

국내 참고봉사 연구의 통시적 변천에 관한 연구

A Study on Historical Trends of the Research for Reference Service in Korea

배 순 자(Soon-Ja Bae)*

목 차

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. 서론 | 2. 2 봉사의 환경적 변화 |
| 1. 1 연구배경 및 연구목적 | 3. 국내 참고봉사 연구의 변천 |
| 1. 2 연구진행 및 연구제한 | 3. 1 연구의 역사적 변천 |
| 2. 도서관봉사의 변화 | 3. 2 연구의 주제적 변천 |
| 2. 1 봉사의 개념적 변화 | 4. 결론 |

초 록

본 연구는 국내에서의 도서관봉사에 관련된 연구가 연구의 시작기부터 세기가 바뀌기 전 1990년대에 이르기까지 어떠한 경향으로 변천되어 왔는가를 알기 위한 연구이다. 이를 위해 국내외의 관련 주제서지를 분석한 결과 국내의 참고봉사 연구는 1950년대를 시작기로 하여 1970년대의 전환기, 1980년대의 발전기, 1990년대의 전문기로 각각 발전되어 왔으며 국내외의 모두 봉사이론에 집중된 연구경향임을 알았다. 그리고 주제에 있어서는 국내외 간에 다소의 차이를 가지며 특히 국내의 연구주제에서는 도서관교육과 봉사경영을 상위 수준으로 취급하였음을 알았다.

ABSTRACTS

The purpose of this study is to know the trends of research of reference service in Korea before 21th century from beginning. After analyzing of representative subject bibliographies, domestic research of this field can be divided into four chronological stages: the beginning stage in 1950's, the changing stage in 1970's, the developing stage in 1980's and professional stage in 1990's. And found out both domestic and internaional research seemed to have focused on the service theory, however there have been some differences in their lower subjects.

키워드: 참고봉사, 정보봉사, 참고봉사연구, 연구경향

* 전주대학교 사회과학부 교수(sjlbae@hanmail.net)
논문접수일자 2002년 2월 26일
게재확정일자 2002년 3월 16일

1. 서론

1. 1 연구의 배경과 목적

하나의 낱말이 갖는 내포적 의미는 시대의 흐름에 따라 조금씩 또는 전혀 다르게 바뀌어진다. '봉사'라는 단어만 하더라도 과거에는 천시되는 직업의 대명사적인 업무로 인식되었던 것이 사실이다. 그러나 점차 사회가 복지 지향으로 발전됨에 따라 '봉사'는 곧 '선진'을 의미할 만큼 이에 대한 인식이 크게 달라져 있다.

이러한 변화는 도서관과 관련된 경우에서도 마찬가지이다.

도서관이란 그 발생 초기부터 봉사를 바탕으로 한 비영리조직의 대표적 기구로서, 봉사를 주목적으로 하지 않더라도 결국 봉사의 기능을 수행할 수 밖에 없는 조직체라 할 수 있다. 따라서 도서관과 연계된 내외적인 여러 가지 변화들은 특히 도서관봉사의 변화에 크게 작용하게 되며 이는 곧 도서관의 실체를 바꾸는 결과가 되기도 하였다.

한편, 학문하는 데 있어서도 현장에서의 실무와 연계되는 분야에서는 특히 이와 같은 변화가 지속되는 현상과 무관할 수 없다. 문헌정보학 역시 사회의 변화와 밀접한 관계 속에서 연구내용에서나 연구방법상에서 지극히 강한 응용학문의 특성을 지니게 된다. 그 중 도서관 봉사연구는 도서관이용자라고 하는 구체적인 학문의 대상을 가짐으로써 사회 속의 학문이 모두 그러하듯 사회와의 연결고리 안에서 이에 따른 연쇄적 변화를 지속해 왔다.

도서관봉사로만 모를지기 "이용자와의 인적관

계"임을 공식적으로 천명한 1876년 그린(Samuel S. Green)에서 출발된 도서관봉사 연구는 그간 사회의 변화에 대응하기 위한 다양한 주제를 가지고 시도되어 왔다. 그리고 이러한 연구의 변천과정은 각 국가와 관중마다 조금씩 다를 것임이 틀림없다. 왜냐하면 도서관봉사의 대상인 이용자란 시간적 공간적 지배에 민감한 사회적 요소이기 때문이다.

본 연구는 특히 이와 같은 연구현장에서의 변천이 우리나라의 경우에는 어떤 내용으로 달라져 왔는가를 알기 위하여 시도된 것이다. 더욱이 새로운 천년으로 들어선 시대적인 큰 전환기를 맞으면서, 문헌정보학의 결과적 주제이기도 한 도서관봉사(참고봉사)와 관련된 연구가 어떠한 내용으로 변천되어 왔는가에 대한 사적인 규명은 매우 의미 있을 것으로 판단된다.

그간 우리나라에서의 문헌정보학은 그 시작과 발전이 전적으로 미국에 의존되어 있음으로써 식민지적 연구경향을 탈피할 수 없음에 대한 지적과 반성이 있어 왔다. 그러므로 본 연구에서는 이와 관련하여 참고봉사의 연구경향에 대한 규명도 아울러 시도하고 있다.

1. 2 연구의 진행과 제한

도서관의 사회적 역할이 인식되면서부터 도서관의 업무에서 가장 크게 달라진 것은 보관 중심에서 이용중심으로 전화되면서 대두된 봉사기능이다. 이렇듯 도서관봉사는 도서관 설립의 기본적 이유로서보다 변화되는 현상으로부터 요청된 이차적 기능으로 출발되었다고 볼 수 있다. 그러므로 도서관의 내외적 변화에

따라 봉사기능의 특성이 달라지는 것은 당연하며 이에 따라 봉사연구의 경향 또한 바뀌어 지기 마련이다. 따라서 본 연구에서 도서관봉사와 관련된 명칭이 그것의 시대적 발전에 따라 도서관봉사·참고봉사·정보봉사로 혼용될 수 밖에 없는 이유이기도 하다.

본 연구의 배경은 무엇보다 도서관 기능의 변화와 이에 따른 도서관봉사의 발전적 변화에 있음으로, 먼저 이러한 변화를 유발시키는 핵심요인에 대한 접근을 이론적 바탕으로 삼고자 한다. 이에 포함되는 내용은 도서관봉사에 대한 개념적 변화와 내외의 물리적 변화 즉 환경의 변화이다.

도서관봉사의 개념적인 변화와 환경적인 변화는 서로 영향을 주고 받는 상호 유기적인 관계에 있으면서 사실 어느 쪽을 선행의 요소로 취급할 수 없을 것이나, 본 연구에서는 개념적인 변화를 우선하였다. 그러므로 봉사개념의 변천에서 기술되는 내용은 미국과 관련된 내용에 집중된다. 이는 현대적 참고봉사의 유래는 미국의 공공도서관과 대학도서관에서 찾을 수 있으며 오늘날 수행되는 조직적인 참고봉사의 역사 또한 미국 특유의 개발이 큰 공헌을 하였기 때문이다.

그리고 도서관봉사와 봉사의 연구가 변화하는 데에 강한 작용을 한 것은 무엇보다 환경적인 변화일 것이다. 이는 하루가 다르게 전 세계적으로 겪게 되는 기술의 발전에서 비롯된 여러 가지의 현실적 상황적 변화로서, 도서관 내의 봉사개념과는 상관없이 도서관의 변화에 매우 강하게 작용하는 외적인 영향요소가 되고 있다.

국내 참고봉사 연구의 변천을 알기 위한 조

사방법으로는 국내 발간의 색인지를 통한 주제별 분석을 할 것이다. 주제별 분석은 도서관봉사에 포함되는 각 주제를 세구분하여 관련되는 논문을 누계하는 방법으로 진행된다. 대상색인지는 국내 종합색인지로서 국회도서관에서 데이터베이스화되어 제공되고 있는 「정기간행물기사색인」을 비롯하여 「한국도서관관계문헌색인, 1945~1974」과 「한국문헌정보학색인, 1975~1992」 및 *Library Literature* 등 국내외의 대표적인 문헌정보학 분야 주제 색인지이다. 조사대상 기간은 색인지 모두 창간호부터 1999년 12월까지이며 색인된 자료 중 조사대상은 공계의 학술지에 게재된 학술논문만을 집계하며 각 대학 내의 학과에서 학생들의 주관으로 발간되는 논문집이나 학술논집 또는 기념논집에 게재된 논문은 제외된다. 한편 특정 주제의 연구경향을 알기 위해서는 단행본으로 발행되는 각종 전문저서나 연구서적도 분석 자료로 활용될 수 있을 것이다. 그러나 연구의 경향을 추적하기 위해서는 목차를 비롯하여 내용분석이 필요하므로 본 연구에서는 조사의 편의상 이들 자료들은 조사대상에서 제외시켰다.

2. 도서관봉사의 변화

2.1 봉사의 개념적 변화

어느 지역을 막론하고 오늘날 수많은 도서관/정보센터들이 갖는 공통된 기능에는 참고/정보봉사의 제공이 포함된다. 각 나라마다 도서관의 수나 수준에 있어서는 다소간의 차이

가 있더라도 그들은 모두 이용자의 만족을 극대화시키고자 하는 이용자위주의 봉사체제를 마련하고, 각종 봉사수단의 고안에 관심을 집중시킨다. 이러한 현상의 변화는 심지어 최근의 바람직한 봉사이형으로 '이용자에 대한 맞춤형봉사'를 지향하기까지 이르렀다. 그러나 이와 같이 도서관봉사의 효율적 결과를 이용자를 중심으로 하여 찾고자 하며, 과거 독자(reader)에 불과했던 이용자를 오늘날 고객(customer)으로까지 승격시키게 된 데에는 무엇보다 도서관에 대한 인식과 봉사개념의 변화가 작용되었기 때문이다.

누구나 지적하듯이 도서관봉사에 대한 이론적 관심의 토대는 그린(Samuel S. Green)의 기사로부터 시작되며 그의 기사가 발표된 1876년을 참고봉사 연구의 원년으로 삼기도 한다. 이 해가 원년으로서의 의미를 갖는 것에는 ALA가 아직 결성되기 이전, 미국 사서들이 가진 공식회의의 기록에서도 찾을 수 있다. 즉 회의록 중의 하나인 *Librarians Conference of 1853*을 보면, 당시 사서들의 주요 관심사는 자료의 선택, 보관, 예산 등이었으며 관심 내용 속에 봉사에 관한 언급은 전혀 포함되지 않았다. 그러나 1876년 미 교육성에서 발표한 *Report on Public Libraries in the United States*에서는 사서들의 차세대 주요 기능으로 참고봉사에 대한 큰 관심을 지적한 예가 있다.

그린의 논문은 이후 많은 사람들로 하여금 참고봉사에 대해 새로운 관심을 갖도록 하는데 크게 작용을 하였으며 특히 Rochester 대학의 로빈슨(Otis Robinson) 교수로부터 적극적인 지지를 받아, 대학도서관 참고봉사의 새로운 방법을 모색하는 것에 획기적인 전기를 마

련해 주었다. 이러한 움직임은 영국의 대학교수들에게도 영향을 미쳐 그들의 수업은 교재내용의 인용에서부터 벗어나 교재를 언급하는 방법으로 바뀌어짐으로써 학생들의 도서관 활용방향을 전환시켰다(Rothstein, 1989). 그 결과, 도서관봉사의 기능은 수동적 "지기(keeper)"에서 능동적인 "교육자(guider)"로 바뀌게 되는 계기가 되었으며 이와 같은 교육적 역할개념은 곧 공공도서관에도 과급이 되었다.

당시 도서관의 교육적 기능을 보면 대학도서관에서는 도서관교육을, 공공도서관에서는 대중들의 독서수준을 향상시키기 위한 목적의 독서교육을 강조하였다. 그리고 당시의 이와 같은 도서관기능의 움직임을 두고 듀이(Melvil Dewey)는 "Modern Library Idea"로 표현하기도 하였다(Rothstein, p. 20 재인용).

이러한 사서의 교육적 기능은 도서관봉사의 제 2세대를 맞도록 하였으며 이후 ALA에서는 "Aids and Guides to Readers"라는 제목으로 참고봉사에 대한 정규적 논의를 계속하였다. 그리고 1890년대 도서관봉사의 중핵은 "이용자의 정보탐색에 대한 개인적 원조"라는 개념이 정착됨으로써 당시까지 사용되던 "User Help" 또는 "Help to Reader"라는 딱연한 명칭 대신 "Reference Service"라는 구체적인 전문용어를 사용하고 1891년부터 Library Literature에 공식 색인어로 채택되었다.

이로부터 참고봉사는 일종의 개념(idea)이 아니라 하나의 실천(practice)으로 인식됨과 동시에 도서관 또한 사회적 기구(libraries in society)로서의 주요 기능이 요청된다. 그리고 도서관의 사회성은 곧 봉사대상인 이용자에 대한 명칭의 변화에서도 보여주듯이 도서관봉

사의 개념을 끊임없이 변천 또는 개발시키고 있다.

이에 덧붙여 도서관봉사의 변모와 이에 따른 봉사연구의 변천에 주요한 작용을 한 것은 도서관 내외에서 일어난 환경적인 변화도 들 수 있다. 특히 정보사회로의 진입이라는 시대적 이동은 정보로 하여금 물자나 자산 또는 노동력 등의 기존 요소들을 능가하는 강한 경제력을 가지게 하였으며 도서관의 정보봉사에 있어서는 그 수행의 내용과 방법에 영향을 미치는 여러 가지 환경적 요인들을 만들어 내게 되었다.

2. 2 봉사의 환경적 변화

도서관운영의 개념이 관리위주에서 봉사위주로 전환됨으로써 이용자는 이제 도서관봉사의 주요 요소로 취급되며, 봉사연구 또한 이용자가 소속된 사회전반의 환경으로부터도 강한 영향을 받게 된다. 도서관의 역할과 도서관봉사의 패턴을 크게 바뀌게 하고, 그 결과 봉사연구의 영역에도 영향을 미친 대표적인 것으로는 먼저 세계 양 대전을 들 수 있다. 이 중 1차 세계대전은 많은 특수도서관들을 생기도록 하여 참고봉사의 질을 높이는 데에, 그리고 2차 대전은 보다 더 구체적으로 주제전문가로서의 사서역할을 기대하는 것에 각각 외적인 작용을 하게 된 것이다(노옥순 1984). 전쟁 이후 어려워진 경제적, 사회적 상황을 보다 전문적인 도서관봉사를 통해 복구 개선하고자 하는 사회적 요청이 결국 도서관봉사로 하여금 획기적인 발전적 전환을 갖도록 작용한 것이다.

특수도서관에서 비롯된 이와 같은 사회적 요청은 공공도서관과 대학도서관에까지 영향을 미쳐, 기존의 독서지도 혹은 도서관교육 등의 봉사기능을 보다 전문적이고 구체적인 수준인 정보봉사의 기능으로 성숙시키도록 하였다.

한편 戰後, 혁신적으로 발전된 각종 기술은 특히 정보자료의 생산에 적지 않은 영향을 미침으로써 도서관의 봉사현장에는 그 어느 때보다 강한 변화가 일어났다. 공간적 시간적 제한을 초월하여 필요로 하는 정보의 요청은 결국 정보를 축적하는 매체의 개발과 정보의 전달수단을 전환시키는 기술과 접목되어 도서관봉사의 개발에 지속적인 도전이 되고 있다.

특히 전자통신 분야의 기술적 발전은 정보자료의 유형 뿐 아니라 정보의 전달에도 혁신을 일으킴으로써 도서관으로서 모든 업무에서 본질적인 변화를 면할 수 없도록 만들고 있다. 그 중 봉사부문에서 기존과 크게 달라진 부분이라면, 도서관간의 봉사협력과 원거리 봉사 및 인터넷봉사 등이 새롭게 등장하게 된 것을 대표적으로 꼽을 수 있다.

도서관업무에 변혁을 가져온 1970년대의 자동화 바람은 이후 '80년대와 '90년대를 거치면서 거대한 전자화 환경으로부터 영향을 받아 정보의 접근과 이용이 크게 달라지고 있다. 그 중에서도 온라인목록, 자동화대출시스템, 전자예약, 상호대차, 정보검색 등의 새로운 방법은 특히 도서관봉사의 현장에 큰 변화를 가져오도록 하였다.

이와 같은 기술적 발전은 정보화 사회로의 진입을 더욱 가세하여 이제 도서관을 비롯한 각종 정보센터들의 사회적 역할은 전에 없는

변혁기를 맞고 있다. 인류의 생활방식이 불의 사용으로부터 첫 번째의 변혁이 시작되어 문자의 사용과 인쇄술의 사용을 거쳐 그 변혁이 거듭되면서 컴퓨터의 사용으로 가능해진 정보화 사회는 그 어떤 요인보다 강한 영향력을 미치는 환경적 요소가 되고 있다. 무엇보다도 정보화 사회에 걸 맞는 도서관봉사 즉 정보봉사의 정착을 위해서는 이에 따른 연구의 영역을 무한하게 확장시켜야 할 상황에 돌입된 것이다.

앞으로 새 시대의 새로운 가치를 창출할 수 있는 미래형 정보봉사는 접근의 다양성, 개별화된 봉사, 정리된 봉사, 기술지향 봉사, 다중매체를 통한 온라인봉사, 원격 통합서비스, 사이트 상에서의 봉사 등으로 수행될 것임이 예측되는 여러 가지의 징조는 곧 앞으로 전개될 봉사연구의 주요한 영역임을 말해준다.

3. 국내 참고봉사연구의 변천

3.1 연구의 역사적 변천

우리나라에서의 참고봉사 역사는 집현전의 도서관업무(리재철 1978)로 까지 거슬러 갈 수 있으나 현대적 의미의 도서관봉사가 도입 실시된 것은 1950년대로 볼 수 있다. 국내의 경우, 1946년에 조선국립도서관학교가 개설되어 비로소 도서관을 대상으로 한 이론적 관심이 시작되었다. 그러나 초기에는 자료의 효율적인 보관에 관심이 집중됨으로써 전문교육 또한 자료의 조직에만 치중되었다.

이론적 연구에 기틀이 될 수 있는 도서관봉

사에 관련된 전문적 교육이 우리나라에서 시작된 것은 1954년 국립중앙도서관 주최의 도서관실무 강습회로부터이다. 당시 실무강습회에서는 과목명을 “도서관 참고사무일반”으로 하여 처음 강의가 실시되었으며 오늘날 정보봉사라는 명칭의 전신이 되는 참고봉사라는 과목명칭은 1955년 본 강습회가 한국도서관협회로 이관되면서 실시된 강의에서 처음으로 사용되었다.

국내의 도서관현장에서 전문적 업무로서 도서관봉사가 시작되기로는 1954년 이화여자대학교에서 서고내에 참고실을 별도로 설치하여 운영한 것이 처음이다. 그 이후 1971년에 이르러야 전국의 모든 대학도서관에서 참고봉사실을 운영하게 되었으며 그 때까지만 하더라도 공공도서관에서는 겨우 43.7% 수준의 관에서만 참고봉사실을 운영할 뿐이었다(전국도서관 실태조사 1971). 따라서 우리나라에서의 봉사연구 역사는 미국에서의 그것보다 한 세기가 더 늦은 20세기가 되어서야 시작되었다고 할 수 있다. 미국의 경우에는 그린(Samuel S. Green)의 논문이 발표된 바로 그 해에 컬럼비아 대학에서 도서관학의 전문교육이 시작되었음으로 1876년이 봉사연구의 원년으로 되기에 충분하다.

한편 우리나라의 경우에는 1954년 국립중앙도서관에서 최초의 사서양성 교육이 있었으나 대학에서의 정규적인 전문교육이 시작된 것은 1957년이다. 그 이전에는 사서양성을 위한 단기교육 과정으로 연세대학교의 도서관학당과 한국도서관협회에서 사서교육과정이 있었으나 국내의 독자적인 연구기원이나 발전에 기여가 될만하게 인용되는 연구결과는 없는 것

같다. 이는 문헌정보학 자체가 우리나라에서는 그 시작이나 발전이 전적으로 미국에 의존되어 있었기 때문이다.

다음의 <표 1>은 국내에서 봉사연구가 시작된 1950년대부터 세기가 바뀌기 전 1999년 까지 국내 학술지를 통해 발표된 결과이며 <표 2>는 국내의 각 대학에서 학위논문을 통해 발표된 봉사연구의 결과이다. 학위논문의 경우에는 참고로 관중별을 대상으로 한 연구의 경향도 포함을 시켰다. 그리고 <표 3>은 해외 봉사연구의 결과를 나타낸 것으로서, 문헌정보학 주제색인인 *Library Literature*를 통해 조사 가능한 1930~1999년 동안의 내용이다.

우리나라의 경우, 도서관봉사에 대한 이론적인 글이 처음으로 발표된 것은 도서관을 중심으로 한 독서지도에 관한 논문(조문제 1957)으로서, 당시 독서지도란 도서관에서 수행할 수 있는 대표적인 봉사업무였다는 점을 이루어 본다면 이는 분명 국내 최초의 도서관 봉사 연구라고 할 수 있겠다. 이후 1958년과 1959년에 각 관중별의 도서관봉사를 위한 논문이 번역논문을 포함하여 5편이 더 발표됨으로써 봉사연구의 시작이라 할 수 있는 1950년대에 총 6편의 기사논문이 발표되었다.

이후 1960년대에 들어와서는 중하반기에 많은 논문이 발표되었는데, 여전히 봉사이론과 관련하여 봉사의 방법이나 사서의 역할을 내용으로 한 논문이 많았다. 이 때의 새로운 주제로는 특히 도서관교육을 내용으로 한 논문이 15편(26%)으로 가장 많았으며 공동협력에 의한 도서관봉사의 확대노력을 위한 연구도 상당수 발표되었다.

국내에서는 1950년대에 시작된 봉사연구의

역사는 한 세기가 바뀌기까지 그리 길다고 할 수는 없으나 그간 시행된 연구를 시대별로 보면, 1980년대에 가장 많은 결과물이 발표되었다. 이는 현재 국내에 개설되어 있는 전문대학을 포함한 40여 개의 대학 문헌정보학과 중 18개(45%) 학과가 1980년대에 신설된 것의 영향으로 짐작된다.

각 연대별로 연구결과물의 발표 건수를 보면, 1970년대에는 중상반기에 58편의 논문이, 중하반기에는 76편의 논문이 각각 발표되어 총 134편의 기사논문을 통한 봉사연구의 수행이 있었다. 1980년대에는 총 189편의 연구논문이 학술지를 통해 발표되었는데, 이중 중상반기에 105편이, 중하반기에 84편이 발표되었다. 1990년대에 들어와서는 1980년대에 비해 41편이 감소한 총 148편의 기사논문이 발표되었는데, 학위논문은 이와 상반되게 1980년대에 비해 1990년대에 2배가 더 증가되어 발표되었다.

한편 학위논문의 경우에는 특수대학원을 포함하여 국내에서 최초의 학위가 배출된 1970년대부터 1990년에 이르는 동안 참고봉사를 주제로 한 논문이 총 119편 발표되었다. 그 중 첫 연대인 1970년대에 9편의 논문이 발표되었으며 이후 1980년대에 35편의 논문이, 1990년대에 75편의 학위논문이 발표됨으로써 기사논문의 증가현황과는 다소 차이가 있으며 특히 대학도서관에서 제공되는 봉사를 집중적으로 다루는 현상을 보인다(표 2 참조).

3. 2 연구의 주제적 변천

국내에서 발표된 최초의 논문을 비롯하여 1950년대의 논문을 보면, 초기 국내에서의 봉

〈표 1〉 국내 봉사연구의 주제 및 연대별 분석

주제	세부주제	1950년대	1960년대	1970년대	1980년대	1990년대	계
봉사이론	이념	3	7	17	16	1	44
	역할(방법)	2	11	17	11	8	47
	경향	0	0	12	16	18	46
	소계	5	18	46	43	27	137
사례조사	해외	0	1	9	2	4	16
	국내	0	0	0	1	4	5
	소계	0	1	9	3	8	21
이용자교육	도서관교육	1	15	15	24	7	62
	서지교육	0	0	1	4	6	11
	소계	1	15	16	28	13	73
사서	이론	0	1	3	5	1	10
	역할	0	3	2	2	2	9
	연장교육	0	0	0	0	1	1
	참고면담	0	0	2	10	4	16
	소계	0	4	7	17	8	36
참고정보원		0	0	0	0	1	1
봉사경영	경영일반	0	0	1	2	2	5
	마케팅	0	0	0	1	3	4
	공동협력	0	9	10	18	4	41
	시설	0	0	2	0	1	3
	관외봉사	0	5	13	14	11	43
	소계	0	14	26	35	21	96
정보시스템		0	0	3	5	8	16
이용행태		0	1	3	17	4	25
특수봉사	장애자	0	0	2	4	3	9
	주제별	1	1	3	5	12	22
	노인	0	0	0	1	3	4
	어린이	0	0	8	9	4	21
	소계	1	1	13	19	22	56
평가	사서	0	2	1	0	3	6
	효율성	0	1	1	3	10	15
	이론	0	0	4	2	3	9
	만족도	0	0	0	2	6	8
	소계	0	3	6	7	22	38
온라인봉사		0	0	5	12	17	34
전체 계		6	57	134	189	148	534

〈표 2〉 학위논문을 통한 국내 참고봉사연구의 경향

구분	세구분	1970년대	1980년대	1990년대	계
관종별	학교도서관	1	0	2	3
	대학도서관	4	15	27	46
	공공도서관	2	4	26	32
	전문도서관	1	7	5	13
	일반	1	9	15	23
	계	9	35	75	119
주제별	봉사이론	0	2	4	6
	도서관교육	2	10	19	31
	봉사역사	0	0	2	2
	참고면담	0	3	1	4
	평가	1	4	4	9
	참고사서	0	5	1	6
	온라인봉사	0	1	2	3
	봉사내용	0	0	11	11
	특수봉사	1	4	10	15
	이용자조사	1	1	7	9
	경영	2	5	7	14
	봉사시스템	2	0	5	7
	미디어봉사	0	0	2	2
	소계	9	35	75	119

사연구는 도서관봉사를 대상으로 한 이론적인 접근이기보다 다소 실무적 측면에서 관심을 가졌음을 알 수 있다. 그러나 1960년대에 이르러 발표된 논문은 비로소 도서관봉사에 대한 이론적 관심을 가지기 시작하여 이후 국내의 참고봉사 연구는 대체로 이론중심의 주제적 변천을 이어왔다고 볼 수 있다. 이론분야에서도 봉사자체를 대상으로 한 순수이론의 논문으로서 주로 봉사의 이념이나 봉사의 기능 및 봉사내용의 변천을 다루었다. 이와 같은 이론중심의 연구경향은 1970년대에 이르러는 다양한 주제영역으로 관심이 확산되는 것으로 변하기 시작하였다. 이는 1971년도에 이미 국내

의 전 대학도서관에 참고봉사실이 설치되고 1975년 당시 KORSTIC에서 과학기술분야의 데이터베이스에 의한 정보검색이 시작되었던 사회적 배경으로부터 영향을 받았던 것으로 판단된다.

1960년대부터 이론적 내용에 편중되는 국내의 참고봉사연구 경향은 2000년대에 이르기까지 지속되고 있으나 봉사자체를 대상으로 한 이론이기보다 효율적인 봉사의 결과를 겨냥한 방법이나 변화를 대상으로 한 이론적 내용으로 점차 전환되는 경향이 있다. 봉사이론에 집중되는 연구에서 봉사의 적용이나 실천을 위한 내용으로 전환되는 경향은 바람직한 경향

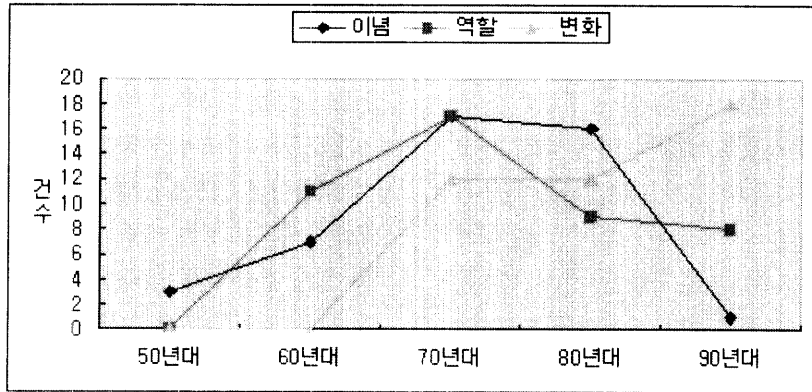
〈표 3〉 해외 봉사연구의 주제별 및 연도별 추이

주제	세주제	30년대	40년대	50년대	60년대	70년대	80년대	90년대	계
이론	이념	2	11	10	9	21	25	19	97
	역할(방법)	10	32	21	27	38	39	45	212
	경향	0	5	14	9	14	27	29	98
	소계	14	48	45	45	73	91	93	407
이용자조사	이용기술	1	2	1	3	7	7	6	27
	질문경향	4	15	11	11	6	9	12	68
	소계	5	17	12	14	13	16	18	95
이용자교육	도서관교육	3	11	9	13	11	5	3	55
	서지교육	0	0	0	2	6	5	7	20
	소계	3	11	9	15	17	10	10	75
사서	연장교육	0	3	1	7	4	10	5	30
	면담기술	0	0	1	12	32	22	11	78
	기능	10	8	7	19	10	14	9	77
	소계	10	11	9	38	46	46	25	185
참고정보원		4	7	12	12	9	8	5	57
경영	경영일반	2	5	2	3	5	7	9	33
	시설	2	2	5	4	3	5	3	24
	공동협력	2	4	3	14	8	9	11	51
	소계	6	11	10	21	16	21	23	108
봉사평가	이론	4	5	4	10	14	22	9	68
	기준	0	0	0	4	10	5	2	21
	비용대효과	0	0	2	4	7	6	11	30
	소계	4	5	6	18	31	33	22	119
특수봉사	주제봉사	0	5	5	9	14	11	12	56
	장애자봉사	0	0	0	1	2	6	2	11
	소계	0	5	5	10	16	17	14	67
봉사연구		0	0	0	4	1	1	3	9
온라인봉사		0	0	1	8	14	18	26	67
총계		46	115	109	185	170	261	239	1189

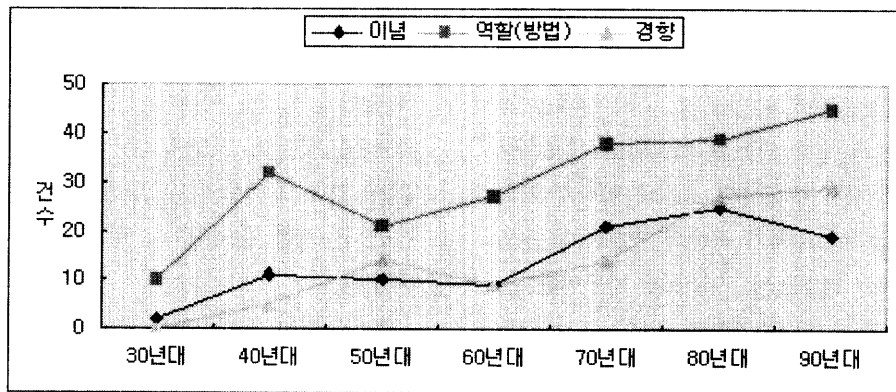
으로 볼 수 있다. 참고로 초기의 이론연구의 편중현상을 연대별로 비교해 보면, 1960년대 전체 논문의 62% 수준에서, 1970년대에 와서는 40%, 80년대에는 23%, 90년대에 이르러는 전체 논문의 6% 수준으로 격감되는 현상을 보인다(표 4 참조).

한편 〈표 5〉에서도 알 수 있듯이 봉사의 이론적 측면을 내용으로 하는 봉사연구의 초기 현상은 미국의 경우에서도 동일하게 나타나는 경향이나 그것의 편중현상은 우리나라와는 다소 대조적이다. *Library Literature*를 통해서 보면, 연구주제에 있어서도 봉사의 이념적인 부

〈표 4〉 봉사이론 주제의 시대별 연구경향(국내)



〈표 5〉 봉사이론 주제의 시대별 경향(해외)



분보다 봉사의 기능이나 사서의 역할을 대상으로 한 연구에 집중되는 경향이 있으며 연대의 경과에 따른 변화의 폭은 국내의 경우와 비교하여 다소 둔한 편이다.

국내외를 막론하고 참고봉사 연구의 대상주제에서 가장 상위 수준인 봉사이론을 제외한다 주제로서 국내의 경우 최초로 연구대상이 된 주제는 1960년대에 수행된 도서관교육과 공동협력 분야이다. 이는 당시의 봉사수준으로 본다면 전문적 봉사에 대한 관심이 일찍이 형성된 것임을 알 수 있다. 특히 1970년대 이

후에는 관심의 대상이 되는 연구주제는 그 영역이 다소 다양해지기 시작하여 1970년대 후반에 이르러는 실제적인 봉사의 수행에 관련된 연구가 점차 증가하는 경향이었으며 그 중에서도 가장 강조되는 분야는 이용자교육과 관외봉사 및 공동협력 부문이다.

1970년대 이후부터 전체 논문의 20% 내외 수준을 유지하면서 꾸준히 연구주제가 되어 온 이용자교육을 다룬 논문은 초기에는 주로 도서관이용교육이 대상주제였으나 1990년대 중반기부터는 대학의 정규교과로 시행될 수

있는 서지교육을 주제로 한 연구가 다수 포함 되어 있다. 따라서 관중별로 본다면 초기에는 주로 공공도서관을 위한 이용자교육을 강조하였으나 점차 대학도서관을 위한 전문적인 도서관교육을 대상으로 하면서 이에 대한 논문은 더욱 증가되었다. 서지교육을 다룬 논문은 국내의 학위논문에서도 가장 많이 다룬 주제로서 1990년대에 발표된 학술지논문과 학위논문은 모두 이 주제를 가장 많이 다루었다. 그 결과 학위논문의 대상주제를 관중별로 보면 대학도서관에 집중되는 경향이 있다.

국내의 연구에서 이용자교육 다음으로 가장 많이 다룬 주제는 상호대차에 의한 도서관봉사의 확대방법이다. 1970년대 이후부터 꾸준히 연구대상으로 관심을 얻고 있는 이 주제는 특히 1980년대 말에 발표된 학술지의 게재논문에서 자주 다룬 주제이다. 그러나 미국의 학술논문에서는 이 주제가 국내의 경우보다는 쏠연도에 걸쳐 다소 낮은 수준으로 다루어졌다.

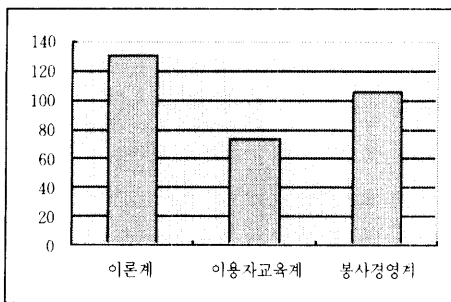
아래 <표 6, 7>은 참고로 국내외에서 그간 발표된 참고봉사 연구의 대상 주제 중 상위의 3개 주제를 각각 나타낸 것으로 국내외 모두 봉사이론을 최상위 수준으로 취급한 것을 알 수 있다. 그러나 다음 순위의 주제는 국내외

간에 차이를 보여 국내에서는 이용자교육과 봉사경영이 각각 2, 3위가 되며 국외에서는 참고사서에 관련된 주제와 봉사평가가 다음 순위로 관심을 얻었다.

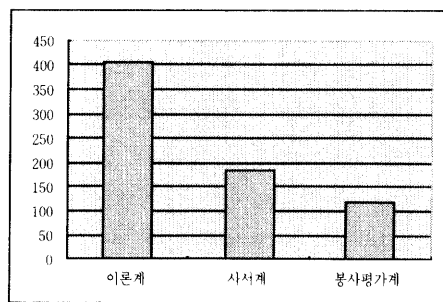
참고봉사 연구의 주제별 경향에서 참고사서의 역할이나 전문성을 다룬 주제의 경우에는 국내의 연구에서는 극히 낮은 수준으로 관심을 받은 것에 반해 해외에서는 대조적인 현상을 보여 1950년대 이후 꾸준히 연구의 대상으로 가장 높은 관심을 얻고 있는 것은 참고면담에 관련되는 주제이다. 특히 미국에서는 1960년대 참고봉사의 진행과정을 단계별로 분석한 여러 연구의 영향을 입어 참고봉사의 성공적 결과는 정확한 참고질문을 규명하는 것에 달렸다는 판단 아래 질문의 분석을 포함하여 참고면담의 기술에 집중되는 연구경향을 볼 수 있다. 그리하여 1980년대에 발표된 봉사 연구 중 가장 많이 다룬 대상주제가 되기도 하였다.

우리나라의 경우, 이와 관련되는 연구로는 1980년대에 들어와 다수의 논문이 발표되었다. 국내의 연구에서는 이용자의 이용행태와 연결하여 참고질문을 분석하고 이용자의 만족도에 영향을 주는 측면에서 사서와 이용자간의 커

<표 6> 봉사연구 대상의 상위 주제(국내)



<표 7> 봉사연구 대상의 상위 주제(해외)



뮤니케이션을 다룬 연구가 1980년대 초반부터 발표되었다. 이와 관련하여는 학위논문에서도 1980년대에 자주 연구주제가 되는 사례를 볼 수 있다. 그리고 해외의 경우와는 달리 국내의 참고봉사 연구에서는 해외 도서관 대상의 봉사사례 연구가 적지 않다. 특히 1970년대에는 많은 해외 사례연구는 당시 국내에서는 봉사의 전문성을 위해 강한 노력을 하였던 점을 알게 한다.

한편, 온라인봉사를 주제로 한 연구의 시작은 우리나라에 온라인봉사가 본격적으로 도입된 1980년대에 들어와서이다. 컴퓨터를 활용한 정보봉사를 주제로 한 연구로서, 1970년대에는 SDI서비스에 관한 논문이 소수 발표되었으나 온라인봉사를 대상으로 한 연구는 단 한 건도 발표되지 않았다. 1990년대에 이르러는 인터넷 봉사와 멀티미디어봉사로 관련 주제의 연구가 서서히 바뀌어지는 추세에 있다.

도서관봉사를 대상으로 한 평가연구는 국내 외를 막론하고 적지 않은 연구자들이 관심을 보이고 있는 분야로서, 미국에서는 이미 1930년대부터 관련연구가 발표되었다. 국내에서는 1970년대에 들어와 평가이론을 시작으로 온라인봉사가 시행된 1980년대에 이르러는 검색효율을 평가한 연구가 다수 발표되었다. 특히 이 주제는 학위논문을 준비하는 연구자들로부터 많은 관심을 받아 1990년대에 발표된 학위논문에서는 봉사의 효율성을 평가한 연구가 가장 많았다.

특수봉사에 대한 국내의 연구경향으로는 초기 1950년대에 주제별 전문봉사를 다룬 연구가 1건 있었으며, 1970년대부터는 관련연구가 자주 발표되기 시작하여 대상별로는 어린이봉

사를 주로 다루었으며 주제별의 전문봉사에 다소 치중되는 편이었다. 주제별의 전문봉사는 미국에서는 이미 1940년대부터 꾸준히 발표되고 있는 주제인데 반해 국내에서는 전문봉사에 관심이 높았던 1990년대에 이르러 적지 않게 취급되고 있다.

한편 국내 참고봉사 연구의 주제별 영역에서 사서직의 전문성을 향상시키기 위한 연구나 참고자료를 다룬 연구의 결과는 별로 많지 않다. 미국의 경우를 보면, 전술한 바와 같이 초기 수적으로 높은 봉사이론의 연구 중에도 주로 사서의 역할을 다룬 연구가 많이 포함되었으며 이후에도 전문적 사서를 위한 연강교육이나 훈련을 다룬 연구가 지속적으로 발표되고 있다. 이와 관련하여 봉사연구가 시작된 초기인 1940년대까지는 봉사를 통한 도서관의 기능 확대를 강조하였으나 1950년대 이후로는 도서관의 사회적 실현을 위한 사서의 역할을 강조하여 그에 관련된 연구가 많이 발표되는 것을 볼 수 있다.

4. 결 론

우리나라의 도서관봉사는 조선시대로까지 거슬러 갈 수 있는 긴 역사를 지니고 있으나 이를 하나의 전문적 업무로 간주하여 이론적인 접근을 시작한 것은 1950년대에 이르러서이다. 이 때 국내에서는 도서관업무를 일종의 전문적 업무로 고려하여 대학수준 이상의 기관에서 전문교육을 처음 시도하여 1954년 국립중앙도서관에서 참고봉사의 강의를 실시하고 관련 논문이 발표되기도 하였다.

우리나라에서의 참고봉사 연구를 크게 시대별로 그 흐름을 본다면, 연구의 시작기는 1950년대이며 1970년대를 연구의 전환기, 1980년대를 연구의 발전기, 1990년대를 연구의 전문기로 각각 구분해 볼 수 있다. 특히 1970년대에는 국내의 각 도서관현장에서 전문적인 도서관봉사를 본격적으로 실시함으로써 참고봉사 연구의 주제영역은 서지봉사에 관련된 연구를 시작으로 다양해졌다.

국내 참고봉사 연구의 주제별 경향을 보면, 봉사이론을 다룬 연구가 연구시작 초기부터 높은 수준으로 발표되어 주제에서의 특징은 봉사이념이나 역할을 주로 연구대상으로 삼았으며 1970년대에 이르러는 봉사의 변화를 주목하는 것으로 바뀌어졌다. 그리하여 1970년대에는 도서관협력, 해외 도서관봉사 사례연구 및 이용자교육 등 도서관봉사의 확대를 위한 연구에 관심을 가졌다. 그 결과 봉사연구의 시작기인 1950년대부터 1990년대까지 발표된 학술논문 중에서 최상위인 봉사이론을 비롯하여 도서관교육과 봉사경영 주제를 그 다음의 수준으로 취급하였다. 한편 국내 학위논문의 대상 주제를 관종별로 본다면 대학도서관에 집중되어 보다 전문적인 봉사에 관심을 주어왔다. 특히 이용자교육은 지속적인 관심의 대상이 된 주제로서, 초기에는 공공도서관의 봉사에서 점차 대학도서관의 봉사업무로 보다 전문화된 수준에서 이를 다루었다.

도서관봉사의 이론 뿐만 아니라 실무에서도 큰 변혁의 계기가 된 것은 무엇보다도 도서관관리 중심에서 이용자중심으로 전환되는 도서관의 개념적 변화를 들 수 있다. 이러한 이용자 중심적 경향으로 인해 등장된 연구의 주제로

는 이용자로부터 제시되는 질문에 관심을 두려는 참고면담 및 봉사평가의 관련 주제이다. 참고면담은 미국에서 1970년대 후반에 많은 연구자들로부터 연구대상이 되어 특히 사서가 지녀야 될 커뮤니케이션의 기술에 관심을 보였는데, 이 주제를 우리나라에서는 1980년대에 이르러 학술지와 학위논문을 통해 적지 않게 발표하였다. 봉사에 대한 평가적 관심은 미국에서는 1980년대 초반부터 시작되어 특히 평가이론에 집중이 되며, 국내에서는 1990년대에 발표된 학위논문에서 이 주제를 가장 많이 다루었다.

한편, 도서관봉사에 관련된 연구경향을 국내와 미국의 경향을 비교한다면 연구의 주제별에 있어서는 다소 구별되는 현상을 볼 수 있다. 먼저 정보봉사의 3대요소로 취급되는 사서, 자료, 이용자 면에서 본다면, 국내의 연구에서는 이용자를 위한 도서관교육에 많은 관심이 있으나 미국의 연구에서는 사서를 대상 주제로 한 연구가 많다. 특히 사서를 대상으로 한 미국의 연구에서는 사서의 기능과 역할을 주제로 한 이론적 내용보다는 봉사의 변화에 주목하여 사서의 전문성을 위한 교육이나 훈련을 내용으로 한 연구가 많이 발표되었다. 반면 사서를 대상 주제로 택한 국내의 연구에서는 1959년에 발표된 최초의 연구를 비롯하여 주로 사서의 직책이나 역할을 강조하는 논문이었다.

그 외 봉사의 방법이나 운영에 관련된 주제를 보면, 국내의 연구에서는 도서관간의 상호대처에 많은 관심이 있으며, 미국의 연구에서는 주제봉사의 수행과 봉사요금 및 봉사도구 등 경영일반을 다룬 논문이 적지 않게 포함되

어 있다. 그리고 국내외를 막론하고 봉사이론에 관련된 연구가 꾸준히 지속되는 현상은 동일하나 국내의 연구는 봉사의 기능이나 역할에 집중되는 반면 미국의 논문에서는 봉사의 변화와 미래봉사를 주로 다루는 점에서 다소 구별된다.

이처럼 참고봉사 연구에 있어서 국내의 연구를 미국의 그것과 비교해 보면, 핵심적인 대

상 주제에 있어서나 역사적인 변천에 있어서 국내의 자체적인 연구방향과 경향을 가지고 있는 것으로 분석된다. 따라서 결론적으로 보아, 본 연구의 서론에서 언급한 국내연구의 미의존성은 연구경향에서보다는 연구를 위한 참고자료 면에서 본 의존성인 것으로 판단할 수 있다.

참 고 문 헌

- 국회도서관. 정기간행물기사색인 [Database], 1945-1999. <www.nanet.go.kr>.
- 김수경. 1994. 우리나라 대학도서관의 참고봉사에 관한 연구현황 분석. 『부산대학교 대학원 문헌정학과 학기논고집』, 4: 1-15.
- 노옥순. 1984. 참고봉사의 발전의 역사적 배경과 제 요인의 분석. 『이화여자대학교문화원논총』, 44: 65-85.
- 리재철. 1978. 『세종조 집현전의 기능에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 박준식. 1976. 『한국도서관학관계문헌색인, 1945-1974』. 대구: 경북도서관학회.
- 박준식, 임애란. 1993. 『한국문헌정보학색인, 1975-1992』. 서울: KLA.
- 조문제. 1957. 도서관을 중심으로 하는 독서지도의 실제. 『서울사대부고연구연보』, 10: 395-429.
- 한명원. 1991. 『대학도서관의 참고/정보봉사 발전과정에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- Benson, Larry D. 1995. "Scholarly research and Reference Service in the Automated Environment," *The Reference Librarian* 48: 57-69.
- Ford, Barbara J. 1992, nov. "From Discussion to Action: Changing Reference Service Patterns," *Jl. of Academic Librarianship* 18: 284-285.
- Library Literature*, 1921/32-. N.Y., Wilson , 1934-1986, bimonthly.
- OCLC. *Library Literature* [Database], 1987-1999 <www.kric.ac.kr>.
- Rieh, Soo Young. 1999, may. "Changing Reference Service Environment: A Reviews of Perspectives from Mangers, Librarians, and Users," *Jl. of Academic Librarianship* 25(3): 178-186.
- Rothstein, Samuel, 1989. "The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900," *The Reference Librarian* 25:7-31.