

# 디지털도서관환경에서의 커뮤니케이션 모형

## Communication Model in the Digital Library Environment

조윤희, 중앙대학교 대학원 박사과정

Yun-Hee Cho, Dept. of Library and Information Science,  
The Graduate School, Chung-Ang University

CMC환경에서 운영되는 디지털도서관(DL)은 전통적인 도서관(TL)의 정보서비스 확장이나 새로운 서비스 공간으로서의 독창적인 기능을 수행하고 있다. 이러한 정보제공 환경의 변화에 따른 패러다임 이동은 DL환경의 정보서비스가 불특정 다수 이용자들에게 시공간을 초월한 즉시적이고 능동적인 상호작용 커뮤니케이션 장치의 설치를 가능하게 해 주었다. 본 연구는 DL환경에서 최종이용자의 피드백과 정보요구를 적시에 적절하고 효율적으로 처리할 수 있는 커뮤니케이션 모형을 개발하고, 상호작용적인 커뮤니케이션 채널의 운영 활성화 방안을 제시하였다.

### 1. 서론

인터넷의 급속한 성장과 사용자의 기하급수적 증가추세는 비대칭디지털가입자회선(ADSL)의 보급으로 한층 가속화되고 있다. 인터넷은 컴퓨터와 텔레커뮤니케이션의 결합인 컴퓨터매개 커뮤니케이션(CMC : Computer-mediated Communication)환경으로 정보의 수집과 전달 수단뿐만 아니라 대인 커뮤니케이션의 대체 채널로 자리를 잡아가고 있는 실정이다. 지금까지 대인커뮤니케이션의 가장 기본적인 형태인 대면 커뮤니케이션은 과학기술의 발전으로 기계에 의해 매개되는 환경으로 이동하고 있는 것이다.

전통적인 도서관(TL : Traditional Library)은 디지털기술과 통신기술을 이용하여 정보서비스를 개선하려는 시도를 활발하게 전개하고 있다. 많은 TL들은 인터넷을 통해 '디지털도서관',

'가상도서관', '전자도서관'등을 구축하여 이용자에게 정보서비스를 제공하고 있다. 본 고에서는 TL과 구별되는 개념으로 디지털 정보기술과 온라인 네트워크 기술을 사용하여 정보서비스를 제공하는 경우를 '디지털도서관(DL : Digital Library)'이라 칭하기로 한다. 현재 DL의 정보서비스는 TL의 확장된 정보서비스 창구로서의 역할과 그 자체로서 별개의 새로운 정보서비스 제공의 주체로서 운영되고 있다.

본 연구에서는 DL환경에서 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 채널은 어떤 방법으로 어떻게 이루어져야 하는가의 모형개발을 위하여, CMC에서 커뮤니케이션의 중요성과 패러다임의 이동, 커뮤니케이션 유형을 검토하였다. 또한 DL에서의 커뮤니케이션 특성과 국내현황을 점검하

여, 효과적인 정보서비스 제공을 위한 커뮤니케이션 모형을 설계하였다. 이러한 결과를 토대로 가상공간에서의 DL과 정보이용자간의 효율적인 커뮤니케이션 활성화 방안을 제시하였다.

## 2. 컴퓨터 매개 커뮤니케이션

DL에서 활용되고 있는 커뮤니케이션 과정은 CMC로서, 동시적이거나 비동시적인 전자우편, 게시판, 가상토론 등의 방법이 있다. CMC는 텍스트 메시지(text message)가 송신자의 컴퓨터로부터 수신자의 컴퓨터로 중계되는 커뮤니케이션 형식이라고 할 수 있다. 이는 지금까지 TL에서 제공되던 면대면 대인커뮤니케이션 과정과는 구별되는 개념이며, 컴퓨터를 매개체로 하는 커뮤니케이션 과정으로 핵심적인 커뮤니케이션 기술로 자리를 잡아가고 있는 실정이다.

Jones(1995)는 CMC에 의해 형성되는 새로운 사회적 구조를 “가상사회(cybersociety)” 새로운 형식의 공동체로 정의했다. 그는 공동체 개념은 원거리를 초월해서 주시적으로 정보와 사상을 공유할 수 있는 CMC의 능력에 좌우된다고 주장했다. CMC가 지리적으로 분산되어 있는 이용자들을 연결시켜 상호간의 커뮤니케이션을 촉진함으로써 새로운 관계의 형성과 계발을 위한 매체로서의 기능을 훌륭하게 실현시키고 있다는 것이다.

Rheingold(1994)는 새로운 커뮤니케이션 기술의 혁명적인 발전을 기반으로 정보의 생산, 처리 및 분배를 통한 커뮤니케이션 권력이 대중일 반에게로 급속하게 이동 중에 있으며, CMC환경에서는 정보제공자와 수용자간의 피드백 과정이 기존의 매스미디어 환경과는 전혀 다른 새로운 방식의 의사전달 체계, 즉 상호작용성을 지원한다고 주장하고 있다.

새로운 커뮤니케이션 기술을 토대로 한 인터넷 환경에서 DL과 이용자간의 가교역할을 담당할 커뮤니케이션 채널은 TL의 참고봉사창구와 마찬가지로 이용자의 피드백과 상호작용을 위한 채널로 구축되어야 하며, DL의 정보서비스에 필수적인 구성요소임에 틀림 없다.

### 2.1 커뮤니케이션의 중요성

인터넷 환경에서 제공되는 DL에서의 정보서비스는 TL의 커뮤니케이션 창구인 참고봉사에 대응하는 이용자와 사서간의 상호작용 채널을 마련해야 할 것이다. DL에서 사서와 이용자간의 상호작용적인 커뮤니케이션 기능을 제공하지 않은 채, 정보검색만 존재하는 일방적인 채널이라면 ‘여기 자료가 있을 것 같으니 와서 찾으시오’라는 1960년대식 TL과 구별되는 특성이 없다.

이승채(1994)는 정보전문가로서의 사서는 시스템 인터페이스나 정보, 이용자와의 동적 상호작용 관계에서 능동적이고 공격적인 정보제공시스템으로서의 기능을 제공하도록 지원해야 한다고 제안한다. DL환경에서 이용자가 원하는 바를 파악하고 이용자의 정보요구를 능동적으로 해결해 주기 위해서는 이용자와 사서가 협력할 수 있는 상호작용의 커뮤니케이션 채널이 마련되어야 함을 강조하고 있는 것이다.

이상과 같이 이용자가 정보를 찾는 과정에는 사람간의 상호작용이 반드시 필요하게 된다. TL에서 이루어졌던 상호작용 채널인 참고봉사창구와 마찬가지로 DL환경에서도 이용자와 사서를 연결하는 커뮤니케이션 채널의 보장은 중요한 요소라고 할 수 있다.

### 2.2 커뮤니케이션 패러다임의 전환

커뮤니케이션 패러다임의 전환은 5가지 주요

이슈로 정리할 수 있다. 첫째, 상호작용성 및 양방향성의 확보와 수용자 개념의 전환이슈(Shifting issue of receiver definition) 둘째, 선형패러다임의 전환이슈(Shifting issue of linearity paradigm) 셋째, 디지털화와 정보체계의 변화로 인한 정보의 전환이슈(Shifting issue of information) 넷째, 시간적 공간적 한계의 붕괴로 인한 시공간 경계의 전환이슈(Shifting issue of time-space boundaries) 다섯째, 플랫폼 통합의 전환이슈(shifting issue of integration)를 들 수 있다.

### 3. 커뮤니케이션 유형

TL에서 이용자와 사서간의 커뮤니케이션 채널로 대표적인 것은 참고서비스이다. 이에 대별되는 디지털 정보기술을 사용하는 DL에서 참고서비스는 원격참고서비스(remote reference service) 또는 전자참고서비스(electronic reference service)라고 할 수 있다. 전자참고서비스를 위한 도구로는 화상회의용 소프트웨어(video conferencing software)를 활용한 화상회의와 DL에서 가장 많이 이용하고 있는 전자우편, 전자게시판 유형이 있다.

## 4. DL에서의 커뮤니케이션 모형

### 4.1 커뮤니케이션 특성

DL의 커뮤니케이션 특성은 크게 대별하여 상황적 특성, 형식적 특성, 내용적 특성으로 나누어 볼 수 있다.

상황적 특성으로는 정체성과 익명성으로서 DL환경에서 이용자들은 외모나 사회적 지위, 사회적 맥락 단서가 결핍되어 있는 상황에서 자신에 대한 정보를 화면을 통해서만 전달하는 정체성 특성을 지니고 있다. 또한 익명성은 이

용자들을 자유롭게 한다. 컴퓨터 터미널에 의해 보호되고 물리적인 거리감으로 인해 상대방의 마음을 상하게 하는 말을 하는 경우라 하더라도 언제나 컴퓨터를 꺼 버릴 수 있기 때문에, 일상적인 경우보다 더 큰 친밀감과 적대감을 자유롭게 표현한다.

형식적 특성으로는 전자대화에서의 문체와 전자토론에서의 언어특성을 들 수 있다.

내용적특성으로는 커뮤니케이션의 내용이 깊이 있고 진지하다기 보다는 단편적이고 목적 지향적인 경우가 많다. 이용자들의 쉽고 단순하게 정보를 얻으려는 욕구에 기인한다고 할 수 있다.

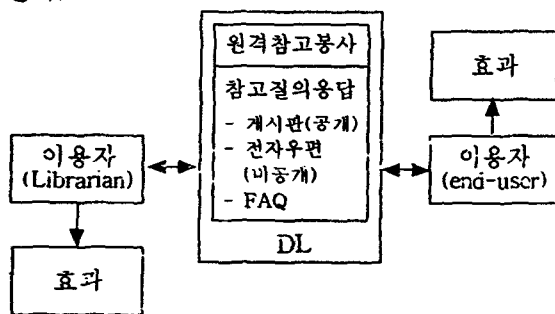
### 4.2 국내 DL의 커뮤니케이션 현황

이재운(1998)연구에서는 국내 사회과학분야의 전문도서관을 대상으로 DL에서의 이용자-사서간 상호작용 현황 결과로서, 조사대상의 절반 가량인 16개 기관(48.4%)이 이용문의용 전자우편 이외의 커뮤니케이션 상호작용 채널을 전혀 제공하지 않는 것으로 나타났다. 참고 질문을 접수하기 위한 채널을 제공하는 기관은 대부분 전자우편이나 전자게시판 중 어느 하나만을 개설하고 있었고, 둘 다 개설된 곳은 포항공과대학교 도서관 한 곳 뿐이었다. 전자게시판을 운영하고 있는 13개 기관 중 3개 기관의 경우는 개설만 되어있고 거의 이용 실적이 없는 것으로 나타났다.

### 4.3 DL의 커뮤니케이션 모형

DL에서의 커뮤니케이션 채널의 효율적인 운영을 위한 기본적인 요소로는 이용자(사서)와 정보제공 서비스의 본체인 DL, 이용자(최종 이용자)의 3대 구성요소를 들 수 있다. 이러한 구

성요소를 토대로 상호작용적인 커뮤니케이션 채널의 구축이 이루어져야 한다. 두 이용자간의 커뮤니케이션은 어떻게 하면 가장 효율적으로 수행될 수 있는지 두 집단의 요구를 만족시키는데 중점을 두어야 한다. 특히 최종 이용자의 만족에 초점을 맞추어 커뮤니케이션 모형이 설계되어야 할 것이다. 또한 상호작용이 효율적으로 적시에 적절하게 이루어지도록 정보제공자로서의 사서의 역할은 중요하며, 제공되는 내용은 신뢰성에 바탕을 두어야 한다. 제공방법에 있어서도 요구자의 필요에 따라 비밀과 공개방법을 선택적으로 활용할 수 있도록 운영하는 것이 바람직하다. 이러한 내용을 토대로 전자게시판과 E-Mail을 동시에 선택적으로 사용할 수 있도록 설계하는 커뮤니케이션 모형을 그림으로 나타내면 다음과 같다.



<그림 1> 원격참고봉사 커뮤니케이션 모형

## 5. 결론

DL환경에서의 효율적인 정보서비스 제공을 위한 커뮤니케이션 채널의 설치와 운영의 활성화를 위한 방안을 다음과 같이 제시한다.

첫째, DL환경에서 검색서비스이외에 사서와 이용자간의 상호작용을 지원하는 커뮤니케이션 장치는 필요한 요소이며, DL에 설치·운영하여야 한다.

둘째, 커뮤니케이션 채널로 전자우편과 전자게시판의 기능을 적절히 활용해서 이용자가 필요에 따라 선택적으로 활용할 수 있도록 제공하는 커뮤니케이션 모델이 바람직하다.

셋째, DL의 커뮤니케이션 채널에서는 TL의 참고봉사창구와 마찬가지로 이용자에게 신뢰성을 줄 수 있도록 설명의 담당사서 이름과 연락처를 밝히고, 적극적인 자세로 서비스를 해야 할 것이다.

넷째, DL내에 이용자들간의 상호작용 커뮤니케이션을 활성화하는 채널 마련을 위하여, 이용자 상호간의 정보수집 보완기능을 제공할 수 있는 공개 게시판의 설치, 운영도 필요하다.

## 참고문헌

- 박기순(1998). *대인커뮤니케이션*. 서울 : 세영사
- 윤준수(1998). *인터넷과 커뮤니케이션 패러다임의 대전환*. 서울 : 커뮤니케이션북스.
- 이승채(1994). "인지적 관점에서의 정보시스템 요소 해석", *정보관리학회지* 11(1): 145-155.
- 이재윤(1998). "전자도서관환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구", *정보관리학회지* 15(1):109-127
- Howard, Rheingold(1994). *The electronic landscape*. Vancouver : Univ. of Vancouver.
- Jones, S. G. (1995). *Cybersociety : computer-mediated communication and community*. Lond : Sage.
- Sloan, Bernie (1998). *Service Perspectives for the Digital Library*.  
<<http://alexia.lis.uiuc.edu/~sloan/e-ref.html>>.