

특 집 도서관의 생존전략, 도서관 마케팅 및 도서관 PR ②

임과 삶의 풍요로움으로 거듭나기 위한 몸짓

- 정보 소외계층을 위한 공공도서관의 마케팅전략 -



홍순영*

서울의 아담한 주택가 K할아버지 집

부인(67세)과 중소기업에 다니는 아들(45세), 주부인 며느리(42세) 그리고 고등학생과 초등학생인 손자(16세), 손녀(11세)와 단란한 가정을 이루며 사는 K할아버지(70세)는 오늘도 아침식사를 마치자마자 외출 준비를 서두른다. 자원봉사단의 일원으로 도서관에 나가 제대로 정규교육을 받지 못한 사람들에게 수학을 가르쳐주기 위해서이다. 중학교 수학교사로 퇴직한 할아버지는 이후 한동안 소일거리도 없이 지내던 5년 전, 도서관에서 자원봉사를 모집하는 것을 알고 이에 동참함으로써 도서관과 인연을 맺게 되었다. 오후에는 또 동아리회원들과 함께 '방과 후 지도'를 한다. 인근지역의 소년소녀 가장들과 저소득층 자녀 30명에게 학습지도도 하고 그들의 고민상담자도 되어주며 함께 자료실에 가서 대출해 갈 책도 고르다보면 어느새 하루가 훌쩍 지나 버린다. 지난 달에는 이 아이들을 데리고 국립중앙박물관에 가서 즐거운 시간을 보내기도 하였다.

오후가 되면 부인과 며느리도 도서관에 와서 각각 도자기와 무용 강습을 받는다. 2년 넘게 강습을 받아온 할머니는 이제 제법 정교한 도자기를 빚어 가족들을 감탄케 하는데 연말에는 도서관의 상설전시실에서 작품발표회를 가져 그동안 연마한 실력을 뽐낼 계획이다. 그런가하면 도서관에서 매주 두 번씩 어린이들에게 옛날이야기를 자상하게 들려주어 그들로부터 이야기할머니라는 별칭을 얻었다.

며느리는 어릴 때부터 하고 싶었던 무용인지라 누구보다 열심히 배워 요즘 휴일이면 틈틈이 경로당이나 고아원 등을 방문하여 춤공연을 해주는 등의 봉사활동도 곁들이고 있다. 며느리는 무용 이외에 도서관에서 운영하는 창업프로그램 가운데 하나인 쇼핑몰창업과정도 듣고 있다. 웹디자인과 디지털카메라 사용방법을 익히면 집에서 창업할 수 있어 특히 주부들에게 인기가 높다고 한다.

직장인인 아들은 퇴근 후 야간에 운영하는 직장인프로그램을 오래전부터 수강하고 있다. 요즘에는 자기계발을 위한 무역영어자격증과정과 장래를 대비한 부동산건설턴트과정을 배운다고 한다.

* 고덕평생학습관 평생학습지원과장, hosoyo929@hanmail.net

고등학생인 손지는 학교도서관을 주로 이용하지만 방학이면 공공도서관에서 이루어지는 방학특강을 빼먹지 않고 듣는데, 올해엔 논술강좌와 발표력강좌를 꼭 들을 것이라고 버르고 있다.

귀염둥이 손녀는 누구보다 도서관을 자주 이용한다. 언제나 학교가 끝나기가 바쁘게 도서관으로 달려가 어린이실에서 보고 싶은 책을 읽고 집에 오는데 다 읽지 못한 책은 집으로 대출해 와서 보며, 때로는 빌려온 책도 모자라 인터넷도서관에서 전자책을 빌려보기도 한다. 이렇게 열심히 책을 읽은 보람이 있었던지 작년에는 도서관의 다독왕으로 뽑혀 문화상품권과 함께 1년간 피자를 30% 할인하여 시식할 수 있는 쿠폰을 받고 제 친구들에게 자랑하기도 하였다. 며느리도 오랫동안 모범적으로 도서관을 이용하였다고 하여 모범이용자료를 받고 이후 도서관의 모니터요원으로 활동하고 있다.

할아버지는 생각해 본다, 동네 도서관이 없었더라면 지금쯤 무얼 하며 지내고 있을까? 하고, 십중팔구 무료한 시간을 달래기 위해 노인정에 가서 바둑이나 화투 등으로 시간을 보내고 있을 것이다. 이제 온 가족이 도서관과 함께하지 않는 생활은 꿈도 못 꾸게 된 걸 보니 도서관은 우리 가족의 삶의 일부분이 되었노라고...

오는 토요일은 아마도 온 가족이 무척 바쁜 하루가 될 듯하다. 도서관에서 여러 가지 이벤트와 무료강좌가 열리는 날이기 때문이다. 매주 토요일 오전에는 독서클럽 정기모임이 열린다. 아이들은 각각 어린이독서회와 청소년독서회 모임에 가서 한 주동안 읽었던 책에 대하여 토론하고 논리적인 글쓰기도 익힌다. 아들과 며느리는 '동화읽는 어른' 모임에 가서 독서토론도 하고 도서관 아이들에게 동화책을 읽어주는 봉사도 한다. 할아버지는 토요일이면 열리는 각종 무료강좌 가운데 노년층을 대상으로 한 강좌 몇 가지를 들을 계획이다. 이번에는 노후의 재산관리법과 치매예방법에 대하여 들어볼까 생각중이다. 할머니는 도서관 카페에서 오랜만에 여고 동창들을 만나기로 되어 있는데 그동안 밀렸던 이야기와 연락이 두절된 친구들 소식을 알아본다며 벌써부터 들떠있다. 이렇게 오전에는 각자 자신의 스케줄대로 도서관 활동을 한 후 오후에는 함께 모여 무료로 공연하는 가족음악회와 영화를 관람하고 상설전시장에서 열린 아마추어 화가들의 민화전을 감상하면서 즐거운 시간을 보내게 될 것이다. 그리고 도서관을 나오기 전에 각자 자료실에 가서 자신이 읽고 싶은 책들을 대출해 가서 일요일에는 온 가족이 독서삼매경에 빠지게 될 것이다.

K할아버지는 지그시 눈감고 그려본다. 황혼을 등지고 한 손에는 책을 들고 다른 한 손은 서로 손잡고서 집을 향해 걸어가는 한 가족의 아름다운 실루엣을...

장애자 보호시설에 요양중인 L군

L군(10세)은 교통사고로 다리를 잃은데다 시력까지 약시인 중복장애아이다. 이렇듯 불편한 몸을 가진 L군은 가족들과 떨어져 요양원에서 보호를 받으면서 외롭고 힘든 나날을 보내고 있었다. 그런데 요즘 L군의 표정이 눈에 띠게 밝아지고 친구들과도 잘 어울리게 되었는데...

매달 한 번씩 도서관의 사서선생님과 동화구연선생님이 오셔서 재미있는 동화세계를 들려주고 신기한 인형극도 보여주는 시간이 있는데, 오늘이 바로 그 날이다. 게다가 오늘은 동화이야기뿐 아니라 맛있는 케이크와 아이스크림도 준다고 하여 아침부터 괜히 부산하다.

여기서 멀지 않은 곳에 세워진 동네 도서관에서는 언제나 전화나 인터넷으로 동화책을 신청하면 택배로 보내주거나 자원봉사를 하는 누나가 와서 예쁜 목소리로 듣고 싶은 동화를 직접 읽어주기도 하며 또 동화를 녹음한 테이프나 점자로 만들어진 책을 갖다 주기도 한다. 누나 말로는 없는 책은 멀리 떨어진 다른 도서관에 가서 빌려다 준단다. 또한 도서관은 어린이를 위한 각종 이벤트와 새로 들어온 책들에 대해 음성메일로 이를 수시로 알려주어 바로바로 정보를 얻게 해주는데, 최근에 헬렌 켈러의 삶에 관한 점자책이 들어왔다고 하여 다음에 꼭 신청해서 볼 생각이다.

얼마 전에는 자원봉사자 형이 와서 L군을 휠체어에 태우고 도서관으로 데려가 도서관 구경을 시켜주었다. L군은 도서관이 자기처럼 몸이 불편한 사람들을 위해 배려한 각종 시설을 잘 보이지 않는 눈으로 확인하면서 탄성을 올렸다. 입구에서부터 휠체어가 통행하기에 불편이 없도록 넉넉한 보도와 경사로, 점자블럭이 설치되었고 도서관 안에는 엘리베이터와 경사로가 있어 어디든 갈 수 있도록 되어 있었다. 화장실도 이용하는 데 전혀 불편하지 않았고 어린이실과 시청각실의 출입문도 휠체어 타고 드나들기에 충분하였다. 어린이실을 가보니 그 곳에는 L군과 같은 어린이를 위해 확대독서기와 활자가 매우 큰 책, 그리고 점자로 만들어진 동화책을 많이 비치하여 이용시키고 있었다.

돌아오는 길에 자원봉사자 형은 L군과 약속하였다. 앞으로 한 달에 한 번씩은 도서관에 데리고 가서 무료로 열리는 음악회와 콘서트를 실컷 보여주겠다고...

공공도서관 P과장의 사무실

어제 아침에 열린 직원회의는 두 시간이 넘도록 마치지 못했다. 그만큼 열띤 토론과 논의가 이루어졌기 때문이다. 회의의 주제는 정보소외계층을 위한 프로그램 개발과 자원봉사자 교육에 관한 것이었다.

굳이 랑가나단이나 마이클 고어먼을 들먹이지 않아도 공공도서관은 연령, 성별, 국적, 장애, 경제능력, 교육수준에 관계없이 평등한 '정보접근권'을 인정하고 이를 실천해 가는 곳임은 누구나 알고 있다. 그러나 지식정보사회에 들어서면서 정보접근의 '부익부 빈익빈' 현상이 더욱 심화되고 이로 인해 정보의 소외계층이라 할 수 있는 장애인, 고령자, 저소득층에 대한 공공도서관 책임론이 대두되었는데, 사서들도 이를 깊이 인식하고 그들을 지원하기 위한 발전적이고 현실적인 방안에 고심하게 되었다. 어제 회의에서는 그동안 자신들이 조사하고 연구한 안들을 내놓아 의견교환을 활발히 주고받으면서 아울러 효과적인 수행을 위해 여러 분야에서 활동한 자원봉사자를 적극 유치하여 그들을 교육시키는 방안도 함께 협의한 것이다.

그동안 도서관에서는 지역사회에 소외계층도 더불어 살아가는 사회의 일원이라는 인식

을 심어주기 위하여 다양한 방법으로 마케팅활동을 펼쳐왔다. 소외계층들에게는 그들의 삶의 질 향상을 위한 각종 무료강좌와 다양한 경험을 통한 사회적응능력을 길러주는 이벤트를 펼치고, 일반인들에게는 시민의식을 고취시키는 강좌와 세미나를 개최하거나 수화교실과 장애체험 등의 체험학습을 통하여 장애인에 대한 이해의 폭을 넓히고자 하였다. 또 고령자·저소득층 주민과 그 자녀가 유료강좌를 수강하기 원할 때는 50%를 할인해 주고, 그들이 강좌를 마치면 그동안 갈고 닦은 실력으로 만든 작품을 전시해주는 활동 등이 그것이다.

앞으로 더욱 심화될 정보의 빈부격차를 좁혀나가기 위해서는 보다 세밀한 기획과 마케팅으로 이를 극복하는 방안을 모색하고 실천해 나가야할 것이다. 그러나 현실적으로 공공도서관의 예산은 극히 한정되어 있다보니 이를 실현시키기 위해 민간이나 사회단체로부터의 기부금 유치 방안을 새로운 마케팅전략으로 삼게 되었다.

이 달은 그런 면에서 매우 중요한 한 달이 될 것이라고 P과장은 생각한다. 바로 지역사회 후원자를 만들기 위한 활동이 준비되어 있기 때문이다.

오늘 오전에는 A기업의 부사장과 면담 약속이 되어 그곳에 다녀왔다. 그동안 도서관에서는 여러 차례 방문하여 도서관이 사회에 미치는 긍정적인 영향과 공공육기관인 도서관의 스폰서가 됨으로써 얻게되는 기업의 이미지 상승효과를 설득한 바 있는데, 지난 주 전화로 면담 신청이 온 것이다. 오늘 만난 자리에서는 도서관 스폰서가 갖는 여러 가지 특전과 이를 구체화하는 방안을 협의하였는데, 긍정적으로 검토해 보겠다는 답변을 받아냈다. 이는 또 다른 대상인 B기업을 스폰서로 유치하는데 좋은 경험이 될 듯하다.

내일은 도서관을 후원하기 위해 5년 전에 자발적으로 조직된 주민단체로써 그동안 수차례 기부를 한 <도서관친구들>을 초청하여 세계적으로 주목받는 석학 S박사를 모시고 귀중한 특강을 듣게 하고 이후 만찬을 벌여 함께 좌담을 나누는 시간도 갖게 할 예정이다. 앞으로 도서관이 목적과 기능에 적합한 활동을 전개해 나갈 때 가장 힘이 되어줄 수 있는 집단이 바로 이들과 같은 자생적 민간단체이며, 이들이 도서관을 주도적으로 이끌어 나갈 날이 머지않았음을 P과장은 조심스럽게 예측해본다.

다음 주에는 도서관 이용자와 주민들로 구성된 모니터요원들과의 간담회가 있을 예정이다. 이들 모니터요원들은 도서관 안팎에서 벌어지는 각종 서비스 체계에 대하여 객관적이고 공정한 조사와 면담으로 이를 분석한 후, 분기마다 열리는 정기모임에 참석하여 제도과 시설의 보완, 근무자의 서비스 질 개선 등을 도서관측에 모니터링하면서 주민들의 도서관 만족도를 향상시켜 나가는 중요한 역할을 담당한다. 도서관은 모니터요원들의 의견을 충분히 검토하여 서비스 질 향상에 적극 반영하는 한편, 이들이 소신을 갖고 자유롭게 활동할 수 있도록 제도적·재정적 지원을 하고 있다.

이번에는 또 어떤 발전적인 의견들이 나올 것인지 기대하면서 P과장은 혼자 되뇌어 본다.

“도서관과 사서가 변화하는 것, 그것이 도서관 마케팅의 알파요 오메가이다!” 