

사 례 보 고 '미국에서의 도서관 역할과 미래'에 대한 워크숍 발표내용 ②

미국대학도서관의 서비스 사례

-린 스테이트 테크니컬 대학도서관을 중심으로-



임태숙*

우선 지면을 통하여 한국의 각 기관(학계, 언론계 및 특수/전문도서관)에서 일하고 있는 사서분들께 “반갑습니다”하고 인사를 드립니다. 또한 이러한 기회를 마련하여 준 한미교육위원단, 주한 미국대사관 자료정보센터 김수남 관장, 그 외 정보센터 직원 여러분께 감사드립니다.

저는 이 자리에서 미국 도서관(대학, 공공도서관 및 특수/전문도서관)에서 실행하고 있는 도서관 서비스와 그 서비스를 제공하기 위하여 어떻게 효율적으로 도서관 운영을 실행하고 있는지를 제가 경험한 대로 소개하고자 합니다.

저는 약 27년간 미국 대학도서관에서 근무를 하였습니다. 코넬 대학교(Cornell University, Ithaca, New York)에서 시작하여 알라바마대학교(University of Alabama at Birmingham) 의과대학 도서관에서 7년 동안 상호대차(Inter Libray Loan) 사서로서 일을 하였으며, 현재는 미조리 주립 기술공과대학(2년제) 린 스테이트 테크니컬 대학(Linn state Technical College)에서 도서관장으로 일하고 있습니다.

미국 대학도서관에서는 도서관 서비스에 상당한 비중을 두고 사서들은 활발하게 각종 회의에 참석하여 일을 하고 있습니다. 대학 행정진은 흔히 “도서관은 대학기관의 심장부(Library is heart of the institution)”라고 일컬을 만큼 그 중요성을 강조하고 있습니다. 어느 기관이든 도서관의 역할은 그 기관의 심장부 역할을 한다고 봅니다. 심장이 건강해야 인체가 건강한 것은 설명할 필요가 없습니다. 이러한 인식을 염두에 두고 우수한 서비스를 도서관 사용자(고객)들에게 제공할 수 있는 방안을 계획합니다.

이러한 서비스를 제공하기 위하여는 도서관의 사명(Vision/mission)과 목적(Goal), 그리고 그 목적을 성취할 수 있는 목표(Objective)들을 현실에 맞추어 실천할 수 있도록 상세하게 문서로 마련하여야 합니다.

이러한 사명과 목표를 준비하려면 설문조사를 통하여

- 우선 도서관 이용자들이 무엇을 원하고 있는지 파악하고,

* Director, Linn State Technical College Library, Linn, Missouri, USA, email : Tesuk.im@linnstate.eda

- 유사한 기관 도서관을 방문하고 보고 연구하며,
- 도서관 재정과 자료정보 실태를 조사하여 현실적으로 실행할 수 있는 목표를 세우고,
- 현재뿐 아니라 미래 도서관 이용자들이 무엇을 필요로 할 것인가를 연구하고 참조해야 합니다.

그리고 도서관 이용자들이 원하는 것을 알기 위하여서는 다음과 같은 사항들을 준비해야 합니다.

- 정기적으로 (한 학기에 한번) 설문조사를 실시하여 이용자들의 의견을 물어야 하며,
- 늘 설문조사함(Suggestion Box)을 잘 보이는 곳에 마련하여 이용자들이 하여금 그들의 의견을 언제나 도서관 운영진에 전달할 수 있도록 하며,
- 개인적인 인터뷰를 실시하고,
- 도서관 전 직원들의 의견을 참고해야 합니다.

유사한 기관 도서관 방문을 하려면

- 정기도서관 간행물을 읽고 지식과 정보를 취득하고,
- 이메일, 전화 혹은 직접 다른 도서관을 방문하여 직접 경험을 쌓는 일과,
- 학회, 미팅, 워크숍 등에 참석하여 늘 도서관서비스 운영에 관심을 두고 갱신해야 합니다.

도서관 재정과 자료정보 실태조사를 하기 위하여는

- 도서관 재정을 확보하는 일입니다. 이 재정을 효율적으로 확보하는 길은 설문조사 결과를 유용하게 이용하고 원하는 조목(Item)마다 그 사유를 분명하게 밝히어 학교 운영진에 제출하여야 합니다. 가장 효과적인 예로서는 교수나 학생들이 설문조사를 통해서 원하는 것들을 그 증거로 제공하는 일입니다(즉 학생들이 이구동성으로 “도서관에 새 컴퓨터가 더 많이 설치되기를 원한다.”).

그리고 사서들은 늘 교수진과 친밀한 관계를 유지할 것이며 그 결과로 교수들의 열광적 후원을 받아 도서관 재정을 긍정적으로 확보하는 일입니다.

- 매년 세밀한 재정계획을 세우고 연말 보고서를 제출해야 합니다.
- 도서관 기증자 및 열렬한 후원자를 확보하는 일과,
- 실제 구매한 도서관 문헌과 기타 비용을 상세히 기록하여 학교 경영진에 보고가 전달되도록 해야 합니다.

미래 도서관 이용자들이 필요로 하는 것이 무엇인가를 알아두는 길은

- 온라인 데이터베이스를 계속 늘리며 동시에 기술을 향상시키고,
- 꾸준히 도서관에서 공부할 수 있는 편안한 공간을 마련하고,
- 효율적인 연구를 도모하며,
- 컴퓨터실을 점차 확장하며,
- 도서관에 핵심이 되는 근본 문헌 자료 구입과 그 정리정돈을 갱신하고,
- e-book을 구입하여 자료를 공간에 구애받지 않고 늘리는 일을 예로 들 수 있습니다.

Library Technology(기술)에 관해서는

- 도서관에 비치되어 있는 모든 컴퓨터, 프린터, 팩스, 스캐너 등이 제대로 작동하고 있는 지를 늘 조사하고,
- 전 도서관 직원이 무슨 문제라도 해결할 수 있도록 훈련이 되어 있어야 하며,
- 직원 모두가 도서관에 장비 되어 있는 문헌과 정보자료를 잘 익히고 있어 훌륭한 서비스를 제공할 준비가 되어 있어야 합니다.

가장 효율적으로 도서관 사명(Vision/mission)과 목표를 세우는 방법은 전 직원이 적극 모든 일에 참여하여야 합니다. 이렇게 하려면 직원들과 함께 정규 회합을 갖고 토론을 하여야 합니다.

다음 단계로는 전 직원을 소규모로 나누어서 각 소단위에게 임무를 맡기는 일입니다. 예를 들면 부분별로 Mission Statement나 Goal Statement를 구성하여 오도록 책임을 일임하는 일이지요.

이 소단위 그룹들은 좋은 아이디어를 발굴하기 위하여 각 부서 직원들을 혼합하여 이루어진 그룹이어야 합니다.

이렇게 위에 기재한 모든 사항들이 갖추어진 후에야만 실제 프로젝트가 시작됩니다. 행동에 옮기기 이전 다시 한번 전 직원들이 모여 토론과 검토를 한 후 일이 시작됩니다.

보다 나은 도서관 서비스를 제공하기 위하여 또 도서관 고객들을 만족시키기 위한 프로젝트가 확신을 가지며 시작됩니다.

끝으로 여러 기관에서 열심히 일하는 사서님들께 부탁하고 싶은 말은 나날이 변해가는 현 IT 시대에 문헌정보센터를 운영하는 여러분의 과제는 무한정합니다. 이것에 발맞추어 가려면 시간과 노력을 끊임없이 투자하여 계속 연구를 하고 늘 배우셔야 한다는 것을 말씀드리고 싶습니다.

그리고 늘 긍정적인 태도를 견비하시고 모든 일에 임하면 모든 일이 좋은 방향으로 풀려간다는 확신을 간직하고 직장 생활에 임하시기 바랍니다.

다시 한번 이번 기회에 감사드립니다. ☺