

공공도서관에서의 지역사회 기반 봉사 확대를 위한 연구

A Study for Enhancing Community-based Services in Public Libraries

차 미 경(Mikyeong Cha)*

초 록

공공기관으로서의 공공도서관의 책임성은 지역사회를 기반으로 한 봉사의 제공에서 찾을 수 있으며, 이는 지역주민의 요구 파악과 이를 만족시키기 위한 봉사의 계획 과정을 통하여 구현된다. 예산 압박을 경험하고 있는 공공도서관에서는 과거 일정 기준에 의한 평균적인 봉사의 제공에서 벗어나 각 지역사회와 지역주민의 특성에 맞는 봉사를 확대하고 있다. 본 논문에서는 1970년대 이후 공공도서관 연구의 주요 과제라 할 수 있는 이용자 및 사회의 특징과 요구의 분석, 그리고 사회의 요구를 만족시키기 위한 봉사 계획의 수립 과정에 관한 연구 성과들을 정리하고, 지역사회를 기반으로 한 봉사의 확대를 위한 지침이 필요함을 제안하였다.

ABSTRACT

The public library, as a public institution, funded by the public, is accountable to provide community based services. Those services can be developed through identifying community needs and implementing proper planning process to satisfy the identified needs. Under budget pressure, public libraries have changed their emphasis from the provision of the standardized services to the establishment of specialized services to reflect the differing characteristics of the community and the community members each public library serves. This paper reviews the research in this area since 1970s and suggests guidelines for the enhancement of community based public library services.

키워드: 공공도서관 이용자, 공공도서관 계획, 공공도서관 마케팅, 지역사회 분석, 고객중심 봉사

* 이화여자대학교 문헌정보학과(cha@ewha.ac.kr)

논문접수일자 2002년 5월 20일

게재확정일자 2002년 6월 10일

1. 서론

1.1 연구의 배경

지역주민의 세금으로 운영되는 공공기관으로서의 공공도서관은 지역 사회 주민을 위한 봉사를 사명으로 하고 있으며, 지역사회 주민에게 필요한 서비스의 제공은 공공도서관 설립 초기부터 지금까지 변화하지 않는 공공도서관의 가장 기본적인 기능이라고 할 수 있다. 그러나 지역사회 주민을 위한 봉사를 어떻게 정의하는가 그리고 이를 어떤 방법으로 구현하는가는 공공도서관이 처한 환경에 따라 다르게 나타난다. 과거에는 공공도서관이 지역사회에 공공의 이익(public good)을 제공한다는 공통의 인식 하에 봉사 내용에 있어서도 지역주민의 요구나 기호보다 교양 또는 교육 등 지역사회 봉사의 공공성이 보다 강조되었다. 장서도 지역주민의 요구보다 장서의 질적인 가치를 우선 기준으로 선정되었고, 지역주민을 위한 정보 봉사의 제공과 함께 다양한 교육 및 문화 프로그램들이 개발 제공되었으며, 지역 주민이 만나고 토론할 수 있는 공간도 확대되었다.

이처럼 지역사회 주민 전체를 대상으로 한 봉사를 지속적으로 확대하여 왔음에도 불구하고 단지 소수의 지역주민만이 실제로 공공도서관을 이용하고 이용자 층도 특정 집단에 편중되는 현상이 계속되었다. 1970년대에 이르러 지역사회에 내에 사회 복지 기관을 비롯한 다양한 형태의 공공기관들이 증가하고 예산 확보를 위하여 서로 경쟁하게 되자 지역사회에서의 공공도서관의 위상을 확립하고 예산 지출에 정당성을 부여하기 위하여서 이러한 한계를 극복하기 위

한 여러 시도가 이루어 졌다. 1980년대 이후에는 공공도서관 이용자 층을 확대하고 만족을 높이기 위한 방안으로 마케팅 기법을 도입하여 도서관 환경에 맞게 구현하기 위한 노력이 증가하였다. 마케팅 이론의 기본 내용은 이용자 그룹의 세분, 각 그룹의 특성과 요구의 파악, 이에 맞는 특화된 봉사의 개발 제공 과정에서 이용자의 만족을 높이고 이용자 층을 확대하는 것이다. 마케팅의 도입은 공공의 이익을 구현한다는 공공도서관의 이념과 자칫 갈등을 일으킬 수 있으나 지역사회 주민의 요구에 부응하는 봉사의 개발과 제공에 도움을 준다는 점 때문에 지속적으로 증가 확대되고 있다.

우리나라 공공도서관의 경우, 시설 및 제도와의 조건의 정비를 통한 공공성의 기반 확립과 동시에 지역 주민의 요구를 만족시키는 봉사의 개발 제공이라는 두 측면을 동시에 확립하여야 하는 과제를 안고 있다. 그동안 전자에 대하여서는 상대적으로 많은 연구가 이루어진 반면 봉사 모델의 개발은 비교적 최근에 관심이 기울여지기 시작되었다. 1999년 11월부터 시작된 문화관광부의 공공도서관 특화사업도 지역의 특성을 반영하는 봉사의 필요성에 대한 인식을 바탕으로 한다. 또한 최근에 발표된 경기(김태승 외 2001, 조찬식 외 2002), 대구(윤희운 2000), 부산(서혜란 2002) 지역의 공공도서관 현황 분석 연구에서도 지역 사회를 기반으로 한 봉사의 확대가 요구되고 있음을 지적하고 있다.

최근에는 세계도서관협회연맹(IFLA, International Federation of Library Associations)과 유네스코(UNESCO, United Nations Educational, Science and Cultural Organization)에서도 공공도서관 서비스

개발을 위한 가이드라인이 발표되어 이용자의 요구를 반영하는 공공도서관 서비스 개발의 방법과 사례를 소개하고 있다. 그러나 우리나라의 공공도서관의 경우 실제로 지역사회를 기반으로 한 정보봉사가 무엇인지를 확인하고 이를 봉사에 구현하는 방법에 대한 구체적인 안내나 지침이 없어 아직 소수의 공공도서관에 의한 산발적인 시도에 머물고 있다. 각 공공도서관이 놓인 지역의 변화하는 환경과 주민의 요구를 적절히 반영하는 봉사를 새롭게 확인 및 정의하고 이를 실제 봉사에 적용하는 방법 및 과정에 대한 안내가 요구된다고 할 수 있다.

1.2 연구의 목적 및 방법

본 연구의 목적은 문헌연구에서 제안하는 지역사회를 기반으로 한 봉사를 정의하고 이를 공공도서관 봉사에서 구현하기 위한 방법을 정리하고 실제 공공도서관 봉사에서 이를 활용할 수 있는 방안을 안내하는 데 있다. 이 분야의 연구는 1970년대 이후 활발하게 이루어졌는데, 관련 문헌을 크게 두 영역으로 나누어 분석 정리하였다.

첫째, 지역주민을 위한 봉사를 어떻게 정의할 것인가와 관련된 분야이다. 여기에서는 공공도서관의 이용자의 특성 및 이용 행위에 관한 연구, 지역사회 분석에 의한 방법, 그리고 비교적 최근에 시작된 전통적으로 공공도서관을 잘 이용하지 않는 인구 집단들에 대한 연구 등이 포함된다. 이러한 연구들을 연구 방법을 중심으로 정리하였다.

둘째, 지역주민을 위한 봉사를 어떤 과정을 통하여 구현하는가와 관련된 분야이다. 이 분야

의 연구는 지금까지 지역주민의 참여 증진 그리고 마케팅의 도입을 통한 이용자 만족 및 확대 방안 등의 두 가지 측면에서 진행되었고, 봉사 계획 과정을 실제로 안내하는 지침들을 제안하고 있다. 이를 봉사의 기본 방향과 계획 과정, 그리고 봉사 모델 및 사례들로 나누어 정리하였다.

마지막으로 이러한 연구 문헌 및 사례 연구를 바탕으로 지역사회 기반 공공도서관 봉사의 확대를 위한 지침의 필요성을 제안하였다.

2. 지역사회 기반 봉사의 의미

무엇이 지역 사회를 기반으로 한 봉사인가를 규명하기 위한 노력은 이용자 및 비 이용자의 특징과 도서관에 대한 요구 파악, 그리고 지역 사회의 사회/경제/문화적인 특성을 공공도서관 봉사와 관련하여 분석 확인하는 연구로 진행되어 왔다.

2.1 이용자 연구

누가 어떤 목적 그리고 어떤 방법으로 공공도서관을 이용하는가에 대한 연구를 통하여 공공도서관이 지역사회 이용자에게 제공하는 봉사가 무엇인지를 확인할 수 있다. 이러한 연구는 1970년대 초 공공도서관 이용자의 개인적 특징에 대한 연구로부터 시작되었다. 공공도서관을 방문 또는 이용하는 사람들이 누구인지 그리고 이들 이용자가 갖는 특징을 밝히는 데 집중하였다. 도서관을 거의 이용하지 않는 지역 주민들을 잠재적 이용자로 분류하고 이들 집단에 대한 봉사가 필요함을 제안하기도 하였으나 대부분의 연구는

자발적으로 도서관을 방문하는 이용자 층의 인구학적인 특징을 밝히는 데에 집중되었다.

1980년대에는 이용자를 단순히 도서관을 이용하는 사람의 의미(user) 보다 지속적인 이용, 봉사를 의뢰한 사람 또는 도서관 후원자의 의미를 갖는 고객(patron 또는 client)으로 보고 이들의 도서관 이용 행위의 특징을 밝히는 연구가 많이 이루어졌다. 1980년대 중반 이후에는 도서관 이용자 층의 확대에 관심이 증가하였다. 그 방법으로 마케팅 원리가 광범위하게 도입되어 지역사회 주민 집단별 특징 및 요구를 분석하고 이를 봉사에 반영하기 시작하였다. 봉사의 대상을 상품 즉 도서관 봉사의 소비자라는 의미를 강조하는 고객(customer)으로 보았으며 봉사에서도 지역주민 전체를 일반적으로 만족시킬 수 있는 평균적인 봉사내용에서 벗어나 각 집단의 특수한 요구를 반영하는 특화된 봉사가 개발 제공되기 시작하였다.

2.1.1 이용자의 특성

1970년대의 연구는 누가 얼마나 자주 공공도서관을 이용하는가를 집중적으로 규명하였다. 이용자는 한달 또는 1년에 한번 이상 공공도서관 방문한 지역 주민으로 대부분의 연구에서 정의되었으며, 도서관 카드를 소지한 사람을 도서관 이용자로 정의하기도 하였다. 이용의 정도를 측정하는 방법으로는 도서관 방문 회수와 함께 지난 1년 간 대출 책 수를 이용하기도 하였다. 이용자가 다른 지역 주민들과 다른 특징이 무엇인가를 밝히기 위하여 주로 이용된 조사 방법은 전화 면접이었다. 지역사회 전반에 전화의 보급이 이루어진 시기이므로 전화 번호부에서 무작위로 전화 번호를 추출하여 전화하고 성별, 연

령, 교육 기타 사회 경제 문화적인 배경 등 개인적인 특징을 나타내는 다양한 변수들에 대한 데이터를 수집하였다. 수집된 데이터는 정의된 이용자 판별 기준에 따라 구분된 이용자와 비이용자로 나누어 비교 분석되었다.

초창기의 연구 중 가장 대표적인 것은 Zweizig(1973)의 박사학위 논문으로 인구, 정보탐색 및 문제 해결 스타일, 정보 요구 및 탐색 행위, 사회적 네트워크, 대중매체 이용, 도서관과의 관계 및 태도를 나타내는 총 29개의 변수들을 분석하였다. 이 가운데 10개의 변수가 개인의 도서관 이용과 관련한 것으로 나타났다. 독서량, 지역사회참여, 교육수준, 전문적인 정보원 이용 경험, 성별, 연령, 신문구독량, 도서관에 대한 지식, 도서관에 대한 신뢰, 비독단적인 성향 등이 여기에 포함되었다.

Zweizig와 Dervin(1977)은 공공도서관 이용과 이용자의 특징에 관한 연구들을 정리한 논문에서 1970년대에 공공도서관 성인 이용자 층의 연령, 성별, 교육, 사회·경제적 지위, 인종, 결혼 유무 등 많은 인구학적 변수들이 연구되었지만, 이 가운데 교육을 제외하고는 성인들의 공공도서관 이용을 결정하는 데 큰 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다고 분석하였다. 또한 공공도서관으로부터의 거리가 여러 논문에서 공공도서관 이용과 관련됨이 증명되었으나, 그 이유가 도서관과 가까운 곳에 거주할수록 공공도서관을 자주 이용하기 때문일 수도 있지만, 공공도서관의 위치가 대부분 지역사회의 중심 또는 인구 밀집 지역에 자리잡고 있기 때문에 이러한 결과가 나타난 것인지도 모른다고 주장하였다. 또한 거리는 이용 횟수가 많거나 적은 이용자 층에는 거의 영향을 미치지 않는 것으로

나타나 단지 중간 수준의 이용 빈도를 보이는 이용자와만 관계가 된다고 하였다. 그러나 개인적 배경과 관련된 변수들은 아직도 공공도서관 이용자의 특성을 설명하는 데 많이 이용되고 있으며, 시대와 지역에 따라 조금씩 차이는 있으나 성인 가운데 고졸 이상의 교육 수준과 중산층 이상의 사회·경제적 지위를 가진 여성들이 주된 공공도서관 이용자로 보고되었다.

2.1.2 도서관 이용 행위

1980년대의 연구들은 이용자를 몇 가지 유형으로 분류하고 이들의 도서관 이용 행위의 특징을 규명하였다. D'Elia(1980)의 공공도서관 이용자 행위 모델 연구는 도서관 이용과 관련된 요인을 1) 개인적 특성, 2) 도서관 봉사에 대한 인지도, 3) 도서관에의 접근성, 4) 도서관 이용의 용이성 및 5) 다른 관종의 도서관 이용 경험 등으로 나누어 이용 유무와 함께 이용의 빈도 및 정도와의 관련성을 조사하였다. 그 결과 이용자는 비 이용자 보다 도서관을 접근하기 쉬운 기관으로 인지하고 있으며, 이용의 빈도와 정도는 특정 도서관 프로그램에 대한 인지와 관련되어 있음을 보여주었다.

Webb(1986)은 공공도서관 이용자의 유형을 1) 독자(browser/reader) 2) 연구자(researcher) 3) 자기 교육자(independent learner) 4) 단체 이용자(group participation or associate) 등 4가지로 분류하여 각각의 특징을 설명하였다. 첫째 유형인 독서를 즐기기를 위하여 도서관을 이용하는 사람들은 대부분 도서관 사서의 도움을 거의 필요로 하지 않는다. 이들의 관심은 원하는 자료를 도서관에서 구할 수 있는가에 집중된다. 두 번째 연구자 그룹은 정보의 제공에 관심

을 갖는다. 이들은 보다 전문적인 도서관 사서의 봉사를 필요로 하며, 도서관이 이들의 구체적인 정보 요구를 만족 시켜야 한다고 생각한다. 일단 정보 요구가 해결되면 일정 기간이 지나 다음 번 요구가 있을 때까지는 도서관을 다시 방문하지 않는 경향이 있다. 관심 분야에 대한 공부를 위하여 도서관을 이용하는 이용자들은 장기적이고 지속적으로 공공도서관을 이용하는 특징이 있으며, 주로 개인적으로 관심 있는 분야의 전문적인 지식을 갖추기 위하여서 또는 지역사회에서 일정 수준의 직업 또는 교육 수준을 유지하기 위해 필요한 소양을 갖추기 위한 목적으로 도서관을 이용한다. 마지막으로 단체 이용자는 도서관에서 제공하는 프로그램에 대한 참여하는 사람들로 도서관 봉사는 한 번에 많은 이용자들을 대상으로 제공된다. Phoenix 공공도서관에서는 봉사 조직을 Webb이 제시한 이용자 유형에 맞추어 재조직한 결과 대출이 급격히 신장되었다고 보고한 바 있다.

이 외에 Lange(1988)는 공공도서관 이용자의 유형을 전형적인 비 이용자와 비 이용자에 보다 가까운 잠재적 이용자, 이용자에 보다 가까운 주변 이용자로 나누고 이용의 수준을 이용 빈도, 이용서비스의 다양성, 그리고 이용 기간으로 측정하였다. 총 72개의 변수들을 비교한 결과 인구학적 특징은 이용 기간에, 지역사회 참여정도는 이용 봉사의 다양성과 관련됨을 발견하였다. 또한 도서관의 가치에 대한 인식이 이용 빈도와 이용 봉사의 다양성 모두에 관련됨을 보여 주고, 도서관 봉사에 대한 정확하고 구체적인 정보의 제공이 도서관 이용을 높일 수 있다고 주장하였다.

1990년대에는 표준화된 도서관 이용 지표

(Output Measures for Public Libraries) 들을 이용하여 각 종 이용 통계가 전국 단위로 수집 제공되기 시작하였다. 연구 방법에 있어서의 특징은 데이터 수집 방법의 다양화를 들 수 있다. log 분석 기법이 도입되고 집단 면접(focused group interview)의 사용이 많아졌으며, 참여 관찰 등의 질적 연구 방법 등도 이용되기 시작하였다. 도서관 이용 및 이용자 조사에 관한 전국 단위의 여론 조사도 이루어졌다.

Shearer(1993)는 미국공공도서관 통계에서 77%의 공공도서관이 대중적인 자료의 제공(Popular Materials Library)을 우선 순위로 선정한 것으로 보고하고 있음을 발견하고 이는 여론조사에서 나타난 일반 시민의 공공도서관의 역할에 대한 인식과 차이가 있다고 주장하였다. 일반 시민들은 아직 공공도서관의 교육적 기능을 강조하여 공교육 지원, 자율학습, 그리고 취학 전 아동의 교육 등을 대중적인 자료의 제공 보다 중요하게 인식하고 있으므로 이 분야의 봉사에 대한 관심이 필요함을 강조하였다.

D'Elia and Rodger(1994)는 대도시 지역 주민들의 공공도서관 이용 목적을 조사하고, 인종별로 지역별로 차이가 있음을 발견하였다. 이들은 교육, 정보제공, 여가활동 등 공공도서관의 기본 기능은 어느 도서관에서나 공통으로 제공되어야 하지만, 구체적인 봉사의 내용은 이처럼 지역별, 인종별로 다르게 나타나는 주민의 요구 또는 이용 목적을 반영하여 계획하여야 한다고 제안하였다.

1990년대 말부터는 인터넷의 보급에 따른 공공도서관 이용 및 이용자의 변화에 대한 연구가 이루어 졌다. 예를 들어 McClure와 Bertot(1998)는 공공도서관의 지역사회에 대한 공헌을

로그 분석, 설문 조사, 집단면접 등의 방법으로 조사하고 공공도서관이 1) 다른 곳에서 얻기 어려운 정보의 습득, 2) 비정규 교육 활동, 3) 일상 업무에 필요한 정보의 습득 그리고 4) 새로운 기술의 습득 등을 위하여 이용됨을 발견하였다. 또한 Jue et al(1999)의 연구 그리고 Bishop et. al(1999)의 연구도 공공도서관의 정보화가 빈민층의 인터넷 접속과 정보 이용을 증대 시켰으며, 그 결과 이들의 공공도서관 이용이 증가하였음을 발견하였다.

2.2 비 이용자 집단 연구

공공도서관 이용자 및 이용행위의 특징을 밝히는 연구의 진행과 함께 전통적으로 비 이용자 또는 잠재적 이용자 층으로 분류되는 집단에 대한 관심도 1980년대 중반 이후 증가하였다. 이용자 조사에서 지속적으로 밝혀진 현상은 지역사회의 인구 중 공공도서관을 이용하는 인원은 단지 10~20%에 머물고, 이용자 층도 지역사회의 다양한 집단을 포괄하지 못한다는 점이었다. 이 점은 예산 확보를 위하여 지역사회 다른 기관과 경쟁해야 하는 도서관을 어렵게 하였다. 물론 공공도서관에서 제공하는 봉사는 지역사회 모든 주민을 대상으로 하고 이용 여부는 주민 개인의 선택일 뿐이라는 주장도 있다. 그러나 공공도서관의 전통적인 봉사로는 교육 수준이 높은 중산층 이상의 일정한 연령대의 사람들 이외의 사람들을 공공도서관으로 유인하는 데는 실패한 결과라고 할 수 있다(Pungitore 1989).

한 지역사회는 여러 주민 집단으로 구성되어 있다. 각 집단의 구성원은 특정한 문제, 배경, 문화, 요구, 목표 등을 공유한다. 각 집단들 사

이에 존재하는 이러한 차이 때문에 지역 주민 모두의 평균적인 요구를 만족시키는 봉사를 개발 제공한다는 것 자체가 현실적으로는 실천이 불가능한 이념일 수도 있다.

전통적으로 도서관 비 이용자 층으로 분류되는 지역 주민들도 다양한 주민 집단들로 구성되어 빈민층, 노인, 소수 민족 등 대부분 지역사회의 소외 집단들이다. 이들 중에는 문맹이 많고, 도서관에 대한 지식도 거의 없으며, 도서관 이용 경험이 없어 방문 자체에 두려움을 느끼고, 전통적으로 공공도서관 봉사의 우선 순위에서도 제외되어 온 것이 사실이다. 비 이용자들 사이에 존재하는 공공도서관 이용의 장애를 찾아 그 극복 방안을 모색하고, 요구를 파악하여 봉사 모델 수립의 기반으로 삼기 위한 연구들이 이루어졌다. 연구 방법으로는 설문 조사 이외에 면접과 관찰 조사 등을 비롯한 질적 연구 방법도 많이 이용되었다.

Chatman(1985, 1986)은 빈민층의 정보 요구와 공공도서관 이용에 대한 일련의 연구를 발표하였다. 이들은 건강과 취업 기회 관련 정보를 주로 요구하며, 공공도서관 이용에 있어서도 독서 능력의 제한 외에도 심리적 사회적 장애를 갖고 있음을 발견하고 현재 공공도서관 봉사에서 이러한 특성을 반영하여야 한다고 주장하였다.

Metoyer-Duran(1994) 미국 캘리포니아 주의 5개 소수 민족을 대상으로 면담 조사하여 이들이 공공도서관이 신뢰성 있는 정보를 제공할 것으로 평가는 하고 있지만, 실제로는 공공도서관을 거의 이용하지 않는다는 것을 발견하였다. 그리고 문화적으로 다양한 배경을 갖고 있는 이들 주민 집단을 대상으로 하여 이들에게 적절한

정보 안내 봉사를 개발 제공할 필요가 있음을 제안하였다. 이 외에도 Wilkinson과 Allen(1990, 1991)의 연구를 비롯하여 노인 인구의 증가와 함께 이들 집단에 대한 관심도 증가하고 있다.

2.3 지역사회 분석

지역사회의 특징에 따라 공공도서관의 이용에 차이가 있다는 것은 1960년대 중반 Parker와 Paisley(1965)의 보고 이후 지속적으로 발견된 현상이다. 이는 전통적인 공공도서관 봉사가 각기 다른 지역의 특징을 적절히 수용하지 못한다는 점을 시사한다고 할 수 있다. 1970년대에는 공공도서관이 봉사의 대상으로 하는 지역사회에 대한 전반적인 분석을 통하여 지역의 특성에 맞는 공공도서관 봉사를 규명하려는 노력이 확대되었다. 지역 사회를 분석하는 다양한 기법들이 도입 적용되기 시작하였으며, 1976년 Library Trends에서는 이 주제를 집중적으로 다룬 바 있다. 지역사회와 주민에 대한 체계적인 분석을 바탕으로 지역사회가 요구하는 공공도서관의 목적과 강조하여야 할 기능을 설정하고 이에 적절한 수준과 내용의 봉사를 계획 제공할 수 있다고 보았기 때문이다.

지역사회분석은 1980년대를 지나면서 특히 공공도서관의 지역사회에서의 지위와 후원을 유지 개선하고 적절한 예산을 확보에 도움을 주는 방법으로 인식되어 많은 연구가 이루어졌다. 최근에는 이후에는 전자화된 인구센서스 데이터의 보급으로 지역별로 구성 인구의 특성을 다각도로 분석할 수 있게 되었다. 또한 마케팅의 발달로 전 인구를 여러 집단으로 구분하고 각 집단

별 소비 행위를 비롯한 일상 생활의 다양한 측면을 알려주는 여론 조사가 보고되었다. 이러한 자료를 이용하여 지역 주민의 특성과 이에 맞는 공공도서관의 봉사 모델을 개발하려는 시도가 이루어졌다(Davis 1993). 최근에는 인터넷의 보급과 지식 정보화 사회의 진전이라는 변화하는 환경 속에서 공공도서관의 새로운 기능과 역할을 모색하기 위한 방법으로 지역사회 분석의 중요성이 더욱 강조되고 있다.

지역사회 분석에 이용되는 데이터는 네 분야 - 개인, 집단, 기관, 그리고 일상생활 - 의 관련 정보이다. 다양한 양적인 데이터와 질적인 데이터가 수집되는데, 예를 들어 인구 통계, 지역사회 역사, 도로 및 교통, 상업활동, 커뮤니케이션 유형, 주택, 교육, 문화 활동, 보건 시설, 고용, 여가, 오락, 그리고 지역주민 전체 또는 집단별 일상 생활의 특징 등이 포함된다.

최근에 발표된 Sarling(1999)의 논문에서는 지역사회에 대한 역사적 연구, 통계 분석, 면담, 관찰 등의 방법을 이용하여 지역사회 인구의 특성, 공식 비공식 집단의 구성, 지역사회 기관 및 조직, 그리고 이들의 일상생활에 관한 다양한 정보를 수집 분석하였다. 그 결과를 토대로 공공도서관이 봉사를 확대하여야 할 집단과 봉사의 영역 및 개선 방법을 제시하였다.

3. 지역사회 기반 봉사의 구현

3.1 기본 방향

지역사회 기반 공공도서관 봉사를 구현하기 위한 노력은 크게 두 가지 측면에서 발전되어

왔다. 공공도서관 계획 과정에 지역 주민의 참여를 증대시키기 위한 방안과 마케팅 기법을 도입 지역사회 및 지역주민의 특성을 파악하고 이를 반영하는 봉사를 개발하는 것이다.

3.1.1 계획과정에 지역주민의 참여 증대

지역주민을 도서관 운영에 참여시키는 방법에는 도서관 운영위원회의 구성, 도서관 후원회의 조직, 자원 봉사자 활용 등 다양한 방법이 있다. 미국 공공도서관 협회는 1980년에 처음 출판하고 이 후 두 차례에 걸쳐 개정한 공공도서관 계획 지침서에서 지역사회 주민은 주민을 계획 과정 전반에 참여시킬 것을 권고하고 있다. 지방정부 관료와 지역사회의 주요 집단의 구성원을 계획위원회 위원으로 참여시켜 공공도서관의 목적과 봉사의 방향을 함께 설정하고 지역사회의 요구를 적절하게 반영하는 봉사를 계획 제공할 수 있다고 보기 때문이다.

3.1.2 마케팅의 도입: 주요 역할 설정 및 특화된 봉사의 개발

마케팅은 지역주민의 공공도서관 봉사에 대한 만족을 높이고 지역사회의 지원을 확보하는데 효과적인 방안으로 인식되어, 최근 발표된 IFLA/UNESCO 공공도서관 서비스 가이드라인에서도 공공도서관 운영에 마케팅을 도입할 것을 권고하고 있다. 마케팅의 특징은 고객 층의 구분과 주요 봉사 대상의 설정, 봉사 대상의 특성과 요구 파악, 요구를 만족시키기 위한 봉사의 계획과 제공으로 정리할 수 있다. 특히 지금까지 공공도서관을 잘 이용하지 않는 집단으로 구분되던 지역사회 주민들의 도서관 이용을 확대하는 데 도움을 주는 것으로 나타난다.

마케팅을 도입한 공공도서관 봉사는 지역사회에 적합한 핵심적인 역할을 설정하여 이에 집중하는 방향과 지역사회와 이용자의 특성을 반영하는 특화된 봉사의 개발의 형태로 나타난다.

주요역할의 설정은 공공도서관마다 봉사하는 지역의 성격과 요구가 다르므로 각 도서관에서 다양한 공공도서관의 기능과 역할 가운데 이를 가장 적절하게 반영할 수 있는 주요 역할을 설정하고 봉사를 이 부분을 만족시키는 방향으로 집중하는 것이다. 예를 들어 1987년 출판된 공공도서관 계획 지침서(Planning and Role Setting for Public Libraries)에서는 공공도서관의 주요 역할을 지역 활동 센터, 지역 정보 센터, 정규 교육 지원 센터, 자율 학습 센터, 대중 자료 도서관, 취학 전 이동의 학습 통로, 참고 도서관, 연구 센터 등 8가지로 제시하고 각 도서관에서는 지역사회 환경에 따라 이 가운데 2~3개의 역할을 선정 중점적으로 봉사할 것을 제안한 바 있다.

특화된 봉사는 특정 이용자 집단을 대상으로 한 봉사의 개발과 그 지역사회 고유의 문화와 요구에 바탕을 둔 봉사의 제공으로 나타난다. 예를 들어 공장이나 산업체 근로자가 많은 지역에 이동 도서관을 운영하여 일반 서적 뿐 아니라 직무 관련 정보와 자료를 제공한다거나, 빈민 지역의 도서관에서 취업 및 사회 보장에 대한 정보 안내 서비스를 강화하는 것, 주택가의 도서관에서 비디오테이프의 대여를 도입하는 것 등을 그 예로 들 수 있다.

특정 분야 자료의 개발 및 제공으로도 나타난다. 문화관광부에서는 지역주민을 위한 봉사의 지역사회 및 지역 주민의 특성을 반영하는 특화된 정보봉사의 개발을 위하여 1999년 11월부터

특화 분야와 제공 도서관을 선정하고 예산을 지원한 바 있다. 경주시립도서관의 신라문화, 춘천시립도서관의 애니메이션, 부산광역시립금정도서관의 영상자료 사업 등이 그 예라고 할 수 있다.

3.2 계획 과정

지역사회의 특성과 이용자의 요구를 반영하는 공공도서관 봉사의 계획에는 지역사회 주민의 참여와 마케팅의 도입이 강조된다. 최근 개정 발표된 미국 공공도서관 협회의 공공도서관 계획을 위한 지침서(Plannining for Results)에서는 지역의 비전과 도서관의 비전을 성문화하고 공공도서관이 지역의 비전 달성을 위해 공헌하기 위한 봉사를 계획하는 과정으로 설명하고 있다. 이 지침서에서는 지역사회 이해 집단의 확인과 이들의 계획 과정에 참여 확대의 중요성을 계속 강조하고 있으나, 마케팅을 좀더 광범위하게 도입하여 1987년의 지침서에서 제안했던 8가지 역할을 보다 구체화하여 16가지 봉사 모델(Service Response)로 바꾸고, 각각의 봉사 모델의 실현을 위한 방법을 제시하였다. 이 지침서에서 제안하는 계획과정을 단계별로 설명하면 다음과 같다.

1. 계획의 준비

- 각각의 과제 달성을 위한 노력 수준을 결정하고 계획과정별 시간표와 예산을 계획
- 계획과정이 시작됨을 공고
- 계획위원회 구성
- 계획위원들에 대한 오리엔테이션

2. 비전 설정

- 지역의 비전을 설정

- 지역사회 환경 분석
 - 지역사회 요구 확인
 - 도서관 환경 분석
 - 지역사회의 요구 중 도서관이 만족시키고자 하는 요구를 결정
 - 도서관의 비전을 설정하고 성문화
3. 설계
- 제안된 13개의 봉사 모델 중 적합한 봉사 선정
 - 도서관 이념을 성문화
4. 구축
- 목적 설정
 - 측정 지표와 평가 방법 조사
 - 관련 목표 조사
 - 적합한 목표 선택
5. 구현
- 이용 가능한 자원을 조사 선택
 - 목표 달성을 위하여 필요한 활동을 확인
 - 재평가
6. 지역사회 이해집단에 홍보
- 계획의 초안 작성
 - 인증 획득
 - 최종 계획안의 출판 및 배포

3.3 봉사 모델 및 사례

지역사회의 요구에 부응하는 봉사 모델을 개발하고 이를 봉사에 적용한 사례는 최근 출판된 IFLA/UNESCO 가이드라인과 미국 도서관협회의 계획 지침서에서 주요 내용으로 소개하고 있다. 이 가운데 미국 도서관협회의 지침서는 공공도서관 봉사의 모델을 다음 13가지로 제시하고 각각의 봉사 모델마다 필요성, 관련 도

서관 활동 및 제공 봉사, 봉사의 주요 대상 및 봉사 내용, 자원 배분 시 고려할 사항, 목표 설정 시 고려할 측정 지표들, 그리고 봉사의 모범 사례를 설명하여 실제 봉사에서 활용할 수 있도록 하고 있다.

1. 기본 문해(Basic Literacy): 이민자와 일반 문맹자를 주요 대상으로 문해 교육 등 독서와 기타 일상생활에 필요한 기본적인 문해 봉사 제공
2. 기업 및 직업 정보(Business and Career Information): 기업, 직업, 업무, 개인 재정, 취업 관련 정보 제공
3. 교류(Commons): 지역사회 주민들의 교류와 지역사회 문제에 대한 토론을 위한 장을 제공
4. 지역 안내(Community Referral): 지역사회의 기관 및 조직에서 제공하는 봉사에 관한 정보를 제공
5. 소비자 정보(Consumer Information): 주민들의 소비 활동에 도움을 주는 정보를 제공
6. 문화 의식(Cultural Awareness): 주민들이 자신 및 다른 집단의 문화적 전통을 이해하려는 욕구를 만족시키는 데 도움을 주는 봉사를 제공
7. 대중 및 시사 자료(Current Topics and Titles): 대중 문화와 사회적 경향에 대한 정보를 제공하고 여가 활동을 돕는 봉사 제공
8. 정규 교육 지원(Formal Learning Supports): 학생들을 위한 봉사 제공
9. 일반 정보(General Information): 직장, 학교 및 개인적인 생활과 관련한 다

양한 주제 분야에 관한 정보를 제공하고 질문에 응답

10. 정부 정보(Government Information): 정부 관료와 정보 기관에 관한 정보를 제공하여 지역주민의 민주주의 과정에의 참여를 확대
11. 정보 문해(Information Literacy): 정보의 탐색, 평가 및 효과적인 이용에 필요한 기술을 안내
12. 평생 교육(Lifelong Learning): 자율 학습을 통한 자기개발을 돕는 봉사 제공
13. 지역 사회 역사 및 가계 연구(Local History and Genealogy): 지역주민들의 개인 및 지역사회의 전통에 대한 이해를 증진

지역안내 봉사를 예로 들어 구체적인 봉사의 내용과 사례를 설명하면 다음과 같다.

- 필요성 (봉사 요구의 예): 지역사회 기관과 조직에서 제공하는 봉사와 관련된 정보가 요구된다.
- 도서관활동과 제공되는 봉사: 도서관은 지역사회 기관 및 정부기관과 지속적인 관계를 확립할 것이다. 도서관은 이들 기관들로부터 받을 수 서비스와 이의 수혜 조건을 데이터베이스로 구축 관리할 것이다. 도서관은 이 정보에 접근하는 편리한 수단을 제공할 것이며 이용 비밀을 보장할 것이다.
- 지역정보안내 봉사의 예
 - 지역정보데이터베이스
 - 24시간 정보안내전화
 - 인터넷을 이용한 지역정보 파일 접근
 - 조언과 지속적인 안내

- 도서관과 이용자 그리고 지역사회 기관을 동시에 연결할 수 있는 전화선의 구축

- 주요 봉사 층
 - 실업자, 청소년, 외국인 사용자(이민자)
- 자원 배분 시 고려할 사항
 - 담당 직원: 지역사회 기관에 대한 폭넓은 지식, 컴퓨터와 데이터베이스 이용 능력, 다양한 계층의 주민들과의 효과적인 의사 소통 능력 요구
 - 장서 및 정보 자원: 주요 정보는 도서관에서 생산 관리 필요, 최신 정보의 수집이 중요
 - 시설: 보안이 요구되는 정보도 있으므로 이용자와 도서관 직원 사이에 사생활 보호를 위한 적당한 거리가 필요, 컴퓨터, 지역정보데이터베이스를 접근 또는 관리 할 수 있는 통신망 연결, 전화 서비스 필요
 - 기술: 대규모 지역정보 데이터 베이스를 관리하고 인터넷 정보를 제공할 수 있는 컴퓨터와 통신시설 완비
- 목표 설정 시 고려할 측정 지표들
 - 봉사 인구
 - 이용자 만족도
 - 봉사 제공 건수
- 봉사의 사례
 - 버클리 공공도서관의 경우 BIN(Berkeley Information Network)을 구축하여 이 지역 3,600개 기관 및 조직에 대한 정보를 제공. BIN에는 비영리 기관, 취미클럽, 정보기관, 기타 지

역사회 집단들에 관한 정보가 포함.

4. 결론 및 제언

공공기관으로서의 공공도서관의 책임성은 지역사회를 기반으로 한 봉사의 제공에서 찾을 수 있으며, 이는 지역주민의 요구 파악과 이를 만족시키기 위한 봉사의 계획 과정을 통하여 구현된다. 최근 발표된 IFLA/UNESCO 공공도서관 서비스 가이드라인에서도 지적하였듯이 공공도서관 봉사는 구성원 모두에게 이용 가능해야 하며 지역 사회 내의 특정 집단에 국한되거나 다른 집단을 배제해서는 안된다. 그러나 평균적인 수준의 양질의 봉사를 제공하는 것만으로는 지역사회의 고유한 특징과 다양한 지역 주민의 요구를 동시에 만족시키기 어렵다.

공공도서관의 지역 기반 봉사의 발달은 이용자의 특성과 요구 파악, 이용자 층의 확대 그리고 이용자의 다양한 요구에 부응하는 정보봉사의 개발로 요약할 수 있다. 이를 위하여 공공도서관들은 지역 주민의 봉사 계획 과정에의 참여

를 지속적으로 확대하고 동시에 마케팅을 광범위하게 도입하여 왔다. 물론 이 과정에서 공공도서관이 공공기관으로서의 실현하여야 하는 기본적인 사명이나 공공성 보다 지역 주민의 대중적인 요구를 만족시켜 단기적인 효과를 거두는데 봉사가 집중될 위험성이 있다. 그러나 공공도서관이 놓인 지역사회의 변화하는 환경과 주민의 요구를 적절히 반영하는 봉사가 무엇인지를 새롭게 규명하고 이를 실제 봉사에 적용하는 방법 및 과정에 마케팅이 기여하는 바는 크다고 할 수 있다.

우리나라 공공도서관의 경우 아직 지역 주민의 참여가 저조하고 봉사의 계획과정에 대한 구체적인 지침이 없어 몇몇 도서관을 제외하고는 지역주민의 요구를 반영하지 못하고 있다. 지역사회의 요구에 부응하고 이용자 층을 확대하기 위한 노력이 필요하다고 할 수 있다. 무엇보다도 중요한 것은 봉사하는 지역사회 환경에 맞는 공공도서관 봉사 모델의 개발과 그 구현 과정에 대한 구체적이고 실현 가능한 단계별 지침의 개발이라고 하겠다.

참 고 문 헌

김태승, 최은주. 2001. 경기도내 공공도서관의 운영실태 분석. 『도서관보』, 56(2): 3-23.

문화관광부, 한국정책개발연구원. 2001. 『문화기반시설 관리운영평가 연구』.

이진영. 2001. 『공공도서관 운영론』. 서울: 아세아문화사.

서혜란. 2002. 부산광역시 공공도서관의 현황 분석과 발전방향 모색. 『국회도서관보』, 35(6): 35-57.

양재한. 2000. 이용자의 일상생활을 통해 본 공공도서관의 역할: 창원지역을 중심으로. 『도서관』, 55(1): 3-37.

윤희운. 2000. 공공도서관의 진단적 평가와 대

- 안모색. 『한국문헌정보학회지』, 34(2): 47-67.
- 조찬식, 이미영, 양정하, 임지혜. 2002. 공공도서관 경영 실태에 관한 연구. 『국회도서관보』, 39(1):45-62.
- Bishop, A. P., Tidline, T. J., Shoemaker, S. and Salela, P. 1999. Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities. *Library and Information Science Research*, 21(3): 361-390
- Chatman, E. A. 1985. Low Income and Leisure: Implications for Public Library Use. *Public Libraries*, 24(1): 34-36.
- Chatman, E. A. 1986. The Information World of Low-Skilled Worker. *Library and Information Science Research*, 9: 265-283.
- Davis, H. M. 1993. Life Styles, Local Communities, and Libraries: A Partnership for the Future? *Public Libraries*, 32(6): 323-328.
- D'Elia, G. 1980. The Development and Testing of a Conceptual Model of Public Library User Behavior. *Library Quarterly*, 50(4): 410-430.
- D'Elia, G. and Rodger, E. J. 1995. The Roles of the Public Library in the Community: The Results of a Gallup Poll of Community Opinion Leaders. *Public Libraries*, 34(2): 94-101.
- Gill, P. 2002. 『공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인』. 장혜란 옮김. 서울: 도서관 협회.
- Harris, M. H. and Sadt, J. 1981. Libraries, Users, and Librarians: Continuing Efforts to Define the Nature and Extent of Public Library Use. *Advances in Librarianship*, 11: 109-133.
- Himmel, E. and Wilson, W. J. 1998. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - The Guidebook*. Chicago: American Library Association.
- Himmel, E. and Wilson, W. J. 1998. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - How-to Manual*. Chicago: American Library Association.
- Jue, D. K., Koontz, C. M., Magpantay, J. A., Lance, K. C. and Seidl, A. M. 1999. Using Public Libraries to Provide Technology Access for Individuals in Poverty: A Nationwide Analysis of Library Market Areas Using a Geographic Information System. *Library and Information Science Research*, 21(3): 299-325
- Lange, J. M. 1988. Public Library Users, Nonusers, and Type of

- Library Use. *Public Library Quarterly*, 8(1/2): 48-67.
- Martin, A. B. 1972. *A Strategy for Public Library Change: Proposed Public Library Goals-Feasibility Study*. Chicago: American Library Association.
- McClure, C. R., Owen, A., Zweizig, D. L. Lynch, M. Jo. and Van house, M. J. 1987. *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures*. Chicago: American Library Association.
- McClure, C. R. and Bertot, J. C. 1998. Public Library Use in Pennsylvania: Identifying Uses, Benefits, and Impacts. [cited 2002. 5. 30] (<http://istweb.syr.edu/~mcclure/padeptedumerge.pdf>).
- Metoyer-Duran, C. 1993. Information and Reference Process in Culturally Diverse Communities. *RQ*, 32(3): 359-371.
- Nelson, S. 2001. *The New Planning for Results: A Streamlined Approach*. Chicago: American Library Association.
- Parker, E. B. and Paisley, W. J. 1965. Predicting Library Circulation from Community Characteristics. *Public Opinion Quarterly*, 29(1): 39-53.
- Plamour, V., Bellassai, M. C. and De Wath, N. V. 1980. *Planning Process for Public Libraries*. Chicago: American Library Association.
- Pungitore, V. L. 1989. *Public Librarianship: An Issue Oriented Approach*. New York: Greenwood.
- Sarling, Jo Haight. 1999. Community Analysis: Research That Matters to a North-Central Denver Community. *Library and Information Science Research*, 21(1): 7-29.
- Shearer, K. 1993. Confusing What is Most Wanted with What is Most Used: A Crisis in Public Library Priorities Today. *Public Libraries*, 32(4): 193-197.
- Van House, N. A. and Childers, T. A. 1994. The Use of Public Library Roles for Effectiveness. *Library and Information Science Research*, 16(1): 41-68.
- Webb, T. 1986. A Hierachy of Public Library User Types. *Library Journal*, 111(1): 47-50.
- Wilkinson, M. A. and Allen, B. L. 1991. What are users' views on seniors in the public library?. *Library and Information Sci-*

- ence Research*. 13(2): 103-30
- Zweizig, D. 1973. *Prediction Amount of Library Use: An Empirical Study of the Role of the Public Library in the Life of the Adult Public*. Unpublished Dissertation, Syracuse University.
- Zweizig, D. and Dervin B. 1977. *Public Library Use, User, Uses: Advances in Knowledge of the Characteristics and Needs of the Adult Clientele of American Public Libraries. Advances in Librarianship*, 7: 231-155.