

情報流通網의 障壁 打開

헤스터 L. 데일 著*
 朴 敬 閔 譯

情報 서비스의 障壁은 사람들이 探索하기를 싫어 한다는 점과 여러 學問에 걸쳐서 디스크립터를 사용하는 데 어려움이 따른다는 점이다. 말은, 專門家가 사용할 때에도, 그 意味가 不完全하고 限定的이다. 電子計算 프로그램을 활용하면 情報利用者로 하여금 자기에게 필요한 有效 情報를 探索하도록 할 수 있다. “無言의 次元”(Tacit Dimension)에서 情報 서비스를 제공하기 위해서는 利用者마다 特有的 要求를 감안하여 情報 시스템에 入力하는 總體的인 經驗이 필요하다.

專門圖書館 또는 情報센터의 正體에 대한 최근의 論難은 서서히 가라 앉고 있다. 사람들도 이제는 專門司書가 무엇이고, 대체로 어떤 일을 한다는 것을 — 비록 表現이 정확하다고는 말할 수 없지만 — 알고 있다. 이 글에서 라이브러리란 用語는 參考集書의 意味를, 그리고 情報서비스란 用語는 檢索工程의 意味를 각각 內包하고 있다. 도처에서 사람들의 마음을 사로잡아온 電子計算機의 덕택으로 라이브러리와 情報서비스에 대한 認識이 달라졌다. 그러나 이 신비스러운 機械에만 依存함으로써 오히려 蓄積된 情報와 利用者 사이의 間隔이 더욱 멀어진다면 우리는 이를 그냥 내버려 둘 수 없다.

檢索에 障礙가 되는 것 가운데 하나는 무엇인가 찾아 보기를 싫어한다는 것이다. 남자나 여자나, 靑色 사아 지 옷에 돋보이는 색깔을 添加하기 위하여 적당한 악세 서리를 찾아보는 경우이든, 오래 전에 어디에선가 開發되었는데 도무지 눈에 잘 안 뜨이는 한 토막의 相關 데이터를 찾아보는 경우이든, 몇 번이고 꺾어야 하는 좌절감을 회피하려 한다.

또 하나의 障礙는 言語를 解釋한다는 것이 어렵다는 점과 專門家들이 사용하는 말도(특히 서로 다른 分野의 專門家들이 사용할 경우) 不完全하고 限定的인 意味를 나타내고 있다는 事實에 起因한다.

第1圖는 어느 情報센터의 情報處理過程을 나타낸 그림이다. 여기에서 入力은 “라이브러리” 즉 集書組織이고, 出力은 情報 서비스이다. 適切하고 一貫性 있고 效率적인 入力은 매우 緊要한 基本要件이다. 그 重要性

을 그대로 認定하면서, 入力上의 問題는 이미 해결되었고 따라서 資料의 處理過程에서 아무런 심각한 障礙도 발생하지 않는다고 假定하기로 하자.

第2圖는 入力資料가 參考集書로 되는 過程을 나타낸 그림이다.

Tacit Dimension

情報流通障壁을 打開하기 위하여 專門司書가 해야 할 일은 集書를 위한 入力過程이 서비스 對象者의 要求에 따라 相互 干涉하고 規制하는 全體樣相을 파악하는 것이다.

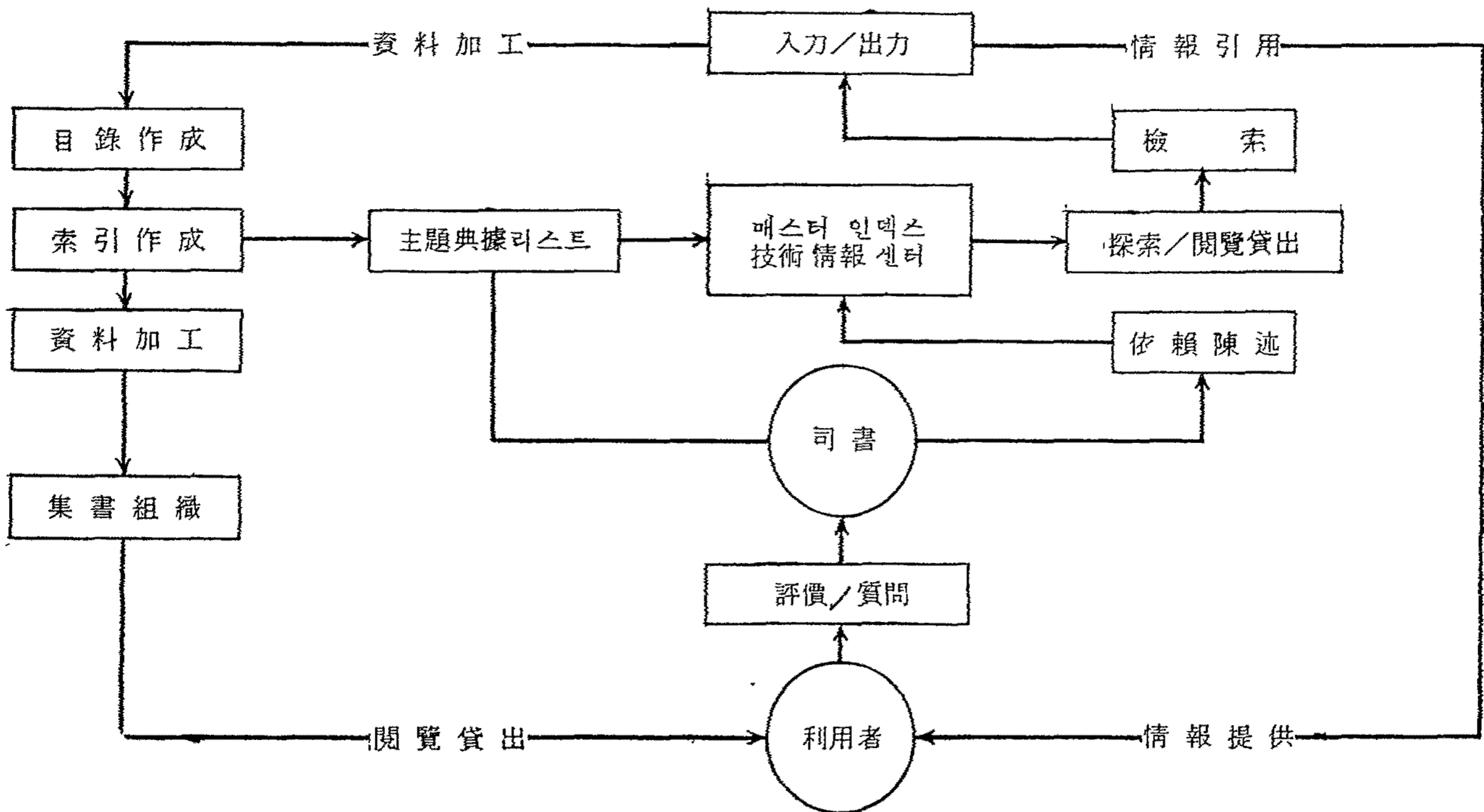
이런 경우에 電子計算機가 우리에게 도움이 될 수 있다. 우리는 電子計算機에 익숙한 情報利用者를 위하여 몇 가지 프로그램을 開發했는데, 主題典據리스트와 蓄積된 情報 즉 데이터 뱅크의 內容과를 연결시켜 주는 이 프로그램을 활용함으로써 利用者 自身이 우리와 협력하여 그의 質問이 意圖하는 바를 探索하도록 하고 있다.

利用者と 데이터 뱅크 사이에 이루어지는 이와 같은 作用은 이른바 無言의 次元(Tacit Dimension)을 가진 意味심장한 對話라 할 수 있다. 이런 次元은 機械에는 기대할 필요가 없고, 대개의 경우 사람과 사람 사이에서 成立한다.

Michael Polanyi는 Tacit Dimension을 個個의 細部事項과는 관계가 없는 總體的 經驗이라고 설명하고 있다. 그의 말에 의하면, 우리가 自動車의 使用法을 아는 것은 自動車에 관련된 物理的 데이터를 가지고 說明할 수 있는 것과는 別個의 知識이며, 이런 知識이야 말로 엔진의 部分品과 燃燒理論에 관한 가장 완전한 工學的 研究보다 더 소중한다는 것이다. 그는 이 別個의 知識을 Tacit Dimension이라고 부르고 있다. 筆者는 여러 분에게 그의 著書(Tacit Dimension)를 읽어보도록 권하는 바이다.

情報流通에는 Tacit Dimension이 따른다. 入力操作이 다이나믹하게 交互干涉한다는 점을 고려하면, 그 값은 個個 要素의 合과 다르다는 것을 알 수 있다. 만일 각 要素가 精選되어 要素들 사이에 相乘作用이 일어난다면 그 값은 그만큼 더 커지게 되는 것이다.

*Hester L. Dale은 Atlantic Richfield Company의 技術情報센터 管理人이다.



第1圖 情報센터의 情報處理過程

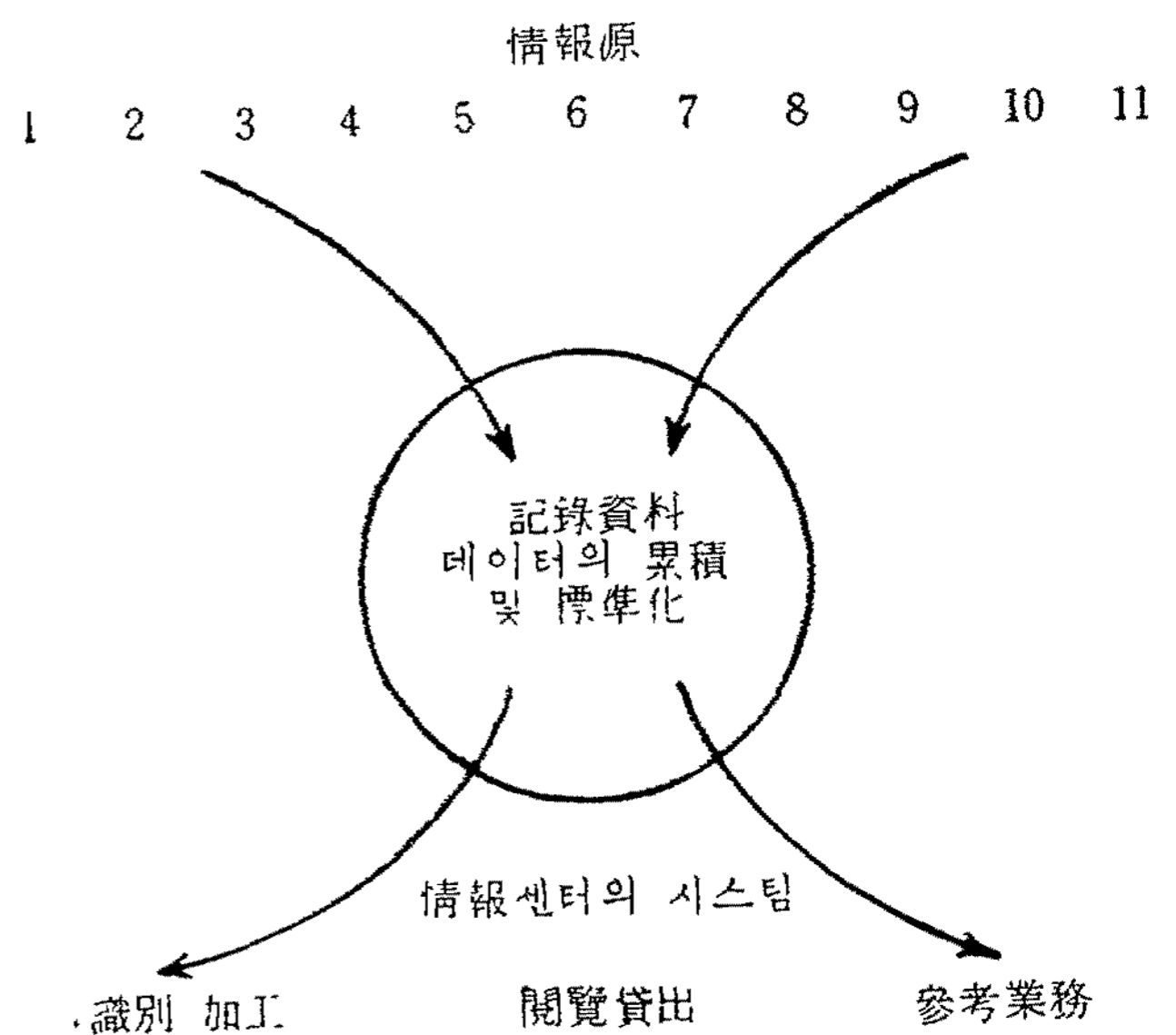
I and Thou

專門司書는 情報利用者에게 봉사한다(第1圖). 앞서 가정한 바에 따라, 우리의 데이터 뱅크(入力)는 適切한 情報를 收容하고 있고, 또 이 情報는 利用者가 잘 알고 있는 디소오러스에 나와 있는 일정한 디스크립터로 索引되어 있다. 우리는 相談에 따르는 어려움을 意識하면서, 利用者가 情報센터에 제시한 質問을 解釋하는 문제에 접근한다. 여기에서 障礙가 되는 것은 利用者가 자기의 要求를 솔직하게 말하고 나서 우리의 도움을 받아들여야 할텐데 그러기를 꺼려하고, 자기에게 필요한 情報만 살짝 빼냄으로써 자기 職務에 대한 利益을 옹호하려는 경향이 있기 때문이다. 그러나 최대의 障礙는 서 서비스를 제공하는 사람과 받는 사람이 彼此間에 胸襟을 털어 놓을 수 있는 關係(an I and a Thou Contact)를 맺기가 어려운 데 있다. Martin Buber의 快著 I and Thou를 읽는 동안 忍耐力을 가지라고 권하고 싶다.

우리는 前例 없이, 우리의 顧客과 멀리 떨어진 상태에서 I and Thou에서와 같은 진실한 對話를 나누도록 强요받고 있다. 그때, 오직 그렇게 되어야만 言語解釋 障壁을 넘어서 意味가 자유스럽게 疎通될 것이다. 利用者가 무엇을 원하고 있는가를 우리가 알고 있을 때에만 所期의 提供이 가능한 것이다.

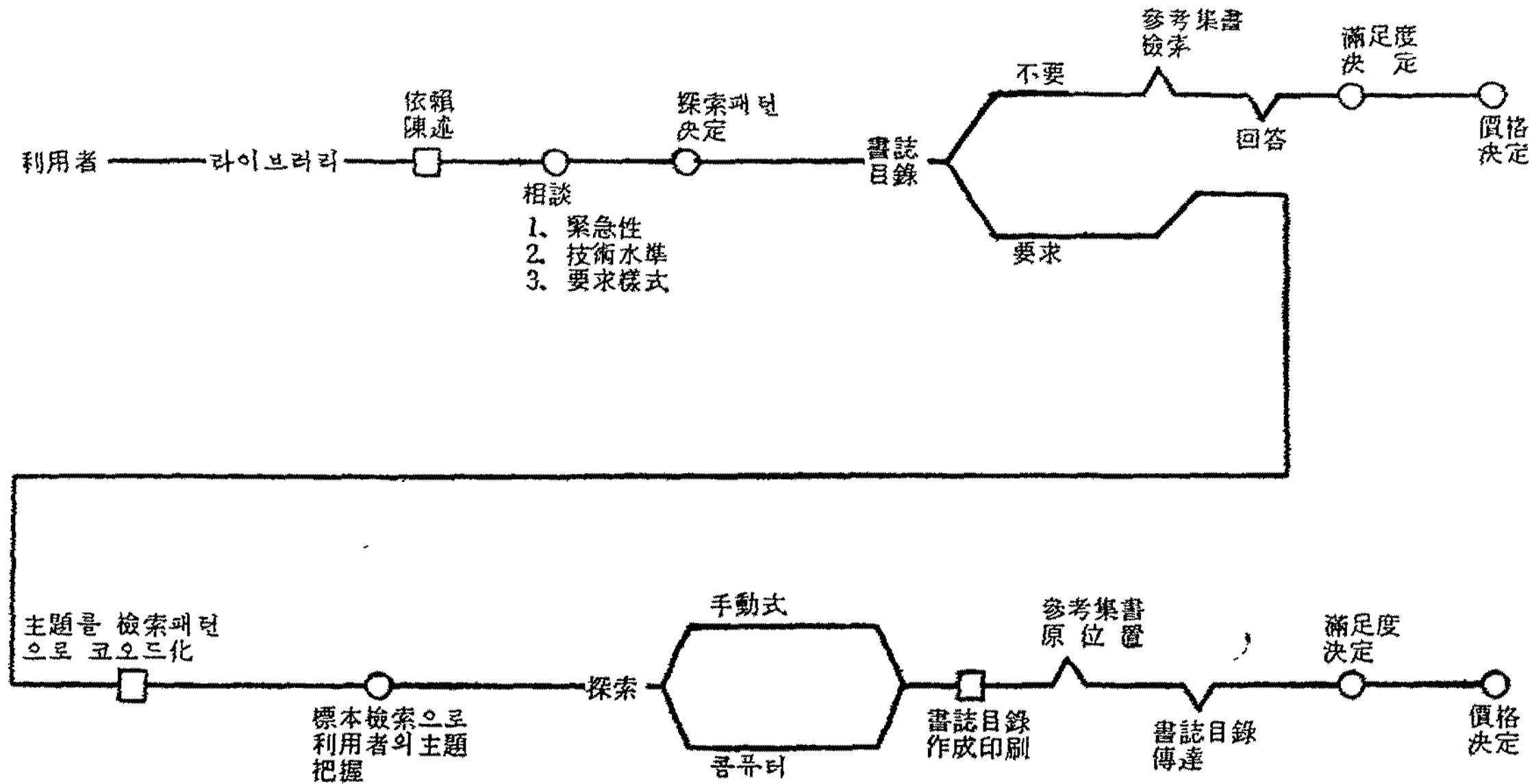
第3圖는 情報傳達經路를 나타낸 것으로서, 이것은 Atlantic Richfield社의 技術情報센터에서 採用되고 있는 探索패턴이다. 司書는 이 經路의 4個所에서 情報流

通障礙에 부딪치게 된다. 이 障礙를 모두 극복하면 비로소 情報서서비스 시스템의 入力端에 바람직한 피드백이 얻어진다.



第2圖 入力資料와 參考集書와의 關係

첫번째 障礙는 情報檢索을 申請할 때 발생한다. 여기에서, 主題典據리스트에 관한 意見一致가 필요하긴 하지만, 言語解釋上的 正確性만이 가장 중요한 要件은 아니다. 이때 Tacit Dimension이 중요하다. 利用者가 정말 무엇을 원하고 있는가는 그가 어디에서 무슨 일을 하며 情報센터를 얼마나 잘 알고 있고 또 情報센터에 얼마나 期待하고 있는가 하는 그의 全體 人格 속에 나타난다. 그의 말은 端緒가 되고, 위에 말한 諸 因子는



第3圖 情報 傳達 經路

이 端緒를 뒷받침하여 준다. 즉 參考業務上의 성공적인 相談이란 이런 모든 因子가 결합되어, 口頭로 이루어지는 對話를 補完하는 경우를 말하고, 이렇게 되면 利用者의 要求는 意味있는 質問으로서 提示된 셈이다.

두번째 障壁은 探索 패턴을 결정할 때 생긴다. 여기에서 우리는 利用者의 要求를 入力處理用 言語로 變形시킨다. 情報센터의 要求를 충족시킬 수 있도록 디소오려스가 개발되어 있다. 이것은 우리가 對象으로 하는 學問分野를 둘러 싸고 있는 上位概念語의 體系 속에 세밀하게 구분되어 있는 下位概念語의 網狀組織이라 할 수 있고, 여기에는 수시로 插入이 가능하도록 되어 있다. 만일 利用者의 質問이 손쉽게 利用할 수 있는 資料로부터 바로 해결되지 않으면, 司書는 處理用 言語에 의하여 質問의 表現을 바꾸어 가면서, 새로운 表現이 利用者의 要求에 適當한가를 물어서 同意를 구한다.

情報서비스에 있어서의 세번째 障壁은 司書가 利用者의 要求를, 探索할 데이터 뱅크의 入力에 결부시켜서 고려할 때 발생한다. 이 때에는, 情報시스템에 入力된 主題分野 및 抄錄作成者, 索引作成者, 編輯者, 프로그래머들에게 적용되는 規則 등에 관한 總體的 經驗이 중요하다.

우리는 經驗을 쌓아 가면서, 質問 解釋에 위의 모든 것을 끌어들이야 하고, 萬華鏡 效果를 피하여 우리의 焦點을 Tacit Dimension에 집중시킬 수 있는 能力을 가지고 情報서비스에 臨해야 한다. 우리가 探索하는 것은 말이 아니라 意味이다. 이 점이 중요하다.

다음에 우리는 手動으로 探索할 것인가, 電子計算機로 探索할 것인가를 결정한다. 이 결정은 相談時에 의뢰 받은 探索의 緊急性 또는 範圍를 토대로 한다. 書誌

目錄이 印刷되고, 利用者의 滿足도를 決定하게 되는데, 이것은 Tacit Dimension을 개발하여 效果的인 情報서비스에의 피이드백을 얻기 위한 우리의 네번째 挑戰이다.

對話에 의한 障壁의 극복

우리는 흥미 진진한 宇宙時代에 살고 있다. 그런데, 우리가 개발하는 가장 흥미 있는 宇宙는 아마도 內面的 世界일 것이다. 우리가 參考司書로서 누리는 特權이라고 하면, 情報流通障壁을 解消하기 위해서 많은 時間을 割愛하여 이 內面的 世界를 개척하고 있다는 점이다. 成功에의 열쇠는 情報와 利用者사이의 對話를 Tacit Dimension 위에 올려 놓는 데 있다.

情報流通網의 障壁을 打開하는 것도 기본적인 論理는 마찬가지일 것이다. 情報서비스가 專門分野別로 이용 가능하게 되어 감에 따라 우리는 기꺼이 이 서비스를 받아들일 것이다. 어느 한 서비스로 모든 情報의 抄錄과 索引을 作成하기는 不可能하다. 여러 專門分野에 관련되어 있는 質問 하나를 놓고 協助를 요청할 경우 우리는 情報流通障壁을 여러번 뛰어 넘어야 한다. 그러나 우리가 情報서비스의 Tacit Dimension 속에서 行動하고 있음을 認識할 때 보다 效果的으로 뛰어 넘을 수 있을 것이다.

引用 文 獻

- Buber, Martin. I and Thou. N.Y., Scribner, 1966. 2d ed.
 Polanyi, Michael. The Tacit Dimension. N.Y., Doubleday, 1966.
 <이 翻譯文의 出處: Special Libraries, vol. 60, no. 1 (January 1969), pp. 17~20>