

# 공공도서관 건립·운영에 대한 컨설팅시스템 구축 방안 연구

## A Study On Establishment Plan of Consulting System for the Construction and Operation of a Public Library

정 현 태(Hyun-Tae Joung)\*

### 목 차

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. 도서관컨설팅의 도입                 | 3.4 도서관문제의 자문방식                  |
| 1.1 도서관컨설팅의 필요성               | 3.5 도서관컨설팅서비스에 적합한 기관            |
| 1.2 도서관컨설팅의 개념                | 3.6 도서관컨설팅의 수익사업 가능성             |
| 2. 국내의 도서관컨설팅 사례              | 4. 도서관컨설팅 지원체제 구축방안              |
| 2.1 외국의 도서관컨설팅                | 4.1 '도서관컨설팅센터' 운영                |
| 2.2 국내의 도서관컨설팅 및 유사<br>컨설팅 사례 | 4.2 웹컨설팅시스템 구축                   |
| 3. 도서관컨설팅 수요조사                | 4.3 도서관컨설팅 전문가DB 구축              |
| 3.1 수요조사개요                    | 4.4 도서관건립·운영에 대한 컨설팅 지식<br>뱅크 운영 |
| 3.2 외부컨설팅 필요성                 | 4.5 도서관건립·운영 매뉴얼 제작 보급           |
| 3.3 도서관컨설팅 필요분야               | 5. 결 론                           |

### 초 록

최근 어린이도서관, 작은 도서관, 기적의 도서관 등 소규모 도서관이 증가하면서, 도서관건립운영에 필요한 전문적인 지식과 경험을 제공하는 도서관컨설팅시스템의 구축이 요망되고 있다. 도서관컨설팅에 대한 공공도서관 사서들의 의견을 조사한 결과, 도서관컨설팅에 대한 잠재적 수요는 매우 높은 것으로 확인되었다. 도서관컨설팅에 대한 사회적 경험이 부족한 우리나라의 실정에서는 도서관컨설팅서비스가 공공기관에 의해 공공서비스로서 실시되는 것이 바람직하다.

### ABSTRACT

As small-scale libraries such as Children Library, Small Library, Miracle Library, have recently increased in number, it is required to establish the library consulting system in order to provide them with special knowledges and experiences necessary for library construction and operation. The result of the survey about public librarian's opinions confirms that the latent demand for library consulting is very high. In case of our country where the social experience in library consulting service is insufficient, it is desirable that the library consulting service be executed by the government offices as public service.

키워드: 컨설팅, 컨설팅시스템, 도서관컨설팅, 도서관컨설턴트, 도서관건립, 도서관매뉴얼, 자문, 상담  
Consulting, Consulting System, Library Consulting, Library Consultant, Library  
Construction, Library Manual, Advice, Counsel

\* 국립중앙도서관 도서관연구소 연구관(huntj@nl.go.kr)

논문접수일자: 2008년 4월 24일 최초심사일자: 2008년 4월 25일 게재확정일자: 2008년 5월 18일

## 1. 도서관컨설팅의 도입

### 1.1 도서관컨설팅의 필요성

최근 공공도서관의 분관과 문화복합시설 내 도서관, 어린이도서관, 작은도서관 등 소규모 도서관의 건립 증가로, 한 해 동안 무려 120여 개의 도서관이 새롭게 개관하고 있다. 이에 따라 이들 도서관의 신축 및 재건축에 필요한 행정절차와 관련법령, 건축지침 및 공간구성·운영모델 등에 관한 전문 지식과 경험을 필요로 하는 도서관이 크게 늘었고, 효율적인 도서관 건립 및 운영방안에 관해 외부전문가에게 상담·자문을 요청하는 도서관컨설팅서비스의 잠재수요가 적지 않게 확인되고 있다.

기적의 도서관, 작은도서관, 문고 등 순수 민간인 주도의 도서관 건립운동이 활발히 전개되는 과정에서, 비전문인들의 참여가 증가하자, 이들 민간의 자발적 참여자들에게 필요한 도서관운영지식을 체계적으로 서비스하는 상담 및 자문 창구가 절실히 요구되고 있다. 특히 소규모 도서관일수록 도서관 건립운영 관련 전문지식을 갖춘 운영인력의 확보가 쉽지 않고, 문헌정보학적 배경지식을 가진 초보사서들의 경우에도 도서관운영과정에서 발생하는 다양한 문제들에 대한 경험 부족으로 적지 않은 어려움을 호소하고 있다.

본고는 학교도서관지원과를 설치하여 학교도서관컨설팅을 제공하고 있는 지방 교육청의 사례를 참고로 하여, 공공도서관과 작은도서관, 문고 등을 대상으로 건립운영과 도서관활동 전반에 대한 컨설팅 서비스를 제공하는 가칭 “도서관컨설팅센터” 운영방안을 검토하여 보았다.

점차 이용자 접근형 분관서비스 중심으로 전환되어 가는 공공도서관서비스체제에서, 도서관컨설팅센터는 도서관 선진화를 촉진하는 유효유로서, 소규모 도서관들의 운영상 애로에 상담하고, 민간의 작은 도서관 종사자들에게 전문적 지식과 경험을 제공하는 상담창구로서 유용한 역할이 기대된다.

### 1.2 도서관컨설팅의 개념

우리말사전과 각종의 용어사전에서 컨설팅 관련 유사표현으로 쓰이는 문의, 상담과 자문 등 컨설팅관련 표현은 다음과 같이 정의되고 있다.

- |  |
|--|
| - 문의(問議): 물어서 논의함  |
| - 상담(相談): 문제를 해결하거나 궁금증을 풀기 위하여 서로 의논함                               |
| - 자문(諮問): 어떤 일을 좀 더 효율적이고 바르게 처리하려고 그 방면의 전문가나 전문가들로 이루어진 기구에 의견을 물음 |
| - 컨설팅(Consulting): 자문, 조언, 진찰  |

컨설팅(Consulting)이란, 전문지식을 가진 사람이 상담·자문에 응하는 일로서, 도서관컨설팅은 도서관분야 전문지식이나 경험을 가진 사람이 상담이나 자문을 통하여 도서관현장의 문제해결을 위한 대안을 모색하는 것이라고 할 수 있다.

인터넷에서 운영되는 질의응답(Q&A)란의 경우, 대체로 간단한 응답으로 가능한 단답형 질의응답으로 운영되지만, 일부 조언과 상담을 구하는 컨설팅 성격의 질의응답이 이루어지기도 한다.

인터넷 온라인문헌정보학사전(ODLIS)에서는, 컨설팅에 대한 직접적 정의는 없지만, 도서

관 컨설턴트(consultant)에 대한 정의를 제공하고 있는데, “컨설턴트는 도서관이나 관련기관에 근무하며 전문지식과 경험을 갖춘 사람으로, 특히 조직 내에서 구할 수 없거나 외부 전문가의 의견을 구하는 것이 바람직할 때, 문제를 분석하여 가능한 해결방안에 대한 전문적 혹은 기술적 자문을 제공하는 사람으로서, 제안된 계획의 실행단계에도 참여할 수 있다”고 기술하고 있다. 즉, 도서관 컨설턴트는 도서관분야에 관한 전문적 지식과 경험을 가지고 현장의 문제에 대한 상담이나 자문을 통하여 해결책을 제안해 주는 전문가라고 할 수 있다.

도서관컨설팅의 범위는 도서관 업무와 관련한 일체의 전문분야로 설정된다. 도서관서비스의 의욕이 왕성하고 활동이 활발할수록 현장업무의 개선과 혁신을 도모하기 위한 컨설팅활동을 필요로 하게 되며, 따라서 컨설팅분야는 현장의 요구수준에 따라 세분화될 수 있다.

도서관컨설팅에서 요구되는 지식 및 경험의 내역은, 주로 자체운영인력의 지식과 경험의 범위를 벗어나는 특별한 사안에 관하여, 외부의 전문가 도움을 필요로 하는 분야의 지식과 경험을 우선한다. 따라서 도서관인력의 구성수준에 따라 전문 인력확보가 용이한 대규모 도서관에서의 컨설팅 요구수준과, 운영인력이 빈약한 소규모 도서관에서의 컨설팅요구수준에는 많은 차이가 예상된다.

도서관의 일상적 업무능력에서 벗어나는 문제로서, 도서관신축과 리모델링, 전산시스템 및 시설설계, 장서 및 서비스평가, 지역사회 및 이용자분석, 인사 및 조직혁신, 경영개선 및 발전계획 수립 등의 경영업무가 주로 지적되고 있지만, 도서관에 따라서는 장서수집정책, 분류체

계정비, 문화행사기획, 일용직관리, 위원회운영, 이용규칙제정, 홍보마케팅업무, 시설장비구매 등의 운영상 전반적인 업무들에 전문가의 상담과 조언을 필요로 하는 경우도 적지 않다.

도서관컨설팅을 다루는 지침에서 권하는 주요 단계별 컨설팅업무의 진행과정은, 첫째, 현안문제를 사전 검토하는 단계와, 둘째 컨설팅 책임자를 찾아 자문을 의뢰하는 단계, 셋째 해당문제에 관한 데이터를 수집 분석하는 단계, 넷째, 해결 및 대안을 제시하는 단계, 다섯째, 컨설팅 진단과 분석결과 보고서를 작성하는 단계, 여섯째, 결과보고에 따라 실행계획을 수립하는 단계, 일곱째, 실행계획을 실시하는 단계, 여덟째, 컨설팅 결과 이후 평가 단계 등의 순으로 진행되며, 따라서 컨설팅은 간단한 상담과 조언을 구하는 Q&A과정과는 달리, 심도 있는 분석과 대안을 모색하는 과제에 적절한 자문방식이다.

## 2. 국내외 도서관컨설팅 사례

### 2.1 외국의 도서관컨설팅

#### 2.1.1 미국

도서관컨설팅활동이 활발한 미국의 경우에는 관종별 도서관협회 및 전문가협의회, 주(州)립 도서관 등에서 소속 회원도서관에 대한 공공적 컨설팅서비스가 일반화 되어 있고, 민간의 도서관경력자를 중심으로 은퇴한 사서들에 의한 도서관컨설팅사업이 매우 활발하게 전개되고 있다.

우선 미국도서관협회(ALA) 홈페이지에서

는 현장도서관의 요구에 따라 미국 내 도서관 제품 및 용역업체들을 소개하고 있는데(ALA) ALA Library Fact Sheets), 이중에는 도서관 컨설턴트의 명부가 포함되어 제공된다. 협회간 행물인 [American Libraries]에서는 분기별로 1회의 컨설턴트 광고를 게재하며, 분과협회인 전문도서관협회(Special Libraries Association)에서도 전문컨설턴트에 대한 온라인명부를 제공하고 있다(<http://www.sla.org/consultonline>).

한편 도서관전문단체 중에서는 회원들간 전문지식을 나누는 자원봉사활동으로서 회원들에게 컨설팅서비스를 제공하는 협회와 기구들도 발견되는데, ALA분과협회인 도서관업체전문조합협회(Association of Specialized and cooperative Library Agencies)와 참고및이용자 서비스협회(the Reference and User Services Association), 그리고 ALA기구인 정보교육및 확대봉사국(the Office for Literacy and Outreach Services(OLOS) 등에서는 해당분야 전문경력자를 중심으로 자문 및 상담을 수행하는 컨설턴트인력을 확보하여, 전화, 게시판, 이메일 등을 통한 비교적 간단한 컨설팅 업무를 지원하고 있다.

ALA 분과협회인 도서관행정및경영협회(Library Administration & Management Association)에서는 매년 자체 간행물인 [도서관행정및경영(Library Administration & Management)] 가을호에 도서관컨설턴트들에게서 비용을 받고 명부를 게재해 주고 있다. 또한 협회발간물에서 인쇄본으로 간행되는 컨설턴트명부와 별도로 도서관건축컨설턴트명부(Library Building Consultants List, LBCL)를 온라인 DB로 구축하여 유료로 제공하기도 한다.

한편, 개인에 의해 운영되는 도서관컨설턴트 온라인총람(Library Consultants Directory Online)은 연회비를 내고 최근 컨설팅실적자료와 함께 전문컨설턴트로서 등록하면 지역 및 전문분야별로 컨설턴트전문가로서 검색되도록 제공하는 일종의 인력풀서비스이다. 건물 및 시설, 커뮤니케이션 및 마케팅, 기금, 인사관리, 서비스, 기획, 기술 등의 분야별로 47명의 전문가가 소개되고 있다.

도서관전문가 컨설턴트명부로서 가장 큰 규모로 운영되는 것으로는, 톰슨(Thomson)사에 의해 운영되는 독립정보전문가협회(the Association of Independent Information Professionals, Inc.; AIIP)의 회원명부DB로서, 연구, 조사, 작성, 문헌제공, 정보서비스관리, 개인적 연구, DB개발 등의 분야에 대해서, 회원들에게는 무료로, 비회원에게는 유료로 제공된다.

기타 도서관컨설턴트를 제공하는 참고 사이트로는 도서관 및 사서 관련용품 공급자 색인을 서비스하는 "사서 온라인창고"(Librarian's Online Warehouse, <http://www.libsonline.com>)가 있고, 도서관 용품 및 용역서비스업체 명부를 제공하는 "사서 옐로페이지 온라인"(The Librarian's Yellow Pages Online, <http://www.librarybuyersguide.com/index.html>) 등이 인용되고 있다.

특히 공공도서관에 대한 컨설팅서비스활동은, 영리적 목적의 개인 및 업체들의 컨설팅서비스 못지않게, 주립도서관(State Library) 혹은 지역협의기구 등에 의해 활발히 전개되고 있는 것으로 확인되고 있다. 인터넷으로 확인되는 몇몇 주립도서관의 컨설팅지원서비스는 다음과 같다.

〈주립도서관의 도서관컨설팅 지원사례〉

- ◇ 유타주립도서관(Utah State Library)의 도서관컨설팅서비스
  - 주립도서관은 주내 지역을 55개로 구분하여 각 지역별로 전문컨설턴트를 지정하여, 공공도서관서비스 활동을 증진하기 위한 자문을 하고, 유타주공공도서관기준 및 관련협회 도서관기준을 준수하도록 지도하고 있다. 해당지역 공공도서관의 해당기준을 준수하는 공공도서관에 대해서는 주립도서관이 공식인증을 발부하며, 연방정부도서관기금(LSTA Fund)과 주정부 도서관발전기금 등의 지원, 사서들에 대한 교육훈련 지원, 공공데이터베이스에 대한 접속허용 등의 혜택을 부여하고 있다([http://library.utah.gov/library\\_services/consulting/index.htm](http://library.utah.gov/library_services/consulting/index.htm)).
- ◇ 메인주립도서관(Maine State Library)의 지역도서관시스템(Main Regional Library System)의 지역컨설턴트(District Consultants) 프로그램
  - 메인주립도서관에 의해 운영되는 메인지역도서관시스템은, 메인주(州)의 공공, 학교, 학술, 전문도서관 1,094개관으로 구성된 협력시스템으로서, 주 지역을 3개 권역으로 구분하여, 각각의 지역마다 전문컨설턴트를 지정하고, 이들로 하여금 개별도서관들의 건립 및 경영 문제에 대해 도움을 주도록 지역컨설턴트 프로그램을 운영하고 있다. 지역컨설턴트는 지역의 각종 위원회에 참여하여 지역의 교육훈련프로그램을 개발하고, 지역 특별사업 및 홍보활동에 조력하는 임무를 맡는다(<http://www.maine.gov/msl/lib/districts/>).
- ◇ 뉴욕 주(州) 북부지역도서관시스템(North Country Library System)의 컨설팅서비스
  - 뉴욕주 북부지역의 세인트로렌스(St. Lawrence), 제퍼슨(Jefferson), 루이스(Lewis), 오스위고(Oswego) 4개 군(county)의 도서관정보서비스활동을 지원할 목적으로 운영하는 공공도서관협력시스템으로서, 이들 지역에 소재하는 71개의 공공도서관이 참여하고 있다. NCLS는 협력적 장서개발과 상호대차, 도서관통합시스템운영, 협력참고봉사 등과 함께 도서관컨설팅프로그램을 운영하고 있다. 3개 권역으로 구분하여 지정된 도서관컨설턴트는, 해당지역 내 도서관들의 도서관기금, 도서관정책, 홍보, 장서개발/폐기, 건축계획, 규정운영, 도서관친구들, 뉴욕 주 도서관최저 권장기준, 자원봉사자관리, 예산 및 재정운영, 온라인DB 운영 등의 문제에 대한 상담과 조언을 통한 전문적 컨설팅을 수행한다(<http://www.nclsweb.org/Consulting.htm>).
- ◇ 캘리포니아주립(州立)도서관(The California State Library)의 컨설팅서비스
  - 캘리포니아 주립도서관은 도서관개발서비스부서를 두고 역내 공공도서관들에게 도서관컨설팅서비스를 제공한다. 컨설팅서비스의 내용은 도서관통계, 교양프로그램개발, 농촌도서관개발계획, 지역사회서비스계획, 보존프로그램 등에 대한 것이다. 특히 새로운 공공도서관을 건립할 때, 지역사회분석을 통한 지역서비스계획을 수립하거나, 건물 신축과정의 기금지원 및 행정절차 등과 관련한 컨설팅지원을 통해, 지역대표도서관으로서의 역할에 충실한 서비스기능을 수행한다(<http://www.library.ca.gov/services/libraries/index.html>).

2.1.2 영국

영국의 도서관정보전문가협회(CILIP)는 도서관컨설팅과 관련한 직접적인 용어표현을 쓰고 있지 않지만, 컨설팅활동의 범주에서 검토해 볼 수 있는 유사 자문활동들이 확인되고 있다. 협회는 현장의 회원들이 질의해 오는 도서관정보서비스관련 다양한 문제에 대해서 관련 정보와 자문을 제공하는 정보자문팀(Information and Advice Team)을 운영하고 있다. 정보자

문팀은 도서관건립이나 경영통계, 고용문제, 장서평가 등의 전문적인 분야를 포함하여 도서관 운영상의 제 문제에 대해 전화, 이메일, 서면, 온라인 등의 방식을 통해 필요한 해답과 조언을 제공하고 있다.

협회는 회원들에게 문헌정보학분야 잡지, 단행본, 보고서, 전자저널 등의 연구정보를 제공하는 정보센터를 운영한다. 또한 주제별 커뮤니티를 구성하여 회원들만이 참여하는 토론광

장을 제공하고, 질의응답을 통해 현장의 다양한 고민을 상담하는 Q&A란을 운영하며, 회원들에게 전문적 자문서비스를 제공하고 있다.

협회는 매년 도서관정보서비스 관련 업체들의 정보를 담은 「Buyer's Guide」를 발간하여 도서관전문 컨설팅업체의 명단을 소개하고 있다. 2003년 총람에 수록된 명부에는 컨설턴트들 일부가 소개되고 있는데, 주로 개인을 제외한 법인을 대상으로 모두 45건의 컨설팅회사에 대한 안내가 수록되고 있다.

한편, 협회는 2004년 영국박물관도서관문서관위원회(the Museums Libraries and Archives Council, MLA)의 기금지원을 받아 도서관건축 관련 참고자료와 컨설팅을 제공하는 웹사이트(Designing Libraries: the Gateway to better library buildings, <http://www.designinglibraries.org.uk/>)를 운영하고 있다. 이 웹사이트는 애버리츠워드 웨일즈대학(Univ. of Wales, Aberystwyth, UWA)의 토마스페리(Thomas Parry)도서관에서 구축한 공공도서관 건축 관련 장서에서 출발하여 영국과 해외의 4,000여 개 도서관건축물에 대한 데이터베이스를 수집한 도서관건축전문정보서비스이다. 이 사이트는 CILIP에 의해 실시되는 공공도서관건축상의 응모작과 수상작을 포함한 건축물 관련 자료와 세계 각국의 도서관 건축물에 대한 자료를 집성하여 세계최고의 도서관건축정보 사이트를 지향하고 있다. 영국 및 세계 각국에서 최근 건립된 도서관건축물의 계획, 설계, 시설 등의 정보를 제공하며, 도서관건축 관련전문가에 의한 컨설팅도 제공한다. 국립, 대학, 공공, 학교 도서관을 포함하여 모든 도서관은 자관의 건축 및 시설의 개요와 도면 및 사진 등을 등록

할 수 있다. 등록된 데이터를 근거로 건축물에 대한 통계분석자료를 볼 수 있다.

### 2.1.3 기타

싱가포르 「국립도서관위원회법(National Library Board Act)」에서는 제6조 위원회의 기능에서는 국립도서관위원회가 “다른 도서관 및 도서관서비스에 관하여 자문과 컨설팅서비스를 제공하는 것”을 임무로 적시하고 있다.

남아프리카공화국의 「국립도서관법」에서도 역시 남아공국립도서관의 기능을 명시하는 제4조 2항에서, “다른 도서관들에 대한 지도 안내, 자문, 컨설팅을 제공하는 것”을 그 임무로 제시하고 있다.

일반적으로 도서관활동이 활발한 선진국일수록 전문조직이나 지역단위 공조직에 의한 공공적 컨설팅서비스와 민간의 컨설팅사업이 활발한 반면, 도서관활동의 후발국가일수록 국가단위의 공공적 컨설팅서비스 수요가 높은 것으로 확인된다. 민간영역의 부진한 부분을 국가의 공공서비스로서 매워야 하는 후발국가의 여건상 도서관컨설팅서비스의 공공성이 강조된다. 우리나라의 경우, 도서관선진화를 위한 가장 긴요한 지원대책의 하나로서 공공적 도서관 컨설팅서비스의 구현을 보다 적극적으로 개발할 필요가 있다.

## 2.2 국내의 도서관컨설팅 및 유사 컨설팅 사례

우리나라의 경우 공공도서관 현장에서 도서관컨설팅서비스의 개념은 아직 생소하다. 다음장에서 다루는 현장에 대한 서면조사에서 볼 수 있듯이, 공공도서관현장의 당면문제에 대한

컨설팅수요는 압도적으로 확인되고 있지만, 금전적 보상을 조건으로 도서관컨설팅을 실시하였다는 사례는 아직까지 들어보지 못하였다. 다만 영리적 컨설팅 사례가 없다고 도서관컨설팅활동이 없는 것은 아니다.

도서관현장에서 자문회의를 통한 전문가 자문을 구하거나, 전문단체나 기구에서 운영하는 상담창구를 통해 필요한 지식을 구하며, 개인적 친분관계를 활용한 경험자 및 전문가와의 비공식적 상담접촉 등, 도서관건립운영과정에서 발생하는 다양한 당면문제에 대한 조언을 구하는 상담활동은 매우 다양하게 확인되고 있다. 다소 생소한 개념으로서 컨설팅이란 용어를 배제하고 있을 뿐, 도서관 전문지식과 경험을 구하는 자문 및 상담활동은 엄연히 실재하며, 보다 전문적이고 체계적인 컨설팅서비스의 잠재수요로서 확인되고 있다.

도서관현장에서 도서관컨설팅의 개념과 그 필요성은 이해하지만, 컨설팅서비스의 운영방식은 공공서비스의 영역 내에서 요구되고 있다. 컨설팅서비스를 기업적 영리활동의 일환으로 보는 사회적 편견이 강하여, 아직까지 공공도서관의 문제에 대하여 외부 전문가에게 컨설팅비용을 지불하는 것에는 적지 않은 거부감이 있다.

컨설팅이란 영리 사업의 수단이 될 수는 있지만, 그 개념자체는 전문적 지식과 경험을 통하여 현장의 업무개선과 발전을 지원한다는 취지이다. 국내 실정에서는 도서관컨설팅서비스가 영리적 목적보다는 비영리적 공익활동으로서 요구되고 있다. 공공도서관이 공공시설이고 도서관컨설팅을 필요로 하는 소규모 분관이나 작은 도서관, 문고 등의 입장에서는 영리적 서

비스비용을 부담할 여건이 마련되어 있지 못하다. 따라서 공공서비스로서 컨설팅을 요구하는 이들에게, 공공적 경로를 통하여 현장의 사업을 지원하고 실질적인 혜택으로 배분될 수 있는 “도서관컨설팅센터”의 운영을 고민해 볼 필요가 있다.

국내에서 도서관컨설팅의 개념에 부합하는 사례로서, 도서관현장의 당면문제에 대해 전반적인 진단과 분석을 통한 해결대안을 모색하는 자문활동으로는, 교육청의 학교도서관 지원활동이나, 책 읽는 사회문화재단의 작은 도서관 지원센터와 같은 일부사례가 확인되고 있을 뿐이다.

한국도서관협회나 대학도서관협의회 등의 도서관 전문단체나 기관에 있어서도, 관련 직원들을 통해 전문지식이나 전문가 추천을 요청하는 사례들이 확인되고 있지만, 이러한 문의는 대부분 공식적 자문활동보다 비공식적 협력업무의 일환으로 처리되고 있다는 점에서, 전문적인 도서관컨설팅서비스의 잠재수요는 적지 않게 실재하는 것으로 판단된다. 현재 도서관컨설팅을 수행할 수 있는 전문가를 갖춘 민간의 영리조직은 확인되지 않고 있으며, 주요 국공립도서관과 일부 전문도서관, 도서관관련 연구단체와 협의기구 등이 공식 및 비공식 채널을 통해 다양한 상담과 조언으로 유사컨설팅서비스를 제공하고 있는 것으로 확인된다.

국립중앙도서관이나 한국도서관협회 등 주요 도서관 및 관련기관 홈페이지에서 제공하는 질의응답(Q&A)의 경우, 대부분 해당기관의 업무와 관련한 단순문제가 대부분이고, 전문적인 지식과 경험을 요구하는 컨설팅 활동과는 다소 거리가 있지만, 컨설팅서비스에 대한 잠

재수요를 확인하려는 목적에서 이들 기관의 홈페이지에서 운영하는 질의응답(Q&A) 활동을 유사컨설팅활동으로 검토하여 보았다.

### 2.2.1 서울시교육청의 “학교도서관지원과”

서울시 교육청은 학교도서관진흥법 제정운동이 한창이던 2001년에 산하 공공도서관마다 2년간 한시기구로 학교도서관지원팀을 설치하여, 다양한 학교도서관 지원활동을 추진한 바 있다. 이후 전담인력이 없는 학교도서관에 대한 지속적이고 체계적인 상시 지원체제를 운영하기 위해 2004년부터는 정독, 남산, 양천, 동대문, 강서 등 모두 5개 공공도서관에 학교도서관지원과를 설치하여 운영하고 있다. 서울시 지역교육청을 모두 5개 권역으로 나누어 이들 5개 도서관이 해당지역의 초중고교 학교도서관 지원업무를 담당하도록 하고 있다(표 1 참조).

학교도서관지원과에서 실시하고 있는 지원업무의 내용은, 시설운영지원, 전산운영지원, 자료관리지원, 독서교육지원 등으로 구성되며, 도서관운영 매뉴얼과 관리자교육, 운영지침 등

을 제공한다. 실질적인 지원내용은 도서관의 전반적인 관리운영 실무에 대한 현장지도와 조언으로 실시되지만, 일면으로는 학교도서관운영에 대한 컨설팅사업의 성격이 강하다.

- 학교도서관 자료 전산화(D/B 구축)업무 지원
- 학교도서관 자료 선정 업무 지원
- D/B변환 지원(사용중인 프로그램을 DLS 프로그램으로 전환 시)
- 도서관리프로그램 운용 교육: 담당교사, 도서부원, 자원봉사자 대상
- 학생 학년 진급 처리 지원
- 학교도서관 장서 점검 지원
- 신간 및 추천도서목록 작성, 배포
- 초·중학생 독서지도
- 학교도서관 신설, 리모델링 학교 자문 및 운영 지원
- 학교도서관 제반 업무 상담

또한 학교도서관컨설팅은 지역교육청 단위의 학교혁신 컨설팅사업의 일환으로, 정보화컨설팅, 수업컨설팅, 시설개선컨설팅 등과 함께 교육청 내 설치된 자체 컨설팅단의 지원을 받아 운영되기도 한다.

〈표 1〉 서울시 교육청 5개 공공도서관의 지역분담

도서관	지역 교육청	행정 구역	지원대상교
남산도서관	강남교육청 강동교육청	강남구, 서초구 강동구, 송파구	255개교
정독도서관	중부교육청 북부교육청 성북교육청	용산구, 종로구, 중구 노원구, 도봉구 강북구, 성북구	342개교
양천도서관	남부교육청 동작교육청	구로구, 금천구, 영등포구 관악구, 동작구	224개교
동대문도서관	동부교육청 성동교육청	동대문구, 중랑구 광진구, 성동구	171개교
강서도서관	강서교육청 서부교육청	강서구, 양천구, 마포구, 서대문구, 은평구	274개교



### 2.2.2 책 읽는 사회 문화재단 “작은도서관 지원센터”

책읽는 사회문화재단은 2006년과 2007년에 걸쳐 한겨레신문 및 삼성사회봉사단과 함께 전국의 문화·복지 소외지역을 대상으로 민간이 운영하는 작은도서관과 학생수 200명이하의 농어촌 학교도서관에 대한 도서 및 자료지원과 리모델링, 시설개보수 등을 지원하는 “희망의 작은도서관 사업”을 추진한 바 있다. 책읽는 사회문화재단은 이미 2004년부터 기적의 도서관 건립지원사업을 추진한 실적에 이어 작은도서관 및 학교도서관 지원사업을 추진하면서, 전국의 중소규모 도서관건립 및 리모델링을 추진하며 축적된 다양한 경험과 지식을 바탕으로 ‘작은도서관지원센터’와 ‘학교도서관지원센터’를 운영하고 있다.

각각의 지원센터는 도서관 운영자 및 근무자들에게 실질적인 도움을 주기 위한 목적으로, 이들에 대한 전문성을 확보하기 위한 교육기회의 제공과 지속적인 운영체계구축에 필요한 운영매뉴얼 제공, 지역사회와 소통하는 홍보 교육 등에 대한 전반적 상담과 조언을 제공하고 있다. 또한 문화예술계 중견작가와 화가, 작곡가 등을 순회대사로 초빙하여 소외지역 어린이 도서관, 작은도서관, 학교도서관 등의 주민 및 어린이, 청소년들에게 문화예술행사를 지원하는 사업도 실시하고 있다. 현재의 재단 홈페이지에서는 별도의 상담코너가 마련되어 있지 않다.

### 2.2.3 주요 홈페이지 Q&A사례

#### 가. 국립중앙도서관

국립중앙도서관의 홈페이지에서는 “열린마

당”에 민원소리, 자유게시판, 고객제안 등을 운영하고 있지만, 도서관사서들을 위한 Q&A란은 제공되지 않는다.

다만 2005년에 작성된 국립중앙도서관 장기발전계획 [국립중앙도서관 비전2010]에서 국립중앙도서관은 중장기핵심추진과제로서 도서관정책연구의 구심체로서 도서관연구소의 설치를 계획하며, 도서관연구소의 주요추진과제로서 도서관컨설팅 사업을 지적한 바 있다. 도서관연구소에서 추진하는 컨설팅 사업은, 도서관건립과 운영, 서비스 등과 관련한 전문컨설팅을 제공하여 도서관 선진화에 기여하는 것을 목적으로, 1) 도서관건립 타당성 조사연구, 2) 도서관관련 법률에 대한 자문제공, 3) 도서관경영진단, 4) 도서관운영기술 지도 등을 열거하고 있다.

현재 도서관컨설팅 관련 사업은 ‘문화체육관광부와 그 소속기관 직제 시행규칙(2008. 03. 06)’에 명시된 도서관연구소의 업무에 포함되어 있지 않다. 다만 도서관정보정책기획단의 정책조정팀에서 “도서관건립운영을 지원하는 컨설팅”사업을 준비하여 오다가, 최근의 조직개편으로 정책기획과의 공공도서관건립지원 업무와 연계하여 추진되고 있는 것으로 전해진다.

#### 나. 국회도서관

국회도서관 역시 홈페이지의 “이용자마당>문고답하기”에서 이용자서비스를 위한 도서관 업무 질의응답란을 운영하고 있지만, 현장사서들이 참여하는 도서관운영관련 질의응답서비스는 마련되어 있지 못하다. 국회도서관은 자관의 원문정보 보기 협력도서관들의 모임인 ‘한국학술정보협의회’의 ‘협의회 커뮤니티’란을 통해

회원도서관 사서들의 원문보기 관련 질의응답 활동을 실시하고 있지만, 이 역시 디지털원문 서비스 관련업무에 한정하고 있으므로, 도서관 현장사서들의 궁금증을 풀고 적실한 조언을 제공하는 컨설팅 기능과는 거리를 가지고 있다.

#### 다. KERIS

한국교육학술정보원(KERIS)은 교육연구 및 학술활동에 필요한 정보를 서비스할 목적으로 '교육정보원법'에 의해 교육과학기술부에서 설립한 법인으로서, 대학도서관의 연구정보유통과 교류협력에 많은 기여를 하고 있다. 특히 학술연구정보서비스 홈페이지 RISS4U에서는 상호대차, 수서업무, 전산업무, 정리업무, 참고봉사/열람 등의 업무별로 구분한 사서커뮤니티 공간을 통해, 대학도서관 사서들의 친목은 물론 부분적으로 업무관련 질의응답을 교환하고 전문적 지식을 나누는 Q&A기능도 보인다.

2006년 3월부터 운영하고 있는 사서커뮤니티의 회원은 2,356명으로, 2007년 한 해 동안 상호대차 117건, 수서업무 57건, 전산업무 86건, 정리업무 79건, 참고봉사/열람업무 139건 등 모두 478건의 상호질의와 참고자료게시 등이 확인되고 있다(<http://risscom.riss4u.net/>).

#### 라. 한국도서관협회 홈페이지

한국도서관협회의 홈페이지에는 "커뮤니티 > 문의사항"을 통해 협회에 대한 각종의 질문에 응답란을 운영하고 있다. 여타 기관의 홈페이지 Q&A란과 같이 협회의 업무와 관련한 질문이 다수를 차지하며, 도서관의 건립 운영 등과 같은 전문적인 사항에 대한 질의는 보이지 않는다.

2007년도 한 해 동안 게시되었던 123번부터 339번까지의 217건 게시물 중, 188건(86.6%)이 도서관협회에서 발간하는 한국도서관통계의 도서관주소를 요청하는 내용이었고, 불과 나머지 29건(13.4%)만이 도서관활동과 관련한 질문이었다.

#### 마. 사서e마을 도서관업무 Q&A

도서관 사서들의 취업정보제공으로 시작하여, 사서들 간 정보교류광장으로 왕성한 활동을 보이고 있는 '사서e마을'에서는 현장 사서들의 도서관업무에 대한 질문과 답변을 공유하는 Q&A란을 운영하고 있다. 간단한 단답형 질문에서 자문과 조언을 구하는 연구형 질문에 이르기까지 현장사서들이 맞고 있는 다양한 문제에 대한 질문이 게시되고 있다.

2007년 한 해 동안 사서e마을 도서관업무 Q&A에서 이루어진 1,142건의 질문 및 응답의 분야를 세분하여 정리하여 보았다. 가장 많은 질의응답이 이루어진 분야는 정보기술/전산 운영(184건, 16.1%), 조직 및 인사관리(182건, 15.9%), 장서개발(152건, 13.3%), 분류/편목(90건, 7.9%) 등의 순으로 운영업무관련 질의가 빈번하였다(표 2 참조).

게시판을 통하여 사서들 상호간에 이루어지는 질의와 응답이란 점에서, 도서관현장의 전산 관리와 장서관리, 인사관리 등의 실무적 관리운영업무에 질문이 집중되어 있는 반면, 다소 전문적 지식을 필요로 하는 지역사회조사(22건, 1.9%)와 홍보/마케팅(26건, 2.3%), 서비스평가(31건, 2.7%), 건립/리모델링(36건, 3.2%), 경영혁신/발전전략(37건, 3.2%) 분야에 대한 질문이 비교적 작은 비중을 차지하고 있다.

〈표 2〉 사서e마을 도서관업무Q&A의 분야별 질의응답건수

분 야	건수(%)	분 야	건수(%)
가) 도서관건립/리모델링계획	36(3.2)	자) 지역사회 조사	22(1.9)
나) 홍보/마케팅	26(2.3)	차) 문화프로그램 운영	48(4.2)
다) 조직/인사관리	182(15.9)	카) 분류/편목	90(7.9)
라) 이용자 서비스 규정	53(4.6)	타) 장서관발	152(13.3)
마) 경영혁신/발전전략 수립	37(3.2)	파) 시설/장비 구매	76(6.6)
바) 정보기술/전산운영 문제	184(16.1)	하) 학교도서관 문제	77(6.7)
사) 저작권법/법적 해석문제	59(5.2)	거) 기 타 (직접입력)	69(6.0)
아) 도서관서비스 평가	31(2.7)	합	1,142(100.0)

### 3. 도서관컨설팅 수요조사

#### 3.1 수요조사개요

국내 공공도서관현장의 컨설팅수요를 파악하기 위하여, 전국 564개 공공도서관 중에서 도서관협력망 담당자로서 전자메일주소를 확보한 519개 도서관의 담당사서들을 대상으로 서면조사를 실시하였다. 서면조사는 전자메일 본문에서 간단히 문항을 읽고 곧바로 회신할 수 있도록 5개 문항으로 구성하였다. 문항의 내용은, 도서관컨설팅의 필요성과 필요한 분야, 컨설팅을 구하는 방식, 컨설팅서비스에 적절한 기관과 그 영리적 사업가능성을 묻는 것이었다.

2008년 3월 11일 1차 서면조사메일을 발송하고, 미회신자에 대해 3월 17일에 2차, 3월 19일에 3차 조사메일을 추가로 발송하였다. 3월 28일까지 마감한 회신건수는 80건으로 약 15%의 회수율을 보였다.

본 조사는 전국의 공공도서관에 근무하는 2,560명(2007 한국도서관연감)의 사서들 중에서 불과 80명의 의견을 정리한 것으로, 서면조사의 과학적 요건의 하나인 표집방식의 객관성

을 확보하지 못하였다는 점에서 현저한 결점을 가지고 있다. 따라서 본 설문조사의 결과는 전국적 공공도서관 현장의 현황을 파악하는 단서로서 의미를 가질 뿐이며, 전국 공공도서관사서들의 의견을 정리한 것이 되지 못한다.

#### 3.2 외부 컨설팅 필요성

설문에 응답한 80명의 사서들은, 도서관업무와 관련하여 외부의 컨설팅 전문가의 필요성을 느낀 적이 있는가라는 질문에 대해 압도적인 다수인 62명(77.5%)의 사서가 외부 전문컨설턴트의 필요를 공감하고 있는 것으로 나타났다. 도서관컨설팅의 필요성에 대해서는 대도시나 중소도시, 군지역 등의 지역구분에서 특별히 유의미한 차이가 발견되지 않았다(표 3 참조).

#### 3.3 도서관컨설팅 필요분야

도서관컨설팅이 필요한 분야를 복수로 선정하도록 한 결과, 도서관건립/리모델링계획에 대한 컨설팅 필요성이 41명(26.5%)으로 가장 많이 응답되었다. 다음으로는 홍보/마케팅업무와

경영혁신/발전전략수립이 모두 19명(12.3%)으로 높은 비중을 보였고, 분류/편목(0명, 0.0%)이나 시설/장비구매(2명, 2.3%), 이용자서비스규정(4명, 2.6%), 장서개발(5명, 3.2%), 저작권법 등 법적 문제(5명, 3.2%) 등이 비교적 낮은 관심으로 나타났다(표 4 참조).

공공도서관사서들이 도서관건립/리모델링이나 경영혁신/발전계획, 홍보/마케팅 등 업무에서 외부 전문가 컨설팅의 필요성을 지적하고 있는 점은, 사서들이 이들 기획업무에 대해서 상당한 심적 부담을 가지고 있다는 사실을 반증하며, 분류/편목, 장서개발, 시설/장비구매 등 기

술적 문제에 대해서는 비교적 자율적으로 문제 해결을 시도하고 있음을 추정하여 볼 수 있다(그림 1 참조).

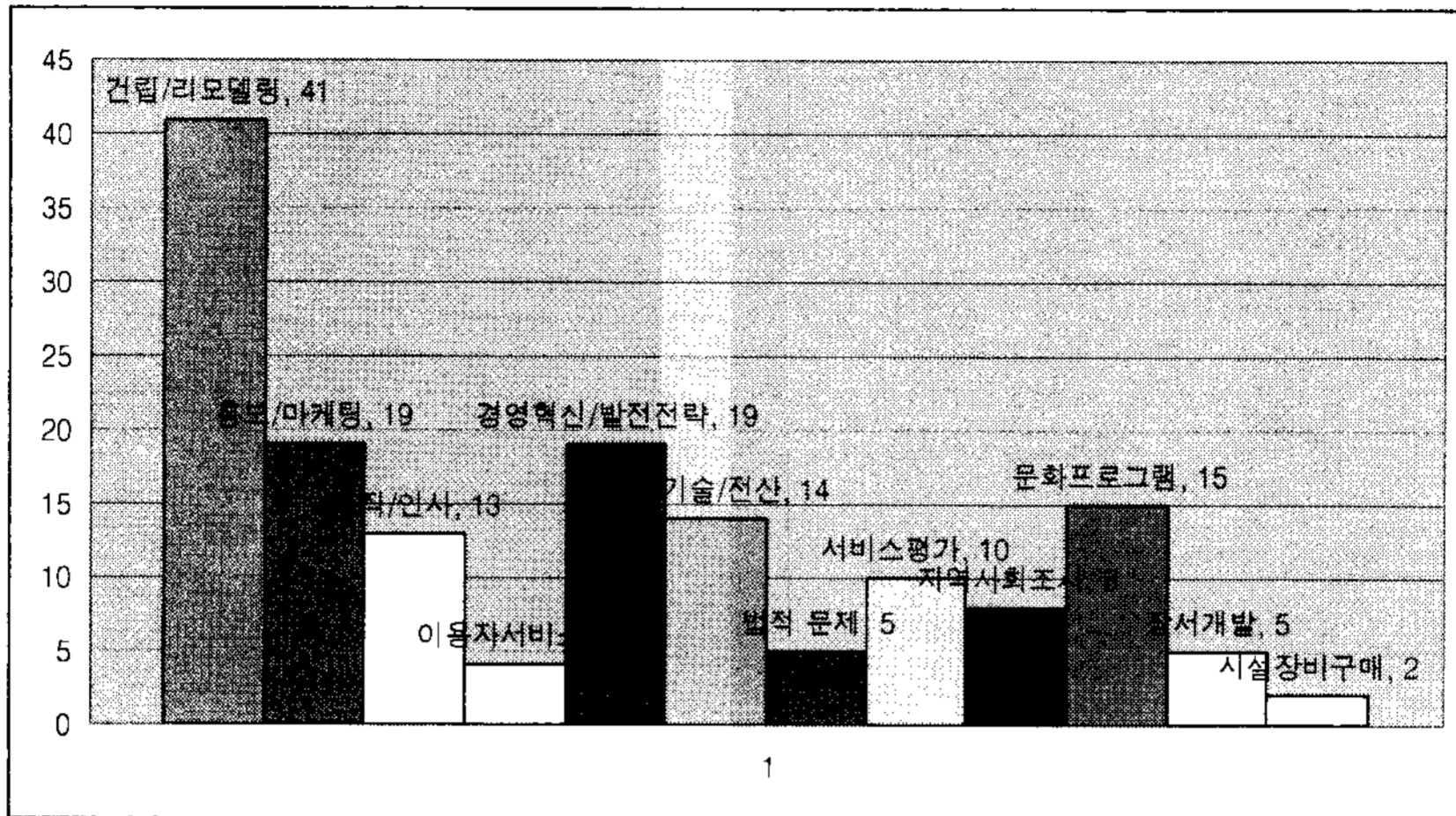
또한 지역적 특성에 있어서, 대도시지역 공공도서관의 경우, 도서관건립/리모델링, 경영혁신/발전전략 수립, 홍보/마케팅을 지적하고 있는 외에 도서관서비스평가부분을 지적하고 있는 점은 도서관규모가 클수록 이용자서비스에 대한 혁신의지가 크다는 점을 나타내 주고 있다. 대도시와 중소도시 공공도서관이 모두 조직/인사관리 분야를 외부 컨설팅이 필요한 분야로 높게 지적하고 있는 것에 비교하여,

〈표 3〉 외부 컨설팅 전문가의 필요성을 느낀 적이 있는가?(80개관)

구 분	대도시	중소도시	군지역	전국(%)
가. 있다	18( 78.3)	25( 80.6)	19( 73.1)	62( 77.5)
나. 없다	5( 21.7)	6( 19.4)	7( 26.9)	18( 22.5)
합	23(100.0)	31(100.0)	26(100.0)	80(100.0)

〈표 4〉 도서관컨설팅이 가장 필요한 분야는?(복수응답)

구 분	대도시	중소도시	군지역	전국(%)
가. 도서관 건립/리모델링계획	11(24.4)	19(27.9)	11(26.2)	41(26.5)
나. 홍보/마케팅	5(11.1)	8(11.8)	6(14.3)	19(12.3)
다. 조직/인사관리	5(11.1)	7(10.3)	1( 2.4)	13( 8.4)
라. 이용자 서비스 규정	-( 0.0)	4( 5.9)	-( 0.0)	4( 2.6)
마. 경영혁신/발전전략 수립	8(17.8)	7(10.3)	4( 9.5)	19(12.3)
바. 정보기술/전산운영 문제	3( 6.7)	3( 4.4)	8(19.0)	14( 9.0)
사. 저작권법 등 법적 해석문제	2( 4.4)	2( 2.9)	1( 2.4)	5( 3.2)
아. 도서관 서비스 평가	5(11.1)	5( 7.4)	-( 0.0)	10( 6.5)
자. 지역 사회 조사	1( 2.2)	4( 5.9)	3( 7.1)	8( 5.2)
차. 문화 프로그램 운영	3( 6.7)	6( 8.8)	6(14.3)	15( 9.7)
카. 분류/편목	-( 0.0)	-( 0.0)	-( 0.0)	-( 0.0)
타. 장서개발	2( 4.4)	2( 2.9)	1( 2.4)	5( 3.2)
파. 시설/장비 구매	-( 0.0)	1( 1.5)	1( 2.4)	2( 2.3)
하. 기타 (직접입력)	-( 0.0)	-( 0.0)	-( 0.0)	-( 0.0)
합	45(100.0)	68(100.0)	42(100.0)	155(100.0)



〈그림 1〉 도서관컨설팅이 가장 필요한 분야(복수응답)

조직규모가 작은 군지역 공공도서관은 조직/인사관리, 도서관서비스평가, 이용자서비스규정 등의 서비스문제에는 관심이 없었다. 군지역 공공도서관은 상대적으로 적은 인원으로 어려움을 겪는 정보기술/전산운영문제와 문화프로그램운영에 대해 많이 지적을 하고 있는 점에 주목할 필요가 있다. 소규모 도서관일수록 적은 인력으로 모든 분야의 업무를 수행해야 하는 업무부담으로 인하여, 비교적 직무 전문성이 요구되는 정보기술/전산운영과 문화프로그램운영에서 외부 전문가의 조언과 자문을 필요로 하고 있는 점이 확인된다.

### 3.4 도서관문제의 자문방식

도서관운영에서 발생하는 문제에 대한 자문과 조언을 구하는 방식을 묻는 질문에서는, 동종 도서관의 관련업무자(55명, 48.7%)를 가장 많이 지적하였다. 다음으로는 문헌이나 인터넷을 통한 조사(18명, 15.9%)와 동료간 선업 업무

조사(17명, 15.0%)를 지적하였고, 관련분야 연구자(6명, 5.3%)와 관련분야 납품사업자(5명, 4.4%)에 대해서는 비교적 낮게 응답하였다(표 5 참조).

문제해결의 방식에서도 도서관의 소재지역에 따라 응답에 다소 차이를 보이고 있는데, 대도시 공공도서관 사서는 동료간 선행업무조사(4명, 11.4%)와 관련연구자 자문(4명, 11.4%),

관련 공공기관 문의(4명, 11.4%) 등 조언을 구하는 방식이 고르게 분포하고 있지만, 군지역 공공도서관 사서는 동종 도서관 관련업무자(18명, 52.9%)와 동료간 선행업무조사(7명, 20.6%)의 비율이 상대적으로 높고, 관련분야 납품사업자(1명, 2.9%)와 관련분야 연구자 자문(0명, 0.0%) 등은 매우 낮게 나타나고 있다.

### 3.5 도서관컨설팅서비스에 적합한 기관

도서관컨설팅서비스를 제공하기에 가장 적합한 기관으로 공공도서관사서들이 지적하고 있

〈표 5〉 도서관운영에서 발생하는 문제에 대한 자문 및 조언을 구하는 방식은(복수응답)

구 분	대도시	중소도시	군지역	전국(%)
가. 문헌/인터넷 조사	5(14.3)	8(18.2)	5(14.7)	18(15.9)
나. 동료간 선행업무 조사	4(11.4)	6(13.6)	7(20.6)	17(15.0)
다. 동종 도서관 관련업무자	17(48.6)	20(45.6)	18(52.9)	55(48.7)
라. 관련분야 연구자 자문	4(11.4)	2( 4.5)	-( 0.0)	6( 5.3)
마. 관련분야 납품사업자	1( 2.9)	3( 6.8)	1( 2.9)	5( 4.4)
바. 관련 공공기관	4(11.4)	5(11.4)	3( 8.8)	12(10.6)
사. 기타(직접입력)	-( 0.0)	-( 0.0)	-( 0.0)	-( 0.0)
합	35(100.0)	44(100.0)	34(100.0)	113(100.0)

는 기관으로는, 국립중앙도서관 도서관연구소(32명, 37.2%)와 도서관전문 컨설팅회사(24명, 27.9%), 도서관정보정책기획단(13명, 15.1%)의 순으로 응답하였다. 지역대표도서관의 운영이 본격화되지 못한 사정 때문인지, 지역대표도서관의 컨설팅서비스지원에 대한 기대가 매우 낮게 나타나고 있다. 앞서 살펴본 미국의 경우 주립도서관에 의한 컨설팅 지원활동이 가장 활발하게 확인되고 있는 점을 감안하여, 장래에 지역대표도서관의 역할과 기능에서 지역도서관에 대한 컨설팅서비스의 개발임무는 보다 적극적으로 검토될 필요가 있다(표 6 참조).

특히, 도서관연구소의 설치가 오래지 않음에도, 도서관연구소의 컨설팅지원에 대한 기대가

높게 확인되었다. 이는 도서관연구소보다는 국립중앙도서관의 대표도서관 기능에 대한 기대감 때문으로 추정된다. 현재 문화체육관광부의 직제시행규칙에 명시된 도서관연구소의 사무에는 컨설팅지원업무는 설정되어 있지 않다. 도서관건립운영컨설팅서비스는 그 성격상 현장의 도서관건립지원 업무를 맡고 있는 주무부서에서 건립지원 활동과 연계하여 운영하는 것이 가장 바람직할 것으로 판단된다.

### 3.6 도서관컨설팅의 수익사업 가능성

장래의 국내 도서관컨설팅서비스에 대한 사업 전망에서는, 응답자의 62.5%(50명)가 컨설팅

〈표 6〉 도서관컨설팅서비스를 제공하기에 가장 적합한 기관은?(복수응답)

구 분	대도시	중소도시	군지역	전국(%)
가. 도서관전문 컨설팅회사	6(24.0)	12(36.4)	6(21.4)	24(27.9)
나. 도서관정보정책기획단	4(16.0)	6(18.2)	3(10.7)	13(15.1)
다. 지역대표도서관	3(12.0)	2( 6.1)	1( 3.6)	6( 7.0)
라. 국립중앙도서관 도서관연구소	9(36.0)	10(30.3)	13(46.4)	32(37.2)
마. 한국도서관협회	2( 8.0)	1( 3.0)	2( 7.1)	5( 5.8)
바. 기타 (직접입력)	1( 4.0)	2( 6.1)	3(10.7)	6( 7.0)
합	25(100.0)	33(100.0)	28(100.0)	86(100.0)

팅서비스가 영리사업으로 가능하지만 어느 정도 시간이 불가피하다는 유보적 입장을 보이고 있다. 도서관컨설팅서비스가 영리사업으로 불가능할 것이라는 비관적 의견을 가지고 있는 사서들도 27명(33.8%)이나 되었고, 영리사업으로 낙관적 의견을 보인 사서는 3명(3.7%)에 불과하였다. 도서관컨설팅서비스 경험이 일천한 국내 공공도서관의 실정에서, 영리사업으로 컨설팅서비스를 발전시키는 데에는 적지 않은 시간과 경험이 필요할 것으로 예상된다. 다만 응답자의 다수가 어느 정도 시간을 통해 컨설팅서비스에 대한 기대감을 피력한 것은, 도서관컨설팅서비스의 보급과 개발에서 긍정적인 전망을 가능하게 한다(표 7 참조).

#### 4. 도서관컨설팅 지원체제 구축방안

##### 4.1 '도서관컨설팅센터' 운영

서면조사에서 확인되듯이 국내의 도서관분야 컨설팅 수요는 적지 않게 확인되고 있지만, 상업적 컨설팅활동에 대한 기대는 매우 저조한 것으로 나타나고 있다. 대부분의 현장에서는 국립중앙도서관 도서관연구소에 대한 기대가

가장 높게 나타나고 있다. 하지만 공공도서관과 작은도서관, 문고 등을 대상으로 하는 도서관컨설팅센터의 운영을 위해서는 운영인력이나 재정의 여력이 가능한 주무부서에서 설치 운영하는 것이 가장 바람직하다. 현재 문화체육관광부의 직제시행규칙에 명시된 사무분장 사항으로는 공공도서관건립지원사업은 도서관정보정책기획단에서 맡고 있다.

도서관컨설팅센터의 운영방식으로는, 자체에 전문가를 두고 상담과 자문을 수행하여 직접 컨설팅서비스를 제공하는 방식과, 해당분야 전문지식과 경험을 가지고 컨설팅을 수행할 수 있는 전문가를 연계하여 주는 방식이 있을 수 있다. 가장 유용한 서비스가 기대되는 것은 전문가를 두고 직접 컨설팅을 제공하는 방식이 유력하지만, 그 운영비용이 적지 않은 부담으로 예상되며, 따라서 제한된 예산과 인력으로 효율적 컨설팅서비스를 제공하기 위해서는 컨설팅시스템을 통한 간접적 연계서비스방식을 대안으로 검토할 수 있다.

도서관컨설팅센터에서는 도서관건립운영과 관련되는 제 문제에 대한 지식과 경력을 갖춘 다양한 전문가를 발굴하여 컨설턴트DB를 구축하고, 도서관현장에서는 DB검색을 통해 적절한 전문컨설턴트를 선정하여, 시스템에서 요구하는 형식에 의거하여 컨설팅 서비스를 요청하

〈표 7〉 현재 우리나라실정에서 도서관컨설팅이 영리적 수익사업으로 가능할까요?

구분	대도시	중소도시	군지역	전국(%)
가. 가능하다	-( 0.0)	3( 9.7)	-( 0.0)	3( 3.7)
나. 가능하나 시간이 필요하다	16(69.6)	18(58.1)	15(57.7)	50(62.5)
다. 불가능하다	7(30.4)	10(32.3)	11(42.3)	27(33.8)
합	23(100.0)	31(100.0)	26(100.0)	80(100.0)

고, 의뢰를 받은 전문가는 이를 검토하여 본인의 참여의사를 확인해줌으로써, 컨설팅연계서비스를 시작하는 방식이다. 현장의 질의와 상담은 온라인 상시자문체제를 통해 즉시적으로 제공하지만, 필요할 경우 직접방문과 대면상담을 통해 보다 심층적인 조사·분석을 실시하고, 자문내용과 제안 및 의견은 온라인 상담시스템에서 경과과정으로 온전히 기록하는 방식이다. 이러한 컨설팅 활동의 결과 누적되는 성과데이터들은 유사질문에 대한 참고자료로서 활용되며, 전문영역에 따라 세분되어 지식뱅크로 축적되도록 한다.

#### 4.2 웹컨설팅시스템 구축

도서관컨설팅시스템 구축의 유력한 참고모델로는, 경영분야 컨설팅정보서비스로서 웹 운영모형을 충실하게 구현하고 있는 한국컨설팅정보서비스의 “온라인컨설팅시스템(Online-CS)”의 주요기능을 참고하여 보았다. 온라인 컨설팅시스템의 목적은 오프라인 대면방식의 컨설팅업무를 웹(Web)시스템으로 전환하여, 전문지식을 갖춘 전문가와 이를 필요로 하는 수요자를 온라인상에서 연계하려는데 있다. 전문가는 스스로의 경력과 성과를 적어 전문가DB에 자진 등록하고, 특정 업무에 적합한 컨설팅 전문가를 찾고 있는 수요자들은 등록된 전문가DB를 검색하여 적임자를 선택할 수 있도록 한다. 또한 컨설팅 활동의 과정에서 발생하는 전문적인 자료를 수집하여, 이를 필요로 하는 현장의 실무자들에게 제공하는 지식참고 기능을 통해, 관련지식의 공유와 발전을 촉진하는 지식교류의 광장역할을 수행하게 된다.

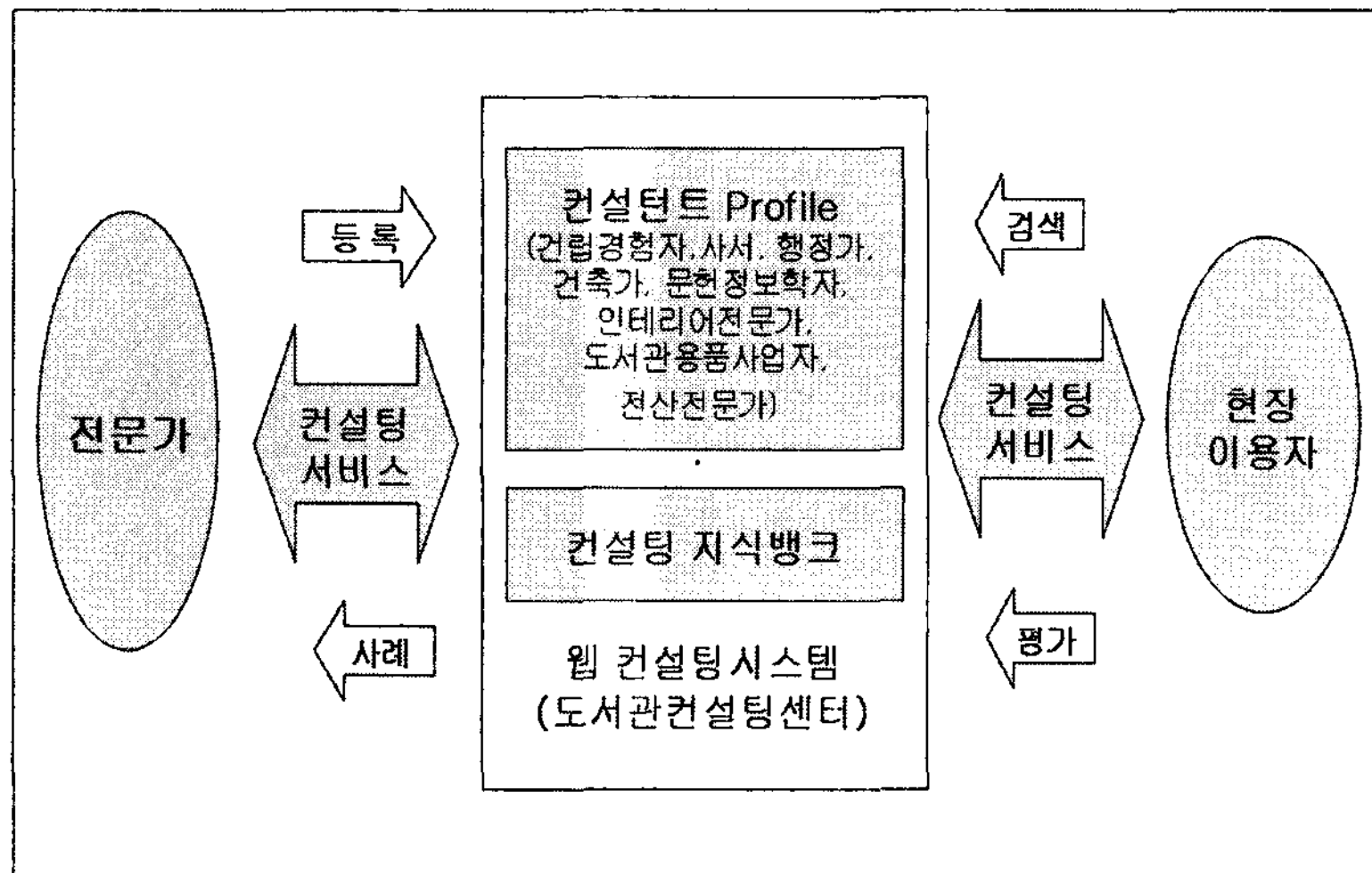
한국컨설팅정보서비스의 홈페이지에서 확인되는, 경영컨설팅 온라인컨설팅시스템에서는 “전문가”와 “경영지식정보거래”란을 통해 전문가정보와 전문지식정보를 함께 제공하고 있다. 각각의 란은 경영일반, 경영전략, 인사조직, 재무회계, 마케팅, 유통물류, 품질생산 등 모두 16개 분야의 주제를 나누어 해당분야 전문컨설턴트를 등록함으로써, 전문가 인력풀(Expert Pool System)을 제공하고, 경영지식 정보거래장터를 조성하고 있다. 다만 홈페이지의 최신자료 업데이트가 부진하다는 점에서 다소 실망스럽기는 하지만, 운영시스템의 모델에 있어서는 웹 서비스의 모형을 충실하게 보여주고 있다는 점에서 유의한 사례이다.

홈페이지를 통해 운영되는 온라인컨설팅시스템은 실시간으로 소통하는 컨설팅과정을 일관되게 점검할 수 있으며, 컨설팅 관련 모든 정보를 쉽게 찾아보고 관리할 수 있다는 점에서, 과거의 구두 및 서면형식의 컨설팅업무에 비교하여 월등한 시간절약을 보장하는 장점이 있다. 더불어 컨설팅 진행과정의 모든 내용이 체계적으로 축적되어 보고된다는 점에서 유용한 데이터뱅크를 형성하는 장점도 있다(그림 2 참조).

#### 4.3 도서관컨설팅 전문가DB 구축

전문가 인력풀은 도서관건립운영에 경험과 지식이 있는 행정가, 사서, 건축가, 설계자, 시공자, 시설장비 납품사업자, 연구자 등의 전문 경력을 본인이 입력하여 DB를 구축한다. 시스템운영자는 등록된 컨설팅전문가들에게 필요한 검증절차를 거쳐, 인력DB에 등재한다. 이들의 경력과 전문성을 검토한 컨설팅 요청자가





〈그림 2〉 웹 컨설팅시스템 개요

직접 이들 전문가 DB를 검색하여 적절한 전문가를 선정하여 컨설팅의뢰를 요청하면, 컨설팅센터에서는 접수된 컨설팅 요청사항을 등록하고, 해당전문가에게 컨설팅 활동을 의뢰한다. 컨설팅센터는 해당 전문가의 컨설팅활동이 종료하면, 그 과정에서 발생한 성과자료의 우수성과 요청도서관의 만족도를 평가하여, 해당 전문가에게 상응하는 실비용을 지불하여야 한다. 따라서 온라인 컨설팅센터를 운영하는 사업자는 공공도서관서비스진흥을 촉진하는 컨설팅사업예산으로 시스템운영비와 구분되는 별도의 전문가자문비용을 확보하는 것이 요망된다. 컨설팅 전문가의 등록 및 자문활동의 과정을 순서대로 정리하면 다음과 같다.

- 1) 컨설팅시스템에서 도서관건립운영 경험과 지식이 있는 본인이 전문가 신청.
- 2) 온라인 전문가시스템에서 신청한 전문가경력 및 이력을 검토 전문가 인증.

- 3) 온라인 전문가시스템에서 특정분야 컨설팅 전문가로서 등재 전문가DB 공개.
- 4) 컨설팅 필요 기관이나 도서관에서 온라인컨설팅시스템의 전문가DB 검색.
- 5) 필요 분야 컨설팅 전문가를 선정하여 온라인 컨설팅시스템에서 컨설팅 신청.
- 6) 컨설팅 센터의 주무관이 해당 전문가에게 컨설팅 활동을 요청.
- 7) 컨설팅 전문가가 요청도서관과 접촉하여 컨설팅활동 개시.
- 8) 컨설팅의 모든 과정은 온라인컨설팅시스템의 컨설팅프로세스에 따라 축적.
- 9) 컨설팅 활동의 종료와 함께 컨설팅 성과에 대한 만족도 평가를 실시.
- 10) 온라인 컨설팅시스템으로 진행된 성과 자료를 공개.
- 11) 성과평가에 대한 환류시스템을 통해 우수한 활동에 대한 성과금을 지원.

초기에는 자발적인 전문가들이 건립운영의 각 분야에 전문가로 등록하여 활동하겠지만, 온라인 컨설팅시스템이 활발히 이루어질수록, 반복되는 컨설팅 활동을 통해 검증된 정예 전문 인력을 확보할 수 있게 되고, 부수적으로는 전문컨설팅 활동에 참여한 다양한 인력들이 건축, 시설, 장서, 시스템, 건립행정, 법령 등등의 분야에서 컨설팅 전문가로 양성되는 기회로 활용될 수 있다.

#### 4.4 도서관 건립·운영에 대한 컨설팅 지식 뱅크 운영

앞서 예시한 온라인컨설팅시스템의 운영이 활성화되면서, 개별 컨설팅과정에서 축적된 다양한 성과자료들이 사례로서 축적되도록 한다. 물론 시작단계에서는 도서관건립운영에 요구되는 기본 참고자료로서, 관종별 도서관 설립 목적에 맞는 건립 지침서 및 개관준비 매뉴얼, 운영모델 등과 관련한 연구자료, 시행 자료를 수집하여 제공한다.

지식뱅크의 구축자료로는 도서관운영에 요구되는 각종의 관련법령과 조례, 기준, 지침 등을 우선으로, 시설, 장서, 인사, 회계 등의 세분화된 분야별로 다른 도서관에서 운영하고 있는 운영규정 및 규칙을 수집하여 제공한다. 특히, 건립과 관련한 신축사업계획과 행정절차 및 관련내규를 파악할 수 있도록, 특정 자치단체의 시범사업의 경과자료를 체계적으로 정리하여 제공함으로써, 건립운영의 초보자들이 참고할 수 있도록 한다. 또한 도서관 건축과정에서의 발생하는 설계도면, 시방서, 시설규격서, 제품소개서, 관련기업 및 제품소개 등의 다양한 안내정보를 구비함으로써, 신축계획부터 설계, 시

공, 설비, 예산확보, 인력선발, 기본자료 수집 등을 일관되게 점검할 수 있도록 안내한다.

외국의 도서관협회에서 제공하는 도서관관련 제품 및 용역 사업자의 명세를 소개하는 "Buyer's Guide"처럼 국내 도서관 관련 사업자들의 제품 및 용역서비스의 개요를 등록하여 상세검색을 지원하는 것도 지식뱅크의 중요한 구성요소가 될 수 있다.

#### 4.5 도서관 건립·운영 매뉴얼 제작 보급

현장의 도서관컨설팅 수요로서 가장 많이 지적되는 것이, 도서관 건립과 관련된 운영매뉴얼을 작성하여 종합적인 건립지침을 제공하는 것이다. 도서관을 새로 건립하여 운영하는 일은, 처음 건립계획을 수립하여 설계 및 건축을 추진하는 것뿐만 아니라, 운영조직을 구성하고, 자료의 수집 및 서비스계획을 수립하고, 제반 관련규칙을 마련하는 일 등 그 절차와 진행이 매우 복잡하고 까다로운 것으로 알려지고 있다.

따라서 도서관 건립운영과정에서 실무적인 지침이 될 만한 매뉴얼이나 가이드북 등의 필요성은 무엇보다 시급한 컨설팅 소재로서 지적되고 있다. 특히 도서관건립이 빈번해 질수록 이를 담당하는 실무자들이 참고할 수 있는 종합적인 건립지침서가 아쉬운 실정이다. 도서관건립계획에서 개관운영까지의 로드맵에 따라 세부적인 건립계획서, 건축도면, 건축법률, 시방서, 행정절차, 운영계획서 등 건립부터 개관까지의 절차정보를 풍부하게 수집하여 소개하는 온라인 건립매뉴얼서비스의 구축이 요망된다.

## 5. 결 론

국내 공공도서관 현장의 전문적인 컨설팅 수요는 적지 않게 잠재되어 있는 것으로 확인되고 있다. 전문적인 도서관컨설팅서비스를 내세우는 곳은 없지만, 도서관업무와 관련하여 전문 지식과 경험을 공유하고, 상담과 자문을 구하는 유사 컨설팅 활동은 매우 활발한 것으로 나타난다. 현장의 사서들은 도서관 관련기관 및 단체 등에서 제공하는 Q&A 활동 공간을 통해 실무 해결에 소요되는 다양한 조언과 참고자료를 주고받으며, 자문회의를 개최하여 전문지식과 경험을 구하는 상담 및 자문활동도 활발한 것으로 파악되고 있다. 다만 이들 유사컨설팅서비스는, 전문가의 조언을 구하는 방식이 단기적이고 비공식채널의 비중이 높다는 점에서, 일정기간의 집중적인 분석과 그 실행을 자문하는 체계적인 컨설팅서비스와는 그 내용이 다소 구분될 수 있다.

현재 국내에서 민간의 도서관컨설팅전문업체의 자생적 성장을 기대하기에는 도서관컨설팅에 대한 사회적 인식과 보급은 현저히 부진한 것으로 지적된다. 따라서 현재의 여건에서 도서관컨설팅서비스는 책임 있는 공공기관 및 전문단체를 통한 공공 서비스로서 실시되는 것

이 불가피 하지만, 전국의 도서관현장을 대상으로 컨설팅서비스를 실시할 수 있는 예산과 인력을 갖춘 공공기관이나 전문단체를 좀처럼 기대하기 쉽지 않은 것이 우리의 현실이다.

다만, 민간 전문단체에서 실시하든 공공기관에서 실시하든, 현장에서 요청하는 건립운영분야 전문지식과 경험에 대한 가장 효율적인 컨설팅서비스 운영방안으로는, 온라인에서 운영되는 도서관컨설팅센터 즉, 웹 컨설팅시스템을 통한 전문가연계서비스 및 관련 지식창고 운영, 건립운영 매뉴얼서비스 등을 운영하는 간접적인 연계방식이 가장 현실적인 대안으로 사료된다.

또한 현실적인 도서관컨설팅서비스는 건립운영분야를 우선으로 시작하되, 그 서비스 성과와 관련지식을 누적한 다음, 도서관 관리운영 전반에서 발생하는 현안문제에 대해 상담하고 조언을 제공하는 점진적인 방식으로 확대시키며, 또한 지역대표도서관 중심의 지방도서관 서비스체제가 정비되는 향후 일정시점부터는, 지역대표도서관이 지역 소재 중소규모 도서관 및 민간도서관 활동에 컨설팅서비스를 제공하는 지역대표도서관 중심의 선진국형 모델로 이행하여 발전시키는 것이 바람직하다.

## 참 고 문 헌

조민호, 설증웅. 2006. 『컨설팅 입문: 컨설팅 인사이드 시리즈 전3권』. 서울: 새로운 제안 지역문화의 해 추진위원회, 문화관광부 편. 2006. 『컨설팅사업 결과보고서』. 서울: 문화관광부.

한국사립미술관협회, 사단법인. 2006. 『미술관 건립운영 매뉴얼』. 서울: 동 협의회.  
Cohen, Alexander, Elaine Cohen. 2003. "How to hire the right consultant for your library."

- Computers in Libraries*, 23(7): 8.
- Green, Joseph. 1989. "The Ideal Consultant." *Library Journal*, Feb.15: 133-135.
- Haas, Warren J. 1969. "The Role of the Building Consultant." *College & Research Libraries*, 30: 365-368.
- Harper, Philippa. 2006. "Library Design has Arrived." [online]. [cited 2008.1.30]. <<http://www.cilip.org.uk/publications/updatemanazine/archive>>.
- Holt, Raymond M. 1984. "Library Consultant: Career of Dead-end Job." *Library Trends*, 32: 261-267.
- Malinconico, S. Michael. 1983. "Managing Consultants." *Library Journal*, 1 Nov.: 2032-2034.
- Olesen, Annie Joan, Ulla de Stricker. 2005. "Is Management Consulting for you." *Searcher*, 13(6): 25-27.
- (참고사이트)
- 국립중앙도서관>열린마당. [cited 2008.3.12]. <<http://www.nl.go.kr/>>.
- 국회도서관>이용자마당. [cited 2008.3.12]. <<http://www.nanet.go.kr/main/index.jsp>>.
- 서울시교육청. [cited 2008.3.12]. <<http://www.sen.go.kr/>>.
- 정독도서관>학교도서관지원. [cited 2008.3.13]. <<http://www.jeongdok.or.kr/korea/school/support.jsp>>.
- 책읽는사회만들기국민운동 > 작은도서관지원센터. [cited 2008.3.13]. <<http://www.bookreader.or.kr/>>
- 한국교육학술정보원>사서커뮤니티. [cited 2008.3.21]. <<http://risscom.riss4u.net/>>.
- 한국도서관협회>커뮤니티. [cited 2008.3.19]. <<http://www.korla.or.kr/>>.
- 한국컨설팅정보서비스>온라인컨설팅시스템. [cited 2008.3.19]. <<http://www.ekcis.co.kr/>>.
- American Library Association, Library Administration & Management Association. [cited 2008.3.19]. <<http://www.ala.org/lama>>.
- Association of Independent Information Professionals, Inc., The. [cited 2008.3.18]. <<http://www.aiip.org/index.html>>.
- California State Library, The. [cited 2008.3.21]. <<http://www.library.ca.gov/services/libraries/index.html>>.
- Designing Libraries: the Gateway to better library buildings. [cited 2008.3.19]. <<http://www.designinglibraries.org.uk/>>.
- Librarian's Online Warehouse. [cited 2008.3.21]. <<http://www.libsonline.com>>.
- Librarian's Yellow Pages Online, The. [cited 2008.3.22]. <<http://www.librarybuyersguide.com/index.html>>.
- Library Consultants Directory Online. [cited 2008.3.17]. <<http://www.rburgin.com/libraryconsultants/>>.
- Maine State Library. [cited 2008.3.19]. <<http://www.maine.gov/msl/lib/districts/>>.

National Library of South Africa Act.

[cited 2008.3.20].

<http://www.nlsa.ac.za/NLSA/about-us/governance>.

North Country Library System.

[cited 2008.3.20].

<http://www.nclsweb.org/Consulting.htm>.

ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. [cited 2008.3.17].

<http://lu.com/odlis/>.

Singapore National Library Board Act.

[cited 2008.3.20].

<http://statutes.agc.gov.sg/>.

Special Libraries Association.

[cited 2008.3.18].

<http://www.sla.org/consultonline>.

Utah State Library. [cited 2008.3.20].

[http://library.utah.gov/library\\_services/consulting/index.htm](http://library.utah.gov/library_services/consulting/index.htm).