

利用者と Helper間の 의사전달 행태分析

趙顯陽

〈숙명여대 도서관학과 강사〉

I. 序論

II. 의사전달에 도움을 주는 要素

1. 個人에 대한 感知
2. 요구에 대한 感知

III. 정보전문직업인과 타전문분야 직업인간의 差異點

IV. 結論

이용자와 Helper사이의 커뮤니케이션은 이용자가 자신의 문제해결에 도움이 되리라고 믿는 Helper를 찾는 것으로부터 시작된다. Helper는 이용자와의 대화를 통하여 이용자의 요구를 정확히 판단하여야 하며 이는 곧 이용자가 만족할 수 있는 정보를 제공하는 데 기초가 된다. 정보전문 직업인은 다른 전문분야의 직업인에 비해 이용자와의 상담시간이 짧고 또한 주변환경에 대한 통제가 어렵다는 여건상의 차이가 있긴 하지만 이용자로부터 요구를 정확히 판단해야 한다는 점에 있어서는 타분야와 공통적인 특성을 가지고 있다. Helper는 이용자 스스로 요구를 표현할 수 있도록 분위기를 조성하는 개방질의와 폐쇄질의를 적절히 혼합할 수 있어야 한다. <著者抄錄>

하나가 意思傳達이다. 기록된 文獻이나 전자출판물을 참고하거나 혹은 정보를 提供하는 기관의 情報專門家와의 對話를 통해서든지 情報利用者と 情報原 사이에는 어떤 형태로든 의사전달과정이 개입되어 있기 마련이다.

本論文의 目的은 의사전달을 성공적으로 수행하는 데 있어서 도움이 되는 要素를 밝히고, 人間의 情報追求와 관련된 個人間的 의사전달 과정의 特性을 記述하기 위한 것이다. 또한 정보를 追求하는 者와 提供하는 者 사이의 관계에 있어서 의사전달과 다른 전문직업분야의 利用者と Helper間的 의사전달 과정을 비교해 봄으로써 정보이용자와 제공자간의 의사전달과정을 明確히 하고자 하는데 있다.

그림 1은 公式的인 도움을 주고 받는 관계에 있는 個人 相互間的 일반적인 의사전달 과정을 나타내고 있다.

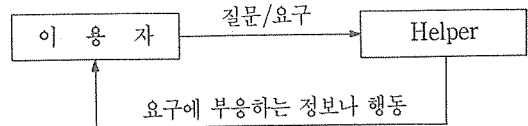


그림 1 고객/Helper 관계 모델

I. 序論

정보를 提供하는 데 있어서 가장 중요한 요소중의

利用者は 자신이 어떠한 形態 도움이 필요함을 인식하고 問題解決에 도움을 줄 수 있는 사람을 찾게

- 1) 여기에서 Helper는 고객이나 이용자의 판단으로 자신의 요구나 문제해결에 도움이 될 수 있다고 여겨지는 대상을 일반적으로 지칭함. 사서와 이용자間이나 의사와 환자間 혹은 목사와 신도間에 있어서 대화를 이끌어가고 이용자 스스로 결론을 내릴 수 있도록 보조 역할을 하는 사람. 즉, 사서, 의사 혹은 목사가 여기에 해당됨.

된다. 물론 필요한 도움의 種類에 따라 Helper는 사서, 정보전문가, 교사, 변호사, 카운셀러나 혹은 다른 직업분야의 전문가가 될 수도 있다. 여기서부터 利用者와 Helper와의 관계는 시작된다. Helper는 利用者の 요구나 質問을 利用者와의 對話를 통하여 分析하고 本人의 判斷에 따라 利用者가 만족하리라 믿는 정보를 提供하거나 적합한 行動을 취하게 되는 것이다. 情報을 제공받는 자로써 이용자는 Helper가 提供한 정보나 취한 行動에 근거하여 요구에 符合될 경우 이를 받아 들이고 그렇지 않을 경우 다시 상담을 하거나 다른 Helper를 찾게 된다.

II. 意思傳達에 도움을 주는 요소

Taylor(1968)는 Helper가 利用者の 요구를 성공적으로 充足시켜 주기 위해서 이용될 수 있는 다섯가지의 Filter를 提案하였다.²⁾ 여기에서 Taylor가 提議한 사항은 물론 사서나 정보전문 직업인을 위한 것이긴 하지만 다른 전문직업인에게도 적용이 될 수 있다.

- 1) 質議者の 個人的 特性
- 2) 質議者の 質問目的이나 動機
- 3) 質問에 대한 主題分野의 決定
- 4) 질의자의 시스템과의 관계
- 5) 예상된 혹은 만족할만한 답

첫번째 Filter는 질문자가 누군가를 파악하는 것이다. 같은 문제를 질문해도 질의자의 수준(예: 대학생, 교수, 일반인 등)에 따라 정보요구의 정도 차이가 있을 수 있으므로 정보제공자는 질문자를 정확히 판단하므로써 그 수준에 알맞는 정보를 제공할 수 있다. 두번째는 왜 이러한 질문이 들어왔는가를 파악하므로써 정보제공자가 利用者에게 최상의 답을 제공할 수 있는 확률이 높아진다. 세번째 Filter는 利用者の 質問사항이 무엇인가를 정확하게 파악하는 것이다. 正確한 問題의 파악이 없이 적절한 답을 제공한다는 것은 불가능하다. 네번째는 質問者가 시스

템에 소속되어 있는가 혹은 외부 이용자인가를 파악하므로써 정보를 어떻게 제공할 것인가의 판단에 도움이 된다. 마지막으로 利用者の 질문에 대한 답의 형태이다. 利用者가 질문을 할 때 기대하고 있는 답은 무엇이며, 제공될 정보가 이용자에게 받아 들일 수 있을 것인가에 대한 판단이다. 예를 들면 답만을 제공할 것인가, 답과 연관된 서지사항을 같이 제공할 것인가에 관한 사항이다. 만약 제공된 답이 자신이 기대한 답에 어긋난다면 아무리 정확한 답이라 할지라도 질의자는 받아 들이지 않을 수도 있다. 위의 Filter는 정보제공자 즉, 사서의 입장에서 고려된 것이긴 하지만, 이용자에게도 정보제공자의 選擇에 대한 판단에도 적용될 수 있다. 즉, 누가 질문에 답할 수 있겠는가? 특히 여러명의 情報提供者가 있을 경우, 질의자는 個人的 判斷에 근거해서 정보제공자를 선택하게 된다. 이용자의 立場에서 위의 Filter는 정보제공자의 能力을 판단하는 데 도움이 된다. 情報提供者가 '質問에 답할 충분한 시간이 있겠는가? 어떻게 제공할 것인가?' 등에 관한 事項을 正確하게 판단할 수는 없지만 대략적인 짐작으로 좀더 확실한 정보를 제공할 수 있는 提供者를 選擇하게 된다. 이러한 이용자의 Helper에 대한 선택은 타 전문분야에 있어서도 동일하다. 예를 들어, 환자가 의사를 선택할 때 주변의 추천이나 의사의 사회적 명성에 근거해서 선택하게 된다.

個人 및 정보요구 행태에 대한 認識과 연관된 要素들에 대해서는 다음 장에서 다루고자 한다.

1. 個人에 대한 感知

개인 相互間의 커뮤니케이션 수단중 非言語 意思傳達(Non-Communication)은 重要的 部分을 차지하고 있다. 우리는 말로 表現하지 않고도 자세, 외모와 얼굴표정 등을 통해서 개인의 感情이나 意思를 傳達할 수 있다. Helper는 利用者와의 대화를 원만히 進行시키기 위하여 경청하는 자세를 갖추고

2) Taylor, Robert S. "Question Negotiation and Information Seeking in Libraries." *College and Research Libraries*, 1968, 20: 178-194

있어야 한다. Ivey와 Authier(1978)는 훌륭한 상담자는 상대방의 의사를 존중하고 本人의 注意를 집중시킬 수 있는 자라야 한다고 주장하고 있다.³⁾ Helper는 利用者에게 시선을 계속해서 맞춘다거나, 귀를 기울여 청취를 한다거나, 진지한 表情이나 行動을 보여 주므로써 利用者로 하여금 자신의 요구사항을 충분히 표현할 수 있도록 집중하고 있음을 보여 주어야 한다.

Helper가 이용자의 外的인 態度를 봄으로써 利用者の 要求事項을 어느 정도 感知할 수 있는 것과 마찬가지로 利用者도 非言語 意思傳達를 통하여 Helper를 어느 정도 파악할 수 있는 것이다. 물론 Helper의 社會的地位나 役割과 같은 外적요인들이 利用者の 판단에 도움을 주는 것도 사실이다. Helper의 地位는 社會적으로 존경을 받거나 權威를 가지고 있는 것이 通例이다. 兩則 行爲者 즉, 이용자(고객)와 Helper의 相對方面에 대한 感知는 커뮤니케이션의 結果에 至大한 영향을 미친다. 만약 利用者が Helper의 역할에 대한 正通性을 인식하지 못하거나 Helper의 行動이 자신의 社會적 역할을 전달하지 못한다면 兩者間의 커뮤니케이션은 좋은 결과를 가져오기가 어려울 것이다.

2. 要求에 대한 感知

Taylor(1968)는 情報專門 職業人에 대한 研究에서 이용자의 요구를 4段階로 구분하고 있다.⁴⁾(그림 2 참조)

첫번째 段階는 가장 심오한 단계인 마음속의 요구(Visceral Need)이다. 이 단계의 요구는 이용자 자신이 認識하지 못하는 潛意識上의 요구이다. 다음은 利用者가 意識적으로 自覺했을 때의 경우로 모

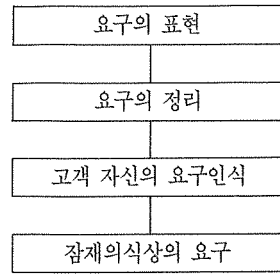


그림 2 요구의 4단계

호하기는 하나 本人의 요구를 깨닫게 되는 단계이다. 세번째 단계는 이용자 자신이 무엇을 알기를 원하는가를 깨우치고 요구사항을 整理하여 표현 가능하도록 公式化하게 된다. 이러한 단계를 거쳐서 마지막으로 이용자의 요구는 Helper나 개인이 판단하기에 도움을 줄 수 있는 기간에 표현되어지며, 또한 그 요구는 절충되어진다.

만약 Taylor가 제시한 것처럼 利用者が 여러 단계의 요구를 가지고 있다면 요구단계에 따른 정보 제공자와의 상담은 요구에 대한 만족한 결과를 얻는데 필수적인 것이다. 이용자들은 자신이 무엇을 원하고 있는가를 확실히 모르거나 혹은 자신이 원하는 답을 구할 수 없는 문제를 물어옴으로써 참고사서들을 당황하게 만드는 경우가 많다.⁵⁾ 이러한 상황에서 참고사서는 오직 질문에 관해 이용자와의 상담을 통해서만이 의식상의 요구나 공식화된 요구를 밝혀내는 것이 가능하다.

여기에서 이용자와의 질의에 대한 상담의 실패는 곧 요구를 충족시키지 못하게 됨을 의미하는 것이다. 성공적인 질의상담은 참고사서가 이용자의 의식상의 요구나 공식상의 요구를 表現할 수 있도록 支援하는 技術에 달려 있으며, 질의의 內容과 질의자체를 이해하기 쉬운 文句로 표현하는 것은 문제의

3) Ivey, A.E. and J. Authier *Microcounseling : Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation.* 2nd ed. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher, 1978 P.42

4) Taylor, Robert S. op.cit. P.178-194

5) Bunge, Charles. "Interpersonal Dimensions of the Reference Interview: a Historical Review of the Literature." *Drexel Library Quarterly.* 1984 20: 4-23

해결에 직결된다. 질의의 내용은 주제분야의 定義를 내리는 것, 필요한 사실들을 수집하는 것(fact gathering), 답의 명세서(Answer Specification), 그리고 취해질 行動으로 구분된다.⁶⁾

질의의 文句는 一般的으로 폐쇄질의(Closed Question)와 개방질의(Open Question) 두가지 形態로 區別된다. 폐쇄질의는 選多型 테스트와 비교될 수 있다. 예를 들면, '당신은 학교도서관에서 일하길 원하십니까 아니면 병원도서관에서 일하길 원하십니까?' 이와 같은 질문은 선택할 수 있는 사항이 제한되어 있다. 반면에 개방질의는 수필식의 테스트에 비교될 수 있다. '어떤 형태의 직업을 당신은 원하십니까?' 이러한 질문은 이용자에게 답할 수 있는 사항을 제한하고 있지 않다. 훌륭한 면담자는 이용자가 자신의 언어로 요구를 표현할 수 있도록 분위기를 조성하는 개방질의와 폐쇄질을 적절히 혼합할 수 있는 能力을 갖춘 사람이다.^{7,8)}

III. 情報專門 職業人과 他 專門分野職業人間의 差異點

정보를 提供하기 위한 인터뷰와 상담을 위한 인터뷰를 비교하여 볼 때 인터뷰하는 技法에 있어서 많은 類似點이 있으나 약간의 根本的인 차이점 또한 存在한다. Kahn과 Canell의 조사에 의하면 카운셀러들은 일반적으로 참고사서 보다도 그들의 利用者에게 더 많은 질문을 던지고 있는 것으로 나타났다.⁹⁾ 카운셀러가 묻는 질문의 내용은 정보전문 직업인들이 질문하는 사항을 포괄적으로 포함할 뿐만 아

니라 이용자 즉, 고객의 思考나 感情을 明確하게 밝힐 수 있는 사항을 포함한다. 왜냐하면 필요한 정보를 입수하기 위한 이용자의 요구는 흔히 이용자 자신의 내면의 감정적인 문제로 인하여 카운셀러에게 정확히 표현되지 않을 수도 있기 때문이다. 카운셀러는 정보를 提供하는 것만으로 이용자의 要求를 充足시키지는 못한다. 즉, 이용자의 요구에 대한 해답의 제공만으로 카운셀러의 역할을 완전히 수행하는 것은 아니다.¹⁰⁾ 카운셀러로서 사서의 역할은 문제의 直接的인 해결보다는 이용자로 하여금 문제를 스스로 해결할 수 있도록 필요한 정보를 제공하는 것이다.¹¹⁾ 이와 같이 相反된 見解는 Penland의 사서철학 觀點에서 볼 때 후자의 견해가 카운셀러로서 또한 독자들의 어드바이저로서 더 合理的으로 보일 수 있다.

변호사와 고객간의 도움관계는 사서와 이용자간의 그것과는 全的으로 다른 철학에 基礎를 두고 있다. 변호사를 위한 직업행위에 관한 規則(the Rules of Professional Conduct for Lawyers)에 따르면 "커뮤니케이션이란 고객에게 적시에 취해질 행동에 관해서 周知시키는 것이지 변호사와 고객관계에 내포된 개인 상호간의 어떤 변수를 알리는 것이 아니다"¹²⁾라고 정의하고 있다. Neustadter(1986)는 파산한 6명의 변호사를 조사해 본 결과 그들이 사서나 정보전문 직업인들이 흔히 가지고 있는 몇몇의 나쁜 특성을 갖고 있음을 그의 한 研究에서 발견했다. 그들은 대화의 길이, 내용, 순서 및 구성등을 독점적으로 통제하려고 하는 성향을 나타내고 있다.¹³⁾

정보전문 직업인들은 이용자와 Helper간의 관계

6) Lynch, Mary Jo. "Reference Interviews in Public Libraries." *Library Quarterly*. 1978. 48: 119-142

7) Dervin, Brenda and P. Dewdney. "Neutral Questioning: a New Approaches to the Reference Interview." *RQ* 1986. 25: 506-513

8) Ivey, A.E. and J. Authier. op. cit. P.65

9) Lynch, mary Jo. op. cit. 48: 119-142

10) Benjamin, Alfred. *The Helping Interview*. Boston: Houghton, Mufflin Co., 1981

11) Penland, Patrick. "Counselor Librarianship." *Encyclopedia of Library and Information Science*. 1971. P.240-254

12) Neustadter, Gary. "When Laywer and Client Meet: Observations of Interviewing and counseling Behavior in Consumer Bankruptcy Office." *Buffalo Law Review*. 1986. 35 P.194

13) Ibid, P.177-284

에 관한 한 적어도 두가지 次元에서 다른 전문 직업 인들과 다르다. 하나는 전형적으로 정보를 추구하고 제공하는데 있어서 소요되는 시간의 길이가 다른 전문직업인들이 고객과 Helper의 관계에 있어서 소요한 시간보다 짧다. 의사, 변호사, 회계사, 혹은 다른 전문직업인들은 사서가 한 이용자를 위해 소비하는 시간 즉, 몇 분 혹은 기껏해야 한 두 시간 소비하는 것과는 달리 그들의 고객이나 환자와 장기간을 두고 대화를 계속하는 경우가 많다. 또 다른 차이점은 다른 전문직업인들은 그들의 周邊環境을 制御할 수 있는 여건이 갖추어져 있다. 고객들은 전문직업인들에게 본인의 必要에 따라 도움을 요청할 경우 먼저 약속을 하는 것이 통례이다. 그와는 반대로 정보전문직업인들은 컴퓨터를 이용한 문헌의 탐색교육과 같은 고도로 체계화된 상황이 아니면 사용자들의 질의에 답할 수 있도록 항상 만반의 준비를 갖추고 있어야 한다. 물론 정보를 제공하는 직업인 사이에도 程度의 差異는 있을 수 있다. 백화점의 안내소에 근무하는 안내원과 전문도서관에 근무하는 사서들 사이에는 일하는 환경이 다르다. 그러나 두그룹 모두가 다른 전문분야의 Helper와 이용자 간의 관계와 비교해 볼 때 주변환경을 통제할 수 있는 여건이 부족한 것은 틀림없는 사실이다.

전문분야에 따라서 이용자와 Helper의 관계에 있어 차이와 각 분야내에서 Helper 개개인의 능력과 경험에 따른 차이가 예상된다. Neustadter(1986)의 변호사와 고객간의 도움관계에 있어서 파산한 변호사들의 특성을 조사한 結果는 위에서 이미 밝힌 바 있다. 그는 또 실패한 변호사와 성공한 변호사의 차이가 개인적 특성외에 경험과 능력의 차이에서 기

인되고 있음을 발견하였다.¹⁴⁾

IV. 結論

이용자와 Helper간의 관계를 다루고 있는 文獻들을 고찰해 보면 대부분의 저자가 이용자 中心의 접근방법을 선호하고 있다. 利用者は 어떠한 형태의 도움이 필요할 경우 Helper를 찾게 되며 Helper는 이용자의 요구에 적절한 정보나 행동을 취하게 된다. 전문분야에 따라 이용자와 Helper의 관계는 약간의 차이가 있지만, Helper는 이용자와의 커뮤니케이션(비언어 의사전달 혹은 언어를 통한 의사전달)을 통해서 이용자의 特性을 感知하고, 이용자의 잠재의식상의 요구나 공식화된 요구를 이끌어 내으로써 정확한 요구를 파악하게 되고 또한 만족할 수 있는 정보나 답을 제공하게 된다. 정보 전문직업인과 다른 전문직업인들과의 이용자와 Helper 관계에 있어서 차이점은 첫째 정보 전문직업인들은 이용자의 요구를 파악하고 그 요구에 적합한 정보를 제공하기 위한 소요시간이 타 전문분야 직업인들이 소비하는 시간보다 짧고, 둘째 사전에 약속을 하고 찾아오는 고객들을 대하는 여타 전문직업인들과는 달리 정보 전문직업인은 일반적으로 이용자의 질문에 답할 수 있도록 항상 만반의 준비를 갖추고 있어야 하기 때문에 주변환경에 대한 통제가 어렵다. 이러한 요소들이 전문분야별 Helper와 고객간의 관계에 어떠한 영향을 끼치며, 전문분야별 차이와 동일 분야 內 個個 Helper間的 Helping관계에 있어서 차이를 살펴보는 것은 매우 흥미있는 일일 것이다.

14) Ibid, P.177-284

〈참 고 문 헌〉

1. Benjamin, Alfred. *The Helping Interview*. Boston : Houghton Mifflin Co., 1981
2. Bunge, Charles, "Interpersonal Dimensions of the Reference Interview : a Historical Review of the Literature." *Drexel Library Quarterly* 20 : 4-23. 1984
3. Dervin, Brenda and Patricia Dewdney. "Neutral Questioning : a new approaches to the Reference Interview." *RQ* 25 : 506-513. 1986
4. Ivey, A. E. and J. Authier. *Microcounseling : Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation*. 2nd ed. Springfield, IL : Charles C. Thomas Publisher, 1978
5. Lynch, Mary Jo. "Reference Interviews in Public Libraries." *Library Quarterly*. 48 : 119-142. 1978
6. Neustadter, Gary. "When Laywer and Client meet : Observations of Interviewing and Counseling Behavior in Consumer Bankruptcy Office." *Buffalo Law Review*. 35 : 177-284. 1986
7. Penland, Patrick. "Counselor Librarianship." *Encyclopedia of Library and Information Science*. 240-254. 1971
8. Taylor, Robert S. "Questioning Negotiation and Information Seeking in Libraries." *College and Research Libraries*. 20 : 178-194. 1968

한국도서관협회 출판물안내

☎ 137-702 서울특별시 서초구 반포2동 산60-1

☎ (535) 4868·5616

서 명	저 자	발행연도	면 수	가격
한국십진분류법 (본표·상관색인)	분류분과위원회편	1980	1,030	20,000원
한국목록규칙 (3.1 판)	한국도서관협회	1990	101	4,000원(양장) 6,500원(반양장)
한국도서관통계 (1989 년 도 판)	한국도서관협회	1989	64	4,000원
도서관학·정보학 용 어 사 전	사공 철 등 편	1986	336	25,000원
한국학자료선정목록	한국도서관협회	1986	331	18,000원