

칼럼 · Column

지금 도서관과 사서에게 필요한 것

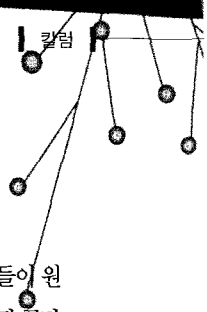


정재영
한국도서관협회 감사
서강대학교로올라도서관 관리운영팀장
jaeyoung@sogang.ac.kr

요즘 어느 도서관을 막론하고 고객중심, 이용자중심, 이용자인족, 이용자요구에의 신속한 대응, 이용자 불편에 대한 빠른 해결 등 이용자와 관련된 이슈로부터 자유로운 곳은 없다. 물론, 사회 전체적으로 서비스의 제공자보다 수혜자가 중심이 되는 사회로 변해가는 것만은 틀림이 없고 이러한 현상 또한 바람직한 방향이라고 생각한다.

정보리는 대개채를 이용해 서비스를 제공하는 도서관의 경우 자관의 정책과 운영방안을 결정하는데 있어 이용자 중심의 사고에서 자유로울 수는 없다. 매일 도서관 게시판에 올라오는 이용자들의 요구사항과 불만사항을 수시로 체크해 답변하고, 이용자가 느끼는 문제점에 대한 해결방안을 고민한다. 그렇기 때문에 실제 도서관을 이용하는 이용자의 시각에서 무엇이 불편하고 무엇이 부족한지에 대한 의견을 듣고 바람직한 해결방안을 제안 받는 것에도 인색하지 않다.

그러나 도서관 이용자의 입장에서 볼 때 여전히 도서관은 만족의 대상이라기보다 2% 부족하게 느껴질 때가 많을 것이다. 찾는 책이 자주 서가에 없거나 대출 중이고, 열람실은 쾌적하거나 이늑하지도 않을 뿐만 아니라 심지어 부족하기까지 하다. 또한 서비스를 제공하는 사서들에게 접근하기까지의 장벽도 만만치 않으니 원하는 자료나 정보가 필요할



때에는 네이버, 다음, 구글과 같은 포털사이트를 이용한다.

하지만 도서관 서비스를 제공하는 주체인 사서에게도 이유는 있다. 충분하지 않은 도서구입 예산으로 이용자들이 원하는 장서와 점점 다양해지는 Web DB, On-line Journal 등의 디지털 자료를 모두 갖추기는 어렵다. 또한, 한정된 공간 속에서 기하급수적으로 늘어나는 장서를 무조건 수용할 수도 없거나, 책을 열람하기 위한 공간과 학습공간 그리고 전자자료 및 디지털자료를 활용하거나 문화적 소통을 위한 공간까지 확보한다는 건 어불성설이다. 긴축 및 효율성의 극대화란 명분하에 인력은 점점 줄고 노동 강도가 높아지는 상황 속에서 이용자의 요구에 신속하게 대응하기란 어려울 수밖에 없다. 즉 이용자를 100% 만족시키기란 애당초 불가능한 것이다.

도서관의 3요소가 시설, 자료, 사람인 것처럼 이용자에게 효과적이고 만족할 만한 서비스를 제공하기 위해서는 적절한 정보자원과 잘 갖추어진 공간, 그리고 숙달된 인적자원이 확보되어야 한다. 하지만 어느 도서관을 막론하고 이와 같은 조건 및 서비스 기반을 만족하기에는 현실적인 벽이 너무 높은 것이 사실이다.

그렇다고 해서 이런 문제들이 결코 넘을 수 없는 벽도 아니며, 그동안 도서관과 사서들이 수수방관한 것도 아니다. 상호대차와 협력형 온라인 질의응답 서비스 그리고 도서관간의 협약을 통한 도서관의 자유로운 열람 등 연계와 기술적인 방법을 통해 어느 정도 해결이 가능하다. 즉, 도서관 3요소 중 시설과 자료에 대한 해결방법은 어느 정도 마련한 셈이다.

그러나 지금 도서관과 사서들에게는 이러한 기술적 해결방안이 아니라 침잠해 있는 문제를 수면 위로 끌어올려 문제를 공유하고 진지한 협력을 논의할 '누군가', 인력적인 부분의 뒷받침이 필요하다. 즉, 현장의 문제를 공감하고 원인을 분석해 법적 제도적 대안을 제시하려는 도서관관련 기관, 단체, 협회와 학계의 노력이 요구된다. 문헌정보학은 응용 학문이기 때문에 현장과의 연계 및 소통이 중요하다는 점을 말미 아닌 행동으로 보여 주는 것이 절대적으로 필요하기 때문이다.

이상과 현실 사이에서 고민하는 현장사서에게 서비스 종사자로서의 사명감과 희생, 봉사라는 가치의 강요만으로 작금에 벌어지고 있는 도서관계의 상황을 해결할 수는 없다.

통계와 수치로 나타나는 양적 가치보다는 철학적이고 심리적으로 표현되는 질적 가치, 수혜자의 만족도와 함께 서비스 제공자로서 사서의 위상에 대한 고민, 그리고 도서관 내부의 고질적 문제와 이에 따르는 상처를 치유할 수 있는 방법과 대안에 대한 도서관 관련 단체와 학계의 관심 및 집중이 필요한 시기이다.

무릇 즐기와 가지, 그리고 잎이 푸르고 번창하기 위해서는 근간이 되는 뿌리부터 튼튼해야 하고, 나무가 뿌리를 뺀고 숲이 울창하기 위해서는 나무들 간의 조화로운 얽힘이 필요하지 않겠는가. 