

2

디지털참고봉사를 위한 MyLibrary 연구

김 휘 출

한양대학교 도서관

(hckim@hanyang.ac.kr)

디지털참고봉사를 위한 MyLibrary 연구

김휘출
hckim@hanyang.ac.kr

MyLibray의 개념

- 홈페이지 이용
- 개인별 맞춤형 콘텐츠 구성
- 이용자 중심의 디지털참고봉사
 - 질문에 답변만 하는 수동적인 서비스가 아니라 질문을 예상하여 미리 준비하는 능동적인 서비스

MyLibrary의 배경

- 정보과잉
- 이용자들의 정보이용 행태 변화
- 홈페이지 관리의 불편
- 상호작용을 위한 정보통신기술 발전
 - SDI
 - CRM
 - 디지털참고봉사

SDI

- 최신정보
- 개인별 맞춤형 정보
- 이용자 시간 절약
- 과잉정보에 대한 부담 해소

CRM

- 고객정보 바탕
- 개인별 적합한 서비스를 제공
- 기업과 고객과의 관계를 지속
- 마케팅 프로그램
- 기업에서 확산

디지털참고봉사

- 디지털 이용자
- PC 매개
- 주제별 전문화된 응답사서
- 디지털정보원의 급증
- 시간, 공간의 무제한

이용자들의 정보이용행태 변화

- 접근 개념의 자료 이용
- 정보의 여과기능 요구
- 정보의 과잉에 대한 압박감
- 남들과 차별되는 대우
- 보다 빠른 정보

MyLibrary의 필요성

- 참고사서는 왜 ?
 - 카드목록의 결함을 보충
- 웹 페이지(디지털참고봉사)는 왜 ?
 - 참고사서의 결함을 보충
- MyLibrary는 왜 ?
 - 웹 페이지(디지털참고봉사)의 결함을 보충

MyLibrary의 역할

- 정보의 여과기능
- 정보원의 올바른 선택
- 유용한 Invisible 콘텐츠의 활용
- 개인별 전담사서

MyLibrary의 효과

- 자관자료 활용도 증대
- 정보과중에 따른 압박감 해소
- 연구자들의 연구토픽 파악 가능
- 핵심 이용자 확보
- 개인사서 역할
- 이용자 정보수집 시간 절약
- 도서관은 개인별 맞춤정보들의 집합체

MyLibrary 구현을 위한 기술

- 인터넷의 상호작용 기능
 - 홈페이지, 전자우편
- 콘텐츠를 색인-분류하는 지능형 로봇
 - 콘텐츠 신디게이터
- 데이터베이스 어플리케이션
- 매개자로서 사서의 역할

콘텐츠 신디게이터 사례

- <http://www.isyndicate.com>
 - 날씨, 생활, 스포츠 등
- <http://www.yellowbrix.com>
 - 비즈니스 정보
- <http://www.newsedge.com>
 - 비즈니스 정보

콘텐츠 신디게이터에서 제공하는 정보

- 주요 뉴스
- 산업계 출판물
- 리서치 리포트
- 국가 발표자료
- 토론그룹의 토의 내용

CRM사례 : 포털사이트

- MySearch : AltaVista
- MyNaver
- MyYahoo
- MyDaum
- MyLycos 등

CRM 사례

- Amazon.com
 - 당신만을 위한 추천도서
- 은행
 - VIP대우 자산관리
- 백화점
 - 무이자 할부제, 할인권
- 자동차
 - 정기간행물제공

포탈사이트에서 제공하는 콘텐츠

- 온라인 북마크
- 일정표, 스케줄
- 날씨정보
- 개인메시지센터
- 검색
- 바이오리듬
- 주식가격
- 전자우편
- 관심뉴스

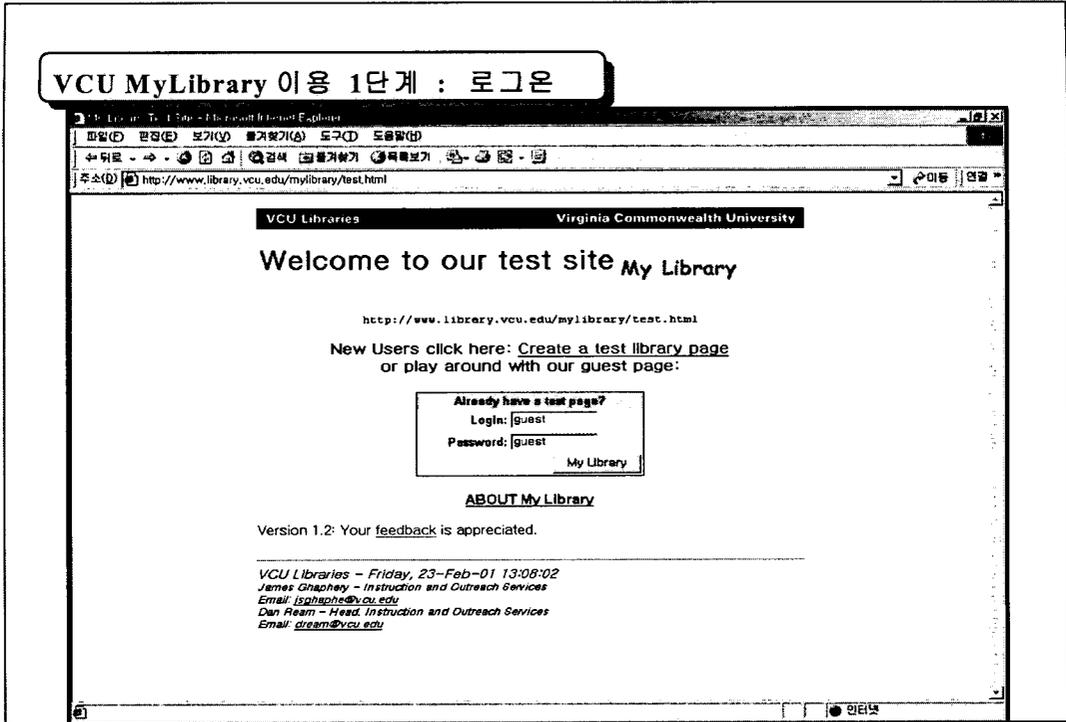
북마크와 MyLibrary

- 일반 북마크
 - 특정한 PC에 제한
- 온라인 북마크
 - 장소에 상관없음
- MyLibrary
 - 장소에 상관없음

MyLibrary의 사례

- North Carolina State University Libraries
 - <http://my.lib.ncsu.edu/>
- University of California Los Angeles
 - <http://my.ucla.edu>
- Cornell University
 - <http://mylibrary.cornell.edu/servlet/GuestLogin>
- University of Washington
 - <http://www.lib.washington.edu/resource/help/MyGateway.html>
- Virginia Commonwealth University
 - <http://www.library.vcu.edu/mylibrary/>
- 연세대학교

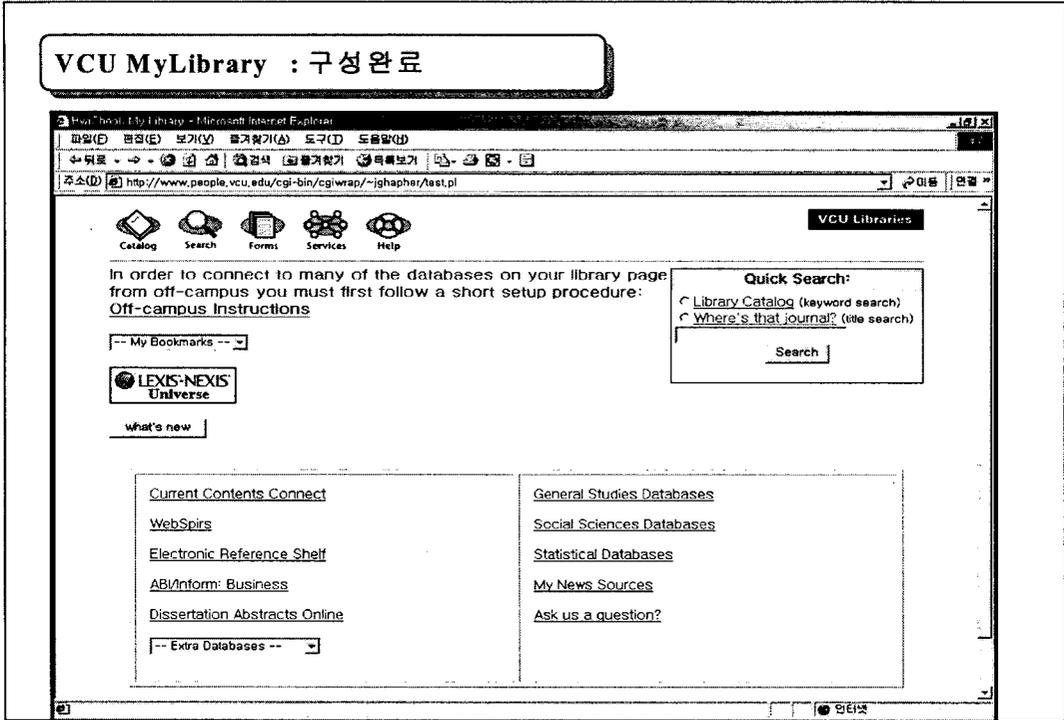
VCU MyLibrary 이용 1단계 : 로그인



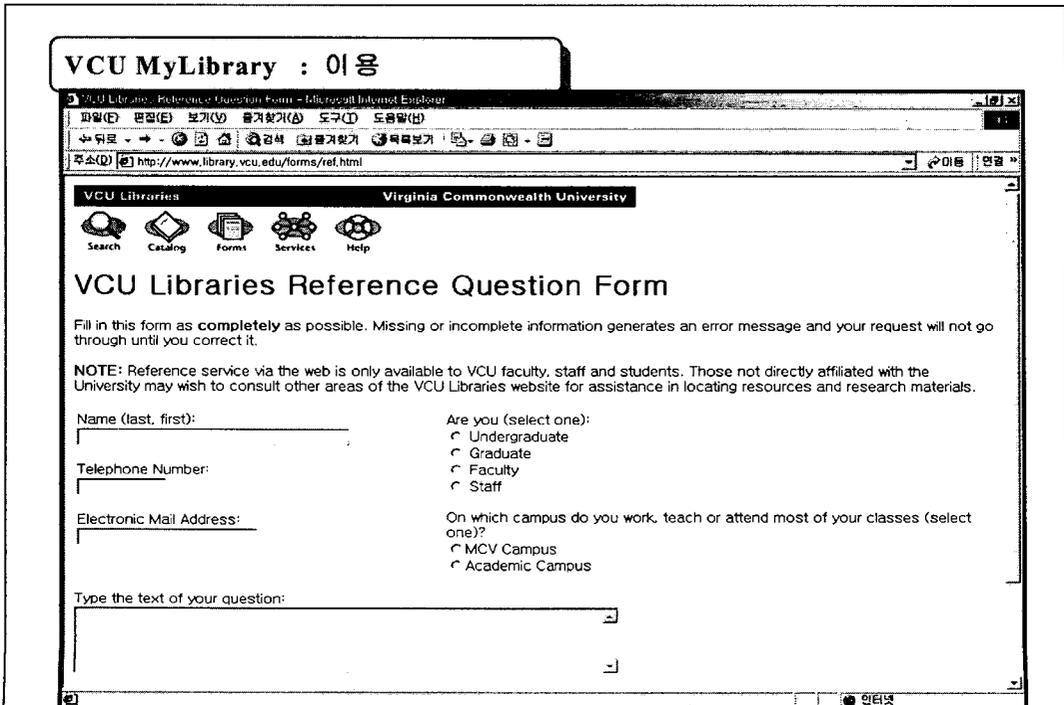
VCU MyLibrary 이용 2단계 : 콘텐츠 선택

- 주제별 데이터베이스
- 전자저널
- OPAC
- 사전
- 인터넷검색엔진
- 메일링리스트
- Ask a Librarian
- 희망도서 신청
- 원문복사신청
- 도서관 이용법
- 도서관 상호대차
- Bookmarks

VCU MyLibrary : 구성 완료



VCU MyLibrary : 이용



기본적인 MyLibrary 인터페이스

- Header
 - 로고, Logout, 도움말, 편집 메뉴
 - 도서관 홈페이지(혹은 상위기관)
 - 이용자들이 개인화 불가
- 콘텐츠
- Footer
 - 갱신날짜, 시스템문의
 - 이용자들이 개인화 불가

MyLibrary에서 제공하는 콘텐츠

- 검색기록
- 대출정보와 반납예정일
- 담당사서의 정보
- 사서가 전하는 메시지
- OPAC
- 주제별 인터넷콘텐츠
- 데이터베이스
- 전자저널
- 기존의 SDI정보
- 질의 응답
- 인터넷검색엔진
- 도서관에서 전하는 전체 공지사항
- 신간서적 정보
- 북마크(즐거찾기)

포털사이트와 MyLibrary의 비교

- 포털사이트
 - 생활정보
 - 뉴스, 인터넷콘텐츠
 - 상품광고
 - 프로그램에 의한 정보서비스
- MyLibrary
 - 학술정보
 - OPAC, 신착도서, 상업용 유료데이터베이스
 - 정보교육목적 공지
 - 사람에 의한 정보서비스

MyLibrary구현을 위한 사전준비

- 서비스 제공 능력 고려
- 전공별 전담사서제 확보
- 전공별 통제어 개발
- 제공할 콘텐츠 종류, 범위 결정
- 조직개편
- 이용자들의 요구 파악
 - 핵심 이용자 : 20%

이용자 요구 파악

- Cornell 대학교 도서관
 - 1999년 교수와 학생대상 이용자 조사
 - 많은 정보에 압도당하는 느낌
 - 자신에게만 필요한 정보 요구
 - 도서관과 보다 친밀한 커뮤니케이션 요구
- NCSU 대학교 도서관
 - 1997년 교수와 학생대상 이용자 조사
 - 자신들에게 필요한 정보만 디스플레이
 - 많은 정보에 압도당하는 느낌

MyLibrary의 문제점

- 이용자와 자료가 많은 대형 도서관 위주
- 새로운 콘텐츠의 계속적 개발 필요
- 또 다른 정보과잉 우려
- 다양하지 못한 개인별 홈페이지 디자인
- 사서에 의한 휴먼서비스가 계속 필요

MyLibrary의 방향

- 기관대상 서비스 개발
- 상위조직의 정보서비스와 연계 (예: MyUniversity)
- Mobile을 이용한 MyLibrary
- Internet Messenger를 이용한 MyLibrary

결론

- 이용자와 자료가 많은 도서관에 효과적
- 도서관에서만 특화된 콘텐츠 개발
- 사서의 주제 전문화