

정보봉사, 도서관의 새로운 활로*

이 용 훈

〈대외경제정책연구원 정보자료실 사서〉

목 차

1. 들어가면서
2. 정보봉사란?
3. 정보봉사의 3요소의 변화와 정보봉사의 대응방안
 - 3-1. 이용자
 - 3-2. 도서관장서
 - 3-3. 참고사서
 - 3-4. 도서관 정보봉사 개선을 위한 몇가지 제안
4. 나가는 글 : 정보봉사의 충실함을 위해

1. 들어가면서

올해는 예년에 비해 무척 더위가 일찍 찾아왔다고 생각된다. 이럴 때 어느 이용자가 도서관에 와서 ‘도대체 이번엔 왜 이렇게 더운가?’ ‘앞으로의 날씨가 어떨지 알고 싶는데 어떻게 하면 알 수 있는가?’ 등을 물어왔다고 하자. 어떻게 대답할 것인가? 사실 도서관 사서에게 이런 질문

을 하는 이용자가 있는가? 그러나 필자에게는 가끔 ‘○월 ○일의 날씨는 어떨 것 같은가?’ 하는 질문을 하는 이용자가 있다. 주로 여행을 가거나 야외행사를 예정한 사람들은 당연히 그런 의문을 가질 것이고 그 의문에 대한 해답을 찾는 방법을 물어올 수 있다. 그런 질문을 받는 경우 보통은 간단히 해결할 수 있다. 오늘부터 멀지 않은 날이라면 평소 텔레비전 뉴스나 신문

* 이 글은 1996년 5월29일과 6월 12일 국립중앙도서관 정보봉사과정 연수 중 〈정보봉사의 사례〉 시간에 발표되었던 내용을 정리한 것이다. 당시 발표된 내용에 정보봉사, 또는 참고봉사의 전반적인 현실에 대한 필자의 견해와 세안을 추가하여 정리한 것이다.

등에서 보도된 것을 기억해 내면 될 것이고, 꽤 먼 앞날의 이야기나 과거의 기상에 대한 질문이라면 당연히 기상청에 물어보면 어렵지 않게 해결할 수 있다. 그러나 실제로 도서관에서의 정보봉사가 말처럼 간단하지 않다. 첫째, 정보봉사를 담당하나 사서들이 얼마나 폭넓은 관심과 노력을 가지고 도서관을 찾는 이용자들에게서 제시된 가능성이 있는 정보요구에 대한 정보들을 수집하고 정리하고 있는가 하는 문제가 있다. 아직 우리 나라 도서관 상황에서 정보봉사 부분은 사서들에게 그리 환영받지 못하는 봉사부분이라고 생각된다. 이용자와의 잦은 만남에서 이용자들의 다양한 욕구를 만족시켜야 하는 업무를 수행하는 것이 쉽지 않기 때문이고, 도서관의 다른 부분, 즉 수서나 정리 등의 업무에 비해 대내외적으로 업무의 비중도 높고 이에 따른 업무상 스트레스 등이 크기 때문이다. 거기에다가 전문적인 정보봉사를 제공하겠다는 적극적 자세를 가지고 봉사태스크에 앉아 있어도 이용자들은 예상치 않은 질문을 가져오거나 아주 간단한 질문들로 사서들의 의욕을 꺾는다. 그런 와중에 제도적으로나 행정적으로 이를 이겨낼 만한 정책적 배려나 직업적 훈련 등도 제공되지 않는다. 정보봉사는 아직도 사서 개개인의 노력에 의존할 수 밖에 없는 현실적인 어려움에 처해 있다. 둘째로 정보봉사를 수행하면서 검색하고 다루어야 할 정보의 양이 급격하게 증가하고 있으며, 이러한 정보들의 대부분은 이제 사용에 따른 비용이 요구되고 있다. 이러한 추세는 한층 강화될 전망이다. 그러면 도서관은 이용자들에게 제공할 정보들에 대한 비용부담이 가중될

것이고 이러한 문제가 도서관의 정보공사를 제한할 수도 있게 될 것이다. 이렇듯 내적으로는 정보봉사를 담당하고 있는 사서들의 문제와 외적으로는 정보환경의 변화 등으로 인해 도서관의 정보봉사 활동은 새로운 전기를 맞게 될 것으로 생각된다. 이러한 정보봉사의 내외적 환경의 문제점들을 극복하고 어떻게 하면 정보봉사를 충실하게 수행하여 도서관의 본래 기능인 이용자에게 대한 적절한 정보제공기능을 강화하고 이를 통한 도서관의 사회적 존재의의를 확고하게 견지해 낼 수 있는가 하는 점에 대해 집중적으로 생각해 보고자 한다.

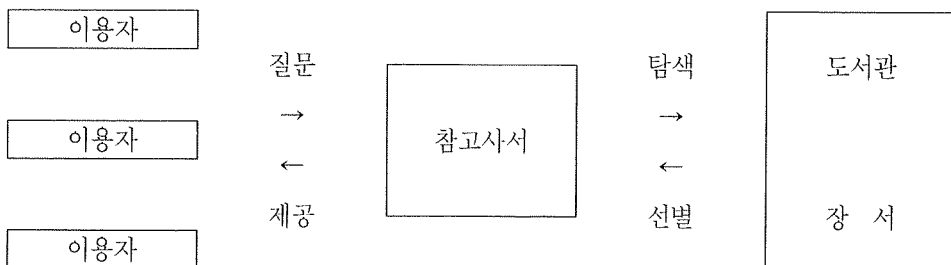
2. 정보봉사란?

정보봉사라는 말은 참고봉사라고 하는 보통 사서가 이용자에게 어떤 정보원이나 자료를 제공해 주고 이용자는 이를 참고해서 자신이 원하는 어떤 정보나 사실 등을 축출해 내도록 돕는 일체의 도서관활동에 최근의 전자혁명을 중심으로 한 정보시대의 도래에 따른 용어의 변화를 담고 있다고 생각된다. 필자가 생각하기에는 정보봉사란 참고봉사가 가지고 있는 이용자와 사서 사이의 여백이 상당부분 상실된 채, 이미 어느 정도 정리된 '정보'라는 형태의 결과물을 직접 이용자에게 제공하는 조금은 봉사의 맛이 떨어지는 활동으로 이해된다. 아무튼 이 글에서는 참고봉사와 정보봉사를 구분하지 않고 사용하게 될 것이다. 어찌되었든 정보시대에 접어들면서 사람들은 정보란 말에 맹목적인 가치를 부여하면서, 이러한 정보를 다루는 사람이나 기관, 조

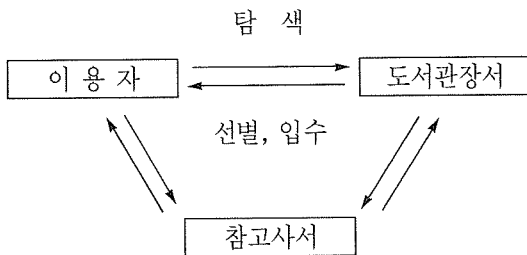
직 등에 대해 우선적인 관심을 두고 있다. 이에 따라 우리 나라에서도 전통적으로 사회적으로 정보를 다루는 기관으로 존재해 온 도서관에 대한 관심이 증대하고 있는데 이는 매우 다행한 일이다. 도서관에 대한 관심의 증대는 필연적으로 도서관에 대해 이용자들의 정보요구에 적절한 해답을 요구하게 되고 이는 그동안 수집과 정리에 중점을 두고 이루어져 온 도서관활동의 근본적인 변화를 가져오게 되었다. 원래 참고사서-참고봉사를 중점적으로 하는 전문성은 특히 그 시대에 가장 중요한 성취사항이었던 교육보급에 부응하여 19세기 후반에 처음 생겼다고 한다. 즉, 전체적이고 권위적인 시대를 벗어나 시민사회를 이끌어가면서 일반인들의 교육수준이 높아졌고, 이러한 과정에서 사회 전반에서 도서관에 대한 요구와 이용이 활발해졌는데, 정작 일반 이용자들은 도서관을 이용하는데 능숙하지 못하였고, 결국 도서관 장서와 이용자 사이를 중개해 주는 중개자의 역할이 중요성을 확보하게 되었다고 볼 수 있다. 이러한 중개는 결국 도서관을 운영하는 사서가 담당하게 되었고 그 중에서도 ‘참고(정보)사서’가 이 역할을 전문적으로 수행하게 되었다고 한다. 이를 그림으로 표현하면 다음과 같다.

이러한 이용자와 장서 사이를 중개하는 업무를 수행하는 과정을 통해 도서관은 전통적으로 정보, 자료를 수집하고 정리하고 보존하던 수동적 역할에서 구축된 장서를 기반으로 도서관 이용자들에게 다양한 정보요구를 만족시킬 수 있는 정보의 탐색, 가공과 제공, 이의 평가 등 보다 적극적이고 이용자 지향의 봉사기관으로 변모하게 되었다. 정보 중개의 중요성이 부각되고 실제적으로 정보 중개업무를 담당하는 참고사서들의 활약이 부각되면서 점차 도서관은 소속 사회의 중심기관으로 자리잡아왔던 것이다. 이렇듯 정보봉사는 도서관의 가치를 제대로 표출하는 궁극적인 도서관활동이라고 할 수 있다. 따라서 현대의 도서관은 정보봉사에 보다 많은 자원과 노력을 투여해서 이용자들에게 검증받음으로써 도서관의 사회적 가치를 확대해 나가야 할 것이다.

그러나 최근들어 정보시대에 접어들면서, 아직 이러한 시대의 구체적 모습이 어떨 것인가 하는 점에 있어서는 논란이 많기는 하지만, 어쨌든 ‘정보’가 사회의 중심자원으로서 자리잡게 될 것이며, 이러한 중심자원인 정보는 보다 광범위하게 생산되고 보다 다양한 경로를 통해 유통될 것이라고 생각된다. 이러한 시대의 변화



는 도서관에도 영향을 미치고 있다. 즉, 그동안 가장 많은 정보를 보유하고 있는 기관이었던 도서관은 이제 전자혁명과 정보통신의 발달을 바탕으로 해서 성장하고 있는 무수한 정보서비스 기관과의 경쟁에 들어서게 되었으며, 이용자들 또한 정보의 탐색과 정보입수의 기술향상으로 인해 기존보다 더 다양한 입수경로를 확보하게 되어, 도서관에 대한 정보입수 요구행태가 변화하고 있다는 점에서 도서관의 정보봉사의 기능과 의의도 변화하고 있다. 이를 다시 그림으로 표현해 보면 다음과 같다. 이 그림에서 중요한 점은 이전의 참고사서의 위치가 이용자와 도서관장서의 중간에서 중개역할을 수행하던 것에서 이제는 이용자와 도서관장서와 일정한 거리를 두고 삼각구도를 형성하게 되었다는 것이며, 이러한 역학구도의 변화는 궁극적으로 도서관의 정보봉사의 형태와 철학을 바꾸고 있다는 점이다. 앞으로 이러한 변화에 주목해서 보다 적극적으로 변화에 대처해서 미리 도서관의 정보봉사를 제편하는 자세가 필요하다.



이렇게 볼 때 정보봉사를 담당하는 사서의 역할이 이용자와 도서관장서와의 직접적 연결에서 벗어나 다소 간접적 역할을 수행하는 것으로 이해할 수도 있지만 이점이 도서관의 정보봉사에

있어 위기이자 새로운 기회의 지점이되기도 한다. 이제 정보봉사의 3가지 요소라고 할 수 있는 ‘이용자’ ‘참고사서’ ‘도서관장서’ 이 세부분에 대해 자세하게 살펴보고자 한다.

3. 정보봉사의 3요소의 변화와 정보봉사의 대응방안

3.1 이용자

정보봉사 3요소 중 가장 많은 변화를 보이고 있는 부분은 아마도 이용자 층이라고 할 수 있다. 근대에 들어서면서 보통교육의 확대에 따른 일반대중들의 교육수준 향상은 보다 많은 정보요구를 만들어 냈으며, 이에 대해 도서관은 적절한 정보제공 기능을 꾸준히 확대해 왔다. 그러나 최근들어 전자기술의 발달을 통한 개개인의 정보활동 능력이 급격하게 향상되면서 도서관 정보봉사에 있어 다소 수동적이고 수혜적 위치에서 능동적이고 일부 참고사서의 역할까지 감당할 수 있는 수준에 이르게 되었다. 이러한 이용자층의 변화는 결국 도서관에서의 정보봉사의 기능을 정보제공중심에서 교육과 지도, 상담 기능을 중심으로 삼도록 하고 있다. 즉, 즉각적인 정보제공의 기능은 어느 정도 이용자 스스로 해낼 수 있는 기능이 되어 버린 시점에서, 도서관에서는 다양해지고 있는 정보원(도서관장서)의 사용방법이나 내용소개 등 이용자들의 정보활동을 지원할 수 있는 구체적인 교육을 강화하고, 또한 이용자들이 자신들의 요구에 맞는 자료나 정보를 구하는 것을 돕는 지도나 상담의 기회를 많이 만들어야 할 것이다. 정기적으로

이용자들을 대상으로 하는 교육프로그램을 실시하고, 이용자가 사용할 수 있는 유용한 매뉴얼을 만드는 것 등의 활동이 필요하다.

한편으로 이용자층의 변화의 문제점을 파악하고 이러한 문제에 대한 적절한 대안을 강구할 필요도 증대하고 있다. 즉, 현재 도서관 정보봉사의 주된 이용자층은 경제적으로나 지식적으로 상위의 계층사람들로 구성되어 있다. 이는 사실상 도서관의 근본목적인 도서관을 통한 민주주의 이상과 가치를 실현하기 위한 평등성과 제한 없는 봉사제공의 원칙을 제대로 실천하지 못하고 있음을 반증하는 것이다. 따라서 모든 도서관은 정보봉사를 수행하는데 있어 적극적인 이용자에 가려 권리로서의 도서관 이용을 자의반타의반으로 제한받고 있는 이용자들에 대한 이해와 정확한 분석, 이를 바탕으로 한 이들 이용자들에 대한 봉사방안 마련 등에 노력해야 한다. 이러한 필요는 다음과 같은 사서의 말에서도 확인될 수 있다.

“우리 연구소는 모든 도서관 봉사가 연구하는 사람들 중심으로 되어 있어 연구원들이 아닌 직원들, 예를 들어 여직원, 기능직원 등 지원인력에 대한 도서관 봉사는 거의 이루어지지 않고 있다. 장서구성에서 정보봉사까지 모든 봉사에서 그들은 제외되고 있는 것이다”(K연구소 사서)

이렇듯 가장 도서관봉사가 잘 되고 있다고 인식되고 있는 연구소 등 전문도서관에서도 자칫 당연한 권리를 가진 이용자들에 대해 배려하지 못하는 현상이 발생한다. 이러한 문제의 해결은 결국 담당사서들의 적극적인 관심과 실천적인

활동에 달려 있다. 이를 위해 명문화된 정보봉사원칙을 세우거나 도서관 전체적인 차원에서 봉사원칙을 대내외적으로 천명하는 등의 원칙세우기와 이의 실천노력이 필요하다. 특별히, 공공도서관이나 학교 도서관에서는 기능적 문맹자들에 대한 도서관 봉사를 마련하는 일도 필요하다. 문맹퇴치를 위한 교육과정을 마련하고, 이들이 사회생활을 해 나가는데 필요한 기본적인 정보를 습득하고 이해하는데 필요한 제반 서비스를 조직해야 한다. 이런 점에서 필자는 많은 공공도서관에서 실시하고 있는 다양한 문화행사에 대해 부정적인 견해를 가지고 있다. 그것은 실시되고 있는 프로그램들 대부분이 여전히 도서관 봉사에서 소외된 이용자들을 위한 것이라기 보다는 중산층 이상의 이용자들을 위한 중복투자의 느낌을 지울 수가 없기 때문이다. 영어회화를 한다면 당연히 도서관장서 중에서 영어로 된 장서를 확충해야 한다. 그래야만 문화행사를 통해 언어를 익힌 이용자들이 자연스럽게 도서관장서에 접근하고자 도서관을 보다 적극적으로 이용할 것이 아닌가 한다. 그러나 많은 경우 문화행사는 도서관의 기본활동과는 연관성이 적다. 따라서 기존의 문화활동은 도서관 이용자의 정보활용 능력을 높이고, 도서관봉사에서 소외되었던 이용자층에 대한 문제해결 차원에서의 배려가 적극 모색되어야 한다고 생각한다.

성공적인 정보봉사를 위해서는 이용자에 대한 이해가 전제된다. 그러나 현장에서는 이러한 이용자 이해를 위한 구체적 방안이 없어 보인다. 필자가 일하고 있는 연구원 자료실 경우, 매년 초 연간 연구계획을 입수하여 이를 바탕으로 해

서 이용자의 정보요구가 있기 이전에 해당 연구에 필요한 정보를 수시로 제공하는 방법을 사용하고 있다. 이용자가 많은 공공이나 대학도서관의 경우는 많은 이용자의 정보요구 수준을 일일이 파악하기는 힘들겠지만 그래도 도서관에 대해 이용자로서, 또는 도서관이 속한 전체사회에서의 영향력이 있는 이용자들 중심으로라도 적극적인 정보봉사 방안을 마련하여 이용자층의 지지를 이끌어 내야 할 것이다.

이용자는 도서관에 있어 지지가가 될 수도 있고 아니면 반대자가 될 수도 있다. 정보봉사는 이러한 이용자의 선택에 절대적인 영향을 미치는 도서관활동이다. 따라서 정보봉사 부문에서 어떻게 이용자와 만나는가 하는 것이 도서관의 성패를 좌우한다고 할 것이다. 정보봉사에 있어 이용자연구는 봉사의 기본적인 전제이다. 이를 위한 기법의 개발, 다양한 실제적 연구와 결과의 확산과 공유 등의 작업이 활발해져야 할 시기이다.

3.2 도서관장서

도서관장서는 도서관과 사서들의 '직업적 힘'의 근거가 된다. 잘 구성된 장서를 확보하고 있다면 도서관이 수행하는 모든 업무에 있어 자신감이 배어나게 될 것이고, 이는 결국 도서관활동에 대한 긍정적 평가를 가져 올 것이다. 요즘 도서관장서가 인쇄매체에 더해서 다양한 형태의 매체가 추가되고 있어 사서들이 도서관장서를 이해하고 잘 활용하기 위해서는 보다 많은 시간과 노력을 기울여 장서에 대한 연구를 해야 한다. 정보봉사 담당자들은 수시로 추가되고 변

경되는 장서의 내용을 파악하는데 보다 적극적인 관심을 기울여야 한다. 이를 위해 도서관 내부의 자료유통구조를 점검하고 변경해야 한다. 예를 들어, 새로운 참고자료를 포함한 모든 자료는 가능한 한 정보봉사부문의 사서를 한 번 거친 후 서가에 나가도록 배려할 필요가 있다. 그럼으로써 참고사서들은 별도의 노력을 들이지 않고서도 항상 도서관장서에 대한 새로운 정보를 습득할 수 있게 될 것이다. 필자의 경우도 새로 입수되는 모든 자료는 꼭 정보봉사를 담당하는 사서들이 먼저 훑어보고 이용자 손에 전달하도록 하고 있다. 이 과정에서 사전에 인지하고 있는 이용자들에 대한 정보와 결부하여 특정한 이용자에게 유용할 것으로 판단되는 자료는 즉시 이용자에게 통보를 하고 우선적으로 이용하도록 배려함으로써 장서의 유용성과 이용자의 편리한 이용과 만족을 동시에 높이고 있다. 이 부분에서 좀 더 적극적으로 정보봉사를 할 생각이라면 기존의 일반적인 조직의 틀을 벗어버리고 원활한 정보봉사에 맞도록 바꿀 필요가 있다. 즉, 한 도서관이 담당하는 내용을 몇 개의 주제로 구분한 후, 모든 직원을 주제부문으로 나누어 한 부문에서 수서, 정리와 정보봉사 등 일체의 도서관활동을 수행하도록 하는 것이다. 특히, 이미 일부 대학도서관에서 실시하고 있는 것처럼, 규모가 큰 도서관 등에서는 이러한 조직구조도 고려해 볼 만하다. 이 구조는 기존의 수서→정리→열람 이라는 단선적인 구조를 벗어나 각 주제단위별로 수서→정리→열람 다시 수서 또는 정리로 이어지는 순환적 구조로서 어느 단계에서든 이용자와의 밀접한 교류를 통

한 요구의 수용과 이에 대한 도서관활동의 변용이 가능한 구조이다. 이러한 구조는 궁극적으로 항상 확실한 이용가능성에 근거한 적절한 장서유지가 가능하게 된다. 이용자 또 도서관의 기본적 기능을 최대한 만족시킬 수 있는 장서유지는 이렇듯 수서, 정리, 열람 각 활동단위에서 입수되는 이용자 요구 등 다양한 정보를 즉각적으로 반영할 수 있는 유기적인 피드백이 가능할 때 적절성을 확보할 수 있고, 이는 결국 도서관과 사서직들의 직업적 힘으로 활동의 근거가 될 것이다.

또한 이제는 도서관장서의 개념을 이야기할 때에는 자관(自館)의 범주를 벗어나야 한다. 어느 도서관이든 혼자서 모든 요구를 만족시킬 수 있는 수준의 장서를 구축할 수는 없다. 백짓장도 맞들면 낫다는 속담은 도서관을 두고 한 말이라고 생각한다. 관종을 불문하고 다른 도서관의 장서를 자관의 장서로 만들 수 있는 방안을 강구해야 하고, 도서관 이외의 정보원도 활용할 수 있어야 한다. 그동안 이러한 장서의 확충이 절실히 요구되면서도 현실에서 가능하지 않았던 이유 중 가장 큰 것은 아마도 도서관간의 차이를 극복할 수 있는 ‘개방성’의 미흡 때문이라고 생각한다. 도서관봉사철학은 ‘기브 앤 테이크(give and take)’가 아니라 단순한 ‘기브’인 봉사이다. 따라서 ‘테이크’를 고려하지 않고 우선적인 ‘기브’를 선택하여야만 이러한 장서의 확충은 가능하다. 장서가 자관 이외의 도서관, 정보원으로 확충된다면 결국 그 확충된 장서를 통한 이익은 이용자들에게 전해질 것이고, 이러한 활동은 이용자들의 만족을 높여 도서관활동에 대

한 신뢰를 확보할 수 있게 된 것이다. 자관의 장서를 우선 타인들에게 적극적으로 ‘열어 두는 것’이 절대 필요하다.

3.3 참고사서

정보봉사를 담당하는 도서관의 전문직원을 참고사서라고 한다면, 기실 정보봉사의 3요소 중 결정적으로 중요한 요소는 이용자와 도서관장서를 연결해 주고, 정확한 결과물들을 축출해 낼 수 있는 전문적 지식과 경험을 갖춘 참고사서이다. 변화하는 도서관환경에서 사서의 중요성이 자칫 약화될 수 있을 수도 있는데, 오히려 이러한 위기를 반전의 기회로 삼을 수 있어야 한다. 그러한 가능성은 단순한 정보증개자의 역할에서 사서 스스로 정보의 ‘평가자’로서의 위치를 확보해 나가야 한다. 정보과학에 대한 오늘의 생각에 있어서 심각한 잘못은 더 많은 정보가 있을 수록 사회가 그만큼 더 좋아지리라는 때로 무의식적이고 무모한 추정을 하고 있는 것이라고 한다. 문제는 정보가 너무 많은 것이다. 이제 누구나 정보의 생산자가 될 수도 있고 소비자가 될 수도 있다. 사람들은 정보의 홍수속에서 헤매고 있다. 자칫 정보의 내용이 아니라 정보의 선택에 따른 기술적 어려움에 매여 정보의 노예가 되버릴 수도 있는 것이다. 이런 지점에서 사서는 도서관의 이용자들에게 올바른 정보를 제공해 주어야 할 책무를 감당해야 하고, 이를 위해서는 수많은 정보, 정보원에 대해 평가를 내릴 수 있는 지식과 경륜을 갖춘 전문가로서의 역할을 수행해야 한다. 꾸준히 정보 자체, 정보를 생산하는 생산단위, 정보를 가진 정보원, 소비자인

이용자, 또는 정보를 담고 있는 다양한 매체에 대한 이해 등 실로 참고사서가 해야 할 작업은 너무 많다. 이러한 작업을 제대로 수행해 나간다면 정보봉사는 가능성이 있다고 생각한다.

정보봉사를 제대로 수행해 나가기 위해 이용자와 도서관장서에 대해 통달하는 것과 함께 필요한 기능들이 있다. 그것은 거의 대부분 이용자와의 대화기술에 집중된다. 이용자는 비정형적인 존재이다. 이러한 비정형적 이용자를 정형적인 도서관장서와 연결해 주기 위해서는 커뮤니케이션 기법을 정확하게 습득해야 한다. 이것은 교과서에서 들어 보았다는 차원이 아니라 바로 봉사의 성과를 얻어낼 수 있어야 하는 현실적 요구이다. 외국의 전문사서 연수과정 중 대하기 어려운 이용자를 응대하는 방법에 대한 연수시간이 있다는 것을 보면, 전문적 봉사는 이에 적합한 방법과 기술을 접목시켜야만 제대로 성과를 낸다. 따라서 이제 정보봉사를 담당하는 사서들은 자신의 전문적 봉사를 제대로 전달하기 위한 커뮤니케이션 기술을 습득해야 할 것이다.

3.4 도서관 정보봉사 개선을 위한 몇가지 제안

이렇듯 중요한 정보봉사를 제대로 수행하기 위해 무엇을 어떻게 할 것인가, 이미 몇가지 점은 언급을 했지만, 다시 한 번 강조하고 싶은 것은 정보시대라고 해서 정보봉사의 철학이나 내용이 변화하는 것은 아니라는 점을 인식해야 한다는 것이다. 변화하고 있는 것은 단순한 기술적 수단일 뿐이다. 자칫 수단과 목적을 혼동하는 경향이 있는데, 무엇보다도 정보봉사의 목적

을 견지하는 봉사체계를 갖추는 것이 필요하다. 한마디로 정보봉사의 기본원칙으로 돌아가자는 것이다. 정보봉사는 도서관 이용자가 요구하는 정보요구에 대해 가장 최선의 해답을 전해주고, 이용자 스스로 정보활용 능력을 높여나갈 수 있도록 교육하고, 전문성을 바탕으로 한 상담과 지도를 수행하는 것이다. 예전에는 카드목록이나 전화 등으로 업무를 수행하던 것을 이제는 전산목록과 정보통신 기술을 사용해서 업무를 수행하는 것일 뿐이다. 따라서 낡은 듯한 교과서를 다시 펴들고 오늘날 도서관 상황에 맞도록 원칙을 고수하는 방법의 수정을 생각하면 되는 것이다. 이 부분에서 필자는 몇가지 시급하다고 생각되는 점에 대해 견해를 표명하고자 한다.

우선 최근의 정보봉사는 점차 비용의 문제를 수반하고 있다. 그러나 이점에 대해 도서관은 보다 명백한 원칙을 표명해야 한다. 도서관은 관중에 상관없이 봉사대상 이용자들에게는 무료로 정보를 제공하는 것을 원칙으로 삼아왔다. 누구에게나 평등한 봉사를 제공하기 위해서는 무엇보다도 경제적 차별에 따라 이용의 제한을 받아서는 안된다는 점을 강력하게 표명하고, 이를 도서관 활동의 원칙으로 수용해야 한다. 아직 필자도 어떻게 하면 정보제공자에게는 적절한 경제적 보상을 제공하면서도 이용자에게는 무료의 원칙을 고수할 수 있는가 하는 점에 있어 자신있는 해결책은 없다. 그러나 일부 운동가들이 주장하는 저작권 반대 움직임에 대해 관심을 가지고 도서관이 수집한 모든 정보는 제한 없이 누구나 이용할 수 있도록 하는 제도화가 필요하다고 생각한다.

두번째로는 SDI(Selected Dissemination of Information)의 제도화이다. 필자도 매일 신문을 보고 새로 들어온 자료를 보면서 항상 정보 요구를 수반할 것 같은 사건이나 내용이 없는가 하고 주목해서 보고 있다. 만일 조간신문에서 IMD라는 기관에서 수행한 바 있는 국가경쟁력에 관한 비교 보고서에 대한 기사가 실렸다면 즉시로 그 보고서를 입수하고 해당 연구를 수행하는 연구자에게 자료를 제공하고 있다. 신착자료속보 등을 많이 만들고 있는데, 이러한 작업의 효율성을 높이기 위해 각 도서관별로 분담해서 전산화된 자료색인을 갖춘다든지 하는 작업을 우선적으로 해 내야할 것이다. 전문도서관이라면 당연하겠지만 그 외의 도서관들에서 SDI 활동을 하기에는 수월치 않을 것이다. 그러나 위에서 언급한 것처럼 중심되는 이용자층을 대상으로 해서 계속 정보제공을 할 수 있도록 한정된 이용자를 대상으로 하는 SDI서비스 제공의 필요성이 있다.

세번째로는 정보봉사에 적합하도록 작업장을 개선해야 한다. 부산의 한 사서가 외국의 도서관을 다녀보고 쓴 글에 의하면 정보봉사는 도서관 내에서의 위치와 인테리어 등 장소의 문제, 업무의 적절한 배분 문제 등을 제기한다는 것을 알 수 있다. 사서의 보고문을 직접 보면 다음과 같다.(이 보고문은 하이텔 동호회 ‘열린도서관’에 게시된 것이다)

○

도서관 전문단체

제목 : [보고 & 제안]호주도서관 탐방기 2

#273/347 보낸이 : 이용재 (lyj7025) 02/23

16 : 41 조회 : 38 1/8

(앞 부분 생략)

저는 오늘 멜버른의 모나쉬대학도서관에 대해 주로 얘기할까 합니다. 저는 그곳에서 2주일을 보냈고, 도서관측에서 마련해준 5일 정도의 방문프로그램에 맞추어 도서관 관찰을 하였습니다. 저는 도서관의 구석구석을 보았습시다만, 특히 주목되는 몇가지 서비스 중에서 우선 한가지 참고데스크(information desk, reference desk)에 대해 말씀드리고자 합니다.

정문을 열고 들어가면 눈에 잘 띄는 곳에 참고데스크가 이용자를 맞이합니다. 이 도서관의 참고데스크는 약 20명의 베테랑사서(최소 경력 5년 이상)들이 참고업무를 보고 있습니다. 그런데 20명이라는 숫자는 정확하지 않습니다. 저를 안내해준 사서에게 일순간 물어본 기억에 의존한 숫자입니다. 분명한 것은 이 데스크가 사서들의 중요한 업무로 인식되고 있다는 사실입니다. 우리처럼 안내데스크가 없거나 있다고 해도 특정한 실의 데스크에서 대개 쫓순이로서 사서(!?)가 앉아 있는 것과는 차원이 다릅니다. 이 도서관의 많은 주제사서(subject librarian, reference staff)가 있는데 이들이 이 참고데스크의 업무를 돌아가며 봅니다. 우리로 봐서는 과장 또는 주임급 사서(senior librarian)도 이 데스크에 앉습니다. 또한 part-time job으로 봉사하는 사람들도 있는데 물론 이들도 사서자격증 소지자로 나이들이 상당히 들어 보였습니다.

이용자들은 이 데스크에 무엇이든 물어봅니다. 간단한(directional) 질문에서부터 어려운

(reference) 질문에 이르기까지 여러 가지 아무거나 물어봅니다. 숙련되고 전문적인 사서들이 친절하게 가급적 이용자와 동반하는 자세로 이용자의 문제를 해결하고자 노력합니다. 참고사서는 이용자의 질문을 기록하지는 않습니다.(너무 많거든요). 다만 클릭하는 시계 2개를 가지고 이용자의 질문을 셉니다. 하나는 쉬운 질문, 또 하나는 어려운 질문 용입니다. 1994년도에 이 참고데스크에 문의된 질문수가 어려운 것 37,736개 쉬운 것 25,502개입니다. 따라서 하루 평균 어려운 질문 100여개 쉬운 것 80여개의 질문이 쏟아지고 이것을 참고사서들이 무난하게 해결해 주고 있는 것입니다. 저도 이 참고데스크에 앉아 참고사서가 봉사하는 모습을 몇 시간 지켜볼 수 있었습니다. 제가 방문한 시기는 방학 중이었는데도 불구하고 중년 여성들(직원인지 교수인지 무엇하는 사람들인지 잘 모르겠지만)을 비롯한 많은 사람들이 이 데스크를 이용하고 있었습니다. 한 사람의 참고사서만 봉사를 하고 있었는데... (중간 생략)... 여러 대 있습니다. 그야말로 도서관으로 통하는 길의 관문에 이 참고데스크가 놓여있는 것입니다. 위에서 말씀드린 바와 같이 이 참고데스크에는 수십명의 사서들이 매달려 있는 데, 참고사서실의 주제사서들과 아시아학도서관의 주제사서들을 비롯한 전문사서들과 베테랑사서들이 돌아가며 봉사를 하고 있습니다. 이들의 업무시간은 하루(또는 이들에 2시간 정도)입니다. 이들은 자신들의 전문분야에서 일하다가 이 데스크로 나와 일반 이용자들을 만나 대화를 하며 이용자들의 요구를 파악합니다. 이 데스크의 업무를 통해 이 주제

사서들은 이용자들이 무엇을 원하는지를 보다 분명히 알 수 있고 이러한 생각들은 자신들의 업무에 참고하기도 하고 도서관의 업무개선에 반영되기도 합니다.

아직도 대부분의 도서관은 정보봉사가 도서관 활동에 있어 최일선의 역할을 담당하고 있지 못하다. 그러나 앞으로는 도서관은 여타의 사회기관과 마찬가지로 그 사회적 효용성에 따라 존재의 가치를 주장할 수 있게 될 것이고, 도서관의 효용성을 증명할 수 있는 방법은 결국 정보봉사를 강화하고, 이를 통해 이용자들에게 쓸모있는 곳이라는 인식을 심어주어야 하는 것이다. 그러한 작업의 첫번째는 도서관 자원의 중요한 부분을 정보봉사라는 활동에 집중시키고 이를 가장 효과적으로 조직하는 것이다. 도서관 문을 들어서면 자신에 찬 참고사서들이 자리를 잡고 있는 데스크를 만나게 된다면 이용자는 도서관의 참모습을 인정하지 않을 수 없을 것이다. 은행이나 기타 서비스업종의 고객사무실처럼 꾸밀 수는 없을까? 이제 기본에 충실하면서도 사회의 변화나 요구에 가장 잘 적응할 수 있는 외형과 활동방법을 조절해 가는 지혜가 필요할 때이다.

네번째로는 현재 이용자들로부터 요청되는 많은 정보요구가 즉시 답할 수 있는 기초적인 수준에 머물고 있다는 현실을 개선하기 위한 조치가 필요하다. 그러한 조치로서는 여러가지 방안이 있을 수 있겠지만 필자는 두가지 방안을 생각하고 있다. 우선은 도서관 내부의 안내판을 잘 조직하는 것이다. 도서관은 일반 이용자들에게 자칫 미로처럼 복잡하고 접근하기 힘든 곳일

수 있다. 따라서 도서관은 이용자들이 쉽게 도서관 이곳저곳을 다니고 조금만 관심을 가지고 자신이 필요한 정보원과 자료에 접근할 수 있도록 체계있고 치밀한 事前 안내를 원하고 있다. 그러한 안내시스템은 참고사서들에게 쏟아지는 불필요한 질문을 줄일 수 있으며 이를 통해 참고사서들이 정보서비스를 준비하거나 보다 고도의 정보요구에 대한 대답을 찾을 수 있는 시간과 노력을 제공해 준다. 누구든 도서관에 들어와서 한 번 주변을 돌아보면 도서관의 구석 구석을 이해할 수 있도록 해 주어야 한다. 안내 시스템 구축이 외형적인 측면의 개선 노력이라면 내적인 노력의 유형으로는 FAQ(frequently Asked Questions—자주 제기되는 질문을 유형화하고 이에 대한 답변을 미리 작성하여 이용자들에게 제공하는 시스템)이 있다. 특정한 도서관은 대체로 비슷한 유형의 정보요구를 가진 이용자를 상대하게 된다. 따라서 비슷한 유형의 질문을 자주 접하게 되고 이를 잘 정리해 보면 많은 경우 미리 답변을 준비할 수 있다. 미국의 뉴욕 공공도서관은 “New York Public Library Desk Reference”라는 책자를 만들어 간단한 질문이나 자주 제기되는 질문에 대한 정보를 미리 정리해서 책자로 만들어, 사서와 이용자가 함께 이용함으로써 이용자의 정보요구를 사전에 잘 조절해 내고 있다. 이러한 적극적인 정보봉사는 결국 도서관 봉사에 대한 이용자들의 신뢰를 확보할 수 있게 될 것이다. 한가지 추가한다면 이러한 작업은 오랜 시간동안 꾸준히 이용자들의 정보요구 행태를 정리하고 분석해야 제대로 된 작업결과를 얻을 수 있다. 따라서 이를 위해 정

보봉사 과정에서 꼼꼼한 기록이 전제되어야 한다. 그래서 필자는 참고사서들이 봉사과정 전반에 걸쳐 상세한 일지를 작성하는 것도 필요하다고 생각한다. 얼마전 일본에서는 한 참고사서가 자신의 참고업무일지를 책자로 만들어 낸 적이 있다. 이렇듯 꾸준한 사전작업이 있어야만 정확한 작업을 수행할 수 있다. 자기에게 적절하다고 판단되는 정보봉사일지를 만들어 보는 것도 좋을 것이다.

다섯번째로는 정보봉사를 담당하고 있는 사서들간의 전문가로서의 연대가 필요하다. 어느 도서관이든 한 도서관이 모든 자료를 다 수용할 수 없듯이, 한 사서가 모든 정보요구에 대해 적절한 정보를 제공할 수는 없다. 미국에서의 조사에 의하면 참고사서들이 받은 즉답형 참고질문 가운데 50%를 조금 넘는 정도에 대해서만 정확한 정보를 제공한다고 한다. 이러한 개인의 한계를 극복할 수 있는 유일한 방법은 많은 사람과 책무를 분담하는 것이다. 전문가집단은 전문가로서의 책무를 원활하게 수행하기 위하여 동료들과의 집단적 활동에 많은 비중을 두는 것이 당연하다. 정보봉사를 담당하고 있는 사서들도 예외일 수 없다. 이러한 사서들의 연대를 위해 두가지 점을 지적하자면 우선은 정보봉사 담당사서들 간의 긴밀한 연결망을 구축하는 것이다. 여러 가지 방법이 있겠지만 정보통신시대에 들어선 지금 무엇보다도 통신을 통한 네트워크 구성이 절대 필요하다. 1995년 공중통신망인 하이텔에 만들어진 도서관관련 전문/학술동호회인 ‘열린도서관’의 예에서 보듯이 지역과 관중을 망라한 전국적이고 동시적인 네트워크 구축은 개

개 사서들의 한계를 넘어서서 보다 충실한 정보봉사를 가능케 한다. 현재 '열린도서관'의 예에서 보듯이 지역과 관중을 망라한 전국적이고 동시적인 네트워크 구축은 개개 사서들의 한계를 넘어서서 보다 충실한 정보봉사를 가능케 한다. 현재 '열린도서관'이외에 이렇다할 사서들간의 네트워크는 없지만, 이의 중요성에 비추어 조만간 별도의 도서관과 사서들을 위한 독립적인 통신망을 구축할 필요가 절실하다. 또 한가지는 'RQ'와 같은 정보봉사만을 전문적으로 다루는 전문잡지가 필요하다는 것이다. 정기적으로 정보봉사에 관한 각종의 정보를 제공하는 잡지는 개개 사서가 업무의 전문성을 높이는데 절대적인 영향을 미칠 것이다. 현장에서의 구체적 봉사의 경험을 서로 나누고, 새로운 참고자료나 정보, 정보원에 대한 자세한 소개, 기타 정보봉사에 따른 제반 정보를 주기적으로 제공해 줄 수 있는 잡지는 개별 도서관의 정보봉사의 질적 수준 향상에 기여할 것이다. 우리는 매우 빈약한 수준의 관련 전문잡지 몇 종을 가지고 있을 뿐이다. 이제 도서관 각 업무 별로 전문적인 내용을 다루는 잡지의 출현도 기대해 볼 만할 때이다.

4. 나가는 글 : 정보봉사의 충실함을 위해

필자가 생각하기에는 앞으로 도서관은 모든 활동을 정보봉사에 집중하고, 이를 위해 수서와 정리 등의 업무를 대폭 개선하거나 재구성할 필요가 있다. 정보봉사는 험난한 사회에 내맡겨진 도서관의 갑옷과 같은 부분이다. 도서관의 내부

를 보호하거나 변호하면서 적극적으로 도서관을 외부에 내 보이는 어찌보면 최전선의 역할을 감당해야 한다. 이러한 역할을 제대로 수행하려고 한다면 모든 활동을 최종이용자의 만족에 가치를 두고 생각하고 구조화하고 실행해야 한다. 요즘 시대는 end-user 중심의 가치를 가진 사회이다. 소비자가 왕인 시대에 도서관도 도서관을 소비하는 주체인 이용자들에게 모든 가치를 맞추는 것이 당연한 것이다. 어떻게 하면 최종 이용자가 도서관에서 제공받은 결과물에 대해 만족할 수 있는가? 좋은 도서관장서를 갖춘 도서관에서 가장 유능한 사서의 도움을 받은 이용자가 만족도가 높은 것은 자명하다. 그렇다면 도서관도 이제 이러한 이용자 중심의 가치를 받아들여 그동안의 조직구도와 활동내용을 전면 수정할 필요가 있다. 앞에서 언급한 것들은 어찌보면 정보봉사와 관련하여 가장 기본적인 사항일지도 모른다. 그러나 현실적으로 실천되지 않는 것은 없는 것과 같다. 새 술은 새 부대에 담아야 하는 것처럼, 새로운 시대—정보사회, 정보통신사회, 소비자 주권시대 등등—를 맞이하는 새로운 틀거리와 내용성을 마련해야 한다. 기본에 충실한 도서관, 이는 새로운 시대에 적합한 도서관 만들기의 전제조건이다. 그 이외의 활동은 기본을 착실하게 다진 후에야 가능하다. 그럼 무엇이 기본인가? 도서관은 이용하기 위한 사회기관이라는 점이 아닐까? 정보봉사는 이러한 도서관 기본을 담보해 내는 도서관 활동의 최전선에 속한 활동이다. 다시말해 활발한 정보봉사활동만이 도서관을 제대로 세우는 키워드라는 것이다. 도서관 참고데스크에 앉아 이용자들

을 바라보라. 그들에게서 정보요구를 읽어내고 이에 대해 최선의 노력을 기울이는 참고사서가 있다면 도서관의 새로운 시대를 맞이할 기본은 마련한 셈이다. 먼저 제공하자, 정보통신사회에서는 먼저 제공하지 않으면 얻을 수 있는 것은 없다. 함께 적당히 나누어 가지고 살아가는 방식을 택하는 것, 이것이 도서관의 새로운 시기를 여는 열쇠가 된다. 이러한 바탕 위에서 실제적인 봉사활동을 전개하는 것은 도서관 사서일 수 밖에 없다. 따라서 참고사서의 실천적 활동

이야말로 도서관 활동의 성과를 좌우하는 ‘畫龍點睛’이다. 실천하는 정보봉사의 인적자원, 사서의 중요성이 막 높아지려고 하고 있다. 보다 많은 사서들이 ‘함께 고민하고’ ‘함께 개선안을 마련하고’ ‘함께 그 결과를 수행해 보고’ ‘함께 최종의 성과를 나눌 수 있도록’ 꼼꼼한 공동체를 꾸미고 살고 있다. 창의적인 생각을 바탕으로 도서관 활동의 새로운 방식을 도입할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

原 稿 募 集

〈도서관문화〉誌는 1,000여 단체회원과 1,300여 개인회원의 대변지로서 보다 알차고 유익하게 꾸미고자 회원 여러분의 옥고를 기다리고 있습니다.

1. 내용 : 가) 도서관학 및 정보기술의 학술이론과 실무에 관한 논문
 나) 도서관계의 국내외소식, 회원人事소식
 다) 도서관과 관계되는 수필 또는 수기
 라) 기타

2. 보내실곳 : 1 3 7 - 7 0 2

서울특별시 서초구 반포동 산60-1

전화 : 535-4868 · 595-3753, FAX : 535-5616

3. 기타 : 가) 원고를 보내실 때 약력과 사진 1매(“도서관문화”자료실 영구비치용)를 첨부 바랍니다.

나) 게재된 원고에 대하여는 소정의 稿料를 드립니다.

도서관문화 편집실