

이제는 ‘내용’을 말하자

- 사서직의 전문성 회복을 위한 제언우리시대의 얼굴



박 준 식*

약 10년 전 Margaret Morrison은 어떤 잡지의 기고문에서 다가오는 미래 사서직의 모습을 다음과 같이 묘사한바 있다. “우주에 대한 지식이 확장되고 있는 면 미래에 Enterprise호라는 거대한 우주선이 출발하고 있다. 우주선의 승객들은 다양한 인종, 민족, 성 그리고 정신적 능력을 대표하고 있다. 물론, 우주선을 관리하는 사람들도 있다. 기술자, 의사, 그리고 상담가도 있다. 믿음직한 항해사와 그의 스텝과 심지어 교사와 요리사까지도 있다. 그러나 승객들 중에 사서는 보이지 않는다.” 이 기고문은 미래 사서직을 비판적으로 전망하고 있고, 이어서 우주선 내에서 여러 가지 형태의 정보제공이 사서와는 무관하게 이루어지는 상황을 기술하고 있다.

이로부터 10년이 지난 지금 사서직은 비관도 낙관도 할 수 없는 지점에 서 있다. 그러나 중요한 도전에 직면하고 있는 것은 확실하다. 그것은 도서관이 과거와 같은 유일한 정보수집 및 제공자가 아니며, 인터넷 환경이 보편화됨에 따라 도서관 이용자가 줄어들고 있으며, 지식사회가 정착되면서 정보요구가 점차 전문성을 띠게 되었다는 사실에서 나타난다. 이런 새로운 상황은 도서관과 사서직의 역할을 재검토하도록 요구한다. 새로운 역할의 핵심은 ‘서지정보’가 아닌 ‘정보의 내용’에 정통해야 한다는 점이다.

21세기에 접어들면서 전문가 집단의 정보요구는 신속, 정확함은 물론이고 요구정보가 지식자원으로서 즉시 활용될 수 있도록 가공되어 있거나 개인별로 재편된 맞춤정보의 형태로 제공되기를 원한다. 그래서 사서는 과거와는 다른 업무스타일 즉, 이용자 지향적인 사고를 가질 필요가 있다. 사서는 이용자의 요구를 분석하고, 해답자원으로서 유용한 정보원을 선택하며, 이를 분석, 평가하여 즉시 활용할 수 있는 맞춤정보의 형태로 제공해야 한다. 이런 활동을 필자는 ‘내용분석가’로 정의하며, 이것이 전문직사서의 새로운 책무라고 생각한다.

내용분석가라는 용어는 도서관과는 독립적으로 다양한 참고정보를 탐색하고 가공하여 판매하는 상업적 정보중개자(information broker)로부터 그 개념을 빌려왔다. 정보중개자는 두 가지 유형이 있다. 하나는 이용자의 질문에 해답을 제공하는 일을 주 임무로 하는 정보탐색 전문회사로서 특수한 질문과 문제를 취급하며, 대개 유료서비스로 운영된다. 아울러 얻어진 문현은 선별·가공되어 요구자에게 이익이 되는 방향으로 제시된다. 다른 하나는 다수의 정보중개인을 고용하는 자문회사(consulting firms)로서 얻어진 정보의 유용성뿐만 아니라 분석과 평가까지도 제공하며, 자문도 한다. 정보중개자는 아직까지는 도서관의 존재를 위협할 정도는 아니지만 전문적인 정보뿐만 아니라 서지정보와 다양한 즉답형 정보들도 많이 다루고 있고, 그 방법이 정보서비스와 매우 유사하다. 그래서 도서관이 원하든 원치 않든 경쟁관계에 놓이게 되었다.

* 계명대학교 문헌정보학과 교수, jspark@kmu.ac.kr

도서관 외부에서 정보중개자가 정보서비스를 확대하고 있는 상황은 사서에게 많은 시사점을 던져 주고 있다. 과거 사서들은 해답을 찾는 방법을 지시하거나, 해답의 적합성이나 유용성을 평가하지 않고 리스트를 작성하여 제시하는 등의 소극적 서비스를 제공해 왔고, 그 결과 도서관은 전문적인 요구를 가진 이용자로부터 외면당했다. 비록 탐색정보의 응용에 대해서 자문하는 단계까지 서비스를 발전시키기는 어렵다 하더라도 현재보다는 더 고도한 수준으로 끌어 올려야 한다. 예를 들면 단순한 리스트의 제공이 아니라 전문을 제공하며, 내용을 분석하여 해답자원으로서의 적합성을 평가하고 고객의 요구에 맞게 재편하여 맞춤정보의 형태로 제공할 필요가 있는 것이다. 이러한 전문화된 서비스를 제공하기 위해서 도서관의 주제별 분화와 사서의 주제전문화는 필수적이다.

사실, 내용분석가로서의 사서의 역할은 이미 고대사회 때부터 있었다. 고대 중국의 목록학자들은 문헌을 정리할 때 학문의 원류를 파악할 정도로 내용을 상세히 분석하였다. 이러한 분석적 정리방법은 고대 알렉산드리아 왕립도서관의 피나케스 목록에서도 동일하였다. 그러나 내용분석가로서의 사서의 역할은 중세사회에서 현저히 약화되었고, 근대사회로 들어오면서 검색도구로서, 문헌의 서지적 사항만을 기록하는 기능적인 형태로 퇴보했다.

정보서비스가 생성된 이후 오늘날까지 사서는 단지 정보를 찾는 방법만 알고 있을 뿐, 제공되는 정보의 내용에 대해서는 무지하였다. 오늘날처럼 전문화된 사회에서 이런 피상적 서비스로 어찌 전문직임을 말하며, 상업적 정보서비스 회사들과 경쟁할 수 있겠는가? 이제 사서들은 요구의 본질인 ‘내용’을 다루어야 한다. ‘내용분석가로서의 사서’는 21세기 사서직의 대 명제가 될 것이며, 사서직의 전문성을 고양시키고 존재가치를 높이는 작용을 할 것이다. 