

도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 고찰*

유 길 호**

<목 차>

- | | |
|---------------------|--------------------|
| I. 서 론 | IV. 대면적 커뮤니케이션의 기법 |
| II. 이론적 배경 | V. 결 론 |
| III. 대면적 커뮤니케이션의 과정 | Abstract |

I. 서 론

1. 연구의 필요성

도서관은 문화의 전승과 문화사회를 유지 발전시키는 기능과 역할을 담당하는 사회기관인 것은 널리 알려진 사실이다. 한 사회에서 필요한 지식은 자체 생산되거나, 외부에서 입수하여 이용되고 또 다시 축적된다. 지식은 새로이 생산된 지식과 외부에서 입수된 지식에 의하여 끊임없이 대체, 수정을 거듭하는 과정을 통하여 증가하는 것이다. 대체적으로 전 시대의 사람들이 경험한 사실이나 학자들에 의하여 밝혀진 새로운 지식은 문헌으로 도서관에 보존되어 후세에 전하게 되며, 사람들은 이 문헌을 통하여 새로운 경험과 지식을 발전시키고 있다.

* 이 연구는 1995학년도 부산여자대학교 교내학술연구조성비에 의한 연구임.

** 부산여자대학교 문헌정보학과 교수

도서관에서는 문화적으로 가치있는 문헌을 보존하려는 노력뿐만 아니라 이용자로 하여금 문헌을 널리 이용하게 하여 새로운 문화로서 발전할 수 있도록 하기 위하여 문헌을 수집, 분석, 축적하여 제공하고자 부단한 노력과 연구를 계속하고 있다.

도서관을 사회문화를 보존하여 전승 발전시키는 하나의 조직체로 볼 때, 도서관은 중요한 커뮤니케이션의 일부가 된다. 커뮤니케이션은 인간의 기본적인 행동이며, 모든 사회활동의 바탕이 되며 사회와 인간의 조직이 존재하는 곳에는 필연적으로 발생하는 것이다.

인간의 커뮤니케이션 행위는 시간과 장소에 따라 다양하게 나타난다. 도서관에서는 사서와 사서의 도움을 필요로 하는 이용자 사이에서, 혹은 각종 문헌과 이를 이용하는 이용자 사이에서 직접적, 간접적으로 커뮤니케이션이 발생하고 있다. 이와 같이 다양한 커뮤니케이션 행위 중에서도 가장 기본적인 것은 대인, 특히 대면적 커뮤니케이션이다.

도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션은 참고봉사 부문과 문헌의 대출, 이용안내, 서지봉사 및 컴퓨터에 의한 정보의 위탁검색시에 주로 발생한다.

이용자는 자기의 생각을 정보요구라는 표현으로 사서에게 제시하고, 사서는 이를 해독하여 적절한 정보에로의 안내 및 정보제공 활동을 하고 있다. 그러나, 이용자가 표현하는 질문의 내용과 그가 실제로 추구하는 정보요구와의 사이에는 차이가 생길 수가 있고, 사서의 해독과정에서도 부정확한 표현이나 경험영역의 차이 등으로 인하여 차질이 생길 수도 있다. 이와 같이 이용자의 질문에 효율적인 해답을 제공하지 못하는 이유는 사서의 능력부족도 있을 수 있겠으나 오히려 질문내용의 파악을 정확하게 하지 못하는 데 기인한다고 할 수 있다. 이것은 이용자와 사서와의 사이에 커뮤니케이션이 제대로 이루어지지 않았음을 의미한다.

따라서, 이용자들의 정보요구에 대한 정확한 이해 없이는 효율적인 도서관 봉사활동이 이루어질 수 없다. 이용자들의 정보요구를 정확히 파악하고 그

요구를 충족시키기 위해서는 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 일반적인 현상과 그 기법을 파악해 둘 필요가 있다고 본다. 본 연구는 이에 대한 부응이라 하겠다.

2. 연구의 목적

사회·문화적으로 볼 때, 도서관은 중요한 커뮤니케이션 시스템의 일부로서 오랫동안 인류의 문화발전에 기여한 바가 크다. 도서관 봉사를 조직함에 있어서 이러한 커뮤니케이션의 현상이나 기법을 제대로 파악하지 못한다면 이용자에게 효율적인 도서관 봉사를 제공하기가 어려울 것이다.

도서관의 봉사기능이 이용자와 정보원을 최대한 능률적으로 결합하여 주는 것이라고 한다면, 도서관의 존재의의는 이용자에 대한 정보봉사라고 할 수 있다. 정보봉사의 절차 중 가장 중요한 것이 이용자와 사서간에 이루어지는 인간적 상호 커뮤니케이션의 노력일 것이다.

따라서, 본 연구는 국내의 커뮤니케이션에 관련된 문헌과 사서와 이용자들 사이에서 일어나는 봉사과정의 실제 경험 및 관찰 등을 근거로하여 커뮤니케이션에 대한 보편타당한 지식체계를 체계화함과 아울러 도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 현상과 기법의 적용방안 등을 제시하고, 나아가서는 그것을 효과적으로 통제하여 도서관 봉사활동의 효율적 수행과 봉사영역의 문제점을 예측하고 봉사방법을 조정하고자 함에 있다.

이를 요약하면 다음과 같다.

- ① 사서는 정보흐름을 파악하여 도서관의 봉사영역을 확대시킨다.
- ② 사서는 이용자와 적절한 수준에서 커뮤니케이션할 수 있는 방법을 인식하고 그 기술 수준을 향상시킨다.
- ③ 정보봉사에 대한 이용자의 만족도를 증대시킴으로써 봉사에 대한 신뢰도를 높인다.

- ④ 이용자의 정보이용과 요구를 분석하여 적합한 봉사체제로 전환시킨다.
- ⑤ 비언어적 커뮤니케이션의 중요성을 인식하여 봉사환경을 개선시킨다.

II. 이론적 배경

1. 커뮤니케이션 이론

커뮤니케이션에는 물체(자연)와 물체(자연)와의 커뮤니케이션, 물체(자연)와 인간과의 커뮤니케이션, 인간과 인간과의 커뮤니케이션이 포함된다. 여기서는 인간과 인간사이의 휴먼 커뮤니케이션(human communication)의 경우만을 다루고자 한다. 그 이유는 도서관의 구성요소에는 비인간적인 요소를 포함하고 있지만, 그 기능은 인간관계적인 것이며 인간의 커뮤니케이션을 돕는 것들이기 때문이다.

커뮤니케이션은 상징(symbol)을 통하여 의미를 전달하는 현상 즉, 정보전달의 현상¹⁾이라고 간단히 정의할 수 있다.

위버(W. Weaver)는 커뮤니케이션을 정의하여 한 사람이 다른 사람의 마음을 움직이는 모든 행위라고 하였다²⁾. 이러한 행위는 말이나 문헌 뿐만 아니라 음악, 마술, 무용 기타 모든 형태의 인간행위를 포함한다고 하였다.

커뮤니케이션이란 원래 라틴어의 Communis 즉 Common에서 유래된 것으로 그것은 ‘다른 사람과 나누어 갖는 것’을 뜻한다. 그래서 슈람(W. Schramm)은 두 사람 사이에 공통적인 것을 만들려는 행위라고 커뮤니케이션을 정의하고 있다³⁾. 데이비스(K. Davis)는 커뮤니케이션이란 한 사람으로

1) 洪起宜. 커뮤니케이션론. 서울, 나남, 1986. p. 27.

2) 崔成眞. 情報學原論. 서울, 아세아문화사, 1976. p. 44에서 재인용.

3) Wilbur Schramm, *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana, Univ. of Illinois Press, 1954. p. 3.

부터 다른 사람에게 정보와 이해를 전달시키는 과정이라 하였으며⁴⁾, 레드필드(C. E. Redfield)는 인간과 인간간에 있어서 사실과 의견을 전달하고 교환하는 것이라고 하였다⁵⁾.

이들의 공통점을 살펴보면 커뮤니케이션이란 인간 상호관계를 유지 발전시키기 위하여 한 사람이 자기의 생각과 감정, 사실과 의견을 여러가지 심볼을 통하여 다른 사람에게 전달하고 수신하여 서로 공통된 의미를 수립하고 나아가서는 서로의 행동에 영향을 미치는 과정 및 행동이라 할 수 있다. 심볼 중에는 말, 글, 몸짓, 신호 등이 있으며, 그 중에서도 가장 대표적인 것이 말과 글이다.

가장 단순한 커뮤니케이션 형식은 말하는 사람(발신자)과 듣는 사람(수신자)이 동일 장소에서 얼굴을 맞대고 직접적으로 의사를 전달하는 퍼스널 커뮤니케이션(personal communication)인 대면적(face to face) 커뮤니케이션이다. 다른 하나는 발신자(정보원)와 수신자(이용자)사이에 중간 매체가 끼어 들어 그것을 통해서 간접적으로 전달되는 형태이다. 이것은 정보원과 이용자사이의 시·공간적 거리를 두고 접하기 때문에 매개적이고 간접적으로만 상대하는 간접적 커뮤니케이션이다.

위의 두 커뮤니케이션은 발신자와 수신자사이에서 정보를 전달하는 과정이 ① 직접적이나 간접적이나 ② 상호적이나 일방적이나 ③ 사적이나 공적이나에 따라서 구별이 가능하다.

어떤 종류의 커뮤니케이션이라도 그 기본형태를 분석해 보면 반드시 근본적으로 존재해야 할 세가지 요소가 있다.

첫째, 자기 내부의 인식, 감정 및 의지 등을 표현하려는 인간 즉 발신자.

둘째, 표현 내용으로서의 기호, 심볼.

셋째, 그 내용을 받아 그 의미를 이해하는 인간 즉, 수신자로 나눌 수 있다.

4) Keith Davis, *Human Behavior at Work*. 4th ed., New York, McGraw-Hill, 1972. p. 379.

5) C. E. Redfield, *Communication in Management*. Univ. of Chicago Press, 1958. p. 3.

이 세 가지 기본요소가 커뮤니케이션 과정의 기반을 형성하고 있다. 이 세 가지 기본요소를 바탕으로 라스웰(Lasswell)은 커뮤니케이션 과정에 관한 이론 즉 “누가 누구에게 어떠한 경로로 무엇을 어떻게 전해서 어떠한 효과를 미치게 하는가”의 기본형을 설정하고 다음과 같은 도식을 제시하였다⁶⁾.

- ① 누가(who)
- ② 무엇을(what)
- ③ 어떤 채널을 통해서(through what channel)
- ④ 누구에게(to whom)
- ⑤ 어떤 효과를 가지고(with what effect) 등을 포함한다.

이 다섯 가지 요소가 잘 작용하게 되면 커뮤니케이션 효과가 나타나고, 그 기능을 다할 수 있겠으며, 커뮤니케이션 연구는 다섯 가지 요소의 질문에 답하면 될 것이다. 따라서, 커뮤니케이션 연구분야는 다섯 가지 요소 즉, 발신자의 분석, 내용의 분석, 미디어 분석, 수신자 분석, 효과의 분석으로 분류할 수 있겠다.

2. 도서관과 커뮤니케이션

도서관이라함은 도서관 자료를 수집·정리·분석·보존·축적하여 공중 또는 특정인의 이용에 제공함으로써 정보이용, 조사·연구·학습·교양 등 문화발전 및 평생교육에 이바지하는 시설을 말한다.⁷⁾ 따라서, 도서관은 사회의 커뮤니케이션을 담당하는 중요한 일부가 된다.

도서관은 문헌을 통하여 시간적으로나 공간적으로나 멀리 떨어진 저자와 이용자간에 커뮤니케이션이 이루어지도록 보장하는 실행기관이다.

6) John Merrill and Ralph Lowenstein, *Media, Message & Men*, New York, Longman, 1979. p. 6.

7) 圖書館 및 讀書振興法(1994. 3. 24), 제2조.

커뮤니케이션 행위의 사회내에서의 일반적 기능은⁸⁾ ① 환경 감시기능으로서 한 공동체와 그 구성원들의 가치 체계를 손상시키거나 위협할 수 있는 것을 드러내 주는 것이며, ② 주변 환경에 대한 반응을 위해 사회의 구성요소들간에 협조적 관계를 맺어주고, ③ 한 세대로부터 다음 세대로의 사회적 유산을 전파시켜 주는 것이라고 요약할 수 있다. 이 기능들은 인류의 역사와 문화에 공통되는 보편화된 기능들이다. 인류 문화형성의 요건은 전달과 축적에 있다. 인류는 문화의 내용을 기호화하고 보존하고 세대간에 전승하고 있다. 다음 세대로의 사회적 유산을 전파시키는 매체는 기록정보인 문헌이다. 우리 인류는 문헌을 통해서 우리 직전까지의 문화를 물려 받고, 다시 새로운 창조를 가하고, 문화를 더욱 확충해서 축적하여 당대 또는 후대에 계승한다. 따라서 도서관은 문헌을 통한 문화의 전승과 문화사회를 유지 발전시키는 기능과 역할을 담당하는 기관이다.

현대사회의 커뮤니케이션 체계를 떠 받들고 있는 두 개의 기둥은 매스미디어와 도서관이다. 둘은 사회의 커뮤니케이션 수요를 각각 분담하여 서로 다른 영역의 수요를 충족시키기 위하여 활동하므로 서로 보완적 관계에 있다. 도서관은 매스미디어와 같이 사람들의 생각과 행동을 합일시키기 위한 도구가 아니다. 매스미디어는 여러 사람에게 선언적 성격의 메시지를 제공하지만, 도서관은 개인적 의문과 탐구에 관련된 문헌을 제공함으로써 문제해결에 도움을 주는 기관이다⁹⁾. 그러므로 도서관은 문헌을 통한 이용자간의 커뮤니케이션을 성립시키기 위하여 존재한다고 할 수 있다¹⁰⁾.

8) Harold D. Lasswell, *The Structure & Function of Communication in Society* (朴明珍, "커뮤니케이션이론과 역사성의 문제에 관하여", *新聞研究所學報*, 23(1986), pp. 55-69에서)

9) 최성진, *도서관학 통론*. 서울, 아세아문화사, 1988. p. 58.

10) Jesse H. Shera, "Of Librarianship, Documentation, and Information Science," *Unesco Bulletin for Libraries*, 22(Mar. - Apr., 1968), pp. 58-69.

도서관 봉사 커뮤니케이션은 참고봉사에서와 같이 이용자와 사서가 얼굴을 맞대고 문제해결을 시도하는 대면적 커뮤니케이션이 있지만, 이것 역시 궁극적으로는 문헌접근을 위한 시도이므로 대부분의 커뮤니케이션은 책, 잡지 등의 문헌을 통하여 이루어지는 매개적인 간접적 커뮤니케이션이 주라고 할 수 있다.

도서관 커뮤니케이션의 과정을 라스웰의 도식에 적용하면 다음과 같다.

도 식	도 서 관	커뮤니케이션 이론
① 누가	정보생산자(연구자)	송(발)신자
② 무엇을	정보	메시지
③ 어떤 채널을 통해서	미디어	미디어, 경로
④ 누구에게	이용자	수신자
⑤ 어떤 효과를 가지고	이용자반응	수신자 반응

⑤의 효과란 정보를 받아 들이는 이용자에게 나타나는 반응이다. 심리학적으로 본다면 효과 문제는 이용자의 일부분에 불과하므로 이용자의 요소에 종속시킴이 합리적이라 하겠다. 따라서, 도서관 커뮤니케이션의 기본요소는 정보생산자, 정보, 미디어, 이용자의 네 요소로 나눌 수 있다.

3. 연구동향

커뮤니케이션 연구는 다각적인 면에서 여러 가지 방법에 의해 실시되어온 아주 복잡한 문제영역이다. 이제까지 실시되어온 개별적 연구도 다양각색이어서 정치학, 사회학, 사회심리학, 문화인류학, 경제학 등 실로 넓은 영역에 걸쳐있다. 50년대 초부터 본격화된 커뮤니케이션 연구는 현재에 이르기까지 그 영역을 확대하고 있다. 그러나, 커뮤니케이션 연구에 있어서 한 가지 주목할 만한 사실은 자기 다른 분야의 학자들에 의하여 제각기 추진되었기 때문에 그에 관한 문제의식이 다양할 뿐만 아니라 연구의 결과도 서로 다른 양상을 나타내고 있다.

커뮤니케이션의 과정적 측면으로 본다면 크게 세개의 과정으로 나눌 수 있다. 인간의 내적, 심리적 과정으로서의 커뮤니케이션(internal communication), 개인이나 소집단의 구성원 사이의 직접적 커뮤니케이션(interpersonal communication)의 과정, 다수의 인간사이에 매스미디어를 매개로하여 간접적으로 행해지는 매스커뮤니케이션(mass communication)의 과정이다¹¹⁾. 이 세개의 과정은 서로 연관되어 있고, 하나의 과정으로 전체적으로 파악할 수도 있겠으나 이 세개의 과정이 제각기 다른 영역에서 다른 방법으로 연구되었기에 종합적 이론체계가 확립되어 있지를 못하다.

커뮤니케이션 연구의 주요 접근방법은 라스웰(H. D. Lasswell)의 내용분석적 접근방법, 호블랜드(C. I. Hovland)의 실험심리학적 접근방법, 라자스펠드(P. F. Lazarsfeld)의 사회학적 접근방법, 레빈(K. Lewin)의 사회심리학적 접근방법과 같은 네가지 형태의 연구가 주류를 이루고 있었다.

이 중에서 도서관학 연구에 사용되는 대면적 커뮤니케이션 연구의 접근방법은 사회심리학적 접근방법과 커뮤니케이터, 메시지 및 매체에 관련된 외적 자극 요인이 수용자의 태도변화에 어떠한 영향을 미치는가 하는 등의 실험심리학적 접근방법을 응용하고 있다¹²⁾

지금까지 진행된 대면적 커뮤니케이션의 일반적 연구 주류는 다음의 다섯 가지로 나누어 볼 수 있다.

첫째, 대인 스피치 커뮤니케이션 연구이다. 19세기 이후에 성립된 현대적 의미의 스피치 커뮤니케이션은 사람이 서로 스피치라는 매체를 통해 어떻게 커뮤니케이션을 하는가 하는 현상 자체를 행동과 학문적 입장에서 연구하는 것이다.

둘째, 전파이론(diffusion theory)연구의 일환으로서, 정보의 흐름에 있어

11) 崔秀煥, 說得과 커뮤니케이션. 서울, 문맥, 1982. pp. 17-18.

12) McMurdo George, "Psychology and Librarianship: an Appraisal or the Potential of Experimental Psychology in the Study of Librarian-Client Behavior," *ASLIB Proceedings*, 32(1980), pp. 319-327.

서 대면적 커뮤니케이션의 영향력과 중요성을 부각시키는 연구이다.

셋째, 문화인류학적 차원에서 이루어진 커뮤니케이션 연구이다. 문화의 이질성과 동질성을 비교분석하여 대면적 커뮤니케이션에 영향을 주는 문화적 요인을 살피는 것이다.

넷째, 사회심리학 입장에서의 대면적 커뮤니케이션 연구이다. 개인적 공간, 시간, 상황 등이 커뮤니케이션과 어떤 관계를 맺는가를 사회심리학적으로 알아보는 접근방법이다.

다섯째, 비언어적 커뮤니케이션 연구이다. 흔히 신체언어(body language)라고 불리며, 몸짓이나 행위, 의상 등이 커뮤니케이션에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구이다.

도서관학자에 의해 정보조사 및 봉사면에 커뮤니케이션 이론을 본질적으로 적용하게 된 것은 바브렉(B. Vavrek)에 의해서이다¹³⁾. 그는 셰논(Shannon)과 위이버(Weaver)의 커뮤니케이션 모델¹⁴⁾을 기본으로하여 대면적 커뮤니케이션을 개발한 바 있으며, 도서관 정보봉사의 본질을 대면적 커뮤니케이션에 두고 인간적 요소를 중시하고 있다.

이후 도서관의 정보봉사와 커뮤니케이션 이론의 접목이 시도되기 시작하면서 도서관의 정보봉사란 이용자의 정보요구를 만족시켜 주기 위한 대면적 커뮤니케이션의, 과정으로 인식함과 더불어 봉사이론의 중심으로 자리잡고 있는 추세이다.

우리나라에서는 1970년대 말경부터 정보봉사분야에서의 커뮤니케이션 현상에 대한 이해와 커뮤니케이션 이론 적용의 필요성을 언급한 연구논문이 등장하기 시작하였으며, 이에 대한 교육 및 훈련의 중요성을 강조하는 이론적

13) Bernard Vavrek, "A Theory of Reference Service," *College and Research Libraries*, 29(1968), pp. 508-510.

14) C. E. Shannon and W. Weaver, *The Mathematical Theory of Communication*, Urbana, Univ. of Illinois Press, 1949.

연구¹⁵⁾와 커뮤니케이션 기법에 대한 이용자의 만족도를 평가하려는 실험적 연구¹⁶⁾가 있었다. 최근에는 비언어적 커뮤니케이션 유형에 대한 해석과 정보면담 상황에 적용할 수 있는 비언어적 행위의 기준제시를 위한 실증적 연구¹⁷⁾와 비언어적 커뮤니케이션이 정보서비스에 미치는 영향을 유형별로 조사 분석하여 이용자의 만족도를 증대시키는 방안의 연구논문이 발표되었다¹⁸⁾.

III. 대면적 커뮤니케이션의 과정

대면적 커뮤니케이션은 둘 또는 그 이상의 개인사이에서 일어나는 상호작용이다¹⁹⁾. 대면적 커뮤니케이션은 말을 통한 언어적 상징체계뿐만 아니라 표정이나 행동 등의 비언어적 신호도 의미를 전달하는 중요한 표현 수단이 된다.

대면적 커뮤니케이션은 ① 둘 또는 그 이상의 사람이 물리적 접근성을 갖고, ② 서로를 인식하면서 각 개인이 독립적으로 커뮤니케이션을 행하며, ③ 메시지를 서로 주고 받고, ④ 대면적 상황을 바탕으로, ⑤ 비조직적으로 자연스럽게 이루어지는 커뮤니케이션이다²⁰⁾.

15) 손연옥, "언어적 측면에서 고찰한 도서관 커뮤니케이션에 관한 연구," *圖書館學論集*, 8(1981), pp. 69-96.

노옥순, "정보서비스의 새로운 추세와 적용문제에 관한 고찰," *圖書館學*, 13(1986), pp. 73-93.

16) 이수경, *참고면담상에서의 커뮤니케이션 기법 적용에 관한 연구*, 석사학위논문(이화여대), 1988.

17) 한상완, "정보조사제품에 있어서 비언어적 커뮤니케이션의 응용 모형개발을 위한 실증적 연구," *한국문헌정보 학회지*, 25(1993), pp. 83-150.

18) 설영주, "비언어적 커뮤니케이션이 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구," *문헌정보학(전남대)*, 6(1994), pp. 1-66.

19) R. L. Applbaum et al. *Fundamental Concept in Human Communication*. SanFrancisco, Canfield Press, 1973. p. 34.

20) D. C. Barnlund, *Interpersonal Communication*. Boston, Houghton Mifflin co., 1968. pp. 8-11.

이러한 대면적 커뮤니케이션의 기능상의 특징을 요약하면 다음과 같다.

① 대면적 상황은 감각 채널의 동원력이 좋다. 커뮤니케이션에 참가하는 당사자들은 자신들이 지닌 모든 감각을 동원해서 자극을 주고, 받기 때문에 간접적인 상황보다 더 완전한 정보를 제공하여 준다.

② 피이드백의 기회가 많다. 대화의 당사자들은 자신의 요구를 설명하고, 수정하고, 강조할 수 있으며, 상대방의 반응을 알 수 있으므로 정보교환이 즉각적으로 이루어진다.

③ 메시지 코딩(coding)이 다양하다. 메시지가 언어로 전달되는 동시에 메시지에 관련된 정보가 표정, 몸짓과 같은 비언어적 코드에 의하여 동시에 전달된다.

따라서, 대면적 커뮤니케이션은 물리적으로 가까운 거리에서 서로 얼굴을 맞대고 언어적, 비언어적 자극을 통해 이루어지는 쌍방향 커뮤니케이션이라 할 수 있다.

도서관 봉사에 있어서 흔히 사서와 이용자 사이에서 발생하는 대면적 커뮤니케이션의 대표적 예는 참고봉사와 위탁검색 부문에서 발생한다.

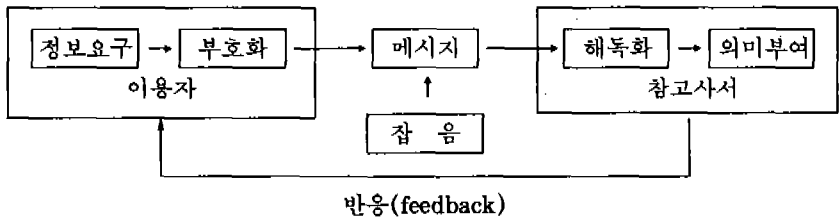
참고봉사는 정보를 얻고자 하는 이용자에게 참고사서가 제공하는 인간적 지원이라고 정의된다. 참고봉사를 위한 대면적 커뮤니케이션은 본질적으로 이용자들의 정보요구를 만족시켜주기 위하여 참고사서와 이용자 사이에 이루어지는 사회적관계²¹⁾이므로 인간적 접촉이 가장 요구되고, 참고사서에게는 고도의 커뮤니케이션 기술이 요구되는 분야이기도 하다. 컴퓨터를 이용한 위탁검색 시스템에서는 정보요구자와 검색자가 동일인이 아닌 위탁검색이 빈번하게 이루어진다. 이 경우, 사서는 이용자의 정보요구나 질문내용을 시스템에서 사용하고 있는 색인으로 변환하여 탐색하게 된다. 이용자의 질문내용이 미비하다면 이를 보완하기 위하여 탐색자(사서)와 정보요구자(이용자)와의 긴밀한 접촉이 필요하다. 즉, 대화를 통하여 정보요구를 파악해야 하는 대면적

21) Willian A. Katz, *Introduction to Reference Work, Vol. II. Reference Services and Reference Processes*, 2nd ed., New York, McGraw-Hill, 1974. p. 74.

커뮤니케이션이 발생하게 된다.

대면성이란 도서관 이용자와 사서사이의 직각적인 반응 또는 피드백(feed back)의 교환, 즉 쌍방 커뮤니케이션이 가능하다는 뜻이며, 쌍방이 의도적으로 보내는 메시지 뿐만 아니라 거기에 수반되는 얼굴표정, 행동 등의 비언어적 신호도 의미를 전달하는 중요한 표현수단이 된다. 그러므로 대면적 커뮤니케이션에서 말을 하는 이용자(또는 사서)는 단순한 화자(speaker)라기 보다는 언어적, 비언어적 표현을 통하여 의미를 전달하려는 송신자(sender)이며, 말을 듣는 사서(또는 이용자)는 단순히 듣는 사람이 아니라 전달된 표현을 해석하고 이해하려는 의미의 수용자(receiver)이다.

<그림>은 도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 과정을 나타낸 것이다.



<그림 1> 이용자과 사서간의 커뮤니케이션 과정

<그림>에서와 같이 이용자는 자신의 경험이나 생각, 상대방에 대한 인식, 개인적 능력 등을 바탕으로 일정한 상징(symbol)을 선택하여 자기의 정보요구를 표현하게 된다. 참고사서 역시 이용자에 대한 지식 및 비슷한 경험을 근거로 메시지를 해독하고, 의미를 부여하게 되고, 여기에 대한 반응을 이용자에게 보내면 이용자가 다시 반응하는 순환 과정을 보여 주고 있다.

두 사람사이의 의미체계가 같으면 별 문제는 없다. 그러나 이용자가 표현하는 질문내용과 그가 실제로 추구하는 정보요구와의 부정확한 표현이나 쌍방의 경험영역의 차이 등으로 정도는 다르지만 차질이 생길 수도 있다. 어떤

요소에서 차질이 생긴다면, 이용자는 원하는 정보를 제공받지 못하는 결과가 발생한다. 이와 같이 두 사람사이의 의미체계가 상이할 수 있기 때문에 상징을 통한 의미조정이 필요하다. 사서가 이용자의 질문에 효율적인 대답을 제공하지 못하는 이유는 해답을 찾지 못하는 사서의 능력부족보다는 오히려 질문내용의 파악을 정확하게 하지 못하는 데 기인한다고 하겠다. 이것은 사서와 이용자사이에서의 커뮤니케이션이 제대로 이루어지지 않았다는 것을 의미하므로, 도서관 봉사면에서 이용자와 사서간의 커뮤니케이션이 무엇보다도 중요한 과정이란 점을 인식시켜 준다.

사서는 이용자가 원하는 정보가 무엇인지, 무엇 때문에 그 정보를 구하는지, 그 주제에 관하여 얼마나 알고 있는지, 어떤 형태, 어떤 분량을 원하는지를 정확히 파악하기 위해서는, 인간적인 대화가 가능하도록 정신적 자세를 갖추고 있어야 하겠다.

IV. 대면적 커뮤니케이션의 기법

1. 정보요구와 질문

이용자의 정보요구는 도서관에서 사서와의 대면적 커뮤니케이션의 첫단계에서 비롯된다. 이용자는 새로운 연구나 조사를 시작하면서 지금까지 축적되어온 지식의 현상을 알고자 할 경우, 단순히 일상업무에 관련된 문제의식을 해결하고자 할 경우, 자신의 전문영역의 연구전선을 알아 보고자 할 경우에 도서관을 찾게 되고, 이에 필요한 지식이나 정보자료를 구하고자 사서에게 질문의 형식으로 정보를 요구하게 된다.

이러한 정보요구는 *need*와 *demand*라는 두 상태의 단계를 거치게 된다²²⁾. 어떤 일을 하고 있는 중에 정보가 필요하여 정보요구가 일어나는 경우의 상

22) 津田良成. 圖書館・情報學概論, 第2版. 東京, 勁草書房, 1991. pp. 139-140.

태를 정보 need를 가진 상태라고 부른다. 자신이 정보의 필요성을 명확히 자각하는 경우도 있고, 거의 감지하지 못하는 수도 있으므로, 이 단계에서 사람들의 need 의식화 정도는 다양각색이지만 정보를 구하는 행동을 함에 있어서는 다소라도 자신의 need를 의식할 필요가 있다.

need를 의식하면, 다음 단계는 need를 충족시키기 위한 행동으로 연결된다. 이와 같은 행동으로는 우인이나 동료에게 문의하거나, 자신의 장서나 메모, 발췌 따위를 조사하거나, 도서관에 가서 자료를 찾아보는 경우가 있다. 어느 경우이든간에 자신이 어떤 정보를 구하려고 하는지 확실히 알고 있어야만 가능하다. 이처럼 명확화되어서 정보를 찾는 행동에 실마리가 되는 need를 demand라고 한다.

demand는 도서관의 참고봉사나 온라인 검색과 같은 경우에 구두나 문서 형식으로 표현된 need만을 지칭하기도 한다.

need와 demand의 개념상으로 모호한 점에 대해서 라인(M. B. Line)은 정보요구에 관한 용어를 다음과 같이 정리하고 있다²³⁾

need : 본인의 의식 여부에 관계없이 개인의 활동, 직업, 연구, 교육, 레크리에이션 등을 위하여 얻어야만 하는 것. need는 사회적 가치에 관계하는 개념으로서 교육과 같이 원하지 않더라도 필요한 것이기 때문에 다음의 Want에 반드시 결부되지는 않는다. 그러나 need는 잠재적 want이다.

want : 개인이 얻고 싶다고 생각하고 있는 것. want는 도서관에 대한 demand로서 표현될 수도 있다. want는 잠재적 demand이다.

demand : 개인이 도서관 등에 요청하는 것. demand는 잠재적 use이다.

use : 개인이 실제로 이용하는 것.

requirement : need, want, demand의 세 개념을 포괄하는 어휘로서 정보요구라는 용어에 가깝다.

라인(Line)은 need를 의식적인 것(want)과 개인이 처해 있는 사회적 상

23) M. B. Line, "Draft Definitions : Information and Library Needs's, Wants, Demands and Uses," *ASLIB Proceedings*, 26(1974), p.87.

황에 따라서 객관적으로 규정되는 것과 같은 것(need)으로 구분하고 있다.

지금까지의 need, demand의 개념에 대하여 더빈(B. Dervin)²⁴⁾, 윌슨(T. D. Wilson)²⁵⁾, 벨킨(N. J. Belkin)²⁶⁾ 등에 의한 비판이 제기되고 있음을 참고 바란다.

need는 demand의 배후에 존재하고 있다. 그러므로 need는 demand보다 더 넓은 영역의 심리적 욕구라고 할 수 있다. 사서는 이용자의 need를 확인해야 하고 또 need와 demand사이의 불일치를 인식할 필요가 있다. 이것은 얼마나 많은 need가 demand로 변환되지 못했는가, 어떤 유형의 need가 demand로 변환되지 못했는가, 어떤 요인이 need를 demand로 변환시키는 데 영향을 미치고 있는가, demand가 need를 얼마나 정확하게 반영하였는가를 확인하는 데 있다. 그러나 대부분은 이용자의 표현되지 않은 정보요구를 무시하고 이용자의 demand가 need와 동일하다고 여기면서 이용자와 사서간의 커뮤니케이션이 진행되고 있음은 위험한 일이다.

이용자의 need와 demand의 불일치, 즉 이용자들이 정확한 질문을 구사하지 못하고 불완전하거나 핵심을 벗어난 질문을 하게 되는 요인은 다음과 같다²⁷⁾.

- ① 도서관 자료의 질이나 깊이에 관한 지식의 결여
- ② 이용할 수 있는 검색도구에 대한 지식부족
- ③ 이용자들이 도서관에서 사용되는 용어에 대한 이해부족
- ④ 이용자가 스스로 특정정보의 필요성을 밝히지 않음
- ⑤ 이용자가 꼭 원하는 바를 결정 짓지 않은 경우

24) B. Dervin, "Communication Gaps and Inequities: Moving Toward a Reconceptualization," *Progress in Communication Sciences*, 2(1980), pp. 73-112.

25) T. D. Wilson, "On user Studies and Information Needs," *Journal of Documentation*, 37(1981), pp. 3-15

26) N. J. Belkin, "Ask for Information Retrieval," *Journal of Documentation*, 38(1982), pp. 61-71, 145-164.

27) 노옥순, "정보 및 참고봉사상의 의사통신과정," *한국비블리아*, 12(1974), pp. 66-87.

⑥ 이용자의 심정이 불안한 경우(자신의 소심한 성격 또는 사서의 업무를 방해 않으려는 의도)

⑦ 질문의 성격이 사실 그대로를 밝힐 수 없는 경우

⑧ 질문자가 사서를 싫어하는(혹은 그 반대의) 경우

⑨ 사서의 능력에 대한 이용자의 신뢰부족 등이다.

이상의 요인 중 ①-⑤번까지의 요소는 이용자측에서의 원인이고 ⑥번 이하는 사서의 역할과 인상에 관련되는 요인들이다. ⑤번까지의 요인에 대해선 도서관의 적극적인 홍보를 통하여 개선을 시도할 수 있겠으나 ⑥번부터의 요인은 이용자 쉽게 접근할 수 있도록 사서가 그 여건을 조성하는 기술이 요망된다.

한편, 라인(M. B. Line)²⁸⁾은 이용자의 need를 demand로 변환시키는 데 영향을 미치는 요인으로서는 ① 환경, ② 연구의 유형, ③ 학문분야, ④ 연구영역, ⑤ 연구활동, ⑥ 이용자의 유형, ⑦ 이용자의 개인적 속성(연령, 학력, 연구년수 등), ⑧ 심리학적 특성(독해력, 외향성 등) 등을 지적하고, 특히 개인적 속성의 중요성을 강조하여 이용자 개인의 인내력, 결백성, 순종성, 적극성, 독립성, 의존심, 다양성, 정보흡수 능력, 출판지식, 정보원에 대한 지식, 문헌이외의 전달, 축적 미디어에 대한 지식, 이용할 수 있는 외국어 그리고 컴퓨터나 온라인 탐색에 대한 지식도 정보요구에 영향을 미치게 된다고 하였다.

이와 같은 정보요구는 질문의 형식으로 사서에게 전달된다. 테일러(R. S. Taylor)는 개인의 정보 need가 최종적인 질문으로서 정식화 과정을 분석한 결과, 다음과 같은 4단계의 질문형성 과정을 제시하고 있다.²⁹⁾

① Q1(visceral need) : 막연한 불만족감과 같이 틀림없이 존재하기는 하는데 명확하게 의식되지 않은 need

28) M. B. Line, "Information Requirements in the Social Science: Some Preliminary Consideration," *Journal of Librarianship*, 1-1(1969), pp. 1-19.

29) R. S. Taylor, "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries," *College and Research Libraries*, 29(May, 1968), pp. 178-194.

② Q2(conscious need) : 의식되어 있으나 어떠한 것인지 명확하게 말할 수 없는 모호한 상태의 need

③ Q3(formalized need) : 질문으로서 표현된 need

④ Q4(compromised need) : 온라인 검색에서의 검색식과 같이 접근점(access point)으로서 표현된 need

Q1에서 Q4까지의 질문형성 과정은 심리적인 것에서 논리적인 것으로, 애매한 것에서 명확한 것으로, 복잡한 것에서 단순한 것으로 변화하고 있음을 알 수 있다. Q2까지의 요구형성 수준은 막연하고 산만한 것에서부터 필요를 점차 의식하는 사고의 구성으로 나타나지만 질문자 자신이 참된 요구를 파악하지 못하면 의식한 요구내용과는 차이가 생기게 된다. Q3와 Q4는 자신의 실제 요구를 논리적인 질문의 형식으로 표현하여 사서에게 해당의 조사를 위임하도록 변환되고 있다.

그러나, 질문자와 탐색자가 다른 경우, 즉 위탁탐색인 경우 이용자와 사서간의 사회적, 심리적 상호작용이 관련되어 차질의 염려가 있기 때문에 상호간의 대면적 커뮤니케이션을 통하여 의미를 조정, 해결함이 바람직하다. 위에서도 언급한 바와 같이 실제 정보요구와 질문, 즉 요구표현 사이에는 상당한 거리가 있을 수 있다. 질문의 내용이 모호하거나 남득하기 어렵고 질문의 의지가 뚜렷하지 않은 경우를 종종 경험하게 된다. 이용자들은 질문을 구사할 때 자신이 바라고 있는 내용과는 다른 형태, 즉 일반적이고 피상적인 질문에서부터 출발하여 거기에서 나온 해답을 근거로하여 자신이 스스로 조사를 진행해 나가는 방법을 쓰려고 한다³⁰⁾. 사서들은 이러한 이용자들의 심리상태를 면밀히 파악하여야 함은 물론 사무적인 분위기를 떠나서 신뢰감을 줄 수 있는 인간적인 대화가 가능하도록 정신적인 자세를 갖추어야 하겠다.

30) 朴俊植. 參考調查論, 大邱. 啓明大學出版部, 1983. pp. 66.

2. 질문의 분석

도서관의 정보봉사는 이용자의 정보요구를 충족시키기 위하여 제공되는 것이다.

이용자와 그들의 정보요구를 정확히 파악하지 못한 채 마련된 어떤 정보봉사도 성공하지 못한다는 것이 정보봉사분야의 경험이다. 정보요구에 대한 정확한 이해가 반드시 정보봉사를 성공시키는 결과를 낳는다고 할 수는 없지만 성공한 정보봉사가 모두 정보요구에 대한 정확한 이해로부터 시작되는 것은 사실이다.

이용자의 정보요구가 질문으로 공식화 되면 사서는 요구정보의 주제, 목적, 범위, 회답형식 등을 파악하고 그래도 미흡한 점은 커뮤니케이션을 통하여 이용자의 요구를 정확히 인식하는 것이 도서관 봉사의 기본요소라고 할 수 있다.

콜리슨(R. S. Collison)은 이용자가 요구하는 것이 무엇인지를 정확히 파악만 한다면 그 탐색은 이미 절반은 성공한 것³¹⁾이라고 하였듯이 질문내용의 파악이 사서에게는 가장 중요한 일임을 지적하고 있다.

이용자의 질문 종류는 질문자의 의도나 그 표현방법에 따라 다양한 형태가 있겠으나 대체로 지시형 질문, 즉답형 질문, 조사형 질문, 연구형 질문 등의 네가지를 구분할 수 있다³²⁾.

지시형 질문 : 이용자 자신이 원하는 바를 분명히 알고 있는 경우로서 단지 해답을 위한 방향만을 지시하여 줄 것을 요구하는 경우의 질문

즉답형 질문 : 이용자와 사서가 한 두가지의 자료만을 조사함으로써 간단히 해답을 얻을 수 있는 유형의 질문

31) R. L. Collison, *Library Assistance to Readers*, 5th ed., London, Crosby Lockwood, 1965, p. 62.

32) William A. Katz, *Introduction to Reference Work: Vol. 1, Basic Information Sources*. New York, McGraw-Hill, 1987, pp. 11-15.

조사형 질문 : 문제의 해결을 위하여 한 두가지 이상의 정보를 필요로 하는 경우

연구형 질문 : 질문에 대한 해답을 위해 많은 특수한 자료를 필요로 하는 경우의 질문이다.

그러나, 사서에게 전달되는 질문이나 요구의 표현은 이용자가 잘 알고 있는 상황의 것이 아니며, 오히려 알지 못하는 것이거나 확실하지 않은 것이 대부분이므로 이용자의 실제요구와 요구의 표현사이가 일치하지 않는 경우가 허다한 반면에 어떤 이용자들은 자신들의 추측에 따라 도서관이 자료를 제공하여 줄 수 있을 것이라 믿고 지나치게 공식적인 질문을 하는 경우도 있다.

어떠한 경우이든 사서는 이용자의 요구를 분석하여 명백한 진술을 얻어야만 하고, 질문의 이해와 조사전략을 설계하는 데에 유용한 여러 가지 사실과 단서를 알아내기 위해서는, 즉 효과적인 커뮤니케이션을 실현시키기 위해서는 질문전이나 질문도중이라도 이용자를 분석하여 ① 사서와 커뮤니케이션을 하게 된 이유, ② 이용자의 기대, ③ 주제에 대한 이용자의 지식정도와 흥미, ④ 이용자의 동기 및 기존성향을 파악할 필요가 있다.

이용자의 연령, 학력, 직업, 취미, 관심사 등에 따라 요구정보에는 상당한 수준의 차이가 있다. 이러한 요소를 정확히 이해하는 것은 해답을 그 만큼 정확하게 제시하는 전제요소가 된다.

이용자의 제 요소에 따라 변화하는 양상을 예시하면 다음과 같다³³⁾.

① 질문자는 그가 질문한 주제분야에 대해 어느 정도의 지식을 가지고 있는가?

② 그는 조사에 어느 정도의 흥미를 가지고 있는가?

③ 그가 원하는 정보의 양은 어느 정도인가?

④ 얼마만큼의 도움을 바라는가?

⑤ 그가 요구하는 정보를 얼마나 명확하게 표현하는가?

33) Franciw N. Cheney, *Fundamental Reference Source*, Chicago, ALA, 1971, pp.6-7 (朴俊植, 前掲書 p.54에서 재인용).

⑥ 사서에 대한 태도는 얼마나 방어적인가?

⑦ 그의 정보요구는 얼마만큼 긴급한가? 등이다.

이와 같이 이용자의 심리적 상태나 배경을 이해하게 되면 커뮤니케이션의 양도 많아지고 메시지의 흐름도 쌍방적이 될 수 있다. 반대로 이용자의 배경을 잘 알지 못하면 커뮤니케이션은 큰 효과를 거두지 못하고 이용자는 무언가 미흡함을 느끼게 되고 신뢰감을 잃게 되는 원인이 될 수도 있다.

다음 단계는 이용자의 질문요지를 알아보고 질문을 분석, 확인하는 단계이다.

테일러(R. S. Taylor)는 이용자들의 질문을 분석하고 확인하는 단계로 아래와 같은 다섯가지의 여과장치(filter)를 제시하고 있다³⁴⁾.

- ① 주제를 결정하는 일
- ② 질문자의 목표와 동기를 파악하는 일
- ③ 질문자의 개인적인 특성을 파악하는 일
- ④ 질문내용과 조직화된 과일의 상관을 파악하는 일
- ⑤ 이용자가 기대하고 있는 해답 또는 받아 들이는 해답을 아는 일로 구분하고 있다.

이들 단계는 서로 무관한 것이 아니고 경우에 따라서는 몇 단계가 동시에 이루어지거나 반대로 한 부분을 더욱 상세하게 구분하여 시도할 수도 있다.

이용자의 질문이 다섯 개의 장치 혹은 과정을 통과하는 동안 사서는 그의 조사 착수에 도움이 될 중요한 사실이나 자료를 머리속에서 선정한다면 훌륭한 정보봉사가 이루어질 수 있을 것이다.

3. 비언어적 커뮤니케이션

대면적 커뮤니케이션에서는 언어를 통한 직접적인 커뮤니케이션과 더불어

34) R. S. Taylor, op. cit.

얼굴표정이나 행동 등의 시각적, 감각적인 신호도 언어행위 못지않게 의미를 전달하는 중요한 표현 수단이 된다. 인간 커뮤니케이션에 대한 초기의 관심은 언어현상에만 치중하였으나 비언어적 커뮤니케이션의 중요성이 새롭게 인식되고 이에 대한 관심도 점점 높아가고 있다.

데비토(J. A. Devito)는 몸짓에 의한 의사전달, 즉 신체언어에 대한 연구의 중요성으로 신체의 움직임은 언어와 마찬가지로 배울 수 있는 행위이며, 몸의 움직임은 의미를 전달할 뿐만 아니라 커뮤니케이션 행위에 개재된 상대방을 설득할 수 있고, 몸짓에도 패턴이 있어서 일관성 있게 동일한 의미를 가지고, 결과적으로 언어와 마찬가지로 체계적 연구의 대상이 되어야 한다³⁵⁾. 고 하였으며 그로고프(S. Glogoff)는 인간의 상호작용에서 차지하는 비언어적 커뮤니케이션의 비중을 언급하면서 비언어적 커뮤니케이션을 무시한 채 시작되는 정보면담은 불가능하다³⁶⁾고 단언하면서 도서관에서의 이용자와 사서간의 비언어적 메시지의 역할을 강조하고 있다.

비언어적 행위는 시각적이고 감각적 이유만이 아니라 언어적 행위와는 다음과 같은 관련을 맺고 있기 때문에 사서의 기본적 역할 수행에 언어적 매체를 통한 의사전달보다는 비언어적 행위에 자신의 반응을 나타내는 것이 더 효과적일 수도 있다.

- ① 반복(repeating) : 비언어적 행위는 언어적 표현을 되풀이 해 준다.
- ② 대체(substituting) : 비언어적 행위는 언어적 표현을 대신하여 준다.
- ③ 보완(complementing) : 비언어적 행위는 언어적 메시지의 불분명한 점을 보완하여 준다.
- ④ 강조(accenting) : 비언어적 행위는 언어적 메시지의 일부를 강조하여 글자 아래에 밑줄을 치는 것과 같은 효과를 가져온다.

35) Joseph A. Devito, "Kinesics : other Codes," *Today's Speech*, 16(Apr. , 1968), pp. 29-32.

36) S. Glogoff, "Communication Theory' Role in the Reference Interview," *Drexel Library Quarterly*, 19(1983), pp. 56-72.

⑤ 규제(regulating) : 비언어적 표현은 언어적 행위를 규제한다.

⑥ 상반(contradicting) : 비언어적 표현은 언어적 표현과 때로는 갈등을 일으킨다.

이상과 같은 이유 때문에 비언어적 커뮤니케이션은 서로 얼굴을 대하는 대면적 커뮤니케이션에서 언어행위 못지 않게 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

비언어적 커뮤니케이션은 상호작용에서 의미를 주고 받는 수단이 될 수 있고, 상황의 제약을 받으며, 때로는 언어적 커뮤니케이션 보다도 더 믿을만 하며, 종합적이고 전체적인 형태로 나타나며 기존의 커뮤니케이션을 보충하거나 확인할 수 있는 특징이 있다.

비언어적인 것은 흔히 잠재의식 수준에서 사서와 이용자에 의하여 형성되는 결정이나 의견과 관계가 있다. 이러한 것들은 물리적인 외형, 동작, 얼굴 표정, 눈맞춤 등의 물리적 기호와 말의 속도, 크기, 억양 등의 음성적 기호에 좌우된다.

이용자의 접근의지를 격려하고, 관심을 표현해 줄 수 있는 자세나 얼굴표정, 이용자의 정보요구를 완벽히 진술할 수 있도록 신뢰성 형성에 긍정적 영향을 미치게 될 공간적, 가공적 행위와 같은 비언어적 커뮤니케이션 유형은 오늘날 커뮤니케이터로서의 정보사서가 지녀야 할 필수적인 기법들이다³⁷⁾.

이와 같은 비언어적 행위를 통한 이용자와 사서간의 의사전달은 대면적 커뮤니케이션의 성패를 좌우할 수 있기 때문에, 이에 대한 제 기법의 개발과 적용에 관심을 기울여야 하겠다.

37) 한상완, 前揭書.

V. 결 론

도서관은 문헌을 매개로 시간적·공간적으로 멀리 떨어진 저자와 이용자 간에 커뮤니케이션 역할을 수행하고자 존재하는 기관이다. 그러나, 지식과 정보의 양적 증가, 내용의 세분화, 정보 미디어의 다양화 등으로 인하여 이용자의 정보요구를 충족시키는 데에는 어려움이 많다.

도서관의 정보봉사는 이용자의 정보요구를 충족시키기 위하여 제공되는 것이다. 이용자와 그들의 정보요구를 정확히 파악하지 못한 채 마련된 어떤 정보봉사도 성공하지 못한다는 것이 정보봉사분야의 경험이다. 사서는 이용자의 need를 확인해야 하고 또 need와 demand사이의 불일치를 인식할 수 있는 능력이 필요하다. 대부분의 경우, 이용자의 표현되지 않은 정보요구를 무시한 채, 이용자의 demand가 need와 동일하다고 여기면서 사서와 이용자의 커뮤니케이션이 진행되고 있음은 위험한 봉사를 초래할 가능성이 높다.

사서는 그 사회의 문헌을 능률적이고 효과적으로 관리하여 이용자에게 적합한 문헌을 제공하는 역할을 담당한다.

사서가 이용자에게 제공하는 문헌정보의 가치평가는 제공된 문헌의 정확성, 적시성, 신뢰도만으로 결정할 수 없다. 이용자의 심리상태를 정확히 파악해야 함은 물론, 요구문헌을 협력하여 탐색하고 적합한 문헌을 제공할 때까지의 과정에서 교환되는 양자간의 커뮤니케이션원활 여부가 효과에 크게 영향을 미친다. 그러므로 이용자에게는 도서관 정책이나 봉사의 지속성에 대한 신뢰감을 주면서 이용자들과 적절한 기술수준에서 커뮤니케이션할 수 있는 능력이 요망된다.

그리고 언어를 통한 직접적 커뮤니케이션과 더불어 얼굴표정이나 행동 등의 시각적, 감각적 신호도 언어행위 못지 않게 중요한 의미전달의 수단이 되므로 비언어적 행위를 통한 의사전달의 기법과 개발에도 관심을 기울여야 하겠다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

A Study on the Face to Face Communication Between Library Users and Librarians

Kil Ho Yoo*

〈Abstract〉

Without an accurate understanding of information needs of library users, an efficient services can't be implement. And we can expect that there is a difference between query statement and actual information needs of users. It also will occur difference in the process of librarian's interpretation of query statement because of an inaccurate presentation and their different working experiences. It means that there is a communication problems between users and librarians.

The purpose of this study is to provide the techniques of face to face communication between users and librarians as a method of efficient library service activities. And focused on the importance of non-language communication.

The effectiveness of this study are as follows :

1. With the understanding of information flow, librarians can expand the extent of library services.
2. Knowing that how to communicate with users at the appropriate degree, librarians can improve the communication techniques.

* Professor, Dept. of Library and Information Science, Pusan Women's Univ.

3. Expanding the satisfaction of information services and heitening the reliability of users.

4. From the analysis of user information needs, librarians can convert present system to the proper service-oriented system.

5. Knowing the importance of non-language communication, librarians can improve the service environment.