

圖書館의 PR과 Communication Media

安 光 來
建國大圖書館圖書課長

1. 問題의 提起

(1) 現代社會를 大量時代(Mass Period)라고 부른다. 즉, 大量生産(Mass Production), 大量販賣(Mass Selling), 大量消費(Mass Consumption), 大量報導(Mass Communication)와 大量餘暇(Mass Leisure)의 時代라고 부른다. 이런 大量時代는 圖書館의 經營에도 크게 影響을 미치고 있다. 圖書館은 그 社會의 生産, 販賣, 消費, 報導, 餘暇 등에 관한 모든 情報를 圖書館의 公衆에게 提供하는 것을 그 本來의 業務로서 遂行하고 있기 때문에 그 情報가 어떤 形態이건간에 蒐集·整理·保存하여 奉仕하여야 하는 것이다.

(2) 現代社會를 또한 PR時代라고도 부른다. PR이란 Public Relations의 略語로서 「公共關係」 또는 「公衆關係」로 表現하고 「對人關係」라고도 말할 수 있다.

現代社會는 封建時代의 수직적 또는 從의社會(Vertical Society)에서 水平的社會(Horizontal Society)로 바뀌어서 個人을 重視하는 民主主義社會로 轉換되었다.

民主主義社會의 特徵은 모든 組織 즉 政府, 企業體, 學校, 病院, 圖書館, 博物館 등 모든 團體들이 모두 그 團體에 관련있는 公衆 또는 大衆의 支持에 대한 依存度가 높아진 것이며 이제 우리社會의 모든 組織體들은 個人과 公衆의 利益 모두를 統合하지 않으면 안되는 것이다.

(3) 現代社會를 不確實性의 時代라고 갈파한 “갈브레이드(John Kenneth Galbraith)의 말은 現代社會는 그 변화의 과정이 너무 급속·복잡하여 大衆 또는 公衆들이 好意的으로 理解하고 적응하기가 어렵다는 것을 단적으로 說明한다고 하겠다. 즉, 과학기술의 物質的發達과 進展에 대한 大衆 또는 公衆의 적응이 적시에 적절하게 이루어지지 않음을 의미하는 것이다. 이러한 大量主義社會, 公共關係의 社會이며 不確實性의 社會에서 各各의 組織體들은 그와 관련있는 公衆 또는 大衆들에게 組織體가 하고 있는 業務가 무엇인가를 알리기 위하여 부단히 노력하고 있으며 圖書館도 例外는 아니어서 여러가지 Channel과 Media를 통하여 自己圖書館에 관련있는 公衆 또는 大衆에게 自身의 業務를 理解시키려는 努力을 하고 있는 것이다.

圖書館은 그의 公衆들에게 情報奉仕를 하기 위하여 存立하는 것이며 圖書館經營學이란

좀더 나은 奉仕를 위한 圖書館 經營理論을 開發·發展시키는 것을 目的으로 하는 것이다. 따라서 本 論文은 現代產業社會에서 重要한 位置를 차지하고 있는 PR을 위한 Communication Media와 그 技法을 圖書館의 經營學의인 立場에서 細密히 分析하여 各 圖書館이 처해 있는 位置(大學, 公共, 學校, 特殊圖書館의 하나)에 따라서 그 圖書館의 公衆에게 圖書館(圖書館의 施設, 資料, 人力(司書)의 總體의 意味임)을 現代經營의 基本的 要素로서 認識시키는데 必要한 PR Media와 그 技法을 說明하고자 한다.

2. 圖書館 PR의 特徵

前述한 바와같이 圖書館도 하나의 組織體이며 그 說立目的과 位置에 따라서 大學圖書館, 公共圖書館, 學校圖書館, 特殊圖書館으로 區分되며 同時에 그 규모에 있어서도 多様한 것이다. 그러나 이렇게 多様한 圖書館일지라도 그들 圖書館과 Communication을 하는 公衆들은 共通性 또는 類似性을 가지고 있으며 反面에 各 圖書館만이 가지는 特殊性도 있을 수 있다고 하겠다. 圖書館의 PR을 說明하기 전에 PR을 “Webster Dictionary, 3rded.”에서 소개하면 PR이란 ①解說的 資料의 배부, 이웃간의 相互交換 및 大衆의 反應評價 등을 통하여 한 사람, 회사, 혹은 機關과 다른 사람들, 特殊한 公衆들, 또는 地域社會 構成員 사이에 意見의 一致나 好意를 증진시키는 것.

②a) 한 개인, 組織體, 機關 또는 公衆사이에 成就되는 理解와 親善의 정도. b) 이런 關係를 成就시키기 위한 技術들의 적용. ③a) 相互인 理解와 親善度を 높이는 技術이나 科學. b) 이 任務를 맡은 專門의 職員¹⁾이라고 說明되어 있다. 또 우리 “한국어대사전”에는 公共을 다음과 같이 說明하고 있다. “社會나 團體의 構成員에게 共同으로 속하거나 관계되는 것²⁾이라고 되어 있다.

以上の 定義에서 보면 PR이란 團體가 個人에게 또는 個人이 團體에게의 관계이며 이런 關係를 圓滑히 하기 위한 技術 또는 科學이라고 할 수 있다. 이러한 相互關係의 넓은 範圍는 辭典에서 發見되는 定義이며 圖書館에서 가장 자주 使用되는 Reference tool은 PR을 다음과 같이 定義한다. “사람·회사 또는 소속기관이 다른 사람들, 특수한 公衆, 또는 解析된 資料를 地域社會에 널리 配布하는 것, 友好的인 相互交換의 開發과 公衆의 反應에 대한 評價間의 關係와 好意的 促進³⁾이라고 定義한다. 또 Canfield는 PR을 “政策속에 發表된 經營의 社會哲學과 그 政策의 理解와 好意를 구하기 위하여 公衆에게 傳達되는 實際⁴⁾라고 定義한다. 이와 같이 PR이란 첫째, 개인과 단체가 확신하는 가장 관심이 있는 것에 대한 중요한 政策·業務 및 措置와 個人과 機關이 열망하는 好意的인 것을 계속해서 進行하는 것이며, 둘째로 그것은 完全한 理解와 評價를 保障하기 위하여 이런 政策·業務와 措置를 解釋하는 것이라고 할 수 있다.

PR을 이와 같이 解釋할 때 圖書館의 PR이란 圖書館을 하나의 System으로 보고 이 System內部에 存在하는 모든 Sub-system의 總體의인 業務와의 關係라고 할 수 있다. 理論적으로는 어느 Community內에 있는 公衆의 總數가 그 Community內에 있는 사람들의 個別的 結合의 數라고 하는 것이 可能하다.⁵⁾ 즉, 그들은 職業的, 經濟的, 政治的, 教育的, 愛國的, 地理的인 것과 같은 一般的인 關心에 의하여 結成된 團體인 것이다. 이러한

公衆의 構成에 있어서 第1次的인 基礎는 構成員의 “一般的인 共通性”이며 그 構成員들은 自身の 意見을 形成시키는 特殊한 公共社會를 形成하는 것이다.

따라서 司書는 自身이 所屬되어 있는 圖書館의 公衆을 分析하여 그 公衆의 圖書館에 대한 期待를 把握하여야 하며 또 그들이 원하고 있는 業務·措置 등을 遂行할 수 있도록 努力하여야 하겠다. 이러한 公衆에 대한 奉仕를 위하여 公衆의 要求와 그 要求된 業務의 遂行 以前에 公衆의 期待와 好意를 把握하는 데에 必要的인 Media가 무엇인가를 알고 그 Media를 통하여 적절하고도 好意를 불러 일으킬 PR을 가질 수 있는 것이다.

아무리 完備되고 잘 갖추어진 圖書館이나 司書라 할지라도 圖書館의 運用과 資源 특히 잠재적 利用에 관련된 完全한 情報를 提供할 수 있는 圖書館이나 司書는 없다고 할 수 있겠으나 現在하는 圖書館의 運用과 資源 특히 잠재적 利用에 관련된 情報를 充分히 利用되도록은 하여야 할 것이다.

이러한 圖書館과 圖書館의 公衆사이의 充分히 연결되지 않은 것을 연결되게 하는 것은 司書의 目標이며 役割이라 할 수 있겠다.

아직도 우리나라에 있어서 어느 組織體에 所屬된 圖書館은 大學 및 몇몇 特殊圖書館을 除外하고는 그 組織體의 投資順位에서 優先順位를 차지하지 못하고 있는 實情이라 해도 지어친 말은 아닐 것이며 그 原因中의 하나가 經營者層에 대한 圖書館의 PR을 司書가 積極的으로 갖지 못한 것으로 볼 수 있다. 또 圖書館에 대한 投資가 優先順位를 차지하지 못하는 理由中의 하나는 投資에 대한 利潤이 時間的으로 빨리 되돌아 오지 않는 것이며 되돌아 온다 하더라도 非可視的이거나 即時 測定할 수 없으며 또 投資의 크기에 相應하는 利益이 非可視的이기 때문으로 볼 수 있는데 이러한 否定的인 側面을 肯定的인 側面으로 經營者層을 包含하는 圖書館의 公衆에게 理解시켜야 하는 것은 司書의 責任이며 目標인 것이다.

圖書館의 公衆을 區分한 것을 살펴보면 ① 圖書館職員, ② 顧客 또는 圖書館利用者, ③ 經營全般的인 諸側面(經營層) ④ 司書가 도움을 얻기 위하여 接觸하는 職業的 機關들⁶⁾이라고 할 수 있다. 즉 圖書館의 發展은 圖書館을 둘러싸고 있는 圖書館과 關係가 있는 모든 公衆의 好意的인 理解와 支持에 依存한다고 해도 過言은 아니라고 할 수 있겠다.

이러한 圖書館의 公衆을 共通性別로 區分하여 그들로 하여금 圖書館의 必要的인 存在성과 그 잠재적 利用價値를 好意的으로 認識하도록 하므로서 圖書館의 經營에 有利한 高地를 確保하여야 할 것이며, 筆者는 다음과 같이 圖書館의 公衆을 分類한다.

圖書館 公衆의 分類

- (1) 圖書館에 從事하는 사람들.
- (2) 奉仕對象으로서의 公衆.
 - a) 圖書館 利用者(잠재적 利用者를 包含)
 - b) 圖書館의 母機關에 從事하는 經營者 및 고용원들.
- (3) 圖書館과 相互協同하는 公衆들
 - a) 圖書館 發展을 추구하는 圖書館 關係國際機構(IFLA, Unesco등)의 從事者들
 - b) 各國의 圖書館 聯合團體의 職員들

c) 國家機關中 圖書館行政의 專擔部署의 職員들 및 圖書館 財政을 支援하는 部署의 職員들

d) 相互協同協約(Library Network)을 맺고 있는 圖書館의 職員들

(4) 圖書館을 相對로 事業을 하는 公衆들

a) 出版社의 職員들 및 經營者들

b) 書店의 職員 및 經營主들

c) 各種의 情報資料 販賣者들

d) 圖書館 備品 및 用品 生産業體의 職員들 이라고 할 수 있는데 이들 (1)~(4)까지의 公衆은 서로 중복되어 나타날 수도 있다.

“圖書館들은 研究·開發을 위한 많은 資本의 投資를 꺼려하는 公共性을 그 組織속에 가지고 있다. 圖書館의 自動化는 化學·物理·國防計劃 等이 政府와 協同해서 막대한 資本을 쏟아 넣는 것과 같은 活動에 比較할 때 아주 낮은 順位를 갖는 것으로 생각된다.”⁷⁾ 이러한 不利한 公共性을 가지고 있는 圖書館은 더욱 적절하며 好意的이고 永續的인 PR技法을 開發하므로써 自身이 가지고 있는 不利한 屬性을 극복하여야 할 것이다.

3. Communication Media의 分析

Communication의 語源은 라틴어의 Communis(公有) 혹은 Comunicare(“共同體 혹은 共通性을 이룩한다, 또는 나누어 갖는다”는 뜻)에서 찾을 수 있는데 그 本質을 人間과 人間사이의 精神的인 모든 交流 및 그 手段을 意味한다. 圖書館 PR을 위한 Communication은 첫째로 圖書館 職員 相互間의 Communication과 圖書館-職員과 圖書館이 所屬된 母機關의 他部署 職員들 및 經營層 人士들을 指摘할 수 있고 둘째로, 圖書館 利用者(顧客)를 들 수가 있는데 圖書館의 利用者(顧客)은 圖書館의 種類와 地理의 位置에 따라서 多樣하다고 생각된다. 세째로는 圖書館을 支援할 수 있는 圖書館과 關係가 있는 國際機構(例: IFLA, Unesco, UNISIST 등)와 各國政府의 圖書館 政策과 關係를 가지고 있는 政府部署의 職員들과 其他 相互協同協約을 맺고 있는 他圖書館의 職員들, 네째로는 圖書館을 對象으로 事業을 하는 圖書館 備品 및 用品 納品業體와 圖書館에 情報資源을 販賣하는 事業體(例: 書店·出版社 등)의 從事員 및 經營層 人士들과의 Communication이라고 할 수 있다.

(1) 圖書館 職員 相互間의 Communication

圖書館 職員의 어느 누구도 利用者의 마음에 드는 好意的인 印象을 創造하는데 貢獻할 수 있다. 司書는 非好意的인 것을 만들지 않도록 피하는 것이다. 圖書館의 職員이 몇명으로 構成되어 있는지 간에 또는 그들이 特定地域에 居住하는 顧客에게만 奉仕하든지 아니면 地域·身分에 制限없이 모든 사람에게 奉仕하든지 간에 效果的인 Communication은 必要한 것이다. 圖書館 職員 相互間의 健全한 Communication이 外部的 關係에 先行되도록 促進하는 것은 司書들의 責任이다.⁸⁾ 그러므로 司書는 그들과 함께 일하는 職員들에게 圖書館의 業務遂行에서 보람을 찾고 그 業務를 滿足하게 成就할 수 있도록 풍토를 造成하므로써 圖書館에 顧庸된 모든 被顧庸者들이 自己의 生涯에서 보람을 찾을 수 있도록 하여야

하겠다. 이러한 目標을 위하여 司書는 첫째로 圖書館 奉仕의 目的을 要略하고, 둘째로 그 目的을 說明하고, 셋째로 그 職員들의 協助로서 그 目的을 遂行할 수 있는 政策을 開發하는 것이다. 또한 司書는 圖書館이 所屬되어 있는 母機關의 哲學과 母機關에 대한 圖書館의 關聯性을 說明하므로써 圖書館職員에게 圖書館의 使命에 대한 긍지를 갖도록 하는 것은 司書의 權限이다.⁹⁾ E. B. Jackson은 圖書館의 情報奉仕에 대하여 다음과 같이 말하고 있다. 즉 “情報(Information)은 社會의 重要한 資產이며 적절히 利用만 한다면 組織體의 人的資源(Organization’s personnel resources), 物質的인 設備(Facilities), 財政的 資源(Financial resources)와 함께 重要한 位置(順位)를 차지해야 한다. 組織體의 組織圖에서 情報(또는 情報을 다루는 圖書館)은 항상 反影된 것은 아니다¹⁰⁾”라고 말하므로써 現代의 各組織體의 運營에 있어서 情報의 重要性을 強調했다. 또한 Sable은 말하기를 “圖書는 社會program의 方向을 案內하는데 높은 수준의 영향력있는 奉仕를 공급하므로써 圖書館의 奉仕를 利用하는 자들에 의하여 권위를 부여받게 될 것이다”라고 말하였다. 이 말은 圖書가 自然的으로 readership에 影響을 미칠수 있다는 것을 강조한 것으로 해석된다. 따라서 文獻情報(圖書 및 非圖書資料)를 다루는 圖書館職員은 圖書館의 重要한 位置를 차지하는 公衆인 것이다. 때문에 司書는 情報傳達(Information transferring)의 系統이 終局的으로는 情報의 利用에 중대한 影響을 미치게 한다는 것을 圖書館 職員이 實感할 수 있도록 하여야 한다.

(2)-1 圖書館 利用者(顧客)와의 Communication

圖書館의 公衆가운데 가장 重要한 公衆은 利用者(顧客)인데 특히 特殊圖書館으로서 獨立된 建物을 가지지 못하고 있는 경우에는 圖書館의 位置선정이 圖書館과 利用者사이의 好意的인 關係를 촉진시키는데에 크게 影響을 미치므로 圖書館은 利用자가 接近하기 便利한 곳에 位置하도록 하여 利用者の 時間을 經濟的으로 이용할 수 있도록 하므로써 一次的인 好意를 얻을 수 있다. 그러나 비록 바람직하지 못한 位置라도 利用者の 마음을 끌고 安락하게 할 수 있는 것은 照明·換氣·品位있는 備品 및 設備과 적절하고도 짜임새 있는 空間이 되도록 배려하는 것은 重要한 거이다. 그리고 書架上에 쉽게 接近할 수 있도록 書架와 Table을 배치하여야 하며 司書의 명랑하고도 정중하며 호감이 가도록하는 태도는 好意的인 圖書館 分圍氣를 만들뿐만 아니라 圖書館과 利用者와의 Communication을 好意的으로 할 수 있도록 촉진하는 동기가 된다.

利用者は 多樣하기 때문에 圖書館으로서는 情報奉仕의 限界를 設定하고 利用者들에게 그 限界를 理解하도록 Communication을 해야하는데 그 Communication의 效果的인 Media를 說明하고자 한다.

① 圖書館 Handbook(圖書館 利用案內)

훌륭한 Handbook을 만들기 위한 현명한 方法은 利用者들의 圖書館에 대한 要求와 圖書館業務에 대한 見解를 정확히 파악해야 된다. Handbook은 圖書館의 利用을 案內하는 것이기 때문에 最新性을 維持하여야 하며 그 內容은 다음과 같은 項目을 포함해야 한다.

圖書館의 政策

資料貸出의 規則(책수·기간 등) 및 閉館時間(休館日 明示)

分類表의 說明 및 Card目錄의 使用法說明.

圖書館施設 및 設備案內

圖書館의 特徵의인 業務 및 files·Indexes·Microfilm 등이 있으면 그에 대한 說明·他館과 相互利用協約이 있으면 協約圖書館名과 그 業務를 擔當하고 있는 職員의 姓名 및 部署名.

電話番號·住所 및 郵便番號 등.

Handbook의 目的은 圖書館의 公衆에게 圖書館 業務를 好意적으로 理解시키기 위한 것이기 때문에 公衆의 見解와 예상되는 필요한 情報를 망라하여 Handbook 속에 구체화시켜야 할 것이다. Handbook의 配本은 定期的인 Orientation 時期를 利用하는 것이 效果의 일 수 있으며 Orientation의 方法은 Sound-slide film을 製作·使用하는 것이 좋다고 본다. 美國의 “Monsanto’s Information Center’s Audio-Visual Orientation Program”속에서 Audio-Visual Orientation의 좋은 점은 첫째로, 신규고용을 위한 정규Orientation을 할 때 도 職員의 동원이 불필요하므로 圖書館業務를 계속할 수 있고, 둘째로, 圖書館利用에 대한 說明를 쉽게 理解할 수 있도록 할 수 있으며, 셋째로, 利用者들이 圖書館 利用에 問題를 가지고 있을 때는 再Orientation을 할 수 있기 때문에 도움이 된다.”¹¹⁾고 C. W. Keller는 지적하였다. 이와 같이 Sound-slide의 상영을 必要할 때는 언제나 Orientation할 수 있는 장점을 가지고 있으면서도 효과적이기 때문에 圖書館 利用者를 위한 PR Communication Media로서 價値가 있다.

② Bulletin Boards(圖書館 게시판)

아무리 작은 규모의 圖書館이라도 Bulletin Board를 잘 이용하면 利用者의 圖書館에 대한 好意를 얻어낼 수 있다. Bulletin Board는 利用者들이 가장 많이 출입하는 곳에 설치하여서 利用者가 자기도 모르게 무의식적으로 Bulletin Board를 보도록 하는 것이 효과적이다.

Bulletin Board의 內容은 利用者의 好感을 끌 수 있는 새로운 것이어야 할 것이다. 例를 들면 利用者들의 관심이 가장 크다고 예견되는 分野에 관한 새 정보뉴스 및 자료뉴스 학술강연회 및 Seminar, Symposium 또는 人氣있는 定期刊物의 內容目次 등과 같은 것이다. Bulletin Board의 게시기간을 적절히 정하여 교체시켜야 하는데 모든 利用者가 100% 볼 수 있도록 하는 것은 권태를 가져오기 쉬우므로 80% 정도의 利用者가 보았다고 추측되는 기간을 계량하여 교체시킴이 바람직하다고 본다. 또 이때 전시된 Clipping 資料 가운데 오랫동안 利用者들이 관심을 가질 것이라고 예측되는 것은 Bulletin Board의 게시資料 file을 만들어서 보존하는 것이 바람직할 것이다.

③ 展示

圖書館에 空間의인 여유가 있으면 利用者의 호감을 얻어낼 수 있는 資料들의 展示室을 만들어 利用者와의 Communication을 가질 수 있다. 展示室을 別途로 가질 수 없을 때에는 열람실 또는 참고실의 Corner를 利用하여 展示할 수도 있을 것이다. 展示資料 또는 사진 등을 歷史의인 順序에 따라 展示하면 新入職員은 물론 母機關의 發展과 成長에 貢獻해 온 고참 간부들의 好意를 얻어 내는데 효과적일 수 있을 것이다. 母機關의 成長을 위한

活動資料中에서 歷史的인 흥미가 있는 것이거나 고참 간부에게 빌려온 母機關의 歷史에 관련된 것을 事件月歷에 따라서 展示하고 變化를 시키면 母機關의 전체 고용원의 큰 好意를 얻을 것이다.

④ 年次報告書(年間業務報告書)

圖書館의 年間活動中에서 利用者가 關心을 가지고 있는 관심거리를 요약(Summary) 하여 利用者들이 圖書館業務를 評價할 수 있도록 기회를 제공하는 年次報告書(Annual Report)는 圖書館과 利用者間의 重要한 Communication Media인 것이다. 또한 이 年次報告書(Annual Report)는 圖書館의 歷史的 記錄으로서도 價値가 있을 것이다.

年次報告書의 구성요소는 機關(會社)과 관련있는 去來者名單의 file, 또는 機關(會社)의 生産品과 관련된 資料의 광범한 書誌와 圖書館 職員의 原稿 및 資料利用의 比較表 등과 같은 利用者의 흥미를 자극하는 것일수록 좋다. 年次報告書는 간략하게 하여 읽는데 소모되는 시간을 줄이도록 하여야 한다. 특히 年次報告書는 最高經營者層에 대한 Communication Media로서는 효과적이며 단골 利用者 또는 잠재적 利用者에게도 圖書館에 관한 이야기를 할 수 있는 合理的인 Communication Media인 것이다. 때문에 年次報告書의 編輯은 利用者 및 讀者의 흥미를 돋울 수 있도록 해야하며 읽는 時間을 가능한한 간략하게 하도록 주의하여야 한다.

⑤ 圖書館報(Library Bulletin)

母機關이 가지고 있는 중요한 部門에 관한 情報 및 情報file을 제공하기도 하고 圖書館 職員의 業務를 소개하는 方法으로 圖書館報(Library Bulletin)를 利用할 수도 있다. 圖書館報의 一部는 圖書目錄, 書誌 또는 새롭고 특수한 記事를 提供할 수도 있는데 現代와 같은 情報의 폭발시대는 “Table of contents service(內容目次提供)”과 더불어 중요한 情報資源을 소개하는 Communication Media라고 할 수 있다. 그러나 最近들어 各國의 情報流通體制가 國家的 情報體制(NATIS)로 開發·促進되고 있는 實情이며 이 國家的 情報體制(NATIS)가 成功된 國家에서는 圖書館報는 機關(會社) 自體의 News Media로서의 役割밖에는 할 수 없을 것 같다.

⑥ 特殊files와 Indexes

大學要覽 또는 大學案內 및 入學要綱 등의 files, 경쟁社會의 製品Catalogue 등 特殊한 files는 參考資料를 보충해 주는 特殊한 보조資料로서 情報의 전달을 편리하게 할 뿐만 아니라 신속한 解答를 요구하는 圖書館 利用者의 신뢰와 好意를 얻는데 有用한 Communication Media이다. 때문에 圖書館은 利用者群을 면밀히 분석하여 利用者의 要求가 있을 것으로 예기되는 分野의 特殊files나 Indexes를 미리 준비해둘 필요가 있다.

⑦ Reprography 設備

經濟的으로 許容된다면 Reprography 設備를 갖추므로서 貸出禁止圖書의 內容이 必要한 利用者에게 貸出되는 것과 같은 效果를 얻을 수 있으며 長期間 研究해야 하는 Project에 必要한 資料를 요구하는 利用者에게 편의를 제공할 수 있으므로 利用者의 好意를 얻는데 도움을 받을 수 있다.

⑧ 個別的인 奉仕

司書는 利用者와 個別的인 親分이나 對話를 통하여 利用者가 가지고 있는 흥미 또는 관심을 알아낼 수 있는 기회가 있다. 司書가 責任을 지고 있는 主題에 관하여 利用者로부터 그 分野에 관하여 기초자료 조사에 대한 부탁을 받았을 때에는 司書와 資料調査를 의뢰한 利用者와의 사이는 親分の 기회가 주어지는 것이다. 예를 들면 과학적인 論文(記事) 준비에 司書가 제공하는 조력에 대하여 司書에게 주어지는 신뢰는 특별히 칭찬받을만하다. 그 理由는 司書가 제공하는 情報의 전달은 일을 成就시키는 수단이기 때문이다.¹²⁾ 이와 같이 司書는 利用者와 個別的인 親分이나 對話를 가질 기회가 많고 이러한 기회를 잘 활용하면 圖書館 및 司書에 대한 利用者의 好意 또는 신뢰를 얻어낼 수 있기 때문에 圖書館의 PR을 위한 Communication Media로서 個別的인 奉仕는 特別한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

(2)-2 母機關의 經營層과의 Communication

圖書館에 대한 母機關의 投資順位는 앞에서指摘한 바와 같이 圖書館이 投資를 꺼려하도록 하는 弱點을 가지고 있기 때문에 圖書館은 他部署에 比較하여 運營上の 어려움을 가지게 되며 이러한 어려움을 극복하기 위하여 司書가 관계를 가져야 하는 公衆이 바로 母機關의 經營者層이다. 經營者層이란 會社의 理事들, 部長級 以上の 管理職의 人士를 지칭하며, 大學은 理事長을 위시한 財團의 任員들 및 總長과 그의 막료들 즉 處·室長과 學長들, 人事委員會 및 財務委員會의 委員들과 같이 圖書館을 維持·經營하는데 必要한 財政과 人事 등에 가장 큰 영향력을 미칠 수 있는 者들을 지칭한다. 司書가 이들과의 Communication을 가질 기회는 그리 많지 않으므로 가장 어려운 PR對象이 바로 經營層의 人士들이라고 할 수 있겠다. M. B. Buchaman은 公衆과의 접촉하는 方法에 관하여 保險會社의 간부를 例로 들어 說明한다. 즉, “모든 願庸員은 PR의 접차이다. 만약에 당신이 願庸員의 家族 또는 친구들의 Circle에 Member로서 加入되어 願庸員의 수를 증식시킨다 명 公衆의 實質의인 斷面을 그려낼 것이며 드디어는 적절한 규모의 會社를 묘사하기에 이르게 될 것이다. 이 公衆들은 會社에 관하여 自己의 見解를 가지고 있으며 會社는 計劃하는 일에 관하여 願庸員들의 이야기를 통하여 願庸員들의 見解를 알아낸다¹³⁾고 하였다. 이러한 복잡한 公衆을 구성하는 경우는 產業體(特히 營利會社) 圖書館이라고 할 수 있다. 여기에서 복잡한 公衆이란 利害를 달리하는 同一機關의 構成員을 말하는 것으로서 (a) 身分保障, 좋은 근로조건, 친절한 人間關係와 높은 賃金を 바라는 願庸員들, (b) 會社의 財産이 安全하게 增殖되며 投資에 대한 신속한 回轉을 원하는 株主들, (c) 納品業者들, 商人들, 販賣員들, 경쟁자들 및 이들과 事業的으로 관련이 있는 者들, (d) 적은 돈으로 좋은 物件을 사려는 소비자들 (e) 事業의 運用에 영향을 주는 法規의 복잡성 (f) 機關의 各部署¹⁴⁾ 등 公衆들의 利害가 잔디의 뿌리와 같이 얽혀져 있는 복잡한 公衆을 同時에 가지고 있는 會社의 圖書館은 母機關의 公衆과 같이 利害를 달리하는 어렵고 복잡한 公衆과의 Communication을 할때에 司書는 특별히 留意하여야 할 것이다. 그러나 圖書館의 經營에 深度있게 作用하는 것은 圖書館에 대한 經營者層의 관심을 정확히 그리고 신속하게 파악하도록 노력하여야 할 것이다. 經營者層의 好意와 관심을 높이는 Communication의 技法을 열거하면 다음과 같다. (a) 會社에서 發刊하는 社報(社內報: House Organ)를 깊이있게

研究하여 社報의 目的이 効果있게 成就되도록 좋은 情報을 자주 그리고 많이 제공하도록 노력한다. (b) 社報의 Cover Design 또는 會社가 開發한 製品에 관련있는 書誌를 제공한다. (c) 社報를 會社製品의 잠재적 이용자들에게 배포하도록 情報을 제공한다. (d) 會社의 古文書資料를 效果있게 보관·정리하여 會社의 史誌를 규모있게 편집하도록 情報을 제공한다. (e) 經營者層의 演說文 또는 會社의 廣告문作成과 會社紀念日의 儀式을 위한 情報을 제공한다. (f) 會社의 初期의 生産·판매량·顧客員數·支給給料·組織圖 등을 만들어 제공한다. (g) Plant(工場)의 內·外部 광경을 보여주는 사진을 모아두었다가 社報의 編輯時 제공하도록 한다. (h) 價格表·광고물 등의 資料를 수집하여 제공하도록 한다. 이와 같이 產業體 圖書館의 司書는 公共圖書館 또는 大學·學校圖書館의 司書와는 달리 그 產業體의 專門性에 예속된 專門司書이며 따라서 圖書館도 獨立된 運營이 아니고 예속된 運營인 것이다. 때문에 產業體 圖書館의 司書는 公衆에 대한 好意的인 PR을 유지하기 위하여 그들 公衆이 必要로 하는 것이 무엇인가를 먼저 파악하여 적절한 Communication Media를 준비하므로서 司書의 專門性을 인정받도록 하여야 할 것이다. 따라서 產業體 圖書館의 司書는 自身の 業務範圍內에서 電話對話·文書·質問의 解答內容 등의 資料를 정리하여서 經營者層에 再現해 보이도록 하며 특히 經營者層의 넓고 多様な 儀式構造를 잘 파악하여 自身の Program에 효과적으로 調和시키므로서 經營者層과의 好意的인 PR이 成就되도록 노력하여야 할 것이다.¹⁵⁾

(3) 圖書館과 相互協同하는 公衆과의 Communication.

相互協同하는 公衆은 앞에서 分類한 것과 같이 넓게 포함시킬 수도 있으나 여기서는 相互協同協約을 맺고 있는 圖書館의 職員을 主對象으로 論하고자 한다. 아무리 규모가 넓고 예산이 풍부하며 人的資源이 훌륭한 圖書館이라 할지라도 自體의 資料만으로 圖書館 利用者를 만족시킬 수 있는 圖書館은 없다. 그 때문에 社會는 勿論 圖書館도 相互協同해야 한다는 것은 當然한 귀결이라 할 수 있다. 또한 相互協同을 해야 하는 목적이 公衆의 好意를 얻어내기 위한 것이며 PR이란 立場에서 볼 때 圖書館의 利用者(하나의 公衆)는 圖書館의 또 다른 公衆을 만들어 내도록 하는 것이다. 특히 特殊圖書館 또는 產業體圖書館은 制限된 資料를 가지는 것이 보통이며 母機關의 性格에 보조를 맞추도록 장서가 구성되기 때문에 충분한 奉仕를 보충하기 위하여 圖書館相互貸借(相互協同協約)에 依持하는 경우가 특히 많다고 하겠다. 이런 問題를 解決하기 위하여 開發된 Program이 UNISIST, NATIS와 같은 Library Network인 것이다. 그러나 이러한 Network가 充分히 발휘되지 못하는 現實情에서는 인접된 지역의 Network(Regional Network)에 의지하도록 하는 協同體制가 필요한 것이다. Budington은 特殊司書들의 상호관계를 평평함에 있어서 相互協同의 目的·原因·積極的인면서 포용력 있는 협동에 관한 圖書館網(Library Network)의 必要性을 조사했다. 그는 첫째로, System의 운용에 관한 생각과 분석 및 기술이며 둘째로 圖書館의 機械化 또는 Computer化 와 Communication 과정에서 가장 쉽게 인정되는 현대의 과학기술 이라는 두가지 측면에 相互協同의 Network는 의지할 것이라고 했다. 그는 Network란 두사람 이상이 처해있는 상황을 Communication의 연결 수단에 의하여 일반적인 정보의 상호교환 Pattern으로 처리하는 것¹⁶⁾이라는 것을 인용하였다. 이러한

Library Network을 위하여 司書는 (a) 專門圖書館協會의 會員으로 가입하고, (b) 그 會社에 적극 참여하고, (c) 유용한 Project에 적극적인 연합과 협동을 하고, (d) 전문적인 잡지에 논문을 기고하며, (e) 정보배포의 유용한 방법과 기술의 상호교환을 강화하는 Communication의 Channel을 확보하도록 노력해야 할 것이다.

특히 相互協同協約(相互貸借協約)을 맺고 있는 圖書館의 資料에 정통하도록 하는 方法(例: 協同圖書館의 綜合目錄 혹은 目錄의 相互交換 등)을 効果의으로 採用하고 會員圖書館의 擔當司書들과 公的 또는 私的 PR을 위한 Communication을 적절히 하므로서 自己의 公衆에게 好意的으로 圖書館業務를 理解시키고 協助를 얻을 수 있도록 해야 할 것이다.

(4) 圖書館을 相對로 事業을 하는 公衆들과의 Communication.

圖書館을 相對로 事業을 하는 公衆의 代表的인 사람들은 書店의 職員들, 出版社의 職員들과 備品 및 用品의 納品會社 職員과 그 經營者層인 것이다. 이들 公衆들은 圖書館을 利用하는 것이 아니라 自己의 事業과 利益을 위하여 圖書館과 關係를 가지는 公衆들 이라는 점에서 圖書館의 奉仕對象으로서의 公衆과 區別된다. 어쨌든 이들 公衆과의 Communication을 가지는 圖書館職員은 收書 擔當者·庶務擔當者, 定期刊行物 擔當者 등인데 이들 供給者들과의 Communication Media는 주로 圖書目錄·備品 및 用品 Catalogue가 主類을 이룬다. 圖書館의 資料注文 및 備品·用品의 注文과 納品된 結果는 結果的으로 圖書館의 모든 利用者들의 好意的인 理解와 關係가 있는 것이다. 資料의 專門의 納品業者는 各圖書館의 藏書構成과 利用者群의 공통성을 잘 이해하고 圖書館에서 珍요하게 느끼는 資料의 目錄을 誠意있게 供給하고 圖書館은 새로운 資料의 發屈을 하기 위하여 이들과 긴밀한 Communication을 하여야 하며 적절한 資料나 備品 및 用品이 적시에 적절한 價格으로 納品되도록 하여야 할 것이다. 圖書館과 이들은 서로 相反되는 利害를 가졌다고 볼 수도 있으나 그것은 어느 한쪽이 不當한 생각을 하기 때문인 것이다. 圖書館에서는 이들에게 그들의 經濟的 活動目的을 위한 적절한 이윤을 주어야 할 것이며, 이들 業者는 폭리를 배제하고 적절한 이윤을 추구하여야 할 것이다. 圖書館의 利用公衆들은 이들 業者들의 間接的 公衆이라고 할 수도 있으므로 結局은 같은 公衆을 가지고 있는 것과 같은 것이라고 할 수 있다. 따라서 圖書館은 이들 公衆들의 現況(例: 出版業界의 現況 및 備品 生産業界의 現況)을 주의깊게 관찰하고 파악하여 이들 公衆과의 PR을 적절히 갖도록 하여야 할 것이다. 圖書館 備品은 價格이 비싸기 때문에 처음 선택할 때에 이들과 상호 도움을 얻기위한 好意的인 Communication이 이루어져야 할 것이다.

이들 供給業者와의 PR은 終局的으로 圖書館의 모든 公衆에게 커다란 影響을 주는 것이므로 상당히 중요한 PR인 것이며, 이에 관한 研究가 세밀하게 이루어져야 할 것으로 본다.