

인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구

A Study on the Internet-based Community Information Services in Public Libraries

차 미 경(Mikyeong Cha)*

목 차

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 서론 | 3.1 지역정보수집 |
| 2. 지역정보의 개념과 유통 | 3.2 지역정보제공 |
| 2.1 지역정보의 개념 | 3.3 이용자봉사 |
| 2.2 지역정보의 유통 | 4. 결론 및 제언 |
| 3. 공공도서관 지역정보봉사 | |

초 록

도서관 정보화와 인터넷 지역정보원의 확대는 제한된 자원을 갖고 있는 우리나라 공공도서관에 지역정보봉사의 개선을 위한 좋은 기회를 제공한다. 본 연구는 지역정보의 개념과 유통 및 공공도서관 지역정보봉사에 관한 문헌 연구와 사례 연구를 바탕으로 공공도서관이 인터넷 지역정보원에 접근하는 통로를 제공할 것을 제안하였다. 이를 위하여 공공도서관의 지역정보센터에의 참여, 도서관 홈페이지를 통한 지역정보제공, 봉사인력의 양성, 그리고 적합한 봉사 모델 개발이 필요함을 설명하였다.

키워드: 지역정보, 정보안내, 공공도서관, 정보봉사

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore the ways to improve public library community information services in the Internet environment. It first examines the concepts and current contexts of community information flow, illustrates successful cases of public library community information services, and then, suggests public libraries provide gateways to the community information on the Internet. The needs for research to guide public library community information services and continuing education for public librarians are also presented.

* 이화여자대학교 문헌정보학과
접수일자 2001년 6월 19일

1. 서론

인터넷의 발달과 도서관정보화의 확대는 공공도서관 정보봉사의 개선을 위한 많은 기회를 제공한다. 우선 이용 가능한 정보자원의 확대된다. 공공도서관에서는 인터넷에서 제공되는 다양하고 새로운 정보자원을 이용하여 보다 다양한 질문에 대한 해답을 찾아 제공할 수 있다. 특히 자원이 절대적으로 부족한 소규모 도서관에서도 광범위한 정보 봉사를 가능하게 한다. 둘째, 잠재적인 도서관 이용자를 실재 이용자로 전환할 수 있는 가능성이 높아진다. 도서관을 직접 방문하지 않고도 도서관 서비스를 받을 수 있으므로, 과거 도서관에 오지 않던 지역주민들에게 봉사를 확대할 수 있다. 도서관 홈페이지를 통하여 지역주민에게 필요한 정보를 직접 제공할 수 있고, 인터넷으로 도서관 온라인목록을 검색할 수 있어 도서관 자료의 이용을 촉진할 수도 있다.

그밖에도 공공도서관은 경제/사회적인 이유로 인터넷에의 접근이 어려운 지역주민들이 인터넷을 이용할 수 있는 장소이기도 하다. 최근의 조사에 따르면 우리나라 대부분의 공공도서관에서 인터넷에 접근할 수 있는 것으로 나타났다. 지역별로 큰 차이가 있으나, 전국의 공공도서관 중 70.9%가 1999년 말 현재 인터넷접속 서비스를 제공하고 있으며, 특히 서울, 인천, 대전 지역 공공도서관에서는 모두가 인터넷을 접속할 수 있다(서혜란, 2001). 도서관 정보화계획이 마무리되는 2002년에는 전국의 모든 공공도서관에서 인터넷에 접근할 수 있을 것이다. 이러한 환경에서 정보화의 혜택을 공공도서관 정보봉사의 개선에 효과적으로 반영하기 위한 방안이 필요하다.

공공도서관 정보봉사의 목표는 지역사회 주민의 다양한 정보요구를 만족시키는 데 있으며, 특히 일상생활에서 겪는 문제의 해결에 필요한 정보의 제공이 봉사의 중심이 된다. 공공도서관은 또한 지역사회 주민들이 서로의 정보를 교환하는 곳이기도 하다. 공공도서관의 이 두 가지 기능은 모두 지역정보봉사와 관련된다.

지역정보봉사는 지역 주민들이 일상생활에서 직면한 문제들을 해결하는 데 필요한 정보(일상생활정보)와 지역사회활동에 주민들의 참여를 활성화하는 데 필요한 정보(시민활동정보)의 제공을 모두 포함한다. 공공도서관 지역정보봉사는 1970년대에 미국과 유럽을 중심으로 빈곤층을 위한 정보 및 안내 봉사(Information and Referral)로부터 시작되었다고 볼 수 있다. 전통적으로 공공도서관 이용자 층은 중산층이 대부분이었다. 그러나 1960년대 말부터 시작된 공공도서관 예산 압박은 지역사회 전 주민에게 봉사한다는 이념을 갖고 있는 공공도서관에게 이용자 층의 확대를 과제로 안겨 주었다. 당시 공공도서관에서는 지역사회의 저소득층이 취업, 복지, 부업, 보건 등 그들이 매일 직면하는 문제들을 해결하는 데 필요한 정보의 획득에 어려움을 겪고 있음을 파악하고, 당시 사회봉사기관에서 실시하던 빈민층을 위한 정보 및 안내 업무를 도입, 필요한 정보를 입수 제공하거나, 사회 사업 기관이나 시설 및 정부 관련 기관에 연결시키는 정보봉사를 제공하기 시작하였다. 이러한 정보 및 안내 봉사를 통하여 공공도서관에서는 관련 기관과 정보의 소재를 파악하고 입수하는 기술, 대량의 정보 파일들을 조직하고 관리하는 기술, 그리고 다양한 지역사회 집단 및 이용자 층과 커뮤니케이션 하는 기술 등을

발전시켰다.

1980년대 후반이후 인터넷이 보급되면서 정보 및 안내 봉사는 저소득층을 대상으로 한 생활 정보 제공 중심에서 그 범위를 지역주민 전체를 위한 지역정보봉사로 점차 확대하여 왔다. 지역 정보에는 일반적으로 일상생활 관련 정보와 시민활동 참여 정보가 포함된다. 예를 들어, 보건, 재정 지원, 주택 정보 같은 복지 관련 정보, 문화 및 여가 활동 프로그램, 각종 단체, 지역사회 행사, 정부 및 정치 과정과 관련한 정보 등이 포함된다.

우리나라 공공도서관 지역정보봉사는 상대적으로 미약한 편이다. 공공도서관사서를 대상으로한 정보 및 안내 봉사에 관한 1994년 설문 조사에 의하면, 단지 20%정도의 공공도서관이 주택정보, 경제정보, 건강정보, 오락정보, 관광정보를 제공하며, 저소득층에 유용한 부업정보나 복지 정보를 제공하는 공공도서관은 10% 내외에 불과하고, 봉사의 수준도 간단한 정보의 제공에 머문 것으로 나타났다. 반면, 조사에 응답한 사서 90% 이상이 정보 및 안내 봉사가 매우 필요하다고 하여 공공도서관 정보봉사에서 이 분야의 개선이 시급함을 보여주었다(조명희, 박준식 1995).

우리나라 공공도서관 지역정보봉사의 개선을 위하여 인터넷 정보자원의 확대와 공공도서관 정보화의 진행이 기여할 수 있는 부분이 많다. 현재 지방정부를 포함한 거의 모든 정부기관이 인터넷 홈페이지를 운영하고 있으며, 각종 영리 비영리 단체 및 기관들이 인터넷을 통하여 다양한 정보를 제공하고 있다. 최근에는 인터넷 상에 각종 지역사회관련 정보를 제공하고 지역 주민의 의사 소통을 돕는 지역정보센터 또는 지역

정보망이 구축 운영되고 있다. 제한된 정보자원을 갖고 있는 우리나라 공공도서관 현실에서, 현재 인터넷으로 접근할 수 있는 방대한 양의 정보 특히 일상생활 관련정보와 그 밖의 지역정보를 적절히 이용한다면, 지역주민을 위한 공공도서관 정보봉사의 질적인 향상을 가져올 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 인터넷 자원을 이용하여 공공도서관 지역정보봉사를 개선하는 방안들을 모색해 보는 데 있다. 이를 위하여, 문헌연구를 통하여 지역정보의 개념 및 유통 구조 및 공공도서관에서 제공되는 지역정보봉사의 내용 및 방법을 정리한 다음, 인터넷을 활용한 지역정보봉사를 활성화하고 있는 공공도서관 사례를 참고로, 우리나라 공공도서관 지역정보봉사의 개선을 위한 방안을 고찰해 보았다.

2. 지역정보의 개념 및 유통

2.1 지역정보의 개념

지역정보의 개념이 무엇이고 어떤 유형의 정보를 포함하는가에 대하여서는 다양한 견해가 있다. 지역정보의 개념을 공공도서관 환경과 관련시켜 살펴보면 다음과 같다.

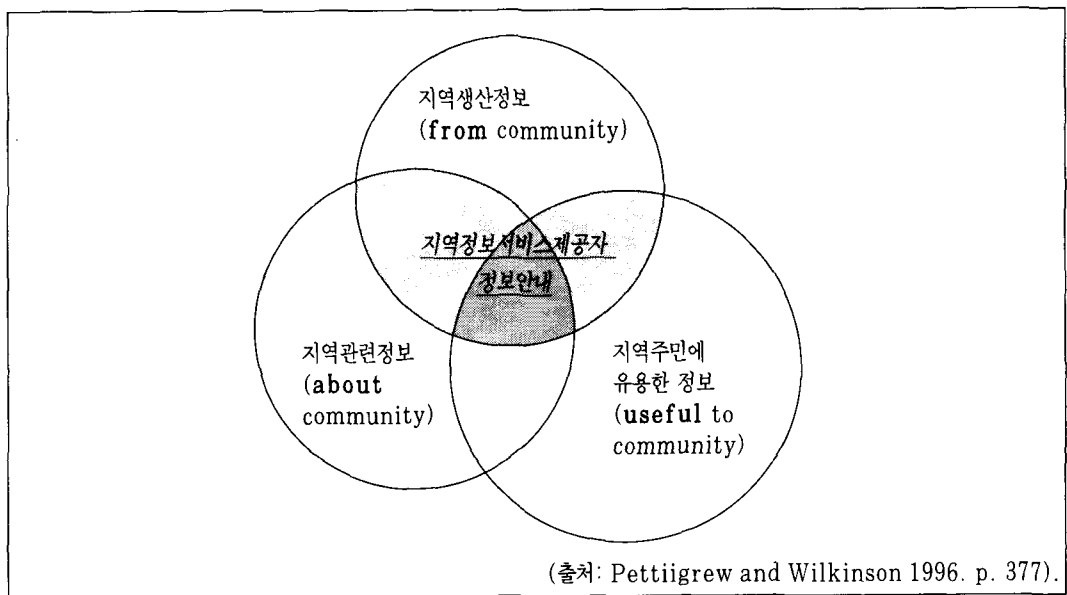
정보 및 안내 봉사가 처음 도입되었던 1970년대에 영국국가도서관은 지역정보를 사회경제적으로 낮은 계층의 사람들이 일상생활에서 겪는 문제를 해결하는 데 필요한 정보, 예를 들어 취업정보, 가족 및 개인문제, 소비자 정보, 거주, 교육, 사회복지 및 시민 권리 등에 대한 정보로 정의한 바 있다(Leech 1999).

Durrance(1984)는 지역정보봉사(commu- nity information services), 정보 및 안 내봉사(information and referral ser- vices), 지역에서 생산된 정보를 이용한 봉사 (local information services), 공공정보봉사 (public information services)등의 용어가 혼용되어왔음을 밝히고, 지역정보봉사가 나머지 세 가지를 봉사를 포함하는 개념이라 설명한 바 있다. Durrance(1984)의 설명에 따르면, 정보 및 안내 봉사(Information and referral)는 지역사회 주민들을 위해 그들의 생존 및 일상생 활과 관련 있는 사회, 경제, 문화, 여가 등 실용 정보를 직접 제공하거나, 이러한 정보를 얻을 수 있는 다른 도서관, 외부 기관 또는 전문가에 게 안내해 주는 봉사를 말한다. 지역생산정보 (local information)는 그 지역의 정부기관, 교 육기관, 사회봉사기관, 클럽 및 사회단체 및 개 인이 생산하는 정보이다. 공공도서관에서 이를

수집 정리하여 별도의 지역생산정보파일을 구축 유지하고 이용자의 요구가 있을 때 이 파일을 이 용하여 정보를 제공하는 것이 지역생산정보봉사 (local information services)이다. 공공정보는 공공정책의 결정에 대한 시민 참여를 확대하 기 위해 제공되는 정보들이다. 공공정보는 지역 사회정보망(community network)의 발전과 함께 강조되고 있으며, 공공도서관에서도 공공 정보봉사에 대한 관심이 확대되고 있다.

지역정보에 관한 다양한 정의들을 Petti- grew와 Wilkinson(1996)은 1) 지역에서 생산된 정보(from community), 2) 지역에 관한 정보(about community), 3) 지역주민 에게 유용한 정보(useful to community)로 비교 정리한 바 있다(그림 1).

지역정보를 지역에서 생산되는(from com- munity) 정보로 정의할 경우, 지역 안에서 유통을 목적으로 생산된 모든 정보가 지역정보에



<그림 1> 지역정보의 정의 비교

포함된다. 지역에 관한(about) 정보로 지역정보를 정의하면, 다루고 있는 내용이 그 지역에 관한 것이면 정보의 출처에 관계없이 모두 지역정보에 포함한다. 지역에 유용한(useful to community) 정보로 정의하는 것은 지역정보에 관한 가장 포괄적인 정의로, 정보의 출처나 주제에 관계없이 그 지역사회에 유용하다고 판단되는 모든 정보를 지역정보로 본다. 지역정보를 판단하는 기준은 단지 지역사회의 주민에게 유용한 정보인가의 여부 한 가지이다. 그러나 이 판단 기준은 이론적으로는 가능할지 모르나 실질적으로는 거의 적용이 불가능하다. 모든 정보는 그 지역사회 주민 누군가에게 유용할 수 있기 때문이다.

지역정보센터나 지역정보망 같은 지역정보서비스제공자(community information service providers)들은 지역에서 생산되는 정보 중 지역주민에게 유용하거나 지역에 관한 정보를 배포한다. 이에 비해 전통적인 공공도서관 정보안내서비스는 위 세 가지 정의의 교집합에 해당하는 부분, 즉 지역에서 생산되는 지역에 관한 정보 중 지역주민에게 유용할 것으로 보이는 정보를 제공한다. 이에 비하여 최근의 공공도서관 지역정보봉사는 지역주민에게 유용한 정보 중 지역에 관한 정보를 중심으로 이루어진다.

최근에는 공공도서관에서 제공하는 지역정보에 지역주민의 생존에 필요한 정보(survival information)와 시민활동정보(citizen action information)를 포함시키는 것이 일반적이다(Leech 1999, Durrance and Pettigrew 2001). 생존정보는 지역주민의 건강, 주택, 수입, 법적 보호, 취업 기회 등과 같은 일상 생활에서의 문제를 해결하는 데 도움을 주는

정보를 말한다. 예를 들어 사회보장혜택을 받기를 원하는 이용자에게는 사회보장혜택의 종류, 수혜의 조건, 방법 그리고 그 지역의 담당 기관이나 단체에 관한 정보가 필요하다. 또 학교목록이나 입학 사정기준 등은 학교를 선택하는 데 도움이 되는 정보들을 제공한다.

시민활동정보란 지역주민이 개인적으로 또는 한 집단의 일원으로 정치, 경제, 법률, 사회 활동 과정에 효과적으로 참여하는 데 필요한 정보를 말한다. 지역주민의 권리와 의무에 관련한 정보, 정치 사회적 문제에 대한 정확한 판단을 도와주는 정보, 계획 및 의사결정과정에서의 참여방법에 관한 정보 등이 시민활동정보에 포함된다.

2.2 지역정보의 유통

지역정보의 유통을 정보생산, 정보배포 및 정보이용의 단계로 나누어 보면, 다음과 같다. 우선 지역정보의 생산/공급은 지방자치단체를 포함한 정부, 지역사회단체, 학교 및 지역사회기관, 언론매체, 산업/경영/기업체 그리고 각종 지역사회 소집단 등 다양한 집단에 의해 이루어진다. 정부는 가장 큰 지역정보원이다. 중앙 및 지방 정부는 정치/행정 관련 각종 정보를 생산하고 공공데이터베이스를 구축 제공한다. 자원봉사나 시민운동 단체 등도 설립목적에 적합하거나 그들의 회원에게 유용하다고 보이는 정보를 생산/공급한다. 학교 그리고 YMCA 같은 사회사업기관 등 각종 지역사회기관의 안내자료들도 유용한 지역정보이다. 지역신문, 방송, 잡지 등 언론매체의 보도 및 방송내용, 그리고 지방기업, 종교단체, 취미 클럽을 비롯한 다양한 소집단들이 자신들을 일반에게 소개하기 위해

만든 자료 등도 지역 정보를 담고 있다.

과거에는 이러한 지역정보를 수집 배포하는 유통 채널이 거의 없어 공공도서관은 지역정보를 대부분 생산기관으로부터 직접 입수할 수밖에 없었다. 1980년대 이후에는 전자 형태의 지역정보가 증가하기 시작하였으며, 인터넷의 발달과 함께 이들 전자자료를 도서관에서 소장하지 않고도 원격으로 접근할 수 있게 되었다.

인터넷의 발달과 전자 형태의 지역 정보의 증가와 함께, 지역정보를 수집, 정리하여 배포하는 지역정보서비스제공자도 늘고 있다. 미국과 유럽의 지역정보서비스는 민간 주도로 개발 운영되는 지역정보망(community network 또는 free-net)을 중심으로 이루어지는 반면, 우리나라의 지역정보는 정부 주도 하에 개발 제공되어 왔다. 우리나라 최초의 지역정보망은 민간기관이 중심이 되어 1993년에 설립 개통한 인디텔(INcheon Database & Information TELecmmunication System, 인천정보센터로 바뀜)이나, 1994년 정보통신부(당시 체신부)의 지원 하에 사단법인 형태로 설립된 지역정보센터에 의해 본격적으로 시작되었다고 할 수 있다. 1998년 현재 45개 지역정보센터가 지역고유의 경제, 생활, 행정, 관광, 농업, 문화 등의 정보서비스를 위주로 운영되고 있다. 1999년부터는 정보통신부의 지원 하에 많은 지방자치단체에서 지역정보서비스를 제공하고 있다(예, 경기넷, 경남광장 등). 지역정보서비스가 민간주도인가 정부주도인가에 따라 제공되는 지역정보의 내용에도 차이가 나타난다.

정부기관에서 제공하는 지역정보시스템에서는 대체로 문화/예술, 레저/취미, 유적지/관광지, 교육기관 및 교육 프로그램, 의료/복지, 소

비자 지역경제, 농축산물, 생활민원, 지역 내 자치단체 소개, 전화, 주소 및 주요 업무, 의회 소식, 산업/기업체, 환경, 지역뉴스 등의 정보를 제공한다(최동수 1999).

우리나라 민간 주도의 지역정보서비스는 아직 제공 정보의 내용이 상업적인 성격을 띤 정보에 집중되어 있다. 전국 200개 지역의 지역넷을 포함한 민영 지역정보 인터넷 사이트에서 제공하는 정보의 내용은 전자상거래와 상관정보가 중심이며, 제한된 범위의 관공서와 교육기관, 여행, 문화, 교통 정보 등을 포함한다.

지역정보의 이용이 그 지역 주민으로 제한되는 것은 아니다. 인터넷의 속성 상 정보의 접근은 어느 곳에서도 가능하고, 관광 정보 등은 특히 타 지역 주민에게 오히려 더 많이 이용되기도 한다. 예를 들어 청주지역 종합정보시스템인 체인스의 이용자 현황조사에서 청주지역의 이용자는 20%에 불과한 것으로 나타난 바 있다(류승호 1996). 아직 이용자가 20대 이하 젊은 층의 이용에 집중되어 있고, 생활 관광 등의 정보 획득보다 게시판 중심으로 한 '통신커뮤니케이션'의 이용이 절대적인 상황인 것으로 나타났다. 정보 이용이 이처럼 낮게 나타난 데에는 여러 원인이 있겠으나 제공되는 정보 자체가 지역 주민의 정보요구를 반영하지 못하고 있기 때문이라고 볼 수 있다.

지역정보요구에 대한 체계적인 조사는 부족하지만, 몇몇 조사 결과는 지역별로 지역주민이 요구하는 정보의 내용이 다르다는 것을 보여준다. 경상도 지역 주민의 정보요구 조사에서는 도시 주민들은 산업/기술/무역을 관한 정보를 가장 필요로 하는 반면, 농촌 지역주민은 기상/농업기술에 관한 정보와 경제에 관한 정보를 가

장 필요로 하는 것으로 보고된 바 있다(류승호, 1996). 서울지역 주민을 대상으로 한 정보요구 조사에서는 이와 달리 문화/스포츠와 교육/취업 정보에의 관심이 높으며, 행정/경제, 보건/복지 분야에 대한 요구가 그 다음이고, 교통과 환경 정보에 대한 관심도는 매우 낮은 것으로 나타났다(서울시 1999). 좀더 구체적으로 보면, 문화/스포츠분야 정보로 여행안내정보가 가장 관심의 대상이고, 다음이 문화행사의 안내정보로 나타났다. 교육관련정보로는 평생교육정보와 자격증 관련정보에 대한 관심도가 큰 것으로 조사되었다. 직업관련 정보로는 창업정보가 가장 관심이 높았고, 다음이 유망직종 안내정보, 각종수업정보 및 구인 정보 직업훈련정보의 순서로 선호하고 있었다.

지역정보서비스 유통에 있어서 공공도서관은 생산, 배포 및 이용 모두와 관련된다. 우선 지역정보생산과 관련하여, 공공도서관은 그동안 축적해온 각종 정보관련 파일들을 전자형태로 재가공 이용자의 요구에 맞추어 직접 제공하거나 지역정보서비스제공자에게 공급할 수 있다. 미국과 영국의 경우 많은 지역정보망이 공공도서관으로부터 지역정보를 공급받고 있다. 공공도서관은 오랜 이용자 봉사 경험을 토대로 그 지역주민의 정보요구를 다른 서비스제공자들 보다 더욱 잘 파악할 수 있으며 주민의 수준에 맞추어 정리 제공할 수 있는 유리한 위치에 있다고 할 수 있다. 공공도서관은 홈페이지에서 지역정보를 정리 제공하는 함으로써 정보 배포의 기능을 하기도 한다. 마지막으로 공공도서관 사서는 지역 정보를 접근 이용하여, 지역 주민들의 정보 요구를 해결해 주고 적합한 정보를 찾아 제공하는 지역 정보의 이용자기도 하다.

공공도서관 지역정보봉사의 환경과 사례를 정보수집, 제공 및 이용자 봉사로 나누어 소개하면 다음과 같다.

3. 공공도서관 지역정보봉사

3.1 지역정보수집

우리나라 공공도서관의 지역정보수집 환경은 <그림 2>에서 보듯이 중앙 및 지방정보, 다양한 지역사회집단, 상용서비스제공자, 소규모 그룹, 그리고 정부 및 상용 정보서비스제공자 등 다양한 지역사회 자원으로 구성된다. 과거에는 기관지나 팜플렛 또는 리플렛 형태의 간행물, 각종 유인물, 신문 클리핑 등 인쇄형태가 중심이었고, 대부분 생산처로부터 직접 입수하여야 하였다. 따라서 효과적으로 지역정보수집을 위해서는 이들 집단과의 협력이 무엇보다 중요하였다.

최근에는 지역정보화의 전개에 따라 많은 지역 정보를 인터넷을 이용하여 접근할 수 있다. 정부 및 지역사회 주요 기관이나 단체, 조직, 클럽, 기업 등이 홈페이지를 구축 관련 정보를 제공하고 있고, 정부 또는 상업 지역정보서비스 제공자들이 구축 운영하는 지역정보센터나 천리안 하이텔 같은 상용 온라인 정보서비스에서도 지역정보를 얻을 수 있다.

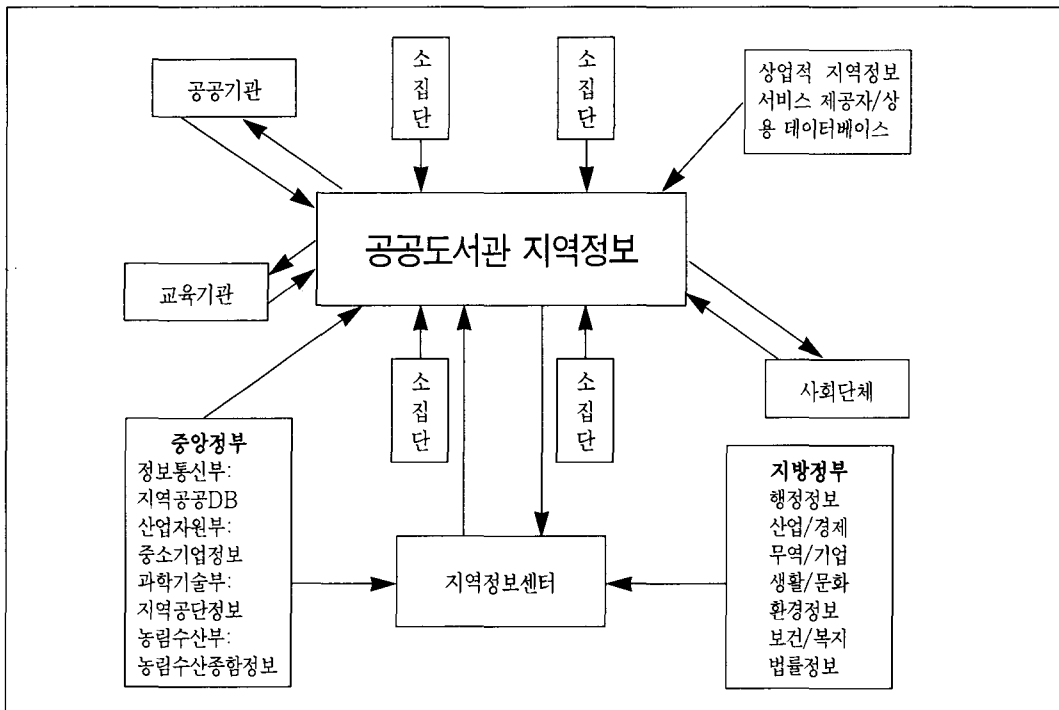
3.2 지역정보제공

공공도서관이 오랫동안 수집 관리해온 지역 정보는 지역주민 뿐만 아니라 지역정보서비스제공자에게도 유용한 자원이 된다. 예를 들어 과

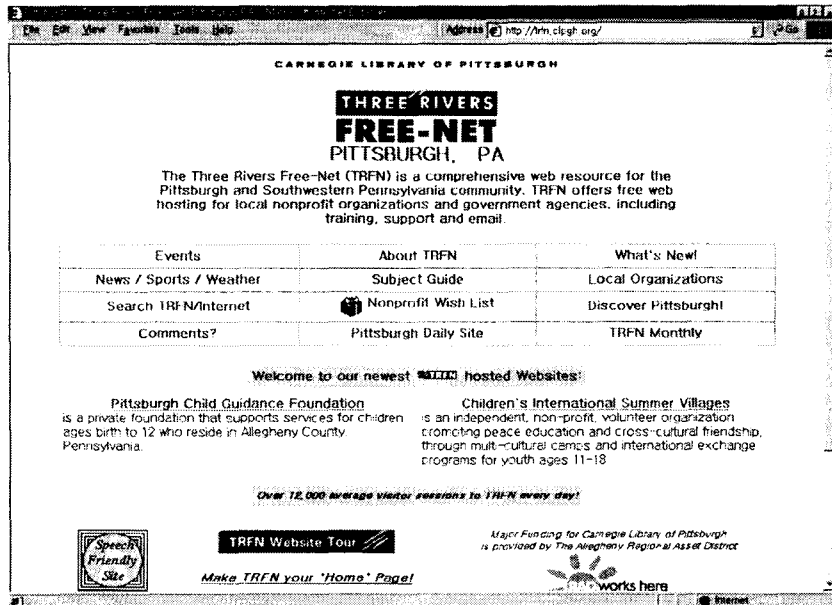
거 기록 사진 및 기록물, 기사 클리핑 자료 등은 다른 곳에서는 입수하기 어려운 자료들이다. 공공도서관에서 이들 정보들은 체계적으로 정리 관리되어 왔으므로 정보제공을 위한 별도의 가공 과정을 줄일 수 있다는 점에서 지역정보데이터베이스 구축에 사용되기 편리하다. 실제로 많은 미국의 지역정보망이 공공도서관으로부터 지역정보를 제공받고 있는 것으로 조사된 바 있다 (Durrance and Pettigrew 2001). 예를 들어, 시카고 지역의 NorthStarNet에는 이 지역 63개 공공도서관이 지역정보망 구축 계획 단계부터 참여하여, 도서관 서비스와 프로그램 뿐 아니라, 공공 및 시민 조직, 정부, 지역 역사, 여행정보, 여가 정보, 행사 및 교육 프로그램 등에 대한 정보를 제공하고 있다.

공공도서관의 축적된 지역정보관리 경험은 공공도서관은 지역정보서비스의 구축 단계에서부터 공헌할 수 있다. 공공도서관이 중심이 되어 지역정보망을 구축하고 운영하는 경우도 있다. 하루 12,000건의 접속율을 보이고 있는 Three-River FreeNet은 피츠버그 공공도서관이 구축 운영하고 있는데, <그림 3>과 <그림 4>에서 보듯이 행사, 뉴스/스포츠/날씨, 지역사회기관 및 조직, 지역의 비영리단체, 도시소개 등과 함께 방대한 양의 지역정보를 주제별로 정리 제공하고 있다.

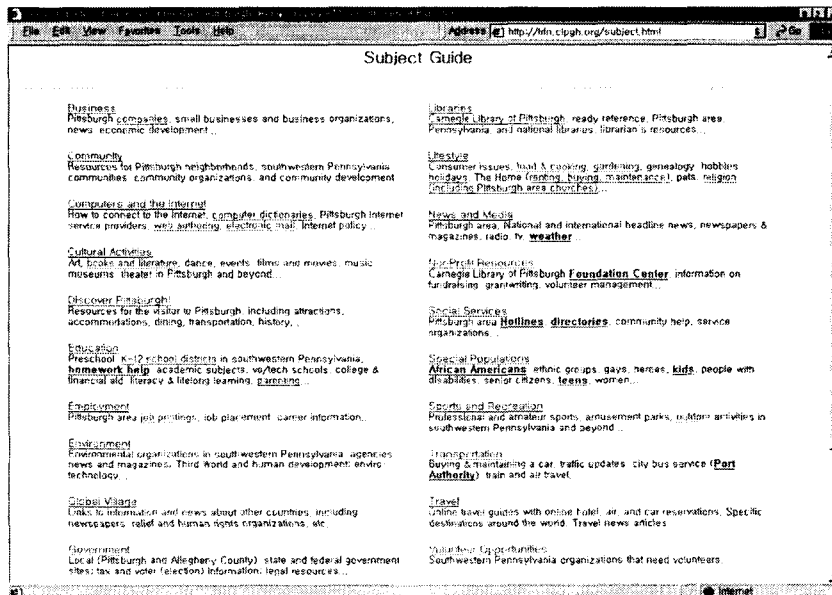
우리나라의 경우 별도로 보고된 바는 없으나 공공도서관이 지역정보제공자로서 지역정보센터에 참여하는 경우는 매우 드물다. 공공도서관 홈페이지가 지역정보센터에 연결되어 있는 정도



<그림 2> 공공도서관 지역정보 수집 환경



〈그림 3〉 피츠버그 공공도서관의 Three-Rivers Free-Net 홈페이지(<http://trfn.clpgh.org>)



〈그림 4〉 Three-Rivers Free-Net에서 제공하는 지역정보 주제별 가이드

에 머물러 있다. 미국에 비하여 상대적으로 짧은 지역정보봉사 경험을 갖고 있기는 하지만,

우리나라 공공도서관도 지역정보를 수집 관리해오고 있으며 이 중에는 지역의 역사 관련 자

료나 사진 자료 등 다른 곳에서 입수하기 어려운 자료도 있다. 또한 공공도서관이 보관하고 있는 지역 단체나 기관의 주소록 및 안내 자료들은 주제 또는 이용 목적에 따라 체계적으로 정리되어 있어 재가공 과정을 적게 거치고도 이용자에게 제공할 수 있다.

3.3 이용자봉사

공공도서관에서의 지역정보봉사는 1970년대 중반이후 주로 빈민층을 대상으로 그들의 일상 생활에서 겪는 정보 문제를 해결하기 위한 봉사로 시작되었다. 공공도서관 지역정보봉사의 특징으로 예측봉사와 관계기관과의 연결을 들 수 있다. 지역 주민이 겪고 있는 현재의 문제 해결에 필요한 정보를 바로 제공하기 위해서는 지역 주민의 정보요구를 미리 예측하여 이에 맞는 정보를 수집 관리하여야 한다. 공공도서관 지역정보봉사는 정보의 제공에 머무는 것이 아니라 이용자에게 그들의 문제 해결에 도움을 줄 수 있는 관련 기관을 소개하거나 직접 연결 시켜주는 것을 포함한다.

인터넷 정보 환경 속에서 공공도서관 지역정보봉사의 방법도 바뀌고 있다. 홈페이지를 운영하는 많은 공공도서관이 전자메일이나 게시판을 통한 정보봉사를 실시하고 있다. 또한 이용자의 요구가 있어야 정보를 제공하던 것에서 나아가, 유용할 것으로 보이는 각종 지역 정보를 수집 정리하여 제공하는 서비스가 지역정보봉사의 중심이 되어가고 있다. 참고로 볼티모어 공공도서관에서는 홈페이지(<http://www.bcplonline.org>)에 지역정보센터를 구축하고 다음과 같은 정보를 지속적으로 제공한다.

- ▣ 정보은행: 경제, 인구, 비즈니스 정보
- ▣ 지역정보디렉토리: 2700 지역 단체 및 기관
- ▣ 정보자원: 가족, 아동 청소년 정보
- ▣ 지역 비즈니스 디렉토리
- ▣ 지역 법률정보망
- ▣ 지역의 역사적 사진 및 잡지
- ▣ 지역정보: 통계, 자연환경, 기후, 역사,
- ▣ 삶의 질: 주택, 문화, 스포츠, 여가
- ▣ 생활: 이주 정보, 부동산, 생활비, 이웃, 예배, 보건, 법률, 교통 정보
- ▣ 여가 활동 및 봉사: 미술관, 여가, 도서관, 교육, 공원 등
- ▣ 지역 비영리 단체의 홈페이지 구축 지원
- ▣ 비영리 단체

우리나라 공공도서관의 경우, 서울 지역 25개 공공도서관은 모두 홈페이지를 운영하나 여기에서 제공되는 정보는 이용정보나 도서관 자료 검색, 그리고 독서지도나 강습 전시 등의 문화 프로그램 등의 안내 정도에 그치며 지역정보를 구성 제공하는 경우는 거의 없다. 다른 지역의 공공도서관 홈페이지도 비슷한 실정이나, 몇몇 도서관에서는 그 지역의 특성에 맞는 정보를 제공하기도 한다. 예를 들어, 안성시립도서관 홈페이지(<http://ansonglib.or.kr>)에는 도서관 관련 정보 이외에도, 안성 관련 인터넷 사이트, 생활정보, 문화재, 그리고 지역연구문화예술인에 관한 정보가 포함되어 있다.

안성 관련 사이트에서는 행정기관, 교육기관, 기업체, 종교단체, 문화공간, 개인 홈페이지, 기타 특산물 명소, 시민모임 등을 링크해놓고 있으며, 이 밖에도 경기도내 시군, 취업정보, 국내외 도서관, 주요연론사, 정부기관 등의 홈

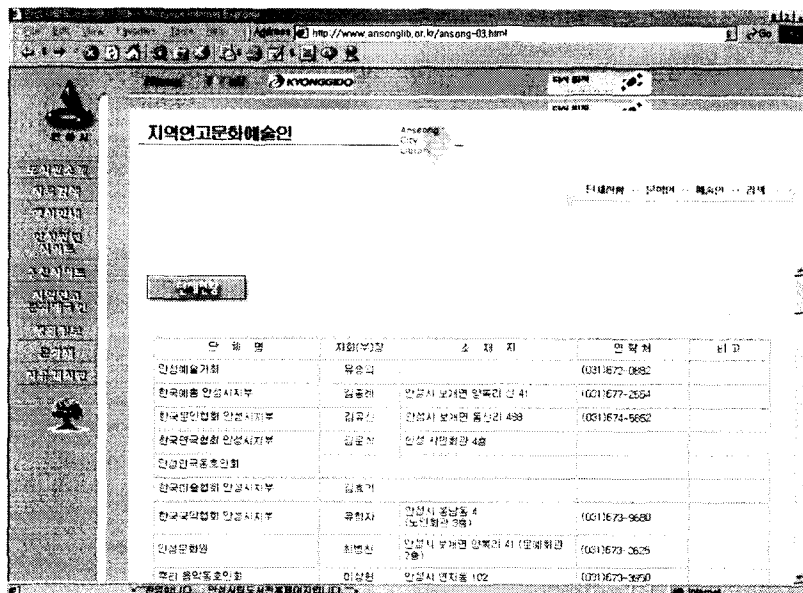
페이지를 추천사이트에서 연결해주고 있다. 생활정보에서는 안성시의 문화공간, 의료기관, 금융기관, 관광지, 음식점 등의 주소를 정리 제공하고 있고, 그리고 지역연고문화예술인들의 명단과 주소를 정리하여 제공하고 있다(그림 5). 또한 우리나라, 경기도, 안성시의 문화재를 볼 수 있는 인터넷 사이트를 링크해 놓았다.

부천시립도서관 도서관 홈페이지(<http://www.libpuchon.co.kr>)는 “부천역사관” 페이지에서 부천의 문화와 역사를 정리제공 하고 있다. 그 중 ‘사진으로 보는 부천의 어제와 오늘’에서는 “지도로 부는 부천의 영역 변천,” “건물의 변천,” “부천 땅의 어제 그리고 오늘,” “우리고장 사람들의 삶의모습 변화,” “부천 관공서의 변화,” “우리 고장의 문화유적” 관련 사진들을 포함하고 있다. 과천도서관(www.kwalib.or.kr)도 과천시와 자연환경, 역사, 교육문화, 관광 등에 관한 정보를 정리하여 홈페이지에 올려놓았고 과

천 지역에 있는 국립현대미술관, 서울랜드, 서울대공원, 서울마사회 사이트를 링크해 놓고 있다.

대구광역시립 대봉도서관(<http://www.dblib.taegu.kr>)은 건강정보코너와 행정정보코너를 운영하는 것이 특이하다. 건강정보코너에서는 건강상식, 건강식품, 건강관련 신간을 게시판을 통하여 소개하고, 32개의 건강관련 인터넷 사이트를 연결해 놓고 있다. 행정정보코너에서는 대구시의 시정백서, 각 구의 구정백서, 교통량 조사, 통계, 행정편람 등 행정정보자료와 문화재 등 향토자료 들을 게시판을 이용 소개하고 있으며, 중앙, 대구, 경상북도의 행정기관 인터넷 사이트를 링크해 놓고 있다. 또한 인터넷 게시판을 이용 참고질의를 받고있는데 아직 도서관 이용과 관련한 질문이 대부분이다.

같은 시의 두류도서관에서는 부업정보코너를 설치하여 부업 및 창업관련 정보를 수집 제공하고 있다. 이 도서관은 부업 및 창업 관련정보와



〈그림 5〉 안성시립도서관 인터넷 홈페이지의 지역연고문화예술인정보

도서를 홈페이지(<http://www.turyu-lib.taegu.kr>) 게시판을 이용 소개하고, 관련 인터넷 사이트를 안내하고 있다. 그러나 우리나라 대부분의 공공도서관 인터넷 홈페이지에서 제공하는 정보는 아직 도서관 이용이나 행사와 관련된 정보가 대부분이다. 인터넷을 활용한 지역정보봉사에는 많은 개선이 필요하다고 할 수 있다.

4. 결론 및 제언

공공도서관의 기능은 크게 교육, 문화, 정보적 기능으로 나눌 수 있다. 이 가운데 우리나라 공공도서관에서 가장 부족한 기능은 정보제공의 기능이라 할 수 있다. 제한된 자원을 갖고 있는 우리나라 공공도서관 여건에서 도서관 정보화와 인터넷 지역정보원의 확대는 지역정보봉사의 개선을 위한 좋은 기회를 제공하고 있으나 아직 이를 잘 활용하지 못하고 있는 것으로 보인다. 과거 공공도서관의 지역정보봉사가 지역정보의 제공과 관련기관으로의 안내가 중심이었다면, 인터넷 환경에서의 공공도서관 지역정보봉사는 인터넷으로 제공되는 다양한 지역정보원에 접근하는 통로(gateways)의 제공이 더욱 강조된다. 인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보개선 방안을 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 공공도서관은 그 지역정보센터에 적극적으로 참여하여야 한다. 정보서비스의 경험과 축적한 자료를 이용하여 지역 주민의 요구에 적합한 지역정보를 구축하는 데 있어 콘텐츠의 개발 및 정보가공 및 조직 등에 기여할 수 있다. 또한 지역정보센터와의 협력을 통해 도서관 지역정보봉사에 필요한 정보를 입수하는 데도 도

움을 얻을 수 있다.

둘째, 지역주민의 요구에 맞는 지역정보원을 도서관 홈페이지에 정리 제공할 필요가 있다. 지역정보센터나 지방정부를 비롯한 관련 기관 및 단체의 목록과 인터넷 사이트를 제공하고, 필요한 경우 도서관에서 자체 제작하여 도서관 홈페이지에 올려놓으면 이용자가 도서관에 직접 문의하지 않고도 스스로 찾을 수 있다. 도서관을 이용하지 않던 지역주민도 접근할 수 있어 이용자 층을 확대 할 수 있으며, 도서관 정보봉사를 홍보하는 효과도 거둘 수 있다.

셋째, 지역주민 누구나 인터넷에 접속할 수 있는 장소가 되어야 한다. 인터넷에서 얻을 수 있는 방대한 정보를 지역주민이 자유롭게 접근 이용할 수 있는 물리적인 공간과 시설을 제공하고, 필요한 경우 적절한 이용 교육도 시행해야 한다.

넷째, 지역정보봉사를 담당하는 사서에게는 지역정보의 소재를 파악하여 제공하는 능력과 함께, 다양한 지역주민과의 커뮤니케이션 기술 그리고 다른 기관과의 협력 및 지역사회에 참여 능력도 요구된다. 이러한 정보봉사 환경에 맞는 지역정보봉사인력의 배치와 적절한 계속 교육이 필요하다.

마지막으로 정보화시대에 우리나라 공공도서관의 지역정보봉사 모델의 개발과 이를 공공도서관 현장에서 실질적으로 이용할 수 있는 가이드라인의 개발 및 보급이 필요하다. 정보화시대에는 공공도서관이 인터넷에 흩어져 있는 지역정보들을 효과적으로 접근할 수 있는 통로로서의 기능이 무엇보다도 중요하다. 이는 지역사회 주민의 지역정보요구에 대한 파악을 바탕으로 이루어져야 하므로 이에 대한 광범위하고 심층

적인 연구가 필요하다. 여기에 실질적인 지역정보봉사의 가이드라인을 제시할 수 있도록 지역정보봉사와 관련한 공공도서관 자원 및 기타 도서관 내 외부의 환경에 대한 조사도 이루어져야

할 것이다. 이를 바탕으로 인터넷을 활용한 우리나라 공공도서관 지역정보봉사의 내용과 방법을 안내할 수 있는 가이드라인을 만들 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 류승호. 1996. 지역정보화 정책과 지역정보의 위상. 『한국사회학』. 30: 731-758.
- 서울특별시. 1999. 서울 정보화 기본계획.
- 서혜란. 2001. 한국공공도서관의 인터넷서비스: 현황과 전망. 『정보관리학회지』. 18(1): 23-42.
- 조명희, 박준식. 1995. 공공도서관의 정보 및 안내봉사 도입을 위한 연구. 『도서관학논집』. 23: 183-209.
- 최동수. 1999. 『정보사회의 이해』. 서울: 범문사.
- Durrance, Joan C. and Pettigrew, Karen E. 2001. *Help-Seeking in an Electronic World: The Role of the Public Library in Helping Citizens Obtain Community Information Over the Internet*. Washington: Institute of Museum and Library Services. [Cited 2001. 6. 1]. <<http://www.si.umich.edu/libhelp>>
- Durrance, Joan C. and Pettigrew, Karen E. 2000. Community information: The technical touch. *Library Journal*. 125(2): 44-46.
- Durrance, Joan C. 1984. Community information services in an innovation at the beginning of its second decades. *Advances in Librarianship*. 13: 99-128.
- Leech, Helen. 1999. *CIRCE: Better Communities through Better Information*. London: Library and Information Commission. [cited 2001. 5. 1]. <<http://www.gloscc.gov.uk/circe>>
- Pettigrew, Karen E. and Wilkinson, Margaret Ann. 1996. Control of community information: An analysis of roles. *Library Quarterly* 66(4): 373-407.