

전문도서관의 아웃리치 서비스에 관한 연구

A Study on the Outreach Service of Korean Special Libraries

한종엽, 한국해양과학기술원 해양과학도서관, jyhan@kiost.ac

조성하, 한국해양과학기술원 해양과학도서관, shjoh@kiost.ac

Jong yup, Han, Ocean Science Library, Korea Institute of Ocean Science & Technology

Sung ha, Joh, Ocean Science Library, Korea Institute of Ocean Science & Technology

아웃리치 서비스는 이용자에게 도서관에 대한 긍정적인 인식을 높이고 내부적으로도 새로운 활력을 불어 넣어주는 장점이 있다. 때문에 공공도서관 및 대학도서관에서는 이미 많은 선행연구와 사례들이 개발되어 왔다. 이 연구는 아웃리치 서비스에 대한 개념과 의의에 대하여 명확히 하고, 타관종의 아웃리치 서비스와 국내외 전문도서관 운영사례를 조사·분석함으로써, 전문도서관 아웃리치 서비스의 개선방안과 추진전략을 제시하는데 그 목적이 있다.

1. 서론

문헌정보학의 기본 이론 중 도서관의 3대 요소는 장서(collection), 시설(facilities), 사서(librarian)이며, 이를 확장하면 이용자(user)를 포함하여 4대 요소로 구분할 수 있다. 최근 들어 이용자는 도서관 경영과 서비스에 있어서 아주 중요한 요소로서 도서관의 핵심 연구대상이 되었다. 도서관의 경쟁력을 키우기 위하여 좀 더 많은 이용자가 도서관을 찾게 하는 것이 매우 중요한 목표가 되었다.

이에 따라 각 도서관들은 이용자에게 독서에 대한 흥미를 유발시키거나 도서관 문화행사 등을 통해 도서관을 가까이 하도록 권장하는 아웃리치 서비스를 도입하였다.

그동안 도서관 아웃리치 서비스는 주로 공공도서관 또는 대학도서관에서 활발하게 실시하여 왔다. 반면 특정 이용자 계층을 대상으로 하는 전문도서관에서는 아직 이 부분이 활성화되어 있지 않고 관련 연구도 미미한 실정이다.

이 연구에서는 아웃리치 서비스의 개념과

의의를 살펴보고, 국내외 전문도서관의 아웃리치서비스 사례를 분석한다. 또한 각 사례별 비교분석을 통해 전문도서관 아웃리치 서비스의 추진전략을 제안하고, 문제점과 개선사항을 도출하여 향후 아웃리치 서비스 확대를 위한 개선방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 아웃리치의 개념

아웃리치(outreach)란, 사전적 의미로는 지역 주민에 대한 기관의 적극적인 봉사 또는 지원활동을 일컫는 개념으로 주로 교회의 교역활동에서 어떤 조직이나 그룹에서 소외된 대상에게 그들의 분야를 널리 알리기 위하여 하는 활동을 가리키는 의미로 사용되기 시작하였다. 최근 도서관계에서도 정보취약계층과 잠재적 이용자에게 대한 서비스 확산을 위해 주목받고 있는 분야이다.

도서관의 아웃리치는 특정한 이용자 커뮤니티에게 도서관 이용으로 유인하기 위하여 도

서관 내외부에서 봉사하는 폭넓은 활동을 의미한다(최상기, 2009).

2.2 선행연구

아웃리치 관련 연구는 주로 공공도서관과 대학도서관을 중심으로 수행되어 왔고 전문도서관을 대상으로 한 연구는 아직 수행된 바 없다.

공공도서관 아웃리치는 주로 서비스 소외 계층에 대한 연구가 많았는데 노숙자 서비스를 연구한 Hersverger(1999)와 다문화인과 저소득층 서비스를 연구한 Elturk(2000)가 있다. 국내의 경우는 청소년 서비스에 관한 연구(이경란, 한복희, 2009; 김종성, 엄미진, 2010)가 있고, 다문화 서비스(홍기숙, 곽승진, 2008; 안인자, 박미영, 2011; 조용완, 이수상, 2011), 그리고 장애인 서비스에 관한 연구(강숙희, 2009; 2011)가 있다.

대학도서관 아웃리치의 국외 연구를 보면, 학생에 대한 다문화 서비스(Walter, 2005; Love, 2009)와 유관기관과의 협력(Walter, 2005; Love and Edwards, 2009), 지역사회 네트워크에 관한 연구(Schneider, 2003; Graham, 2005)가 있었다. 국내연구로는 대표적으로 최상기(2009)의 대학도서관의 사례 분석 후 대학도서관의 아웃리치 서비스 확대방안을 제시한 연구가 있다.

국내외 대학 및 공공도서관의 아웃리치 서비스에 대한 선행연구를 종합해 보면, 공공도서관의 경우 서비스 대상에 중점을 두고 있고, 반면 대학도서관의 경우 도서관 주변 환경을 고려한 서비스가 강조되고 있다.

이 연구에서는 공공도서관과 대학도서관의 선행연구를 살펴봄으로써 이를 토대로 전문도서관 환경과 특성을 고려한 아웃리치 서비스의 방향을 설정하고자 한다.

3. 전문도서관 아웃리치서비스 사례분석

3.1 국외

국외 전문도서관의 아웃리치 서비스는 도서관 단위로 수행되기보다 전문도서관 관련 단체(협회 등) 차원에서 주도하고 있다. 이에 대한 대표적인 아웃리치 프로그램을 살펴보면 다음과 같다.

3.1.1 캐나다 온타리오주 도서관협회

캐나다 남동부에 위치한 온타리오주 도서관협회(Ontario Library Association, OLA)의 전문도서관 위원회 (OLA Special Libraries Committee)는 회원기관 중 한 곳을 선정하여, 대내외 이용자를 대상으로 'OLA Special Library Tour'를 실시하고 있다. 2013년 9월 캐나다 토론토에 위치한 토마스 피셔 희귀본 도서관(Thomas Fisher Rare Book Library)을 시작으로, 2014년 3월 로트만 비즈니스 정보센터(Rotman Business Information Center), 6월 토론토 대학 소속 세마포어 연구실(Semaphore Lab at the University of Toronto) 등 각 도서관 간의 교류와 다양한 자료의 견학을 목적으로 개최되었다.

이 프로그램은 투어별 주제를 정하여 진행되고 있는데, 토마스 피셔 희귀본 도서관은 희귀컬렉션과 여타 다양한 분야의 도서를 대상으로 하였고, 로트만 비즈니스 정보센터는 자관의 사례를 중심으로 모기관의 비전에 얼마나 적합한 서비스를 하는지를 소개하였다. 또한 실제 연구자와 연계하여 진행한 토론토 대학 소속 세마포어 연구실은 3D 프린트를 주제로 3D 프린트의 개요, 한계점, 향후전망을 소개하였다. 이외에도 참고봉사서비스나 구글의 검색기능 활용에 관한 교육 등 회원기관 사서들을 대상으로 하는 강연도 개최하고

있다.¹⁾

3.1.2 아일랜드 도서관 협회

아일랜드 도서관 협회(Library Association of Ireland) 산하의 대학·전문도서관 분과(the Academic and Special Libraries Section)에서는 커리어 개발활동의 일환으로 해마다 아일랜드 도서관 캠프(Library Camp Ireland)를 개최하고 있다²⁾.

이 캠프는 경직된 회의 형식의 모임이 아니라 참가자들 간의 정보와 아이디어를 보다 즐거운 이벤트 형식의 분위기 속에서 자유롭게 주고받을 수 있는 프로그램이다. 즉 발표자 한 사람이 주도하는 강연 혹은 회의형식의 프로그램이 아닌 보드마카와 포스트잇, 플립차트를 이용하여, 일정한 주제를 놓고 누구나 자신의 생각을 자유롭게 포스트잇에 적어서 플립차트에 붙이는 형식으로 정보교환을 하거나 토론을 한다. 이러한 자유로운 분위기에서 나오는 참가자 개인의 창의적 의견들은 이용자들의 호기심을 불러일으켜 호평을 받고 있다. 또한 캠프가 종료된 후 참가자를 대상으로 블로그 이벤트를 진행하여 우수후기로 선정이 되면 공식홈페이지에 게시하여 홍보효과 또한 거둘 수 있게 하였다.

3.2 국내

국내 전문도서관에서의 아웃리치 서비스 사례는 많지 않다. 전문도서관의 특성상, 이용자 집단이 다양하지 않고, 도서관이 제공하는 서비스 중 아웃리치 서비스보다는 주제전문서비스나 참고정보서비스 등이 차지하는 비율이 훨씬 우세한 실정이기 때문이다. 그럼에도 불구하고 몇몇 도서관들은 이용자와의 적극적인

소통과 교류의 목적으로 각종 아웃리치 프로그램을 기획, 진행하고 있다. 그 중 몇 가지 사례를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 서울연구원 도서관에서는 연구원 부지 내 위치한 서울시인재개발원 직장어린이집 원아들을 대상으로 “엄마아빠 회사에 가보기”를 시행하였다. 도서관을 방문한 어린이들은 부모의 직장에 직접 방문하여 체험도 해보고, 도서관에 대한 설명을 들었다. 어린이들에게는 체험의 현장을, 구성원에게는 내 아이에게 직장 체험을 시켜줌으로써 자부심과 의욕을 불어넣어주는 계기를 마련하였다. 또 작가를 초청하여 폐기도서를 이용한 예술작품을 제작, 전시하는 등 이용자의 흥미를 자극함과 동시에 도서 활용의 다각화를 도모하였다.

농촌진흥청 농업과학도서관은 “북세미나” 프로그램을 운영하여 저명인사를 초청하거나 저자와의 만남을 개최하였다. 이를 통해 도서관 이용자들에게 해당주제에 대한 다양한 정보수집과 의견교환의 장을 제공하였다. 이 때 행사주제는 사찰음식, 세계기행 등 교양강좌와 “정조대왕의 꿈과 농업개혁” 등 지역사회와 모기관의 연관주제 등으로 하였다.

마지막으로 한국해양과학기술원 해양과학도서관은 도서관 대내외 이용자와 지역사회를 위해 가장 활발한 아웃리치 활동을 실시하고 있으며 대표적인 사례를 요약하면 다음의 <표 1>과 같다.

1) OLA Special Libraries. "Events." [cited 2014.8.4.] <<http://olaspeciallibraries.wordpress.com/>>

2) Library Camp Ireland 2014. [cited 2014.8.4.] <<https://sites.google.com/site/irelibcamp2014/home>>

<표 1> 해양과학도서관 대내외 아웃리치서비스

프로그램명	주요 내용
나눔도서관 책읽기 운동	임직원들이 자발적인 참여로 도서를 추천, 기증하고 이를 순회 전시하는 행사로 경영이념과 비전을 공유하고 독서를 통한 교양의식 함양과 나눔 문화 확산
Library 4U Event	도서관 퀴즈대회, 삼행시 작성 등 직원간 소통의 장을 마련하고 친근한 도서관 이미지 확산
신간도서 전시회	신간 해외 전문도서 및 국내 교양도서에 대한 신간 도서전 개최하여 직원희망도서를 장서 구입정책에 반영
대내 북페스티벌 저자강연	‘도서관에서 책을 말한다’ 도서관과 함께 하는 저자와의 만남으로 베스트셀러 저자를 초빙하여 책나눔 행사 및 북세미나 개최
테마도서 전시회	다양한 주제의 책을 발굴 전시함으로써 직원들에게 독서 동기를 부여하고 기관의 책 읽는 문화를 확산
Human Library	사람이 책이 되어 이용자와 마주하고 이야기를 하는 새로운 책읽기로 다양한 삶의 방식을 이해하는 소통의 장을 마련
대외	<p>찾아가는 해양과학교실 국내외 해양교육시범학교를 방문하여 해양 문고 기증, 저자와의 만남’을 통해 일선 학교 초·중등학생에게 해양에 대한 친밀감 조성 및 실질적인 진로방향을 제시함</p> <p>안산시 ‘도서관 책문화 축제’ 참가 ‘책 읽는 문화도시 안산 조성’을 위해 안산시에 추진하는 사업으로 시민과 함께 하는 축제 행사에 초청기관으로 참여하여 KIOST 발간도서 45종 전시·홍보</p> <p>여수엑스포 참가활동 여수엑스포 기간 중 7개 주제관과 연계하여 ‘해양문고 퀴즈카드’를 완성시킨 학생들에게 해양 교양도서 증정</p>

해양과학도서관의 아웃리치서비스의 특징을 요약하면 첫째, 모기관 경영층과 이용자와의 소통을 위한 다양한 프로그램을 기획 및 운영하고 있다. 이를 통해 도서관 인지도를 강화하고 궁극적으로 도서관 이용활성화를 위해 노력하고 있다.

둘째, 지역사회와 연계한 각종 아웃리치 활동을 통해 해양과학도서관의 대외 인지도를 제고하고, 나아가 모기관의 각종 연구활동과 출판물을 소개함으로써 기관의 성과확산과 이미지 제고에 기여하고 있다.

셋째 국내외 학교방문을 통해, 해양과학콘

텐츠를 청소년들에게 전달하여 바다에 친밀감과 이해를 증진시키고 있다. 특히 집필진 중심으로 구성된 저자와의 만남을 기획하여 과학자가 직접 강의하는 방식으로 진행되는데, 이는 해양과학도서관이 지식생산부서로써 청소년과 과학자의 만남을 주도하는 가교역할을 하고 있다는 것이 큰 특징이라고 할 수 있다.

4. 결 론

공공도서관과 대학도서관의 아웃리치 서비스에 비해 상대적으로 전문도서관은 아웃리치 서비스의 역사가 짧고 사례도 그리 많지 않다. 특히 전문도서관은 타관종과 달리 이용자 집단과 소장자료가 전문적이고 특수하므로 차별화된 전략수립이 필요하다. 이러한 관점에서 전문도서관 아웃리치 서비스 활성화를 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 모기관의 비전과 목표에 맞게 아웃리치 서비스의 방향을 설정하여야 한다.

둘째, 전문도서관의 이용자는 다른 관종에 비해 범위가 좁기 때문에 서비스의 효과를 높이기 위해서 대상 이용자 집단을 발굴하고 명확한 타겟을 설정해야 한다.

셋째, 아웃리치 서비스를 기관 내부에서 그치지 않고 기관 외부로 그 성과를 홍보할 수 있도록 해야 한다.

넷째, 도서관 서비스에 대한 이용자의 인지도를 높여 도서관의 위상을 확립할 수 있어야 한다.

다섯째, 이용자와의 유대관계 뿐만 아니라 지역사회 및 유관기관과의 협력으로 네트워크를 강화하여야 한다.

여섯째, 아웃리치 서비스를 시행한 후, 평가를 통하여 마련한 개선점을 향후 서비스에 반영하여야 한다.

위와 같이 체계적이고 전략적인 단계를 거쳐 아웃리치 프로그램이 시행된다면, 전문도서관의 아웃리치 서비스는 양적인 면과 질적인 면에서 크게 성장할 수 있을 것이다. 또한 국외사례에서 볼 수 있듯이 협회차원에서 아웃리치 활동을 지원한다면, 전문도서관 간의 네트워크 형성에도 도움이 될 것이다. 나아가 프로그램 기획 및 진행을 하는데 있어서는 문제점에 대한 연구나 프로그램 종료 후 이용자 만족도 조사 등 후속조치에 관한 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 강속희. (2009). 공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안. 한국도서관정보학회지, 40(4): 1-27.
- 강속희. (2011). 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(1): 97-123.
- 김종성, 엄미진. (2010). 공공도서관 청소년 프로그램의 유형별 특성과 발전 방안 연구. 한국비블리아학회지, 21(2): 39-56.
- 안인자, 박미영. (2011). 공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구. 한국문헌정보학회지, 45(3): 279-301.
- 이경란, 한복희. (2009). 공공도서관 청소년프로그램 분석과 활성화 방안 연구. 한국비블리아 학회지, 20(4): 115-130.
- 조용완, 이수상. (2011). 국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 42(1): 1-29.
- 최상기. (2009). 대학도서관의 아웃리치 서비스에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 20(3): 187-207.
- 최상기. (2011). 공공도서관 아웃리치서비스 확대방안 연구. 한국문헌정보학회지, 46(1): 311-339.
- 한종엽. (2012) 학술출판, 전문도서관의 힘을 키운다. In: 톡톡튀는 도서관 정보서비스, 서울: 한국전문도서관협의회.
- 홍기숙, 곽승진. (2008). 다문화가정을 위한 공공도서관서비스에 관한 연구. 제 15회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 15: 133-138.
- Elturk, G. (2000). Community and Cultural Outreach Services at Boulder Public Library. Colorado Libraries, 26: 13-15.
- Graham, John-Bauer. (2005). Outreach Programs Beyond the Immediate University Community. Library Management, 26(3): 113-122.
- Hersverger, J. (1999). The Homeless, Public Libraries, and Outreach Services. North Carolina Libraries, 57: 8-12.
- Love, Emily and Margaret B. Edwards. (2009). Forginginroads Between Libraries and Academic, Multicultural and Student Services. Reference Services Review, 37(1): 20-29.
- Schindler, Tina. (2003). Outreach: Why, How and Who? Academic Libraries and Their Involvement in the Community. The Reference Librarian, 39, Issue. 82, 199-213.
- Walter, Scott. (2005). Moving Beyond Collections: Academic Library Outreach to Multicultural Student Center. Reference Services Review, 33(4): 438-458.