95-d-1

정보봉사기관에서 인터넷(internet)을 이용한 효과적인 정보봉사에 관한 연구

A Study on Effective Information Service Using Internet in Information Service Center

이상렬 : 성균관대학교 문헌정보학과 조교
이은철 : 성균관대학교 문헌정보학과 교수

Sang-Loel, Lee : Teaching Assistant of Library & Information Science in SKK Univ.
Eun-Chul, Lee : Professor of Library & Information Science in Sung Kyun Kwan Univ.

오늘날 정보봉사기관이나 도서관에서는 인터넷(internet)을 이용하여 적극적인 이용자 정보봉사가 가능한 시점에 와 있다.

본 논문에서는 정보봉사기관에서 인터넷을 통한 효율적인 정보봉사의 방안을 제시하고, 인터넷을 통해 전문적인 정보봉사를 하는 사서의 자질에 관해 논하고자 한다.

Ⅰ. 序 論

현재 인터넷(internet)은 전 세계 168개국이 사용하고 있으며, 1995년 6월 현재 인터넷에 연결된 전산망의 수는 4만여개, 연결된 컴퓨터의 수는 4백만여대, 사용자 수는 약 4천만명으로 추산하고 있다.[1995, 허진호]

인터넷은 크게 3대 기본서비스, 검색서비스, 기타서비스로 구분할 수 있다.

3대 기본서비스로는 인터넷 상호 이용자의 정보를 교환할 수 있는 전자메일(e-mail)과 원거리에 있는 다른 서버에 접근하는 텔넷(Telnet), 그리고 다른 서버와 파일(txt나 bin파일)을 상호 다운로딩 또는 업로딩할 수 있는 파일전송(FTP) 등이 있다. 이들 기본서비스는 인터넷을 통해 이용할 때 가장 많이 사용하는 서비스이다.

또, 위의 기본서비스와 병행하여 보다 효율적인 인터넷 이용을 위해서 검색서비스를 이용하고 있다.

검색서비스에는 고퍼(Gopher : Domain name이나 IP-Adress에 상관없이 원하는 서버에 접근할 수 있다), 아키(Archie : 파일검색을 하여 FTP서비스 이용에 도움을 준다), 베로니카(veronica : 고퍼공간에 있는 대부분의 메뉴에 대한 검색을 가능케 하여 필요한 정보를 검색하게 한다), WWW (World Wide Web : 인터넷에 존재하는 정보를 링크로 연결하여 임의의 정보로 부터 링크로 연결된 다른 정보로 자유롭게 이동할 수 있도록 한 분산형 하이퍼미디어 검색시스템이다), WAIS (Wide Area Information Server : 인터넷 상의 많은 데이터베이스 상에서 유용한 정보를 검색해 준다) 등이 있다.

기타서비스로는 전자게시판이라고 할 수 있는 뉴스넷(Usenet news), 온라인 대화방(IRC) 등이 있다.

현재 많은 학술기관, 연구기관, 일반 기업체나 일반 통신사업체 등에서 인터넷을 통한 정보의 상호 교환, 검색, 이용이 급증하고 있는 실정이다. 또한 최근엔 기존의 국내 상용정보서비스망을 통해 인터넷의 상용서비스가

이루어져 최종이용자에 의한 인터넷 접근이 자유롭게 되었다.

이러한 상황에서 도서관이나 정보봉사기관의 사서나 정보전문가는 새로운 형태의 이용자봉사인 인터넷을 이용한 정보봉사에 관심을 기울일 필요가 있다. 즉, 정보봉사기관에서 인터넷을 이용한다는 것은 이용자에게 최신의 정보봉사를 제공하는 것이며, 지리적 제약을 극복하여 정보접근의 용이성을 부여한다는 것이다.

본고에서는 인터넷을 이용하는 최종이용자 53명을 조사대상으로 하여 온라인 질문지 조사법을 통하여 인터넷 이용행태와 요구사항을 조사하였다. 이를 바탕으로 정보봉사기관에서 인터넷을 통한 효율적인 정보봉사의 방안을 제시하고, 또 인터넷을 통해 전문적인 정보봉사를 하는 사서의 자질에 관해 논하고자 한다.

II. 本 論

2.1 인터넷 최종이용자 분석

먼저, 인터넷을 이용하는 최종이용자의 이용행태와 요구사항 등을 간추려 정리해 본다.

2.1.1 인터넷의 최초 이용 동기

최초 이용동기	명	%
호 기 심	29	55
연구·조사	14	26
장래 이용	8	15
기 타	2	4

이는 최종이용자가 인터넷을 처음 이용하게 되는 동기는 주로 인터넷을 통한 정보의 습득의 필요성보다는 주로 새로운 정보통신 기술의 습득이나 인터넷 자체에 관한 흥미로 인해 이용함을 알 수 있다.

2.1.2 주요 인터넷 접속 사이트

인터넷접속사이트	명	%
미 국	38	72
한 국	11	21
유 럽	3	6
기 타	1	1

인터넷 통한 정보 이용, 검색 등에 사용하는 서버는 주로 미국에 소재한 호스트에 집중되어 있음을 알 수 있다. 또한, 주요 사용 언어도 영어임을 알 수 있다.

2.1.3 인터넷 이용 목적

인터넷이용목적	명	%
인포메이션 기능	27	51
트랜스퍼레이션 기능	18	34
커뮤니케이션 기능	8	15

최종이용자는 주로 인포메이션 기능 즉, 인터넷을 통해 주로 다른 서버에 접속하여 정보의 검색, 타 호스트의 이용을 목적으로 하고 있다. 그 다음으로 파일의 전송(업로딩, 다운로딩)을 위해 인터넷을 이용하고 있다.

2.1.4 인터넷 이용시 문제상황

인터넷이용시 문제점	명	%
정보 검색 어려움	25	48
DB 친숙도 결여	19	36
언 어 문 제	5	9
하드웨어 문제	3	6
기 타	1	1

최종이용자가 인터넷을 이용할 때 주로 느끼는 문제점으로는 첫째가 광활한 인터넷의 사이버공간에서 원하는 정보을 쉽게 검색해 내지 못한다는 것이다. 또한 최종이용자가 기존에 이용하던 시스템의 데이터베이스와는 다른 구성체계, 명령어 형식 등으로 인해 이용의 어려움을 느낀다는 것이다.

2.1.5 인터넷을 통한 온라인 도서관검색 시스템의 이용

온라인 도서관	명	%
자 주 이 용	15	28
보 통	14	26
거의 이용 않음	24	46

인터넷을 이용하는 최종이용자가 온라인 도서관 검색시스템을 통한 인포메이션 기능에는 별로 관심을 가지지 않고 있다. 이러한 이유로는 온라인 도서관 검색시스템의 검색방법의 어려움과 원하는 검색결과가 나왔다 하더라도 일차정보원의 입수가 쉽지 않아 이용을 하지 않는 것으로 나타났다.

2.1.6 인터넷의 주요 이용 검색서비스

검색서비스	명	%
아 키(Archie)	31	58
고 퍼(Gopher)	10	19
WWW(world Wide Web)	9	17
기 타	3	6

최종이용자는 주로 인터넷 상에 존재하는 파일이나 디렉토리를 가진 사이트를 알아내는 아키(Archie)를 주로 이용하고 있으며, 요즘 급속하게 발전하고 있고 있는 하이퍼링크(Hyperlink)라는 정보간의 상관관계를 통해 멀티미디어 검색을 하는 WWW서비스는 별로 이용하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 이유로는 WWW의 구현 환경이 최종이용자에게 쉽지 않다는 것이다. 또한 최종이용자의 환경에서 SLIP/PPP의 구축환경이 어렵다는 이유를 들고 있다. 앞으로 보다 이용자 중심의 인터페이스를 보완하여 멀티미디어 환경이 가능한 서비스에 관심을 기울일 필요가 있다.

이상에서 인터넷을 이용하는 최종이용자의 이용행태에 관해 간략히 살펴 보았다.

최종이용자는 인터넷을 통해 인포메이션 기능을 주로 이용하려는 목적을 가지고는 있지만, 실제로 정보 검색, 이용에 있어 효율적인 이용을 하고 있지 못한 것으로 나타났다.

특히, 자신이 원하는 분야의 전문정보(specializied information)의 접근을 스스로 해결하기 보다는, 주로 다른 최종이용자의 탐색경험이나 인터넷 관련 문헌 등을 참고하여 이용하고 있다.

또한 최종이용자는 인터넷을 통해 자유로운 서버의 접근을 원하고 있지만, 실제로는 인터넷의 상용 서비스의 제한점으로 인해 정보접근에 한계를 느끼고 있다.

인터넷을 이용해 해외의 서버에 연결하고서도, 언어적인 장애와 시스템의 명령어나 화면 디스플레이, 검색 모듈의 제약 등으로 인해 효율적인 정보 검색을 하지 못한다.

2.2 인터넷을 통한 정보봉사기관의 효율적인 이용자 봉사

정보봉사기관이나 도서관에서 인터넷을 이용한 정보봉사는 초기단계이지만 충분히 가능하다. 앞으로는 새로운 형태의 정보봉사라고 할 수 있는 인터넷을 이용한 이용자의 정보요구의 충족은 정보봉사기관이나 도서관에서 필수적이다.

또한, 최종이용자의 인터넷을 통한 정보접근의 한계를 극복해 주고, 효율적인 정보봉사를 위해서 정보봉사기관이나 도서관에서 다음과 같은 인터넷을 이용한 정보봉사 여건을 마련할 필요가 있다.

첫째, 정보봉사기관이나 도서관에서는 인터넷을 이용가능하도록 최종이용자 사용환경을 마련한다.

둘째, 정보봉사기관이나 도서관은 자관의 데이터베이스가 인터넷에 연동하여 사용가능하도록 통합된 시스템을 구축하도록 한다.

세째, 정보봉사기관이나 도서관의 성격에 부합하는 외부 서버는 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 인터페이스를 마련한다. 즉, 정보봉사기관이 소속한 모기관 성격과 유사한 기능을 가진 외부 서버는 이용자의 접근이 많을 수 밖에 없으므로, 이의 인터넷을 이용한 접속이 항상 가능하도록 한다.

네째, 정보봉사기관이나 도서관에서는 주제별 인터넷 검색전문가를 둔다. 이는 지금까지 논란이 되어왔던 각 주제별 참고사서의 교육이나 인원 확보 등의 문제점와는 다른 성격을 가진다. 즉, 각 부서별 담당사서에게 특정분야의 전문주제를 하나 정해 주고, 주제전문 담당사서가 해당 분야의 관련한 인터넷 이용경험을 넓히고, 관련 전문 정보의 내용을 파일링만 잘한다면 이용자의 정보요구가 있을 때 신속하게 정보봉사가 가능한 것이다. 특히 이러한 주제별 인터넷 검색은 대학도서관과 같이 망라적인 학술분야와 관련한 정보가 요구되는 기관에서는 반드시 해당 분야별 전문 인터넷 검색전문가가 필요하다.

다섯째, 정보봉사기관이나 도서관은 인터넷의 주요 상용서비스망의 계정을 확보하여 최종이용자가 접근가능하도록 편리성을 제공해야 한다. 최종이용자가 직접 인터넷을 이용할 경우, 인터넷의 상용서비스망에서는 계정을 가지고 있지 않아 이용의 제약을 많이 받는다. 또한 최종이용자가 일년에 한 두번의 인터넷의 상용서비스를 이용하기 위해 계정을 확보하려하지는 않을 것이다. 그러므로 보다 적극적인 정보봉사를 위해서라도 반드시 정보봉사기관이나 도서관에서 인터넷의 상용서비스망의 접근이 가능하도록 계정을 확보해야 할 필요가 있다.

여섯째, 정보봉사기관이나 도서관은 업무의 신속성을 위해서 수서주문이나 크레임, 신간확보, 속보제공 등에 인터넷을 통해 정보을 얻거나 업무에 적용할 수 있어야 할 것이다.

정보봉사기관이나 도서관에서 업무가 신속하게 이루어 진다는 것은 결국에는 이용자가 원하는 자료를 신속하게 제공할 수 있다는 점에서 효과적인 정보봉사를 제공하는 것이다. 또한 인터넷을 이용하여 수서업무 등에 이용

할 경우 최신의 자료입수가 가능하며 도서대행 중개업자를 거치지 않아 재정적인 면에서 정보봉사기관은 이득을 볼 수 있다.

일곱째, 정보봉사기관이나 도서관은 인터넷의 뉴스그룹을 형성하고 사서와 사서, 사서와 이용자, 이용자와 이용자 등의 커뮤니케이션 통로를 확보하여, 보다 적극적인 정보봉사와 의견수렴의 통로를 개방할 필요가 있다.

여덟째, 정보봉사기관이나 도서관에서 기존의 공간적, 시간적 제약을 받았던 상호대차, 공동수서, 공동편목 등과 같은 도서관 상호협동체제를 인터넷을 이용하여 활성화하도록 한다.

끝으로, 멀티미디어 서비스 기능인 WWW 등을 통해 보다 양질의 정보봉사를 제공할 수있도록 해야 한다.

2. 3 인터넷을 이용한 정보봉사에 있어 사서의 자질

인터넷을 통해 적극적인 정보봉사를 하기 위해서는 정보봉사기관의 사서나 정보봉사자는 다음과 같은 자질이 필요하다.

첫째, 자관의 데이터베이스는 물론 외부 데이터베이스 이용경험이 풍부해야 한다. 이는 각각의 데이터베이스가 상이한 구조체계를 가지고 있으며, 또한 명령어 형식도 다르기 때문에 익숙하지 못한 이용자(사서)는 효과적인 데이터베이스 이용이 불가능할 뿐만 아니라 경제적, 시간적 손실도 커기 때문이다.

둘째, 세계 공통의 운영체계이면서, 인터넷에 이용되는 주요 툴을 가진 UNIX 시스템에 익숙하여야 한다.

세째, 전문 영역의 인터넷을 통한 정보봉사가 가능하도록 항상 해당 분야의 최신의 정보를 파일링 해 놓는다.

네째, 멀티미디어 기능이 가능한 WWW 서비스가 이용가능하게 하는 브라우저(Browser)의 응용기술에 익숙해야 한다.

다섯째, 정보봉사를 위해 사서나 정보봉사자의 뉴스그룹을 형성에 참여해야 할 것이다.

Ⅲ. 結 論

인터넷을 통해 세계각국의 교육·산업·국방자료·연구개발 등 각 분야에 걸친 다양한 정보를 검색할 수 있다. 또한 많은 기관에서는 통신망의 광역화, 고도화, 고속화, 대용량화, 멀티미디어화됨에 따라 인터넷을 이용이 급증하고 있는 실정이다.

정보봉사기관이나 도서관에서도 인터넷을 이용한 정보봉사가 가능한 시점에 와 있다. 특히, 인터넷의 정보체계화 문제와 관련하여, 정보봉사기관이나 도서관에서는 이용자의 정보요구에 대한 적극적인 봉사자세가 필요한 시점이다.

정보 체계화 문제란 다시 정보의 조직화(organizing information)의 문제와 정보의 브라우징 및 탐색 (browsing and searching information)의 문제점으로 나누어 볼 수 있다.[Schwartz, 1992]

정보의 조직화란 도서관의 전문사서가 전문지식을 이용하여 체계적으로 정보를 분류, 수집, 정리 하는 것을 말한다. 그러나 인터넷에서는 정보의 조직화 자체를 정보의 제공자라고 할 수 있는 이용자가 하고 있으므로 체계성이 없게 마련이다. 이로 인해 인터넷 이용자들은 효과적인 정보접근에 어려움을 겪고 있다.

정보의 브라우징 및 탐색의 문제란 것은, 인터넷의 정보자원공간이 커질수록 필요한 정보를 탐색할 수 있는 여건이 어렵게 된다는 것이다. 또한 인터넷과 같은 분산환경에서는 한층 더 어렵다.

물론 인터넷의 검색 툴을 이용하여 제한적인 극복은 가능하지만, 인터넷의 자원 비대화와 분산환경으로 인해 인터넷 이용의 문제점을 최종이용자의 몫으로만 볼 것이 아니라 정보봉사기관이나 도서관에서는 적극적인 이용자 정보봉사에 차원에서 관심을 가질 필요가 있다.

♣ 참고 문헌 ♣

1. 허진호,(1995) "인터네트 활용을 통한 정보 획득", 데이터베이스 월드 26호 : p.122.
2. Schwartz,M.F., et. al.,(1992) "A Comparison of Internet Resource Discovery Approaches", Computing Systems 5(4).
3. December,J.,(1994) "Internet Tools Summary", On-line Document, Feb.