

# 정보써어비스의 새로운 추세와 적용문제에 관한 고찰

노 욱 순\*

## 차 례

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. 서 언                     | ㄱ. 온라인 써어비스와 도서관 이용 교육   |
| 2. 대학도서관 참고·정보써어비스의 경향과 잇슈 | 3. 대학도서관의 전통적 정보써어비스와 문제 |
| ㄱ. 도서관의 조직                 | 4. 특수도서관의 정보써어비스 경향      |
| ㄴ. 정보써어비스의 수준              | 5. 정보전문지 교육의 추세와 문제      |
| ㄷ. 서지교육 및 도서관 이용교육         | 6. 우리나라 도서관써어비스의 전망      |
| ㄹ. 온라인 정보써어비스              |                          |

## 1. 서 언

오늘의 사회는 감히 정보기반사회라고 일컬어질 수 있을 것이고, 정보가 인간의 생존에 절대적으로 필요한 고가의 상품으로 등장하는 고도 산업사회로 치닫고 있다. 비단 선진공업국 뿐만 아니라, 경제개발지역에서도 정보의 중요성은 계속해서 커질 것이며, 결과적으로 도서관의 정보써어비스 분야에 영향을 미치게 될 것이다. 또한 그 동안에도 도서관의 종류와 관계없이 어느 정도 기본 또는 공통기능으로 간주되는 수서나 목록업무의 경우와는 다르게, 특히 정보써어비스의 기능은 그 성격상 도서관의 유형과 규모에 따라서 그리고 개별도서관의 상황에 따라서 이념적으로나 실제 봉사내용 등에서 현저한 차이를 나타내온 것이 사실이다.

우리나라의 경우는 도서관의 중요한 기본기능의 하나로 정보써어비스가

\* 이화여자대학교 도서관학과 교수

일반적으로 인식되기 시작한 시기가 1950년대 중반부터다. 공공도서관이나 학교도서관의 발전이 특별히 저조한 배경속에서 주로 대학도서관과 특수도서관을 주축으로 이용자를 지원하는 사서의 정보서비스가 서서히 발전되어 왔다. 아직은 이들 도서관에서조차도 마치 장서의 규모가 도서관의 우월성을 대표하듯 자료수집에 열을 올리고 있는 실정이다. 그러므로 자원공유를 표방한 도서관간의 기본적 협력이나 정보서비스의 향상에 관심을 보이기 보다는, 오히려 각각 수서경쟁을 벌이는 듯한 현실을 목격하게 된다. 정보활용의 정도가 선진국과 후진국 대열을 구분하는 더욱 중요한 척도가 될 목전의 상황에서 정보의 최대활용을 위한 서비스에 더 큰 힘과 노력을 집중시키는 과제가 중요하다고 본다.

본 논고에서는 정보서비스의 새로운 추세를 이론적 실제적으로 개괄하고, 또한 이러한 추세가 그간의 정보서비스 교육내용에 미치게 된 영향 및 문제점 등과 연결시켜 고찰하였다. 정보서비스발전의 주도적 역할은 외국의 경우에도 크게 다를 바 없이, 역시 대학과 특수도서관이 담당하여오는 것이 사실이다. 이 논고에서도 위의 두 유형의 도서관을 중심으로 주로 1960년 이후 오늘에 이르기 까지 외국의 정보서비스상의 새로운 시도와 적용상의 이슈들을 문헌을 통해 살펴보고, 우리와의 비교를 해본다는 데에 초점을 맞추었다.

## 2. 대학도서관의 참고·정보서비스의 경향과 이슈

### ㄱ. 도서관의 조직

二次世界大戰 이후 세계 여러 나라의 새로운 도약을 기반으로 하여 1960년대와 70년대 그리고 현재에 이르기 까지 계속 도서관의 참고·정보서비스에 영향을 미쳐온 사회적 현상과 요인 중에서 몇가지 대표적인것을 들 수가 있다. 즉 유형과 형태를 달리하는 다양한 자료의 급격한 증가, 과학과 기술의 지속적 발전, 연구활동의 중요성에 대한 전반적 인식의 고조, 학제

간 연구의 활발, 새로운 미디어의 출현, 서지통정미캐니즘의 진전, 컴퓨터와 관련 기술 및 통신기술의 혁신적 발전, 그리고 특히 정보서비스 이념상에 변화를 초래한 소위 특수도서관운동의 확산과, 지역사회 정보센터로서의 봉사의 저변확대운동 등이다.

이러한 요인들은 정보봉사의 본질과 내용에 까지도 중요하게 작용하였다. 1960년대에 대학도서관에서 정보서비스와 관련된 중요한 이슈 중에서 빈번하게 문헌에 보고된 것은 대학도서관의 조직을 둘러싸고 대두된 내용이었다. 도서관의 전반적 조직을 중앙집중식 혹은 분산식 형태로 할것인지, 또한 주제에 따른 부서조직의 여부 등에 깊은 관심을 보였다. 참고실의 조직과 관련하여서도 일반참고실 혹은 주제전문참고열람실의 마련여부 등이 열심히 논의되었다. 보다 구체적으로는 학부도서관의 독립문제가 크게 부각되었고, 이 밖에도 자료의 유형이나 형태에 의한 세부적 조직도 거론됨에 따라 정부분서실의 별치와 일반장서와의 통합여부, 정기간행물, 마이크로자료, 외국어자료, 지도 등의 별치서비스 등이 논란의 쟁점이 되기도 하였다.

주제별부서화의 점진적 움직임은 주제전문가의 개발을 자극하게 되었으며 이같은 도서관현장의 변화추세에 대응하기 위하여, 도서관학과(교)에서는 개별주제학문 혹은 계열학문별 서지과목을 개설하고, 학생들로 하여금 해당분야의 기초주제지식과 문헌지식을 함께 갖추도록 노력하기도 하였다.

60년대의 미국에서는 대학생의 증가와 이에 준한 대학의 확장과 함께 도서관의 장서규모를 늘리는 일에 큰 몫을 하였으며, 자연스럽게 학부도서관의 문제가 한 동안 신중하게 검토되었고, 또한 많은 학교들이 실제의 운영을 시작하였다. 70년대에 들어서면서는 대학의 재정압박현상이 학부도서관 별치의 열의를 점차 식게하였고, 그 이후 이 주제는 도서관문헌에서 별로 언급이 되지 않았다.

#### 4. 정보서비스의 수준

주제 또는 계열학문 중심의 도서관조직 추세에 맞추어 이용자에 대한 정보서비스의 양상도 그 간의 안내 혹은 간략한 설명위주의 관례에서 점차적

으로 정보의 제공이나 또는 문헌조사과정에 사서가 깊숙하게 개재하는 보다 심층적 써어비스 패턴으로 전환되어갔으며, 이러한 주장의 타당성을 촉구하는 논문들이 이때에 RQ를 비롯한 다른 정기간행물에 속속 발표되었다. 이에 관한 관심과 쟁점은 오늘에 까지도 계속되며, 그래서 주제전문사서의 문제만 하더라도 지금까지의 조직이나 혹은 행정의 관점에서 보다는 인사상의 문제로 초점을 맞추어가고 있을 뿐이다. 또한 일반 참고·정보사서와 주제전문가사서의 역할에 대하여서도 다양한 의견이 계속 나오고 있다. 무엇보다도 심층적 정보써어비스를 위한 그 간의 참고기능의 별도 혹은 통합운영의 잇슈는 온라인탐색이라는 최근의 새로운 상황 속에서 또 한번 크게 부상하게 되었다.

#### 4. 서지교육 및 도서관 이용교육

숫자적으로 많은 학부학생들에 대한 참고·정보써어비스의 정도를 결정짓는 일은 학부도서관의 설치와 함께 자연히 제기된 문제였다. 여러가지 이유를 들어 결국은 학생들을 상대로 실시하는 서지교육 혹은 도서관이용 교육이 참고·정보써어비스 상에서 가장 가능하고 합리적인 활동으로 차차 인식이 되어갔다. 그럼에도 불구하고, “교육 혹은 지도” 대 “정보”의 논쟁은 지난 20여년 간 마치 영구한 딜레마 인양 실무자와 교육자들 사이에서 쉬지않고 이어져왔다. 물론 이러한 주장은 도서관조직상의, 기술상의, 그리고 이념상의 시대적 변화에 영향을 받으며 그 강약이 다소 달라왔을 뿐 아직까지도 그럴듯한 해결의 실마리가 제시되지 못한 상태이다. 보고에 따르면 실제로 미국에서는 지난 20여년 동안에 대학도서관 참고·정보 써어비스와 관련된 주제의 문헌 중에서는 이 서지교육 혹은 도서관이용교육의 주제가 제일 높은 비율을 차지하는 것으로 집계되었다.<sup>1)</sup> 1970년대 말 부터는 우리나라의 도서관문헌에서도 이 문제가 드물지 않게 거론되었고, 특히 각급 학위논문에서도 이용교육과 관련된 내용을 연구주제로 삼고있는 것을 볼 수가 있다.

1) Thelma Freides, "Current Trends in Academic Libraries," *Library Trends* 31/3 (Winter 1983): 458.

상당히 오랜동안 전문인들의 일반적인 의견은 서지교육의 효과에 대해서 회의론을 나타내는 쪽이었다. 참고·정보서비스의 궁극적 특성으로 미루어 이용자가 스스로를 돕는 自助스타일의 서지교육은 합당하지 못하다는 주장이 컸음에도 불구하고, 적어도 대학도서관의 상황에서는 이같은 이용지도의 합리성을 지지한 사람들이 大勢를 이끌어왔다. 실제로 미국도서관협회의 참고 및 성인봉사국에 관련된 The Library Instruction Round Table은 그 규모로 두번째이고, 대학 및 연구도서관 협의회 내에도 서지교육부서가 있다. 나아가 1976년에 미국도서관협회가 공식적으로 채택한 정보봉사의 표준지침서(*A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines*)<sup>2)</sup>에서도 물론 정보의 전달이 서비스의 주된 내용을 이루기는 하지만 그러나 이러한 발전적 지침내용에 더하여 도서관이용상의 指導도 역시 광의의 참고기능의 중요한 구성부분으로 그 필요성을 명시하고 있다.

공식 혹은 비공식적으로 이루어지는 교육프로그램에 적극적으로 참여하는 것이 대학의 정보사서의 표준직책으로 인정되기 시작하였고, 이같은 교육이 넘의 정당성은 첫째로 서지교육을 통하여 한번에 많은 수의 학생을 수용할 수가 있다는데서 찾는다. 둘째로 참고데스크에서 끊임없이 기본적 반복업무 때문에 시간을 낭비하고 고달픔을 겪어야하는 사서를 도울수있는 가장 실질적인 방법이다. 셋째로 단순한 카드목록 또는 정기간행물 색인과 같은 수준을 넘어 다른 특정분야의 전문정보원과 자료를 소개하여주며, 결과적으로는 학생들의 학습활동과 과제수행에서 향상을 꾀할수 있는 훌륭한 방안이라는 판단이다. 넷째로 도서관지식 및 도서관이용방법의 습득은 반드시 대학의 학과목이수와 관계를 짓지않더라도, 교양인으로서 평생동안 활용할 수 있는 충분한 가치로 여길수 있다는 것이다.

그럼으로 사서들이 담당하는 이용교육의 수준의 문제라든가 또는 내용의 진부한 성격등과 관련하여 물론 상당히 비판적 견해도 있었지만, 전반적으로는 여러 명칭과 형태의 정식 교과목, 또는 개인과 그룹지도로 성행되었다.

2) "A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines," *RQ* 18 (Spring 1979): 275-278.

교육에 사용되기 위한 지침서와 실라버스 그리고 평가서 등이 개발되었으며, 이렇게 해서 학생들이 배워야 할 바람직한 수준의 지식이 과연 어느 정도이어야 하나에 대한 명백한 규정이나 통일된 내용이 없는 상태에서도 단지 많은 학생에게 표준적 도서관 방법과 절차에 대해서 가르쳐야 한다는 실재하는 요구에 대한 도서관의 책임을 수행하여 온 것이라고 볼 수 있다.

### ㄹ. 온라인 정보서비스

참고·정보서비스를 위한 도구로서의 컴퓨터의 출현은 기존의 서비스로 새로운 변화를 요구하게 되었으며, 여기에서 몇가지 문제도 제기되게 되었다. 속도와 정확성은 물론 그 포괄성과 철저성을 무엇보다 큰 장점으로 내세울 수 있는 온라인 서지탐색서비스의 성격상 하나의 새로운 조직단위로 기능을 해야 할 것인지, 아니면 기존의 참고활동의 일부로 통합이 되어야 할 것인지를 조직상의 잇수가 우선 제기되었다. 전문적 온라인서비스의 추가비용의 부담은 누가 감당할 것인가? 온라인탐색기술에 모든 참고사서가 유능하게 대비하여야 할 것인지, 아니면 온라인 서비스만을 전적으로 담당하는 정보사서가 별도의 책임을 질 것인지? 반드시 사서의 개재에 의해서만 수행되는 온라인탐색서비스는 과연 그동안의 서지 또는 이용교육과 어떤 관계에 놓이게 되는지? 또한 중재자로서의 온라인사서의 위치 등은 아직도 명확하게 해결이 되지 않은 문제들이다.

지난 10여년 동안에 걸쳐서 형태야 어떻든 온라인서비스는 참고기능의 한 국면으로 외국의 대학도서관에서 정착되가는 단계였다. 그러나 실제로는 다양한 서지데이터 베이스의 활용을 지지하는 많은 정보사서의 적극적 노력에도 불구하고, 1981년 일리노이대학에서 실시한 실험에 의하면 대학과 연구도서관에서 조차도 이같은 정보서비스의 제공이 보편화된 사실이 아닌 것으로 나타났다.<sup>3)</sup> 탐색서비스가 정착된 곳에서는 일반적으로 참고부서 내에 이러한 서비스를 신설함으로서 참고기능으로 인식하였다.

3) Bruce D. Bonta, "Online Searching in the Reference Room," *Library Trends* 31/3 (Winter 1983): 496.

온라인탐색의 전폭적인 수공의 여부라든지, 같은 참고실 내에서 온라인탐색서비스와 그리고 기존의 참고서비스라는 二重構造의 문제, 또한 관리면에서도 이러한 기능의 일상적 유지를 위한 부담뿐만 아니라, 직원훈련, 통계유지, 회계절차, 서비스의 홍보 등에 따른 비용상승의 문제가 자연히 따르게 마련이다.

위에서 언급한 몇가지 문제에도 불구하고 통합된 정보서비스는 이용자와 사서 모두에게 여러가지 훌륭한 利點들을 안겨준다. 우선 양측이 함께 위치하므로 해서 인쇄미디어와 그리고 온라인미디어가 상호보완적으로 연속성있게 활용될 수 있다는 점이다. 다음으로는 온라인탐색서비스를 받으려고 사서에게 접근한 이용자가 동시에 인쇄형태의 참고자료를 통한 조사진략도 지도받을 수 있는 가능성이 크다는 사실이다. 또한 사서 측에서도 많은 데이터베이스의 배열과 색인 등의 이해로 말미암아 전문적 기술을 더욱 강화하는데 도움이 될수가 있다. 나아가 온라인 정보서비스의 통합은 사서의 위치를 전반적으로 높여주었으며, 다른 한편으로 온라인 이용자에게는 대단히 유용한 교육기회가 주어진 것이다. 전통적으로 사서의 부족을 큰 이유로 내세워 극히 제한된 서비스에 머물렀던 정보서비스와는 대조적으로 온라인 참고서비스는 협상에서 결과의 평가에 이르는 매 단계에서 사서의 개재가 필수적이기 때문이다.

대부분의 도서관에서 터미널을 이용한 온라인서비스에서는 특정주제에 관한 요구가 많아 주제와 관련된 몇몇 참고문헌을 찾는다든지, 적절한 색인어의 확인 등에 이용하고, 그 밖에도 단행본이나 잡지의 인용의 대조확인, 저자탐색, 주소의 확인, 통계자료, 개인과 그룹에 대한 간략한 정보, 소규모 출판사의 출판물리스트 등을 묻는 다양한 즉답형 요구를 위해서 사실데이터베이스(fact database)나 서지데이터베이스(bibliographic database)를 활용하게 된다. 또한 OCLC, RLIN과 같은 목록데이터베이스도 자료의 확인, 소장위치, 교환여부 등 간단한 정보획득 목적으로 사용되지만, 그러나 역시 온라인 탐색서비스의 주된 영역은 광범위하게 관련문헌을 조사하거나 서지를 작성하기위한 심층적 문헌탐색활동이라고 볼 수 있다.

#### ㉑. 온라인써어비스와 도서관이용교육

온라인탐색써어비스의 도입은 오랜동안 대학도서관이 견지하여온 이념과 상반되는 관계를 낳게했다. 다시 말하여 지난 수년간에 대학도서관의 참고·정보기능과 관련해서 가장 두드러진 발전을 이룩한 두분야, 즉 전통적 참고이념으로의 自助의 개념과 그 결과로 이어진 서지교육의 강화, 교육자료 및 교과목 내용 등의 발전은, 다른 한편으로 이용자대신 사서가 조사를 맡아해주는 온라인정보써어비스의 발전과 서로 모순을 빚는 관계에 놓이게 되는 결과를 낳는다.

“정보냐, 교육이냐”의 해묵은 논쟁의 새로운 관계정립이 요청되는 이유는 적어도 현재로서는 어차피 사서가 온라인 탐색을 맡게되고, 이용자의 정보시스템 이해 여부가 탐색결과의 수준이나 그 질에 영향을 미치지 않기 때문이다. 또한 서지지식을 통한 학문에 대한 이해란 용이하지 않아서 대학도서관으로서 이러한 목표까지도 과연 성취할수있느냐하는 어려운 문제를 맞게된다. 그렇다면, 온라인검색비용을 제외하고도 이용자교육비용의 많은 지출을 더하기 보다는, 오히려 도서관의 관심을 극히 기초적인 조사만 학생 스스로가 할 수 있도록 가르치는 수준에 머물도록 하는 것일 것이다.

어느 때인가는 사서의 중재가 필요없이 최종 이용자 스스로가 탐색할수있는 용이한 조작시스템의 개발이 바람직하나, 많은 사람들의 의견이 앞으로 상당기간 동안 도서관에서는 탐색중재자의 필요가 보장된다는 편으로 기울고 있다. 가정의 TV화면 상에서 신문을 읽고, 일기예보를 알고, 쇼핑을 하는 것과는 달라서 도서관에서의 정보조사는 세련된 탐색을 필요로 하는 수준이 높고 복잡한 요구가 많게 될 것이고, 따라서 숙련된 사서의 중재를 의뢰하는 것이 지출효과의 관점에서 타당할것이라는 전망이 짙다.

각 급 이용자를 대상으로 사서의 중재필요성 여부를 조사하는 연구에 따르면, 이용자 자신들은 가끔 탐색을 하게되므로 숙달된 기술을 유지하기가 어렵고, 바라는 바와 같이 완전하지 못하며, 실제로 자신이 조사하는 것 보다 전문사서가 대신하여 주는 것이 시간과 노력 그리고 질적인 면에서 월등



히 낡다는 의견이 많다. 또한 탐색전략의 불완전이라든지 정보조직에 대한 지식의 결여 등을 이유로 결국 이들은 정보전문가의 협조를 필요로 하고 또한 원하는 것으로 나타난다.<sup>4)</sup> 온라인 상황에서는 전통적인 참고면담 보다 더 철저한 협상이 요구되는 것이 당연하며, 데이터베이스의 선정에서부터 구체적 토픽, 즉 이용자의 실제요구의 파악, 그리고 용어의 조절기술에 이르기까지 사서가 잘 알고 있어야 할 뿐만 아니라, 검색자료의 내용, 포맷, 비용, 프린트 시간, 인쇄자료와의 비교, 다른 자료원의 가능성 등을 충분히 이용자에게 설명할 수 있어야 한다.

주목할만한 또 하나의 사실은 온라인서비스가 도서관에서 강화되어 갈수록, 일반참고사서와 그리고 일반참고자료의 필요성이 더욱 커지게 될 것이라고 판단하는 학자들이 있다는 것이다. 연구자들이 자신의 특수전문영역 밖으로 점차 연구를 넓혀가는 경향이 계속되며, 이러한 현상은 자연히 연구자 스스로가 자신이 부족한 분야에 대해서는 사서들에게 문헌탐색을 요청할 것이기 때문이다.<sup>5)</sup>

### 3. 대학도서관의 전통적 정보서비스와 문제

대학도서관에서의 참고서비스는 대단히 잡다하여 저극히 기초적이고 낮은 수준의 요구에서 부터, 대단히 복잡하고 차원이 높은 정보요구에 까지 이르게 된다. 이러한 특성은 어떻게 보면 정보서비스의 가능성과 질을 저하시키고, 직원의 특별한 전문성의 낭비를 초래하게도 된다.

여기예다가 주제전문화라든가 서지교육 또는 온라인탐색 등의 새로운 참고활동들이 활발하게 시도됨에 따라서, 그 영향은 참고데스크에서 일과적으로 질문과 해답이라는 과정으로 이루어지는 기존의 서비스의 핵심을 점차 그 우선순위에서 밀려나게 하는 추세로 몰고 올 것이라는 예측도 있었다. 기존활동에 대한 이러한 위협적 관점이 없지않았으나, 실제의 상황은 모든 대

4) Robert J. Richardson, "End-User, Online Searching in a High-Technology Engineering Environment," *Online* 5 (October 1981): 44-57.

5) Bonta, "Online Searching...", p. 508.

학들이 계속해서 전통적 정보서비스 활동에 부심하며, 그 요구가 줄거나 위축되는 경향이 전혀 아니다. 오히려 참고데스크에 문의되는 이용자의 요구야말로 사서가 맡아 해결해야 하는 매일 매일의 가장 많은 일 중에 하나로 계속 남아있다.

물론 지향적 또는 사실형 질문이 데스크에 문의되는 것의 상당한 부분을 차지하는 것이 사실이다. 이 밖에도 주로 학생들의 학기논고나 과제물과 관련하여서 개방적 성격의 요구도 역시 많다. “...에 관한 내용 혹은 자료” 요청들은 정확한 규명을 위해 전문직 참고사서의 진지한 상담과 협조를 필요로 한다.

문제는 많은 질의자의 수 때문에 요구나 협조의 형태를 되도록 단축하게 되고, 긴 차례를 기다려야하는 질의자의 편에서는 물어 볼 용기조차도 잃게 된다. 그러므로 이용자조사에서 나타나는 바 처럼, 학생들은 자신들이 보고 판단하여 직위가 낮아 보이는 사서, 즉 많은 경우 젊거나 여자직원에게 접근하는 바람직하지 않은 현상을 보인다.<sup>6)</sup> 실은 교수나 대학원학생에게만이 아니라 초보자에게도 전문참고사서의 훌륭한 상담과 협조가 필요한 사실은, 마치 선임교수가 입문과목을 담당하는 경우와 비교될 수 있을 것이다.

다음으로는 참고실에서 주제전문배경을 가진 참고사서에게 연결되어야 할 의뢰부진의 문제가 계속 남아있다. 주제전문가사서가 필요한 때에 자리에 없는 경우도 있으나, 많은 경우 우연히 질문을 접수하게 된 사서가 되도록이면 끝까지 자신이 마무리 지으려는 노력이 자연스럽게 이루어지는 때문이다. 이용자 편에서도 처음에 자기에게 도움을 베풀 사서에게 필요할 때 마다 계속 협조를 받으며 끝맺는 관계를 유지하는 것이 편리하다.

참고실에 비전문사서의 활용과 배치상의 또 다른 문제는 바쁘게 쫓기는 업무에서 이들의 활용이 크게 도움이 되면서도, 이용자의 질문에 잘못 해답하는 경우를 역시 경계하지 않을 수 없기 때문이다. 요구의 저변에 깔린 진정한 의미나 또는 문제의 복잡성을 정사서가 아니면 미처 인식할 능력이 없는

6) Linda Morgan, "Patron Preference in Reference Service Points," *RQ* 19 (Summer 1980): 373-75.

Robert Pierson, "On Reference Desks," *RQ* 17 (Winter 1977): 138.

경우가 문제가 된다. 모르는 것을 학생에게 솔직하게 말 할수 있는 용기는 쉬운것이 아니며, 나아가 스스로 느끼게 될 무의식 혹은 의식적 모욕감 때문에 다른 사자에게 의뢰하기 보다는 자신이 적당히 처리하게 되는 사례도 있을 수 있다.<sup>7)</sup>

전통적 참고프로그램의 중요한 부분인 도서관이용지도 또는 서지교육은 학생들의 전반적인 요구수준을 다소 높힌 것으로 평가되며, 그래서 적어도 초보적인 써서비스와 보다 차원이 높은 수준의 참고서비스를 구별할 필요를 인정하는 결과에서 실시되었다. 그러나 이 점에서도 유의하여야 할 문제는 학생들의 초보적 질문이 쓸모없다거나 도서관이 외면하여도 좋다는 의미는 결코 아닐것이다. 더우기 자료의 이용법 지도가 조직적으로 그리고 체계적으로 이루어지기가 어려운 우리나라 대학도서관의 현 처지에서는 학생들의 질문의 성격이나 수준에 관계없이 참고사서는 최대의 써서비스를 하는데 진력하여야 할것으로 믿어진다. 우리의 현실은 아직도 Galvin의 표현처럼 고객은 물론 사자에게조차도 도서관이 “도서의 장소, 잡지 혹은 마이크로의 장소,<sup>8)</sup>”이며, 나아가 “공부하는 장소”로 인식되는 정도가 별로 이상하지 않다. 특히 일반 학생들이 참고실과 참고사서 그리고 여기서 행하여지는 정보 써서비스에 대해서 알고 있는 바가 지극히 단편적이거나 그릇될 가능성이 많다고 또한 판단된다. 그러므로 요구의 가치와 수준을 막론한 사서의 적극적인 협조관동을 전개함으로써 참고서비스를 널리 홍보하고 결과적으로 대학내에서 도서관과 사서의 위치를 격상시키는 최선의 계기로 삼아야 할 것이다.

그러므로 자격있는 참고사서라면, 비단 온라인터미널에서나 또는 참고 데스크에서 만이 아니라, 이 두 써서비스 기능 모두에서 반드시 필요로하는 중재자로서의 본질적인 가치와 책임을 분명하게 인식하는 것이다. 데스크와 터미널을 구별하지 않고, 이용자와의 상호관계의 중요성을 깊이 이해하면

7) Marjorie E. Murfin and Egill A. Halldorsson, "The Performance of Professionals and Non Professionals in the Reference Interview," *College & Research Libraries* 38 (September 1977): 385-95.

8) Thomas Galvin, "The Education of the New Reference Librarian," *Library Journal* 100 (April 15, 1975): 728.

서 가장 적합한 참고자료와 데이터베이스를 선택하고 상호보완적으로 활용할 수 있는 능력이 그에게서 기대되는 것이다.

#### 4. 특수도서관의 정보서비스 경향

사서의 시간과 노력은 그 도서관이 속한 모기관의 화학자, 엔지니어, 간부사원 등과 비교하여 비교적 싸다는 결론이 특수도서관 사서들로 하여금 고객에게 구체적 정보의 전달은 물론이고, 그 정보의 질과 정확성에 대하여 책임을 지도록 요구하는가 하면, 고객으로부터 실제로 요구가 있기 전에 정보서비스를 하는 등 그 범위와 수준을 계속 높여 갔다. 결국 특수도서관 운동이라고 불리워질 정도로 빠른 개혁이 일어났고, 이러한 발전적 서비스패턴은 대규모 공공도서관과 대학도서관의 정보서비스 향상에도 크게 영향을 준 것이 사실이다.

관계적 도서관의 임무 이외로 간주되어도 무방한 번역이라든가, 기록의 보관, 워드프로세싱전문가, 편집인 등의 역할까지도 포함하려는 선의의 열성적 움직임은 많은 도서관을 정보센터로 변신하게 하는 중요 원인이 되었다. 그래서 '도서관' 대신에 '정보센터'로 대치하거나 또는 병행하여 사용함으로써 조직의 이같은 二重目的을 표시하였다. 그러므로 현재에는 특수도서관, 정보센터, 기술정보센터 간의 경계가 더욱 모호한 상태이다.

넓은 의미의 특수도서관에서 이루어지고 있는 정보서비스 프로그램들을 대략 다음과 같이 구분하여 요약할 수가 있을 것이다.

##### 1) 전형적 정보서비스

하나의 도큐먼트를 원하는 간단한 정보요구에서, 몇 시간, 몇 일을 요하는 조사에 이르기 까지, 그리고 자료의 소급조사에서 평가에 까지, 다양한 수준과 종류의 서비스가 진행된다. 館外의 자원과 온라인탐색 등 모든 수단을 동원하며, 고객이 원하는 정보자체를 전달하는 것이 서비스의 정형이다. 그야말로 특수도서관의 목표는 "올바른 정보를 올바른 사람에게 올바른

시간에 올바른 형태로” 제공하는 것이다.

#### 2) 서지서비스

대학도서관의 서지교육 대신 특수도서관 사서는 특정주제에 관해 일차적인 문헌조사를 실시하고, 확인 및 대조과정에서 도우며, 포오맷과 스타일에 대한 충고를 비롯하여 고객이 요구하는 리스트나 서평 등도 작성한다. 온라인검색서비스를 통해 소급탐색, 서지작성, SDI 등 심층적 서지봉사를 지난 10여년간 이미 실시하여 왔다.

#### 3) 도큐먼트의 전달서비스

우편, 복사, 특수서비스기관의 이용등 각종 신속한 방법을 동원하여 확 인된 도큐먼트의 전달에 최대의 힘을 기울인다.

#### 4) 색인 및 초록의 준비

상용 색인이나 디렉토리들은 흔히 각 특수도서관의 고유한 자료를 포함 대상으로 하지않기 때문에, 社内 출판정보의 발견도구로서 색인이나 초록을 독자적으로 준비하는 것이 정상이다.

#### 5) 출판 및 공지서비스

조직내의 각 부서에서 모아지는 자료의 출판활동이나, 또한 일단 적절하다고 결정되어 입수되고 정리를 마친 자료의 활발한 이용을 도모하기위한 홍보활동 등도 기본 정보서비스 기능에 속한다. 기관내외의 이용자들의 주목을 끌기위한 고지, 내용목차 서비스, 뉴스레터의 발간, 보고서의 편집, 서평지 회람, SDI활동 등을 통해 결국 특수도서관 사서가 소극적 도큐먼트 보존자가 아니고 적극적 정보배포자의 역할을 감당하는 것이다.

#### 3) 번역 서비스

일반적으로 특수도서관에서는 외국어 자료와 관련된 세 가지 특별 서비스

스를 유지하는 경우가 있다. 첫째는 외국의 자료의 자국어 번역본을 구하는 일 이고, 둘째는 외국어 자료를 번역할 수 있는 사람, 기관, 서비스를 알고 있는 일이며, 셋째는 자국어로 된 社内 출판물이나 기타 통신자료 등을 외국어로 번역할 수 있는 사람, 기관, 서비스의 소재를 알아내서 대비하는 일이다.

### 7) 크리핑 및 파일서비스

특수도서관이 속한 기관의 활동과 관심분야 등의 미디어 취재 들을 주로 크리핑 하여 이용에 준비하게 된다.

이 밖에도 기관 내 여러 부서의 활동의 결과로 일반적으로 도서관에 납본 되는 많은 종류의 기록류를 조직하고 색인하는 활동을 하게된다. 프로젝트 와 관련되는 문서, 통신자료, 메모, 노트, 원고 등은 많은 경우 보존할 가치가 있는 역사적 자료로서 장서의 중요한 부분을 구성하게 된다.

이상에서 언급한 특수서비스는 각 도서관의 성격과 형편에 따라 다소의 차이가 있겠으나, 여하간 확실한 사실은 Galvin의 주장과 같이 특수도서관 운동 만큼 우리 당대에서 정보서비스개념의 성장에 공헌한 또 다른 발전 이 도서관계에는 없을 것이다.<sup>9)</sup> 그럼으로 개별적이고 심층적 정보서비스를 필요로 하는 시간 안에, 즉시 활용이 적합한 포맷으로 전달할 수 있는 효율성의 정도가 바로 특수도서관 존재의의를 판단하는 척도가 되는 것이다.

## 5. 정보전문직 교육의 추세와 문제

1970년대 초반까지는 미국의 거의 모든 도서관학과(교)에서 참고봉사과 목이 필수과목으로 개설되었거나, 또는 학생들에게 택하도록 권고한 과목이 었다. 교과목의 대략의 내용이나 교수방법도 자료중심, 질문해답 중심에서 점차 플로우차트, 모의역, 컴퓨터에 기반한 교육, 비데오테이프, 독자적인

9) Thomas J. Galvin, "Reference Services and Libraries." In *Encyclopedia of Library and Information Science*, V. 25, edited by Allen Kent, et al., pp. 210-26, New York, Marcel Dekker, 1978.

사기교육 등의 포함으로 다양하게 변화될 시도하여갔다.

또한 이 기간 동안에 특별히 참고과정에 대해서 활발한 연구가 진행되었다. 정보서비스의 질을 높이기 위한 정보수집자의 동기와 행위에 대한 보다 많은 이해가 정보자료나 분류체계의 내용 이상으로 중요시 되고 깊이 연구되어야 한다는 주장이 높아갔던 것이다. 도서관도 다른 기관들 처럼 더 한층 ‘사람들의 장소’로 알려지기를 바라는 일련의 움직임과 함께 참고 과목의 중요한 내용으로 커뮤니케이션기법, 질문협상기법 등이 포함되었으며, 1974년 경에는 이미 인가된 도서관 및 정보학교육기관의 2/3가 넘는 곳에서 이러한 주제를 가르쳤다.<sup>10)</sup> 뿐만 아니라, 이 시기로 부터 역시 각종 기사와 단행본 또는 학위논문의 형태로 이러한 역동적 인간관계를 도서관환경과 연관시켜 연구한 문헌들이 발표되었다.

70년대에 들어오면서 나타나게 된 또 다른 현상으로는, 기존의 참고과목의 단 부분으로 인정될 수 있으면서도 실제로 양적으로나 복잡성으로 미루어 하나로 통합하여 가르치기가 어려운 주제들의 독립이었다. 참고·정보업무의 전반적 아이디어와 밀접한 정보서비스에 대한 내용을 다룬 이들 독립과목들 중에서 중요하고 많이 개설된 과목으로는 Computer-based Reference Service를 들수가 있으며, 이 과목은 후에 Online Service라는 과목명으로 대부분 대체되었다. 현재는 거의 모든 도서관·정보교육기관에서 이 온라인서비스 과목을 개설하고 있다.

다음은 Community Information Services, Urban Information Services, Information and Referral Services(I&R) 등의 명칭으로 별도의 과목을 시도한 학교들이 있었다.

1960년대 말에 시작되어 처음에는 계속교육의 일환으로 주로 현직 참고사서들이 맡아하던 Bibliographic Instruction 혹은 Library Use Instruction 과목은 점차 자신들을 Library Instruction Librariau으로 부르는 사서들에 의해서 특별한 교육의 필요성이 주장되었다. 오늘에 이르기 까지도 소위 “BI Movement”가 계속되어옴에 따라 드디어 여러 도서관학과(교) 측에서도 개

10) Thomas Galvin, “The Education of...”, p. 728.

인, 그룹, 교실을 염두에 두고 도서관이용법의 효과적인 교수방법을 위한 Library Use Instruction 과목을 개설하였다.

이처럼 세분된 별도의 과목들로 떨어져 나감에 따라, 기존의 참고과목은 내부적으로는 아직도 자료 즉 도구의 비중이 크며, 여기에 각 종 서지의 구조, 조사전략, 이용자와의 의사교환 등의 주제를 그 내용으로 포함시킨다. 외부적으로는 기존의 참고과목이 전체 교과과정상에서, 좁게는 정보서비스 분야의 과목들 중에서도 그 중요성의 비중이 약화되지 않을 수가 없다. 그러나 실제로는 한 최근의 조사에서 보는 바와같이 대규모 및 중규모의 특수도서관 책임자들이 초임사서의 교육배경으로 택하여야 한다고 추천한 교과과목 중에 기본참고과목과 고급참고과목의 순서로 이 두 과목 모두를 온라인탐색, 데이터베이스선정, 장서개발 등의 과목 보다 우선해서 가장 중요한 제1, 제2의 과목으로 꼽고 있는 것을 볼 수가 있다.<sup>11)</sup> 또한 1981년 Stueart의 보고에 따르면, 인간의 커뮤니케이션과 그리고 정보공학분야에서 사서의 보다 많은 훈련이 필요한 것으로 도서관계가 지적하였다.<sup>12)</sup>

교육기관에서는 가능한한 대학내의 다른 학과와의 협력을 바탕으로 공동프로그램이나 二重學位프로그램을 채택하여 가일층 전문성을 요구하는 사회적 요청 즉 도서관의 요청에 대응하여오고 있다. 역사 미술 음악 교육 커뮤니케이션 경영 법률 등은 공동이수의 대표적 분야들이다.<sup>13)</sup> 필수과목의 축소와 선택과목의 확대, 통합확대된 핵심과목 등의 방법으로 전문화의 방향에 참여하는 반면, *Conant Report*<sup>14)</sup>를 비롯한 다른 많은 문헌들에서는 전문직 교육의 년한을 2년으로 연장확대하며, 필요에 따라 학부과정에서의 교육도 공식

11) Marion Paris & Herbert S. White, "Mixed Signals and Painful Choices: The Education of Special Librarians" *Special Librarians* 77/4 (Fall 1986): 208-209. 여기에서 구분한 대규모 특수도서관은 직원 8명 이상의 도서관이며, 중규모는 3명에서 7명까지의 직원을 가진 도서관을 의미하고, 이 각각의 도서관 유형에서 같은 결과가 나타났다.

12) Robert D. Stueart, "Library Education-State-of-the-Art." In *Education for the Research Library Professional...*, ARL, 1981, pp. 11-13.

13) Samuel Rothstein, "The Making of a Reference Librarian," *Library Trends* 31/4 (Winter 1983): 386.

14) Ralph W. Conant, *The Conant Report: A Study of the Education of Librarians*, The Massachusetts Institute of Technology, 1980.



화되어야 한다는 주장이 나오고, 또한 실제로 실시하는 학교들도 있다.

교육년한의 문제라든가 기타 여러가지 형편으로 온라인서비스의 혼란은 대부분 계속교육의 일부로 상업기관에서 더 훌륭하게 이루어져 왔으며, 학교의 과목으로 교육되고있는 현재에도 보다 최신의 내용이나 실습면에서 볼때, 이러한 기관의 구체적이고 실질적인 점에 뒤진다는 견해가 지배적이다. 역시 정보서비스 관심분야인 참고면담, 지역사회정보서비스, 정보넷 트윙크서비스, 넷트윙크·서지센터 등과 연결된 도서관 상호대차 등에 관한 지식과 기법도 공식과목을 통해서 보다도 오히려 계속교육을 통해서 대체로 더욱 깊이있게 사서들이 알게되는 것이 사실로 받아들여 지고 있다.

## 6. 우리나라 도서관 서비스의 현황

우리나라의 도서관현실은 한마디로 선진공업국들과 비교하기가 어려운 지경이다. 어떤 의미에서는 아직도 도서관의 기본이 잘 다져져 있지 않은 상태라고 평가할 수 있으며, 특히 가장 많은 대상을 서비스해야할 공공도서관이나 학교도서관은 가장 늦고 또한 극히 제한된 발전을 하는데 머무르고 있어서, 도서관문화의 근간으로서의 존재의미를 발휘하지 못하고 있다.

전국 150여에 달하는 공공도서관은 명목상 일뿐, 10여곳을 제외한 대부분의 도서관이 법이 규정하는 지역사회주민 모두의 교육 문화 정보센터로서의 기능수행과는 너무나 동떨어진 상황에 놓여 있다. 많은 수가 개관시간 중서고에 자물쇠를 채운상태여서 폐가식이 아닌 ‘감금식’<sup>15)</sup> 서고제라는 표현이 옳을 지경이고, 자료가 수집된 도서관에 절대 필수인 열람용목록카드조차 없어, 결과적으로 도서관이용자의 대출은 물론 서고에 접근하기조차도 불가능한 현실이다. 학생들의 공부방이나 입시준비 장소로서의 구실만 하고 있는 것이 오히려 당연하다 하겠다. 소속청의 다원화 문제며, 전문인과는 거리가 먼 사람들에 의해서 운영이 되는 허다한 경우며, 정책부재의 현상등 수많은 크고 작은 문제들이 공공도서관 발전에 저해요인이 되고

15) 嚴大燮, “圖書館 行政不在의 현황과 그 대책,” 오늘의 圖書館, 4호, 1984. 9, p. 2.

있다.

학교도서관의 경우도 다양한 인쇄자료와 기타 미디어 자료를 갖추고 학생들의 독자적 학습 및 리크리에이션 센터로서의 본래의 목적에 맞게 기능하기 보다는 공부할 자리를 제공하는데 그치는 경우가 허다한 것은 공공도서관의 경우와 다를 바가 없다.

대학과 특수도서관은 연문이 비교적 짧은데 비하여 건물, 장서의 개발, 자료의 정리 또는 컴퓨터 써비스에 이르기 까지 인상적인 발전을 계속하고 있어서 대조를 이룬다. 그 중에서도 특수전문도서관의 경우는 응용과학, 행정, 경제개발계획, 국방, 외교, 교육 등 여러 분야에서 생기는 개발요청에 써비스하기 위하여 엄청나게 그 수가 증가하였으며, 전문인, 행정인, 기술인력에 대하여 보다 심층적이고 세련된 정보제공활동을 벌이는 경우가 늘고 있다.

전반적인 우리의 도서관상황으로 미루어 향후 수년간은 정보의 축적이나 검색면에서 대체로 전통적인 양상이 지속될 것으로 개인적인 판단을 하게 된다. 컴퓨터화를 위한 기계의 도입, 설치, 사용, 유지의 비용자체가 큰 문제라기 보다는, 과연 컴퓨터를 통한 정보의 검색이 가치있고 비용효과를 기대할 수 있을 만큼 광범위하게 활용될것인지의 철저한 분석작업이 선행되어야 할것이다. 우리의 장서규모나 교육내용 및 방법, 그리고 이용자행태로 미루어 아직은 대부분의 도서관이 부라우징을 통해서도 즉각적이고 훌륭한 자료에의 접근이 오히려 편리한 상황에 있다고 판단된다. 컴퓨터가 60년대 말에 정부 및 산업체에 소개되어 각종 통계 등에 사용되어 왔으나, 대학도서관에서 기계화의 부분적 시작과 적용은 80년 이후의 일에서도 알수있다. 또한 경제여건의 불확실성은 외국의 경우에서도 보듯이 도서관에산상감이라는 바람직하지 못한 처지를 맞게할 수도 있으며, 더구나 외채상환의 압력을 크게 받고있는 형편에서는 재정적 압박이 부득이 생산업 쪽에 관심의 우선 순위를 두게 마련일 것이다.

여하튼 기계자체의 보급이라면 멀지 않은 장래에 가능할것이고, 대학이나 대규모 연구도서관에서는 단일 도서관단위의 부분적 혹은 전반적 기계화가

어느정도 실현되거나 혹은 계획단계에 들어갈 것이다. 그러나 도서관간의 네트워크형성이라든가 특히 외국의 데이터베이스와의 연결과정에서는 기술적 그리고 내용적 어려움이 예상된다.

또한 선진국에서 경험한 바와 마찬가지로 기계화에 대한 어느 정도의 회이나 저항도 있을 것이다. 선진국의 경우에서 보다는 또 다른 의미에서 도서관 이용자들의 수용태도에 소극적 기대를 가지게 되는 것은, 우리나라와 제3세계의 학자나 연구자들은 상당히 고립된 상황에서 각자 일하고 국제적으로 널리 인정을 받기가 어려운 때문이다. 이들의 연구결과가 서양의 학술지에 출판되는 경우가 드물며, 따라서 서구적 데이터베이스에 색인이나 초록이 되지 못하는 형편이 사실이다.

그러므로 도서관의 발전과 관련된 우선순위의 결정에 있어서 지나치게 성급하거나 무비판적 정보공학의 입수·채택에 기울어지기 보다는, 한정된 자원의 사회전반에 걸친 최대활용이라는 견지에서 결정이 요청된다고 보겠다. 발전은 단계들을 거처가게 마련이며, 그러므로 우리는 우선적으로 전통적 도서관협력스타일을 통해서라도 자료구입의 부담, 정리에 따르는 부담을 나누고, 참고·정보서비스의 상호의뢰, 직원의 전문성상호활용 등 가능하면 서도 실현하지 못하고 있는 절실한 필요성 해결에 우리의 노력을 더 먼저 기울여야 할 것이다. 아울러 잊지말아야 할 점은 이러한 발전의 과정에서는 비단 대학이나 산업체의 연구도서관 뿐만 아니라, \$2,000 국민소득이 훨씬 넘는 국민에 걸맞도록 독서센터 문화센터 오락센터 그리고 정보센터로서의 공공도서관과 학교도서관도 고루 자신들의 기능을 제대로 발휘할수 있도록 하는데 힘이 먼저 모아져야 할 것이다.

물론 앞으로 다가올 정보기반사회는 개발도상국에서도 정보서비스를 절대적인것으로 여기도록 할 것이고, 그만큼 정보전문가의 책임은 크게 증대될 것이다. 이 귀중한 서비스 기능에 새로운 활력을 가할 방법이 계속 모색 되어야겠고 도서관이라는 물리적 유형적 테두리를 넘어 정보가 어디에 어떠한 형태로 가능하든 다룰수 있는 방법과 능력도 배양하여야 할 것이다.

그러나 무엇보다 보다는 도서관·정보기능직의 가장 큰 힘의 하나는 사서가 이

용자들과의 접촉과 대면에 깊은 의미를 부여하는 소위 '인간화의 가치'<sup>16)</sup>에 대한 확고한 소신일 것이다. 정보써어비스직은 노동집약적이고 도움을 베푸는 전문직이며, 그러므로 개선·발전된 정보이용수단이 이 귀중한 가치의 부정이 아니라, 오히려 보존하고 확대하는데 공헌하도록 하여야 할 것이다. 즉 첨단기술의 적절한 활용이 결과적으로 인본주의적 관심에 바탕을 둔 전문직 써어비스를 도와야 할 것이다.

끝으로 우리의 도서관발전 속도가 전반적으로 부진하고 가까운 장래의 정책이 별로 밝지는 못하다 할지라도, 선진 여러 나라의 정보써어비스 발전과 정보전문직 교육에 대비할 준비는 필요할 것이다. 전문직교육일 지라도 역시 교육의 내용이 현재의 우리의 실무상황에만 치중하여 이루어 질 수는 없다. 따라서 정보공학, 정보시스템 디자인, 정보의 축적 및 검색과정, 초록 및 색인, 커뮤니케이션, 이용자 연구, Public Relations, 자료의 보존, 도서관법 및 저작권법, 연구방법론 등의 보다 새로운 주제와 내용을 담은 교육이 이루어져야 할 것이다. 이와 동시에 가장 중요한 사실은 개설되는 많은 과목들이 우리가 속한 이 사회의 사회·경제적, 정치·문화적 여러 방면에 걸친 여건 및 내용과 통합되는 속에서 우리의 도서관 이용자의 다양한 요구에 대해 보다 깊은 이해를 가질수 있도록 소위 '한국적' 전문직교육을 의도하는 것일 것이다.

### 참 고 문 헌

- 盧玉順. "參考奉仕의 發展의 歷史의 背景과 諸要因의 分析." 論叢 44輯(1984): 65-85.
- 오늘의 圖書館. 大韓圖書館研究會, 제4호(1985. 7), 제8호(1986. 3).
- Anur, Hedwig. "The Library and Information Dimension of the North-South Dialogue; Some Thoughts on the Threshold of the 21st Century." IFLA General Conference Paper, Tokyo, Japan, 1986.
- Bonta, Bruce D. "Online Searching in the Reference Room." *Library Trends* 31 (Winter 1983): 495-510

16) Thomas T. Surprenant & Claudia Perry-Holmes, "The Reference Librarian of the Future: A Scenario," *RQ* 25/2 (Winter 1985): 235.

- Conant, Ralph W. *The Conant Report: A Study of The Education of Librarians*. The Massachusetts Institute of Technology, 1980.
- Freides, Thelma. "Current Trends in Academic Libraries." *Library Trends* 31 (Winter 1983): 457-474.
- Galvin, Thomas J. "The Education of The New Reference Librarian." *Library Journal* 100 (April 15, 1975): 727-730
- Galvin, Thomas J. "Reference Services and Libraries." In *Encyclopedia of Library and Information Science*. Vol. 25, edited by Allen Kent, et al., pp.210-226, New York, Marcel Dekker, 1978.
- Gambee, Budd L. and Gambee, Ruth R. "Reference Services and Technology." In *A Century of Service; Librarianship in the United States and Canada*, edited by Sidney L. Jackson, et al. Chicago, ALA, 1976, pp.169-191.
- Larson, Signe E. "Reference and Information Services in Special Libraries." *Library Trends* 31 (Winter 1983): 475-493.
- Morgan, Linda. "Patron Preference in Reference Service Points." *RQ* 19 (Summer 1980): 373-375.
- Murfin, Marjorie E. and Halldorsson, Egill A. "The Performance of Professionals and Non Professionals in the Reference Interviews." *College and Research Libraries* 38 (September 1977):385-395.
- Paris, Marion and White, Herbert S. "Mixed Signals and Painful Choices: The Education of Special Librarians." *Special Libraries* 77 (Fall 1986): 207-212.
- Pierson, Robert. "On Reference Desks" *RQ* 17 (Winter 1977): 137-138.
- Richardson, Robert J. "End-User Online Searching in a High-Technology Engineering Environment" *Online* 5 (October 1981): 44-57.
- Rosenblum, Joseph. "Libraries for the users: The Challenge to Reference Librarians." In *Reference Services in the 1980s*, edited by Bill Kats. New York, Haworth, pp.99-103.
- Rothstein, Samuel. "The Making of a Reference Librarian." *Library Trends* 31 (Winter 1983): 375-399.
- Stueart, Robert D. "Library Education--State-of-the-Art." *Education for the Research Library Professional...* ARL. 1981, pp.11-13.
- Surprenant, Thomas T. and Perry-Holmes Claudia. "The Reference Librarian of the Future: A Scenario." *RQ* 25 (Winter 1985): 234-238.
- Vallejo, Rosa M. "Preparing Librarians for the 21st Century: Implications for Third World Countries." 52nd. IFLA General Conference Paper, Tokyo, Japan, 24-29 August 1986.

## Trends in Information Services: Implications to Korean Libraries

Noh, Ock-Soon\*

### Abstract

The purpose of this article is to take a look into the past twenty years and to evaluate the changes in the organization of the library and the information function during this time period. Academic and special libraries are the ones that have made an impressive progress and innovations to keep pace with a changing environment.

New technologies and ideas have brought strong supporters of offering various specialized information services to the library users. The different approaches and experiments to better perform this professional role in the library and in turn, the efforts in the educational institutions to meet the challenges were reviewed through the literature. Much of the literature available regarding the reference and information function deals mainly with the trends in the u.s. libraries.

The implications of these trends to Korean libraries and library education are sought in view of our social, economic, and educational circumstances as well as our user behavior.

---

\* Professor, Ewha Woman's University