

---

# Public Library 2.0 기반 지역 커뮤니티 지식정보시스템 개념적 설계\*

## A Study on Conceptual Design of Local Community Knowledge Information System Based on Public Library 2.0

박미영(Mi Young Park)\*\*, 승현우(Hyon Woo Seung)\*\*\*

---

### 【초 록】

도서관 서비스 혁신이란 지식정보화의 원천기술을 활용하여 '문화적 선도자로서의 변화'를 주도하고 하나의 시스템을 형성해 가면서 공유, 피드백 관계를 통해 새로운 지식을 창출, 상호작용이 활발한 특성화된 고유한 도서관을 만드는 것이다.

본 연구에서는 Public Library 2.0 서비스 모델을 기반으로 도서관의 서비스 혁신을 통한 디지털 지식정보화 시대에 공공도서관의 새로운 비전을 제공하고자 한다. 이를 위해 Public Library 2.0 기반 커뮤니티 지식정보시스템 구현을 위한 개념적 설계를 목적으로 하며 연구내용과 연구방법은 다음과 같다. 첫째, 국내외 문헌조사를 통하여 Library 2.0의 정의, 원칙과 구성요소를 조사·분석하여 혁신을 주도하는 Library 2.0 서비스 모델을 제시하였다. 둘째, 국내외 Library 2.0의 협력 기술인 블로그, 위키, 인스턴트 메세징, 포드캐스팅, 소셜네트워킹, 플리커를 중심으로 적용 사례의 유용성을 조사하였다. 셋째, Public Library 2.0의 정의와 원칙을 살펴보고 Public Library 2.0 기반 커뮤니티 지식정보시스템 개념적 설계를 통해 공공도서관의 새로운 비전을 제시하였다. 본 연구는 차세대 공공도서관을 위한 개념적 설계를 위한 것으로 시스템 구현과 테스트를 위한 후속연구가 요구된다.

### 【키워드】

라이브러리 2.0, 공공도서관 라이브러리 2.0, 지역커뮤니티 지식정보시스템

### 【Abstract】

It is library service innovation that leading change as cultural leader in advance of original technology of knowledge information, sharing and forming a new system, creating a new knowledge in feedback relationship, and constructing a specified unique library in active interaction.

The purpose of this study is to provide public library a new vision based on public library 2.0 service model through library service innovation in digital knowledge information age. This study aims to improvement community knowledge information system of conceptual design based on public library 2.0. It is summarized as follows: First, library 2.0 service model is proposed with library 2.0 definition, principle and essential factor through literal and e-journal search. Second, application case is searched centering around library 2.0 cooperating technology of blogs, wiki, instant messaging, podcast, social networking, flickr. Third, public library new vision is proposed by definition and principle of public library 2.0. This study is conceptual design for next generation public library and is needed follow research for system implementation and test.

### 【Keywords】

Library 2.0, Public Library 2.0, Community Knowledge Information System

---

\* 본 연구는 2010학년도 서울여자대학교 교내학술특별연구비의 지원을 받았음.

\*\* 서울여자대학교 정보미디어대학 초빙교수, 과학기술정책연구원(STEPI) 미래과학기술전략센터 전문연구원 (ollive@stepi.re.kr) (제1저자)

\*\*\* 서울여자대학교 정보미디어대학 교수(hwseung@swu.ac.kr) (공동저자)

논문접수일자 : 2010년 2월 15일    논문심사일자 : 2010년 3월 2일    게재확정일자 : 2010년 3월 21일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

전 세계의 공공도서관은 새롭고, 고유하고, 역동적인 가치의 자원을 찾는데 애쓰고 있다. 현재 인터넷과 웹 기술은 사용자들에게 그들의 가정이나 직장에서 수준과 주제에 따라 원거리 서비스를 제공한다. 공공도서관의 참고 서비스보다 웹 서치 엔진, 웹 포털 사이트가 이용자들에게는 훨씬 익숙하다고 볼 수 있다.

더 나아가 개인화 서비스는 더욱 긴장되어 경쟁을 유도하고, 서점과 DVD를 포함한 미디어 대여 시장은 더욱 고객화, 고객 우선주의가 되고, 웹 기반 배달 서비스가 생겨나고, 지역 시장은 더 저렴한 가격으로 인기 상품들을 제공하고 있다. 이에 공공도서관의 서비스 영역은 모바일 도서관과 모바일 서비스를 포함하여, 국가 상호대차서비스(책바다 서비스), 영·유아 독서클럽, 어린이 숙제 클럽, 성인 정보 서비스, 전자정부 포털, 사이버 카페 및 블로그, 신문 정보, 취업, 건강 및 의료 정보 등이 전보다 확장되고 있다.

즉, 이용자의 요구가 예전 보다 훨씬 다양해지고 있으며 더 나아가 모든 이용자에게 모든 것을 제공해야하는 개인기반의 서비스를 시도하고 있다. 공공도서관은 지금 모든 방향에서 공격을 받고 있다고 해도 과언이 아니다. 도서관은 규모와 상관없이 이전에 해오지 않았던 새로운 서비스를 개발하고 제공하고 있다.

"Library 2.0"이라는 배너 타이틀 아래 이러한 도전과 급격한 변화는, 새로운 웹 기술에 의한 개발되어진 새로운 서비스를 만들고, 사서들에게 주목을 끄는 이유로 등장하였다. 라이브러리 2.0은 이용자의 요구를 재평가하고 새로운 기술에 의해 제공되는 기회의 견지아래 도서관 서비스를 재 생각하게 하는 모든 것에 관한 것이다.

지금의 새로운 도전은 Public Library 2.0 서비스 모델로 적극 대응할 수 있다. Public Library 2.0은 Web 2.0의 협력기술을 활용하여 지역의 문화적 변화를 주도하고 지역 이용자들의 참여를 기반으로 이용자 지향의 서비스 창출을 목적으로 하는 공공도서관의 새로운 서비스 모델이다. 이러한 서비스 모델을 구현하기 위해 공공도서관은 지역주민의 참여를 유도, 비전과 사명에 부합된 목적 있는 지속적인 변화, Web 2.0 협력기술 활용, 잠재적 이용자 참여를 위한 홍보 및 마케팅을 핵심요소로 구성한다. 즉, 상호적인 지역커뮤니티 지식정보를 전

자자원으로 구축하는 것이며 이를 통해 도서관의 서비스 혁신이 필요한 것이다.

즉, 도서관 서비스에서의 혁신이란 현존하는 타 도서관 자료 즉, 비슷한 콘텐츠, 유사한 프로그램과 서비스, 시설을 복사(copy & paste)하는 것이 아닌 지식정보화의 원천기술을 활용하여 '문화적 선도자로서의 변화'를 통해 하나의 시스템을 형성해 가면서 공유, 피드백 관계를 통해 새로운 지식을 창출하고 상호작용이 활발한 특성화된 고유한 도서관을 만드는 것이다.

따라서 본 논문에서는 Public Library 2.0 서비스 모델을 기반으로 도서관의 서비스 혁신을 통하여 디지털 지식정보화 시대에 공공도서관의 새로운 비전을 제공함을 목적으로 하고자 한다. 이 새로운 비전은 공공도서관에게 고유하고 역동적인 지역 커뮤니티 역할을 제시해 줄 것이며, 효과는 앞선 기술이나 기업의 경쟁에 못지않을 것이다.

### 1.2 연구내용 및 연구방법

본 연구는 개념적 설계를 위한 것으로 인터넷 커뮤니티 기술, 웹 기반 도서관 개발에 대한 이해를 기반으로 한다. 따라서 Public Library 2.0 기반 커뮤니티지식정보 시스템 구현을 위한 개념적 설계를 목적으로 하며 연구 내용과 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 국내의 문헌조사를 통하여 Library 2.0의 정의, 원칙과 구성요소를 조사·분석하여 혁신을 주도하는 Library 2.0 서비스 모델을 제시하였다.

둘째, 국내의 Library 2.0의 협력 기술인 블로그, 위키, 인스턴트 메세징과 채팅, 포드캐스팅, 소셜네트워킹, 플리커를 중심으로 적용 사례의 유용성을 조사하였다.

셋째, Public Library 2.0의 정의와 원칙을 살펴보고 Public Library 2.0 기반 커뮤니티지식정보시스템 개념적 설계를 통해 공공도서관의 새로운 비전을 제시하였다. 본 연구는 차세대 공공도서관을 위한 개념적 설계를 위한 것으로 시스템 구현과 테스트를 위한 후속연구가 요구된다.

## 2. Library 2.0에 관한 이론적 고찰

도서관에서 제공하는 모든 서비스는 도서관의 비전과 사명을 충족시키기 위해 수행되어야 한다. 현재 많은 도

서관에서 이용자들이 환영하는 전통적인 도서관 서비스를 수행하고 있고, 어떤 도서관은 새로운 기술을 활용한 서비스를 수행하는데, 모두 이용자 요구를 충족시키는데 성공적이어야 한다. 즉 오래되었거나 새롭거나 간에 궁극적으로 서비스의 성공여부는 도서관 이용자에 의해 결정된다. 따라서 앞으로 이용자의 새로운 요구에 부합하여 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위해서는 Library 2.0과 관련하여 이용자 연구가 필요하다. 이용자들의 실질적인 요구를 파악하지 못하면 새로운 기술과 프로그램을 도입하려는 노력은 낭비에 불과할 것이기 때문이다(Casey and Savastinuk 2007).

또한 도서관마다 지향하여 할 업무는 도서관 구성원과 지역사회와 이용자의 협력에 의하여 결정된다. 도서관은 새로운 비전과 사명을 수행하기 위해서 새로운 서비스를 기꺼이 채택하고, 변화하는 것이 필요하다. 이것이 Library 2.0의 서비스 모델의 기본 개념인 것이다.

## 2.1 Library 2.0의 정의 및 관점에 따른 분석

Library 2.0에 대한 정의는 여러 가지가 있는데, 이들 정의는 다음과 같은 핵심내용을 포함하고 있으며 주요 내용은 다음과 같다(Crawford 2006).

정의 1. Library 2.0은 도서관 이용자에게 서비스를 전달하기 위한 방법으로, 도서관이 오랫동안 추구해 온 이용자 중심의 서비스 제공을 위해 웹 2.0의 개념과 웹 기술 및 서비스를 응용하고 실천하는 방안으로 도서관계에서의 변화를 반영한 도서관 서비스 모델이다. 이러한 변화는 OPAC 형태의 변화, 온라인 도서관 서비스와 도서관 비이용자의 정보 교류 증가 등의 같은 전자적 제공이 그 증거이다.

정의 2. Library 2.0은 현재 도서관을 이용하는 이용자와, 더불어 잠재적 이용자 대상 서비스를 제공해야 한다. 이를 위해서는 새로운 이용자의 유도, 기존 이용자들의 참여유도, 끊임없는 서비스 변화를 위하여 노력해야 하며, 이러한 서비스 실현을 위한 새로운 과학기술이 필요하다.

정의 3. Library 2.0은 도서관 서비스에 있어 “새로운 것으로의 시도와 변화”, “서비스 제공에 대한 지속적인 재평가”, “문제해결을 위해 적극적인 해결방안 모색”을 기반으로 한 도서관 서비스 철학이다.

정의 4. Library 2.0은 과학기술에 대한 것은 아니다. Library 2.0은 다양한 아이디어로 새로운 서비스 모델과

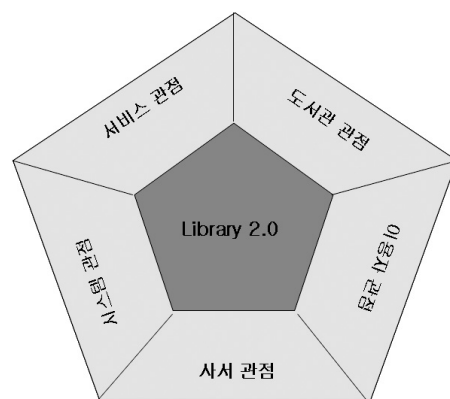
향상된 서비스를 실시하고, 이를 이용자에게 효율적으로 제공하도록 노력하는 것이다.

정의 5. 일반적으로 2.0이라는 단어는 모든 이용자가 이용할 수 있게 더욱 더 유용한 시스템에 새로운 것을 종합한 과학기술을 수반하며, 모든 이용자 대상으로 적용된다.

정의 6. Library 2.0의 아이디어는 우리가 도서관 서비스를 바라보는 하나의 방법으로 중요한 패러다임 변화를 설명한다. 이것은 커뮤니티에 존재하는 도서관의 프로그램, 커뮤니티 생성(온라인과 오프라인)과 과학기술(IM, screencasting, blogs, wikis 등)을 통한 목록에서 태깅과 리뷰 쓰는 것을 통해 이용자가 참여할 수 있게 하며, 블로그나 위키를 통해 이용자들의 참여를 반영하는 것을 의미한다.

정의 7. Library 2.0은 간단하게 도서관의 공간(가상과 물리적 공간)이 커뮤니티의 요구에 대해 더 상호 작용하고 협력하며 전달하는 것을 말한다. 기본적으로 도서관 이용자가 일상생활에서 그들과 관련된 것들을 제공받을 수 있도록 하는 도서관은 이용자를 위한 것이다.

또한 Crawford(2006)는 “Library 2.0 and Library 2.0”에서 Library 2.0의 정의를 62개 견해와 7개의 정의로 수집·정리하여 제시하였다. 이를 기반으로 서비스 관점, 시스템 관점, 도서관 관점, 이용자 관점, 사서 관점에 따라 적용 가능하도록 분석하였다(그림 1 참조).



〈그림 1〉 Library 2.0 View

### 1) 서비스 관점에서의 Library 2.0

- Library 2.0은 사고와 운영상의 새로운 방법이다.
- Library 2.0은 도서관 서비스 제공에 있어 전통적 이론을 기반으로 접근한다.
- Library 2.0은 최종 사용자에게 가치 있는 서비스를

전달할 것이다.

- Library 2.0은 이용자의 정서적인 욕구를 채워줄 수 있는 도서관을 뜻한다.
- Library 2.0은 작거나 소외된 그룹의 봉사를 위한 서비스이다.
- Library 2.0은 이용자와 상호작용, 협조, 커뮤니티 필요성을 위한 도서관 공간을 만들어 줄 것이다.
- Library 2.0은 이미 도서관이 제공하고 있는 모든 자원을 공유하기 위한 집중적인 방법이다.
- Library 2.0은 Web 2.0 환경에서 사람들이 기대하는 디지털 서비스를 시도한다.

#### 2) 도서관 관점에서의 Library 2.0

- Library 2.0은 새로운 진화다.
- Library 2.0은 도서관이 살아남을 수 있는 유일한 방법이다.
- Library 2.0은 도서관 대상 보다 새로운 아이디어를 시도한다.
- Library 2.0은 도서관에서의 패러다임 변화를 의미한다.
- Library 2.0은 심지어 도서관 내의 체계적인 지식을 요구하지 않을 수 있다.
- Library 2.0은 원하지 않는 각 도서관까지 포함한다.
- Library 2.0은 각 나라와 국립도서관협회가 Library 2.0 회의를 가능한 빨리 계획할 필요가 있기에 그만큼 더 긴급하다.

#### 3) 시스템 관점에서의 Library 2.0

- Library 2.0은 모든 기술에 대한 것이다.
- Library 2.0은 로컬 데이터베이스 없이 OPAC을 구축한다.
- Library 2.0은 API를 지닌 OCLC의 WorldCat이다.
- Library 2.0은 심지어 기계 장비, 데이터베이스 또는 어플리케이션 서버를 요구하지 않을 것이다.
- Library 2.0은 결코 안정되어진 생산 가치 시스템을 의미하지 않는다.

#### 4) 이용자 관점에서의 Library 2.0

- Library 2.0은 이용자가 도서관 서비스를 변경할 수 있다.
- Library 2.0은 사용자 중심이다.
- Library 2.0은 잠재적 이용자와 비 이용자에 대한 적

극적인 서비스 형태이다.

- Library 2.0은 도서관이 커뮤니티의 필요에 도움을 주는 것을 허용할 것이다.
  - Library 2.0은 물리적인 도서관의 필요성을 소멸시킨다.
- 5) 사서 관점에서의 Library 2.0
- Library 2.0은 사서가 오랫동안 논의하고 있는 아이디어의 새로운 이름이다.
  - Library 2.0은 사서가 이용자가 어디에 있든지 도울 수 있다.
  - Library 2.0은 사서의 10년의 노력과 동일한 가치를 있다.
  - Library 2.0은 사서와 이용자 사이의 거리감을 감소시킨다.

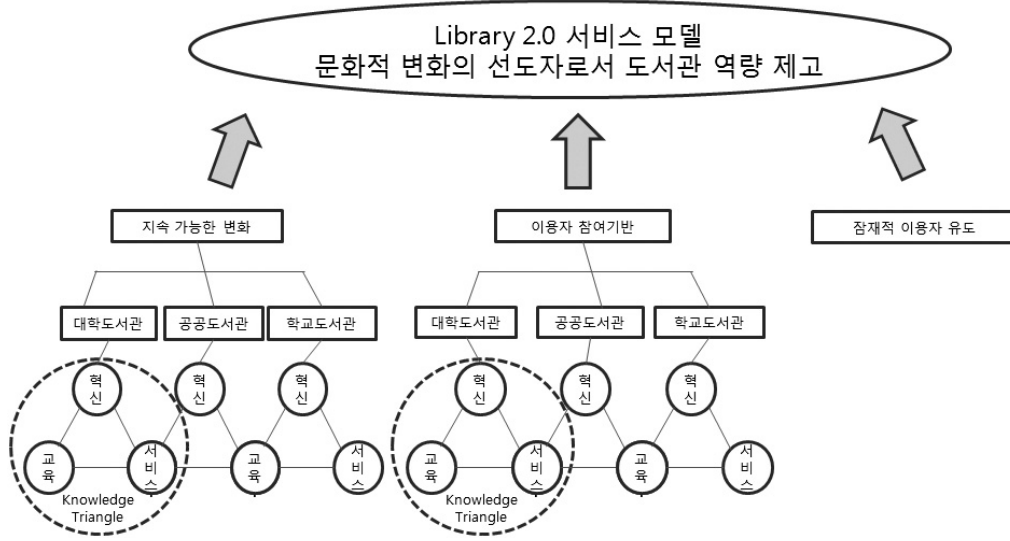
위의 내용을 통해 보면 Library 2.0에 대한 논의에는 다양한 관점과 견해가 존재하고 Library 2.0 개념도 명확히 합의된 점이 없다. 하지만 모든 의견에서 공통적으로 도출할 수 있는 것은 도서관서비스는 이용자의 요구에 부합하여야 하고 이를 위해 Library 2.0의 서비스 모델은 지속성을 강조하고, 목적 지향의 변화를 추구하는 한다는 것이다. 나아가 Library 2.0은 이용자 참여 기반이고, 이용자 지향의 서비스를 통해 도서관 이용자에게 권한을 부여한다. 이상의 제시된 요소의 구현을 통하여, Library 2.0은 현재 이용자뿐만 아니라 잠재적 이용자에게 찾아가고 서비스 품질 평가를 통해 개선된 서비스를 제공하게 된다.

### 2.2 Library 2.0의 원칙과 구성요소

Library 2.0 서비스 모델의 전체 구조를 파악하기 위하여 Library 2.0의 원칙과 주요 구성요소들을 살펴보고자 한다.

도서관은 규모, 예산의 차이에 상관없이 현실점에서 모든 도서관은 라이브러리 2.0기반의 서비스 개선이 이루어져야 하며 네 가지 원칙으로는 첫째, 도서관은 장벽이 없어야 한다. 둘째, 도서관은 어디서나 이용이 가능하여야 한다. 셋째, 도서관은 컴포넌트 기반의 최상의 소프트웨어를 사용한 유연한 시스템이어야 한다. 넷째, 도서관은 참여를 유도하여야 한다(Crawford 2006).

이러한 원칙들이 구현되기 위해 필요한 Library 2.0



〈그림 2〉 Library 2.0 서비스 모델

서비스 모델(그림 2)의 구성요소는 첫째, 이용자 중심적이고 둘째, 멀티미디어 경험을 제공하고 셋째, 사회관계적으로 커뮤니케이션이 풍부한 환경이 조성되고 넷째, 도서관 서비스 환경에서 혁신이 이루어진다. 그 외 목적지향의 지속적인 변화, 이용자 참여 기반 서비스, web 2.0 기술과의 협력, 잠재적 이용자의 참여유도이다(Maness 2006: 이지연 외 2008).

앞에서 살펴본 Library 2.0의 기존연구를 통해 본 연구에서는 제안하는 Library 2.0 서비스모델(그림 2)은 다음과 같다. Library 2.0은 대학도서관, 공공도서관, 학교도서관 등 모든 도서관에 적용될 수 있으며 서비스 혁신, 평생교육, 차별화 된 사서의 전문적 서비스쉽(ServiceShip)을 통해 지식 기반의 삼각구조를 형성한다. 이를 통해 각 도서관은 지식기반사회의 문화적 선도자로서 도서관 역량을 제고할 수 있다.

Library 2.0 서비스모델에서 첫째, 목적을 가지고 지속적으로 이루어지는 변화를 보장하기 위한 한 가지 방법은 도서관이 변화를 일상적으로 받아들일 수 있도록 구조화하는 것이다. 도서관은 이용자 서비스, 절차, 직원관리, 운영사항을 지속적으로 평가하고, 이를 통해 변화할 수 있어야 한다. 둘째, 이용자의 참여로 각 도서관에서 제공하는 프로그램이나 서비스는 개선될 수 있으며 이용자 참여 수준은 조직, 지역커뮤니티 사회, 관련된 서비스나 프로그램에 따라 다양할 수 있다. 셋째, 각 도서관은 물리적인 책의 범위를 넘어서 도서관의 '브랜드'를 확대하기 위한 노력이 필요하고, 이 노력은 룬테

일(Long Tail)로 알려진 거대한 규모의 비이용자들에게 다가가려는 도서관의 비전과 사명에 일치한다(Casey and Savastinuk 2007). 이러한 서비스의 사례로 국립중앙도서관(<http://www.nl.go.kr/nill/user/index.jsp>)의 책바다 서비스가 있다. 책바다 서비스는 이용자가 원하는 자료가 거주 지역 내 도서관에 없을 경우, 다른 지역의 도서관에 신청하여 소장 자료를 서로 이용할 수 있도록 해주는 전국 도서관 자료 공동 활용 서비스로 참여도서관이 소장하고 있는 자료 중에서 관외대출이 가능한 단행본을 비롯한 인쇄자료, 장애인용 대체자료(점자도서, 목 점자 혼용도서, 촉각도서, 녹음도서, 큰활자도서, 화면해설영상물, 수화·자막영상물 등)를 포함하고 있다. 이러한 형태의 서비스 변화를 테스트하거나 시행해봄으로써 도서관서비스를 향상시키고, 새로운 이용자에게 다가가고 잠재적 이용자를 유도하기 위한 적극적인 시도를 해 볼 수 있다.

### 3. Library 2.0 협력 기술 적용 사례의 유용성

본 장에서는 Web 2.0 기술을 통해 도서관에서 적용, 협력할 수 있는 기술들을 중심으로 살펴보고자 한다. 국내의 Library 2.0의 협력 기술인 블로그, 위키, 인스턴트 메시징과 채팅, 포드캐스팅, 소셜 네트워크, 플리커를 중심으로 적용 사례와 사례의 유용성을 조사하였다.

### 3.1 블로그(Blogs)와 RSS(Really Simple Syndication)

#### 1) 내부 블로그(Internal Blogs)와 외부 블로그(External Blogs)

내부 블로그는 도서관 내부에 있는 직원들에게만 사용이 허용된다. 기업에서 활용하는 KMS(Knowledge Management System)와 유사하다. 일반 이용자들은 내부 블로그에 접근할 수 없으며, 도서관 구성원들 사이의 상호 커뮤니케이션의 방법으로 사용된다. 지역이나 분관의 블로그는 직원들 간의 수평적인 대화가 가능하게 한다. 또한 관리자가 부서 직원과 도서관 운영에 대한 의사소통을 하면서 수직적인 의사소통을 가능토록 한다. 한 분관이나 지역 내의 직원들에게 운영진과의 의사소통이 중요한 것처럼 전체 조직이 최고 경영진으로부터 의견을 듣는 것 역시 중요한 일이다. 즉, 도서관 경영진 내부에서 블로그를 도입한다면 효과적일 수 있다. 또한 외부 블로그는 정보를 제공하며 참여와 피드백을 유도하면서, 사용자들의 커뮤니티에 개방되어 있다(Casey and Savastinuk 2007).

#### 2) 블로그 어플리케이션

블로그를 만드는 방법은 기본적으로 두 가지를 제안할 수 있다. 첫째는 블로거(Blogger)(그림 3)와 같은 온라인 웹 어플리케이션을 이용하는 것이다. 그리고 이 회사들이 도서관의 블로그 호스트로서 서비스하게 한다. 이것은 어떤 기술도 필요 없고 블로그의 설치와 이용이 쉬워서 가장 쉽게 블로그를 시작할 수 있다.



〈그림 3〉 블로거(Blogger)  
(<https://www.blogger.com/start>)

다른 하나는 타입패드(TypePad)(그림 4)와 같이 매달 비용을 지불하는 것이다.



〈그림 4〉 타입패드(TypePad)  
(<http://www.typepad.com/#3>)

도서관 적용에 유용하고 사용이 쉬운 호스트 블로그를 제공하는 웹 사이트는 다음과 같다.

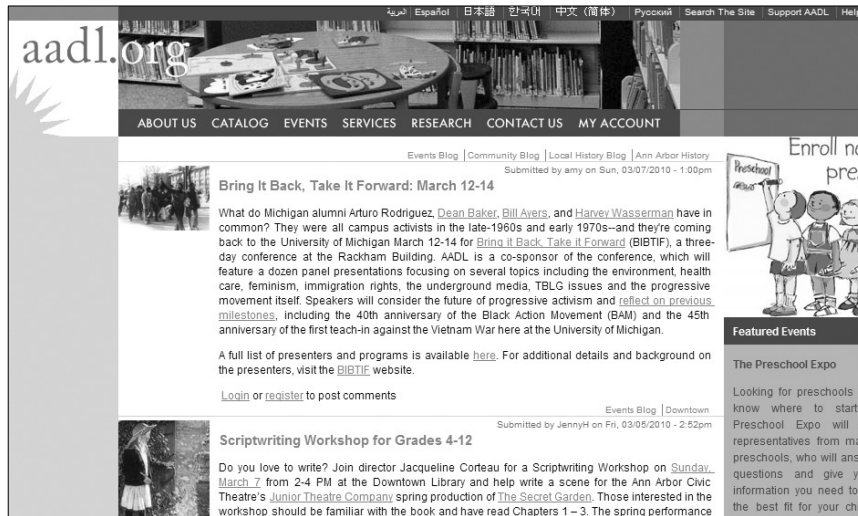
- Blogger, <<http://www.blogger.com/>>
- LiveJournal, <<http://www.livejournal.com/>>
- WordPress.com, <<http://www.wordpress.com/>>
- TypePad, <<http://www.typepad.com/>>
- Xanga, <<http://www.xanga.com/>>

블로그 소프트웨어를 다운받아서 서버에 직접 설치하는 것으로 오픈 소스와 유료 블로그 소프트웨어 두 가지가 있으며 패키지로는 다음과 같다.

- Drupal, <<http://www.drupal.org/>>
- Movable Type,  
<<http://www.sixapart.com/movabletype/>>
- WordPress, <<http://www.wordpress.org/>>

블로그 사례를 제시해 보면 Ann Arbor District Library's Web page([www.aadl.org](http://www.aadl.org))가 있다. 이 사례는 6백만 달러 정도의 예산으로 도서관을 위한 "최고의 웹사이트"로 2006년 ALA에 의해 선정되었다(그림 5 참조). 이 웹사이트는 개방형 소스 콘텐츠 운영 소프트웨어인 드루팔(Drupal)을 사용하여 도서관의 메인 웹 페이지에 블로그를 효과적으로 통합시켰다. AADL의 웹 서비스 직원은 AADL 홈페이지에 블로그를 링크시켜 놓음으로써, 도서관 홈페이지를 방문하는 모든 사람들이 쉽게 블로그를 통해 직접적으로 상호작용할 수 있게 하였다.

이용자와의 의사소통을 위해서 블로그를 이용하는 가장 큰 이점 중의 하나는 RSS(Really Simple Syndication) 피드이다. 이용자들은 RSS를 구독하여 곧바로 도서관에



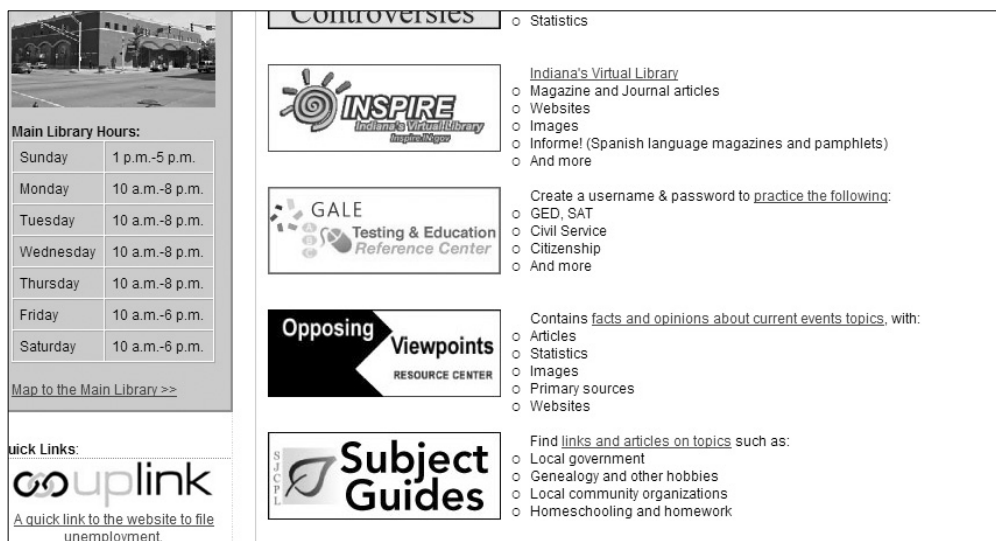
<그림 5> Ann Arbor District Library's Web page(www.aadl.org)

서 게재하는 업데이트된 정보를 받아볼 수 있다. 그러면 이용자들은 도서관 웹사이트를 재방문하지 않아도 새로운 정보나 콘텐츠에 대해 제공받을 수 있다. 이렇게 블로그 관리자가 블로그에 새로운 내용을 업로드하면, 이용자들은 RSS 정보 제공 웹사이트를 통하여 자동정보 (pushed)를 제공받게 된다. 결과적으로 이용자와의 직접적인 의사소통 경로가 생기게 되는 것이다.

### 3.2 위키(Wiki)

위키는 지역 커뮤니티의 지식을 관리할 수 있는 방법

으로 수집한 후, 모든 사용자들이 이에 접근할 수 있도록 해준다. 위키는 단순한 백과사전적인 데이터베이스 이상이다. 위키는 토론을 위한 장소가 될 수도 있으며, 문서나 멀티미디어 콘텐츠의 저장소가 될 수도 있다. SJ CPL (Saint Joseph County Public Library)의 위키 정보 제공 프로그램 (Subject Guide Wiki Project) (www.libraryforlife.org/subjectguides/index.php/Main\_Page)이 입증한 바와 같이 필요한 만큼 단순해지기도 하고 복잡해지기도 한다. SJ CPL 위키는 원래 사서들이 만들었으나 지금은 사용자 의견게시판에 공개되어 있다(그림 6 참조).



<그림 6> SJ CPL(Saint Joseph County Public Library)의 위키 정보 제공 프로그램 (Subject Guide Wiki Project, http://sjcpl.lib.in.us/databases/)

국내에서도 '사서용어사전 2.0'이 위키 인터페이스로 운영 중에 있으며 사서의 집단지성을 통해 협업을 하고 있다.

또한 위키를 통해 사용자들이 내용을 수정하고 편집할 수 있으며 인터넷 도구로써 문서화에 기초한 단순한 시스템 이상의 장점을 가지고 있다. 우선, 인터넷 사용자들 간의 협업을 지원해준다. 온라인상의 위키와 서버에 설치하는 위키 소프트웨어나 호스팅 서버에 접속하여 업로드 하는 위키 소프트웨어가 있다. 또한, 오픈소스 버전과 다운로드 할 수 있는 버전의 소프트웨어도 있다. 도서관에서 활용 할 수 있는 위키에서 제공되는 무료 버전과 유료 버전의 리스트는 아래와 같다.

- Wikia, <<http://www.wikia.com/wiki/Wikia/>>
- JotSpot, <<http://www.jotspot.com/>>
- PBwiki, <<http://www.pbwiki.com/>>
- SeedWiki, <<http://www.seedwiki.com/>>
- Wikispaces, <<http://www.wikispaces.com/>>
- MediaWiki, <<http://www.mediawiki.org/>>
- TWiki, <<http://www.twiki.com/>>
- XWiki, <<http://www.xwiki.org/>>

### 3.3 인스턴트 메세징(Instant Messaging)과 채팅(Chatting)

인스턴트 메세징 참고서비스는 이메일과 전화 참고서비스 이후 많은 도서관에서 제공하고 있는 서비스이다. 이 서비스는 도서관이 서비스 대상으로 삼기 어려운 인스턴트 메세징을 사용하는 젊은 청소년 세대의 62% 이상의 인구계층에게까지 서비스 영역을 확장할 수 있다.

미국인들이 어떻게 인스턴트 메세징을 사용하는가(How Americans Use Instant Messaging)에 관한 PEW 보고서<sup>1)</sup>에 따르면, 2004년 9월 미국 내 53백만 인스턴트 메세징 사용자가 있으며, 이들 53백만 사용자 중에 24퍼센트는 이메일보다 인스턴트 메세징을 더 자주 사용한다고 조사되었다. 예상한대로 젊은 인터넷 사용자들은 나이든 인터넷 사용자들보다 더 폭넓게 인스턴트 메세징을 활용한다. 청소년의 57퍼센트가 이메일보다 인스턴트 메세징을 더 자주 사용하는 것으로 나타났다. 흥미롭게도, PEW 조사에서는 그룹별로 여성 인스턴트 메세징 사용자들이 남성보다 더 많은 시간을 온라인상에서 보내고

있는 것으로 나타났다(Casey and Savastinuk 2007).

도서관에서는 청소년을 위한 서비스를 인스턴트 메세징과 채팅을 이용함으로써, 이용자가 도서관에 오도록 애쓰지 않아도 이용자가 자주 방문하는 사이버 공간에서 만날 수 있다. 이러한 서비스를 제공하기 위해서는 사서를 대상으로 한 교육도 필요하다. 도서관 서비스 전용으로 설계된 Library Success([http://www.libsuccess.org/index.php?title=Main\\_Page](http://www.libsuccess.org/index.php?title=Main_Page))는 인스턴트 메세징 서비스를 참조할 수 있는 사례이다(www.libsuccess.org 2010).

### 3.4 포드캐스팅(Podcasting)

포드캐스팅은 이야기나 작가의 발표를 MP3 파일로 녹음할 수 있고, 웹 사이트에 그것을 게시할 수 있다. 그리고 사람들이 와서 그것을 다운로드 받을 수 있다. 이것은 대표적인 web 2.0 기술로 Library 2.0의 협력 기술이 될 수 있다.


도서관은 지역사회에 포드캐스트 될 수 있는 많은 서비스가 있다는 것을 알 것이다. 유아대상 스토리텔링, 작가 혹은 유명인사의 방문은 오디오로 녹음될 수 있으므로, 사전에 작가의 에이전트와 상의해서 포드캐스트를 계약하면 된다. 도서관 문화프로그램의 하나인 인형극, 미술쇼, 세미나 등 문화행사도 간단한 디지털 비디오 녹화기나 웹캠을 사용하여 녹화할 수 있고, 같은 방식으로 이용자에게 제공할 수 있다. 도서관 운영위원회 회의나 다른 공개회의도 이용자를 위해 녹화될 수 있다. 거의 모든 분관의 행사와 프로그램을 다시 이용할 수 있고 포드캐스팅 덕분에 전보다 더 많은 이용자들에게 영향을 미칠 수 있다. 더 이상 이용자를 제한시키는 좋지 않은 시간 일정이거나 나쁜 날씨를 고려하면서 프로그램을 실시하지 않아도 된다. 앞으로는 이용자들이 원하는 장소와 시간대에, 그것들을 볼 수 있는 사람들을 위하여 녹음 및 녹화할 수 있는 행사로 모든 프로그램을 검토할 수 있다. 이러한 기술을 실행하고 있는 다른 도서관들이 이용하는 방식을 살피고 확인할 필요가 있다. 특히, 랜싱 공공도서관(Lansing Public Library)(IL)([www.lansing.lib.il.us](http://www.lansing.lib.il.us))은 도서관을 방문하기 어려운 청소년과 성인에게 접근하기 위해 포드캐스팅과 블로그를 사용한 우수한 사례이다(그림 7 참조).

1) PEW Report, 2004. <[www.pewinternet.org/PDF/r/133/report\\_display.asp](http://www.pewinternet.org/PDF/r/133/report_display.asp)>.



<a href="#">Borrower Account</a>	<a href="#">Search for Books/Articles &amp; More</a>	<a href="#">Events &amp; News</a>	<a href="#">About Us</a>	<a href="#">Departments &amp; Services</a>	<a href="#">User Tools</a>	<a href="#">Show Your Support</a>	<a href="#">Community Partners &amp; Schools</a>
----------------------------------	--	-----------------------------------	--------------------------	--	----------------------------	-----------------------------------	--

Having difficulty with the drop-down menus? [View options as a list](#) or, Display the [research options shown on the library computers](#).



**Podcast Information Page**

**Click on a question to view the answer!**

- [1. What is a podcast?](#)
- [2. Do I need an iPod?](#)
- [3. Who podcasts?](#)
- [4. Why is the library podcasting some of their programs?](#)
- [5. What types of library programs will be available?](#)
- [6. How do I get podcasts?](#)
- [7. What is a "podcatcher"?](#)
- [8. What does it cost to download or listen to a podcast?](#)
- [9. Where do I get the Lansing Library podcasts?](#)
- [10. Who is that on the podcast intro & ending?](#)
- [11. How to subscribe to podcasts with Juice](#)
- [12. How to subscribe to podcasts with iTunes](#)
- [13. How to subscribe to podcasts with Yahoo! Podcasts](#)
- [14. Where do I find the archived podcasts?](#)

〈그림 7〉 Lansing Public Library Podcast (IL)(www.lansing.lib.il.us)

### 3.5 소셜 네트워크(Social Network)

소셜 네트워크는 도서관들이 조사하고 사용하기 시작한 웹 2.0의 또 다른 부산물이다. 최근 몇 년 동안에 수많은 소셜 네트워크가 성장하기 시작했고, 수백만 사용자를 가진 엄청난 산업이 되었다.

많은 도서관들이 지역사회와 도서관 이용자와 잠재적 이용자에게 접근하기 위해 마이스페이스와 소셜 네트워크를 관찰하기 시작한 것도 이러한 영향이다. 즉, 도서관에서는 소셜 네트워크를 통해 찾아가는 서비스(out reach)를 시작할 수 있으며 그 방법은 다음과 같다.

첫 번째, 상호적인 대화방식으로써 프로필을 사용하는 것이다. 도서관은 마이스페이스의 "Comment"나 페이스북의 "The Wall"을 활용하여 이용자에게 질문함으로써, 도서관서비스와 자료 등에 관해 이용자로부터 가치 있는 피드백을 얻을 수 있다. 소셜 네트워크를 통해 찾아가는 서비스를 할 수 있는 두 번째 방법은 도서관 웹 사이트와 서비스에 포탈로 프로필을 사용하는 것이다. 어떤 도서관들은 도서관 웹 사이트에 카탈로그, 채팅 참고서비스 페이지, 검색가이드, 행사 일정 등을 링크시켜 확장된 페이스북이나 마이스페이스를 만들었다. 학생들이 마이스페이스나 페이스북에서 많은 시간을 보낸다면, 이런 사이트에 도서관서비스를 연결해서 좀 더

쉽게 학생들이 도서관에 접근하도록 하는 것이다.

OCLC는 대표적인 소셜 네트워크 서비스인 페이스북에 OCLC API를 설치하고 WorldCat 고유사이트에는 다양한 소셜 기능을 접목한 커뮤니티 서비스를 출시하는 등 소셜 네트워크 개념 도입을 위하여 적극적으로 움직이고 있다. 뿐만 아니라 각계 전문가들의 의견을 수렴하여 도서관의 소셜 네트워크 지원에 대한 타당성을 확보해 나가기 위하여 노력하고 있다(조재인 2008).

샬럿과 메클렌부르크 주(Charlotte & Mecklenburg County, NC) 공공도서관인 Freedom Regional Public Library의 "Freedom Teen Zone"이 도서관 마이스페이스의 우수한 사례라 할 수 있다. 이 마이스페이스 사이트는 잘 설계되었고, 십대들의 관심을 끌기에 좋은 도서관 행사 일정이 포함되어 있다. 샬럿과 메클렌부르크 주 공공도서관은 마이스페이스 "The Loft@ImaginOn"(www.myspace.com/libraryloft)을 제작하여 십대들에게 소셜 네트워크를 안전하게 사용하도록 교육하기 위한 페이지를 추가하였다(그림 8 참조). 미네소타 주 헤너핀 지역(Hennepin County, MN) 공공도서관(www.myspace.com/hennepincountylibrary)의 사례도 있으며, 소셜네트워크킹으로는 Facebook(www.facebook.com), Friendster(www.friendster.com) 등도 있다.



<그림 8> “The Loft@ImaginOn”(www.myspace.com/libraryloft)

### 3.6 플리커(Flickr)

플리커(www.flickr.com)는 인기 있는 온라인 사진 공유 네트워크로, 지역적 분야, 전문적 분야 모두를 포함해 지역사회에 접근하기 위해 사용하는 서비스로 새로운 건물, 서비스, 행사 사진 등을 제공한다.

블루밍턴주(Bloomington) 공공도서관(www.flickr.com/photos/bloomingtonlibrary)은 2006년 12월 이후 수천 개가 넘는 이미지를 가진 플리커(Flickr) 계정을 관리하고 있다. 블루밍턴주 공공도서관과 같이 30개가 넘는 공공도서관, 대학도서관, 그리고전문 도서관들이 플

리커(Flickr) 계정을 가지고 있다. 많은 도서관들이 프로그램이나 행사의 사진을 게시하지만, 다른 많은 도서관에서는 건축 프로젝트 사진, 직원 파티, 은퇴식 그리고 일반인들이 보통 볼 수 없는 활동 장면도 게시한다. 그들의 “또 다른”모습을 게시함으로써 도서관들은 지역사회의 일부분이 될 수 있다.

플리커 그룹인 “Libraries and Librarians”(http://www.flickr.com/groups/librariesandlibrarians/)의 마이클 포터(Michael Porter) 등 사서들은 도서관 분관 사진, 회의 사진, 여행 중 방문한 도서관 사진, 그리고 그 밖에 도서관과 관련된 모든 사진을 게시한다(그림 9 참조).



<그림 9> “Libraries and Librarians”(http://www.flickr.com/groups/librariesandlibrarians/)

스티븐 엠 코엔의 플리커(Steven M. Cohen's Flicker) 그룹인 "Librarian Trading Cards"(www.flicker.com/groups/librariancards)도 있다.

도서관은 이용자와 직원, 운영위원회, 지역사회 지도자 그리고 Library 2.0과 도서관서비스에 있어서 도서관의 역할에 대해 지역 의원들을 교육해야 할 책임이 있다.

Library 2.0의 협력기술 사용법을 보여주기 위한 준비를 하고, 지역사회와 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 도서관의 능력에 지역 의원들의 긍정적인 기여를 유도해야 한다. 궁극적으로 이런 서비스 제공은 지역사회에 봉사하는 길이며 동시에 사명을 완수하는 길이며 온라인 사회적 네트워크에 참여를 결정할 때 모든 서비스 측면에서 지역사회 사용자의 요구를 고려해야 한다.

#### 4. Public Library 2.0 기반 지역커뮤니티 지식정보시스템 개념적 설계

지역커뮤니티 지식정보는 각 지역 뿐만 아니라 국가적, 세계적 차원에서 가치 있고 유용하다. 지역커뮤니티 지식정보는 예를 들어 도자기, 한지공예, 전통공예인 나전칠기, 유기, 칠보 등과 같이 지역의 전문가로부터 정보를 수집할 수 있으며 혹은 어떤 특정 사건에 연관되어져온 지역 주민들의 회고록, 저서들, 지역 축제, 특산물, 지역 문화 등 다양한 정보가 있다.

반면 인터넷 포털 서비스에서 제공하는 지역 디렉토리 서비스의 예시들이 있다. 그러나 이러한 서비스는 결코 지역 고유의 정보가 아니다. 포털사이트에서 제공하는 지역정보는 대도시에 초점을 두고 있으며 콘텐츠는 상업적 광고(예: 야후 거기!, 네이버 지역정보 삼, 다음 지역정보, 네이트 지역정보, 파란 지역정보 하이서울 등)가 대다수를 차지하고 있다. 이것은 지역의 고유한 지식, 정보, 고견이나 조언이 결코 아니다.

따라서 Public Library 2.0을 통해 지역 커뮤니티의 고유한, 구별된 지식을 관리하는 새로운 역동적인 사명과 지식 배포 및 공유를 위한 네트워크의 허브 형성을 위한 임무를 재조명하여 공공도서관의 새로운 서비스 모델을 제안한다. 이를 위해 본 장에서는 기존연구의 Public Library 2.0(Chowdhury 2006)의 5가지 원칙을 살펴보고 그 원칙을 기반으로 지역커뮤니티 지식정보시스템의 개념적 설계를 제시하고자 한다.

#### 4.1 Public Library 2.0 정의 및 기본 원칙

Public Library 2.0의 정의는 Library 2.0의 정의에서 비롯될 수 있다. 본 연구에서 제안하는 Public Library 2.0은 Web 2.0의 협력기술을 활용하여 지역의 문화적 변화를 주도하고 지역 이용자들의 참여를 기반으로 이용자 지향의 서비스 창출을 목적으로 하는 공공도서관의 새로운 서비스 모델이다. 이러한 서비스 모델을 구현하기 위해 공공도서관은 지역주민의 참여를 유도, 비전과 사명에 부합된 목적 있는 지속적인 변화, Web 2.0 협력기술 활용, 잠재적 이용자 참여 유도를 위한 홍보 및 마케팅을 핵심요소로 구성한다.

새로운 비전과 사명을 수행하기 위한 공공도서관 새로운 서비스 모델과 그 의미가 무엇인지를 결정하기 위해 랑가라단의 5가지 원칙에 기반한 공공도서관 2.0 원칙들을 살펴보면 다음과 같다(Chowdhury 2006).

원칙 1. 지역커뮤니티 지식은 이용을 위한 것이다.

지역커뮤니티의 가치는 그 지역커뮤니티가 가지고 있는 지역의 지식정보이다. 지역의 역사, 신문, 지리, 빌딩, 사진, 관습, 사회 그룹, 문화 등의 지역커뮤니티의 지식정보의 이용을 위해서는 구조화, 디지털화하는 것이 필요하다.

공공도서관은 또한 지역관련 서적, 장서를 보유하고 있으며 공공도서관이 서비스하고 있는 지역커뮤니티와 관련된, 출판된 자료, 지역신문, 지방자치 기록, 비공식적인 뉴스레터, 고문서, 기록문, 기증자료 등 다양하다.

하지만 공공도서관에서 지역커뮤니티 정보원을 디지털화하는 작업을 수행하는 곳은 거의 없다. 대부분 디지털화는 중앙정부의 국가적 차원 그리고 국제적 중요 정보원에 관한 것이다.

스코틀랜드 국립도서관의 예(<http://www.nls.uk/>)를 살펴보면 <그림 10>의 디지털 라이브러리 페이지(<http://www.nls.uk/scotlandspages/index.html>)에서 역사 관련 정보를 제공한다. 웹기반의 스코틀랜드 디지털화의 거대한 프로젝트이다. 이 프로젝트는 스코틀랜드의 국가 박물관과 스코틀랜드 지역 공공도서관과 같은 주요 기관으로부터 정보를 협력 받는 것 뿐만 아니라 국립도서관, 공공도서관을 통하여 이러한 정보원에 접근하는 것을 제공한다.



〈그림 10〉 스코틀랜드 국립 도서관(<http://www.nls.uk/scotlandspages/index.html>)

원칙 2. 모든 이용자들은 커뮤니티 지식에 접근 할 수 있어야 한다.

지식은 공유를 위한 것이다. 커뮤니티 지식은 다른 사람에게 의해 사용되고 접근 되어 질 때 가치가 생기는 것이다. 그리고 이러한 지식의 더 많은 사용되고 생산이 활발해지는 것이 공공도서관의 새로운 역할이 되는 것이다. 공공도서관의 중요한 미션은 공공도서관을 통해서 공공도서관에 의해 제공 되어지는 콘텐츠의 수령인으로서 이용자를 보는 것이다.

원칙 3. 모든 커뮤니티 지식은 이용자들을 위해 사용 가능하도록 구축되어야 한다.

세 번째 원칙은 커뮤니티 지식에 모든 이용자가 접근 할 수 있어야 된다는 것을 설명해준다. 이것은 공공도서관 이용자가 더 이상 소비자가 아닌 정보의 생산자라는 것을 강조한다. 그런 지역커뮤니티 지식은 지역주민들의 기억, 추억, 개인적인 장서, 컬렉션 뿐만 아니라 개개인 경험의 중요성과 지역 커뮤니티의 전문가에 있다는 것이다. 이러한 지식이 일단 구축되어진다면 적절한 메카니즘은 그것이 로컬에 있는 사람 뿐만 아니라 원격에 있는 이용자가 활용하게 만들어져야 한다는 것이다. 이렇게 되는 것이 지식 사이클을 완성하는 것이다.

원칙 4. 커뮤니티 지식을 생산하고 검색하는데 이용자의 시간을 아껴야 한다.

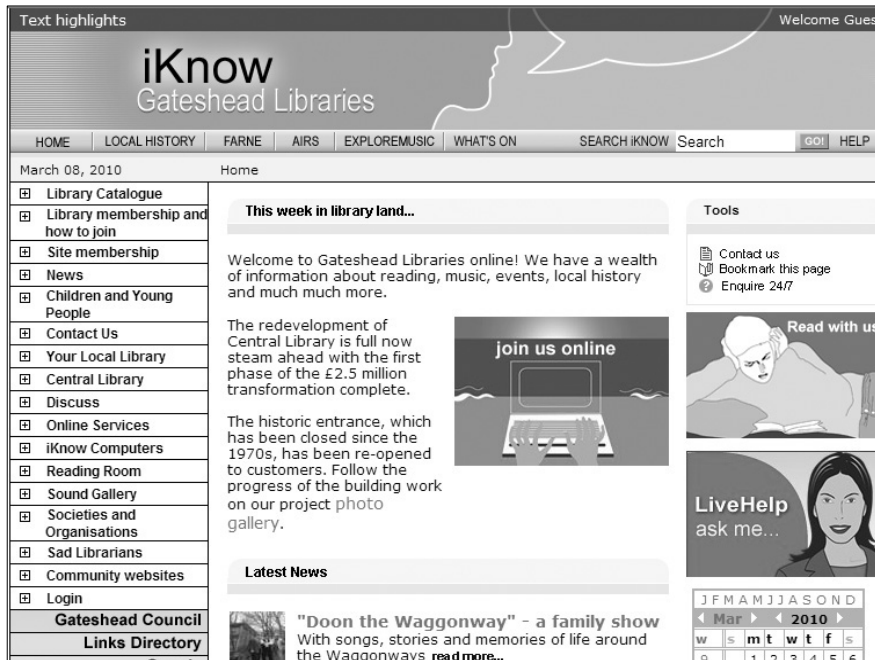
디지털화 장비가 빠르게 확산되고 더 중요해지고 있으며 시간이 지남에 따라서 더욱 일반화되어 가고 있다.

개인에 의한 “일반 이용자들의 디지털화”는 스마트폰의 예를 통해 확인할 수 있다. 애플 아이폰, 삼성, LG의 스마트 폰, 안드로이드 폰은 인터넷 정보검색, 전자책, 그림, 정보 송·수신 등의 기능을 갖춘 차세대 휴대전화로 휴대용 컴퓨터라고 볼 수 있다.

지난 생활의 종이 기록과 같이, 현재 생활의 디지털 정보는 더 많은 양이나 다양성이 있고, 즉각적인 방법으로 수집되고 있다. 인터넷기반 툴들은 두 가지 불편한 점이 있다. 첫째, 이용자가 업로드하는 상업적인 사이트는 인기가 있는 반면,(플리커 그리고 유튜브 등) 어떤 특정한 것을 검색하는데 있어서 “글로벌”이 기본이라서 이질적인 정보원을 생산해 낸다. 둘째, 이러한 사이트는 사용자들이 디지털 콘텐츠에 기여하고 검색을 위한 용어 “label”을 주도록 되어 있다. 그러나, 이 레이블링은(태깅 혹은 폭소노미) 일관성이 부족한 부분도 있다.

따라서 공공도서관은 통제된 기술 아래 로컬 콘텐츠를 생산, 관리 구현하는데 대하여 조연자의 역할을 해야 할 뿐만 아니라 콘텐츠와 토론의 스키마와 적절한 접근에 대한 조연자의 역할도 필요하다. 사서는 일상적인 생활에서 인터넷 커뮤니티 기술을 받아들이고 이용자가 적응하도록 돕는 역할을 수행해야 한다. 즉, 도서관은 지역커뮤니티 콘텐츠를 구조화 하고 접근하도록 하는 역할이 필요하다. 지역커뮤니티 지식정보의 대표적인 사례를 보면 다음과 같다(그림 11 참조).

I Know Gateshead public library portal([www.asaplive.com](http://www.asaplive.com/))/ Farnes Project / Bradford Communicate([www.communicate.co.uk/brad/index.phtml](http://www.communicate.co.uk/brad/index.phtml)) - web portal service



〈그림 11〉 IKnow Gateshead public library portal(www.asaplive.com)

/ East Renfrewshire Public Libreres portal(www.barrhead-scotland.com), Award-Winning Holocaust Memorial (www.eastrenfrewshire.gov.uk/holocaust.htm), Nowon wiki(http://www.mynowon.org/psquare/?menu=abotnowon).

원칙 5. 로컬 커뮤니티 지식은 계속적으로 성장한다.

커뮤니티 지식 생산은 계속적인 프로세스이다. 지역 주민에 의해 생산되고 사용되는 지역 커뮤니티 지식은 계속 증가할 것이며, 다시 읽혀지고, 다시 해석되고, 다시 배치될 것이다. 지역커뮤니티지식은 시간에 따라 성장 할 뿐만 아니라 다방면에 걸쳐 발전할 것이다.

지역커뮤니티 지식의 유형과 성격에 있어서 시간이 지남에 따라 성장하기 때문에, 지역커뮤니티 지식 허브로서 제안된 공공도서관 역할의 새로운 모델은 현존하는 디지털화를 위한 기준과 기술을 사용해야 한다. 또한 디지털화된 정보원의 관리와 접근을 위해 메타 데이터를 사용해야 한다. 정보 검색과 저장을 위해 지역, 국가적, 그리고 국제적 기준의 표준화를 추구해야 한다. 각각 공공도서관은 인터넷에 대한 이용자를 위해서도 표준 시스템을 사용하고 로컬 지식 허브 뿐만 아니라 다른 로컬 지식 허브에 접근 할 수 있는 정보원을 따라야 한다. 도서관 표준에 책임을 질 만한 국가정부 기관의 지원을 받는 것도 유익하고, 그 자체와 더 광범위한 인터넷에

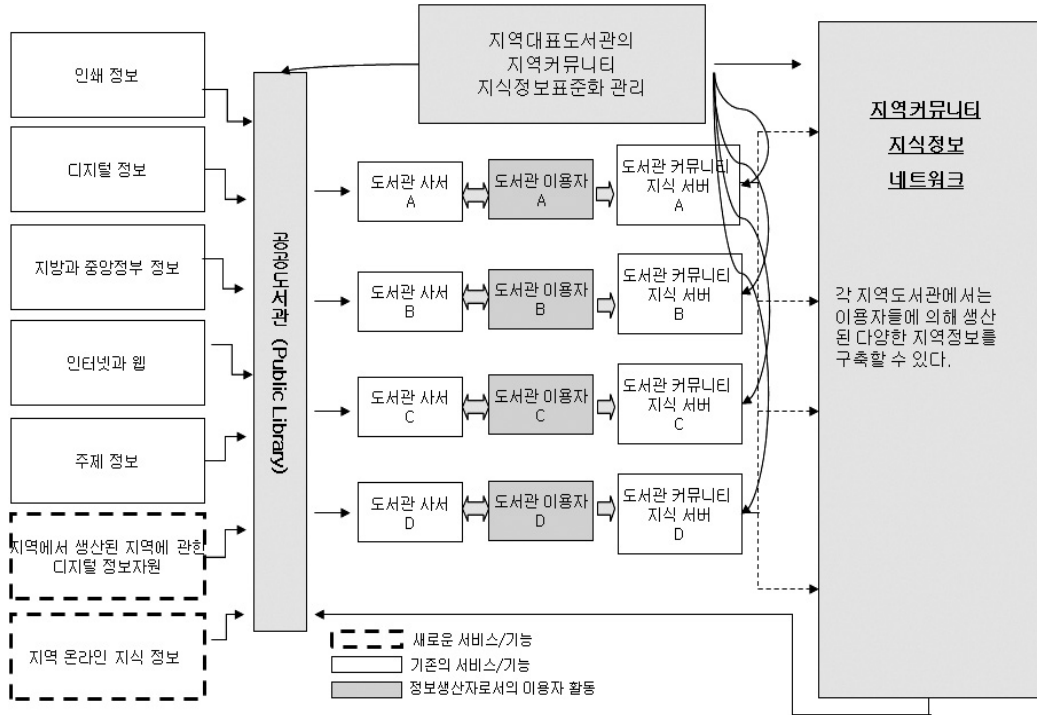
서 링크 가능하고 표준을 따르는 모델 시스템을 구축하는 것도 유익하다.

#### 4.2 Public Library 2.0 기반 커뮤니티지식정보시스템 (Community Knowledge Information System) 개념적 설계

커뮤니티지식정보시스템의 핵심은 Public Library 2.0 기반으로 지역에서 생산된 정보, 지역에 관한 정보, 지역 이용자에게 유용한 정보, 지역 이용자의 참여 확대로 지역 이용자에 의해 생산되는 정보를 구축, 확장해나가는 것이다.

위의 기본 방향에 근거하여 본 연구에서 제안하는 Public Library 2.0 기반 커뮤니티지식정보시스템의 개념적 설계 〈그림 12〉는 다음과 같다.

지역커뮤니티지식정보시스템은 지역커뮤니티 이용자를 위해 물리적 장소를 연결하여 접근하고 지역커뮤니티 서버에 보관하는 두 쌍의 테마이다. 공공도서관은 커뮤니티 지식에 접근하기 위한 이용자에게 제공하는 물리적 장소와 가상 장소로 제공되는 활발한 포털이 될 것이다. Public Library 2.0기반으로 도서관은 지역커뮤니티 지식 정보의 게이트웨이 역할을 수행할 수 있도록 구현된다. 지역커뮤니티 지식 정보를 통합 구축하고자 하는 기본 방향을 가지고 이용자와 사서들 간의 상호정보 교환을 통



〈그림 12〉 지역커뮤니티지식정보시스템 개념적 설계(Chowdhury 2006 참조하여 재구성)

해 각각 도서관의 커뮤니티 지식정보가 구축될 수 있도록 하는데 목적이 있으며 세부내용은 다음과 같다.

1) 도서관이용자 참여에 의한 커뮤니티지식정보원 생산

Public Library 2.0 환경하에서는 이용자는 더 이상 정보서비스의 수혜대상이 아닌 지역정보원 생산에 직접적으로 참여하는 주체로서 역할을 수행한다. 커뮤니티지식정보서비스의 주체로서 커뮤니티지식정보서비스에 참여하기 위해 지역정보원의 생산, 지역정보원의 공유, 지역커뮤니케이션 참여의 방법으로 이루어질 수 있다. 이용자는 지역정보원 생산 측면에서 지역커뮤니티서버 접근하여 지역정보를 생산하는 참여 이용자가 된다. Public Library 2.0에서는 이용자 참여와 웹을 통해 공유할 수 있는 환경을 제공하며 지역정보원을 체계적으로 수집, 공유할 수 있다. 이러한 환경하에서 이용자들은 관련 지역주체의 커뮤니티를 통해 지역 정보를 주고받으면서 지역생활에 필요한 공식 또는 비공식적인 정보를 획득할 수 있다. 주제별 지역커뮤니티 지식정보에서는 커뮤니케이션 활성화를 통해 지역 이용자의 지식정보의 격차를 해소하고 지역생활에 유익한 정보를 활용, 관련 문제를 해결할 수 있다.

2) 웹 2.0 포털지역정보와 차별화되는 Public Library 2.0의 커뮤니티지식정보원

Public Library 2.0이 웹 2.0과 차별화될 수 있는 점은 특정 지역커뮤니티의 고유한 정보원서비스를 제공할 수 있다는 점이다. 웹 2.0 포털지역정보는 대도시에 초점을 두고 있으며 콘텐츠는 상업적 광고, 지도, 교통, 음식점 등(예: 야후 거기!, 네이버 지역정보 샵, 다음 지역정보, 네이트 지역정보, 파란 지역정보 하이서울 등)이 대다수를 차지하고 있다(표 1 참조). 포털 사이트의 지역정보의 콘텐츠 접근 방식은 업체등록 - 쿠폰제공 - 오프라인 방문 - 후기 작성의 사이클의 형태이다. 이것은 지역의 고유한 지식과 정보가 아니다. 반면에 Public Library 2.0은 특정지역의 고유하고 전문적인 정보원 구축과 서비스에 보다 초점을 두고 있다고 볼 수 있다. 또한 고유한 지역의 구체적이고 전문적인 정보원은 도서관만이 가질 수 있는 신뢰성 있는 전문사서라는 정보전문가에 의해 관리, 완성되어질 수 있다. Public Library 2.0에서는 지역 이용자 집단의 구체적인 정보요구를 만족시키기 위해 이용자와 사서인 지역정보전문가 간 커뮤니케이션 활성화를 중요하게 여길 수 있다.

〈표 1〉 국내 포털사이트의 지역정보 비교

네이버 지역정보 테마톡톡 ( <a href="http://map.naver.com/?board_id=li_hottalk&amp;g1=1&amp;g2=1015">http://map.naver.com/?board_id=li_hottalk&amp;g1=1&amp;g2=1015</a> )	다음 지역정보 ( <a href="http://local.daum.net/map/index.jsp">http://local.daum.net/map/index.jsp</a> )	야후 지역정보 '거기걸즈' ( <a href="http://kr.gugi.yahoo.com/gugigirls/">http://kr.gugi.yahoo.com/gugigirls/</a> )	네이트 지역정보 ( <a href="http://localinfo.nate.com/">http://localinfo.nate.com/</a> )	파란지역정보 하이서울 ( <a href="http://hiseoul.paran.com/">http://hiseoul.paran.com/</a> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교통, 날씨, 도로상황, 테마, 지도</li> <li>- 특정 위치의 사진을 날짜별로 볼 수 있는 포스트스트리트</li> <li>- 메인에는 탭방식으로 간단히 기능들을 볼 수 있게 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지도, 길찾기, 대중교통, 쿠폰</li> <li>- 메인 카테고리, 추천맛집, 이벤트 배치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 거기, 지도, 교통, 전화번호, 휴대폰, 거기걸즈, 라이프맵, 글로벌거리</li> <li>- 거기걸즈로 젊은층(특히 여대생)을 대상으로 콘텐츠 확보</li> <li>- 최근 지도와 연계해 사진을 올릴 수 있는 라이프맵을 탭에 추가시킴</li> <li>- 글로벌거리제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지도, 교통, 전화번호, 생활정보, 테마서치</li> <li>- 지역산업네트워크: 전국의 산업정보, 생산제품별, 판매제품별 업체 검색 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 쿠폰, 맛집, 서울정보, 지도, 날씨</li> <li>- 서울 시정 정보, 서울 문화 관광, 화제갤러리 등 탭을 두어서 특별 관리하고 있는게 특이사항</li> </ul>

다음 포털 사이트와 달리 고유한 지역의 커뮤니티 지식정보의 사례로 볼티모어 공공도서관에서 구축한(<http://www.bcplonline.org/info/comm/#information>) 커뮤니티 지식정보의 카테고리는 다음과 같다.

- 정보은행: 경제, 인구, 비즈니스 정보
- 지역정보디렉토리: 2700 지역 단체 및 기관
- 정보자원: 가족, 아동·청소년 정보
- 지역 비즈니스 디렉토리
- 지역 법률정보망
- 지역의 역사적 사진 및 잡지
- 지역정보: 통계, 자연환경, 기후, 역사
- 삶의 질: 주택, 문화, 스포츠, 여가
- 생활: 이주 정보, 부동산, 생활비, 이웃, 예배, 보건, 법률, 교통 정보
- 여가 활동 및 봉사: 미술관, 여가, 도서관, 교육, 공원 등
- 지역 비영리 단체의 홈페이지 구축 지원
- 비영리 단체

### 3) 지역커뮤니티지식정보의 표준화 관리

지역커뮤니티지식정보의 자원을 유기적으로 연결하고 지속적인 서비스를 유지하기 위해서는 모든 자원에 고유의 식별자를 부과하여 저자장소의 위치의 변경에 관계없이 지식정보원에 접근할 수 있도록 해야한다. 지역커뮤니티지식정보시스템에서 사용하는 모든 메타데이터 요소에 고유식별자를 부과하여 각 지역 시스템간의 통합검색이 이루어지도록하며 지역지식정보의 주제 카테고리에도 식별자를 부과하여 관리한다. 또한 각 시스템에서 사용하는 메타데이터 요소들간의 상호운용성을 보장하여 통합 검색이 이루어지도록 한다. 메타데이터

요소에 고유의 식별자를 부과함으로써 메타데이터 통합이 이루어지도록 해야 하며 예를 들어 지역의 주요 인물에 고유 식별자를 부과하여 어떤 도서관에서 그 인물에 대해 기술하든지 모든 정보가 결합될 수 있는 체계를 마련하는 것이다.

### 4) 지역커뮤니티 지식정보 서버

지식정보서버는 도서관 사서, 이용자 참여로 생산된 지역정보를 보관하고 저장하는 기능을 수행한다. 지역 이용자 인터페이스와의 유기적인 연계를 위해 메타데이터를 포함한다. 특히, 이용자 참여로 생산된 정보를 저장하고 이들 정보와 데이터간의 관계를 설명하는 메타데이터를 생성한다. 이 지식정보 서버는 지역정보를 지식베이스화하고 업무의 효율성과 이용자 참여에 따른 피드백 순환의 효율성을 제고하는 기반이 된다.

도서관 사서와 이용자는 상호작용하며 도서관 지역커뮤니티지식정보서버에 접근하여 지역커뮤니티지식정보 생산 활동에 참여하게 된다. 각각의 이용자는 이용자 참여 확대를 통해 지역의 문화, 교육, 향토, 예술, 역사, 경제, 의료, 법률, 통계, 취업 등 지식서버로 접근하여 지식 생산자로서의 새로운 역할을 수행한다. 이에 도서관 사서는 지역 이용자의 지식생산 활동을 장려하고 지식 서버를 통제 관리한다. 또한 각각의 지역커뮤니티지식정보 서버는 지식정보표준화 관리를 통해 각 지역도서관에서 이용자들에 의해 생산된 다양한 지역커뮤니티지식정보의 네트워크가 되는 것이다.

### 5) 지역커뮤니티 지식정보 네트워크

도서관은 기존의 인쇄정보서비스, 주제정보서비스, 디지털도서관서비스, 지방·중앙정부서비스에서 지역커뮤

니티지식정보시스템 구축을 통해 새로운 서비스를 제공하는 지역커뮤니티지식정보의 네트워크이다. 지역커뮤니티 지식정보 네트워크는 이용자에 의해 생산된 다양한 지역정보를 구축한다. 또한 개인화 서비스, 블로그, 위키 근간, 태그 클라우드 등 지역정보관리에 사용자의 의견과 요구가 반영될 수 있는 인터페이스와 공간을 지원할 수 있다. 개인화서비스(customized service)는 이용자 프로파일과 연계되어 관리되고 정보이용과정에 이용자의 개별 요구에 부응함으로써 이용자의 만족을 극대화하는 것이다. 블로그와 위키를 통해 생산된 정보는 이용자 참여로 생산된 정보로 이를 통한 지식의 재생산, 협력적 집단지성활동, 이용자 피드백과 같은 지역 이용자의 참여가 필수적이다.

## 5. 결론 및 제언

수십 년 동안 이용자들의 필요와 요구사항은 변화하고 있으며, 도서관들은 이 요구를 충족시키기 위해 노력해 왔고, 어떤 면에서는 성공해 왔다. 그러나 이제는 서비스를 창출하고 유지하는 방법에 있어서 괄목할만한 변화를 보여주지 않거나 혁신적인 요소가 투입되지 않으면 도서관이 존재해야 하는 정당성을 위협받을 시점이다. 특히 공공도서관은 이를 피할 수 없을 것이다.

도서관은 Library 2.0, 즉 지속적인 변화와 이용자 참여 모델을 적용함으로써 이용자층을 확대하고, 예전에 다가갈 수 없었던 이용자들에게 다가가는 것이 가능하다. 지속적인 변화와 이용자 참여의 개념들을 함께 생각함으로써 차세대 도서관 개념인 Library 2.0에 다가갈 수 있다.

더 나아가, 공공도서관에서는 지금의 새로운 도전을 서비스 혁신을 주도하는 Public Library 2.0 서비스 모델로 적극 대응할 수 있다. Public Library 2.0이란 Web 2.0의 협력기술을 활용하여 지역의 문화적 변화를 주도하고 지역 이용자들의 참여를 기반으로 이용자 지향의 서비스 창출을 목적으로 하는 공공도서관의 새로운 서비스 모델이다. 이러한 서비스 모델을 구현하기 위해 공공도서관은 지역주민의 참여를 유도, 비전과 사명에 부합된 목적 있는 지속적인 변화를 주도, Web 2.0 협력기술 활용, 잠재적 이용자 참여를 위한 홍보 및 마케팅을 핵심요소로 구성한다.

본 연구에서는 새로운 비전과 사명을 수행하기 위한

공공도서관 새로운 서비스 모델과 그 의미가 무엇인지를 결정하기 위해 Public Library 2.0 원칙을 기반으로 지역커뮤니티지식정보시스템의 개념적 설계를 제시하였다. 그 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, Public Library 2.0 환경하에서 이용자는 더 이상 정보서비스의 수혜대상이 아닌 지역정보원 생산에 직접적으로 참여하는 주체로서 역할을 수행한다. 이용자는 지역정보원 생산 측면에서 지역커뮤니티서버 접근하여 지역정보를 생산하는 참여 이용자가 된다. 둘째, Public Library 2.0이 웹 2.0과 차별화될 수 있는 점은 특정 지역커뮤니티의 고유한 정보원서비스를 제공할 수 있다는 점이다. 또한 고유한 지역의 구체적이고 전문적인 정보원은 도서관만이 가질 수 있는 신뢰성 있는 전문사서라는 정보전문가에 의해 관리, 완성되어질 수 있다. 셋째, 지역커뮤니티지식정보의 표준화 관리를 위해 모든 자원에 고유의 식별자를 부과하여 저자장소의 위치의 변경에 관계없이 지식정보원에 접근할 수 있도록 해야한다. 넷째, 지역커뮤니티지식정보서버가 필요하며 이 서버는 도서관 사서, 이용자 참여로 생산된 지역정보를 보관하고 저장하는 기능을 수행한다. 각각의 지역커뮤니티지식정보서버는 지식정보표준화 관리를 통해 각 지역도서관에서 이용자들이 의해 생산된 다양한 지역커뮤니티지식정보의 네트워크가 되는 것이다. 다섯째, 도서관은 기존의 인쇄정보서비스, 주제정보서비스, 디지털도서관서비스, 지방·중앙정부서비스에서 지역커뮤니티지식정보시스템 구축을 통해 새로운 서비스를 제공하는 지역커뮤니티지식정보의 네트워크이다. 지역커뮤니티 지식정보 네트워크는 이용자에 의해 생산된 다양한 지역정보를 구축한다. 또한 개인화 서비스, 블로그, 위키 근간, 태그 클라우드 등 지역정보관리에 사용자의 의견과 요구가 반영될 수 있는 인터페이스와 공간을 지원할 수 있다.

결론적으로, 도서관은 공공도서관의 서비스에 있어서 “문화적 변화”를 부르짖고 있다. 그리고 공공도서관의 새로운 역할은 21세기 디지털 기술에 의해 만들어지는 글로벌 상황 내에서 지역 커뮤니티 지식의 저장과 배포를 위한 플랫폼으로서의 역할을 위해, 지식에 대한 접근을 제공하는 것으로 움직여야 한다는 것을 제안한다. 지금까지, 공공도서관은 지식 생산자(작가, 발행자, 웹 사이트, 온라인 정보 제공자)와 로컬 이용자 사이의 중재자, 매개자로서의 역할을 수행해왔다. 도서관은 지금 오픈소스 기술과 표준 메타데이터 기술 그리고 주제 접근 스키마를 사용하여 공통적인 플랫폼으로 구현하고 규정



하기 위한 일을 수행하고 있다. 나아가 공공도서관은 지역커뮤니티를 가능하게 하는 공통 플랫폼을 사용할 수 있고, 개인페이지나, 블로그 그리고 전문가와 지식을 공유하기 위해 지역커뮤니티 이용자의 집단지성을 통해 참여할 수 있는 위키와 같은 디지털 정보원의 로컬 저장소를 구축할 수 있는 플랫폼을 사용할 수 있다. 이것은 기존의 외부 정보원과 함께 플랫폼을 함께 통합하는 것이 가능하고 그 플랫폼은 또한 다른 공공도서관과 일정하게 협력하고, 고유하고 가치 있는 정보원을 형성하기 위한 것이다. 또한 이것이 바로 문화적 변화의 비전을 공공도서관의 서비스로 구현하는 것이다. 본 연구는 차세대 공공도서관을 위한 개념적 설계를 위한 것으로 시스템 구현과 테스트를 위한 후속연구가 요구된다.

### 【참고 문헌】

- 이지연 외. 2008. 라이브러리 2.0에 대한 이용자 인식 및 요구사항에 관한 실증적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 214-231.
- 조재인. 2008. 도서관 정보 수요자를 위한 소셜 네트워크 서비스 도입에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(2): 169-186.
- Casey, Michael. and Laura Savastinuk. 2006. "Library 2.0: Service for the next generation." In *Library Journal* September 2006. [online] [cited 2009.03.05]. <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>.
- Casey, Michael. and Laura Savastinuk. 2007. *Library 2.0 A Guide to Pariticipatory Library Service*. Information Today, Inc. Medford, New Jersey.
- Chowdhury, Gobinda, Alan Poulter, & David Mcmenemy. 2006. At the Sharp End Public Library 2.0 Tpwards a New Mission for Public Libraries as a Network of Community Knowledge. *Online Information Review*, 30(4): 454-460.
- Crawford, Walt. 2006. Library 2.0 and "Libray 2.0." *Cites & Insights*, 6(2): 1-32. [online] [cited 2009.03.05]. <<http://cical.info/civ6i2.pdf>>.
- Habib, Michael. 2006. Conceptual model for Academic Library 2.0. Michael Habib weblog on library and information science. [online] [cited 2009.03.05]. <<http://mchabib.blogspot.com/2006/06/conceptual-model-for-academic-library.html>>.
- Maness, M. Jack. 2006. Libray 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology*, 3(2): 1-15. [online] [cited 2009.03.05]. <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.