

디지털참고봉사를 위한 MyLibrary에 관한 연구

A Study on the MyLibrary for Digital Reference Service

김 휘 출(Hwi-Chool Kim)*

목 차

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. 서론 | 3.1 포털사이트 |
| 2. 디지털참고봉사로써 MyLibrary | 3.2 대학도서관 |
| 2.1 MyLibrary의 개념 | 4. MyLibrary의 방향 |
| 2.2 MyLibrary의 배경 | 4.1 MyLibrary의 문제점 |
| 2.3 MyLibrary와 CRM | 4.2 MyLibrary 구현을 위한 사전준비 |
| 2.4 MyLibrary의 필요성 | 4.3 MyLibrary의 콘텐츠 구성 |
| 3. 사례 | 5. 결론 |

초 록

웹을 이용한 도서관 정보서비스가 활발해지고 있다. 그러나 도서관 홈페이지에는 계속적으로 많은 콘텐츠들로 축적되기 때문에 이용자들은 효율적으로 정보를 선별하여 이용하지 못하고 있는 실정이다. 이에 도서관에서는 홈페이지에서 제공하는 각종 콘텐츠들을 개인별로 맞춤형 서비스인 MyLibrary가 이루어지고 있다. MyLibrary는 주로 대형도서관에 적합하게 사용되고 있지만 웹페이지를 이용한 디지털참고봉사 기능을 보완할 수 있는 도구로서 유용하게 사용될 수 있다.

키워드: 도서관서비스, MyLibrary, 디지털참고봉사, CRM, 콘텐츠

ABSTRACT

The library information service which uses a web is active. But users feel difficulty to use library homepage's content, because many content are accumulated in the library homepage very rapidly. So users want to be customized and personalized the various content which it provides from library home page. The MyLibrary is founded in customization and personalization of library's content. This MyLibrary is suitable for large library. But the MyLibrary can be used as the tool for digital reference service.

* 한양대학교 백남학술정보관 사서
접수일자 2001년 6월 13일

1. 서론

새로운 정보통신기술의 발전으로 도서관은 이용자들이 시간과 공간에 제한 받지 않고 언제 어디서든지 이용할 수 있는 공간이 되어가고 있다. 이것은 인터넷이 일반화되면서 도서관 이용자들은 직접 도서관을 방문하는 것보다 인터넷을 이용한 접근이 가능하여 필요한 도서관을 마음대로 선택할 수 있게 되었다는 의미이다. 이는 도서관 정책이 이용자 위주로 변화되어야 하는 필요성을 느끼게 한다. 또 전통적인 도서관에서는 규모적인 면을 강조하여 자료수집이 우선시 되었지만 인쇄형태의 정보들이 빠르게 디지털화가 되면서 이제는 수집보다는 오히려 접근이라는 개념이 더 중요하게 여겨지고 있다.

이와 같이 도서관을 둘러싼 환경에서 이용자들이 도서관 자료에 접근하는 형태가 변화되고 있고 또 도서관에서 소장하고 있는 자원이 디지털화됨으로써 도서관에서는 이용자들을 위한 새로운 정보서비스에 대한 개발이 이루어지고 있다. 대표적으로 홈페이지를 통하여 자관의 OPAC을 제공할 수 있게 되었을 뿐만 아니라, 희망도서 신청, 대출예약, 대출연장, 원문복사신청, 디지털참고봉사 등 매우 다양한 형태로 제공하고 있다.

그러나 이러한 각종 서비스 형태들은 폭증하는 정보에 대한 여과기능을 제대로 수행하지 못하고 있다. 특히 많은 종류의 상업용 데이터베이스나 신착도서, 전자저널들이 새롭게 구입되고 있지만 그 활용도는 매우 낮은 편이다. 이러한 원인에는 정보이용 교육의 부재도 있지만 가장 큰 원인에는 증가하는 정보의 속도가 빠르고 또 대량이며, 나아가 광범위한 서비스 대상에 적합한 새로운 도서관 서비스를 개발하지 못한

것이 가장 큰 원인이다. 이를 위한 대안으로 도서관에 새로운 자료가 수집되면 이용자별로 필요한 정보를 구분하여 이용자들에게 직접 전달해주는 서비스 개발이 필요하다.

최근 야후, 라이코스, 네이버, 알타비스타와 같은 각종 포털사이트를 비롯하여 많은 인터넷 사이트에서는 그 동안 이용자들을 대상으로 획일적인 정보서비스를 제공하는 것을 탈피하여, 이용자들을 개인별로 구분하여 각 이용자들이 필요한 정보를 직접 선택하게 하여 MyYahoo, MyLycos, MyNaver, MySearch와 같은 개인별 맞춤정보를 제공하는 경향이 활발하게 이루어지고 있다. 이러한 것은 개인별로 맞춤정보만을 제공함으로써 개인에게 정보과잉을 막아주고 기업과 고객간의 관계를 유지 시킴으로써 새로운 부가가치를 창출하는 마케팅기법으로서 매우 유용하게 사용되고 있다.

이러한 서비스들은 포털사이트들과 유사한 정보관리기능을 하는 도서관에서도 이용자들에게 필요한 정보를 효과적으로 활용할 수 있는 수단으로 인정되어 이미 일부 도서관에서 응용되고 있다. 이에 본 논문에서는 각종 포털사이트에서 제공하는 맞춤서비스와 일부 도서관에서 시행하고 있는 맞춤서비스를 비교함으로써, 도서관에서 바람직한 맞춤정보 서비스를 위한 방향을 모색하고자 한다.

2. 디지털참고봉사로서 MyLibrary

2.1 MyLibrary의 개념

도서관 서비스에는 제공하는 내용에 따라 정

보이용교육, 참고봉사 등과 같이 여러가지로 나눌 수 있지만 사서들의 태도에 따라서 수동적인 서비스와 능동적인 서비스로도 구분할 수 있다. 즉 일반적으로 참고봉사처럼 이용자들의 질문에 사서가 답변하는 경우는 수동적인 의미의 서비스가 되고, 반대로 신착도서 목록 제공이나 도서관이용법처럼 이용자들의 질문을 예상하여 미리 준비하는 경우는 능동적인 서비스라고 할 수 있다. 전통적인 도서관에서 정보서비스는 주로 수동적인 의미의 서비스가 이루어졌다. 그러나 인터넷으로 인하여 모든 도서관들이 경쟁관계에 놓여있는 현재의 상황에서는 이용자들을 보다 만족시킬 수 있도록 다른 도서관과 차별화된 서비스로 능동적인 정보서비스가 더 많이 요구되는 상황이다.

MyLibrary란 디지털참고봉사의 일종으로서 능동적인 도서관 서비스에 해당되며, 구체적으로는 홈페이지를 이용하여 도서관 자원들을 효율적으로 활용할 수 있기 위한 방법이다. 즉 도서관이 소장하고 있는 각종 디지털 정보들을 이용자들이 선택하거나 혹은 키워드를 등록함으로써 해당하는 정보들로만 구성된 홈페이지가 개인별로 만들어서 도서관 자원들을 이용하는 방법이다. 이는 도서관의 자원을 이용자 중심으로 맞춤화한 서비스라고 말할 수 있지만, 기존의 참고봉사를 대신하는 하나의 솔루션이 아니라 보완하는 역할을 한다.

2.2 MyLibrary의 배경

홈페이지를 이용한 각종 디지털참고봉사가 이루어지고 있는 오늘날에 이러한 MyLibrary와 같은 서비스가 나오게 된 배경에는 여러 가

지가 있지만 가장 큰 원인은 홈페이지를 이용한 참고봉사 기능을 보완하기 위함이다. 즉 홈페이지를 통하여 도서관에서는 많은 디지털 정보들을 제공하고 있지만 정보의 폭증으로 이용자들은 오히려 정보의 압박감을 느끼면서 정보를 제대로 소화해 내지 못하고 있는 실정이다. 이러한 문제들을 해결하기 위하여 미국의 일부 대학 도서관에서 이용자들을 대상으로 도서관 이용에 관한 조사를 한 결과를 보면, 이용자들은 정보의 폭증으로 인한 압박감을 느껴 개인들에게 필요한 정보만을 받아 볼 수 있기를 바랐다. 도서관 뿐만 아니라 포털사이트에서도 이용자들이 이제는 일반 흥미위주의 서핑에서 특정한 정보를 찾기 위한 목적성 서핑이 뚜렷하게 나타나면서 자신에게 필요한 정보만을 골라볼 수 있는 요구가 높아지고 있다. 이러한 이용자들의 정보 이용행태를 일찍 파악한 포털사이트는 이용자 개인별로 맞춤형의 콘텐츠들을 제공하는 형태로 서비스를 병행하고 있다. 포털사이트들에서 제공하는 이러한 맞춤형 정보서비스는 CRM과 각종 푸쉬기능들을 기반으로 하고 있다. 즉 고객들이 등록한 고객정보나 혹은 고객이 포털사이트를 이용하면서 남긴 로그파일들을 분석함으로써 고객이 필요한 정보를 파악하여 그 정보를 이용자들에게 전자우편이나 혹은 개인별 맞춤화된 홈페이지를 통하여 전달하고 있다.

포털사이트들과 마찬가지로 정보과잉으로 인한 이용자들의 정보이용 행태가 변화된 도서관에서도 이러한 기능들을 도입하여 개인별로 맞춤정보를 서비스 할 수 있는 방안이 강구하게 되었다. 더구나 도서관에서는 홈페이지나 혹은 전자우편을 이용한 참고봉사의 요구가 높아지면서 인터넷을 이용한 상호작용 기능을 이용한 디

지털참고봉사가 활발히 진행되고 있지만 이들을 보완할 필요성이 나타나게 되었다. 이와 같이 MyLibrary는 디지털참고봉사기능을 보완하기 위하여 각 기업에서 많이 활용되고 있는 CRM의 개념을 도입하여 이용자 개인별로 콘텐츠를 맞춤화 하기 위하여 생겨난 것이다.

2.3 MyLibrary와 CRM

MyLibrary는 기업에서 고객들과의 관계를 고정화 시킴으로써 마케팅 효과를 극대화 하려는 CRM이론을 근간으로 하고 있다. CRM(Customer Relationship Management)이란 기업 고객에 대한 심층적이고 광범위한 정보를 파악하여 이를 바탕으로 개인 고객에게 적합한 서비스를 제공함으로써 고객과 기업간의 관계를 지속시켜 기업의 경쟁력을 높이는 마케팅 프로그램이다. 이러한 프로그램이 나타나게 된 배경에는 첨예한 비즈니스 경쟁환경 속에서 기업이 성공할 수 있는 방법은 궁극적으로 소비자들의 만족도를 얼마나 증진시키는가 하는 것이 핵심 관건이라는 것을 인식하고 난 다음부터이다.

예를 들어 독일의 자동차회사인 포르세(Porsche)는 고객들이 안전하게 여행할 수 있도록 공항에서 포르세 전용주차시설과 세차서비스를 제공하여 단골고객들을 확보하였으며, 또 다른 자동차 회사인 랜드로버(LAND ROVER)사는 자동차를 판매하는 동시에 자동차에 관련된 최신 모델, 지역 여행담, 문화 캘린더들을 포함하는 정기간행물들을 제공함으로써 랜드로버를 구입하는 사람들에게 자동차를 이용하여 생활을 즐길 수 있는 이야기거리를 제공하여 계속적으로 고정고객으로 남도록 하고 있다.

그러나 무엇보다도 CRM으로 가장 성공한 기업은 아마존(<http://www.amazon.com>)이다. 아마존에서 도서를 구입한 경험자들은 아마존 사이트를 재방문하면 '당신을 위한 추천도서'라는 메시지가 나타난다. 그 결과 1998년부터는 기존 고객의 반복 주문이 64%에 이른다. 한다. 이외에도 많은 은행이나 백화점의 경우에는 이용자들을 차별화 하여 VIP고객에게는 무이자 할부판매나 할인권을 제공하여 특별한 대접 자체를 즐기게 만들어 고정고객들을 확보하고 있다.

이와 같이 고객으로부터 획득된 정보를 바탕으로 그들에게 특별한 가치를 부여할 수 있는 것이 CRM의 핵심 기능이다. 이를 도서관에 적용해 보면 도서관에서도 CRM을 적용할 수 있는 분야가 많다. 즉 개인별 대출현황이나 참고질의 내용들을 추적하면 신간도서 구입이나 참고봉사에 보다 더 충실한 답변이 가능하다. 특히 대학도서관이나 연구소도서관과 같은 경우에는 이용자들의 정보를 쉽게 파악할 수 있기 때문에 CRM 기반의 정보서비스가 원활하게 이루어질 수 있다.

2.4 MyLibrary의 필요성

도서관들은 전통적으로 책과 저널 수집에 집중해 왔고 사서는 이것을 관리하는데 집중해 왔다. 그러나 이제는 인터넷 콘텐츠를 이용하는 이용자들이 급증하고 있다. 한국인터넷정보센터에서 2001년 3월에 조사한 인터넷이용자 실태 조사를 보면 전체 이용자 중에 58.1%가 정보검색을 목적으로 인터넷을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이들 중에는 단순한 서핑에서 점점

구체적인 사실들을 수집하고 있다. 이는 인터넷 콘텐츠가 갈수록 급증하고 있을 뿐만 아니라 디지털화 됨으로서 누구든지 쉽게 접근할 수 있게 된 데에 그 원인이 있다.

디지털 자료를 이용하는 데는 소유도 필요하지만 접근만으로도 충분히 자료를 이용할 수 있다. 그래서 오늘날의 도서관에서는 디지털 자료에 대해서는 소유보다는 접근을 쉽게 할 수 있게 해 주는 역할이 보다 더 중요한 과제로 등장하고 있다. 아무리 많은 디지털 자료를 소장하고 있더라도 적절한 접근 방법을 제시하지 못하고 있으면 그 존재의 가치가 점점 줄어들게 된다. 특히 인터넷 환경에서 도서관들이 경쟁관계에 놓이게 됨으로써 각 도서관들은 자관 이용자들에게 보다 만족한 접근 서비스를 제공하기 위해서는 새로운 시스템을 개발할 필요성이 있다.

오늘날 디지털 자료에 접근을 용이하게 해주는 대표적인 방법으로 홈페이지를 이용한 방법이 있다. 그러나 홈페이지를 이용한 방법에도 여러 가지 문제점들이 노출되고 있다. 즉 콘텐츠들에 대한 체계적인 분류기준과 정보를 중개하는 참고사서가 존재하지 않아 필요한 정보를 찾는 데 어려움이 많고, 자관목록 데이터베이스와 상업용 데이터베이스가 별도의 인터페이스와 콘텐츠로 되어 있기에 검색과정이 복잡하다. 이는 도서관에 새로운 콘텐츠들이 축적되더라도 이용자들은 새로운 정보들을 소화하지 못하는 결과를 초래할 염려가 많다. 이러한 현상은 이용자와 자료들이 많은 대형도서관에서 현저히 나타나고 있는데, 도서관의 규모가 커지면 커질수록 이용자들에게 개인별로 상세한 정보를 제공하기가 더욱 힘들어져서 사서에 의한 일대일 서비스가 차츰 소홀해지기 때문이다. 이러한 문

제점들을 해결하기 위해서 제한된 인력의 사서들보다는 컴퓨터에 의한 개인별 맞춤정보를 제공할 수 있는 프로그램의 개발이 필요하다.

3. 사례

3.1 포털사이트

3.1.1 MyYahoo

인터넷 포털사이트에서는 각 사이트에서 제공하는 정보 중에서 이용자 성별, 취미 등의 이용자 성향 파악을 통해 이용자가 필요로 하는 정보 제공함으로써 사이트에 대한 친밀도와 상주성을 극대화하려 하고 있다. 대표적으로 MyYahoo, MyLycos, MyNaver, MySearch 등이 있다. 그 중에서 대표적으로 MyYahoo에 대해서 먼저 알아 본다.

MyYahoo를 이용하기 위해서는 ID를 등록하고 이름, 생일, 주소, 성별, 직업/직종, 언어지역, 우편번호와 같은 기본 정보를 입력하고, 자신이 제공받을 분야를 연예/오락, 가정/가족, 건강, 음악, 쇼핑, 스포츠, 비즈니스, 컴퓨터, 금융, 사회, 여행 분야에서 선택한다. 주요정보원들은 국내 신문과 해외의 신문들을 포함하고 있다. MyYahoo에서 제공하는 메뉴에는 야후 검색만 기본적으로 설정되어 있고 주소록, 메시지센터, 서류가방, 일정관리, 뉴스클리핑, 영화정보, 주식정보, 날씨, 어학정보, 사진, 북마크, 추천사이트 등은 옵션으로 선택할 수 있게 되어 있다.

3.1.2 MyLycos

MyLycos를 이용하기 위해서는 이름과 주민

등록번호, 직업, 학력, 결혼여부, 수입, 인터넷 이용장소, 관심분야에 관한 정보를 입력하여야 한다. 관심분야에는 컴퓨터, 과학, 게임, 시사, 부동산, 법률, 이성, 경제, 자동차, 언어, 문화, 패션, 취업, 음식, 쇼핑, 육아, 연예, 광고, 레저, 여행으로 되어 있다. 이러한 정보들은 MyYahoo처럼 국내 주요 일간지들을 정보원으로 삼고 있다. MyLycos를 구성하고 있는 메뉴에는 기본적으로 라이코스 검색, 라이코스 디렉토리, 라이코스 소식은 고정되어 있으며, 추가적으로 퀴즈정보, 증권정보, 날씨정보, 운세정보 등을 선택할 수 있다. 홈페이지 디자인은 이용자들의 취향에 따라 선택할 수 있게 4개의 스타일을 제공하고 있으며 동시에 다양한 색상을 선택할 수 있도록 하고 있다.

3.1.3 MySearch

MySearch는 포털사이트를 지양하고 검색엔진 분야로 전문화된 알타비스타(<http://kr.altavista.com>)에서 제공하는 맞춤형정보서비스이다. 이를 이용하려면 MyYahoo나 MyLycos와 같이 개인정보를 입력해도 되지만 개인정보를 입력하지 않아도 한번 입력한 각종 캐쉬값이 자동적으로 적용되어 개인화가 이루어지기도 한다. MySearch를 구성하는 메뉴에는 선택항목이 없고 기본적으로 최근에 검색을 수행한 검색식과

즐거찾기 및 검색결과 메뉴로 구성되어 있다. 검색식 메뉴는 최근에 이용자가 검색을 수행한 검색식을 25개까지 저장할 수 있으며, 검색실행으로 나타난 결과는 '나의 검색결과' 항목에 선별하여 저장할 수 있다. 이외에 각 이용자들이 개인별로 자주 방문하는 사이트를 25개까지 지정하여 '즐거찾기'에 지정할 수 있도록 되어 있다.

3.2 대학도서관

3.2.1 노스캐롤리나주립대학교(North Carolina State University)의 MyLibrary

노스캐롤리나주립대학교도서관(<http://my.lib.ncsu.edu/>)에서 제공하는 MyLibrary는 도서관 분야에서 가장 먼저 시작하였다. 이 대학도서관에서는 1997년에 학생과 교수들을 대상으로 이용자들이 도서관에 대하여 무엇을 원하는지 조사를 한 결과를 보면, 이용자들이 많은 정보에 압도당하고 있다는 것을 피력하였으며 각자가 필요한 정보만 디스플레이 되기를 원하였다. 이에 대한 대응책으로 MyYahoo와 같은 MyLibrary를 개발하게 되었으며, 현재는 문학, 천문학, 컴퓨터과학, 역사, 수학, 음악, 철학, 스포츠 분야에서 아래 <표 1>과 같은 메뉴를 제공하고 있다.

<표 1> NCSU도서관의 MyLibrary 메뉴

| | |
|--------------------|-----------------|
| Message of the Day | Reference Links |
| Quick Search | Databases |
| My Favorite Site | E-journals |
| My Librarian(s) | New Titles |
| Library Links | Community Links |

이들 메뉴의 Message of the Day에는 도서관에서 알리는 공지사항이 설정되어 있으며, Quick Search에는 인터넷검색엔진과 자관목록, PubMed, 외부 대학도서관 목록 등을 검색할 수 있다. My Favorite Site에는 개인적으로 즐겨찾는 사이트(북마크)를 URL과 타이틀로 등록할 수 있고, My Librarian(s)에는 이용자가 선정한 주제분야에 해당하는 참고사서와 자료수집담당사서의 전화번호, 전자우편 주소를 제공하고 있다. Library Links에는 희망도서신청을 비롯한 각종 도서관 이용에 관련된 정보들을 선정할 수 있다. Community Links에는 대학홈페이지와 동문회 홈페이지를 비롯한 각종 커뮤니티에 관련된 정보를 제공한다. Reference Links에는 각종 사전, 연구논문작성법, 인터넷 문헌검색법 등이 연결되어 있다. Databases와 E-journals에는 NCSU에서 구입하고 있는 모든 데이터베이스를 알파벳순으로 제공하고 있다. New Titles에는 자신이 선정한 분야에 신착도서를 지정하게 된다. 신착도서는 물론 웹으로도 받을 수 있고 전자우편으로도 받을 수 있게 선택할 수 있다.

3.2.2 버지니아커먼웰스대학교(Virginia Commonwealth University)의 MyLibrary

버지니아커먼웰스대학교 도서관(<http://www.library.vcu.edu/mylibrary/>)에서 제공하는 MyLibrary는 일반, 예술, 비즈니스, 교육, 건강, 인문학, 사회과학, 과학기술 분야로 구분하여 주제별로 제공하고 있다. VCU에서 제공하는 MyLibrary는 주로 데이터베이스 위주로 되어 있으며, 데이터베이스는 각 주제별로 구분하고 다시 알파벳순으로 나열하고 있다. 제공하는 메뉴는 다음 <표 2>와 같다.

위의 메뉴에서 고정적으로 설정되어 있는 것은 없고 모든 메뉴들은 선택할 수 있도록 되어 있다. Library Favorites에는 다우존스와 렉시스/넥시스 데이터베이스가 연결되어 있으며 Quick Search에는 직원검색, 단행본 도서검색, 저널검색, 사전, 전자저널, 인터넷검색엔진들이 연결되어 있고, Database Collections에는 OVID와 Web of Science 등의 데이터베이스가 연결되어 있다. Subject Lists of Databases에서는 각 데이터베이스를 주제별로 구분한 것을 묶어 두었다. Specific Databases는 특정한 주제분야의 데이터베이스를 제공하고 있고, Electronic Journals에는 주제별로 구분된 전자저널들이 있다. Forms and Services에는 사서에게 물어보세요, 희망도서신청, 문헌복사신청, 상호대차, 도서관소식 등을 선택할 수 있도록 되어있으며, Add up to four extra databases에는 추가

<표 2> VCU도서관 MyLibrary 메뉴

| | |
|------------------------|-------------------------------------|
| Library Favorites | Quick Search, direct from your page |
| Database Collections | Subject Lists of Databases |
| Specific Databases | Electronic Journals |
| Forms and Services | Add up to four extra databases |
| Personalized bookmarks | |

적인 데이터베이스를 연결할 수 있으며, Personalized bookmarks에는 개인별로 6개의 사이트를 북마크로 등록할 수 있다.

3. 2. 3 코넬대학교(Cornell University)의 MyLibrary

코넬대학교 도서관(<http://mylibrary.cornell.edu>)에서 제공하는 MyLibrary는 MyLinks와 MyUpdates로 되어 있다. MyLinks는 코넬대학교 도서관 뿐만 아니라 인터넷 상에 있는 각종 콘텐츠를 링크할 수 있는 기능이고, MyUpdates는 자신이 선정한 키워드에 대한 정보가 전자저널이나, 관련도서 및 각종 멀티미디어가 갱신되면 알려주는 서비스이다. MyLinks에는 기본적으로 아래의 <표 3>과 같은 메뉴의 폴더를 제공한다.

Dictionaries 폴더에는 Wordsmyth와 같은 각종 사전종류를 포함할 수 있고, Library Services 폴더에는 도서예약이나 목록검색들이 연결되어 있다. Interesting Journals 폴더에는 자신이 즐겨 이용하는 저널들을 링크할 수 있으며, Internet Search Engines 폴더에는 각종 검색엔진이, E-Journal 폴더에는 전자저널

들을 링크 시킬 수 있다. 이러한 각 폴더들은 이용자가 마음대로 편집할 수 있다. 즉 새롭게 폴더를 만들 수도 있고 기존의 폴더 이름을 바꿀 수도 있다. 예를 들어 이용자가 코넬대학교 도서관에서 제공하는 콘텐츠들 중에서 Design에 관련된 자료를 모아 Design이라는 폴더를 만들고자 한다면 먼저 Design이라는 폴더를 만든 다음 각 폴더에서 제공하는 'Add Resource'를 클릭하면 아래 <그림 1>과 같은 화면이 나타난다.

그림의 윗쪽에서는 자신이 원하는 웹사이트를 직접 입력할 수 있고, 아래쪽 검색창에서는 Design이라는 단어로 검색하면 코넬대학교에서 소장하고 있는 각종 콘텐츠들이 나타난다. 여기서 자신이 원하는 것을 선택하면 폴더 안으로 저장되어 언제든지 직접 접근이 가능하다.

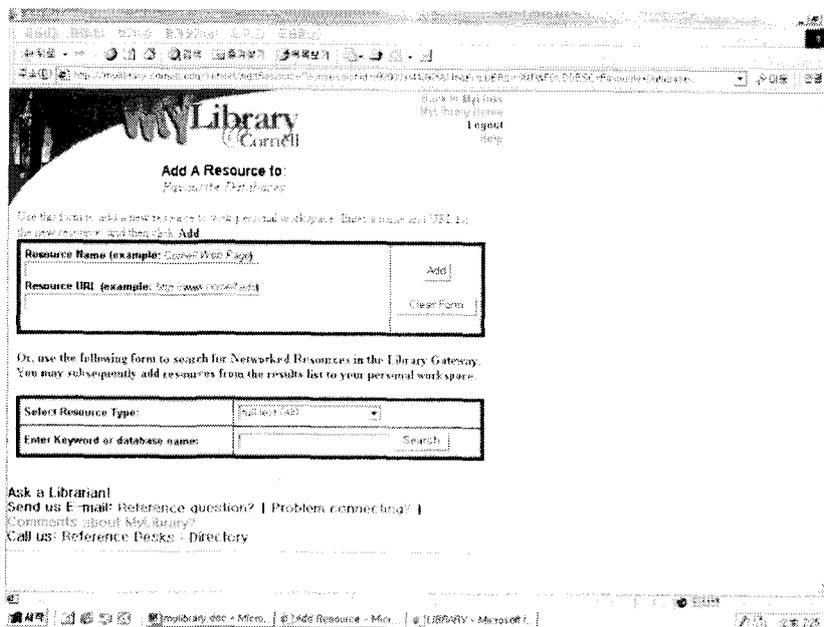
4. MyLibrary의 방향

4. 1 MyLibrary의 문제점

도서관 홈페이지는 급증하는 각종 디지털 콘텐츠들 때문에 이용자들에게 정보선택의 과중한 압박감을 일으킬 수 있고, 나아가 정보의 과중

<표 3> Cornell대학교 도서관의 MyLinks 폴더

| | |
|-----------------------|-------------------------|
| Dictionaries | Library Services |
| Interesting Journals | Internet Search Engines |
| Electronics | E Journals |
| University Libraries | Favourite Databases |
| Mylibrary literature | HvA catalogus |
| Library Web Tutorials | Web Sites |
| Personal Links | Ecotoxicology |
| LAW101 | nm |



〈그림 1〉 코넬대학교 MyLibrary 구성을 위한 검색화면

으로 인하여 무관심을 초래할 염려가 있다. 이를 해결하기 위한 방법에는 각종 콘텐츠를 체계적인 디렉토리로 분류하여 제공하는 방법과 또 다른 하나는 MyLibrary를 들 수 있다. 콘텐츠를 디렉토리로 한다는 것은 사서들에 의해 분류한 것이므로 이용자들의 요구를 정확히 반영하기가 어렵다. 그러나 MyLibrary는 이용자들이 직접 선택한 정보들만을 제공하기 때문에 보다 더 집중된 정보를 제공할 수 있는 효과가 있다. 이용자들은 자신이 정보를 선택함으로써 도서관에 대하여 보다 긴밀한 관계를 가질 수 있고, 반대로 도서관에서는 이용자들에게 밀접한 정보를 제공할 수 있게 됨으로 전체적으로 자료의 활용도가 높아질 수 있다. 이는 일반 포털사이트에서 이용자들이 개인별로 맞춤화 한 경우에는 맞춤화하지 않은 이용자들보다 3~6배 정도로 더 자주 방문하고, 또 등록하지 않은

이용자들보다 3~5배나 더 오래 머물고 있는 것으로 조사되었는 데서도 알 수 있다. 이외에 현재 디지털참고봉사에서 발생하는 여러가지 문제점들을 해결할 수 있다. 즉 디지털참고봉사는 면대면이 아니라 PC를 매개로 하기 때문에 이용자들을 파악하기가 어려운 부분을 대부분 회원제로 운영하는 MyLibrary에서는 이용자들의 정보를 쉽게 파악이 가능하다. 또 질문과 응답과정이 노출되지 않음으로 프라이버시가 보호될 수 있다.

이러한 MyLibrary는 사서들에게도 매우 중요한 역할을 한다. 즉 인터넷의 발달로 도서관에서 홈페이지를 통한 각종 정보서비스가 활발함으로써 주제별 정보서비스가 각 사서별로 이루어지고 있다. 이런 경우 홈페이지 관리는 기존업무에 추가된 부분으로서 사서들에게 힘든 업무들이다. 그러나 MyLibrary는 이용자들이

몇번의 클릭만으로도 자신에게 맞는 홈페이지를 구성할 수 있으므로 사서들은 홈페이지 관리에 신경을 쓰지 않아도 된다. 대신 사서들은 콘텐츠를 지속적으로 관리하여야 한다.

이와 같이 MyLibrary는 여러가지 잇점이 있지만 다음과 같은 문제점들도 발견된다. 첫째, MyLibrary의 개념은 컴퓨터에 의한 개인화(Personalization)와 맞춤화(Customization)서비스이므로 많은 정보원과 이용자들이 있는 대형도서관에 효과적인 프로그램이다. 물론 소규모 도서관에서도 가능하지만 이용자가 제한된 소규모의 도서관에서는 컴퓨터에 의한 개인화보다는 사서에 의한 직접적인 서비스가 더 효율적일 수가 있다. 둘째, 이용자들이 이용에 적극적이지 않다는 것이다. 선행해서 실시하고 있는 대학도서관 MyLibrary의 이용률은 전체 도서관 이용자들의 5~10% 정도이다. 한 예로서 버지니아커먼웰스대학교의 도서관에서 1999년 10월부터 2000년 3월까지 6개월간 가입한 이용자 통계를 보면 처음에는 소수의 이용자들만이 가입하였고 대부분의 이용자들은 고정적인 이용자가 되기를 원하지 않았다. 그러나 가입한 사람들을 대상으로 설문조사한 결과에서는 서비스에 대하여 매우 만족 하였다. 셋째, 이용자들에게 개인별 취향에 맞는 적당한 형태의 홈페이지 디자인이 어렵다. 즉 도서관에서 제공하는 홈페이지는 동일하지만 이용자마다 구성하는 콘텐츠가 다르기 때문에 홈페이지 구성이 모두 다르다. 이로 인하여 이용자마다 서로 다른 형태의 홈페이지 구성이 되어 체계적인 구성이 되지 않을 염려가 있다. 넷째, 컴퓨터에 의해 운영되어지는 프로그램이지만 실제로는 사서들에 의해 운영되어지는 부분이 많다. 예를

들어 사서와 이용자간의 참고질이나 혹은 정보 이용교육과 같은 기능은 사서에 의한 지속적인 매개역할이 필요한 부분이다.

이와 같이 MyLibrary는 여러 가지 문제점들을 보여주고 있지만 이용자들에게 새로운 정보접근법을 제공하는 도서관의 입장에서는 계속적으로 개발할 필요가 있다.

4.2 MyLibrary 구현을 위한 사전준비

도서관의 성공은 이용자들이 도서관을 통하여 지식과 데이터 및 정보를 얼마나 잘 획득하느냐에 의해 평가될 수 있다. 이를 위해서 어떠한 정보나 데이터라도 그 목적을 이행하기 위하여 정렬되고 조직화되어 있어야 한다. 그렇지 않으면 그것은 정보 덩어리에 해당된다. 그러나 비록 제대로 정리되어 있어도 정보이용자와 콘텐츠 제공자 사이의 매개체가 제대로 구비하고 있지 않으면 그 시스템은 쓸모가 없게 된다.

도서관 자원을 매개하는 매개체로서 MyLibrary가 효율적으로 작용하기 위해서는 철저한 준비를 바탕으로 시스템이 구축되어야 한다. 이를 위하여 먼저 이용자들이 어떠한 서비스를 원하는지 파악하여야 한다. 즉 도서관에서 소수의 상용데이터베이스와 전자저널이 있고 또 학과 수가 적은 대학이면 필요성이 희박하다. 이런 경우에는 굳이 기존의 홈페이지를 이용하는 방법과 MyLibrary를 구분할 필요가 없을 것이다. 그러나 MyLibrary 서비스를 하고자 결정하였다면 누구를 대상으로 어떤 콘텐츠를 서비스하는가를 결정하여야 한다. 일반적으로 도서관 서비스는 전체 이용자를 대상으로 하지만, MyLibrary는 도서관의 핵심 이용자들을 대상

으로 하기 때문에 이용률은 높게 나타나지 않을 것이다. 그래서 서비스 하고자 하는 주제 영역을 정하여 각 분야의 핵심 이용자들을 대상으로 서비스를 시작하는 것이 중요하다.

서비스 영역과 서비스 대상이 정해지면 다음에는 제공하려는 콘텐츠가 결정되어야 한다. 콘텐츠는 얼마나 많은 양을 제공할 것인지 또는 전자메일로 보낼 것은 어떠한 것인지를 구분할 필요가 있고, 동시에 각 콘텐츠들에 대한 통제여 개발이 병행되어야 한다.

4.3 MyLibrary 콘텐츠 구성

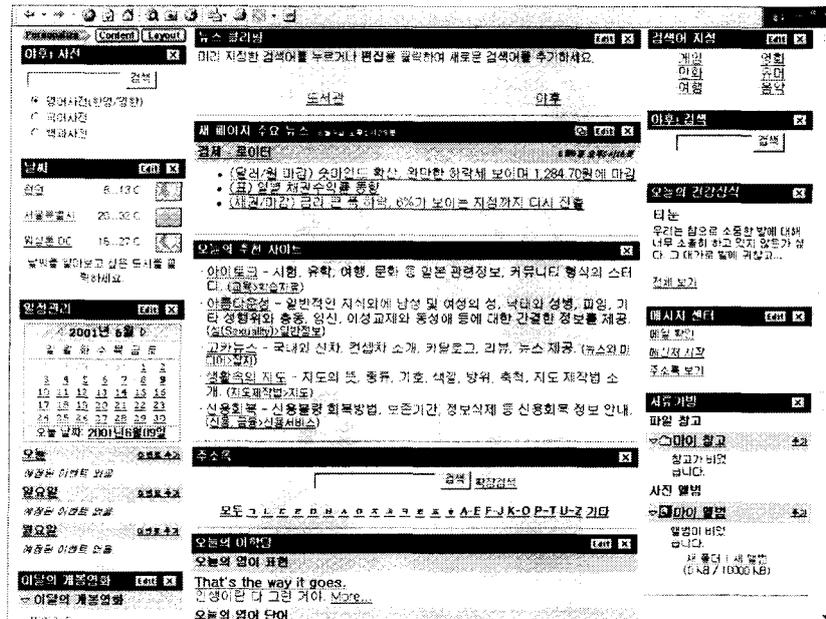
개인별로 맞춤정보서비스를 제공하고 있는 각종 포털사이트들은 이용자별로 개인정보를 수집하는 범위가 다르지만, 아래 <그림 2>에서 보는 바와 같이 이용자들에게 제시하는 분야는 날

씨, 일정관리, 영화, 뉴스, 추천사이트, 건강, 문화, 주식, 여행처럼 마치 신문의 콘텐츠와 비슷하다.

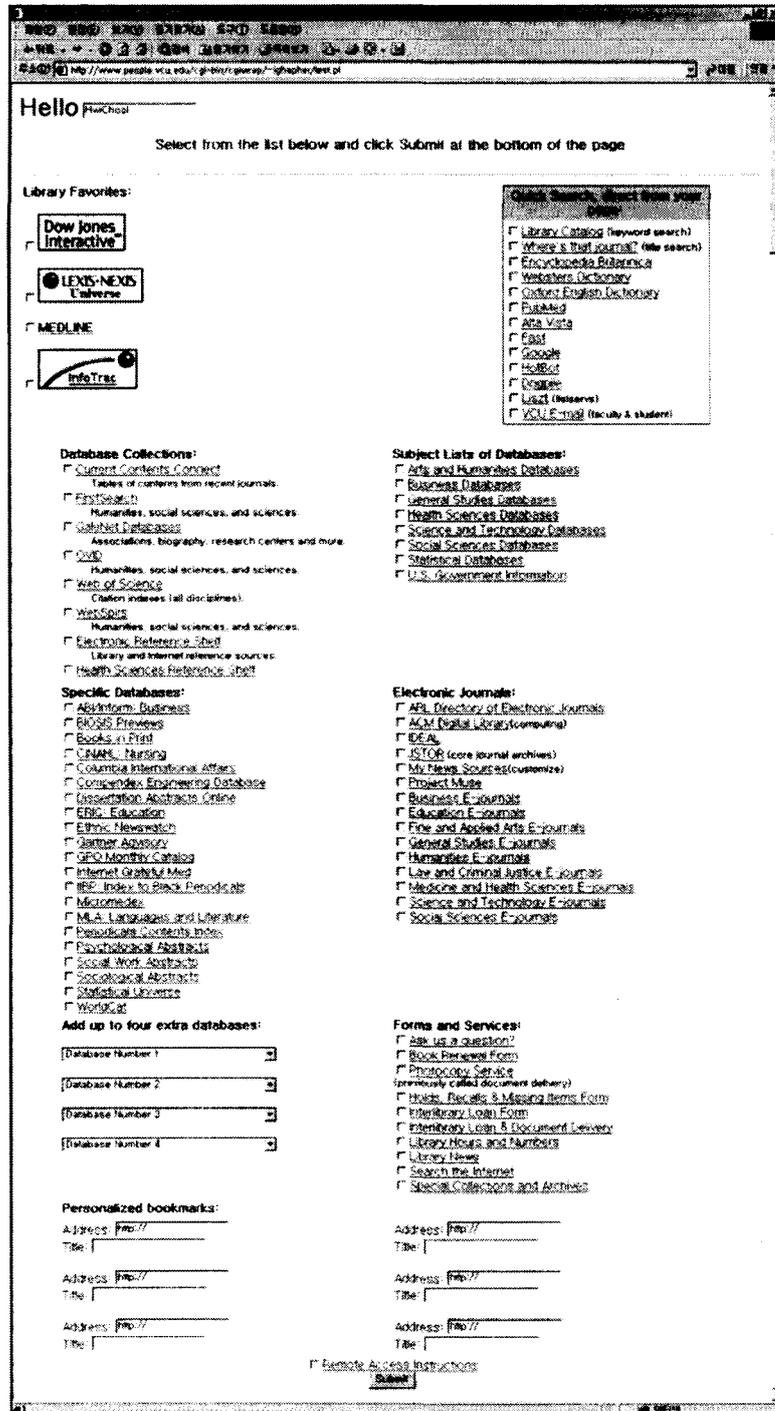
이들 포털사이트들은 서지 데이터베이스와 같은 학술적인 정보보다는 뉴스정보와 같이 주로 생활정보원으로 구성되어 있으며 더구나 쌍방향의 참고봉사와 같은 기능은 제공하지 않는다. 이에 비하여 도서관에서 제공하는 MyLibrary는 아래 <그림 3>과 같이 학문분야의 콘텐츠들로 구성되어 있다.

기존 도서관들이 제공하고 있는 SDI서비스 뿐만 아니라 일부 도서관에서 시행하고 있는 MyLibrary의 콘텐츠들을 종합해 볼 때 도서관에서 제공할 수 있는 MyLibrary 콘텐츠에는 다음과 같은 것들이 포함될 수 있다.

이러한 콘텐츠들 이외에 홈페이지를 기본적으로 구성하는 메뉴에는 헤더(Header)와 풋터



<그림 2> MyYahoo의 구성화면



〈그림 3〉 VCU의 MyLibrary 구성화면

〈표 4〉 MyLibrary의 콘텐츠

| | |
|-----------------|--------------|
| 도서관의 공지사항 | 신착도서 |
| 사서로부터 메시지 | 희망도서신청 |
| 담당사서 | 문헌복사서비스 |
| 도서관자료 검색 | 상호대차서비스 |
| 인터넷검색엔진 | 대출이력, 예약, 연체 |
| 전자저널 | 목차서비스 |
| CD-ROM 및 데이터베이스 | 주제별 인터넷콘텐츠 |
| 상위기관 링크 | 참고서가 |
| 개인별 즐겨찾기(북마크) | |

(Footer)가 있다. 헤더에는 도서관의 로고, 네비게이션바, 로그아웃 기능, 홈페이지편집기능을 포함하고 있고, 풋터에는 버전표시, 갱신 날짜, 시스템 담당자를 제공하는데 이곳은 헤더와 함께 이용자들이 임의로 편집할 수 없도록 되어 있다.

홈페이지를 구성하는 각 콘텐츠들의 상세한 내용은 다음과 같다. 먼저 도서관의 공지사항은 도서관의 새로운 서비스 소식과 같이 도서관을 이용하는 모든 이용자들을 위한 알림 사항으로서 다른 분야의 주제정보들이 어떤 것들이 있는지 알 수 있게 해준다. 사서로부터 메시지는 주제 전문분야를 선정한 사람에게만 나타나게 하여 사서와 이용자 사이의 상호작용 하도록 하는 기능이다. 담당사서는 주제별로 참고사서뿐만 아니라 수서담당 사서의 이름과 전자우편주소, 전화번호 및 담당분야를 정확히 나타내 주도록 한다. 이것은 보통 한명의 이용자에게 수서담당 사서와 참고담당사서가 동시에 연결하고 있다. 담당사서는 이용자가 임의로 바꿀 수 없고 전공이 바뀌면 바꿀 수 있게 한다.

도서관자료 검색은 도서관이 소장하고 있는 자료를 검색할 수 있는 기능을 제공하며 인터넷

검색엔진은 찾고자 하는 정보에 따라 선별하여 검색엔진을 사용할 수 있도록 검색엔진들의 특징별로 제공한다. 전자저널과 CD-ROM 데이터베이스는 상세한 주제별로 분류를 하여 각각 설명서를 제공한다. 상위기관 링크에는 대학교서관인 경우에는 대학을 연결시키고, 연구소 도서관인 경우에는 연구소 홈페이지를 링크시킨다. 개인별 즐겨찾기는 인터넷 상에서 필요한 사이트를 별도로 지정할 필요가 있을 경우 자신의 컴퓨터에 저장해 놓으면 다른 장소에서 사용하기가 어렵다. 그러나 MyLibrary에 지정해 두면 언제 어디서든지 이용할 수 있는 장점이 있기에 도서관뿐만 아니라 포털사이트에서도 많이 사용되고 있다. 신착도서는 이용자가 키워드나 청구기호를 등록해 놓으면 해당하는 정보와 일치하는 도서가 구입되어 정리된 시점에 이용자에게 알려주는 서비스이다. 이 서비스는 이용자들이 도서관에 새롭게 들어온 책에 대한 정보를 정기적으로 받을 수 있게 하여 도서관 자료에 바로 접근할 수 있다. 그 기간은 일일, 주간, 월간, 3개월, 6개월 등으로 선택할 수 있게 해준다. 이용자가 직접 신청한 도서들에 대한 정보들도 희망도서신청을 통하여 처리되어지도록

한다. 문헌복사서비스는 외부 도서관 자료에 대한 복사신청 서비스이며, 상호대차서비스는 외부 도서관 자료에 대한 대출서비스를 나타낸다. 이외에 대출 이력을 확인하거나 혹은 도서열람을 위한 예약제를 활용할 수 있다. 목차서비스는 기존에 사용하던 학술데이터베이스에서 저널들의 목차제공서비스도 이용자들의 주제 선정에 맞도록 세부적으로 분류하여 제공하는 것이다. 주제별 인터넷콘텐츠는 중요한 정보원으로 사용되고 있기 때문에 인터넷 콘텐츠를 체계적으로 수집하여 해당 사이트의 변화를 주기적으로 알리는 서비스이다. 참고서가는 전통적인 도서관에서 제공하던 참고도구인 사전, 백과사전, 핸드북, 매뉴얼, 지도 등을 제공함으로써 자신의 개인 서가처럼 이용할 수 있게 한다. 이러한 콘텐츠들은 디지털화가 진행될수록 보다 많은 요소들로 구성될 것이다.

5. 결론

지금까지 도서관은 변화하는 이용자들의 정보이용행태에 적응하기 위한 노력을 계속하여 왔다. 대표적으로 목록의 결합을 보충하기 위하여 참고사서가 필요하였고, 정보가 급증하면서 참고사서의 결합을 보충하기 위하여 웹페이지를 이용한 서비스가 제공되었다. 그러나 웹페이지를 이용한 정보서비스도 여러 가지 문제점들을 내포하고 있기에 이러한 결합을 보충하고 새로운 현실에 적응할 수 있는 서비스 개발이 무엇보다 시급한 상황이다. 이를 위한 새로운 서비스에는 여러 가지가 나타날 수 있지만 본 논문에서는 웹페이지를 이용한 참고봉사를 효과적으

로 하기 위한 하나의 방법으로서 일부 대학도서관에서 사용하고 있는 MyLibrary 서비스의 문제점을 파악해보고 이를 효과적으로 시행하기 위한 콘텐츠들에 대하여 알아 보았다.

MyLibrary는 사서의 전문화와 같이 시행에 따른 사전준비가 많이 필요하고, 또 초기의 이용률이 많지 않지만 다음과 같은 효과들을 얻을 수 있다.

첫째, 이용자들은 개인별로 상담할 수 있는 사서가 누구인지 알게 됨으로 자료에 쉽게 접근할 수 있다. 자료에 직접 접근할 수 있는 오늘날의 환경에서 정보가 체계적이지 못하고 방대한 자료인 경우에는 이용자들은 정보의 효율적인 이용이 어렵다. 이런 경우 개인별 사서를 이용함으로써 자료에 쉽게 접근할 수 있게 된다.

둘째, 사서들의 입장에서는 담당사서별로 별도의 홈페이지를 관리할 필요가 없다. 이로서 사서들은 기술적인 문제에 부담을 느끼지 않고 콘텐츠에만 집중할 수 있는 여유가 생겨 자유롭게 콘텐츠를 개발할 수 있고, 이용자들에게 적합하게 콘텐츠를 조직할 수도 있으며, 또한 콘텐츠를 제대로 활용할 수 있도록 교육에도 전념할 수 있다. 이로서 이용자와 관계를 개인화하고 또 지속적으로 유지 시킴으로써 이용자들의 요구를 더욱 쉽게 파악할 수 있는 기회가 많아진다.

셋째, 이용자들은 정보의 급증에 따른 부담감을 줄일 수 있고 자신에게 필요한 정보만을 신속히 제공받을 수 있다. 다양한 주제분야의 콘텐츠들과 함께 있는 경우에는 필요한 정보를 찾아내는 네비게이션 과정이 복잡하지만 MyLibrary는 이러한 과정을 최소화 한다.

넷째, 사서들이 이용자들을 대하는 태도가 항

상 동일하게 대할 수 있다. 즉 전통적인 도서관의 참고봉사에서 이용자들에게 미치는 요소들은 참고사서의 개성과 지식정도, 업무경험, 그날의 건강상태나 정신상태 및 기후 등에 따라 달라질 수 있지만 디지털 공간에서 이루어지는 이러한 서비스는 모두 같은 조건에서 서비스를 제공할 수 있다.

이외에도 도서관 자료가 개인별로 맞춤형된

자료의 집합체가 되기 때문에 자료의 이용률이 높아질 수 있는 등 다양한 효과들이 있지만, 이러한 효과를 얻기 위해서는 무엇보다도 일반 포털사이트와 구별되는 학술적인 콘텐츠를 제공하여야 하고, 또 새로운 정보과잉을 초래하지 않도록 하기 위하여 제공하려는 콘텐츠들에 대한 체계적인 분류와 이용자들의 요구를 수렴한 콘텐츠가 되어야 한다.

참 고 문 헌

- Lakos, Amos and Chris Gray. 1999. Personalized Library Portals as an organizational culture change agent. *Information Technology and Libraries*[Online]. 19(4): 1-12 [cited 2001. 5. 26] <http://www.lita.org/ital/1904_lakos.html>
- Morgan, Eric Lease. 1998. MyLibrary in your library could make for satisfied patrons. *Computers in Libraries*. 18(5): 40-42.
- _____. 2000. The Challenges of User-Centered, Customizable Interfaces to Library Resources. *Information Technology & Libraries*. 19(4): 166-168.
- Morgan, Keith. 2000. Pioneering Portals: MyLibrary@NCState. *Information Technology & Libraries*. 19(4): 191-199.
- Pace, Andrew K. 2001. Should MyLibrary Be in Your Library? *Computers in Libraries*. 21(2): 49-51.
- Tennant, Roy. 1999. Personalizing the Digital Library. *Library Journal*. 124(12): 36-38.
- Winter, Ken. 1999. MyLibrary Can Help Your Library. *American Libraries*. 30(7): 65-68.