

도서관의 정보의뢰봉사에 관한 고찰

손 연 옥*

< 목 차 >	
I. 서론	III. I&R봉사활동
II. I&R봉사의 발달과정	1. 정의의 문제
1. 1945년 전후	2. 봉사기능
2. 1960년-1970년	IV. 공공도서관 I&R의 특성
3. 1980년이후	V. 결론

I. 서 론

급변하는 시대적 변화는 혼란스럽고 불확실하며 우리가 처해있는 현 위치를 미처 진단할 겨를도 없이 이미 어떤 방향으로 달리고 있다.

정보화사회가 하나의 이상이 아닌 현실 그 자체로 나타났던 1960년대에 미국의 공공도서관에서는 새로운 봉사를 시도하는 한 개혁적인 변화가 일어났다. I&R(Information and Referral-정보와 의뢰) 봉사는 최초로 발생한 장소나 그 모체기구에 관한것은 확실하지 않지만, 그러나 I&R에 관한 개념은 많은 사람들에 의해서 각기 다른 여러 곳에서 거의 같은 시기에 -1960년 후반경- 비롯된 것은 사실인것 같다.1)

I&R 프로그램이 1960년 후반부터 발전한 이유를 L.M.Healy와 M.L.Carey

* 경북대 문헌정보학과 부교수

1) Childers, Thomas. *Information and Referral: Public Libraries*. New Jersey, Ablex Publishing Corporation, 1984. p.2.

2)는 이당시 미국은 탈산업시대를 거쳐 정보화 시대로 이양하는 시기로 네 이스비트, 존(John Naisbitt)이 그의 저서 메가트렌스(Megatrends)에서 거론한 것과 같이 정보화 시대의 봉사양상이 “하이테크/하이터치(high tech/high touch)”³⁾를 더욱 필요로하는 시대였음을 들고있다. 기술이 고도로 발달하면 할수록 반드시 보살핌과 감수성과 같은 인간적인 요소로서 균형을 유지해야만 한다.

I&R은 바로 하이테크·하이타치(high tech/high touch)의 한 예이다. 참고봉사의 궁극적인 목적이 “고객에 대한 인간적인 원조”라고 한다면, 그리고 봉사가 보다 고객지향적이고 고객에 맞춘 밀접한 인간지향적인 봉사를 목표로 한다면 I&R봉사는 그 구체적인 실현의 한 봉사형태일것은 분명하다.

본 연구는 1945년 전후 도서관 외각에서부터 발생한 비도서관 영역의 I&R 봉사와 1960년 후반부터 미국 공공 도서관을 중심으로 발전해 온 과정과 정의 그리고 I&R 봉사의 활동내용을 조사하여 I&R 봉사의 범위와 그 전망을 조망하고자 한다.

2) Lynne M.Healy and Marijane L.Carey, *Focus Client:Social Service Dimensions I&R* in Reference Librarian 21. N.Y.,Haworth Press, 1988. p.136.

3) Naisbitt,John.*Megatrends*.N.Y.Warner Book,Inc., 1982. p.40.

주: “High-Tech와 High-Touch”는 기술에 대한 인간의 대응방식을 설명하기 위하여 Naisbitt가 만든 신조어이다. 새로운 기술이 사회에 도입될 때는 그 기술로 인한 인간성 상실에 대비하여 평형(balance)은 되찾으려는 인간적인 반응이 있다는 것이다. 이러한 반응과정이 high-touch로 정리된다. 따라서 high-tech(고도의 기술)이 발전되면 될수록 한층 더 high-touch가 필요해진다. 그것은 비인간적인 기술에 대응하기 위하여 매우 인간적인 가치시스템의 발전노력이 동시에 시작되고 있다는 것이다.

II. I&R봉사의 개념

1. I&R봉사의 발달과정

I&R봉사의 기원은 도서관이 아닌 사회봉사단체(social service agency)에서 비롯되었다. 따라서 이러한 단체들이 갖고 있는 I&R개념은 “사회봉사단체의 미로로부터 고객을 안내하는데 도움을 주는 봉사를 기술”⁴⁾하는 것을 의미하였다. 이 단체들이 추구하는 봉사기능은 대체로 복지기관과 관련된 질문으로, 복지기관이 지역사회에 제공하는 봉사의 최신정보나 고객의 문제를 해결하는데 도움이 될 수 있는 단순한 정보 제공 이상의 확대봉사를 시도하거나, 당면하고 있는 문제해결을 위해서 봉사기관에 의뢰하는 일, 그리고 문제가 해결될 때까지 그들과 함께 계속적인 지원과 상담을 하는 것이었다.⁵⁾

사회봉사단체는 여러가지 형태의 I&R센터를 창조하였고 제공하는 봉사형태와 수준도 다양하게 설계되었다. 이러한 사회봉사단체가 제공하는 I&R봉사의 철학을 미국 도서관에서는 재빨리 채택하여 발전시켜왔다.

1) 1945년 이전

① 영국⁶⁾: 세계 제 2차대전이 발발했을 때 영국은 Citizen's Advice Bureaux(시민들의 자문국 혹은 CABx로 명명됨)를 조직하여 전시 비상사태에 나타나는 많은 문제를 처리하도록 하였다. 이 당시 주요봉사는 이산가족이나 잃어버린 친척에 관한 문제로부터 집없는 것에까지 다양하였다.

4) Tiftt, Rosamond. *The Growth and Development of I&R in Library Service*. in Reference Librarian. N.Y., Haworth Press, 1988. p.230.

5) O'Brien, Sarah Faith. *Information and Referral Service in Public Libraries: A Survey*. Masters Theses, Univ. of Chicago, 1983. p.8.

6) Tiftt. 전제서. p.234.

CABx의 목적은 “일상생활에서 일어나는 많은 문제에 정확한 정보와 능숙한 자문을 고객에게 하는 것과; 법률에 관한 설명; 정부에서 제공하는 봉사를 현명하게 이용하므로써 혜택을 받도록 시민들을 도우는 것”⁷⁾이었다.

CABx는 그러나 전쟁과 관련된 문제보다는 점차 개인적인 그리고 가족지향적인 문제를 처리하기 시작했다. Kahn⁸⁾이 기술한 CABx는 대단히 매력적이고도 비관료주의적인 기구로 묘사되어있다. 물론 CABx는 영국정부의 재정적 지원을 받았고 전쟁이 끝난 이후 지방으로 그 후원권이 이양되었을때도 부수적인 정부 재정지원이 제공되었다. 그럼에도 CABx는 변함없이 관료적인 기관이 아니라 쉽게 문객들이 잠담하는 정도의 기분으로 이용할 수 있는 단체로 인식되어 고객들은 사회복지전문가의 도움을 받는 다거나 또 스스로 문제를 갖고 있는 사실을 인식하지 못했을 정도라는 것이다.

Kahn은 이와같은 CABx의 이미지는 결코 재생될 수 없다고 한다. 그 이유는 그 당시와 똑같은 상황은 결코 나타날 수 없기 때문이다.

“전쟁시 CABx는 고객이 꼭 필요한 장소에 있었다. 폭격이 끝나자마자 곧바로 희생자를 확인하거나 긴급한 사태를 처리하고 친척을 찾아주는 임시사무실로 이용되었다. 폭격당시 CABx의 성장과 그 이용은 독특한 경우이며 두번다시 반복될 수 없는 이미지이다”⁹⁾

CABx는 고객들의 필요와 요구에 따라서 근무시간과 활동범위를 설정했다. 이들의 편의를 위해서 편지를 써 주거나, 스스로 쓰는 것을 도우거나, 법적인 자문이나 그 충고를 활용하도록 이해시키는 일도 의미할 수 있을 것이다. Kahn은 CABx야 말로 개인과 사회복지 지향적인 관료주의 사이에서 중개자 역할을 가장 훌륭하게 하였음을 강조하고 있다.

7) Kahn, Alfred J. *Neighborhood Information Centers*. California Univ. Press, 1966. p.16. (Reference Librarians, p.234)

8) 상계서. p.234.

9) 상계서. p.17.

Bunch, Allan¹⁰⁾는 CABx와 그 확장된 봉사거점수를 “약 900”관으로 추정하고 있다. 그러나 이와같은 CABx와 유사한 프로그램은 전시동안 사회봉사측면에서 지속적인 성공은 하였으나 미국과 같이 공공도서관에서의 봉사로는 발전하지 못하였다. Bunch는 영국은 비도서관 영역에서 I&R활동이 지나치게 성공했기때문에 도서관에서의 I&R발전은 제약을 받았을 것이며...또한 정보전문가(generalist)와 자문기관이 존재했기 때문에 직접적인 도서관 봉사설립은 필요하지 않았을 것이라고 설명하고 있다.¹¹⁾

이와같은 CABx와 같은 I&R봉사의 발단은 영국이었으나 영국은 어디까지나 비도서관 영역에서 발생한 봉사였다.

② 미국: 미국에서는 1900년 이전에 I&R봉사가 있었다고 알려지고 있으나 확인된 것은 없고 역시 영국과 마찬가지로 세계 2차대전 이후 서서히 나타나기 시작했다.¹²⁾

2차대전 후 미국 노동성에서 영국의 CABx를 모델로 한 Veterans' Information Center¹³⁾(제향군인들의 정보센터-VIC)를 설립하였다. 이와같은 센터는 다른 기관들에 관한 정보를 알려주는 정보교환소 역할을 하였으며 제향군인들을 위해서 정부와 그리고 커뮤니티가 제공하는 모든 봉사에 관한 완벽한 최신정보를 제공하고 또한 필요로 하는 군인들에게는 보다 적극적인 도움이 되는 의뢰봉사(referral)도 하였다. 센터의 능률은 고객, 봉사의 범위 그리고 시간등에 의해서 제약을 받았다. 1946년경에는 센터의 수가 약 3000여개소였으나 1949년도에 이르러서는 거의 폐쇄되었다.¹⁴⁾

비록 미국에서의 이러한 센터들의 수명은 짧았으나 그러나 이로인해 도

10) Bunch, Allan. *Community Information Service*. London, Clive Bingley Ltd., 1982. p.45.

11) 상계서. p.96.

12) Childers. 전계서. p.2.

13) Bunch. 전계서. p.5

14) 상계서. p.21.

서관의 한 봉사로서 매력을 발견할 수 있는 한 계기가 되었다. 이후 미국에서는 서서히 포괄적이고도 본격적인 I&R봉사가 발전하게 되었다.

2) 1960-1970년¹⁵⁾¹⁶⁾

1966년 Kahn¹⁷⁾과 그의 동료들은 영국의 CABx와 같은 커뮤니티 정보센터의 설립에 관한 보고서와 권고를 발표하였다. 이 보고서는 CABx의 구조와 활동을 분석하고 그와 비슷한 목적을 미국에서도 성취할 수 있는 대안들이었다. 이 보고서는 미국에 I&R 봉사에 관한 관심을 고조시켰지만 그러나 불행히도 Kahn은 I&R봉사의 한 가능한 장소로서 도서관을 언급하지 않았다. 1960년 후반부터 몇몇 사서들은 도서관에서 가능한 I&R역할에 대해서 비공식적으로 논의하기 시작했다.

1968년 Baltimore의 Enoch Pratt Free Library가 메리랜드 도서관학교(Library school of the Univ. of Maryland)와 함께 실험적인 I&R봉사를 개발하고 1970년 이 실험적인 프로그램을 Public Information Center(PIC)로 명명했다. 이 실험적인 최초의 모험에는 많은 잘못이 있었다. 그것은 PIC를 일반 참고·정보봉사활동으로부터 고립시켰고, 도서관의 중앙위치에서부터 모퉁이로 밀려나 일반이용자로부터 가려져 있었으며, 홍보의 부족, 직원수의 부족, 그리고 상급 관리자들의 정서적인 지지가 거의 없었다는 점 등이다. 4년후 PIC는 문을 닫았으나 I&R운동에 관한 홍보적 측면이나 그 결점에 관한 포괄적인 분석과 보고등으로 I&R발전을 위해서 좋은 본보기가 되었다.

1972년에서 1975년사이 미국교육국도서관과 자원학습실(the Office of

15) Childers. 전계서. pp.4-5.

16) Bunch. 전계서. pp.30-32.

17) Kahn, Alfred J., Grossman, et. al. *Neighborhood Information Center: A Study and Some Proposals*. New York, Columbia Univ. School of Social Work, 1966.

Libraries and Learning Resources, U.S. Office of Education)은 5개 대도시 도서관분관을 통해서 I&R봉사를 제공할 수 있도록 부분적인 재정지원을 하였다. 이 프로젝트를 Neighborhood Information Center 혹은 NIC이라 알려졌다. NIC프로젝트의 근본취지는 “분관도서관”이 NIC으로서 실행가능성의 여부를 조사하는 것과 그리고 각 도시에 선전용으로 설립할 수 있는 수행계획을 제시하려는 것이었다. 이 프로젝트의 주요 목적은 다음과 같다. 도시 공공도서관이 주민들의 일상생활에 주요한 힘이 될 수 있는지, 무료 정보제공의 가능성, 정보원과 기타 추가적인 도움을 줄 수 있는지, 도서관봉사를 받아본적이 없는 사람들의 요구에 부응할 수 있도록 비전통적인 봉사방법을 채택할 수 있을 것인지, 그리고 공공도서관 역할에 관한 지식이나 경험이 없는 주민들의 일상생활에 맞는 봉사가 가능한지의 여부를 전 주민들에게 증명하려는 것이었다.

NIC 계획에 참가한 도서관 중 가장 성공한 것은 Detroit Public Library (디트로이트 공공도서관)의 TIP(The Information Place)프로그램이다. TIP을 발전시키면서 앞서 실패한 Enoch Pratt도서관이 당면한 많은 문제를 극복하였다. 디트로이트의 TIP계획이 성공할 수 있었던 것은 행정가의 후원, 직원훈련, 봉사거점위치, 홍보, 그리고 이 계획에 부쳐진 이름등이다. 그중에서도 1970년 전문광고회사로부터 약 \$300,000의 가치가 되는 거대한 홍보활동의 노력은 빼놓을 수 없다. 이와같은 특징들이 성공적인 개혁으로 물고갈수 있는 원동력이 되었고 3년후 도서관은 매년 약 100,000건의 새로운 질문을 접수하게 이르렀다. 물론 디트로이트 공공도서관 I&R봉사의 한 정형이 되었다.

디트로이트 성공후 Memphis/Shelby County Library Information Center를 위한 I&R봉사가 LINC(Library Information Center)라는 형태의 도서관 I&R이 개발되었다. Detroit에서 I&R봉사에 주요 책임을 지는 두 행정가

를 LINC라는 I&R봉사를 시작하기 위하여 Memphis/Shelby County(멤피스 쉘비 카운티(테네시주))에서 고용하였다.

상황은 매우 긍정적이었다. 직원의 참여나 충분한 예산도 있었다. 멤피스는 1970년도 도서관의 최고 목표를 I&R봉사로 결정하였다. “이 기능은 멤피스와 쉘비군에 있는 전체 지역주민들과, 모든 연령층의 모든 경제적, 교육적수준에 맞는 모든 유형의 정보봉사를 포괄하는 것이었다.”¹⁸⁾ 1970년대 주요 표적은 혜택을 받지못한 시민들이었다. 교육, 문화, 오락적인 기능도 물론 중요하지만 그러나 정보의 중요성이 우선왔다.

이 계획은 여러단체나 그들의 직원들과 전화를 통해서 정보원파일(resource-file)을 편찬하는 것이었다. 편찬한 정보원파일은 각 단체에 보내고 그때 피트백, 제안, 변화등을 요청하였다. 이 프로그램의 성공은 단체와의 훌륭한 관계를 발전시켜주었다. LINC는 타도시 정부/사회봉사단체와의 중개자역할도 하였다. LINC를 통한 중개자역할의 뜻밖의 이익을 사회봉사단체내에 이때까지 무시되어오던 도서관 자원에 관한 지식을 파급시킬 수 있었던 것이다.¹⁹⁾

3) 1980년 이후

1970년도는 공공도서관 I&R의 지속적인 성장기였다. 그러나 I&R발전 유형은 우연적이며 직선적이지 못하였다. 그 원인을 “I&R을 채택하는 유형이 상규를 벗어난 것으로서 그 개혁에 대한 내용이 분명치 않거나 혹은 대다수 공공도서관사서가 수락할 수 없는 내용이라고 Durrance²⁰⁾는 말하고 있다. 만일 커뮤니티 정보지도자들이 I&R봉사와 지역정보봉사를 구별할

18) Seymour, Whitney North Jr. *Comp. The Changing Role of Public Libraries*, New Jersey, Scarecrow Press, 1980. pp.19-20. (in Ref. Librarians, pp.239-240)

19) Seymour. 전계서.

20) Durrance John C. "Community Information Services in Advance in Librarianship," vol.13. N.Y., Academic Press, 1984. p.104

수 있는 용어로 수정한다면 I&R봉사의 범주는 분명해질 것이며, 그 과정에서 사서는 I&R봉사기능을 더욱 잘 이해할 수 있게 될 것이다. Durrance의 지적은 I&R봉사기능이 불분명하다는 것이다. Childers는 두번째 문제로 표적하는 고객이 누구냐하는 점을 제기했다. I&R이 도서관에서 발전된 것은 빈민가에서 혜택받지 못하는 사람들을 봉사하는 한 방법으로 취한 것이긴 하지만 처음 의도한대로 많은 고객들에게 봉사를 잘하지 못하였다.

I&R봉사가 과거에서 지금까지 도서관에서 발전해 오면서 특수이용자 그룹과 그들의 요구를 처리하고 있지만 그러나 고객의 핵심이 “혜택받지 못한 고객”으로부터 점차 종류층으로 옮겨가고 있다는 것이다. 이와같은 점진적인 변화는 I&R 정의에 반영된다. 즉 I&R정의에는 봉사대상을 구체적인 특정집단으로 한정하지않고 “모든 사람(every person)”이 표적이되는 고객들이며 커뮤니티에 기반을 둔 모든 개인들을 위한 보편적인 정보를 반영하고 있다.²¹⁾ 최근봉사대상은 정보의 요구에 근거를 둔 보다 광범한 집단이나 독자적인 고객을 포함한다.

1980년대 몇몇 뛰어난 I&R봉사는 NASSAU Library System(미국)이다.²²⁾ Nassau Library System은 Adelphi Univ.의 School of Social Work(사회복지대학)과 Plamer School of Library and Information(Palmer도서관정보학대학)이 협동으로 시작한 프로젝트이다. 이 프로젝트는 Nassau County Dept. of Senior Citizen Affairs와 협동을 하고 I&R시스템을 Senior Connections이라 부르고 나이 많은 남녀들에게 그들이 필요한 정보-세금, 주거비품, 저소득 신체장애자들을 위한 정보, 의료보험, 고통문제-를 얻도록 하는 것이 주목적이다. NLM은 19개 회원도서관들이 참여하고 있으며 1984년부터 주로 나이든 자원봉사자들에게 15개월간 훈련을 도서관과 그리

21) Tift. 전게서. p.242.

22) Weinchenk, Doris. "I&R Service from Volunteer Senior Citizens". *Library Journal*, 111(oct.15,1986). p.50.

고 사회복지학교 전문가들이 제공하며 후에 보충적인 훈련을 받도록 한다. 1986-1987계획에는 컴퓨터교육도 포함시켰다.

사회사업전공학생과 도서관학학생들은 각 참가도서관에 상주하면서 자원봉사자들을 교육하고 감독하였다. 저자에 의하면 약 3분의 1의 NLM참가도서관이 자원봉사자를 갖고있다는 것이다. 이 프로그램의 결과로 I&R봉사요청이 증가하고 있다는 것이다. 이 프로그램은 사회과학과 도서관학이 한 지붕밑에서 어떻게 강하게 뭉칠 수 있는지를 나타내는 한 예이다.

또다른 발전은 I&R의 기본적인 기능을 우수하게 해결할 수 있도록 자동화된 데이터베이스를 들고 있다. Schroder²³⁾는 I&R봉사에 직접적으로 관계가 있는 4가지 컴퓨터응용을 언급하고 있다. ① 온라인 시스템, ② 컴퓨터가 정보를 축적하지만 hard copy로 검색될 수 있는것, ③ 마이크로 컴퓨터, ④ 워드 프로세싱 등이다.

컴퓨터에 의한 I&R시스템은 로스엔젤스 카운티에 있는 Community Resource Bank(CRIB)이다. 이것은 그 군에 있는 5000개의 공공 및 사립 커뮤니티 자원에 관한 포괄적인 마스타 파일을 가지고 있다. 정보는 매달 갱신되고 검색과 재생산이 가능하며 디렉토리 형태의 'CRIB Book'이 반년마다 배포된다.

그 이외에 The National American Information and Referral Center(NAIRC)는 시카고 공공도서관의 I&R프로그램이며 마이크로 컴퓨터를 사용하여 시카고 주민들을 위하여 중앙화된 커뮤니티 파일을 유지하고 있다.

SPIRES(Standford Public Information Referral System)는 도시, 기관명칭, 봉사지역등 색인 요소를 갖고있어 검색의 강점을 가지고 있다.

23) Schroder, Emilie J. "Online I&R in Your Library: The State of Art," RQ 21 (winter, 1981). p.128.

또 한가지 자동화의 예는 Colorado Springs에 있는 Pikes Peak Library District Programs이다. Pikes Peak은 4개의 자동화된 커뮤니티 정보파일을 갖고 있다. "CALL"은 사회봉사단체 리스트이며 "CLUBS"는 클럽이나 단체명을 수록한 것이고, COURSE는 성인교육과 오락강좌 리스트이며, "CALENDAR"는 그지방의 문화행사를 리스트한 것이다. 이 모든 4개의 파일은 단일 시스템이다.

I&R에서 자동화비용은 비교적 최근의 일이지만 그러나 그 수용은 상당히 빠르다. 정보의 효과적인 판저와 직원의 업무를 경감시키지만 비용은 문제가 된다. 그러나 비용은 그 유용성과 사용을 증가함으로 선택적으로 처리할 수 있다.

1980년에 들어와서 과거 20년보다 두드러진 현상은 I&R봉사와 활동이 보다 폭넓게 수용될 수 있도록 고객의 범위가 특정집단에서부터 정보를 필요로하는 일반중류층으로 이동되었다는 점과, 컴퓨터를 사용한 자동화시스템, 그리고, 협동 프로젝트를 통해서 도서관학과와 사회복지학과 학생들을 연합하여 자원봉사자 훈련을 위한 인턴제도의 도입등은 I&R봉사를 위한 새로운 시발점이라 할 수 있겠다.

그러나 I&R의 미래는 그 누구도 알 수 없다. Childers²⁴⁾가 지적한것처럼 "I&R개혁을 수용하는 데 있어서 전문성이 어느 정도까지 왔으며, 도서관의 I&R이 기존봉사의 작은 수정이 아니라 실질적인 개혁범위가 무엇인가를 생각하게 한다."

I&R이 대단히 오래된 것인지 혹은 참신한 것인지 아니면 둘다인지 이해하기 어렵다. 그러나 분명한 것은 건전하고 창조적인 프로그램이 개발되었고 아직도 개발할 수 있는 많은 잠재력이 I&R에 있다는 것이다.

24) Childers.전계서. p.21.

III. I&R봉사의 활동내용

1. 정의의 문제

I&R봉사의 정의는 어렵고 복잡하다. 그것은 이 봉사가 사회봉사영역에서 먼저 발생하였고 도서관에서는 1960년 후반에 응용하기 시작한것으로서 I&R의 기원은 도서관밖의 것이었다. 이러한 새로운 봉사를 정통적인 도서관봉사에 접목하려는 시도에서 그 활동에 관한 여러가지 해석은 불가피한 것이었다.

더구나 더 어렵게 만드는 것은 “community information service”, “community information and referral”, 혹은 “community information center” 등과 같은 여러가지 용어의 혼용이용은 봉사의 정확한 기능이나 활동을 모호하게 하였다. Childers²⁵⁾는 커뮤니티(communitiy)가 뜻하는 것이 봉사할 장소인지, 봉사를 받을 고객인지, 파일안에 있는 정보의 유형인지(커뮤니티에 관한 정보) 혹은 고객이 찾아가야 할 정보원의 위치인지 분명치 않다고 지적하고 있다.

Childers²⁶⁾는 I&R에 최상(best)의 정의를 정착시키려고 노력하였다. 그는 동시에 최상의 I&R의 철학도 정착시켜 I&R을 착수하려는 사서에게나 혹은 신참 직원들에게 분명한 의미가 전달될 수 있도록 노력하였다. 공공도서관에서 수십년동안 실시해온 정통적인 참고봉사와 I&R봉사는 분명히 구별될 수 있는것이어야 했다. Childers는 미국과 영국의 사서들과 논의를 통해서 I&R을 착수하고 실시하려는 데 있어 가장 큰 문제는 I&R 정의에 대한 합의점이 없다는 것을 알았다. 많은 사서들은 I&R을 처음 접할

25) Childers.상계서. p.16.

26) 상계서. p.15.

때 개인적인 카운셀링이나 사례업무(case work)를 하는곳으로 과대시하였다. 사회봉사 단체에 속해있는 I&R직원은 단순한 정보제공을 하는것으로 I&R보다 낮게 생각하고, 어떤 직원은 출판된 정보파일을 생산하는것을 I&R의 합법적인 기능으로 보았다. 어떤 사람은 전적으로 다른 의견을 가지고 I&R은 사람과 사람, 혹은 기계와 사람사이에 “온라인”에 의해서만 전달될 수 있다고 주장하는 사람도 있었다.

Tiftt²⁷⁾는 현재의 이러한 I&R상태가 Rothstein, Samul(사무엘 로드스테인)이 참고봉사의 역사를 조사한 100년전의 상황을 연상케한다고 하였다. 로드스타인이 지적하기를 1870년대에 Samul Swett Green이 참고봉사에서 “사서와 독자간의 개별적인 접촉과 상호관계의 설정이 바람직하다”고 주장할때도 레프렌스 정의에 대한 일치된 의견은 없었다는 것이다. 로드스타인은 참고봉사의 역사연구에서 “1890년전에는 도서관을 사용하는 독자들을 원조하는 봉사를 기술할 수 있는 용어도 없었다”는 것을 지적하고 있다.

Childers는 그의 연구 프로젝트 “Information and Referral:Public Libraries(1984)”에서 전국조사(Nationwide Survey)와 집중조사(Focused Survey)를 실시하여 I&R에 관계되는 모든것을 확인하고 정의하려 하였다.

이 연구를 위해서 Childers는 한 광범한 I&R정의를 채택하였다. 즉 “정보를 필요로 하는 사람과 그 필요에 부응할 수 있는 도서관 외부의 정보원이나 혹은 정보원들간에 연결을 촉진시키는 것”이다.

“Facilitating the link between a person with a need and the resource or resources outside the library which can meet the need.”

NCLIS(미국도서관정보학위원회)의 I&R을 위한 실무위원회(Task Force)에서는 I&R의 주 구성요소를 “고객의 요구에 부응하는 외부봉사, 활동, 정보 혹은 자문을 고객이나 이용자들에게 연결시키는 것”²⁸⁾으로 정의하였다.

27) Tiftt. 전게서. p.233.

문헌의 부족은 다양한 해석을 가능케 하였다. 그러나 이러한 해석들은 I&R의 융통성은 허용되지만 그러나 I&R봉사를 개획하는 많은 도서관들에게 불안감을 갖게한다.²⁹⁾

다음 절에서는 Childers가 제시한 광범한 정의를 바탕으로 전통적인 참고봉사와 I&R봉사활동간의 차이를 식별할 수 있도록 구체적인 I&R활동을 고립시키고 그 각 활동내용을 정의하고자 한다.

2. I&R 봉사활동³⁰⁾

Childers는 미국 교육부(U.S. Dept. of Education)의 후원하에 공공도서관에서 이루어지고 있는 I&R활동에 관한 조사를 시도했다. 그는 I&R분야에 걸쳐 기본적인 문제에 봉착하지 않을 수 없었다. 그에게는 일반적인 합의가 있어야 할 I&R정의에서부터 전통적인 참고봉사와 구별되는 I&R활동에 이르기까지 모든것을 발굴하고 확인하는 작업이 필요했다. Childers는 전국조사(Nationwide Survey)와 집중조사(Focused Survey)를 계획하고 전국조사에서는 I&R봉사를 제공하는 전국적인 공공도서관을 확인하는 목적으로, 그리고 집중조사에서는 제공하는 I&R봉사의 세부적인 활동내용과 운영에 관한것을 조사하려는 목적이었다.³¹⁾

전국조사 : Childers는 이 조사를 위해 미국 전역 공공도서관 9362개를 대상으로 매 12번째 도서관을 무작위표준으로 (전체의 8.3%) 781개 공공도서관을 선택하고 그중에서 공공도서관이 아닌 병원, 주립, 특수, 장애인, 형무소도서관등을 제외한 746개관을 샘플링으로 사용했다. 46.4%의

28) Community Information and Referral Task Force, National Communication of Library and Information Science, Final Report. Washington,GPO, 1983. pp.iii-iv, 5-8.

29) 상계서. p.253.

30) Childers. 전계서. pp.15-17.

31) 설문지 문항은 Childers 전계서 부록 A와 B를 참조. pp.226-262.

회수를 중 43%가 유용되었다.

선택된 746개관 중에서 I&R을 제공하는 도서관을 확인하기 위해서 "I&R 제공자를 위한 기준(criteria for I&R provider)"를 설정했다.(기준은 다음절 참조)

조사 결과 전국조사 응답자 중 116개 도서관(36%)이 이 기준에 부응하였다.

집중조사 : 보다 충분한 해답을 얻기 위해 전국조사에 참가한 도서관과 기타 I&R을 제공하는 도서관을 조사에 참여시키기로 하였다.

전국조사에 가담하지 않는 도서관에 대해서는 세평이 있는(reputational population) 도서관을 비공식적인 지식 네트워크, I&R과 관계가 있는 개인, 즉 연구의 전문가, 주립 도서관기관장, ALA직원등, 그리고 모든 전문학술지 Library Journal, American Library를 동원해서 290개의 도서관을 선정했다.

세평있는 도서관과 전국조사에서 확인된 I&R제공 도서관은 집중조사의 표본이 되었다. 표본은 총 419개관이였다. 집중조사는 I&R의 일반적인 배경, 제공하는 봉사, 봉사배달, 행정적 특성, I&R봉사와 활동의 평가등과 같은 I&R봉사와 관계가 있는 데이터를 추출하기 위해서 개발되었다.

419개 도서관에 설문지를 배포하고 유효한 수는 337개, 약 80%였다. 이 조사를 통해서 I&R활동을 고립시켜 다양한 기능을 각기 정의하여 I&R 활동과 참고봉사활동의 구별이 가능하도록 노력하였다.

I&R의 활동 : I&R의 구체적인 활동은 일차활동과 이차활동으로 구분하였다.

1차활동과 내용 :

- 단순한 정보제공 - 질의자가 요구하는 외부 정보원에 대해서 직원은 정보를 확인하지않고 제공하는가? 예) 전화번호, 주소, 만나야 할 사람들.
- 복잡한 정보제공 - 직원은 질의자의 참 요구를 결정하기 위하여 확

인한 후 위와같이 정보를 제공하는가?

- 의뢰(Referral) - 직원은 외부 정보원(outside resource)을 약속이나 기관을 불러서 고객과의 접촉을 적극적으로 도우는가?
- 공공정보원파일구축 - 도서관은 외부 정보원을 포함하는 파일이나 디렉토리를 구축 하는가? 그리고 그 파일은 질의자 스스로 참조할 수 있도록 만들어졌는가?

2차활동과 내용 ;

- 정보원평가 - 가용할 수 있는 외부 정보원에 대한 평가를(Evaluaiton of Resource) 제공한다.
- 전략 계획 - 질의자가 필요한 정보원에 닿을 수 있도록 활동과 (Planning Strategy)정을 선택하는 것을 도운다.
- 추적봉사(Follow-up) - 질의자가 적절한 외부정보원에 도달했는지 혹은 적절한 도움을 받았는지를 확실하게 한다.
- 옹호(Advocacy) - 질의자가 외부정보원단체로부터 도움을 모색할 때 당면하는 장애를 극복하는 업무.
- 피드백(Feedback) - 통찰력이나 혹은 I&R봉사를 통해서 얻은 데이터를 정치가, 계획가, 사회단체들에게 필요한 사회봉사를 하도록 공식적인 피드백을 제공한다.
- 카운셀링(Counseling) - (외부정보원 이용없이) 개인적인 문제를 처리하도록 도운다; 알콜중독, 정신적 갈등, 가족문제와 같은 복잡한 문제에 깊은 조사가 요하는 일.
- 교통(Transportation)- 간단하게 조처하는 것이 아니라 고객이 외부 정보원으로 갈 수 있도록 교통을 제공한다.

- 에스코드(Escort) - 간단히 조치하는 것이 아니라 외부정보원이 있는 곳까지 누군가가 고객을 동반해준다.

1) I&R의 1차 기능

Childers가 실시한 전국조사결과에서 I&R 일차활동 4가지중 단순 정보제공과 복잡한 정보제공을 표준(standard)봉사로 제공하는 도서관수는 반이상인 것으로 나타났다. 공공정보원 구축이 세번째로 그리고 의뢰(referring)가 마지막으로 나타났다. 의뢰봉사는 주로 직원들의 개인적인 재량으로 자주 제공되나(53%), 표준봉사로 제공되는 경우는 13%였다.

이런 현상에 대해서 놀랄일은 못된다. 이유는 단순, 복잡정보제공은 전통적인 봉사와 밀접한 관계가 있고 또 이러한 봉사를 실천하는데 급진적인 새로운 기술이나 오리엔테이션이 필요하지 않기 때문이다.

<표1> 전국조사에서 1차 I&R봉사의 가능성³²⁾

	제공하지 않음(%)	비일상적 봉사(%)	표준봉사(%)
단순 정보 제공	4	28	68
복잡한 정보 제공	9	37	54
리퍼달	34	53	13
공공정보원 파일구축	33	13	43

그러나 의뢰봉사는 정통적인 봉사와는 달리 고객과의 관계에 상당한 변화를 요한다. 그 관계는 보다 밀접하고 개인적인 것이다. 도서관은 덜 급진적인 I&R활동에 의지하고 기존의 역할을 고수하려 하치만 이렇게되면 비도서관 I&R 기관들은 계속해서 도서관은 사실적인(factual) 정보 배포자

32) Childers. 전게서, p.18 표참조.

로만 볼 것이며, 카운셀링, 자문, 혹은 사회봉사단체에 대한 경쟁적인 위치의 기관으로 보지 않을 것이다. 가장 중요한 점은 도서관 직원들이 그들의 교육, 경험 그리고 소질이 이와같은 역할을 감당할 수 있는 준비가 되어 있다는 자각심이다.

전통적인 참고봉사활동과 I&R활동을 구별하는 가장 큰 문제는 몇몇 활동은 본질적으로 같기때문이다. 단순 정보제공,복잡한 정보제공, 그리고 공공 정보원 파일구축 세가지가 바로 그러한 경우라 하겠다.

네가지의 기본 활동중 의뢰(referral)가 진정한 I&R활동이다. 따라서 표준봉사로 의뢰를 제공하는 도서관은(13%) 어느 수준의 I&R봉사는 수행한다는 결론을 내릴 수 있다.

2) I&R의 2차 기능

I&R의 2차활동은 일곱개의 항목으로 구성되었다. 1차 기능조사와 마찬가지로 I&R의 목적을 “고객이 필요한 정보원과 개인을 연결(linking)시키는 것”을 지원하는 것이다.

<표2> 2차 I&R봉사 제공 가능성³³⁾

	제공하지 않음(%)	일상적 봉사(%)	표준봉사(%)
정보원(resource)과 전략에 관한 자문	8	41	51
추적(follow-up)	39	51	10
옹호(advocacy)	39	45	16
피드백	69	25	6
카운셀링	72	25	3
교통	94	4	2
에스코트	93	7	1

33) Childers. 전게서. p.20 표참조.

표에 나타난 내용중 주지할 사항은 외부지향적인 활동이나 도서관 울타리 넘어서는 요구 즉-추적(follow-up), 옹호, 피드백, 교통, 그리고 동반등은 거의 표준적인 봉사로 인정하지 않았다는 점이다. 그리고 카운셀링과 같은 고객과 집중적 상호작용이 요구되는 봉사는 대개의 도서관 전문가들에게는 생소한 업무이다. 1,2차 봉사활동의 경우, 현 도서관들은 성질이 전혀 다른 봉사를 선택하기보다는 기존의 봉사순위에 가까운 I&R을 선택할 것 같다.

3) 지원적 I&R기능

많은 도서관은 I&R기관에 지원적 봉사를 하였다. 이 지원 업무는 정보원파일 구축에 관련된 것이 대부분이었다. 도서관에서 제공하는 지원적 I&R봉사(Support Service)내용은 조사결과에서 다음과 같이 언급었다.

지원적 기능

1. 비도서관 기관의 I&R업무를 위해서 배포할 정보원 파일을 편찬한다.
2. 정보원 파일을 작성하는 타기관을 도운다.
3. 정보원 파일을 위해서 자료수집하는 다른 기관을 도운다.
4. I&R제공자를 위해서 회의소집.
5. I&R을 위한 자금모색을 타기관과 함께한다.
6. 기타.

대부분의 지원활동은 정보원파일 구축에 관련된 봉사이다. 그 이외에 기타(10%)에 언급된 지원봉사 내용은 다음과 같다.

- 파일공유(Shared File)
- 워크샵(workshop)
- 회의참석, 연립봉사를 구성하거나 참여.
- 공간, 시설, 기타 도서제공.

Childers는 이 연구를 통해서 I&R기능과 참고봉사의 기능을 식별하여 정확한 I&R 정의를 도출하려 하였다. 그러나 I&R활동의 상당부분이 참고봉사와 비슷할뿐만 아니라 참고봉사의 일부를 I&R봉사로 명칭만 변경한 채 반세기이상 변함없이 그대로 계속하는 곳도 있었다.

이러한 모든 요인들이 분명한 I&R의 윤곽을 그리는 노력을 어렵게 하였다. I&R과 참고봉사의 구별은 사과와 귤의 차이가 아니라 붉은 사과와 매우 붉은 사과와의 구별과 같은 것이었다.

Childers연구팀은 여기서 절대적인 해답을 찾는 대신 한가지 이해에 도달하였다. 즉, 다른 모든것과 마찬가지로 "I&R은 관계이다(I&R is relative)"라는 것이다. 이 관계는 해당 도서관 상황과의 관계, 기존 참고봉사와 정보봉사와의 관계, 그리고 설문지를 작성하는 사람들의 지각과의 관계등이다.

그럼에도 Childers는 전국조사를 통해서 붉은 사과와 매우 붉은 사과를 식별하는 임의의 정의라도 정의는 있어야만 했다. 마지막으로 도달한 정의는 결합한 것으로 I&R활동의 특성과 그리고 어떤 행정적인 지표(indicators)를 결합한 "I&R 제공자(I&R Provider)"를 위한 기준을 만들었다.

<표3> "I&R 제공자(도서관)"를 위한 기준³⁴⁾

표준도서관활동으로 다음중 적어도 두가지 I&R기능을 제공하는 도서관	다음중 적어도 한가지의 행정적 지표를 제공하는 도서관
단순 정보 제공 복잡한 정보 제공 리퍼랄(referral) 공공 정보원 파일구축	자체 정보원 파일 준비 I&R의 구체적인 명칭 별도의 예산 라인 I&R을 위해서 적어도 1/2직원을 배당 I&R을 위해서 적어도 1/2직원을 고용

34) Childers. 전계서. p.23.

“I&R제공자”의 정의는 적어도 두가지 기본적인(일차기능) I&R봉사를 표준봉사로 제공하고;그리고 자체 정보원 파일을 준비하거나, 뚜렷한 I&R봉사 명칭을 가지거나, I&R을 위한 별도의 예산이 있거나, I&R을 위해서 전임제와 동등한 1/2직원을 배당하거나, 혹은 특별히 I&R을 위해서 전임제와 동등한 1/2직원을 고용하는 것등의 행정적 지표중에서 한가지를 갖추어야 한다는 기준이다.

본장에서는 I&R봉사와 그 기능, 그리고 정의에 관한 문제를 Childers가 실시한 전국조사에 의거하여 밝혀보았다. 참고봉사와 I&R봉사는 서로 밀접하게 연관되어 있어 I&R을 위한 확연한 정의는 어려웠다. 그러나 정의나 절대적인 해답대신 “I&R은 관계이다”라는 명제속에서 이해를 촉구하였고 두번째는 “I&R제공자”를 위한 하나의 기준을 I&R의 기본적인 기능과 행정적인 지표를 결합하여 설정하였다.

NCLIS의 Task Force에서는 제공하는 봉사내용을 공공정보원파일, 단순 정보제공, 단순의뢰, 복잡한 의뢰, 필요한 설명, follow-up, 정보원 자문, 옹호, 보고, 관련된 봉사등으로 하고있다. 그리고 Task Force는 I&R봉사에 두가지 수준이 있음을 인정하였다. 첫째 수준은 일반적인 것으로 모든 주제와 모든 집단을 포함하는 것을 의미하고, 두번째 수준은 전문화한 것으로 주제나 혹은 봉사대상을 한정하는 것이다.³⁵⁾

IV. 공공도서관 I&R봉사의 특성

앞장에서 Childers가 실시한 전국조사를 통해서 I&R 1,2차 활동내용과 지원적인 기능을 알아보았다.

35) Community Information and Referral Task Force, NCLIS. 전계서. PP.5-8.

본장에서는 보다 집중적인 조사에 나타난 I&R의 특성과 공공도서관을 위한 I&R의 두가지 프로필을 통해서 전반적인 I&R의 윤곽을 이해하고 7개 도서관을 대상으로 사례연구한 내용을 알아보려고 한다.

전국조사나 집중조사에 나타난 I&R봉사 내용에 대한 비중이나 표준봉사로 채택하는 순위에는 별차이가 없는 것으로 나타났다.

예를 들면 기본적인(일차) 활동 중 “의뢰봉사(referral)”를 표준봉사로 채택한 도서관은 전국조사에서는 13%, 집중조사에서는 17%로 각각 나타났으나 채택된 순위는 똑같이 최하위였다. 2차 활동의 “정보원과 전략에 관한 자문”이 표준봉사인 곳은 전자는 50%, 후자는 34%로 나타났으나 순위는 역시 같은 최하위였다. 지원적인 봉사를 제공하는 도서관을 대개 비도서관기관등에 정보원과일에 관련된 지원적 봉사활동을 하는것으로 나타났으며 지원적 봉사에 있어서는 많은 도서관들이 “기타 I&R봉사”를 제공하는 것으로 언급하였는데 그 중 특별한 것은 기관명이 아닌 인명리스트를 준비하는 것이었다.

참고로 개인명 리스트를 소개하면:

- 독서지도와 같은 학습자원으로 봉사할 수 있는 사람
- 번역가
- 강사
- 유능한 사업가
- 보건전문가와 의사
- 법률가
- 자원봉사자

사람이외에 자주 언급되는 내용:

- 최신 사건 개시판
- 기금이 필요한 비영리단체 리스트

- 레스토랑 안내
- 족보록
- 탁아소 파일
- 지방역사 작가를 위한 정보 교환
- 그룹이나 기관을 위한 프로그램 아이디어

기타 언급된 내용:

- 세금에 관한 카운셀링 봉사
- 회의장소 제공
- 정보 운반차
- 지방단체봉사를 위한 전시장
- I&R봉사 훈련
- 케이블 TV

이상을 언급한 사람들에게는 특별한 봉사가 되겠지만 다른 도서관 직원들에게는 정규 I&R봉사로 생각하는 것들도 있다.

집중조사를 통해서 얻어진 자료에서 Childers는 공공도서관을 위한 두가지 프로파일(profile)을 작성하였다.³⁶⁾ 이 프로파일은 아직은 확고한 보편성은 확인되지 않았으나, 그러나 이를 통해서 미국 공공도서관 I&R의 패라다임을 인식하는 데 도움이 될 것이며 동시에 우리나라의 현상황에서 I&R봉사 활동의 타진도 어느정도 가능하리라 짐작된다.

프로파일은 저프로파일(low profile)과 고프로파일(high profile)로 구성되어 있다. 프로파일을 이해하는 데 있어서 저프로파일이라고 해서 규모가 작은 공공도서관이나 커뮤니티에 합당하고 고프로파일은 대규모도서관을 위한 것이라는 가정은 잘못된 생각이다. 또한 고프로파일은 I&R의 이상적인 상태라고 믿고 싶지만 그러나 모든 프로파일 측면이 다 그런 것은 아니다.

36) Childers. 전게서, pp.57-60.

공공도서관 I&R 프로파일(Profiles of Public Library I&R)

	저프로파일(low profile)	고프로파일(high profile)
제공되는 I&R 봉사	단순정보와 복잡한정보만 제공	단순정보와 복잡한정보제공 과 더불어 · 정보원과 정보원탐색전략을 자문을 받는다 · 매 질의마다 follow-up · 고객요구를 옹호 · 그리고 자료인사에 관련된 파일뿐 아니라 기관파일도 유지한다. (예: 번역가, 감사 자원봉사자)
타 기관 I&R을 지원하는 도서관 봉사	다른 I&R이나 서비스기관과 접촉이 없음	다른 기관이 I&R과 일을 구출하는 데 도움을 주며, 회의의를 소집하고, I&R 프로젝트를 위해서 자료를 탐색하고, 자료를 출간한다
타 기관이 보는 도서관	타 기관 I&R과 봉사기관-들은 지역도서관이 I&R 봉사를 제공하는 것을 인지하지 못하고 있으며, 그리고 I&R 봉사를 제공하지 말아야 하는 것으로 느낀다	도서관은 다른 I&R 기관으로부터 귀중한 I&R 봉사 기관으로 사료되며 그 고장에 있는 기관을 도운다
I&R 직원	정규도서관직원이 I&R 업무를 한다 I&R은 도서관 관장계급보다 3-4등급 낮은 사람이 감독한다. I&R은 주 분관에서만 가능하다	I&R을 위해서 6명의 새로운 직원이 고용되었다. 모든 직원은 공식적인 I&R 훈련을 받았다. 모든 직원은 사회봉사영역에 유경험자이거나 훈련을 받은 자이다. I&R은 도서관 관장이 감독한다. I&R은 모든 도서관 인출구(out lets)와 많은 비도서관 인출구(out lets)에도 가능하다.
정보원파일(resource file)	정보원파일은 사용하지 않는다. "정신적 파일" (mental files)에 의존한다. 다른 업무과정에서 야기될 수 있는 50개 미만의 정보원 카드를 파일이 있다. 정보원파일은 정보원의 이름, 주소, 전화번호가 있다. 질 무처리 정보원 기입(entry)은 업무처리과정에서 나타나는 것만 수정한다.	자체 정보원 파일을 구축하는 수천가지 정보를 포함하는 정보원이다. 파일은 한가지의 형태이다: 색인카드, 마이크로 피슈, 출판된 매가식 디렉토리, 온라인 등. 정보원 파일은 각 정보원에 정보와 관련된 세부적인 정보가 명칭까지 있다. 정보원 기입(entry)은 연 3회 확인하고 수정한다. 추후만약 필요하다면 더 자주 할 수 있다.

<p>I&R평가</p>	<p>통계를 보관하지 않는다.</p>	<p>I&R질문회수, 주제, 그리고 질의형태(전화, 직접방문), 의뢰건수, 정보제공응답, follow-up건수, 상호작용한 시간 등등에 대비해서 계산한다.</p>
<p>I&R관리 (Managing)</p>	<p>I&R개혁은 이사의 지시에 의해서 고무된다.</p> <p>I&R을 대부분 직원들이 "사회사업"으로 생각한다.</p> <p>I&R은 도서관봉사의 레파토리에서 최하위 순위이다.</p> <p>개관 이래, I&R을 위한 명백한 예산중액은 없었다. I&R은 별도의 예산라인이 없다. I&R착수금이나 계속적인 기금은 외부자원으로부터 충당되었다.</p> <p>홍보가 없다.</p> <p>도서관은 I&R네트웍에 참여하지 않는다.</p>	<p>I&R제공 결정은 공식적인 고객요구평가와 이미 I&R을 제공하고 있는 다른 도서관과의 정초이나 혹은 문헌이나 협의물 통해서 결정된다. I&R은 조직도상(organization chart)에 높은 위치에 있다. I&R은 정규도서관 업무의 합법적인 측면으로 생각한다. I&R은 다른 많은 봉사보다 우선순위가 높다. 그러나 만약 선택을 해야 한다면, 도서관에 치중하는 전통적인 참고봉사는 아니다. I&R운영자금을 정규예산에 포함된다.</p> <p>모든 I&R지원금은 정규기금원이 내부에서 충당된다.</p> <p>I&R홍보는 많은 미디어를 통해서 전달된다. TV, 라디오, 광고지, 전단, 개인적인 접촉등 I&R홍보비 예산은 연간 \$75,000에 달한다. I&R네트웍은 도서관 I&R봉사의 주요인이다.</p>

이 프로파일은 최저기준과 최고기대치의 기준을 설정한 가이드라인 역할을 한다고 하였다.

Childers는 7개관 도서관의 사례연구를 통해서 직원들의 임무, 정보원 과 일구축과 유지, 질문의 빈도, I&R을 다른 도서관과 통합하는 문제를 조사하였다.(7개관 도서관: Amherst, MA, Baltimore군, Caroline County, MD, Dallas, TX, Memphis, TN, Pikes Peak CO, San Mateo, CA) 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

사례연구에서 나타난 I&R봉사의 특성은³⁷⁾ I&R은 대개가 정보 “I”에 치중되고 “R(referral)”은 거의 없었다. 고객을 위해서 정보원에 실제로 접촉하는 직원시간은 1-10%이다. 고객에게는 단순정보와 복잡한 정보요구가 제공된다. 독립된 I&R센터들은 노인층을 봉사하며 접수된 질문 95%는 “정보만” 제공되는 응답이었다. 도서관 I&R이 다른 사회봉사단체에서 제공하는 I&R이나 혹은 자치적인 기관에서 제공되는 것이나 실질적으로 차이가 있다는 암시에 관한 데이터는 객관적인 것도 주관적인 것도 없었다.

I&R봉사의 질.양에 영향을 미치는 요인: I&R봉사의 질과 양에 미치는 영향은 정보원과 파일이다. 정보원 파일의 체제, 기술의 충실성, 접근점, 그리고 최신성은 질과 양을 결정하는 주요소이다. 그러나 파일 그 자체만 가지고 질.양에 영향을 미친다고 하기에는 좀 곤란하다. 왜냐하면 제공하는 봉사에 영향을 미치는 많은 변수들이 있기 때문이다.

파일 이외에 변수가 I&R봉사의 질과 양은 결정하는 데 크게 작용한다. 그것은 ① 최고경영진의 임무감으로 개혁을 위해서 그리고 I&R업무를 자극할 수 있는 인간적인 충전, 봉사 프로그램을 우선 순위로 배치 조정할 수 있는 조직등 경영층의 관심이다. 그리고 충분한 자원을 전개할 수 있어야 한다. 이 자원은 I&R에 필요한 직원들의 ② 시간이다. 직원교육, 유용한 파일구축, 면담과 follow-up을 위한 충분한 직원시간이 배당되어야 한다. ③ 외적환경요인 즉 고객의 특성과 인구이다. 고객의 어느 계층을 위해서 집중적인 봉사와 홍보노력을 할 것인가를 결정해야 한다. 전체 봉사인구 규모는 I&R봉사의 특성이나 개발을 예측하는데 별 의미가 없다는 것이다.³⁸⁾

I&R 홍보매체로 나타난것은: 친구, 이웃, 친척; 도서관직원, 기관의 조희;

37) Childers. 전게서. pp.212-213.

38) Childers. 전게서. p.213.

라디오; TV; 신문; 기타로 나타났다.

주요한 질문의 주제는: 돈문제; 소비자문제; 주택; 건강; 직업과 관련문제; 교통; 교육; 이웃문제; 오락과 스포츠; 가족관계; 범죄와 안전; 법적문제; 어린이 문제; 기타 등이었다. 가장 높은 주제는 지방마다 차이는 있었지만 주로 돈과 관련된 문제, 교육, 건강, 오락등의 순위였다.

질문의 방식: 전화, 방문, 그리고 전화와 방문 두가지와 편지 순위였으나 주로 전화와 방문이 대부분이었다.

본장에서는 집중조사에서 얻은 I&R봉사의 특성과, 두가지 프로필에 나타난 I&R구조와 그리고 7개관을 사례로 한 현장의 봉사양상을 알아보았다.

봉사의 특성은 전국조사를 보장하는 것 이상의 다른 어떤 요소는 확인된 것은 없으나 단지 여러가지 지원적인 봉사가 특별봉사(I&R)로 언급되었다.

프로필은 고,저 두가지로 최소, 최대의 한계를 정하고 I&R 전반적인 내용, 즉 봉사내용, I&R도서관의 위상, 직원, 평가, 경영등 망라적인 I&R운영에 관한 지침적 안내였다.

사례를 통한 결과는 현장의 I&R봉사의 질·양에 미치는 변수, 질의방식, 질의내용, 홍보매체등에 관한 내용을 알 수 있었다.

V. 결 론

본 연구에 의한 결론은 다음과 같다.

1. 고객의 변화 : I&R 봉사가 공공도서관에서 처음 시도되던 1960년대의 주 봉사 대상은 혜택받지 못한 집단이었다. 그러나 1970년을 거쳐 1980년 이후는 폭넓게 대중을 수용하는 모든 사람을 위한 봉사로 발전되었다.

2. 정의의 불분명성

고객이 변하므로 봉사와 활동기능에도 변화가 일어나야 하며 그 변화는 I&R 봉사의 정의에도 반영되어야 한다. 또한 도서관의 전통참고봉사와 I&R 봉사가 확연하게 구분될 수 있는 정의가 어려웠다. 따라서 제공하는 활동기능에 의해서 결합적인 기준을 설정하였고, 그리고 I&R은 관계라는 관점에서 이해하였다.

3. I&R에서 제공되는 대부분의 봉사는 정보원 파일(resources file)에 의하였다. 주요봉사내용은 단순정보제공과 복잡한 정보제공이었다. 따라서 정보원 파일구축은 I&R의 주요구성요소이다.

4. 1980년 이후 현존하는 많은 I&R 제공 도서관이 점차 자동화하는 추세이다.

5. 사회복지학과와 도서관학 전공자 양자에 의한 협동 프로젝트가 실시되었고, 또한 미국도서관정보학회(NCLIS)의 I&R을 위한 Task Force에서 이를 권고하고 있다.

그러나 본 연구자의 입장은 정보원 파일을 구축하기 위한 분류를 개발시키기 위해서 필요한 기술과 평가를 위해서 필요한 면담기술과는 대단히 다르기 때문에 협동이 필요하다는 이들의 제안은 달갑지 않다.

6. 고도의 기술 사회에 고도의 인간성 회복이 필요하다. I&R의 도전은 고객에 봉사하는데 있어서 봉사와 정보 양자 사이를 최적화하는데 있다. 기술과 인간 사이를 연결하는 사서는 high tech와 high touch간의 균형을 유지시키는 일이다.

* 참고문헌은 각주로 대신함.

A Study on the Information and Referral Services in Libraries

Yun-ok Sohn*

The overall goal of this study is to identify what I&R is, and what services should be offered as legitimate I&R activities.

The gist of the study is as follows :

1. The shift of the clients targeted to receive the services from disadvantaged to every person.

2. Ambiguity in I&R definition.

Because it is hard to distinguish I&R service from the traditional reference service, and shifting of clients, the establishment of the definition was very difficult. Instead of a definite answer, the criteria for "I&R Providers" was drawn.

3. Most provided services were simple and complex information giving based on resource file. Constructing resource file is a major component of I&R service.

4. From 1980s, many I&R providing libraries adapted computer applications.

5. Social work and library-internship was advised to conduct a cooperative project by NCLIS, I&R Task Force.

6. In the high technological era, there continue to be many people

* Associate Professor, Department of Library and Information Science, Kyung Book National University

who need the supportive relationship. I&R is to optimize both the service and clients. Librarian must learn from the principle of high tech/high touch.