분한 예산지원을 보장받지 못하면 FISP 실행에 막대한 지장을 가져오게 된다. 예산의 용도는 고객들의 연구에 제공되는 원문복사비와 항공료, 수수료 등 기타 서비스를 위한 일체의 소요경비를 의미한다. 따라서 예산을 확보하여 FISP를 통해 제공되는 정보자료 입수에 대한 모든 경비를 도서관이 부담하도록 해야 한다.

---

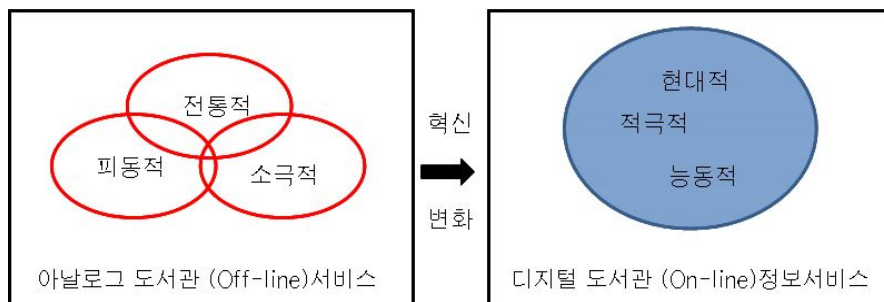
33) 정진식. 2006. 전게서.

## 2) 정보사서의 요건

### (1) 정보서비스 철학의 확립

교육기능과 정보기능은 상당히 오랫동안 이념적 논쟁의 대상이 되어 왔다. 과거에는 고객 교육에 본질을 둔 보수이론에 매우 강한 신념을 보여 왔지만, 21세기 디지털 지식기반정보화사회는 과거와는 달리 고객이 질의한 문제 해결을 위해 폭넓고 깊이 있는 학술적인 정보제공이라는 측면에 초점을 맞추고 있다. 디지털 시대의 도래로 기존의 도서관이 학술정보관으로 거듭나면서 거의 모든 시설이 최첨단 장비를 갖추게 되었고 환경 또한 엄청난 변화를 가져왔다. 그러나 이러한 변화 속에서도 여전히 흔들리지 않는 자태와 위용을 자랑하는 것이 있다면 도서관의 최 일선에서 행해지는 정보서비스에 대한 철학이다.

21세기 지식기반정보화사회는 디지털에서 유비쿼터스 시대를 지향하는 정보지능사회로 끊임없는 혁신을 필요로 하는 시대이다. 도서관 조직구조는 정보사서→주제(별)담당사서→주제전문사서체제로 변화하고 있다. 이에 따라 대학도서관은 학문적인 주제배경을 갖춘 주제전문사서 제도를 확립하여 변화된 모습으로 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 앞으로는 일하는 방식을 혁신하는 소프트웨어 부문에 타격을 맞춘 고객관계관리(CRM)<sup>34)</sup> 관점의 고품격정보서비스라고 할 수 있는 FISP가 요청되고 있다.



<그림 3> FISP 실행 내용

34) (1) 수요자 중심으로 시장이 변화됨에 따라 마케팅의 흐름 자체도 고객 지향적으로 변화하면서 대두된 개념이다. (2) 대학도서관에서 적극적으로 도입하고 있는 주제전문서비스를 고객관계관리라는 마케팅 관점에서 보고 있다.

따라서 <그림 3>에서 보는 바와 같이 과거 아날로그 시대의 전통적이고 피동적이며 소극적인 낡은 서비스가 아닌 현대적이고 적극적이며 능동적인 진보이론에 입각한 디지털 도서관 서비스 패턴으로 끌려가는 후차적인 방식이 아닌 선도하는 선차적인 방식으로 변해야 한다. 앞으로 정보사서는 고객들이 정보를 요구해오기 이전에 그들이 무엇을 필요로 하는지 예측정보를 확인하고 진단해서 적극적인 자세로 고객을 선도해 나갈 수 있어야 한다.

## (2) 정보사서의 정체성 확립

정보사서는 도서관의 운영주체로서 크고 무거운 책임을 지니고 있다. 이 책임은 정보사서의 모든 직업적 행위의 바탕에 비판적 자기성찰과 윤리적 각성이 살아있을 때 비로소 완수될 수 있다. 20세기 후반부터 현대사회를 휩쓸고 있는 변화의 물결은 일반 기업뿐만 아니라 도서관에도 많은 영향을 주어 사서직에 대한 정체성에까지 변화를 촉구하고 있다. 변화의 주요 요인은 디지털화와 네트워크로 대표되는 정보통신 기술이다. 이러한 환경에서 사서들이 정체성을 확립하고 제 역할을 찾지 못한다면 비록 도서관은 존재할지 몰라도 사서직은 점점 더 쇠락의 길을 걷게 될 것이다. 따라서 정보를 다루는 직업으로서 사서는 정보기술을 습득하여 이용자들의 정보활용능력을 키워주고, 이용자들이 자기주도적인 학습사회에서 훌륭한 지식인이 될 수 있도록 도와주는 역할에서 사서들의 정체성을 찾아야 할 것이다. 그리고 이용자들의 마음을 헤아려 만족시켜야 하며, 이 일을 해내기 위해서 사서는 심리학자가 되어야 한다. 그러나 사서 모두가 정규과정에서 심리학을 배워야 한다는 것은 아니다. 사서는 사람들을 관찰할 수 있는 기회를 가지고 있으므로 훈련을 통하여 심리학의 살아 있는 지식과 인간성을 이해하는 능력을 가져야 할 것이다.

대학도서관은 고유의 정체성을 회복하여 본연의 기능에 충실해 주기를 원하는 다수의 고객을 찾아 나서서 그 고객들과의 부단한 대화를 통해 대학도서관의 미래상을 재정립하고 새로운 기능을 끊임없이 개발하여 고객들의 요구를 충족시켜주는 적극적인 개념의 도서관 마케팅이 필요한 시점

이다. 이에 정보사서는 지식의 전당에서 지식과 정보의 관리자, 중개자, 교육자로서의 주체적인 역할과 의무를 다하려면 주제배경과 정보기술력, 그리고 스스로 배우고 익히고자 하는 의지와 노력은 기본이 되어야 한다. 또한 사회의 변화와 이용자의 요구에 능동적으로 대처하는 능력을 배양하고, 이용자의 다양한 요구에 적합한 전문적 봉사에 힘써야 한다.<sup>35)</sup> 이와 같이 도서관이 외부에 양질의 정보를 서비스 할 수 있도록 도움을 주고, 더불어 사서직은 올바른 업무 수행을 위해서는 사서의 정체성을 재확립해야 한다.

### 3.3.3 실행을 위한 전담사서의 자질

전담사서가 지녀야할 자질로는 뛰어난 기억력과 상상력, 끈기와 관찰능력, 인물과 사물에 관한 훌륭한 판단력 등 광범위한 지적관심과 고객 협조에 대한 성실한 욕망 및 모호한 실마리를 계속 추적하는 지속성, 조직성 그리고 인내성을 요구하고 있다. FISP 수행을 위해 전담사서가 반드시 갖추어야 할 기본적 요건을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 고객에 대한 지속적인 관심과 관찰 능력이 있어야 한다.

둘째, 정보서비스에 대한 철학적 이념을 지녀야 한다.

셋째, 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력 즉, 인간을 이해하며 대화에 즐거움을 느끼고 협조에 솔선하는 헌신적인 성품이어야 한다.

넷째, 정신적 자세로서 질문을 분석하고 해답자료를 추구하는 논리적 사고와 적극적인 사고방식을 갖추어야 한다.

마지막으로 정직하고 친절해야 한다.<sup>36)</sup>

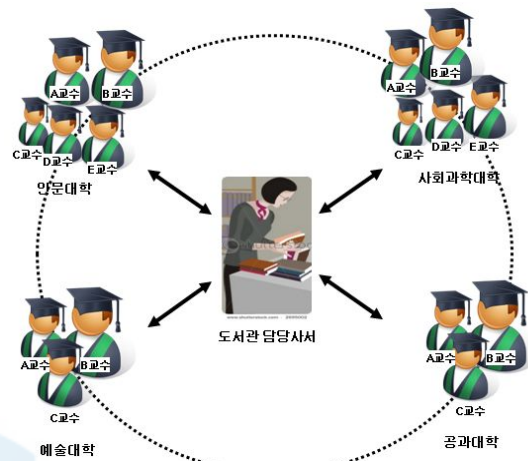
### 3.3.4 실행과정

이 전략의 실행과정은 매우 실용적이고 체계적이며 효용가치가 높은 서비스 시스템으로 고객이 프로젝트를 시작하기 이전 단계 즉, 연구자의 프로젝트가 착수되기 3~4개월 전부터 연구에 필요할 것이라 예상되는 정보

35) 이재환. 추락하는 대학의 심장, 흔들리는 사서의 정체성. 『도서관학논집』, 28: 505-525.

36) 정진식. 2006. 전게서.

자료를 준비하여 프로젝트가 착수되는 시기부터 종료되는 시점까지 연속적인 순환과정에 의해서 계속적으로 제공되는 서비스로 매우 광범위하다 (그림 4 참조).



<그림 4> FISP 서비스 대상

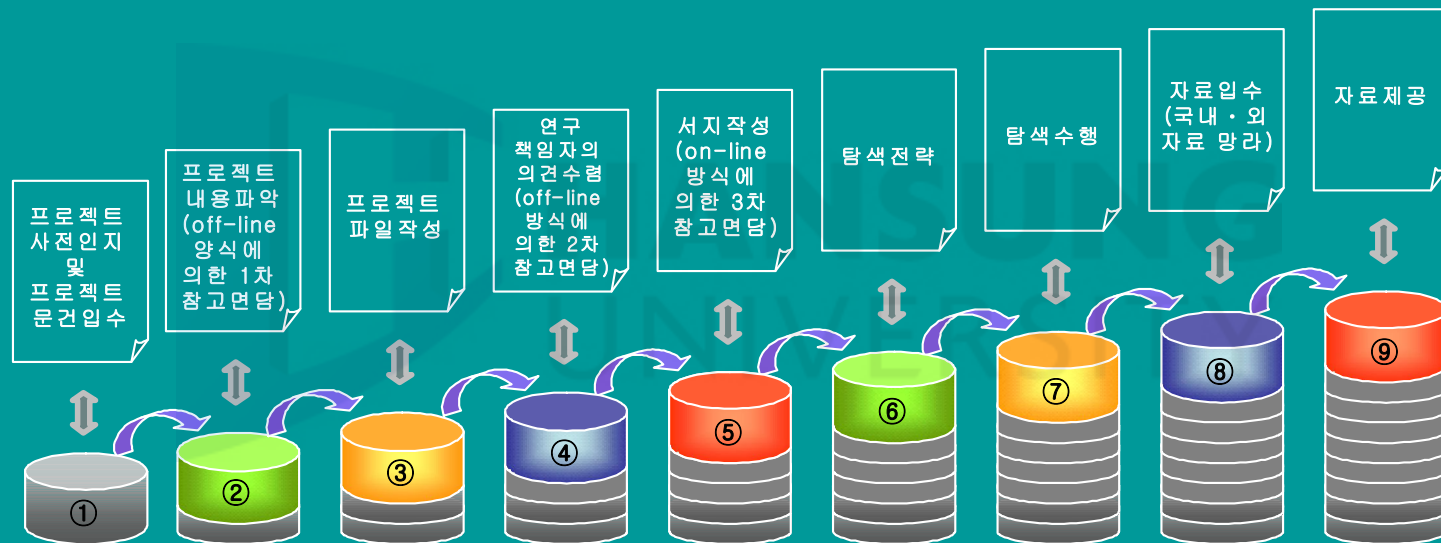
FISP의 진행과정은 <그림 5>, <그림 6>과 같이 14단계에 의해서 실행된다.

제1단계는 정보사서의 독자적인 행위에 의해 진행되는 단계이다. ①프로젝트 사전인지 및 프로젝트 문건입수 ②프로젝트 내용파악(off-line 방식에 의한 1차 참고면담) ③프로젝트 파일작성 ④연구책임자의 의견수렴(off-line 방식에 의한 2차 참고면담) ⑤서지작성(1차 제공 시 고객의 요구에 따라 2차까지 작성될 수도 있다)제공(on-line 방식에 의한 3차 참고면담) ⑥탐색전략 ⑦탐색수행 ⑧자료입수(국내·외 자료 망라) ⑨자료제공 등으로 이루어진다.

제2단계는 연구자의 연구 착수 단계이다. ⑩연구자의 프로젝트 시작 ⑪연구자와 정보사서의 지속적인 Communication ⑫계속적인 정보 보완 및 추가 제공 ⑬프로젝트 종료 ⑭연구결과 산출 등으로 구성된다.<sup>37)</sup>

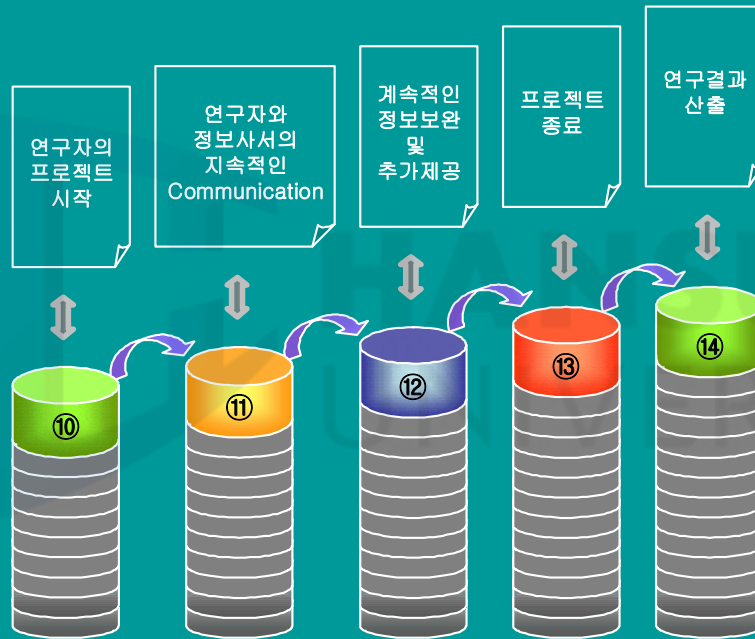
37) 정진식. 2006. 전계서.

제1단계 - 정보사서에 의해 진행



<그림 5> FISP 실행과정 순서-제1단계

## 제2단계 - 연구시작



<그림 6> FISP 실행과정 순서-제2단계

### 3.4 기대효과

기대 효과는 크게 고객 측면과 정보사서 측면으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 고객 측면에서는 정보사서의 적극적이고 희생적인 지원 없이는 프로젝트에 질적 효과를 기대할 수 없다는 것이며, 연구기간 또한 예정된 기한 내에 종료시키기 어렵다는 것이다. 다시 말해서 자력으로 해결하고자 할 때보다 정보사서의 인적지원을 통해서 연구기간을 앞당길 수 있음은 물론 최종결과물에 대한 질적 평가에서도 매우 수준 높은 결과를 산출할 수 있다는 것이다. 반면, 정보사서 측면에서는 여러 가지 다양한 채널을 통해 자료를 탐색하고 추적하는 과정에서 자기성장 내지는 자기계발을 가져올 수 있으며, 질적으로 수준 높은 정보를 제공하므로 고객들로부터 신뢰를 확보하는 데 성공할 수 있다. 더 나아가 자발적이고 헌신적인 서비스 결과로 연구자들의 학문 활동의 동반자로서 사서의 전문성 및 도서관에 대한 인식 변화 등 내·외적인 변화와 마인드를 확립할 수 있을 것이다.<sup>38)</sup>

## 4. 선행연구

FISP에 관한 연구가 극히 적어 디지털 도서관 정보서비스 모형과 관련된 선행연구를 조사하였다. 선행연구 구성은 FISP, SDI, RSS, Real-time service, 리에중서비스, CDRS, 강의지원서비스 등 적극적 정보서비스에 관한 내용으로 구분하였으며, 조사한 국내·외 선행연구는 다음과 같다.

### 4.1 국내 선행연구

먼저 FISP 관련 연구를 살펴보면 정진식(2006)은 디지털도서관 참고정보서비스의 혁신전략으로 도서관의 궁극적 목적인 정보제공과 관련된 서비스 패턴을 개혁시키기 위하여 고안된 FISP 모델을 제시하였다. FISP는 사서의 자발적인 서비스 행위로 이용자에 대한 관심에서부터 시작된다고

---

38) 정진식. 2006. 전게서.

보고, FISP 실행을 위한 필수요건으로 주제전문사서의 확보, 정보서비스 철학의 확립, 정보서비스패턴 혁신모델 수용, 예산확보, 정보사서의 자질 강화 등을 갖추어야 한다고 주장하였다.<sup>39)</sup>

이어서 정진식(2006)은 정보서비스 혁신전략으로서 FISP 모델을 밝히기 위해 ‘H’ 대학도서관 사례를 중심으로 제시하였다. FISP 수혜를 받은 교수들과의 인터뷰를 분석한 결과 도서관에 대한 부정적인 인식이 FISP 전략이 실행되면서 조금씩 치료증세를 보였고, 또한 교수들에게 상당히 좋은 반응을 얻고 있으며, 많은 교수들이 그 혜택을 원하고 있다고 밝혔다. 그러나 FISP 실행에 있어서 가장 큰 장애요인은 전담 정보사서의 절대 부족이라고 언급하였다.<sup>40)</sup>

다음으로 SDI 서비스 관련 연구를 살펴보면 노영희(2003)는 국내 대학도서관의 SDI 서비스 현황을 조사하고, 디지털 환경에 맞는 개선 방안을 제시하였다.<sup>41)</sup>

신수미, 이태석(2004)은 신속한 서비스와 시스템 효율을 증대시키기 위하여 정보검색의 범위와 횟수를 축소할 수 있는 방안을 제시하였다. 그 결과 SDI 서비스 전용 데이터베이스 운영과 검색결과 저장 DB운영을 제안하였다.<sup>42)</sup>

이전까지 제공되던 이메일을 통한 정보배포의 문제점으로부터 자유로워지고 좀 더 빠른 정보와 편리한 수단을 원하는 이용자들의 요구에 따라 RSS를 각 분야에서 기술적으로 적용하는 연구가 수행되기 시작했다.

권이남, 김재수(2004)는 연구자가 각종 학회에 논문 투고일정을 비롯한 최신 학회정보를 얻기 위해 개인적으로 관련 학회 웹 사이트를 찾아 다녀야 하는 번거로움을 지적하고, 이러한 노력을 줄이기 위해 개인이 선택한 정보를 제공받을 수 있는 RSS 서비스를 제시하였다.<sup>43)</sup>

---

39) 정진식. 2006. 전제서.

40) 정진식. 2006. 정보서비스 혁신전략 방안- ‘H’ 대학 도서관 사례를 중심으로. 『한성대학교 논문집』.

41) 노영희. 2003. 국내 대학도서관의 SDI 서비스 제공현황 분석 및 통합형 서비스 시스템 구축 방안에 관한 연구. 『한국정보관리학회』, 20(3): 199-223.

42) 신수미, 이태석. 2004. SDI 서비스 개선 방안 연구. 『한국정보과학회 봄학술발표논문집』, 31(1): 172-174.

43) 권이남. 2004. 학회정보 개인화 지원을 위한 RSS 기반 유통 모델 연구. 『한국콘텐츠학회 2004

진성화(2008)는 대학도서관에 RSS 기술을 이용한 정보서비스 활성화 방안을 모색하였다. 국외사례와 국내현황을 조사·비교해 본 결과 국내 대학도서관에는 국외의 선진 사례들에서 볼 수 있는 내부 정보와 도서관에서 구독하는 데이터베이스나 전자저널 등에서 제공하는 RSS 서비스에 대한 안내, 외부 정보원에 대한 RSS 서비스 안내 등 세분화된 RSS 서비스는 볼 수 없었다고 하였다. 다만, 정보통신 기술의 흐름에 따라 RSS 서비스를 도입하여 제공하고 있는 것을 파악하였다. RSS 서비스를 제공하는 데 있어서 가장 큰 문제점으로 RSS에 대한 인식 부족을 꼽았고, 다음으로 인력과 예산 부족이라고 주장하였다.<sup>44)</sup>

실시간 정보서비스에 관한 연구로 김혜민(2005)은 질문지를 중심으로 온라인 실시간 정보서비스의 현황 및 사서와 이용자의 인식을 파악하여 온라인 실시간 정보서비스를 운영하기 위한 방안으로 계획, 정책, 실행의 세 가지 측면에서 제시하였다. 저자는 이용자들이 참고서비스를 이용할 때 편리한 접근성과 신속성을 가장 중요한 요소로 생각하고 있기 때문에 실시간 정보서비스의 도입이 필요하다고 주장하였다.<sup>45)</sup>

정재영(2006)은 실시간 참고서비스 도입을 위한 필수요소들을 정책적 측면과 운영적 측면에서 고찰하고, 효과적인 활용 방안을 제시하였다. 저자는 실시간 참고서비스는 가까운 시일 내에 도서관 참고서비스의 한 축을 담당하게 될 것이라고 주장하였으며, 이를 위해 서비스 정책수립, 적절한 프로그램 선정, 프라이버시 정책의 확립, 서비스 인력의 확보 및 교육 등의 고려와 검토 작업이 우선시 되어야 한다고 지적하였다.<sup>46)</sup>

대학도서관의 리에종서비스와 밀접한 관계가 있는 연구를 중심으로 살펴보면 최상기, 안인자(2009)는 대학도서관에 리에종서비스 도입 및 운영의 필요성을 인식하고 국내외 대학도서관 리에종 사서의 활동과 업무 내용에 관한 사례를 조사 분석하였다. 저자는 리에종서비스 운영 방안으로

추계학술대회 논문집, 23(2): 545-553.

44) 진성화. 2008. 『대학도서관의 RSS를 이용한 정보서비스 활성화 방안』, 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원 문헌정보학 전공.

45) 김혜민. 2005. 『대학도서관 온라인 실시간 정보서비스 운영 방안에 관한 연구』, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학 전공.

46) 정재영. 2006. 전게서.

리에중서비스 조직구조, 업무절차, 업무내용 측면으로 나누어 제시하였다. 분석 결과 대학도서관마다 제공하는 리에중서비스의 범주가 다르며, 세부 업무는 그 차이가 비교적 더 크다는 점을 밝혔다.<sup>47)</sup>

국내에서는 도서관간의 협력형 참고정보서비스가 여건의 미비로 본격적인 협력서비스는 이루어지지 못하고 있는 실정이지만 최근의 연구문헌에서는 이에 대한 관심이 고조되고 있음을 엿볼 수 있다. 이선희, 최희운(2005)은 국내에서 실현 가능한 CDRS 협력모형 구현을 위하여 KISTI를 중심으로 5개 기관이 글로벌네트워크를 활용한 CDRS 국내 협력그룹인 Question 포인트+를 구성하고 실천 사례를 제시하였다. 저자는 국내 최초로 CDRS 국내 협력그룹을 구성한 것은 글로벌 지식커뮤니케이션 채널에서 한국의 위상을 확인시키는 중요한 전환점이 될 수 있을 것이라고 언급하였다.<sup>48)</sup>

대학의 e-learning 환경과 도서관에 대해 직접적으로 연구한 국내 연구는 드문 실정이나 강의지원서비스 사례가 꾸준히 발표되고 있다. 김정민(2006)은 시대적 변화에 따라 대학도서관의 자료제공 방법이 변화되어야 한다고 보고 이용자의 시간과 노력을 최소화하면서 학습효과를 극대화하기 위한 방안으로 교과목 관련 강의지원서비스 모델을 설계하였다. 이 모델은 대학도서관 홈페이지에서 각 학과에 대한 간략한 소개와 수업계획서, 참고문헌, 관련 웹 정보원 등의 학술정보를 제공하고 있다. 또한 이용자 희망도서 신청서비스나 원문복사서비스 같은 기존 도서관 서비스를 링크시키고, 교내 학사정보시스템과의 연계도 고려하였다.<sup>49)</sup>

김소영(2007)은 e-learning으로 변화된 대학 강의 환경을 반영하여 대학 도서관 강의지원서비스에 대한 이론적, 실질적 고찰을 통하여 현재 환경에서 요구되는 서비스 운영 방안을 제시하였다. 이를 위해 국내 대학도서관 강의지원서비스의 종합적인 운영 요건 및 유형, 대학의 e-learning 환경에 대한 현황 파악을 중심으로 강의자의 요구를 개괄적으로 조사하였다.<sup>50)</sup>

---

47) 최상기, 안인자. 2009. 전계서.

48) 이선희, 최희운. 2005. 전계서.

49) 김정민. 2006. 교과목 관련 강의지원서비스 개발에 관한 연구. 『사대도 협회지』, 7: 86-109.

50) 김소영. 2007. 『e-learning 환경에서 대학도서관 강의지원서비스 운영 방안에 관한 연구』, 석사 학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학 전공.

## 4.2 국외 선행연구

Yang(2000)은 도서관 리에종 프로그램에 대한 대학교수의 인식도를 조사하였다. 리에종이 교수들을 위한 중요한 서비스인지, 교수는 리에종 프로그램의 결과로 개선된 서비스가 있다고 보는지, 그리고 리에종 사서의 주제 배경을 어떻게 생각하는지에 대하여 논의하였다.<sup>51)</sup>

Coffman과 Arret(2004)는 온라인 실시간 정보서비스가 시작된 지난 5년간의 연구와 경험들을 종합하여 과거를 돌아보았다. 그리고 앞으로 서비스를 도입하게 될 기관에서 시행착오를 줄이기 위하여 고려해야 할 사항들을 제시하였다.<sup>52)</sup>

Sharifabadi(2006)는 디지털 도서관이 e-learning을 어떻게 지원할 수 있는지에 대한 종합적인 고찰에서 e-learning 학습자의 요구를 디지털 자원, 디지털 참고서비스와 디지털 이용교육으로 나누어 조사하였다. 양질의 e-learning 시스템이 되기 위해서는 디지털 도서관이 필수 구성요소이고, 디지털 도서관은 인터넷 기반 교육자원의 양적·질적 향상은 물론 포괄범위를 확대해야 한다고 주장하였다.<sup>53)</sup>

Zhao 등(2006)은 분산된 지식자원을 관리하는 RSS 시스템은 실시간으로 정보를 제공해준다는 장점을 가지고 있으며, 구현하고 관리하기가 매우 쉽다고 언급하였다. 또한 필요 없는 정보를 차단하고 접근하기 쉬운 정보뿐만 아니라 주변 정보까지도 관리하기 쉬운 장점이 있다고 주장하였다.<sup>54)</sup>

이상의 선행연구들을 살펴보면 SDI, RSS, Real-time service, 리에종서비스, CDRS, 강의지원서비스 등 대학도서관의 정보서비스에 관한 현황과 평가가 꾸준히 연구되고 있으나, 이들 가운데 FISP에 관한 연구는 2편만

---

51) Zheng Ye(Lan) Yang. 2000. "University faculty's perception of a Library Liaison program: A Case Study." *Journal of Academic LibrarianShip*, 26(2): 124-128.

52) Steve Coffman and Linda Arret. 2004. "To chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference." *Searcher*, 12(7): 38-49.

53) Saeed Rezaei, Sharifabadi. 2006. "How digital libraries can support e-learning." *The Electronic Library*, 24(3): 389-401.

54) Chengling Zhao, Liyong Wan and Ying Yu. 2006. "Construction of a distributed learning resource management system based on RSS technology." *36th ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference*, Session M4G: 3-6.

발표 되었다. 에 본 연구는 FISP에 대한 대학도서관의 실행현황과 사서와 교수의 인식에 대한 조사·분석을 토대로 하여 도서관 정보서비스의 질적 수준을 고양시키는데 기여하고자 한다.



### Ⅲ. 자료 수집 및 분석

#### 1. 자료 수집

본 연구는 FISP를 통한 정보서비스 질적 향상에 관한 연구를 위하여 한국사립대학도서관협의회<sup>55)</sup> 회원인 국내 111개 대학도서관과 국·공립대학도서관협의회<sup>56)</sup> 회원인 국내 48개 대학도서관, 총 159개 대학도서관 홈페이지에 직접 접속하여 2009년 9월 1일~2009년 9월 4일까지 FISP 실행 여부 등을 조사하였다. 조사 결과 2개 대학도서관이 FISP를 실행하는 것으로 나타났다. 이 중 1개 대학도서관(H대학교 학술정보관)의 FISP 실행과 관련하여 담당 사서와 이메일 및 현장 인터뷰를 통하여 세부사항을 조사하였다. 또한 도서관 이용 및 FISP에 대한 사서와 교수의 인식 등을 조사하고자 질문조사를 실시하고, 질문지에 포함되지 않은 사항에 대해서는 사서들을 대상으로 인터뷰를 시행하였다.

분석을 위해 작성된 교수 대상 질문지는 서울시 소재 4년제 25개 국·공립 및 사립대학교를 선정하여 각 대학교 인문과학대학, 사회과학대학, 예술대학 및 경영대학 소속 교수 410명에게 2009년 9월 9일~2009년 10월 19일까지 약 40일 동안 우편과 이메일 및 방문을 통하여 배포하였다. 회수된 질문지는 25개교 중 23개교 168명(41%)이었으나, 이 가운데 응답내용이 미비한 13명을 제외한 155명(37.8%)만을 분석 대상으로 하였다.

사서 대상 질문지는 교수 대상 질문지와 마찬가지로 서울시 소재 4년제 25개 국·공립 및 사립대학교 도서관을 선정하였다. 질문대상은 각 대학도서관 업무 중 참고봉사를 담당하는 부서의 사서를 대상으로 2009년 9월 9일~2009년 10월 19일까지 약 40일 동안 50명에게 우편과 이메일 및 방문을 통하여 배포하였다. 회수된 질문지는 25개 대학도서관 43명(86%)이었으나, 이 가운데 응답내용이 미비한 1명을 제외한 42명(84%)만을 분석대상으로 하였다. 그리고 질문지 확인이 필요한 사항이나 응답이 없는 도서

55) <http://www.kpula.or.kr>

56) <http://www.knula.or.kr>

관은 전화 및 인터뷰를 병행하였다.

질문지에 포함되지 않은 사항에 대한 사서들의 견해를 조사하고자 인터뷰를 시행하였다. 인터뷰 대상은 서울시 소재 4년제 국·공립 및 사립대학교 도서관 사서로서 도서관 근무연수는 10~20년, 정보서비스 담당업무는 5년 이상 수행한 10명을 선정하여 전화로 인터뷰를 요청하였다. 업무 등으로 인해 방문을 부담스러워하는 사서들에게는 이메일을 이용하여 인터뷰를 실시하였고, 그 외 사서들은 방문하여 현장 인터뷰를 시행하였다. 질문지 작성은 김지현(2000), 김혜민(2005), 김소영(2007), 진성화(2008)가 시행한 조사와 선행연구 분석을 통하여 도출한 운영 요건을 참고로 구성하였다. 질문지 배포 이전에 이메일을 이용하여 사서 3인과 교수 1인에게 예비조사를 실시한 후 수정·보완하여 작성하였다. 질문지 작성은 리커트 5점 척도와 명목척도를 적용하였다.

#### 1) 자료처리방법

본 연구를 수행하는데 있어서 회수된 자료 중 응답내용이 미비한 질문지는 통계처리에서 제외시켰으며 여기서 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 사용된 척도의 신뢰도 검사를 위해 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ )를 사용하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적인 특성, 도서관 이용, FISP의 인식을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

셋째, 도서관 이용 현황, FISP의 인식, FISP 이용 현황의 차이를 살펴보기 위하여 집단 간의 차이 검증인 교차분석을 실시하였다.

넷째, 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 FISP의 이용만족도 및 견해의 차이를 알아보기 위해 t-test, One way Anova를 사용하였다.

다섯째, FISP의 이용만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계는 단순 상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)으로 분석하였다.

여섯째, 본 연구의 실증분석은 유의수준  $p < .05$ ,  $p < .01$ ,  $p < .001$ 에서 검

증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

## 2) 신뢰도 검증

조사를 통하여 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 본 연구에서는 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ )계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 그러나 사회과학에서 신뢰성에 대한 정확한 기준이 없이 일반적으로 0.6 이상을 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가 없다고 인정하므로, 본 연구에서도 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 하겠다(표 2 참조).

<표 2> 영역의 신뢰성 검증

| 영역          | Alpha |
|-------------|-------|
| 이용 만족도 및 견해 | .856  |

## 2. 질문지 구성

### 2.1 교수

질문지 내용은 일반적 사항(QⅠ.1~QⅠ.3), 도서관 이용 현황(QⅡ.1~QⅡ.2-2), FISP에 대한 교수의 인식(QⅢ.1~QⅢ.6), FISP 이용 현황(QⅣ.1~QⅣ.7), FISP 이용만족도 및 견해(QⅤ.1~QⅤ.5) 등 총 29문항으로 구성하였다(표 3 참조).

<표 3> 교수 대상 질문지 구성 및 내용

단위 : 개

| 대영역 구분          | 소영역 구분              | 문항 수 |
|-----------------|---------------------|------|
| 일반적 사항          | 성별                  | 1    |
|                 | 전공                  | 1    |
|                 | 직위                  | 1    |
|                 | 연령                  | 1    |
| 도서관 이용 현황       | 도서관 이용목적            | 1    |
|                 | 도서관 정보서비스 이용정도 및 종류 | 3    |
| FISP의 인식        | 인지 여부 및 알게 된 경로     | 2    |
|                 | 중요한 점               | 1    |
|                 | 장점                  | 1    |
|                 | 효율적 실행을 위한 해결책      | 1    |
|                 | 정보사서의 자질            | 1    |
|                 | 의견 및 제안사항           | 1    |
| FISP 이용 현황      | 이용여부 및 용도           | 3    |
|                 | 실행에 대한 의견           | 1    |
|                 | 실행 시 이용 의사          | 1    |
|                 | 이용 시 선호하는 자료의 형태    | 1    |
|                 | 이용 시 선호하는 정보제공의 범위  | 1    |
|                 | 연구 소요기간             | 1    |
|                 | 연구수행 시 정보 받기 좋은 시점  | 1    |
| FISP 이용만족도 및 견해 | 사서의 태도              | 1    |
|                 | 사서의 답변 내용           | 1    |
|                 | 서비스 이용 도움 여부        | 1    |
|                 | 재이용의사               | 1    |
|                 | 추천의사                | 1    |

## 2.2 사서

질문지 내용은 일반적 사항(Q I.1~Q I.6), 도서관 정보서비스 제공 현황(QII.1~QII.2), FISP에 대한 사서의 인식(QIII.1~QIII.7), FISP 실행 현황(QIV.1~QIV.5-1) 등 총 27문항으로 구성하였다(표 4 참조).

<표 4> 사서 대상 질문지 구성 및 내용

단위 : 개

| 대영역 구분             | 소영역 구분                              | 문항 수 |
|--------------------|-------------------------------------|------|
| 일반적 사항             | 성별                                  | 1    |
|                    | 연령                                  | 1    |
|                    | 소속 부서                               | 1    |
|                    | 현 부서 근무연수                           | 1    |
|                    | 도서관 총 근무연수                          | 1    |
|                    | 사서 자격 요건                            | 1    |
|                    |                                     |      |
| 도서관 정보서비스<br>제공 현황 | 정보서비스 전담사서 여부                       | 1    |
|                    | 도서관 제공서비스 종류                        | 1    |
| FISP의 인식           | 인지 여부 및 알게 된 경로                     | 2    |
|                    | 중요한 점                               | 1    |
|                    | 장점                                  | 1    |
|                    | 실행의 어려운 점                           | 1    |
|                    | 효율적 실행을 위한 해결책                      | 1    |
|                    | 정보사서의 자질                            | 1    |
|                    | 개선 및 전망에 대한 견해                      | 1    |
|                    |                                     |      |
| FISP 실행 현황         | 실행여부, 시기, 배경, 실행하지 않는 이유<br>및 실행 의사 | 5    |
|                    | 전담 정보사서 여부 및 인원                     | 2    |
|                    | 실행 주제 분야                            | 1    |
|                    | 정보제공 범위                             | 1    |
|                    | 연구결과물 보관 및 활용 여부                    | 2    |
|                    |                                     |      |

### 3. 질문지 및 인터뷰 분석

#### 3.1 교수

##### 1) 일반적 사항

응답자의 일반적 배경의 특성을 알기 위하여 성별, 전공별, 직위별, 연령별 분포와 FISP 이용 여부 별로 조사하였다.

<표 5> 일반적 사항

단위 : 명(%)

| 구분         |           | 인원         |
|------------|-----------|------------|
| 성별         | 남         | 112(72.3)  |
|            | 여         | 43(27.7)   |
| 전공         | 경영대학      | 32(20.7)   |
|            | 인문/사회과학대학 | 98(63.2)   |
|            | 예술대학      | 25(16.1)   |
| 직위         | 강사/조교수    | 39(25.2)   |
|            | 부교수       | 34(21.9)   |
|            | 정교수       | 82(52.9)   |
| 연령         | 만 49세 이하  | 71(45.8)   |
|            | 만 50-59세  | 64(41.3)   |
|            | 만 60세 이상  | 20(12.9)   |
| FISP 이용 여부 | 이용자       | 20(12.9)   |
|            | 미 이용자     | 135(87.1)  |
|            | 계         | 155(100.0) |

<표 5>에서 보는 바와 같이 일반적 사항에 대해 살펴보면 성별에 따라서는 남자가 72.3%로 여자의 27.7%보다 월등히 높게 나타났는데 이처럼 차이가 있는 이유는 질문지 배포 당시 남자교수의 비율이 더 높았기 때문인 것으로 여겨진다. 또한 전공에 따라서는 인문/사회과학대학이 63.2%로 과반수 이상으로 가장 높았으며, 경영대학 20.7%, 예술대학 16.1% 순으로 나타났다. 이러한 결과는 질문조사 대상을 인문사회과학대학, 예술대학 및 경영대학을 중심으로 조사하였기 때문인 것으로 보인다. 직위에 따라서는

정교수가 52.9%로 과반수 이상을 차지하였으며 강사/조교수 25.2%, 부교수 21.9% 순으로 나타났다. 연령에 따라서는 만49세 이하가 45.8%로 과반수 가까이 되었고, 다음으로 만50-59세 41.3%, 만60세 이상 12.9% 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라서는 미 이용자가 87.1%로 이용자의 12.9%보다 압도적으로 높게 나타났는데 이는 FISP가 도서관 당국 및 사서의 인식 부족 때문에 활성화되지 않았으며, 현재 FISP를 실행하고 있는 대학도서관이 몇 개 기관에 불과하기 때문인 것으로 보인다.

## 2) 도서관 이용 현황

### (1) 도서관을 이용하는 주된 목적

도서관을 이용하는 주된 목적에 대해서는 <표 6>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 논문 및 저서 발간을 위한 연구 자료를 구하기 위하여가 78.1%로 압도적으로 높았으며, 다음으로 전공 분야 정보를 입수하기 위하여 14.2%, 강의 준비와 관련된 자료를 구하기 위하여 6.5%, 전공 이외 개인 지식을 쌓기 위하여 1.3% 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 주로 논문 및 저서 발간을 위한 연구 자료를 구하기 위해 도서관을 이용한다는 응답이 90%, 미 이용자는 76.3%로 FISP 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다.

<표 6> 도서관을 이용하는 주된 목적

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목                    | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|-------------------------------|-------------|------------|------------|
|                               | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 논문 및 저서 발간을 위한 연구 자료를 구하기 위하여 | 18(90.0)    | 103(76.3)  | 121(78.1)  |
| 전공 분야 정보를 입수하기 위하여            | 1(5.0)      | 21(15.6)   | 22(14.2)   |
| 전공 이외 개인지식을 쌓기 위하여            | 0(0.0)      | 2(1.5)     | 2(1.3)     |
| 강의 준비와 관련된 자료를 구하기 위하여        | 1(5.0)      | 9(6.7)     | 10(6.5)    |
| 계                             | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$                   | 2.158(.540) |            |            |

(2) 도서관 정보서비스 받은 경험 여부

<표 7>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 사서로부터 도서관 정보서비스를 받은 경험이 있다는 응답이 61.3%로 받은 경험이 없다는 38.7%보다 더 높게 나타났다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 사서로부터 도서관 정보서비스를 받은 경험이 있다는 응답이 100%, 미 이용자는 55.6%로 이용자가 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p < .001$ ).

<표 7> 도서관 정보서비스 받은 경험 여부

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목  | FISP 이용 여부      |            | 전체         |
|-------------|-----------------|------------|------------|
|             | 이용자             | 미 이용자      |            |
| 있다          | 20(100.0)       | 75(55.6)   | 95(61.3)   |
| 없다          | 0(0.0)          | 60(44.4)   | 60(38.7)   |
| 계           | 20(100.0)       | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$ | 14.503***(.000) |            |            |

\*\*\* $p < .001$

정보서비스를 받은 경우 <표 8>에서 보는 바와 같이 주제전문서비스가 38.3%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 SDI 22.7%, FISP 15.6%, 강의지원서비스 13.3%, RSS 10.2% 순으로 주제전문서비스 또는 SDI를 받았다는 응답이 대부분을 차지하였다.

<표 8> 받은 정보서비스 종류

단위 : 명(%)

| 항목      | 인원         |
|---------|------------|
| FISP    | 20(15.6)   |
| 주제전문서비스 | 49(38.3)   |
| 강의지원서비스 | 17(13.3)   |
| SDI     | 29(22.7)   |
| RSS     | 13(10.2)   |
| 계       | 128(100.0) |

\* 중복응답

또한 서비스를 받지 않은 이유에 대해서는 <표 9>에서 보는 바와 같이 필요성을 느끼지 못해서라는 응답이 50%로 과반수를 차지하였고, 서비스 내용을 몰라서 28.3%, 사서가 적절한 서비스를 해줄만한 전문성이 없어 보여서 15%, 정보서비스 요청을 해도 되는지 몰라서 5% 순으로 조사되었다. 기타로는 ‘서비스를 해줄 수 있는 분야가 아니어서’라는 의견도 있었다.

이와 같은 결과는 대학도서관이 이용자의 정보요구를 충족시키기 위하여 여러 형태의 정보서비스를 도입하여 실행하고 있지만, 서비스에 대한 홍보 부족 및 교내 구성원들의 무관심에서 기인된 것으로 여겨진다. 따라서 적극적이고 능동적인 FISP를 실행하여 도서관 및 정보사서에 대한 인식을 제고시킬 필요가 있는 것으로 보인다.

<표 9> 서비스를 받지 않은 이유

단위 : 명(%)

| 항목                             | 인원        |
|--------------------------------|-----------|
| 서비스 내용을 몰라서                    | 17(28.3)  |
| 사서가 적절한 서비스를 해 줄만한 전문성이 없어 보여서 | 9(15.0)   |
| 정보서비스 요청을 해도 되는지 몰라서           | 3(5.0)    |
| 필요성을 못 느껴서                     | 30(50.0)  |
| 기 타                            | 1(1.7)    |
| 계                              | 60(100.0) |

### 3) FISP의 인식

#### (1) FISP의 인지 여부 조사

교수들이 FISP를 알고 있는지 여부와 알게 된 경로를 조사하였다.

FISP를 알고 있는지에 대해 살펴보면 <표10>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 알지 못한다는 응답이 63.2%로 알고 있다는 36.8%보다 더 높게 나타났다. 하지만 FISP가 아직 활성화되어 있지 않음에도 불구하고 ‘예’라고 응답한 비율이 36.8%로 나타났다는 점은 FISP에 대한 교수들의

관심을 보여준 것이라 할 수 있다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 FISP에 대해 알고 있다는 응답이 100%로 미 이용자의 27.4%보다 월등히 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p<.001$ ).

<표 10> FISP 인지 여부

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목  | FISP 이용 여부      |            | 전 체        |
|-------------|-----------------|------------|------------|
|             | 이용자             | 미 이용자      |            |
| 예           | 20(100.0)       | 37(27.4)   | 57(36.8)   |
| 아니오         | 0(0.0)          | 98(72.6)   | 98(63.2)   |
| 계           | 20(100.0)       | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$ | 39.480***(.000) |            |            |

\*\*\* $p<.001$

또한 FISP를 알게 된 경로는 <표 11>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 도서관 정보이용교육을 통해서가 38.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 사서를 통해서 24.6%, 도서관 홈페이지를 통해서 14%, 동료를 통해서 5.3% 순으로 도서관 정보이용교육 또는 사서를 통해서 FISP에 대해 알게 되었다는 응답이 대부분을 차지하였다. 그밖에 ‘학회 세미나를 통해서’, ‘문헌을 통해서’, ‘도서관에서 전체교수에게 FISP를 신청할 기회를 주어서’ 등으로 FISP를 알게 되었다는 응답이 17.5%로 조사되었다.

<표 11> FISP를 알게 된 경로

단위 : 명(%)

| 항목              | 인원        |
|-----------------|-----------|
| 도서관 홈페이지를 통해서   | 8(14.0)   |
| 도서관 정보이용교육을 통해서 | 22(38.6)  |
| 동료를 통해서         | 3(5.3)    |
| 사서를 통해서         | 14(24.6)  |
| 기 타             | 10(17.5)  |
| 계               | 57(100.0) |

## (2) FISP 이용 시 가장 중요한 사항

FISP를 이용하는 데 있어서 가장 중요한 사항을 조사한 결과 <표 12>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 사서의 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경이 54.2%로 과반수 이상을 차지하였으며, 다음으로 사서의 논리적이고 적극적인 사고 14.8%, 대학당국과 도서관의 지속적인 홍보 11%, 다양한 도서관 자료 8.4% 등의 순으로 조사되었다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 사서의 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경이 가장 중요하다는 응답이 60%, 미 이용자는 53.3%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 상관없이 비슷하게 조사되었다. 이 같은 결과는 교수들이 대학도서관의 주제전문서비스를 중요시하고 있음을 보여주는 것이다.

<표 12> FISP 이용 시 가장 중요한 점

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목                 | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|----------------------------|-------------|------------|------------|
|                            | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 사서의 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경 | 12(60.0)    | 72(53.3)   | 84(54.2)   |
| 대학당국과 도서관의 지속적인 홍보         | 1(5.0)      | 16(11.9)   | 17(11.0)   |
| 다양한 도서관 자료                 | 1(5.0)      | 12(8.9)    | 13(8.4)    |
| 사서의 논리적이고 적극적인 사고          | 5(25.0)     | 18(13.3)   | 23(14.8)   |
| 사서의 친절하고 성실한 자세            | 0(0.0)      | 8(5.9)     | 8(5.2)     |
| 정보원을 평가하고 활용하는 능력          | 1(5.0)      | 8(5.9)     | 9(5.8)     |
| 기타                         | 0(0.0)      | 1(0.7)     | 1(0.6)     |
| 계                          | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$                | 4.159(.655) |            |            |

## (3) FISP의 가장 유용한 장점

FISP의 여러 가지 장점 중에서 가장 유용한 장점은 <표 13>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 정보검색 시간 단축 49%, 다양한 정보의 제공 43.9%, 연구기간 단축 4.5%, 수준 높은 연구결과물 산출 1.9%, 사서에 대한 신뢰형성 0.6% 순으로 정보검색시간 단축 또는 다양한 정보의 제공이 가장 유용한 장점으로 대부분을 차지하였다. FISP 이용 여부에 따라 이용

자는 정보검색시간 단축 또는 다양한 정보의 제공이라는 응답이 약 90%, 미 이용자는 약 93%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다.

<표 13> FISP의 가장 유용한 장점

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목     | FISP 이용 여부  |            | 전체         |
|----------------|-------------|------------|------------|
|                | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 정보검색 시간 단축     | 9(45.0)     | 67(49.6)   | 76(49.0)   |
| 연구기간 단축        | 2(10.0)     | 5(3.7)     | 7(4.5)     |
| 다양한 정보의 제공     | 9(45.0)     | 59(43.7)   | 68(43.9)   |
| 수준 높은 연구결과물 산출 | 0(0.0)      | 3(2.2)     | 3(1.9)     |
| 사서에 대한 신뢰형성    | 0(0.0)      | 1(0.7)     | 1(0.6)     |
| 계              | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$    | 2.205(.698) |            |            |

(4) FISP의 효율적인 실행을 위해 해결되어야 할 점

FISP를 효율적으로 실행하기 위해 가장 시급히 해결되어야 할 점을 조사하였다.

<표 14> FISP의 효율적인 실행을 위해 해결되어야 할 점

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목              | FISP 이용 여부  |            | 전체         |
|-------------------------|-------------|------------|------------|
|                         | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 주제전문사서제도 도입             | 12(60.0)    | 64(47.4)   | 76(49.0)   |
| 대학당국의 적극적인 예산 지원        | 0(0.0)      | 2(1.5)     | 2(1.3)     |
| 사서충원                    | 1(5.0)      | 20(14.8)   | 21(13.6)   |
| 사서자신들의 노력               | 4(20.0)     | 23(17.0)   | 27(17.4)   |
| FISP의 적극적인 홍보           | 2(10.0)     | 20(14.8)   | 22(14.2)   |
| 주제 분야에 대한 사서들의 계속 교육 실시 | 0(0.0)      | 2(1.5)     | 2(1.3)     |
| 다양한 도서관 자료 확보           | 1(5.0)      | 3(2.2)     | 4(2.6)     |
| 기타                      | 0(0.0)      | 1(0.7)     | 1(0.6)     |
| 계                       | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$             | 3.436(.842) |            |            |

<표 14>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 주제전문사서제도 도입이 49%로 과반수 가까이 되었고, 다음으로 사서 자신들의 노력 17.4%, FISP의 적극적인 홍보 14.2%, 사서충원 13.6% 등의 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 주제전문사서제도 도입이 가장 시급하다는 응답이 60%, 미 이용자는 47.4%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다. 이는 주제전문사서제도 도입의 필요성을 응답자 대부분이 인식하고 있음을 알 수 있다.

#### (5) FISP를 실행하는 정보사서의 자질

FISP를 실행하는 데 있어서 중요한 정보사서의 자질은 <표 15>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력 33.5%, 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 23.9%, 요청 자료에 대한 정확한 이해력 18.7%, 도서관 전반에 관한 폭넓은 이해 13.5% 등의 순으로 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력이 중요하다는 응답이 과반수 이상으로 나타났다.

<표 15> FISP를 실행하는 정보사서의 자질

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목             | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|------------------------|-------------|------------|------------|
|                        | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 | 3(15.0)     | 34(25.2)   | 37(23.9)   |
| 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력     | 7(35.0)     | 45(33.3)   | 52(33.5)   |
| 요청 자료에 대한 정확한 이해력      | 4(20.0)     | 25(18.5)   | 29(18.7)   |
| 정보검색 능력                | 2(10.0)     | 2(1.5)     | 4(2.6)     |
| 교수님에 대한 지속적인 관심        | 0(0.0)      | 10(7.4)    | 10(6.5)    |
| 도서관 전반에 관한 폭넓은 이해      | 4(20.0)     | 17(12.6)   | 21(13.5)   |
| 정보자료의 선택과 평가           | 0(0.0)      | 2(1.5)     | 2(1.3)     |
| 계                      | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$            | 8.173(.226) |            |            |

FISP 이용 여부에 따라 이용자는 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력이 중요하다는 응답이 약 50%, 미 이용자는 약 58%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다.

#### 4) FISP 이용 현황

##### (1) FISP 이용 여부 조사

FISP를 이용해 봤는지 여부와 이용했다면 어떤 용도로 이용했는지, 그리고 이용하지 않았다면 가장 큰 이유는 무엇인지 알아보고자 하였다.

<표 16> FISP 이용 여부

단위 : 명(%)

| 구분 |           | 예        | 아니오       | 계          | $\chi^2(p)$         |
|----|-----------|----------|-----------|------------|---------------------|
| 성별 | 남         | 15(13.4) | 97(86.6)  | 112(100.0) | .086<br>(.769)      |
|    | 여         | 5(11.6)  | 38(88.4)  | 43(100.0)  |                     |
| 직위 | 강사/조교수    | 0(0.0)   | 39(100.0) | 39(100.0)  | 7.727*<br>(.021)    |
|    | 부교수       | 6(17.6)  | 28(82.4)  | 34(100.0)  |                     |
|    | 정교수       | 14(17.1) | 68(82.9)  | 82(100.0)  |                     |
| 연령 | 만 49세 이하  | 2(2.8)   | 69(97.2)  | 71(100.0)  | 12.825**<br>(.002)  |
|    | 만 50-59세  | 15(23.4) | 49(76.6)  | 64(100.0)  |                     |
|    | 만 60세 이상  | 3(15.0)  | 17(85.0)  | 20(100.0)  |                     |
| 전공 | 경영대학      | 8(25.0)  | 24(75.0)  | 32(100.0)  | 26.644***<br>(.000) |
|    | 인문/사회과학대학 | 11(11.2) | 87(88.8)  | 98(100.0)  |                     |
|    | 예술대학      | 1(4.0)   | 24(96.0)  | 25(100.0)  |                     |
| 전체 |           | 20(12.9) | 135(87.1) | 155(100.0) |                     |

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

FISP 이용 여부에 대해 살펴보면 <표 16>에서 보는 바와 같이 이용해 보지 않았다는 응답이 87.1%로 이용해 봤다의 12.9%보다 압도적으로 높게 나타났다. 이처럼 차이가 있는 이유는 일반적 사항에서 언급하였듯이 FISP가 도서관 당국 및 사서의 인식 부족 때문에 활성화되지 않았고, 현

재 FISP를 실행하는 도서관이 몇 개 기관에 불과하기 때문인 것으로 분석된다. 직위에 따라서는 부교수, 정교수는 이용해 봤다는 응답이 각각 17.6%, 17.1%로 강사/조교수보다 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p<.05$ ). 연령에 따라서는 만49세 이하 2.8%, 만50-59세 23.4%, 만60세 이상 15%로 대체로 연령이 높을수록 FISP를 이용해 봤다는 응답이 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p<.01$ ). 전공에 따라서는 경영대학은 FISP를 이용해 봤다는 응답이 25%로 타 학과보다 더 높게 나타났고, 반면에 예술대학은 이용해 보지 않았다는 응답이 96%로 타 학과보다 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p<.001$ ). 성별에 따라서는 남자는 이용해 보지 않았다는 응답이 86.6%, 여자는 88.4%로 대부분을 차지하여 성별과 관계없이 비슷하게 나타났다.

또한 FISP를 이용해 봤다고 응답한 20명의 교수를 대상으로 이용 용도를 조사한 결과 <표 17>에서 보는 바와 같이 학술논문 작성을 위하여가 60%로 대부분을 차지하였으며, 대/내외 프로젝트를 위하여 25%, 저서 발간을 위하여 10%, 학위논문 작성을 위하여 5% 순으로 나타났다.

<표 17> FISP 이용 용도

단위 : 명(%)

| 항목             | 인원        |
|----------------|-----------|
| 학술논문 작성을 위하여   | 12(60.0)  |
| 대/내외 프로젝트를 위하여 | 5(25.0)   |
| 저서 발간을 위하여     | 2(10.0)   |
| 학위논문 작성을 위하여   | 1(5.0)    |
| 계              | 20(100.0) |

그리고 FISP를 이용해 보지 않았다고 응답한 135명의 교수를 대상으로 이용하지 않은 가장 큰 이유를 조사하였다. 그 결과 <표 18>에서 보는 바와 같이 FISP가 있는지 몰라서가 51.1%로 과반수 이상으로 나타났고, 과거 제공 받은 자료가 만족스럽지 못해서 25.2%, 필요성을 느끼지 못해서

12.6%, 서비스 대상이 한정되어 있어서 8.1% 순으로 나타났다. 그 밖에 ‘사서 보다 내가 검색 능력이 더 뛰어나서’ 라는 의견이 조사되었다. 이와 같은 결과는 FISP에 대한 홍보 및 인식부족 때문인 것으로 추측된다.

<표 18> FISP를 이용하지 않은 이유

단위 : 명(%)

| 항목                     | 인원         |
|------------------------|------------|
| 서비스 대상이 한정되어 있어서       | 11(8.1)    |
| FISP가 있는지 몰라서          | 69(51.1)   |
| 과거 제공 받은 자료가 만족스럽지 못해서 | 34(25.2)   |
| 필요성을 느끼지 못해서           | 17(12.6)   |
| 기타                     | 4(3.0)     |
| 계                      | 135(100.0) |

## (2) FISP 실행에 대한 의견 조사

도서관에서 FISP를 실행하는 것에 대해 조사한 결과 <표 19>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 매우 찬성한다가 52.9%로 과반수 이상을 차지하였으며, 찬성한다 36.1%, 보통이다 11% 순으로 나타났다.

<표 19> FISP 실행에 대한 의견

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목  | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|-------------|-------------|------------|------------|
|             | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 매우 찬성한다     | 14(70.0)    | 68(50.4)   | 82(52.9)   |
| 찬성한다        | 5(25.0)     | 51(37.8)   | 56(36.1)   |
| 보통이다        | 1(5.0)      | 16(11.9)   | 17(11.0)   |
| 반대한다        | 0(0.0)      | 0(0.0)     | 0(0.0)     |
| 매우 반대한다     | 0(0.0)      | 0(0.0)     | 0(0.0)     |
| 계           | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$ | 2.802(.246) |            |            |

FISP 이용 여부에 따라 이용자는 FISP 실행에 찬성한다는 응답이 약 95%, 미 이용자는 약 88%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 상관없이 비슷하게 나타났다. 즉, FISP를 실행하고 있지 않은 대학 교수의 경우 자신의 본교 도서관에 도입을 희망하는 것으로 나타났다.

### (3) FISP 실행 시 이용 의사 여부 조사

FISP를 실행할 경우 이용 의사 여부에 대해 조사한 결과는 <표 20>과 같다.

<표 20> FISP 실행 시 이용 의사 여부

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목  | FISP 이용 여부   |            | 전체         |
|-------------|--------------|------------|------------|
|             | 이용자          | 미 이용자      |            |
| 매우 그렇다      | 15(75.0)     | 63(46.7)   | 78(50.3)   |
| 그렇다         | 4(20.0)      | 59(43.7)   | 63(40.6)   |
| 보통이다        | 0(0.0)       | 12(8.9)    | 12(7.7)    |
| 그렇지 않다      | 1(5.0)       | 1(0.7)     | 2(1.3)     |
| 매우 그렇지 않다   | 0(0.0)       | 0(0.0)     | 0(0.0)     |
| 계           | 20(100.0)    | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$ | 9.414*(.024) |            |            |

\*p<.05

전체 응답자 중 매우 그렇다와 그렇다의 긍정적인 응답이 약 90%로 그렇지 않다는 1.3%보다 압도적으로 높게 나타났다. FISP 이용 여부에 따라서는 매우 그렇다와 그렇다의 긍정적인 응답이 이용자 약 95%, 미 이용자는 약 90%로 미 이용자보다 이용자가 FISP를 실행할 경우 이용할 의사가 있다는 응답이 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(p<.05).

### (4) FISP 이용 시 선호하는 자료의 형태

FISP 이용 시 선호하는 자료의 형태로는 <표 21>에서 보는 바와 같이

전체 응답자 중 국내/외 저널이 63.9%로 대부분을 차지하였으며, 다음으로 국/내외 학위논문 16.1%, 국/내외 단행본 11%, 보고서 7.7% 순으로 나타났다. 그 밖에 ‘고문헌’ 등을 선호한다는 의견이 1.3% 나타났다. 이는 연구자들이 최신 정보 매체로서 학술논문을 가장 선호하는 것으로 분석할 수 있다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 국/내외 학위논문을 선호한다는 응답이 40%로 미 이용자의 12.6%보다 더 높게 나타났고, 반면에 미 이용자는 국내/외 저널을 선호한다는 응답이 65.2%로 이용자의 55%보다 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p<.05$ ).

<표 21> FISP 이용 시 선호하는 자료의 형태

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목  | FISP 이용 여부    |            | 전 체        |
|-------------|---------------|------------|------------|
|             | 이용자           | 미 이용자      |            |
| 국/내외 단행본    | 1(5.0)        | 16(11.9)   | 17(11.0)   |
| 국/내외 학위논문   | 8(40.0)       | 17(12.6)   | 25(16.1)   |
| 국/내외 저널     | 11(55.0)      | 88(65.2)   | 99(63.9)   |
| 보고서         | 0(0.0)        | 12(8.9)    | 12(7.7)    |
| 기 타         | 0(0.0)        | 2(1.5)     | 2(1.3)     |
| 계           | 20(100.0)     | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$ | 11.215*(.024) |            |            |

\* $p<.05$

#### (5) FISP 이용 시 선호하는 정보제공의 범위

FISP 이용 시 선호하는 정보제공의 범위에 대해 살펴보면 <표 22>에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 전문(full-text)이 90.3%로 압도적으로 높게 나타났고, 다음으로 초록 6.5%, 간략 서지사항 1.3% 순으로 나타났다.

FISP 이용 여부에 따라서는 이용자와 미 이용자 모두 전문(full-text)을 선호한다는 응답이 각각 95%, 89.6%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다.

<표 22> FISP 이용 시 선호하는 정보제공 범위

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목    | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|---------------|-------------|------------|------------|
|               | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 간략 서지사항       | 0(0.0)      | 2(1.5)     | 2(1.3)     |
| 초록            | 0(0.0)      | 10(7.4)    | 10(6.5)    |
| 전문(full-text) | 19(95.0)    | 121(89.6)  | 140(90.3)  |
| 기타            | 1(5.0)      | 2(1.5)     | 3(1.9)     |
| 계             | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$   | 2.948(.400) |            |            |

(6) 평균 소요되는 연구기간

<표 23>에서 보는 바와 같이 교수들의 평균 소요되는 연구기간을 조사한 결과 전체 응답자 중 6개월 이상-1년 미만이 66.5%로 대부분을 차지하였으며, 다음으로 1년 이상-2년 미만 23.9%, 6개월 미만 7.7%, 2년 이상 1.9% 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라서는 이용자와 미 이용자 모두 평균 연구기간이 6개월 이상-1년 미만이라는 응답이 각각 75%, 65.2%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다.

<표 23> 평균 소요되는 연구기간

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목   | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|--------------|-------------|------------|------------|
|              | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 6개월 미만       | 2(10.0)     | 10(7.4)    | 12(7.7)    |
| 6개월 이상-1년 미만 | 15(75.0)    | 88(65.2)   | 103(66.5)  |
| 1년 이상-2년 미만  | 3(15.0)     | 34(25.2)   | 37(23.9)   |
| 2년 이상        | 0(0.0)      | 3(2.2)     | 3(1.9)     |
| 계            | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$  | 1.605(.658) |            |            |

(7) 연구수행에 필요한 정보를 받기 좋은 시점

<표 24>에서 보는 바와 같이 연구수행에 필요한 정보를 받기에 가장 좋은 시점은 전체 응답자 중 연구 시작 1-2개월 전이 69.7%로 대부분을 차지하였다. 다음으로 연구 시작 3-4개월 전 18.7%, 연구를 시작하는 시점 8.4%, 연구 진행 중 2.6% 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라서는 이용자와 미 이용자 모두 연구 시작 1-2개월 전에 받는 것이 좋다는 응답이 각각 55%, 71.9%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 비슷하게 나타났다.

<표 24> 연구수행에 필요한 정보를 받기 좋은 시점

단위 : 명(%)

| 구 분<br>항 목    | FISP 이용 여부  |            | 전 체        |
|---------------|-------------|------------|------------|
|               | 이용자         | 미 이용자      |            |
| 연구 시작 3-4개월 전 | 3(15.0)     | 26(19.3)   | 29(18.7)   |
| 연구 시작 1-2개월 전 | 11(55.0)    | 97(71.9)   | 108(69.7)  |
| 연구를 시작하는 시점   | 5(25.0)     | 8(5.9)     | 13(8.4)    |
| 연구 진행 중       | 1(5.0)      | 3(2.2)     | 4(2.6)     |
| 기 타           | 0(0.0)      | 1(0.7)     | 1(0.6)     |
| 계             | 20(100.0)   | 135(100.0) | 155(100.0) |
| $\chi^2(p)$   | 9.104(.059) |            |            |

5) FISP 이용 만족도 및 견해

FISP를 이용한 교수들의 만족도는 현재 FISP 실행을 준비하고 있거나, 또는 앞으로 실행할 의사가 있는 도서관에 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 그런 연유에서 FISP를 이용한 20명의 교수를 대상으로 일반적 특성에 따른 이용만족도 차이를 조사하였다.

(1) 사서의 태도에 대한 만족도 여부

사서의 태도에 대한 만족도 차이 검증을 살펴보면 <표 25>에서 보는 바

와 같이 성별에 따라서는 여자 4.40점, 남자 4.47점으로 여자보다 남자가 만족도가 더 높게 나타났고, 전공에 따라서는 경영대학 4.38점, 인문/사회과학대학 4.55점으로 경영대학보다 인문/사회과학대학의 만족도가 더 높게 나타났다. 또한 직위에 따라서는 부교수 4.33점, 정교수 4.50점으로 부교수보다 정교수의 만족도가 더 높게 나타났고, 연령에 따라서는 연령이 높을수록 만족도가 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 25> 사서의 태도에 대한 만족도 차이 검증

| 구분 |           | 인원 | 평균   | 표준편차 | t/F   | p    |
|----|-----------|----|------|------|-------|------|
| 성별 | 남         | 15 | 4.47 | .640 | .208  | .838 |
|    | 여         | 5  | 4.40 | .548 |       |      |
| 전공 | 경영대학      | 8  | 4.38 | .744 | .448  | .646 |
|    | 인문/사회과학대학 | 11 | 4.55 | .522 |       |      |
|    | 예술대학      | 1  | 4.00 | .    |       |      |
| 직위 | 부교수       | 6  | 4.33 | .516 | .307  | .586 |
|    | 정교수       | 14 | 4.50 | .650 |       |      |
| 연령 | 만 49세 이하  | 2  | 4.00 | .000 | 2.049 | .159 |
|    | 만 50-59세  | 15 | 4.40 | .632 |       |      |
|    | 만 60세 이상  | 3  | 5.00 | .000 |       |      |

\* 점수가 높을수록 만족도 높음

## (2) 사서의 답변 내용에 대한 만족도 여부

<표 26>에서 보는 바와 같이 사서의 답변 내용에 대한 만족도 차이 검증을 살펴보면 성별에 따라서는 남자 4.40점, 여자 4.20점으로 여자보다 남자가 만족도가 더 높게 나타났다. 전공에 따라서는 경영대학 4.38점, 인문/사회과학대학 4.36점으로 인문/사회과학대학보다 경영대학의 만족도가 더 높게 나타났다. 또한 직위에 따라서는 부교수 4.17점, 정교수 4.43점으로 부교수보다 정교수의 만족도가 더 높게 나타났고, 연령에 따라서는 연령이 높을수록 만족도가 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 26> 사서의 답변 내용에 대한 만족도 차이 검증

| 구분 |           | 인원 | 평균   | 표준편차 | t/F   | p    |
|----|-----------|----|------|------|-------|------|
| 성별 | 남         | 15 | 4.40 | .737 | .567  | .578 |
|    | 여         | 5  | 4.20 | .447 |       |      |
| 전공 | 경영대학      | 8  | 4.38 | .744 | .131  | .878 |
|    | 인문/사회과학대학 | 11 | 4.36 | .674 |       |      |
|    | 예술대학      | 1  | 4.00 | .    |       |      |
| 직위 | 부교수       | 6  | 4.17 | .753 | .628  | .439 |
|    | 정교수       | 14 | 4.43 | .646 |       |      |
| 연령 | 만 49세 이하  | 2  | 3.50 | .707 | 2.240 | .137 |
|    | 만 50-59세  | 15 | 4.40 | .632 |       |      |
|    | 만 60세 이상  | 3  | 4.67 | .577 |       |      |

\* 점수가 높을수록 만족도 높음

### (3) 서비스 이용 도움 여부

자신이 직접 조사하는 것보다 본 서비스 이용이 도움 됐는지의 여부 차이가 검증될 살펴보면 <표 27>과 같다.

<표 27> 서비스 이용 도움 여부 차이 검증

| 구분 |           | 인원 | 평균   | 표준편차  | t/F    | p    |
|----|-----------|----|------|-------|--------|------|
| 성별 | 남         | 15 | 4.20 | .676  | 2.455* | .024 |
|    | 여         | 5  | 3.20 | 1.095 |        |      |
| 전공 | 경영대학      | 8  | 4.25 | .463  | 2.050  | .159 |
|    | 인문/사회과학대학 | 11 | 3.64 | 1.027 |        |      |
|    | 예술대학      | 1  | 5.00 | .     |        |      |
| 직위 | 부교수       | 6  | 4.17 | .753  | .498   | .489 |
|    | 정교수       | 14 | 3.86 | .949  |        |      |
| 연령 | 만 49세 이하  | 2  | 4.00 | 1.414 | .844   | .447 |
|    | 만 50-59세  | 15 | 4.07 | .884  |        |      |
|    | 만 60세 이상  | 3  | 3.33 | .577  |        |      |

\* 점수가 높을수록 서비스 이용 도움 정도가 높음

\*p<.05

성별에 따라서는 남자 4.20점, 여자 3.20점으로 여자보다 남자가 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(p<.05). 전공에 따라서는 경영대학 4.25점, 인문/사회과학대학 3.64점으로 인문/사회과학대학보다

경영대학이 높게 나타났고, 직위에 따라서는 부교수 4.17점, 정교수 3.86점으로 정교수보다 부교수가 높게 나타났다. 또한 연령에 따라서는 만60세 이상보다 만59세 이하가 더 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

#### (4) FISP 재이용의사 여부

FISP 재이용의사 차이 검증에 대해 살펴보면 <표 28>에서 보는 바와 같이 성별에 따라서는 남자 4.60점, 여자 3.80점으로 여자보다 남자가 재이용의사가 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다 ( $p<.05$ ). 전공에 따라서는 경영대학 4.63점, 인문/사회과학대학 4.18점으로 인문/사회과학대학보다 경영대학의 재이용의사가 더 높게 나타났고, 직위에 따라서는 부교수 4.50점, 정교수 4.36점으로 정교수보다 부교수의 재이용의사가 더 높게 나타났다. 또한 연령에 따라서는 연령이 낮을수록 재이용의사가 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 28> FISP 재이용의사 차이 검증

| 구분 |           | 인원 | 평균   | 표준편차  | t/F    | p    |
|----|-----------|----|------|-------|--------|------|
| 성별 | 남         | 15 | 4.60 | .507  | 2.268* | .036 |
|    | 여         | 5  | 3.80 | 1.095 |        |      |
| 전공 | 경영대학      | 8  | 4.63 | .518  | 1.152  | .340 |
|    | 인문/사회과학대학 | 11 | 4.18 | .874  |        |      |
|    | 예술대학      | 1  | 5.00 | .     |        |      |
| 직위 | 부교수       | 6  | 4.50 | .548  | .144   | .709 |
|    | 정교수       | 14 | 4.36 | .842  |        |      |
| 연령 | 만 49세 이하  | 2  | 4.50 | .707  | .026   | .974 |
|    | 만 50-59세  | 15 | 4.40 | .828  |        |      |
|    | 만 60세 이상  | 3  | 4.33 | .577  |        |      |

\* 점수가 높을수록 재이용의사가 높음

\* $p<.05$

#### (5) FISP 추천의사 여부

FISP 추천의사 차이 검증에 대해 살펴보면 <표 29>에서 보는 바와 같이 성별에 따라서는 남자 4.60점, 여자 3.80점으로 여자보다 남자가 추천의

사가 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다( $p<.05$ ). 전공에 따라서는 경영대학 4.63점, 인문/사회과학대학 4.18점으로 인문/사회과학대학보다 경영대학의 추천의사가 더 높게 나타났고, 직위에 따라서는 부교수 4.50점, 정교수 4.36점으로 정교수보다 부교수의 추천의사가 더 높게 나타났다. 또한 연령에 따라서는 연령이 낮을수록 추천의사가 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 29> FISP 추천의사 차이 검증

| 구분 |           | 인원 | 평균   | 표준편차  | t/F    | p    |
|----|-----------|----|------|-------|--------|------|
| 성별 | 남         | 15 | 4.60 | .507  | 2.268* | .036 |
|    | 여         | 5  | 3.80 | 1.095 |        |      |
| 전공 | 경영대학      | 8  | 4.63 | .518  | 1.152  | .340 |
|    | 인문/사회과학대학 | 11 | 4.18 | .874  |        |      |
|    | 예술대학      | 1  | 5.00 | .     |        |      |
| 직위 | 부교수       | 6  | 4.50 | .548  | .144   | .709 |
|    | 정교수       | 14 | 4.36 | .842  |        |      |
| 연령 | 만 49세 이하  | 2  | 4.50 | .707  | .026   | .974 |
|    | 만 50-59세  | 15 | 4.40 | .828  |        |      |
|    | 만 60세 이상  | 3  | 4.33 | .577  |        |      |

\* 점수가 높을수록 추천의사가 높음

\* $p<.05$

#### (6) FISP 이용 만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계

FISP 이용 만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계를 알아보하고자 하였다.

<표 30> FISP 이용 만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계

|              | 사서의 태도   | 사서의 답변 내용 | 서비스 이용이 도움 됨 | 재이용 의사    | 추천 의사 |
|--------------|----------|-----------|--------------|-----------|-------|
| 사서의 태도       | 1        |           |              |           |       |
| 사서의 답변 내용    | .889(**) | 1         |              |           |       |
| 서비스 이용이 도움 됨 | .142     | .296      | 1            |           |       |
| 재이용의사        | .392     | .437      | .740(**)     | 1         |       |
| 추천의사         | .392     | .437      | .740(**)     | 1.000(**) | 1     |

\*\* $p<.01$

재이용의사와 추천의사는  $r=1.000(p<.01)$ 의 정적인 관계를 보여 상관 값이 가장 높게 나타났고, FISP 이용 만족도의 하위요인 중 직접 조사하는 것보다 서비스 이용이 도움 됨과 재이용의사, 추천의사와는 각각  $r=.740(p<.01)$ 의 정적인 상관관계를 보였다. 즉, 직접 조사하는 것보다 서비스 이용이 도움 되는 정도가 높으면 재이용의사와 추천의사도 높음을 알 수 있다(표 30 참조).

결과적으로 서비스를 이용한 20명의 교수는 만족도가 매우 높았고, 이용하지 않은 나머지 교수는 FISP에 대한 큰 기대와 관심을 보이는 것으로 조사되었다.

## 3.2 사서

### 1) 일반적 사항

응답자의 일반적 배경의 특성을 알기 위하여 성별, 연령별, 소속부서별, 현 부서 근무연수, 도서관 총 근무연수, 사서 자격 요건별로 조사하였다.

<표 31>에서 보는 바와 같이 일반적 사항을 살펴보면 성별에 따라서는 여자가 59.5%로 남자의 40.5%보다 더 높게 나타났고, 연령에 따라서는 만 30-39세가 50%로 과반수를 차지하였으며, 다음으로 만 40-49세 33.3%, 만 50세 이상 11.9%, 만 20-29세 4.8% 순으로 나타났다. 소속 부서에 따라서는 참고봉사과 38.1%, 열람과 31%, 주제자료실/주제 분관 21.4%로 참고봉사과 또는 열람과 소속이라는 응답이 대부분을 차지하였다. 또한 현 부서 근무연수에 따라서는 1년 6개월-4년 이하가 42.9%로 과반수 가까이 되었고, 4년-10년 이하 33.3%, 1년 6개월 이하 14.3%, 10년 이상 9.5% 순으로 나타났으며, 도서관 총 근무연수에 따라서는 15년 이상 35.7%, 5년-10년 이하 26.2%, 5년 이하 21.4%, 10년-15년 이하 16.7% 순으로 10년 이상이 과반수 이상으로 나타났다. 사서 자격 요건에 따라서는 정사서 2급이 61.9%로 정사서 1급의 38.1%보다 더 높게 나타났다.

<표 31> 일반적 사항

단위 : 명(%)

| 구분         |              | 인원        |
|------------|--------------|-----------|
| 성별         | 남            | 17(40.5)  |
|            | 여            | 25(59.5)  |
| 연령         | 만 20-29세     | 2(4.8)    |
|            | 만 30-39세     | 21(50.0)  |
|            | 만 40-49세     | 14(33.3)  |
|            | 만 50세 이상     | 5(11.9)   |
| 소속 부서      | 주제자료실/주제 분관  | 9(21.4)   |
|            | 참고봉사과        | 16(38.1)  |
|            | 열람과          | 13(31.0)  |
|            | 기타           | 4(9.5)    |
| 현 부서 근무연수  | 1년 6개월 이하    | 6(14.3)   |
|            | 1년 6개월-4년 이하 | 18(42.9)  |
|            | 4년-10년 이하    | 14(33.3)  |
|            | 10년 이상       | 4(9.5)    |
| 도서관 총 근무연수 | 5년 이하        | 9(21.4)   |
|            | 5년-10년 이하    | 11(26.2)  |
|            | 10년-15년 이하   | 7(16.7)   |
|            | 15년 이상       | 15(35.7)  |
| 사서 자격 요건   | 정사서 2급       | 26(61.9)  |
|            | 정사서 1급       | 16(38.1)  |
|            | 계            | 42(100.0) |

## 2) 도서관 정보서비스 제공 현황

### (1) 정보서비스 전담사서 여부 조사

도서관 서비스 제공 현황을 파악하고자 정보서비스 전담사서 여부와 도서관에서 제공하는 서비스 종류를 조사하였다. <표 32>에서 보는 바와 같이 정보서비스를 전담하는 정보사서가 있다는 응답이 81%로 없다는 19%보다 압도적으로 높게 나타났다.

<표 32> 정보서비스 전담사서 여부

단위 : 명(%)

| 항목 | 인원        |
|----|-----------|
| 있다 | 34(81.0)  |
| 없다 | 8(19.0)   |
| 계  | 42(100.0) |

또한 <표 33>에서 보는 바와 같이 도서관에서 제공하는 서비스는 주제 전문서비스 30.7%, SDI 27.7%, 강의지원서비스 20.8%, FISP 11.9%, RSS 7.9%, Real-time service 1% 순으로 주제전문서비스 또는 S야를 제공하고 있다는 응답이 과반수 이상으로 나타났다.

<표 33> 도서관 제공서비스 종류

단위 : 명(%)

| 항목                | 인원         |
|-------------------|------------|
| FISP              | 12(11.9)** |
| 주제전문서비스           | 31(30.7)   |
| 강의지원서비스           | 21(20.8)   |
| SDI               | 28(27.7)   |
| Real-time service | 1(1.0)     |
| RSS               | 8(7.9)     |
| 계                 | 101(100.0) |

\* 중복응답

\*\* FISP 실행 및 실행 예정 도서관 포함

### 3) FISP의 인식

#### (1) FISP 인지 여부 조사

FISP에 대하여 사서들이 알고 있는지 여부와 알게 된 경로를 조사하였다. <표 34>에서 보는 바와 같이 FISP에 대해 알고 있다는 응답이 52.4%로 모른다는 47.6%보다 약간 높게 나타났다.

<표 34> FISP 인지 여부

단위 : 명(%)

| 항목  | 인원        |
|-----|-----------|
| 예   | 22(52.4)  |
| 아니오 | 20(47.6)  |
| 계   | 42(100.0) |

또한 FISP를 알게 된 경로는 <표 35>에서 보는 바와 같이 전공서적이거나 저널을 통해서 36.4%, 친구/동료를 통해서 27.3%, 학회/협회 세미나를 통해서 22.7%, 교수님을 통해서 9.1% 순으로 전공서적이거나 저널 또는 친구/동료를 통해서 알게 되었다는 응답이 대부분을 차지하였다. 그 밖에 ‘도서관장을 통해서’ 라는 의견도 있었다.

<표 35> FISP를 알게 된 경로

단위 : 명(%)

| 항목              | 인원        |
|-----------------|-----------|
| 학회/협회 세미나를 통해서  | 5(22.7)   |
| 전공서적이거나 저널을 통해서 | 8(36.4)   |
| 교수님을 통해서        | 2(9.1)    |
| 친구/동료를 통해서      | 6(27.3)   |
| 기타              | 1(4.5)    |
| 계               | 22(100.0) |

## (2) FISP 실행 시 가장 중요한 점

FISP를 실행하는 데 있어서 가장 중요한 점은 <표 36>에서 보는 바와 같이 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경이 64.3%로 대부분을 차지하였다. 다음으로 정보원을 평가하고 활용하는 능력 14.3%, 대학당국과 도서관의 지속적인 홍보 9.5%, 친절하고 성실한 자세 7.1% 등의 순으로 나타났다. FISP 실행 시 가장 중요한 점으로 교수와 사서 모두 ‘특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경’으로 조사되었다.

이와 같은 결과는 교수와 사서 모두 도서관 서비스의 주제전문화에 대한 필요성을 보여주는 것임을 알 수 있다.

<표 36> FISP 실행 시 가장 중요한 점

단위 : 명(%)

| 항목                     | 인원        |
|------------------------|-----------|
| 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경 | 27(64.3)  |
| 대학당국과 도서관의 지속적인 홍보     | 4(9.5)    |
| 다양한 도서관 자료             | 1(2.4)    |
| 논리적이고 적극적인 사고          | 1(2.4)    |
| 친절하고 성실한 자세            | 3(7.1)    |
| 정보원을 평가하고 활용하는 능력      | 6(14.3)   |
| 계                      | 42(100.0) |

### (3) FISP의 가장 유용한 장점

FISP의 여러 가지 장점 중 가장 유용한 장점은 <표 37>에서 보는 바와 같이 교수님들의 수준 높은 연구결과물 산출이 57.1%로 과반수 이상을 차지하였으며, 교수들로부터 사서에 대한 신뢰 형성 35.7%, 교수와 사서의 친밀감 형성 4.8%, 사서의 자기계발 및 자기성장 2.4% 순으로 나타났다.

<표 37> FISP의 가장 유용한 장점

단위 : 명(%)

| 항목                   | 인원        |
|----------------------|-----------|
| 교수님들의 수준 높은 연구결과물 산출 | 24(57.1)  |
| 교수와 사서의 친밀감 형성       | 2(4.8)    |
| 교수들로부터 사서에 대한 신뢰 형성  | 15(35.7)  |
| 사서의 자기계발 및 자기성장      | 1(2.4)    |
| 계                    | 42(100.0) |

FISP 실행 시 가장 유용한 장점으로 교수는 정보검색 시간 단축이라고 응답한 반면, 사서는 교수님들의 수준 높은 연구결과물 산출이 유용하다고 꼽았다. 따라서 사서들은 보다 더 적극적인 서비스를 수행함으로서 사서의

인적자원을 통해서 연구기간을 앞당길 수 있음은 물론 최종결과물에 대한 질적 평가에서도 매우 수준 높은 결과를 산출할 수 있다는 것을 보여주어야 할 것이다.

#### (4) FISP 실행 시 가장 어려운 점

<표 38>에서 보는 바와 같이 도서관에서 FISP 실행 시 가장 어려운 점으로는 많은 시간과 노력 소요가 50%로 과반수를 차지하였으며, 다양한 주제를 파악해야 하는 어려움 31%, 교수가 요청한 자료에 대한 이해력 부족 7.1%, 정보검색의 어려움 4.8% 순으로 나타났다. 그 밖에 ‘도서관측의 FISP 필요성에 대한 인식 부족’, ‘인력부족’ 등의 의견이 있었다.

이 같은 결과는 FISP가 기존의 정보서비스와 달리 연구가 시작되기 전에 사서가 능동적으로 미리 예측하여 실행된다는 점에서 많은 시간과 노력이 소요될 것이라는 인식에 따른 것으로 추측된다.

<표 38> FISP 실행 시 가장 어려운 점

단위 : 명(%)

| 항목                    | 인원        |
|-----------------------|-----------|
| 정보검색의 어려움             | 2(4.8)    |
| 다양한 주제를 파악해야 하는 어려움   | 13(31.0)  |
| 많은 시간과 노력 소요          | 21(50.0)  |
| 교수가 요청한 자료에 대한 이해력 부족 | 3(7.1)    |
| 기타                    | 3(7.1)    |
| 계                     | 42(100.0) |

#### (5) FISP의 효율적인 실행을 위해 해결되어야 할 점

FISP를 효율적으로 실행하기 위해 가장 시급히 해결되어야 할 점으로는 <표 39>에서 보는 바와 같이 주제전문사서제도 도입이 47.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 인력 충원 38.1%, 대학당국의 적극적인 예산 지원 7.1% 등의 순으로 주제전문사서제도 도입 또는 인력 충원이 가장 시급하다는 응답이 압도적으로 높게 나타났다.

<표 39> FISP의 효율적인 실행을 위해 해결되어야 할 점

단위 : 명(%)

| 항목                    | 인원        |
|-----------------------|-----------|
| 주제전문사서제도 도입           | 20(47.6)  |
| 대학당국의 적극적인 예산 지원      | 3(7.1)    |
| 인력 충원                 | 16(38.1)  |
| 사서 자신들의 노력            | 1(2.4)    |
| FISP의 적극적인 홍보         | 1(2.4)    |
| 주제 분야에 대한 사서들의 계속교육실시 | 1(2.4)    |
| 계                     | 42(100.0) |

이 또한 교수의 응답과 같은 결과가 나왔는데 이는 현 도서관계의 상황을 보여주는 것으로 분석할 수 있다. 주제전문사서의 필요성에 대한 인식이 높아지고 있는 점을 고려할 때 문헌정보학 관련 단체, 협회, 기관 및 학계는 주제전문사서제도의 효과적인 정착을 위한 주제전문사서 양성 및 자격제도 등을 시급히 마련해야 할 필요가 있음을 시사한다.

#### (6) FISP를 실행하는 정보사서의 자질

FISP를 실행하는 데 있어서 중요한 정보사서의 자질을 조사한 결과 <표 40>에서 보는 바와 같이 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식이 35.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력 26.2%, 요청 자료에 대한 정확한 이해력 23.8%, 도서관 전반에 관한 폭넓은 이해 7.1% 등의 순으로 특정 학문 주제분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력이 중요하다는 응답이 대부분을 차지하였다. 교수는 FISP를 실행하는 정보사서의 자질로 ‘풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력’ 이라고 응답한 반면 사서는 ‘특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식’ 이라고 응답하였다.

<표 40> FISP를 실행하는 정보사서의 자질

단위 : 명(%)

| 항목                     | 인원        |
|------------------------|-----------|
| 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 | 15(35.7)  |
| 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력     | 11(26.2)  |
| 요청 자료에 대한 정확한 이해력      | 10(23.8)  |
| 교수에 대한 지속적인 관심         | 2(4.8)    |
| 도서관 전반에 관한 폭넓은 이해      | 3(7.1)    |
| 정보자료의 선택과 평가           | 1(2.4)    |
| 계                      | 42(100.0) |

#### 4) FISP 실행 현황

##### (1) FISP 실행 여부 조사

FISP의 실행 현황을 알아보고자 실행 여부와 실행 시기, 실행하지 않는다면 그 이유, 그리고 실행할 의사를 조사하였다.

<표 41>에서 보는 바와 같이 FISP를 실행하고 있다 28.6%, 실행하고 있지 않다 71.4%로 조사되었다.

<표 41> FISP 실행 여부

단위 : 명(%)

| 항목  | 인원        |
|-----|-----------|
| 예   | 12(28.6)  |
| 아니오 | 30(71.4)  |
| 계   | 42(100.0) |

또한 FISP를 실행한다고 응답한 12명의 사서를 대상으로 실행 시기를 조사한 결과 <표 42>에서 보는 바와 같이 2004년과 2007년도에 실행했다는 응답이 각각 10%, 차기연도에 실행 예정이 80%로 나타났다.

<표 42> FISP 실행 시기

단위 : 기관(%)

| 항목        | 기관         |
|-----------|------------|
| 2004년     | 1(10.0)*   |
| 2007년     | 1(10.0)**  |
| 차기년도 실행예정 | 8(80.0)*** |
| 계         | 10(100.0)  |

\* 3명 응답    \*\* 1명 응답    \*\*\* 8명 응답

<표 43>에서 보는 바와 같이 FISP를 실행하지 않는다고 응답한 30명의 사서를 대상으로 실행하지 않은 주된 이유를 조사한 결과 인력부족 때문  
에가 30%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 FISP 필요성에 대한 대학당국  
및 도서관의 인식 부족과 FISP의 내용을 모르기 때문에가 각각 20%, 기  
존 정보서비스로도 충분하기 때문에 16.7%, 실행하기 어렵기 때문에 6.7  
% 순으로 나타났다. 이와 같은 결과는 현재 도서관 인력이 부족한 상황  
에서 주제가 다양한 종합대학에 FISP와 같은 전문적인 서비스를 실행하기  
에 전문 인력이 절대적으로 부족하기 때문인 것으로 여겨진다.

<표 43> FISP를 실행하지 않는 이유

단위 : 명(%)

| 항목                            | 인원        |
|-------------------------------|-----------|
| FISP 필요성에 대한 대학당국과 도서관의 인식 부족 | 6(20.0)   |
| 기존 정보서비스로도 충분하기 때문에           | 5(16.7)   |
| 인력부족 때문에                      | 9(30.0)   |
| FISP 내용을 모르기 때문에              | 6(20.0)   |
| 실행하기 어렵기 때문에                  | 2(6.7)    |
| 기타                            | 2(6.7)    |
| 계                             | 30(100.0) |

도서관에서 FISP를 실행하지 않는다면 실행할 의사가 있는지 여부에 대  
해서는 <표 44>에서 보는 바와 같이 매우 그렇다와 그렇다의 긍정적인

응답이 약 70%로 전혀 그렇지 않다는 3.3%보다 압도적으로 높게 나타났다. 이는 사서들이 FISP와 같은 적극적인 서비스의 필요성을 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 44> FISP 실행 의사 여부

단위 : 명(%)

| 항목        | 인원        |
|-----------|-----------|
| 매우 그렇다    | 5(16.7)   |
| 그렇다       | 16(53.3)  |
| 보통이다      | 8(26.7)   |
| 그렇지 않다    | 0(0.0)    |
| 전혀 그렇지 않다 | 1(3.3)    |
| 계         | 30(100.0) |

## (2) FISP 전담 정보사서 여부 조사

FISP 전담 정보사서가 있는지 여부와 정보사서의 수를 조사하였다.

<표 45>에서 보는 바와 같이 전담 정보사서가 있다 28.6%, 없다 71.4%로 없다는 응답이 높게 나타났다.

<표 45> FISP 전담 정보사서 여부

단위 : 명(%)

| 항목 | 인원        |
|----|-----------|
| 있다 | 12(28.6)  |
| 없다 | 30(71.4)  |
| 계  | 42(100.0) |

또한 FISP 전담 정보사서가 있다고 응답한 사서 12명을 대상으로 정보사서의 수를 조사한 결과 <표 46>에서 보는 바와 같이 3명이 50%로 과반수를 차지하였고, 4명 25%, 2명 16.7%, 1명 8.3% 순으로 3~4명이 대부분을 차지하였다.

<표 46> FISP 전담 정보사서 수

단위 : 명(%)

| 항목 | 인원        |
|----|-----------|
| 1명 | 1(8.3)    |
| 2명 | 2(16.7)   |
| 3명 | 6(50.0)   |
| 4명 | 3(25.0)   |
| 계  | 12(100.0) |

(3) FISP를 실행하는 주제 분야

도서관에서 FISP를 실행하는 주제 분야에 대해 살펴보면 사회과학분야와 인문과학분야가 각각 36.4%로 대부분을 차지하였으며, 다음으로 어문학분야 12.1%, 예술분야 9.1% 순으로 나타났다. 그 밖에 ‘전 분야’라는 의견도 있었다(표 47 참조).

<표 47> FISP 실행 주제 분야

단위 : 명(%)

| 항목     | 인원        |
|--------|-----------|
| 사회과학분야 | 12(36.4)  |
| 인문과학분야 | 12(36.4)  |
| 예술분야   | 3(9.1)    |
| 어문학분야  | 4(12.1)   |
| 기타     | 2(6.1)    |
| 계      | 33(100.0) |

\* 중복응답

(4) FISP 정보제공 범위

<표 48>에서 보는 바와 같이 도서관에서 제공하는 FISP 자료에 대한 정보제공의 범위는 전문(full-text)이 100%로 나타났다.

<표 48> FISP 정보제공 범위

단위 : 명(%)

| 항목            | 인원        |
|---------------|-----------|
| 전문(full-text) | 12(100.0) |
| 계             | 12(100.0) |

(5) FISP를 이용한 교수들의 연구결과물 보관 여부 조사

<표 49>에서 보는 바와 같이 도서관에서 FISP를 이용한 교수들의 연구결과물을 보관하는지에 대해서는 보관한다는 응답이 100%로 나타났다.

<표 49> FISP를 이용한 교수들의 연구결과물 보관 여부

단위 : 명(%)

| 항목  | 인원        |
|-----|-----------|
| 예   | 12(100.0) |
| 아니오 | 0(0.0)    |
| 계   | 12(100.0) |

또한 연구결과물 활용 방법으로는 <표 50>에서 보는 바와 같이 이용자에게 검색서비스를 제공한다고 50%로 과반수를 차지하였다. 다음으로 검색서비스는 제공하지 않으며 이용자의 질의에 응답할 때 참고한다고 25%로 나타났고, 그 밖에 ‘보관만 한다’는 응답도 25%로 조사되었다.

<표 50> 연구결과물 활용 방법

단위 : 명(%)

| 항목                                    | 인원        |
|---------------------------------------|-----------|
| 이용자에게 검색서비스를 제공 한다                    | 6(50.0)   |
| 검색서비스는 제공하지 않으며, 이용자의 질의에 응답할 때 참고 한다 | 3(25.0)   |
| 기타                                    | 3(25.0)   |
| 계                                     | 12(100.0) |

### 3.3 사서 인터뷰

인터뷰를 통해 FISP와 기존 정보서비스의 차이점, FISP 실행 시 장점, FISP를 도입하여 실행할 경우 문제점, FISP를 실행하지 않거나 기피하는 이유, FISP를 도서관에 도입 및 실행하기 위한 사서들의 노력, 그리고 FISP에 대한 견해 등을 조사하였다.

첫째, FISP와 기존 정보서비스와의 차이점은 기존 정보서비스는 수동적이지만 FISP는 능동적이라는 공통된 의견이었다. 또한 기존서비스는 일회성 면담에 그치지만 FISP는 지속적인 면담을 함으로써 교수와의 커뮤니케이션에 있어서 효과적일 것이라는 의견이 많았다.

둘째, 장점은 FISP를 실행함으로써 도서관과 사서에 대한 교수의 인식이 바뀌게 되어 위상이 높아지고, 서비스 제공경험 축적에 의하여 사서의 주제전문성이 크게 향상될 것이다. 또한 교수를 직접 찾아감으로써 교수들을 도서관으로 끌어들이 수 있는 효과가 있고, 일회성 면담에 그치지 않고 계속해서 함으로써 교수의 요구를 파악하는데 용이할 것이라는 의견이 많았다.

셋째, FISP를 도입하여 실행할 때 가장 큰 문제점으로는 인력부족을 최우선으로 꼽았다. 기존 정보서비스 수행에 따른 업무량이 과중한 상황에서 FISP를 실행하기 위해서는 많은 시간과 노력을 투자해야 하는데 현실적으로 FISP를 담당할 전담 사서를 채용하지 않으면 실행하는데 문제가 많을 것이라는 공통된 의견이었다.

넷째, FISP를 실행하지 않거나 기피하는 이유에 대해서는 사서의 주제전문성 부족, 업무 과중, 도서관 정책을 결정하는 도서관장과 사서들의 인식이 확립되지 않았기 때문으로 조사되었다.

다섯째, FISP를 실행하기 위해서 사서들은 주제별 전문지식과 외국어 능력, IT능력 등 지속적인 자기 계발에 주력함으로써 사서의 역량을 강화해야 한다는데 동의하였다. 그리고 각 학과 및 주제에 관한 최신 동향 파악과 유용한 정보원에 대해 관심을 두고 습득해야 한다는 의견이 대부분이었다.

마지막으로 FISP에 대한 견해를 종합해 보면 현재의 대학도서관 상황에 비추어 볼 때 빠른 시일 내에 도입하여 실행하기에는 다소 어려움이 있을 수 있다. 하지만 최근 대학도서관에 주제전문성이 요구되는 추세이므로 다소 시간이 걸리더라도 도서관 사서들이 반드시 FISP와 같은 적극적인 서비스를 제공해야 한다는 것이다. 또한 점진적인 인력 확충과 제도 개선, 그리고 FISP를 적극적으로 홍보하여 각 대학에서 대표되는 학과를 대상으로 시범 실시한 후 점차 확대해 나가면 좋을 것이라는 의견도 있었다.



## IV. 정보서비스 질적 향상을 위한 개선방안

본 연구는 FISP를 통한 대학도서관 정보서비스의 질적 수준을 향상시키고자 FISP 실행 현황과 인식에 대한 조사·분석을 토대로 하여 연구에서 제기된 문제점과 요구 사항들을 중심으로 개선방안을 살펴보고자 한다.

첫째, 대학도서관이 FISP를 실행하는 데 있어서 가장 큰 문제점으로는 사서의 인식과 정신력 미흡이며, FISP에 대한 교수들의 인식이 부족하다는 것이다. 이를 뒷받침하듯 FISP가 연구 프로젝트에 적용된 지는 오래되었으나 아직까지 국·공립 및 사립대학교도서관 협의회 회원인 159개 대학 중에서 FISP를 제공하는 곳은 전체의 약 1.3%인 2개 기관만이 FISP를 실행하는 것으로 조사되었다. 또한 인터뷰를 시행한 10개 대학도서관의 당사자 대부분도 FISP에 대해 잘 모르고 있었다. FISP를 알고 있는지에 대해 조사한 결과 전체 응답자 중 교수 63.2%, 사서 47.6%가 알지 못하는 것으로 나타났으며, FISP를 이용하지 않는 이유에 대해서는 FISP가 있는지 몰라서라는 응답이 과반수 이상인 51.1%를 차지했다. 이는 FISP에 대한 홍보부족 및 교내 구성원들의 도서관 서비스에 대한 무관심에서 기인된 것으로 여겨진다. 고객은 서비스를 이용하고 싶어도 실행여부를 알지 못해 이용을 못할 수도 있다. 따라서 FISP의 활성화를 위해서는 우선 전문사서를 대상으로 하는 적극적인 교육과 홍보가 선행되어야 한다. 그리고 그다음으로 교수들을 대상으로 하는 프로그램이 실행되어야 할 것이다.

그리고 교수 대부분이 FISP에 대하여 도서관 정보이용교육과 사서를 통해서 알게 되었다는 응답이 과반수 이상을 차지하였다. 이는 바로 사서의 역할이 얼마나 중요한지를 보여주는 것이라 할 수 있다. 따라서 사서는 도서관 정보이용교육을 통하여 FISP에 대한 홍보를 지속적으로 수행해야 한다. 도서관 정보이용교육에 많은 고객을 수용하는 데 한계가 있을 경우에는 교내 홈페이지 게시판과 학보, 웹진 등을 이용하여 홍보하는 것도 고객에게 쉽게 접근할 방법이라 할 수 있다. 이처럼 도서관 정보이용교육과 인터넷 등 다양한 경로를 통해서 지속적이고 적극적인 홍보를 하는 것은 FISP에 대한 고객들의 인식을 높이고, 실행에 탄력을 가져올 수 있을 것

이다.

둘째, FISP를 실행할 전담 정보사서의 부족이다. FISP를 효율적으로 실행하기 위해서는 인력 확보가 무엇보다 중요하다. 사서를 대상으로 FISP를 실행하지 않는 주된 이유를 조사한 결과 인력부족 때문이라는 응답이 30%로 가장 높게 나타났다. 이는 현재 도서관 인력이 부족한 상황에서 주제가 다양한 종합대학에 FISP와 같은 전문적인 서비스를 실행하기에는 전문 인력이 절대적으로 부족하기 때문인 것으로 여겨진다. 또한 FISP 실행의 문제점 내지는 어려운 점으로 해당 서비스에 전념하기 위해서는 많은 시간과 노력을 투자해야 하는데 기존의 업무량이 과중한 상황에서 FISP를 담당할 사서가 없으므로 바로 실행하기에는 다소 무리가 있을 것으로 조사되었다. 따라서 FISP의 활성화를 위해서는 적극적인 정보서비스를 수행할 수 있는 최소한의 고급 인력을 확충하여 실행해야 할 것이다. 하지만 인원 보충이 원활하지 않을 경우 기존의 사서들이 담당하는 단순 업무(대출/반납, 행정업무, 자료 입수 및 배가 업무 등)은 사서 보조원과 같은 인력에게 맡기고 FISP 전담 정보사서를 별도로 채용하는 방식도 고려할 필요가 있다.

셋째, 사서의 주제전문지식 부족이다. 이 문제점은 고객들의 특정 주제 분야에 대한 정보요구를 충족시킬 수 있는 주제전문사서가 현재 우리나라에는 제도화되어 있지 않기 때문이다. FISP의 효율적 운영을 위해 해결되어야 할 점으로 주제전문사서제도를 도입해야 한다는 응답이 사서와 교수 모두 과반수 가까이 되었고, 정보사서의 자질로는 특정 학문 주제 분야에 대한 석사 이상의 학문적 배경을 갖춘 풍부한 지식과 풍부한 인간성 및 커뮤니케이션 능력을 요구하고 있는 것으로 조사되었다. 이와 같은 결과는 사서와 교수 모두 주제전문사서의 필요성을 인식하고 있음을 알 수 있다. 주제전문사서의 필요성은 주제화 및 전문화되어가는 고객들의 성향 변화와 사서의 전문직으로서의 위상 문제가 맞물려 점차 도서관계에서 그 중요성이 높아지고 있다. 이에 대학도서관에서 주제전문사서제도를 확립하여 적극적인 서비스를 수행함으로써 사서의 위상을 확립해야 한다. 이에 대한 방안으로 ①대학 행정가, 고객, 사서 등 대학의 모든 구성원이 참여한 가

운데 전체적인 의견을 종합, 분석, 정리하여 각 대학 실정에 맞는 주제전문서비스 체계를 확립해야 한다. ②가장 원칙적 개념인 주제전문사서 자격에 합당한 문헌정보학 석사 이상과 담당 주제 분야의 석사 이상 수준은 우리나라 교육제도의 혁신적인 개혁이 없이는 실현화가 불가능할 것이다. 따라서 교과과정 내에서 학부의 복수전공 및 대학원 과정에서 전문주제서지과정 개설을 통해 문헌정보학 지식과 주제지식을 효과적으로 결합한 주제전문사서의 양성 방안이 마련되어야 한다.<sup>57)</sup> ③학계와 대학도서관이 연계된 협동프로그램을 개발하여 도서관 사서가 각 학문 주제 분야별 대학원 석·박사과정에서 연구할 수 있도록 배려하는 방안도 고려해야 한다. ④각 주제를 담당하는 사서들은 정기적으로 세미나, 워크숍을 구상하여 협력체제를 구현할 필요가 있다. 이를 위하여 동일한 주제서비스를 담당하는 사서들 간의 협력형 디지털정보서비스(CDRS)의 운영을 고려해야 할 것이다.

본 연구에서 밝혀졌듯이 FISP를 이용한 교수는 만족도가 매우 높았고, 이용하지 않은 나머지 교수는 FISP에 큰 기대를 거는 것으로 조사되었다(QV). 또한 FISP를 실행하지 않는 대학의 교수들은 자신의 본교 도서관에 도입을 희망하고 있으며(QIV), 사서 또한 매우 긍정적으로 실행의 필요성을 인식하고 있음을 파악할 수 있었다(QIV). 하지만 현재 FISP가 도서관의 전문 인력부족과 FISP에 대한 홍보 및 인식부족으로 인해 활성화가 되어 있지 않다. 따라서 FISP에 대한 인지도를 높이고, 활성화시키기 위해서는 학회 세미나와 도서관 정보이용교육 등을 통한 적극적인 홍보가 반드시 필요하다. 대학당국은 도서관 고객의 정보 요구에 대응할 수 있도록 전문 인력을 반드시 충족시켜 주어야 할 것이며, 도서관 정보사서는 현실에 안주하지 말고 보다 적극적이고 능동적인 서비스 실행을 통하여 자기성장 내지는 자기개발에 주력해야 할 것이다. 또한 도서관계는 미래지향적인 측면에서 주제전문사서제도 확립에 총력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

---

57) 김용미. 2007. 전계서. p.70.

## V. 결론

대학도서관은 핵심자원인 학술정보자원과 인적자원인 도서관 사서, 그리고 고객과 그 고객들이 수행하는 학술 및 연구 활동을 지원함으로써 도서관 정보서비스의 질을 향상시킬 필요가 있다. 본 연구는 대학도서관의 정보환경에 맞는 더욱 폭넓고 수준 높은 정보서비스를 제공하기 위해서 정보사서들에게 FISP의 필요성을 인식시키고, 각 전공 분야별 교수들의 연구프로젝트에 FISP를 적극적으로 활용토록 하는 데 목적이 있다.

본 연구를 수행하기 위하여 서울시 소재 25개 대학 교수와 사서를 대상으로 질문조사와 사서 인터뷰를 시행하였으며, 조사·분석한 결과는 다음과 같다.

질문조사 결과 중 교수 질문조사는 FISP 이용자와 미 이용자로 구분하여 FISP 인식 현황, FISP 이용 및 실행 현황, FISP 이용만족도 및 견해의 세 가지 측면으로 분석하였다.

FISP 인식 현황은 다음과 같다.

첫째, 교수 중 FISP 이용자가 미 이용자보다 FISP에 대해 많이 알고 있었으며, 주로 도서관 정보이용교육을 통해서 알게 된 것으로 나타났다. FISP 이용자, 미 이용자 모두 FISP 이용 시 가장 중요한 점으로 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경을 꼽았고, 정보검색 시간 단축 또는 다양한 정보의 제공이 FISP를 이용하는 데 있어서 가장 유용한 것으로 조사되었다. 또한 주제전문사서제도 도입을 시급히 해결해야 하고, 정보사서의 자질로는 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력을 중요한 것으로 인식하고 있었다.

둘째, 사서는 FISP를 과반수 이상이 알고 있었으며, 전공서적이거나 저널을 통해서 알게 된 것으로 나타났다. 사서 또한 교수와 같은 응답으로서 FISP 이용 시 가장 중요한 점으로 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경을 꼽았고, 교수들의 수준 높은 연구결과물을 산출하는데 FISP 실행이 가장 유용한 것으로 조사되었다. 그리고 FISP 실행 시 많은 시간과 노력이 소요되는 것을 가장 어려운 점으로 인식하고 있었다. 또한 교수와 같은

응답으로서 주제전문사서제도를 시급히 마련해야 한다고 지적하였고, 정보 사서의 자질로는 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식을 갖추는 것을 중요한 것으로 인식하고 있었다.

FISP 이용 및 실행 현황은 다음과 같다.

첫째, FISP 이용자는 학술논문 작성을 위하여 가장 많이 이용했고, 미 이용자는 FISP가 있는지 몰라서 이용하지 않은 것으로 조사되었다. FISP 이용자, 미 이용자 모두 FISP 실행에 대해서는 매우 찬성하고, 이용에 대한 의사는 매우 긍정적으로 나타났다. 대부분 응답자가 자료는 국/내외 저널, 제공 범위는 전문(full-text), 그리고 자료(정보)는 연구 시작 1~2개월 전에 받기를 선호하였다.

둘째, 현재 FISP를 실행하는 도서관이 적은 것으로 나타났으며, 그 이유는 인력 부족 때문으로 조사되었다. 하지만 FISP를 실행 예정인 도서관이 점차 증가하고 있었으며, FISP를 실행하지 않는 도서관은 매우 긍정적으로 실행의 필요성을 인식하고 있었다. 정보제공 범위는 모두 전문(full-text)을 제공하고 있으며, 교수들의 연구 결과물은 모두 보관하여 이용자들에게 검색서비스로 제공하는 것으로 조사되었다.

FISP 이용만족도 및 견해는 다음과 같다.

첫째, 사서의 태도 및 답변 내용에 대한 만족도는 매우 긍정적으로 나타났다.

둘째, 여자 교수보다 남자 교수가 자신이 직접 자료를 찾는 것보다 서비스를 선호하는 것으로 조사되었다.

셋째, FISP의 재이용의사와 추천의사 또한 여자 교수보다 남자 교수가 더 높게 나타났다.

대학도서관은 교수 학습 형태의 변화추이에 부응하면서도 선도할 수 있는 정보서비스를 제공하는 기반을 확충해야 지속적으로 대학의 심장으로서 역할을 수행할 수 있을 것이다. 현재 상황을 고수하고자 한다면 대학 내에서 도서관의 입지나 존재가치는 사라질 수 있다. 고객의 정보이용행태가 변화하면 이에 맞춰 대학도서관도 변화시켜 나가야 한다. 따라서 앞으로 고객들에게 질적으로 수준 높은 정보를 제공함으로써 전문사서의 위상

을 확립할 수 있는 FISP를 도서관에서 과감하게 수용해야 한다.

이에 본 연구의 결과를 토대로 정보환경의 변화에 따라 적극적이고 능동적이며 진취적인 FISP를 실행하여 정보서비스의 질적 수준을 고양시키고, 정보사서 및 도서관에 대한 고객들의 인식변화 및 FISP 활성화를 위한 노력이 요구된다고 하겠다. 본 연구는 표집대상이 소수의 교수와 사서를 대상으로 조사·분석한 것이므로 차후 대학도서관에 FISP가 활성화되면 더욱 실질적인 이용에 대한 분석과 평가가 이루어져야 할 것으로 사료된다.



## 【참고문헌】

- 강정민. 2007. 『사용자 맞춤 정보제공을 위한 RSS 기반 교육정보시스템의 설계 및 구현』. 석사학위논문, 서울교육대학교 교육대학원.
- 곽동철. 2009. 대학의 유비쿼터스 학습과 도서관 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 109-128.
- 구중억. 2006. 『연구장비정보의 RSS 기반 SDI 시스템 설계 및 구현』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- \_\_\_\_\_, 이응봉. 2005. RSS 메타데이터 기반 SDI 시스템 구축방안 연구. 『제12회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 13: 107-115.
- 권이남. 2004. 학회정보 개인화 지원을 위한 RSS 기반 유통 모델 연구. 『한국콘텐츠학회 2004 추계학술대회 논문집』, 23(2): 545-563.
- 김경민. 2006. 교과목 관련 강의지원서비스 개발에 관한 연구. 『사대도협학회지』, 7: 85-109.
- 김경철. 2009. 미래 환경변화에 따른 전문도서관의 서비스 개발 방안-RSS와 매쉬업을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 93-113.
- 김다혜. 『고객관계관리(CRM) 관점에서의 대학도서관 주제전문서비스에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김달식. 2005. 대학도서관의 디지털 참고봉사에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 242-262.
- 김석영. 2002. 디지털 참고정보서비스의 최근 개발동향. 『정보관리학회지』, 19(4): 213-231.
- 김성희. 2005. 실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(1): 249-265.
- 김소영. 2007. 『e-learning 환경에서 대학도서관 강의지원 서비스 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 김수정. 2006. 국립중앙도서관의 새로운 도전: 디지털참고봉사에서 협력형 디지털참고봉사로. 『도서관』, 61(2): 126-136.

- 김용미. 2007. 『대학도서관 주제전문서비스에 대한 이용자 인식도 연구』. 석사학위논문, 전북대학교 정보과학대학원.
- 김지현. 2000. 『대학도서관 전자참고서비스 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 김혜민. 2005. 『대학도서관온라인 실시간 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 김휘출. 2005. 협력형 디지털 참고봉사 시스템의 운영. 『도서관』, 30(1): 99-124.
- 나은주. 2007. 도서관 정보서비스 향상을 위한 RSS기술의 응용: 프랑스 사례를 중심으로. 『정보관리연구』, 38(4): 121-145.
- 노영희. 2003. 국내 대학도서관의 SDI 서비스 제공 현황 분석 및 통합형 서비스 시스템 구축 방안에 관한 연구. 『한국정보관리학회』, 20(3): 199-223.
- 문방희. 2006. 주제담당사서제의 효과적인 운영을 위한 사례 분석-성균관대학교 과학학술정보관을 중심으로. 『사립대학교 도서관 협의회』, 2006년 7월 13-14일 제주도.
- 박준식. 2007. 『정보서비스론』. 대구: 계명대학교출판부.
- 신수미, 이태석. 2004. SDI 서비스 개선 방안 연구. 『한국정보과학회 봄학술 발표논문집』, 31(1): 172-174.
- 신이정. 2005. 『대학도서관의 디지털 정보봉사에 관한 현황 비교 연구』. 석사학위논문, 한양대학교 교육대학원.
- 양병훈. 2008. 웹 2.0기반의 도서관 정보서비스. 『정보관리연구』, 39(1): 199-220.
- 유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입. 『한국문헌정보학회』, 36(2): 25-38.
- 유희경. 2005. 『대학도서관 지식관리시스템의 성공적인 구축방안에 관한 연구: 연세대학교 중앙도서관 강의/연구지원 정보시스템 도입사례를 중심으로』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 이경민. 2008. 디지털 환경에서 사서의 정체성에 관한 연구. 『한국비블리

- 아학회지』, 19(1): 157-174.
- 이기정. 2001. 『디지털정보조사제공의 유형과 사례에 관한 연구』. 석사학위논문, 청주대학교 대학원.
- 이미영. 2004. 『전자게시판을 이용한 대학도서관 참고서비스에 관한 연구』. 석사학위논문, 상명대학교 대학원.
- 이미화, 이나니. 2003. 협력참고정보서비스의 모형개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(3): 139-156.
- 이선희. 2007. 협력형 디지털정보서비스의 글로벌협력 메커니즘에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집』, 5(2): 365-368.
- \_\_\_\_\_, 최희윤. 2005. 글로벌네트워크를 활용한 CDRS 협력모형 구현에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4): 329-347.
- 이수상, 조용완. 2007. 『유비쿼터스 환경에서의 대학도서관 서비스』. 서울: KERIS.
- 이은옥. 2006. 『자기주도적 학습을 위한 RSS기반 학습보조시스템』. 석사학위논문, 동국대학교 교육대학원.
- 이용봉. 2007. 학술도서관 디지털정보서비스의 향후 전망. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 181-202.
- 이제환. 1998. 추락하는 대학의 심장, 흔들리는 사서의 정체성. 『도서관학논집』, 28: 505-525.
- 정광훈, 김유승. 2009. 협력형 온라인 지식정보서비스 운영 방안에 관한 연구-〈사서에게 물어보세요〉 서비스 활성화 방안을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 133-155.
- 정재영. 2005. 대학도서관의 효율적인 정보서비스를 위한 주제화모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(3): 327-350.
- \_\_\_\_\_. 2006. 실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안 및 고려요소. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 75-101.
- \_\_\_\_\_. 2009. Information Commons 기반 하이브리드(Hybrid)도서관 모형 개발에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 59-73.
- 정진식 외. 2008. 『디지털도서관 정보서비스』. 서울: 한국도서관협회.

- \_\_\_\_\_. 2006. 디지털도서관 참고정보서비스 혁신전략. 『정보관리연구』, 37(3): 85-97.
- \_\_\_\_\_. 2006. 정보서비스 혁신전략 방안-‘H’대학 도서관 사례를 중심으로. 『한성대학교 논문집』, 157-177.
- 조주희. 2004. 『디지털 주제정보서비스의 질의양식 설계에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 진성화. 2008. 『대학도서관의 RSS를 이용한 정보서비스 활성화 방안』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원.
- 최상기, 안인자. 2009. 대학도서관 리에종서비스 운영방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 167-182.
- 최은주, 이선희. 2004. 협력형 디지털 참고정보서비스 활용에 관한 연구 -KISTI의 Question 포인트 운영 사례를 중심으로. 『정보관리학회지』, 21(2): 69-87.
- 최홍식 외. 2002. 디지털 정보환경에서의 대학도서관 정보서비스 변화에 관한 연구. 『사회과학논총』, 18: 477-501.
- 한상완. 1986. 『대학도서관 정보서비스』. 서울: 구미무역.
- Biskup, Peter. 1977. “The JAL guide to the professional literature: Librarianship.” *Journal of Academic Librarianship*, 16(4): 258-259.
- Coffman, Steve and Linda Arret. 2004. “To chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference.” *Seacher*, 12(7): 38-49.
- Hu, R. 2002. “PR of academic libraries: Focus on the faculty.” *AALL Spectrum*, 6(5): 28-32.
- Lancaster F. W and A. J. Warner. 1993. “Information Retrieval Today.” *Information Resources Press*, 30(4): 581.
- Sharifabadi, Saeed Rezaei. 2006. “How digital libraries can support e-learning.” *The Electronic Library*, 24(3): 389-401.
- Shera, Jesse. 1964. “The Future Too, is Prologue.” *Wilson Library Bullet*, 253.

- Wilson, Edmund. 1996. "Notes from a European Library." *The New Yorker*, 94.
- Winchell, C. M. 1967. Guide to reference books. 8th ed. Chicago: ALA.
- Yang, Zheng Ye (Lan). 2000. "University Faculty's Perception of a library Liaison Program: A Case Study." *Journal of Academic Librarianship*, 26(2): 124-128.
- Zhao, Chengling, Liyong Wan and Ying Yu. 2006. "Construction of a distributed learning resource management system based on RSS technology." *36th ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference*, Session M4G: 3-6.



## 【부록】 사서 인터뷰

| 질 문                    | 사서 | 답변 내용                                                                                                                                              |
|------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. FISP와 기존 정보서비스의 차이점 | A  | 기존 정보서비스는 수동적으로 단순한 정보를 제공하는 반면 FISP는 능동적으로 깊이 있는 정보를 제공한다고 생각한다.                                                                                  |
|                        | B  | 정보서비스는 교수님과 의 인간관계 및 커뮤니케이션이 매우 중요한 부분인데, 이런 점에서 FISP는 효과적이라고 생각한다.                                                                                |
|                        | C  | 도서관 사서의 위상을 높일 수 있고, 사서들이 능동적으로 임할 수 있는 적극적인 도서관정보서비스 프로그램으로 여겨진다.                                                                                 |
|                        | D  | 무응답                                                                                                                                                |
|                        | E  | FISP는 사전에 체계적으로 실행되므로 프로젝트에 대한 이해를 필요로 하고, 주제전문 사서의 역할도 필요할 것이다. 또한 사서와 교수님이 더욱 밀접하게 관련될 수 있을 것으로 사료된다.                                            |
|                        | F  | 연구 착수 이전부터 완료시점까지 장기적, 지속적인 서비스 제공이라는 점에서 기존의 단기적인 일회성 서비스와 차별된다고 생각한다. 또한 기존 정보서비스에 비해 상대적으로 보다 심층적인 주제전문성이 요구되고, 교수님에 대한 보다 철저한 분석이 요구될 것으로 보인다. |
|                        | G  | 기존 정보서비스보다 훨씬 더 전문성을 요하고 해당 분야의 지식을 요하는 서비스로 단순히 사서의 정보검색 능력에만 기대어 정보를 찾기에는 어려움이 있을 것으로 보이기 때문에 해당 분야의 석·박사 학위를 가진 사서가 서비스를 담당해야 할 것으로 보인다.        |
|                        | H  | 기존 정보서비스에 비해 FISP는 자료조사, 교육, 장서관리, Journal 선정 등 보다 심층적으로 이루어진다고 보이고, 또한 지속적으로 연계가 가능하다는 점이다.                                                       |
|                        | I  | 기존 정보서비스에 비해 훨씬 능동적인 서비스로 보인다.                                                                                                                     |
|                        | J  | FISP는 대상이 교수님이고, 서비스 방법의 차이로서 기존서비스와 달리 선행한다는 점이다.                                                                                                 |

## 2. FISP 장점

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | 교수님들과 긴밀히 연계를 함으로써 도서관 및 사서에 대한 인식 전환을 통해 사서들의 지위향상에 상당 부분 도움이 될 것이다.                                                                                                                                                                                                  |
| B | 교수님과의 커뮤니케이션 루트 확보가 가능하고, 객관성 있는 자료를 좀 더 빠르게 제공할 수 있을 것 같다. 그리고 내부적으로는 사서의 질적 향상에 도움이 되고, 사서의 역할이 전문화 되는데 많은 도움이 될 것이다.                                                                                                                                                |
| C | 교수님과의 친밀감이 형성되고, 도서관이 전문화될 것이다. 또한 사서의 지적 수준이 더욱 높아질 것이다.                                                                                                                                                                                                              |
| D | 무응답                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E | 교수님이 사서로부터 서비스를 실제적으로 받을 수 있는 통로이므로 사서의 역할과 위상이 크게 달라질 수 있으며, 교수님은 연구실적에 있어서 자료수집이나 정보검색 등 정보 활용을 위한 작업을 전문가에게 받을 수 있으므로 시간을 절약하고, 정확하고 적합한 고급 정보를 이용할 수 있어서 연구에 효과적일 것으로 사료된다.                                                                                        |
| F | 이용자 측면에서는 교수님 연구 성과의 질적 수준이 향상되고, 선행연구 조사 및 자료검색과 입수에 요구되는 노력과 시간을 절약하여 연구효율성을 증진시킬 수 있을 것이다. 또한 대학 차원에서는 연구 경쟁력을 제고시킬 수 있을 것으로 보인다.<br>도서관 사서 측면에서는 주제전문가로서의 사서에 대한 인식 변화에 크게 기여하고, 서비스 제공 경험 축적으로 인하여 주제 전문성이 향상될 것이다. 또한 적극적, 능동적 서비스 제공으로 인해 도서관에 대한 이미지가 제고될 것이다. |
| G | 고급 정보를 검색하여 교수님에게 제공하는 것은 사서의 가장 중요한 임무이다. 따라서 적극적인 서비스의 도입은 사서와 이용자를 위해서 반드시 필요하다. FISP로 인해 사서의 전문성이 확보되어 위상이 높아지고, 연구와 관련된 업무이므로 해당 연구 주제 또는 학과의 주제전문사서가 필요하게 되어 사서의 전문성은 눈에 띄게 높아질                                                                                  |

|                            |   |                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |   | 것이다.                                                                                                                                                                                 |
|                            | H | 사서가 교수님을 직접 찾아감으로써 교수님들을 도서관으로 끌어들이 수 있는 효과가 있을 것이다. 그리고 면담을 1회에 그치지 않고 계속적으로 함으로써 교수님의 요구를 상세하게 파악할 수 있고, 사서가 서비스 방향을 파악하는데 크게 용이할 것이다. 마지막으로 교수님의 자료검색 시간을 50%정도는 줄여줄 수 있으리라 생각한다. |
|                            | I | FISP를 실행한다면 교수님들이 사서에 대한 신뢰와 믿음이 생기면서 도서관과 사서에 대한 인식이 바뀌고, 도서관과 사서를 활용하는 연구가 한층 더 활발할 것이다. 이로 인해 학교 내에서 도서관에 대한 입지가 좋아질 것이다.                                                         |
|                            | J | 교수님의 자료 검색시간을 줄여줄 수 있고, 교수님들로부터 사서에 대한 신뢰가 형성될 것이며, 그리고 사서들에게는 자기 개발을 가져올 수 있을 것이다.                                                                                                  |
| 3. FISP 실행 시<br>문제점(어려운 점) | A | 기존 업무에 새로운 업무의 증가로 인하여 전담 사서가 필요하게 될 것이다.                                                                                                                                            |
|                            | B | 무엇보다도 인력확보가 되느냐에 달려 있다고 해도 과언이 아니다. 만약 인력확보가 제대로 되지 않는다면 실행이 어려울 것 같다.                                                                                                               |
|                            | C | 현재 도서관 상황은 인력이 절대적으로 부족하기 때문에 바로 실행하기에는 다소 무리가 있을 수 있다.                                                                                                                              |
|                            | D | 무응답                                                                                                                                                                                  |
|                            | E | 전문인력 부족과 업무과중으로 인하여 바로 실행하기는 어려울 수 있으므로, 체계적으로 준비해야 할 것이다.                                                                                                                           |
|                            | F | 서비스 대상인 교수님에 비하여 인력이 부족하고, 주제전문성이 취약하다는 것이 문제점이다. 그리고 기존 정보서비스 수행에 따른 업무가 과중하다는 것이다.                                                                                                 |
|                            | G | FISP는 준연구직으로 생각되기 때문에 해당 서비스에 전념하기 위해서는 많은 시간과 노력을                                                                                                                                   |

|                           |   |                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |   | 투자해야 한다. 하지만 기존의 업무 외에 이러한 업무를 담당하기에는 큰 어려움이 있다. 대학 측에서 이러한 점을 수용하고, 추가 인력을 채용하지 않으며 FISP는 어려울 것으로 생각된다. 또한 교수님과의 커뮤니케이션이 활성화되어 있지 않은 상태이기 때문에 라포르(Rapport)가 형성되지 않아 해당 서비스 도입에 어려움이 있을 것이다.                                     |
|                           | H | 현재 대학도서관이 FISP를 실행할 여건을 갖추고 있지 않으며, 교수님들의 성향에 따라 사서의 방문을 부담스러워한다. 그리고 현재의 업무 과중으로 인하여 제공서비스의 질이 낮아질 수도 있으므로 사서에 대한 신뢰도가 떨어질 수 있다. 또한 교수님의 연구를 수개월 전부터 파악한다는 것은 많은 어려움이 따를 것으로 생각한다.                                              |
|                           | I | 현재 주제전문사서의 부족과 전담 인력이 절대적으로 부족한상황이라는 것이다.                                                                                                                                                                                        |
|                           | J | 제일 큰 문제점은 인력이 부족하기 때문이다. 전문도서관은 주제가 협소하기 때문에 FISP 실행이 가능할 수 있지만, 종합대학교는 주제가 다양하고, 학기 중 교수님들이 강의로 인하여 교수님들이 몇 개월 전 진행할 연구에 대한 정확한 개요도 계획이 되어 있지 않아 면담 시 자료를 원하지 않는다. 따라서 사서들이 연구를 미리 예측하기에는 어려움이 있으므로 FISP의 특성을 살리는 것이 어렵다고 생각한다. |
| 4. FISP를 도입하지 않거나 기피하는 이유 | A | 도서관 정책을 결정하는 도서관장과 도서관 사서들의 인식확립이 안되었기 때문이다. 또한 주제별 전문 지식을 갖춘 사서들이 갖추어져 있지 않아서 기피하는 것이다.                                                                                                                                         |
|                           | B | 대학은 주제가 매우 다양하여 모든 주제를 제공하기에는 인력확보에 문제가 있기 때문이다. 즉, FISP를 수행할 정도의 인력, 환경, 내부동의가 문제이기 때문이다.                                                                                                                                       |
|                           | C | 가장 중요한 것은 학교 측과 도서관의 인식부족, 그리고 주제전문사서의 양성 문제 때문일 것이다.                                                                                                                                                                            |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D | 무응답                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E | FISP에 대하여 몰랐었는데 인터뷰를 통해 알게 되었다. FISP를 제공하는 사서의 지적 수준이 부족하고 업무과중 등으로 인해서 혹시 알고 있더라도 기피하는 것 같다.                                                                                                                                                          |
| F | 현실적 제반 여건 상 실행 가능성이 어렵고, 교수님 개개인의 연구동향에 대한 모니터링 등 사서 업무 시간 및 인력의 과중한 부담 때문이다. 또한 담당 학문 주제 분야에 대한 전문 지식이 부족하고, 서비스 대상 범위(교수님 전용)의 일부 한정성 때문이다.                                                                                                          |
| G | 기존의 업무 외에 FISP와 같은 전문적인 업무를 맡는다는 것이 부담스러울 것이다. FISP 전담 사서를 신규 채용하거나 해당 업무를 별도로 운영할 수 있도록 환경을 만들어준다면 가능하지만, 대학도서관의 현실에 비추어 볼 때 어려운 점이 많다. 주제전문사서의 자격요건을 정하는 것이 어려웠던 것과 마찬가지로 FISP 전담 사서 또한 자격요건을 강화하지 않으면 사서에 대한 신뢰도가 떨어져 서비스 자체를 맡기지 않을 가능성도 배제할 수 없다. |
| H | 사서들이 주제 분야의 전문지식이 부족하여 주제를 파악해야 한다는 두려움 때문이다. 즉 교수님이 원하는 주제를 파악하지 못하거나 제공한 자료가 쓸모없을 경우 느끼는 창피함과 두려움 때문이다. 또한 업무 과중, 교수님과의 관계에서 오는 어려움과 새로운 것에 대한 두려움 때문이기도 할 것이다.                                                                                      |
| I | FISP를 실행할 전문 인력이 절대적으로 부족하다. 현재 도서관 인원으로는 해당 연구에 한 명의 사서를 전담시키기에는 역부족이다.<br>또한 현 시점에서 긴급히 요구되는 사항이 아니라서 필요성을 느끼면서도 실천하지 못하는 것 같다.                                                                                                                      |
| J | 인력부족도 문제이지만, 교수님들의 연구(프로젝                                                                                                                                                                                                                              |

|                       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |   | 트)를 몇 개월 전에 시작한다는 것이 부적합하기 때문이다. 또한 수백 명의 교수님을 소수의 인원인 사서가 담당하기에는 역부족이다.                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. FISP 실행을 위한 사서의 노력 | A | 외국어 능력과 주제별 전문지식을 갖추어야 한다.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                       | B | 사서의 주제전문성, 커뮤니케이션 능력, IT 능력 등을 향상시켜야 한다.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                       | C | 한 전문 주제를 선택하여 깊이 있는 학문연구와 다양한 정보원에 대하여 꾸준히 연구해야 한다.                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                       | D | 무응답                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                       | E | 지속적인 자기 계발 및 외국어 능력, 그리고 본인이 속한 기관의 성격에 맞는 주제전문사서로서의 역할을 수행할 수 있어야 한다.                                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | F | 주제전문 역량 강화를 위한 꾸준한 노력과 이용자에 대한 서비스 마인드를 극대화해야 한다. 또한 담당 학문 분야의 최신동향 파악을 위한 노력을 부단히 해야 한다.                                                                                                                                                                                                                        |
|                       | G | 각 학과 및 주제에 대하여 최신 동향을 파악하고, 어떤 정보원이 유용한지 미리 조사하여 알아두는 것이 필요하다. 또한 전 학과 및 주제에 공통적으로 적용되는 연구방법론과 같은 수업을 수강하고, 연구 관련 용어에 익숙해지는 것이 필요하다. 마지막으로 교수님들과의 신뢰도를 형성하기 위하여 사서들이 교수님들을 위해 현재 어떤 노력(자주 이용하는 정보원 및 저널, 관련 분야의 저명한 연구자 등에 대한 조사 및 교수님들과의 인터뷰 진행 등)을 하고 있는지 알리고, 처음부터 해당 서비스를 실행해 나가기보다는 기초적인 서비스부터 점진적으로 확대해 나갈 |

|                |   |                                                                                                                                                           |
|----------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |   | 수 있도록 해야 한다.                                                                                                                                              |
|                | H | FISP 이용자가 교수님이므로 연구행태 및 과정을 위한 연구능력을 강화하고, 사서의 역량 또한 강화해야 한다. 그리고 해당 주제 분야 최근동향에 관심을 갖고, 정보를 수집해야 하며, 학회, 세미나 등에 참석하여 최신 동향을 파악해야 한다.                     |
|                | I | 사서 스스로 한 분야를 정해서 전문가 못지않게 지속적인 관심과 노력을 해야 할 것이다.                                                                                                          |
|                | J | 가장 중요한 것은 사서의 역량을 강화해야 한다. 그리고 정보의 깊이 보다는 접근 가능한 주제정보원에 대해서 많이 알기 위해 노력해야하고, 커뮤니케이션 능력, 사서의 적극적인 성격 등 사서성을 발휘해야 한다. 마지막으로 정보원, 웹 등 개인적으로 지속적인 개발이 있어야 한다. |
| 6. FISP에 대한 견해 | A | 앞으로의 추세를 봤을 때 도서관 사서들이 나아가야 할 방향이며, 아주 긍정적으로 생각하고 있다. 하지만 FISP 실행을 위해서는 사서 개개인이 자신의 역량을 키워야 한다.                                                           |
|                | B | 현재의 상황에 비추어 볼 때 FISP는 대학도서관 특성에 부적합하다는 생각이 들 수도 있지만, 사서들의 위상을 확립하기 위해서는 FISP와 같은 서비스 도입을 고려해 보아야 할 것이다.                                                   |
|                | C | 인력 전문화를 시키는 과정에서 많은 노력이 필요하고, 적극적인 홍보가 선행되어야 실행에 있어서 실패가 없을 것이다.                                                                                          |
|                | D | 우리나라 도서관이 전반적으로 FISP를 실행하기 위한 능력이 되는지 우선 의문이다. 도서관 이용자들 특히 교수님들은 도서관과 사서에 대한 기대가 그리 높지 않고, 전체적으로 신뢰도가 약한 편이다. FISP는 개념적으로 상상할 수 있겠지만, 도서관 현실에서 가능할지 의문이다. |
|                | E | 미국에서는 실제로 이루어지고 있는 과정으로서 우리나라에도 반드시 적용되어야 할 부분이다. 그리고 이러한 역할을 사서가 감당하기 위해서는 전문사서의 배출이 가장 시급하다. 그 이유는 해당 프로젝트의 내용을 어느 정도 이해할 수 있어야 하기 때문이다.                |
|                | F | 현재 대학도서관의 상황으로 볼 때 대학보다는                                                                                                                                  |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>전문도서관에 적용함이 보다 더 적절할 것이라 생각된다. 이는 곧, 어떤 특정 주제 분야로 특화된 전문연구소에서 이루어지는 연구 프로젝트에 대해서는 FISP 모형이 적합할 수 있으나, 소수의 인력이 다수의 교수님 집단에 다양한 정보서비스를 제공해야 하는 대학도서관으로서는 교수님의 심층적인 연구프로젝트를 지원하기 위하여 시간과 노력을 집중 투자할 수 없는 것이 현실이다. 다만, 장기적으로 주제전문사서 제도의 향후 지속적인 발전과 인력의 대폭적인 확충 및 주제전문성의 확보라는 토대가 마련되고, 미국과 같이 각 학과별로 전문사서가 파견되어 연구 현장에서 서비스하는 ‘Embedded Librarian’, ‘Field Librarian’ 과 같은 형태로 이행되는 단계에서는 적용 가능할 것으로 전망된다.</p> |
| G | <p>FISP를 도입하기 위해서는 인력 충원이 가장 중요하다. 기존에 사서들이 담당하고 있는 단순 업무(대출/반납, 서무 관련 행정적 업무, 자료 입수 및 배가 업무 등)는 사서 보조원과 같은 인력에게 맡기거나, FISP 전담 사서를 별도로 채용하는 방식이 좋을 것이다. 요즘 주제전문사서가 대학도서관에서 채용되고 있는 추세를 볼 때 FISP를 도입하는 것은 그다지 불가능한 것으로 보이지 않는다. 하지만 빠른 시일 내에는 현실적인 어려움이 있으므로 점진적으로 인력 확보 및 제도 개선 정도 바뀐다면 FISP 실행이 가능할 것이다.</p>                                                                                                  |
| H | <p>현재 대학도서관은 전문성을 필요로 하는 추세이고, 주제전문사서에 대한 관심 또한 많다. 이런 점으로 볼 때 대학도서관은 FISP 방향으로 나아가야 한다. 따라서 FISP가 활성화되기 위해서는 사서의 역량 즉 자신감, 학위, 업무능력을 강화시켜야 한다. 또한 관리자급 이상에서 보다 더 적극적인 정보서비스의 필요성을 인식하고, 지원하는 것이 우선되어야 할 것이다.</p>                                                                                                                                                                                              |
| I | <p>FISP는 사서에게 연구자 수준의 지식을 요구하는 것 같아 전문도서관에 더 적합할 것으로 생각된다. 하지만 사서는 FISP를 수행해 나가면서 좀 더 전문적인 지식들을 필요로 하게 될 것이므로 부족한 부분을 채우려는 노력이 한층 더 활발해질 것이다. FISP를 도입하게 된다면 해당 대학에서 대표되는 분야(학과)를 우선적으로 시범 실시하여 성공적으로 이루어졌을 때 점차 확대해 나</p>                                                                                                                                                                                     |

|  |   |                                                                                                                                                                       |
|--|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |   | 가는 방법이 좋을 것이다. 또한 FISP를 담당하는 사서에게는 그에 준하는 대우를 해주어야 한다고 생각한다.                                                                                                          |
|  | J | 현실적으로 선행한다는 것, 즉 사서가 교수님을 찾아가 면담을 한다는 것은 종합대학교 특성상 부적합하다. 또한 교수님의 요구가 없는데 사서가 예측하여 제공한다는 것은 현실적으로 맞지 않는다. 하지만 FISP를 이용한 교수님들은 매우 좋다는 긍정적인 반응을 보이고, 계속적으로 이용하는 경우도 많다. |



# ABSTRACT

## A Study on Qualitative Improvement in the Information Services of University Libraries through FISP

Roh, Yoon-ju

Major in Library & Information Science

Dept. of Library & Information Science

Graduate School, Hansung University

With the advent of web in the 20th century, the sense of physical existence of a library within organization is disappearing as library services have been moved to virtual space. Consequently, a model of hybrid libraries based on information commons rises as a means of coping with changes in information utility by customers preferring virtual space; there are increasing voices for introduction of marketing into libraries to maximize their usability and utility. At this point, this study aimed to introduce FISP combined with CRM strategy into ubiquitous and hybrid libraries now evolving actively in pursuit of active and positive services in order to get professional librarians to recognize the absolute need of FISP and professors in each major to use it in their research projects actively.

A survey was conducted with professors and librarians in 25 universities in Seoul; 10 librarians were interviewed to investigate and analysis their opinions about FISP. The survey investigated recognition and the present condition of FISP among those professors and

librarians, the results of which were analyzed in terms of three aspects: recognition of FISP, utility and implementation of FISP, and FISP users' satisfaction and opinions.

Professors and librarians showed the following recognition of FISP.

First, among professors, FISP users had more information about FISP than non-FISP users. Both FISP and non-FISP users indicated that academic background for a certain academic subject background was the most important and that the greatest advantage of FISP was reduction in time for information search or provision of various kinds of information. They suggested that it should be most urgent to introduce a subject-specific librarian system for efficient operation. Much knowledge about certain academic subject areas or good human nature and communication competence was found to be important qualification as an information librarian.

Second, the majority of librarians had knowledge of FISP. Like professors, librarians indicated that academic background for a certain academic subject area was the most important and that the greatest advantage of FISP was production of high-level research results by professors. They indicated its problem of being time and effort-consuming in implementing FISP. Also like professors, they suggested that it should be urgent to establish a subject-specific librarian system for efficient operation and that much knowledge about certain academic subject areas should be the most important qualification as an information librarian.

Utility and implementation of FISP is as follows:

First, of professors, FISP users were most frequently using it to write a treatise, while non-FISP users failed to use it because they had no information of its existence. Both FISP and non-FISP users significantly favored implementation of FISP and showed very positive

intention of using it.

Second, only a few libraries were currently implementing FISP, because of insufficient manpower. However, the number of libraries expected to implement FISP is on the gradual increase, and most librarians believe that it is very necessary to implement FISP.

FISP users' satisfaction and opinions are as follows:

First, librarians showed very positive attitudes and satisfaction in responses.

Second, male professors showed more preference for using the service to personal data search than female ones.

Third, male professors also showed higher intention to use FISP again and to recommend it than female ones.

As a result, professors using FISP showed high satisfaction, while the remaining ones who failed to use FISP had great expectation of it (QV). Professors in those universities with no FISP hoped it to be introduced into their library(QIV), and librarians very positively recognized the need to implement it as well(QIV). However, FISP now fails to be activated due to insufficient professional manpower in libraries and insufficient PR or recognition. It is therefore necessary to make positive PR through scientific seminars and education about using library information in order to improve recognition of FISP and activate it. Universities need to recruit professional manpower to meet library customers' information needs, and libraries must establish a subject-specific librarian system in a future-oriented respect in an attempt to develop library services. Accordingly, based on the results of this study, it can be said to be needed an effort to promote qualitative level in information service by executing positive and affirmative FISP according to a change in information environment, to change customers' recognition on information librarian and library and to activate FISP.