

# 專門圖書館에 있어서의 Reference Service

金 宗 會  
(延世大 醫科大學 圖書館司書長)

## 《目 次》

1. 序 言
2. Reference Service 의 役割
3. 文獻調査를 위한 基本準備
4. 文獻調査方法과 그 要領
5. 參考質問의 處理와 應答要領
6. 結 論

## 1. 序 言

먼저 Reference Work 에 對한 權威者들의 定義를 빌려 보기로 하겠다.

“圖書館의 參考部란 閱覽者의 圖書館使用을 도와주는 「씨스뎀」(System)의 한 部門이다. 特히 그들이 家庭에서 讀書를 하기 위해서 圖書를 館外로 빌려가는 것과 區別하여 館內에서 圖書資料를 利用하는 境遇에 그들을 도와주는 일을 말한다”라고 Mudge 氏는 定義를 내렸고, 또한 Bishop 氏는 參考業務란 圖書館藏書를 가장 迅速하고 効果的으로 使用함을 도와주는 圖書館側의 組織의 이고 有機的인 活動(勞力)이라고 했다.

이와같은 兩者의 定義를 빌려서 綜合해 보면 即 圖書館利用者의 要求에 應하여 文獻의 檢索, 所在調査, 資料에 包含되어 있는 情報(Information)의 檢索, 資料 및 參考室(資料室)의 利用案內를 하는 일이 바로 Reference Service 라 하겠다.

以上과 같은 定義에 依해볼때 Reference Service 가 圖書館의 機能으로서 얼마나 重要한가를 알수 있다. 勿論 定義에 依해서 만이 重要하다고 할 것은 아니다. 實際의面에 있어서 圖書館의 機能으로서 重要한 中心的인 業務라 하겠다. 그러나 우리나라의 圖書館에 있어서의 Reference Service 는 尙今까지 그 機能을 十分發揮하지 못하고 있는 形便이다. 그原因으로서는 여러 가지 問題가 內包되어 있는 것도 事實이다. 이 原因中의 첫째가 Service 에 對한 精神가짐과 認識의 不足때문이다. 그러므로 Reference Service 는 圖書館業務의 新次元을 開拓하는 分野임을 우리는 再認識해야 하겠다.

따라서 筆者는 Reference Service 에 있어서 實務面에 必要한 몇가지 實際問題를 다루워보기로 하겠다.

## 2. Reference Service 의 役割

Reference Service 는 圖書館利用者의 個別的인 要求에 應하여 參考室(資料室)이 責任지고 해야 할 活動이므로 利用者가 어느때 어떠한 Service 를 必要로 하는가를 恒常 充分히 理解를 하고나서 그 業務에 臨하지 않으면 滿足한 Service 를 하지 못하게 되는 것이다.

한가지 例를 들면, 科學의 諸分野에 있어서 어떠한 새로운 研究課題를 採擇할때 研究者들은 우선 그 主題에 關한 文獻에 對하여 큰 關心을 가지게 된다. 왜냐하면 새로운 研究分野이므로 이에 關한 參考文獻이 많을수록 도움이 되기 때문이다. 이럴때 參考室(資料室)에서 해야 할 일은 그 主題에 關하여 過去로 溯及해서 오늘날 까지 發表된 文獻을 總網羅하여 索出하고(이것을 Retrospective Search 라고 한다) 이 主題에 對하여 現在까지 判明된 모든 事實을 文獻形式으로 提供하는 일이다.

다음에는 入手된 知識에 依하여 研究實驗等으로 活動이 始作되면 研究者는 그 研究主題에 直接, 間接으로 關係있는 分野의 움직임에 注視하고 있으며, 새 發展에 뒷받치지 않으려고 努力을 하게 된다. 이때 參考室(資料室)은 그 分野의 最新文獻을 빠짐없이 研究者에게 通知 또는 提供하는 Service 를 積極的으로 해야 한다. (이것을 Current Awareness Service 라고 한다)

이 研究와 實驗段階에 있어서 어떤 特定한 事項에 關한 確實한 Data, 說明 및 Information 을 必要로 할 境遇, 參考室(資料室)은 Handbook, Databook, 辭典, 百科事典 등의 參考圖書를 利用하여 解答을 發見해 내는 Fact Finding 의 檢索을 해야 한다. 이 段階에서 萬若 研究者가 要求하는것이 研究의 主題目에서 派生된 어떤 關連分野의 事項에 關한 것일때는 그 題目에 對하여 다시 溯及索出(Retrospective Search)을 해야 한다.

以上과 같은 세가지의 일을 探索할때 特定한 文獻을

索出하는 作業이 必要할 때가 있게 된다. 이럴 境遇에도 두가지로 나누워 生覺할 수 있다. 卽 著者名, 題目, 主題, 出版者, 出版年, 卷, 號, page, 版次等 書誌의 記述中 몇가지 事項에 對한 完全한 記述만을 必要로 할 때와 다만 文獻의 記事內容만을 必要로 하여 찾을 境遇 등이 있다.

이와같이 Reference Service 는 文獻調査와 利用上에 있어서 여러가지의 活動을 包含하고 있으며, 그 Service 의 內容도 參考室(資料室)의 性格과 利用者의 Type 에 따라 異同하게 된다. 卽 다시 말해서 여러가지의 活動을 해야 하며 Service 의 內容도 다르다는 말이다.

이것을 類別하면 다음과 같은 役割을 가진 業務로서 分離된다.

a) 文獻의 所藏 및 書誌의 情報의 提供利用者가 求하고 있는 文獻을 參考室(資料室)에 所藏되어 있는가의 如否를 確實히 해야 한다. 萬若 그 參考室(資料室)에 所藏되어 있지 않을때는 그 資料의 利用이 可能한 他 所藏機關과 連絡하여 그 利用方法에 對하여 確實한 Information 을 提供하도록 해야 하며, 圖書, 雜誌의 編著者名, 書名, 叢書名, 版次, 卷, 號, 所藏, page, 發行所, 價格, 發行年等の 書誌的 또는 刊行에 對한 Information 까지도 提供하는 것이 이 業務의 役割이다.

例: 1. (問) 白 麟先生이 發表한 “學校圖書館을 위한 圖書의 分類法”을 찾고 싶은데 어떻게 하면 찾을 수 있을 까요?

(答) 韓國圖書館協會 編, 學術雜誌索引: 1961~1962 1964年發行 p 33~38에 發表되었으니 그 學術雜誌索引을 利用하면 될 것이다.

이것은 하나의 簡單한 例이지만 이러한 方法으로서 利用하고자 하는 對象者에게 確實히 Information 을 Service 해야 될 것이다.

b) 文獻調査方法의 案內  
特定主題에 關하여 文獻調査를 할때, 가장 基本이 되는것이 索引, 抄錄, 藏書目錄等の 二次的 文獻이며, 이 文獻의 構成과 使用法의 特色을 完全히 把握하여 더욱 効果의으로 活用하는것은 文獻을 調査하는데 基礎的인 바탕이 되는 것이다. 그리하여 利用者들에게 文獻을 調査하는 方法까지도 案內를 해야 한다.

### 3. 文獻調査를 위한 基本準備

Reference Service 를 充分히 提供하며, 그 機能을 充分 發揮하려면 우선 各種 Handbook, Databook, 辭典, 百科辭(事)典類와 또한 刊行物目錄, 主要機關의 藏書目錄과 綜合目錄, 主題文獻目錄, 文獻解題書, 索引, 抄錄等を 自體圖書館 또는 參考室(資料室)의 奉仕

對象者에게 適合하도록 選擇, 蒐集하여 構成토록 하고 잘 利用할 수 있도록 準備해 둘 것은 再言을 不許한다.

따라서 Reference Service 本來의 分野에 適合한 基本準備를 해 두어야 한다.

#### a) Reference Books 의 組織化

參考圖書類(Reference Books)를 그 圖書館의 參考室(資料室)의 特徵에 適合하도록 選擇, 蒐集하여 利用하기에 便宜한 形態로 集中排架해 둔다.

一般的으로 Reference Room 또는 Reference Corner 를 만들어 利用者와 Reference Librarian 相互間 利用하기에 便利한 位置에 排架해 둔다.

따라서 Reference Librarian 은 參考圖書 個個에 對한 特色과 그 效果的인 活用方法을 恒常 研究해 두어야 한다.

이 參考圖書만으로는 完全한 것을 期待하기 困難하므로 同種資料의 相互補充이 될수 있는 面을 研究하여 具體的인 質問事項에 對하여 即時 應答할 수 있도록 體制를 갖추워 둘 必要가 있다.

그리고 이 參考圖書 自體만으로는 完全한 答을 주지 못한다 하더라도 文獻을 調査함에 있어서는 큰 指針이 됨을 體得해 두는일도 重要하다.

#### b) Information File 의 組織化

Reference 를 依賴하는 事項中에는 參考圖書에 依해서 答할 수 있는것이 勿論 많으나, 때로는 時事的인것 또는 特殊專門的인 問題等이 있다. 이것은 小冊子, Pamphlet, 新聞記事等の 資料에 依하는 것이 適當할 때도 많다. 新聞記事, 小冊子, Leaflet 等を Reference Service 의 資料로서 適當한 것을 補助資料로 하여 主題別로 整理해서 Information File 을 만드는 일도 大端히 重要的 基本準備의 하나다. 이것은 普通 Open File 이나 또는 Vertical File 에 整理된다.

(註: Information File 에 對하여는 國會圖書館報 第 2卷第1號 1965 1, p5-16을 參考하기 바란다.)

### 4. 文獻調査方法과 그 要領

Reference Librarian 이 利用者로 부터 어떤 Reference 의 依賴를 받아 文獻調査를 할때의 一般的인 處理方法은 다음과 같다.

#### a) 所藏事項, 書誌事項의 調査

自體에 있어서의 所藏의 有無에 對해서는 所藏文獻의 目錄(Card)에 依함은 勿論이겠으나 他館의 參考室(資料室)의 所藏狀況에 對해서는 藏書目錄이나 綜合目錄等を 活用하여 目的을 達成토록 하는 方法外는 없을 것이다. 이 目錄을 活用해서도 그 目的을 達成치 못할 境遇에는 不得已 直接問疑하는 等の 積極的인 方法으로 所藏의 有無를 確認해야 한다.

(이 所藏事項 및 綜合目錄에 關해서는 國會圖書館報 第2卷第5號(1965年5月號) p 10~17, 18~20을 參考하기 바란다.)

他館에 問疑할 境遇 留意해 들것은, 調査를 위한 要目(書名, 編著名, 出版事項等)이 반드시 正確하게 記錄되었다고 믿을수 없기 때문에 必要에 따라서는 刊行物目錄 等を 併用하여 그 要目を 確認한後 檢索을 해야 할 境遇가 있기때문이다. 特히 論文集, 雜誌論文等은 收載卷號가 明確히 못하며 또한 誤記될 境遇도 적지 않으므로 論文索引, 主題文獻目錄에 依據 確認한後에 所藏狀況을 確認해야 할 제도 있음을 留意해야 한다.

#### b) 主題文獻의 探索

이 主題文獻의 探索은 Reference 業務中 가장 中心의 位置를 차지하는 作業이라 하겠고, 그 核心은 二次文獻 및 其他의 參考道具(Reference Tools)를 最大限으로 利用하는데 있는 것이다. 即 (1) 分野別主題文獻目錄, 雜誌記事, 其他 論文索引, 文獻抄錄等の 主題에 關한 二次文獻의 適切한 使用에 依하여 探索이 可能하다. (2) 必要에 따라 包括的 또는 主題別刊行物目錄(特히 索引)을 調査하고, (3) 다시 參考圖書를 調査하여 參照文獻으로 表示되어 있는 것은 모두 二次文獻의 하나로서 活用한다. (4) 이 外에 Reference Card, Information File, 主題別藏書카드(分類카드, 主題카드)等 參考室(資料室)에서 作成한 檢索카드로 探索하는것도 併用하여 調査를 하되 그 網, 目を 細分하여 徹底를 期하도록 해야 한다. 이와 같은 過程을 經由하여 獲得한 文獻上, 또는 概念上의 暗示(Hint)를 可能한 限 一次文獻에서 確認함에 따라 必要한 文獻을 最終적으로 選出할 수 있게 된다.

註: 一次文獻: 論文, 報告書, 講演集, 特許明細書, 議事錄, 文書, 地圖等 情報의 生産者自身이 記錄한 資料를 一次文獻이라 한다.

二次文獻: 文獻目錄, 抄錄, 索引과 같이 一次文獻의 情報가 어떠한 方針과 體制에 依하여 書誌로서 編成된것을 二次文獻이라고 한다.

#### 5. 參考質問의 處理와 應答要領

參考質問을 받을 때 依賴者(所屬, 姓名, 擔當分野, 專攻分野), 依賴事項, 目的, 回答의 範圍, 回答方法等에 對하여 正確하게 記入토록 할것은 勿論이며, 處理에 있어서 特히 留意할 事項과 應答의 要領을 明示하던 다음과 같다.

##### a) 確實한 問題點의 把握에 努力한다.

參考質問을 依賴하는 사람中 或者는 問題點을 具體적으로 記入을 하나 大概是 包括的 主題分野만을 表示

하므로 問題의 具體的 內容을 明確히 把握하기가 難處하다. 이럴 境遇에는 適切한 方法으로서 問題點을 明確히 하지 않으면 아니된다. 前述한바와 같이 要는 質問의 問題點을 確實히 把握하는것이 첫째의 要件이라 하겠다.

##### b) 問題의 背景과 視點을 確實히 한다.

專門分野의 細部的인 問題에 對한 Reference 의 依賴를 接受하였을 때 問題의 背景을 確實하게 把握키 困難할 때가 있다. 이런 境遇에는 依賴者로 하여금 問題에 對한 背景의 概括的說明을 即 補充說明을 하도록 하여 視點을 豊富히 넓힌後 二次文獻을 活用 또는 一次文獻을 調査하는 等해서 開始를 하는것이 有効할것이다. 그리고 自己의 判斷範圍를 超越하는 問題는 特히 適當한 視點부터 問題를 取扱하도록 함이 좋은것이다.

##### c) 專門機關의 知識의 活用

特殊한 專門主題로 分析하기 困難한 問題가 있을 境遇에는 組織內(도서관이 屬해 있는 自體機關의 뜻)에 關係專門家가 있으면 그들의 協助을 얻어 問題에 對한 敎示를 받도록 하면 大端히 有益할 것이며 또한 問題解決의 어떠한 Hint를 얻는 일이 많다.

#### 6. 結 論

이 글의 題目을 專門圖書館에 있어서의 Reference Service 라고 하였으나 以上の 內容으로 보아 비단 專門도서관에만 該當되는 內容만은 아니다.

어떤 圖書館을 莫論하고 Reference 機能을 안가진 도서관은 없는 것이다. 그러므로 우리는 다시 새로운 認識을 가지고 Reference Service에 臨해야 될줄 안다. 特히 Reference Service는 어떤 도서관이든 將次 圖書館活動의 強力한 推進力이 됨은 조금도 疑心할餘地가 없는 事實이다. 따라서 이 分野에 對하여 좀더 깊은 研究를 아끼지 말아 주기 바라며 끝으로 文章이 잘 整理되지 못하여 或 理解하기 困難하다라도 寬容해 주기를 바라는 바이다.

(13面에서 繼續)

odical Publication in South Asia를 作成하였다.

上述한 바와같이 「란간야단」은 여러 部分에 關係하고 있는데 이들의 根本은 最初로 著述한 The Five Laws of Library Science에 基礎한 것을 알 수 있다.

周知하는 바와 같이 우리나라의 西歐의인 圖書館教育은 特定國의 影響하에 出發하였기 때문에 「란간야단」에 關하여는 等閑視되어 왔으나 그의 모든 思想은 徹底히 理解하고 發展시켜 우리로서 알맞은 새로운 圖書館像을 具體化해야 할 것이다.