

사회환경의 변화와 도서관의 진로

-대학도서관을 중심으로 -

정 준 민*

〈목 차〉

- | | |
|----------------|------------------|
| 1. 정보사회에 대한 정의 | 3. 대학도서관의 위상과 변화 |
| 2. 도서관의 개념과 기능 | 4. 결 론 |

1. 정보사회에 대한 정의

20세기 초 산업혁명이 우리 삶의 질을 높였다면 정보사회는 우리 삶의 방식을 바꾸어 버렸다. 통신의 발전은 지구촌의 시간과 공간에 대한 개념에 일대 혁명을 가져왔다. 매일 얼굴을 마주 해야 했던 많은 일이 화상통신의 방법으로 바뀌었으며 거의 매일 쏟아지던 종이매체의 보고서나 정보가 전자매체로 바뀌며 유통과 교통 심지어 교육에 이르기까지 우리의 철학기반 자체가 바뀐 것이다.

정보사회는 크게 두 단계로 나누어 볼 수 있다. 첫 번째 단계는 정보통신 사회이고 다음 단계가 정보서비스사회다. 현재 통용되고 있는 정보사회란 말은 작은 개념의 정보사회인 정보통신사회를 말하며 정보서비스를 뜻하는 광의의 정보사회는 지식사회로 표출되어지고 있다. 이미 하드웨어적으로 구축된 정보 인프라를 기반으로 정보(지식)의 부가가치를 높일 수 있는 사회가 지식사회인 것이다. 학자에 따라 다양한 정의를 내리고 있지만 데이터, 정보 그리고 지식이라는 과정을 거치며 고부가가치를 창출할 수 있는 메커니즘을 개발하고 서비스를 통해 이를 극대화시키는 사회를 미래의 패러다임으로 보고 있는 것은 같다고 본다.

지식사회로 표현되는 정보서비스사회에 대해 좀더 상세히 분석해 보자. 1980년대에 시작된 개인용 컴퓨터시장의 발전은 정보통신의 기술 발전은 물론 인간의 정보에 대한 자

*전남대학교 문헌정보학과 교수

세를 바꾸어 놓았다. 특정 집단에 의해서만 관리가 되고 통제되었던 정보를 이제는 시장 논리에 의한 재화로 새롭게 탄생시킨 것이다. 특히 공개된 정보의 생산과 배포에 부가가치를 창출함으로써 정보사회라는 새로운 패러다임을 가능케 하였다. 그러나 창출된 부가가치는 정보 자체에 의한 것이기 보다 정보를 가공하는 메커니즘에 의한 것이다. 즉, 정보를 전자매체화하는 과정에 투입된 노동력과 기술에 따른 이익인 것이다. 즉, 새로운 정보산업이 모든 산업에 영향력을 미치기에는 아직 그 기반이 약하다고 볼 수 있다.

정보기술 향상에 의한 정보 생산과 처리의 생산성 증가는 도리어 정보생산의 과잉을 불러 일으켰고 그 결과 정보기술에 의한 반사이익은 사라지게 되었다. 생산된 정보의 희소성과 가공을 통한 고부가가치로 이익을 창출해야 할 정보산업이 과잉경쟁에 의한 무분별한 정보의 수집과 중복투자로 오히려 고비용 저효율 산업이 된 것이다. 이미 정보통신기술은 일부 영역을 제외하고는 획기적인 변화가 없는 한 그 한계에 도달하였으며 정보처리 영역 역시 안정된 시장을 형성하고 있다. 그것은 이미 생산된 정보의 효율적 관리와 운영의 필요성을 예견하는 것이며 경영학에서는 지식경영(Knowledge Management)으로, 전산학에서는 데이터마이닝(Data Mining) 또는 데이터웨어하우징(Data Warehousing)으로 표현하고 있는 것이다. 이를 문헌정보학 입장에서 정보서비스(Information Service)라 불러도 무난하리라 본다.

지식경영이란 기업이윤의 기본은 인간에게 있으며 인간이 만드는 지식이 곧 이익창출로 이어진다는 전제로 인간이 갖는 지식을 체계적으로 관리함으로써 그것을 기업이윤으로 연결시키고자 하는 노력이며 이는 이미 기업내에 구축된 정보인프라를 바탕으로 체계적인 정보경영을 통한 고부가가치 창출을 의미한다. 즉, 인간이 갖는 내재적 지식을 끌어내어 체계적으로 관리하고 이를 다른 사람의 지식으로 전이시켜 더 나은 지식을 창출케 하고 이를 다시 집단에 돌려줌으로써 집단의 공통된 이익을 추구하는 행위를 의미한다. 결국, 이미 생산되어진 정보를 보다 생산적으로 하기 위해서는 생산된 정보가 많은 사람에게 이용되어야 하며 그 결과 새로운 정보가 창출될 수 있어야 하는 것이다. 이는 정보의 이중생산을 막고 유사한 정보를 생산하고자 하는 노력을 줄여 보다 창조적인 일에 종사토록 하며 생산된 정보가 새로운 정보를 창출하거나 기업이윤에 직접 영향을 줄 수 있도록 지원하는 체제를 말한다.

2. 도서관의 개념과 기능

정보란 그 자체로 재화이기도 하지만 그것을 활용하여 재화를 창출할 수도 있다. 정보를 수집, 가공하여 유통시키는 회사에 있어 정보는 그 자체가 재화이며 정보회사가 제공해 주는 정보를 이용하여 새로운 사업에 투자하거나 중요한 의사결정에 영향을 주어 재화를 획득케 할 수도 있다. 또 경우에 따라서는 스스로 정보를 수집하고 관리하는 부서를 두어 정보를 생산케 하고 이를 활용하여 스스로 이윤을 만들어 갈 수도 있다. 특히, 취급하는 정보가 희귀하거나 공개하기 힘든 경우는 스스로 정보를 관리하고자 한다. 도서관이 바로 그런 목적에 의해 만들어진 공익기관인 것이다.

도서관이 취급하는 정보는 대부분 책자형태를 취하고 있다. 물론 도서관이 처음부터 그랬던 것은 아니다. 초기 도서관은 주로 전리품의 보관소로서 점령한 지역의 문화유산을 약탈하여 소장하고 있었으며 그 발전과정에서 주로 인류의 정신적 유산을 소장하여 왔다. 인류의 정신적 유산은 문자와 필기도구의 발명으로 돌, 흙, 나무 등을 거쳐 지금은 주로 종이에 수록하고 있으며 다양한 전자매체가 그 뒤를 이어가고 있다. 전자매체가 종이를 대체할 것인가는 많은 논란이 있지만 기술의 발전과 혁신은 많은 사회적 충격을 동시에 주어왔다는 점을 감안할 때 시간의 문제라고 본다.

다시 도서관의 얘기로 돌아가서, 문헌정보학 교과서에 나오는 이론을 토대로 보면 도서관은 장서와 건물 그리고 사람으로 이루어진 유기체라 한다. 유기체라 함은 스스로 성장한다는 얘기다. 진화를 포함하는 말이다. 인간을 표현하는 용어도 꽤 다양하다. 그러나 그 대부분은 인간의 본성과 행위를 전제로 만들어진 용어다. 그 어디에도 인간의 물리적 특성을 전제로 하진 않았다. 그런데 도서관은 스스로 유기체라 하면서 물리적 특성을 유기체의 본질로 삼았다. 즉, 건물과 장서 그리고 인간이 어우러지지 않으면 그것은 도서관이 아닌 것이다.

이제 도서관을 본질에서 새로이 해석해 보자. 과거와 현재 그리고 미래에도 변하지 않는 속성으로 도서관은 무엇일까? 그것은 정보서비스라 본다. 장서도 건물도 그리고 인간도 정보서비스를 위한 필요조건이지 충분조건은 아니다. 우리가 서비스해야 할 대상이 책이고 또 그것을 적시에 전달하기 위해 소유가 필요하다면 건물을 확보하고 장서를 구축하고 이를 관리할 사서가 필요한 것이지, 장서와 건물 그리고 사서가 있는 후에 서비스가 존재하는 것은 아니다.

도서관을 정보서비스로 해석하면 이 세상의 모든 정보행위가 도서관이 되는 것이다. 정보가 발생하고 또 정보를 필요로 하는 사람이 존재하는 한 정보서비스는 필연적이며 그 서비스를 담당하고 또 정보서비스의 메커니즘을 연구/발전시킬 집단은 필요한 것이다. 나는 그들을 사서라 부르고 싶다.

정보서비스는 그 형태와 범위가 매우 다양하다. 작게는 일대일로 일어나는 단순한 음성전달에서부터 넓게는 국가간의 인공위성 중계서비스도 포함된다. 그러나 이것은 정보서비스 메커니즘의 차이이지 내용에서의 차이는 아니다. 즉, 정보서비스는 그 대상이 무엇이고 누구를 위한 서비스인가에 따라 달라지는 것이 아니라 취급하는 정보의 속성에 따라 달라진다. 그러나 그것도 인간의 인지적 사고의 틀인 분류와 목록의 개념에서 보면 모두 같다고 볼 수 있다. 분류란 같은 것은 모으고 다른 것과는 차별화 시키려는 시도이며 목록은 각 개체에 대한 구체적 내용이다. 결국 정보서비스는 정보의 분류와 목록 서비스인 것이다. 도서관을 정보서비스로 이해하려는 의도가 여기에 있는 것이다. 그렇다면 도서관은 앞으로 어떻게 발전해갈 것인가?

3. 대학도서관의 위상과 발전

도서관은 특히 대학도서관은 구성원의 정보에 대한 내부적 욕구를 충족시키기 위한 조직으로 영리기관으로서가 아닌 공공기관으로 성장, 발전하였다. 그러나 정보의 수집과 관리에서 오는 고비용, 저효율은 도서관을 한계에 다다르게 한 것 같다. 정보서비스의 질은 개선되지 않은 채 대학 예산의 상당 부분을 차지하고 있는 도서관 예산, 정보환경 변화에 적절히 대응하지 못하는 도서관 조직, 이 모든 것이 대학 구성원으로부터 도서관을 외면하게 만드는 요인이 되었다. 대학도서관은 단지 명분에만 그리고 법으로만 존재하는 기관이 되어버린 것이다.

21세기 정보사회에서 대학도서관이 진정 대학의 심장으로서 거듭나기 위해서는 조직과 경영에 있어 혁신적 변화가 요구되어진다. 그러나 주어진 예산과 인력을 전제로 혁신적 경영은 불가능하다고 본다. 그렇다고 파격적인 지원은 기대할 수 없는 상황에서 과연 대학도서관의 경영혁신은 가능한가? 더군다나 50년 가까이 변하지 않은 사서들의 의식을 새로운 변화에 동참시킬 수 있겠는가?

위기의 극복은 경쟁에서 온다고 본다. 이미 일부 대학에서 자발적인 상호대차를 전제로 한 분담수서 운동이 일어나고 있다. 그러나 그것이 개혁을 의미하는 것은 아니다. 개혁을 위한 전제가 이루어진 것이며 그런 상황 속에서 사서들의 정보서비스 질을 높일 수만 있다면 개혁은 그렇게 먼 얘기는 아니다. 분담수서란 단순히 도서관 간의 복본을 줄이는 노력만을 의미하지 않는다. 분담수서가 가능하기 위해서는 질 좋은 정보서비스가 전제되어야 한다. 우리가 구독하지 정보에 대한 신속한 정보제공과 원문제공이 이루어져야 하며 그러한 투자가 경제성을 가져야하는 것이다. 그런 면에서 전자도서관은 좋은 대안이 될 수 있다.

우리가 일부러 위기상황을 연출할 필요는 없지만 서비스의 경쟁체제를 유지함으로써 위기의식을 고취시킬 수는 있다. 일례로 도서관의 고유기능의 하나인 분류와 목록업무의 외부 용역으로 처리함으로써 자연스럽게 사서들의 업무를 서비스로 유도하는 효과를 볼 수 있다. 그러나 무엇보다 중요한 것은 정보산업을 활성화 시켜 도서관의 부담을 덜어내는 작업이다. 분류 목록업무의 용역을 비롯하여 2차, 3차 자료의 생산에 도서관이 공동출자를 함으로써 원가를 절감하고 사서들의 노동생산성을 높여야 하는 것이다. 정보사회가 지식의 고부가가치 창출이라 하였듯이 사서의 노동생산성은 단순히 숙달된 기능을 통해서 이루어지는 것이 아니라 사서가 창출해 내는 지식의 부가가치로 평가받아야 한다. 주제분야에 대한 전문성이 아닌 어떤 주제가 되었든 그 주제를 소화해 낼 수 있는 지식창조 능력으로 거듭나야 한다.

그러기 위해 도서관은 지금과는 다른 조직 형태를 취해야 한다. 도서관은 지금까지의 전통적 조직 형태인 기능위주의 조직에서 객체지향의 조직을 가져야 한다. 기능위주의 조직은 노동생산성에만 맞추어진 기능형 조직으로 단순한 업무를 반복시킴으로 숙련된 인력을 만들어 낼 수 있으며 과학적인 업무흐름 통제를 통해 조화된 업무수행이 가능하다. 그러나 수행하는 업무에 개인의 전문성과 융통성이 요구되며 창의적 사고를 전제로 이루어지는 업무라면 기능형 조직은 맞지 않다. 차라리 잘 정의된 기능을 조합하여 자신의 필요에 따라 차별적으로 적용할 수 있으며 경우에 따라서는 새로운 기능을 창조해 낼 수 있어야 한다. 이를 객체지향 조직이라 하며 지금의 컴퓨팅 환경이 바로 객체지향형이라 할 수 있다.

대학도서관을 객체지향형으로 재편한 예를 들어 보겠다. 도서관에서 객체는 서비스를 창출하는 최소 단위라 할 수 있다. 즉, 정보서비스가 직접 일어나는 객체를 중심으로 도

서관의 기능을 묶어주면 되는 것이다. 물론 모든 객체는 하나 이상의 기능을 엮어 독자적으로 서비스를 진행할 수 있어야 한다. 경우에 따라 한 기능에 한 객체가 형성될 수 있다. 대출·반납 업무가 대표적인 예라 할 수 있다. 그런가 하면 같은 업무를 수행하는 객체가 여러 개인 경우도 있다. 전형적인 주제서비스가 그 예로 자료의 선정, 2차, 3차 자료의 작성, 이용자 상담 및 자료관리를 수행한다. 경우에 따라서는 도서관의 모든 기능을 한 객체에서 수행하는 예도 있다. 분관이 그 대표적인 예이다.

물론 객체에 대한 정의가 애매 모호한 경우도 있어 도서관의 모든 기능과 업무를 객체로 정의 내리기 어려울 수도 있다. 그러나 도서관을 기능 위주가 아닌 정보서비스로 해석하고 도서관의 기능을 목적이 아닌 정보서비스를 위한 수단으로 이해할 때 비로소 경영혁신은 이루어진다고 본다. 그리고 도서관 업무의 상당부분을 용역으로 처리하여 사서들의 전문성을 제고하고 조직 변화를 통하여 경쟁을 유발하여 줌으로써 사서들의 자질향상을 꾀할 수 있다.

4. 결 론

정보사회는 우리에게 많은 변화를 요구하고 또 그래야만 우리가 생존할 수 있으리란 생각이 든다. 그 변화는 경우에 따라 도서관을 힘들게 할지도 모른다. 그러나 정보사회의 도래는 오히려 도서관의 가장 핵심적인 요소를 재화의 기준으로 삼았으며 정보행위에 대한 기술을 고부가가치 산업으로 확장하였다. 이제 도서관은 변화에 대한 위기의식을 기회로 바꾸어야 할 때라고 생각한다.

도서관은 정보서비스의 본질이다. 그 형태가 무엇이든 그리고 앞으로 어떤 형태로 발전해 가든 도서관은 유일한 정보서비스 기관인 것이다. 비록 그 형태가 네트워크로 용해되어 없어진 다 하여도 전자공간의 정보서비스 기능으로 존재하리라 본다. 이제 전자환경이 일반화되면 도서관을 찾아가고 또 그곳에서 일어난 술한 추억이 사라질지 모른다. 그러나 우리는 과거의 향수만큼이나 다가올 미래 환경에 대한 꿈과 희망도 잃지 말아야 할 것이다. 지금 우리가 갖는 사고(思考)의 잣대로 미래를 측정하려 하지 말아야 할 것이다.