

+

전문도서관과 타 관중 도서관과의 연계와 미래

(주)일본능률협회 종합연구소 _ 기쿠치 겐지(菊池 健司)
 (독립행정법인)국제농림수산업연구소 _ 하야시 다카노리(林 賢紀)
 (일반재단법인)기계진흥협회 BIC도서관 _ 유키 지사토(結城 智里)
 한국철도기술연구원 _ 남은경(역)

1. 머리말

전문도서관이 수행해야 할 역할, 강화해야 할 기능을 검토하기 위해 “정보화 사회에서 기본적인 비즈니스 정보의 수집·축적과 바람직한 제공 방법 검토”위원회를 BIC도서관에서 2013년에 4회 개최했다.

이 위원회는 산업정보 수요처(공공도서관 계)에 선 지식인으로부터 전반적인 조언을 받는 것을 목적으로, 전문도서관, 공공도서관, 대학도서관(대학 교원)의 사서로 선출된 위원 5명에 의해 구성되었고, 이번 미니 심포지엄은 전문도서관 사서 3명으로 실시했다.

미니 심포지엄에서는 위원회에서 논의된 사항을 정리한 보고서를 근간으로 전문도서관과 타 관중 도서관이 안고 있는 문제점과 상호 연계에 초점을 맞춰 토의했다.

2. 미니 심포지엄 참가자

일본능률협회 종합연구소 기쿠치 겐지(菊池 健司)(사진 오른쪽)
 (독립행정법인)국제농림수산업연구소 하야시 다카노리(林 賢紀)(중앙)
 (일반재단법인)기계진흥협회 BIC도서관 유키 지사토(結城 智里)(왼쪽)



3. 토론

3.1 도서관에서 비즈니스 지원 경향

» 공공도서관의 비즈니스 지원, “도서관”의 비즈니스 지원은 “도서관”만으로는 해결되지 않는다

보고서에서는 돗토리(鳥取) 현립도서관의 비즈니스 지원 서비스를 소개하고 있다. 이하는 보고서의 공공도서관에서의 비즈니스 지원의 현황과 과제에 대해 발췌했다

창업 시에 필요한 정보에 대한 요구는 높아 창업학교 등의 현장에서 정보 제공은 환영을 받는다. 이미 기업을 경영하고 있는 사람들은 다양한 채널, 예를 들면 창업자끼리의 모임이나 상공회의소의 조언을 받고 있다. 그러나 앞으로 창업할 사람에게는 그런 다양한 채널이 없으므로, 도서관 이용이 방법이 될 수 있다. 비즈니스 지원에 있어서 정보 제공의 경우는 이용자의 단순한 요구가 아니라 그 요구가 어떤 과정, 어떤 상황에 필요한 정보인가에 대한 커뮤니케이션이 필요한 경우가 있다. 이를 통하여 필요한 정보를 찾아내거나 정보가 바뀌거나 할 가능성이 있다. 또한 커뮤니케이션이 없으면 이용자에게 도움이 되는 서비스였는지 여부를 모른 채 끝나버릴 가능성이 있고 성공 사례가 모이지 않을 수 있다. 그래서 “이런 것을 하고 싶은데 이런 정보는 있는가?”라는 대화가 될 만한 관계 만들기를 도서관 사서가 의식적으로 할 필요가 있게 된다. 이를 통하여 제공되는 정보량도 늘고 참고자료도 확대된다. 또 정보, 데이터베이스, 다양한 자료를 소개하는 기회가 만들어져 확대될 가능성이 있다.

연구자나 자료조사의 전문가도 아닌 이용자가 처음부터 핵심 자료를 알고 있어서 그것을 사용하는 케이스는 아마 드물다고 해도 되지 않을까? 그렇다면 도서관 사서가 자료와 이용방법을 소개하여 활용하게 하는 형태가 좋은데, 그것이 성공할지 여부는 도서관 사서의 능력에 좌우된다. 비즈니스 지원에서의 또 하나의 접근 방법은 예를 들면 일본정채금융공고와 도도부현(都道府縣)의 산업진흥기구, 산업기술센터 등의 창구에 있는 관리자에게 도서관의 기능을 이해하게 하는 경우이다. 고객에 대해 다양한 조언을 하는 입장에 있는 사람들에게 도서관 사항을 이해하게 함으로써, 관리자에게 온 상담에 대해 도서관에 바라는 정보가 있을지도 모르겠다고 권하는 역할을 수행하게 함으로써 도서관 활용 가능성이 확대된다. 따라서 관리자와의 관계 강화가 최종 사용자에게 필요한 정보가 도달하는 시스템 만들기의 기초가 되고 홍보로도 이어지며 자료의 활용으로도 연결되어질 것으로 생각한다.

» 국가, 단체 관련 기관의 비즈니스 지원

- 특히 “비즈니스 지원”이라고 내세우는 건 아니지만 국가, 단체관련 기관은 민간기업 등에서 폭 넓은 문의를 받고 있다. 농업계 연구기관에서는 도서관뿐만 아니라 연구소 전체에 대한 특허와 육성 품종에 관한 문의 등이 많고 이들이 결과적으로 비즈니스 지원으로 이어지고 있다.

- 전문도서관에서의 비즈니스 지원 서비스는 공공도서관에서 실시되고 있는 비즈니스 지원과는 약간 색깔이 다르다고 할 수 있다. 전문도서관은 비즈니스 지원 서비스로서 필요한 전문적인 자료를 가지고 있는 경우가 많다. 또한 그런 자료를 요구에 따라 제공할 수 있는 도서관 사서도 있어 소위 과제 해결형 서비스가 일반적으로 실시되고 있다. 이와 같이 전문도서관에서는 비즈니스 지원에 필요한 조건은 어느 정도 갖춰져 있으나, 비즈니스 지원 서비스는 원래 공공도서관 서비스가 이용자에게 가깝고 문턱이 낮은 장소라는 점에 착안하여 시

작된 것으로 생각한다면, 전문도서관의 비즈니스 지원서비스는 이용자가 기관의 존재를 잘 모르고 문턱이 높다는 문제가 있다. 그래서 개인 이용자가 사용하는 공공도서관 서비스에 대해 전문도서관이 비즈니스 지원을 제공함으로써 이 문제를 해소해 가고자 생각했다. 전문도서관은 공공도서관의 소장 자료로는 커버할 수 없는 전문정보를 제공한다는 것이다.

3.2 최근 이용자의 경향과 정보요구의 변화

» 도서관 방문자의 감소, 연령층, 요구하는 정보의 변화, 이용자 증가에 대한 대응

- 민간기업에서 도서관 방문자의 감소는 어느 기관에서나 큰 문제일 것이다. 또한 고령화 등으로 인한 이용자들의 대체도 이루어지고 있다. 이용자의 육성과 젊은이에게 받는 “무엇인가”가 필요하다. 또 이용자들의 대체에 있어서도 이용자들간의 조사 노하우의 전승이 이루어지고 있지 않다. 민간기업의 연구자의 첫 번째 우려는 이것이고, 중요한 경영 과제라 할 수 있다.

- 이용자 증가라 해도 쓸데없이 늘리는 것은 바라지 않는다. 역으로 도서관의 용량(capacity)을 넘을 정도로 방문자가 늘어도 만족한 서비스를 할 수 없다는 문제를 생각할 수 있다. 그보다 이용자가 필요로 하는 정보를 찾아서 서비스하지 못하는 것이 도서관으로서는 괴로운 일이 아닐까? 큐슈의 유명한 공공도서관에서도 “실제로 이 이상의 방문자를 바라지 않는다. 그러나 방문자 수는 도서관의 평가 지표이고 이 숫자가 예산 획득으로 이어지게 된다. 이 점이 현장의 힘든 면이다”라는 사서의 의견을 들었다.

- 방문하지 않으면 찾을 수 없는 자료를 메일링으로 소개하여 방문을 촉진하고 있다. 그러나 이용자 측은 web 상에서 받을 수 있는 정보를 바라는 경향이 있다.

- 전반적으로 1차 정보의 이용은 줄어들었고 반대로 2차 자료의 이용 및 요구가 증가하고 있다. 게재된 자료를 알고 그 중에서 정보를 찾는 게 아니라, “대답” 그 자체를 알고 싶어하는 경향으로 검색에 대한 노력을 줄이고 시간 절약을 지향한다. 시간 단축이라는 장점은 있으나 검색 프로세스가 없어지는 것이고 프로세스를 거침으로써 얻어지는 정보도 있다는 점을 고려하면, 그런 정보를 잃어버린다는 단점도 고려해야 한다.

- 원래 비방문형 서비스가 많기 때문에 도서관으로서는 이용자 증가는 요구하지 않지만, 경영층이 보기에 “사람이 오지 않는 도서관”은 이용되지 않는 것처럼 보이는 듯하다. 서비스 현황을 어떻게 보여줄 것인가가 과제이다.

- 인터넷으로 검색하여 정보를 입수할 수 없다고 포기해버리는 사람이 많은데, 아직도 비전자정보만 존재하는 정보가 많이 있다는 점도 도서관 측이 주지시킬 필요가 있다.

도서관의 사서와 직접 대화를 나누는 것이 매우 중요하다는 것을 이용자가 알았으면 한다. 이용자와 사서와의 커뮤니케이션에 의해 정보 수집에 대한 전개가 달라지는 경우가 있다.

도서관 이용을 촉진하기 위해서는 성공 체험을 모으는 것이 효과적이지 않을까? 그 정보를 사용해서 어떻게 되었는지 정말로 도움이 되었다는 사례를 모으고, 그것을 홍보하는 것이 도서관의 인상을 좋게 하는 데 도움이 되지 않을까?

3.3 정보원의 변화와 특징

» 시대의 변화에 따른 고민, 오래된 자료에도 일정한 가치가 있다, 그러나...

- 사실 필요한 데이터 양은 이전과 크게 다르지 않다. 정보 홍수 시대라는 것이 일반적인 평가인데, 정말로 그런 것인지 의문스럽게 느껴지는 경우도 있다. 도서관 사서에게는 “정보의 선별”이라는 미션도 무거운 짐이다. 그리고 그것이 가능해짐으로써 새로운 “가치”를 낳을 수 있다.

정보 수집 활동의 진리

우리는 시그널을 찾고자 하다가 노이즈를 모으고 있다

- 빅 데이터 시대
- 기대와 함정
- 사실 정말로 필요한 데이터 양은 이전과 그다지 다르지 않다
- 예측을 하기 위해서는 정량적인 데이터만으로 정보를 한정해서는 안 된다
- 중요한 것은 모든 정보를 적절하게 평가하는 프로세스를 가지는 것이다

“시그널 & 노이즈”

(네이트 실버(Nate Silver) 저, 2013년 12월, 닷케이BP 사

3.4 출판되지 않게 된 자료와 그 가치

- 훌륭하다고 생각한 책이나 잡지가 휴간 폐간이 되는 사례가 증가하고 있다. 특히 전문지의 휴간은(일률적으로 말할 수는 없으나) 업계의 쇠퇴로 이어지는 사례가 있어 주의할 필요가 있다.

- 폐간이 애석한 자료의 대부분은 방대한 데이터가 필요하고 그것을 처리해야 하며 작성에 많은 시간이 든다는 등의 경향이 있는 듯하다. 민간의 경우 수지가 맞지 않고, 단체 등에서 하고 있어서 영리 목적이 강하지 않은 자료의 경우는 노동력 부족으로 전문지 작성에 종사하는 사람이 없으며, 나아가 해당단체 해산 등에 의한 사항이 이유로 꼽히고 있다.

3.5 web 정보를 어떻게 파악하고 있는가?

» 도서관 사서는 web 정보의 지식도 일반인보다 많이 필요, web 정보는 소실 우려도 있다, 전자화의 흐름은?

- 농업계 도도부현 시험연구기관의 연구보고서를 수집하고 있는데, 보고서의 전자화와 조직 정책상 공개되어도 URL 변경 등으로 액세스할 수 없게 되는 경우가 종종 있어, 이것은 발행기관의 과제이기도 하다. web에서 제공하는 정보에 영구적으로 액세스하도록 하기 위한 기술적인 수법은 몇 가지가 있는데, 이런 기술을 발행기관에서나 도서관에서 이용할 필요가 있다.

- 도서관 사서가 web 정보에 정통할 것은 이미 필수적이다. 문헌에서만 얻을 수 있는 정보, web에서 보는 편이 효율적인 정보, 양쪽을 모두 파악할 수 있는 점은 강점으로 전문가로서의 능력이 되며, 그 경향은 더욱 강해질 것이다.

- 정부 통계나 유가증권 보고서 등은 web 상에서 공개됨으로써 많은 사람들이 이용할 수 있게 된 반면, 일정 기간이 지나면 열람이 불가능한 경우가 있어, 현재는 그것을 위한 대책(종이 매체로 남기는 등)을 도서관 측에서도 실시해야 하는 상황이다.

3.6 도서관 사서가 이용자가 사용하기를 바라는 정보

» 상용(商用) 데이터베이스, 고액 조사 문헌(업계 단체), 입수할 수 있을 듯하나 입수되지 않는 비즈니스 데이터를 “예견”해 본다

- 업계 단체가 작성하는 업계 리포트와 업계 비전(vision)은 귀중한 보고서가 많다. 민간 조사 회사의 고액 조사 문헌은 오직 그것으로만 알 수 있는(특히 시장예측, 개별 기업전략 등) 정보의 가치가 높다. 장서 선정에서도 “이러한 의뢰가 오지 않을까” 라는 관점에서 할 수 있으면 더욱 좋지 않을까?

3.7 사서의 양성

» 요구되는 능력의 변화(기획력, 커뮤니케이션 능력), 인사 이동의 벽

- 4월에 다른 연구소로 이동하게 되어 인사 이동의 벽을 실감하고 있다. 3개월이 경과해 겨우 익숙해진 듯 느껴진다. 도서관시스템은 다행히 같으므로 업무면에서 큰 차이는 없으나 연구소 내의 자세한 절차는 다르다. 또 인재도 부족하다. 최근 한동안 신규 채용이 없었기 때문에 도서관뿐만 아니라 전체적으로 20대에서 30대 사서가 감소하여 다음을 담당할 사서의 양성이 어려운 상태에 있다.

- 현재는 도서관에서 기획력과 커뮤니케이션 능력의 필요성이 주목 받고 있다.

- 어느 기관이나 인건비를 줄이는 경향에 있어 그 속에서 인재를 확보하고 미래를 생각하여 사서를 양성하기란 매우 어려운 상황이다.

- 사서라면 퇴직할 때까지 내내 도서관에서 근무할 수 있던 시대가 있었다. 본래 도서관이란 당연히 서비스업의 요소도 가지고 있었으나, 이전에는 그 점은 강조되지 않고 책의 목록을 만들고 장비를 설치하며 서가를 배치한다거나 카운터에서 대출 절차를 맡는다는 이미지가 많았다. 하지만 도서관을 둘러싼 상황은 크게 바뀌고 있다. 목록 작성도 컴퓨터 시스템의 발전에 의해 매뉴얼로 작성하던 시대처럼 기술이라는 것이 필요 없게 되었다. 도서관에서도 기획력이라든가 커뮤니케이션 능력을 중시하게 되었다. 과제 해결의 현장에는 이용자와의 커뮤니케이션은 빠뜨릴 수 없다.

- 지금까지 도서관 업무라면 누가 하거나 도서관이 제대로 기능하는 것을 목적으로 시스템을 만들어 왔다는 이미지가 있다. 하지만 새로 생겨난 서비스를 실현하는 도서관 사서가 되기 위해서는 시스템의 일부로 업무를 다루는 것만으로는 소용이 없다는 것이다.

3.8 다른 기관과의 연계 구축의 가능성

» 공공도서관 & 전문도서관

- “정보 내비게이터 교류회”와 같은 사서 레벨의 교류에서 도서관 사이의 연계로 발전시켜 갈 필요가 있다.

» 공공도서관 & 대학도서관, 전문도서관 & 대학도서관

- 젊을 때 도서관에서 정보를 얻어 유효하게 활용할 수 있었다는 성공 체험이 사회에 나오고 나서 유력한 도서관 이용자를 키우는 게 아닐까? 대학생 중에서 전문도서관에 대한 인지도를 심화하기 위해서라도 도서관 사이의 연계는 필요하다.

3.9 다른 기관과의 이상(理想)의 연계(과제)

» 사용자에게 “어떤 가치”를 제공할 수 있는가가 지금 한걸음 침투하지 않았는가?

» 이용자의 인지도, 홍보 시책

- 연구기관에서는 도서관 이외라도 홍보, 지식재산 등 다양한 부서에 외부로부터 문의가 있으나 종합적으로 접수하고 있는 것은 아니다. 도서관에 대한 문의라도 육성 품종이나 특허 이용 등 지식재산과 관련된 내용이면 해당 부서에 대응을 부탁하고 있다. 이러한 다른 부서와 정보가 공유되지 않는 현황에서 상호 연계의 필요성을 느끼고 있다.

- BIC도서관위원회에서는 취직 활동에서 다른 도서관과의 연계는 가능성이 있다는 논의가 있었다. 동감이다. 내가 소속한 기관에서도 최근 늘고 있는 것이 대학 관계자로부터 취직 활동에서의 정보 수집 수법을 강의 해달라는 내용이다. 다른 도서관 연계의 모델 케이스를 만들 수 있겠다는 예감이 든다. 홍보라는 관점에서는 “알려져 있지 않다”는 점이 어쨌든 안타깝다. 다른 도서관 연계는 쌍방의 지명도와 인지도 향상으로 이어지게 된다는 기대도 있다.

3.10 다른 기관과의 이상(理想)의 연계(방향성)

» 함께 할 수 있는 키워드를 찾아낸다, 서로 할 수 있는 것을 안다

- 전문도서관과 공공도서관은 지금까지 도서관 단위로의 교류는 거의 없었고, 그리고 비즈니스 지원 서비스는 “공공도서관에서 하는 것”이라는 이미지에 지배되고 있었다. 전문도서관 사서와 공공도서관 사서가 교류하는 장은 거의 없어, 정보 내비게이터 교류회가 처음이라 할 정도였는지도 모른다. 이 위원회와 같이 공공도서관과 전문도서관에서 차분히 이야기를 하는 장은 전혀 없었다고 해도 될 것이다. 정보 내비게이터 교류회에서는 아는 사이가 되는 정도이며 차분한 대화는 할 수 없다. 이 위원회는 지금까지 없었던 희귀한 장이었다고 할 수 있다. 이 위원회를 통해 공공도서관과 전문도서관의 차이를 지금까지 이상으로 실감했다는 의견이 있었다.

“무엇이든 해봐라. 해보지 않으면 모른다.”

(산토리 창업자 도리이 신지로(鳥井 信治郎)의 말)

4. 현장에서

4.1 연계 사례의 보고

제트로 아시아경제연구소

다른 도서관과의 상호 이용과 연계를 도모하기 위해 공동이용제도를 마련했다. 예를 들면 히토츠바시(一橋)대학과 상호 도서관을 이용할 수 있는 등의 연계를 꾀하고 있다. 동시에 이벤트 연계로 강연회를 공동 개최하고, 이때 자료 소개도 같이 하고 있다. 대학의 연구자가 아시아연구소의 자료를 편한 환경에서 이용하고 학생에 대한 홍보도 겸하고 있다.

일본해사(海事)센터 해사도서관

자체 도서관에서는 공간이 없어 전시를 할 수 없으나, 공동 개최에 의해 연계하여 함께 기획 전시를 하고 있다. 고베(神戸) 시립도서관과 머지않아 전시를 실시할 예정이다. 상호 대차, 통합검색도 실시함으로써 해운업계 전체의 분위기를 고조시킬 것을 생각하고 있다.

도서관 자체의 홍보에도 효과가 있다.

BIC도서관

시정(市政) 전문도서관과 BIC도서관의 통합 검색시스템을 구축할 예정이다. 이것을 다른 전문도서관에도 확대했으면 한다.

또한 도서관 회원제도가 있다. 회원이 되면 도서관의 대출이 가능하게 되고, 전자도서관을 사용할 수 있는 등의 서비스를 받을 수 있다.

4.2 질문

Q: 온라인과 오프라인을 어떻게 연결시키는가가 과제라고 생각하고 있다. 상호 충돌되고 있지는 않은가? 전시는 web에서는 가시화되지 않으며 web에 있는 것은 방문해도 볼 수 없다.

A: 이용자로서 편리한 것은 온라인으로 볼 수 있다는 점이다. 하지만 제공할 수 있는 것은 현재로는 많지 않다.

5. 보충과 정리

- 사람이 모이는 장소를 참고로 한다는 하나의 예로 “월간 레저산업”이라는 잡지를 소개하고자 한다.

예를 들면 2014년 7월호에서는 다케오(武雄) 시 도서관이 첫 번째 사례로 소개되고 있다. 사람이 모이는 장소, 높이 평가되는 기관을 알아 자기 도서관의 운영에 참고로 한다는 발상은 중요하며, 도서관과는 다른 관점에서의 힌트가 되지 않을까?

또 경제산업성(서비스산업생산성협의회)이 JCSI(일본 판 고객 만족도 지수)를 제공하고 있다. 업종을 초월하여 만족도를 비교할 수 있는 등 어떤 평가 수법이 있는가가 참고가 될 것이다.

- 도서관 관계자는 항상 시대의 요청과 변화를 선도할 필요가 있다. 결코 간단한 일은 아니나 그런 관점을 가지는 것은 장서 선정에서 도서관 내 서비스의 제안에 이르기까지 반드시 도움이 될 것으로 생각한다. 민간기업은 지금 시대의 요망과 변화 확인에 필사적이다. 도서관도 마찬가지가 아닌가?

(기쿠치 겐지, 하야시 다카노리, 유키 지사토)

다른 종류의 도서관 사서가 모여 각 도서관의 현황과 안고 있는 문제를 토의했다. 제4분과회는 그 위원회에 의해 작성된 보고서를 기초로, 전문 도서관과 다른 종류 도서관이 안고 있는 문제와 상호 연계에 초점을 맞춰 토의했다.