

서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠 분석

A Study on the Webpage Contents of Public Libraries in Seoul

조 찬 식(Chan-Sik Cho)*

초 록

웹페이지(webpage)의 구축이 생활화됨에 따라 공공도서관에서도 웹페이지를 통한 정보의 제공과 홍보가 점점 활발해지고 있다. 이에 본 연구는 공공도서관 웹페이지의 이론적 배경을 살펴본 뒤, 선행연구에서 제시한 기준을 근거로, 서울시에 소재한 공공도서관 웹페이지의 실태를 웹페이지의 구조와 내용에 따라 조사·분석하여 그 문제점을 알아보았으며, 이를 바탕으로 공공도서관 웹페이지를 활성화하기 위하여 공공도서관의 웹페이지가 효과적으로 설계·운영되는 방안을 제시하고 있다.

ABSTRACT

As designing webpage has become part of daily life, the public library tends to use the webpage for the information service and the public relations as well. In this context, this study explores the theoretical background on the webpage of public libraries; investigates and analyzes, based on previous studies, the webpage of public libraries in Seoul in terms of its informations structure and contents; and suggests some recommendations, through designing and controlling, for the effective use of the webpage of public libraries.

키워드: 공공도서관, 웹페이지, 정보구조, 정보내용분석

* 동덕여자대학교 문헌정보전공 부교수(ccho@dongduk.ac.kr)
논문접수일자 2001년 11월 12일
게재확정일자 2001년 12월 5일

1. 서론

공공도서관은 지역주민에게 정보를 제공하여 사회적 평등을 이룰 수 있도록 하며 다양한 문화활동을 지원하여 문화 향수권을 보장해주고 지역 내 학교 수업의 지원과 평생교육의 장을 제공하여 배움의 기회를 제공하는 기능을 가진다. 따라서 이용자는 공공도서관을 통해서 사회적 평등을 이루게 되며 공공도서관은 필요에 따라서는 사회적 변화를 이끌어 불이익을 당하는 이용자가 없도록 지원해주는 사회적 기구인 것이다.

정보사회의 도래이후 인터넷의 사용이 일반화되고 있으며 특히, 웹페이지 구축을 통한 정보제공과 홍보가 생활화되고 있다. 현재 기업을 비롯한 공공기관, 대학교, 개인에 이르기까지 인터넷에 웹 페이지를 구축·운영하여 상업적인 목적·PR·교육·연구·학습에 이용하고 있다. 웹 페이지는 기업에게는 경쟁력을 갖추기 위한 수단으로, 대학교에는 대외적으로 학교를 홍보하기 위한 수단으로, 공공기관에서는 공공기관의 업무를 널리 알리는데 중요하게 사용되고 있다.

도서관은 이러한 사회 변화에 발맞추어 이용자와의 커뮤니케이션, 정보 봉사의 기회를 확대하기 위한 수단, 정보자료에 대한 접근 용이를 위한 수단 등으로 웹 페이지를 적극 활용하고 있는 추세이다. 웹페이지를 통해 이용자는 도서관 이용과 정보자료의 접근을 보다 편리하게 이용할 수 있으며, 도서관에서는 이용자와의 커뮤니케이션 수단으로서 웹페이지를 온라인 정보검색·온라인 참고봉사·이용자교육·정보자료 등을 제공하는 목적으로 사용할 수 있다(윤희운

2000; 차미경 2001). 그러므로 공공도서관 웹페이지의 효과적 활용을 위해 그에 관한 이해는 바로 우리에게 주어진 과제인 것이다.

이에 본 논문에서는 먼저 공공도서관 웹페이지의 이론적 배경을 살펴본 뒤 공공도서관 웹페이지의 의의를 살펴보고 서울시 소재 공공도서관 웹페이지의 실태를 조사·분석하여 그 문제점을 알아본 후 이를 바탕으로 공공도서관 웹페이지를 활성화하기 위한 방안을 제시함으로써 이용자와의 효과적인 커뮤니케이션 수단으로서 공공도서관 웹페이지 활성화에 일조함에 그 목적을 두고 있다.

2. 이론적 배경

2.1 공공도서관의 개념 및 기능

공공도서관은 지역사회 안의 개인이나 집단의 교육, 정보, 자아실현, 오락 등을 추구하는데 또는 사회에서 맡은 바 역할을 수행하는데 필요한 정보를 제공하고 있는 도서관을 가리키며 「도서관 및 독서진흥법」 제 2조 1항에는 '도서관이라 함은 도서관 자료를 수집·정리·분석·보존·축적하여 공중 또는 특정인의 이용에 제공함으로써 정보이용·조사·연구·학습·교양 등 문화발전 및 평생교육에 이바지하는 시설'이라고 정의하고 있다. 또한 동법 제 2조 4항에는 '공공도서관이라 함은 공중의 정보이용·문화활동 및 평생교육을 증진함을 주된 목적으로 하는 도서관'이라고 정의하고 있다. 그리고 유네스코선언에서는 공공도서관은 '만인의 교육을 통하여 민주주의의 신념을 실현한 것으

로 누구나 자유롭게 이용해야 하며 휴식을 위한 도서관 최신의 정보를 제공해야 하며 법령에 의해 설치되어야 하고, 공공기금에 의해 운영되어야 하며 누구나 쉽게 접근할 수 있어야 한다.' 라고 명시되어 있다.

또한 공공도서관이 정보 및 문화·교육센터로서의 기능을 발휘할 수 있도록 그 업무를 살펴보면 자료의 수집·정리·분석·보존·축적하여 공중의 이용을 도모하고, 지방 행정 및 산업 분야에 필요한 정보를 제공한다. 그리고 독서의 생활화를 위한 계획을 수집 실시하고 강연회·감상회·독서회 기타 문화활동 및 평생교육을 주최 또는 장려하며 다른 도서관과의 긴밀한 협력을 통해 상호대차를 실시하기도 한다.

공공도서관은 지역주민의 생애교육과 문화활동 및 지역문화의 발전을 위하여 도서관 자료를 이용하도록 안내, 봉사하는데 그 목적이 있다고 할 수 있으며, 이러한 공공도서관의 역할을 살펴보면 다음과 같다(양재한 2000; 장영희, 안재학 1996). 첫째, 정보센터의 역할이다. 공공도서관은 지역사회 주민들의 정보 욕구를 충족할 수 있도록 적시에 신속 정확하게 제공해 주고 안내해 줄 수 있는 지역사회의 정보센터이다. 일반자료, 최신의 학술정보, 일상생활정보 및 지역기관에 대한 정보, 지역기관에서 발행되는 정보, 지역사회에 대한 최신정보 등을 신속히 수집하여 다양한 형태의 자료를 지역주민들이 편리하게 이용할 수 있도록 한다.

둘째, 문화센터의 역할이다. 공공도서관은 지역사회 주민들이 변화하는 정보시대에 능동적으로 대처하여 살아 갈 수 있도록 교육 및 문화적 욕구에 필요한 도서관 자료를 체계적으로 정리하여 봉사하고 지역사회의 전통 문화를 중심

으로 각종 문화 행사를 주최하는 지역사회의 문화센터이다. 지역사회 주민들에게 강연회·강습회·독서회 등 문화활동 및 회합을 위한 정보 및 장소를 제공하고, 향토문화자료를 수집·보존하고 이용을 장려시켜야 한다.

셋째, 평생교육센터의 역할이다. 공공도서관은 바로 자기 연수의 장이며 지역사회의 어린이로부터 노인에 이르기까지 남녀 노소를 막론하고 누구든지, 언제나 가까이 있어 찾아 갈 수 있는 편안한 휴식처이며 만남의 장소이고 스스로 자료를 찾아 조사 연구하고 새로운 지식을 터득할 수 있는 평생교육센터이며 미취학 어린이 배움터로 어린이와 부모에게 독서와 배움에 관한 흥미를 가지게 하고, 학교 수업을 지원해야 한다. 또한 오늘날과 같이 급격히 변화하는 정보사회 속에서 연령에 제한 없이 모든 이용자에게 평생동안 스스로 학습하고 새로운 정보를 얻을 수 있는 교육의 장을 제공해야 한다.

요컨대 공공도서관은 지역주민에게 정보를 제공하여 사회적 평등을 이룰 수 있도록 하며 다양한 문화활동을 지원하여 문화 향수권을 보장해주고 지역 내 학교 수업의 지원과 평생교육의 장을 제공하여 배움의 기회를 제공하는 기능을 가진다. 따라서 공공도서관은 사회적 평등을 이룰 수 있게 하며 필요에 따라 사회적 변화를 이끌어 불이익을 당하는 이용자가 없도록 지원하는 사회적 기구이다.

2.2 웹페이지의 등장

웹페이지(webpage)는 웹문서라고도 하며 인터넷상의 World Wide Web의 문서들을 총칭한 말로서 이 문서 속에는 다양한 텍스트는

물론 그림, 소리, 동영상 파일들도 내장할 수 있고 다른 인터넷상의 문서와 서로 연결 가능하게 해주는 강조된 글자(highlighted)나 그림 등이 있다는 특징을 지닌다. 결국 웹페이지라는 용어는 웹 브라우저를 통해 맨 처음 표시되는 초기화면이거나 검색한 사이트의 첫 화면을 말하는 홈페이지를 포함하는 더 넓은 개념이다. 이러한 웹페이지는 이용자가 좀 더 실용적이고 편리하게 정보에 접근할 수 있도록 하는데 그 의의가 있으며 인터넷이 대중에게 확산되면서 등장하게 되었다. 인터넷이란 "지역별, 단체별로 운영되는 근거리 통신망을 거대한 네트워크로 다시 연결하여 네트워크간의 자유로운 정보교환을 가능하게 한 네트워크의 네트워크"이다. 따라서 인터넷은 네트워크를 통해 상호교환이 가능하며 이용할 만한 가치를 지닌 정보로 구성되어 있다고 할 수 있다(고영만, 오삼균 1999).

인터넷은 미국에서 처음에 군사적인 목적으로 시작되었으나 오늘날에는 한 지역에만 국한되지 않고 전세계 수많은 시스템과 네트워크들을 연결시키는 네트워크의 네트워크가 되었다. World Wide Web 서비스로 하이퍼텍스트, 하이퍼링크 방식이 도입으로 그래픽 사용자 인터페이스를 이용하게 되어 인터넷 사용 인구가 증가하게 되고 웹 브라우저를 통해서 Telnet, Gopher, Usenet, E-mail 서비스를 제공받을 수 있게 되었다(박준식 1998; 안인자 1997). 우리나라에는 1982년 도입된 후 1994년 일반기업 및 개인에게 상용서비스를 시작하면서 일반인들도 인터넷을 사용할 수 있게 되었다.

현재 기업을 비롯한 공공기관, 대학교, 개인에 이르기까지 인터넷에 웹 페이지를 구축·운영하여 상업적인 목적·PR·교육·연구·학습

에 이르기까지 적극적으로 사용되고 있다. 웹 페이지는 기업에게는 기업의 경쟁력을 갖추기 위한 수단으로, 대학교에는 대외적으로 학교를 홍보하기 위한 수단으로 공공기관에는 공공기관의 업무를 널리 알리는데 중요하게 사용되고 있다.

특히 도서관의 경우 이용자와의 커뮤니케이션, 정보봉사의 기회를 확대하기 위한 수단, 정보자료에 대한 접근 용이를 위한 수단 등으로 웹 페이지를 적극 활용하고 있는데 이러한 웹페이지의 특성을 살펴보면 다음과 같다(성기주, 윤소정 1999; 인터넷협의회 1999). 첫째 시공간의 제약을 받지 않는다. 웹페이지는 이용자의 요구에 따라 시공간의 제약없이 정보를 수집하고 이용자가 쉽게 필요한 정보를 찾을 수 있도록 조직하고 검색할 수 있는 수단으로 정보 이용자에게 정보에 관한 한 무한의 자유를 제공해 줄 수 있다.

둘째 정보의 멀티미디어화이다. 웹페이지는 정보의 형태가 텍스트뿐만 아니라, 이미지, 비디오, 오디오, 애니메이션, 음악 등의 다중 형태로 전달해 주는 이른바 멀티미디어 정보의 서비스를 가능하게 한다. 이러한 멀티미디어 정보 서비스는 단순하게 종이 위에 인쇄된 글자를 읽고 이해하는 차원을 벗어나 보다 재미있고 이해하기 쉬운 정보 제공을 가능하게 해준다.

셋째 무한한 정보를 제공 할 수 있다. 웹페이지는 대용량의 다양한 메모리, 디지털 저장기술을 이용한 대규모 저장이 가능하고 네트워크를 이용하여 원거리 정보 사용자라 할지라도 시공간의 제약을 받지 않고 정보를 제공받을 수 있다.

넷째 응용분야를 지원한다. 인류사회 전반에 필요한 문화, 과학기술/산업, 출판, 방송, 교육, 특허, 보건, 오락, 환경 등 사회 전 분야에

필요로 하는 정보와 지식을 경제적으로 개발, 보전, 공유할 수 있는 수단으로 이용할 수 있다. 즉 국가 사회 뿐 아니라 전세계의 다양한 정보를 다양한 목적을 가진 커뮤니티 사용자들에게 편리하게 제공할 수 있는 것이다.

웹 페이지에 대한 관심이 증가하여 이용자가 웹 페이지를 통해 자신의 요구에 부합하는 정보를 얻기를 바라게 되면서 웹 페이지가 수록하고 있는 정보의 가치와 더불어 웹 페이지를 어떻게 만들 것인가에 대한 연구가 진행되고 있으며 웹 페이지는 그 기관의 웹 페이지 개설 목적에 맞게 설계되어야 하며 이용자의 이용 편의를 고려하여 설계되어야 할 것이다.

2.3 공공도서관 웹페이지의 의의

인터넷의 활발한 이용으로 도서관의 기능에 영향을 미쳐 도서관의 정보자료의 구성에도 큰 변화를 보이고 있으며, 더욱이 WWW의 확산으로 인해 도서관의 기능은 근본적으로 변경되고 있다. 점차적으로 보다 많은 전자 정보자료의 선택은 도서관의 모든 기능에 영향을 주고 있으며 전통적인 도서관에서 전자도서관으로의 전환을 위한 개념적인 구상이 필요하다.

도서관은 자관의 웹페이지를 구축함으로써 도서관 이용과 정보자료의 접근을 보다 편리하고 신속하게 서비스하고 있다. 특히, 공공도서관의 웹페이지는 이용자와의 커뮤니케이션 수단으로서 온라인 정보검색서비스, 온라인 참고봉사, 이용자교육, 정보자료 등을 제공하는 목적으로 사용된다(김진희 1999; 서혜란 2001; 안인자 1997). 또한 활발한 웹페이지 운영으로 공공도서관은 지역주민 뿐 아니라 타지역 주민

들에게까지 도서관을 홍보할 수 있으며, 비면대면이라는 특성을 이용하여 소극적인 이용자들의 적극적인 참여를 유도할 수 있다. 그리고 게시판 등을 이용하여 이용자의 요구를 파악하여 이를 의견 수렴하여 도서관의 운영에 참고할 수 있으며, 링크를 통해 연결된 인터넷상의 다양한 문서와 DB, CD-ROM 등에 접근을 제공할 수 있다.

이러한 맥락에서 공공도서관 웹페이지의 의미는 인터넷을 통하여 이용자에게 필요한 각종 자료와 정보를 축적하여 이를 효율적으로 이용할 수 있게 하고, 온라인 참고봉사를 제공함으로써 정보의 평등을 이루게 하는데 있다. 그리고 지역에 관한 정보를 제공하므로 이용자가 지역으로부터 마땅히 받을 수 있는 요구나 권리를 누릴 수 있게 할 수 있다.

따라서 공공도서관은 지역사회외 정보센터·문화센터·교육센터의 기능을 수행하고 더 넓게 확대하기 위한 수단으로 전세계적인 웹페이지를 이용할 수 있으며 전통적인 도서관에서 전자도서관으로의 전환이라는 사회적 요구에 부응하기 위해 효과적인 웹페이지를 구축해야 한다.

3. 공공도서관 웹페이지 설계 기준에 관한 선행연구

정보사회 체제로 전환된 시대의 요구에 따라 공공도서관은 이용자를 위한 효율적인 서비스를 제공하기 위해 웹페이지를 구축하여 운영하고 있다. 공공도서관은 웹페이지를 활용하여 이용자와의 대화통로를 확장하고 정보의 수집, 유통, 활용체계의 활성화에 그 목적을 두고 있

다. 이를 통해 공공도서관의 운영 및 관리에 활용할 수 있으며 신속한 여론 수렴 및 이용자의 참여를 촉진시킬 수 있고 고도의 정보화에 대응할 범국민적 정보마인드 확산을 기대할 수 있다.

이러한 웹페이지의 효율적인 활용을 위해서 웹페이지가 갖추어야 할 설계기준에 대한 여러 학자들의 견해들이 있다. Piter A. Van Brakel(1995)은 일관된 디자인, 게시판 항목 유무, 시험영역 존재 여부, 초기화면·도움말 제공, 타 기관에서의 활용, high-quality 유지, 초기화면으로의 연결아이콘 제공, 최종 파일 표시, 갱신날짜 수록, 약어 사용의 주의, 정확한 문체·구조화된 문장, 색상, 사운드, 그래픽을 제시하였다. Cooper(1997)는 이용 대상자 요구 파악, 커뮤니케이션 기능, 주 이용자층이 볼 수 있는 웹페이지 제작, 이미지, 표제·목록·문단 등의 범주로 나눔, 내용-간략하고, 명백하게 제작, 다른 사이트로의 추천, 기억하기 쉬운 URL로 만들, 배경화면·색상을 제시하였다. 또한 D'Angelo(1998)는 메뉴·아이콘의 일관성, 도움말 페이지 링크, 같은 위치의 페이지 이름은 동일하게 제작, 정기적 갱신, 메뉴항목 검색 용이하도록 제작, 시작 페이지 링크, 이미지, 배경화면, 색상, 사운드·비디오 파일, text-only 옵션 제공, 약어 자제, 문법·철자 오류 주의, 사이트 맵 제공, 여백 활용, text:이탤릭체·고딕체 자제/모든 text의 대문자금지/폰트수 제한을 제시하였다.

또한 공공도서관의 효율적인 웹페이지 활용을 위해서 웹페이지 설계와 관련된 연구들을 살펴볼 필요가 있다. 공공기관 웹페이지 구축 및 운영에 관한 지침서(한국전산원 1997)에 따르

면 일관성·속도·인지도 고려, 이미지 자제, 한 스크린당 4페이지 이하로 제작, 화면이동 표시 제공, 사이트 맵, 중복 메뉴 방지, 상·하위 부서로의 링크, 일관된 배경화면 구성, 색상, 상위 화면과 비슷한 서체·색상 사용, 일관되고 정리된 주제가 제시되어 있다. 그리고 도서관의 웹페이지 제작의 일반적 기준(김휘출 1998)에서는 연속성·일관성, 쌍방향 대화기능, 영어버전, 독자적 개념과 내용의 파일, 이미지, quality 위주의 내용, 이미지정보 제공, E-mail기능, 길잡이 표시, 멀티미디어로 제시되어 있다. 위의 웹페이지 설계 기준들 중 유사한 용어나 내용을 통합할 수 있는 기준들을 정리하여 제시하면 이용자 양방향 대화 기능, 외국어 버전, 길잡이 표시 기능, 멀티미디어 기능, 시각적인 효과, 최신성, 초기화면으로의 연결, 준비중인 페이지 여부, 속도, 화면이동 표시, 도움말이나 이용안내 11개 항목이다(이은희 1999).

요컨대 웹페이지 설계시에는 이용자 및 기관의 여러 측면에서 그 내용, 구조, 디자인, 실용성 등이 고려되어야 하며, 정확하고 알기 쉽게 정보가 전달, 이용되어야 한다는 것이 우선되어 생각되어야 하는 것이다.

공공도서관 웹페이지에서 제공되는 정보는 전통적인 정보자료, 전자정보자료, 도서관 웹페이지를 통한 사서의 참고봉사까지도 포함하는 것으로 정보자료의 범위를 확대한 개념이라고 할 수 있다. 따라서 공공도서관 웹페이지 설계 기준 못지 않게 그 안에 들어있는 정보의 내용이 중요하며, 공공도서관은 지역사회의 정보센터, 문화센터, 평생교육센터의 역할을 수행하기 위해서 도서관 이용정보, 자료검색, 지역정보, 문화교양·취미정보, 참고질의, 신착도서, 추천

site, 도서관뉴스 등의 정보를 웹페이지에서 제공해야 한다(이란주, 윤소정 1998).

요컨대 공공도서관 웹페이지의 효과적인 설계와 내용구성은 이용자들에게 그들이 원하는 정보요구를 만족시켜 정보사회에서 공공도서관의 목적과 역할을 수행하는데 크게 도움이 될 때 공공도서관 웹페이지가 의미를 갖게 되는 것이다.

4. 분석

4.1 조사대상의 내용과 범위

우리나라에는 약 370곳의 공공도서관이 있으며, 서울에는 27개의 공공도서관이 있다(한국도서관협회 200). 본 연구는 서울시에 소재한 공공도서관 웹페이지의 실태를 조사·분석하기 위하여 (표 1)과 같이 22곳을 대상으로 조사·분석하였다. 조사된 공공도서관의 URL

(Uniform Resource Locator)은 다음과 같다.

이들 도서관은 1997년 후반부터 웹페이지를 구축하기 시작하였고, 지금은 웹상에서 도서관 소개, 자료검색, 참고질의, 게시판, 전자정보원 등을 제공하고 있다. 그러나 이들 웹페이지가 구조와 내용면에서 유사점과 차이점을 나타내고 있다. 이에 본 논문은 서울시 공공도서관의 웹페이지를 설계기준과 정보내용에 따라 조사·분석하였다.

4.2 웹페이지 설계기준에 따른 분석

웹페이지 설계기준을 1) 이용자 양방향 대화 기능, 2) 외국어 버전, 3) 길잡이 표시 기능, 4) 멀티미디어 기능, 5) 최신성, 6) 화면 이동 기능, 7) 준비중인 페이지 여부, 8) 속도, 9) 도움말이나 이용안내의 9개 항목으로 나누어 분석하였다. 아래 (표 2)은 서울시 공공도서관의 웹페이지 설계 기준에 따라 살펴본 것이다.

표 1. 공공도서관 URL

도서관명	URL	도서관명	URL
강남	http://kangnam.lib.seoul.kr	마포	http://mapo.lib.seoul.kr
강동	http://kangdong.lib.seoul.kr	서대문	http://seodaemun.lib.seoul.kr
강서	http://kangseo.lib.seoul.kr	성동	http://www.sdlib.or.kr
개포	http://gaepo.lib.seoul.kr	송파	http://songpa.lib.seoul.kr
고덕	http://koduk.lib.seoul.kr	양천	http://yangchun.lib.seoul.kr
고척	http://gocheok.or.kr	영등포	http://www.ydpllc.or.kr
구로	http://kuro.lib.seoul.kr	용산	http://yongsan.lib.seoul.kr
남산	http://namsan.lib.seoul.kr	정독	http://jeongdok.or.kr
도봉	http://tobong.lib.seoul.kr	종로	http://jongno.lib.seoul.kr
동대문	http://dongdaemun.lib.seoul.kr	중계	http://junggye.lib.seoul.kr
동작	http://dongjak.lib.seoul.kr	중랑	http://chungnanglib.seoul.kr

표 2. 공공도서관 웹페이지 설계 기준에 따른 현황

	강남	강동	강서	개포	고덕	교척	구로	남산	도봉	동대문	동작
이용자 양방향 대화 기능	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
외국어버전	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
길잡이 표시 기능	○	○	×	○	×	×	○	○	×	○	×
멀티미디어 기능	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
최신성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
화면이동 기능	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
준비중인 페이지 여부	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
속도	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
도움말이나 이용안내	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

	마포	서대문	성동	송파	양천	영등포	용산	정독	종로	중계	중랑
이용자 양방향 대화 기능	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
외국어버전	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
길잡이 표시 기능	○	×	×	○	×	×	○	○	×	×	○
멀티미디어 기능	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
최신성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
화면이동 기능	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
준비중인 페이지 여부	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
속도	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
도움말이나 이용안내	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

(○ 표시는 기능 제공함, × 표시는 기능 제공하지 않음.)

4.2.1 이용자 양방향 대화 기능

커뮤니케이션의 한 수단으로 이용자로부터 질문을 받을 수 있는 환경뿐만 아니라 사서들이 가지고 있는 정보를 이용자들에게 제공해 주는 역할까지 수행할 수 있는 방법으로 게시판이나 E-mail, 묻고 답하기(FAQ; Frequently Asked Question) 등을 이용할 수 있다.

현재 22개 공공도서관 모두 이용자 양방향 대화 기능을 갖추고 있다. E-mail의 경우 모든 공공도서관 웹페이지에서 갖추고 있으며, 게시판 마련하고 있거나 참고질의라는 메뉴를 따로 서비스하고 있는 곳도 있다. 몇몇의 도서관

에서는 이용자 양방향 대화 기능 사용시에 회원 등록을 하거나 실명으로 사용하도록 해서 일방적인 비방이나 비속어 남발, 상업적인 내용의 게재를 제한하고 이용자에게 좀 더 정확하고 신속한 정보를 제공하고 있다.

따라서 이용자 양방향 대화 기능을 활용하여 사서는 이용자와의 의사소통을 통해 이용자가 원하는 서비스를 제공하기 위한 자료를 얻을 수 있고, 이용자는 자신이 원하는 서비스에 대한 의견을 제시할 수 있으므로 웹페이지 설계시에 이런 기능을 갖추고 있는 메뉴를 필수적으로 활용해야 할 것이다.

4.2.2 외국어 버전

웹페이지를 이용하는 주요 이용자들이 따라 내 용이나 언어를 달리 하여야 함은 자명한 것이며, 이러한 언어문제의 해결은 지역 주민, 타 지역주민, 지역에 거주하는 외국인 뿐만 아니라 우리의 정보를 외국에 배포하는 효과를 얻을 수 있다.

아직까지 외국어 버전을 제공하고 있는 공공 도서관 웹페이지는 없다. 그러므로 최소한의 외국어 버전 기능을 추가하여 지역 내에 거주하고 있는 외국인의 이용을 도모하고 더 나아가 외국에 우리 나라를 홍보하고 정보를 배포하여 외국 의 기관, 단체와의 교류 수단으로 이용할 수 있 을 것이다.

4.2.3 길잡이 표시 기능

웹페이지 전체를 안내하는 길잡이로서 이용 자의 웹 탐색시 방향을 잡아주는 site map과 같은 기능이다. 위의 표 (표 1)에 나타나듯이 길잡이 표시 기능이 제공되고 있는 곳은 8개에 불과하다. 이 중에서 남산, 마포, 중랑 공공도 서관에서는 site map을 제공하고 있고 나머지 4곳 중 강동, 개포는 메뉴에 마우스를 위치시켰 을 때 하위메뉴의 목록이 나타나며 강남, 구로, 용산의 경우에는 첫 화면에서 상위메뉴 아래 하 위메뉴의 목록을 표시해 놓고 있다.

아직까지는 공공도서관이 단순한 메뉴 구성 을 가지고 있어 구로, 용산처럼 하위메뉴까지 표시할 수는 있지만 앞으로 메뉴가 늘어나는 경 우를 고려하여 site map으로 독립시키는 방안 등이 고려되어야 할 것이다.

4.2.4 멀티미디어 기능

다매체 정보제공이 되는 것에 관한 기능으로

서 사진정보, 그림정보, 음성정보, 동영상 등의 서비스에 대한 것이다. 아직까지 대개의 공공도 서관에서는 도서관의 전경과 지역 문화재, 지역 관련 사진 정보와 도서관의 약도 그림을 제공하 고 있다.

그러나 강동의 경우에는 상영하려는 영화의 포스터나 예고편을 동영상을 다운로드하여 이용 할 수 있도록 하고 있고, 남산에서는 교육, 음 악, 영화 관련 주문형 비디오(VOD:Video On Demand)서비스를 제공하고 있다. 따라서 앞으로는 인터넷이 가지고 있는 가장 큰 장점인 멀티미디어 기능을 이용하여 공공도서관에서 웹 페이지를 통해서 제공할 수 있는 서비스의 범위 를 넓혀야 할 것이다.

4.2.5 최신성

최근 수정날짜를 확인하는 기능으로 공공도 서관의 웹페이지에서는 업데이트날짜, 최근장서 현황집계날짜, 신착도서목록을 이용하여 분석하 였다. 개포, 고척, 구로, 동대문, 양천, 영등포, 종로의 경우에는 첫 화면에 최종 수정일을 기록 하여 웹페이지의 최신성을 쉽게 파악할 수 있으 나, 그 외의 도서관들은 장서현황 집계 날짜와 이달의 행사, 신착도서·추천도서에서 최신성을 파악할 수 있다. 이는 정보의 가장 중요한 특성 인 최신성과 직접 연관이 되는 문제이므로 웹페 이지 첫 화면에 최종 수정일을 기록하여 최신성 을 가지고 있는 것을 이용자가 쉽게 파악할 수 있도록 해야 할 것이다.

4.2.6 화면 이동 기능

웹페이지 파일에서 어떤 세부 페이지로 들어 가든 모든 페이지마다 이용자가 초기화면으로

되돌아 올 수 있게 하는 기능을 만들어 두어야 한다. 이용자의 사용을 배려해 화면이동 표시가 있어야 하고 이전화면과 다음화면으로의 이동과 처음페이지로의 이동, 한 화면에 표시되지 않아 스크롤이 제공되는 경우에 top, bottom으로 이동할 수 있는 화면이동표시가 제공되어야 한다.

모든 도서관의 웹페이지에 top, home으로 이동할 수 있는 아이콘이 있으며 내용이 한 화면에 표시되지 않는 경우 스크롤이 제공되고 페이지 내 링크가 되고 있다. 또 화면의 상·하단이나 좌측에 메뉴 프레임을 고정시켜 메뉴간의 이동을 편리하게 하고 있다.

4.2.7 준비중인 페이지 여부

준비중인 페이지가 있는 경우 준비중이라는 안내가 있어야 한다. 이러한 안내는 이용자의 웹탐색 과정에서 접속할 수 없는 페이지가 있는 경우 이용자에게 정보의 소재를 알려주는 기능을 한다. 준비중인 페이지가 있는 공공도서관은 없었으나 링크된 페이지가 열리지 않는 곳이 있었으므로 이용자를 위해 준비중이거나 수정 중인지에 대한 안내가 있어야 할 것이다.

4.2.8 속도

다운로드 속도가 빠르지 또는 그래픽이 수록된 경우 그래픽 없이 텍스트로만 볼 수 있는 형태를 제공해야 하는 기능은 이용자의 편의상 필수적인 것이다. 대부분의 공공도서관은 웹페이지에 용량이 큰 이미지, 그래픽, 배경화면을 사용한 곳은 없기 때문에 다운로드속도가 빠른 편이다. 그러나 앞으로 웹페이지를 통해서 제공하는 정보가 많아지고 그래픽이나 동영상 정보까지 제공하게 될 경우 이용자가 그래픽 없이 텍

스트로만 볼 수 있는 형태를 제공하는 기능이 제공되어야 할 것이다.

4.2.9 도움말이나 이용안내

도서관의 웹페이지에 대한 도움말 서비스로 웹상에서 전자정보원을 제대로 활용할 수 있도록 도움말의 제공과 시스템 사용이 낮은 이용자들을 위한 도움말을 제공, 도서관의 이용에 관한 안내 서비스가 제공되어야 한다. 예컨대 대부분의 공공도서관이 '희망도서관'이라는 메뉴를 전면에 내세우고 있어 이용자서비스에 대한 도서관측의 배려를 보여주고 있다.

이용자는 자료검색에 대한 도움말을 통해 도서관 소장 자료를 확인할 수 있게 되어 원하는 자료를 신속·정확하게 찾을 수 있다. 반면 도서관 전체 웹페이지 이용에 대한 안내 서비스와 도서관이 웹 상에서 제공하고 있는 응용 소프트웨어 프로그램 사용에 대한 이용안내가 없다. 따라서 이용 안내 서비스를 제공하여 이용자가 전자정보원을 제대로 활용할 수 있고 시스템 사용에 익숙해 질 수 있도록 해야 할 것이다.

4.3 웹페이지의 정보 내용에 따른 분석

공공도서관의 정보센터로의 역할·문화센터로의 역할·평생교육센터로의 역할에 준하여 웹페이지에서 제공해야 하는 정보의 내용에 따라 다음과 같이 1) 도서관 이용정보, 2) 자료검색, 3) 지역정보, 4) 문화·교양, 5) 참고질의, 6) 신착도서, 7) 추천 site, 8) 도서관 뉴스 8개의 항목으로 구분하여 분석하였다. 서울시의 공공도서관의 정보의 메뉴를 살펴보면 다음 (표 3)와 같다.

표 3. 공공도서관 웹페이지의 메뉴

강남	도서관소개-인사말, 연혁, 이용안내, 도서관구성/자료검색-자료검색, 희망도서신청/종합자료실-도서열람 및관외대출, 잡지및신문, 복사, 책소개/어린이실-도서열람및관외대출, 잡지및신문, 이동문고, 복사, 책소개/전자자료-전자자료실, 관련사이트/도서관소식-도서관소식, 행사안내/문화교실/참고질의/e-mail
강동	인사말-인사말, 연혁/도서관소개-실별안내, 특색사업, 문화교실안내, 자료현황, 사업·행사/이용안내-이용시간, 대출을하려면, 음향·영상문화실프로그램안내, 찾아오는길/자료검색/신문·잡지보기-신문·잡지사이트, 강동도서관소장신문·잡지목록/관련사이트/게시판/e-mail
강서	온라인정보검색/도서관소개(이용안내, 장서현황 등)/도서관행사(자랑거리, 문화행사 등)/추천도서목록/강서지역정보-문화재안내, 각기관안내/추천사이트/게시판/e-mail
개포	도서관안내-도서관연혁및현황, 이용안내, 실별안내, 자랑거리/문화행사-문화교실, 독서회, 어린이틀위향프로그램, 기타교양강좌/자료검색/향토문화자료-역사와유래, 동명유래, 문화재, 명소를찾아서/자유게시판-알림터, 새로들어온도서, 열람베스트, 추천도서, 참고질의/인터넷채널/e-mail
고덕	평생학습관소개-인사말, 연혁, 조직, 시설현황, 자료현황, 전산화현황, 찾아오는길/자료실안내-개관·휴관안내, 자료실안내, 소장간행물, 어린이열람실, 대출및반납, 찾아오는길/자료검색-희망도서신청/평생교육-목표, 평생교육강좌, 강사소개, 평생교육기관들/문화행사-가족백일장대회, 독서표어및포스터전, 독서회운영, 일일독서교실, 여름, 가을독서교실, 이야기시간운영, 순회문고운영, 서화및꽃꽂이전/관련사이트/서울시평생학습관/취업정보관련사이트/알려드립니다-휴관일안내, 명화감상프로그램안내/새로들어온책/권장, 추천도서/게시판/e-mail
고척	도서관안내-인사말, 자료실안내, 이용안내, 자료현황/자료검색/이용마당-독서사업, 평생교육/사전류 서비스/관련사이트/게시판/e-mail
구로	도서관안내-도서관소개, 이용안내, 자료현황, 실별안내, 주요행사, 연혁및시설/구로지역정보-관련인터넷, 관련도서목록, 동명유래, 문화유적, 민속, 인물/공지사항-희망도서제도, 어린이독서교육프로그램, 문화교실/추천사이트/e-mail
남산	정보검색/전자자료안내-VOD, VIRTUAL CD/참고질의-이용자질의, 사서답변/남산문화/WEB LIB/취업정보서비스/게시판/도서관소개-인사말, 연혁, 현황, 자료수집및정리, 직원안내, 교육문화활동/도서관이용-자료검색, 자료실안내, 대출·반납안내, 복사안내, 개관·휴관일안내, 길안내/site map/e-mail
도봉	도서관안내-인사말, 이용안내, 열람실별안내, 자료현황, 시설현황, 자랑거리/자료검색/논문자료검색/본문검색, CD검색/참고질문/권장도서-취학전어린이, 초등학생, 중학생, 고등학생/행사및새소식/문화교실안내/영화상영안내/2000년도서구매발주계획/취업정보사이트/게시판(bbs)/e-mail
동대문	도서관소개-개요, 연혁, 시설현황, 실별배치현황, 자료현황/이용안내-이용시간, 자료실안내, 도서관오는길/자료검색/문화행사/신간, 추천도서/게시판/e-mail
동작	도서관소개-인사말, 연혁, 시설현황, 자료현황/문화광장-취학전어린이독서교육, 초등학생일일독서교실, 여름·겨울독서교실, 단체문고, 동화구현교실, 문화교실, 독서회/행사, 사업-도서관주간, 독서의달, 교양강좌, 전시회, 신착자료안내/관련사이트/희망도서신청/게시판/공지사항/이용안내-대출안내, 도서관오는길, 휴관일, 종합자료실, 어린이실, 멀티미디어실, 시청각실, 일반열람실, 신문코너, 편의시설/자료검색/e-mail
마포	정보검색-자관DB검색, 신간자료안내DB/평생교육프로그램-강좌소개, 수강생과일문일답, 강사프로필, 문화행사/자료실소개-종합자료실, 전자정보간행물실, 관외대출실, 모자어린이실, 모자열람코너, 시각장애인실

마포	/동호회-독서회, 영상연구회/마포문화광장DB-우리고장이야기, 문화유적, 축제문화거리/여론광장-게시판, 생활장터/마포평생학습관안내-평생학습관소개, 연혁및일지, 현황, 이용안내/Web Library/아현분관
서대문	인사말-연혁/이용안내-도서관이용안내, 실별이용안내/자료현황-류별자료현황, 자료실별현황/자랑거리-과학독후감대회/각종행사-행사, 사업안내, 주부회원교실모집안내/시설현황-실별현황/자료검색/게시판/권장도서안내/영화상영안내/문화교실운영안내/희망도서신청
성동	이용안내/자료실 소개/자료검색/문화정보광장/게시판/추천사이트/문화원/성동구청/e-mail/문화원 소식/이용절차안내/컴퓨터 강좌/나의 고장 성동구
송파	도서관소개-소개, 연혁, 건물및대지, 시설배치, 조직, 자료현황/이용안내-실별소개, 자료대출및복사, 개관시간 및휴관일, 도서관오는길/자료검색/교육, 문화활동-문화행사안내, 문화교실운영/열린마당-알려드립니다/추천사이트/게시판/e-mail
양천	도서관안내-연혁, 시설현황, 장서현황, 도서관이용안내, 실별안내, 자료대출안내, 각종행사안내, 도서관오는길/자료검색/문화교실-문화교실소개, 등록방법, 강사소개, 요일별강좌/도서관새소식-공지사항, 도서관새소식, 도서관소식지/도서관 리스트/검색엔진/시청각실영화상영안내/게시판/e-mail
영등포	이용안내-연혁, 이용안내, 실별안내, 오시는길, 시설자료현황/문화교실및행사-문화교실, 평생교육기관, 특색사업, 연중행사, 독서회/자료검색서비스/공지사항-작품전시실(상설)이용안내, 헌책사랑방운영안내/검색엔진/게시판/e-mail
용산	도서관현황-연혁, 조직도, 직원현황, 시설현황, 층별안내도, 자료통계/이용안내-개관시간, 위치, 열람규정, 자료검색, 배치, 대출및반납, 도서관서비스/자료실안내-종합자료실, 어문학실, 논문간행물실, 전자정보실, 어린이실, 관외대출실, 시청각실, 일반열람실/문화행사-문화교실, 어린이행사, 기타행사/용산매아리-알림마당, 추천도서/관련사이트/온라인 서비스-자료검색/참고질의/e-mail
정독	자료검색/Q&A/도서관 소개-연혁, 조직, 시설, 실별안내및배치, 자료및전산화/이용안내-이용시및휴관일, 도서대출, 재택검색, 자료복사, 교통및주차/행사-독서회, 문화교실, 전통천자문교실/서울교육사료관/관련사이트/자랑거리-족보실, 서울교육사료관, 국제교류, 자료발간, 이동도서관, 취업정보도움/e-mail
종로	도서관소개-연혁, 시설현황, 조직및정원/이용안내-개관시간, 휴관일, 도서관입퇴관, 도서관오는길, 문의전화/자료검색/실별안내-자료열람실, 자료현황, 각실안내/특색사업-학회지기사제공서비스/종로소식-순회문고운영, 독서회운영, 문화교실운영, 비디오상영/추천사이트/게시판/도서관 찾아오는길/e-mail
중계	평생학습관소개-인사말, 학습관현황, 자랑거리/이용안내-평생학습관운영시간, 찾아오는길, 실별이용안내/자료검색/소식-독서회소개, 문화행사, 사업, 알림마당/신착도서정보-어린이를위한책/평생교육프로그램-평생교육프로그램/평생학습관관련사이트/게시판/e-mail
중랑	도서관소개-인사말, 시설현황, 장서현황/이용안내-종합이용안내, 자료실별안내/도서관소식-문화, 교육행사 안내, 도서관새소식/독서교육-독서회, 독서교실/자료찾기-자료검색, 검색방법안내, 특수자료목록, 신착자료목록/이용자마당-정보신청, 이용자의견란, 추천사이트/사이트맵/약도/e-mail

4.3.1 도서관 이용 정보

도서관 이용 정보는 현재 이용하고 있는 이용자와 잠재적인 이용자에게 도서관에 대한 전반

적인 소개, 홍보, 도서관 이용 방법 등을 제공하는 것이다. 이러한 성격을 가지는 메뉴는 도서관 소개(안내), 이용안내로 인사말, 연혁, 자

료실 안내, 시설·자료 현황, 약도 등의 정보를 담고 있다. 이용자는 도서관 이용 전에 이러한 정보로 사전지식을 얻어 도서관을 이용하는데 도움을 받을 수 있으므로, 변경 시 정확하고 빠른 수정이 필요하다.

강동의 경우에는 인사말, 도서관소개, 이용안내로 강남의 경우에는 도서관소개, 종합자료실, 어린이실로 도봉도서관의 경우에는 도서관안내로 메뉴가 구성되어 있다. 이렇게 도서관에 따라 메뉴를 세분화하거나 한가지로 통합하여 정보를 제공하고 있는데 이용자의 웹탐색의 편리함을 제공하기 위해 메뉴의 통일과 메뉴수의 편차를 줄이려는 노력이 병행되어야 할 것이다.

4.3.2 자료검색

이용자는 직접 도서관에 방문하지 않고서 도서관의 웹페이지를 통해서 원하는 자료의 소장 여부를 검색할 수 있게 되므로 시간·노력을 절약할 수 있게 된다. 이것은 공공도서관이 웹페이지를 운영하게 되면서 가지게 되는 큰 장점 중 하나이다.

현재 공공도서관의 자료검색 시 자료구분/서명/서명단어/저자명/발행자/주제어/분류구분/분류기호/ISBN/발행년도 검색요소를 제공하고 있다. 검색요소별 단위 검색, 두 가지 이상 검색요소를 이용한 조합 검색, 검색요소내의 불리언(Blean) 조건 검색, 검색요소의 앞부분을 이용한 후방 절단 검색을 할 수 있으며 검색결과와의 간략정보에는 서명, 저자명, 발행자, 발행년도가 표시되며 상세정보에는 서명·저자사항, 판사항, 발행사항, 형태사항, 총서사항, 주기사항, ISBN, 분류기호가 표시되며 MARC 정보에는 KORMARC 형식의 목록 데이터가 표시된다.

도봉의 경우에는 소장하고 있는 논문의 주제명의 숫자순, 가나다순, 알파벳순으로 검색할 수 있고 일부자료의 본문검색과 CD검색도 가능하다. 양천, 중랑의 경우에는 자료검색 시 다른 도서관의 소장자료들도 검색할 수 있으며, 원문 정보도 검색할 수 있다. 검색 후 찾고자 하는 자료가 없는 경우 희망도서를 신청할 수 있는 메뉴가 마련된 곳은 강남, 고덕, 도봉, 동작, 성동, 송파, 양천, 중랑이며 대출내역을 볼 수 있는 곳은 송파, 양천, 중랑이고 중랑의 경우에는 특수자료인 녹음도서의 목록을 볼 수 있다.

그러므로 자관에 대한 검색 외에 양천과 중랑의 경우처럼 자료검색 시 다른 도서관으로 검색 범위를 확장하여 검색할 수 있도록 하여 자관이 소장하고 있지 않은 정보에 대한 소재를 이용자에게 알려줄 수 있기 때문에 다른 도서관의 검색화면에서도 이를 보완해야 할 것이다. 또한 웹페이지 상에서 대출과 반납정보를 제공하는 도서관이 많지 않아 이용자의 편의를 도모하는 차원에서 해결되어야 될 것이다.

4.3.3 지역정보

공공도서관이 속해 있는 지역의 문화재나 명소, 지역 기관, 고장 이야기 등을 제공하여 지역 사회에 대한 최신 정보, 지역기관에서 발행되는 정보 등을 제공한다. 그러나 대부분 지역 문화재나 고장이야기, 명소 등만을 제공해주는 것에 그치고 있다. 따라서 지역 내 최신 정보의 제공과 기관 안내 등을 위해 관계 기관에 대한 링크를 제공하는 기능에 대한 보완이 이루어져야 하는 실정이다.

구로의 경우 지역 정보 안에 관련 인터넷으로 지역과 관련된 웹페이지의 링크를 제공하고 있

다. 반면 강남, 고덕, 송파와 중계의 경우 추천 사이트에서 지역 기관의 링크를 제공하고 있지만, 이용자는 추천사이트에 들어가기 전에는 링크 여부를 알 수 없기 때문에 이에 대한 언급을 지역정보메뉴에 해두거나 지역정보메뉴 안에 링크를 해두는 방안을 생각할 수 있다. 또한 지역 정보 안에 향토 자료와 지역 생활 정보를 함께 제공하는 것보다는 메뉴를 나누어 제공하는 것이 더욱 효율적일 것이다.

4.3.4 문화·교양

공공도서관은 지역의 문화센터의 역할을 위해 각종 강좌나 교육 및 문화적 욕구에 필요한 정보를 이용자에게 제공하고 각종 문화 행사를 주최한다. 공공도서관의 웹페이지는 지역 내 문화행사와 관련된 정보 외에 이용자에게 지역 외에서 주최되는 연극, 영화, 전시회, 음악회, 공연, 강연, 관광지안내 등 문화·교양과 관련된 정보를 수집·제공해야 한다.

대부분의 경우 공공도서관이 주최하는 문화교실에 대한 안내와 독서회에 관련된 안내, 전시회와 같은 행사에 대한 정보는 자세하게 제공되고 있으나, 그 외 음악회, 공연, 강연, 관광지 안내와 같은 정보는 제공되고 있지 않은 실정이다. 따라서 자관과 관련된 문화·교양 정보 외의 정보도 제공하거나 링크하는 방안이 강구되어야 할 것이다. 또한 도서관이 계획하고 주관한 여러 문화활동들의 결과, 즉 참여율이나 성과 등에 대한 정보가 제공되어 이러한 문화활동에 대한 홍보효과도 기대할 수 있어야 할 것이다.

4.3.5 참고질의

참고질의는 도서관 이용자가 정보소재에 관

한 정보를 얻기 위한 질문으로서 이용자와 참고사서 사이에 우편, 전화, 기타 방법을 통하여 이루어진다. 기존의 이러한 방법 외에 참고서비스가 웹페이지의 이용자와의 양방향 대화 기능을 통해서 비면대면으로 이루어지게 된다. 이용자가 면대면의 방법보다는 비면대면의 방식을 더 선호하는 경향을 이용하여 참고질의 기능을 더욱 활발하게 사용해야 할 것이다.

게시판, E-mail, Q&A, 참고질의 메뉴기와 같은 성격을 지니는데, 참고질의의 내용을 살펴보면 도서관 이용에 대한 질의, 장서의 소장 여부에 대한 질의, 시설에 대한 질의 등이 대부분이다. 또한 전문적인 주제에 대한 질문과 일반적인 사항들에 대한 질문이 구분없이 등록되어 있다.

마포의 경우에는 게시판과 건의함의 메뉴가 있는데 건의함에서는 마포 평생지원과, 자료봉사과, 관리과로 나누어 건의를 받고 있다. 또한 남산에서는 게시판과 참고질의의 메뉴가 있는데, 참고질의의 답변을 어문학실, 인문사회실, 자연과학실, 간행물실, 전자정보실로 나누어 게시하고 있다. 그러므로 이용자는 답변검색을 통하여 중복질문을 피할 수 있으며, 주제나 업무별로 세분화된 참고질의로 빠르고 정확한 답을 얻을 수 있을 것이다.

또한 이용자들의 다양한 의견이나 생각들을 올리는 곳과 전문적이고 특정적인 주제에 대한 질문과 일반적인 시설이나 관리에 관한 질문을 올리는 곳이 나누어져 있어야 하며, 질문 또한 주제별, 업무별로 나누어 게시하여 질문의 중복을 방지하여 도서관의 업무에 효율성을 더해야 할 것이다.

4.3.6 신착/추천 도서

공공도서관은 입수하는 신착자료에 대한 정보를 이용자에게 신속히 제공할 수 있어야 한다. 또한 이용자가 자료를 선택하는데 도움을 줄 수 있는 추천도서 목록이나 도서에 대한 설명도 제공해야 한다.

신착도서의 목록을 제공하는 곳은 개포, 고덕, 동대문, 동작, 중계, 중랑 도서관 6곳이며, 추천도서는 강서, 개포, 고덕, 도봉, 동대문, 서대문, 용산 도서관 7곳이다. 그러나 강남도서관의 경우에는 책소개라는 메뉴를 통해 도서에 대한 소개를 하고 있지만 그것이 신착인지 추천인지의 여부가 없어 이용자에게 불편함을 주고 있다. 서대문의 경우에는 자관 권장도서와 간행물 윤리위원회, 어린이 도서연구회, 책 읽어주는 선생님, 중앙일보 등에서 선정한 도서들을 추천 목록에 수록하고 있으며, 강서의 경우에도 간행물 윤리위원회의 추천목록을 수록하고 있다.

공공도서관은 이용자가 자료를 선택하는데 길잡이가 되어야 하므로 신착도서와 추천도서 목록을 제공해야 한다. 또한 단순히 서명과 저자를 열거하는 수준에 그치는 것이 아니라 도서관의 소장여부와 도서에 대한 짧은 해제를 통해 신뢰성을 높이는 것이 필요하며 이용자별, 주제별로 나누어 제공해야 할 것이다. 그리고 이용자에게 추천도서에 대한 신뢰성을 주기 위해 참고한 자료에 대한 출처를 적어주는 것도 필요하다.

4.3.7 추천 site

공공도서관은 소장하고 있지 않은 자료나 정보에 대해서 이용자에게 접근점을 제시해야 한다. 또한 이용자가 다양한 전자정보원에 접근하여 원하는 정보를 찾을 수 있도록 도서관내의

웹페이지에 전자정보원들을 링크시켜야 한다.

대부분의 공공도서관의 경우 링크된 사이트들을 살펴보면 공공, 전자, 대학, 국외 등의 도서관들과 공공기관이나 단체, 교육기관, 온라인 서점, 사전, 쇼핑몰, 신문/방송/잡지, 검색엔진, 여성, 문화, 건강, 취업/진학 정보, 어린이와 관련된 것이고, 강동의 경우에는 주제별로 종류, 철학, 종교, 사회과학, 순수과학, 기술과학, 등으로 나누어 링크시키기도 했다. 중랑의 경우에는 장애인 관련 사이트가 링크되어 있고 동대문의 경우에는 어린이에 관련된 사이트를 동물원, 식물원, 곤충의 세계, 놀이동산, 학습 등으로 나누어서 제공하고 있다.

이처럼 공공도서관 웹페이지에서는 다양한 분야의 사이트들을 종류나 주제별로 나누어 링크함으로써 정보센터, 문화센터, 평생교육센터로의 기능을 수행하기 위한 접근점을 제시해주고 있다. 여기에 이용자의 접근점을 확실히 보장해 주기 위해서 단순한 사이트에 대한 나열이 아닌 해제가 더해져야 할 것이다.

4.3.8 도서관 뉴스

도서관에서는 이용에 있어 변경된 사항이나, 행사, 강연회, 전시회 등의 공지사항은 따로 준비하여 이용자가 쉽고 빠르게 알 수 있도록 제공해야 한다. 이러한 내용들은 웹페이지 첫 화면에 게시되어 있거나, 도서관 웹페이지 접속시 작은 창으로 따로 보여주고 있는데, 후자는 전자보다 이용자에게 정확하고 신속하게 정보를 제공해 줄 수 있다.

강동, 강서, 개포, 고척, 도봉, 송파, 정독, 종로의 경우에는 웹페이지 접속시 작은 창을 이용하여 열람시간 변경, 휴관일 등의 내용을 공

고하고 있으며 강남, 동작, 서대문, 용산은 메뉴를 열어서 공지사항을 확인할 수 있는데 이중 동작은 “new” 표시를 통하여 변경된 사항에 대해 알려주고 있고 그 외의 도서관에서는 첫 화면에 공지사항을 열거하였다. 작은 창을 이용할 경우에는 이용자의 주목을 쉽게 끌 수 있지만, 메뉴를 통하여 전달하는 공지사항의 경우에는 이용자에게 변경된 사항을 전달하기 위해 동작의 “new” 표시처럼 세심한 배려가 필요하다.

5. 문제점 및 활성화 방안

지금까지 공공도서관 웹사이트의 중요성에 대한 이론적 근거를 기준으로 서울시 공공도서관의 웹사이트 현황을 조사·분석하였다. 이러한 분석 결과 나타난 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 커뮤니케이션의 문제이다. 공공도서관 웹사이트에서는 외국어 버전과 준비중인 페이지 여부에 대한 기능을 제공하고 있는 곳은 한 곳도 없으며 길잡이 표시 기능을 제공하고 있는 곳은 8군데에 불과하다. 그러므로 이용자에게 웹사이트를 통하여 충분한 커뮤니케이션을 제공하지 못하므로 우리나라를 홍보하고 정보를 외국에 배포하는 효과를 얻을 수 없으며 이용자는 웹사이트 탐색과정에서 방향을 잃을 수 있고 시간과 노력의 낭비를 초래하게 된다.

둘째, 기능의 다양성과 깊이의 문제이다. 모든 웹사이트에서 이용자 양방향 대화기능, 멀티미디어 기능, 최신성, 화면이동 기능, 속도, 도움말이나 이용안내를 제공하고 있으나 이는 기본적인 기능만을 제공하고 있다. 멀티미디어의 경우에는 그림과 사진정보만을 제공하는 곳이

대부분이고 웹사이트의 최종수정일을 통하여 최신성을 파악할 수 있는 곳도 소수에 불과하다. 이는 다양한 이용자들의 욕구와 날로 새롭게 변하는 인터넷의 기술과 환경에 부합하지 못하는 것으로 공공도서관의 웹사이트가 사회의 정보제공의 역할을 수행하지 못하는 것이다.

셋째, 정보구조상의 문제이다. 도서관마다 웹사이트의 메뉴를 세분화하거나 한가지로 통합하여 정보를 제공하고, 소수의 도서관에서만 자료검색에서 대출과 반납정보를 제공하며, 지역 정보에서 지역 기관과의 연계가 잘 되어 있지 않다. 따라서 이용자는 웹 탐색시 자신이 원하는 정보를 찾기 위해 웹사이트와 웹사이트를 몇 번씩 오가야 하는 불편함이 있다.

넷째, 정보의 타당성과 신뢰성의 문제이다. 참고질의, 신착·추천 도서목록, 추천 site를 제공하는데 도서관마다 다양하게 서비스를 제공하고 있으나, 단순히 열거하고 있는 웹사이트가 대부분이다. 따라서 도서관이 제공하는 이러한 서비스는 객관성과 정확성의 부족으로 이용자는 정보선택에서 타당성이나 신뢰성을 갖지 못한다.

위와 같은 문제점들은 공공도서관 웹사이트가 효과적으로 설계·운영되기 위해 고려되어야 할 것이며, 이들 문제점을 바탕으로 공공도서관 웹사이트의 활성화 방안을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 최소한 도서관 이용안내나 소개를 외국어 버전으로 준비하여 우리 나라를 홍보하고 정보를 배포해야 할 것이며, 준비중인 웹사이트에 대한 안내와 웹사이트 점검과 수정 날짜를 예고하여 이용자의 시간과 노력의 낭비를 방지해야 한다. 또한 웹 탐색의 길잡이 표시 기능인 site map을 독립시켜 이용자의 웹 탐색의 방향

을 잡아줄 수 있어야 할 것이다.

둘째, 상업적인 기관의 웹페이지처럼 이미지, 아이콘, 배경화면, 삽입그림 등 시각적인 효과를 고려해야 하며 주문형 비디오나 CD검색 등을 제공하는 멀티미디어 기능을 확장시켜야 한다. 또한 이용자가 쉽게 최신성을 파악할 수 있도록 웹페이지 첫 화면에 최종수정일을 표시하여 다양한 욕구를 가진 사용자들의 욕구를 충족시키고 날로 새롭게 변하는 인터넷의 기술과 환경에도 발맞추어야 할 것이다.

셋째, 도서관들의 메뉴의 통일과 메뉴수의 편차를 줄이고 도서관 자료의 전산화를 통하여 웹페이지에서 이용자가 대출과 반납정보를 제공받을 수 있게 해주어 이용자의 불편함을 최소화해야 할 것이다. 또한 자신이 살고 있는 지역 외의 타 지역의 도서관의 소장자료도 동시에 검색할 수 있게 해주어 이용자의 정보기회증대로 이어져야 할 것이며 지역 기관을 웹페이지에서 링크시켜 이용자가 원하는 지역정보를 쉽게 찾을 수 있도록 해주어야 한다.

넷째, 신착·추천 도서목록, 추천 site를 주제별이나 이용자별 등으로 세분화하고 참고질문의 경우에도 의견이나 생각을 올리는 곳, 전문적이고 특정한 주제에 대한 질문과 일반적인 시설이나 관리에 관한 질문을 올리는 곳을 나누어야 하며 중복되는 질문을 게시해줌으로서 도서관의 업무에 효율성을 더하고 정보의 객관성과 정확성을 보장하여 이용자에게 신뢰성을 제공해야 할 것이다.

다섯째, 다른 기관에 도서관을 링크하거나 홍보책자, 이용자 교육 등을 마련하여 도서관의 웹페이지를 홍보하고 웹페이지에서의 회원등록을 실시하여 이용자에게 좀 더 적극적이고 다양

한 서비스를 제공하며 웹페이지 상에서 제공할 수 있는 원문 DB구축을 계획하여 이용자의 계속적인 방문을 유도해야 한다.

여섯째, 이러한 작업이 이루어지기 위해서는 웹페이지를 전문적으로 설계, 운영, 관리할 수 있도록 인력과 예산의 증가가 있어야 하며 정부와 지역 내 기관과 단체들의 지원과 이들과의 협력을 통하여 전문적이고 효과적인 공공도서관의 웹페이지를 설계·운영할 수 있을 것이다.

일곱째, 지금까지 각각의 공공도서관에서 웹페이지를 운영해왔으나 이를 통합하여 체계적으로 관리·운영할 수 있는 기구가 필요하며 웹페이지의 체계적인 설계·운영을 위한 표준규정이 마련되어 보다 이용자에게 효율적인 정보가 제공되어야 한다.

6. 결론

지금까지 본 연구에서는 공공도서관 웹페이지에 관한 이론적 근거를 살펴 본 뒤 출현 배경을 살펴보고 공공도서관 웹페이지의 설계기준과 정보내용을 통해 실태를 조사, 분석하여 그 문제점을 알아보고 활성화 방안을 제시하였다.

분석에서는 웹페이지의 설계기준과 정보내용에 따른 분석으로 나누어 살펴보았다. 웹페이지 설계기준을 이용자 양방향 대화 기능, 외국어 버전, 길잡이 표시 기능, 멀티미디어 기능, 최신성, 화면 이동 기능, 준비중인 페이지 여부, 속도, 도움말이나 이용안내의 9개 항목으로 나누어 분석하였다. 정보내용에 따라 공공도서관의 정보센터로의 역할·문화센터로의 역할·평생교육센터로의 역할에 준하여 도서관 이용정

보, 자료검색, 지역정보, 문화·교양, 참고질의, 신착도서, 추천 site, 도서관 뉴스의 8개 항목으로 구분하여 분석하였다.

위의 분석을 통해 나타난 문제점을 살펴보면 첫째 커뮤니케이션의 문제로 공공도서관 웹페이지에서 외국어 버전과 준비중인 페이지 여부에 대한 기능을 제공하고 있는 곳은 한 곳도 없으며 길잡이 표시 기능을 제공하고 있는 곳은 8군데에 불과하다. 둘째 기능의 다양성과 깊이의 문제로 모든 웹페이지에서 이용자 양방향 대화 기능, 멀티미디어 기능, 최신성, 화면이동 기능, 속도, 도움말이나 이용안내를 제공하고 있으나 이는 기본적인 기능만을 제공하고 있는 수준이다. 셋째 정보구조상의 문제로 도서관마다 웹페이지의 메뉴를 세분화하거나 한가지로 통합하여 정보를 제공하고, 소수의 도서관에서만 자료검색에서 대출과 반납정보를 제공하고 있으며, 지역 정보에서 지역 기관과의 연계가 잘 되어 있지 않다. 넷째 정보의 타당성과 신뢰성의 문제로 참고질의, 신착·추천 도서목록, 추천 site를 제공하는데 도서관마다 다양한 서비스를 제공하고 있으나, 단순히 열거하고 있는 웹페이지가 대부분이다.

이와 같은 문제점을 통해 활성화 방안을 살펴보면 첫째 최소한의 외국어 버전 준비와 준비중인 웹페이지에 대한 안내와 웹페이지 점검과 수정 날짜를 예고하고 웹 탐색의 길잡이 표시 기능인 site map을 독립시켜야 할 것이다. 둘째, 이미지, 아이콘, 배경화면, 삽입그림 등 시각적인 효과를 고려해야 하며 주문형 비디오나 CD 검색 등을 제공하는 멀티미디어 기능을 확장시키고 웹페이지 첫 화면에 최종 수정일을 표시해야 할 것이다. 셋째, 도서관들의 메뉴의 통일과

메뉴수의 편차를 줄이고 이용자가 대출과 반납 정보를 제공받을 수 있게 해주어야 한다. 또한 타 지역의 도서관의 소장자료도 동시에 검색할 수 있게 해주고 지역 기관을 웹페이지에서 링크시켜야 할 것이다. 넷째, 신착·추천 도서목록, 추천 site를 주제별이나 이용자별 등으로 세분화해야 한다. 다섯째, 다른 기관에 도서관을 링크하거나 홍보책자, 이용자 교육 등을 통하여 도서관의 웹페이지를 홍보하고 웹페이지에서의 회원등록을 실시하여 좀 더 적극적이고 다양한 서비스를 제공하며 웹페이지 상에서 제공할 수 있는 원문 DB구축을 계획해야 할 것이다. 여섯째, 웹페이지를 전문적으로 설계, 운영, 관리할 수 있도록 인력과 예산의 증가가 있어야 하며 정부와 지역 내 기관과 단체들의 지원과 이들과의 협력이 필요하다. 일곱째, 지금까지 각 공공도서관에서 웹페이지를 운영해왔으나 이를 통합하여 체계적으로 관리·운영할 수 있는 기구가 필요하며 웹페이지의 체계적인 운영을 위한 표준규정이 마련되어 이용자에게 효율적인 정보가 제공되어야 한다.

현대 정보 사회에서 공공도서관이 이용자에게 도서관 이용과 정보자료의 접근을 보다 편리하고 신속하게 서비스하며, 이용자와의 효과적인 커뮤니케이션 수단으로 자리잡기 위해서는 웹페이지의 특성을 활용하여 운영되는 것이 효과적이다. 이러한 공공도서관 웹페이지 운영은 단순히 새로운 기준을 도입하는 차원에서 끝나는 것이 아니라 공공도서관 전체 기능과 운영에도 영향이 미치게 되며 이는 바로 공공도서관이 정보사회에서 대표적인 정보제공기관으로 남게 되는 대안이 되는 것이다.

본 논문에서는 서울시 공공도서관 웹페이지

를 설계기준과 정보내용에 따라 살펴보았다. 그러나 대학도서관이나 전문도서관은 물론 지역도서관에 대한 연구가 이어지고 또 외국의 경우와 비교 연구되어야 할 것이다. 나아가 도서관이

아닌 다른 기관과의 비교 연구가 병행될 때 진정한 의미의 공공도서관의 웹페이지를 설계·운영 할 수 있는 것이다.

참 고 문 헌

- 고영만, 오삼균. 1999. 인터넷 공공도서관 구축 모형 연구. 『정보관리학회지』, 16(4): 109-123.
- 김진희. 1999. 공공도서관 홈페이지에 관한 연구. 『도서관연구』, 16: 77-90.
- 김희출. 1998. 디지털 도서관의 참고봉사. 『디지털 도서관』, 여름호.
- 박준식. 1998. 『정보서비스론』. 대구: 계명대학교출판부.
- 서혜란. 2001. 한국 공공도서관의 인터넷 서비스: 현황과 전망. 『정보관리학회지』, 18(1): 23-42
- 성기주, 윤소정. 1999. 공공도서관의 웹목록 서비스에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 23-44.
- 안인자. 1997. 전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 14(2): 249-267.
- 양재한. 2000. 『창원지역 공공도서관의 성립 과정과 사회적 역할에 관한 연구』. 박사학위논문, 부산대학교 대학원 문헌정보학과.
- 윤희운. 2000. 공공도서관의 진단적 평가와 대안모색-대구광역시를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 34(2): 47-67.
- 이란주, 윤소정. 1998. 도서관 홈페이지 설계에 관한 연구 - 인터페이스와 정보자료구성을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 141-157.
- 이은희. 1999. 『전문도서관 웹페이지 설계 기준에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과.
- 인터넷협의회. 1999. 『인터넷 백서』. 서울: 영진출판사.
- 장영희, 안재학. 1996. 『지역 정보도서관의 설치 및 운영에 관한 연구』. 서울: 서울시정개발연구원
- 차미경. 2001. 인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구. 『한국비블리아』, 12(1): 157-169.
- 한국도서관협회. 2000. 『한국도서관 통계』. 서울: 한국도서관협회
- 한국전산원. 1997. 『공공기관 홈페이지 구축·운영 지침서』. 서울: 한국전산원.
- Cooper, Eric A. 1997. Applying the Fundamentals of Librarianship to Technology: Designing and Maintaining Your Library's Web site. *Illinois Libraries*, 79(1): 5-10.
- D' Angelo, John and Little, Sherry

- K. 1998. Successful Web Pages: What are They and Do They Exist. *Information technology and libraries*, 17(2): 71-81.
- Piter, A. Van Brakel, Cerina Roeloffze and Amanda van Heerden. 1995. Some Guidelines for creating World Wide Web homepage files. *Electronic Library*, 13(4): 383-388.