

논단 / 자료

OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차 서비스 평가

홍순영* · 황경애**

(정보관리과)

〈 목 차 〉

I. 서론

II. OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차

1. 국외 상호대차의 중요성
2. OCLC-ILL 서비스란?
3. 상호대차 서비스 평가 항목 및 평가 대상 자료

III. OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차 개선 사례

1. 국외 상호대차 업무 흐름

2. 개선 대상 업무의 개요

3. 개선 과정 및 방법

IV. OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차

개선 효과

1. 국외 상호대차 평가
2. 이용자 반응
3. 국외 상호대차 개선 효과

V. 결론 및 제언

I. 서 론

도서관 상호대차 서비스란, 자관 미소장 자료에 대한 이용자의 자료 요청에 부응하여, 도서관간에 서로 자료의 의뢰 및 대출·복사 서비스를 제공하는 것으로, 이른바 도서관의 상호협력에 기반한 제도적 장치로 설명할 수 있다.

이러한 상호대차 서비스의 연원을 거슬러 올라가 보면, 도서관 활동의 선진국인 미국의 경우, 現 미국국립의학도서관의 전신인 軍醫도서관(Surgeon General's Library)이 그 효시로, 1891년 당시 이미 이 도서관은 광범위한 상호대차 서비스를 제공하고 있던 것으로 알려지고 있는 만큼, 도서관의 상호대차 서비스는 오랜 역사적 배경을 띠고 있다.

근래, 세계 각국 도서관에 있어 상호대차 서비스에 대한 요구도가 급증하고 있는 배경으로

* , **: 서울대학교 중앙도서관 정보관리과

는 다음과 같은 공통적인 몇 가지 요인을 지적할 수 있을 것이다. 즉, 연구영역의 다양화 및 세분화, 출판물의 폭발적인 증가, 그리고 최근의 온라인 서지 데이터베이스의 현저한 증가는 필연적으로 이용자의 자료 요구를 촉발시키는 원인으로 작용하고 있다. 이 밖에도, 학술지 구독비의 급상승과 함께, 이로 인한 도서관 예산의 상대적 감소는 자료 구입을 제약하는 커다란 걸림돌로 작용하고 있다.

더군다나, 최근의 IMF라는 국가적 경제위기는 당 도서관에도 치명적인 영향을 미치고 있다. 이는 곧, 당관 자료구입 예산의 대폭 감축이라는 결과로 나타나고 있으며, 이 같은 자료구입 예산의 감축은 필연적으로 구입도서의 대폭적인 감소로 직결되고 있다. 즉, 1997년 당시 연간 구입책수는 단행본 약 15만 책, 학술지 13,000 여종이었으나, 1998년에는 단행본 약 10만 책, 학술지 약 13,000 여종으로, 단행본의 경우 약 33%의 감소율을 보이고 있으며, 한편 1999년에 이르러서는, 1997년 대비 단행본 대 학술지의 구입감소율은 각각 73%와 17%를 나타내고 있다.

이상의 수치에서도 나타나고 있듯이, 근래 2-3년간 계속되고 있는 자료구입 예산의 삭감으로 인한 구입도서의 대폭적인 감소와 함께, 특히 학술지의 구독중단 상황은, 이른바 망라적인 자료수집이라는 도서관의 패러다임에 일대 전환을 가져왔다. 즉, 이 같은 상황에서 도서관계가 주목하는 키워드는 resource sharing으로, 타기관 자료의 보다 적극적인 활용 방안이 주요 관심사가 되고 있다. 바로 여기에서 상호대차 서비스가 부각되고 있거니와, 특히 이용자의 다양하고 전문적인 자료 요구를 충족시켜야 하는 대학 도서관에 있어, 도서관 상호대차는 가장 강력한 대안으로 부각되고 있다 할 것이다.

그리하여, 각국의 도서관계 또한 부족한 자료에 대한 하나의 대안으로써, 보다 적극적으로 상호대차 서비스를 활용하고 있거니와, 이를 효율적으로 수행하기 위한 방안 또한 부단히 모색되고 있다. 이 같은 현실에서, 바야흐로 도서관의 상호대차 서비스는 국내만에 국한되지 않고, 서비스 범위를 적극 해외로까지 확대하여, 이용자의 자료 요구에 최대한 부응하여 나가고 있는 추세이다.

따라서, 본고에서는 도서관의 능동적인 서비스 환경 개선의 일례로, 그간 서울대학교 중앙 도서관이 OCLC의 ILL 서비스를 도입한 이래 오늘날에 이르기까지, 국외 상호대차 서비스 부문에서 쌓아온 그간의 경험과 업무개선 과정, 그리고 그 결실로서의 오늘날의 팔목할 만한 성과를 소개하고자 한다. 이는 곧, 국외 상호대차 서비스 부문에서 국내에서는 최초로 OCLC-ILL 서비스를 도입한 도서관이 다름 아닌 당관인 만큼, 이제까지 축적된 know-how 와 업무개선 경험은, 국내에서 이제 막 OCLC-ILL 서비스를 도입하기 시작한 타도서관에 어

느 정도 참고할 만한 사례로서, 조금이나마 도움이 되고자 하는 데 본고의 意義를 찾고자 한다.

II. OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차

1. 국외 상호대차의 중요성

근래, 눈에 띄게 부각되고 있는 도서관 상호대차 서비스의 중요성에 대해서는 전술하였거니와, 특히 그 가운데에서도 당관과 같은 대학 도서관에 있어 국외 상호대차 서비스가 차지하는 비중은 대단히 크다 할 것이다. 이는 곧, 국내 도서관이 소장하고 있지 않은 자료에 대해, 그 입수 범위를 해외로까지 넓혀 이용자의 자료 요구를 충족시킨다는 점에서, 특히 다양한 분야의 전문적인 문헌 요청이 많은 대학 도서관에 있어서는 대단히 중요한 서비스라 할 수 있다.

이용자의 자료 접근과 관련해서는, 특히 KERIS의 「전국대학 학술정보 통합검색」 DB 이용을 적극 추천하고 있으나, 이용자 가운데는 전공 또는 연구분야에 따라, 주로 비영어권 자료나, Back issue, 그리고, 희귀본 또는 이미 절판된 자료 등을 필요로 하는 경우가 많고, 또한 이 같은 자료는 대개는 국내에서는 입수하기 어려운 자료가 대부분일 때가 많다.

따라서, 이와 같이 국내 입수가 어려운 자료에 대해, 해외의 잠재적인 다양한 입수경로와 입수처를 비교·분석하여 효율적인 입수 방안을 강구함으로써, 이용자로 하여금 보다 저렴한 비용으로, 보다 신속하고, 효율적으로 자료를 입수할 수 있도록 하는 데에서, 국외 상호대차 서비스의 중요성을 찾을 수 있다.

2. OCLC-ILL 서비스란?

세계 최대의 서지 유털리티 기관인 OCLC의 ILL 서비스가 등장한 것은 1979년으로, 이후 OCLC-ILL 서비스는 기능적인 면에서 많은 향상을 거듭하여 왔으며, 또한 1992년 12월에 단행한 ILL 서비스를 위한 새로운 하드웨어 플랫폼으로의 전환으로, 보다 더 신속한 서비스를 제공할 수 있게 되었다. 먼저, OCLC-ILL이란, 온라인 상에서 도서관의 ILL 서비스 신청을 작성하고, 송신할 수 있을 뿐만 아니라, 신청 자료에 대한 처리 상황을 추적할 수 있는 서비스로 설명될 수 있다. 즉, OCLC-ILL에서는, OCLC사의 FirstSearch 데이터베이스 중의 하나인 WorldCat에 수록된 書誌 레코드 약 4,200만 건의 소장기관을 확인하여, 6,200 이상의 ILL 서비스 참가관과 상호대차 서비스를 행할 수 있다. 이를 좀더 구체적으로 설명하자면,

OCLC-ILL 서비스의 처리 절차는 전술한 WorldCat 데이터베이스에서 서지 레코드를 검색한 후, 바로 그 자리에서 검색한 자료의 소장처 리스트를 통해, 의뢰할 기관(Lender)을 선정하게 된다. 의뢰처는 5개 기관까지 선정할 수 있으며, 신청은 온라인 신청양식을 이용하게 된다. 그 이후 절차는, OCLC-ILL 시스템에 의한 의뢰 기관(Lender)의 삽입과 함께, 해당 서지 레코드 및 신청 기관의 데이터를 시스템적으로 자동 전송하게 된다.

이상의 OCLC-ILL 서비스가 자랑하는 장점으로는 우선, 접수된 신청 건수의 약 95%를 충족시킨다는 점과 함께, 그 가운데 약 86%는 첫 번째 혹은 두 번째 Lender라는 점을 들 수 있다. 이어, 개별 도서관의 신청 데이터가 OCLC-ILL 시스템에 의해 자동적으로 전송된다는 점, 그리고 OCLC ILL Fee Management 서비스에 의해, 이용 요금의 관리가 대단히 용이하다는 점도 특기할 만한 장점이다. 이밖에도, OCLC가 제공하는 ILL 통계자료에 의해, 각 기관은 자관의 신청 상황 및 타기관으로부터의 접수 상황을 추적할 수 있다는 점 또한 중요한 장점으로 작용한다. 이와 같이, ILL 서비스상의 편리한 諸 기능은 그 만큼 많은 도서관들이 본 서비스를 이용하고 있다는 점으로도 설명될 수 있으며, 참고로 OCLC가 발표한 최근 통계자료에 의하면, 2000년 8월 26일을 기준으로 한 OCLC-ILL 서비스의 총 신청 건수는 약 1 억 100만 건에 달하고 있는 것으로 나타나고 있다.¹⁾

당관이 FirstSearch 데이터베이스를 통한 본격적인 OCLC-ILL 서비스 제공을 개시한 것은 1998년으로, 이는 곧 OCLC사의 FirstSearch 데이터베이스의 도입과 때를 같이 한다. 한편, OCLC-ILL 서비스 도입 이전의 국외 상호대차 서비스란 주로 서면 신청 방식으로서의 즉, IFLA 신청양식에 의한 것이었다. 그러나, IFLA 신청양식에 의한 off-line 방식은 시간적, 경제적인 효율성 면에서 적지 않은 제약이 있거니와, 따라서 이와 같은 제약성으로부터 탈피하여, 보다 향상된 서비스를 제공하기 위한 취지에서 단행한 것이 OCLC-ILL 서비스의 도입이라 할 수 있다. 환언하면, 온라인 처리방식에 의한 고부가가치 서비스의 제공이라는 점에서 OCLC-ILL 서비스 개시의 당위성을 찾을 수 있다.

그리하여, 이하에서는 현재 당관이 국외 상호대차 업무에 병행하고 있는 2가지 방식으로서의, OCLC-ILL과 IFLA-ILL 서비스에 대한 개요를 설명하고, 이어 OCLC-ILL의 도입에 의한 업무개선 상황에 대한 소개를 거쳐, 실제 상호대차 서비스를 분석, 평가함으로써, 최종적으로는 국외 상호대차의 서비스 개선 효과를 검증해보고자 한다.

1) OCLC System Statistics. <<http://www.oclc.org/oclc/new/stats.htm>> (2000/09/07 cite)

3. 상호대차 서비스 평가 항목 및 평가 대상 자료

상호대차 서비스를 평가하는 데에는, 1996년, 미국의 연구도서관 및 대학도서관의 ILL/DD 성능을 평가한 ARL의 선행연구²⁾에서 사용하고 있는 평가항목으로서의, 비용, 처리율, 입수 일, 이용자 만족도 등의 4가지 항목을 토대로 비교·평가하였다. 한편, 평가 자료로는 당관이 해외에 신청한 자료만을 대상으로 하였으며, 자료의 범위는 1996년부터 1999년까지 IFLA-ILL과 OCLC-ILL로 신청한 자료로 한정하였다. 이는 즉, IFLA-ILL이나 OCLC-ILL 이외의, 기타 상업적인 기관으로의 신청 또한 종전에는 도서관에서 대행하였으나, 이제는 점차 온라인을 통한 이용자의 개별 신청 및 신용카드 결재 방식으로 전환되고 있는 추세에 있기 때문이다. 따라서, 각종 상업 기관이 제공하는 문헌 서비스에 대해서는, 이용자에게 자료접근 방법 및 이용 안내를 제공하는 것까지가 도서관의 소임으로, 자료 입수의 시간적, 경제적 조건에 따른 입수처 선택 및 실제 신청은 이용자 자신의 의사결정에 따르는 것이므로, 평가 대상 자료에서 제외하였다.

III. OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차 개선 사례

1. 국외 상호대차 업무 흐름

	IFLA-ILL을 이용한 서면신청방법	OCLC-ILL을 이용한 온라인신청방법
문헌 탐색 및 소장 기관 조사	- 색인·초록지 및 IFLA에 참여한 각국의 대표도서관 목록 탐색	- 온라인 종합목록 데이터베이스인 WorldCat을 비롯, FirstSearch 의 각 주제별 데이터베이스를 활용한 서지정보 확인 등 다양한 접근점을 활용
신청 접수 과정	- 도서관 방문 - IFLA Request Form 작성 - 국제우편, 국제 Fax 발송	- 시, 공간에 제한 없이 데이터베이스 검색과 동시에, ILL 신청 화면에서 온라인 신청

2) Jackson, Mary E. 1997. "Measuring the Performance of Interlibrary Loan and Document Delivery Services" ARL: A Bimonthly Newsletter of Research Library Issues and Actions, No. 195, pp. 1-4.

	IFLA-ILL을 이용한 서면신청방법	OCLC-ILL을 이용한 온라인신청방법
처리과정	- 서신, Fax로 받을 때까지 수동적으로 기다림	- 담당 사서가 5개의 잠재적 대출 도서관 선정 및 전자 요청서 전송 - 이용자에게 진행 과정의 보고 가능(발송일자, 발송 도서관, 반납일자, 요금) - Maximum Cost 조정 등 Conditional Message의 상호 교환 가능 - 온라인 메시지 파일을 통해 상호대차 요청의 진행상황 파악 가능 - 문헌 입수처리 및 발송처리의 온라인화
요금 처리 및 지불 방식	- 인보이스방식, 우편환 송신, 선불 쿠폰/바우처, IRC(International Relay Coupon) 등 지불 방식이 다양하며, 수수료 및 발송비의 부대 경비가 별도 소요	- 단일 통화로 IFM으로 요청, 요금 실비만 지불

1) IFLA-ILL 신청인 경우

국내에서 소장되고 있지 않은 문헌을 해외에서 신청하여 얻고자 할 때, 전통적으로 IFLA Request Form에 신청 서지를 작성하여, 잠재 소장 기관에 우편이나 Fax로 발송하였으며, 저작권 동의서 등 이용자의 서명 동의와 같은 중간 합의 과정도 우편으로 교환하여, 이용자와 담당 사서는 문헌이 도착할 때에야 진행과정이 확인된다. 요금 지불방식도 각 도서관의 요청이 상이하므로 각각의 요청 방식대로 지불하여야 한다.

2) OCLC-ILL 신청인 경우

자판 이용자들은 캠퍼스망 내에서는 분관을 포함하여, 시간과 장소에 구애받지 않고 온라인 정보 서비스인 FirstSearch에 있는 주제별 데이터베이스를 탐색하여 서지 정보를 확인할 수 있으며, 검색과 동시에, 원문 신청이 전자요청서를 전송함으로써 이루어진다. 이때, 원문 입수 방법은 도서관간의 상호대차로 할 수 있을 뿐만 아니라, 상업적인 원문제공 서비스에서 제공하는 여러 방법을 이용할 수도 있다. 이용자가 OCLC-ILL을 통하여 신청한 경우, 담당 사서

는 OCLC-ILL Passport for Windows 프로그램을 이용하여 “Review File”에 전송되어 온 이용자의 신청레코드를 처리하게 되며, 이때 대출 도서관의 검색과 함께, 5개의 대출 가능한 기관을 선정하여 “Maximum Cost”, “Borrowing Notes” 등 이용자의 추가 요청 사항을 필드 수정한 후, 온라인 전송함으로써 신청 발송처리가 완료된다. 발송된 신청 레코드는 현재 어느 도서관에서 처리중인지, 문현 제공 도서관 및 발송일자를 조회할 수 있으며 “Lending Note”와 “Borrowing notes”, 우편방식에 따른 “Maximum Cost” 조정 사항 등 요구 사항을 신속히 전달할 수 있다. 문현이 도착한 후 이용자는 IFM(OCLC-ILL Fee Management)방식으로 비용을 지불함으로써 부대 경비를 줄일 수 있다. 대출받은 도서관에서는 문현 도착시, 신청레코드에서 “Receive” 처리를, “Returnable Record”인 경우에는 발송시 “Return” 처리를 함으로써 일련의 처리를 종결한다.

2. 개선 대상 업무의 개요

IFLA-ILL을 통한 서면신청 방법과 OCLC-ILL을 이용한 온라인 신청과정을 통해, 효과적인 상호대차 서비스를 제공하기 위한 개선 사항은 다음과 같다.

- 1) 문현탐색 및 소장기관 탐색의 편의성 제고
- 2) 신청 접수 과정의 편의성
- 3) 이용자 신청 업무 처리과정의 편의성
- 4) 전송기간의 단축 필요성
- 5) 상호대차 도서관간의 신속한 의사소통의 필요성
- 6) Unfilled 사유 분석 및 효율적 대처의 필요성
- 7) 비용처리 과정의 단순화의 필요성

3. 개선 과정 및 방법

1) 서면 신청에서 온라인 신청으로의 전환

서면 신청에 비해 온라인 신청이 이용자 입장에서는 도서관을 직접 방문할 필요 없이 해외에 소장된 자료를 신청할 수 있어, 신청상의 우편 발송 시간이 절약됨으로써 입수기일을 단축 할 수 있다. 도서관 측면에서도 한번의 신청으로 5개의 대출 도서관으로의 신청효과를 얻을 수 있으며, 처리 과정상 상호 의사소통하는 데에 신속, 편리하고, 문현 입수 소요일을 예측할

수 있어, 이용자 신청 문헌의 분석 자료를 통하여 도서관 정책자료로 활용할 수 있다.

2) 해외 데이터베이스이용교육을 통한 문헌 탐색 및 원문 신청 방법에 대한 안내

최근의 각종 전자매체의 급증과 함께, 당관이 구독하고 있는 CD-ROM 및 Web 데이터베이스의 종수 또한 현저하게 증가하고 있는 추세에 있다. 이 같은 현실을 반영하여, 당관에서는 1998년 3월부터 교내 교수, 대학원생 및 학부생을 대상으로, 매월 3-4회의 해외 데이터베이스 이용교육을 정기적으로 실시해오고 있다. 교육은 도서관에서 이루어지는 정기교육 외에도, 학과 특강이나, 개별 교육, 그리고 방문 교육 등과 같은 다양한 채널을 통하여 수강자의 편의를 도모하고 있거니와, 이와 함께 제반 홍보 매체로서의, 학내 BBS, E-mail, 대학신문, 도서관 게시판 등을 적극 활용한 이용교육 홍보로, 수강자수는 매년 급증하고 있는 추세이다.³⁾

이용교육에서 다루고 있는 내용은, 주로 당관이 구독중인 CD-ROM 및 Web 데이터베이스의 활용법과 함께, 특히 FirstSearch에서 연계되고 있는 OCLC-ILL 서비스 이용에 대한 구체적 설명을 곁들임으로써, 요컨대 이용자의 보다 효율적인 학술정보 검색과 문헌 입수 촉진을 도모하고 있다. 이용교육에 있어, 특히 OCLC-ILL 서비스의 설명에 비중을 두고 있는 것은, 그간 이러한 서비스가 제공되고 있다는 사실 자체를 알지 못함으로써, 많은 이용자가 문헌 입수에 적지 않은 시간적, 경제적 소모를 해왔음을 이용교육의 feedback으로서 얻을 수 있었던 때문이다. 결과적으로, 이용교육시의 이 같은 서비스 홍보는 OCLC-ILL 신청건수의 급상승에 일조를 하고 있다. 즉, 1998년 당시 총 452건이었던 OCLC-ILL 신청건수는 1999년도에는 774건으로, 무려 42%의 신장세를 보이고 있다.

3) 다양한 매체 활용에 대한 안내

해외 학위논문의 입수에는 UMI사의 Web site를 통한 최근 논문의 전자파일로의 다운로드 방법과, 원문복사 신청하는 방법이 있으며, 또한 소장기관에 대출하는 방법 등, 다양한 방법이 있다. 이러한 사항을 이용자에게 안내함으로써, 이용자가 문헌을 입수하는 데 드는 시간적, 비용적 측면을 고려하여 최적의 의사결정을 할 수 있도록 지원한다. 이와 관련하여, 최근 2년간 OCLC-ILL을 통한 학위논문의 무료 입수 건수는 25건에 달하고 있다.

4) Lender의 우선 순위 설정시 OCLC-NAD(Name-address directory)를 적극 활용

OCLC-NAD에서는 각 도서관의 대출 정책을 온라인으로 조회할 수 있으며, 각 도서관의

3) 연도별 수강자수 현황은 〈별첨자료 3〉 참조.

대출 정책을 비교하여 대출 도서관의 우선 순위를 정할 수 있다. Lender 선정의 우선 순위 항목으로는, 대출 비용, 복사 비용, 대출기간, 비용지불방식(IFM 참여기관 여부), 우송방법, 대출연장 가능 여부, 학위논문 및 비도서 자료 대출 여부, 대출 제한조건 등의 정보를 검토한다. 또한, 실제 제공한 도서관의 이용 실적을 토대로 대출도서관의 정책을 분석하여, 차기 선정 대상 자료로 활용한다. 또한 OCLC-NAD에는 나타나 있지 않으나, 실제 문헌 신청시 "Lending note"를 통해 공지된 사항 중에는, 북미 이외 지역으로는 대출 및 복사 서비스를 하지 않는 기관도 있으므로, 이러한 경우 대출기관 선정시 우선 차수의 대상이 되지 않게 하는 것도 트랜잭션 처리의 자연요소를 줄이는 데 중요한 점이다.

5) 신청 기관의 다변화

신청 문헌이 유럽권 자료인 경우, 종전에는 유럽 각국의 IFLA 대표 도서관으로 신청하였으나, 문헌 도착 소요일이 오래 걸릴 뿐 아니라, 문헌 처리율도 낮았다. 이에 비해, 온라인 종합 목록인 WorldCat 데이터베이스에서는, 유럽권 자료를 유럽 뿐 아니라 다른 지역 소재 기관에 신청할 수 있어서, 이용자의 신청 문헌을 좀더 효과적으로 제공할 수 있었다. 실제로 독일 자료를 일본도서관에서, 또한 프랑스, 스페인, 이탈리아 자료를 미국에 소재한 도서관에서 대출할 수 있어서, 희귀자료나 귀중본 자료에 대한 이용자의 필요를 충족시킬 수 있었다.

6) 비용의 절감

무료 제공 도서관을 적극 활용하였으며, 비용지불 방식은 IFM(OCLC-ILL Fee Management)에 참여한 도서관을 우선 선정하는 것이 부대비용을 절감할 수 있었다. 실제, Invoice로 지불 요청한 경우, 수표발행 수수료와 전송비가 실제 청구된 지불 비용을 상회하는 사례도 있었다.

7) 대출 관리 및 이용자 이용 준수 사항에 관한 안내

대출한 도서의 신뢰성 있는 이용을 위해, 이용자들에게 저작권 보호에 관한 사항 및 상업적 용도의 이용 제한에 관한 협약서⁴⁾에 서명 동의를 받음으로써, 대출도서의 이용 마인드 향상을 도모하고, 더불어 대출도서는 반납 기일(Due Date)내에 도착하도록 엄격한 반납 관리를 함으로써, 대여 도서관(Borrower)의 신용도를 제고하고 있다.

4) 외국도서관 상호대차/복사서비스 이용 준수 협약서 양식은 〈별첨자료 4〉 참조.

IV. OCLC-ILL을 이용한 국외 상호대차 개선 효과

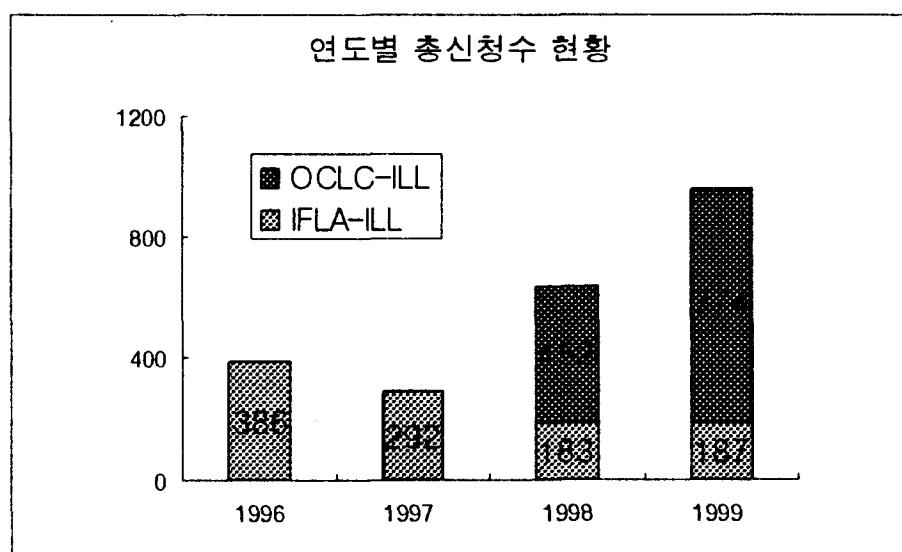
1. 국외 상호대차 평가

국외 상호대차 평가 자료의 대상은 IFLA-ILL로 신청한 1996년 및 1997년 신청자료와 함께, IFLA-ILL과 OCLC-ILL을 병행한 1998년과 1999년의 신청자료를 대상으로 하였으며, 특히 1998년과 1999년에 대해서는 상기 방법을 상세 평가하였다.

1) 연도별 국외 상호대차 평가

	1996년	1997년	1998년	1999년
총 신 청 수	386	292	635	961
처 리 율	66%	72%	76%	75%
평균소요일	32	26	24	24
평균이용료	₩12,580	₩11,550	₩10,500	₩5,350
유 료 율	74%	84%	53%	40%
무 료 율	26%	16%	47%	60%

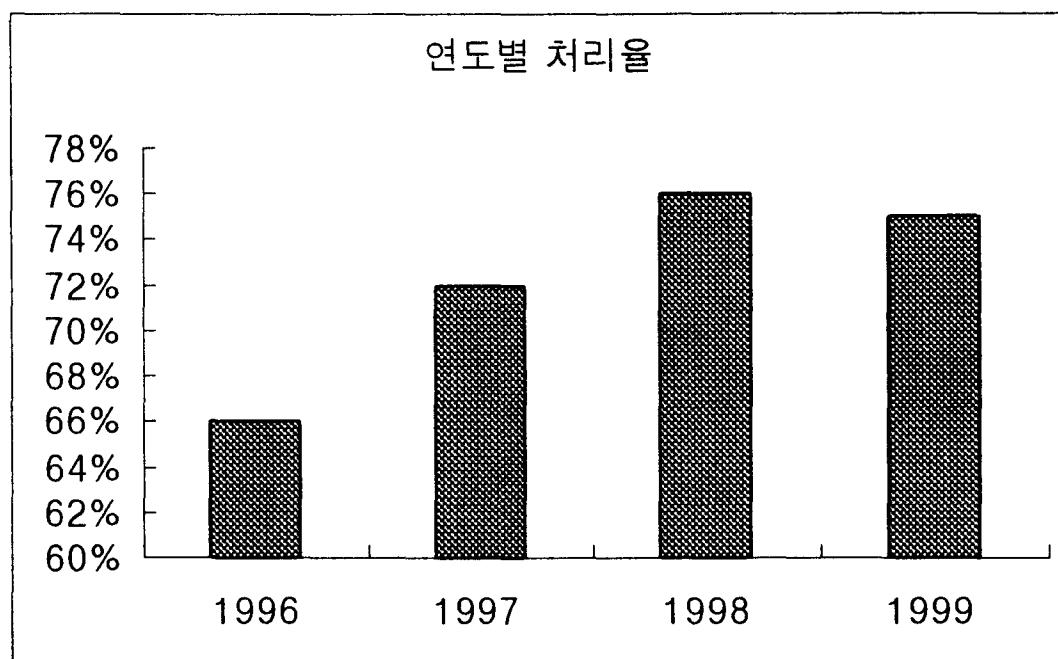
① 총신청수



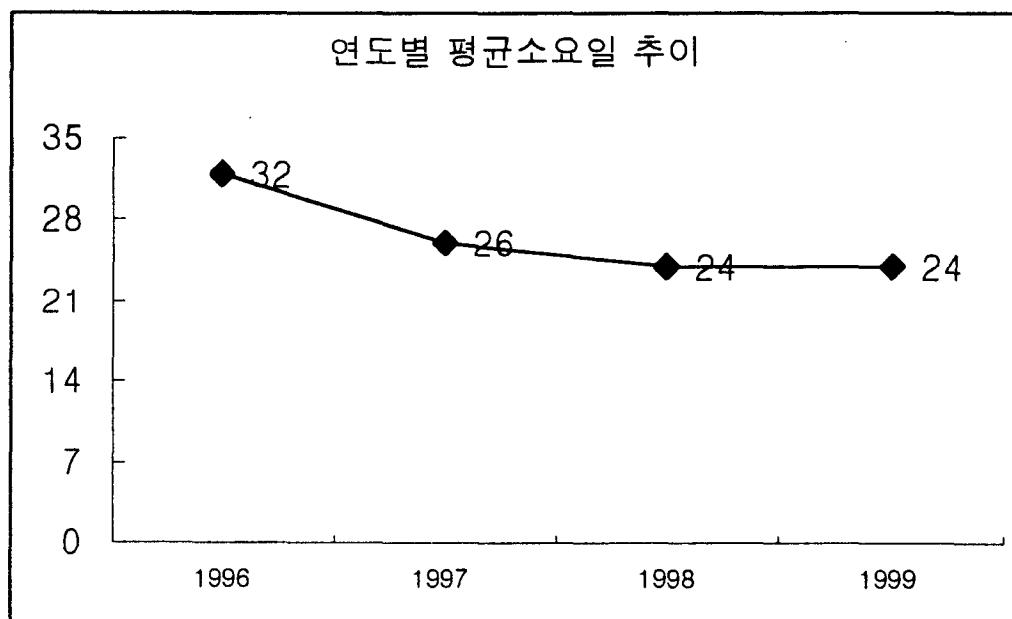
국외 상호대차는 1997년 이후, OCLC-ILL을 함께 도입한 1998년부터 전년 대비 54%, 1999년에는 34% 성장하였다. 특히, OCLC-ILL 신청이 1998년에는 전체 신청의 71%에서, 1999년도에는 80%로 점차 그 비중이 커지고 있다.

② 처리율

국외 상호대차 처리율은 1998년 OCLC-ILL도입 이후 향상되고 있다.

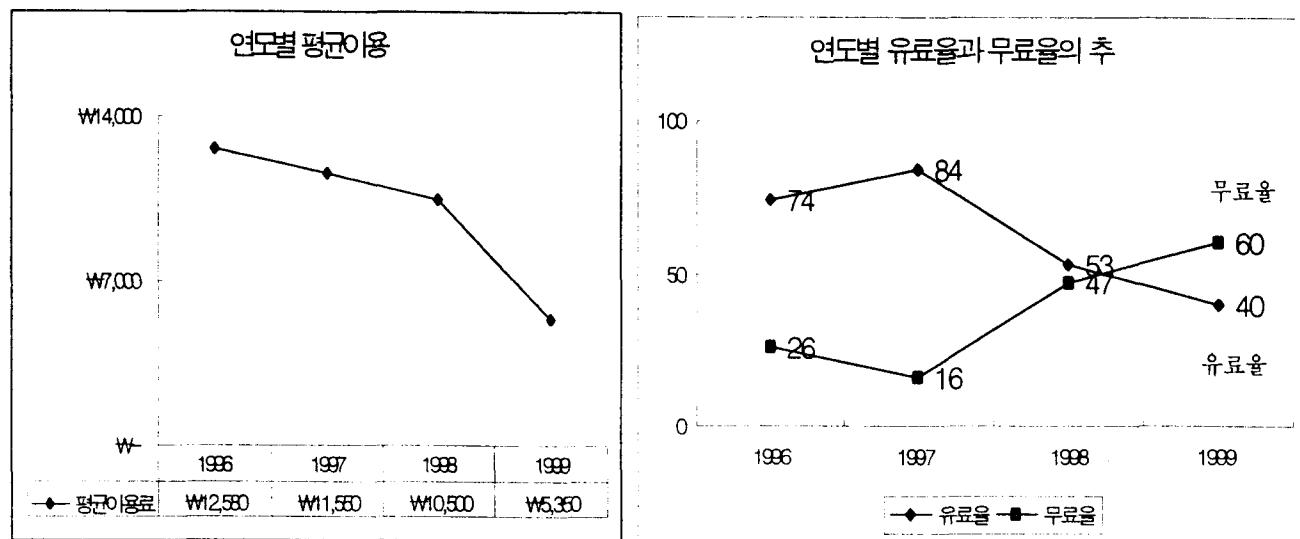


③ 소요기간



연도별 평균 소요일은 1996년에는 32일에서, 1998년 이후에는 24일로 단축되었다. 이용자들의 한계 소요 기간이 2주인 것을 감안할 때, 연도의 추이에 따라 소요 기간은 단축되었으나, 아직 개선의 여지가 있음을 알 수 있다.

(4) 비용



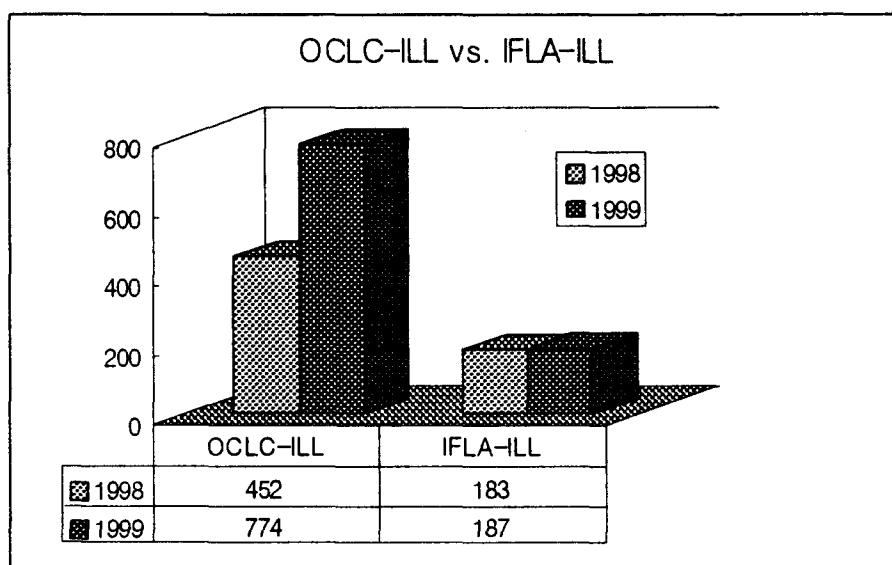
국외 상호대차의 평균 소요비용은 1996년의 12,550원에서 1999년에는 5,350원으로 50% 이상의 비용절감 효과를 나타냈으며, 연도별로 유료제공 비율은 1996년의 74%에서 1999년에는 40%로 낮아졌으며, 반대로 무료제공 비율은 1999년에 60%에 달하고 있어, 무료제공 비율이 유료제공 비율을 상회함으로써, 평균비용 절감에 직접적인 영향을 주었다.

2) '98-'99년도 OCLC-ILL 및 IFLA-ILL의 상세 평가

OCLC-ILL이 도입되어 본격적으로 서비스가 이루어진 1998년과 1999년에 이루어진 상호 대차 현황을 파악함으로써, OCLC-ILL 서비스를 상세 평가하고자 한다.

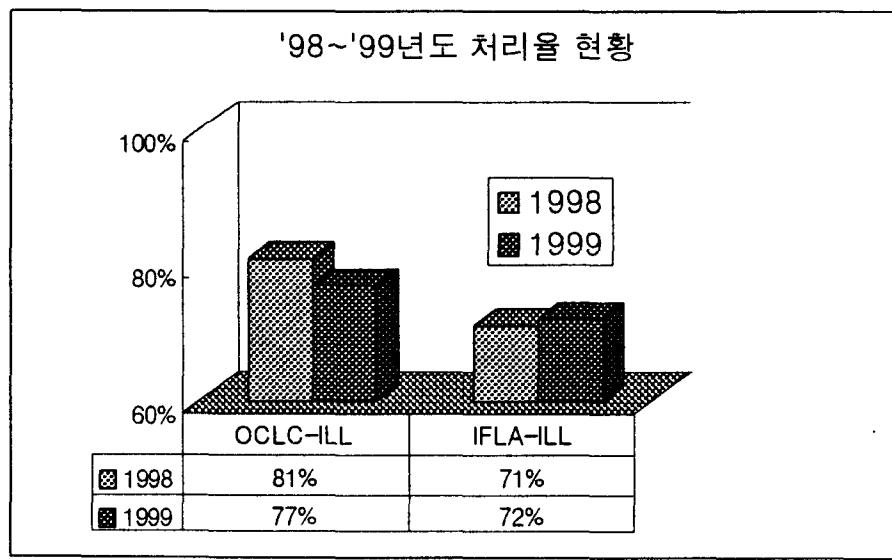
	1998				1999			
	IFLA-ILL		OCLC-ILL		IFLA-ILL		OCLC-ILL	
	대출	복사	대출	복사	대출	복사	대출	복사
신청 수	68	115	363	89	102	85	479	295
총 신청 수	183		452		187		774	
처리율	75%	66%	63%	98%	72%	72%	69%	85%
평균 처리율	71%		81%		72%		77%	
평균소요기간	25	23	24	17	29	27	23	17
무료건수	36	12	121	17	57	13	191	133
무료율	71%	16%	55%	30%	78%	21%	63%	60%
유료건수	15	64	100	40	16	48	111	90
유료율	29%	84%	45%	70%	22%	79%	37%	40%
평균 이용료	₩8,000	₩14,340	₩8,328	₩12,528	₩11,275	₩22,572	₩6,240	₩5,450
이용료(\$)	\$6.67	\$11.95	\$6.94	\$10.44	\$9.40	\$18.81	\$5.20	\$4.54
신청기관	21		143		22		215	
신청자수	46		90		40		140	

① 총신청수



총 신청수 면에서 OCLC-ILL은 1998년도의 452건에서 1999년도에는 774건으로 42%가 증가한 반면, IFLA-ILL 신청수의 증가에는 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 즉, 전체 신청 건수 비율에서도 IFLA-ILL은 1998년에는 29%에서 1999년에는 20%로 낮아진 반면, OCLC-ILL은 1998년도에는 71%에서 1999년도에는 80%로 OCLC-ILL의 신청 비율은 점점 높아지고 있다.

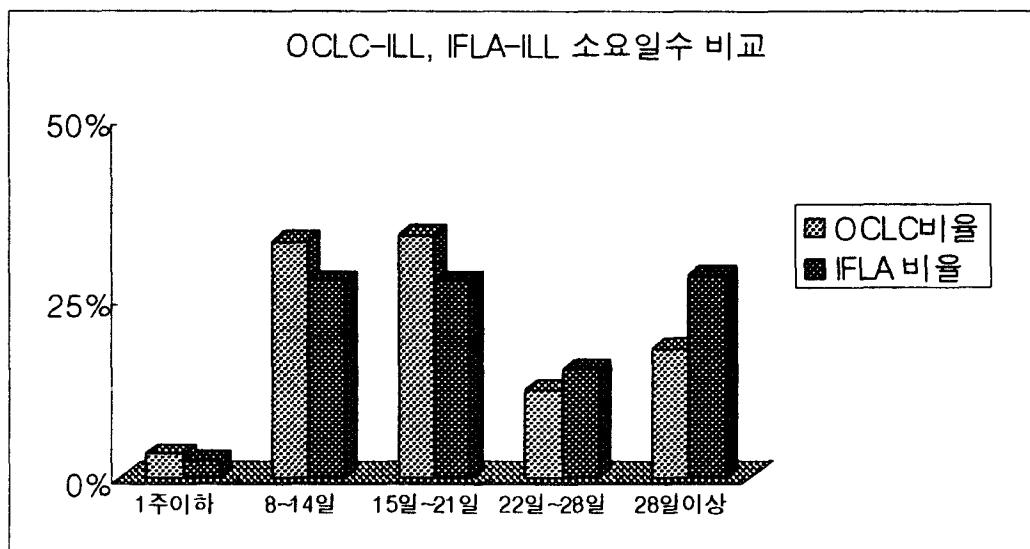
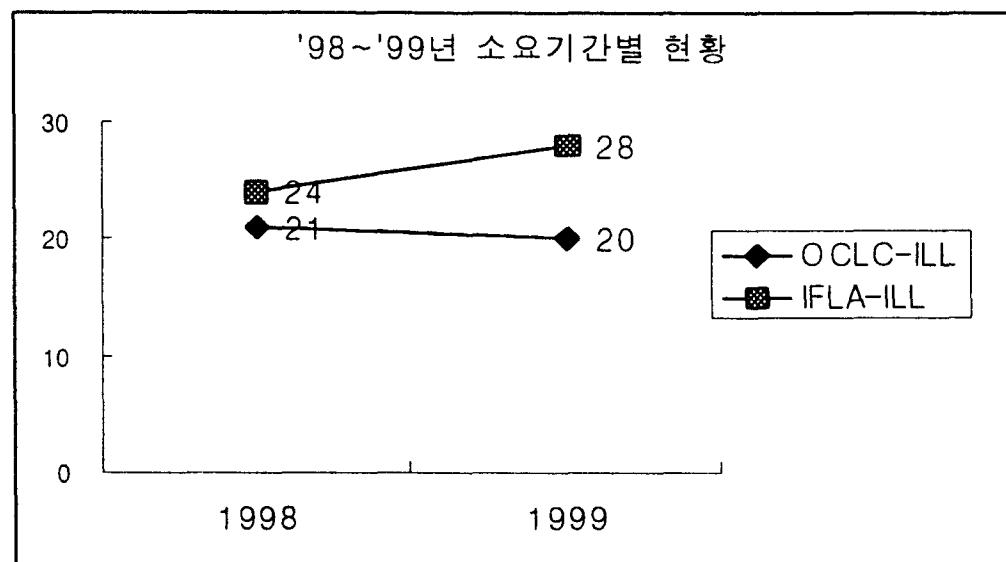
② 처리율



처리율 면에서는, 전년 대비 OCLC-ILL의 처리율은 4% 하락하였으며, IFLA-ILL의 경우는 처리율이 1% 증가한 것으로 나타났다. OCLC-ILL의 경우, 대출 처리율은 1998년의

63%에서 1999년에는 69%로 처리율이 향상되었으며, 원문복사인 경우 1998년의 신청건수 89건에 대한 처리율이 98%였으나, 신청건수가 1999년도에는 3배 이상이 증가된 관계로, 총 신청건수 295건에 대한 처리율은 85%로 나타났다.

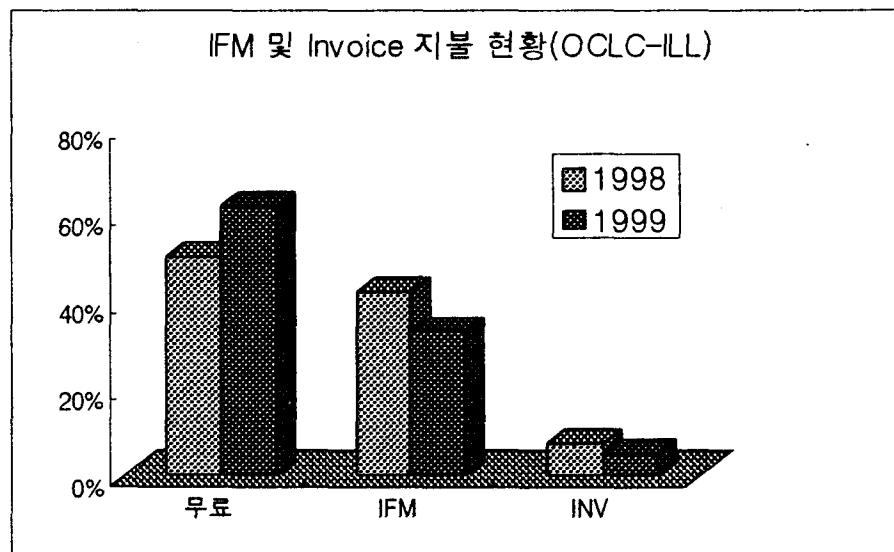
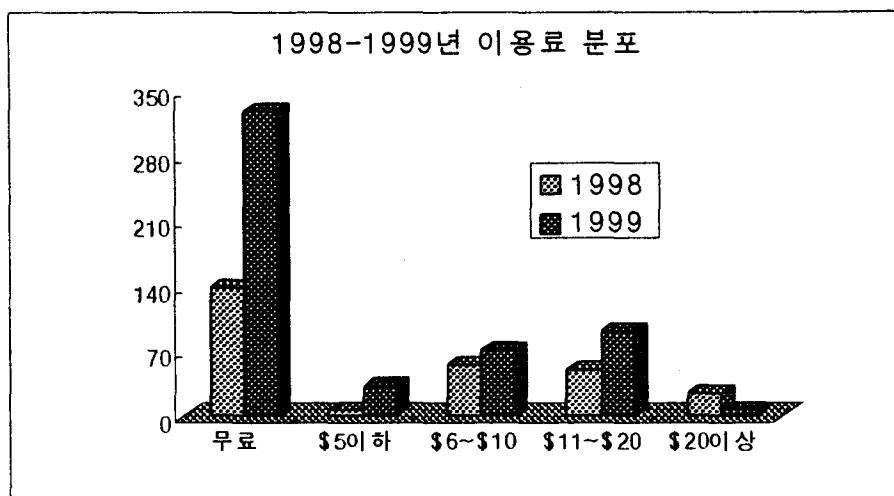
③ 소요기간



IFLA-ILL을 통한 서면 신청의 경우, 1999년에는 1998년에 비해, 대출 및 복사 서비스 제공에 각각 4일씩이 더 소요되었으나, 반대로 OCLC-ILL의 경우는, 대출이 24일에서 23일로 1일이 단축되었으며, 복사인 경우는 소요일이 17일로 나타났다. 전체적으로 볼 때, OCLC-ILL은 1998년의 평균 21일에서 1999년에는 20일로 단축되었고, IFLA-ILL의 경우는 전년 대비 4일이 더 소요된 것으로 나타났다. 소요기간을 주 단위별로 분석한 현황에서도 IFLA-ILL의 소요일이 OCLC-ILL의 소요일 보다 더 길게 나타나고 있는 것을 알 수 있다.

또한, 1999년에는 IFLA-ILL의 평균 소요일이 28일, OCLC-ILL의 평균 소요일이 20일로, 결과적으로 8일간이라는 격차는 온라인 처리에 의한 기회 시간 단축으로 사료된다.

④ 비용



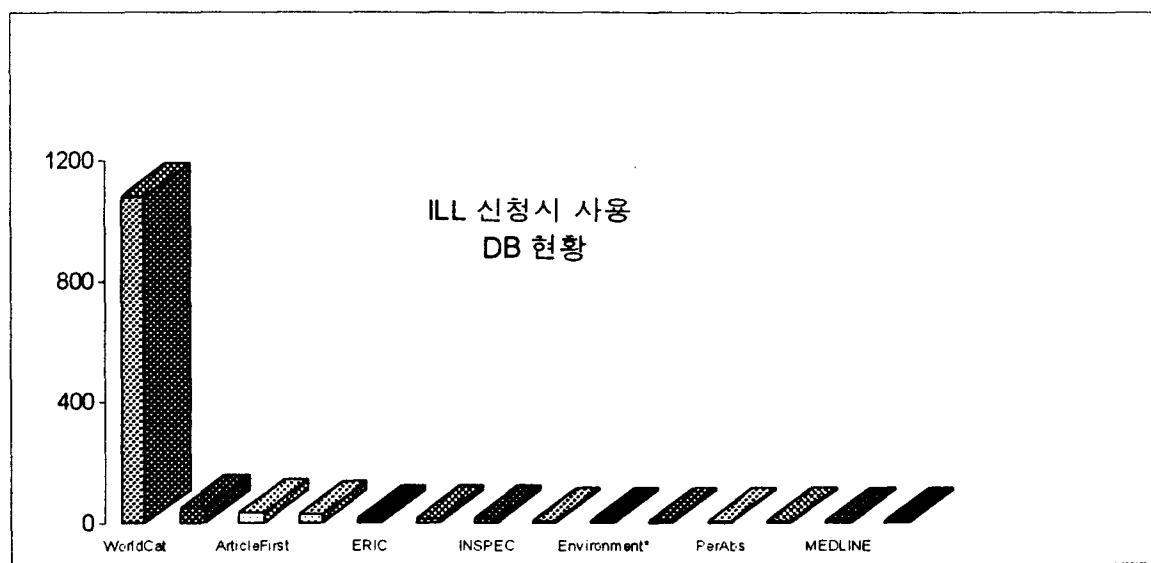
IFLA-ILL에 의한 대출·복사의 경우, 1999년도에는 전년 대비 가격이 모두 높아졌으나, OCLC-ILL의 경우는 대출·복사 모두 비용이 절감되었다. 특히, 복사인 경우 비용은 1/2로 절감되었다. 이것은 OCLC-ILL을 사용하면서 대출 도서관의 대출 정책을 많이 활용한 때문으로, 즉 무료로 제공하는 도서관을 우선 선정 대상으로 하고, 또한 유료인 경우 Invoice 지불방식 보다는 IFM 지불방식을 우선 선정하여 부대 경비를 줄임으로써, 무료제공 비율은 높이고 유료제공 비율은 낮추는 등, 비용 개선 방안을 모색하였다. 1996년 미국의 연구도서관 및 대학도서관의 ILL 평가 측정 항목과 비교할 때⁵⁾, 이용료 지불 면에서는 우리 도서관이 보

5) Ibid

다 더 비용 절감 효과를 나타내고 있다. 참고로, 미국의 연구도서관의 경우 \$18.35, 대학 도서관이 \$12.08임에 비해, 1999년 당관의 OCLC-ILL 평균 비용은 \$4.94이었다.

⑤ OCLC-ILL 신청시 사용한 데이터베이스

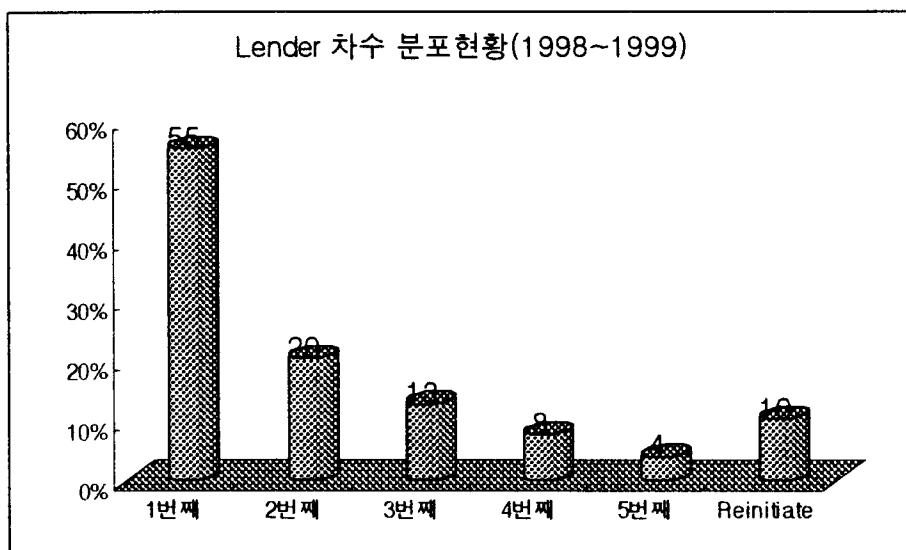
Databases	1998	1999	ILL신청수
WorldCat	413	672	1085
ArtAbstracts		43	43
ArticleFirst	8	23	31
Dissertations	20	6	26
ERIC	3	9	12
RILM		9	9
INSPEC	7		7
PsycFIRST		6	6
Environment*		2	2
EconLit	1		1
PerAbs		1	1
GeoRef		1	1
MEDLINE		1	1
PapersFirst		1	1



이용자들은 FirstSearch 데이터뱅크에 있는 다양한 데이터베이스들을 탐색함으로써, 접근 점을 다양하게 활용하여 상호대차를 신청함을 알 수 있으며, 이것은 OCLC-ILL 온라인 신청서의 “Verified” 필드에 나타난 데이터베이스를 통해 신청된 사항을 파악할 수 있다. 최대의 서지 레코드를 수록하고 있는 온라인 종합목록인 WorldCat 데이터베이스에서의 OCLC-ILL 신청이 88%로 가장 많았다. 그리고, 복사 신청의 경우는, 기사의 상세 서지까지 색인되어 있

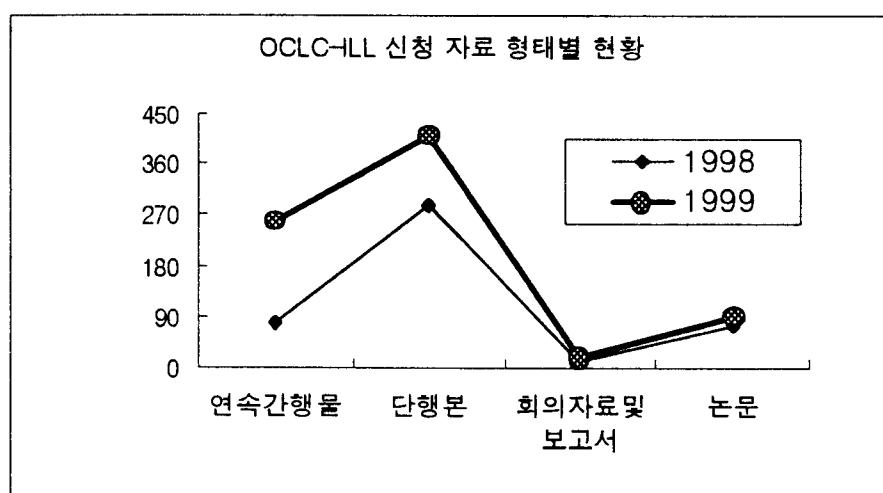
는 각 주제 분야 데이터베이스를 활용함으로써, 신청 문현에 대한 서지사항의 정확성을 기할 수 있어서, 서지정보의 부정확에 의한 미결완료(Unfilled Request) 등의 원문 입수지연 요소를 줄일 수 있었다.

⑥ Lender 차수 분포 현황



OCLC-ILL로 신청하는 경우 5개의 잠재적인 Lender를 선정하여 신청 레코드를 전송하는데, 문현을 제공한 발송 도서관을 통해 1998년부터 1999년까지의 lender 차수 순위의 현황을 파악하였다. 신청 후, 첫 번째 도서관에서 문현이 제공된 경우는 55%에 해당하였다. 5번째 도서관에서도 제공받지 못하고, 이용자의 재신청 요청이 있을 때는, 처리중인 레코드에서 바로 레코드를 재생(Reinitiate)하여 이용자가 반복 신청할 필요 없이 다시 진행을 할 수 있으며, 이러한 재신청은 전체 신청의 약 10%에 해당된다.

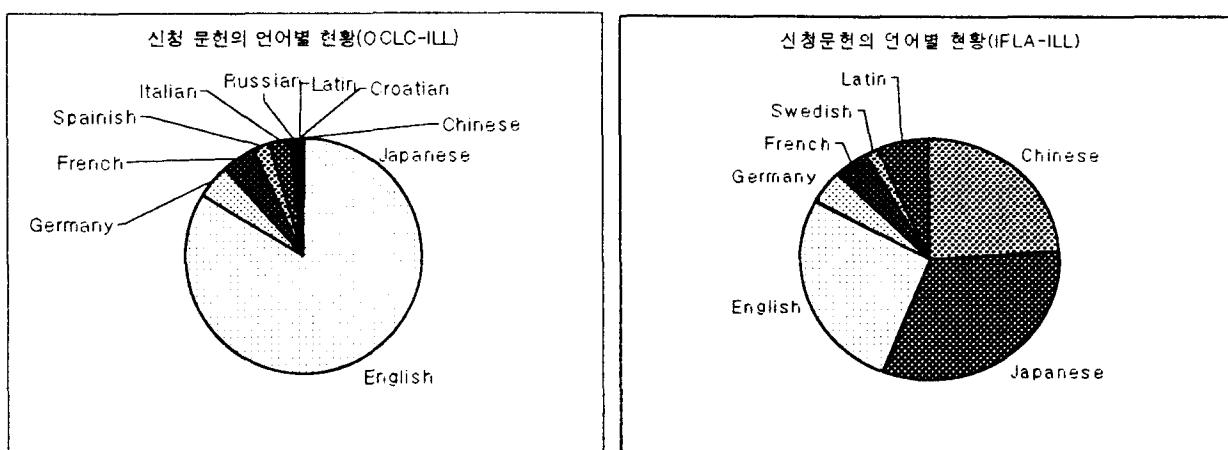
⑦ 자료 형태별 현황



OCLC-ILL을 통해 지난 2년간 상호대차를 신청한 자료 중에는, 단행본 대출이 57%, 연속 간행물의 논문 복사가 27%, 회의자료 및 보고서는 3%, 학위논문이 13%를 차지하고 있다. 특히, 국내 상호대차에서는 아직 활발하게 되고 있지 않은 단행본의 입수가 이용자들에게는 자료 접근에 있어 유용한 서비스가 되고 있으며, 연속간행물 복사 신청의 경우 1998년의 79 건에서 1999년에는 258건으로 신청건수가 3배 이상 증가되었다.

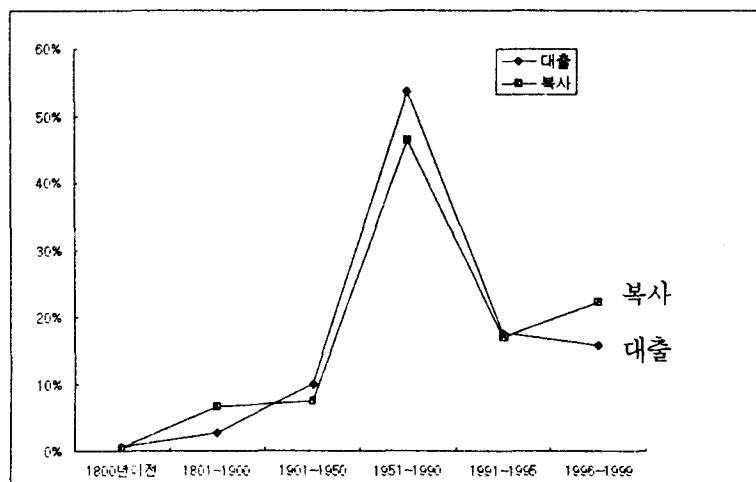
⑧ 언어별 현황

	Chinese	Japanese	English	Germany	French	Spanish	Italian	Swedish	Russian	Croatian	Latin
OCLC-ILL	3	1	1024	58	57	30	33	0	17	1	2
IFLA-ILL	89	117	100	18	16	0	0	6	0	0	24



'98년~'99년도 신청 문헌의 언어별 분포 현황을 보면, IFLA-ILL의 경우는 중국어, 일본어 자료가 57%로, 동양어권 문헌입수에 주로 사용되었으며, OCLC-ILL 신청의 경우는 영어 자료가 84%로 대부분을 차지하였고, 기타 유럽권 자료 입수에도 IFLA-ILL보다는 OCLC-ILL을 통한 입수율이 높은 것으로 나타났다.

⑨ 출판년도별 현황



OCLC-ILL 신청 문헌의 출판년도별 현황을 살펴보면, 대출인 경우 1900년 이전 문헌이 4%를 차지하고 있어, 소급 문헌 입수에 유용한 서비스가 되고 있음을 알 수 있다. 문헌 복사의 경우는 1900년 이전 자료도 7%를 차지하는 한편, 1996년 이후의 최근 자료도 대출보다 훨씬 높게 나타나고 있어, 최신 문헌 뿐만 아니라 소급자료의 입수에도 망라되어 있는 것을 알 수 있었다.

2. 이용자 반응

상호대차는 자관 미소장 문헌에 대한 이용자의 자료 요청에 부응하기 위하여, 타기관의 자료를 이용하여 제공하는 도서관 서비스의 상호교류 활동이므로, 도서관의 정보 서비스에 대한 이용자의 만족도는 도서관의 효율성을 평가하는 중요한 척도가 된다. OCLC-ILL을 통한 상호대차 서비스 평가를 측정하기 위해, OCLC-ILL Service를 이용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 설문지 조사를 실시하였다. 조사 기간은 2000년 9월 5일부터 9월 16일까지로, 이 서비스를 이용한 이용자들 중에는, 조사 당시 하계 졸업까지 포함하여 졸업하거나 유학간 이용자들이 많아 설문지 회수에 어려움이 있었으나, 120명 발송 중 서면 응답 및 E-mail 응답을 통해 총 54명의 응답이 있었으며, 그리하여 불성실 응답지 2개를 제외한 52개 응답지를 중심으로 분석한 결과는 다음과 같다. (설문지와 설문문항 결과의 분석표는 <별첨자료 1, 2> 참조)

1) OCLC-ILL 이외의 방법으로 도서관을 통해 해외문헌 신청 유무에 관한 사항

응답자들 중에서 67%는 OCLC-ILL 이외의 방법으로 상호대차를 신청한 적이 있으며 37%가 OCLC-ILL만을 이용한 것으로 나타나 설문 응답자중 약 2/3는 문헌입수를 위해 여러 방법을 이용한 경험이 있음을 알 수 있었으며, 이 두 그룹 각각의 OCLC-ILL 서비스에 대한 만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 상호대차시 가장 우선 순위로 생각하는 것에 관한 사항

응답자들 중에서 상호대차시 가장 우선 순위로 생각하는 것은, 입수기간(65%), 비용(25%), 대출기간(8%), 기타(2%) 순으로 입수기간을 가장 중시하는 것을 알 수 있었다.

3) 문헌입수 소요일에 관한 사항

응답자들의 문헌 입수 희망 소요일은 1주이내(37%), 2주이내(53%), 3-4주이내(8%), 시간

이 중요치 않다(2%)로 나타나, 이용자들 중 90% 이상이 입수 소요일의 한계가 2주 이내인 것을 알 수 있었다.

4) 상호대차 서비스 이용 목적에 관한 사항

응답자들 중에서는 상호대차 서비스 이용 목적에 관하여는 학위논문 준비 자료 입수 목적(73%), 개인 전공분야의 새로운 정보 입수 목적(22%), 교과목 지원 목적(4%), 주제 장서 확보 목적(2%)으로 나타나, 상호대차 이용시, 학위논문 준비를 위한 자료 입수 목적이 가장 큰 것으로 나타났다. 실제, 설문 응답자들 중에는 박사과정 및 석사과정의 대학원생이 90%로 가장 큰 그룹에 해당한다.

5) OCLC-ILL 서비스 만족도에 관한 사항

응답자들 중에서 OCLC-ILL 서비스의 만족도에 관해서는, 매우 만족(19%), 만족(65%), 보통(15%), 불만족(0%), 매우 불만족(0%)으로, 보통을 제외한 만족도는 85%이며, 불만족 및 매우 불만족은 0%로 OCLC-ILL 서비스에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다.

6) OCLC-ILL 입수기간 만족도에 관한 사항

응답자들의 입수기간 만족도는 매우 만족(4%), 만족(38%), 보통(38%), 불만족(17%), 매우 불만족(2%)으로 나타나, 보통을 제외한 만족 그룹은 42%, 불만족 그룹은 19%로 만족도가 더 우세하나, 19%의 불만족 그룹의 만족도 향상을 위한 서비스 개선이 향후의 과제임을 알 수 있었다.

7) OCLC-ILL 서비스 비용 만족도에 관한 사항

응답자들의 OCLC-ILL 서비스 비용 만족도는 매우 만족(8%), 만족(46%), 보통(37%), 불만족(2%), 매우 불만족(2%), 무응답(1%)으로, 보통을 제외한 만족 그룹은 54%, 불만족 그룹은 8%로 대체로 비용에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다.

8) IFM(OCLC-ILL Fee Management)으로 비용 지불에 관한 사항

응답자들 중에서 OCLC-ILL Service를 이용하면서 발생한 비용처리를 IFM(OCLC-ILL Fee Management)으로 지불한 적이 있는 그룹은 52%, 없는 그룹은 42%, 무응답은 6%로 나타났다.

9) IFM 비용지불 방식 만족도에 관한 사항

응답자들의 IFM 비용지불 방식 만족도에 있어서는, 매우 만족(2%), 만족(21%), 보통(23%), 불만족(10%), 매우 불만족(0%), 무응답(44%)으로, 이용자들 중에 무응답이 높은 것은 무료로 자료를 이용한 이용자들 중, IFM으로 비용 지불을 한 경험이 없었던 것으로 사료되므로, 고려 대상에서 제외하였고, 만족 그룹은 23%, 불만족 그룹은 10%로 만족율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

10) OCLC-ILL 서비스로 신청한 문헌의 기대 입수율에 관한 사항

응답자들 중에서 OCLC-ILL 서비스로 신청한 문헌의 기대 입수율 정도에 관하여 90%이상(42%), 70%이상(40%), 약 50%(6%), 50%미만(4%), 무응답(8%)으로 나타나, 응답자들의 82%가 70% 이상의 문헌 입수를 한 것을 알 수 있었다.

11) OCLC-ILL 서비스 사용시 편리한 점에 관한 사항

응답자들 중에서 OCLC-ILL 서비스 사용시 편리한 사항으로 느낀 것 중에는, 희귀자료나 절판자료의 입수 등과 같은 필요 문헌의 정확한 입수에 관한 언급이 18건으로 가장 많았고, 무료 입수 및 저비용에 관한 사항이 5건, 주제의 망라성 및 문헌 신청의 편리성이 6건, 빠른 입수에 관한 언급이 2건이며, 항상 기대이상이라는 이용자도 있었다.

12) OCLC-ILL 서비스 사용시 불편한 점에 관한 사항

응답자들 중에서 OCLC-ILL 서비스 사용시 불편한 사항으로 느낀 것 중에는, 관외대출이 되지 않는 불편성이 가장 많았고, 자료 신청 진행상황을 사서를 통해서만 알 수 있는 점에 관한 지적과, 입수기간의 단축 희망에 관한 사항이 언급되었다. 여기서 관외대출이 되지 않는 불편성에 관한 사항은, 본 도서관에서는 그 동안 해외에서 대출한 도서의 파손 및 분실에 따른 대처 방안으로써, 해외 대출 문헌은 도서관내에서만 열람하도록 하는 내부규정을 적용하고 있거니와, 따라서, 이 같은 불편사항은 OCLC-ILL 서비스 상의 문제점이라고는 볼 수 없을 것이다.

3. 국외 상호대차 개선 효과

1) 서면신청에서 온라인 신청으로의 전환

OCLC-ILL이 도입된 이후, 이용자 신청 유형이 서면신청에서 온라인 신청 형태로 변화됨

으로써, 이용자 입장에서는 자료신청에 따른 불편함을 최소화하고, 도서관 측면에서도 처리 과정상의 신속, 편의성의 효과를 거두었다.

2) 신청수의 증가 및 처리율 개선 효과

OCLC-ILL을 도입한 이후, 이용자들은 상대적으로 편리할 뿐 아니라, 최적의 문헌 입수 방법을 취사·선택하여, 문헌 입수의 효과적인 방안으로 신청 기관의 분산 효과를 나타내었다. 연도별 평균 처리율 면에서도, OCLC-ILL이 도입된 1998년에는 전년과 대비해 상당한 처리율 증가를 보였으며, 1999년에는 조정기를 거치고 있으나, 도입전과 비교해 개선된 수치를 나타내었다.

3) 소요기간 단축 효과

OCLC-ILL을 도입한 이후 평균 소요일은 점차 줄어들고 있으며, 특히 OCLC-ILL의 평균 소요일이 가장 적게 나타나, 이용자들의 한계 소요 기간인 2주에 가장 근접되어가고 있어 OCLC-ILL이 이용자 기대 부응에 접근하는 한 대안이 될 수 있음을 알 수 있다.

4) 비용절감의 효과

OCLC-ILL을 도입한 이후 이용자들에게 가장 큰 혜택이 된 것은 비용절감 측면으로, OCLC-ILL 사용 기간이 늘어날수록, 신청 처리 및 대출도서관 선정 과정에서 축적된 know-how로 이용자들에게 유리한 서비스를 할 수 있게 되었다. OCLC-ILL의 경우 신청 문헌의 60% 이상은 무료로 이용할 수 있었으며, 평균 비용면에서도 상업적인 문헌제공 기관의 서비스 요금과도 상당한 차이를 보여, 상대적 비교 우위를 확보하고 있으며, 또한 IFM 지불방식에 의한 부대 비용 절감으로, 해외 문헌 입수에 따른 외화절감 효과를 나타내었다.

5) 자료 활용면의 효과

FirstSearch를 통해 다양한 주제의 데이터베이스를 활용한 문헌 접근과 상호대차의 전통적인 자료인 단행본, 학술지 논문 복사, 학위논문, 회의자료 및 보고서 뿐 아니라, 비도서자료의 이용도 원활하게 제공되고 있으며, 더불어 최신 문헌 및 소급자료 등 자료 범위를 보다 광범위적으로 제공할 수 있게 되었다.

6) 이용자의 서비스 만족도 제고 효과

상호대차는 이용자의 요구에 따른 것이므로, 이용자의 서비스 만족도 평가가 중요한 척도가

된다. 이용자 조사를 통한 실증적인 평가에서도 OCLC-ILL을 통한 서비스 만족도는 높은 것으로 나타났다.

7) 해외 상호대차 이용자 증가 효과

OCLC-ILL을 도입한 이후, 해외 상호대차 이용자수가 1998년에는 136명에서 1999년에는 180명으로 증가하였으며, 특히 IFLA-ILL의 경우는 전년 대비 감소 추이를 보인 반면, OCLC-ILL의 신청자수는 1998년에는 90명에서 1999년에는 140명으로, 전년 대비 30%의 증가 추세를 보이고 있다.

8) 도서관 역할 및 이미지 제고 효과

해외 데이터베이스 이용교육과 함께, 이용자의 필요에 따른 효율적 문현제공으로 도서관 서비스에 대한 이용자들의 이미지 제고 효과를 나타내었다.

V. 결론 및 제언

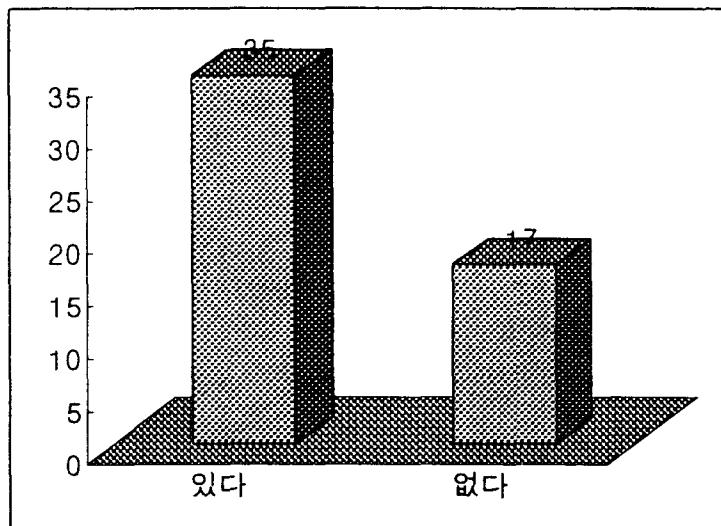
상호대차는 도서관 서비스 능력의 한계 영역을 확장한 것으로, 이용자 입장에서는 시간, 공간적 제약을 초월하여 정보 이용의 효율성을 제고하고, 도서관 측면에서는 문현 접근 및 이용 체제의 개선을 통한 시간 절약과 더불어, 이용자와 문현과의 거리를 단축시킴으로써 보다 적극적이고 능동적인 방향으로 서비스 영역을 넓혀 가는 데 그 의의가 있다. OCLC-ILL을 통한 상호대차가 효율적이나, 아직은 WorldCat 데이터베이스에 동양권 자료의 온라인 목록이 상대적으로 적고, 대출기관의 정책 정보도 빈약할 뿐만 아니라 IFM 방식에 참여한 기관이 적다는 제한점이 있다. 따라서, 동양권 자료 및 특수 주제 자료의 소장기관에 대해서는 IFLA-ILL로 신청하는 것이 유리한 경우도 있으므로, 각 소장 기관에 따라 상호대차의 방법을 효과적으로 사용하는 것이야말로 앞으로 상호대차 담당 사서의 주요한 역할이 될 것이다. 앞으로도 상호대차 서비스 이용자들의 이용 행태에 관한 지속적인 관찰과 연구로, 보다 적극적인 상호대차 업무 개발 및 서비스 향상을 도모해야 할 것이며, 더불어 이용자의 필요 문현을 제공하는 과정에서 나타난 데이터를 활용함으로써, 도서관의 제반 정책수립에 반영할 수 있도록 계속적인 모색 작업이 이루어져야 할 것이다.

<별첨 자료 1> OCLC-ILL 서비스 이용자 조사 결과 도표

<상호대차에 관한 질문>

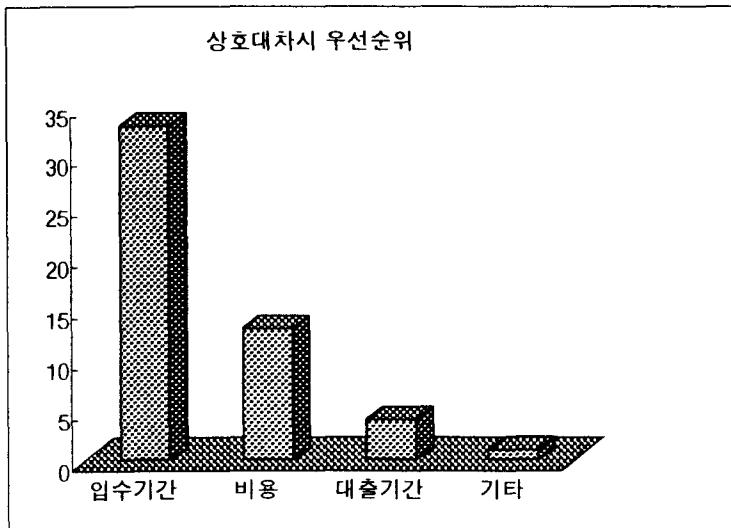
1. OCLC-ILL 이외의 방법으로 도서관을 통해 해외문헌신청(IFLA, BLDSC, UMI… 등등)을 한 적이 있습니까?

	있 다	없 다	계
응답수	35	17	52
비율	67%	33%	100%



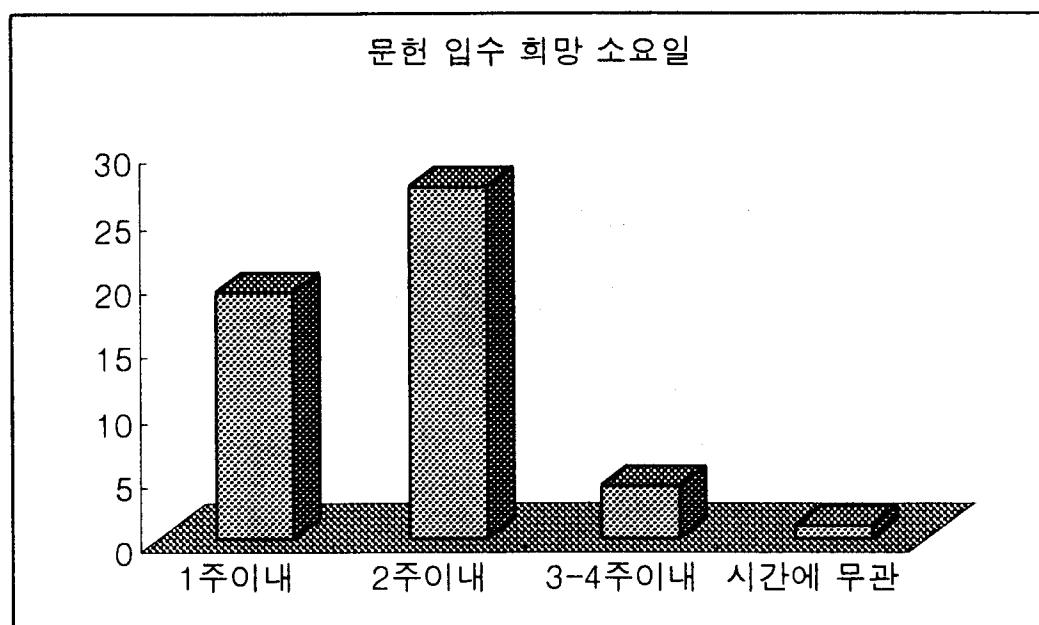
2. 상호대차시 가장 우선 순위로 생각하시는 것은 어떤 것입니까?

	입수기간	비용	대출기간	기타	계
응답수	33	13	4	1	51
비율	65%	25%	8%	2%	100%



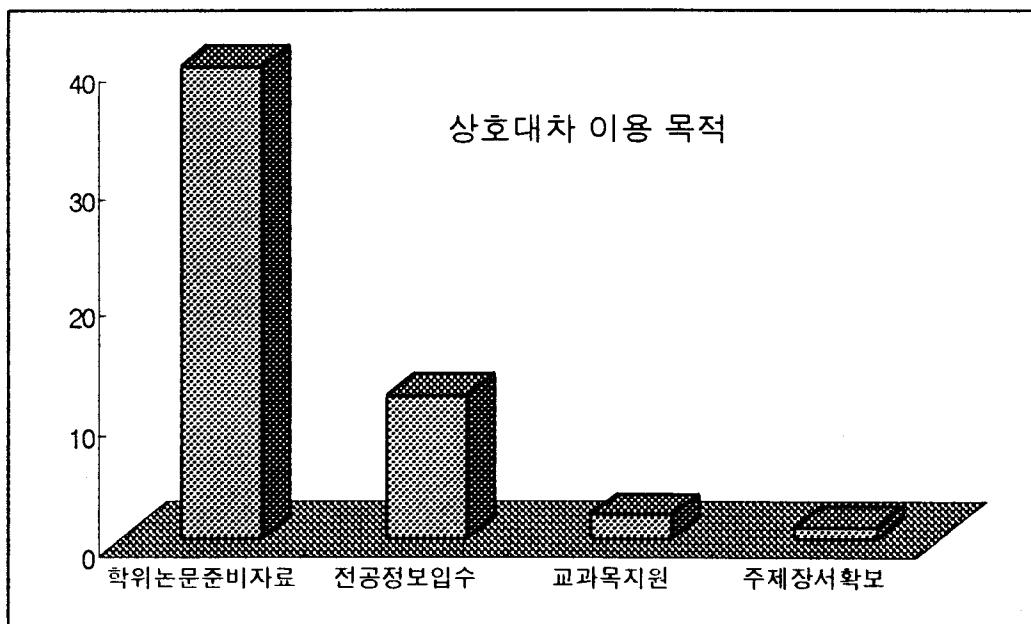
3. 문헌입수를 얼마나 빨리 필요로 하십니까?

	1주이내	2주이내	3-4주이내	시간에 무관	계
응답 수	19	27	4	1	51
비율	37%	53%	8%	2%	100%



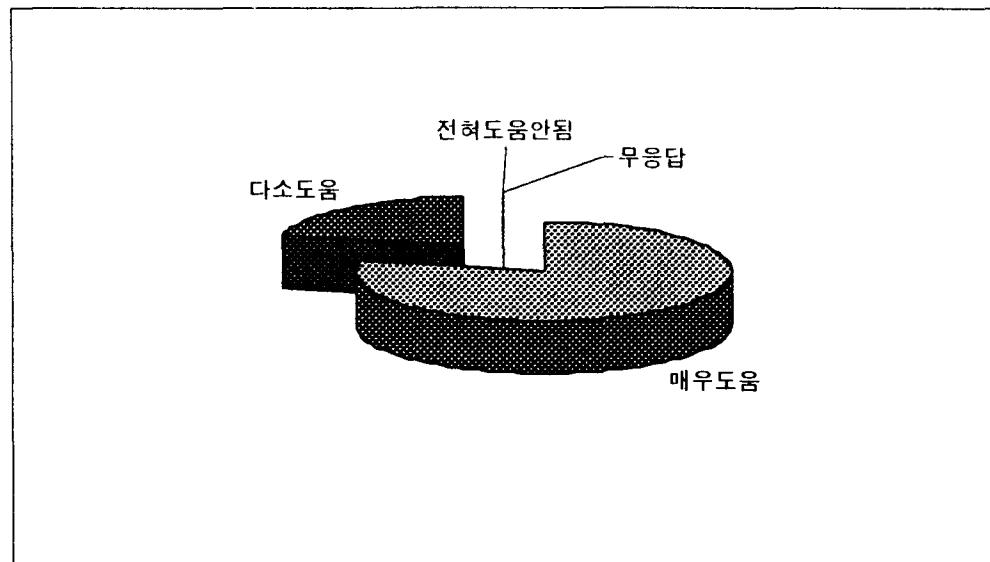
4. 상호대차 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇입니까?

	학위논문준비자료	전공정보입수	교과목지원	주제장서확보	계
응답 수	40	12	2	1	55
비율	73%	22%	4%	2%	100%



5. 상호대차 담당사서가 이용자 연구에 얼만큼 도움이 되는가?

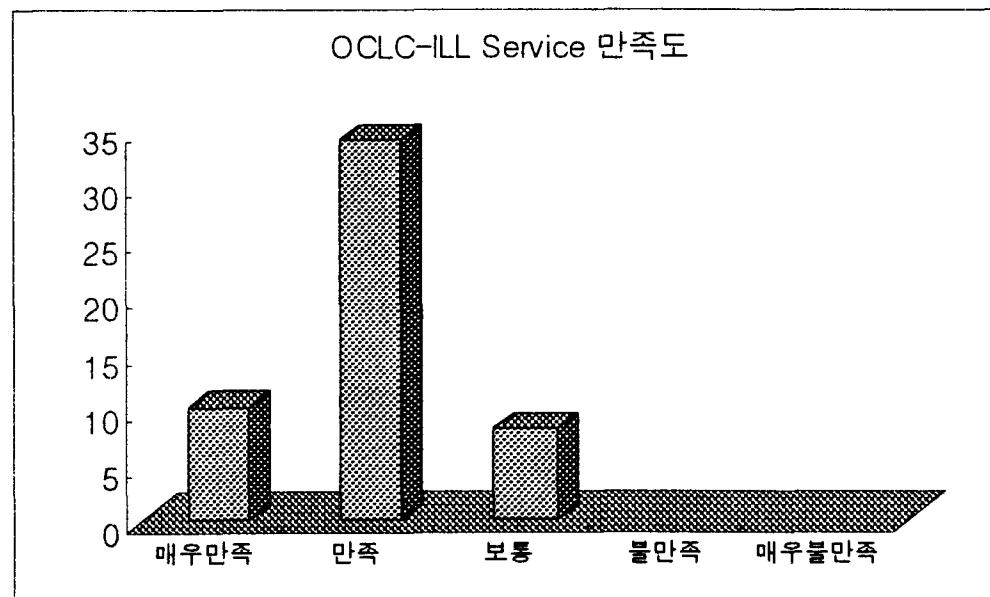
	매우 도움	다소 도움	전혀도움안됨	무응답	계
응답수	41	11			52
비율	79%	21%	0%	0%	100%



<OCLC-ILL에 관한 질문>

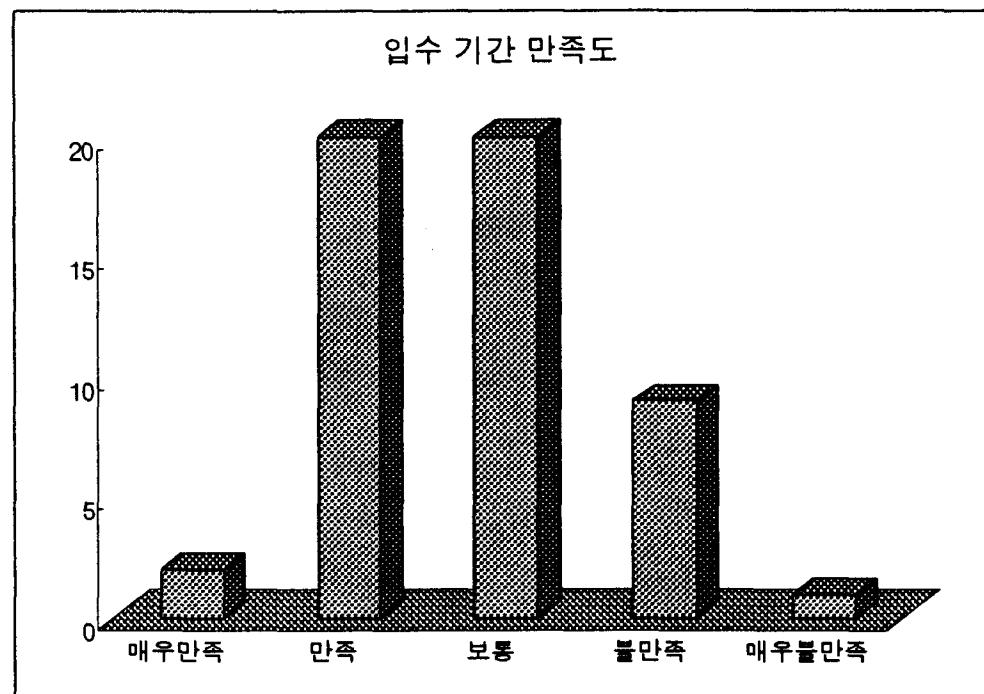
1. OCLC-ILL 서비스에 만족하십니까?

	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	계
응답수	10	34	8			52
비율	19%	65%	15%	0%	0%	100%



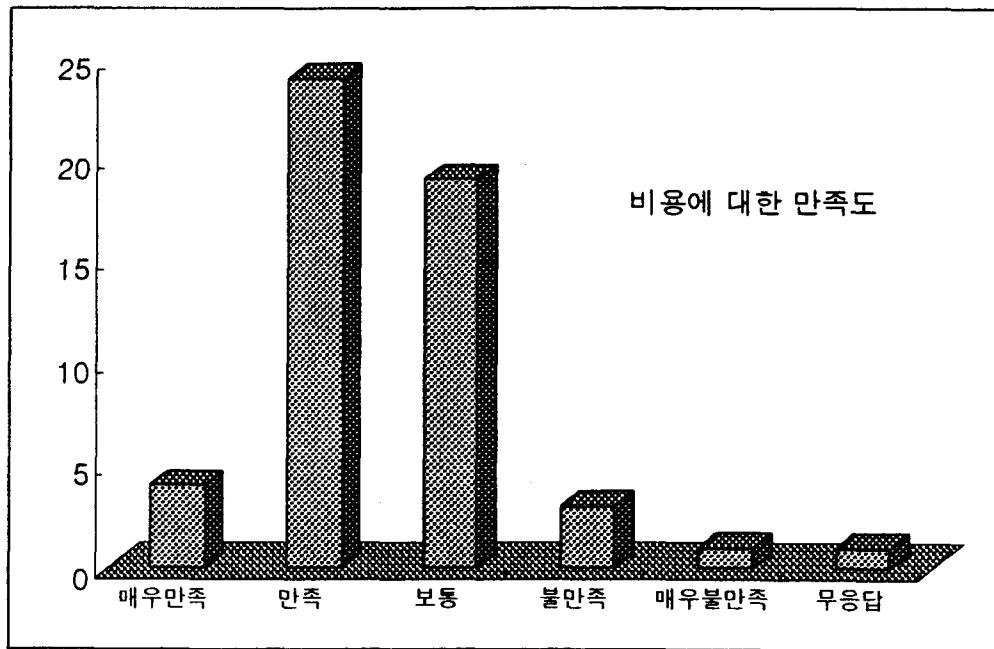
2. OCLC-ILL 서비스의 입수기간이 이용자의 기대에 충족한다고 생각하십니까?

	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	계
응답수	2	20	20	9	1	52
비율	4%	38%	38%	17%	2%	100%



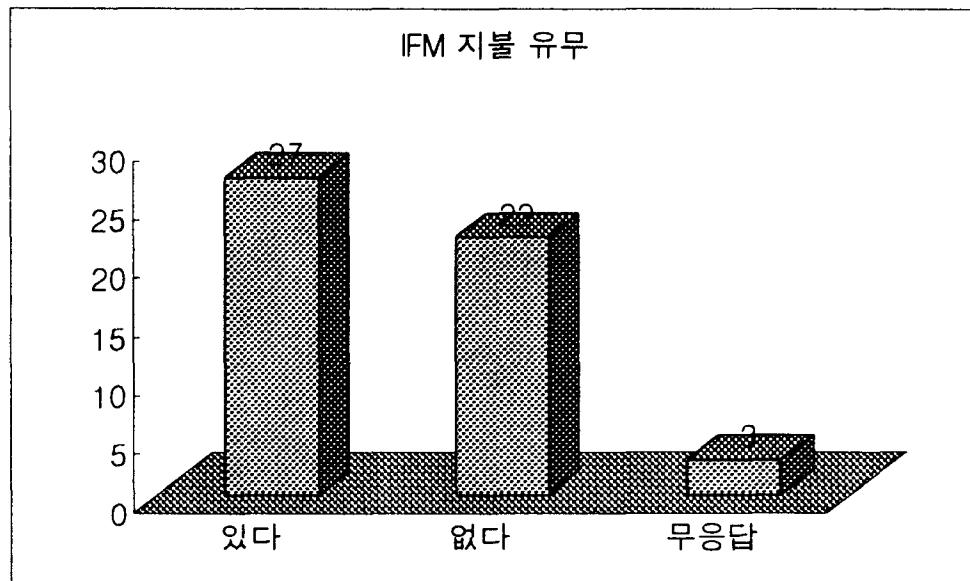
3. OCLC-ILL 서비스 비용이 이용자의 기대에 충족한다고 생각하십니까?

	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	계
응답수	4	24	19	3	1	1	52
비율	8%	46%	37%	6%	2%	2%	100%



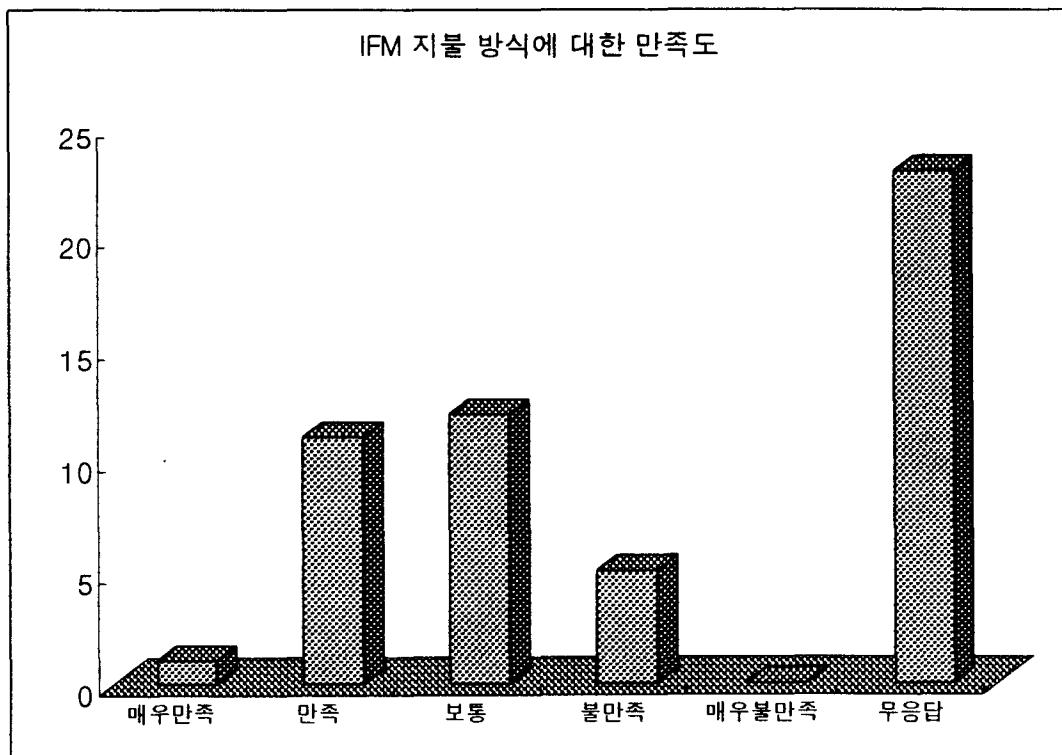
4. IFM(OCLC-ILL Fee Management)으로 비용 지불을 한 적이 있습니까?

	있 다	없 다	무응답	계
응답수	27	22	3	52
비율	52%	42%	6%	100%



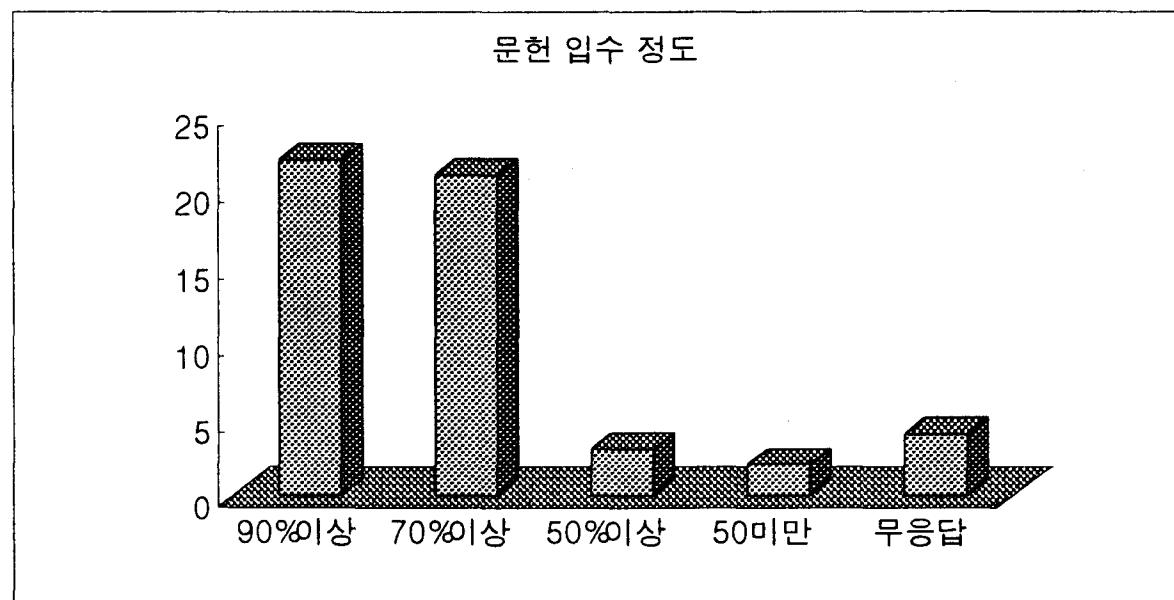
5. 있다면, IFM 비용지불방식에 만족하십니까?

	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	계
응답수	1	11	12	5	0	23	52
비율	2%	21%	23%	10%	0%	44%	100%



6. OCLC-ILL 서비스로 신청한 문헌이 일만큼 입수된다고 느끼십니까?

	90%이상	70%이상	50%이상	50미만	무응답	계
응답수	22	21	3	2	4	52
비율	42%	40%	6%	4%	8%	100%



<별첨 자료 2> OCLC-ILL Service 사용에 관한 이용자 조사 설문지

OCLC-ILL Service 사용에 관한 이용자 조사 설문지

안녕하십니까?

중앙도서관에서는 OCLC-ILL(Interlibrary Loan) Service를 도입한지 약 3년이 되어갑니다. 본 설문지를 통해 OCLC-ILL Service를 평가하고 해외 문헌을 입수하는데에 이용자들에게 좀 더 합리적이고 효율적인 연구정보 제공을 위한 활용자료로 사용하고자 하오니 설문에 응하시어 의견을 표시하여 주시면 감사하겠습니다.

2000년 9월 5일

서울대학교 중앙도서관

해외상호대차 담당자 황경애

Tel : (02)880-8072

* 다음 질문에 대한 해당란의 ()안에 문자표시(예를 들어: v)를 하시거나 필요한 내용을 기입하여 주십시오(기타 란에 해당하시는 구체적으로 기입하여 주십시오)

<상호대차에 관한 질문>

1. OCLC-ILL 이외의 방법으로 도서관을 통해 해외문헌신청(IFLA, BLDSC, UMI ... 등등)을 한 적이 있습니까?

- ① 있다 () ② 없다 ()

2. 상호대차시 가장 우선 순위로 생각하시는 것은 어떤 것입니까?

- ① 입수기간 () ② 비용 () ③ 대출기간 () ④ 기타()

3. 문헌입수를 얼마나 빨리 필요로 하십니까?

- ① 1주이내() ② 2주이내() ③ 3-4주이내() ④ 시간이 중요치 않다 ()

4. 상호대차 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇입니까?

- ① 학위 논문 준비 자료를 입수하기 위하여()
② 개인 전공분야의 새로운 정보 입수를 위하여 ()
③ 교과목 지원을 위하여 ()
④ 개인 주제 장서의 확보를 위하여 ()
⑤ 기타 ()

5. 상호대차 담당사서가 이용자 연구에 얼만큼 도움이 되는가?

- ① 매우 도움() ② 다소 도움() ③ 전혀 도움이 안됨() ④ 무응답()

<OCLC-ILL에 관한 질문>

1. OCLC-ILL 서비스에 만족하십니까?

- ① 매우 만족() ② 만족() ③ 보통() ④ 불만족() ⑤ 매우 불만족()

2. OCLC-ILL 서비스의 입수기간이 이용자의 기대에 충족한다고 생각하십니까?

- ① 매우 만족() ② 만족() ③ 보통() ④ 불만족() ⑤ 매우 불만족()

3. OCLC-ILL 서비스 비용이 이용자의 기대에 충족한다고 생각하십니까?

- ① 매우 만족() ② 만족() ③ 보통() ④ 불만족() ⑤ 매우 불만족()

4. IFM(OCLC-ILL Fee Management)으로 비용 지불을 한 적이 있습니까?

- ① 있다() ② 없다()

5. 있다면, IFM 비용지불방식에 만족하십니까?

- ① 매우 만족() ② 만족() ③ 보통() ④ 불만족() ⑤ 매우 불만족()

6. OCLC-ILL 서비스로 신청한 문헌이 얼만큼 입수된다고 느끼십니까?

- ① 90%이상() ② 70%이상() ③ 약 50%() ④ 50%미만()

7. OCLC-ILL 서비스 사용시 편리하다고 느끼시는 점을 기록하여주십시오?

()

8. OCLC-ILL 서비스 사용시 불편하다고 느끼시는 점을 기록하여주십시오?

()

<개인적 특성>

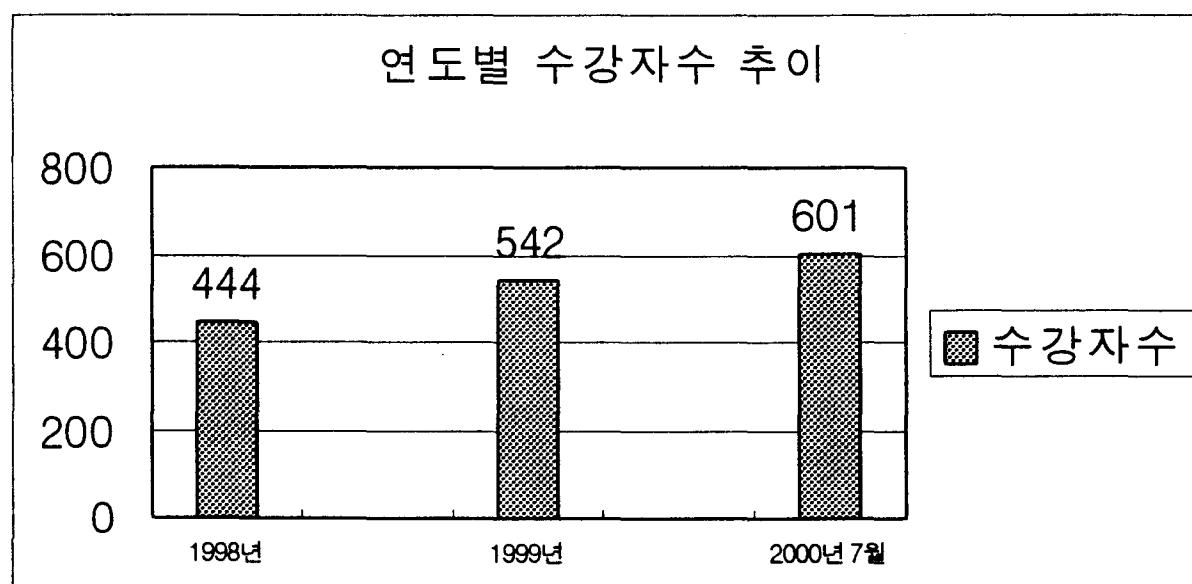
신 분 : 교 수() 박사과정() 석사과정() 학 부 생()

직 원() 기 타()

소 속 : ()대학 ()학과

<별첨 자료 3> 연도별 해외데이터베이스 이용교육 수강자수 현황

	1998		1999		2000/07 현재	
	교육횟수	수강자	교육횟수	수강자	교육횟수	수강자
인 문 사 회	3	53	16	87	13	238
과 학 기 술	2	40	9	45	11	214
방 문 교 육	3	70	5	124	1	8
개 별 교 육	1	2	5	6	1	1
정 보 검 색 론	6	240	6	240	3	120
학 과 특 강	1	39	1	40	1	20
계	16	444	42	542	30	601



〈별첨 자료 4〉 외국도서관 상호대차/원문복사 서비스 이용준수 확약서

외국도서관 상호대차/복사 서비스 이용준수 확약서

본인은 국내에 소장되어 있지 않은 학술자료의 이용을 위하여 우리 도서관을 통하여 외국의 소장 도서관에 대출/복사를 신청함에 다음 사항을 준수할 것을 약속합니다.

1. 대출한 도서는 신청인의 개인적인 연구 목적 이외에 다른 어떠한 용도로도 사용하지 않는다.
 2. 대출한 도서는 도서관 안에서만 이용함을 원칙으로 한다.
 3. 대출한 도서에 손상이 가지 않도록 소중히 다룰 것이며, 이용중에 파손되거나 분실하였을 경우에 대출도서관의 평가기준에 따른 배상을 한다.
 4. 대출한 도서는 복사할 수 없다. 불가피하게 일부를 복사할 때는 도서에 손상이 가지 않도록 사진 복사한다.
 5. 대출한 도서는 반납 소요기간을 감안하여 반납 기한일로부터 2주 전까지 항공 등 기우편으로 반납한다. (연체료 지불을 미연에 방지하기 위한 조처이므로 반드시 등 기우송 영수증을 담당부서에 제출, 보관토록 한다.)
 6. 원문복사 신청에 따라 제공받은 논문을 재복사하여 다른 사람에게 판매 또는 나누어 줄 수 없다.

2000년 월 일

신청인 성명 소속 신분

지도교수 서명