



Date : 09/08/2006

“과연 우리는 잘 해냈는가?”

뉴질랜드 상호대차 최우수사례 워크샵 사후평가

저자:

Janice Farrelly

캔터베리 대학교 도서관 janice.farrelly@canterbury.ac.nz

Thelma Fisher

오타고 대학교 도서관 thelma.fisher@library.otago.ac.nz

Edward (Ted) Kurmann

웰링턴 시립도서관 ted.kurmann@wcc.govt.nz

번역:

Kyu-won (Luke) Hwang

캔터베리 대학교 도서관 luke.hwang@canterbury.ac.nz

Meeting:	73 Document Delivery and Resource Sharing Section
Simultaneous Interpretation:	No
<p><i>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL</i> 20-24 August 2006, Seoul, Korea http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm</p>	

초 록:

잘 훈련된 고급인력의 필요성 및 최고의 상호대차(ILL) 서비스를 제공할 수 있는 요소가 무엇인지 규명하는 노력은 상호대차 영역에서 계속 반복되는 주제가 되고 있다.

호주 국립도서관은 2000 년말경, 호주 국내 상호대차 및 문헌제공 서비스에 관한 벤치마킹 연구의 결과로써, 상호대차 최우수사례(最優秀事例; Best Practice) 교육과정을 개발했다. 2004 년 7 월 뉴질랜드 국립도서관(NLNZ)은 호주 과정에 기초하여 뉴질랜드 실정에 맞는 1 일 워크샵을 개발하기 위한 목적 하에 뉴질랜드 상호대차 공동상임위원회(JSCI)와 함께 실무작업팀을 구성했다.

뉴질랜드 워크샵의 주목적은 상호대차 담당 사서들이 새로운 기법을 배우거나 기존의 전문기술을 강화할 수 있도록 돕고, 상호대차 영역에서의 새로운 서비스와 기술에 대한

인식을 높이는 데 있다. 또한 워크샵은 최우수사례의 방식을 따름으로써 각 도서관의 성과가 개선될 수 있도록 고안되었다. 워크샵 참가자들을 위해 개발된 포괄적인 책자가 있어 추후에 참고자료로 사용할 수 있도록 했다. 워크샵이 종료될 무렵에는 참가자들의 의견을 물었다.

이 워크샵을 소개한 논문은 2005년 에스토니아에서 개최된 제 9차 국제 상호대차/문헌제공(ILDS) 학술대회에서 발표되었다.

워크샵에 참여한 지 1년이 지난 뒤 참가자들에게 다음과 같은 의견을 물어보았다. 참가자가 워크샵에서 학습한 최우수사례 기준에 자신이 얼마나 근접했다고 느끼는가? 또한 작업현장에서 자체평가를 계속하고 있는가?

이 논문의 주제는 (1) 최우수사례를 개선시키기 위하여 연구결과가 어떻게 쓰였는지, (2) 경영, 인사관리, 작업절차, 업무자동화의 분야에서 상호대차 사서들이 얼마나 변화를 주도하였는지, (3) 워크샵 책자가 참고자료로서 얼마나 도움이 되었는지, (4) 어떠한 종류의 개인적, 직업적, 업무능력의 향상이 이루어졌는가 등이다.

이와 같은 프로젝트에 대한 사후 평가는 이러한 교육의 장기적인 효과에 대한 이해의 폭을 확대시킬 수 있다. 따라서 다른 사서직 분야에서도 이와 비슷한 직원교육 과정 개발에 대한 동기유발의 계기가 될 수 있을 것이다.

서론

전국적인 직원교육 이니셔티브인 “상호대차서비스 최우수사례 워크샵” (Interloans Best Practice Workshop)은 뉴질랜드 국내에서 최선의, 실질적인 연구에 기초한 상호대차 담당 사서들을 위한 훈련과정이 부족하다는 인식 하에 개발되었다. 워크샵은 2005년 3~4월 간 뉴질랜드 주요 도시에서 실시되었다. 이 워크샵의 개발 및 평가 과정은 제 9차 세계 상호대차/문헌제공 학술대회에서 논문으로 발표되기도 했다 (Farrelly & Fisher, 2005).

1년 후 워크샵의 장기적인 유용성 그리고 워크샵이 참가자들의 개인적, 직업적, 작업현장에서의 성과에 미친 영향이 연구되었다.

연구 주제

상호대차 부서 관리자는 이용자와 타 도서관에게 최상의 상호대차 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 이때문에 관리자는 직원교육을 위해 도움을 필요로 하기도 한다. 도서관 자동화가 계속 진전되고, 서지목록과 공급자애로의 접근이 더욱 용이해지며,

시간과 서비스 이용비에 대한 이용자의 기대가 점차 높아지고 있는 점 등 때문에 오늘날 상호대차 사서는 끊임없는 교육을 받도록 요구되고 있다.

이 논문은 다음과 같은 주제를 다룬다.

- 사후평가 설문조사에 나타난 결과가 상호대차 최우수사례 워크샵의 목적과 일치하는가?
- 상호대차 워크샵에 참여한 후 참가자들은 각자의 작업장에서 최우량사례가 제시한 기준을 얼마나 성공적으로 실천했는가?
- 이 전국적인 워크샵이 개인적, 직업적, 작업현장에서 얼마만큼의 기술향상을 불러일으켰나?

워크샵 사후평가 조사¹는 아래의 항목에서 발생한 변화에 대하여 상세하고 질적(質的)인 분석이 이루어질 수 있도록 고안되었다.

- 경영
- 인사관리
- 작업절차
- 업무자동화
- 서지검증·출처 확인
- 통계
- 업무성과 평가방법

설문조사 질문은 ‘운영 크기 또는 상호대차 직원의 역할 등에 관계없이, 개별 작업장에서 개발된 교육프로그램보다 연구기반 전국적 프로그램이 직원들의 기술 및 지식 개발에 더 효과적이다’라는 가설을 평가할 수 있도록 고안되었다.

배경

현재 뉴질랜드에서는, 테푸나 인터론(Te Puna Interloan)² 시스템을 통해 전국적인 상호대차 서비스가 제공되고 있다. 테푸나 시스템을 이용하는 도서관은 236 개에 이르고, 또한 112 개 도서관이 E-mail 또는 서신을 통하여 상호대차 서비스에

¹ 부록 1 참조.

² 테 푸나 인터론(Te Puna Interloan)은 뉴질랜드 국립도서관이 운영하는 상호대차 프로그램임.

참여하고 있다. 2004년 실시된 뉴질랜드 상호대차 서비스 전국실태조사는 각 도서관당 인력분석이라든지 최우수사례를 고려하지 않았다(Cullen, Callaghan & Osborne, 2004). 이러한 환경 하에서는 상호대차 교육은 작업현장, 학술회의, 직업관련 문헌 탐독, 친목모임, 직업연수과정 참여 등을 통해 이루어지곤 했다.

뉴질랜드 내 정보관리학과³ 및 정보도서관학과⁴의 여러 교수들과의 서신교환 결과, 학자들은 자신들의 역할이 일정한 상호대차 절차에 관한 훈련보다는 실제적인 응용을 제공하는 것이라고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 교육과정에는 서지목록 활용프로그램, 관련 검색기술, 전자배달, 전자저널, 책을 이용한 도서관 자동화, 통계, 저작권 사항 등이 포함돼 있다. 또 뉴질랜드 국립도서관은 테푸나 서치⁵ 및 각종 상호대차 유틸리티 프로그램 교육 등을 포함한 직업훈련 과정을 제공하고 있다.

상호대차 작업절차 교육과정에서 고려해야 할 중요사항이 있다. 사서들이 상호대차 기법을 개발, 훈련하고 효율적인 서비스를 발전시키기 위해서는 직원들을 위한 지속적인 교육이 요구된다. 이러한 교육의 기회가 제한될 경우 연구에 기반한 최우수사례보다는 작업현장에 국한된 편견에 빠질 수 있다.

2004년 7월, 상호대차 공동상임위원회(JSCI: Joint Standing Committee on Interloan)와 뉴질랜드 국립도서관(National Library)은, 뉴질랜드 실정에 맞고 연구에 근거한 상호대차 워크샵을 개발하기 위해 8명의 실무작업팀을 구성했다. 이 작업팀은 뉴질랜드 전국에 걸쳐 국립, 시립, 특수, 대학 도서관 등 각계의 인사로 구성되었다.

뉴질랜드 상호대차 최우수사례 워크샵은 특히, 호주 자료공유 작업팀(National Resource Sharing Working Group)이 2000년 실시한 상호대차 및 문헌제공 벤치마킹 연구결과에 기반하고 있다. 이 연구는 자료획득 소요시간, 신청 성공률, 비용, 이용자 만족도 등 상호대차의 4영역을 측정하였다. 이 연구 결과는, 상호대차 업무를 아주 잘 하고 있는 도서관이라고 규정할 수 있는 요소들을 포함하여, 위 영역들에 대한 측정방법을 검사하였다. 이 요소들에 근거하여 호주 도서관들이 어떻게 상호대차

³ 웰링턴 소재 빅토리아 대학교 정보관리학과의 Alastair Smith 교수와의 이메일 서신교환 내용 중 발췌, 2006년 4월 11일.

⁴ 뉴질랜드 오픈폴리텍 정보도서관학부의 Alison Fields 교수와의 서신교환 내용 중 발췌, 2006년 4월 28일.

⁵ 테 푸나 서치(Te Puna Search)는 뉴질랜드의 전국 서지목록 검색프로그램임.

서비스를 개선시킬 수 있는가에 대한 5 가지 권고사항⁶이 제시되었다. 뉴질랜드 워크샵은 호주의 최우수사례 과정을 본받고 그것을 확장시켜 개발되었다.

워크샵의 주목적은 관리자와 사서들을 위하여 상호대차 서비스의 최우수사례를 공유하고 개발시키자는 데 있다. 그외에, 새로운 기법을 학습하고, 기존의 기법을 강화하며, 서비스/기술 면에서 신기술에 대한 인식을 높이고자 했다. 워크샵은 상호대차 사서들이 최우수사례가 제시한 기준을 따름으로서 업무결과가 향상되게끔 고안되었다.

워크샵은 국제 상호대차 연구결과, 상호대차 수명주기(life cycle), 업무자동화, 통계, 업무성과 측정법, 서지목록 검색도구 및 자원, 해외 자료제공업체, 서지 검색기법 및 가상도서관 모의사례 연구 등의 학습모듈을 포함하고 있다. 각 모듈은 연구결과에 기반하거나 관계돼 있다. 워크샵 이후에 참고자료로 사용할 수 있도록 고안된 상호대차 안내책자도 역시 같은 주제를 다뤘다. 책자에는 서지, 색인, 최근 실시된 주요연구에 대한 요약이 포함돼 있다.

워크샵의 소요시간은 그 내용에 의해 결정됐다. 안내책자가 규정한 학습결과 의 하나로 “상호대차 서비스에 적합한 전문적이고 운영적 지식의 강화”를 실현시키기 위해⁷, 또 필요한 모든 내용을 포함하기 위해 전일(全日) 워크샵이 필요했다. 오전 프로그램은 오후 학습내용을 위한 기초를 제공하고, 하루종일 있을 수 없는 관리자들을 위한 전체적인 개요를 제공했다. 또한 참가자들이 워크샵의 토대가 된 연구자료들을 참고할 수 있도록 참조자료와 인터넷 자료가 제공되었다.

상호대차 워크샵은 원래 연중 6 회 실시될 예정이었으나, 예상보다 수요가 높아 총 17 회 실시되었다. 각 워크샵에서는 2, 3 명의 발표자가 진행을 맡았고, 발표자는 상호대차 작업팀의 일원 혹은 준비가 잘 된 사서였다. 뉴질랜드 주요도시 9 곳에서 개최된 이 워크샵에는 135 개 도서관에서 220 명이 참가했다. 참가현황을 도서관 별로 분류해 보면, 공공 41, 특수 53, 교육 37, 이외 기타 4 곳인 것으로 나타났다. 또한 참가자 직업별로는 관리자 16, 팀장 27, 직원 131, 기타 3 이었으며, 그외 43 명은 직위를 밝히지 않았다.

⁶ 부록 1 의 4 번 질문 참조.

⁷ 상호대차 최우수사례 안내책자 (Interloans Best Practice Handbook), 1 쪽 참조.

참가자들은 익명으로 워크샵에 대한 평가를 내렸다. 워크샵의 내용, 프리젠테이션, 안내책자, 연습 및 워크샵 전체 등 모든 영역에 걸쳐 5 점 만점의 리커트 척도(Likert scale)에서 평균 4 점 이상을 기록했다.

전국적인 상호대차 최우수사례 워크샵을 제공하겠다는 JSCI 의 뚜렷한 지침 덕분에 워크샵 프로젝트는 성공적인 것으로 평가되었다. 호주의 과정을 뉴질랜드 실정에 맞게 재조정한 것, 유용한 안내책자의 발행, 전문적인 워크샵 계획접근법 등이 워크샵의 성공에 기여했다. 또한 실질적인 연구에 근거하고, 직업기법을 규명하며 효과적인 해결법과 재원을 제공함으로써, 워크샵은 상호대차 사서들에게 큰 도움이 되었다.

관련 문헌고찰

이 논문을 준비함에 있어, 평가방법, 설문지 이용, 직원교육방법, 상호대차 최우수사례 실행 등에 대한 연구사례를 살펴보았다. 특히,

- 기술 발전 및 작업형태 변화를 측정하기 위하여 사후평가 질적 설문조사 이용하기
- 기술향상 및 최우수사례 개발에 있어 직원교육이 맡는 역할
- 전국적 훈련 프로그램이 갖는 가치
- 상호대차 업무에 최우수사례를 성공적으로 실현시키는 방법

평가(Evaluation)의 핵심목적은 “문제해결 또는 의사결정 행위에 유용한 데이터를 모으는 것”이다 (Lancaster 1988, 1). 상호대차 결과량을 산출해 내는 것만으로는 충분하지 않고, “그 결과는 질(質)적으로 평가”되어야만 한다 (Lancaster, 3). 상호대차 사서를 잘 평가할 수 있고, 만약 상호대차 부서가 이용자와 도서관을 위하여 업무를 제대로 수행하고 있다면 그 기능을 “비평적으로 결정짓는 방법”은 무엇이겠는가 (Lancaster, 13)?

Purvis (1999, 59)는 계획목표 대 실제적 결과가 평가되기 위해서 사후평가는 프로젝트 관리의 핵심부분이라고 기술했다. 사후평가는 프로젝트가 목표했던 바가 얼마만큼 달성되었는가를 측정하고, 계획입안자들이 차후 프로젝트에서 응용될 중요한 교훈을 얻을 수 있게 해 준다. 따라서 자기평가를 통해서, 사후평가는 자신의 학습성과를 측정할 수 있는 중요한 수단이 되고, 상호대차 사서들이 기법을 향상시킴에 따라 도움을 줄 수 있다.

질적인 연구방법에는 한 과정의 공통점을 도출해 내기 위한 방편으로 설문지 이용이 포함된다. McDavid 와 Hawthorn (2006) 그리고 deVaus (2002)는 사후평가 조사와 같은 설문지야말로 흩어져있는 인구표본으로부터 최대의 분산을 얻기에 타당한 샘플링 방법이라고 지적한다. 한 응답자의 반응은 다른 응답자들의 영향을 받지 않을 것이고, 이는 잠재적 주제분석(potential thematic analysis)에 확실성과 신뢰성을 가져다 준다. McDavid & Hawthorn (2006, 165-200)은 조사결과에서 나타난 경향을 통하여 외부적 유효성(external validity)이 실현될 수 있도록 질적평가 방법을 어떻게 응용하는지에 대해 자세히 기술하였다.

Holcombe (2003, 50)에 따르면, 직원교육에 관한 연구는 연구기반 또는 최적의 업무사례 개발에 집중돼 왔다. 상호대차 업무자동화 시대가 열림에 따라 (NRSWG, 2001), 직원교육은 직원들에게 상호대차 소프트웨어 교육과정을 제공하는 쪽으로 기울어졌다. 그러나, 상호대차 최우수사례 중 하나로서 이 기술은 제대로 조달·융합되지 못하고 있다. 상호대차 사서들은 스스로 워크샵을 조직할 수 밖에 없는 실정이다. 무엇보다 필요한 것은, “참가자가 있는 지리적 위치 또는 여행할 수 있는 능력과는 관계없이 특정 이슈에 대해 최신정보를 제공해 줄 수 있는 워크샵”이다 (Hollerich, 2003). 그런 프로그램은 쉽게 개발, 유포, 반복될 수 있다.

교육방법은 유형, 전달해야 하는 정보량, 비용, 학생과 조직에게 돌아오는 이득 등의 요소에 따라 결정된다. Noe (1999, 166), Race (2001, 123-5) 및 Leigh (1993, 87-9)는 직장에서의 교육 對 워크샵 참여의 이로움에 대하여 논했다. 신뢰성있게 교육시킬 수 있는 경험많은 직원이 모범이 될만한 지식과 기술을 가르칠 수 있다. 훈련생들은 특정한 직업기술을 익히고 이전보다 더 자율적으로 일할 수 있게 되지만, 인맥을 넓힐 수 있는 기회가 부족하다. Leigh (1993, p.89)는 직장 외에서의 워크샵에 참여할 경우 얻을 수 있는 이득에 대해 기술했다. 각기 다른 학습스타일에도 주의를 기울일 수가 있으며, 심도있는 상호접촉과 문제해결은 실제에서 활용할 수 있는 학습(transferable learning)으로 이어진다. 다른 사서를 만남(networking)으로써 서로의 지식, 기술, 견해를 공유할 수 있고, 계속 협력할 수 있는 기회의 장이 마련된다. 업무방식에 관해 지역적/전국적인 수준에서 좀더 포괄적인 견해가 나올 수 있다. 기술축적, 최우수사례와 자기평가의 응용에 나타나는 결과를 통해 효과적인 학습성취가 실현될 수 있다.

상호대차 사서들이 최우수사례에 대한 최신정보를 유지하기 위한 방법으로, 워크샵, 학술회의, 이용자그룹 및 직업관련 문헌을 통한 재교육의 필요는 관리자들도 인정하고 있는 바이다 (Hollerich 2003; Pryor 1999, 11; Booth 2003, 226; Smith 2004, 148). 뉴질랜드와 같이 사서들이 비교적 고립돼 있는 곳에서는, 전문적인 교육을 받은 상호대차 사서가 제공되기 위하여 지역·전국적 교육프로그램은 필수불가결하다 (Leon et al 2003, 422; Hollerich 2003). Holcombe (2003, 53)는 최고의 직업훈련 사례를 개발시키기 위하여 경영진이 사람과 기술을 접목시킬 수 있는 새 방법을 찾아야 한다고 강조한다. 지역적/전국적 이용자그룹에서 인맥을 넓힐 수 있는 기회는 조연자(mentor) 프로그램 설립을 가능하게 해 준다. Hollerich (2003)는 전국적 멘토 프로그램이야말로 개별화된 조언 및 상담 서비스를 제공하고, 분야·도서관 종류·위치에 따라 사서들을 이어줄 수 있는 길이라고 보고 있다.

서방세계 도서관대연맹(Greater Western Library Alliance)은 연합된 상호대차 최우수사례에 관한 개념구조를 “실행시 탁월한 성과를 거둘 수 있는 혁신적인 업무사례 및 철학”에 근거한 것으로 정의했다고 Leon 등 (2003, 420)은 기술했다. 사서들은 항상 기술, 이용자 요구, 정보검색 행동에서의 변화에 맞춰 상호대차 업무방식을 조정하였기 때문에, 새로이 실시되는 업무방식은 역동적이고 변화하는 것으로 평가되었다.

Pitman, Trahn 및 Wilson (2001)은 호주 대학교 도서관에서 실시되고 있는 최우수사례를 살펴보았다. 그것은 질적인 틀, 벤치마킹, 결과물의 성과측정, 과정 및 서비스, 그리고 직원 경쟁력관련 교육의 개발 등을 총망라했다. 이것을 상호대차 서비스에 응용함으로써 성공적인 실행은 관리자에서 평직원에 이르기까지 투입, 헌신, 주의가 포함될 수 있다.

Carpenter (1998, 66)는 최우수사례란 도서관이 자기자신을 위치해 놓는 연속선 상에 존재하는 성질이라고 논했다. 그러므로, 작업과정 및 결과에 연결된 행동 그리고 변화가 필요한 것들의 특징을 규명하는 견지에서 최우수사례에 대한 정기적인 성찰을 가능하게 해 준다.

정책, 시스템, 업무에서 실행가능한 선택사항 워크샵 핸드북, 웹에 기반한 정책, 그리고 상호대차 최우수사례 안내책자⁸, JSCI 상호대차 안내서⁹,

⁸ http://www.lianza.org.nz/about/profile/interloan/interloan_bpwlinks.html

세계도서관연맹(IFLA) 상호대차 지침서¹⁰, ILL-Web¹¹ 등의 가이드라인을 잘 활용하면 상호대차 작업장에서 최우수사례를 실현시킬 수 있을 것이다.

연구 방법

2006년 2월 상호대차 작업팀 멤버 3명¹²은 뉴질랜드 상호대차 최우량사례 워크샵 참여자를 대상으로 한 사후조사 설문지¹³를 개발하였다. 참여자들은 워크샵을 끝마친 후에 이 설문조사에 대해 안내받았다.

설문조사 방법이 선택된 이유는 참여자들이 뉴질랜드 전국에 퍼져 있었기 때문이며, 개별적인 인터뷰나 포커스 집단을 마련하기는 현실적으로 어려웠기 때문이다. 워크샵 참여자 총 220명을 질적 표본추출했으므로 주제별 분석이 가능했고, 패턴이나 경향을 파악, 문서화할 수 있었다. 조사 질문은 지식, 기법, 작업장 성과에 근거하여 특정한 답을 이끌어 낼 수 있도록 고안되었다(De Vaus 2002, 118).

McDavid와 Hawthorn (2006, 22)은 이런 종류의 설문조사는 2가지로 구분되는 평가결과를 낳는다고 설명하였다. 조형적(造形的; formative) 평가방법은 워크샵의 효율성, 영향, 효과를 측정할 때 사용된다. 지식적(Knowledge) 평가방법은, 상호대차 최우수사례 권고사항에 근거해 디자인된 워크샵과 연구기반 상호대차 주요특징 간의 적합성(fit)을 테스트할 때 이용된다.

2006년 3월 6일 참여자들은 간단한 소개편지와 사후조사 설문지를 E-mail로 우송받았다. 2주 후 설문에 응하지 않은 참여자들에게도 후속 메일을 우송했다. 참여자들은 다음과 같은 주제를 다루는 설문에 답변하도록 요구받았다.

- 현존하는 상호대차 최우수사례
- 상호대차 서비스에서 변한 점 對 앞으로 변할 점
- 최우수사례를 실천하기 위하여 연구결과와 권고사항을 어떻게 사용하였나
- 상호대차 기법 개발
- 자료제공업체 이용
- 상호대차 안내책자 이용

⁹ http://www.lianza.org.nz/interloans/interloans_handbook.shtml

¹⁰ <http://www.ifla.org/VI/2/p3/illdd.htm>

¹¹ <http://www.law.northwestern.edu/lawlibrary/illweb/>

¹² 이 논문의 저자 3명 Janice Farrelly, Thelma Fisher 및 Ted Kurmann

¹³ 부록 1 참조

- 개인적 및 직업적 개발
- 상호대차 서비스에 영향을 미치는 다른 사항에 대한 인식

참여자 동의는 설문지 제출을 통하여 구했고, 참여자들은 논문에 게재된 자신의 대답으로 인해 개인이나 소속기관의 신분이 노출되는 일은 없을 것이라는 서면 보장을 받았다. 응답자 전원에게는 이 논문이 제공된다.

사후 설문조사는, 워크샵의 목적이 달성되었는지, 최우수사례가 지속되고 있는지 또는 시작되었는지, 그리고 개인적, 직업적, 작업장에서의 기술향상이 어느 정도까지 이루어졌는지 등과 같은 점을 파악하려고 노력하였다.

설문조사 결과는 아래에 나와있는 외부적 변수들에 의해 영향받았다:

- 응답자가 행하는 상호대차 업무의 범위
- 소속 도서관에 따라 상이한 상호대차 업무규모 (이는 타 도서관 사서와 네트워크를 형성할 수 있는 기회에 영향을 끼친다)
- 작업장에서 변화를 실행 또는 홍보할 수 있는 능력
- 설문지 작성은 자발적인 것이었으므로 미응답자들이 왜 응답하지 않았는지에 대한 원인 불분명
- 일부 응답자들은 개인 자격이 아닌 도서관을 대표해서 응답.

결과 분석

135 개 도서관에서 참가한 워크샵 참여자 220 명 중 설문지 회수율은 32%(70 곳)이었다. 많은 도서관들이 공동 응답(57 곳, 42%)을 선호했으므로, 전체 응답률은 설문지 회수율보다 사실상 높았다. 공동응답 방식은 응답자 직위(관리자, 팀장, 직원 등)에 따른 분석결과에 물론 영향을 미쳤다. 설문지에 대한 회답은 다양한 직위의 응답자들(표 1 참조)과 도서관(표 2 참조)에서 왔다.

표 1 - 응답자의 직위에 따른 도서관 종류

	관리자	팀장	직원	팀장/직원 겸임	관리자/팀장/직원
공공	2	2	12	3	0
특수	6	2	11	1	2
대학(교)	0	7	16	3	2
기타	0	1	0	0	0
합계	8	12	39	7	4

표 2 - 도서관 종류에 따른 응답 수

	도서관 수
공공	13
특수	19
대학(교)	23
기타	2
합계	57

그외 12명(5%)은 설문지 작성을 거절했다. 이는 아프다던가, 너무 바쁘거나, 상호대차 업무를 더이상 보지 않는다든지, 상호대차 업무규모가 작은 팀에 속해 있기 때문에 설문지를 완성하기가 너무 어려운 점이 원인으로 밝혀졌다. 설문이 실시된 3월은 상호대차 사서들에게 매우 바쁜 시기이기 때문에 일부 응답자들은 설문지에 질렸다고 인정하기도 했다.

연구 결과

1. 현존하는 최우수사례

설문지의 첫번째 질문은 응답자들이 워크샵에 참여하기 전에 직장에서 기존에 최우수사례가 어느 정도 존재하는지를 조사하였다. 경영, 인사관리, 작업절차, 업무자동화, 서지검증, 통계 및 성과측정법에 관련된 실태에 대하여 집중적으로 질문하였다. 워크샵에서 다뤄진 연구결과에서 증명된 것처럼, 응답자의 절반 이상이 이미 현 직장에서 어느 정도 최우수사례가 이루어지고 있다고 답했다.

다수의 응답자들은 자신이 속한 상호대차과는 한두명이 운영하는 부서로서, 소규모의 특수도서관 또는 큰 도서관 내에 속한 상호대차 부서라고 밝혔다. 작은 도서관들의 경우, 상호대차 서비스는 근무일 중 아무 때나 내킬 때 처리하는 시시한 업무에 지나지 않은 것으로 나타났다.

응답자 중 대부분은 자신들은 이미 상호대차의 모든 부분에 대하여 훈련을 받은 전문가라고 믿고 있었다. 이것에는 서지검증 및 문헌검색도 포함됐다. 소규모 도서관들은, 인력이 모자라거나 업무량이 많을 때 지원해 줄 수 있는 전문 예비인력을 갖추고 있다고 답했다.

응답자들은 상호대차 업무를 처리하기 위하여 필요한 최소한의 인원에 대한 필요를 알고 있는 것으로 나타났다. 그리고 업무과정을 능률화(streamline)시켜야 한다는 것, 또 공급자 또는 요청자로서 이용자에게 신속한 서비스를 제공할 수 있기 위해 가능한 한 최대한으로 자동화된 시스템을 이용해야 한다는 것도 알고 있었다. 절반 이상의 응답자가 서지확인 및 상호대차 신청을 하기 위하여 이미 테푸나 시스템을 사용하고 있다고 답했다. 응답자 2명은 최신기술을 접하고 신뢰하기가 어려운 점 때문에 자료획득 시간 단축에 애를 먹고 있다고 말했다.

설문 결과에 따르면, 도서관들은 상호대차 통계를 기록하고 있는 것으로 조사됐다. 통계는 기초적, 종합적 또는 상임위원회의 권고사항에 따라 집계하고 있는 것으로 나타났다.

대부분의 도서관들은 상호대차 서비스 평가방법으로 자료획득 소요시간을 이용하고 있다. 일부 응답자들은 신청성공률 및 이용자 만족도를 성과측정법으로 사용하고 있다고 언급했다.

2. 변화의 이행

응답자들은 경영, 인사관리, 작업절차, 업무자동화, 서지 검증/검색, 통계, 성과측정 등의 분야에서 워크샵 참여 후 상호대차 서비스에 어떠한 변화가 있었는지 설명하도록 요구받았다. ‘경영’에 관한 질문들 중 워크샵 이후 변화가 전혀 없었다고 답한 응답자는 7명에 불과했다.

도서관들은 워크샵 참여후 직원들이 상호대차 관련 훈련을 더 많이 받았다고 응답했다. 새로운 변화의 예를 들면,

- 이용자가 상호대차를 신청할 경우 상호대차 사서가 1 차 접촉인이 된 점
- 검색 도구 및 기법에 대한 교육이 증가한 점
- 좀더 많은 직원이 상호대차 과정에 대해 교육받은 점
- 상호대차 업무가 공유되고 보다 확실히 규정된 점

작업절차를 개선시키기 위해, 상호대차 과정을 능률화시키기 위해, 이용자에게 자료를 전자적으로 제공하기 위해, 안내데스크에서 인용구를 확인하기 위해, 이용자가 있을 때 신청 건을 처리하기 위해, 문서기록을 감소시키기 위해 많은 도서관들이 업무자동화에 착수하기 시작했다.

응답자들은 상호대차 안내책자에 담긴 풍부한 내용에 대해 감사의 뜻을 표했다. 사서들은 인용구의 정확성을 더욱 높이기 위하여 새로운 데이터베이스(예: Subito)를 이용하고 있다. 응답자들은 또 ‘트랜즈-태즈먼 상호대차 서비스’ (Trans-Tasman Interlending)¹⁴ 가 시작된 점과 함께 서지검증을 위해 Libraries Australia(註: 호주의 상호대차 시스템)를 이용하는 것이 상호대차에 큰 영향을 미칠 것이라고 답했다.

사서들은 공동상임위(JSCI)와 같은 국립기관용 및 소속 도서관용 통계를 집계하는 과정도 능률화시켰다. 상호대차 직원들은 성과 측정방법에 대하여 좀더 잘 알게 됐다고 주장했다.

3. 변화시키기 어려운 부분들

워크샵에서 많은 참여자들이 상호대차서비스 업무를 바꾸는 것은 힘든 과제이자 시간이 오래 걸리는 일이라는 데 의견을 같이 했다. 워크샵 참여 1년 후 상호대차 부서의 경영 면에서 변화가 거의 없었다는 견해는 설문에서 나타난 대답에서 뒷받침되었다.

문헌검색, 업무훈련, 기법공유 및 기타 과정이 더 강조되고 있는 것으로 나타났다. 타 부서의 직원들이 예비인력으로 일할 수 있게 교육받는다. 또 상호대차 업무(사무·복사)에 관련된 사람들도 개선방안 모색 토론에 참여했다.

¹⁴ 자료제공업체 (6 번)12 쪽 참조. (역자 註: Trans-Tasman Interlending 은 2006 년 3 월부터 시작된 호주-뉴질랜드간 상호대차 공유시스템임)

도서관들의 작업절차는 상호대차 사서들이 아래의 여러 요소를 고려하면서 서서히 변한 것으로 나타났다.

- 업무 위임
- 업무자동화
- 우편 배달서비스 수행
- 작업과정을 서면으로 기술
- 시간 관리
- 최소한의 인력

변화를 일으킨 방법에는 테푸나 상호대차 제도에 참가, Ariel(전자 문서교환 프로그램), 이용자에게 전자문서 제공, 직원 및 이용자 교육증대 등이 있었다. 참여자들은 서지확인을 할 때 더 나은 도구를 사용하고, 여러 출처에 대해 더 깊은 지식을 갖추고 있었다. 통계 집계도 JSCI의 지침을 반영하는 쪽으로 개선되었다.

4. 연구결과의 응용

이 항목은 상호대차 연구결과와 권고사항이 최우수사례를 강화시키기 위하여 어떻게 사용되었는지를 조사하였다.이 권고사항에는 업무에 필요한 최소한의 인력, 업무자동화, 소장자료 홍보, 상호협정 협상 등이 있다.

많은 응답자들이 일하는 도서관은 1인 운영체제이고, 따라서 상호대차 업무 또한 한 사람만이 맡고 있는 것으로 나타났다. 다른 응답자들은 사서 1명만이 상호대차 신청건을 취급해야 한다는 희망을 피력했다. 일부는 예비인력을 교육시키는 등 직업훈련을 증가시키기도 했다.

많은 응답자들이 자신이 속한 도서관에서는 상호대차 업무자동화를 구현하기 위해 해야할 일이 많다고 대답했다. 그러나 응답자 모두는 이 문제에 대한 인식은 높은 것으로 나타났다.

다른 도서관들은 아래와 같은 방법들을 써서 업무자동화를 시도하고 있다고 답했다.

- 전자문서 제공서비스 구현
- 도서관운영체제(Library Management System)를 이용하여 상호대차 서비스 관리
- 테푸나 상호대차제도 가입

- 이용자에게 상호대차 전자신청서 사용권고
- 전자문서 배달

소장자료 홍보에 관한 질문에 답한 응답자의 비율은 56%로 상당히 높은 편이었다. 워크샵 참여 및 뉴질랜드 국립도서관이 제안한 지침에 따라, 각 도서관은 다음과 같이 자료홍보를 개선하였다.

- 테푸나 서치(Te Puna Search)에 분관 도서관의 소장자료 등록
- 오래된 정기간행물 소급 목록작성
- 인터넷에서 무료로 활용가능한 목록 작성
- 소장자료 목록을 자주 갱신
- 일반적 소급목록(General retrospective catalogue) 작성

워크샵 참여 후, 도서관들은 상호대차 협정 수를 늘렸다. 영역별 협약도 높은 점수를 받았다.

5. 상호대차 기법 개발

설문에 가장 많이 응답한 사람들은 현장 사서들이었다. 이들은 워크샵에서 배운 기법을 현장에서 연습하고 발전시킬 수 있었다. 응답자들은 기술습득 과정에서 새로 배운 지식과 인식의 관점에서 자신이 학습한 기법에 대해 묘사했다.

상호대차 신청 순환주기의 여러 단계 중 좀더 기술적인 작업절차가 확정되었다. 예를 들어:

- 상호대차 주기의 단계 전체를 보여줄 수 있는 신청서 디자인
- 서지에 관한 최대한의 정보를 얻을 수 있도록 이용자에게 질문
- 상호대차 업무 및 다른 업무 간의 근무시간 조정
- 소요시간 단축 및 비용 절감을 위한 공급자 순번(rota)방식 개발
- 기록정리 중 중복된 기록 제거
- 상호대차 신청 건 진행상황 추적
- 원문 제공방식 및 이용자 통지에 E-mail 이용.

팀장과 관리자들은 작업절차의 능률적인 개편, 소장자료 상태를 평가하기 위한 상호대차 자료분석, 자료획득 소요시간 관리 등을 다루는 기술이 향상됐다. 이것과

병행하여 문헌공급업체 선정관리, 상호협정 계약 및 공급자 순번 정하기(rota customization)도 개선된 것으로 나타났다.

뉴질랜드의 많은 도서관들에서 상호대차 서비스는 파트타임 업무에 불과하지만, 워크샵에서 다뤄진 업무자동화 부분을 통하여 참가자들은 그들의 예산 안에서 여러가지 방법으로 기술향상을 할 수 있었다. 업무자동화가 개선된 부분으로는 온라인 신청서 이용, 상호대차 자료를 정리한 후 임시대출, 도서관 분관 및 이용자 간에 스캐너, 디지털 복사기 이용 등으로 나타났다.

좀더 넓은 범위의 데이터베이스 및 웹사이트(예: 상업적, 유럽에 관한 것, 찾기 어려운 것들)에 대한 지식과 이용이 증가함에 따라 서지 검증·검색 기술이 향상되었다. 이와 같은 기술향상에 대해 응답자들은 상호대차 책자 내용 중 ‘서지확인 도구/자료원’ (Bibliographic Tools/Sources) 항목을 가장 많이 참조했다고 답했다.

상호대차 통계의 목적과 필요조건은 업무자동화 및 지방 對 전국적 수준에서의 보고 준수사항이 개선됨에 따라 변했다. 상호대차 사서들은 무엇을 측정해야 하는지, 그리고 다양한 자료원에서 나온 통계치를 어떻게 연결시켜야 하는지를 더 잘 알게 되었다. 이러한 통계는 적절한 성과측정법 결정, 상호협정계약 감시, 장서상태 부족/이용 현황 보고서 작성에 사용됐다. 일부 관리자들도 통계치를 연간 시기별 업무량의 변화를 파악하는 데 이용했고, 따라서 업무량이 적은 시기에 상호대차 이외의 다른 프로젝트를 계획하고, 귀중한 직원시간의 최적 사용을 가능하게 했다.

성과 수준에서 고려해 보면, 관리자들도 공급자 순번을 정할 때 공급자가 자료를 제공하기까지 걸린 시간에 대한 보고서를 눈여겨 보았다. 공급단가를 평가하기 위해 월별 계산서가 사용되었다. 상호대차 자료의 검증, 신청, 처리, 대출, 반환의 과정에서 지연이 있는지를 체크하기 위하여 직원 작업절차에 따라, 자료획득 소요시간을 관찰하였다.

6. 자료제공업체

응답자들은 자료제공업체를 어떻게 결정하였으며, 아무 변화가 발생했었는지에 대하여 질문받았다. 제공업체의 선택은 비용, 서비스, 품질, 속도 등의 요소에 따라 계속 좌우되고 있다. 일부 응답자들은 자신의 작업장에 가장 알맞는 가치를 달성하는

방식을 재평가하였다. 따라서 일부 응답자들은 자료획득 소요시간 및 신청성공율에 따라 뉴질랜드 상호대차 로타(rota: 공급업체 순서를 정하는 것)를 각자 필요에 맞춰 조정하는 한편, 다른 이들은 단가를 맞추기 위하여 지방간 또는 부문간 상호협력 계약을 체결하기도 했다. 일부 이용자들은 외국 업체를 이용함으로써 단가를 최대한 낮추려고 했다. 또 문헌을 전자파일로 직접 제공할 수 있는 도서관을 이용함으로써 이용자 만족도 문제를 해결하려고 했다.

2006년 3월 1일부터 시작된 ‘트랜즈 태즈먼 상호대차 제도’ (Trans-Tasman Interlending) 덕분에 뉴질랜드 도서관들은 테푸타 게이트웨이를 통하여 호주에 소장된 자료를 검색하고 요구할 수 있게 됐다. 이 제도에 대한 영향은 아직 미지수이나 상호대차 사서들이 그 가능성에 거는 기대는 크다.

응답자들은 속도, 품질, 비용, 지불방법에 견주어 자료제공업체들을 평가했다. 유명한 공급처인 Subito는 2006년 4월 1일부터 공급비를 60%나 인상시키는 바람에 일부 도서관들은 공급처를 다른 업체로 바꾸었다.

의학/과학 부문 이용자들은, 문서를 전자형식으로 제공받고 이용해야 하는 필요성 때문에, 경쟁력있는 가격과 빠른 접근성을 갖추고 ‘원문 1개당 지불(pay per article)’ 서비스를 제공하는 공급업체를 선호하게 되었다. 이와 같은 자료제공업체들을 이용하는 것은 도서관의 자원을 검증하고 요금을 체크하는데 쓰여지는 근무시간에 대비하여 균형을 이루어야만 했다.

많은 도서관들이 EPIC (Electronic Publishing in Collaboration: 협동 전자출판)에 가입한 것으로 나타났다. EPIC은 뉴질랜드 도서관들의 협력 하에 여러 전자자료를 이용 가능하도록 만든 자료공유원이다. 도서관들은 기사 신청 건수를 감소시키기 위한 방편으로 EPIC 서비스를 이미 이용하고 있다고 답했다. 이용자들은 좀더 다양한 범위의 적합한 많은 논문에 즉각적으로 접근할 수 있게 되었기 때문에 큰 만족도를 보였다.

일부 특수도서관에서는 이용자의 연구목적(예: 법, 보건, 과학 등)에 맞는 자료를 제공하기 위하여, 원문 자료원 패키지 또는 주제별 특수 데이터베이스로의 접근을 계속 하고 있다.

전자저널 라이선스 구독권은 상호대차에게 있어 제한적이 될 수 있고, 따라서 이용자들이 최대한 사용할 수 있고 자원공유가 잘 이루어질 수 있도록 신중한 협의가 필요하다. 몇몇 도서관은 전자저널에서라기보다 인쇄된 매체에서 원문을 스캔하여, 상호대차 신청자료가 전자적으로 제공될 수 있도록 하고 있다.

7. 상호대차 안내책자

상호대차 사서 및 기타 도서관 직원들을 위한 안내책자 (전체 또는 부분)의 유용도가 조사되었다. 응답자의 65% 이상이 안내책자가 매우 쓸모있다고 평하고, 특정부분에 대한 언급들도 있었다:

“서지확인 도구 및 공급업체 목록 – 아주 훌륭하다”

“모든 것이 다 좋다. 책을 몇번이고 계속 읽었다. 웹사이트에 있는 리스트도 유용하다”

“선택을 할 수가 없다. 모두가 좋은 내용들이다”

책자 내용 중 일반 사서들이 가장 많이 참고한 부분은 다음과 같았다.

- 서지확인 도구/자료원
- 뉴질랜드 및 해외 자료제공업체 표
- 서지확인 기법.

참고사서들은 서지 검색도구/자료원 항목을 응용한 교차훈련이 가장 유익했다고 답했다. 특히 신입 직원을 위해서 매우 좋은 지침과 체크리스트가 있었다. 희귀한 자료의 정보원을 밝혀야 하는 대학 및 공공도서관들은 공급업체에 대한 부분을 높이 평가했다. 워크샵이 끝난 후 참가자 모두가 안내책자를 이용한 것은 아니지만, 대부분이 책자는 편리한 참고자료로 보관하고 있다고 말했다.

책자 내용 중 관리자와 팀장이 가장 많이 참조한 부분은 다음과 같았다.

- 각종 연구결과
- 업무자동화
- 통계 및 성과측정방법
- 서지확인 도구/자료원
- 공급업체 선택 기준.

관리자들은 책자를 참고 작업도구로서 활용한 반면, 일반직원들은 자료 표를 가장 많이 사용한 것으로 나타났다. 매일 상호대차 업무에 관여하지 않는 간부급 사서들은 책자와 워크샵이 상호대차 사서와 서비스를 지원하는 중요한 자원이라고 평했다.

상호대차 책자는 새 직원을 위한 좋은 입문서로서 높게 평가받았다. 특히 상호대차 주기 및 상호대차 업무 전반에 관한 개요 부분이 호평을 받았다. 경험있는 사서에게는 새로운 아이디어를 소개·강화할 수 있는 구체적인 방법을 제공했다. 온라인과 인쇄본 중 인쇄본이 가장 많이 이용되었다. 뉴질랜드의 상호대차 사서들을 위해 최초로 제공된 도구/자료원에 대한 요약서란 점이 강조됐다. 업무자동화, 통계, 성과측정법에 대한 내용들도 시기적절하고, 상호대차 사서의 모든 부문과 역할에 타당한 것으로 평가돼 이 부분을 발전시키려는 저자들의 노고가 인정받았다.

최근 연구결과에 근거하고 있는 안내책자는, 지난 1년간 변화를 실현시키려고 시도할 때 관리자와의 의사소통 과정에서 긴요하게 쓰여진 것으로 나타났다. 일부 소규모 도서관들은 안내책자는 희망적 관측(wishful thinking)이라고 폄하하기도 했지만, 다른 응답자들은 책자는 이용가능한 자원의 종류 및 긍정적 효과를 낼 수 있는 작업절차를 보여주는 전반적인 개괄서라고 평했다.

8. 개인적/직업적 발달

개인·직업적 수준에서의 숙련도향상(upskilling)이 상호대차 워크샵의 목적 중 하나였지만, 이는 어떤 방식으로 이루어졌는가? 응답자들은 ‘무엇이 상호대차 최우수사례를 결정짓는가’라는 질문을 이해하는 데 자신감을 보였고, 이에 대한 질문에 대하여 개인·직업적 발달사항을 합쳐 대답하였다. 이 질문은 사서들이 각별히 주의하는 것으로서, 특히 소규모 도서관에서 특히 그러하였다. 몇몇 응답자들은 뉴질랜드 도서관은 ‘상호대차 최우수사례 안내책자’와 같이 지원적·최신적이고 연구에 근거한 문서를 갖지 못했다며, 지금까지는 자료획득 소요시간 통계, 이용자들의 코멘트나 일화, 이용자 그룹 네트워킹 등에 의지해 왔다고 지적했다.

개인적인 측면으로 볼 때, 참가자들은 상호대차 ‘최우수사례’가 현재 뜻하는 바를 좀더 잘 알게 되었고, 그것을 팀장, 관리자들과 함께 나눌 수 있을 것 같다고 답했다. 또한 서비스 문제에 대하여 공급업체들과 연락을 취할 수 있게 되었다.

“...정보자문가로서 내 직위의 중심이 되는 (상호대차) 서비스에 대해 좀더 잘 이해하게 되었고, 따라서 도서관 내 동료직원들에게 조언할 수 있게 되었다.”
“같은 상호대차 서비스라도 도서관 종류에 따라 필요성이 다르다는 점을 특히 인식하게 됐다.”

직업적 측면에서는 참가자들은 자신의 기법이 향상됐으며, 직업을 더욱 잘 수행할 수 있는 경쟁력을 갖추게 됐다고 느꼈다. 또한 이용자와 도서관을 위해서 검색, 자료찾기, 공급업체 선정, 도서관의 필요와 예산에 알맞은 업무자동화의 종류 평가와 같은 일을 할 수 있는 능력이 향상됐다고 말했다. 한 응답자는 “나는 (워크샵에서 소개된) 기법들 중 몇몇을 나의 천성으로 만들 정도로 흡수했다”라고 언급했다.

경영의 관점에서 볼 때, 참가자들은 최신 연구결과 및 최우수사례 제안사항에 근거하여 작업절차에서 변화를 실행하였고, 통계를 기록했으며, 업무 규모에 맞는 성과측정법을 도입할 수 있었다고 보고하였다.

9. 기타 상호대차 관련 발달사항

지난 1년간 상호대차 서비스에 영향을 주었을 지도 모를 상호대차 발전이 나타났다. 따라서 설문결과에 의거하여, 안내책자 10 장 “여기에서 다음은 어디로?”에서 다른 잠재적인 발달사항을 점검하였다.

자원을 공유하고 비용을 절감하기 위한 방편으로 일부 도서관은 상호협력 협정을 체결했고, 기존 협정을 연장한 도서관도 있었다.

EPIC 과 같은 전자저널 패키지를 구독하는 컨소시엄 협정 덕분에 더많은 공공도서관 이용자들이 전문(Full-text) 서비스를 이용할 수 있게 되었고, 그만큼 상호대차 원문신청 건수는 감소하였다.

테푸나 상호대차 신청서 작성시 부과되었던 요금이 폐지되고, 국립도서관 간부들이 회원수를 증가시키려는 노력 덕택에 2005년 7월 1일부터 전국 상호대차 모듈¹⁵을 이용하는 도서관이 30 곳 증가했다. 덕분에 테푸나 비가입 도서관에 따로 E-mail 을 보내 상호대차를 신청할 필요가 상당히 줄어들었고, 통합된 신청건 유지가 가능해졌다.

¹⁵ 뉴질랜드 국립도서관 소속 Ankh Spice 과의 이메일 교환내용 중 발췌, 2006년 4월 6일.

뉴질랜드 국립도서관은 공급자 순번정하기 및 상호대차 보고에 도움을 주었다. 덕분에 사서들은 공급자를 결정할 때 시간을 절약할 수 있었다. 사용자 맞춤형 상호대차 보고는 수서관리 및 통계보고 프로젝트 분야에도 큰 도움을 주었다.

상호대차 상임위원회(JSCI)는 뉴질랜드의 상호대차 경향을 좀더 잘 파악하기 위해 연간 통계보고서를 위한 새로운 웹 양식을 소개했다.

또 전국 서지종합목록인 테푸나에 유니코드를 설치함으로써 韓-中-日 자료를 좀더 쉽게 검색할 수 있게 되었다.

스캐닝 기법 및 전자문서 송수신기술이 발달함에 따라 상호대차 서비스는 더욱 효율적이 되고, 전송시간이 감소하고, 이메일을 통해 더많은 원문을 이용자들에게 직접 전달할 수 있게 되었다.

그외의 개선사항으로는;

- 논문(these) 상호대차 및 그에 따르는 조건
- Ariel 프로그램 4.1.1 버전으로 업그레이드
- 새 상호대차 규정 실행
- 인용출처를 검증하기 위해 검색엔진을 더 많이 이용
- 같은 논문기사의 중복 회피, 공간과 구독료 절약, 능률화된 카탈로그 작성, 전자문서를 이용자에게 직접 전송 등이 인쇄저장 중앙화 실행으로 가능하게 됨.

10. 기타 의견

사서들은 워크샵에서 타 도서관의 사서들을 만나고 인맥을 넓히는 기회를 가질 수 있었다. 이런 기회에서 증명되었듯, 뉴질랜드 상호대차 계(界)는 서로 후원적이며, 서로의 영역과 운영규모가 다를지라도 가능한한 문제와 실질적 해결방법을 공유하고 있는 것으로 나타났다.

“상호대차 서비스는 뉴질랜드의 훌륭한 자원공유 네트워크이다. 도서관 내에 한정돼 있는 자료를 더욱 잘 활용할 수 있게 해 준다”

“...(중략) 일하는 데 있어 인맥을 넓힐 수 있었다...그리고 다른 도서관이 어떠한 문헌제공 서비스를 제공하고 어떻게 찾는지 알 수 있어 좋았다”

“다른 상호대차 사서들을 만날 수 있는 좋은 기회였고, 그들이 필요로 하는 점을 이해할 수 있었다”

워크샵이 다른 기법과 내용은, 나중에 작업현장에서 실제로 사용하기에 매우 적절한 것으로 판명되었다. 일부 응답자들은 기존 사서들을 재교육하고 새 직원을 모집하기 위하여 이와 같은 워크샵이 매 2,3 년마다 개최되면 좋겠다고 답했다. 이러한 프로젝트가 지방 단위로 추진되면 인원부족으로 인해 실패할 우려가 있으므로, 국익을 위해 전국적 단위의 프로젝트가 선호되었다. 이 사후 설문조사 결과가 추후 워크샵에 추가되길 바란다는 의견도 나왔다.

워크샵의 결과로 인해 작업절차에서 변한 점들 때문에 이용자들은 상호대차 서비스가 더 좋아졌다고 답했다. 그렇지만 파트타임 직원이 상호대차 업무를 맡을 경우에는 순번 최우수사례를 지속시키기가 어려운 것으로 나타났다.

상호대차 업무 중 주로 공급(supply) 일을 맡고 있는 사서들은 워크샵이 공급 기법 및 작업절차 개발에 대하여 좀더 다뤄주었으면 하는 바람을 표하기도 했다.

결론

상호대차 최우수사례 워크샵에 대한 사후평가 조사는 이와 같은 교육과정의 장기적인 효과에 대한 이해를 돕기 위해 실시되었다. 관리자와 현장사서들을 위하여 준비자는 과연 워크샵의 기법과 내용을 올바르게 디자인하였는가? 이 워크샵은 전국적, 지역적, 작업현장 수준에서 최고의 위치에 놓일 수 있었는가?

국제도서관연맹(IFLA)의 상호대차 지침서와 같은 안내문서가 없이 상호대차 사서가 고립되어 일하는 상황을 피하기 위하여 뉴질랜드는 좀더 많은 지역별 상호대차 이용자그룹이 필요하다. 상호대차 유틸리티 교육과정을 제외하고 기타 다른 지역적 혹은 전국적 교육과정이 존재하지 않는 이 시점에서, 워크샵이 ‘국익’을 증대시킬 수 있다는 가설은 기본값으로, 또 응답자들의 열렬한 반응으로 증명됐다. 응답자들은 워크샵에서 경험한 상호대차의 개관을 볼 수 있었던 기회, 동료사서들과 인맥을 넓힐 수 있었던 점, 개인-직업-작업장에서 자신의 기술을 향상시킬 수 있는 기회를 통하여 최우수사례에 좀더 근접할 수 있게 됐다고 답했다. 한 참가자가 내린 워크샵에 대한 평가를 보자.

“상호대차 워크샵은 동료 사서들과 서로 얼굴을 맞대면서 상호대차 이슈에 대하여 토론하고, 지식, 생각, 해결방법 등을 공유할 수 있는 소중한 기회였다. 또한 기존의 지식과 사례를 보강하고 다시 생각해 볼 수 있어 좋았다”

참가자들은 워크샵 참여 후 자신의 업무에 대하여 좀더 자신감을 갖게 됐고, 업무수행이 더욱 나아졌다고 응답했다. 심지어 상호대차 작업장에서의 모든 변화가 모두 워크샵 덕분이라고는 평도 있었다. 안내책자는 현장에서 지속적으로 이용할 수 있는 아주 귀중한 자료로 평가됐다. 워크샵 같은 교육기회나 후원이 없었더라면, 현재의 상호대차 서비스를 측정할 수 있는 기준은 과거의 성과 밖에 없었을 것이다.

참가자의 대부분은, 변화를 홍보하거나 실천하려는 필요의 정도에 따라, 워크샵의 목적이 달성됐다고 평가했다. 작업장에서 현존하는 최우수사례를 인식하기에 대한 응답에 따르면, 참가자들은 호주의 벤치마킹 연구에서 나타난 4 가지 주요소 및 워크샵의 기법과 내용을 기준으로 자기평가를 내린 것으로 나타났다. 이것들은 상호대차 고급적인 결과와 실제 작업현장에서의 업무양식과 행동을 연결시켜 주었다. 자료획득 소요시간의 개선, 신청건 성공률의 증가, 비용 인하, 이용자만족도 증가 등의 목적을 달성하기 위하여 자원을 효율적으로 이용한 점이 돋보였다. 정책, 자원, 작업절차를 변화시키려고 하는 사서들은 워크샵이 제시한 최우수사례를 통해서 자신의 도서관만의 독특한 상황을 인식하고, 그것에 대한 개선방법을 분석할 수 있었다. 상호대차 사서들은 개선 또는 변화 (예: 상호대차 단계자동화)를 위한 선택사항들 간의 균형을 유지하기 위해 노력하였으므로, 좀더 많은 개인적이고 교육된 홍보가 가능할 수 있었다. 참가자들은 인력자원 및 물적자원의 최대한 활용에 대해서도 조직적 차원에서의 선택사항을 좀더 많이 인식할 수 있었다.

상호대차 서비스 환경은 항상 변화하기 때문에 지역적, 전국적 수준에서 지속적으로 행해질 수 있는 정책 및 절차 교육은 반드시 필요하다. 그것이 얼굴을 맞대고 하는 교육이던 인터넷에 기반한 교육이던 간에, 상호대차 서비스 목표에 부응하기 위해서는 담당사서들에게 최우수사례를 인식하고 실현시킬 수 있는 수단을 제공하는 것이 무엇보다 중요하다. 도서관학을 가르치는 교육기관들은 상호대차 전반에 관한 개요 및 상호대차를 중요한 도서관 서비스로 발전시키는 방법에 대해 가르쳐야 한다. 앞으로의 과제는 이와 같이 후원적이고 독특한 전국적 상호대차 교육 이니셔티브를 지속시키는 것과 함께, 상호대차 사서들의 요구와 차후 상호대차 교육기회의 가치를 조사하는 일이 될 것이다.

참고문헌

- Booth, Andrew, Anthea Sutton and Louise Falzon. 2003. Working Together: Supporting Projects Through Action Learning. *Health Information and Libraries Journal* 20: 225-231.
- Boulmetis, John and Phyllis Dutwin. 2000. *The ABCs of Evaluation: Timeless Techniques for Program and Project Managers*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Carpenter, Kathryn H. 1998. Best Practices in Libraries: Not Just Another Edition of “How I Done it Good.” *Library Administration & Management* 16 (2): 66-68.
- Crawford, John. 2000. *Evaluation of Library and Information Services*. 2nd ed. London:Aslib.
- Cullen, Rowena, Samantha Callaghan and Sarah Osborne. 2004. *Interlibrary Loan Services in New Zealand: An Environmental Scan and National Survey. A report commissioned by the National Library and the Joint Standing Committee on Interloan*. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from http://www.natlib.govt.nz/files/PDF_IIIReport_final.pdf
- De Vaus, D.A. 2002. *Surveys in Social Research*. Crows Nest, NSW: Allen & Unwin.
- Farrelly, Janice and Thelma Fisher. 2005. *New Zealand's Interloans Best Practice Workshop*. 9th Interlending and Document Supply Conference, Estonia, September 2005. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from <http://www.nlib.ee/26877>
- Gerding, Stephanie and Pam MacKellar. 2003. Planning Large Training Events. *Collected Presentations of the 18th Computers in Libraries Conference, Washington D.C., March 12-14, 2003*. 117-123.
- Holcombe, Amy. 2003. Are You Ready? *Learning & Leading with Technology* 30 (7): 50-53.
- Hollerich, Mary A. 2003. *A Different Kind of Resource Sharing: The Case for a Multi-tiered Approach to Education and Training of ILL Practitioners*. 8th Interlending and Document Supply Conference presentation, October 29, 2003. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from <http://www.nla.gov.au/ilds/abstracts/adifferentkind.htm>
- Lancaster, F. Wilfrid. 1988. *If you want to Evaluate your Library*. Champaign, IL: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science.
- Leedy, Paul D. and Jeanne Ellis Ormrod. 2005. *Practical Research: Planning and Design*. 8th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Leigh, David. 1993. *A Practical Approach to Group Training*. London: Kogan Page.

- Leon, Lars E. et al. 2003. Enhanced Resource Sharing Through Group Interlibrary Loan Best Practices: A Conceptual, Structural and Procedural Approach. *Portal: Libraries and the Academy* 3 (3): 419-430. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from <http://muse.jhu.edu/journals>
- McDavid, James C. and Laura R.L. Hawthorn. 2006. *Program Evaluation and Performance Measurement: An Introduction to Practice*. London: Sage.
- National Resource Sharing Working Group. 2001. *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study*. Australia: National Library of Australia. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/idd_rpt.pdf
- Noe, Raymond A. 1999. *Employee Training and Development*. Boston: Irwin/McGraw-Hill.
- Pitman, Leanne, Isabella Trahn and Anne Wilson. 2001. Working Towards Best Practices in Australian University Libraries: Reflections on a National Project. *Australian Academic and Research Libraries* 32 (1): 1-15.
- Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst. 1996. *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. London: Saur.
- Pryor, Brandt W. 1999. Three Longitudinal Impact Evaluations of Continuing Library Education: Participant Satisfaction, Program Effects, and Future Participation. *Journal of Education for Library & Information Science* 40 (1): 10-26.
- Purvis, Russell L. and Gordon E. McCray. 1999. Project Assessment: A Tool for Improving Project Management. *Information Systems Management* 16 (1): 55-60. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from <http://weblinks2.epnet.com>
- Race, Phil. (Ed.) 2001. *2000 Tips for Trainers and Staff Developers*. London; Kogan Page.
- Smith, Ian. 2004. Continuing Professional Development and Workplace Learning 7: Human Resource Development – a Tool for Achieving Organizational Change. *Library Management* 25 (3): 148-151. [Accessed 20 April 2006] Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>

부 록 1

상호대차 서비스 최우수사례 워크숍 — 사후평가 조사

성명: _____

도서관 종류: 공공 - 특수 - 교육 - 관공서 - 보건 - 기타

직위: 관리자 - 팀장 - 직원

1. 귀하가 속한 도서관의 업무절차를 생각해 볼 때, 이미 최우수사례의 기준에 부합되고 있다고 생각된 점은 무엇이었습니까?

경영	
인사관리	
작업절차	
업무자동화	
서지검증/출처 확인	
통계	
업무성과 평가법	
기타	

2. 워크샵 이후 귀하의 도서관이 상호대차 서비스를 제공하는 방법에 있어 무엇이 변했습니까?

경영	
인사관리	
작업절차	
업무자동화	
서지검증/출처 확인	
통계	
업무성과 평가법	
기타	

3. 무슨 분야를 바꾸려고 하십니까? 어떻게요?

경영	
인사관리	
작업절차	
업무자동화	
서지검증/출처 확인	
통계	
업무성과 평가법	
기타	

4. 최우수사례를 강화하기 위해 상호대차 연구논문의 결과 및 권고사항을 어떻게 활용하였습니까?

최소한의 인력	
업무자동화 – 이용자 대 이용자	
훈련된 전문인력	
소장자료 홍보	
상호협조적 계약	

5. 귀하는 워크샵 참여 후 어떤 상호대차 기법을 개발시켰습니까? 어떻게요?

경영	
인사관리	
작업절차	
업무자동화	
서지검증/출처 확인	
통계	
업무성과 평가법	
기타	

6. 문헌공급처를 바꾸신 적이 있습니까? 어떻게요?

뉴질랜드 내 도서관	
해외 도서관	
자료제공업체	
전문(全文)제공 데이터베이스	

7. 워크샵 참여 이후 상호대차 책자 내용 중 가장 유익했던 점은 무엇이었습니까?

8. 타 도서관 직원에게 인쇄본 또는 온라인 책자를 소개해 준 적이 있습니까?

(링크→http://www.lianza.org.nz/about/profile/interloan/interloan_bpwlinks.html)

무슨 항목을 소개해 주었습니까?

9. 워크샵 참여의 결과로서 귀하는 현재의 직위에서 어떠한 방식으로

발전하였습니까?

10. 워크샵 참여 후 귀하의 상호대차 서비스 분야에서 기타 개선된 점이 있었습니까?

11. 기타 건의사항