

# 전문비서 정보활용 교육과정 개발을 위한 교육요구 분석 연구

## An Analysis on Education Needs for Information Literacy Programs of Professional Secretaries

최 인 숙(In-Sook Choe)\*

### 목 차

- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. 서론                          | 5. 정보활용 교육요구 분석과 교육내용 |
| 2. 이론적 배경                      | 6. 결론 및 제언            |
| 3. 연구방법                        |                       |
| 4. 정보활용교육의 필요성에 대한 영향<br>요인 분석 |                       |

### 초 록

본 연구는 정보제공자로서의 전문적인 역할 수행이 요구되는 비서직을 위한 정보활용교육의 필요성을 제기하고 실무중심의 정보활용 교육과정 구성방안과 교육내용 개요를 제시하였다. 비서의 정보활용교육의 필요성에 영향을 미치는 요인을 규명한 결과 학력 수준이나 비서학 전공지식 수준과는 관계가 없고 정보제공업무 과제 수준에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 정보활용 교육요구 분석 결과 인터넷 메타검색엔진, 인터넷 전문검색엔진, 연산자 사용법, 디지털도서관 활용법, 유즈넷 이용법, 정보서비스기관 이용법, 인터넷 참고정보원, 맞춤정보서비스 이용법, 주제조사의뢰 이용법, 문헌배달서비스 이용법, 전자저널 이용법, 상용데이터베이스 이용법, 원문제공서비스 이용법, 탐색전략모델 활용법, 인터넷 일반검색엔진의 순서로 교육과정을 구성하는 것이 바람직하며 교육내용은 실무 예제 중심의 실습으로 구성할 것을 제안한다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to raise the importance of information literacy programs for professional secretaries and to present guidelines for organizing them. While the level of projects in secretaries' information service is defined as an influencing factor to the necessity of information literacy programs, the level of scholarships or secretarial science as a major is not. An analysis on education needs of secretaries recommended that curriculum should be composed of 15 topics such as: meta search engines, special search engines, boolean operators, digital libraries, usenet, information centers, internet reference sources, SDI, topic search request, document delivery service, e-journals, commercial databases, fulltext service, search strategy and general search engines.

키워드: 전문비서, 계속교육, 정보활용, 정보활용교육

Professional Secretary, Continuing Education, Information Literacy, Information Literacy Program

\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정 졸업(ischoe@hanafos.com)

논문접수일자: 2008년 5월 25일 최초심사일자: 2008년 5월 26일 게재확정일자: 2008년 6월 11일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

지식기반사회로의 전환에 따라 기업에서 업무수행에 필요한 정보를 신속하고 정확하게 수집·분석하여 경영활동에 반영하기 위한 정보관리의 필요성은 더욱 중요해지고 있다. 지식경영을 도입한 기업들을 중심으로 최고 경영층의 의사결정을 지원하고 업무를 보좌하는 비서직에게 요구되는 역량 또한 변화하고 있다. 비서들은 단순한 문서관리 기술의 습득이 아닌 문제 해결을 위한 관련 정보를 수집하고 가공해서 상사에게 제공해야 하는 정보 서비스의 주체로서의 능력이 요구되고 있다. 따라서 비서에게도 다양한 정보나 자료의 유형과 특성을 알고 그것이 생산 유통되는 기본과정을 이해하며 자신이 원하는 정보를 조사 탐색 해내는 방법과 기술, 나아가 획득한 정보를 활용하고 보존·관리하는 방법에 대해서 교육을 시킬 필요성이 있다. 이는 전통적으로 도서관에서 실시하는 이용자교육 혹은 정보활용 교육에 해당한다.

비서직을 수행하는데 요구되는 핵심역량은 교과과정에 반영되어야 하는데 현재 대학이나 전문기관에서 교육하는 비서직 정보관리과정은 문서작성, 스프레드시트, 데이터베이스, 프리젠테이션 프로그램 활용과 인터넷 활용 중심으로 구성되어있다. 특히 정보검색 기능에 관한 교육과정은 인터넷 검색엔진, 메일서비스, 파일 송수신 등의 기능을 익히는데 그칠 뿐 정보활용교육에서 다루어야 할 문제의 인식, 탐색방법, 입수방법, 적합성의 평가, 활용, 관리에

이르는 전 과정을 다루지 못하고 있다. 변화하는 환경에 대처하기 위해 새로운 지식을 지속적으로 습득하여 전문직으로서의 직무역량을 보완해야 할 비서직에게 보다 전문적인 정보검색 및 관리 능력을 갖출 수 있도록 정보활용 교육과정을 개발하고 참여할 필요성이 제기되고 있다.

### 1.2 연구의 목적 및 방법론

비서직의 직무능력 보완을 위한 정보활용 교육과정 개발 요구에 부응하기 위하여 본 연구는 기업체에 근무하는 현직 비서들을 대상으로 정보활용교육의 필요성에 영향을 미치는 요인을 파악하고 정보활용교육의 세부항목에 대한 교육수요를 조사하고자 한다. 이를 토대로 현직 비서들의 요구가 반영된 정보활용 교육과정 구성방안과 교육내용 개요를 제시함으로써 실무중심의 교육과정 개발을 위한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 한다.

위의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구방법을 적용하였다. 첫째, 문헌연구를 통해 정보활용과 관련된 개념을 정의하고 선행연구를 고찰하여 정보활용 교육영역과 세부항목, 비서직 종사자들의 정보관리 업무에 관해 조사하였다. 둘째, 기업체 근무 비서들의 업무현황, 정보제공 현황과 교육요구를 파악하기 위한 설문지를 개발하고 현직 비서들을 대상으로 조사·분석하였다. 설문분석을 위한 통계처리는 SPSS 10.01K를 사용하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 정보활용능력의 정의와 필요성

정보활용능력은 언제 정보가 필요한지를 알고 필요한 정보를 찾아서 평가하며 이를 효율적으로 사용하는 능력으로 정의되고 있다(ALA 1989). 지식이 기반이 되는 사회에 사는 현대인은 수많은 정보 가운데 자신에게 적합한 정보를 선별할 수 있어야 하며 검색한 정보를 분석하고 평가하는 능력이 필요하다. 이런 능력이 있는 사람은 정보를 이용하여 문제를 해결하고 의사결정을 내릴 수 있으며 지식을 체계화하는 법과 정보를 찾는 법, 정보를 사용하는 법을 알기 때문에 Shapiro와 Hughes(1996)는 정보활용능력을 정보화 시대의 교육받은 시민들을 위한 교양과목이며 필수요소라고도 하였다. Bruce(1997)도 정보활용능력을 효과적인 의사결정과 문제해결, 연구조사를 가능하게 하는 중요한 기술이라고 하였다.

정보활용능력이 필요한 최종적인 목적은 정보를 이용하는 사람이 전문가의 중개 없이도 정보를 이용할 수 있도록 만드는 것이다(McCrank 1992). 박준식(2007)은 정보매체의 다양화와 대량화, 컴퓨터와 네트워크의 발전, 도서관의 전자화 등 새로운 환경이 대두됨에 따라 이용자 교육의 필요성이 더욱 절실해졌으므로 생애교육의 지원을 목적으로 이용자 스스로 문제를 해결하는 방법을 가르치는 데 목표를 둘 것과 정보자원의 범주는 도서관 내부의 자원뿐만 아니라 도서관 외부자원과 인터넷자원, 정보통신을 통해 유통되는 가상의 자원까지 포함할 것, 정보자원의 수집과 활용뿐만 아니라 지속적인

활용을 위한 관리에 대해서도 관심을 가져야 한다고 하였다. 장윤금(2005)은 공공도서관에서 인터넷 이용지도 강좌를 들은 경험이 있는 응답자들의 서비스 만족도가 더 높게 나타난다는 조사를 통해 인터넷 정보이용능력 교육에 대한 필요성과 중요성을 강조하였다. 또한 공공도서관 이용자에게 취업이나 평생교육의 바탕이 되는 맞춤형 인터넷 정보이용능력 지도를 할 수 있도록 공공도서관의 목표에 부합하는 교육방법이 필요하다고 제안하였다.

### 2.2 선행연구

#### 2.2.1 정보활용 교육영역

일찍이 미국도서관협회에서는 고등교육기관에서 적용할 수 있는 정보활용능력 기준을 만들고 정보의 범위와 본질의 인식, 정보 접근방법, 정보 및 정보원의 평가, 선정된 정보의 이용, 정보윤리를 바람직한 영역으로 제시한 바 있다(ACRL 2000).

정보활용교육 프로그램의 설계와 개발의 필요성을 강조한 강혜영(2002)은 미국, 영국, 호주의 9가지 모델과 ACRL 기준을 비교하여 공통적 요소를 밝혀냈는데 정보요구확인, 정보원 이해, 정보접근전략과 기술, 정보탐색과 기술, 정보평가와 종합, 정보이용 등 6가지 요소였다.

박준식(2007)은 정보활용교육에서 문제의 인식, 탐색방법, 입수방법, 적합성의 평가, 활용, 관리에 이르는 전 과정을 포함하여야 하며 교육의 구체적 내용은 정보활용과 관리의 중요성, 도서관의 전반적 소개, 자관 자료 탐색의 기초적 지식 소개, 대출 및 복사 관련 규정, 참고도서를 포함한 장서의 전반적 안내, 참고질문 방

법의 교육, 이차자료의 이용법, 상호대차 및 원문제공서비스의 이용법, 온라인데이터베이스 탐색기법, 전자적 전문 및 전자저널 이용법, 인터넷자료의 탐색과 활용, 가상참고서가의 활용, 선행연구의 조사와 정보수집, 리포트 및 논문 작성법, 주요 정보서비스기관 소개, 기타 도서관에서 요구되는 예절로 보았다.

정보활용교육의 지침서와 협의사항에 관한 연구로 Fonseca와 King(2000)은 인터넷과 전통적 도서관 검색교육 통합을 위한 지침서를 주장하고 훌륭한 검색을 위해 탐색전략의 중요성을 강조하였다. 또한 별로 관계가 없거나 잘못된 정보임에도 불구하고 인터넷을 우선 선택하는 이용자의 실수를 지적하면서 올바른 검색 결과를 위해서는 검색전략을 세우고 알맞은 주제용어를 선택해야 한다고 주장하였다.

노동조(2004)는 각종 산업체에서 업무수행에 필요한 기술정보를 신속·정확하게 수집·분석하여 경영활동에 반영할 수 있으려면 기술정보 전문인력의 양성이 필요하다고 하며 이를 위한 교육과정을 개발하였다. 기술정보 전문인력의 직무분석을 통해 이용자 정보요구 분석, 정보원 선정, 정보검색, 정보분석 및 가공, 검색결과 평가, 정보제공 및 활용의 6개 영역으로 직무가 구성되며 다시 40개의 작업으로 세분됨을 밝혔다. 이 작업들 중 요구 내용 분석하기, 적합한 정보원 선택하기, 검색식 작성하기, 정보검색 실행하기, 정보관리방안 수립하기, 데이터베이스 활용하기 등을 핵심작업으로 선정하였고 주요 교육내용으로 데이터베이스 설계 및 구축, OA응용프로그램 활용, PC통신 활용, 동향정보 파악, 인터넷 분류 및 활용, 인터뷰 기법, 정보가공, 정보검색, 정보분류, 정보원의 이

해와 활용, 지적재산권, 홈페이지의 설계 및 구축을 제안하였다.

이란주(2005)는 학생들의 정보활용능력을 향상시킬 수 있도록 웹정보검색에 관한 이론과 검색전략을 제공하면서 다양한 정보원의 유형 소개, 디지털도서관, 온라인목록, 웹 참고정보원과 전자저널, 정보검색의 이론 및 탐색전략, 웹 검색엔진, 서지와 정보길잡이 및 주제게이트웨이 구축 등을 소개하였다.

최은주와 박남진(2005)은 대학생들의 컴퓨터활용능력, 도서관지식, 이용빈도가 정보활용능력에 미치는 영향은 미미하다고 하면서 그 원인을 PC, 인터넷, OA 활용능력과 도서대출방법, 본교 소장자료 이용지식, 인터넷자료 이용지식 등은 뛰어나지만 2차도구, 온라인목록, 상호대차, 참고서비스, 맞춤형정보서비스(SDI), Alert 서비스, 과제도서, 주제조사의뢰 등 도서관서비스에 대한 지식은 매우 부족한 데에서 찾고 있다. 인터넷자료검색과 본교 소장자료검색, 단행본은 자주 이용하면서 타대학(타기관) 소장자료검색, 전자저널 및 학술DB검색, 2차도구를 이용한 인쇄자료검색, 참고자료, 정기간행물, 학술지, 학위논문, 전자자료 등은 자주 이용하지 않는 데이터를 통해 평소에 컴퓨터와 인터넷을 통한 정보이용은 자주 하는 반면 도서관을 이용한 자료수집이나 학술정보 이용은 적게 하고 있다고 밝히면서 정보이용교육을 필수 과목으로 실시할 것을 제안하였다.

### 2.2.2 비서직 종사자들의 정보관리 업무

비서의 정보처리 업무는 문서의 정리와 보관, 상사의 지시에 따른 사내외 정보수집·제공·분류·정리, 상사 관련 각종 정보의 분류·정

리, 각종 데이터베이스에 정보관리·가공·검색, 각종 자료의 색인·기록·관리를 통해 각종 정책을 기획하고 입안을 지원하며 의사결정을 지원하는 것이다(안연식 1996).

세계화와 정보화로 인해 급변하는 사회변화 속에서 기업의 경영자가 의사결정과 혁신 및 관리 기능에 전념할 수 있으려면 여러 방면에 걸친 전문적 지식과 정보를 제공받는 것이 필수적이다. 최고경영층의 업무를 보좌하며 시간 관리를 담당하는 비서직은 경영환경에 영향을 미치는 사회의 여러 가지 변화와 흐름을 잘 파악하여 상사가 정보이용을 극대화하여 업무수행을 효율적으로 할 수 있도록 지원하는 정보관리자로서의 역할을 수행하여야한다.

컴퓨터 네트워크의 발달로 비서의 업무수행을 위해 인터넷활용은 필수적이며 비서 관련 교육프로그램에서는 정보처리 능력을 다루는 기술교육과 더불어 인터넷과 관련된 교육이 많아지고 있다. 기초 인터넷 관련 지식을 비롯하여 인터넷 검색엔진, 메일서비스, 파일 송수신, 웹사이트 구축, 웹에디터 사용, 유즈넷 등 인터넷 서비스 교육과 홈페이지 구축 및 유지관리 등의 교육이 늘어가고 있는 추세이다. 비서 관련 학과 학생들과 현직 비서들도 정보비서로서의 자질을 향상시키기 위해 정보검색사나 웹마스터 등의 교육을 받고 있다.

그러나 2002년도의 조사(유승혜)에 따르면 현직 비서들의 역할 수행은 미흡한 것으로 나타나고 있다. 이 연구는 최고경영자들을 대상으로 설문조사를 하여 상사가 중요하다고 생각하는 역할과 상사가 인식하고 있는 비서의 현재 역할 수준에 차이가 있는지를 알아보았다. 상사는 정보관리자로서의 역할 중요도를 1순위

로 보고 상사가 담당하고 있는 프로젝트나 리서치를 처음부터 끝까지 관리하기를 기대하는 반면 고용하고 있는 비서의 현재 역할 수행도는 7순위로 평가되어 아직은 기대 수준에 못 미치는 것으로 나타났다. 따라서 프로젝트 관리 전문가, 정보관리자, 지식근로자로서의 역할을 수행할 수 있도록 비서의 역량개발이 필요하다고 주장하였다.

2000년대에 들어서면서 기업의 환경변화에 대응하여 비서업무에 도움을 줄 수 있는 연구들이 다수 실시되었고(장미경 2000; 최수진 2001) 수요자 중심의 교육과 현장 적응력 향상을 위한 연구들을 토대로 비서 관련 학과 특성에 맞는 현실적이고 특성화된 교육이 필요하다는 논의가 제기되었다. Peterson(2001)은 급속한 기술 변화에 따라 신입비서가 자주 사용하는 컴퓨터 기술이 무엇인지 알아보는 연구를 실시하여 교육과정에 반영하고자 하였고 이선주(2005) 역시 교육과정 개발에 활용하고자 신입비서에게 요구되는 컴퓨터 기술의 중요도를 파악하였다. 워드, 엑셀, 파워포인트, DBMS, 이메일, 정보검색, 정보송수신, 웹페이지를 8대 핵심 기술로 추출하여 업무중요도를 조사하였는데 그 중 정보검색은 2위에 위치하였다.

최수진과 김명옥(2006)은 경력비서에게 요구되는 정보처리 직무항목의 중요도와 세부기능 조사 분석에서 인터넷 서비스를 이용한 정보검색, 정보송수신 및 정보가공이 4위임을 밝히고 검색엔진의 유형과 특징, 정보검색연산자, 사무관리업무를 위한 정보검색, 메일, 브라우저 사용법 등이 교육내용에 포함되어야 할 중요한 기능이라고 밝혔다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 가설

본 연구에서는 비서의 학력, 비서학 전공지식 수준, 정보제공업무 과제 수준에 따라 정보활용 교육의 필요성이 다르게 나타나는지 검증하고 그 결과를 참고하여 정보활용 교육과정 구성 시 집단별로 교육수요에 따라 차별화된 프로그램을 구성하고자 한다. 이를 위하여 다음의 가설을 설정하였다.

가설 1: 비서의 학력 수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다.

가설 2: 비서의 비서학 전공지식 수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다.

가설 3: 비서의 정보제공업무 과제수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다.

연구가 진행됨에 따라 위 가설 중 채택된 가설에 대하여 추가로 가설을 설정하고 검증하기로 하였다. 그 결과 다음의 두 가지 가설이 추가로 설정되었다.

가설 4: 비서의 학력 수준에 따라 비서의 정보제공업무 과제수준에 차이가 있을 것이다.

가설 5: 비서의 비서학 전공지식 수준에 따라 비서의 정보제공업무 과제수준에 차이가 있을 것이다.

#### 3.2 조사 대상 및 자료 수집

본 연구의 조사대상은 기업체에 근무하는 현직비서들이며 조사방법은 질문지 방법을 사용하였다. 질문지 구성형식은 선다형식법, 가부질문법, 평정척도형식을 사용하였다. 질문지는 삼성SDS, 한라그룹, 코오롱그룹, 에스 오일 주식회사, 굿모닝신한증권, SK네트웍스, 현대해상화재보험, 교보생명 등 국내 기업체에 근무하는 현직비서들에게 상사나 동료들 통해 요청하여 이메일과 우편으로 97부를 수집하였고 숙명여자대학교 평생교육원 국제비서과정, 전경련 IMI국제경영원 고급전문비서아카데미를 직접 방문하여 기업체에 근무하는 현직 비서들에게 요청하여 직접 작성 방식으로 42부를 수집하였다. 수집된 139부 중 누락된 응답이 있는 5부를 제외하고 134부를 분석하였다. 수집기간은 2008년 5월 16일부터 5월 27일에 걸쳐 12일이 소요되었다.

데이터 분석을 위해 비서의 인적사항과 정보제공업무현황에 대한 기술통계량은 백분율이나 평균값으로 서술내용에 맞도록 표시하였고 정보활용교육의 필요성에 영향을 미치는 요인 규명에 대한 가설검정을 위해서는 단순회귀분석을 사용하였다. 정보활용교육의 세부항목에 대한 교육수요 조사도 백분율과 평균값으로 표현하였다.

설문지의 문항은 비서의 인적사항, 정보제공현황, 정보활용교육 세부항목에 대한 수요 등으로 구성하였다. 인적사항은 학력수준, 비서학 전공지식 수준, 현재 담당하는 업무, 상사의 직급, 기업규모, 소속기관의 종류, 업종 등이고 정보제공 현황 항목은 상사가 요구하는 정보질문의 유형, 유형별 질문에 정보를 조사하여 제공

하는 방법, 증가 추세에 있는 정보제공업무 유형, 정보제공상의 어려운 점, 정보제공업무 과제의 수준, 정보활용교육의 필요성 등이다.

정보활용교육의 세부항목은 선행연구의 정보활용교육 모델에서 제안한 내용들을 참고하였다. 선행연구에서 강혜영(2002)은 미국, 영국, 호주의 9가지 모델과 ACRL 기준을 비교하여 정보요구확인, 정보원이해, 정보접근전략과 기술, 정보탐색과 기술, 정보평가와 종합, 정보이용 등 6가지 요소를 공통적 요소로 추출한 바 있다. 박준식(2007)은 문제의 인식, 탐색방법, 입수방법, 적합성의 평가, 활용, 관리의 6가지를 제안하였고 노동조(2004)는 이용자 정보요구 분석, 정보원 선정, 정보검색, 정보분석 및 가공, 검색결과 평가, 정보제공 및 활용의 6가지를 핵심영역으로 꼽았다. 이 중 문제의 인식, 정보탐색기술, 검색결과평가는 세 가지 선행연구에서 표현은 조금씩 다르게 하였지만 모두 유사한 내용으로 제안하였기 때문에 본 연구에서 탐구할 영역으로 우선적으로 선정하였다. 적합한 정보원 선정 및 접근방법, 입수방법은 두 가지 선행연구에서, 정보 분석 및 가공은 한 가지 선행연구에서 제안한 영역이지만 비서들이 상사를 보좌하면서 정보제공업무를 할 때 해당 분야의 기본지식과 개념을 아는 것이 무엇보다 중요하고 원문을 상사에게 제공해야 할 경우가 많으며 때로는 원문의 형태보다 요약이나 평가된 보고서 형태로 제시할 경우가 많기 때문에 본 연구의 탐구분야에 포함시켰다. 그러나 6가지 영역 중 문제의 인식과 검색결과 평가 영역은 정보관리 차원의 지식으로 해결하기 보다는 분야별 주제지식을 바탕으로 개인적인 역량으로 해결해야 할 부분이 많기 때문에 본

연구에서 제안하는 교육프로그램 외에 추가로 다루어야 할 부분이 많을 것으로 판단하여 본 연구에서는 논외로 하였다. 그러나 정보 분석 및 가공 영역은 분야별 주제지식에 대한 배경이 필요하지만 주제전문가가 있는 대행기관을 이용할 수 있도록 교육하는 것도 대안이 될 수 있기에 포함하였다.

각 영역에 포함될 세부적인 교육항목도 박준식(2007), 이란주(2005), 노동조(2004)의 선행연구에서 제안한 세부항목들을 참고하였으며 비서직의 업무특성에 맞는 내용으로 필자의 판단 하에 취사선택하였다. 개별 학교 중심의 교육내용은 제외하고 현직 비서들이 현실적으로 수용 가능한 내용 위주로 선별하였다. 최종적으로 정보원 선정 및 접근방법, 정보탐색기술, 입수방법, 정보 분석 및 가공 등 4개 영역을 대상으로 각 영역에 포함될 세부항목은 다음과 같이 선정되었고 평정척도를 사용하여 측정하였다.

- 1) 정보원 선정 및 접근방법 영역: 인터넷 참고정보원 이용법, 분야별 전문검색엔진 이용법, 정보서비스 기관의 종류와 이용법, 상용데이터베이스 이용법, 전자저널 이용법, 디지털도서관 활용법
- 2) 정보탐색기술 영역: 인터넷 일반검색엔진의 유형과 특징, 인터넷 일반검색엔진의 연산자(AND, OR, NOT), 절단검색, 제한검색 등 검색기법, 인터넷 메타검색엔진의 종류와 사용법, 탐색전략모델 활용법, 유즈넷 이용법
- 3) 입수방법 영역: 원문제공서비스 이용법, 문헌배달서비스 이용법, 맞춤형정보서비스 이용법

- 4) 정보 분석 및 가공 영역: 주제조사의뢰 이용법

#### 4. 정보활용 교육의 필요성에 대한 영향 요인 분석

##### 4.1 비서의 인적 특성과 정보제공 현황

정보활용교육의 필요성에 영향을 미치는 요인에 대하여 가설 검정을 위한 통계분석을 하기 전에 본 연구에 참여한 비서의 인적 특성에 대한 기술통계량을 <표 1>에 나타내었다. 학력 분포는 고등학교 졸업자가 4.3%, 2년제 대학 졸업자가 32.6%, 4년제 대학 졸업자 59.8%, 대학원 재학 이상이 3.3%로 응답자의 대부분이 4년제 대학 졸업자였다. 2년제 대학에서 비서학을 전공한 사람은 13.0%임에 비해 4년제 대학에서 비서학을 전공한 사람은 4.3%에 불과

하였고, 비전공자가 82.6%에 달해 비서학 전공 여부와 비서직 근무는 큰 관계가 없음을 보여 주었다. 보좌하는 상사의 직급이 사장이나 최고경영자인 경우는 35.6%였으며 부사장이나 전무에 해당하는 직급인 경우는 20.0%, 상무나 기타 임원인 경우는 44.4%였다.

비서로서 현재 담당하고 있는 업무를 손님접대와 전화수발신, 일정 및 회의관리와 의전업무, 정보관리 업무로 구분하여 조사한 결과 각각 26.3%, 26.7%, 46.8%로 나타나 정보관리업무가 가장 빈번하게 이루어지는 업무임을 알 수 있었다. 정보관리업무를 더 세분하여 질문한 결과 워드와 파워포인트를 이용한 각종 문서의 기안·작성·편집, 이메일 및 통신 업무가 46.6%, 엑셀과 DBMS를 이용한 문서관리가 34.5%, 정보검색 및 자료의 요약·평가 등 가공 업무가 18.9%로 나타나 현재 업무에서 정보검색과 제공업무가 차지하는 비중이 큰 것을 알 수 있었다(표 2 참조).

<표 1> 비서의 인적 특성

		구성비			구성비			구성비
학 력	고등학교 졸업	4.3%	비서학 지식 수준	2년제전공	13.0%	상사의 직급	사장, 최고경영자 보좌	35.6%
	2년제 대학 졸업	32.6%		4년제 전공	4.3%		부사장, 전무, 해당직급 보좌	20.0%
	4년제 대학 졸업	59.8%		비전공	82.6%		상무 또는 임원 보좌	44.4%
	대학원 재학 이상	3.3%						

<표 2> 현재 담당 업무

		구성비			구성비
비서직 업무	손님 접대업무, 전화 수발신 업무	26.3%	정보 관리 업무	워드, 파워포인트를 이용한 각종 문서의 기안·작성·편집, 이메일 및 통신 업무	46.6%
	일정관리업무, 의전업무, 회의 관리업무	26.7%		엑셀, DBMS를 이용한 문서관리	34.5%
	정보관리업무	46.8%		정보검색 및 자료의 요약, 평가 등 가공 업무	18.9%



상사가 업무와 관련하여 자료조사를 요구하는 정보질문은 유형별로 대별하여 조사하였다(표 3 참조). 00기업에서 000제품을 판매하고 있는지, 종업원 수가 얼마나 되는지 알고자 하는 경우와 같이 한두 가지의 참고자료만을 조사하면 간단히 해답에 이를 수 있는 즉답형질문과 00기업의 연도별 매출 추이와 마케팅 전략 등 특정 이슈에 대해 상사의 입장을 뒷받침할 자료를 요구하는 경우와 같이 단순히 고정된 한 두 가지 자료만으로는 부족하여 목록이나 색인의 도움을 받아 조사해야 하는 수준의 조사형 질문, 정보통신 기술의 국제적 동향과 한국의 현황에 대해 자료를 요구하는 경우와 같이 많은 자료가 필요하여 도서관과 각종 데이터베이스를 활용해 광범위하게 탐색해야 하는 수준의 연구형 질문, 탐색한 자료에 대한 요약, 해석적 보고서, 평가까지 제시해야 하는 보고서형 질문으로 구분하였는데 즉답형 질문이 54.1%, 조사형 질문이 34.7%, 연구형 질문이 7.1%, 보고서형 질문이 4.1%인 것으로 분석되었다. 지나친 조사활동이나 심사숙고 과정이 필요 없는 단순한 질문도 많았지만 주제의 개념과 사건에 대한 올바른 판단, 서지자료의 도움이 필요하여 본격적인 정보서비스에 속한다고 할 수 있는 질문이 45.9%나 차지한다는 점은 상사가 비서에게 정보제공자로서의 전문적인 역할 수행을 기대하고 있다는 것으로 판단된다.

이와 더불어 증가 추세에 있는 정보제공업무 유형에 대한 항목(표 3 참조)에서는 즉답형 업무 증가가 25.8%, 조사형 업무 증가가 37.1%, 연구형 업무 증가가 27.0%, 보고서형 업무 증가가 10.1%로 나타나 조사형과 연구형 업무 증가가 두드러져 이에 대응하기 위한 능력 개발 프로그램이 필요하다는 점을 시사하고 있다.

비서들이 해답을 조사하여 제공하는 방법은 다양하게 나타났는데(표 4 참조) 즉답형 질문의 경우 해당 기업이나 관련된 기관의 홈페이지에서 검색하여 해답을 얻는 방법과 네이버, 야후 등 인터넷 일반검색엔진에서 정보검색하여 해답을 찾는 경우가 많았고 지인과의 개인적 접촉을 통해 문제를 해결하는 경우도 많았다. 반면 뉴스전문 검색엔진인 KINDS, 법률정보전문 검색엔진인 FINDLAW 등 인터넷상의 분야별 전문검색엔진 사용, 자료실이나 국립중앙도서관, 국회도서관, 모교 도서관 등 외부 도서관, 한국과학기술정보연구원(이하 KISTI)이나 한국교육학술정보원(이하 KERIS) 등 정보서비스기관 활용은 극히 드문 것으로 나타났다. 조사형질문의 경우 기업 홈페이지와 인터넷 일반검색엔진 활용은 여전히 많았고 지인과의 개인적 접촉과 인터넷 전문검색엔진의 활용도 그 뒤를 이었으며 정보기관들도 다소 이용하는 것으로 분석되었다.

<표 3> 정보질문의 유형, 정보제공업무 증가 유형

		구성비			구성비
상사의 질문유형	즉답형 질문	54.1%	정보제공업무 증가유형	즉답형 업무	25.8%
	조사형 질문	34.7%		조사형 업무	37.1%
	연구형 질문	7.1%		연구형 업무	27.0%
	보고서형 질문	4.1%		보고서형 업무	10.1%

〈표 4〉 유형별 질문에 대한 정보제공 방법

정보제공 양상	즉답형 질문	조사형 질문	연구형 질문	보고서형 질문
자료제공을 못했다	0.0%	0.0%	5.1%	3.1%
지인과의 개인적 접촉을 통해 해답을 얻었다	21.1%	16.8%	10.1%	18.6%
해당 기관, 관련된 기관 홈페이지에서 검색하여 해답을 얻었다	37.5%	34.5%	15.2%	18.6%
인터넷 일반검색엔진에서 정보검색하여 해답을 얻었다	38.3%	26.9%	26.3%	15.5%
인터넷상의 분야별 전문검색엔진에서 정보검색하여 해답을 얻었다	2.3%	14.3%	21.2%	21.6%
소속기관의 자료실, 외부도서관, 정보서비스 기관의 사이트에서 검색했다	0.8%	7.6%	22.2%	22.7%

즉답형 질문과 조사형 질문에서 일반적인 인터넷 이용수준에 주로 머물던 양상은 연구형 질문과 보고서형 질문에 이르면 전문검색엔진과 정보기관 활용도가 부쩍 높아지면서 좀 더 전문적인 수준으로 바뀌는 것을 알 수 있다. 연구형 질문과 보고서형 질문의 경우 다양한 방법이 고루 사용되는 것으로 나타났으나 한편으로는 높아진 질문수준에 맞추어 해답을 제공하지 못하는 경우도 나타났다.

상사의 정보제공 요구에 대해 비서들이 느끼는 어려운 점에 대한 질문을 분석한 결과(표 5 참조) 관련된 전문 용어 등 내용을 이해하기 어렵다는 경우가 18.0%, 탐색된 자료가 조사 목적에 부합하는 정보인지 판단하기가 어렵다는 경우가 21.0%, 관련 자료는 수집할 수 있으나 이를 가공하여 문제해결을 위한 정보로 요약, 정

리하는 데에 어려움이 있다는 경우가 28.0%로 조사할 내용의 주제와 관련된 항목에서 어려움을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 또한 해당 자료가 있는 사이트나 데이터베이스 등 정보원을 알지 못한다는 경우가 많아서 정보원 선정 및 접근방법에 대한 교육이 필요한 것으로 보인다.

정보제공업무 수행시 해결해야 하는 과제의 전체적 난이도 수준에 대해서는 3점 척도로 평가하였는데 평균값이 1.61이었으며 정보 활용교육의 필요성을 묻는 질문은 3점 척도로 측정된 결과 평균점수가 2.70로 높게 나타났다(표 6 참조).

#### 4.2 가설의 검정

가설 1을 검정하기 위해 단순회귀분석을 이

〈표 5〉 정보제공 상의 어려운 점

정보제공 상의 어려운 점	구성비
조사할 내용과 관련된 전문 용어 등 내용을 이해하기 어렵다	18.0%
해당 자료가 있는 사이트, 데이터베이스 등 정보원을 알지 못한다	32.0%
정보원은 알고 있으나 탐색방법을 모르겠다	1.0%
탐색된 자료가 조사 목적에 부합하는 정보인지 판단하기가 어렵다	21.0%
관련 자료는 수집할 수 있으나 이를 가공하여 문제해결을 위한 정보로 요약, 정리하는 데에 어려움이 있다	28.0%

〈표 6〉 정보제공업무 과제 수준, 정보활용교육의 필요성

	평균값
정보제공업무 과제 수준	1.61/3.00
정보활용 교육의 필요성	2.70/3.00

용하였다. 회귀분석은 변수들 중 하나를 종속 변수로 나머지를 독립변수로 하여 변수들 간의 상호관계를 규명하는 통계기법으로 독립변수가 1단위 변화함에 따라 종속변수가 어떻게 변화하는지를 분석한다. 단순회귀분석은 독립변수가 한 개이다. 비서의 학력수준을 독립변수로 정보활용교육의 필요성을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 두 변수 간에는 통계적인 유의성이 없는 것으로 나타났다(표 7 참조). 따라서 '비서의 학력 수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다'라는 가설 1은 기각되었다. 비서의 학력수준은 정보활용교육의 필요성에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 해석할 수 있다.

가설 2를 검증하기 위해 비서의 비서학 전공 지식 수준을 독립변수로 하고 정보활용교육의

필요성을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 두 변수 간에 통계적인 유의성이 없는 것으로 나타났으며(표 8 참조) '비서의 비서학 전공지식 수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다'라는 가설 2도 기각되었다. 비서의 비서학 전공지식 수준은 정보활용교육의 필요성에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 해석된다.

가설 3의 검정을 위해 독립변수는 비서의 정보제공업무 과제수준, 종속변수는 정보활용교육의 필요성으로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 유의확률 0.050으로 5% 유의수준에서 통계적인 유의성이 있는 것으로 분석되었다(표 9 참조). 따라서 '비서의 정보제공업무 과제수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다'라는 가설 3은 채택되었다. 정보제공

〈표 7〉 학력수준에 따른 정보활용교육의 필요성 검증 결과

모형	표준오차	표준화계수	t	유의확률
(상수)	.214		12.688	.000
학력 수준	.123	-.011	-.106	.915

종속변수: 정보활용교육의 필요성

〈표 8〉 비서학 전공지식 수준에 따른 정보활용교육의 필요성 검증 결과

모형	표준오차	표준화계수	t	유의확률
(상수)	.198		14.064	.000
비서학 전공지식 수준	.150	-.055	-.522	.603

종속변수: 정보활용교육의 필요성

업무 과제수준은 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미쳐 해결해야 할 과제의 수준이 높을수록 교육요구는 더 커지는 것으로 해석할 수 있다.

높은 교육요구를 갖고 참석한 교육에서 만족스러운 성과를 얻기 위해서는 세심하게 구성된 프로그램이 있어야 할 것이다. 교육프로그램은 이론이나 설명중심의 구성보다는 실무에서 부딪히게 되는 과제 중심으로 실습을 하도록 하는 것이 좋을 것이다. 특히 비서들이 종사하는 분야의 전문 용어나 기본 개념, 현황파악을 할 수 있도록 정보원을 소개하고 과제해결을 한 후 자료 입수와 맞춤정보서비스까지 신청할 수 있도록 안내하는 것이 필요하다.

### 4.3 추가 가설과 검정

‘비서의 정보제공업무 과제수준에 따라 정보활용교육의 필요성에 차이가 있을 것이다’라는 가설 3이 채택됨에 따라 정보제공업무 과제의 수준에 영향을 미치는 요인은 무엇인지 파악해보고자 다음의 가설을 추가로 설정하였다.

가설 4: 비서의 학력 수준에 따라 비서의 정보제공업무 과제수준에 차이가 있을 것이다.

가설 5: 비서의 비서학 전공지식 수준에 따라 비서의 정보제공업무 과제수준에 차이가 있을 것이다.

가설 4의 검정을 위해 독립변수는 비서의 학력 수준, 종속변수는 비서의 정보제공업무 과제수준으로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 학력 수준은 유의확률 0.021로 5% 유의수준에서 통계적인 유의성이 있는 것으로 분석되었다(표 10 참조). 따라서 ‘비서의 학력 수준에 따라 비서의 정보제공업무 과제수준에 차이가 있을 것이다’라는 가설 4는 채택되었다. 학력 수준은 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미쳐 학력이 높을수록 정보제공업무 과제의 수준도 더 높아지는 것으로 해석할 수 있다.

가설 5의 검정을 위해 비서학 전공지식 수준을 독립변수로, 종속변수는 비서의 정보제공업무 과제수준으로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 비서학 전공지식 수준은 비서의 정보

〈표 9〉 정보제공업무 과제수준에 따른 정보활용교육의 필요성 검정 결과

모형	표준오차	표준화계수	t	유의확률
(상수)	.188		12.789	.000
문제의 수준	.080	.223	1.995	.050

종속변수: 정보활용교육의 필요성

〈표 10〉 학력 수준에 따른 정보제공업무 과제수준 검정 결과

모형	표준오차	표준화계수	t	유의확률
(상수)	.287		5.219	.000
학력 수준	.165	.261	2.357	.021

종속변수: 비서의 정보제공업무 과제수준

제공업무 과제수준과 통계적 유의성이 없는 것으로 드러났다(표 11 참조). 따라서 '비서의 비서학 전공지식 수준에 따라 비서의 정보제공업무 과제수준에 차이가 있을 것이다'라는 가설 5는 기각되었다.

특이한 사항은 비서학 전공지식의 수준이 정보활용교육의 필요성이나 비서의 정보제공업무 과제수준과 아무런 연관관계도 보이지 않는다는 점인데 이는 본 연구의 응답자 중 2년제 대학에서 비서학을 전공한 사람이 13.0%, 4년제 대학에서 비서학을 전공한 사람이 4.3%이고 비전공자가 82.6%로 대부분을 차지하여 비서학 전

공지식 수준이 낮을수록 오히려 학력이 더 높게 나타나는 양상과 관계가 있는 것으로 보인다.

## 5. 정보활용 교육요구 분석과 교육내용

### 5.1 정보활용교육 세부항목의 교육요구 순위

정보활용교육 세부항목의 교육요구를 3점 척도로 측정하여 평균점수를 내고 순위를 매긴 결과는 <표 12>에 나타내었다. 인터넷 메타검색

<표 11> 전공지식 수준에 따른 정보제공업무 과제수준 검정 결과

모형	표준오차	표준화계수	t	유의확률
(상수)	.264		9.400	.000
비서학 전공지식 수준	.195	-.167	-1.473	.145

종속변수: 비서의 정보제공업무 과제수준

<표 12> 정보활용교육 세부항목의 교육요구 순위

순위	정보활용교육 세부항목	평균점수	교육 영역
1	인터넷 메타검색엔진	2.52/3.00	정보탐색기술
2	인터넷 전문검색엔진	2.49/3.00	정보원 선정 및 접근방법
3	연산자 사용법	2.43/3.00	정보탐색기술
4	디지털도서관 활용법	2.40/3.00	정보원 선정 및 접근방법
5	유즈넷 이용법	2.38/3.00	정보탐색기술
6	정보서비스기관 이용법	2.36/3.00	정보원 선정 및 접근방법
7	인터넷 참고정보원	2.36/3.00	정보원 선정 및 접근방법
8	맞춤정보서비스 이용법	2.35/3.00	입수방법
9	주제조사의회 이용법	2.30/3.00	정보 분석 및 가공
10	문헌배달서비스 이용법	2.26/3.00	입수방법
11	전자저널 이용법	2.22/3.00	정보원 선정 및 접근방법
12	상용데이터베이스 이용법	2.21/3.00	정보원 선정 및 접근방법
13	원문제공서비스 이용법	2.16/3.00	입수방법
14	탐색전략모델 활용법	2.14/3.00	정보탐색기술
15	인터넷 일반검색엔진	2.03/3.00	정보탐색기술

색엔진, 인터넷 전문검색엔진, 연산자 사용법 등 인터넷 고급 검색기능에 대한 교육요구가 가장 높게 나타났다. 이는 비서들이 근무 중에 편리하게 접근할 수 있는 매체가 인터넷 검색엔진이라는 인식이 작용한 결과로 보인다. 인터넷 검색에 치우친 문제해결방식이 바람직하다고는 할 수 없으므로 디지털도서관이나 정보서비스기관도 인터넷을 통해 편리하게 접근 가능하다는 사실을 알게 하면 좀 더 균형적인 분야에 대한 수요가 도출될 수 있을 것이다.

인터넷 검색에 편중된 교육요구에도 불구하고 도서관 활용법, 정보서비스기관 이용법에 대한 교육요구가 뒤를 이어 순위에 올라 있다는 사실은 매우 고무적이다. 인터넷 지식으로만 해결할 수 없는 문제들에 대해 도서관과 정보서비스기관을 활용한 통합적 해결책을 원하는 것으로 해석할 수 있다.

반면 인터넷 일반검색엔진과 탐색전략 모델에 대한 교육 요구는 가장 낮게 나타났는데 이는 비서들이 일반검색엔진에 대해서는 이미 많은 기능을 알고 있어 더 이상 교육이 필요 없다고 생각하며 탐색전략은 너무 어렵다고 숙단하기 때문인 것으로 판단된다. 그러나 올바른 검색 결과를 위해서는 검색전략을 세우고 알맞은 주제용어를 선택해야 하므로 탐색전략모델 교육도 인식전환이 선행되어야 할 것으로 보인다.

유즈넷 이용법에 대한 필요성도 높게 나타나 비서들이 커뮤니티를 통한 의견교환을 중요한 해결방안으로 인식하고 교육을 원하는 것으로 보인다.

## 5.2 정보원 선정 및 접근방법 영역 세부항목의 교육내용

상사의 정보제공 요구에 대해 비서들이 느끼는 어려운 점 가운데 해당 자료가 있는 사이트나 데이터베이스 등 정보원을 알지 못한다는 경우가 32.0%로 가장 높은 비중을 차지해 정보원 선정 및 접근방법에 대한 교육은 무엇보다도 우선적으로 수행되어야 할 영역이다. 교육내용은 전문성 함양을 위한 계속교육이라는 점을 감안하여 각 항목에 대한 개요와 종류 소개는 간략하게 하고 실무 예제 중심의 실습을 통한 사용법 익히기로 구성하는 것이 바람직하다.

정보원은 일반정보원과 참고정보원으로 구분할 수 있는데 일반정보원은 한 주제에 대해 내용을 처음부터 끝까지 읽도록 되어있는 반면 참고정보원은 특정 정보나 지식을 찾아보기위해 부분적으로 내용검색이 가능하도록 되어있다. 최근에는 인터넷상에서도 참고정보원의 구축이 증가되고 있다. 정보를 직접 제공해주는 일차참고자료는 주제용어사전, 약어사전, 언어사전, 백과사전, 인물정보, 연감, 통계서, 편람, 지리정보, 관광안내, 연속간행물, 정부간행물들이 포함되고 이차참고자료는 국가종합목록, 정부간행물목록, 신문기사색인, 주제색인, 서지 등이 있다. 인터넷 참고정보원을 잘 활용하기 위해서는 사이트의 소개 및 안내를 통해 기능과 사용법을 먼저 읽고 탐색방법을 잘 따르는 것이 도움이 된다. 비서에게 인터넷 참고정보원의 교육 필요성을 묻는 질문에서 3점 척도로 측정한 평균점수는 2.36으로 15항목 중 7순위를 차지하였는데, 이를 구성 비율로 살펴보면 적극적으로 필요성을 인정하는 '매우 그렇다'와

‘그렇다’가 각각 50.0%, 24.0%로 나타났고 필요성을 부정하는 ‘그저 그렇다’는 17.0%에 불과하였다(표 12, 13 참조).

전문검색엔진은 법률, 비즈니스, 의학, 관광, 인물정보 등 전문 분야별로 특화된 검색엔진으로 모든 사이트를 대상으로 탐색하는 것보다는 특화된 분야를 중심으로 정보원을 탐색하면 보다 정확한 탐색결과를 얻을 수 있다. 기업정보 검색엔진을 사용하면 전화번호, 주소, 팩스번호, 전자메일 등 연락처와 대표자명, 매출액, 생산품, 연혁 등 일반현황, 대차대조표, 손익계산서, 분기별 보고서 등 재무정보를 찾을 수 있다. 그 외에 뉴스정보, 특허정보, 법률, 정책정보, 지역정보, 인물정보, 전시회 정보, 의료 및 건강정보를 특화해서 탐색하는 사이트도 있다. 업무와 관련된 분야별 전문검색엔진 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.49였는데 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 차지하는 비율이 각각 57.0%, 22.0%로 나타나(표 12, 13 참조) 대부분 필요성을 인정하고 있는 것으로 드러났다.

정보서비스를 제공하는 기관 중 대표적인 곳으로 KERIS에서는 학술정보 공동이용체제, 해외학술정보 연계 이용체제를 구축하여 해외 전자정보의 구독료를 전액지원하고 이를 국가적 범주로 무료 이용토록 하는 서비스와 대학

및 참여기관이 공동으로 구매하고 KERIS 구독료의 일부를 지원하는 서비스를 하고 있다. KISTI는 과학기술정보를 국가적 차원에서 수집, 분석, 관리하고 효율적으로 유통시키며 전문연구기관 및 관련된 산업에 제공, 과학기술 정보에 관한 기술개발과 정책수립 및 표준화 등을 구현하기 위해 설립되었고 과학기술정보 포털사이트를 운영하고 있다. 과학기술문헌DB, 연구보고서DB, 특허DB, 과학기술동향DB, 분석DB, 사실DB, 연구자인력DB, 세미나동영상DB 외에 이용자가 원하는 주제나 잡지를 선택하거나 키워드를 등록해놓으면 데이터베이스에 새로운 정보가 입수될 때마다 해당 정보를 이용자에게 전자우편으로 보내주는 맞춤형 보서서비스, 원문제공서비스, 이용자가 요구하는 주제에 대하여 전문적인 정보검색사가 국내외의 정보를 조사하여 초록을 포함한 서지정보를 제공하는 주제조사서비스를 시행하고 있다. 이 기관 외에도 전자저널국가컨소시엄(KESLI), 학술정보공동활용협의회(이하 KORSА) 등이 있다. 정보서비스기관 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.36이었는데 ‘매우 그렇다’가 47.0%, ‘그렇다’가 30.0%로 나타났다(표 12, 13 참조).

상용데이터베이스는 종래에는 전문 기관의 사서들에 의해 주로 사용되어 온 유료 데이터

〈표 13〉 정보원 선정 및 접근방법 영역에 대한 교육 필요성

교육 필요성	인터넷참고 정보원	인터넷전문 검색엔진	정보서비스기관 이용법	상용데이터베이스 이용법	전자저널 이용법	디지털도서관 활용법
매우 그렇다	50.0%	57.0%	47.0%	42.0%	40.0%	48.0%
그렇다	24.0%	22.0%	30.0%	26.0%	31.0%	31.0%
그저 그렇다	17.0%	12.0%	14.0%	23.0%	20.0%	12.0%

베이스이지만 이제는 인터넷상에서 대중적으로 접근할 수 있는 수가 많이 증가하고 있으며 DIALOG는 세계 최대의 데이터베이스 서비스 기관으로 거의 모든 분야의 정보를 제공하고 있다. 과학기술과 의학에 강점이 있는 CDP online(이전의 BRS), QUESTEL-ORBIT와 영국의 DataStar, 그리고 색인서비스에 강점이 있는 WilsonLine 등이 있다. 상용 데이터베이스 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.21이었고 '매우 그렇다'가 42.0%, '그렇다'가 26.0%로 나타났다(표 12, 13 참조).

전자저널은 인터넷상에서 접근이 가능한 저널이라고 할 수 있으며 게재된 논문의 서지사항과 원문을 제공하므로 단말기 앞에서 바로 원문을 읽고 출력할 수 있는 이점을 갖고 있다. 많은 도서관, 기관, 개인들이 전자저널의 리스트나 가이드를 만들고 있으며 여러 리스트를 참고하는 것이 바람직하다. 대학도서관과 국가도서관을 비롯하여 대부분의 도서관에서는 전자저널을 사용할 수 있다. 전자저널 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.22, '매우 그렇다'가 40.0%, '그렇다'가 31.0%로 나타났다(표 12, 13 참조).

도서관의 목적은 거대한 지식을 수집, 저장, 조직, 배포하거나 접근하도록 하는 데에 있다. 사서에게 직접 질문할 수도 있고 네트워크상에 있는 다른 도서관과의 연계를 통해 정보서비스도 받을 수 있다. 단일 도서관의 소장 정보원에 대한 검색을 제공하는 온라인목록 뿐만 아니라 여러 도서관의 소장정보원을 검색할 수 있는 종합목록, 국가도서관 목록 등을 알고 활용하는 방법은 매우 중요한 내용이다. 온라인상에서 쉽게 접근 가능한 디지털도서관 활용법에

대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.40, '매우 그렇다'가 48.0%, '그렇다'가 31.0%로 나타났다(표 12, 13 참조).

### 5.3 정보탐색기술 영역 세부항목의 교육내용

이 영역의 교육내용 역시 각각의 항목에 대한 간략한 개요, 종류 소개와 더불어 실무에서 겪게 되는 다양한 문제들에 대한 실습으로 구성한다.

인터넷 상에는 엄청난 양의 정보원이 있으며 인터넷검색엔진은 이러한 정보원을 찾는 도구로서 큰 역할을 하고 있다. 검색엔진은 각기 다양한 방법으로 자료를 수집하기 때문에 해당 홈페이지를 통해서 사용방법과 탐색전략들을 살펴보아야 원하는 결과를 효과적으로 얻을 수 있다. 주제별 검색엔진은 정보원들을 주제별로 체계적으로 분류해놓아 찾고자 하는 것에 대한 지식이 없이 대분류 정도만 알아도 찾을 수 있다. 키워드형 검색엔진은 특정 키워드를 입력하여 원하는 정보를 찾는 방법이다. 현재는 대부분의 검색엔진이 주제별 서비스와 키워드 검색을 함께 제공하고 있다. 인터넷 일반검색엔진의 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.03으로 점수 상으로는 최하위이지만 '매우 그렇다'가 40.0%, '그렇다'가 14.0%로 나타나(표 12, 14 참조) 과반수 이상이 교육을 요구하고 있어 이 분야에 대한 교육도 생략할 수 없는 부분으로 드러났다.

연산자 사용법은 연산자 외에 절단검색, 제한검색 등의 검색기법까지 포함하는 내용으로 구성한다. 여러 개의 탐색어를 사용할 때 효과적으로 조합할 수 있는 불리언 연산자(AND,



〈표 14〉 정보탐색기술 영역에 대한 교육 필요성

교육 필요성	인터넷 일반검색엔진	연산자 사용법	인터넷 메타검색엔진	탐색전략모델 활용법	유즈넷 이용법
매우 그렇다	40.0%	57.0%	59.0%	43.0%	48.0%
그렇다	14.0%	15.0%	20.0%	18.0%	27.0%
그저 그렇다	37.0%	18.0%	12.0%	30.0%	14.0%

OR, NOT), 두 개 이상의 키워드가 서로 인접해있는 거리를 지정하는 인접연산자, 우선순위를 고려하여 탐색식을 간결하게 만들 수 있는 괄호, 절단검색, 제한검색 등을 사용하면 좀 더 정확한 결과를 얻을 수 있다. 인터넷 일반검색엔진의 연산자 사용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.43이었고 '매우 그렇다'가 57.0%, '그렇다'가 15.0%로 나타났다(표 12, 14 참조).

인터넷 메타검색엔진은 한 화면에서 원하는 검색엔진들을 선택하여 탐색어를 입력하면 일괄적으로 탐색결과를 보여주므로 탐색결과에 대한 평가를 빠르게 할 수 있다. 필요하다면 일반검색엔진을 추가로 선정하여 계속 탐색하면서 확장할 수도 있다. 인터넷 메타검색엔진의 종류와 사용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.52로 최상위를 기록하였다. '매우 그렇다'가 59.0%, '그렇다'가 20.0%로 나타나(표 12, 14 참조) 대다수가 교육을 원하는 항목으로 드러났는데 한 화면에서 여러 검색엔진들을 일괄적으로 사용할 수 있다는 편리함에 호감을 갖는 것으로 보인다.

소수의 관련자료를 탐색할 때는 핵심 탐색어 몇 가지만을 불리언 연산자로 조합하면 되지만 좀 더 효율적인 탐색을 원한다면 탐색전략모델을 알아야 한다. 블록설정전략 모델에서는 탐

색질문의 주제를 세부개념(블록/패킷)으로 구분하여 각 패킷에 관련된 용어들을 OR 연산자로 합집합 세트를 만든 후 이 세트들을 다시 AND로 조합하여 교집합 세트를 만든다. 패킷 수정전략은 블록설정전략에서 특정 블록을 우선적으로 탐색하거나 탈락시켜 재현율을 향상시키는 방법이다. 점진분할전략은 광범위한 주제를 먼저 탐색한 후 초기탐색결과의 크기를 축소시키면서 원하는 정도에 이를 때까지 진행시키는 방법이다. 인용문헌 확대탐색은 적합한 하나의 논문으로 데이터베이스 탐색을 하여 해당 레코드에서 디스크립터를 확인한 후 다시 그 디스크립터를 사용하여 탐색하고 새로운 레코드에서 다시 디스크립터를 찾는 방식으로 원하는 만큼 진행하는 기법이다. 인용색인탐색은 적합한 문헌을 탐색키로 하여 관련문헌으로 확장하는 기법이다. 인용색인데이터베이스를 사용하여 탐색키로 사용한 문헌을 인용한 자료들을 검색해주는 인용문헌검색, 검색키로 사용한 저자를 인용한 자료들을 검색해주는 인용저자검색이 있다. 탐색전략모델 활용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.14, '매우 그렇다'가 43.0%, '그렇다'가 18.0%로 나타났다(표 12, 14 참조).

유즈넷은 주제별로 계층적으로 분류된 뉴스 그룹으로 회원들은 메일링리스트를 통해 특정

주제에 관한 글을 올리거나 받을 수 있으므로 어느 누구라도 자신의 의견을 제시하거나 도움을 구할 수 있다. 유즈넷 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.38, '매우 그렇다'가 48.0%, '그렇다'가 27.0%로 나타났다(표 12, 14 참조).

#### 5.4 입수방법 영역 세부항목의 교육내용

자료의 입수방법은 정보원이나 탐색기술 교육에 치중하여 흔히 생략하기 쉬운 영역이나 간단한 소개만으로도 전문적인 내용의 원문을 확보할 수 있기 때문에 반드시 포함해야 할 영역이다.

원문서비스는 문헌의 서지사항 뿐만 아니라 문헌의 전문을 제공해주는 서비스이다. 기사, 학술논문 등은 온라인데이터베이스인 DBpia, KISS, 뉴논문을 통해 원문을 제공받을 수 있다. 학위논문은 해당 대학이나 KERIS의 dCollection을 활용하거나 국회도서관의 학위논문전문데이터베이스를 이용하면 온라인으로 원문이용이 가능하다. 외국대학의 학위논문은 대학도서관을 통해 KERIS의 해외우수대학박사학위논문(DDOD), 해외석박사학위논문(PQDT)의 원문을 전자자료 또는 DHL로 받아볼 수 있다. 교보문고도 이 서비스를 제공한다. 최신의 자료는 인터넷을 통한 탐색이나 전자저널과 WEB

DB를 제공하는 DB제공업체 및 출판사(누리미디어, EBSCO 등)들의 홈페이지를 이용하면 색인, 초록 데이터베이스와 원문까지 최신의 자료를 얻을 수 있다. 원문제공서비스 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.16, '매우 그렇다'가 38.0%, '그렇다'가 27.0%로 나타났다(표 12, 15 참조).

KERIS나 KORSA, NDSL(National Digital Science Library)에서는 전자적으로 출판되지 않았거나 전자저널 이용권한이 없는 논문 원문을 이용할 수 있도록 국내외 협력기관을 통해 원문을 복사하여 배달하는 서비스를 제공하고 있다. KISTI DDS는 소장정보와 국내외 협력기관이 소장하고 있는 정보를 대상으로 문헌배달서비스를 하며 정보이용회원으로 가입 후 사용할 수 있다. 외국자료는 KISTI의 NDSL에서 원문신청이 가능하다. 직접 BLDS나 UMI 같은 기관의 전문적인 복사서비스를 이용하며 대체로 유료이다. 문헌배달서비스 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.26, '매우 그렇다'가 46.0%, '그렇다'가 23.0%로 나타났다(표 12, 15 참조).

맞춤정보서비스는 관심분야의 주제를 도서관에 등록해놓으면 최신 정보가 입수될 때마다 계속 전달되도록 하는 서비스로 KISTI에서 제공되고 있다. 새로운 잡지기사정보를 신속하게 검색할 수 있도록 해주는 정보의 선택적 배포,

〈표 15〉 입수방법 영역에 대한 교육 필요성

교육 필요성	원문제공서비스이용법	문헌배달서비스이용법	맞춤정보서비스이용법
매우 그렇다	38.0%	46.0%	47.0%
그렇다	27.0%	23.0%	29.0%
그저 그렇다	24.0%	22.0%	15.0%

입수된 최신 학술잡지의 목차를 복사, 배포하는 목차서비스, 새로 입수된 학술도서의 입수 상황을 주제별로 알려주는 신착자료속보 등이 포함된다. 맞춤정보서비스 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.35, '매우 그렇다'가 47.0%, '그렇다'가 29.0%로 나타났다(표 12, 15 참조).

### 5.5 정보분석 및 가공 영역 세부항목의 교육내용

비서의 정보제공업무는 때로 원문의 형태보다 요약문이나 보고서로 제시할 경우가 많다. 그러나 정보를 분석하고 가공하는 작업은 분야별 주제지식이 많이 필요하므로 비서에게 주제지식을 직접 교육하기 보다는 주제전문가가 있는 대행기관을 이용하는 방법에 대한 교육으로 구성한다.

KISTI에서는 이용자가 요구하는 주제에 대하여 전문적인 정보검색사가 국내외의 정보를 조사하여 초록과 서지정보를 이메일로 보내거나 CD-ROM 또는 제본하여 우편으로 제공하는 주제조사서비스를 시행하고 있다. 인터넷상에 존재하는 정보중개자 또는 검색서비스 기관에서도 정보를 탐색하고 수집된 정보의 평가보고서, 요약문, 번역 등을 제공할 뿐만 아니라 정보의 활용과 관련한 자문역할까지도 제공한다.

최근 국내에서도 정보중개를 목적으로 하는 소규모회사가 속속 나타나 정보검색과 평가 및 가공까지 대행해주고 있고 인터넷검색사까지 출현하여 명실상부한 정보중개자의 시대를 열어가고 있다. 인터넷 전문검색엔진 이용법에 대한 필요성을 묻는 질문에서 평균점수는 2.30, '매우 그렇다'가 47.0%, '그렇다'가 24.0%로 나타났다(표 12, 16 참조).

### 5.6 정보활용교육 세부항목과 비서의 특성과의 관계

정보활용교육의 세부항목을 교육함에 있어 현직비서들의 교육요구에 근거하여 우선순위는 파악되었지만 다루어야 할 항목이 많아 적지 않은 시간이 필요할 것으로 생각된다. 따라서 비서들의 학력이나 비서학 전공지식 수준, 보좌하는 상사의 직급, 현재 담당업무 등 인적, 업무적 특성에 따라 차별화된 교육 프로그램을 구성하면 효율적일 것이다.

비서의 여러 가지 특성이 정보활용교육 세부항목들과 어느 정도의 상관성을 갖고 있는지 혹은 집단 간에 차이가 있는지를 파악할 수 있다면 정보활용교육 프로그램 구성에 참고할 수 있을 것이다. 본 연구에서는 변수들 간에 상호관련이 있는지 파악하기 위해 상관관계분석을 하였고 집단 간에 평균치의 차이가 있는지 검

〈표 16〉 정보분석 및 가공 영역에 대한 교육 필요성

교육 필요성	인터넷전문검색엔진
매우 그렇다	47.0%
그렇다	24.0%
그저 그렇다	20.0%

정하기 위해 분산분석을 시도하였다. 그러나 어떤 분석에서도 통계적으로 유의한 결과를 얻을 수가 없었다. 어느 집단이든지 정보활용교육에 대한 구체적인 경험이 없었다는 점을 감안하면 차별성이 없는 동일한 집단으로 간주할 수도 있지만 아직은 속단할 수 없는 아쉬운 부분이며 후속 연구를 통해 좀 더 다양한 방법이 시도되어야 할 것이다. 근거 데이터는 지면 관계로 생략하기로 한다.

## 6. 결론 및 제언

정보제공자로서의 전문적인 역할 수행이 요구되는 비서직은 직무능력 개발프로그램에 적극적으로 참여할 필요가 있다. 본 연구는 계속 교육과정의 한 분야로서 정보활용교육의 필요성을 제기하고 현직 비서들의 요구가 반영된 실무중심의 정보활용 교육과정 구성방안과 교육내용 개요를 제시하였다. 기업체에 근무하는 현직 비서들을 대상으로 정보제공업무현황을 조사한 후 정보활용교육의 필요성에 영향을 미치는 요인을 규명하고 정보활용교육에 대한 수요를 분석한 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 비서의 업무 중 정보관리업무는 손님접대와 전화수·발신, 일정 및 회의관리와 의전업무보다 더욱 중요한 업무로 인식되고 있었다. 정보관리업무 중 정보검색 및 자료의 요약·평가 등 가공 업무는 워드와 파워포인트를 이용한 각종 문서의 기안·작성·편집 및 통신 업무, 엑셀과 DBMS를 이용한 문서관리 업무에 이어 점차 강조되는 추세로 나타났다. 상사가 요구하

는 정보질문의 유형은 주제의 개념에 대한 판단, 서지자료의 도움이 필요한 질문이 45.9%나 차지하여 비서에게 정보제공자로서의 전문적인 역할 수행을 기대하고 있음을 알 수 있었다. 또한 조사형과 연구형 정보제공업무가 확연히 증가하고 있어 직무역량을 향상시키기 위한 프로그램이 필요하다고 판단되었다. 즉답형 질문과 조사형 질문의 경우 일반적인 인터넷 이용 능력으로 해결하였으나 연구형 질문과 보고서형 질문은 전문검색엔진과 정보기관을 활용하면서 좀 더 전문적인 방식으로 해결하였다. 상사의 정보제공 요구에 대해 비서들은 관련된 전문 용어 등 내용이해의 어려움, 탐색된 자료가 조사 목적에 부합하는 정보인지 판단의 어려움, 자료를 가공하여 문제해결을 위한 정보로 요약, 정리하는 어려움 등 조사할 주제와 관련된 항목에서 어려움을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 또한 해당 자료가 있는 사이트나 데이터베이스 등 정보원을 알지 못한다는 경우가 많아서 정보원 선정 및 접근방법에 대한 교육의 필요성이 높은 것으로 보인다.

둘째, 정보활용교육의 필요성은 비서의 학력 수준이나 비서학 전공지식 수준과는 관계가 없었고 비서의 정보제공업무 과제 수준에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 비서의 정보제공업무 과제수준은 비서의 학력 수준에 따라 차이가 있고 비서학 전공지식 수준과는 무관한 것으로 나타났다. 따라서 교육프로그램은 이론이나 설명중심의 구성보다는 실무에서 다루는 과제 중심으로 실습을 하도록 하는 것이 좋을 것이다. 특히 비서들이 종사하는 분야의 전문 용어나 기본 개념, 현황과약을 할 수 있도록 안내하는 것이 필요하다.

셋째, 정보활용교육 세부항목에 대한 필요성 측정 결과 인터넷 메타검색엔진, 인터넷 전문 검색엔진, 연산자 사용법 등 인터넷 고급 검색 기능에 대한 교육 요구가 가장 높게 나타났다. 그러나 도서관 활용법, 정보서비스기관 이용법에 대한 교육 요구가 뒤를 이으면서 인터넷 지식으로만 해결할 수 없는 문제들에 대해 도서관을 활용한 통합적 방식으로 해결하려는 의도를 읽을 수 있었다. 탐색전략 모델에 대한 교육 요구는 가장 낮게 나타났는데 올바른 검색 결과를 위해서는 검색전략을 세우고 알맞은 주제 용어를 선택해야 하므로 인식전환이 선행되어야 할 것이다. 유즈넷 이용법에 대한 필요성도 높게 나타나 비서들이 커뮤니티를 통한 의견교환을 중요한 해결방안으로 인식하고 있는 것으로 보인다.

넷째, 현직 비서들의 요구가 반영된 정보활용 교육과정은 인터넷 메타검색엔진, 인터넷 전문검색엔진, 연산자 사용법, 디지털도서관 활용법, 유즈넷 이용법, 정보서비스기관 이용법, 인터넷 참고정보원, 맞춤형정보서비스 이용법, 인터넷 전문검색엔진 이용법, 문헌배달서비스 이

용법, 전자저널 이용법, 상용데이터베이스 이용법, 원문제공서비스 이용법, 탐색전략모델 활용법, 인터넷 일반검색엔진의 순서로 구성하는 것이다. 교육내용은 실무 예제 중심의 실습을 통하여 사용법에 익숙하도록 철저히 실무 중심으로 구성하여야 할 것이다.

본 연구는 실무에 종사하는 비서들의 교육요구에 근거하여 제안하는 내용이므로 교육과정의 필수영역을 모두 포함한다고 볼 수는 없다. 그러나 정보활용 교육과정이 비서학 분야에서 좀 더 세분하여 다루어야 할 분야임이 입증되었으므로 앞으로 필수교육영역에 대한 연구가 더욱 다양한 측면으로 이루어져 보완된다면 계속교육과정 뿐만 아니라 학교교육과정에도 응용될 수 있을 것이다. 특히 본고에서 보류하였던 문제의 인식 영역, 검색결과와 평가 영역과 주제전문가가 있는 대행기관으로 연계하는 수준에 머물렀던 정보 분석 및 가공 영역은 해당 주제분야의 전문가와 연계하여 교육과정을 구성해야 할 것인지 여부를 좀 더 심사숙고해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강혜영. 2002. 정보이용능력 교육 프로그램의 비교 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 297-320.
- 김렬, 성도경, 이환범, 이수창. 2008. 『사회과학 연구 및 논문작성을 위한 통계분석의 이해 및 활용』. 개정판. 대구: 도서출판 대명.
- 노동조. 2004. 기술정보검색사의 직무분석 및 교육과정 개발에 관한 연구. 『한국비블리아』, 15(1): 177-191.
- 박준식. 2007. 『정보서비스론』. 개정증보판. 대구: 계명대학교 출판부.
- 안연식. 1996. 『OA 정보시스템 실무 입문』. 서

- 울: 웅보출판사.
- 유승혜. 2002. 지식경영에 적합한 비서의 역할변화에 관한 연구. 『비서학논총』, 11(2): 237-261.
- 이란주. 2005. 『인터넷과 웹 정보검색』. 서울: 한국도서관협회.
- 이선주. 2005. 『신입비서에게 요구되는 컴퓨터 기술에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 장미경. 2000. 지식경영을 위한 문제해결검색시스템의 제안. 『비서학논총』, 9(2): 169-183.
- 장윤금. 2005. 공공도서관의 인터넷서비스 이용자를 위한 정보이용능력 지도의 필요성에 관한 연구. 『한국비블리아발표논집』, 12: 33-50.
- 최수진. 2001. 『시소러스를 이용한 비서지식의 검색모형에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 교육대학원 비서교육전공.
- 최수진, 김명옥. 2006. 비서의 정보처리직무 역량개발을 위한 기초연구. 『비서학논총』, 15(1): 71-89.
- 최은주, 박남진. 2005. 대학생의 정보활용능력에 미치는 영향요인에 관한 연구-정규 교과목 정보이용교육 수강생을 중심으로-. 『정보관리학회지』, 22(4): 153-172.
- 황해익, 송연숙, 최혜진, 민순영, 손원경. 2003. 『영유아·아동연구에서의 SPSS 자료 분석』. 서울: 창지사.
- American Library Association. 1989. American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: final report. [cited 2008.5.1].  
<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>>
- ACRL. 2000. Information Literacy Competence Standards for Higher Education. [cited 2008.5.1].  
<<http://www.ala.org/acrl/ilstandardlo.html>>.
- Bruce, 1997. Seven Faces of Information Literacy. Auslib Press: Adelaide.
- Fonseca, Tony and Monica King. 2000. "Incorporating the internet into traditional library instruction." *Computers in Libraries*, 20(2): 1041-7915.
- McCrank Lawrence J. 1992. "Academic Programs for Information Literacy: Theory and Structure." *RQ*, 31: 485-497.
- Peterson, A.M.. 2001. Which computer skills do administrative assistants need, and how frequently are these skills used?. Ed. D. Diss., University of Minnesota.