

또 다른 시작



김완조*

들어가며

“4월은 가장 잔인한 달, 죽은 땅에서 라일락을 키워내고, 추억과 욕정을 뒤섞고, 잠든 뿌리를 봄비로 깨운다”(The Waste Land 1922년 작). T.S 엘리엇의 詩心처럼 진한 라일락 향기와 초록의 싱그러움이 여전히 도서관의 봄을 아름답게 만들고 있다. 아무리 폼 잡고 감정을 잡아보아도 그 옛날 충동적 봄빛은 아니지만 군데군데 눈부신 햇살 아래 꽃 지고 잎 피어나는 모습을 보면, 그것만으로도 소중한 봄의 한 때다.

역동적인 이봄 한국도서관협회에서 주최하고 우리 대학 도서관이 주관하는 제41회 도서관주간을 맞이하여 다채로운 행사와 더불어 이용자와 함께 한 소중한 추억들 그리고 행사를 진행하면서 느낀 작은 소회(所懷)를 나름의 시각으로 피력(披瀝)하여 바람직한 도서관 행사의 운영과 활성화를 위해 고민하시는 사서선생님들과 작은 느낌이라도 공유하고자 한다.

주문식 교육의 산실인 우리 대학은 2001년부터 3년 연속 국가고객만족도 평가(NCSI)에서 전문대학부분 수위를 차지하는 등 재학생들의 학교에 대한 만족도 향상을 위하여 지금도 많은 투자와 부단한 노력을 경주하고 있다.

우리 대학도서관도 도서관장 이하 전 직원들이 해보자! 하는 순수한 열정과 적극적인 참여 의지로 열악한 시설과 환경을 지속적으로 개선하면서 이용자 만족도 증진을 위하여 내실 있는 정보서비스 모델을 개발하고 구축하여 왔다.

이와 병행하여 도서관이 그 기능을 제대로 실행하고 나아가서 이용도를 높이게 하려면 도서관에서에 대한 전반적인 안내와 변화된 환경 특히 소장 정보자료에 대한 폭넓은 홍보가 필요하다는 인식을 같이 하게 되었다. 이에 도서관 홍보의 한 방편으로 재작년부터 신입생들에게는 도서관이용 안내지를 꾸준히 제작하여 배포하고 있으며, 4월에는 도서관주간 행사를 9월에는 독서의 달 행사를 정기적으로 기획하여 진행하고, 이용자와 도서관이 함께 즐거워 할 깜짝 이벤트성 행사(white day-도서관은 당신을 연인으로... 시험기간-A+사탕 먹고 아자~, 크리스마스-도서관에 산타가 온다. 등)를 통하여 기회가 닿을 때마다 이용자와 가까이 하려 노력하고 있다.

이러한 시도들은 변화하는 이용자의 요구와 필요를 시의적절하게 발견하여 이용자의 만족도를 극대화하기 위함이며, 도서관이 재학생들을 상대로 행사를 기획하고 다양화 및

* 영진전문대학도서관 사서, kwj88@yjc.ac.kr

활성화 하여 이용자의 요구에 부응하고 원활한 소통을 통하여 도서관홍보와 자료이용을 유인하는 방편으로 삼아야 한다는 것에는 이견(異見)이 없으리라 본다.

1. 대학에서의 도서관주간 행사

그런 의미에서 한국도서관협회가 주관하는 도서관주간 행사는 대학 내 도서관의 진정한 가치와 필요성을 홍보하고 이용자들을 도서관으로 이끌어 바람직한 도서관 문화를 창출하기 위한 좋은 홍보(PR: Public Relations) 아이템이 될 수 있었다.

이전에는 도서관주간 행사시기가 다가오면 협회에서 보내준 표어와 포스터를 종합자료실 출입구에 단순히 게시만 하던 수동적이며 틀에 박힌 행태를 답습하며 큰 의미를 담아두지 않았지만, 2003년부터 우리대학 도서관에 불기 시작한 자료중심에서 이용자중심으로의 마인드 변화를 통하여 도서관 홍보의 필요성을 점점 더 인식하게 되었다.

처음 막연한 기대감을 가지고 도서관주간 행사를 보편적이지 않고 경쟁력 있는 행사로 준비를 해 보고자 다른 대학도서관의 사례를 살펴보았지만, 행사내용이 대동소이(大同小異)하고 차별화된 행사를 준비하고 진행하는 곳이 없어 막막하고 답답하기만 하였다.

대학도서관에서 재학생들을 대상으로 하는 행사로는 다독자 시상, 독서감상문(서평) 시상, 저자와의 대화, 도서관 퀴즈대회, 도서관 정보사냥대회, 도서 전시회 등千篇一律(千篇一律)적인 행사로 도서관사람만의 잔치로 전락하고 말았다는 느낌마저 들었다.

물론 열린 음악회 또는 골든벨과 같은 방송프로그램을 접목하여 의욕적인 행사를 진행하는 곳이 있기는 하였지만 지속적인 행사 운영을 위한 정책적인 배려와 예산확보, 전담인력의 부족 등으로 활성화 되지는 못하였던 것 같다.

이와 달리 공공도서관은 축적된 지역사회 문화 인프라와 다양한 이용자층을 기반으로 지역사회 구성원들의 다수가 동참하고 체감할 수 있는 문화프로그램을 통하여 행사를 진행하고 있지만 대학도서관에서 벤치마킹하여 적용 할 수 있는 사례는 드물어 행사사례를 원용(援用)하기 어려웠다.

단순한 이용 숫자의 증가뿐만 아니라 지속적으로 새로운 이용자를 끌어 들이고 현재의 이용자들에게 좀더 나은 서비스를 개발하고 도서관의 가치를 알리는 프로그램을 개발하여 그들과 지속적으로 소통한다는 것이 생각보다는 그리 간단치 않고 쉽지 않은 일이었다.

2. 以前 우리 대학의 도서관주간 행사

의지와는 달리 초기 행사 프로그램을 선정하고 기획하는 단계부터 난관에 부딪치며 여러 번의 시행착오와 수정을 거치며 2003년에는 홍보전단지를 제작하여 등교하는 재학생들에게 수줍은 웃음으로 가두 캠페인도 벌이고 도서관에 바라는 글을 모집하여 도서관을 이용하는 재학생들의 소리에 귀 기울여 보기도 하였다. 다수의 이용자에게 골고루 혜택을 주고자 전자책(e-BOOK)과 단행본 대출자중 추첨을 통하여 행운상 시상을 하였다.

2004년에는 도서관이용자 설문조사를 통하여 추후 체계적인 이용자서비스 모델을 개발

하는데 필요한 자료로 삼고자 하였다. 또한 도서관에 대한 흥미유발과 적극적인 관심을 유도하기 위하여 도서관서비스와 개선된 환경에 관련된 쉽고 간단한 퀴즈를 내어 정답자를 대상으로 시상을 하기도 하였다.

이러한 다양한 시도를 통하여 도서관의 변화된 환경과 구축된 서비스를 적절히 홍보 하면서 다수의 이용자들의 참여와 관심을 집중하고 이용자들이 편하게 참여 할 수 있는 능동적인 프로그램으로 구성해 보고자 나름의 노력을 기울였으며 처음의 걱정과 우려와는 달리 재학생들의 호응과 응원을 받을 수 있었다.

물론 상품 덕분만은 아니겠지만, 문화상품권 한 장, 책 한권에 기뻐하고 반가워하는 이용자를 볼 때 흐뭇하고 그들과 눈높이를 맞추어 공감해 가고 있다는 사실이 즐거웠다.

3. 제41회 도서관주간 행사를 시작하며

서당개 3년이면 풍월을 읊는다고 행사 3년차를 맞아 “도서관은 당신께 선물이고 싶습니다” 라는 근사한 주제로 다가온 제 41회 도서관주간을 맞이하여 즐거운 고민에 빠져 들기 시작했다.

1) 기획회의(고민 나누기)

재학생들의 발걸음을 어떻게 도서관으로 돌려놓을지? 도서관 직원들의 아이디어 회의를 통하여 기존 행사를 진행하면서 얻은 결과를 토대로 미비점을 보완하고, 행사 인지도와 참여도를 높이고자 이용자의 관심을 집중시킬 새로운 행사 프로그램을 설계하고 홍보방안을 강구하여 일방적인 행사가 되지 않도록 주의를 집중하였다.

2) 도서관주간 홍보

먼저 학교와 도서관 홈페이지에 접속한 이용자에게 팝업창으로 행사를 공지하고 전자계시판을 활용하여 안내 글을 달아 놓았다. 재학생 전원에게 간단한 행사내역을 메일로 발송하였으며 도서관 문자메시지 발송서비스(SMS)를 이용하여 핸드폰으로 공지사항을 문자전송하였다.

단조로운 텍스트 위주의 게시물에서 탈피하여 학생들이 선호하는 애니메이션 이미지를 배경으로 행사 안내와 도서관 서비스를 소개한 안내지를 포스터 형태로 제작하여 학내계시판에 부착을 하기도 하였다. 시인성(是認性)을 고려하여 이용자를 직접 대면하는 공간인 종합자료실에는 데스크에 자체 디자인하고 제작한 행사 싸인을 걸어 두었으며 초대형 현수막을 도서관 건물 전면에 부착하여 도서관을 오고 가는 학생들의 눈과 발걸음을 잡아 두기도 하였다.

대학도서관의 기본적인 봉사 대상인 교수, 교직원에게도 도서관주간 행사를 알리고 자발적으로 동참할 수 있도록 안내도 하였다. 특히 교수들의 도서관에 대한 관심은 강의를 듣는 학생들에게도 비공식적인 홍보를 하게 되며 이는 무시 할 수 없는 간접 홍보수단이

되기도 한다.

이러한 사전 홍보 전략과 더불어 행사 참여 동기유발을 위한 프로그램도 선정도 상당히 까다로운 일이다. 앞에서도 언급 했듯이 틀에 박힌 행사를 한다는 자격지심에서 벗어나기 위해 늘 새로운 시도를 해보지만 항상 고민거리로 다가온다.

3) 제41회 도서관주간 행사내용

이번 도서관주간에는 이전 행사의 연속성과 차별성이라는 두 마리 토끼를 잡기 위하여 MP3 와 문화상품권을 내걸고 도서관 이용에 관한 감상문을 모집하고 도서관을 배경으로 한 사진 콘테스트 실시하였다. 또한 책사랑 이벤트를 통하여 도서관주간 동안 대출자에게 막대사탕과 더불어 추첨을 통한 행운을 나누어 주기도 하였다.

도서관 이용에 관한 감상문은 조금 진부한 프로그램일지 몰라도 참가한 이용자들의 도서관에 대한 논리적인 생각을 엿볼 수가 있습니다. 그들이 가지는 도서관에 대한 이해도는 열린 도서관을 지향 하는데 있어 중요한 단초가 될 수도 있기 때문에 의미를 가진다고 생각한다.

사진콘테스트 프로그램은 디지털 카메라의 보급과 핸드폰 카메라의 기능 향상으로 누구나 쉽고 편하게 사진을 출품 하리라 예상하고 기획을 하였다. 전문가적 판단이 아니라 그들의 눈에 비친 도서관이 어떻게 표현되고 그려지는지 알아 볼 수 있는 좋은 계기가 되었던 것 같다.

마지막으로 책사랑 이벤트는 막대한 기대감이 가져다주는 즐거움을 통하여 불특정 다수의 이용자에게 도서관에 대한 친밀도를 높여주어 도서관의 우호적인 지지자가 될 수도 있기 때문이다.

도서관주간 행사를 맞이하여 나름의 전략과 기획을 통하여 사전준비와 점검을 하고 행사를 진행하였으나 중간고사 기간과 맞물려 초기 호응도가 떨어져 많은 걱정을 하였으나, 행사기간 막바지에 다행히 출품작들이 몰려 안도의 한숨을 내쉬기도 하였다.

특히 간간히 이벤트성 행사를 추진하면서 도서관에 들리는 이용자들에게 사탕을 나누어 주고는 했었는데 이번에는 깔끔하고 작은 막대사탕을 충분히 준비하여 누룽지 사탕에 식상한 이용자들에게 커다란 호응 얻을 수 있었는데 작은 것 하나라도 그들의 기호에 맞추어 준비한다면 의외의 대박을 터트려 즐거운 반응을 기대할 수도 있다.

4)에피소드

또한 의외의 즐거움은 도서관주간 행사동안 종합자료실을 찾은 수많은 이용자들 중 저와는 특별한 인연을 맺어 아직도 그들을 떠올리게 되면 때론 입가에 흐뭇한 미소로, 때론 어처구니없는 쓴웃음으로 잔주름 짓게 했던 친구들과의 에피소드에서 찾을 수 있다.

도서 대출을 하면서 사진을 출품하고 싶는데 디지털 카메라가 없다고 하소연하는 학생에게 가지고 있던 카메라를 빌려 주었더니 다행히 그 학생이 당선되어 고맙다고 인사를 하

기도 하고, 감상문을 써와서 MP3가 필요하다며 애교스런 웃음에 꼭 뽑아 달라고 간청하던 여학생, 도서관이용감상문이 아니라 독서감상문을 제출한 학생.. 홍보용으로 나누어주고 있던 막대 사탕을 종류별로 하나씩 달라고 조르던 학생과의 만남은.. 도서관주간 행사를 진행하며 느끼는 또 하나의 즐거움이었다. 또한 행사에 적극적으로 참여한 참가자들은 자신들의 노력에 대한 적절한 보상심리를 가지고 있으며 어떤 상품이나에 따라 호응도도 달라지는 것 같다.

마무리하며

걱정과 기대 속에 이런 저런 일련의 과정들을 거쳐 도서관주간 행사를 마무리 지으며 느끼는 것은 이용자들이 도서관의 노력과 의사소통에 대하여 상당히 호응적이고 긍정적이라는 것이다.

실제로 행사를 진행하다보면 참여의 폭이 넓은 프로그램을 준비하고 상품도 기대치 이상으로 제시를 하면서 이용자들이 알아서 참여 하리라 기대를 하지만 이러한 기대를 저버린 것 또한 사실이다. 따라서 시선을 끌지 못하거나 소극적, 형식적 홍보로 일관했을 경우 이용자의 참여를 기대할 수 없는 것은 자명한 일이라 생각한다.

당연히 무관심한 이용자들에게 적극적이고 공격적인 홍보를 통하여 호응도를 높여 나가야 하며 그들의 시선이 머무는 곳에 행사 안내를 공지하고 참여를 유도하여야 한다.

인터넷 시대가 본격화되면서 대학도서관의 이용자가 줄어들고 특히, 대출량이 현저히 줄어들고 있어 이용자들을 다시 도서관으로 불러들여야 할 현실적 필요성을 절실히 느끼고 있는 이 시점에서 도서관주간행사 실시와 적극적 홍보는 이용자가 도서관서비스에 흥미를 갖도록 하는 적절한 유인책이 될 수도 있다는 점이다.

따라서 도서관이 별다른 노력 없이 항상 일정한 수준의 이용률을 지속할 수 있다는 통념을 버리고 새로운 모색과 시도를 통하여 이용자의 호의적인 이미지를 획득하여 도서관과 이용자 상호간에 우호적인 관계로 분명히 변화되어 가야 한다는 사실이다.

이러한 노력들은 전시적이고 일회적 행사로 그칠게 아니라 장기적 비전(Vision)을 가지고 지속되고 확산되어야 하며, 예산과 지원의 확보를 통하여 형식적이지 않은 다양한 프로그램들을 기획하고 시도해 보아야 할 것이라 생각한다.

또한 같은 고민을 안고 있는 사서들과의 적극적인 정보교류도 필요하다고 생각한다. 물론 한국도서관협회도 도서관 주간의 의미와 궁극적 목적 달성을 위하여 개별도서관의 노력에만 안주하지 말고 관중에 따른 다양한 행사를 기획하고 지원하였으면 한다.

제41회 도서관주간 행사를 마무리 하면서 경험이 일천한 번데기 사서가 선배들 앞에 주름을 잡는 우를 범하는 것은 아닌지 하는 염려가 먼저 든다.

도서관은 엄청난 속도로 발전하고 변화한다. 하지만 변화지 말아야 할 것이 있다면 도서관을 찾는 이용자를 따뜻하게 반겨줄 인간미 넘치는 사서가 아니겠냐는 반문으로 끝을 맺고 싶다. 이제 또 다른 시도와 즐거움으로 제42회 도서관주간을 맞이할까 한다. 