

情報資料의 利用과 提供(1)*

—科學專門圖書館의 경우—

志 知 大 策 著**

趙 載 浩 譯***

1. 머릿말

情報資料의 蒐集이건, 處理이건 간에 그 最終目的은 情報資料(文獻)의 利用에 있고 또한 이 問題가 가장 重要하므로 무엇보다도 많이 다루어지지 않으면 안되리라 본다.

專門圖書館 全般의 提供에 관해서는 井出 등이 쓴 「情報의 提供과 서어비스에¹⁾」 잘 간추려져 있다. 一般적으로 圖書館의 提供시스템을 組織할 경우 이것은 참으로 參考가 되는 教科書가 될 것이다. 그러나 提供의 實務에 從事한 經驗에서 본다면 「무언가」 아쉬운 느낌이 없지 않다. 시스템으로서의 提供을 생각하여 볼 때 이 教科書에 補充하여야 할 點은 거의 찾아 볼 수 없다. 그럼에도 불구하고 不足한 點은 무엇일까. 이 點을 追求하면서 提供이라는 狀況을 간추리는 것부터 우선할까 한다.

그러나 本稿에서는 그것을 追求하는 材料로서 專門圖書館의 一般적인 것이 아니고 科學研究所에 있어서의 利用者(科學者)를 對象으로 하는 圖書館, 즉 科學專門圖書館의 경우를 들추어 보았다. 이렇게 하면 그 不足한 것이 「뭔가」 조금씩이나마 分明히 밝혀지지 않을까 한다.

本稿에서의 論旨는 물론 日本原子力研究所에 있어서의 實施例는 아니지만 거기서 얻은 經驗이 基盤이 되고 있으므로 미리 양해를 求하는 바이다. 다만 실제로 現在 이 提供業務에 筆者가 從事하고 있기 때문에 「나무는 보고 숲은 보지 않는다」라는 따위의 缺陷에 빠지는 것을 두려워하는 것이다. 더구나 「入門講座」라는 것이므로 되풀이하여 確認할 表現이나 애드리브를 첨가하여 말하는 것도 함께 許容해 주기 바란다.

2. 科學者와 利用者

提供시스템을 組織함에 있어서는 利用者의 立場에서 充分히 檢討할 必要가 있다. 이런 말은 흔히 사용되

는 말이기도 하지만 敵을 알고 자기를 알지 못하면 싸움에는 이기지 못한다. 당연한 말이기도 하나 쉽사리 「相對의 立場에 선다」는 것은 어려운 것이다.

도대체 提供시스템은 어디까지 利用者에게 서어비스할 것인가. 情報檢索을 하는 것은 圖書館側이고, 利用者は 다만 읽기만 하면 되는 것인가. 혹은 最低한 가르쳐 준 것만에 대하여 反問하면 좋은가. 결국 提供시스템의 對象은 무엇이며, 그 範圍는 어디까지인가. 이 點이 명확치 않으면 思考의 方法이 애매해져서 業務의 正常的인 遂行이나 改善에 支障을 超來한다.

提供이란 利用者가 있고, 그 利用者가 文獻을 利用함으로써 비로서 成立되기 때문에 우선 利用者란 어떠한 것인가에 대하여 檢討기로 하자.

科學研究를 目的으로 하는 研究所라면 圖書館의 利用者は 우선 첫째가 科學者이다. 그밖의 利用者도 생각이 되나 研究所라는 組織體의 目的에 비추어 본다면 利用의 本質은 科學者에 관한 것이므로 科學者에 限定시켜 생각해 보자.

J.D. 버나르에 의하면 「科學이란 科學者가 하고 있는 것이다²⁾」라고 그 自身이 認定하듯이 이 安易한 定義가 意外로 겨냥을 맞추고 있다면 「科學者가 하고 있는 것을 詳細히 살펴봄으로서 科學이 무엇이라는 것까지 알아차릴 수 있게 될 것이다. 여기서는 科學論을 論할 셈은 아니나 科學의 科學(혹은 research on research라 불리우는 最近의 研究分野)에 관한 知識이 도움이 된다는 것을 強調해 두고 싶다.

「技術者란 文獻을 읽고 뭔가 물건을 만들기만 하면 된다」는 것에 대하여, 「科學者는 文獻을 읽지 않아도 된다, 論文을 쓰고 印刷하면 된다」라고 科學者와 技術者의 區別에 있어 매우 誇張된 表現을 하고 있다. 이것도 매우 急所를 찌르고 있기는 하나 약간의 說明을 要한다. 뉴우튼 前後의 科學者라면 「文獻을 읽지 않아도」 되었을런지 알 수 없으나, 現代에는 도저히 그렇게 되지 않는다. Physical Review나 Journal of American Chemical Society에 掲載된 論文에 引用이 없는 論文(즉, 아무것도 읽지 않고 쓴 論文)은 하나도 없다.

*情報資料의 利用과 提供(1) ドクメンテーション研究. Vol. 23, No.10, 1973. pp.345~351.

**日本原子力研究所 技術情報部

***KORSTIC 情報處理部 次長

「科學은 그 自體의 性質로 보아 從前의 研究者가 만들어 낸 體係의 頂點에 새로운 事實을 附加하는 것으로 成長해 가는 그러한 構造를 하고 있다」³⁾ 科學의 이와 같은 構造는 많은 科學者가 認定하고 있는 바이다. 따라서 科學者는 그 頂點에 대하여 즉, 從來 알려진 것에 대하여 完全한 知識을 갖고 있지 않으면 안된다. 科學者는 自身의 研究分野의 現狀을 알기 위하여, 특히 새로운 研究를 始作하기 전에 그 課題에 관한 文獻에 대하여 어떤 研究를 반드시 하여야만 된다. 이 때문에 研究者가 文獻을 必要로 하고, 그것을 찾아내고 入手하여 읽기 위해서 圖書館을 訪問하는 것은 當然한 現象이다. 이 點에 대하여 E. 윌슨은 다음과 같이 말하고 있다. 「그것은 하기 시작하면 限定이 없는 것이고, 行動에 장애가 되기 때문에 지나치지 않을 程度로 適當한 곳에서 멈추어야만 한다」⁵⁾ 이 周邊의 事情으로 미루어 보건대, 개중에는 일을 着手하기 전에 이미 行하여져 있는 것을 調査치 않는다고 公言하는 사람도 나타난다. 그러나 이러한 研究者는 실은 以外로 그 分野의 情報에는 能通하고 있다.

이와 같은 것을 念頭에 두면서 文獻利用面에 局限시켜, 보통으로 表現하자면 科學者란 論文을 쓰는 것을 目的으로 하여 모든 研究段階에서 文獻을 必要로 하여 그것을 어떤 手段으로든 찾아내고, 入手하여 그것을 읽는 사람이라고 말할 수 있을 것이다.

그러나 科學의 文獻利用은 文獻을 調査하여 읽는 것만에 그치는 것이 아니다. 이리하여 利用된 文獻은 全部라는 意味는 아니나 그중에 必要한 것은 「科學者의 目的」인 論文에 引用되지 않으면 안된다는 것이다. 科學研究는 研究課題의 選擇에서 시작하여 論文의 刊行으로 끝나나 研究의 한 過程이고, 또한 그밖의 研究의 全過程에 關連되는 文獻利用은 文獻調査에서 시작하여 引用으로 끝나는 것이다. 이 科學研究의 過程을 提供시스템에 對應시켜 表示하면 그림 1과 같다.

이 研究過程은 基本的으로 모든 것을 科學者 自身이 行하는 것이다. 研究課題의 選擇, 評價 研究의 決定, 實驗計劃, 實驗實施, 結果의 解釋, 對應·比較檢討, 綜合判斷, 論文執筆 등 거의가 科學者 自身이 아니면 안되는 것이 많다. 文獻調査에 있어서도 그러하다. 그러나 文獻調査나 實驗裝置의 作成 등 그 一部分 내지 大部分은 다른 사람이나 機關에 依賴할 수 있는 것도 있고, 또한 스스로 하지 않으면 안되는 것도 있다. 특히 最近과 같이 科學이 巨大化해 지면 分業이 생기는 것은 當然한 일이다.

文獻調査에 관하여 말하면 頑固한 氣質의 研究者가 아닐지라도 「文獻調査는 自身이 해야 한다」고 하는 사람이

約 40%나 된다. 그러나 최근에는 情報量이 너무도 많고 더구나 自己가 必要한 情報은 손에 들어오지 않는다는 狀況이 現出하고 있으므로, 文獻調査는 적어도 近代的인 設備를 갖추고 있는 專門圖書館에 依賴하여야만 한다.

科學專門圖書館은 이 依賴에 副應하여 科學者의 文獻調査를 援助할 수 있게끔 組織되지 않으면 안된다. 科學者의 立場에서 본다면 文獻利用은 最終적으로 科學者가 選定하고(利用할 것을 決定하고) 읽고, 引用하는 것이므로 文獻調査를 依賴한 것으로써 文獻利用의 모든 것을 저버린 것은 아니다.

提供하는 立場에서 본다면 提供이란 科學者가 하는 文獻調査를 도우는 것으로서 科學者가 읽고, 判斷하고, 論文을 쓰고, 引用하는 것을 도울 수는 없는 것이다.(引用의 結果는 蒐集데이터로서 크게 도움이 되는 것이다)

이로서 提供시스템의 對象範圍가 分明해 졌다. 즉 그림 1에 나타난 左斜線의 部分이 그 範圍이고, 文獻調査를 볼 것 같으면 左斜線과 右斜線(科學研究過程)이 뒤섞여 있다. 만일 이 文獻調査의 테두리가 左斜線만이라고 한다면(즉, 文獻調査가 完全히 提供시스템의 守備範圍라고 한다면) 現在 생각되고 있는 專門的 知識을 저년 圖書館 要員 보다도 훨씬 많은 專門家를 必要로 할 것이다.

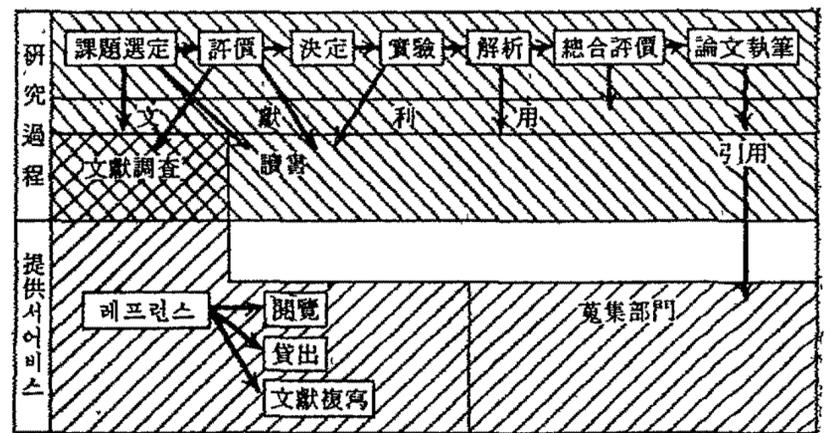


그림 1. 科學研究過程과 提供서비스

요컨대 提供서비스가 左斜線의 部分이라면 機會가 均等한 限 能力(남의 도움이나 기타)의 範圍內에서는 무엇을 하건 무방하다. —어느 文獻 1件을 提供하여— 科學者에게 읽혀 얻은 바는 참으로 그 科學者가 지금부터 하려고 한 研究가 쓰여 있어서, 그 結果 그 研究를 中止하였다는 事例가 있더라도 무방하다는 것이다. 단, 50件的 文獻을 리스트로써 提供하였으나, 結果로서는 거의 利用하지 않았다는 것처럼 效率이 나쁜 일은 하고 싶지 않다는 것이다.

그런데 提供시스템의 實務에 대하여 말하기 전에 科學者는 어떻게 行動하고, 어떠한 要求를 갖고서 文獻을 찾아낼 것인가. 提供의 對象範圍가 分明해진 時點에서 조금 더 科學者側이 하는 文獻調査의 方法을 살펴 보기로 하자.

3. 科學者의 文獻調査의 行動과 要求

「圖書館에서 6시간을 보내는 것으로써 實驗室의 6個月을 節約할 수 있을 지도 모른다. 그러나 때때로 研究者는 그 逆이야 말로 眞理라고 믿고 싶은 기분이 든다. 科學文獻은 대단히 複雜하고 系統이 서 있지 않으므로 事實을 再發見하는 편이 文獻을 調査하는 것보다도 쉽다고 생각된다」고 윌슨도 말하고 있다. 그러나 이미 다른 사람이 發見하고 있는 것을 손수 다루는 것 만큼 바보스런 것은 없다. 바로 그 점에 文獻調査의 어려움이 있다.

이와 같은 狀況아래 科學者는 어떻게 對處하고 있을까. 어느 사람은 그것이야 말로 文獻調査를 中止해 버릴지도 모른다. 그러나 研究의 最前線에 있는 것은 絶望에 빠지면서도 頂點에 到達하고 있는 科學者의 常識과 人的 交流, 그밖에 지탱해 나가면서, 前보다 더 낱게 文獻調査에 부딪치지 않으면 안된다.

上述한 意味에서 科學者는 이미 唯我獨尊格으로 孤立해 있을 수 없게 되었다. 科學은 巨大化해 가고, 科學者는 集團化되고, 自己들이 生産한 論文을 包含하여 膨大한 情報의 流通속에서 다시금 새로운 研究에 着手하지 않으면 안된다. 이러한 狀況에서는 入手한 文獻情報에 대하여 상대하게 意見을 交換해 두는 편이 오히려 相互間에 有利한 것이다. 같은 그룹끼리 라면 當然한 것으로서, 同種의 分野에서 다른 그룹의 사람이더라도 文獻情報交流는 극히 惝惝하게 行하여 진다(生産的인 技術者는 이렇게는 되지 않을 것이다). 왜냐하면 첫째로, 그 文獻은 大部分의 경우 圖書館에 入庫되어 있으므로 숨겨져 있더라도 근간에 알게 되고, 또한 최후에는 引用하지 않으면 안되므로 숨겨져 있을 수는 없는 것이다. 둘째로, 同種의 分野라 해도 研究課題의 方向과 目的이 조금씩 다르므로 그 文獻을 相對便에 가르켜 주었다고 하여 自己便에 不利하다고는 생각할 수 없다.

이와 같이 하여 文獻을 探索하려면 上司나 同僚로부터의 援助가 있다. 그러나 文獻調査는 무어니해도 우선 圖書館이다.

圖書館에 있어서 科學者(A)는 新着雜誌書架에서 雜誌를 보고 있다(從來부터 하여서 알고 있는 自己의 研究테마에 관한 文獻의 定期的인 調査를 하고 있다고 풀이된다), 또한 B는 抄錄誌를 調査하고 있다(新規테마, 혹은 補充的 事項에 관한 文獻調査라 풀이된다). 그리고 C는 圖書目錄을 들쳐서 必要한 책을 書架에서 찾아 借出해 가거나 또는 文獻複寫를 依頼해 둔다. 그러나 擔當職員에게는 그다지 質問하려 하지 않는다. 기껏해야 A雜誌의 最近號는 아직 도착하지 않았습니까?

B雜誌의 X號가 書架에 없든지 또는 1週日前에 申請한 複寫物은 어찌되었습니까? 등의 質問이 고작이다.

「利用者研究」⁵⁾에 관해서는 「本講座」를 처음으로 하여 몇개의 調査·研究發表⁴⁾가 있으므로 이에 자세히 다룰 수는 없으나 그것들 중 몇개의 데이터를 引用하였으면 한다.

文獻利用은 研究의 大部分이 全過程에 걸쳐서 必要하다는 것을 앞서 말한 바 있으나, 특히 研究課題의 選擇에서 決定에 이르기 까저에는 重要한 役割을 다한다. 研究테마가 決定되면 그 研究의 太半은 끝났다고 看做될 만큼 重要한 過程으로, 이 過程의 太半은 文提調査(읽은 것을 包含하여)라 하여도 過言은 아니다.

여기서 이 過程에 注目하여 「어느 것부터 文獻의 探索을 始作하였느냐」에 관해 살펴보자. 以前에 筆者도 參加하여 施行한 바 있는 앙케이트調査⁴⁾에서는 다음과 같은 順位로 되어 있다.

	(重要한 情報源)
1. 研究所所藏의 抄錄·索引誌	36%(46—55%)
2. " 一次資料	29%(85—80%)
3. " review記事	9%(48—43%)
4. 研究所內의 專門家·同僚·上司	5%(60—56%)

(上述한 데이터에 관해서는 약간의 說明이 必要하다. 1位의 抄錄·索引誌는 大體로 이 정도로 되었다고 하고, 2位の 一次資料는 어떠한가. 앙케이트를 받드시 「새로운 研究를 始作함에 있어서」 것처럼 限定치 않았기 때문에 그와 같이 限定하였다고 하면 이 數字는 더욱 더 低下하지 않을런지, 3位에 대해서도 같은 말을 할 수가 있다. 그러면 그 review 는 어떻게 하여 찾았습니까 하고 質問하고 싶다. 이 周邊의 調査가 不充分하므로 한층 더 調査·研究가 必要하나 이 데이터를 補充하기 위하여 「個個의 일에 必要한 情報를 얻기 위한 重要한 情報源」에 대한 앙케이트結果를 列舉해 둔다.

여기서 「情報擔當者」라는 말은 有意의 數가 되지 않을 만큼 謹小한 것이었다. 「重要한 情報源」의 앙케이트에서도 「情報擔當者」는 10%로 주된 指標중에서는 最下位였다.

한편 찾아낸 文獻을 科學者가 어디에서 入手하였는가 하면 대략 다음과 같다.

1. 圖書館에서	約 70—90%
2. 上司·同僚·다른 研究者로부터의 提供 또는 受贈	約 0—10%
3. 自費購入	約 10—20%

이 數字에서 볼 것같으면 「情報擔當者」에게는 期待하지 않더라도 資料를 갖고 있는 「圖書館」에 대해서 科學者는 크게 期待하고 利用度도 클뿐 아니라 좋은 書架

에 研究를 하는 限 利用하지 않으면 안될(비록 來館치 않더라도) 施設인 것이다.

여기서 만일 科學者에게 圖書館이 다음과 같은 것일지라도 무방하다면, 즉 圖書館은 자료를 수집하여 保管·整理만을 해두면 된다는 것이라면 이야기는 달라지지만 그것이 과연 참된 要求일 것인가. 「文獻調査를 技術情報部門에 依賴하고 싶다고 생각합니까」라는 質問에 대하여 어떻게 應答하고 있을 것인가. 調査⁴⁾에 의하면 대체로 다음과 같다.

- | | |
|-----------------|-----|
| 1. 一部를 依賴하고 싶다 | 35% |
| 2. 自己가 할 必要가 있다 | 39% |
| 3. 大部分을 依賴하고 싶다 | 10% |

이 데이터는 약간의 註釋이 必要하며 더구나 보다 詳細한 調査가 必要할 것이고, 일단 集約的인 데이터로서 「依賴하고 싶다」는 1과 3을 더하여 63%라는 數字를 列擧해 둔다.

여기서 問題가 되는 것은 2의 「自己가 할 必要」인데 이것은 대단히 重要한 事項이므로 다시 한번 들추어 確認해 둔다. 科學者가 이와 같이 主張하는 이유는, 첫째로, 그것이 科學者 本來의 일이기 때문이다.(文獻調査가 끝나면 그 研究의 大半은 끝난다는 경우를 考慮하여 보건데 그것을 依賴할 수 있겠는가 하는 생각이다)

둘째로, 研究內容에 따른 文獻調査의 內容 즉 繼續的인 것이냐, 網羅的인 것이냐, 깊이, 넓이라고 하는 內容이 確實치 않기 때문에 發生한 것이다. Chemical Abstracts에 있어서도 科學者의 要求와 依賴(指摘)에 基盤하여 作成되고 改善되어 온 것이다. 「自己가 한다」는 그룹도 명심해서 들어 보면 「依賴하고 싶다」는 그룹에 實은 包含되지 않을까 한다.

더욱 確固하게 하기 위하여 確認해 들 것은 「依賴하고 싶다」는 것이 本質的인 要求일 것인가. 만일 이것이 사치스럽고 不當한 要求라면 圖書館은 過剩된 무언지 우스꽝스런 서비스를 하게 되는 셈이다.

結論的으로 말하면 이 要求는 上述한 바와 같이 正當한 것이다. 科學者의 손가까이에는 自己의 文獻과일과 部分的으로 必要한 資料가 있을 뿐이고 新規테마, 定常的인 調査에 限하지 않고, 약간의 補充的 事項에 대하여 調査하기 위한 tool이나 資料도 없기 때문이다. 또한 科學者는 研究情報에는 能通하여도 文獻(資料)에 관한 情報에는 그다지 강하지 못하며 文獻調査法에 대해서도 거의 系統的으로 訓練되어 있지 않기 때문이다. (「더욱 系統的인 訓練을 行할 必要가 있다」는 것은 다른 課題가 된다)

또한 「情報를 얻은 서비스가운데 당신이 現在 가장 充實해 주었으면 하고 생각되는 서비스는 무엇입니까」

라는 質問에 대해서는 「알고 싶다고 생각하고 있는 事實에 대한 文獻을 찾는 서비스」가 60%로서 第 1位로 되어 있다.

간추려서 말하면, 科學者는 圖書館에 와서 二次資料를 調査하여 그중에 必要한 것의 대부분을 圖書館에서 入手하고 있다. 이것은 매우 대단한 것이다. 그러나 또한 科學者는 아무리 하여도 文獻調査를 이미 혼자서는 감당할 수 없게 되어서, 約 60%에 이르는 科學者가 文獻調査를 依賴하고 싶다고 한다. 그러나 이에 反해, 圖書館員(情報擔當者라 불려도 좋으나)에게는 거의가 묻지 않는다는 現況이 續出하고 있다.

4. 提供시스템의 現狀

第 2節에서는 提供시스템의 對象範圍가 科學者의 文獻調査와 文獻의 入手에 있다는 것을 알았고, 第 3節에서는 적어도 約 60%의 科學者가 技術情報部門에 文獻調査를 期待하고 있음에 反하여 最大限 10%만을 答하고 있는 現狀이다.

그 原因, 즉 文獻調査를 依賴하고 싶다고 생각하고 있는데 왜 實際로는 大部分이 依賴해 오지 않는지 그 理由를 몇개 들어보자.

- 1) 圖書館의 整備(利用의 tool)가 아직도 매우 不充分한 것같이 생각되기 때문이다.
- 2) 自己의 어려운 問題를 물어보아야 도저히 알 것 같지 않기 때문이다.
- 3) 圖書館員이 管理(資料의 整備)에 쫓겨서 묻기 힘들다.
- 4) 서비스의 內容을 잘 알지 못하고 自己가 참으로 알고 싶은 것을 資料의 有無에 還元시켜 묻는다.

이 以外에도 理由가 있을런지 모르겠으나 이를 解消하고 60%의 要求를 充足시킬 수 있는 提供시스템으로 改善하려면 어떻게 해야 될 것인가. 그 條件과 要素는 무엇일까. 上述한 네가지 點으로 미루어 보건데 圖書館側뿐만이 아니라 利用者側도 圖書館을 적절히 使用하지 못하는 缺陷을 갖고 있는 것 같다. 그러나 이 問題도 提供서비스側의 PR 不足에 包含되어 있기 때문에 이 點도 念頭에 두어 問題點을 明確히 하기 위하여 提供되는 서비스의 過去와 現在를 살펴보자.

通常 提供서비스의 基本的 形態로서는 ①閱覽, ②貸出, ③文獻複寫, ④레프린스, ⑤新着資料目錄의 發行과 配布, ⑥展示 등을 우선적으로 들 수가 있다. 이들은 個個가 機會均等히 利用者에게 서비스되게끔 組織되어 있다. 다시 말하면 利用者라면 누구라도 利用할 수 있게 되어 있다. 이 順序中 특히 ①의 閱覽과 ④의 레프린스를 重點的으로 檢討해 주기 바란다. 뒤에 말하겠지

만 實로 이 順序自體에도 問題가 있다. 몇몇 教科書를 보더라도 대체로 이 順序로 解説되어 있고, 現實務에서도 이 順序를 태연히 使用하고 있다. 여하튼 이 順序를 念頭に 두기 바란다.

閱覽: 教科書¹⁾는 대체로 다음과 같이 말하고 있다. 利用者로부터는 質問, 注文意見, 不平 등 온갖 것이 들어오므로 이 일은 어렵다. 이 때문에 資料의 知識, 利用者の 專門分野의 知識, 圖書館內外的 利用 tool의 知識 등 5個項目을 들어 그 必要性을 強調하는 한편 案内役(接客業이라 해도 좋으나)으로서의 態度로서 3件을 列擧하고 있다. 그리하여 이처럼「fall to face의 일때문에 그때 그때에 따른 判斷力이 必要하다」고 하였고, 「圖書館學을 履修한 專門人이 責任을 가질 것」을 勸告하고 있다.

이 記述은 代表的인 것으로 表面的으로는 참으로 적절하게 간추려져 있다. 그러나 잘 읽어보면 閱覽의 項에서 本格的으로 해야 할 것은 무언가 다루고 있지 않은 것 같다. 「利用者가 읽고 싶다고 申請한 特定資料 그 자체를 재치있게 提供하는 것이다」고 말하고 있으나 궁극에까지 논하여 結局 어떻게 할 것이냐 하는 문제에는 「親切히, 機敏하게, 相對의 立場이 되어 每事를 處理해 가는 서어비스精神」이 強調되어 있을 뿐이다. 實態는 어떠한가.

—科學者는 묵묵히 圖書館에 와서 묵묵히 나가는 것 뿐이다. 閱覽業務에 限하여 말하면 閱覽擔當者는 閱覽者의 統計作成과 配架作業 程度이다. 여기서 말하고 싶은 것은 統計와 配架를 輕視하는 것이 아니라(次號의 各論에서 말하듯이 그것은 基本的인 重要한 作業이다), 1)시스템으로서 묵묵히 入館시켜 退館시키는 구조로 되어 있다는 것, 2)따라서 閱覽은 누구나 할 수 있는 簡單한 業務이다 라는 두가지 點이다.

그러면 質問이 왔을 때 어떻게 여기서 司書는 비로서 「親切」해 진다. 그리고 항상 司書가 「親切」해 질 수 있는 것은 이점 뿐이다.

教科書를 다시 잘 읽어보면 그렇게 되어 있다. 그것 以外에도 司書는 沈黙을 지키지 않으면 안된다. 또한 그렇게 않으면 山積하는 其他의 閱覽事務(教科書에는 18個項目을 들고 있다)를 잘 다룰 수 없게 된다. — 이와 같은 시스템으로 되어 있다는 것이다.

이러한 狀況下에서 質問은 앞에서 말한 바 처럼 缺號의 照會나, 貸出中인 圖書의 確認에 지나지 않는다(여기서도 또한 이 일을 輕視하여야 할 것인지, 1冊의 資料의 追求·確認이 극히 重要하고, 소위 專門的인 레프런스에 비하여 훨씬 難解한 경우가 적지 않다. 이 點에 대해서는 各論에서 말한다). 즉 科學者는 언제나 自己가 할 研究의 要求를 갖고서 오더라도 그 研究테마를 表

面에 내세우지 않고, 自己가 調査한 書誌事項에 의거하여 圖書館에서 찾다가 아무래도 찾을 수 없을 때, 그리고 그대로는 돌아갈 수 없을 때에 限하여 質問을 해오는 것이다.

가끔 어느 科學者A에게 어찌하여 新着雜誌의 到着을 그렇게 자주 質問하느냐고 물었던 일이 있다. 「그 雜誌에는 確實히 당신에게 關心이 있는 論文이 실려 있는지요?」 「그렇습니다」고 A는 말한다. 「아시다시피 이 雜誌에는 次號掲載豫定の 目次가 실려 있고(그러면서 그 雜誌를 갖고 와서)이 論文이 나에게 關係가 있습니다」라고 말하면서 그 研究Y'에 대하여 알기 쉽게 차례로 解説해 주는 것이었다.

도대체 科學者가 論文을 쓴다는 것은 自己가 하고 있는 것(研究)을 남에게 알리고 싶은 데에 不過하다. 따라서 그와 같은 基本的인 態度가 그 科學者의 研究에 미치게 되면 평소에는 찌푸린 얼굴을 하고 있더라도 뜻밖에도 열심이 親切하게 說明해 준다.

現在의 提供시스템은 科學者가 J라는 雜誌를 要求하는 背後에 있는 것에(위의 例로 말하면 科學者A의 研究Y') 대해서는 考慮치 않더라도 支障이 없게끔 組織되어 있다. 科學者도 이 시스템에 익숙해져서 圖書館에 오면 의례적으로 入館手續을 밟고, 무엇을 하고서는 묵묵히 나간다. 그러나 묵묵히 나간다는 것은 滿足한 證據일 것인가. 그러나 이 시스템이 반드시 꼭 나쁘다는 것만도 아니다. 노벨賞受賞者 왓슨도 「二重螺旋」중에 「살며시 圖書館에 가서 調査해 왔다」고 말하였듯이 이와 같은 効用도 圖書館에는 있다. 그러한 提供시스템이 繼續되는 限 閱覽擔當者는 누구라도 할 수 있다. 「누구라도」라는 말은 誤解가 있다. 시스템은 누구라도 할 수 있는 單純한 것이 아니면 안되나 그 시스템의 目的과 本質이 결으로 밀려나서는 困難하다.

貸出: 貸出은 利用者側에서 본다면 閱覽의 延長이므로 閱覽에서 말한 것과 같은 것이 反復되겠다. 貸出事務는 教科書에 나열한 바대로 거의 덧붙일 것이 없으나 언제, 누가, 어느 冊을 借覽해 갔느냐 하는 것이 多元的으로 알 수 있게끔 되어 있지 않으면 안되므로 그 處理는 매우 복잡해 진다.

現狀대로의 貸出이란 어떻게 되어 있을까. 科學者가 그 冊을 借覽하고 싶다면 데스크에 申請하지 않으면 안된다. 익숙해진 科學者라면 必要事項을 貸出카드에 써서 묵묵히 두고 가면 되는 것이다. 좀 시니컬한 表現이지만 司書는 그것을 親切히 받아서 貸出事務를 處理하면 되는 것이다.

때때로 司書는 그 冊의 新版(2nd ed.)이 있는 것을 알고 있더라도 親切히 가르쳐 줄 必要는 없다. 教科書에

는 다음과 같이 쓰여 있다(筆者의 偏見일지도 모른다). 그것은 「個人的인 好意로 마음이 내렸을 때에 利用者에 대하여 單發的으로 行하는 그러한 次元이 낮은 서서비스」임으로 오히려 하지 않는 편이 더 낫지 않을까 생각된다. 어느 것이든 現狀대로의 貸出은 貸出카드를 두고 가기만 하면 되는 것이다.

文獻複寫: 그것은 文獻複寫豫算을 수반하는 貸出의 別個의 形態라고도 할 수 있으므로 貸出과 똑같은 것을 말할 수 있다. 다만 豫算使用의 嚴密한 체크와 承認아래 行하여 지므로, 文獻複寫란 것은 利用者의 文獻에 대한 必要度가 貸出에 比하여 그 以上으로 確實한 것이라고도 말할 수 있다.

레프런스: 위에 다른 세가지 提供서비스의 種類는 어느 것이든 問題가 惹起되지 않는 限 利用者側이나 圖書館側도 묵묵히 職務를 遂行할 수가 있고, 또한 그와 같은 시스템으로 만들어져 있다. 그러나 레프런스는 그렇게 되지 않는다. 레프런스란 무엇인가 하면, 「利用者의 要求와 그것에 適合한 情報源과를 連結시키는……援助業務 및 그 管理」이다. 이것이라면 아무것이든 할 수 있을 것 같으나 보통은 「質問」으로 始作되는 것이다. 現在 우리들도 圖書館資料에 관한 「質問」을 통털어서 廣義의 레프런스라 하고, 그것을 「所藏에 관한」, 「主題에 관한」, 「書誌的 事項에 관한」, 「데이터에 관한」것처럼 나누어 생각하고 있다.

「質問」에 대해서는 「閱覽」의 項에서 言及하였지만, 質問은 確實히 그것 뿐만이 아니고, 實際로는 多種 多樣한 것이 보내어진다. 이들중에는 데스크擔當者에 의해 處理되는 것도 있고, 또한 다른 擔當者에게 回附되는 것도 當然히 있으나, 언제나 一定하여 所藏調査는 簡單한 것이고 主題調査는 어려운 것이라고는 생각되지 않는다. 教科書에 쓴대로 그것이야 말로 「親切히, 機敏하게」 또 確實히, 最適하게, 경우에 따라서는 簡單하게 혹은 끈기 있게 行하고 있다.

이 레프런스 서서비스야말로 科學專門圖書館의 基本的이고 가장 重要한 機能이다. 단 質問이 있으면 물론이지만 質問이 없더라도 할 수 있게 되었으면 하는 말이다.

5. 提供시스템의 本然의 姿勢
(次號에의 프롤로그)

요컨대 묵묵히 閱覽시키고, 묵묵히 貸出하고, 묵묵히 文獻複寫를 接受하고, 質問하면 레프런스한다는 이와

같은 提供서비스의 시스템으로서의 앞으로는 困難하다는 것이다. 科學者側도 一見 마음편하게 圖書館시스템에 익숙해져서 60%에 미치는 要求를 갖고 있으면서도 圖書館側이 아직껏 좀처럼 解決해 주려고 하지 않으므로 自己의 要求를 資料 J라는 形態로 變換시켜 묵묵히 來館하여 그 어떤 形態로 要求를 充足시키고 묵묵히 나가는 것이다. 이것은 分明히 Library Oriented 한 시스템이다. 다시 말하면 60%라는 참된 要求에 應答치 않고 利用者에게 一任하는 시스템이다.

이 確固해진 시스템을 어떻게 하면 User Oriented로 바로 잡을 수 있을 것인지, 利用者가 오면 圖書館側에서 問議하는 그러한 시스템, 利用者도 소탈하게 要求의 本質을 質問할 수 있는 그와 같은 시스템이란 不可能한 것일까.

科學者 A가 入館하여 手續을 마치니 司書가 「今週에 들어온 會議議事錄이 있습니다. 그리고 이 雜誌에는 特集이 실려있습니다」고 알린다. 잠시후 「이것은 重要합니다. 이 會議錄의 두 論文은 關係가 있습니다」라는 것으로 비롯되어 複寫要求까지 나온다. 「그런데 오늘은 무슨 調査로……?」처럼 차례로 應待할 수는 없을까.

이런 種類의 레프런스는 들려준 것만에 應答하는 레프런스와 區別하여 듣는 레프런스이므로 混同을 일으키지 않기 위하여, 예를 들면 Ask Reference 라는 名稱을 붙이고자 提唱하는 바이다.

前에는 그의 著書 「貸出과 閱覽」⁵⁾중에 「倉庫」인 公共圖書館을 참으로 利用者의 것으로 하려려는 「貸出」이 中心이 되지 않으면 안된다고 主張하고 있다. 즉 이 말은 User(貸出) Oriented 라고 解析된다. 筆者도 이를 본받아 科學專門圖書館의 경우는 User(Ask Reference) Oriented 라야만 한다고 確信하는 바이다.

이 Ask Reference 시스템을 實施하는 可能性에 대해, 次號에는 從來의 提供시스템과 對比시키면서 檢討해 주기 바란다.

參 考 文 獻

- 1) 井出翁他著, 情報の提供とサービス, 情報管理實務講座, 6, 日刊工業新聞社, 1965.
- 2) J.D. マナル著, 歴史における科学, みすず書房, 1966.
- 3) E.B. Wilson著, 科学研究の計劃と進め方, 技報堂, 1971.
- 4) 日本原子力研究所における技術情報の利用に関する基礎調査の概要, ドクメンケンキョウ, 19(4), (1969. 04).
- 5) 佐藤隆司著, 利用者研究(専門図書館運営法入門講座 2), ドクメンケンキョウ, 22(8), (1972. 08).
- 6) 前川恒雄編, 貸出しと閱覽, 日本図書館協会, 1970.