

공공도서관 브랜드 강화를 위한 영어장서 독서프로그램 모형 개발 연구*

Developing English Reading Program Model for Strengthening Public Library Brand

오경묵(Kyung-Mook Oh)**

초 록

본 연구를 위하여 공공도서관의 경영과 서비스에 영향을 미치는 대학 입시제도의 변화와 국내 사교육시장의 실태를 분석하였다. 분석결과 우리나라에서는 미국, 유럽 등 선진국에서는 사례를 찾아보기 어려운 다양한 경쟁적 요소가 도서관서비스 시장에 존재하고 있음이 밝혀졌다. 이들은 도서관 입장에서 보면, 소속된 지역과 업무현장에서 자연스럽게 경쟁관계가 성립되어 상호 조직의 발전이 제한될 수 밖에 없으며, 결국 도서관 마케팅 측면에서 새로운 관계 정립이 필요하다. 도서관의 '영어도서관프로그램'을 새로운 서비스 확장 사업으로써, 마케팅레버리지(marketing leverage)로 활용하여 도서관이 공공기관으로서의 단단한 입지와 도서관서비스 품질에 대한 만족도를 한층 더 높일 수 있도록 도서관 2곳을 선택하여 장서개발과 프로그램 운영 경험을 통해 모형을 고안, 제시하였다.

ABSTRACT

The changes of university entrance system which is affecting public library management and services, and current situation of private education market were analyzed for this study. It was revealed that we have several competitive forces that determine library service justification in Korean service environment(market) which has not experienced in the developed countries. The elements of private education may drive competition in the book reading service industry. Such elements effectuate serious problems and discourage library service marketing to the user. For a sustainable competitive advantage, English language collection and reading program model was developed for library marketing strategies(as applying leverage).

키워드: 도서관마케팅, 도서관브랜드, 영어독서프로그램, 영어도서관운영, 사교육과 도서관 서비스
library marketing, library brand, english book reading program, english library management, private education and library services

* 본 논문은 2009년 숙명여자대학교의 교비 연구비에 의하여 지원되었음.

** 숙명여자대학교 문과대학 문헌정보학과 교수(kmoh@sm.ac.kr)

■ 논문접수일자: 2011년 11월 16일 ■ 최초심사일자: 2011년 11월 23일 ■ 게재확정일자: 2011년 12월 6일
■ 정보관리학회지, 28(4): 221-242, 2011. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.4.221]

1. 서론

1.1 연구 의의와 목적

2007년 새도서관법이 시행되고 이에 따른 도서관발전종합계획(2009 - 2013)이 연차적으로 추진되면서 외형적인 공공도서관 인프라는 점진적으로 개선되는 것으로 나타나, 2010년말 발간된 한국도서관연감에 따르면 전국의 공공도서관은 703개관, 그리고 문고가 포함된 작은도서관의 수는 3,324개소(정부지원 작은도서관 285개소 포함)로 증가하였다. 공공도서관 시설과 서비스가 전반적으로 향상되고는 있으나 도서관 선진국들과 형편을 비교해보면 아직도 많은 점에서 개선이 필요한데, 이용자들의 수가 꾸준히 증가하고 있는 양상은 도서관의 경영적 측면에서 매우 고무적인 일이라고 할 수 있겠다(한국도서관협회 2010).

그러나 공공도서관 운영의 내실을 들여다보면 아직도 우리 사회에서 도서관브랜드에 대한 가치정립이 제대로 이루어지지 않고 있기 때문에 여러 가지 심각한 문제들이 파생되고 있는 실정이다. 도서관의 운영주체를 민간위탁하려는 대·소형 지방자치단체들의 움직임과 독서와 관련한 유관기관들의 난립화한 사업 영역 확장으로 인해, 도서관의 활동이 위축되고 상대적으로 공공도서관서비스에 대한 낮은 평가와 이해 등으로 도서관사업이 전반적으로 주민들에게 제대로 인식되어 있지 않는 등 악순환이 되풀이되는 구조라고 할 수 있다. 따라서 교육환경과 경제환경의 변화에 따라 신규서비스를 발굴해서 도서관 운영을 효과적이고, 생산적인 모습으로 꾸준히 제시하여 지역사회에 고

급(고품질)서비스를 소개하려는 노력을 기울이지 않으면 도서관경영 상 심각한 문제에 직면하게 될 것이다.

요즘과 같은 지식경제사회에서 공공도서관이 고급정보서비스 제공처라는 인식을 시민들로부터 제대로 확보하지 못하기 때문에 전반적인 도서관운영 예산과 인력지원(사서 확보)을 원만하게 지원받지 못하고 이에 따른 수준 높은 서비스를 제공하는데 많은 한계를 경험하고 있다. 특히 국내 교육시장에서는 공공도서관의 역할이 학습과 관련하여 제대로 부각되어야 할 필요가 있다. 이러한 열악한 환경 속에서도 공공도서관들은 형편에 맞도록 '명품서비스'를 개발하여 봉사지역 주민들에게 '고객충성도'를 높여 나가 일반이용자 및 재정지원자로부터 호응을 얻고 조직운영의 기반을 보다 튼튼하게 확보해 나가야 할 것이다.

따라서 본 연구의 목적을 소개하면 다음과 같다.

- 공공도서관 경영에 영향을 미치는 최근의 학생 독서교육 환경의 변화를 분석 소개하기 위하여
- 공공도서관 이미지 제고를 위한 특화서비스로서 현장에서 쉽게 적용할 수 있는 영어도서관운영 프로그램 모델을 개발, 소개하기 위하여
- 사교육 시장 중 가장 비중이 큰 독서관련 사업영역을 도서관계로 유인하여 국가적으로 사교육의 폐해를 줄이기 위한 방안을 모색하기 위하여
- 도서관의 대국민 이미지 확립을 위한 '도서관브랜드'의 의미와 서비스를 소개하기 위해
- 공공도서관의 경영입지를 위협하는 경쟁

서비스 운영기관의 규모와 실태를 제대로 파악, 전략적 협력 모형을 찾기 위하여

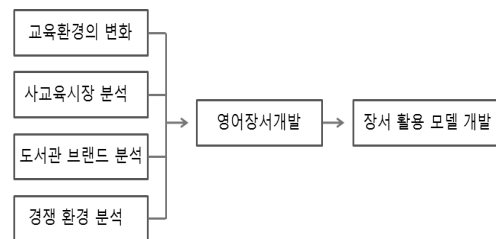
1.2 연구방법

본 연구에서는 국내 공공도서관의 고품격 브랜드 가치 정립을 위해 ‘도서관 브랜드’의 의미를 제대로 파악하고, 끊임없는 환경변화에도 민첩하고 경쟁력 있게 적응할 수 있는 새로운 도서관 서비스 전략을 제시하고자 하였다. 도서관서비스에 매우 민감한 영향을 끼치는 국내 교육환경과 독서환경의 변화, 그리고 일선 도서관의 서비스와 상당부분 중복적인 사교육시장의 영어도서관 관련 내용을 심층적으로 연구 분석하였다. 그간 문헌정보학계에서 진행된 공공도서관에서의 영어장서개발프로그램 연구는 오경목(2009), 김희선(2010), 정사라(2010)의 연구에서 일부 다루어져 왔을 뿐, 영어교육 영역에서의 학교도서관 영어장서 활용에 대한 관심에 비하면, 연구 실적과 문헌연구의 대상도 매우 제한적이었다.

이와 같은 환경변화에 따라 본 연구는 공공도서관의 새로운 발전 방안의 모색을 위하여 2009년 초부터 2010년 말까지 2년여 간에 걸쳐 영어장서를 이용한 프로그램을 개발, 적용, 검증한 모형을 연구결과로 제시하였다. <그림 1>은 본 연구를 위해 진행한 도서관용 영어독서 프로그램의 개발과정을 도식화한 것이다. 국내·외의 문헌연구를 통해 독서교육환경과 사교육시장을 분석하였고, ‘도서관브랜드’의 중요성에 대한 연구를 진행하였다. 또한 ‘브랜드마케팅’을 위한 도서관의 경쟁환경 분석을 통해 핵심사업으로서 영어장서개발과 이 장서를 기

반으로 새로운 서비스운영 모형을 제시하였다. 이러한 핵심사업의 모형 개발을 위해 소규모 도서관을 선정하여 해당 도서관내에 실질적으로 장서를 구입하도록 하고, 이를 통해 영어독서프로그램 모형을 성공적으로 개발, 소개(4장)하였다.

모형개발을 위해 대상도서관의 담당사서와 학부모 인터뷰를 통해 제시 모형에 대한 검증을 거쳤다. 효과적인 모형개발을 위해 참가어린이와 학부모를 위한 별도의 인터넷카페를 개설하여 여기에서 제공하는 다양한 기능과 서비스를 최대한 활용하였다.



<그림 1> 도서관용 영어장서 독서프로그램 개발 과정

2. 도서관과 독서환경의 변화

2.1 독서 교육 환경의 변화

2010년 6월 교육과학기술부는 독서교육종합지원시스템을 전국적으로 도입하겠다고 발표하였다. 이는 초중고 학생들의 독서 활동을 종합적으로 관리하고, 이를 입학사정관에게 제공함으로써 대학입시의 자료로 삼겠다고 한 것으로, 초중고 12년 동안 학생의 독서이력을 관리, 대학입시자료로 활용하겠다는 것이 기본 취지

이다. 특히 대학의 입학사정관 평가항목에서 창의적 체험활동 중 우선되는 항목은 '독서활동'이 꼽히고 있는데 초등학생은 감상문쓰기 뿐만 아니라 독서편지, 일기쓰기, 독서퀴즈 등 기능별로 독후활동을 체계적으로 진행하도록 하였고, 중고교생들은 독서퀴즈, 감상문쓰기, 교과독서활동, 독서편지, 일기쓰기 등 독후활동이 이루어지도록 하였다. 12년간의 독서이력사항을 입시 증빙자료로 활용할 수 있고 초등학교부터 고교까지 독서활동내역을 시스템에 저장, 포트폴리오로 구성하여 지원학교 등에 제출하도록 한 것이 기본계획의 내용이다(교육과학기술부 2011).

학교도서관문화운동네트워크, 책읽는사회국민운동본부, 바람직한독서문화를위한시민연대 등 시민단체에서는 당시 교육부와 일선학교(교육청)의 정책도입에 반대하는 의견을 보이기도 하였다. 또한 '독서는 결코 계량할 수 없는 가치를 지닌 또 다른 삶의 경험, 고도의 문화적인 활동'으로 봐야 한다고 주장하고 시행을 즉각 철회하고 사서교사와 독서교사의 양성과 배치를 위한 획기적인 지원 실행을 요구하기도 하는 등 앞으로 독서문화와 교육현장에 미칠 영향이 너무 크기 때문에 이에 대한 강력한 의견을 제시 하였다(바람직한 독서문화를 위한 시민연대 2010).

이와 같은 일련의 사건은 도서관계에 미칠 영향이 크고, 특히 공공도서관 분야에서는 학부모와 학생의 독서활동에 변화를 몰고 올 중대한 변화의 시작이지만 그다지 사태과약을 심각하게 하지 않는 듯하다. 이는 도서관마케팅과 이용자 분석적 측면에서 볼 때 매우 중요한 환경변화라고 할 수 있는데, 우려스럽게도 도서관계는 매우 미온적으로 대처하는 모습이었

다. 교육과학기술부의 사업의지 발표이후 도서관계와는 대조적으로, 전국적으로 각급 학교와 사교육시장에서는 초미의 관심사를 보여 방과후학교에서 독서관련프로그램을 개설하고, 사교육 학원가에서는 각종 학원생 유치 프로그램을 적극적으로 개발, 제공하고 있는 실정이다. 이러한 관심에 따라 최근 서울시내 일부 지방자치단체(강남, 서초, 용산, 마포, 노원, 양천구청 등 지속적으로 늘어나고 있는 실정이다)에서는 독립적인 '영어도서관'의 설립을 추진하였는데 이런 기관들은 지역사회에 공공도서관과는 별개로 독립적으로 운영하는 사설기관으로 주로 사교육 업체가 운영하며 독립 수익사업 구조를 갖고 있다.

2.2 이용자 분석과 사교육 시장의 이해

도서관이용자로서 학생과 이들을 자녀로 둔 학부모는 공공도서관 이용 고객으로서 실로 두터운 이용자층을 형성하고 있다. 대체로 8세부터 19세까지의 초중고학생들과 20대 후반에서 50대까지의 학부모 연령대를 감안하면, 활동성을 갖춘 도서관 이용자 층의 최대 다수를 차지하는 집단이라고 할 수 있다. 특히 지역사회에서 각 가정에 밀접해있는 작은도서관 이용자들의 경우는 더욱 그러하다고 볼 수 있다. 학교수업 이후 학생들의 활동을 사교육 측면에서 분석 소개한 연구보고서는 공공도서관의 독서프로그램 운영에 매우 중요한 시사점을 제공하고 있어 이를 소개하면 다음과 같다(현대경제연구원 2007; 현대경제연구원 2010). 조사 당시와 현재의 국내 사교육시장이 그간 거의 변하지 않았고 이 분야 연구로서는 광범위(전국적으로 1,012개 가구를

대상) 하며 심층적 연구로 인정되어 현대경제연구원
의 연구결과를 사용하였다. 연구보고서의
내용 중 주요 사항을 소개하면 다음과 같다.

- 학생들은 평균 81.1%가 사교육을 받고 있었으며 유치원과 초등학교생의 참여율은 거의 90% 이상 참여하는 것으로 나타났다 (유치원 92.5%, 초등학교 89.5%, 중학교 79.7%, 고등학교 54.7%).
- 방과후 사교육장을 이용하는 이유는 성적 향상과 입시공부(44%), 능력개발(17.3%), 공교육 부실(13.7%) 등 순서로 공교육의 보완적 목적으로 나타났다. 그러나 다른 사람들이 많이 하는 추세로 경쟁적 분위기에서 사교육을 하게 되고(11%), 친구교제와 같은 사회적 여건도 영향을 미치는 요인으로 나타났다.
- 사교육 유형 별 참여율은 사교육 학원이 60%로 가장 많고, 학습지 29.9%, 개인과외가 5.1%로 나타났다.

사교육 과목을 살펴보면 상급학교로 진학할수록 어학, 수학 등 입시과목의 비중이 높아지는 것으로 나타났는데, 어학(주로 영어입)은

초등학교, 중학교에서도 비중이 높아져 최근 영어몰입교육 등에 대해 과열현상을 보여주고 있고, 또 대학입시에서 논술이 중요시 되면서 국어 논술에 대한 사교육 수요가 꾸준한 것으로 나타났다. 특히 영어는 초등학교생, 중학교생, 고등학교생이 각각 28%, 32.7%, 31.8%로 많은 학생들이 사교육에 의지하고 있는 것으로 확인되었다. 따라서 공공도서관의 독서프로그램은 국어교육과 영어교육에서의 학습수요를 채워줄 수 있는 실질적인 서비스로서, 전문적인 프로그램이 개발되어 함을 절실하게 보여주고 있다. <표 1>에서와 같이 영어와 국어논술의 경우, 전체 사교육에서 차지하는 비중이 초등학교의 경우 43.4%나 차지하고, 중학교는 42.2%를 차지하여 독서가 기반이 되는 어학 관련 과목의 사교육 요구가 다른 과목에 비해 상당히 높은 것임을 보여주고 있다.

영어학습과 논술 작문 과외는 도서관 서비스 영역 중 독서지도와 매우 밀접한 관계를 갖고 있기 때문에 사교육시장의 언어관련 분야에서의 시장규모를 살펴보면 영어학습과 독서 및 논술 등의 분야가 엄청나게 큰 비중을 차지하고 있음을 살펴볼 수 있다. 즉, <표 2>와 같이

<표 1> 학교별 사교육: 과목 별 참가 분포(한국경제주평, 245호, p.6)

구 분/과목별	재학 중인 과정			
	유치원	초등학교	중학교	고등학교
응답자 수	280명	828명	372명	226명
*어학(영어)	8.7%	28.2%	32.7%	31.8%
수 학	10.3%	22.0%	29.9%	34.8%
예체능	14.3%	26.6%	5.8%	3.8%
*국어·논술	14.7%	15.2%	9.5%	12.6%
종합반·유치원	52.1%	8.0%	20.1%	14.5%
과 학	-	0.1%	2.0%	2.4%
사 회	-	-	-	0.2%

〈표 2〉 국내 사교육 시장 추정규모(VIP Report, 통권441, p.10)

구 분	2010년				2007년
	① 월평균 사교육비	② 전국 학생수	③ 사교육 참여율	④ 시장규모 (①×12월×②×③)	시장규모
유아	385,000원	1,013,861명	90.3%	4조 2,297억원	4조 1,866억원
초등학생	336,000원	3,474,395명	98.1%	13조 7,426억원	13조 6,413억원
중학생	448,000원	2,006,972명	96.9%	10조 4,550억원	8조 5,991억원
고등학생	546,000원	1,965,792명	93.2%	12조 40억원	7조 698억원
시장 규모	전체	-	-	40조 4,313억원	33조 4,968억원
	유아제외	-	-	36조 2,016억원	29조 3,102억원
GDP 대비	전체	-	-	3.80%	3.95%
	유아제외	-	-	3.41%	3.46%

과목별 사교육 요구분포를 시장규모에 따라 추산해보면, 2010년의 시장규모를 36조 2,016억으로 산정할 때, 초등학생과 중학생의 영어와 논술의 경우 각각 43.4%, 42.2%가 되어 추산액을 무려 15조 7,114억, 15조 2,770억 정도로 추산할 수 있다. 초등학생의 경우, 과목별 참가 분포조사에서 영어 28.2%, 국어논술 14.7%를 토대로 합산하였고, 중학생인 경우 영어 32.7%, 국어논술 9.5%를 토대로 하였다. 실로 엄청난 규모의 시장이라고 할 수 있으므로 도서관 관계자들은 반드시 주목할 필요가 있다.

또한 공교육기관인 각급 학교에서 실시하는 독서관련 <방과후학교>프로그램에 대한 참여 증가는, 공공도서관에서 유사프로그램을 강화하여 소개하면 지역사회에서 그 파급효과가 클 것으로 연상할 수 있다. 물론 입시를 위주로 프로그램을 구성하기 보다는 순수하게 독서지도를 목적으로 소개할 수 있을 것이나, 도서관 환경에서의 독서는 모든 학업의 기본이 되기 때문에 관심을 끌게 되어 결과적으로 지역사회에서 도서관 이용을 활성화시키는 계기가 될 것이다(교육과학기술부 2011).

3. 도서관 브랜드인식과 경쟁 차별화

3.1 브랜드이미지와 차별화경쟁

원래 브랜드의 기본적인 의미는 “어떤 사업자(생산자)가 제공하는 제품이나 서비스로서 관련된 이름이나 어떤 이미지 혹은 기호로서, 그것에 대해 구매자가 심리적인 의미를 부여하는 것이다.”라고 하는데, 이는 마케팅, 광고, 홍보 등에 직접 사용되기도 하고, 문화 경제적 측면에서 보면 현대 소비 행태를 나타내는 중요한 요소이기도 하다(한상만 외 2004, 246). 제품 및 서비스 산업에서 사업자는 상품이나 서비스를 판매하지만 소비자 즉 이용자는 이들의 브랜드를 경험하고 구매하는데 상품은 후발 경쟁업체들로부터 신상품으로 소개되면 꾸준히 변화하지만 소비자(이용자)에게 강력한 경험을 남겨주면 성공적인 브랜드로서 오랫동안 생존하게 된다. 따라서 차별화된 인식을 갖게 하는 파워브랜드는 지속적인 경쟁업체들의 추격과 방해로부터 이길 수 있는 지속적인 경쟁우위를 확보하게 된다.

국내의 경우, 시장경쟁이 점차 치열해져 가는 공공부문에서도 '브랜드'를 점점 중요시하고 있으며, 공공서비스기관들도 파워브랜드를 구축하기 위해 배가의 노력을 기울이고 있는 것이다. 그러므로 성공적인 브랜드 개발이 매우 중요해지고 명확한 브랜드의 정체성과 이를 지속적으로 유지 발전시킬 수 있는 통합적 커뮤니케이션 전략이 필요한데 제품, 가격, 유통과정, 광고 홍보 등 다양한 커뮤니케이션 활동이 원만하게 구성되고 유지되어야 하는 것이다(한상만 외 2004, 277; 김상률, 이정 2009, 97).

이러한 브랜드를 이용한 '브랜드마케팅'이란 브랜드자산을 활용한 대표적인 마케팅 전략의 한 방법으로, 기존의 브랜드에 대해 소비자가 가지고 있는 브랜드인지도, 충성도, 연상, 이미지 등의 브랜드 지식을 활용하여 신제품이나 신규서비스에 대한 성공적 시장 진입율을 높이기 위해 사용된다고 한다(두산백과사전 2011). 공공도서관의 경우에서도 이용자 요구에 따라 도서관 장서와 공간, 그리고 전문사서인력을 기반으로 한 고품질 서비스 프로그램을 개발하여 소개한다면 도서관이 제공하는 다른 부가 서비스들도 잇달아 이용자들이 신뢰를 갖고 주목을 하게 될 것이다.

도서관 이용자 입장에서 볼 때, 특히 국내의 경우 공공도서관에서 제공하는 각종 프로그램에 대해 사교육분야에서 대체 가능한 유사 서비스가 점점 늘어나고 있는 요즘의 경쟁적인 환경에서 공공도서관 서비스를 어떻게 인식하고 있는지, 그리고 일반적인 도서관 이용자들의 도서관에 대한 기대는 무엇이며 과연 이용자가 갖고 있는 도서관브랜드 이미지는 무엇인가를 제대로 파악하는 것은 매우 중요하다.

OCLC의 연구에 의하면, 공공도서관이라는 '브랜드'를 떠올릴 때 연상되는 3가지 특징은 '친밀감, 신뢰성, 고품질'이라고 한다. 이용자들은 도서관을 주로 '책공급자'로 인식하고 있는 반면, 전자정보이용에 대해서는 Google 같은 검색엔진을 더 편리하게 이용하고 있다고 한 연구의 결과는 시사하는 바가 매우 크다고 할 수 있다(Rosa et al. 2005, 3-1). 이 연구는 영국, 미국, 캐나다, 호주, 싱가포르, 인도 등 영어사용 국가에서 주로 14세 이상부터 65세 이상의 연령대 이용자를 대상으로 인터넷으로 접근가능한 정보이용자를 대상으로 진행된 바 있는데 우리나라에서도 유의 깊게 관심을 가질 필요가 있다.

위의 OCLC 연구에 의하면 공공도서관이용자들은 도서관에 대한 첫인상에 대해, '도서'를 먼저 떠올린다고 대답하였다. 도서관에 대한 기대와 도서관의 목적에 대한 조사에서 도서관에 대한 반응으로 '신뢰, 지식, 학습, 교육, 서비스품질' 등을 기대하는 것으로 나타났는데, 무엇보다 우선적으로 '책'을 연상하는 것으로 나타난 것이다. 이와 같이 도서관의 차별화된 브랜드를 단연코 '도서'로 지목하였고, 웹을 기반으로 하는 전자자료서비스에 대해서는 그 브랜드 가치를 향상시키는데 성공적이지 못했다. 이용자들은 도서관을 도서공급자로 친숙하게 인식하고 있고 전자정보의 공급자로서는 도서관보다 검색엔진을 좀 더 인식하고 있는 것으로 나타난 것이다.

정보가 급격히 온라인화하고 있는 현상에서 공공도서관이 지니고 있는 보편적인 브랜드로서는 '도서'가 보다 강력하고 효과적인 역할을 한다고 생각하고 있는 것이다. 이는 한때 Siess

가 걱정한 바와 같이 “(인터넷환경에서)도서관이나 사서는 이제 더 이상 정보가 필요한 이용자들의 마음속에 반드시 먼저 떠오르는 존재가 아니다. 우리는 점점 시야에서 사라져 가고 있다.”고 한 우려(Siess 2003, 7)를 불식시키며 새로운 가능성과 돌파구를 제시해 준 연구결과라고 할 수 있겠다. 따라서 이 결과를 토대로 국내에서도 활용해 본다면, 공공도서관에서는 도서를 매개로 한 서비스를 집중적으로 개발하고 역량을 모아 도서관을 다시 활성화시키고 경쟁력을 강화할 필요가 있다.

온라인정보자원 위주의 서비스가 거시적인 면에서 매우 불안정한 서비스라는 연구를 최근에 발표한 하버드대학 도서관장 Darnton도 ‘도서’를 매개로 한 실질적 서비스의 중요성에 대해 강조하였다. 도서관브랜드가 다시 활력을 갖도록 도서관커뮤니티 구성원들의 능력을 결집시켜, 인쇄 및 디지털자원을 보다 쉽게 접근해서 사용하도록 도서관서비스를 재편해야 할 필요가 있는 것이다. 앞으로 공공도서관의 경영과 서비스 방향은 인터넷 정보환경 하에서 온·오프라인 장서에 대해 적절한 시장을 개척하고 명확하게 하는 것이 핵심 관건이 될 것이다(Darnton 2009, 108). 특히 선진국에서는 교육환경의 변화에 따라 앞장에서 언급한 바와 같이 공공도서관의 새로운 역할(학습을 위한 선봉자로서)을 요구하고 있는데(Bundy 2010, 331), 우리나라에서도 브랜드활성화를 위한 관심과 노력을 기울여 나가야 할 것이다. 이를 위해 도서관 주변의 경쟁프로그램 등을 비교 분석해서 앞으로 ‘어린이영어독서프로그램’ 같은 특화프로그램을 주력서비스로 개발하여 소개해 나가야 할 것이다.

3.2 브랜드마케팅을 위한 경쟁요소 분석

3.2.1 경쟁환경 요소 분석

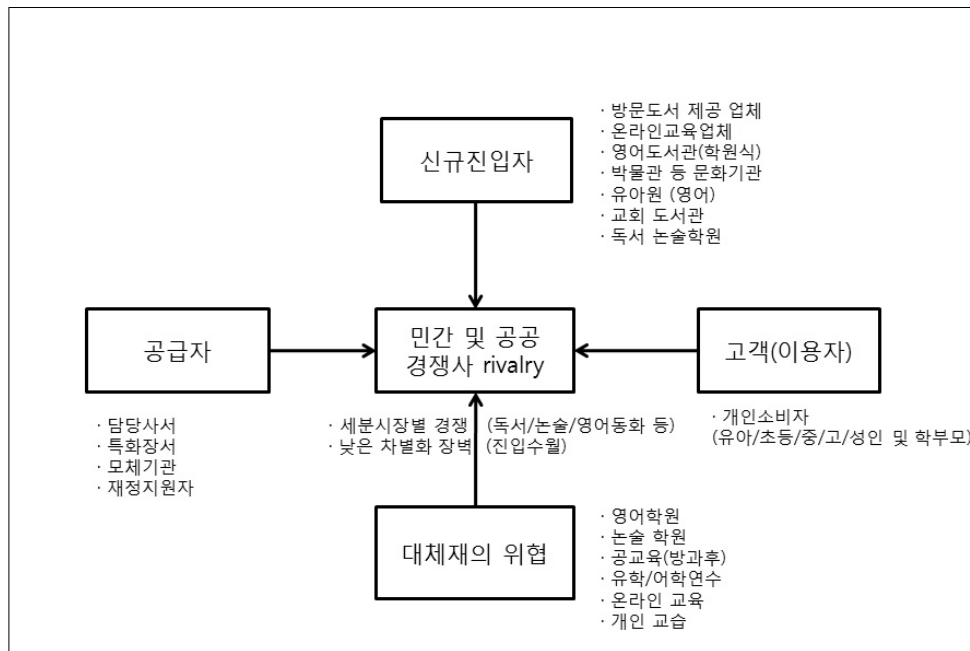
비즈니스 분야에서 마케팅이란, ‘고객에게 경쟁자들이 제공하는 것보다 자기 브랜드를 가지고 차별화된 서비스를 개발하는 것을 말하는 것으로 특정 고객집단에 대하여 깊은 이해를 통해 꾸준히 교류해나가는 과정’을 말한다(Kendrick 2006, 6). 일선 도서관 현장에서는 관행적으로 업무를 진행하다보면 생활수준, 나이, 성별 등에 따라 이용자들의 요구나 기대(서비스)를 판단하는 오류를 범하기 쉽다. 심도 있게 기획한 도서관서비스를 제대로 제공하려면 시대에 따라 이용자들의 요구를 보다 정밀하게 분석할 필요가 있다. 이러한 정밀분석은 이용자그룹을 세분화해보면 보다 확실하게 파악할 수 있게 되는데, 이들 특정 이용자들이 생활 방식, 연령대, 혹은 이들이 바라고 있는 서비스에 대한 각각의 기대에 따라 다르게 나타난다.

과거에는 공공도서관 경영자들이 주변의 경쟁자들에 대해 특별한 관심을 갖지 않았으나 점차 도서관서비스가 정보서비스 및 교육시장에서 경쟁자집단들의 사업과 경쟁적으로 노출되고 있다는 것을 인지하게 되었다. 특히 국내에서는 앞장에서 소개한 사교육시장 분석의 내용과 같이 시장규모가 상상하는 것 이상으로 크기 때문에 경쟁자들이 꾸준히 나타나고, 지역에 따라서 공공도서관의 서비스가 위축 혹은 왜곡되기도 하며 공공도서관 발전을 저해하는 현상이 나타나기도 한다. 따라서 도서관입장에서의 마케팅전략은 현재 국내 도서관계에서 큰 관심을 갖고 시급하게 연구되어야 할 부분이라고 할 수 있다.

효과적인 마케팅 전략을 위해 일찍이 경쟁환경요소를 분석 소개한 Michael Porter의 유명한 다섯 가지 요인 모형을 이용해서, 경쟁환경요소를 ① 신규진입자, ② 구매자 인자, ③ 공급자 인자, ④ 대체위협 인자, ⑤ 경쟁자의 특성별로 각각 분석해보면 다음 <그림 2>와 같이 구체적으로 나타낼 수 있다. 이는 영어독서 프로그램 관련 경쟁환경요소에 따라 5가지 영역으로 나누어 구성한 것이다(Porter 1998, 5-6; 한상만 외 2004, 74).

<그림 2>에서 나타난 바와 같이 학원식 영어도서관, 백화점 문화센터 독서강좌, 독서논술학원, 방과후학교, 영어학원(원서리딩제공) 등은 사실 공공도서관이 제공하는 서비스와 유사하여 상당히 경쟁적이라고 할 수 있을 것이다. 어떠한 사업마케팅을 기획하든지, 현재 이용자나

미래의 이용자에게 경쟁자보다 훌륭한 사업을 수행해나가는 것이 중요한데, 이용자 요구에 근거한 세부 분석과 연구를 통해 각 부문에 따라 성공적인 서비스 제공방법을 어떻게 개발할지 등에 대해, 지속적인 대화를 유지하며 이용자에게 보다 적절한 서비스를 제공할 수 있어야 할 것이다. 도서관입장에서는 이용이 편리한 주거지 주변의 각종 어학관련 학원, 그리고 네이버, 다음, 구글 같은 검색포털서비스로 인해 서비스 경쟁에 직접적으로 노출되어 있는 상태이다. 이러한 경쟁집단들이 왜 도서관보다 설득력이 있고 매력적이며 또 효과적으로 이용자들에게 인식되고 있는지를 제대로 파악해서 도서관의 경쟁적 우위를 이용하여 서비스를 제공하도록 해야 할 것이다. 도서관 사서들은 이용자들이 관행적으로 일반도서관을 떠올리지



<그림 2> 영어독서 프로그램 관련 경쟁환경요소(M. Porter의 5요인모형에 의함)

않게 하고 특화장서와 서비스를 통해 도서관이 갖는 우위점을 홍보하고 다른 경쟁집단으로부터 차별화하는 방안을 모색하여 도서관이 지식 사회의 시장 상황에서 그 위치를 더욱 공공이 하도록 해야 한다.

도서관의 사회적 위치를 제대로 확보하기 위하여 시대적 요청에 따른 이용자 행동변화와 함께하는 것이 필요하다. 즉, 정보기술 발전 환경에 따라 스마트폰 어플리케이션을 개발하고, 검색엔진보다 편리한 새로운 형식의 도서관목록을 제공하며 기술발전에 따라 꾸준히 정보 검색 인터페이스 등 접근도구를 개발해야 한다. 또한 어린이도서관, 영어도서관, 독서논술관련 프로그램 등 내용이 알차고 효과 있는 도서관 콘텐츠도 개발, 소개해야 한다. 사교육 시장이 활성화되지 않은 선진국에 비해 독서관련 서비스시장에서 경쟁적 환경에 노출되어 있는 한국의 공공도서관에서는 더욱 절실하게 시장분석에 따른 신규서비스를 개발 소개하려는 노력이 필요한 것이다.

따라서 공공도서관에서는 최근의 국내 상황에 따른 시대적 요구와 학생 학부모의 요청에 따른 영어스토리텔링 코스나 독서논술 프로그램 등 국내 실정에 맞는 콘텐츠를 기반한 신규 서비스 창출을 적극적으로 해나가야 할 필요가 있다. 특히, 책 콘텐츠를 기반으로 한 서비스는 도서 제공 기회 확대로 이용자들에게 가장 효과적으로 경쟁력을 보여줄 수 있는 서비스가 될 것이므로 장서개발과 장서에 따른 서비스 창출에 관심을 기울여야 할 것이다.

3.2.2 영어장서개발과 마케팅

장서개발업무에 있어서 마케팅의 목적은

도서관의 현재 및 미래의 이용자를 제대로 이해하고, 이들의 요구를 만족시킬 수 있는 장서를 개발·확보하고 활용할 수 있는 장서를 이용자들에게 제대로 알리고 제공한 서비스의 성과를 확인해보는 것이라고 할 수 있다. 도서관에서는 잠재시장을 파악하고 나면 마케팅전략을 구체적으로 계획해야 한다. 도서관 서비스 시장에 대한 영향력을 극대화하기 위해 어떤 장서와 서비스를 제공해야 하는지, 성과측정을 위한 기준은 어떻게 설정하는지, 즉, 시장연구와 장서확보계획, 프로그램 이행방법, 그리고 전 과정에 대한 통제업무를 장서마케팅의 차원에서 주목할 필요가 있다(Peggy 2009, 192-208).

특히 마케팅업무는 시장의 요구, 필요가 무엇인지를 파악하는 것에서부터 시작되므로, 장서담당사서는 다양한 이용자층의 요구를 맞추도록 노력해야 한다. 도서관의 사명과 장기적 목표에 따르면서 이용자의 만족 수준을 높이고 이용자의 지지를 향상시키기 위하여 장서를 구축하고 관리해야 한다. 장서개발 담당사서입장에서 장서는 이들이 개발하고 관리하는 '상품'으로 볼 수 있는데, 도서관에서는 책자, 잡지, 멀티미디어정보원, 온라인자료, 자체 도서관에서 작성한 서지, 각종 브로셔, 도서관홈페이지 등의 형태로 '상품'을 공급한다고 할 수 있다. 또한 이 상품을 위한 서비스는 참고업무, 상호대차, 이용자상담, 이용자교육훈련, 스토리텔링 프로그램제공, 학교방문소개, 후원자 면담업무 등으로 나타날 수 있겠다. 이러한 상품과 서비스는 이용자 요구와 요청을 만족시킬 수 있는 도구로 계획적으로 사용되어야 한다.

이용자요구를 좀 더 정확히 파악하기 위해,

영어장서개발담당자들은 선행 경험이 있는 도서관 등의 도움을 받아 정보요구에 대한 문제점을 명확히 인식하고 이를 해결한 경험을 소중히 활용할 필요가 있고, 전통적으로 많이 사용하는 전문서지(The New York Times parent's guide to the best books for children, Best books for children 등)를 이용하는 것이 좋다. 또한 장서 개발자는 특정 장서에 대한 관심에 대해서 구성원들로부터 의견을 적극적으로 수집해야 한다.

최근 국내에서는 영어몰입교육 소개 및 도입에 따라 영어스토리텔링 읽기 자료에 대한 학부모와 학생들의 요구, 이러한 관심과 인기를 반영한 학원가의 관련강좌 도입 등 반응이 매우 높아져서 공공도서관보다 사교육시장과 학원업체들이 일부 지방자치단체에서 위탁 운영하는 영어도서관에 대한 관심이 매우 뜨겁다. 뿐만 아니라 전통적으로 도서관 업무로 인식되어오던 전문서지로서의 영어스토리텔링 소개 관련 저술들이 쏟아져 나오고 있는 실정이다(이현, 이지영 2006; 쉐리 리 2008; 이명신 2009).

4장에서는 영어장서개발과 서비스를 효과적으로 하기 위해, 공공도서관이 주관하고 운영하는 독서프로그램을 개발하고 최종 모형을 제시하였다. 본 프로그램의 개발을 위해 'Best books for children' 등 해외 전문서지와 국내에서 개발된 '도서관영어독서법'과 같은 도서관 사서 및 학부모용 서지류(2차 정보원)를 통해 한국 어린이에게 적합한 장서를 선정하였는데 가급적 원어민 음성파일(CD 등)이 있는 자료를 최종 선택하였고, 예비(pilot) 연구를 통해서 어린이에게 흥미유발이 잘되는 장서인가를 확인하였다.

4. 영어독서 프로그램 모형 개발

4.1 개발 과정

2009년 여름방학기간(2009.8.8.- 8.29)에 안산 지역 작은도서관(중앙도서관지원관) 한곳(이후 A도서관이라 칭함)을 대상으로 앞장에서 살펴본 바와 같이 영어 및 독서에 대한 사교육 관심과 특히 2007년 영어몰입교육열기 이후 영어원서읽기 선풍이 불어 학부모들의 요구가 증대됨에 따라, 입수된 영어장서를 활용하여 초등학생 고학년(4~6학년 16명)을 주 대상으로 영어스토리텔링 프로그램(모형1.0)을 예비 실시(pilot study)하였다. A 도서관은 중앙도서관으로부터 장서구입비 일부(연 300만원)를 지원받고 있는 종교단체 부설의 작은도서관으로서, 해당지역에서 종교와 무관하게 지역사회봉사를 적극적으로 하고 있는 모범적인 도서관이다. 평소 전담사서 1명과 5명의 주민자원봉사자가 지원하고 있고, 지역주민에게 기증받은 면적 150㎡, 열람석 60석 규모의 구형 2층 양옥집 전체를 리모델링하여 도서관으로 운영하고 있다. 주 서비스 대상인 어린이와 학부모용으로 장서 4,000책(초등학생용 영어도서 250책 포함)이 비치되어 있다.

처음에는 참여 어린이를 대상으로 수준별로 분반하여 프로그램을 진행한 후, 보다 흥미로운 읽기 수업이 되도록 영어도서(동화책)일부와 독후활동 일부를 수정 보완하였다. 여름방학기간 이후 개선된 프로그램 모형(2.0)으로 2009년 가을(10월 매주 토요일 실시)부터 도서관 현장에 적용을 시작하여 2010년(1월, 8월)에도 성공적인 운영을 하였다. 안산 작은도서관의 경우, 초등학생 저학년(1, 2, 3학년) 및 고학년(4, 5,

6학년)을 대상으로 하되 영어책 읽기에 자신이 없는 고학년들은 저학년 반에 배치해서 영어 능력 수준에 따라 반편성이 되도록 하였다. 수준에 따라 고학년반은 6명을 한반으로, 저학년반은 14명(7명씩 두반)으로, 나눠서 진행시켰다. 저소득층 가정 자녀의 참여를 우선적으로 고려하였으나 일반 가정의 자녀와 합반하여 배치하였다. 장서관발 및 원서읽기를 통해 코치교육을 받은 문헌정보학과 2-4학년 학생으로 진행자(프로그램담당자) 역할을 하도록 하였고, 매주 읽기지도 직후 활동일지를 정리하게 하여 차후 코치교육 시에 개선점을 찾도록 하였다.

서울 지역의 B도서관에도 연구 성과로 개발된 모형을 적용하여 검증하는 장소로 그리고 보다 다양한 의견을 수렴하는 장소로 활용하였다. B도서관은 서울시 B구청의 관리공단 소속으로 2009년 신축 개관(1000㎡, 220석 규모)된 소규모 공공도서관으로서 장서 3만책, 관장포함 정규 직원 7명이 근무하는 도서관으로 교육열이 강한 지역주민들의 적극적 요청에 의해, 도서관 부지를 확보해서 신축 개관된 곳으로 다른 지역보다 도서관에 대한 학부모의 관심이 높은 지역인데 다문화 가정 이용자도 많은 편이다. 적정장서를 선택하고 이를 참가어린이(12명)에게 적용하여 도서관 원서읽기모형을 개발하는 것이 이번 연구의 주 목적이기 때문에 남녀간, 학년간 세부적인 편차는 따로 분석하지 않았다.

〈표 3〉 코치교육 참가자(2009.8~2010.8)*

학년	인원	전공
2	2	문헌정보학, 경영학복수전공자 각 1명
3	4	문헌정보학 3명, 영문학 복수전공자 1명
4	3	문헌정보학 3명
계	9명	문헌정보학과 학생 중심구성

* 개인일정에 따라 9명 중 4-5명이 코치로 투입되었다.

〈표 4〉 A도서관 어린이 참가자(2009.8~2010.8)

수준	인원	학년(남여)
고학년	6	5학년: 4명(남2: 여2) 4학년: 2명(여2)
저학년	14	3학년: 3(남3) 2학년: 3(남2: 여1) 1학년: 8(남2: 여6)
계	20	남 9: 여 11

코치역할(프로그램 진행담당)을 맡게 된 재학생들은 한 학기 동안 매주 2시간씩, A대학 문헌정보학과에서 지도교수가 진행하는 훈련 프로그램(영어장서관발과 원서읽기훈련을 하는 경력개발 프로그램)을 통해 모집되었다. 이 코치 학생들에게 매주 원서 3책씩 선정된 도서를 소리내어 읽기(read aloud) 방식에 따라 각자 그리고 2인 1조씩 조를 편성해서 조별로 교독 읽기 방식으로 선정도서를 차례로 읽고 내용을 분석해나가도록 하였다. 독서코치가 되는 학생들은 전문적 수준의 독서지도를 하기 위하여 한 학기 이상 훈련 프로그램에 참여한 경력자들로 구성하였다.

코치 교육 참가 학생들은 처음에는 본인들의 영어발음의 유창성 여부에 민감한 반응을 보였으나 차츰 발음보다는 내용의 이해와 감정 전달이 더 중요하다는 것을 깨닫게 되었다. 특히 장서관발 시 원어민발음CD(음원)가 있는 장서관을 최종적으로 선택하도록 하였으며, 스토리텔링 진행시에 원어민발음CD를 적절하게 들려주어 원어민 발음 제공에 대한 우려를 없애도록 하였다. 원어민발음CD가 없는 경우에는 YouTube 등에 공개적으로 소개된 원어발음 내용을 미리 검색하여 전용카페에 탑재, 읽기 시간에 소개하였다. 이때 소개하는 장서관은 프로그램을 진행하는 도서관에서 미리 구입, 서가비치가 끝

나도록 하여 원서의 화려한 그림과 장정을 통해 직접 감동을 유발시킬 수 있도록 하였으며, 해당지역의 다른 공공도서관이 비치하고 있는 장서와 소장위치도 함께 소개하여 자연스럽게 해당지역의 도서관들과도 연계 사용을 할 수 있도록 유도하였다(〈부록 1〉 참조).

본 과정의 효과적인 시행을 위해 인터넷 포털을 정해 본 연구목적에 맞도록 전용카페를 개설, 활동 내역에 따라 화면을 구성하고 이후에 프로그램 진행 과정에 따라 원활한 서비스를 위한 온라인 시스템으로 대신 활용할 수 있도록 하였다(<http://cafe.daum.net/englishlibraryansan>). 별도의 시스템에 홈페이지를 제작 운영할 경우 웹서버관리, 관리자 교육훈련, 사용자교육 등이 필요하게 되므로 신속한 '커뮤니케이션 채널' 운영이 어렵다. 홈페이지 제작 시 필요한 화면디자인 기법, YouTube 등 동영상 화면 활용 방법, 인터넷영어전자사전 연계 기능 등 핵심서비스가 원활하고, 파일의 업-다운로드 기능이 용이한 도구가 필요하다. 따라서 지능화된 기능들을 고루 갖춘 인터넷 포털을 선택하여 시간과 공간을 초월한 대화창구 및 학습 정보원 제공 공간으로 별도의 특화된 카페를 개설 운영하고자 다음(Daum) 포털을 선택하였다. 최근에는 포털서비스의 진화로 인해 다양한 솔루션(웹디자인, 보안, 유지, 인증 등)과 함께 콘텐츠가 제공되고 있으므로 포털에 구축된 시스템과 기능을 효과적으로 이용하는 것이 포털 활용의 주요 관건이 되었다고 할 수 있다.

각 수준에 따라 다음과 같은 스토리텔링 과정을 진행시키도록 하였다. 참가어린이들의 수준과 열의 정도에 따라 각 분반에서 1~3학년생을

한단위로 진행하고 4~6학년생을 다른 한단위로 진행하도록 하였다. 앞의 저학년들은 즐겁게 읽는데 주목적을 두었으며, 뒤의 고학년들은 즐겁게 읽기에 역점을 두면서도 도서관에서 읽은 내용에 대한 모니터링을 해보는 과정으로 구성하였는데 읽기 효과를 점검해 보고자 하였다. 각 과정은 2시간 과정을 기본으로 하되 참가어린이의 영어수준과 읽기흥미에 따라 시간적 여유를 두고 진행시켜 나갔다. 특히 두뇌단련을 위해 독서활동이 매우 중요하다는 Wolf 교수의 이론을 바탕으로 두뇌단련을 위해 오감을 자극하도록 코치학생들을 교육시키고, 독후활동 시 이를 적극적으로 활용토록 하였다(Wolf 2008, 37-42; 서유현 2010, 184; 박세운 2010, 15).

Wolf 교수는 독서가 6세부터 20세까지 뇌 발달 훈련을 하는데 가장 훌륭한 방법이라고 소개하고, 글자를 이해하고 상징을 해석하는 측두엽, 활자를 시각으로 상상하고 상황을 파악케 하는 전두엽, 감정을 느끼고 나타내는 변연계 등 모든 뇌 부분을 자극한다고 연구결과를 발표하였다. 독서할 때 학생들의 신경세포는 끊임없이 시냅스를 강화하고, 서로 연결되고 끊어지면서 지혜의 신경망을 만들어 간다고 하였으며 실로, 독서는 날마다 경험과 기억, 지혜로 가득한 두뇌를 만들어간다고 실증적 연구를 소개하였다. 일본의 가와시마 류타 교수도 독서와 두뇌활성화와 관련된 연구를 통해 책을 읽을 때 두뇌의 전반적인 부분이 활성화된다는 것을 뇌과학적 연구결과로 밝혀내어, '읽기독서'가 두뇌개발에 미치는 영향을 과학적으로 밝혀내어 국내에서도 큰 반향을 일으킨 바 있다(신성욱 2010, 18).

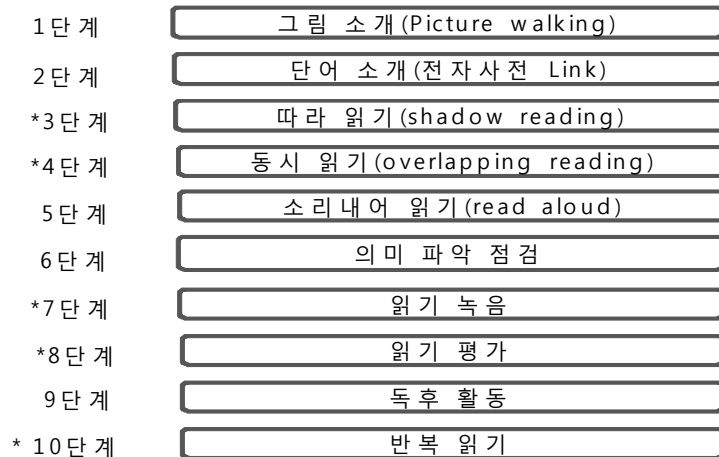
4.2 책읽기훈련모형

널리 알려진 Fox와 Trelease의 읽기훈련 방식에 기반한 책읽기 훈련모형(모형 1.0)개발 당시에는 다음의 과정 중 3, 4, 7, 8, 10단계가 생략된 상태에서 진행하였으나, 참가어린이들의 반응과 학부모의 의견을 통해 효과를 확인한 후에는, 최종적으로 보완된 개선모형(모형 2.0)을 제시하였다. 각 과정에서의 활동 내역은 다음과 같다.

- 1단계: 그림 소개
 각 조(반)별로 그림책의 표지와 본문 내용에 소개된 그림을 간단하고 재미있게 소개하여 학생들의 관심을 자극시켜, 흥미를 유발하도록 한다.
- 2단계: 단어 소개
 표지부터 본문까지 소개된 단어들을 의미와

발음들을 먼저 소개하며 이야기 내용을 이해시켜 편하게 읽어나갈 수 있도록 격려한다. 인터넷 카페에 설치된 전자사전 기능을 통해 미리 단어를 익힐 수 있게 제공하면 더욱 효과적이다. 해당 카페에서 미리 화면 구성을 통해 제공하는 단어 리스트와 전자영어사전을 직접 연결해주는 기능을 이용하도록 하면 쉽고, 재미있게 단어를 익힐 수 있게 해준다(〈그림 4〉, 〈그림 5〉 참조).

- 3단계: 따라 읽기
 코치학생의 읽기나 원어민 녹음 자료를 통해 본문 문장을 청취 직후 바로 소리내어 따라 읽혀서 발음과 뜻을 익히도록 한다.
- 4단계: 동시 읽기
 위의 과정이 어느 정도 익혀지면(2-3번 이상 읽은 후), 제시된 음과 거의 동시에 중첩하여 읽도록 하여 원만하게 읽어나가도록 한다.

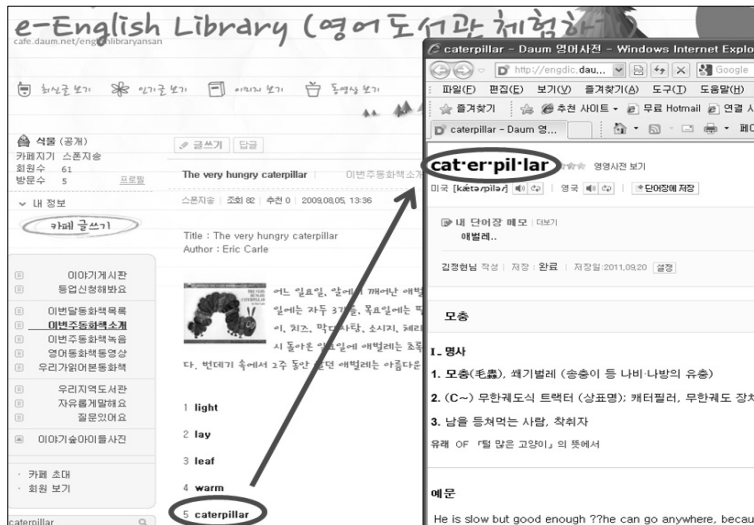


〈그림 3〉 책 읽기 훈련 모형 2.0

(* 표시된 단계는 모형 1.0에서는 소개되지 않았으나 모형 2.0에서 보완된 부분임)



〈그림 4〉 English library 초기화면(A도서관 프로그램용)



〈그림 5〉 동화책 내용과 전자영어사전 link 구현 화면

• 5단계: 소리내어 읽기 연습

참가 어린이들의 수준에 따라 자신감을 갖도록 계속 소리내어 읽도록 한다. 자신감을 갖고 읽을 수 있을 때까지 읽도록 격려한다.

• 6단계: 의미 파악 점검

참가 어린이가 익힌 단어와 문장의 의미를 제대로 파악하고 있는지를 점검한다. 어린이들이 부담을 갖지 않고 복습하는 차원에서 부드러운 분위기에서 점검하도록 한다.

• 7단계: 읽기 녹음

소리내어 읽기를 격려하기 위하여 읽기 연습 후에 간단한 녹음을 실시하는데, 녹음기기는 초소형 MP3녹음기를 사용하여 즐겁게 녹음에 임하도록 한다. 보통 1분~3분 정도로 지루하지 않도록 재미를 유발해서 녹음하도록 한다.

• 8단계: 읽기 평가

녹음결과는 파일화하여 전용카페를 통해 공개하는데, 4단계로 평가하되 미래지향적으로 최대한 긍정적 평가를 해서 절대로 발음에 대해 위축됨이 없이(원어민과 비교 금지) 자신감을 갖고 시작할 수 있도록 유도한다. 유창성을 평가하기 위해서는 유창성평가 요소를 고려해서 가급적 자신감을 갖도록 평가한다. 발음의 정확성, 감정표현, 단어의미별 덩어리지어 읽기, 읽는 속도와 억양 등을 평가요소로 한다(박광희, 심재원 2009, 132; Rasinski 2010).

• 9단계: 독후 활동

마지막으로 책을 다 읽은 후에는 읽은 책과 관련된 독후활동을 실시했는데, 예를 들어, Anthony Browne의 'Silly Billy'를 소개한 후에 도화지를 준비해서 색연필과 사인펜으로 걱정인형을 그리고 오리게 하거나, 책의 주인공처럼 어린이들의 각자 고민이나 걱정을 인형에게 말하고 적어보게 하였다. 이러한 독후활동이 끝나면 별도의 독후노트(독서일기장형태)를 마련해주어 읽은 내용이나 생각을 정리해보게 하였다. 듣고 받아쓰기(dictation)는 흥미유발이 되지 않는 경향이 있으므로 제한적으로 사용하였다. 프로그램이 끝나는 종강시간에 파티를 열어 참가어린이의 수준에 따라 반별로 열심히 독서한

어린이를 작은 선물 등으로 시상하면 더욱 자발적인 동기유발을 이끌어 낼 수 있다.

• 10단계: 반복 읽기

참가어린이들이 주중에도 가정이나 학교 등에서 흥미있는 이야기책(동화)의 내용을 반복해서 읽고 즐길 수 있도록 읽기와 단어학습을 꾸준히 하게 한다.

이와 같이 모형 2.0 개발을 통해 도서관에서 즐겁게 읽기 체험으로 영어에 대한 흥미와 자신감을 불어넣고, 평소 도서관을 잘 이용하지 않거나 이용경험이 없는 학생들에게도 도서관을 자율적으로 방문하여 수준에 따라 독서를 즐기도록 하였다. 본 과정의 기대효과를 높이기 위해 학부모들에게도 기본적인 안내를 별도로 하였다. 즉 매일 꾸준히, 하루 15분 이상씩, 집에서 소리 내어 읽도록 격려해주는 것이 자녀들이 자발적이며 효과적으로 읽는 훈련을 쌓는 것임을 강조하였고, 학부모의 과육에 따라 강압적이지 않은 분위기로 영어단어를 외우지 않도록 하였다(Fox 2001; Trelease 2006).

4.3 훈련 진행 과정과 반응 분석

매번 프로그램을 시작할 때와 종료일에 학생들의 반응과 학부모의 기대를 모으기 위해 학부모 인터뷰를 실시하였다. 저학년, 고학년어린이 반별로 각각 5명씩 그룹인터뷰를 실시하였고 남매나 형제가 참가했을 경우 학부모는 한쪽에서만 인터뷰하였다. 인터뷰를 통해 학부모들의 프로그램에 대한 반응을 모으고 프로그램 진행 방법과 그 효과, 요구사항 등을 알아보고

자 하였다. 또한 인터뷰시에 소개프로그램에 대한 취지, 가정에서의 학습방법, 독서지도방법, 인터넷 전용카페 활용방법 등에 대하여 별도의 안내를 하였다. 대부분 학부모들은 도서관의 독서프로그램을 접하기 전에는 주로 사교육시장에서 영어 등 독서관련 과외나 학원을 다녀보았거나 다닐 것을 고려했기 때문에 도서관환경에서 실시하는 독서방법의 차별성과 효과에 대해 별도의 설명을 실시하였다.

교육적 효과를 높이기 위하여, 별도 개설된 인터넷 카페를 통해 단어학습을 예습·복습하게 하였고, 면대면으로 스토리텔링을 진행한 후 독후활동으로 단어빙고게임 등을 통해 흥미있고 자연스럽게 단어를 익힐 수 있도록 하였다. 재학생 독서코치들은 각 반에서 프로그램 진행 시 최대한 즐겁게 강의를 진행해 나가도록 '재미있되, 딱딱하고 강압적이지 않은' 분위기를 가도록 하였다.

프로그램에 따라 20명 내외의 학부모(주로 어머니)가 참여하여 자녀들의 영어독서에 높은 관심을 보여 주었다. 개별면담보다는 어머니들의 기대와 참가어린이에 대한 다양한 학습행태를 수집하기 위해 단체면담을 실시하였다. 어린이들의 장단점을 언급하는 시간으로 경우에 따라서는 개별적 내용을 수집하기가 어렵기 때문에 단체 상담을 통해 보다 자연스럽게 학부모의 의견을 수집하고자 하였다. 면담을 통해 학부모들은 대체적으로 영어독서에 집중할 수 있는 프로그램이라서 본 프로그램을 선택하였고, 학원에서 제공하는 딱딱한 학습 교재보다 내용이 재미있는 영어동화책 읽기가 영어학습에 큰 도움이 될 것으로 생각하였다. 다만 학부모들은 독서프로그램을 실시할 때, 학원에서

교습할 때와 같이 동화책에 있는 단어를 강제적으로 외우게 하고 어린이에 따라서는 문장도 통채로 암기하면 더욱 효과적일 것이라며 과욕적이며 경쟁적인 반응을 보였다.

일부 저소득층 가정의 학생을 제외하고는, 유무료를 따지지 않고 학원이나 지역 문화센터건간에 영어독서의 효과가 확실하게 나타날 것이라고 하는 기관에 자녀들을 보내고자 한다는 의견을 나타냈다. 또한 참가어린이들의 반응은 대체로 원서 동화의 내용이 흥미로우면 읽기시간에 더욱 적극적으로 참여하여 독서코치 대학생도 수업태도에 만족하지만, 내용이 재미가 없으면 소극적으로 반응하는 것으로 나타났다.

사교육기관인 학원에서는 빠른 성과를 학부모에게 나타내야하므로 강제적인 방법을 사용하고 있지만, 우량 장서를 기반으로 한 도서관의 독서지도는 어린 학생들의 입장에서 즐겁게 읽도록 유도하여 본인들이 자율적으로 독서를 해나가도록 하였다. 학원학습보다 도서관을 통한 독서가 참가 학생들에게 더욱 유익하고 효과적이며 즐거운 경험이라는 것을 강조하였다. 학부모와 참가어린이의 반응을 통해 우리나라 어린이들이 학원식 독서지도 방법에 의해서 이루어지는 영어책 독서가 즐거운 경험이라기보다는, 읽고 외워야 하는 압박으로 나타난다는 점을 다시 한 번 확인한 기회가 되었다. 저소득층 학부모들은 학원에서 하는 것과 같이 영어학습을 대체할 수 있으면 좋겠다는 기대를 더 표현하였다. 이는 학원식 학습방식보다 도서관식 독서활동의 가치에 대한 안내가 별도로 필요하다는 것을 제시하는 것이다.

모형 개발 과정에서 나타난 가장 가시적인 결과로, 1차 독서코칭 이후 A도서관내에서 강

사로 활동한 대학생코치들에 대한 호칭이 바뀌게 되었는데 처음에는 학부모들이 자연스럽게 '학생'으로, 초등생 어린이 참가자들은 '언니'로 호칭하다가 본 프로그램이 본격적으로 소개된 이후로는 학부모나 초등생 어린이로부터 '선생님'으로 호칭하게 되고 좀 더 전문가적인 대우를 해주는 것을 경험하게 되었다. 프로그램을 준비한 A도서관의 담당사서도 소속기관이나 학부모로부터 전문직으로 좀 더 존중받는 감정을 느꼈으며 고품질 서비스가 가져오는 도서관 이미지 제고의 가능성을 확인하게 되어 큰 보람과 자부심을 갖게 되었다고 하였다.

이들 지역에 소개된 영어독서프로그램은 해당지역에서는 <영어동화책 스토리텔링> 프로그램으로 소개되었는데, 학부모와 참가어린이의 입소문을 통해 인기가 높아져서 참가희망자가 증가함에 따라 꾸준한 프로그램 개설요청이 진행되고 있다. 이러한 결과는 굳이 독서 및 학습효과를 수치적(점수화해서)으로 측정, 결과를 공개하지 않는다 해도, 읽기와 영어학습에 대한 흥미유발과 자세, 그리고 자신감을 심어주는 데는 매우 효과적인 프로그램으로 검증이 되었다고 할 수 있을 것이다. 이 프로그램에 대한 관심과 효과는 매스컴을 통해서 일부 공개되기도 하였다(중앙일보 '09년 11월 19일자: 아세아경제신문 '09년 10월 19일자). 따라서 본 프로그램모형은 이를 활용하고자하는 공공도서관의 크기나 담당코치(사서)의 확보 정도에 따라 조정해서 도서관 주관으로 운영하면 무리가 없음을 확인할 수 있겠다.

특히 연구대상이 된 경기도 안산 지역은 한때 비도서관 관련기관들이 공공도서관과 사서직들의 전문성에 대해 불신하고 지역내 도서관

한곳을 사교육업체를 지정하여 민간위탁 했다가 여러 가지 문제를 유발한 후에 다시 도서관직영을 실시한 경험(2004년부터 2006년까지 일부 공공도서관의 파행 운영사례)이 있는 곳으로서 도서관운영상 행정적 공백과 정체성에 대해 심각한 도전을 보여준 곳으로 해당지역에서 도서관서비스의 고급화를 통해 도서관운영의 전문성이 인정받게 된 계기가 되어 그 의미가 크다고 할 수 있다. 2010년 여름방학기간(8월에 2시간씩 5회 실시)에 지역사회의 요청으로 동일한 프로그램을 실시하게 된 다른 지역(서울시 B구청)의 공공도서관에서도 동일한 긍정적 결과를 경험하게 되었다.

5. 결론

본 연구를 통해 공공도서관의 경영과 서비스에 영향을 미치는 국내 입시제도의 변화와 시대 변화에 따른 사교육시장의 실태를 분석해보았다. 분석결과 우리나라는 미국, 유럽 등 선진국 사회에서는 사례를 찾아보기 어려운 다양한 경쟁적 요소가 존재하고 있음이 드러났다. 국가의 산업구조가 건전한 국가에서는 보기 어려운 민간(사기업) 분야에서의 독서 관련 프로그램이, 다양한 형태로 일반이용자에게 소개되고 있고 상대적으로 도서관입장에서 보면 해당 지역과 유사사업 영역에서는 자연스럽게 경쟁관계가 성립되어 상호 조직의 발전이 제한될 수밖에 없으며, 특히 공공도서관의 마케팅 측면에서는 점차 경쟁요소로 인식될 수밖에 없게 될 것이다.

이러한 사회적 분위기에서 본 연구를 통해

제시된 '영어도서관프로그램' 모형은 공공도서관현장에서 용이하게 적용할 수 있는 경쟁력 있는 프로그램이라고 할 수 있다. 개발된 프로그램에 대한 개설 요청이 이어져서 앞장에서 언급한 바와 같이 2010년 여름에는 서울 B구청의 다문화가정이 많이 분포한 도서관에서도 프로그램을 성공적으로 소개하게 된 것은 이를 입증한다고 할 수 있겠다. 탈북자 및 저소득층 자녀가 소속된 인근 주민센터의 부설문고 1곳에서도 같은 결과를 보였다.

개발된 프로그램을 통해, 규모에 상관없이 공공도서관의 '영어장서독서프로그램'을 새로운 서비스 확장 사업으로써, 마케팅레버리지(marketing leverage)로 활용하여, 마케팅업무의 효율성을 높이고 지역사회에서 공공기관으로서의 단단한 입지와 도서관서비스 품질에 대한 만족도를 한층 더 높일 수 있을 것이다. 또한 전반적으로 도서관서비스에 대해 마케팅 시너지 효과와 지렛대효과를 기대해볼 수 있을 것이다. 수준 높은 공공도서관 서비스를 통해 도서관이 현재 한국 사회에서 필수적인 사회기관으로 보다 더 인정받고, 지방자치단체와 지역 주민들로부터 양적·질적 지원을 보다 적극적으로 이끌어내야 할 것이다.

앞장에서 소개한 바와 같이 본 연구는 국내 공공도서관계의 현안 사항을 분석하고 가장 효과적인 도서관브랜드를 강화시키는 프로그램으로서 실질적인 독서프로그램을 소개한 것이다. 앞으로 이 분야에 대한 학원식 독서지도의 한계와 부작용, 학원식 영어도서관프로그램의 운영 상 문제점, 도서관독서지도를 위한 서지도구의 개발과 유지 등 단기적인 연구와 도서관 독서프로그램 제공과 학습 성취도 연관관계

연구, 사교육시장과 공공도서관의 역할, 평생학습시대의 공공도서관 역할 등 장기적 연구가 다양하고 꾸준히 진행되기를 기대한다. 또 그동안 문헌정보학계에서 다소 소홀히 해왔던 독서 콘텐츠 개발에 대한 후속연구를 통해 경쟁력있는 도서관서비스를 개발하여 공공도서관 이미지가 제고되고 또 발전할 수 있는 기회를 지속적으로 찾도록 해야 할 것이다.

연구의 결과에 따라 제기된 주요 사항을 정리하여 도서관계(학계와 업계)에 다음과 같이 제안하고자 한다.

- 공공도서관 중심으로 영어도서관협의체를 구성하여 사설영어도서관 활동을 모니터하고 그 내용을 최적의 이용자 서비스를 위해 공공도서관 간에 공유하도록 한다.
- 지방자치단체와 사교육기관에서 운영하는 '학원식 영어도서관'과 차별화하고, 공공도서관 서비스 제고를 위해 공공도서관간 상호프로그램 공유 체제를 구축하여 공동 대처하도록 한다.
- 문헌정보학계에서는 양질의 담당사서 배출을 위해 학부 등에서 정규교과목으로 '영어원서활용교육' 등을 강화하여, 졸업생이 현장 배치될 때에, 도서관과 사서가 중심이 된 영어독서프로그램을 주도적으로 운영할 수 있도록 예비사서 역량 강화 교육을 실시하도록 한다.
- 일반도서보다 고가인 영어장서가 구축되어야 제대로 프로그램이 제공될 수 있으므로 공공도서관에서는 장서구입예산을 별도로 확보할 수 있도록 예산 확보방안을 모색하도록 한다.

참 고 문 헌

- 곽세운. 2010. 『큰소리 영어학습법』. 서울: 다산북스.
- 교육과학기술부. 2011. 『방과후학교 프로그램 편성 운영 기본지침』. 서울: 교육과학기술부.
- 김상률, 이정. 2009. 『브랜드개발전략론』. 서울: 법문사.
- 김희선. 2010. 『어린이영어장서 제공을 통한 공공도서관의 운영 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 두산백과사전. 2010. [online]. [cited 2010.12.13]. <www.doopedia.co.kr>.
- 박광희, 심재원. 2009. 『영어낭독훈련에 답이 있다』. 서울: 사람in.
- 서유현. 2010. 『내아이의 미래가 달라지는 엄마표 뇌교육』. 서울: 생각의나무.
- 서유현. 2008. 『머리가 좋아지는 뇌과학 세상』. 서울: 랜덤하우스 코리아.
- 쉐리 리. 2008. 『영어몰입교육 어떻게 준비할까?』. 서울: 삼호미디어.
- 신성욱. 2010. 『뇌가 좋은 아이: KBS 특집 다큐멘터리, 읽기혁명』. 서울: 마더북스.
- 『아세아경제신문』. 2009. 영어독서지도 무료강좌, 10월 19일.
- 오경목. 2009. 영어도서관 마케팅과 도서관 주도 독서프로그램 도입에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 26(4): 299-317.
- 이명신. 2009. 『이명신 선생님, 영어그림책 골라주세요, 2판』. 파주: 보림출판사.
- 이현, 이지영. 2006. 『도서관 영어독서법』. 서울: 미디어윌.
- 정사라. 2010. 『국내 어린이도서관 프로그램의 현황과 교육적 효과에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 『중앙일보』. 2009. 도서관의 변신, 11월 19일.
- 한국도서관협회. 2010. 『한국도서관연감 2010』. 서울: 한국도서관협회.
- 한상대, 하영원, 장대련. 2004. 『마케팅전략』. 서울: 박영사.
- 현대경제연구원. 2007. “사교육, 노후불안의 주된 원인: 사교육실태조사 및 시장 규모 측정.” 『한국경제주평』, 246: 7-15(2007.4.27).
- 현대경제연구원. 2010. “사교육 시장의 현황과 대책: 방과후 학교에 대한 국민의식조사를 중심으로.” 『VIP Report』, 441: 10-14. (2010.5.11).
- Barr, C. and J. Gillespie. 2006. *Best Books for Children: Preschool Through Grade 6*, 8th. ed. Westport: Libraries Unlimited.
- Bundy, A. 2010. “Australia’s public library system: its need and potential.” *Public Library Quarterly*, 29: 320-360.
- Clifford, N. 2003. “Observations on public library trends overseas.” *Proceedings of the 7th Walga Biennial Conference*. Fremantle WA, 7 March. Adelaide: Auslib Press.
- Darnton, R. 2009. *The Case for Books: Past, Present and Future*. New York: Public Affairs. 성동규, 고은주, 김승완 역. 『책의 미래』. 서울: 교보문고, 2011.

- Fox, Mem. 2001. *Reading Magic: Why Reading Aloud to Our Children will Change Their Lives Forever*. New York: Harcourt. 공경희 옮김. 『아이랑 소리내어 책읽는 15분의 기적』. 서울: 랜덤하우스코리아, 2008.
- Kendrick, T. 2006. *Developing Strategic Marketing Plans that Really Work: A Toolkit for Public Libraries*. London: Facet. 5-6.
- Kumar, Nirmalya. 2004. *Marketing as Strategy*. Boston: Harvard Business School Press. 김상욱, 전광호 편역. 『C E O에서 사원까지, 마케팅에 집중하라』. 서울: 김영사, 2006.
- Lipson, E. R. 2000. *The New York Times Parent's Guide to the Best Books for Children*, 3rd., New York: Three Rivers.
- Porter, M. 1998. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, with a New Introduction*. New York: Free Press.
- Rasinski, Timothy. 2010. Assessing reading fluency. [online]. [cited 2010.9.3]. <www.prel.org/products/re_/assessing-fluency.htm>.
- Rately, J. J. *A User's Guide to the Brain: Perception, Attention and the Four Theaters of the Brain*. 김소희 옮김. 『뇌 1.4킬로그램의 사용법』. 파주: 21세기북스.
- Rosa, C. D. 2005. *The Library Brand: Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership*. Dublin, Ohio: Online Computer Library Center. chap.3-1.
- Siess, J. A. 2003. *The Visible Librarian: Asserting Your Value with Marketing and Advocacy*. Chicago: American Library Association.
- Trelease, Jim. 2006. *The Read Aloud Handbook*, 6th ed. New York: Penguin Books.
- Wolf, Maryanne. 2008. *Proust and Squid: The Story and Science of the Reading Brain*. New York: Harper.

〈부록 1〉 2010 A도서관 프로그램 목록 샘플

주차	반 구분	책제목	저자	출판사	음원유무	도서 소장 도서관
1주차	상	Don't do that!	Tony Ross	Andersen	○	A도서관
		Bright Stanley	Matt Buckingham	Tiger Tales		상록
	하	Good-night, owl!	Pat Hutchins	Aladdin Paperbacks	○	A도서관
		Don't do that!	Tony Ross	Andersen	○	A도서관
2주차	상	Oil get off our train	John Burningham	Red Fox		A도서관
		Duck on a bike	David Shannon	Scholastic	○	학교도서관
	하	Five little monkeys jumping on the bed	Eileen Christelow	Sandpiper	○	A도서관, 학교, 상록
		Goggles!	Ezra Jack Keats	Puffin Books		학교도서관
3주차	상	Look out, Suzy Goose	Petr Horacek	Candlewick Press	○	A도서관
		Duck for President	Doreen Cronin	Atheneum Books		상록
	하	Look out, Suzy goose	Petr Horacek	Candlewick	○	A도서관
		Duck for President	Doreen Cronin	Atheneum Books		상록
4주차	상	Abiyoyo	Pete Seeger	Simon & Schuster	○	학교도서관, 상록
	하	Snore!	Michael Rosen	HarperCollins	○	상록
		Sheep in a shop	Nancy E. Shaw	Houghton Mifflin	○	상록
5주차	상	Star faced crocodile	David Melling	Hodder Childrens		상록
		Knuffle Bunny too	Mo Willems	Hyperion Book	○	학교도서관, A도서관
	하	Skeleton hiccups	Margery Cuyler	Margaret K. McElderry Books		상록
		Knuffle bunny too	Mo Willems	Hyperion Book	○	A도서관