

지식기반사회에서의 공공도서관의 역할에 관한 연구

A Study on the Roles of Public Libraries in the Knowledge-based Society

이 란 주(Lan-Ju Lee) *

초 록

본 논문에서는 한국비블리아학회 2002년 추계학술발표회 때 발표된 논문과 최근에 공공도서관에 관련된 선행연구를 중심으로 우리나라와 미국 공공도서관의 변화와 관련 이슈에 대하여 살펴본 후 지식기반사회에서의 공공도서관의 역할을 재조명함으로써 우리나라 공공도서관의 발전에 일조를 하고자 한다. 인터넷의 등장과 기술의 영향으로 공공도서관의 사명과 사서의 역할은 변화하였으며 또한 공공도서관의 다양한 분야에서도 변화를 맞고 있다. 이러한 변화는 인터넷의 새로운 기술과 함께 사회적 변화와 맞물려 계속 진행될 것이다.

ABSTRACT

This paper reviews the articles which are presented the 2002 Fall Conference of the Korean Biblia Society for Library and Information Science and recent articles regarding public libraries. Based on that, transformations of the public library in both Korea and America are discussed including related issues. The internet has changed the public library' mission and librarians' roles, as well as other areas. Public library transformations will not only be dictated through technology, but society as well.

키워드: 공공도서관, 인터넷, 지식기반, 변화, public library, internet, knowledge-based, change

* 동덕여자대학교 정보학부 문헌정보전공 부교수(lanju@dongduk.ac.kr)
논문접수일자 2002년 11월 19일
게재확정일자 2002년 12월 5일

1. 서론

공공도서관의 목적은 지역주민에게 정보를 제공하고 다양한 문화활동을 지원하며 교육하는데 있다. 그 중에서도 지역사회를 위한 자발적인 교육을 제공하는데 주목적을 두고 있다. 공공도서관은 사람들이 스스로 자기 발전을 할 수 있고 크게는 더 나은 사회에 기여할 수 있도록 평생교육의 장을 제공한다. 무료로 독서를 할 수 있는 자료를 제공함으로써, 공공도서관은 일반인들을 계몽하고 민주사회를 유지하기 위하여 필요한 교양 있고 견문이 넓은 시민으로 키우는데 기여한다.

공공도서관은 다른 관종의 도서관과 비교할 때 모체기관이 없다는 점이 고유한 특징이다. 학교도서관, 대학도서관, 전문도서관 등은 모체기관의 특수한 목적과 목표를 갖고 잘 정의되고 동질적인 이용자 집단을 갖고 있다. 따라서 이러한 도서관의 사명은 비교적 수월하게 결정된다. 사전에 제한된 범위 안에서 주 이용자를 대상으로 기능을 정하고 봉사하면 된다. 한편 공공도서관은 훨씬 산만한 목표와 매우 다양한 이용자에게 봉사한다. 공공도서관은 이용자들이 도서관을 지속적이고 자발적으로 사용하고 재정적인 지원을 하도록 하기 위해서는 그들이 원하고 필요로 하고 기대하는 것을 충족시켜야만 한다.

지금도 공공도서관의 기본 사명에는 변함이 없으나, 지식기반사회의 도래와 함께 공공도서관의 역할과 기능의 재정립이 요구되고 있다. 공공도서관의 다양한 역할 가운데 교육과 정보서비스는 전통적으로 공공도서관의 가장 중요한 역할이었으며, 미래 지식기반사회에서도 이 두

가지 역할은 더욱 강조될 것이다. 그러나 우리나라 공공도서관 현실은 평생교육관으로의 명칭 변화와 교육정보관의 신설 등 교육기능에 대한 도서관 외부로부터의 위협에 직면하고 있으며, 학교도서관 활성화 운동과 관련하여 공공도서관과 학교도서관과의 관계 정립도 시급한 시점이라고 할 수 있다. 공공도서관 정보봉사현장에서도 지역주민의 정보요구 변화와 도서관정보화에 따라 지역사회 주민의 요구를 적절히 반영하는 새로운 정보봉사모델 개발의 필요성이 증가하고 있다.

위와 같은 환경 변화에서 2002년 한국비블리아학회는 추계학술발표회를 「지식기반사회에서의 공공도서관의 역할」이라는 기획주제로 남산 공공도서관과 공동으로 주최하였다. 본 학회의 추계 학술발표회에서는 공공도서관의 교육기능과 정보봉사 기능의 활성화를 위한 다각적인 논의와 조사 분석을 기초로 지식기반사회에서의 공공도서관의 역할을 재정립하고 바람직한 발전 방향을 모색하고자 하였다. 공공도서관에 관련된 분야에서 오랫동안 연구를 해온 교수, 연구자 및 실무자가 함께 발표와 토론¹⁾을 이끌어냄으로써 공공도서관계의 많은 관심을 불러일으켰다. 본 논문에서는 이때 발표된 논문과 최근에 공공도서관에 관련된 선행연구를 중심으로 우리나라와 미국의 공공도서관 변화에 대하여 살펴본 후 지식기반사회에서의 공공도서관의 역할을 재조명함으로써 우리나라 공공도서관의 발전에 더 많은 관심을 갖고자 한다.

1) 2002년 한국비블리아 발표논문집 제7집(추계학술발표회)에는 5편의 토론자료도 포함되어있다.

2. 공공도서관의 변화

2.1 우리나라 공공도서관의 변화

(1) 선행연구

인터넷의 등장과 그 사용이 활발하게 된 이후, 우리나라에서도 다른 관종의 도서관과 마찬가지로 인터넷과 공공도서관에 관련된 연구들이 발표되었다. 1999년도에는 공공도서관 홈페이지에 관한 연구(김진희 1999)와 인터넷 공공도서관 구축 모형에 관한 연구(고영만, 오삼균 1999)가 발표되었다. 이어서 윤희운(2000)의 공공도서관의 진단적 평가와 대안모색으로 대구광역시를 중심으로 한 연구가 발표되었다. 한국공공도서관의 인터넷서비스라는 주제로 현황과 전망에 초점을 둔 연구(서혜란 2001)를 비롯하여, 인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구(차미경 2001)와 서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠 분석에 관한 연구(조찬식 2001)가 발표되었다. 인터넷을 활용한 공공도서관의 정보서비스의 일환으로 의학정보사이트 구축에 관한 연구도 포함된다(이란주 2001a, 2001b). 아주 최근에 부산 및 경남지역으로 한정하여 인터넷 접속 서비스를 이용한 이용자들에게 설문조사로 공공도서관 인터넷 서비스에 대한 이용자 만족도 조사(서혜란 2002)가 이루어졌다. 2000년을 전후로 이렇게 공공도서관 분야에서도 인터넷과 웹페이지를 주제로 하거나 이들을 연구방법으로 채택한 연구들이 발표되었다.

(2) 공공도서관 현황

1999년 말 기준으로 전국의 공공도서관중

70.9%가 인터넷접속 서비스를 제공하고 있다(서혜란 2001). 문화관광부 자료에 의하면, 현재 전국적으로 400여 개 공공도서관 중 32.3%에 해당하는 150여 개 공공도서관에 설치된 디지털 자료실에서 공공도서관 이용자들이 가장 많이 활용하는 것은 인터넷 접속서비스이다. 한편 디지털자료실 구축현황을 지역별로 분석한 결과에 의하면 지역간 정보격차를 보였다(서혜란 2002 재인용).

서울시에 소개한 대부분의 공공도서관이 홈페이지를 제공하고 있으며, 이들 홈페이지의 주요 메뉴로는 도서관소개, 이용안내, 자료검색, 추천도서목록, 도서관행사/문화교실, 지역정보, 어린이실, 취업정보사이트 등이 있었다²⁾. 시립도서관의 홈페이지 사례로, 도봉도서관의 경우 이용자만족도조사결과, 견학프로그램, 성문화된 정책제시, 권장도서목록, 도서관서비스현장, 취업정보사이트를 홈페이지 메뉴로 올려놓았으며, 강서도서관은 추천도서목록, 추천사이트, 강서지역정보가 홈페이지를 통해서 제공되었다. 전반적으로 홈페이지들은 많은 공통점을 갖고 있었으며, 유사한 성격의 메뉴항목을 제공하였다. 추천사이트와 웹 도서관은 대부분 관련사이트를 선정하여 링크하였다. 간략한 지역정보를 제공함으로써 그 지역의 성격을 반영하고자 하였다. 취업정보메뉴에서는 추천사이트를 제공하였다. 독서프로그램과 문화교실에 치우쳐 있는 경향을 보였으며, 정보자료의 제공에 보다 중점을 두고 있었다. 아직은 정보봉사, 교육, 시설과 설비의 제공은 미약하였다.

공공도서관 경영 실태에 관한 연구(조찬식의 2002)에서는 서울시에 소개한 11개의 공공도서관

2) 2002년 9월 홈페이지 접속

관을 대상으로 직접방문과 웹페이지 그리고 통계자료를 통하여 공공도서관의 운영 실태를 비교·분석하였다. 이 연구에서 홍보에 관련된 분석을 재분석해보면 공공도서관에 대한 지역사회의 인식부족을 알 수 있다. 즉 아직도 소극적 형태로 도서관을 방문한 이용자들에게만 홍보가 이루어지고 있었다. 홍보의 내용은 주로 행사소개, 도서관 이용방법, 도서관 사업 등에 관한 안내가 대부분이었으며 그 수단도 홍보자료와 인터넷 홈페이지 외에는 찾아 볼 수가 없었다. 홍보자료는 도서관을 방문하는 이용자들에게만 주로 배포되고 있으며, 발간 주기도 주로 부정기적으로 발행되고 있었다.

(3) 연구방법론

공공도서관은 이용자의 요구를 파악하고 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위하여 지역사회 분석 방법론을 비롯하여 다양한 방법론을 사용할 수 있다. 2002년도에도 서울시는 공공도서관을 이용하는 시민들을 대상으로 도서관에 대한 잠재적인 불만족사항과 각종 서비스에 대한 시민들의 요구를 분석하여 이를 개선지표로 삼는다는 취지 하에 4개 차원에 각 차원당 6개 자료씩 총 24개 지표로 설문조사를 하였다. 2001년도와 2002년도 두 차례에 걸쳐 시민이 평가한 공공도서관 만족도가 민원행정, 보건의료, 사회복지관, 세무행정 등 13개 행정 서비스 기관 중에서 가장 낮다는 점이 매우 충격적이었다(이용남 2002, 31). 그러나 서울시의 설문조사에서 공공도서관의 본질적 기능에 대한 평가가 적절히 이루어지지 못하였고 조사 대상자 선

정 및 현혹 효과의 문제점이 지적되었다(이용남 2002). 공공도서관에 적합하고 이용자 요구를 파악할 수 있는 과학적이고 합리적인 연구방법의 적용이 필요하다.

플로리다주의 공공도서관으로부터 경제적 혜택과 영향에 관한 상세한 보고서(McClure 2000)는 우리나라 공공도서관에 관련된 연구에 유익한 방법론을 제공할 수 있다. 이 보고서는 지역경제발전을 지원하는 프로그램과 서비스를 기술하고, 정책담당자와 도서관 지역사회가 서비스 역할을 증진하기 위하여 사용할 수 있는 전략을 제공하고, 이러한 영향을 문서화하는 첫 단계로서 중요한 연구이다. 즉 이 프로젝트에서는 지역경제발전을 위한 공공도서관의 역할을 잘 기술하였으며, 지역경제발전을 지원하기 위한 활동과 프로그램의 범위를 결정하였다. 지역경제발전에 성공적으로 기여하는 요소도 확인하였다. 정책담당자와 도서관 지역사회가 서비스 역할을 증진하기 위한 전략을 개발하였고 투자에 대한 보상을 개발하였다. 끝으로 지역경제발전을 지원하는데 더욱 효과적인 전략과 조언을 제공하였다. 이 연구에서는 선행연구를 기초로 포커스 그룹 조사, 공공도서관의 재정분석, 공공도서관 이용자 설문조사, 공공도서관 관장 및 분관관리자 면담조사, 사서 서비스 로그분석, 그룹 면담방법 등 다양한 그룹을 대상으로 자료를 수집하였고 여러 방법론을 사용하였다.

2.2 미국의 공공도서관의 변화³⁾

미국에는 16,000개의 공공도서관이 264만

3) 2.2 미국의 공공도서관의 변화의 내용은 본 학회지 제13권 제2호에 실린 Verna L. Pungitore의 영문 논문 Transformations: The Public library in American을 요약 번역한 것이다.

인구를 위해서 봉사하고 있다. 공공도서관들은 작은 마을에서부터 대도시에 걸쳐 있다. 이러한 도서관들은 일반인들에게 열려 있으며, 주로 지역세금으로 후원된다. Pungitore(2002)는 그의 공공도서관에 관한 최근 논문에서 공공도서관이 스스로 변화되기 시작한 몇 가지 분야를 (1) 사명과 역할 (2) 인터넷 접근과 디지털 분배 (3) 원거리 이용자 접근 (4) 이용자 중심의 서비스 (5) 사서의 변화된 역할을 중심으로 살펴보았다. 또한 도서관측면에서 미래의 기술적인 문제에 관련된 이슈들과 제약들을 조사하였다.

(1) 사명과 역할

이 논문에서 그는 공공도서관의 사명과 역할을 제시하면서 인터넷의 등장 후 이러한 사명과 역할이 변화하기 시작하였다고 지적하였다. 그러나 시민들이 정보에 접근할 수 있도록 하는 도서관의 전통적인 역할은 출현하는 기술과 조화를 이루면서 지속되어야만 한다고 하였다. 디지털 환경에서는 도서관외의 다른 곳으로부터 정보를 얻는 이용자의 수가 증가함으로써 사서들은 평등한 접근과 공정한 사용과 같은 도서관의 기본 원칙을 지키기 위하여 투쟁해야만 한다. 기술의 발전과 법적인 제재가 이러한 원칙을 취약하게 만들 때 사서들은 공공의 이익 및 후원 집단과 힘을 모아 오랫동안 지켜온 사명을 준수해야만 한다.

(2) 인터넷 접근과 디지털 분배

1994년에는 10곳의 미국도서관 시스템 중에서 1곳만이 인터넷접속이 가능하였으나, 2000년에는 미국 전 도서관의 95%가 이 서비스를 제공하였다(National Commission on Libraries

and Information Science 2000). 인터넷 접속의 이러한 증가는 적어도 도서관 서비스와 기술 법령(Library Services and Technology Act : LSTA)과 E-rate(혹은 Universal Service Program)와 같은 연방 프로그램의 지원이라고 본다. LSTA 지원은 도서관 사이의 정보 협력을 하는데 필요한 기술에 사용되었으며, 도서관 사용이 어려운 사람과 수입이 적은 지역 주민들에게 도서관 정보원을 사용할 수 있도록 하였다. 또한 LSTA는 도서관 자동화에도 기여하여 상호협력을 증진시켰다. E-rate란 연방정부가 재정이 열악한 지역에 20%에서 90%까지 통신서비스를 할인해 주는 프로그램이다. 이러한 지원이 없었다면 특히 작은 도서관들은 인터넷에 연결할 수 없거나 다양한 컴퓨터 활용을 지원할 수 없었다. 그외에 게이츠 기금(Bill and Melinda Gates Foundation)은 개별적인 공공도서관에 컴퓨터 하드웨어와 소프트웨어를 제공함으로써 컴퓨터 어플리케이션과 인터넷 접속을 지원하는데 큰공을 세웠다. 이 세 가지 프로그램이 1998년에서 2000까지 공공도서관 정보 기술 하부구조 개발에 큰 공헌을 하였다.

이렇게 공공도서관은 정보를 갖은 자와 그렇지 못한 자 사이의 격차를 좁혀주거나 디지털 분배의 다리 역할을 하는 이상적인 기관으로 보여진다. 공공도서관이 아니면 혜택을 받을 수 없는 자들에게 세계적인 규모의 정보 네트워크에 접근하고 사용할 수 있도록 허용하는 안전한 망으로서 봉사하는 것이 공공도서관의 역할로 그려진다.

(3) 원거리 이용자 접근

인터넷의 영향 중에서 주요 변화는 공공도서관

관이 제공하는 정보원과 서비스에 대한 원거리 접근이라고 본다. 점 점 더 많은 도서관들이 그들의 지역 이용자에게 온라인 열람목록과 다른 서비스에 대한 접근을 제공해 주는 웹페이지를 만들고 있다. 전자메일로 참고서비스를 하거나 실시간으로 가상참고서비스를 제공한다. 인터넷의 멀티미디어 환경은 원거리 이용자가 도서관을 둘러보고 특수한 전시물을 볼 수 있도록 가상 도서관의 구축을 증진시키고 있다. 공공도서관의 특수한 자료들이 더 많이 디지털화될 때, 사진, 슬라이드 혹은 고유의 자료들에 대한 접근은 개별적인 도서관을 방문하지 않고도 가능해진다.

(4) 이용자 중심의 서비스

모든 규모의 공공도서관들은 기술의 변화로 그들의 지역 이용자에게 좀 더 잘 봉사할 수 있게 되었다. 그러나 무엇보다도 이용자들의 요구가 무엇인지 아는 것이 가장 중요하다. 사서와 이용자를 위해서 이에 관련된 많은 정보들이 난무하고 있으나, 정작 이용자를 위해 제공해야 할 서비스와 정보는 그들의 요구에 맞추어야만 한다. 많은 공공도서관들은 인종적으로 다양한 그룹으로 구성되어 있기에 다양한 요구를 이해하는 것이 어렵다. 많은 공공도서관들이 이러한 문제의 해결 방법으로 정보를 수집하는 도구로서 지역사회 분석을 사용한다. 지역사회 분석이란 지역사회와 인구통계적인 많은 특성들에 대한 자료수집에 기초를 둔 체계적인 접근방법이다. 이 접근방법은 공공도서관의 전략적 계획과정의 근본적인 요소이다. 도서관이 계속적으로 할 것인지 중단하거나 혹은 추가해야 할 서비스인지에 관련된 결정은 최고의 가능한 정보

에 기초를 두고 이루어져야만 한다. 이렇게 공공도서관은 이용자 요구 평가를 통해서 필요한 정보를 수집할 수 있다.

이용자 중심의 서비스에 대한 개념은 출현하는 기술을 적용하거나 인터넷의 혁신적인 사용을 개발하고자 하는 공공도서관 사서들에게는 근본적인 요소이다. 공공도서관 사서들은 도서관의 미래의 방향을 예측할 수 있는 의사결정과 사고를 도울 수 있기 위해서는 요구 분석, 마케팅, 전략적 계획과 같은 도구를 잘 알아야 한다.

(5) 사서의 변화된 역할

도서관의 역할 변화와 함께 사서의 역할에도 변화가 일어났다. 네트워크된 디지털 정보의 확산으로 사서는 물리적인 장서를 관리하는 역할에서 다른 곳의 소장된 정보원을 확인하는 역할로 변화되고 있다. 공공도서관 사서는 인터넷의 정보원에 대한 웹 기반 링크를 하는데 많은 시간을 할애하기 시작하였다. 이와 같은 활동은 계속될 것으로 본다. 이용자가 직접 정보에 접근함에 따라서 도서관 직원의 직접적인 중개역할은 점점 줄어드는 경향을 보인다. 그러나 또한 사서들이 특수한 웹 정보원을 선정하고 추천함에 따라서 드러나지 않은 중개역할은 더 많아질 것이다. 이러한 추세는 도서관 직원이 교육자와 문제해결사라는 좀 더 중요한 역할을 수행한다는 의미이다.

도서관 자료를 수집한다는 개념에서 접근으로 초점을 이동한다는 것은 도서관 운영의 다른 부분에도 적용된다. 예를 들면 이러한 이동으로 설비와 훈련에 대한 주목할만한 투자를 해야하거나 문헌 전달을 지원하기 위한 하부구조의 개발이 필요할 수 있다. 도서관의 소장자료를 선

정하기보다는 이용자가 접근할 수 있는 자료들을 선정하는데는 많은 시간이 걸린다. 왜냐하면, 웹 정보원에 대한 링크는 계속적으로 관리해야하며, 신뢰성있는 웹정보원을 유지하는 것은 어렵기 때문이다.

유용성과 이용자 친화성을 높이는 시스템의 필요성이 강조되고 있음에도 불구하고 일반인들이 정보를 찾고 평가하고 사용하는 것이 점점 복잡해지고 있다. 사서들은 이제 정보능력에 대한 기술이 필수요건인 만큼 이를 지도하는 일이어는 때보다 필요하다.

도서관 직원은 새로운 기술과 지식을 갖고 활용할 뿐만 아니라, 기꺼이 새로운 기술을 배우고 저항없이 변화를 수용하는 자세를 가져야한다. 심지어 작은 공공도서관에서도 웹마스터가 필요하다고 한다. 어떤 경우에는 고등학생들도 도서관 웹페이지 개발을 돕는데 채용되기도 한다.

(7) 이슈와 제약들

공공도서관이 현재 고심하고 있는 인터넷 접근에 관련된 논쟁의 여지가 있는 이슈들이 많이 있다. 예를 들면, 웹의 음란물로부터 혹은 부적절한 컴퓨터 채팅으로부터 어린이를 어떻게 보호해야 하는가? 공공도서관은 컴퓨터 혹은 인터넷 이전의 오래 전부터 부적절한 자료로부터 어린이를 보호해야 하는 것과 동시에 어른들에 의해 제한되지 않는 접근을 제공해야 하는 진퇴양난에 처해왔다. 미국도서관 협회는 어린이가 읽고 보는 것에 대해 감시하는 것은 사서의 책임이 아니며 어린이가 자료에 접근하는 것에 대한 지도는 그 부모에게 달려 있다고 답하였다. 이러한 답변에 공공도서관이 봉사하고 있는 많은 지역사회는 결코 만족하지 못하였다.

공공도서관은 인터넷 이용을 감독하기 위하여 여과 소프트웨어, 수용할만한 이용정책, 인터넷 등급 시스템 등 여러 방법을 사용하고 있다. 연방정부는 공공도서관에게 여과 소프트웨어를 사용하도록 강요하고 있지만 많은 도서관에서는 그러한 아이디어를 크게 2가지 이유에서 거부하고 있다. 첫째, 소프트웨어를 신뢰할 수 없다는 점이다. 봉쇄를 해야하는 사이트는 되지 않기도 하며, 봉쇄하지 말아야 될 사이트가 봉쇄될 수도 있기 때문이다. 둘째, 소프트웨어 생산자가 봉쇄해야 할 사이트를 결정하게 됨으로써 적절한 자료를 선정하는 사서의 책임을 그들에게 양도하는 셈이 된다는 것이다.

수용할만한 이용정책이란 어린이가 도서관에 있는 컴퓨터를 사용하여 보지 말아야 하는 웹 내용의 유형에 관련된 이슈이다. 이 정책은 일반적으로 두 가지 기본요소를 갖고 있다. 첫째, 도서관은 인터넷의 내용, 신빙성 혹은 정확성에 대한 책임이 없다는 것과 둘째, 부모가 그들의 어린이가 접근하고 사용하는 것에 책임이 있다는 것이다. 공공도서관은 주로 이 정책을 위원회가 승인하고 도서관 법률 고문이 평가하도록 한다.

인터넷 내용 선정 강령(Platform for Internet Content Selection: PICS)이란 성, 노출, 폭력, 모독, 사회적으로 수용될 수 없는 것에 대한 수준을 제시한 인터넷 등급에 사용하는 표준이다. 400,000개 이상의 사이트들이 인터넷 오락 소프트웨어 이사회(Recreational Software Advisory Council)가 결정한 PICS 등급을 갖고 있다.

Pungitore 논문에서는 공공도서관의 사서들이 도서관의 미래를 계획할 때 그들의 관심과

이슈들을 간략히 집어 보았다. 소수의 사서들은 이미 10년 전에 인터넷의 심각한 영향을 예측하였다. 등장하는 기술들은 도서관에 깊은 영향을 미칠 것이라 점은 의심치 않는다. 이러한 기술과 관련되어 공공도서관의 변화는 진행되는 현상으로 보며, 이러한 변화는 기술뿐만 아니라 미국 사회의 변화와도 맞물려있다.

3. 공공도서관의 역할

3.1 공공도서관의 사회적 역할

공공도서관의 운영과 관련하여 정보사회(지식기반사회)로의 전환을 단순히 정보와 지식의 전달 매체가 인쇄물로부터 전자기기로 바뀌는 정도로 해석한다면, 그것은 너무 협소하고 근시안적 시각이다(윤영민 2002). 윤영민(2002)은 정보사회에서 공공도서관의 사회적 역할에 대한 분석을 위해서는 급변하는 사회 환경에 대한 인식이 필요하다고 주장하였다. 그는 우리나라 공공도서관이 처한 사회 환경을 분석하고 지식의 보존, 교육 및 조사 활동의 지원, 보편적 접근의 구현, 공동체적 교류와 여가의 공간제공을 공공도서관의 사회적 역할로 제시하였다.

지구경제로 인한 노동이동 결과 이미 우리나라에는 30만 명 이상의 외국인 노동자들이 일하고 있다. 이들에 대한 공공서비스가 제공되어야 할 것이며, 공공도서관도 예외가 아닐 것이다(윤영민 2002). 미국의 경우는 이민자를 비롯하여 유학생, 방문자 및 관광객을 위한 여러 인종에 대한 공공도서관의 서비스가 잘 이루어지고 있다. 예를 들면, 미국 인디애나 주의 공공도서관

에서는 문맹자를 위한 영어 지도 프로그램을 외국인에게도 영어를 가르치는 프로그램으로 활용하고 있다. 그렇게 함으로써 그 지역에 익숙하지 않은 사람들에게 편의를 제공한다. 이 프로그램에서는 지역 자원봉사자들이 강사로 적극 활동하고 있다.

3.2 어린이 이용자에 대한 봉사

공공도서관의 다양하고 여러 가지 역할 중에서 어린이 이용자에 대한 서비스는 우선 순위에 놓아야 한다. 우리나라의 대부분의 공공도서관 홈페이지의 주요 메뉴로 어린이 독서를 증진하기 위하여 제공하는 추천도서목록을 쉽게 볼 수 있다. 또한 어린이실을 운영하기도 한다. 미국의 경우는 일반적으로 어린이 부서가 따로 운영되고 어린이 담당 전문사서가 이용자에게 다양한 프로그램과 봉사를 제공한다. 담당사서는 부서 운영에서부터 자료 선정, 책 읽어 주기, 과학교실, 문화교실, 음악, 미술에 이르기까지 다양한 프로그램을 계획하고 실행한다. 아주 어릴 때부터 공공도서관에서 책, 오디오 테이프, 비디오 테이프, 인터넷 등과 함께 즐거운 시간을 보낼 수 있다.

우리나라 부전도서관의 진학지도 정보자료실 이용안내에 의하면, 대학 진학에 관심이 많은 청소년들의 바른 진로 지도 및 자기실현을 위한 정보를 제공하고 있다. 앞으로는 정보제공을 넘어서 학과목에 대한 교육지도도 제공될 수 있다면 공공도서관의 적극적인 서비스라고 볼 수 있다. 미국의 경우 공공도서관에서 자원봉사자의 도움으로 저녁시간 때에 중고등학생들에게 수학과 과학에 대한 개별지도를 제공하고 있다.

공공도서관이 어린이에게 제공하는 봉사의

일환으로 학교도서관 지원 혹은 협력을 들 수 있다. 우리나라의 학교도서관은 몇 도서관을 제외하고는 기본적인 시설이나 정보자료 및 인력이 매우 열악하다. 또한 학교도서관과 사서교사에 관련된 제도적인 문제로 현 단계 학교도서관 문제를 더욱 어렵게 하고 있다. 이러한 우리나라 현실에 적용할 수 있는 바람직한 공공도서관과 학교도서관의 협력 방안과 과제를 제시한 연구가 발표되었다(정동열 2002). 이 연구에서는 공공도서관과 학교도서관의 상호 부족한 점을 보완하여 정보봉사를 극대화할 수 있는 협력 방안을 도출하기 위하여 협력의 필요성과 이론적 연구, 국내외 도서관 협력 현황과 문제점, 도서관 협력에 대한 사례와 문제점을 분석하였다. 한편 이 발표에 대한 토론에서 협력을 활성화하기 위한 법적 조치와 제도적 지원에 대한 논의에 앞서 공공도서관 사서들이 학교도서관에 대한 협력(지원) 의지와 협력(지원) 능력에 대한 종합적인 점검이 선행되어야 한다는 지적이 있었다(이제환 2002). 또 다른 토론에서 학교도서관 활성화의 필요성, 현황 및 제도적 문제점이 지적되었다(우병현 2002).

미국에서는 공공도서관의 학교도서관 지원은 보편화되어 있다. 학기 중에는 학교교재물에 필요한 추가 자료가 필요한 학생들에게 책 선정과 교육을 지원한다. 또한 방학중에는 초등학생을 위한 독서지도 특별 프로그램을 제공하며, 과학, 오락 및 취미에 관련된 프로그램을 담당사서와 분야별 전문가(자원봉사자)가 계획하고 실행한다.

3.3 지역주민 참여 증대

지역주민 참여를 공공도서관이라는 대상으로

보면 도서관운영의 결정과 형성과정에 실질적인 영향을 주는 행위와 같이 적극적인 참여와 수요자로서 단지 도서관서비스를 일방적으로 제공받는 수동적인 참여로 구분될 수 있을 것이다(김지봉 2002, 129). 우리나라의 공공도서관은 지역주민의 참여와 필요라는 과정이 없이 단지 정책 당국의 정책 필요에 의한 행정제도의 하나로 운영되어 왔기에 공공도서관의 주민 참여는 도서관에 대한 인식과 요구 미성숙으로 활성화되어 있지 않다. 김지봉(2002)의 연구 발표에서는 이와 같은 지적을 하면서, 지역주민 참여증대방안으로 국민보다 지역주민을 위한 도서관 정책의 필요성과 지역주민 참여를 위한 성숙된 문화의식의 필요성을 제시하였다. 또한 지역사회기관과의 관계개선을 위하여 공공도서관과 협력할 수 있는 기관을 제시하고 상호협력이 어려운 이유를 제시하였다. 김지봉 연구발표의 토론자인 이숙현(2002)은 지역사회기관과의 관계 개선으로 외국 사례를 소개하였다. 또한 지역주민 참여 증대 방안으로 마케팅 효과와 기부금 모금 운동을 제안하였다.

미국의 경우에는 지역주민 참여는 역사적으로 시민혁명에 의하여 형성된 시민의식에 뿌리를 들 수 있으며 지속적인 경제적 성장에 기초를 두고 있다고 본다. 더욱이 공공도서관의 성장에는 사서들의 노력과 함께 남녀노소 일반인에서부터 전문직을 갖고 있는 지역주민의 자원봉사도 큰 몫을 하고 있다. 인터넷의 등장으로 공공도서관과 경쟁이 되는 많은 기관들이 나타나고 있기에 공공도서관은 지역주민의 적극적 참여를 유도하기 위하여 부단한 노력을 해야만 한다.

3.4 지역경제발전을 위한 공공도서관 봉사

우리나라 공공도서관은 홈페이지 상에 취업에 관련된 정보를 올려놓고 있다. 아직은 대부분 직업에 관련된 사이트에 링크를 시켜놓은 정도의 간단한 정보만을 제공한다. 공공도서관의 주요 봉사의 내용은 공공도서관이 처한 지역사회환경과 지역주민의 특성에 따라서 다르게 나타났으나, 인터넷의 등장 이후 미국에서는 지역경제발전을 위한 공공도서관의 봉사에 대한 관심이 두드러지게 나타나고 있다. 공공도서관에서 이용자가 값비싼 도서와 잡지를 무료로 빌릴 수 있다는 점도 개인에 대한 경제적 가치로 포함된다. 또한 도서관 서비스도 간접적인 경제적 영향과 혜택으로 볼 수 있다. 미국의 경우에는 이제 많은 공공도서관에서 취업정보센터를 운영하면서 이용자가 필요한 정보와 경영컨설팅을 제공하는 적극적인 봉사를 하고 있다.

우리나라의 중소기업종사자 50% 이상이 데이터베이스 이용의 필요성은 인식하고 있으나 실제로 이용은 하지 못하고 있다(이윤식 1995). 따라서 별도의 정보 자료실 운영이 어려운 중소기업 및 소규모 벤처 기업 종사자 그리고 창업을 준비하는 주민들을 위한 공공도서관 봉사의 개발 가능성이 크다고 본다(차미경 2002). 이러한 가능성을 구체적으로 제시하기 위하여 차미경(2002)은 공공도서관이 지역경제 발전을 위하여 어떻게 공헌할 수 있는지 정리한 후 우수한 봉사를 제공하는 외국의 공공도서관 사례를 소개하고 봉사의 계획 과정을 봉사의 대상, 내용, 방법 및 당면 과제를 중심으로 논의하였다.

이 연구의 결론에서 그는 공공도서관의 봉사의 방향을 다음과 같이 제시하였다. 공공도서관

은 도서관의 여건과 지역사회의 환경을 고려해야 하며 지역주민의 요구를 기반으로 관련 프로그램을 개발하고 제공해야 한다. 전문인력과 예산이 확보되어야 계획한 봉사를 제공할 수 있기에, 지역사회 기관 및 타 도서관과의 긴밀한 유대관계 형성을 강조하였다. 또한 원격이용과 비용 부과 문제를 비롯하여 관련 정책 수립 등 관련 과제들이 해결되어야 한다고 하였다. 끝으로 지역경제발전에 관련된 봉사도 지역환경에 따라 기업 및 취업 관련 봉사의 특화된 봉사 개발이 필요하다고 결론지었다.

4. 요약 및 결론

공공도서관의 역할은 공식적인 교육의 지원, 독립적인 학습, 연구, 지역정보제공, 참고봉사, 대중적인 자료 제공, 지역활동 지원 등의 전통적인 역할에서 지역경제발전에 기여하는 역할까지 다양하다. 그 중에서도 교육과 정보서비스의 역할은 더욱 강조될 것으로 예상된다.

본 논문에서는 한국비블리아학회 2002년 추계학술발표회 발표논문과 공공도서관에 관련된 최근 선행연구를 중심으로 지식기반사회에서의 공공도서관의 변화와 그 역할을 살펴보았다. 공공도서관의 사명과 사서의 역할은 변화되었으며 다른 많은 분야에서도 변화가 나타났다. 더욱이 그러한 변화는 진행될 것이다.

인터넷의 등장 이후 우리나라 공공도서관도 변화의 필요성을 인식하기 시작하였다. 공공도서관은 홈페이지를 구축하여 정보자료제공과 참고봉사서비스를 시작하였다. 어린이를 비롯하여 이용자를 위한 추천도서목록을 제공하고, 이용

자만족도조사결과도 제시하며 성문화된 정책을 홈페이지에 올려놓았다. 또한 지역정보제공의 일환으로 그 지역의 특성을 고려한 향토자료도 간략하게 제공하였다. 그러나 아직은 적극적으로 능동적인 서비스를 제공하는데는 미약하다고 본다.

공공도서관은 인터넷 및 새로운 기술의 등장과 변화하는 사회환경에서 스스로 변화해야만 한다. 우리나라의 공공도서관은 무엇보다도 지역주민의 적극적인 참여를 이끌어내기 위하여 공공도서관에 대한 인식의 증진 및 전환이 필요하다. 연구의 필요성 또한 아무리 강조해도 지나치지 않다. 특히 실무자들의 연구결과가 발표되고 관련 선행연구들이 조사 분석되어야 한다. 또한 지역사회분석/요구분석, 마케팅, 전략적 계획 등의 다양하고 효과적인 접근방법을 사용하며, 다양한 이용자집단에 대한 조사분석이 이루어져야 한다. 이러한 자료에 기초를 두고 이용자의 요구를 파악하고 이를 반영한 도서관 정책을 수립하고 실행하여야 한다. 공공도서관의 전통적인 프로그램과 함께 지역경제에 영향을 줄 수 있는 실제적인 프로그램 혹은 활동을 추

진해야 한다. 그리고 공공도서관의 잠재적인 이용자에게도 적극적인 홍보를 해야한다.

더욱 강화되고 구체적인 교육과 훈련의 증진이 필요하다. 교육방법도 면대면 교육과 웹기반 교육을 병행하며, 좀 더 공공도서관의 본질적 서비스에 대한 교육을 제공해야만 한다. 지식기반사회에서 사서는 소장자료의 선정과 직접봉사보다는 교육자와 문제해결사라는 역할에 더욱 많은 시간과 노력해야 한다.

인터넷의 등장과 새로운 기술로 공공도서관은 많은 다른 기관들과 경쟁관계에 놓이게 되었다. 이들을 의식하고 경쟁에 대처하며 한편 협력할 수 있는 기관과는 협력관계를 유지해야 한다.

끝으로, 공공도서관은 최고의 이용자 서비스를 제공하기 위해서는 사서에게 지속적인 재교육과 연구할 수 있는 기회를 주어야 하며 이를 위해 시간과 예산을 투자해야 한다. 그렇게 함으로써 이용자 중심의 서비스를 제공할 수 있으며, 공공도서관의 발전에 기여할 수 있는 연구가 발표되고 공공도서관의 정책과 계획수립 및 실무에 필요한 지침서 등이 출판된다고 본다.

참 고 문 헌

- 고영만, 오삼균. 1999. 인터넷 공공도서관구축 모형 연구. 『정보관리학회지』, 16(4): 109-123.
- 김지봉. 2002. 지역사회기관의 관계 개선 및 지역주민 참여증대 방안. 『한국비블리아 발표논문집 제7집』: 127-149.
- 김진희. 1999. 공공도서관 홈페이지에 관한 연구. 『도서관연구』, 16: 77-90.
- 서혜란. 2001. 한국 공공도서관의 인터넷 서비스: 현황과 전망. 『정보관리학회지』, 18(1): 23-42.
- _____. 2002. 공공도서관 인터넷 서비스에 대한 이용자 만족도 조사. 『한국비블리아 발표논문집 제7집』: 101-122.

- 우병헌. 2002. 공공도서관과 학교도서관의 협력 방안. 토론자료. 『한국비블리아학회 발표논문집 제7집』: 64-66.
- 윤희윤. 2000. 공공도서관의 진단적 평가와 대안 모색-대구광역시를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 34(2): 47-67.
- 윤영민. 2002. 정보사회 공공도서관의 사회적 역할. 『한국비블리아 발표논문집 제7집』: 67-80.
- 이란주. 2001a. 공공도서관 의학정보사이트구축에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(1): 229-248.
- _____. 2001b. 공공도서관 의학정보서비스를 위한 지식관리시스템 설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』 18(3): 63-86.
- 이숙현. 2002. 지역사회기관의 관계 개선 및 지역주민 참여증대 방안. 토론자료. 『한국비블리아 발표논문집 제7집』: 146-149.
- 이용남. 2002. 우리의 공공도서관과 경영환경의 변화 - 고객만족을 위한 경영을 중심으로 -. 『한국비블리아 발표논문집 제7집』: 25-34.
- 이윤식. 정보화사회에 있어서 중소기업 정보관리 효율화 방안. 『한국중소기업회지』, 18(1): 89-111.
- 이제환. 2002. 공공도서관과 학교도서관의 협력 방안. 토론자료. 『한국비블리아학회 발표논문집 제7집』: 61-63.
- 정동열. 2002. 공공도서관과 학교도서관의 협력 방안. 『한국비블리아학회 발표논문집 제7집』: 35-60.
- 조찬식. 2001. 서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠 분석. 『한국비블리아』, 12(2): 105-124.
- 조찬식, 이미영, 양정하, 임지혜. 2002. 공공도서관 경영 실태에 관한 연구. 『국회도서관보』, 39(1): 45-62.
- 차미경. 2001. 인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구. 『한국비블리아』 12(1): 157-169.
- _____. 2002. 지역경제발전을 위한 공공도서관 봉사의 계획. 『한국비블리아 발표논문집 제7집』: 151-162.
- Glynn, K. and Koenig, M. E. D. 1995. Small Business and Information Technology. *Annual Review of Information Science and Technology*. 35: 251-280.
- Himmel, E. and Wilson, W. J. 1998. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - The Guidebook*. Chicago: American Library Association.
- Lynch, B. P. 1998. Public library Service to Business. *Public Libraries* 37(6): 382-386.
- McClure, C. R., Fraser, B. T., Nelson, T. W., and Robbins, J. B. 2000. *Economic Benefits and Impacts From Public Libraries in the State of Florida*. cited. 2002. 9. 1 <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/financialreport/>>
- McClure, C. R. and Bertot, J. C. 1998. *Public Library Use in Pennsylvania: Identifying Uses*.

- Benefits, and Impacts.* cited 2002. 5. 30
(<http://istweb.syr.edu/~mcclure/padeptedumerge.pdf>).
- National Commission on Libraries and Information Science. 2000. Internet Connectivity: The Promise Fulfilled.
(<http://www.nclis.gov/statsurv/bookmark.html>)
- Pungitore, V. L. 2002. Transformations: The Public Library in America. 『한국비블리아학회지』, 13(2): 183-195.