

공공도서관의 웹사이트를 통한 정보봉사

- 대구지역 공공도서관을 중심으로 -

Information Services in Public Libraries Based on Web Sites

김 용 근(Yong-Gun Kim)*

< 목 차 >

- | | |
|------------------------|------------------|
| I. 서론 | 1. 일상생활 정보 게이트웨이 |
| II. 공공도서관 웹 사이트에 대한 논의 | 2. 학술정보 게이트웨이 |
| III. 공공도서관 웹 사이트 분석 | V. 결 론 |
| IV. 게이트웨이로서의 공공도서관 | |

초 록

이 연구는 공공도서관에서 웹사이트를 활용하여 수행하는 정보봉사의 내용을 분석하는 것이다. 지금까지 웹사이트 평가에 많이 이용되고 있는 평가영역인 인터페이스, 콘텐츠, 커뮤니케이션, 검색성 중에서 콘텐츠와 커뮤니케이션 영역만 분석한다. 인터페이스와 검색성 영역은 하드웨어적인 요소가 많이 포함되어 개별 도서관의 노력으로 개선하기 어려운 영역이라 할 수 있다. 이와는 달리 콘텐츠와 커뮤니케이션 영역은 사서들이 이용자와의 접촉을 통하여 얻어진 정보요구를 시스템에 반영시킬 수 있는 영역이다. 또한 공공도서관의 정보자원개발이라는 관점에서 도서관의 게이트웨이 기능을 고찰한다. 일상생활정보와 학술정보봉사를 위하여 외부기관에서 생산, 배포하는 정보를 쉽게 접근할 수 있게 하는 방안인 것이다.

주제어: 공공도서관, 정보봉사, 웹사이트, 홈페이지, 콘텐츠, 커뮤니케이션

ABSTRACT

The purpose of this study is to review information services in public libraries based on web sites. Four evaluation criteria, interface, searching, contents and communication are usually used to measure web sites. Because interface and searching are contained hardware elements, these are not included to this review. For this study contents and communication are examined into operating at public libraries web sites. Also analyzed is gateway function providing community information services and researchers information.

Key Words: Public Library, Web site, Homepage, Contents, Communication

* 대구가톨릭대학교 도서관학과 교수(ygkim@cu.ac.kr)

· 접수일: 2006년 8월 27일 · 최종심사일: 2006년 9월 8일 · 최종심사일: 2006년 9월 21일

I. 서론

도서관에서 인터넷 활용이 일반화되면서 도서관 업무에는 많은 변화가 일어나고 있다. 그 중에서 가장 큰 변화는 이용자가 도서관을 방문하지 않고도 도서관에 소장된 자료를 검색할 수 있고, 원문이 디지털화 되어 있으면 원문 입수까지도 온라인으로 가능하게 된 것이다. 또한 도서관에서 개최되는 다양한 문화행사의 내용을 인터넷을 통하여 알 수 있으며, 참여를 원하면 온라인으로 신청이 가능하게 된 것이다.

인터넷을 통하여 도서관은 소장자료에 대하여 다양한 정보봉사를 펼칠 수 있게 되었고, 소장하지 않은 자료에 대하여도 정보검색과 원문제공을 할 수 있게 되었다. 정보자료에 관련된 봉사 외에도 여러 장소에서 이루어지고 있는 문화행사까지도 실시간으로 참여할 수 있게 하고 있다

인터넷 이전 시대에는 도서관이 수집하는 자료에 한정하여 정보봉사가 이루어졌다. 그것도 아주 단순한 몇 가지 업무만 가능하였다. 그러나 지금은 자료검색에 있어서는 통합검색, 매체별 검색이 가능하고 대출에 관련된 여러 업무에 있어서도 대출현황조회, 예약신청이 온라인으로 가능하게 되고 있다. 도서관에서는 신착자료 안내, 권장도서 안내, 대출순위별 자료안내 그리고 SDI 서비스까지 제공하고 있다. 수집하는 자료에 대한 거의 완벽한 정보봉사가 이루어지고 있다. 정보전달 과정에서 인터넷을 활용할 수 없던 시대에서도 개별 도서관에 소장되지 않은 자료를 외부의 기관을 통하여 입수하려는 시도는 많았으나, 실제로 필요한 자료를 입수하기 위해서는 많은 시간이 소요되고 경비가 들었다. 상호대차 제도가 오래 전부터 시행되고는 있지만 자료 전달과정이 복잡하여 이용에 많은 불편이 있었다. 이제는 어느 웹사이트에 필요한 자료가 올려져 있는가를 확인만 하면 원문입수는 큰 어려움 없이 할 수 있게 되었다.

이제는 디지털정보의 유통시대에서 개별 도서관들이 수집하고 축적해야 할 자료는 어떤 것이어야 하는가에 대한 논의가 필요하게 되었다. 소장 대 접근이라는 관점에서 소장과 접근으로 합의가 이루어지고 있다. 그러나 개별 도서관이 수집하고 소장할 자료에 대한 논의는 계속되어야 할 것이다.

공공도서관은 정보센터로, 평생교육 센터로 그리고 문화센터로서의 기능을 충실히 수행하여야 된다. 이들 기능들을 잘 해내려면 도서관 안팎의 자료를 통한 방식 외에도 지역정보에 대한 봉사가 필요하다. 지역정보봉사의 사전적 의미는 사회경제적으로 낮은 계층의 사람들이 일상생활에서 겪는 문제를 해결하는 데 필요한 정보이다.¹⁾ 여기에는 취업정보, 가족 및 개인문제, 소비자정보, 거주, 교육, 사회복지 및 시민권리 등에 대한 정보들이 포함된다. 이러한 정보들은 그 지역의 행정기관, 교육기관, 사회기관 등에서 생산하는 정보이다. 이들은 지역에서 생산되며 지역에 대한 정보이다. 공공도서관은 이러한 정보들 중에서 지역주민에게 유용할 것이라 판단되는 정보를 선별하여

1) 차미경, "인터넷을 활용한 공공도서관의 지역정보봉사에 관한 연구," 한국비블리아, 제12권, 제1호(2001.6), pp.157-170.

제공할 필요가 있다. 인터넷의 이용이 불가능한 시대에서는 수행하기 어려운 정보봉사라고 할 수 있다. 이들 정보는 수시로 새로운 정보로 대체되고, 생산량이 엄청나다. 이러한 정보를 공공도서관이 하나씩 수집하여 이용자에게 제공하기는 어려운 일이다. 그리고 이런 유형의 정보는 선별 자체가 어려운 것이다. 이제는 정보생산기관의 웹사이트에 올려진 다양한 지역정보를 공공도서관에서는 약간의 분류를 하고 링크를 시켜두면 지역주민들이 필요한 정보를 얻어갈 수 있게 된 것이다. 물론 개별 도서관과 링크시켜둔 웹사이트가 계속해서 유용한 정보를 제공하고 있는가를 수시로 확인할 필요가 있다.

공공도서관에 따라 약간씩 차이가 있기는 하지만 매일 도서관 웹사이트를 방문하는 회수는 거의 1000건²⁾을 넘고 있다. 이제는 도서관에서 웹사이트 없이는 정보봉사를 수행하기가 불가능할 정도가 되었다. 따라서 도서관마다 정교하게 구축된 웹사이트를 운영할 필요가 있다. 또한 필요에 따라 수시로 데이터를 최신화 시키고 신속하고 편리하게 인터페이스가 되도록 수정도 하여야 된다.

본 연구는 공공도서관의 웹사이트가 가지는 기능상 중요성만큼 그 내용이 충실하게 구성되어 있는가를 검토해 보는 것이다. 웹사이트 구축을 위한 여러 요소들을 논의한 연구와 웹사이트 평가를 위한 논의는 많이 있다. 그러나 이러한 논의들은 거의 평가를 위한 지침을 근거로 어떤 특정 사이트가 얼마나 지침과 근사값을 가지고 있는가를 평가하는 연구들이다. 자연히 정량적인 평가를 할 수 밖에 없는 것이다. 여기에는 여러 문제가 내포될 가능성이 있는 것이다. 따라서 본 연구에서는 지금까지 웹사이트 평가에 이용되는 여러 지침들 중에서 이른바 콘텐츠와 커뮤니케이션 부분만 검토하는 것이다. 그것도 정성적인 평가를 하는 것이다. 어떤 공공도서관은 어느 콘텐츠가 부족하고 이용자와 충실한 커뮤니케이션을 위해서는 무엇을 포함시켜야 한다는 것들을 지적할 것이다.

II. 공공도서관 웹사이트에 대한 논의

도서관의 웹사이트는 크게 이용자와의 커뮤니케이션 수단으로 이용되는 것이다. 이용자는 온라인으로 정보검색, 참고봉사, 이용자교육, 자료제공 등의 봉사를 받을 수 있는 것이다. 도서관은 이용자들의 정보요구를 여러 종류의 게시판에 제시되고 있는 의견의 수집을 통해서 또한 필요에 따라 온라인 설문조사를 통하여 파악할 수 있다. 정보봉사의 방식을 확대하기 위한 수단으로도 이용된다. 이용자들이 수시로 도서관 웹사이트를 통하여 필요한 정보를 입수하거나 사서에게 질문할 수 있는 것이다. 그리고 정보자료에 대한 접근성을 높이는 수단으로 이용되는 것이다.

웹사이트의 특성을 간략하게 정리하고 있는 내용을 보면 다음과 같다.³⁾ 첫째, 시간과 공간의 제

2) 연구자가 연구기간 동안 조사대상 공공도서관의 웹사이트 방문자 회수를 확인하였다.

3) 조찬식, 한혜영, "서울시 의학도서관의 웹페이지 운영 및 관리에 관한 실태조사," 한국비블리아학회지, 제16권.

약을 받지 않고 이용자는 필요한 정보를 입수할 수 있다. 웹사이트를 방문하고 필요한 정보를 얻기 위해서는 약간의 절차가 요구되지만 특별한 사유가 없다면 언제나 어디에 있는 정보라도 입수, 이용할 수 있는 것이다. 둘째, 웹사이트를 통하여 유통되는 정보는 멀티미디어 정보라는 것이다. 텍스트뿐만 아니라 이미지, 비디오, 오디오, 애니메이션, 소리 등의 정보를 이용할 수 있다. 셋째, 웹사이트를 통하여 무제한의 정보를 제공할 수 있다. 디지털 저장기술의 활용으로 대규모 정보의 축적이 가능하고 네트워크 기술의 이용으로 원거리에 있는 정보도 이용할 수 있게 되었다. 넷째, 다양한 정보봉사가 이루어진다. 정보검색, 참고봉사, 이용자교육, 원문제공 등이 가능하다.

도서관 웹사이트에 대한 연구는 주로 웹사이트의 구축과 평가에 관련된 논의가 많다. 특히 웹사이트 구축과 평가에 필요한 영역과 항목의 설정을 위하여 여러 연구자들의 연구결과를 검토하고 해당 연구에 이용될 영역과 항목을 제시하고 그것에 따라 웹사이트를 평가하고 있다. 그 내용들을 살펴본다.

이란주, 윤소정(1998)은 논문 “도서관 홈페이지 설계에 관한 연구: 인터페이스와 정보자료구성을 중심으로”⁴⁾에서 7개 대학도서관 홈페이지를 인터페이스와 정보자료구성 측면에서 조사 분석하여 도서관 홈페이지가 갖추어야 할 기본 지침을 제시하고 있다. 홈페이지 분석에 사용된 항목은 13가지이다. 그들은 (1) 대학 홈페이지와 도서관 홈페이지간의 링크여부 (2) 시스템과 이용자간의 커뮤니케이션 기능 (3) 시스템 수정 갱신 주기 수록 여부 (4) 도서관 홈페이지에 대한 도움서비스의 충실도 (5) 메뉴구조 (6) 디자인의 효과적인 색상 선택(7) 멀티미디어 가능 여부 (8) 이용안내 (9) 자료검색(OPAC) (10) CD-ROM검색 및 서비스 범위 (11) 해외 DB검색 (12) 관련 사이트 (13) 기타 서비스 등이다. 여기서 (1)부터 (7)까지는 도서관 홈페이지 인터페이스 분석을 위한 기준이고 (8)부터 (13)까지는 정보자료구성을 분석하기 위한 기준이다.

정부현(1999)은 논문 “인터넷 웹사이트 평가 모델에 관한 연구”⁵⁾에서 웹사이트를 평가할 때 고려하여야 할 평가영역을 8가지로 제시하고 있다. 디자인, 비즈니스 기능의 지원, 신뢰감, 인터페이스, 기술, 커뮤니티, 콘텐츠, 기타 성과변수 등이다.

‘투자’와 ‘성’ 관점에서 평가에 대한 세부 측정항목을 개발하고 웹사이트 유형에 따라 평가영역별 가중치를 부여하고 있다. 정보제공 웹사이트는 콘텐츠와 커뮤니티가 중요한 영역이고 재화제공 웹사이트는 신뢰감과 비즈니스 기능의 기능이 중요한 영역이고 서비스제공 웹사이트는 디자인과 비즈니스 기능의 지원이 중요한 영역이라고 지적하고 있다.

제1호(2005.6), p.135.

4) 이란주, 윤소정, “도서관 홈페이지 설계에 관한 연구-인터페이스와 정보자료구성을 중심으로,” 한국문헌정보학회지, 제32권, 제4호,(1998. 12), pp.141-157. 연구결과로 제시하고 있는 내용은 단순한 시스템 사용에 대한 피드백 외에 전자적 참고봉사업무 영역을 확대하고, 도서관 홈페이지 이용에 대한 도움말을 제시하고, 자관의 정보자료 개발 정책에 기초를 두고 홈페이지를 구축할 것과 정보이용안내와 교육을 제공 할 것 등이라 밝히고 있다.

5) 정부현, “인터넷 웹사이트 평가 모델에 관한 연구,” 중앙대학교 국제경영대학원 석사논문, 2000. 2.

최상기(2000)는 논문 “대학도서관 웹사이트 설계에 관한 연구”⁶⁾에서 대학도서관의 웹사이트 분석기준을 권위, 정보내용, 기능성(접근성), 디자인 등의 범주로 나누고 각 범주별 분석기준들을 제시하고 있다. 권위의 분석기준으로는 ① 자료작성자, 저작권자 및 책임자 명시 ② 사이트의 개요, 정보내용의 분석기준으로는 ① 정보서비스의 다양성 ② 최신성 ③ 정확성 ④ 외국어버전의 제공 ⑤ 멀티미디어 제공여부 ⑥ 도움서비스 제공여부, 기능성의 분석기준으로는 ① 브라우저 사용 종류의 제한여부 ② 로딩속도 ③ 이용가능성, 그리고 디자인의 분석기준으로는 ① 메뉴구조체계의 적절성 ② 레이아웃의 일관성 ③ 향해의 용이성 정도 ④ 사이트맵 유무 ⑤ 색상 및 글자의 가독성 ⑥ 사이트 검색엔진의 사용여부 ⑦ 커뮤니케이션 기능의 편의성 정도 ⑧ 스크롤바 사용의 적정성 등을 제시하고 있다.

조찬식(2001)은 논문 “서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠 분석”⁷⁾에서 웹페이지 설계기준으로 9가지 항목을, 웹페이지의 정보내용을 분석하기 위해서는 8가지 항목을 들고 있다. 설계기준으로는 ①이용자 양방향 대화 기능 ②외국어 버전 ③길잡이 표시기능 ④멀티미디어 기능⑤최신성 ⑥화면이동 기능 ⑦준비 중인 페이지 여부 ⑧속도 ⑨도움말이나 이용안내 등이라 제시한다. 정보내용 분석에는 ①도서관 이용정보 ②자료검색 ③지역정보 ④문화,교양 ⑤참고질의 ⑥신착도서 ⑦추천사이트 ⑧도서관 뉴스 등의 항목이다.

성기문(2001)은 논문 “정보제공 웹사이트 평가모형 개발과 검증”⁸⁾에서 웹사이트 품질평가를 위한 상위기준으로 콘텐츠, 디자인, 객관성, 제공범위, 참조 등을 제시하고 하위기준으로 웹사이트 내 탐색기능, 검색력, 이미지 사용, 저자의 권위, 정보의 변경과 수정, 정보의 정확성, 객관성 등을 제시하고 있다.

정진한(2001)은 논문 “대학도서관 웹페이지 평가와 개선방안에 관한 연구”⁹⁾에서 대학도서관 웹페이지 평가기준으로 내용, 검색, 구성, 접근환경 등 4가지 범주로 나누고 각 범주 아래 세부 평가항목을 제시하고 있다. 내용범주에는 ① 권위 ② 최신성 ③ 정확성 ④ 개발성, 검색범주에는 ① 검색범위 ② 검색기법, 구성범주에는 ① 디자인 ② 향해거리 ③ 멀티미디어, 접근환경에는 ① 컴퓨터환경 ② 접근성 ③ 관리운영 등을 세부항목으로 하고 있다.

문형남(2001)은 논문 “웹사이트 평가 모델 개발과 적용에 관한 연구”¹⁰⁾에서 건설분야 웹사이

- 6) 최상기, “대학도서관 웹사이트 설계에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제17권, 제4호(2000.12), pp.137-155. 이 연구에서는 웹사이트 설계지침으로 신착자료서비스를 포함한 다양한 서비스 기능을 부여하고, 도서관 소식을 알리는 기능인 게시판, 공지사항 등을 중복되지 않게 할 것을 제시하고 있다.
- 7) 조찬식, “서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠 분석,” 한국비블리아, 제12권, 제2호(2001.12), pp.105-124. 이 연구에서는 외국어 버전의 제공, 기능의 다양성과 깊이의 문제, 정보구조상의 문제, 정보의 타당성과 신뢰의 문제 등이 개선되어야 할 것이라고 지적하고 있다.
- 8) 성기문, “정보제공 웹사이트 평가모형 개발과 검증,” 고려대학교 대학원 석사논문, 2001.2.
- 9) 정진한, “대학도서관 웹페이지 평가와 개선방안에 관한 연구,” 계명대학교 대학원 석사논문, 2001.2.
- 10) 문형남, “웹사이트 평가 모델 개발과 적용에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제18권, 제2호(2001.6), pp.31-56.

트 평가요소를 시스템 안정성, 구성 및 디자인, 콘텐츠 충실도, 접근 용이성, 정체성, 수익성, 고객서비스, 맞춤형서비스, 고객흡인력, 사용편의성, 고객보호, 발전가능성, 분야별 특수성 등 13가지 카테고리로 구분하고 다시 세부항목을 가지고 건설기업 웹사이트 구성내용 충실성과 대 고객서비스, 고객보호 수준, 사용의 편리성 등을 평가하고 있다.

한국전산원(2002)에서는 보고서 “공공기관 홈페이지 구축 및 운영에 관한 지침서”¹¹⁾를 발행하고 홈페이지 설계, 구축을 기본화면 구성과 하위화면 구성으로 나누어 상세하게 설명하고 있다.

이명희, 이상렬(2002)은 논문 “국가대표전자도서관 웹사이트의 평가에 관한 연구: 한국, 일본, 미국의 의회도서관을 중심으로”¹²⁾에서 각국의 의회도서관 웹사이트를 평가하기 위하여 평가영역으로 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색성 등 4가지 상위항목으로 하고 각 평가영역별 하위항목을 만들어 평가하고 있다. 콘텐츠의 하위항목으로 ① 지식정보의 풍부함과 다양함 ② 신속성 ③ 정기성 ④ 양질성 ⑤ 이해성, 인터페이스 하위항목으로 ① 네비게이션 ② 사용성 ③ 쌍방향성 ④ 디자인, 커뮤니케이션의 하위항목으로 ① 이용자 지원성 ② 이용자 보호 ③ 질의의 자동화 ④ 마케팅, 검색성의 하위항목으로 ① 검색모드의 다양성 ② 검색명령어의 표준 ③ 연산자 필드제한 검색 ④ 어휘통제, 시소러스 등의 사용 ⑤ 검색결과와의 활용으로 설정하여 평가하고 있다.

정진한, 박일중(2002)은 논문 “평가기준에 따른 대학도서관 웹페이지의 구축과 개선방안에 관한 연구”¹³⁾에서 평가기준으로 내용, 검색, 구성, 접근환경 등 4가지로 하고 평가기준별 평가항목으로 내용범주에는 ① 권위 ② 최신성 ③ 정확성 ④ 개발성, 검색범주에는 ① 검색범위 ② 검색기법, 구성범주에는 ① 디자인 ② 향해거리 ③ 멀티미디어, 접근환경 범주에는 ① 컴퓨터 환경 ② 접근성 ③ 관리운영 등을 제시하고 있다.

위에서 살펴 본 여러 연구들에서는 웹사이트 구축이나 평가를 위하여 평가영역을 무엇으로 하며 세부항목은 어떤 것이어야 하는가를 결정하고 그 기준에 따라 선정된 웹사이트를 평가하고 그 결과에 대하여 설명하고 있다. 먼저 평가기준을 결정함에 있어서 여러 선행연구에서 제시된 기준을 열거하고 공통적으로 포함하고 있는 요소들을 뽑아서 연구에 사용될 평가기준으로 삼고 있다. 또한 제시된 평가기준에 따라 연구자 자신이 평가하거나, 엄선된 소수의 평가자에 의하여 각 항목별로 점수화 하여 평가하고 있는 연구논문도 있다. 웹사이트의 성격에 따라 평가영역에 가중치를 부여할 필요가 있다고 주장하는 연구가 있지만 대체로 웹사이트 마다 비슷한 평가영역으로 구성되어 있다.

11) 한국전산원, 공공기관 홈페이지 구축 및 운영에 관한 지침서, 한국전산원, 2002.

12) 이명희, 이상렬, “국가대표전자도서관 웹사이트의 평가에 관한 연구: 한국, 일본, 미국의 의회도서관을 중심으로”, 국회도서관보, 제39권, 제3호(2002, 5. 6.) pp.3-21. 이 연구의 결과는 다음과 같다. 인터페이스 영역은 일본 국회도서관이 낮다. 커뮤니케이션 영역은 한국 국회도서관이 낮다. 멤버십 과정에 의한 로그인과 맞춤형 서비스의 부재, 도움말 기능의 제한적 제공 등이 그 원인이고, 콘텐츠 영역은 미국 의회도서관이 가장 낮다는 평가이다. OPAC 이외는 다른 콘텐츠의 제공이 부족하기 때문이라는 설명이다.

13) 정진한, 박일중, “평가기준에 따른 대학도서관 웹페이지의 구축과 개선방안에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제19권, 제1호(2002, 3), pp.163-187.

평가항목마다 계량적으로 점수화하는 방식의 적용은 결국 평가대상이 되는 웹사이트간의 상대적 평가일 수밖에 없는 것이다. 평가대상이 되는 웹사이트가 얼마나 많느냐에 따라 평가결과에 대한 순위가 결정되는 것이다. 특수한 경우가 아니라면 도서관 웹사이트 평가결과에서 순위는 큰 의미가 없는 것이다.

본 연구에서는 평가영역을 세우기는 하지만 항목별 점수화하지 않고 사실대로 설명하기로 한다. 평가영역의 설정도 분석대상이 되는 공공도서관에서 공통적으로 표현하고 있는 상위메뉴들을 범주화하였다. 따라서 연구결과는 어떤 특정 공공도서관에서는 다른 도서관이 하지 않는 봉사를 하고 있다는 형식의 설명이 있을 것이다. 본 연구에서 분석된 영역은 도서관 소개, 정보자원, 독서문화, 평생교육, 어린이도서관, 이용자마당, 디지털자료실 등이다.¹⁴⁾ 또한 연구에서 분석대상이 된 공공도서관은 연구자가 위치한 지역인 대구의 공공도서관 8개관에 한정하였다. 공공도서관 정보봉사에 있어서 학술정보 봉사에서는 지역적 특성이 크게 작용하지 않겠지만, 일상생활정보 봉사에서는 지역적 차이가 나타나는 것이다. 생활정보봉사 영역인 지역정보봉사가 도서관간에 유사할 가능성이 큰 특정지역 공공도서관들이 서로 어떻게 차이를 나타내는 웹사이트를 구축하고 봉사하는가를 이해하기 위한 것이다.

Ⅲ. 공공도서관 웹 사이트 분석

공공도서관 웹사이트 분석에 있어서 '정보자원' 항목은 조사대상 도서관별 분석을 하고, 다른 항목에 대해서는 전체 도서관을 한꺼번에 분석하고 논의한다. '정보자원' 항목은 도서관간의 차이가 크게 나타나며, 검토할 사항이 많기 때문이다. '독서문화', '평생교육', '어린이도서관' 항목의 고찰에서도 그 활동보다는 정보자원에 관련하여 논의한다. 소장자료의 디지털화, 외부기관의 관련정보를 링크시키고 있는가를 검토하는데 집중한다.

1. 도서관 소개

도서관 소개는 개별 도서관에 대한 전체적인 현황을 안내하고 있으며, 도서관마다 상위메뉴에 위치하고 있다. 여기에는 시설현황, 자료현황, 이용안내, 자료실별 안내, 관외대출, 도서관조직 및 연혁 등이 포함되고 있다. 자료실 안내에는 종합자료실, 연속간행물실, 어린이 열람실, 장애인 열람실, 시청각실, 이동문고, 향토자료실 등의 위치와 기능을 소개하고 있다. 이용자들이 도서관 소개만

14) 조사대상 도서관인 대구지역 공공도서관 홈페이지에서 공통적으로 제시하고 있는 상위 메뉴들이다. 이 부분은 도서관에 따라 차이가 있을 수 있다.

자세하게 읽어보면 특정 도서관의 이용에 있어서 다른 사람들의 도움이 없이 할 수 있도록 안내하고 있다.

도서관에 따라서는 도서관 안내라고도 하고 있다. 도서관의 주요 사업, 운영지표를 소개하고 있기도 하다. 여러 연구문헌에서는 도서관 소개가 얼마나 상세한가를 평가하고 있다. 데이터의 최신성이 요구되는 항목이라고 할 수 있다. 웹 사이트가 아니면 상세한 정보를 최신성 있게 전달하기 어려울 것이다.

2. 정보자원

웹 사이트를 평가하고 있는 일반적 기준에는 정보자원이라는 요소가 상위항목이나 또는 하위항목에 포함되지 않고 있다. “검색성” 영역에서 검색범위와 검색기법, 검색결과의 활용 등을 하위영역으로 두고 있다. 이 경우에도 소장자료 검색 외에 다른 데이터베이스를 얼마나 많이 검색할 수 있는가를 평가하고 있다. 소장 자료가 비교적 빈약한 공공도서관으로서는 정보자원개발의 관점에서 유용한 정보를 생산, 보급하고 있는 외부기관의 웹 사이트를 링크시켜 두면 필요한 정보를 쉽게 입수, 이용할 수 있는 것이다.

따라서 본 연구에서는 공공도서관들이 소장 자료를 검색하는 기법과 모드 보다는 자체에서 제작하여 봉사하고 있는 디지털정보가 있는지, 외부기관과 링크시켜 두고 있는 웹 사이트는 어떤 종류이며, 얼마나 되는가를 알아보는 것이다.

공공도서관의 웹 사이트에 올려진 정보를 온라인으로 검색하는 방식은 이용자가 도서관을 직접 방문하지 않고도 필요한 자료의 존재를 확인하는 수단이 된다. 공공도서관이 웹 사이트를 통하여 다양한 정보봉사를 제공하고 있지만, 그 중에서도 관내외의 자료검색이 가장 유용한 봉사라 할 수 있다.

먼저 소장 자료에 대한 검색형식을 알아본다. 모든 종류의 자료를 한꺼번에 검색할 수 있는 통합 검색과 자료의 종류에 따라 나누어 검색할 수 있게 하고 있다. 자료의 형태로 구분하여 도서검색, 연속간행물검색, 디지털 콘텐츠 검색, 신문자료 검색, 팸프릿 자료검색, 지도자료 검색 등으로 나누고 있다. 디지털 콘텐츠를 따로 e-book, VOD, 원문DB에 대하여 각각 검색할 수 있게 하는 도서관도 있다. 신착도서, 계층별 권장도서, 대출베스트에 대한 자료를 검색할 수 있게 하고 있다. 이 세 가지 정보는 미리 해당 서지정보를 수시로 갱신하여 제공하는 도서관도 있고, 필요로 하는 정보를 이용자가 검색할 수 있게 하는 도서관도 있다. 도서관에 따라서는 온라인 서비스 항목으로 구분하여 제공하는 대출현황조회, 대출연장신청, 대출예약신청, 희망자료 신청, 이용자 서평 등의 봉사도 홈페이지의 한 부분에서 안내하고 있다.

디지털자료는 “자료검색” 항목에서 검색할 수도 있지만, 모든 공공도서관에서는 디지털자료실

을 설치하고 그 장소에서 디지털자료 검색, 인터넷 이용, VOD이용 등 다양한 멀티미디어를 이용할 수 있게 하고 있다.

조사대상 공공도서관들이 소장하고 있지 않는 정보를 이용자들에게 활용시키기 위하여 어떤 봉사를 하고 있는가를 분석한다. 개별 도서관들이 장서개발이라는 관점에서 외부기관들이 생산, 배포하는 디지털 정보를 접근, 이용하는 방식이다. 이 분석은 공공도서관별로 나누어 검토한다.

가. 동부도서관

상위메뉴에 “정간실 & 학습DB” 항목을 두고 있다. 이 항목에는 다시 정간실 소개, 논문·정보 검색실, 정기간행물관련 사이트, 취업정보관련 사이트로 구분하고 있다. 정간실 소개에서는 구독하고 있는 정기간행물 종수를 소개하고 있다. 논문·정보검색실에서는 국회도서관, 국가전자도서관, 학술정보서비스(RISS4U), 국내학술정보이용(KISS)을 링크시켜 두고 있다. 물론 각 웹사이트의 특성을 간략하게 설명하고 있다. 정간물관련 사이트에는 사회(시사주간지/시사월간지/여론·환경/신문기사검색) 여성(여성/스타일/육아) 예술(음악/문화/미술/건축/사진/인테리어) 컴퓨터(컴퓨터/소프트웨어/그래픽) 경제(경제/취업/부동산) 취미·스포츠(취미/스포츠/자동차/여행) 교양·교육(교양/교육) 연예(TV/영화/연예) 산업(산업/식품/호텔) 건강·과학(과학/건강) 종교(불교/기독교/천도교) 등으로 나누어 각 부문마다 여러 종류의 정기간행물 생산기관 웹사이트를 링크시켜 두고 있다. 취업정보관련 사이트에는 36개처 취업사이트를 링크시켜 두고 있다. 사이트명과 사이트 주소까지 안내하고 있다.

정간물관련 사이트나 취업정보관련 사이트 모두 이용자들이 쉽게 접근할 수 있는 주제분류 형식에 따라 관련정보를 세분하여 제공할 필요가 있다. 동부도서관은 학술정보와 생활정보를 균형 있게 제공하려 한다.

나. 남부도서관

상위메뉴인 “자료검색” 항목에 원문DB가 하위메뉴가 설정되어 있다. 여기에는 국립중앙도서관, 국회도서관, 자체구축DB로 ‘대구의 앞산’, ‘지도자료’, ‘독서회지 원문’ 4종이 디지털화 되어 있다. 상위메뉴인 정보마당 항목에 논술정보 항목이 설정 되어 있다. 280건 글이 게시되어 있다. 여기에 소개되는 글은 도서관담당자가 일간신문에서 관련 기사를 정리하여 수록하고 있다. 생활정보 생산 기관과의 웹사이트 링크가 필요하다.

다. 서부도서관

상위메뉴 “자료검색” 항목에 KOLIS-NET 검색을 링크시켜 두고 있다. 전국의 공공도서관 소장자료를 검색할 수 있다. 여기에는 국내기관으로 국립중앙도서관과 한국교육학술정보원을 링크시

켜 두고 해외기관으로 미국의 브라운대학, 국립웨일스도서관, 호주국립도서관, 미국의회도서관을 링크시켜 두고 있다. 하위메뉴로 원문DB 항목을 두고 시 350건을 원문DB화 하고 있다. 상위메뉴인 “향토문화관”에도 이 내용이 그대로 연결되고 있다. 그리고 대구공공도서관 9개관의 자료를 검색할 수 있게 하고 있다. 상위메뉴인 “환경자료”에는 환경관련 인터넷 웹사이트를 링크시키고 있다. 정부기관, 국내환경단체, 국제기구 및 국제협약, 국제민간 환경단체의 웹사이트를 링크시키고 있다. 환경관련 도서, 논문, 잡지, 신문, 비도서 등의 소장현황을 소개하고 구독하고 있는 환경잡지 목록, 환경신문 목록을 제시하고 있다.

라. 효목도서관

상위메뉴인 “자료검색” 항목에는 대구공공도서관의 소장자료를 검색하는 기능만 두고 있다. 상위메뉴에 설정하지 않고 홈페이지에 따로 “참고정보원”, “유관기관 사이트”, “대구생활정보”를 설정해 두고 있다. 참고정보원에는 주제별사전, 통계/ 법령/ 판례/ 특허, 연감/백서/ 연표, 서지/ 색인/ 초록, 인명정보, 지도/ 우편번호/ 상가정보, 여가정보, 신문/ 방송/ 잡지, 검색엔진 등의 웹사이트를 링크시켜 두고 있다. 유관기관 사이트에는 국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 전문 및 특수도서관과 국외 도서관, 관련단체/독서/서점 등의 기관을 링크시켜 두었다. 대구생활정보에는 기상정보, 지도서비스, 종합교통안내, 버스노선안내, 야간진료병원, 수성구생활정보, 이달의 문화행사, 관광문화정보, 뉴스정보, 전화번호, 우편번호, 철도청 등의 기관 웹사이트와 링크시켜 두었다.

마. 대봉도서관

상위메뉴인 “자료실 소개” 항목에서 “특색자료실”을 설치하고 있다. 여기에는 “행정자료 코너”와 “건강자료 코너”로 구성된다. 행정자료로는 대구시, 각 구청, 경상북도, 기타 행정기관에서 간행하는 자료를 수집하고 목록을 제시하고 있다. 행정자료, 향토자료, 정기간행물 등으로 구분하고 있다. 주요한 행정자료는 관리자가 신문 기사를 발췌하여 수록하고 있다. 현재 약 350건의 글이 게시되고 있다. 또한 소장하고 있는 행정정보관련 자료목록을 제시하고 있다. 행정관련 사이트를 정부 주요기관, 시청, 교육청, 기타 행정기관으로 구분하여 각 기관의 웹사이트와 링크시켜 두고 있다. 건강자료는 구독하는 건강관련 잡지와 신문 리스트를 소개하고 건강자료, 건강상식, 건강식품에 관련된 신문 기사를 발췌하여 수록하고 있다. 건강관련 25개 기관의 웹사이트와 링크시키고 있다.

바. 대구시립중앙도서관

상위메뉴에는 “원문DB”가 설정되어 있다. 원문DB는 대구시립중앙도서관에서 운영하고 있는 평생교육정보센터에서 실시한 교육내용을 디지털화 시킨 자료가 대부분이다. 이들 자료는 “대구지역사회교육프로그램운영현황”과 같은 문서들이다. 현재 219건의 문헌이 디지털화 되어 있다. 상위

메뉴에 올려져 있는 다른 정보자원은 “관련사이트”이다. 여기에는 국립도서관, 정보센터(중원정보센터), 공공도서관, 대학도서관 전문/특수도서관들을 링크시켜 두고 있다. 또한 국외기관으로는 국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 특수도서관들과 링크시켜 두었다.

홈페이지에 따로 “중앙 Focus”란을 마련하여 아메리칸 코너, 중국자료 코너, 섬유정보실 등에서 정보자원을 봉사하고 있는 내용을 안내하고 있다. “아메리칸 코너”에는 도서와 비도서 자료의 보유현황과 ‘한·미관계’와 ‘미국에 관한 일반정보’를 제공하는 주요 인터넷 사이트와 링크시켜 두었다. “중국자료 코너”에도 도서와 비도서의 자료보유 현황을 소개하고 자매결연 도서관인 중국 요녕성도서관을 소개하고 있다. 중국관련 주요 인터넷 사이트를 주요 학회, 중국정부 사이트, 기타 유용한 인터넷 사이트로 나누어 링크시키고 있다.

섬유정보실은 전시실, 섬유의 이야기, 섬유자료 검색, 관련 사이트로 나누어 소개하고 있다. 전시실과 섬유의 이야기 코너에서는 약간의 설명을 하고 있다. 관련 사이트에는 기관/협회, 신문/잡지, 교육기관, 기업, 패션정보, 기타(관련정보/ 경제통계/ 무역전자상거래), 국외로 구분하여 다양한 관련기관의 웹사이트와 링크시키고 있다.

사. 두류도서관

상위메뉴에 “자료검색” 항목이 설정되어 있고 그 하위메뉴로 외부기관 DB가 있다. 여기는 국가전자도서관과 링크되어 있다. 상위메뉴에 올려져 있는 다른 하나의 항목은 “족보/부업자료”이다. 족보자료에는 족보교실 운영, 소장족보자료 통계, 소장족보자료 검색 등을 할 수 있게 하고, 족보원문 DB를 483건 구축해 두고 있다. 부업자료에는 담당자가 여러 매체에서 발췌한 “부업창업자료”가 있고, 관련도서 18권을 소개하고 있다. “부업가이드업체현황”은 상호명과 전화번호를 안내하고 관련기관 웹사이트와의 링크는 없다.

상위메뉴에 설정하지 않고 홈페이지에 “외부기관 원문DB 및 검색”을 소개하고 있다. 여기에는 국가전자도서관통합검색, 국회도서관원문DB, 국가자료공동목록시스템, 참고정보원 핫사이트 링크 등을 설정해 두고 있다. 각 항목마다 관련기관과 링크되어 있다. “참고정보원 핫사이트 링크”에는 검색엔진, 교육, 도서관, 생활정보 등으로 나누어 관련 웹사이트와 링크시키고 있다. 교육 항목에서는 초등학교, 중학교, 고등학교로 나누어 국어, 영어, 수학·산수, 과학·자연, 음악 등의 관련 웹사이트를 링크시키고 있다. 도서관 항목에는 국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 전문·특수도서관, 국외국립도서관, 도서관관련단체협회 등과 링크시켜 두고 있다. 국외기관으로는 미국, 국제기구, 캐나다, 영국, 호주, 기타 등으로 구분하여 관련기관과 링크시켜 두고 있다. 생활정보 항목에는 건강, 구인·구직, 방송, 사전, 세무, 신문, 영화공연예약, 자격증 등과 관련된 기관의 웹사이트와 링크시켜 두고 있다.

아. 북부도서관

상위메뉴에는 “관련사이트”가 올려져 있다. 여기에는 국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 전문·특수도서관, 국내도서관관련단체협회, 국외도서관관련단체협회, 기타 국외도서관 등과 링크시켜 두고 있다.

홈페이지에 “학술정보 바로가기”와 “디지털 콘텐츠 바로가기”를 올려두고 있다. 학술정보 바로가기에는 대구공공도서관, 국내학술지원문(dppia), 한국학원문(gate.dbmedia), 한국교육학술정보원, 국립중앙도서관, 국회도서관, 국가전자도서관, KORSА, KISTI, NDSL 등의 기관과 링크시켜 두고 있다. “디지털 콘텐츠 바로가기”에는 평생교육VOD와 수능파이널VOD를 올려두고 있다.

홈페이지 올려져 있는 다른 두 가지 정보는 “관광정보”와 “시집도서관”이다. 관광정보에는 문화유적은 어디에, 가고 싶은 산, 먹거리를 찾아서, 드라브코스 등에 관련된 정보를 간략하게 올려놓고 있다. 그리고 관광정보추천사이트에는 한국관광공사 등 6개 기관과 링크시켜 두고 있다. “시집도서관”은 독자추천 시 90편을 올려 두고 “문학의 즐거움” 등 시와 관련된 11개 기관과 링크시켜 두고 있다.

3. 독서문화

도서관마다 독서문화를 소개하는 명칭들은 조금씩 다르게 사용하고 있다. 상위메뉴에 “독서문화 행사”라는 표현을 많이 사용하고 있는 것으로 보아 독서활동은 주로 행사를 치루면서 이루지고 있다는 사실을 알 수 있다.

대구공공도서관 모두 비슷하게 독서문화활동을 하고 있다. 웹사이트의 상위메뉴에 독서문화를 올려놓고 개별 도서관에서 이루어지고 있는 독서관련 활동을 소개하고 있다. 도서관주간과 독서의 달에 어떤 행사가 있는가를 소개하고 있다. 독서회를 조직하고 이 조직에서 매달 토론할 자료목록을 올려 두고 있다. 대봉도서관은 상위메뉴인 “평생교육” 아래 독서교육과 독서회를 소개하고 있다. 남부도서관과 대구시립중앙도서관은 “도서관행사”라는 메뉴에서 독서문화 내용을 설명하고 있다. 그리고 동부도서관은 “동부사랑방”에다 독서회공간과 독서회를 안내하고 있다. 독서관련 기관과의 링크는 주로 “어린이도서관” 메뉴에서 시키고 있다. 동부도서관, 남부도서관, 서부도서관, 효목도서관, 두류도서관, 북부도서관 등에서는 “어린이사이버학습” 항목을 두고 독서교육기관과 링크 시키고 있다.

4. 평생교육

평생교육은 모든 도서관에서 상위메뉴로 올려 두고 있다. 평생교육강좌, 문화강좌라는 명칭을 사

용하는 도서관도 있다. 모든 공공도서관이 교양강좌를 안내하고 온라인 수강신청을 할 수 있게 한다. 강좌명, 모집시기, 대상, 인원, 교육기간, 운영시간, 장소, 강사명 등을 안내하고 있다. 대구시립 중앙도서관은 평생교육정보센터를 두고 웹사이트를 개설하고 있다. “전자도서관”, “지역정보” 항목에서 이 정보센터를 안내하고 있다. 전자도서관에는 연구자료, 연수자료, 학습자료, 행정자료, 동영상자료 등을 파일로 올려 두고 있다. 지역정보에는 문화예술공간, 밀라노프로젝트, 대구야영시, 문화유적 등을 관련 웹사이트와 링크시켜 두고 있다.

서부도서관에서는 서부지역 평생교육기관의 기관명, 주소, 전화번호를 안내하고 있다. 효목도서관은 평생교육강좌와는 따로 청소년·노인문화를 상위메뉴에 두고 청소년관련사이트 19개 기관, 노인관련사이트 7개 기관과 링크시켜 두고 있다. 두류도서관은 “평생교육” 아래의 지역문화 항목에서 문화재, 지명유래, 두류공원산책, 달서지도에 관련된 내용을 간략하게 올려 두고 있다. 북부도서관은 평생교육관련사이트에서 대구지역평생학습관과 북구지역평생교육기관의 웹사이트와 링크시켜 두고 있다.

5. 어린이 도서관

거의 모든 도서관이 “어린이도서관”은 상위메뉴에 올려두고 있다. 대봉도서관에서는 어린이도서관이라고 하지 않고 “어린이세상”이라고 하고 있다. 또한 모든 공공도서관에서는 어린이도서관에 다양한 어린이를 위한 정보를 수록해 두고 있다. 여러 명칭의 독서회, 연간토론독서목록, 어린이 전자책 소개, 숙제도우미 소개 등도 모든 도서관에서 올려두고 있다. 개별 공공도서관들이 펼치고 있는 특성화 어린이도서관 프로그램을 알아본다.

동부도서관은 어린이도서관을 홈페이지에 올려두고 있다. 교육사이트맵에서 어린이사이버 학습, 검색엔진, 정기간행물, 대구에듀넷, 육아정보에 관련된 웹사이트와 링크시켜 두고 있다. 어린이사이버학습에는 국어, 영어, 수학, 사회, 과학, 도덕, 음악, 미술, 실과, 체육, 독서교육 등과 관련된 웹사이트를 링크시키고 있다. 육아정보에는 육아, 유아교육, 동화구연 등의 잡지에 관련된 웹사이트와 링크시키고 있다.

남부도서관은 어린이 권장도서를 소개하는 웹사이트(childbook.org)와 링크시키고 있다. 어린이를 위한 숙제도우미에 관련된 여러 웹사이트와 링크되어 있다. 어린이 포털사이트, 교과학습관련, 독서관련, 어린이 서점 등과 링크되어 있다.

서부도서관은 푸른꿈독서회를 조직하고 연간토론자료를 소개하고 있다. 학습도움방에는 어린이 관련 여러 웹사이트와 링크시키고 있다. 그것들은 어린이도서관 구경, 교과학습도움방, 영어도움방, 독서교실, 어린이서점, 과학도움방, 사회· 시사도움방, 예능도움방 등이다.

효목도서관에서도 숙제도우미 웹사이트와 링크시키고 있다. 어린이포털, 사전·도감·박물관,

교과학습방, 독서나라, 어린이 뉴스 및 잡지, 어린이 서점 등이다. 또한 추천사이트에는 구청관련 홈페이지, 학습·상식, 놀이·동화, 신문·방송 등의 기관과 링크시키고 있다.

대봉도서관은 어린이 세상이라는 메뉴를 사용하고 있다. 숙제마법사에는 디그(dig.co.kr)의 17개 웹사이트와 링크시키고 있다. 어린이 책찾기, 셋별독서회, 어린이 권장도서 등도 올려져 있다.

대구시립중앙도서관은 버리독서회, 연간토론 할 책, 육아관련 간행물명(잡지와 클링핑) 소개, 새로 들어온 책 소개 등을 하고 있다. 자주하는 질문에 대한 대답을 미리 만들어 두고 있다.

두류도서관은 새싹독서회, 연간토론 독서목록, 어린이전자도서, 어린이 권장도서 등을 소개하고 있다. 추천사이트에는 소년동아일보 등 12개 기관과 링크시키고 있다.

북부도서관은 새싹독서회 소개, 어린이 교양강좌 소개, 어린이전자책을 교과관련 도서, 취학전 어린이, 저학년 어린이, 고학년 어린이 등으로 나누어 소개하고 있다. 숙제마음은 어린이 관련 여러 웹사이트와 링크시키고 있다. 이들은 포털사이트, 백과사전, 교과공부, 영어공부, 특별교육, 독서교실, 어린 서점, 어린이 시사 등과 관련된 기관이다.

6. 이용자 마당

도서관에 따라서는 참여마당, 게시판, 열린 광장, 사랑방이라는 메뉴로 올려지고 있다. 구체적으로 이용자 마당은 도서관과 이용자가 커뮤니케이션 할 수 있는 수단이 된다. 온라인으로 도서관에 질문을 하고 응답을 받을 수 있는 것이다. 도서관은 이용자들이 자주 질문할 가능성이 큰 내용에 대한 대답을 준비해 두고 있다. 이용자들의 질문에 대하여 얼마나 신속하게 또한 정확하게 응답하느냐가 이용자 마당을 효과적으로 운영하는 관건이 된다. 각 도서관에서 이용자와 대화를 위하여 펼치고 있는 활동을 자세하게 알아본다.

동부도서관은 거의 모든 공공도서관에서 활용하는 제도인 공지사항, 이용자들이 질문하고 도서관이 응답하는 여론광장, 각 자료실에서 업무안내를 하는 자료실 등을 설치하고, 독자가 쓰는 서평을 올릴 수 있게 하고 있다.

남부도서관에서 개설하는 공지사항, 자주 묻는 질문과 답변, 자료실별 게시판, 이용자 목소리, 타 도서관 소식 등의 사항은 다른 도서관과 유사한 기능이다. 이용자 추천도서, 이달의 베스트대출, 책 나눔 마당, 책 기증 마당 등을 운영하고 있다.

서부도서관에서 운영하는 공지사항, 문화소식, 자료실별 게시판, 이용자 목소리, 자주 묻는 질문 등은 타 도서관과 유사한 기능이다. 이달의 시, 이용자 서평은 흔하지 않는 정보봉사이다.

효목도서관은 자주 묻는 질문, 자료실 게시판, 이용자 목소리, 타도서관 소식 등을 제공하고 있다. 대봉도서관은 공지사항, 게시판, FAQ, 논술에 관련된 기사를 제공하는 공개자료실 등을 운영하고 있다.

대구시립중앙도서관은 공지사항, 각 자료실별 질의를 하는 참고질의, 토론의 장 등을 운영하고 있다.

두류도서관은 공지사항, 자유게시판, 공개자료실, 도서관보도자료 등을 운영하고 있다.

북부도서관은 공지사항, 이달의 시, 자료실별 게시판, 이용자의 목소리, 이용자가 선정한 베스트 셀러를 소개하는 나의 베스트 등을 운영하고 있다.

7. 디지털자료실

디지털자료실에 대한 논의도 콘텐츠의 확보와 커뮤니케이션의 활성화라는 관점에서 논의하려고 한다. 디지털자료실 활성화를 위한 방안의 제시에는 예산, 인력, 기자재의 확보가 이루어져야 디지털자료실의 설치 목적과 같이 이용될 것이라는 지적이다. 디지털 콘텐츠와 인력, 기자재의 확보 정도와 디지털자료의 이용 활성화는 상관관계에 있다는 보고도 있다.¹⁵⁾

정부의 “도서관 정보화 종합 계획”에 따라 전국의 공공도서관에 구축된 디지털자료실의 설치 목적은 도서 중심의 정보전달 체계에 첨단 전자매체를 이용한 기능을 추가하여 디지털시대에 부합하는 도서관 봉사를 한다는 것이다. 정부가 제시하고 있는 공공도서관의 디지털자료실 설치의 목적을 다음과 같이 요약할 수 있다.¹⁶⁾

- 양질의 다양한 디지털 지식정보를 공유하고 쉽게 정보입수를 할 수 있게 한다.
- 자발적인 학습공간으로의 활용과 정보화 교육장으로 이용될 수 있다.
- 지식산업화와 고품질의 지식정보로 연구개발 능력을 향상시킬 수 있는 기반을 마련한다.
- 정보화 소외 계층에 대한 정보봉사의 기회를 확대시킨다.
- 지식정보의 보고를 구축하여 안방자료실 구현을 한다.
- 공공도서관간의 공동이용 체계를 조성하여 디지털자료에 대한 수집, 보존, 봉사를 제공 하는 기반을 마련한다.
- 네트워크화 된 정보와 지식을 기초로 새로운 정보와 지식의 생산을 한다.
- 정보환경의 차이를 최소화하여 정보 불평등의 문제를 해결한다.

공공도서관에서 제시하고 있는 디지털자료 콘텐츠 현황에는 e-Book, DVD, CD-ROM, Video Tape, VOD, 기타 자료들의 수량을 밝히고 있다. 도서관에 따라 보유하고 있는 디지털자료의 수량에는 차이가 있으나, 그 종류는 거의 동일하다. 여러 연구에서 이용자들은 디지털자료의 종류가 다양하여야 된다는 조사결과를 발표하고 있다.

15) 황정숙, “공공도서관 전자정보실 이용 활성화 요인에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 석사논문, 2002.2.

16) 한국문화정보센터, “공공도서관 디지털자료실 조성사업”, 2003, p.11.

디지털자료실 운영에 있어서 성공요인으로 작용하는 콘텐츠 관리의 문제를 지적하고 있는 연구 결과를 통하여 그 현황의 대강을 살펴본다.¹⁷⁾

첫째, 디지털 콘텐츠는 고가이지만 이용률은 대단히 저조한 편이다. 디지털자료실 운영에 관한 조사에 따르면 대부분의 이용자는 인터넷 검색이나 동영상 강의 수강을 위해 디지털자료실을 이용하며, 구비해 두고 있는 디지털 콘텐츠의 활용은 드물다는 보고이다.¹⁸⁾

둘째, 디지털자료실에서 구입하는 콘텐츠가 도서관마다 상당 부분 중복되어 있으며, 질적으로도 도서관 정보이용의 동기유발을 할 만큼 크게 차이가 나지 않는다.

셋째, 디지털 매체의 물리적 수명이 짧다. 또한 데이터의 저장방식이나 이용 패턴의 노화속도가 빠르다

넷째, 자체적으로 구축한 콘텐츠나 공개된 콘텐츠보다는 저작권이 있는 것들이 대부분이기 때문에 이용에 제약이 가해진다. 이용자의 수에 제한이 있거나 자료실 내 또는 도서관 내부에서만 이용할 수 있도록 되어 있는 자료가 대부분이므로 이들에 대한 외부에서의 원격접근은 제한되는 것이다.

이러한 문제에 대한 해결방안도 제시되고 있다. 바로 실행하기는 어려운 것들이 많다. 디지털 콘텐츠 생산 산업이 육성되어 양질의 다양한 콘텐츠를 생산할 수 있는 체제가 마련되어야 한다는 지적이다. 전국의 도서관이 디지털 콘텐츠 수집, 정리, 이용에 있어서 협력 체제를 구축하는 것이다.¹⁹⁾ 저작권과 관련된 문제의 해결이 필요하다. 현재의 시스템으로는 대부분의 콘텐츠를 이용하기 위해서는 도서관을 방문하여야 되는 것이다. 또한 디지털자료실의 구축 목적에는 정보 소외 계층에 대한 정보격차를 줄이는 사항이 포함되어 있다. 이용자들에 대한 정보이용을 위한 교육의 필요성을 말하는 것이다. 그러나 어느 도서관도 정기적으로 디지털자료실 이용을 위한 교육을 하지 않고 있다. 사서들에게 디지털자료실 담당 사서의 역할이 무엇이라고 생각하느냐는 질문에 '자료의 관리 및 이용 활성화'라고 대답하고, '자료의 선정 및 개발'이라고 응답한 사서는 거의 없다는 보고가 있다.²⁰⁾ 디지털 콘텐츠의 수집에 있어서 정당성 있는 근거와 논리를 개발하여 개별 도서관으로서의 장서개발과 협력 체제를 통한 자원공유에 대한 이해가 사서들에게 필요한 것이다. 고가인 디지털 콘텐츠의 중복 구입을 막아 예산을 절감하고 이용자에게는 각 도서관의 특성에 맞는 양질의 자료를 제공 받을 수 있는 기회를 주기 위하여 도서관간 네트워크를 구축하여 자료를 공동으로 서비스하게 되면 예산절감과 양질의 자료 서비스가 동시에 가능하다는 지적이다.

공공도서관 디지털자료실 구축사업을 위한 연구팀은 외국 공공도서관들은 어떻게 정보기술을 이용한 정보 접근성 및 평등권을 강화하며 고품질의 정보봉사를 제공하고 있는가를 조사하고 다음

17) 김영기, "디지털자료실 구축 과정에 대한 현상학적 접근," 한국도서관정보학회지, 제33권, 제3호(2002. 9), pp.161-163.

18) 송지은, "공공도서관 디지털자료실 활성화 방안에 관한 연구," 전북대학교 정보과학대학원, 석사논문, 2005.2, p.18.

19) 정주연, "공공도서관 디지털자료실의 현 단계: 인천지역 6개 공공도서관을 중심으로," 부산대학교 대학원 석사논문, 2004. 2, p.80.

20) 송지은, 위의 논문, p.45.

과 같이 보고하고 있다.²¹⁾ 우리에게 시사하는 바가 크므로 옮겨 본다.

- 다양한 콘텐츠의 디지털화 및 보존을 위해 수집 및 확보 방안이 선결되어야 한다.
- 콘텐츠 서비스를 위한 계층별 웹사이트 제공이 보편적 현상으로 특히 어린이와 학생용 콘텐츠가 풍부하다.
- 우수한 웹사이트를 선별하여 추천하는 것도 사서의 중요한 역할이다.
- 본관과 분관 체계가 확립되어 기능과 역할이 구분되며 효율적 운영이 가능하다.
- 지역자료와 특화자료에 대해 도서관 자체 디지털화하고 있다.
- 도서관 전체 공간이 디지털 자료실화 되어 있고 상용데이터베이스, e-Book 등 활용할 자료가 풍부하다.

IV. 게이트웨이로서의 공공도서관²²⁾

1. 일상생활정보 게이트웨이

공공도서관에서 지역주민들이 필요로 하는 정보를 제대로 제공하지 못하기 때문에 일어나는 악순환의 고리를 설명하고 있는 글을 통하여 우리의 현재를 살펴본다.

“도서관에서 제공되는 서비스도 주로 책의 열람이나 대출, 몇 가지 문화활동 등에 국한되어 있어 정작 도서관 이용자들의 잡다한 일상에서 제기되는 각종 문제들에 대한 관심이나 지원, 개입이 부족하다. 이용자들은 도서관에서 일상의 문제를 해결하지 못하게 되고, 결국 도서관의 존재의의를 제대로 알지 못하게 됨으로써 모든 정책순위에서 도서관은 별로 부각되지 못하고 있었던 것이다.”²³⁾

지역주민들의 일상생활에서 필요로 하는 정보에는 매일 생활하면서 당면하는 문제를 해결하는데 필요한 정보와 지역사회활동에 주민들의 참여를 활성화하는데 필요한 시민활동정보가 포함된다. 여기에는 보건, 재정지원, 주택정보와 같은 복지관련 정보, 문화와 여가활동 정보, 각종 단체 및 지역사회 행사, 정부 및 정치과정과 관련된 정보 등이 포함된다.

이러한 정보들을 공공도서관이 이용자들에게 제공하기 위해서는, 인터넷 이전시대에는 이들 정보를 생산하는 기관에서 발행하는 여러 행태로 된 자료를 수집하고 정리하여 하나의 책자를 만들어 배포하는 형식이었다. 이 과정은 우선 사서의 노력을 많이 필요로 하고 또한 새로운 정보가 생산되면 그 이전의 자료는 더 이상 가치를 가질 수 없게 되는 문제를 가지고 있었다. 이제 인터넷으

21) 문화관광부, “공공도서관 디지털 구축사업,” 2002. pp.4-3, (4. 추진사업에서 3쪽임)

22) 앞의 ‘정보자원’ 항목에서 검토된 내용이다. 각 도서관이 일상생활관련 개별 정보를 수집하기는 어렵지만 정보원의 조사만 이루어지면 관련 웹사이트의 연결로 단순하지만 정보서비스가 가능하다는 관점에서 논의하는 것이다.

23) 이용훈, “우리나라 도서관정책에 대한 비판적 고찰,” 도서관 제55권, 제4호(2000. 가을), p.18.

로 정보가 유통되는 시대에서는 관심만 가진다면 상당히 가치 있는 정보를 제대로 제공할 수 있는 길은 마련되어 있는 것이다.

공공도서관이 지역정보봉사²⁴⁾를 위하여 인터넷을 이용하여 정보자원을 확대시킬 수 있게 된 것이다. 거의 모든 정부기관과 각종 영리, 비영리 단체 및 기관들이 웹사이트를 개설하고, 그들이 수행하는 업무에 대한 다양한 정보를 제공하고 있다. 최근에는 인터넷상에 각종 지역관련 정보를 제공하고 지역주민의 의사소통을 돕는 지역정보센터가 운영되고 있다. 특히 제한된 일상생활 정보를 보유하고 있는 공공도서관은 인터넷을 활용하여 일상생활정보를 생산, 제공하는 기관의 웹사이트와 링크시켜 정보봉사를 할 수 있는 것이다.

이제 지역주민의 요구에 맞는 지역정보를 공공도서관에서는 웹사이트를 통하여 제공할 수 있게 된 것이다. 지역정보센터나 지방정부를 비롯한 관련기관 및 단체의 목록을 공공도서관의 웹사이트에 올려놓는 것이다. 물론 분석이 필요한 정보에 대해서는 도서관에서 수집, 제작하여 웹사이트에 공개하는 것이다. 도서관을 이용하지 않던 지역주민들도 이러한 생활정보를 얻기 위하여 도서관 이용을 하게 될 가능성이 있는 것이다.

선행연구에서 안성시립도서관에서 제공하는 생활정보, 부천시립도서관에서 제공하는 부천역사관, 과천도서관이 과천지역에 이는 문화기관을 소개하고 있는 현황을 설명하고 있다. 또한 미국의 볼티모어 공공도서관(bcplonline.org)에서 제공하는 지역정보(your community)를 소개하고 있다. 정보은행, 지역정보디렉터리, 정보자원, 지역 비즈니스 디렉터리, 지역 법률정보망, 지역의 역사적 사진 및 잡지, 지역정보, 삶의 질, 생활, 여가활동 및 봉사, 지역 비영리단체 등의 정보가 포함되어 있다.²⁵⁾

그러면 대구공공도서관에서 이루어지고 있는 생활정보 제공은 어떤 것들이 있는가를 알아본다.

동부도서관은 상위메뉴에 “디지털 향토지”를 홈페이지에는 “자연과 레저”를 올려 두고 있다. “디지털 향토지”에는 “달구벌의 향기” (문화유적과 지명유래)와 “대구디지털향토지”(대구시사, 지명의 유래, 설화, 민요, 인물, 문화유적)를 수록하고 있다. “자연과 레저”에는 함께 가면 좋은 곳 (자연휴양림, 폭포와 계곡, 산사의 풍경소리), 클라이밍의 세계, 한국의 들꽃, 오프로드 & 드라이빙 등의 내용을 간략하게 소개하고 있다.

외부관련기관의 웹사이트와는 생활정보와 취업관련정보기관을 중점적으로 링크시켜 두고 있다. 상위메뉴인 “정간실&학습DB”에 하위메뉴로 하나는 정간물관련사이트를 만들고 사회분야 일반, 여성, 예술, 컴퓨터, 경제, 취미·스포츠, 교양·교육, 연예, 산업, 건강·과학, 종교 등 12개 분야의

24) 지역생산정보는 그 지역의 정부기관, 교육기관, 사회봉사기관, 클럽 및 사회단체, 개인이 생산하는 정보이다. 공공도서관에서 이를 수집, 정리하여 별도의 파일을 구축, 유지하고 이용자의 요구가 있을 때, 이 파일을 이용하여 정보를 제공하는 것이 지역생산정보봉사이다. 공공정보는 공공정책의 결정에 대한 시민 참여를 확대하기 위하여 제공하는 정보이다. 이 설명은 다음의 자료에서 발췌한 것이다. 차미경, 앞의 논문, p.160.

25) 정현태, “공공도서관 디지털서비스의 현황분석,” 정보관리연구, 제34권, 제1호(2003,3), pp.77-98.

정기간행물 발행기관의 웹사이트와 링크시키고 있다. 다른 하나는 취업정보관련사이트와의 링크이다. 36개 취업관련기관의 웹사이트와 링크시키고 있다.

남부도서관은 홈페이지에 “한국의 보물”과 “한국의 고지도”를 소개하고 있다. 또한 “우리고장 소개”를 하면서 역사속의 대구, 인물, 통계, 문화재, 지명, 전설, 대구사랑 등의 내용을 담고 있다. “지도전문 자료”에는 국립지리원 등 지도관련 기관의 웹사이트와 링크시키고 있다.

서부도서관은 홈페이지에 “자료검색”을 안내하고 시 원문 350건을 DB화 해두고 있다. 또한 “디지털 콘텐츠” 안내에는 토익·토플 모의 무료테스트를 할 수 있게 한다. “환경자료”를 상위메뉴에 올려놓고 환경관련 기관의 웹사이트와 링크시키고 있다. 정부기관, 국내환경단체, 국제기구 및 국제협약, 국제민간환경단체 등이 포함되어 있다.

효목도서관은 홈페이지에 “참고정보원”, “유관기관사이트”, “대구생활정보” 등을 올려두고 있다. “참고정보원”에는 주제별사전, 통계/법령/판례/특허, 연감/백서/연표, 서지/색인, 인명정보, 지도/우편번호/상가정보, 여가정보, 신문/방송/잡지, 검색엔진 등과 관련 있는 기관의 웹사이트를 링크시키고 있다. “대구생활정보”에는 기상정보, 지도서비스, 종합교통안내, 버스노선안내, 야간진료병원, 수성구생활정보, 이달의 문화행사, 관광문화정보, 뉴스정보, 전화번호, 우편번호, 철도청 등의 기관 웹사이트와 링크시켜 두고 있다. 그리고 웹진 “도서관 소식지”를 발간하고 있다.

대봉도서관은 “특색자료실”을 상위메뉴에 올려두고 “행정자료 코너”와 “건강자료 코너”를 운영하고 있다. 도서관 소장 행정자료 목록을 제시하며, 행정관련 주요기관의 웹사이트와 링크시키고 있다. 정부주요기관, 시청, 교육청, 기타 행정기관으로 구분하여 링크되어 있다. “건강자료 코너”는 구독하고 있는 잡지와 신문의 목록을 제시하고 25개 건강관련 기관의 웹사이트와 링크시키고 있다.

대구시립중앙도서관은 상위메뉴 “관련 사이트”에는 우리고장 문화유적, 사이버 전시관, 도서관 특색자료 등으로 구성하고 있다. 우리고장 문화유적은 대구시에서 간행하는 “대구문화재 사랑”을 도서관 내에서만 이용할 수 있게 하고 있다. 도서관 특색자료에는 육아정보에 대하여 관련잡지 7종과 클리핑 주제 3종을 안내하고 있다. 관련기관 웹사이트의 링크는 없다. “국체보상운동자료”도 안내하고 있다.

두류도서관은 “족보/부업자료”를 상위메뉴에 올려놓고 있다. 족보자료는 원문DB를 구축해 두고, 부업자료는 관련기관의 웹사이트와 링크는 없고 “부업가이드업체현황”에 상호명과 전화번호를 안내하고 있다. 홈페이지에 “외부기관 원문DB 및 검색” 항목을 설정하고 “참고정보원찾사이트 링크”를 안내하고 있다. 상세한 설명이 없이 “사이트 링크”만 하고 있다. 여기에는 검색엔진, 교육, 도서관, 생활정보 등이 포함되고 있다. 교육 항목에는 초·중·고등학교 학생들을 위하여 학과공부에 도움을 줄 관련주제 웹사이트를 링크시키고 있다. 생활정보에는 건강, 구인·구직, 방송, 사전, 세무, 신문, 영화공연예약, 자격증 등과 관련된 기관의 웹사이트와 링크되어 있다.

북부도서관은 “관광정보”와 “시집도서관”이 홈페이지에 올려져 있다. 관광정보추천사이트에는

한국관광공사 등 6개 기관과 링크되어 있고, 시 추천사이트에는 “대구문인협회” 등 시작품 활동과 관련을 가지는 11개 기관과 링크되어 있다.

지금까지 공공도서관에서는 생활정보에 대한 봉사를 어떻게 하고 있는가를 살펴보았다. 웹사이트를 활용하여 생활정보를 생산, 제공하는 기관의 정보를 효과적으로 전달하기 위하여 구체적으로 어떤 업무를 하고 있는가를 분석하였다. 거의 대부분의 도서관에서 많은 생활정보를 제공하기 위한 노력을 하고 있다. 그러나 생활정보에 있어서 어떤 분류체계를 가지고 상세하게 구분하여 제공한다면 더 효과적인 정보제공이 될 수 있을 것이다. 지역주민에 대한 정확한 정보요구조사가 없이 이미 지역정보센터에서 제공하는 정보를 그대로 웹사이트와 링크만 시켜 두고서는 효과적인 정보제공을 기대하기 어려울 것이다. 미국의 공공도서관에서 일상생활정보를 제공하기 위하여 만들어 둔 주제별 게이트웨이의 범주는 우리에게도 참고가 될 것이다.²⁶⁾

2. 학술정보 게이트웨이

우리나라의 공공도서관은 일반적으로 학술정보 제공을 위하여 어떤 특별한 봉사방식을 가지고 있지는 않다. 그러나 인터넷 활용이 일반화되어 도서관이 수집하지 못하고 있는 자료에 대하여 원격이용이 가능함에 따라 이제는 공공도서관에서도 학술정보의 제공에 관심을 가질 때라고 본다. 현재도 약간의 학술정보제공은 이루어지고 있다. 그러나 아직은 단지 학술정보제공 기관의 웹사이트와 링크시켜 두고 있는 정도이다. 적어도 주제별 게이트웨이를 마련하고 유료DB에 대한 이용료 문제도 해결해 두어야 할 것이다.

공공도서관 디지털자료실 구축사업을 위하여 외국의 공공도서관을 사례 분석한 자료를 보면 호주 뉴사우스웨일스 공공도서관은 호주 및 전 세계에서 대표되는 상용DB의 이용이 가능하고, 각 상용DB 개별 등록비를 경감시켜주며, 호주에서 생산되는 DB는 물론 DIALOG, Lexis-Nexis, OCLC First Search, OVID 등의 DB이용을 현실적으로 가능하게 하고 있다. 또한 학생을 위하여 주제별 아티클, 원문정보, 5개 호주신문 기사색인 등을 이용할 수 있게 한다. 뉴욕공공도서관에서는 소자본 창업을 위한 정보, 사전/뉴스, 건강관련정보, 전자자료 접속을 위한 웹사이트 제공 등 다양한 학술정보를 제공하고 있다.²⁷⁾

미국의 다른 공공도서관에서의 웹서비스를 보면 로스앤젤리스 공공도서관(lapl.org)에서는 25개 주제별 웹사이트 안내를 하고 있다. 예술/음악/무용에서부터 여행/지리에 관한 주제별 게이트웨이를 구축하고 있다. “LAPL'S Guide to the Web”이 웹사이트에 올려져 있다. 시카고 공공도서관도 Selected Internet Resources 부분에 사전/백과사전/디렉터리에서부터 교사를 위한 자원까지

26) 정현태, 앞의 논문, pp.88-89.

27) 문화관광부, 전계 보고서, (3. 선진사례 분석)

32개 주제별 게이트웨이를 구축해 두고 있다.²⁸⁾

우리나라 공공도서관에서 이루어지고 있는 데이터베이스 사용 현황을 보면 국내DB로는 누리미디어DB, 동방미디어DB, 코리아콘텐츠랩, 한국학술정보, e-Book, KISTI, WIPS 등의 DB를 이용하고 있다. 외국DB는 EBSCO Online, PQD(ABI/INFORM) 등을 약간 이용하고 있는 정도이다.²⁹⁾

공공도서관은 학생 이용자가 많으므로 각종 어학강좌, 입시자료, 각종 시험대비 동영상강의, 온라인 교육지도 등 다양한 학습사이트와 온라인DB에 대한 게이트웨이 서비스가 필요하다는 지적도 있다. 그리고 상업용DB 이용료에 대한 할인제도의 도입, 사설교육기관에서 제공하는 동영상 강의록을 구입, 비치하면 평생교육이라는 측면과 사교육비 절감이라는 효과를 가져 올 수 있다는 주장이다.³⁰⁾

그러면 대구공공도서관들은 웹사이트를 활용하여 실제로 어떤 학술정보봉사를 하고 있는가를 알아본다.

동부도서관에서는 “정간실 & 학습DB” 메뉴에 논문·정보검색실 항목을 두고 국회도서관, 국가전자도서관, 학술정보서비스(RISS4U), 국내학술정보이용(KISS) 등의 기관과 링크시켜 두고 있다.

남부도서관은 “원문DB” 항목에서 국립중앙도서관, 국회도서관 등과 링크시키고 있다.

서부도서관은 “자료검색”에서 KOLIS-NET 검색과 링크시키고 있다. 여기에는 국내기관으로 국립중앙도서관과 한국교육학술정보원을 링크시키고 있다. 해외기관으로는 미국의 브라운대학도서관, 국립웨일스도서관, 호주국립도서관, 미국의회도서관을 링크시키고 있다.

효목도서관은 홈페이지에 “유관기관 사이트”를 안내하고 여기에는 국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 전문 및 특수도서관과 국외 도서관, 관련단체/독서/서점 등의 기관을 링크시키고 있다.

대봉도서관은 학술정보 봉사를 위하여 특별한 웹서비스는 하고 있지 않다. 특색자료실에서 행정자료와 건강자료에 대하여 웹서비스를 하고 있다.

대구시립중앙도서관은 “관련사이트”에서 국립도서관, 정보센터, 공공도서관, 대학도서관, 전문/특수도서관들을 링크시키고 있다. 국외 도서관으로는 국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 특수도서관들과 링크시키고 있다. “아메리칸 코너”와 “중국자료 코너”, “섬유정보실”을 통하여 웹서비스를 하고 있다. 두 나라의 자료코너에서는 각각 유용한 인터넷 사이트를 링크시키고 있다. “섬유정보실”은 관련사이트에서 기관/협회, 신문/잡지, 교육기관, 기업, 패션정보, 기타(관련정보/경제통계/무역전자거래), 국외로 구분하여 다양한 사이트와 링크시키고 있다.

두류도서관은 “외부기관 원문DB 및 검색”을 안내하고 국가전자도서관통합검색, 국회도서관원

28) 해당 도서관의 웹사이트를 참조. <search3.webfeat.org/la.html>-Databases Options/ www.chipub.org Inernet Resources

29) 한국도서관협회, “한국도서관연감,” 2005. p.549.

30) 정현태, 전개논문, p.95.

문DB, 국가자료공동목록시스템과 국내외 도서관을 링크시키고 있다.

북부도서관은 국내외 도서관과 관련단체를 안내하는 “관련사이트”와 “학술정보 바로가기”와 “디지털 콘텐츠 바로가기”를 올려두고 있다. “학술정보 바로가기”에는 대구공공도서관, 국내학술지원문(dppia), 한국학웹원문(gate.dbmedia), 한국교육학술정보원, KORSА, KISTI, NDSL 등과 링크되어 있다.

지금까지 대구공공도서관에서 이루어지고 있는 웹사이트를 통한 학술정보봉사를 살펴보았다. 어떤 주제별 범주에 따라 외부 관련기관의 웹사이트와 링크시키는 것이 아니라 주로 국내외 각 관종별 도서관과 링크시켜두고 있다. 이용자들이 요구할 정도로 세분된 주제별 구분에 따라 각 사이트와 링크되어 있지 못하다.³¹⁾ 웹사이트를 이용한 정보봉사를 위하여 사서들의 관심이 필요한 대목이라 할 수 있다.

V. 결 론

도서관은 이제 정보기술의 발전으로 가능하게 된 웹사이트를 이용하여 많은 정보봉사를 할 수 있게 되었다. 이전 시대에서는 거의 불가능한 정보봉사가 이루어지고 있다. 우선 이용자가 도서관을 직접 방문하지 않고도 도서관에서 제공하는 다양한 봉사를 이용할 수 있게 된 것이다. 특정 도서관이 수집하고 축적해 둔 정보뿐만 아니라 외부기관에서 생산, 배포하는 정보까지도 이용할 수 있는 것이다.

이러한 디지털정보 유통시대에서도 도서관들이 사회 다른 정보제공기관과의 경쟁에서 이기려면, 엄격한 장서개발정책에 따라 수집된 자료에 대하여 충분한 봉사를 하는 것과 수집하지 못한 자료에 대하여 요청이 있을 때는 신속하게 입수, 제공할 수 있어야 될 것이다. 웹 기술은 이제 특정 도서관이 항상 유용한 정보를 생산, 배포할 것이라 예상되는 다른 기관의 웹사이트와 링크를 시켜 두면서 요청에 따라 제공되는 데 소요되는 시간까지도 절약할 수 있게 하고 있다.

한편 도서관 웹사이트는 이용자와 시스템이 직접 커뮤니케이션을 할 수 있게 하는 수단이 되고 있다. 도서관마다 다양한 메뉴로 표시되는 참여마당, 게시판, 열린광장, 사랑방 등이 그것들이다. 도서관의 각 자료실별 안내사항과 이용자들의 요구사항도 함께 표시되는 것이다. 이용자 요구사항

31) 다음의 두 논문에서는 대학도서관에서 주제별게이트웨이 구축사례를 외국의 대학도서관과 국내 대학도서관의 경우를 설명하고 있다. 이미화, “주제게이트웨이(Subject Gateway)구축사례,” 사대도협회지, 제4집, pp.141-159. 오선경, “디지털 게이트웨이 기능의 분석: 국내 국립대학도서관을 중심으로,” 정보관리연구, 제34권, 제1호(2003.3), pp.37-58. 공공도서관은 아니지만, 최근에는 국내의 많은 대학도서관에서 주제별 게이트웨이를 구축하고 e-journal, e-book, 학술DB, 참고정보원, CD-Net 등에 대한 서비스를 하고 있다. 각 자료에 대하여 가나다순리스트, 주제별리스트, 제공업체별리스트, 수록DB별리스트 등을 제공하고 있다.

에 대하여 얼마나 신속하게 응답하고 있는가를 웹사이트 평가기준에 포함시키고 있는 것이 현실이다. 이용자들이 각 자료실을 이용하면서 겪는 불편한 사항들이 시정되도록 건의하는 것 외에 온라인으로 자료이용 상황을 점검할 수도 있다. 그리고 이용자 서평도 웹사이트에 올릴 수 있게 된 것이다. 이용자들이 시스템과의 대화가 아주 자연스럽게 이루어지고 있다. 이용자 계층별 정보봉사도 가능하게 되었다. 웹사이트 메뉴 중에서 어린이도서관, 평생교육 등은 특정 이용자층을 염두에 둔 봉사방식이다. 어린이도서관은 독서교육과 학습지도를 위한 도서관봉사가 집중되고 평생교육은 주로 중년 이후의 이용자를 위하여 도서관행사에 참여하여 봉사를 받을 수 있게 하는 것이다.

본 연구에서 분석한 콘텐츠와 커뮤니케이션 영역에 대하여 간략하게 정리해 본다.

콘텐츠 영역에서는 일상생활정보와 학술정보로 나누어, 조사대상 공공도서관들이 웹사이트를 활용하여 어떤 정보봉사를 하고 있는가를 보았다. 일상생활정보는 각 도서관들이 비교적 다양한 봉사 방식으로 제공하고 있다. 다만 게이트웨이 기능을 수행함에 있어서 봉사영역을 범주화시켜 제공하는 것이 바람직하다. 앞에서 미국 공공도서관에서의 생활정보 제공을 위한 웹사이트 구성을 예시하였다. 다음으로 학술정보 봉사는 각종 도서관의 웹사이트와 링크시켜두고 있는 정도이다. 대학도서관이나 전문도서관처럼 학문 분야별 범주화는 어렵더라도 어떤 체계에 따라 분류하여 영역을 만들고, 관련기관의 웹사이트와 링크시킨다면 더 효과적인 봉사가 될 것이다.

커뮤니케이션 영역에서는 도서관봉사에 대한 이용자들의 의견을 수렴하는 다양한 장치를 마련해 두고 있다. 참여마당을 통하여 이루어지는 여러 봉사방식을 검토하였다. 도서관 이용전체, 특히 자료대출과 반납, 예약과정에서 제기되는 문제와 도서관행사에 참여하는 사항들은 “자주 묻는 질문과 대답”에 포함시켜두고 있다. 어린이도서관과 독서문화 그리고 평생교육 메뉴에서는 계층별 이용자 커뮤니티가 만들어져 있다. 신착자료, 계층별 권장도서, 대출베스트 등도 이용자와의 커뮤니케이션을 활성화시키는 요소가 된다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉