

한국 문헌정보학에서 참고봉사와 정보봉사의 의미*

Reference Services and Information Services in Korea's LIS Field

이 제 환(Jae-Whoan Lee)**

< 목 차 >

- | | |
|---------------------|---------------------|
| I. 논의를 시작하며 | IV. 우리 정보봉사의 외양과 속내 |
| II. 미국의 참고봉사와 정보봉사 | V. 논의를 마치며 |
| III. 우리의 참고봉사와 정보봉사 | |

초 록

이 글은 '정보봉사'라는 용어의 사용을 사례로 하여 우리 문헌정보학계의 전문용어 사용과 관련된 개념적 모호성과 허구성을 드러내 보이고 있다. 구체적으로 우리 학계가 참고봉사를 대체하는 용어로 사용하고 있는 '정보봉사'의 역사를 추적하면서, 우리의 정보봉사가 사용 당위성의 근거로 삼고 있는 미국의 'information services'와 실질적으로 어떠한 차이가 있는지에 대해 각자의 역사와 이론적 기반을 비교하면서 분석하고 있다. 이 과정에서 현재 우리 강단에서는 정보봉사라는 용어가 어느 정도 사용되고 있으며 지적 토대가 되는 이론적 영역을 무엇이라고 판단하고 있는지, 더불어 우리 도서관에서는 정보봉사를 어떠한 의미로 이해하면서 관련 업무를 수행하고 있는지 등에 대해 논의하고 있다. 이 글의 궁극적인 목적은 '정보봉사'라는 용어의 사용이 단순한 외양의 모방이 아닌 속내의 변혁을 동반하는 실질적인 패러다임의 변환으로 이어지도록 우리 학계의 노력을 촉구하는데 있다.

주제어: 정보봉사, 정보서비스, 참고봉사, 참고서비스, 참고조사, 참고업무, 정보제공, 정보조사제공

ABSTRACT

This study investigates both arbitrariness and misrepresentation in the terminology of Korea's LIS field with an example of the term 'information services.' The focus is on analyzing the differences in the Term's history and theoretical base between American LIS field and Korea's. Discussed in details are the popularity and usage of the Term in Korea's LIS field and libraries. The ultimate intention of this study is to motivate the Korea's LIS scholars to endeavor for theoretical accomplishments with regard to 'information services,' which can justify the change of term from 'reference services' to 'information services.'

Key Words: Information Service, Information Services, Reference Service, Reference Services, Reference Work

* 이 논문은 2006년도 부산대학교 인문사회연구기금에 의하여 연구되었음.

** 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr)

• 접수일: 2007년 10월 31일 • 최종심사일: 2007년 11월 26일 • 최종심사일: 2007년 12월 24일

I. 논의를 시작하며

언제부턴가 우리 문헌정보학의 교과목 명칭이 화려한 포장을 시작하는가 싶더니, 우리의 도서관에서도 업무와 부서와 명칭이 '시대 친화적'으로 바뀌고 있다. 이러한 현상을 바라보면서 처음에는 '정보'자를 선호하는 사람들의 성급함이 빚어낸 일시적 현상 정도로 여겼는데, 불과 몇 년도 되지 않아 내가 속해 있는 대학에서조차 이러한 '명칭의 변화'는 이미 과거지사가 되어 있다. 하긴 우리나라에서 '도서관학과'가 '문헌정보학과'로 옷을 갈아입기 시작한 세월이 어느덧 이십 성상에 이르니, 교과목의 명칭에서 '도서관'자가 줄어들고 '정보'자가 늘어나는 현상은 당연할는지 모른다. 더불어 '문헌정보의 대표적인 실무 현장'인 도서관의 업무와 부서의 명칭이 '정보'자를 포함하는 첨단형(?)으로 바뀌고 있는 현상 또한 이해하지 못할 일이 아닌 듯싶다.

그렇다면 '외양'을 바꾸어 보려는 이러한 시도가 우리 학문과 도서관의 미래에 미치게 될 영향은 과연 무엇일까? 기존의 '영세한' 이미지에서 탈피하여 입지를 강화하게 만드는 계기가 되어줄 것인가? 아니면 기존의 '고유한' 이미지마저 퇴색시켜 존립조차 위태롭게 만드는 자충수가 되고 말 것인가? 안타깝게도 이 의문에 대한 나의 견해는 전자보다는 후자에 근접해 있다. 우리의 학계와 현장 모두에서 명칭의 변화에 상응할만한 속내의 변화를 찾아보기가 좀처럼 힘들기 때문이다. 물론 혹자는 정보기술의 도입과 함께 풍부해진 연구 테마와 첨단화한 업무 방식을 언급하면서 전자의 입장을 옹호하려고 할 지 모른다. 그러나 디지털 관련 교과목들이 신설되었다고 해서 또는 전산화된 업무 영역이 확장되었다고 해서, 교과와 업무의 명칭을 '정보'자로 도배하고 있는 현재의 모습은 기껏해야 '과육과 허세'에 불과해 보인다.

특히, 학문의 지적 기반이나 업무의 이론적 토대를 건설히 하려는 노력에는 상대적으로 소홀하면서 '정보'라는 외양을 경쟁적으로 차용하고자 하는 우리 학계의 행태를 지켜보고 있자면, 감당하기도 못하는 '정보'라는 전답에 집착하다가 그나마 근근이 유지해 오던 '도서관'이라는 텃밭마저 잃어버리고 마는 것이나 아닌지 하는 우려가 앞선다. 그래도 '도서관'이 키워드이던 시절에는 학문의 사회적 이미지나 영향력은 상대적으로 영세했지만 우리만이 독점하고 있던 지적 영역과 실무 현장이 굳건했었는데, 외양만 화려해진 지금은 오히려 텃밭에서조차 조금씩 내몰리는 우리의 모습을 여기저기서 목도할 수 있기 때문이다. 우리의 전문 지식에 대한 주변의 존중감이 줄어들고 우리의 실무 현장에 대한 주변의 간섭이 늘고 있음을 우리 모두 이미 경험하고 있지 않은가?

이러한 우리의 모습을 직시하면서, 우리 학계와 현장이 '정보'자와 관련하여 벌어오고 있는 행태가 과연 우리 학문과 도서관의 건설한 미래를 위해 바람직한지에 대해 허심탄회하게 논의해 봐야겠다는 생각이 들었다. 특히, 강단과 실무의 현장에서 진행되고 있는 '외양의 변신' 사례를 낱알이 조사하고 그 '속내'를 세세히 들여다보는 작업부터 수행해야겠다는 판단이 섰다. 이러한 판단에서 나는 먼저 우리가 그동안 시도해 온 학문명, 교과명, 기관명, 업무명(혹은 부서명) 등의 개칭 작업

이 과연 명칭의 변화에 걸맞은 내용의 변화를 수반해 왔는지에 대해 살펴보는 작업에 착수하였다. 외양과 속내를 비교해 봄으로써 현단계 우리 학계의 의식과 행태를 직시하고 향후 진정한 발전을 도모하기 위한 계기로 삼고자 했기 때문이다. 이 글은 이러한 작업의 첫 번째 산물이다.

이 글을 통해 내가 주목하고자 하는 영역은, 2007년 현재의 용어로, 정보봉사(또는 정보서비스)와 관련된 분야이다. 이러한 선택은 우리 학문과 현장의 건강한 미래를 위해서 현 시점에서 우리가 가장 관심을 가져야 할 영역이 '정보봉사'라는 평소의 믿음에 근거한다. 주지하다시피 도서관의 업무에 정보기술이 유입되어 적용되면서 전통적인 도서관 서비스의 양축을 형성해 오던 자료(material) 중심의 'technical services' 영역은 점차 축소되고 있는 반면, 고객(customer) 중심의 'public services' 영역은 보다 확대되고 있다. 이에 더해, 우리 학문의 패러다임 변화를 이끌어 내면서 사회과학 혹은 응용과학으로서의 이론적 기반의 강화에 상대적으로 크게 기여하고 있는 영역이 '정보봉사'이며, 특히, 근래에 이루어지고 있는 도서관 현장의 조직 개편과 명칭 변경 과정에서 변화를 주도하고 있는 영역이 '정보봉사'와 관련된 업무라는 판단에서 이다.

이 글에서 내가 살펴보고자 하는 내용은 크게 세 부분으로 접어진다. 나는 먼저 우리 학문과 도서관에서 '정보봉사'가 갖는 의미에 대해 역사적 관점에서 접근해 보고자 한다. 특히, 전통적으로 사용해 오던 '참고봉사'와 현재의 '정보봉사'가 갖는 개념적 차이에 대해 문헌적 조사를 통해 추적해 봄으로써 각 용어가 함축하고 있는 '지적 기반'과 '업무 기능'이 서로 어떻게 다른지에 대해 구체적으로 살펴보고자 한다. 다음, 현재 우리나라의 문헌정보학계에서는 '정보봉사'라는 용어를 어느 정도 선호하고 있으며 정보봉사의 지적 토대가 되는 이론적 영역을 무엇이라고 판단하고 있는지에 대해 알아보려고 한다. 이어, 우리나라의 도서관에서는 '정보봉사'라는 용어를 어떻게 받아들이고 있으며 관련 업무를 수행하는데 어떠한 어려움과 장애를 느끼고 있는지 등에 대해 알아보려고 한다.

한편, 이러한 내용에 대해 논의하는 과정에서 나는 우리의 현실을(우리 학문과 도서관의 원조라 할 수 있는) 미국의 현실과 비교해 가면서 논점을 하나하나씩 정리해 나가려고 한다. 구체적으로, 미국의 학계와 도서관에서는 information services에 대한 개념적 정의를 어떻게 내리고 있으며(특히, reference services와 비교할 때), information services라는 용어를 어떠한 용도로 사용하고 있는지, 나아가 information services의 지적 토대를 형성하는 이론적 영역을 어떻게 설정하고 있는지 등에 대해 소개함으로써 2007년 현재 우리 학계와 현장에서 나타나고 있는 '정보봉사'라는 용어와 관련된 행태가 과연 '적절한' 것인지에 대해 논의해 보고자 한다. 이러한 비교 논의는 우리의 학문과 현장에서 비중이 급속도로 확대되고 있는 '정보봉사'와 관련된 영역을 이론적인 측면에서는 물론이고 실무적인 측면에서 건강하게 발전시켜 나가는데 유용한 밑거름이 될 것으로 믿는다.

II. 미국의 참고봉사와 정보봉사

언어는 사회문화적 산물이다. 따라서 언어를 구성하는 기본 단위인 '용어'에는 해당 사회의 문화와 철학 그리고 가치가 배어있다. 오래 전에 나는 서구사회의 'library'와 우리 사회의 '도서관'은 결코 동일한 사회 기관이 아니라는 주장을 편 적이 있다. 두 용어가 갖는 사전적 의미는 유사하다고 하더라도 두 '기관'이 갖는 사회문화적 전통과 가치는 매우 상이하다고 판단했기 때문이다.¹⁾ 그 주장은 여전히 유효하다. 그러하기에 나는 우리의 도서관이 서구의 library와 같은 대접을 받으려면 우리 사회 구성원의 의식과 행태가 library를 만들어낸 서구 사회 구성원과 동등한 수준이 되어야 한다고 믿고 있다. 더해서, 우리의 도서관을 운영하는 '사서'의 자질과 능력이 서구의 library를 운영하는 'librarian'의 수준과 최소한 동등해 질 때 비로소 우리의 도서관과 서구의 library는 동일한 사회 기관으로 간주될 수 있으리라 생각한다.

'정보봉사'의 개념적 정의를 논하기에 앞서 뜬금없이 '도서관'과 'library'에 대한 이야기부터 늘어놓은 까닭은 이 글에서 다루고자 하는 핵심 개념인 '정보봉사' 또한 동일한 맥락에서의 접근과 이해가 필요하기 때문이다. 요점부터 말하자면, 지금 우리가 사용하고 있는 '정보봉사'라는 용어는 우리가 자생적으로 만들어낸 개념이 아니다. 우리의 학문이 그러하듯이 '정보봉사'라는 용어 또한 미국의 관련 용어인 information services를 직역해 놓은 수입품에 불과하다. '정보'는 물론 우리 사회 구석구석에서 오래 전부터 흘러 다녔지만, 우리 문헌정보학에 '정보'자가 공식적으로 도입된 것은 불과 15년 전의 일이다.²⁾ 특히 정보봉사를 형성하는 두 번째 단어인 '봉사'는 아직도 우리 사회 구성원들 사이에서 보편적인 개념으로 자리 잡지 못하고 있으며, 도서관에서 일하는 사람이나 도서관을 찾는 사람 모두에게 여전히 살갑지 않은 개념이요 행위이다.

그렇다면 '정보봉사'의 원어에 해당하는 'information services'는 미국의 도서관계와 학계에서 어떠한 개념으로 언제부터 사용되기 시작하였으며, 오늘날 얼마나 보편적으로 사용되고 있는가? 이를 위해 먼저 미국 도서관계와 학계의 변화를 대변하고 이끌어 온 미국도서관협회(以下 ALA)의 입장과 견해에 주목해 보자. 2007년 10월 현재 ALA 홈페이지에 수록되어 있는 'Standards and Guidelines'의 내용을 참조해 보면, ALA에서는 전통적으로 사용해 오던 *reference services*를 대체하는 전문 용어로 *information services*의 사용을 권고하고 있음을 알 수 있다.³⁾ 이처럼 *information services*라는 용어의 개념적 정의와 시대적 의미에 대해 제대로 알아보려면 먼저 *reference services*라는 용어의 개념과 의미의 변화를 역사적 관점에서 추적해 보아야 한다.

1) 이계환, 디지털 시대의 도서관정보정책(서울 : 한울아카데미, 2003), pp.22-26.

2) 우리 학문의 명칭이 도서관학에서 문헌정보학으로 공식적으로 개칭된 것은 1992년이였다.

3) ALA의 Standards Manual에서 REFERENCE SERVICES 항목을 찾아보면 See INFORMATION SERVICES로 되어 있는데, 이처럼 *information services*라는 용어의 사용을 공식화 하고 있다. ALA Home page, <<http://www.ala.org/ala/ors/standardsa/standardsguidelines/standguide.htm>> [cited 2007. 10. 2].

관련 문헌에 의하면, 19세기 말에 Samuel Green에 의해 '도서관을 찾는 이용자(당시에는 readers)의 제한된 능력을 보조하기 위한 사서의 협조'라는 의미로 'reference'의 개념이 처음으로 소개된 이후,⁴⁾ 이 개념을 나타내는 명칭은 시대와 도서관 환경의 변화에 따라 여러 번 옷을 갈아입었다. 초기에는 '업무(work)'로서의 성격이 강조되면서 주로 'reference work'로 불리었으나,⁵⁾ James Wyer를 비롯한 진보적 성향의 도서관학자들의 영향이 깊어지면서 점차 service의 관점이 부각되었다.⁶⁾ Reference services가 관련 업무를 의미하는 보편적인 명칭으로 사용되기 시작된 것은 2차 대전이후부터였으며,⁷⁾ 이러한 흐름은 1970년대 말까지 큰 변화 없이 지속되었다. 그러다가 1980년대로 접어들면서 'reference'를 대신하여 'information'을 사용하고자 하는 주장이 차츰 제기되기 시작하더니, 근자에 이르러서는 ALA가 직접 나서 reference services를 information services로 바꾸어 사용하자는 입장을 피력하고 있는 것이다.

이러한 입장과 관련하여 ALA가 생산해 낸 자료들을 참조해 보면, ALA에서 information services라는 용어를 그들의 공식 문서에 처음으로 사용한 때는 약 30년 전인 1979년이었던 것으로 나타난다.⁸⁾ '정보시대로의 진입'이라는 1970년대의 시대적 경향을 학문과 도서관 현장에 충실히 반영하고자 했던 미국의 도서관 학자들과 경영자들 중에는 전통적인 도서관 업무와 그러한 업무에 필요한 지식 기반의 명칭을 'information' 자를 사용하여 시대 친화적으로 바꾸는데 관심을 가진 이들이 많았다.⁹⁾ 가령, Library science에 information science의 이론과 기법을 받아들이는데 적극적이던 Thomas Galvin과 같은 학자는 전통적으로 사용해 오던 reference service라는 용어를 폐기하고 information service로 대체할 것을 공식적으로 주장하기도 하였는데,¹⁰⁾ 전술한 ALA 문서

-
- 4) Samuel Green, "Personal Relations between librarian and readers," *American Library Journal*, Vol.1(1876), pp.74-81.
- 5) 1943년에 ALA에서 편찬해 낸 용어사전에 의하면, 'Reference Work'는 다음과 같이 정의되어 있다: 1. That phase of library work which is directly concerned with assistance to readers in securing information and in using the resources of the library in study and research. 2. The work of a reference department. ALA, Committee on Library Terminology, *A.L.A. Glossary of library terms, with a selection of terms in related fields*(Chicago: ALA, 1943).
- 6) James Wyer, *Reference work: a text-book for librarians and students of library work*(Chicago: ALA, 1927); E. Guerrier, "The measurement of reference service," *Library Journal*, No.61(1937), pp.529-531.
- 7) Samuel Rothstein, *The Development of reference services through academic traditions, public practice, and special librarianship*(Chicago: ACRL, 1955).
- 8) 당시 Reference and Adult Services Division(RASD)의 Standards Committee에서는 "A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines 1979"라는 문서를 생산하면서, 기존에 사용하던 reference services라는 용어 대신에 information services라는 용어를 사용하였다. ALA, RASD, Standards Committee, "A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines 1979," RQ(1979), pp.275-278.
- 9) 주지하다시피 1970년대 미국에서는 거시적으로는 information society에 대한 관심과 논의가 사회 도처에서 무르익던 시기였으며, 미시적으로는 전문도서관과 정보센터가 앞장서서 information science의 주요 이론과 기법들 그리고 information technology를 도입하여 도서관 업무에 활발하게 적용하기 시작한 시기였다. D. Lilley and R. Rice, *A History of Information Science 1945-1985*(San Diego, CA: Academic Press, 1989), pp.43-70.
- 10) Thomas Galvin, "The Education of the New Reference Librarian," *Library Journal*, No.100(1975), p.730.

의 제목에 reference 대신에 information이 등장한 것도 이러한 학자들의 주장과 시대적 특성을 반영한 결과였다.

일선의 도서관 현장에서 reference 보다는 information의 사용을 유도하고자 했던 ALA 집행부의 '의도'는 사서들의 업무에 도움을 주기 위해 ALA가 편찬해 왔던 일련의 문헌들, 특히, Encyclopedia나 Glossary 등에서도 그 흔적을 찾아볼 수 있다. 가령, 1980년에 발행된 *ALA World Encyclopedia of Library and Information Services*에서는 전통적으로 사용해 오던 reference service 대신에 reference and information services의 사용을 권고하면서, 이 복합어를 information service¹¹⁾와 library use instruction 그리고 guidance 등의 제 기능을 포함하는 가장 포괄적인 개념의 용어로 제시하고 있다.¹²⁾ 그리고 그로부터 3년 후에 발행된 *The ALA Glossary of Library and Information Science*에서는 reference service를 대체하는 유사 개념의 용어로 information service(단수 형태)를 제시하면서 향후 대표 용어로 information service의 사용을 공식적으로 권하고 있다.¹³⁾

이후 1990년에는 RASD를 계승한 Reference and User Services Association(이하 RUSA)의 Standards and Guidelines Committee가 1979년의 문서를 보완하여 "Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers"라는 문서를 생산해 내면서 information services의 용어적 위상을 더욱 견고히 하려는 노력은 이어진다. 그리고 다시 10년 후인 2000년에 이르러서는 1990년의 문서를 완전히 개정하여 "Guidelines for Information Services"라는 지침서로 만들어 일선 도서관에 배포함으로써 도서관에서 관련 업무를 지칭하는 공식 용어로 information services를 사용할 것을 공고히 하였다.¹⁴⁾ 이처럼 20여년에 걸쳐 일련의 문서와 자료를 생산해 내

11) 여기서 *information service*는 "a. finding needed information for the user; b. assisting the user in finding the needed information"으로 설명되어 있어, reference services의 여러 기능들 중에서 'information providing(정보제공)' 기능을 지칭하는 용어로 사용되고 있음을 알 수 있다. C. Bunge, "Reference Services," In: *ALA World Encyclopedia of Library and Information Science*(Chicago: ALA, 1980).

12) 앞서 설명하였듯이, 1970년대에 시작하여 1980년대로 이어지던 당시의 시대적 경향, 즉, 사회 전반에 걸쳐 information이라는 용어의 비중이 더욱 커져가고 특히 도서관 서비스 중에서 IT에 기반한 정보제공(information providing)의 비중이 점차 커져 가던 상황을 반영하여, 기존의 reference services에 'information'을 첨가하여 reference and information services라는 복합어를 만들어 사용하고자 했음을 알 수 있다. 그러나 이러한 명칭의 변화에도 불구하고 그들이 제시하는 'services'의 개념과 내용은 1876년에 Samuel Green이 밑그림을 그린 이후 1세기가 넘는 동안 개발되어온 'reference services'의 개념과 내용에서 크게 벗어나지 않는 것이었다. 참고로 Green은 reference services의 주요 요소로 다음 네 가지를 제시하였다: 1. instruct the reader in the ways of the library; 2. Assist readers in solving their inquiries; 3. Aid the reader in the selection of good works; 4. Promote the library within the community. S. Green, 상계 논문, pp.76-79.

13) 이 용어사전에서 information service(단수)는 "personal assistance provided by members of the reference staff to library users in pursuit of information"으로 설명되어 있는데, 이는 당시 도서관계와 학계에서 영향을 확대해 가던 special librarians와 information scientists의 'information providing(정보제공)' 중심의 서비스 관점을 적극적으로 반영한 결과로 보인다. H. Young and T. Belanger, ed., *The ALA Glossary of Library and Information Science*(Chicago: ALA, 1983), p.118, 189.

14) 이 문서는 RUSA의 Access to Information Committee에 의해 개정되었다. ALA RUSA Home page <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.cfm>> [Cited 2007. 9. 29].

면서 ALA는 도서관의 public services를 대표해 오던 reference services 라는 전통적인 용어를 information services 라는 새로운 용어로 대체하고자 하는 노력을 지속하였던 것이다.

그러나 RUSA가 생산해온 일련의 문서들을 상세히 분석해 보면, ALA의 취지와 의도가 무색하게도 이들 문서는 구성과 내용에 있어 치명적인 결함을 안고 있음을 발견하게 된다. 무엇보다도 'Guidelines'으로 기능하기에는 체계성과 명확성이 결여되어 있는데, 구체적으로 문서의 핵심 개념인 information services가 기존의 reference services와 어떠한 차이가 있는지에 대해 명확한 설명을 결여하고 있으며, 나아가 information services의 이론적 근거와 실질적 기능에 대한 설명조차 체계적이지 못하다는 문제점을 노정하고 있다. 심지어 전문 용어의 사용에 있어 단수 형태의 information service와 복수 형태의 information services를 구분하지 않고 뒤섞여 사용하는 등 '공식 문서'로서의 기본적인 신뢰성조차 결여하고 있어,¹⁵⁾ information services라는 용어 사용의 당위성을 주장하는 근거로서 여러모로 한계를 안고 있다.¹⁶⁾

그러다보니 ALA의 의도는 2007년 현재까지도 미국 도서관 현장이나 LIS 학계의 전폭적인 동의로 이어지지 못하고 있는 것으로 보인다. 가령, LIS 학계의 최신 경향을 반영하는 온라인 용어사전이나 대표적인 교재에서 reference services는 여전히 관련 분야를 대표하는 핵심 용어로 살아 있다. 대표적인 온라인 사전인 ODLIS의 경우 information service나 information services와 같은 용어는 아예 수록조차 되어있지 않고, reference services가 관련 도서관 서비스를 지칭하는 대표 용어로 소개되어 있다.¹⁷⁾ 그리고 관련 분야에서 가장 널리 사용되고 있는 교재인 William Katz의 *Introduction to Reference Work(Vol. I and II)*¹⁸⁾와 Richard Bopp과 Linda Smith가 공

15) 이 문서는 제목과 본문의 대부분에서는 information services를 복수의 형태로 사용하면서도 간혹 몇몇 대목에서는 별다른 설명조차 없이 information service를 단수 형태로 사용하고 있다. 다음은 본문에서 발췌한 사례이다: "Libraries have an inherent obligation to provide *information service* to support the educational, recreational, personal and economic endeavors of the members of their respective communities, as appropriate to the libraries' individual missions." 상계 자료, p.1.

16) 가령, 이 문서에서 information services는 다음과 같이 설명되어 있다: "*Information services* in libraries take a variety of forms including direct personal assistance, directories, signs, exchange of information culled from a reference source, reader's advisory service, dissemination of information in anticipation of user needs or interests, and access to electronic information." 주지하다시피, 이 내용은 reference services의 기능에 대한 설명과 다를 바 없다. 이처럼 기존하던 문서들의 reference란 단어를 information이란 단어로 바꾸어 놓았을 뿐 'information'의 의미와 차이에 대한 이론적 설명을 결여하고 있다.

17) Joan M. Reitz가 편찬한 online dictionary인 ODLIS(Online Dictionary for Library and Information Science)에서 reference services는 다음과 같이 정의되고 있다: "All the functions performed by a trained librarian employed in the reference section of a library to meet the information needs of patrons(in person, by telephone, or electronically), including but not limited to answering substantive questions, instructing users in the selection and use of appropriate tools and techniques for finding information, conducting searches on behalf of the patron, directing users to the location of library resources, assisting in the evaluation of information, referring patrons to resources outside the library when appropriate, keeping reference statistics, and participating in the development of the reference collection." 비록 짧지만 이 내용에는 앞서 인용한 ALA에서 생산된 여러 문서와 자료에 등장하는 information service(s)에 대한 애매모호한 설명에 비해 보다 명확하고 체계적인 설명이 담겨있다.

등 저술한 *Reference and Information Services*¹⁹⁾에서도 ‘reference services’가 이 분야의 이론과 실무를 대표하는 핵심 개념이자 용어로 사용되고 있다.²⁰⁾

Information services가 reference services를 대체하기 위한 용어로 온전히 자리매김을 못하고 있음은 ALA의 인가를 받은 미국의 주요 LIS 교육프로그램에서 현재 사용하고 있는 관련 분야의 교과목 명칭을 일별해 보면 보다 분명하게 드러난다. 다음의 <표 1>에 나타나듯이, 미국의 주요 LIS 교육프로그램에서 현재 사용하고 있는 관련 교과목의 명칭은 유형에 따라 크게 3가지로 나누어 볼 수 있다: 즉, Indiana 대학이나 Rutgers 대학처럼 전통적인 reference만을 그대로 쓰고 있는 경우, Illinois 대학이나 Wisconsin 대학처럼 reference와 information을 병행하여 쓰고 있는 경우, 그리고 Michigan 대학이나 North Carolina 대학처럼 information만을 사용하고 있는 경우가 그것이다.²¹⁾ 교과목 명칭에서 나타나고 있는 이러한 차이는 LIS의 전공 교수들 사이에서조차 해당 용어에 대한 견해의 차이가 존재하고 있음을 보여준다.

<표 1> 미국 LIS 교육프로그램의 관련 교과목 명칭

대학	교육프로그램	교과목
Florida State University	C. of Information	Introduction to Information Services
Indiana University	S. of LIS	Reference
Kent State University	S. of LIS	Information Sources and Reference Services
Louisiana State University	S. of LIS	Information Services
Rutgers University	Dept. of LIS	Reference Sources and Services
State Univ. of New York(Albany)	Dept. of IS	Information sources and Service
State Univ. of New York(Buffalo)	Dept. of LIS	Reference Sources and Service
University of Arizona	S. of IRL	Information Resources & Services
University of Illinois	GS. of LIS	Reference and Information Services
University of Iowa	S. of LIS	Reference and Information Services
University of Kentucky	S. of LIS	Information Sources and Services
University of Michigan	S. of Information	Information Resources and Services
University of N. Carolina	S. of LIS	Information Resources and Services
University of Pittsburgh	LIS Program	Reference Resources and Services

18) Volume I은 부제가 *Basic Information Services*인데 비해 Volume II의 부제는 *Reference Service and Reference Processes*로 되어 있다. W. Katz, *Introduction to Reference Work(Vol. I & II)*(Boston : McGraw Hill, 2002). Vol. I, pp.3-38.

19) Richard Bopp and Linda Smith, *Reference and Information Services: An Introduction*(Englewood, CO : Libraries Unlimited, 2001). pp.3-25. & 265-278.

20) 이들 교재의 내용을 상세히 읽어보면 information은 reference에 비해 오히려 부차적이며 보조적인 기능의 용어로 사용되고 있음을 알 수 있다.

21) 여기서는 비록 20개 대학의 교육프로그램과 교과목명만을 요약해 놓았지만 ALA의 인증을 받은 교육프로그램 전체를 살펴봐도 유사한 경향을 발견할 수 있다. ALA Home page, <<http://www.ala.org/ala/accreditation/lisdirb/Alphaaccred.htm>>, [cited 2007. 9. 14].

University of Rhode Island	GS. of LIS	Reference and Information Services
University of S. Carolina	S. of LIS	Information Sources and Services
University of Texas	S. of Information	Information Resources and Services
University of Washington	S. of information	Principles of Information Services
University of Wisconsin(Madison)	S. of LIS	Reference and Information Services
University of Wisconsin(Milwaukee)	S. of IS	Reference Services and Resources

이러한 교과목의 명칭에 대한 조사 결과를 다각도로 분석해보면, 몇 가지 주목할 만한 경향을 발견할 수 있다. 무엇보다도 교육프로그램의 명칭과 교과목의 명칭 사이에 밀접한 연관이 있다는 점이 눈에 띄이는데, 교육프로그램의 명칭에서 'library'자가 떨어져 나간 대학이나 학과의 경우 교과목의 명칭에서 'reference'자가 떨어져 나가고 'information'으로 대체되는 공통적인 경향을 보이고 있다. 이처럼 전통적인 library science보다는 information science에 비중을 두고자 하는 교육프로그램에서는 교과목의 명칭에 'information'의 사용을 선호하고 있는 것이다. 그리고 그러한 경향의 교육프로그램일수록 관련 교과목의 내용 또한 library science 혹은 library and information science의 관점에서 가능한 탈피하여 information science 중심의 패러다임으로 온전히 대체되고 있음을 엿볼 수 있다. 가령, 다음에 인용한 Washington 대학의 School of Information에서 개설한 관련 교과목에는 이러한 경향이 짙게 드러난다.

〈사례 1〉 University of Washington의 School of Information에서 개설하고 있는 'Principles of Information Services'과목의 강의개요: "Analysis of the information mediation process, including determination and analysis of information needs; searching for, evaluation, and presentation of appropriate results; modalities for delivery of services; and current and future techniques."²²⁾

그러나 이러한 사례는 극히 일부에 불과하다. 교육프로그램의 명칭에서 'library'를 삭제하고 교과목의 명칭에서 'reference'를 떼어내고도 교과목의 실제 내용은 'reference'를 교과목의 명칭에 그대로 사용하고 있는 교육프로그램에 미치지 못하는 학교들이 즐비하다. 다음에 인용하는 Texas 대학의 〈사례 2〉는 교과목의 속내는 그대로인데 외양만 바뀐 대표적인 경우이다. 〈사례 2〉의 강의개요를 'reference'를 교과목의 명칭에 그대로 사용하고 있는 Rutgers 대학의 강의개요 〈사례 3〉과 비교해 보자. 어떠한 차이가 느껴지는가? 오히려 reference라는 용어를 여전히 사용하고 있는 Rutgers

22) University of Washington, School of Information Home page, <http://www.washington.edu/students/crscat/lis.html>, [cited 2007. 9. 12].

대학의 강좌에서 Texas 대학의 강좌보다 information 친화적 성향이 짙게 느껴지지는 않는가? 이렇듯 구체적인 사례를 제시하는 까닭은 이 글에서 논의하고자하는 '정보봉사(즉, information services)'라는 용어가 미국 LIS 교육 현장에서조차 여전히 혼돈과 갈등의 소지를 안고 있음을 보여주고자 하는데 있다.

〈사례 2〉 University of Texas, School of Information에서 개설하고 있는 *Introduction to Information Resources and Services* 과목의 강의개요: "Major reference resources and techniques useful for providing information services in libraries and other information agencies. Includes: examination, evaluation, and use of reference materials; community information sources; introduction to online searching; reference interviews and search strategies; library instruction for end users; and communication processes."²³⁾

〈사례 3〉 Rutgers University, Department of LIS에서 개설하고 있는 *Reference Sources & Services* 과목의 강의개요: "This course focuses on the full range of *information resources* studied and used in applied contexts, placing emphasis on access to information through reference tools and the uses of information by learners. Important considerations are an analysis of strategies for searching and evaluating these works and comparisons between printed and electronic media. Course content addresses *information resources and their use* in libraries and information service organizations. A great deal of emphasis is placed on *research tools, communication, information services, policy development, and evaluation.*"²⁴⁾

Ⅲ. 우리의 참고봉사와 정보봉사

이제 우리 학문의 종주국인 미국의 상황에 대한 소개는 이쯤에서 접고, 우리 문헌정보학계의 상황에 대해 알아보자. 우리 학계에서 '정보봉사'라는 용어는 언제부터 어떤 목적에서 쓰이기 시작했으며 현재는 어떠한 개념과 의미로 사용되고 있는 것일까? 우리 학계에서 '정보봉사'와 관련하여 생산해온 문헌을 역사적으로 추적해 보면, 우리의 '정보봉사'라는 용어가 갖는 개념적 '모호성' 내지

23) University of Texas(Austin), School of Information Home page.
<http://www.ischool.utexas.edu/courses/course_descriptions.php>, [cited 2007. 9. 12].

24) Rutgers University, SCILS Home page.
<http://www.scils.rutgers.edu/component/option.com_courses/task.listing/sch,17/cur,610/Itemid,54/>, [cited 2007. 9. 12].

는 ‘허구성’을 보여주는 여러 가지 흥미로운 사실이 드러난다. 주지하다시피 ‘정보봉사’라는 용어가 우리 도서관학계의 문헌에 처음으로 등장한 것은 1970년대 초반의 일이었다. 초기에는 미국에서와 마찬가지로 전문도서관이나 정보센터 등에서의 ‘정보제공’ 기능을 지칭하기 위한 용어로 등장하였으나,²⁵⁾ 이후 1980년대로 접어들면서 우리 도서관학에도 ‘정보학’의 요소를 도입하고자 노력하던 일단의 학자들에 의해 기존하던 ‘참고봉사’를 대체하기 위한 용어로 그 영역을 확장하기에 이른다.

1980년대 중반까지 우리 문헌정보학에서 “도서관 이용자를 위한 사서의 인적 도움”을 칭하는 공식적인 용어는 분명히 ‘참고봉사’였다.²⁶⁾ 그러나 1986년에 한상완이 자신의 박사학위논문을 토대로 하여 출판한 『대학도서관 정보서비스론』에서(학문의 종주국인) 미국에서도 이미 reference service 대신에 information service를 사용하고 있으니 자신도 ‘참고봉사’를 대체하는 용어로 ‘정보서비스’를 사용하고자 한다고 밝히면서부터,²⁷⁾ 우리 학계에서도 참고봉사를 대체하는 용어로 정보봉사 혹은 정보서비스를 사용하는 빈도가 차츰 늘기 시작한 것으로 보인다. 이후 ‘도서관’보다는 ‘정보’자를 선호하는 도서관학자들이 차츰 늘어나고 그들의 주장이 힘을 얻게 되어 결국 우리 학문의 명칭이 ‘도서관학’에서 ‘문헌정보학’으로 공식적으로 개정되던 무렵(1992년)에 이르면, 참고봉사는 소수의 용어로 전락하고 정보봉사(혹은 정보서비스)가 다수의 용어로 등극하게 된다.

이처럼 한상완은 우리 학계에서 ‘참고봉사’ 대신에 ‘정보봉사’의 사용을 주장한 첫 번째 학자이

- 25) 1970년대 초반 ‘정보학’에 관심을 가진 일단의 도서관학자들이 ‘정보관리연구회’를 만들어 정보학의 이론과 기법을 우리 도서관학계에 소개하는 글을 발표하면서부터 우리 학문과 도서관(특히, 정보센터라는 명칭의 전문도서관) 현장에서 ‘정보’라는 단어의 사용이 늘기 시작하였다. ‘정보봉사’의 경우도 당시의 이러한 경향을 보여주는데, 초기에는 기존하던 참고봉사를 대체하는 개념으로서가 아니라 정보학에서 강조하던 current awareness service나 SDI 같은 정보제공 기능을 지칭하는 의미로 사용하였다. 가령, 윤영이 1973년 제1회 정보관리연구회 모임에서 발표한 “대학도서관에 있어서 정보봉사체계”라는 논문은 당시의 그러한 경향을 잘 보여주고 있다.
- 26) ‘참고조사’, ‘참고업무’ 또는 ‘참고조사업무’와 같은 용어들이 관련 교과목이나 관련 업무를 지칭하기 위해 병용되기도 하였으나 대표적 용어는 ‘참고봉사’였다. 다음의 논문이나 저서는 당시의 이러한 경향을 잘 보여 준다: 이춘희, “현대도서관과 참고업무: 그 기능을 중심으로,” 도서관, 제21권(1966), pp.28-31; 이한용, “한국에 있어서의 참고봉사에 관한 고찰,” 도서관학회지, 제3권(1968), pp.15-24; 손정표, “우리나라 대학도서관에 있어서 참고봉사의 개선점,” 국회도서관보 제6권, 제5호(1969), pp.5-12; 김세익, “대학도서관의 참고봉사에 대하여,” 도협월보, 제11호(1970), pp.205-207; 노옥순, “참고봉사의 영역과 내용상의 변화요인에 관한 고찰,” 한국문화연구원논총, 제28권(1976), pp.83-100; 박준식, 참고봉사론(서울: 한국도서관협회, 1979); 박준식, 참고조사론(대구: 계명대학교출판부, 1983); 노옥순, 대학도서관 참고사서의 자격요건에 관한 연구(박사학위논문, 연세대학교 대학원, 1984).
- 27) 한상완은 그 근거로 앞서 언급한 ALA의 두 자료(*A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines 1979*와 *The ALA Glossary of Library and Information Science*)의 내용을 제시하고 있다. 그는 특히 논문의 ‘용어에 대한 정의’ 부분에서 정보서비스(information service)에 대한 조작성 정의를 내리면서 H. Young이 *The Glossary of Library and Information Science 1979*에서 사용한 ‘information service’의 definition을 인용하고 있다(각주 13의 내용 참조). 한상완, 대학도서관 정보서비스론(서울: 구미무역출판부, 1986). 한상완은 그 이전부터 미국의 reference work 분야에서의 변화(즉, 1970년대 후반부터 일부에서 reference services를 reference and information services로 칭하기 시작한 현상)를 즉각적으로 수용하여 자신의 논문에서 이미 ‘참고/정보업무’ 혹은 ‘참고/정보활동’이라는 용어를 사용해 오고 있었다(한상완, 대학도서관 참고/정보업무에 있어서 주제전문가의 기능에 관한 연구(서울: 연세대학교 도서관학과, 1976); 한상완, “주제열람실제도와 참고/정보활동론,” 국회도서관보, 제16권, 제6호(1979), pp.5-12.

다. 그러나 돌이켜 보면 ‘정보서비스’를 사용할 것을 주창한 한상완의 당시 논점에서는 우리의 열악한 도서관계와 학계의 현실을 고려하지 않고 학문 중주국에서의 외양적 변화를 서둘러 도입하고자 하는 성급함이 느껴진다. 게다가 한상완은 ALA에서 생산한 예의 문헌이나 자료를 인용하는 과정에서 원문이 갖는 의미를 자의적으로 해석한 것으로 보이는데, 특히 영어에서 복수를 의미하는 ‘s’를 가볍게 여긴 듯 하다. 즉, service와 services의 차이를 인지하지 못했거나 소홀히 취급한 것으로 보이는데, 그러하기에 그는 ‘정보서비스’라는 용어의 사용을 주장하면서 ‘정보서비스’의 조작적 정의를 복합적인 개념의 *information services*가 아닌 ‘정보제공’의 의미가 강한 *information service*의 정의에 의존하고 있는 것이다.²⁸⁾

한편, ‘정보’자를 우리 학문에 도입하고자 시도하던 학자 중에는 최성진도 있었다. 해외유학파로서 정보학자로 자임하던 최성진은 우리 학문의 명칭이 문헌정보학으로 바뀌던 해(1992년), “문헌정보학의 교과에 정보봉사의 이론과 기법을 가르치는 교과목이 당연히 포함되어야 한다”고 주장하면서 『정보봉사론』이라는 제목의 교재를 출판하였다.²⁹⁾ 그 책의 서문에서 최성진은 ‘정보봉사’의 개념을 도서관의 ‘참고봉사’와는 전혀 다른 관점에서 정의하고 있다.³⁰⁾ 최성진은 정보봉사는 “정보학의 중심을 이루는 분야”이며 “사실정보와 서지정보를 제공하는 도서관학의 봉사보다 훨씬 포괄적인 개념”이라고 주장하고 있다. 그는 특히 ‘정보봉사’를 특정 기관(도서관)에 국한되지 않고 다양한 이용자 집단을 대상으로 다양한 정보봉사기관에서 행해지는 광의의 ‘정보제공’ 행위로 규정함으로써 자신이 주장하는 ‘정보봉사’가 library science가 아닌 information science에서 주장하는 information service에 근거하고 있음을 명확히 하였다.

그러나 같은 책에서 최성진이 밝히고 있는 정보봉사의 ‘종류’는, 오래 전부터 미국의 도서관학자들에 의해 논의되어 왔고 1992년 현재 미국의 각종 도서관에서 이미 실천하고 있던 ‘참고봉사’의 ‘정보제공’ 기능과 크게 다르지 않아 보인다.³¹⁾ 그는 또한 도서관 이외의 다양한 기관들을 ‘정보봉

28) 구체적으로 한상완이 인용하고 있는 문서에서 H. Young은 reference service를 information service로 대체할 것을 주장하고 있지만, 한상완은 마치 저자가 reference services를 information services로 대체하자고 주장하고 있는 것처럼 잘못 해석하고 있다. 이들 단수와 복수의 개념적 차이에 대해서는 이 글의 4장(우리 정보봉사의 외양과 속내)을 참조하라.

29) 최성진, 조인숙, 정보봉사론(서울 : 아세아문화사, 1992).

30) “어떤 이는 정보봉사를 도서관의 참고봉사와 동일시한다. 도서관의 참고봉사가 흔히 사실정보와 서지정보를 제공하는 것은 사실이며, 그것이 정보봉사에 속하는 것도 사실이다. 그러나 그것은 정보봉사의 극히 제한된 부분에 지나지 않는다. 현대적 정보봉사의 개념은 이 책의 차례 속에 나타난 바와 같이 다양하고, 포괄적이며, 더 완전한 것이다... 이 책은 정보봉사와 관련된 모든 측면을 다루려고 하였다. 정보 이용자와 정보요구, 이용자의 정보수집 행태, 정보봉사의 종류, 정보봉사기관의 종류, 정보봉사의 평가 등에 관한 주제를 비교적 깊이 살펴보려고 노력하였다...” 최성진, 조인숙, 전거서, p.iii.

31) 가령, 최성진은 자료대출, 자료복사, 질의응답, 최근동향 속보, 선정 정보제공, 소급탐색, 온라인 정보검색, 종합목록, 외국어 문헌의 번역, 현장기술정보봉사, 색인지·초록지·비평지의 제작 등을 정보봉사의 종류로 열거하고 있는데, 주지하다시피 이러한 기능의 대부분은 당시에 이미 대학과 전문도서관 등에서 참고봉사의 주요 기능으로 실천되고 있었던 것들이다.

사기관'의 범주에 묶어 소개하면서 '정보봉사'가 '참고봉사' 보다 다양한 환경에서 폭넓게 적용되고 있는 전문 용어임을 강조하지만, 그가 열거한 대부분의 '정보봉사기관'들에서는 '정보의 제공과 관련된 업무'를 'reference services'라는 명칭으로 이미 수행하고 있었다.³²⁾ 이처럼 최성진의 주장에는 '정보봉사'에 대한 조금은 과장된 해석이 숨어 있다. 그러나 그럼에도 불구하고 최성진은 자신이 사용하고자 하는 '정보봉사'라는 용어의 뿌리가 정보학에서의 information service에 있음을 명확히 하면서 도서관 중심의 참고봉사와는 차별화를 시도하고 있다. 그리고 바로 이점에서 도서관의 참고봉사를 대체하는 개념으로 '정보서비스'라는 용어를 사용하고자 했던 한상완과는 뚜렷한 차이를 보이고 있다.

당시 우리 학계에서 '정보봉사' 혹은 '정보서비스'라는 명칭의 사용이 얼마나 모호하고 허구적인 것이었느냐 하는 것은 2년 뒤인 1994년에 도서관학자 노옥순에 의해 출판된 『참고봉사와 참고정보원』³³⁾이라는 교재의 내용을 살펴보면 보다 명료해 진다. 노옥순 역시 자신이 전공하고 있는 학문 분야에서 '정보'의 의미와 비중이 급속히 커져가고 있음을 분명히 인식하고는 있지만, 한상완이 주장하는 것과 거의 동일한 개념을 지칭하는 용어로 '참고봉사'를 여전히 사용하고 있다. 그녀는 자신의 저서의 원전으로 삼았던 William Katz 등이 "참고업무(reference work)라는 전래의 용어를 가지고도 '급속히 확대되어 가던 정보학의 영향'을 충분히 담아내었던 것"처럼 참고봉사라는 용어를 그대로 사용하면서도 한상완이 주장하는 것과 거의 동일한 개념을 그대로 담아내는데 무리가 없다고 판단하였던 것이다.³⁴⁾

1995년은 참고봉사와 관련된 용어의 혼란이 한층 심해진 해였다. 한상완은 9년전 자신이 사용을 주장했던 '정보서비스'라는 용어가 탐탁하지 않았던 듯 싶다. 이번에는 information services를 '정보조사제공'이라는 새로운 용어로 해석하면서 『정보조사제공론』이라는 교재를 출판하였다.³⁵⁾ 그 책의 서론에서 한상완은 "미국과 영국을 비롯한 국외 문헌정보학계에서 뿐만 아니라 국내의 학계에서도 참고봉사/참고업무'라는 용어는 더 이상 이 분야의 이론과 실재를 적절히 전달할 수 없다는 인식을 공감하고 있다"고 주장하면서, 따라서 '정보조사제공'이라는 용어가 이 분야의 변화를 수용

32) 최성진은 '정보봉사기관'의 예로 '자료관', '기록관', '정보관', '네트워크' 등을 들고 있는데, 이들 기관에서 '이용자의 정보요구에 대한 도움의 제공 행위'는 오래전부터 참고봉사라는 명칭으로 수행되어 왔다. 가령, 기록관이나 자료관에서 관련 업무를 지칭하는 용어로 reference services를 사용하고 있음은 다음의 자료를 통해서 알 수 있다: Mary Jo Pugh, *Providing Reference Services for Archives and manuscripts*(Chicago : The Society of American Archivists, 1992).

33) 노옥순, *참고봉사와 참고정보원*(서울 : 이화여대출판부, 1994).

34) 그녀는 책의 서문에서 '참고·정보봉사'라는 용어를 참고봉사와 혼용함으로써 본인 또한 시대적 변화를 의식하고 있음을 보여주고 있다. 그러나 이는 그녀가 서문에서 밝힌 바대로 그녀의 책이 미국에서 참고봉사의 교과서로 독보적 위치를 차지하고 있던 William Katz의 *Introduction to Reference Work*(1992)와 Richard Bopp & Linda Smith의 *Reference and Information Services: An Introduction*(1991)을 '크게' 참고하고 있기 때문인 것으로 보인다. 특히 Bopp & Smith가 그의 책에서 사용한 'reference and information services'라는 용어를 우리말로 충실하게 옮기는 과정에서 '참고·정보봉사'라는 용어를 사용한 것으로 추측된다.

35) 한상완, *정보조사제공론*(서울 : 구미무역출판부, 1995).

하기에 합당하다는 논리를 펴고 있다. 그러면서 ‘참고봉사’의 제목으로 출판된 교재들에서 사용하던 전문 용어들을 과감히 교체해버리는 ‘용어 혁명’을 단행하였다. 그에 의해, ‘참고봉사’는 ‘정보조사제공’으로, ‘참고사서’는 ‘정보사서’로, ‘참고면담’은 ‘정보면담’으로, 그리고 ‘참고봉사의 평가’는 ‘정보조사제공의 평가’로 꺾테기가 모두 바뀌었다.³⁶⁾

관련 분야의 용어를 둘러싼 당시의 혼란이 어느 정도이었던지는 한상완의 책이 출판된 지 1년 후인 1996년에 한국도서관협회가 13인의 문헌정보학자들에게 의뢰하여 편찬해낸 『문헌정보학 용어사전』의 내용을 참조해 보면 더욱 분명해 진다.³⁷⁾ 한상완이 『대학도서관 정보서비스론』을 출판한지 10년이 되고 최성진이 『정보봉사론』을 출판한지 4년이 지났지만, 이 용어사전에는 ‘정보봉사’라는 용어는 아예 등장하지도 않는다.³⁸⁾ 대신에 ‘정보서비스’라는 용어가 포함되어 있지만, 이 용어 또한 아무런 설명 없이 참조표시 ‘→’를 사용하여 “→ 정보제공(즉, 정보제공을 보라)”로 되어 있다. 이처럼 ‘정보봉사’는 아직 전문 용어로 등록조차 되어 있지 않고, ‘정보서비스’보다는 ‘정보제공’이 우선적으로 사용되는 용어로 등록되어 있다. 이에 다시 ‘정보제공’을 찾아보니 영문으로 *information services*(복수틀 병기해 놓고 다음과 같은 설명을 달고 있다.³⁹⁾

(1) 이용자의 잠정적인 요구를 참작하여 문헌조사, 서목작성, 초록 등을 작성하여 배부하는 서비스를 말한다. (2) 정보사서가 정보를 필요로 하는 도서관 이용자에게 제공하는 인적인 도움. 이용자들이 스스로 이용하도록 준비된 정보자료의 조직, 전화를 이용한 이용자들의 정보요구에 대한 신속한 응답, 주제서지의 작성과 배포, 전통적 자료나 온라인 데이터베이스에서 구체적이고 전문화된 조사의 수행, 특정 이용자의 특정 주제요구를 위한 정보자료의 수집, 초록의 작성이나 문헌의 요약, 그리고 정보센터나 리퍼럴센터의 구축 등을 통하여 이용자의 요구에 부응하는 것이다.

추측하건데, 이와 같은 용어 설명은 앞서 언급한 ALA의 자료와 용어사전 그리고 주요 문헌 등에서 소개하고 있는 *information service*(단수 형태)의 개념적 정의와 기능에 대한 설명을 참조하여 우리말로 옮겨 놓으면서 집필자의 의도를 반영해 놓은 것으로 보인다. 그러나 당시의 대표적인 문헌정보학자들이 편찬한 용어사전의 내용으로는 ‘대표 용어’의 선정은 물론이고 용어의 설명 또한 적절해 보이지 않는다. 정보학에서(보다 정확히 말해, 전문도서관이나 정보센터에서)의 주요 개념

36) 이렇듯 납득할 수 없는 일이 우리의 학계에서는 일어났다. 명색이 ‘문헌정보’를 다루는 학문에서 학문의 주요 영역을 지칭하는 전문 용어의 사용과 관련된 자의적 판단과 독선이 도를 넘어버렸다. 그러나 추종자들이 있어 이때부터 ‘정보조사제공’은 참고봉사를 대체하는 교과목으로 우리 학계와 강단의 한구석에 등지를 틀었다.

37) 사공철, 김태승, 김태수, 윤영, 이두영, 이용남, 정영미, 최석두, 조인숙, 한상완 등이 이 용어사전의 편찬 작업에 참가하였다.

38) 『정보봉사론』의 공저자인 조인숙이 『문헌정보학 용어사전』을 편찬한 13인 중의 1인임에도 불구하고 ‘정보봉사’가 이 사전에 수록되지 않았다는 점은 의문으로 남는다.

39) 사공철 등 편. 문헌정보학 용어사전. pp.325-326.

이자 기능인 information service를 우리말로 '정보제공'으로 번역하여 수록해 놓으면서 마치 새로운 용어나 되는 것처럼 소개하고 있기 때문이다.⁴⁰⁾ 그러면서도 막상 도서관학에서 대표적인 용어로 사용하던 '참고봉사'를 찾아보면 'reference service'라는 영문 병기와 함께 "참고업무를 수행하는 도서관의 업무"라는 간단한 설명이 고작이다.⁴¹⁾

이처럼 1996년 현재 '정보봉사'라는 용어는 문헌정보학의 대표적인 용어사전에조차 수록되어 있지 않는 '허구'에 불과하다. 그런데도 불구하고 도서관학자라는 호칭보다는 정보학자라는 호칭을 선호하던 우리의 '문헌정보학자'들은 '참고봉사'가 마치 자신들의 숨기고 싶은 과거를 세상에 노출시키는 낙인이라도 되는 것처럼 너도나도 '참고봉사'를 버려버리고 그 자리에 '정보봉사'도 아닌 '정보제공'을 모셔다 놓았다. 그리고 그 와중에 안타깝게도 우리 학문의 명칭에 있어 앞 순위를 차지하는 '문헌' 역시 대부분의 문헌정보학자들에게서 버림을 받았다. 학문의 명칭이 문헌정보학인데 '문헌정보봉사(혹은 문헌정보서비스)'라는 용어는 그들의 교과는 물론이고 그들이 펴낸 용어사전에조차 등장하지 않는다. 그들의 용어사전을 통해 "문헌정보학의 핵심은 문헌에 있다"⁴²⁾고 그들 스스로 밝히고 있으면서도 말이다⁴³⁾.

'정보봉사'라는 용어와 관련된 우리 학계의 안타까운 행태는 이후에도 계속 이어져, 1998년에 출판된 박준식의 『정보서비스론』에 이르면 정보봉사는 참고봉사를 온전히 대체하는 대표 용어로서 자리매김을 하게 된다.⁴⁴⁾ 박준식 스스로 서문에서 밝히고 있듯이 그의 책에서 논의하는 핵심 개념인 "정보서비스(information service)는 참고봉사(reference service)와 동의어"⁴⁵⁾이다. 이에 따라 이 책의 모태가 되는 이전 교재에 수록되어 있던 '참고봉사'에 관련된 설명들이 모두 '정보서비

40) 주지하다시피 당시 reference services를 주제로 출판된 미국의 주요 교재(가령, 앞서 소개한 Katz나 Bopp & Smith의 저서)나 우리나라의 교재(앞서 소개한 노옥순의 저서)의 내용을 참조하면, 정보제공(information providing 혹은 information) 기능은 guidance, instruction 등의 기능과 함께 reference services의 핵심 기능으로 소개되어 있다.

41) 아쉬움에 다시 '참고업무'를 찾아보니 'reference work'라는 영문 병기와 함께 다음과 같은 설명이 달려있다. (1) 이용자에게 각 주제에 관한 문헌조사를 도와주는 도서관 업무 중의 하나; (2) 참고도서관의 업무; (3) 정보를 요구하는 개개의 이용자에 대한 사서의 개인적 사공책 등 편. 『문헌정보학 용어사전』, p.358.

42) 『문헌정보학 용어사전』에서는 문헌정보학을 다음과 같이 설명하고 있다. "...문헌정보학은 문헌과 관련된 모든 사실이나 현상을 논리적 및 과학적으로 규명하고, 사회적 적용가능성을 추구하는 학제적 성격을 띤 독자적 학문이라고 할 수 있으며, 사회현상과 밀접한 관계를 갖는 학문분야이다..." 사공철 등 편. 『문헌정보학 용어사전』, pp.132-133.

43) 여담이지만 후일 도서관의 명칭 변경 문제가 도서관 안팎의 '뜨거운 감자'로 떠올랐던 시절에도 명칭 변경의 대상으로 '학술정보관(혹은 학술정보원)'은 한 때 유력한 후보였지만 '문헌정보관'이라는 명칭을 사용하자는 제안은 어떤 문헌정보학자의 입에서도 나오지 않았던 것으로 기억된다. 그만큼, 문헌정보의 문패를 가진 집에서 살고 있으면서도 문헌정보에 대한 이질감은 우리 모두에게 남아있다.

44) 저자가 서문에서 밝히고 있듯이, 이 교재는 저자가 1983년에 출판하고 1989년에 개정 출판한 『참고조사론』의 내용을 모태로 하고 있다.

45) 박준식 역시 한상완과 마찬가지로 information service와 information services를 혼용하고 있는 것으로 보인다. 책의 영문 제목은 분명히 Information Services 인데 책에서 그가 사용하고 있는 원어는 information service이다. 박준식, 정보서비스론(대구 : 계명대학교 출판부, 1998), pp.15-16.

스'에 대한 설명으로 바뀌어 있다. 물론, 저자의 주장처럼 『정보서비스론』이 『참고조사론』에 비해 내용이 크게 보강된 것은 사실이다. 1990년대 후반 현재 “정보서비스 분야에서의 새로운 발전과 변화를 반영하기 위해” 전자적 정보서비스와 관련된 부분이 ‘보강’되었고, “정보서비스의 일부로 정착된 정보안내서비스와 정보화사회에서 그 의미가 새롭게 부각되고 있는 ‘이용자교육’에 대해서도 각각 한 장씩 할애”하고 있다. 그러나 이 책 또한 ‘정보서비스’와 ‘참고봉사’의 역사적 배경과 개념적 차이에 대한 체계적인 설명과 “왜 우리 학문에서 참고봉사 대신에 정보서비스를 사용해야만 하는지”에 대한 이론적 접근과 설명을 결여하고 있어, ‘정보서비스’라는 용어를 사용하는 것이 학문적으로 타당하다는 근거는 제시하지 못하고 있다.⁴⁶⁾

지금까지 논의하였듯이, 우리 학계에서 ‘정보봉사’ 혹은 ‘정보서비스’라는 용어의 도입과 사용은 우리의 학문적 필요나 성과 혹은 우리 도서관 현장의 요구에 의해서 이루어진 것이 아니라 학문의 종주국인 미국의 경향을 서둘러 추수하고자 하는 일부 학자들의 의욕이 낳은 결과였다. 아니 정확히 말하자면, 추수하는 수준이 아니라 종주국의 일부에서 제기되어 논의 중인 사안을 마치 “그곳에서는 모두가 그러하니 우리도 그렇게 해야 한다”고 주장하며 서둘러 따라하고자 했던 성급한 의욕이 낳은 결과였다.⁴⁷⁾ 게다가 종주국의 상황을 있는 그대로 전달하기보다 자의적으로 해석하고 부분적으로 전달함으로써 후학들로 하여금 관련 분야에 대한 오해와 편견을 갖게 만들었다. 그리고 후학들은 선학의 주장을 따르지 않으면 주류의 대열에서 낙오할 것 같은 위기감을 느끼면서 너도나도 ‘참고봉사’를 버리고 ‘정보봉사’의 대열에 참여하였다.⁴⁸⁾ 그 결과, 2007년 현재 우리의 도서관 현장에서는 아직 제대로 된 ‘참고봉사’조차 실천해 보지 못했는데 우리 강단의 교과목에는 ‘정보봉사’가 넘쳐나고 있다.

IV. 우리 ‘정보봉사’의 외양과 속내

그렇다면 이제부터 우리 강단에서 관련 교과목은 어떠한 모습을 하고 있는지 구체적으로 알아보자. 다음의 <표 2>는 전국 32개 문헌정보학과(4년제)에서 2007년 10월 현재 사용하고 있는 관련

46) 2007년에 발행된 이 책의 개정판에는 “정보서비스 현장과 이론의 최신 경향을 반영하고자 하는” 저자의 의도와 노력이 반영되어 있다. 구체적으로 “전자 참고면담, 인터넷 정보서비스, 원문 서비스” 부분이 보강되고, “정보서비스의 조직과 관리, 정보서비스의 평가, 참고사서, 참고정보원 등의 영역이 추가”되어 있다. 그러나 여전히 ‘정보서비스(information services)’라는 용어가 갖는 학문과 현장의 패러다임적 변화에 대한 수용과 반영에서 아쉬움을 주고 있다.

47) 이는 또한 우리 학문의 식민성이 얼마나 뿌리 깊은 지를 보여주는 안타까운 흔적이다. 나아가 이는 학문의 정체성과 관련하여 전문 용어의 사용에 있어 남다른 세심함이 요구되는 문헌정보학 분야에서 용어의 왜곡과 오류가 얼마나 심각한지를 보여주는 쓸쓸한 사례 중의 하나이다.

48) 후에 상술하겠지만 일부는 ‘정보조사제공’을 고집하고 있다.

교과목의 명칭을 정리해 놓은 것이다. 일별해 보아도 교과목의 명칭에 ‘정보봉사(또는 정보서비스)’가 대세임을 알 수 있다. 32개의 학과 중에서 21개가 ‘정보봉사’ 혹은 ‘정보서비스’라는 용어를 쓰고 있다. 그에 비해 ‘참고봉사(또는 참고서비스)’라는 명칭은 더 이상 찾아보기 힘들다. 대신에 과도기적 상황을 대변하듯 6개의 학과에서 ‘참고정보봉사(또는 참고정보서비스)’를 사용하고 있으며, 한상완이 주창한 ‘정보조사제공론’을 사용하는 학과가 5개에 이르고 있다. 이러한 우리의 조사 결과를 앞서 <표 1>에 정리해 놓은 미국 LIS 분야의 현황과 비교해 보면 참으로 흥미롭다. 중국에는 ‘reference’를 사용하는 학교가 아직 절반 가까이 남아있는데 49) 중국에서는 20% 남짓만이 ‘근근이’ 맥을 잇고 있다.

<표 2> 한국 LIS 교육프로그램의 관련 교과목 명칭

대학	교과목	대학	교과목
강남대	정보봉사론	상명대	정보서비스론
건국대	정보조사제공론	서울여대	정보봉사론
경기대	참고정보서비스론	성균관대	참고정보봉사론
경북대	정보봉사론	숙명여대	정보서비스론
경성대	정보서비스론	신라대	정보봉사론
계명대	정보봉사론	연세대	정보조사제공론
공주대	정보서비스론	이화여대	정보봉사의 이해
광주대	정보봉사론	전남대	정보서비스론
대구대	정보봉사론	전북대	정보서비스론
대구카톨릭대	도서관 정보봉사의 기초	전주대	정보서비스론
대진대	정보조사제공론	중부대	참고정보봉사
덕성여대	정보봉사론	중앙대	참고정보서비스론
동덕여대	정보봉사론	청주대	정보조사제공론
동의대	정보봉사론 I, II	충남대	정보봉사론
명지대	참고정보봉사론	한남대	참고정보봉사론
부산대	정보서비스론	한성대	정보조사제공론

그렇다면 그 속내는 어떠할까? 이들 32개 강좌가 어떠한 내용으로 구성되어 있는지 알아보기 위해 내가 사용한 방법은 세 가지였다: 강좌의 강의계획서(혹은 수업계획서)를 수집하여 강의목표와 강의일정 등을 검토하였고, 50) 강좌를 담당하고 있는 교수들을 만나서 그들의 견해를 알아보았

49) 사례로 인용한 20개 학교 중에서 여전히 ‘reference’ 만을 사용하고 있는 곳이 4개교, ‘reference and information’을 병행하여 사용하고 있는 곳이 6개교 등, 모두 10개교의 교과목에 ‘reference’ 자가 포함되어 있다. 인용 대상이 20개교에 제한되어 있어 이 비율이 미국 LIS 교육 분야의 전체를 대변한다고는 할 수 없으나 여전히 적지 않은 LIS 교육프로그램에서 ‘reference’를 관련 분야를 대표하는 주요한 개념이자 용어로 사용하고 있음을 알 수 있다.

50) 32개 학과 중에서 여러 이유로 인해 수집이 어려웠던 9개 학과를 제외하고 23개 학과에서 강의계획서를 수집하여, <교과목표>와 <주별 강의내용> 그리고 <교재 및 참고문헌> 등의 내용을 강좌의 명칭과 비교해 가면서 하나씩 검토해 보았다.

으며,⁵¹⁾ 현장에서 참고업무를 담당하고 있는 사서들을 만나서 그들의 의견을 수렴하였다.⁵²⁾ 이러한 일련의 조사를 통해 파악한 내용 중에서 먼저 강의계획서에 대한 검토 결과부터 살펴보자.

〈사례 1〉 A대학 정보봉사론의 강의개요: “정보전문가로서 성공적으로 정보봉사를 계획하고 수행하는데 필요한 이론과 실무 능력을 배양한다. 구체적으로, 정보봉사의 과정과 정보원 그리고 관련 기술의 동향과 미래에 대한 이해를 돕기 위해 강의와 검색실습을 병행하여 진행한다.”

〈사례 2〉 B대학 참고정보봉사론의 강의개요: “도서관, 정보센터에서 수행되는 정보서비스의 과정과 기법에 대한 이론과 실재를 익히고, 실제 정보서비스 업무에서 이용되는 참고정보원과 웹상의 전자자원 등의 전략적 활용을 체계적으로 학습하여 정보전문가로서의 자질을 함양한다.”

〈사례 3〉 C대학 정보조사제공론의 강의개요: “정보조사제공과 관련된 업무를 수행하기 위한 정보사회와 환경, 정보커뮤니케이션, 정보면담, 이용자연구와 교육 및 정보업무의 평가 등을 다룬다. 이외에도 디지털정보조사제공과 관련된 영역 및 Virtual Reference Desk를 운영하면서 갖추어야 할 정보전문가의 요건 등도 함께 다룬다.”

강좌의 명칭에 따라 선별한 3개 학과의 강의계획서에 포함되어 있는 ‘강의개요’들이다. 앞서 인용한 미국의 사례들과는 어떠한 차이가 느껴지는가? 위의 사례들에서 발견되는 한 가지 공통적인 것은 강좌의 명칭에서 ‘참고’ 자가 떨어져 나간 ‘강의개요’에는 ‘도서관’ 자가 더 이상 보이지 않는다는 점이다. 더불어, ‘참고봉사’ 시절에 사용하던 ‘참고사서’, ‘참고면담’, ‘참고자료’ 등과 같은 용어들은 온전히 자취를 감추고 그 자리를 ‘정보전문가’, ‘정보면담’, ‘정보원’ 등과 같은 용어들이 채우고 있다는 점이다. 뿐만이 아니다. ‘참고봉사’ 시절에는 포함되어 있던 ‘이용자 지도나 상담’과 같은 교육적 기능에 대한 언급은 사라지고 ‘정보제공’ 위주의 설명으로 채워져 있다. 특히, 〈사례 3〉의 강의개요는 몇 번이고 읽어보아도 강좌의 핵심이 뚜렷하게 잡히지 않는다. 의미를 이해하기 위해 별도의 노력이 필요할 정도로 용어가 난해하고 문장 또한 산만하기 때문이다.⁵³⁾

그렇다면 이들 강좌에서는 실제로 어떠한 내용을 다루고 있는가? 이번에는 강의계획서의 〈주별 강의내용〉과 〈교재 및 참고문헌〉을 참조해 가면서 강좌들의 내용적 구성과 특징을 살펴보았다. 앞

51) 강의경력과 지역을 고려하여 수도권과 지방에서 각각 2명씩 모두 4명을 만나 의견을 나누었다.

52) 2005년 12월에 발표한 “문헌정보학 교육에 대한 현장 사서의 평가와 요구”라는 논문에서 설문조사에 참가했던 347명의 사서들 중에서 관중, 경력, 지역 등을 고려하여 선정한 24명을 대상으로 전화를 통한 의견조회를 실시하였다. 이제한 외, “문헌정보학 교육에 대한 현장 사서의 평가와 요구,” 한국문헌정보학회지, 제39권, 제4호(2005, 12), pp.45-69.

53) 그래도 여기에 인용한 사례들은 사정이 나은 편이다. 얼굴이 불쾌해질 정도로 부실한 내용의 ‘강의개요’들도 적지 않았다.

서 우리는 우리 문헌정보학계에서 관련 분야의 교과목 명칭이 몇몇 학자들에 의해 주도되어 왔으며, 특히, 그들이 생산한 교재의 제목에 따라 명칭이 바뀌어 온 현상에 대해 논의한 바 있다. 그러한 역사의 흔적이 강의계획서의 <주별 강의내용>과 <교재 및 참고문헌> 항목에 그대로 반영되어 있었는데, 특히, '주별 강의일정'은 그들이 사용하고 있는 주 교재의 목차와 정확히 맞물려 있었다. 절대 다수의 학과에서 박준식의 『정보서비스론』은 단순한 교재가 아닌 '강의지침서'로 기능하고 있었으며, 한상완의 『정보조사제공론』 또한 그 책의 제목을 교과목의 명칭으로 사용하고 있는 학과들 사이에서 유사한 역할을 수행하고 있었다.⁵⁴⁾

이렇듯 『정보서비스론』과 『정보조사제공론』은 2007년 현재 우리 문헌정보학계가 관련 분야의 연구와 실무에 필요한 '지식 기반'을 어떻게 설정하고 있는지를 가늠하는데 있어 중요한 자료가 된다. 동시에 우리의 '정보봉사' 분야가 과거 '참고봉사'이던 시절에 비해 어떠한 '지적 변화'를 겪어 왔는지를 보여주는 증거 자료가 되기도 한다. 이러한 두 교재가 갖는 막중한 위상을 고려하면서 그 내용을 면밀히 검토해 보면, 비록 핵심 용어의 사용에서 차이는 있지만 두 교재 모두 그 구성과 내용에 있어 미국 LIS 교육프로그램에서 널리 사용되어온 교재들에 상당히 의존하고 있음을 알 수 있다.⁵⁵⁾ 그런데 안타깝게도 이들 교재는 집필 과정에서 참조한 원전들에 등장하는 주요 개념과 용어 그리고 현지의 추세와 경향을 원어의 의미 그대로 소개하기보다는 자의적으로 번역하고 해석하여 전달함으로써 독자들이 이 분야의 지적 배경과 이론적 기반에 대해 곡해하게 만들고 있다.

구체적으로 원전들에 수록된 'reference'에 관한 부분을 무리하게 '정보'자로 대체해 놓음으로써 원전들에서는 실제로 'reference services'와 관련하여 설명해 놓은 내용들을 자신들의 저서에서는 '정보서비스' 혹은 '정보조사제공'에 관한 내용으로 바꾸어 전달하고 있다. 특히 『정보조사제공론』의 경우, 원전들에서는 심도 있게 다루고 있는 철학적이고 윤리적인 논점들과 이론적이고 정책적인 문제들을 소홀히 취급하면서 사실(facts)과 기능(skills) 그리고 지침(guideline) 위주의 내용들을 상대적으로 부각시켜 놓음으로써 해당 분야의 지식 기반을 '단선적이고 기능적인' 수준으로 떨어뜨려 놓고 있다. 뿐만 아니라 원전들에서 제시하는 reference services의 다양한 기능들 중에서 유독 '정보제공(information service)' 기능만을 강조해 놓음으로써 후학들로 하여금 reference services가 원래부터 '정보제공' 기능이 전부인 것처럼 오해하게 만들고 있다.

주지하다시피 미국의 libraries에서 reference services는 이용자를 상대로 하는 다양한 services를 총칭하는 개념이다. 그들에게 reference services는 이용자의 문제 해결에 도움이 되는 '정보의 제공(information service) 혹은 정보소스의 안내(reference service)'는 기본이고, 이용자와의

54) 한상완, 이숙희, 정보조사제공론(서울 : 연세대학교출판부, 2007).

55) 이들 국내 교재는 앞서 언급한 Katz, Bopp & Smith의 저서들과 최근에 출판된 K. Ann and U. Hiremath,의 *Reference and Information Services in the 21st Century - An Introduction*(New York : Neal-Schuman, 2006), 그리고 ALA 등에서 발간한 문서와 관련 논문에 크게 의존하고 있는 것으로 보인다.

상담을 통해 정보관련 고민이나 문제에 대처하는 방법 등을 지도하고(guidance), 이용자에게 도서관을 비롯한 다양한 정보자원의 활용법을 체계적으로 일러주고(instruction), 지역이나 집단 커뮤니티를 위한 정보안내(Information & Referral) 등의 복합적인 기능을 포함하는 광의의 개념으로 이해되고 실천되어 왔다. 물론 사회 제부문의 정보화가 빠른 속도로 진행되면서 정보요구와 이용자 층이 다양해지고 그들의 정보추구행태에 적합한 새로운 형태의 이론과 업무가 개발되어 온 것도 사실이고, 이 과정에서 앞서 언급한 것처럼 기존의 'reference services'를 'information services'로 대체하자는 주장이 힘을 얻고 있는 것 또한 사실이다.⁵⁶⁾

그러나 아직 학문의 종주국에서 reference services의 철학과 개념 그리고 이론과 기능들이 사라진 것도 아닌데 우리 문헌정보학계의 일부 학자들은 마치 'reference'가 명을 다해 학문의 종주국에서조차 축출된 것으로 우리에게 전달하면서 우리도 서둘러 'information'을 받아들여 사용할 것을 앞장서서 주창해 왔던 것이다. 그리고 이들 선배들의 말씀을 금과옥조로 받아들여온 후배들이 문헌정보학의 강단을 채워가면서, 우리의 도서관은 물론이고 강단에서조차 뿌리를 내리지 못하고 있던 '참고봉사'는 점차 그들로 사라지고 '정보봉사' 혹은 '정보조사제공'이 그 자리를 대신하게 되었던 것이다. 우리 학계의 이러한 행태가 얼마나 무의식적으로 이루어지고 무비판적으로 수용되어 왔는지는 2007년 현재 우리의 강단에서 관련 교과목을 강의하고 있는 교수들의 이야기에서도 여실히 드러난다.

〈면담 1〉 X대학에서 정보봉사론을 담당하는 A교수의 이야기: “솔직히 말하자면 참고봉사와 정보봉사의 차이에 대해 깊이 생각해 보지 않았다. 미국에서의 추세도 그렇다고 하고 우리나라에서도 다른 문헌정보학과들이 교과명을 바꾸길래 우리 학과에서도 커리큘럼을 개편할 때 명칭을 '정보봉사론'으로 바꾸

56) 그러나 ALA가 주장하고 LIS 교육프로그램에서 관련 교과명이 바뀌고 있다고 해서 전통적인 reference services의 철학과 이념이 그들의 업무와 강단에서 사라지고 있는 것은 아니다. 그들의 도서관 현장에서 reference services의 철학과 이론 그리고 제 기능들은 여전히 현실로 기능하고 있지만, 이제 그들은 사회의 변화와 시대의 요구에 능동적이고 적극적으로 대처한다는 취지에서 기존의 services와 관련된 연구와 실무의 관점을 혁신하고 영역을 확충하고자 할 뿐이다. 그리고 그러한 취지가 'information services'라는 새로운 패러다임을 생성하고 수용하고 실천하고자 하는 일련의 행태로 이어지고 있는 것이다. 참고로 다음의 자료는 미국의 LIS 분야에서는 오랜 세월동안 reference services가 bibliographic instruction과 readers' guidance 등을 포함하는 광의의 서비스 영역으로 인지되어 왔음을 보여 준다: Association of College and Research Libraries, *Evaluating Bibliographic Instruction: A Handbook*(Chicago : ALA, 1983); A. Clark and K. Jones eds, *Teaching Librarians to Teach: On-the-Job Training for Bibliographic Instruction Librarians*(Lanham, NJ : The Scarecrow Press, 1986); J. Dilevko, and C. Magowan, *Readers' Advisory Service in North American Public Libraries, 1870-2005: A History and Critical Analysis*(Jefferson, NC : McFarland & Company, Inc., 2007); B. Katz and R. Fraley eds., *Library Instruction and Reference Services*(New York : The Haworth Press, 1984); C. Kirkendall ed., *Bibliographic Instruction and the Learning Process: Theory, Style, and Motivation*(Ann Arbor, MI: Pierian Press, 1984); L. Martin ed., *Library Instruction Revisited: Bibliographic Instruction Comes of Age*(New York : The Haworth Press, 1995); J. Siess, *The Visible Librarian: Asserting Your Value with Marketing and Advocacy*(Chicago : ALA, 2003).

었다. 교재야 워낙 부지런한 양반들이 있어서 이미 만들어져 있고, 그분들이 그때그때 시대의 변화에 맞게 내용을 수정해서 개정판을 내니 그것을 사용하고 있다. '참고봉사론'보다는 '정보봉사론'이 보기도 좋고 웬지 '있어' 보이지 않는가? 아이들의 반응도 좋던데....."

〈면담 2〉 Y대학에서 정보서비스론을 담당하는 B교수의 이야기: "학과에서 강좌를 맡으라고 해서 맡기는 했는데 전공 분야가 아니어서 고민이 많았다. '정보서비스론'은 도서관이나 정보센터에서 이용자들에게 정보를 제공하는데 필요한 기법과 기술을 가르치는 게 아닌가? 처음에 강의 구성과 내용에 대해 고민하다가 관련 자료를 찾아보니 다행히도 쓸만한 국내 교재가 여럿 있었다. 학부 강의야 수준이 거기서 거기니까 교재로 삼은 책의 목차를 참조해서 한 학기 강의일정을 만들고, 그때그때 필요한 검색실습을 병행하면서 강의를 끌어가고 있다."

〈면담 3〉 Z대학에서 참고정보봉사론을 담당하는 C 교수의 이야기: "강좌를 담당하면서 지금의 명칭을 사용하였다. 내가 오기 전에 사용하던 '정보봉사론'이란 명칭으로 강좌를 진행하기엔 준비가 덜 되어 있었고 국내 실정에도 적합하지 않아 보였다. 내가 미국에 있을 때만 해도 관련 과목의 명칭에 information services라는 용어를 사용하는 스쿨은 많지 않았다. 관련 교과목을 대표하는 용어는 reference resources and services 혹은 reference and information services였다. 그리고 생각했던 것보다 이 분야를 전공하는 교수들이 적어서 놀랐다."

'정보봉사'와 관련된 우리 학계의 실상이요 우리 강단의 속내이다. 물론 나름대로의 철학과 관점에 근거하여 '정보봉사'를 강의하고 있는 교수들도 우리 강단에는 적지 않다. 1970년대 후반부터 서구의 관련 분야에서 활발히 축적되어온 '정보'와 '서비스'에 관한 수많은 연구 결과와 실무 경험에 근거하여 학문 종주국의 수준을 오히려 넘어서는 '선진적인' 내용의 '정보봉사론'을 강의하고 있는 교수들을 우리의 주변에서도 찾아볼 수 있다. 단지 아직은 그 수가 미미하고 목소리가 작아 우리의 시야에 확연하지 않을 뿐이다. 그러다보니 안타깝게도 2007년 현재의 대세는 〈면담1〉과 〈면담2〉의 목소리들이다. 우리의 정보봉사론 강의실에는 "강의는 하지만 관련 분야의 역사와 철학 그리고 실천적 의미에 대해 진중하게 고민하지 않는" 교육자들이 쉽게 눈에 뜨인다. 그리고 바로 이러한 실태를 통해 우리는 우리 학문의 역사가 반세기에 이르는데도 불구하고 우리의 도서관 현장에서 참된 의미의 '참고봉사'가 실천되어 오지 못했던 까닭을 발견한다.

학계의 잘못은 학계에서 그치지 않고 곧바로 도서관 현장으로 이어진다. 참고봉사의 철학과 의미를 제대로 모르는데, 참고봉사의 이론과 기능에 대해서 제대로 배우고 경험하지 못했는데, 참고사서의 사명과 윤리에 대해 제대로 숙지하지를 못했는데 어찌 도서관 현장에서 참고봉사를 제대로 실천할 수 있었겠는가? 그러다 보니 우리의 사서들은 대부분 "참고업무를 위한 매뉴얼조차 제대로

갖추지 못한 상태에서 열람, 대출, 상호대차, 원문복사, 그리고 간단한 질의응답 등이 참고봉사 업무의 전부라고 알고”⁵⁷⁾ 일해 왔으며, 도서관시스템이 자동화 되면서부터는 “온라인 탐색을 대행하거나 시스템 이용법을 알려주거나 email 문의에 답을 해주는 것을 참고봉사의 핵심 업무로 여기며”⁵⁸⁾ 일해 왔다. 그러다가 강단에서 ‘참고봉사’ 대신에 ‘정보봉사’ 혹은 ‘정보조사제공’이라는 용어의 사용이 확산되는 것을 보고서는 “시대의 변화에 뒤처진다는 소리를 듣지 않으려면 서둘러 ‘참고’라는 용어를 ‘정보’로 대체해야겠다고 판단”하면서⁵⁹⁾ “상호대차서비스나 원문복사서비스 그리고 DB검색서비스 등을 강화”하려고 노력해 왔다.⁶⁰⁾

물론 현장 사서들 중에도 ‘참고봉사’ 업무가 ‘정보의 제공’에만 국한되는 것이 아님을 인지하고 있는 사서들이 적지 않다. 가령, 대학도서관 사서 중에는 어려운 여건에서도 학생들이나 교직원들을 위한 ‘정보활용교육’을 실시하고자 노력하고 있는 ‘극성파’도 간혹 눈에 뜨인다. 흥미롭게도 그들 대부분은 지속적인 자기계발이나 해외도서관에 대한 견학 등을 통해 ‘이용자교육’이 참고봉사의 주요 영역임을 몸으로 깨달은 사서들이다.⁶¹⁾ 그러나 “사전 경험도 없고 이론적 배경마저 빈약하니 열의에 비해 성과는 늘 초라하다. 경영진과 중간 관리자를 간신히 설득하여 강좌는 개설했는데 개점휴업 상태가 지속되다보니 경영진의 따가운 눈총을 견디어 내기가 힘들다. 그러다보니 공연한 짓을 했구나 싶어 후회가 막심하다.”⁶²⁾ 결국 강좌는 오래 버티지 못하고 폐강되고, 이후 ‘공연한 짓’을 하겠다고 나서는 극성파 사서들은 하나둘씩 자취를 감추고 있다.

이러한 극성파 사서들은 공공도서관에서도 발견된다. 주지하다시피 ‘독서치료’ 강좌의 운영은 공공도서관 사서들에게는 전국적인 관심사가 되어 있다. 그러나 흥미롭게도 그들은 독서치료가 전통적인 참고봉사 업무의 하나임은 모르고 있다. 그들에게 독서치료는 지방대학 문헌정보학과의 교수에 의해 근자에 도입된 ‘새로운’ 개념의 도서관 서비스이다.⁶³⁾ 그렇다보니 “이론적 배경도 없이 주위의 성공담에 의존하여 강좌를 개설해 보려고 하지만 관심만큼 성과가 따르지 않는다.”⁶⁴⁾ 대학에

57) 수도권 지역 D공공도서관 사서L과의 면담 자료에서.

58) 전남지역 J대학도서관 사서 K와의 면담 자료에서.

59) 대학도서관을 중심으로 ‘정보봉사’, ‘정보지원’, ‘정보운영’, ‘정보관리’와 같이 ‘정보’자를 명칭에 사용하는 부서가 늘고 있다. 2007년 현재, 서울대, 이화여대, 서강대, 성균관대, 한양대, 부산대, 전남대, 전북대 등의 도서관에서는 부서나 조직의 명칭에 ‘정보’를 사용하고 있다. 이에 더해 몇 년 전부터 사서공무원을 채용하는 시험에 ‘정보봉사론’ 과목이 포함되었다.

60) 수도권 지역 S대학도서관 P와의 면담 자료에서.

61) 그들 중에는 물론 문헌정보학 교육을 통해 ‘이용자교육’이 참고봉사 업무의 주요 기능 중의 하나임을 알고 있는 사서들도 있다.

62) 부산지역 D대학도서관 Y사서와의 면담 자료에서.

63) 이와 관련하여 부산대학교 김정근 교수와 대학원생들이 결성한 <책읽기를 통한 정신치료 연구실>의 기여는 아무리 강조하여도 지나침이 없다. 그들은 학기논고 혹은 학위논문의 형태로 관련 자료를 생산하여 여러 권의 단행본으로 엮어냈는데, 그 중에서도 특히 공공도서관에서 근무하는 <연구실> 회원들이 직접 ‘독서치료’ 교실을 운영하면서 겪은 경험담들은 ‘독서치료 강좌의 운영’에 관심을 가진 공공도서관 사서들에게 좋은 지침서로 기능하고 있다.

64) 대전지역 H공공도서관 R사서와의 면담 자료에서.

다닐 때 참고봉사에 대해 제대로 배우고 독서지도에 대해 열심히 학습했다더라면 그리고 그러한 지식을 바탕으로 도서관 현장에서 실무 경험을 쌓아왔더라면 너끈히 감당할 수 있는 참고사서의 고유 업무임에도 불구하고 “부작용을 우려하며 공연한 짓 하지 말라”⁶⁵⁾는 경영진의 제지에 의기소침해서 뒤로 물러난다. 행정직이든 사서직이든 “위로 올라갈수록” 참고봉사의 진정한 의미와 기능에 대한 이해가 부족하기 때문이다.⁶⁶⁾

제대로 배워서 실천해 왔더라면 ‘참고봉사’는 다양한 도서관 현장에서 우리 사서들의 전문성을 드러내 보이고 직업적 위상을 전문직의 반열에 올려놓는데 크게 기여했을 것이다. 적어도 것처럼 오랜 기간 동안 우리의 사서들이 서가 뒤에 숨어서 고객들의 시선을 피하는 수동적인 행태를 보이지는 않아도 되었을 것이다. 고객들에게 다가서도록 만들었을 것이고 고객들을 다가오게 만들었을 것이다. 그러나 안타깝게도 우리의 사서들로 하여금 참고봉사의 진정한 철학과 의미를 이해하고 도서관 현장에서의 실천을 위한 자신감과 의무감을 갖게 하기에는 강단의 ‘가르침’이 온전하지 못하였다. 정보학에 심취하여 도서관학적인 요소를 서둘러 털어버리기 원했던 일부 선학들에 의해 reference services의 진정한 철학과 의미는 우리의 교과서와 강단에서 밀려났다. 그리고 그 빈자리를 ‘정보기술’과 ‘정보기능’을 앞세운 ‘정보봉사’로 대체하였다. 그러나 이러한 외양의 변신이 후학들의 직업적 자신감과 소명의식을 제고하는데 얼마나 기여해 왔는지는 의문이다. 단지, 철학과 이념이 탈색된 속내로 인해 우리 학문의 ‘기능학’적 색깔이 보다 진해졌음은 분명해 보인다.⁶⁷⁾

V. 논의를 마치며

약 10년 전에 나는 “전환기 한국 문헌정보학의 새로운 패러다임 모색”이라는 글을 통해 우리 학문이 진정한 ‘학문(science)’으로 거듭나려면 정체성을 새롭게 확립하고 영세성과 폐쇄성에서 벗어나려는 노력이 시급하다는 주장을 편 적이 있다. 그 글에서 나는 ‘문헌정보학’이라는 명칭이 주는 애매모호함과 기존하던 교과목의 명칭에서 풍기는 ‘기능 중심적’ 이미지를 쇄신하기 위하여 학문과 교과목의 명칭을 시대 주도적이며 교육수요자 중심으로 바꾸자고 제안한 바 있다.⁶⁸⁾ 당시의 주장은 여전히 유효하다. 따라서 ‘편목’이나 ‘장서개발’ 그리고 ‘참고조사’라는 명칭보다는 ‘정보조직’,

65) 전계 자료에서.

66) 어디 이뿐이라? 학교도서관에서도 전문도서관에서도 아쉬움의 흔적은 진하게 묻어났다. 학생들에 대한 독서지도나 정보활용교육은 처음부터 사서교사의 몫이 아니었고, 고객들을 위한 컨설팅이나 리비유의 작성은 대부분의 전문도서관 사서들에겐 너무도 버거운 짐으로 남아있다.

67) 그런 가운데서도 비록 용어는 ‘정보서비스’로 바뀌어 있지만 reference services의 역사와 기능 그리고 ‘참고사서’의 철학과 의무에 대한 소개가 이 분야의 교재로 가장 널리 활용되고 있는 박준식의 『정보서비스론』에 수록되어 있다는 사실은 이 분야의 미래에 대한 전망에 있어 커다란 위안이자 희망으로 다가온다.

68) 이제환, “전환기 ‘한국’ 문헌정보학의 새로운 패러다임 모색”, 도서관학논집, 제28집(1998 여름호), pp.313-353.

‘정보자원관리’, ‘정보봉사’와 같은 보편성과 특수성을 겸비한 명칭의 사용이 우리 학문의 대외적 이미지를 쇄신하는 데 긍정적으로 작용할 것이라는 점에 대해서는 이견이 없다. 다만, 쇄신이 외양만이 아닌 속내의 변화를 동반하는 것이어야 하며, 쇄신의 계기와 목적이 ‘추수적이고 의존적’이 아닌 ‘자생적이고 토착적’이 되어야 한다는 점을 강조할 뿐이다.

그러나 지금까지 ‘정보봉사’를 사례로 하여 논의해 온 것처럼 2007년 현재 우리 학문에서는 외양의 변신을 정당화할만한 속내의 건실함이 느껴지지 않는다. 학문의 껍데기는 종주국과 유사하게 만들어 놓았는데 학문의 내용에 있어서는 ‘변화의 속내’가 제대로 반영되지 못하고 있다. 종주국의 변화에 촉각을 세우고 그들의 이론과 경험을 서둘러 도입하고자 에너지를 쏟으면서도, 정작 그들의 배경과 경험의 근거를 철저히 파헤치는 작업에는 상대적으로 소홀하다. 모방을 하려면 발끝에서부터 머리끝까지 철저히 해야 한다. 그래야만 그들의 이론과 경험을 우리의 현실에 적합하게 수정하여 받아들일 수 있다. 또 그래야만 그들의 이론과 경험에서 한 발짝 더 나아가 우리 고유의 토착적인 이론과 경험을 개발해 나갈 수 있다. 그리고 그렇게 되어야만 그들의 발끝에 매달려있는 우리 학문의 종속 고리를 언젠가 끊어낼 수 있다. 반드시 그렇게 되어야만 그들의 library가 그러했듯이 우리의 도서관이 우리의 사회에 어울리는 자생적이며 토착적인 기관으로 거듭날 수 있다.

그런데 철저한 모방은 커녕 수입자의 자의적인 해석으로 인해 원래의 의미조차 왜곡하게 하는 행태가 스스럼없이 자행된다면, 그래서 후학들로 하여금 제대로 된 모방조차 못하게 만든다면, 우리 학문의 미래는 물론이고 우리 도서관의 미래도 없다. 우리가 우리의 도서관이 우리 사회에서 굳건하게 뿌리를 내리고, 우리의 학문이 우리의 도서관 사람들에게 지식 기반을 제공하는 유일무이한 원천으로 남기를 바란다면, 우리 학문의 자생력과 경쟁력을 스스로 담보해 내야만 한다. 이 글에서 논의한 것처럼, 그들의 reference services를 들여와 ‘열람과 대출 업무’로 만들어 놓거나 그들의 information services를 들여와 ‘정보조사제공’으로 만들어 놓는 행태는 이제 그만 자제하여야 한다. 우리의 ‘정보봉사’가 우리의 학문을 이론적으로 부유하게 하고 우리의 현장을 실무적으로 강건하게 만드는 촉진제가 되기를 진정으로 바란다면, 지금부터라도 information services의 배경과 근거를 제대로 이해하고 철저히 모방하는 작업부터 수행하여야 한다.

거듭 이야기하지만 *Information services*는 ‘정보제공’의 의미가 돌출되는 전문도서관 중심의 *information service*가 아니다. *Information services*는 고객과의 상호교감을 중시하면서 고객의 다양한 정보요구를 파악하고 그에 대처해나가는 과정에서 이루어지는 다양한 기능과 복합적 행위를 의미하는 새로운 패러다임의 용어이며, 모든 유형의 도서관에서 실천해야 하는 업무이다. 이의 실천을 위해서는 information의 물리적 측면은 물론이고 과정적인 측면에 대한 이해와 함께 인지와 감성의 관점에서 고객의 내면적 결핍을 읽어내어 충족시킬 수 있는 지적 기반과 실무 능력이 필요하다. 나아가 고객의 문제를 해결하는데 도움이 되는 다양한 정보소스의 존재와 이용방법에 대한 지식과 경험을 요구한다. 그뿐만이 아니다. Services의 개념과 철학 그리고 services marketing과 관련

된 전문적인 지식과 실무 능력 또한 필요로 한다. 이처럼 information에 관련된 고객의 문제를 인식하고 진단하고 처방하는 일련의 과정을 포괄하면서, 그러한 과정에 관련된 인적, 환경적 제반 요소들에 대한 종합적인 고려가 따라야 하는 전문적인 영역이 information services인 것이다.⁶⁹⁾

주지하다시피 도서관은 사회 기관이다. 도서관의 존재 이유는 서비스의 대상인 고객들에게서 찾아야 하며, 따라서 도서관의 업무는 고객이 안고 있는 문제나 고객이 희망하는 작업을 정보의 관점에서 접근하고 대처하는데 초점이 맞추어져야 한다. 안타깝게도 우리의 도서관은 제대로 된 고객 서비스를 수행해 본 경험이 일천하다. 그러나 역설적으로 경험이 일천하기에 오히려 도서관에 대한 고객의 이미지를 뿌리 채 바꾸어 놓을 수 있는 가능성이 남아 있다. 서비스에 대한 고객들의 기대 수준이 오래 동안 바닥에 머물러 있었기에 작은 노력으로도 고객 만족도를 높이고 이미지를 쇄신할 가능성이 크다는 이야기이다. 이러한 상황에서 우리의 '정보서비스' 관련 강좌가 외양과 속내가 일치하는 진정한 '정보봉사론'이 될 수만 있다면, 그래서 현장의 사서들에게 정보봉사 업무의 전문성을 담보해 주는 철학과 지적 기반을 갖추게 해 줄 수만 있다면, 우리의 도서관은 비로소 진정한 '정보봉사'를 실천하면서 '참고봉사'를 제대로 실천해 내지 못했던 아픔으로부터 자유로울 수 있을 것이다.⁷⁰⁾

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

-
- 69) 적어도 medical services, legal services, worship services 등과 동등한 수준에서 이해되고 실천되어야 하는 전문가 집단의 고유 업무인 것이다.
- 70) 그렇게 되어서 제대로 된 '정보봉사' 교육을 받은 우리의 후학들이 도서관 현장의 주체가 되어 우리의 도서관을 진정으로 '경영'하는 그 날이 오면, 도서관 사람들의 진정한 '서비스 마인드'를 느끼게 하는 안내문을 우리는 마을 어귀나 캠퍼스 곳곳에서 볼 수 있게 될 것이다. "골치가 아프십니까? 가슴이 허전하십니까? 도서관으로 오십시오. 도서관에는 여러분의 삶을 풍요롭게 하는 두뇌와 마음의 양식이 가득합니다." 그 날이 어서 왔으면 좋겠다.

