

## <인턴십 수기>

- 20170329 노유진

안녕하세요, 저는 문헌정보학과 17학번 노유진입니다. 2020년 복수전공으로 문헌정보학과를 선택한 후, 동계방학 인턴십을 통해 도서관 현장을 경험해본 것을 계기로 올해 초 문헌정보학과로의 전과를 결정하게 되었는데요. 복수전공을 통해 처음으로 접하게 된 문정과의 생소한 이론적 지식을 현장의 다양한 업무를 통해 직접 경험해보고 싶어 도서관 인턴십을 신청하게 되었습니다. 그렇게 시작된 2달간의 인턴십 활동은 단순히 복수전공 과목에 대한 이해를 향상시켜준 것을 넘어 사서라는 직업을 진로로 삼는 계기가 되었고, 이러한 다짐은 곧 전과를 해야겠다는 생각으로 이어졌습니다.

저는 2020년 동계, 2021년도 하계 인턴으로 총 2번 부산광역시립시민도서관에서 근무하였고, 제가 맡은 업무는 자료실에서 서가를 정비하고 사서의 업무를 보조하는 일이었습니다. 인턴의 주된 업무는 반납된 도서를 서가에 배열하고 이용자 응대를 하는 것으로, 도서관 운영의 기본이라 할 수 있는 대출 및 반납, 참고봉사 업무를 통해 도서관이라는 현장의 분위기에 금방 적응할 수 있었습니다. 이외에도 도서관 직원만 출입할 수 있는 서고에서 작업을 하거나 귀중자료들을 취급하는 업무를 돕기도 하고, 사서 선생님을 도와 도서관에서 이루어지는 다양한 프로그램 기획과정에 참여해보는 등 여러 가지 다양한 업무를 해볼 기회가 주어졌습니다.

저는 학기 중에 배웠던 전공 지식을 도서관 현장에서 실질적으로 활용해보고 싶은 마음이 컸기 때문에 방학기간을 활용해 어떤 경험을 해볼 수 있을까 고민하였고, 보다 다양한 이용자와 교류할 수 있는 공공도서관에서의 인턴활동이 저의 목표에 적합하다고 생각하였습니다. 따라서 인턴십에 지원하여 합격통보를 받은 후 저는, 도서관이 이용자가 원하는 정보를 쉽고 빠르게 얻을 수 있도록 최적의 환경을 제공하는 것을 목표로 운영되는 기관인 만큼 이러한 본분을 다할 수 있도록 "이용자들 가장 가까이에서 이용자분들의 효율적인 정보접근을 지원하자"라는 각오로 인턴활동에 임하였습니다.

도서관의 주된 업무는 기본적으로 이용자의 대출 및 반납이 원활하게 이루어질 수 있도록 하는 것이기에, 제가 근무한 시민도서관에서는 오전시간동안 이용자가 도서관 홈페이지를 통해 신청한 배달자료를 처리하고 무인 반납기에 반납된 도서와 타관으로 대출되었다가 돌아온 도서들의 반납을 처리하는 업무가 이루어졌습니다. 이에 따라 인턴의 고정업무는 배달자료 전달, 반납도서 정리 후 서가배열이 되었습니다.

따라서 출근 후 9시가 되면 신청된 배달자료들을 서가에서 찾아 (배달자료 처리를 담당하고 있는)자연실로 가져다 드린 후, 9시 반쯤 무인 반납기에 반납된 도서들을 자료실별로 분류하여 각 실에서 반납처리를 하는 작업을 하였습니다. 무인반납 업무가 끝나면 10시쯤엔 타 도서관에서 반납된 자료들을 받아와 처리한 후 정리된 책들을 서가에 배열하게 되는데, 낙서가 있는지 없는지를 확인한 후 청구기호대로 배가하는 것이 고정적인 주 업무였습니다.

이와 같은 고정업무 외에 또 기본적으로 하게 되는 업무는 도서관에서 가장 중요한 업무라

할 수 있는 이용자를 응대하는 참고봉사업무입니다. 도서관 이용이 익숙하지 않으신 분들의 이용 안내를 도와드리거나 직원만 출입할 수 있는 서고에 있는 서고자료를 찾아드리는 것입니다. 이론상으로 배웠을 때는 단순해 보이는 기본 업무였지만, 실제로 경험해보니 바쁜 업무 속에서 이용자들의 다양한 요구에 적절히 대응하는 일이 결코 쉬운 일이 아니라는 것을 느낄 수 있었습니다.

이용자들이 원하는 책을 신속하게 찾아주기 위해서는 서가 위치를 정확히 아는 것이 중요하며, 뿐만 아니라 자주 대출되는 책과 신간의 트렌드를 알고 있는 것이 도움이 된다는 사실을 알 수 있었습니다. 또한 응대 경험이 쌓이다보니 간혹 무례하게 행동하는 이용자분들이 있더라도 그들의 요구를 파악하여 침착하게 대응할 수 있게 되었는데, 이와 같이 현장의 분위기를 파악하고 대처능력을 키우는 것은 이론학습만으로는 실감하기 어려웠던 것이므로 현장에서의 경험이 이용자 응대업무에 있어 특히나 많은 도움이 되었다고 생각합니다.

뿐만 아니라 인턴십은 도서관 내에서 이루어지는 체계를 인식하고 직원으로서 도서관 관리와 내부 사정에 대해 알 수 있었던 시간이었습니다. 한 권의 도서가 자료실에 비치되기까지의 과정, 마찬가지로 자료실의 도서가 서고로 옮겨지거나 폐기되기까지의 과정을 정확하게 인지할 수 있었고, 도서관의 업무배분과 재정상황 등에 대해 알 수 있었습니다. 여유가 있는 시간에는 사서 선생님께서 도서관의 조직과 각각 분배된 업무들에 대해 직접 설명해주시기도 하셨는데, 이와 같이 현장의 사서분과 가까이에서 소통할 수 있다는 점은 인턴십의 가장 큰 장점으로, 이론학습만으로는 자세히 알 수 없었던 도서관의 다양한 업무들과 상황을 정확하게 인지하고 확인할 수 있다는 점에서 정말 의미 있는 시간이었습니다.

방학동안의 인턴 활동은 8주라는 짧은 기간이었지만, 실제로 이용자 및 현장 사서 분들과의 직접적인 교류를 통해 사서직의 직업적 소명을 더욱 깊게 이해하고 사서로서의 역량을 키워나가는 데에 많은 도움이 되었다고 생각합니다. 저에게 인턴십 활동이 그러했듯이, 다른 학생들에게 역시 인턴십 경험이 단순히 학기 중에 배운 이론적 지식을 활용해보는 것의 즐거움을 넘어 졸업 후 현장에서 일할 사서라는 직업을 준비하는 과정에 있어 큰 원동력이 되어줄 것이라 생각합니다.

저의 개인적인 경험을 하나 덧붙이자면, 시민도서관에서의 인턴활동은 (학기중 이론으로 배우며 실제로 해보고 싶었던)현장 업무를 직접 해볼 수 있다는 것뿐만 아니라 다양한 사람들과 만나 많은 것들을 공유할 수 있다는 것이 소중했던 시간이었습니다. 일하는 동안 함께하는 동료 인턴, 근로, 공익, 그리고 곁에서 조언과 격려로 많은 도움을 주시는 사서선생님들과 함께 하는 시간이 학기 중에는 놓치고 있었던 것들에 대해 깨닫게 해주었습니다.

일을 하며 그동안 알지 못했던 스스로의 부족함을 인지하고 좌절하거나 체력적으로 힘든 시간도 분명히 있었지만, 나의 노력을 통해 많은 사람들이 만족할 수 있다는 것을 직접적으로 체감할 수 있기에 느끼는 보람도 더욱 크다는 것, 그 점이 도서관 현장 업무의 매력이 아닐까 생각합니다. 이러한 저의 경험처럼, 인턴십을 지원하게 될 다른 학생들에게도 인턴십 활동이 의미 있는 시간이 되었으면 좋겠습니다.

