

장서관리에서 내용관리로의 패러다임 전환에 관한 연구

A Study on the paradigm shift from collection management to content management

문경화, 중앙대학교 문헌정보학과

Moon Kyung Hwa, Dept, of LIS, Chung Ang Univ.

본고에서는 네트워크환경에서의 매체변화와 장서관리의 향후관계에 대해서 분석하였다. 도서관의 주요자원이 인쇄매체에서 전자매체로 변화함에 따라서, 소장과 접근이라는 전통적인 장서관리로는 이용자 중심의 정보제공 기능을 효과적으로 수행하기에 한계가 있음을 지적하고, 물리적이고 형식적인 매체중심의 장서관리에서 다양한 정보매체가 담고 있는 내용중심의 내용관리(content management)로의 패러다임 전환이 필요함을 규명하였다.

1. 서론

장서개발은 도서관업무의 가장 기본적인 업무라고 할 수 있다. 장서개발이 장서관리로 변화하게 된 배경에는 정보기술의 급속한 발전과 인쇄물의 비용증대라는 경제적인 요소에 의한 것이었다. 전통적인 인쇄매체에 대한 정보이용에서 전자매체 중심의 네트워크 환경에 들어서면서 도서의 선정과 보관이라는 측면이외에, 다양한 매체의 선정이나 전자자원의 축적, 새로운 기술의 도입 및 시스템 개발, 그리고 네트워크를 통한 자원공유를 포괄하는 새로운 장서관리가 필요하게 되었다. 본 연구에서는 단순히 물리적 가공물의 관리로서가 아니라, 인식론적 체계에 입각하여 가공물이 담고 있는 내용에 대한 해석을 기반으로 하는 내용관리의 필요성에 대해서 강조하였다. 단순히 정보의 소장 및 접근여부 파악만이 아니라, 그 내용을 해석하고, 이용자 요구에 맞추어 연결시켜 줄 수 있는 인식론적 체계확립이 필요하다는 점을 지적하였다. 이러한 필요성에 따라서 네트워크 환경에서의 매체변화와 장서관리와의 향후관계를 분석하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 발전될 미래의 도서관은 물리적 가공물의 관리보다는 지적내용의 관리가 더욱 중요하게 될 것이며, 전통적인 장서관리 개념에서 내용관리로의 패러다임 전환이 이루어져야 할 것으로 본다.

2. 이론적 배경

2.1 용어의 변화

장서개발과 관련된 일련의 용어들에 대한 정의에 대해 KLA, ALA, Harrod's Librarians' Gglossary, ELIS 등의 대표적 용어사전을 통해서 조사한 바에 의하면 다음과 같다. 먼저 도서선정(book selection)에 대해서는 도서관장서의 균형 잡힌 증가를 제공하기 위해서 어떤 도서관에 포함시킬 목적으로 도서들을 선정하는 과정이라고 Harrod's Librarians' Glossary에서 정의하고 있다. 또한, 도서수집(book collecting)은 책의 서지적인 면, 내용적인 면, 역사적인 면이나 희귀한 점 등에 관심을 가지고 책을 모으는 것이라고 KLA와 ALA는 정의한다. 도서관장서(library collection)라는 용어에 대해서는 한 도서관이 그 이용자를 위해 수집, 소장한 모든 종류의 자료를 총칭한다고 KLA와 ALA에서 정의하고 있다. 장서개발(collection development)에 대해서는 도서관장서의 개발과 관련된 여러 가지 활동을 말하는 것으로 선택정책결정, 이용자의 요구파악, 이용조사, 장서평가, 자료의 선정, 자료분담계획, 장서관리 및 폐기 등을 포함한다고 KLA와 ALA에서 밝히고 있다. 또한 이에 대해서 Harrod's Librarians' Glossary에서는 단순히 즉각적인 요구에 대한 제공을 목적으로 하는 것이 아니라, 도서관 서비스의 목적을 충족시키기 위해서 수년에 걸쳐서 지속적이고 신뢰할 만한 장

서를 구축하기 위한 장서수집 프로그램 계획의 과정이며, 그 개념은 장서의 심도와 질적인 면을 요구하고 직원 훈련등을 통해서 장서의 개발을 향한 협력활동을 포함하는 것이라고 정의한다. 장서관리(collection management)에 대해서는 장서개발에 있어서 통계적 분석 및 비용대 효과연구 등 특히 양적인 측면을 강조할 때 사용한다고 KLA와 ALA에서 정의하고 있다. 또한, 장서관리에 대해서 Harrod's Librarians' Glossary에서는 이용자가 우선적으로 원하는 요구사항을 파악하고, 부차적 장서에 대해서는 도큐먼트 및 정보를 대안적으로 제공하는 방법을 고려한, 장서개발 기본원칙에 입각한 도서관장서의 조직 및 유지라고 정의하고 있다.

이상과 같이 살펴본 용어중에서 도서선정과 장서개발의 차이점은 전자가 개개의 도서 각각을 대상으로 수집여부를 결정하는 것인데 반해, 후자는 도서의 가치를 기존장서와의 관계에서 파악하고 다른 자료와의 연계속에서 이용가능성을 평가하고 개발해 나가는 것이라고 할 수 있다. 장서개발은 특별한 이용자들의 요구에 부응하기 위해 도서관 장서를 구축하는 과정을 지칭했던 총체적 개념으로서 내부정책문제, 자료의 선정과 제적정책, 장서평가, 이용 및 이용자 연구등이 포함된다. 장서개발에서 장서관리로의 변화는 개별적인 기관의 장서에서 보다 광범위한 도서관 전반으로, 그리고 장서구축에 대한 협의의 특수한 문제에서 전문적이고 보다 광범위한 범위로의 변화를 보여준다.

이상에서 알 수 있는 것은 가장 오랜 개념인 도서선정이 하나의 행위로부터 장서구성이라는 결과로, 그리고 최근에는 행위로부터 결과에 이르는 장서개발 전과정 혹은 장서관리로 변화해 왔다는 사실이다. 관련 용어는 시대적인 상황에 따라서 적합한 용어들로 사용되어 왔으며, 여기서 새로운 개념의 '내용관리(content management)'라는 용어를 제시하는 것은 지금까지 개별적 도서나, 매체의 선정에 초점을 두던 것에서 벗어나 도서와 매체가 담고 있는 메시지인 내용 그 자체를 인식론적 차원에서 해석하고 관리해야 하는 것으로 정의함으로써, 다양한 전자매체를 다루게 될 미래의 장서개발 전략을 분석하였다.

2.2 매체변화와 장서개발이론

2.2.1 이원적시스템

인쇄매체 대 전자매체라는 이원적시스템은

학술 커뮤니케이션 현황과 도서관에서의 그 위상에 대한 논의를 불러 일으켜 왔다. 전자매체 중심의 이용이 가속화하고 있지만 인쇄매체는 향후에도 지속적으로 이용될 것으로 예측되고 있다. 이러한 전제하에 가장 중요한 요소가 되는 것은 "내용"이다. 어떤 매체를 선택할 것인가의 여부보다 중요한 것은 그 내용에 있는 것이다. 내용상의 차이에 따라 정보를 수용하는 방법에 차이가 있을 수 있기 때문에 어떠한 내용이나에 의해 정보를 전달하는 매체를 선택하는 것도 달라지게 된다. Buckland의 말처럼 '인쇄장서로만' 혹은 '전자자료로만'이라는 이분법적 논리를 펴는 것은 어리석다. 중요한 것은 인쇄자료와 전자자원 사이의 적절한 균형이다. 즉, 이용자가 원하는 내용에 따라서 정보를 전달하는 매체의 선택이 다를 수 있다는 것이며, 이용자의 요구에 따른 내용을 적합하게 제공할 수 있는 양 매체간의 선택에 균형을 이루어야 한다. 따라서 도서관은 더이상 단순한 물리적 가공물의 보관소가 아니며, 점차 다양해지는 매체자원 속에서 지식연구자들의 학술 커뮤니케이션 활동의 세계로 적극적으로 인도하는 게이트웨이가 되어야 한다. 게이트웨이로서 도서관 개념은 접근이나 소유냐 하는 논쟁을 넘어서는 것이다. 기본적으로 그 구분은 무의미하며, 중요한 것은 사서들이 이용자와 함께 커뮤니케이션을 할 수 있는 것이고, 그 커뮤니케이션 시스템을 아는 것이다.

2.2.2 인쇄매체와 전자매체의 결합

인쇄 및 전자매체의 최적의 결합이라는 개념은 모든 이용자 요구사항을 충족시킬 수 있는 능력을 지닌 단 하나의 매체는 없다는 것을 의미한다. Crawford와 Gorman이 말한 바처럼, 도서관에서 인쇄 및 전자매체의 결합은 정보기술의 응용에 의존한다. 즉, 도서관들이 기술적 가능성에 대해서 개방적이어야 한다는 인식을 주지하는 것이다. 마찬가지로 그 인식은 이용자가 진정으로 요구하는 내용의 특성에 대해서 폐쇄적이어서는 안된다는 것이다. 매체에 대한 개방성과 이용자 요구에 대한 개방성을 결합하는 것은 내용과 그 내용을 원하는 이용자가 정확히 부합되도록 하기 위한 충분한 표현을 만들어 내는 것을 의미하기도 한다. Crawford와 Gorman이 말한 바처럼 인쇄매체와 전자매체와의 관계는 전환이나 대체의 문제가 아니라 추가와 보완의 문제로 보아야 한다.

인쇄매체와 전자매체라는 이원시스템을 가장 적절하게 결합시킬 수 있는 것은 매체간의 균

형을 통제하는 중재역할이 될 것이다. 이러한 중재기능의 핵심은 도서관과 사서의 해석능력에 달려있다. 도서관의 성공이란 이용자요구에 대한 적합한 내용을 제공해 주는 것이다. 내용의 정보원을 파악하고, 이용자의 요구를 충족시키기 위해서 사서들이 다양한 매체와 내용을 해석하여 통합할 수 있어야만 한다. 인쇄 및 전자형태의 결합은 이제 도서관의 업무에 있어서 필수적인 것이다.

매체를 선택하는 결정을 내리는데 영향을 미치는 중요한 요인들은 내용의 특성과 이용목적에의 적합성 여부이다. 도서관의 책임은 내용물의 필요 및 목적, 내용자체, 내용이 전달되는 매체등의 모든 이용측면을 이용자의 요구에 적합한 서비스 형태로 맞추는 것이다.

3. 장서관리에서 내용관리에로의 패러다임 전환

3.1 이용자 중심의 장서관리

이용자중심 접근방법은 도서관의 장서관리가 지식창출자 및 이용자들의 지식성장욕구 충족이라는 목적에 기여할 수 있어야 한다는 의미이다. 그러한 기능을 수행하기 위해서는 도서관의 해석으로 적합정보를 제공해 줄 수 있는 기능적 장치를 마련해 주어야 하는 것이다. 이러한 과정에서 사서들은 자신의 활동이 단순히 사회적이거나 조직적 기능이 아니라, 인식기능이라는 것을 반드시 인식해야 한다. 그러한 인식 없이 내용관리의 역할을 거론한다는 것은 불가능한 일이다. 즉, 사서의 인식 기능은 다양한 매체들이 담고 있는 내용을 해석하는 능력이 핵심이 되는 것이다. 이용자는 다양하고 수많은 도서관 장서에서 수많은 정보를 선택해야 하는 기로에 놓이게 된다. 문제는 단순히 데이터의 방대한 양에 있는 것이 아니라, 해석에 있는 것이다. 이러한 인식으로 지식성장에 기여할 수 있는 가공물들을 체계적인 도구로 해석하여 의미 있는 정보를 제공해 주는 것이야말로 내용관리자로서의 사서의 새로운 역할이자 미래의 장서관리 방향이 될 것이다.

3.2 내용관리로의 중재역할론

물리적대상, 배가와 저장 그리고 경제성 등의 측면을 포함하는 장서관리에서, 내용을 관리하는 것으로의 변화는 개념상으로는 실무상 쉬운 일은 아니다. 오래도록 도서관은 “내용 content”을 가지고 있는 “패키지 package”로써

간주되어 왔고, 내용이 보존되어야 할만한 가공물들을 보존하고 접근할 수 있도록 하는 기능을 수행해 왔다. 그러나 물리적 가공물을 보관하는 것으로는 더 이상 “정보를 주는” 방법이 될 수가 없다. 중요한 것은 내용을 검색할 수 있는 기능을 강화하기 위한 접근체계를 만들어야 한다는 점이다. 장서관리 영역에서 자료를 선정하는 것은 내용과 그것을 이용자집단에 연결시켜 주는 것을 기반으로 한다. 이제 가공물의 보존이나, 매체의 선정 및 전자정보 중심의 기술적 접근이라는 개념만으로는 이용자 기반의 내용제공을 충분히 할 수 없다는 점에서 새로운 장서관리의 개념이 요구된다.

새로운 개념에서의 관리란 정보생산자들이 자신의 생각을 전달하려고 어떤 노력을 기울였는지를 이해하고, 정보탐색자의 요구와 바람을 예측하고, 그리고 어떤 마음으로 만들려고 했는지의 기본에 대한 정보생산자와 정보탐색자의 두가지를 결합시키기 위한 개인의 능력에 달려있는 지적인 활동으로서 받아들여야 할 것이다. 이러한 의미의 장서관리에서 보면, 그것들은 모두 내용에서 재고된다고 볼 수 있다. 장서관리를 대체하는 개념으로서가 아니라, 그보다 광의의 개념인 ‘내용관리content management’ 중심으로 전환하는 의미는 이용자 중심의 장서관리라는 개념에 기반한다고 볼 수 있다.

이용자와 내용 사이에서 중재역할을 정립하기 위해서는 이용자가 다양한 개인적 입장에서 도서관의 내용에 접근한다는 점을 또한 이해하여야 한다. 이용자 개인의 직관, 문맥, 개인적 신념, 지식수준등 사적인 부분의 문제가 내용 접근을 어렵게 한다는 사실이다. 이용자가 이와 같은 여러 가지 요소를 포함하여 어떠한 의도로 내용을 찾고있는지를 파악한다는 것은 개념적이고 인식론적인 측면의 문제이기 때문에 너무나 복잡하다. 따라서 적합성 자체의 개념을 흔들어 놓는다. 우선 이용자 요구사항의 문맥과 내용과의 인식을 이해하고 연계할 수 있도록 이용자의 직관을 평가하고 최소한 방향제시를 해줄 수 있어야만 한다. 결국, 내용이 해석을 위한 핵심이고, 해석은 적합성 결정에 대한 통합이므로, 내용은 지배적인 위치를 점하고 필수적인 것이 된다.(Froehlich) 중재의 수단은 해석이다. 이용자와 도서관 사이에서 커뮤니케이션에 문제가 생기는 것은 보편성이 결여되기 때문이다. 즉, 도서관은 물리적 접근을 체계화하여 이용자의 입장을 염두에 두어야 하는 것이다. 이용자들은 넷상에서 정보를 조직하고, 선정하고, 문맥제공을 위해서 내용관리자

들에게 의존하게 될 것이 때문에, 도서관 중재는 보다 더 필요하게 될 것이다.

3.3 지식관리시스템으로의 장서관리

앞서 언급한 바와 같이 향후의 장서관리는 기존의 인쇄매체와 컴퓨터를 매개로 하는 커뮤니케이션(CMC: Computer mediated communication)과정에서의 이용자와 전자정보 사이에서 원활한 커뮤니케이션을 중재할 수 있는 역할을 강화해 나가야 한다고 본다. 즉, 도서관의 장서관리에 있어서 사서는 단순히 사회적, 조직적 기능으로서가 아니라 이용자가 원하는 적합한 내용을 제공할 수 있는 인식적 기능에 기반한 전략을 세워야 한다. 이러한 과정에서 핵심요소는 바로 도서관의 '해석'능력이다. 도서관의 이러한 인식적 기능으로 이용자와 적합한 내용을 연결시켜 줄 수 있는 효과적인 정보검색 체계를 구축함으로써, 학술커뮤니케이션의 지식성장이라는 궁극적 목적에 기여할 수 있는 장서관리로 나아갈 수 있는 것이다. 도서관의 고객인 '이용자'와 도서관이 소장하고 있는 정보원의 '내용'을 연결시켜주는 '중재역할'로서의 도서관기능은 학술커뮤니케이션의 특성과 영향을 고려하는 내용관리자로서의 역할을 수행하는 것이다. 또한 기존의 장서관리에서 내용관리로의 전환은 곧 지식관리시스템으로서의 도서관 기능으로 그영역을 재고하게 될 것이다.

4. 결론

장서관리에서 내용관리로의 개념적 변화에 대한 결론은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 매체적인 측면에서 다루어왔던 장서관리에 대해서 역할론적이고 개념적 측면에서 내용 자체에 초점을 두는 새로운 개념이 필요하다.

둘째, 도서관과 사서의 해석은 도서관의 기능이 단순히 사회적, 조직적 기능이 아니라 인간의 인식체계를 조직화하는 인식론적 입장에서 중요하다.

셋째, 내용은 해석을 위한 핵심이고, 해석은 적합성 결정에 필수요소이므로 내용은 가장 중요한 것이다. 이는 적합정보를 확인하는 것보다 질적 순위를 선정하는데 성공을 좌우한다.

넷째, 이용자 요구에 적합한 내용을 제공하는 것이 매체의 선택보다도 중요하며, 적합한 내용과 이용자를 연결시켜주는 게이트웨이로서의 역할을 수행해야 한다.

다섯째, 내용관리자로서의 역할을 수행하기 위해서는 정보의 내용을 인식하고 해석하는 능력이 주요한 관건이 된다.

여섯째, 인쇄매체와 전자매체의 관계는 전환이나 대체가 아니라, 추가와 보완의 문제이다.

일곱번째, 도서관은 인쇄매체와 전자매체라는 이원적 시스템 속에서 어느 한쪽으로도 치우치지 않는 양 매체간 결합을 통해서 균형의 중재를 위해 노력해야 한다.

여덟번째, 이러한 노력은 궁극적으로 지식관리시스템으로 통합해나가는 방향을 제시한다.

참고문헌

G. E. Gorman and Ruth H. Miller, "Collection management for the 21st century: A Handbook for librarians" The Greenwood Press, 1997: pp.3-25

Bart Harloe and John M. Budd, "Collection development and scholarly communication in the era of electronic access" *Journal of Academic Librarianship*, 20, May 1994: pp.83-87

Michael Buckland, "Redesigning library services: A Manifesto" ALA, 1992: pp.59-60

Carol L. Barry, "User-defined relevance criteria: An Exploratory study" *JASIS*, 45, April 1994: pp.149-159

Dan Sperber and Deirdre Wilson, "Relevance: Communication and cognition" Harvard University Press, 1986

Richard E. Lanham, "The Electronic word: Democracy, technology, and the arts" University of Chicago Press, 1993: pp.134

Rose Atkinson, "Access, ownership, and future of collection development" in *Collection Management and Development: Issues in an electronic era: proceedings of the advanced collection management and development institute*, ALA, 1994: pp.100