

정보 및 참고봉사상의 意思通信過程

—참고과목을 위한 提言—

노 우 순*

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. 서 언 | 4. 의사통신 수단으로의 참고면담 |
| 2. 커뮤니케이션의 樣相 | 5. 참고과목의 내용과 교수 |
| 3. 커뮤니케이션의 障礙 | |
| 3.1 장애의 요인 | |
| 3.2 사서의 역할과 이메지 | |

I. 序 言

20세기 초반을 지나면서 심리학, 사회학, 정신의학을 비롯하여 인류학, 언어학, 교육학등의 제 분야를 主軸으로 人間の 의사소통 문제에 관한 새로운 관심의 부활과 함께 많은 학자들의 연구는 개인과 개인間, 그리고 小集團 內에서의 상호작용에 대하여 우리의 이해를 넓혀 주었다. 마침내 “나의 의사가 소통되고 있는가?”라는 표현이 오늘의 유행문구가 되다싶이 하여 누구나가 이 커뮤니케이션 문제에 깊은 주의를 기우리고 있음이 사실이다. 사업가는 고객과, 정부는 국민과, 젊은이들은 부모 또는 기성 세대와의 원만한 통신관계수립에 노력한다. 도서관 역시 커뮤니케이션 업무에 종사하는 대표적 기관으로 이용자들의 훌륭한 관계를 유지하려는 의도에서 口頭로 글로 또는 각종 프로그램의 마련으로 계속하여 왔으며, 특히 최근에 이르러서 도서관학 분야에서도 보다 체계적으로 이 문제를 각종 봉사면과 관련시켜서 연구하려는 신중한 노력이 보

* 이화 여자 대학교 도서관학과 조교수.

이기 시작하였다.

본 논문에서는 對民奉仕의 최전선에서 고객과의 직접대면을 통하여 그의 정보 요구와 필요를 해결하기 위한 결정적 업무를 수행하는 도서관의 정보 및 참고 봉사상의 커뮤니케이션 기능을 中心으로, 예를들면 봉사자와 피 봉사자간의 의사소통 양상과 이에 따르는 각종 난관과 장애, 이를 극복하기 위한 협상과 절충과정의 필연성을 전제하고 이에 관한 관계와 학계의 연구를 종합하여 기술함으로서 모든 도서관인의 보다 진전된 봉사개념과 지식을 확고히 하는데 도움이 되고자 한다. 나아가서 장래 참고 전문가들의 교육을 위한 우리의 참고업무 과목의 교과내용 구성에서 발전적 변화를 모색하는데 一面을 제시하고자 한다.

“책에 관한 지식이 참고 사서적의 基底를 이룬다는 생각은 그릇된다고는 할 수 없으나 확실히 시대 착오적이고 침체된 가치 관념을 반영한다. 또 이같은 사조야 말로 도서관을 마치 웅대한 박물관 처럼 여기게 되는 통속적 이미지 조성에 이바지 한다¹⁾”고 지적한 Vavrek씨는 無效한 19세기적 참고 사서적의 이론을 조속히 탈피하고 시대와 함께 변화하여 20세기 도서관 이용자의 요구와 필요에 대응하는 새로운 이론의 정립이 요청된다고 주장한다. ‘최소’, ‘중간’, ‘최대’ 봉사등으로 표현되어온 量偏重的인 시도를 넘어서서, 독자와 정보 사이에 존재하는 모든 요인을 포괄하는 광범위한 그의 개념적 정의 속에는 직접 간접으로 도서관에 영향을 미치는 일체의 활동을 참고과정의 요인으로 간주하는 것이다²⁾. 수서와 분류, 대출절차, 행정적 지휘, 건물의 감속에 이르는 하나 하나가 이용자의 정보 획득의 성패를 가늠할 잠재적 영향력을 가진 요인이다. 그러므로 “참고봉사는 도서관이다”라는 의미있는 봉사개념의 태두리

1) Bernard F. Vavrek, "The Emergence of New Reference?" *Journal of Education for Librarianship*, X (Fall, 1969), 110.

2) Bernard F. Vavrek, "A Theory of Reference Service," *College and Research Libraries*, XXIX (November, 1968), 508-10.

안에서 현대의 참고 사서야 말로 비단 책이나 참고부서만에 국한하지 말고 정보의 유통에 공헌하는 모든 자원과 활동에 주의를 집중하여야 한다.

가장 중요한 도서관의 人的자원인 정보 또는 참고 전문가의 主要 임무로 Gothberg씨는 1. 자신과 고객간에 의미있는 대화를 초래하는 일, 2. 고객과의 의사교류 방법에 관한 이해능력을 소유하는 일, 3. 인터뷰에서 직접적으로 작용하는 심리적 실질적 문제들을 이해하는 일, 4. 매스컴유통 과정에서의 도서관 역할에 관한 지식등을 들고있다.³⁾ 이는 고객의 질문과 그가 실제로 추구하는 정보 사이에는 양상이 변할 가능성이 다분히 내재하며, 따라서 정확한 해결을 위하여서는 바른 의사소통의 과정이 필수적임을 단적으로 나타낸다.

이용자와 사서의 人間관계에 대한 지속적인 관심은 1973년 여름 Las Vegas에서 있었던 미국 도서관협회 연례회의 결과를 보고한 참고봉사국(Reference and Adult Services Division) 책임자인 Virginia Parker 여사의 글에서도 분명하다. 이 부서를 둘러싼 각종 프로그램이나 연사들의 발표 요지가 결국은 “정보요구가 한 人間에게서 다른 인간에게로 정확하게 전달될 수 있는 방법은 무엇인가? ... 정보유통을 장려하거나 방해하는 요인들은 어떤 것인가? ... 인간관계, 면담기술 등 분야의 전문가들의 협조가 어느정도 도움이 될 것인가?”⁴⁾의 질문으로 일관 되었다.

전통적으로 참고 사서의 교육도 참고 자료에 큰 비중을 두어 실시된 것이 사실이나 최근 봉사면에 오히려 역점을 두는 경향이 뚜렷하여 졌다. 두권으로 발간된 William Kats 교수의 저서는 그 첫권에서 자료를 취급급하고 두번째 책에서는 봉사면 만을 다루고 있다⁵⁾. Patrick Penland

3) Helen M. Gothberg, "Communication Patterns in Library Reference and Information Service," *RQ* XIII (Fall, 1973), 7.

4) Virginia Parker, "Report by the RASD President," *RQ*, XIII (Fall, 1973), 53.

5) William A. Kats, *Introduction to Reference Work*, Vol. 1; *Basic Information Sources*, Vol. 2; Reference Services (New York: McGraw-Hill, 1969).

교수는 특히 고객과 도서관간에 의사 통신의 발전에 치중한 연구에 공헌하였으며⁶⁾ 이밖에도 이름있는 人事들이 이 분야의 제 문제와 관련된 논문들을 속속 발표하고 있음을 볼 수 있다. 봉사면을 강조하는 교수 경향은 전통적 자료중심 교육에의 도전이며, 사서가 친숙히 알고 있는 도서의 數가 실제로 그가 전문인으로서 수행하는 봉사의 질을 결정짓는 궁극적 요인이라는 증거가 없음을 의미하는 것이다.

2. 커뮤니케이션의 樣相

어느 한 도서관도 개인의 개별적 취향이나 요구에 맞추어 조직될 수는 없는 이상 일반인들의 효율적 이용이 어려워진 이유를 그 복잡한 조직에만 돌리고 방관이나 불평에 그칠수는 없다. 사회가 산출하는 정보와 지식의 기록이 정리된 상태로 보존되어야만 하며 또한 그 매체의 수와 종류의 증가로 이러한 현상은 더욱 심각하여질 것이 기대되는 때문이다. 결국 이용자의 정보요구와 도서관 사이에서 참고 또는 정보 전문가가 결정적인 중재인의 역할을 수행하는 일에 유능해 져야만 한다.

도서관의 일반적인 커뮤니케이션 기능이나 중요성에 관한 관계인사들의 인식은 그간 적지않게 발표된 PR(Public Relations) 활동이나 도서관인들의 자세등에 관한 문헌에서 엿볼 수 있으나 불행하게도 참고사서의 중재역이 의미하는 통신상의 노력이나 성과에 관한 절실한 평가는 극히 드물다. 뿐만 아니라 도서관학과의 정식 교육과정을 통하여서나 또는 현직 사서들의 계속교육 프로그램의 형태를 빌어 人間の 통신행위의 기

6) Patrick R. Penland, *Advisory Counseling for Librarians* (Pittsburgh, Penn.: University of Pittsburgh, 1970).

Patrick R. Penland, *Interviewing for Counselor and Reference Librarians* (Pittsburgh, Penn.: University of Pittsburgh, 1970).

Patrick R. Penland, *Communications Management of Human Resources for Librarians* (Pittsburgh, Penn.: University of Pittsburgh, 1971).

Patrick R. Penland, *Communication for Librarians* (Pittsburgh, Penn.: University of Pittsburgh, 1971).

본원칙을 학습할 기회가 거의 부여되지 않고있다. 극히 최근에 이르러 美國의 Pittsburg와 Denver등 몇 大學에서 도서관학교 학생들에게 이 분야에서 공부할 기회를 마련하고 있으며, 피츠버그 대학의 Penland교수는 사서들의 커뮤니케이션 과학교육의 중요성을 네가지 이유를 들어 설명하고 있다”.

1. 사서는 도서관지의 방법론만 치중하여 교육받을 뿐 人間의 협조적 관계에 관련된 훈련이 없다. 따라서 사서들은 고객이 자기가 사용하는 언어를 객관적으로 구체화하는 과정에서 협조가 필요하다는 사실을 충분히 인식하지 못한다.

2. 사서는 문서의 목록과 분류교육에는, 훌륭하나, 검색기술상의 충고보다는 협조적 상담이 흔히하는 이용자에게 보다 효과적일 수가 있다는 사실의 이해가 미흡하다.

3. 조사기술(서지적 검색적)에는 월등하나 이 과정에 내재된 관련성을 고객에게 이해시키는 방법에는 교육을 받지 않는다.

4. 경영분석을 포함한 행정에 관한 교육뿐, 대중들의 참여나 배우고자 하는 동기를 일깨우는 방법에 역시 훈련이 없다. 요약하면 도서관학 교육을 통하여서 인간을 인간으로 이야기할 기회가 적다는 의미이다.

人間의 기본적인 커뮤니케이션 수단으로 言語, 키네식스, 글에 의한 세가지로 크게 구분하나, 도서관에서의 직접면담 상황에서는 글에 의한 방법은 자연히 제외된다. 한 개인의 언어는 그의 문화적 배경, 태어난 국가, 특수 연령, 교육 정도, 性, 직업 또는 人間性, 때로는 순간적 감정상태에 따라서도 일정하게 형성될 수 있으므로, 한 사람의 언어가 다른 사람에게 전달될 때에는 동일한 表象이나 개념을 초래하지 않을 수도 있음을 기억하여야 한다. 같은 말이라도 억양, 속도, 말하는 태도등에 따라 의미가 달라지는 것 또한 사실이다.

언어와 더불어 非言語的 수단에 의한 커뮤니케이션의 비중도 참고사서의 예민한 관찰을 요한다. Kats에 의하면 면담과정에서 口頭통신의 양은 약 35퍼센트에 불과하며, 따라서 고객의 얼굴 표정, 움츠리는 어깨, 눈 움직임, 미소, 찬성의 고개짓등에서 민감한 사서는 대화 이상으로 고객과 그의 요구를 알아 낸다. 즉 독자는 키네식스의 방법으로 그의 관심, 흥분, 의도를 표현하게 됨으로 사서가 이를 직감적으로 포착하여 고객과의 感情移入이 용이하여 진다⁸⁾. Shosid 같은 이는 몸치장, 의복, 그리고 위치 즉 통신자간의 거리나 장소, 시간까지도 이에 포함시켜 이야기한다. 도서관의 어느 장소에서 대화가 이루어졌느냐 하는 것이 무엇을 이야기 하였느냐와 대등한 의미를 가질 수도 있다.

3. 커뮤니케이션의 障礙

3.1 장애의 요인

1922년에 E.V. Wilcox는 “참고사서의 가장 주된 특수기술이 문의자가 꼭 원하는 것이 무엇인가를 看破하는 비결”⁹⁾이라 하였으며, 이는 반세기를 경과한 오늘날에도 참고업무에 종사한 사서들의 경험으로 조금도 변함없는 진실임을 인정한다. 환언하면 참고문의의 해답과정에서 가장 어려운 부분이 혼히는 답을 찾는 자체보다도 오히려 문제를 파악하는 일인것을 의미한다. 많은 시간과 노력을 소비하여 얻은 자료나 정보가 고객을 만족시키지 못하는 드물지 않은 사례가 사서를 실망 또는 회의감 마저 느끼게 한다. 따라서 문제의 바른 이해가 해답 발견의 첫 단계

8) William A. Kats, *op. cit.*, Vol. 2, pp.48—9.

9) James I. Wyer, *Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians* (Chicago: A.L.A., 1930), p. 315.

라는 원칙은 모든 논쟁을 능히 물리칠 것이라고 강력히 주장한 Freides¹⁰⁾는 커뮤니케이션 과정의 가치를 크게 평가하는 것이다. “내가 일하는 도서관에서는 본인이 원하는 바를 정확하게 알고 있지 않은 고객은 한 사람도 없었다”라고 반박하여온 어느 특수도서관 사서의 태도를 예들들며 Penland씨 또한 우려를 표명하여 물론 ‘지식의 활용’이 SLA의 오랫동안의 motto가 되어왔으나 의사통신 과정의 참된 가치를 의미한 지식 혹은 정보의 조종이나 취급만은 바람직하지 못한 결과를 내포한다고 말하였다¹¹⁾. 사서의 이러한 태도는 융통성이 없고 냉담과 형식위주로 흐르기 쉬울뿐 아니라 사서로서의 기쁨이나 만족감을 체험하지 못하게 될 것이다. 만일에 정보업무가 고정된 플로우 차아트 식으로 수행될 수 있다면 참고사서의 직책은 그야말로 단추 누르는 사람의 위치로 저하될 것이다.

이와같이 고객이 불완전 하거나 핵심을 떠난 질문을 하게 되는 사실에 관하여 Smith씨는 “허다한 경우에 질문을 조직적으로 또는 구체적으로 표현한다는 것이 질의자에게는 가장 어려운 문제이다. 기본적으로는 자기의 요구를 알고 있으나 도서관 또는 사서의 능력에 대한 자신이 부족함으로 결과적으로 고객은 사서에게 수공과 이해가 가능하다고 생각되는 범위내에서 문제를 형성하게끔 된다”¹²⁾고 해석한다. 마치 모든 질문이 “...에 대한 어떤 자료가 있을까요?” 혹은 “...에 관해 어떠한 자료라도 구해 주실 수 있겠습니까?”로 시작해서 구한 일반적인 자료를 가지고 비로서 자신이 원하는 특수자료 혹은 정보를 스스로 구분하는 것이 협조를 얻는 방법으로 여기는 사실이다.

Mount씨는 좀더 구체적으로 9가지 이유를 들어 이 문제를 분석하며¹³⁾ 필자의 설명을 첨부하여 아래에서 검토해본다.

10) Thelma Freides, “Will the Real Reference Problem Please Stand Up?” *Library Journal* XCI (April 15, 1966), 2012.

11) Patrick R. Penland, “Overcoming the Frigidity of Special Librarians,” *Special Libraries*, LXII (January, 1971), 1-7.

12) Dorman H. Smith, “A Matter of Confidence,” *Library Journal*, XCVII (April 1, 1972), 1240.

1. 도서관 자료의 質이나 깊이에 관한 문의자의 지식이 결핍되어 있다. 도서관의 규모로 불가능한 지나치게 복잡 상세 하거나 모호하다고 간주되는 질문을 스스로 피하는 고객을 위하여서 도서관의 보다 적극적인 홍보활동의 전개와 함께 도서관 상호협력에 의한 문제의 해결 가능성을 충분히 이해시키는 일이 의사전달 과정에서 우선적이라 하겠다.

2. 이용할 수 있는 참고도구에 대한 고객의 지식이 부족하다. 사서가 이용하는 각종 검색수단이나 자료, 혹은 기계 프로그램등을 충분히 이해하지 못함으로 광범위하고 비 구체적인 질문으로 시작한다.

3. 고객의 시스템 용어에 대한 이해 부족이 원인이 된다. 고객은 협조적 의도에서 구체적으로 질문하기를 바라나 색인지, 초록지, 컴퓨터, 주제표목 등의 검색과정에서 쓰이는 특정 용어들을 모르는 때문이다.

4. 고객은 자진해서 특정 정보 필요의 이유를 밝히지 않는다. 그러나 대화를 통하여 그 이유를 아는것이 조사과정에서 속도, 우선순위, 문헌의 종류, 완전성 등에 큰 차이를 초래한다.

5. 고객이 사실상 꼭 원하는 바를 아직 결정짓지 않은 경우이다. 일반적인 아이디어뿐 구체적인 프로젝트가 未定 상태이거나 지식이 부족한 경우에 대체로 이들은 막연한 질문을 던져서 시작한다.

6. 고객의 心情이 불안한 경우이다. 자신의 성격상 혹은 바쁜 직원을 방해않는가 하는 우려에서 불안한 마음으로 질문을 할 때 본인의 본래의 의도를 바로 표현하지 못하게 된다. 여기에서는 사서의 자세가 크게 문제된다.

7. 질문의 성격상 고객이 사실 그대로를 발표할 수 없다고 느끼는 경우이다. 참고직원에 대한 신뢰감의 문제로 고객이 자기의 체면이나 비밀의 유지, 기타 델리케이트한 질문에 대하여는 핵심을 피하고 둘러서 묻는 경향을 흔히 볼 수 있다.

13) Ellis Mount, "Communication Barriers and Reference Question," *Special Libraries*, LVII (October, 1966), 575-78.

8. 문의자가 참고직원을 싫어하는(혹은 그 반대의) 경우 결과적으로 개인 감정을 피하고 바른 의사 소통이 이루어 지기란 어렵게 마련이다.

9. 참고직원의 능력에 대한 신뢰의 부족이 원인이 된다. 상세한 질문을 하는 것이 오히려 시간과 노력의 낭비로 의심하는 경우이다.

이상의 이유들을 분석하여 보면 크게 두 부분으로 구분할 수 있다. 즉, 1번 부터 5번 까지는 근본적인 원인이라 볼 수 있는 반면, 6번 이하는 결과적 원인이라고 볼 수 있다. 달리 표현하면 첫 부분의 이유들은 도서관 자체로서 보다는 고객의 능력 여하에 기인 하므로 참고데스크를 사이에 두고 충분한 의사통신으로 이러한 고객의 지식부족의 결과로 제기 되는 불완전 혹은 무능감을 극복할 수 있도록 하는 노력이 요구된다고 본다. 이러한 계기가 되지 못한다면 그 결과는 참고직원에 대한 부정적 견해 즉 결과적 원인으로 나타나게 될 것이다. 뿐만 아니라 이 나중 부분의 이유들은 커뮤니케이션에서 重大한 문제가 되는 사서의 역할과 이미지에 관련되며, 고객 자신들 보다는 사서들 편에 책임이 있게 된다. 도서관이 커뮤니케이션 기능을 충분히 발휘하기 위하여서는 이에 관한 깊은 이해가 절실하다.

3.2 사서의 役割과 이미지

역할이란 사회라는 무대 위에서 人間이 자기 自己에게 주어진 위치에 서서 맡은바 역할을 이행하는 것이라 볼 수 있다. 그러므로 한 기관의 역할은 그 기관과 이에 속한 사람들에 대한 사회적 이미지 형성에 도움이 될뿐만 아니라, 그 구성원 각각에게 요구되는 내부적 특정 역할의 이미지도 형성에도 이바지 한다. 가령 도서관과 같은 조직의 존립은 이 조직 내에서 자기 역할을 담당한 도서관인들의 소위 對外 이미지 부각에 달려 있다고 볼 수 있는 것이다.

물론 도서관 전체 구성원의 획일적인 이미지를 의미하지는 않으며 따라서 관장, 사무직원, 건물 관리인의 自機關과 自身에 대한 이미지가

다를 수 있다. 다만 도서관의 종합적 역할에 관하여는 일치된 의견이 필요하다. 커뮤니케이션의 상황에서 절대적으로 중요한 것은 상대방에게서 예상되는 상호의 역할에 이해가 어긋날 때 또는 자신의 역할을 충분히 이행하지 못할 때에 갈등이 생기게 되는 것이다. 한마디로 배역을 담당하는 人間自身이 문제가 되는 것이다.

20세기 요구에 대처할 사서의 이미지가 명백하게 정의되지 못하고 있을뿐 아니라 사서 자신과 도서관 이용자의 이미지가 조화를 이루지 못하고 있음이 문헌에서 나타난다. 그러므로 사서들의 커뮤니케이션 문제의 일부는 그들 자신에게서 사람들이 무엇을 기대하여야 할 것인지를 규명하지 못하는 데에서惹起되고, 반대로 고객들은 각각 다른 도서관 상황에서 취할 행동에 자신이 없다.

University of Southern California에서 행하여진 실험연구 결과를 인용하면서 Shosid씨는 사서 자신들은 참고직을 보람스럽고 知的으로 매우 도전을 당하는 분야로 간주하며 더구나 자신들의 人間性에 상당히 호의적인 평가를 한데 반하여 학생들은 상당히 부정적 반응을 보였음을 상기시킨다¹⁴⁾.

Syracuse 大學의 카네기 도서관을 中心으로 유사한 실험을 실시한 결과 문제를 가지고도 참고 사서에 의뢰하지 않은 學生의 75퍼센트가 사서의 이미지나 과거의 봉사에 만족하지 않은 때문으로 답 하였다. 또한 南 켈리포니아 대학의 경우와 마찬가지로 불확실한 기대감에서 데스크의 접근을 자신없이 방황하는가 하면, 사서를 방해하지 않으려는 의도도 명백 하였다¹⁵⁾

14) Norma J. Shosid, "Freud, Frug, and Feedback," *Special Libraries*, LVII (October, 1966), 563. 참고 데스크를 사이에 두고 대면한 두 사람 사이에서 상당한 의사 통신이 非言語的 方法에 의해서 이루어지고 있음을 여기에서 또한 관찰할 수 있었다.

15) Mary Jane Swope and Jeffrey Katzer, "Why Don't They Ask Questions?" *RQ*, XII (Winter, 1972), 161-66.

이러한 연구의 결과는 사서가 이용자의 눈에 비치는 자신의 이미지의 바른 인식이 필요하고, 소극적인 자세로 고객을 기다리는 것에 앞서 적극적으로 질문을 장려하기 위한 모든 시도가 이루어져야 할 것을 분명히 제시한다. 고객의 차후 방문을 보장하기 위하여는 질문이나 그 방법에 비판적 견해를 보이거나, 이용할 자료를 알고 있었어야 당연하다는 암시를 고객에게 주지 않도록 유의하여야 할 것이다. 또한 사서의 언어와 태도를 통하여 무의식 혹은 부주의로 방해가 된다는 느낌을 주어서도 결코 안된다. 사서는 이용자가 보내오는 통신상의 암시에 뿐 아니고 스스로 그에게 전하는 示唆에도 끊임없는 주의를 기울여야 할 것이다. 지식이나 기술보다도 오히려 새롭게 변화한 태도와 이 태도를 이용자에게 전달하는 변화가 결국에는 쌍방의 역할기대를 규정짓고, 활발하고도 지극히 '人間的인' 의사소통을 촉진하게 될 것이다.

바야흐로 人間的의 仲裁없이 문의자가 직접 기계로 향할 수 있는 시대에 접어들고 있다고는 하나, 과연 최신형의 컴퓨터가 질문 수행상의 복잡함에서 완전한 해방을 보장할 것인가에 문제는 있다. 물론 기계가 고객을 차별대우하는 人間的인 파오는 범하지 않겠으나, 그렇다고 질문에 자신없는 고객에게 재치있고 따뜻하게 격려와 동정을 보이도록 프로그램을 기획할 수 있을까? 인간과 기계간의 의사통신에 대한 확실한 증거는 완전하지 못하다. 질문자의 표현에 관계없이 실제로 그가 필요로 하는 정보를 제공해 주게 될 때야말로 위대한 진전이 틀림없으며, Schiller가 말하는 소위 心理探索 業務(psychological detective work)¹⁶⁾가 不必要하게 될 것이다.

4. 의사통신 수단으로의 참고면담

前章에서 검토한 바와 같이 각종 현상과 원인들에서 비롯하는 도서관

16) Anita R. Schiller, "Reference Service: Instruction or Information," *Library Quarterly*, XXXV (January, 1965), 58.

내에서의 통신장애크를 최소한으로 줄이고, 사서와 고객간에 일치된 문제의 핵심파악을 꾀하며 이에 따른 결정적인 정보제공을 모색하는 절차와 과정을 곧 참고면담이라 할 것이다. 한 사람이 다른 사람에게 자기가 아는 것을 기술하려고 노력하는 활동이 아니고 오히려 자기가 모르는 것을 말하려고 애쓰는 행위를 다루며 그 요구를 파악하려는 미묘한 관계이므로 참고면담이야말로 가장 복잡한 커뮤니케이션 활동의 하나가 아닐 수 없다.

이와같은 어려운 업무수행을 위한 전문적인 교육을 받을 기회가 거의 없었을 뿐만 아니라 이에 관한 도서관 관계문헌들도 짧은 이론에 그치고 있는 실정이어서 사서들의 인터뷰 기술이나 과정이 본인의 경험에 다분히 의존하게 되므로 천부의 자질과 오랜 경륜으로 숙달된 소수의 사서를 제외하고는 상당히 낮은 수준의 기능을 유지하는 것이 진실이다. 여하간에 사서들은 일과적인 정보 봉사업무를 진행하면서 의식 무의식적으로 독자에게 질문하는 자기 나름의 어느정도 洗煉된 방법을 터득하게 마련이다. 多數多樣한 방법의 記述은 어려울 뿐만 아니라 어느 의미에서는 불가능한 것이 타당하다. 여기에서는 다만 학자들이 진술하는 일반적인 참고면담의 상황과 사서측의 유의하여야 할 몇가지 사실들을 토대로 분석하여 보므로써 정보 및 참고 사서들의 이해를 새롭게 하고자 한다.

여러 사서와 정보 전문가들과의 전문적인 의견교환을 통하여서 Taylor 씨는 '참고 인터뷰를 구성하는 다섯가지의 소위 "여과 장치(filter)"를 考案하였다. 고객의 질문이 이 다섯개의 장치 혹은 과정을 통과하는 동안에 참고사서는 그의 조사착수에 도움이 될 중요한 사실이나 자료를 머리 속에서 선정하게 되는 것이다. 극히 일반적인 이 절차는 서로 무관한 것이 아니며 대체로 순서에 따라서 요약하면 1. 주제의 결정, 2. 목표와 동기, 3. 고객의 인간적 특징, 4. 문제記述과 파일조직과의 관계,

5. 기대되거나 용납될 해답으로 구분한다¹⁷⁾.

문제가 던지는 주제의 한계와 구조를 짓는 것이 인터뷰의 첫번 내용과 목적이다. 이용자와의 계속적인 대화를 통해서 주제에 관한 구체적 규정이 이루어지고 그 범위가 축소 혹은 확대되기도 할 것이다. 쉽게 말하면 이용자가 알고저 하는 것이 '무엇'인가를 알아내는 것이 면담의 첫 과제이다.

문의자가 정보를 필요로 하는 이유 혹은 정보의 사용목적을 파악하는 두번째의 문제 협상 과정에서는 특별히 사서의 예리하고도 세심한 상황 판단이 요청된다. 이 단계에서 가능한 해답의 규모, 형태, 관점 등을 결정 지을 수도 있는 때문이다. 많은 질의자들은 자기가 요구하는 정보의 記述보다는 왜 그 정보를 필요로 하는가를 훨씬 용이하게 설명할 수 있음을 볼 수 있다. 흔히 참고업무에서 即答形 혹은 사실형의 간단한 질문이 인터뷰를 통하여 결국은 상당한 調査 혹은 연구과제로 변하는 사례에 면하게 된다.

고객의 배후를 알아보는 부문에서는 그의 지위, 지식, 도서관 이용도, 질문에 대해서 이미 알고있는 정도, 혹은 그의 성격까지도 협상의 수준은 물론 조사수준이나 조사의 긴박성에 까지 크게 영향을 미치게 된다.

다음 단계는 문제와 도서관 조직과를 연결짓는 협상이다. 도서관의 목록, 분류법, 색인, 초록, 카드, 각종 파일, 특수 메모등이나 조사책략에는 사서보다 미흡한 고객과 기관의 중간에서 질문을 조사전략에 맞추어 재 규정하는 사서는 요구자의 언어를 씨스템 용어로 번역하게 된다.

최후로 사서는 고객이 요하는 해답의 형태를 가름하는 면담이다. 가령 책, 테이더, 잡지, 혹은 자료의 크기에 까지 절충이 이루어 진다. 특별히 해답이 요청되는 시간적 제약도 자료의 형태와 량에 영향을 미칠

17) Robert S. Taylor, "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries", *College and Research Libraries*, XXIX (May, 1968), 183-88.

뿐만 아니라, 자료의 수준을 결정짓는 일이 절실하다.

이와같이 진행된 참고면담의 결과는 고객과 시스템과의 조화를 이루어 만족한 결과를 초래하게 될 것이다. 물론 모든 면담구조가 반드시 이대로 적용된 다고는 단정할 수 없고 경우에 따라 몇 단계가 동시에 이루어 지거나 반대로 한 부분을 더욱 상세하게 구분하여 시도할 수도 있다.

한편으로 Kats, King, Wynar¹⁸⁾ 등은 자기 참고면담을 크게 두 부분으로 구분하여 첫째 부분에서는 고객과 그의 요구핵심 파악이 목적이고 (Taylor의 1에서 3까지의 단계로 보면 된다), 두번째는 조사책략을 구상하는 것이다(Taylor의 4~5). 첫번 과정의 성공여하에 두번째 과정의 결과 즉 만족한 해답자료의 제시가 좌우되므로, 충분한 첫 단계의 협상이 없는 조급한 다음 단계에로의 비약은 커뮤니케이션상의 장애를 초래한다.

특별히 인터뷰의 인간관계를 이룩하기 위한 기술을 요하는 첫번 과정의 수행에서 사서가 유념하여야 할 Kats가 제안하는 11가지의 일반적 통칙을 요약해 보면, 1. 면담은 통계 숫자가 아닌 人間事임을 기억할 것, 2. 고객에 관해서 가능한 한 많이 알아볼 것, 3. 模擬役으로 고객의 견해를 이해할 것, 4. 고객의 긴장해소와 안심을 돕는 능담의 유효성, 5. 독점적 태도의 회피, 6. 프라이버시의 마련, 7. 면담의 근본 취지에서 탈선되지 않도록 통제된 상태의 유지, 8. 우월감의 회피, 9. 솔직하고 성실한 태도, 10. 경우에 따른 협조, 11. 非口頭 의사통신 양상에 민감 등을 골자로 한다¹⁹⁾.

이상의 유의사항 이외에도 면담을 이끌어 나가고 Taylor가 제시한 다

18) Kats, II, 44-49.

Geraldine B. King, "The Reference Interview: Open and Closed Questions," *RQ*, XII(Winter, 1972), 157-58.

Bohdan S. Wynar, *Introduction to Bibliography and Reference Work* (4th ed. rev.; Rochester, New York: Libraries Unlimited, 1967), pp. 23-25.

19) Kats, II, 46-49.

셋 과정의 목적을 명백하게 하기 위한 기본적 면담기술에는 사서의 질문 방법을 첨가하여야 할 것이다. 사서는 소위 개방적 질문의 형식을 취하여 고객이 자기의 요구를 집차 구체화 하는 과정이나 그의 배후를 추적하는데 도움이 되게 하고, 반대로 폐쇄적 형식을 택하여 사실상 면담의 가능성을 막을 수도 있다. 사서가 고객에게 “예”나 “아니요” 중의 어느 한 형식이 아니라 그가 생각나는 대로 자유롭게 답할 수 있도록 말할 때 그 질문이 개방적이라 할 수 있다. 질문이 대체로 왜, 무엇을, 어떻게, 언제, 어디서 등의 어언들을 주축으로 이루어져서 진행되며 이용자로 하여금 이야기를 하도록 장려하는 기술이다. 궁극적으로 고객의 정보 의도와 용도 수준등 (면담의 제1에서 3과정까지) 면담의 기본 목표 달성이 여기에서 이루어진다.

반대로 폐쇄적 질문은 마치 반대신문의 방법과 같아 대답하는 독자는 사서가 미리 제시하는 이외의 답을 선택할 수 없는 경우이다. ‘예’나 ‘아니오’가 아니면 “강요된 선택”²⁰⁾이다. 예를들면 “傳記를 구하는가?” 식의 질문은 ‘예’나 ‘아니오’를 택하도록 하는 반면, “당신이 원하는 것은 자료인가 혹은 정보인가?”의 경우는 책 아니면 정보의 강요된 선택으로 유도하는 질문으로 면담을 통한 협상이나 절충과정이 이루어지지 않고 사서의 일방적 판단이 개재될 위험이 크다.

Dorman Smith씨가 말하는 도서관, 사서, 고객간에 가장 핵심이 되는 요소는 고객의 신뢰감이다²¹⁾. Kats의 제안 중에서 프라이버시나 성실성의 문제와 밀접한 관계가 있고, 독자가 도서관을 계속 방문하는 습관형성을 좌우할 정도의 막대한 영향을 미치는 것으로 간주된다. 독자를 참고 사서들 간에서 차례로 전가하는 일이나 또는 그룹으로 번갈아 질문하

20) King, *RQ*, XII (Winter, 1972), 158.

21) Smith, *Library Journal* (April, 1972), 1239—40. Smith씨 自身이 고객으로 가장하고 보스틴市 근교의 비교적 규모가 큰 20여곳의 도서관을 방문하여 상당히 멜리케이트한 질문을 던졌을 때의 참고사서들의 면담태도와 반응을 수록한 자세한 내용이 소개되어 있다.

는 일, 해결을 모색하기 위한 성실한 노력을 보이는 대신 다른 방법이나 장소에서 추구하도록 막연한 건의를 하는 등의 태도는 고객에게 수치와 불안감은 물론 추후에는 어떠한 도서관을 막론하고 결코 발길조차 안하는 혐오감마저 발생케 할 것이 지당하다. 모든 문제의 결코 쉽거나 즉각적인 해결이 항상 가능한 것은 아니나, 적어도 자기의 문제가 충분히 협상 전달되었고 그리고 신중하고도 정중히 사서에게 받아드려졌다는 자체만으로도 고객에게는 조속한 해답 이상으로 보람있게 여겨질 수가 있고, 보다 큰 신뢰감으로 도서관을 떠나고 또한 반드시 훌륭한 안내자를 찾아 계속 도서관을 찾을 것이다.

모든 과학적 추구하고 조사의 방법이 문제의 규명에서 시작되어야 하고 참고 데스크를 찾는 고객의 문제나 요구가 대체로 이것을 결여하는 것이 사실이라면, 이 문제 규명을 위한 최초의 조치로서의 참고 인터뷰의 가치와 필요야 말로 지나친 강조가 있을 수 없을 것이다. 과학적 조사 방법의 모든 차후 단계와 양상이 최초로 이루어진 문제 분석의 정확성에 달려 있기 때문이다.

5. 참고과목의 내용과 교수

참고봉사의 교과과정이나 교수방법에 唯一의 또는 同一한 모형이나 프로그램이 있을 수 없고, 당연히 특정 교수의 특성이나 자질, 강약점이 고려된 교유의 내용이라야 할 것이다. 다만 이미 살펴본 도서관 특히 참고부서에서의 커뮤니케이션 활동의 위치와 중요성을 바탕으로 하고, 앞으로 참고과목 전반에 걸쳐 원칙적인 재 검토가 이루어지는 기회를 제의하고자 한다. 우선 참고과목을 크게 두가지의 접근 방법으로 구분하여 참고자료나 분류체계등과 같은 靜的인 내용에 거의 全的으로 의존하기 보다는, 오히려 動的인 커뮤니케이션 활동에의 방향전환이 바람직하다는 것을 전제하는 것이다.

걸어다니는 Winchell이 될수는 없으며 적어도 중요한 자료에 관하여서 받은 완벽에 가까운 지식이 정보 봉사상 절대적이라 주장하는 다수의 사람들의 일반적인 교수방법과 내용에 비추어 도서 중심 혹은 리스트 중심의 교육방법이라 통칭한다. 이와같은 전통적 교과내용에서는 약간의 참고업무의 역사적 발전과정에서 시작하여 봉사의 중요성이나 최소. 최대를 포함한 이론적인 면의 소개와 더불어 학기의 대부분이 리스트로 정돈된 참고자료를 학생들이 실제로 조사하는 과제로 구성된다. 여기에 교수가 주로 고안한 연습문제의 해답을 찾는 일은 학생들로 하여금 참고 자료를 한층 구체적으로 알거나 교수가 지정한 자료의 검토 여부를 확인하는 방편으로 사용된다. 이러한 전통의 완강한 지지자의 대표적 人物로 미시간 대학의 Wallace J. Bonk 교수와 Ray E. Held, R. Pierson 같은 분들을 들 수가 있다. 이들의 대개 일치된 주장은 철저하고 열성적인 자료의 관찰이야 말로 참고업무를 터득하는 학구적 태도이며, 참고사서의 성공은 결국 정보를 찾아 내는데 있고 정보를 찾기 위하여서는 그것을 보유하였을 최적의 자료로 가는 것이다²²⁾.

그러나 자료 치중의 학습은 18세기가 아닌 현대의 조사연구를 수행할 목표로서는 도저히 불가능 한것이 사실이다. 오늘날의 學文間 상호의존도와 다양한 정보생산과 조정, 데이터를 구현하는 자료의 복잡한 형태 등은 이러한 노력이 불가능할 뿐만 아니라 거의 무의미 함을 말하여 준다. 이를 입증하는 결과는 1959년에 실시한 Bonk 자신의 썬데이에서도 뚜렷이 나타나고 있다²³⁾. 각 학교에서 가르치는 참고자료의 합동목록 작성을 목적으로 기초 혹은 일반 참고과목을 개설하고 있는 25개의 미국 도서관 학교를 대상으로 조사한 결과는 총 1,202의 참고서 표제증에서

22) Wallace J. Bonk, "The Core Reference Course," *Journal of Education for Librarianship*, IV (Spring, 1964), 200-201.

23) Wallace J. Bonk, "The Core Curriculum and the Reference and Bibliography Courses," *Journal of Education for Librarianship*, II (Summer, 1961), 28-33.

겨우 절반 정도의 학교가 9.7%의 표제에 대하여 합의를 보였고, 나머지 半의 학교는 이 미약한 비율에도 찬성하지 않았다. 더구나 총 표제의 47%는 단 한번씩만 언급되었고, 25學校全體가 선정한 자료는 1,202종 15冊으로 세계의 百科사전(Americana, Britannica, World Book)과 2개의 비 축소판 언어사전(New English Dictionary와 Funk and Wagnall's New Standard) 뿐이었다²⁴⁾. 이 조사는 적어도 어떤 '핵심'적 리스트를 구할 수 있으리라는 그의 전제를 완전히 뒤엎었으며, 또한 유사한 결과가 1,000여명의 현직 참고사서들과 교수들에게 판단을 호소하여 전문직 사서들에게 절대 불가결의 자료를 알아보고자 한 다른 조사에서도 나타났다²⁵⁾. 이는 특정자료에 관한 지식보다는 우리의 문화가 산출하는 통신과 출판의 전체적 체계의 관련성과 서지적 체계의 원칙등에 대한 이해가 기본이 되며, 각기 다른 긴 리스트들에 포함된 도서들의 범위나 배열 수준등의 무리한 암기만은 무익 무의미한 것임을 더욱 명백하게 한다.

Vavrek는 한마디로 놀랄 정도의 "非教育²⁶⁾"이 도서관 학과에서 이행되어지고 있다고 평하면서 과목의 知的 바탕이 思考를 요하고 흥미와 상상력 창조력을 자극하는 대신 사소한 것의 반복으로 바쁘다는 느낌과 지루한 감만 가지게 한다면 이는 진정한 의미의 교육이 될 수 없다고 하였다.

자료치중적인 전통에 맞서는 또 다른 비판은 이 방법이 참고문제의 최후의 양상만을 소개하는 결과가 되는 것이다. 다시 말하면 고객이 어느 한 '정확한' 자료에서 해답을 구할 수 있게끔 충분히 명백한 질문을 하는 것을 전제하게 되어 면담이 不必要 하거나 그 최종 결과만을 다루게 된다. 그러나 실상 정확한 정의나 해답이 불가능한 질문, 예를들면 민주주의가 공산주의 보다 나은 체제라고 생각하는 이유, 남자 범죄자

24) Ibid., p. 29.

25) Wallace J. Bonk, *Use of Basic Reference Sources in Libraries* (Ann Arbor: Dep't. of Library Science, University of Michigan, 1963).

26) Vavrek, "The Emergence..." p. 109.

가 여자보다 많은 이유, 교육이 정치적 태도에 미치는 영향 등등의 질문은 한 어휘의 정의를 찾는 것과는 차원이 전혀 다른 기술과 개념을 요구한다. 나아가서 어휘정도의 즉답 혹은 사실형의 질문이라 할지라도 단 하나의 옳은 해답이 있는 것이 아니고, 이미 논의된 바와같이 고객 자신과 정보목적, 해답의 형태 등의 여러가지 사항이 고려되어야 한다. 예를들어 多聲曲이라는 음악용어의 간략한 풀이는 일반 언어 사전에서, 루네쌍스나 바로크 시대의 多聲음악을 다룬 음악사전에서, 다성 음악의 형태를 이론적으로 다룬 書誌나 전공논문으로 문의자가 누구냐에 따라 그 적절한 해답자료가 달라져야만 한다.

그러므로 Galvin의 표현을 빌리면 자료의 학습은 참고사서의 “人間性 말살” 혹은 “非人間化”²⁷⁾를 초래할 위험이 있고, 이것만은 단순한 목적이 아니라 유능한 문제 해결을 위한 수단에 불과하다는 것이다. 아울러 문제를 해결하는 과정을 통해 결과적으로 자료를 알게 될 수도 있다²⁸⁾.

이밖에도 참고업무는 단순히 정보검색만이 아니라 대인관계상에서나 행정적인 면에서 제기되는 각종 문제의 조종등 광범한 참고활동에 참여하고 있다. 물론 각 사서마다 직접 행정이나 정책결정에 관여하지는 않으나, 적어도 필요에 따라 정책상의 변화나 결정을 모색하는 일에 적극적인 의사발표가 있어야 한다. 참고 데스크에서 생기는 일이 도서관장이나 혹은 분류 사서에게 문제를 제기하는 결과가 될 수도 있는 반면, 정리실의 결정이 참고실과 관련된 상황일 수도 있는 것이다. 전화나 우편문의 등에 관한 방침, 고객에 대한 봉사시간의 할애, 조사활동의 한계, 他 도서관과의 협력문제, 정보와 지도와의 구분 등 매일의 참고일과에서 비롯되는 실제적인 사서의 업무 영역은 그가 소유한 참고 자료

27) Thomas J. Galvin, *Problems in Reference Service* (New York: Bowker, 1965), p. xii.

28) Thomas J. Galvin, “Teaching Reference with Case Studies: An Interim Report,” *Journal of Education for Librarianship*, V (Spring, 1965), 234-37.

지식과는 거리가 있게 마련이다.

臆記의 부담이 크고 비판적 분석력을 저하시키는 전통적 교수의 제한성을 어느 정도 탈피 하려는 시도에서 최근 Galvin에 의해서 참고과목에 적용된 것이 케이스 방법 즉 事例를 통한 학습이다. 이 방법의 소개는 이보다 앞서 Kenneth R. Shaffer²⁹⁾에 의해서 도서관의 인사정책과 관련된 분야에서 이루어 졌고 그후 Galvin의 적용이 이다른 것이다.

케이스 연구란 도서관에서 행하여 지는 참고면담의 기록을 등사나 테이프 레코드 혹은 비디오 테이프의 방법으로 담아서 학생들과 함께 간접으로 면담을 경험하는 방법이다. 학생들로 하여금 사례의 형식으로 제시된 문제를 분석하고 이에 따른 고객의 정보요구를 찾아내도록 하며 아울러 인터뷰의 기술도 검토하는데 상당한 수업시간을 할애 함으로써, 참고자료의 학습과 참고과정의 학습과의 균형을 유지하는데 근본 취지가 있는 것이다. 단순한 예에서 시작해서 과목의 진전에 따라 점차 복잡한 문제로, 한걸음 나아가 정보자체 뿐아니라 참고 정책상의 문제와 관련된 케이스의 소개로 참고업무를 전반적으로 취급하게 된다. 이론과 실제를 연결시키고 학생들에게 의미있는 문제들을 준비한다는 관점에서 가장 포괄적인 방법이라고 간주할 수 있다.

컴퓨터이전의 기술을 발전시킴으로서 역시 참고면담을 성공적으로 이끌도록 유도하는데 목적을 둔 類似한 努力이 소위 模擬役에 의한 學習方法이다. 인터뷰상의 자기 代理役을 이행하면서 假想的 상황에서 人間 상호의 작용을 실제적으로 경험을 통하여 배우게 된다.

피츠버그 大學의 圖書館學科에서는 Patrick Penland 교수의 지휘하에 인터뷰 기술에 관련되는 적절한 컴퓨터이전 프로그램의 설정을 위하여 활발한 도서관의 연구조사가 이루어지고 있다. 우선적으로 도서관의 직접대면 상태에서 가장 흔하게 발견되는 인간적 특징에 대한 목록을

29) Kenneth R. Shaffer, *Twenty-five Short Cases in Library Personnel Administration* (Hamden, Connecticut: Shoe String Press, 1959).

제작중이다. 강의실에서는 모의역의 방법을 시도하고 또한 비디오 테이프를 사용한다. 비디오 테이프의 제작이 실제 의미있는 도서관 참고상황 포착의 곤란으로 어려운 작업이기는 하나 일단 완성된 것이면 학생들에게는 대단히 효과적인 매체가 틀림없을 것이다. 이것을 통해서 그들은 유능한 사서들의 활약상을 보고 전문적 수준에서 다루어지는 매일의 상황을 관찰하게 된다. 뿐만 아니라 기관(도서관)에 따라서 또는 상황에 따라서 변화가 있는 참고양상을 직접 비교할 수가 있게된다. 다른 학문분야의 전문가들이 학생들과의 토론과 상담을 위해서 초빙되는 계기도 이루어지고 있다.

전제한 바와같이 가르친다는 것은 극도의 개인적인 과제로 각자가 스스로의 양식과 방법을 추구하고 발전시켜야 할 것이다. 개인에 따른 다양한 방법이 도서관학 교수들에 의해서도 역시 시도되고 있음은 극히 당연하며, 1968년 미쉬건 大學의 Thomas Slavens가 조사하여 본 결과에서도 명백하다³⁰⁾. 미국의 정규 도서관 학교에서 참고과목을 담당한 교수들을 대상으로 교수 내용의 요지와 자신들의 평가를 요청 하였다. 결과의 요약은 기본 참고 자료와 연습문제의 해결에서 시작하여 참고이론의 고려, 현지 방문, 실습, 시청각 자료의 이용, 팀 연구에 이르기까지 다양한 내용과 방법이 시행되었으며 이들의 적절한 절충도 상당히 이루어지고 있었다.

그러나 Slavens의 결론적 논평에 의하면 Galvin의 방법과 저서가 점차 많은 교수들에게서 사용되며, “다수의 학교에서 창의적이고 상상력이 풍부한 교육이 참고과목에서 진행되고 있는듯 하다. 몇몇 교수들은 교과내용에 관하여 혁신적인 생각을 하고 있으며, 대체로는 도서의 암기 보다는 정보검색 ‘과정’에 더욱 주의를 집중시킨다³¹⁾.”

30) Thomas P. Slavens, "Teaching Reference Work: Some Current Approaches," *Library Journal*, XCIII(April 15, 1968), pp. 1591-93.

31) *Ibid.*, p. 1593.

필자가 본 논문을 통해서 의도하고 결론적으로 강조하고자 하는 핵심은 장래의 참고전문가의 주요 임무는 마치 人間 컴퓨터와 같이 상호무관한 정보나 사실만을 찾아내는 역할이 아니라는 점이다. 커뮤니케이션 과정의 도서관 용어인 참고면담, 즉 고객과 도서관 그리고 司書의 사이에서 목적있는 대화를 자극하고 이끌어 감으로 독자의 요구에 만족을 안겨주는 봉사를 정보 및 참고사서의 절대적인 至上課題라고 인정하는 것이다. 따라서 학생들에게 부여되는 참고과목의 수준에 관계없이 이 참고·과정'이 반드시 신중하게 취급되어야만 한다. 매스 커뮤니케이션 과정에서 도서관이 담당하는 역할, 커뮤니케이션의 일반적 기능과 형태, 마지막으로 인터뷰 기술에 대하여 어느 정도 폭넓은 준비와 이해가 마련되어서 변하는 독자들의 요구에 변화된 봉사 스타일로 대처할 자세를 갖추어야 할 것이기 때문이다. 이 모든 내용이 반드시 참고과목에서만 이루어지는 것은 아니며 도서관학의 관계과목을 통하여서 연결지어 지는 것이 사실이나 특별히 직접 상담자를 위한 참고봉사의 교과내용에서 이 분야가 중점적으로 그리고 조직적으로 다루어 짐으로 기본적인 자료의 연구와 조화된 균형을 유지하여야 할 것이다. 실제로 자료의 조사나 검토는 일단 그 방법만 학생들에게 이해되면 그 대부분이 강의실 밖에서 스스로의 노력으로 성취될 수 있고 보다 많은 강의시간이 참고과정의 학습에 효율적으로 이용될 수가 있을 것이다.

Communication Process in Reference/Information Service; Its Implication for Reference Teaching

by Ock-soon Noh*

It is the prime importance of the information and the reference librarians to better understand the communication functions of the library since they are the ones to whom the library users come first with their informational needs. Reference librarians often have the problem of providing information to those who may have little experience with, or interest in the library. There is also a problem of finding out what the person really wants, not what he says he wants. Therefore, the interaction between the librarian and the user involves a highly complex activity of communication with each other even before the actual search begins. Reference librarians cannot perform to any degree of success without comprehension of the general patterns and processes of communication in information seeking. Nonverbal as well as verbal transmittal process on the part of both librarians and patrons should not be overlooked. Some of the difficulties and barriers of library communication are brought so that possible cures and improvement may be sought. The basic purpose of the reference interview through which this interpersonal communication takes place is for the reference specialist to enable to link the needs of the patron with potential resource of the library. The writer firmly believes that this importance of the process be taught as well as the materials in reference service regardless of the level of the course offered in library science department.

*Assistant Professor, Department of Library Science, Ewha Woman's University.