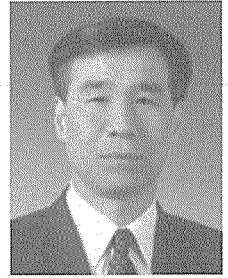


도서관은 고객의 요구와 기대를 만족시키고 있는가?



이 은 철*

도서관은 정보기술의 발전과 함께 새로운 정보환경의 등장으로 인해 변화를 모색하지 않을 수 없는 상황에 직면해 있다. 다른 한편으로는 예산의 삭감, 조직의 개편(도서관의 명칭변경, 민간 위탁 경영 등) 및 구조조정 등으로 인해 도서관과 사서의 미래에 대한 불안이 점증하고 있다.

그러함에도 불구하고 도서관은 인류 초기에서부터 면면히 유지, 발전해 왔듯이 현재는 물론 미래에도 문화적, 교육적 역할을 분명히 수행하게 될 것이다. 그러나 미래의 그 역할이 우리 사회에서 중추적인 것일지 혹은 부수적인 것일지, 진취적인 것일지 혹은 퇴영적인 것일지의 문제가 우리들의 관심사가 아닐 수 없다. 이러한 상황에서 도서관이 사회와 고객들로부터 그 가치와 효용성을 인정받지 못하는 기관으로 전락하게 된다면, 도서관은 그 존재 의의를 상실하여 결국 이 땅에서 사라지게 되거나, 혹은 부수적이고 퇴영적인 존재로 남게 될지도 모른다.

우리들이 즐겨 사용하는 “도서관은 국가 발전의 원동력이며, 국가, 사회 및 개개인의 장래는 도서관에 달려 있다”는 명제가 현실에서 그 유용성을 인정받기 위해서는 어떻게 하여야 할 것인가? 우리 도서관과 사서들이 국가, 사회 및 개개인들로부터 주목받고, 신뢰받고 더 나아가 존경받기 위해서는 어떻게 하여야 할 것인가? 또한 그 책임은 누가 맡아야 할 것인가?

이와 같은 어려운 과제를 단번에 해결할 수 있는 방안은 존재하지 않으며, 어느 일방이 책임질 수 있는 일도 아니다. 그러나 분명한 것은 우리 도서관과 사서들이 문제해결의 중핵에 위치해 있으며, 문제의 해결을 위해 도서관의 기본적인 역할인 ‘고객’에 대한 ‘서비스’에서부터 접근하여야 한다는 사실이다. 국가와 사회에 그 책임의 상당 부분을 돌리려는 소극적인 자세에서 탈피하여 도서관 내부의 주체인 사서들이 ‘고객들’에게 관심을 돌리는 것에서부터 출발하여야 할 것이다. 혹시 우리는 지금까지 도서관을 고객 중심이 아닌 도서관이나 사서 중심으로 운영하고 있는 것은 아닌지? 혹시 주인을 뒷전으로 내몰고 하인들이 주인 행세를 하면서 그들을 푸대접하고 있

* 한국도서관협회 기획위원장, 성균관대학교 문헌정보학과 교수, 성균관대학교 한국사서교육원 원장, eclees@skku.edu

는 것은 아닌지? 만약 직접적으로 그러하지 않았더라도, 겉으로는 고객들을 주인으로 대접한다고 하면서 실제로는 자신들이 주인 노릇을 하고 있는 것은 아닌지?

서비스 기관인 도서관의 유지·발전에 있어서 가장 중시하여야 할 점 중의 하나는 국가, 사회 및 개개인, 즉 고객들의 도서관에 대한 요구와 기대라고 할 수 있다. 이는 고객들이 도서관 존재의 전제 요건이 되기 때문이다. 사회의 모든 기관은 그 사회 구성원의 요구와 기대에 의해 생성·소멸하면서 사회발전에 기여해 왔으며, 도서관도 예외가 될 수는 없다. 기업이 고객들에게 초점을 맞추어 그들이 만족하고 감동할 수 있는 제품과 서비스를 제공하기 위해 혼신의 노력을 기울이고 있는 점도 고객의 요구와 기대가 기업의 존폐와 직결되어 있기 때문이다. 만약 도서관이 서비스 기관으로서 사회 구성원인 고객들의 요구와 기대를 충족시키지 못한다면 그 역할과 기능이 타 기관에 의해 잠식되어 쇠퇴할 것이며, 궁극적으로 소멸될 것이 분명하다. 특히 오늘날과 같이 정보기술의 발전과 함께 급변하는 사회환경에서는 더욱 그러하며, 이러한 가정이 현실로 다가 올 가능성에 대해 많은 도서관인들이 우려하고 있다.

우리 주변의 기업들을 비롯한 여러 사회기관들이 고객을 중시하고 고객만족을 위해 혼신의 노력을 다하고 있는 시점에, 혹시 우리 도서관과 사서들은 그러한 거대한 물결을 외면하고 있는 것은 아닌지? 우리 도서관과 사서들이 아직도 '도서관 서비스는 그 자체만으로 충분히 가치있는 것이므로 단지 서비스를 제공해 주는 것만으로도 가치가 있다'는 관념에 젖어 있는 것은 아닌지? 아직도 도서관의 고객들을 '마치 버스 안에서 운전기사가 좋아하는 음악방송을 자신들의 선호와는 상관없이 들을 수밖에 없는 버스 승객' 정도로 생각하고 있는 것은 아닌지? 아직도 '고객들에게 공손하게 응대하는 것은 전문직인 사서의 권위를 떨어뜨리는 행위'라고 생각하고 있는 것은 아닌지?

도서관이 높은 수준의 서비스를 통해 고객들의 요구와 기대를 충족시키고, 서비스에 만족하는 고객들의 증가를 통해 도서관의 사회적 가치와 효용성을 증대시킬 수 있다는 사실은 우리 모두가 잘 인식하고 있다. 그러나 더욱 중요한 것은 그 인식을 말이나 생각으로 그칠 것이 아니라 행동으로 실천하는 것이 아니겠는가? 