

# 공공도서관 아웃리치서비스 확대방안 연구\*

## A Study on the Expansion of the Outreach Service at Public Libraries

최 상 기(Sang-Ki Choi)\*\*

### 목 차

- |                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. 서론                 | 3. 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스        |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적      | 3.1 국외 공공도서관의 아웃리치서비스 사례     |
| 1.2 연구방법 및 내용         | 3.2 국내 공공도서관 아웃리치서비스 사례      |
| 1.3 국내외 선행연구          | 3.3 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스 비교 분석 |
| 2. 공공도서관 아웃리치서비스의 의의  | 4. 결론 및 제언                   |
| 2.1 공공도서관 아웃리치서비스의 개념 | 4.1 결론                       |
| 2.2 공공도서관 아웃리치서비스의 역사 | 4.2 제언                       |
| 2.3 도서관 아웃리치서비스의 유형   |                              |

### 초 록

이 연구의 목적은 우리나라 공공도서관이 아웃리치서비스를 확대할 수 있는 방안을 제시하는 것이다. 이를 위해 공공도서관의 아웃리치서비스의 의의에 관하여 살펴보고, 문헌연구와 도서관 웹사이트 조사를 통하여 국외 공공도서관과 국내 공공도서관이 수행하는 아웃리치서비스 사례에서 나타난 서비스 유형을 비교 분석하였다. 도출된 차이점과 특성을 통하여 우리나라 공공도서관의 아웃리치서비스 확대 방안을 다음과 같이 제시하였다. (1) 아웃리치서비스의 다양화, (2) 아웃리치서비스의 질적 향상, (3) 온라인 아웃리치서비스 강화, (4) 인적 및 재정적 자원 확보와 커뮤니티 연대.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to propose the expansion plan of outreach services at public libraries. This study explored the nature of outreach services of public libraries. It also compared the types and cases of services conducted by public libraries in Korea and the U.S.A., respectively, through literature research and library websites.

The following were proposed: (1) diversity of outreach service: (2) quality improvement of outreach service: (3) consolidation of online outreach service: and (4) human and financial resources, and community partnership.

키워드: 공공도서관, 도서관 아웃리치, 아웃리치서비스, 아웃리치프로그램, 마케팅

Public Libraries, Library Outreach, Outreach Service, Outreach Program, Marketing

\* 이 논문은 2011년도 전북대학교 연구교수 연구비 지원에 의하여 연구되었음.

\*\* 전북대학교 문헌정보학과 교수(choisk@jbnu.ac.kr)

논문접수일자: 2012년 1월 17일 최초심사일자: 2012년 1월 18일 게재확정일자: 2012년 2월 20일  
한국문헌정보학회지, 46(1): 311-339, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.311]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

현대의 도서관에서 이용자는 중요한 요소로 인식되고 있다. 전통적인 도서관의 3요소로 건물, 장서, 사서가 포함되었을 뿐이었으나, 최근에는 이들과 더불어 이용자가 4요소로 포함되어 중요시되고 있다. 따라서 관중을 불문하고 모든 도서관은 이용자에게 최선의 서비스를 제공할 필요가 있다. 특히 국가의 세금을 의해 운영되는 대부분의 공공도서관은 그 지역사회의 이용자들이 공평하고 자유롭게 도서관 자료와 서비스를 이용할 수 있도록 최선을 다하여야 한다.

공공도서관이용자에 대한 공평하고 자유로운 도서관서비스의 제공에 대한 당위성은 '유네스코 공공도서관 선언'에 명시되어 있다. 이 선언서는 근대 공공도서관의 기본 이념을 5가지(지역의 모든 주민을 위한 공개, 무료이용, 공비운영, 설립의 법적 근거, 민주주의의 달성을 목적으로 하는 기관)로 규정하고 있다(윤희운 2010).

공공도서관이 이용자에게 공평하고 자유로운 서비스를 제공해야 할 근거는 도서관법에서도 찾아 볼 수 있다. 도서관법의 '지식정보격차 해소' 조항에 따르면 도서관은 지식정보격차 해소를 위한 시설과 자료, 프로그램을 설치 운영하여야 하며, 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 지식정보서비스를 제공하기 위한 모든 조치를 취해야 한다고 정의하고 있다.

이처럼 공공도서관이 본연의 사명과 역할을 완수하기 위해서는 기존 이용자에 대한 서비스

에 안주하지 않고 비이용자에게까지 서비스 대상과 범위를 확장하는 적극적인 활동이 필요하다. 즉 공공도서관은 잠재 이용자의 발굴과 서비스 제공의 확대와 같은 서비스 확장 또는 아웃리치(outreach)를 수행해야 한다. 도서관의 아웃리치서비스(outreach service)는 초기에는 확장 서비스(extension service)와 같은 의미로 사용되기도 하였다.

공공도서관의 아웃리치서비스는 미국의 경우 1987년도에 시작하여 현재까지 다양한 서비스 모델들이 공공도서관에서 실행되고 있다(Osborne 2004). 미국에서 각 관중별 도서관들이 도서관 아웃리치의 중요성을 인식하고 아웃리치서비스를 활발하게 수행하고 있다는 사실은 미국도서관협회(ALA)에서 리터러시 및 아웃리치분과(Office for Literacy and Outreach Services; 이하 OLOS라고 함)를 운영하는 것이 증명하고 있다. OLOS는 미국의 도서관들 내에 축적된 지식과 정보에 공평하게 접근하도록 지원하는 도서관서비스들을 식별하고 촉진하도록 ALA를 위해 봉사하는 것을 사명으로 한다.

우리나라 공공도서관에서도 다문화가정, 소외계층, 노인층, 유아, 청소년 등을 대상으로 다양한 서비스와 프로그램을 제공하는 아웃리치서비스가 수행되고 있지만, 이에 대한 명확한 개념이 부족한 상태에서 아웃리치서비스를 전개하고 있는 실정이다. 공공도서관의 아웃리치는 2가지 관점에서 접근될 수 있다. 첫째는 도서관이 모든 이용자에 대한 차별 없는 자유로운 도서관과 서비스를 제공해야 할 도서관의 법적 또는 사명적 측면이고, 둘째는 대내외적 환경이 갈수록 열악하게 전개되는 상황에서 도서관이 더 많은 이용자들을 도서관에 유도해야

만 할 도서관의 생존적 또는 발전적 측면이다. 이러한 점을 감안할 때 공공도서관의 아웃리치 서비스는 더욱 확장되고 강화될 필요가 있고, 나아가 공공도서관의 아웃리치 활동의 발전과 성공을 뒷받침하기 위해 이에 대한 폭 넓은 연구가 요구된다.

본 연구는 우리나라 공공도서관에서 아웃리치서비스의 확장이 필요하다는 인식 하에 공공도서관의 아웃리치의 의의와 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스 사례를 살펴보고, 미국과 우리나라 공공도서관의 아웃리치 사례에 나타난 서비스나 프로그램을 비교 분석한 후, 우리나라 공공도서관의 아웃리치서비스 확대 방안을 제시하고자 한다.

### 1.2 연구방법 및 내용

본 연구는 연구목적을 달성하기 위하여 문헌 연구 및 인터넷 탐방 조사를 병행하였다.

첫째, 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스 사례를 조사하기 위해 관련된 연구 논문과 자료들을 살펴보았고, 문헌연구의 아웃리치서비스 사례에서 나타난 국내외 공공도서관의 웹사이트를 탐방 조사하여 현재의 변화된 내용을 보충하였다.

둘째, 다음으로 국내외 공공도서관에서 시행하는 아웃리치서비스의 차이점과 특징을 파악하기 위하여 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스 사례에서 나타난 서비스나 프로그램을 서비스 대상 이용자로 구분하여 서비스 범주와 서비스 제공 장소 측면에서 비교분석하였다.

셋째, 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스 사례와 비교분석을 통하여 발견된 차이점과 특

징을 기반으로 발전 방안을 도출하였다.

### 1.3 국내외 선행연구

본 절에서는 공공도서관의 아웃리치서비스에 관한 선행연구를 국외의 경우, 공공도서관 아웃리치서비스나 프로그램 연구들 중에서 본 연구와 직접적으로 관련된 것 중심으로 살펴보고, 국내의 경우에는 공공도서관이 제공하는 다문화인, 장애인, 어린이 및 청소년, 정보취약계층서비스 등을 살펴보고자 한다.

공공도서관 아웃리치서비스에 대한 국외연구를 보면, Weibel(1982)은 1960-75년에 생산된 미국 공공도서관 아웃리치서비스 관련 문헌들을 대상으로 독자서비스의 네 가지 기능(정보, 교육, 지도 및 이용 자극)을 ‘빈곤퇴치 전쟁’의 맥락에서 고찰하였다. Hersberger(1999)는 The homeless, public libraries, and outreach services에서 노숙인을 위한 아웃리치프로그램 개발 사례와 노숙인이 필요로 하는 유용한 서비스들을 제시하였고, Elturk(2000)는 Community and cultural outreach services at Boulder Public Library에서 도서관내부 및 외부에서 제공되는 다문화인과 저소득층을 위한 서비스와 프로그램들을 소개하였다. 한편, Adkins and Bala(2004)는 Public library outreach as a function of staffing and metropolitan location에서 담당직원의 수와 아웃리치 결과 간에 긍정적인 관계가 있고, 대도시에 있는 공공도서관들이 아웃리치를 증가시킨다는 것을 밝혀낸 바가 있다.

Oder(2008)는 New Outreach to the 24-40 Set?에서 24-40세 이용자들의 도서관 비이용 원인 규명을 위한 서베이를 통해 이용자들은 혼자

서 작업할 수 있는 공간, 안락한 커피하우스, 엔터테인먼트를 원하고, 도서관에서 무료로 도서, 음악, 영화 등을 다운로드 받기 원한다는 것을 밝혀냈다.

한편, 아웃리치서비스에 대한 단행본을 보면, Bramley(1978)의 Outreach: library services for the institutionalised, the elderly, and the physically handicapped는 신체 및 정신적 장애인을 위한 공공도서관서비스의 문제들에 관한 논문들을 수록하고 있다. 그 논문의 주제들은 미국과 영국의 병원 및 교도소도서관, 노인, 시각, 청각 및 정신장애인에 대한 서비스를 다루고 있다. Osborne(2004)의 From Outreach to Equity: Innovative Models of Library Policy and Practices는 미국 전역의 많은 커뮤니티 내에서 공평하며 다양한 서비스들을 지원한 도서관들의 실무와 정책의 성공 모델 사례를 제시하였고, Pfeil(2005)은 Going Places with Youth Outreach: Smart marketing for your library에서 어린이를 위한 성공적인 마케팅과 아웃리치 계획을 개발하고 추진하는 각각의 단계를 기술하였다. 또한 Smallwood(2010)의 Librarians as community partners: an outreach handbook은 미국 전역의 혁신적인 사서들이 기고한 66편의 아웃리치 관련 논문들을 수록하고 있다.

국내의 공공도서관 아웃리치서비스와 관계가 있는 연구 중 먼저 공공도서관의 다문화서비스에 대한 것을 살펴보면, 홍기숙, 박승진(2008)은 다문화가정을 위해 공공도서관이 제공해야 할 다문화서비스에 관하여 연구하였고, 김영미, 조인숙(2009)은 공공도서관 홈페이지를 통한 다문화서비스에 제공에 대한 연구를 하였다. 이

경란, 한복희(2009)는 공공도서관의 다문화서비스의 사례를 분석한 후, 효율적인 다문화서비스 제공방안을 제시하였고, 한윤옥, 조미아, 김수경(2009)도 외국도서관과 우리나라의 다문화서비스 현황을 조사한 후, 다문화가정 프로그램의 문제점 및 요구사항을 분석하였다. 안인자, 박미영(2011)은 공공도서관 다문화프로그램의 운영 사례를 분석한 후 개선 방안을 제안하였고, 양수연, 차미경(2011)은 공공도서관 다문화서비스의 핵심 요소를 선정하여 모형을 개발하였으며, 조용완, 이수상(2011)은 다국어/다문화서비스와 관련된 국가적 차원의 도서관 정책과 개별 도서관들을 위한 발전방안을 모색하기도 하였다.

공공도서관의 청소년서비스에 관한 연구를 살펴보면, 한윤옥, 이연옥(2008)은 공공도서관이 지향해야 할 독서교육과 청소년 독서프로그램의 운영방향을 제안하였고, 이경란, 한복희(2009)는 공공도서관의 청소년프로그램 내용과 청소년의 도서관이용실태를 분석한 결과를 토대로 활성화 방안을 제시하였으며, 김종성, 엄미진(2010)은 공공도서관 청소년 프로그램의 유형별 특성과 문제점을 분석한 후 발전 방안을 제시하였다. 또한 이경란(2010)은 우리나라 공공도서관에 적합한 청소년 프로그램 기본 모형을 제시하였다.

공공도서관의 장애인서비스에 관한 연구를 살펴보면, 강숙희(2009)는 장애인 일반 현황, 장애인의 특성, 관련법 및 정책현황, 공공도서관의 장애인서비스 실태 등을 분석한 결과를 바탕으로 공공도서관 장애인서비스의 활성화 방안을 제시하였다. 또한 오선경, 이지연(2011)은 시각장애인의 정보접근 및 이용권을 보장하

는 동시에 공공도서관의 이용을 활성화하기 위하여 공공도서관 비이용 요인을 연구하였고, 강숙희(2011)는 공공도서관의 장애유형별 장애인 서비스 개발에 관한 연구를 하였다.

이외에 장애인서비스에 대한 연구로는 김영기, 이연옥(2008)이 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소를 제시하였고, 윤희운(2008)은 장애인을 위한 도서관서비스 협력망의 구축 및 운영방안을 제안하였으며, 정연경, 김성진(2008)은 장애인의 국내 도서관서비스에 대한 장애인 이용자의 이용 실태 및 요구 사항을 파악하고 서비스 개선안을 제시하였다. 그리고 윤정옥(2011)은 장애인 정보포털 구축 시 고려해야 할 요소들을 제안하기도 하였다.

정보취약계층에 관한 연구를 살펴보면, 남영준(2007)은 우리나라 공공도서관에서 적극적으로 수용해야 할 정보취약계층에 대한 정보서비스 확산을 위해 필요한 개념과 기본적인 정보서비스 전략을 제안하였고, 서경주, 채혜민(2011)은 취약계층을 위한 도서관 맞춤형서비스를 제공하기 위해 개발한 프로그램 운영 및 지역협력기관 네트워크 구축 사례를 소개하였다. 한편, 정보취약계층에 대한 광범위한 연구로는 국립중앙도서관(2011)이 우리나라 정보취약계층에 대한 실효적인 도서관서비스 추진방안을 제시하기 위하여 수행한 정보격차 해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발 연구가 있다.

이상과 같이 국외에서는 공공도서관의 아웃리치서비스가 활성화되어서 도서관의 성공사례들이 단행본으로도 출판이 되고, 공공도서관 아웃리치서비스의 영향 요인 등에 관한 연구들도 수행되고 있다. 반면에 국내에서도 많은 공공도

서관이 아웃리치서비스를 실행하고 있으나, 관련된 연구들은 주로 다문화, 장애인, 청소년, 정보취약계층 등에 한정되어 있다. 따라서 외국에서는 공공도서관의 아웃리치서비스에 관한 연구가 다각적이며 심층적으로 진행되고 있는 반면, 국내에서는 아웃리치서비스 대상을 전체로 연구하거나 아웃리치 활동 측면에서의 연구는 거의 없는 것을 알 수 있다.

## 2. 공공도서관 아웃리치서비스의 의의

### 2.1 공공도서관 아웃리치서비스의 개념

아웃리치의 개념은 도서관들이 모든 사람들의 관심을 끌지 못하고 서비스하지 않는다는 것을 이해하기 시작하면서 발전되었다. 이 용어는 이용률이 낮은 이용자와 비이용자들을 위한 도서관서비스를 설명하는 데 종종 사용되기도 하지만, 도서관은 반드시 그들을 잠재이용자로 고려해야 한다. 예를 들면 뉴욕주에서는 아웃리치를 “교육적으로 불이익을 받는 사람들: 특별한 도서관서비스를 필요로 하는 민족이나 소수집단의 구성원들: 실직자 및 구직자: 도서관서비스가 미치지 못하는 지역 거주자: 맹인, 지체장애자, 노령자 또는 구금자들을 파악하고, 접촉하며, 서비스하도록 설계된 도서관서비스나 프로그램”으로 정의하였다.

한편, ALA는 “부당하거나 부적절하게 봉사 받는 표적 집단의 정보 요구를 충족하기 위해 설계 및 추진되는” 여타의 활동프로그램으로 아웃리치를 정의하였다(Young 1983). 또한 Trotta

(1993)는 도서관에서의 아웃리치를 “서비스가 필요한 곳으로 서비스를 가지고 나가는 것”으로 정의하였다. 따라서 아웃리치란 도서관의 서비스나 활동의 확장 또는 서비스 대상 이용자의 확대의 범주로 볼 수 있고, 도서관의 아웃리치 서비스란 도서관이 커뮤니티를 도서관이나 도서관이용으로 유인하기 위하여 도서관내외부에서 특정한 이용자 커뮤니티에게 봉사하는 폭 넓은 활동으로 정의할 수 있다(최상기 2009).

이와 같은 정의들은 도서관의 서비스 제공 계획의 역량을 확대할 수 있는 특별한 유형의 서비스, 프로그램, 장서보다는 특수 이용자 그룹에 국한되어 있다. 그러나 이들에 대한 서비스들은 일상적인 도서관 활동으로 인식되지 않거나 종종 이것과 분리되기도 한다(Osborne 2004).

## 2.2 공공도서관 아웃리치서비스의 역사

초창기에 아웃리치서비스의 개념은 도서관 외부에서 제공하는 서비스로 종종 언급되었다. 사서들은 도서관에 올 수 없거나 오지 않는 사람들을 위한 서비스 제공에 항상 관심을 기울여 왔다. 그러한 사례로 1890년대 말에 뉴욕과 미시건에는 이동도서관(traveling library)이 있었고, 어린이 담당사서가 학교 및 이주민가정을 방문해서 독서를 장려하기도 하였다.

공공도서관과 주립도서관들은 도서관외부로 나가기 위해 확장서비스, 아웃리치, 그리고 특수요구과(special need department)와 같은 명칭을 가진 새로운 부서들을 설치했다. 그리하여 대부분의 도서관들은 도서관외부를 대상으로 이동도서관서비스, 가정방문서비스, 기탁 장서프로그램, 거주형 요양시설, 병원, 쉼터, 교

도소 및 표적 집단에 대한 서비스를 하나 이상 제공하고 있다(Osborne 2004). 그러나 현재는 아웃리치서비스가 도서관내부에서도 많이 수행되고 있고, 도서관서비스 업무와 기능의 발전에 따라 과거에는 아웃리치 활동으로 볼 수 있었던 서비스나 프로그램이 도서관의 일반적인 업무가 되고 있다.

## 2.3 도서관 아웃리치서비스의 유형

도서관에서 수행하는 아웃리치서비스 유형은 서비스의 대상이 되는 이용자와 서비스를 제공하는 공간으로 구분할 수 있다. 먼저 이용자 대상별로는 미국 ALA의 OLOS가 아웃리치서비스 대상으로 선정한 이용자 집단을 들 수 있다. OLOS는 첫째, 이주 성인과 독서 장애인, 둘째, 동성애자, 양성애자, 성전환자, 셋째, 구금자 및 출소자, 넷째, 노인, 다섯째, 유색인, 여섯째, 장애인, 일곱째, 저소득층 및 노숙인, 여덟째, 모든 종류의 산촌주민, 원어민 및 원어민 커뮤니티, 아홉째, 북모바일 커뮤니티를 지원 대상으로 설정하여 지원하고 있다.

한편, Osborne(2004)은 도서관의 아웃리치 서비스 성공 모델과 정책에 관한 단행본을 편찬하면서, 정보와 이용자 연결을 강화할 수 있는 서비스들의 유형을 도서관내부서비스, 도서관외부서비스, 정보기술, 기술봉사, 홍보, 직원 개발로 구분하였다.

OLOS의 서비스 대상 집단에 어린이 및 청소년이 포함되어 있지 않고, Osborne(2004)의 아웃리치서비스 유형에 도서관외부에서 수행하는 활동들 이외에도 다른 서비스나 활동들이 포함된 것은 주목할 만하다.

### 3. 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스

#### 3.1 국외 공공도서관의 아웃리치서비스 사례

본 장에서는 미국의 공공도서관에서 실행하고 있는 아웃리치서비스나 프로그램의 유형을 파악하기 위하여 Osborne(2004)과 Smallwood(2010)의 단행본에 수록된 아웃리치서비스의 사례를 중심으로 살펴보고, 서비스 사례 중에서 현재 해당 도서관이 실행하고 있는 내용도 추가로 살펴보고자 한다. 미국에서 아웃리치서비스라는 이름으로 제공하는 서비스나 프로그램의 내용을 살펴보는 것은 우리나라 도서관 현장에서는 다소 생소한 아웃리치 활동의 실제적인 내용을 이해하는데 도움이 될 것이다.

##### 3.1.1 다문화인 대상 서비스

1990년대 멤피스에 이민자 커뮤니티가 증가하면서 멤피스-셸비공공도서관(Memphis-Shelby County Public Library & Information Center)은 이민자 및 난민자를 대상으로 이동버스서비스(InfoBus: Serving Immigrant and Refugee Population)를 시행하였다. 스페인어, 중국어, 베트남어로 'Library'와 'Welcome'을 그래픽으로 화려하게 도장한 40피트 길이의 InfoBUS에는 영어, 제2외국어 및 외국어로 된 장서와 함께 인터넷이 가능한 8대의 컴퓨터를 비치하였다. 담당직원은 2개 국어가 가능한 3명의 사서와

정규직의 운전기사 겸 대출 사무원 1명으로 구성되었다. 서비스 첫 해에 InfoBUS는 대부분 축제, 커뮤니티 페어, 교회 ESL프로그램, 학교 내의 ESL센터에서 약 6,000명의 이용자에게 서비스하였다.<sup>1)</sup>

미네소타주의 헤네피 카운티에 있는 헤네피 공공도서관(Hennepin County Library)의 아웃리치 부서는 노인을 위해 운영하던 기탁장서 프로그램의 대상을 확대하였다. 도서관은 이민자에게 봉사하는 4개의 학습센터를 새 파트너로 제휴하여 프로그램을 운영하고 있으며, 이 서비스는 새로운 노인과 이민자 커뮤니티가 계속 증가함에 따라 대기자가 늘고 있다. 이 기탁장서프로그램의 성공요인은 자료상자를 순환하는 것이었다.<sup>2)</sup>

한편, 미국 50개 주립도서관에서 시행되는 다문화프로그램을 조사한 안인자, 박미영(2011)의 연구에서 제시된 프로그램 중 국내 공공도서관에 도입할 때 유익할 것으로 판단되는 것은 다음과 같다.

- 가족스페인어 스토리타임  
(Family Spanish Storytime)
- 구직도우미(Job Search)
- 요리교실(Cooking Class)
- 도서/CD 바꿔읽기/듣기  
(Rock CD/Book Swap)
- 컴퓨터교실(Computer Training Class)
- 스페인어 회화교실  
(Beginning Conversational Spanish)

1) Memphis Public Library. "Special needs services." [cited 2011.12.15].

<<http://www.memphislibrary.org/central/special-needs/>>.

2) Hennepin Country Library. "Outreach services." [cited 2011.12.16].

<<http://www.hclib.org/pub/info/Outreach/>>.

- 세금도우미  
(Free Tax Preparation Assistance)
- 소규모기업상담  
(Small Business Counselling)
- 일본어이야기(Stories in Japanese)
- 중국어이야기(Chinese Dial-A-Story)
- 게임교실(Teen Game Night)
- 청소년상담(Teen Advisory Group)
- ESL교실(ESL Class)
- 영어회화교실  
(English Conversational Class)
- 이중언어 유아교실(Bilingual Babytime)
- 숙제도우미(Homework Help)

### 3.1.2 장애인 대상 서비스

1987년 뉴욕의 브루클린공공도서관(Brooklyn Public Library)은 장애어린이들이 비장애어린이 처럼 도서관에 올 수 있도록 The Child's Place: Including Services for children with special needs 서비스를 시작하였다. 그 서비스는 브루클린에 있는 약 67,000-82,000명의 신체, 인지, 감각, 감정, 행동 및 학습장애어린이들이 도서관 서비스에 접근하도록 하였고, 1-12세 장애 및 비장애어린이를 대상으로 확대하였다. 모든 프로그램은 문학에 기반하여서 연극프로그램과 야외활동도 이야기로부터 시작하였다. 이 서비스는 미국 장애인법(the Americans with Disabilities Act)에 의해 시행되었으며 16년간 지속되었다.<sup>3)</sup>

플로리다주의 포트메이어에 있는 리공공도서관(LEE County Library System)은 장애인

과 노인들을 지원하기 위해 보조공학기기서비스(Assistive Technology Collections: Serving People with Disabilities)를 제공한다. 현재 이 도서관은 Talking Books 서비스를 통해 시각 장애 또는 지체장애인들을 위해 녹음된 도서와 잡지를 제공한다. 즉, 200만권의 도서와 녹음된 잡지 중에서 신청된 자료는 장비와 함께 무료로 신청자들에게 우편배달 방식으로 서비스 되고 있다.<sup>4)</sup>

### 3.1.3 청소년 대상 서비스

펜실베이니아주 필라델피아에 있는 프리공공도서관(Free Library of Philadelphia)은 모든 53개 도서관에서 무료 프로그램인 LEAP(LEAP: A Comprehensive and Multifaceted After-School Program)을 운영하였다. 이 프로그램은 과제도움, 기술 접근 및 지원, 다문화 강화 프로그램, 기술워크숍, 어린이와 10대를 위한 멘토링을 제공한다. 1989년에 개인 후원기금 프로젝트로 시작한 이 프로그램은 William Penn재단의 지원으로 연령층을 확대하였으며, 1999년에는 시장이 LEAP을 프로그램 모델로 인정하고, 시의 기금을 배정하였다(Osborne 2004).

이 프로그램에서는 대학교육을 받은 방과후 리더들이 사서들과 직원의 감독 하에 각 도서관의 방과후 팀을 이끌어간다. 매년 이 프로그램을 지원하기 위해 도서관은 10대 리더십 보조원으로서 약 150명의 고등학생들과 부리더들로서 8명의 대학생들을 고용한다.<sup>5)</sup>

일리노이주 시카고의 교외에 있는 힌즈데일

3) Brooklyn Public Library. [cited 2011.12.17]. <<http://www.brooklynpubliclibrary.org/>>.

4) Lee County Library System. "Outreach service." [cited 2011.12.18]. <<http://library.lee-county.com/services/outreach/Pages/default.aspx>>.



공공도서관(Hinsdale Public Library)은 매년 1월과 6월의 고등학교 기말고사 전 단축수업 기간 중 도서관을 이용하는 150명 이상의 학생들이 학습공간, 학용품, 컴퓨터, 연구데이터베이스 등을 필요로 한다는 것을 인식하였다. 그리하여 도서관은 학생들에게 학습공간을 제공하는 프로그램을 기획하고, 다양한 학습공간들(2개의 그룹 스터디용 회의실, 4개의 소규모 그룹용 스터디룸, 조용한 독서실 등), 직원, 스낵 및 학용품을 지원하였다(Smallwood 2010).

### 3.1.4 어린이 대상 서비스

워싱턴주의 에버레트에 있는 에버레트공공도서관(The Everett Public Library)은 부모의 일과 바쁜 일정 때문에 도서관을 방문할 기회를 갖지 못한 취약한 아동들에게 이동도서관서비스(Bookmobile Service to Preschool Children and Caregiver)를 시행하였다. 약 20년 전부터 시작한 이동도서관은 Head Start교실, 취약한 프로그램, 어린이집을 포함한 50개 이상의 미취학 그룹들을 매달 방문하여 900명 정도의 아동들에게 봉사하였다(Osborne 2004).

오하이오주 북부 해안지역에 있는 멘토공공도서관(Mentor Public Library)은 수영장과 호숫가에서 어린이들을 대상으로 스토리타임을 개최하였다. 도서관서비스 시간 및 직원 감축에도 불구하고, 어린이서비스 부서는 무더운 여름에 매일 2,000명의 어린이 고객이 수영장에 있다는 점을 착안하고, 그들을 지원하려는 열정에서 아웃리치프로그램을 시작하였다.

스토리타임프로그램의 성공은 새로운 Mentor

Reads프로그램의 개발로 이어졌다. 이는 도서관이 폐기된 헌 책을 무료로 수영장에 기증하는 프로그램으로, 도서관은 각 수영장을 위해 여분의 큰 바구니를 구매하고, 아웃리치코오디네이터는 커다란 파란색의 Mentor Reads의 스티커를 라벨링하여 폐기된 어린이용 도서들과 그림책을 분류하는 업무를 수행하였다(Smallwood 2010).

### 3.1.5 노인 대상 서비스

플로리다주의 세인트오거스틴에 있는 세인트존스공공도서관(St. Johns County Public Library System)은 지역 내 노인들을 위해 아웃리치사서와 한 명의 보조 인력이 노인시설에서 특별 프로그램(Library Elderly Outreach Project)을 수행하였다. 도서관의 아웃리치 담당자가 카운티 내의 노인들과 지체장애 거주자시설을 한 달에 2번 방문하여 서비스를 제공하였고, 방문서비스를 위한 차량에는 4대의 북카드와 소설 및 비소설의 최신 베스트셀러에서 고전에 이르는 장서가 구비되었다. 대부분의 책, 잡지, 신문들은 대형 인쇄물과 보통 크기로도 소장되었고, CD, 오디오카세트, VHS, 영화DVD, 음악CD, 오디오 플레이어, 확대기 등도 비치되었다. 이 서비스에서 담당직원은 독자자문서비스 제공, 참고질의응답, 도서관상호대차나 구매요청자료 처리, 도서관카드 발급 업무를 처리하였다(Osborne 2004).

미네소타주의 헤네핀공공도서관의 아웃리치 부서는 노인 및 이민자를 위해 기탁장서프로그램을 운영하였다. 이 프로그램은 그 지역의 요양원, 노인을 위한 독립 및 지원된 거주시설, 그리고 재활센터 등과 같은 다양한 기관에 52개의

5) Free Library of Philadelphia. "Programs & services." [cited 2011.12.18].  
 <<http://www.freelibrary.org/libserv/index.htm>>.

지정장서를 지원하였다.<sup>6)</sup>

노스캐롤라이나주의 살롯공공도서관(Public Library of Charlotte and Mecklenburg County)은 스페인어와 영어를 하는 노인들을 위해 Sí Se Puede!라는 도서관 아웃리치프로그램을 운영하였다. 20-40여명의 노인들이 2주에 한 번씩 교육, 오락, 자기계발을 위한 리더십 프로그램에 참가하였고, 도서관은 특별한 격주 프로그램으로 추억회상, 이야기피즐게임, 촬영동호회, 스토리텔링을 운영하고 있다(Smallwood 2010).

### 3.1.6 저소득층 대상 서비스

1973년에 디트로이트는 전체 가구의 22%가 연방정부의 빈곤 수준 아래로 추락한 도시였고, 성인의 47%가 문맹이었다. 이러한 어려운 시기에 디트로이트공공도서관(Detroit Public Library)은 도서관이 시민들과 관계가 있다는 점을 이해시키기 위하여 TIP서비스(TIP Service: Community Information and Referral @Your Library)를 시작하였다.

TIP(The Information Place)은 사람들이 일상적인 문제의 해답을 찾는 것을 도와주는 무료 커뮤니티 정보 및 레퍼럴서비스이다. 사서들은 구급 식량, 보건, 지원 그룹, 육아 교육과 같은 서비스를 제공하는 정부기관이나 지역 비영리 기관들에 개인들을 연결시키는 일을 한다. 담당 사서들이 서비스에 활용하는 자료 중에는 도서관이 유지하는 자료파일인 TIP 데이터베이스가 있는데, 그것은 2,000개 이상의 정부기관과 단체들이 지역 거주자들에게 제공하는 인적 및 사회적 서비스들에 관한 상세 정보를 포함하고

있다.

### 3.1.7 노숙인 대상 서비스

1987년 10월에 오레건주 포틀랜드에 있는 멀티노마공공도서관(Multnomah County Library)은 음식 및 노숙인 쉼터 프로그램을 이용하는 지역의 임시 거주인들을 위해 사회서비스 소재 안내와 참고서비스를 제공할 프로그램(Serving Homeless People: Partnering with Shelters and Transition Homes)을 기획하였다. 도서관의 비정규직 코디네이터와 자문위원들이 노숙인들에게 안전하고 편안한 독서공간을 마련해 주기 위해 노력한 결과, 1988년에는 26,400달러의 도서관서비스 및 건축법 교부금을 지원 받아 자원봉사자들에 의해 운영되는 구도심의 독서실(Old Town Reading Room)이 개설되었다. 교부금이 만료되자 도서관은 코디네이터 급여, 렌트비, 공과금, 세탁서비스 및 소규모 도서 예산을 포함하는 운영 경비를 도서관 예산에 편성하였다.

1992년에는 지역 공공기관 설문조사에서 구도심의 독서실이 노숙자와 저소득층들이 3번째로 가장 빈번하게 이용하는 기관으로 선정되었으나, 1996년에 운영비 증가와 자료회수율의 급감 때문에 도서관팀은 독서실을 폐쇄하고 특수기관에 기탁장서를 소장할 것을 건의하였다. 이 서비스를 위해 독서실 자료가 30개 이상의 노숙인 쉼터에 제공되었다.

한편, 이 도서관은 현재 노숙인 쉼터 및 간이 숙소서비스 이외에도 가정방문서비스, 이민자 서비스, 재소자서비스 등 다양한 성인 대상 아

6) Hennepin County Library. "Outreach service." [cited 2011.12.15]. <<http://www.hclib.org/pub/info/Outreach/>>.

아웃리치서비스를 제공하고 있다.<sup>7)</sup> 2006년도 공공도서관 데이터서비스 통계에서 미국 내 모든 도서관 중 이 도서관이 4년간 연간 자료 대출 건수 부문에서 1위를 기록하였다(Fader and Jimenez 2007)는 사실은 이 도서관이 아웃리치서비스를 매우 왕성하게 수행한다는 점을 입증하는 것이다.

### 3.1.8 재소자 대상 서비스

메릴랜드주 볼티모어에 있는 메릴랜드교정도서관(Maryland Correctional Education Libraries)은 재소자들의 평생학습과 오락적 도서 요구를 충족시켜주기 위해 정보와 서비스를 제공하면서 커뮤니티 도서관들처럼 운영된다. 메릴랜드주에 있는 13개의 대형 교도소도서관들은 매년 이 주에서 출소되는 15,000명의 수감자들을 위한 이행 정보를 제공하기 위해 커리어센터를 운영하고 있다(Osborne 2004).

이 도서관들은 재소자에게 공공도서관이 다양한 주제의 정보를 얻을 수 있는 중요한 곳이라는 점을 홍보하고 인터넷 사용법을 가르치기 위해 Discovering the Internet@Your Library라는 CD-ROM튜토리얼을 개발하였다. 튜토리얼을 이수한 1,663명의 재소자를 대상으로 피드백을 받은 결과, 1,560명이 사회에 복귀할 때 직업 탐색을 위해 공공도서관을 방문할 것이라고 답하였다.

현재 이 도서관은 메릴랜드 교정시설에 있는 모든 거주자들에게 개인적, 오락적, 정보적 요

구를 충족할 기회를 제공하며, 현대사회에서 필요로 하는 광범위한 리터러시 요구를 충족시키기 위해 수요가 많은 자료를 적합한 형태로 제공하는데 방점을 두고 있다.<sup>8)</sup>

### 3.1.9 커뮤니티 대상 서비스

#### (1) King County Library System(KCLS)<sup>9)</sup>

워싱턴주 킹카운티에 있는 KCLS는 2010년도에 2,240만 건의 대출을 기록하여 미국에서 가장 바쁜 도서관이 되었다. 이 도서관은 아웃리치 노력의 일환으로 'Hello Packets'와 같은 정보자료들을 7개의 언어: 스페인어, 한국어, 불어, 소말리어, 베트남어, 중국어, 러시아어로 인쇄하여 제공하고 있다.

나아가 이 도서관은 더욱 많은 고객을 확보하기 위해 'Future Services Strategy(FSS)'라는 새로운 서비스 방법을 개발하였다. FSS는 도서관의 전통적인 우수성을 유지하면서도 다양한 인구에 대한 온라인서비스와 아웃리치의 확장을 위해 2010년부터 시범사업을 필두로 본격적으로 추진되고 있다.

여기에서는 이 전략의 내용 중 아웃리치서비스와 프로그램으로 간주할 수 있는 'Delivering Library Services: Not One, or Two, but Three Ways'를 통해 도서관이 제공하는 서비스를 살펴 볼 것이다. 도서관서비스를 3가지 방법으로 전달하는 이 사업은 도서관내부서비스, 온라인서비스, 도서관외부서비스(In the Community)로 구성되어 있다.

7) Multnomah County Library. "Outreach to adults." [cited 2011.12.16]. <<http://www.multcolib.org/los/>>.  
 8) Maryland, Department of Labor, Licensing and Regulation(DLLR). "Library information-Maryland Correctional Education Libraries." [cited 2011.12.17]. <<http://www.dllr.state.md.us/ce/lib/celibinfo.shtml#services>>.  
 9) King County Library System. [cited 2011.12.19]. <<http://www.kcls.org/>>.

① 도서관내부서비스

도서관내부서비스는 도서관 건물 내에서 이루어지는 서비스로 이 범주에는 다음과 같은 서비스와 프로그램들이 포함된다.

- 구직자지원서비스: 구직자를 지원하기 위하여 다양한 고용 및 훈련 서비스를 제공하는 WorkSource와 파트너십을 체결하고, 직업 탐색, 이력서 작성 및 네트워킹에 대한 46개의 워크숍을 제공하는 서비스이다. 300명 이상이 이 프로그램에 참가하였고, 참가자들의 피드백도 긍정적이었으며, 프로그램의 혁신적인 접근방법 때문에 많은 상을 받았다.
- 기업지원서비스: 소기업을 위한 온라인 자료 가이드인 InfoBiz를 웹페이지에 수록해서 소기업 커뮤니티를 지원한다.
- 스토리타임: 10대와 성인을 대상으로 하는 일상적인 프로그램으로 2010년에 77,000명이 이 행사에 참가하였다.
- 독서장려프로그램: 초등학생을 위한 독서장려프로그램으로 참가자가 2010년도에는 전년도보다 26%가 증가하였다. 이 프로그램은 학생들이 정해진 달에 페이지백 독서를 20일간 하루에 20분씩 읽게 한다.

② 온라인서비스

FSS는 온라인서비스를 통해 자료와 직원을 갱신하는데 초점이 있으며 다음은 온라인을 통해 제공되는 서비스와 프로그램들이다.

- 스토리타임: 성인들이 아동들과 조기 리더십 활동을 공유하는 것을 촉진하기 위하여 개발되었고, 2008년 초에 시작한 이후 Tell Me a Story wiki는 130만 이상의 페이지뷰

와 YouTube에서 120,000개의 비디오뷰를 기록하였다.

- 어린이 전용 웹페이지: KidsPage의 방문객이 꾸준히 증가하여 2010년에는 63권의 온라인 어린이용 도서 리스트들이 131,447회의 뷰를 기록하였다.
- 도서에 관한 블로그: BookTalk가 발전한 프로그램으로 60명 이상의 사서가 추천한 독서용 장서들을 신규 사서블로거들이 블로그함으로써 이용자는 선호하는 특정 사서의 추천 도서에 전보다 쉽게 접근하게 되었다.

③ 도서관외부서비스

FSS의 세 번째 전달 방법은 도서관 건물을 벗어난 아웃리치이다. 이는 현재 도서관을 이용하지 않거나 이용할 수 없는 사람들에게 보다 집중적인 노력을 기울인 서비스이다. 도서관외부서비스의 대표적인 것으로 이동도서관 서비스가 있다.

- 이동도서관서비스: 2010년 5대의 신규 아웃리치 차량으로 서비스가 시작되었고 그중 Library2Go!라고 명명된 4대의 밴은 미니 북모바일로 맞추어져서, 어린이집, 저소득층 시설 및 시니어센터를 방문하여 서비스한다. 5번째의 밴인 Digital Discovery Zone는 전 연령대에게 아웃리치하기 위한 컴퓨터와 소프트웨어를 갖추고, 이용자들이 컴퓨터 그래픽, 게임, 애니메이션을 할 수 있도록 도와준다.

이러한 커뮤니티에 대한 도서관의 노력은 현재 운행 중인 2대의 ABC Express bookmobile

을 늘리는데 기여했다. 그 결과 KCLS Techlab 이라는 이동도서관은 취약한 서비스를 받고 있는 어린이들을 대상으로 도서관외부 컴퓨터교육을 운영하여 큰 성공을 거두었고, Traveling Library Center(TLC)는 은퇴가정, 요양원, 장애노인 거주시설을 매달 방문하여 서비스를 제공하고 있다.

(2) Brooklyn Public Library<sup>10)</sup>

뉴욕에 있는 브루클린공공도서관은 다음과 같은 서비스와 프로그램들을 특별서비스의 이름으로 운영하고 있다.

- 성인리터러시서비스: 자원봉사자 선생님이 성인들의 읽기, 쓰기, 컴퓨터기술 사용법 학습을 도와준다.
- 스페인어 자료 이동도서관: 스페인어 커뮤니티에 도서관을 가져다주는 모든 세대를 위한 이동 스페인어 장서이다.
- 참고사서서비스: 중앙도서관의 전문 참고사서와 참고대화를 할 수 있도록 30분간의 시간을 예약할 수 있는 서비스이다.
- 이동도서관: 전장 32피트, 높이 11과 1/2 피트의 이동도서관으로 최대 6,000권의 도서 보유 공간을 가지고 있다.
- 기업도서관: 기업체와 개인들에게 비즈니스와 투자 자료들의 자유로운 접근을 제공하는 서비스로 1943년부터 수행해 왔다.
- 소수민족서비스: 캐러비언 사람들의 역사와 문화를 보존하고 전시한다.
- 구직정보서비스: 구직자, 진직 희망자, 모든 연령의 학생들을 위한 무료서비스이다.

- 영어강의서비스: 이민자와 영어가 모국어가 아닌 사람들을 위해 자료, 강의, 회화 그룹을 제공한다.
- 다언어센터: 다언어센터에는 다양한 언어로 도서 정보와 언어학습프로그램을 찾는 이용자를 돕기 위해 한 명의 이중 언어 사용자 사서들과 자원봉사자 가이드들이 있다.
- 여권서비스: 고객들이 즉시 미국여권과 카드를 신청할 수 있는 서비스로 중앙도서관에 공식적으로 설계된 여권 신청 허용 시설이 있다.
- 고령자서비스: 55세 이상의 성인들을 위해 특별하게 맞추어진 많은 특별 프로그램과 행사를 제공한다.
- 구직자 훈련 및 고용서비스: 구직자들에게 취업에 도움을 주기 위해 계획된 기술 훈련 및 고용 프로젝트이다.

### 3.2 국내 공공도서관 아웃리치서비스 사례

현재 공공도서관에서는 주로 다문화가정, 장애인, 노인, 청소년, 어린이 등을 대상으로 다양한 아웃리치서비스나 프로그램을 실행하고 있다. 본 절에서는 공공도서관이 제공하는 서비스를 이용자 대상별로 살펴보고자 한다.

#### 3.2.1 다문화인 대상 서비스

우리나라 공공도서관에서 다문화인을 대상으로 제공하는 서비스나 프로그램을 살펴보면, 충남 천안 아우내도서관과 충북 옥천도서관에서는 결혼이주여성과 그 자녀를 위한 독서문화

10) Brooklyn Public Library. [cited 2011.12.19]. <<http://www.brooklynpubliclibrary.org/>>.

프로그램과 도서관이용실습프로그램을 운영하고 있다. 또한 속초평생교육정보관과 경기도 동두천시 꿈나무정보도서관에서는 다문화가정을 대상으로 한 낭독회와 컴퓨터교육을 실시하고 있다. 대구광역시립동부도서관도 다문화가정을 대상으로 한국어와 한국어 전통문화를 배울 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하였다. 한편, 울산 중부도서관은 다문화가정에 국내 도서를 지원하였고, 부산 재송어린이도서관에서는 독서교실을 운영하였으며, 대구 서부도서관의 '북스타트'와 대구 성서도서관의 '공부방' 프로그램도 다문화가정 지원을 위한 사업으로 진행된 것이다(한국도서관협회 2010).

이상과 같은 서비스나 프로그램이외에 다문화 관련 연구에서 나타난 공공도서관이 수행한 다문화서비스 종류를 살펴보면, 한국요리강습, 전통문화예절교육, 이주여성모임지원, 한국역사교육, 문화유적탐방, 모국의 문화예술관람 및 교육, 부부역할과 부모역할 등(한윤옥, 조미아, 김수경 2009), 다문화북스타트운동과 경제활동지원사업 등(홍기숙, 곽승진 2008), 다문화체험, 한국문화, 연극, 독서치료, 전시, 외국어교육, 동화구연, 영화, 미술, 정보화교육, 북아트, 숙제도우미, 책배달서비스 등(안인자, 박미영 2011), 공공도서관들이 제공한 다국어기반 정보서비스로는 다국어 기반의 면대면참고봉사, 다국어 기반의 온라인참고봉사 등(조용완, 이수상 2011)이 있다.

### 3.2.2 장애인 대상 서비스

서울 남산도서관은 은평천사원 내 은평기쁨의 집에 있는 지적장애어린이들을 위해 '사서와 함께하는 그림책 독서여행'을 2007년 8월 이

후 매주 1회 운영하였다. 이 프로그램은 도서관 방문이 힘든 지적장애어린이들을 사서가 직접 찾아가서 동화책을 읽어주고 관련된 다양한 독서활동을 함께 하는 것으로, 정보·문화로부터 소외될 수 있는 장애어린이들이 그림책 속에 행복한 삶을 맛보며, 나뉠대로의 꿈을 찾아 키워갈 수 있도록 돕고자 기획되었다(한국도서관협회 2010). 현재 남산도서관은 2급 이상 장애인 및 기초생활수급자를 대상으로 무료로 자료 택배대출서비스를 제공하고 있다(남산도서관 2011). 또한 동두천시립도서관도 도서관 방문이 어려운 5세 이상의 장애인을 대상으로 무료로 택배서비스를 제공하고 있다.

중랑구립정보도서관은 2010년 9월에 특수도서관인 한국점자도서관과 업무협력협약을 맺고 녹음도서와 큰글자도서를 제공받아 장애인에게 재 대출하는 서비스를 제공하였다. 한국점자도서관의 자료는 최신자료도 많고 이용자의 만족도도 높아서 중랑구에 특수도서관 부재로 불편을 겪던 시각장애인에게 좋은 서비스 기반이 마련되었고, 2010년 9월-12월에만 녹음도서 229권, 큰글자도서 32권이 대출되었다(서경주, 채혜민 2011).

### 3.2.3 청소년 및 어린이 대상 서비스

서귀포시중앙도서관은 2009년 4월부터 10월 까지 매주 수요일 서귀포시 관내 어린이집 원아들을 대상으로 도서관견학프로그램인 '미술나라 생각나라'를 운영하였다. 이 프로그램은 도서관 이용법 교육, 독서흥미를 자극, 어릴 적부터 도서관이용 습관을 길러주기 위해 마련되었다(한국도서관협회 2010).

중랑구립정보도서관에서는 동·하계방학 기

간 중 열리는 ‘어린이 독서교실’을 비롯하여 연간 20여회 이상 어린이 독서·문화 프로그램을 운영하고 있다. 그러나 이러한 프로그램에 저소득층 아동의 참가율은 현저히 낮은 상황이며, 한부모가정, 조손가정 아동들이 자발적으로 도서관을 찾아오는 사례도 매우 적은 실정이었다. 도서관은 그러한 아동들을 위해 ‘찾아가는 서비스’로 지역아동센터 순회 독서지도 프로그램과 지역아동센터 도서 단체대출서비스를 개발하여 운영하였다.

지역아동센터 순회 독서지도는 중랑구 내 지역아동센터 25개소 중 10개소를 대상으로 각 센터 당 4회씩 방문하여 총 40회 진행하였다. 이 프로그램은 독서토론 전문가와 사서가 함께 기획하여 진행함으로써 전문성을 높이고 도서관을 찾아가기 어려운 지역아동센터 아동들을 찾아가서 능동적으로 서비스함으로써 사회적 약자로 놓여있는 그들에게 독서의 즐거움을 느끼는 기회를 제공하였다. 지역아동센터 도서 단체대출서비스는 도서관 소장 자료 가운데 아동 필독도서를 중심으로 복본을 2개의 지역아동센터에 3주 단위로 100권 정도씩 대출하였다. 이 서비스를 통해 아이들의 독서에 대한 흥미와 독서량이 상당히 증가하였고, 도서관을 직접 이용하는 아이들도 생겼다(서경주, 채혜민 2011).

### 3.2.4 노인 대상 서비스

중랑구립정보도서관은 문화예술교육이 취약한 노년층을 대상으로 2008년부터 ‘꿈꾸는 청춘 예술대학’을 서울문화재단과 공동주관하고 있다. 이 프로그램은 전문가에 의해 독서, 음악, 미술, 무용, 움직임, 연극 등 다양한 예술체험과 교육을 제공한다. 시행 첫 해에는 30명으로 프로

그램이 시작되었으나, 다음 연도부터는 알찬 프로그램으로 알려지면서 2011년 현재 참가 희망자가 줄을 설 정도로 노년층의 큰 호응을 얻고 있다.

특히 2010년에는 이 프로그램이 ‘소통하는 느티나무 중랑이’라는 이름으로 진행되었는데 60세 이상 노인 30여명이 총 32회의 정기교육에 참여하였다. 도서관은 그들이 동화구연 자원봉사자로 활동하는 장을 마련하여 중랑구립정보도서관 유아자료실 및 지역 유치원, 다문화가정 아동을 대상으로 활동하는 계기를 조성하였다.

중랑구립정보도서관에서는 도서관이 보유한 영상자료를 가지고 지역 내 노인대상 기관을 정기적으로 방문하여 영화를 상영하는 ‘찾아가는 영화관’ 프로그램을 운영하였다. 주로 우리나라 옛 영화, 명화 등이 상영되어 노인들의 큰 호응을 얻었고, 도서관은 서울시립북부노인병원, 서울시립중랑노인전문요양원, 구립신내노인종합복지관 등 노인관련기관과 네트워크를 구성하였으며, 2010년 총 42회를 상영하였다.

그리고 이 도서관은 신내종합사회복지관에서 운영 중인 애원시니어대학과 대학원에 출석한 60세 이상 노인들을 대상으로 도서 방문대출 서비스를 실시하였다. 건강, 역사, 고전소설, 재테크, 여가생활에 관한 주제의 활자크기가 큰 도서가 많이 이용되었다. 또한 일반도서 외에 낭독자가 책을 읽어 녹음한 녹음도서(카세트테이프 형태 도서)가 대출됨으로써 노인들의 만족도를 높였다. 월 1회 복지관을 방문하는 이 서비스는 2010년에는 연간 일반도서 480권, 녹음도서 364권의 대출 기록을 낳았다. 이러한 서비스는 노인들의 책에 대한 관심과 도서관의 홍보

효과를 높였고, 노인들의 도서관 방문을 증가시켰다(서경주, 채혜민 2011).

### 3.2.5 커뮤니티 대상 서비스

인천시 북구도서관에서는 북부교육청 교직원들과 중학교 신입생들을 대상으로 독서문화운동을 펼쳐 큰 호응을 얻었다. 이 운동은 교직원과 중학생들이 독서를 통해 자기개발 기회를 늘리고 도서관이용을 생활화할 수 있도록 마련됐으며, 3년 간 교직원과 중학생 등 모두 1만 9,000여 명이 참여 했다. 속초평생교육정보관도 학교도서관지원사업으로 속초권역 초, 중, 고등학교를 대상으로 학교도서관운영지원팀 구성, 학교도서관 관리자 및 담당교사, 전담인력 연수회, 학교도서관 활성화를 위한 프로그램 운영, 찾아가는 독서교실 운영, 찾아가는 학교도서관 운영 등을 시행하고 있다(한국도서관협회 2010).

중랑구립정보도서관은 정신질환으로 폐쇄병동에 입원 중인 환자들의 독서생활을 지원하기 위하여 중랑구에 위치한 병원들과 연계하여 월 1회 100권 정도의 도서대출서비스를 하고 있다. 병원에서 요청하는 도서의 주제는 주로 문학, 철학, 심리학 분야의 도서가 많았고, 특별히 환자가 신청한 도서도 제공되었다(서경주, 채혜민 2011).

제주시한경도서관은 신체적·경제적·지역적 제약 등으로 도서관이용이 어려운 농어촌원거리지역주민, 사회복지시설 등 소외계층을 직접 방문하여 지식정보 및 문화서비스를 제공하고 있다. 이 도서관은 15개면과 1개리의 마을주민, 2개의 사회시설, 3개의 군, 전경부대 등을 대상으로 지방행정 및 산업분야에 필요한 자료 및 정보제공, 현장방문의 교양·취미·건강 등 문

화프로그램 운영, 장애인 희망도서 택배, 이동순회문고, 도서관이용홍보, 저소득층, 장애인, 노인 프로그램 운영 및 소규모 문화행사 개최 등의 서비스를 제공하고 있다(국립중앙도서관 2011).

## 3.3 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스 비교 분석

본 절에서는 앞에서 살펴본 미국과 국내 공공도서관의 아웃리치 사례에서 나타난 서비스 및 프로그램의 종류들을 서비스 대상별로 나누어 서비스 범주, 서비스 제공 장소 측면에서 비교 분석하여 차이점이나 특징들을 파악하고자 한다. 서비스 대상은 다문화가정, 장애인, 어린이 및 청소년, 성인 및 커뮤니티로 구분되었고, 서비스 범주는 자료 및 참고서비스, 문화 및 독서 프로그램, 교육프로그램으로 구분되었으며, 아웃리치서비스가 수행되는 서비스 장소는 도서관외부, 도서관내부, 도서관 내외부(도서관내부 또는 외부에서 수행됨), 온라인(홈페이지)으로 나누어졌다.

다음의 표에 나타나는 ‘○’는 국내외에서 시행되는 서비스나 프로그램의 시행 여부를 표시하기 위한 수단일 뿐, 서비스 대한 질적인 수준이나 서비스 방식 등에 대한 구체적인 정보를 내포하지 않는다.

### 3.3.1 다문화가정 대상 아웃리치서비스 및 프로그램 비교

〈표 1〉에서 다문화가정을 대상으로 한 아웃리치서비스나 프로그램을 보면, 양국에서 수행하고 있는 전체 프로그램 수는 총 47개이고, 그중 미국 35개, 한국 32개로 나타나서 양국 간에



〈표 1〉 다문화가정 대상 공공도서관 아웃리치서비스 및 프로그램의 국내외 비교

서비스 범주	서비스 장소	아웃리치서비스 및 프로그램	미국	한국	비교(프로그램 수)	
자료 및 참고서비스	도서관 외부	이민자 새터민용 이동도서관	○		미국(2) 한국(2)	
		스페인어 자료 이동도서관	○			
		다문화 학생의 학교에 도서지원		○		
		다국어 도서 순회문고 지원		○		
	도서관 내부	세금도우미	○		미국(7) 한국(6)	
		소규모기업상담	○			
		구직도우미	○	○		
		청소년상담	○	○		
		복스타트프로그램	○	○		
		책 읽어주기 프로그램	○	○		
		경제활동지원사업	○	○		
		이주여성모임지원		○		
	온라인	다국어기반 온라인 참고봉사			○	미국(1) 한국(2)
다국어홈페이지		○	○			
문화 및 독서 프로그램	도서관 외부	문화유적탐방		○	한국(1)	
	도서관 내부	가족스페인어 스토리타임	○		미국(7) 한국(5)	
		중국어이야기	○			
		일본어이야기	○			
		소수민족서비스	○			
		독서문화프로그램	○	○		
		시낭독회		○		
		스토리텔링	○	○		
		가족(부모역할 포함)		○		
		전시	○	○		
	도서관 내외부	다문화체험	○	○	미국(2) 한국(2)	
		각 나라 문화소개	○	○		
	교육 프로그램	도서관 내부	요리교실	○	○	미국(14) 한국(12)
			도서/CD 바꿔읽기/듣기	○		
			컴퓨터교실	○	○	
스페인어 회화교실			○			
다언어센터			○			
게임교실			○			
ESL교실			○			
영어회화교실			○			
이중언어 유아교실			○			
외국어교육			○	○		
정보화교육			○	○		
한국역사교육				○		
문화예술교육(연극, 악기, 미술, 무용)			○	○		
생활 취미교육			○	○		
한국전통음식 만들기				○		
전통예절 배우기				○		
유아 및 초등생 한국어 방문 교육				○		
한국어교육				○		
도서관이용실습		○	○			
도서관 내외부		숙제도우미	○	○	미국(2) 한국(2)	
	자녀교육 상담 및 지도	○	○			
총계(Total): 47개			35	32	(중복20)	

별 차이가 없다. 그러나 중복된 서비스의 수는 20개에 불과하고, 비중복된 서비스는 27개로 나타나, 시행되고 있는 아웃리치서비스의 종류에는 양국 간에 많은 차이가 있는 것을 알 수 있다. <표 1>에서 나타난 주요 특징을 보면 다음과 같다.

첫째, 각 서비스 범주별로 나타난 아웃리치 서비스 및 프로그램을 보면, 자료 및 참고서비스 범주에는 미국 11개, 한국 10개, 문화 및 독서프로그램 범주에는 미국 9개, 한국 8개, 교육프로그램 범주에는 미국 16개, 한국 14개로 나타났다. 또한 교육프로그램 범주가 가장 많은 아웃리치서비스 및 프로그램을 진행하는 것으로 나타났고, 각 서비스 범주에서는 미국에서 2-3개 정도의 아웃리치서비스 및 프로그램이 많은 것으로 나타났다.

둘째, 전체 프로그램에서 아웃리치서비스가 수행되는 장소를 보면 도서관외부 5개, 도서관 내부 37개, 도서관내외부 2개, 온라인 2개로 나타나서, 도서관내부가 압도적으로 많았다.

셋째, 미국에서만 수행하는 서비스를 보면, 자료 및 참고서비스 범주에서는 이민자 새터민용 이동도서관, 스페인어 자료 이동도서관, 세금도우미, 소규모기업상담이, 문화 및 독서프로그램 범주에서는 가족스페인어 스토리타임, 중국어이야기, 일본어이야기, 소수민족서비스가, 교육프로그램 범주에서는 도서/CD 바꿔읽기/듣기, 스페인어 회화교실, 다언어센터, 게임교실, ESL교실, 영어회화교실, 이중언어 유아교실이 나타났다. 여기에서는 다문화가정의 경제 관련 프로그램이 제공되며, 이중언어 유아교실이 진행되는 것이 주목할 만하다.

넷째, 중복되는 프로그램 중 미국에서 비교적 서비스 이용자가 많고 효과가 큰 것으로 보이는 것은 자료 및 참고서비스 범주에 구직도우미, 청소년상담, 북스타트프로그램, 경제활동 지원사업, 교육프로그램 범주에 정보화교육, 숙제도우미, 자녀교육 상담 및 지도가 있다.

### 3.3.2 장애인 대상 아웃리치서비스 및 프로그램 비교

<표 2>에서 장애인을 대상으로 한 아웃리치 서비스나 프로그램을 보면, 양국에서 수행하고 있는 전체 프로그램 수는 총 18개이고, 그 중 미국이 14개, 한국이 12개로 나타나서 양국 간에 별 차이가 없었다. 그러나 중복된 서비스는 9개, 비중복된 서비스는 6개로 나타나, 시행되고 있는 아웃리치서비스의 종류에는 양국 간에 차이가 있는 것을 알 수 있다. <표 2>에서 나타난 주요 특징을 보면 다음과 같다.

첫째, 각 서비스 범주별로 나타난 아웃리치 서비스 및 프로그램을 보면, 자료 및 참고서비스 범주에 미국 10개, 한국 10개, 문화 및 독서프로그램 범주에 미국만 2개, 교육프로그램 범주에 미국과 한국 각각 2개로 나타났다.

둘째, 전체 프로그램에서 아웃리치서비스가 수행되는 장소를 보면, 도서관외부 8개, 도서관 내부 5개, 도서관내외부 5개로 나타났다. 여기에서는 도서관외부에서 시행되는 서비스나 프로그램이 조금 많은 편이고, 온라인서비스가 없는 것이 눈에 띈다.

셋째, 미국에서만 수행하는 서비스를 보면, 자료 및 참고서비스 범주에서는 보조공학기기 서비스(장애유형별), 문화 및 독서프로그램 범주에서는 방과후 스토리, 어린이 전용 방과후

〈표 2〉 장애인 대상 공공도서관 아웃리치서비스 및 프로그램의 국내외 비교

서비스 범주	서비스 장소	아웃리치서비스 및 프로그램	미국	한국	비고(프로그램 수)
자료 및 참고서비스	도서관 외부	가정방문서비스	○	○	미국(5) 한국(4)
		택배서비스	○	○	
		무료 우편대출서비스	○	○	
		이동도서관서비스	○		
		상호대차	○	○	
	도서관 내부	정보검색	○	○	미국(2) 한국(4)
		녹음	○	○	
		접역		○	
		수화통역		○	
	도서관 내외부	보조공학기기서비스(장애유형별)	○		미국(3) 한국(2)
토킹북서비스		○	○		
대면낭독		○	○		
문화 및 독서 프로그램	도서관 내외부	방과후 스토리	○		미국(2)
		어린이 전용 방과후 스토리	○		
교육 프로그램	도서관 외부	사서 방문 독서 활동 프로그램	○	○	미국(1) 한국(1)
	도서관 내부	어린이 북세어링 및 교육놀이	○	○	미국(1) 한국(1)
총계(Total): 18			14	12	중복(9)

스토리가 있다. 미국에서는 장애 유형별로 대체자료와 보조공학기기가 일반 공공도서관에서 서비스되고, 어린이 및 청소년을 위한 스토리프로그램이 제공되는 점이 주목할 만하다.

현재 국내에서도 장애인을 위한 가정방문서비스, 택배서비스, 무료 우편대출서비스 등이 있지만, 장애인이나 환자들만을 위한 이동도서관은 운영되고 있지 않다.

### 3.3.3 어린이 및 청소년 대상 아웃리치서비스 및 프로그램 비교

〈표 3〉에서 어린이 및 청소년을 대상으로 한 아웃리치서비스나 프로그램을 보면, 양국에서 수행하고 있는 전체 프로그램 수는 총 11개이고, 그 중 미국이 11개, 한국이 8개이다. 〈표 3〉

에서 나타난 주요 특징을 보면 다음과 같다.

첫째, 각 서비스 범주별로 나타난 아웃리치서비스 및 프로그램을 보면, 자료 및 참고서비스 범주에 미국만 2개, 문화 및 독서프로그램 범주에 미국과 한국이 3개, 교육프로그램 범주에 미국 6개, 한국 5개로 나타났다.

둘째, 전체 프로그램에서 아웃리치서비스가 수행되는 장소를 보면, 도서관외부 3개, 도서관 내부 5개, 도서관내외부 1개, 온라인 1개, 도서관내외부와 온라인 1개로 나타났다. 숙제도우미는 도서관내외부와 온라인에서 제공되고 있는 것으로 나타나, 현재 미국과 한국에서 가장 중요한 아웃리치서비스인 것을 입증하고 있다.

셋째, 미국에서만 수행하는 서비스를 보면, 자료 및 참고서비스 범주에서는 취학전 아동

〈표 3〉 어린이 및 청소년 대상 공공도서관 아웃리치서비스 및 프로그램의 국내외 비교

서비스 범주	서비스 장소	아웃리치서비스 및 프로그램	미국	한국	비고(프로그램 수)
자료 및 참고서비스	도서관 외부	취학전 아동 대상 이동도서관	○		미국(1)
	온라인	어린이 전용 웹페이지	○		미국(1)
문화 및 독서 프로그램	도서관 내부	독서장려프로그램	○	○	미국(2)
		독서문화 체험 프로그램	○	○	한국(2)
	도서관 내외부	어린이 전용 방과후 스토리	○	○	미국(2) 한국(1)
교육 프로그램	도서관 외부	컴퓨터교육용 이동도서관	○		미국(1)
		소외계층 학생을 위한 독서캠프	○	○	한국(1)
	도서관 내부	어린이 주말 인형극 및 노래 교육 프로그램	○	○	미국(3) 한국(3)
		어린이 북세어링 및 교육놀이	○	○	
		어린이집 원아 대상 도서관견학프로그램	○	○	
도서관 내외부 온라인	숙제도우미	○	○	미국(1) 한국(1)	
총계(Total): 11			11	8	19 중복(8)

대상 이동도서관, 어린이 전용 웹페이지, 교육 프로그램 범주에서는 컴퓨터교육용 이동도서관이 있다. 아동들만을 위한 아동 전용 이동도서관과 웹페이지가 운영되고, 컴퓨터교육을 위한 이동도서관이 운영되는 점은 우리나라와 대조가 된다.

### 3.3.4 성인 및 커뮤니티 대상 아웃리치서비스 및 프로그램 비교

〈표 4〉에서 성인 및 커뮤니티를 대상으로 한 아웃리치서비스나 프로그램을 보면, 양국에서 수행하고 있는 전체 프로그램 수는 총 21개이고, 그 중 미국이 19개, 한국이 9개로 미국이 2배 정도 많았다. 〈표 4〉에서 나타난 주요 특징을 보면 다음과 같다.

첫째, 각 서비스 범주별로 나타난 아웃리치서비스 및 프로그램을 보면, 자료 및 참고서비스 범주에 미국 14개, 한국 6개, 문화 및 독서프

로그램 범주에 미국 3개, 한국 2개, 교육프로그램 범주에 미국 2개, 한국 1개로 나타났다.

둘째, 전체 프로그램에서 아웃리치서비스가 수행되는 장소를 보면 도서관외부 8개, 도서관 내부 11개, 온라인 1개로 나타났다.

셋째, 미국에서만 수행하는 서비스를 보면, 자료 및 참고서비스 범주에서는 고�령자 대상 대체자료 및 보조공학기기서비스, 채소자서비스, 노숙인서비스, 기업지원서비스, 기업도서관, 참고 및 레퍼럴서비스, 구직자지원서비스, 여권 서비스, 회상서비스, 추천도서 블로그서비스가 있고, 문화 및 독서프로그램 범주에는 온라인 스토리타임프로그램이 있으며, 교육프로그램 범주에는 구직자 훈련 및 고용서비스가 있다. 이들 프로그램들은 대부분 우리나라 공공도서관에서도 성공적으로 운영될 수 있을 것으로 보인다.

〈표 4〉 성인 및 커뮤니티 대상 공공도서관 아웃리치서비스 및 프로그램의 국내외 비교

서비스 범주	서비스 장소	아웃리치서비스 및 프로그램	미국	한국	비고(프로그램 수)
자료 및 참고서비스	도서관 외부	노인 방문 자료대출서비스	○	○	미국(6) 한국(5)
		노인 방문 자료 영화상영 서비스		○	
		고령자 대상 대체자료 및 보조공학기기서비스	○		
		재소자서비스	○		
		노숙인서비스	○		
		군인 및 직장인 대상 자료대출서비스		○	
		기탁장서프로그램	○	○	
	도서관 내부	학교도서관 지원사업	○	○	미국(7) 한국(1)
		기업지원서비스	○		
		기업도서관	○		
		참고 및 레퍼럴서비스	○		
		참고사서서비스	○	○	
		구직자지원서비스	○		
	온라인	추천도서 블로그	○		미국(1)
문화 및 독서 프로그램	도서관 내부	노인 대상 교육 및 문화프로그램	○	○	미국(2) 한국(2)
		스토리타임프로그램	○	○	
	온라인	온라인 스토리타임프로그램	○		미국(1)
교육 프로그램	도서관 내부	구직자 훈련 및 고용서비스	○		미국(2)
		성인리터러시서비스	○	○	한국(1)
총계(Total): 21			19	9	중복(7)

3.3.5 분석 결과 요약 및 시사점

앞에서 미국과 국내 공공도서관이 실행하고 있는 아웃리치서비스 및 프로그램을 비교 분석한 결과, 두드러진 특징은 다음과 같다.

첫째, 서비스 대상별 아웃리치서비스 및 프로그램 수는 다문화가정 대상 서비스가 47개로 가장 많고, 성인 및 커뮤니티 대상 서비스 21개, 장애인 대상 서비스 13개, 어린이 및 청소년 대상 서비스 11개의 순으로 나타났다. 다문화가정 대상 서비스가 많은 것은 글로벌 시대에 다문화인들이 공공도서관의 주요 고객이 되고 있다는 점을 시사한다.

둘째, 서비스 대상자별 서비스의 범주의 특

징을 미국과 국내 공공도서관들이 실행하고 있는 서비스들을 통합해서 보면, 다문화가정을 대상으로 한 아웃리치서비스나 프로그램에서는 교육프로그램 범주가 전체 47개 중 21개로 상대적으로 큰 비중을 차지하였다. 장애인 대상에서는 자료 및 참고서비스 범주가 전체 21개 중 12개로 상대적으로 큰 비중을 차지하였고, 어린이 및 청소년 대상에서는 교육프로그램 범주가 전체 11개중 6개로 상대적으로 큰 비중을 차지하였으며, 성인 및 커뮤니티 대상에서는 자료 및 참고서비스 범주가 전체 21개 중 16개로 매우 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 이 결과를 통해 공공도서관이 서비스 대상에 따라서

각각 다른 아웃리치서비스를 수행하고 있다는 점을 알 수 있다.

셋째, 전체 프로그램에서 아웃리치서비스가 수행되는 장소를 보면 도서관외부 24개, 도서관내부 58개, 도서관내외부 8개, 온라인 7개, 도서관내외부 및 온라인 1개로 나타나서, 도서관내부가 압도적으로 많았다. 이 결과는 다문화가정을 대상으로 한 서비스나 프로그램이 도서관내부에서 37개가 운영되었기 때문이다. 따라서 공공도서관의 아웃리치서비스는 도서관의 부뿐만 아니라 내부에서도 많이 실행되는 것을 알 수 있다.

넷째, 각 서비스 대상별 비교 분석 결과, 미국에서만 실행되고 있는 아웃리치서비스나 프로그램 중 우리나라에서의 실행을 고려할 수 있는 것을 보면, 다문화가정 대상에서는 세금도우미, 소규모기업상담, 중국어이야기, 이중언어 유아교실, 장애인 대상에는 보조공학기기 서비스(장애유형별), 방과후 스토리, 어린이 전용 방과후 스토리, 이동도서관서비스가, 어린이 및 청소년 대상에서는 취학전 아동 대상 이동도서관, 어린이 전용 웹페이지, 컴퓨터교육용 이동도서관이, 성인 및 커뮤니티 대상에서는 고령자 대상 대체자료 및 보조공학기기서비스, 재소자서비스, 노숙인서비스, 기업지원서비스, 기업도서관, 참고 및 레퍼럴서비스, 구직자지원서비스, 여권서비스, 회상서비스, 추천도서 블로그 서비스, 온라인 스토리타임프로그램, 구직자 훈련 및 고용서비스가 있다.

다섯째, 각 서비스 대상별 비교 분석 결과, 양국이 동시에 실행하고 있는 아웃리치서비스나 프로그램 중 우리나라 공공도서관에서 더 많은 노력을 기울여야 할 것으로는 다문화가정 대상

에 구직도우미, 청소년상담, 북스타트프로그램, 경제활동지원사업, 요리교실, 정보화교육, 숙제도우미, 자녀교육 상담 및 지도가, 장애인 대상에 가정방문서비스, 택배서비스, 무료 우편대출서비스가, 어린이 및 청소년 대상에 숙제도우미가, 성인 및 커뮤니티 대상에 기탁장서프로그램이 있다.

## 4. 결론 및 제언

### 4.1 결론

본 연구는 연구목적을 달성하기 위하여 공공도서관의 아웃리치서비스의 의의와 국내외 공공도서관이 수행하고 있는 아웃리치서비스나 프로그램 사례에서 나타난 아웃리치서비스 및 프로그램의 유형을 이용자 대상별로 구분하고, 서비스 범주와 서비스 장소 측면에서 비교 분석하였다. 국내외 공공도서관의 아웃리치 사례에서 나타난 특징과 비교분석 결과를 기반으로 공공도서관의 아웃리치서비스의 확대 방안을 제시하면 다음과 같다.

#### (1) 아웃리치서비스 및 프로그램의 다양화

아웃리치서비스 및 프로그램의 다양화가 필요하다. 미국과 국내 공공도서관 아웃리치서비스의 비교 분석 결과, 성인 및 커뮤니티 대상 서비스에서 우리나라 공공도서관이 미국에 비해 매우 적은 종류의 서비스를 시행하고 있는 것으로 나타났다. '2010년 전국도서관 운영평가에서 나타난 공공도서관이 제공하는 정보취약계층 대상 서비스의 유형에도 도서관 관련 문화

프로그램이 24%, 독서/여가 관련 문화 프로그램이 17.2%, 어학프로그램이 10.7%이었고, 장애인이나 노인을 위한 기기/장비 마련은 3.6%인 것으로 나타났다(국립중앙도서관 2011). 이와 같이 우리나라 공공도서관의 정보취약계층에 대한 서비스는 거의 50%가 독서관련 문화 프로그램과 공연/여가 관련 프로그램으로 전통적인 도서관서비스가 차지하고 있는 실정이다.

따라서 공공도서관은 다음과 같은 아웃리치 서비스나 프로그램을 개발할 필요가 있다.

- 다문화가정 대상: 세금도우미, 소규모기업 상담, 중국어이야기, 이중언어 유아교실
- 장애인 대상: 보조공학기기서비스(장애유형별), 방과후 스토리, 어린이 전용 방과후 스토리, 이동도서관
- 어린이 및 청소년 대상: 취학전 아동 대상 이동도서관, 어린이 전용 웹페이지, 컴퓨터교육용 이동도서관, 홈스쿨링 학생 지원
- 성인 및 커뮤니티 대상: 고령자 대상 대체 자료 및 보조공학기기서비스, 재소자서비스, 노숙인서비스, 기업지원서비스, 기업도서관, 참고 및 레퍼럴서비스, 구직자지원서비스, 여권서비스, 회상서비스, 구직자 훈련 및 고용서비스
- 기타: 회의실 무료제공 프로그램, 무료 또는 저렴한 가격의 커피하우스, 엔터테인먼트 공간 제공

(2) 아웃리치서비스 및 프로그램의 품질 개선  
우리나라에서 현재 제공하고 있는 아웃리치 서비스의 품질을 개선할 필요가 있다. 우리나라 공공도서관이 제공하는 아웃리치서비스나 프로그램은 미국에 비해 유형도 다양하지 않고,

그 내용과 품질의 수준도 낮은 편이다. 따라서 우리나라 도서관도 아웃리치서비스의 발전과 성공을 위해서는 다음과 같은 노력이 필요하다.

첫째, 숙제도우미의 이용 대상을 어린이, 청소년, 학부모, 교사 등으로 다양하게 하면서 동시에 맞춤형 자료와 서비스를 제공해야 한다. 서비스를 제공하는 공간도 도서관내외뿐만 아니라 도서관 홈페이지에서 제공할 필요가 있다. 이 서비스는 특히 정보취약계층에 더욱 필요하고 그 효과가 클 것이다.

둘째, 노인의 계층을 세분화해서 이용자 요구에 부응하는 맞춤형 서비스가 필요하다. 우리나라도 고령화사회에 진입하면서 새로운 노인계층으로 진입하는 베이비부머들의 수가 상대적으로 많고, 이들은 기존의 노인들과 경험과 관심에서 차이가 있다. 따라서 이들의 요구를 면밀히 조사 분석한 결과를 토대로 개발된 서비스나 프로그램은 매우 큰 효과를 낼 것이다.

셋째, 이동도서관서비스를 이용자 대상별로 제공하고 이동버스의 디자인 및 도색을 획기적으로 변화시킬 필요가 있다. 우리나라의 이동도서관은 대부분 대형버스 형태이고 외관의 도색이 다른 버스들과 차별성이 없다. 따라서 외국처럼 이동도서관 차량을 서비스 대상에 적합한 모델로 다양화 하고, 이용자가 멀리서 보아도 이동도서관이라는 것을 인지할 수 있도록 화려한 색상으로 도색하는 것이 효과적일 것이다. 또한 소외계층 이용자들이 컴퓨터 및 게임 관련 프로그램을 진행할 수 있도록 필요한 장비들을 비치한 이동도서관서비스도 고려할 수 있다.

### (3) 온라인 아웃리치서비스 강화

공공도서관은 이용자들이 시간과 공간의 제

약 없이 도서관서비스에 접근할 수 있도록 도서관 홈페이지를 통한 아웃리치서비스를 강화해야 한다. 현재 도서관내부와 외부서비스로 시행하고 있는 서비스들도 온라인으로 확장할 필요가 있고, 다음과 같은 노력이 더욱 필요하다.

첫째, 도서관 홈페이지를 이용자별로 서비스 화면을 설계해서 이용자의 정보이용의 효율성을 높여야 한다. 이미 외국의 많은 공공도서관들은 어린이, 청소년, 장애인, 학부모, 교사, 지역사회 등으로 구분하여 전용 서비스를 제공하고 있다. 공공도서관은 이와 같은 홈페이지 개선을 통해 각 이용자층에게 제공되는 정보자료의 내용을 더욱 다양하고 풍부하게 만들 수 있을 것이다.

둘째, 도서관 홈페이지에 더 많은 콘텐츠가 확보되고 새로운 서비스들이 제공되어야 한다. 공공도서관은 이용자의 선호도가 높은 e-Book과 무료로 다운로드 받을 수 있는 음악자료 등을 확보하고, 각종 포털을 홈페이지에 연결하며, 온라인 스토리타임프로그램이나 추천도서 블로그서비스, 트위터서비스 등을 개발할 필요가 있다. 나아가 도서관들의 협력을 통한 주제 게이트웨이나 주제 포털과 같은 서비스 개발도 고려되어야 한다.

#### (4) 인적 및 재정적 자원 확보와 커뮤니티 연대

지속적인 아웃리치서비스의 진행을 위해 인적 및 재정적 자원 확보와 커뮤니티의 연대가 필요하다. 도서관 아웃리치서비스의 역사가 긴 미국의 경우에도 아웃리치서비스나 프로그램은 인력, 재정 등의 문제로 오래도록 진행되지 못하고 중단되는 경향이 있다. 이러한 문제를

극복하기 위해서는 도서관이 아웃리치서비스 운영에 소요되는 인적 및 재정적 자원을 적절히 확보하기 위한 노력이 강구되어야 한다.

먼저 현재의 여건에서 인력 문제는 자원봉사자의 확보를 통해 해결할 수 있을 것이다. 지금도 많은 도서관이 자원봉사자들의 도움으로 인력 문제를 해소하고 있지만, 전문성 있는 프로그램을 개발하고 운영하기 위해서는 전문 능력을 가진 자원봉사자를 찾고, 기존의 자원봉사자의 교육과 훈련을 통해 인적 자원을 양성하고 확보해야 할 것이다.

재정문제는 여러 가지 경로를 통해서 해결하는 방안을 강구해야 한다. 그러한 경로는 모기관의 교부금, 독지가들의 기부금, 도서관 친구들의 지원, 도서관의 수익사업 이익금 등을 고려할 수 있다.

또 하나의 서비스 지속 방법은 커뮤니티 내의 각종 기관과 단체들과의 협력과 연대를 통해서 가능할 것이다. 서비스 개발 단계부터 도서관이 관련 자치단체, 교육기관, 복지기관, 사회시설, 지역단체, 학교들의 접촉을 통해 협조를 이끌어 내고 공동으로 서비스를 운영하는 것도 하나의 접근 방법이 된다.

이러한 모든 문제를 해결하기 위해서는 아웃리치 전담부서나 전담인력을 운영하는 것이 효율적일 것이다. 규모가 큰 도서관은 현재의 프로그램 담당 부서의 명칭을 변경하고, 규모가 작은 도서관은 아웃리치 담당을 보직하는 것을 고려할 수 있다. 그렇게 함으로써 아웃리치 담당부서나 담당자는 아웃리치서비스나 프로그램의 개발 및 진행과 마케팅 등의 제반 업무를 보다 전문적이고 효율적으로 처리할 수 있을 것이다.



#### 4.2 제언

본 연구는 국내 공공도서관이 아웃리치서비스를 확대해야 한다는 인식 하에 국내 공공도서관과 선진국 공공도서관에서 시행하고 있는 아웃리치 사례에서 나타난 서비스나 프로그램 유형의 비교 분석을 통해 향후 우리나라 공공도서관이 시행하는 것을 고려해야 할 아웃리치서비스나 프로그램을 제시하고자 하였다. 그러나 본 연구는 연구의 제약으로 국내외 많은 도서관에서 시행하는 모든 아웃리치서비스나 프로그램을 직접 조사하지 못하고, 주로 문헌을 통해 아웃리치서비스나 프로그램의 사례와 유형들을 파악한 후, 현재 그 서비스나 프로그램들을 운영하고 있는 도서관의 웹사이트를 탐방하여 내용을 보충하는데 그쳤다. 따라서 국내외 공공도서관에서 시행되고 있는 주요한 아웃리치서비스나 프로그램은 파악되었지만 모든 아웃리치서비스나 프로그램들이 완전하게 파악하지 못하였고, 또한 서비스나 프로그램에 대한 질적인

측면에서의 접근이 미흡한 점이 있다.

따라서 향후 우리나라 공공도서관이 아웃리치서비스를 발전시키기 위해서는 이러한 한계를 극복한 더 많은 연구가 다음과 같이 계속되어야 할 것이다. 첫째, 공공도서관이 지역 커뮤니티의 특성 분석을 기반으로 아웃리치서비스나 프로그램을 개발하거나 개선하는 방안을 도출하는 연구, 둘째, 우리나라 공공도서관이 시행하고 있는 아웃리치서비스들의 전체적인 조사를 통해 아웃리치서비스의 현황, 효과, 장애요인, 성공사례 발굴 등에 관한 연구, 셋째, 새로운 아웃리치서비스의 설계에 도움이 될 핸드북이나 지침서 개발에 관한 연구 등이 필요할 것이다.

그리고 공공도서관에서 더 많은 아웃리치서비스가 확대 개발되기 위해서는 아웃리치서비스가 성공적으로 운영되어야 한다. 따라서 공공도서관은 서비스 기획단계에서 실행, 평가에 이르는 전 단계들이 체계적인 절차에 따라 실행하는 것이 바람직할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 강숙희. 2009. 공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 40(4): 1-27.
- [2] 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 97-123.
- [3] 국립중앙도서관. 2011. 『정보격차 해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발 연구: 최종보고서』. 서울: 국립중앙도서관.
- [4] 김영기, 이연옥. 2008. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 87-108.
- [5] 김영미, 조인숙. 2009. 공공도서관 홈페이지를 통한 다문화서비스에 대한 연구. 『한국비블리아학회

- 지』, 20(3): 47-64.
- [6] 김종성, 엄미진. 2010. 공공도서관 청소년 프로그램의 유형별 특성과 발전 방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(2): 39-56.
- [7] 남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.
- [8] 서경주, 채혜민. 2011. 취약계층을 위한 도서관 맞춤 서비스: 프로그램 운영 및 지역협력기관 네트워크 구축 사례. 『도서관연구소 웹진』, 77: 1-22.
- [9] 안인자, 박미영. 2011. 공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 279-301.
- [10] 양수연, 차미경. 2011. 공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 311-332.
- [11] 오선경, 이지연. 2011. 시각장애인의 공공도서관 비용 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 141-162.
- [12] 윤정옥. 2011. 장애인 정보포털에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 27-47.
- [13] 윤희운. 2008. 도서관 장애인서비스 협력망 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 73-94.
- [14] 윤희운. 2010. 『공공도서관경영론』. 대구: 태일사.
- [15] 이경란. 2011. 공공도서관 청소년 프로그램 모형 개발과 적용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(4): 5-26.
- [16] 이경란, 한복희. 2009. 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구. 『사회과학연구』, 20(2): 47-74.
- [17] 이경란, 한복희. 2009. 공공도서관 청소년프로그램 분석과 활성화 방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(4): 115-130.
- [18] 정연경, 김성진. 2008. 장애인의 도서관서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 301-323.
- [19] 조용완, 이수상. 2011. 국내 다국어/다문화 도서관서비스에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 1-29.
- [20] 최상기. 2009. 대학도서관의 아웃리치 서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(3): 187-207.
- [21] 한국도서관협회. 2010. 『한국도서관연감 2010』. 서울: 한국도서관협회.
- [22] 한윤옥, 이연옥. 2008. 공공도서관 독서프로그램의 현황과 과제. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 127-154.
- [23] 한윤옥, 조미아, 김수경. 2009. 다문화가정을 위한 도서관서비스 현황과 문제점에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.
- [24] 홍기숙, 광승진. 2008. 다문화가정을 위한 공공도서관서비스에 관한 연구. 『제15회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 15: 133-138.

- [25] Adkins, Denice, & Bala, Elizabeth. 2004. "Public library outreach as a function of staffing and metropolitan location." *Library & Information Science Research*, 26(3): 338-350.
- [26] Bramley, Gerald. 1978. *Outreach: Library Services for the Institutionalised, the Elderly, and the Physically Handicapped*. London: C. Bingley ; Hamden, Conn.: Linnet Books.
- [27] Elturk, G. 2000. "Community and cultural outreach services at Boulder Public Library." *Colorado Libraries*, 26: 13-15.
- [28] Fader, Ellen, & Jimenez, Rita. 2007. "Outreach to the underserved." *Kirkus Reviews*, 75(2): 9-11.
- [29] Hersberger, J. 1999. "The homeless, public libraries, and outreach services." *North Carolina Libraries*, 57: 8-12.
- [30] Hyatt, Jason, & Craig, Angela. 2009. "Adapt for outreach: Taking technology on the road." *Computers in Libraries*, October: 35-39.
- [31] Howard, Vivian, & Woroniak, Monique. 2006. "Encouraging awareness of outreach in MLIS programs." *Feliciter*, 52(6): 249-250.
- [32] McCarty, Emily. 1982. "Queens, New York public library works on disabled outreach." *Library Journal*, 107: 2040-2040.
- [33] Oder, Norman. 2008. "New outreach to the 24-40 Set?." *Library Journal*, 15(September): 15-16.
- [34] Osborne, Robin. 2004. *From Outreach to Equity: Innovative Models of Library Policy and Practices: Innovative Models of Library Policy and Practice*. Chicago: American Library Association.
- [35] Pfeil, Angela B. 2005. *Going Places with Youth Outreach: Smart Marketing for Your Library*. Chicago: America Library Association.
- [36] Smallwood, Carol. 2010. *Librarians as Community Partners: An Outreach Handbook*. Chicago: American Library Association.
- [37] Trotta, Marcia. 1993. *Managing Library Outreach Programs: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- [38] Weibel, Kathleen. 1982. *The Evolution of Library Outreach 1960-75 and Its Effect on Reader Services*. Occasional Papers (University of Illinois Graduate School of Library and Information Science), no.156.
- [39] Young, Heartsill, ed. 1983. *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kang, Sook-Hee. 2009. "A study on enhancement of library service for the disabled in public libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 1-27.
- [2] Kang, Sook-Hee. 2011. "A study on development of public library services to people with disabilities by types of disability in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 97-123.
- [3] The National Library of Korea. 2011. *A Study on Extension Strategy Development of the Alienated Class Service of Library for Digital Divide Solving*. Seoul: The National Library of Korea.
- [4] Kim, Young-Ki, & Lee, Yeon-Ok. 2008. "Constituents analysis of standards and guidelines of library service for people with disability." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 87-108.
- [5] Kim, Young-Me, & Cho, In-Sook. 2009. "A study on multicultural library services through the public library homepage." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(3): 47-64.
- [6] Kim, Jong-Sung, & Um, Mi-Jin. 2010. "A study on the typological characteristics of young adults programs in public libraries and its solutions for development." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(2): 39-56.
- [7] Nam, Young-Joon. 2007. "A study on revitalization of library service for the alienated class." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 49-68.
- [8] Seo, Kyoung-Ju, & Chae, Hye-Min. 2011. "SDI service of library for alienated class." *KRILizine*, 77: 1-22.
- [9] Ahn, In-Ja, & Park, Mi-Young. 2011. "Public library multicultural programs and improvement methods analyzed from case studies." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 279-301.
- [10] Yang, Soo-Youn, & Cha, Mi-Kyeong. 2011. "A study on the model of multicultural services in public libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 311-332.
- [11] Oh, Seon-Kyung, & Lee, Jee-Yeon. 2011. "A study on the non-use factors of the visually disabled in public libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 141-162.

- [12] Yoon, Cheong-Ok. 2011. "A research on the information portal for the disabled." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 27-47.
- [13] Yoon, Hee-Yoon. 2008. "A study on the cooperative library service network for the disabled persons in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 73-94.
- [14] Yoon, Hee-Yoon. 2010. *The Operation Theory of Public Library*. Daegu: Taelisa.
- [15] Lee, Kyeong-Ran. 2011. "A study on developing a model for young adult programs in public libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(4): 5-26.
- [16] Lee, Kyeong-Ran, & Hahn, Bock-Hee. 2009. "Multi-culture service administration of public library." *Journal of Social Sciences Research*, 20(2): 47-74.
- [17] Lee, Kyeong-Ran, & Hahn, Bock-Hee. 2009. "A study on young adults' programs analysis & revitalization in public library." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(4): 115-130.
- [18] Chung, Yeon-Kyoung, & Kim, Sung-Jin. 2008. "A study on the library service use and needs of disabled users in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 301-323.
- [19] Cho, Yong-Wan, & Lee, Soo-Sang. 2011. "Multilingual and multicultural library services in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 1-29.
- [20] Choi, Sang-Ki. 2009. "A study on the outreach service at academic libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(3): 187-207.
- [21] Korean Library Association. 2010. *Korea Library Year Book 2010*. Seoul: Korea Library Association.
- [22] Han, Yoon-Ok, & Lee, Yeon-Ok. 2008. "A study on young Adults' reading programs in public libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 127-154.
- [23] Han, Yoon-Ok, Cho, Mi-Ah, & Kim, Soo-Kyoung. 2009. "A study on the current states and problems for multi-cultural families in libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(1): 135-160.
- [24] Hong, Gi-Suk, & Kwak, Seung-Jin. 2008. "A study on public library services for multicultural family." *15th Proceedings of the Korean Society for Information Management Conference*, 15: 133-138.