

# 圖書館의 P. R.

李 金 石 (最高會議圖書館長)

## 目 次

- |  |  |
|--|--|
| <p>一. 序</p> <p>二. 圖書館 P. R. 의 意義</p> <p>三. P. R. 의 對象</p> <p>四. 館內 職員에 對한 P. R.</p> <p>五. 運營責任 機關에 對한 P. R.</p> <p>六. 奉仕面의 P. R.</p> <p>1. 最高委員 및 職員에 對한 P. R.</p> | <p>2. 行政 및 司法府에 對한 P. R.</p> <p>3. 一般 利用者에 對한 P. R.</p> <p>4. 分館을  통한 P. R.</p> <p>5. 刊行物을  통한 P. R.</p> <p>七. 國內圖書館에 對한 P. R.</p> <p>八. 外國圖書館에 對한 P. R.</p> <p>九. 結 論</p> |
|--|--|

## 一. 序

요즈음 P. R. (Public Relations)이란 用語는 企業經營에서 뿐만 아니라 一般人이 다 같이 널리 使用하고 있다. 이 P. R. 은 單純히 公衆과의 關係 또는 大衆과의 關係되는 狀態 그 自體가 아니고 公衆과의 關係를 잘 維持하려는 行爲이다. 다시 具體的으로 말해서 自己機關의 發展과 利益을 圖謀하기 爲하여 直接 間接으로 利害關係를 갖고 있는 機關이나 사람들과의 關係를 잘 造成하여 그들로 부터 信賴나 支持를 받도록 하는 活動이다.

近代圖書館은 文化的, 教育的 機關으로서 圖書館資料의 保管과 傳達을 通하여 奉仕하는 機能 即 圖書館 P. R. 은 大端히 重要하며 따라서 圖書館에 職을 둔 사람들의 任務나 役割도 또한 重要하다. 그래서 美國같은 나라에서는 圖書館職員이라 하면 學校의 敎員이나 敎會의 牧師와 같은 行爲와 待遇를 받고 있다고 한다.

이것은 여러가지 制度的 또는 環境의 條件이 있겠지만 其中에도 圖書館의 P. R. 이 잘 展開되어 있기 때문이다.

이에 比하여 우리 나라 圖書館界는 아직 未開狀態이고 더욱 P. R. 이 展開되어 있지 않아 當局者나 一般知識層에 있는 人士들도 圖書館에서 무슨일을 어떻게 하고 있는지 잘 理解하고 認識하는 사람이 그렇게 많지 않은 것은 遺憾스러운 일이다.

이러한 實情下에 있는 우리나라 圖書館界의 發展을 爲하여서는 圖書館職員으로서의 資質을 向上시키고 利用者에 對하여 積極的인 P. R. 을 展開함으로써 當局者나 一般人士들로 하여금 理解와 認識을 높이고 關心을 갖도록 하여야 하며 또한 積極的으로 圖書館을 利用하도록 努力하여야 할 것이다. 그러므로 오늘날 圖書館奉仕機能을 제대로 發揮하기 爲하여서는 이 P. R. 은 極히 重要的 課題로 되어 있는 것이다.

## 二. 圖書館 P. R. 의 意義

P. R. 이란 文字 其字體의 意義는 公衆과의 關係 또는 大衆과의 關係이다. 그러나 眞實한 P. R. 의 意味는 單純한 公衆關係라든가 大衆關係라는 그 關係의 狀態가 아니다. 어디까지나 P. R. 의 意味는 公衆

과의 關係를 잘 維持하기 爲한 行爲이며 또한 施策이다. 따라서 아 P.R.은 一般 企業에서는 勿論 圖書館에 있어서도 重要な 機能의 하나이다.

單純히 自己의 行爲를 理解시키는 手段 으로서는 커뮤니케이션(Communication)에 依한 方法이 있다. 그러나 P.R.은 公報(Publicity)를 包含하고 더욱 廣汎한 事業을 指向하고 있는 것이다. 大衆을 理解케 하는 行爲는 事業의 質的向上 合理的 運營을 企圖하지 않는 限 大衆으로부터 信用을 얻는다는 것은 不可能한 일이다. 「Public Relations」의 「Relations」는 위에서 말한 바와 같이 單純한 關係狀態에서 그치는 것이 아니고 더 나아가 關係를 더욱 좋은 狀態로 이끌고자 하는 一切의 努力하는 行爲를 包含하는 것으로 解釋하여야만 할 것이다.

이제 圖書館 P.R.의 意義를 말한다면 圖書館의 本質인 奉仕(Service)實現을 爲하여 公衆의 意見이나 態度 또는 要求等を 判斷하여 奉仕組織(Service System)을 主體的으로 改善하고 各種手段을 通하여 圖書館의 性格, 社會的 價値를 公衆 乃至는 圖書館 支持者等에게 널리 周知 宣傳하여 理解와 協助를 얻고자 實施하는 計劃的 繼續的 活動이라 할수 있다. 그리고 圖書館 P.R.이라고 함은 圖書館이 지낼바 機能을 一般國民에게 理解시킬 뿐만 아니라 國民이 圖書館을 支持하고 積極的으로 利用하도록 努力하는 活動이라고 할수 있다.

圖書館이 大衆으로부터 많은 利用을 當하고 信用을 얻고자 하는 行爲는 即 圖書館 奉仕 이다. 圖書館의 效率의 人的構成, 良質의 藏書構成, 圖書館機能等を 제대로 發揮하는 奉仕는 大衆으로부터 信用과

支持를 받게 되는 것이고 正確한 情報(Information)를 提供하는 것은 더욱 大衆으로부터의 信用과 P.R.에 拍車를 加하게 되는 것이다. 이와 같은 行爲는 本來 圖書館의 活動이면서 또한 이 自體가 圖書館 P.R.인 것이다.

圖書館의 行爲를 理解시키기 爲한 弘報도 勿論 P.R.이지만 가장 잘 理解시키는 行爲는 圖書館 奉仕를 大衆에게 浸透시키는 것으로서 이것이 P.R.의 本義라고 할수 있다. 圖書館 P.R.의 더욱 重要的 것은 弘報에 依하여서만 大衆으로부터 信用이나 支持를 얻어 지는 것이 아니고 行爲(奉仕) 그 自體의 改善向上 合理化를 企圖함으로써 可能하게 되는 것이다.

그러므로 結局 圖書館 行爲 그 自體와 行爲의 補助手段으로서의 弘報가 서로 結合되어야 前進은 繼續되는 것이고 圖書館 P.R.의 意味가 되는 것이다.

### 三. P.R.의 對象

近代公共圖書館의 性格으로서는 어떠한 地域的, 人種的, 政黨的 偏重이 없이 民主的으로 國民의 生活中心으로 되어 있느니 만치 누구에게나 公正하게 取扱하여야 하고 P.R.도 廣汎한 對象을 갖게 되는 것이다.

이제 여기서 最高會議 當 圖書館의 P.R. 對象을 大略例舉하여보면 다음과 같다.

1. 館內 職員
2. 最高委員 및 關係職員
3. 運營責任機關
4. 行政, 司法 各府 및 各機關
5. 一般國民
6. 國內 圖書館
7. 外國 圖書館

## 8. 書店 및 出版社

## 四. 館內職員에 對한 P.R.

P.R.은 內部로 부터 라고 말하는 것과 같이 어떠한 P.R.도 自己 自身부터 始作하지 않으면 안된다. 모든 職員들이 서로 協助함으로써 비로서 發展의 基礎가 되는 것이다. 職員들이 好意를 갖지 않고서는 決코 利用者로부터 好感을 받을 수 없다. 뿐만 아니라 職員들의 言語 行動이야말로 利用者에 對한 P.R.의 가장 影響力이 강한 媒體이다.

職員들의 對한 P.R.의 目的은 職員 各者에게 業務의 意義를 가르쳐주고 그 業務가 圖書館에 있어서 얼마나 重要한가를 自覺시키고 그들에게 自尊心과 그리고 義務와 責任感을 갖도록 하는데 있는 것이다. 또한 職員 各自 各自의 存在와 같은 業務는 決코 獨立된 것이 아니고 職員과 有機的 相互關係를 갖고 있는 것이므로 이러한 關係를 잘 周知시킴으로써 業務에 對하여 關心을 갖게 되고 能率的인 成果를 가져 오게 되는 것이다. 그러므로 職員에 對한 P.R.보서는

1. 職員의 人格과 意思를 尊重하고
2. 圖書館의 機能이나 奉仕 精神에 對한 教育을 實施하고
3. 共同目的을 達成하는 한 組織體의 一員으로서 活動할 수 있도록 歸屬感을 갖도록 하고
4. 좋은 雰圍氣를 造成하여 業務에 對한 意欲과 士氣를 도와 주고
5. 圖書館 利用者에 對한 好感과 親切感을 주도록 教育시키고
6. 말은 職務에 對하여 安全感을 주게 하고
7. 功勞가 있는 職員이나 模範職員에

對한 表彰制度를 實施하고

8. 娛樂施設을 마련하여 共同[레크레이션(Recreation)]을 갖게 하고

이 외에도 여러가지 事項이 있지만 一般的으로 以上과 같은 事項은 職員들에 對한 P.R.로서 重要한 點들이다. 이것은 結局 職員 相互間 또는 上下間의 人間關係(Human Relations)라고 할 수 있는 것이다.

## 五. 運營責任機關에 對한 P.R.

業務上 內部P.R.의 重要한 對象으로서 는 運營機關 및 管理責任자가 있다. 圖書館業務의 運營과 政策을 決定하는 運營委員會는 어디까지나 圖書館 運營의 責任을 지며 政策을 樹立하는 機關이다. 그러므로 運營委員會에 對한 P.R.은 무엇보다도 圖書館의 모든 實情을 理解시키는 데서 始作된다. 모든 圖書館 實情을 잘 아는 運營委員會라면 決코 圖書館에 對하여 不利한 存在가 되지 않으나 反對로 모른다고 하면 効果的인 運營方針이나 豫算 및 人事面에 對하여서도 反應을 얻어오지 못하게 되는 것이다.

그러므로 運營責任機關에 對하여는 恒常 情報를 提供하고 業務의 現況이나 將來에 對한 計劃等을 隨時로 親切히 說明되어야만 한다. 모든 業務報告書 등과 같은 것도 運營責任機關에서 알고져 生覺하는 것에 對하여서는 內容이 事實 그대로 正確히 把握한 報告書가 아니면 아니되며 事實과는 달리 形式的인 報告書가 되어서는 아니 된다. 아무리 훌륭한 用紙를 使用하고 華麗한 모양으로 印刷하였다 하더라도 이것이 事實이 아니라면 이것은 참된 P.R.이 되지 못하는 것이다.

運營責任機關에서는 業務가 잘 되는 것

만을 報告할 것이 아니고 現業務의 不合理한 點과 모순된 點 隘路事項, 改善方策, 建議的인 意見等을 그대로 報告하여 이러한 事項에 對한 方策을 세우도록 함이 眞實한 P.R.이다. 現業務의 나쁜點이나 잘못된 點도 正直하게 報告함으로써 圖書館事業과 運營責任者 사이에 서로 信賴할 수 있는 것이고 發展을 갖어오게 하는 것이다.

#### 六. 奉仕面의 P.R.

圖書館奉仕中 閱覽奉仕는 오늘날에 있어서 가장 重要한 領域을 찾아하고 있으며 그 範圍도 점점 擴大되어 圖書館機能은 結局 이 閱覽奉仕如何에 따라 左右된다고 말할 수 있다.

그러나 이러한 奉仕는 어디까지나 利用者를 無視하고서는 成立될 수 없는 것이다. 筆者가 勤務하는 最高會議圖書館의 境遇를 보면 利用者は 앞에서 言及한 바와 같이 最高委員 및 職員을 비롯하여 政府各部 그리고 一般國民에게도 奉仕하고 있다. 이러한 利用者야 말로 當圖書館의 主人이 되는 것이다.

그러면 利用者를 圖書館 立場에서 어떻게 보아야 할 것인가.

첫째 圖書館은 利用者에게 依存하고 있는 것이다.

둘째 利用者は 우리를 괴롭히는 것이 아니고 우리의 業務 其自體가 되는 것이다.

셋째 利用者は 우리 業務의 外部에 있는 것이 아니고 우리 業務의 一部分이 된다.

넷째 利用者は 우리에게 業務를 맡겨주는 貴重한 存在이다.

以上과 같은 點으로 보아 利用者は 圖書館奉仕의 參與 主人이며 이 主人에 依하여서만 存在價値가 있는 것이다. 그러

므로 이러한 主人에 對한 P.R.은 大端히 重要한 役割이 되는 것이다.

#### 1. 最高委員 및 職員에 對한 P.R.

最高會議圖書館機能의 첫째는 立法活動에 必要한 모든 資料와 情報을 蒐集하고 提供하는데 있다. 그러므로 最高委員이나 關係職員들이 擔當하는 立法이나 政策決定等 業務遂行에 P.R.을 展開하고 있는 것이다.

이때의 P.R.은 세가지 面으로 考察할 수 있다. 첫째로 위에서 말한바와 같이 最高委員이나 關係職員에 對하여 立法 및 政策決定에 關한 資料와 情報을 提供하는 것이고, 둘째로 當圖書館의 實情, 隘路事項, 建議事項 앞으로의 計劃等 圖書館發展을 爲하여 理解와 認識을 시키고 關心을 갖도록 하는 P.R.이고, 셋째로는 當圖書館이 所藏하고 있는 좋은 資料를 보다 有用하게 많은 利用을 하게 하여 圖書館資料를 通하여 얻은 知識으로서 좋은 政策이나 行政의 正確성과 能率化를 期하려는 P.R.이다. 卽 다시 말해서 圖書館資料利用을 積極 活用하도록 하는 P.R.이다.

#### 2. 行政 및 司法府에 對한 P.R.

最高會議圖書館의 둘째의 機能으로서 行政, 司法, 各府에도 奉仕하는 機能을 갖고 있는 것이다.

이와 같이 政府 各部에 對하여 奉仕하고 있으므로 政府 各部 職員들은 當圖書館에 對하여 많은 關心을 갖게 되고 또한 當圖書館도 可能한限 좋은 資料와 情報을 提供하여 그들 業務遂行에 直接 間接으로 奉仕하고 있고 相互間 理解를 갖도록 하고 있는 것이다.

이境遇 最高會議圖書館의 P.R.로서는

어디까지나 圖書館資料와 情報提供으로서 相互協助하고 圖書館에 接近케 하여 그들로 하여금 圖書館運營에 좋은 意見과 發展의 協助者가 되도록 努力하는 活動을 하고 있는 것이다.

### 3. 一般 利用者에 依한 P.R.

最高會議圖書館의 세 번째의 機能으로서 는 一般 利用者에 對한 奉仕이다. 一般 利用者에 對한 P.R.로서는 圖書館을 直接 利用하든지 모든 電話, 書信, 其外 方法으로 問議하든 間에 親切, 迅速하게 應答하고 있다. 이러한 質疑에 對하여서는 非但 當 圖書館에 關한 事項 뿐만 아니라 他 圖書館이나 어떠한 資料에 關하여서도 우리가 알고 있고 調査된 問題에 對하여서는 時間과 場所를 不問하고 參考業務(Reference service)를 通하여 利用者의 要求에 應하고 있는 것이다.

위에서 言及한 바와 같이 利用者는 圖書館의 主人이 되는 것이므로 이 利用者들의 批判은 가장 權威가 있으며 이것이 卽世論이 되는 것이다. 그러므로 우리는 이들의 批判, 意見, 建議 등을 尊重하고 이들이 要求하는 事項 등은 事情이 許諾하는 限 應할 수 있는 態度를 取하고 있는 것이다.

萬若 利用者가 어떠한 誤解를 가지고 있다고 하면 事實을 理解시키고 이러한 事項에 對하여는 速히 對處하여야 할 것이다. 이러한 利用者의 誤解는 날이 가면 갈수록 誤解는 커져서 나중에는 收拾하기 어려운 境遇에 到達하는 때가 있어 圖書館 奉仕에 많은 支障을 招來하게 되는 것이다.

그러므로 이러한 것을 事前에 防止하는 P.R.도 大端히 重要하다. 卽 奉仕의 向上, 施設의 改善 등에 關心과 努力을 傾注

하여야 할 것이다.

그리고 圖書館은 公共施設로서 모든 사람이 利用하고 있으니 만치 公共秩序가 不得己 要求된다. 이 公共秩序를 維持하기 爲하여서는 利用者에 對하여 圖書資料 利用方法, 閱覽規定 등을 周知시켜 職員이나 利用者가 다 같이 明朗하고 좋은 雰囲気속에서 研究와 調査를 할 수 있게 하고 또 娛樂를 갖도록 努力하여야 할 것이다.

### 4. 分館을 通한 P.R.

이 分館制度로 利用對象의 範圍와 地域에 따라 얼마든지 擴張할 수 있고 또 이렇게 함으로써 奉仕를 제대로 한다고 할 수 있는 것이다.

最高會議圖書館에는 아직 북모빌(Book Mobile)이나 巡迴文庫(Traveling Library)는 갖지 못하여 地域的 對外 奉仕는 할 수 없으나 最高會議建物內에 分館을 두어 閱覽 奉仕와 參考業務(Reference Service)를 通한 P.R.을 展開하고 있는 것이다. 이러한 分館 奉仕는 當 圖書館 P.R.에 많은 效果를 견우고 있는 것이다.

### 5. 刊行物을 通한 P.R.

一般的으로 機關의 刊行物은 其機關 P.R.로서 重要한 役割과 機能을 發揮하는 手段으로서 行해지고 있는 것이다.

이러한 P.R.은 新聞 라디오에 比하여 迅速性을 갖지 못하여 利用者 全體에게는 미치지 못하고 限定된 特定人과 一定한 機關을 對象으로 하는 媒介體로서 利用된다. 그러나 이러한 媒介物은 繼續적으로 行함으로서 價値가 있고 P.R.의 效果를 갖어 오는 것이다.

이러한 P.R.의 目的으로 最高會議圖書館에서 出版하는 刊行物은 다음과 같다.

#### 1. 最高會議報

ㄱ. 新着圖書目錄(隨時 發刊)

ㄷ. 藏書目錄(冊子 目錄)(年間 發刊)

### 七. 國內 圖書館에 對한 P.R.

圖書館業務를 活潑하게 遂行하기 爲하여서는 圖書館 相互間의 P.R.이 大端히 重要하다.

圖書館 相互間의 P.R.은 自己 圖書館의 刊行物의 配布는 勿論 運營管理, 奉仕 施設等 모든 事項을 알려주고 또 他圖書館의 모든 情報를 얻어 自己 圖書館의 發展과 向上을 圖謀하는데 그 重要 目的이 있는 것이다.

이제 最高會議圖書館이 國內圖書館에 對한 P.R.을 살펴 본다면

첫째 當圖書館이 모든 刊行物을 寄贈하고 있으며,

둘째 圖書館의 技術의 事務와 運營 및 管理에 對한 相互協助을 하고,

셋째 各圖書館 見學을 實施하여 相互間의 情報를 交換하고 있다.

이것은 勿論 當圖書館의 向上과 發展을 爲한 施策이며 또한 圖書館 相互間의 協助와 紐帶를 갖는 P.R.이다.

### 八. 外國圖書館에 對한 P.R.

圖書館의 P.R.은 利用者나 國內 圖書館 相互間의 P.R.만으로는 滿足할 수 없고 새로운 技術과 發展을 가져 오기 爲하여서는 先進各國과의 文物交流는 實情이 許諾하는 限 積極의 施策으로 活潑하게 展開되어야 할 것이다. 特히 우리 나라와 같이 圖書館 施設이 貧弱한 實情下에서는 더욱 그러하다.

現在 當圖書館은 美, 英, 日本을 비롯하여 13個國 60餘個의 最高會議書館과 文化團體와 이 交換業務를 行하고 있고 또 政府刊行物 團體機關의 刊行物을 繼續的

으로 相互寄贈하고 있는 것이다.

結局 外國圖書館에 對한 P.R.은 圖書資料 交換과 寄贈을 通하여 이루어 지고 있는 것이다.

### 九. 結 論

圖書館의 P.R.計劃은 모든 圖書館 業務에 立脚하고 있는 것이다. 機關長은 그 責任者이고 實務者는 全職員이다. 따라서 個個職員을 質的으로 向上시키고 그들이 圖書館의 目的을 達成하기 爲하여 獻身한다는 것은 內部統制의 課題이기도 하지만 P.R.實施를 爲하여 絕對 無視 할 수 없는 일이다.

오늘날까지 圖書館에 對한 一般人士의 認識이 不足하다고는 하지만 實은 圖書館 職員의 質的 問題, 奉仕方法의 貧困性 또한 制度的, 環境의 條件等 이러한 缺陷이 一般人으로 하여금 圖書館에 對한 認識을 갖지 못하게 된 原因이 되는 것이다. 이러한 缺陷을 是正하고 圖書館近代化의 方法으로서 日常 奉仕活動에서 具體的으로 解決을 하여야 할 것이다.

그리고 圖書館 職員으로서의 待遇를 받기 爲하여서는 무엇보다도 質的 向上을 꾀하고 忠實한 奉仕를 通하여 一般人으로 하여금 認識케 함으로써만이 圖書館이 찾아지고 있는 社會的 位置와 圖書館 職員의 役割이 얼마나 重要한 것인가를 깨닫게 되는 것이다. 이와 같은 行爲와 活動이 即 P.R.인 것이다.

그러므로 이제 부터는 이러한 問題에 對하여 活潑한 展開를 推進할 수 있는 圖書館 政策이 반드시 必要한 것이다.

(最高會議報에서 轉載)