

情報流通의 커뮤니케이션過程에 바탕을 둔 理論的 展開

井出 翁 著
〈日本 東洋大學 社會學部教授〉

李 鉉 澈 訳
〈KORSTIC 第2 技術情報部長〉

1. 머리말

日本の現狀을 보면 一般的인 傾向으로 圖書館利用者(顯在的 利用者 및 潜在的 利用者를 포함)의 圖書館 및 圖書館서비스에 대한 認識은 圖書館서비스의 實情을 바르게 理解하고 있다고는 말할 수 없다.

圖書館은 利用者에게 通達하여 圖書館이 提供하는 서비스를 알려주고 그 內容을 理解시키고 利用者が 實際로 그것을 받아들여 圖書館을 利用하는 “利用行動”을 일으키도록 하는 것을 노리는 “利用技術을 포함한 一切 情報의 傳達”을 利用者教育이라고 한다면 利用者教育은 어떠한 커뮤니케이션活動으로 把握하면 좋은가를 생각하여 보기로 한다. 이러한 觀點의 設定은 教育이라고 하는 프로세스 중에는 情報를 傳達한다고 하는 要素가 매우 큰 部分을 차지하고 있다고 하는 理由에 바탕을 둔 것이다. 利用者教育을 圖書館과 利用者와의 사이의 커뮤니케이션活動으로 본다.

利用者教育을 생각할 경우에는 先行要件이 圖書館側 및 利用者側에 存在하기 때문에 그것에 대해서 생각해 보면 다음과 같은 것이 있다.

1.1 圖書館側에 存在하고 있는 先行要件

1) 圖書館員이 圖書館서비스에 관하여 올바른 認識을 갖고 있어야 할 것, 서비스의 本質이란

무엇인가 하는 것과 圖書館서비스의 一般特性이 충분히 把握되어 있어야 할 것, 다른 機關이 提供하고 있는 서비스에 비해 同等한 것과 相違點, 提供하고 있는 서비스나 또는 提供하고자 하는 서비스의 固有한 特性이 충분히 把握되어 있어야 한다는 것 등이 필요하다.

2) 提供되고 있는 서비스나 또는 提供하고자 하는 서비스의 信賴性, 安定性, 繼續性, 利用의 容易性 등의 諸項目에 관해 特定水準以上의 評價가 確保되어 있어야 할 것, 이것이 確保되어 있지 않을 경우 利用者教育은 逆效果마저 일으킬 우려가 있다.

1.2 利用者에게 存在하고 있는 先行事象

1) 利用者の 情報行動樣式

利用者の 社會的, 經濟的 背景, 職業, 業務의 種類, 思考方式, 意見, 趣味 등이 生活樣式을 形成하고 情報探求, 情報入手 등의 行動樣式을 構成하게 된다.

2) 利用者の 情報要求의 動機, 目標, 노림

利用者の 生活目標에 부합되는 情報要求가 있고 그것에 적합한 屬性을 가진 서비스를 動機, 目標, 노림에 따라서 別個로 취급한다.

3) 利用者の 情報入手에 관한 固有한 癖턴 및 入手情報의 타입에 의한 利用者の 嗜好 등의 傾向

上記한 圖書館側 및 利用者側에 存在하고 있는 先行的 事象을 前提로 하여 圖書館은 어떻게

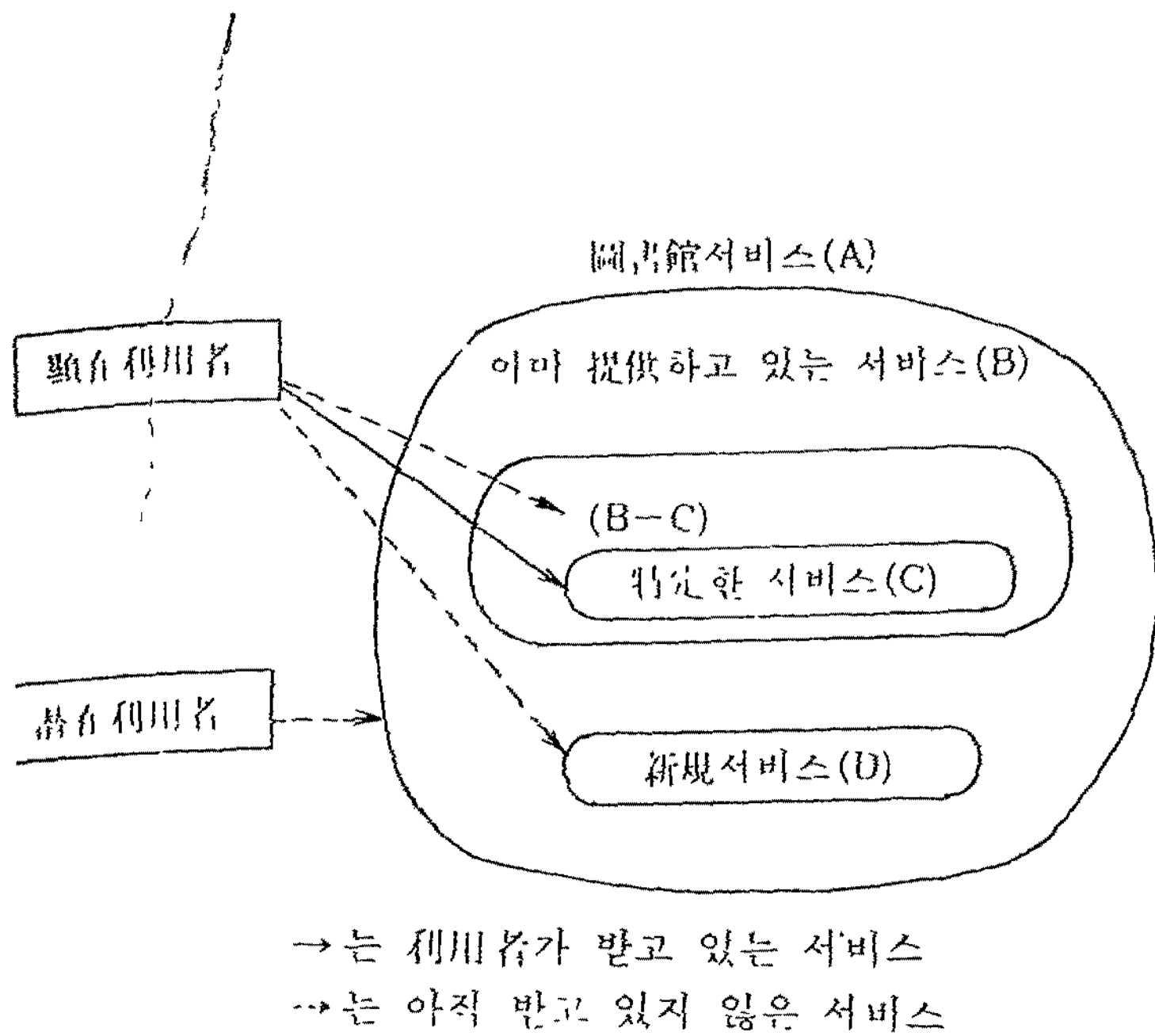


그림 1. 이용자와 서비스

이용자 교육을展開시켜 나가야 좋을 것인가를 커뮤니케이션의 프로세스에 따라서 생각하여 보기로 한다.

2. 이용자와 圖書館서비스

이용자와 圖書館서비스와의 結付는 그림 1에서 표시한 바와 같이 顯在的 利用자와 潛在的 利用자에 의해 다르게 된다. 이용자와 圖書館서비스를 結付시키는 利用者教育은 教育을 實施하는 對象에 따라서 訴求點, 訴求方法 및 情報傳達 미디어의 選擇을 適切하게 行하지 않으면 안된다.

2.1 顯在利用者에 대한 것

이미 說明한 바와 같이 利用자는 情報入手에 관하여 각각 固有한 傾向을 지니고 있다. 顯在 利用자는 圖書館서비스(A)의 가운데에서 이미 提供하고 있는 서비스(B) 全体 또는 特定한 서비스(C)를 받고 있으므로 利用者에 따라서 程度의 差異는 있으나 먼저 있던 패턴 중에 圖書館利用을 포함하고 있다. 따라서 어떤 種類의 情報要求에 대해서는 目的이 達成되고 있음을 알 수 있다.

예를 든다면 圖書資料의 貸出 및 複寫서비스는 利用하고 있으나 이미 實施하고 있는 SDI서비스를 받고 있지 않을 경우를 생각했을 경우에

情報流通의 커뮤니케이션過程에 바탕을 둔 理論的 展開

는 SDI서비스는 그림 1의 (B-C)의 서비스에 상당하는 것이다. 이러한 경우 利用자가 받고 있는 貸出서비스, 複寫서비스와 SDI서비스의 特性이 서로 다르므로 그것을 알리고 理解시켜서 利用하도록 조치하는 것이 바로 利用者에 대한 教育이다. 또한 圖書館이 새로운 서비스(D)를 計劃했을 경우, —예를 든다면 情報檢索서비스를 實施하여 利用자가 各自 端末機를 操作하여 情報檢索이 될 수 있도록 하였을 경우—이러한 서비스는 從來의 서비스의 特性이 다르므로 利用자가 받아들여서 계속해서 그 서비스를 利用할 수 있도록 教育을 施行하지 않으면 안된다.

2.2 潛在利用者에 대한 것

潛在利用者란 圖書館서비스를 전혀 받고 있지 않던가 받아들일 機會가 없었던 사람들이다. 여기에 속하는 사람들은 다음과 같은 사람들을 말한다.

1) 新規配屬者

예를 든다면 轉勤에 의한 配屬者, 新入社員 등

2) 情報蒐集源으로서 圖書館은 필요하지 않던가 또는 별 도움을 주지 못한다고 생각하는者

3) 전혀 圖書館서비스에 無關心하여 利用하지 않는者, 기타

轉勤配屬者の 경우 圖書館서비스에 關心을 갖고 있는 사람은 詳細한 情報를 要求하므로 基本的, 全般的 情報以外에 特殊한 情報提供이 必要하게 된다. 上記한 2), 3)에 해당하는 轉勤配屬者는 그와 같은 어프로우치를 취하게 된다.

新入社員은 그들의 學生時節에 圖書館을 利用한 經驗 즉 使用한 圖書館資料를 整備하는 것, 서비스의 水準, 情報入手方法 등을 尺度로 하여 지금부터 利用하려는 圖書館을 보게 된다. 新入社員은 學生時節에 扎实的 利用者 教育을 받은者도 있는가 하면 반면 거의 圖書館을 利用하지 않는者도 있다. 日本의 學校教育의 實情으로 보아 後者に 屬하는 사람들이 많으리라고 생각된다.

이와 같이 생각할 때 오리엔테이션에 의한 集團指導가 필요하게 된다. 다음은 集團對象의 情報提供, 圖書館利用時의 質問에 應한 個人指導

가 행하여지게 된다.

다음으로 圖書館은 일을 하는데 있어서 전혀 필요하지 않다던가 별 도움이 되지 않는다고 생각하고 있는 사람들에게는 情報入手에 대해서 매우 강한 先入觀念을 갖고 있는 傾向이 있다. 利用者教育의 對象으로는 매우 까다로운 層이다.

圖書館서비스에 대하여 메시지를 보내더라도 無視해 버리거나 避하거나 自己 멋대로 解釋하거나 잊어버리려고 努力하는 傾向이 있다. 이와 같은 層에 대해서는 關心을 갖고 있는 事項과 關聯시켜서 메시지를 보내거나 타이밍을 살피서 메시지를 보낸다. 客觀的 데이터 또는 第三者의 말을 引用하여 필요한 메시지를 보내는 등 우선 關心事 關係의 情報를 흘려보내서 機會를 엿보아 第2段階로 圖書館서비스의 特性情報를 보내게 된다. 이러한 部類의 層은 首腦部, 役員 등에 많다.

전혀 圖書館서비스에 無關心하여 利用하지 않는 者는 込復하는 機械的인 作業이나 좁은 範圍의 技術만을 취급하는 일 등에 從事하고 있는 層에서 볼 수 있다. 圖書館에서 취급하고 있지 않은 다른 타입의 種類의 情報를 필요로 하고 있는 사람들도 있을 것으로 보아 충분히 分析하여 檢討해서 對應策을 考慮해둘 필요가 있다. 이와 같이 본다면 潜在利用者에게는 이미 提供하고 있는 서비스(B)의 새로운 서비스(D)를 포함한 圖書館서비스 全体(A)에 대한 情報提供이 필요하게 된다.

教育活動 즉 커뮤니케이션活動은 集團을 對象으로 한 것과 個個의 利用者의 狀態에 따르는 個別的인 것이 있다. 前者의 경우는 有形媒体를 利用하여 메시지를 보내나 後者의 경우에는 利用者と 圖書館員과의 人的接觸에 의한 人的援助가 不可缺하다.

3. 利用者教育의 프로세스

利用者教育을 施行하기 前에 利用者教育에 관한 戰略을 策定하여 두지 않으면 안된다.

먼저 利用者에 관한 分析이다. 이것에 대해서는 先行事象에서 說明한 대로다. 어떠한 對象에

다 焦點을 맞춰야 할 것인가를 決定한다. 目標가 定해지더라도 이것에 이어서 利用者教育戰略이 잘 進行되지 않으면 利用者의 行動에 變化가 일어나지 않는다.

利用者教育의 評價基準으로는

1) 圖書館서비스가 받아들이기 쉬워졌다.
2) 종래의 情報入手方法과 비교해서 서비스效果가 올라갔고 情報欲求의 目的이 達成되기 쉬워졌다.

3) 圖書館서비스에 대한 利用者의 評價가 높아져서 계속해서 서비스를 利用한다. 는 것들을 들 수 있다.

이와 같은 基準을 達成하기 위해서는 具體的인 메시지를 보내기 위한 訴求點 및 訴求方法을 생각하게 된다. 그와 同時에 情報傳達을 위한 미디어에 대하여 그 特性을 고려하여 教育目的에 알맞는 것을 선택한다. 경우에 따라서는 單獨의 미디어만이 아니고 複數의 미디어의 組合에 의한 相乘的 效果까지도 생각하여야 한다. 여기에서 말하는 미디어란 情報流通을 위한 有形의 媒体 및 手段을 포함해서 말한다. 그림 2에는 利用者教育의 프로세스를 표시했다.

利用者を 圖書館서비스에 關心을 갖게끔 誘導하려면 서비스에 관한 情報를 組織的으로 利用者에게 보내지 않으면 안된다.

利用者教育戰略 즉 對利用者커뮤니케이션戰略에 의해서 決定된 特정한 表現特性을 지닌 메시지, 特정한 미디어, 訴求方法을 사용해서 먼저 간단한 메시지가 利用者에게 보내어진다. 이것을 받고서 利用者들은 圖書館이 提供하고 있는 서비스나 活動에 대해서 알게 된다.

利用者が 서비스를 행하고 있는 것을 알기만 하는 것만으로는 서비스를 받고 있다고는 말할 수 없다. ①~②의 段階에서는 계속해서 그 서비스는 어떠한 內容으로 提供되고 있으며 그것은 利用者에게 어떠한 利益이 있는지, 그것을 받으면 利用者의 情報欲求의 目的이 어느만큼 達成되는지 등에 관한 利用者의 不確實性을 減少시킬 수 있는 상세한 메시지가 利用者에게 보내지게 된다. 이러한 段階에 알맞는 미디어와 訴求方法이 선정되지 않으면 안된다. 이 段階에서는 利用者의 心理的인 阻害要因을 除去하기

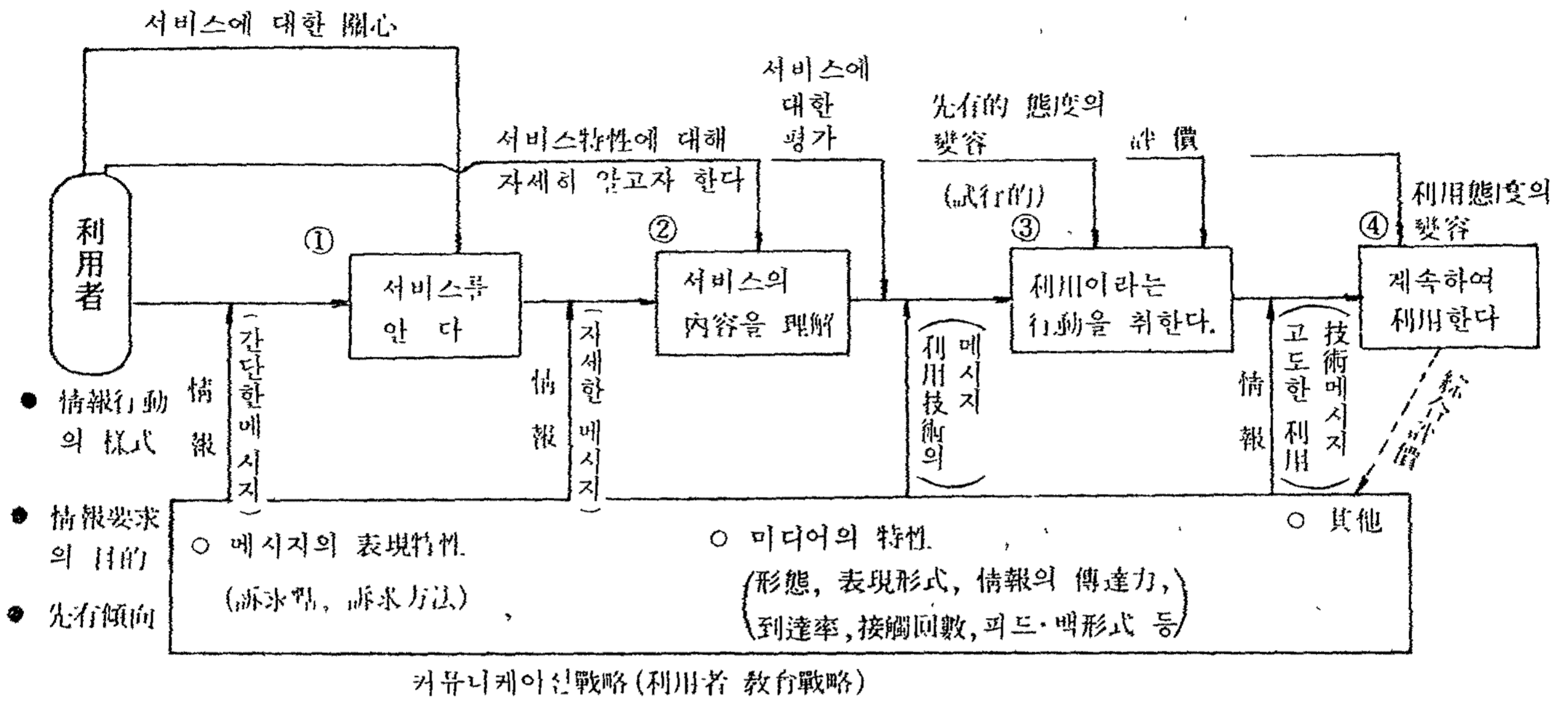


그림 2. 利用者教育의 프로세스

위하여 보다 詳細한 메시지를 보내게 된다. 이 段階에서는 매우 중요한 役割을 담당하고 있다.

利用者は 이 過程을 지나지 않으면 서비스의 內容을 충분히 理解할 수 없을 뿐만 아니라 계속되는 서비스를 받아들이는 데 態度를 바꾸고 다시 서비스를 利用하는 行動을 일으키는 段階로 나가지 않게 되기 때문이다.

②의 段階를 지나면 利用者は 보내진 메시지를 바탕으로 서비스를 받아들일 것인지 아닌지에 대한 最初의 選擇的 評價를 하게 된다. 받아들이는 것에 대한 評價가 決定되면 利用者は 利用하고자 하는 方向으로 態度를 바꾸게 된다. 그리고 이용하게 된다.

②~③의 段階는 圖書館서비스의 利用法, 利用技術이라고 하는 것 등의 타입의 情報가 흐르게 된다. 여기에서는 有形媒体에 의한 情報提供에서 멈추지 않고, 圖書館員에 의한 個別的인 人的 援助가 적극적으로 행하여지게 된다. 서비스의 種類에 따라서는 人的援助를 主体로 노우·하우의 情報의 提供도 행하여지지 않으면 안된다.

③의 過程에서는 利用者は 利用者 獨自의 評價尺度和 評價基準에 바탕을 두고 試行的인 態度로 서비스를 받아보게 된다. 여기에서 利用者 固有의 評價를 얻게 되면 계속적인 利用, 本格的인 利用인 ④의 段階로 利用者は 進歩해 간

다. 이 단계에까지만 오면 일단 利用者教育은 成功한 것이 된다.

새로운 서비스에 있어서는 ②~③의 段階에서 특히 利用者は 相當히 엄격한 체크를 가한다. 이때에 利用者에게 나타내는 利用의 手順, 案內에 실려있는 情報는 實用段階에 앞선 서비스 試行段階에서 利用者の 參加, 協力を 求해서 충분히 檢討하여 整備해 두지 않으면 안된다. 이때에 協力を 求하는 利用者は 오피니온·리더의 役割을 다할 수 있는 사람을 고르는 것이 좋다. 그것은 새로운 서비스의 相對的 優位性이 判別될 수 있고 變化에 대해 혁신적인 感覺을 갖고 있는 사람들이기 때문이다.

試行段階에서의 檢討結果는 새로운 서비스의 實用段階에서의 信賴性이 높은 利用者를 위한 情報로 사용될 수 있다. 또한 協力を 해준 利用者は 새로운 서비스에 관한 오피니온·리더로서 一般利用者에 대해 個人的인 커뮤니케이션을 통해서 有効한 情報를 흘려주게 될 것이다.

④의 段階에까지 利用者를 引導함으로써 利用者教育 本來의 바람이 達成되게 된다.

利用者教育戰略의 策定에 착오가 없는가 하는 것을 체크하기 위하여 ①~④의 各段階에서 利用者が 어떻게 判斷하고 反應하였는가 등의 이러한 情報를 피드·백情報로서 有効하게 活用되도록 設計되어 있지 않으면 안된다. 또한 利用

者는 ①~④의 각각의 段階에서 選擇的인 行動을 취하게 되므로 圖書館이 提供하는 서비스를 받드시 다 받아들인다고는 생각할 수 없다. 拒否하는 경우도 있기 때문에 그 拒否理由를 파악해서 分析해 두지 않으면 안된다. 今後의 利用者教育을 위해 필요한 情報가 되도록 活用해 나가지 않으면 안된다.

4. 맺는말

利用者教育을 圖書館과 利用者の 情報流通의 커뮤니케이션過程이라는 側面에서 考察해 보았다. 이러한 觀點에서 理論的으로 組立하려면 데이터의 蒐集, 具體的인 解明이 필요하다. 또한 心理學에 관한 領域의 研究成果의 導入도 필요하다. 試論으로 提示해 보았다.

圖書館은 情報科學의 進展에 따라서 今後 利用者指向의 基本姿勢를 계속하기 위하여 새로운 서비스의 開發, 새로운 서비스의 提供을 계속하여 나가지 않으면 안된다.

새로운 서비스는 서비스內容의 革新에 머무르지 않고 새로운 機器, 새로운 시스템의 導入에 따른 새로운 技術, 새로운 材料, 새로운 시스템에 관한 情報를 포함한 利用者教育이 점점 더 필요하게 될 것이다.

利用者教育도 變革되고 있는 새로운 圖書館經營管理의 構築의 一環으로 새로운 觀點에서 分析하여 再構成하지 않으면 안되리라고 생각한다

参 考 文 献

- 1) Chaumely, Jean et Huisman, Denis. PR의 技術 (Le relations publiques.) 壽甲 茂, 浜口 晴彦 譯, 白水社, 1962. 165p(文庫구세주)
- 2) 井出 翁 레퍼런스·워크 雄山閣 1977. 233p. (日本圖書館學講座 8)
- 3) 向坊 隆(等) 情報化社會教育의 展望, 學研, (1971 (講座情報科學12, 學習하는 社會 I))
- 4) Yang, Charles. 廣告의 科學, 中央公論社, 1973 217p. (中公新書 314)

○ 科學생활 뿌리박아 과학한국 꽃피우자
○ 연구하는 과학국민 발전하는 과학한국