

<특 집 I>

도서관 呪文을 암송하면 도서관의 블루오션을 찾을 수 있나니라!



박 현 우*

세상의 변화에는 어떤 유행하는 흐름이 있게 마련인가 보다. 복장, 머리, 화장, 패션에서도 일정기간 동안 흐름을 주도하는 유행이 있다. 요즘에는 젊은 남자들도 가방에 화장품 갖고 다니면서 여자들처럼 화장하고, 너도나도 성형수술을 하고 있다. 인간의 정신세계에도 흐름을 주도하는 유행이 있다. 한 때는 불확실성의 시대정신이, 디지털이, 제3의 물결이 우리를 휩쓸고 지나가더니, 요사이는 블루오션의 유행 속에 빠져 있다.

도서관의 이상과 목표인 블루오션은 우리들이 그냥 배만 타고 망망대해로 나아가기만 하면 있는 것은 아니다. 블루오션을 찾아 나서기 전에 식량을 준비하고, 지도를 준비하고, 나침반을 준비하고, 노를 잘 젓는 능숙한 선원들과 경험이 풍부한 항해사와 이들을 잘 지휘하여 기상 변화와 조류 변화 같은 여러 가지 상황에 적절하게 대처할 수 있는 경험과 지식과 지도력이 뛰어난 선장이 있어야 가능할 것이다.

블루오션을 찾기 위하여 6가지의 블루오션 전략을 세우고 블루오션을 창출할 것이다. 분석 톨과 제거, 감소, 증가, 참조의 4가지 액션 프레임워크를 통해서 새로운 가치 곡선을 만들어 실행할 것이고, 블루오션 전략을 체계화하기 위하여 시장경계선을 재구축하고, 비고객을 찾고, 정확한 시퀀스를 만들 것이다. 그리고 본격적으로 블루오션 전략을 실행하기 위하여 조직상의 주요 장애를 극복하고 전략실행을 전략화 할 것이다. 또한 블루오션 전략을 어떻게 지속적으로 유지할 것인가에 대해서 늘 준비하고 있

* 서울대학교중앙도서관 수서정리와 자료교환실 사서, hwp@snu.ac.kr

어야 할 것이다. 이렇게 준비가 끝나면 도서관의 블루오션을 찾을 수 있는가?

블루오션 전략은 가치혁신이 따르지 않으면 안 된다. 현재의 상품이나 서비스가 제공하지 못하는 가치를 찾아 새로운 시장을 개척하는 데 중점을 두는 경영전략이 가치 혁신이다. 지난 120년 동안 큰 성공을 거둔 세계 150개 기업을 분석해서 이들이 성공할 수 있었던 요인은 기존의 시장에서 경쟁자들과 싸워 이겼기 때문이 아니라 전혀 다른 시장을 만들어 냈기 때문이었다고 한다. 우리는 어디에서 가치혁신을 찾을 것인가?

국립중앙도서관의 이용봉사현장은 다음과 같이 되어 있다.

- ▣ 우리는 이용자가 요청하는 어떤 형태의 정보든 정확하고 빠르며 쉽게 얻을 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- ▣ 우리는 이용자의 조사·연구 활동에 적합한 봉사를 하는데 필요한 전문지식의 향상을 위하여 노력하겠습니다.
- ▣ 우리는 지적 문화유산의 효율적인 이용을 위하여 철저한 자료수집과 최적의 자료 관리상태를 유지하는데 모든 노력을 다 하겠습니다.
- ▣ 우리는 모든 이용자를 공정하고 정중하게 대하며 이용자와 관련된 개인정보를 보호하겠습니다.
- ▣ 우리는 이용자가 항상 즐거운 마음으로 도서관을 이용할 수 있도록 쾌적한 환경조성에 힘쓰겠습니다.
- ▣ 우리는 불친절과 부당한 업무처리로 불편이 초래된 경우 이를 신속히 개선하고 시정하겠습니다.

우리 도서관 세계는 비즈니스 세계처럼 살아남기 위해서 서로 경쟁하고, 상대방보다 더 많은 수익을 내기 위해서 전략을 세우고 M&A를 하기 위해서 고민하는 레드오션의 세계가 아니라 도서관끼리 서로 협력을 해야만 비로소 개별 도서관의 존재 가치가 더욱 들어나는 상호 보완적인 네트워크 조직이다. 이 얼마나 행복한 조직인가! 우리나라 도서관들이 지금보다 더 협력을 잘 할 수 있다면 이용자들은 얼마나 더 행복할까?

국립중앙도서관의 이용봉사현장은 전 세계의 모든 도서관이 추구하는 이상이고 목표이다. 도서관의 종류에 관계없이, 도서관의 규모에 관계없이 도서관의 블루오션은 바로 여기에 있지 않을까?

블루오션 전략은 가치혁신이 따르지 않으면 안 된다. 현재 기존의 시장에서 경쟁자들과 싸워 이기는 것이 아니라 전혀 다른 시장을 만들어 내는 것으로 성공에 이를 수 있다. 그렇다면 우리는 어떻게 가치혁신을 이루어 전혀 다른 시장을 만들어 내어 이용자에게 정보센터로서 영혼의 컴퓨터, 지식 에너지의 재충전소로 도서관을 이용하게 할 수 있을까?

한 도서관을 찾은 이용자가 그 도서관에 없는 자료를 찾기 위하여 또 다른 도서관으로 험겨운 발길을 돌리지 않고 다른 도서관에 있는 자료를 특수한 경우를 제외하고 언제든지 one-stop service로 제공받을 수 있다면 이용자들은 얼마나 행복할까?

도서관의 가치혁신을 위한 아이디어가 당장 떠오르지 않는다. 이럴 땐 어떻게 해야 할까? 종교인들은 늘 묵상하고 기도하고 주문을 암송하면서 영혼을 맑게 하고 있듯이 우리 사서들도 블루오션을 찾아내기 위한 가치혁신을 이룩하기 위하여 도서관 주문을 암송하면서 묵상해보자. 이용봉사현장을 암송하던지 랑가나탄(Ranganathan)의 도서관학 5법칙을 암송하면서 가치혁신을 이루기 위한 아이디어를 창출해 보자. 전혀 다른 시장을 만들어 내야 블루오션을 찾을 수 있다고 하니까.....

도서관학 5법칙

- 도서는 이용하기 위해 있는 것이다(Books are for use).
- 모든 이용자에게 그의 도서를(Every reader his book)
- 모든 도서에게 그의 독자를(Every book his reader)
- 이용자의 시간을 절약하라(Save the time of the reader).
- 도서관은 성장하는 유기체이다(Library is a growing organism).