

대학도서관의 정보봉사 활성화 방안

-한국해양대학교를 중심으로-

한국해양대학교 도서관

김 중 학

〈목 차〉

- | | |
|-------------------|-----------------------------|
| I. 정보봉사의 개념 | III. 한국해양대학교도서관의
정보봉사 실제 |
| 1. 정보봉사의 정의 | 1. 목차 및 문헌복사 서비스 |
| 2. 정보봉사의 발전과정 | 2. 참고질의 응답 |
| II. 정보봉사 환경의 변화 | 3. 정보검색 서비스 |
| 1. 정보매체의 급증 및 다양화 | 4. 이용자 교육 |
| 2. 도서관 시스템의 변화 | IV. 정보봉사의 활성화 방안 |
| 3. 이용자의 변화 | 〈참 고 문 헌〉 |

I. 정보봉사의 개념

최근 들어 컴퓨터와 통신기술, 그리고 정보축적기술의 발달로 인한 새로운 정보기록 매체의 출현은 도서관 환경을 급격하게 변화시키고 있다. 뿐만 아니라 이용자의 정보요구도 다양화되고 있으며, 첨단 과학기술 발달로 인한 정보매체의 다양화는 이용의 난해성을 동반하게 되었다.

정보봉사 형태 또한 복잡하게 진행되어 가는 추세로 도서관 봉사업무의 활동도 기존의 제한적이고 정적인 자료봉사에서 시공을 초월한 무제한적인 정보검색 및 자료제공의 동적인 정보봉사로 급격히 이동해 가는 실정이다.

따라서 본 글은 대학도서관이 이러한 정보봉사업무의 내·외적인 환경의 변화에 맞추어 어떻게 하면 시대에 부응하면서 현대적인 정보봉사를 충실히 수행하고, 대학구성원들의 다양한 요구 변화에 보다 신속하고 효율적으로 정보봉사를 제공할 수 있는지를 살펴보고자 한다.

1. 정보봉사의 정의

정보봉사는 1970년대 초반부터 미국을 중심으로 시대의 변화와 추세에 따라 그 봉사대상 영역이 확대되어 참고봉사의 상위개념으로 사용되기 시작한 용어로서, 「ALA용어집」에서는 정보봉사를 “정보를 구하는 도서관 이용자에게 참고사서가 제공하는 인적 협조”라고 정의하였고, 「ALA의 참고 및 성인봉사국내의 기준 및 지침분과 위원회」가 채택한 지침에서는 “정보봉사는 정보의 이용자 및 잠재적 이용자에게 제공되는 개인적 원조로 정의되며 도서관에서 제공되는 정보봉사는 직접적 인적 원조, 주소록 및 표시판, 참고정보원으로부터 발췌한 정보의 교환, 투자자문봉사, 이용자의 요구 및 관심과 관련된 정보의 배포, 원거리통신을 통한 직접적인 최종이용자접근 등을 포함한 여러 형태를 취한다”라고 하였다.

즉 정보봉사는 전통적인 참고봉사의 속성과 함께 여과된 '정보' 형태의 결과물을 이용자에게 제공하는 활동으로 이해되며, 이 글에서는 참고봉사와 정보봉사를 같은 개념으로 사용할 것이다.

2. 정보봉사의 발전과정

정보봉사는 시대의 흐름에 따라 자료의 수집, 자료이용법의 지도, 참고질의응답, 파일자료 및 서지 자료의 준비와 유지, 정보원의 안내와 소개 같은 전통적인 참고봉사의 개념에서 고도의 정보기술이나 검색시스템을 활용하여 정보검색 제공, 원문제공, 최신정보주지봉사, 정보의뢰봉사까지 제공하는 적극적인 봉사개념으로 변화해 왔다.

윤희운은 이러한 정보봉사의 발전과정을 태동기(초기-19C말)때는 이용자원조가, 성장기(1910-1940)때는 참고업무가, 충실기(1950-1960)에서 1950년대에는 이용자에게 자료를 제공하거나 탐색과정에 개입하여 인간적으로 원조한다는 측면에서 참고봉사가, 1960년대 중반에는 정보제공기능을 중시함으로써 정보봉사라는 용어가 사용되었다고 하였고, 변혁기(1970-현재)는 자료매체의 다양화와 더불어 정보검색 및 전달시스템의 도입으로 능동적이고 적극적인 의미를 내포하는 정보봉사가 범용되었다”라고 하였다.

이를 개략적으로 살펴보면 <표 1>와 같이 요약할 수 있다.

〈표-1〉 정보봉사의 발전과정

년도 구분	태동기 (초기-19C말)	성장기 (1910-1940)	충실기 (1950-1960)	번혁기 (1970-현재)
중심개념	이용자원조	참고업무	참고/정보봉사	정보봉사
봉사수단	담당자	참고도구	참고도구, 제한적 서지 데이터베이스	참고자료, 서지 및 전문데이터베이스
봉사내용	독서상담, 이용안내봉사	이용안내, 문헌제공	이용안내, 참고면담, 정보제공	정보접근, 검색봉사, 원문 제공
봉사조직	서 고 열람실	독립된 참고실 중심의 운영	참고실, 연속간행물실, 정보데스크	참고실, 연속간행물실, 정보검색실
봉사인력	일반적인 인적원조	일반적인 인적·물적원조	주제전문가에 의한 인적·물적 원조	주제전문가, 검색 중개자에 의한 정보접근 지원

II. 정보봉사 환경의 변화

1. 정보매체의 급증 및 다양화

정보기술의 발달은 정보매체의 생산량을 급격히 증가시켰다. 로드리케츠와 페란트(M. V. R. Rodriguez and A. J. Ferrate)는 1990년의 정보량이 2000년대에는 16배로 증가할 것으로 예측하였고, 브라운(D. J. Brown)의 연구에 따르면 과학논문 수는 10-15년마다, 학술지 종 수는 15년마다 배로 증가한다고 하였다. 이러한 정보매체의 증가는 도서관과 이용자에게 시간적, 경제적, 언어적 등 여러 가지 영향을 미치고 있다.

또한 정보기술의 고도화 및 정보매체의 급증현상은 정보매체를 다양화시켰다. A. D. 105년의 종이의 발견과 인쇄술의 발달은 기록의 편리성과 함께 이동 및 전달을 용이하게 하였고, 이에 따른 책의 대량생산은 도서관의 보급을 가속화시켜 정보의 대중화를 위한 역할을 성공적으로 수행하게 되었다. 19세기 이후 과학기술의 발달과 정보생산량의 폭발적인 증가에 따른 기록·보관용으로 마이크로자료와 각종 시청각자료가 출현하였으며, 최근에는 CD-ROM이 각광을 받고 있다. 실제로 컴퓨터와 텔레커뮤니케이션이

그러나 <표-3>에서 보는바와 같이 현재 인쇄매체 위주의 봉사형태로는 신속하고 최
신성 있는 목차제공이 어렵고, 종 수에 제한이 있는 등 여러 가지 문제점을 내포하고
있다.

따라서 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 다소 비용이 들더라도 상용 전자정보 테
이타베이스를 이용한 목차제공서비스를 도입하게 되면 효율적인 목차제공서비스가 가
능하게 될 것으로 판단된다.

<표-3> 상용 전자정보 데이터베이스 목차제공 비교표

구 분	도입 전(현재)	도입 후(향후)
자 료 형 태	인쇄매체	전자매체, 디지털정보 DB
업무처리방법	수작업형태	온라인, 인터넷
봉 사 대 상	교 수	대학구성원 전체
단 점	<ul style="list-style-type: none"> • 신속성 및 최신성이 부족 • 제공 종 수에 제한이 많다 • 이용시간이 제한되어 있다 	<ul style="list-style-type: none"> • 기본적인 전산지식이 필요 • 검색에 비해 원문제공이 늦다 • 비용이 많이 든다
장 점	<ul style="list-style-type: none"> • 전산지식이 필요없다 • 비용이 적게 든다 	<ul style="list-style-type: none"> • 신속성 및 최신성을 유지 • 종 수 제한이 적다 • 초록 및 전문제공(일부) 가능 • 이용시간에 제한이 없다

문헌복사 서비스(document delivery service)는 도서관이 이용자가 입수하고
자 하는 미소장 자료의 원문을 국내·외 정보봉사기관, 정보브로커와 협력하여 원문
을 신청하고 제공받는 봉사이다.

우리 도서관의 경우 우편, 전화, 팩스, 인터넷, e-mail, Ariel system 등으로 신
청을 받아 문헌복사 서비스를 제공하고 있으며, 중간 중간에 처리현황에 대한 내용을
이용자에게 전화나 e-mail로 제공하고 있다.

문헌복사 이용현황을 보면 <표-4>에서 보는바와 같이 본 도서관의 문헌복사 서비스
가 최근 몇 년간 상당히 증가하고 있음을 볼 수 있는데, 이렇게 급증한 큰 이유는 출판
물의 급증과 자료 구입비의 증가에 따른 이용자의 부담, 본 도서관의 장서부족, 도서
관간의 네트워크 구축으로 인한 정보공유로 보아진다.

〈표-4〉 문헌복사 의뢰 및 접수 현황

단위 : 건

구 분 년 도	국공립대학 도서관		사립대학 도서관		기 타		계	
	의뢰	접수	의뢰	접수	의뢰	접수	의뢰	접수
1997년	52	8	74	3	57	0	183	11
1998년	79	17	120	13	261	0	460	30
1999년 5월 현재	153	56	221	30	123	8	497	94

이러한 문헌복사 이용현황을 자료형태별로 살펴보면 〈표-5〉에서 보는바와 같이 1999년 1월부터 5월까지 5개월 동안 학술지(65.5%)가 대부분을 차지하고, 학위논문(13.4%), 회의·심포지움·회보류 자료(9.4%), 일반간행물(6.4%), 단행본(5%) 순으로 나타나고 있으며, 표에는 나와 있지 않지만 이용자 층은 주로 교수 및 대학원생들이었다.

〈표-5〉 자료형태별 이용 현황(1999. 1~1999. 5)

단위 : 건(%)

총류	철학	종교	사회 과학	순수 과학	기술 과학	예술	어학	문학	역사	계
5 (1)	0 (0)	0 (0)	78 (15.7)	58 (11.7)	356 (71.6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	497 (100)

또한 문헌복사의 주제별 이용률을 살펴보면 〈표-6〉에서 보는바와 같이 기술과학분야(71.6%)가 대부분을 차지하고 그 다음으로 사회과학분야(15.6%), 순수과학분야(11.7%)순으로 이용되고 있음을 알 수 있다.

이는 본 대학이 해운·항만·이공계열의 특성화된 학과 중심으로 이루어진 관계로 보이며, 향후 이들 주제분야의 정보원을 체계적으로 수집, 개발하여 이용자들에게 제공하여야 할 것으로 보인다.

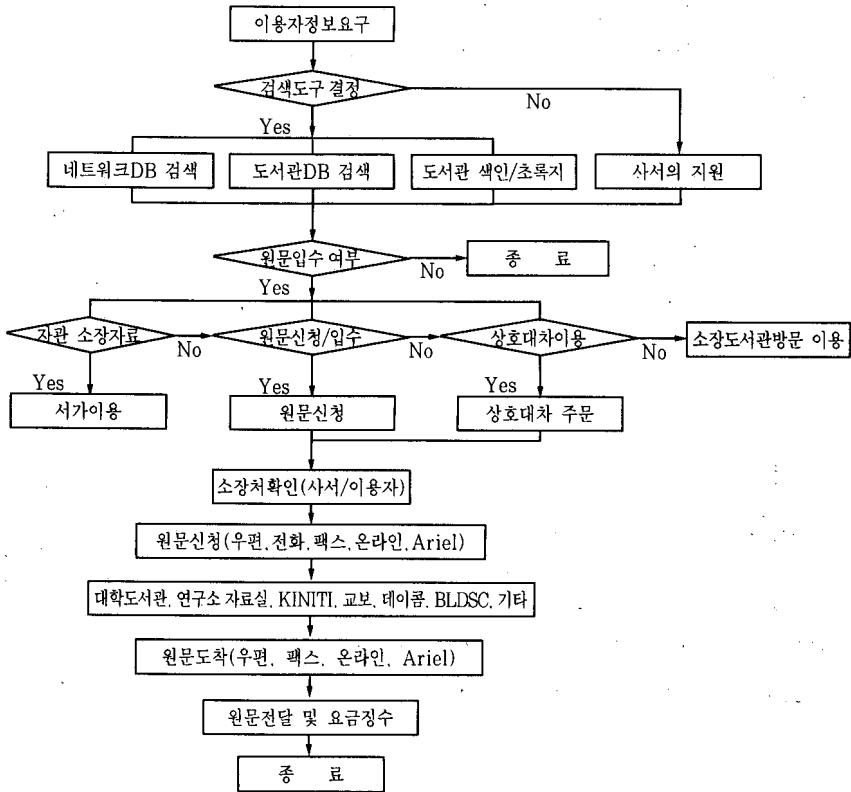
〈표-6〉 주제별 이용 현황 (1999. 1~1999. 5)

단위 : 건(%)

학 술 지	회의·심포지움 회보류	일반간행물	단 행 본	학위논문	합 계
326(65.6)	47(9.5)	32(6.4)	25(5)	67(13.5)	97(100)

참고로 본 도서관에서 이루어지는 서지 검색 및 원문입수 과정을 개략적으로 살펴보면 <그림-1>와 같이 요약할 수 있다.

<그림-1> 서지검색 및 원문입수 과정



2. 참고질의응답

참고질의응답 서비스는 정보봉사 중에서 중요한 업무중의 하나이다. 그러나 대부분의 도서관에서의 참고질의는 아주 단편적인 질문들이 주류를 이룬다고 보아도 무리는 아닐 것이다.

본 도서관의 경우도 예외는 아니어서 <표-7>에서 보는바와 같이 1999년 1월부터 1999년 5월말까지 5개월 동안 참고열람실 이용자 수는 교수 435명, 학생 3,839명, 기타 130명이다. 이 인원 중 참고질문을 의뢰한 건수는 1,138건이었다.

〈표-7〉 참고질의 현황(1999. 1~1999. 5)

교 수	학 생	기 타	참고질문의뢰건수	참고질의응답 기록지 작성
435명	3,839명	130명	1,138명	25매

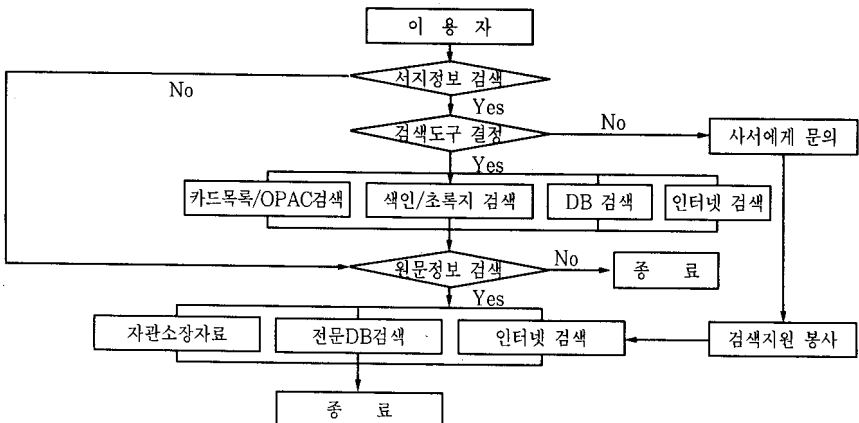
이렇게 1,138건의 참고질의의 응답을 해결하기 위하여 작성한 참고질의의 응답 기록지는 불과 25매로서, 이러한 현상은 대다수의 참고질문이 중복되거나 이용자가 도서관을 이용할 줄만 안다면 스스로 해결할 수 있는 단편적인 질문들임을 알 수 있다. 이러한 결과를 놓고 볼 때 본 도서관의 참고질의응답서비스는 이용자가 간단한 질문들을 해결할 수 있도록 하는 이용지도를 겸한 아주 초보적인 참고활동이 주류를 이루고 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 동일한 주제에 대한 정보사서의 반복된 작업을 줄일 수 있고, 이용자들은 스스로 관련된 정보를 찾을 수 있도록 도와주는 'Pathfinder'(정보길잡이)나 또는 'FAQ' 등을 운용할 수 있는 정보봉사홈페이지 운영과 함께 참고질의응답 기록지의 분석을 통하여 정보사서의 서비스 효율을 증진시킬 수 있도록 하여야 할 것이다.

3. 정보검색 서비스

정보검색이란 정보이용자가 도서관을 통하여 서지 정보원 또는 원문정보를 검색하는 과정과 관련된 일체의 봉사를 의미하는 것으로 이러한 정보검색봉사 과정을 간략히 살펴보면 〈그림-2〉와 같다.

〈그림-2〉 정보검색과정



본 도서관에서 제공하는 정보검색 서비스를 검색수단별로 살펴보면 OPAC, On-Line 정보원, Off-Line 정보원, 인터넷 정보원 등으로 나누어 볼 수 있다.

가. OPAC(Online Public Access Catalog)

OPAC은 이용자가 단말기를 통해 원하는 정보를 탐색할 수 있는 목록의 기능과 온라인 탐색기능을 갖춘 정보검색시스템이다. 1970년대 미국에서 개발되기 시작한 OPAC는 1990년대에 들어서 급격히 기능이 향상되어 문헌의 소장여부는 물론 다양한 도서관 서비스를 제공하고 있다.

최근에는 OPAC 메뉴에서 국내·외 타 도서관의 OPAC에 원격접속 할 수 있도록 하고 있으며 자체 구축한 Web상에 텍스트 위주의 OPAC를 통합함으로써 보다 편리하고 쉽게 접근할 수 있도록 하고 있다.

본 도서관의 경우 이러한 추세에 맞추어 OPAC를 운용을 하고 있으며, <표-8>에서 보는바와 같이 각 자료실에 OPAC 검색용 단말기를 배치하였으나 이용자 수에 비하여 다소 부족한 실정이었다. 따라서 본 도서관에서는 금년 중에 OPAC 검색용 단말기를 추가로 확보하여 이용자의 보다 원활한 검색이 이루어 질 수 있도록 할 예정이다.

<표-8> 실별 OPAC 검색용 단말기 현황(1999. 5 현재)

실별 기종	동양자료실	서양자료실	참고열람실	논문자료실	로비(1층)	계
586펜티엄	7대	4대	1대	1대	1대	14대

나. On-Line 정보원

On-Line 정보원은 통신이나 네트워크를 통해 실시간으로 데이터검색을 할 수 있는 것으로 다음과 같이 크게 4가지로 분류해 볼 수 있다.

첫째, 전문적인 Full-text기반의 정보를 제공하면서 이용정도에 따라 요금을 받는 상용데이터뱅크 둘째, 출판사, 학회, 협회에서 소장하고 있는 정보를 Digital화하여 일정 조건에 따라 Web상에서 서지 사항과 원문을 검색하거나 주문할 수 있는 Web-based Information Service 셋째, 전자적 매체를 통하여 제작·출판되고

배포되는 연속간행물인 E-Journal 넷째, 상업적인 목적보다는 공공의 이익을 추구하는 정보서비스로 인터넷상에서 자료실이나 사이버도서관 역할을 하며 정보를 제공하는 On-Line 정보센터 등이 있다.

최근 몇 년 사이 문헌복사 서비스와 함께 On-Line을 통한 정보검색 서비스가 정보 봉사업무에서 중요한 위치를 차지하기 시작했으며, 일부 대학교를 중심으로 도서관에 별도의 검색실을 설치하고 전담사서를 배치하여 이용자에게 서비스를 제공하고 있는 추세이다.

본 도서관은 현재 천리안, KINITI-IR 등 일부 정보원만을 제공하여 왔으나 이러한 추세에 맞추어 내년에 별도의 (가칭)전자정보실 설치와 함께 On-Line정보원도 확충할 예정이다. 따라서 (가칭)전자정보실이 설치되고 On-Line정보원이 확충되면 <표-9>에서 보는바와 같이 OPAC, 인터넷, VOD, 위성방송수신, 음영자료 서비스와 함께 도서관에 분산되어 있는 정보검색에 관련된 업무를 지금 보다 나은 환경에서 이용자에게 정보검색서비스를 제공할 수 있을 것으로 예상된다.

<표-9> 전자정보실 구성(안)

품 명		규 격	수 량	비고
인터넷용 PC		Multi형	30대	구입예정
프린터		Laser	5대	
CD-ROM			1대	
VOD System			1set	
Multi Project(스크린 포함)		이동식	1set	
위성 TV System			1set	
카세트 플레이어		Dr.WICOM II	6대	
Production TV			1대	
CD-ROM N/W System	Discport 서버		1대	사 용 중
	Winframe 서버		1대	
	CD-ROM Driver	SCSI 방식	56단	
	FAST CD	"	18GB	
마이크로필름 리더기			1대	

다. Off-Line 정보원

Off-Line 정보원은 On-Line 정보원의 반대개념으로 도서관이 보편적으로 보유하고 있는 형태로서 도서관에서 정보 탐색을 할 때 이용하는 정보원들이다. 대표적인 형태로는 인쇄본(단행본, 색인지 및 저널)과 CD-ROM, Microfilm, Audio/Video, 교육용 S/W, Multimedia 등이 있다.

본 도서관에서는 단행본(약 190,000책), 저널 723종(구미 : 224종, 일본 : 123종, 국내 : 376종)을 소장하여 대학구성원에게 개가제로 봉사하고 있으며, 미소장된 자료인 경우 대부분의 대학도서관과 각종 연구소 자료실 등을 통하여 문헌복사 서비스를 제공하고 있다.

CD-ROM은 인쇄매체와 On-Line 데이터베이스와 상호 보완적인 관계에 있다. 일반적인 저장매체로 널리 사용되어지고 있는 CD-ROM 데이터베이스는 On-Line 데이터베이스 정보검색에 비해 이용자의 정보검색 비용의 부담을 줄이면서 유용한 학술정보를 제공할 수 있기 때문에 대학도서관에서 정보검색을 위한 필수적인 탐색도구로 인식되고 있다. 본 도서관에서는 1999년 6월말 현재 CD-ROM N/W System으로 SERVER 2대(Discport, Winframe), CD-ROM Driver 56단, Fast CD HDD(18GB)가 설치되어 있고, 19종(해외 : 12종, 국내 : 7종)의 CD-ROM Title를 구입하여 대학구성원들에게 제공하고 있다.

그러나 <표-10>에서 보는바와 같이 1998년 8월부터 1999년 5월까지 10개월 동안 CD-ROM 이용현황을 살펴보면 몇몇 자료들을 제외하고는 구입가격에 비해 이용률이 그다지 높지 않은 것을 알 수 있다. 이러한 현상은 초창기 자료선정시 충분한 검토가 이루어지지 않은 결과로 보여진다. 또한 최근에는 공통적으로 필요로 하는 CD-ROM은 한국교육학술정보원에서 대부분 제공하고 있어 향후 CD-ROM Title 선정 및 구입시 충분한 재검토가 필요한 실정이다.

이외에도 본 도서관에서는 부산일보(1946. 9~1997. 6)와 동아일보(1920. 4~1997. 6)의 마이크로필름과 약간의 Audio/Video 자료를 구입하여 운용하고 있다.

〈표-10〉 CD-ROM LIST 및 이용현황(1998. 8~1999. 5)

CD-ROM Title	이용횟수		합 계 (월평균)	소장년도	비고
	1998	1999			
* BiblioFile Cataloging				1993~	
Books in Print Plus	140	43	183(18)	1998~	
* Chemical Business NewsBase				1985	
Dissertation Abstracts Ondisc	42	26	68(7)	1988~	
INSPEC Ondisc	31	24	55(6)	1994	
* KR-RULES & TRAS				1998~	
NTIS		9	9(2)	1980~	
OTC		181	181(91)	1969~	
Peterson's College	15	14	29(3)	1996	
Peterson's Gradline	5	13	18(2)	1997	
Social Sciences Citation Index	20	23	43(4)	1996~1998	
* The Computer IMDG Code				1994.12현재	
Ulrich's Plus	55	28	83(8)	1998	
* 과학기술문헌속보(kiniti)				1998~	
국회도서관문헌정보	1,222	921	2,143(214)	1997~	
* 두산세계백과사전					
* 조선왕조실록					
한국문헌목록	952	614	1,566(157)	1997~	
한국산업규격	632	425	1,057(106)	1997~	

※ * 표시된 CD-ROM Title은 통계에서 제외됨

※ OTC DataBase는 1999. 4월부터 제공

라. INTERNET 정보원

인터넷은 미국 국방부의 ARPANet(Advanced Research Projects Agency Network)으로부터 발전하여 학술연구 및 상업적 목적으로 운영되고 있으며, 130여 개 국가와 약 300만대 이상에 이르는 컴퓨터가 네트워크로 연결되어 있는 세계 최대

규모의 국제컴퓨터통신망이있는 NSFnet(National Science Foundation Network)을 기간망으로 하여 세계 곳곳의 망들을 연결하므로 '망들의 망(network of networks)'이라고도 한다.

1989년 WWW(World Wide Web) 및 브라우저의 개발로 인하여 최근 몇 년 동안에 인터넷에 접속하는 이용자 수는 폭발적으로 증가하고 있는데, 2000년대에는 1억대 이상의 호스트가 증가할 것으로 예상되고 있다. 한편, 국내에서도 1994년에 인터넷 상용서비스를 시작한 이래 1999년 5월말 현재 호스트는 287,800대이고 이용자는 1999년 5월말 현재 4,368,000명에 이르고 있다.

1990년대 중반 인터넷과 Web이 갑자기 급 부상한 요인은 첫째는 쓰기 쉽고 편리한 브라우저의 등장이다. 두 번째 요인은 인터넷과 Web 공간 어딘가에 숨겨져 있는 정보를 순식간에 찾아주는 검색엔진이 있었기 때문이다. 이와 같이 국내·외에서 급속한 성장을 하고 있는 인터넷은 이제 이용자에게 단순한 공간이 아닌 사업, 교육, 생활 등 다양한 분야에 걸쳐 영향을 미치고 있다.

따라서 본 도서관에서도 대학구성원의 교육 및 연구를 위하여 인터넷상에 있는 학술 정보를 선별하여 제공할 필요성을 느끼고, 1999년 5월말 현재 인터넷 검색용 단말기를 미약하나마 참고열람실(4대), 1층 로비(4)에 설치하여 대학구성원들에게 제공하고 있으나, 이용자수에 비하여 다소 부족하여 앞의 <표-9>에서와 같이 정보검색실내에 인터넷 정보검색용 단말기를 추가로 확보할 예정이다. 물론 인터넷에서 불특정 다수 이용자들의 정보욕구를 모두 만족시켜 주는 것은 불가능하다. 그러므로 향후 도서관에서는 인터넷 탐색도구를 적절히 이용하여 이용자의 요구에 최대한 접근할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

4. 이용자 교육

이용자 교육의 목적은 대학구성원을 대상으로 도서관에 소장되어 있는 자료의 종류, 위치, 자료이용방법 등 기본적인 내용은 물론 특수하고 전문적인 정보자료의 탐색 기술까지 익히게 하여 차후로도 필요한 정보를 이용자 스스로 해결할 수 있도록 하는데 있다.

대학도서관의 경우 대부분 학생들의 이용자 교육이 입학오리엔테이션의 프로그램에 포함되어 많은 인원을 대상으로 실시하고 있는 경우가 대부분이나 최근 들어 일부대학

을 중심으로 정규과목으로 강좌를 개설하여 도서관 이용교육을 체계적으로 실시하고 있다.

본 도서관에서 대학구성원들의 이용률을 높이고 양질의 서비스를 제공하고자 1998년 4월 27일부터 5월 23일까지 4주간에 걸쳐 재학생 4,556명을 대상으로 도서관 이용실태조사를 실시하였다. <표-11>에서 보는바와 같이 문헌검색시스템을 이용한 검색은 29.8%, Web 이용한 검색은 46.1%, 정보검색(Online, CD-ROM)에 대해서는 54.4%가 이용하는데 어렵다고 대답하였다.

이러한 결과를 토대로 1999년 4월부터 월 2회씩 학생들을 대상으로 이용자교육을 실시하였으나, 학생들의 이용자교육에 필요성 및 인식부족으로 참석률이 매우 저조하였다. 앞으로 이용자교육의 효율성을 높이기 위해서는 타 대학도서관의 이용자교육에 대한 충분한 사례분석과 철저한 계획, 홍보를 통하여 실시하는 것이 바람직하겠다.

<표-11>도서관문헌검색시스템 및 정보검색 이해도

단위 : 명(%)

척도 항목	매우 어렵다	어렵다	보통이다	쉬운 편이다	아주 쉬운 편이다	무응답	계
문헌검색 시스템을 이용한 검색	202 (8.9)	477 (20.9)	748 (32.8)	569 (25.0)	268 (11.8)	14 (0.6)	2,278 (100)
Web을 통한 검색	463 (20.3)	589 (25.9)	727 (31.9)	282 (12.4)	117 (5.1)	100 (4.4)	2,278 (100)
정보검색 (OnLine/CD-ROM)	603 (26.5)	638 (28.0)	690 (30.3)	154 (6.8)	60 (2.6)	133 (5.8)	2,278 (100)

IV. 정보봉사의 활성화 방안

앞서 본 글이 목적인 바에 따라 정보봉사의 개념과 발전과정, 정보봉사의 환경변화, 한국해양대학교 도서관의 정보봉사 실제 등을 중심으로 간략하게 살펴보았다.

대학도서관에서 정보봉사는 매우 중요한 업무중의 하나이다. 본 도서관에서는 대학구성원들의 학술 및 연구정보를 적시에 제공하는 정보센터로서의 위상을 정립하고자 자료에 대한 정보제공, 참고질의응답, 정보검색, 이용자 교육 등 여러 가지 봉사를 제

공하여 왔다. 그럼에도 불구하고 이용자들의 불만은 계속 나타나고 있으며 앞으로도 계속될 것이다. 따라서 대학도서관에서 정보봉사 활동이 효과적으로 이루어 질 수 있는 몇 가지 개선 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 정보봉사의 기본원칙을 새롭게 인식해야 한다. 정보화시대라고 해서 정보봉사의 철학이나 내용이 변화하는 것은 아니다. 정보봉사는 도서관 이용자가 요구하는 정보요구에 대해 가장 최선의 해답을 전해주고, 이용자 스스로 정보활용 능력을 높여 나 갈 수 있도록 교육하고, 전문성을 바탕으로 상담과 지도를 수행하여야 한다.

둘째, 기본적인 연구를 뒷받침할 수 있는 실물장서 확충 및 장서개발을 하여야 한다. 현재 서울대, 부산대, 경북대를 제외한 대부분의 국립대학의 경우 10만여권에서 수십만권 정도의 장서규모에 그치고 있는 실정이고 대학설치기준령의 법정 최저기준에도 채우지 못하는 미미한 수준이다. 그나마 대학의 기본적인 연구를 뒷받침할 수 있는 양질의 장서는 말하기조차 부끄러운 상황이다. 이러한 상황 속에서 대학도서관은 인쇄매체를 중심으로 기본적인 실물장서를 확충하고 양질의 장서를 구축하되 사전, 보고서, 판보, 연감류, 각종 통계 자료 등과 같이 수록정보의 속성에 따라 인쇄자료를 전자매체로 보강하는 방향으로 장서개발을 하는 것이 바람직할 것이다.

셋째, 외부정보원에 대한 접근 및 원문제공수단 서비스의 다양화이다. 정보매체는 폭발적으로 증가해도 도서관이나 이용자가 자료수집에 투자하는 시간은 일정하므로 관련 정보를 입수하거나 이용하는 것은 더욱 어려워진다. 따라서 도서관에서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 장서개발계획을 수립하고 효과적인 수집정책을 통하여 다양한 서지 자료 및 학술지를 선별적으로 구입하여야 하며, 수집이 불가능한 자료는 원격접근 및 검색시스템을 구축하여 접근의 편의성을 높이고 원문제공수단을 다양화해야 한다.

넷째, 대학구성원들에 대한 도서관 이용교육의 강화이다. 대학교육의 발전과 활발한 학문 연구 활동이 이루어지기 위해서는 효율적인 도서관 이용이 이루어져야 하며, 이러한 효율적인 이용은 대학구성원들의 정보요구를 해결하는 전제조건이 된다. 따라서 급변하는 정보의 홍수 속에서 대학도서관의 이용자교육은 타 대학도서관의 이용자교육에 대한 충분한 사례분석과 철저한 계획, 홍보를 통하여 대학구성원들에게 정보의 식별, 검색 및 이용에 대한 다양한 교육을 제공하여야 한다.

다섯째, 정보봉사 담당사서 재교육의 지속성이다. 정보봉사를 담당하는 사서의 기능은 이용교육과 학과 및 교수진과의 대화 유지, 정보자료의 제공, 정보요구에 대한 최종 해결자로서의 기능 등이다. 그러나 본 대학도서관의 경우 전통적인 참고봉사는 물론 정보접근·검색·제공봉사의 수행능력이 부족하고 초보수준을 탈피하지 못하고 있다.

따라서 정보봉사 담당사서가 정보봉사에 필요한 정보기술과 신정보매체에 대한 이해력과 조작능력, 데이터베이스에 대한 분석 및 가공능력, 특정 주제분야에 전문지식을 축적할 수 있도록 장기적인 계획을 가지고 지속적으로 재교육을 실시하여야 한다.

여섯째, 정보봉사를 담당하고 있는 사서들간의 연대가 필요하다. 한 사서가 모든 정보요구에 대해 적절한 정보를 제공한다는 것은 불가능하다. 미국에서의 조사에 의하면 참고사서들이 받는 즉답형 참고질문 가운데 50%를 조금 넘는 정도에 대해서만 정확한 정보를 제공한다고 한다. 이러한 개인의 한계를 극복할 수 있는 방법은 정보봉사 담당사서들 간의 긴밀한 연결망을 구축하는 것이다. 현재 이러한 연결망은 개개 사서들의 한계를 극복하고 보다 충실한 정보봉사를 가능하게 할 것이다.

마지막으로 정보봉사만을 전문적으로 다루는 잡지가 필요하다는 것이다. 정기적으로 정보봉사에 관한 각종의 정보를 제공하는 잡지는 개개 사서가 업무의 전문성을 높이는데 절대적인 영향을 미칠 것이다. 현장에서의 구체적 봉사의 경험을 서로 나누고, 새로운 참고자료나 정보, 정보원에 대한 자세한 소개, 기타 정보봉사에 따른 제반 정보를 주기적으로 제공해 줄 수 있는 잡지는 개별 도서관의 정보봉사의 질적 수준 향상에 기여할 것이다.

參 考 文 獻

1. 이용훈, "정보봉사, 도서관의 새로운 활로", 「도서관문화」37(3), 1996, pp.17-29.
2. 노진구, "전자잡지의 발달과 미래", 「도서관학논집」26, 1997(여름호), pp. 441-478.
3. 윤희윤, "정보환경의 변화에 따른 대학도서관 정보봉사력의 제고방안", 「도서관」52(3), 1997, pp. 88-119.
4. 정춘화, "미국과 한국의 참고봉사 교육의 비교분석", 「도서관논집」23, 1995(겨울호), pp. 253-284.
5. 강숙희, "정보환경의 변화와 대학도서관의 발전방향", 「도서관논집」24, 1996(여름호), pp. 189-219.
6. 서 휘, "디지털도서관의 구축을 위한 연구", 「도서관학논집」25, 1997 (겨울호), pp. 529-563.
7. 도서관정보관리편람. 한국도서관협의회, 1994.
8. 한국인터넷정보센터 연도별 .kr 호스트수
http://www.krnic.net/net/2_93_99.html
9. 한국인터넷정보센터 인터넷 이용자수
<http://www.krnic.net/net/user99.html>
10. LG상남도서관 온라인 교실 인터넷 정보검색 일반
http://www.lg.or.kr/online/sn_tutorials.html