OPEN ACCESS

공공도서관의 복지서비스정보 제공에 관한 연구

A Study on the Provision of Welfare Service Information in Public Libraries

김 영 석 (Young-Seok Kim)*

목 차

1. 머리말
2. 이론적 배경
3. 복지서비스정보 제공에 대한 사서의 인식
4. 복지서비스정보 제공 현황 및 문제점
5. 복지서비스정보 제공 방안
6. 끝맺는 말

초 록

본 연구는 공공도서관의 복지서비스정보 제공의 필요성을 논하고, 복지정보를 효율적으로 수집・선정・제공하는 방안을 모색하는데 그 목적이 있다. 연구 수행을 위해 문헌조사, 사례조사, 설문조사, 인터뷰를 실시하였다. 연구 참여자의 86.7%는 공공도서관의 복지정보 제공이 필요하다고 하였다. 복지정보는 그 생산주체에 따라 크게 네 가지 유형으로 나눌 수 있다. 복지정보 수집・선정은 네 가지 정보 유형에 따라 달리한다. 복지정보는 그 유형 및 도서관의 종류에 따라 정보의 구성 요소를 달리해서 제공한다. 도서관 홈페이지를 통해 복지정보를 제공하고, 이 경우 복지정보를 웹페이지 형태와 게시판을 이용하여 홈페이지에 올린다.

ABSTRACT

This study aims to discuss the necessity of providing welfare service information in public libraries, and to seek methods to efficiently collect, select, and provide welfare information. To conduct the research, literature review, case study, survey, and interview were conducted. It was revealed that 86.7% of the research participants agreed with the provision of welfare information in public libraries. Welfare information can be divided into four types according to the subject of production. The collection and selection of welfare information differs according to the four types of the information. Libraries provide welfare information with different components of the information depending on the types of the information and libraries. Welfare information is provided through the library homepage, and in this case, welfare information is posted on the homepage using the form of a web page and a bulletin board.

키워드: 공공도서관, 정보서비스, 복지서비스, 복지서비스정보, 복지정보
Public Library, Information Service, Welfare Service, Welfare Service Information, Welfare Information

* 명지대학교 문헌정보학과 교수(yskim7@mju.ac.kr / ISNI 0000 0004 6502 7407)
논문접수일자: 2023년 1월 26일 최초심사일자: 2023년 2월 10일 게재확정일자: 2023년 2월 21일
한국문헌정보학회지, 57(1): 387-408, 2023. http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.1.387

※ Copyright © 2023 Korean Society for Library and Information Science
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 머리말

1.1 연구 배경 및 목적

지역사회에 기반을 두고 있는 공공도서관은 언제나 그 시대 그 사회가 안고 있는 여러 문제의 해결에 깊은 관심을 가져야 한다. 그렇게 했을 때 공공도서관의 사회적 가치는 제대로 인식 및 인정되고 공공도서관의 역할은 재조명 및 제고될 수 있다. 이란주(2001, 64)는 "공공도서관 정보서비스의 목표는 지역사회 주민의 다양한 정보요구를 만족시키고 일상생활에서 겪는 문제의 해결에 필요한 정보의 제공이라고 본다고"하였다.

공공도서관은 1852년 영국 만체스터(Manchester)에 현대적인 개념의 세계 최초의 공공도서관이 건립・운영될 때부터 정보제공을 최우선 사명으로 삼고 오늘날까지 그 역할을 이어 오고 있다. 전통적으로 공공도서관은 도서관이 선정・수집한 종이 매체를 통해 이용자 스스로 필요한 정보를 탐색・이용할 수 있도록 해 왔다. 그러나 시간이 흐르고 도서관이 발전함에 따라 이와 같은 초기 단계의 정보제공 역할을 벗어나 사서와의 면담을 통해 정보서비스를 제공하는 단계까지 발전하였다.

한편, 국내외의 많은 공공도서관은 지역주민들이 필요로 할 것으로 판단되는 특정 분야의 정보를 수집하여 제공해 왔다. 예를 들면, 영국의 한 지자체 공공도서관은 20세기 초부터 일자리정보를 수집하여 제공하였고, 현재는 전세계의 많은 공공도서관이 일자리정보를 제공하고 있다[1]. 또한 국내외의 많은 공공도서관은 지역주민들을 위해 건강정보를 제공하고 있다. 그리고 근래에는 국내에서도 공공도서관이 서비스를 전문화 및 특성화하여 도서관이 위치하고 있는 지역의 특성에 맞는 정보서비스를 제공하고자 노력하고 있다.

이렇듯 국내외의 공공도서관은 과거부터 현재까지 꾸준히 지역사회가 필요로 하는 정보를 수집・제공하고자 노력해 왔다.

결론적으로 우리나라의 공공도서관은 정보제공이라는 본연의 역할에 충실하기 위해 지역주민들의 요구를 충족시킬 수 있는 새로운 정보제공 방안을 모색할 필요가 있다. 이를 위해서는 현재 우리나라 국민이 어떤 정보를 필요로 하는지 파악하는 것이 선행되어야 한다.

우리나라는 지난 수십 년 동안 경제적으로 크게 발전함과 동시에 사회가 도시화 되고 고령사회, 다문화 사회로 변화하면서 빈부 격차가 심화 되었다. 특히, 2014년 '송파 세 모녀 사건', 2022년 '수원 세 모녀 사건' 등 사회취약계층이 경제적인 어려움으로 인해 극단적인 선택을 하는 사건이 빈번히 발생하면서 국가와 지자체의 관심이 국민의 복지 증진을 위한 정책의 수립 및 홍보에 집중되고 있다.

따라서 공공기관으로서 공공도서관은 국민들이 국가와 지자체의 복지서비스를 쉽게 찾아 이용할 수 있도록 복지서비스정보를 체계적으로 수집・제공하는 것이 절실히 필요하다고 하겠다.

한편, 사서직 공무원은 '긴급복지지원법[2] 제7조(지원요청 및 신고)'에 의거해서 '긴급지원

1) 제천시립도서관. 출처: https://www.jecheon.go.kr/jclib/index.do
미국 시애틀도서관. 출처: https://www.spl.org/programs-and-services/civics-and-social- services/job-resources

대상자' 발견시 신고의무자이다. 따라서, 공공도서관에서 주민들을 대상으로 국가 및 지자체의 복지서비스정보를 체계적으로 수집해서 '일자리정보', '건강・의학정보'처럼 일명 '복지서비스정보(이하 복지정보)'를 제공하는 것이 필요하다고 하겠다. 이렇게 공공도서관이 지역사회 현안 해결에 적극적으로 관심을 갖게 되면 도서관 본연의 역할을 제대로 수행할 수 있게 되고 그 역할은 제고될 것이다.

본 연구는 우리나라 공공도서관의 역할로서 국가와 지자체의 복지정보 제공의 필요성을 논하고, 복지정보를 효율적으로 수집・선정・제공하는 방안을 새롭게 모색하는데 그 목적이 있다. 이를 통해 우리나라 공공도서관이 지역사회 정보센터로서의 역할을 공고히 하고 그 역할이 재정립되도록 하는데 궁극적인 목적이 있다.

1.2 연구 방법

본 연구에서는 우리나라 공공도서관의 복지정보 제공의 필요성에 대한 인식을 조사하고, 도서관의 복지정보 제공 현황을 파악하고, 복지정보를 효율적으로 수집・선정・제공하기 위한 방안을 모색하기 위해 문헌조사, 사례조사, 설문조사, 인터뷰를 실시하였다. 그 자세한 내용은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 핵심 키워드인 '복지', '복지서비스', '복지서비스정보'에 대한 개념을 정의하고, 공공도서관에서의 복지정보 제공의 중요성 및 필요성에 대한 이론적 토대를 마련하고, 더불어 공공도서관의 정보서비스 및 복지정보 제공과 관련된 선행연구의 유무 및 그 경향을 파악하기 위해 문헌조사를 실시하였다. 문헌조사를 통해 우리나라 공공도서관에서도 복지정보 제공이 필요하다는 것을 확인하고, 결과적으로 이를 통해 본 연구 수행의 당위성을 확인하였다.

둘째, 국내외 공공도서관의 복지정보 제공 현황을 파악하기 위해 공공도서관을 대상으로 사례조사를 하였다.

우리나라 공공도서관의 복지정보 제공 현황을 조사하기 위해 1차로 '공공도서관', '복지서비스정보', '복지정보' 등의 키워드를 이용하여 구글검색을 하였다. 검색 결과 그 사례가 발견되지 않았다. 그렇지만 좀 더 정확한 조사를 위해 2차로 전국적으로 광역대표도서관(6개관)과 지자체(26개관) 및 교육청(4개관) 도서관 총 35개관[3]을 대상으로 도서관 홈페이지를 통해 복지정보 제공 여부를 조사하였다. 더불어 외국 공공도서관의 복지정보 제공 사례를 조사하였다.

사례조사를 통해 현재 우리나라 공공도서관에서 어느 정도의 어떤 복지정보가 제공되고 있는지 파악하였고, 이 결과는 본 연구에서 복지정보 제공 방안을 제시하는 데 부분적인 토대가 되었다.

셋째, 공공도서관에서 복지정보 제공 정책을 결정하고 실행하는 사람이 사서이고, 이 중에

2) 긴급복지지원법 (시행 2022.1.1., 법률 제18327호) 출처: https://www.law.go.kr/LSW/main.html

3) 35개관에는 사서대상 설문조사 후 복지정보 제공 여부 확인을 위해 조사한 도서관까지 포함된 것임. 그리고 이 수는 통합 도서관 홈페이지를 가지고 있는 제주지역 15개 도서관을 포함한 것임. 이 35개관 중 서울을 포함한 수도권 도서관은 9개관이고, 지방 도서관은 26개관임.

서도 팀장, 과장, 관장 등 중간 관리자급 이상이기 때문에 이들을 대상으로 공공도서관의 복지정보 제공에 대해 설문조사를 하였다. 이 조사를 통해 우리나라 공공도서관 사서들의 복지정보 제공에 대한 인식 및 이해의 범위를 파악하였다.

우리나라에서 지금까지 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 논의가 거의 없었고, 이에 따라 사서들의 이러한 주제에 대한 이해도가 낮다. 따라서 설문조사를 통해 우선 사서들의 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 인식을 파악하고자 하였다. 더불어, 설문조사를 통해 조사대상 공공도서관의 복지정보 제공 여부와 공공도서관의 복지정보 제공 시 예상되는 문제점을 파악하고자 하였다. 결론적으로 설문지는 이러한 조사가 가능하도록 문항을 구성하였다.

전국적으로 33명의 중간 관리자급 이상의 사서를 선정하여 설문지를 보내 설문조사 참여를 요청하였다. 설문대상자 선정은 비확률추출법(nonprobability sampling) 중에서 의도추출법(purposive sampling)을 사용하여 이루어졌다. 따라서, 설문대상자 33명은 지자체(23명, 69.7%)와 교육청(10명, 30.3%) 도서관 사서 그리고 수도권(18명, 54.5%-서울 13명, 인천 2명, 경기 3명)과 지방(15명, 45.5%-충청 5명, 전라 5명, 경상 4명, 제주 1명) 도서관 사서를 소속과 지역별로 적절하게 안배하여 선정하였다.

33명 중 30명(90.9%)[4]이 설문조사에 응하였다. 이들 중 교육청 도서관 사서는 9명(30%)이고 지자체 도서관 사서는 21명(70%)이다. 다시 이들 중 수도권 도서관 사서는 17명(56.7%)이고 지방 도서관 사서는 13명(43.3%)이다.

넷째, 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 실제적인 의견을 듣기 위해 3명을 인터뷰하였다. 한 명은 공공도서관장직 수행 경험이 있는 문헌정보학과 교수이고, 나머지 두 명은 각각 지자체의 동주민센터와 구청에서 복지서비스 업무를 담당하는 공무원이다. 첫 번째 인터뷰는 전화로 35분 내외 진행되었고, 두 번째와 세 번째 인터뷰는 각각 동주민센터와 구청에서 대면으로 20여분 동안 이루어졌다.

인터뷰를 통해 지자체의 복지서비스 담당자 관점에서 공공도서관의 복지정보 제공의 필요성과 가능성을 파악하였다.

2. 이론적 배경

2.1 개념 정의

본 연구에서는 '복지', '복지서비스', '복지서비스정보'의 개념을 다음과 같이 정의한다.

먼저 '복지(福祉, welfare)'의 사전적 의미를 살펴보면, 국립국어원 표준국어대사전은 '행복한 삶'이라고 정의하고 있다. 위키백과(2022)는 '좋은 건강, 윤택한 생활, 안락한 환경들이 어우러져 행복을 누릴 수 있는 상태'로 정의하고 있다. 따라서 '복지서비스'는 '행복한 삶을 위한 서비스' 혹은 '좋은 건강, 윤택한 생활, 안락한 환경들이 어우러진 행복을 누릴 수 있도록 지원하는 서비스'로 정의할 수 있다.

한편, '복지서비스'는 사회보장기본법[5]에 의

4) 이 중에는 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 의미 있는 의견을 듣기 위해 특별히 선정된 공공도서관에서 오랫동안 근무하다 은퇴한 두 명의 과장과 관장이 포함되어 있다.

하면 '사회서비스(social service)'를 말하는 것임을 알 수 있다. 동법 제3조 4호는 '사회서비스'를 "국가・지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도"라고 정의하고 있다.

따라서 본 연구에서 사용하는 '복지서비스정보(welfare services information)'는 '국민들이 좋은 건강, 윤택한 생활, 안락한 환경 속에서 행복한 삶을 누릴 수 있도록 하기 위해 국가나 지방자치단체가 제공하는 각종 사회서비스에 대한 정보'를 말한다. 한편, 본 논문에서는 '복지서비스정보'를 줄여서 '복지정보'로 사용한다.

공공도서관에서 시민들에게 복지정보를 제공하는 방법에는 세 가지가 있을 수 있다.

첫째, 인쇄된 복지정보 즉, 복지서비스의 상세 내용이 소개된 리플렛이나 팜플렛 혹은 책자형 자료를 도서관에 비치하고 이용자가 스스로 이용하도록 하는 방법이다.

둘째, 첫 번째 방법보다 다소 발전된 것으로 사서가 시민들이 필요로 할 것으로 판단되는 복지정보를 도서관 안팎에서 수집해서 도서관 홈페이지에 게시하고, 시민들이 스스로 이용하도록 하는 방법이다.

셋째, 위의 두 번째보다 더 발전된 방법으로, 사서가 위의 두 방식으로 복지정보를 수집・제공하는 과정에서 복지정보에 대한 지식과 정보를 충분히 습득하고, 이용자와의 면담을 통해 복지정보를 제공하는 것이다.

첫 번째 방법은 현재도 일부 도서관에서 시행하고 있다. 그러나 이 방법의 경우 시민들이 도서관을 방문해야만 해당 정보를 이용하는 것이 가능하고, 또한 많은 종류의 복지정보 소개 리플렛, 팜플렛, 책자 등을 비치할 장소를 별도로 마련해야 하는 단점이 있다. 한편, 두 번째 방법을 온라인서비스라고 하는데, 우리나라에서는 이 방법을 이용해 중앙부처나 지자체의 복지정보를 제공하는 도서관은 거의 없다. 따라서 아직 도서관의 복지정보 제공에 대한 현장의 사례와 이해가 많지 않은 상태에서 이 방법보다 한 단계 더 발전된 세 번째 방법의 시행을 논하는 것은 현시점에서 시기상조라고 생각한다.

따라서 본 연구에서는 두 번째 방법 즉, 공공도서관의 홈페이지를 이용한 복지정보의 온라인서비스에 대해 논하고자 한다.

2.2 선행연구 분석

공공도서관에서의 복지정보 제공의 중요성 및 필요성에 대한 이론적 근거를 마련하고, 공공도서관의 정보서비스 및 복지정보 제공과 관련해서 어떤 연구가 수행되었는지 파악하기 위해 국내외의 선행연구를 조사・분석하였다. 그 결과는 다음과 같다.

국내에서는 20여 년 전부터 공공도서관의 특정 분야 정보서비스 제공에 관한 연구가 본격적으로 시작된 것으로 판단된다. 그러나 조사 결과 그 연구 분야는 거의 모두 건강・의학정

5) [시행 2021.12.9.] [법률 제18215호] 출처: https://www.law.go.kr/LSW/main.html

보서비스와 지역정보서비스에 국한되고, 본 연구의 주제인 복지정보서비스에 관한 것은 20여 년 전에 수행된 하나의 연구(이진영, 1997)만 있는 것으로 나타났다.

이에 본 연구에서는 공공도서관의 건강・의학정보서비스와 지역정보서비스 제공에 대한 선행연구를 중심으로 살펴보고, 마지막으로 이진영의 연구를 분석하였다. 그 결과는 다음과 같다.

이란주(2001)는 공공도서관의 의학정보서비스 제공 역할에 대해 연구하였다. 그(2001, 65)는 "우리나라 공공도서관의 지역정보서비스가 전반적으로 미약하며, 건강・의학정보서비스는 더욱 그렇다"라고 하면서, 인터넷의 발달로 건강・의학정보가 크게 증가하고 있지만 이들 정보의 질 향상과는 무관하기 때문에 오히려 의학정보에 대한 오남용 가능성이 커지고 있다고 하였다. 따라서 공공도서관에서 의학정보 서비스를 제공하는 것이 바람직하다고 하였다.

노영희, 오상희(2011a; 2011b; 2011c)는 공공도서관이 소비자건강정보(CHI, Consumer Health Information)서비스를 제공하는 것은 세계적인 추세이며 중요하다고 강조하면서 공공도서관에서의 CHI서비스 제공에 대해 연구하였다.

신인경(2014)은 공공기관으로서 공공도서관은 정보서비스를 통해 지역주민의 삶의 질을 향상시킬 수 있기 때문에 건강정보를 개발・제공할 필요가 있다고 하였다. 그는 일반인의 눈높이에 맞춰진 소비자건강정보를 공공도서관에서 적극 제공하는 방안을 제안하였다.

이미자(2014)는 공공도서관의 노인을 위한 건강정보서비스 제공의 구체적 방안을 연구하였다. 그는 이 연구를 위해 국내외 공공도서관의 건강정보서비스 현황을 조사하고, 건강정보 이용실태 및 건강정보서비스 요구에 대해 조사・분석하였다.

노영희(2019)는 고령화 사회, 삶의 질에 대한 국민적 관심 고조, 의료비 감소를 위한 국가의 관심 증대 등으로 건강정보에 대한 관심이 전반적으로 높아진 상황에서 (공공)[6]도서관에서 건강정보를 통합적으로 제공할 수 있는 방안을 제안하였다.

다음은 공공도서관의 지역정보서비스 제공 관련 선행연구 분석 결과이다.

차미경(2001)은 우리나라 공공도서관의 정보서비스 제공 역할의 강화를 위해 인터넷을 이용해 지역정보 즉, 지역주민들이 일상생활에서 직면한 문제를 해결하는데 필요한 (일상생활) 정보와 지역사회 활동에 주민들의 참여를 활성화하는 데 필요한 (시민활동)정보를 효율적으로 제공하는 방안을 연구하였다.

김보일, 김명수, 안창호(2015)는 공공도서관의 지역정보서비스 활성화 방안에 대해 연구하였다. 이들은 공공도서관은 지역사회 기반시설이기 때문에 공공도서관이 지역사회에 대한 정보를 수집・제공하는 것이 매우 중요하다고 하였다.

김다은, 차미경(2016)은 고령자를 위한 공공도서관의 지역정보서비스 강화 방안을 지역정보의 유형 및 내용, 제공 방법 등을 중심으로 연구하였다. 이들은 우리나라가 고령화 사회가

6) 노영희는 자신의 연구에서 구체적으로 공공도서관이라고 언급하지는 않았지만 논문의 전체적인 내용을 살펴보면 '공공도서관의 건강정보 서비스'에 대한 연구로 판단된다.

됨에 따라 공공도서관이 고령자에게 필요한 지역정보서비스 즉, 건강, 의료, 복지 등의 일상생활과 관련된 정보를 제공하는 것이 필요하다고 강조하였다.

이은주(2018)는 12개 광역대표도서관[7]을 대상으로 지역정보서비스의 10가지 세부 주제의 제공 실태를 파악하였다. 그 결과 12개 도서관 중에서 10개 도서관이 한 가지 주제 이상의 지역정보서비스를 제공하고 있다고 하였다. 하지만 10가지 주제 중에서 경제, 생활체육과 더불어 복지정보는 제공하지 않고 있다고 하였다.

이용정 등(2019)은 공공도서관의 지역정보서비스의 하나로 여행정보서비스 제공 역할에 대해 연구였다. 이들은 많은 사람이 포털사이트나 SNS를 통해 여행정보를 탐색・이용하는 것이 현실이나, 이들 정보는 불완전하거나 상업적 목적으로 제공되는 경우가 많기 때문에 공공도서관이 사람들이 믿고 찾을 수 있는 권위 있고 완전한 여행정보를 제공하는 것이 바람직하며, 더불어 공공도서관이 그 핵심적 역할을 담당할 수 있다고 하였다. 다만, 이 연구는 여행정보 콘텐츠 개발보다는 IT기술을 이용한 편리한 여행정보서비스 제공 방법 즉, 모바일 앱 개발에 중점을 두었다.

이진영(1997)은 공공도서관의 '노인 대상 복지정보'[8] 제공 방안에 대해 연구하였다. 그는 머지않아 우리나라는 고령화 사회로 변화하고 복지사회를 지향하고 있기 때문에 공공도서관이 노인을 대상으로 지역사회정보 제공의 일환으로 복지정보를 제공하는 것이 필요하다고 강조하였다.

한편 해외의 선행연구를 조사・분석한 결과 해외에서는 공공도서관의 복지서비스 제공이 활발하며 이에 관한 연구도 진행된 것으로 나타났다.

Hines(2015)는 노숙자, 경제적 빈곤자, 약물중독자, 정신질환자 등 사회취약계층사람이 도서관의 핵심 이용자층이 되면서 일부 공공도서관에서는 이들을 사회(복지)서비스와 연결해주는 프로그램을 시작했으며, 이것은 사회정의를 실현하는 사서직의 가치와 직결된다고 하였다.

그는 미국와 캐나다에서는 공공도서관이 사회복지사 또는 공중보건종사자를 고용하거나 지역사회의 고용을 개선하는 데 초점을 맞춘 아웃리치 및 참여 프로그램 운영을 통해 복지서비스 및 복지정보를 적극적으로 제공하고 있다고 하였다.

Abdullahi(2015)는 국가의 사회복지서비스 발전을 위한 공공도서관의 역할에 대해 연구하였다. 그는 지역사회개발의 핵심 주체인 나이지리아 공공도서관 관련 중요한 정보관리 및 서비스 정책 예를 들면, 특정 정보전문가 배치, 적절한 재정지원, 사회복지정보 자원개발 계획 수립 등을 추진하여 국가의 사회복지 부문 진흥을 위한 자원과 서비스를 제공해야 한다고 하였다.

이상 국내외 공공도서관의 정보서비스 및 복

7) 이은주의 논문에서는 지역대표도서관이라 하였으나 2022년 12월 새로운 도서관법의 시행에 따라 광역대표도서관으로 변경되었다.

8) 이진영은 자신의 논문, '공공도서관의 노인 복지 봉사를 위한 연구'에서 '복지정보' 대신에 '복지 봉사라'는 용어를 사용하였다. 그러나 그의 논문을 면밀히 살펴보면 '복지 봉사'는 '복지정보'를 뜻하는 것으로 판단된다.

지서비스정보에 대한 선행연구 조사·분석 결과 공공도서관의 복지서비스정보 제공을 주제로 한 본 연구는 국내에서 전에 수행된 적이 없는 매우 독창적이고 실용적인 따라서, 의미 있고 중요하다고 하겠다.

3. 복지서비스정보 제공에 대한 사서의 인식

3.1 복지서비스정보 제공의 필요성에 대한 인식

사서들이 공공도서관의 복지정보 제공의 필요성 여부에 대해 어떻게 생각하는지 리커트 5점 척도를 이용하여 조사하였다.

그 결과 전체 설문응답자 30명 중 17명(56.7%)이 '필요하다'라고 했고, 9명이 '매우 필요하다'라고 했다. 결론적으로 조사에 참여한 사서 30명 중 총 26명(86.7%)이 공공도서관의 복지정보 제공이 필요하다고 인식하는 것으로 나타났다. 한편, 각각 세 명과 한 명은 공공도서관의 복지정보 제공에 대해서 '그저 그렇다'와 '불필요하다'라고 대답하였다.

3.2 복지서비스정보 제공에 대한 인식

연구 참여자들의 '공공도서관의 복지정보 제공'에 대한 인식을 서술형 질문으로 조사하였다. 그 결과 공공도서관의 복지정보 제공에 대해서 적극적으로 추진해야 한다는 매우 긍정 의견부터 매우 부정적 의견까지 다양하게 나타났다.

먼저 긍정과 매우 긍정 의견을 살펴보면 다음과 같다. 지방의 한 교육청 소속 도서관장과 또 다른 지방의 한 지자체 소속 도서관장은 공공도서관의 기능 강화와 그 역할에 대한 고착화된 인식의 전환 그리고 서비스 확대를 위해 공공도서관의 복지정보 제공이 필요하다고 다음과 같이 주장하였다.

> 남녀노소 누구나 접근하기 용이한 도서관에서 복지정보를 제공한다면 도서관의 기능 강화와 서비스 영역확대를 위해 필요하다고 생각합니다. (지방, 교육청 도서관장)

> 도서관은 단순한 도서이용과 자료를 찾는다는 곳이라는 인식을 전환시킬 필요가 있고, 잠재적인 이용자를 끌어들일 수 있도록 다른 서비스를 융복합해야 합니다. 복지, 건강, 교육(정보제공), 장난감 대여, 로컬상품 판매와 각종 행정서비스들이 도서관을 통해서 이루어질 필요가 있다고 봅니다. (지방, 지자체 도서관장)

한편, 일부 사서들은 복지정보의 제공은 매우 필요하다고 강한 긍정 의견을 다음과 같이 밝혔다. 서울의 한 지자체 소속 도서관장은 공공도서관의 복지정보 제공에 대해 매우 호의적이었다.

> 공공도서관은 지역사회에서 소외된 분들과 정보취약계층이 가장 많이 찾는 공공시설입니다. 누구보다 복지에 대한 정보가 필요한 분들이 공공도서관을 자주 방문한다는 것입니다. ... 공공도서관을 통해 제공되는 복지정보는 다양한 계층과 시민에게 제공되어 복지 사각지대를 해소

> 할 수 있는 대안이 될 수도 있다고 봅니다. 이를 위해 복지전담 부서와 주기적인 협업이 필수적이라고 생각합니다. 현재의 복지정보는 게시물의 일부분으로 인식되어 전달력이 부족한 수준입니다. (서울, 지자체 도서관장)

반면에 일부 사서들은 공공도서관의 복지정보 제공에 대해서 다음과 같이 부정적이거나 매우 부정적이었다. 서울의 한 지자체 소속 도서관장은 동 정보의 제공에 대해 다음과 같이 다소 회의적이었다.

> 일반 시민들의 입장에서 피부에 체감할 수 있는 정보와 서비스를 제공하는 것은 공공도서관의 역할이나 목적 등에 비추어볼 때 매우 유의미한 활동이 될 것입니다. 다만, 복지정보의 제공 체계에 도서관이 포함되지 않는 상황에서 자발적, 적극적으로 정보를 수집하는 데에는 한계 즉, 예산과 인력 등의 문제가 있을 것으로 판단됩니다. 또한, 일상의 생활권에서 다소 먼 거리에 위치한 도서관의 현 상황을 고려한다면, 특히, 복지정보가 필요한 계층에게는 이것이 보이지 않는 장벽이 될 수 있다는 것을 고려한다면, 접근성의 문제와 함께 현저히 낮은 이용률이 예상되어 실효성에 의문이 듭니다. (서울, 지자체 도서관장)

그리고 수도권의 한 지자체 도서관 사서는 '복지정보를 제공하고 동 사업을 추진하는 담당부서가 지자체에 따로 있기 때문에' 복지정보의 제공을 공공도서관의 역할이 아닌 것으로 인식하였다. 또 다른 한 지자체 소속 도서관장은 공공도서관의 복지정보 제공 역할에 대해 다음과 같이 우려를 나타냈다.

> 공공도서관이 소속된 구청에 현재 가장 많은 예산과 인력이 복지 부문에 배치되어 있고, (그래서) 도서관이 이들보다 복지에 대한 정보를 보다 빠르고 정확하고 방대하게 수집하기에는 다소 무리가 있어 보입니다. (수도권, 지자체 도서관장)

한편, 일부 사서들은 공공도서관의 복지정보 제공에 대해 긍정과 우려의 의견을 동시에 나타냈다. 수도권의 한 지자체 도서관의 중간관리자는 '지역정보를 제공하는 도서관의 커뮤니티 기능으로서 단순한 복지정보 제공은 해도 된다고 생각하지만 심화된 복지정보 및 서비스를 문의하는 이용자가 있다면 (도서관의) 한정된 인력과 전문성 부족으로 인해 데스크에서 서비스할 수는 없을 것 같다'고 하였다.

서울의 한 교육청 도서관의 중간관리자도 도서관의 복지정보 제공의 가능성과 한계점을 다음과 같이 언급하였다.

> 불특정 다수에게 서비스를 제공하는 공공도서관은 ... 무료로 인터넷 접속을 제공하기 때문에 복지사이트 이용이 가능하고 필요하다면 도서관의 여러 기기를 활용하여 관련 서류를 작성하거나 출력도 가능합니다. 다만, 복지서비스가 필요한 주요 대상(장애인, 노인, 저소득층 등)의 도서관 이용이 많지 않고 복지관처럼 직접적인 서비스를 제공하기 보다는 정보자료 제공을 지원하는 것에 중점을 두고 있기 때문에 대상자는 많지 않은 것으로 알고 있습니다. (서울, 교육청 도서관 중간관리자)

이상과 같이 전현직 공공도서관 사서들의 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 인식을 조

사・분석한 결과 공공도서관의 정보서비스 제공 기능 및 복지정보에 대한 자신들의 이해 정도에 따라 그 차이가 큰 것으로 나타났다. 하지만 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 인식의 서술형 질문에 의한 조사 결과는 위의 '3.1 복지서비스정보 제공의 필요성에 대한 인식'에서 나타난 바와 같이 대체로 필요하다거나 매우 필요하다는 의견이 주를 이루었다.

4. 복지서비스정보 제공 현황 및 문제점

4.1 복지서비스정보 제공 현황

우리나라 공공도서관의 복지정보 제공 실태를 파악하기 위해 전국적으로 35개 도서관을 선정하여 이들 도서관의 홈페이지를 분석하였다.

분석 결과 총 19개 도서관[9]에서 복지정보를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이 중 17개 관은 자관 복지정보만을 제공하고 있고, 한 개관은 지자체의 복지정보만을 제공하고 있고, 다른 한 개관은 자관 및 지자체의 복지정보를 제공하고 있었다. 하지만 지자체의 복지정보 제공은 상시적이 아닌 일회성이었다.

한편, 설문조사에 참여한 사서들을 대상으로 자신들의 도서관에서 현재 복지정보가 제공되고 있는지 조사하였다. 사서들의 '복지정보' 개념에 대한 이해를 돕기 위해 설문지에 '복지정보는 국가나 지방자치단체가 사회취약계층에게 제공하는 각종 서비스에 대한 정보를 말함'이라는 설명을 덧붙였다.

설문조사 응답자 30명[10] 중 10명(33.3%)이 자관에서 복지정보가 제공되고 있다고 하였고, 18명(60%)은 그렇지 않다고 하였다. 복지정보가 제공되고 있다고 응답한 10명의 사서가 소속된 도서관의 홈페이지를 통해 복지정보가 실제로 제공되고 있는지 연구자가 다시 확인하였다.

그 결과 다섯 곳의 도서관에서 부분적으로 자관 생산 복지정보가 제공되고 있었다. 이들 도서관의 사서(응답자)는 연구자의 '복지정보' 개념의 범위를 더 넓혀 국가나 지자체뿐만 아니라 자관 제공 복지서비스까지를 복지정보로 정의하고 자관에서 복지정보가 제공되고 있다고 대답한 것으로 판단된다. 이들 도서관에서는 '임산부 도서 택배 서비스', '장애인 도서 택배 서비스', '장애인 교육지원사업', '취약계층 교통지원' 등과 같은 자체 복지서비스를 제공하고 있다. 그러나 국가나 지자체의 복지서비스는 제공되지 않고 있는 것으로 나타났다.

한편, 나머지 다섯 곳의 도서관에서는 응답자의 대답과는 달리 복지정보 제공 현황이 발견되지 않았다. 이에 연구자가 이들 응답자에게 다시 복지정보 제공 사례를 추가로 소개해 줄 것을 요청하였다. 그 결과 응답자가 소개한 사례가 도서관 홈페이지에서 확인할 수 없는 경우가 있었다. 한편, 한 참여자는 복지정보를 넓은 의미로 해석해서 자관에서 복지정보가 제공되고 있다고 답했다고 하였다. 즉, 자관에서 제공하는 취약계층을 위한 독서정보서비스 예를 들면, 다문화 가정 및 어린이 그리고 외국인

9) 제주도의 15개관 포함. 제주도 도서관은 통합 홈페이지를 가지고 있다.
10) 응답자 30명 중 2명은 은퇴한 사서로 현직에 있지 않아 해당 질문에 무응답 하였음.

을 위한 다문화 자료 소개, 다문화 자료실 운영 및 관련 사이트 소개, 다문화 가정을 위한 독서 프로그램 안내 등을 복지정보로 이해한 것으로 판단된다.

결론적으로 본 연구의 조사대상 공공도서관에서는 중앙부처나 지자체의 복지정보를 상시적으로 홈페이지를 이용하여 온라인으로 제공한 사례는 없다고 하겠다.

해외 공공도서관의 복지정보 제공 사례를 조사하였다.

미국 캔자스(Kansas)시립도서관은 '커뮤니티서비스(Community Service)'메뉴 아래 복지서비스 제공을 위한 '아웃리치(Outreach)' 메뉴를 두고 있다. 이 메뉴를 통해 제공되는 복지정보 중 하나가 'Street Sheet'이다. 도서관은 도움이 필요한 사람에게 여러 가지 자원과 지원을 제공하는 지역의 단체를 지원내용별로 구분하고 이들 단체의 연락처를 수집하여 이것을 Street Sheet로 만들어 유인물 형태로 제공하거나, 디지털 자료로 만들어 도서관 홈페이지에 게시하고 있다.

4.2 복지서비스정보 제공의 문제점

연구 참여자를 대상으로 공공도서관에서 복지정보를 제공한다면 무엇이 문제가 될 거라고 생각하는지 질문하였다. 그에 대한 조사·분석 결과는 다음과 같다.

〈표 1〉에 나타난 바와 같이 응답자(사서)들은 새로운 복지정보 제공 업무 시작에 필요한 직원의 부족을 가장 큰 문제로 들었다. 즉, 현재 업무에 새로운 업무가 추가되기 때문에 직원 부족 문제가 생길 수 있다는 것이다. 본 연구의 인터뷰에 참여한 공공도서관장 경험이 있는 교수는 새로운 업무를 시작할 때 직원간 업무분장이 늘 힘들었다고 자신의 경험을 이야기하였다.

두 번째로 다수의 사서들이 우려하는 것은 '복지정보가 너무 많고 다양하다'는 것이었다. 보건복지부와 한국사회보장정보원(2022)이 발간한 '2022 나에게 힘이 되는 복지서비스' 안내책자는 복지서비스의 유형을 크게 10가지(생계지원, 취업지원, 임신·보육지원, 청소년·청년지원, 보건의료지원, 노령층지원, 장애인지원,

〈표 1〉 복지서비스정보 제공에 따른 문제점

예상되는 문제점	응답자 수(명)[11]
새로운 서비스(업무) 시작에 필요한 직원 부족	16
복지정보가 너무 많고 다양함	14
복지정보에 대한 이해 부족	13
복지정보수집의 어려움	13
도서관을 통한 시민들의 복지정보 이용이 많지 않을 것임	12
복지정보 제공 방법에 대한 이해 부족	9
기타 의견	4
복지정보 게시를 위한 도서관 홈페이지 수정(재디자인)	.

11) 복수 응답 질문으로 최대 3개의 답을 선택할 수 있도록 했음.

보훈대상자지원, 법률・금융지원, 기타 위기별・상황별지원)로 나누고, 세부적으로 450여 가지의 복지서비스를 소개하고 있다. 또한 보건복지부와 한국사회보장정보원이 함께 운영하고, 우리나라 각 부처의 복지서비스를 검색하고 신청까지 가능한 복지포털인 '복지로'[12]에 의하면 2023년 1월 7일 기준 중앙부처(363건), 지자체(4054건), 민간(352건)에서 제공하는 복지서비스는 총 4,769건[13]이다.

이와 같이 사서들이 우려하는 것처럼 실제로 복지서비스의 종류가 매우 다양함을 알 수 있다. 따라서 공공도서관에서 복지정보를 제공한다면 이 중에서 어떤 정보를 어떻게 선정해서 제공할 것인가를 결정하는 것이 매우 중요하다. 복지정보 제공의 세부 방안에 대해서는 아래 '5.2 복지서비스정보 수집 및 선정'과 '5.3 복지서비스정보 제공: 복지정보 내용 구성 측면'에서 논하였다.

세 번째로 사서들이 우려하는 것은 '복지정보에 대한 이해 부족'과 '복지정보 수집의 어려움'으로 나타났다. 아마도 이러한 우려는 사서들이 본 연구에서 처음으로 '공공도서관의 복지정보 제공'에 대해 들었고, 그래서 아직 복지정보에 대한 충분한 이해가 없기 때문에 제기된 것으로 판단된다. 이러한 문제점과 우려는 사서 대상 복지정보 제공에 대한 직무교육[14]을 통해 해소될 수 있을 거라고 생각한다.

네 번째로 제기된 문제점은 '도서관을 통한 시민들의 복지정보 이용이 많지 않을 것이다'로 나타났다. 이러한 우려는 사서들이 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 취지를 잘 이해하지 못했기 때문에 제기된 것으로 판단된다.

한마디로 공공도서관의 복지정보 제공에 대한 논의의 취지는 국가와 지자체의 복지서비스에 대한 홍보의 채널을 다변화하여 복지서비스가 꼭 필요한 국민이 해당 정보를 몰라서 어려움을 겪는 일이 없도록 하자는 것이다. 실제로 복지서비스 업무를 담당하는 지자체의 동사무소나 구청에서는 복지서비스 대상자 발굴의 어려움을 하소연하고 있다. 서울의 한 지자체는 자체 기획한 복지서비스의 성공의 관건은 다음과 같은 두 가지라고 언급하였다. "먼저 지원 대상자를 조기에 어떻게 찾느냐이며, 다음은 개별 사정에 맞는 지원내용이다. 이 모든 것을 복지담당 공무원이 수행하기에는 어려움이 있다. 통반장, 주민자치회 등 이웃이 복지 '망원경'과 '현미경'이 되어 (함께) 찾아 나서야 한다."(노청한, 2022, 27)

따라서 공공도서관이 공공기관으로서 중앙부처나 지자체의 복지서비스에 대한 접근점을 제공하는 것은 반드시 필요하고 당연하다고 하겠다. 결론적으로 공공도서관은 도서관이 제공하는 복지정보의 이용률 저조를 우려하지 말고 공공서비스의 일환으로써 복지정보를 제공하는 것이 필요하다.

다섯 번째로 제기된 문제점은 '복지정보 제공 방법에 대한 이해 부족'으로 나타났다. 이 문제에 대한 해결책으로 공공도서관의 복지정보 제공 방안에 대해 아래 '5.3 복지서비스정보 제공:

12) 출처: https://www.bokjiro.go.kr/ssis-tbu/index.do
13) 매일 복지서비스 신청 기간이 종료되고, 또 새로 시작된 것이 있기 때문에 복지서비스 총 건수는 매일 달라진다. 2023년 1월 13일에는 4,771건이었다.
14) 국립중앙도서관이나 각 지역의 광역대표도서관에서 운영하는 사서 교육을 말함.

복지정보 내용 구성 측면'과 '5.4 복지서비스정보 제공: 기술적 측면'에서 자세히 논하였다.

5. 복지서비스정보 제공 방안

5.1 복지서비스정보 이해

복지서비스(welfare service)는 제공하기로 공식적으로 공표됨으로써 국민들에게 하나의 중요한 정보가 된다. 따라서 복지서비스를 복지정보라고 표현할 수 있겠다. 복지정보는 그 생산 기관에 따라서 네 가지로 나눌 수 있다.

첫째, 개별 공공도서관이 자체 생산한 복지정보 즉, 개별 도서관이 제공하는 복지서비스를 말한다. 그 예로, 여수시립도서관의 '청년 도서구입비 지원사업'과 장애인, 임산부, 유아보호자, 도서민(섬거주자) 대상의 '도서무료배달서비스'를 들 수 있다.

둘째, 공공도서관이 속한 기초자치단체(이하 기초지자체)가 생산한 복지정보 즉, 특정 기초지자체가 제공하는 복지서비스를 말한다. 그 예로, 가족을 돌보는 청소년・청년(영 케어러)을 대상으로 제공하는 서울 서대문구의 '돌봄이(영 케어러)돌봄서비스'를 들 수 있다.

셋째, 광역자치단체(이하 광역지자체)가 생산한 복지정보 즉, 특정 광역지자체가 제공하는 복지서비스를 말한다. 그 예로, 서울시 주민등록자를 대상으로 제공되는 '서울형 유급병가 지원사업'을 들 수 있다.

넷째, 중앙부처가 생산한 복지정보 즉, 우리나라 중앙부처가 전국민[15]을 대상으로 제공하는 복지서비스를 말한다. 그 예로, 코로나19에 감염되어 격리된 사람에게 제공하는 복지서비스인 '코로나19 생활지원비'를 들 수 있다.

결론적으로 개별 공공도서관은 이들 네 가지 종류의 복지정보 중 어떤 것을 선정하여 제공할 것인가를 결정할 필요가 있다.

5.2 복지서비스정보 수집 및 선정

공공도서관이 복지정보를 제공할 때 직면하게 될 여러 문제점 중 하나는 많은 복지정보 중에서 자관에서 온라인으로 서비스할 정보를 선정하는 일일 것이다. 위의 '4.2 복지서비스정보 제공의 문제점'에서 언급한 것처럼 2023년 1월 7일 기준 우리나라 중앙부처(363건), 지자체(4,054건), 민간(352건)에서 제공하는 복지서비스는 총 4,769건이다.

따라서 개별 도서관은 이 중에서 어떤 정보를 온라인으로 서비스할 것인지를 결정해야 한다. 그 방안을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 중앙부처와 지자체의 복지정보는 우선 선정・제공하고 민간의 복지정보는 제외한다. 다만, 도서관 업무에 여유가 있거나 반드시 게시가 필요한 민간 영역의 복지정보가 있을 경우에는 민간의 정보를 선별적으로 제공한다.

둘째, 중앙부처의 복지정보는 우리나라 중앙부처의 복지정보를 제공하는 복지포털인 '복지로'를 통해 검색・신청할 수 있도록 도서관 홈페이지의 '지역 및 복지 정보' 메뉴에 '복지로'를 자세히 소개하고 링크를 걸어준다.

15) 중앙부처의 복지서비스는 기본적으로 그 대상이 전국민이지만 실질적인 수혜대상은 서비스에 따라 조금씩 다르다. 한 예로 '코로나19 생활지원비'의 경우 그 대상은 '기준 중위소득 100% 이하 가구의 격리자'만 해당된다.

셋째, 지자체의 복지정보는 광역지자체와 기초지자체 제공으로 나눌 수 있는데, 광역대표도서관은 광역지자체가 제공하는 복지서비스에 대한 정보를 제공하고, 지자체의 개별 도서관은 자관이 속한 지자체가 제공하는 복지서비스정보를 우선 제공한다.

예를 들면, '복지로'에 소개된 23년 1월 7일 기준 4,054건의 지자체 제공의 복지서비스는 전국의 17개 시도 및 그 산하 모든 시군구에서 제공하는 것을 총 망라한 것이다. 이 중에서 서울시와 그 산하 25개 구에서 제공하는 복지서비스는 총 327건이다. 그리고 이 중에서 25개 구에서 제공하는 것은 총 300건이다. 따라서 순수하게 서울시가 제공하는 서비스는 27건이다.

결론적으로 광역대표도서관인 서울도서관은 27건의 서울시 복지정보를 우선 자관의 홈페이지에 게시한다.

한편, 총 300건의 기초지자체 제공의 복지서비스 중 강동구는 가장 많은 21건, 노원구는 가장 적은 6건, 그 외 동작구, 서대문구, 양천구, 영등포구는 각각 10건의 서비스를 제공한다. 따라서, 강동구의 도서관은 자관이 위치한 강동구의 21건의 복지서비스를 홈페이지에 우선 소개하고, 노원구는 6건의 서비스를 우선 소개한다. 이렇게 각 지자체의 도서관은 해당 지자체의 복지정보를 우선 제공한다.

넷째, 광역대표도서관과 지자체의 개별 도서관[16]은 지자체의 복지정보를 우선 제공한다. 그렇지만 광역대표도서관은 중앙부처의 중요한 정보를 제공하고, 개별 도서관은 중앙부처와 개별 도서관이 속한 광역지자체에서 제공하는 중요한 정보를 함께 제공한다. 여기서 '중요한 복지정보'는 현재 사회·국가적으로 크게 문제가 되고 있는 현안과 관련된 복지정보를 말한다. 예를 들면, 송파와 수원 세 모녀 사건 이후 국가적으로 긴급복지지원법이 제정되는 등 '긴급복지지원제도'가 크게 강조되고 있다.

따라서 모든 공공도서관은 정부의 '긴급(복지)지원서비스'를 도서관의 홈페이지에 정보의 노출을 극대화하기 위해 웹페이지 형태로 올릴 필요가 있다. 더 나아가서는 이런 특별한 복지정보는 국가 차원에서 매우 중요하기 때문에 도서관 홈페이지에 팝업 형태로 공지하는 것도 고려해 볼 필요가 있다. 이렇게 했을 때 공공도서관의 역할은 더욱 확대되고 새롭게 부각 될 수 있을 것이다.

5.3 복지서비스정보 제공: 복지정보 내용 구성 측면

위에서 공공도서관에서 복지정보를 제공할 때 예상되는 어려운 점 중의 하나는 수집·제공해야 할 정보의 양이 많은 것이라고 하였다. 즉, 도서관이 자체 생산한 정보, 도서관이 속한 기초지자체의 정보, 그리고 광역지자체 및 중앙부처가 생산한 정보까지 그 양이 매우 많다.

따라서 개별 도서관은 이렇게 많은 정보를 적절히 선정해서 효율적으로 제공할 필요가 있다. 그 방안을 제시하면 다음과 같다.

복지정보를 효율적으로 제공하는 방법은 정보 생산처에 따라서 제공하는 정보의 내용 수준을 달리하는 것이다. 예를 들면, 〈표 2〉처럼

16) 시도교육청 소속 도서관 포함.

〈표 2〉 복지정보 내용 및 정보 구성 요소명

복지정보 내용	정보 구성 요소명
* **서울시 임산부 교통비 지원(서비스)**	㉮ 복지정보명
• **지원내용:** 임산부 1인당 교통비 80만원(바우처) 지급 - 버스, 지하철, 택시 등 대중교통 이용비 및 자가용 유류비 사용가능	㉯ 지원내용(세부내용)
• **대상:** 임신 3개월 ~ 출산 3개월인 서울시 6개월 이상 거주 임산부	㉰ 서비스 대상자
• **신청방법:** [온라인] ① 정부24 맘편한임신 신청 후 ② 서울시임산부교통지원 홈페이지 신청 [오프라인] 동주민센터 방문신청	㉱ 신청방법
• **문의:** 여성가족부 ☎ 02-330-3841	㉲ 담당(문의)부서

복지정보의 내용은 ㉮부터 ㉲까지 다섯 가지 요소로 구성되는데, 복지정보를 제공할 때 정보 생산처에 따라서 다섯 가지 요소 중 일부만 제공하는 것이다. 그 세부 방안은 다음과 같다.

첫째, 개별 도서관 및 기초지자체의 복지정보는 그 이용 대상자가 자관의 이용자나 도서관이 속한 지자체의 주민이기 때문에 최대한 자세히 제공한다. 즉, 정보의 구성 요소 ㉮부터 ㉲까지 모두 제공한다. 본 연구에서는 이것을 가장 높은 단계의 정보제공이라고 정의한다.

둘째, 광역지자체의 복지정보는 그 이용 대상이 다소 광범위하고 정보의 종류가 많기 때문에 기초지자체의 개별 도서관은 다양한 정보를 제공하기 위해서 개별 정보의 내용을 조금 간단하게 기술한다. 즉, 정보의 구성 요소 중 ㉮, ㉯, ㉰, ㉲만 제공한다. 본 연구에서는 이것을 중간 단계 정보제공이라고 정의한다. 한편, 광역대표도서관은 광역지자체의 모든 복지정보를 제공하고 정보의 구성 요소 ㉮부터 ㉲까지 모두 제공한다.

셋째, 중앙부처의 정보는 그 정보의 접근이 지역적으로 넓고 그 양이 매우 많아 개별 도서관에서 이 모든 정보를 취급하기 어렵다. 따라서 위에서 언급한 것처럼 중앙부처의 정보는 우리나라 복지포털인 '복지로'를 통해 검색・신청할 수 있도록 안내한다. 본 연구에서는 이것을 가장 낮은 단계의 정보제공이라고 정의한다.

그러나 광역지자체와 중앙부처의 정보라 하더라도 그 중요도가 높고 긴급성이 요구된다면 정보의 구성 요소인 ㉮부터 ㉲까지 모두 제공한다. 복지정보의 중요도와 긴급성은 지자체의 복지담당 직원의 요청으로 확인할 수 있다. 일반적으로 광역지자체와 중앙부처의 중요하고 긴급한 복지서비스의 경우 기초지자체에 공문을 내려보내 해당 서비스의 적극적인 홍보를 요청하게 된다. 즉, 도서관과 지자체가 복지정보 제공과 관련해서 협력하고 있다면 지자체의 복지담당 직원은 도서관에도 해당 정보의 게시를 요청할 것이다.

5.4 복지서비스정보 제공: 기술적 측면

본 연구에서 제안하는 복지정보 제공은 도서관의 홈페이지를 이용한 온라인서비스를 말한다. 따라서 도서관 홈페이지를 통한 복지정보의 활발한 이용을 위해서는 정보가 홈페이지에 적절하게 게시되어야 한다. 즉, 도서관 홈페이지에 게시된 복지정보가 도서관 이용자와 시민

들에게 쉽게 노출되어야 한다. 홈페이지에서 복지정보를 쉽게 노출시키는 방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

일반적으로 도서관은 지자체와 교육청 소속 구분 없이 대체로 홈페이지에 5개[17]에서 8개[18]의 기본 콘텐츠 메뉴를 가지고 있다. 복지정보를 가장 쉽게 노출시키는 방법은 이들 5~8개 메뉴 중 하나를 '복지정보' 메뉴로 만드는 것이다. 그러나 이것은 현실적으로 실현 가능성이 낮다. 왜냐하면 5~8개 메뉴 중 하나를 복지정보만을 위한 것으로 변경하게 되면 변경 전 메뉴 하에 있던 많은 콘텐츠를 다른 메뉴 아래 로 옮겨야 하기 때문이다.

차선책은 현재 5~8개의 메뉴 중 각종 정보를 제공하기 위해 설정한 메뉴 즉, '열린공간' 이나 '열린마당', '알림마당', '이달의 정보', '정보마당'과 같은 기본메뉴 아래에 하위메뉴인 가칭 '복지정보'를 만들고, 이 메뉴를 통해 복지정보를 제공하는 것이다. 실제로 여수시립도서관은 기본메뉴 중 하나인 '알림마당' 아래에 '지역정보 및 문화행사' 하위메뉴를 두고 있다.

한편, 복지정보를 제공하기 위해 기본메뉴 아래 두는 하위메뉴의 이름을 무엇으로 정할 것인가에 대한 논의가 필요하다. 두 가지 방안이 있을 수 있다. 첫째, 가장 좋은 방법은 하위메뉴의 이름을 '복지정보'로 정해 사람들로 하여금 복지정보를 제공한다는 사실을 직관적으로 인식할 수 있도록 한다. 이렇게 했을 때 복지정보의 이용률은 높아질 것이다. 둘째는 복지정보가 지역정보의 한 부분이기 때문에 하위메뉴의 이름을 여수시립도서관처럼 '지역정보'로 정하고 그 메뉴 하에서 복지정보와 여행, 일자리, 향토와 같은 지역정보를 함께 제공한다.

하위메뉴의 이름을 어떻게 정할 것인가는 그 메뉴에서 어떤 정보를 가장 우선적으로 제공할 것인가에 따라서 결정하면 된다. 즉, 복지정보만 제공한다면 복지정보로 하고, 복지정보 외에 다른 지역정보까지 함께 제공한다면 '지역 및 복지 정보'로 정하는 것이 바람직하겠다.

하위메뉴인 가칭 '복지정보' 혹은 '지역정보'의 배치 순서를 어떻게 할 것인가도 중요하다. 가장 이상적인 것은 하위메뉴가 많을 경우 '복지정보'의 노출을 용이하게 하기 위해 '복지정보' 메뉴를 하위메뉴 중에서 가장 앞에 배치하도록 한다. 서울 송파도서관의 경우 '열린공간'이라는 기본메뉴 아래 11개의 하위메뉴가 있는데, 상대적으로 유익하고 의미 있는 정보를 제공하는 메뉴인 '이달의 정보'와 '손으로 읽는 Book'은 각각 10번째, 11번째[19]에 배치되어 있다. 결과적으로 이들 메뉴가 제공하는 콘텐츠의 노출률, 즉 조회수는 매우 저조하다. 매달 게시되는 '이달의 정보'의 월별 콘텐츠는 그 내용이 대체로 유익한 데 반해 노출 횟수는 2022년 4월(32회)을 제외하고 매달 20회 안팎에 불과하다. 이처

17) 서울시교육청 소속 도서관은 5개의 기본메뉴를 가지고 있고, 같은 교육청 소속이지만 광주광역시 송정도서관, 당진도서관 등은 6개의 기본메뉴를 가지고 있다. 한편, 같은 교육청 소속인 광주 중앙도서관은 7개의 기본메뉴를 가지고 있다. 지자체 소속인 한밭도서관, 안성시립도서관, 제주 우당도서관, 응암도서관 등은 6개의 기본메뉴를 가지고 있다.

18) 교육청 소속의 상주도서관과 지자체 소속의 성동구립도서관은 8개의 기본메뉴를 가지고 있다.

19) 11가지 하위메뉴 중 다른 메뉴는 공지사항, 자주하는 질문, 도서관에 바란다, 발간자료, 좌석예약, 봉사신청, 설문조사, 청렴자료실, 도서관 이벤트 등이다.

럼 하위메뉴가 많을 경우 하위메뉴의 위치에 따라서 각 메뉴의 노출률이 달라질 수 있기 때문에 복지정보의 중요성을 감안해서 가급적 첫 번째, 두 번째 등 상위에 배치하도록 하는 것이 필요하겠다.

한편, 복지정보의 세부 내용을 도서관 홈페이지에 게시하는 방안을 제안하면 다음과 같이 두 가지가 있을 수 있다.

첫째, 복지정보를 웹페이지 형태[20]로 홈페이지에 올리는 방법이다. 이 방법의 경우 이용자들이 홈페이지상에서 바로 정보를 확인・이용할 수 있기 때문에 정보 이용률 및 효율성이 높아지는 장점이 있다. 반면에 사서가 정보 게시를 위해 웹페이지를 만들어야 하고, 복지정보의 특성상 하나의 정보당 하나의 웹페이지를 만드는 것이 필요하기 때문에 사서의 업무량이 많아질 수 있는 단점이 있다. 따라서 많은 양의 복지정보를 웹페이지 형태로 게시하게 되면 사서의 업무량은 가중된다.

둘째, 복지정보를 홈페이지의 게시판에 올리는 방법이다. 이 방법은 복지정보 전용 게시판을 만들어두고 새 정보를 올릴 때마다 정보 한 건당 하나의 제목을 붙이고 세부 정보를 게시판에 올리는 방법과 여러 건의 정보를 '이주의 복지정보'와 같은 제목을 붙이고 그 아래에 한꺼번에 올리는 방법이 있다.

두 번째 방법은 사서의 업무 수행 측면에서 첫 번째 방법보다 다소 수월하다고 할 수 있다. 왜냐하면 정보를 올리기 위해 별도의 웹페이지를 만들지 않아도 되고, 한 번에 여러 건의 정보를 동시에 게시하는 것이 얼마든지 가능하기 때문이다. 하지만 이용자가 복지정보를 이용하기 위해서는 게시판의 복지정보 목록을 확인하고 관심있는 제목(세부 복지정보명 혹은 이주의 복지정보)을 추가로 클릭해서 봐야하기 때문에 정보 이용률이 다소 떨어질 수 있는 단점이 있다.

그러므로 가장 좋은 방법은 국가나 지자체 차원에서 매우 중요하거나 혹은 자관 이용자들이 가장 관심 있을 만한 복지정보만 웹페이지 형태로 게시하고 나머지 정보는 게시판에 올리는 것이다.

5.5 복지서비스정보 제공 방안에 대한 연구 참여자의 검토 의견

본 연구에서 최종 설계・제안된 복지정보 제공 방안에 대해 본 연구 참여자들은 어떻게 생각하는지 조사하였다. 그 결과 한 사서는 본 연구의 제안처럼 지자체의 복지담당 부서와 협업할 경우 도서관에서 복지정보를 제공하는 것이 가능할 거라고 다음과 같이 말하였다.

> 실제로 지역 공공도서관에는 복지 사각지대에 놓인 취약계층이 방문합니다. 도서관을 활용한 복지정보 제공은 반드시 필요하지만 쉽게 접근하기 어려운 과제입니다. 복지담당 부서와의 협업을 통해 ... 실제적인 도서관 복지서비스 사례를 발굴할 수 있을 거라 생각합니다.

다른 사서는 처음 생각했던 것보다 한 도서관에서 제공해야 할 복지정보의 양이 많지 않아 복지정보를 제공하는 데 어려움이 없을 것 같다

20) 정보를 HTML로 작성하는 것을 말함.

고 하였다. 더불어 본 연구에서 제안한 도서관 홈페이지의 게시판을 이용한 동 정보 제공이 가능할 거라고 하였다. 다만, 세부적인 콘텐츠 게시 방법에 대해서는 다음과 같은 의견을 주었다.

> 다만 '이주의 복지정보'와 같이 복지정보를 통합하여 제공하는 것은 이용자가 직관적으로 확인하는 데 어려움이 있으므로 복지정보를 개별적으로 게시하고 대상자가 해당 정보의 출처를 확인(신청)할 수 있는 링크를 포함하면 유용할 것으로 생각합니다.

6. 끝맺는 말

전순옥(전태일 여동생 ..., 2023)은 '우리나라(는) 복지(제도)가 잘 돼 있는데도 이를 이용하지 못해서 귀중한 생명이 죽어간다'라고 하였다. '지역주민의 편의를 위한 지역기반 서비스이며, 지역사회 정보를 제공하여야 하는 시설'(Gill, 2002, 9)인 공공도서관이 국민의 행복한 삶을 위해 복지정보를 제공하지 않을 이유가 없다.

본 연구는 우리나라 공공도서관의 국가와 지자체의 복지정보 제공에 대한 필요성을 논하고, 정보를 효율적으로 수집・선정・제공하는 방안을 모색하는데 그 목적이 있다. 연구 수행을 위해 문헌조사, 사례조사, 설문조사, 인터뷰 방법을 사용하였다.

문헌조사 결과 국내에서는 공공도서관의 건강・의학정보나 지역정보 제공에 대한 연구는 활발하지만 복지정보 제공에 대한 학술연구는 거의 없는 것으로 나타났다.

그럼에도 불구하고 본 연구에 참여한 공공도서관 사서의 86.7%(30명 중 26명)는 도서관에서 복지정보를 제공하는 것이 필요하다고 하였다. 한편, 사서들이 생각하는 도서관의 복지정보 제공 시 예상되는 문제점으로는 '새로운 서비스(업무) 시작에 필요한 직원 부족', '복지정보가 너무 많고 다양함', '복지정보에 대한 이해 부족', '복지정보 수집의 어려움', '도서관을 통한 시민들의 복지정보 이용이 많지 않을 것' 등의 순으로 드러났다.

본 연구는 공공도서관의 복지정보 제공 방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 공공도서관이 우선 수집・선정・제공해야 할 복지정보는 크게 네 가지 즉, 개별 도서관이 자체 생산한 정보, 도서관이 속한 기초지자체가 생산한 정보, 광역지자체가 생산한 정보, 중앙부처가 생산한 정보이다.

둘째, 복지정보 수집・선정 방안은 다음과 같다.

① 중앙부처의 복지정보는 우리나라 복지포털인 '복지로'를 통해 검색・신청할 수 있도록 '복지로'를 도서관 홈페이지에 소개하고 링크를 걸어준다.

② 광역대표도서관은 지자체의 복지정보 중 광역지자체가 생산한 정보를 우선 제공하고, 기초지자체의 도서관은 기초지자체가 생산한 정보를 우선 제공한다.

③ 광역대표도서관과 기초지자체의 개별 도서관은 지자체의 복지정보를 우선 제공하되, 광역대표도서관은 중앙부처의 중요한 정보를 함께 제공하고, 개별 도서관은 중앙부처 및 개별 도서관이 속한 광역자치

시・도에서 제공하는 중요한 복지정보를 함께 제공한다. 여기서 중요한 정보란 '긴급(복지)지원서비스' 같은 것을 말한다.

셋째, 복지정보 제공 세부 방안은 다음과 같다.

① 개별 도서관과 기초지자체가 생산한 복지정보는 최대한 자세히 제공하기 위해 〈표 2〉에 언급된 정보의 구성 요소인 ㉮부터 ㉯까지 모두 제공한다.

② 개별 도서관이 광역지자체의 복지정보를 제공할 경우에는 조금 간단하게 제공하기 위해 정보의 구성 요소 중 ㉮, ㉯, ㉰, ㉯만 제공한다.

③ 개별 도서관은 중앙부처의 복지정보에 대해서는 '복지로'를 통해 검색・신청할 수 있도록 안내한다. 다만 매우 중요한 정보의 경우에는 정보의 구성 요소인 ㉮부터 ㉯까지 모두 제공한다.

넷째, 복지정보 제공의 기술적 측면에 대한 방안은 다음과 같다.

① 기본메뉴 아래 두는 복지정보를 제공하는 하위메뉴의 명칭은 '복지정보' 혹은 '지역 및 복지 정보'로 한다.

② 하나의 기본메뉴 아래 하위메뉴가 여러 개 있을 경우 '복지정보' 메뉴는 가급적 앞에 배치한다.

③ 중요한 그리고 긴급한 복지정보는 웹페이지 형태로 홈페이지에 올리고 그 외 정보는 '복지정보'용 게시판에 올린다.

본 연구 결과 현재까지 우리나라 공공도서관에서 중앙부처나 지자체의 복지정보를 상시적으로 홈페이지를 이용하여 온라인으로 제공한 사례는 발견되지 않았다. 따라서, 관련 업무를 새롭게 시작할 경우 도서관 현장에서 다소 혼란과 어려움이 예상된다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 다음과 같은 제안을 하고자 한다.

도서관에서 제공하는 복지정보의 이용 현황을 파악하기 위해 수도권과 비수도권에서 각각 하나의 도서관을 선정하여 시범적으로 복지정보를 제공하고 1년 후 이 사업의 성과를 분석하고, 그 결과에 따라서 동 사업의 지속 여부를 결정한다.

현재 공공도서관 사서 중에는 복지정보에 대해 즉, 복지서비스 및 복지정보의 개념, 복지정보 수집・제공 등을 잘 이해하고 있는 사람이 많지 않다. 따라서 사서들의 복지서비스 및 복지정보에 대한 이해를 높이기 위해 국립중앙도서관에서 실시하는 사서직무 교육에 가칭 '복지서비스 및 복지정보 이해' 과목을 추가하거나, 혹은 도서관정보정책기획단이 주관하여 공공도서관 사서를 대상으로 '공공도서관의 복지정보 제공'이라는 과목으로 직무교육을 실시하도록 한다.

끝으로, 공공도서관의 정보센터로서의 역할을 재정립 및 강화하고 복지정보 제공 역할을 제고하기 위해 도서관의 서비스 중 복지서비스이면서도 기존에 일반 서비스로 제공되고 있는 것을 복지서비스 영역으로 전환하도록 한다. 예를 들면, 송파도서관의 시각장애인을 위한 서비스인 '손으로 읽는 Book', 여수시립도서관의 '청년 도서구입비 지원사업'은 도서관 자체 복지서비스인데, 이런 것들을 일반 서비스가 아닌 도서관 자체 복지서비스로 전환해서 새롭게 시작하는 도서관의 '복지정보'로 제공할 것을 제안한다.

참 고 문 헌

김다은, 차미경 (2016). 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 27(2), 213-233.

김보일, 김명수, 안창호 (2015). 공공도서관의 지역정보서비스 활성화 방안 연구. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 109-137.

노영희 (2019). 건강정보서비스 제공을 통한 도서관의 역할 강화에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 30(2), 117-144.

노영희, 오상희 (2011a). 문헌분석을 통해서 도출한 공공도서관 소비자건강정보(CHI) 서비스 연구. 한국비블리아학회지, 22(1), 47-77.

노영희, 오상희 (2011b). 공공도서관의 소비건강정보서비스에 대한 이용자인식 조사연구. 한국도서관·정보학회지, 42(3), 45-77.

노영희, 오상희 (2011c). 공공도서관에서 소비자건강정보를 제공하는 것에 대한 사서의 인식 조사연구. 한국비블리아학회지, 22(3), 25-55.

노청한 (2022). '돌봄이(영 케어러)'를 돌보는 우리 서대문구. 서대문 마당, 557, 26-27.

보건복지부·한국사회보장정보원 (2022). 2022 나에게 힘이 되는 복지서비스.
출처: https://www.ssc.go.kr/menu/info/info030901_view.do?menuFile=info030901&hidPageNum=1&hidBid=125&hidCid=37413&hidDeleteyn2=N

신인경 (2014). 공공도서관의 소비자건강정보서비스 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

이란주 (2001). 공공도서관 의학정보서비스를 위한 지식관리시스템 설계에 관한 연구. 정보관리학회지, 18(3), 63-86.

이미자 (2014). 노인을 위한 공공도서관의 건강정보서비스 개발에 관한 연구. 석사학위논문, 부산대학교 교육대학원.

이용정, 이다정, 이창호, 윤소현 (2019). 향토관광정보서비스를 위한 앱 모형. 정보관리학회지, 36(1), 247-267.

이은주 (2018). 공공도서관 지역정보서비스의 실태와 개선방안-지역대표도서관의 온라인서비스를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 49(3), 383-406.

이진영 (1997). 공공도서관의 노인 복지 봉사를 위한 연구. 圖書館學論叢, 第27輯, 1-25.

전태일 여동생 전순옥 "노조 전임자가 회사 월급 받는 것은 잘못". (2023. 1. 4). 연합뉴스,
출처: https://www.yna.co.kr/view/AKR20230103133500501

차미경 (2001). 인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 12(1), 157-169.

Abdullahi, J. (2015). Policy framework on social welfare information management and services for Nigerian public libraries: promoting sustainable development. Library Management, 36(4/5), 281-288. Available: https://doi.org/10.1108/LM-08-2014-0088

Gill, P. (2001). The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development. 장혜란 역(2002). 공공도서관 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인. 서울: 한국도서관협회.

Hines, S. S. (2015). Connecting individuals with social services: the library's role. Available: https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/reference-and-information-services/publications/512-hines-en.pdf

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

Cha, Mikyeong (2001). A study on the Internet-based community information services in public libraries. Korean BIBLIA Society for Library and Information Science, 12(1), 157-169.

Kim, Bo-Il, Kim, Myoung-Su, & Ahn, Chang-Ho (2015). A study on community information service activation solution of public library. Journal of Korean Library and Information Science Society, 46(4), 109-137.

Kim, Daeun & Cha, Mikyeong (2016). A study on community information services for elderly people in public libraries. Korean BIBLIA Society for Library and Information Science, 27(2), 213-233.

Lee, Eu-Ju (2018). Current status of community information services in Korean public libraries-the case of online service of regional central libraries. Journal of Korean Library and Information Science Society, 49(3), 383-406.

Lee, Jin-Young (1997). The welfare service of public libraries for aged persons. Journal of Korean Library and Information Science, 27, 245-269.

Lee, Lan-Ju (2001). A study on the design of the knowledge management system for medical information services in a public library. Journal of the Korean Society for Information Management, 18(3), 63-86.

Lee, Mi-Ja (2014). A Study on Developing Health Information Service For Elderly in Public Library. Master's thesis, Graduate School of Education, Pusan National University.

Ministry of Health and Welfare & Korea Social Security Information Service (2022). 2022 Welfare services that help me. Available: https://www.ssc.go.kr/menu/info/info030901_view.do?menuFile=info030901&hidPageN

um=1&hidBid=125&hidCid=37413&hidDeleteyn2=N

No, Cheonghan (2022). 'Dolbomi(Young Carer)'lul dolbonun uri Seodaemun-gu. Seodaemun Madang, 557, 26-27.

Noh, Younghee & Oh, Sanghee (2011a). A critical analysis of literature for consumer health information services in public libraries. Korean BIBLIA Society for Library and Information Science, 22(1), 47-77.

Noh, Younghee & Oh, Sanghee (2011b). An analysis of users' perception of providing CHI services in public libraries. Journal of Korean Library and Information Science Society, 42(3), 45-77.

Noh, Younghee & Oh, Sanghee (2011c). An analysis of the librarians' perception of providing CHI services in public libraries. Korean BIBLIA Society for Library and Information Science, 22(3), 25-55.

Noh, Younghee (2019). A study on the strengthening of the library's role via the provision of health information service. Korean BIBLIA Society for Library and Information Science, 30(2), 117-144.

Shin, In-Kyung (2014). A Study on Activating Consumer Health Information Services for Public Libraries in Korea. Master's thesis, The Graduate School of Ewha Womans University.

Yi, Yong Jeong, Yi, Dajeong, Lee, Changho, & Yoon, Sohyun (2019). A mobile application model for local and tour information services. Journal of the Korean Society for Information Management, 36(1), 247-267.