

# 독자자문서비스에 관한 연구\*

## A Study on Readers' Advisory Services

박 온 자(On-Za Park)\*\*

### 목 차

1. 연구목적	4. 2 독자자문서비스 면담 준비
2. 독자자문서비스(Readers' Advisory Service)의 이론적 배경	4. 3 독자자문서비스 면담 실시
2. 1 독자자문서비스의 정의	4. 4 독자자문서비스 면담의 특수상황
2. 2 오락적인 독서와 독자자문서비스	5. 독자자문서비스에 필요한 꾸려지식
2. 3 공공도서관과 독자자문서비스	5. 1 독자자문서비스 담당자의 독서계획
2. 4 독자자문서비스의 역사적 배경	5. 2 해제쓰기
2. 5 독자자문서비스의 현재	5. 3 장르연구
3. 독자자문서비스 담당자	5. 4 장르선택에 대한 이해
3. 1 독자자문서비스 담당자의 역할	6. 독자자문서비스 용 참고도구
3. 2 독자자문서비스 담당자를 위한 교육	6. 1 서지, 목록
3. 3 독자자문서비스에 필요한 기본기술	6. 2 인기소설목록
4. 독자자문서비스를 위한 참고면담	6. 3 편람
4. 1 독자자문서비스 면담의 특성	6. 4 전자자원
	7. 결 론

### 초 록

도서관에서 제공되는 이용자를 위한 참고정보서비스 중 안내(guidance) 서비스에 대한 연구가 국내에서는 아직 많이 이루어지지 않고 있다. 본 논문에서는 요즈음 다시 그 중요성이 강조되고 있는 안내서비스의 한 분야인 성인독자를 위한 독자자문서비스의 이론적 배경과 기본기술을 문헌조사를 통해 제시함으로써 이용자 서비스 확대, 독서장려, 도서관직원 교육, 문헌정보학 교과과정 개발에 참고할 수 있도록 하였다

### ABSTRACT

There are very few studies on the guidance service which is one of the important reference and information service function in the library. During the last decades, Readers' Advisory Service has become one of the most interesting and demanding function in many public libraries of the western world. This paper introduces the background theory of Readers' Advisory Service and the basic skills for readers' advisors. Library managers and library schools can get ideas from this paper in planning reading programs for adult library users and training programs for library staff and LIS students.

키워드: 독자자문서비스, 장르선택, 오락적인 독서, 독자면담, 성인독서지도

Readers' Advisory Service, Adult Readers' Advisory, Genre Fiction, Popular Reading Materials, Recreational Reading

\* 본 연구는 2004년도 서울여자대학교 교내 연구비 지원으로 이루어짐

\*\* 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(onzapark@swu.ac.kr)

논문접수일자 2004년 5월 15일

제재확정일자 2004년 6월 10일

## 1. 연구 목적

도서관에서 제공되는 다양한 참고정보서비스를 1)정보제공(information) 서비스, 2)교육(instruction) 서비스, 3)안내(guidance) 서비스로 크게 구분하고 있다(Bopp & Smith 2000). 이 중 정보서비스와 교육서비스에 대해서는 국내에서도 어느 정도 연구가 이루어지고 있으나 안내서비스에 대한 연구발표는 거의 없는 실정이다.

도서관 이용자들 중에는 취미, 직업변경, 은퇴, 연구 프로젝트, 오락적인 독서 등을 위해 필요한 정보와 자료를 찾을 때 도움을 요청하는 경우가 있다. 이와 같은 도움요청에 대하여 안내서비스가 제공되는데, 이 경우에는 사실(즉답)형 또는 연구형질문 같은 참고질문을 처리할 때와는 다르게 접근할 필요가 있다. 즉 안내서비스를 효과적으로 제공하려면 특정정보나 특정자료를 찾는 질문을 처리할 때보다 이용자의 흥미, 목적, 배경 등에 대해서 더 많이 알아내어야 한다. 또한 안내서비스에서 사서의 역할은 이용자의 질문에 대한 답변으로 끝나는 것이 아니고 필요한 정보원을 찾는 과정에서부터 정보원을 선택하고 이에 연결하여 활용하는 방법에 이르기까지 계속 자문하고 안내할 필요가 있다.

그 동안 안내서비스에 대한 연구는 정보제공서비스나 교육서비스의 경우만큼 많이 이루어지지 않았지만 그 역사는 오래되어 19세기 말 미국에서 이용자에게 도움을 주고자 시작된 참고정보서비스의 초기기부터 오락적인 독서나 연구활동에 필요한 자료를 원하는 개별이용자에 대한 안내서비스(guidance)가 강조되었

으며(Green 1876, Bopp & Smith 2000에서 재인용), 20세기 초에는 미국 공공도서관을 중심으로 독자자문서비스(readers' advisory service)라는 명칭으로 안내서비스가 크게 변창하였다. 오늘날에는 1)독자자문, 2)독서요법, 3)선택적 최신정보제공, 4)학기말 보고서 작성 안내 등에서 안내서비스가 제공되고 있다 (Bopp & Smith 2000).

본 논문에서는 도서관의 안내서비스 중 그 중요성이 다시 부각되고 있는 독자자문서비스 (readers' advisory service) 의 1) 역사적 배경, 2)현황, 3)독자자문서비스에 필요한 기본기술, 즉 면담기술, 장르선택에 대한 지식, 책의 호소력(매력, appeal)에 대한 이해 책에 대해 말하고(북 토크), 쓰는 기술(해제 쓰기) 등에 대하여 문헌조사를 통해 제시함으로써 독자자문서비스를 담당할 사서, 독서지도자, 문학교육자에게 도움을 주고자 한다.

현재 미국의 문현정보학교 교육과정을 보면 성인독자를 위한 독자자문서비스과목을 개설하는 곳이 34개교에 이르고 있으며, 특히 공공도서관의 계속교육 프로그램에서 독자자문서비스 교육이 중점적으로 다루어지고 있다 (RUSA CODES Reader's Advisory Committee 2000, Dawson & Van Fleet 2001에서 재인용; Shearer 2001). 국내의 경우 공공도서관이 증가 추세에 있으므로, 성인독자를 위한 독자자문서비스를 통해 이용자 서비스를 보다 확대할 필요가 있으며, 요즈음 유행하는 인터넷 상의 사이버 독서회를 성공적으로 이끌기 위해서도 독자자문서비스가 필요하다. 따라서 본 논문에서는 1) 도서관 직원과 경영진에게 독자자문서비스의 중요성과 서비스

제공의 필요성을 인식시키고, 2) 독자자문서비스 제공에 필수적으로 요청되는 기본기술을 소개하고자 한다.

## 2. 독자자문서비스(Readers' Advisory Service)의 이론적 배경

### 2. 1 독자자문서비스의 정의

문현정보학사전(Harrod 1977)에는 독자자문서비스(RAS: Readers' Advisory Service)란 “1973년 말 국제과학협회(Science Associates International, Inc.) 주관 하에 미국과 캐나다에 소재 한 150여 개 도서관이 참여하여 결성하였으며 주제별서지, 해제목록, 문학가이드 등을 수집, 보급하는 일을 하였다”라고 설명되어 있으며, 독자자문가(Readers' Advisor)는 “독자가 책을 선정할 때 세밀하게 자문할 수 있는 경험 많은 유능한 직원”이라고 씌여있다. 독자자문서비스의 또 다른 정의는 “독자가 좋아하는 책과 독자를 함께 묶어주는 일로서 사서, 서점 직원, 독서지도자, 문학교육자 등은 모두 독자가 좋아하는 책을 찾을 수 있도록 도와주는 독자자문가들(readers' advisors)”이라고 되어 있다 (Genreflecting 2004).

특히 도서관에서 이루어지는 독자자문서비스는 성인피션독자를 위한 이용자 중심의 도서관서비스로서, 독자자문서비스를 성공적으로 하려면 성인독자들이 원하는 독서자료와 이용자에게 가장 좋은 책을 전달하고자 하는 사서직의 기본인 인간적인 동기 위에 독자의 요구를 충족시킬 수 있는 피션자료를 많이 알고,

독자를 이해하고 독자의 독서흥미를 파악할 수 있는 능력 있는 직원이 필요하다는 것이 강조되고 있다(Saricks & Brown 1997).

### 2. 2 오락적인 독서와 독자자문서비스

문학을 감상하려는 독자층은 다양하며, 순수문학과 대중문학을 동시에 감상하려는 경향이 많다. 고전작품을 감상하며 즐기는 지성인들도 추리소설로 머리를 식히며, 순수문학을 즐기는 독자들, 심지어는 문학연구가도 대중소설을 즐겨 읽으면서 유쾌한 시간을 보낸다. 무엇보다도 대중소설을 읽는 동안 무척 즐겁고 신나는데(최혜실 1996), 이와 같이 즐거움을 맛보기 위해 책을 읽을 경우 오락적인 독서라고 할 수 있다. 대중문학은 산업사회의 필연적인 산물로서(최혜실 1996), 대중문학을 즐기는 오락적인 독서를 통해 우리 사회의 독서인구를 계발, 확대할 수가 있다(김창식 1999).

오늘날 대형 서점들의 성공은 독서의 중요성을 증명해준다. 도서판매량을 보면 사람들이 다양한 문화를 알 수 있는 문학작품(multi-cultural literature)을 읽기 원하는 것으로 나타나고 있다(Dawson & Van Fleet 2001). 미국 국민들은 독서를 위해 공공도서관을 가장 많이 이용하는데, 이용자의 60% 이상이 오락적인 독서를 위해 공공도서관에 오며, 이때 주로 찾는 자료는 대중소설, 즉 피션이라고 한다 (John N. Berry III 1993. Saricks & Brown 1997에서 재인용). 미 볼티모어 공공도서관의 Blue Ribbon Committee는 “Give them what they want”에서 사서들이 그들의 취향에 맞추어 제한된 자료들을 북토크를

통해 도서관 이용자들의 독서수준을 향상시키려고 했기 때문에 독서프로그램에서 효과를 얻지 못하였다는 보고하였는데(McCook 1993; Sweetland 1994), 이는 오락적인 독서의 중요성을 무시할 수 없음을 알 수 있게 한다. 또한 지난 수십년간 공공도서관에서 문학적, 도덕적, 교육적으로 가치있는 자료들만 제공하도록 하고 가치없는 광선의 제공은 공공도서관 영역 밖임을 주장해온 전통적인 기능중심의 도서관 정책(function-oriented library policy)이 사회변화에 따라 도서관 활용을 중시하고 이용자에게 중심을 두는 시장중심의 정책(market-oriented policy)으로 바뀌어 가고 있다. 즉 도서관도 산업체에서처럼 고객에게 귀를 기울려야 하며 독자들의 요구를 계속 무시하게 되면 도서관이 없어지게 될 위험을 맞게 될것이라고 경고하고 있다(Yu & O'Brien 1996).

한편 도서관의 광선장서는 작가명과 작품명으로만 찾을 수 있도록 되어 있어서 대중소설을 원하는 독자들이 서가에서 특정주제에 관련된 광선을 찾는 일은 매우 어렵고 거의 불가능하기까지 하다. 도서관 전산화로 컴퓨터가 도서 몇 권이 대출 되고 범죄수사를 다른 책과 편안함(cozies)을 다른 책을 구분할 수는 있지만 이용자가 어떤 책을 원하는지를 사서에게 알려주지는 못한다. 오늘날의 공공도서관은 모든 연령층을 대상으로 하여 다양한 오락독서자료(광선, 논광선)를 제공하는 대중자료도서관(popular materials library, 예: Tulsa 시 분관들)의 역할을 중요시하고 있으므로, 독자자문서비스 담당자는 이용자들이 흥미를 보이는 자료(예: 베스트셀러), 예술자료, 엔터테인

먼트 자료, 고전, 기본 명저, 장르별 소설, how-to 매뉴얼 등 다양한 영역에서 알맞은 자료를 알고 있어서 이용자의 요구에 맞추어 제시할 수 있어야 한다. 예약된 도서(예: 베스트셀러)를 원하는 이용자가 많을 경우 다른 책을 권할 수 있는 상상력과 장서에 대한 지식이 풍부해야 한다. 훌륭한 독자자문지도자는 치어리더이자 정신적인 동업자로서 기억력이 좋아야 하고 열성이 있어야 하며, 특정 책을 원하는 독자에게 그와 유사한 다른 책을 추천할 수 있는 유파이 있어야 한다(Pearl 1993).

오락적인 독서를 강조하는 다음 사항(Shearer & Burgin 2001)을 통해서도 도서관에서 성인독자를 위한 독자자문서비스가 필요한 것을 알 수 있다.

- 사람들은 재미(pleasure)를 위해 책 읽기를 원하므로 도서관에서는 이러한 독서의 중요성에 주의를 기울여야 한다. 대형서점(예: Barnes & Nobles) 체인들은 커피를 마시면서 편안하게 읽을 수 있는 독서장소를 제공하고 있는데, 이러한 상황을 도서관에서 간과해서는 안 된다.
- 지난 10년간 미국 도서관의 사서들은 오락적인 독서를 위해 장르광선에 많은 관심을 쏟고 있다.
- 도서관분야 전문단체(예: PLA, RUSA)가 독자자문서비스의 필요성을 인정하고 강습, 계속교육을 실시하고 있다.
- 광선독서에 필요한 새로운 참고도구가 많이 출판되고 있어 독자자문서비스용 도구가 늘고 있다.
- 도서관에서 정보제공서비스와는 다른 새로운 개념의 이용자서비스로 오락적인 독

서에 적합한 장소를 마련하고 있다.

- 독자자문지도에 대한 연구가 많이 이루어지고 있다.
- 독자자문지도를 위한 계속교육이 크게 증가하고 있다.
- 인터넷 탐색 엔진들(예: NoveList, Amazon.com)이 독자자문서비스에 훌륭하게 활용되고 있다.
- 리스트서브(예: Fiction\_L)를 통해 사서 작가, 독자가 참여하는 대중소설 관련 가상커뮤니티가 많이 생기고 있다.
- 도서관의 대중소설 대출상황은 대중문학 작품의 장서개발을 무시할 수 없게 만들고 있다.
- 전문 서평지(예: Booklist)에서 장르픽션을 따로 취급하고 있다.

독자자문서비스는 독서의 가치와 인문과학의 가치를 중요시하는 문화에 달려있다. 1980년대 이후 미 인문과학재단(NEH: National Endowment for the Humanities)의 지원 하에 다양한 독서토론그룹이 형성되었고 테마 중심(theme based)의 독서프로그램이 유행하였다. 이 프로그램은 도서관의 독자자문서비스와 연계되어 현재 주단위로 공공도서관을 중심으로 수많은 독서프로그램이 운영되고 있다(Perrault 1993). 한 예로서 NEH는 2000년도에 미국 전역을 통해 10개 공공도서관을 대상으로 “Let’s Talk About It”이라는 독서 프로그램을 지원하였다(NEH 2000). 이에 따라 도서관에서는 독자에게 어떻게 적서를 제공하며 독서클럽 조직, 도서리스트의 활용, 도서 전시회 개최, 소설의 테마 구분 등 독자자문서

비스에 필요한 기술과 지식이 요구되었다. 매년 수 천 권의 책이 쏟아져 나오고 있어 독자들은 자신에게 맞는 읽을 거리를 찾을 때 혼란과 어려움을 겪게 되고 이 문제를 해결할 수 있는 도움을 필요로 하며, 도서관에서 독서지도를 해주기를 원하고 있다. 이러한 상황은 1980년 중반 이후 독자자문서비스를 다시 번창하게 만들고 있다(Baker 1993).

## 2. 3 공공도서관과 독자자문서비스

사회변화에 따라 지역사회가 중요시되고 공공도서관은 지역사회센터이어야 함이 강조되고 있다. 여가시간이 많지 않은 성인들의 경우 독서시간은 줄어들고 영화, TV를 통해 이야기를 즐기는 방향으로 바뀌어짐에 따라 성인들이 즐거움을 위해 읽고, 보고, 듣는 장소를 공공도서관에서 마련하기도 한다(예: 세ント루이스 공공도서관의 독자 센터인 CFR: Center for Reader). 이와같이 오늘날의 공공도서관은 대중의 취향에 더 관심을 쏟는 추세이다. 질적으로 훌륭하다는 평가를 받는 문학작품을 소개하기도 하지만 다양한 대중소설작품을 수집하여 소개하고 있다. 1980년대 이후 미국의 공공도서관에서는 자료, 공간, 직원, 제정 등에서 심각할 정도로 부족함을 느끼게 되자 한 두 가지 역할만을 감당하기로 결정하였는데, 대부분의 경우 “대중자료센터(popular materials center)”의 역할을 택하였고(Baker, 1993. p.15), 또한 여러 서비스 중에서 1)대출서비스 2)참고정보서비스를 중점적으로 지원하는 것으로 나타나고 있는데, 이는 모두 독자자문서비스와 깊은 관계가 있다. 독자자문서비스에 필요한

시간, 에너지, 자원에 초점을 맞추어 이용자들이 원하는 대중소설을 충분히 이용할 수 있도록 도움을 주고자 노력하고 있는 것이다 (Baker 1993).

독자들을 가이드하고 환영하며 생기발랄하게 독자자문서비스를 제공하려면 책, 독서, 인간에 대한 지식을 갖춘 독자자문서비스 담당직원을 훈련하고 교육시켜야만 강력한 기반 위에서 성공적인 독자자문서비스가 가능하다. 독자자문서비스 담당자는 독서량이 많고 좋은 성격의 소유자이면서 고객과 책을 잘 연결할 수 있어야 하고, 면담을 통해 독자의 독서흥미, 독서습관, 독서능력, 독서취향 등을 파악할 수 있어야 한다. 독자자문서비스를 위한 참고면담이 일반 참고면담보다 어려운 점은 독자에게 제시하는 도서가 좋은 책이라는 것을 독자에게 명확히 하기가 어렵다는 점이다. 따라서 독자자문서비스 담당자는 고객이 근래에 읽어 본 책, 흥미를 느끼는 장르, 문제, 플롯타입 좋아하는 등장인물, 싫어하는 자료의 종류 등을 알아내어야 한다. 독자자문서비스에서 고객(도서관의 이용자)과 독자와 책을 연결시키기 위해 도서관에서 다음과 같은 방법을 사용할 수 있다 (Baker 1993).

- 고객이 원하고 필요로 하는 자료를 선택하도록 한다.
- 고객의 눈에 잘 띠는 곳에 새로운 자료, 흥미를 불러 일으킬 수 있는 자료를 놓는다.
- 소설서가 옆에 장르별 소설목록을 놓아둔다.
- 브라우징이 쉽도록 장서를 조직한다.
- 도서관 내에, 또 대중매체를 통해 도서리스트를 배포한다.

- 정기적으로 독서토론을 시행한다.
- 여러 부서에서 북토크를 실시한다.
- 소설책을 찾기 쉽게 정리하도록 부탁한다.
- 도서관 데이터베이스에 저자, 도서에 관한 정보가 입력되어있으므로 이를 이용하여 적절하게 해제서지를 만들 수 있어야 한다.

## 2. 4. 독자자문서비스의 역사적 배경

독자자문서비스 프로그램은 1920년대부터 1940년대까지 미국 공공도서관에서 크게 변창하였다. 이를 시기별로 살펴보면 다음과 같다 (Saricks & Brown 1997; Baker 1993).

### 2. 4. 1 제 1시기(1923-1926)

1923년 독자자문서비스가 처음 시작되었다. 시카고 공공도서관에서는 정보제공을 주로 하는 참고실과 따로 분리하여 독서지도(reading guidance) 부서를 설치하였다(Baker 1993). 시카고에 이어 신시내티, 클리브랜드, 디트로이트, 인디애나폴리스, 밀워키, 포트랜드, 오레곤 등의 7개 공공도서관에서 조직적인 독자자문서비스를 제공하였다. 독자자문서비스 담당자는 독자와 개별적으로 만나 독서플랜을 세웠고, 실생활에 필요한 책을 조직적으로 읽기 원하는 이용자를 위해 개별적인 독서코스를 마련했다.

### 2. 4. 2. 제 2시기(1927-1935)

1927년 ALA 연차회의에서 성인교육위원회(Adult Education Round Table)가 조직되었으며, 1935년에는 44개 공공도서관에서 독자자문서비스를 제공하였다. 공공도서관에서는 필요에 따라 특정 토퍼에 관한 도서를 수록

한 해제목록을 만들었고 독자와의 면담을 통해 독자의 취향, 수준에 맞추어 개인별 독서리스트를 개발하여 우송해 주었다. 이 시기에 공공 도서관에서 독자자문서비스가 발달하게 된 3 가지 원인은 1)공공도서관에서 일하는 전문인력이 늘어났고, 2)경제공황으로 한가한 시간이 많아졌고, 3)성인독서에 관한 조직적인 연구가 시작되었기 때문이라고 한다.

#### 2. 4. 3. 제 3시기(1936-1940)

독자자문서비스가 확대된 시기이다. 주제전문가가 독서리스트를 작성하고 독서전문가로 일했다. 사서들은 도서관에서 구입한 책 중에서 고객에게 알맞다고 생각되는 자료를 미리 알려주는 선별정보봉사도 제공하였다. 이러한 개별봉사서비스는 급속하게 확산되어 갔으며, 1935년에는 44 여 개의 도서관에서 실시하였던 것이, 1941년에는 분관과 소도시에 있는 도서관에서도 실시하게 되었다. 그러나 1950년대에 와서는 독자자문서비스가 시작될 때처럼 빨리 시들해졌는데, 그 이유는 도서관 경영상 개별 독자상담지도는 비용이 너무 많이 들고, 대중 봉사를 하는 사서는 모두 독서지도를 해야 한다는 방침에 따라 개별 독자상담서비스에 대한 지원이 줄어들었기 때문이라고 한다. 사서들은 독자자문서비스를 하려면 보다 광범위하게 독서를 해야 했고, 이용자의 독서취향에 맞추어 개인 도서해제목록을 만들어야 하는 어려움을 겪게 되었다. 이와 같이 개별독자를 위해 독서 플랜을 세우는데에 많은 시간과 노력을 소비하였으나 이는 비용 대 효과면에서 현실성이 부족하여 점점 사라지게 되었다. 제 2차 대전 이후 여가시간이 줄어들게 되자 독자자문서비스

는 대폭적으로 감소하게 되었고 도서관에 따라서는 독자자문서비스를 중단하기까지 했다. 1970년대의 독자자문서비스에 대한 조사에 의하면 미국 공공도서관의 1/5 정도만이 이 서비스를 유지하고 있는 것으로 나타났다.

한편 이 시기에는 독자자문서비스에 관한 논문 및 저서가 많이 생산되었다. 초기의 독자자문서비스는 산업사회 발달에 따른 사회적 요구에 의해 부각되었으며, 도서관에서는 그 중요성을 1)공공도서관에서 제공된 성인계속교육의 기회, 2)독자자문서비스를 통한 이용자와의 밀접해진 관계로 보고 있다. 이 시기의 독자자문지도는 일종의 성인계속교육 방법으로 오락적인 면을 무시하고 이용자의 요구에 맞추어 교훈적이면서 독학에 도움이 되는 독서자료목록을 만들어 제공하였다. 개별 이용자별로 독서자료목록을 준비하는 일이 결코 쉽지 않았기 때문에 필요에 의해 표준도서목록이 만들어졌고, 개별 독자와의 접촉은 점차 줄어들게 되었다 (Saricks & Brown 1997; May 2001).

#### 2. 5 독자자문서비스의 현재

1890년대에 시작되어 1920년대 이후 1940년대까지 매우 성행했던 성인계속교육을 강조한 독자자문서비스와는 달리 오늘날의 독자자문서비스는 오락적인 독서를 위한 독서자문, 즉 주로 팩션정보 제공이 주요한 특징이 되고 있다. 즉 오늘날의 독자자문서비스는 대중의 수준을 끌어 올리기 보다는 도서관 이용자의 독서흥미를 알아내어 이에 알맞은 팩션을 찾아 제공하는 서비스로 방향이 바뀌었다. 즉 독자자문서비스에서 독자에 대한 태도가 변화된 것이다. 1920년대와

30년대의 독자자문서비스 담당자는 교육자로서 독자에게 무엇이 좋은 기를 알아내어 독자들을 특정방향으로 안내 지도하였다. 그러나 오늘날의 독자자문서비스 담당자는 팩션독자와 팩션자료를 연결시키는 중개자로서, 이는 참고사서가 이용자와 논팩션자료를 연결시키는 것과 같은 상황이다(Saricks & Brown 1997).

오늘날의 참고 사서들은 독자자문서비스의 르네상스를 맞고 있다(Shearer & Burgin 2001). 지난 수십년 동안 미국 공공도서관에서는 독자자문서비스에 대한 열성이 대단해서 팩션장서에 대한 관심이 늘고 있으며, 공공도서관협회(PLA: Public Library Association, 2000)의 후원으로 독자자문서비스 프로그램 관련 회의가 많이 개최되고 있다. 1994년에 미국 도서관협회의 참고서비스 분과(RUSA: Reference User Service Association)는 독자자문서비스 위원회를 조직하여, 훈련설시, 서지발행 인터넷 프로그램 등을 개발하였다. 한 예로 1996년에는 포트랜드 공공도서관은 9개의 독자자문서비스 프로그램을 발표하였고, 1997년 일리노이주의 성인독서 추진위원회(Adult Reading Round Table)는 시카고 지역의 독자자문서비스를 위해 프로그램개발, 토의그룹운영, 해제서지 발행, 장르 스터디 등을 활발하게 지원하고 있다. 현재 33개 미국문현정보학교의 교과과정에 독자자문지도와 관련된 과목이 개설되어 있고(Shearer & Burgin 2001), 미 전역을 통해 독자자문서비스에 관심 있는 사서들을 위한 강습의 실시와 프로그램의 개발 등이 주 단위로 활발하게 이루어지고 있다. 독자자문서비스에 대한 연구가 많아지고 있으며(Shearer & Burgin 2001),

도서관에서는 팩션장서를 개발 유지하도록 지원하고 독자들이 팩션장서에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 노력하고 있다. 구체적인 예로 LC, OCLC에서 주제명으로 성인소설을 찾을 수 있도록 ALA 지침(ALA 2000)에 맞추어 주제 접근을 확대하는 프로젝트를 후원하고 있으며, 일반 도서관에서 활용할 수 있는 독자자문서비스용 참고도구가 많이 개발되어 나오고 있다(Saricks & Brown 1997; Katz 2002).

주목할 사항은 오늘날의 독자자문서비스는 과거에 비해 목적과 방법에 있어서 차이가 있지만, 공통점으로 1)독자자문서비스는 독자들이 읽고 싶은 책을 제시받고자 할 때, 그들이 찾고 있는 책이 무엇인지 알기 어렵기 때문에, 사서가 작가와 작품명을 연결시키려면 참고면 담과정이 매우 중요하다는 것과, 2)독자자문서비스 담당사는 예나 지금이나 팩션에 대해 많이 알고 책의 질을 설명할 수 있어야 한다는 점, 3)오늘날의 독자자문서비스에서도 사서와 독자사이의 개별적인 인간관계가 매우 중요한 점을 들 수 있다.

### 3. 독자자문서비스 담당자

#### 3. 1 독자자문서비스 담당자의 역할

참고사서의 역할을 1)참고장서를 개발 및 조직하는 일(organizer), 2) 이용자의 질문에 맞추어 특정장서의 위치를 알려주는 일(locator), 3)면담과정에서 필요한 자료를 확인하는 일(identifier), 4) 질문에 대한 대답을 마음속으로 순서를 정하고 자주 물어 보는 질문이나

많이 찾는 자료의 리스트를 제공하는 일(advisor), 5) 독자의 경험과 독자의 요구를 알아내어 좋은 책을 읽고 싶어하는 독자의 질문에 상담하는 일(counselor)로 구분할 수 있는데, 독자자문지도는 카운셀러 역할로서 이 역할은 정보제공서비스 역할보다 훨씬 복잡하며 사서의 혼신과 열정을 필요로 한다(Kuhlthau 1993, Shearer & Burgin 2001에서 재인용).

참고실에서 즉답(사실)형 질문에는 정해진 대답을 빨리 제공할 수 있다. 사서들은 표준 참고도구를 보거나 서가로 가도록 지시하여 이런 질문에 응답한다. 연구형 질문은 보다 많은 직원의 시간을 요구한다. 도서관의 참고자료와 전 장서, 도서관 밖의 자료 등을 필요로 한다. 독자상담질문은 즉답형 질문이 될 수 있고 연구형 질문이 될 수도 있다. 즉답형 질문(예: 금년도 노벨문학상을 탄 사람의 작품)이면 표준 참고도구를 사용할 수 있다. 그러나 연구형 질문인 경우(예: 내가 X의 책을 재미있게 읽었는데, 그런 책 또 하나 읽고 싶은데요?), 이런 질문에 효율적으로 대답하려면 우선 X책, 장서, 그 책을 이해할 수 있는 다른 자료들을 알아야 하고, 그 책을 읽은 독자에 대해서, 독서과정에 대해서도 알아야 한다. 독자와 독자의 경험에 대한 이해가 중요한데도 아직 이에 대한 관심이 주어지지 않고 있다고 한다(Smith 2001).

사서들은 좋은 책을 추천해달라는 질문이 들어오면 자기가 읽었던 책 중에서 추천하는 경우가 가장 흔하다고 한다. 어떤 좋은 책을 추천 할 것 인기를 문헌정보학과에서 배우지 않기 때문에 사서들이 따를 모델, 테크닉, 자원이 없어서 친구나 가족과 얘기했던 책을 모델로 사용하고 있다. 또한 좋은 책을 소개하려면 독자

와 충분한 대화(rapport)가 필요한데, 독자의 성장배경, 직업, 꿈, 희망 등 독자의 생애에 대해서 모를 뿐만 아니라 그들을 지원하고 성장시킬 수 있는 이야기가 무엇인지 모른다. 더군다나 낯선 사람을 잠깐 만나서 이러한 것들을 모두 파악하기란 결코 쉽지 않다(Smith 2001). 이용자의 50%는 좋은 책을 골라달라고 했을 때 서비스를 받지 못하였고, 30%는 X, Y, Z 책을 읽으라고 했고, 20%는 풀리처 수상작을 권했고, 한 명의 사서만이 앵무새를 죽이기(*To Kill A Mockingbird*)를 읽은 독서경험을 통해 그것과 비슷한 책을 생각해 낼 수 있었는데, 이 사서의 대답을 독자들이 가장 만족해 했다고 한다. 이와 같이 사서들이 독자자문서비스를 할 때 자기들이 읽은 책에 가장 많이 의존하게 되며, 이 경우 사서의 흥미와 독자의 흥미가 유사할 때 성공적인 서비스가 될 수 있다고 한다. 또 대부분의 사서들은 독서상담 질문을 싫어하는데 이는 사서들이 잘 모르는 영역을 다루어야 하기 때문이라고 한다(May 2000).

### 3. 2 독자자문서비스 담당자를 위한 교육

그 동안 아동독서지도 교육은 아주 다양하게, 또 열렬하게 이루어지고 있지만 성인독서지도 교육은 많이 이루어지지 않고 있다. 누구나 독서의 가치를 인정하고 도서관 이용자의 요구가 매우 중요하다는 것을 알면서도 문헌정보학 분야에서 성인을 위한 독자자문서비스의 기능을 열성적으로 환영하지 않는 이유는 1) 정해진 정확한 대안이 없고, 2) 핵심을 중요하지 않게 인식하는 경향이 있고, 3) 핵심 이용자들이 도움을 청해 오지 않고, 4) 독자자문서비스는 시간이 많

이 걸리기 때문이라고 한다(Saricks 2001, Dawson & Van Fleet 2001에서 재인용). 한편 오늘날의 문헌정보학 교과목이 기술분야에 치중되어 있어 공공도서관에 근무하는 문헌정보학과 출신들은 성인 독자들에게 독서자료를 추천할 수 있는 배경지식이 부족한 상태이어서 1997년 스코키 공공도서관의 시카고 지역의 성인독서회의(Adult Reading Roundtable)는 독자상담지도를 문헌정보학 교과목으로 개설하도록 제언하였다고 한다.

2000년 PLA와 1997년 ALAE(Association for Library and Information Science Education)는 독자자문서비스를 위한 교육의 필요성을 인정하고 인쇄물이건 전자자료이건 간에 사서는 독자의 독서자료 요구에 맞출 수 있는 능력이 있어야 하므로, 이를 위해 1) 문학연구(literary studies), 2) 책과 독서에 대한 사회역사적 연구(social history of books and reading), 3) 독자반응이론(reader response theory), 4) 인종별 독서활동(ethnography of reading)의 4 가지 독서연구를 제시하였다(Shearer & Burgin 2001, 16-17). 현재 문헌정보학 학교에서 독자자문지도 일반, 독자행태, 독자반응 등의 이론적 배경과, 대중소설의 분류, 베스트셀러 및 장르픽션, 북토크, 독자자문서비스 면담, 독자자문서비스 프로그램, 전자참고도구, 인쇄 참고도구, 대중자료 서평매체 등을 필수과목 또는 선택과목으로 개설하고 있다(Shearer & Burgin 2001; Crowley 2001).

독자자문서비스 담당자를 위한 교육내용의 예로 도미니칸 대학(Dominican U. Graduate School of Library and Information

Science)의 경우를 보면 독자자문지도 과목(Crowley 2001)의 목적은 이용자중심의 서비스제공의 책임을 다하기 위해 과거, 현재, 사회문화에서의 독서의 역할을 이해하고, 독자자문지도의 이론지식, 성인독자의 퍽션 및 논픽션 독서요구를 충족시킬 수 있는 의사소통(서면 및 구두) 기술을 지닌 전문기를 양성하기 위함이며 이를 위해 다음과 같은 목표를 세우고 있다.

- 성인 독자자문서비스를 통해 성인독서요구의 이론 및 실제를 소개한다.
- 공공, 학교, 대학도서관의 교육기능으로 독자자문서비스를 발전시킨다.
- 독자자문서비스에 필요한 기본 참고도구의 평가, 선정, 이용을 배운다.
- 퍽션, 논픽션에 편리하게 접근하는 방법을 배운다.
- 독서취향의 역사적 발달을 배운다.
- 효과적인 독자자문서비스를 위해 웹 이용에 대해 공부한다.
- 문학, 독서, 도서관과 독자자문지도의 관계를 공부한다.
- 독서이론, 장르별 퍽션, 독서토론의 기본 원칙을 배운다.

### 3. 3 독자자문서비스에 필요한 기본기술

미 공공도서관에 실시하는 계속교육프로그램에 제시된 독자자문서비스의 기본기술((Saricks & Brown 1997)은 1) 소설에 대한 지식(장르 이해), 2) 책에 대하여 사고하는 기술(책의 호소력 이해), 3) 책에 대해 말하는 기술(북토크 기술)과 쓰는 기술(해제 쓰기), 4) 참고도구 사용방법으로 되어 있으며, 독자자문지도

매뉴얼(Talking with Readers: A Workbook for Readers' Advisory. MA: EBSCO Publishing)에는 독자자문서비스 담당사서가 알아야 할 4가지 영역으로(Smith & Mahmoodi 2000. Smith 2001에서 재인용) 1)독자에 대한 이해, 2)책을 읽고 싶도록 만드는 호소력에 대한 이해, 3)소설배경 지식, 4)독자자문 면담기술을 들고 있다.

즉 독자자문서비스 담당자는 독자와 책을 연결시키기 위해 폭넓게 독서하고자 하는 강한 의지와 열정을 가지고 면담기술을 발휘하여 독자의 흥미에 대해 잘 알아내야 하고, 대중소설의 영역과 장르(genre)에 대한 지식을 쌓아야 한다. 또 어떤 책을 읽게 하려면 그 책을 읽게끔 만드는 매력, 즉 그 책의 호소력(appeal)이 무엇인지를 알아야 하며 그러한 호소력을 지닌 다른 책들의 작가들을 알아야 한다. 또한 책에 관하여 독자들에게 말하는 기술(예: 북토크 기술)을 익혀야 하고 독자에게 도움을 줄 수 있도록 참고도구(예: 해제목록)를 많이 알아야 하고, 또 직접 인기소설목록(popular fiction catalog)를 개발하여야 한다. 좋은 책으로 구분하고자 할 때 널리 인정되어 있는 문학작품의 질적 요소, 즉 등장인물, 플롯, 테마, 배경, 견해(point of view), 문체, 톤 등에 의거하게 되는데, 이는 다소 막연하지만 즉각적으로 질적인 평선인지 아닌지를 판단을 내려야 할 때 가장 많이 활용 된다(Lukens 1994).

#### 4. 독자자문서비스를 위한 참고면담

독자자문면담은 책, 독서에 관하여 사서와

고객사이에 이루어지는 대화로서 이는 독자자문서비스에서 가장 중요하다. 독자자문서비스 담당자는 면담기술을 익혀야 하고 실제 면담을 해보아야 한다. 독자자문면담은 독자가 책을 가지고 가도록 하는 것이 아니고 독자와 사서 간에 연결을 통해 이루어지는 도서관 서비스이다. 독자자문면담을 잘 하려면 책에 대한 생각을 형식화하고 책을 관찰하고 그 책에서 깊이 인상 받은 것을 얘기하는 방법을 알아야 한다. 사서들은 독자자문서비스를 싫어한다는 조사가 나와 있는데 이는 독자자문서비스를 하려면 사서들이 잘 모르는 분야를 다루어야 하기 때문이라고 한다 (May 2000).

##### 4. 1 독자자문서비스 면담의 특성

독자와의 면담은 책에 대하여 사서와 독자간에 이루어지는 대화이다. 독자의 독서흥미와 독서할 때의 기분 등을 설명하도록 의사소통기술을 발휘해야 한다. 이용자가 질문을 하면 사서는 다시 물어보아 설명하도록 하여 질문과 대답을 주고 받는 참고면담과는 달리 독자자문서비스에서의 면담은 독자가 사서에게 책에 대해서, 소설에 대해서, 독서취향에 대해 얘기하면 이를 듣기만하고, 적절한 책을 제시하게 된다. 독자자문서비스 면담에서의 성공은 사서가 제시하는 책을 독자가 읽는 것이 아니라, 도서관이라는 곳은 독자들이 책에 대해서 얘기할 수 있고 그들 취향에 맞는 책을 제시 받을 수 있는 곳이라고 인식하는 것에 달려 있다. 또 독자자문면담은 한번에 끝나지 않고 이용자가 다시 와서 사서가 제시한 책에 대하여 그들의 반응을 보이도록 해야 하는데 이를 위해 계속

적으로 사서와 독자사이에 대화가 이루질 수 있는 인간관계가 중요하다.

도서관에서의 독자와의 면담은 사람들이 많고 소란스러운 공개된 장소에서 이루어진다. 이와 같이 독자들이 독서경험을 잘 얘기할 수 없는 도서관 환경에서는 독자자문서비스가 독자의 요구를 충족시키지 못한다는 연구결과가 나와 있다(Smith 2001). 독자들은 책에 대해서 이야기할 때 옛듣기를 좋아하며, 어떤 독자들은 책에 대해 이야기할 때 끼어들어 그들이 받은 인상을 밀하거나 제언하기를 좋아한다. 또 사서가 고객에게 어떤 책에 대해서 얘기하는 동안 이를 엿들은 다른 이용자가 그 책을 서가에서 뽑아 가는 경우도 있다고 한다 (Saricks & Brown 1997).

독자자문면담시 제시(suggestion)와 추천(recommending)을 구별할 필요가 있다. 이 두 단어를 함께 사용하지 않을 때 독자자문을 더 잘 할 수 있다. 예를 들면 친구에게는 그 책을 꼭 읽기를 원하기 때문에 추천(recommend)하게 되지만, 독자에게는 재미있게 읽도록 그들의 독서홍미, 취향, 분위기(mood)를 근거로 제시(suggest)하게 된다. 독자들은 추천할 경우와는 달리 제시한 책에 대해서는 부정적인 면이 있어도 보다 편하게 논평하며 반응을 보인다. 추천한 책을 좋아하지 않는다고 말하기는 어렵지만 제시한 자료는 독자가 책을 읽을 것인지 말 것인지, 또 읽은 책을 좋아하건 싫어하건 간에 자유롭게 선택할 수 있게 하므로 사서와 독자간에 친밀한 관계와 전문성을 유지할 수 있게 된다. 사서가 제시만하고 추천하지 않게 되면 독자자문서비스에서 중시하는 것과 독자와의 상호작용이 달라질 수 있다

(Saricks & Brown 1997).

필선의 질적인 문제는 또 다른 문제이다. 비평가들이 수상작에 대해, 또 지장본(페이퍼백) 소설에 대해 어떤 비평을 하던 간에 독자들은 자신이 만족하면 이를 잘 쓴 책으로 본다. 진행이 빠른 액션소설을 좋아하는 독자들은 책의 질적 기준에 따라 세밀하게 묘사된 느린 스타일의 책을 좋은 책으로 보지 않는다. 수상작이거나 비평에서 호평을 받은 책에 끌리는 독자들에게는 이런 종류의 책이 알맞지만 독자자문면담에서는 잘 쓰여진 책이라는 어구는 별로 소용이 없다. 독자자문서비스 담당사서는 독자의 독서홍미, 분위기(mood)로부터 알아낸 정보에 의거하여 책을 제시하게 되는데, 이는 책의 질적 문제가 아니다. 사서에게 책을 제시해 줄 것을 원하는 독자는 사서가 책의 질을 알고 있으며, 자기가 읽고 있는 것보다 더 나쁜 책은 주지않을 것이라고 생각하고 있다. 또한 가장 좋은 책을 제시할 것이라고도 예상하지 않는다. 왜냐하면 로맨스를 좋아하는 사람들이 모두 제인 오스틴을 좋아하지 않을 수 있기 때문이다(Saricks & Brown 1997).

#### 4. 2 독자자문서비스 면담 준비

##### 4. 2. 1 책에 대하여 생각하기(Thinking about books)

다른 사람들과 책에 대한 의견을 나누는 것은 누구에게나 큰 기쁨이다. 독자자문서비스 담당사서는 독자들의 독서경험 및 홍미를 근기로 하여 독서의 기쁨을 나누어 가질 수 있다. 그러나 잘 모르는 독자들에게 책을 제시하는 것은 또 다른 문제이다. 이러한 독자들과 어떻

게 책에 대한 기쁨을 나누어 갖는가를 알아야 한다. 사서는 실습과 훈련을 통해 책에 대하여, 독서에 대하여 누구와도 이야기 할 수 있어야 한다.

독자자문면담은 독자(이용자)와 대화를 시작하기 전부터 시작된다. 성공적인 독자자문면담을 하려면 사서는 책에 대한 3가지 기술(technique), 즉 1) 책의 호소력(appeal)—무엇이 그 책을 읽도록 만드는지, 2) 동일한 호소력을 지닌 같은 작가의 다른 작품들과 다른 작가들의 작품들, 3) 그러한 작가와 작품이 들어있는 장르에 대해 알아야 한다. 이러한 기술은 비교적 터득하기 쉽다.

(1) 책의 호소력(appeal) 파악 독자자문서비스에서는 책을 즐기는 감정을 중시하므로 테마, 상징 등을 분석하는 작품비평과는 다르다. 무엇이 그 책을 읽게 만드는지, 그 책에 대한 반응(reaction)이 다른 사람에게도 호소력이 있는지를 알아내어야 한다. 책을 읽을 때 독자자문서비스 담당사서는 그 책의 가장 좋은 특징(feature)—성격묘사, 틀(frame), 속도(pacing), 이야기의 이어짐(story line)—을 살피게 되는데 흔히 한 개의 특징이 두드러지게 된다. 예를 들어 어떤 스릴물의 호소력은 강하고 동정심이 많은 남자 주인공이 될 수 있지만, 다른 스릴물의 책에서는 이국적인 배경, 환상적인 역사적 내용 등이 그 책의 호소력이 될 수 있다. 또 다른 책에서는 재치 있는 대화, 문제 해결력이 그 책의 호소력이 될 수 있다. 독서자료(여떤 책)에서 가장 좋은 특징으로 보이는 호소력이 무엇인지를 발견하고 이를 설명할 수 있는 기술은 매우 중요하다. 호소력을 강조하면서 책에 대해 이야기하는 것은

보다 쉽고 자연스럽기 때문이다. 사람들과 책에 대해 이야기 할 때 이러한 연습을 해보는 것은 매우 가치가 있다. 어떤 책이 골동에 대해 아주 자세하게 흥미 있는 점(interesting insights)을 삽화를 곁들여 제시한다면 이러한 요소는 고객들을 끄는 훌륭한 호소력이 된다. 그러나 이러한 요소가 어떤 독자에게는 호소력이 있지만 다른 독자에게는 지루할 수도 있다. 따라서 독자자문서비스 담당사서는 단순히 어떤 책에 어떤 호소력이 있는지 그 요소들을 알면 된다.

(2) 동일한 호소력을 지닌 다른 작품들, 다른 작가들을 구분하기: 특정 등장인물, 스토리라인, 속도, 견해 등의 요소가 책의 호소력에 영향을 끼친다. 각각 다른 두 책에서 다루어진 똑같은 특징이 반드시 같은 독자에게 호소력을 발휘하지는 않는다. 유사한 작품, 유사한 작가들을 알아내기가 쉽지 않지만 같은 호소력을 지닌 책을 알려고 노력하다 보면 유사한 작품, 유사한 작가들을 구별 지을 수 있는 능력이 생긴다. 실습을 통해 서평만 읽어 본 책이나 친구, 고객과 토의 해 본 책을 비교해보는 방법도 유용하다. 독자자문서비스 담당사서는 책의 호소력을 실마리로 하여 독자들과 책을 연결할 수 있게 된다.

(3) 동일한 호소력을 지닌 작품들과 다른 작가들의 작품들이 속한 장르 알기: 어떤 한 책이 어떤 장르에 적합한지를 아는 것은 계속해서 유사한 작가와 유사한 작품을 나누어 보는 실습을 통해 가능하다. 장르에 대해 공부할 때는 유사성이 없는 작가들을 조사하는 것이 더 쉬운 방법이다. 유사성 비유사성을 알아내는

능력은 장르 이해에 도움이 된다. 장르별로 틀(framework)을 작성하면 장르별 특징을 알 수 있고 장르별로 틀에 맞추어 작가들을 배치할 수 있다. 단 유사한 작가끼리, 유사한 작품끼리 묶는 장르구별에서 유사성이라는 것을 명확하게 구분하기는 쉽지 않다.

독자자문서비스를 하기위해 책의 호소력을 알아내고, 유사한 작품을 구별하여 모으고 장르별로 책을 구분할 수 있는 기술을 습득한 후에도 사서는 읽은 것을 기억할 방법이 필요하다. 사서는 읽은 책의 작가와 작품을 수록하고 장르별로 차이를 자세하게 적어두면 날짜별로 수록해 놓은 이 리스트는 책에 대한 생각을 생생하게 떠오르게 만든다(Saricks & Brown 1997).

#### 4. 2. 2 책에 대해 이야기 하기 (Talking about books)

책의 호소력을 알아내기 위해 실습을 많이 하면 할수록 호소력을 분간하기가 쉬워진다. 사서가 친구, 직원, 고객들에게 책의 호소력을 설명하면 할수록 기술이 축적되어 보다 세련된 독자자문면담기술을 발휘할 수 있다. 비공식적으로 책에 대해 이야기하는 것은 어렵지 않다. 독자자문지도를 맡은 사서는 자신이 책을 읽을 때, 다른 사람들과 책에 대해 이야기할 때, 자연스럽게 그런 책을 누가 또 썼더라, 그와 비슷한 책은 어떤 책이더라 하고 생각하게 된다. 또 만나는 친구, 동료, 고객들이 재미있게 읽은 책을 얘기하도록 하여 책에 대한 의견을 나눌 수 있다. 사서가 책에 대해 생각하고 이야기할 수 있는 것은 사서의 커다란 자산이다. 도서관에서는 정기적으로 읽었던 책에 대해 이야기하

게 하여 청취력을 높이고 책의 호소력 발견을 훈련할 수 있으므로 다른 사람들과 책에 대해 이야기할 수 있는 기회를 만드는 것이 중요하다(Saricks & Brown 1997).

#### 4. 2. 3 분위기 조성(Setting the stage)

참고질문에 대해 참고도구를 사용하여 즉시 대답하는 경우(환경)와 다르게 책에 대하여 생각하고 이야기할 연습이 되어 있으면 독자자문서비스를 할 준비가 된 상태이다. 그러나 독자자문서비스를 할 때 일상업무에서 2, 3분만 일찍 독자와의 만남(stage)을 정신적으로 준비하는 것은 매우 값진 일이다. 즉 1) 꾹션 독자들이 훑어 본 책들을 체크 해보고, 신간서적은 매력(호소력)이 있으므로 따로 배치하거나 사람들이 많이 모이는 곳에 전시한다. 2) 근간 베스트셀러를 체크 해 본다. 신문에 소개되는 신간안내는 내용요약이 있어 특정 책에 대한 기억을 더듬을 수 있게 해준다. 또 독자들의 질문을 노트해 둔 것을 읽어 본다(Saricks & Brown 1997).

#### 4. 3 독자자문서비스 면담 실시

- 참고질문 면담과는 달리 독자자문서비스를 원하는 독자들은 묻기 싫어한다.
- 대부분의 경우 알고있는 작가나 특정 작가에 대해 묻거나 특정 장르에 대해 묻는다.
- 베스트셀러는 금방 대출되므로 책이 없는 경우가 많다. 그러나 많은 독자가 만족할 만한 좋은 읽을 거리를 원하기 때문에, 베스트셀러는 다만 신문에서 금방 본 작가의 이름을 제시한 것 뿐이므로, 면담을 통

- 해 더 만족스러운 책을 제시할 수 있다.
- 서가에 있는 독자에게 “특별히 찾는 책이 있습니까?” “제가 하나 제시해드릴까요?”는 “무엇을 도와드릴까요? 보다 훨씬 분명한 응답을 기대할 수 있다. 이는 책에 대한 제언이 사서의 일상업무로 이루어진다는 것을 강조하게 된다.
  - 대부분의 고객들은 광선에 대한 질문이 너무 시시하다는 생각을 하고 있으므로, 독자자문서비스는 도서관에서 이루어지는 타당한 활동 중의 하나임을 분명히 할 필요가 있다.
  - 사서는 열성적으로 독자자문서비스를 해야 한다. “무엇을 읽고 싶으세요?”라고 물기보다는 “재미있게 읽은 책이 무엇인지 말해주세요” 또는 “좋아하는 작가가 누구죠?”라고 물어 본다.
  - 독자들은 싫어하는 것을 더 쉽게 이야기 하므로, “근래에 읽은 책 중에 싫어하는 책이 있습니까?”라고 질문 해보던가, “내가 읽은 책은 재미없었어요. 주인공이 싫었거든요” 등에서 독자에 대한 실마리를 얻을 수 있다.
  - 호소력이 없는 책의 특성을 파악하는 것이 중요한데, 이때 독자가 즐겨 읽지 않은 책에 대한 정보를 알아내는 것은 매우 유용하다. 독자가 싫고 좋은 점을 말하는 것을 통해 책의 호소력을 파악할 수 있다.
  - 사서가 책에 대해 말할 때는 그 책의 좋은 점은 무엇이고, 호소력으로 볼 수 있는 특징은 무엇이고, 어떤 장르의 책인지를 제시할 수 있어야 한다. 책의 줄거리를 말해줄 필요는 없고 그대신 호소력, 독자가

- 즐길 수 있는 점을 강조해야 한다. 독자의 취미가 다양하기 때문에 추천하기보다는 몇 개의 작품을 제시하여 독자 스스로가 선택할 수 있도록 한다.
- 독자가 말하는 것을 노트해 두면 나중에 다른 직원과 토의해 볼 수 있다.
  - 독자의 손에 책을 들려주는 것이 독자자문면담의 끝이 아니다. 독자가 다시 오도록 면담을 마무리하는 일이 중요하다. 독자가 책을 빌려 가도록 하고, 빌려 간 책을 읽고서 재미있었던 점, 재미없었던 점 등 유용한 정보를 사서에게 이야기하도록 자문해야 한다. 독자가 재미있어 했던 점을 중시하고 관심을 보이면서 동일한 호소력이 있는 책이 많다는 것을 제시한다.
  - 독서자문면담은 다른 참고질문보다 덜 중요하다고 여기는 상황에서 독자가 마음 편히 독서자료를 제시 받을 있는 상황을 만들어야 한다. 독자가 좋아하는 책을 설명할 때 그들의 말을 반복해주고, 서가, 목록, 전자 자료, 북 리스트 등에서 필요한 자료를 함께 찾으면서 그들의 질문이 중요하다는 것을 확인시킬 수 있다.
  - 책의 호소력이 중요하므로 이를 알아내기 위한 질문(probing question)을 해볼 수 있다.
  - 마지막으로 추적질문(follow-up question)으로 면담을 마무리한다. 독자자문면담은 맞는 대답으로 끝나지 않는다. 독자자문면담은 고객이 다시 와서 책이 좋은지 나쁜지를 말하도록 하고 빌려간 책이 재미없으면 만족시킬 수 있는 책이 더 많이 있으므로 다시 제시할 수 있음을 알게 해

주어야 한다(Saricks & Brown 1997).

#### 4. 4 독자서비스 면담의 특수상황

##### 4. 4. 1 읽지 않은 책에 대한 북 토크 장르 설명 방법

사서는 본인이 읽은 책만 제시할 수는 없다. 대중문학작품, 작가, 장르, 광경 등은 잘 알아야 할 뿐만 아니라 사서는 작가, 작품에 대해 어떻게 생각하고 어떻게 말해야 하는지가 역시 중요하다. 사서가 읽지 않은 책에 대해 말할 때는 그 책의 호소력, 서평, 광고문, 동료 등에서 얻은 책에 대한 정보를 가지고 그 책에 대하여 말해주고 어느 장르에 속하는지 정한다. 직접 읽는 것이 제일이지만 여러 곳에서 책에 대한 정보를 수집하여 편집해 둔다.

이용자들은 자주 베스트셀러를 찾고, 또 그 책이 무엇에 관한 책임자를 알기 원하기 때문에 신문서평 등을 통해 플롯을 알아두면 좋다. 베스트셀러 작가는 반복되므로 그 작가의 작품 중 하나 정도는 읽어두는 것이 좋다. 그 작가가 어떤 종류의 책을 쓰는지, 최신 베스트셀러의 플롯은 무엇인지, 그 작가에 대한 비평은 어떤지 등으로 독자를 충분히 만족시킬 수 있다. 이때 광경의 장르를 소개하려면 도서관에서 만든 인기소설목록(popular fiction list)이나 해제목록을 이용해야 한다.

##### 4. 4. 2 무작정 찾아보기

미스테리가 섞인 로맨스 소설 있습니까? 같은 질문을 받았을 때 아무 생각이 떠오르지 않을 경우 무작정 서가로 가서 책을 보면 책 자체가 도움을 주는 느낌을 가질 수 있다. 광

션을 토픽별로 수록해놓은 *Fiction Catalog*는 도움이 된다. 인기소설목록에서 독자가 좋아하는 작가를 알아낼 수도 있고, 같은 장르에서 다른 작가를 소개할 수도 있다. 각종 해제 목록도 유용한 참고도구이다.

##### 4. 4. 3 개인적으로 좋아하지 않는 책이나

###### 작가를 설명하는 방법

독자가 사서와 책에 관해서 편하게 이야기 할 수 있어야 하므로, 사서는 개인적으로 좋아하지 않는 책에 대해서도 물어오면 그 책의 강점은 무엇이고 어떤 종류의 책이고, 다른 독자들이 어떻게 생각하고 있는지 등을 이야기해야 한다. 이 경우 사서의 판단을 피하고 독자의 취미를 존중해야 한다. 사서가 좋아하지 않는 책에 대해 의식적으로 부정적인 말을 하지 않도록 조심해야 한다.

##### 4. 4. 4 사서가 제시한 자료를 독자가 싫다고 할 경우

독자들은 사서가 제시한 자료를 거절할 권리가 있으며, 또한 이를 편안하게 거절할 수 있어야 한다. 거절을 해도 서비스를 한 것으로 좋은 아이디어가 있어 다시 오면 알맞은 자료를 제시하겠다고 말해야 한다.

##### 4. 4. 5 책을 추천할 경우

독자가 단지 “읽을 것, 좋은 것”을 원할 때 사서는 자기가 재미있게 읽었던 자료를 추천할 수 있다. 확실한 자료는 서가에서 발견할 수 있는 자료들이다. 장르별로 확실하게 좋은 자료를 알아두는 것이 좋으며, 확실하게 추천할 수 있는 자료목록을 만들어 놓고 이를 정기적

으로 간신하면 도움이 된다. 이 자료목록을 원하는 독자에게 줄 수 있도록 준비하고 좋아하는 소설은 여분을 준비한다.

#### 4. 4. 6 제한점(restrictions)을 말하는 경우

독자를 미리 짐작하여 자료를 제시하는 일이 없어야 한다. 독자자문면담을 하는 중에 어떤 독자는 제한 점을 말하는 데, 예를 들면 성 폭력 등을 제한하고 싶은 독자에게는 “clean book”을 원하는지 물어 보게 된다. 이때 사서는 독자의 제한 점에 대해 비판하지 말고 독자의 취향을 존중하는 방법으로 대꾸해야 한다. “우리가 소위 말하는 원만한 독서자료를 원하시는 것 같은데, 그것에 해당하는 작가들을 말해볼까요?”라고 말한다. 사서가 재미있게 읽은 자료뿐만 아니라 모든 독자들이 원하는 것을 제시하는 것이 독자자문서비스의 목적이기 때문이다. 여성이 쓴 것, 미국에서 쓰여진 것, 2차 대전 배경이 아닌 해양소설 등은 모두 제한 점의 예이다. 한 영역에 관한 책을 여러 개 제시하여 독자의 반응에 따라 제한 점을 좁혀 갈 수 있으며, 독자에게 호소력 있는 책을 제시할 수 있다.

#### 4. 4. 7 잘 모르는 작가에 대해 물어 올 경우

모든 작가의 작품을 다 읽을 수는 없으므로 우선 당황하지 말아야 한다. “그 작품(작가)에 대해 잘 모르는데 좀 더 설명해주시겠어요?”하고 독자로부터 그 작가의 호소력 등을 알아내어 다른 작가(작품)를 제시한다. 독자로부터 알아낸 정보로 참고도구를 조사한다. 인기소설 목록에 그 작가가 있으면 같은 장르의 다른 작가를 소개한다.

#### 4. 4. 8 시리즈물을 찾을 경우

먼저 나온 책을 기본으로 하여 다음 책이 쓰여졌다면 첫번째 책부터 시작한다. 그러나 첫 번째가 가장 좋은 경우가 아닌 경우, 시리즈 중 가장 좋은 작품부터 시작한다(Saricks & Brown 1997).

### 5. 독자자문서비스에 필요한 핵심지식

#### 5. 1 독자자문서비스 담당자의 독서계획

대중소설에 대해 광범위하게 알아야 한다. 독자자문서비스 담당자가 작성해 놓은 인기소설목록은 장르별로 핵심의 개요를 알 수 있는 참고도구이다. 일반 독자들의 취미를 알아내어 좋아하는 장르의 자료목록을 만들어 놓으면 사서는 계속적으로 물어 오는 장르와 작가들을 쉽게 알 수 있다. 이 리스트를 근거로 하여 독서계획을 세울 수 있다. 이 리스트는 도서관에 있는 각 장르를 모두 포함하도록 포괄적이어야 하며, 또한 독자자문담당 사서가 장르별로, 작가별로 호소력(appeal)을 지닌 작품을 알 수 있도록 깊이 있게 다루어져야 한다.

일단 인기가 있는 대중소설목록이 작성되면 개인독서를 강화시킬 수 있어서 적절한 독서플랜을 세울 수 있다. 독자가 읽은 작가, 작품을 확인하면 그들이 읽은 장르를 알 수 있으므로 고객이 좋아하는 장르부터 시작한다. 본인이 잘 모르는 장르부터 시작하고 그 장르에서 작가의 대표작을 기한을 정해놓고 읽는다. 독자나 다른 사람들과 그 책의 호소력에 대해, 또 읽은 책에 대해 토의해보는 것이 중요하다 토

의할 내용의 예를 들어 보면 다음과 같다.

- 작가가 죄선을 다한 점은 무엇인가?
- 작가(작품)는 등장인물, 스토리 중 어느쪽을 더 강조하였는가?
- 금방 그 책에 빠져들었는가? 아니면 좀 더 읽은 후에 스토리나 등장인물에 대해 알게 되었는지?
- 배경이 자세하게 설명되어 있는지? 아니면 특히 정신을 빼앗는 배경이 있었는지?
- 당신에게 어필한 작가의 다른 작품이 기억나는지?
- 당신 외에 누가 그 책을 즐길 것 같은지? 그리고 왜?
- 어느 장르에 속할 것 같은지?
- 그 책이 인기가 있는 점이 무엇인지?
- 왜 독자들이 그 책을 좋아하는지? 그 책에 대한 평을 들어 본 적이 있는지?

책에 대한 토의는 주로 호소력(appeal)에 관한 문제이다. 독자에게 질문을 하여 그 책이 지닌 호소력에 대한 정보를 얻을 수 있다. 공식, 비공식적인 정보채널을 통해 읽은 책에 대해 발견한 사실을 직원, 동료, 독자와 나누어 가질 수 있다. 공식채널은 해제목록을 통해서이고, 비공식 채널은 직원, 독자와 대화를 통해서 가능하다. 독자자문서비스 담당사는 얼마나 많은 책을 읽어야 하는지? 어떤 사서는 여러 권의 책을 읽어야만 작가, 작품의 호소력을 알 수 있고, 또 다른 사서는 적게 읽어도 서평, 광고문, 참고자료, 독자의 평 등을 통해 호소력 있는 책을 알 수 있다. 두 가지 방법이 모두 좋다. 경력이 쌓이게 되면 두 방법의 균형히 잡히게 된다. 신중을 기해 잘 만든 최신자료의

인기소설목록은 독자자문서비스 담당사서에게는 없어서는 안 되는 도구로서, 개별독서지도, 그룹독서지도, 장르연구의 기본이 된다(Saricks & Brown 1997).

## 5. 2 해제(annotation)

독서자료 리스트를 만들고 이를 기본으로 하여 독서프로그램을 시작하는 것이 당연한 순서이지만, 책을 읽거나 책에 대하여 이야기하는 것을 잊어버리기 전에 기록으로 남겨두지 않으면 충분치 않다. 해제를 쓴다는 것은 읽은 책에 대한 형식화된 설명인데, 읽은 것에 대해, 읽은 책의 호소력에 대해 기록해두는 것이다. 해제는 비평적인 서평(critical review)이 아니고 책의 호소력을 묘사하고 그 책이 다른 책과 어떻게 연관되어있는지, 플롯 요약 등을 쓰는 것이다. 일관성을 유지하기위해 해제양식(부록 1)을 사용할 수 있다. 서지정보는 작가 명, 작품 명, 출판사항, 페이지 수이다. 근래에 나온 책을 읽기 원하는 독자에게는 출판년도가 중요하며, 놀랍게도 많은 독자들이 폐이지수를 근거로 하여 읽을 책을 선정한다고 한다. 또한 책의 매력(호소력)을 알기 위해 책을 읽을 때 성격묘사, 속도(pacing) 등 특징적인 점을 중심으로 책을 요약해놓으면 해제양식을 보완할 수 있다. 책에 대한 첫인상, 호소력, 특징, 감명을 받았다고 생각되는 점 등을 책을 읽는 당시에 적어놓지 않으면 잊어버리게 되므로 이 요약은 특정 주제에 대해, 특별히 호소력 있는 책을 고를 때, 또 특정 장르의 책을 생각할 때 아주 값진 정보원이 된다(Saricks & Brown 1997).

### 5. 3 장르(genre) 연구

피션의 장르에 대해 깊이 있게 연구하는 것이 매우 중요하다. 처음에는 책의 호소력(매력)이 무엇인가를 따져서 독자들을 위해 유사한 호소력을 가진 작가들, 작품들을 그룹별로 나눌 수 있다. 그 다음 한 작가에 대해서 장르연구를 하여 1) 장르의 특성과 패턴을 이해하고 2) 장르의 호소력을 분명히 알고, 3) 그 장르에 속한 작가의 범위를 넓혀가다 보면 독자에게 호소력 있는 작가들에 대해 알게 되고, 독자들과 장르에 대하여 의사교환을 할 수 있게 되어 독자자문서비스를 할 때 잘 모르는 장르에 대해서도 편안해질 수 있다.

장르분류(genre classification) 기술은 성인소설독자를 이해할 수 있고 독자들이 흥미를 보이는 작품을 소개하는데 필수적으로 요청된다. 비소설과는 달리 소설은 도서관목록 검색으로 원하는 자료를 찾을 수가 없다. 다음과 같은 방법으로 장르연구를 시도해 볼 수 있다.

#### 5. 3. 1 표준화된 패턴 확인

각 장르를 구성하는 표준화된 패턴, 플롯, 등장인물을 구성하는 방법(규칙)을 알아내고자 노력한다. 책의 매력(호소력)이 무엇인가를 발견하려고 애쓰면서 스토리 라인, 등장인물 묘사, 프레임(frame), 속도(pacing) 등에 대해서도 의문을 제기한다. 특정 장르의 공통점은 무엇인지, 예로서 로맨스 소설에서는 남만적인 관계와 해피엔딩, 미스터리에서는 탐정 및 범죄 해결, 서스펜스 소설에서는 위태로운 등장인물 등을 들 수 있다.

#### 5. 3. 2 그룹 스터디

장르연구는 혼자 할 수 있는 연구활동이 아니다. 그룹으로 장르연구를 할 때 다음 사항을 고려한다.

- 독자와 직원에게 가장 인기가 있는 장르부터 시작한다. 우선 직원, 독자들에게 인기가 있는 장르에 대해 장르연구 기술을 익히고 그 이점을 알게 된 후 잘 모르는 인기가 없는 장르에 대해 연구한다.
- 참고도구, 직원의 지식 등을 동원하여 장르에 대해 알 수 있는 자료를 많이 모은다.
- 장르의 특성을 나타내는 매력(호소력)과 패턴을 미리 적어 놓는다. 가능하면 세부 장르도 적어 놓는다.
- 벤치마킹이 되는 가장 유명한 작가를 확인하고 그들 작품의 특성을 알아본다.
- 장르구분이 되어 있는 작가들을 읽어보고 벤치마크에 맞는지 알아 보고 다른 점은 무엇인지 찾아 본다.
- 장르별로 호소력의 특징을 적어보고 이를 침작하여 대표적인 작가들로 세부 장르를 정한다.

#### 5. 3. 3 독서토론

장르연구와 같은 방법으로 독서토론을 한다. 플롯을 알기 위한 것이 아니고 작가와 장르가 왜 독자에게 인기가 있는지, 작가와 작품이 이 장르에 어떻게 적합한지, 어떤 세부장르에 적합한지, 읽은 책이 장르의 호소력을 얼마나 지니고 있는지, 독자들이 재미있다고 하는 점은 무엇인지 등을 독서토론을 통해 알아내면 장르와 세부장르에 대해 더 확실히 알 수 있다.

### 5. 3. 4 장르연구를 이끌어 갈 리더를 정하고 다음 사항을 고려하여 장르연구를 실시한다.

- 각기 다른 책을 읽기 보다는 한 책을 같이 읽는다.
- 장르에 대해 직원, 독자와 이야기한다. 장르별로 호소력을 파악할 수 있다.
- 정기적으로 만나 발견사실을 이야기 한다.
- 각자 제언하도록 한다.

### 5. 3. 5 장르연구 결과의 이용

- 장르에 대한 이해할 수 있게 되어 독자와 특정 장르 팬들에게 서비스할 수 있는 능력이 생긴다.
- 해제목록이 만들어지고, 장르별로 작가와 작품을 수록한 북 마크를 만들어 홍보용으로 사용할 수 있다.

이상과 같은 장르연구는 독자자문서비스에서 그 효과가 즉시 나타난다. 장르의 호소력이 무엇인지 알 수 있고 장르와 독자와 맞출 수 있게 되어 독자자문서비스 담당자는 잘 모르는 장르에 대해 편안한 마음으로 서비스할 수 있게 된다(Saricks & Brown 1997).

## 5. 4 장르픽션(genre fiction)에 대한 이해

장르픽션이란 형식(패턴)이 정해져 있는 소설(patterned fiction)로서, 각 장르마다 플롯, 등장인물, 테크닉 등에서 적용되는 규칙과 형식이 있다. 이 패턴은 성공을 거둔 작품을 원형(prototype)으로 하여 정해지며, 이를 모방하여 같은 장르의 작품이 쓰여진다. 장르구분은 참고도구마다 약간씩 다른데, 예로써, 장르

소설을 쓸 때 참고할 수 있는 장르픽션 매뉴얼인 *Writing Popular Fiction* (Dean R. Koontz 1972)에 의하면 과학공상소설 환타지, 서스펜스, 미스터리, 고딕로맨스, 서부소설로 구분되어 있다(Rosenberg 1986). 본 고에서는 Herald(1995)와 Nilsen(2000)에 의거하여 다음과 같이 장르픽션을 구분하여 그 특성을 간단히 설명하고자 한다.

### 5. 4. 1 서부소설(western)

서부소설의 정의는 생활태도(attitude of life, mode of life)로 정의할 수 있다. 미국의 서부개척, 카우보이, 목장 등에 국한되지 않고 오스트레일리아의 목장, 개척 등 전 세계의 개척, 침입자에 대한 두려움 등이 모두 해당된다. 역사적으로 보면 아시아 대 평원, 스코트랜드 등을 배경으로 쓰여진 서부소설이 많다.

서부소설의 호소력(매력, appeal)은 미 개척지인 자연에서의 자유, 속박으로부터의 독립을 꿈꾸는 주인공이 자연, 인간, 자신과의 싸움에서 얻어지는 자신 만만함과 능숙함이다. 서부소설의 세부 테마는 산, 철도, 광산, 군대, 인디언, 카우보이, 의사, 설교자, 코미디, 패러디, 피카레스크, 로맨스 등으로 나눌 수 있다.

### 5. 4. 2 범죄소설(crime)

범죄소설에는 탐정소설, 미스테리, 법정 드라마 등이 포함된다. 이 소설의 호소력은 범죄 즉 살인, 도둑질, 공격, 게임(confidence game) 등을 통해 독자들을 호기심과 서스펜스에 몰아 넣는다. 범죄소설의 세부테마는 탐정, 경찰, 전직 경찰, 사립탐정, 아마추어 탐정, 저널리스트, 여자탐정, 남편과 아내, 인간과 동물 등으로 세

구분되고 있다.

#### 5. 4. 3 모험소설(adventure)

모험소설은 여러 방향으로 전개된다. 서바이벌, 탐험, 전투, 음모, 스파이, 엠파 소설 등으로 생존을 위한 투쟁, 이국 풍물, 바다, 극적인 구출, 보물탐색, 직업군인, 남성의 로맨스(자연의 힘, 위험을 즐기는 모험) 등을 다룬다. 모험소설의 특성은 등장인물이 적고 인물묘사를 많이 하지 않는다. 또 동작의 페이스, 템포가 빠르고 스피디하다. 배경은 단순하고 시막이 등장한다. 좋은 모험소설과 나쁜 모험소설의 특징을 적어 보면 다음과 같다.

##### (1) 좋은 모험소설

- 독자들이 알 수 있는 그럴듯한 주인공
- 독자들이 자기에게도 일어날 수 있다고 상상할 수 있는 모험
- 효율적인 인물묘사
- 배경은 스토리를 증강시킬 수 있는 흥미 진진한 배경
- 처음 단계부터 독자들을 플롯으로 끌어들일 수 있는 액션

##### (2) 나쁜 모험소설

- 주인공이 너무 과장되어있거나 틀에 박힌 타입이어서 믿기지 않을 때
- 모험이지만 전혀 흥분되지 않을 때
- 진부한 등장인물
- 클라이막스 후에도 질질 끄는 결론

모험소설의 세부테마는 스파이(국가별), 테크노 스플리터, 산업스파이, 테러, 정치투쟁, 서바

이벌 등으로 구분할 수 있다.

#### 5. 4. 4 로맨스소설(연애소설, romance)

로맨스소설은 사실주의 문제소설과 반대이며, 여주인공이 무사를 길들여서 행복하게 산다는 내용이 많다. 로맨스소설은 해피엔딩으로 끝나며 실제보다 스토리가 과장되어있다. 로맨스 소설의 호소력은 짊움, 희망이다. 최초의 로맨스 소설은 헨리 리차드슨의 *파멜리아(Pamela)*로서, 그 이후 제인 오스틴, 에밀리 브론테, 앤소니 트롭(Trollope) 등의 작품들이 멀지를 받기는 했지만 “신을 믿지 않기로 한 사람은 있을지라도 독자들은 여전히 사랑은 한다”라는 말로 로맨스 소설을 방어하고 있다. 흔히 여성 독자들의 탈출구가 되는 환타지(es-capist fantasy)로서 여성들이 일상생활을 탈피하고자 로맨스 소설을 좋아한다.

로맨스소설의 세부테마는 배경, 등장인물 타입, 성 관계 등으로 나눌 수 있다. 인기드라마(soap opera), 종교, 유머러스, 역사, 서스펜스, 환타지, 고딕, 성공, 모험, 스포츠/게임, 동물/자연, 서부애기, 종교, 사랑, 로맨스 등으로 나눌 수 있다. 한편 로맨스소설의 테마와 타입이 변화되고 있다. 남자가 여자를 만나서 결혼한다는 것이 로맨스 소설의 주요 테마이었으나 여성해방운동 이후 외국배경, 독립적인 여성 많이 등장한다.

#### 5. 4. 5 과학공상소설(science fiction)

과학공상소설, 환타지, 공포물은 서로 연관이 많다. 과학공상소설은 “what if?”로 설명된다. 과학공상소설은 현실 세계의 사실과 자연 법칙을 근거로 하되 수백년, 수 천년 후의

미래 문제를 다룬다. 과학공상소설의 호소력은 흥분시키고, 스릴있는 모험애기이고, 실존의 용감한 영웅의 등장이다. 과학공상소설과 환타지 소설을 쉽게 구별할 수가 없다. 토픽이 과학적인 토픽, 우주여행, 외계인, 인류의 미래 등을 다룰 때 과학공상소설이며, 환타지소설은 과거의 사실을 다룬다. 과학공상소설의 타입은 자연탐험, 시간여행, 우주여행, 대재앙, 유토피아/디스토피아(distopia) 등이며, 세부테마는 기계, 생태, 환경, 잃어버린 세계, 불멸, 독극물, 우주여행, 외계인, 컴퓨터, 슈퍼맨 등 다양하다.

#### 5. 4. 6 환타지소설(fantasy)

믿기 어려운 진실은 오직 환타지를 통해서 얘기될 수 있다. 현대의 환타지소설은 과학공상소설과 구분하기 어렵지만 과학지식을 기본으로 하여 가능성 있는 사실을 얘기할 때 과학공상소설로, 마술, 초자연적인 것을 근거로 하여 불가능한 사실(immeasurable)을 얘기할 때 환타지로 구분한다. “low fantasy”는 자연법칙에 의해 통제할 수 있는 마술, 초자연적인 세상이고, “high fantasy”는 상상의 다른 세상, 신, 요정들이 통괄하는 세상에서 일어나며, 요정, 신화, 공룡, 유니콘, 마술사, 요술쟁이 등이 등장한다.

환타지소설이나 과학공상소설은 인간의 깊은 욕망과 관계가 있으며, 어려운 위험을 무릎 쓰고 실패할 것 같은 것을 성취하려는 욕망을 나타낸다. 환타지소설의 호소력은 굉장한 힘을 부여 받는 것(empowerment)을 상상하는 문학이다. 환타지에서는 작지만 꿈이 있는 못 배운 사람들도 굉장한 힘을 발휘할 수 있기 때문에, 그러한 힘을 부여 받아서 노력하는 주인

공들은 독자들이 일상생활에서 하는 것과 똑같이 소망하고 바라는 것을 위해 싸우게 된다. 환타지의 세부테마는 견객, 마술, 지하감옥, 용, 성인, 신화, 전설, 요정, 요술 등이다.

#### 5. 4. 7 공포소설(horror)

알 수 없는 테러가 우리 모두를 괴롭힌다. 어떤 독자는 공포소설을 좋아하지 않지만 다른 독자는 이를 즐긴다. 공포소설을 읽고 느끼는 감정과 즐거움은 지적인 것이 아니고 생리적이 반응이다. 공포소설은 초자연적이고 신비한 것, 유령, 귀신, 마녀, 괴물, 흡혈귀 등 우리가 제어 할 수 없는 무서운 것들을 다룬다. 공포소설은 원조는 18-19세기의 고딕소설이다. 스릴러소설은 공포소설과 동일한 요소가 많다. 공포소설의 세부테마는 유령, 초자연적인 신비, 액션시ズ, 귀신, 사탄, 의학 및 심리적인 공포 물 등이다.

#### 5. 4. 8 사실주의 소설 (the new realism)

삶과 삶의 문제들을 다룬 사실주의 소설은 낭만소설에 반대되는 문제소설(problem novel)이다. 등장인물이 하급계급 출신이고, 배경은 행복한 교외가 아니고 살기 힘든 곳이며, 속어, 구어가 많이 쓰인다. 교육적이고 해피엔딩으로 끝나는 로맨틱소설이나 코믹소설과는 다른 모드(mode)에서 대리경험을 맛 볼 수 있어서 독자들이 좋아한다. 특히 청소년들이 사실주의 소설을 읽고 사회의 좋은 점, 나쁜 점을 알게 되면 현실성 있는 기대감을 갖게 된다.

문제소설, 사실주의소설의 세부테마는 성마약, 돈, 취업, 직장, 가정문제, 친구, 왕따, 건강, 신체 등이다. 좋은 사실주의 소설의 특징은

다음과 같다.

- 문제점에 대해 강력하고 흥미있고 믿을 만한 플롯
- 독자로 하여금 다른 사람의 생각, 감정을 갖게 만들 경우
- 등장인물들이 좋고 나쁜 점을 다 지니고 있어 믿을 만한 생생한 인물묘사
- 독자가 생각할 수 있는 가치 있는 테마
- 스토리를 강화하여 독자가 상상을 할 수 있는 배경
- 독자가 계속 쉽게 따라 갈 수 있는 문체
- 누구나 공감할 수 있는 호소력
- 여러 측면으로 스토리를 생각할 수 있어 독자와 사회가 통찰할 수 있는 문제해결 방법

#### 5. 4. 9 역사소설(history)

사람들은 다른 시대, 다른 장소, 다른 사람들에 대해 호기심을 갖고 있다. 모험, 서스펜스, 미스터리를 즐기려고 역사소설을 읽는다. 역사소설을 판단하는 문학형식이 있다. 정확한 역사적 사실이어야 하고 시간면에서 스피디 해야 한다. 한 시대의 정해진 장소의 토템, 터부, 음식, 의상, 직업, 여가, 관습, 취향, 종교, 문학 등을 알 수 있어야 하고, 이는 다른 곳과 구별되어야 한다. 역사소설은 역사적으로 계속성이 있어야 하고 위험, 미스터리, 서스펜스, 로맨스가 생생하게 표현되어야 한다. 역사소설은 절망과 희망, 충성과 배반, 사랑과 미움, 동정과 잔인함 등을 옛날이나 지금이나 인간에게는 있다는 것을 알게 해준다. 좋은 역사소설의 특징은 배경이 스토리에 아주 중요하며, 시대, 장소, 사람들에 대해 근거 있는 연출이어야 한다. 한 시대의 역사에 철저히 아는 작가만이 오류 없

는 역사소설을 창작할 수 있다.

## 6. 독자자문서비스용 참고도구

### 6. 1 서지, 목록

*Fiction Catalog*. 14th ed. Juliette Yaa-kov & John Greenfieldt eds. NY: H. W. Wilson, 1991. 943 p.

소설목록인 *Fiction Catalog*는 독자자문서비스 담당사서에게는 필수적인 도구이다. 4개의 연간 보유판이 나온다. 14판에 6000종의 고전 소설, 현대 소설이 수록되어 있다. 작가명의 알파벳 순으로 접근할 수 있고 작품 명색인, 주제색인이 있다. 줄거리 요약이 잘되어 있어서 독자자문서비스 담당사는 독자들에게 소설의 호소력을 쉽고 명확하게 설명할 수 있다. 주제색인에서 다양한 방법으로 장르별 책을 찾을 수 있다.

*Read all Your Life: A Subject Guide to Fiction*. Barbara Kerr Davis. Jeffcoer-son, NC: McFarland, 1989. 286 p.

좋은 소설 책을 읽고자 할 때 주제별로 선정 할 수 있도록 1) 자기자신, 2) 가족, 3) 사회, 4) 종교, 5) 철학으로 구분한 후 다시 43여 가지 주제로 세 구분하여 각 주제에 대하여 간략하게 설명한 다음, 읽어볼 수 있는 자료를 추천하고 있다. 500여권의 저작이 추천되어 있으며, 각 작품에 대한 발췌문, 토의 할 사항, 더 읽어볼 책 순으로 수록되어 있다.

*Genrelecting: A Guide to Reading Interests in Genre Fiction.* 4th ed. Diana Tixier. Herald. CO: Libraries Unlimited, Inc. 1995. 367 p.

일반 독자들이 그들의 독서흥미에 맞추어 소설책을 찾을 수 있도록 장르별로 정의를 내리고 세부 장르별로 작가와 그들의 대표작을 수록하고 있으며, 색인은 작가, 작품, 주제, 시리즈, 등장인물별로 찾을 수 있도록 되어 있다. 독자자문서비스를 하고자 할 경우, 또 장르선택에 대해 알고자 할 경우 반드시 참고해야 할 참고도구이다. 오락적인 독서를 강조하고 이를 위해 독자자문서비스를 담당할 사서교육을 UCLA 도서관학교에서 실시했던 Rosenberg 여사가 초판을 냈으며, 이를 계승하여 Herald 여사에 의해 현재 제4판까지 발행되었다. 이 도구는 Carl Corporation 사에 의해 전자본인 NoveList로 보급되고 있다.

## 6. 2 인기소설목록

사서들이 부지런히 장르픽션을 읽는다 해도 고객들이 묻는 모든 장르에서 자문을 잘하기란 어렵다. 따라서 해당 도서관에서 인기있는 자료들을 장르별로 파악하여 리스트를 만들고 대표작가들을 수록해놓은 인기소설목록 (popular fiction catalog)은 일반 참고도구를 보충할 수 있는 없어서는 안 되는 귀중한 도구이다.

우선 해당 도서관 독자들은 어떤 장르의 어떤 작가의 작품을 읽는지를 조사한다. 공식적으로 질문지를 만들어 조사하거나 간단한 조사를 통해 독자들의 독서패턴을 알 수 있다. 즉 독자자문서비스 면담기록이나 대출도서를 조

사하면 독자들이 요구하는 장르와 작가를 알 수 있고 이를 근거로 장르별로 인기있는 작품을 수록한 인기소설목록을 만들 수 있다. 이 도구는 독자자문서비스에 필요한 매우 중요한 정보원으로서 독자에게 장르에 대하여, 장르별 대표작에 대하여 설명할 때 유용하며 독자자문서비스에 자신감을 갖게 해준다. 미국의 여러 공공도서관 홈페이지 상에 장르별로 인기소설목록이 제시되어 있다(부록3 참조).

## 6. 3 편람

*The Readers' Advisor Companion.* Shearer & Burgin eds. CO: Libraries Unlimited. 2001. 303 p.

가장 최근에 출판된 독자자문서비스용 편람으로 공공도서관과 학교도서관에 근무하는 사서들을 대상으로 하여 다양한 인간적인 욕구를 충족시킬 수 있도록 독자자문서비스 분야의 개척자들과 리더들이 이룩해 놓은 연구결과를 기반으로 하여 1)독자자문서비스 담당자를 위한 교육 및 실무기초, 2)공공도서관 학교도서관에서의 독자자문서비스 현황, 3)독자자문서비스의 확대를 위한 비전 순으로 엮어져 있다.

*A Handbook of Contemporary Fiction for Public Libraries and School Libraries.* Mary K. Biagini. Metuchen, NJ: Scarecrow Press, 1989. 247 P.

대중소설의 여러 장르에 해당되는 작품을 알고자 할 때 유용한 참고도구로서, 제 1부에는 로맨스, 스파이, 미스터리, 탐정소설, 과학공상소설, 역사소설, 서부소설 등이 소개되어

있고, 제 2부에는 이러한 장르에 속하지 않는 작가들이 미국, 영국, 기타 국가로 수록되어 있다. 총괄적인 저자색인이 있다.

#### 6. 4 전자자원

독자자문서비스 담당자를 위한 교육 및 훈련에 많은 전자자원을 이용할 수 있다. 독자가 제시한 자료를 찾을 때 전자자원은 큰 도움이 된다. 여러 변인을 활용하여 책을 찾는 경우 전자자원을 이용하면 독자의 허락 하에 독자가 읽은 책을 모두 추적하여 독자의 흥미를 추론 할 수 있다. 전자자원은 또한 한 작품에 대해 많은 정보를 생산해낼 수 있어 주제, 서명뿐만 아니라 그 책이 지닌 호소력의 요인까지도 확인할 수도 있다. 앞으로 전자자원은 독자상담을 표준화하고 독자자문서비스 담당사서가 작품이나 독자에 대한 지식이 없어도 생산적인 대화를 할 수 있게 해줄 것이다(Smith 2000).

독자자문서비스에 활용할 수 있는 대표적인 전자도구로는 Gale's What Do I Read Next?, Carl Corporation's NoveList, EBSCO's Online Service Novelist, Internet Speculative Fiction Database 등을 들 수 있다. Fiction\_L은 독자자문 관련 문제, 즉 독서토론, 장르연구, 전자자원 대중작가 등에 대해 토의하는 이메일 토의 그룹이다. 또 장르 별로 독서자료를 알려면 Book Browser와 Genrefluent 가 좋다. 새로 나온 장르픽션을 잘 알아야 하는데 이 문제를 인터넷이 해결하고 있다. Barnsandnobles.com, Amazon.com, Library Journal, Hot Picks, PW Right Alert 같은 서평사이트를 이용할 수 있

다. 또한 출판사 및 서점의 웹사이트와 픽션 이용자들을 위해 잘 선택된 자료들을 제공해주는 공공도서관 웹사이트들도 훌륭한 독자자문 서비스용 전자자원이다. 대표적인 전자자원 웹사이트의 예는 <부록 2>와 같다.

### 7. 결 론

기쁨을 맛보기 위해 책을 읽는 오락적인 독서는 노력하지 않고도 정신을 집중할 수 있기 때문에 어려운 현실 문제로부터 도피할 수 있고 휴식을 취할 수 있어서 현대인의 삶에서 그 중요성이 강조되고 있다. 오락적인 독서장소로서 대형서점이 번창하고 있고, 미 공공도서관들은 대중자료센터 역할을 강조하여 픽션장서 개발, 오락적인 독서를 위한 장소 제공, 성인독자를 위한 독자자문서비스 실시 등을 통해 이용자서비스를 확대하고 있다. 지난 10여 년간 독자자문서비스 관련 연구가 많이 이루어지고 있으며, 독자독자자문서비스 용 참고도구, 장르 픽션 목록, 서평도구, 웹사이트 등이 많이 생산되고 있다. 또한 문현정보학 학교의 교육과정에 독자자문서비스 관련과목 개설이 늘고 있으며, 사서를 위한 계속교육 프로그램에서도 독자자문서비스를 위한 직원훈련이 특히 강조되고 있다. 국내 도서관에서도 보다 확대된 이용자서비스를 제공하기 위해 성인독자들을 위한 독자자문서비스의 필요성을 인식하고 이에 대한 적극적인 지원이 있어야 하겠다. 이를 위해 구체적으로 다음 사항이 필요하다.

#### 1. 픽션장서 개발이 필요하다.

2. 독자자문서비스를 담당할 직원 양성이 필요하다. 즉 독자자문 면담기술, 장르파션 지식, 책의 호소력을 알 수 있는 기술, 책에 대하여 말하고 쓸 수 있는 기술 등을 공식교육에서, 또 직원훈련에서 다루어져야 한다.
3. 국내에서 생산된 대중소설을 알 수 있는 서지작업이 이루어져야한다.
4. 독서취향에 맞추어 대중소설을 선택할 수 있도록 해제목록이 생산되어야 한다.
5. 장르파션 개발, 도서전시, 북 마크 제작, 해제목록 제작, 독서토론 활성화 등을 통해 독자자문서비스가 국가적인 독서운동, 독서인구 확대로 이어지도록 해야 한다.

### 참 고 문 헌

- 김창식. 1998. 대중문학과 독자. 『한국문학논총』, 25: 39-52
- 최혜실. 1996. 후기 산업사회에서 한국 대중문학의 역할과 방향. 『비평문학』, 10: 557-573
- ALA. 2000. *Guides on Subject Access to Individual Works of Fiction, Drama, etc.* Subjent Analysis Committee, Catalog and Classification Section
- Baker, Sharon, L. 1993. "Laying a firm foundation administrative support for reader's advisory services." In *Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments* ed. by McCook, Kathleen de la & Rolstad Gary O. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Bopp & Smith, 2000. *Reference and Information Service*. 4th ed. CO: Libraries Unlimited, Inc.
- Crowley, Bill. 2001. "Taught at the university on a higher plane than elsewhere: The graduate education of reader's advisors." In *The Readers' Advisor's Companion* ed. by Shearer & Burgin. CO: Libraries Unlimited, Inc.
- Dawson & Van Fleet. 2001. "The future of readers' advisory service in a multicultural society." In *The Readers' Advisory Companion* ed. by Shearer & Burgin. CO: Libraries Unlimited, Inc. pp.249-268.
- "Genreflecting." 2004. [online].cited 200 4.1.14. <<http://www.genreflecting.com>>
- Harold, Leonard Montague. 1977. The Librarians' Glossary. 4th ed. London: Andre Deutsch.
- Herald, Diana Tixier. 1995. *GenreReflecting: A Guide to Reading Inter-*

- ests in Genre Fiction.* 4th ed. Colorado: Libraries Unlimited, Inc.
- Lukens, Rebecca. 1994. *A Critical Handbook of Children's Literature.* NY: Harper Collins College Publishers.
- Katz, William A. 2002. *Introduction to Reference Work.* Vol. II. 8th ed. NY: McGraw-Hill Higher Education.
- May, Anne K. 2000. "Look at Readers' Advisory Services," *Library Journal*, 125(15): 40-43.
- May, Anne K. 2001. "Readers' advisory service: Explorations of the transaction." In *The Readers' Advisor's Companion* ed. by Shearer & Burgin. CO: Libraries Unlimited, Inc.
- McCook, Kathleen de la & Rolstad Gary O. ed. 1993. *Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments.* New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- McCook, Kathereen de la Pena. 1993. "Cosideration of theoretical bases for readers' advisory services." In *Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments* ed. by McCook, Kathleen de la & Rolstad Gary O. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc
- NEH. 2000. 10 Public Libraries Nationwide Receive NEH Support for Reading and Discussion Programs. <http://www.neh.gov/news/archives/2001205.html>
- Nilsen & Donelson. 2000. *Literature for Today's Young Adults.* 6th. NY: Longman. Priscilla McGeehon.
- Pearl, Nancy. 1993. "Inspiration and appreciation: Notes on the practice of readers' advisory." In *Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments* ed. by McCook, Kathleen de la & Rolstad Gary O. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Perrault, Anna H. 1993. "The impact of humanities programming on readers' advisory service." In *Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments* ed. by McCook, Kathleen de la & Rolstad Gary O. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Rosenberg, Betty. 1986. *GenreReflecting: A Guide to Reading Interests in Genre Fiction.* CO: Libraries Unlimited.
- Saricks & Brown. 1997. *Readers' Advisory Service in the Public Library.* Chicago: ALA.
- Saricks, Joy, G. 2001. "Reading and the

- future of the public library," *The Acquisition Librarian*, 25:113-121.
- Shearer & Burgin. Ed. 2001. *The Readers' Advisor's Companion*. CO: Libraries Unlimited, Inc.
- Shearer, D. Kenneth & Burgin, Robert. 2001. "Partly out of sight; Not much in mind: Master's level education for adult readers' advisory service" *In The Readers' Advisor's Companion ed.* by Shearer & Burgin. CO: Libraries Unlimited, Inc.
- Smith, Duncan. 1993. "Reconstructing the reader: Educating readers' advisors." *In Developing Readers' Advisory Services: Concepts and Commitments*. McCook, Kathleen de la & Rolstad Gary O. ed. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Smith, Duncan. 2001. "Reinventing readers' advisory." *In The Readers' Advisory Companion ed.* by Shearer & Burgin. CO: Libraries Unlimited, Inc.
- Sweetland, J. H. 1994. Adult fiction on medium-sized U.S. public libraries: A survey. *Library Resources & Technical Services*, 38:149-160.
- Yi, Liang & O'Brien, Ann. 1996. "Domain of fiction librarianship." *Advances in Librarianship*, 20: 151-189.

## 〈부록 1〉 해제양식(annotation format) (Saricks &amp; Brown, 1997. p.88)

작가명:
작품명:
출판년:
페이지 수:
지리적 배경:
시대적 배경(현재, 미래, 특정 역사적 시기)
시리즈 명:
플롯 요약:
장르 또는 주제명 :
호소력(매력):
유사한 작가, 유사한 작품:
작성자:

## 〈부록 2〉 독자자문서비스용 전자자원 웹사이트 예

유형	각 유형별 주요 웹사이트	
서지	Dav Pilkey's WebSite O'Fun The Children's Literature Web Guide Internet Speculative Fiction Database Romance Writer and Readers What's Next Online	<a href="http://www.pilkey.com">http://www.pilkey.com</a> <a href="http://www.acs.ucacagary.ca/~dkbrown/index.html">http://www.acs.ucacagary.ca/~dkbrown/index.html</a> <a href="http://www.sfsite.com/infdb/index.html">http://www.sfsite.com/infdb/index.html</a> <a href="http://www.jaclynreding.com/links/">http://www.jaclynreding.com/links/</a> <a href="http://www.kdl.org/libcat/whats_next.htm">http://www.kdl.org/libcat/whats_next.htm</a>
장르별 자료 및 서평	Locua Online Romantic Times Book Browser Genrefluent Genreflecting Barnsandhobles Amazon.com Library Journal Hot Picks PW Right Alert	<a href="http://wwwlocusmag.com">http://wwwlocusmag.com</a> <a href="http://wwwromantictimes.com">http://wwwromantictimes.com</a> <a href="http://wwwbookbrowser.com">http://wwwbookbrowser.com</a> <a href="http://wwwgenrefluent.com">http://wwwgenrefluent.com</a> <a href="http://wwwgenreflecting.com/Genres.html">http://wwwgenreflecting.com/Genres.html</a> <a href="http://spl.lib.mo.us/libsrv/readers.html">http://spl.lib.mo.us/libsrv/readers.html</a> <a href="http://wwwBarnsandhobles.com/bookbrowser">http://wwwBarnsandhobles.com/bookbrowser</a> <a href="http://wwwAmazon.com">http://wwwAmazon.com</a> <a href="http://wwwlibraryjournal.com/articles/books/hotpicks/hotpicksindex.asp">http://wwwlibraryjournal.com/articles/books/hotpicks/hotpicksindex.asp</a> <a href="http://publishersweekly.com">http://publishersweekly.com</a>
출판사 서점	Random House HarperCollins Reader Resources Reading Group Choices Time Warner Books Reading Guides	<a href="http://wwwrandomhouse.com">http://wwwrandomhouse.com</a> <a href="http://wwwharpercollins.com">http://wwwharpercollins.com</a> <a href="http://wwwreadinggroupchoices.com">http://wwwreadinggroupchoices.com</a> <a href="http://wwwtwbookmark.com">http://wwwtwbookmark.com</a>
공공 도서관	Glendale Public Library Morton Grove's Webrary Morton Grove Public Library MatBook Service Overlooked Des Plaines Public Library Skokie Public Library St. Louis Public Library Vancouver Public Library	<a href="http://ci.Glendale.ca.us/government/library/readers_advisory.asp">http://ci.Glendale.ca.us/government/library/readers_advisory.asp</a> <a href="http://www.webrary.org/RS/Rsmenu.html">http://www.webrary.org/RS/Rsmenu.html</a> <a href="http://www.webrary.org/matebooksearch.html">http://www.webrary.org/matebooksearch.html</a> <a href="http://freenet.vcu.edu/educational/literature/bklink.html">http://freenet.vcu.edu/educational/literature/bklink.html</a> <a href="http://www.desplaines.lib.il.us/readers.rs_BookmarkColumnMenu.html">http://www.desplaines.lib.il.us/readers.rs_BookmarkColumnMenu.html</a> <a href="http://www.skokielib.il.us/s_read/">http://www.skokielib.il.us/s_read/</a> <a href="http://spl.lib.mo.us/libsrv/readers.html">http://spl.lib.mo.us/libsrv/readers.html</a> <a href="http://vpl.ca.branches/LibrarySquare/prl/oallocation.html">http://vpl.ca.branches/LibrarySquare/prl/oallocation.html</a>

KCI