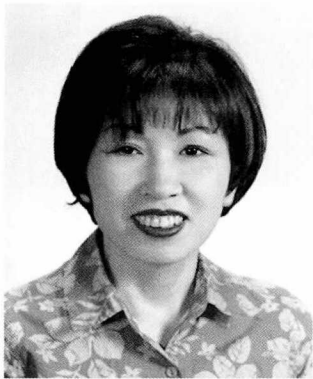


오늘날 사서는 '만능인' 이 돼야 한다

정혜경 | 강남도서관 사서



“오늘날 사서는 ‘만능인’ 이 돼야만 살아남을 수 있을 것 같습니다. 때로는 커리어우먼으로, 푸근한 이웃집 아줌마로, 신간을 알려주는 전사로, 좋은 책을 추천하는 선생님으로, 게다가 계절의 변화를 알려주는 디스플레이어로 변신해야 합니다.”

21세기 사서들은 고객을 감동시키고, 편안하고 쾌적한 도서관 환경을 마련하는 것을 지상 과제로 삼아야 합니다. 옛날 사서는 두꺼운 옷을 입고, 검은 빨테 안경을 끼고 마치(B사감과 러브레터)에 나오는 간간한 사감선생님 같은 이미지였습니다.

행복한 책읽기로 인도하는 전사

그러나 오늘날 사서는 '만능인' 이 돼야만 살아남을 수 있을 것 같습니다. 때로는 커리어우먼으로, 푸근한 이웃집 아줌마로, 신간을 알려주는 전사로, 좋은 책을 추천하는 선생님으로, 게다가 계절의 변화를 알려주는 디스플레이어로 변신해야 합니다.

미셸 르비프가 《평생고객을 만드는 법》에서 “내게 비행기 티켓을 팔려고 하지 마세요. 대신 내 목적지에 빠르고 안전하게 그리고 정시에 도착할 수 있는 약속을 팔아주세요”라고 말한 것은 도서관의 고객에게도 그대로 적용됩니다. 즉 사서가 고객을 감동시키기 위해서는 고객이 찾는 정보를 적시에 제공할 수 있어야 한다는 것입니다.

사서는 최신 정보를 안내하는 교량자이면서 행복한 책읽기 세계로 인도하는 전사여야 합니다. 그래서 고객을 위해 자료실 한곳에 신문에 소개되는 신간안내를 따로 모아 두고, 지난 성탄절에는 크리스마스 트리도 만들어 깜빡이는 불빛을 선사했습니다. 또 지난 연말에는 고객을 위해 작은 사탕을 마련해 두고 달콤한 사탕 맛을 즐기는 동안 한해의 시름을 조금이나마 털 수 있게 했습니다.

이렇듯 고객의 걸음보다 딱 '반걸음'만 앞서니 도서관이 밝아지고 또 즐거워 보였습니다. 요즘엔 자료를 찾기 위해 국회도서관과 국립도서관을 자주 이용하는데, 그 덕분에 고객의 입장을 더 잘 헤아리게 됐습니다. 사서로서의 굳어진 내 모습을 반성할 계기도 됐습니다. 이제 입춘도 지났으니 소품을 이용해 도서관에 봄을 불러오는 디스플레이어가 또 한번 되렵니다.

사서가 사서로서 할 일이 있듯이, 독자도 분명 독자의 역할이 있을 것입니다. 이 지면을 빌어 독자들에게 몇 가지 부탁하려고 합니다.

타인의 읽을 권리 박탈하지 말아야

하나는 '책 도둑'에 관한 것입니다. 책이 귀한 시대에 책 도둑은 도둑이 아니었습니다. 하지만 요즘은 많이 다릅니다. 분명 '책 도둑'은 도

둑'입니다. 그런데 '책 도둑'에는 책을 훔쳐가는 사람뿐만 아니라 타인의 읽을 권리를 박탈하는 사람도 포함됩니다.

일전에 한 시각장애인의 항의를 받았습다. 그 독자는 약시라서 책을 스캔하고 확대해야 읽을 수 있는데, 전공인 교육학 책을 찾아보니 형형색색 글씨가 찍어 있고, 형광펜으로 그어놓아 스캔을 할 수 없다는 것이었습니다. 책을 정리하다 보면 찢겨나간 여행안내 책자도 무척 많이 발견할 수 있습니다. 또 신발을 질질 끄는 소리, 진동으로 전환하지 않아 요란하게 울리는 휴대전화 소리, 복도를 울리는 통화 소리 등은 많은 사람들의 읽을 권리를 침해합니다.

도서관이 정보센터가 되고 있고 이용자수는 날이 늘고 있어, 조금만 신경 쓰지 않으면 누구든 '책 도둑'이 될 수 있으니, 도서관에서는 늘 한번 더 둘러보고 조심하는 습관이 필요합니다.

또 하나는 외국을 여행할 기회가 있다면 꼭 그 지역의 공공도서관을 방문해 그곳 분위기를 느껴보시라는 것입니다.

선진국은 작은 지방도시에도 공공도서관이 잘 구비돼 있고 사서들의 친절함 안내도 받을 수 있습니다. 제가 방문했던 미국 오하이오주의 웨스트빌 공공도서관에는 도서관 내부를 예쁘게 꾸미는 사서가 따로 있을 정도로 장서를 제대로 구비한 것은 물론, 책읽는 분위기를 만드는 데도 큰 노력을 기울이고 있었습니다. 워싱턴D.C.에 있는 미국의회도서관은 퇴직 자원봉사자가 가이드로 활동하며 관광객을 잘 안내해 필수 관광코스라 꼽히기도 합니다.

아침에 출근해 자료실에 들어올 때마다기도합니다. 이곳에 오는 고객들에게 행복을 듬뿍 주고, 기쁨도 줄 수 있게 해달라고 말입니다. 또 고객들이 원하는 정보를 얻고 풍족한 마음으로 돌아갈 수 있도록 기원합니다. ■

정혜경씨는 명지대 대학원 문헌정보학과를 수료하고 논문을 준비하고 있다. 송의여대 문헌정보학과 강사를 역임했다.