

대학의 사서, 21세기의 새로운 선택

박 준 식
(계명대학교 도서관장)

사람들은 한해를 보내면서 지난날을 회상하고 새해에 대한 희망과 포부를 다짐한다. 이제 1999년의 한해와 20세기의 한 세기, 나아가 지난 1000년기가 역사 속으로 사라져가고 있다. 역사의 주체로서, 한 시대를 함께 한 우리로서 어찌 지난 한 세기에 대한 회상이 없을 것이며, 다가오는 새로운 천년기에 대한 포부가 없을 것인가?

돌이켜보건대 지난 한 세기는 우리에게 질곡과 희망과 영광이 함께 했던 격동의 세기였다. 일제치하의 암울했던 전반기, 해방의 환희와 희망의 중반기, 그리고 세계 10대 경제대국으로 발돋움 하고 있는 후반기 한 세대..... 이 과정에서 대학도서관도 유사한 족적을 그려왔던 것으로 보인다. 도서관의 영광은 특히 급세기 후반의 마지막 10년간에 걸쳐 두드러진다.

대학사서들은 20세기 후반의 정보사회에 이르러 과거 어느 시대보다 대학사회로부터 주목받는 존재가 되고 있다. 정보의 대량생산, 무질서, 정보입수에 필요한 시간과 공간적 제약, 탐색기술의 미숙 등 대학도서관의 이용자들이 겪는 제 요인은 사서들의 존재를 그 어느 때보다 가치 있게 만들고 있다. 이제 대학사서들은 이 유리한 환경을 이용하여 학술과 교육의 주체로서, 나아가 문명사의 주체로서의 새로운 위치를 구축해야 한다. 그러기 위해서는 대학사서의 역할을 시대적 요구에 맞게 변용시킬 필요성이 있다.

필자는 이를 네 가지 정도로 요약하고 싶다. 첫째, 도서관자료의 이용방법 뿐만 아니라 전체 정보자원을 대상으로 체계적이고 단계적인 교육프로그램을 구성하고 실천할 수 있는 교육전문가, 둘째, 독서상담, 독서치료, 논문작성에 대한 협조, 연구자들의 연구협조와 자문 등의 역할을 인본주의적 관점에서 수행할 수 있는 상담전문가, 셋째, 전자적 탐색기법에 능숙하여 정보를 신속, 정확하게 탐색함으로써 개인이나 단체의 의사결정을 바르게 도울 수 있는 탐색전문가, 넷째, 해답을 탐색하고 정보를 수집할 뿐만 아니라 그 정보의 유용성을 평가하고, 그 정보가 요구자에게 이익이 되도록 자문까지 해주는 정보중재자로서의 역할 등이다. 정보중재자로서의 역할을 제외하고는 모두 기존 역할의 변용이며, 확대된 개념이다. 필자는 이들 네 가지 역할 가운데서 정보중재자로서의 역할이 새로운 세기에 대응할 수 있는 역할로서 가장 중요하다고 믿고 있다. 따라서 이를 중심으로 논의를 전개하고자 한다.

오늘날 정보통신기술의 발전과 전자적 정보매체의 출현 및 유통은 개인이나 기관 또는 기업체의 정보수요자들이 정보수집원으로서 과거처럼 도서관에만 의존하지 않도록 만들었다. 그것은 상업적 정보탐색회사가 도서관과 유사한 서비스를 제공하고 있기 때문이다. 그 대표적인 회사가 정보중개자(Information broker)이다. 정보중개자는 대개 특수한 분야를 취급하는 경향이 있고, 정보를 탐색하고 선별하여 이용자에게 이익이 되는 방향으로 제공하는 유료서비스회사이다. 이들 회사는 때로는 얻어진 정보의 유용성뿐만 아니라 분석과 평가까지도 제공하며, 자문도 한다. 이런 회사들은 지금 속속 등장하여 전성기를 누리고 있다.

정보서비스의 관점에서 보면 도서관과 정보중개자는 그 기능이 중복됨에 따라 도서관이 원하던 원치 않든 경쟁관계에 놓이게 되었다. 이런 상황은 과거 사서들이 취했던 서비스 방법 즉, 해답을 찾는 방법을 피상적으로 지시하거나, 해답의 적합성이나 유용성을 평가하지 않고 리스트를 제시하거나, 해답의 결과에 대해 책임지지 않는 등의 서비스로는 이용자로부터 외면당할 것이 분명하다. 따라서 대학사서들은 이용자가 요구하는 해답이 얻어질 때까지 탐색하며, 단순한 리스트의 제공뿐만 아니라 초록문과 전문, 때로는 평가서, 해석적 보고서도 제공할 필요가 생기게 된다. 도서관이 사회적 요구에 부응하고 그 기능을 계속 확대 발전시키기 위해서는 필요에 따라 탐색정보의 응용에 대해서 자문하는 단계까지 서비스를 발전시켜야 할 것이다. 이것이 바로 정보중개자(Information mediator)로서 사서에게 주어진 새로운 책무이다.

다가오는 지식기반사회는 의심할 여지없이 전문화된 사회이다. 대학사서들은 공공·학교 사서와 달리 고도로 전문화된 지식집단을 대상으로 서비스하고 있다. 대학사서의 역할도 여기에 맞게 전문화되어야 한다. 그것이 생존과 지위상승의 첩경이다.

대학사서의 새로운 역할과 더불어 언급해 두고 싶은 것이 있다. 그것은 이러한 역할모델을 수행할 때 지켜야 될 기본 철학으로서 곧, 인본주의적 서비스이다. 1980년대 이후 전자적 정보서비스가 도입되면서 사서와 이용자간의 관계는 단순한 질문자와 해답자 또는 Client와 Agent로 변질되고 있다. 이런 추세는 서비스의 비인간화, 인간성 상실을 초래하여 결국 도서관이란 공간이 필요치 않다는 일부 과학기술자들의 도그마적 발상을 뒷받침하는 결과를 낳게 될 것이다.

사서의 인본주의적 서비스는 이용자의 신뢰감을 유도하며, 이용자가 도서관의 후원자가 되도록 만든다. 인본주의적 서비스는 이용자를 편안하게 만들어 참고면담을 포함한 정보서비스의 전 과정을 이상적으로 이끌며, 불만족스런 서비스에 대한 반감을 감소시킨다. 이러한 사실은 사서와 이용자의 인간관계 형성이 도서관 서비스의 기본이 된다는 사실을 말해 주는 것으로, 사서가 전통적으로 생각해 왔던 “성공적 정보서비스 = 정확한 해답”이란 등식이 수정되어야 함을 말해 준다.

다가오는 21세기는 전자문명에 찌든 인간들이 전자문명과 조화된 인본주의를 창출하는 신인본주의를 추구하게 될 것이다. 지금 대학사서들이 이러한 인본주의적 서비스 태도를 견지한다면 다가오는 세기에는 더 의미 있는 연구와 교육의 동반자로 인식될 것이라 믿는다.