

도서관 규범 인식에 대한 탐색적 연구

- 사서역할 규범 인식을 중심으로 -

An Exploratory Study on the Perception of Library Norms: Focused on the Norms of Librarian Role

김초해, 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과, 1004eppunc@yonsei.ac.kr
김기영, 연세대학교 문헌정보학과, gkim@yonsei.ac.kr

Chohae Kim, Dept. of Library and Information Science, Yonsei Univ.
Giyeong Kim, Dept. of Library and Information Science, Yonsei Univ.

본 연구의 목적은 사서와 이용자가 지닌 도서관 규범을 사서의 역할 규범을 중심으로 비교·분석하는 것이다. 분석 결과, 사서는 이용자 및 정보에 대한 전문성을 바탕으로 정보서비스를 제공해야 한다는 역할 규범을 지니고 있었다. 그러나 이는 실제로 지켜지기보다는 규정적인 차원으로 존재하고 있었다. 반면 이용자는 사서의 역할 규범에 대한 인식이 약했지만, 경험을 통해 '사서는 자료에 대한 전문성을 바탕으로 개인에게 정보서비스를 제공해야 한다'는 기술적 차원의 역할 규범을 지니고 있었다.

1. 서론

해방 이후 우리나라의 공공도서관은 지금까지 시대 흐름과 사회의 요구에 따라 다양한 변화를 겪어왔다. 그러나 이러한 변화에도 불구하고 도서관에는 내·외부적으로 오랜 시간 동안 유지되어 고착된 역할이나 이미지가 존재한다. 공공도서관의 역할에 대한 규범화된 인식은 도서관 외부에서 기대하는 역할과 내부에서 수행하는 역할이 동일할 때 도서관이 목적에 맞는 활동을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

한편, 신제도론에 따르면, 조직은 의사결정을 할 때 경제적 합리성이 아닌 규범적 합리성에 따라 선택을 내린다(Oliver, 1997). 또한 도서관과 이용자를 둘러싼 사회환경은 지속적으로 변화하며, 그러한 변화의 수용이 도서관 내·외부에 동일하게 인식되고 적용되지 않을 수도 있다. 따라서 도서관에 대한 규범화된 인식은 내·외부에 차이가 나타날 수 있다. 그런

데 이는 어떤 의미에서든 도서관의 활동에 대한 긍정적인 결과 혹은 신호라 하기 어렵다.

따라서 본 연구는 사서와 이용자가 지닌 도서관 규범 인식을 조사하고, 그중 사서역할 규범에 대해 비교·분석하는 탐색적 연구를 진행하고자 한다.

2. 이론적 배경

국립국어원은 규범을 '인간이 행동하거나 판단할 때에 마땅히 따르고 지켜야 할 가치 판단의 기준'으로 정의하였다. 규범에는 두 가지 요소가 존재한다. 먼저 규범적 원칙(normative principles)은 해야 하는 것과 해서는 안 되는 것을 규정하는 것으로, 특정 상황에서 특정인이 아닌 모든 사람의 특정 행위를 규정한다. 두 번째는 사회 경험적(socio-empirical) 요소로, 이는 특정 그룹이나 커뮤니티, 사회에서 승인된 것을 의미한다(Brenna et al., 2013).

이를 종합하여 볼 때, 규범이란 ‘한 사회에서 인간의 행동과 사고를 제한하는 옳고 그름의 기준’이라고 정의할 수 있다.

규범은 ‘어떠해야 한다’는 규정을 설정하는 규정적이고 선형적인(prescriptive) 측면과 ‘어떠한 모습으로 이루어지고 있다’는 기술적이고 경험적인(descriptive) 측면 두 가지로 설명될 수 있다(이상원, 2005).

황금숙과 이영숙(2012)은 공공도서관에서의 고객지향적 행정서비스의 필요성을 바탕으로, 도서관 서비스에 대한 이용자 만족도를 높이고 이용자 문화 의식의 선진화를 위해 ‘도서관 이용서비스현장’ 및 ‘도서관 이용규정’을 개발하였다. 이들은 각각 ‘도서관에서 당연히 서비스해야 할’ 사항과 ‘도서관 이용자가 마땅히 지켜주어야 할’ 사항을 담은 것으로, 행정적 관점에서 도서관과 이용자가 지켜야 하는 규범을 규정화한 것으로 볼 수 있다.

3. 연구 방법

본 연구는 사서역할 규범을 중심으로 사서와 이용자의 도서관 규범에 대한 인식을 도출, 분석하는 탐색적 연구이다. 도서관 규범이란 ‘도서관과 관련하여 도서관 조직의 의사결정 혹은 도서관 내·외부 사람들의 행동과 사고를 제한하는 옳고 그름의 기준’을 뜻한다. 본 연구에서는 규범의 규정적인 측면보다는 기술적 측면에 좀 더 중점을 두고 진행한다.

연구를 위해 서울 지역의 사서와 이용자 각각 3명, 총 6명을 대상으로 심층 면담을 진행하였다. 나이, 성별을 비롯해 사서는 근무 지역과 경력을, 이용자는 직업과 도서관 이용 여부를 다양하게 고려하여 피면담자를 선정하였다. 면담은 2017년 4월과 5월 사이에 반구조화 및 비구조화의 형식으로 약 1시간 내외의 시간 동안 진행되었다. 심층 면담의 내용은 피면담자의 동의 하에 녹음하여 그 내용을 전사한 후에 이를 바탕으로 분석하였다.

4. 연구 결과 및 논의

4.1 사서 심층 면담 분석

사서는 스스로에 대해 이용자의 정보문제를 해결할 수 있도록 이용자 및 자료에 대한 전문성을 바탕으로 정보서비스를 제공해야 한다는 역할 규범을 지니고 있었다. 이용자에게 대한 전문성을 가져야 한다는 것은 사서가 도서관 지역주민에 대한 이해를 바탕으로 정보요구를 예측할 수 있어야 한다는 것이다.

“도서관이 지역주민이 원하는 바를... 캐치해서 발 맞춰 가는 게 ... 취업이나 창업에 대한 게 필요할 것 같다. (면 관련 기관의 도움을 받아) 정보 제공을 할 수 있는 거고. 중학교에서 자유학기제를 한다, (그런데) ... 선생님들조차도 어딜 가야 되는지 모르겠다 했을 때 먼저 손을 내밀 수 있는 거고.” (사서 B)

“○○회의에 오는 ... 이런 지역 활동하거나 역할을 하는 기관에서 도서관이 이런 역할을 해줘야 되겠구나’ 라는걸 아는 것은 큰 역할이라고 얘기를 해요, 사서들도.” (사서 C)

사서 B의 도서관에서는 취업 지원이나 자유학기제 등 지역 문제 해결을 위한 활동을 유관기관과 협력하여 하고, 사서 C의 도서관은 지역공론화 사업을 운영해 다양한 지역 회의를 주관한다. 이 과정에서 접촉하는 시민들의 정보요구 파악이 필요함을 표현하였다.

반면 자료에 대한 전문성은, 사서가 정보제공자로서 이용자의 정보문제를 해결할 수 있는 정보를 제공해야 한다는 의미이다.

“컬렉션 쪽...그게 책을 골라야 하는데 저는 그런 부분에 전문성이 아직 별로 없으니까...” (사서 A)
“실제로 어떤 책이 어디에 있는지 먼저 사서가 알아야... 근데 이용자가 물어봤을 때 버벅거리면 전문성 부족이라는 생각이 드니까...” (사서 B)

이러한 역할 규범은 도서관의 핵심 기능이 정보서비스라고 인식하는 데에 기인한다. 그리고

이를 수행함은 사서의 정체성을 형성하는 강한 역할 규범이다. 이용자와 자료에 대한 전문성을 바탕으로 도서관은 지역 시민이 요구하는 맞춤형 정보서비스를 지향한다.

“정보 요구를 하실 때... 그래도 사서라고 생각할 수 있는 것 같아요.” (사서 A)
 “도서관에서 하는 공론장... 왜 하필 도서관이냐고 (했을 때) ... 우리는 그걸 커다란 정보서비스의 한 과정으로 보는 거예요.” (사서 C)
 “소량생산 다품종 시대가 되는 것처럼 도서관도 그걸 요구받고 있는 것 같아요... 마을에, 지역에 있는... 곳에 맞추는 뭔가를 해주지 않으면 이게... 지지 기반이나 존재 기반이 약해져요.” (사서 C)

한편 사서는 도서관 조직과 사서를 동일하게 보고 있다. 사서가 전문성을 가지고 정보서비스를 제공해야 한다고 하면서도, 실질적인 서비스 제공 주체는 도서관 조직으로 인식하고 있었다. 이러한 인식은 사서를 조직에 소속되어 조직목표 달성을 위한 존재로 관료화/도구화시킴을 의미한다. 전문가로서 사서는 부여된 권한과 책임 하에 활동의 자율성이 요구된다. 그런데 자율성보다는 조직에의 의존이 더 강한 것으로 나타났는데, 이는 도서관조직이 서비스에 요구되는 권한과 책임을 사서에게 충분히 부여하지 않았기 때문으로 보인다.

또한 사서는 정보서비스의 대상자 또한 개인이 아닌 집단(계층, 특성을 공유한 집단, 조직 등)으로 인식하고 있었다.

“이 사람이 추리 소설을 좋아하고... 이런 거는 개별로 파악이 될 뿐이거든요. 근데 그런 회의를 하면 ‘아, 저분은, 뭐 저쪽 파트는 〇〇기획 활동 하니까’ (이런 요구가 있겠구나)...” (사서 C)

사서가 이용대상을 집단으로 인식하는 원인은 기본적으로 한정된 도서관 자원으로 보다 많은 이용자를 만족시키기 위한 장서개발을 지향하기 때문이거나, 공공도서관이 개개인에게 정보서비스를 제공하는 것이 공공성에 위배된다는 인식 때문으로 판단된다.

또한 사서는 정보서비스 제공에 앞서 이용자의 질문이 선행되어야 한다는 인식을 보였다. 이는 이용자를 통해 드러난 수요 이외에 예상되는 요구에 대한 선제적 활동에 관심이 없음을 의미한다. 면담에서 나타난 정보서비스 제공 경험은 특정 집단의 드러난 정보요구에 대한 것이었으며, 일상적인 질문에 대해서는 아직 그 대응을 어려워하는 것으로 나타났다.

“정보서비스 일지를 만들어가지고...일상적으로 들어오는 질문은 사실 놓치기가 쉬워서 거저는 못하고.” (사서 C)

이용자의 정보문제는 내적, 자각, 형식화, 절충 단계를 걸쳐 다른 사람이나 시스템이 이해할 수 있는 형식으로 표현될 수 있다(Taylor 1968). 이 중 내적 및 자각 단계는 개인의 인지 영역에서 나타나는 것으로, 이는 기본적으로 정보문제가 개인적이며, 따라서 정보서비스가 개인의 일상에 집중된 고객화(customized) 서비스임을 의미한다. 다른 한편으로는 정보문제는 표현 이전에 이용자의 인지 영역에 내면화되어 있으며, 따라서 사서는 질문으로 표현되지 않더라도 정보요구가 존재함을 이해하고, 질문 이외의 형식으로 표출되어 이용자의 정보문제를 보여주는 다양한 행위에 관심을 가질 필요가 있다.

결국 사서 면담내용은 정보서비스를 기반으로 하는 사서의 강한 역할 규범과 이러한 정보서비스를 구현하는 방식에 대한 모호한 규범, 그리고 도서관이라는 조직과 사서라는 전문성에 기반한 조직구성원 간에, 전문성과 조화되기 어려운 강한 관료적 연결이 규범화되어있음이 파악되었다.

4.2 이용자 심층 면담 분석

이용자 피면담자는 사서와 대면한 경험이 적었고 대면 시 문의 내용은 대출·반납, 자료 위치 안내 정도였다. 따라서 이들이 인지하고 있는 사서의 역할은 한정적이었으며, 사서의 전문성에 대한 인식 역시 약했다.

“사서의 역할은... 그렇게 많이 없는 것 같아서... 책을 빌려주고, 찾아주고... 학생들한테 물론 (서비스를) 해줘야 되는 의무가 있는 게 맞는 거지만... 잘 모르겠어요. (스스로) 서비스직이라고 생각을 안 할... 거라고 저는 생각이 되고” (이용자 F)

자료 탐색 지원 및 대출 역시 정보서비스의 범위에 포함되지만, 이용자는 이 경우 정보서비스를 제공받았다고 인식하지 않았다. 반면 이용자가 개별 정보서비스를 경험했을 때에는 정보서비스를 제공받았다고 인식하였다. 이는 탐색지원과 대출과 같이 모든 이용자에게 동일한 형태로 제공되는 형식적인 서비스보다는 개별이용자가 요구하는 문제 해결을 지원하는 고객화 서비스에 대한 가치 혹은 혜택을 크게 인식하는 것으로 이해할 수 있다.

“도서관하면 ‘책을 빌리는 곳이다’ 이 정도만 알았지, 그냥 내가 이렇게 원하는 정보를 적어서 냈을 때... 찾아서 뭔가 알려주는 서비스까지 하지는 그게 별로 익숙하지 않았거든요.” (이용자 D)

이용자는 사서의 역할에 대한 인식이 약하여 역할 규범 역시 뚜렷하게 나타나지 않았다. 그러나 사서가 자신의 정보문제에 관심을 기울이고 이를 해결할 수 있는 정보제공을 경험했을 때 사서의 전문성을 인정하고 그 역할 규범이 형성되는 것으로 판단된다.

이는 사서의 전문성이 대출반납 등의 전문 기능보다는 개별 이용자의 정보문제 해결이라는 전문 영역에 기반함을 의미하며, 이러한 정보문제의 해결을 위해 요구되는 제 기능의 상호작용 및 이러한 상호작용을 가능케 하는 권한과 책임에 기반한 사서의 자율성의 필요성을 보여주고 있는 것으로 판단된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 사서의 역할 규범에 대한 사서와 이용자의 인식을 조사, 분석하였다. 그 결과 사서는 이용자 및 자료 전문성을 바탕으로 한 정보서비스에 강한 역할규범을 보여주었다. 그

러나 이러한 역할 규범은 역할을 구체화하는 활동 방식에 대한 모호성과 그 역할과 맞지 않는 관료제적 규범과 함께 존재하여, 강하지만 조금 피상적인 규범으로 판단된다.

한편 이용자는 경험을 통해 고객화된 정보서비스를 통한 도서관 서비스의 가치와 사서의 전문성에 대한 인식을 형성해 나아가는 것으로 나타났다. 이는 결국 사서의 구체적 활동 방식에 따른 서비스 제공 및 그 서비스 경험을 통해 이용자가 사서역할에 대한 규범 인식을 형성하는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 사서 역할규범에 대한 이용자의 인식은 사서와 기본적으로는 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 나아가 이용자의 인식은 사서의 역할 규범 인식이 가지는 피상적인 특성의 극복/개선 방향을 제시하는 의미를 찾을 수도 있다.

본 연구는 심층 면담을 통해 사서의 역할 규범에 대한 도서관 내외부의 인식과 그러한 인식의 배경에 대한 이해를 도출하였다는 데에 그 의의를 찾을 수 있다. 향후 본 연구에서 도출된 이해에 대한 확인적 연구가 요구되며, 사서의 역할을 구체화하는 활동 방식에 대한 연구도 후속될 필요가 있다. 이를 통해 도서관의 사회적 역할 및 사서의 전문성이 사회에 깊게 뿌리내릴 수 있기를 기대한다.

참고문헌

- 국립국어원. www.korean.go.kr/
- 이상원 (2005). 번역 규범을 통한 한국 독자들의 출판 번역 비평 분석. *통번역교육연구*, 3(1), 132-145.
- 황금숙, 이영숙 (2012). 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 43(2), 293-315.
- Brennan, G., Eriksson, L., Goodin, R. E., & Southwood, N. (2013). *Explaining Norms* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Oliver, C. (1997). Sustainable competitive advantage: Combining institutional and resource-based views. *Strategic Management Journal*, 18(9), 697-713.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178-194.