

적합한 정보

유경희
한국정보유통센터 회장

필자의 사무실에 족자를 하나 걸어두었다. 내용인즉 「適報適者適時適式」우리 발음으로는 「적보적자적시적식」이다. 이것은 영어의 정보서비스를 하는 사람들에게 주는 좌우명으로서

Right Information to the
Right Users at
Right Time in
Right Form

의 한자표현이다. 그래서 이것을 4R 원칙이라고 줄여서 말하기도 한다. 여기서 사용하는 Right이란 말은 우리말로 「적합한」 또는 「적절한」으로 번역되어야 한다. 즉, 적합한 정보를 적절한 사람에게 적절한 시각에 적절한 형식으로 제공되어야 한다는 뜻이다.

먼저, 적합한 정보란 무엇인가를 생각해 보기로 한다. 적합한 정보를 데이터베이스에서 찾을 수 있도록 정보를 체계적으로 수집, 가공, 축적을 해두고 필요한 정보를 즉시에 찾아낼 수 있도록 하는 것을 우리는 흔히들 “정보검색”이라고 부르고 있다. 가장 이상적인 “정보검색” 시스템을 만들다가 보면 나머지 3가지 요

인을 망각해 버리기 쉽다. 그래서 모처럼 공을 들여서 돈과 시간을 들여서 만든 데이터베이스가 당초의 목표만큼 효과적이지 못할 경우가 대부분이다.

정작 수집된 정보를 가공하거나 축적하기 이전에 이미 적절한 이용자에게 자동적으로 제공하게 되는 시스템이 없이 데이터베이스를 만든다는 것은 아마도 십중팔구 시기를 놓치는 결과를 낳는다. 결국 별개의 유통시스템이 필요하다는 뜻도 된다. 다른 나라에서는 몰라도 우리나라에서는 “아무개가 이러한 정보를 필요로 할것이므로 방금 입수한 이 정보를 전해 주어야겠다”고 생각해서 전달해주는 호의적인 사람을 거의 보지 못하였다. 어느 장관 앞으로 공문을 발송했는데 이것이 이리저리 왔다가 핑퐁치기로 이리 넘기고 저리 넘기고 하는 경우를 자주 봤는데 이것이 바로 획리적인 정보유통이 잘 이루어지지 않고 있다는 증거이다. 이러한 상태에서 정상업무를 데이터베이스화 한다는 것은 거의 불가능한 일일 것이다.

대체로 사람들은 구하는 정보

의 내용을 스스로도 모른다. 그래서 일반적으로 말한다. “They don't know what they don't know”. 구하는 정보의 내용을 잘 정의하는 사람이 정보를 잘 구할뿐 아니라 문제해결이 빠르다.

두번째로 적절한 이용자란 무엇인가를 생각해본다. 몇년전까지만 해도, 아니 아직도 그렇다. 정보를 이용하는 사람은 정작 정보의 소재도 모르고 구해내는 방법도 잘 모른다. 그래서 부하직원이나 다른 사람에게 시켜서 정보를 입수한다. 책을 뒤지는 일은 사서에게 시키고, 온라인으로 찾을 때는 다른 사람을 시킨다. 스스로 찾아야겠다고 생각해서 찾는 사람은 최근에는 좀 늘어난 것 같으나 “정보를 이용하는 지위”에 오른 사람은 이미 게을러져서 스스로 구하려고 하질 않는 습성이 있다.

사람들은 모두가 구하려고 노력하지 않아도 자동적으로 자기 앞으로 정보가 집결될 수 있을만큼 높은 사람이 되려고 한다. 집결이 되어도 이용조차 못하는 높은 사람도 많이 있었고 지금도 있

지만... 원래 정보이용자란 새로운 정보의 생산자를 말한다.

세번째로 적절한 시각이란 말이 무엇인가를 생각해본다. 현대인은 거의 모두가 일정을 정해놓고 행동한다고 해도 과언은 아니다. 출근하려고 문밖에 나와서 한참 걸어왔는데 비가 왔다고 하자. 우산은 가져오지 않았다. 그러면 이 사람은 적시에 정보를 알지 못해서 비를 맞게 된다. 일기예보를 너무 늦게해서 수해를 입는 경우도 많았지만 미리 행동계획을 실행에 옮기기 전에 정보는 전달했어야 한다. 기상학의 용어라고 들었지만 늦어버린 일기예보를 "Forecast"라고 하지 않고 "Now cast"라고 한다고...

요즘, 일제 영어가 많다. 하이테크(High Tech)란 말이 유행하니까 이와 비슷한 용어를 많이 만들어낸다. 돈놀이를 가지고 재테크란 말을 쓰고 있다. 시간관념을 잘 가지는 기술이란 뜻으로 시테크란 말을 쓰기도 한다. 노인들이 알아야 할 현대기술을 노테크라고도 한다. 여기서 시테크란 말을 인용할가 한다. 시테크를 이용하지 않은 데이터베이스는 쓸모가 반감한다는 말이 된다.

끝으로 "적절한 형식으로"란 말을 생각해 보기로 한다. 한동안 신속한 전달이 가능한 정보의 표현방법이 글자는 글자대로, 소리는 소리대로, 영상은 영상대로 달랐다. 특히 데이터베이스 분야

는 정보검색이란 처리과정이 포함되는 표현방식은 글자밖에 없었다.

그러나 오늘날에는 이들 별개의 표현방식이 통합되어서 멀티미디어란 새로운 통합매체가 나오는 바람에 개념이 달라졌지만, 책을 뒤져보고 나서 알아낸 정보를 말로 보고를 한다던가, 눈으로 관찰한 정보를 문서로 정리해서 보고한다던가, 이야기 소리를 듣고 그것을 글자로 변환해서 보고한다던가 하는 것이 고작이었다.

다시 말하면, 각각 다른 표현방식의 정보를 이용자가 이용하기 쉬운 수단의 표현방식으로 변환하여 온 셈이다. 시각장애자인 이용자를 위해서는 소리로서 전달해야 하고, 청각장애자인 이용자에게는 시각을 통한 표현방식으로 전달해 주어야 했었다. 비록 장애자가 아니더라도 사람마다 좋아하는 표현방식이 따로 있다. 거기에 알맞게 현존 정보의 표현방식을 바꾸어서 주어야 한다.

아무개의 전화번호를 물으면 그것만 알아서 전하면 되지, 전화번호부 전체를 전달할 필요는 없다. 정보서비스를 하는 사람들의 고충은 이용자의 심증을 헤아릴수가 없다는 것이다. 간단한 답변으로 되는 요구를 몇백페이지짜리 보고서를 제출할 필요는 없는 것이다. 많은 사람들이 초

록을 요구하는데 논문전체를 전하는 것도 비경제적이다.

이상과 같이 4개의 원칙의 어느 하나라도 고려하지 않고 설계하는 데이터베이스는 쓸모가 반감된다. 이러한 모든것을 해결할 수 있는 최종적인 시스템을 무엇이라고 할가? 전자도서관일 수도 있고, 전자출판 시스템일 수도 있다. 소프트웨어로서는 어떤 것이 있을까?

바로 SGML(Standard Generalized Markup Language) 가 아닐가 생각한다. 

