

## 가상참고서가의 구축, 어떻게 할 것인가?

계명대학교 문헌정보학과

박 준 식

### 문화주체로서의 장서개발

도서관의 존재 목적은 무엇인가? 이 물음에 대한 해답은 시대에 따라 달라질 수 있을 것이다. 도서관은 그 성립 초기에는 왕권이나 신권에 대한 권위의 상징이었고, 뒤이어 통치와 납세 또는 신에 대한 헌납의 기록보존을 위한 목적으로 활용되었다. 그리고 이러한 목적은 통치행위의 강화를 위한 수단 또는 통치자의 업적을 후세에 전승시키는 목적으로 이어졌다. 근대사회에선 여기에 공공의 이익 특히, 교육과 교화라는 목적이 추가되었다. 그리고 현대사회에선 도서관이 정보제공이라는 매우 함축적인 그러면서도 집약적인 목적을 가지게 되었다.

이 정보제공이라는 목적을 성공적으로 달성하기 위해 도서관 내부에서는 여러 가지 수단적인, 방법적인 활동들이 이루어진다. 정보자료의 선택과 수집, 콘텐츠의 구축 등이 그렇고, 분류, 편목이나 서지, 색인 같은 2차 자료의 작성이 그렇다. 또한 장서관리도 마찬가지이고, 전자도서관시스템이나 데이터베이스의 구축도 수단적인 활동에 속한다고 볼 수 있다. 이런 활동들이 정보제공을 위한 수단으로서 기능한다면 질문의 분석이나 해답의 탐색기법, 정보검색기법 등은 방법적 지식이라고 볼 수 있다. 다시 말하면, 도서관에서 행해지는 여러 활동들은 정보제공을 목적으로 이루어지는 수단과 방법이라고 볼 수 있다는 것이다.

그러나 정보자료의 선택과 수집(최근의 개념으로는 장서개발)은 단순한 수단을 넘어 그 자

체로서 문화창조의 본질적 속성을 가지고 있다. 사서들은 일찍부터 자신이 전문직이라는 자부심을 가지고 있었다. 그러나 사서직이 진정한 전문직이 되기에는 부족한 여러 측면들이 있음을 또한 잘 알고 있다. 그것은 근원적으로 사서직이 수행하는 일들이 특정 목적 예를 들면, 지식이든, 문화든, 아니면 문명창조 등의 가치 지향적인 일들의 주체가 아닌 보조자, 때로는 수단으로 기능해 왔기 때문이다. 그러나 이런 근원적 결함은 정보자료의 선택과 수집이라는 일에서 상당 부분 해소될 수 있음을 발견하게 된다. 사서직은 정보자료의 선택과 수집이라는 일을 통해 문화창조에 직접 관여하며, 통제하거나 조장하는 보다 적극적인 역할을 할 수 있다.

모든 문화적 소산은 그 가치를 조장하고 전승시킬 필요성이 있는 긍정적인 것과 불필요하거나 해로운 그래서 도태시켜야 할 부정적인 것이 공존한다. “악화는 양화를 구축한다”는 경제학의 한 이론처럼 악서(나쁜 정보)가 양서(좋은 정보)를 구축하는 현상이 우리 도서관 문화에서도 동일하게 나타난다. 만일 나쁜 정보가 유통되는 데도 그것을 통제하지 않는다면 결국은 나쁜 정보가 좋은 정보를 구축하는 현상이 나타나게 된다. 나쁜 정보가 많이 유통되면 될수록 좋은 정보를 찾기가 어렵게 되고, 시민들이 나쁜 정보에 많이 접근하면 할수록 그 반문화적 영향이 사회를 오염시키게 된다. 그래서 나쁜 문화와 좋은 문화를 구분하고 나쁜 문화를 버리는 통정(control)이 필요하게 된다.

여러 사회적 장치나 제도는 버려야 할 나쁜

문화를 도태시키는 역할을 한다. 도서관도 정보 자료의 선택과 수집이라는 고유의 활동을 통해 이러한 역할을 수행한다. 그래서 사서직은 단순히 정보를 수집하는 것이 아니라 좋은 문화를 선택하고 이를 후세에 전승하는 문화창조자로서의 주체적인 역할을 한다. 사서직은 이 역할 하나만으로 전문직으로서 부끄러움이 없을 것이다.

오늘날 우리가 살고 있는 21세기는 이전 세기와는 전혀 다른 정보환경을 가지고 있다. 도서관이 다루던 정보매체가 전자자원과 인터넷 자원으로 확대됨에 따라 형태가 없는 정보가 공간의 개념을 초월하여 존재하게 되었다. 그래서 도서관 장서구성의 개념도 이 새로운 환경에 맞추어 재편되었다. 흔히 말하는 소유의 개념과 접근의 개념이 공존하게 된 것이다.

그러면 인터넷 시대에는 우량정보의 선택과 배포가 불가능한가? 과거 인쇄본 시절에 사서직이 수행하던 이런 선택의 역할은 오늘날 인터넷 시대에도 그대로 전승되어야 한다. 인터넷에서는 무수하게 많은 정보들이 범람상태를 이루고 있다. 인터넷 자원이 가진 특성 중 부정적인 것은 무질서, 부정확, 무책임 등으로 지적될 수 있을 것이다. 인터넷 자원들은 과거 사서직이 수행했던 인쇄본의 평가와 선택작업과 동일한 평가작업을 통해 걸러져야 한다. 그래서 우량의 인터넷 정보가 유통되도록 해야 한다. 이것은 사서직의 고유한 임무이며, 전문직으로서의 책임을 유지하는 중요한 방편이다. 이것이 바로 가상참고서가의 구축이다.

### 인터넷 환경과 참고정보원

도서관자원은 변화되고 확대되는 특성을 지니고 있다. 참고정보원도 마찬가지다. 참고정보원은 초기의 인쇄본에서 시청각자료로 확대되었고, 나아가 각 종 전자매체로 확대되어 왔다. 특히 20세기 후반부터 등장하기 시작한 각 종 전자정보원(온라인 데이터베이스와 1980년대의 CD-ROM 데이터베이스, 1990년대 후반에 등장

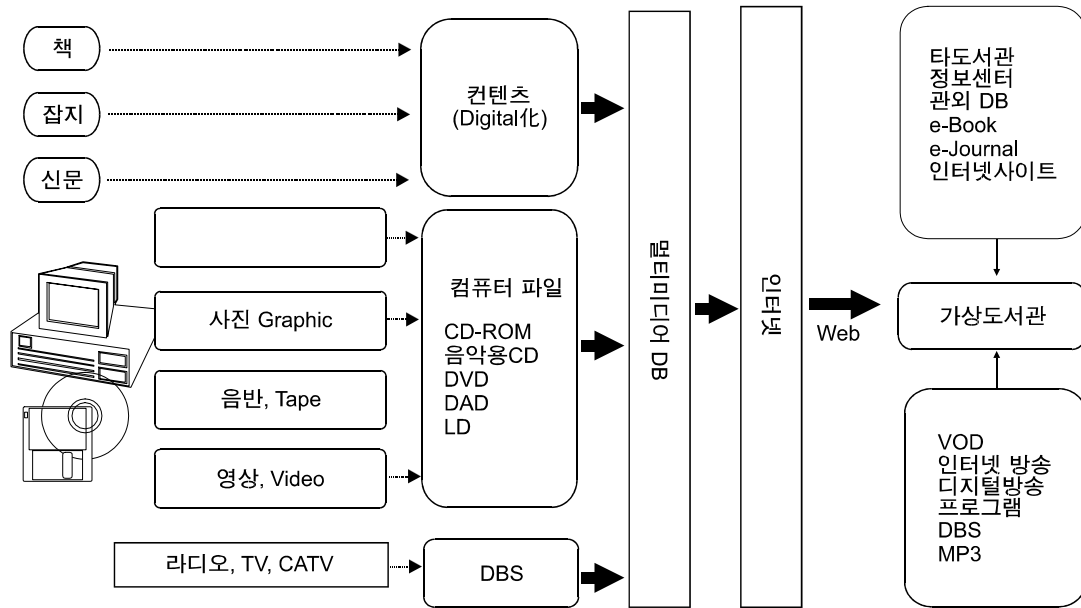
하기 시작한 e-Book, 그리고 최근에 등장하고 있는 DVD나 PDA 등)은 정보서비스의 방향과 질을 크게 바꾸어 놓았다.

참고정보원의 전자매체화 과정 중에서 가장 특기할 사실은 인터넷 자원의 개발과 발전이다. 인터넷은 1990년대 초에 본격화되었으나 참고정보원으로 활용할 수 있는 단계는 아니었다. 그러나 1990년대 중반 이후, 인터넷에 웹(WWW) 기술이 선을 보이면서 급속한 변화가 나타나기 시작했다. 이때부터 인터넷상에는 수많은 참고정보원들이 올려지기 시작했고, 기존의 인쇄형태나 전자형태의 참고정보원들도 인터넷으로 속속 옮겨오게 되었다. 이러한 현상은 모든 정보자원이 그림에서 보는 바와 같이 인터넷으로 통합되는 결과를 가져왔다.

2000년 1월, 새 천년의 첫 해가 시작되는 시점에 신문, 잡지, 영상 등 소위 콘텐츠 산업의 선두주자인 타임워너와 정보서비스 업체인 American OnLine이 통합했다는 뉴스가 방송과 신문 지면을 장식했다. 이 뉴스가 나온지 한 달도 지나기 전에 타임워너는 세계적 음반회사인 EMI사와 통합했다고 발표했다. 이 사실은 타임워너와 EMI가 이를 전 세계적으로 배포하는 정보서비스 업체인 AOL과 통합함으로써 새천년의 정보서비스가 인터넷을 통해 시간과 장소에 구애됨이 없이 모든 사람들에게 제공될 것임을 예측케 했다.

2004년 2월 국내의 한 일간지가 조사한 바에 따르면 우리나라의 인터넷 이용자가 3천만 명으로 세계 3위에 이르렀으며, 인터넷 관련산업이 기하급수적으로 증가하고 있다고 하였다. 지난 10여 년 동안 우리는 인터넷이 도서관계에 어떤 영향을 미칠 것인가에 대해서 기대 반 걱정 반으로 바라보았다. 그러나 인터넷은 우리가 생각하는 것보다 훨씬 더 빠른 속도로 정치, 경제, 사회, 문화, 학술 등 모든 방면에서 지배력을 과시하고 있다.

이 두 가지 요소는 특히 도서관계에 심대한 영향을 미칠 것으로 생각된다. 그것은 곧 도서



정보자원의 통합과 가상도서관 체계

관이란 구조물이 없는 도서관 환경을 만들 것이라는 가정을 현실화시켜 주고 있다는 것이다. 인터넷이란 네트워크와 신문, 잡지, 도서, 영상, 음악 등 콘텐츠 산업이 결합됨으로써 “도서관이 없는 도서관 환경”이 만들어지고 있다. 여기서 굳이 “도서관이 없는 도서관 환경”이란 표현을 쓰고 있는 것은 이유가 있다. 많은 사람들이 이런 가상 도서관환경을 “도서관이 아닌 것”으로 말하고 있지만 이것은 커다란 오류라고 본다. 왜냐하면 전통적인 도서관이 사회변화를 수용함으로서 다른 형태로 변용되고 있기 때문이다. 이러한 변용은 처음에는 단순한 디지털 도서관의 모습으로 나타나겠지만 인터넷으로 상호 연결되고, 상호 작용함으로서 차츰 상호작용 도서관(interactive library)체제로 변용될 것이다.

상호작용 도서관체제 하에서는 도서관의 존재형식이 달라지고, 따라서 사서의 역할도 달라질 수 밖에 없다. 정보와 자료의 인식, 수집, 조직, 탐색, 제공 등 제 방면에서 과거와는 현저히 다른 형태의 업무를 하게 될 것이다. 이러한 환경변화는 전문적인 정보를 주로 다루는 고급의

이용자를 대상으로 하는 대학도서관에서 더욱 현저하게 나타날 전망이다.

이러한 새로운 개념의 도서관에서는 정보원으로서의 도서관과 매개자로서의 참고사서의 가치를 한층 더 높여 주는데 크게 기여할 것으로 보인다.

### 가상참고서가의 정의

인터넷 환경과 전자매체의 발전은 일상생활은 물론이고 정보서비스 분야에도 많은 변화를 초래하게 되었다. 웹기술이 처음 소개되던 당시와는 비교할 수 없을 정도로 정보서비스의 거의 모든 부문에 인터넷이 활용되고 있다.

오늘날 참고사서들은 인터넷을 활용함으로써 전 세계의 주요 온라인 데이터베이스에 접근하여 원문을 다운로드 받거나 프린트할 수 있으며, 도서관 및 정보센터에 소장된 자원에 접근하여 서지정보를 확인하고 상호대차나 복사서비스를 요구할 수 있게 되었다. 그리고 참고사서들은 디렉토리형 질문, 수치정보, 신문기사 등

유 형	기 능
웹기반 참고질의·응답시스템	웹상에서 참고질문과 해답이 온라인으로 이루어지는 시스템. 이용자는 사서에게 질문할 수도 있고, 이미 구축된 가상참고서가에서 해답자료를 스스로 탐색할 수도 있다.
웹기반 탐색서비스	웹상에서 사실형, 서지형DB(색인·초록·전문서비스)를 탐색하고 다운로드한다.
전자우편, 전자게시판 화상회의 참고봉사 실시간 채팅	질문과 해답을 전달하기 위한 수단으로 활용. 실시간 상호작용이 가능한 참고면담을 수행한다. 약간의 상호작용이 가능한 참고질문의 수단으로 활용.
웹기반 이용자교육	원격지에 있는 특정 이용자가 도서관의 이용자 교육프로그램을 혼자서 마스터할 수 있도록 한 프로그램
자원공유 수단	특정 정보의 소재 파악, 대차 및 복사신청, 결과 확인 해답자료의 전자적 전송 수단으로 활용
가상참고서가 구축	웹상에 있는 참고정보원을 수집·선정·평가하여 우량정보만을 알려주거나 해당 웹사이트와 링크시켜주는 서비스
해답의 자문과 정보교환	메일링리스트, 유즈넷 뉴스그룹 등을 통해 해결하기 어려운 질문이나 잘 알려지지 않은 주제나 자료에 대해 정보교환
주문형 영화, 음악	영화와 음악을 자신의 취향에 따라 선택하고 원하는 시간에 볼 수 있다.

의 다양한 즉답형 질문에 답할 수 있는 정보원을 고를 수 있을 뿐만 아니라 전문을 볼 수 있다. 또한 온라인 참고질의·응답서비스를 이용하여 온라인 상에서 질문하고 해답을 받을 수도 있다. 아울러 해답하기 어려운 질문은 메일링리스트나 유즈넷 뉴스그룹을 통해 지원을 요청할 수도 있으며, 전자우편을 통해 정보를 주고 받을 수도 있다. 뿐만 아니라 영화와 음악을 주문형식으로 보고, 들을 수 있으며, 신문, 잡지의 기사를 얻어 볼 수 있고, 모든 방송정보를 골라 볼 수도 있다. 이제 인터넷은 대학도서관을 변모시키고 대학사서의 역할을 변용시키는 가장 중요한 요인이 되고 있다. 정보서비스에 인터넷을 응용할 수 있는 서비스를 요약하면 아래 표와 같다.

인터넷 정보서비스의 이러한 여러 기능 가운데서 가상참고서가(virtual reference shelves) 구축은 특별한 의미를 가지고 있다. 이는 인터넷상에 흩어져 있는 각종 참고정보원 가운데서 참고질문에 대한 해답자원으로서 활용할 가치가

높은 웹사이트의 참고정보원을 수집하여 자관의 홈페이지에서 재조직하여 배열함으로써 해당 사이트로 직접 이동할 수 있도록 하이퍼링크 서비스를 제공하는 것을 말한다.

가상참고서가란 명칭은 이용자가 참고데스크에서 참고사서에게 질문하고, 사서는 참고서가에서 해답자료를 찾아 제시하듯이 이용자가 웹상에서 참고정보원의 리스트를 클릭하면 바로 소스를 제공하는 사이트와 연결되어 내용을 읽을 수 있기 때문에 붙인 명칭이다. 가상참고서가는 흔히 웹기반 참고정보원(web-based reference sources), 가상참고데스크(virtual reference desk), 전자참고정보원(electronic reference sources) 등의 명칭으로 불리고 있다.

가상참고서가 시스템이 만들어지면 이용자들은 참고사서에게 질문하지 않고도 스스로 인터넷 참고정보원에 접근할 수 있어 즉답형 질문에 대한 참고사서의 부담을 줄일 수 있고, 이용자는 시간과 노력을 절감하면서 정선된 양질의 정보를 얻을 수 있게 된다. 이러한 서비스는 결과

적으로 도서관을 유용한 기관으로 인식시켜 도서관에 대한 지지를 높이며, ‘책 없는 도서관’이란 미래의 정보환경 하에서 도서관이 계속적으로 지지를 받을 수 있는 여건을 확보하게 되는 것이다.

오늘날 인터넷상에는 무수히 많은 참고정보원들이 산재되어 있다. 인터넷 정보는 다양하고 풍부하며, 얻기 쉬운 장점이 있으나, 정보의 신뢰성이 떨어지고, 비체계적이며, 변동이 심하다. 그리고 중요한 정보는 대개 유료인 특성이 있다. 그래서 이용자들은 인터넷 정보 중에서 자신에게 적합한 정보를 탐색하는 과정에서 많은 좌절을 경험하게 된다. 따라서 참고사서는 이용자들에게 이러한 어려움을 덜어주기 위해 인터넷 정보원 중에서 부적절하고 신뢰할 수 없으며, 시대에 뒤떨어진 정보를 제외하고 유용한 정보를 찾을 수 있는 수단을 제공해주어야 한다.

지난 10년간 장서개발자들이 수행하는 업무리스트는 크게 변하지 않았을지 모르나 업무내용은 크게 변했음을 알 수 있다. 다수의 장서개발자들은 출판된 지식을 오늘날 또는 미래의 도서관에 적합하도록 전자적으로 표현하는 일에 고심해 온 것이 사실이다. 가상참고서가도 이러한 노력의 한 부분이다. 이제 도서관 자원을 형태에 따라 유별하는 것은 아무 의미가 없게 되었다. 따라서 오늘날의 참고정보원 개발자들은 정보의 형태에 관계없이 모든 참고정보원을 도서관 자원으로 받아들일 수 있도록 조정하는 역할 즉, 참고정보원 개발자 또는 중재자로서의 기능을 수행할 필요가 있다.

미래의 참고사서가 참고정보원 개발전문가로서 기능해야 한다고 믿고 있는 데는 이런 현실적 토대뿐만 아니라 이념적인 면에서도 원칙을 세우는 일이 필요하기 때문이다. 사서가 장서개발업무 특히 선택업무에 특별한 관심을 쏟는 것은 사서가 문화의 생산자, 조정자로서 문화현상에 직접 관여할 수 있다는 가능성 때문이다. 전자적 정보원을 평가하는 데는 기술적인 어려움이 수반되긴 하지만 걸려진 상태에서 이용자에

게 전달되어야 악화가 양화를 구축하는 현상을 예방할 수 있게 된다.

## 가상참고서가 운용사례

가상참고서가 운용사례는 가장 성공적으로 이루어지고 있는 외국의 공공시스템 한 곳과 상용으로 운영되고 있는 시스템 한 곳, 그리고 국내의 대학도서관은 개별 도서관의 상황보다는 전체 대학의 운영상황 전반에 대해 살펴보기로 한다.

### 1) IPL (Internet Public Library/http://www.ipl.org/)

1995년부터 미시건대학 문헌정보학과 대학원의 프로젝트 형식으로 출발한 IPL은 다음과 같은 네 가지 목표를 가지고 운영되고 있다.

- ① 인터넷 공동체를 위한 도서관 서비스를 제공한다.
- ② 디지털 환경에 공헌해야 하는 사서가 배우고 가르쳐야 할 것을 제공한다.
- ③ 사서직과 사서의 중요성을 증진시킨다.
- ④ 다른 사서들과 흥미로운 아이디어나 기술을 공유한다.

IPL은 모두 여섯 파트로 나누어져 있다. 각각의 내용은 다음과 같다.

- ① *Reference Center*: 사전 및 백과사전과 같은 기초적인 즉답형 참고정보원을 제공한다.
- ② *Reading Room*: 전 세계의 e-Books, 전자적 잡지와 신문에 대한 링크를 제공한다.
- ③ *Searching Tools*: 인터넷 이용에 필요한 도구들을 제공한다.
- ④ *Youth Resources*: 학생과 학부모에게 유용한 정보원에 대해 링크해 준다.
- ⑤ *Subject Collections*: 주제별로 참고정보원을 제공한다.
- ⑥ *Special Collections*: POTUS (President of the United States)와 같은 IPL에서 직접 개발, 주관하고 있는 정보원에 대한 링크를 제공한다.

이 여섯 파트 가운데서 특히 *Reference Center* 와 *Subject Collections*가 가상참고서가의 주된 목적인 우량 참고정보원으로서의 손쉬운 접근을 제공해 주고 있다. *Reference Center*는 사전, 연감, 협회, 서지 등 18개 참고정보원의 유형별로 구분되어 있으며, 각 유형별로 열거된 참고정보원에 대한 비교적 자세한 주해와 해당 URL이 함께 주어진다.

그리고 *Subject Collections*는 주제분야별 참고정보원을 제시하는데, 예술·인문과학, 경제, 컴퓨터 등 즉답형 참고정보원 항목을 포함한 11개 주제로 분류되어 있으며, 각 분류마다 주제에 대한 간단한 주해가 주어진다. 각 주제명 아래에는 부표목(sub-heading)과 참고정보원이 열거되고 있으며, 관련 정보원으로서의 링크가 제공된다.

## 2) Refdesk (<http://refdesk.com/>)

Refdesk는 상업적 사이트이지만, 가장 일반적이고 유용한 사이트로 알려져 있다. Refdesk는 직관적이면서 이용하기 쉬운 네비게이션, 포괄적인 정보원과 합리적인 색인을 통해 필요한 정보에 쉽고 빠르게 접근하는 것을 그 목표로 삼고 있다.

Refdesk의 데이터베이스는 세 가지 수준 즉, 즉답형(quick), 조사연구형(studied), 전문가용(deep) 등 세 가지 그룹을 기준으로 삼고 있다. 빠른 탐색을 위한 첫 번째 레벨에는 *Fast Facts 2003*, *Quick Reference/Research*, *Facts Subject Index*가 있고, 조사연구를 위한 두 번째 레벨은 *Newspapers-USA & Worldwide*, *Search Engine Resources*, *Internet Help*, *Writing Web Documents* 등이 있다. 세 번째 레벨에는 사실형 정보를 제공하는 백과사전(*Facts Encyclopedia*)과 24개의 주제 목록으로 구성된 *Facts Subject Index*가 있다.

세 가지 레벨 외에도 인터넷 이용자들이 선호하는 '서핑(surfing)'을 제공하는 파트도 있고, 인터넷 탐색의 흥미를 유발하기 위한 파트, 다양한 질문에 응답하기 위한 FAQ와 전문가에게 질

문하기, 초보자 가이드, 편집자가 뽑은 사이트, 가사 도우미 등 17개의 주제분류가 있다.

Refdesk는 IPL과 마찬가지로 *Refdesk Subject Categories*라는 파트를 통해 주제별 참고정보원을 제공하고 있다. 이 파트는 사실/인터넷(Facts/Internet), 철학, 종교, 사회과학 등 10개 주제범주로 나누어져 있고, 그 아래에 개별 참고정보원을 열거하고 해당 사이트로 링크시킨다.

그리고 *Facts Search Desk* 항목 아래에는, 헤드라인 뉴스나 컴퓨터 용어 검색과 같은 내용검색 도구가 여섯 가지나 있으며, 영어를 스페인어, 독일어, 이탈리아어, 프랑스어로 바꾸어주는 어휘사전 검색도구도 제공하고 있다. Refdesk는 *Facts Search Desk*외에도 웹 탐색이나 Refdesk내의 항목 검색, 사전, 시소러스, 인물탐색 기능을 제공하며, 심지어 도서나 음악 탐색기능까지 갖추고 있는 뛰어난 탐색기능을 자랑하고 있다.

## 3) 국내 대학도서관

가상참고서가는 현재 국내에서도 대학도서관을 중심으로 많이 운용되고 있다. 그러나 아직은 다수의 도서관들이 초보적인 수준을 벗어나지 못하고 있는 편이다. 2002년 10월에 조사된 논문(김혜경, 한국 대학도서관의 웹기반 참고정보원사이트에 관한 분석적 연구, 2003 계명대학교 대학원 석사학위논문)에 의하면 모두 49개의 대학도서관이 웹기반 가상참고서가를 운영하고 있었고, 이 중에서 비록 일반참고정보원만 대상으로 했더라도 포괄적으로 수록하고 있는 도서관은 12개에 불과했다.

이들 12개 대학도서관마저 미국의 IPL이나 Refdesk처럼 주제별로 세분하여 제공하고 있는 도서관은 한 도서관에 불과했다. 전반적으로 선정기준도 제대로 갖추지 않았고, 대상 참고정보원도 사서가 임의로 선정하고 있었다. 아울러 수록된 정보의 양도 빈약하기 짝이 없고, 정보의 최신성이나 정확성도 많이 떨어지고 있다고 한다. 무엇보다 중요한 자체의 검색기능은 한 도서관만이 갖추고 있을 뿐이었다. 그나마 미국

평가기준	문 제 점
선정기준 수록범위	선정기준의 부재 도서관별로 수록형식, 수록범위 항목 수 다양
권 위 최 신 성	도서관마다 자체 정보원 구축 갱신주기, 갱신일이 일정하지 않다 최신성 유지가 부족
정 확 성	Dead link비율이 높다 URL제공과 서지사항 제공이 미비 철자오류 발견. 정확성이 낮음
디 자 인	텍스트형태로만 제공 사이트맵의 부재
검색기능	검색기능 제공미비, 효율적 아이콘(클릭 회수) 사용 부재, 이용자와의 다양한 상호작용 도구 부족

의 사례에서 보는 것처럼 다양한 접근점을 제공하는 것이 아니라 단지 하나의 검색수단만 제공하고 있어 역시 개선의 여지가 많음을 알 수 있다.

상기 논문에서 제기된 문제점을 요약하면 아래의 표와 같다. 한 마디로 가상참고서가의 운영 전반에 걸쳐 아직도 초보적인 수준을 벗어나지 못하고 있는 실정으로 평가되고 있다.

다만, 한 가지 특이한 사실은 3개 대학도서관이 가상참고서가를 자체 개발하지 않고 내용적으로 잘 구성된 것으로 평가되고 있는 영남대학교 도서관의 시스템을 그대로 도입하여 사용하고 있다는 점이다. 자체 개발이 어려운 도서관으로서는 이러한 공동 이용도 좋은 방법이 될 것이다.

### 제언-가상참고서가의 협동 구축

가상참고서가는 전체 인터넷 참고정보원을 대상으로 하고 있고, 대상 주체가 일반 참고정보원을 비롯한 전 주제에 걸친 참고정보원을 포함하므로 개별 도서관 단위로 구축하는 것은 현실적으로 불가능에 가깝다고 볼 수 있다. 비록

일차적으로 가상참고서가를 구축했다하더라도 이를 유지하고, 새로운 참고정보원을 추가하고 낡은 참고정보원을 제거하며, 이미 사라진 사이트를 조사해서 데드 링크(dead link)를 제거하는 등의 최신성을 유지하는데는 개별 도서관의 능력으로는 역부족이다.

특히, 인터넷 정보원은 하루가 다르게 새로운 정보가 생기는가 하면 어느새 사라지고, 현재의 정보원도 그 유용성을 평가하기가 무척 어렵다. 이 어려움은 단지 인터넷 정보원의 수가 많다는 사실만을 이야기하는 것은 아니다. 정보의 유용성은 내용의 가치평가에 좌우되기 때문이다. 그래서 가상참고서가의 구축은 양적인 면에서나 질적인 면에서 개별 도서관으로서는 한계를 가질 수 밖에는 없는 것이다.

미국의 IPL이나 Refdesk, MeL 등의 가상참고서가는 지금과 같은 시스템으로 정착하는데 많은 인원이 동원되었다. 개발을 기획하고 수행하는 데 다수의 자체 직원이 투입되었음은 물론, 다수의 자원봉사자들의 지속적인 도움이 있었다. Refdesk는 전담 직원은 한 명이나 각 지역 또는 도서관에서 수많은 협력자들이 개발과 운영과정에 공동으로 참여하고 있다.

그러나 우리나라의 대학도서관들은 무모하게도 대부분 자체 개발을 견지해 왔고, 그 결과는 이미 살펴본 바와 같이 빈약한 시스템을 구현할 수 밖에 없는 한계를 보여주었다. 이것은 개별 도서관의 시간과 노력의 낭비를 초래함은 물론이고, 국가적 차원의 자원낭비를 가져온다. 아울러 이런 빈약한 시스템은 결과적으로 도서관에 대한 이용자들의 신뢰를 떨어뜨려 서비스 불신을 초래케 한다.

그래서 필자는 가상참고서가의 구축을 위한 국가적, 지역적 협력시스템을 제안하고자 한다. 그 방법은 우리가 지금부터 공동으로 찾아야 한다. 국가기관이 주도적으로 사업을 전개하거나, 한의도협, 사대도협, 국대도협 같은 회원조직들이 협회사업으로 추진할 수도 있을 것이다. 그런가하면 지역협의체들이 지역간 정보공유를

위한 방편으로 공동 추진할 수도 있을 것이다.

가상참고서가의 협동구축은 인터넷 정보원을 평가하고 선택하여 이를 도서관 장서로 개발함으로써 장서의 범위를 가상의 자원까지 확대시키게 된다. 그리고 이용자들에게는 정선된 인터넷 정보원을 제공해 줌으로써 정보서비스의 수준을 향상시킬 수 있게 된다. 이러한 노력은 곧 도서관에 대한 이용자들의 신뢰를 높이고, 도서관의 유용성을 인식시켜 지원을 이끌어내는 긍정적 작용을 하게 될 것이다. 마찬가지로 사서들은 과거 인쇄본 시대의 서평자의 위치를 되찾

을 수 있게 되어 문화선택권을 가지는 전문직으로서 재평가될 것이다.

미래의 참고사서는 새로운 정보매체에 대해 끊임없이 탐구하여 도서관자원으로서 편입시키는 한편, 이들을 평가하고 선택적으로 수용함으로써 정선된 정보가 유통되도록 노력해야 한다. 참고사서가 이런 활동을 효율적으로 수행하면 지식기반사회에서의 도서관의 아이덴티티는 저절로 확립될 것이며, 도서관은 문화의 주체가 될 것이다.

---