

# 대학도서관을 위한 유료정보서비스 프로그램에 관한 연구\*

## A Study on the Program of Fee-Based Information Services for University Libraries

송 영 희 (Song, Young-hee)\*\*

### 〈목 차〉

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| I. 서론                  | 3. 서비스 대상 및 자료원 |
| II. 대학도서관의 유료정보서비스 현황  | 4. 조직 및 직원      |
| III. 유료정보서비스 프로그램      | 5. 서비스의 종류      |
| 1. 프로그램의 목적 및 목표       | 6. 프로그램 운영방법    |
| 2. 자료원의 분석 및 서비스의 주제범위 | IV. 결론 및 제언     |

### 초 록

이 논문은 재정적인 문제를 해결하고 외부이용자에게까지 서비스를 확대할 수 있는 방안의 하나로 대학도서관을 위한 유료정보서비스 프로그램을 구체적으로 제시하였다. 내용으로는 현재 대학도서관들이 제공하는 정보서비스, 유료정보서비스 프로그램의 목표, 자료 형태 및 주제 범위, 조직 및 직원, 종류, 운영방법 등을 구체적으로 다루었다.

### Abstract

Unlike the past, university libraries are able to provide specialized and differentiated information services due to the advent of information technology and telecommunication. Such services are essential not only to the primary users, such as professors and students in the universities, but also to the external users including corporations, researchers, and the general public. Now, university libraries as a means of resource sharing with communities should develop the services to play a role as a research and information center and expand such services to outside users who need the information services. Accordingly financial support is a necessity to provide the services, thereby fee-based information services are one of the devices for solving the financial burden and controlling outside users.

This paper tries to present a program for fee-based information services which are able to be implemented by university libraries. Also the papers deals with the present conditions of fee-based information services provided by university libraries briefly and the goals of the program; coverage of subjects and types of materials for the program; organizations and staff; types of fee-based information services; management methods of program.

\* 이 논문은 동의대학교 자체학술연구조성비 지원에 의한 것임.

\*\* 동의대학교 문헌정보학과 교수

## I. 서 론

정보화 사회에서 정보는 하나의 부가가치 상품으로 정보에의 신속한 접근은 연구자나 기업체에게 필수적이다. 특히 오늘날과 같이 세계화, 정보화를 지향해 가는 시대에서는 더욱 정보의 중요성이 부각될 수밖에 없다.

이러한 시대의 흐름 속에서 이용자들의 정보요구 수준은 점차 다양해지고 있으며 도서관들 역시 컴퓨터와 정보통신기술의 발달에 따른 환경의 변화로 종래에 수행해 오던 전통적인 서비스를 보다 전문적이고 개별화된 서비스로 제공할 수 있게 되었다. 많은 도서관들은 이용자들의 요구에 부응하기 위하여 자관의 자료목록을 디지털화 하여 데이터베이스를 구축하였고 CD-ROM 데이터베이스 및 상용 온라인 데이터베이스, 인터넷을 통한 국내외 정보기관의 데이터베이스를 이용하여 활발하게 정보서비스를 제공하고 있다. 또한 국가적 차원에서 대학도서관들간에 주제별 전문 학술정보 데이터베이스의 구축이 실현되고 있으며 이러한 움직임은 자원의 공유라는 개념을 구체적으로 실현시킬 수 있는 계기를 마련하였다.

그러나 현재 대학도서관들은 내부이용자에게 한정하여 정보서비스를 제공하며, 대부분 이용에 직접 비용이 드는 정보서비스를 제외하고는 무료로 제공하고 있다. 또한 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 여건이 조성되어 있는 데도 불구하고 전문지식이 필요하고 제공에 시간이 많이 드는 정보서비스는 거의 제공하지 않고 있다. 도서관의 역할은 시대의 요구에 부응해야 하며 그렇지 않고는 유사한 정보서비스 기관에 도서관의 역할을 넘겨주는 결과를 초래할 수도 있다. 따라서 대학도서관이 연구 및 정보센터의 역할을 담당하기 위해서는 전문적인 정보서비스를 개발해야 하는 것은 물론 지역사회와 자원을 공유하는 의미에서 외부이용자에게까지 서비스의 범위를 확대해야 한다. 여기에는 재정적 지원은 필수적이며 이러한 문제를 해결할 수 있는 방안의 하나가 유료정보서비스 프로그램이다.

도서관이 이용자에게 정보서비스를 유료로 제공하는 문제는 논란의 여지가 있을 수 있지만 유료정보서비스를 적극적으로 실시하고 있는 미국의 경우, 수년간에 걸친 찬·반 논쟁에도 불구하고 대학도서관을 포함하여 공공도서관, 전문도서관들이 여러 가지 이유로 서비스의 종류에 따라 이 제도를 운영하고 있다. 특히 다양한 자료를 갖추고, 대 도시 지역에 위치하고 있는 대규모 연구도서관들과 특정 주제의 장서를 망라적 수준으로 확보하고 있는 도서관들은 유료정보서비스를 위해 도서관과는 별도의 독립부서를 조직하여 주제전문 사서를 확보하고 적극적으로 운영하고 있다.

유료정보서비스란 도서관이 요금을 받고 서비스를 제공하는 것을 의미하지만 모든 서비스를 유료로 제공하는 것이 아니라 전문적이고 개별적인 서비스와 외부이용자에 대한 서비스에

대해 요금을 받고 운영하는 것을 말한다. 특히 대학도서관이 외부이용자에게 공식적으로 정보 서비스를 제공하게 되는 경우, 이들이 필요한 정보에 접근하는 문제를 해결할 수 있다. 또한 서비스 영역의 확대는 지역사회에서 도서관의 가치와 역할을 재인식시키고 나아가서 도서관의 위상을 높일 수 있는 계기가 된다.

이 논문은 디지털 도서관을 구현해 가는 환경 속에서 대학도서관이 자원공유 차원에서 그리고 지역정보센터로서의 기능과 역할을 제대로 수행할 수 있으며 내부이용자와 외부이용자에게 다양하고 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 방안의 하나로 유료정보서비스 프로그램을 제시하는데 목적을 두었다. 제시된 프로그램은 대학도서관의 정보서비스 현황을 기반으로 프로그램의 목표, 자료구성, 조직 및 직원, 운영방법 등을 구체적으로 다루었다. 따라서 유료정보서비스를 공식적으로 운영하려는 도서관들에게 지침안으로 이용될 수 있을 것이다.

## II. 대학도서관의 유료정보서비스 현황

대학도서관의 유료정보서비스 제공현황을 파악하기 위해 본 연구자는 1997년에 50개 대학도서관을 대상으로 유료로 제공할 가능성이 있는 12 종류의 서비스를 조사하였다. 조사된 12 종류의 서비스는 미국의 도서관들이 유료로 제공하는 서비스 중에서 우리 나라 대학도서관들이 제공할 수 있는 종류들을 선정한 것으로 문헌복사, 마이크로형태 자료복사, 원문제공, 수작업 서지검색, CD-ROM 데이터베이스 검색, 상용 온라인 데이터베이스 검색, 연구지원, 내용목차, SDI, 외부이용자 관외대출, 비도서자료 대출, 번역서비스가 포함되었다.

응답한 44개의 대학도서관을 조사한 결과 현재 국내 대학도서관들이 제공하고 있는 정보서비스와 유료정보서비스의 현황은 다음과 같다(송영희, 1998).

문헌복사는 운영방식에서는 약간의 차이가 있었지만 모든 도서관이 제공하고 있었다. 운영 방식에서 27개(61.4%) 도서관이 직접 운영, 6개(13.6%) 도서관이 외부업체와 함께 운영, 11개(25%) 도서관은 외부업체에게 전담하는 방식을 채택하고 있었다.

마이크로 형태 자료 복사서비스는 비교적 조작이 간단하여 복잡한 전문 기술이 필요하지 않으나 마이크로 리더와 리더 프린터 등의 장비가 필요하기 때문인지 20개의 도서관만이 제공하고 있다고 응답하였다.

원문제공 서비스는 5개 도서관을 제외하고 39개의 도서관이 제공하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 제공도서관 수가 많은 것에 비해 적극적인 서비스를 제공하는 도서관은 소수에 불

과하였다. 이 서비스는 인터넷을 통해 타 대학 도서관 및 기관들의 온라인 목록에 접근할 수 있어 신속하게 자료에 접근이 가능하며 이와 함께 팩스와 컴퓨터 통신이 보편화되어 더욱 이용이 증가될 것이라 예상된다. 도서관들은 이용자들이 요구하는 자료를 소장하고 있지 않는 경우, 주로 국내 유료정보기관, 타 대학도서관, 국외 유료정보기관, 국립중앙도서관 등을 이용하여 원문제공서비스를 하고 있는 것으로 나타났다.

수작업 서지검색 서비스는 27개의 도서관이 제공하고 있었으며 이에 비해 CD-ROM 데이터베이스 검색서비스는 42개의 도서관이 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이것은 탐색시간에 구애받지 않고 여러 사람이 공동으로 이용이 가능하며 다양한 탐색기법을 이용하여 최신정보에 접근할 수 있는 장점을 가지고 있어서 서지도구가 부족한 도서관의 경우, 유용한 자료로 이용될 수 있기 때문에 많은 도서관들이 제공하는 것으로 판단된다.

상용 온라인 데이터베이스 검색서비스는 33개의 도서관이 제공하고 있으나 이용건수는 상당히 적었다. 이것은 최신의 정보를 검색할 수 있음에도 불구하고 이용상 비용이 많이 들고 탐색에 전문적인 기술이 필요하기 때문에 이용이 저조한 것으로 생각된다. 그러나 정액제의 상용온라인 데이터베이스가 등장하고 있어서 이러한 경우, 이용 시 직접비용을 내지 않아 온라인 상용데이터베이스도 CD-ROM 데이터베이스와 마찬가지로 이용이 상당히 늘어날 것으로 예상된다.

대학도서관이 지역사회 정보센터로 자리잡기 위해서는 외부이용자에게 도서관 서비스를 개방하는 방안을 강구할 필요가 있다. 외부이용자 관외대출서비스는 13개 도서관이 제공하고 있었는데 대학재단과 관계가 있는 사람들에게 한정하여 서비스를 제공하고 있었으며 지역주민에게 관외대출서비스를 제공하는 대학도서관은 극소수에 불과했다. 그러나 거의 모든 대학도서관은 이용협조공문 소지자나 각 대학부설 교육기관 수강생들에게는 관내열람을 허용하고 있는 것으로 나타났다.

최신정보주지의 내용목차 서비스는 26개의 도서관이, SDI 서비스는 5개 도서관이 제공하는 것으로 나타났다.

연구지원 서비스는 10개의 도서관만이 제공하고 있었는데 이것은 주제배경, 검색기법과 연구지원에 대한 지식이 필요하고 제공을 위해 많은 시간이 소요되는 주문형 서비스이기 때문에 인력과 자원부족으로 제공하는 기관이 적은 것으로 판단된다.

비도서자료 대출서비스는 27개의 도서관이 제공하고 있었는데 비도서자료의 종류는 CD, 비디오, 카세트 테이프, 플로피 디스켓 등 다양했으며 자료관리의 어려움으로 관외대출 보다는 관내대출에 치중하고 있는 것으로 나타났다. 번역서비스의 경우는 공식적으로 제공하는 기관이 없었다.

위의 현황을 요약해 보면 문헌복사, CD-ROM 데이터베이스 검색, 원문제공, 상용온라인 데

이터베이스 검색, 수작업 서지 검색, 비도서자료대출, 내용목차, 마이크로 형태의 자료복사 서비스는 응답 도서관 44개 기관 중 20개 이상 도서관이 제공하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 연구지원, SDI, 외부이용자 관외대출은 제공기관이 적었다. 대학도서관들은 새로운 정보기술을 계속 도입하여 다양한 서비스를 시도하고 있으나 시간이 많이 요구되고 주제에 대한 전문지식이 필요한 서비스는 거의 제공하지 못하는 것으로 나타났다.

유료정보서비스의 현황을 파악하기 위하여 각 서비스를 무료와 유료로 구분하여 보면 대체로 이용에 직접 비용이 드는 서비스에 대해서는 요금을 받는 것으로 나타났다. 문헌복사는 제공한다고 응답한 44개의 도서관 중 한 개 기관을 제외하고 43개의 도서관이 유료로 제공하고 있는 것으로 나타났다. 원문제공서비스는 제공기관 39개 중 35개 기관이, CD-ROM 데이터베이스 검색은 제공기관 42개 중 1개 기관만이, 마이크로형태 자료복사는 제공기관 20개 중 15개 기관이, 상용 온라인 데이터베이스검색은 제공기관 33개 중 21개 기관이, 수작업 서지검색은 제공기관 27개 중 6개 기관이, 연구지원은 제공기관 10개 중 1개 기관이, SDI는 제공기관 5개 중 1개 기관이 유료로 제공하는 것으로 조사되었다.

유료로 제공되는 서비스의 공통점은 대체로 복사비, 우편요금, 팩스요금, 통신요금 등 직접 비용이 요구되는 서비스로 한정하고 있었으며 그 외의 서비스에 대해서는 무료로 제공하고 있었다. 특이한 사항은 CD-ROM 데이터베이스 검색은 서비스 도입에 상당한 자금을 투자해야 하고 계속 유지비가 드는 데도 불구하고 한 개의 도서관을 제외하고 모든 도서관이 무료로 제공하는 것으로 나타났는데 이것은 검색을 위해 직접비용을 내지 않는다는 것이 가장 큰 이유라고 생각된다. 실제로 연구지원, SDI, 수작업 서지검색은 전문적인 지식과 시간이 많이 소요되는 업무로 전통적인 서비스와는 차별화된 서비스이기 때문에 유료로 제공하는 것이 타당하다. 그러나 많은 도서관들이 이러한 서비스들을 무료로 제공하고 있는 것으로 조사되었다. 유료정보서비스에 대한 문제는 이용자의 요구를 충족시킬 수 있는 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있는냐가 관건이며 유료로 제공하는 경우, 향상된 서비스를 보장받을 수 있다.

각 대학도서관들이 제공하는 정보서비스의 종류는 평균 6-7개였으며 이 중 3-4개의 서비스에 대해서는 요금을 부과하는 것으로 조사되었다. 또한 정보서비스는 주로 내부이용자에게 초점을 맞추어 제공하며 외부이용자에 대한 서비스는 전반적으로 부진하였다. 외부이용자에게 제공하는 서비스는 도서관마다 차이가 있었지만 문헌복사와 자료의 관내열람 정도로 평균 1-3종의 서비스를 제공하고 있으며 전혀 서비스를 제공하지 않는 도서관도 10개로 나타났다. 이것은 아직 지역사회에 대해 폐쇄적인 입장을 취하고 있으며 대학과 지역사회간의 유대관계 및 관계개선을 시도하려는 움직임에 대해서 소극적으로 대처하고 있음을 알 수 있다. 그러나 현재 대학도서관들이 제공하는 서비스들을 이용자의 요구에 맞게 서비스 수준을 조절하고 확대하면 유료 정보서비스 프로그램으로 충분히 실행 가능하리라 판단된다.

대학도서관의 정보서비스 현황을 제공하는 정보서비스, 서비스 방법, 서비스 대상으로 나타내면 <표 1>과 같다.

<표 1> 정보서비스 현황

(단위 : 기관)

서비스	제공		요금		서비스 대상	
	유	무	유료	무료	내부	외부
문헌복사	44	0	43	1	44	26
CD-ROM 데이터베이스 검색	42	2	1	41	42	9
원문제공	39	5	35	4	39	14
상용온라인 데이터베이스 검색	33	11	21	12	33	5
수작업 서지검색	27	17	6	21	27	6
비도서자료 대출	27	17	0	27	27	0
내용목차	26	18	0	26	26	3
마이크로형태 자료복사	20	24	15	5	20	9
외부이용자 관외대출	13	31	0	13	13	13
연구지원	10	34	1	9	10	1
SDI	5	39	1	5	5	1
번역	1	43	0	1	1	0

### Ⅲ. 유료정보서비스 프로그램

Barbara Stump는 ARL의 유료 프로그램 강좌인 “학술도서관의 유료기반 서비스의 운영 및 마케팅”에서 유료정보서비스 프로그램의 기반을 위한 이상적인 조건을 다음과 같이 제시하였으며 이 중 2, 3, 5, 8, 9번을 강조하였다(ARL, 1989).

- 1) 훌륭한 장서를 갖추고 있는 사립대학 도서관
- 2) 경영, 법학, 과학, 기술분야의 자료, 독특한 자료를 확보하고 있는 도서관
- 3) 외부이용자에게 도서관 서비스를 개방하는 도서관
- 4) 지역자료를 가지고 있는 도서관
- 5) 충분한 연속간행물예산을 확보하고 있는 도서관
- 6) 대규모 성장 도시센터 또는 산업연구 기지나 인근에 위치하고 있는 도서관
- 7) 도서관에 대해 많은 요구를 가진 확실한 외부이용자 그룹을 확보하고 있는 도서관
- 8) 비영리, 세금면제기관
- 9) 강력한 대학 행정부의 지원을 받는 예산이 풍부한 도서관

- 10) 도서관 예산범위 내에서 운영하는 것이 아니라 도서관 예산을 증진시킬 수 있는 잠재적 수입을 가지고 있는 도서관
- 11) 지역경제가 활발한 곳에 위치한 도서관
- 12) 지역경쟁이 심하지 않은 곳에 위치한 도서관
- 13) 지역경제에 동창들이 자리잡고 있어서 지역적, 국내적으로 높은 명성을 가지고 있는 도서관
- 14) 인사 및 구입에 관해 결정권을 행사하는 도서관
- 15) 독립부서를 설치하고 전담책임자를 두어 유료정보서비스를 운영하는 도서관

대학도서관은 현재 국내의 여러 관중들 중에서 가장 폭넓은 주제와 높은 수준의 우수한 장서, 다양한 정보검색도구 및 시설, 전문직원을 갖추고 있다. 또한 정보기술과 정보 기기의 발전으로 도서관은 인쇄자료 중심에서 전자자료 중심으로, 자료의 수집 및 소장에서 자료의 접근으로, 내부이용자 서비스에서 외부이용자에게 까지 서비스를 확대하는 방향으로 자연스럽게 변모해 가고 있다. 이러한 상황에서 도서관은 과거에 비해 보다 전문적이고 개별적인 서비스를 제공할 수 있으며 반면 이용자들 역시 수준 높은 서비스를 받을 수 있다. 외부이용자들은 이미 인터넷을 통해 대학도서관들의 자료에 접근하고 있으며 대학은 공식적으로 지역사회에 문호를 개방하는 추세이기 때문에 외부이용자들에게 도서관을 개방하는 문제를 적극적으로 검토해야 한다. 그러나 이러한 서비스들을 제공하기 위해서는 재정적 지원이 지속적으로 필요하며 재정의 확보가 어려운 상황에서 재정적 부담을 줄이기 위해 내부이용자에 대한 서비스를 축소하면서 개별적인 서비스를 무료로 제공하거나 외부이용자에 대한 서비스를 제한하는 데는 문제가 있을 수 있다. 이를 해결하는 방안의 하나로 대학도서관들은 수익자 부담원칙을 적용하여 비용회수 차원에서 그리고 정보가 절실히 필요한 외부이용자들에게 정보를 제공할 수 있는 유료정보서비스 프로그램을 개발하여 활성화시킬 필요가 있다.

다행히 앞에서 살펴 본 바와 같이 대학도서관들은 다양한 서비스를 제공하고 있어서 서비스의 수준을 조절하면 가치있는 정보서비스 상품이 될 수 있을 것으로 생각된다.

유료정보서비스 프로그램 개발 및 운영을 위해서는 다음과 같은 사항들을 고려해야 한다.

## 1. 프로그램의 목적 및 목표

시작 단계에서 가장 중요한 것은 유료 정보서비스의 목적 및 목표를 명확하게 정의하는 것이다. 유료정보서비스의 목적과 목표를 설정하기 위해서는 우선 도서관이 유료정보서비스를 도입하는 이유(비용회수 차원, 영리적인 목적 등), 대상으로 하는 이용자 (내부이용자, 외부이

용자), 외부이용자의 종류(기업체, 연구소, 일반인 등), 제공할 유료정보서비스의 종류, 수준, 경쟁기관(타 대학도서관, 유료정보서비스기관)에 대한 검토가 필요하다(Ward, 1997).

미국의 도서관들이 일반적으로 제시하고 있는 유료정보서비스의 목적은 '지역사회의 기업체와 산업체에 서비스를 제공하기 위하여', '외부이용자의 도서관 이용을 통제하기 위하여', '서비스 제공에 충당된 비용을 회수하기 위하여', '서비스 확대를 위하여', '지역사회의 모든 기관과 개인에게 가장 높은 수준의 도서관 정보서비스를 제공하기 위하여'로 요약할 수 있다(Caren and Somerville, 1988; Coffman and Josephine, 1991; Piternick 1979).

## 2. 자료원의 분석 및 서비스의 주제범위

목적이 설정되면 정보서비스의 주제범위를 결정하게 된다. 이를 위해 도서관은 자관의 장서 수준, 전문적으로 제공할 수 있는 서비스의 종류, 가용할 수 있는 인적자원, 행정당국의 재정적 지원 등을 조사해야 한다. 이러한 조사를 통해 정보서비스의 주제범위와 수준, 종류를 선정하게 된다.

장서수준에 대한 평가는 우선 주제별로 장서를 나누고 다섯 가지 수준체계(망라적 수준, 연구수준, 교육수준, 기초수준, 최소수준)로 분석하여 장서의 강한 부분과 약한 부분을 조사한다.

전문적으로 제공이 가능한 서비스를 선정하기 위해서는 현재 도서관이 제공하고 있는 정보서비스들을 조사하고 타 도서관이나 기타 정보서비스기관과 비교하여 차별화가 가능한 서비스를 찾아내는 것이다. 대부분의 유료정보서비스 프로그램들이 제공하는 주제는 공학, 기술, 의학, 경영, 법률 분야이다. 이 주제들은 오늘날과 같은 지식기반사회에서는 중요한 상품이 될 수 있기 때문에 최신정보가 필요한 기업체는 물론 연구자들로부터 많은 수요가 예상된다. 예를 들면 전문도서관이기는 하지만 현재 의학도서관협회가 운영하는 병원도서관 간의 상호협력력을 통한 유료정보서비스는 개인병원에 이르기까지 의학정보를 제공하고 있다. 상남도서관의 경우는 무료이기는 하지만 기초과학 분야를 집중적으로 개발하여 서비스를 제공하고 있다. 기업체나 산업체가 자료실을 만들고 운영하는데는 많은 비용이 들기 때문에 유료정보서비스를 제대로 운영한다면 산학협력측면에서도 많은 효과를 기대할 수 있을 것이다.

대학도서관의 경우, 특정주제의 단과대학이나 분관도서관은 서비스의 주제범위를 특정주제로 하여 프로그램을 계획할 수 있다. 그러나 대부분의 대학도서관들은 전문도서관과는 달리 특정주제에 한정하지 않고 교육 및 연구를 지원하기 위하여 모든 주제를 수집하고 있다. 또한 대학의 교육목표가 교육지향, 혹은 연구지향인지에 따라 장서개발 수준이 달라지기 때문에 연구지향의 종합대학 도서관들은 다양한 주제의 자료를 망라적으로 갖추고 있어서 서비스 주제범위를 전 주제로 할 수도 있다. 그러나 시작 단계에서는 요구가 많을 것으로 예상되는 주제



들을 선정하여 운영하는 것이 바람직하다.

### 3. 서비스 대상 및 자료원

유료정보서비스의 주제범위는 서비스 대상에 영향을 준다. 주제범위를 특정주제로 한정하게 되면 서비스 대상의 폭이 줄어들지만 주제범위를 전 주제로 한다면 서비스 대상의 폭은 늘어날 수 있다. 그러나 서비스 대상이 한정된다고 유료정보서비스 프로그램이 위축되는 것은 아니며 오히려 시장성이 있는 특정주제를 개발하여 전문적으로 제공한다면 성공적으로 운영할 수 있다.

예를 들면 드렉셀대학 도서관의 Exels는 펜실바니아 주에 있는 소규모 제조업체를 대상으로 서비스를 제공하며 오하이오대학 도서관은 변호사를 대상으로 의료사고에 관한 자료를 제공한다. 이외에 조지아대학 도서관, 미시간대학 도서관, 롱 아일랜드대학 도서관 등은 기업체를 대상으로 경영 및 일반주제의 서비스를 제공하고 있다.

우리나라의 경우, 대학도서관을 이용한 외부이용자들의 유형을 조사해보면 타 대학 교수 및 학생이 가장 많았고 대학 부설기관 수강자, 동창, 지역주민, 기업체, 국내 유료정보기관, 정부기관, 도서관 후원자 순으로 다양하다. 또한 전문도서관을 대상으로 대학도서관의 유료정보서비스 제공 계획에 대한 반응을 조사한 결과 대부분의 전문도서관들이 대학도서관의 유료정보서비스를 이용할 것이라고 응답하였다(송영희, 1998).

대학도서관은 내부이용자와 외부이용자들을 유형별로 나누어 각 각의 요구를 분석해 보면 서비스 대상, 주제범위, 서비스 수준을 어느 정도 예측할 수 있을 것이다.

특정분야의 전문인들이나 기업체 등을 대상으로 서비스들을 제공하는 경우 심도있게 특정 주제 자료를 확보하는 것이 중요하다. 일반인들을 위해서는 다양한 주제, 다양한 형태의 자료가 필요하다. 따라서 국내의 단행본, 전문학술지, 일반잡지, 학위논문, 특허자료, 연구보고서, 기술보고서, 규격자료, 참고도서, 통계자료, 고서, 베스트셀러, 신문 등의 인쇄자료, 비도서자료, 마이크로형태자료, 온라인 서지 데이터베이스와 온라인 전문 데이터베이스, CD-ROM 데이터베이스 등의 전자자료로 자료원을 구성하도록 한다.

### 4. 조직 및 직원

유료정보서비스를 합리적으로 운영하기 위해서는 조직이 필요하다. 대학도서관이 선택할 수 있는 대안은 대체로 세 가지 조직형태이다(Hornbeck, 1983). 첫째는 유료정보서비스 부서를

도서관내에 두지만 조직과 운영은 도서관과 분리하여 독자적인 독립부서로 조직하는 방법; 둘째는 도서관 조직 내에 새로운 한 부서로 조직하는 방법; 셋째는 기존의 정보서비스 업무를 주로 담당하는 참고부서나 정기간행물부서, 대출부서 등 기존부서의 일부로 조직하는 방법이다.

우리 나라의 경우, 아직 공식적으로 대학도서관이 유료정보서비스 프로그램을 운영하지 않는 상황에서 처음부터 도서관과 별도의 독립부서를 두어 운영하는 방법은 위험부담이 있다. 물론 도서관의 자료 및 시설을 이용하기는 하지만 독자적으로 운영해야 하기 때문에 이용자를 유치할 수 있는 다양한 서비스를 개발해야 하며 동시에 서비스 홍보, 재정적인 문제 등 유료정보서비스 프로그램에 관련된 모든 업무를 처리해야 한다. 특히 유료정보서비스에 대한 시장성을 예측하는 것이 용이하지 않기 때문에 재정문제를 포함하여 관련된 문제를 해결해야 하는 부담은 프로그램의 운영을 어렵게 할 수 있다. 그러므로 현 단계에서는 기존의 부서가 업무의 일부로 유료정보서비스를 담당하는 방식, 또는 도서관 조직 내에 새로운 부서를 조직하여 업무를 전담시키는 방식이 바람직하다.

기존의 부서가 유료정보서비스를 운영하는 경우, 일반적으로 유료정보서비스 업무의 대부분은 참고부서, 정기간행물부서에서 담당하게 되며 특히 요구가 많을 것으로 예상되는 최신정보와 관련된 정보서비스는 전자정보를 다루는 부서가 담당하도록 한다. 도서관자료와 베스트셀러의 관외대출은 대출부서, 비도서자료 대출은 비도서자료부서가 담당한다. 그러나 이처럼 유료정보서비스 업무를 여러 부서에서 운영하게 되면 책임이 분산되어 업무 처리가 원활하게 이루어질 수가 없다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 관련부서들 중에서 한 부서를 주무부서로 정하고 그 부서를 중심으로 타 부서의 협조를 받아 운영하는 것이 바람직하다. 또한 대부분의 유료정보서비스들은 직접 도서관에 와서 신청하기보다는 전화, 팩스나 컴퓨터 통신을 통해 신청할 것으로 예상되기 때문에 더욱이 주무부서가 필요하다. 주무부서는 참고부서, 정기간행물부서 또는 전자정보를 다루는 부서가 적합하다.

기존의 부서 중 한 부서가 주도하여 유료정보서비스 프로그램을 시작하는 경우 시작단계에서는 서비스 프로그램을 추진하기가 용이하다. 그러나 유료정보서비스를 통해 제공되는 서비스의 대부분이 전문적인 지식과 기술이 필요하며 제공에 많은 시간을 투자해야 하기 때문에 타 부서 직원들의 협조를 받는다고는 하지만, 결국은 주무부서의 사서가 할 수밖에 없다. 따라서 담당 사서들은 업무부담이 늘어날 뿐만 아니라 여러 부서의 협조를 얻어서 운영해야 함으로 유료정보서비스 프로그램을 의도한 대로 운영할 수 없을 가능성도 있다.

새로운 부서를 조직하여 유료정보서비스를 운영하는 경우, 직원, 장소, 시설 및 장비를 확보해야 하기 때문에 용이한 일은 아니다. 그러나 전담사서를 둬으로써 사서들의 업무부담을 줄일 수 있으며 프로그램을 적극적으로 계획하고 추진할 수 있다. 유료정보서비스 부서는 도서

관 자원을 이용해야 하기 때문에 정보서비스와 직접 관계가 있는 전자정보부서, 정기간행물부서, 참고부서, 대출부서 가까이에 두는 것이 바람직하다. 또한 부서에 필요한 장비의 대부분은 도서관과 공동으로 사용하지만 신속한 업무처리를 위해 업무 전담용 복사기, 컴퓨터, 온라인 검색 터미널, 전화선, 프린터, 팩스기기를 구비해야 한다.

직원의 자질은 유료정보서비스의 도입과 운영에서 가장 중요한 문제가 된다. 아무리 훌륭한 장서를 확보하고, 다양한 주제의 데이터베이스에 접근이 가능하며, 최신의 시설을 갖추고 있다 해도 직원의 업무수행 능력이 없으면 유료정보서비스를 성공적으로 운영해 나갈 수는 없다.

유료정보서비스 업무를 전담하는 직원의 구성은 주제전문사서와 일반사서, 사무직원, 학생보조원으로 하고 직원 수는 업무의 진행 정도에 따라 조정하는 것이 바람직하다. 각 직원들의 담당업무는 구체적으로 명시하는 것이 좋다. 주제전문사서와 일반사서는 유료정보서비스 프로그램을 계획하고 운영하며 수집대상 자료를 선정하는 책임을 맡는다. 주제전문사서는 연구지원, 온라인 검색 서비스, 전자정보 이용교육 등의 수준 높은 정보서비스를, 일반사서는 일반인을 위한 도서관 이용교육 프로그램을 담당한다. 따라서 주제전문사서의 자격은 전문주제 배경을 가지고, 다년간의 참고사서나 정기간행물사서 경력과 참고업무, 연구지원, 온라인 데이터베이스, CD-ROM 데이터베이스 검색, 인터넷 검색에 대한 지식과 기술을 갖추어야 한다. 또한 모든 정보원에 대해 폭 넓은 지식을 소유하며, 특히 전자정보를 평가하고 자유자재로 다루는 능력을 갖추어야 한다. 그 외에 이용자들의 정보요구를 이해하고 탐색전략을 세울 수 있으며 타 정보기관에 대해서도 정통한 사람이면 더욱 바람직하다.

일반인을 대상으로 하는 유료정보서비스 프로그램을 담당하는 일반사서의 자격은 대인관계가 원만하고 외부이용자들을 관리할 수 있는 통솔력을 갖춘 사람이어야 한다. 이와 함께 서비스를 활성화하기 위해서 사업가적인 기질도 필요하고 정보서비스를 적극적으로 홍보하는 데도 관심을 가진 사람이어야 한다. 사무직원은 전문지식이 필요하지 않은 정보서비스의 신청을 접수하고 제공하는 업무, 그리고 회계 및 일반사무를 담당한다. 학생보조원은 자료를 찾고 복사하며 우송하는 업무와 일반사무를 보조한다.

#### 4. 서비스의 종류

유료정보서비스 프로그램을 성공적으로 운영하기 위해서는 목표로 하고 있는 서비스 대상자들의 요구를 분석하여 정보서비스의 종류 및 수준을 검토하고 도서관 사정에 맞추어 계획을 세우는 것이 필요하다.

미국의 경우, 대학도서관이 제공하는 유료정보서비스의 종류는 서비스 대상에 따라 차이가

있다. 기업체를 대상으로 제공되는 서비스에는 온라인 탐색, 원문제공, 고객 연구지원조사, 컨설팅, 특별 프로젝트, 대출특권, 즉답형 참고질문, 회사정보가 있다. 텍사스대학 도서관은 기업체를 대상으로 유료정보서비스 프로그램을 계획하면서 탐색서비스, 원문제공, 자료의 관외대출 서비스를 추천하였다(ARL, 1989).

유료정보서비스 프로그램 대상을 분류해 보면 내부이용자는 교수, 학생, 직원이며 외부이용자는 기업체, 산업체, 연구소, 정부기관, 전문도서관, 타 대학 교수, 학생, 대학부설 기관 수강생, 동창, 지역주민 등 다양한 계층의 이용자들이 될 수 있다. 따라서 학술적인 연구와 상품개발에 관련된 전문적인 정보서비스와 교양 및 정보, 도서관 이용교육을 중심으로 한 정보교육 서비스를 개발하는 것이 필요하다. 이를 위해 실행 가능한 정보서비스의 종류로는 문헌복사, 원문제공, 즉답형 참고서비스, 정보검색, 최신정보주지, 연구지원, 외부이용자에 대한 자료의 관외대출, 비도서자료 대출, 베스트셀러 대출, 마이크로형태 자료복사, 전자자료 이용교육, 번역, PC 및 프린터 이용 등의 서비스가 적절하다.

### 1) 문헌복사

이 서비스는 가장 오래된 유료서비스로 거의 모든 대학이 제공하며 가장 자주 이용된다. 따라서 장서와 정기간행물, 학위논문, 연구보고서 등 자료가 풍부하면 상당히 유리하다. 또한 이용자의 요구에 따라 컬러복사도 제공한다.

### 2) 원문제공

원문제공 서비스는 내부이용자 및 외부이용자들의 요구가 가장 많은 정보서비스로 자관의 자료는 물론 다양한 정보원을 통해 제공된다. 도서관은 이용자가 요구한 자료를 자관의 자료원으로 해결하지 못하는 경우, 타 기관의 데이터베이스를 통해, 또는 영리를 목적으로 하는 전문적인 원문제공기관을 이용하여 서비스를 제공할 수 있다. 특히 이 서비스는 대기시간을 줄이는 것이 중요하며 적극적인 서비스를 위해 원문제공기관들이 제공하는 서비스의 특징, 서비스의 질, 이용방법, 이용요금 등에 대한 지식을 가지고 있어야 한다.

### 3) 즉답형 참고서비스

이용자들이 찾기 어려운 정보나 신속하게 정보가 필요한 경우 즉답형 참고서비스를 이용하여 정보를 제공받게 된다.

### 4) 정보검색

정보검색 서비스는 이용자의 요구에 맞추어 검색을 대행해 주는 주문형 서비스로 수작업 서지검색, CD-ROM 데이터베이스 검색, 상용 온라인 데이터베이스 검색, 인터넷 검색을 통해 제공된다. 이 서비스는 내부이용자 뿐 아니라 최신의 정보가 필요하지만 시설을 갖추지 않아 상용 온라인 데이터베이스를 이용할 수 없는 소규모 기업체, 검색할 시간이 없거나 검색기법이 익숙하지 않은 이용자, 데이터베이스가 다양하지 못한 기관들이 많이 이용할 것으로 예상된다. 정보검색 서비스는 원문제공 서비스와 연결하여 제공하는 경우, 부가가치 서비스가 될 수 있다.

#### 5) 최신정보주지

최신정보주지 서비스는 내용목차 서비스와 SDI 서비스가 주종을 이루며 이 서비스를 이용함으로써 이용자는 관심주제분야에 대한 정보를 정기적으로 제공받을 수 있다. 이 서비스 역시 원문제공 서비스와 함께 제공하면 상당한 가치가 있다.

#### 6) 외부이용자에 대한 자료의 관외대출

외부이용자에 대한 자료의 관외대출 서비스는 대학과 관련이 없는 외부이용자들에게 대학도서관의 자료를 열람하고 관외대출할 수 있는 권리를 부여한다. 이 서비스는 외부이용자들에게 대학도서관의 자료에 접근할 수 있는 기회를 제공한다. 그러나 외부이용자에 대한 관리문제 때문에 회원제로 운영하는 것이 바람직하다.

#### 7) 베스트셀러 대출

이 서비스는 외부이용자에게는 회원제를 적용하여 운영하며 내부이용자에게는 요금을 받고 서비스를 제공한다. 베스트셀러는 일정기간 동안에만 대출요구가 많기 때문에 복본을 여러 권 비치하고 요금을 부과하여 대출하며 여기에서 받은 요금으로 계속 새로운 베스트셀러를 확보한다. 이것은 대출기간을 단 기간으로 조정하여 자료가 원활하게 유통되도록 하는 것이 중요하다.

#### 8) 비도서자료 대출

이 서비스 역시 외부이용자에 대해서는 회원제로 운영하는 것을 원칙으로 하여 CD자료, 비디오자료, 카세트테이프, 플로피 디스켓 등 다양한 비도서자료를 관내이용 시키며 종류에 따라 관외대출도 실시한다. 그러나 관외대출하는 경우 대출기간을 되도록 단 기간으로 하는 것이 자료관리상 바람직하다.

### 9) 마이크로형태 자료복사

마이크로형태로 제작된 기술보고서, 연구보고서, 정기간행물, 학위논문, 특허자료, 규격자료 등을 인쇄물로 복사하는 서비스이다.

### 10) 연구지원

연구지원 서비스는 기업체나 연구기관의 프로젝트를 지원하기 위해 다양한 검색도구를 사용하여 관련된 자료를 검색, 평가, 가공하여 제공하는 주문형 정보서비스로 특히 특정주제에 대한 전문적인 지식과 검색기술이 필요하다.

### 11) 번역

번역서비스는 특정 외국어에 대한 지식뿐 아니라 특정 주제에 대한 지식이 요구되기 때문에 도서관이 직접 제공하기는 어렵다. 따라서 외국어학과나 관련 전공학과와 협조하여 제공하거나 번역기관에 대한 정보를 확보하여 연결시켜주는 경우 가능하다.

### 12) 전자정보 이용교육

점차 학술자료와 참고도구들이 디지털화되면서 전자자료는 대학도서관의 보편적인 정보도구가 되었다. 앞으로 이용자들은 도서관에 오지 않고도 PC 통신과 인터넷을 통해 도서관 자료에 직접 접근이 가능하다. 따라서 사서는 대리 탐색자로서의 역할은 줄어들고 대신에 최종 이용자들이 직접 자료를 검색하고 다운로드하여 이용할 수 있도록 이용자를 교육시키는 교사의 역할을 담당하게 될 것이다. 이것은 전문적 수준의 이용교육으로 CD-ROM 데이터베이스, 온라인 데이터베이스, 인터넷 검색 교육을 실습과 함께 제공한다.

### 13) 도서관 이용교육

도서관을 올바르게 이용할 수 있도록 자료의 이용방법, 검색방법, 참고정보원에 대한 소개, 기초적인 CD-ROM 데이터베이스, 온라인 데이터베이스, 인터넷 검색 등의 전자자료 이용법을 실습과 함께 교육한다. 이것은 일반인을 위한 이용교육에 중점을 둔다.

### 14) PC 및 프린터 사용

긴급하게 PC나 프린터가 필요한 사람에게 제공하는 서비스이다. PC는 이용시간에 따라 요금을 부과하며 프린터는 인쇄한 페이지의 양으로 요금을 부과한다.

## 6. 프로그램의 운영방법

유료정보서비스의 종류가 결정되면 실질적인 운영방법을 구체적으로 검토해야 하는데 프로그램은 두 가지 방법으로 운영이 가능하다.

첫 번째는 대학도서관이 기업체나 산업체 혹은 연구소 등과 협력 프로그램을 개발하여 기관의 연구자들이 원하는 정보서비스에 초점을 맞추어 제공하는 형태이다. 이 프로그램을 통해 기업체나 산업체들은 자체적으로 도서관을 설치하지 않고도 정보가 필요한 경우 언제든지 통신망을 이용해 도서관의 데이터베이스에 접근하여 원하는 정보를 검색하고 원문을 제공받을 수 있다. 또한 정보를 검색할 시간이 없거나 정보검색 기술이 부족한 경우에는 도서관에 요청하여 연구지원 서비스를 받을 수도 있다. 이것은 계약에 의해 이루어지며 연회비를 받고 도서관 회원증을 발급하여 도서관을 이용하도록 한다. 이를 통해 대학과 기업체간에 유대관계가 형성되고 나아가 도서관 후원기관으로까지 발전할 수 있다.

두 번째는 계약에 의해서가 아니라 정보서비스를 원하는 내부이용자와 외부이용자를 대상으로 정보서비스를 제공하는 형태이다. 이 경우 유료정보서비스 프로그램의 효율적인 운영을 위해 외부이용자에 대해서는 회원제로 운영하는 것이 합리적이다. 도서관 회원제는 학기 단위 혹은 일년 단위로 일정액의 이용요금을 받고 회원에게 도서관 이용카드를 발급하여 도서관 시설 이용 및 자료의 관외대출 권리를 부여하는 제도이다. 특히 외부이용자에 대한 관리가 어렵기 때문에 자료의 관외대출, 베스트셀러 대출, 비도서자료 대출에 한해서는 회원에게만 제공하는 것이 바람직하다. 그 외의 서비스는 비회원도 이용할 수 있도록 한다. 회원에 대해서는 서비스의 종류에 따라 서비스 요금을 할인하는 방법을 고려할 수 있으며 내부이용자는 원하는 정보서비스에 따라 요금을 내고 자유롭게 이용할 수 있다.

일반인을 위한 유료정보서비스는 대체로 이용교육에 중점을 두어 운영한다. 이 경우, 이용교육의 대부분은 도서관내에서 이루어지게 되어 정보의 접근이 원활하지 못한 환경 속에서 대학도서관의 다양한 정보서비스도 이용할 수 있고 대학문화를 접해 본다는 의미에서도 의의가 있다.

원문제공 서비스나 온라인 검색 서비스는 이용하는 사람들이 직접 도서관을 방문하지 않고도 전화, 우편, 팩스, 컴퓨터 통신을 통해 신청이 가능하고 제공방법도 형편에 따라 선택하여 이용할 수 있도록 다양한 방법을 제공해야 한다. 서비스 대기시간은 유료정보서비스에서 매우 중요하기 때문에 최대한으로 줄이도록 최선을 다 해야한다.

### 1) 요금정책

서비스 요금을 산정하는 것은 용이한 일이 아니지만 책정된 요금에 대해서는 서비스 이용

자와 제공자 양측이 이를 수용할 수 있어야 한다. 대학도서관은 비영리 기관이기 때문에 요금을 부과하는 목적이 이윤추구가 아니라 서비스에 충당된 전비용이나 일부비용을 회수하는 차원에서 요금을 책정하는 것이 일반적이다. 그러나 진정한 의미에서 비용회수란 직접비와 간접비를 포함하여 서비스에 충당된 모든 비용을 회수할 충분한 수입을 만들어내는 것을 의미한다. 대부분의 대학도서관들은 유료정보서비스의 운영목적은 비용회수라고 하지만 각 도서관의 제도, 제약, 경영철학 때문에 나름대로 비용회수를 정의하고 있다. 대부분 간접비는 회수하려고 하지 않으며 반면 비품, 도구, 복사비, 우표, 온라인 데이터베이스 검색 비용, 문헌처리 비용과 같은 직접비에 대해서는 서비스 비용을 부과하는 것이 일반적이다(Ward, 1997; ARL, 1989).

도서관은 정보서비스 요금정책에 앞서 첫째, 서비스를 유료로 제공할 것인가, 둘째, 서비스 요금을 지불하는 사람은 누구인가, 셋째, 요금은 이용자 그룹에 따라 차등을 둘 것인가, 넷째, 요금을 통해 회수될 수 있는 비용은 무엇인가, 다섯째, 요금 시스템을 효율적으로 운영할 수 있는 방법은 무엇인가 등에 대해 상세한 검토작업이 있어야 한다. 이후 검토된 사항을 근거로 실질적인 요금 책정이 이루어진다. 실제 도서관에서 요금을 부과하는 방법은 다양하다. 우선 요금부과 대상을 외부이용자에게 국한시킬 것인지 혹은 모든 이용자에게 동일하게 유료로 제공할 것인지를 결정한 다음 구체적으로 요금부과 방법을 논의해야 한다. 요금부과 방법으로 고려할 수 있는 대안으로는 정보서비스 제공과 관련된 모든 비용에 추가비용을 합산하여 부과하는 방법, 정보서비스 마다 고정가격을 정하고 여기에 인쇄비용을 합산하여 부과하는 방법, 온라인 검색의 경우 탐색건수에 따라 몇 건까지는 무료, 그 이상은 유료로 제공하거나 혹은 분당 비용으로 몇 분간은 무료, 그 이상은 유료로 요금을 부과하는 방법, 이용자의 종류에 따라 차등요금을 부과하는 방법 등이 있다.

유료로 제공되는 정보서비스는 개별적인 서비스이기 때문에 수익자 부담원칙을 지향한다. 직원의 전문적인 지식과 기술이 필요한 서비스에 대해서는 실제 서비스 이용과 관련된 직접비와 직원이 투자한 시간에 대한 비용을 합산하여 서비스 요금을 산정하며 그 외의 서비스에 대해서는 직접비만을 부과한다. 예를 들면 문헌복사의 경우는 복사용지, 토너, 직원의 임금, 상용 온라인 데이터베이스 검색의 경우는 통신비, 데이터베이스 사용료, 직원의 임금, 인쇄용지, 그리고 원문제공의 경우는 복사용지, 토너, 팩스나 우편요금, 봉투, 직원의 임금을 합산하여 부과한다. 그러나 연구지원 서비스는 직원이 투자한 시간을 요금으로 환산하여 추가한다. PC 및 프린터 사용에 대한 요금은 PC는 사용시간에 따라, 프린터는 인쇄한 양에 따라 부과한다.

그러나 유료정보서비스 중 몇 가지는 명확하게 요금을 책정하는 것이 부적절하기 때문에 회원제로 운영하는 것이 합리적이다. 특히 자료대출의 경우는 외부이용자 관리가 어려워 일반



도서, 베스트셀러, 비도서자료 대출 서비스에 대해서는 회원으로 등록하여 일정의 회비를 낸 이용자에게만 제공하는 것이 바람직하다. 또한 도서관 이용교육과 전자자료 이용교육 등의 이용자 교육 서비스도 요금을 책정하기가 어렵기 때문에 고정가격으로 요금을 책정하고 회원에게는 할인혜택을 주는 요금정책을 세우는 것도 고려해 볼 수 있다. 그러나 실제로 서비스 요금을 받아 전비용을 회수하기는 어려워 시설과 장비, 비품, 운영비 등과 같은 간접비용은 대학 행정부로부터 재정적 지원을 받아야 한다. 또한 유료정보서비스를 통해 이용자로 부터 받은 요금은 서비스 프로그램을 지원하는데 사용할 수 있도록 도서관이 관리하는 것이 바람직하다.

## 2) 정보서비스 신청 및 제공방법

유료정보서비스 운영에서 가장 중요한 것은 이용자에게 정보를 신속하게 제공하는 것이며 제공된 정보는 신뢰성이 있어야 한다. 이용자들이 유료정보서비스를 이용하는 목적은 긴급하거나 유일하게 필요한 정보이기 때문이다. 따라서 이용자가 용이하게 이용할 수 있도록 서비스 신청방법과 제공방법이 다양해야 한다. 대체로 도서관은 직접 방문, 전화, 우편, 팩스, 컴퓨터 통신, 택배 등의 방법을 통해 서비스 신청을 접수하고 제공한다. 서비스는 적시에 제공할 수 있어야 하며 특히 원문제공의 경우, 자관에 자료가 없을 때도 대기시간을 최소한으로 줄이고 긴급하게 요구한 자료가 자관에 있을 때는 즉시 제공할 수 있어야 한다.

## 3) 요금청구 및 지불방법

요금청구방법을 효율적으로 관리하기 위해서는 여러 가지 방법을 병행하는 것이 좋다. 요금 청구 방법은 서비스 종류에 따라 다르지만 회원제 방법 이외에 서비스 이용 전에 일정액을 예치하는 방법, 서비스 제공 전에 요금을 청구하는 방법, 서비스 제공과 동시에 요금을 청구하는 방법, 서비스 제공 후에 청구하는 방법, 그리고 기관의 경우 서비스 제공 후 월말에 일괄 청구하는 방법등이 있다. 회원제는 도서관을 자주 이용하는 사람에게는 유리한 제도이며 연 회비 대신 학기 단위 혹은 월 단위로 요금을 청구할 수도 있다. 요금지불 방법 역시 이용자가 용이하게 처리할 수 있도록 전자결재를 포함해서 다양한 방법을 허용하는 것이 바람직하다.

## 4) 타 기관과의 협력

유료정보서비스 프로그램을 활성화시키기 위해서는 이용자에게 보다 신속하고 정확하게 원하는 정보를 제공하여야 한다. 그러나 이를 위해서는 자관의 자료와 직원만으로는 불가능하

다. 따라서 도서관과 유사한 유형의 정보기관들과의 협력이 중요하다. 우선 대학도서관들 간에 상호협력이 필요하며 이외에 전문도서관, 도서관과 유사한 기능을 하는 정보생산기관, 정보서비스기관, 유료정보서비스기관과의 협력도 필요하다. 따라서 이들 기관들이 제공하는 서비스 및 이용이 가능한 서비스, 이용절차, 서비스 요금에 대한 정보를 수집하여 서비스 제공이 어려운 경우, 활용할 수 있도록 타 기관과 상호 정보를 교환하고 정보서비스 활동에 대해서도 관심을 가져야 한다.

### 5) 정보서비스 프로그램의 홍보

유료정보서비스 프로그램을 많은 이용자에게 알리기 위해서는 다양한 홍보방법이 필요하다. 내부이용자에게 프로그램을 홍보하기 위해서는 교내신문이나 교내방송, 도서관 이용안내 책자, 이용교육과 같은 소극적인 방법으로도 가능하지만 외부이용자에게는 이러한 방법은 별 다른 효과를 기대할 수 없다.

따라서 유료정보서비스를 이용할 가능성이 있는 대상자들을 중심으로 적극적인 홍보활동이 필요하다. 우선 대학도서관이 유료정보서비스 프로그램을 통해 제공하는 서비스의 종류, 서비스의 특징, 서비스 이용방법, 신청방법, 제공방법에 관한 정보를 다룬 안내책자와 유료정보서비스에 관한 소식을 연례보고서 형식으로 발간하여 직접 우편으로 발송하는 방법이 있다. 또한 World Wide Web을 통해 인터넷상에 광고하는 방법, 여러 가지 디렉토리에 유료정보서비스 프로그램을 소개하는 방법이 있다. 그 밖에 지역사회에 홍보하기 위하여 지역신문에, 전문도서관 및 타 대학도서관에 알리기 위하여 도서관 관련잡지에 광고하는 방법, 도서관 안내책자, 동창회보, 그리고 컴퓨터 통신을 이용하는 방법 등이 있다.

또 하나의 적극적인 홍보방법은 대학 동창회와 사회교육원 등 대학부설기관들의 협조를 받아 우편으로 동창과 수강생들에게 안내책자를 보내며 학부모를 대상으로 대학도서관의 유료정보서비스를 홍보하는 것이다. 또한 서비스 이용고객에게는 적절한 가격으로 정확한 정보를 신속하게 제공하여 이용자는 서비스를 통해 적시에 필요한 정보를 입수하고 새로운 지식과 경험에 접근할 수 있도록 해야 한다.

그러나 가장 중요하고 확실한 마케팅 방법은 직접 구두를 통한 홍보이다. 즉 이용자가 유료정보서비스 프로그램으로부터 만족한 서비스를 경험하였다면 이용자는 주위에 동료들에게 유료정보서비스 프로그램에 대한 정보를 전하게 되고 이것은 계속 구두를 통해 다른 사람에게 전달된다. 따라서 이러한 명성을 얻기 위해서 고객이 만족할 수 있도록 정보서비스를 제공하는데 최선의 노력을 기울여야 한다.

## IV. 결론 및 제언

대학도서관은 유료정보서비스 프로그램을 운영함으로써 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다.

첫째, 유료정보서비스 프로그램은 장서를 종합수준으로 혹은 연구수준으로 개발하고 다양한 데이터베이스를 갖춘 대학도서관들로 하여금 정보사회에서 지역사회의 정보센터로서의 기능을 수행할 수 있는 여건을 조성해 준다.

둘째, 유료정보서비스를 보다 구체적으로 고려할 수 있어 내부이용자에게는 질적으로 향상된 정보서비스를, 외부이용자에게는 공식적으로 대학도서관의 다양한 정보서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 유료정보서비스 프로그램을 통해 현행 대학도서관들의 소극적인 정보서비스를 적극적인 서비스로 전환할 수 있는 대안을 제시할 수 있다.

넷째, 유료정보서비스는 대학동창이나 대학과 관련 없는 이용자들에게 도서관 서비스를 제공함으로써 이들의 정보접근 문제를 완화시켜주며 앞으로 도서관에 대한 이들의 관심과 지원을 받을 수 있다.

다섯째, 대학도서관들 간의 자원공유 문제를 해결 할 수 있는 하나의 방안으로 고려될 수 있다.

여섯째, 재정적인 측면에서도 정보서비스 제공을 위해 투자한 자금을 어느 정도 회수할 수 있는 방법으로 사용될 수 있다.

일곱째, 대학도서관은 유료정보서비스를 통해 다양한 정보서비스 상품 개발이 가능하며 도서관은 물론 전문직으로서의 사서의 사회적 위상이 높아질 것이다.

이용자 측면에서 보면 내부이용자는 보다 향상된 서비스를 받을 수 있으며 외부이용자는 대학도서관의 유료정보서비스를 이용함으로써 신속하게 필요한 자료를 입수할 수 있고 적절한 비용으로 대학도서관의 다양한 서비스를 이용할 수 있다. 전문도서관의 경우는 대학도서관의 유료정보서비스를 이용함으로써 모기관의 이용자들에게 더욱 수준 높은 서비스를 제공할 수 있으며 이것은 대학과 기업체간의 상호 협력관계로까지 발전시킬 수 있다.

그러나, 대학도서관의 유료정보서비스 프로그램이 실효를 거두기 위해서는 다음과 같은 사항이 전제되어야 한다.

첫째, 대학도서관 행정가와 사서들은 유료정보서비스의 목적을 명확하게 이해해야 한다. 즉, 유료정보서비스는 영리적인 목적으로 운영되는 것이 아니라 요금을 부과하지 않고는 제공할

수 없는 개별적이며 전문적인 서비스를 위해서 전 비용회수, 혹은 일부비용회수 차원에서 운영되는 프로그램이라는 것을 인식하는 것이 필요하다.

둘째, 도서관이 새로운 서비스를 시도하기 위해서는 대학행정당국의 지속적인 협조와 재정적 지원이 필요하다. 특히 유료정보서비스 업무를 적극적으로 운영하려는 경우, 재정적인 지원은 필수적이다.

셋째, 유료정보서비스를 활성화하기 위해서는 주제전문사서를 확보하는 것이 무엇보다 중요하다. 시장성이 있는 유료정보서비스의 종류는 단편적인 정보가 아니라 정보의 패키지화가 예상되므로 특정 주제에 대해 전문적인 지식과 검색기술을 갖춘 사서가 필요하다. 따라서 현재 상황에서 주제전문사서를 확보하는 것이 어렵기 때문에 도서관은 기존의 사서를 활용하는 방안과 앞으로 사서의 자격요건을 강화할 필요가 있다.

넷째, 이용자들 역시 유료정보서비스에 대한 이해가 있어야 한다. 전통적으로 도서관 서비스는 무료로 제공되었기 때문에 이용자들이 유료정보서비스에 대해 민감한 반응을 보일 수도 있지만 정보가 더 이상 무상의 상품이 아니라는 것을 인식할 필요가 있다.

미래는 점점 정보의 중요성이 더욱 부각될 것이며 따라서 이용자들의 다양한 정보요구가 예상된다. 또한 도서관 자료의 디지털화가 계속 추진되어 전자자료가 보편화되면서 최종이용자들이 직접검색하는 경우도 증가하겠지만 역시 도서관이 정보를 검색하고 가공, 처리하여 하나의 정보상품으로 제공하기를 요구할 것이다. 이러한 정보상품은 무료로 제공할 수는 없으며 이미 도서관들은 유사한 기능을 가진 유료정보서비스 기관들의 도전을 받고 있다. 그러나 대학도서관은 영리를 목적으로 하는 유료정보서비스기관에 비해 유리한 입장에서 서비스를 제공할 수 있다. 물론 유료정보서비스 프로그램이 도서관의 재정적인 문제와 자원공유문제를 해결해 주는 것은 아니지만 효율적으로 운영한다면 급속하게 변화하는 사회 속에서 다양한 정보서비스를 필요로 하는 사람들이 정보접근의 문제를 해결하고 편리하게 이용할 수 있는 명실공히 지역사회의 정보센터로서의 역할을 어느 때보다 잘 수행 할 수 있을 것이다. 또한 도서관의 위상을 높이며 도서관을 활성화시킬 수 있는 하나의 방안임에는 틀림없다. 그러나 유료정보서비스가 공식적인 대학도서관의 서비스로 자리잡기 위해서는 프로그램을 위해 지속적으로 재정을 확충하는 문제, 마케팅을 위해 새롭고 다양한 서비스를 개발하는 문제, 유료정보서비스를 보다 적극적으로 제공하기 위해 도서관간의 상호협력문제, 비용회수 차원에서 도서관과 이용자가 수용할 수 있는 서비스 요금을 산정하는 문제, 유료정보서비스를 지원하기에 적절한 도서관 장서를 확보하는 문제, 그리고 내부이용자 뿐 아니라 외부이용자를 유치하기 위해 다양한 홍보방법을 개발하는 문제 등은 선결해야 할 과제이다.

## 참 고 문 헌

- 권은경. “정보서비스의 가격설정.” 『圖書館學論集』, 19 (1993), 383-411.
- 송영희. “대학도서관의 유료정보서비스 업무에 관한 연구 : 미국을 중심으로.” 『東義論集』, 24(1996), 181-200.
- \_\_\_\_\_. 『대학도서관의 유료정보서비스 확대방안에 관한 연구』. 서울 : 이화여자대학교 대학원, 1998.
- Association of Research Libraries. *Fee-Based Services in ARL Libraries*. Washington D.C. : Association of Research Libraries, 1989.
- Brindley, Lynne J. (1993). Information Service and Information Product Pricing. *ASLIB Proceedings*, 45, 11-12, 297-305.
- Coffman, Steve (1995). Fee-Based Services and the Future of Libraries. *Journal of Library Administration*, 20, 3-4, 167-186.
- Coffman, Steve and Helen Josephine (1991). Doing It for Money. *Library Journal*, 116, 17, 32-36.
- Drake, Miriam A. (1993). Georgia Institute of Technology Libraries. *Encyclopedia of Library & Information Science*, 52, 99-125.
- Ernest, Douglas J. (1993). Academic Libraries, Fee-Based Information Services, and the Business Community. *RQ*, 32, 3, 393-402.
- Grant, Mary McNierney and Donald Ungarelli (1987). Fee-Based Business Research in an Academic Library. *Reference Librarian*, 19, 239-255.
- Haak, John and et al (1995). Information Services and Economic Development : New Opportunity for Collaboration. *Journal of Library Administration*, 20, 3-4, 57-79.
- Hornbeck, Julia W. (1983). An Academic Library's Experience with Fee-Based Services. *Drexel Library Quarterly*, 19, 4, 23-26.
- Josephine, Helen B. (1995). Fee-Based Services : an Option for Meeting for the Information Needs of the Business Community. *Reference Librarian*, 49-50, 195-203.
- King, Donald W. (1979). Pricing Policies in Academic Libraries. *Library Trends*, 127, 1, 47-62.
- Marvin, Stephen (1988). ExeLs : Executive Library Services. *Reference Librarian*, 22, 145-160.
- Nicewarner, Metta and Matthew Simon (1996). Achieving Community Borrower Compliance with an Urban University Library's Circulation Policies : One University's Solution.

- The Journal of Academic Librarianship*, 22, 6, 435-439.
- Olaisen, Johan L. (1989). Pricing Strategies for Library and Information Services. *Libri*, 39, 4, 253-274.
- Piternick, Ann B. (1979). Problems of Resource Sharing with the Community. *The Journal of Academic Librarianship*, 5, 153-158.
- Savolainen, Reijo (1993). The Socioeconomic Dimensions of the Charging Dilemma. *Encyclopedia of Library & Information Science*, 52, 322-350.
- Talaga, James A. (1991). Concept of Price in a Library Context. *Journal of Library Administration*, 14, 4, 87-101.
- Ward, Suzanne M. (1992). Resource Sharing among Library Fee-Based Information Services. *Advances in Library Resource Sharing*, 3, 124-138.
- \_\_\_\_\_. (1995). Cooperation between Non-Profit Fee-Based Information Services and For-Profit Brokers. *Information Services & Use*, 15, 2, 153-158.
- \_\_\_\_\_. (1997). *Starting and Managing Fee-Based Information Services in Academic Libraries*. (Foundation in Library and Information Science, v. 40). Greenwich : JAI Press.
- Weirland, Janice and Charles R. McClure (1987). Economic Considerations for Fee Based Library Services : An Administrative Perspective. *Journal of Library Administration*, 8, 1, 53-68.
- Zais, Harriet W. (1977). Economic Modeling : An Aid to the Pricing of Information Services. *Journal of the American Society for Information Science*, 28, 2, 89-95.