

情報資料의 利用과 提供*

—科學專門圖書館의 경우(各論)—

志知大策 著**

趙載浩 譯***

1. 머리말

前號의 맨 끝 마무리에서 提供서비스의 改善으로써 Ask Reference라는 活動과 그 名稱에 關하여 提案한 바 있으나 이에 關하여 詳細히 다루기 전에 지금까지 다루어 온 것을 간단히 要約해 보기로 한다.

科學者는 情報資料를 保有하고 있는 圖書館에는 크게 期待하고 있으나 그 膨大한 情報資料의 解説者=案内者 이어야 할 圖書館員에게는 거의 期待치 않고 있다. 과연 이것만으로 모든 것이 滿足될 수 있을까? 文獻調査도 科學者側이 充分히 할 수 있고, 圖書館도 그 整備가 참으로 잘 갖추어져 있다면 現況대로 繼續되어도 무방할 것이다. 그러나 實狀은 매우 滿足할 만한 狀態에 까지 이르지 못하고 있다. 科學者의 60%가 文獻調査(文獻檢索)를 期待하고 있음에도 불구하고 그 期待를 아직껏 채워주지 못하고 있다. 게다가 從來의 提供시스템은 利用者 全體는 考慮하고 있으나, 利用者 個人的의 위와 같은 要求에 副應하지 않아도 무방한 시스템으로 되어 있다. 科學者가 묵묵히 入館하여 묵묵히 退館하고 있는 狀況이 바로 그 證左이다.

科學者의 60%가 要求를 갖고 있음에도 圖書館은 그 점에서 거의 副應하지 않고 있다는 狀態는 어떻게 하든 改善되지 않으면 안된다. 이 改善策의 對策으로서 注目된 것이 從來의 入館·退館의 시스템이다. 또 거기서 생각해 내 것이 Ask Reference이다. 이 各論에 있어서는 시스템으로서의 Ask Reference에 대하여 從來의 提供 시스템과 對比하면서 그 概要를 다루며 이와 同時에 시스템으로서의 成立의 要件을 다루어 볼까 한다.

2. 要求의 本質을 케어내는 Ask Reference

從來의 시스템은 묵묵히 入館하여 묵묵히 退館하고 (閱覽), 또는 借覽해 가고 (貸出), 그렇지 않고 상당히 重要한 것이라도 있으면 質問(레프런스)에 대하여 Ask Reference는 모든 것이 利用者에 대한 質問으로써 시작되고 質問에 의하여 끝나며 그 過程에 있어서 適切한 資料를 提供할 뿐이다. 「閱覽」, 「貸出」, 「文獻複寫」는 그 結果에 不遇한 것이다. 이른바 從來의 「레프런스」와 의 關係에 關해서 말하면, 從來에는 利用者가 갈피를 잡지 못하다가 듣고 온 質問을 接受시킨데 대하여, Ask Reference에서는 그것을 入口에서 받아들여려고 하기 때문에 적어도 이 점에 있어서는 從來의 「레프런스」보다 뛰어나 있다는 것은 누가 보아도 自明하다.

그러면 「레프런스」의 경우에 있어서 Ask Reference 쪽이 좋더라도 그 以外の 경우는 어떠할까. 「閱覽」에서는 入館時에 일일이 問議하거나, 聽取하게 된다면 提供者側이나 利用者側이 번거롭지 않을까. 또 「내가 專門的 立場에서 이 책을 必要로 하는데 무슨 不滿이 있는가」라고 말할런지도 모른다.

이러한 掛念은 시스템이 활동하기 까지나 또는 시스템의 活動當初에는 일어나리라고 생각된다. 실제의 문제로서 시스템이 活動해 버리면 하등의 문제도 없다. 利用者도 소탈하게 應答해 주게 되고, 圖書館員도 現在 以上으로 情報資料의 知識을 쌓아 利用者의 質問에 答하게 될 것이다.

科學者가 圖書館에 오는 것은 文獻을 읽고 싶고 또한 入手하고 싶기 때문이다. 따라서 科學者의 要求는 예컨대 雜誌라는 形態로 나타난다. 從來의 시스템에서는 「레프런스」는 있습니다」라고 提供할 뿐이다. Ask Reference에 있어서는 現象面으로 까다롭게 된다. 즉 「몇號의 몇 페이지에 실려있는 論文이 必要합니까?」, 「그 論文의 著者, 題名은?」, 「그것은 어떠한 研究에 必要 합니까?」

* 情報資料의 利用과 提供(2). 도타멘테이션 연구. Vol. 23, No. 10, pp. 385~391, 1973.

** 日本原子力研究所技術情報部

*** KORSTIC 情報處理部 次長

라는 것이 된다.

바꿔 말하면, Ask Reference에 있어서는 科學者의 表面上의 要求인 雜誌 J가 아니라 참된 要求인 研究 A'에 대하여 캐어 묻기 시작하는 것으로부터 시작된다. 科學者의 참된 要求가 研究 A'인 것이 判明되면 雜誌 J의 提供은 물론이려니와 그 밖의 雜誌 Z나 會議議事錄 K도 提供될 可能性이 생기게 마련이다.

科學者의 要求는 당장에는 雜誌 J만으로도 무방하나, 참된 要求가 研究 A'에 있으므로 마땅히 雜誌 J만으로 滿足시킬 수는 없다. 거기서 비록 그 즉석에서는 아니더라도 雜誌 Z나 K가 提供되면 科學者에게는 대단히 利益이 되는 것이다. 이와 같은 利益을 얻게 되는 것을 알게 되며는 더 한층 圖書館側에서 묻기 전에 科學者側이 圖書館員에게 自己의 研究 A'에 관해서 說明하게 될 것이다.

圖書館員側에서도 科學者의 研究 A'의 重要性을 안다면 말하지 않더라도 自然히 關連文獻의 追求에 매우 열중할 것이다.

따라서 앞에 말한 「서로가 번거롭다」라는 掛念은 전혀 무용할 뿐만 아니라 그와 같은 생각은 그릇된 것이다.

從來의 提供시스템에는 業務의 改善에 도움이 될만한 것은 아무 것도 없다는 것이 分明하다. 이에 反하여 Ask Reference에는 無限의 可能性이 展開되어 있다.

2.1 하나의 結果를 캐내는 「閱覽」

從來의 시스템에서 科學者는 雜誌 J를 念頭에 두고서 묵묵히 入館하여 手續을 밟은 뒤 直線的으로 雜誌 J의 書架로 가서 目的을 이루면 묵묵히 退館하는 것이다. 圖書館은 科學者가 雜誌 J를 보고 갔는지 아무 것도 모른다. 또한 알지 않아도 무방한 시스템으로 되어 있다. 이것이 舊態依然한 「閱覽」이다. 여기서의 圖書館의 役割은 入館票의 체크와 利用이 끝난 資料의 配架만이다.

Ask Reference에 있어서는 科學者 A氏가 來館함과 同時에 後述하는 소위 利用者카드와 對照하면서 A氏의 研究 A'에 대하여 確認하고 따라서 오늘 來館한 目的을 캐내어 버린다. 研究 A'에 變更이 있으면 그것은 당연히 利用者카드에 記入된다. 그리고 目前의 要求가 雜誌 J임이 確認되면 圖書館側에서 앞서 말한 바와 같은 書誌的 事項이나 그 밖의 質問이 交換된다. 雜誌 J의 論文은, 가령 研究 A'의 裝置에 관해 重要한 것으로서 그것의 正確한 面數와 若干의 데이터가 必要하다는 것을 알게 된다. 圖書館員은 파일을 調查하여, 雜誌 J가 利用中이 아님을 確認하고 그 趣旨를 A氏에 提示하고 利用後 雜誌 J를 데스크로 返納해 주도록 依頼한다. 그

런후로 新着資料 중에 研究 A'에 관한 것이 있으면, 예컨대 會議議事錄 K와 雜誌 Z가 있는 것을 A氏에게 傳해 준다.

이와 같이 하여 A氏의 閱覽이 始作되는 것이다. 그리고 退館時는 다음과 같은 對話가 있게 될 것이다.

A氏 「雜誌 J의 論文은 이것입니다」.

館員(그 論文을 메모하고서) 「이 論文은 研究所內에서 다른 것에 利用될 可能性이 있습니까?」

A氏 「B氏에게 이와 類似한 裝置가 있습니까다만 이 論文의 데이터가 使用될는지 그 與否는 알 수 없군요」

館員 「K에는 關連된 論文이 있는지요?」

A氏 「있더군요. 研究 A'에 지극히 關連이 깊은 論文 4件이 실려 있습니다. 뒤에 카피를 依頼하지요」라는 것으로 하여 비로서 退館한다.

바로 이어 偶然히도 A氏와 研究室은 다르나 같은 研究部에 所屬하는 B氏가 來館한다. 거기서 조금 전 雜誌 J의 論文과 會議錄 K와 雜誌 Z를 紹介한다. 그러며는 뜻밖에도 雜誌 J의 論文과 會議錄 K의 論文 1件에 關心이 있음을 알게 된다.

그후 또 다시 B氏의 同僚인 C氏가 來館한다. C氏에게도 B氏와 같은 資料 3件을 紹介하면 結果는 앞의 2件에는 關心이 없고 雜誌 Z에 關連된 1件의 論文에 關心이 있었다고 한다.

上述한 것은 假定의 이야기이긴 하지만 이것이 Ask Reference의 實態인 것이다. 科學者와의 人的 接觸面에 있어서는 實際的으로 아무런 것도 할 것이 없는데도 불구하고 무엇인가 「相對의 立場에 서서」 親切히 뭔가 서어비스하지 않으면 안되는 그러한 態度가 어쩐지 不可解한 從來의 「閱覽 서어비스」보다는 상당히 알기 쉽고 더구나 遂行키 쉬운 것이다. 이로 인하여 文獻이나 情報의 流通이 改善된다는 것은 分明한 일이다.

Ask Reference에서는 지금까지 말해온 바에 따르더라도 「閱覽」이 簡單한 事務이고, 「레프런스」가 專門的知識을 갖는 어려운 高級의 일이라고는 생각되지 않는다. Ask Reference는 모든 情報資料의 知識만이 있으면 될 수 있는 일이다. 專門的知識에 관해서는 組織體內의 研究에 대한 一般的 關心이 있으면 充分하다. 資料의 知識에 관한 밑받침이 없는 專門的知識을 갖는 레프런스, 그것이야말로 專門的 科學者 從에서 謝絶할 것이다.

그러하여 Ask Reference가 가장 重視하는 것이 이 「閱覽」, 즉 來館者이다. 다른 提供의 形態는 貸出이건, 文獻複寫이건 利用者가 研究室에 있으면서 依頼하는 것이 可能하나(組織內에 있어서는 여러 grade로 規制되어 있지만), 閱覽만은 本人이 直接 오지 않는 限 成立되지

않는다. 圖書館側에서 본다면 「일부러 와 주었다」는 점에서 研究室에 있으면서 서버어스를 받으려고 하는 사람과는 그것만큼의 差異를 두지 않으면 안된다. 또한 애써 來館해 주었는데 아무런 收穫도 없이 돌려 보내어서는 絶對로 안된다. 이것이 Ask Reference의 채비이다. 그러나 한편 생각해 보면 이것이 당연한 人情의 흐름이 아닐런지.

貸出과 文獻複寫를 比較하여 또 하나의 閱覽의 어려움은 앞의 2件이 自動적으로 記錄化됨에 대하여, 閱覽은 自動적으로 記錄化되지 않는 점에 있다. 더구나 閱覽의 데이터는, 설사 잡았다고 하여도 앞의 2것에 比하여 훨씬 不必要하므로 이것을 어느 程度 記錄化 하느냐는 어려운 問題이다. 비록 閱覽한 資料名을 모두 利用者에 記錄시켰다고 하여도 그것을 차후에 어떻게 利用할 것인지 그 方策이 서 있지 않은 以上 利用者에게 不當한 負擔만을 줄 뿐이고 아무런 効用도 없는 것이다. 經驗적으로 結論을 내리자면 그 科學者가 閱覽한 結果, 가장 關心을 가진 文獻이나 情報 1件만이라도 무방하니 記錄해 두라는 것이다. 이 記錄은 반드시 그 科學者에 대한 피이드백의 材料가 되고 다른 科學者에의 再利用도 꾀하는 것이 된다. 一定分野의 專門家가 그만큼 關心을 가진 情報라면 그 成分이야 다를지언정 그것에 관심을 지닌 科學者가 그의 몇 사람인가는 있을 것이다. 적어도 그 科學者를 包含하여 그 上司, 그 同僚 혹은 部下와 더불어 모두 세사람은 될 것이다.

여기서 把握한 文獻情報를 適切히, 公正히 運用하는 것이 Ask Reference인 것이다.

2.2 1件을 다시금 追加시키는 「貸出」

從來의 貸出에서는 「要求된 資料만을」 提供하는 것이나, Ask Reference에 있어서의 貸出은 極端으로 말해서 「要求된 資料의 貸出을 하지 않고 가장 適切한 資料」를 提供하는 것이다. 거듭 말하자면, 즉 從來의 貸出은 利用者로부터 貸出카드를 受取하는 것 만에 대하여, Ask Reference에 있어서의 貸出은 入館時에 科學者의 要求의 本質을 캐내고 있으므로, 그 結果(貸出)에 대해서 確認함이 當然하고, 그 確認으로부터 補正이 必要하게 되고 가장 適切한 資料에로 引導되는 것이다.

그러나 一定分野의 專門家인 科學者에 대하여 「要求된 資料의 貸出을 中止시킨다」는 것이 과연 있을 수 있을까? 이러한 것은 어느 教科書에도 文獻에도 써있지 않으나, 筆者로서는 여기에 貸出의 本質에 관한 重大한 問題가 담겨 있다고 보는 바이다. 現實問題로서는 要求된 資料 1件 以外에 다시금 1件, 2件으로 追加하는 結果로 끝나버릴지 알 수 없으나 어느 것이든 이와 같은

것이 可能할 것일까?

그것이 可能하다는 理由는 두가지로 생각된다.

우선 첫째로 「대단히 複雜하고 系統이 서 있지 않다」 따라서 形態도 多様な 情報資料의 處理와 保管形式이 통털어 圖書館에 맡겨져 버린 점에 있다. 一般的으로 圖書館에서는 圖書라면 예전대 國際十進分類法에 의하여 分類되어 書架에 配架되고, 雜誌라면 예전대 ABC順으로 (大分類別로 나누는 方法도 있다) 雜誌架에 配架되는 것처럼 形態別로 保管되고 있다. 한편 科學者가 必要로 하는 情報(文獻)는 이들 資料中에 分散되어 있기 때문에 科學者가 어느 資料를 必要로 하여 圖書館에 오더라도 어느 形態로 그 資料가 整理되어 있는가는 모르는 경우가 많다. 科學者는 그 情報의 內容에 관해서는 知識이 풍부하더라도 그 媒體인 資料形態의 整理·保管에 관해서는 그다지 知識이 많지 않은 것도 當然한 일이라 하겠다. 이와 같은 면을 管理하여 그것에 대한 責任을 갖고 있는 것은 말할 것도 없이 圖書館員인 것이다.

圖書館員은 이 情報資料 全體를 把握하는 義務와 責任을 갖고 있다. 다시 말하면 圖書館員은 情報資料의 處理·保管·提供의 專門家이다. 圖書라는 점이 있고, 雜誌라는 점이 있고, 또한 리포트, 팜플렛, 規格, 法規類, 圖面, 特許, 프리프린트 등이라는 점이 있고, 다시금 이들 점들이 각각 몇개의 작은 점을 갖고 있는 외에 그 점들의 內部가 迷路처럼 뒤섞여 있는 것이다.

圖書館의 定常적인 利用者조차 이와 같은 迷路 속에 선채 꼼짝못할 때가 있다. 科學者 A氏가 간신히 찾아낸 책을 데스크에 가져와 貸出을 希望하였다고 한다. 그 책은 소련어로 쓰인 것인데 그 英譯本이 圖書와는 別個 形態의 리포트로서 R書庫에 入庫되어 있음을 알았다고 한다. Ask Reference에서는 즉시로 利用者 카아드가 參照되어 A氏의 語學歷이 英語, 독일어라면 그 「英譯本은 리포트입니다」라고 指示할 수 있다. 이와 같이 하여 希望한 冊의 貸出을 中止시킬 수 있지 않을까 한다.

資料의 知識으로 말하면 科學者 A氏 등은 괜찮은 편이고 圖書館內에서 여러 利用者를 接해 보면 리포트를 찾으려고 하고 있는데 圖書의 書庫에서 헤메고 있는 사람들이 있는가 하면, 雜誌論文의 著者인데도 圖書의 著者目錄에서 찾으려고 하는 사람들이 있는 것처럼 資料와 그 tool에 대하여 案内를 받지 못한 利用者가 참으로 많다. 가장 適切한 資料에로 引導하는 길, 案内人으로서의 圖書館員이 하지 않으면 안될 것은 아직도 수 없이 많이 남아 있다.

또 하나의 理由는 情報資料의 現物이 우선 첫째로 圖書館에 들어 온다는 점에 있다. 하여튼 最新의 情報資料를 圖書館員이 옮겨주고 있는 것이다. 科學者는 어느

책이 出版된다고 하는 情報을 알고 있더라도 그 책이 언제 圖書館에 入手되어, 언제 新着展示臺나 또는 書架에 配架되느냐에 관해서는 意外로 案内받지 못하고 있다. 그것은 新着資料 目錄에 의한 PR이나, 要求된 資料의 優先貸出, 展示 등 最大限의 提供手段을 講究하여야 할 것이다. 그리고 이러한 傾向은 資料의 形態가 規格化됨에 따라서 (예컨대 마이크로피시라는 形態) 더욱 더 高潮되어 갈 것이다.

Ask Reference에서는 이 最新의 情報資料를 效果的으로 提供하려고 하는 것이다. Ask Reference의 目的은 이 점에 있다고 하여도 過言이 아니다. Ask Reference라 하더라도 언제나 처음부터 科學者의 參與 要求를 캐어서 알아낸다고는 斷定할 수가 없다. 그러나 1冊의 資料의 貸出要求가 있어서 逆으로 目的이 推察되는 경우도 있다. 「그 資料가 必要하다면 그외에 이러한 것도 있습니다」, 「그 資料라면 最新版이 있습니다」라는 應待가 1冊의 貸出要求에 關連하여 얼마든지 可能하다.

形態別의 檢索(譯註: 圖書館內의 모든 資料)의 迷路에 빠진 古本을 찾기 위해서는 相當한 經驗을 要하나, 科學者가 본 일도 없는 新着資料를 提供하는 것은 그다지 어려운 일이 아니다. 하여튼 新製品이기 때문에 어지간한 경우가 아니면 不발지는 않을 것이다. 그러나 Ask Reference가 시스템으로서 作用하면 圖書館員은 매일 新着資料를 點檢하지 않으면 안될 것이다.

위에 말한 두가지 理由로, 설사「要求된 資料의 貸出을 中止시키는 것」은 할 수 없더라도 언제나 다시금 1件追加시키는 것은 可能하다.

2.3 要求된 카피 1件을 中止시키는 「文獻複寫」

文獻複寫도 貸出과 똑 같은 말이 된다. 즉 Ask Reference에서는 「要求된 文獻複寫를 中止시키고 가장 適切한 資料의 複寫」를 依頼시키지 않으면 안된다.

도대체 그와 같은 것이 可能할까 하고 從來의 시스템에 익숙해진 사람이라면 놀랄지도 모른다. 그러나 이것은 貸出에 있어서의 경우보다도 오히려 쉽지 않을까 한다. 다시 말하면 貸出의 경우에는 經費가 直接 들지 않으므로 몇 冊이든 貸出할 수 있으나(科學專門圖書館의 경우 貸出冊數의 制限을 두고 있지만 上限線을 크게 잡고 있으므로 대부분의 경우 問題가 되지 않는다), 文獻複寫는 費用이 들므로 그 範圍밖에는 할 수가 없기 때문이다. 貸出의 경우에는 「다시금 1件 追加하는 것」이 可能하나, 文獻複寫의 경우는 豫算上 아무리 해도 制限하지 않을 수 없다. 이 意味로 보아도 文獻複寫는 文獻必要度의 指標로서는 貸出때위 보다는 確實하다고 말할

수 있다. 따라서 Ask Reference에 있어서는 누가 어떠한 資料의 文獻複寫를 依頼하였느냐 하는 데이터를 가장 重要視한다.

文獻複寫 그 자체를 말할 것 같으면 科學者의 참다운 要求가 말에 의한 說明보다도 오히려 그 內容이 明確하게 內包되어 있어서 理解에 더 많은 도움을 주고 있다. 從來의 文獻複寫는 「要求된 複寫를 正確·迅速히」라고 일컫고 있으나, 실은 듣기에는 좋으나 별것이 아닌 종이에서 종으로, 필름에서 종으로 處理를 接受함에 지나지 않았다. Ask Reference에 있어서는 반드시 內容을 點檢하여 別度로 指示하는 資料의 有無를 確認한 後에 接受하게 될 것이다.

利用者의 母集團이 약 1,000명, 一日利用者 70명 平均의 規模인 圖書館에서 每週 入手되는 新着資料가 資料單位로 약 600件, 文獻單位로서 4,000件이라고 한다면 그 중에서 뭔가 提供되고 있을 것이다. 新着資料의 入手라는 점에 대해서는 科學者보다도 圖書館員側의 知識이 훨씬 앞서고 있다. 科學者라 하더라도 人間인 이상 그러한 資料의 出版에 대한 事實조차 最近에는 모르고 있는 일이 많다. 저쪽은 모르고 있으나 이쪽은 알고 있다는 圖書館員의 有利한 立場을 利用하여 (즉 自信을 갖고서) 新着資料를 紹介하면 來月の 豫算을 미리 써버리더라도 複寫依頼는 계속할 것이다.

위와 같이 하여 「카피 1件을 中止시키는 것」은 不可能해도 「1件을 追加한다」는 것은 可能한 것이다. 이와 관련하여 「中止시킨다」는 것은 엄한 表現이 아니냐 하는 指摘도 있을 수 있겠으나, 文獻複寫에 있어서도 「1件을 追加한다」고 해서는 같은 標題가 連續되므로 語感이 좋지 않다고 생각함에 不過하다.

2.4 科學者와 함께 文獻을 찾는 「레프런스」

從來의 레프런스는 받은 質問에 대하여 忠實히 回答하는 技術이었다. Ask Reference는 그것을 土臺로 하여 科學者의 참다운 要求에 어프로치하는 技術이라고 말할 수 있다.

從來의 레프런스는 質問이 있으므로 비로서 接受되는데, 所藏에 관한 質問이라면 우선 데스크擔當者에, 主題에 관한 質問이라면 專門的 知識을 갖춘 圖書館員에게 回附되게 되어 있다. 教科書에는 이러한 것이 명 확히 쓰여 있다.

Ask Reference에 있어서는 所藏有無의 調査와 主題 調査를 구태어 나누어 생각할 必要가 전혀 없다.

Ask Reference에 있어서는 科學者가 入館함과 同時에 무엇을 要求하는지 그 確認을 우선 하고서, 目前의 要求가 所藏調査에 이르게 되면 다시금 그 文獻의 研究

에 있어서의 役割과 必要性을 캐묻게 된다. 거기서 「그와 같은 文獻이 必要하다면 新着資料 가운데 이러한 資料도 들어와 있습니다」라고 指示할 수 있게 되어 있는 것이 Ask Reference이다.

다시 말하자면 Ask Reference에 있어서는 入館時에 科學者가 어떠한 모양으로 質問하는 언제나 主題調査(要求의 本質)로 바꾸어 버리는 作業을 하고 있다. 그렇기 때문에 主題부터 들어 왔다고 해서 조금도 不安해 할 것은 없다. 所藏調査의 경우처럼 새삼스럽게 主題調査로 바꾸더라도 그 應答을 省略할 수 있으므로 이 意味로서 所藏調査보다는 오히려 簡單하다. 이러하기 보다는 어떻게 科學者의 要求의 本質에 어프로치 할 수 있는가를 생각해 내는 편이 得策인 것이다.

Ask Reference의 實踐的 手法을 簡略化하여 表示하자면 아래와 같다. —接受—→利用者카드의 抽出(圖書館員, 以下 圖)—→所藏의 質問(利用者, 以下 利)—→文獻의 確認(研究內容의 確認)(圖)—→主題調査(利·圖)—→文獻의 提供(圖)—→文獻의 確認(利)—→利用決定(利)—→結果의 確認(圖)

Ask Reference에 있어서는 언제나 이 圖式에 따라서 文獻이 提供되는 것이다. 貸出이전 文獻複寫이전 간에 모두 이 圖式에 따라서 要求의 本質에 가장 適合한 資料가 雙方間에 그다지 負擔이 되지 않도록 提供하게끔 되어 있는 것이다. 이 점에 대해선 前節까지 이를 檢討해 온 바와 같다.

本節에서는 Ask Reference의 概要가 대체로 밝혀졌으므로 主題調査, 즉 文獻調査에 관하여 從來의 方法을 對比시키면서 Ask Reference를 생각하는 方法, 施行하는 方法을 檢討해 보려고 한다.

(科學者 B氏가 獨自的으로 文獻調査를 할 경우)—抄錄誌를 使用하여 必要한 母集團 약 500件 가운데서 必要한 文獻 약 20件을 選出해 내어 이를 훑어보고 引用 文獻으로써 다시금 그것을 補正하고 最終的으로 必要한 文獻 15件을 選出하였다고 한다.

(圖書館員 L氏가 科學者의 依頼를 받아 獨自的으로 文獻調査를 할 경우)—역시 抄錄誌를 使用, 安全面을 考慮하여 母集團을 확장시켜 약 1,000件 가운데서 必要하다고 생각되는 文獻 50件을 選出하여 리스트를 作成 送付하였다고 한다. 結果는 關連文獻 10件, 必要한 文獻은 2件이었다고 한다.

(Ask Reference에 있어서 科學者와 圖書館員이 함께 調査할 경우)—抄錄誌 利用의 有無를 確認한 다음 아직 利用치 않았다면 科學者에게 利用하기 쉬운 簡明한 抄錄誌를 利用시키는 한편, 그 동안에 別途의 母集團(單獨의 文獻集, 解說誌, 雜誌中の 文獻欄, 單行本의 卷

末文獻, 會議錄 등)을 찾아서 그 擴大化를 促進과 同時에 科學者에게 提供해 준다. 抄錄誌를 調査하고 있는 科學者로부터 中間結果를 듣고서 提供하는 資料의 補正을 行한다. 이 경우 특히 新着資料에 注目한다. 그리하여 이 新着資料 가운데 必要한 資料가 가령 1件이라도 있었다면 Ask Reference의 效果가 있었다는 結果가 된다.

上述한 것에 대하여 Ask Reference의 立場에서 약간의 見解를 말해 보려고 한다.

1) 科學者 B氏의 경우는 一般的인 文獻調査法으로서 는 괜찮으나 끝까지 獨自的으로 有効하다고 할 수 없다. 그런대로 약 20件을 뽑아낸 段階에 圖書館員에게 그것을 提示해 보이면 반드시 最終的으로 1件以上 追加시킬 수 있는 別途의 母集團을 提供받을 수 있었을 것이다. 資料의 섬들과 그 迷路 및 新着資料에 詳細한 圖書館員을 適切히 利用해 주었으면 하는 마음 간절하다.

2) 圖書館員 L氏의 경우도 두루 나쁜 점은 하나도 없지만 역시 科學者의 參畫이 없는 점이 全體의 效率을 흐리게 하고 있다. 從來의 시스템으로서 는 圖書館側 단독으로 너무나도 忠實하게 遂行하려고 하는 傾向이 보인다. 리스트를 作成하는 것이 나쁘다고 말하는 것은 아니다. Ask Reference라 하더라도 必要時에는 作成하는 것이다. 그러나 그 리스트를 한사람의 科學者는 어떠한 기분으로 바라보고 있을까? 아무리 必要한 文獻이라고 하더라도 너무나 膨大해지면 생각의 餘地를 잃어버리게 된다. 科學者의 研究테에마는 그것 하나만이 아닌 경우가 많다. 그런데 이들 가운데 어느 것부터 읽은 것인가를 생각하여 自己의 物理 讀書可能量에 맞추어서 選定해 버린다. 50對12는 效率이 좋다거나 나쁘다고도 말할 수 없다. 뭐랄까 當然한 結果인 것이다.

3) 抄錄誌의 調査가 끝난 데에서 일단 그 結果를 確認하고 나서 科學者가 보기 쉬운 關連된 資料(母集團)를 계속 提供하여 그 가운데서 必要한 文獻 1件을 選定하여 提供받는 것이 Ask Reference이다. 研究테에마 1件마다 精讀하지 않으면 안될 文獻은 結局에 가서 當面되는 것은 1件으로 묶여져 버린다. 所藏資料의 知識에 능한 圖書館員의 知慧를 이처럼 빌리는 것은 賢明한 일이다.

거듭 말하지만 Ask Reference는 閱覽, 貸出, 文獻複寫라는 區別은 없고 레프린스가 入館과 同時에 시작하는 能動的인 시스템이다. 이 Ask Reference에 의하면 主題分野의 專門家인 어느 科學者의 能力과 情報資料管理의 專門家인 圖書館員의 知識이 一體가 되어 調査하므로 가장 適切한 文獻情報을 檢索할 수가 있다.

3. 시스템으로서 Ask Reference의 成立要件

3.1 科學者의 理解

從來의 시스템과 比較하여 Ask Reference 係의 科學者에 대해서 利得이기 때문에 圖書館을 新設할 때에는 처음부터 Ask Reference의 시스템을 採用하여야만 한다. 그러나 從來의 시스템에서 Ask Reference의 시스템으로 바꾸는데 즈음해서는 여러가지 段階의 研究가 必要하다. 그 過程에서 애당초 豫想하고 있던 시스템으로 變形될런지도 알 수 없다.

Ask Reference의 成功與否는 어떻게 適切히 文獻이 提供되느냐 안되느냐에 依存되어 있다. 機械檢索이 아무리 發達할지라도 最適히 收集된 文獻이 迅速히 提供되지 않으면 利用者나 圖書館도 沈滯狀態에 놓이게 된다. 이 점에 관해서 圖書館側이 責任과 自信을 갖는 것이다. 「文獻調査는 自信이 하여야만 한다」고 하는 40%의 科學者에 대해서 論議할 場所는 여기가 아니라 본다.

3.2 圖書館員의 資料知識의 更新

科學者의 查閱 要求가 結果로써 나타난 것이 1冊의 資料이므로 Ask Reference에 있어서는 이를 가장 重要視한다. 時間적으로 考察하면 要求에서 結果를 알 때까지의 時間, 즉 主題調査에 所要되는 時間보다도 1冊의 資料 所藏有無의 確認에다 時間을 置中하는 것이다. 특히 所藏中인 資料의 行方이 不明한 경우에는 資料를 찾을 때까지 時日을 두고 再三 追求한다. 이 過程에서 目錄·分類의 知識, 現物의 知識을 習得하도록 한다. 이것이 Ask Reference의 基盤이 되는 것이다.

다음으로 重要한 것이 結果의 點檢이다. 貸出과 文獻複寫에 관해서는 이미 말한 바 있으나 閱覽에 관해서는 특히 데스크에 提出을 依頼한 것 以外에는 記錄되지 않는다. 거기서 利用이 끝난 資料의 配架가 問題가 된다. 從來의 시스템에서는 司書의 課業이 包含되어 있지 않지만 Ask Reference에서는 그 責任者의 點檢後 圖書館員이 직접 行하여야 한다고 主張하는 바이다. 한번 使用된 資料는 두번 使用되고, 그 결의 한번도 使用되지 않은 資料도 반드시 한번은 使用될 것이다. 書庫의 迷路를 헤쳐 나가려면 이것이 가장 效果的이다. 이 意味로 보아 定期的인 檢査도 重要하다.

3.3 利用者카아드

앞서 말한 Ask Reference 實施에 대한 여러 段階中의 그 하나로서 우선 利用者카아드를 作成해 보았으면 하는 생각이다. 어떠한 事項을 넣는 것이 좋은가를 한 판자로 要約하면 文獻利用歷과 그에 必要한 事項 및 그

結果 모두이다. 從來의 시스템에서는 1년에 한번 온 사람이라도 每週 오는 사람과 똑같이 다룰 수 밖에 없으나, Ask Reference에 있어서는 利用者 카아드에 의해서 個別的으로 應待할 수가 있다. 利用者카아드에서는 文獻利用의 記錄이나 統計가 모두 反映된다. 여기서 처음으로 統計가 報告를 위한 것이 아니라 生動하는 것으로 利用된다.

利用者카아드는 Ask Reference에 있어서 不可缺의 tool이다. 어느 程度 完全한 利用者카아드가 되면 科學者 係에서 즐거이 이를 보려고 오게 될 것이다.

3.4 電算機 利用

예컨대 前者의 利用者카아드의 作成에 있어서도 電算機에 의하지 않고서는 完全한 것이 될 수 없다. 또 貸出이나 文獻複寫 등의 事務處理에도 電算機는 有效하게 利用된다. 그리하여 드디어는 科學者 60%의 要求에도 應答할 수 있는 唯一의 手段으로써 電算機에 의한 情報檢索을 들 수가 있다.

앞에 들춘 文獻리스트의 作成도 電算機에 의하면 效率적으로 行할 수 있다. 既成의 文獻集인 二次資料가 하나의 手段이듯이 機械檢索도 하나의 手段이긴 하나, 前者가 不特定多數를 對象으로 함에 대하여 後者は 特定者를 對象으로 하고 있으므로 가장 有力한 手段이다.

Ask Reference에 있어서는 上記한 것에 대한 電算機의 賢明한 利用이 企圖되지 않으면 情報資料의 適切한 利用을 全面的으로 推進할 수가 없다.

4. 結으로

「入門講座」를 들추면서 後半에 이르러 筆者의 主義主張을 陳述하는 곳이 되어 버린 것 같으나 專門圖書館의 提供에 있어서 問題가 되는 事項의 本質에 관해서는 大體로 다루었다고 본다. 教科書 등 文獻을 對象으로 하였다면 여러가지 疑問도 생기고 異論도 나올 것이다. 그와 같은 結果가 나왔다고 한다면 結果로서는 「入門講座」로서의 一端의 責務를 다하였다고 본다.

實際問題로서는 當圖書館에 있어서도 Ask Reference를 시스템으로써 實施하기에는 수 많은 問題가 가려 놓여 있다. 이 問題點을 討議할 것도 必要하지만, 한편으로 實務에 있어서 可能한 하나의 新規事項을 하나 단연코 實施해 볼 必要가 있다. 그렇게 해보면 意外로도 그 앞이 展開되지 않을 것인가.

讀者 諸位의 批判과 意見을 待望하는 바이다.