

# 서비스 차별화로 승부 거는 서점들

## 인테리어 새 단장에서 전화 무료 사용까지

서점이 변하고 있다. 지금까지의 서점이 독자들을 마냥 기다리는 망부석이었다면, 최근 변화하는 서점은 독자들을 찾고 독자들의 발길을 유도하는 적극적인 세일즈맨으로 보인다.

서점의 변화는 출판유통시장 개방과 도서대여점의 활성화가 불러온 위기감에 따른 결과이기도 하지만, 근본적으로 경영합리화 차원에서 이루어지고 있다는 것이 서점업계의 전반적인 평가다. 즉 점포로서의 서점이 기업으로서의 서점으로 변화하는 단계에 있다는 진단이다.

흔히 서점의 기업화에는 세가지 방법을 꼽는다. 첫번째는 '어린이도서'라고 하면 '초방'이라는 이름을 금방 떠올리고, '음악책'하면 명동에 있는 '대한음악사'가 입에서 저절로 나올 정도로 서점의 내용을 전문화시키는 방법이다. 두번째는 서점의 대형화를 시도하는 것이다. 마지막으로 남은 방법은 종합적으로 책을 갖추어 놓더라도 다른 서점과의 차별화를 시도하는 것이며, 그 한 방편으로 독자에 대한 서비스 개선이 부각되고 있는 것이다.

### '문화적인 분위기' 만드는 데 주력

지금까지 서점에서의 서비스는 그리 큰 주목을 끌지 못했다. 서비스 내용도 단순할 뿐만 아니라 대형서점의 주도 아래 행사중심으로 이루어졌기 때문에 지방이나 서울 변두리 독자들의 참여를 적극 유도할 수 없었다는 한계를 노출시켜왔다.

그리고, 웬만큼 규모를 갖춘 서점에서 독자와 저자의 토론을 주선하는 경우는 이제 흔히 볼 수 있는 행사가 되었고, 컴퓨터를 이용해 독자들이 책을 검색하는 시스템을 갖추고 있는 서점도 지금은 희귀한 경우가 아니다. 이제는 기본적으로 갖추어야 할 서점의 보편적인 덕목이다.

매장의 협소함도 이제 재고되어야 한다고 서점인들은 입을 모은다. 매장의 규모는 더이상 한계요소가 아니라 서비스를 개발하도록 유도하는 요소이기 때문이다. 매장이 협소하다는 한계를 극복하고, 독자들이 편안하게 책을 보고 고를 수 있게 해주고 있는 서점은 최근 어렵지 않게 찾아볼 수 있다. 그 한 예가 경북 경산의 책나라서점과 삼척의 영동사서점이다.

책나라서점은 작은 규모지만 운영만큼은 알차게 하고 있는 것으로 정평이 나 있다. 이 서점은 독자들을 위해 「책나라소식」이라는 작은

서점이 변하고 있다.

지금까지의 서점이 독자들을

마냥 기다리는 망부석이었다면,

최근의 서점들은 독자들

적극적으로 유도하는 서비스에

중점을 둔다. 서가를 예쁘고 깔끔하게

꾸미는 외에도 북카페 같은 휴식공간을

마련하거나 전화 무료 사용,

독서상담에 이르기까지 다양한

서비스로 고객을 창출하고 있다.

책을 매달 발간하면서, 경산 출신의 저자들을 초빙해 강연회도 열고 있다. 삼척의 영동사서점도 50평 정도의 작은 규모지만 직원이 친절하기로 소문난 집이다.

소식지 발행이나 각별한 친절함 이외에도 최근에는 인테리어 연출을 통해 독자들이 갖고 있던 서점의 이미지를 180도 바꿔놓고 있는 서점이 많다. 지난 9월 동대문구 신설동에 개업한 정림문고는 말 그대로 "서가를 예쁘고 아담하게 꾸며놓아" 독자들의 인상에 깊이 박혀 있는 서점이다.

정림문고는 건물 로비에서 정면에 보이는데, 서가의 원목 색깔과 로비의 천장, 건물 안내 프론트 색깔이 모두 같은 색이다. 건물 전체가 서점인 것처럼 보이지만 사실 서점은 20평 정도에 지나지 않는 작은 규모다. 이 서점에서 책을 사고 나온 김현정씨(23, 회사원)는 보기보다는 작은 서점이라면서도 인테리어는 잘 돼있다고 말한다.

"밖에서 보기에 서점이 굉장히 커보인다. 책이 많지 않아 조금은 실망스럽지만 다른 동네서점과 비교해서 분류가 잘 돼있어 책 찾기가 수월했다. 마치 사랑방같은 분위기가 맘에 든다. 다음에도 이 서점에 와서 책을 사겠다."

정림문고는 원목을 이용해 못 하나 박지 않는 방식으로 서가를 제작했는데, 제작기간만 1개월이 걸렸다고 한다. 서가와 함께 군데 군데 놓여 있는 꽃, 골고루 퍼지는 조명도 상당히 부드러운 분위기를 만들고 있다. 그밖에 이 서점시설의 특이한 점은 많다. 벽면 서가는 천장까지 닿아 있는데, 이동식 사다리를 이용해 책을 쉽게 꺼낼 수 있도록 해놓은 점이라든가, 에어클리너를 가동하고 있는 점



경기도 구리시 동신문고, 독자들은 서점에서 전화를 무료로 사용할 수 있다. 2층 청소년도서 코너는 학생들의 약속장소로 이용되기도 한다.



광주 일신문고, 각종 전시회를 열 수 있는 문화센터와 함께 매장에 북카페 '책이 있는 풍경'을 마련해 독자들의 휴식공간으로 활용하고 있다.

도 다른 서점에서 보지 못하는 특이함이다. 정림문고의 차별적인 서비스에 대해 이문영 과장은 다음과 같이 설명한다.

"영리보다는 지역주민에 대한 문화 서비스 차원에서 편안한 분위기를 연출한다. 우리 서점은 인테리어로 독자들의 인상에 남아 있는데, 이제 고객에 대한 데이터를 구축해 독자들의 생일에 카드를 보내 독자들을 유도하는 방안을 모색중이다."

총 시설비 1억을 투자한 정림문고는, 그럼에도 불구하고 같은 규모의 다른 서점과 비교해서 더 높은 매출액을 올린다. 매장 규모에

제한받지 않고 차별화에 성공한 한 예가 될 법하다.

### "유휴공간은 창조하는 공간"

청량리 성바오로병원 옆에 있는 성현문고도 100평 정도의 매장을 효율적으로 활용하고 있는 서점이다. 이 서점은 우선 반원형의 카운터가 눈에 띈다.

이 서점은 독자서비스카드를 활용하고 있는데, 독자카드에는 구입을 원하는 책의 제목, 책을 구입하겠다는 독자들의 연락처를 적어놓고 있다. 카드에 기입된 책을 서점에서 구하는

# 상속 아닌 영속 위한 '정신의 계승'

경영권 무상양도한 보성사 이경훈사장

**보성사의 '모든 것'이 조건없이 무상양도됐다. 지금까지 출판사 경영권 이전은 2세 상속이거나 거래의 형태였음에 비해 보성사의 경우 정신적 후계자에게 양도했다는 점에서 한국출판사(史)의 전례없는 사건으로 평가된다.**

지난해 12월 1일, 전통있는 출판사 보성사의 대표가 이경훈씨(李璟薰, 73)에서 원황철씨(43, 전 '통나무' 대표)로 바뀌었다. 특히 출판사의 경영권, 사무실 보증금, 지형 등 보성사의 '모든 것'이 조건없이 무상양도됨으로써 한국출판사(史)의 전례없는 사건으로 평가되고 있다. 지금까지 출판사 경영권 이전은 2세 상속이거나 거래의 형태였음에 비해, 보성사의 경우 정신적 후계자에게 양도한 것이다. 이씨와 원씨는 보성고 선후배 사이.

## 6개월여 '탐색전' 뒤 낙점

61년 보성사를 설립하고 18년간 대한출판문화협회 사무국장을 역임하는 등 우리 출판역사의 산 증인인 이씨는 이번 일에 대해 "출판은 용기있는 자의 몫이며, 무한한 지적 생산사업이므로 병객의 몸으로 사업을 지속하기에는 무리가 있다"며 "뛰어난 자질과 능력을 지닌 후배에게 넘긴 것에 대해 만족한다"고 말했다.

1919년 「기미독립선언서」를 인쇄했던 보성사의 정신을 계승한 이경훈씨의 보성사에 이어 제3세대 보성사의 주인공이 된 원황철 사장은 "보성사의 전통을 계승하기 위해 더욱 노력하겠다"며 "출판이 없어지는 그날까지 존재 가치가 있는 책을 펴낸다는 보성사의 정신을 우리 시대에 걸맞는 기획출판으로써 재창조하고 싶다"는 소감을 피력했다. 기존 4개 총서를 재출간·재정리·보강하는 방식으로 한해 10종 이상을 출간하겠다는 의욕을 보였다.

한편 보성사 경영권 무상양도 소식에 접한 출판인들은 "경하할 만한 일"이라고 평하고 있다. 경영권 양도식에 입회인으로 참여했던 이두영씨(출판협동조합 전무이사)는 "출판사의 경영권이 이전되면 출판사의 전통과



이경훈 전 보성사 사장

성격이 변질한 경우가 허다했다"면서 "이번 일은 앞으로 출판사의 창립정신을 계승·발전시키는 한 전범을 보여주었다는 점에서 큰 의미가 있다"고 말했다. 한국출판학회 윤형두 회장도 "위대한 일"이라고 칭송했다. 일본에서도 양자나 데릴사위에게 넘기거나 주식을 부분양도하는 일은 있지만 창업정신의 계승자에게 조건없이 양도한 사례는 없었다는 것이다.

## 출판사 양도의 새 전범으로 평가돼

보성사는 지금껏 4개 분야 53종의 책을 펴냈다. 「책의 혁명」(로베르 에스카르베), 「출판의 진실」(스탠리 어윈), 「책은 만인의 것」(이경훈) 등 '어떻게' 보다는 '왜 출판물 하는지'를 묻는 '출판·편집 총서'를 비롯, '글 더 잘쓰기 총서' '휴먼 라이브러리' '학습교육문고' 등 출판문화의 성숙과 출판인구의 저변확대를 도모하는 내실있는 목록을 축적해왔다.

—김종식 기자

구하지 못하던 이틀만에 그 결과를 독자에게 전화로 알려주고 있다. 서점을 찾는 주 고객은 주부나 주변의 상가직원. 그들은 시내 중심가의 대형서점에 갈 시간이 없기 때문에 독자카드를 매우 긍정적인 평가를 받고 있다고 한다.

최근 개장하는 중대형서점에서는 직원들에게 유니폼을 입게 하는 것이 특징인데, 성현문고 강혜숙씨는 "직원들의 유니폼은 서점을 독자들에게 인식시키는 매개체로서 뿐만 아니라 서점을 찾는 독자들에게는 담박에 서점 직원을 알아보고 책을 문의할 수 있게 해준다"면서 서비스 차원에서 유니폼의 역할은 절대적이라고 말한다.

서점의 공간에 대한 이해도 전면적으로 바뀌고 있다. 즉 지금까지 버리는 공간, 쓸모없는 공간으로 간주했던 유휴공간을 이제는 창조하는 공간으로 탈바꿈시키고 있다. 광주 일신문고(500평)는 그 대표적인 사례다. 광주지역 최대규모로 개장한 이 서점은 80평의 문화센터에서 각종 전시회를 개최하거나 저자들과 독자들의 만남을 주선하는 한편 매장에 북카페를 마련해 독자들이 휴식을 취할 수 있도록 꾸며놓았다.

또한, 경기도 구리의 동신문고도 독자들의 휴식공간이 되도록 힘쓰고 있는 서점이다. 서점에 발을 들여놓으면 우선 눈에 띄는 것이 어린이도서와 함께 향시 방영되는 비디오 화면이다. 여기에 깔개의자까지 마련해 어린이들이 편안하게 비디오를 볼 수 있도록 배려했다. 또 2층에는 참고서와 청소년도서를 집중적으로 배치하고 1층과 마찬가지로 비디오를 방영하고 있는데, 프로그램은 1층의 것과 달리 청소년층을 겨냥한 것들이다.

동신문고만의 특이한 서비스라 하면 시내전화를 무료로 사용할 수 있게 한 점이다. 한달에 전화비만 30만원이 나오지만, 이제는 구리시에서 동신문고를 모르는 학생은 거의 없을 정도가 되었다. 종로서적이냐 교보문고 앞이 약속장소로 젊은층의 인기를 얻듯, 동신문고 2층 청소년도서 코너도 휴식공간으로, 약속장소로 젊은층들이 자주 찾는 명소가 되었다.

또한 상계동 노원역 근처 두레문고도 독자들이 책을 볼 수 있도록 의자가 있는 공간을 마련해 독자들로부터 좋은 평을 받고 있는 것으로 소문나 있다.

## 종로서적과 이제는 사라진 그 주변 서점

그러나 아직까지 문제는 남는다. 그 첫째는

각종 서비스에도 불구하고 서점의 일차적 역할인 책공급이 제대로 안된다는 것이다. 도서진열 공간이 턱없이 부족하기 때문에 "할 수 없이 시내 대형서점에 들러보라는 권유아닌 권유를 해야 한다". 매장공간 부족과 함께 출판유통의 모세혈관이라 할 수 있는 소매점까지 책을 제대로 공급하지 못하거나, 공급하지 않는 유통구조도 문제시되고 있다.

또 하나는 서점의 독서상담기능을 위한 절대인력이 부족하다는 점이다. 동신문고의 경우 "대부분의 매장 직원이 경력 2~3년을 넘지 못하고 있어서 아직 독서상담을 하기에는 능력부족"이라고 서영호 과장은 고백하는데, 이러한 점은 비단 중소형서점뿐만 아니라 대형서점에서도 개선하지 못하고 있는 형편이다.

한국서점경영연구원 곽인수씨는 이러한 근본적인 문제를 해결하기 위해서는 서점인의 소양개발이 우선되어야 하고, 유통구조의 올바른 정립이 필요하다고 역설한다.

"독일의 경우, 전문학교에서 특정학과를 전공한 사람에게 자격증을 주어 그 사람들만 서점을 개설할 수 있게 법적으로 규정해놓고 있다. 책은 상품이면서 문화이기 때문에 서점인의 인격과 교양, 지식이 중요하다.

또한 도매상의 역할도 강조돼야 한다. 출판사에서 소매상으로 책을 전달해주는 기능만 담당할 것이 아니라 서점개설이나 운영상 나타나는 문제들을 상담하는 역할까지도 맡아야 한다."

지금의 종로서적과 이제는 사라진 종로의 서점들은 많은 것을 느끼게 한다. 종로서적은 매장에 꽃을 꽂아두고, 클래식음악에 유니폼을 입은 직원들이 하루 2교대를 하고, 존대말로 대화를 하는 한편 직원연수도 수시로 이루어졌다. 반면 다른 서점들은 독자들을 기다리기만 했다. 그 결과는 이제 뚜렷하게 드러났다. 종로서적은 40평에서 1300평의 대형서점으로 성장한 반면 많은 서점들이 종로에서 자취를 감추었다. 종로거리는 독자에 대한 서비스가 서점경영에 얼마나 중요한지를 알려준다.

—이성수 기자