

# 표준논단

## 반스앤노블의 시민의식



한은경  
성균관대학교 신문방송학과 교수  
010-3702-1226

연구년 기간을 마치고 한국에 돌아오니 정말 아쉬운 일이 있다. 연구년으로 어스틴에 있을 때 늘 즐거웠던 나의 도서관이며 사랑방이었던 반스앤노블 서점이 바로 그것이다. 미국에 있으면서 내가 가장 사랑하고 출판부에 도장을 찍듯이 찾았던 곳이다. 언제나 푸근하고 따뜻하게 대해 주었던 그곳을 이제 다시 만날 수 없다는 사실이 정말 안타깝다.

어스틴은 텍사스의 주도이지만 교육도시라서 번잡스럽지 않은 평온한 곳이다. 내가 처음 이 도시에 와서 반스앤노블을 만난 때는 가을이 시작될 무렵이었다.

주변의 나무 잎들이 불들기 시작할 무렵 친구들과 책을 사기 위해 들렀는데 이스튜현 저녁 무렵이어서 그런지 이웃집에 온 듯한 편안한 느낌을 받았다.

편안한 인락의자에 앉아서 책을 보고 있는 사람을 만나니 정말 낙원이 따로 없는 듯했다. 그 이후 나는 학교의 도서관보다는 반스앤노블을 더 많이 찾게 되었고 그 즐거움은 이루 말 할 수 없었다. 또한 자신이 보던 책을 자신이 읽던 장소 즉 책상 위나 의자 위에 올려놓아도 무방하다. 고객이 자리를 떠난 후 직원들이 그 책을 다시 정리하는 시스템으로 되어 있기 때문이다.



미국의 반스앤노블에는 반드시 스타벅스 커피숍 있다. 아침에 가서 커피를 한잔 들고 오늘날은 어느 곳에 가서 책을 읽을까를 고민할 정도로 많은 인락의자와 곳곳에 숨겨있는 의자들이 마치 보물찾기라도 하는 듯 재미를 더해 주었다.

하루는 책을 읽으려고 이층으로 올라갔는데 뜻밖에 할미니부대를 만나게 되었다. 그들은 뜨개질 가방에서 주섬주섬 자신들이 지금까지 뜬 스웨터나 티모자를 서로 보여주면서 수다를 떨고

있었다. 그 모습이 마치 사랑방에 온 듯한 작각을 일으킬 정도로 평온하고 자연스러워 한참을 볼수록미처다 보았다.

반스앤노블의 어린이 서적코너에는 다양한 책만 있는 것이 아니다. 동화 구연 작가나 동화애호가들을 초청하여 그들과 아이들의 다양한 소통의 장을 열어놓았다. 일정한 프로그램이 주마다 진행되어 자신의 아이들이 관심있는 분야에 대해서 언제든지 와서 듣고 보고 질문할 수 있는 장이 마련되었다. 이러한 사실이 정말 선진국의 문화시스템이구나란 생각이 들어 더욱 부러웠다.

한번은 사냥개를 직접 데리고와 그 개의 특성과 탄생 등 다양한 이야기 거리를 아이들에게 풀어놓고는 원하는 아이들은 직접 개를 만져볼 수 있도록 하였다. 직접 체험할 수 있는 공간과 환경이 마련된 대형서점이 자라는 아이들에게는 더할 수 없는 훌륭한 학습의 장소로 제공된다는 사실에 다시 한 번 놀라지 않을 수 없었다.

반스앤노블을 간단하게 소개하면 다음과 같다. 1873년 찰스 M. 반스리는 사람이 작은 규모의 책방을 만들었으나 1917년이 되어 그의 아들 반스와 노블의 이름을 따서 지금의 이름으로 서점을 설립하고 1932년부터 지점을 개설했다.

그러나 1971년 경영난에 빠진 반스앤노블을 디지털이 인수하면서 미국전역에 1000개의 지점망을 거느린 세계 최대의 서적체인망으로 성장하였다. 그는 반스앤노블을 단순히 책을 파는 곳이 아니라 고객이 안락하며 편안하고 즐겁게 지식을 탐구할 수 있는 곳으로 만들었다. 이러한 반스앤노블의 정신이 오늘날 세계적인 대형 서적체인망으로 성장하게 된 배경이라고 할 수 있다.

한국으로 돌아와 교보문고를 둘러니 어느 곳 하나 편안하게 책을 볼 수 있는 안락의자도 없고 같이 모여 수다를 떨 수 있는 공간도 없다. 어느 일요일에 책을 서서 한참 보다가 너무 다리가 아파서 앉을 곳을 찾다가 그냥 한구석에 있는



바닥에 앉을 수밖에 없었다.

10분 정도 지났을까 한 직원이 와서 통명스럽게 여기는 앉을 수 없으니 자리를 비켜달라고 말하는 것이 아닌가. 도무지 고객에 대한 예의라고는 눈을 씻고 찾아볼 수 없는 지경이었다. 왜 이리 통명스러운가? 이전에는 교보문고에 앉아서 책을 읽을 곳이 없다는 사실에 좀 있었으면 하는 비담정도로 생각하고 넘어갔는데, 새삼 지구의 반대편에 있다 오니 이러한 사실이 커다란 안초처럼 느껴졌다.

얼마 전에 교보문고를 가보니 약간의 앉을 자리를 만들어 놓기는 했지만 내가 보기에는 그보다 훨씬 더 많은 자리를 확보할 필요가 있다고 생각한다. 이것이야말로 고객을 가혹처럼 생각하는 자세가 아닌가? 이제 기업도 시민의식을 가져야 한다고 많은 사람들이 말하고 있다.

지속가능발전을 위한 세계협회(World Council for Sustainable Development)는 기업의 사회적 책임을 “기업이 종업원, 지역사회 그리고 일반시민과 함께 그들의 삶의 질을 높이고 지속적인 경제적인 발전을 이루는데 헌신하는 기업의 책임과 약속” 이라고 정의하였다.

즉 기업의 사회적 책임은 최근 대두되고 있는 기업의 윤리경영과 유사한 개념으로서 기업이 다른 전략적 경영과제를 다루는 방식과 동일한하게 사회적인 이슈를 다루고 그에 대한 책임을

갖는 것이다.

이들 서점과 결부시켜 생각해 보면 다음과 같다. 대형서점은 하나의 기업이다. 이 기업은 남노소를 불분하고 대부분의 국민이 고객이라고 할 수 있다. 따라서 다른 일반 기업의 고객규모 면에서 차별성을 갖는다고 볼 수 있다. 즉 대형서점은 어떤 특정 고객층이 있는 것이 아니라 거의 전 국민을 대상으로 책을 파는 곳이기 때문에 단순히 물건을 사고 파는 장소로 생각해서는 안 된다.

특히 동네의 작은 책방과 달리 대형서점의 경우에는 지역사회의 문화공간의 역할을 특독히 해야 한다. 반스앤노블처럼 지역민을 위한 다양한 공간제공과 아이들을 위한 다양한 놀이와 학습공간 제공 등이 반드시 따라야 할 것이다. 많은 사람들이 지역민을 위한 훌륭한 만남의 장소이며 학습의 문화공간으로 인식하도록 해야 할 것이다.

우리나라 대형서점에는 많은 직원들이 있지만 고객을 자신의 가족처럼 생각하고 아끼는 직원이 몇이냐 되는지 묻고 싶다. 무엇을 물어도 등명스럽게 내하고 자신의 일에 방해가 되면 아예 내꾸도 하지 않는 것을 종종 본다.

어느 경우에는 왜 이런 대접을 받으면서 이곳에서 책을 사고 있는지 한심스럽기 까지 하다. 그들은 자신의 존재가치가 어디에서 오는지 잘 알지 못하는 것 같다. 그 직원은 고객 때문에 필요하고 산아가고 있지 않은지 반분하고 싶다. 즉 직원은 고객을 가족이나 친구로 생각하고 커뮤니케이션해야 한다.

결국 직원은 고객과의 끊임없는 관계형성을 통해 잔재고객일지라도 장기적인 관점에서 자신의 고객으로 만들도록 노력해야 할 것이다.

우리나라에서 교보문고가 갖는 위상은 매우 크다고 할 수 있다. 우리나라 최고의 서점이며 매출규모면에서도 타의 추종을 불허할 위치에 놓

여있다. 그러한 대형서점이 건전한 시민의식 없이 자신의 이익만을 추구한다면 우리 국민의 사회나 문화의식 수준은 어떻게 올릴 수 있단 말인가? 물론 이러한 것이 국민의 사회적 문화적 의식수준과 무슨 관계가 있는냐고 질문할 수 있다.

국민의 의식수준이란 자신의 훈련을 통해 이룰 수 있는 것이 아니라 사람과 사람, 기업과 기업 그리고 기업과 사람간의 상호작용을 통해 형성될 수 있기 때문이다.

따라서 기업은 시민의식을 갖고 지역과 사회에 자신의 부를 환원하여 사회적 책임활동을 다해야 할 것이다. 이러한 일련의 과정은 기업의 일방적인 희생만을 강요하는 것이 아니다. 결국 기업은 이러한 사회적 책임활동을 통해 더욱 성장하여 끊임없이 지속가능한 발전을 할 수 있다.

반스앤노블의 성장이 오늘날 미국국민의 사회적 문화적 의식의 고양에 도움이 되었다는 사실을 누구도 부인하지는 못할 것이다. 조그마한 이익에 연연하지 말고 대국적인 차원에서 성장할 수 있는 우리나라의 대표서점인 교보문고가 되기를 희망한다.

| 기술표준 2008.11