

# 전자우편을 이용한 전자참고서비스

## Electronic Reference Service Using E-Mail

안태경 (대의경제정책연구원 정보자료실)

최지연 (현대경제사회연구원)

김현희(명지대학교 문헌정보학과)

Ahn Tae Kyoung (Library & data Bank KIEP)

Choi Ji Yon (Hyundai Research Institute)

Kim Hyun Hee(Dept. of Library & Information Science Myong Ji Univ.)

디지털도서관은 전세계적인 도서관 및 상업적 정보에 대한 접근과 이들 정보의 전달을 제공해 주는 전자 네트워크를 통해 도서관의 자료 및 정보 서비스 그리고 다른 정보원에 대한 원격 접근의 개념으로 앞으로 다가올 미래의 도서관의 모습이 될 것이다. 본 연구는 디지털 도서관의 출현으로 인해 전통적인 참고서비스에 대한 역할 변화가 있을 것으로 보고 이에 대한 대안으로서 전자참고서비스를 논하고자 한 것이다.

### 1. 서 론

역사적으로 도서관은 지식의 수집, 문화의 보전과 유지, 지식 전달 등 당시의 사회와 시대가 요구하는 교육적, 문화적, 사회적 역할을 수행해 왔다. 이러한 지식과 정보를 전달하는 매체의 발달과 기술의 진보는 현재의 도서관뿐만 아니라 미래의 도서관이 지녀야 할 기능의 변화를 요구하고 있다. 즉 이용자가 직접 도서관을 방문하지 않고 컴퓨터를 매개로 하여 자관은 물론 타도서관에 직

접 접근하여 원하는 정보를 얻게 되는 디지털 도서관시대로 향하고 있다. 디지털도서관은 전세계적인 도서관 및 상업적 정보에 대한 접근과 이들 정보의 전달을 제공해 주는 전자 네트워크를 통해 도서관의 자료 및 정보 서비스 그리고 다른 정보원에 대한 원격 접근의 개념으로 정의된다(Gripen, 1993).

앞으로 다가올 디지털도서관시대에서는 도서관 이용자들이 네트워크를 통해 도서관을 이용하기 때문에 원격지에서 사서들이 제공하는 참고서비스를 받을 수 있게 하는 메카니즘이 필요하게 되었다. 따라서, 본 논문

에서는 원격지에서 참고서비스를 받을 수 있게 해 주는 대표적인 매카니즘라 할 수 있는 전자우편의 기능을 살펴보고 이를 활용한 전자참고서비스를 고찰해 본다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 전자참고서비스(Electronic Reference Service)

전자참고서비스는 디지털도서관시대를 맞이하여 이용자들이 도서관에 직접 방문하지 않고 컴퓨터, 네트워크와 같은 정보기술에 의해서 원격지에서 받는 참고서비스라고 간단히 정의할 수 있다. 전자참고서비스에는 전자우편을 이용한 참고서비스와 참고질문에 대한 해답을 포함하고 있는 네트워크상의 여러 정보원들로 연결해 주는 서비스 등이 포함될 수 있다. 이러한 전자참고서비스를 구현하기 위해서는 온라인상으로 입력된 이용자들의 질문들을 처리하기 위한 자연언어처리, 여러 참고 사서들의 경험적 지식과 문헌 정보를 지식베이스로 구축하기 위한 전문가 시스템, 또한 정보서비스 및 도서관 상호대차의 채널로 사용할 수 있는 전자우편 등과 같은 정보기술의 응용이 필요하다.

### 2.2 전자우편(E-Mail)

전자우편이란 메시지의 전자적인 전송이나 배포에 관한 일상적인 용어로서 원거리 통신망을 통하여 컴퓨터 터미널간에 메시지가 전송되는 것을 말한다(문헌정보학용어사전, 한국도서관협회, 1996). 전자우편은 개인간에 전송되는 텍스트 형태의 짧은 메시지를 의미하기도 하지만, 텍스트, 데이터, 이미지, 그리고 그 외의 다른 형태의 정보로 구성된 全文

을 전자적인 경로를 통해 전달(electronic distribution of complete documents)하는 것을 말하기도 한다. Vervest는 전자우편을 한마디로 “정보의 전자적인 전달”이라고 정의하기도 하였다.

전자우편의 장점으로는 커뮤니케이션의 발신과 수신이 거의 즉각적으로 동시에 이루어질 수 있다는 점이다. 또한 그 커뮤니케이션 결과가 쉽게 인쇄물 형태로 변환될 수 있다는 점에서 음성만으로 이루어지는 전화 커뮤니케이션 보다 장점을 가지고 있다고 할 수 있다.

전자우편의 단점도 몇가지가 있다. 가장 분명한 것은 서로 다른 전자통신서비스에 가입한 사람들은 공통의 게이트웨이가 제공되지 않는 한 메일을 교환할 수 없다는 점이다. 또한 전자우편과 관련된 기술이 그렇게 쉽고 단순하지가 않다는 점이다. 전자우편을 보내고 받기 위해 필요한 하드웨어와 소프트웨어의 이용은 이용자들이 그것을 일상적으로 이용하도록 하는데 장벽이 될 수 있다.

### 2.3 선행 연구

외국의 많은 대학도서관과 전문도서관이 전자참고서비스를 제공하고 있으며, 이러한 서비스의 대부분은 전자우편을 이용한 참고서비스를 포함하고 참고 질문을 해결하는데 도움이 될만한 유용한 인터넷 정보 자원과 사이트들에 접근하도록 하고 있다.

외국의 경우 미국의 MIT, 플로리다대학교, 조지타운대학교, UCLA대학교, 뉴욕주립대학교의 도서관들은 주로 자관내의 교수, 학생, 직원들에게 온라인상으로 참고서비스를 제공하고 있다. 이들은 디렉토리, 백과사전, 연감, 사전 등과 같은 표준 참고도서를 이용하여 24시간 이내에 참고 질문에 답변함으로써 전통적인 참고서비스를 전자적으로 수행하고 있다. 예를 들면, 도서관 정책과 서비스에

관한 질문이 있을 때, 특정 자료의 도서관 소장여부나 서지사항을 확인하고 싶을 때 유용하게 이용할 수 있다. 특히 뉴욕주립대학교 도서관은 전자참고서비스를 통해 학생과 참고사서가 온라인상으로 의견을 교환함으로써 도서관 자료를 탐색하는 방법을 배우기도 하고, 희망도서구입을 신청하거나 도서대출 갱신업무(renewals)에도 활용하는 등 전통적인 참고서비스업무에 국한하지 않고 도서관 교육이나 도서대출업무 등에도 그 활용범위를 넓히고 있다.

국내에서는 소수의 도서관이 전자참고서비스를 제공하고 있다. 대외경제정책연구원(KIEP)의 자료실은 1995년부터 경제학 관련 주제들에 관한 참고서비스를 자관의 이용자들뿐만 아니라 전자게시판(EBB)을 통해 일반 대중에게도 개방하고 있다. KIEP의 전자참고서비스는 2명의 참고사서에 의해 운영되고 있다. 이 서비스에 의해 전자우편을 통하여 입수된 질문을 분석하여 해당주제에 관해 텍스트파일로 작성된 2차자료제공 받을 수 있다. 충분한 대답이 제공되지 못했을 경우 전문가정보로 안내되며, 해당자료의 해제를 제공 받고, 응답 정보에 대한 화일송부 서비스를 제공받을 수 있다.

한국사회과학도서관은 일반 대중에게 사회학 관련 주제에 관한 참고서비스를 제공하고 있다. 이 서비스는 "천리안"상에서 운영되는 전자게시판을 통해 제공된다. 한국사회과학도서관 1994년부터 현재까지 330건의 질문을 처리하고 있다. 질문의 유형은 자료목록정보, 소장자료검색안내, 도서관이용정보 등이며 응답의 범위는 도서관 소장자료 중심의 서지사항, 소장자료검색방법안내, 질의에 대한 응답 내용 텍스트가 길지 않을 경우 원문 제공, 비소장자료의 타기관 안내 등으로 수행하고 있으며 24시간 이내에 대답을 제공하는 것을 원칙으로 하고 있다.

### 3. 전자참고서비스

#### 3.1 이용자연구

이용자들의 정보 탐색 행위를 알아보기 위해 두가지 설문조사가 수행되었다. 먼저 이용자들이 주로 하는 참고 질문에는 어떠한 것들이 있으며 참고질문을 해결하는 데에는 어떤 참고문헌들이 주로 이용되는지를 알아보기 위해 한국사회과학도서관협회(KOSSIC) 소속의 10개 도서관의 사서들에게 설문지를 보냈다. 또한 이용자들이 그들의 정보를 어떻게 찾고, 어떤 도서관이 전자참고서비스를 제공하고 있는지 알아보기 위해 KOSSIC 기관의 이용자 260명을 무작위로 선정하여 설문지를 발송하였다. 이 가운데 KOSSIC 도서관의 사서들로부터는 7통(70%), 그리고 이용자들로부터는 124통(48%), 총 131통의 설문지(50%)를 회수하였다.

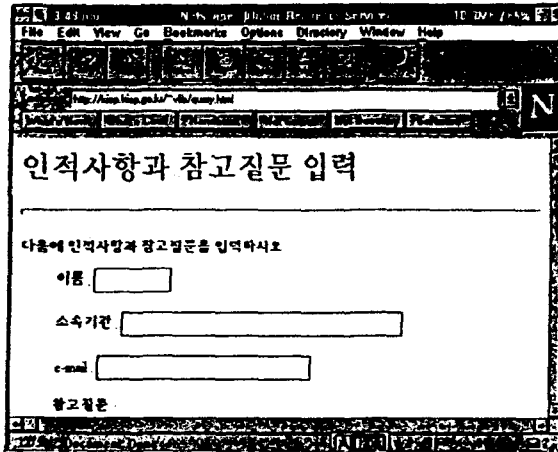
KOSSIC 도서관들 중 두곳의 도서관(6%)만이 전자참고서비스를 제공하고 있었으며 응답자들의 81%가 자신들의 PC나 도서관 단말기를 통해서 온라인 데이터베이스를 탐색하고 있었고, 자신의 업무를 수행하는데 있어 전자우편을 이용하고 있다고 대답한 응답자가 72%라는 것이 조사결과를 통해 밝혀졌다. 따라서 전자참고서비스 시스템 구축은 이용자들에게 전자참고서비스를 이용할 수 있는 새로운 기회를 제공할 것으로 생각된다.

#### 3.2 시스템 구축

참고질문을 이용자에게서 받기 위해서 인터넷의 웹사이트를 구축하고 다음의 <그림 1> 처럼 참고질문형식을 이름, 소속기관, e-mail 주소, 참고질문의 네 가지 항목으로 설계하였다. 인터넷의 웹사이트를 이용할

수 없는 이용자들을 위해 전자우편으로 직접 질문을 받을 수 있도록 하고 있다. 다양한 주제의 모든 질문을 받을 수 없어서 우선 참고서비스의 주제를 경제학으로 국한하여 받고 있다. 질문에 대한 답변은 전자우편을 통해 제공하고 있다.

<그림 1> 참고질문 신청 형식



### 3.3 평 가

참고서비스는 두 가지 방법으로 평가될 수 있다. 먼저, 정보서비스결과에 대한 사용자 만족도의 관점에서 평가될 수 있고 또한 본 시스템의 기능과 유사하면서 표준적인 he 시스템과의 비교를 통해 평가될 수 있다. 본 연구에서는 이용자의 만족도를 조사해 보았는데 참고 질문에 대한 응답이 적어도 24시간 이내에 신속하게 이루어져야 한다는 점이 지적되었다.

### 4. 결 론

전자참고서비스를 좀 더 효율적으로 수행하기 위해서는 앞으로 다음과 같은 방법들이 응용되어야 할 것이다.

- 1) 화상시스템과 같은 사서와 이용자간의

전 자적 참고 상호작용을 효율적으로 수행할 수 있는 정보기술의 응용

- 2) 간단한 이용자의 질문을 바로 참고사서의 개입없이 처리할 수 있는 자연언어처리가 가능한 전문가시스템의 개발
- 3) 편리하고 호환성 있는 전자우편시스템의 개발

### 5. 참고문헌

Abels, Eileen G.(1996). "The E-mail Reference Interview," *RQ35(3)*, Spring : 345-358.

Abels, Eileen G. & Liebscher, Peter(1994). "A New Challenge for Intermediary-Client Communication : The Electronic Network," *The Reference Librarian 41/42* : 185-196.

Fritz, Whitcomb(1996). "Electronic Mail Reference Service : A Study," *RQ35(3)*, Spring : 359-371.

Lancaster, F.Wilfrid & Warner, Amy J.(1993). "The User-Intermediary Interface," *Retrieval Information Today* : 65-77.

Pride, Simon.(1994). "E-mail for Librarians," *Aslib*, The Association for Information Management. : 1-3.

Tomer, Christopher(1994). "MIME and Electronic Reference Service," *The Reference Librarian 41/42* : 354-355.