

# 디지털도서관 참고정보서비스 혁신전략 \*

## A Renovation Strategy of Digital Library Reference Information Service

정진식\*\*  
Jin-Sik Chung

### 차 례

1. 서론	5. FISP 실행을 위한 필수요건
2. 혁신전략의 개발동기와 목적	6. FISP 실행 기대효과
3. FISP란	7. 결 론
4. FISP 실행과정	• 참고문헌

### 초 록

지식과 정보를 콘텐츠로 하는 디지털시대는 성공과 실패, 승자와 패자의 구분이 뚜렷해지는 변화에 도전하는 자만이 강자가 될 수 있고 주역이 될 수 있는 시대이다. 본 연구에서는 도서관의 궁극적 목적인 정보제공에 관련된 서비스패턴을 개혁시키기 위해 고안된 FISP(Forecasting Information Service Program) 모델을 제시한다. 이 모델은 아날로그시대의 소극적이고 피동적인 정보서비스패턴을 과감하게 탈피한 혁신전략으로 전문사서의 위상을 높이고 직제를 개편하는데 성공하기까지의 방법론을 밝히는 것이다.

### 키 워 드

예측정보제공프로그램, 혁신전략, 정보서비스패턴

\* 이 논문은 2005년도 한성대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음  
 \*\* 한성대학교 지식정보학부 교수  
 (Professor, Dept. of Library & Information Science, Hansung Univ, jschung@hansung.ac.kr)  
 • 논문접수일자 : 2006년 4월 11일  
 • 게재확정일자 : 2006년 6월 16일

## ABSTRACT

In a Digital Age contents are comprized of knowledge and information. Also distinction between the sinner and loser is very clear thus only those who can rise up to challenge of changes can become the strong and a principal player. In this study this author presented a model for forecasting information service program(FISP) which is devised for the purpose of innovation of service pattern related to providing information which is ultimate goal of a library. This model is an innovative strategy escaping boldly from negative and inactive information service pattern known in analog age. Through this model this author attempted to outline methodology for heightening ideal of professional librarians and for assuring success in organizational system.

## KEYWORDS

FISP(Forecasting Information Service Program), Renovation strategy, Information Service Pattern

## 1. 서 론

한 시대의 급격한 기술변화는 개혁을 동반하고 있다. 개혁은 변화를 수용하는 것이며 변화는 성장을 의미하는 것이다. 그러므로 어떤 조직이나 구성원들이 변화를 두려워한다면 그것은 성장을 거부하는 것이나 다를 바 없다. 변화를 위해서는 그에 상응하는 노력을 요구한다. 따라서 개혁 없이는 변화를 기대할 수 없고, 변화가 없이는 성장을 기대할 수가 없는 것이다.

21세기 지식기반 정보화사회는 무한경쟁시대이다. 지식과 정보의 생산 및 저장, 유통활용 능력에 따라 국가와 기업과 개인의 성패가 결정되는 사회로 정보가 중요한 재화로 인식되

며, 정보통신과 컴퓨터의 응용기술이 가정이나 기업 활동 그리고 교육과 행정 등 여러 분야에 도입되어 새로운 사회, 문화, 경제 환경 등에서 혁신적인 변화를 가져와 인간의 삶의 질을 향상시키는 사회로 일컬어지고 있다. 이제는 자기만이 가지고 있는 독특한 기술이나 지식인 'Know how'가 인정받는 시대에서 'Know where'가 가장 중요한 가치로 인정받고 있다.

지식과 정보를 콘텐츠로 하는 디지털시대는 과거 아날로그와 같은 10진법이 아닌 0과1이 조합된 2진법으로 양극화 현상이 두드러지게 나타나는 시대이다. 다시 말해 성공과 실패, 승자와 패자의 구분이 뚜렷해지는 변화에 도전하는 자만이 강자가 될 수 있고 주역이 될 수 있는 시대이다.

이와 같은 변화는 개혁을 주도하고 개혁은 생산성을 가속화시키며, 생산성의 결과는 무수한 정보를 산출하고 있다. 이처럼 끝없이 생성되는 정보들 가운데 옥석을 가려 관리하기란 그리 쉬운 일이 아니며 검색의 핵심이 되는 정확한 접근점을 찾기란 더더욱 힘든 일이 아닐 수 없다. 학문발전의 인프라로서의 도서관은 필요한 정보를 수용자에게 정확하고 신속하게 공급해 주는 것을 목표로 한다. 정보이용의 효율화가 말로 우리 생활의 윤택유와도 같은 것이다. Charles(2001)는 21세기 지식기반 정보화 사회의 핵심기구는 도서관이며, 도서관의 주체는 전문사서이고, 전문사서는 지식경영의 주체가 되어야 한다고 말한바 있다.

도서관에는 수없이 많은 생명체가 살아 숨 쉬고 있다. 이러한 생명체인 정보를 누가 필요로 하고 있으며, 어디에 쓸려고 하는가를 관찰하고 찾아내는 일과 이를 필요로 하는 이들에게 정확한 정보를 얼마나 빨리, 그리고 어떻게, 어떤 방법으로 전달해서 어떤 결과를 도출해낼 것인가 하는 것이 도서관인들이 해결해야 할 중차대한 과제이다.

## 2. 혁신전략의 개발동기와 목적

혁신전략 즉, FISP(Forecasting Information Service Program)는 도서관 전문직 사서에 대한 척박한 인식과 그릇된 고정관념을 깨트리고, 사서가 정보전문가로서의 정당한 권리와 대우를 받기 위한 대안으로 창안된 혁신

전략이다. 이 전략을 개발한 동기와 목적은 연구직과 사서직에 대한 직급에서 오는 차등 대우에서부터 기인되었다. 초창기 연구기관의 도서관 사서들은 관리직 혹은 기술직급을 받았다. 연구원들에게는 대·내외적 장·단기 프로젝트를 통해 주어지는 특별수당과 외국 유학기회, 걸림돌이 없는 승진보장 등 각종 혜택이 주어지는데 비해 사서들에게는 봉급인상 폭의 인색함과 승진기회 두절 등의 문제들이 사서직을 홀대하는 요인이 되었다.

예나 지금이나 아직도 여전히 많은 사람들이 도서관 사서가 하는 일에 대해서 책이나 빌려주고, 책이 반납되면 그것을 다시 서가에 꽂는 일이 전부인 것처럼 지극히 단순노동에 비유하는 것을 볼 때 도서관 사서에 대한 사회일반의 대중적 인식은 한마디로 'F' 학점에 머물고 있는 실정이라 볼 수 있다. 사서직에 대한 우리사회의 부정적 인식에 대하여 납득하기 어려운 부분이 많았다. 연구자를 비롯한 사서들이 많은 고뇌와 번민과 갈등을 하면서도 뚜렷한 대안을 찾아내지 못했다. 그러나 다행스럽게도 반복되는 갈등 속에서 한 가지 중요한 사실을 발견하게 되었다. 그것은 부족한 자질과 안일한 사고방식, 소극적이고 타의적인 업무행위, 좁은 안목과 문제의식의 부재 등 철저한 사명의식과 직업윤리를 인식하지 못했다는 것이다. 이보다 더 큰 결정적 장애요인은 전문사서의 헌신적이고 희생적인 정보서비스철학의 부재 즉, 정신력의 부족과 전략부재에서 기인된 것이다. 연구원들과 동등한 대우를 받기 원하

는 신분상승의 욕구는 강했지만 정작 변화를 수용하고자 하는 의지가 없었으며, 인정받기 위한 자구책을 강구하지 못했을 뿐 아니라 개혁에 능동적으로 대처하려는 참여의식이 부족했던 것이다. 인정받고 존경받기 위해서는 신뢰가 중요하다. 신뢰는 타인에 의해서 주어지는 것이 아니라 자신의 노력에 의해서만 얻을 수 있는 것이다.

새로운 모습으로 거듭나는 길은 변화와 개혁이다. ‘나는 무엇 때문에 존재하고 있으며, 무엇을 하고 있는가’ ‘나는 직업윤리를 알고 있는가’ ‘과연 나에게 봉사철학이 있는가’ ‘나는 봉사에 대해 얼마나 적극적이고 진취적이었나’ 등 이러한 질문은 자신의 정체성과 주체성을 확립하게 하는 계기가 되는 것이다. 사서의 직무를 인정받는 유일한 방법은 세계도처에서 발생되고 있는 각종 문헌에 대한 서지정보는 물론 연구자 자신의 노력으로는 도저히 입수할 수 없는 자료까지도 적시에 제공해 주는 것이다. 가능한 수단과 방법을 총 동원해서 연구자들의 요구를 채워 주는 것이다. 그러기 위해서 제일 먼저 해야 할 일이 연구자에 대한 ‘관심’이고, 그 다음이 관찰이며, 최선을 다하는 헌신적인 봉사이다. 연구자들이 찾아오기만을 기다리는 소극적이고 안주하는 자세보다는 먼저 그들을 찾아 그들의 필요성을 확인하고 그들이 원하는 정확한 정보를 제공함으로써 연구자들 스스로가 사서에게 찾아오도록 만드는 환경이 중요하다. 이러한 측면에서 착안하게 된 것이 FISP 이다.

이 전략은 연구수행에 필요하다고 예측되는 정보 내지는 필요로 하는 각종 관련정보를 신속하고 정확하게 제공해 줌으로서 프로젝트가 예정기간 내에 성공적으로 수행될 수 있게 하는 데에 목적을 둔 것이다. Jantz(2001)는 도서관이 미래사회에도 부가가치서비스를 제공하는 기관으로 남기위해 21세기는 20세기에 생각할 수 없었던 필수적이며 다양한 서비스를 창조해내야 할 것이라고 말한 것처럼 지식정보 사회에서의 정보서비스패턴에 대한 혁신은 필연적인 것이다. 혁신은 기존의 사고를 뛰어 넘는 것이며, 이 혁신은 무조건적이 아니라 전문성을 가져야 하며 자신의 역할을 근본적으로 재정립해야 하는 것이다.

도서관이 새로운 전략적 계획을 세우기 위해서는 나름대로의 사명과 비전을 천명해야 한다. 다시 말해서 성문화된 사명과 비전을 가지고 서비스에 임하여야 된다는 것이다. 이 프로그램을 개발하게 된 이유는 크게 두 가지로 요약 된다. 첫째는 도서관 전문직사서에 대한 인식을 변화시키기 위한 것이며, 둘째는 이용자에 대한 적극적이고 헌신적인 봉사철학에서부터 비롯된 것이다.

21세기는 정답이 필요 없고 끊임없는 혁신이 필요한 시대이다. 과거 아날로그 시대의 권위주의적이고 낡은 패러다임은 버려야 한다. 앞서가는 방식을 구현해야 경쟁논리에 승산이 있다. 요청에 의해서 처리하는 즉, 끌려가는 방식이 아니라 선도하는 방식으로 변해야 한다. FISP는 일하는 방식을 혁신하는 소프트웨어

부문에 타깃을 맞춘 것이다.

### 3. FISP 란

일명 연구자문시스템이라 부르기도 하는 예측정보제공프로그램(Forecasting Information Service Program)은 이용자의 질의에 대비한 정보사서의 자발적인 서비스 행위로 이용자에 대한 관심에서부터 시작된다. 관심은 정보사서가 개개의 이용자에 대해 세심한 주의를 집중시키는 행위이다. 이용자가 무엇을 원하고 있으며, 이용자가 무엇을 찾고자 하는지 그 행위내용을 알고 싶어 하는 데에서부터 관심이 생겨나고, 그것은 곧 바로 관찰로 연계되어지는 것이다. 이용자에 대한 관심을 갖고 관찰하기 시작할 때 한 가지 주의할 것은 그의 감정을 손상시키는 일이 없어야 한다는 것이다. 통상적으로 볼 때 도서관에서 수행되고 있는 참고정보서비스의 질의응답(Q&A)은 대부분 이용자의 질문에서부터 시작되는 것이라고 생각하는 것이 일반적인 견해이며, 현재까지도 이와 같은 정보서비스 패턴을 유지해올 뿐 어떤 특별한 변화나 개혁을 시도해오지 못한 것이 사실이다.

FISP는 과거의 고전적이고 전통적이며 소극적인 정보서비스패턴을 과감하게 탈피한 혁신전략으로 능동적이며 적극적인 진보이론에 입각한 개혁이라 할 수 있다. 이용자가 원하는 것을 요구할 때 찾기 시작하는 것은 이미 늦은 것이다. 즉, 고객이 무엇을 원하고 있는가를 미

리 알아야 한다는 것이다. 이 전략은 연구기관의 사서직제에 대한 불공정한 인사제도 개선을 위한 모험과 도전이었다. Shera(1964)가 말한 전문사서는 반드시(공론가가 아닌)학자이어야 하며, 두 가지의 뛰어난 속성 즉, 지적 깊이와 범위 그리고 창조력을 갖추고 있어 고객과 동등한 입장에서 효율적인 의사소통을 할 수 있어야 한다는 개념을 현실화시켜서 전문직사서도 연구원들과 동등한 인격적인 대우를 받아야 된다고 하는 결의에서 시도된 것이다.

1980년에 착수되어 1983년에 완성된 이 전략은 연구원들의 프로젝트 결과를 100% 으로 볼 때 60%는 연구팀의 지적소산의 결정체라 할 수 있으나, 40%는 정보사서의 예측과 판단에 의한 정확하고 신속한 정보제공과 적극적인 자료지원이 없이는 예정기간 내에 수준 높은 연구결과를 산출할 수 없다고 하는 것을 입증시킨 전략이다. 이를 통해서 전문직사서의 위상을 높이게 되었고 도서관 직제를 관리직에서 연구직으로 바꾸는데 성공했으며, 전문사서가 연구직의 연구원들과 함께 장·단기 프로젝트의 팀워크를 이룰 수 있다는 능력을 인정받는데 성공한 사례가 되었다. 당시 연구원에서 수행된 장·단기 프로젝트를 통해 생산된 연구총서만 해도 1980년 11건, 1981년 9건, 1982년 3건, 1983년 2건이며, 보고서가 1980년 7건, 1981년 12건, 1982년 7건, 1983년 11건, 정책연구시리즈가 1980년 2건, 1981년 3건, 1982년 56건, 1983년 3건 등 많은 연구결과들이 생산되었다(한국개발연구원 2005).

#### 4. FISP 실행과정

이 전략의 실행과정은 매우 실용적이고 체계적이며 효용가치가 높은 서비스시스템으로 이용자가 프로젝트를 시작하기 이전 단계 즉, 연구자의 프로젝트가 착수되기 4~5개월 전부터 연구에 필요할 것이라 예상되는 정보자료를 준비해서 프로젝트가 착수되는 시기부터 종료되는 시점까지 연속적인 순환과정에 의해서 계속적으로 제공되는 서비스로 매우 광범위하다 <그림1>. 그러므로, 전문사서의 정확한 판단과 연구자에 대한 세심한 주의와 배려를 필요로 한다.

정보사서는 연구원들의 그룹별 또는 개인별 프로젝트가 설정되면 프로젝트가 착수되기 이전에 연구책임자와의 인터뷰에서 프로젝트의 목적과 기간 및 내용 등의 관련사항을 상세히 분석하고 연구자 프로파일을 구축해서 프로젝

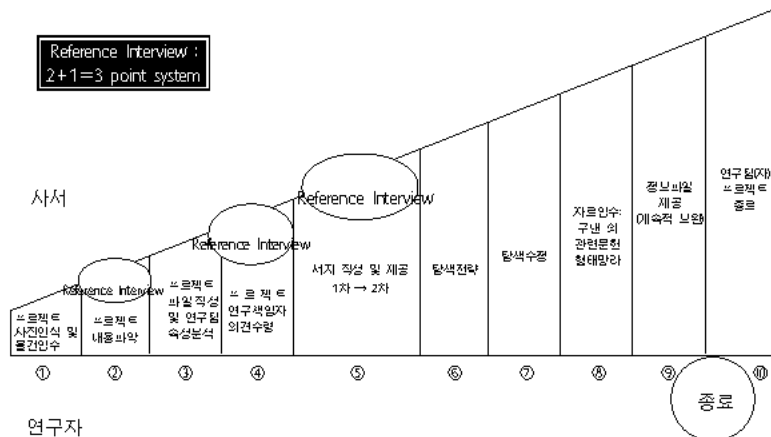
트에 관련된 국내·외의 각종 정보와 미디어를 직접 또는 인터넷 웹을 통해서 계속적으로 제공하며 프로젝트가 완성되는 시점까지 지속적인 관찰과 적극적이고 능동적인 자기희생적인 봉사철학을 가져야 한다.

진행되는 과정을 요약하면 다음과 같다.

- ① 프로젝트 사전인지 및 프로젝트 문건입수
- ② 프로젝트 내용파악(Off line 방식에 의한 1차 참고면담)
- ③ 프로젝트 파일작성
- ④ 연구책임자의 의견수렴(Off line 방식에 의한 2차 참고면담)
- ⑤ 서지작성(1차 제공시 이용자의 요구에 따라 2차까지 작성될 수도 있으며, 이 경우 On line 방식에 의한 3차 참고면담)
- ⑥ 탐색전략
- ⑦ 탐색수행
- ⑧ ⑨ 자료입수 및 제공(계속적인 보완이 필요)
- ⑩ 종료

이 과정은 이미 오래전에 발표된바 있는 Rees & Saracevic(1963), Crum(1969), Bunge(1970), Jahoda(1989) 등이 제시하는

FISP 실행과정순서



<그림 1> 연구기관 프로젝트에 대한 FISP 실행과정 순서

정보탐색과정과 흡사해 보이지만 FISP는 프로젝트를 수행하고자 하는 연구내용을 사전인지하고 분석하는 즉, 정보사서의 자발적이고 솔선적인 행위에 의해서 시작되는 첫 단계와 두 번째 및 네 번째 단계에서 반복적으로 이루어지는 참고면담(reference interview)과 서지작성 및 제공방법 등에서 상당한 차이를 보이고 있다.

## 5. FISP 실행을 위한 필수요건

이 전략이 성공적으로 수행되기 위해서 도서관에서는 다음과 같은 요건들이 선행되어야 한다.

### 5.1 주제전문사서의 확보

지식기반정보화사회가 급속하게 진행되면서 도서관의 전문직시대가 열렸다. 단순한 정보제공의 차원을 넘어서 정보의 이해, 문제해결 또는 의사결정과 같은 새로운 역할이 요청되고 있는 것으로 볼 때 정보사서는 시대를 따라잡을 수 있어야 하며 미래를 예측하는 통찰력이 있어야 한다. 지식기반정보화사회에서의 대학도서관은 학습조직이 되어야 하고, 이를 위해 지식경영을 활용하거나 구현할 필요가 있으며, 정보사서는 고객을 위해 계획을 세우고 고객과 함께 상호작용 하는 사서상을 정립하여야 할 것이다. 이용재(2002)는 급변하는 환경의 변화를 예견하거나 대처할 수 있는 변화관

리 능력을 키워야 하며, 팀 리더이자 상담자(mentor)로서의 자질을 강조함으로 미래지향성을 추구하고 있다.

이제 도서관은 가일층 변화된 모습으로 혁신전략 모델인 FISP 실행을 통해 이용자의 정보추구행태를 분석해서 정선된 예측정보를 제공할 수 있어야 한다. 이를 위해 학문적인 주제배경을 갖춘 주제전문사서 제도를 확립해 나가야 할 것이다. 주제전문사서(Subject Specialist Librarian)는 우리나라의 「문헌정보학용어사전」에 따르면 고도의 전문지식을 소유하고 관련주제영역의 자료를 선정, 평가하는 업무를 담당하고 아울러 정보서비스와 서지업무를 담당하는 도서관 직원이라고 보고 있으며, 주제분야는 아주 세분되거나 특정 분야일 수도 있으며, 교수, 학교, 학과조직에 포함되는 관련분야 전반에 걸친 광범위한 것으로 보고 있다.

도서관 서비스를 발전시키고 그의 주제분야에 속한 도서관 자료의 이용을 최대한으로 확대시킬 책임이 있고 다양한 의무를 갖게 된다고 설명하고 있다. 한상완(1986)은 여러 학자들의 견해를 종합하여 다음과 같이 제시하였다. ① 자료의 선정, 수집 및 장서의 균형적인 구성 기능 ② 이용자들이 자료와 도서관을 효율적으로 활용할 수 있도록 하는 공식·비공식 안내 및 강의기능 ③ 자료이용 상담을 포함한 최신 정보주지활동(CAS)과 서지 및 독서목록을 작성하여 제공하는 것을 포함한 정보서비스 기능 ④ 교수, 학생, 각 학과 및 유관기관과의 연계

기능 ⑤ 특정주제에 관한 학자로서의 개인적 연구, 혹은 연구진의 일원으로서의 연구기능 ⑥ 자료조직 및 색인, 초록 등을 작성하는 서지 통제기능 ⑦ 대학도서관 상위전문직으로서 주제열람실 혹은 중앙도서관의 운영관리기능 ⑧ 대외적인 차원에서 수행하는 도서관의 문제해결자 기능 등으로 정리하였다.

본 연구자가 FISP 실행과정을 통해서 얻은 결론은 주제전문사서는 오랜 동안의 근무 경험과 축적된 지식 및 훈련으로 가능할 수도 있겠으나, 이는 임시방편에 불과할 뿐 근본적인 해결책은 될 수 없다고 본다. 그러므로 그는 반드시 학자이어야 하며, 특정 주제분야의 박사학위 소지자 또는 다중석사학위 소지자로서 이용자의 질의내용을 충분히 이해할 수 있어야 하고 질의자와 대등한 입장에서 커뮤니케이션이 가능해야 한다. 단위 도서관에서의 FISP 실행과 글로벌 네트워크 시스템인 CDRS로 정보서비스 영역의 연계확대를 위해서 주제전문사서의 확립정책은 반드시 국가정책에 반영되어야 한다.

## 5.2 정보서비스철학의 확립

도서관 이용자는 스스로 답을 찾기 위한 가르침을 받아야 할 것인가, 아니면 자신의 질문에 대한 해답을 제공받아야 할 것인가. 교육기능과 정보기능은 상당히 오랫동안 이념적 논쟁의 대상이 되어왔다. 과거 아날로그 시대의 도서관 봉사는 도서관 및 자료이용의 주체와 책

임을 이용자에게 두고 사서는 이들이 잘 이용할 수 있도록 안내 및 지도, 통제하면서 이용자가 스스로 탐색이 가능하도록 도와만 주변 된다고 하는 이용자 교육에 본질을 두고 있는 보수이론에 매우 강한 신념을 보여 왔었다. 그러나 21세기 디지털 지식정보화사회는 과거와는 달리 이용자가 추구하고 있는 사실 또는 질의에 대한 문제를 해결하기 위해 보다 넓고 깊이 있는 학술적인 정보제공이라는 측면에 초점을 맞추고 있다.

디지털시대의 도래로 기존의 도서관이 학술정보관으로 거듭나면서 거의 모든 시설이 첨단장비를 갖추게 되었고 환경 또한 엄청난 변화를 가져왔다. 그러나 이러한 변화 속에서도 여전히 흔들리지 않는 자태와 위용을 자랑하고 있는 것이 있다면 도서관의 최 일선에서 행해지고 있는 정보서비스에 대한 철학일 것이다. 따라서 도서관에서 행해지고 있는 정보서비스 패턴에 그 어떤 변화나 개혁이란 찾아볼 수가 없었다. 이 글에서 먼저 제안하고 싶은 것은 도서관 현장의 전문사서들이 정보서비스에 대한 위기는 인정하나 그 심각성을 피부로 느끼지 못하고 있다는 것을 감히 지적하고 싶다. 가장 먼저 선행되어야 할 것은 학문의 주제 분야별로 이용자와의 대등한 수준에서 Q&A에 대한 충분한 커뮤니케이션이 가능한 학문적 배경을 지닌 주제전문사서가 포진해 있어야 하며, Ranganathan의 '도서관 5법칙'과 '도서관인 윤리선언'에 근거한 사명감과 철저하고도 헌신적인 정보서비스철학이 확립되어 있어야



한다는 것을 권장하고 싶다. 그래야만 이를 바탕으로 시대적 요구에 부응할 수 있는 새로운 정보서비스 전략을 수용할 수 있을 것이다.

특히 Ranganathan이 제시한 ‘도서관 5법칙(1957)’에서 주는 봉사의 숭고함(Even to give away the whole earth cannot equal that form of service)은 막연히 과학적 법칙이라기보다는 사서직 수행상의 윤리적 원칙이며, 도서관 봉사의 이상으로서 도서관 업무의 모든 측면이 이 5법칙 가운데 어느 것인가에 관련되어 있으며, 도서관 운영상에 장애나 문제가 발생한다면 이는 결국 이 5법칙을 제대로 준수하지 아니한 데서 기인하는 것이라고 볼 수 있을 것이다. 이 법칙은 사서들의 근무생활에 대한 철저한 법전이라고 규정해도 무리가 없을 것이다.

도서관은 모든 질문자를 만족시킬 수 있는 수단과 방법을 찾아내서 광범위하고도 심도 깊은 정보를 제공할 수 있는 적극적이며 능동적인 정보서비스의 최대한 확장을 전개시켜 나가야 할뿐 아니라 정보사서는 투철한 봉사정신과 적극적인 자세로 정보를 추구하는 이용자들에게 탐색의욕을 고취시켜줄 수 있어야 한다. 뿐만 아니라 담당분야의 학술활동을 충분히 이해할 수 있어야 하며, 자신은 한사람의 학자로서 연구자들의 연구조사활동을 조력할 수 있는 학문적 동반자라고 하는 확고한 신념을 소유할 수 있어야 할 것이다.

도서관 관계자들과 전문사서들은 끊임없는 자기성찰과 뼈를 깎는 노력이 있어야 함은 불

론, 정보서비스 구조개선을 통하여 이용자의 모든 욕구와 질의를 충족시킬 수 있는 질적으로 수준 높은 정보제공이 이루어지도록 제도적 개선을 병행시켜 나가야 할 것이다. 그러기 위해 변화를 통한 전문사서들의 봉사철학에 대한 의식개혁이 일어나야 한다. 서두에서 밝혔듯이 양극화 현상이 두드러지게 나타나는 디지털시대는 변화를 수용하는 자만이 경쟁에서 승자가 될 수 있고 선도적 역할을 수행할 수 있기 때문이다. 문제해결에 있어서 가장 중요한 과제는 못하는 것이 아니라 안하고 있다는 것이다. 바꾸어 말하면, 첫째는 노력을 안 한다는 것이며, 둘째는 생각을 하지 않는다는 것이며, 셋째는 정신력의 결여이다.

이제 전문사서는 도서관의 성장과 자신의 미래를 위해 나도 할 수 있다고 하는 무한한 가능성을 보여주어야 할 때이다. 이용자들이 요구해오기 이전에 그들이 무엇을 필요로 하는지 예측정보를 확인하고 진단해서 적극적으로 봉사에 자원하는 이용자 보다 한발 앞서가는 자세가 필요하다.

### 5.3 정보서비스패턴 혁신모델 수용

학문적인 배경과 자격요건을 갖춘 주제전문 사서가 없는 상황에서 과연 FTSP와 같은 능동적인 정보서비스를 수행할 수 있을까. 대부분의 사서들이 그것은 현실적으로 어렵다고 생각하기 쉽다. 학문적인 주제배경을 갖춘 전문사서에 대한 제도적인 양성화 방안 정책이 실현

되기까지는 도서관의 풍부한 경험(최소한 5년 이상)을 바탕으로 창의성과 근면성을 지닌 냉철한 판단력이 있는 사서를 발굴하여 철저한 준비와 교육, 투철한 사명감, 할 수 있다고 하는 자부심과 긍지를 심어주고 지속적인 훈련과 방법론을 교육시킴으로 현재의 위기를 충분히 극복해 나갈 수 있을 것이다.

가장 최근에 이르러 CDRS라는 협력형 디지털참고정보서비스에 관심이 모아지고 있다. 문제는 이 같은 글로벌 정보서비스방식이 도입되기 전에 단위 도서관별로 FISP와 같은 서비스 패턴을 과감하게 실행시킬 수 있어야 서비스영역을 CDRS로 까지 확장시켜 나아갈 수 있을 것이다.

#### 5.4 예산확보

FISP 실행을 위한 별도의 예산을 확보해야 한다. 이를 위해 FISP의 목적과 기능 및 당위성을 이해시켜야 하며, 구성원들로부터 신뢰를 얻을 수 있는 정보가 제공되어야 할 것이다. 충분한 예산지원을 보장 받지 못하면 FISP 실행에 막대한 지장을 초래하게 된다. 예산지원이 보장될 때 자신감을 갖고 소신 있게 문제를 해결해 나갈 수 있기 때문이다. 예산의 용도는 이용자들의 연구에 제공되는 원문복사비와 항공송료, 수수료 등 기타 서비스를 위한 일체의 소요경비를 의미한다. FISP를 통해 제공되는 정보자료 입수에 대한 모든 경비는 도서관이 부담토록 한다.

#### 5.5 정보사서의 자질강화

FISP 전략이 성공적으로 수행되기 위해서는 실행이전에 앞서 정보사서는 ① 이용자에 대한 지속적인 관심과 주의를 기울여야 하며, ② 이용자와의 유연한 커뮤니티 형성을 통한 커뮤니케이션의 강화, ③ 참고문헌의 콘텐츠에 대한 지속적인 스캐닝 등과 같은 기본적인 사항들이 일상화되어 한다. 이와 같은 훈련을 통해 정보사서의 두뇌 속에 축적된 정보는 지시형이나 즉답형과 같은 단순한 유형의 질문을 받았을 때 즉석에서 대답이 이루어질 수 있을 만큼 질문의 내용과 참고문헌의 목차에 수록된 내용이 자연스럽게 연계되기 때문이다.

정보사서가 지녀야 할 자질로는 뛰어난 기억력과 상상력, 끈기와 관찰능력, 인물과 사물에 관한 훌륭한 판단력 등 광범한 지적관심과 고객협조에 대한 성실한 욕망 및 모호한 실마리를 계속 추적하는 지속성, 조직성 그리고 인내성을 요구하고 있다. FISP 실행을 위해 정보사서가 반드시 갖추어야 할 기본적 자질을 요약한다면 다음과 같이 기술할 수 있을 것이다.

첫째, 도서관의 경험이 최소한 5년 이상이어야 한다.

둘째, 도서관 전반에 관한 폭넓은 이해를 갖추어야 한다.

셋째, 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력 인간을 이해하며 대화에 즐거움을 느끼고 협조에 솔선하는 헌신적인 성품이어야 한다.

넷째, 모든 질의에 대한 수용능력 성실한

자세로 수용하고, 이를 명확하게 처리할 수 있는 능력의 소유자여야 한다.

다섯째, 정신적 자세 질문을 분석하고 해당 자료를 추구하는 논리적 사고와 적극적인 사고 방식을 갖추어야 한다.

여섯째, 정직하고 친절해야 한다.

## 6. FISP 실행의 기대효과

실행효과는 크게 두 가지 측면으로 나누어 볼 수 있다. 첫째가 이용자측면이고 두 번째가 정보사서측면이다. 먼저 이용자 측면에서는 정보사서의 적극적이고 희생적인 지원이 없는 프로젝트에 질적 효과를 기대할 수 없다는 것이며, 연구기간 또한 예정된 기한 내에 종료시키기 어렵다는 것이다. 다시 말해서 자력으로 해결하고자 할 때보다 정보사서의 인적지원을 통해서 연구기간을 앞당길 수 있음은 물론 최종결과물에 대한 질적 평가에서도 매우 수준 높은 결과를 산출할 수 있다는 것이다.

반면, 정보사서 측면에서는 여러 가지 다양한 채널을 통해 자료를 탐색하고 추적하는 과정에서 자기성장 내지는 자기계발을 초래할 수 있으며, 질적으로 수준 높은 정보를 제공하므로 이용자들로부터 신뢰라는 중요한 브랜드 가치를 얻는데 성공할 수 있는 것이다. 더 나아가 자발적이고 헌신적인 서비스 결과로 전문사서에 대한 예우는 물론 연구자들의 학문 활동의 동반자로서의 인식 등 내·외적인 변화를 이끌어낼 수 있을 것이다.

## 7. 결론

우리나라의 도서관 상황으로 볼 때 아직까지 특정주제 분야의 학문적인 주제배경과 자격요건을 갖춘 주제전문사서가 없는 상황에서 과연 FTSP와 같은 수준 높은 정보서비스를 수행할 수 있을까, 대부분의 사서들이 그것은 현실적으로 불가능하다고 생각할 것이다. 그러나 그렇지 않다. 도서관의 풍부한 경험과 방철한 판단력이 있는 사서라면 훈련을 통하여 가능하다. 새로운 프로그램을 도입했다고 해서 모든 것이 해결되는 것은 아니다. 중요한 것은 이와 같은 프로그램을 누가 어떻게 실행시킬 것인가에 달려있다. 왜냐하면 누구나가 그렇게 쉽게 할 수 있는 것이 아니기 때문이다.

투철한 사명감과 정신력을 갖춘 준비된 사서라면 반복적인 훈련과 교육을 통하여 충분히 가능할 수 있을 것이다. 그러므로 단위 도서관들이 FTSP와 같은 전략모델을 과감하게 도입하고 실행함으로써 내적 기반을 든든히 하고 더 나아가 글로벌 네트워크 시스템인 협력형 디지털참고봉사(CDRS 현재 한국과학기술정보연구원에서 Question Point의 한국어 인터페이스를 개발해서 시행중임)로 까지 정보서비스영역을 확장시켜 나가는 성숙한 모습으로 이용자들 앞에 닦아 갈 때 비로소 도서관의 미래를 약속받을 수 있을 것이다. 전문직의 위상은 그냥 주어지는 것이 아니라 투쟁과 노력에 결과로 쟁취하는 '전리품'이다.

이제 대학도서관은 물론 공공 및 전문도서

관들은 무한경쟁에 돌입하는 연구 및 학문 활동을 지원하기 위해 조직을 개편하고 활성화하려는 노력을 경주함으로써 연구자 조직의 활동에 발맞추어 학습조직으로서의 서비스를 펼쳐 나가야 한다. 도서관을 디지털정보시대의 첨단 핵심기지로 만들고 이 시대의 주역으로 만들기 위해서는 남다른 노력과 눈물과 땀이 있어야 하며, 정성과 헌신하고자 하는 철저한 마인드가 형성되어야 한다.

### 참고문헌

- 圖書館ハンドブック 編纂委員會. 1978. 『圖書館ハンドブック』, 第5版. 東京: 日本圖書館協會.
- 도서관인 윤리선언. 1997. 서울: 한국도서관협회.
- 도서관 현장. 1967. 대구: 전국공공도서관회의.
- 사공 철 등편. 1996. 『문헌정보학용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- 이용재. 2002. Management skills for academic librarians in the digital age. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 293-309.
- 한국개발연구원. 2005. 『KDI 발간자료 목록』. 서울: 한국개발연구원.
- 한상완. 1986. 『대학도서관 정보서비스』. 서울: 구미무역.
- Bunge, Charles A. 1970. "Reference Service in the Information Network," *Paper for the Interlibrary Communication and Information Networks Conference*. ALA, Chicago: ALA: 8
- Charles T. Townley. 2001. "Knowledge Management and Academic Libraries." *College & Research Libraries*, 62(1): 45.
- Crum, Norman J. 1969. "The Librarian Customer Relationship: Dynamics of Filling Request for Information." *Special Libraries*, 60: 269-277.
- Jahoda, G. and Olson, P. E. 1972. "Analyzing the Reference Process." *RQ*, 12: 148-156.
- Jantz, Ronald. 2001. "E books and new library service models: an analysis of the impact of e book technology on academic libraries." *Information Technology and Libraries*, 20(2): 104-113.
- Ranganathan, S. R. 1957. *The Five laws of library science*, 2nd ed. London: Madras Library Association.
- Ranganathan, S.R. 1957. *op.cit*
- Rees, A. M & Saracevic, T. 1963. "Conceptual Analysis of Questions in Information Retrieval System." Annual Meeting of the American

- Documentation Institute, Pt. II:  
175 177
- Shera, Jesse. 1964. "The Future, too, is  
prologue." *Wilson Library Bulletin*:  
253
- How Much Information? 2003. [cited  
2006, 3. 11].  
([http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how\\_much\\_info\\_2003/execsum.htm](http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how_much_info_2003/execsum.htm)).