

대학도서관의 온라인 참고서가 구축현황과 온라인 참고정보원의 유형분석에 관한 연구*

A Study on the Status of Building Reference Shelf and Analysis of Types of Online Reference Sources in the University Library

최 은 주**

Eun-Ju Choi

차 례

1. 서론	5. 온라인 참고서가 구축현황과 참고정보원 유형분석
2. 이론적 고찰	6. 결론 및 제언
3. 선행연구의 동향	•참고문헌
4. 미국도서관의 온라인 참고서가	

초 록

본 연구는 국내 대학도서관의 온라인 참고서가 구축현황과 참고서가 접근을 위한 접근점 및 온라인 참고정보원의 유형을 분석해 보고자 하였다. 서울·경기지역 소재 41개 대학도서관을 조사대상으로 홈페이지의 직접 접속을 통해 자료를 수집하였다. 41개 관 중 30개 관에 참고서가 구축되어 있었으며, 참고정보원에 접근하기 위한 홈페이지상의 메뉴로는 “이용자서비스,” “전자정보원,” “참고정보원”의 순이었다. 제공되고 있는 참고정보원의 유형은 도서관별로 다양하였으며, “명부/명감,” “사전,” “통계,” “백과사전”의 순으로 밝혀졌다. 국내 대학도서관의 온라인 참고서가 구축 및 활성화를 위하여 선정을 위한 평가기준의 설정 및 적용, 접근의 용이성, 주제별 접근방법, 참고정보원의 지속적인 갱신 및 추가 등을 제언하였다.

키 워 드

온라인 참고서가, 참고정보원 유형, 접근점, 대학도서관

* 본 논문은 2006학년도 경기대학교 연구년제 수혜로 연구되었음.

** 경기대학교 인문대학 문헌정보학전공 교수

(Professor, Library & Information Science Major, Kyonggi University, ejchoi@kgu.ac.kr)

• 논문접수일자 : 2007년 2월 2일

• 게재확정일자 : 2007년 3월 8일

ABSTRACT

This study aimed to investigate present status of online reference shelf and analyze access point in the home page and types of online reference sources in the university library. Data were collected by accessing home pages of 41 university libraries in the region of Seoul and Kyonggi-Do. 30 libraries had prepared reference shelf out of 41 libraries, and "User Service," "Electronic Reference Sources," or "Reference & Information Sources" were mostly used as home page menu. Types of references sources varied among libraries, and "Directories," "Dictionaries," "Statistics" or "Encyclopedias" were mostly loaded types in the reference shelf. For the enhancement of reference services through reference shelf, establishing and applying standards for evaluation, ease of access, access by subject, and continuous updates and additions of reference sources were suggested.

KEYWORDS

Online Reference Shelf, Types of Reference Sources, Access Point, University Library

1. 서론

1.1 연구의 목적

정보기술의 눈부신 발전과 함께 인터넷시대가 도래하면서 도서관의 제 업무에도 많은 변화를 갖게 되었다. 그 가운데 정보를 필요로 하는 이용자에게 직접적인 서비스를 제공하고 있는 참고정보서비스 영역도 전통적인 서비스 제공의 방법에서 인터넷시대에 걸맞는 서비스로의 변화를 꾀하게 되었다. 즉 1995년대 이후 웹을 기반으로 한 시스템이 인터넷에 정착하게 되면서 인터넷을 이용하는 이용자가 급격하게 증가하게 되었고, 이

에 따른 시대적 요청으로 도서관에서는 웹상에 존재하는 수많은 정보 중에서 유용한 정보원을 적극적으로 활용할 수 있는 방법을 모색하게 되었다.

도서관에서 인터넷을 통하여 이용할 수 있도록 제공해 주는 정보원은 일차적으로 이용자가 가지고 있는 참고질문에 대한 간략한 해답을 제공해 주는 즉답형 참고정보원이 중심을 이루고 있으며, 이는 인쇄매체의 이용을 통해서 찾아보는 대신 온라인상에서 해결될 수 있도록 구축되어 있다. 그러나 오늘날에는 초기의 즉답형 참고정보원 제공에만 그치지 않고 그 범위를 확대하여 선정된 정보원을 일반 참고정보원이나 주제별 참고정보원으로 재

구성하여 관련 사이트의 이용을 극대화시키고 있다. 이를 통해 이용자들은 간단한 참고질문에 대한 해답은 물론 관심 분야나 주제와 관련된 유용한 정보원사이트를 안내받게 되는 것이다.

이미 미국이나 일부 선진국가의 도서관에서는 수년 전부터 대학도서관을 중심으로 웹상에 존재하고 있는 참고정보원을 수집하고 이를 선정, 평가하여 유용성이 높은 정보만을 선별하여 도서관의 홈페이지에 구축해 놓거나 해당 웹사이트를 이용자와 연결시켜 주고 있으며, 국내에서도 이와 같은 서비스를 제공하고 있는 대학도서관이 증가하고 있다. 그러나 국내 대학도서관의 경우는 매우 다양한 형태로 정보를 제공하고 있으며, 참고정보원제공 사이트를 체계적으로 운영하고 있는 곳이 그리 많지 않다. 또한 그 정리나 분석 및 선정기준, 유형 등이 미비하거나 일관성이 없어 이용자들이 편리하게 이용할 수 있도록 되어 있지 못한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 우선적으로 국내 대학도서관의 온라인 참고정보원 제공 현황을 파악해 보고, 제공되고 있는 참고정보원의 유형을 분석해 봄으로써 문제점을 찾아보도록 한다. 또한 일부 외국 도서관의 온라인 참고서가(온라인 參考書架; online reference shelf) 구축환경을 조사해 봄으로써 국내 실정과의 비교를 통해서 우리나라 대학도서관에서 향후 지향해야 할 바람직한 참고서가 운영방안을 모색해 보고자 한다.

1.2 연구의 범위와 방법

본 연구는 온라인 참고정보원 관련 주제를 다룬 선행연구를 살펴보는 문헌적 연구와 연구자의 대학도서관 홈페이지에의 직접 접속에 의한 실증적 조사방법을 병행한다. 국내 대학도서관 온라인 참고서가 구축현황과 온라인 참고정보원의 유형분석을 위해서는 「전국대학연감」(2005)을 참고로 하여 2007년 1월 5일부터 1월 10일 사이에 서울·경기지역 소재 학생수 5,000명 이상의 4년제 대학 41개의 대학도서관 홈페이지를 조사대상으로 한다. 조사된 자료를 바탕으로 대학도서관의 참고서가 구축현황을 살펴보고, 온라인 참고정보원을 유형별로 분류함으로써 주로 어떠한 유형의 참고정보원이 국내 대학도서관의 참고서에서 제공되고 있는가를 밝혀보고자 한다. 본 연구는 국내 대학도서관의 홈페이지를 직접 접속하여 조사한 것이므로 연구결과가 홈페이지 접속시간 이후의 홈페이지 개편내용과는 다를 수 있다는 제한점을 갖는다.

2. 이론적 고찰

2.1 온라인 참고정보원

(online reference sources)

정보기술이 도서관에 도입되면서 도서관들은 이용자 스스로 참고질문을 해결하는 데 필

요한 정보를 인터넷을 통해 찾을 수 있도록 웹상에서 전자 참고정보원을 구축하고 있다. 즉 이용자는 간단한 참고질문에 대한 해답을 일일이 사서를 통하거나 인쇄된 참고자료를 이용하지 않고 직접 도서관 홈페이지에 접속하여 기(既) 구축되어 있는 참고정보원을 통해서 해답을 찾아보기도 할 뿐더러, 본인의 관심주제에 관한 유용한 사이트에 연결도 가능하게 된 것이다. 이러한 목적을 위해 구축된 참고정보원을 흔히 ‘온라인 참고서’라고 부르며, 이를 나타내는 다른 명칭으로 ‘가상 참고서가(virtual reference shelf),’ ‘전자 참고서가(electronic reference shelf),’ ‘가상 참고장서(virtual reference collection)’ 등이 있다. 즉 인터넷상에 흩어져 있는 각종 참고정보원 가운데서 참고질문에 대한 해답자원으로서 활용가치가 높은 자원을 선정, 수집하여 자관의 홈페이지에서 재조직, 배열함으로써 해당 사이트로 직접 이동할 수 있도록 만든 하이퍼링크서비스를 말한다(박준식 2007, 29). 참고정보원은 전통적으로 백과사전, 사전, 편람, 매뉴얼, 연감, 연력, 인명정보원, 명감, 지도 또는 지명사전 등과 같은 1차자료와 서지, 목록, 색인, 초록 등의 2차자료 등을 일컫는데 오늘날에는 정부간행물을 포함하여 통계, 특허 및 규격, 국가정보, 생활정보 등 이용자가 참고하고자 하는 자료가 다양화하면서 그 범위가 확장되고 있다. 온라인 참고서가는 도서관에 따라 이용자의 참고질문을 해결하는 데 유용하다고 생각되는 웹 기반 참고

정보원을 선별하여 링크만 해주는 것에서부터 선정된 각 사이트에 관한 초록이나 해제, 주제명이나 키워드 검색기능에 이르게끔 도와주기도 하고, 나아가서는 원문정보 자체를 제공해주는 경우에 이르기까지 다양한 서비스를 제공하고 있다. 결국 이와 같은 웹 기반 참고정보원 사이트는 이용자의 정보요구에 대한 해답을 포함하고 있는 웹사이트를 수집·평가·선정한 후, 그중에서 유용성이 높은 사이트만을 선별하여 주로 즉답형 질문을 해결하는 데 이용되는 일반 참고정보원이나 주제별 참고정보원으로 재구성하여 구축하고 있는 웹사이트를 말한다(문정순 2000, 301).

2.2 온라인 참고정보원의 선정 및 평가

오늘날 인터넷상의 상당량의 정보는 기존의 인쇄형태의 출판물에서 이루어지는 편집상의 검토나 평가과정을 거치지 않은 것이 많기 때문에 신뢰성에 있어서 문제가 많이 있다. 또한 그 속성상 체계적이지도 못하고 일정 기준에 따라 조직화되어 있지도 못하기 때문에 이용자가 실제로 특정 수준 이상의 정보를 찾고자 할 때는 어려운 점이 많게 된다. 따라서 양질의 인터넷 정보를 가려내기 위해서는 이를 평가할 수 있는 기준의 적용이 필요한데, 이에 관한 연구가 수년 전부터 관심주제가 되고 있음을 볼 수 있다. 온라인 참고서가 구축되어 있는 선진국의 도서관에서는 웹상에 존재하는

많은 정보들 가운데 참고정보원으로서 가치가 있다고 판단되는 정보를 일정한 기준하에 선정하여 자관의 참고서가를 통하여 액세스할 수 있도록 하고는 있으나, 온라인 참고서가 구축의 실용화역사가 그리 길지 않은 까닭에 참고정보원의 선정만을 위한 기준이 확고하게 정립되어 있지는 못한 실정이다. 그러나 웹을 기반으로 하는 참고정보원은 결국 웹데이터베이스와 웹문서에 기초한 정보원이므로 일반적으로 도서관별로 웹데이터베이스에 적용하는 평가기준을 사용하여 참고정보원 선정의 기준으로 삼기도 한다. 참고정보원의 선정을 위한 평가기준은 본 논제의 직접적인 범위에 속하는 것은 아니나 참고정보원의 선정은 참고서가 구축을 위해 필수적인 작업이므로 이에 대해 간략히 살펴볼 필요가 있다.

최근의 문헌에서 제안되고 있는 웹 기반 정보원에 대한 평가기준을 보면 도서관에 따라 조금씩 차이는 있으나 몇 가지 공통적으로 적용하는 기준요소들이 있음을 볼 수 있다. Cornell대학의 Olin Uris도서관에서는 웹페이지의 평가를 위해 다음과 같은 다섯 가지의 요소를 고려한다. ①웹문서의 정확성(accuracy), ②권위(authority), ③객관성(objectivity), ④최신성(currency), ⑤취급범위(coverage)가 그것이다(http://www.library.cornell.edu/olinuris_ref/research/webcrit.html). CYBERSTACKS에서는 웹문서 및 그 밖의 인터넷정보원에 대한 선정을 위해서 미국도서관 협회의 참고집서개발 및 평가위원회에서 인터

넷 참고정보원이 아닌 일반 참고정보원의 선정기준으로 제시한 일반적 기준과 동일한 철학을 적용하여 사용하고 있다. 즉 ①정보원의 권위(authority of the source), ②정보의 정확성(accuracy of information), ③프레젠테이션의 명확성(clarity of presentation), ④전체 집서 문맥 내에서의 독창성(uniqueness within the context of the total collection), ⑤최신성/적시성(recency/ timeliness), ⑥호의적인 비평(favorable reviews), ⑦지역사회의 요구(community needs) 등이다(<http://www.public.iastate.edu/~CYABERSTACKS/signif.htm>). 한편 웹 기반 참고정보원 사이트를 직접 운영하고 있는 미국의 인터넷 공공도서관(Internet Public Library=IPL)에서 제시하고 있는 선정기준을 살펴보면, IPL의 경우 Michigan대학의 문헌정보학전공 대학원 학생들이 대부분의 온라인 참고집서 관리를 맡아서 하고 있다. 즉 학생들은 자신들이 수강하는 코스의 일환으로 학기 단위로 IPL에 관련된 인턴십을 택하면서 프로젝트의 한 부분인 온라인 참고정보원 사이트를 업데이트하거나 새로운 사이트를 추가하는 업무를 수행한다. 이를 위한 일반적 평가기준으로서 사이트는,

- 권위성을 지니고 있거나 명성 있는 기관의 것이어야 한다
- 신뢰할 만해야 한다(항상 다운되어있지 않는 사이트)

- 일관성이 있고 적절한 독자 수준을 지니고 있어야 한다
- 최신성이 있어야 하고 최근의 갱신날짜가 기재되어 있어야 한다
- 내비게이트하기가 쉬워야 한다
- 사이트의 정책(policy)과 역사(history)를 기술해 놓은 것이어야 한다
- FAQ 섹션이 있거나 또는 사이트에 관한 질문에 대하여 답변하려는 노력을 보여야 한다
- 사이트 담당자에 관한 정보를 포함함으로써 내용에 대한 책임을 지니고 있어야 한다
- 다른 명성이 있는 사이트에 의해 링크되어 있어야 한다
- 한정적인/적절한 양의 광고나 팝업이 있는 것이어야 한다(Michael Galloway - <http://www.ipi.org>)¹⁾

이상과 같이 미국의 신뢰할 만한 참고사이트의 경우를 보면 참고정보원에 포함시키고자 하는 웹사이트에 대한 평가로서 웹문서의 권위, 내용상의 정확성, 최신성, 객관성, 레이아웃 등 여러 가지 평가기준이 고려되어 신중하게 선정되고 있음을 알 수 있다.

3. 선행연구의 동향

최근 몇 년간의 참고서가 관련 국내외 연구들을 살펴보면 국내의 경우에는 온라인 참고정보서비스(또는 디지털참고정보서비스)를 연구 주제로 삼아 이의 발전상황(김석영 2002), 개념적 구조를 다룬 연구(김취출 2001), 웹정보 자원의 평가 관련 문헌(최은주 2000; 남태우, 이해영 2001) 등이 있으며, 웹 기반 참고정보원 사이트의 모형설계(문정순 1999) 및 사이트 구축과정과 방법의 연구를 통해 발전방향을 제시한 연구(문정순 2000), 온라인 참고정보원 서가 구축과정에 관한 연구 등이 있다(김선미, 이나니 2003). 특히 김선미와 이나니는 온라인 참고서가 구축과정을 과정별로 고찰해 봄으로써 연결정보를 이용하여 연관된 인쇄문헌이나 온라인 참고정보원을 함께 확인할 수 있고, 이용자 질의응답 시 활용할 수 있는 정보자원의 범위를 확장할 수 있다고 하였다.

미국을 중심으로 한 선진국의 경우 인터넷이 보급된 이래 이미 수년 전부터 거의 대부분의 대학도서관 홈페이지에서 참고서가를 접할 수 있는 상황이므로 참고서가의 구축현황이나 유형분석에 관한 문헌보다는 인쇄 참고자료와 온라인 참고정보원의 이용비교(Bradford et al, 2005), 온라인 참고장서 개발의 필요성(Webster 2003), 적절한 온라인 참고정보원의 선정에 관한 평가기준 등에 관한 논의(Connaughton

1) 연구자가 직접 이메일로 문의한 것에 대한 답변내용임.

2000; Diaz 1999)가 주종을 이루고 있다. Connaughton은 온라인 참고정보원으로 선정하기 위한 웹사이트 평가에서 특히 웹문헌의 권위(authority)와 최신성(currency)의 요소를 강조하였다. Pearlmutter (1999)는 또한 참고서가의 구축을 위한 올바른 온라인 참고정보원 선정을 위해서는 명문화된 정책과 가이드라인이 있어야 함을 강조하였다. 한편 Beverly와 Brodie (2002)는 인터넷공공도서관(IPL)에서 사실적인 정보를 얻기 위해 이용하는 참고서가에 대해 상세한 안내를 해 주고 있다. 우리나라의 경우 아직까지 온라인 참고서가가 구축되어 있지 않은 대학도서관도 많을 뿐더러, 기(既)구축되어 있는 온라인 참고정보원들의 유형도 통일성이나 체계성이 결여되어 있을 뿐더러, 참고정보원 선정을 위한 기준이 마련되어 있는 곳도 찾아보기 어려운 실정이다. 본 연구는 국내 대학도서관 온라인 참고서가 구축의 현 상황을 조사해 봄으로써 참고서가 구축 및 이용을 활성화 시켜보고자 함에 목적을 두고 있는데 이와 같은 연구는 현재까지 국내에서 이루어진 바가 없는 연구라는 측면에서 위의 다른 연구들과는 차이가 있다.

4. 미국도서관의 온라인 참고서가

4.1 온라인 참고정보원의 유형

이미 수년 전부터 온라인 참고서가가 실용

화되고 있는 미국의 대학도서관들과 인터넷공공도서관(IPL) 및 일반인이나 사서에 의해 많이 이용되고 있는 LibrarySpot의 온라인 참고정보원 구축상황을 통해서 참고정보원의 유형구분을 살펴보았다. 대학도서관의 경우, 비교적 규모가 큰 도서관 20여 곳을 연구자가 무작위로 선정하여 그 가운데 온라인 참고서가의 정형이라고 판단되는 5개 도서관의 홈페이지를 접속, 조사해 보았다. 이들 도서관들은 자체적으로 웹사이트 선정 평가기준을 적용하여 온라인 참고서가를 구축해 놓았음을 밝히고 있다. 먼저 대학도서관의 경우 홈페이지상에서 참고정보원을 액세스할 수 있는 메뉴는 다양하며, 이에 따른 온라인 참고정보원의 유형도 도서관별로 다양한 듯이 보이나 실제로 이들의 유형구분에 있어서는 공통점이 많이 발견된다. 예를 들어 Michigan대학도서관의 경우는 "Ready Reference Shelf"라는 메뉴하에 기본적인 참고정보원에 신속하게 링크할 수 있도록 되어 있으며, 여기에는 'Encyclopedias and Factual Reference,' 'Writing and Spelling,' 'Directories,' 'Book & Journal Bibliographic Sites'의 세부 표목으로 구분되어 그 안에서 15개의 표목 관련 참고정보원에 액세스하도록 되어 있다. 또한 Washington대학도서관은 "Reference Tools"라는 메뉴하에 Britannica Online, Oxford English Dictionary 등의 대표적인 참고정보원을 비롯하여 'Gale Virtual Reference,' 'Oxford Reference Online' 등 외부의 정보

원제공 사이트와 연결을 시켜주고 있으며, “Additional Reference Tools” 항목 밑에 ‘Associations & Organizations,’ ‘Encyclopedias,’ ‘Statistics’ 등 즉답형 질문에 필요한 20개 표목과 관련되는 참고정보원과 링크를

시키고 있다. Albany 소재 New York주립대학교서관의 경우에는 “Reference Collection”이라는 메뉴하에 ‘Almanacs,’ ‘Associations,’ ‘Encyclopedias’ 등의 39개 세부 표목의 링크를 제공하고 있다. Illinois대학교서관의

〈표 1〉 미국 7개 도서관의 온라인 참고서가 접근방법

기 관	URL	사 용 메 뉴	접 근 방 법
Michigan대학 도서관	www.lib.umich.edu/refshelf	“Ready Reference”	‘Encyclopedias and Factual Reference’ 등의 세부 표목 안에서 다시 15개 표목 관련 참고정보원에 액세스 가능
Washington 대학교서관	www.lib.washington.edu/research	“Reference Tools”	Britannica Online, OED 등 대표적 참고정보원 액세스 가능, ‘Gale Virtual Reference’ 등 외부정보원과 연결가능, “Additional Reference Tools” 밑에 20개 표목 관련 참고정보원과 링크
New York 주립대학교서관 (Albany)	library.albany.edu/reference	“Reference Collection”	‘Almanacs,’ ‘Associations’ 등 39개 세부 표목의 링크 제공
Illinois대학 도서관	www.library.uiuc.edu,rex/erefs/	“Online Reference Collection”	‘Oxford Reference’와 ‘Xreferjplus’가 스타팅 포인트, 그 밑에 ‘Address & Phone Numbers’ 등 25개 세부 표목에 액세스 가능
MIT대학도서관	libraries.mit.edu/help/virtualref.html	“Virtual Reference Collection”	‘Acronyms’를 비롯한 32개 세부 표목의 관련 참고정보원에 액세스 가능
Internet Public Library(IPL)	www.ipl.org	“Subject Collections”; “Ready Reference”	“Subject Collections” 밑에 ‘Arts & Humanities’ 등의 10개 주제 표목제시; “Ready Reference” 밑에 ‘Almanacs’ 등 22개 세부 표목 제공, 관련 정보원에 액세스 가능
Library Spot	www.libraryspot.com	“REFERENCE DESK”	‘Acronyms,’ ‘Almanacs’ 등 34개 세부 표목을 제공, 관련 정보원에 액세스 가능

참고정보원 액세스를 위한 메뉴는 “Online Reference Collection”인데, 백과사전 및 그 밖의 신뢰성 있는 정보에 신속하게 접할 수 있도록 도움을 주는 ‘Oxford Reference’와 온라인 참고도서의 컬렉션인 ‘Xreferplus’ 데이터베이스를 스타팅포인트로 제시해 주고 있으며, 그 아래 ‘Addresses & Phone Numbers,’ ‘Dictionaries’ 등의 25개 세부 표목으로 구분하여 액세스할 수 있도록 해 놓았다. 한편 MIT 대학도서관은 “Virtual Reference Collection”이라는 메뉴 밑에 ‘Acronyms’를 비롯한 32개의 세부 표목을 제시하여 관련정보원에 접근하도록 되어 있다. 한편 웹 기반 참고정보원을 직접 운영함으로써 일반인들을 포함하여 연구자, 학생, 청소년들의 이용도가 높은 미국의 인터넷 공공도서관의 예를 보면, 인문·예술(Arts & Humanities), 컴퓨터(Computers), 건강(Health) 등 모두 10개의 주제 항목이 “Subject Collections”라는 대항목 밑에 주어져 있으며, 같은 등급의 “Ready Reference”라는 항목하에 ‘Almanacs,’ ‘Associations & Organizations,’ ‘Biographies,’ ‘Dictionaries’ 등 즉답형에 속하는 정보원 유형 22개가 하부 표목으로 주어져 관련 참고정보원에 접속이 가능하도록 되어 있다. 또한 웹상에서 참고정보원을 찾는 데 널리 이용되고 있는 Library Spot은 “REFERENCE DESK”라는 메뉴 밑에 ‘Acronyms,’ ‘Almanacs,’ ‘Directories’ 등 34개의 하부 표목을 두고 관련 정보원에 연결시켜주고 있다. 위의 내용을 표로 정리해 보면

〈표 1〉과 같다.

4.2 참고정보원 접근표목 사용빈도 순위

위의 도서관들의 경우를 종합적으로 살펴보면 각 도서관별로 온라인 참고정보원에 액세스할 수 있는 메뉴는 조금씩 다르게 사용하고 있으나 그 기능은 동일하며, 세부 표목으로 제시되어 있는 유형들 또한 공통성을 많이 띠고 있음을 알 수 있다. 위에서 언급된 다섯 곳의 대학도서관 참고정보원의 세부 표목들을 분석하여 도서관마다 공통적으로 포함되어 있는 유형들을 사용빈도가 높은 순서대로 정리해 보면 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 이용자가 웹상에서 참고정보원에 접하는 데 있어서는 참고정보원의 다양한 유형(사전; 백과사전; 인명사전 등)을 비롯하여 일상적으로 신속하게 정보를 얻을 수 있는 주제명이나 일반명사들도 포함되어 있음을 알 수 있다. 즉 가장 순위가 높은 것이 ‘도서’와 관련되는 정보이며, 다음으로 사전, 백과사전, 전화번호부, 약어사전, 연력, 기관명부, 인명정보원, 대학정보, 정부정보, 지도/지도첩, 인용사전, 스타일 매뉴얼 등이 해당된다. 일부 도서관에서는 계산기, 국가정보, 재정지원정보, 건강정보, 도서관/기록보존관, 뉴스, 통계, 시소러스, 학술지명부, 시간/월력정보, 기후정보 등도 포함시키고 있다.

〈표 2〉 미국 5개 대학도서관 참고정보원 접근표목 사용빈도 순위

순 위	표 목 명 칭	유사 사용표목 명칭
1	Books, Book Stores & Publishers	Book Stores and Publishers; Books and Websites
2	Dictionaries	
2	Encyclopedias	
2	Telephone Directories	Phone Books; Address & Phone Numbers
3	Acronyms & Abbreviations	Acronyms, Symbols & Abbreviations
3	Almanacs	
3	Associations	Associations & Organizations; Associations & Societies;
3	Biography	People
3	Colleges & Universities	
3	Government	Government Information; Government & Law
3	Maps & Map Services	Maps, Gazetteers & Travel; Travel
3	Quotations	
3	Style Guides	Style Manuals; Writing Guides
4	Calculators	Calculators & Converters; Conversion Factors
4	Countries of the World	Countries, States & Cities
4	Grants	Financial Aid & Grants
4	Health	Medicine & Health; Health Information
4	Libraries & Archives	Libraries; Archives
4	News	
4	Statistics	Statistical Sources
4	Thesauri	
5	Journal Directories	Periodical Directories
5	Time & Date	Time, Date & Calendars
5	Weather	

5. 대학도서관 온라인 참고서가 구축 현황과 참고정보원 유형분석

5.1 자료수집과 분석방법

본 연구를 위한 자료수집을 위해서는「전

국대학연감」(2005)을 참고로 하여 국내 4
년제 대학 중 서울·경기지역 소재 학생수
5,000명 이상의 대학에 소속되어 있는 41개
대학도서관²⁾의 홈페이지를 연구자가 직접
접속하였다. 접속일자는 2007년 1월 5일부
터 1월 10일이다. 수집된 자료를 기초로 하

2) 고려대학교 등 서울지역 31개 교와 아주대학교 등 경기지역 10개 교의 도서관으로 도합 41개 관이다

여 조사대상 대학도서관의 온라인 참고서가 구축 유무, 구축되어 있을 경우 홈페이지 상에서 일차적으로 참고정보원에 접근을 가능케 하는 메뉴, 구축하고 있는 참고서가의 형태, 제공되고 있는 참고정보원의 유형들을 조사하여 분석하였다.

5.2 구축현황

본 연구에서 “참고서가 구축되어 있다” 함은 이용자가 사서의 도움없이 직접 홈페이지를 통해 원하는 정보를 찾아볼 수 있는 참고정보원에 접근이 가능하게 되는 환경을 의미한다. 따라서 홈페이지에서 “사서에게 물어보기”나 “참고질의응답” 등과 같이 사서와의 접속을 통하여 해답을 제공받는 형태는 제외하였다. 즉 한 번에, 또는 두 세 번의 클릭 단계를 거치더라도 이용자가 직접 참고정보원에 접속을 하여 원하는 해답을 찾아보도록 되어 있는 경우만을 조사대상으로 하였다. 전체 41개 도서관을 조사해본 결과, 총 8개 관이 참고서가 전혀 구축이 되어있지 않은 것으로 나타났다. 이들 중 4개 관은 참고서비스를 위한 참고질의응답 형태만을, 1개 관은 게시판을 통한 참고질의응답을, 그리고 나머지 3개 관은 참고정보서비스의 형태를 전혀 갖추지 않은 상태이다. 그런데 나머지 33개 관 가운데 3개 관은 홈페이지상에 브리태니커(Britannica) 백과사전 등 불과 1-2종의 참고정보원만을 구축해 놓은 경우이어서 엄격한 의미에서 참

고서가 구축되어 있다고 보기에는 어렵다고 판단되어 이들 역시 구축되어 있는 대상에서 제외하였다. 따라서 전체 조사대상 도서관 가운데 30개 관(73.2%)을 참고서가 구축되어 있는 경우로 간주한다.

5.3 홈페이지상의 접근점(access point)과 참고서가 형태

이용자가 도서관 홈페이지를 통해서 참고서를 이용하기 위해 접하게 되는 첫 번째 메뉴가 곧 이를 위한 접근점이라고 할 수 있다. 본 연구에서 조사된 각 도서관의 사용 메뉴는 매우 다양하게 나타나고 있다. 각 메뉴의 사용빈도와 메뉴를 클릭함으로써 실제로 참고정보원에 접하게 되는 그 다음 접근단계를 조사해 본 결과를 표로 나타내보면 <표 3>과 같다.

<표 3>을 종합적으로 분석해 볼 때 조사대상 도서관들의 온라인 참고서가에의 접근방법의 특징들을 다음과 같이 요약할 수 있다. 즉,

- 온라인 참고서가 접근을 위한 홈페이지에서의 일차적 메뉴는 매우 다양하며, 가장 많이 사용되고 있는 메뉴는 “이용자서비스”, 다음이 “전자정보원”, “참고정보원”의 순으로 나타났다.
- 홈페이지상의 메뉴를 한 번의 클릭에 의해 참고정보원에 ‘바로 접속’되는 경우는 5개 관이며, 나머지는 한 곳(세 번

- 의 클릭)을 제외 하고는 모두 두 번의 클릭에 의해 접속이 된다.
- 참고정보원이 유형별로 구분되어 별도의 서가형태로 되어있지 않고 도서관에
 - 서 추천하는 사이트 또는 국내외 학술(정보)데이터베이스에 포함되어 제공되고 있는 경향이 많다.³⁾
 - 메뉴의 명칭이 “참고정보원,” “전자정

〈표 3〉 메뉴의 사용빈도 및 다음 접근단계

순위	홈페이지상의 메뉴 (접근점)	도서관수	접 근 단 계	도서관수
1	“이용자서비스”	8	→ “인터넷정보원”과 “주제별참고정보원”	1
			→ “인터넷정보원”과 “주제별리스트”	1
			→ “참고정보원”	2
			→ “인터넷찾아보기”	1
			→ “학술정보사이트”	1
			→ “추천사이트”	1
			→ “추천기관link”	1
2	“전자정보원”	4	→ “참고정보원”	3
			→ 바로접속	1
3	“참고정보원”	3	→ 바로 접속	2
			→ “인터넷참고정보원”	1
3	“E-Resources”	3	→ “참고정보원”	1
			→ “Websites”	1
			→ “학술Web DB”	1
4	“참고서비스”	2	→ “Reference Site”	1
			→ “인터넷정보원”	1
4	“인터넷정보원”	2	→ 바로 접속	1
			→ “참고정보원”	1
5	“디지털컨텐츠”	1	→ “인터넷정보원	1
	“도서관이용안내”	1	→ “관련사이트” → “참고정보원”	1
	“학술정보서비스”	1	→ “국내 Web DB”와 “국외 Web DB”	1
	“전자자료”	1	→ “추천사이트”	1
	“추천사이트”	1	→ 바로 접속	1
	“학술 DB”	1	→ “국내학술데이터베이스”와 “국외학술 데이터베이스”	1
	“전자정보”	1	→ “Web DB”	1
	“전자정보검색”	1	→ “학술DB검색”과 “타기관정보검색”	1
합계		30		30

3) 참고서가가 구축되어 있는 30개 관 가운데 학술정보DB 속에 참고정보원이 혼합 제공되고 있는 곳이 12개 관(40%)이다.

보원(혹은 E-Resources),” “인터넷정보원,” “인터넷참고정보원,” “전자정보,” “전자자료” 등 용어상에 통일성이 없이 혼용되고 있는 경향을 보인다. 특히 “참고정보원”과 “인터넷정보원”은 그 의미가 다음에도 불구하고 혼용되고 있는 경우가 많다. 위의 <표 1>에서 보는 바대로 미국대학 도서관의 사용메뉴에는 “Virtual Reference Collection,” “Reference Tools,” “Ready Reference Shelf” 등 ‘Reference’라는 용어가 포함되어 있어 참고서가 이용이 곧 참고정보서비스의 일부임이 자연스럽게 입증되고 있다.

- 참고정보원을 주제별(또는 분야별)로 구분하여 제공하고 있는 도서관의 수가 그렇지 않은 도서관에 비해 매우 적은 편이다.⁴⁾
- 일부 도서관은 도서관에서 선정한 참고사이트를 가나다순이나 abc순으로 나열하여 제공하거나, 이용자가 원하는 자료를 검색창에 직접 입력하여 찾도록 되어 있기도 하다.

5.4 참고정보원의 유형

본 절에서는 조사대상 도서관들의 참고서가에 어떠한 참고정보원 유형들이 포함되어

있는가를 밝혀보고자 하였으며, 각 유형을 내포하고 있는 도서관의 수를 유형별로 조사해보았다. 이를 포함빈도가 높은 순위별로 정리해 보면 <표 4>와 같다.

<표 4>에서 보는 바와 같이 참고서가에 탑재되어 있는 참고정보원의 유형은 백과사전에 서부터 생활정보에 이르기까지 매우 다양하며, 도서관에 따라 그 내용도 조금씩 다를 수 있다. 순위에 따르면 명부(directory)의 출현빈도가 가장 높음을 보이고 있고 편람(handbook, style manual)이 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 편람류가 논문작성 등이 빈번한 대학도서관에서 이용빈도가 높을 것이므로 상위 순위에 포함되어 있으리라는 추측과는 반대의 결과를 보여주고 있다. 한편 앞의 4장에서 언급한 미국 대학도서관들에서 찾아볼 수 있는 참고정보원 유형과 본 연구의 조사대상 대학도서관의 경우를 비교해 보면 ‘명부,’ ‘사전,’ ‘백과사전,’ ‘인물정보,’ ‘연력,’ ‘지도/지명,’ ‘정부간행물’ 등은 양국 도서관들에서 공통적으로 포함하고 있는 유형들이며, 특히 명부는 두 나라 모두 높은 순위를 보이고 있다. 특기할 만한 사항은 우리나라 대학도서관의 경우는 통계, 특허/규격, 판례/법령 정보가 비교적 상위 순위에 속해 있는 반면, 미국의 경우에는 기본적인 참고정보원 유형들 외에 ‘Style Guide’(서식, 문장작법 등)와 ‘Quotations’(인용사전)가 주요 순위에 포함

4) 전체 구축되어 있는 30개 관 가운데 주제별로 접근이 가능하도록 되어있는 곳이 6개 관에 불과하다.

〈표 4〉 참고정보원 유형 포함빈도 순위

순 위	유 형	포함 도서관 수
1	명부/명감(서점, 출판사, 도서관, 기관, 단체, 학/협회 등 관련정보)	22
2	사 전	14
3	통 계	13
4	백과사전	10
5	특허/규격	9
5	신문사이트	9
6	인물정보	8
6	판례/법령	8
7	연력/연감/백서	7
7	일반정보(생활정보, 취업, 자격, 유학/어학연수, 문화/공연, 교통정보 등)	7
8	검색엔진	6
9	목록/서지	5
9	지도/지명	5
9	정부간행물	5
9	참고정보원사이트(국내외)	5
10	색인/초록	4
11	편람(서식, 양식, 문장작법 등)	1

되어 있는 점이 서로 다르다. 이는 미국 대학 도서관의 경우가 국내 대학도서관들에 비해 전통적이고 기본적인 참고정보원에 더 비중을 두고 있는 결과인 듯 보인다. 양국 대학도서관들의 참고정보원 유형들을 종합적으로 살펴 보면 온라인 참고서가는 즉답형 정보원 제공 처로서의 고유의 목적에 잘 부합하고 있음을 알 수 있다. 또한 신문사이트, 생활정보, 검색 엔진, 건강정보, 기후정보 등 전통적인 참고 정보원의 유형에 포함시키기가 어려운 정보들도 참고서가에서 찾아지고 있는 것을 볼 때

향후 참고서가에 포함되어 제공되는 참고정보원의 범위는 점진적으로 확대될 것으로 예측된다.

6. 결론 및 제언

본 연구는 국내 대학도서관의 온라인 참고서가 구축현황을 조사해 보고, 참고서가 이용을 위한 홈페이지상의 접근점 및 참고서가의 형태, 참고정보원 유형 등을 분석해 보고자

함에 목적을 두었다. 서울·경기지역 소재 학생 5,000명 이상의 4년제 대학도서관 41개 관을 대상으로 홈페이지의 직접 접속을 통하여 자료를 수집하였다. 전체 조사대상 도서관 41개 관 가운데 온라인 참고서가가 구축되어 있는 곳은 30개 관(73.2%)이었으며, 이용자가 참고서가를 이용하기 위한 홈페이지상의 접근점은 도서관별로 다양함을 보여 주고 있는데, '이용자서비스', '전자정보원', '참고정보원'의 순으로 나타났다. 또한 한 번의 클릭에 의하여 참고정보원에서의 접근이 가능한 곳이 5개 관이었다. 참고서가에 주제별로도 접근이 가능하도록 마련되어 있는 도서관의 수는 6개 관이다. 참고서가에 탑재되어 있는 참고정보원은 '명부/명감', '사전', '통계', '백과사전', '특허/규격' 등의 순이고, 대부분은 즉답형 정보원이다.

본 연구의 조사결과를 종합적으로 분석해 볼 때 국내 대학도서관의 온라인 참고서가는 다음 몇 가지 요소가 고려되어야 한다. 먼저 홈페이지로부터 참고서가의 접속이 용이하게 이루어질 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 참고서가의 존재를 알리는 메뉴인 "참고정보원"이 홈페이지에서 바로 제시되도록 하고, 가능하면 한 번의 클릭으로 접속이 가능하도록 됨이 바람직하다. 또한 혼용되고 있는 접근점으로서의 메뉴가 정립되는 것이 필요하다. 아울러서 이용의 편리를 위해서는 참고정보원을 학술정보 데이터베이스와 함께 탑재하기보다는 독립적으로 참고서가를 구축하되 주

제별로 접근이 가능하도록 함이 바람직하다. 다음으로, 국내 대학도서관의 경우 참고정보원 선정을 위한 기준을 명시한 곳은 단 한 군데도 없는 것으로 조사되었다. 신뢰할 만한 양질의 참고정보원 선정을 위해서는 국내 도서관 환경에 맞는 참고정보원 평가기준을 도서관별로 조속히 설정하고, 이를 정책으로 제시하여 참고정보원의 선정에 반영하도록 하여야 한다. 마지막으로 사전류, 명감류 등 불과 몇 개의 유형만이 아니고, 가능하면 다양한 유형의 참고정보원을 골고루 탑재함으로써 웬만한 간략한 정보는 참고서가에서 쉽게 검색이 가능할 수 있도록 마련해야 할 것이다. 이를 위해서는 명확한 선정기준에 의거한 유용한 참고정보원의 발굴이 필요하며, 참고서가의 지속적인 갱신, 추가를 위한 참고사서나 참고서가 관리자의 꾸준한 노력이 절대적으로 필요하다.

참고문헌

- 김석영, 2002, 디지털참고정보서비스의 최근 개발동향, 『情報管理學會誌』, 19(4): 213-231.
- 김선미, 이나니, 2003, 온라인 참고정보원 서가 구축과정에 관한 연구, 『國會圖書館報』, 40(1): 29-46.
- 김혜경, 2002, 『한국 대학도서관의 웹기반 참고정보원사이트에 관한 분석적 연구』, 석사학위논문, 계명대학교대학원, 문헌정보

- 학과
- 김휘출, 2001, 디지털 참고봉사의 개념적 구조에 관한 연구, 『國會圖書 館報』, 275(2001,2): 65-81.
- 남태우, 이해영, 2001, 우수한 웹자원 선정을 위한 웹자원의 질적 평가에 관한 연구, 『國會圖書 館報』, 278(2001,8): 3-35.
- 문정순, 1999, 웹기반 참고정보원 사이트의 구축에 관한 연구, 『한국 도서관·정보학회지』, 30(4): 229-273.
- 문정순, 2000, “웹기반 참고정보원사이트 구축을 통한 가상참고봉사의 실현,” 한국교육학술정보원, 295-312.
- 박준식, 2007, 『정보서비스론』, 개정증보판, 대구:계명대학교출판부.
- 최은주, 2000, “인터넷 정보자원의 질적 평가에 관한 고찰,” 『京畿大學校人文論叢』, (8)(2000,12): 5-23.
- 최은주, 유종덕, 2005, 홈페이지를 통한 대학도서관 서비스 접근성 평가 분석, 『한국문헌정보학회지』, 39(3): 245-261.
- Bradford, Jane T., Costello, Barbara, and Robert Lenholt, 2005, “Reference Service in the Digital Age: An Analysis of Sources Used to Answer Reference Questions,” *The Journal of Academic Librarianship*, 31(3):263-272.
- Byerly, Greg and Carolyn S. Brodie, 2002, “Get Ready for Reference: Featuring the Internet Public Library and Websites to Use for Fact Finding,” *School Library Media Activities Monthly*, 14(4) :31-34.
- Connaughton, Sue Ann, 2000, “Developing A Virtual Collection from the Online Smorgasbord,” *Computers in Libraries*, 20(6) :42-45.
- Diaz, Karen R, 1999, “The Best of the Best:Ranking and Rating Digital Reference Resources,” *Reference & User Services Quarterly*, 39(1):1-6.
- Pearlmutter, Jane, 1999, “Which Online Resources Are Right for Your Collection?” *School Library Journal*, 45(6):27-29.
- Webster, Peter, 2003, “Implications of Expanded Library Electronic Reference Collections,” *Online*, 27(5):24-31.