

# 정보봉사의 속성과 철학적 기반

## Philosophical Foundations of Information Services and its Attributes

박 준 식(Joon-Shik Park)\*

### < 목 차 >

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| I. 서 론            | 3. 용어 변천의 역사적 관점  |
| II. 정보봉사의 개념과 속성  | 4. 사회 및 정보환경의 관점  |
| 1. 용어의 어원적 관점     | III. 정보봉사의 철학적 기반 |
| 2. 용어의 속성과 내용적 관점 | IV. 결 론           |

### 초 록

이 논문은 정보봉사의 개념과 속성을 밝히고, 이를 토대로 정보봉사의 철학적 기반을 세우는데 목적을 두었다. 정보봉사의 개념과 속성은 용어의 어원과 정의 및 내용, 역사적, 사회적 관점에서 그 근거를 밝혔다. 이를 통해 정보봉사라는 용어가 정보봉사의 본질과 속성 그리고 활동내용에 가장 적합한 명칭임을 논리적으로 증명함으로써 정보봉사의 이론을 체계화하였다. 정보봉사의 철학은 용어의 어원, 정의, 기능, 그리고 역사적, 사회적 관점 등에서 일관되게 흐르고 있는 정신인 교육, 정보, 상담·지도라는 세 요소와 봉사라는 인본주의적 요소를 중심으로 그 기초를 세우는 작업을 시도하였다.

키워드: 정보봉사 이론, 정보봉사 철학, 정보봉사의 개념, 참고봉사와 정보봉사

### ABSTRACT

The purpose of this paper is deriving philosophical foundations of information services by clarifying its concepts and attributes. Clarifying its concepts and attributes is based on the origin of the term information services, definitions and contents, historical and social perspectives. The theory of information services was reorganized by logically demonstrating that the term "information services" is most suitable name to represent its essence, attributes, and activities. The philosophy of information services has the key elements as instruction, information, guidance, and service in humanistic aspects which have been shown consistently in the origin of the term, definitions, historical and social perspectives. This paper tried to establish philosophical basis for information services that is focused on these elements.

Keywords: Philosophy of Information Services, Theory of Information Services, Attributes of Information Services, Reference & Information Services, Concepts of Information Services

\* 계명대학교 문헌정보학과 교수(jspark@kmu.ac.kr)

• 접수일: 2010년 4월 23일 • 초심사일: 2010년 6월 8일 • 최종심사일: 2010년 6월 25일

## I. 서론

약 20년 전 우리나라의 도서관학은 정보학과 통합되어 문헌정보학이란 새로운 명칭으로 출발하게 되었다. 당시 학문의 정체성, 도서관 현장의 현실성, 교과목의 재편성에서 나타나는 명칭과 두 학문 간의 비중 등을 둘러싸고 많은 논쟁과 갈등이 있었다.

두 학문의 통합은 단순한 물리적 통합을 넘어서 화학적 통합이 되도록 새롭게 이론을 확립할 필요성이 있다. 그러나 물리적 통합은 이루어졌으나 새로운 이론을 체계화 하는 일은 거의 고려되지 않았다. 이 결과는 우리나라 문헌정보학이 기형적으로 발전하는 요인이 되었다. 즉, 학문의 정체성을 새롭게 해석하고, 각 교과목에서 정보학의 도입을 반영하는 새로운 이론을 정립하며, 교육내용을 합리적으로 재편하는 일을 등한시함으로써 학문의 체계가 바로 서지 않았던 것이다.

정보봉사 영역도 예외는 아니었다. 많은 대학들이 비교적 짧은 기간에 기존의 참고봉사란 용어를 정보봉사로 대체하였지만 이 과정에서 간과했던 몇 가지 주요한 가치가 있었다. 하나는 참고봉사가 정보봉사로 대체되는 이유를 논리적으로 밝히지 않았고, 정보봉사에 대한 새로운 이론을 체계화하고 철학적 기반을 세우는 일에 무관심했던 것이다. 또한 교과목 명칭이 바뀌면 교육내용도 바뀌어야 하는데 그렇지 못했다. 물론 마지막 요소는 시간이 지남에 따라 점진적으로 바뀌어, 지금은 완전히 새로운 내용으로 재편되었다. 그러나 지금도 정보봉사의 당위성을 논리적으로 해석하고, 이론과 철학을 세우는 일은 여전히 이루지 못하고 있다.

이러한 현존하는 모든 문제에 있어서 필자도 큰 책임을 느낀다. 마침 최근 한 연구에서 “정보서비스와 참고봉사의 역사적 배경과 개념차이와 체계적인 설명과, 왜 우리 학문에서 참고봉사 대신에 정보서비스를 사용해야 하는지에 대한 이론적 접근과 설명이 결여되어 정보서비스를 사용하는 것이 학문적으로 타당하다는 근거는 제시하지 못하고 있다”<sup>1)</sup>는 비판적 지적도 있었다.

그래서 이 논문은 정보봉사란 명칭의 타당성을 정보봉사의 어원과 속성에서, 역사적, 사회적 관점 등에서 논리적으로 증명하고, 이를 토대로 정보봉사의 철학적 기반을 세우는 기초 작업을 수행해 보고자 한다. 물론 명칭의 타당성 문제는 이미 시기적으로 늦었지만 정보봉사의 이론을 체계화하고, 철학을 세우는 논리적 틀이 되기 때문에 꼭 필요한 과제라고 생각한다.

1) 이제환, “한국 문헌정보학에서 참고봉사와 정보봉사의 의미,” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제4호(2007. 12), p.314.

## II. 정보봉사의 개념과 속성

### 1. 용어의 어원적 관점

참고봉사와 정보봉사에서 핵심 개념인 ‘참고’와 ‘정보’는 어떤 개념을 함축하고 있는가? 이 두 용어의 어원은 무엇인가? 용어의 개념은 어원에 영향을 받는다. 즉, 어원에서 비롯된 의미가 특정 개념을 나타내는 어의(語義)에 영향을 주게 된다. 그러므로 두 용어의 속성을 파악하기 위해 어원을 살피는 작업이 선행될 필요가 있다.

본 연구에서 정보라는 용어의 어원이나 어의에 특히 중점을 두고 고찰하는 이유는 우선, 현재 수행하고 있는 정보 관련 서비스의 내용이 ‘참고’ 보다는 ‘정보’가 더 적합함을 밝히기 위함이다. 그리고 이를 토대로 ‘정보봉사’가 단지 정보를 제공하는 단순한 서비스 활동이 아니라 교육이나, 상담·지도, 지식 등의 이념적이고 가치지향적인 활동임을 밝히기 위함이다. 이처럼 어원이나 어의를 통한 분석은 정보서비스의 정체성을 찾고, 이론과 철학적 기반을 세우는 데 긴요한 작업이다.

주지하는 바와 같이 정보봉사는 참고봉사를 대체한 용어이다. 우리가 오랫동안 사용해왔던 참고봉사란 용어는 영어의 reference service(또는 work)를 번역한 말이다. 이 용어는 미국의 도서관 사상과 실무가 우리나라에 전래되면서부터 번역해 사용해왔다. 따라서 참고의 어원과 어의는 ‘reference’를 중심으로 살펴보는 것이 옳을 것 같다.

reference는 참고하다, 참조하다 등의 뜻을 가진 영어의 refer와 명사어미 -ence의 합성어이다. refer는 라틴어 referre에서 유래되었고, 이는 re와 ferre의 복합어이다. re는 and의 뜻을 가지고 있으며, 때로는 back, against 또는 again등을 의미한다. ferre는 to bear, bring, carry 등의 뜻을 가지고 있다. 따라서 refer는 특정 장소에서 나르다, 옮기다, 전하다 등의 의미를 가지는 것으로서 이미 14세기 후반부터 사용되었다.<sup>2)</sup>

refer는 나중에 ‘정보를 구하기 위해 사람, 책 또는 그 책의 저자에게 보내거나 안내해 주는 것,’ 또는 ‘그러한 일들과의 관계, 관련, 참조’ 등의 의미로 확대되었다. 여기에 명사어미 -ence가 붙어서 논쟁 등의 문제를 토의 또는 결정하기 위하여 전문가에게 문의 또는 조회하는 것, 또는 그러한 것들을 위해 그 사람을 다른 사람에게 소개해주거나 보내는 것을 의미하게 되었다. 따라서 reference란 문제의 해결을 위해 어떤 사람이나 기관에 보내거나 안내해 주는 것을 말하는 것이다.<sup>3)</sup>

reference의 어원을 통해 확인할 수 있는 두 가지 요소가 있다. 하나는 참고봉사의 초기 활동내용이고, 다른 하나는 참고봉사의 초기 이념적 기반이다. 초기의 참고봉사가 질문, 혹은 요구에 대한 해답을 직접 주는 것이 아니라 해답이 있는 곳으로 안내하거나, 해답을 찾을 수 있도록 도와주는

2) *Oxford English Dictionary*, Vol.8.(London : Clarendon Press, 1970), p.336.

3) Jean K. Gates, *Guide to Use of Books and Libraries*, 3rd ed.(New York : McGraw-Hill, 1974), p.25.

활동(인적협조)으로 출발했음을 말한다. 즉, 초기의 서비스 형태는 정보제공이 아니라 '정보원(情報源)으로의 안내' 또는 '인적협조'였다는 점이다.

어원을 통해서 알 수 있는 두 번째의 사실은 초기 참고봉사의 이념적 기반에는 '교육'이나 '상담·지도'라는 개념은 없었다는 점이다. 원래 참고봉사는 교육(instruction)과 정보(information), 상담·지도(guidance)라는 세 가지 핵심 기능을 갖고 있다. 교육과 상담·지도는 '도서관을 잘 모르는 이용자를 돕는다'는 논리가 시간이 흐르면서 차츰 도서관과 자료의 활용에 대한 지식을 가르치는 방향으로 자연스럽게 진행되어 생긴 개념이다. 아울러 정보(제공)라는 개념도 꽤 오랜 세월이 지난 뒤 '이용자를 가르치는 활동보다는 원하는 정보를 직접 찾아주는 것이 더 좋다'는 진보적 이론이 힘을 얻게 되면서 나타나는 이념이며, 활동이었다. 요약하면 reference는 어원상 정보를 얻을 수 있는 방향을 지시해 주는 활동에 더 적합하고, '교육'이나 정보제공이라는 직접적이고 구체적인 행동은 내포되어 있지 않았다는 것이다. 그러면 정보봉사를 나타내는 information의 어원에서는 이런 개념들이 포함될까?

Oxford영어사전 2010년 온라인판에 수록된 'information'의 어의를 통해 이 개념이 가진 다양한 속성을 밝혀보고자 한다. information은 라틴어의 information-en에서 유래한 낱말로 고대 프랑스어에서는 enformation 또는 information으로 통용되던 것이 16세기에 그대로 영어에 채용되었다. information은 동사 'inform'과 접미어 '-ation'이 결합하여 명사가 된 형태이다. inform은 '알려주는 것 혹은 가르쳐주는 것(to tell or instruct someone about something), 안내해주는 것(to guide), 정보제공자의 역할(act as informer), 정보제공(give information)'<sup>4)</sup> 등의 다양한 어의를 갖고 있다. 즉, 'inform'은 정보를 제공하거나 안내해주는 가치중립적인 속성 뿐 아니라 어떤 것에 대해 누군가를 가르치는 가치지향적인 속성도 내포하고 있음을 알 수 있다. 다시 말해 'inform'의 속성에는 참고봉사의 세 가지 핵심 기능이 모두 포함되어 있다는 것이다.

나아가 'inform'의 명사형인 'information'의 어의를 살펴보면 가장 흔히 쓰이는 의미로 "어떤 개별적인 사실, 주제, 사건에 관련된 지식"<sup>5)</sup>이다. 이 용어의 또 다른 속성에는 "산재해있는, 함축된 의미가 없는, 사람에게 알려진 것을 전달하는 것"<sup>6)</sup>이란 의미가 있어 가치중립적인 속성도 지녔음을 알 수 있다. 이러한 측면에서 보면 정보봉사의 복수형으로 쓰이는 'information services'는 단순히 정보사회의 도래로 인해 새롭게 나타난 정보현상을 수용하고 정보제공에 중점을 둔 서비스라고 말할 수도 있다. 하지만 또 다른 용법을 살펴보면 새로운 해석을 도출할 수 있다. 또 다른 용법은 "정신이나 성격의 형성, 교육적인 지식의 전달, 교육, 훈련, 조언"<sup>7)</sup> 등으로 매우 가치지향

4) *Oxford English Dictionary Online*(New York : Oxford University Press, 2010), 2010. 3월 개정판, <<http://dictionary.oed.com/>> [cited 2010. 03. 24].

5) *Ibid.*

6) *Ibid.*

7) *Ibid.*

적이고 정신적이며 인본주의적인 의미도 포함돼 있다.

Oxford 영어사전에서는 information의 정의를 크게 7가지로 규정하고 있다. 이는 정보라는 용어가 제한적이고 명료한 정의를 갖고 쓰이기보다 '용법에 의해 정의되는' 속성이 있음을 보여준다. 사전은 용어가 가지는 본질적 속성을 규정해주거나 사회적으로 합의된 약속을 공식적으로 규정해주는 기능을 갖고 있다. 그러므로 앞서 언급한 'information'은 용어의 본질적 속성 이외에 시대를 거치면서 사회적으로 합의되어온 정의가 첨가됨에 따라 다양한 의미를 가지게 된 것으로 보인다. 요약하면, 'information'은 단순한 지식이나 데이터를 일컫는 것이 아니라 정보가 생산되고 전달되는 총체적인 과정을 말하는 것으로 볼 수 있다.

용어의 어원과 어의를 중심으로 본다면 reference보다는 information이 오늘날 정보봉사의 이념이나 활동내용과 일치하는 점이 훨씬 더 많고, 그것도 가치중립적인 개념보다 가치지향적이고 인본주의적인 개념을 훨씬 더 많이 내포하고 있다. 어원과 어의에서 본 논리는 정보봉사의 이론과 철학적 기반을 세우고, 튼튼하게 만드는 유용한 자원이 된다.

## 2. 용어의 속성과 내용적 관점

정보봉사란 무엇인가? 어떤 활동들을 내포하는가? 어떠한 사회적 현상을 대변하고 있는가? 이 용어의 개념과 내용은 전통적인 참고봉사와 다른가? 또 이러한 개념을 표현하는 영어의 단수형 service와 복수형 services는 어떻게 다르며, 우리나라에서는 구분되어 사용되고 있는가? 이러한 논의의 출발은 정보봉사와 참고봉사의 정의의 해석에서부터 출발하는 것이 좋을 것 같다. 왜냐하면 정의는 개념을 '규정'하고, 이에 따라 그 내용이 구성되기 때문이다.

용어에 대한 가장 신뢰할만한 정의를 제공하는 것은 사전이다. 미국도서관협회 용어사전(*ALA Glossary*)에서는 정보봉사(information service)를 “정보를 구하는 도서관 이용자들에게 참고사서가 제공하는 인적 협조”<sup>8)</sup>로 정의했다. 이 정의는 참고봉사 시행 초기에 Child가 참고봉사를 “이용자를 위해서 사서가 복잡하고 찾기 어려운 목록의 사용법을 알려 주고 질문에 대해서 해답해 주는 협조”<sup>9)</sup>라고 정의한 내용을 거의 그대로 답습한 것으로 보인다. 이 점을 미루어보면 정보봉사의 핵심은 인적협조와 정보제공에 있음이 분명하게 나타난다.

미국사회는 학계나 도서관계에서 정보봉사를 인적협조나 정보제공활동을 위한 대표적인 용어로 확정하고, 그 정의도 통일되어 있으나, 개인의 저서나 개별 도서관에서는 여전히 참고봉사라는 명칭도 부분적으로 쓰고 있다. 이는 두 용어뿐만 아니라 다른 분야의 용어에서도 마찬가지이다. 1970년대 도서관학과 정보학이 통합된 이후 한 개념을 두고 동의어와 유의어(類義語)가 많이 생겨난

8) Heartsill Young, *The ALA Glossary of Library and Information Science*(Chicago : A.L.A., 1983), p.118.

9) W. B. Child, "Reference Work at Columbia College Library," *Library Journal*, Vol.16(Oct. 1891), p.298.

것과 같은 이치이다. 그러나 이러한 경우라도 용어의 정의가 대개 하나로 통일되어 있다.

한국도서관협회가 편찬한 『문헌정보학용어사전』에서는 정보봉사와 관련된 통일된 용어가 없고, 기술된 정의도 우리 학계나 관계에 통용되는 개념과는 거리가 멀다. '정보봉사'를 찾으면 아예 항목 자체가 없다. 즉 표제어뿐만 아니라 참조어로도 채택되지 않았다. '정보서비스'에는 '정보제공'에서 보려는 참조표시가 나온다. 정보서비스(봉사)를 그 기능 중의 하나인 '정보제공'으로 왜곡, 축소시켜 놓았다. 그런데 참조표시대로 '정보제공'이라는 표제어를 찾으면 ①번 정의는 과거 특수도서관에서 수행하던 업무의 일부를 기술했고, ②번 정의는 정보봉사의 정의가 아니라 정보봉사의 세부 기능(역할)을 기술하고 있다. 오류와 왜곡이 심각하다. 그리고 정보봉사의 동의어인 '참고봉사'에는 "참고업무를 수행하는 도서관의 업무"라는 이상한 정의가 나온다. 또 '참고업무'라는 표제어에는 ① 이용자에게 각 주제에 관한 문헌조사를 도와주는 도서관 업무 중의 하나 ② 참고도서관의 업무 ③ 정보를 요구하는 개개의 이용자에게 대한 사서의 개인적 지원이라고 정의하고 있다. ③번 정의에서 비로소 정보봉사의 정의를 찾을 수 있다. '정보제공업무'라는 또 다른 표제어에는 위의 정의들과 유사한 내용으로 기술돼 있다.<sup>10)</sup> 정리해보면; 정보봉사를 나타내는 표제어가 참고봉사, 참고업무, 정보제공, 정보제공업무 등 네 가지이다. 표제어 채택의 통일성도, 정의의 기준도 없다. 일반적으로 이해하고 있는 정의와도 동떨어져 있다. 우리나라의 대표적인 용어사전은 정보봉사 분야의 사회적 현상과 통념을 무시한 용어와 정의로 가득 차있어 참고할 가치가 없다는 결론에 이르게 된다.<sup>11)</sup>

그러면 정보봉사는 어떤 속성을 지니고 있으며, 어떤 활동이 포함되는가? 참고봉사와는 어떻게 구분되는가? 또한 단수로서의 서비스(information service)와 복수로서의 서비스(information services)는 어떤 차이가 있는가를 살펴보기로 하자.

정보봉사와 참고봉사는 어휘 자체의 개념상으로 분명한 차이가 존재하지만 기능적으로는 동의어이다. 이것은 미국도서관협회의 용어사전에서 이미 오래 전에 동의어로 규정하였다는 사실이 입증한다. 그런데도 이 두 서비스가 용어만큼 내용도 차이가 있다고 믿고 있는 사람들이 아직도 있다. 따라서 논리적으로도, 수행되는 활동으로도 동의어임을 밝히고, 나아가 오늘날의 관점에서 정보봉사가 더 적합한 용어임을 밝혀보고자 한다.

정보봉사는 영어 information service의 번역어이다. information은 information services의 접두어로서로 services와 결합되면서 복합적인 개념이 되었다. 이러한 관점의 근거는 Oxford 영어사전의 어의(語意)분석을 통해 확인할 수 있다. 또한 두 개념이 기능적으로 동의어라 볼 수 있는 근거는 참고봉사가 도서관의 고유기능이라 인식된 배경에서도 찾을 수 있다. 한 주장에 의하면 참고봉사가 광범한 내용을 포괄하고 있는 반면에 정보봉사는 정보제공이라는 개별서비스를 지칭하기

10) 사공철 등 편. 문헌정보학 용어사전(서울 : 한국도서관협회, 1996), p.324, 326, 358.

11) 어떻게 해서 이런 오류와 왜곡이 용어사전에 등재되었는지 모르겠으나 하루빨리 고쳐져야 한다. 도협의 용어사전은 우리나라 문헌정보학의 표준이 되어야 한다. 합의되지 않은 특정 주장이나 개념을 공식 용어나 정의로 할 수는 없는 일이다. 전문용어는 일반화된 사회현상을 담는 그릇이 되어야 하기 때문이다.

때문에 서로 다른 서비스로 보고 있다고 “그래서 참고봉사(복수형으로 표현, reference services)는 미국의 도서관에서 이용자를 상대로 하는 다양한 서비스를 총칭하는 개념이다. 그들에게 reference services는 이용자의 문제 해결에 도움이 되는 ‘정보의 제공(information service)’ 혹은 ‘정보소스로의 안내(reference service)’는 기본이고 이용자와의 상담을 통해 정보관련 고민이나 문제에 대처하는 방법 등을 지도하고(guidance), 이용자에게 도서관을 비롯한 다양한 정보자원의 활용법을 체계적으로 알려주고(instruction), 지역이나 집단 커뮤니티를 위한 정보안내(information & referral) 등의 복합적인 기능을 포함하는 광의의 개념으로 이해되고 실천되어 왔다.”<sup>12)</sup>고 했다. 올바른 말이다. 참고봉사는 기본적으로는 교육, 정보, 상담·지도의 세 기능을 축으로 형성하고 있으며, 위에서 열거한 활동들은 이 세 가지 기능을 구체화 시키는 활동들이다.

이와 같이 참고봉사는 단순히 가치중립적인 정보제공 뿐만 아니라 교육이나 상담·지도와 같은 가치지향적인 기능도 동시에 포함하고 있다. 일부 연구자들이 참고봉사를 대체하는 용어로 정보봉사를 채용할 무렵 정보봉사의 한계를 지적할 때, 정보봉사가 인적협조나 교육이라는 기능을 무시하고 정보제공에 중점을 두고 있다고 보았다. 다시 말하면 정보봉사는 ‘정보제공’에 중점을 둔 활동이며, 전통적으로 도서관에서 수행해오던 가치지향적인 ‘인적 협조’의 기능을 배제하고 있다는 것이다.

정보봉사에 대해서 왜 이런 왜곡된 판단을 하였을까? 그 이유는 몇 가지가 있다. 우선, 전통적인 참고봉사에 정보봉사의 개념이 접목되던 초기에는 일부 도서관이나 연구자들이 정보봉사를 ‘정보를 주는 것(give information)’으로 범위를 좁혀 사용했기 때문이다. 즉, 정보봉사(information services)를 그 기능 중 하나인 ‘정보제공(단수로서의 information service)’과 동일한 개념(또는 서비스)으로 보았다. 그래서 정보를 제공하는 특정 서비스인 information service를 정보봉사의 종합체로서의 information services와 동일한 것으로 보았던 것이다. 일차적인 오해는 여기서 비롯된다.

이런 오류의 또 다른 측면은 1940년대 미국의 도서관계를 풍미하던 참고봉사의 이념논쟁의 결과이기도 하다. 당시 미국의 도서관계는 참고봉사의 본질이 정보를 찾는 방법을 교육시키는 것(instruction)이 옳으나, 아니면, 원하는 정보를 직접 찾아주는 것(information)이 옳느냐를 놓고 격렬한 논쟁을 벌였다. 이때 교육의 이념을 대표하는 용어로서 ‘instruction’을, 정보제공을 대표하는 용어로서 ‘information’을 사용했다. 이것이 나중에 참고봉사의 기능을 대표하는 용어로서 교육, 정보, 상담·지도라는 세 가지 용어가 쓰이게 됨으로써 특정 기능 즉, 정보제공을 의미하는 information과 전체 정보서비스를 의미하는 information services가 혼동을 불러일으키게 되었던 것이다.

이러한 오류의 배경에는 정보봉사 도입 초기에는 information services를 위에서 말한 information과 services의 단순한 합성어로 보았기 때문이기도 하다. 이 논문의 후반부에서 논의되겠지만

12) 이제환, 전계논문, pp.317-318.

information services는 ‘정보를 준다(give information)’는 의미의 information과 봉사(services)의 단순한 결합이 아니다. 어원의 관점에서 논의된 것처럼 정보화사회의 다양한 측면을 내포하는 광의의 개념으로서의 information과 서비스의 복합체로서의 services가 결합된 것이다.

이 몇 가지 오류를 바로 잡기 위해 먼저 ‘service’와 ‘services’의 개념 차이를 이해하는 것이 필요하다. 두 용어의 차이는 reference services의 기능을 열거한 내용 중 ‘정보제공’을 ‘information service’로, ‘정보소스로의 안내’를 ‘reference service’라고 표현한 부분<sup>13)</sup>에서 찾을 수 있다. 즉 reference services는 기능적으로 매우 복합적인 속성을 총체적으로 반영하는 개념이며, 단순히 reference와 services라는 두 개념의 합성어가 아니며, 복합어가 되면서 reference services에서 수행하는 모든 활동을 총칭하는 새로운 개념이 된 것이다. 그럼에도 불구하고 일부에서 정보소스로의 안내를 reference service라고 생각한 것은 앞의 어원과 정의에서 살펴 본대로 초기의 참고봉사가 정보원으로 안내하는 활동을 의미했기 때문이다.

reference service와 reference services가 구분되듯이 information service와 information services 역시 동일한 개념이 아니다. 다시 말해 information services는 정보제공을 일컫는 information과 교육과 상담·지도를 포함하는 정보서비스의 모든 관련 행위를 총칭하는 개념인 것이다.

이러한 개념적 오류를 바로잡고 나면 reference services와 information services가 어떻게 기능적으로 동의어가 될 수 있는지에 대한 논리전개가 가능해진다. 다시 말해 information services가 단순히 information과 service라는 두 개념의 합성어가 아니므로 information이 지칭하는 다양한 어의를 모두 수용하여 서비스 하는 것으로 보아야 한다는 것이다. 이는 기존의 reference services에서 이루어지던 도서관의 역할이 information services의 개념으로 포용 가능한지 밝히는 작업이기도 하다.

전술한 어원 부분에서 논술했듯이 ‘inform’의 명사형인 ‘information’은 다양한 의미로 정의되어 있다. 그 중에서 정보봉사와 관련된 정의는 크게 세 가지이다. 하나는 “사람에게 알려진 것을 전달하는 것”이라는 뜻으로 가치중립적 정의이다. 정보봉사에서 ‘정보제공’이라는 기능은 이 개념에 속한다고 볼 수 있다. 두 번째는 “사실, 주제, 사건에 관련된 지식”이라는 의미와 “교육적인 지식의 전달”이라는 약간의 가치지향적인 의미를 지니고 있다. 그러나 역시 ‘전달’이라는 면에서는 첫 번째의 개념과 동일한 속성을 가지고 있다. 세 번째는 “교육(education), 훈련(training), 조언(advice)” 등의 의미가 기술돼 있다.<sup>14)</sup> 우리는 정보봉사의 개념을 규정하고 내용의 범위를 밝히는데 있어서 특히 세 번째 정의를 주목할 필요가 있다. 이는 매우 정신적이고 인본주의적이며, 가치지향적인 속성을 가지고 있는 것이다.

information이 갖는 이러한 개념적 측면을 보면 정보는 단순한 지식이나 그것의 전달을 일컫는

13) 상계논문, p.317.

14) *Oxford English Dictionary Online*, 2010. 3월 개정, <<http://dictionary.oed.com>> [cited 2010. 03. 24].



말이 아니라 정보가 생산되고 전달되는 총체적인 과정에 걸쳐 쓰이는 용법으로 보인다. Oxford 영어사전이나 각종 영어사전에서 information을 접두어로 해서 접미어로 다양한 범주의 어휘들이 결합되어 나타나는 현상이 이를 대변한다. 도서관이나 문헌정보학의 관점에서도 마찬가지이다.

이러한 점을 미루어보아 정보봉사는 참고봉사와 마찬가지로 정보의 제공뿐만 아니라 교육적 속성, 조언 등의 인적 협조 기능도 내포하고 있음을 알 수 있다. 또한 정보봉사는 정보화사회의 출현에 따른 컴퓨터, 기술의 발달, 디지털화된 정보, 온라인 서비스, 모바일 등 현시대의 사회 현상을 모두 수용할 수 있는 광의의 개념인 것이다. 그러므로 정보봉사는 기존의 참고봉사가 수행하던 역할을 모두 포함하고, 현대의 사회적 현상을 반영하는 통합적 개념으로 매우 시의적절하고 적합한 용어로 볼 수 있다.

정보의 어원과 어의, 정보봉사의 개념과 속성 등을 종합해 볼 때, 일관되게 흐르는 큰 맥이 있음을 알 수 있다. 그것은 교육, 정보, 상담·지도의 세 요소이다. 이 흐름은 정보봉사의 철학적 기반을 이루게 될 것이며, 정보봉사의 큰 기능을 형성하는 요소가 되기도 한다. 이 세 가지 핵심 기능에 다음과 같은 구체적인 활동을 포괄한다.

- ① 교육: 서비스현장교육, 단체교육, 교과목형 교육, 온라인교육, 자기교육을 통한 자기개발 등
- ② 정보: 정보제공, 원문서비스, 데이터베이스 탐색, 협력형 정보서비스, 정보안내서비스, 가상참고서가, 맞춤형정보서비스
- ③ 상담·지도: 참고면담, 독자상담서비스, 독서요법, 논문작성상담, 연구협조와 자문, 안내서비스

정보봉사는 이러한 기능적 측면 외에 정보봉사의 철학과 이론을 체계화 하고, 역사적 변천을 탐구하며, 정보탐색의 전체 과정을 분석하고 이를 이론화 하는 서비스 이론과 역사 분야가 있다. 그리고 이용자 서비스라는 직접 서비스를 가능케 하는 간접서비스 기능으로서 참고정보원의 구성, 자원 파악, 조직과 관리, 평가, 직원 연수 등의 분야가 있다. 따라서 정보봉사는 직접서비스로서의 교육, 정보, 상담·지도, 이론과 역사 분야, 간접서비스 분야 등 모두 5개 영역으로 구성된다.

### 3. 용어 변천의 역사적 관점

참고봉사의 출발은 실무적 관점과 교육의 관점에서 서로 다른 출발선을 가지고 있다. 실무적 관점의 참고봉사는 1876년 Green의 주장에서 비롯되었다고 보고 있다. Green은 1876년 미국도서관협회 연차총회에서 “이용자들의 제한된 이용능력을 보조하기 위해 사서가 이용자에게 협조하는 것이 불가피하다. 사서는 이용자가 ‘접근할 수 있는 존재’이고 사서의 성의와 자료에 대한 폭넓은 지식을 통해 이용자의 요구가 만족될 수 있다”<sup>15)</sup>는 요지의 이용자협조를 제안했다. 이 제안을 계기

15) Samuel S. Green, "Personal relation between librarians and readers," *Library Journal*, Vol.1(Oct, 1876),

로 이용자협조는 전체 도서관계의 관심사가 되었다. 그 결과 Dewey는 1884년에 컬럼비아대학교 도서관에 『참고실』을 독립 부서로 설치하고 전담 직원을 분야별로 2명 배치<sup>16)</sup> 함으로써 참고봉사가 출발하게 된다.

문헌정보학 교육의 관점에서는 1891년 Dewey가 뉴욕주립도서관학교(Albany소재)를 운영할 때의 교육과정에서 처음으로 『참고업무』를 개설했다.<sup>17)</sup> 같은 해 Child참고업무라는 용어에 대해 처음으로 정의를 내렸다.<sup>18)</sup> 참고봉사는 인적협조가 제안되고 10여년의 짧은 기간 동안 도서관계에 서 일반화된 이념으로 정착되었음을 보여준다.

이 두 가지 사례를 보면 참고봉사는 처음 시행될 때 이용자협조(aids to the readers) 또는 인적협조(personnel assistance)라는 설명적 용어로 불렸다. 이유는 당시의 도서관 환경에서 해답을 얻을 수 있다. 1850년대부터 미국의 공공도서관은 보스턴 지역의 공공도서관법 공표로 시설과 장서를 포함한 여러 방면에서 충실했고, 1870년대 중반까지 발전기를 가져왔다. 이 상황은 곧 공공도서관의 이용자 계층의 다양화를 초래했다. 대학도서관들도 1875년경부터 학술활동이 재편되는 것을 계기로 새롭게 변모하기 시작했다. 특히 교수법이 개선되어 도서관이 교육활동과 불가분의 관계를 맺게 되었다. 이러한 객관적인 상황들은 결국 도서관의 새로운 봉사 유형을 개발하게 된 직접적인 동기가 되었다.<sup>19)</sup> 이 새로운 서비스가 이용자협조였고, 그 대상은 도서관을 잘 모르는 이용자였다. 이러한 협조의 이념은 오늘날의 정보봉사에서 강조되어야 할 인본주의의 토대가 된다.

이후 참고업무란 명칭은 꽤 오랫동안 사용되었다. 1940년대까지 출판된 이 분야의 책들은 대부분 참고업무로 표현되고 있었다. 그러나 2차대전 이후 참고업무가 재편되고 진보적 이론이 대두되면서부터 서비스의 의미가 강조되어 차츰 참고봉사라고 부르는 경향이 많아지게 된다. 따라서 참고업무와 참고봉사의 용어는 발전과정상 변화되어 왔으므로 엄밀하게 구분되지는 않지만 “참고업무는 질문에 대답하는 것, 즉 정보제공, 문헌조사 등과 같이 참고봉사의 직접적인 기능에 속하는 것이며, 참고봉사란 성공적 참고업무를 위한 모든 요소(각종 간접적 기능 포함)도 포함한다”<sup>20)</sup>는 면에서 구분되기도 한다. 또한 실무적 성격의 참고업무와 구분하여 참고봉사는 “협조를 제공하기 위하여 특별히 설치된 관리 단위(참고업무의 기능을 습득한 직원의 집합체로써 구성된)의 존재를 필요로 한다”<sup>21)</sup>는 주장도 있다. 요약하면 참고봉사는 참고업무의 각종 간접적 기능도 포함하며, 참고

pp.74-81.

16) Samuel Rothstein, *The Development of Reference Service*(Boston : Gregg Press, 1972), pp.27-28.

17) Carl M. White, *A Historical Introduction to Library Educations, Problems and Progress to 1951*(Metuchen, N.J. : The Scarecrow Press, 1976), p.65. /Dewey는 1887년 컬럼비아대학에 설립한 도서관학교의 14개 교과목 가운데 참고봉사의 전신인 『독서와 협조』(reading and aids)라는 과목을 개설했다.

18) W. B. Child, "Reference work at Columbia College," *Library Journal*, Vol.16(Oct, 1891), p.298.

19) Samuel Rothstein, "The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900," *Library Quarterly*, Vol.23, No.1(1953), p.5.

20) William A. Katz, *Introduction to Reference Work, Vol.2. Reference Service*(N.Y. : McGraw-Hill, 1969), p.4.

21) Rothstein(1955), *op. cit.*, pp.3-4.

업무만을 위한 조직도 필요로 하는 보다 전문화되고 조직화된 서비스로 이해할 수 있다. 따라서 참고업무는 독립된 조직이 없이도 일상적인 열람, 대출업무 중에서도 수행이 가능하나 참고봉사는 참고실, 참고자료, 참고사서라는 전문적인 관리 단위가 요구되는 것이다.

한편, 정보봉사는 참고봉사의 확대된 개념으로 나타나는 경향이 있다. 원래 정보봉사는 특수도서관들에서 수행되는 서비스 업무를 총칭하는 폭넓은 개념이었다. 그래서 초기의 정보봉사는 서비스 이용자는 물론 잠재적인 이용자의 요구도 예상한 뉴스요약(news sheets), 동향보고, 독서리스트, 초록, 최신 잡지기사의 보고 등의 준비와 대출 등을 포함하였다.<sup>22)</sup>

이러한 경향은 영국 도서관계에서도 나타난다. 영국의 특수도서관 사서들은 인문·사회과학 중심으로 운영되던 도서관서비스에 대응하기 위해 1926년 특수도서관협회(ASLIB)를 설립했다. 이 협회는 사회문제, 산업과 상업, 모든 예술과 과학 분야의 정보와 지식을 체계적으로 이용하고 조정하는 목표를 가지고 있었다. 그래서 일반적인 정보제공 외에 전통적인 참고봉사에서 수행하지 않던 최신 정보의 신속 정확한 수집과 전달, 정보처리의 자동화를 도모했다.

1950년대부터 미국사회에 한 특징적인 현상으로 나타나기 시작한 정보화사회의 도래와 더불어 일반 도서관들도 점차 특수도서관들의 선례를 따라가기 시작했다. 특히, 도서관자료의 다양화, 정보처리의 자동화, 서비스의 전문화가 1960년대 도서관계의 추세였다. 그러나 이 시기는 참고봉사와 정보봉사를 서로 다른 개념으로 이해하고 있었다. 예를 들면, 정보봉사는 정보 자체를 제공하고 예측정보를 강조하며, 이용자를 찾아가는 적극적인 서비스인데 비해 참고봉사는 자료를 제공하고, 자료를 얻도록 교육시키며, 이용자를 기다리고, 요구할 때만 정보를 제공하는 차이가 있다고 보았다.<sup>23)</sup>

1970년대 이후 도서관학과 정보학이 통합되는 과정을 거치면서 정보봉사는 자연스럽게 참고봉사와 접목되고, 이 영향으로 참고봉사가 전문화, 고도화 되면서 점차 정보봉사와의 경계선이 무너지기 시작했다. 이후 1970년대 후반까지 참고봉사와 정보봉사는 혼용되거나 참고 및 정보봉사(reference & information service)라는 결합된 개념으로 불리기도 했다. 이러한 과정을 거쳐 1980년대에 미국도서관협회는 용어의 통일을 기하기 위해 정보봉사를 대표 용어로 채택했다. 그리고 1983년판 협회의 공식 용어사전에서 정보봉사를 참고봉사의 대체 용어로 등록했다. 이후부터 미국 도서관계의 공식적인 용어는 정보봉사가 되었으나 여전히 실무 현장이나 학계에서는 참고봉사란 용어도 혼용되어 왔다. 그러나 지금은 다수가 정보봉사를 쓰는 경향이 있고, 미국의회도서관의 목록인 *Library of Congress Online Catalog*를 보면 참고봉사보다 정보봉사란 서명으로 더 많이 출판되고 있음을 보여준다.<sup>24)</sup> 아울러 LC 목록에서의 서명변화도 중요한 근거이지만 최근의 LC

22) Leonard M. Harrod, *The Librarian's Glossary*, 4th ed.(London : Andre Deutsch, 1977), p.420.

23) Krishan Kumar, *Reference Service*(New Delhi : Vikas Publishing, 1978), p.69.

24) 미국의회도서관 홈페이지 통합검색에서 검색키워드를 'information services'라고 하고, Select Sources를 Library of Congress Online Catalog로 준 검색결과를 살펴보면, 2000년 이전에 출판된 자료의 서명은 'reference and

Subject Headings에서도 참고봉사는 정보봉사의 하위 개념으로 표현되어 있음도 참고할 수 있다.

우리나라에서 정보봉사는 어떤 과정을 통해 사용이 확대돼 왔을까? 확인된 바에 의하면 1970년대 초반에 『정보관리연구회』가 창립되었고, 이모임에서 개최한 제1회 정보관리연구회 발표회(1973)에서 “대학도서관에 있어서 정보봉사체계”라는 논문이 발표되면서 처음 정보봉사전 용어가 사용된 것으로 알려졌다.<sup>25)</sup> 또한 『한국문헌정보학색인, 1975-1992』(박준식, 이해란 공편)의 주제명표목을 보면 1978년에 처음으로 학술논문의 제목에서 정보봉사전 용어가 쓰였으나 전체적으로 그 개념을 특수도서관 서비스의 한 형태로 소개하는 정도였다. 그리고 1980년대 초반부터 단행본이나 논문의 제목으로 정보봉사전 용어가 비교적 빈번하게 나타나기 시작했다. 이 시기는 우리 도서관계에서 도서관학의 정체성이 도마에 올라 학문명칭으로 부적합하다는 논의가 시작되던 무렵이었기 때문에 참고봉사전 뿐만 아니라 모든 교과목에서 ‘도서’나 ‘자료’ 대신에 정보를 쓰는 일이 빈번해지던 때였다.

1992년에 오랜 논의 끝에 도서관학과 정보학의 통합 학문명칭으로서 ‘문헌정보학’이 결정되었다. 이 사건은 이후 우리나라 문헌정보학의 외양이 크게 바뀌는데 기여했다. 도서관 현장이나 학계에서 ‘정보’가 강세를 띠었고, 정보처리의 자동화나 온라인서비스가 강조되었다. 참고봉사의 명칭도 급격하게 정보봉사로 대체되는 경향을 띄었다. 이때부터 정보봉사의 교육내용에도 심대한 변화가 나타나기 시작했다. 교육내용의 상당 부분이 온라인 참고면담, 온라인 탐색, 데이터베이스, 네트워크, 원문서비스 등의 전자적 또는 온라인서비스로 확대되었다.

이러한 현상에서 우리는 언어의 몇 가지 특성을 읽게 된다. 언어는 원래 사회적 합의를 기호로 나타낸 것이다. 그 합의는 대개 두 가지 방법으로 이루어진다. 하나는 어떤 분야에서 어떤 용어를 처음으로 제안하면서 앞으로 이렇게 하자고 합의하는 경우가 있다. 대개는 기존 개념에 새로운 의미를 덧붙이는 경우이다. 언어사전을 보면 한 어휘에 많은 의미가 주어져 있는데 바로 이 때문이다. 다른 하나는 기존 어휘로 새로운 개념을 담을 수 없어서 새로운 어휘를 만들거나, 기존 어휘가 새로운 어휘로 대체되는 경우이다. 정보봉사는 후자에 속한다. 언어는 이렇게 자연스럽게 생기고 사람들이 자연스럽게 사용함에 따라 자연스럽게 정착되는 법이다. 정보봉사전이라는 용어는 이미 논리성을 떠나 있다. 많은 사람들이 이를 표준적인 용어로 쓰고 있는 것은 이 용어가 이미 정착돼 있음을 말한다.

#### 4. 사회 및 정보환경의 관점

오늘날 우리나라에서 문헌정보학이란 명칭이 사용된지 20년도 채 안 되는 짧은 기간에 ‘정보봉

---

information’의 명칭이 자주 나오는 데 반해, 2000년 이후엔 ‘information services’의 명칭이 더 많이 사용되고 있음을 알 수 있다.

25) 이계환, 전계논문, p.309.

사'가 대부분의 문헌에서, 도서관 현장과 대학의 강좌명칭에서, 그리고 도서관법에서까지 대표적 명칭으로 사용되고 있는 이유는 무엇인가?

지금까지는 정보봉사가 받아들여졌던 이유를 논리적 관점에서 살펴보았다. 그러나 특정 개념이나 용어가 전문 분야에서 쓰이게 되는 것은 논리성보다는 오히려 여러 가지 사회적, 환경적 조건들에서 더 많은 영향을 받는다. 언어는 사회적 현상을 수용하는 그릇에 비유될 수 있다. 즉 어떤 어휘가 사용된다는 것은 사회적 현상이 그것을 수용할 수 있는 상황에 있음을 말하는 것이다. 아울러 어떤 어휘가 그러한 현상을 대표하는 개념으로 자리 잡는 것은 일종의 사회적 합의인 것이다. 정보봉사는 어떤 사회적 배경에서 나왔으며, 어떤 정보환경에서 자리 잡은 용어인가?

이것은 정보화사회의 도래와 밀접하게 연관돼 있다. 1957년 '스푸트니크 쇼크'는 미국의 조야를 들끓게 했고, 그 결과 대통령 직속의 '정보위원회'가 구성되었다. 이 사건은 때마침 정보화사회의 도래와 맞물려 '정보'가 사회의 주요 이슈가 되게 했다. 정보화사회의 도래와 정착은 정보유통의 주요한 축을 이루던 도서관계에도 깊은 영향을 미쳤다.

이 당시 정보 관련 이론과 현상을 다루는 정보학이 관심의 초점이 된 것은 말할 필요도 없고, 특수도서관의 정보서비스도 한 단계 레벨업 되는 계기가 되었다. 특히 특수도서관은 다루는 정보의 속성이 전문적이면서 비정형적이고 비체계적이며, 최신성이 요구되기 때문에 정보처리와 서비스의 자동화가 불가피했다. 특수도서관의 서비스 형태는 곧 일반 도서관에도 영향을 미쳐 동반 발전하게 되는 계기가 되었다. "정보서비스의 발전에 있어서 특수도서관이 기여한 점은 다른 도서관과는 달리 도서관의 장서구성이나 소장보다는 주로 서비스의 제공을 위해 존재한다는 사실을 일깨워주었다는 점이다."<sup>26)</sup> 특수도서관의 정보처리나 서비스의 자동화와 전문화에 뒤이어 대학도서관들이나 대규모 공공도서관들이 그 선례를 따르면서 일반도서관의 참고봉사와 특수도서관의 정보봉사의 경계가 모호해졌다.

이러한 도서관계의 동조화(同調化)는 도서관학과 정보학에서도 동일하게 나타났다. 전통적인 도서관들이 정보화사회의 새로운 정보환경에 익숙한 이용자를 수용하면서 정보 관련 제반 현상과 정보 기술을 받아들이게 되었다. 이에 따라 자연스레 도서관학도 정보학의 일부를 수용함에 따라 정보학과 도서관학의 구분성이 사라졌다. 많은 논쟁이 있었지만 두 학문은 통합되었고, 그 명칭을 Library & Information Science라고 했다. 이 명칭에서도 알 수 있듯이 두 학문은 통합되었으나 초기에는 물리적으로 합쳐놓은 형태였다. 화학적 통합은 시간을 두고 서서히 진행되었다.

정보화사회의 도래는 도서관을 보는 사회적 시각이 현저하게 달라지도록 만들었다. 도서관은 정보유통의 중심체로서 정보생산자의 생산행태와 정보소비자의 소비행태에 무엇보다 큰 영향을 받게 된다. 1980년대 전문도서관과 대학도서관을 필두로 정보자원이 다양화 되고 전자화 되는 현상이

26) Thomas J. Galvin, "Reference Service & Libraries," in *Encyclopedia of Library & Information Science*, Vol.25(New York : Marcel Dekker, 1977), pp.215-216.

뚜렷했고, 정보처리의 자동화도 급속히 확산되는 등 정보화사회의 다양한 특성들이 사회 곳곳에 나타나기 시작했다. 이러한 사회적 배경 하에 도서관학과 정보학의 통합을 위한 논의가 있었다. 당연히 학문의 정체성이나 명칭이나 교육과정 등에 대해서 많은 논쟁이 있었지만 1992년 두 학문의 통합이 결정되었다. 우리나라에서 문헌정보학의 출발은 이러한 사회적 배경에서 당위성을 찾을 수 있다. 그렇지만 한편으로는 대학에서 도서관학의 위상이 추락되고, 지원자가 줄어드는 현상과 관련한 대학 내부적 상황도 크게 작용하였음은 부정할 수 없는 사실이다.

도서관학이 문헌정보학으로 바뀌고 난 다음 강좌 명칭에서 도서관 자료, 업무 등의 용어가 사라지고, 정보나 자동화, 온라인서비스 등과 같은 새로운 개념들이 나타나기 시작했고, 급속히 확산돼 갔다. “형식이 내용을 지배한다”는 말이 있다. 초기에는 단순히 명칭의 변화를 통해 새로운 모습을 보여주고자 했으나 곧 명칭에 맞게 내용이 재구성되는 과정을 거치기 시작했다. 1990년대의 문헌정보학의 내용과 지금의 내용을 비교해 보라. 상전이 벽해가 될만큼의 변화를 알 것이다.

참고봉사가 정보봉사로 대체된 것은 너무도 당연한 결과이다. 우선 두 학문이 통합됨으로써 동일한 속성을 가지고 있는 두 개의 과목 즉, 참고봉사와 정보봉사를 둘 다 교육과정으로 개설할 수는 없지 않는가? 통합된 명칭은 당연하며, 그것은 앞에서 논술한 논리성에서 보는 바와 같이 정보봉사가 더 적합한 용어인 것이다. 통합 초기에는 정보봉사가 무리한 선택일 수도 있었으나 전문용어는 현상을 표현하기 보다는 미래지향적이어야 하는 것이 당연하다. 교육기관에서는 더욱 그러하다. 지금 정보봉사에서 다루고 있는 내용을 보면 입증된다. 만일 정보봉사라는 명칭이 논리성도 없고 현상도 제대로 반영하지 못했다면 이 용어가 정착되지도 않았을 것이다. 사회적 환경이 그 용어를 수용할만한 위치에 있지 못하면 그 용어가 아무리 합리적이고 논리적이라도 정착되지 않는 법이다.

정보화사회는 정보매체의 유형과 처리 기관의 혁명적인 변화를 가져왔고 이것이 정보봉사의 도입을 불가피하게 만든 측면이 있다. 우선 정보매체가 전통적인 도서에서 각종 비정형적 자료, 시청각매체, 전자매체로 확대되었고, 1990년대부터는 인터넷매체까지 확대되었다. 서비스 형태도 초기에는 자동화를 통한 신속성이 목적이었으나 곧 온라인서비스, 네트워크서비스로 확대되었으며, 최근에는 인터넷서비스도 보편화 되었다. 이러한 현상은 정보서비스를 시간과 장소와 매체의 종류에 관계없이 제공하는 Any Time, Everywhere, Everything의 개념으로 바꾸어 놓았다.<sup>27)</sup> 이것은 서비스의 시간성뿐만 아니라 매체의 제한성이나 공간적 제약도 극복하는 가상도서관 체제의 새로운 개념이었다. 이러한 새로운 상황을 참고실에서 도서관 잡지를 중심으로 전개되던 참고봉사에 담아내기는 역부족이었다.

정보화사회는 정보매체의 변화와 더불어 정보관리와 유통을 담당하는 기관에도 큰 변화를 불러왔

27) 박준식, “대학도서관 정보서비스의 새로운 패러다임,” 학술정보서비스 공유를 위한 세미나 발표자료집(대구 : 영진전문대학 도서관, 2010), p.7.

다. 1980년대 까지만 해도 정보를 수집, 가공, 유통시키는 활동은 도서관이 거의 전담하다시피 수행해 왔으나 1990년대부터는 정보의 생산과 유통과정을 담당하는 기관이 매우 다양해졌다. 신문사, 방송국, 출판사 등의 커뮤니케이션 기관, 학교 등의 교육기관, 연구소, 기업, 자문회사 등의 연구기관, 각종 사회단체, 기구, 기관들이 정보의 생산, 가공, 유통 등의 업무를 수행하게 되었다. 당연히 도서관이 누리던 정보 제공의 독점적 지위가 흔들릴 수밖에 없게 되었던 것이다. 특히 1960년대부터 활동하기 시작한 온라인 벤더, 1980년대부터 맞춤형정보서비스를 지향하는 정보중개서비스(information broker)의 등장, 그리고 수많은 종류의 데이터베이스 벤더들의 등장은 참고봉사의 패턴을 완전히 새롭게 편성해야 필요성을 불러왔다. 도서관은 정보서비스에 있어서 새로운 경쟁 상대를 만나게 되었던 것이다. 또한 이러한 변화를 기존의 참고봉사라는 명칭으로 수행하기에는 업무의 속성이 너무나 달랐던 것이다. 이러한 정보환경의 변화는 크게 진전된 참고봉사를 요구하게 되었고, 확대된 요구를 충족시키기 위해서는 정보봉사라는 새로운 명칭과 형식의 서비스가 필요했던 것이다. 이것이 또 하나의 현실적 이유이다.

정보화사회의 진전은 사회 전반의 전문화를 촉진시켰고, 이것은 도서관의 조직구조에도 영향을 미쳤다. 전통적으로 참고봉사는 참고실이라는 독자적인 공간을 가지고 수행되었다. 중앙집중식 조직 하에서의 참고실에는 참고업무를 위한 참고자료, 참고사서가 근무했다. 그러나 업무조직이 주제별 분산화 형태로 바뀌면서 참고업무만을 위한 조직이 사라지고, 주제별 서비스의 한 부분으로 참고봉사가 이루어졌다. 주제별 조직 하에서는 자료선택, 장서구성, 조직, 모든 유형의 대인서비스가 통합적으로 이루어지게 된다.

주제별 조직에서는 사서가 제공하는 대인서비스가 기존의 참고봉사의 제한된 범위를 넘어서는 사례가 많아진다. 오히려 과거 특수도서관들이 정보서비스라는 이름하에 수행해 오던 종합적인 서비스와 유사한 형태를 띠게 된다. 우리나라의 도서관들도 1990년대 후반부터 주제별 분산화가 이루어지기 시작했고, 중앙집중식 조직 하에서도 주제별로 관리하는 팀제가 폭넓게 도입됨으로써 기존의 참고실 중심의 서비스가 전관의 전체 사서가 책임을 공유하는 형태가 되었다. 도서관 조직의 변화도 정보봉사라는 명칭을 도입하게 되는 동기의 일부가 되었던 것이다.

### Ⅲ. 정보봉사의 철학적 기반

정보봉사에 철학은 있는가? 정보봉사를 구성하는 이념적 기반은 무엇인가? 이 질문들은 매우 오래된 질문들이다. Katz는 1969년 『참고업무』 초판에서 “과거를 돌이켜보거나 미래를 전망할 때, 세계적으로 보편화된 참고봉사의 철학이 존재하지 않음을 이 분야의 학도는 알게 될 것이다. 또한 헌신적 남녀위원들이 회의 개최 때마다 이러한 철학의 부족을 안타까워 할 것이다. 이 순간에도

평범한 참고사서는 재정, 서지, 인사, 자료도난 등의 여러 문제 때문에 이러한 주요 논제에 대해 걱정할 틈이 없다”<sup>28)</sup>며 철학의 미비를 걱정했다.

이로부터 40년이 지난 지금은 정보봉사에 철학이 확립돼 있는가? 또 정보봉사의 이론이 이러한 철학을 기반으로 체계화 되어 있는가? 불행하게도 해답은 “그렇지 않다”이다. 철학이나 이론의 빈곤 문제는 정보봉사 분야뿐만이 아닐 것이다. 문헌정보학 대부분의 영역에서 나타나는 공통적인 현상일 것이다. 문헌정보학은 그 출발부터 현장의 문제해결이 중심이었다. 철학보다는 현상이, 이론보다는 실무가 중심이었다. 이런 학문을 받아들인 우리나라도 예외는 아니었다. 오히려 더 현장 중심이었다. 이것은 지금까지 이 분야를 가르치고 연구해 온 학자들의 책임이다.

정보봉사의 철학은 어디에 기반을 두고 있는가? 한 이론은 원래 철학이나 이념적 기반으로부터 비롯되고, 그 이론에 근거하여 실행방침이 나오는 것이 원칙이다. 그런데 우리 학계에서는 철학이 없었으니 이론이 취약하고, 이론의 미비는 실행의 무원칙을 불러 왔다. 그래서 철학의 확립은 시급한 과제이다. 정보봉사의 철학은 전체 도서관철학 또는 도서관 서비스의 철학과 연계되어 논의되는 것이 좋으나 여기서는 우선 정보봉사에 논의의 초점을 맞추고자 한다.

정보봉사에서 철학의 기반은 어쩔 수 없이 우리가 실행하고 있는 활동에서 철학의 기초가 될 수 있는 요소를 찾고, 그것을 이론적으로 증명시키는 역순의 방법을 쓸 수밖에 없는 것 같다. 정보봉사에서 실행해 온 주요 활동은 무엇인가? 정보봉사는 교육과 정보제공과 상담·지도 등 세 가지 요소를 핵심 기능으로 한다. 정보봉사의 철학은 정보의 어원적 접근에서도 확인되었던 이 세 가지 요소로부터 단서를 얻을 수 있다.

먼저 교육의 철학적 기반에 대해 알아보기로 하자. 정보봉사에서 이루어지는 교육은 ‘교수’, 즉 ‘가르치는 것(teaching)’과 ‘자기교육(self-education)’의 두 가지 개념을 내포하고 있다. 교수는 정보활용의 지식, 기술 및 태도 등을 개발하기 위한 지도를 의미한다. 이것은 모든 유형의 정보자원을 수집하고 활용함으로써 특정 정보를 자신의 지식으로 획득하기 위한 기술과 능력을 육성하는데 목적을 둔다. 따라서 교수는 곧 자기교육 또는 자율적 학습을 위한 예비단계라고도 볼 수 있다.

한편, 정보봉사에서의 교육적 이념은 오래 전부터 자기교육이라는 본질적인 의미도 내포되어 있다. 자기교육은 이용자들의 정보활용을 기반으로 한 개별화 학습(individualized learning)의 결과로서 나타난다.<sup>29)</sup> 즉, 교육은 사서의 교수를 통해 이루어지는 것이 아니라 정보를 스스로 찾고 활용함으로써 자기교육을 성취하게 되는 것이다. 사서의 교수가 정보를 얻고 활용하기 위한 하나의 ‘과정’이라면 자기교육은 학습의 ‘결과’이며 ‘얻어진 지식’이다.

즉, 정보봉사에 있어서 교육은 자기계발을 위해 필요하며, 자기계발은 생애를 통해 지적자료를 향유하기 위한 필수적인 과정임과 동시에 국가의 교육적, 문화적 수준을 높이는 역할을 한다. 또한

28) Katz,(1969), *op. cit.*, p.12.

29) 박준식, “문헌조사법의 내용구조에 관한 고찰,” 도서관학논집, 10집(1983. 12), p.29.



교육은 모든 시민들이 자기계발과 지적자유를 향유할 수 있도록 함으로써 정보평등의 이상을 실현시켜주는 수단이 될 수 있다는 점에서 매우 중요한 가치를 지니고 있다.

정보봉사에 있어서 교육이 가지고 있는 이러한 다양한 가치를 보건데 교육은 학술이나 직업적 목적뿐만 아니라 일상생활이나 여가를 위한 정보활용을 위해서도 적용된다.<sup>30)</sup> 그리하여 교육은 모든 시민을 정보화시켜 개인적으로는 자기계발과 지적자유를 누리게 하며, 사회적으로는 정보평등을 실현케 하는 정신적 지표가 되는 것이다. 이러한 점에서 교육은 국가와 사회에 대한 사서의 의무라고 볼 수 있다.

상담·지도는 이용자에 대한 인적협조의 또 다른 한 형식으로서 도서관이 구현하고자 하는 인본주의의 구심점이 된다. 초기의 인적협조는 교육보다는 오히려 상담·지도의 개념이 강했다. 상담·지도는 참고면담을 통해 요구를 파악하고 인간관계를 유지하며, 독서자료 선택에 협조하거나 독서요법을 통해 이용자의 독서능력을 개발하고 독서장애를 해소시키는데 기여한다. 그리고 논문작성을 도와주거나 연구에 협조하고, 정보활용에 대해 자문하는 일 등의 활동으로 구성된다. 이러한 서비스는 정보봉사 형성 초기에 사서와 이용자 간의 개인적인 협조로 이루어졌다. 오늘날에는 이 기능을 통해 이용자를 인간적으로 돕는 한편, 이용자의 요구를 파악하고 올바른 정보를 선택할 수 있도록 지도함으로써 도서관이 인본주의를 실현하는 기관이 되도록 한다.

오늘날 교육이 대체로 단체나 집단을 대상으로 하는데 비해 상담·지도는 여전히 대면 서비스로 남아 있다. 이것은 이 서비스가 도서관이 지향해야 할 인본주의의 한 상징처럼 보이는 이유이기도 하다. 1990년대 중반 이후 정보봉사의 상당 부분이 디지털 또는 온라인 형태로 바뀌면서 상담·지도 기능도 차츰 약화되어 독서자료 선택에 협조하거나 독서요법을 제공하는 등의 일부 기능은 사라져 가고 있다. 지금은 대면상의 참고면담, 학생들의 논문작성을 위한 자료선택과 활용에 협조하거나 논문의 형식을 지도하는 일, 연구자들의 정보수집과 활용에 대해 조언하거나 자문하는 등의 일부 기능만 남아있다. 도서관의 인본주의적 기반이 위태로운 지경이다.

그러나 정보기술의 발달로 인해 정보 수집과 활용 능력이 떨어지는 세대와 집단을 고려하여 정보활용교육과 상담기능이 더욱 강화되어야 한다는 주장도 있다. 영국의 BL(British Library)과 JISC가 2008년에 'Google 세대'(1993년 이후 태어난 세대)의 정보이용 행태를 조사한 결과에 의하면, Google 세대는 웹상에서 정보를 찾는 능력에 비해 평가하고 분석하는 능력이 매우 낮은 것으로 나타났다.<sup>31)</sup> 이러한 조사 결과는 앞으로 도서관의 교육, 상담, 지도 기능이 이용자에게 다양한 방법으로 제공되어야 함을 보여준다.

다행스러운 일은 최근 도서관 외부에서 일기 시작한 새로운 서비스 형태인 정보증개서비스(infor-

30) 박준식, "참고봉사의 교육적 기능 이론에 관한 고찰," 청량정필모박사 화갑기념논문집(서울 : 중앙대학교, 1940), p.42.

31) British Library Home page, <<http://www.bl.uk/news/2008/pressrelease20080116.html>> [cited 2010. 3. 20].

mation broker)는 맞춤형정보서비스는 물론, 정보수집과 활용에 대한 상담과 조언, 자문활동을 수행하고 있다. 이 서비스는 도서관의 정보서비스에 직·간접으로 영향을 미쳐 도서관의 서비스가 질문자의 니즈(needs)에 초점을 맞추는 요구자 친화적 서비스가 되도록 동기를 부여하고 있다. 또한 도서관의 정보시스템 전반에 걸쳐 이용자와의 상호작용이 가능하도록 시스템을 개선하고 있는 것도 정보서비스에 있어서 인본주의를 견지하는 방법이 되고 있다.

상담·지도 기능은 교육기능과 마찬가지로 도서관이 수행하는 활동 가운데서 드물게 가지지 않는 속성을 지니고 있어 도서관의 인본주의를 유지하거나 강화시킬 수 있는 요소로서 사서가 저야 할 또 하나의 의무라고 할 수 있다.

세 번째의 정보제공 기능은 이용자의 질문에 대답하기 위한 여러 활동으로 구성된다. 이 기능은 정보를 탐색하고 해답을 제공하며, 가상참고서거나 데이터베이스를 구축하는 일, 상호대차와 원문 서비스 제공, 협력형디지털 정보서비스와 정보안내서비스의 제공 등 직접정보봉사의 실제적 활동 대부분을 포함한다.

정보제공의 목적은 무엇인가? 이용자는 정보제공을 통해 정보나 지식을 획득하고, 학술과 문화의 발전이나 기술의 진보를 위해 응용한다. 특히 오늘날의 정보제공은 과거와 달리 정보가 이용자의 요구에 맞게 가공되고 재편된 지식의 형태로 제공되는 특성이 있다. 즉, 과거에는 요구정보를 서지정보나 원문의 형태로 제공하고, 이용자가 자신의 필요성에 따라 스스로 가공해서 사용했다. 그러나 오늘날에는 사서가 이용자의 요구에 맞게 정보를 선택적으로 수집하고, 필요성에 맞게 가공하여 즉시 지식으로 쓸 수 있도록 제공한다. 사서는 이에 머물지 않고 정보를 활용하는 것과 관련하여 조언하고 자문도 한다.

이러한 새로운 개념의 서비스는 사서가 단순한 정보제공이 아니라 지식을 맞춤형으로 제공하는 것으로서, 학술의 유통과 활용에 보다 적극적으로 개입하도록 만들고 있다. 다시 말하면 사서가 학술커뮤니케이션에 있어서 정보생산자와 수요자 간의 단순한 중개자가 아니라 정보를 새로운 형태로 가공함으로써 2차적인 지식의 생산자로서 역할을 하도록 만드는 것이다.

이러한 활동은 우리 사회의 문명의 진보를 위한 핵심 동력이 된다. 즉, 선택적 정보수집-정보의 가공, 재편-지식제공-지식의 활용과 습득-학술과 문화, 기술의 발전-문명의 진보로 연결된다. 정보제공이 인간의 삶의 질을 풍요롭게 하고, 널리 이롭게 하는 인본주의적 가치를 갖게 되는 것이다. 그러므로 사서는 자신이 수행하는 정보와 지식의 제공이 문명의 진보에 직접 공헌하며, 사서 자신이 문명의 보조자가 아니라 문명의 주체임을 자각할 필요가 있는 것이다. 정보봉사의 철학은 이렇게 가치중립적인 서비스 활동에도 내재돼 있는 것이다. 이런 측면에서 교육과 상담·지도 기능이 국가와 사회에 대한 사서의 의무라면 정보제공은 사서의 사회적 책무로 볼 수 있다.

마지막으로 정보봉사에서 봉사가 갖는 이념적 기반에 대해 살펴보기로 하자. 봉사는 사전적 정의에 의하면 “국가나 사회 또는 남을 위하여 자신을 돌보지 아니하고 힘을 바쳐 애쓰는 것”이다.

즉 봉사는 속성이 이타적이고 헌신적이다. 정보봉사는 이용자 개인에 대한 서비스이다. 그래서 사서와 이용자 간의 관계는 사무적이거나 기계적인 관계가 아니고 인간적이어야 한다는 인본주의적 논리가 적용된다. 우리가 수행하는 정보봉사는 이타적인 것은 맞지만 헌신적인가? 헌신은 몸과 마음을 바쳐 있는 힘을 다하는 것이다. 과연 우리의 봉사가 그러한가? 대체적으로 부정적이다. 그 이유는 어디 있을까? 봉사의 속성이 이타적이어서 사서에게 바로 이익이 돌아오지 않기 때문일까?

그러나 잘 생각해 보자. 이용자에게 대한 봉사는 사회적 이익을 가져오고, 사회적 이익은 다른 경로로 개인에게 환원된다. 개인에게 돌아오는 과정이 눈에 보이지 않고, 회임(懷妊) 기간이 길기 때문에 우리가 인식하지 못할 따름이다. 이런 실리(實利)를 떠나서 봉사는 인간의 문제이고, 인간의 문제에는 따뜻한 감정이 교류되어야 효과가 있다. 봉사가 인본주의적일 때 제공되는 정보의 가치는 낮아도 이용자의 만족도는 높아진다. 그래서 정보봉사는 그 본질에 인본주의가 자리 잡고 있는 것이다. 이런 면에서 봉사는 사회에 대한 사서의 소명이라고 할 수 있다.

이제 정보봉사의 철학을 정리해 보기로 하자. 정보봉사는 본질적으로 이타적이고 헌신적인 인본주의적 속성을 지니고 있다. 정보봉사는 교육을 통해 자기계발을 이루고 생애를 통해 지적자유를 향유케 하며, 모든 시민들이 정보평등의 이상을 실현시켜 준다. 또한 상담·지도를 통해 도서관의 인본주의를 유지하거나 강화시키고, 정보제공을 통해 학술과 문화, 기술의 발전을 도모하고 나아가 인간의 삶의 질을 높이는 작용을 한다. 이러한 정신과 활동은 모두 인간의 지식을 확장하고 삶의 질을 높이는데 목적을 두고 있으므로 정보봉사의 철학은 '인본주의에 기초한 삶의 질의 향상과 지적자유 구현'에 있다고 볼 수 있는 것이다. 그래서 사서는 정보봉사가 단순한 업무가 아니고 인류 문명에 대한 헌신이라는 소명의식을 가질 필요가 있는 것이다.

#### IV. 결 론

지금까지 정보봉사의 개념과 속성을 어원, 정의 및 내용, 역사적 및 사회적 관점 등 여러 측면에서 분석하고, 이를 토대로 정보봉사의 철학적 기반을 세우는 작업을 했다. 논의된 내용을 요약하면 다음과 같다.

정보봉사는 어원에서 이미 오늘날 정보봉사가 수행하는 다양한 역할들을 포괄하는 의미를 내포하고 있었다. 즉, 교육, 지식, 상담 등의 가치지향적 개념은 물론이고, 정보제공이라는 가치중립적 개념도 내포하고 있었다. 따라서 기존의 참고봉사보다 용어의 개념상으로는 오히려 정보봉사가 더 적절한 표현이 된다. 그리고 정보봉사의 정의와 내용은 당연히 어원이나 개념에 영향을 받아 교육과 정보제공과 상담·지도라는 세 가지 개념이 주류를 이루게 되는 것이다.

정보봉사란 용어는 역사적으로 이용자가 정보를 잘 찾을 수 있도록 도와주는 활동으로서 인적협

조가 참고업무, 참고봉사, 정보봉사 등의 용어로 바뀌면서 내용도 풍부해졌다. 용어 변천의 바탕에는 사회의 정보화와 도서관의 정보환경의 변화, 그리고 이에 따른 서비스 형식의 변화, 나아가 정보유통기구의 다변화 등의 사회적 요인들이 자리 잡고 있는 것이다. 언어는 자연스럽게 생기고 사람들이 자연스럽게 사용함으로써 자연스럽게 정착된다. 정보봉사라는 용어는 논리성도 충분하지만 이러한 사회적 합의가 이루어진 결과인 것이다.

정보봉사의 철학은 용어의 어원, 정의, 기능, 그리고 역사적, 사회적 관점 등에서 일관되게 흐르고 있는 정신인 교육, 정보, 상담·지도라는 세 가지 요소와 봉사라는 인본주의적 요소를 중심으로 그 기본 틀을 잡았다. 정보봉사는 교육을 통해 자기계발과 지적자유를 향유케 하며, 정보평등의 이상을 실현시켜 준다. 또한 상담·지도를 통해 도서관의 인본주의를 견지하고 강화시키며, 정보제공을 통해 인간의 삶의 질을 높이는 작용을 한다. 이러한 정신과 활동은 모두 인간의 지식을 확장하고 삶의 질을 높이는데 목적을 두고 있으므로 정보봉사의 철학은 '인본주의에 기초한 삶의 질의 향상과 지적자유 구현'에 있다고 볼 수 있다.

본 연구에서 논의된 정보봉사의 철학은 이제 논의의 첫 단계에 불과하다. 이 부분에 대해서는 앞으로 이 분야 연구자들의 관심과 노력이 좀 더 보태져 다수가 공감할 수 있는 이론으로 발전되길 기대한다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉