

# 參考奉仕의 理念과 基準設定을 위한 考察

—美國에서의 理論과 展開過程을 中心으로—

朴 俊 植\*

## <目 次>

緒 論	Ⅱ. 保守主義의 理論
I. 參考奉仕 實行初期의 樣相과 理念	Ⅲ. 進歩主義의 理論
	結 論

## 緒 論

參考奉仕의 필요성은 전 세계를 통한 情報資料의 增加가 개인이 얻을 수 있는 情報資料의 增加量과 同等하지 않다는 事實에서 비롯되었다. 情報은 근원적으로 人類精神의 한 過程이지만 이는 文獻에 記錄되며, 記錄된 情報은 어떠한 過程을 통해서라도 그것을 필요로 하는 利用者에게 제공될 수 있어야 한다. 參考奉仕란 결국 이러한 傳達의 效率性을 極大化시키기 위한 手段과 方法의 摸索이라고 할 수 있다.

本考에서 論議되는 參考奉仕의 理念과 奉仕의 基準이란 이러한 手段과 方法의 需要性에 대한 司書의 信念에서 비롯하여, 情報의 探索을 利用者 스스로 하도록 司書가 補助할 것인가(教育)? 아니면 司書가 探索의 主體가 되어 利用者에게 情報自體를 提供할 것인가(情報提供)? 하는 本質의 問題를 말한다. 대다수의 司書들은 이 問題를 평범한 要素로 생각하고 그냥 지나치려 하고 있으며, 이의 重要性을 인식하고 있는 司書들도 意圖적으로 平범한 것으로 간주하려 한다.

\* 啓明實業專門大學 圖書館學科 助教授

그러나 敎育과 情報提供에 대한 觀點은 다음의 세가지 면에서 중요한 것으로 간주되어야 한다.

첫째는 參考奉仕의 一貫성과 관련된다. 圖書館奉仕는 그 性格上 公共性이 특히 강조된다. 그러나 司書가 敎育과 情報提供에 대한 뚜렷한 方針을 設定하지 않았을 때 奉仕의 結果는 자연히 一貫성을 상실하고 만다. 즉 利用者 및 司書 자신의 상황에 따라 樣相이 변할 것이므로 利用者들은 不公平한 司書의 行動에 대해 不滿을 제기할 가능성이 높아진다.

둘째는 圖書館奉仕의 範圍와 관련된다. 參考奉仕의 本質을 敎育으로 確定한다면 解答은 당연히 制限의이며 效率性도 보장하지 못하는 反面, 情報提供을 本質로 삼는 圖書館에선 그 範圍가 거의 無制限이며, 結果도 前者에 비해 훨씬 만족스러울 것이다.

셋째는 圖書館學敎育과 관련된다. 敎授들은 參考奉仕敎科目에서 利用者 스스로 情報를 얻는 方法과 司書가 직접 제공해주는 方法을 同時에 가르친다. 그러나 이 兩者에 內在하는 相互關聯性이나 原因 및 그 結果에 대한 뚜렷한 批判意識과 基準을 設定해주지 못하는 모순을 갖고 있다. 이것은 결국 圖書館學을 전공하는 學生들에게 모호한 結果를 안겨주게 된다.

따라서 理念的인 면에서나 實際的인 면에서 이 問題에 대해 結論을 내리지 못함은 參考奉仕의 目標을 분명히 陳述하지 못하는 失敗를 意味함으로 한번쯤 論議의 對象으로 삼을만 하다고 본다.

本考에서 意圖하는 바는 다음의 두가지로 集約된다. 첫째는 參考奉仕의 理念이 草創期때 부터 오늘에 이르기까지 변천해온 樣相을 保守的 理論, 中庸的 理論, 進步的 理論의 세 그룹으로 나누어 살펴봄으로써 各理論이 가지는 타당성과 제기될 수 있는 문제성에 대해 分析한다. 둘째는 各 理論의 分析結果에 따라 적절한 奉仕의 基準을 設定한다. 특히 이 基準은 理念과 現實의 調和를 위해 劃一的인 基準이 아닌 利用對象者別基準과 館種別基準을 設定하는데 目的을 둔다.

## I. 參考奉仕實行初期의 樣相과 理念

參考奉仕는 흔히 傳統的으로 定義되어오던 ‘利用者를 위한 協助’(aids to the readers)와 최근에 와서 강조되고 있는 ‘質問에 대한 解答’의 두가지 本質的인 要素로서 構成된다.<sup>1)</sup>

協助와 解答이 參考奉仕의 本質이라면 圖書館的 活動이 시작되었던 初期부터 司書가 그러한 일을 部分的으로나마 수행해 왔음을 쉽게 상상할 수 있다. 그러나 문제는 그러한 司書의 行爲가 뚜렷한 目標 아래 解答의 追求를 위해 행해졌는가, 아니면 우연한 기회에 간단히 資料의 所在정도나 확인해 주었는가에 따라 參奉仕의 出發에 관한 叙述은 상당한 차이가 있을 것이다.

이점에 대해 Samuel Rothstein은 “도서관이 친절한 행위나 우연적인 접촉에 의해 個別的으로 協助하는 것으로는 參考奉仕의 構成要素가 될 수 없다. 이러한 協助가 圖書館의 基本的인 要素(機能)로서 인식되어 우발적인 協助가 계획적인 협조로 전환될 때 參考奉仕가 존재하게 된다.”<sup>2)</sup>고 밝히고 있다. 이러한 計劃的 協助란 ① 參考奉仕를 제공하고자 하는 司書의 意志와 能力 ② 전적으로 參考奉仕을 위해 근무하는 司書의 存在 ③ 독립된 參考室과 開架式運營 ④ 圖書館資料에 대한 손쉬운 案内 등을 말한다.<sup>3)</sup>

參考奉仕가 진정한 의미의 奉仕로서 인정받을 수 있는 要件을 Rothstein이 지적한대로 ‘意圖的, 計劃的인 利用者協助’ 또는 Kaplan이 지적한 上記 4가지 要素가 충족되는 것을 前提한다면, 미국에서의 參考奉仕를 위한 業務는 19세기의 마지막 4半世紀에서 비롯된다고 보아 무방할 것이다.<sup>4)</sup>

실제로 그 이전까지의 公共圖書館은 장서가 빈약하고 직원도 소수였으며

1) 傳統的인 定義들을 分析해 보면 대개가 ‘利用者들을 위해 司書가 도와주는 活動’으로 要約할 수 있으며, ‘質問에 대한 解答’은 William A. Katz의 論述에서부터 비롯되고 있다.  
 2) Rothstein, Samuel, *The Development of Reference Service*. Chicago, ACRL(ACRL Monograph Series No. 14) 1955. p. 20.  
 3) Kaplan, Louis “The early history of reference Service in United States” *Library Review* Vol. 83. 1947. p. 286.  
 4) Rothstein이나 Kaplan 또는 Katz 등 대다수의 學者들이 그 出發時點을 그렇게 보고 있다

(그나마 公式教育을 받지 못한) 書誌的 資料도 많이 부족한 상태에 있었다. 당시 公共圖書館의 경우 參考奉仕의 실시지연은 理念的인 問題라기 보다는 이러한 現實의 상황이 그것을 불가능하게 만들었다. 이러한 현상은 大學 및 學校圖書館에서도 동일했다. 研究의 理念은 아직까지 美國의 大學에 뿌리를 내리지 못했고, 研究者가 도서관을 통해서 資料의 探索이나 획득에 도움을 받을 수 있다고는 도저히 생각되지도 않았다. 또한 學生들은 傳統의인 教材를 통한 學習의 결과 그들의 讀書範圍가 무척 제한되어 있어 도서관을 통한 教育은 實行되지 못하고 있었다.<sup>5)</sup>

그러나 1850년대 부터 美國의 公共圖書館이 藏書를 포함한 諸方面에서 충실해져 1870년대 중반까지 發展期를 가져왔고 大學圖書館들도 1875년경부터 美國의 學術活動이 再編되는 것을 機會로 새롭게 변모하기 시작했으며, 教授法이 改善되어 圖書館이 教育活動과 不可分の 關係를 맺게되자 學生들의 圖書館利用이 날로 증가하게 되었다. 이러한 客觀的인 상황들은 결국 도서관의 새로운 奉仕類型을 開發하게 된 直接的인 動因이 되었다.<sup>6)</sup>

參考奉仕의 形成初期에는 오늘날과 같은 用語나 理念은 發見되지 않는다. 당시에는 단지 利用者 個人에 대한 協助의 필요성을 강조하여 그 理念을 정착시키기 위한 努力 또는, ‘司書는 接近할 수 있는 사람’이라는 사실을 利用者에게 알리거나 司書 자신은 ‘利用者에게 도서관을 잘 이용할 수 있도록 도와줄 수도 있다’는 사실을 想起시키는 것이 奉仕의 주된 理念이었던 것 같다. 이러한 推定은 다음의 몇가지 事例로서 客觀化시킬 수 있을 것이다.

최초로 利用者에의 計劃的 協助를 제안한 사람은 Worcester Free Public Library의 Samuel S. Green이다.<sup>7)</sup> 그는 1876년의 전국도서관인대회 연차총회에서의 강연을 통하여 大衆的인 圖書館에 出入하는 사람들은 일반적으로 필요로 하는 도서를 선택할 수 있는 지식을 가지고 있지 못하기 때문에 그들을 열람용목록에 보내는 것이 바람직하지 않다고 보았으며, 그들의 제한

5) Rothstein, Samuel. *op. cit.*, p. 21.

6) Kaplan, Louis, *op. cit.*, p. 289.

7) Rothstein, Samuel. "The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900" *Library Quarterly*. Vol. 23, No. 1. 1953, p. 5.

된 능력으로는 적합한 진료를 발견할 수도 없다고 하였다. 따라서 司書가 利用者個人에게 協助하는 것이 불가피하며, 司書는 利用者 스스로 ‘접근할 수 있도록 하는 존재’이고 司書의 誠意와 資料에 대한 폭넓은 知識에 의해서 利用者의 要求가 만족될 수 있다고 하였다.<sup>8)</sup>

Green의 주장은 司書와 利用者와의 人的交流를 통해서 도서관에 대한 인식을 새롭게 함으로써 지지기반을 획득하자는데 目的이 있으나 훌륭한 奉仕를 실시하기 위한 前提條件으로서의 利用者個人에 대한 協助를 제안한 것은 획기적인 進展이라고 할 수 있다. 특히 당시 圖書館에 만연하고 있던 圖書館인들의 불친절한 자세에 대한 반박으로서 圖書館이 ‘ჰ스스러운 場所’에서 ‘奉仕하는 場所’로 변모하게 하는 直接的인 動機가 되었으며, 많은 圖書館人들에게 직접적인 영향을 끼쳤다.

Green의 見解는 특히 大衆的인 圖書館을 目標로 했으나 Rochester大學의 Otis Robinson은 이에 同調하여 “司書는 단지 책의 보관자가 아니라 教育者가 되어야 한다. 學生의 一般的 讀書의 대부분을 지도하는 것은 司書의 職分이며, 특히 어떤 主題를 조사하고자 할 때 그들의 指導者로서, 친구로서의 역할을 하여야 한다”<sup>9)</sup>고 하여 大學圖書館에서의 個人에 대한 協助의 必要性을 示唆했다. 또한 Reuben Guild도 “司書와 書架에의 兩面으로의 接近”이라는 리버럴한 계획을 발표하여 Green과 Robinson의 주장을 뒷받침했다.<sup>10)</sup>

그런가 하면 傳統的인 職業觀의 옹호자인 William F. Poole도 “질문자에 대한 協助는…… 나의 職務에서 가장 즐거움을 느끼는 것 중의 하나이다. 내 사무실 문은 언제나 열려 있으며 情報를 구하고자 하는 어떠한 사람도 형식에 구애됨이 없이 직접 내게 오도록 장려한다.”<sup>11)</sup>고 하여 司書는 접근 가능한 사람임을 인식시키려고 노력했다.

8) Green, Samuel S. "Personal relations between librarians and readers" *Library Journal* Vol. 1. Oct. 1876, pp.74-81.

9) "Librarians and Readers" *Library Journal* I. 1876, pp.123-124.

10) Proceedings of the Conference of Librarians, London, Oct. 1877. *Library Journal* II. 1877, p.278.

11) "Libraries and Public," *Library Journal*. VI. Jul.-Aug. 1882 p.201.

Green의 주장은 당시 圖書館人大會에서 많은 찬동을 얻었고 그후 도서관계에 깊은 영향을 미쳤지만 圖書館에서는 무엇보다도 資料整理가 중심이 되어야 한다는 傳統的 思考에 젖어있는 Harrison이나 Cutter같은 이들의 반대에 직면하기도 했다. London 도서관의 Harrison은 Green이 圖書館의 敎育的 機能을 무시하고 있다는 점과 大衆的 圖書館의 利用者들이 던지는 보잘 것 없는 질문에 대한 解答의 가치에 대해서 분명한 회의적 반응을 보였으며, 學究的인 利用者들의 질문에 대해서는 司書가 解答해 줄 수도 없다는 것도 지적했다.<sup>12)</sup> 한편 Charles A. Cuttler는 보다 완곡한 표현으로 반대의 견을 제시했다. 즉 질문자들은 사서들을 괴롭히지 않고도 目錄을 통해서 그들 스스로가 解答를 찾을 수 있다고 하여 Green의 個人에 대한 協助에 대해 反對意思를 表明했다.<sup>13)</sup>

이러한 회의적 반응의 근거는 당시 司書들의 資格問題와 直結된다. 그 당시만 하여도 司書들을 위한 公式的 敎育機關이 없이 어느 정도의 敎養을 갖춘 사람들이 도서관에 들어와서 일정기간 근무하면서 도서관에 대한 知識과 技術을 스스로 습득하도록 하는 徒弟的 敎育方法이 거의 전 도서관을 풍미하고 있었던 시대였다. 따라서 司書는 일정수준 이상의 서비스를 이용자에게 제공할 수 있는 능력을 가지지 못하였으며, 이용자들도 그들이 원하는 자료가 그 도서관의 어디쯤 있을 것인지, 또는 그들이 필요로 하는 情報가 어떤 類型의 資料속에 포함되어 있는지 등의 아주 초보적인 형태의 서비스 이상은 바라지 않았기 때문에 이러한 회의적 반응은 당연히 제기될 수 있는 성질의 것이었다고 볼 수 있다.

그러나 많은 圖書館에서 個人에 대한 協助문제에 대해 회의적 반응보다는 오히려 그것의 필요성을 인식하고 당시의 圖書館奉仕의 理念속에 이 概念을 포함시키도록 希求하고 있었던 것 같다. 세인트루이스 公共圖書館의 Fredrick Crunden이 1886년 108개의 도서관으로부터 데이터를 수집하여 '利用者의 문제'를 취급한 報告書를 작성했는데 여기서 새로운 理念이 나타난다.

12) "Proceedings of the Conference of Librarians, London, Oct. 1877" *Library Journal* II. 1877, p. 278.

13) *Loc. cit.*

그는 이 報告書에서 “이용자를 협조하여 최선의 圖書나 情報源으로 접근시키기 위한 가장 바람직하고 효과적인 방법 가운데서 個個人에 대한 協助를 지지하는 館長은 53명에 이른다. 이들 대부분은 그것이 모든 協助가운데서 가장 중요한 것이라고 믿고 있다.”<sup>14)</sup>고 했다.

이 調査에서는 두가지 要素가 발견된다. 그 하나는 個個人에 대한 協助의 필요성에 대한 인식이다. 1880년대에 들어와서 미국도서관계의 객관적인 정세가 변화되고 장서량이 급증하는 한편 圖書館이 敎育의 中心의인 場으로서 인식되면서 부터 利用者들의 知的 호기심이 司書의 도움에 의해서 해결되길 바라는 사람이 늘어나고 司書자신도 더 이상 圖書保管者로서 남아있는 것을 원치않게 됨에 따라 자연히 利用者 個個人에 대한 協助가 확산되게 된 것이다.<sup>15)</sup> 다른 하나는 草創期の 參考奉仕란 어떤 實體的인 서비스가 아니라 協助의 필요성을 周知시키는 일이라는 점이다. 즉 막연하게나마 利用者를 도울 수 있다는 (敎育者로서, 指導者로서) 생각이 그 理念의 전부였음을 알 수 있다.

그러면 여기서 草創期の 個個人에 대한 協助는 어느 정도의 基準으로서 제공되고 있었는가를 살펴보기로 하자. 이 問題는 理念과 밀접한 관계를 가지므로 그 범위 역시 매우 초보적인, 제한적인 것일 수 밖에 없었다. Justin Winsor는 “圖書나 圖書館을 利用할 줄 아는 사람들이 도서관에 왔을 때 司書는 대단히 기쁘다. 만일 우리 大學이 主題로서 능숙히 어프로치 할 수 있는 방법에 대해 보다 많은 주의를 기울이거나, 百科事典 또는 書誌類의 올바른 사용법에 대해 가르친다면 圖書館을 보다 더 바람직한 서비스기관으로 만들게 될 것이다.”<sup>16)</sup>고 말하고 利用指導敎育을 提唱했다.<sup>17)</sup>

14) Crunden, Fredrick F “Report on aids and guides August '83 to June '85” *Library Journal* XI, 1886. p.310.

15) Kaplan, Louis. “The early history of reference service in United States” *Library Review* Vol.83, 1947. p.289.

16) Winsor, Justin. “The development of the library” *Library Journal* XIX Nov. 1894. p.374.

17) Winsor는 利用指導敎育에 대한 具體的인 方案을 제시하지 않았고 그의 圖書館에서 행하고 있는 방법도 소개하지 않았으며 이 아이디어를 더 이상 발전시키지도 않았다. 즉 그냥 觀念的으로만 그것이 필요하다고 주장한 것 같다.

Winsor의 利用者 個個人에 대한 協助部分의 言及을 살펴보면 ; 利用者들이 도서관을 효과적으로 利用할 수 있도록 主題目錄을 정비하는 일과 資料의 利用指導敎育을 행하는 일로 요약될 수 있다. 즉, Winsor는 主題目錄에 대해 강한 믿음을 부여한 반면 參考業務에는 낮은 관심을 표명했다. 그가 말하는 利用者에 대한 協助란 主題目錄을 잘 정비해놓고 그 利用法을 가르쳐서 이용자 스스로 원하는 情報에 접근하도록 도와주거나 圖書館資料의 活用法을 가르치는 일에 불과했다.

이러한 觀點에 대해선 당시의 先覺者 Melvil Dewey도 마찬가지였다. 그는 사서가 단지 근엄한 표정을 짓고 책을 지키고만 있는 것에 대한 비판으로서 利用者들을 반갑게 맞아 들이고 그들이 책을 이용할 수 있도록 도움을 제공하는 것이 바람직하다는 見解를 좀 과장되게 “現代圖書館의 理念”이라고 표현하였다.<sup>18)</sup> 이어서 그는 현대의 司書는 消極的이어서는 안되고 積極的이어야 한다. 성실한 商人이 고객을 대하듯 기쁨으로서 利用者를 맞아들여야 한다고 하여 고객에 대한 친절과 司書의 能動性을 강조했다.<sup>19)</sup> 그는 圖書館의 敎育的 機能을 단순히 利用者가 圖書館을 통하여 敎育的 目標을 성취시키는 것(self-education)에 국한시키지 않고 여기에는 司書가 利用者에 대하여 圖書館의 資料를 說明해 주는 것도 포함되며, 이러한 일의 수행을 위해 專門職員도 필요하다고 믿고 있었다.

Dewey가 말하는 ‘圖書館資料를 說明해 주는 것’ Green의 영향을 직접 받은 Reuben Guild가 표명한 ‘書架와 司書의 兩面의 接近’과 일치된다. 즉 利用者 스스로 目錄 또는 書架에서 원하는 資料를 직접 찾을 수 있고 이것이 어려울 경우 司書에게 도움을 청할 수도 있으며 이 경우 司書는 利用者에게 資料의 探索에 협조해 줄 수 있다는 見解이다. 환언하여 설명하면 그가 말하는 圖書館資料의 설명은 오늘날과 같은 情報自體의 提供이 아니라 그 情報이 內包되어 있는 資料를 찾는 데 司書가 도움을 줄 수도 있다는 뜻이다.

18) Rothstein, Samuel, *The Development of Reference Services*, op. cit., p. 25.

19) Loc. cit.



이는 그가 Columbia에 있을 때(1884) 발행한 Circular of Information, 1884의 ‘利用者에 대한 協助’란 항목 가운데 「參考奉仕를 위한 圖書館의 責任」이란 言及에서 명백히 밝히고 있다. 그는 이 要覽에서 “圖書館은 圖書를 蓄積하고 保存하는 일 또는, 이를 신중히 分類하고 編目하는 일만으로는 만족할 수 없다. 學生이나 研究者의 可用時間은 제한되어 있는 반면 그들이 利用해야 할 資料는 무한하기 때문에 그들의 要求를 신속하고 정확하게 폭넓게 충족시켜 주기 위해 司書의 個人的 協助는 필요하다. 이를 위해 圖書館은 利用者에게 最適의 書誌, 百科事典, 辭典, 기타의 參考圖書를 제공하고, 이러한 책들을 熟知하고 知的으로 利用케 하며 필요로 하는 事實을 探索하는 습관을 스스로 갖도록 예를 들어 설명하거나 個人的인 助言을 해주거나 직접 훈련을 시키도록 하는 것이 參考司書의 가장 중요한 職務이다”<sup>20)</sup> 고 했다.

Dewey의 言及에서 당시의 參考奉仕가 포함하는 範圍의 대부분이 記述되어 있다. 즉, 利用者 스스로 調査, 探索함으로써 教育的 目標을 성취시킬 수 있다는 것에 대한 강한 信念, 參考圖書의 利用法에 대한 教育, 參考圖書에 대한 司書의 理解 등이 그것이다.

Dewey는 그의 原則을 실제적으로 적용시켜 「Reference Department」를 獨立部署로 설치하고 參考業務를 위한 職員을 分野別로 2명 배치했다.<sup>21)</sup> 이렇게 전담부서를 別置하고 전담직원을 分野別로 配置한 것은 Green이 주장한 個人的 協助를 실시한 것으로 명백히 立證되며, Rothstein이나 Kaplan이 제시한 參考奉仕의 基準에도 부합하는 것으로서 個人的 協助의 概念이 美國의 圖書館界에 서서히 定着되어 가고 있음을 인식할 수 있다.

Samuel S. Green에서 부터 現代圖書館의 理念을 提案하고 實踐에 옮긴 Melvil Dewey에 이르기까지의 參考奉仕에 대한 다양한 論議를 綜合해 보면 草創期의 理念과 奉仕基準을 다음과 같이 要約할 수 있다.

먼저 個人的 協助의 理念으로서, 司書는 단지 책의 보관자가 아니라 利用

20) *Ibid.*, p. 28.

21) 전담분야는 法律, 政治, 歷史를 George B. Baker가, 科學, 藝術, 連續刊行物은 William G. Baker가 담당했다.

자가 접근할 수 있는 存在이며, 利用者의 圖書館利用의 편의를 위해 司書가 도움을 줄 수 있다는 사실을 利用者 및 司書 스스로에게 想起시키는 일이다. 환언하면 司書는 어떤 면에서든 利用者를 도울 필요가 있다는 사실을 강조한 것이다.

한편, 個人的 協助의 基準은 오늘날과 같은 해답의 제공에 目的이 있는 것이 아니라 해답을 利用者 스스로 찾을 수 있도록 資料의 利用指導教育을 시키는 매우 제한적인 것이었다. 이 당시는 圖書館의 教育機關으로서의 可能性이나 教育的 價値만 강조하고 있던 時代로서 利用者 스스로 圖書館을 통해 그들의 教育的 目標을 성취하도록 가르치는 일이 個人的 協助의 전부였음을 당시의 時代的 狀況으로 보아 어쩔 수 없었던 것 같다.

## II. 保守主義的 理論

Fredrick Crunden의 報告書가 발표되고 난 向後 10年동안 利用者를 위한 個人的 協助의 필요성은 대부분의 圖書館에서 뿌리를 내리게 되었고 많은 圖書館에서 參考室을 獨立設置하거나 專任職員을 配置하게 되었다. 이러한 圖書館界의 새로운 思潮를 반영하듯 傳統的으로 쓰여오던 利用者協助(aids to the readers)라는 用語 대신에 參考業務라는 用語가 사용되기 시작했으며 1896년부터는 ALA의 회의에서 參考業務가 正規議題로서의 位置를 굳히는가 하면, 많은 認可된 圖書館學校에서 敎科目으로 채택되기 시작했다.<sup>22)</sup>

이러한 客觀的인 여건의 변화로 參考奉仕에 대한 理念도 初期의 그것에 비해 변화를 가져왔다. 그 구체적인 변화의 양상이 個人的 協助의 必要性에 대한 認識의 段階를 넘어선 概念에 대한 定義의 試圖과 實行方針과 方法 및 서비스의 範圍 등에 대한 論議가 대두되기 시작한 점이다.

保守主義的 理念의 本質은 利用者 教育에 있다. 즉 圖書館 및 資料利用의 主體와 責任을 利用者에게 두고 그들이 잘 利用할 수 있도록 司書는 案內만 해 주는 역할을 한다고 보기 때문에 奉仕는 受動的이고 最小限의 解答만 제

22) Katz, Willian. A. Introduction to Reference Work, Vol. II. Reference Services. N. Y., McGraw-Hill, 1969. p. 6.

공하게 되는 것이다.<sup>23)</sup>

원래 參考奉仕의 발전에는 두 가지의 큰 要素가 있다. 그 하나는 圖書館機能의 하나로서 個人的 協助의 필요성과 價値에 대한 普遍的 認識이다. 이 問題는 주요한 圖書館들의 價値體系에 있어서 參考奉仕가 缺할 수 없는 한 部分이 될 때 성취된다. 다른 한 要素는 提供되는 協助의 本質과 基準에 관한 것이다. 이 問題는 參考奉仕의 理念에 직접적으로 관련되며 얼마나 많은 協助를 어떤 類型의 利用者들에게 어떠한 方法으로 行하는 가이다. 앞 章에서 論述된 內容은 대체적으로 前者의 필요성에 대해서 司書 스스로와 利用者에게 널리 알리는 정도에 불과했고 後者에 대해서는 극히 一部の 學者들에 의해 論議되는 정도에 불과했다. 이 章에서는 後者에 대해서 集中的으로 論議된다.

保守的 理論을 표방한 최초의 概念的 試圖는 1891년 W.B. Child가 뉴욕의 Library Club에서 행한 연설에서 나타난다. 그는 “參考業務는 利用者를 위해서 圖書館職員이 복잡하고 찾기 어려운 目錄의 사용법을 알려주고 질문에 대해서 解答해주는 協助를 뜻한다. 즉 圖書館職員의 손을 거친 圖書館資料에 利用者が 쉽게 접근할 수 있도록 圖書館職員의 힘으로 무엇이든 해 주는 것이다”<sup>24)</sup>고 參考業務에 대한 定義를 내렸다. Child의 定義는 그 당시의 圖書館界에서 그렇게 새로운 것은 아니다. 왜냐하면 Child가 표방한 것은 圖書館界에 이미 一般化되어 있었으며 그는 이 一般的 認識을 구체화시킨데 지나지 않기 때문이다. 그러나 參考業務란 用語를 쓰고 定義를 試圖한 것은 큰 成果로 판단된다.

그후 1902년에 발표된 Alice Kroeger의 서술에서는 보다 진전된 概念이 보인다. 그는 “參考業務는 지금 美國의 주요한 圖書館에서 확고부동한 상태에 있다. 지금 時點에서 參考司書가 이 일을 관장하고 있다. 그의 임무는 情報

23) 保守(Conservative)란 용어는 원래 James Wyer가 1930년 그의 著書 Reference Work에서 사용한 말로서 進歩란 用語와 對立되는 概念이며, 서비스의 方法上 教育을 指向하고 최소한의 奉仕를 實行한다는 理論을 代表하고 있다. 이런 연유로 Wyer는 最小理論(minimum theory)이라고도 했다.

24) Child, W.B. "Reference Work at Columbia College Library" *Library Journal* XVI, Oct. 1891. p.298.

調査에 있어서 利用者를 協力하며 일반적 관심사의 주제나 그날의 토픽에 관한 參考書目을 준비함으로써 대중의 讀書物을 광범하게 案内하는데 있다. 그는 質問者를 參考書目 또는 專門家에게 보낼 수 있어야 하며 그렇게 하기 위해서 그는 司書의 도움이거나 案内에 대해 그리고 參考圖書나 書誌에 대해서 철저한 지식을 가져야 한다”<sup>25)</sup>고 했다.

Kroeger의 서술에서 당시 參考奉仕의 概念에 대한 다양한 요소를 발견할 수 있다. 즉, 情報調査에 있어서 司書의 讀者에 대한 個人的 協助는 大衆教育에 있어서의 적극적인 힘으로써 圖書館의 결할 수 없는 機能에 속한다는 點, 그러한 奉仕를 제공하는데 대한 명확한 責任의 인정, 그러한 目的을 위한 특별한 機構과 要員의 훈련이 최대한의 효율성을 보장하는데 필요하다는 認定 등의 요소가 내포되어 있다. 또한 參考奉仕의 基準問題로서 司書는 質問者에게 적절한 參考圖書로 案内하거나 專門家에게 보내는 일, 또는 參考書目을 준비하여 利用者에게 讀書物을 안내하는 것 등의 要素가 발견된다.

이러한 評價를 바탕으로 볼 때 그 당시 이미 오늘날 우리가 알고 있는 것과 같은 參考奉仕의 次元과 特性을 이해하고 있었던 것처럼 보이지만 서비스의 方法은 여전히 受動的이고 解答의 범위는 제한적이어서 “教育”의 범주를 벗어나지 못하고 있다.

이 당시 參考奉仕에 대한 教育的 信念과 制限된 協助는 대부분의 司書들에게 뿌리박혀 있었던 것 같다. 公共圖書館의 司書들은 그들 스스로 公共圖書館을 ‘市民의 大學’이라 부르고 자신들을 教育者라고 생각하여 公共圖書館의 參考司書의 주요한 職務는 質問에 解答하는 것이 아니라 解答를 찾도록 資料의 利用法을 指導하는데 있다고 생각하고 있었다.<sup>26)</sup> 또는 A.R. Spofford의 “司書는 知的인 案内者로서 길을 가르쳐 주는 것만으로 충분하다. 실제로 길을 여행하는 것은 이용자 자신인 것이다”<sup>27)</sup>라는 서술이나

25) Rothstein, Samuel. “The development of concept of reference services in American Libraries ; 1850—1900” *Library Quarterly*, Vol. 23, No. 1, Jan. 1953. p. 12.

26) Dana, John C. “Misdirection of effort in reference work” *Public Libraries*, XVI, 1911. p. 109.

27) Rothstein, Samuel. *The Development of Reference Services. op. cit.*, p. 42.

William Bishop이 “參考業務란 利用者が 進行하고 있는 어떤 研究에 대한 協助이다. 이 協助은 研究自體는 아니다. 研究는 利用者が 한다”<sup>28)</sup>는 表現 등에서 그 당시의 特征적인 분위기를 잘 이해할 수 있다.

특히, Spofford는 다음의 두가지 論據로서 자신의 주장을 정당화시키고 있다. 첫째 司書의 時間은 제한되어 있고 要求는 너무 많기 때문에 特정한 利用者에 대한 확대된 奉仕는 다른 利用者에게 害가 된다는 점, 둘째 확대된 協助은 自己教育을 방해하여 利用者 스스로에게 害가 된다는 점을 들고 있다.<sup>29)</sup>

이상 論述된 당시 圖書館界의 一般的인 분위기를 綜合해 보면; 館種을 막론하고 圖書館의 基本的인 機能은 利用者의 自己啓發을 돕는데 있고, 參考司書의 職務는 情報蒐集의 手段을 指示하는데 불과했다. 그 이상의 協助 즉 指導 대신에 解答을 直接 提供하는 것은 個人的 調查研究의 經驗으로부터 얻어지는 利點을 利用者로부터 뺏는 結果가 된다고 믿고 있었다.

이러한 주장들은 1900년대 초반에만 국한되지 않는다. 用語辭典의 한 典型으로 일컬어졌던 1943년에 간행된 ALA 用語集에서는 前代의 ‘圖書館資料’를 ‘情報’라고 풀어 쓴 외에는 內容上의 별다른 변화를 보이지 않아 여전히 補助的이고 受動的인 機能을 나타내고 있다. 또한 1947년 Louis Kaplan은 參考奉仕를 특징지을 수 있는 4가지 要素를 設定하였는 바<sup>30)</sup> 여전히 案內가 參考奉仕의 주된 要素임을 강조하고 있다.

이러한 상황을 바탕으로 볼 때 參考奉仕에 대한 教育的 信念은 1940年代까지 강한 호소력을 지니고 모든 圖書館界를 풍미하고 있었으며 어떤 의미에서는 오늘날까지도 많은 中小公共圖書館, 學校 및 大學圖書館에 근무하는 司書들의 規範이 되고 있다.

圖書館界의 이러한 一般的인 思潮는 參考司書가 書誌作成과 參考圖書의 利用技術에 대해서만 관심을 기울이게 만들어 그 職務를 書誌的 tools의 利用

28) 木寺清一. <參考業務>, 東京, 學藝圖書, 1972. p. 37.

29) Rothstein, Samuel. *op. cit.*, p. 42.

30) Kaplan, Louis. *op. cit.*, p. 286.

法이나 利用者가 원하는 情報을 얻을 수 있는 手段을 指示하는 일만으로 한정되게 만들었다. 이 결과 參考奉仕의 質的 水準은 언제나 固定되어 있었으며 오늘날까지도 參考圖書에 대해 강한 信念을 부여하는 그릇된 價値觀念이 傳承되게 하고 있다.

그러면 여기서 保守的理論의 타당성과 제기될 수 있는 몇 가지 問題點에 대해 살펴보고자 한다.

保守的 理論에 同調하는 論據는 ; 첫째 保守的 理論은 利用者가 最小限의 協助에도 만족한다는 것을 전제로 한다. 둘째, 利用者에게 情報을 직접 제공하는 것보다 指導하는 일이 教育上 보다 優位를 차지한다는 것이며, 셋째로 參考司書는 多種多樣한 質問을 처리할 수 있는 능력을 사실상 가지고 있지 못하다는 점이다. 그리고 넷째로 特定한 小數에 대한 集中的 協助로 인해 많은 質問者에 대해 等한시함으로써 圖書館에 대한 財政的 支援이 不可能할 것으로 보고 있으며, 마지막으로 참고봉사의 확대실시는 다른 圖書館業務를 위축시켜 전체적인 발전을 저해할 것이라는 점 등이다.

保守的 理論의 支持者들이 表明하는 이상의 다섯가지 論據는 現實性을 바탕으로 할 때 부분적으로 正當性이 인정된다. 前述한 바와 같이 당시의 司書들이나 利用者들은 모두 圖書館의 教育的 機能에 대해 의심하지 않았으며 특히, 利用者들은 그들의 要求가 司書들에 의해 직접 探索되어 제공되는 것까지는 기대하지 않았다. 사실 기대하지 않았다고 보다는 오히려 그렇게 될 수 있다고 생각도 하지 않았던 것이다. 이는 과거의 불친절하고 제한적인 도서관 서비스에 대한 利用者들의 經驗的 判斷에 의한 것이었다.

同一한 現實性의 論理로서 參考業務를 전담하는 司書의 數와 그들의 能力에 대한 점도 어느 정도의 타당성을 지니고 있다. 사실 參考司書들이 다루어야 할 質問과 業務는 계속 증대되는 것이 사실이다. 그러나 司書의 數는 여기에 比例하여 增加하지 못하고 있으며 主題專門化도 理想的인 상태로 進展되지 못하고 있어 現實的으로 進步的 理論의 實施는 불가능한 형편이다.

保守的 理論이 타당한 두가지 要素의 하나는 理念的인 면에서 利用者의 自己教育을 위해 教育은 필요하다는 것이며, 다른 하나는 現實的인 면에서

保守의 理論은 불가피하다는 점이다.

保守의 理論에서 제기될 수 있는 몇가지 問題點을 前述한 5가지의 타당성과 비교하여 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 理念的인 면에서 볼 때 利用者가 최소한의 協助에도 만족할 것이라고 하나 깊이있고 확대된 봉사를 좋아하지 않을 利用者는 없을 것이며, 확대된 奉仕를 제공함으로써 오히려 圖書館에 대한 財政의 支援의 可能性을 더욱 높게 만들 수 있다는 점에서 이 論理는 正當性을 상실한다.

둘째, 參考奉仕의 확대실시가 다른 도서관 업무를 위축시켜 전체적인 발전을 저해할 것이라고 하나 逆으로, 參考奉仕의 發展이 다른 업무의 발전을 촉진시켜 전체적인 발전을 가져와 도서관을 博物館視하는 이용자들의 그릇되고 침체된 價値體系를 바꾸어 놓을 수도 있기 때문이다.

셋째, 利用者들에게 약간의 利用指導教育을 행함으로써 이용자 스스로 情報의 探索이 가능하다고 믿고 있으나, 分類와 目錄의 體系를 理解시키고 索引의 調査方法을 理解시킨다고 하여 오늘날의 복잡하기 그지없는 情報를 탐색하는데 얼마만큼 효율적일 것인가를 생각해 본다면 이 理論의 제한점은 능히 짐작이 간다. 실로 이용자에 대한 간단한 知識과 技術의 教育은 너무나 피상적이어서 복잡한 정보문제를 인식하는데 대한 그릇된 觀念만 심어줄 따름이지 利用者의 입장에서 볼 때 有用性은 높지 않다는 사실은 분명한 것 같다. 만일 教育을 모든 圖書館의 확정된 方針으로 정할 경우 圖書館職이 專門職이란 어떠한 주장도 성립할 수 없을 것이며 參考奉仕의 教育內容은 利用指導教育의 方法만으로도 만족할 것이다.

保守의 理論의 支持者들도 이러한 論理의 矛盾에 대해서 진혀 생각하지 않았을 가능성은 희박하다. 그들은 단지 傳統的 觀念에 젖어 새로운 변화를 바라지 않았기 때문에 現實安住를 위해 현실적 여건을 내세워 궁색한 論據를 제시했을 것으로 보인다.

保守의 理論이 初期의 理念에 비해 진보된 것이 있다면 參考奉仕가 모든 도서관의 基本的인 業務임을 인식하게 되었다는 점이며, 이 새로운 認識의 바탕위에서 概念을 定義하고 그 나름대로의 奉仕基準을 設定했다는 점일 것

이다.

지금까지 保守的 理論의 正當性과 問題性에 대해 살펴 보았다. 어떤 理論이든 간에 모든 경우가 완전하게 적용되기는 어렵다. 대체적으로 어느 정도의 一長一短은 있기 마련이다.

保守的 理論도 오늘날의 圖書館思潮와 業務시스템에 부적절한 부분이 많음이 사실이나 이 理論이 존중되어야 할 부분은 시대의 발전에도 불구하고 여전히 남아 있다. 즉 全體的인 肯定이나 全體的인 否定이 아닌 選擇的 혹은 二元的인 것으로 考慮되지 않으면 안된다.

먼저 圖書館의 種類에 따라서 그 基準은 달리 設定되어야 할 것이다. 專門的인 個人이나 集團을 利用對象으로 하는 專門圖書館이나 教授 및 大學院生을 對象으로 하는 大學圖書館 등에서는 教育은 거의 無用하다. 反面에 教育的 目的을 가진 學校圖書館, 中小規模의 公共圖書館 및 大學生을 利用對象으로 하는 大學圖書館 등에서는 自己教育을 위해 保守的 理論을 하나의 奉仕基準으로 적용시킬 수 있으며 그렇게 되는데 教育的으로 바람직하다.

한편 利用對象에 따라서 奉仕基準을 달리 적용할 수도 있다. 專門家나 學者에게는 保守的 理論이 意味를 상실하나, 學生 및 一般利用者에게는 스스로 배울 수 있는 기회를 제공한다는 의미에서 保守的 理論은 필요한 것이다. 물론 이를 質問의 類型에 따라 相異한 基準을 設定할 수도 있으나 이는 利用對象과 直結되므로 한 그룹으로 모을 수 있다. 즉 專門家나 學者들의 質問은 대체적으로 복잡하거나 研究調査型(Research type) 質問에 속하는 것이어서 司書의 專門的인 調査技術이 절대적인 힘을 갖게 된다. 반면에 學生 또는 一般利用者들의 質問은 대개 단순하거나 동원될 수 있는 資料의 數가 제한되어 있기 때문에 간단한 教育을 통해서도 해결이 가능한 경우가 많다.

그러나 여기서 분명히 밝혀두어야 할 사실은 이러한 基準設定은 어디까지나 可變的인 것이어야 한다는 점이다. 圖書館이 그 館의 目的과 性格 또는 利用對象에 따라 教育을 基本方針으로 設定했다고 하더라도 간단한 教育으로 利用者의 解答追求가 실패했다면 그 다음 段階는 進步的 理論을 적용하



여야 한다는 점이다.

### Ⅲ. 進歩主義的 理論

한 理論이나 理念은 時代의 經過나 文化的 成長에 따라 變化하게 된다. 19세기 후반부터 금세기 초반까지 열렬한 지지를 받던 保守的 理論도 1次大戰 이후부터 점차 새로운 도전에 직면하게 되었다. 이 새로운 도전이 이른바 進歩主義的 理論(Progressive theory)<sup>31)</sup>으로서 보다 넓고 깊이 있는 學術的 서비스를 제공하고자 하는 理論이다. 이는 흔히 中庸理論(moderate theory)과 自由理論(liberal theory)이란 두개의 範疇로 大別된다.

中庸理論이란 保守的 理論에서 進歩的 理論으로 이행되는 과정에서 나타나는 하나의 過渡期的 理論으로서 Charles McCombs가 代表的이다. McCombs는 參考奉仕를 利用者가 어떤 研究나 기타 特定目的을 위하여 필요한 文獻 또는 事實을 발견하고자 할 때 司書에 의해 제공되는 協助라고 定義했다. 이어서 司書는 어떤 事實을 발견하거나 情報源을 指示할 때 또는 필요한 文獻을 식별하고 提示하여 利用者의 判斷에 맡겼다면 研究 그 자체에는 관심을 두지 않으며 그 文獻의 解釋이나 利用方法에 대해서도 관심을 두지 않는다. 따라서 參考部門의 機能은 文獻의 利用에 있어서 利用者를 돕는데 있다고 하였다.<sup>32)</sup>

McCombs의 理論에 의거하면 ; 제공하는 情報의 信賴性에 대해서 司書가 책임을 지지 않는다는 점에서는 保守的 理論의 見解가 여전히 남아 있지만, 司書가 情報를 직접 제공하는 것에 대해서 의문을 표시하지 않는다는 점에서는 進歩的이다. 결국 中庸理論은 保守와 進歩의 타협이며 教育과 情報提供이라는 엄격한 한계를 두지 않고 그때 그때의 상황에 따라서 教育도, 情報提供도 할 수 있다는 것을 의미하는 것으로서 많은 一般圖書館과 司書들의 지지를 얻고 있다.

中庸理論이 생겨나게 된 근거를 보면 資源(職員, 施設, 資料)의 부족에

31) 進歩的 理論을 James Wyer는 自由理論(liberal theory)이라고 했으며, 경우에 따라서는 '최대한의 봉사'를 指向한다 하여 最大理論(maximum theory)이라고도 한다

32) Rothstein, Samuel, *The Development of Reference Services. op. cit.*, p.76.

기초하고 있음을 알 수 있다. 즉, 情情提供의 필요성에 대해서는 의심하지 않지만 現實的 여건으로 보아 그것이 불가능하기 때문에 需要와 能力과의 사이에서 實行可能한 中間的 見解를 제시하게 되었을 것이다. 사실 다수의 司書들은 무의식적으로 자신들의 財政的 限界에 적합할만큼만 參考奉仕의 責任을 形成해 왔던 것이다.<sup>33)</sup>

그러나 '그때 그때의 상황에 따라서'라는 見解는 現實的으로 불가피해서 취해진 상황이긴 하지만 여러가지 문제성도 있음을 알 수 있다. 그 하나는 利用者의 입장에서 제시될 수 있다. 즉, 이용자의 상황(教育을 원하거나 情報提供을 원하는) 또는 類型에 따라 情報提供도 教育도 가능하게 되므로 不公正한 司書의 처우에 대해 利用者측의 항의가 끊임없을 것이다. 이 論理를 주장하는 司書들은 現實的인 參考奉仕遂行의 失敗를 위장하는데 사용할 가능성이 다분히 있는 것이다. 要約하면 '利用者에 따른 方法的 試圖'는 결코 바람직하지 않다는 점이다.<sup>34)</sup>

다른 하나는 參考司書로 부터 제기될 수 있는 문제점이다. 즉, 參考司書의 業務量이나 당시의 心理的 狀況(호의적, 적대적인)에 따라 제공되는 解答의 範圍가 달라진다는 점이다. 業務量이 비교적 적고 심리적 상태가 호의적일 때는 情報提供을 해주고 반대의 상태일 때는 教育이 되기 쉬우므로 公共奉仕의 필수요건인 一貫性이 결여된다는 점에서 參考奉仕를 위한 基準으로서는 公式化하기 어려운 것이라고 판단할 수 있다. 요약하면 이 理論은 不誠實한 參考奉仕의 正當化로 利用될 수도 있다는 점이다.

이런 矛盾된 論理에도 불구하고 '경우에 따라서'라는 독특한 意味 때문에 오늘날 까지도 많은 公共, 大學圖書館司書들이 즐겨 採用하고 있다. 그 구체적인 예가 1961년에 成案된 參考業務基準(Reference Standard)에 나타난다. 이 基準에서는 多數의 意思를 反影하여 "參考奉仕의 특징은 圖書館利用

33) Katz, William A. *Introduction to Reference Work*, Vol. II. Reference Service, N.Y., McGraw-Hill, 1969, p. 29.

34) 이 문제는 前章에서 論及된 利用對象別 基準設定과는 그 意味가 다르다. 前章의 利用對象別 基準은 하나의 뚜렷한 方針下에 실시되나 여기서 論議되는 것은 그러한 方針이 없이 同一한 類型의 利用者라 하더라도 그때 그때의 상황에 따라 적용기준이 달라지는 것을 말한다. 이 상황은 흔히 利用者의 外形的 要素에 좌우된다.

者和 밀접한 관계를 가져야 한다. 奉仕는 두 가지의 基本的 類型 즉, 直接 및 間接奉仕이다”<sup>35)</sup>고 하여 中庸理論을 대변해 주고 있다.

이러한 反面에 소수의 進步的 見解를 가진 사람들에 의해서 進步的 理論이 대두되기 시작했다. 이 理論은 모든 圖書館이 參考奉仕에 대한 諸要求에 최대한의 관심을 쏟아 모든 質問者를 만족시키는 方法과 手段을 발견하고, 利用者에게 무제한의 서비스를 제공할 의무를 지고 있다는 것을 前提로 하며 奉仕는 情報의 直接提供이라는 형태로 나타나는 점이 核心이다.

이 理論의 支持者들은 自動車整備工의 比喩的 理論을 들어 保守的 理論의 矛盾을 지적한다. 즉, 차가 고장이 나서 정비공장으로 가져가는 것은 자신이 고칠 수 없기 때문이다. 그는 自動車の 機能을 알지도, 알려고도 하지 않으며 오직 차를 움직이도록 整備工의 技術에 의존할 따름이다. 만일 여기서 整備工이 車主에게 메뉴얼과 랜치를 집어주며 修理하는 方法을 敎育한다면 어떻게 될 것인가? 하고 질문하면서 同一한 狀況이 圖書館에서 일어난고 있음을 경고한다.<sup>36)</sup>

進步的 理論은 利用者의 參考司書에 대한 信賴와 能率性에 바탕을 둔다.<sup>37)</sup> 信賴란 利用者 자신이 情報를 입수하는 것보다 專門家인 參考司書가 代行해주는 것이 정확하고 만족한 결과를 얻을 수 있을 것이라는 參考司書에 대한 믿음을 말하며, 能率이란 參考司書에 의한 代行調査가 利用者들의 調査에 비해 時間과 結果에 있어서 더 經濟的이고 效果的임을 말한다. 이 兩者는 表裏關係에 있으며 利用者가 圖書館職員에 대해 信賴를 가지지 않으면 이러한 協助를 기대하지도 않으며, 또 司書는 主題領域에 대한 知識과 書誌에 대한 知識을 가지지 않으면 이러한 要求에 응할 수도 없는 것이다.

따라서 이러한 理論은 專門圖書館의 서비스의 發展에 힘입은 바가 크다고 할 수 있다. 專門化된 圖書館이나 研究陳, 企業體, 經營者 등에 대해 奉仕

35) "Reference Standard" R. Q. Jun, 1961, pp.1-2. 이 記事에는 直接 및 間接奉仕의 구체적인 內容이 열거되어 있다.

36) Katz, William A. *op. cit.*, p.28.

37) Khandwala, Vidyut, "The role of reference service" in: *The Librarian and Reference Service*, ed by Arthur R. Rowland Hamden, Conn., The Shoe String, 1977, p.38.

하는 司書들에게 있어서 參考奉仕의 教育的 機能은 쇠퇴한다. 利用者들은 단지 情報을 원할 뿐이며 教育은 願치 않는다. 이것을 찾는 것은 司書들의 역할인 것이다.<sup>38)</sup>

初期 進步的 理論의 代表的 主張자는 James Wyer였다. 그는 參考奉仕를 “調査研究을 위해 圖書館藏書를 說明하는 일에 있어서 司書의 好意的이고 知識을 바탕으로 한 個人協助”<sup>39)</sup>라고 定義하고 質問者들이 情報追求를 위해 스스로 노력하지 않을 때 參考司書는 그들을 위해 아무것도 하려고 하지 않는다면서 保守的 觀念에 젖은 司書의 역할을 꼬집었다. 이어서 圖書館은 利用者에게 무제한의 서비스를 제공할 의무를 지며 이용자가 원하는 것은 서비스이지 단순한 指示(教育)가 아니라고 하여 進步的 理論을 主唱했다.<sup>40)</sup>

Wyer가 이 理論을 주장하던 1930년대의 美國圖書館界는 이러한 最大奉仕를 담당할 만큼의 人的 資源과 質的 水準, 藏書 및 각종 參考道具 등이 完備되어 있지 않는 상태에 있었기 때문에 當장 實行可能한 計劃이기 보다는 오히려 未來指向的인 것이라고 보는 것이 옳다. 이 점에 대해 Wyer 자신도 “自由理論의 達成은 圖書館專門職이 노력하여 서서히 획득해야 할 하나의 目標이라고 생각하고 當分간은 최소한 中庸理論만이라도 이루어 나가야 한다”<sup>41)</sup>고 했다.

進步的 理論은 2次大戰이후 參考奉仕의 再編육적임과 大規模公共圖書館 및 大學圖書館들의 主題部門化경향, 이에 따른 參考司書 및 參考業務量의 대폭적인 增加現狀, 相互貸借制度의 積極적 추진 등 제반 여건의 변화도 그 지지의 폭을 확대시키기 시작했다.

Margaret Hutchins는 그의 著書에서 “參考業務는 目的이 무엇이든지 간에 情報를 調査하고자 하는 사람에 대한 直接的인 圖書館內에서의 個人的인 協助로서, 특히 情報의 입수를 가능한 한 용이하도록 도와주는 다양한 圖書館 活動”<sup>42)</sup>이라고 하여 과거의 案内, 說明 등의 消極的 活動으로 부터 情報의

38) Katz, William A. *op. cit.*, p. 29.

39) Wyer, James I. *Reference Work*, Chicago, A.L.A., 1930, p. 4.

40) *Ibid.*, p. 9.

41) *Ibid.*, pp. 12-13.

42) Hutchins, Margaret. *Introduction to Reference Work*. Chicago, A.L.A., 1944, p. 10

直接提供이라는 보다 적극적인 활동으로 해석하고 있다. 또한, Hutchins는 보다 効果的으로 解答을 제공하기 위하여 質問과 參考面談에 대한 言及과 分析, 解答을 추적하기 위한 다양한 技術과 方法 등에 대해서도 著書에 상세히 記述하여 情報提供의 의미를 강하게 나타내고 있다.

Louis Shores도 1967년의 한 寄稿文에서 ALA의 參考奉仕에 대한 定義를 비롯한 既存定義들이 參考奉仕 自體가 어디까지나 補助的이고 受動的인 것에서 脫皮하지 못하고 있다고 비판하고<sup>43)</sup> 나는 14년 전부터 參考司書의 역할을 과거의 受動的이고 補助的인 것으로부터 보다 더 다이내믹한 것으로 바꾸어야 한다고 믿고 있었다고 술회했다.<sup>44)</sup> 이러한 양상을 보건데 1940년대에 이미 理念的으로는 여러 學者 및 司書들에 의해 進歩的 理論의 理念이 理解되고 있었던 것 같다.

進歩的理論은 1950년대 중반 Samuel Rothstein과 60년대의 William A. Katz에 의해서 理念上 定着되고 있다.

Rothstein은 參考奉仕는 情報를 구하는 利用者에 대하여 司書가 提供하는 個人的 協助라고 定義하고 이러한 協助가 教育的 機關으로서의 圖書館의 責務를 수행하는데 不可缺한 手段이라는 것을 圖書館이 認識하고, 圖書館이 그러한 協助를 提供하는 명확한 責任을 져야 한다는 점을 분명히 했다.<sup>45)</sup>

Katz도 1959년 그의 著書에서 “參考奉仕란 有能하고 신속하게 質問에 대해 解答하는 것”<sup>46)</sup>이라고 간략히 定義하고 “讀書相談型的 質問은 參考質問과 구별되어야 하며…… 參考司書가 讀者相談을 해서는 안된다는 의미가 아니고 다만 시간적 여유가 있고 자신의 본 임무에 방해되지 않는 범위내에서만 이루어져야 한다”<sup>47)</sup>고 하여 質問에 대한 解答 즉, 情報의 直接提供이 參考司書의 本領임을 단정하고 있다.

43) Shores, Louis “Reference become teaching” in : *The Librarian and Reference Service*, ed. by Arthur R. Rowland, Hamden, Conn., The Shoe String, 1977, p. 26.

44) *Ibid.*, p. 27.

45) Rothstein, Samuel, *The Development of Reference Service*, ACRL Monograph No. 14, 1955. pp. 3-4.

46) Katz, William A. *op. cit.*, p. 4.

47) *Ibid.* pp. 26-27.

Katz의 理論은 初期 進步의 理論에서 表現되고 있던 ‘圖書館資料의 說明’ ‘個人協助 등과 같은 소극적 표현에서 벗어나 ‘質問에 대한 解答’이 參考奉仕라고 밝히고 讀書相談型質問이나 利用指導같은 것은 많은 圖書館에서 參考奉仕의 一部로 간주하지 않으며 각종 統計資料에서도 제외하고 있다고 밝히고 있다.<sup>48)</sup>

그러면 여기서 進步의 理念이 가지는 奉仕의 基準은 어떠한가 하는 것을 살펴 보고자 한다.

進步의 理論의 核心이 解答의 最終結果를 제공하는 것이라면 奉仕의 範圍는 무제한일 수 밖에 없다. 이 경우 利用者는 情報探索을 위한 하등의 교육을 받을 필요가 없으며, 문제가 일단 司書에게 위임되면 그 解答過程이 아무리 복잡하다고 해도 解答이 제공되어야 한다. 따라서 奉仕의 範圍는 한 圖書館의 集書를 넘어서 他圖書館의 資料에 의존하거나 國家的, 國際的 協力關係로 확장되며 解答資料는 ‘모든 資料’로 확대되고 단순한 리스트의 제공뿐만 아니라 抄錄, 評價書, 解釋的 報告書도 제공할 경우가 생기게 된다.

그러나 이 정도의 범위는 利用者의 質問이 어디까지나 研究調查型일 경우에 한하며, 다른 간단한 질문의 경우는 범위에 있어서 차이가 있을 것이다. 한가지 명백한 특징은 司書가 끝없는 調査를 진행시켜 利用者が 원하는 情報 그 自體를 제공해야 된다는 점이 될 것이다.

오늘날의 圖書館은 모두가 蓄積된 知識의 보다 용이한 접근을 위해 奉仕한다는 공통된 目標을 가지고 있다. 그러나 이 目標은 전술한 바와 같이 利用者측의 노력으로서도 결코 이루어질 수 없기 때문에 司書가 직접 協助해 주어야 한다는 進步的 理論의 理念은 전적으로 타당하지만 여기에도 몇가지 문제점이 제기될 수 있음을 알 수 있다. 이 問題點들은 대부분 參考奉仕의 理想과 現實의 갈등에서 비롯된다.

첫째는 參考司書의 資質과 관련된다. 進步的 理論이 核心으로 삼는 解答의 直接提供은 正確性이 보장되는 경우에 한해 效率性이 인정된다. 이는 곧 參考奉仕의 基本要件인 ‘信賴와 效率性’의 兩者에 모두 관련되는 것으로서

48) *Ibid.*, p. 37.

대단히 중요하다. 즉 解答의 正確性이 缺如될 때 利用者의 司書에 대한 信賴도 상실될 것이며 代行調査의 効率性도 보장받지 못하게 된다. 그러나 現實적으로 볼 때 司書는 學者와 동일한 知的 水準을 갖고 있지 못하며 各學問領域만큼의 다양한 主題의 專門司書를 확보하지 못하고 있는 것이 사실이다. 따라서 現實적으로 解答의 正確性은 보장하기 힘들다는 점이다.

두번째는 司書의 數와 業務量에서 起因된다. 최대한의 봉사를 위해선 합당한만큼의 人的資源이 保障되어야 한다. 특히 進步的 理論의 성취를 위해 參考司書는 研究者가 研究活動을 행하고 있는 專門分野의 內容이나 方法, 文獻 및 書誌에 대해서 專門家이어야 하기 때문에 필연적으로 主題專門化의 過程을 거쳐야 한다. 따라서 전적으로 參考業務만을 담당하는 司書의 수는 더욱 증가되어야만 効率性이 보장될 수 있을 것이다. 그러나 現實적으로 參考司書의 수는 많이 부족한 편이며 現職參考司書들 마저도 그들의 55—75%가 고유한 업무인 質問에 대한 解答과는 무관한 다른 광범한 업무에 종사하고 있어<sup>49)</sup> 參考司書의 부족을 加重시키고 있는 실정이다.

세번째로 進步的 理論의 성취를 위해선 圖書館協力시스템을 전제로 해야 한다는 점이다. 최대한의 봉사는 地域, 國家, 나아가서는 전 세계를 연결하는 하나의 總體的 시스템을 필요로 한다. 이 問題는 최근 科學技術의 手段을 빌려 部分的으로 成就되고 있음이 사실이나 아직도 解決해야 할 요소가 많다.

마지막으로 進步的 理論은 모든 類型의 圖書館과 모든 階層의 利用者 모두에게 적용시킬 수 있는 規範은 될 수 없다는 점이다. 원래 參考奉仕의 必要性이 學術專門圖書館이나 專門家 및 學者集團을 위해서 起因되었고 發展도 이러한 方向에서 展開되어 왔다. 따라서 教育的 目的을 지니고 있는 圖書館에선 이 理論에 전적으로 찬동할 수 없는 어려움이 있다.

이상의 여러가지 論議를 綜合해 보건데 進步的 理論은 保守的 理論에서와 마찬가지로 奉仕의 基準을 館種과 利用對象에 따라 二元的으로 적용하지 않으면 안된다는 結論에 이르게 된다.

49) *Ibid.*, p. 19.

먼저 館種에 따른 奉仕의 基準을 살펴보기로 한다. 專門圖書館이나 教授 및 大學院生을 대상으로 하는 大學圖書館, 研究圖書館의 性格을 지닌 大規模 公共圖書館 등에서는 進步的 理論을 奉仕의 基準으로 적용함이 옳다. 이런 종류의 圖書館은 性格自體가 研究的이며 대개 많은 教育을 받은 우수한 專門司書들을 많이 확보하고 있고, 資料가 많아 進步的 理論을 적용할 수 있는 여건이 마련되어 있다.

한편 教育的 目的과 性格을 지닌 學校圖書館, 中小規模의 公共圖書館이나 大學生을 위한 大學圖書館 등에서는 完全한 여건이 마련되기까지는 保守的 理論을 적용하는 것이 좋을 것이다. 이는 궁극적으로 利用者 스스로 배울 수 있어야 한다는 論理에 의거한다.

그리고 利用對象別 適用基準은 專門성과 能率性, 또는 經濟性 面에서 專門家와 學者들에게는 進步的 理論이 合當하다. 이들은 質問自體가 高度하여 司書의 專門的 調査技術을 절대적으로 必要로 한다. 그러나 一般的인 利用對象者들은 教育的 意味에서 또는 대체적으로 단순한 질문을 던지므로 保守的 理論을 적용하여도 무방할 것이다.

進步的 理論은 學術 및 專門圖書館을 위한 規範으로 生成, 發展되어 왔으나 모든 類型의 圖書館들이 과거의 教育센터와 반대되는 情報센터의 역할을 수행함이 옳다는 것으로 그 價値體系를 바꾸어 놓는데 기여했으며 現在 및 今後의 參考奉仕의 發展方向을 강하게 示唆해 주고 있는 것은 틀림이 없다. 따라서 教育的 性格과 機能을 가지고 있는 圖書館이라 하더라도 점진적으로 最大奉仕를 目標로 現在의 여건을 改善시켜 나가는 것이 좋을 것이다.

## 結 論

이상에서 參考奉仕의 理念과 奉仕基準에 대해 살펴본 바, 그 結果를 要約하면 다음과 같다.

먼저 理念的인 面을 본다면; 參考奉仕 實行初期의 理念은 司書는 利用者의 圖書館利用에 대해 도움을 줄 수 있다는 사실을 利用者 및 司書 스스로에게 想起시키는 즉, 이용자에 대한 協助의 필요성을 강조한 것에 불과했



다. 이 理念은 오늘날의 관점에서 볼 때 아주 초보적인 것에 불과하나 利用者를 어떻게든지 도와주어야 한다는 司書의 認識은 參考奉仕의 發展을 위한 커다란 進展이었다.

保守的 理論은 그 核心을 利用者教育에 둔다. 즉 圖書館 및 資料利用의 主體와 責任을 利用者에게 두고 司書는 단지 利用方法을 教育시키는 일만하면 된다고 믿는 理論이다. 따라서 奉仕의 範圍는 자연히 制限의이며 調查活動은 利用者 스스로가 行한다. 이 理論은 教育的 目的을 가진 도서관에선 어느 정도 정당성이 인정되나 學術專門圖書館을 위한 奉仕規範으로서는 적절치 못함이 사실이다.

한편 中庸的 理論은 教育和 情報提供의 한계를 정하지 않고 그때 그때의 상황에 따라서 결정한다는 保守와 進歩의 타협에 의한 現實論이다. 이 理論은 現實的으로 많은 司書들의 支持를 받으나 奉仕의 一貫性 缺如와 不誠實한 奉仕의 正當化로 잘못 利用될 수도 있다.

마지막으로 進歩的 理論을 情報提供과 最大奉仕를 本質로 하며 解答의 主體와 責任을 司書에게 지운다. 따라서 奉仕의 範圍는 無制限이다. 이 理論은 오늘날의 參考奉仕의 理念으로서는 가장 적합하나 學校 및 大學圖書館 등에서의 教育的 機能을 무시하며 現實的인 面에서 많은 難點을 지니고 있다.

이상의 各理論이 지니는 長·短點을 바탕으로 할 때 奉仕의 基準을 劃一的이 아닌 利用對象別 및 館種別에 의해 設定되는 것이 바람직하다는 結論에 이르게 된다.

먼저 利用對象別 奉仕의 基準은 學生 및 一般利用者에게는 ‘自己教育의 成就’라는 의미에서 保守的 理論을 적용함이 타당하여 專門家나 學者에게는 專門性과 効率性的의 觀點에서 進歩的 理論이 적합하다.

한편 館種別 奉仕의 基準은 學校圖書館 및 中小規模의 公共圖書館, 學生을 대상으로 하는 大學圖書館 등에서는 教育的 目標를 위해서 保守的 理論이 奉仕의 規範으로서 적용되어야 한다. 그리고 專門家를 대상으로 하는 專門圖書館이나 大規模公共圖書館, 教授陳과 大學生을 對象으로 하는 大學圖書館 등에서는 進歩的 理論을 奉仕의 基準으로 設定하여야 할 것이다.

## On the Ideology and the Standard of Reference Service

Joon Shik Park\*

This study has two aims. one is to divide the ideology of reference service into three groups such as conservative, moderate, and progressive theories, and then investigate the validity of each theory as well as any problems to be suggested. The other is to establish appropriate standards of reference service according to the types of libraries and users, based on the analysis of such theories.

Each theory has its own merits and demerits. Accordingly, it seems to be difficult to apply uniformly and theory into users who have different types of question and educational levels. And also it is difficult to apply into various libraries which have different aims of establishment, characteristics, and the users of each library. Consequently, it is suggested to set up a norm of reference service according to the types of libraries and users respectively.

The conservative theory is applicable to small and medium sized public libraries, school libraries, and college and university libraries of which the users are mainly students and citizens.

The progressive theory is desirable for special and academic libraries as well as large public libraries where the users are mainly specialists and scholars.

---

\* Assistant Professor, Keimyung Junior College.