

온라인 정보기술 환경과 참고사서의 역할 재고

Online Information Technologies and the Changing Roles of Reference Librarians

노 옥 순(Ock-Soon Noh)*

목 차

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. 서론 | 2. 4 인터넷환경에서의 참고봉사 |
| 2. 온라인정보기술이 참고봉사에 미치는 영향 | 3. 참고사서의 역할 재고 |
| 2. 1 참고봉사상의 온라인목록의 의의 | 3. 1 중재의 필요성과 의의 |
| 2. 2 온라인탐색과 참고봉사 | 3. 2 중재역할의 핵심기능 |
| 2. 3 CD-ROM의 특성과 참고봉사 | 4. 결론 |

초 록

온라인정보기술 환경이 참고봉사에 어떤 특성과 변화를 가져오는지를 구체적으로 검토하였다. 선행연구 결과를 바탕으로 고찰하였으며, 경우에 따라 국내 도서관의 사례조사도 실시하였다. 다음으로 이러한 특성과 변화가 이용자에 대한 참고사서의 기본적 중재역할인 정보제공, 교육, 상담, 평가 기능에 어떻게 영향을 미치게 되는지 분석하였다. 변화된 상황에서 참고사서의 사명에 대한 개념적 기반을 보다 명백히하고 새롭게 확인된 역할을 실행하기 위해 필요한 자질을 재고해 보는데 본 논고의 궁극적 의의가 있다.

ABSTRACT

Based on the comprehensive literature search and the sample library surveys, some observations are made on the impact of online information technologies for reference services. Various issues specifically with OPAC, CD-ROM, remote database access, and internet environment are overviewed as the source of and trigger for change in reference librarianship and in terms of expectations as well as difficulties. The paper then focuses on how these technologies influence on the roles of reference librarians as intermediaries in information providing, instructing, consulting, and evaluating functions. This leads to rethinking the conceptual basis of today's reference service and the competencies for reference librarians with new functions and responsibilities.

* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학전공 교수
접수일자 1998년 4월 24일

1. 서론

그간의 경제적, 사회적 제 여건과 함께 정보기술의 수용으로 도서관의 참고서비스는 큰 변화를 경험하고 있다. 더 이상 전통적 참고서비스의 기반과 가치가 적합하지 않다는 생각이 팽배한 가운데 과연 앞으로 이러한 기술적 발전이 어떤 형태의 변화를 계속하게 될 것인지에 대해서는 학자들마다 의견이 분분하다. 언제 가능할지 예측하기도 어려운 총체적 전자도서관을 기정사실화 하고, 이같은 고도의 정보기술 수준이 실현되는 상황에서는 각 가지 안내도구와 탐색기법 그리고 전문가시스템들의 개발로 이용자들의 정보 액세스를 지원하게 될 것이므로, 참고봉사와 참고사서의 역할이 필요없게 된다는 무용론이 상당수 대두되고 있다. 이와는 반대로 도리어 미래의 참고사서의 역할확대와 그 중요성을 부각시키는 논의도 많다.

물론 도서관의 종류와 그리고 개별 도서관의 고유한 목적과 특성에 따라서 수용이 가능하거나 선호하는 정보기술의 정도에 큰 차이가 있을 수 있으며, 그로 인한 참고봉사의 내용과 방법도 자연히 다르게 나타날 것이다.

우선 인쇄본 도서와 정기간행물 외에, 마이크로 형태, 필름과 같은 포괄적 의미의 '종이류'에 속하는 장서로 이루어진 전통적 도서관이라면, 이용자가 정보를 얻기 위해 도서관에 와야하고, 도움이 필요하면 참고사서가 중재한다. 이때, 참고사서는 장서에 관한 지식, 카드목록과 색인 등 각 종 2차정보에 관한 지식, 그리고 이용자요구를 정확하게

파악하여 도서관의 공식적 질문형식으로 요약하는 능력을 필요로 한다. 해답제공 외에도, 2차자료의 이용법 지도, 요구규명을 위한 면담의 실시, 그리고 입수자료에 대한 적절성 등을 확인하는 일에도 사서가 관여하게 된다.

다음으로 대출, 목록의 생산, 연속간행물 관리 등 처리위주의 수작업 절차들을 컴퓨터가 맡아서 더 능률적으로 하도록 '자동화'된 도서관에서의 참고봉사를 들 수 있다. 특히 카드목록을 대신하는 온라인목록(OPAC)의 개발은 인쇄본 문헌을 찾도록 도와주는 획기적 발전이다. 그러나 온라인목록도 참고사서처럼 이용자의 요구를 명백히 하는데까지는 미치지 못한다.

인쇄정보와 전자 메타정보의 균형이 점차 전자 쪽으로 기울어지는 다음 단계의 많은 도서관의 참고실 상황에서는 이제 1차정보의 구성도 두 미디어로 함께 존재하게 된다. 즉, 전자출판과 그리고 인쇄정보의 전자적 전환이 시도됨에 따라, 이용자는 지리적으로 산재해 있는 전자정보의 액세스가 가능해진다. 또한 전문참고사서의 역할은 더욱 복잡해진다.

끝으로 총체적 전자도서관의 실현을 맞게 되면, 실물로서의 정보수집 대신에 네트워크로 연결되는 전자정보에 이용자가 액세스를 하게된다. '장서'라는 개념은 무의미하고, 필연적으로 탐색을 지원하는 각 가지 기법, 시스템의 개발로 참고사서의 중재역할은 필요가 없어진다. 그러나 극히 일부 전문화된 영역의 전자도서관을 논외로 하면, 아직은 일반적 현상으로서의 전자도서관의 출현은 요

원하다고 본다. 우선 한 예만 보더라도 자동화 기술 수용에 대단히 앞서있는 규모가 크고 복잡한 외국 대학의 연구도서관들이 현실적으로 아직 OPAC와 함께 카드목록의 유지를 병행하고, 따라서 참고사서는 두 목록을 다 체크하는 번거로움을 계속 감수하는 형국이다. 엄청난 소장자료의 전자화는 아직 과제로 남아 있다.

국립중앙도서관이나 한국도서관협회의 통계내용을 보면, 국내 도서관 정보기술 수준의 현황은 아직 여러 업무의 자동화를 추진하는 정보화의 시작 단계라고 볼 수 있다. 90년대 중반에 들어오며 대학과 전문 도서관들 중에는 자동화 다음의 단계로 1.2차 전자정보와 온라인탐색, 그리고 인터넷의 다양한 이용 등 복잡한 혼성도서관으로의 이동이 늘고 있다. 비영리적인 국가적 전자도서관의 출현과 개별기관들의 부분적 업무책임도 계획되고 있다. 이러한 와중에서 오늘의 참고사서는 변화의 당위성을 인정하면서도 실제로 어떤 변화를 맞게 될 것이고 또한 어떤 새로운 역할을 모색하여야 하는지에 대해 혼란을 겪게 되는 것이 사실이다.

따라서 본 논고에서는 도서관과 그리고 참고봉사에 영향을 미치는 대표적 정보기술로 온라인목록과 CD-ROM 그리고 온라인 데이터베이스 탐색과 네트워크 환경을 중심으로 살펴보고자 한다. 즉 이러한 각각의 정보기술 환경이 참고봉사의 내용과 수행방법 등에서 보다 구체적으로 어떤 특성을 발휘하며 어떤 변화를 가져오게 되는지를 알아본다. 다음으로는 이러한 특성과 변화의 영향이 참고사서의 정보제공, 교육, 상담, 그리고

평가 등의 기본적 중재역할에 어떻게 작용하게 되는지에 관해 전반적으로 논의하고자 한다. 앞으로 거대 규모의 데이터베이스만 아니고 문헌의 처리, 네트워크, 이용자 인터페이스 등 정보기술의 통합으로 구축될 전자도서관의 출현에 대비하여 참고사서가 자신들의 사명에 대한 개념적 기반을 보다 명백히 하고 새롭게 확인된 업무들을 실행해 가는데 필요한 자질을 재고해 보는 데 그 의의를 둔다.

2. 온라인정보기술이 참고봉사에 미치는 영향

2.1 참고봉사의 온라인목록(OPAC)의 의의

도서관 자동화와 정보기술 혁신의 한 축을 이룬 온라인목록은 모든 유형의 도서관에서 발견할 수 있는 긴요한 자원의 일부가 되었다. 1960년대 중반 이후에 미국에서 개발되기 시작한 온라인목록이 우리나라에서는 80년대 말 포항공과대학과 이화여자대학의 전산화 프로젝트를 필두로 시도되었고, 90년대 중반을 맞으면서 전문도서관과 대학도서관들이 그 대열에 합류하였다. 국립중앙도서관의 KOLAS System의 보급은 특히 공공도서관 목록의 온라인접근을 가능하게 하는데 크게 기여하였다.

기존의 카드목록이 이용자 질문을 처리하는 과정에서 참고사서에게 긴요한 정보원이 되었던 것과 마찬가지로, 온라인목록은 참고봉사의 자동화에서 가장 중요한 요소의 하나

이며 또한 그 시작이라고 볼 수가 있다. 카드 목록의 컴퓨터 버전으로서 온라인목록은 참고사서에게 기존의 내용을 훨씬 넘어서는 정보액세스의 기술적, 논리적, 효율적 기반이 되었으며, 탐색전략의 융통성을 크게 증대시켰다.

참고봉사를 하는데 있어서 우선 외형적으로도 크게 달라진 현상은 온라인목록의 위치와 관련된다. 카드목록은 물리적 위치와 공간을 차지하고, 따라서 도서관 운영정책에 따라 시간적으로도 이용상의 제약이 따르게 마련이다. 그러나 온라인목록은 더이상 참고봉사가 이루어지는 근처가 반드시 아니더라도, 각 층의 이곳 저곳으로 분산되어 있는 터미널들의 '위치'로 대변된다. 도서관과 떨어진 곳의 터미널들을 사용하여서도 액세스할 수가 있다. 물리적 "인접" 대신 "연결"이라는 커뮤니케이션의 패러다임으로 온라인목록의 개념이 대체된다.

또한 카드목록의 시절에는 대체로 참고실 근처에 위치한 목록지점에서 참고사서가 이용자에게 서지적 내용과 관련되는 도움을 주거나 지도를 하였다. 그러나, 분산된 터미널을 이용하는 상황에서는 전통적 목록에서와 같은 효과적인 개인지도와 통제가 불가능하게 된다. 실제로 온라인목록에서 일반이용자들은 기존의 저자, 서명, 주제명 탐색에다 키워드, 분류번호, 불논리, 출판년도 등에 의한 탐색 뿐 아니라, 그 외에도 스크린 상의 여러 가지 기술적이고 전문적인 내용으로 인해 혼란과 어려움을 경험하게 된다. 도움말 파일의 안내와 설명이 다양한 수준의 이용자 요구를 만족시키기에는 한계가 있다. 특히 탐

색의 구상이나 또는 탐색결과의 축소 및 확대를 결정하는 과정에서는 도움이 되지 않는다. 이러한 상황에 대처하기 위한 개별이용자 교육의 필요성이 더 커지는데도 불구하고, 한 곳에 위치한 카드목록의 경우에서 처럼 체계적 교육은 어렵게 된 것이다.

온라인목록의 전문적인 내용과 기술적 어려움 외에 이용자들이 직면하는 또 다른 문제는 정보형태 상에서도 비롯된다. 카드목록의 3 x 5 인치 카드에 한 건의 도서자료에 대한 서지적 기술을 담은 표준적 형태 대신, 온라인목록이 점차로 단행본, 정기간행물색인, 그리고 기타 자체 정보자료에 대해서도 액세스를 제공하면서 서로 다른 유형의 서지 기술 형태 간에 구분이 명확하지 않아 책과 잡지 간에, 그리고 잡지 기사와 책의 기술에 대해 혼돈할 수가 있다. 또한 특정 온라인목록 시스템에 익숙한 이용자가 다른 컴퓨터의 취급범위를 즉시 인식하지 못한채 같은 기대를 하는 경우도 가능하다. 정보형태의 표준과 함께, 온라인목록과 자체적으로 올린 파일들 사이에서 이용자가 명령어 대신에 정보검색에만 전념할 수 있도록 일관성있는 인터페이스의 개발이 필요하다. 인터넷에서 이용이 가능한 CARL은 같은 명령어를 이용하여 몇 몇 다른 온라인목록, 정기간행물색인, 그리고 전문파일들을 탐색할 수 있게 하는 좋은 예가 된다.

이렇게 보면, 독자적 액세스 도구로서의 온라인목록이 아직 안정된 상황은 아니다. 불과 몇 년 전과는 달리, 다양한 전자자료의 탐색발판과 그리고 세계의 데이터베이스들과 인터페이스가 가능한 도구로 발전하면서

참고봉사수행에도 커다란 도전을 멈추지 않고 있다.

2. 2 온라인탐색과 참고봉사

중재자가 개재된 온라인탐색이 1970년대에 미국의 대학도서관에서 제공되기 시작하였으며, 온라인 참고봉사라든가 데이터베이스 탐색 등의 표현이 사용되면서 여러 다른 탐색환경을 포괄하게 되었다.

현재 이러한 표현으로 이루어지는 참고활동 중에는 원거리 데이터베이스의 탐색, 자체적으로 올린 데이터베이스들과 LAN 환경에서의 CD-ROM 자료들의 탐색을 들 수가 있다. 이러한 모든 활동이 텔레커뮤니케이션에 의존하는 컴퓨터화된 정보탐색이라는 관점에서 '온라인'이라고 크게 이야기할 수가 있다. 이미 논의한 온라인목록 역시도 문자 그대로 '온라인' 이용자목록이다. 따라서 온라인 참고봉사의 내용은 컴퓨터 지원을 받는 일련의 참고활동 전반을 지칭하게 되는 셈이다. 1970년 대에는 온라인탐색이 사실상 참고자동화 또는 컴퓨터화된 참고봉사와 유사하게 일반적으로 생각되었던 때가 있었다.

온라인탐색의 전통적 정의인 원거리 데이터베이스들의 탐색은 대개 서지적 성격으로, 잘 알려진 Dialog, Bibliographic Retrieval Services, 그리고 Scientific and Technical Information Network(STN)와 같이 공중통신망을 통해서 탐색이 이루어진다. 국내의 도서관들도 주로 Dialog, DATA-STAR, JOIS, LEXIS/NEXIS, ORBIT/ QUES TEL, Ovid Online, STN International,

KINITI-IR, UnCover, 천리안, 하이텔, 유니텔 등과 연계하여 정보서비스를 하고있다. 온라인서비스의 카테고리에 점차 더 많은 활동들을 포괄하게 되었음에도 불구하고, 온라인탐색은 20여년이 지난 현재에도 탐색전략의 복잡성과 비용 때문에 대부분의 경우 참고사서의 중재나 감독으로 진행되는 중요한 탐색과 서비스로 계속 남아있다. 이러한 온라인탐색이야말로 참고봉사의 방법에 직접적인 영향을 미친 자동화 기술이며, 정보엑세스와 비유형적 정보개념을 확대시키는 과정의 첫 단계였다. 또한 소규모의 도서관으로서도 물리적 장서의 제약을 뛰어 넘는 서지데이터의 세계로 확대할 수 있다는 기대감을 주었다.

사실상 초기부터 도서관의 과제로 등장한 쟁점은 최종이용자 탐색여부였고, 현재까지도 사서의 중재 시간과 노력의 부담을 벗을 수 있게 할 시스템의 출현에 관심이 모아지고 있다. BRS After Dark, Knowledge Index 등을 비롯한 전문가 시스템들과 서비스들의 개발로 점차 이용자 스스로의 탐색을 위한 시도가 이루어지기도 하였지만, 이런 탐색형태가 실제로 주종을 이루지는 못한 것으로 알려진다(Stabler, 1993, 17).

전문분야에 국한되기는 하였으나 LEXIS, WESTLAW 같은 상용 데이터베이스들은 연구자들이 자연어 탐색을 할수 있도록 한다. 이들은 미국의 중요한 법률자료의 전문. 즉 사례, 법령, 규정, 헌법 등의 내용을 모두 포함할 뿐만 아니라, 관련 정기간행물, 낱장 자료 등에 엑세스를 제공한다. 사실상 법학도들은 집에서 어떤 법률도서관이 소장한 자료 보다 훨씬 많은 전문정보에 엑세스를 할

수가 있는 것이다. 벤더들이 보다 저렴한 가격에 메뉴식의 온라인서비스를 추가 제공하고 더 훌륭한 아이디어들을 내놓게 되면, 참고사서의 중재 필요성은 물론이고 오랜 세월 발전시켜 온 정보의 조직체계로서의 목록의 형태조차 그 유용성이 점차 희석될 것이라는 예측도 제기되는 상황이다.

대조적으로, 온라인 참고봉사에서는 사서의 탐색전문성이 확보되는 경우에 비로서 최적의 탐색이 성취될 수 있다는 소리도 강하다. 참고자료에 대한 지식, 질문의 정확한 파악을 위한 유능한 상담력, 정보요구를 적절한 자원에 연계하는 능력과 같은 참고사서의 전통적 자질이 이제는 탐색전략에 대비한 이용자요구의 논리적 조작, 적합성과 재현성을 통한 인용결과의 분석, 비교적 복잡한 인터페이스에서의 노련함 등으로 더욱 그 가치를 발휘하게 되었기 때문이다. 물론 벤더들의 이용자 친화적 서비스들은 최소한의 훈련으로 직접 탐색이 가능하지만, 최종이용자들이 계속적이고 정기적으로 온라인탐색을 실시하는 경우에 한해서만 유능해질 수 있다는 점은 참고사서들의 경험에서 쉽게 알수가 있다.

결과적으로 온라인탐색에서는 기술과 능숙함을 함께 소유한 사서의 중재탐색을 통해서 참고봉사에 대한 전반적인 위상과 이미지 제고를 기대할 수 있다. 또한 참고사서의 이 같은 능력은 궁극적으로 이용자와의 '인간적' 상호개재의 효율성에도 영향을 미칠수 있을 것이다.

다음으로 온라인탐색과 관련하여서 많은 찬반 논의는 이용자에 대한 요금부과 여부의

문제다. 평등한 봉사원칙에 어긋난다는 점에서 부터 도서관 예산의 예측이 어렵다는 점에까지 이른다. 90년대 초 부터 자체 구축한 데이터베이스들, CD-ROM의 증가와 LAN 환경에서의 운영으로 도서관의 비용예측이 가능해짐에 따라, 자연히 그 쟁점이 어느정도 감소되기는 하였으나, 아직도 수학, 물리, 천문, 화학, 비즈니스 분야 등의 비싸고 중요한 자원들은 요금을 지불하는 온라인탐색서비스를 통해서만 이용이 가능한 경우가 많다. 지난 수년간 실제로 온라인정보탐색 빈도는 CD-ROM 탐색과 비교하여 감소한 것으로 나타나고, 교수와 대학원생들의 세분화된 관심을 다루는 특수한 데이터베이스들인 비즈니스와 과학 분야가 주로 이용되고 있다 (Stabler, 1993, 16).

2. 3 CD-ROM의 특성과 참고봉사

온라인 데이터베이스와 온라인목록이 80년대를 대표한 새로운 참고도구의 형태라면, CD-ROM의 출현은 '새로운 파피루스'로서 90년대의 또 다른 형태의 참고도구로 이야기된다(Roose, 1988, 56). 국내외를 막론하고 모든 유형의 도서관, 특히 대학도서관에서 CD 데이터베이스의 인기와 수요가 매우 커서 현재 가장 영향력을 미치는 전자매체로 활용되고 있다. CD-ROM의 출현은 참고분야만이 아니고, 기술봉사부서의 목록, 수서 그리고 상호대차업무에서도 크게 영향을 미치는 중요한 서지자원이 되었다.

온라인 벤더시스템의 요금기반과는 달리, 이용자들에게 직접적인 비용부담이 없는 이

점에다 또한 몇년 분을 한 번에 신속하게 탐색할 수가 있다. 이용신청서의 작성, 약속 시간의 준수, 또는 검색결과와 프린트 입수 등의 번거로움을 피할 수 있다는 또 다른 편리한 점도 든다. 무엇보다도 주제, 키워드, 불연산에 의한 능률적 탐색과 다양한 조작 그리고 탐색결과를 곧 다운로드나 프린트 할 수 있는 편리함 등이 이용을 촉진하는 요인으로 작용한다.

1986년 처음 등장한 이래 불과 10여 종의 주로 서지형 데이터베이스의 생산에서 점차 수치형 데이터베이스로 이어졌으며, 현재는 즉답형 참고자료라고 흔히 부르는 백과사전, 사전, 시집색인, 올매백, 핸드 북이나 매뉴얼, 연감과 연보는 물론 정부문서 등 여러 자료들이 CD형태로 출판된다. 작은 정보 단위로 최신성이 절대적인 경우로서 더 싸고 사용이 편리한 것들이다. 선집이나 축차간행물의 기간본(back runs)등도 비용-효과 면에서 이러한 전자형태의 출판이 바람직하다. 아직도 서지형 자료들이 주를 이루고, 이들의 구독 비용도 만만치 않으며, 또한 전문입수에 대한 요구증가로 인한 도서관의 재정적 부담도 따른다. 그러나 많은 이용자들이 LAN으로 분산 연결되어 편리하게 이용할 수가 있으므로, 참고자료의 특성상 이러한 전자형태로의 출판은 매우 바람직 하다.

Gale 社の *CD-ROMs in Print: 1996*에서 보듯, 이미 3,500여 출판사에서 9,000이 넘는 데이터베이스가 나오고, 가장 큰 시장인 도서관에서 그 대부분이 이용된다. 그러나, 아직 많은 도서관들은 CD와 동일한 인쇄본도 함께 수집하고있는 것으로 조사된다(Berry,

1992, 46).

현재 국내 도서관이나 자료실에서는 독립형 CD-ROM 워크스테이션의 설치로, 이용자가 전용 단말기에서 순서를 기다려야 하는 실정이 많으나, 네트워크가 1990년 초반에 소개되어 대학도서관과 전문연구도서관을 중심으로 구축되는 보급단계라고 할 수 있다. 전산화 정도가 가장 앞서고, 외국잡지를 1,000종 이상 소유하며, 인터넷 상에서 OPAC에 접근할 수 있는 대학도서관 22곳을 조사한 결과, 한 곳을 제외한 모든 도서관이 CD 데이터베이스를 소장하고, 13곳은 네트워크를 통하여 캠퍼스 내의 이용자들에게 서비스하고 있는 것으로 나타났다(이화연, 1996, 16-18, 32).

또한 1996년 중앙일보(9월 26일자) 대학평가가 도서관부문에서 비도서자료 분야의 우수교로 선정된 학교 중 서울 소재 대학 10개교를 필자가 조사한 결과에서는 4곳을 제외한 대학도서관들이 서지류 데이터베이스 10여종을 구독하는 수준이었고, 전문데이터베이스는 그 수에 있어 아직 매우 미미한 형편이었다. 국내에서 유통되고 있는 데이터베이스는 96년 현재로 87개이며, 거의가 가정용, 학습용, 개인용이고 도서관용이라고 할 수 있는 데이터베이스는 드물다(알기쉬운 한국의 데이터베이스 목록 '96). 특히 서지류 CD가 아직 거의 전무한 형편을 고려하면, 그나마도 주로 외국의 CD 자료에 의존하고 있음을 알 수가 있다.

참고정보의 수집과 보존이라는 관점에서 CD의 추가적 특성으로는 우선 읽기전용이라는 점이다. 이용자들이 실수로 또는 고의적

으로 내용을 지우거나 변화시킬수 없도록 데이터의 고유성을 보장한다. 여러 조작 기능, 다운로드 기능, 파일보존 기능, 상호작용의 기능에다 무제한의 이용과 보존이라는 면에서 이 매체는 참고사서들에게 이상적이다.

또한 기술적 단순성도 CD수집의 호의적 요건의 하나다. 도서관에서 구축한 데이터 테입과는 달리, CD는 작고, 가볍고, 조작이 비교적 간편하여 참고사서가 다른 부서의 지원이 없이도 정보봉사를 제공하는데 큰 장애가 되지않는다. 상당히 복잡한 정보인프라를 구축한 선진국의 대규모 대학도서관에서는 이러한 휴대성이나 기술적인 단순성의 의미가 다소 흐려질수도 있겠지만, 취약한 재정 및 기술기반의 중소규모 도서관에서는 이러한 특성들이 중요하다. 따라서 개발도상국에 정보 액세스를 제공하는데 CD시스템의 적절성에 관한 연구가 최근에 많이 이루어진다 (Ali, 1990).

특히 참고봉사수행의 측면에서 CD의 장점은 무엇보다 탐색능률을 우선 꼽을 수있다. 인쇄매체 보다 신속하고 세련된 탐색가능성이다. 또한 요금지불과 중재탐색을 전제하는 온라인탐색에 비하면, 최종이용자 중심으로 쉽고 무료라는 점이다. 이 때문에 도서관이 소유한 CD와 관련된 온라인 데이터베이스들의 상당한 이용감소가 많이 지적된다. 그러나 사서의 중재로 전문적 수준의 온라인탐색을 원하는 전문가들이 있는 한 중재탐색은 계속 유지될 것이고, 또한 지역 온라인 데이터베이스망으로 대체가 이루어지기까지의 잠정적 포맷으로 CD의 존재를 전망하는 사람들이 많다.

참고실에서는 CD와 관련된 이용자 질문의 증가에 따라, 사서의 지도 시간도 증가하고, 특히 대학과 전문도서관에서는 여러 밴더들의 CD 인터페이스와 관련된 문제들이 가장 많은 것으로 조사되었다(Carande, 1992, 36). CD기반 봉사가 이처럼 많은 시간적 투자를 요하는 참고봉사의 부분이 되자, 대학에 따라서는 참고데스크와 별도의 지점에서 CD탐색을 실시하여 일반참고사서들이 CD관련 질문과 기타 비품 및 시설에 관련된 문제들에서 벗어날 수 있도록 하기도 한다.

2. 4 인터넷환경에서의 참고봉사

세계를 통합하는 커뮤니케이션 시스템의 개발과 분산된 정보자원을 하나로 연계하는 다양한 형태의 네트워크화가 참고봉사에 미치는 영향은 그 기술과 내용의 변화속도 만큼이나 판단하기가 어려울 수 밖에 없다. 이미 논의된 전자적 정보자원, 서비스, 그리고 다른 어떠한 기술 보다도 네트워크야 말로 그 근간이 되는 자동화 양상으로 참고사서들에게 커다란 기회와 도전의 계기가 된다.

정보통신 네트워크 중에서 인터넷은 90년대 중반으로 접어들며 이용자들에게 가장 큰 혜택을 줄 수 있는 위력으로 참고사서의 관심을 모았다. 비트넷과의 연동을 고려하면, 현재 전 세계적인 학술정보망으로서 인터넷을 통해 주로 정보의 교환이 이뤄지고 있기 때문이다.

국내에서도 1990년 부터 인터넷 접속이 시작되어, 전문도서관과 대학도서관들을 주축으로 빠르게 확산되었다. 1994년의 상용화

이후 지금은 일반인들 사이에서도 이용이 활성화되면서 정보의 새로운 유통경로로 자리를 잡았다. 사실상 인터넷은 특정한 계층의 전유물이 아닌 국민 전체가 이용하는 대중적인 매체가 되어가고 있다. 그럼에도 불구하고, 현재 참고서비스를 위한 새로운 정보매체로서 인터넷의 이용은 아직 유아기에 머물고 있다고 볼 수 있다(Bopp & Smith, 1995, 18). 지난 몇 년 동안 참고봉사에서 인터넷 정보자원의 활용현황과 확대방안 그리고 봉사과정들에 관한 연구동향이 국내외에서 뚜렷하지만, 실제로는 이용자들의 인터넷 활용을 위한 도서관 측의 조직적이고 적극적인 지원이 따르지 못하고 있는 형편이다.

인터넷은 그 분산적 특성, 각기 다른 사이트에 대한 다른 수준의 액세스, 다양한 플랫폼과 인터페이스 양식 때문에 네트워크의 구체적인 이용방법 보다는 오히려 이러한 개념을 바탕으로하여 제공되는 자원과 서비스들에 초점을 맞추는 편이 참고사서의 인터넷에 관한 전반적 이해에 도움이 될 것으로 믿어진다.

참고사서에게 대단히 유용한 인터넷 **자원**으로는 우선 도서관목록(OPAC)을 들 수 있다. 세계의 많은 도서관 시스템들이 인터넷을 통해 온라인목록을 다른 도서관과 사람들에게 이용할 수 있게 하는 것이다. 기존의 OCLC, RLIN, CARL 등 종합목록데이터베이스들의 경우와는 달리, 소장도서관을 나열하는 세계적 가상도서관의 형태가 아니다. 600이 넘는 각국의 대학 및 전문 도서관의 개별목록에 대해 직접 액세스할 수 있고, 대출과 수서 정보 등도 함께 얻는다. 결과적으

로 분담목록 유틸리티들에서 발견할 수 없는 개별도서관목록에 포함된 엄청난 학술정보 자료에 액세스할 수가 있는 것이다. 또한 특수하거나 전문적 수준의 훌륭한 데이터베이스들도 접할 수가 있다. 미국의회도서관의 방대한 자료목록과 같은 특정 국가의 국가도서관목록 이용도 고무적이다. 사용자 계정으로 외부이용자의 접근을 제한하는 대부분의 분담목록 유틸리티들과는 달리, 이들 온라인 목록은 인터넷 이용자들에게 무료로 열려있다. 참고사서로서는 다양한 인터페이스에 액세스할 준비가 필요하지만, 정보검색 표준 프로토콜 Z39.50을 이용한 인터페이스가 추진되고 있다. 또한 도서관마다 목록의 내용과 수준, 포함자료의 종류 등이 같지 않고, 추가자원들이 계속 증가한다는 사실에 유의하여야 한다. 1998년 3월 현재로 국내에서는 정보탐정(IDetect), 심마니 등의 검색엔진을 통해 인터넷에서 검색할 수 있는 대학도서관 온라인목록 61개, 전문정보센터 및 연구소 사이트 29곳, 그 밖에 국가전자도서관, 국립중앙도서관 그리고 국회도서관의 3곳을 찾을 수가 있다.

도서관 목록 외에 FTP나 TELNET을 통한 많은 데이터베이스들의 이용도 가능하다. 연구자들이 각 분야에서 문서전문, 이미지, 영상비디오, 오디오 등을 포함한 데이터베이스들을 개발, 생산하고있다. 미국고등재판소의 결정내용을 데이터베이스화한 Project Hermes와 공공범주에 속하는 인쇄도서들을 변환하는 Project Gutenberg 등은 진행 중인 대규모 프로젝트들의 예이다. 특히 파일전송기능(FTP)은 인터넷을 통해 제공되는 서

지와 전문과일 뿐만이 아니라, 전자잡지에서 이용자가 상당부분을 자신의 계정으로 내려 받을 수 있게 해준다. 국내에서도 서울대학교 도서관이 이미 외부이용자에게 학위논문과 일을 제공하는데 이 기능을 사용하고 있다.

참고봉사를 지원하는 또 다른 중요한 역할을 전자우편(E-mail)이 담당한다. 사서와 학자들이 시간과 위치에 무관하게 전자우편으로 직접 통신하고, 또한 참고사서는 다른 동료나 정보제공자들과 일종의 전자공동체를 형성하여 상호협력과 발전을 촉진한다. 다양한 게시판(LIBREF-L 등)을 통해 참고업무의 여러 쟁점들에 관하여 토론할 수가 있으며, 경력 참고사서들과 가장 최신의 정보유통이 기대되는 공간이 된다. 실제로 미국의 전문도서관 사서들을 대상으로 인터넷의 가장 큰 장점을 묻는 조사결과에서 응답자의 93%가 다른 사서들과의 커뮤니케이션을 들고 있다(Ladner & Tillman, 1993, 45). 한 두명의 사서가 근무하는 상황에서 다른 전문사서들과 교류하고 정보를 공유하며 이용자에게 보다 새로운 정보제공을 할 수 있다는 점에서 통신이 중요하다. 최근에는 전자우편으로 이용자들의 간단한 참고질문을 받고 해답 또는 상담을 시도하는 도서관들이 늘어감에 따라, 이러한 방법의 장점과 함께 그리고 정확한 질문의 핵심파악을 위한 방안 등이 여러 문헌에서 논의 중이다.

다음으로 Gopher, WAIS, Archie 등 인터넷자원의 액세스 방법을 제공하는 정보검색 도구 중에서 참고사서에게 가장 중요한 서비스는 하이퍼미디어 정보검색 시스템인 웹(World Wide Web)이다. 웹은 여러 프로

토콜 및 데이터 형식 등에 대해 통합적인 접속도구의 역할을 함에 따라서 인터넷에서 제공하는 그야말로 대부분의 정보서비스를 이용할 수 있게 한다. 또한 인터넷은 너무나 방대하며, 수많은 이용자들이 데이터베이스나 게시판 형태의 공식 또는 비공식 참여를 통해 계속 확대, 발전시킨다. Bopp와 Smith(1995, 130)는 “마치 초거대 식품가계의 게시판의 경우 처럼 모든 이들이 마음 내키는 대로 생각나는 때에 무엇에 관해서든 써 붙이는 경우”에 비할 수 있는 다분히 비계층적이고 유기적인 성격의 네트워크라고 비유한다. 그야말로 인터넷은 미디어인 동시에 메시지이며, 프로토콜과 내용이라는 이해 속에서 배워야 한다.

이용자들에게 적절하지 않다거나 비싸다는 이유로 기존의 온라인서비스를 제한해 왔던 모든 유형의 도서관에서 이제는 인터넷 서비스를 하지않을 수가 없게 되었다. 서울에 소재한 전문도서관 중에서 사서가 인터넷을 정식으로 참고봉사에 이용하고 있는 11개의 비교적 대규모 도서관에 대한 설문조사(1997, 5월)를 통해서 외국의 경우와 유사하게 대체로 다음의 업무들이 이용자봉사에 제공되고 있음을 알 수 있다. 즉, 도서관 목록 및 종합목록의 탐색, 전자우편을 이용한 참고봉사, 온라인 DB의 탐색 등을 가장 자주 수행하며, 그 밖에도 문헌출처의 확인, 이용자와의 커뮤니케이션, FTP를 이용한 파일검색, 학술지의 목차조사, 파일전송, 상호대차 요구 접수, 참고봉사의 관리 상의 문제에 대한 토론 등에 활용하고 있다.

이러한 시점에서 인터넷 연결이 참고봉사

에 미치는 영향 중 몇가지 현실적인 쟁점 사항들(Tenopir, 1995)을 재고해 볼 필요가 있다. 첫째로 접속 마비의 현상이다. 이용자의 증가로 워크스테이션의 수를 증가하는 채증이 발생되기도 한다. 차례로 이용하는 방안, 참고직원이 이용자를 상대로 하는 '교통정리자'의 역할, '급행료'를 지불하는 워크스테이션의 지정 등의 해결 노력이 실효를 거두기에 미흡한 점이다. 둘째로 게임이나 오락프로그램 그리고 장 시간의 전자통신 등으로 도서관 본연의 연구목적에 부합하는 정보 액세스가 제한받게 되는 점이다. 연구와 학습을 위한 액세스 우선 정책에 관한 홍보와 함께, 전자우편이나 컴퓨터 게임의 금지같은 방법을 채택하는 도서관들도 있다. 그러나 이용 유형에 따라 제한을 둔다는 문제 제기와 함께, 특히 적절 또는 부적절한 이용을 사서가 판단하는데 대해 논쟁의 여지가 크다. 셋째로 인터넷 상에 외설 프로그램은 법적인 문제도 개재하기 때문에 더욱 까다로운 상황이다. 이용제한 보다 지도와 안내의 방법을 택하는 편이 편리하지만, 참고사서에게는 문제거리로 남는다. 도서관에 따라 자체 컴퓨터에 올려진 데이터베이스, CD-ROM 네트워크, 도서관목록 등을 액세스할 수 있는 워크스테이션에서는 인터넷 액세스를 제공하지 않고, 별도의 인터넷 워크스테이션을 마련하여 신중한 이용자들을 배려할 수 있다. 그러나, 다양한 자원들에 이용자를 안내하는 통합정보서비스 추세에 역행한다는 비판을 받을 수도 있다.

참고사서의 관심을 끄는 또 다른 측면의 쟁점으로는 웹의 활용이 인쇄형 참고자료를

사라지게 할 잠재력을 가진다는 추정이다. 실제로 인쇄참고자료와 웹을 비교하여 이러한 가능성의 현주소를 파악하고자한 프로젝트도 있다(Koutnik, 1997). 주로 Lycos, InfoSeek, Yahoo 같은 탐색엔진과 디렉토리들을 사용하여 전기, 연감, 정부, 서지, 백과사전, 통계 등 10개의 유형별 카테고리에서 고르게 선택된 질문의 해답을 찾아 보았다. 104의 참고질문의 31.7% 해답에 그쳤고, 질문당 평균 18.84 분을 소요하였다. 웹의 엄청난 정보에도 불구하고 해답을 찾을 수 없는 질문들이 얼마나 많은지를 보여준다. 많은 웹 사이트가 소수의 사람을 대상으로 기초정보 보다는 주로 최근의 전문적인 발견을 올리는데 이용하며, 또한 상품, 스포츠, 인물의 디렉토리, 도서관목록 등에 훌륭한 정보원으로 '최신성'이라는 개념에 유의할 필요가 있다. 5분 내에 해답발견이 가능한 참고도서를 제적하고 웹에서 20분을 걸려 찾는다면, 이 또한 적절한 결정은 아니다. 웹을 통한 인터넷 액세스가 가까운 장래에 인쇄참고자료나 참고봉사를 대체하지는 않을 것임을 시사한다. 계속 정보가 추가되고 복잡하게 얽힌 웹 사이트들을 헤매기 보다 참고도서를 선택하는 편이 쉬운 경우가 흔하다는 것을 참고사서의 경험에서 알 수 있다.

연구결과를 빠르게 널리 배포하는 수단으로서 전자출판에 대한 학자들의 선호도도 사실이나, 대부분의 과학자와 사서들은 인쇄매체의 전적인 포기에 대해서는 강한 저항을 표시한다(Ellis, 1997, 5). 현재는 STM(과학, 기술, 의학)출판사들조차도 인쇄본 잡지에 근거를 두고 동시에 온라인화 하며, 도서관

이 인식본의 구독을 취소하지 않는다는 전제에서 온라인 액세스를 추가하는 상황이다. 결론적으로 독점이 아닌 다양한 매체의 과학 잡지 출판을 기대하게 된다.

3. 참고사서의 역할 재고

3.1 중재의 필요성과 의의

도서관 내에서 참고사서는 이용자와 일대 일의 접촉을 통해 그에게 가장 적절하다고 판단되는 소장자료원을 바탕으로 중재자의 역할과 책임을 담당하여왔다. 지리적 경계가 무너지고 상업적 정보제공자들의 출현으로 사서가 독단으로 통제할 수 없게된 정보환경에서 이러한 전형은 더 이상 절대적이지 않게 되었다. 전통적 참고봉사에 대한 개념적 전환의 필요성을 제기하는가 하면 이용자의 컴퓨터 및 정보와 관련된 지식이 커짐에 따라, 사서의 중재 역할이 사라질 운명이라는 지적도 많다. 전통적 참고봉사를 재고하고 새로운 특성이나 사서의 기술, 자격 등을 논하기 보다는 미래에 대한 상상에서 참고사서의 중재 필요성을 도외시 하는 논의들이 있다. 모든 도서관의 모든 이용자들은 모든 연구자원과 과제에 대처할 능력이 있어야 한다는 생각에서다.

그러나 “전문직”이라는 용어 자체에 서비스와 중재활동의 가치가 전제되었는 것으로 보는 것이 타당하다. Crawford와 Gorman(1995, 107-9)은 이러한 “탈 중재”의 생각을 부추기는 움직임이 실은 도서관 내부

에서 일고 있는 또 하나의 자멸적 추세로 본 이유도 여기에 있을 것이다. 그들의 주장에 의하면, 도서관의 발전사는 원래 중재의 필요성을 되도록 줄이는데 있었으며, 열람목록, 개가식 서가, 참고장서의 개방, 서지교육 등은 다 이러한 노력의 일환이라는 증거다. 이렇게 볼 때, 중재의 존재 여부가 아니고, 바람직하고 가능한 중재의 정도가 논의의 핵심이 되어야 한다.

물론 새로운 기술로 정보엑세스가 훨씬 용이하게된 것은 사실이나, 아직 이러한 기술이 일반이용자의 능력수준에 까지 충분히 대응한다고 단언할 수는 없다. 단순히 필요한 정보를 원할 뿐이다. 대부분의 이용자들에게 세세한 참고업무가 일상의 활동은 아니고, 연구기법에 무관심하다는 사실을 사서들은 알고 있다. 사이버 공간을 헤매며 명확하지도 않은 무엇을 찾아다닐 의사 조차 없는 데다 정보의 과다와 복잡성도 문제다. 일단 찾은 후에도 양 자체에 위압당하고, 자신에게 적절한 수준의 자료를 선택할 필요가 생긴다. 결국 인터넷과 온라인목록을 통해 입수할 수 있는 전자자원들에 관하여 어느 때보다 참고사서의 중재역할 강화의 주장이 타당성을 갖는다.

OPAC 조차도 평범한 이용자들에게 쉽게 이해될 수 없다. 목록설계의 저변에는 최종이용자들이 이 목록을 ‘도서관’에서 사용하고, 문이나 협조가 필요한 때에 사서에게 의논하는 것이 가능하다는 전제를 깔고 있다. 카드 목록의 경우도 이용자들이 카드에 쓰여진 모든 사항과 항목을 제대로 이해할 것을 당연시하지 않았다. 복잡한 카드목록이 오히려

사서 자신들을 위한 도구로 여겨지기도 한 것이 사실이라면, 하물며 온라인목록 이용법의 경우는 새삼 논할 필요가 없다.

다른 데이터베이스들의 탐색을 최종이용자가 즐긴다는 생각도 반드시 사실이 아님을 알 수 있다. NASA, NTIS, NLM 같은 전문기관에서는 사서의 중재 없이 최종이용자 탐색 프로그램들을 개발하는데 초점을 맞추었으며, 그래서 NLM은 '의학도서관' 이면서도 Grateful Med, Loansome Doc 같은 프로그램으로 직접 의사들을 겨냥한다. 문제는 일반적으로 의사들이 문헌탐색을 수행하지 않으며, 하는 경우에도 흔히는 질과 비용 면에서 모두 효과가 떨어진다는 사례들이 보고되는 것이다(White, 1995, 108-9).

한편, 중재에 대한 참고사서들의 확신은 교수들에게 탐색교육을 시작하면서 굳어졌다고 White는 믿는다(109). 강의와 연구, 학생지도 등으로 바쁜 교수는 교육기간에 참석하지 않고, 조교나 대학원생으로 대신하는 관행이다. 이같은 상황은 국내의 대학도서관들에서 목격하는 실상이기도 하다. 전문도서관의 사서들도 정보수집과 분석이 연구자들의 활동이기 보다는 사무직원들에게 위임되는 과제임을 알고 있다. 연구원과 교수들 중에는 키보드를 다루는 것이 사무직의 일로 생각하는 경우가 드물지 않은 현실이다.

이용자들이 도서관에 올 필요없이 온라인 목록을 비롯, 전자우편, 웹 서비스 등에 액세스할 수 있기 때문에 실제적으로는 참고사서의 역할이 확대되고 있는 셈이다. 물론 이용자가 탐색을 계속할수록 익숙한 수준에 이르게 되지만, 정보탐색 활동에 시간이 빼앗기

는 사실 자체를 아쉬워하게 된다. 또한 적합 정보 결정의 어려움, 시간에 따라 변하는 자료내용의 질과 범위, 이용절차 등의 복잡성을 인식하게 되면, 이들은 다시 참고사서의 중재로 전환할 것이기 때문이다. 1996년 Wall Street Journal에서도 웹 사용자의 12%만이 자신들이 찾는 것을 발견한 것으로 보고하고 있다(Enyart & Smith, 1996, 158, 재인용).

최종이용자의 탐색이 반드시 경제적 이득을 가져다주는 것도 아니다. 사람들은 최적의 서비스를 최저의 비용으로 원하며, 여기에는 돈만이 아니고, 시간, 인지활동, 노력 등이 이용자에게 개재되는 전반적 비용이 포함된다. 이미 언급한 바와같이, 많은 데이터베이스들이 요금부과를 계속 실시하고 정보검색이 쉽지만은 않은 여건에서는 정보탐색 경험이 많은 참고사서에게 의뢰하여 비용-효과적으로 그리고 훌륭한 결과를 얻는 것이 이익이 된다. 참고사서가 가장 잘 할 수 있어야하는 OPAC의 사용, 그리고 CD-ROM, 온라인 혹은 인쇄형 데이터베이스 탐색에 관한 이용자에 대한 중재가 바람직하다.

정보의 가치에 관한 일반적 인식이 제고되고, 정보의 규모와 복잡성도 지속되는 동안은 중재자로서의 참고사서에 대한 사회적 요구가 한층 중요하다는 전망과 함께, 최근에 ALA에서 발표된 한 연구에서도 사람들이 도서관으로 돌아올 수 있게하는 서비스로서 "성공적" 참고봉사의 재고를 제기하고 있다(Enyart & Smith, 159).

3. 2 중재역할의 핵심기능

매우 다양한 직무와 자질이 참고사서의 중재에 요구되고 감당해야 하는 책임도 많다. 전통적으로 사서는 참고질문의 처리 외에도 참고자료의 평가와 선택, 도서관교육, 참고실의 조직과 관리, 참고서비스의 평가 그리고 상호대차 활동 및 직원훈련과 고과에도 관여하여 왔다.

오늘의 온라인 환경에서 이용자봉사를 위해 사서에게 요구되는 책임과 자질을 알아보기 위한 한 조사가 1990년에 미국의 103개 대학 및 공공도서관의 참고실 책임자들을 대상으로 이루어 졌다. 대학도서관의 경우 정보기술의 이용, 참고면담기술, 참고소스의 이해의 순으로 나타났다. 한편, 공공도서관 사서는 참고면담기술, 참고소스의 이해, 서비스 지향적 자세의 순이며, 기술의 이용은 5번째로 도서관의 유형에 따른 참고사서의 역할과 자질에서 그 우선순위 상에 다소 차이가 있음을 보여준다(Bauner, 1990, 45-58).

한편, 이보다 앞서 새로운 기술수용에 따른 참고사서의 전문적 능력을 Nitecki는 다음의 네 가지로 요약하였다(1983, 43-97). 커뮤니케이션 기술과 적절한 면담을 진행할 수 있는 능력, 정보요구를 분석할 수 있는 능력, 기록된 데이터 소스들에서 정보를 검색할 수 있는 능력, 그리고 이용자 지도를 할 수 있는 능력 등이다.

이렇게 볼 때, 결국 지난 수년 동안에 참고봉사의 기본 쟁점 자체가 달라졌다고 보기는 어렵다. 따라서 다음에서는 중재자로서의 참고사서의 역할을 정보제공, 교육, 상담, 평

가의 기본 기능으로 하고, 오늘의 정보기술 환경에서 요구되는 자질의 측면에서 다시 한번 논의해 본다.

3. 2. 1 정보제공 기능

이용자가 요구하는 자료나 정보를 사서가 직접 제공하는 일은 새삼스러운 것이 아니다. 모든 도서관에서 어떤 형태로든 이용자에게 정보제공을 해왔으며, 바로 이것이 도서관의 궁극적 목적이다. 정보의 홍수 속에서 오히려 "단절감"을 경험하게 되고 적절한 자원과 접근의 단서를 모르는 사람들이 드물지 않은 상황에서 정보를 제공해 주는 기능은 절실히 진다.

도서관에 입수되는 전자정보의 다양한 포맷과 방법 역시 일반인의 혼돈과 두려움을 초래하기에 충분하다. 한 예로, 하나의 데이터베이스를 다른 시스템의 각기 다른 버전으로 액세스할 수가 있다. 즉 ERIC은 Silver-Platter의 CD 형태로, CARL의 UnCover를 통해서, Dialog와 BRS의 온라인 서비스를 통해서, 그리고 인쇄자료로서도 이용이 가능하다. 물론 이 각각은 참고도구자료로서 고유의 장점과 단점도 지니고 있고, 구체적 탐색 프로토콜과 명령을 활용할 수 있어야 한다. 취급기간, 초록의 여부, 이용의 용이성, 구독 또는 액세스 비용, 최신성의 유지 방안, 유사한 분야를 다루는 다른 정보자원의 존재 가능성, 각각이 지향하는 목적과 수준 등 효율적 이용에 필수적이면서 일반이용자들이 잘 알기 힘든 여러 가지 정보를 참고사서가 알고 제공하여야 하는 것이다.

전자정보환경의 빠른 변화 역시 사람들을

얼떨떨하게 만든다. 데이터베이스 생산이나 공급이 중단되기도 하고, 벤더와 생산자들 간에 또는 벤더와 수용기관들 사이에 계약이나 면허 등의 쟁점으로 다른 시스템들에 연계되기도 한다. 또한 상당 수의 온라인목록은 이미 전문데이터베이스들을 통합하여 탐색이 가능하도록 하고 있다.

이와같은 전자정보의 성장, 포맷의 특성, 액세스 절차와 방법, 생산과 공급상의 정책 등은 이용자에게 구체적으로 가르치거나 상담을 할 내용 또는 사항들이 아니다. 교육을 받은 참고사서의 정보기술 능력과 정보제공 능력이 가치를 발휘하게되는 내용이다. 이들은 광범위한 정보원을 최선의 루트를 통해 최적의 정보를 찾아낼 수 있는 능력을 갖춘 전문가이다. 따라서 도서관의 유형과 규모에 관계 없이 그리고 도서관을 직접 방문하거나 외부에서 의뢰하거나에 개의치 않고 일반이용자에 대한 정보제공 기능은 더욱 중요해진다.

1876년 이래로 참고사서와 전문가들이 전망한 참고사서의 본 모습은 이용자에게 정보를 제공하는 사람이다. 시대의 변화에 따라 사서, 이용자, 정보 모두가 변화해 왔지만, 이 핵심적인 정의는 아직 변화하지 않았다. 정보가치에 대한 사회적 인식이 확산됨에 따라, 정보에 접근하는 가장 효과적 방법을 알고 있는 사람들의 역할과 책임도 커지는 것이다. 정보제공이라는 고유한 기능으로 인해 참고사서의 전문직 기반이 더욱 확고하게 될 것이다.

3. 2. 2 교육기능

이용자는 물론 사서에게도 정보이용의 첫 단계인 자료의 파악이 가장 큰 과제이다. 이 단계에서 사서는 자관의 온라인목록을 포함하여 이용가능한 네트워크 자원의 유형과 내용을 이용자에게 지도할 필요가 있다. 전자자원에도 인쇄본과 유사하게 데이터 파일, 잡지, 전자 텍스트, 전자회의자료 등을 포함하는 전문자원들이 있고, 도서관목록과 색인들을 통해 파악하는 서지자료들이 있다. 이 같은 네트워크 자원의 존재를 다양한 방법을 통해서 이용자들에게 안내하고 가르치는 역할이 참고사서에게는 매우 중요하다.

인쇄와 온라인 참고자료에 대한 파악이 이루어지면, 다음은 이들 정보를 액세스하고 검색하는 방법을 가르친다. 과거와는 달리 이용자들에게 원거리 온라인목록시스템과 전문자료의 액세스 방법, 탐색전략, 전자토론의 절차 등을 설명하는 일이 따르게 된다. 일단 파악된 특정 자원의 구체적 이용지도가 그 다음이다. 정규적인 인터넷 이용자 조차도 시간이 많이 걸리며 검색에 대해 자신 할 수없는 '정보의 바다'를 향해하여 특정 목적지에 도달하게 하는 구체적 교육이다.

다음은 인터넷 위치에서 지역 컴퓨터로의 정보이동에 관하여 그리고 데이터베이스와 서지관련 소프트웨어 같은 네트워크 자원의 관리를 위한 교육이 될 것이다. 이 부분은 CD-ROM 데이터베이스 교육에서 네트워크 자원과 관련시키는 방법으로 통합될 수도 있다.

앞서 언급한 서울의 전문도서관 11개관 이용자들도 모기관의 인터넷 이용에 관한 안

내책자나 워크샵 형태의 교육에 불구하고, 여전히 능숙하고 적절하게 이용하지 못하는 편이었다. 사용법의 미숙과 함께 시간의 지체를 어려움으로 들었으며, 따라서 사서의 이용법 지도가 주된 임무인 도서관들도 있다. 도움이나 검색의뢰에 따른 사서의 업무 부담 증가 외에도, 인터넷에 대한 이용자들의 과도한 신뢰 역시 사서의 지도를 요하는 일종의 문제로 지적된다. 인쇄본이나 CD-ROM 등을 통한 정확한 정보의 제공에도 무조건 인터넷 검색을 원하는 이용자들이 있고, 어떠한 자료의 입수도 가능하다고 믿는 경향에 대한 바른 지도가 필요한 것으로 나타난다.

다음으로는 인터넷 보다 더 빈번히 활용되고 그 수와 종류의 엄청난 증가로 앞으로 수년간 참고사서의 역할을 크게 확대시킬 것으로 예상되는 CD-ROM에 관련된 교육을 들 수 있다. CD-ROM은 이용자 편의 시스템을 지향하고 있지만, 대다수 이용자는 컴퓨터의 단순한 조작에서 부터 시스템의 개념구조, 정보요구의 공식화, 논리연산, 탐색전략의 형성, 탐색결과 입수에 이르는 복잡한 정보검색 과정에 익숙하지 않아 결국 사서의 지원을 필요로 하게 된다. 특히 세련된 전략을 필요로 하는 탐색에서는 거의 참고사서를 개재시킨다(Moore, 1990).

서지 및 색인류 CD에 관한 지도에서는 그 수와 시간에 있어서 인쇄본 정기간행물 보다 잣고 길며, 특히 가장 효과적 CD관련 지도는 바로 이용지점이라는 지적이다. 이처럼 문제에 직면하였을 때 즉시 해결할 수 있는 개별 교육이 가장 효과적 방법이지만, 사서의 시

간이 많이 소모되고 예측도 어렵다. 따라서 이용자의 사용 지점과 시점에서의 비공식적 지도와 더불어 공식적으로 계획된 서지교육 모두의 필요성이 요구된다.

CD-ROM 이용자의 태도 역시 사서의 교육을 바람직하게 한다. 탐색속도와 능력에 만족한 이용자들이 다른 형태의 자료이용을 꺼리는 경향, 자신의 정보요구에 정확하지 않는 정보에 만족하는 경우, 더 낡은 정보를 인쇄자료에서 얻을 수 있다는 사실을 잇는 경우들이 속한다.

국내 대학도서관에서 조사된 CD 이용상의 문제점으로 주로 장비이용 방법의 미숙, 탐색방법의 미숙, 부적합한 데이터베이스의 탐색, 탐색결과에 대한 잘못된 신뢰, CD에 대한 인식부족 등을 드는 것으로 미루어 사서의 지원과 교육의 중요성을 뒷받침 한다(중앙일보 96년, 대학도서관평가 우수교 중 10개교).

최근의 미국연구도서관협의회의 한 조사에서도 지난 2년 동안 대부분의 소속 도서관들에서 CD-ROM, OPAC, 인터넷 등 새로운 전자정보소스들에 관한 지도가 참고업무의 복잡성을 증대시켰고, 이용자 지원과 교육이 시간과 자료 모두에서 우선순위 상위에 올랐다(ARL Spec Kit 203, 1994, 2). 1996년의 또 다른 조사에서는 회원도서관들의 참고사서나 서지교육 담당사서가 주제위주의 정보검색, 웹, FTP, Gopher, Telnet, 그리고 탐색엔진들에 관한 별도의 인터넷 교육 또는 기존의 도서관 이용교육 내용과 통합해서 가르치는 경우를 들고 있다(ARL Spec Kit 220, 1997, 1).

이상의 모든 유형의 온라인 이용자교육과 관련하여 Carande(1992, 20)는 다음과 같이 잘 요약한다. 1) 교육은 일 대 일의 상태에서 가장 훌륭하게 성취되며, 탐색전략의 향상은 더욱 그렇다: 2) 교육 후에도 탐색효과를 위해서는 매뉴얼의 작성과 이용이 반드시 필요하다: 3) 교육을 받은 이용자도 필요할 때 전문사서에 의존할 수 있어야 탐색효과가 향상된다: 4) 이용자 자신이 관심을 가지는 정보탐색에서 학습동기가 가장 효과적이므로, 역시 일 대 일 교육의 중요성이 강조된다: 5) 그러나 이러한 탐색훈련과 지도는 비용이 많이 들고 계속하기가 어렵다.

결국 온라인환경에서 이용자교육은 필수적이다. 대상과 내용에 따라 각 교육방법의 장 단점을 고려해 가면서 전문적 사서의 이미지를 향상시킬 수 있는 교육프로그램을 개발하고 지속적으로 실시하는 것이 중요한 책임으로 남는다.

3. 2. 3 상담기능

참고사서와 이용자 간에 초기 접촉이 이루어지는 면담을 효과적으로 진행하기 위해서 상담기술을 필수적으로 든다. 이러한 상담기술과 대인관계의 노련함은 이용자 요구의 핵심을 이해하는 첫 단계에서 부터 탐색 전략을 형성하고 탐색을 실시하며, 적합정보를 입수하는 전 과정에 걸쳐 다른 구체적 지식이나 기술에 못지않은 중요성을 지닌다. 다양한 견해에 대한 사서의 인식과 감수성을 바탕으로한 자세와 접근방법에 서비스의 수준이 달려있다. 그러므로 "기술이 아니라, 인간을 고용하라"(Sherrer, 1996, 16)는 말은 참

고사서에게도 해당된다고 본다.

이용자가 특정 사서를 계속 찾는 경우는 그의 능력을 인정하며 또한 선행경험을 통해서 구축된 신뢰 때문이다. 특히 사서의 자세가 중요한 요인이 되는 것은 알려진 바다. 인쇄와 전자형태의 1, 2차 정보가 공존하는 온라인환경에서는 OPAC에서 부터 CD색인, Dialog같은 복잡한 온라인탐색, 그리고 네트워크를 액세스하는 각 사람들 때문에 참고사서의 상담도 전통적 수준이나 범위 보다 한층 복잡해진다. 전문가들이 미래의 참고사서는 교육자와 상담자의 역할을 하게될 것으로 전망하는 이유도 여기에 있다(Faries, 1994).

포괄적 의미의 상담이란 참고사서가 정보의 액세스와 평가에 까지 능동적으로 관여하는 형태로 무엇보다 이용자 정보요구의 정확한 분석이 그 첫 단계가 된다. 그리고 온라인 서비스 환경에서 정보요구의 파악은 우수한 중재기술이 절대적이다. 즉 전화나 전자우편 또는 기타 연계기술을 통해서 이루어지기 쉬운 원거리 이용자와의 일차적 상호개재는 예민하고 복잡해질 수있기 때문에, 참고사서의 인간관계 기술과 능력이 한층 중요하다. 신체언어를 통해서도 많은 부분의 의사전달과 상대방에 대한 해석을 시도하였던 그간의 상황과는 달리, 참고사서는 음성이나 전자적 전달과정에도 관심과 주의를 기울여야 한다. 물론 컴퓨터가 세련된 대면관계를 통해서 이용자의 정확한 요구를 파악하고, 시스템 정보구조에 맞춰 적절한 조사계획을 세우는 등 가장 어려운 인터페이스 능력을 감당하게되는 발전을 기대할 수도 있다. 그러나 상당한 진전에도 불구하고, 인식의 문제나 정보추구

행위 등의 복잡한 상호개재의 경우 일수록 인간 중재자의 섬세하고도 미묘한 능력에 아 직은 이르지 못하는 현실이다.

도서관들은 전자자원에 우선해서 서비스의 인간화의 필요성을 인식하기 시작하였으며, 상호개재가 수반되는 참고업무가 모든 업무 중에서 실제로 가장 빨리 성장하는 부문으로 나타난다는 조사가 있어서 주목을 끈다(Enyart & Smith, 1996). 전자정보실의 이용자가 늘어나고 이들이 사서에게 여러 모의 도움과 상담을 바라며, 따라서 사서들이 바쁘게 상담하는 모습을 모든 도서관에서 지켜 볼 수가 있다.

핵심적 정보기술의 이해를 바탕으로 이용자의 정보추구행위에 대한 예민한 감지, 기술에 뒤진 사람에 대한 인정, 신뢰성, 집착성, 조직성, 그리고 무엇보다 봉사에 대한 사명감 등은 참고사서의 변함없는 훌륭한 자질로서 유효하다. Sutton(1996, 137)에 따르면, 짜여진 시간의 틀 안에서 참고상담자의 지식, 기술, 인간성, 그리고 자세의 조화를 요구하는 부문이 바로 도서관의 참고봉사다.

3. 2. 4 평가기능

컴퓨터 능력에 대한 이용자들의 맹신에 가까운 수용으로 탐색결과가 곧 자신들의 정보요구를 망라하며 또한 그 전부가 적절하다고 믿는 수용자세는 이미 지적하였다. 융통성 있는 탐색기법과 탐색가능성으로 인해 소장자료와 특정 데이터베이스의 범위를 오해하는 경우가 생기며, 이용자에 따라서는 주제에 관계 없이 무조건 인쇄형 색인이 아닌 데이터베이스 탐색의 고집으로 내용 보다는

형태를 선택하는 경우도 이미 살펴보았다.

무한에 가까운 정보의 세계적 네트워크 환경은 시간적으로도 방해 요인으로 작용하는 경우가 많고, 특히 통제되지 않은 정보의 수준이나 타당성의 판단근거도 문제가 된다. 생산자(저자)나 범위와 관련되는 사항이 없는 자원들이 있고, 특히 많은 전자잡지와 전자회의가 편집이나 평가 과정을 확립하지 않은 상태이다. 뚜렷해지는 쟁점은 이용자의 자세와 탐색결과와 질적인 면에 대해 참고사서들이 보이는 의구심과 우려의 문제이다.

이러한 정보환경에서 이제 사서의 중요한 역할의 하나는 인쇄매체 환경에서와 마찬가지로 전자적으로 발견한 정보에 대한 평가와 그 기준을 개발하고 적용하는 것이다. 사서들은 전통적으로 말아 온 정보봉사 뿐 아니라 장서개발과 편목작업 등을 통해서도 정보를 평가하여 왔다. 오랜 세월 동안의 이러한 조직과 평가의 역할은 전자정보기술의 시대에 한층 더 중요한 활동이 될 수 있다.

주제전문가나 또는 전문수서사서들이 신간서지와 공고들을 훑으면서 자료를 선정해서 모으는 '수집(collection)'의 개념이 아니라, 단지 이용할 수 있는 세계의 전자정보 전체를 비구조적으로 액세스 한다는 점 자체가 특별히 유용할 것은 전혀 없는 것이다. 외나 하면 훌륭한 도서관장서를 전제로 하고 이용자의 유용한 이용을 기대하는 것과 마찬가지로, 이용자들의 효과적 전자자원의 활용에 있어서도 정보의 권위, 완전성, 일관성, 정확성, 실용성 등에 대한 사서의 평가, 즉 질적 통제능력을 요청하기 때문이다.

그리고 개별 문제와 관련되는 특정 자원

의 적합성 여부에 대해서도 사서들의 평가가 필요하다. 교수나 연구자는 현재도 사서가 자신들의 요구를 정확하게 파악하고, 더 많은 정보 보다는 질적으로 우수한 적은 양의 정보제공을 원하고 있으며, 학생들도 마찬가지로 적은 양의 적합정보를 원한다는 사실이다(Kelly & Robbins, 1966, 117).

따라서 참고사서들이 각기 다른 사용자 그룹에 맞도록 정보단위를 평가하고 선정하는 중재의 과정을 거치는 것은 분명히 바람직 하다. 이미 20여년 전의 Galvin의 표현과 같이 “기록된 데이터와 유용한 정보 사이에는 흔히 구분이 있고, 정보서비스의 목표는 전자를 후자로 전환하는 것이어야 한다”(Galvin, 1975, 730)는 내용을 새롭게 이해하므로써 사서들의 평가활동이 확고한 참고기능으로 계속될 것이다.

4. 결론

정보기술과 자원이 정보서비스와 통합되기 위한 방안과 문제들을 살펴보았다. 이 과정에서 우리는 정보기술 환경의 변화에도 불구하고, 참고사서들은 전통적인 정보추구의 기술과 자세를 계속 확대시켜서 이용자를 협조하는 일에 대비 할 것임을 확인하였다. 도서관에 새롭게 등장하는 기술이 반드시 이미 존재하는 기술을 완전히 대체하지는 않으며, 대개는 기존의 기술들을 바꾸고 향상시켜서 결과적으로 도서관과 이용자들이 다루어할 기술과 포맷의 수를 늘린다는 사실을 이제까지의 역사를 통해서 알 수가 있다.

완전한 전자도서관의 출현과 이로 인한 참고사서의 중재가 배제될 것이라는 예상이 그리 쉽지는 않을 전망이다. 데이터베이스 탐색이 소개되었을 때 일반적으로 믿었던 수준에 훨씬 미달하는 탐색만이 이루어진다는 사실에서도 사람들은 실제 보다 더 확대된 변화를 예상한다는 것을 짐작할 수 있다. 잡지의 중요성이나 영향력에도 불구하고 실제로는 5% 미만의 잡지만이 데이터베이스 탐색에 의한 것으로 밝혀진 것도 그 한 예가 된다(Griffiths & King, 1993, 37).

또한 앞으로는 하이퍼텍스트 기술을 기반으로 문단 단위로 옮겨가며 액세스 할 수 있게 됨에 따라, 결과적으로 검색한 텍스트의 가치가 높아질 것이라는 주장도 있다. 그러나 Crawford와 Gorman(1995, 23)의 전혀 다른 견해 처럼 저자가 말하고자 하는 고유의 표현과 선택하는 순서에 따라 쓰여진 책의 부가가치가 이 기술로 약화될 수가 있다. 전화번호부 같은 낱 정보의 집합이 아닌 이상, 본문에서 순서와 그 누가적 표현은 절대로 중요하며, 문단이란 그 앞 뒤의 내용에 관련되는 의미를 지니기도 하기 때문에 더 분명한 것은 참고사서의 봉사범위가 이러한 참고자료에만 국한하지 않는다는 점 이다. 즉답형과 사실형 요구를 제외한 많은 경우에 도서관의 전 장서 내지는 상호대차를 염두에 둔 다양한 형태와 수준의 자료 액세스를 필요로 한다. 또한 도서관의 유형에 따라서는 오락에서 학습과 연구에 이르는 이용자의 다양한 목적에 맞게 상담하고 평가하게 되는 것이다.

현재에도 일반도서는 인쇄본으로 출판이

되면서 그 양이 증가하고 있다. 소설, 비소설 류의 모든 자료와 내용이 전부 전자형태로 전환되거나 네트워크로 액세스가 가능해지고 있지도 않다. 아직 과학, 기술 분야와 전문화된 몇 영역의 학술잡지나 보고서류와 한정된 프로젝트 성격의 시도들이 진행되는 상황이다. 사본이나 원형의 직접 관찰과 느낌을 중요시 하는 인문학 또는 사회과학 분야의 요구는 워크스테이션에서 만족스럽게 해결될 수가 없을 수 있다. 정보의 입수성 외에도, 권위, 지적 재산권, 그리고 이용자의 지불 능력 등의 여러 가지가 아직 참고봉사 과정에서 주의 깊게 다루어져야 할 문제들로 남아 있다.

이렇게 볼 때, 정보기술이 참고사서를 배제시키기 보다는 이들로 하여금 이용자 요구에 더 빨리 보다 다양한 형태로 전달하도록 뒷받침하게 될 것으로 본다. 마치 자동화된 금융기관들의 신용카드와 각종 서비스가 은행직원을 대체하고 쓸모없이 만들지 않는 경

우에 비유할 수 있을 것이다. 대출이나 투자와 관련된 서비스가 계속해서 직원들과의 개인적인 접촉을 통해서 이루어지는 것 처럼, 참고사서들도 가장 유능하고 비용-효과적인 중재자로서의 역할을 계속하게 될 것이다.

온라인 환경에서 독자적 탐색과 평가가 가능하고 새로운 기법들의 활용으로 참고사서를 비껴가는 소수를 제외한다면, 아직도 대다수의 이용자들은 사서의 정보제공, 정보상담, 그리고 이용교육에 더해서 정보의 적정성 평가 등 일련의 중재역할을 필요로 한다는 사실을 인정하여야 한다. 한 저자의 말대로, 시간이 지남에 따라 도구와 결과물들이 달라지기는 하겠지만, “우리가 속한 비즈니스는 결국 상담과, 편의 제공과, 그리고 조직하는 일이다”(Trombatore, 1990, 1056). 이러한 확인은 정보봉사를 담당할 참고사서의 교육내용에서 적절하게 반영되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Ali, S. Nazim, 1990. "Databases on Optical Disks and Their Potential in Developing Countries." *Journal of the American Society for Information Science* 41: 238-44.
- Association of Research Libraries, 1997. *Internet Training in ARL Libraries: SPEC Kit 220*. Washington, D.C.
- . 1994. *Reference Service Policies in ARL Libraries: SPEC Kit 203*.
- Berry, John, 1992. "CD-ROM: The Medium of the Moment." *Library Journal* 117(2): 46-47.
- Bopp, Richard E. & Smith, Linda C. 2nd ed. 1995. *Reference and Information Services: An Introduction*. Englewood, Col.: Libraries Unlimited.
- Carande, Robert, 1992. *Automation in Library Reference Services: A Handbook*. Westport, Connecticut. Greenwood Press.
- Crawford, Walt & Gorman, Michael, 1995. *Future Libraries: Dreams, Madness, & Reality*. Chicago: American Library Association.
- Ellis, Charles R. 1997. "Overview of STM Electronic Publishing." *STM Newsletter*, January: 2-6.
- Enyart, Michael G. & Smith, Rebecca A. 1996. "Reference Services: More Than Information Chauffeuring." *Special Libraries summer*: 156-62.
- Faries, Cindy. 1994. "Reference Librarians in the Information Age: Learning from the Past to Control the Future." *Reference Librarian* 43: 9-28.
- Galvin, Thomas. 1975. "The Education of the New Reference Librarian." *Library Journal* 100(April 15): 727-30.
- Griffiths, Jose-Marie & King, Donald W. 1993. *Special Libraries: Increasing the Information Edge*. Washington, Special Libraries Association.
- Hernon, Perter, 1995. "Libraries as Places in a Time of Rapid Change." *Journal of Academic Librarianship* 21(6): 425 - 6.
- Kelly, Julia & Robbins, Kathryn. 1966. "Changing Roles for Reference Librarians." *Journal of Library Administration* 22(2-3): 111-21.
- Koutnik, Chuck. 1997. "The World Wide Web Is Here: Is the End of Printed Reference Sources Near?" *RQ* 36(3): 422-29.
- Kovacs, Diane, et al. 1994. "A Model for Planning and Providing Reference Services Using Internet Resources." *Library Trends* 42(4): 638-47.
- Ladner, Sharyn J. & Tillman, Hope, N. 1993.

- "Using the Internet for Reference." *Online* 17: 45-51.
- Nitecki, D. A. 1983. "Competencies Required of Public Services Librarians to Use New Technologies." In: *Professional Competencies -Technology and the Librarian*. Linda Smith(ed.). Urbana, Ill.: Grad. School of Library & Information Science. 43-97.
- Rettig, James. 1966, "Future Reference - Sired by a Hurricane, Dam'd by an Earthquake." *Reference Librarian* 54: 75-94.
- Roose, Tina. 1988. "Computerized Reference Tools of the Next Decade: Taking the Plunge with CD-ROM." *Library Journal* 15: 56-61.
- Sherrer, Johannah. 1996. "Thriving in Changing Times: Competencies for Today's Reference Librarians." *Reference Librarian* 54: 11-20.
- Stabler, Karen Y. 1993. "Who's on First, What's on Second: Patterns of Reference Services in Academic Libraries." *Reference Librarian* 39: 13-20.
- Sutton, Stuart A. 1996. "Future Service Models and the Convergence of Functions: The Reference Librarian as Technician, Author and Consultant." *Reference Librarian* 54: 125-43.
- Tenopir, Carol. 1995, "Internet Issues in Reference." *Library Journal* Oct. 1: 28-30.
- Trombatore, D. 1990. "The Future of Reference III: Another Response". *College and Research Libraries News* 51: 1055-56.
- White, Herbert S. 1995. "The Reference Librarian as Information Intermediary: The Correct Approach Is the One That Today's Client Needs Today." In: *At the Crossroads: Librarians on the Information Superhighway*. Engle-wood, Colo: Libraries Unlimited: 104-13.
- 알기쉬운 한국의 데이터베이스 목록:96. 한국데이터베이스진흥센터.
- 이화연. 1996. 대학도서관 전자문헌제공 모형 구축에 관한 연구. 석사논문. 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 중앙일보 1996년 9월 26일.
- 한국도서관통계:1994/1995. 서울. 한국도서관협회.