

# 인터넷 환경과 대학참고사서의 새로운 역할모델\*

## The New Role Models of the Reference Librarians in the University under the Internet Environment

박 준 식(Joon-Shik Park)\*\*

### 〈 목 차 〉

- |                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| I. 서론                  | III. 참고사서의 새로운 역할모델 |
| II. 참고사서의 역할변용의 요인과 추이 | 1. 모델설정의 전제조건       |
| 1. 역할변용의 요인            | 2. 새로운 역할모델         |
| 2. 역할변용의 추이            | IV. 결론              |

### 초 록

이 연구는 인터넷 환경 하에서 대학도서관 참고사서가 어떠한 역할을 수행해야 할 것인가에 대해 해답하는데 목적을 두고 있다. 먼저, 이 연구에서는 오늘날 참고사서의 역할이 바뀌어야 될 여러 요인들을 살펴봄으로써 새로운 역할모델 설정의 당위성을 살펴보았다. 그리고 역할모델 설정의 전제로서 미래 대학도서관의 모습을 가상도서관체제와 학습자원센터의 두 가지 형태로 가정하였다. 이를 토대로 설정한 참고사서의 역할모델은 다음과 같이 일곱 가지이다. 1) 내용분석가, 2) 콘텐츠관리자, 3) 학습자원제공자, 4) 정보중재자, 5) 원격교육운영자, 6) 교육전문가, 7) 참고정보원 개발자

주제어: 참고사서, 정보서비스, 대학도서관

### Abstract

The purpose of this study is to suggest to the reference librarians in the university that how they should perform their roles under the internet environment. For this purpose, first, the environmental factors that the roles of the reference librarians should be changed are examined. Second, such two aspects of the future university library as virtual library and learning resource center are presupposed. The seven role models for reference librarians based on these are as follows. 1) Contents Analyst, 2) Contents Manager, 3) Learning Resource Supplier, 4) Information Mediators, 5) Virtual Lecture Manager, 6) Instructor for Information Literacy, 7) Reference Resource Developer.

Key Words: reference librarian, information services, university library

\* 이 논문은 한국사립대학교도서관협의회 2001추계세미나(2001. 11. 1-2, 서귀포 KAL호텔)에서 발표한 내용을 재구성한 것임.

\*\* 계명대학교 문헌정보학과 교수(jspark@kmu.ac.kr)

• 접수일 : 2003. 2. 26 • 최초심사일 : 2003. 3. 3 • 최종심사일 : 2003. 3. 6

## I. 서론

도서관업무에서 정보서비스가 처음으로 도입된 것은 1870년대 후반부터였다. 그로부터 120여 년이 지난 지금 정보서비스는 내용과나 형식에서 많은 변화를 보이고 있다. 참고서비스는 초기의 이용자 협조에서 지도·안내나 독서자료선택 등으로 발전했고, 나아가 정보제공과 상담서비스로 그 내용이 계속 확대되었다. 이에 따라 참고사서의 역할도 지속적으로 확대되어 왔다.

그러나 21세기 지식기반사회로 진입하면서 정보서비스는 여러 관점에서 새로운 패러다임으로 전환되는 양상을 보이고 있다. 20세기 후반을 지나면서 기존의 정보화사회가 지식기반사회로 전이되고, 이에 따라 정보수요자들의 요구도 단순한 정보제공에서 지식으로서 활용 가능한 정보 즉 정선되고, 가공된 정보를 요구하게되었다. 이러한 새로운 사회적 환경은 필연적으로 전문가 집단을 서비스 대상으로 하는 대학도서관과 참고사서의 새로운 대응을 요구하게 된다.

이러한 양상은 새로운 정보환경과도 밀접하게 연관되어 있다. 즉 디지털 환경하에서의 대학의 교육과 연구는 상당 부분이 가상공간을 통해 이루어지고 있고, 대학도서관의 존재형태도 차츰 자료라는 형태와 도서관이라는 공간을 초월하는 방향으로 형성되고 있다. 이러한 새로운 환경은 당연히 참고사서의 새로운 역할을 요구하게 된다.

사실, 연구 및 학술도서관 분야의 참고사서들은 과거 정보제공자로서의 독점적 지위를 누려왔지만, 오늘날엔 그 지위를 타 분야와 분점(分占)하게 되면서 우월적 지위를 누릴 것인가, 아니면 경쟁에서 낙오될 것인가 하는 선택의 기로에 서있다. 지나간 몇 년을 보건대 이미 최상의 선택은 불가능하게 되었지만 차선의 선택은 여전히 유효한 것으로 보인다. 이것은 어떻게 가능한가? 참고사서직의 역할을 재정립시키는 일밖에 없다.

따라서 본 연구는 21세기의 지식기반사회에서 대학도서관의 참고사서가 어떠한 역할을 수행함으로써 정보전문직으로서의 위상을 강화시킬 수 있을 것인가에 대한 방향을 제시하는데 목적을 두고 있다. 이 연구에서 제시되는 새로운 역할모델은 현직 사서들이나 이용자들이 “앞으로 참고사서는 이렇게 변하는 것이 좋겠다”는 요구를 반영하여 설정한 것은 아니다. 앞으로 전개될 도서관의 모습에 맞추어 “이렇게 변해야 한다”는 합리적 당위성을 말하고 있는 것이다.

## II. 참고사서의 역할변용의 요인과 추이

### 1. 역할변용의 요인

#### 1) 인터넷 환경과 참고사서

참고사서의 역할을 변화시키는 주된 요인은 인터넷 특히, 웹(WWW)의 대중화에 있다 고 볼 수 있다. 1990년대 중반 이후 본격화되기 시작한 웹은 정보서비스의 패턴을 완전히 바꾸어 놓았다.

서비스 패턴의 변화는 우선 해당자원이 인쇄본이나 유형의 전자매체에 국한되지 않고 인터넷자원으로 확대되었다는 점에서 나타난다. 이용자들은 도서관을 방문하지 않고 가정이나 연구실, 사무실 등의 원격지에서 네트워크를 통해 웹 정보원에 접근하는 것은 물론 다양한 도서관서비스까지도 제공받기를 원하고 있는 것이다.<sup>1)</sup> 아울러 과거에는 인쇄본 정보를 찾기만 하면 해답이 가능했으나, 인터넷 정보원은 참고사서가 수집하고 평가하며 선택하는 과정을 거쳐야 어느 정도 정확한 해답을 제공할 수 있다. 이러한 본질적인 문제 외에도 인터넷 환경은 질문과 해답의 전체 과정에서 전자적 기법이 동원되기 때문에 참고사서의 역할 변화는 불가피하게 되었다. 인터넷을 기반으로 제공될 수 있는 직접적인 정보서비스의 유형을 열거하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 인터넷 기반 정보서비스의 유형

유형	기능
웹기반 참고질의· 응답시스템	웹상에서 참고질문과 해답이 온라인으로 이루어지는 시스템.이용자는 사서에게 질문할 수도 있고, 이미 구축된 참고정보원DB에서 해답자료를 스스로 탐색할 수도 있다.
웹기반 탐색서비스	웹상에서 사실형, 서지형DB(색인·초록·전문서비스)를 탐색하고 다운로드 한다.
전자우편 전자게시판	질문과 해답을 전달하기 위한 수단으로 활용한다.
화상회의의 참고봉사	실시간 상호작용이 가능한 참고면담을 수행한다.
웹기반 이용자교육	원격지에 있는 특정 이용자가 도서관의 이용자교육프로그램을 혼자서 마스터 할 수 있도록 한 프로그램
자원공유 수단	특정 정보의 소재 파악, 대차 및 복사신청, 결과 확인 해답자료의 전자적 전송 수단으로 활용
가상참고데스크	웹상에 있는 참고정보원을 수집·선정·평가하여 우량정보만을 알려주거나 해당 웹사이트와 링크 시켜주는 서비스
해답의 자문과 정보교환	메일링리스트, 유즈넷 뉴스그룹 등을 통해 해결하기 어려운 질문이나 잘 알려지지 않은 주제나 자료에 대해 정보교환
주문형 영화, 음악	영화와 음악을 자신의 취향에 따라 선택하고 원하는 시간에 볼 수 있다.

1) Courtney I. Young and Karen R. Diaz, "E-reference: Incorporating Electronic Publications into Reference," *Library Hi Tech*, Vol.17, No.1(1999), p.61.

#### 4 한국도서관·정보학회지 (제34권 제1호)

이와 같이 오늘날 인터넷은 질문에서부터 해답에 이르는 직접 서비스의 전 과정과 교육, 자문, 정보원 개발 등 간접적 기능에 이르는 여러 활동들을 포괄할 수 있으며, 이러한 영역의 확대는 앞으로도 계속될 것이다. 다만 이용자들이 일반적으로 생각하는 ‘모든 정보는 인터넷을 통해서 얻을 수 있을 것’이라는 인터넷 지상주의는 잘못된 생각이라는 점을 분명히 해둘 필요가 있다.<sup>2)</sup>

#### 2) 상호작용 도서관체제와 참고사서

2000년 1월, 미국의 미디어 제국인 타임워너와 정보서비스 업체인 아메리칸 온라인이 통합했고, 이어 세계적 음반제작업체인 EMI가 동참했다. 이 사실은 이들 업체가 신문, 잡지, 영상 등 소위 콘텐츠 산업을 전 세계를 대상으로 배포함으로써 새천년의 정보제국으로 군림하겠다는 의도를 드러낸 사건으로 보고 있다. 각 신문과 방송들은 새천년의 정보서비스가 인터넷을 통해 시간과 장소에 구애됨이 없이 모든 사람들에게 제공될 것이라고 예측하면서, 앞으로도 이런 형태의 통합이 계속될 것이라고 전망했다.

2000년 1월 하순경 국내의 인터넷 이용자가 1천만명을 넘어섰으며, 이로부터 약 3년이 지난 지금(2003, 1현재) 고속정보통신망에 가입한 가구가 1천만세대에 이르렀고, 인터넷 이용자는 3400만명에 이르고 있다. 지난 10년 동안 우리는 인터넷이 도서관계에 어떤 영향을 미칠 것인가에 대해서 기대 반 걱정 반으로 바라보았다. 그러나 인터넷은 우리가 생각하는 것보다 훨씬 더 빠른 속도로 사회, 문화, 학술, 기술, 등 모든 방면에서 지배력을 과시하고 있다.

이 두 가지 상황은 특히 도서관계에 심대한 영향을 미칠 것으로 생각된다. 즉, 인터넷이란 네트워크와 신문, 잡지, 도서, 영상, 음악 등 콘텐츠 산업이 결합됨으로서 “도서관이 없는 도서관 환경”을 만들 것이라는 가정을 현실화시켜 주고 있다. 여기서 필자가 굳이 “도서관이 없는 도서관 환경”이란 표현을 쓰고 있는 것은 이유가 있다. 많은 사람들이 이런 가상도서관환경을 “도서관이 아닌 것”으로 말하고 있지만 이것은 중요한 오류이다. 왜냐하면 전통적인 도서관이 정보환경의 변화를 수용함으로써 다른 형태로 변용되고 있기 때문이다.<sup>3)</sup> 이러한 변용은 처음에는 단순한 디지털 도서관의 모습으로 존재하겠지만 인터넷으로 상호 연결되고, 상호 작용함으로써 차츰 상호작용 도서관체제(interactive library system)로 변용될 것이다.

상호작용 도서관체제 하에서는 특정 도서관은 독립적인 존재이지만 전세계적으로 집합된 정보자원의 일부가 된다. 그래서 정보와 자료의 인식, 수집, 조직, 탐색, 제공 등 제 방면에서 과거와는 현저히 다른 속성을 지니게 된다. 아울러 외부자원을 활용하는 방법 면

2) Laverna M. Saunders, "The Human Elements in the Virtual Library," *Library Trends*, Vol.47, No.4(Spring 1999), p.774.

3) 박준식, “정보환경의 변화와 사서의 역할 변용,” 한국도서관·정보학회지, Vol.31, No.2(2000, 6), pp.27-28.

에서도 현저한 변화가 예상된다. 지금까지 참고사서는 단일 또는 지역도서관체제에 익숙해 있지만 앞으로는 업무의 성격과 방법, 형태 등에서 새로운 모델을 찾아야 할 것이다.

### 3) 전자매체의 발전과 통합

20세기 후반의 도서관 서비스의 발전에 있어서 또 하나의 중요한 진전은 CD-ROM과 DVD 그리고 eBook, PDA 등 전자매체의 등장이다. 이제 사서와 이용자들은 각종 질문에 답하기 위해 수작업으로 이차자료를 조사할 필요가 없게 되었으며, 그 많은 서지 리스트를 일일이 손으로 기록하지 않아도 된다. 또한 복잡한 통계자료나 판례정보를 탐색하기 위해, 복잡한 신문기사나 기관이나 인물에 관한 사실형 정보를 탐색하기 위해 수많은 참고자료를 뒤지지 않아도 된다. 이러한 일은 전자매체들이 대신해 줄 수 있게 된 것이다.

1980년대 후반부터 도서관 분야에서 서지정보의 검색을 중심으로 응용되기 시작한 CD-ROM은 개별 이용의 단계를 벗어나 LAN을 통해 CD-Net에 접속하거나 인터넷과 상호작용하는 체제로 발전하였다. 오늘날 수 천개의 전문적인 CD-ROM 및 온라인 데이터베이스가 이런 목적으로 이용되고 있다.

새로운 전자매체로 등장한 DVD는 기존의 CD-ROM이 가진 한계를 대체하기 위한 매체로서 고화질, 대용량의 영상과 음성을 담은 정보매체로서 CD-ROM의 7배 이상의 정보를 저장할 수 있다. DVD는 고화질의 동영상, 빠른 접속 속도, 대용량의 기억 등의 장점 때문에 영상과 애니메이션, 소리정보가 필요한 전자백과사전, 멀티미디어 DB 등에 광범하게 응용되고 있다.

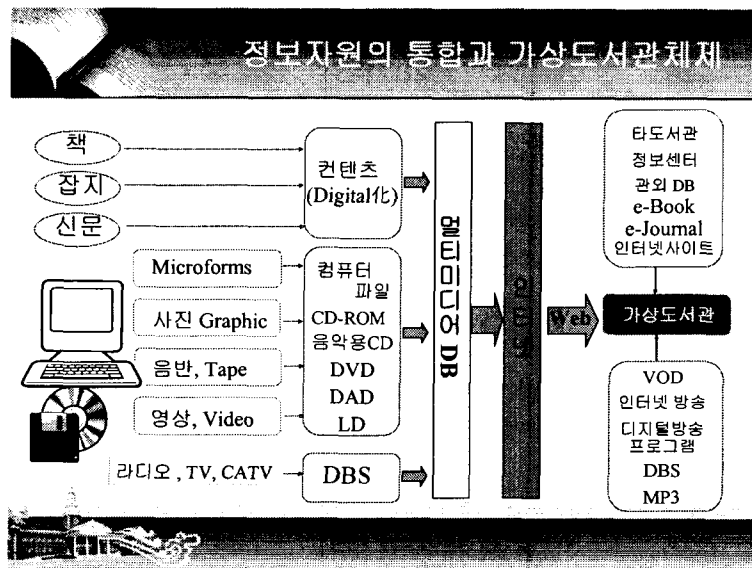
한편, eBook은 1990년대 후반부터 등장하기 시작한 새로운 매체로서, 독자들은 출판사의 단행본 데이터베이스에서 필요한 책을 선택하여 eBook에 다운로드 받아 사용하는 전자책이다. eBook은 앞으로의 책(형태적인 관점에서)이 어떻게 바뀔 것인가에 대한 하나의 본보기가 될 수 있을 것으로 보았으나 현재 성장이 주춤한 상태다.

그리고 가까운 장래에 PDA(personal digital assistant)가 도서관자원에 자유롭게 접근하고 온라인으로 정보를 주고받는 매체로 이용될 가능성이 높다. PDA는 데스크탑과 동기화를 이루면서 정보를 백업할 뿐만 아니라 인터넷, 워드프로세서, MP3 및 동영상 재현, 전자우편 열람 등의 기능을 할 수 있다. 도서관 및 정보자원과 이용자를 연결시키는 도구로서 응용될 가능성이 매우 높은 미디어이다.

상용데이터베이스와 CD-ROM과 DVD, PDA 등의 탐색의 전문성과 효율성, 그리고 인터넷과 웹데이터베이스의 활용을 통한 정보서비스 영역의 확대 등은 이용자들로 하여금 정보원으로서의 대학도서관과 매개자로서의 참고사서의 가치를 한층 더 높여 주는데 크게 기여한 것으로 보인다.<sup>4)</sup>

4) Anita K. Evans, "Electronic Reference Services: Mediation for the 1990s," In *The Reference Librarian and Implications of Mediation*, edited by M. Keith Ewing and Robert Hauptman (New York : The Haworth Press, 1992), pp.76-78.

그리고 이러한 각종 전자매체들은 지금 급속히 멀티미디어 데이터베이스로 변환되어 인터넷에 통합되고 있다. 따라서 오늘날 인터넷은 관내의 모든 정보자원과 관외의 정보자원 및 데이터베이스, 상업용으로 운용되는 각종 데이터베이스, 공영 및 상업용 방송프로그램, VOD 등 모든 정보자원을 통합함으로써 가상도서관 체제를 가능케 하고 있다. 이러한 인과관계가 다음 그림에서 잘 나타나 있다.



〈그림〉 정보자원의 통합과 가상도서관체제

## 2. 역할변용의 추이

정보서비스의 출발은 1876년 Samuel S. Green이 제안한 “이용자에 대한 계획적 협조”로부터 비롯된다고 하는 것이 정설이다. 정보서비스의 형성 초기에는 이용자에 대한 협조의 필요성을 강조하여 ‘사서는 접근할 수 있는 사람’이라는 사실을 이용자에게 알리거나, ‘사서는 도서관이용을 도와주는 사람’임을 상기시키는 것이 목표였다. 이러한 이념을 당시 ‘이용자 협조’라고 했으며, 이는 오늘날의 정보서비스에서 강조되고 있는 인본주의의 토대가 된다. 이 협조는 초기에는 ‘지도·안내’의 형태로 나타났는데 차츰 ‘독서자료선택’이나 ‘상담서비스’로 확대되었고, 2차대전 이후 정보서비스에서 진보적 이념이 도입되면서 ‘질문에 대한 해답’, ‘서지작성과 준비’ 등으로 확대되었다.

그러나 정보서비스가 생성되고 한 세기가 지나면서 정보서비스 분야에 온라인이나 전자매체가 응용되고, 최근에는 인터넷이 확산됨에 따라 참고사서의 역할이 점차 변화되기

시작했다. 즉 새로운 형태의 역할이 나타나는가 하면 기존의 역할이 사라지거나 약화되는 양상이 나타난다. 새로운 역할에 대해서는 다음 장에서 상세히 논의될 것이기 때문에 여기서는 사라지거나 약화되는 역할에 대해 살펴보기로 한다.

첫째는 수작업 정보탐색업무이다. 오늘날 대부분의 참고사서들은 색인, 초록을 탐색해야 하는 서지형 질문뿐만 아니라 다수의 즉답형 질문마저도 인쇄본에서 해답을 찾지 않는다. 웬만한 질문은 각종 상용 데이터베이스나 인터넷 정보원을 통해 해답이 가능하기 때문이다. 그리고 이용자들도 자신의 질문에 대한 해답자원이 전자매체 또는 인터넷에 있을 것이라고 믿고 있다. 그래서 수작업 탐색은 점차 참고사서에게서 멀어져 가고 있다.

둘째는 지도·안내서비스이다. 지도·안내서비스는 이용자의 요청에 의해 이루어지는 개별교육으로서, 대체로 이용자가 참고사서의 도움 없이 원하는 정보를 찾을 수 있는 방법을 교육시키는데 목표를 둔다.<sup>5)</sup> 이 역할은 참고서비스 형성 초기부터 중요시 되어왔다. 그러나 오늘날 전통적인 형태의 지도·안내서비스는 준전문직이 담당하는 인포메이션 데스크에서 이루어지며, 전문직 참고사서의 역할에서는 제외되고 있다.<sup>6)</sup> 이 역할은 인터넷이 보편화되면서 새로운 의미와 형태 즉, 체계적이고, 조직적인 이용지도교육으로 바뀌고 있다.

셋째는 독서상담서비스이다. 독서상담서비스는 독서자료의 선택과 수집을 위한 상담과 조언 및 독서요법의 제공이 주된 내용인데, 참고사서의 교육적 역할 및 정보제공 역할과 더불어 정보서비스의 3대 지주로 인식되어 왔다.<sup>7)</sup> 그러나 독서 및 도서관 이용이 대중화되면서 독서상담서비스는 차츰 유용성을 잃고 있다.

넷째, 서지작성 업무도 사라지고 있는 업무의 하나이다. 서지작성은 참고서비스를 위한 필수적인 수단으로서 개별 도서관 단위로 특정 테마에 대한 문헌목록을 만들고, 잡지나 신문기사로 인포메이션 파일을 만들기도 했다. 아울러 질문과 해답을 기록하여 파일링했으며, 자가색인을 만들어 서지형 질문에 대비하기도 했다. 그러나 지금은 이러한 활동이 모두 인쇄본 2차자료나 온라인 데이터베이스로 전환되었다.

마지막으로 인쇄본 참고자료의 평가업무도 참고사서의 손을 떠나고 있다. 과거 참고사서들은 우수한 참고집서는 훌륭한 해답의 기본이 된다고 생각하여 참고정보원을 평가하는 일에 열중했다. 그러나 이제 참고사서가 인쇄본 참고자료를 평가하는 일은 보기 어렵게 되었다. 이 역할은 지금 데이터베이스와 인터넷 참고정보원의 선택과 평가로 성격이 바뀌고 있다.

이상 역할변용의 추이에서 보는 것처럼 참고사서의 역할은 사회적 환경의 변화에 따라

5) G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th ed. (Englewood, Colo. : Library Unlimited Inc., 1992), p.133.

6) Carol Hammond, "Information & Research Support Services : The Reference Librarian & the Information Paraprofessional," *The Reference Librarian*, No.37(1992), p.96.

7) Samuel Rothstein, "Reference Service," *College & Research Libraries*, Vol.22, No.1(1961), p.13.

계속해서 바뀌고 있는 것이다. 다시 말하면 이러한 변화는 앞으로도 계속될 것이라는 점을 시사해 주고 있는 것이다. 변화의 요인은 본 연구의 2.1.에서 이미 제시된바 있고, 다음에서 21세기 도서관의 존재형태에 대해 살펴보고 이를 토대로 새로운 역할모델을 설정해 보기로 한다.

### Ⅲ. 참고사서의 새로운 역할 모델

#### 1. 모델설정의 전제조건

참고사서의 새로운 역할모델 설정은 향후 대학도서관의 존재형태와 불가분의 관계를 가지고 있다. 즉, 참고사서의 역할은 대학도서관이 어떤 모습을 하고, 어떤 기능을 수행하느냐에 따라 다르게 설정될 것이기 때문이다. 본고에서는 미래 도서관의 존재형태를 디지털도서관(가상도서관)과 학습자원센터의 두 형태로 보고자 한다.

도서관의 존재형태에 대한 가장 설득력이 있는 논의는 Stuart A. Sutton이 제안한 네 가지 상황이다. Sutton은 자원의 형태가 인쇄본에서 디지털로 전환되는 정도, 지리적으로 상호작용하는 정도, 정보시스템의 진보 정도, 인간적 중재와 기계적 중재의 정도에 따라 전통적, 자동화, 하이브리드, 디지털의 네 가지 유형으로 나누었다.<sup>8)</sup> 또 어떤 사람은 디지털 도서관의 다음 단계로 가상도서관을 더하기도 한다. 그러나 엄밀히 말해 가상도서관은 디지털도서관의 연장선상에 있다고 봐야 한다. 다시 말하면 디지털도서관이 인터넷 환경에 적응하면 자연스럽게 가상도서관 체제를 형성하게 되는 것이다. 그래서 가상도서관은 “책 없는 도서관”이 아니라 “벽 없는 도서관”으로 보아야 할 것이다.

“벽 없는 도서관”으로서의 가상도서관은 디지털 중심의 자원으로 구축되고, 지리적으로, 시간적으로 구속되지 않는 도서관으로서 이용자의 시간 절약을 도모하고, 이용자가 바로 활용할 수 있는 정선되고 가공된 정보를 제공하는 것을 주된 특성으로 삼고 있다. 그러기 위해서 도서관은 인터넷 또는 컴퓨터 네트워크들과의 상호연결과 상호작용을 통해 세계적인 정보자원 공동체를 형성하게 되는 것이다. 우리는 이런 형태의 도서관을 상호작용적 도서관(interactive library)이라 부른다. 참고사서의 역할모델은 이러한 도서관에 초점이 맞추어질 필요가 있다.

대학도서관의 21세기형 존재형태로서 고려될 다른 하나의 상황은 학습자원센터(learning resource center)이다. 대학도서관이 학습자원센터가 되는 것은 두 가지 관점에

8) Stuart A. Sutton, "Future Service Models and Convergence of Functions," *Reference Librarian*, No.54(1996), pp.125-143.



서 생각할 수 있다. 하나는 교수의 연구지원뿐만 아니라 학생들의 수업을 직접적으로 지원하는 서비스의 개발을 통해 “연구”와 “교육”의 두 축을 균등하게 지원하자는 것이다. 다른 하나는 대학도서관이 교수 및 학습매체를 직접 개발하고 이를 사이버 공간을 통해 직접 배포하는 소위, 원격교육의 주체가 되는 도서관체제이다. 이는 대학도서관이 멀티미디어센터와 원격교육센터를 겸하는 형식이다.

전술한 바대로 대학도서관이 가상도서관을 지향하게 되면 도서관간의 상호작용은 물론이고 원격교육 관련 업무와 서비스도 그 속성상 도서관에 귀속되는 것이 가장 합리적이다. 이미 일부의 대학도서관이 이런 형태로 전환하고 있고, 일부는 전환을 고려하고 있다.

## 2. 새로운 역할모델

### 1) 내용분석가

21세기에 접어들면서 전문가 집단의 정보요구는 신속, 정확성은 물론이고 요구정보가 지식자원으로서 즉시 활용될 수 있도록 가공되어 있거나 개인별로 재편된 맞춤형 정보의 형태로 제공되기를 원한다. 그래서 참고사서는 과거와는 다른 업무스타일을 견지할 필요가 있다. 즉, “이용자 지향적인 시각이 중요하다는 점을 인식할 필요가 있다.”<sup>9)</sup> 참고사서는 이용자의 요구를 분석하고, 해당자원으로서 유용한 정보원을 선택하며, 이들을 분석, 평가하여 이용자가 즉시 활용할 수 있는 맞춤형 정보의 형태로 제공해야 한다. 이것이 바로 내용분석가로서의 참고사서의 새로운 책무이다.

내용분석가라는 용어는 도서관과는 독립적으로 다양한 참고정보를 탐색하고 판매하는 상업적 정보중개자(information broker)로부터 그 개념을 빌려왔다. 정보중개자는 다음과 같은 두 가지 유형이 있다.<sup>10)</sup> 첫째는 이용자의 질문에 해답을 제공하는 일을 주임무로 하는 정보탐색 전문회사로서 특수한 질문과 문제를 취급하는 경향이 있으며, 대개 유료서비스이다. 아울러 얻어진 문헌은 선별되어 요구자에게 이익이 되는 방향으로 제시된다. 둘째, 다수의 정보중개인을 고용하는 자문회사(consulting firms)는 한 걸음 더 나아가 얻어진 정보의 유용성뿐만 아니라 분석과 평가까지도 제공하며, 자문도 한다.

정보중개자는 아직까지는 도서관의 존재를 위협할 정도는 아니지만 서지정보와 다양한 즉답형 정보들도 많이 다루고 있고, 그 방법이 정보서비스와 매우 유사하다. 그래서 도서관이 원하던 원치 않든 경쟁관계에 놓이게 되었다. 그러나 참고사서들은 이 문제를 너무 의식할 필요는 없다. Kathman의 지적과 같이 “만일 그들이 도서관보다 더 좋은 서비스를

9) Margaret Morrison, "Reference Now and When," *Journal of Library Administration*, Vol.20, No.3/4(1995), pp.135-136.

10) William A. Katz, *Introduction to Reference Work, Vol. 2, Reference Services & Reference Processes*, 8th ed. (New York: McGraw-Hill, 2002), pp.35-36.

제공한다면 갈채를 보내야 한다. 도서관의 필요성 문제가 자연스럽게 해결될 수 있기 때문이다.... 사서는 이용자들에게 제공될 자원에 대해 어떤 것을 찾아보고, 결과를 어떻게 평가하여 제공할 것인가를 결정하는 데 시간을 보내야 한다.”<sup>11)</sup>

도서관 외부에서 정보중개자가 서비스를 확대하고 있는 상황은 참고사서들에게 많은 시사점을 던져주고 있다. 과거 참고사서들은 해답을 찾는 방법을 지시하거나, 해답의 적합성이나 유용성을 평가하지 않고 리스트를 작성하여 제시하는 등의 피상적 서비스를 제공함에 따라 이용자로부터 외면당했다. 비록 탐색정보의 응용에 대해서 자문하는 단계까지 서비스를 발전시키기는 어렵다 하더라도 지속적인 피드백을 주고받으며, 단순한 리스트의 제공뿐만 아니라 초록문과 전문, 평가서, 해석적 보고서도 제공할 필요는 있는 것이다.<sup>12)</sup> 이러한 전문화된 서비스를 제공하기 위해서 참고사서의 주제전문화 필연적인 과정이 될 것이다.

사실, 내용분석가로서의 사서의 역할은 이미 고대사회 때부터 있었다. 고대 중국의 목록학자들은 문헌을 정리할 때 학문의 원류를 파악할 정도로 내용을 상세히 분석하였다. 서록(敍錄)과 칠략(七略)같은 고대의 해제서지와 이후의 각종 서목들이 내용분석을 편목의 기본으로 삼았다. 이러한 정리방법은 고대 오리엔트나 서구사회에서도 동일하였다. 고대 알렉산드리아 도서관의 칼리마쿠스가 만든 피나케스 목록도 저자의 전기와 해제가 붙은 전기서 겸 해제서지였다. 16세기에 만들어진 게스너의 Bibliotheca Universalis도 동일한 편집체제를 가지고 있다. 이러한 내용분석가로서의 사서의 역할은 중세사회에서 현저히 약화되었고, 근대사회로 들어오면서 검색도구로서, 문헌의 서지적 사항만을 기록하는 기능적인 형태로 변했다.

정보서비스가 생성된 이후 오늘날까지 참고사서는 이용자에게 제공되는 정보의 내용에 대해서는 무지하였다. 단지 정보를 찾는 방법만 알고 있을 뿐, 정보의 내용에 대해서는 알지 못했다. 사회 모든 분야가 전문화 되고있는 지식기반사회에서 과거와 같은 피상적 서비스로 어찌 전문직임을 말하며, 상업적 정보서비스 회사들과 경쟁할 수 있겠는가? 이제 참고사서들은 요구의 본질인 ‘내용’을 다루어야 한다. ‘내용분석가로서의 참고사서’는 21세기 사서직의 대 명제가 될 것이다. 이 명제는 뒤에서 논의될 여러 역할에 직·간접적으로 영향을 미치게 된다.

## 2) 콘텐츠관리자

1970 - 80년대 우리나라 대학도서관계의 화두가 ‘도서관자동화’였다면 1990년대의 주요 화두는 단연 ‘디지털도서관’이었다. 그러나 21세기에 접어들면서 사회적 특성을 규정하는 중심 개념이 ‘정보화사회’로부터 ‘지식기반사회’로 대체되고, 사회적 관심은 종래의 “정보”

11) Michael D. Kathman, "Problem and Opportunities," *The Reference Librarian*, No.37(1992), p.88.

12) 박준식, “참고봉사의 이념과 기준설정을 위한 고찰,” *도서관학*, 8집(1981. 12), p.124.

로부터 “컨텐츠”로 이동되었다.

컨텐츠관리자란 도서관이 소장한 정보자원 중 특정 자원을 디지털 정보로 만들고 이를 수요자가 자유롭게 이용할 수 있도록 조건을 만들어 주는 일을 전문으로 하는 사서라고 말할 수 있다. 즉, 컨텐츠 구축을 위한 기획, 제작, 배포, 마케팅, 관리 등 컨텐츠 관련업무 전반을 수행하는 사서이다. 정보수요자들은 시간과 장소에 구애됨이 없이 원하는 정보에 자유롭게 접근하고 필요한 정보를 저장할 수 있기를 바란다. 이 요구에 대응하기 위한 가장 적합한 기관이 도서관이다. 대학도서관이 상업적 정보판매회사들과 경쟁해서 이용자를 확보할 수 있는 최상의 요소가 바로 이것이다. 모든 도서관들이 각각 특정 소장 자원을 중심으로 컨텐츠를 구축한다면 적어도 학술정보 컨텐츠에 있어서는 최대, 최고의 공급자가 될 것이다.

엄밀한 의미에서 컨텐츠는 도서관장서의 연장선상에 있다. 기존의 도서관장서가 물리적인 형태로 존재하며, 도서관에 제한되어 있었다면, 컨텐츠는 디지털 형태로 되어있고 원격접근이 가능하다는 점이 다르다. 도서관은 컨텐츠 대상자료를 가장 많이 가진 기관이라는 관점에서 최대의 컨텐츠 보유자로서의 능력을 이미 확보하고 있다.

도서관은 고대사회부터 정부기관과 더불어 대표적인 정보수집기관으로서의 역할을 해왔다. 도서관이 개인이나 어떤 상업기관의 예산을 능가하면서까지 많은 책과 잡지를 수집한 사실은 정보를 필요로 하는 개인이나 상업기관들이 정보 수집원으로서 도서관을 가장 많이 이용해 왔음을 뜻한다. 그러나 지금은 정보이용자의 상당수가 온라인 접근을 원하고 있다. 이러한 사실은 기업체를 비롯한 다수의 정보수요자들이 도서관에만 의존하지 않도록 만들고 있지만 한편으로는, 사서들도 역시 정보탐색과 입수를 도서관에서 탈피하여 외부로 확대시킬 수 있게 되었다.

오늘날 우리나라의 각종 조직이나 단체들이 공공 및 상업적 목적으로 컨텐츠를 제공하고 있지만, 그 중에서 대학도서관의 존재는 매우 특별하다. 그 이유는 전국의 정보수집원 가운데서 대학도서관이 가장 다양하고 많은 정보자원을 소장하고 있고, 최신의 정보통신수단을 보유하고 있어 컨텐츠 제공자로서 가장 적임자이기 때문이다. 이런 가능성은 특히 학술정보 컨텐츠에서 두드러진다.

상업적 목적으로 운영되고 있는 정보판매회사들이 이미 상당수의 컨텐츠를 보유하고 있으나 그 범위가 주로 기술정보, 교양 및 오락정보, 생산과 유통에 관한 전문적 정보에 머물고 있고, 학술정보 컨텐츠는 아직 수준 이하라고 볼 수 있다. 이런 배경에서 참고사서가 컨텐츠관리자로서의 새로운 역할을 구축할 필요성이 있는 것이다.

참고사서들이 이렇게 내용분석가로서, 컨텐츠관리자로서 기능한다면 도서관이 과거(또는 현재) 전문서비스를 이용할 때처럼 고객(정보수요자)으로서의 위치가 아니라 정보제공자로서의 주체적 위치를 확보하게 될 것이다.

## 3) 학습자원제공자

학습자원제공자란 대학의 특정 교과목 운영에 필요한 정보자료를 분석, 평가하여 정선하고, 이를 데이터베이스로 만들어 제공하거나, 이러한 정보를 제공하는 웹페이지를 연결 시킴으로써 교수의 강의를 돕고, 학생의 학습과정을 효율적으로 지원하는 전문사서를 말한다. 이 개념은 과거의 지정도서제도를 확대, 발전시킨 개념으로 보면 될 것이다. 과거의 지정도서제도는 단지 수업에 응용될 문헌(대개 교수가 지정한 책)을 별도로 비치하여 대출에 신축성을 부여함으로써 보다 많은 학생이 접할 수 있는 기회를 주는데 목적이 있었다. 이에 비해 이 새로운 서비스는 사서가 특정 교과목의 내용과 교수방법을 분석하고, 각 단위별 내용에 적합한 학습자원을 수집하며, 이들 자원들을 전문(full-text)DB의 형태로 축적하거나 해당 웹페이지를 링크시킴으로써 교육을 직접적으로 지원하는 형식이다. 연세대학교 중앙도서관은 아직 출발단계에 있지만 “강의지원 정보시스템”이라는 명칭으로 이미 이러한 서비스의 개념을 선보이고 있다. 그리고 미국에서는 이미 몇 년 전부터 U.C. 버클리, 일리노이 주립대학교 등 다수의 대학도서관에서 이러한 서비스를 시행하고 있다.<sup>13)</sup>

이 서비스가 갖는 의미는 크게 두 가지로 생각해 볼 수 있다. 첫째, 참고사서가 대학교육의 단순한 보조자가 아니라 주체적 존재로서의 가치를 인정받을 수 있다는 점이다. 모든 전문직은 자신의 영역에서 창조적 주체로서 기능한다. 지금까지 참고사서가 학생들에게 행한 서비스를 가지고 교육활동의 주체라고 말할 수 있겠는가? 이 서비스의 시행은 참고사서가 가지고 있는 이러한 디렘마에서 벗어나게 하는 수단이 될 것이다.

이 서비스를 기획하고 시행하는 과정에서 참고사서는 과목별 담당교수와 협의를 거쳐야 하며, 관련 정보를 수집하고 분석하여 유용한 정보를 선택하고, 과목 이수에 필요한 정보활용에 대해 학생들에게 특강 형식으로 교육시킬 수도 있다. 이 경우 대개 교수가 2-3시간 정도 자신의 수업시간을 참고사서에게 할당하도록 하는 방법을 택한다. 이런 형식의 교육을 흔히 교과목 연계교육(course-related instruction)이라 하며,<sup>14)</sup> 단체교육에서 흔히 응용된다. 이런 과정을 거치면서 참고사서는 자연스럽게 교육활동에 주체적으로 참여하게 되고, 전문직 사서로서의 위상도 동시에 격상시킬 수 있다.

다른 한 가지 의미는 도서관이 진정한 학습자원센터가 되게 하는 효과가 있다는 것이다. 지금까지 우리나라의 고등교육은 교수와 학생간의 상호작용에 의해 이루어졌고, 사서는 책, 또는 정보를 학생들에게 단지 매개시켜주는 피상적 지원자에 불과했다. 대학은 교육과 연구라는 두 가지 목표를 가지고 있고, 대학도서관은 이를 효과적으로 달성할 수 있

13) 미국 대학에서 시행하는 이들 서비스의 명칭은 "Course Reserves(Vanderbilt Univ.)," "Electronic Reserve Program & Course Web Page(Illinois State Univ.)," "Course Materials & Reserve(Northwestern Univ.)," "Course Pages(Clark Univ.)" 등 다양한 명칭으로 불리고 있다.

14) Richard E. Bopp and Linda C. Smith, *Reference and Information Services*, 3rd ed. (Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1995), p.15.

도록 지원하는 기관이다. 따라서 대학도서관의 봉사대상은 당연히 교수(연구)와 학생(교육)이라는 두 축을 중심으로 형성되고 있다. 대학도서관의 목적이 그러함에도 불구하고 지금까지 참고사서들은 교수의 연구활동을 지원하기 위한 다양한 서비스 프로그램은 개발해 왔으나, 상대적으로 학생들의 학습활동을 지원하는 프로그램의 개발은 등한시해 왔음이 사실이다. 이런 의미에서 참고사서가 진정한 학습자원제공자가 된다면 서비스의 균형적 발전은 물론이고 도서관을 훨씬 더 의미 있는 기관으로 만들게 될 것이다.

#### 4) 정보중재자

정보중재자(information mediator)란 요구정보와 해당정보간의 차이를 조정하고 그 전달자로서 활동하는 사서를 말한다. 사서들은 흔히 충돌, 예컨대 이용자와 도서관, 이용자와 정보원, 요구와 현실 등에서의 상충되는 요소나 특수성 또는 개성(personalities)을 제거함으로써 문제를 객관화시키고, 문제가 해결되도록 중재(negotiations)한다.<sup>15)</sup>

정보중재란 용어는 최근에 새로 생겼으나 이러한 활동은 이미 장서개발, 참고면담, 공공도서관의 민주주의적 입장, 지적자유외 견지, 다중문화와 중재자, 일반 이용자와 노숙자(homeless)와의 중재<sup>16)</sup> 등을 통해 부분적이거나 이루어지고 있고, 특히, 상담서비스의 형태로 오래 전부터 있어왔다.

상담서비스(guidance)는 참고사서가 이용자의 독서자료 선택에 협조하거나 논문의 주제 설정과 자료수집 등에 대해 상담, 지도해 주는 활동을 말한다. 상담서비스는 19세기 중반부터 나타났는데, 초기에는 독서자료선택에 관한 것이었으나 시간이 지나면서 체계적인 독서상담서비스로 변해갔고, 나중에는 임상독서요법이나 치료독서요법 등과 같은 전문적인 서비스로 발전했다.<sup>17)</sup> 그러나 최근 전문적인 독서요법은 참고사서의 손을 떠났고, 독서자료선택 부분은 인포메이션 데스크에서 준전문가(paraprofessionals)가 수행하는 업무로 대체되었다. 그래서 상담서비스는 정보제공에 비해 상대적으로 저평가 되고 있는 실정이다.

정보서비스와 관련된 정보중재활동은 정보탐색과 중재, 논문작성의 협조, 정보기술과 중재, 새로운 커뮤니케이션 기법의 개발과 중재 등의 여러 분야에서 적용될 수 있다. 첫째, 정보탐색과정에서 나타나는 중재활동은 대단히 다양하다. 이 과정은 참고질문과 접수과정, 탐색전략을 설정하는 과정과 탐색과정 등의 세 부분에서 나타난다. 질문과정에서는 흔히, 참고협의(reference negotiation)라고 하는 이용자와 참고사서 사이의 협상과정을 통

15) Arthur W. Hafner and Valerie M. Camarigg, "The Librarians as Mediator," *The Reference Librarian*, No.37(1992), pp.4-5.

16) M. Keith Ewing and Robert Hauptman, "Mediation : The Librarian's Role in Information Dissemination," *The Reference Librarian*, No.37(1992), pp.1-2.

17) Richard E. Bopp and Linda C. Smith, *Reference and Information Services*, 3rd ed. (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2001), pp.11-14.

해 양자의 이견(異見)을 조정하게 된다. 많은 참고사서들이 이 과정을 가볍게 생각하고 있으나 사실은 정확한 해답의 관건이 되므로 관심을 기울여야 할 것이다. 전략설정 과정에서도 일부 중재가 이루어지지만 대개는 참고사서의 판단과 조직력에 따라 참고과정이 진행된다. 대개 이 과정에서 참고사서의 게이트웨이 서비스(gateway service)가 이루어진다.<sup>18)</sup> 마지막으로 탐색과정에서는 탐색의 진행과정에서 수시로 피드백이 이루어져야 하며, 얻어진 해답의 적합성에 대해 중재가 필요하다.

둘째, 논문작성에 대한 협조는 참고사서가 수행해야 할 중요한 중재활동의 하나가 되어야 한다. 그 이유는 학생의 독서자료 선택과 논문작성을 도와주거나, 자료수집에 협조하는 활동은 교육적 목적을 가지고 있는 대학도서관에서는 매우 중요한 직무이기 때문이다. 아울러 교수나 연구자를 위한 연구협조와 자문의 경우도 마찬가지다. 참고사서는 연구프로젝트에 조언을 요청 받을 경우 탐색의 전략과 절차에 대해 조언하고, 수집된 정보의 유용성과 차후의 관리방법에 대해서도 조언하는 등의 수준 높은 상담서비스를 할 수 있어야 한다.

셋째, 정보기술과 중재에 대해 살펴보자. 정보기술의 진보는 참고사서의 중재기술의 전망을 매우 밝게 만든다. 참고사서는 항상 새로운 참고정보원을 유지하고 새로운 정보기술을 도입시켜야 할 필요성 때문에 늘 긴장 상태에 놓이게 된다. 또한 참고사서는 도입할 기술의 선택뿐만 아니라 주어진 기술과 그 기술을 최대한 활용함으로써 이용자에게 나타날 효과 사이에서 이용자를 중재할 책임이 있다.<sup>19)</sup>

넷째, 새로운 커뮤니케이션 기법의 개발과 중재는 과거의 참고면담을 인터넷 환경 하에서도 유용하도록 새로운 시스템을 개발함으로써 정보중재의 효율성을 높이고자 하는 활동이다. 과거 참고사서는 이용자와의 대면상태에서 참고면담을 진행함으로써 인본주의적 중재를 할 수 있었고, 이는 정확한 해답의 제공을 통해 얻을 수 있는 신뢰 이상의 효과가 있었다. 그러나 최근 인터넷 환경이 정착되면서 점차 인본주의적 참고면담은 사라지고 있고, 질문은 간단한 서식으로 바뀌거나 한 두 마디의 키워드 입력으로 끝나게 되었다. 이러한 상황은 결과적으로 즉각적인 피드백을 불가능하게 하고, 질문의 목적과 내용, 범위를 파악하기 어렵게 만들며, 탐색전략 설정이나 탐색과정을 비능률적으로 만든다. 해답의 적합성 판단도 마찬가지다. 그래서 향후 참고사서는 전통적인 대면식 참고면담과 동일한 효과를 낼 수 있는 인터넷 기반 질문·응답시스템을 개발하는 일에 노력을 기울여야 할 것이다.

참고사서들의 이러한 중재활동이야말로 이용자의 요구와 정보자원을 효과적으로 연결시킬 뿐만 아니라 사서직의 인본주의적 관점을 강화함으로써 직업적 위상을 높이는데도 기여하게 될 것이다.

18) Nolan F. Pope, "Digital libraries: Future Potentials and Challenges," *Library Hi Tech*, Vol.16, No.3/4(1998), p.149.

19) Hafner, *op. cit.*, pp.5-18.

### 5) 원격교육운영자

앞으로의 대학도서관은 이미 앞서서도 논의한 바와 같이 멀티미디어센터로서 멀티미디어 자료를 생산, 배포하고, 이를 바탕으로 원격교육을 시행하는 학습자원센터로 발전될 가능성이 매우 높다. 이러한 발전을 예상한다면, 참고사서는 원격교육운영자라는 새로운 역할을 담당하지 않으면 안될 것이다. 원격교육운영자로서의 역할은 참고사서가 원격교육 프로그램의 기획, 교육소프트웨어 개발, 멀티미디어 교육매체의 제작과 온라인 배포, 마케팅 등 원격교육 전반의 관리자가 된다는 의미이다.

지금 일부 대학도서관에서는 도서관과 멀티미디어센터를 통합하는 형태로 운영하는 새로운 체제를 시도하고 있고, 다수의 대학에서 도서관을 멀티미디어센터로 발전시키는 작업을 기획하고 있다. 이 경우 대학도서관은 단지 멀티미디어 자료를 수집하고 제작·운용할 뿐만 아니라 원격교육의 중심체로서 교육매체의 개발에서부터 원격교육 프로그램의 기획, 운용과 배포에 걸친 원격교육 전반을 담당하는 전문가가 되는 것이 타당하다. 이 새로운 역할은 과거의 대학도서관이 대학교육의 지원자에 머물렀던 상황에 비해 교육 주체의 또 다른 한 축이 된다는 것을 의미한다.

참고사서가 원격교육운영자가 될 경우, 그는 필연적으로 멀티미디어 전문가로서의 자질을 갖추어야 한다. 멀티미디어 전문가는 과거의 참고사서들이 수행하던 정보자료의 수집 및 제공의 단계를 뛰어 넘어, 멀티미디어 자료의 가공, 생산, 운용, 유통에 관한 전문적 지식과 기술을 구사할 수 있어야 한다.

오늘날 도서관의 주요한 특성의 하나는 소장해야 할 정보자원의 종류가 다양하다는 점이다. 이미 앞서서도 밝힌바와 같이 도서관 자원은 모든 인쇄매체, 시청각매체, 전자매체로 확대되었으며, 지금은 형태가 없는 인터넷 자원까지도 도서관 자원으로 자리를 굳히고 있다. 대부분의 시청각매체는 제작자가 만들어 배포한 형식대로 도서관이 수집하고 단지 이용만 했다. 그러나 각종 전자매체나 인터넷 정보원은 상당 부분이 도서관 자체에서 확대 재생산되는 과정을 거친다. 이 과정에는 상당한 기술적 접근이 필요하다. 그래서 얼마 전부터 일부의 문헌정보학과에서 멀티미디어 제작과 관련된 강좌가 개설, 운영되고 있기도 하다.

지금 원격교육부문은 각 대학마다 운영주체가 전산원, 도서관, 교무처, 독립된 운영팀 등 다양하다. 오늘날 대부분의 대학도서관은 자체적으로 디지털 정보를 제작하고 있고, 자체의 서버를 통해 콘텐츠를 포함한 정보를 배포하고 있기 때문에 도서관이 이니셔티브를 구사한다면 이 부문을 도서관영역으로 편입시킬 수 있을 것이다. 성사 여부는 도서관의 의지와 추진력이다.

### 6) 교육전문가

지난 1세기 동안 참고사서들이 가졌던 이용교육의 개념은 도서관 및 자료에 대한 지

도·안내를 의미했고, 이 개념은 시간이 지나면서 가르치는 행위로서의 교육을 의미하게 되었다. 그러나 교육은 가르치는 것만을 의미하지는 않는다. 이용교육에는 '교수(reaching)'와 '자기교육(self-education)'의 두 가지 개념이 공존한다. 교수란 정보활용법을 지도하는 것이며, 자기교육은 '도서관을 통해서 이루어지는 교육'으로서 이용자들의 개별화 학습의 결과로서 나타난다.<sup>20)</sup> 즉, 가르치는 것이 하나의 '과정'을 표현한다면 자기교육은 그 '결과'일 것이다.

오늘날 이용자교육이 과거와 다른 점은 맨투맨 방식의 상황 중심에서 벗어나 단계별(오리엔테이션, 도서관교육, 서지교육, 정보관리교육 등)로 조직화되고 체계화되고 있다는 점이다. 교육내용도 정보를 탐색할 수 있는 가능한 모든 방법이 소개되기 때문에 그 범위가 도서관을 통한 탐색방법으로 제한되지 않는다. 아울러 교사로서의 참고사서와 학습자가 대면하는 방법 외에도 원격지에서 이용자 스스로 도서관에서 제공하는 CAI(computer assistant instruction)를 통해 학습하는 방법도 제안되고 있다.

정보이용의 교육적 이념은 1950~60년대에 진보적 이론이 도서관계를 풍미하면서 한동안 빛을 잃는 듯했다. 그러나 1980년대부터 정보화사회가 정착되면서 개인 단위로 정보를 인식, 평가, 선택하는 능력이 요구됨에 따라 교육의 필요성이 재인식되고 있다는 사실은 주목할 만하다.<sup>21)</sup>

이 새로운 인식은 세 가지 관점에서 출발하는 것으로 보여진다. 첫째는 정보화사회에서 효과적인 정보이용은 일상생활을 효과적으로 영위하기 위한 필수 조건이 된다. 따라서 효과적인 정보활용에 대한 요구는 과거보다 더욱 강렬해질 것이고, 이러한 상황은 사서의 교육적 기능을 더욱 강화시키게 될 것이다. 두 번째는 이용자들은 정보가 다양화되고, 입수경로가 복잡해짐에 따라 정보불안을 느끼게 되고, 정보를 소화하거나 자신에게 유용하도록 결정을 내리는 것을 배울 필요성을 느끼게 된다.<sup>22)</sup> 세 번째는 정보탐색기술과 관계된다. 새로운 탐색기술은 정보를 신속, 정확하게 찾고, 이를 관리하는 것을 도와주지만 탐색 매커니즘이 복잡해서 이용자들의 정보활용을 더욱 어렵게 만든다. 이러한 현상은 전문가 집단에서도 동일하게 나타나고 있다. 따라서 정보탐색과 활용과정에서 참고사서의 도움이 긴요해진다.

이용자교육에서 참고사서가 유의해야 할 한 가지 사실이 있다. 이용자교육은 '도구와 특정 형태에 관한 교육과는 다른' 그리고 '저장과 검색 매체와는 상관없이 정보를 찾아서, 평가하고, 이용하기 위한 총체적인 정보를 제공하는 것'이어야 한다는 점이다.<sup>23)</sup> 그래서 참고사서는 교육프로그램을 기획하는 일, 교육내용을 편성하는 일, 교육구조를 결정하고

20) 박준식, "문헌조사법의 내용구조에 관한 고찰," 도서관학논집, 10집(1983), p.29.

21) Larry Hardesty, et. al., "Library User Instruction," *College & Research Libraries*. Vol.43, No.1(Jan. 1982), p.38.

22) Barbara Ford, "Information Literacy," *College & Research Libraries*, Vol.52, No.4(July 1992), p.313.

23) B. Baker, et al., "Making Connections: Teaching Information Retrieval," *Library Trends*, Vol.39, No.3(1991), p.220.



교육방법을 개발하는 일, 교육담당자를 선택하고, 학습결과를 평가하는 일 등 교육전반에 걸쳐 통찰하는 능력을 가져야 한다.

참고사서가 진정한 교육자가 되기 위해서는 스스로 교육자적 자질을 키워나가야 한다. 미국과 같이 사서가 교수직위를 얻기 위해서는 학위취득과 자기 분야에 대한 확고한 위치의 확보 즉, 연구와 업무개발을 통해 타자로부터 승인된 전문가가 되어야 한다.

### 7) 참고정보원 개발자

참고정보원은 끊임없이 변화하고 진보하는 속성을 지니고 있다. 그것은 인쇄본 시대에도 그랬지만 특히 디지털 시대에는 더욱 그렇다. 지난 10년간 장서개발자들이 수행하는 업무리스트는 크게 변하지 않았을지도 모르나 업무내용은 크게 변한 것을 알 수 있다. 다수의 장서개발자들은 출판된 지식을 오늘날이나 미래의 도서관에서 적합하도록 전자적으로 표현하는 일에 고심해 왔다.<sup>24)</sup> 그동안 각종 디지털 정원들을 참고정보원으로 편입시켜 온 여러 상황들이 이를 입증한다. 이제 참고정보원 개발자들은 정보의 형태에 관계없이 모든 참고정보원을 도서관 자원으로 받아들일 수 있도록 조정하는 역할 즉, 참고정보원 개발자 또는 중재자로서의 기능을 수행 할 필요가 있다.<sup>25)</sup>

참고사서들은 그동안 다양한 전자매체들을 참고정보원으로 편입시켜왔지만 지금은 인터넷 정보원을 참고정보원으로 편입시키는 일에 더 많은 관심을 기울여야 한다. 인터넷 정보원은 사서가 관심을 갖고 도서관자원으로 편입코자 노력하지 않으면 그것은 애초부터 도서관자원이 아닌 것이다. 그래서 가상참고데스크의 개발과 응용은 미래지향적인 참고정보원 개발의 좋은 본보기가 된다.

가상참고데스크(virtual reference desk)란 인터넷상에 흩어져 있는 각종 참고정보원 가운데서 참고질문에 대한 해답자원으로서 활용할 가치가 높은 웹사이트의 참고정보원을 수집하여 자관의 홈페이지에서 재조직함으로써 해당 사이트로 직접 이동할 수 있도록 하이퍼링크서비스를 제공하는 것을 말한다. 이미 국내의 여러 도서관에서 비록 초보적인 형태이긴 하지만 가상참고데스크를 구축하고, 이를 원자료와 링크시키는 서비스를 수행하고 있는 것은 매우 다행스런 일이다.

앞으로 참고사서들은 단지 인터넷 정보원들을 모으고 링크시키는 서비스에서 더 나아가 유용한 인터넷 자원들을 모아 주제별로 나누어 해제하며, 이를 데이터베이스로 만들어서 참고질문에 대한 지속적인 해답자원이 되도록 웹기반 참고시스템을 구축하는 참고정보원 개발전문가가 되어야 한다.<sup>26)</sup>

미래의 참고사서가 참고정보원 개발전문가로서 기능해야 한다고 믿고 있는 데는 이런

24) G. E. Gorman & Ruth H. Miller, 장서관리, 이론과 실제, 남태우 역(서울 : 한국도서관협회, 2000), p.364.

25) Samuel Demas, "Collection Development for the Electronic Library: A Conceptual & Organizational Model," *Library Hi Tech*, Vol.12, No.3(1994), pp.71-80.

26) 박준식, 인터넷기반 참고질의시스템 개발에 관한 연구(서울 : 교육부 교육정책연구보고서, 2001), p.12.

현실적 토대뿐만 아니라 이념적인 면에서도 원칙을 세우는 일이 필요하기 때문이다. 참고사서가 참고정보원 개발업무에 특별한 관심을 쏟는 것은 사서가 문화의 생산자, 조정자로서 문화현상에 직접 관여할 수 있다는 가능성 때문이다. 정보는 한번 걸러진 상태에서 이용자에게 전달되어야 악화가 양화를 구축하는 현상을 예방할 수 있다. 미래의 참고사서는 새로운 정보매체에 대해 끊임없이 탐구하여 도서관자원으로서 편입시키는 한편, 이들을 평가하고 선택적으로 수용함으로써 정선된 정보가 유통되도록 노력해야 한다. 참고사서가 이런 활동을 효율적으로 수행하면 도서관의 아이덴티티는 저절로 확립될 것이며, 도서관은 문화의 주체가 되고, 사서의 전문성은 더욱 신장될 것이다.

#### IV. 결 론

지금까지 인터넷 환경하에서 대학도서관의 참고사서가 수행해야할 역할모델에 대해 살펴보았다. 본 연구에서 제시된 참고사서의 역할모델을 간단히 요약하면 다음과 같다.

1. 내용분석가 : 이용자의 요구와 제공되는 정보의 내용에 정통함으로써 정보를 탐색하고 유용한 정보를 엄선하며, 이를 가공, 재편하여 이용자가 즉시 활용할 수 있는 정보의 형태로 제공하는 역할이다.

2. 콘텐츠관리자 : 도서관이 소장한 정보자원 중 특정 자원을 디지털 정보로 만들고, 이를 수요자가 자유롭게 이용할 수 있도록 배포하는 역할이다. 즉, 콘텐츠 구축을 위한 기획, 제작, 배포, 마케팅, 관리 등 콘텐츠 관련업무 전반을 수행한다.

3. 학습자원제공자 : 대학의 특정 교과목 운영에 필요한 정보자료를 분석, 평가하여 정선하고, 이를 데이터베이스로 만들어 적시에 제공함으로써 교수의 강의를 돕고, 학생의 학습과정을 효율적으로 지원하는 역할이다.

4. 정보중재자 : 요구정보와 해당정보간의 차이를 조정하고 그 전달자로서 활동하는 사서를 말한다. 즉, 이용자와 도서관, 이용자와 정보원, 요구와 현실 등에서의 상충되는 요소나 특수성을 제거함으로써 문제를 객관화시키고, 문제가 해결되도록 하는 활동이다. 참고사서와 관련된 중재는 정보탐색과정에서의 중재, 논문작성의 협조, 정보기술과 중재, 새로운 커뮤니케이션 기법의 개발과 중재 등이다.

5. 원격교육운영자 : 참고사서가 원격교육 프로그램의 기획, 교육소프트웨어 개발, 멀티미디어 교육매체의 제작과 온라인 배포, 마케팅 등 원격교육 전반을 관리하는 역할을 한다.

6. 교육전문가 : 정보활용교육 전반을 단계적, 체계적으로 가르치는 역할을 말한다. 참고사서는 가르치는 일 외에 교육프로그램의 기획, 교육내용의 편성, 교육구조의 결정, 교육방법의 개발, 교육담당자 선택, 학습결과의 평가 등 교육전반에 걸쳐 통찰하는 능력을 가져야 한다.

7. 참고정보원 개발자 : 참고질문에 대답하는데 유용한 모든 형태의 정보원들을 개발하는 역할로서, 기존의 인쇄매체와 전자매체에 더하여 인터넷 자원을 정선하여 참고정보원으로 활용할 수 있도록 가상참고데스크를 구축하고 이를 계속 유지시키는 역할이다.

마지막으로 참고사서가 이러한 역할들을 수행할 때 지켜야 될 기본 철학 한 가지를 제안하고자 한다. 그것은 인본주의적 서비스의 구현이다. 1980년대 이후 전자적 정보서비스가 도입되면서 사서와 이용자간의 인간관계가 과거보다 훨씬 더 축소되고 있다. 지금처럼 이용자와 사서의 관계가 단순한 질문자와 해답자 또는 Client와 Agent의 관계라면 이는 서비스의 비인간화, 인간성 상실을 초래하게 될 것이며, 결국에는 도서관의 정체성이 사라지게 될 것이다. 그렇게 되면 도서관이란 공간이 필요치 않다는 일부 퀘변론자들의 도그마적 발상을 뒷받침하는 결과를 낳게 될 뿐이다.

참고사서와 이용자간의 바람직한 인간관계는 이용자를 돕고자 하는 사서의 성실한 욕망에서 비롯된다. 사서의 이러한 태도는 이용자로 하여금 신뢰감을 갖도록 하여, 참고면담을 포함한 정보서비스의 전 과정을 이상적으로 이끌게 된다. 나아가 불만족스런 서비스나 해답결과에 대한 이용자의 반감을 감소시킬 수도 있다. 또한 이러한 신뢰감은 이용자를 도서관의 후원자가 되게 한다. 이러한 사실은 사서와 이용자의 인간관계 형성이 도서관 서비스의 기본이 된다는 사실을 말해준다. 아울러 사서가 전통적으로 생각해 왔던 '성공적 정보서비스 = 정확한 해답'이란 등식이 수정되어야 함을 말해 준다. 참고사서의 인본주의적 접근은 도서관이 상업적 정보서비스와 구분되는 유일한 장점이 될 것이다.

다가오는 21세기는 기계문명과 속도지상주의에 찌든 인간들이 기계문명과 조화된 인본주의를 창출하는 소위, 신인본주의를 추구하게 될 것이다. 지금 사서들이 이런 인본주의적 서비스를 견지한다면 21세기는 사서가 더 가치 있는 직업으로 인식될 것이라 믿는다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉