

대학도서관 OPAC의 온라인 도움말 기능 분석 및 설계

Functional Analysis and Designing of Online Help of the OPAC system in the University Library

김 소 형, 이 영 자
경북대학교 문헌정보학과

So-hyeong Kim, Young-ja Lee
Dept. of Library & Information Science, Kyungpook national Univ.

도서관 OPAC의 온라인 도움말 시스템의 주요한 기능은 도서관 이용자들이 OPAC을 효과적이며, 효율적으로 사용하도록 돕는 것이다. 따라서 본 연구는 온라인 도움말의 기능을 평가하기 위하여 온라인 도움말 시스템의 연구문헌을 검토하여 온라인 도움말이 갖추어야 할 19개의 특징을 4개의 범주로 나누어 국내외 6개 대학도서관의 OPAC시스템을 분석하였고, 이를 기준으로 웹 기반 OPAC의 온라인 도움말 시스템을 설계하였다.

1. 서론

최근 들어 이용자 중심의 시스템이 강조되고, 이용자 연구와 이용자 인터페이스의 중요성이 인식되면서 컴퓨터에 익숙하지 않은 초보 이용자들이 손쉽게 이용할 수 있는 시스템을 개발하는데 많은 노력을 기울이게 되었다.

그러나 여전히 초보자이거나 경험자에 상관 없이 탐색중간에 도움을 요청하는 사례가 많이 발생하고 있으며 상당수의 이용자가 OPAC의 이용에 어려움을 느끼고 있다.

현재까지 온라인 도움말은 여전히 이용자들에게 어렵고 한계가 많은 것으로 인식되고 있거나 별 도움이 되지 않고 있는 실정이라는 것이 여러 연구들의 결과로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 현재 활발히 개발중인 웹 기반 OPAC으로의 변화에 부응하여 국내외 웹 기반의 OPAC이 제공하고 있는 온라인 도움말의 기능분석을 통해 문제점을 파악하고 이

를 중심으로 이용자와 컴퓨터 간의 인터페이스를 더 친화적으로 만들며, 이용자를 격려하고 그들의 탐색을 유용하게 도와줄 수 있는 향상된 기능을 갖춘 온라인 도움말 시스템의 모델을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 온라인 도움말의 개념

Hildreth는 도움말을 “시스템의 특성과 임의의 선택, 대화성격, 디스플레이와 레코드 형태의 기술에 대한 설명을 제공하고, 이용자들이 정보탐색 과정에서 스스로 발전할 수 있도록 도와주는 이용자보조도구”라고 정의한다.

온라인 도움말의 기능은 이용자의 도움 요청이 있을 때 여러 상황에 따라 선택적으로 그에 맞는 보다 자세한 정보를 제공하여 이용자를 도와주는 것으로, 학자들의 논의를 종합하여 볼 때 OPAC의 도움말 기능은 일반적이고 자

발적인 기능, 인터페이스적 기능, 이용자 교육적인 기능 그리고 상황에 반응하는 기능으로 크게 구분하여 설명될 수 있다.

2.2 온라인 도움말의 가이드라인

국내의 대학 도서관 OPAC의 온라인 도움말 시스템을 평가하기 위하여, 여러 학자들이 공통적으로 제시한 19개의 가이드라인을 White가 NOTIS OPAC의 온라인 도움말 시스템 평가에 사용한 4가지 범주에 근거하여 나누었다.

① 이용자 교육적인 특징

특징
애니메이션 기법의 도입-움직이는 아이콘을 화면에 디스플레이함으로써 이용법을 신속하게 시연하고, 내용을 성공적으로 전달한다.
만화캐릭터와 같은 친근한 도우미 구현-이용자에게 시스템의 절차를 설명하는 역할 모델이나 만화 캐릭터와 같은 친근한 도우미를 구현하여 새로운 이용자가 편안함을 느끼도록 한다.
이용자 교육 프로그램의 지원-이용자 교육 프로그램을 지원하여 초보 이용자가 시스템의 특징을 학습하는데 도움을 준다.

② 일반적인 인터페이스 특징

특징
일관성있는 인터페이스-도움말 시스템과 호스트 시스템의 똑같은 화면배열로 이용자가 통합된 느낌을 가질 수 있어 학습과 사용의 편이를 증진시켜준다.
항상 이용가능하고 즉시 접근 가능한 도움말의 구현-이용자가 작업을 중단하지 않고도 도움말에 접근할 수 있어 검색속도를 향상시켜준다.
잠재적·적정량의 도움말 구현-이용자의 요구가 있기 전까지 통보되지 않다가, 이용자의 요구가 있으면 적정량의 도움말이 즉시 화면에 디스플레이된다.
지능형 온라인 도움말의 구현-인간의 특징을 컴퓨터에 구현하여 이용자의 행동을 체크하고 행동을 예상하여 예측적인 도움을 제공한다.
이용자 주도적 도움말의 구현-도움말이 언제 어떻게 사용되는지 이용자가 몇가지 통제를 가진다.

③ 접근점

특징
명령어 접근의 유연성과 자연언어 명령어 구현-이용자가 도움말을 요청하기 위하여 조직적으로 표현해야 하는 용어와 문장에 관한 방법상의 제한을 줄여준다.
도움말 색인과 도움말 디렉토리의 구현-이용 가능한 도움말 색인의 명사와 도움말 디렉토리의 제공으로 이용자 자신이 모르고 있는 것에 관하여 정의를 내리지 못할 때 명령어 용어에 관한 정보와 상호참조의 기능을 제공한다.

④ 메시지내용과 디스플레이 특징

특징
호스트 시스템의 특징과 기능설명 지원-새로운 이용자를 위하여 호스트 시스템의 기능과 특징을 일반적인 정보의 형태로 제공하여 업무 수행을 보다 향상시킨다.
상황에 반응하는 도움말의 구현-관련없는 내용을 읽어야 하는 수고를 없애주며, 현재 절차에 관련된 도움을 제공한다.
등급화된 도움말-모든 이용자가 똑같은 기술과 지식 수준을 가지고 있지 않으므로 다양한 수준의 도움말을 제공하여 초보자를 당황하지 않게 하고, 전문가는 속도를 떨어뜨리지 않게 한다.
정보의 분량 통제 기능의 지원-보다 자세한 정보로 구성된 세부적이고 하위 수준의 도움말과 명령어 리스트로 구성된 상위 수준의 도움말을 제공하여 정보의 분량을 통제한다.
도움말 메시지의 요점 형태 제시의 지원-핵심정보의 신속하고 쉬운 검색을 위하여 도움말의 본문을 요점 형태로 제시한다.
업무지향 언어의 사용-특정한 업무에 관련된 업무지향언어는 추상적인 원칙이나 개요적 내용을 대신하여 이해력을 향상시켜준다.
전문용어의 설명 지원-전문용어를 사용할 경우, 용어의 정의를 명확하고 간결하게 제시한다.
상세하고 특징적인 메시지 작성-상세하고 특징적인 내용의 도움말은 이용자에게 시스템에 대한 자신감을 심어주며 문제해결을 용이하게 한다.
예를 포함하는 도움말의 구현-이해력을 증진시키기 위하여 탐색사례들을 이용한다.

3. 국내의 대학도서관 OPAC의 온라인 도움말 기능 분석

본 연구는 국내의 대학도서관에서 현재 가동되고 있는 웹 기반의 OPAC 시스템 중에서 대표적인 6개의 시스템을 선정하여 온라인 도움말 기능을 분석하였다. 분석된 국내의 시스템은 계명대학교의 KIMS, 포항공과대학교의 LINNET2000, 경북대학교의 KUDOS이며, 분석된 국외의 시스템은 오하이오 대학교의 ALICE, 예일대학교의 Orbis, 워싱턴 대학교의 온라인 도서관 목록(이하 UW OPAC)이다. 각 시스템에 대한 온라인 도움말의 평가기준은 이론적 배경에서 검토된 19개의 가이드라인을 4가지 범주로 나누어, 각 시스템의 특징들이 이에 만족하는 정도에 따라 긍정적인 평가는 '○', 중간정도의 평가는 '△', 부정적인 평가는 '×'로 표시하였다.

1) 이용자 교육적인 특징

	KIMS	LINNET 2000	KUDOS	ALICE	Orbis	UW
애니메이션 기법 도입	×	×	×	×	×	×
친근한 도우미 구현	×	×	×	○	○	○
이용자 교육 프로그램지원	×	×	×	○	○	○

2) 일반적인 인터페이스 특징

	KIMS	LINNET 2000	KUDOS	ALICE	Orbis	UW
일관성있는 인터페이스	×	△	△	○	△	○
항상 이용가능하고 즉시 접근 가능한 도움말	×	△	△	○	△	○
잠재적·적정량의 도움말	△	△	△	○	○	△
지능형 온라인 도움말	×	×	×	×	×	×
이용자 주도적 도움말	○	○	○	○	○	△

3) 도움말에의 접근성 특징

	KIMS	LINNET 2000	KUDOS	ALICE	Orbis	UW
명령어 접근의 유연성과 자연언어 명령어	×	×	×	×	○	×
도움말 색인과 도움말 디렉토리	×	△	○	○	○	○

4) 메시지의 내용과 디스플레이 특징

	KIMS	LINNET 2000	KUDOS	ALICE	Orbis	UW
호스트 시스템의 특징과 기능설명 상황에 반응하는 도움말	○	○	○	○	○	○
동급화된 수준의 도움말	×	×	×	○	○	×
정보의 분량 통제	×	×	△	○	○	○
도움말 메시지의 요점 형태제시	×	○	×	○	○	○
업무지향 언어의 사용	○	○	×	○	○	○
전문용어의 설명	○	○	×	○	○	○
상세하고 특정한 메시지	×	○	△	○	○	○
예를 포함하는 도움말	○	○	×	○	○	○

4. 웹 기반 OPAC에서의 온라인 도움말 설계

본 연구는 온라인 도움말 설계의 실험 검색시스템의 명칭을 '실험검색시스템(TEst REtrieval System, 이하 TERES)'로 명명한다.

1) 이용자 교육적인 도움말의 설계

- ① 이용자 교육 프로그램을 지원한다.
- ② 간단한 HTML 그래픽을 사용한다.
- ③ 친근한 도우미를 제공한다.

TERES의 초기화면에서 '온라인 개인교습'을 클릭하면 이용자 교육 프로그램이 제공되며, 이용자에게 친근함을 주는 만화캐릭터가 TERES의 이용법을 쉽고 재미있게 설명해준다.

2) 일반적인 인터페이스의 설계

① 도움말은 항상 이용가능하고 즉시 접근가능해야 한다.

② 시스템이 주도하는 것이 아니라, 이용자가 주도하게 한다.

3) 도움말의 접근성을 고려하는 설계

① 도움말 디렉토리를 두어 검색항목에 관한 색인 리스트를 제공한다.

② 검색어를 입력하는 검색엔진을 둔다.

TERES의 검색 화면에서 '검색 도우미'를 클릭하면 도움말의 검색항목 리스트를 제시해주는 도움말 디렉토리가 나타나며, 검색항목 리스트 아래에는 도움말 디렉토리의 설명이 어렵다고 느끼는 이용자를 위하여 '초보자용 검색'을 별도로 두어 메뉴방식 외에 자연언어 명령어를 입력하여 도움말을 요청할 수 있는 검색엔진을 두었다.

4) 도움말의 메시지 및 디스플레이 설계

① 현재의 검색 상황에 반응하는 도움말을 제시한다.

② 다양한 수준의 이용자를 위해 하이퍼텍스트 링크기능을 잘 활용한다.

③ 정보의 양을 통제하기 쉽도록 하이퍼텍스트 링크기능을 잘 활용한다.

④ 메시지 내용은 요점형태로 제시하며 예를 포함하고, 실제적인 탐색에 관련된 언어를 사용한다.

TERES의 간략서지화면에서 '검색 도우미'를 클릭하면 간략서지화면의 이용에 관한 도움말이 제시되며, 다양한 수준의 이용자 요구에 부응하기 위하여 상세한 설명은 링크기능을 이용하여 제공하고 있다. 짧은 단락의 설명이 끝나면 상위 메뉴나 검색항목 리스트로 되돌아가는 링크를 두어 정보의 양을 통제하기 쉽도록 한다.

5. 결론

앞으로의 온라인 도움말 설계는 이용자 교육 프로그램에 애니메이션기법을 도입하고, 이용자의 행동을 체크하여 다음 행동에 대한 예측적인 도움을 제공하는 지능형 도움말의 개발과, 자연언어 질의어의 인터페이스개발에 많은 관심을 두어야 한다.

오늘날 웹 기반의 OPAC은 자관의 소장등록 검색 서비스만 제공하는 것이 아니라 종합정보 시스템으로의 기능을 담당하고 있으므로 온라인 도움말은 목록검색에 관련한 도움말 뿐 아니라 인터넷을 비롯한 종합적인 정보검색에 관련한 도움말을 포함하는 것이 바람직하다.

「참고문헌」

- 1) Frankel, Valerie L. and Balci, Osman. "An Online Assistance System for the Simulation Model Development Environment." *International Journal of Man-Machine Studies*, Vol. 31(1989), pp.699-716.
- 2) Hildreth, C. R. *Online Public Access Catalog: the User Interface*. Dublin, Ohio : OCLC, 1982.
- 3) Kearsley, Gieg. *Online Help Systems: Design and Implementation*. Norwood, NJ : Ablex, 1988.
- 4) Shneiderman, B. *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. 2nd ed. Reading, Mass : Addison-Wesley, 1992.
- 5) Trenner, Lesley. "A Comparative Survey of the Friendliness of Online "HELP" in Interactive Information Retrieval Systems." *Information Processing & Management*, Vol. 25, No. 2(1989), pp.119-136.
- 6) White, Frank. "An Evaluation of Online Help for the NOTIS OPAC." *Library Software Review*, Vol. 13, No. 1(Spring 1994), pp.4-17.