

W.Boyd Rayward; 시카고 주립대학. 조교수

조직체로서의 도서관

이 논문은 조직체에 관한 일반적 논고와 조직체의 목적을 설정하고, 추구하고, 획득하는 타당한 방법에 따라서, 도서관을 분석하고 관찰한다. 여기서는 도서관 현재의 발전과 이런 구조속에서의 도서관의 문제를 다루며, 사회와 서지적 세계에 대한 도서관의 관계를 논하고자 하며, 그들의 성패를 결정하는 타당한 기초에 대해서 생각해 보고자 한다.

도서관의 연구에 있어서 조직체이론의 가능한 적용을 탐구하는 것이 이 논문의 목적이다. 학교, 교도소, 병원, 직업소개소, 정부기관, 공장, 광산, 광고기관과 도서관, 이것들과 그들과 같은 다른 조직들은 조직체에 관해서 연구하는 자의 관심의 초점이 된다. 이런 종류의 특수한 조직은 종종 “복합적” “형식적” 혹은 “관료적” 조직이라 불리운다. 그들은 명백히 하나의 목적을 위해서 창조된 것이다. 그들은 그들의 대상과 그들 자신의 효율에 대한 사회적 중요성의 변화에 따라서 늘어날 수도 있고 소멸할 수도 있다. 그러나 그들은 그들을 기초지우는 보다 보편적인 사회적 조직에서 파생되어 그것에 의존하며, 전체적으로 그 조직에 대한 어떤 종류의 구조를 제공한다.

형식적 조직체에 대한 연구는 동시에 사회학의 한 분파며 새로운 어떤 것이다. 그것의 현재 성격은 일부분은 상이한 기원의 결과요, 일부분은 현대의 학

자들이 그것에 관해서 적용하는 다른 분파내에 있는 상이한 배경에서 유래된다. 그것의 기원은 19세기의 경제학, 과학적 관리법, 경영이론, 인간관계의 연구와 그리고 특별히 베버류의 사회학에까지 소급 된다. 그것은 지금은 특별한 관심을 가진 학자들에 의해서 추구 되어진다. March는 그의 「조직체 사전」의 서문에서 기고자들을 그들이 학위를 획득한 영역에 따라서 분류하고 있다. 즉 그것은 경제학, 정치학, 심리학, 경영학, 사회학등으로 나타나고 있다. 사회과학의 전 영역에 걸친 일련의 사회학자들의 1964년 연례모임에서 나타난, 조직체에 대한 논문의 분석은 보다큰 확장을 나타내고 있다.

형식적 조직은 명백히 제한되고 알려진 대상들에 대한 조직이다. Blau와 Scott가 설명하는 바와같이, 만약 대상의 조직이 집합적 노력을 요구한다면 인간은 많은 사람들의 활동을 결합하고 다

른 사람이 이 목적을 위해서 그 활동에 참가하도록 하는 자극을 주도록 구상된 조직체를 설립한다. 일반적으로 말해서, 조직체의 보편적 목적은 조작적인 준목적(準目的)으로 그것을 분해시킴에 의해서만 달성될 수 있고, 이런 준목적의 추구는 조직체의 인원사이에 체계적으로 활당된 일련의 차별화된 일을 통해서만 가능하다. 이런 일들은 변화하는 공학을 사용하며 공학은 그일이 행하여 질 수 있는 변화와 그일이 어떻게 행하여 질 수 있는가에 영향을 미치며 또 요구한다. 일반적으로 권위의 계열화와 그것과 더불어 특수화된 전달방법은 그들이 조직체의 목적을 달성하기 위해서 서로 작용하는 것 같이 조직체의 서로 다른 부분을 이용하도록 조직되어 진다. 이것은 곧 어떤 형식적 조직체의 창조는, 대표자, 방향, 통제, 전달의 문제와 권위의 가정과 사용이라는 문제를 불러 일으킴을 말하는 것이다. 이러한 문제는 조직체 자체가 크거나 복합성에 있어서 증가함에 따라 복잡해진다. 그러나 조직체의 구조와 과정에 있어서 합리성이 강하게 포함되어 있는 반면에 그러한 합리성의 포함은 매우 보충적으로 취급되어져야 한다. 이것은, 어떠한 설명이든지, 조직체의 대상이 유지되고 조직의 참가자들이 관여하는 필연성을 밝히기에 충분할 정도로 조직체의 대상을 설명하는 것이 어렵기 때문이다.

조직체의 인원은 동시에 정보를 취급하고, 결정을 내리고, 다른 사람과 교류하고, 그렇지 않으면 다른 사람과 기능적으로 교류한다. 그들은 조직체가, 그들에

게 어느정도 만족을 주고, 그 속에서 생산적인 참여를 계속하도록 하기 위해서, 실현하지 않으면 안되는 그들 자신의 목적을 가지고 있다. 인원들의 개별적인 목적은 크든 작든 조직체가 그들에게 제시하는 목표와 배치될지도 모른다. 그들은 사회의 일원으로서 책임을지는 많은 역할중의 하나로서 조직체에 참여한다. 조직체가 그들을 위해서 창조하는 역활은 다른 역활에 의해서 영향을 받을지도 모르며 그들의 다른 역활과 대립될지도 모른다. 또한 수많은 사람들로서의 조직체에 그들이 참여함에 의해서 그것은 변형될지도 모른다. 그들은 비공식적인 집단을 형성하는데, 이 집단은 형식적인 구조적 배열에 일치하지 아니한다. 비공식적인 집단의 규범과 목적은 점차적으로 발생하고 이것들은 전체로서의 조직체에 대해서는 기능적이거나 혹은 나쁜 기능일지도 모른다. 시간이 지남에 따라 조직체는 팽창하거나 혹은 수축하며, 그의 전구조를 통해서 분파되며, 그것 안에서 계속해 가는 과정에 영향을 주며 필연적으로 변화한다. 그것이 유지되고 성장하기 위해서는 변화하는 사회적 압력과 공학적인 혁신에 적응되지 않으면 안된다. 그것은 역시 합리적으로 효율적이지 않으면 안된다. 아마도 조직적 성공은 부분적으로는 그것이 어떻게 그의 목적을 달성하는가에 의해서, 부분적으로는 그 목적에 대한 지지를 얼마나 효과적으로 획득하는가에, 혹은 사회의 변천에 따라 그 목적들을 어떻게 재정립 하는가에 달려있다. 즉 조직체는 적어도 두개의 점차적으로 조정하는 기구를 가지자

않으면 안된다. 하나는 사회와 조직체의 목적의 설정 사이를 매개하며, 다른 하나는 수행의 효율을 결정하는 것이다. 간단히 말해서 “이익”은 사업조직의 이 두 기능에 봉사한다. 이익은 (그리고 손실) 조직적 변화의 여러종류를 즉 확장에서 소멸로의 변화를 주도한다. 첫째번 기구는 생태학적으로 기술되어 질 수 있고 둘째번 것은 수행체환 기구로 기술되어 질 수 있다.

그때 조직이론의 일반적인 주류는 한 조직체는 목적을 지향하는 유기체로서 인정하는데, 이 유기체는 다른 이론에 의해서는 다르게 정의되어 진다. 조직체는 여러가지 방법으로 그것으로 침투해 오는 환경속에 놓인다. 즉, 그 여러가지 방법이란 그것의 목적의 형성에 제한을 가하고, 그것의 참가자들에게 여러 종류의 영향을 가져오는 것들이다.

그것은 투입과 산출을 가지며, 공식적, 비공식적 구조나, 참가자들 사이에 존재하는 관계의 양태를 포함하는 어떤 종류의 진행사이에서 매개된다. 그것은 어떤 종류의 공학을 가진다. 형식적 구조와 계속적인 합리성은 그것에 본질적인 것으로 인정되며, 과정중에서 이것의 변형이나 분해를 설명하려는 시도가 취해진다. 사람들은 조직체의 능력, 결합, 행위의 지속성을 “관료적”법칙이나, 결정을 내리는 예정표란 용어로 설명해도 좋으며, 분리, 무능을 이런 법칙이나 예정표에 가해진 복잡한 제한의 뜻으로 해석해도 좋다.

매다수의 오늘날 이론은, 이론의 합리화을 위해서 노력함에 따라서 발생하는

견해와, 강조, 접근의 문제다. 우리들은 조직체를 관료제도나(특히 봉사 기관이나 공공기관이라면) 결정을 집행하는 조직으로 보아도 무방하다. 즉 그것은 합리성의 개념에 의해서 제한되고 효율에 관계하는 경영자의 관점에서도 볼 수 있고, 조직체는 인간성이나, 동기 그리고 조직체 속에서 개인의 지각에 의해서 영향을 받고 또 영향을 주는, 복잡하지만 상대적으로 안정된 일련의 인간 관계나 역할 관계라는 심리학자의 견지에서도 볼 수 있으며, 조직체를 보다 영속적인 체계에 공헌하며 그로부터 취해지는 사회적 체계로서 보는 사회학자의 입장에서나, 설명이나 이해가 궁극적으로는 조작적인 편의의 시험을 받아야하는 손실에 관계하는 사업가의 입장에서도 볼 수 있다.

1. 도서관의 조직적 분석

오늘날 도서관의 일반적인 조직적 분석은 아마도 도서관의 중요한 특성을 고찰하는데서 비롯할 것이다. 도서관의 중요한 특성은 그것이 불연속의 물질적인 항목의 책, 정기간행물, 원고, 축음기판 등등—많은 양을 취급하여, 그들을 여러 종류로 분류하고, 보관하여, 그들을 기초로 여러 가지의 봉사를 제공한다는 점이다. 도서관을 기업과 비교해보는 것은 흥미 있는 일이다. 기업은 외부로 부터 재료를 취하고, 그 재료들을 팔 수 있는 상품으로 만들어서 다시금 외부로 공급한다. 복잡하고 규제적인 가격구조는 기업의 확장을 지배하고 그것의 생산과 경영을 변화시킨다.

항상 거기에는 어떤 종류의 균형을 유지하는 전복(turnover)이 있다. 이것은 바로 투입된 것은 반드시 산출되어야 한다는 것이다. 그러나 도서관은 적은 경우지만, 그들이 수입한 것과 같은 비율로 재료를 제공하지는 않는다. 도서관은 결과적으로 끊임없이 증대하여 방법론적으로는 좋지 못한 관료화 보다도 더한 보수주의를 취한다. 더구나 부단히 다양해지는 도서관에 사용될 재료는 최근 150년 동안이나 계속해서 증가해왔다. Price가 작성한 과학에 관한 정기간행물의 성장곡선은 아마 어느정도의 과장은 있겠지만, 이것을 극적으로 증명하고 있다. 급속한 기하학적 성장이 보다 일반적이라는 사실은 Hulme의 특허권에 관한 연구 힐센 이전에 증명되었고, 식민지시대 이후에 일어난 어떤 미국 대학 도서관의 성장의 통계를 분석한 Fremont Rider에 의해서도 증명되었다. 학술연구와 커다란 공공도서관들이 특별히 시간의 흐름에 따라 필요성에 의해서 커질뿐만 아니라, 그들이 수집하는 팽창하는 서지적 세계와 보조를 맞추기 위해서 기하급수적으로 커지지 않으면 안된다. 그들이 이러한 일을 할려고 하는지 하지 않는지는 아주 복잡하고 흥미있는 문제다.

성장은 도서관이 현대의 공통적 뜻을 떠맡지 않는다 하더라도 결과적으로 마주쳐야만 하는 일이다. Haire는 기업체에 있어서의 생물학적 평행을 지적하고 있는데 그것은 즉 그의 크기가 증가함에 따라 그것을 파괴하고자 하는 힘에 대항해서, 그것을 유지하기에 필요한 두개골의 구조가 더욱 빠르게 성장하지 않으

면 안된다는 것이다. 이러한 문제는 어떤 의미 있는 전환이 없는 도서관에 있어서는 더욱 복잡하다. 도서관에 의해서 획득되어지는 재료의 수가 커지면 커질수록, 그들을 구별하는 정리에 대한 요구가 점점 커진다.

성장의 문제는 커다란 양의 재료를 단순히 처리하고 저장하는 문제가 아니다. 성장에 주어지는 효율은 단순히 보다 좋은 처리 방법이나 저장의 기술 즉 자동화나 Assembly line 같은 것을—이것들은 도움을 주지만—고안하는 것이 아니다. 양적인 문제와 아울러 증가되는 규모와 수집의 다양성은 모든 종류의 질적인 문제를 가져온다. 즉, 분류의 체계가 무너지고, 기술적 목록방법이 부적당하여지며, 주제 정하기와 도서관 내에서의 부단한 비판적 문제는 계속해서 어려워진다. 또한 그것의 방법이 복잡화됨에 따라 사서들은 그들에 부과되는 전문가의 요구에 점점 부적당하게 된다. 도서관은 재료의 증가와 함께 이용자의 증가를 기대할 수 없으며 그러므로 그것의 지지의 기반을 증대시킬 수도 없다. 왜냐하면 도서관은 항상 도서관에 그 존재이유(*raison d'être*)와 재정적 지원을 제공하는 다른 조직의 일부분이기 때문이다. 그러나 성장의 의미는 언제나 도서관이 그것의 한 부분인 제도에 의해서 인식되어지는 것은 아니다. 예를들면 어떤 면에서 대학 도서관(academic library)은 대학사회에서의 그 중요성에 있어서 대단한 자만심과 대학 예산의 할당보다 더 많은 것을 요구하는 명성을 가지고 있다. 진실로 도서관의 기능과 한계, 필요와 잠재력에 대한 인

식이 부족하다. 도서관의 고객이 살아져 버린 것도 아니고 도서관을 찾는 기회를 잃어버린 것도 아니다. 그런데도 불구하고 최근의 많은 사서직에 관한 다양하고 권고하는 문헌이 여러 학술단체의 문인들로부터 쏟아져 나오고 있는데, 서지학 세계의 광대한 이론에 의해서 놀라는 사람들 중의 약간은 도서관과 친밀한 사이고, 약간은 그렇지 않은 자들이다. 한손에 컴퓨터를 들고 다른 한손에는 만병통치약 적 서지의 역사를 거의 유치하게 생각하는 낙관주의를 지니고, 그들은 그들 자신을 모든 사람이 중요한 것으로 인정하는 조직체의 최대의 유용과 효율로 인도할 수 있다고 내세운다. 도서관은 그 기능에 있어서 진실로 중요한데, 만약 일반적으로 특수과학, 사회, 민주주의, 공산주의의 세계통일의 위협에 대한 미국 국가등에 관한 연구의 요구가 성공적으로 이루어 질려면, 도서관이 대체되어 지거나 적어도 극적으로 변형되어야 한다.

그런데도 현대 도서관은 위험스럽게 팽창하지만, 기업과 마찬가지로 그것의 시장이나 가격을 증가함에 의해서 성장을 유지할 수가 없다. 도서관은 다른 여러 조직체와 억지로 관계하지 않을 수 없으며, 그것이 획득한 힘은 무지와 그 자신의 비효율에 의해서 제한한다. —즉 도서관이 무엇을 해야 할 것인가, 무엇을 가장 잘 할 수 있는가, 그 목적을 어떻게 하면 완수할 수 있는가에 대한 무지다. 도서관 역사에 관한 기초가 확립되고 약 백년전에 사서직 교수가 출현 했으므로, 그러한 의혹은 매우 이상하며 가장 중요히 검토해 보아야 할 일이다. 그런

검토는 실제로 도서관이 무엇을 하고 있으며, 그가 하는 일이 한 도서관이 다른 도서관과 어떻게 다르며, 도서관이 다른 조직과 어떻게 다른가를 발견하는 일부터 시작하지 않으면 안된다. 다른 말로 하면 도서관에 관한 그렇게 많은 사고나 서술이 그토록 적게 효과를 가져왔다는 사실은 도서관에 대한 이해가 실지로 거의 없다는 것을 보이는 것이다. 타당한 서술적 설명은, 도서관이 형식적 조직 즉 특수성과 명백성의 여러 변화하는 정도의 목적을 가지며 그 목적을 달성하는데 있어서 어느정도 적합한 특수 구조를 가진 조직으로서 간주될 때, 그리고 그것의 환경으로 부터의 영향에 종속한다고 간주될 때, 나타날 것이다.

2. 도서관의 서술적 모형

도서관의 단순한 모형은 그림(1)과 같이 나타나는데 이것은 좀더 설명적인 분석이 있어야만 한다.

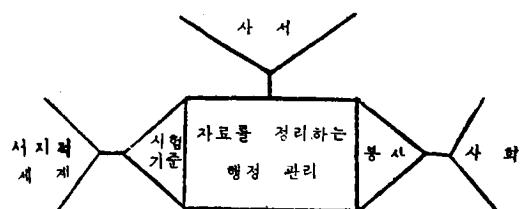


그림 1

도서관은 서지적 세계로부터 그것이 봉사를 통해서 특수한 사회에 전달할 바를 흡수하여 전달한다. 그것은 사실상 두 개의 고차적인 요구의 환경에 붙잡혀 있다. 즉, 그 사용자의 사회와 서지적 세계인데 그것은 둘다 과거에 어느정도 까지

는 별로 중요시하지 않았던 것이다. 그러면 그것은 어떻게하여 이런 환경에 의해서 그것에 부과된 압력을 처리하며 사회와 생존할 수 있는 관계를 가지며, 만족 할만하게 이 서지적 세계에 참가하는 것인가? 형식적 조직체로서의 현재 도서관의 구조와 과정에 내재하는 잠재력과 한계는 무엇인가? 그 한계는 의도적인 변화에 대해서 초월할 수 있으며, 새로운 종류의 조직이 낡은 종류의 조직을 보완하거나 대신까지 하지 않으면 안되는 것인가? 이것들은 보다 열광적인 사고 조차도 아직 해답을 제시하지 못한 문제들이다. 새로운 기술은 도서관의 구조와 그 구조 속에서 진행되는 과정에 대해서 어떠한 의미를 가지는 것인가? 미래의 도서관은 완전히 기계화된 것일거라는 최초의 예견은 그 조직에 어떠한 영향을 미치는 것일까? 멀지 않은 장래 도서관은 거대한 기억을 가진 복잡한 컴퓨터의 결합이 될 것이다. 이런 컴퓨터는 완두콩을 넣은 가방과 같이 정보조각으로 형성된 책들을 정리할 수 있는 계획표에 대해서 지배될 것이다. 이런 수학으로부터 창조 되어질 거대한 자료의 축적은, 여러 원인에서 —국가적 제약이나 혹은 국제간의 제약— 빛을 방사하는 광물체나 텔레비죤 같은 오르간대 (console)의 사용에 의해서 탐구되어 질 것이다. 유기체인 도서관은 그때 어떻게 될까? 이것은 우리가 문제의 체계적인 제시와 그것이 궁극적으로 시험될 수 있을 것이라는 희망을 가지고 모형에서 언급한 그러한 물음이다.

1) 사회

도서관의 사회적 기능의 본성과 중요

성은 몇몇 연구가에게는 주제로 되어왔다. 왜냐하면 바로 여기서 변명자들이 사서직이 완전히 독립적이고 학문적으로 존경할만하고 사회적으로 유리한 직업이라는 정당화를 세울려고 하기 때문이다. 확실히 사회는 도서관의 봉사적 가치를 인정하지 않으면 안된다. 그러나 사회에 있어서 도서관의 일반적 기능이 무엇이든지 간에, 특수한 도서관은 그 기능을 특수한 사회안에서 수행한다는 사실은 명백하다. 그 사회는, 너무 단순화하는지 모르지만, 도서관에 보수를 지불해 주는 조직이다. 도서관에 대해서 이 조직은 보통 잠재적 사용자의 실체다. 이상적으로는 그 사회의 요구가 특수한 도서관의 조직적인 목적을 설립하며, 그 봉사의 본성을 한정한다. 그러나 물론 완전한 것은 아니다. 도서관은 일반적으로 사회적 근거를 가지며, 그 근거에 대해서 도서관은 다른 조직체가 아닌 도서관이다. 도서관에 대해서 책임있는 자들은 그때 사회의 서지적 요구를 사회의 진정한 요구와는 다른 방법으로 평가할지도 모른다. 과거에 사서들은 자주 도서관의 가능성은 완전히 실현되지 않은 것으로 보아왔고 계속해서 그들의 봉사를 더 충분히 평가받고, 더 넓게 사용되도록 하려고 해왔다.

여기에 아주 재미있는 문제가 발생하는데, 어떻게 사회의 서지에 대한 요구가 그것에 대한 도서관의 평가와 일치할 수 있으며, 불일치의 조직적 의미는 무엇인가 하는 문제다. 아마도 불일치는 도서관과 사회가 둘다 목적을 지향하는 조직체이기 때문에 발생하며, 그것은 도서

관의 통제자와(사회를 대표하는 자들, 즉 지사, 평의원등) 도서관 경영자(고급 사서와 그의 간부직원) 사이의 투쟁으로 나타날 것이다. 불일치와 투쟁은 강한 전문가적 경향이 사서와 그 임원에 주어질 때 더욱 강하게 될 것인데, 그곳에서 전문가적 경향은 도서관의 제도적 독립을 강조하기 보다는 차라리, 서지적 세계라고 불리워지는 것에의 참가를 강조하는 행정이나 경영을 의미한다.

오늘날 도서관 조직의 중요한 경향은 자율성에로의 지향이라는 점은 의심할 여지가 없을게다. 부분적으로 이것은 연방정부의 기금에서 유래한다. 오늘날 도서관은 반드시 재정적으로 완전히 그 사회에 의존하는 것은 아니다. 이러한 외부적 지원은 일반적으로 사회의 가치와 권력체계안에서 보다 중심적 위치를 지향하는 도서관의 목적이 존재해 왔다는 것을 암시한다. 외부의 기금의 원천으로서 도서관은 그들 사회에서 직접적으로나, 간접적으로 힘을 발휘하게 되었으며, 전보다 더욱 그 자신의 대가를 요구하고 사회의 기금을 명령하게 되었다. 더욱 빈번히 서지적 세계에의 접근을 가로막는 제한은 더이상 참을 수 없는 것으로 되었으며, 초월해야 할 것으로 보여졌다. 학자가 점점 많아지고 보다 좁은 영역과 특수한 영역에 접근하려는 특수화가 늘어감에 따라, 여러 상이한 사회에서 어떤 도서관의 효과는 명백히 줄어진다. 그결과 효과적이 되어온 봉사의 보다 큰 단위가 강조되었는데, 이것은 부분적으로는 공학의 최근의 발달때문이며 특히 컴퓨터와 그것

의 보조적인 기계, 텔레타입과 전파기구의 발달에 기인한다. 도서관을 효과적으로 사용하기 위한 조직과 기술의 탐구는 도서관으로 하여금 보다 강력하게 서지적 세계로 지향하게 했으며, 그들의 직접적인 사회밖에서 보다 넓게 그 봉사를 수행하게 했으며, 영향을 넓게 미치고, 더욱 자동적이 되게했다. 그러나 이런 자율성의 의미는 항상, 도서관이 이렇게 해서만 그의 사회에서 만족할만큼 효과적이 될 수 있다는 것을 의미한다.

2) 도서관

형식적 조직체로서의 개개의 도서관에 대해서 지방적이고 지역적이며 넓은 체계를 향한 새로운 발전의 의미는 아직 추구되어지지 않았다. 아마도 도서관 체계에 있어서는 특수한 도서관의 활동이 그것에 의해 어떤 방법으로는 차단 될 수도 있고, 다른 방법으로는 확정될 수도 있는 지배와 정리의 어떤 중심점이 존재할 것이다. 보다 새로운 기술의 도입은 도서관에 있어서는 도달해야 하는 먼 목표임에는 틀림없다. 왜냐하면 도서관은 방법론적으로는 보수주의가 그 내면에 존재하는 조직체이기 때문이다. 아마도 도서관은 새로운 장비를 하지 않으면 안되며, 그것을 사용할 수 있는 사람을 고용하지 않으면 안된다. 관료제도로서 도서관은 기술의 전문자들로 하여금 아주 엄격한 계열적 체계로 결합되게해야 하는 어려운 문제와 대결 해야만 한다. 도서관은 이미 그 인원들의 직업성과 조직적인 권위에서 일어나는 그와 유사한 혼란과 대결하고 있다. 일반적으로 도

연관은 정부 고관들과, 평의원, 전문적 사서(참고사서, 서지학자등), 거대한 직원, 만약 필요하다면 학생들의 도움과, 감시직원으로 구성되어 있다. 여기에 평의원 집단과 특수한 계획집단이 부과된다. 사서들과 직원사이 즉, 전문적인 것과 전문적이지 않는 것 사이에는 일의 차별에 있어서 중요한 문제들이 있다. 도서관에서의 대다수의 일은 반복적이고 지루하다. 즉 그것의 일은 대부분이 그 본질에 있어서 관리적이다. 도서관 직원과 고객의 접촉은 보통 가장 낮은 수준에서 이루어지는 경향이 있는 것이 특징이다. 컴퓨터의 도입은 이러한 문제들을 해결하는데 도움을 줄지도 모른다. 아마도 대다수의 서기의 일들은 컴퓨터에 의해서 대행될 수 있을 것이며 그것에 의해서 재빨리 그리고 효과적으로 대행될 수 있다. 사서는 보다 세련된 봉사에 집중할 수 있을 것이다.

우리는 태평한 시대의 조직체의 구조가, Parson에 의해서 기술된 대학구조를 더 닮을 것이며, 그것은 현대의 전형적인 관료조직 즉 거대한 형식적 조직을 거의 대신할 수 있을 것이라는 것을 기대할 수 있을 것이다.

도서관의 형식적 조직 즉 참가자의 여러 상이한 집단이 서로 서로 어떻게 교류하여 도서관의 작용에 영향을 주는 것인지에 관해서는 별로 알려지지 않았다. 이런 관련에서 목표 설정의 영향과, 조직의 여러 상이한 수준에서 조직의 자동성의 여러정도를 평가하는 것은 흥미 있는 일일 것이다. 전통적으로 도서관은 법칙에 지배되는 관료제도로서 간주되어 왔

다. 그러나 역시 도서관은 그들의 사회를 주로 불만을 통해서 느낄 것이다. 성공적인 봉사는 당연한 것으로 인정된다. 친양받는 일은 별로 없다. 그러나 봉사에 조그만 불만이 있어도, 사용자는 불평하기 시작한다. 아마도 관료화는 부분적으로는 도서관의 임원을 보호하기 위해서 불평을 흡수하도록 발전해 왔다. 관료제도의 법칙에 지배되는 개념은, 그러나, 목록부와 같은 도서관의 어떤 부에서 정당화될 것이다. 여기서 작업은 물질적 항목(책 등)을 취급함에 의해서, 그들을 물질적으로 기술함에 의해서 즉, 그들을 법칙의 아주 복잡한 체계에 따라서 분해함에 의해서 진행될 것이다. 스트레오타입의 사서는 보통 목록 작성자들인데, 이것은 관료적 행동의 하나다. 바로 이런 종류의 행위가 무엇을 의미하며, 도서관의 여러 다른 부분에서 어떻게 다르며, 그것이 왜, 어떻게 변화하는지는 알려지지 않는다. 이런 연관에서 하나의 공공화되고 기계화된 체계가, 잘못된 계획과 불충분한 지지뿐만 아니라, 도서관의 비공식적 조직의 힘을 아주 잘 표현 할 수도 있는 정교한 초조직적 저항의 조건아래서, 실패해 왔다는 것을 기술하는 것은 흥미 있는 일이다.

3) 서지적 세계

도서관이 그의 사회와 연결되어 있는 문제가 그의 사용자는 누구며, 그들은 무엇을 원하는가?라는 것이라면, 서지적 세계와 연결되어 있는 문제는 이 세계는 무엇을 포함하고 있으며, 개개의 도서관은 그것으로부터 무엇을 공급할 수 있는가? 하는 것이다. 이런 문제들은 단순

히 이야기 하여질 수 없다. 그 이유의 하나는 서지적 세계와 도서관의 사회는 변화하는 듯이 보이며, 그것이 사실인지 상상적인지는 말하기 어렵기 때문이다. 문제는 서지적 세계에서 일어나고 있는 것을 규정하는 일이며, 도서관이 그것에 어떻게 관계하고 있는가를 규정하는 일이다. 사람들은 정보와 그것의 전달을 구별함에 의해서 이 문제의 분석을 시작할지도 모른다. 서지적 세계가 여러 통로로 전파되는 정보로서 구성되어 있다고 가정하자. 전달 체계의 유추는 유용한데, 이들은 정보, 멘세지, 통로, 소문과 풍문 등이다. 여러 통로는 그것이 흡수되는 방법에 따라서 정보를 받아들이고 전달한다. 어떤 통로는 정보의 보다 큰 양을 취급한다. 어떤 통로는 다른 것보다 더 빠른 속도로 정보를 취급한다. 따라서 정보의 양이 증가하는 만큼 그것을 취급하는 통로가 다양해 진다고 말하는 것은 정확하다. 그리고 만약 Haire의 유추가 보다 큰 비율로서 들어 맞는다면, 보다 급격히 증가하는 복합성이 점점 증가한다고 말하는 것은 정확하다. 그러나 통로의 개념은 조직체를 의미하며 서지적 세계는 정보의 거대한 양으로서 구성되어 있는 듯이 보이며, 이 정보의 양은 여러 가지 방법에서 수집되고, 여러 조직에 의해서 취급되어 진다.

현대 도서관이 부닥치고 있는 실제적인 문제는 서지적 세계의 크기나 복합성이 아니라, 도서관이 그 속에 포함되어 있는 다른 조직의 본성이나 능력이며, 그것은 극적으로 그 수나 기능에 있어서 증가되었는데, 도서관이 그와 더불어 어떤 기능적

인 관계로 자신을 끌어 넣는 조직들이다. 이런 조직을 동일시하는 잘못은— 도서관과 도서관의 사회의 양쪽에 의해서— 여러 통로가 그들에 적합하지 않는 정보를 취급하도록 강요당하는 것과 같이 소음과 불협화음으로 이 끈다. 아마도 서지적 세계에 변화가 있다면 그리고 그것이 의지하는 사회에 변화가 있다면, 서지적 기술에 있어서의 혁명적인 변화와 그 세계 속에 있는 그 기술을 채용하는 모든 조직은 그 자신 어떻게든 변화하지 않으면 안된다. 여기서 희망할 수 있는 최선의 길은 현재 상태의 정확한 분석이며 그들의 만족할만한 실현이며 그들에 기본한 조직적 처방이다.

아마도 여전히 불완전하게 이해되고 있지만 현대에 발생하는 조직에서의 가장 중요한 것의 하나는 정보센터다. 이러한 센터의 설립에 대한 자극은 Weinberg의 보고에서 나타났다. 정보센터는 아주 고급의 특수화된 주제영역을 취급하며, 색인, 발췌, 요구의 준비, 새로 출판된 서지, 서지적 정보의 선택적인 분류, 요구에 대한 실질적 대답—즉 기록이 아닌 정보—을 제공한다. Simpson과 Flanagan은 그들을 정보 분석센터라고 부른다. 그들은 기술을 가진 사람들과 정밀화된 정보기계, 여러 종류의 사실문헌(중앙문헌 센터와 구별됨)의 사용에 의해서 특징지어지며, 때때로 분석에서는 유용한 자료편집, 예술평론 등을 제공한다. Weinberg는 서지적 세계를 논파한 그의 보고서가 나온 후 4년 만에 PSAC 보고서에서 결정적인 것으로 나타난 정보센터가 새로운 정보체계에 있어서 지배적

인 요소로 되고 있다는 것을 시인했다.

3. 측 정

이제까지 위에서 제기된 여러 문제에 대한 어떤 종류의 믿을만한 대답을 제공하는데 있어서 결정적인 문제는 피하여졌다. 문제는 방법론적이다. 그것의 서술적인 방향과 선천적인 이론화로써 진행된 토론은 과학적 방법에 의해서 요구되어지는 확실한 형식으로 어떻게 정립될 수 있는가? 위에서 토의된 여러 변화와 조직의 문헌에서 발견되어질 여러 모형의 용어에서 도서관에 의해서 암시되는 다른 것들에 관한 조작적 정의들이 시도되어지지 않으면 안된다. 가정으로부터 홀려나온 시험 가능한 여러 가지 연역과, 변화의 관계에 관한 가정이 확립되지 않으면 안된다. 이것들은 실험에 의해서 확정되지 않으면 안되며, 이러한 실험들이 성공적으로 되기 위해서는 완전한 정의 즉 가정의 재형성과, 새로운 연역, 그리고 실험의 음미와 반복으로 이끌어 가지 않으면 안된다.

일반적인 방법론적인 문제를 해결하기 위해서 혹은 체계적인 조사의 계획을 세우기 위해서 이절을 결론지우는 것이 이 논문의 목적이 아니고, 차라리 이 논문에 적용된 어떤 일반적인 개념들에, 특별히 목적과 수행효과에 대한, 가능한 접근을 암시하는 것이 목적이다.

조직이 목적을 가지고 있다는 것에 의해서 암시되는 직접적인 두개의 문제가 있다. 그 첫째것은, 조직의 목적은 무엇이냐? 는 것이고 둘째는 조직이 어떻게 해서 그 목적을 완전히 수행할 수 있느

냐? 하는 것이다. 명백히 우리는 첫번째에 어떤 확실한 대답을 주지 않는 한 두 번째 질문에 답할 수 없다. 이 두번째 목적은 수행의 효과라는 문제를 제기한다. 우리가 가볍게 주의할 수도 있는 효과는, 그것의 궁극적 산물에 관계해서 조직에서의 수단의 배치에 관한 판단용어로서 표현될 때 아주 다르다. 그리고 계속 활동하고 있는 조직체가 지향하는 가장 효과적인 수행의 목적에 있어서는 기본적이 아니다. 따라서 우리는 적어도 고려해야 될 세개의 일반적인 목적이 있다는 것을 인식해야 한다. 그 첫번째는 개인적인 목적이다.—즉 영향, 권력, 신분과 그 참가자들이 부분적으로 조직체를 수단으로서 사용함에 의해서 얻을 수 있는 것에 대한 욕망이란 말로 표현 될 수 있는 것이다. 다른 것은 그것의 여러 참가자들에 의해서 조직을 위해서 지지된 목적이며, 이것은 그 구조속에서 참가자들의 위치에 따라서 변화해 질 수 있는 것들이다. 조직체의 목적이 무엇이냐 하는 물음은 얼마나 많은 목적이 조직체의 목적으로서 생각해야 하느냐는 문제로 된다. 우리는 실례나 대답을 통해서 한 도서관의 여러 수준에 있는 사람이나, 많은 도서관에 있는 사람들 이 도서관의 가장 일반적인 목적으로 생각하는 바를 얻을 수 있다. 즉 그들 도서관의 미래의 목적, 그것의 직접적인 목적, 내부에서의 부분적인 목적, 그들 자신의 직업적 활동등에 관한 목적을 얻을 수 있다. 만약 이런 목적들이 지시할 수 있는 공공적인 목적으로 서술될 수 있다면 세번째의 목적은 실제적

이고 사적으로, 혹은 심지어 체계적인 목적으로서 서술할 수 있을 것이다. 이것은 도서관과 그 인적 구성원이 사실상 어떤 주어진 계기에 의해서 활동할 수 있는 목적일 것이다. 그 목적들은 추리에 의해서 도달된다. 즉 *post hoc, ergo propter hoc*의 오류를 반박함에 의해서 그들에 관한 어떤 객관적인 설명을 얻는 하나의 길은, 중요 사서와 다른 도서관 실무자나 평의원회의 기록등에 의해서 제기된 방향을 계속해서 분석함에 의하는 길이다.

여러 종류의 목적을 구별하고 그들을 객관적으로 동일하게 하고, 그들의 영향을 차별화시키는 시도는 상상적인 판도라의 상자에 대한 시도로서 간주될 수 있을 것이다. 조직체의 목적이 하나나 혹은 단순한 것이 아니고, 복잡하다는 인식은 조직체의 역할을 인식하는데 필요하다. 따라서 그것은 효과에 대한 복잡하고 복합적인 측도와 지시를 필요로 한다. 그런 의미에서 목적의 상호관계의 정도는 그 자체가 하나의 지침일 수 있을 것이다. 만약 지시할 수 있는 실제적인 목적사이에 구별이 유지될 수 있다면 더욱 그러하다. 만약 그 관계가 완전하다면, 조직은 그곳에 참가하는 모든자가 원하는 바를 수행할 수 있을 것이다. 즉 효과는 적어도 주체적으로 올릴 수 있다. 조직체에 관해서 어떤 목적을 부여하는 자는 그것이 얼마나 잘 그것을 달성할 수 있는가를 알지 않으면 안된다.

사용자나 참가자의 만족으로부터 유도되는 효과의 측정은 집합적이고 주관적인 측도로서 서술되어 왔다. 도서관에 대해서 보다 객관적인 측도를 얻고자 하

는 시도는 일반적으로 성공하지 못했다. 사서들은 비용과, 그리고 수집과, 도서관이 어떻게 성공할 수 있는가에 대한 사용의 통계에 많은 신념을 두어왔다. 그러나 그러한 통계는 (선천적인 어떤 형식으로 설정된)통계의 이상적인 설정이나, 어떤 주어진 시간에 같은 조직에서 유추되었거나, 유사한 조직의 수에서 묘출된 유사한 통계에 대한 참고로서 해석되어져야한다.

통계의 사용에 있어서 일반적인 문제는 조직의 기본적인 목적구조에 대해서 설명될 수 있는 사물의 관계를 규정하는 것이다. 지금 수집된 통계의 기초에서 만들어진 목적 수행에 관한 결론은 사실상, 완전히 잘못되었는지도 모른다.

아마도 수행효과의 객관적인 다른 측정이 현재 정보수정의 영역에 종사하는 사람들에 의해서 채용될지도 모른다. 그러한 측도는 행동적 혹은 체계적으로 기술될 것이다. 조직적 행동은 어떤 중요하고, 재발하는 특정적인 행위의 수행에서 정점에 달한다. 도서관은 책, 정기간행물들을 제공하며 특별히 그것에 대한 요구나 주제에 대한 정보에 답해준다. 수행의 행동적 측도는 이러한 행위의 효과를 평가하고자 한다. 영국의 *Aslibcranfield* 실험에서 회상과 적응비율은, 상이한 정보수정 체계가 수행하는 상대적 효과를 측정하도록 발전되었다. 아마도 이런 비율의 변형은 도서관의 평가에 있어서 유용할 것이다. 그러한 이론적 개념에서 유래된 실제적인 측도는, 요구에 대한 응답에 있어서 체계로부터 폐기된 부적합한 재료를 강조할지도 모르며, (아마도 적은 견본의 기초에서) 빠트린 타당한

재료를 강조할지도 모른다. Cooper는 정보체계의 효과가 고객이 그의 요구가 만족할만 했다고 판단하기 전에 버려져야만 하는 재료의 총체에 의해서 판단될지도 모른다고 제의하고 있다. 아주 높은 주관적인 타당성의 개념이 이런 측도를 위해서 유지되어야 하는 반면에 실제로 그들의 유용성은 아주 제한될 것이다. 그러나 사람들은 타당성에 관한 객관적인 관계가 언젠가는 발견될 것이라는 것을 희망할지도 모른다.

이 논문은 이제까지 세개의 임시적이고 부분적인 수행효과의 측도에 대한 접근을 시도했다. 즉 집합적이고 주관적인 측도, 사용의 통계, 특징적 행위의 행동

적 측도가 그것이다. 이 모두는 우리에게, 어떤 특수한 그림이 조직체가 그의 여러 많은 목적을 어떻게 완수하고 있는가를 보여주는 것보다 더욱 풍부한 그림을 보여준다. 목적의 다양을 설명하고 그들을 우열의 체계에 따라서 정리하는데 있어서, (명백히 어떤 목적은 다른 것보다 중요하지 않다) 우리들은 조직에 적합한 어떤 종류의 효과를 획득하는 가능성을 제시하지 않으면 안된다. 도서관의 효과적 측면은 (혹은 어떤 조직의) 가치 있는 서술적이고 진단적인 도구일 것이다.

(서울대 조교 · 이한구 역)