

정보사회 도서관의 인간관계

Human Relationships in the Library of the Information Society

전 명 숙 덕성여자대학교 도서관학과

Chun, Myung Sook Dept. of Library Science  
Duksung Women's University

정보기술을 이용하면 도서관의 종이자료가 전자자료로 바뀌면서 기계화 되므로 문헌봉사는 비사서가 하게 되거나 이용자들이 손수봉사(Self-serveice) 하게 된다. 전문 사서는 인간을 대상으로 봉사하게 되므로 인간관계가 중요하게 대두된다. 도서관의 인간관계는 합리적이고 사무적이며 협동하게 되나 상호작용보다는 커뮤니케이션이 강조된다.

1. 연구의 필요성

정보사회의 도서관에서 정보기술을 이용하면 도서관이 변하고 전문사서의 역할이 변하게 된다. 국내에서도 국립중앙도서관에서 문헌정보를 CD-ROM으로 생산하여 무상으로 많은 도서관에 배포하고 천리안을 통하여 국회도서관의 정기간행물기사 색인을 검색하게 되면서 정보를 수집하고, 정리하며 검색, 이용시

키는 과정이 기계화 되고 있다. 단순하게 반복되는 문헌봉사는 비사서들이 담당하거나 도서관 이용자들이 손수봉사(Self-service)하게 되고 전문사서는 주로 사람들을 대상으로 봉사하게 되므로 도서관의 인간관계가 변화 하게 된다.

2. 연구의 목적과 방법

변화하는 도서관의 인간관계를 이해하기 위하여 다양한 문헌에서

자료를 수집하여 해석 함으로써 정보사회의 인간관계를 예측 하고자 한다.

### 3. 인간관계의 형성과정

정보기술은 도서관의 환경속에서 문헌이나 조직 그리고 환경과 도서관의 내부를 통합시킨다. 즉 과거와 현재, 지역적 참고자료, 장서목록, 서지를 통합하여 방대한 양의 하나의 전자목록을 이룬다. 그리고 세계의 모든도서관의 장서를 통합하여 하나의 큰 세계 도서관을 만든다. 또한 도서관, 미디어센터, 컴퓨터센터를 통합하여 하나로 만든다. 그리고 도서관의 환경과 내부를 통합하여 도서관의 외부와 내부의 구별을 없앤다. 이와같이 정보기술은 불질에 관계 되는것은 신속하게 끊임없이 통합시키나 이것들의 소유권이나 조직의 변화는 관계되는 여러 사람들과 전문사서들이 끊임없이 회의를 거듭하여 합의점을 보아야 변화 하게된다. 그러므로 사서들은 많은 사람들과 끊임없이 접촉하고 인간관계를 맺게된다.

환경속에서 여러가지가 통합되면서 도서관내에도 일시적인 위원회, 태스크포스와 선형조직이 형성되므로 사서들은 일시적으로 여러사람들과 인간관계를 맺게 된다. 또한 사서들은 직원들이나 이용자들에게 정보기술을 교육하기 위하여 인간관계를 맺게된다.

### 4. 인간관계의 종류

인간관계는 상호작용이나 커뮤니케이션이라고도 하며 다음과 같이 여러면으로 나눌 수 있다.

#### 4.1 역사적으로 전통적 인간관계와 현대적 인간관계:

한국의 전통적 인간관계는 가부장을 연상하여 관장이나 연장자를 대접하고 체면을 많이 채리며 남여를 차별하였다. 현대적 인간관계는 항리적으로 도서관의 문제를 해결하기 위한 것이다. 그리고 동료(Associate)와 동등하게 협동관계를 맺게 된다. 사서들은 체면의식이 높을수록 간접봉사부서에서 근무하기를 바란다(박인용, 1987) 남자사서들은 상대적으로 발전적 가치관이 높게 나타나고 여자사서들은 전통적 가치관

을 가진것으로 나타났다. 여자사서들은 권위성이 없다 (홍기철, 1994, 22).

4.2 시간적으로 장기간과 일시적 인간관계: 역할이나, 가치 규범등의 공동정의와 공유된 생활경험을 통하여 사서들은 장기간을 통한 상호작용 하게 된다. Harold Garfinkel의 민속방법론에 의하면 우리의 일상생활을 가능하게 하는 것은 나와 남들사이에 수많은 합의라고 한다. 정보사회에서 일시적인 인간관계를 맺게되면 사람들이 과거를 공유하는 상호작용을 하지않게 되므로 매일매일의 일상생활에서 일어나는 합의를 서로 이해하기 어려워 진다. 정보사회의 상호작용은 지식을 매개로 하게된다. (Burns, 1986)

4.3 조직을 중심으로 공식 조직과 비공식조직의 인간관계: 공식조직 특히 관료조직에서는 수직계층을 중심으로 부서를 통하여 어부가 이루어 지므로 인간관계가 수직적이고 복종적이며 창의적이지 않다. 또한 보수적이고 비 협조적이다.

비공식조직은 인간의 감정적인면을 충족시키는 안면관계를 통한 자연 발생적인 집단으로 자발적으로 조직에 참여하는 민주적 집단이며 성원간에 상호 신뢰감을 갖고 있다. 정보사회의 사서는 이두 조직을 조화시켜서 문헌봉사는 기계화되나 자발적으로 즐겁게 사서들이 업무에 참여하게 한다.

4.4 대화를 중심으로 대화와 비대화의 관계: Ervin Goffman에 의하면 인간은 서로 다른 사람들과 교제 할 때에는 상대방에 대한 인상(印象: Impression)을 관리하려고 하는 속성이 있다고 한다. 즉 사람들은 남의 앞에서 연기를 한다는 것이다. 사람들은 무대뒤와 무대 앞에서 언어로서 연극을 하기도 하고 의상이나 무대장치, 분위기 조직, 몸가짐에 의하여 연극을 하기도 한다.

사서는 일시적 조직에서 많은 사람과 관련을 맺게되고 회의를 하게 되므로 대화는 물론 비대화를 통하여도 커뮤니케이션을 하게된다. 또한 정보기술은 사서들이 개인이용

자를 상대로 봉사하게 하므로 사서는 지식이 잘 전달되도록 심층적인 여담을 하게 되고 대하는 부로 비 대화를 통하여도 인간관계를 맺도록 노력하게 된다.

우리나라의 사서와 비사서간의 관계에서는 비언어적 커뮤니케이션이 크게 영향을 주지 못하므로 이것을 사서들의 교육을 통하여 훈련시키면 이용자 만족도에 결정적인 영향을 미치게 될것이다 (한상원, 128).

5. 결론

정보사회의 사서들은 다른 여러 사람들과 커뮤니케이션을 하여 일시적이나 능동적으로 정보나 지식에 기반을 둔 인간관계를 맺게된다. 따라서 다른 사람들과 합리적으로 도서관을 공동 관리하고 공동책임을 지게 된다.

참고문헌

박인용, 1987. "우리나라 공공도서관의 발전을 저해하는 요인에 관한 연구-사서와 이용자의 의식을 중심으로-" 박사학위논문, 성균관대학원.

이.무용, 우영제, 1994. 정보사회와 인간관계론. 백산출판사.

이근후, 1981. "한국인의 전통적 인간관계와 현대적 인간관계." 소암 이 동식선생 화갑 기념 논문집: 103-118.

장 지호, 1978. "관료제에 관한 인간 관계론적 연구." 학술원 논문집 17: 243-265.

전 병재, 1983. 사회심리학. 서울:경문사.

한상원, 1993. "정보조사제공에 있어서 비언어적 커뮤니케이션의 응용모형개발을 위한 실증적 연구." 한국문헌정보학회지 25(12):83-150.

홍기철, 1994. "남녀사서직원들의 가치관, 직무지향성, 직무태도에 대한 비교 연구." 한국비블리아 7:263-285.

Burns, Nancy Ruth, 1986. "Development of Knowledge Interaction Theory Utilizing Observation of the Reference Encounter." (Ph.D. dissertation, Univ. of Southern California)

Dewey, Barbara I. 1993. Team Power: Making Library Meetings Work. Chicago: American Library Association.

Leinbach, Phillip E. ed. 1990. Personnel Administration in an Automated Environment. New York: The Haworth Press.