

라이브러리 2.0에 대한 이용자 인식 및 요구사항에 관한 실증적 연구

Empirical Research to Understand the User Perception and Requirements of Library 2.0

이 지 연(Jee-Yeon Lee)*

민 지 연(Ji-Yeon Min)**

목 차

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. 서론 | 3.2 설문 내용 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적 | 3.3 종합 분석 |
| 1.2 연구의 범위 및 방법 | 4. 라이브러리 2.0 서비스의 발전 방향 |
| 2. 라이브러리 2.0과 관련된 웹2.0 기술 및 서비스 | 4.1 이용자에 의한 정보서비스 |
| 3. 학술정보서비스 이용자의 라이브러리 2.0에 대한 인식 및 요구사항 | 4.2 웹2.0과 차별화되는 라이브러리 2.0의 전문 정보서비스 |
| 3.1 응답자의 인구통계적 구성 | 4.3 이용자 개인에 초점을 맞추는 도서관 |
| | 5. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구에서는 학술정보서비스 이용자들의 라이브러리 2.0에 대한 인식 및 요구사항을 설문을 통해 조사하였다. 이를 위해 학술정보서비스 이용자를 대상으로 웹 설문조사를 실시하였다. 라이브러리 2.0과 관련하여 웹2.0 기술 및 서비스에 대한 인식과 이용경험을 파악하고, 라이브러리 2.0 개념을 적용한 정보 서비스에 대한 요구사항을 조사하였다. 연구 결과, 이용자들은 일반적으로 논의되는 웹2.0 기술을 적용한 라이브러리 2.0 서비스보다, 관심 분야의 최신 정보 수신, 정보전문가에 의한 콘텐츠 및 서비스, 구글 스칼라와 같은 논문 인용정보 제공 등 전문적인 서비스를 필요로 하는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

In this study, we wanted to find out about the perceptions and the requirements of the academic information service users about the Library 2.0. This study used the survey research method, which utilized the web-based survey using the academic information service users as the target population. Specifically, we studied whether and how the users recognized and experienced the Web 2.0 technologies and its related services with respect to Library 2.0. In addition, we gathered the requirements for the Library 2.0 concept applied information services. The analysis results showed that the users were in need of obtaining the most up-to-date information and also using the professional information services such as the experts generated information contents and the Google Scholar type document reference information services instead of the Library 2.0 services based on the Web 2.0 technologies.

키워드: 라이브러리 2.0, 이용자 연구, 도서관 서비스, 웹2.0
Library 2.0, User Study, Library Services, Web 2.0

* 연세대학교 문헌정보학과 부교수(jlee01@yonsei.ac.kr)

** 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(minjy@yonsei.ac.kr)

논문접수일자 2008년 2월 18일

게재확정일자 2008년 3월 25일

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

인터넷이 발달하고 웹을 통한 정보수집이 일반화됨에 따라 학술·연구 분야에서 이용자의 정보이용행태가 변화하고 있다. 국내 과학기술 분야에서의 정보이용행태에 관한 연구에 따르면, 과학기술분야 연구자들은 전통적인 도서관보다 '전자도서관 및 온라인 데이터베이스', '인터넷 검색포털', '학술정보 포털' 등의 정보원을 더욱 선호하는 것으로 나타났다(이지연 2006). 또한 의학분야에서의 정보이용에 관한 연구에서는 연구자들이 가장 많이 이용하는 정보원이 구글, 야후와 같은 웹 포털 사이트인 것으로 나타나 연구자들이 도서관, Science Direct, Web of Science와 같은 전통적인 학술정보원보다 웹 포털 검색 사이트를 중심으로 정보에 접근하고 있는 것으로 나타났다(Regazzi 2004). 이처럼 도서관이나 학술정보서비스보다 검색포털을 정보원으로 선호하는 현상은 암스테르담 대학교에서 실시한 설문조사에서도 잘 나타난다. 2005년에 실시한 설문조사에서 학생들이 자료를 찾을 때 디지털도서관보다 구글과 같은 인터넷 검색포털을 우선적으로 이용하는 것으로 나타났다(Streefkerk 2006).

이러한 변화는 2001~2003년경의 인터넷 버블 붐과 이후로 급속하게 새로 등장한 웹서비스들을 가리키는 단어인 웹2.0이라는 개념과도 무관하지 않다. 참여와 공유라는 웹2.0의 기본정신으로 인해 이용자들은 웹을 통해 다른 이용자의 생각과 지식·정보를 접하는 데에 익숙해졌으며, 이에 따라 웹과 관련 있는 주변 분야에서

도 '2.0'이라는 수식어를 붙인 개념들이 발생하게 되었다. 도서관 및 학술정보서비스 분야에서는 2005년에 미국 그윈넷 공공도서관(GCPL : Gwinnett County Public Library)의 기술 서비스 부장인 마이클 케세이가 처음으로 라이브러리 2.0이라는 개념을 제시하였다(Casey 2005). 이후 도서관계에서는 라이브러리 2.0에 대한 논의가 활발해졌으며, 다양한 대학도서관과 공공도서관에서 블로그 운영, 이용자 태그의 도입, 위키 서비스 운영, RSS를 이용한 정보 배포 등을 통해 이용자들의 편의를 증가시키고 상용 웹서비스에 익숙한 이용자들을 도서관으로 끌어들이고자 노력하게 되었다. 국내에서도 성균관대학교 중앙학술정보관, 포항공과대학교 청암학술정보관, 서울대학교 중앙도서관 등의 대학도서관과 한국과학기술정보연구원 등의 학술정보서비스를 중심으로 라이브러리 2.0 서비스를 도입하고 있다.

그러나 이러한 시도들에 대해 뚜렷한 방향성을 제시할 만한 라이브러리 2.0의 개념 및 정의는 현재까지 도서관계에서 합의된 바가 없는 상태라고 할 수 있다(이재운 2006). 크로포드가 수집·정리한 결과에 따르면 2006년 말 현재까지 라이브러리 2.0에 대한 논의를 통해 62개의 관점과 7개의 정의가 발표된 것으로 나타났다(Crawford 2006). 뿐만 아니라 공공도서관 사서들은 도서관 서비스 전체에 관심을 갖는 반면, 대학도서관 사서 및 도서관시스템 관련 업계 종사자들은 웹2.0에 기반을 둔 기술적인 접근 방식을 가지는 등 도서관 관중에 따라 라이브러리 2.0에 대한 시각에 차이가 있는 것으로 보인다(김기영 2007). 이와 같이 도서관 및 학술정보서비스 분야에서 라이브러리 2.0에

대해 다양한 시각이 존재하는 것은 관중에 따라 이용자 군이 다르고 이들의 정보 수요 및 이용 행태에도 차이가 있기 때문인 것으로 생각된다. 따라서 앞으로 이용자의 새로운 요구에 부합하여 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위해서는 먼저 라이브러리 2.0과 관련하여 이용자 연구가 선행되어야 할 것이다. 이용자들의 실질적인 요구를 파악하지 못하면 새로운 기술과 프로그램을 도입하려는 노력은 낭비에 불과할 것이기 때문이다(Casey and Savastinuk 2007).

이에 본 연구에서는 설문조사를 통하여 이용자들이 실질적으로 라이브러리 2.0에 대해 가지고 있는 인식과 요구사항을 파악하고자 하였다. 아직 라이브러리 2.0에 대한 논의가 활발하지 못하고 라이브러리 2.0의 개념에 대한 인지도가 낮은 국내 상황을 감안하여, 우선적으로 학술정보서비스 이용자를 대상으로 연구를 실시하였다. 그리고 분석된 결과를 바탕으로 국내 도서관 및 학술정보서비스와 관련하여 라이브러리 2.0의 발전 방향에 대해 논하였다.

1.2 연구의 범위 및 방법

이용자 집단 간의 라이브러리 2.0에 대한 인식과 요구사항을 조사하기 위해 설문을 실시하였다. 설문 대상은 국내의 학술정보제공서비스 홈페이지를 방문하는 불특정 다수의 이용자로서 하였다. 설문조사는 2007년 9월 10일부터 1개월에 걸쳐 진행했으며, 웹 설문에 참여한 이용자는 97명이고 수집된 데이터는 SPSS 프로그램을 이용해 분석하였다.

이 연구에서 사용한 설문지는 3개의 주요 부분으로 구성되었다. I 부는 학술정보제공서비

스에 대한 이용도 및 만족도에 관한 항목을 포함하고 있다. II 부는 이용자의 웹2.0 기술 또는 서비스의 이용 경험을 묻는 부분으로, 알고 있는 웹2.0 기술, 사용 경험이 있는 웹2.0 기술 또는 서비스, 웹2.0 기술을 학술정보제공서비스에 도입했을 때 학술정보 이용에 유익한 점 등의 항목을 포함하고 있다. III 부는 라이브러리 2.0 서비스를 제시하고 각각의 유용성을 묻는 항목으로 구성되었다.

2. 라이브러리 2.0과 관련된 웹2.0 기술 및 서비스

웹2.0이라는 개념이 확산되면서 웹 관련 분야에서도 2.0이라는 수식어가 붙은 용어들이 사용되기 시작했다. 도서관 및 정보서비스 분야에서는 2006년 Michael Casay가 자신의 블로그인 LibraryCrunch에서 Library 2.0이라는 개념을 제안한 것이 시초가 되었다. 그 후로 라이브러리 2.0의 정의에 대해 다양한 논의가 이루어지고 있으나, 이용자에게 제공하는 실질적인 서비스와 관련해서는 웹2.0에서 활용되는 기술들을 도서관에 어떻게 적용할 것인가로 범위가 한정되는 경우가 많다.

라이브러리 2.0에 관해 논할 때 웹 2.0과 관련하여 주로 언급되는 새로운 웹 애플리케이션 기술 및 접근방법으로는 다음과 같은 것들이 있다.

- RSS
- 위키
- AJAX
- APIs
- 블로그

- 이용자 주석
- 개인화와 내 프로필 기능
- 소리와 영상의 스트리밍 매체 (Podcasting)
- 리뷰와 이용자에 의한 등급 판정
- 개인별 알림 서비스
- 인스턴트 메시징
- 폭소노미, 태그, 태그 클라우드
- Flickr

웹2.0 역시 그 개념과 정의에 대한 논란이 분분한 만큼 다양한 기술과 접근법, 콘텐츠 등을 포괄하고 있는 실정이다. 그러나 이 중에서 라이브러리 2.0을 지원하기 위해 활용되는 기술로는 블로그, 위키, RSS 배포, 이용자 태그, 이용자 주석 등이 주로 언급된다.

첫째, 이용자와의 커뮤니케이션 및 도서관 관련 정보의 배포를 위해 도서관 블로그를 운영한다. 해외에서는 일리노이 주 Roselle 공공도서관, 앤아버 구립도서관, 펜실베이니아 대학도서관 등에서 적극적으로 블로그를 운영하고 있다. 국내에서는 포항공과대학교 도서관의 사서들이 별도의 블로그를 운영하고 있으며, 한국과학기술정보연구원(KISTI)의 경우에는 이용자들이 블로그를 개설할 수 있도록 플랫폼을 제공하고 이를 지역별, 주제 분야별로 구분하여 이용의 편의성을 높이고 있다.

둘째, 이용자의 참여를 유도하여 지식과 정보를 공유하도록 하는 서비스로 위키, 이용자 태깅, 이용자 주석 등이 있다. 위키는 여러 사람이 간단하게 웹페이지의 발행과 편집을 수행할 수 있는 협업 소프트웨어이다. 도서관에 위키를 도입할 때는 어떤 콘텐츠를 대상으로 할 것

인지가 관건이 되는데, 코네티컷 대학도서관의 경우에는 도서관 직원들이 참여하여 도서관과 관련된 여러 분야에 대한 내용을 생성·편집하고 있다. 오리건 도서관에서는 도서관 이용지도와 관련된 아이디어, 기술 및 지식을 공유하고 사서간 협력을 증진하는 데에 위키를 이용하고 있다. 그러나 이용대상을 사서로만 국한시킨 것은 아니며, 일반 이용자도 로그인을 통해 콘텐츠를 작성할 자격을 얻도록 하고 있다. 국내에서는 '사서가 만드는 사서용어사전 2.0'이 도서관계에서 거의 유일한 위키 서비스이며, 사서에 한해 회원가입 후 도서관 관련 용어사전의 편집에 참여할 수 있도록 하고 있다.

이용자 주석은 특정 정보를 이용하는 사람들이 그 정보에 대한 평가 또는 부연설명 등의 정보를 작성하는 것을 말한다. 인터넷 서점의 서평작성 기능, 인터넷 뉴스기사에 대한 댓글 등이 이에 해당한다. Arko, Ginger, Kastens, Weatherley (2006)는 디지털 도서관에서 이용자 주석의 효과를 다음과 같이 설명하고 있다.

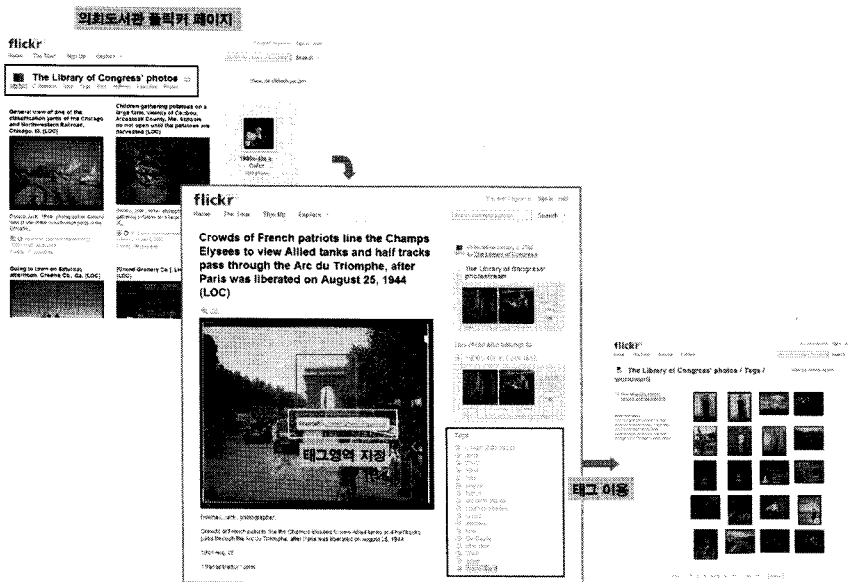
- 공동체의 참여를 이끌어낸다.
- 금방 사라질 수 있는 정보를 잡아둔다.
- 융통성을 높인다.
- 제 삼자의 전문적인 의견을 표시할 수 있다.
- 어떤 이의 평가를 공유할 수 있다.

국내에서 이용자 주석을 도입한 사례로는 성균관대학교 중앙학술정보관에서 운영하는 이용자 서평 서비스가 있다. 그러나 여타 웹사이트에서 볼 수 있는 댓글만큼 이용이 활성화되어 있지는 않은데, 이는 '서평 게시판'이라는 형식이 주는 심리적인 무게에도 어느 정도 기인하는 것으로 보인다.

다음으로 이용자 태깅은 기존의 DDC, KDC, LC와 같이 정형화된 분류방법을 벗어나 이용자의 직접 참여를 통해 정보를 조직하는 방법을 말한다. 전통적으로 도서관에서는 통제어휘를 통한 디렉토리별 분류체계가 사용되어 온 반면, 이용자 태깅에서는 이용자가 자유롭게 부여하는 키워드를 통해 정보가 분류된다. 이는 해당 정보에 대해 이용자가 부여하는 의미, 이용 목적, 필요성 등을 정확하게 반영할 수 있는 반면, 주관성을 배제하기 어렵고 태그의 질을 보장할 수 없다는 한계가 있다. 따라서 이용자 태깅은 전통적인 분류체계를 보완하는 의미에서 실험적으로 도입되고 있다. 펜실베이니아 대학도서관에서는 최소한 53번 이상 이용된 태그에 대해 구름 인터페이스 형식으로 시각화하여 표현하는 태그 클라우드를 제공하고 있다. 국내에서는 서울대학교 중앙도서관에서 이용

자 태그 입력 기능을 도입하였으며, 개인적인 정보 관리 차원에서 서비스를 활용할 수 있도록 접근하고 있다. 그러나 중앙도서관 메인페이지나 검색결과에는 태그 기능에 대한 단서가 잘 드러나지 않아, 아직 이용자 정보조직을 활성화시키거나 이를 전면에 내세우기 전의 실험적 단계라고 볼 수 있다.

이용자 태깅을 통해 기존의 정보조직 체계를 보완하는 예로는, 미국 의회도서관에서 자관이 소장한 시각 자료 중에 3,000여 장의 사진을 플릭커에 게시함으로써 이용자들이 메타데이터를 입력할 수 있도록 한 파일럿 프로젝트가 있다. 의회도서관은 이를 통해 소장 사진에 대한 이용자의 접근성을 높일 뿐만 아니라, <그림 1>과 같이 사진의 특정 영역을 이용자가 지정할 수 있도록 함으로써 메타데이터의 질을 개선하고자 하고 있다.



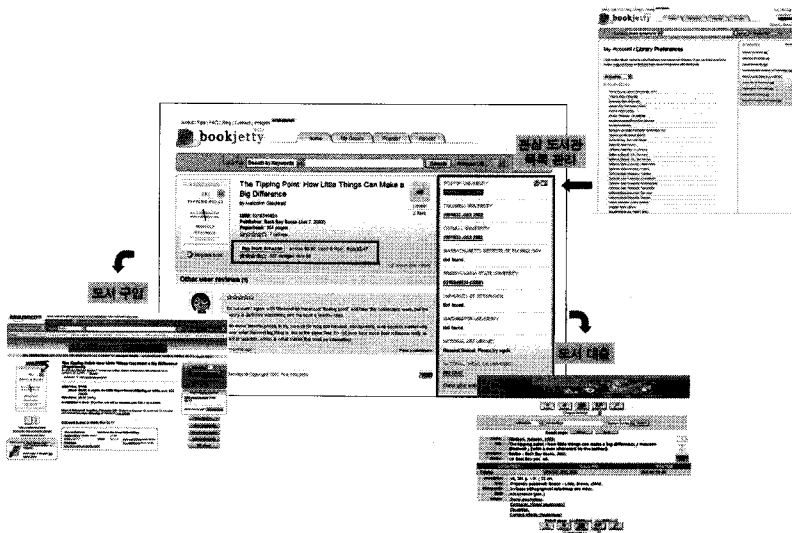
<그림 1> 미국 의회도서관의 플릭커 페이지
 (http://www.flickr.com/photos/library of congress)

셋째, 이용자가 원하는 정보를 쉽고 빠르게 배포 받을 수 있도록 하는 RSS 서비스가 있다. 뉴스 및 공지사항, 일정, 블로그 포스팅 등에 대한 RSS 배포는 웹2.0 기술 중에서 비교적 일반적으로 확산된 기술에 해당하며, 뉴욕시립도서관, 캔자스시티 공공도서관을 비롯하여 많은 도서관에서 RSS 구독 기능을 제공하고 있다. 중국 하문대학교도서관의 예약도서 도착통지, 서울대학교 중앙도서관의 주제분류별 신착도서 안내, 법원도서관의 최신 대법원 판례정보 및 전국 법원 주요판결 제공 등은 도서관에서 제공하는 정보와 RSS 기능을 적절하게 조합한 사례이다.

넷째, 이용자 편의를 증대시키기 위해 서로 다른 콘텐츠를 결합하여 새로운 서비스를 창출할 수 있는 오픈API와 매쉬업이 있다. Libmap UK는 영국 도서관 위치안내 서비스로서, 구글 맵과의 매쉬업을 통해 영국 내 도서관의 위치를 확인하고 개별 도서관의 소장 자료를 검색

할 수 있는 기능을 제공한다. 국내에서는 경남대학교 중앙도서관에서 도서DB의 API를 공개함으로써 학내 구성원이나 학과, 연구소 등에서 홈페이지를 개발할 때 도서관의 DB를 활용하여 도서검색 서비스를 제공할 수 있도록 지원하고 있다.

Bookjetty는 아마존을 비롯하여 싱가포르 국립도서관을 주축으로 전 세계 300여 개의 도서관 소장자료 DB를 통합하여 제공하고 있다. 이용자는 다른 사람이 작성한 태그나 리뷰, 등급 등 소셜 북마킹 콘텐츠를 참고할 수 있을 뿐만 아니라, <그림 2>와 같이 도서를 구입하거나 대여하기 위한 검색 행위를 한 곳에서 해결할 수 있다. 또한 이 사이트는 '사고 싶음(wanted)', '읽고 있음(Reading)', '읽었음(Read)'으로 도서를 구분하여 관리하는 서가 기능을 제공함으로써 이용자 개인이 해당 사이트를 통해 정보를 효율적으로 관리할 수 있도록 돕고 있다.



<그림 2> Bookjetty의 아마존 및 도서관 통합검색 기능
(<http://www.bookjetty.com>)

그 외에도 라이브러리 2.0 서비스로는 도서관 콘텐츠에 관련된 포드캐스팅, 사서와 이용자의 대화가 가능하게 하는 인스턴트 메세징, 플릭커와 같은 사진 공유 유틸리티 등이 존재한다. 그러나 국내에는 블로그, RSS, 이용자 태깅 등 우리나라 도서관의 실정 및 이용자 정서에 어느 정도 부합하는 기술과 서비스부터 도입되고 있다.

여기서 중요한 점은, 국내외에서 시도되고 있는 라이브러리 2.0과 관련된 서비스 및 기술도입이 얼마나 이용자 중심적인 기준과 방향성을 가지고 이루어지고 있는가 하는 점이다. Steven Chabot은 “라이브러리 2.0은 단지 기술에 관한 내용이 아니다”라는 Casey와 Savastinuk의 주장에 동의하면서, 기술을 제안하는 것은 사서 중심적(librarian-oriented)인 사고방식이라고 하였다(Chabot 2007). 또한 지금까지의 논의는 문제를 이해하기도 전에 해결책에만 집중하고 있으며, 라이브러리 2.0의 지지자들에게 이용자의 관점과 요구사항에 대한 실증적인 연구가 부족함을 지적하였다. 이와 같은 상황은 국내에서도 마찬가지이며, 이에 따라 본 연구에

서는 이용자들을 대상으로 웹2.0 기술 및 서비스뿐만 아니라 보다 폭넓은 외연의 선택범위를 제시한 설문조사를 실시함으로써 라이브러리 2.0에 대한 이용자들의 요구사항을 파악하고자 하였다.

3. 학술정보서비스 이용자의 라이브러리 2.0에 대한 인식 및 요구사항

3.1 응답자의 인구통계적 구성

응답자의 연령별 및 직업별 구성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 전체 응답자의 절반가량이 20대로 가장 많은 비중을 차지했으며, 다음으로 30대, 40대의 순서로 비율이 높았다. 직업별 구성은 대학원생(석, 박사과정)이 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 다음으로 대학생과 기타(회사원, 공무원, 교사 등)의 순서로 많은 것으로 나타났다. 반면 교수/대학강사와 연구원(대학 및 연구소)은 비교적 낮은 비율을 차지했다.

<표 1> 이용자 설문 응답자의 인구통계적 구성

구 분		명	비율(%)
연 령	20대	51	52.6
	30대	29	29.9
	40대 이상	16	16.5
직 업	교수/연구원	12	12.4
	대학원생(석, 박사과정)	43	44.3
	학부생	19	19.6
	직장인(회사원, 공무원 등)	23	23.7
성 별	남 자	41	42.3
	여 자	56	57.7

3.2 설문 내용

이용자들이 알고 있는 웹2.0 기술에 대해 복수 응답으로 질문한 결과, RSS(18.4%), 개인화 페이지(17.3%), 이용자태그(15.7%), 위키(13.0%)에 대한 인지도가 비교적 높은 것으로 나타났다. 반면 오픈 API(5.4%), 온톨로지(4.8%) 등에 대한 응답률은 낮았다. 이 설문에서 나타난 결과를 살펴보면 검색포털 등에서 적극 도입하고 있는 기술 및 서비스가 이용자들에게 일반적으로 널리 인식되어 있는 것으로 보인다.

웹2.0 기술/서비스를 이용해 본 경험에 대해 묻는 질문에 전체 이용자의 'RSS를 이용해 필요

한 정보를 받는다(20.5%)'에 가장 높은 응답률을 나타냈다. 다음으로 '위키를 이용해 모르는 단어를 찾아보았다(19.7%)', '정보 검색 시 타인이 작성한 태그를 이용한 적이 있다(19.7%)', '블로그 등에 콘텐츠를 작성하면서 태그를 매겨 본 적이 있다(18.9%)'에 대해서는 거의 비슷하게 높은 응답률을 보였다. 반면, '위키에 직접 참여해 정보를 작성해 보았다(4.5%)'에 대한 응답은 가장 낮았다.

다음으로는 학술정보서비스에 웹2.0 기술을 도입했을 때 예상되는 효과를 물어보았다. 전체 이용자의 27.8%가 '자료의 분류, 검색에 이용자가 참여하여 검색성능을 개선' 할 수 있음

〈표 2〉 웹2.0 기술에 대한 인지도(복수응답, N=64)

구 분	응답 빈도	비율(%)
RSS	34	18.4
개인화 페이지	32	17.3
이용자태그(폭소노미)	29	15.7
위키	24	13.0
이용자주석	22	11.9
AJAX	13	7.0
소셜 네트워킹	12	6.5
오픈 API	10	5.4
온톨로지	9	4.8
계	185	100.0

〈표 3〉 웹2.0 기술/서비스 이용 경험(복수응답, N=64)

구 분	응답 빈도	비율(%)
RSS를 이용한 정보 수신	27	20.5
위키를 이용한 단어 검색	26	19.7
정보 검색시 태그 이용	26	19.7
콘텐츠 작성시 태그 부여	25	18.9
개인화 페이지 이용	22	16.7
위키에 참여하여 콘텐츠 작성	6	4.5
계	132	100.0

에 가장 높은 응답률을 보였다. 다음으로 '이용자들끼리 지식과 정보를 서로 공유(21.4%)'할 수 있으며, '개인의 전공, 관심분야에 맞춤형된 서비스를 이용(19.0%)'할 수 있다는 항목에 대한 응답이 높았다. 반면 '이용자가 직접 유용한 콘텐츠를 작성하여 공개(13.5%)'할 수 있다는 참여에 대한 항목에는 응답률이 낮게 나타났다.

마지막으로 웹2.0 기술을 적용한 라이브러리 2.0 서비스의 유용성을 7점 척도로 질문하였다. 이에 이용자들은 '관심분야의 최신 논문/정보를 알려주는 서비스 제공'에 대해 가장 높은 점수를 부여하였으며, 다음으로는 '구글 스칼라와 같이 각 논문에 대한 인용정보(인용건수, 인용문헌 등)를 제공한다', '새로 업데이트되는 국내·해외 학술지를 RSS로 받아볼 수 있게 한다'에 높은 점수를 부여하였다. 반면 '관심분야가 비슷한 이용자들이 소셜 네트워크를 구축할 수 있는 커뮤니티를 제공한다', '학술정보서비스 콘텐츠에 이용자가 리뷰를 작성할 수 있게 한다', '학술정보서비스 메인페이지의 구성메뉴를 개인이 동적으로 구성하여(AJAX기술 적용) 사용하게 한다' 등에 대해서는 상대적으로 유용성이 낮을 것이라고 평가하고 있었다.

설문조사 결과 이용자들은 '주제분야별 권위 있는 전문가에 의한 콘텐츠 및 Q/A 서비스'

'정보전문가(사서)의 온라인 실시간 정보이용 안내 및 상담 서비스' 등이 제공되면 유용할 것이라고 생각하는 것으로 나타났다. 이는 이용자 간의 커뮤니케이션을 통한 정보 및 지식의 교환보다는 전문가로부터 신뢰성과 전문성 있는 콘텐츠를 제공받는 것이 이용자들이 필요로 하는 서비스임을 뜻한다.

3.3 종합 분석

본 연구에서는 설문조사를 통해 학술정보서비스 이용자들이 어떠한 종류의 라이브러리 2.0 서비스를 원하는지를 파악할 수 있었다. 그 결과, 이용자들은 개인의 관심사와 정보요구를 반영하여 정보를 조직하는 서비스, 최신 정보를 자동으로 제공받을 수 있는 서비스를 원하고 있는 것으로 나타났다.

3.3.1 개인화 서비스

웹2.0 기술을 학술정보서비스에 적용했을 때의 유용성에 대해 묻는 질문에서 '이용자가 작성한 태그를 마이페이지에서 모아서 볼 수 있게 함(백분위 78.71점)', '검색 히스토리 제공(백분위 78.14점)', '이용자가 작성한 리뷰를 마이페이지에서 일관 관리(백분위 77.14점)' 등

〈표 4〉 학술정보서비스에의 웹2.0 기술 도입 효과(복수응답, N=64)

구분	응답 빈도	비율(%)
자료 분류, 검색에 이용자 참여로 검색성능 개선	35	27.8
이용자 간 지식·정보 공유	27	21.4
자료 검색의 속도·효율성 개선	24	19.0
개인 관심분야에 맞춤형된 서비스	23	18.3
이용자 참여로 유용한 콘텐츠 작성	17	13.5
계	126	100.0

〈표 5〉 웹2.0 기능을 학술정보서비스에 적용했을 때의 유용성 정도

순위	항 목	평균점수 (7점 만점)	표준 편차	백분위 점수
1	관심분야의 최신 논문/정보를 알려주는 서비스 제공	6.00	1.256	85.71
2	구글 스킴라와 같이 각 논문에 대한 인용정보 제공	5.74	1.434	82.00
3	새로 업데이트되는 학술지의 RSS 수신	5.69	1.460	81.29
4	주제분야별 권위 있는 전문가에 의한 콘텐츠 및 Q/A서비스 제공	5.67	1.541	81.00
5	정보전문가(사서)의 온라인 실시간 정보이용 안내 및 상담 서비스 제공	5.64	1.520	80.57
6	이용자가 작성한 태그를 마이페이지에서 모아서 볼 수 있게 함	5.51	1.321	78.71
7	검색 히스토리(이용자가 지금까지 검색 및 열람한 자료의 목록) 제공	5.47	1.472	78.14
8	콘텐츠에 이용자가 작성한 리뷰를 마이페이지에서 일괄 관리	5.40	1.223	77.14
9	관심 있는 주제의 콘텐츠끼리 모아서 리스트로 제작/공유	5.24	1.666	74.85
10	정보전문가가 블로그를 운영하여 이용자와 정보 교류(링크, 트랙백 등)	5.19	1.571	74.21
11	전공 용어 위키 백과사전을 제공하여 이용자가 직접 편집	5.19	1.411	74.21
12	학술정보서비스에서 제공하는 모든 콘텐츠에 태그를 작성할 수 있게 함	5.18	1.446	74.00
13	다른 이용자가 작성한 인기·신규 태그를 메인페이지에 제공	5.04	1.542	72.02
14	관심분야가 비슷한 이용자들이 소셜 네트워크를 구축할 수 있는 커뮤니티 제공	4.93	1.676	70.42
15	학술정보서비스 콘텐츠에 이용자가 리뷰를 작성할 수 있게 함	4.90	1.365	70.04
16	메인페이지의 구성메뉴를 개인이 동적으로 구성하여 사용(AJAX기술)	4.75	1.528	67.81

〈표 6〉 태그/리뷰 작성과 관리의 유용성에 대한 답변의 차이

순위	항 목	평균점수 (7점 만점)	백분위 점수
6	이용자가 작성한 태그를 마이페이지에서 모아서 볼 수 있게 함	5.51	78.71
8	학술정보서비스 콘텐츠에 이용자가 작성한 리뷰를 마이페이지에서 일괄 관리	5.40	77.14
12	학술정보서비스에서 제공하는 모든 콘텐츠에 태그를 작성할 수 있게 함	5.18	74.00
15	학술정보서비스 제공 콘텐츠에 이용자가 리뷰를 작성할 수 있게 함	4.90	70.04

으로 개인의 정보이용 이력 및 행태를 일괄적으로 관리할 수 있는 서비스에 대한 요구사항이 존재하는 것으로 나타났다.

주목할 점은, 이용자가 태그나 리뷰를 작성하는 것에 대한 유용성 점수는 낮게 부여하였으나, 이용자가 작성한 태그를 마이페이지에서 일괄적으로 관리할 수 있도록 하는 기능에 대해서는 높은 점수를 부여하는 차이를 보였다는 점이다.

개인이 작성한 리뷰나 태그를 마이페이지에서 관리하려면 먼저 그러한 메타데이터의 작성이 선행되어야 함에도 불구하고, 이러한 응답 경향을 보이는 것이 일견 모순되어 보일 수 있다. 그러나 이는 이용자들이 자신이 작성한 메타데이터를 일괄적으로 관리하는 기능에 대해서 더 유용하게 여기고 있음을 뜻한다. 반면 태그나 리뷰를 작성하는 행위에 대해서는 심리적인 부담감을 갖고 있다고 볼 수도 있을 것이다.

이에 대해서는 보다 심층적인 이용자 연구를 통해 이용자 메타데이터 생성에 대한 이용자의 인식과 정보이용 행태를 분석하는 과정이 필요할 것으로 보인다.

3.3.2 최신 정보 제공 서비스

이용자들은 '관심분야의 최신 논문/정보를 알려주는 서비스(백분위점수 85.71점)', '새로 업데이트되는 학술지의 RSS 수신(백분위점수 81.29점)' 등의 서비스가 제공되면 유용할 것이라는 응답을 보였다. 이는 알고 있는 웹2.0 기술에 대한 질문에서 RSS가 18.4%로 가장 높은 응답률을 보이고, 현재 이용하고 있는 웹 2.0 기술 또는 서비스에 대한 질문에서 'RSS를 이용해 필요한 정보를 받는다(20.5%)'는 응답이 가장 높았던 것과도 일치한다. 따라서 학술 정보 서비스에 웹2.0 기술을 도입할 때에는 이러한 요구사항을 수렴하여 이용자의 편의를 향상시키는 방향으로 최신 정보의 업데이트 사항을 알려주는 것에 중점을 두어야 할 것으로 보인다.

3.3.3 전문가 제공 서비스

현재 도서관이나 학술정보제공서비스에서는 전문가 생성 콘텐츠(PCC : Professional Created Contents)나 주제 전문가의 상담 서비스 등이 활성화되어 있지 않은 실정이다. 그러나 설문 조사 결과 이용자들은 '주제분야별 권위 있는 전문가에 의한 콘텐츠 및 Q/A 서비스(백분위점수 81.00점)', '정보전문가(사서)의 온라인 실시간 정보이용 안내 및 상담 서비스(백분위점수 80.27점)' 등이 제공되면 유용할 것이라고 생각하는 것으로 나타났다. 이는 이용자 간의

커뮤니케이션을 통한 지식정보의 교환도 중요하지만, 그보다는 믿을 수 있는 전문가로부터 신뢰성과 전문성 있는 콘텐츠를 제공받는 것이 이용자들이 필요로 하는 서비스임을 뜻한다. 특히 종합적으로 학술정보를 제공하는 포털 사이트의 경우에는 학습자 또는 연구자 집단이 이용자층의 주를 이루고 있으므로 이러한 서비스가 더욱 유용한 결과를 낼 수 있을 것이다.

4. 라이브러리 2.0 서비스의 발전 방향

앞서 언급하였듯이 Micheal Casey가 도서관계에 웹 2.0의 요소들을 적용할 수 있는 가능성을 언급한 뒤로 라이브러리 2.0의 개념에 대해서는 다양한 논의가 진행되어 왔다. Casey는 라이브러리 2.0을 도서관 이용자의 참여를 촉진시킬 수 있는 변화의 관점에서 설명하였다. 그가 내린 정의를 인용한 위키피디아의 내용에 따르면 라이브러리 2.0은 도서관 서비스의 변화를 반영하는 모델이고, 웹 2.0의 개념으로부터 기반하고 있음을 알 수 있다. 한편 Maness(2006)는 라이브러리 2.0에 대해 네 가지 요소를 기반으로 설명하고 있다. 첫째, 라이브러리 2.0은 이용자 중심적이다. 둘째, 라이브러리 2.0은 멀티미디어 경험을 제공한다. 셋째, 라이브러리 2.0에서는 사회관계적으로 커뮤니케이션이 풍부해진다. 넷째, 라이브러리 2.0은 공동체에서 혁신적인 것이다. 그는 이러한 라이브러리 2.0의 핵심 요소를 실현하기 위해 웹2.0 기술이 도서관 환경에 어떻게 적용될 수 있는지를 언급하고 있다(Maness 2006). Notess(2006)는 웹2.0

개념을 도서관에 적용한 것이 라이브러리 2.0이라고 정의한다. 그는 웹2.0 서비스를 도서관에 도입함으로써 변화하는 환경에서 도서관 서비스를 변화시키려는 노력이 라이브러리 2.0이라는 관점을 보여주고 있다.

반면 Casey와 Savastinuk은 라이브러리 2.0과 관련하여 이용자라는 개념을 강조하였다. 그들은 라이브러리 2.0에서 가장 중심이 되는 주체는 이용자이고, 웹 2.0 기술은 이용자 중심적 변화를 가능하게 하는 중요한 역할을 담당한다고 보았다(Casey and Savastinuk 2006). 또한 최근의 글을 통해 이들은 이용자의 실질적인 요구를 파악하는 것에 대해 강조하고 있다(Casey and Savastinuk 2007).

Crawford는 라이브러리 2.0에 대한 다양한 논의들을 종합하여 정리하고, 라이브러리 2.0에 대해 Casey의 의견을 중심으로 다음과 같이 인용하여 정의한 바 있다(Crawford 2006).

- 라이브러리 2.0은 이용자에게 서비스를 제공하는 방법의 변화에 따른 도서관 서비스의 모형이다.
- 라이브러리 2.0은 현재의 이용자를 대상으로 서비스하며, 이 개념을 통해 서비스를 개선할 수 있을 것이다. 이는 새로운 이용자를 위한 서비스, 이용자의 참여, 지속적인 서비스 개선을 통해 가능하다.
- 라이브러리 2.0은 새로운 시도에 대한 노력, 지속적인 서비스 평가에 대한 의지, 문제 해결을 위한 도서관 외부의 관심을 바탕으로 한 도서관 서비스의 철학이다.
- 라이브러리 2.0이 기술만을 의미하는 것이 아니라 도서관의 새로운 이용자를 위해 도서관 밖에서 아이디어를 찾고, 이를

이용해 개선된 또는 새로운 서비스를 제공하는 것이다.

- 라이브러리 2.0은 모든 이용자를 위해 협력적인 방법으로 새로운 기술들을 통합하여 유용한 시스템을 구축하는 것이다.
- 라이브러리 2.0은 도서관 서비스에 대한 하나의 변화하고 있는 중대한 패러다임이다. 라이브러리 2.0을 통해서 이용자 중심적인 유비쿼터스 도서관이 가능하다.
- 라이브러리 2.0은 물리적 또는 전자적 도서관에서 상호작용을 보다 활성화하고, 커뮤니티의 요구를 민감하게 부응하는 도서관을 제공한다.

이와 같이 라이브러리 2.0에 대한 논의에는 다양한 관점과 시각이 존재하고, 라이브러리 2.0의 개념도 명확히 합의된 바가 없다. 라이브러리 2.0을 둘러싼 논의는 도서관 서비스의 진화 방향을 놓고 벌어지는 것이므로 이러한 의견의 불일치는 어느 정도 불가피한 것이라고 할 수도 있다. 그러나 도서관 서비스는 실질적인 이용자의 요구에 부합하는 것이어야 하며, 이용자 자신도 인식하지 못했던 불편함까지 해소시켜줄 수 있는 서비스가 개발되는 방향으로 나아가야 할 것이다. 이번 연구에서는 이용자들의 인식 및 요구사항에 대한 실증적인 분석을 통해, 도서관계에서 일반적으로 논의되는 웹2.0 기술에 기반한 라이브러리 2.0 서비스와 이용자들이 필요로 하는 정보서비스 간에는 다소의 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 본 연구의 결과를 바탕으로 라이브러리 2.0의 발전 방향에 대해 제언하면 다음과 같다.

4.1 이용자에 의한 정보서비스

라이브러리 2.0 환경에서 이용자는 더 이상 정보서비스의 단순한 수혜 대상이 아닌 정보서비스에 직접적으로 참여하는 주체로서 역할을 한다. 정보서비스의 주체로서 정보서비스에 참여하는 방법은 크게 (1) 콘텐츠의 생성, (2) 콘텐츠의 공유, (3) 커뮤니케이션에 참여, (4) 2차 정보의 작성의 방법으로 이루어질 수 있다.

우선, 콘텐츠 생성의 측면에서 이용자는 라이브러리 2.0이 제공하는 정보 참여 플랫폼에서 학술·연구 콘텐츠 및 2차 정보 등을 생성하는 참여 이용자가 된다. 라이브러리 2.0에서는 기본적으로 이용자들이 자신들이 생성한 학술 또는 연구결과물들을 기존의 절차와 시간이 오래 걸리는 전통적인 출판 방식과는 다르게 자유롭게 웹을 통해 공유할 수 있는 환경을 추구한다. 라이브러리 2.0에서 제공하는 출판 플랫폼이 기존의 학술·연구 출판 체제를 완전히 바꾸는 것이 아니라 웹 환경에서 빠르고 쉬우며 누구든지 접근할 수 있는 학술·연구 결과물을 제공할 수 있는 기회를 제공하는 것이다. 이러한 라이브러리 2.0 환경에서의 학술/연구 결과물의 출판과 공유는 전통적인 출판방식보다 결과물의 출판과 이용이 빠르게 이루어질 수 있기 때문에 연구의 파급효과를 더욱 신속하게 가져올 수 있다. 특히, 연구결과물의 신속한 발표와 공유가 요구되는 경영, 마케팅, 일부 공학분야에서 라이브러리 2.0 환경이 도움이 될 것이다. 그러나 전통적인 출판 방식에 비해 권위가 떨어짐에 따라 이용자들로부터 연구결과물의 신뢰를 얻지 못할 수도 있다는 단점도 있다.

둘째, 그 동안 연구자 집단 또는 교수, 학생

들에 의해 지속적으로 생성되어 왔으나 공유되지 못했던 정보원들을 체계적으로 수집, 가공, 공유할 수 있는 플랫폼이 가능하다. 연구자들의 연구 활동에서 생성되었지만 전통적인 출판 방식으로 잘 공개되지 않고 있는 정보원으로 짧은 실험보고서, 특정 주제분야에 대한 자료의 서지 목록, 연구의 아이디어 등 다양한 유형의 정보가 존재한다. 라이브러리 2.0에서 추구하는 정보환경에서는 이러한 미공개 정보원들도 콘텐츠의 범위에 포함시키고 체계적으로 수집하고 가공하여 제공할 수 있는 기반을 마련할 수 있다.

마지막으로 정보서비스에 이용자들이 적극적으로 참여할 수 있는 방법으로 커뮤니티 또는 개인홈페이지(또는 블로그)를 활용한 이용자 커뮤니티 웹 정보원이 있다. 라이브러리 2.0 환경에서 이용자 참여 웹 정보원으로 다음과 같은 방법들이 활용될 수 있다.

- 주제분야별 커뮤니티
- 연구실 홈페이지 또는 기관 리포지터리
- 주제 분야 메일링 리스트
- 연구자 개인 홈페이지
- 연구자 블로그

웹 환경에서 이용자들은 관련 주제의 커뮤니티를 통해 학술/연구와 관련된 정보들을 주고받으면서 자신들의 학술/연구활동에 필요한 공식 또는 비공식적 정보들을 획득할 수 있다. 주제분야별 커뮤니티에서는 연구자 동료 간 커뮤니케이션의 활성화를 통해 이용자들은 정보격차를 해소하기도 하고, 연구의 아이디어를 얻으며, 연구과정에서의 여러 문제점을 해결할 수 있다.

연구실 홈페이지 또는 기관 리포지터리도 라이브러리 2.0 환경에서 적극적으로 이용될 수 있는 웹 정보원이다. 공학 또는 자연공학 분야에서는 연구 활동이 주로 한두 명의 교수진이 중심이 되는 연구실 단위로 이루어지고 있고, 이들은 연구결과의 일부 또는 그들의 관심연구 영역에서의 관련 자료들을 홈페이지에서 공개하고 있다. 또한 대학 내 여러 연구기관들은 자체적으로 기관 리포지터리를 운영하고 있다. 기관 리포지터리에서 운영하고 있는 정보원 역시 라이브러리 2.0에서 수용하게 될 콘텐츠의 범위에 포함된다.

또한 웹 환경에서 이용자는 커뮤니티 혹은 개인 홈페이지나 블로그를 통해 정보활동에 참여하고 있고, 이러한 활동에서 많은 정보들을 여러 형식으로 제공한다. 라이브러리 2.0은 이러한 정보원들을 포괄하여 새로운 서비스를 제공함으로써 이용자에 의한 정보 생산 및 공유가 가능하도록 지원할 수 있을 것이다.

4.2 웹 2.0과 차별화되는 라이브러리 2.0의 전문 정보서비스

라이브러리 2.0이 웹 2.0과 차별화될 수 있는 점은 이용자 개인의 요구에 부응하는 전문적인 정보서비스를 제공할 수 있다는 점이다. 웹 2.0이 웹 정보환경에서 이용자에 의한 그리고 이용자를 위한 플랫폼의 제공이라면 라이브러리 2.0은 이러한 플랫폼에서 전문적인 정보서비스에 보다 초점을 맞춘다고 볼 수 있다. 이용자 개개인의 구체적이고 전문적인 정보요구를 만족시키기 위해 라이브러리 2.0은 웹 2.0에서 보다 전문적인 정보서비스가 필요하고, 이러한

전문적인 정보서비스는 도서관만이 가질 수 있는 신뢰성 있는 전문자료와 사서라는 정보전문가에 의해 완성될 수 있다. 라이브러리 2.0은 도서관만이 갖고 있는 학술 연구자료의 전문성과 정보전문 인력이라는 장점을 적극적으로 활용하여 웹 2.0과 차별화되는 이용자를 위한 정보서비스가 가능하다.

라이브러리 2.0에서는 주로 교수, 학생, 연구자로 구성되어 있는 이용자 집단의 구체적이고 전문적인 지식이 요구되는 정보요구를 만족시키기 위해 이용자와 정보전문가 간 커뮤니케이션 활성화를 중요하게 볼 수 있다. 이용자와 정보전문가 간 커뮤니케이션을 위한 기술은 온라인 레퍼런스 서비스가 대표적이다. 온라인 레퍼런스는 이용자들이 정보추구행위 과정에서 겪는 정보격차 또는 정보원에 대한 질문을 언제 어디서나 해결해줌으로써 이용자 개개인의 정보요구를 만족시켜주는 서비스이다.

또한 라이브러리 2.0에서는 이용자의 잠재적 정보이용 능력을 개발하기 위해 이용자 교육이라는 개념도 포함시킬 수 있다. 이용자 교육은 이용자들에게 정보원에 대한 소개, 정보탐색 전략, 정보 유형 등에 대해 전반적인 교육을 실시함으로써 이용자들에게 보다 질 높은 정보서비스를 제공하는데 목표를 둔다. 이러한 이용자 교육도 라이브러리 2.0 환경에서는 온라인을 통해 가능하고, 이미 일부 북미지역의 대학 도서관들에서는 온라인을 통해 이용자에게 정보이용에 있어서의 정보획득 가능성을 넓혀주고 있다. 라이브러리 2.0은 이용자의 교육이라는 이용자-도서관 간 커뮤니케이션을 통해 정보서비스 과정에서의 이용자 능력을 강화시켜주는 것도 포함시켜야 할 것이다.

4.3 이용자 개인에 초점을 맞추는 도서관

웹 2.0에 기반한 이용자 개인을 위한 서비스로는 개인화된 페이지, 개인 아카이빙 플랫폼, 이용자별 서비스, 검색 히스토리 등이 있다. 라이브러리 2.0의 경우 특히 정보의 제공에 있어 개인의 프로파일 정보에 기반을 두어 맞춤형 서비스를 제공할 필요가 있다. 개인 맞춤형 서비스(customized service)는 정보이용 과정에서 이용자의 개별 요구에 부응함으로써 이용자의 만족도를 극대화하는 방법이다. 개인 맞춤형 서비스는 크게 정보원의 선별 및 선택 과정과 정보서비스의 인터페이스 측면으로 나누어 생각해볼 수 있다.

우선 정보의 선별과 선택의 측면에서 개인화된 서비스를 살펴볼 때, 정보제공서비스에서 이용자 개인에게 초점을 맞추어 선택적으로 정보를 제공하는 것은 중요하다. 불필요한 정보들을 필터링하여 제공하는 것이 정보서비스의 핵심 기능 중 하나이다. 라이브러리 2.0에서는 SDI(Selective Dissemination of Information) 서비스가 가장 대표적인 이용자 맞춤형 정보제공 서비스의 형식이 될 것이다. 이용자 프로파일을 근거로 이용자에게 적극적으로 정보서비스를 제공하는 것은 이용자를 위해 도서관이 나아가야 할 방향의 하나이다. 또한 개인화된 폴더나 주제별 태깅 서비스의 제공 등의 웹 2.0 개념의 도입을 통해서 개인의 구체적인 특성에 맞춘 정보서비스가 가능하다.

정보서비스가 온라인을 통해 이루어지는 비중이 높아짐에 따라 인터페이스 측면에서도 맞춤형 서비스가 강조되어야 한다. 정보서비스의 주요이용계층인 교수, 대학원생, 대학생, 강사,

교직원 등의 이용자 그룹별로 정보 요구가 다르게 나타나므로 이들에게 요구되는 인터페이스의 구성도 차별화될 수밖에 없다. 라이브러리 2.0 환경에서는 기본적으로 온라인 서비스 제공시 이용자 프로파일이나 이용자 기본정보에 근거해 접근 경로와 인터페이스 구성을 다르게 하는 것도 맞춤형 정보제공서비스 차원에서 요구된다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 학술정보서비스 이용자를 대상으로 설문조사를 통해 라이브러리 2.0과 관련된 웹 2.0 기술 및 서비스에 대한 인식 정도, 이용 경험 및 라이브러리 2.0 서비스에 대한 요구사항 등을 조사하였다. 그리고 이를 바탕으로 라이브러리 2.0을 적용한 도서관 및 학술정보서비스의 발전 방향을 제시하는 것을 연구의 목적으로 하였다. 이에 연구를 통해 도출된 주요 결과를 정리하면 다음과 같다.

먼저 학술연구자 집단의 이용자들은 웹 2.0 기술 및 서비스와 관련하여 직접 참여하기보다는 이미 작성된 콘텐츠를 이용하거나 정보를 수신한 경험이 많은 것으로 나타났다. 그리고 이용자 간에 지식·정보를 공유하는 것보다는 자신이 필요로 하는 정보의 검색 효율과 정확성이 높아지는 것을 원하고 있었다. 태그나 리뷰 등의 이용자 작성 콘텐츠에 대해서는 개인적인 자료 관리 차원에서 유용성을 높게 평가하였으나, 작성하는 행위 자체에 대해서는 상대적으로 소극적인 태도를 가진 것으로 나타났다. 마지막으로 이용자들은 라이브러리 2.0과

관련하여 일반적으로 논의되는 이용자 태그 및 주석, 위키, 블로그 등의 서비스보다는 관심분야의 최신 정보 수신, 정보전문가에 의한 콘텐츠 및 서비스 제공, 구글 스칼라와 같은 논문 인용정보 제공 등 전문적인 서비스를 필요로 하는 것으로 나타났다. 이는 학술정보서비스뿐만 아니라 공공도서관, 대학도서관 등 다른 종류의 도서관에서 라이브러리 2.0 서비스를 개발할 때에도 이용자 연구가 선행되어야 할 필요가 있음을 뒷받침한다.

학술정보서비스가 이용자들의 요구사항을 적용하여 라이브러리 2.0의 개념을 적용하고 발전하기 위해서는 다음과 같은 측면을 고려해야 할 것이다.

첫째, 개인의 관심사와 정보요구에 따라 정보를 조직하는 서비스를 제공한다. 이용자 태

그를 도입하는 경우라면 마이페이지 등 개인화된 서비스와 연계하여 이용자가 자료 관리를 위해 자발적으로 활용할 수 있도록 접근해야 할 것이다.

둘째, 관심분야의 최신 정보를 자동으로 제공받을 수 있는 서비스를 개발한다. 새로 업데이트되는 학술지의 목차 등을 RSS로 배포하는 등 정보탐색의 편의를 향상시킬 수 있도록 한다.

셋째, 전문가 제공 서비스를 통해 도서관 및 학술정보서비스의 차별화된 콘텐츠를 개발한다. 주제 분야별로 신뢰성과 전문성을 가진 전문가에 의해 제작된 콘텐츠 및 Q/A 서비스 정보전문가의 온라인 정보이용 안내 서비스 등 일반적인 웹 검색을 통해서서는 기대하기 어려운 라이브러리 2.0만의 콘텐츠를 제공할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김기영. 2007. Library 2.0: 개념과 논점. 『정보관리강좌 2007』, 47-59. 한국정보관리학회.
- 이재윤. 2006. 디지털도서관 기술 동향: Library 2.0과 이용자 생성 메타데이터. 『대학도서관 실무자 세미나 2006』, 39-61. 서울: 한국교육학술정보원.
- 이지연. 2006. 『산·학·연 과학기술 정보자원 이용행태 및 니즈 연구』. 서울: 한국과학기술정보원.
- Arko, R.A., Ginger, K.M., Kastens, K.A. and J. Weatherley. 2006. "Using annotations to add value to a digital library for education." *D-Lib Magazine*, 2(3). <www.dlib.org/dlib/may06/arko/05arko.html>.
- Casey, Michael. 2005. "Librarians Without Borders." In *Library Crunch*. 26 September 2005. [online]. [cited 2008.2.15]. <http://www.librarycrunch.com/2005/09/librarians_without_borders.html>.
- Casey, Michael, and Savastinuk, Laura. 2006. "Library 2.0: Service for the next-generation library." In *Library Journal*.

- 1 September 2006. [online]. [cited 2008. 2.16].
 <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>.
- Casey, Michael. and Savastinuk, Laura. 2007. "We Know What Library 2.0 Is and Is Not." In *Library Crunch*, 31 October 2007. [online]. [cited 2008.2.16].
 <http://www.librarycrunch.com/2007/10/we_know_what_library_20_is_and.html>.
- Chabot, Steven. 2007. "Empirical Research and Library 2.0." In *Subject/Object*, 31 October 2007. [online]. [cited 2008. 2.14].
 <<http://subjectobject.net/2007/10/31/empirical-research-and-library-20>>.
- Crawford, Walt. 2006. "Library 2.0 and Library 2.0." *Cites & Insights*, 6(2): 1-32. [online]. [cited 2008.2.15].
 <<http://cical.info/civ6i2.pdf>>.
- Maness, M. Jack. 2006. "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries." *Webology*, 3(2). [online]. [cited 2008.2.14].
 <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.
- Notess, R. Greg. 2006. "The terrible twos: web 2.0, library 2.0, and more." *Online*, 30(3): 40-42. [online]. [cited 2008.2.14].
 <<http://www.infotoday.com/online/may06/OnTheNet.shtml>>.
- Regazzi, J. John. 2004. "The battle for mind-share: A battle beyond access and retrieval(miles conrad memorial lecture)." In 46th NFAIS Annual Conference. February 2004. [online]. [cited 2008. 2.15].
 <http://www.nfais.org/publications/mc_lecture_2004.htm>.
- Streefkerk, Marco. 2006. "Listen to the user s...: Use, user survey and usability testing with the digital library in Amsterdam." [online]. [cited 2006.5.6].
 <http://www.lib.helsinki.fi/finelib/portaali/esitykset/finismug06/skreefkerk__finismug.pps>. 재인용: 이성숙. 2006. 학술연구정보서비스(RISS)의 발전방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 103-129.
- Bookjetty <<http://www.bookjetty.com>>
 미국 의회도서관 플릭커 서비스
 <http://www.flickr.com/photos/library_of_congress>.

〈부록〉 이용자 웹 설문지

I 부 : 인구통계학적 특성

I -1. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 교수/대학강사 ② 대학원생(석·박사과정)
- ③ 대학생 ④ 연구원(대학 및 연구소)
- ⑤ 기타(회사원, 공무원, 교사 등)

I -2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

I -3. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

II 부 : 웹2.0 기술에 대한 인식 및 이용 경험

II -1. 다음 중에서 귀하가 알고 계신 웹2.0 기술로는 어떤 것이 있습니까?(복수응답)

- ① 이용자 태그(폭소노미)
- ② 이용자 주석
- ③ RSS
- ④ 개인화 페이지(Personalized page)
- ⑤ 소셜 네트워킹
- ⑥ 위키
- ⑦ AJAX
- ⑧ 오픈 API
- ⑨ 온톨로지

II -2. 다음 중 어떤 웹2.0 기술 또는 서비스를 사용해 본 경험이 있습니까?(복수응답)

- ① RSS 리더를 이용해 필요한 정보를 받아본다.
- ② 위키를 이용해 모르는 단어를 찾아본 적이 있다.
- ③ 위키에 직접 참여해 정보를 작성해 보았다.
- ④ 개인화된 페이지를 이용해 내 취향에 맞게 맞춤형 페이지를 구성해 사용한다.

- ⑤ 블로그 등에 콘텐츠를 작성하면서 태그를 매겨본 적이 있다.
- ⑥ 정보를 검색할 때 다른 사람이 작성한 태그를 이용한 적이 있다.

II -3. 웹2.0 기술을 학술정보서비스에 도입하는 것이 학술정보 이용에 있어서 어떻게 유익할 수 있다고 생각하십니까?(복수응답)

- ① 자료의 분류나 검색에 이용자가 참여하여 검색성능을 개선할 수 있다.
- ② 이용자들끼리 지식과 정보를 서로 공유할 수 있다.
- ③ 필요한 자료를 보다 쉽고 빠르게 검색할 수 있다.
- ④ 개인의 전공·관심분야에 맞춤형 서비스를 이용할 수 있다.
- ⑤ 이용자가 직접 유용한 콘텐츠를 작성하여 공개할 수 있다.
- ⑥ 기타()

III부 : 라이브러리 2.0 서비스의 유용성

III -1. 만약 학술정보서비스에서 다음의 웹2.0 기술을 적용한 서비스를 제공한다면 얼마나 유용할 것이라고 생각하십니까?

항 목	전 혀 유용하지 않다	<----->	매우 유용 하다
학술정보서비스에서 제공하는 모든 콘텐츠에 태그(Tag)를 작성할 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
내가 작성한 태그를 마이페이지에서 따로 모아서 볼 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
다른 이용자가 작성한 인기·신규 태그를 볼 수 있게 화면에 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
새로 업데이트되는 국내·해외 학술지를 RSS로 받아볼 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
학술정보서비스에서 제공하는 모든 콘텐츠에 이용자가 리뷰를 작성할 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
관심 있는 주제의 콘텐츠끼리 모아서 리스트로 만들어 다른 사람도 볼 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
학술정보서비스 콘텐츠에 이용자가 작성한 리뷰하고 마이페이지에서 일괄적으로 관리할 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
관심분야의 최신 논문/정보를 알려주는 서비스를 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
학술정보서비스 메인 페이지의 구성메뉴들을 개인이 동적으로 구성하여 사용하게 한다(AJAX 기술 적용).	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
검색 히스토리를 제공하여 이용자가 지금까지 검색 및 열람한 자료의 목록을 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
학술정보서비스의 정보전문가가 블로그를 운영하여 이용자들과 활발하게 정보를 교류한다(링크 트랙백 등).	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
관심분야가 비슷한 이용자들끼리 소셜 네트워크를 구축할 수 있는 커뮤니티 서비스를 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
전공 용어 위키 백과사전을 제공하여 이용자가 직접 편집할 수 있게 한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
구글 스칼라와 같이 각 논문에 대한 인용정보(인용건수, 인용문헌 등)를 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
정보전문가(사서)에 의한 온라인 실시간 정보이용 안내 및 상담 서비스를 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	
주제분야별 권위 있는 전문가에 의한 콘텐츠 및 Q/A서비스를 제공한다.	①	- ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦	