

# 온라인 정보검색 시스템에 있어서 정보중개자의 훈련에 관한 연구

한 복 희

(前 계명전문대학 강사)

비커리(Alena Vickery)와 키난(Stela Keenan)은 British Library Research and Development Dept.의 의뢰를 받아 1979년 12월부터 1980년 3월까지 전 영국과 유럽지역에서 일하고 있는 온라인 정보검색 중개자들(on-line information Retrieval Intermediaries)을 대상으로 質問紙法을 이용하여 조사를 실시하였다. 이 조사의 주된 목적은 그동안 진행돼 온 여러 차례의 강습이나 훈련을 통하여 나타난 문제점이라던가 실패점 등을 찾아내어 보다 조직적이며 체계적인 情報仲介者에 대한 훈련을 함과 동시에 그들이 최초의 훈련에서 받은 지식이나 기법들이 실제로 어떻게 적용되고 도움이 되고 있는가를 알아보기 위한 것이었다. 필자는 이 프로젝트에 참가하여 3개월간 자료를 수집하고, 통계를 내고 분석하였다. 1980년 2월 분석결과를 가지고 런던대학에서 개최된 훈련 프로그램을 담당하는 트레이너들을 위한 회의에 참석<sup>1)</sup>하여 그때에 제기되었던 문제점들이라던가 분석된 결과들을 소개함과 동시에 토의된 사항들을 알림으로써 이제 우리나라에서도 활발하게 전개될 온라인 탐색의 발전에 조금이라도 도움이 되고자 한다.

먼저 온라인 情報檢索 奉仕와 관련하여 키난

(S. Keenan)<sup>2)</sup>이 내린 몇가지 정의를 소개하고자 한다. 온라인 시스템이란 멀리 떨어져 있는 컴퓨터에 수록되어 있는 수많은 컴퓨터 파일(데이터베이스 그리고/또는 데이터 뱅크)을 이용하여 탐색(또는 문헌조사)을 할 수 있는 설비라고 할 수 있다. 그리고 데이터 베이스(Data base)는 도서목록이나 LISA(도서관 및 정보학 초록잡지)와 같은 인쇄된 초록잡지들이 수록하고 있는 것과 같은 종류의 정보를 수록한 電算化된 書誌的 記錄들이다. 이러한 기록들은 著者名, 書誌的 參考事項 및 분류번호, 키워드와 같은 主題情報를 수록하고 있는데 때로 초록이나 기타 부수적인 정보를 수록하기도 한다. 이러한 데이터 베이스를 조사한 결과로는 參考目錄을 얻을 수 있으며 대표적인 예로 MARC; LISA; CA CONDENSATES 등이 있다. 또한 우리가 데이터 뱅크라고 하는 것은 무역연감 등과 같이 데이터나 사실적인 정보를 수록한 컴퓨터 파일인데 이러한 파일의 검색을 통해서는 통계자료나 숫자의 리스트 등을 얻어낼 수 있으며, 그 예로는 Electronic Components Data Bank (ESA/IRS) : Predicasts(Lockheed DIALOG) 등을 들 수 있다. PRESTEL(Viewdata type)은 우체국에서 데이터 뱅크를 개발한 것으로 사

1) Trainers meeting on training of intermediaries for online information services, Feb. 26, 1980. University of London.

2) Stella Keenan. "On-line IR services in public libraries," Library Association Annual Conference, Brighton, 1978.

표 1.

	1976	1977	1978	1.1.1979	1.8.79	(1980)
Bibliographic file	337	422	533	556	565	(600)
Numeric data banks	1494	368	568	609	715	(800)
Total	486	790	1101	1,165	1,280	1,400

무실이나 도서관 및 가정에서 특수하게 제작된 TV화면을 통하여 우체국으로부터 送信되어 질 수 있는 정보를 수록한 것이다. 이외에도 커뮤니케이션 시스템이라는 것이 있는데 이것은 온라인 정보검색 서비스가 전화선을 통하여 멀리 떨어진 컴퓨터를 이용하여 이루어 질 수 있는 시설이다. 마지막으로 브로드캐스트 데이터 뱅크 (Broadcast data bank)가 있는데 이것은 컴퓨터에 저장된 정보가 TV 放送網을 통해 전달될 수 있으며 사무실이나 가정이나 도서관에서 유사하게 제작된 TV세트를 통해 受信될 수 있는 정보로서 그 예로는 CEEFAX(BBX); ORACLE (IBA)등을 들 수 있다.

오늘날 발달된, 전산화된 정보검색 시스템은 기계가 읽을 수 있는 파일(Machine-readable files)에 저장된 정보를 이용할 수 있도록 접근시켜주는데 그 컴퓨터는 檢索이 이루어지는 곳에 위치할 수도 있고 이용자의 전화를 통하여, 즉 텔레 커뮤니케이션 시스템에 의한 멀리 떨어져 있는 컴퓨터 파일과 연결되어지기도 한다. 이러한 정보검색 시스템은 2종류의 정보를 제공한다. 그 하나는 최신정보로서 자기 테이프에 수록된 최신 기록들에 한하여 검색하는 것으로 최신 정보주지(Current Awareness), 또는 SDI (Selective Dissemination of Information)로 알려져 있다. 다른 하나는 소급적 탐색(Retrospective Search)으로서 되어지는 것인데, 이용자의 요구에 따라 컴퓨터 파일의 일부분, 또는 모두를 검색하여 얻어지는 정보이다. 이러한

표 2.

	1972		1978	
	No	%	No	%
Science	45	46	173	31
Technology	24	25	135	24
Other	17	17	179	32
General	12	12	69	13
Total	98	(100)	556	(100)

표 3.

시스템, 네트워크, 서비스종류	설립년도
SDC(Oorbit)	1965
ESA(Dialtech) Arpanet	Sept. 1969.
Lockheed(Dialog)	1972
Blaise	April 1977
Scannet	Nov. 1977
IPSS	Jan. 1979
Telesysteme	June. 1979
Infoline	Sept. 1979
Prestel	Sept. 1979
EuroNet	Jan. 1980
Prestel	March 1980

정보들을 제공하는 전산화된 검색 시스템에는 두 가지 탐색방법이 있다. 이것들은 배치탐색 (Batch Searching)과 온라인 탐색(On-line Searching)이 있다. 여기에서는 주로 On-line 탐색에 관해 기술하고자 한다. 온라인 탐색은 1970년대에 들어와서 발달하기 시작하였는데 On-line이 가능한 데이터 베이스는 놀라운 숫자로 증가하고 있다(표1 참조).<sup>3)</sup>

또한 과학 기술 분야뿐만이 아니라 모든 주제 분야에 걸쳐 데이터 베이스와 시스템의 수가 증가하고 있음을 표2와 3은 보여주고 있다<sup>4)</sup>

그러면 이러한 시스템과 네트워크 및 봉사망을 통하여 전산화된 File에 정확히 몇번의 이용이 행해졌는가를 정확하게 계산하기란 어렵지만 대략 다음과 같은 것으로 나타났다.<sup>5)</sup>(표 4 참조).

3) Lewis, D. A. Today's challenge tomorrow's choice: change or be changed. Paper to be presented at the Institute of Information Scientists at its Annual Conference at Aberystwyth, April 16-18 1980. p. 3

4) Ib.id., p. 4

표 4. 추산된 On-line search

Year	Searches (thousands)	
	U. S. A.	Europe
1965	0	
1970	180	0
1971	120	1.8
1972	280	10
1974	700	40
1975	770(actaal)	200
1976	1,200	
1977	1,600	400
	2,000	
1982	>4,000	1,200-1,500

이와같은 증가일로에 있는 온라인 탐색은 1978년도를 기준으로 하여 볼 때 표 5와 같은 추세로 이용이 증가될 것으로 전망된다.

이것은 1978년에 이루어진 온라인 탐색이 미국내에서 2백만건이며 유럽에서 5천만건이 이루어졌을 것으로 생각되어 1980년대와 1985년대의 온라인 탐색의 예상되는 利用件數를 추산한 것이다(표 5 참조). 이와 같은 여러 현상을 종합하여 보면 전산화된 정보검색 시스템에 있어 특기할만한 기술적인 경향으로는 이상에서 알아본 바와 같이 데이터 베이스 또는 데이터 뱅크의 증가되는 숫자라던가 이러한 것들의 市場性問題, 그리고 누구나 이용자들이 쉽게 접근할 수 있는 시스템의 신속한 개발이라던가 매우 신속한 처리가 가능한 컴퓨터의 개발 등을 들 수 있다. 이러한 시점에서 아직은 복잡하고 매우 다양한 접근방법이 소개되고 있는 전산화의 물결속에 이용자와 방대한 컴퓨터 자료를 仲裁해주고 정보를 제공해주는 情報仲介者(Intermediary)의 역할은 다른 모든 문제들(예를 들면 시스템 개발, 소프트 웨어문제, 서로 중복되는 데이터 베이스들 등등)과 더불어 중요하게 등장하게 되었고, 훈련을 통해 이들을 교육시키는 문제가 전산화된 정보 시스템을 운용하는데 있어 成敗를 판가름할지도 모르는 중요한 과제로 대두되었다. 따라서 이 조사를 통하여 얻어진 자

표 5. 온라인 탐색의 이용회수 전망(단위: 백만)

	U. S. A.	Europe	Total
1978(100)	2.0	0.5	2.5
1980(250)	5.0	1.25	1,256
1985(780)	15.0	3.9	19.5

료들은 이 문제에 있어 매우 중요한 정보들을 제공할 것으로 기대되었다.

이 設問紙는 1979년 12월 영국 全域과 驅羅巴地域에 우편을 통하여 각종 도서관(On-line을 실시하는), 정보센터 및 온라인 정보중개자들을 위한 훈련에 참석했던 사람을 대상으로 질문지가 배포되었다. 1980년 2월 15일 회의자료로서 분석된 것은 184명에 대한 것이었다. 이 질문지는 크게 두 부분으로 나누어지는데 첫 부분은 응답자의 배경에 관한 것이고, 둘째 부분은 응답자들이 참가하였던 훈련에 관한 것인데 모두 10개 항목으로 이루어져 있다. 回收된 질문지의 대부분(86%)은 U. K. On-line Centre에서 回收된 것이다.

조사에 의하면 응답자들의 전문직에 종사한 해수가 대략 9년 정도로 꽤 오래 도서관직에 근무하던 사람들이 이 훈련에 참가하고 있었다. 그리고 이들의 대부분은 2년 또는 3년 정도 또는 그 이하의 기간동안 온라인 탐색 중개자로 일해온 것으로 나타나 이러한 역할이 최근의 일임을 나타내 주고 있다 또 응답자들의 소속 기관별로 볼 때 정부에 속한 기관들이 먼저 이 훈련에 앞장서서 참여하였는데 기업체에 속한 응답자들이 활발히 이 훈련에 참여하고 있고 공공도서관은 가장 늦게 이러한 훈련을 시작하고 있었다. 참고로 이러한 정규적인 온라인 탐색훈련 과정에 참여한 숫자를 도표로 그려보면(그림 1과 같다.

많은 응답자들이 아마도 좋은 중개자가 되는 길로서는 정식으로 훈련과정에 참여할 것을 권하고 있는데 獨學하는 것도 상당 수의 사람이 권하고 있다. 그리고 동료에게 배우는 것도 중요한 방법으로 나타났다. 응답자들이 매우 유용

5) Ibid, p. 5



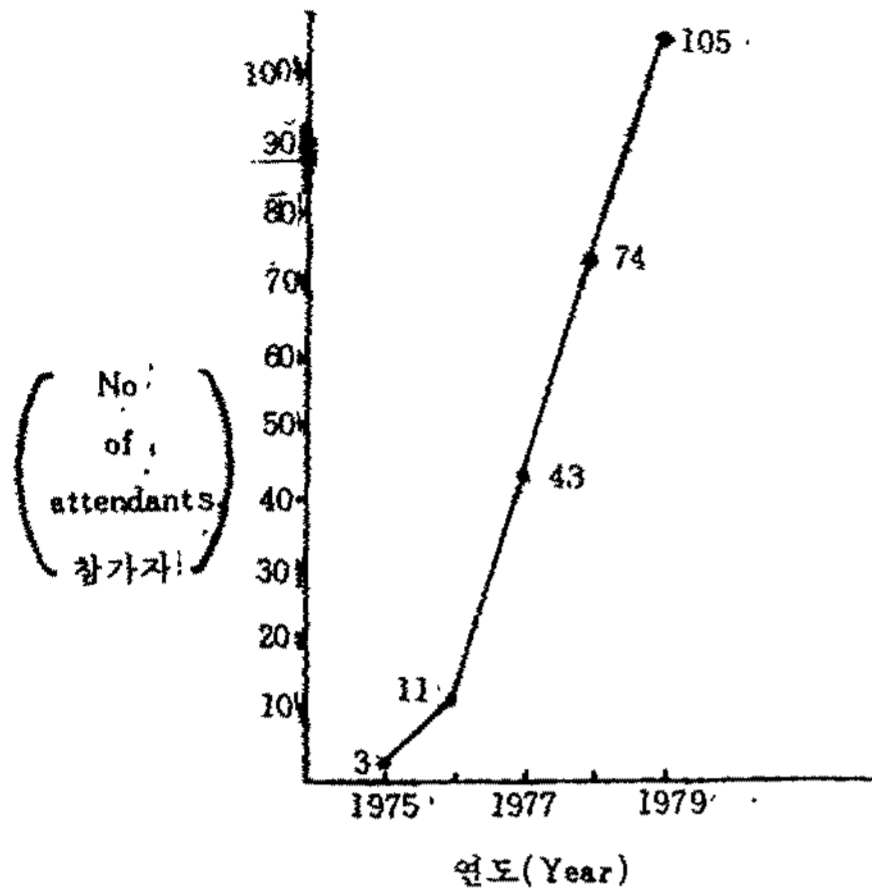


그림 1. 온라인 훈련에 참가한 응답자 수

표 6. 훈련을 시작할 때 어떠한 방법을 이용하였는가? (2개 이상 체크했음)

순위	방법	응답수	%(100%넘음)
1	정식 훈련과정	101	54%
2	독학	94	51%
3	동료로부터 배움	72	39%
4	1과 2의 병합	61	33%
5	기 타	13	7%
6	도서관학교	8	4%

기타에 답한 사람들은 정보학 석사과정에서 배웠던가, 소속기관 내의 他部處에서 습득하였다거나 또는 도서관협회(특수도서관)의 직원에 의해 최초로 습득하였다는 등 최초로 온라인 훈련을 받는 기회는 매우 다양한 것으로 보인다.

하다고 생각되는 훈련에 도움이 되는 것으로서는 실습 매뉴얼과 현장실습 및 견학을 듣고 있는데 동료와의 토론도 중요한 것으로 생각되었는데 의외로 강의나 프린트물의 배부 또는 시뮬레이션 등이 효과적이 아닌 것으로 나타나서 훈련 프로그램 작성에 많은 도움이 될 것으로 보인다. 대부분의 응답자들은 완전히 스스로 정보중개자로서 이용자의 요구를 받아 컴퓨터와 마주대고 온라인 처리를 신속 정확히 하기 위해서는 최소 5~6개월의 기간이 필요하다고 말하고 있는데 대부분은 많은 費用問題로 적극적으로 훈련 과정에 참여하지 못하는 경향인 것으로 보인다. 또한 이들은 훈련과정에 들어가기 전에 어떤 주제 담당하고 탐색할 주제와 도서관학에 관한 예비지식이 필요하다고 말하고 있으며,

표 7. 가장 유용하다고 생각되는 훈련자료

순위	방법	응답수	%(100%이상)
1	강의 매뉴얼	123	66
2	현장 실습	108	58
3	동료와 토론	99	53
4	실습책(과제)	55	29
5	시뮬레이션	36	19
6	강의들	35	19
7	소책자 유인물들	29	15
8	기 타	22	11
9	CAI	10	5
10	AV 자료	7	3

기타에 응답한 사람들은 파일자료나 기본 서적을 읽는다거나 시스템회사의 뉴스레터 또는 이용자와 면담을 통한 실습 등을 듣고 있다. 마지막으로 가장 많이 이용하고 있는 시스템은 별도로 표 8에 작성하였다.

표 8. 현재 이용하고 있는 시스템의 종류

종 류	Number	%
DIALOG	129	70
DIALTECH	78	42
BLAISE	73	39
SDC/ORBIT	60	32
INFOLINE	35	19
NYT	8	5
IN-HOUSE SYSTEM	6	3
INIS	3	1
QUEST	3	1
EURONET	2	
EXCERPTA MEDICA	2	
PRESTEL	2	
BRS	1	
EPRA	1	
DATASTREAM	1	
PREDICASTS	1	
OCLC	1	
TECHNOTEC		
WORLD PETROCHEMICALS		

그리고 技術習得에 앞서 적성검사가 요구된다고 하였는데 이것은 아마도 이러한 기술습득의 成敗가 개인의 能力과 適性에 따라 크게 좌우되기 때문인 것으로 보인다. 훈련과정에서 배부 받는

팜플렛과 같은 인쇄물보다는 보다 자세한 매뉴얼의 작성이 많은 도움이 되어 반복 연습할 수 있으며 전통적인 참고 司書에게 요구되듯이 문제가提起됐을 때에 즉각 반응할 수 있는 능력이 많이 요구되는 것으로 나타났다. 다음의 표 6은 응답자들이 정보중개자로서 일을 시작 했을 때 최초로 훈련에 이용한 방법을 나타내주고 있으며, 표 7은 응답자들이 훈련에 도움이 되는 것으로서 가장 유용하다고 생각되는 것을 표시해 주고 있다.

응답자들은 모두 끊임없는 정보 중개자에 대

한 교육이 필요하지만 직장의 형편이나 경비와 지역적인 문제로 훈련에 참여하는 것이 어려운 경우에는 훈련을 받고 온 가까운 동료에게서 또는 책자를 통하여 기술습득을 할 수밖에 없다고 답하고 있어 저렴한 참가비와 훈련 장소 등 이동하여 봉사할 수 있는 시설을 바라고 있었다.

또한 현재 진행되고 있는 많은 프로그램들이 주로 상업성에 치중하는 경향이던가, 시뮬레이션의 보다 활발한 개발과 이용문제 등 짧은 기간에 급성장한 이러한 훈련의 현장에는 다듬고 개선해야 할 문제들이 아직 많이 있다.