

특

집

도서관의 생존전략, 도서관 마케팅 및 도서관 PR ①

(도서관문화) 6월호 특집란에서는 각 급 도서관 현장 사서 및 다양한 분야의 오피니언리더들의 '도서관 마케팅 및 도서관 PR'에 대한 생각을 들어보는 지면을 마련하였다.

아직도 일부에서는 도서관은 열심히 일하는 데 알아주지 않는다는 불만의 소리가 높는데 이는 우리 스스로 도서관을 알리는 적극적인 노력이 부족한 것이 아닐까도 싶다. 도서관의 외부환경 변화에 능동적으로 대처하기 위한 생존전략의 하나로써 '도서관 마케팅 및 도서관 PR'을 생각해보는 시간이 될 수 있기를 바라며, 편집실의 자문에 도움을 준 '한국도서관마케팅연구소'에 감사드린다. ■편집자 주

## 도서관의 변화와 혁신으로

### 열린 미래를



이진영\*

무한 경쟁속의 기업과 정부, 대학, 병원 시민단체까지 변화의 물결은 혁신을 외치며 모든 조직의 변화를 가속화시키고 있다. 혁신 신드롬이란 용어가 생기고 모든 공무원은 혁신 리더십 촉진 교육을 실시하고 있다. 행정자치부를 선두로 팀제 운영에 따른 변화체제와 근원적으로 변화할 것인가(Making deep change), 아니면 점진적으로 죽어갈 것인가(Accepting slow death)라는 말로 주변 환경에 과감한 결단력과 용기로 생존할 수 있음을 시사하고 있다.

특히 조직이 팀제로 운영되는 시점에서 혁신 리더의 역할은 신념을 가지고 조직구성원에게 비전을 제시하고 열린 미래 희망찬 조직으로 개편되는 공감대 형성이 중요하다. 글로벌 환경 적응에는 끊임없는 자기 성찰과 자신의 평생교육이 전제되어 있다. 변화의 속도를 감지하고 외부 환경변화를 수용하며 대응할 때 올바른 방향설정이 전제되고 질적인 성장이 될 것이다.

새로운 정보 기술은 디지털 환경에서 e비즈니스와 유비쿼터스(Ubiquitous) 시대로 진입, 필요한 정보를 원격조정으로 검색하는 수요자 틈에서 사서직의 전문성이나 존립기반을 위협하고 있다. 수요자 중심, 고객을 위한 새로운 정보서비스체제가 당면 과제로 위기감을 조성하고 있다. 원격리 통신기술 발달은 지역적 개념이 사라지고 변화 속도가 촉진되어 정보가 새로운 부의 원천, 정보가치가 사회의 역동적 엔진으로 작용됨을 시사하고 있다.

마케팅이란 개인, 조직의 욕구충족과 목표 달성을 위한 교환을 창출하기 위한 생산품, 서비스, 아이디어 개발로 가격을 결정하고 정보를 제공 촉진하며 유통시키는 제반활동을 계획하고 수행하는 과정(AMA)이라 정의하였다. 비영리조직인 도서관은 마케팅 도입과 계획에 따라, 상황분석과 목표와 표적시장, 핵심 포지셔닝, 행동계획, 목표달성 여부 등 SWOT(Strength, Weakness, Opportunities, Threats) 분석이 필요하고 창조적이고 다채로운 서비스의 산실로서 중소기업의 창업지원 온라인 데이터베이스에 의한 최신 경제정보, 마케팅 교육 강좌 등을 도입함으로써 외부 경쟁력을 높이고 있다.

\* 충북과학대학 학장, jylee@ctech.ac.kr

21세기는 변화와 혁신 그리고 생존전략에 따른 성과에 따라 내구력 지속적 힘을 가지고 새로운 문을 여는 힘이 필요한 시기이다. 도서관은 새로운 비즈니스 창출과 마케팅 활동의 접목으로 수요자 중심으로 변화되어야 할 시기이다.

우리나라 현행 헌법 제32조에는 복지국가 건설을 목적으로 국민전체 생활의 질을 높여 사회복지를 실현한다는 목적을 가지고 있다. 복지국가 개념은 사회복지, 의료, 교육, 주택 등 광범위한 서비스 제공을 말한다. 공공부문 책임 가운데 하나는 분배의 효율성이다. 즉 지역사회의 총자원이 최대로 유용하게 이용되도록 하는 것이다. 모든 재화와 용역은 순수 공공재원, 준 공공재원, 사적 재원으로 구분되며 공공도서관 또한 지방 공공재원의 성격을 가지고 정치, 사회요인의 결합으로 지역사회와 각종 기관과의 협력관계로 공공도서관의 존재를 확산시키는 마케팅 활동 등이 병행되어야 할 것이다.

문화 인류의 지식의 보고로서 가장 영향력(Impact)을 발휘하는 도서관은 시민의 문화적 수준을 높이고 삶의 질을 향상 시키는 문화센터이며 지역 공동 커뮤니티센터로서 명성(Reputation)을 누리며 정보센터로서 역할 모델이 됨으로서 지역사회 주민에게 사회교육 재창조 센터로서의 가치를 인정받았었다.

또한 160년 이상의 역사를 자랑하는 영국의 공공도서관은 지속성(Longevity)이라는 내적 힘으로 초석을 다지며 청소년으로부터 성인에 이르기까지 교육센터로서 평생교육과 지적 모마름에 갈증을 느끼는 수많은 이에게 지식과 정보를 제공하는 샘물과 같은 위대함을 계승하였다. 우리나라에도 471개의 공공도서관, 전문 특수 도서관 562개관, 대학도서관 420개교 등 양적, 질적 성장을 보여주고 있다.

전쟁과 정치적 환경 변화 속에 어려운 시기를 터널을 통과하듯 훌륭하게 난관을 극복하고 위기극복을 증명함으로써 모든 기능을 회복시키는 역할을 하였다. 정치, 경제, 사회, 문화 또한 후손을 위한 교육까지 슬기롭게 계승과 전통을 수립하였다. 또한 긴박한 상황 속에서 위기를 극복하고 비영리 조직이 가지는 특수성, 전문성을 유지하며 경영상 무리 없이 지속된 조직체이다. 도서관 경영은 효율적인 운영과 역사적 사명과 시대적 기록물을 보존, 보관하여 후세에 전승하고 전달함으로써, 민주사회에 기틀과 성과(Performance)를 이루어 내었다.

이러한 4가지 기준은 위대한 조직만이 얻을 수 있는 조건이며 새로운 환경변화에 적응하고 개혁하며 재편된 조직으로서 전문직의 리더십 기능과 비전을 촉진시킨 결과라 생각된다.

창조란 우리의 도서관이 가지는 기능을 극대화하고 전문직 사서의 리더십, 비전, 전략, 혁신과 탁월한 전술에 따라서 도서관 설립의 목적과 그 목적하는 결과를 성취 시키려는 것이다. 즉 비전과 전략을 전술로 전환하는 방법과 탁월한 전술을 지속적으로 창출하는 환경을 조성하여 우리나라도 백년의 역사를 지속시키고 있다.

도서관은 인류공동의 목적과 사명 공통된 비전을 가진다. 비전이란 단어가 가지는 이미지는 빼어난 성취 물 또는 조직을 하나로 묶는 저변의 가치와 조직 구성원 사서적의 가치관 형성과 믿음을 가지게 되었다.

비전은 핵심 가치와 믿음, 목적, 사명 등으로 구성된다. 미래가 전문사서의 지식, 기술, 팀워크,

충성심, 창의적 사고에 따라 도서관의 가치와 인류에 공헌한다는 구성원이 소신이 신념으로 가지게 되었다고 본다. 기본적으로 이용자의 요구를 존중하며 최선을 다해 책임을 가지는 것이다.

도서관의 기능이 인류문화가 남긴 기록물을 보존, 보관 관리하며 삶의 질을 높이고 지식과 정보에 목마른 이들에게 정보 봉사를 제공하는 기능을 다각화 하고 다변화함으로써 불확실성의 시대에 살아가는 이들에게 나침판과 같은 역할이 수행한 것이다. 지식과 정보를 활용한 변화와 혁신이 창조적인 인간의 두뇌활동과 인류발전에 기여함으로써 새로운 발전자로서 역할수행이 필요한 때이다. 위대한 도서관의 기능은 실행능력이 중요하다. 선명한 목표(공동 비전), 동기부여와 지휘자의 전진 능력(리더십), 치밀한 계획(전략), 수많은 난관을 해결하는 능력(혁신), 업무추진기술의 전문화(전략) 등이 있다.

산업정보시스템을 구축한 미국의 500대 성장기업 조사에서 CEO의 88%가 아이디어 실행능력을 성공요인 1위로 꼽았다. 아이디어 자체를 성공능력으로 보는 경우는 12%였다. 새로운 정보 봉사와 다양한 검색 시스템을 가지고도 고객에게 대응하지 못한다면 기업의 새로운 제품을 개발하고 시장에 상품을 출시하더라도 많은 고객은 새로운 제품이 왜 필요한가라고 질문할 것이다. 마케팅은 도서관 부문의 사내문화 수용과 사외 문화 전파에 고객서비스를 사명으로 최선의 노력을 경주하는 팀워크가 체재로 전문화 되어야 한다. 신뢰, 존경, 용기, 상호교류 시스템으로 설립목적과 기능을 확산시켜 성공적인 경영체가 되도록 운영되어야 한다.

예산과 자금의 조달, 모금활동, 후원회 조직 등 고도의 자발성과 창의성을 요구하는 일이다. 최근 미국 부시 대통령은 2004년 도서관 예산을 15% 증가시키고 도서관에 의한 교육과 정보 제공이 민주사회 강화로 이어진다는 정책 지원과 IT화 촉진과 통신비 부담 경감을 정책적으로 제도화하였다. 진정한 지식의 충전센터로 문화보존에 지속적 노력은 질 높은 도서관 기능을 가진다. 분석, 연구, 기획, 조직, 관리, 감독과 의사소통 및 대인관계, 모금 등 예산관리 및 관계 기능, 정보시스템의 운영은 강화되어야 할 것이다.

사서직의 정체성을 확립하고 전문적인 지식 관리자로, 정보 상품 기획과 마케팅 개발자로, 정보 분석 및 교육 자문역할 관리자로 환경적 변화에 앞서가는 뉴프론티어로 개인적, 자질을 극대화하여 IT도입자로 국제적이며 미래적인 이미지로 변신되어야 할 것이다.

도서관 이미지의 변신, 다양한 단체와의 네트워크 구축, 어떤 과제라도 전문 의사결정, 육성, 훈련 연구 교육하여 전략으로 변화되고 역동성을 구비한 CEO로 양성될 것이다.

도서관은 한 개인이 가진 잠재력을 모두 발휘할 수 있도록 다각도로 지원하여 비약할 수 있는 발판 역할이 되어야 한다. 다양한 영역의 이용자를 네트워크화하고, 새로운 지식을 창조하는 공간, 알권리와 지식에 대한 접근을 만인에게 보장하는 공간, 시민 한 사람이 가진 잠재력을 끌어내어 사회를 역동적으로 활성화시키는 도서관은 대단히 중요한 공적 장치이다.

실행이 없는 비전은 꿈에 불과하다. 비전없는 실행은 시간낭비, 비전있는 행동은 세상을 변화시킨다. 비전은 있으나 실천력이 약하면 몽상가(Dreamer), 실력은 있으나 비전이 없으면 맹목적 실행자(Doer), Vision 없고 실천력 없는 이는 방관자(Uninvolved). 사서직은 비전을 실천하는 그룹의 선두주자이다. 