

전자매체를 이용한 참고면담에 관한 연구

A Study on the Reference Interview Using Electronic Media

윤 정 기(Jeng-Key Yoon)*

< 목 차 >

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1. 서론 | 6.1 정보전달의 유형 |
| 2. 정보조사 과정 | 6.2 전자매체를 통한 면담 |
| 3. 텍스트의 다양성 | 7. 정보제공을 위한 면담 |
| 4. 정보의 발생과 전달 | 7.1 전자매체에 의한 면담의 구조 |
| 5. 가상세계 | 7.1.1 개인별 정보 |
| 5.1 사회적 실재감이론 | 7.1.2 탐색주제 |
| 5.2 사회적 맥락단서의 부족이론 | 7.1.3 탐색 전략의 결정 |
| 5.3 매체의 풍부성 이론 | 7.1.4 탐색 결과 |
| 6. 가상세계에서의 정보전달 | 8. 결론 |

초 록

정보제공 행위는 의사소통행위의 일반적인 구조를 전제로 한다. 즉 정보제공자와 정보 수신자간의 의사소통과정이다. 이러한 기존의 의사소통과정에서 사용자는 정보의 사용이나 대상에 대해 간접적이고 제한적인 권한만을 갖게 되었다. 그러나 디지털과 네트워크의 발전은 이러한 수동적인 정보 소비자를 적극적인 정보 사용자로 이끌었다. 본 연구에서는 디지털과 네트워크의 발전에 따른 정보 이용환경의 변화에서 사서의 역할에 충실하기 위한 정보조사과정 모델을 제시하였고, 정보내용으로서의 텍스트의 변화내지는 확장으로 인한 정보해석의 다양성을 논의하였으며, 이러한 논의를 가능케한 가상공간에서의 정보제공을 현실공간에서와 비교 논의하였고, 면담의 구체적인 내용을 다루었다.

주제어 : 참고면담, 전자매체

Abstract

The study suggests information processing model and discusses variety of information due to change and expansion of text, compares information service in cyberspace and reality and presents reference interview in on-line service.

Key Words : Reference Interview, Electronic Media.

*광주대학교 인문사회대학 문헌정보학과 교수(jenggiy@www.kwangju.ac.kr http://web2.kwangju.ac.kr/~jenggiy/)

· 접수일 : 2001. 5. 15 · 최초심사일 : 2001. 5. 29 · 최종심사일 : 2001. 6. 20

1. 서 론

정보제공 행위는 의사소통행위의 일반적인 구조를 전제로 한다. 즉 정보제공자와 정보 수신자간의 의사소통과정이다. 이러한 기존의 의사소통과정에서 사용자는 정보의 사용이나 대상에 대해 간접적이고 제한적인 권한만을 갖게 되었다.

그러나 디지털과 네트워크의 발전은 이러한 수동적인 정보 소비자를 적극적인 정보 사용자로 이끌었다. 이러한 일련의 의사소통과정의 전환은 Harthorn¹⁾의 미래사서의 역할에 대해 부정형모델과 총체성모델이라는 두가지 모델의 논의에서도 찾아볼 수 있다.

여기에서는 정보기술과 이용환경의 변화에도 불구하고 정보제공 과정에서 정보 제공자로서의 사서의 역할이 더욱 필요하고 경우에 따라서는 확대될 것이라는 총체성모델을 중심으로 논의하고자 한다.

구체적으로는 디지털과 네트워크의 발전에 따른 정보 이용환경의 변화에서 사서의 역할에 충실하기 위한 정보조사과정 모델을 제시하고, 정보내용으로서의 텍스트의 변화내지는 확장으로 인한 정보해석의 다양성을 논의하며, 이러한 논의를 가능케한 가상공간에서의 정보제공을 현실공간에서와 비교 논의하고, 면담의 구체적인 내용을 다루고자 한다.

2. 정보조사과정

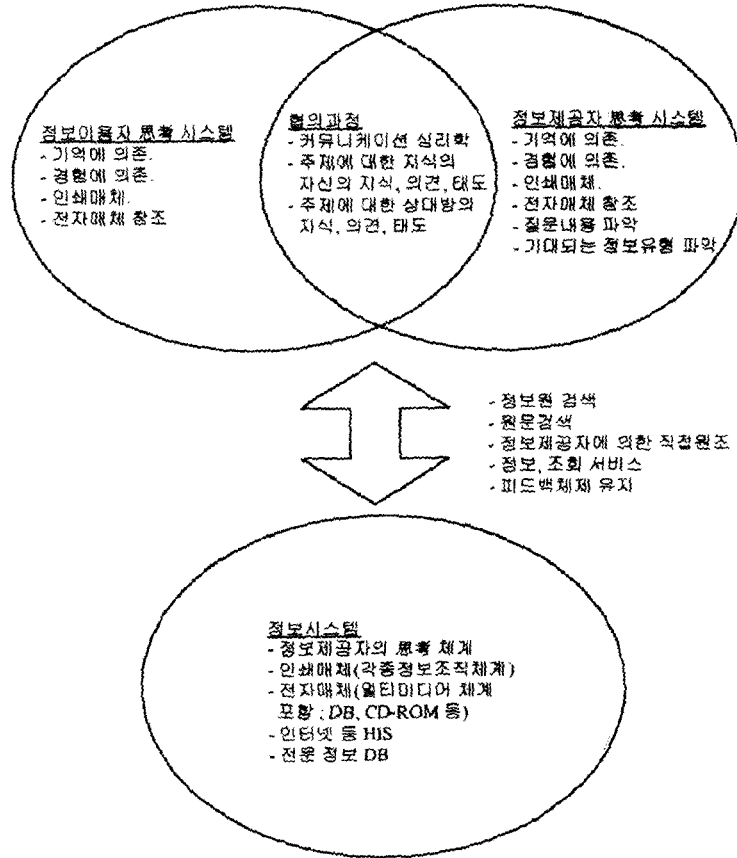
정보탐색은 이용자가 자신의 정보요구를 만족하고 메시지를 확인하기 위한 개개인의 활동으로 정의될 수 있다. 즉, 정보 이용자가 몇가지 문제를 다루는데 있어서 현재의 지식 수준이 그에 미치지 못할 때 정보탐색은 시작되는 것이다.²⁾

전통적인 정보제공에 있어서는 주로 대면적인 의사소통행위를 중심으로 이루어졌으나 전자적 매체의 다양화로 가상공간에서의 의사소통행위도 가능케 되어 앞으로의 정보제공은 현실과 가상공간에서의 의사소통을 동시에 수용해야 한다. 일반적인 정보조사과정 모델은 다음과 같다.

1) Sloan, Bernie. "Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference Services." *Library Trends*, vol. 47, no. 1(summer 1998), p.121.

2) Krikelas, J., "Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts." *Drexel Library Quarterly*, (spring 1983).

정보기술의 발전과 정보이용환경의 변화는 다음 모델에서 소통의 매개체가 되는 정보내용으로서의 텍스트의 다양성을 가능하게 하였다.



정보조사과정 모델

3. 텍스트의 다양화

정보서비스 기관에서 제공하는 정보는 대부분 기록된 정보로 도서, 저널, 보고서, 데이터베

이스와 같은 언어중심의 기록물로서 인쇄형태이든 전자적 형태이든 간에 텍스트라 부른다. 그러나 패어슨³⁾이 언급한 정보관련 정의를 디지털과 네트워크환경을 고려할때 위에서 제시한 텍스트에 관한 문헌정보학적 관점을 확장할 필요가 있다.

신호에 대해 말하고 문서에 신호를 표기하며 문서에 표기된 신호를 해석하고 문서에 표기된 신호의 의미로 인해 지식의 상태가 변화되는 것 등 모든 내적 결정과정은 정보내용의 이해에 영향을 끼치는 요소들이다.

텍스트의 범위가 이제까지의 문자위주에서 그림, 영상, 도표, 그래프, 사진 등으로 다양화되었다. 따라서 문자중심의 유통체계에서 문자이외의 기호를 담고 있는 텍스트에 대한 해석 능력은 문헌정보학적 환경에 부여된 새로운 요구이며 도전이라 하겠다.

이는 정보제공에 있어서 정보제공자와 수용자간에 유통되는 정보가 의미적 공유를 전제로 하고 있으면서도 이제까지는 물리적인 실체의 단순제공이 대부분이었다. 그러나 이제는 수용자들의 정보수용 태도가 디지털 환경으로 인해 다양화되면서 유통되는 정보 또한 문자위주에서 벗어나 버렸다.

도서관의 모든자료에는 분류기호를 부여한다. 그것은 내용에 부합되는 기호이다. 내용이 문자나 그림, 도표, 영상, 음성자료에 관계없이 그에따른 기호를 부여한다. 도서관에서의 정보제공은 기호중심 체제이다. 이제는 컴퓨터를 통하여 이러한 체제를 전산화하고 있다.

디지털과 네트워크체제는 내용중심체제이다. 정보의 내용이 문자이거나 그림, 확장, 도표, 음성이든 그 자체는 내용을 표현하고 있는 하나의 기호체계이다. 따라서 도서관에서의 분류기호 체계는 2차적 기호체계라고도 할 수 있다.

정보조사과정에서 이용자가 기대하는 정보는 내용중심의 정보이다. 내용은 의미를 전제로 한다. 면담의 결과는 이용자의 요구충족으로 귀결되어야 하며 그것은 제공자와 이용자간의 의미적 공유를 전제로 한다.

도서관에서의 분류기호 중심체제는 기존의 체계이든 전자적환경의 체계이든 정보제공자의 주도하에 통제되고 제공된다. 디지털과 네트워크 환경에서는 이러한 제공자 주도하의 분류기호 중심체제에서 이용자 주도하의 내용중심 체계로의 이동을 가능하게 하고 있다.

정보=데이터+의미⁴⁾라는 등식에서 의미는 그 정보 이용자의 내용해석이다. 이러한 해석은 정보의 표현과 정보의 차이를 인식하는 것으로 정보=표현+기호화/판독과정⁵⁾으로 알 수 있다.

도서관에서의 정보제공은 문자, 그림, 영상, 음성이라는 기호의 표현을 보다 제한된 분류기호라는 통일된 체제를 유지시켜왔다. 이러한 체제는 그대로 유지시키면서 이제는 일차적 표현양식을 중심으로한 이용자 중심의 의미적 공유의 활성화에 기여해야 한다.

3) 태이그-셋플리트, 『정보측정론』, 남태우 등 옮김, 서울: 경인문화사, 2000. p.4.

4) Devlin, Keith, *Infosense: Turing Information and Knowledge*. New York: Freeman and Company, 1999. p.14.

5) *ibid*

어느 체계이든 분류기호 중심체계의 이용은 가능하다. 그러나 분류기호는 분류대상이 되는 매체의 내용을 형성하는데 필요한 정보를 기호화하고 있다. 즉, 분류기호는 요구되는 정보 그 자체가 아니라 그 정보의 표현일 뿐이다. 다만 디지털과 네트워크의 환경은 일차적 기호인 정보내용까지도 제공이 가능하게 발전되어 왔고 다양한 텍스트의 정보내용을 중심으로 한 정보제공까지를 기능상 확장 가능하도록 발전되어 왔다.

다양한 텍스트, 수많은 가상공간, 그리고 정보 기술의 발전은 정보 이용자중심의 체제로 이동하였으며 이러한 환경은 정보 제공자로 하여금 다양한 텍스트의 해석과 더불어 이용자의 요구를 정확히 해석하도록 요구하고 있다.

따라서 오늘날의 정보제공 환경에 있어서는 다양한 정보유형에 대한 해석 능력을 갖출 필요가 있으며 이러한 활동이 가상세계에서의 정보 유통을 원활하게 하는 기반이 되는 것이다.

4. 정보의 발생과 전달

이상적으로 정보를 활용하는 경우 정보의 표현과 정보를 구별할 필요가 있다. 도서관에서의 정보의 표현은 분류기호라는 체계를 통해서 나타내기도 하지만 정보는 문자, 그림, 도표, 영상 등과 같은 형태로 표현되고 있다.

정보의 표현이 곧 정보는 아닌 것이다. 진정한 정보는 정보의 표현으로부터 다시 찾아내야 한다. 정보의 표현으로부터 의미를 찾아내면서 정보가 발생하는 것이다. 정보시스템은 정보의 표현에만 관계하며, 이러한 의미에서 도서관이 정보의 저장소라는 의미를 달리한다. 엄밀한 의미에서 도서관은 정보표현의 저장소이다.⁶⁾

따라서 도서관이나 정보센터 그리고 다양한 매체를 통한 정보의 표현으로부터 정보를 끌어내는 것은 이용자 스스로도 수행할 수 있지만, 사서와 같은 정보 제공자들의 역할이 더욱 필요한 상황이다.

디지털과 네트워크를 기반으로한 다양한 소통채널의 형성은 채널들의 수 이상으로 다양한 형태의 정보표현을 생성하고 있다. 시공간을 초월한 정보의 유통은 정보표현의 해석력에 비례해서 효용성의 산출이 가능한 것이다.

현실공간에서의 소통과 시공간을 초월한 가상세계에서의 소통은 정보표현을 통한 정보의 유통에서 각기 다른 특성을 나타내기 때문에 정보제공의 측면에서 이러한 점을 고려해야 한다.

6) *ibid.*, p.27.

5. 가상세계

인류는 철도가 창조한 새로운 심리적 거리감으로 먼거리를 지배하게 되었다면 디지털과 네트워크가 창조한 심리적 거리감을 통해서 먼거리 라는 것은 사라지게 되었다. 즉, 현실공간의 부적절성을 보완하는 또 다른 가상공간이 존재하게 된 것이다.

디지털과 네트워크의 발전에 따른 현실과 가상공간 간의 관계는 크게 소통채널수와 표현양식의 다양화 그리고 다자간의 소통방식 등에서의 차이를 통해서 나타난다.

현실공간에서 인간간의 의사소통은 가상공간에서의 소통보다 언어적 비언어적 표현수단이 가능하기 때문에 소통채널의 수가 많고 표현양식이 다양하여 소통당사자들간의 반응도도 높은 것이다.

가상공간에서의 소통의 특성은 신속성, 시공간의 초월, 다양한 정보의 전달 등으로서 대면적 현실공간과는 다른 특성을 지니고 있는데 이러한 소통의 특성이 소통과정에 미치는 영향을 개관⁷⁾할 필요가 있다.

5.1 사회적 실재감 이론

가상공간에서의 소통은 감정이나 정서를 전달하는 기능을 주로하는 비언어적 소통채널의 결여로 인해 정서적 교감을 이루기 어렵고 친밀한 관계의 진전이 어렵다고 본다.⁸⁾

소통행위자들간의 익명성이 작용하는 경우 실재감이 매우 적어서 상황의 규범이나 역할, 사회적 금기와 제약으로 부터 해방시키는 효과를 지닌다. 따라서 의사소통의 내용이 인간성의 결여나 몰개성화되는 경향이 있으며, 소통관계에서 부담감을 느끼지 않아 금기시되는 행위나 욕구가 강하게 표출될 가능성이 높다.

그러나 목적성이 있고 특정한 정보유통의 교류를 전제로한 소통상황에서는 정보센터나 도서관의 현실적인 측면에서 가상세계에서의 소통의 대담성이나 의사표현의 솔직성 등을 현실공간에서의 의사소통의 부재에 대한 대안으로서 활용하도록 해야 한다.

5.2 사회적 맥락단서의 부족이론

7) 황상민, 한규무, 『사이버공간의 심리』. 서울: 박영사, 1999.

8) <http://chonnam.chonnam.ac.kr/~ghan/papers/Cyberrel.html>

가상세계에서의 소통은 비 언어적 행위의 결여로 인하여 규범화되고 제도화된 일정한 형식의 틀을 통해 정서적 관계를 이루는 상황이다. 상대방과의 절제된 소통이 통상적으로 자연스럽게 이루어 지는 현실공간과는 달리 언어적 표현을 위주로 하는 가상공간에서는 현실세계를 일탈하려는 욕구의 제어가 어려운 상황이 전개될 가능성이 높다.

가상세계에서는 감소하는 사회적 맥락단서를 제공하지만 비 동시성, 신속성, 텍스트만으로 특성화하였다.⁹⁾

따라서 정보제공의 측면에서는 이러한 면을 고려하여 가상세계에서의 면담의 틀을 분석하고 구성하는 새로운 상황을 설정할 필요가 있다. 즉 필요에 따라 24시간 수시 확인이 가능한 정보면담의 틀을 구성하고 문자위주의 소통행위이기 때문에 내용의 복잡성에서 오는 시선의 일탈을 제어하기 위한 방안으로 정보요구문의 구성이나 면담의 틀을 포괄적인 항목에서 세부적인 항목으로 계층적인 구조를 형성하도록 할 필요가 있다.

5.3 매체의 풍부성 이론

가상세계에서의 의사소통은 e-mail을 통한 정보서비스에서 그렇듯이 메시지 풍부성의 상실¹⁰⁾을 주목한다.

대인간의 소통은 즉각적인 반응이 가능하고 의사표현을 언어나 비언어로 다양화 할 수 있기 때문에 매체의 풍부성이 강하다. 그러나 언어적 표현위주의 가상세계에서는 익명성이 강하기 때문에 이용자들이 자신의 신분을 감추거나 상대방과의 동등성을 유지하려는 성향이 있다. 따라서 의사소통의 과정에서 극단적인 용어의 사용이나 일방적인 의사전달이 일어날 가능성이 높다. 한편으로는 목적지향적인 의사소통의 과정에서 대화 당사자간의 신뢰성을 회복한다면 현실세계에서 자신의 심리적, 사회적 성향으로 인한 의사표현상의 장애를 극복하고 보다 솔직하고 투명한 대화를 이끌어낼 수 있다.

6. 가상세계에서의 정보제공

9) Sproull, L., Kiesler, S., "Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication", *Management Science*, Vol. 32, 1986.

10) <http://www.clis.umd.edu/research/reports/tr97/03/9703.html>. 2 of 33.

인터넷이나 pc통신 중심의 가상세계에서의 정보전달 유형은 크게 전자우편, 전자게시판, 원격대화 등 세가지로 나타난다.

컴퓨터를 매개로한 가상세계에서의 이러한 정보전달 유형의 특징은 다른 매체들과 비교하였을 때 동시성과 비동시성, 상호작용성, 익명성, 텍스트중심성 등에서 다르게 나타난다.

전자우편과 전자게시판은 비 동시적인 형태로서 대화 당사자들이 자신들의 편리한 시간대에 메시지를 확인할 수 있는 장점이 있다. 그러나 당사자들간에 같은 시간대에 메시지의 확인을 즉각적으로 수행하는 경우 동시적인 효과가 있다.

정보전달을 위한 전자우편의 사용은 전달하고자 하는 정보의 누락과 정보의 불완전성으로 인해 이용자들의 요구사항과 제공자들의 응답의 핵심이 제대로 전달되지 못하는 결과를 초래한다. 그러나 전자우편의 이용은 정보제공의 측면에서 동시적이고 비동시적인 특성 때문에 서비스의 확장된 접근의 용이성과 편의성 그리고 정보제공의 효율성을 높일 수 있다.¹¹⁾

원격대화는 현실공간에서의 대화처럼 동시적인 효과가 있으나 주로 언어적 표현수단인 텍스트중심으로 이루어지기 때문에 비언어적인 표현상의 제약으로 인해 전반적인 대화흐름에서 맥락의 결여가 발생된다.

6.1 정보전달 유형의 특성

대인간, 전화, 전자우편, 전자게시판, 원격대화 등 정보전달 유형의 특성비교는 abels¹²⁾의 논의를 중심으로 항목을 추가하여 재구성하면 <표 1>과 같다.

성공적인 정보전달이 되기 위해서는 이용자의 요구를 명확히 하고 탐색의 신속성과 정확도를 높이며 탐색결과에 대한 기대치를 높여주어야 한다. 특히 정보전달 과정에서 익명성이 가능하고 부분적으로 동시적이면서 비 언어적인 표현의 제약이 따르는 원거리 면담은 가상세계가 현실세계를 압도하는 현상에서 커다란 도전이다.

전자우편은 다른 매체에 비해 비용이 저렴하고 빠르며 도서관 등 서비스 기관의 이용시간에 구애받지 않고 비동시적이면서 경우에 따라 동시적인 특성을 지니고 있다. 특히 비동시적인 측면은 반응시간의 지연에 따라 이용자들의 지식기반의 변화를 초래하여 그 결과가 정확한 메시지의 확인 등의 긍정적인 면 과 당사자들 간의 불신과 기억의 상실 등 부정적인 면으로 나타나기도 한다.

11) *ibid.*

12) Abels, E. G. "The E-mail Reference Interview", *RQ*, 35(3), p.347.

<표 1> 정보전달 유형의 특성비교

| | 대 인 | 전 화 | 전자우편 | 전자게시판 | 원격대화 |
|------|-----|-----|------|-------|------|
| 동시성 | 0 | 0 | △ | △ | 0 |
| 비동시성 | | | 0 | 0 | |
| 익명성 | | △ | 0 | 0 | 0 |
| 쓰기 | | | 0 | 0 | 0 |
| 언어 | 0 | 0 | | | |
| 비언어 | 0 | | △ | △ | △ |
| 상호작용 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 원거리 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 소리 | 0 | 0 | △ | △ | △ |

(0:완전 △:부분)

또한 익명성은 상대방에게 자신을 드러내지 않는다는 의미도 되겠지만, 가상세계에서복수의 자아정체성을 통한 소통행위의 적극성을 개선할 필요도 있다. 대면적 상황에서 정보요구자의 소극적인 자세와 질문내용 수준에 대한 자신감의 결여, 면담과정에서 오는 부담감 등을 가상세계에서 질적 전환을 모색할 수 있다.

6.2 전자매체를 통한 면담

면담의 형식은 일반적으로 이용자지도 면담, 지시적 면담, 정보제공 면담, 서지이용면담, 대출면담 등으로 나눌 수 있다.

정보제공기관에서의 이러한 면담의 형식은 전자매체를 통한 정보제공에서도 가능하지만 전자적 상황이라는 새로운 페러다임의 전환에 따라야 한다. 특히 대면적 상황에서 이루어지는 다양한 면담의 기법은 대면적이라는 틀이 가지고 있는 속성상 비 언어적인 요소들을 통한 효과의 극대화이외에는 전자적 매체를 통한 효과의 극대를 부차화시켜 면담의 범위를 확장시키거나 진보된 면담으로의 전환이 필요하다.

white에 따르면 면담은 특별한 결과를 이루기 위한 조직적인 행위로서 일관성이 있어야 하며 목적에 따라 면담의 속도를 조절해야 한다.¹³⁾ 그러나 전자매체를 통한 면담에서는 익명성과 비동시적인 특성 등으로 인해서 일관성의 결여나 무계획적이면서 빠른 반응을 나타내기도 하며 때로는 반응시간의 지체로 무반응의 오해를 불러오는 경향이 있다.

그리고 전자적 매체를 통한 면담은 요구나 질문의 누락시 완전성을 보장 하기가 어렵고

13) *ibid*, p349.

대화과정에서의 부정적인 반응의 결과로 면담의 실패를 파악할수 있으며 조직적인 대화의 결여시 면담의 방향을 상실할 위험도 상존한다. 따라서 이용자에게 완전한 요구문의 구성을 요구하게 되고 누락가능성이 있는 정보의 보전을 필요로 한다.

7. 정보제공을 위한 면담

정보제공자의 목적은 이용자의 요구를 정확히 이해하고, 정보제공기관의 상황이나 제약내에서 이용자가 제시한 문제나 요구 그리고 보다 자세한 사항들을 이해하기 쉽도록 하여 적절한 정보를 추구할 수 있도록 하여야 한다.

따라서 면담의 주체인 정보제공자는 정보제공 과정에서 우선 질문의 수리를 통하여 이용자를 인식하고 질문을 이해해야 하며 그 기반하에 대화를 통한 상호협력관계를 유지해야 한다.

대인간 면담에서 수행되는 면담의 방법을 유형화하면 <표 2>와 같다.¹⁴⁾

<표 2> 유형별 면담방법

| 형식 | 무형의 요소 | 유형의 요소 | |
|----|-----------------------|--|--------------|
| | | 비언어적 요소 | 언어적 요소 |
| 내용 | 태도와 외모 등의 스타일(style) | 눈맞춤(eye contact) | 기억(remember) |
| | | | 신중한 판단 |
| | 참고자료 등의 배제(isolation) | 몸짓(gesture) | 느낌 반영 |
| | | | 내용조정과 구문화 |
| | | | 폐쇄적 질문 |
| | 만족감(success) | 느긋한 자세 (relaxed posture) | 격려 |
| | | | 견해표명과 제안 |
| | | 얼굴표정과 목소리 톤 (facial expression and tone of voice) | 개방적 질문 |

14) Jennerich, E. Z., Jennerich, E. J., *The Reference Interview as a Creative Art*. Littleton: Libraries Unlimited Inc, 1987.

대인간 면담은 무형의 요소와 유형의 요소를 통한 의사전달이 가능하고 유형의 요소에서 언어적 요소와 비언어적 요소를 통한 의사전달이 가능하다. 따라서 의사전달 과정에서 매체의 풍부성이 다른 어떤 매체보다 뛰어나기 때문에 매체간의 비교우위를 논함에 있어서 중심에 위치한다.

대인간 면담이 가지고 있는 제약은 면담자간의 같은 공간적 위치와 동시적인 상황을 전제로 하기 때문에 시공간적 제약을 극복하는 방향으로 전자매체를 통한 소통패러다임의 전환이 이루어져 왔다.

전자적 매체에 의한 소통방식은 언어적 요소에서 글쓰기에 의한 폐쇄적 질문과 개방적 질문 중심이다. 이러한 원거리 면담의 형식은 글쓰기를 통해서 이용자에게 완전한 요구문의 작성을 필요로 하고 이용자의 입장에서 접근이 가능한 정보에 대한 최소한의 누락을 요구한다는 점에서 비판적이다.

결국 전자적 매체의 위상은 그 편의성과 글쓰기 위주에 걸맞는 면담구조화의 정체성에 달려있다고 할 수 있다.

7.1 전자매체에 의한 면담의 구조화

정보제공을 위한 면담에서 중요한 요소는 정보요구와 요구주체에 대한 명확한 해석이다. 정보유통 과정에서 정보의 명확성은 정보의 표현과 그 표현을 기호화하고 해석하는 능력에 달려있으며 그 과정에서 당사자들이 처해있는 상황의 파악이 전제되어야 한다.

정보의 공유는 당사자들의 상황을 유형화하여 체계화하는 정보의 제한을 통하여 이루어진다. 즉 의미적 구조체계를 형성한다. 모든 대상을 표현하는 형식은 다양하다. 다만 정보유통 과정에 있는 당사자들간의 의미적 공유를 위해서는 의사소통 수준에 따른 형식을 제한할 필요가 있다.

일반적으로 정보조사과정은 정보제공자와 정보이용자 각자의 사고과정과 당사자간의 협의과정 그리고 이용자가 문헌조직이나 데이터베이스와의 상호작용에 기반한다. 이용자의 정보요구에 대한 이해와 해석을 통한 협의과정을 거쳐 검색하고 검색결과에 이르는 일련의 과정은 대인간이나 사이버에서 동일하다.

그러나 글쓰기를 기본으로 하는 전자적 매체를 통한 면담은 대인간 면담에서 처럼 면담의 여러단계가 언제나 적시에 발생되지는 않지만 부단한 반응양식을 전제로 하는 사회적 정보처리 관점에 적합한 구조적 틀이 필요하다. 사이버상에서 면담의 틀은 대인간 면담에서 처럼 요구문에는 기본적으로 이용자에 관한 인구통계정보를 포함한 개인별 정보와 탐색주제, 탐색전략의 결정 그리고 탐색결과¹⁵⁾등에 대한 제약사항들이 고려되어야 하는데 항목별로 보다

구체화할 필요가 있다.

7.1.1 개인별 정보

정보이용자에 대한 인구통계정보를 포함해서 구체적이고 조직적인 개인정보를 포함한다. 이용자의 직업적 특성과 이용가능한 매체에 대한 정보 그리고 이용자의 시공간적 위치 등이 포함된다. 현실공간에서는 대면적 상황만으로 이용자의 정보가 파악되는 경향이 있으나 사이버 상에서는 구체적인 진술을 요구하게 된다. 가상공간에서는 구체적인 진술을 요구하는 경우 상대방의 느낌이나 감정의 파악이 어렵고 익명성을 전제로한 감정의 기복이 불규칙적으로 들어날 수 있기 때문에 개인의 프라이버시의 침해요소를 철저히 배제하고 질문 주제와 관련해서 객관적이고 논리적인 항목의 설정에 세심한 배려가 전제되어야 한다.

7.1.2 탐색주제

이용자의 요구에 적합한 주제를 설정해야 한다. 정보제공자의 주도로 이루어지는 의사소통 과정에서 요구자의 수준에 따른 주제가 결정되어야 한다. 정보제공자의 입장에서는 이용자의 상황을 보다 포괄적인 차원에서 이해해야만 주제에 대한 접근이 용이한데, 이용자의 입장에서는 보다 직접적인 접근을 요한다.

따라서 정보제공자는 피 면담자에 대해 목적에 따른 정보와 자료를 주는 면담(Give)형과 대상자로부터 특정목적에 따른 사실을 가능한한 끌어내는 면담(Take)형을 적절히 이용하여 혼합(TG)형에 접근해야 한다.¹⁵⁾

주는 면담형은 정보제공자가 정보요구자의 사고과정을 탐색하여 요구자의 잠재적 요구가 현재적 요구로 생성될 수 있도록 협조하고 지원하는데 주력해야 한다. 즉 정보제공자가 자신이 의도하는 차원 보다는 정보요구자의 수준에서 포괄적이고 개괄적인 범위에서부터 협의적이고 함축적인 범위까지를 포함하는 수준에서 협의와 조정을 이끌어 낼 수 있도록 정보요구자에게 필요한 정보가 제공될 수 있도록 해야 한다. 그리고 끌어내는 면담형은 정보요구자가 원하는 현재적 요구내용이 파악될 수 있도록 특정목적에 따른 사실을 되도록 많이 끌어내야 한다.

이와 같은 면담에서는 요구주제에 대해 이용자가 이미 알고 있는 정보를 파악해야 하고, 요구동기와 목적 그리고 배경을 충분히 이해해야 한다.

특히 원거리 면담에서는 요구형식에 따른 요구문의 제시를 통하여 이용자의 관심을 파악

15) Abels, E. G., *op. cit.*, p.351.

16) 岡野弘, 『面接-その心理と論理』, 東京: 高文堂出版社, 昭和65.

하고 언어유형과 정보의 형식 그리고 요구정보의 원적지를 확인할 수 있어야 한다.

7.1.3 탐색전략의 결정

요구정보의 분석과 해석을 기반으로 실제 탐색을 수행하기 위한 전략을 결정해야 한다. 전제조건으로서 탐색대상이 되는 정보원을 특정화하고 검색어를 선정하며 구하고자 하는 정보의 기간과 언어 그리고 정보량과 응답의 양식을 결정해야 한다. 또한 탐색하는데 소요되는 기간의 설정도 중요한 요소이다.

이러한 요소들의 결정은 온라인상에서 사회적 실재감의 결여로 인한 요구자의 지적수준과 요구동기 등의 파악하기 어려운 상황에 영향을 받을 수 밖에 없다. 따라서 정보요구의 소통과정에서 애매하고 복잡한 요구인 경우 추가적인 단계로 확정하거나 전화나 대면 등 다른 매체의 이용을 요구해야 한다.

7.1.4 탐색결과

요구정보의 전체나 정보원만을 제공하거나 정보의 소재를 밝히고 정보원의 이용법이나 정보센터의 이용법을 선택적으로 제시해야 한다. 그러나 요구를 명확히 하거나 복잡한 질문인 경우 결과에 이르기까지의 시간의 소요로 인하여 반응시간에 부담으로 작용하고 온라인의 특성상 여러부분으로 이루어진 질문에 대한 결과제시가 용이하지 않다.

따라서 일반적인 면담의 기법인 개방적 질문과 폐쇄적 질문의 유형¹⁷⁾ 그리고 폐쇄적 질문 유형의 일반폐쇄적 질문과 선도적인 폐쇄적 질문¹⁸⁾을 이용하여 사회정보처리적 관점에서 현실공간에서의 면담이상으로 반응양식의 다단계를 활용하여야 한다.

8. 결 론

전통적인 정보제공의 행태는 구조적인 전자적 체계로 인하여 인간에 의한 정보제공 행위를 어느정도 대신할 수 있는 환경이 되었다. 도서관 자동화로 인하여 수서에서부터 물리적인

17) King, G. B., "The Reference Interview: Open and Closed Questions", RQ, vol. 12, 1972, pp. 157-160.

18) Ingwersen, P., 1982. "Search Procedures in The Library-Analysed from The Cognitive Point of View", *Journal of Document*, 38(3), 1982, p. 179.

실체의 파악까지 이제까지의 정보서비스 환경을 훨씬 능가하게 되었다. 이러한 여건은 디지털 도서관으로 인한 부정형 원리의 주장을 가능하게 하는 동인이 되었다.

그러나 어떠한 기계적 체계가 도입되든지 간에 오프라인과 온라인의 공존은 필연적이라는 게 일반적인 견해이다. 실생활에서 인간간의 의사소통은 도구적 사용의 유무를 떠나 생활 그 자체이기 때문이다. 기계화의 주체는 인간이지만 기계와 인간간의 소통은 인간간의 소통을 의미적 공유라는 측면에서는 절대로 넘어설 수 없다는 것이다.

기계와 인간의 소통방식과 인간간의 소통방식의 절묘한 결합은 정보제공을 보다 체계적으로 수행할 수 있는 환경이 될 것이다.

온라인상에서의 정보 제공은 사이버 공간에서의 면담에 대한 즉시성과 시간의 제약을 받지 않고서 요구가 지속될 수 있어야 하고 익명성에서 오는 적극적인 요구의 수용여부와 주제적 배경의 영역을 확보하거나 참여자들에 대한 정보제공의 유용성과 편의성 등 각종 인센티브제를 도입해야 한다.

그리고 다양한 정보제공 기관과의 연계를 통한 정보원의 제공과 정보조회서비스의 확대가 가능성을 모색해야 하며 서비스대상들간의 논의의 장을 마련함으로써 취향구조에 따른 동호회 등의 활성화를 모색해야 한다.

가상공간에서의 정보이용은 정보저장소를 통해서가 아니라 전문적인 정보제공자들의 집합 장소를 통해서 이루어지는 것으로 인식되어야 한다.

앞으로의 연구는 정보제공에 있어서 오프라인에서의 면담과정을 온라인을 통한 질적 전환을 기반으로 온라인상에서 보다 구체적이고 체계적인 면담의 틀을 구성하고 실천적인 측면에서 이용이 가능한 구조를 형성하고자 한다.

참고문헌

- 岡野弘, 昭和55. 『面接-その心理と論理』. 高文堂出版社.
- 태이그 - 셋클리프, 1995. 『정보추정론』. 남태우 등 옮김. 서울: 경인문화사.
- 황상민, 한규무, 1999. 『사이버 공간의 심리』. 서울: 박영사.
- abels, E. G. 1996 "The e-mail reference interview." *RQ*, 35(3): 345-358.
- Devlin, Keith. 1999. *Infosense: turning information into knowledge*. New York: W. H. Freeman and Company.
- hann, k. 1998 <http://www.clis.umd.edu/research/reports/tr97/03/9703.html>. 2 of 33
- Jennerich, E. Z., Jennerich, E. J., 1987. *The reference interview as a creative art*.

Littleton: Libraries Unlimited, Inc.

- King, G. B., 1972. "The reference interview: open and closed questions." *RQ*, 12: 157-160.
- Krikelas, J., 1983. "Information-seeking behavior: patterns and concepts." *Drexel Library Quarterly*, spring.
- Sloan, Bernie. 1998. "Service perspectives for the digital library remote reference servicesp." *Library Trends*, vol. 47, no. 1(summer), 117-143.
- Sproull, L., Kiesler, S. 1986. "Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication." *Management Science*, vol. 32: 1492-1512.