

메일링 리스트를 통한 전문도서관 사서들의
커뮤니케이션에 관한 연구
-동의대학교 메일링 리스트를 중심으로-

A Study on Communication among the Special
Librarians using the Mailing Lists

유정인, 이은철, 성균관대학교 문헌정보학과

Yoo, Jung-in and Lee, Eun-chul
Dept. of Library and Information Science, Sung Kyun Kwan Univ.

본 연구의 목적은 메일링 리스트를 통하여 이루어지는 사서간의 커뮤니케이션에서 실제 전문도서관 사서들이 업무수행 측면, 개인적 측면 및 심리적 측면에서 얻는 만족도를 설문조사를 수행하여 조사하고, 메일링 리스트가 도서관 사서들의 커뮤니케이션 도구로서 갖는 효용성을 알아보고자 하는 것이다.

1. 연구의 목적 및 필요성

정보통신 기술은 정보의 대량 생산과 보존뿐만 아니라 지역과 공간을 뛰어넘는 정보의 공유와 다양한 커뮤니케이션을 가능하게 하였다. 특히 인터넷은 지금까지 비용, 시간 혹은 거리상의 제약으로 입수할 수 없었던 정보를 필요한 때에 보다 빠르고 편리하게 입수할 수 있는 정보의 새로운 유통경로라고 할 수 있다.

무엇보다도 도서관에 대한 인터넷의 잠재력은 풍부한 정보자원과 원활한 통신능력에서 찾아볼 수 있다. 특히 인터넷의 가장 기본적인 기능 중의 하나이면서 동시에 가장 일반적으로 이용되고 있는 전자우편(E-mail)은 시·공간의 장애를 극복하는 커뮤니케이션 수단이 되고 있으며, 더불어 전자우편을 이용한 메일링 리스

트(mailing lists)는 활발한 커뮤니케이션의 장을 마련하고 있다.

도서관 분야와 관련하여 국내에서 찾아볼 수 있는 이러한 커뮤니케이션의 실제 사례는 동의대학교에서 1997년 8월 22일부터 서비스를 시작한 도서관 메일링 리스트 (<http://delias.dongeeui.ac.kr/ mailing>)를 들 수 있다. 동의대학교 도서관 메일링 리스트는 국내 최초의 도서관 관련 메일링 리스트로서 1999년 7월 4일 현재 2,472명의 가입자를 확보하고 있다. 또한 지금까지 3,900여건의 메시지를 축적하고 있어 이용자들에게 도움을 주고 있으며, 다양한 관종의 도서관에 종사하는 사서뿐만 아니라 문헌정보학 전공 학생들과 연구자들, 그리고 문헌정보학 혹은 도서관에 관심 있는 사람들의 커

뮤니케이션 장이 되고 있다.

특히 과거 현장에서 근무하는 사서들은 정보 이용이나 입수경로에 있어서 업무의 한계로 인해 일반 연구자들에 비해 커뮤니케이션이 소극적이며 제한적인 것이 사실이었다. 지금도 그러한 상황은 크게 다르지 않으나 도서관 메일링 리스트의 등장으로 사서업무의 전반적인 면에 시·공간적인 제한을 상당 부분 극복하는 모습을 보이고 있다. 특히 모 기관의 예산이나 자원, 운영 방침의 문제로 인력 면에서나 업무 환경 면에서 타 관공의 도서관에 비해 상대적으로 고립적인 위치에 있기 쉬운 전문도서관 사서들의 경우 도서관 메일링 리스트를 통한 정보 공유는 많은 도움을 줄 것으로 생각된다.

그러나 메일링 리스트를 통한 커뮤니케이션이 실제로 그 가입자들에게 많은 도움을 주고 있고 그 중요도가 높아짐에도 불구하고, 도서관 메일링 리스트가 사서에게 어떠한 영향을 끼치는가에 대하여 깊이 있게 분석한 연구는 거의 찾아 볼 수 없다.

본 연구의 목적은 동의대학교 도서관 메일링 리스트를 이용하여 이루어지는 사서간의 커뮤니케이션 내용을 살펴보고, 이러한 커뮤니케이션에 대한 전문도서관 사서의 업무적 측면, 개인적 측면 및 심리적 측면에서의 만족도를 구명하기 위한 것이다. 이 목적을 수행하기 위하여 본 연구에서 구체적으로 다루고자 하는 것은 다음과 같다.

첫째, 현재 네트워크 상에서 이루어지고 있는 커뮤니케이션에 관하여 문헌조사를 수행하여 도서관에서 활용할 수 있는 것들을 대상으로 그 유형과 특성을 구분한다.

둘째, 동의대학교 도서관에서 운영하고 있는 도서관 메일링 리스트를 대상으로 그 가입자들의 현황을 조사하고, 사서들간의 커뮤니케이션 결과물이라고 할 수 있는 메일링 리스트 메시지의 내용을 유형별로 구분하여 분석한다.

셋째, 메일링 리스트 가입자 중 전문도서관 사서들을 대상으로 설문조사를 실시하여 메일링 리스트의 적극적 이용자 집단과 소극적 이용자 집단을 선정한 후, 메일링 리스트 이용

로 얻게 되는 업무적 측면, 개인적 측면, 그리고 사서의 심리적인 측면에서의 만족도를 조사하여 집단간의 차이를 살펴본다.

2. 도서관과 전자적 커뮤니케이션

전자적 커뮤니케이션은 사서의 도서관 업무 수행이나 이용자 봉사, 사서의 전문직 강화를 위한 유용한 도구가 될 수 있다. 도서관에서 활용할 수 있는 커뮤니케이션 도구는 전자우편(e-mail)과 메일링 리스트, 유즈넷을 포함하는 전자 게시판으로 주로 축약된다.

네트워크 자원 중에서 가장 기본적인 일 반적인 전자우편 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)를 통하여 네트워크에 연결된 이용자 간에 문서, 그림 등을 보내고 받는 시스템이다.

전자게시판은 다양한 화제를 광범위하게 다루며, 개인, 기업체, 정부 단체까지 다양한 주체들이 전자게시판을 개설하고 이용하고 있다. 전자게시판은 기본적으로 두 가지의 기본형태로 구분해 볼 수 있는데 메일링 리스트와 유즈넷이 바로 그것이다.

2.1 메일링 리스트 (Mailing lists)

메일링 리스트는 전자우편으로 운영되는 일종의 토론그룹(discussion group)이라 할 수 있다. 이는 유즈넷 뉴스그룹과 유사하지만 특정 관심사항에 집중하여 토의를 할 수 있다는 장점이 있다. 메일링 리스트에 가입한 한 사용자가 서버에 메일을 보내면 서버는 그 메일링 리스트에 가입한 모든 사용자에게 재 전송하여 가입된 모든 회원이 동시에 읽을 수 있다.

2.2 유즈넷 (Usenet)

유즈넷은 수많은 뉴스그룹(newsgroup)과 다양한 프로토콜을 사용하고 있는 컴퓨터, 유즈넷의 뉴스를 읽고 쓰는 사람들에 의해 운영된다. 유즈넷은 메일링 리스트와 몇 가지 차이가 있는데 가입이 필요 없으며 정보를 얻기 위해서는 특정그룹 혹은 몇 개의 그룹을 선택해서 뉴스리더(newsreader)라는 소프트웨어를 이용하여 살펴본다. 유즈넷 뉴스그룹에 글을 올리는 메커니즘 또한 메일링 리스트에서 메시지를 보내는 방식과 전혀 다르며, 이용하는 뉴스리더에 따라 다양하다. 실제로 많은 메일링 리스

트들의 메시지가 유즈넷 뉴스그룹과 연동되어 유즈넷 뉴스그룹에서도 읽히고 있기 때문에, 메일링 리스트와 유즈넷 뉴스그룹간의 경계는 다소 희미해진 상태이다.

3. 선행연구

문헌정보학분야에서 메일링 리스트, 유즈넷 등을 이용한 전자적 커뮤니케이션에 관련한 국내의 연구는 아직 미진한 상태이다. 1990년대 중반이후 인터넷의 보급과 관련하여 활용할 수 있는 인터넷 정보자원의 하나로 메일링 리스트나 유즈넷 뉴스그룹에 관한 약간의 언급만이 국내 연구에서 나타나고 있다. 국내 연구의 이러한 경향 속에서 메일링 리스트에 대한 구체적인 언급은 김지홍(1998)에 의해서 처음 이루어졌다.

외국에서는 도서관 분야뿐만 아니라 사회복지나 신문방송 등의 사회과학분야 등에서도 메일링 리스트의 이용과 그 효용성에 관한 연구가 수행되고 있다.

전문도서관 사서들을 대상으로 보다 나은 정보봉사를 위해 인터넷을 어떻게 이용하고 있는가를 연구한 레드너와 틸먼(Ladner & Tillman, 1993), 참고봉사에 대한 인터넷의 영향에 관한 연구를 행한 크로머와 존슨(Cromer & Johnson, 1994)은 참고사서들이 자신의 고립감을 감소시키고, 다른 이들은 어떻게 업무를 수행하는지 알아보고, 최신의 쟁점과 사안들에 관한 전개과정에 대한 정보를 유지하고, 각종 공고와 채용에 관한 내용을 알아두기 위해서 메일링 리스트를 이용하고 있음을 밝히고 있다.

의학도서관 사서들을 대상으로 바인슈타인(Weinstein, 1994)과 히스와 테드(Hicks & Tedd, 1995), 스코치와 슈산 (Schoch & Shooshan, 1997) 또한 그들의 업무수행과 정보공유 등을 위해 의학도서관 사서들을 위한 리스트서브인 MEDLIB-L의 이용과 이용자에 관한 연구를 수행하였다.

코박스(Kovacs et al., 1995) 등은 문헌정보학 연구자들과 실무자들의 문헌정보학 관련 전자 회의(electronic conference) 이용에 대한 연

구를 수행하였으며 듀다(Duda et al., 1997) 등은 과학도서관 사서들 간의 커뮤니케이션에 관한 연구를 수행하였다. 또한 쉰(Xu, 1998)은 전산사서와 관련된 메일링 리스트를 전산사서와 다른 정보전문가들이 어떻게 이용하는가에 대한 연구를 진행하였다.

4. 연구 방법

본 연구는 1) 동의대학교 메일링 리스트의 1999년 1월부터 6월까지의 메시지를 사서간의 커뮤니케이션 결과물로 간주하여 내용분석 대상으로 하고, 2) 1999년 4월 11일 현재 동의대학교 메일링 리스트에 가입한 전문도서관 사서 292명을 설문 대상으로 한다.

4.1 가설 설정

본 연구의 목적을 수행하기 위하여 검정될 가설은 다음과 같다.

: 메일링 리스트의 적극적 이용자 집단과 소극적 이용자 집단 사이에는 메일링 리스트에 대한 만족도에 차이가 있을 것이다.

메일링 리스트의 적극적 이용자 집단과 소극적 이용자 집단을 구분하기 위해 측정된 요소는 이용정도이다. 이용정도는 다시 확인 메시지 비율, 메일링 리스트 참여횟수, 메시지 확인 빈도, 메일링 리스트에 할애하는 시간의 4가지 사항으로 세분된다. 그 내용을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 메일링 리스트 이용정도에 관한 측정요소

측정 요소	측 정 내 용	
이	확인	이용자가 읽는 메일링 리스트 메시지의 비율
용	참여	이용자가 메일링 리스트에 질문을 하거나 답변을 제공하거나 의견을 개진한 횟수
정	확인	이용자가 메일링 리스트에서 자신의 편지함에 수신되는 메시지를 확인하는 빈도
도	할애	이용자가 메일링 리스트 이용에 할애하는 시간
	시간	주당 평균 시간

메일링 리스트에 가입한 전문도서관 사서 292명을 대상으로 <표 1>에서 나타난 4가지 측정 요소를 가지고 메일링 리스트 이용정도에 대한 설문을 실시한다. 각 측정 요소의 결과마

<표 2> 메일링리스트 이용시 얻을 수 있는 장점

장점	업무적 측면						개인적 측면		심리적 측면		
	이용자 문제해결	직무수행 능력향상	기술적 문제 해결	조직운영상의 문제 해결	최신의 정보, 경험 공유	시공간적 문제해결	자기 발전	전문성 고양	심리적 고립감 해소	지리적 거리감 해소	동료와의 연대감
선행연구											
김지홍	○	○			○	○	○				
Ladner & Tillman					○	○			○	○	○
Cromer & Johnson					○				○		
Weinstein						○		○			○
Kovacs 등			○		○	○					
Hicks & Tedd,	○			○							
Ha					○						
Duda 등					○						
Schoch & ShooShan		○						○	○	○	
Gifford		○			○						
Xu		○	○	○	○	○	○	○		○	○

다 측정값이 높은 상위 50명을 적극적 이용자 집단으로, 측정값이 낮은 하위 50명을 소극적 이용자 집단으로 각각 구분한다.

메일링 리스트에 대한 이용자의 만족도를 측정하기 위해 각 선행연구에서 메일링 리스트 이용시 얻을 수 있는 장점들을 뽑았다. 메일링 리스트를 이용할 때 이용자가 얻을 수 있는 장점들을 크게 업무적 측면, 개인적 측면, 심리적 측면의 3부분으로 구분 지을 수 있다. 그에 대한 세부 사항은 <표 2>와 같다.

4.2 연구의 제한점

본 연구는 동의대학교 도서관 메일링 리스트 이용자 중 전문도서관 사서만을 대상으로 하기 때문에 그 연구 결과를 동의대학교 메일링 리스트 전체와 타 메일링 리스트 전체로 일반화 하는데 어려움이 있다.

5. 연구의 활용방안

본 연구는 사서의 도서관 업무 수행과 전문성 고양 등을 위한 수단으로서 메일링 리스트의 효용성을 입증하는 중요한 근거가 될 수 있을 것이다.

인용 문헌

1. 김지홍, 사서의 메일링 리스트를 통한 정보이용 분석에 관한 소고: 동의대학교 도서관 메일링 리스트를 중심으로. 도서관문화. 39:5, 1998. p.401-414
2. Cromer, D. E. & M. E. Johnson, Internet's impact on reference service. The Reference Librarian. 41/42, 1994. p.139-157
3. Duda, A. L., R. L. Meszaros & J. W. Markham, A Month in the Life of a Mailing List: Communication Among Science and Technology Librarians. Issue in Science and Technology Librarianship. 1997. <http://www.library.ucsb.edu/ISTL/97-summer/article1.html>
4. Gifford, E. D., Social work on the Internet: An introduction. Social Work. 43:3, 1998. p.243-251
5. Ha, L., Active participation and quiet observation of adforum subscribers. Journal of Advertising Education. 2:1, 1997. p.4-19
6. Hicks, A. & L. A. Tedd, Networked information resources for medical librarians: an overview and some case studies in the UK. Journal of Librarianship and Information Science. 27:4, 1995. p.199-208
7. Kovacs, D. K., K. L. Robinson & J. Dixon, Scholarly E-conferences on the Academic Networks: How Library and Information Science Professionals Use Them. Journal of American Society of Information Science. 46:4, 1995. p.244-253
8. Ladner, S. J. & H. N. Tillman, Using the Internet for Reference. Online 17:1, 1993. p.45-51
9. Schoch, N. A. & S. E. ShooShan, Communication on a listserv for health information professionals: use and users of MEDLIB-L. Bulletin of the Medical Library Association. 85:1, 1997. p.23-32
10. Weinstein, L., Lifenet/Internet and the Health Science Librarian. Special Libraries. 85:1, 1994. p.16-23.
11. Xu, H., Global Access and Its Implication: The Use of Mailing Lists by systems Librarians. Proceedings of the ASIS Annual Meeting. vol 35, 1998. p. 510-515.