

인터넷을 이용한 참고봉사

김 휘 출 *

〈 목 차 〉

인터넷이 도서관에 미치는 영향	정보를 의뢰 받는 방법
Digital Library의 기폭제	CGI를 작성할 때 고려사항
사서의 역할 변화	참고사서 홈페이지 구축시 유의사항
도서관업무의 틈새 직업의 출현	참고사서 홈페이지에 포함하여야 할 내용
인터넷 교육	각 도서관의 사례
사서 재교육	인터넷 사서
이용자 교육	마치면서
대학의 학과 교육	
인터넷 참고봉사	

인터넷이 도서관에 미치는 영향

Digital Library의 기폭제

인터넷을 흔히 “정보의 바다” “제 4의 혁명” “제 7의 대륙”이라고 표현하는 사람들이 많다. 실제로 인터넷에는 수많은 정보들로 가득차 있다. 그러나 도서관만큼 많지는 않고, 도서관만큼 정보가 체계적으로 분류되어 있지 않다. 그런데도 인터넷에서 필요한 정보를 검색하는 이용자 수는 급증하고 있다. 도서관에 비하여 열악한 정보를 제공하는 인터넷에 이용자가 몰리는 이유는 바로 “인터넷의 접근 편리성과 검색의 용이성, 정보의 다양성”에 있다고 본다. 인터넷에 있는 정보들은 전화선과 컴퓨터만 있으면 언제 어디서 누구든지 이용할 수 있는 반면에 도서관은 그렇지 못하다. 그러나 이제는 인터넷 기술이 발달함에 따라 도서관과 인터넷을 구분해서 생각할 수 없게 되었다. 왜냐하면 세계의 대부분의 도서관이 이제는 인터넷을 이용하여 서로의 도서관 자료를 열람할 수 있게 되었으며 더 나아가 도서관이 소장하고 있는 정보를 모두 디지털화하여 현재의 웹에 있는 각종 콘텐츠처럼 많은 이용

* 한양대학교 안산캠퍼스 도서관 서지정보실

자가 쉽고 다양한 정보를 이용할 수 있도록 “Digital Library”를 구축하고 있다. 미국 의회도서관을 비롯하여 각국에서 추진하고 있는 디지털도서관은 인터넷이 활성화 되지 않으면 아무런 효과를 보지 못한다. 디지털은 원거리에 있는 사람들이 편리하게 자료를 검색하고 이용할 수있어야 하는 것이 생명이다. 인터넷은 그 기반을 제공하게 된 것이다.

사서의 역할 변화

인터넷은 전세계의 도서관목록을 열람할 수 있게 할 뿐만 아니라 자체적으로도 이용자들에게 중요한 정보를 제공하는 정보원이 되고 있다. 각종 소프트웨어정보, 기업정보, 학교정보 등과 같은 것들을 비롯한 각종 웹페이지 정보는 이용자들에게 이제는 도서관만큼이나 중요한 정보원이 되었다. 이에 따라 사서들은 기존의 도서관 이용법을 이용자들에게 시켰듯이 이제는 인터넷 이용법까지도 담당하여야 하는 임무를 가지게 되었으며 더구나 자관의 자료만 검색하여 서비스하던 소극적인 정보봉사에서 이제는 전세계의 도서관을 정보원으로 하여 이용자들에게 정보봉사하여야 하는 적극적인 사서의 역할이 요구되고 있다.

영국의 대영 도서관에서는 전 세계인을 대상으로 대출해 주지 않는가? 우리도 먼저 우리 나라 안에서라도 시작하고 그 다음에 해외 교포들이 많이 사는 미국, 일본, 중국, 호주 등으로 확대해야할 것이다. 이렇게 하려면 기존의 사고방식으로는 이런 일을 수행할 수 없다고 본다. 우선 도서관인들에게는 세계화된 사고방식과 실천하는 봉사정신이 필요하며 일반 시민들은 문제해결을 위한 정보욕구와 선진화된 시민의식이 절대 필요하다.

도서관업무의 틈새 직업의 출현

정보화 사회에서 가장 필요한 것은 필요한 정보를 빠르게 찾아 생활에 이용하는 일이다. 지금까지는 이런 일들이 주로 도서관에서 이루어져 왔다. 그러나 이제는 너무나 많은 정보들이 쌓였고 도서관이 제공할 수 있는 능력도 한정되어 있다. 이 틈에 생겨난 직업으로는 정보검색사, 도서관시스템관리자 등이 있다.

사서들은 학생, 교수, 연구원, 기타 일반인들을 대상으로 자관이 소장하고 있는 정보원을 가지고 무료로 이용자들에게 정보봉사하는 반면에 정보검색사는 사서들이 취급하기 어려운 상용데이터베이스와 인터넷을 주 정보원으로하여 기업들을 주 대상으로 정보를 서비스한다. 비록 몇 몇 대기업의 도서실과 연구소의 도서실의 사서들은 이런 일을 병행하고 있지만 이런 혜택을 받지 못하는 중소기업은 정보검색사들을 찾게된다.

도서관시스템관리자는 그 동안 많은 도서관들이 외부업자들에게 도서관전산화를 의뢰하여 전산화를 구축하였기 때문에 전산시스템기술을 갖춘 사서들을 키우지 못하여

인터넷의 출현으로 인터넷에 적절히 대응하지 못하고 아직까지 Outsourcing에 의지하고 있는 실정이다. 대표적인 분야가 도서관홈페이지관리와 데이터베이스와 WWW과의 연동하는 분야이다.

인터넷 교육

사서 재교육

인터넷은 도서관의 벽을 하나하나 허물면서 정보범위를 세계로 넓혔다. 교수들은 전자메일을 통해 도서관 자료를 복사 부탁할 수 있고, 비소장자료는 직접 타 도서관 사서에게 전자메일을 보내 복사 서비스를 받을 수가 있게 되었다. 인터넷 이전에는 사서들이 직접 비소장자료를 중개해 주었지만 인터넷을 사용하고부터는 직접 이용자 책상까지 자료가 도착된다. 인터넷이 다루기가 더욱 쉬워지고 전자화된 정보가 많아질수록 이용자들은 사서에게 보다 높은 서비스와 기술을 요구하게 된다. 단순히 도서관을 사람과 정보를 연결 시켜주는 장소로만 생각한다면, 또 세계의 누적되는 지식의 창고로만 생각된다면 사서의 위치는 변함이 없을 것이다. 그러나 이제는 정보가 전자화된 전자정보 세계에서 사서의 위치를 발견하여야 한다.

구미 각국에서는 도서관의 자체교육을 비롯한 사서 재교육 프로그램을 통하여 이미 인터넷을 쉽고 빠르게 이용자들에게 많은 서비스를 제공하고 있지만 우리나라에서는 사서를 위한 재교육 프로그램이 별로 마련되지 못하고 있다.

이용자 교육

이용자들이 인터넷에 있는 정보를 효과적으로 이용할 수 있을려면 가장 기본적인 웹브라우저 사용법을 비롯하여 E-mail, Newsgroup, Mailinglist와 같은 인터넷 도구를 자유롭게 사용할 수 있도록 교육이 필요하다. 더 나아가 이용자가 필요한 정보를 찾을 수 있도록 인터넷정보검색 교육이 필요하다. 이용자들이 인터넷을 이용하여 가장 많이 찾는 정보들은 주로 다음과 같은 것들이 있다.

파일검색 : FTP search, FILEZ, WinSite Group, Archie Service

인물검색 : Four11, All-In-One, Whowhere

메일링리스트검색 : CataList, LISZT, Tile.net,

뉴스그룹검색 : DejaNews, Tile.net,

멀티미디어검색 : HotBot

도서관목록검색 : Z39.50 Gateway, Hytelnet, WebCats

웹페이지검색 : Yahoo, HotBot, All-In-One

Digital Library자료 검색 : American Memory, Berkeley Digital Library,
Gutenberg 계획 디지털자료 모음

원문복사제공기관 : UnCover

주제별 정보검색(특허, 비즈니스, 교육, 과학 . . .)

대학의 학과 교육

정보화 사회에서 가장 변화가 심한 것이 정보를 다루는 직업들이다. 그 대표적인 것이 사서들이다. 이런 생각을 구미선진국에서는 오래전부터 인식하여 사서들의 전산노하우는 대단하다. 그러나 우리나라의 형편은 그렇지 않았다. 그래서 현재의 도서관의 인트라넷은 외부업자들에 의하여 이루어지고 있다. 이런 이유로 해서 현재 여러도서관에서 상당한 문제들이 노출되고 있다. 앞으로 전산능력과 문헌정보관리능력을 고루 갖춘 사서들이 필요한 시점에서 대학의 문헌정보학과에서는 교과과정의 대폭적인 변화가 절실하다.

인터넷 참고봉사

인터넷은 도서관에서 일반 이용자들에게 각종 정보서비스할 수 있는 아주 훌륭한 참고봉사도구가 되었다. 전통적으로 도서관에서 정보를 서비스하는 도구로는 면담, 전화, 팩스, 우편등이 주로 사용되어 왔지만 최근에는 Ariel에 이어 인터넷이 가장 완벽한 도구로 인정받고 있다. 인터넷에는 E-mail을 비롯하여 WWW에서 CGI를 통해 이용자로 부터 직접 정보를 의뢰 받을 수 있을 뿐만아니라 이용자들이 자주 이용하는 정보를 WWW에 올려 놓음으로서 이용자들의 편의를 제공할 수 있는 등 여러 가지 장점이 많다. 인터넷으로 이용자들을 위한 참고봉사에에는 크게 2가지로 나눌 수 있다. 하나는 참고사서의 홈페이지를 통하여 이용자로 부터 정보를 의뢰받아 필요한 정보를 E-mail 혹은 팩스, 전화 등을 통하여 이용자에게 직접제공하는 방법이고 두 번째로는 이용자들에게 필요한 정보를 미리 예측하여 수집한 후, 참고사서의 홈페이지에서 체계적으로 정리하여 제공하게 되면 이용자들이 직접 필요한 정보를 찾아 가는 방법이다. 이를 위해서는 먼저 참고사서들의 홈페이지가 우선적으로 만들어져야 한다.

정보를 의뢰 받는 방법

인터넷을 이용하여 이용자로 부터 다양한 정보검색을 의뢰받는 방법에는 크게 E-mail과 CGI를 이용하는 방법이 있다. 물론 이용자들이 참고사서들의 홈페이지를 이용할 수 있도록 도서관 홈페이지에서 참고사서들의 홈페이지를 안내할 필요가 있다.

● 웹페이지에서 E-mail를 이용하는 방법

도서관에서 참고봉사하는 방법은 이용자와 직접 대화하거나 혹은 전화로 인터뷰를 하고 필요한 정보를 제공한다. 인터넷에서도 마찬가지로 이용자와 인터뷰 단계를 거칠 수 있도록 E-mail를 이용하여 이용자들로부터 정보검색의뢰를 받을 수 있다. 이런 방법은 이용자들의 신상정보를 노출시키기를 꺼리는 사람에게는 적당하지만 이용자와 직접 대화하는 것과 같은 인터뷰 효과를 얻을 수 없어 자칫 엉뚱한 정보를 제공하기가 쉽다. 이 때 사용하는 방법에는 홈페이지에서 전자봉투모양을 그려두어 참고사서들에게 전자우편으로 링크하는 방법도 있지만 홈페이지에 직접 참고사서들의 E-mail 주소를 입력해 두어 홈페이지에서 확인할 수 있도록 하는 것이 좋다.

● 웹페이지에서 CGI를 이용하는 방법

웹페이지에서 이용자들로부터 보다 더 자세한 정보를 얻기 위하여 CGI를 이용하는 방법이 많이 사용되고 있다. 이는 이용자들에게 일정한 양식을 정해 주어 이용자들의 정보를 보다 많이 수집할 수 있어 이용자에게 맞는 정확한 정보를 검색하는데 보다 효과적이고 또 CGI를 통해 입수된 정보를 DB화 할 수 있어 참고봉사에 많은 도움이 된다.

● E-mail과 CGI를 동시에 제공하는 방법

웹페이지에서 E-mail과 CGI 환경을 동시에 제공할 수 있다. 그러나 이 방법은 질문이 하나의 통로에 통일되지 않음으로 해서 참고사서에게 매우 번거로운 방법이 될 수 있음으로 피하는 것이 좋다.

CGI를 작성할 때 고려사항

○ 입력받을 정보의 필드를 세부적으로 정한다.

이용자로부터 정보검색을 의뢰 받기 위해서는 이용자로부터 보다 상세한 정보를 입수하는 것이 검색에 많은 도움이 된다. 왜냐하면 이용자가 원하는 정보는 이용자의 학력, 경력, 성별, 직업 등에 따라 다르게 적용될 수 있기 때문에 가급적이면 직접 면담하는 것과 같은 효과를 볼 수 있도록 보다 상세한 정보를 입수할 필요가 있다. 여기에 포함될 사항들은 다음과 같은 것들이 있다. 성명, 나이, 학력, 주소, 팩스번호, E-mail, 검색정보내용, 사용목적, 성별, 직업, 언제까지 필요한날짜, 필요한 형태 정보의 형태 등

○ 입수된 정보를 데이터베이스화 한다.

필드별로 입수된 정보를 데이터베이스화하여 이용자들이 필요한 정보를 파악할 수 있어 홈페이지의 정보를 갱신할 때 이용자들이 많이 이용하는 정보를 제공할 수 있다.

○ 필수 입력내용을 정해 준다.

앞에서 언급한 바와 같이 이용자로부터 가능하면 많은 정보를 입수하는 것이 검색에 많은 도움이 된다. 그러나 이용자 중에는 자신의 신상에 관련되는 사항을 공개하는 일에는 거부감을 느끼는 경우가 있다. 이런 경우를 대비하여 필수적인 것만은 꼭 입력하도록 권장하고 나머지는 선택에 맡기는 방법을 생각할 수 있다.

참고사서 홈페이지 구축시 유의사항

● 주제분야를 세분화하라.

자신이 소속된 기관이 대학도서관이면 그 대학에 개설된 학과를 기준으로 하고 기업체이면 생산하는 상품에 따라 다른 정보를 제공할 필요가 있다. 그러므로 자신이 제공하는 분야에서 이용할 수 있는 대상자를 정확히 파악한다. 비록 연구소와 같이 이용대상자가 소수일지라도 그들 연구원들이 추진하는 연구의 하나의 정보담당사서로서 그 역할을 다하면 그 효과는 커다란 파장을 일으키게 될 것이다.

● 주제별 지식체계에 맞게 홈페이지를 구축하라.

현재 우리나라에서는 주제전문사서가 정착되어 있지 않아 다른 학문분야에 전문적인 지식기반이 부족한 편이다. 이런 경우 전문지식이 있는 교수나 전문가, 혹은 전문서적을 통하여 각 분야의 지식체계를 파악하여 자신이 수집한 정보를 그 학문의 지식체계에 맞게 분류하여 체계적으로 제공하여야 한다.

● 이용자로부터 질문이나 의견을 수렴할 수 있는 창구를 마련하라.

도서관 이용자는 대부분 도서관에 관한 다양한 의견보다 오히려 전문적인 정보가 필요한 경우가 더 많다. 그래서 도서관에 접촉한다면 가능하면 자신이 찾고 있는 분야의 정보를 알고 있는 전문사서들로부터 도움을 받고자 한다. 이런 경우를 대비하여 자신의 E-mail과 팩스, 및 전화번호를 공개하여 이용자로부터 다양한 질문과 의견을 수렴할 수 있도록 해 주어야 한다.

● 그래픽을 많이 사용한 화려한 홈페이지는 피하라.

인터넷 이용자들은 도서관 사서들의 홈페이지에서 다양한 기술을 포함하고 있는 화려한 홈페이지를 요구하지 않는다. 도서관이나 사서들의 홈페이지를 방문하는 사람들은 요구하는 것은 음악이나 영화, 미술 분야의 멀티미디어 정보를 요구하는 경우도 있지만 대부분이 텍스트형태를 요구한다. 텍스트 정보는 빠르게 이용자들에게 전달되어야 함으로 각종 이미지나 동화상을 많이 제공한다면 이용자들로부터 상당한 시간을 낭비하게 하는 결과를 낳을 것이다.

● 자신이 소속된 기관의 홈페이지에 언제든지 연결될 수 있도록 환경을 제공하라.

이용자들이 참고사서들의 홈페이지를 방문하여 그 도서관이 제공하는 데이터베이스를 검색하고자 하는 경우와 다른 참고사서들의 홈페이지도 방문하고자 하는 경우가 있을 것이다. 이런 경우를 대비하여 항상 자신의 홈페이지 끝부분이나 맨 윗부분에 상위그룹의 홈페이지에 링크될 수 있도록 해주어야 한다.

● 제공하고자 하는 정보의 내용을 정확히 하라.

참고사서들의 홈페이지는 주제별로 세분화 되었기 때문에 이용자들이 한정되어 있다. 그러므로 이용자가 원하는 정보가 무엇인지 쉽게 파악할 수 있기 때문에 그들이 필요한 정보를 제공해 줄 수 있다. 소수의 이용자들이 참고사서의 홈페이지를 방문할 경우에는 다른 일반적인 홈페이지에서 구하기 힘든 좋은 정보를 얻을 수 있어야 한다. 인터넷에 있는 각 주제분야의 사이트를 찾아 단순히 연결만 시키고자 하면 좀더 세부적이고 구체적인 내용들을 다루는 것이 바람직하고 그렇지않고 참고사서가 새로운 정보를 가공해서 홈페이지에 올려놓고자 할 경우에는 그 정보의 출처를 정확히 밝혀주어야 한다.

● 링크된 부분은 주기적으로 체크하라.

주제분야와 관련된 사이트를 참고사서의 홈페이지에 연결시켜두었다면 일정한 주기를 정해 두고 그들을 항상 체크할 필요가 있다. 왜냐하면 인터넷의 각 사이트는 항상 변화가 있어 자주 그 위치를 바꾸는 경우가 많기 때문이다. 이를 체크하지 않고 그냥 두면 이용자로부터 신뢰를 쌓기가 힘들다. 홈페이지에서 외부의 특정한 사이트를 연결하고자 할 경우에는 반드시 설명을 곁들여야 한다. 그렇지 않고 단순히 사이트들만 모아두면 이용자들의 방향을 잡아 주지 못할 뿐만 아니라 이용자들로부터 홈페이지의 자신감을 보여주지 못하는 결과를 낳을 수 있다.

참고사서 홈페이지에 포함하여야 할 내용

참고사서들의 홈페이지에는 이용자들에게 필요한 정보를 여러 가지 제공할 수 있지만 다음과 같은 사항들은 필수적으로 포함할 필요가 있다.

- 주제에 맞는 학회, 협회사이트를 링크한다.
- 주제에 맞는 정기간행물리스트와 목차를 제공하는 경우와 원문을 제공하는 경우에는 링크한다.
- 주제에 맞는 메일링리스트와 뉴스그룹의 종류
예)공학도서관 사서들의 메일링리스트 : ELDNET-L
- 주제별 전문가를 소개하고 E-mail를 링크한다.
- 주제를 가장 잘 검색하는 검색기를 선정해서 그 사용법과 함께 제공한다.

- 원문을 제공받을 수 있는 방법을 소개한다.
예) UnCover, Information Quest(<http://www.informationquest.com>)
EBSCOdoc(<http://www.epnet.com>)
- 기타 관련 참고도서들을 소개한다.

각 도서관의 사례

조지워싱턴대학의 버지니아캠퍼스도서관의 주제전문가로서 활동하고 있는 Gary Price라는 사서는 인터넷에서 이용할 수 있는 각종 데이터베이스를 주제별로 모은 개인적인 홈페이지를 운영하고 있다. (<http://www.mcs.com/~jcr/insite.html>) 여기서 그는 이용자들로부터 E-mail로 정보의뢰를 접수받고 그 질문에 대한 답장도 E-mail로 보내는 명실공히 인터넷 사서로서 그 일을 훌륭히 해나가고 있다. 현재 주요 대학에서 시행하고 있는 대표적인 도서관은 다음과 같으며 외국의 주요 대학도서관에서는 상당히 활성화 되어 있지만 우리나라에서는 아직 그 활동이 미미하다.

Embry-Riddle Aeronautical University (US - Daytona Beach, Florida)

<http://amelia.db.erau.edu/Reference/RefDept.html>

Illinois State University "Ask a Librarian"

<http://www.mlb.ilstu.edu/service/askmerl.htm>

Kent State University Library Reference Service

<http://www.library.kent.edu/reference/refservn.html>

고려대학교 도서관

<http://kulib.korea.ac.kr/>

한양대학교 안산캠퍼스 도서관

<http://hyalib.hanyang.ac.kr>

인터넷 사서

司書라는 단어를 보면 책을 맡아 관리하는 사람으로 해석할 수 있다. 이것은 옛날의 도서관에는 책으로만 구성되었기 때문에 자연스럽게 사서라는 단어를 사용하게 된 것으로 생각된다. 사서라는 단어를 단순히 책만 관리하는 직업으로만 인식한다면 정보서비스에는 자연스럽게 소극적인 태도로 나타난다. 그러나 오늘날의 도서관은 책을 비롯하여 각종 시청각 자료, CD-ROM, 온라인 데이터베이스와 같은 다양한 정보들로 가득차 있고 더 나아가 인터넷으로 전세계와 서로 연결되어 있어 이제는 책만을 다루

는 시대는 지나갔다. 다시 말하면 사서란 단순히 책만 관리하는 사람이 아니고 책을 비롯하여 모든 형태의 정보와 지식들을 관리하여 필요한 사람에게 적절히 이용시킬 수 있는 정보전문가를 사서라고 할 수 있다. 그러나 지금까지 사서들은 도서관이라는 현실적인 공간에서 이런 정보서비스가 이루어졌지만 이제는 인터넷 특히 WWW을 통해 모든 사람에게 정보서비스를 할 수 있게 되었다. 그래서 본인은 기존의 현실적인 공간인 도서관에서 직접 이용자들에게 정보서비스 하는 사서들과 구분하여 인터넷이라는 가상공간에서 이용자들에게 정보서비스하는 사서를 인터넷사서라고 정의하고자 한다.

인터넷사서가 갖추어야 할 요건으로는

첫째, 인터넷에 관련되는 각종 기술을 익히고 항상 새로운 기술이 개발될 때마다 계속적으로 새로운 기술을 습득하여야 한다. 새로운 기술의 발전은 보다 나은 정보서비스를 도우기 때문에 항상 새로운 기술에 관한 정보를 인터넷이나 각종 매체를 통해 꾸준한 관심을 가져야 한다.

둘째, 인터넷 콘텐츠의 변화를 항상 체크하여야 한다. 인터넷의 콘텐츠들은 내용, URL 등이 자주 바뀌기 때문에 그 변화를 자주 체크하여 이용자들의 질문에 답할 수 있어야 한다.

셋째, 이용자들이 찾는 정보에 맞는 정보검색기를 안내할 수 있어야 한다. 인터넷의 모든 정보를 체계적으로 분류하기는 힘든 일이다. 그러므로 필요한 정보를 찾기 위하여 검색엔진을 선택해서 사용할 때가 많다. 이런 경우를 대비하여 검색엔진들을 비교 평가할 수 있어야 한다.

넷째, 각 주제별 전문가를 많이 알고 있어야 한다. 이용자들이 필요한 정보를 인터넷에서 모든 것을 해결하기란 어려운 문제다. 인터넷에서 해결하지 못하는 문제는 그 분야의 전문가로부터 도움을 받을 수 있도록 전문가들의 전화번호나 E-mail 들을 적극활용하여 인터넷 이외에 보충적인 정보를 원할 때 이런 전문가를 활용하는 것이 바람직하다.

다섯째, 전통적인 참고문헌사용법은 기본적으로 알고 있어야 한다. 아직까지 일상생활이나 각종 연구에 필요한 정보들은 도서관의 참고실에 있는 참고도서들이 더 많이 이용하고 있으므로 참고사서들이 사용하는 각종 "Reference Tool"들을 자유롭게 사용할 수 있어야 한다.

마치면서

인터넷은 사서들에게 하나의 기회이다. 정보원으로서 인터넷은 세계의 모든 사서들에게 똑같은 기회를 제공한다. 단지 누가 얼마나 유효 적절하게 서비스할 수 있는가 하는 차이만 있을 뿐이다. 다시 말하면 내 도서관에 자료가 부족해서 올

바른 서비스를 제공하지 못한다는 말은 더이상 용납되지 않는다. 사서들의 노력 여하에 따라 인터넷의 자료를 이용하면 완벽한 서비스가 이루어질 수 있다. 이용자에게 훌륭한 참고 서비스가 되면 훌륭한 논문이 나오고 훌륭한 논문은 국가경쟁력의 기본이다. 따라서 국가의 발전은 사서의 참고 서비스의 수준에 달려있다.