

지역 경제 발전을 위한 공공도서관 봉사의 계획

Planning Process of the Public Library Services for the Economic Development of the Community

차 미 경(Mi-Kyeong Cha)*

초 록

지식 기반 사회의 도래와 함께 지역 경제 발전을 위한 공공도서관의 역할과 기능이 확대하고 있으나 우리나라 공공도서관 봉사는 아직 문화와 교육 분야에 집중되어있어 이 분야의 봉사에 대한 관심이 필요하다. 본 연구는 문헌 조사와 사례연구를 통하여 지역 경제 발전을 위한 공공도서관 봉사의 필요성과 봉사의 영역 및 방법을 소개하고, 봉사의 개선을 위한 계획 과정을 제시하였다.

ABSTRACT

With the advent of knowledge-based society public libraries' roles and functions for economic development of the community have been enhancing. Yet public library services in this country are mainly focusing on the areas of culture and education, and thus need to improve in such areas of business and career services. By reviewing literature and cases, this study introduces various programs and services and also planning process for the economic development in the community.

키워드: 지역 경제 발전, 공공도서관 봉사, 기업 정보 봉사, 취업 정보 봉사

* 이화여자대학교 문헌정보학과 조교수(cha@ewha.ac.kr)
논문접수일자 2003년 6월 7일
게재확정일자 2003년 6월 16일

1. 서론

공공도서관은 지역사회와 지역주민의 다양한 요구를 만족시키기 위한 봉사를 제공하여 왔으며, 그 결과 지역 사회의 정치, 경제, 사회, 문화 등 여러 영역의 발전에 공헌하여 왔다. 주요 공헌 분야 그리고 봉사의 내용은 각 공공도서관이 위치한 지역 사회의 환경과 지역 주민의 특성에 따라 다르게 나타나지만, 지역 사회의 발전에 어떻게 그리고 얼마나 효과적으로 기여하는가는 지역 사회에서 공공도서관의 위상을 확립하고 예산 확보의 정당성을 부여하는 토대가 된다.

한때 인터넷의 보급과 인터넷으로 접근 가능한 정보가 확대됨에 따라 공공도서관의 역할과 기능이 축소할지 모른다는 우려가 있었으나, 최근의 연구들은 공공도서관 이용자 수는 감소하지 않고 있으며, 도서관의 역할과 기능도 오히려 확대되고 있음을 보여주고 있다. McClure와 Bertot (1998)은 정보화 이후 미국 공공도서관이 1) 지역경제활동과 발전을 촉진하고, 2) 컴퓨터와 인터넷에의 접근과 이용 훈련을 제공하며, 3) 민주화를 지원하고 시민의 책임 의식을 촉진하고, 4) 평생교육을 지원하며, 5) 여가 활동을 위한 자원을 제공하고, 6) 문화 예술을 지원하는 등 지역사회 각 분야의 발전에 기여하고 있음을 보고한 바 있다. 영국을 비롯한 유럽 국가들도 정보화 사회에서 공공도서관이 사회 통합(Social Inclusion), 평생 교육(Lifelong Learning), 문화 활동(Cultural Policy), 그리고 경제 발전(Economic Growth) 등의 영역에서 지역 사회의 발전에 기여함을 선언한 바 있다(Shimmon 1999).

이처럼 공공도서관의 역할과 기능이 과거 교육 문화 분야에 비하여 상대적으로 관심이 적었던 정치 경제 사회 분야로 확대하고 있다. 이 가운데 경제 발전을 위한 공공도서관의 역할은 지식 기반 사회에서 보다 요구되는 분야이며, 이를 위한 구체적인 봉사의 개발이 필요하다고 할 수 있다.

우리나라 공공도서관 봉사는 교육과 문화 및 독서 활동에 치중되어 있어, 다양한 영역으로의 봉사 확대가 필요하다는 점이 여러 연구에서 지적된 바 있다(문화관광부 2002; 서혜란 2002; 조찬식 2001). 최근 성인 이용자의 수가 지속적으로 증가하고 있고, 취업 및 재취업 준비를 목적으로 도서관을 이용하는 경우가 많아지고 있다는 점을 고려할 때, 이들의 요구를 만족시킬 수 있는 새로운 봉사의 제공이 필요하다. 또한 지속적으로 증가하고 있는 소규모 벤처 기업 종사자와 별도의 정보 자료실 운영하기 어려운 중소기업 그리고 창업을 준비하는 주민들을 위한 공공도서관 봉사의 개발 가능성도 크다. 예를 들어, 이윤식(1995)의 연구에서는 중소기업종사자 50% 이상이 데이터베이스 이용의 필요성은 인식하고 있으나 실제로 이용하지 못하고 있는 것으로 보고한 바 있다. 캐나다 온타리오 지역의 중소기업체 직원을 대상으로 한 조사 연구(Vaughan 1996, 1997)도 공공도서관이 기업 운영의 성공과 긍정적인 관계가 있음을 밝힌 바 있다.

본 연구에서는 공공도서관이 지역경제 발전을 위하여 어떻게 공헌하는지를 관련 문헌 분석을 통하여 정리하고, 이 분야에서 우수한 봉사를 제공하는 공공도서관의 봉사 사례를 소개한 다음, 지역 경제 발전을 위한 봉사의 계획 과정

을 봉사의 대상, 내용, 방법 그리고 과제를 중심으로 논의하고자 한다.

2. 지역경제발전과 공공도서관 봉사

공공도서관 봉사는 지역 주민 개개인의 소득 증대와 실업을 해소, 그리고 지역 사회의 경제 전반에 다음과 같이 공헌한다. 우선, 지역 주민의 구직에 도움을 준다. 취업 또는 재취업을 준비하는 주민에게 기업에 관한 정보와 구인 및 취업 관련 정보를 제공하며, 취업에 필요한 지식과 기술을 습득하기 위한 교육 프로그램을 제공하기도 한다. 둘째, 지역 사회의 기업이 필요한 정보 자료를 제공한다. 기업 및 경영 관계 정기간행물과 보고서, 각종 정부간행물, 시장정보, 통계자료 등 기업이 필요로 하는 정보의 범위는 매우 넓다. 인구 통계 데이터는 마케팅 목적으로 이용이 가능하며, 규정과 규칙, 절차에 관한 정보는 새로운 상품의 개발과 계획 및 업무의 개선에 도움이 된다. 특히 별도의 정보자료실을 운영하지 않아 이러한 정보에 접근하기 어려운 개인 및 중소기업 종사자들은 지역 사회 공공도서관을 이용하여 보다 경제적으로 필요한 정보를 얻을 수 있다. 이 밖에도 공공도서관은 무료 영화 상영, 각종 전시회의 개최, 독서와 취미 활동 기회의 제공 등으로 지역 주민이 많은 비용을 들이지 않고 경제적으로 문화 및 여가 활동을 즐길 수 있도록 한다.

최근의 조사에서 Fraser 등(2002)은 공공도서관이 갖고 있는 지역 경제에 대한 혜택을 크게 지역 경제 전반, 기업 발전, 가정 경제 또는 지역 주민 개인의 재정, 그리고 교육 및 지역사

회 기관 관련 영역 등 4가지 영역으로 나누어 제시한 바 있다. 우선 지역 경제 전반에 대하여서는 1) 경제 발전 관련 통계 및 자료 제공, 2) 지역의 기업에 관한 정보 제공, 3) 부동산 관련 조사 및 자원 제공, 4) 지역 사회에 관한 전반적인 정보 제공 등을 들고 있다. 둘째, 지역 사회 개별 기업 발전 영역으로는 1) 인구 조사 정보를 포함한 마케팅 정보 제공, 2) 중소기업과 기업 조사를 위한 자원 제공, 3) 지역 기업 명부와 기업 관련 데이터 베이스 제공 등이 포함된다. 지역 주민 개인의 재정 영역에 대한 혜택은 1) 새로운 직업 분야에 대한 정보 제공, 2) 투자 정보를 통한 저축과 이윤의 증가, 3) 기업 관련 정보 자원 제공, 4) 과제의 직접 해결을 통한 비용 절약 등이 포함된다. 마지막으로 교육 및 지역 사회 기관에 대하여서는 1) 대학 입시 준비를 위한 도서 제공, 2) 가정 교육, 공교육 및 사교육을 무료로 지원, 3) 원격 교육을 받고 있는 지역 주민에게 대한 정보 자원 제공 및 지원, 3) 유아와 취학 전 아동을 위한 교육 프로그램과 자원의 제공과 지원 등을 공공도서관의 지역 경제에 대한 혜택으로 제시하였다.

미국과 유럽의 경우 경제 발전을 위한 봉사를 다양하게 개발하여 제공하여왔다. 대도시의 규모가 큰 공공도서관들 중에는 전문 부서와 공간을 배정하고 주제 전문 사서를 고용하는 경우도 많이 있다(Vaughan 1998). 최근에는 인터넷의 등장과 함께 원격 정보원이 증가하고 온라인으로 접근 가능한 데이터베이스가 성장하고 있으며, 정보의 가치에 대한 기업인들의 인식이 제고됨에 따라 중, 소규모 공공도서관에서도 지역 사회 경제 발전을 위한 정보 자원과 서비스의 개선을 위한 노력이 증가하고 있다(Naylor 1998).

지식기반사회에서는 다양한 전문 정보나 지식이 더욱 중요하며, 보다 심층적이고 우수한 정보 지식을 누구나 용이하게 접근 이용할 수 있는 기반을 갖추는 것이 안정적인 경제 성장에 필요한 요건이라고 할 수 있다. 공공도서관은 현실적으로 정보자료실을 설치 운영하기 어려운 중소기업이나 자영업자 또는 창업을 준비하는 지역주민들이 쉽게 필요한 정보자료를 접근 이용할 수 있는 기회를 제공한다. 공공도서관은 장서의 양이나 수준에 있어서는 대학도서관이나 연구도서관과 비교할 수 없겠으나 실생활과 보다 밀접한 다양한 정보자료를 소장하고 있으며, 누구나 쉽게 접근할 수 있다는 장점이 있다. 예를 들어 중국에 진출하려고 계획하고 있는 중소기업 또는 개인은 가까운 공공도서관에서 중국의 정치, 역사 문화에 대한 광범위한 관련 정보자료를 자유롭게 입수할 수 있다. 또한 공공도서관에서 무료 또는 실비로 제공하는 정보 이용법, 컴퓨터이용법 등을 비롯한 관련 교육 프로그램을 이수하여 취업, 창업 및 업무 수행에 필요한 정보 기술을 습득할 수도 있다.

3. 봉사의 사례 및 내용

3.1 취업정보센터의 운영: 밀워키 공공도서관 (Milwaukee Public Library, Wisconsin, <http://www.mpl.org>)

취업 또는 재취업을 원하는 지역 주민을 위한 정보 봉사는 비교적 오래 전부터 공공도서관에서 제공되어왔다. 공공도서관 게시판을 이용하

여 지역사회의 구인 광고를 알리고, 사보나 팸프렛, 기타 기업의 간행물 등 직업 선택에 참고할 수 있는 정보 자료를 수집 제공하여 왔다. 우리나라 많은 공공도서관들도 주민들의 취업, 창업, 부업을 위한 정보 자료를 수집 제공하고 있다. 도서관 홈페이지에서 취업 관련 정보를 제공하는 공공도서관도 증가하고 있다(예, 중랑구립정보도서관 <http://www.chugnanglib.seoul.kr/sitelink.asp>, 광명시립도서관 <http://www.kmlib.or.kr/>, 순천도서관 <http://www.sclibrary.or.kr/>).

우리나라 공공도서관에서 제공하고 있는 정보의 내용은 아직 구인/구직 광고 사이트의 안내, 고시 등 각종 시험 관련 정보의 제공, 취업 시험 또는 자격 시험에 필요한 수험서의 수집 제공 등에 머물고 있다. 반면, 최근 미국과 유럽의 공공도서관 가운데에는 직업의 선택에서부터 마지막 면접까지의 전체 과정에 필요한 정보 자료와 교육 프로그램을 제공하고 취업을 위한 지원을 확대하는 도서관이 증가하고 있으며, 전자 상거래 등 인터넷 기업 등 지역 주민의 창업을 돕기 위한 봉사도 늘고 있다.

미국 밀워키 공공도서관은 지역주민의 구직을 돕기 위한 정보센터(Career and Job Information Center)를 운영하고 있다. 여기에서는 직업의 선택, 이력서의 작성, 면접 준비 등에 필요한 정보 자료를 수집 제공하며, 컴퓨터 교실을 운영하여 필요한 정보 이용 기술을 교육하고 있다. 이력서 작성에 관한 도서와 비디오 테이프를 이용자용 컴퓨터와 프린터 옆에 놓아 두어 필요한 경우 이용자가 쉽게 참고할 수 있도록 한다. 또한 지방신문을 비롯한 관련 정기 간행물을 참고로 방대한 취업 관련 정보를 수집

하여 포괄적인 구인 리스트를 작성 제공한다.

3.2 직원 교육용 시청각 자료 및 지방 정부 간행물 데이터베이스 제공: 미국 세인트 루이스 공공도서관(St. Louis Public Library, <http://www.slpl.lib.mo.us/>)

공공도서관은 직원 교육에 이용할 수 있는 다양한 형태의 자료를 소장한다. 기업 및 경영 관련 분야의 전공 서적들은 업무 수행을 위한 기본 소양을 갖추는 데 필요한 정보를 포함하고 있다. 또한 지방 정부 간행물을 비롯한 각종 회색 문헌과 참고 자료들은 실제 업무 수행에 필요한 정보들을 제공한다. 미국 세인트루이스 공공도서관에서는 세일즈 분야와 마케팅 분야 등 기업활동과 관련한 교육용 비디오 테잎과 필름을 수집하여 지역사회의 기업들에게 대여하여 직원 교육에 이용할 수 있도록 하고 있다. 또한 지방 정부 간행물의 보존도서관으로서 법령, 허가서, 규정, 인가 등에 관한 정보를 수집하여 전자데이터베이스를 구축하고, 지역 주민들이 도서관 홈페이지를 통해 원격으로 검색 이용할 수 있도록 한다.

우리나라 공공도서관에서도 대부분 지방 정부 간행물을 수집 제공하고 있으며, 지역 자료실 또는 향토 자료실을 별도로 운영하는 경우도 있다. 그러나 실제 기업 활동에 이용할 수 있도록 관련 간행물을 체계적으로 수집 관리하는 경우는 드물다. 지역 사회 기업체 직원을 위한 교육용 자료를 수집 제공하는 경우도 거의 없다. 그러나 중소기업 밀집 지역이나 벤처 기업이 많은 곳에 위치한 공공도서관에서는 이러한 봉사의 제공에도 관심을 가질 필요가 있다.

3.3 경영컨설팅과 유료정보서비스 제공: 뉴욕 공공도서관의 과학 산업 경영도서관 분관 (New York Public Library, Science, Industry and Business Library, <http://www.nypl.org/research/sibl/>)

특수한 경우이긴 하지만, 공공도서관이 소장한 방대한 정보 자료를 이용하여 지역 주민 및 기업을 위한 수준 높은 컨설팅 서비스를 제공하는 경우도 있다. 뉴욕공공도서관의 분관인 과학 산업 경영도서관은 전문적인 경영 관련 정보를 제공한다. 이 도서관은 뉴욕시의 중심가에 위치하여 일반인들의 접근이 용이하며 중소기업 경영자, 투자은행 애널리스트 등을 비롯한 뉴욕 시민과 인근 지역 주민들의 이용이 활발하다.

뉴욕공공도서관 과학 산업 경영도서관의 특징은 방대한 정보 자료의 제공 및 정보 봉사와 함께 교육 및 컨설팅 서비스를 제공한다는 데 있다. 중소기업을 위하여서는 은퇴 기업가들로 자원봉사 단체를 조직하여(SCORE, the Service Corps of Retired Executives) 중소기업가 및 창업을 준비하는 사람들을 위한 무료 컨설팅 및 훈련 프로그램을 제공한다. 또한 무료 훈련 프로그램으로 도서관 이용법, 온라인 목록 이용법, 전자 정보 탐색법, 통계 자료 이용법, 상표권 입문, 시장 조사 정보원, 기업 및 관련 기관 리스트작성법, 투자 정보원, 정부 간행물, 특허권 입문, 중소기업 네트워크 디렉토리 이용법 등을 교육한다. 중소기업을 위하여 회의장소를 대여하기도 한다.

이 도서관에서는 특정 이용자를 위한 전문 유료 정보 서비스도 제공한다. 소장하고 있는 양질의 방대한 경제 분야 데이터를 바탕으로 뉴욕

시민과 인근 지역의 이용자들에게 정보 컨설팅 서비스를 제공한다. 고급 정보를 신속하게 요구하는 컨설팅 업체, 투자 자문사, 법률 회사 등을 주요 고객으로 하며 전자 메일로도 신청이 가능하다. 유료 정보 서비스로 2000년 한해에만 100만 달러의 수익을 올려 도서관 예산의 10% 충당한 것으로 보고하고 있다. 그러나 이 도서관은 뉴욕공공도서관의 분관이라고는 하나 이처럼 수준 높은 봉사에는 광범위하고 전문적인 자원과 전문 인력을 갖추지 못한 대부분의 공공도서관에서는 도입하기 어렵다고 할 수 있다.

우리나라 공공도서관 현실에서 뉴욕 공공도서관처럼 전문 컨설팅을 제공하는 것은 어려우나 취업이나 창업을 도와주는 지역사회 관련 기관과 협력하여 기업 관련 정보 안내 봉사를 제공하는 것은 가능하다.

3.4 정보기술의 제공과 지역 도서관 협력: 영국 중서부 지역 공공도서관(West Midland Public Libraries, <http://www.wm-libraries.org.uk/>)

시설이 부족한 중소기업이 선진 정보기술을 이용할 수 있도록 공공도서관이 시설과 설비를 제공하기도 한다. 영국 중서부 지역에 위치한 12개 공공도서관들은 유럽지역 개발기금(European Regional Development Fund)의 자금 지원으로 중소기업들이 필요한 정보와 정보 통신망에 접근할 수 있도록 INTER-ALL 프로젝트(Innovation, Training, and Enterprise Through Regional Access to Libraries and Learning)를 개발 시행하고 있다. 이 지역 중소기업 종사자들은 공공도서관에서 광대역 네트

워크를 이용하여 경영 전문 도서관에서 제공하는 질 높은 전자 경영 정보에 접근할 수 있으며, 회원 도서관들이 공동으로 구입 또는 구축한 각종 상품 정보와 기업정보 데이터 베이스, 시장 조사 정보, 법률 정보, 업무 기술 교육 자료 등을 이용할 수 있고, 경영정보 전문사서로부터 정보봉사도 받을 수 있다. 이 밖에도 각 회원 도서관에서는 화상회의를 할 수 있는 시설을 설치 제공하고 있다.

2000년도부터 추진되어온 도서관정보화 종합 계획에 따라 우리나라 거의 모든 공공도서관에서 인터넷 접속이 가능하며 디지털 자료실 또는 멀티 미디어 자료실을 설치 운영하는 도서관도 늘고 있다. 이러한 공공도서관의 시설과 설비를 이용하여 중소기업 종사자들이 대학 도서관 또는 전문 도서관에서 제공하는 수준 높은 정보에 접근 이용할 수 있는 협력 시스템을 구축한다면 공공도서관이 겪고 있는 정보 자원 부족 문제를 극복하고 다양한 정보 요구를 만족시킬 수 있을 것이다.

4. 봉사의 계획 과정

지역사회의 경제발전을 위한 봉사는 지역사회와 공공도서관의 환경에 적합한 봉사를 계획하는 과정을 전제로 한다. 우선 주요 이용자의 유형과 이용 목적을 파악하여야 하며, 파악한 이용자 층 및 목적에 맞추어 적합한 봉사의 형태와 내용을 개발 제공하고, 이에 필요한 인접 도서관 및 지역사회 다른 기관 및 조직과의 다른 공공도서관과의 협력 관계를 구축하고, 요구되는 인력 및 예산 확보 등을 비롯한 제반 과

제를 해결할 수 있는 방안을 모색하여야 한다.

Fraser 등(2002)에 따르면, 공공도서관에서 경제 발전을 위한 봉사를 확대하는 데 필요한 활동은 다음의 단계로 구성된다.

1. 담당 직원의 선임
2. 계획 수립: 목적, 목표, 예산, 활동, 일정, 평가 계획 포함
3. 경제적 혜택(예, 취업정보센터)의 창출에 효과가 있을 것으로 예상되는 새로운 서비스를 개발하고 기존의 서비스 중 이와 관련 서비스를 증대.
4. 도서관과 기업 및 경제 발전에 관심 있는 지역사회 다른 기관들과의 유대 형성
5. 도서관으로부터 얻은 경제적인 혜택을 관련 데이터를 이용하여 구체적으로 확인
6. 확인된 경제적 혜택을 문서화하고, 도서관 위원회, 지방 정부 관료, 매스 미디어 등을 통하여 홍보

4.1 이용자와 이용 요구의 확인

공공도서관에 다음과 같은 현상이 나타날 경우 지역 경제 발전을 위한 봉사의 확대가 필요하며, 이를 위한 체계적인 계획이 수립이 요구된다고 판단할 수 있다. 첫째, 도서관 이용 통계와 지역 사회 조사에서 취업 또는 기업 관련 정보 이용이 눈에 띄게 증가하는 경우이며, 이는 도서 대출량, 참고 질문의 수, 이용자 집단 및 지역 주민의 구성 등에 대한 분석을 통하여 파악할 수 있다. 둘째, 현재 도서관 자원으로는 해답을 제공하기 어려운 정보 요구가 증가하는 경우이다. 참고 사서가 대답하기 어려운 전문적인 취업 또는 기업 관련 참고 질문이 많아지는

경우를 그 예로 들 수 있다. 마지막으로, 경제 관련 정보 자료의 입수를 위한 타 도서관에의 상호 대차 의뢰가 증가하는 경우이다. 도서관이 소장하지 않은 경제 관련 정기 간행물의 기사 또는 단행본에 대한 요구가 많아지는 경우, 이 분야에 대한 집중적인 자원과 서비스의 개발을 고려하여야 한다.

공공도서관에서 기업 및 취업 정보의 이용자 층은 1) 취업 및 재취업을 준비하는 일반인과 학생, 2) 부업을 계획하는 주부와 직장인, 3) 창업을 준비중인 주민, 4) 업무 개선과 자기 개발을 원하는 직장인, 5) 기업 활동의 계획에 필요한 정보를 찾는 중소기업가, 6) 투자에 필요한 정보를 수집하는 개인 투자자 또는 소규모 기업, 그리고 7) 소비, 저축, 세금 납부 등 경제 관련 일상 생활에 필요한 정보 자원을 구하는 일반인 등으로 나눌 수 있다. 이 가운데 어느 집단을 주요 봉사 대상으로 할 것인지는 공공도서관이 소재하고 있는 지역 사회와 주민의 특성과 요구에 대한 이해를 바탕으로 결정되어야 한다.

미국 공공도서관을 대상으로 한 설문조사에서는 기업 정보 봉사의 주요 이용자 층은 구직자, 자영업자, 학생, 중소기업가와 직원 등의 순이며, 정부 관료와 기업가도 기업 정보 서비스를 비교적 자주 이용하는 것으로 보고 된 바 있다(Riechel 1994).

도서관 환경에서 잃어가는 전형적인 기업관련 정보의 요구와 각 요구 별 관련 정보원은 다음과 같다(Naylor 1998). 표 1에서 보듯이 창업 결정 과정에서는 법률, 재정, 조직 관련 정보이며, 단행본으로 출판된 창업 가이드가 대표적으로 이용되며 단행본 서거나 참고실에서 소장한다. 시장 조사에 필요한 정보로는 지역별로 세분된

표 1. 기업 정보 요구와 관련 정보의 예

요 구	필요한 정보
1. 창업 결정	법률, 재정, 조직에 관한 정보
2. 시장 조사	시장 규모, 시장의 특징, 경쟁업체, 시장 분재 유형, 고객의 특징 등
3. 상품 결정	새로운 아이디어, 소비자 연구, 경쟁제품의 가격 등
4. 보급 결정	법률 및 규정상의 요건
5. 홍보 결정	대상 시장, 미디어 결정, 소비자 반응, 이름 및 주소

인구 조사 데이터가, 그리고 상품 결정을 위해서는 가격 정보가 가장 많이 요구된다. 상품 보급 요건과 관련한 법률이나 규정은 정부 기관에 의뢰하거나 법률 편람, 무역 안내 책자 등에서 답을 찾을 수 있다. 마지막 홍보 결정에 필요한 정보원은 각 종 명감류가 대표적이다.

취업 관련 정보 봉사의 요구로는 1) 취업 정보 확인 2) 직장 이동 3) 소기업의 창업 4) 직업 탐색 5) 이력서 작성 기술과 면담 능력의 개선 6) 필요한 교육 및 훈련의 습득 7) 기본 기술의 습득 8) 지원 및 보조의 발견 9) 관련 목표의 달성 등을 들 수 있다(Durrance 등 1993).

4.2 봉사의 내용 개발

지역 경제 발전을 위한 봉사는 크게 1) 기업 활동을 돕기 위한 봉사와 2) 지역 주민의 취업 및 직업 개발을 위한 봉사로 나눌 수 있다. 기업 활동을 위한 봉사는 기업가, 직장인, 투자자, 그리고 창업을 준비하는 주민에게 관련 정보 자료를 구축 제공하고 정보 질문에 응답하며, 기타 시설 설비를 제공하는 등 다양한 형태로 이루어진다. 취업 및 직업 개발을 위한 봉사에는 지역 주민들에 대한 구직 정보 안내, 직업 선택 및 재취업의 계획과 이에 필요한 준비를

돕는 각종 정보의 제공과 교육을 포함한다.

봉사의 유형에는 1) 정보자료의 제공 2) 정보 봉사의 제공 3) 교육 4) 시설 설비의 제공 등이 있으며, 각 봉사 유형별로 적합한 봉사의 내용을 정리하면 다음과 같다.

1) 정보 자료의 제공

공공도서관에서 제공하는 경제 관련 정보 자료는 크게 기업 활동(company and business information)을 돕는 정보 자료와 취업(job and career information) 관련 정보 자료, 그리고 지역 주민 개개인의 가정 경제와 건전한 소비 생활을 돕는 자료가 포함된다.

<기업을 위한 정보 자료>

- 1) 인구 센서스 데이터
- 2) 데이터베이스: 유료 데이터베이스의 경우 도서관 카드 소지하고 있는 이용자만이 접근 가능하게 제한하고, 유료 문헌 배달 서비스도 제공 가능
- 3) 전자상거래 관련 정보
- 4) 경제 지표
- 5) 국제 기업 정보
- 6) 투자 정보
- 7) 노동시장 정보

- 8) 특허 및 인/허가 정보
- 9) 법률 및 규정
- 10) 기업 정보
- 11) 표준 및 규격 정보
- 12) 통계 정보
- 13) 주요 지방 정부 기관 부서 및 담당자 정보: 도서관에서 조사 제작하고 수시로 업데이트
- 14) 중소기업 활동을 위한 컴퓨터 소프트웨어
- 15) 지역 안내 정보

<취업을 위한 정보 자료>

- 1) 취업 안내
- 2) 직업 선택 가이드
- 3) 이력서 및 발표 자료 작성법
- 4) 구인 정보
- 5) 임금 통계
- 6) 신문 잡지
- 7) 사회복지 정보: 정부 및 지역 사회 관련 기관에서 제공하는 교육 정보 등
- 8) 이력서 작성 가이드, 면접 기법 안내, 관련 지식과 기술의 습득을 위한 자료 등 취업 준비 자료

<소비자를 위한 정보 자료>

- 1) 유형별 상품 정보
- 2) 소비자 의견 및 항의 정보
- 3) 세금 관련 정보
- 4) 보험 정보
- 5) 통신 판매 정보
- 6) 투자 정보
- 7) 부동산 관련 정보
- 8) 퇴직 후 계획을 위한 정보

정보 자료의 형태는 단행본부터, 정기간행물, 각종 보고서를 비롯한 회색 문헌, 팜프렛, 시청각 자료, 전문 데이터 베이스, 인터넷 정보원에 이르기까지 다양하다. 단행본을 제외하고는 대부분 관내 이용 자료들이지만, 최근에는 도서관 홈페이지를 통하여 원격으로 제공하는 정보가 증가하고 있다. 또한 지금까지 주태가를 중심으로 제공되던 이동 도서관 봉사를 중소 기업 밀집 지역까지 확대할 수도 있다(Wadley 1997).

2) 정보 봉사

기업 및 취업 정보 봉사는 전화나 이메일 또는 방문을 통한 질문에 대한 해답의 제공에서부터 정보 안내 봉사, 전문 정보 탐색 서비스의 제공, 그리고 컨설팅에 이르기까지 그 영역이 광범위하다.

즉답형 질문이나 단순 정보탐색봉사에서서는 크게 문제가 되지 않으나, 고도화된 전문 정보 탐색 서비스는 비용 부담 문제가 제기된다. 상업 데이터베이스를 이용해야 하는 경우가 많고 질 높은 봉사를 제공하기 위하여서는 전문 사서가 많은 시간을 투자하여야 하지만, 공공도서관 봉사 비용을 이용자에게 부담시키는 것을 정당화하기는 쉽지 않다. 그러나 소수를 위한 질 높은 봉사의 제공을 위하여 다수를 위한 이용자 봉사가 희생될 수 있다는 점을 고려하여 봉사의 이용을 유료화한 경우도 많다(Glynn and Koeng 1995). 미국 공공도서관의 경우, 376개 도서관 중 125도서관(약 33%)이 전문 정보 검색 서비스를 유료화한 것으로 보고되어 있다(Lynch 1997). Baker(1991)의 조사에서도 중소기업 종사자들은 전문성과 편이성을 전제로 공공도서관 봉사에 비용을 지불하는 것에 대하여 대체로

반대하지 않았다.

3) 교육

공공도서관에서는 어린이, 청소년 및 성인들을 대상으로 한 어학, 컴퓨터, 취미, 독서 등을 비롯한 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있다. 지역 주민들은 인터넷 정보 검색, 문서 작성법, 그리고 사무용 프로그램 활용법 등 대한 컴퓨터 활용 교육과 어학 교육 프로그램에 참여함으로써 취업에 필요한 교육을 무료 또는 적은 비용으로 받을 수 있다. 공공도서관에서 제공하는 다양한 경제 관련 정보의 탐색 및 이용 방법에 관한 교육도 유용하다. 온라인 목록 검색법, 디렉토리 이용법, 정기간행물 기사 검색법 등 기본적인 도서관 이용법과 함께, 인터넷 정보원 탐색, 평가 및 활용법, 취업정보검색 방법, 원문 데이터베이스 이용법, 특허 및 통계 자료 이용법, 규격 및 표준에 관한 정보원 이용법, 정기간행물 등을 교육 내용으로 포함할 수 있다. 또한 취업 준비를 위한 자격증 및 입사 시험 준비를 위한 강의, 이력서 작성이나 면접에 대비한 워크숍 등도 외부 자원 봉사 및 단체와의 협력 하에 실시할 수 있다.

4) 시설과 설비의 제공

공공도서관이 제공하는 시설 설비를 이용하여 중소기업 종사자와 취업 및 창업 준비를 하는 지역 주민들이 선진 정보 기술을 이용할 수도 있다. 중소기업 종사자들은 공공도서관에서 광대역 네트워크 시설과 컴퓨터를 이용하여 질 높은 전자경영정보에 접근할 수 있으며, 다른 기업 또는 기관 및 개인과 효과적인 커뮤니케이션도 가능하다. 중소 기업이나 창업을 준비하는

지역 주민들이 필요한 경우 공공도서관 회의실을 이용할 수도 있다. 또한 공공도서관의 컴퓨터와 프린터, 복사기, 팩스, 그리고 기타 통신 시설 등을 이력서 작성과 발송 등 지역주민의 취업 활동에 이용될 수 있다. 최근 많은 공공도서관이 디지털 자료실 또는 멀티미디어 자료실을 설치 운영 또는 계획 중에 있다. 이러한 시설과 설비들이 지역 주민의 취업 및 경제 활동에 실질적인 도움을 줄 수 있도록, 필요한 하드웨어와 소프트웨어의 설치, 이용 정책의 수립 등의 준비가 필요하다고 할 수 있다.

4.3 직원과 예산의 확보

공공도서관에서 기업 및 취업 정보 봉사를 제공을 어렵게 하는 여러 장애 요인이 있지만 1) 예산 확보, 2) 전문지식을 갖춘 사서 확보의 어려움, 3) 봉사에 대한 인식 부족 등들 그 대표적인 요인이라고 할 수 있다(Bakewell 1987).

첫째, 경제 경영 관련 봉사를 위하여서는 전문 데이터 베이스, 규격, 법령 자료, 통계 데이터 등 고가의 자료를 확보하여야 하며, 봉사를 담당할 직원도 필요하다. 그러나 예산 부족에 시달리는 공공도서관 여건에서 제한된 이용자 집단을 위한 봉사의 제공에 많은 예산과 인력을 투자하기는 어렵다. 상용 데이터 베이스의 이용 비용을 이용자에게 부과하거나, 중소기업으로부터 예산을 지원 받아 맞춤 봉사를 제공하는 방안, 도서관들 사이의 자원 협력 강화 등이 예산 문제 해결 방안으로 제시되기도 한다. 그러나 이러한 방안들이 예산 부담을 어느 정도 줄이는 데에는 기여할 수 있으나, 근본적인 해결 방안이라고 할 수는 없다. 무엇보다 지방 정부의 예

산 지원이 필요하다. 이를 위하여서는 예측되는 예산 부담에도 불구하고 이 분야 봉사가 필요하며 이를 도서관의 중요 봉사로 개발 제공하겠다는 도서관과 지역 주민과의 합의와 이에 따른 정책 결정이 선행되어야 할 것이다.

둘째, 전문지식과 경험을 갖춘 사서를 확보하기 어렵다. 경제 경영 분야에 대한 전문 지식을 갖춘 전문 사서를 공공도서관에서 고용하는 것은 현실적으로 어려운 일이다. 지역 사회의 여러 공공도서관들이 상호 협력하여 대표 도서관과 담당 사서를 선정하고 지원하는 방법, 그리고 근거리에 있는 전문 도서관의 도움을 받는 방법 등을 고려해 볼 수 있다. 또한 사서에게 재교육을 실시하여 이 분야 이용자의 정보 요구를 정확하게 이해하고 적절한 정보와 봉사를 제공할 수 있는 지식과 기술을 익히게 하는 것도 필요하다.

셋째, 기업 및 취업 봉사에 대한 지역사회의 인식부족으로 투자에 대한 지역 사회의 지지를 얻기 어렵다. 이 분야의 봉사는 제한된 집단의 특정한 요구를 만족시키기 위한 봉사의 성격이 강하고, 이 때문에 지역 사회 전체 주민을 위한 봉사를 우선 제공하기 위하여 희생될 수밖에 없다는 것이다. 그러나 기업 및 취업 봉사의 개발 제공이 결과적으로 지역 경제 전반에 공헌하며, 특히 봉사의 다양화를 통한 이용자 집단을 확대할 수 있다는 점에서 이 분야 봉사를 개선할 필요가 있다.

4.4 지역 사회 관련 기관과의 유대 형성과 홍보

지역 사회의 다양한 관련 기관과 긴밀하고 지속적인 유대 관계를 갖는 것은 이들이 제공하는

정보와 봉사의 내용을 정확하게 파악하여, 필요한 정보 자료를 수집 제공하고 주민에게 적절한 봉사를 안내하기 위하여 매우 중요하다. 그리고 지역 사회 기관의 협력으로 공공도서관에서 새로 개발 제공하는 봉사의 내용과 관련 프로그램을 주요 대상 집단에게 알릴 수 있다. 이 밖의 홍보의 방법으로, 홍보 인쇄물의 제작 배포, 지역 신문이나 방송, 도서관 홈페이지를 비롯한 인터넷 매체에 게시 등을 이용할 수 있으며, 관련 자료의 전시 등과 같은 행사와 모임의 개최를 통하여 알릴 수도 있다.

5. 결론

우리나라 공공도서관 현실에서 지역 경제 발전을 위한 보다 다양한 봉사를 개발 제공하기에는 어려움이 있다. 경제 발전을 위한 봉사의 개선을 위하여서는 우선 전문 인력과 예산이 확보되어야 하고, 지역 사회 기관 및 타 도서관과의 긴밀한 유대 관계 형성이 요구되며, 원격이용과 비용 부과 문제 등 관련 정책이 수립되어야 하는데, 이러한 과제들을 해결하는 것이 그렇게 용이한 일은 아닐 것이다. 그러나 이미 공공도서관은 정보 자료의 제공, 정보 봉사, 교육, 시설 설비의 제공 등 여러 방법으로 지역 사회 경제 발전에 기여하여 왔다. 여기에 경제 발전을 위한 보다 직접적인 봉사를 개발 제공한다면 지역 사회에서의 공공도서관의 역할을 확대하고 이용자 층의 다양화할 수 있을 것이다.

물론 각 공공도서관 봉사의 방향은 도서관의 여건과 지역사회 환경, 지역주민의 요구를 기반으로 개발 제공되어야 함을 전제로 한다. 그

러나 경제발전을 위한 공공도서관 봉사의 개선에 대한 요구와 가능성은 크다고 할 수 있다. 공공도서관이 처한 환경에 따라 기업 및 취업

관련 봉사가 필요한 주민 집단을 대상으로 특화된 봉사를 개발 제공할 필요가 있다. 이 분야의 봉사에 대한 관심이 요구된다.

참 고 문 헌

- 문화관광부. 2002. 『문화기반시설 관리운영평가연구 2001』. 문화관광부.
- 서혜란. 2002. 부산광역시 공공도서관의 현황 분석과 발전방향 모색. 『국회도서관보』, 39(20): 35-57.
- 이윤식. 1996. 정보화사회에 있어서 중소기업 정보관리 효율화 방안. 『한국중소기업회지』, 18(1): 89-111.
- 이진영. 2000. 공공도서관의 다각적 운영 프로그램을 위한 연구: 노동시장 전망과 직업·진로 정보봉사. 『한국 도서관·정보학회지』, 31(2): 93-112.
- 조찬식. 2001. 서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠 분석. 『한국비블리아』, 12(2): 105-124.
- Bakewell, K. G. B. 1987. *Business Information and the Public Library*. Aldershot: Gower.
- Bleiweis, M. 1997. *Helping Business: The Library's Role in Community Economic Development*. New York: Neal-Schuman.
- Durrance, J. C., Savage, K. M., Ryan, M. J., and mallinger, S. M. 1993. *Serving Job Seekers and Career Changers: A Planning Manual for Public Libraries*. Chicago: Public Library Association.
- Fraser, B. T., Nelson, T. W. and McClure, C. R. 2002. Describing the Economic Impacts and Benefits of Florida Public Libraries: Findings and Methodological Applications for Future Work. *Library and Information Science Research*, 24(2): 211-233.
- Glynn, K. and Koenig, M. E. D. 1995. Small Business and Information Technology. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35: 251-280.
- Labarce, R. V. 1992. The Aurora Public Library Business Resource Center: Conception to Implementation. *Journal of Business and Finance Librarianship*, 1(3): 19-33.
- 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. 2001. *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/~mclure/padeptedumerge.pdf>>.
- Naylor, R. J. 1998. Secondary Data from the Public Library: Models for Librarian Interaction with the Business Community. *Journal of Business and Finance Librarianship*, 3(4): 23-49.
- Nelson, S. 2001. *The New Planning for Results: a Streamlined Approach*. Chicago: American Library Association.
- Riechel, R. 1994. *Public Library Services to Business*. New York: Neal-Schuman.
- Sawyer, R. 1996. The economic and job creation benefits of Ontario public libraries. *The Bottom Line*, 9(4): 14-26.
- Shimmon, R. 1999. Public Libraries: Their role in terms of social inclusion, lifelong learning, cultural policy and economic growth. (In *Something for Everyone: Public Libraries and the Information Society*. (PubliCA the European Commission's Concerted Action for Public Libraries, Pan-European Conference on Public Libraries in the Information Age. 1999. 10. 14-15, Copenhagen). cited 2002. 8. 30
 <<http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/>>
- Vaughan, L. Q., Taegue-Sutcliffe, J. and Tripp, P. 1996. The value of the public library to small business. *RQ* 36: 262-269.
- Vaughan, L. Q. 1997. The impact of the public library on business success: an analysis based on medium-sized businesses in Ontario. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 22(2): 16-29
- Wadley, A. L., Broady, J. E. and Hayward, T. E. 1997. Marketing the public library service to the full-time employed: future directions? *Library Management*, 18(5): 254-263.