

# 정보제약 상황에서 시민의 알 권리를 위한 팝업도서관 모델에 관한 연구\*

## A Study on the Pop-Up Library Model for the Citizen's Right to Know in Information-Constrained Situations

신지은 (Ji-eun Shin)\*\*

배경재 (Kyung-Jae Bae)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 최근 도서관의 아웃리치서비스의 일환으로 전개되고 있는 팝업도서관 모델의 운영방안을 제안하고자 하였다. 특히 국가적 재난 및 대규모 행사 등의 사회적 이슈 현장에 도서관이 팝업도서관을 설치하여 정확하고 다양한 정보를 제공함으로써 시민의 알 권리를 충족시켜줄 수 있는 방안에 초점을 맞추었다. 연구를 위해 시민 대상의 설문조사와 세월호 여객선 침몰 사고 자원봉사자 및 2013년 부산국제영화제 참가자와의 심층 인터뷰를 진행하였다. 조사결과 정보접근성의 보장이 필요한 정보제약 상황에서 구성원간의 소통과 현장의 정보가 부족했다는 점이 문제로 지적되었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 정보제약 상황에서의 팝업도서관 모델 운영방안을 제안하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to propose a management plan of the pop-up library model that is developed as part of the outreach library service recently. Especially this study focused the method for meeting the citizen's right to know by providing various information of the pop-up library in social fields such as a national disasters. The survey and In-depth interview (a volunteer of Sewol ferry disaster and a participant of 2013 Busan International Film Festival) were done for this research. As the results of the investigation, the lack of communication and information between members in constrained situations were pointed out as important problems. With these findings, this study suggested the pop-up library model management plan in information-constrained situations.

키워드: 팝업도서관, 아웃리치 서비스, 시민의 알 권리, 정보제약 상황  
pop-up library, outreach service, citizen's right to know, information-constrained situation

---

\* 이 논문은 국립중앙도서관이 시행한 '제6회 대학(원)생 도서관 선진화 논문 공모' 최우수상 수상작을 수정·보완한 것임.

\*\* 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 학부(jins106@nate.com) (제1저자)

\*\*\* 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(kjbae@dongduk.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2015년 2월 24일 ■ 최초심사일자: 2015년 2월 27일 ■ 게재확정일자: 2015년 3월 13일  
■ 정보관리학회지, 32(1), 205-225, 2015. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.1.205]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

도서관법 제 1장 제 1조(목적)에는 “이 법은 국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하여, 도서관의 육성과 서비스를 활성화함으로써 사회 전반에 대한 자료의 효율적인 제공과 유통, 정보접근 및 이용의 격차해소, 평생교육의 증진 등 국가 및 사회의 문화발전에 이바지함을 목적으로 한다.”는 내용이 담겨있다. 이에 따르면 도서관은 국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장해야 하는 사회적 책임을 갖고 있음을 알 수 있다.

‘정보 접근권’이란 정보사회에서 시민의 기본적인 권리로서 정보주체가 원하는 정보를 찾고 수집할 수 있도록 하는 것이다. 그러나 도서관의 책무는 정보 접근권 보장에서 그치지 않는다. 정보 사용과 이에 따라 얻어지는 지식이 차별적으로 작용하는 실제적 상황은 정보와 관련된 기회 균등의 핵심이 정보에 대한 접근의 균등이 아니라 정보문제 해결을 위한 학습 기회의 균등에 있음을 보여준다(고영만, 2010). 따라서 현대의 도서관은 정보접근의 기회 균등뿐만 아니라 학습 기회의 균등에도 다각적인 노력을 기울이고 있다.

우리나라 헌법 재판소는 1989년에 ‘알 권리’를 헌법 제21조에 포함되는 자유 중 하나로 인정하였다. 당시 판례는 자유롭게 의견을 표명하기 위해서는 자유롭게 의견을 형성할 수 있어야 하며, 이를 위해서는 충분한 정보에의 접근이 보장되어야 한다는 내용을 명시했다(유일상,

2003). 이러한 ‘알 권리’는 ‘누구든지 자신의 의사를 말, 글, 그림을 통해 자유롭게 표현하고 확산할 권리’와 ‘일반적으로 접근할 수 있는 정보 원천으로부터 방해받지 않고 정보를 얻을 권리’로 구성된다. 이는 정보주체가 자신이 원하는 정보를 방해받지 않고 얻을 수 있도록 할 뿐만 아니라 자신의 사상, 의견, 생각을 자유롭게 표현할 수 있는 권리인 것이다.

이와 같이 시민의 알 권리와 정보접근권의 보장을 위한 도서관의 사회적 역할은 매우 중요하며, 최근 이와 같은 기능을 강화하기 위한 일환으로서 팝업도서관(Pop-up Library) 모델 사례가 출현되고 있다. 팝업도서관의 ‘팝업’은 의도적으로 짧은 기간 동안만 문을 열었다 닫는 것을 의미하며 팝업도서관이란 특정 목적을 위해 특정 목적을 위해 짧은 기간 동안 임시적으로 운영되는 도서관을 말한다. 본 연구에서는 도서관의 능동적인 노력의 한 방안으로서 ‘팝업도서관’ 모델의 사례를 살펴보고, 이용자의 의견을 반영하여 그 운영방안을 제시하는데 그 목적을 두고 있다. 특히 최근의 국내 상황을 반영하여 국가적 재난과 대규모 행사 현장 등 정보접근에 제약이 있는 상황에서의 팝업도서관 모델 운영방안에 대해 제안하고자 하였다.

### 1.2 연구의 방법

팝업도서관 모델 운영방안을 고찰하기 위해 우선 선행연구 및 사례 조사를 통해 팝업도서관에 대해 지금까지 진행된 사례와 연구를 참조하였다. 다음으로는 설문조사와 심층 인터뷰를 진행하여 이용자의 요구를 파악하고자 하였다. 다

양한 연령대의 시민 110명을 대상으로 2014년 8월 10일부터 20일까지 서울 지역 공공도서관에서 팝업도서관에 대한 인식과 사회적 이슈 현장의 도서관의 필요성을 묻는 설문을 실시하였다. 또한 세월호 참사 현장에서 자원봉사 경험이 있는 자원봉사자 1명과 2013년 부산국제영화제 참가자 1명에게 당시의 상황, 현장에서 정보접수 출처, 정보제공 기관의 필요성과 정보제공기관에 바라는 점 등을 8월 30일에 각 2시간씩 심층 인터뷰하였다. 이러한 연구의 결과를 종합하여 도서관이 보다 능동적으로 이용자의 정보접근권과 알 권리를 보장할 수 있도록 하는 정보접근 제약 상황의 팝업도서관 모델 운영방안 제안에 반영하였다. 본 연구에서 정보접근 제약 상황이란 지진, 홍수, 사고 등의 국가적 재난이 발생하거나 월드컵, 올림픽, 영화제 등의 대형 사회·문화 행사가 개최되었을 때 원하는 정보를 신속하게 얻는데 어려움을 겪는 상황으로 정의하였다.

## 2. 선행연구

### 2.1 선행연구

지금까지 우리나라의 도서관은 아웃리치서비스의 일환으로 이용자들에게 가까이 다가가는 이동도서관, 이동문고 형태의 팝업도서관을 운영해왔다. 국내에서는 정병창, 이진영(1994)이 이동문고의 운영 실태를 조사해 문제점을 분석한 후 활성화 방안으로 서비스 대상의 확대, 이용자의 편의에 맞춘 순회시기로 운영하는 등의 방법을 제시하였다. 김영신(2000)은

대전지역의 이동도서관을 조사, 분석해 이동도서관 홈페이지 개설, 지역적 특성에 맞춘 순회 일정, 지역사회 조사를 통한 이용자에게 적합한 도서 제공, 서비스 프로그램 등의 개발, 독서수준을 향상시키기 위한 노력 등의 운영방안을 제안하였다. 최은주, 박종범(2005)은 이용자 측면에서의 연구를 중요시 여겨 은평구에서 운영되고 있는 이동도서관 이용에 대한 이용자의 의견을 설문을 통해 파악하고 이동도서관 담당 사서를 통해 문제점과 운영현황을 파악해 앞으로 이동도서관이 발전해나가야 할 방향을 제시하였다. 최상기(2012)는 국내외 공공도서관의 아웃리치서비스를 비교, 분석하여 우리나라 공공도서관의 아웃리치 서비스의 개선을 위해 아웃리치 서비스가 다양화되고, 질적으로 향상되고, 온라인으로도 제공되어야 하며 자원을 확보하고 커뮤니티가 연대할 것을 주장하였다. 조용완(2012)은 11개의 외국 이동도서관의 기준과 지침을 분석하여 9개의 공통적인 주요항목을 통해 국내 이동도서관의 지침 제정이 필요하다고 하였다.

국외에서 주목할 만한 관련 연구로 Cummings(2009)는 텍사스 주립도서관의 다국가 간 이동도서관 프로그램과 초기의 순회도서관의 프로그램에 대해 연구하였다. 이러한 프로그램들은 적절한 도서관 서비스를 받지 못하는 시골 텍사스인들에게 정보접근성을 제고하기 위한 목적을 가지고 시행되었다. 텍사스 순회도서관과 이동도서관은 궁극적으로 텍사스 주의 고립된 농장의 농부들에게 책 읽는 즐거움을 느낄 수 있는 기회를 주었고, 오늘날의 마을 도서관에 대한 지원을 얻는데 영향을 주었다. Wertheimer(2004)는 제2차 세계 대전 당시 미국 정부가 일본계

미국인을 가두었던 강제수용소와 포로수용소의 도서관에 대해 고찰하였다. 특히 그는 도서관이 민중의 문화재청으로 등장한 일시적인 강제 수용소의 도서관에 대해 주목하였다. Pardeep (2013)는 재난상황이나 기타 긴급 상황에서 재난 상황을 통제하는 도서관, 정보센터와 정보 전문가의 역할에 대해 논의하였으며, 자연재해에 의한 피해를 최소화 시킬 수 있는 유용한 정보의 요소와 커뮤니케이션 기술을 제시하였다. 또한 그는 사서가 재난의 영향을 최소화시키기 위해 계획을 세우고, 사람들이 재난에 대해 경각심을 가질 수 있도록 하는 역할을 수행할 필요가 있다고 제안하였다. Featherstone(2012)은 기존에 이루어진 대다수의 문헌연구는 재난 이후에도 장서를 보존하고 도서관의 운영을 유지하는 것에 관한 것이지만 재난 정보 전문가의 역할은 이러한 전통적인 도서관의 역할을 넘어서야 한다고 주장하였다. 특히 의학도서관에서의 재난정보전문가의 중요성에 대해서 강조하였다. 의학 도서관협회의 재난 정보 전문화 프로그램을 통해 도서관 관리자들이 사서들에게 재난정보교육을 시행할 것을 장려하고, 재난 현장의 시민들을 위한 아웃리치 서비스의 개발을 지원할 것을 요구하였다. Willett 외(2011)는 사람들의 부정적인 시선, 회원 가입 등의 어려움으로 인해 생겨난 노숙인들의 도서관 이용 장벽에 대해 주목하였다. 그리고 이러한 노숙인들의 도서관 이용 장벽을 깨기 위해 공공도서관에서 아웃리치 서비스를 제공해야 할 필요가 있음을 주장하였다. 이 때 공공도서관은 여러 관련 단체와 협력하고, 도서관 회원 가입을 위한 신

분 증명을 없애는 등의 노력을 통해 노숙인들을 위한 아웃리치 서비스의 효과를 더욱 극대화시킬 수 있다고 보았다.

이와 같은 여러 선행연구의 특징을 종합해보면 팝업도서관은 오래전부터 이동문고, 이동도서관, 아웃리치 서비스 등의 명칭으로 도서관에서 시도되어 온 적극적인 정보서비스의 한 유형으로 볼 수 있으며, 최근 정보접근성에 제약이 발생하는 특정 상황에서 도서관이 어떤 역할을 해야 할 것인지에 대한 주제에 대해 활발히 연구되고 있음을 알 수 있다. 팝업도서관의 특성상 사회적 환경 및 시공간적 특성에 따라서 서비스 제공방안이 각기 다르게 구성되어야 하므로 각 도서관의 사회적 지리적 환경에 맞게 필요한 요소들이 연구될 필요가 있다.

## 2.2 팝업도서관 사례

열린 공간에서 임시적으로 운영되는 팝업도서관은 아래와 같이 다양한 명칭과 목적, 운영 규칙을 갖고 세계 여러 곳에서 시도되고 있다.

### ① 유니 프로젝트(Uni-project)<sup>1)</sup>

유니 프로젝트는 책에 대한 접근을 높이고 열린 공간에서 배우는 기회를 높이기 위한 비영리 프로젝트이다. 뉴욕에 기반을 둔 이 프로젝트는, 건축디자인 구조, 질 높은 책, 헌신적인 직원이 있는 독서 공간을 시의 광장, 공원, 공공기관에서 운영한다. 또한 이 모델을 전 세계에 널리 보급하려고 노력하고 있다.

1) The uni-project. <http://www.theuniproject.org/>

② 스트리트 북스(Street Books)<sup>2)</sup>

스트리트 북스는 미국 오리건 주 포틀랜드에서 집 없는 사람들에게 서비스 하는, 수레 형태의 움직이는 도서관이다. 이용자들은 스트리트 북스 이용증을 만들어 대출, 반납을 한다. 이용자들은 주민등록증이나 주소를 제시하지 않아도 되며, 가능할 때 책을 반납하면 된다. 도서관은 2주에 한 번 운영된다.

③ 리틀 프리 라이브러리(Little Free Library)<sup>3)</sup>

2009년 미국 위스콘신 주 허드슨 시의 한 집에서 우편함을 이용하여 마을 사람들에게 무료로 빌려주는 것을 시작으로 미국 전역으로 퍼졌다. 우편함에 책을 채워 놓으면 누구나 읽고 싶은 책을 꺼내 읽을 수 있고 또 그 사람은 다른 사람들이 읽었으면 하는 책을 넣어둔다. 읽은 책에 대해 코멘트를 남길 수 있는 노트도 작은 우편함에 들어있다. 2011년 정식으로 비영리단체로 등록해 사회적 운동으로 확산되었다.

④ 라이브러리 인사이드 아웃(Library Inside Out)<sup>4)</sup>

뉴욕 공공도서관은 'Library Inside Out: Read Everywhere'라고 불리는 공간에서 이용자들이 야외에서 책을 읽을 수 있게 한다. 월요일부터 토요일까지 오전 10시부터 오후 6시까지 운영한다. 이 도서관에서는 와이파이를 이용할 수 있고, 사서가 책을 추천해주기도 하며, 도서관

이용증과 열람 공간이 제공된다.

⑤ 슈타트레젠 프로젝트<sup>5)</sup>

슈타트레젠 프로젝트는 독일 유네스코 위원회의 후원으로 진행되는 프로젝트이다. 베를린의 베벨 광장에서 시민들이 책을 읽을 수 있도록 소파와 큰 쿠션을 구비해 두고 책장에 책을 가득 채워놓고 시민들이 이용할 수 있도록 하고 있다. 도시 어디에서나 앉아서 읽을 수 있는 독서문화를 확산시키자는 취지에서 시작되었다. 2009년에 시작해 지금은 오스트리아, 스위스, 이탈리아 등 40여개의 유럽도시에서 대해 4일정도 잠깐 생겼다가 사라진다.

### 3. 연구의 결과

정보접근 제약 상황에서의 팝업도서관 모델 운영방안을 파악하기 위해 110명의 일반 시민들을 대상으로 한 설문조사와 함께 심층 인터뷰(세월호 참사 자원봉사자 1명, 2013년 부산국제영화제 참가자 1명)를 진행하였다.

#### 3.1 설문조사 분석 결과

설문조사에 응답한 응답자는 110명이었고, 그 중 53명은 남성(48%), 57명은 여성(52%)이었다. 응답자의 연령은 13세 이하가 1명(1%), 14세-19세가 20명(18%), 20-29세가 43명(39%),

2) Street books. <http://www.streetbooks.org/>

3) Little free library. <http://littlefreelibrary.org/>

4) New York Public Library. <http://www.nypl.org/voices/connect-nypl/readeverywhere/>

5) Traveller Magazine. <http://www.thetravellermagazine.co.kr/>

30-39세가 18명(16%), 40-49세가 15명(14%), 50세 이상이 13명(12%)이었다. 각 질문에 대한 분석내용은 다음과 같다.

국가적 재난이나 행사 현장에 정보를 제공하는 시설이 필요한지에 대해 묻는 질문에서 응답자의 90%(99명)가 '예'라고 응답했다. 대부분의 응답자는 사회적 이슈 현장에서 정확하고 다양한 정보를 제공해주는 시설이 필요하다고 생각했다. 이는 곧 국가적 재난이나 행사 현장에서 정보를 제공받을 수 있는 창구가 부족함을 의미한다고 볼 수 있다.

두 번째로 앞선 질문에서 언급되었던 정확한 정보를 제공해줄 시설의 역할을 도서관이 제공한다면 이를 이용할 의향이 있는지를 알아보았다. 이에 전체 84%(92명)의 응답자가 그 도서관을 이용할 의향이 있다고 응답했다. 나머지 16%의 응답자 중 일부는 '도서관이 생기면 다른 사람들에게 매우 유용할 것이라고 생각하지만 나에게는 아직 현실적으로 받아들여지지 않는다.'라는 의견을 제시하기도 하였다. 다양한 상황에서 필요한 정보를 제공해주는 시설로서의 도서관에 대해 대다수의 시민들이 호의적인 반응을 보였다.

세 번째 질문인 재난이나 행사 상황에는 어

떤 형태의 도서관이 적합할지에 대한 응답은 <표 1>과 같다.

많은 사람들이 사회적 이슈 현장에 파견되는 도서관이 버스형이나 주변 건물을 임시로 개조하는 형식으로 운영되는 것을 선호했다. 그 뒤를 이어 천막형이 6%(7명), 기타가 1%(1명), 수레형이 0%(0명)의 응답자가 선택했다. '기타'를 선택한 응답자는 '모바일 앱'형태의 온라인 도서관이 필요하다고 의견을 제시했다.

네 번째 질문인 이 도서관이 갖추어야 할 자료의 형태나 유형에 대한 응답 결과는 <표 2>와 같다.

이용자들은 이 연구에서 제안하고자하는 도서관 모델은 단행본을 구비해야한다고 답한 사람이 가장 많았으며 그 뒤를 이어 신문기사, 전자정보원, 잡지 등을 요구했다. 논문의 선호도는 12%(28명)로 다소 낮은 것으로 나타났다. 기타 의견으로 핸드북, 실물자료, 소책자 및 팜플렛 등이 제안되었다.

다섯 번째로 사회적 이슈 현장에 파견될 도서관이 어떤 조건을 갖추어야 할지에 대한 질문의 결과는 <표 3>과 같다.

사회 이슈 현장의 도서관이 갖추어야 할 조건으로 응답자들이 가장 많이 요구한 것은 열

<표 1> 재난이나 행사 상황에서 적합한 형태의 도서관에 대한 응답

구분	응답자 수	응답 비율
버스형	64명	58%
주변건물임시개조	33명	30%
천막형	7명	6%
무응답	5명	5%
기타	1명	1%
수레형	0명	0%
합 계	110명	100%

〈표 2〉 팝업도서관이 갖추어야 할 자료의 형태에 대한 응답(복수응답)

구분	응답 수	응답 비율
신문기사	62건	26%
단행본	54건	23%
전자정보원	48건	20%
잡지	40건	17%
논문	28건	12%
기타	4건	2%
합 계	236건	100%

〈표 3〉 팝업도서관이 갖추어야 할 조건에 대한 응답(복수응답)

선택지	응답자 수	응답 비율
열람 공간	66명	29%
전문서적	48명	21%
시청각자료	45명	20%
전문사서	40명	18%
전자기기	24명	11%
기타	2명	1%
합 계	225명	100%

람 공간이다. 열람 공간의 뒤를 이어 전문 서적과 시청각 자료에 대한 요구가 있었다. 재난이나 행사와 같은 이슈 현장에서 도움을 받을 수 있는 관련 주제의 전문 서적을 비치하고 적은 시간에 많은 정보를 얻을 수 있는 시청각 자료를 구비할 것을 원했다. 전자정보원을 활용할 수 있는 전자기기에 대한 요구도 있었다. 이슈 현장의 도서관의 조건으로 전문 사서를 요구한 응답자는 18%(40명)에 그쳤다. 기타로는 다양한 형태의 서적이 구비될 것을 요구한 의견이 있었다.

마지막으로 설문조사 응답자들에게 사회적 이슈 현장의 도서관에 제안할 점을 물었다. 이에 대하여 매우 다양한 제안을 얻을 수 있었다. 그 답변은 〈표 4〉와 같다.

응답자들은 사회적 이슈 현장의 도서관이 접

근하기 쉽고 누구나 이용이 가능한 도서관이 되기를 요구하고 있다. 사회적 이슈 현장에 대한 정보와 그 현장에 파견된 도서관의 역할을 소개하여 이용자들의 이해를 돕고, 현장에서 간단한 이용자 교육과 정보서비스를 수행하는 사서의 필요성도 제안했다. 현장의 도서관은 이용자들이 참고할 수 있는 서적을 제공하고, 적절한 전문 인력을 배치하여 서비스의 질을 높이고, 현장의 거점이 되어야 하며 사람들이 편히 쉴 수 있는 휴식의 공간이 되어야 한다. 이슈 현장의 도서관은 누구나 들고 다니는 스마트폰에서는 얻을 수 없는 전문적인 정보는 물론 현장의 사람들이 실질적으로 활용할 수 있는 정보를 제공하여야 하며, 이용자들의 정보 요구에 응답할 수 있어야 한다.

〈표 4〉 설문조사 응답자의 기타 제안점 및 요구사항

구분	응답 내용
서비스 대상	누구나 자유롭게 이용할 수 있어야 한다.
	누구나 쉽고 재미있게 방문할 수 있는 도서관이 되었으면 좋겠다.
사서	도서관 이용 전에 본 도서관의 취지나 본 도서관에서 다루는 사회적 이슈에 대한 전반적이고 간단한 소개가 필요할 것 같다.
	이동도서관의 특성상 전문적인 이용자교육은 불가능하다라도 이용자가 요청하면 간단한 교육을 해주는 사서가 항상 있으면 좋을 것 같다.
	시청각자료나 전자정보원 이용 시 도움을 줄 수 있는 사람이 있어서 자세히 설명해주면 좋겠다.
	이슈와 관련된 참고자료나 전문 인력을 배치하여 행사의 질을 향상시키고 몰입도를 높여 도서관이 이슈현장의 거점이 될 수 있도록 하면 좋겠다.
열람 및 대출	디지털 자료의 이용이 용이했으면 좋겠다.
	전자기기로 카테고리별로 나눠서 전문지식을 알 수 있었으면 좋겠다.
	자유롭게 사용할 수 있었으면 좋겠다.
자료의 수집 및 관리	스마트폰 보다 정확한 자료를 보여줄 수 있으면 좋겠다.
	사회적 이슈 등 전문적인 지식을 알 수 있는 이동도서관이 있었으면 좋겠다.
	현 시대에 걸 맞는 전자정보시설과 각급의 젊은이들에게 잊혀져가는 역사관과 그에 맞는 서적을 비치하고 더 나아가 사회 이슈의 신속한 정보와 답변이 필요하다.
	다양한 서적들을 채워줬으면 좋겠다.
시설	만들려면 크게 만드는 것이 좋겠다.
	실질적인 이용, 필요사항을 반영하여 자료와 공간을 제공하는 것이 필요하다.
	물리적인 접근이 쉬운 곳에 되도록 많은 준비가 되어 있어야 사람들이 많이 찾아갈 것 같다.
	홍보가 잘 이루어지고 규칙적인 시간과 편안한 공간이 제공되었으면 좋겠다.
	편히 쉴 수 있는 휴식의 장소로도 이용될 수 있었으면 좋겠다.
	위치와 시간이 체계화되고, 편하게 이용할 수 있었으면 좋겠다.
	청결했으면 좋겠다.
용이한 접근성을 갖추어야 한다.	
기타	체감할 수 있는 도서관이 되었으면 좋겠다.
	다양한 분야의 이동도서관이 생겼으면 좋겠다.

### 3.2 심층인터뷰 분석 결과

#### 3.2.1 세월호 참사 현장의 자원봉사자 인터뷰

##### 1) 전반적인 현장의 상황

인터뷰 대상자는 진도체육관의 상황을 혼란이 가득 찬 곳으로 묘사했다. 세월호 여객선이 침몰하는 사고에서 전원이 구출되었다는 오보를 시작으로 그 이후에도 많은 잘못된 정보

가 언론을 통해 보도되었다. 또 언론의 오보로 현장의 사람들은 보도되는 모든 자료에 대해서 매우 회의적인 태도를 갖게 되었다. 인터뷰 대상자를 포함한 다른 자원봉사자들도 언론에서만 보도해주는 자료를 시청했기 때문에 현장에 대한 자세한 사항은 직접 자원봉사를 하면서 알게 되었다. 사건 현장에 필요한 물자와 손길을 전달하기 위해 많은 모금과 기부활동이 이어졌지만 현장과 국민들의 소통이 부족해서



국민의 도움이 현장의 필요에 딱 맞아떨어지지 않았다. 이후 지켜보기만 하던 유가족의 지인들, 시민단체들과 유가족이 소통을 하게 되고 같이 생활하며 현장의 소식을 공유하게 되었다. 현장의 사람들도 가만히 있기보다는 자신들이 현 상황을 파악하기 위해 직접 나섰다. 어떤 방식으로 구조를 하고 있는지, 궁금한 사항은 누구에게 물어보아야 하는지, 대표들 간의 회의에서는 어떤 사안들이 다루어졌는지 등 현장일이 어떻게 진행되고 있는지 알고 싶어 했다.

“현장에는 많은 기자들이 있었고 그들이 취재한 내용은 실제와는 다르게 보도되었어요. 그래서 국민들은 언론을 통해 그 잘못된 정보를 접하게 되었어요. 사건 현장의 사람들은 그곳의 상황에 대한 정확한 소식을 알 수 있는 방법이 없어서 매우 답답하고 혼란스러워했어요.”

“만약 필요한 정보를 제공해주는 도서관을 설치하게 된다면 사람들의 신뢰를 얻을 만한 기관이 되었으면 좋겠어요. 언론에서 편파적인 내용을 보도하거나 잘못된 정보를 보도한 경우가 많아서 사고를 당한 당사자와 직접적인 관련이 있는 사람들은 자료의 출처와 통계자료를 의심하기도 했어요.”

## 2) 정보를 얻은 출처와 경로

현장의 사람들은 사건 장소에 있었음에도 불구하고 주로 스마트폰을 통해 언론사가 인터넷에 보도한 자료를 보고 현장에 대한 정보를 얻어야 했다. 이번 사건에서는 제 역할을 다하지 못하는 언론사도 있었기 때문에 사람들은 뉴스

내용의 진위 여부를 직접 분별해서 정보를 얻어야 했다. 현장이 혼란스럽고, 누구에게 원하는 정보를 물어야 할지 알 수 없었을 뿐만 아니라 제대로 된 정보를 알려주는 사람이 없었기 때문에 사람들은 인터넷 뉴스를 접할 수밖에 없는 상황이었음을 파악할 수 있었다. 또한 인터넷에 보도된 자료 이외에도 안산대책위원회를 조직해서 정보를 수집, 공유하였다.

“요즘엔 누구나 스마트폰을 갖고 있잖아요. 그래서 인터넷 뉴스를 보고 일이 어떻게 진행되어가나 파악할 수 있었어요. 그 사람들이 그 현장에 있었음에도 불구하고 그들이 알고 싶어 하는 내용은 대부분 직접 전달되지 않았어요.”

## 3) 정보제공기관 존재의 필요성

인터뷰 대상자는 만약 단시간 내에 간이 도서관이 현장에 설치를 할 수 있다면 충분히 정보를 수집하는 주체가 될 수 있다고 생각하였다. 하지만 현장의 상황이 차분하게 글을 읽을 상황이 아니므로 가능하다면 다른 수단을 통해서 정보를 전달해야 할 것을 제안했다. 또한 현장의 도서관에서는 사고와 관련해 필요로 하는 전문적인 정보를 얻을 수 있어야 할 것이며, 다만 현장과 이론은 다를 수 있으니 현장 경험이 많은 전문가가 전문적인 정보를 얻을 수 있게 해야 할 필요가 있다고 이야기했다. 인터뷰 대상자는 상황을 지시하는 관계자와 이야기함으로써, 대표자들끼리 논의한 사안을 현장의 많은 사람들이 알지 못한다는 것을 알게 되었다. 따라서 회의내용이나 전달사항, 일주일의 경과 상황 등을 요약한 것을 간단하게 전달할 시스템이 필요할 것이라 제안했다.

“당연히 필요하다고 생각해요. 사고가 발생하고 나서 어떻게 행동하라고 알려준 기관이나 정부의 조치도 없었고 나중에 사건대처 매뉴얼이 아예 존재하지 않았다는 것을 알게 되었어요.”

4) 팝업도서관에 바라는 점

인터뷰 대상자는 현장의 대책위원회는 크게 실종자, 생존자, 일반인 대책위원회로 구성되어 있었음을 이야기했다. 또 이 세 개의 그룹 중 일반인 대책위가 국민들의 관심이나 정보전달 측면에서 가장 소외되었던 것을 지적했다. 일반인 대책위원회에도 실종자가 포함되어 있었음에도 불구하고 실종자 대책위원회와 생존자 대책위원회가 고등학생들로 구성되어 있어서 비교적 관심을 받지 못한 것이다. 인터뷰 대상자는 전국의 추모식도 학생위주의 추모식이었고, 많은 사람들이 학생들의 죽음에 초점을 맞춰 슬퍼했기 때문에 이런 현상이 일어났다고 이야기했다.

“실종자와 생존자 대책위원회는 학생들로 구성 되어있어 국민의 관심을 많이 받기도 했고 언론에서도 이들 위주로 보도 했지만 안타깝게도 일반인 대책위원회가 사람들의 관심을 덜 받고 소외되었어요. 일반인 대책위원회 사람들에게도 실종자, 생존자 대책위원회에서 다루어졌던 사안이 똑같이 공유되고 전달되었으면 좋았을 텐데...”

인터뷰 대상자는 사람들이 필요로 하는 정보를 현장에서 편리하게 전달하기 위한 도구로 큰 스크린을 설치할 것을 제안했다. 인터넷, TV의 뉴스 시청이 가능한 큰 스크린과 같은 시설을

갖춘다면 현장에서 매우 유용하게 이용할 수 있을 것이라 보았다. 또, 도서관 관계자들은 사람들이 필요로 하는 정보를 제공하고 현장전문가는 그것을 실제로 적용할 것을 요구했다.

오보로 인해 많은 혼란이 생겼으므로 이 도서관에서 제공하는 정보는 모두 신뢰할 수 있는 정보여야 할 것이다. 도서관에서는 현장에서서의 갈등과 오해를 줄이기 위해 사실인 정보를 수집하는 일과 그 정보를 국민들에게 대외적으로 전달하는 역할도 수행해야 한다. 인터뷰 대상자는 정확한 정보 수집을 위해 가능하다면 대책회의에 도서관 관계자가 직접 참여하여 직접 정보를 얻고 그 정보를 잘 활용하고 신뢰도가 높아질 것이라고 생각하고 있었다. 그 도서관은 각 분야의 전문가들이 활용할 수 있는 전문적인 정보를 제공하고 재난상황에 미리 대비해 모델을 설계하고 모델 내에서 각 담당자의 역할을 명확히 한다면 언제 또 일어날지 모르는 재난상황에서 유용하게 적용 가능할 것이다.

“철저하게 사고 당사자들 위주로 완벽한 매뉴얼을 갖추어 운영될 필요가 있다고 생각해요. 힘들고 충격적인 상황에 처한 사람들을 최대한 배려한 시설이 되었으면 좋겠어요. 사고 현장의 도서관에서는 각 분야의 전문가들에게 도움이 될 정보와 현장에 대한 정보를 수집해야 한다고 생각해요. 일본일초가 급한 상황에서는 실전에서 경험이 풍부한 전문가가 직접적인 구조 작업을 벌이고 사서는 보다 정확한 정보를 전달하기 위해 노력하면 빠른 대처가 가능할 거라고 생각해요.”

이 도서관은 어떤 형태가 가장 적합할지에

대한 물음의 답으로 인터뷰 대상자는 최대한 안정적으로 이용할 수 있는 형태가 좋을 것이라고 응답했다. 지금은 누구나 인터넷으로 정보를 얻으니 인터넷이나 TV의 뉴스 시청이 가능할 정도로 전자정보를 갖춘 시설이 필요하다는 것이다. 이는 설문조사의 결과와 어느 정도 일맥상통한다. 가장 많은 응답자가 나왔던 이동식 버스 형태에 미리 이러한 시설을 갖추어 둔다면 사고현장에 빠르게 이동할 수 있고 설치하는데 오랜 시간이 걸리지 않을 것이다. 두 번째로 많은 사람들이 응답한 주변건물을 임시로 개조하는 것 또한 안정적인 형태이고 세 번째로 많은 사람들이 응답한 천막형 역시 이용자가 안정적으로 이용할 수 있는 사고 현장의 도서관 형태라고 판단된다.

### 3.2.2 부산국제영화제 참가자 인터뷰

#### 1) 전반적인 현장의 상황

인터뷰 대상자는 2013년 부산국제영화제 현장을 매우 복잡했던 공간으로 기억하고 있었다.

“부산국제영화제에는 큰 건물이 몇 개 있어요. 또 부산 지역에 (부산국제영화제와 관련한) 영화를 볼 수 있는 대형 영화관이 많이 있었어요. 이러한 대형 영화관들은 저희가 직접 찾아가야 했어요. 외국 영화의 경우에는 국제영화제 관 안에서 상영하는 경우가 많았지만, 한국 영화는 직접 여러 영화관을 찾아다니며 봐야 하는 형태로 운영되고 있었어요.”

부산국제영화제 현장은 영화제가 열리는 현장을 거점으로, 주변의 큰 영화관들로 이루어져

있다. 따라서 현장의 사람들은 여러 건물과 주변의 대형 영화관으로 바쁘게 움직였다. 국제영화제 관은 넓고 쾌적했으나 다른 건물들을 포함하여 전반적으로 혼잡했다고 이야기했다. 또한 영화제 현장 곳곳에 사람이 몰려 있었기 때문에 팜플렛을 얻거나 데스크에 간단히 질문을 하기 위해서는 긴 줄을 서서 기다려야 했었다며 불편했던 점을 이야기했다. 또 인터뷰 대상자는 현장에 외국인 관광객들이 많았지만 한국 영화에 대한 자막이나 통역이 없었고, 해외 영화들도 한국어로만 자막을 제공해주어 외국인 관광객들이 현장에서 불편함을 겪었을지도 모르겠다며 언급했다.

“영화를 보고 나서 다음 영화가 시작할 때까지 꽤 오랜 시간이 남는데, 오전에는 특별히 다른 할 일을 찾기가 어려웠어요. 밤이 되니까 여러 가지 먹거리들을 파는 부스들이 생기고 자유롭게 즐길 수 있는 분위기가 만들어졌어요. 하지만 영화제와 관련된 부스는 그다지 많이 생기지 않았던 것 같아요.”

“영화제 현장에서는 ‘부산국제영화제에 왔다’는 느낌을 받을 수 있는 사진이나 경험을 할 공간이 조금 부족했어요. 그래서 제가 부산국제영화제에 다녀왔다기보다는 부산을 여행하고 왔다는 느낌이 더 들어서 이렇기도 했어요.”

인터뷰 대상자는 영화제 현장에서 영화제와 관련한 즐길 거리, 기념이 될 만한 장소 등이 부족했음을 지적하였다. 큰 행사이니만큼 그와 관련된 다양한 경험을 할 수 있는 시설의 필요성을 요구하기도 했다.

2) 정보를 얻은 출처와 경로

인터뷰 대상자는 부산국제영화제 현장에 가기 전에 인터넷을 통해 영화제에 관련된 정보를 찾았다. 인터뷰 대상자가 찾은 정보는 부산국제영화제에 대한 전반적인 정보와 상영시간표, 예매 방법, 관심 있는 영화의 시놉시스와 감독, 배우에 대한 정보들과 같은 간단하고 기본적인 것이었다.

“처음에 부산국제영화제에 가기 전에는 인터넷으로 영화제랑 관련 있는 간단한 정보들을 검색해서 찾아봤어요. 그리고 영화에 대한 자세한 것들은 영화제에 가서 영화를 보면서 알아보려고 했어요.”

하지만 인터뷰 대상자는 현장에서 영화에 관한 다양한 정보를 얻을 수 없었다.

“(현장에) 가서는 너무 복잡해서 예매한 영화표를 끊는 것에 바빴고, 딱히 영화에 대해 알아볼 정신이 없었어요. 저희가 핸드폰을 보면서 찾아다녔는데, 복잡하니까 다른 생각을 할 겨를이 없었어요. 팜플렛도 안보이고 해서 사람들에게 휩쓸려 다니면서 영화만 보다 온 느낌이 들었어요.”

대상자는 복잡한 현장에서 사람들은 영화를 보기 위해 찾아다니는 것에 바빴고, 영화에 관한 다양한 정보를 제공하는 부스 또한 현장에서 찾아보기 힘들었다고 이야기했다. 또 부산국제영화제의 가장 기본적인 정보를 담고 있는 팜플렛을 얻을 수 있는 곳도 몇 군데 없었기 때문에 현장이 더 혼란스럽게 느껴졌다며 불만을 토로했다. 현장에서 감독이나 배우를 만날 수

있는 특별한 프로그램은 없었고, 간단한 무대 인사 정도가 진행되었다.

“저는 한국 영화 한 편과 우크라이나 영화를 한 편 봤어요. 우크라이나 영화는 감독이 무대 인사를 하러 올라왔는데, 한국어로만 통역을 해주더라고요. 그런데 통역사가 하는 말도 잘 안 들렸고 감독이 그냥 감사하다는 인사만 하고 퇴장해버렸어요. 제가 봤던 그 우크라이나 영화가 조금 난해해서 무대 인사에서 감독이 좀 설명을 해줬으면 좋았을 텐데 그러질 못해서 아쉬웠어요.”

3) 정보제공기관 존재의 필요성

인터뷰 대상자는 부산국제영화제 현장에 정보를 주고받는 등 소통할 수 있는 창구와 인력이 전반적으로 부족했음을 지적했다. 현장에는 간단한 정보를 제공해주는 데스크가 있었으나 그 데스크에 앉아있는 직원은 네다섯 명에 불과해 많은 사람을 수용하기에는 턱없이 부족했다고 이야기했다.

“영화제에 찾아오는 배우들이 언제 오는지, 몇시에 오는지 알고 싶었는데 부산국제영화제 홈페이지에서는 찾아볼 수 없었어요. 그래서 영화제에 가서 알아보려고 했는데 거기서도 알기가 어려웠어요. 데스크에서 질문을 하려고 했는데 그러려면 긴 줄을 기다려야 했어요.”

부산국제영화제 현장에서는 영화에 관련된 정보뿐 아니라 영화제 일정, 지도 등의 기본적인 정보도 파악하기 어려웠다. 인터뷰 대상자는 이렇게 정보가 부족한 현장에 실망스러워했다.

“부산국제영화제에 찾아가는 사람들은 단지 영화만 보러 가는 게 아니라 영화와 관련된 여러 가지 정보를 알고 싶어 하는 거잖아요. 그런데 정작 부산국제영화제에서 다양한 경험이나 특별한 기념이 될 만한 공간도 부족했고, 기본적인 정보도 잘 없어서 조금 불편하고 아쉬웠어요.”

인터뷰 대상자는 부산국제영화제 현장에서 감독이나 배우들과 소통하고 보다 더 심층적인 영화의 내용에 알 수 있었으면 더 좋았을 것이라며 아쉬움을 드러냈다. 부산국제영화제 현장에서는 심층적인 정보뿐 아니라 영화제에 온 많은 사람들이 보다 더 편하고 재미있게 영화제를 즐길 수 있도록 하기 위해 팸플렛, 지도 등의 기본적인 정보나 일정 등을 알려줄 시설이 필요함을 느낄 수 있었다.

#### 4) 팝업도서관에 바라는 점

인터뷰 응답자는 영화제 현장의 도서관에 가장 먼저 휴식할 공간을 요구했다. 현장의 도서관은 복잡한 현장에서 휴식을 취하고 관심 있는 영화나 감독, 배우, 작가에 관한 정보를 찾아볼 수 있는 공간이 되어줄 것을 기대했다. 또 도서관이 영화제의 하나의 랜드마크가 되어 사람들이 부산국제영화제에 온 기념이 될 만한 경험을 할 수 있는 곳이 되어주기를 원했다.

“부산국제영화제 현장에 카페가 두세 개 정도 있는데 그나마도 좁고 사람이 많아요. 그래서 그 카페들은 쉬는 공간이라기보다는 사람들이 음료를 사서 마시는 정도의 공간이었어요. 그래서 도서관이 생긴다면 편한 의자 등을 갖춘 공간

이 되었으면 좋겠어요. 다음 영화를 기다리는 시간에 지루함도 없애고 정신없는 곳에서 벗어나서 쉴 수 있게 안락한 공간을 만들어준다면 사람들이 잘 이용할 것 같아요. 또 도서관을 특색 있고 재밌게 꾸며서 사람들이 사진도 찍고 기념이 될 만한 경험을 하게 해줬으면 좋겠어요.”

또 대상자는 현장의 도서관에서 부산국제영화제만의 특색을 살린 여러 가지 자료나 프로그램들을 제공한다면 사람들이 영화제에 대해 더 깊이 이해하고 다양한 경험을 할 수 있을 것이라 기대했다. 부산국제영화제 현장의 도서관은 감독과의 대화, 시나리오 작가와의 대화 등의 프로그램을 진행할 수 있으며, 영화제에서 상영하는 국내외 감독과 배우, 작가에 대한 자료나 영화 제작 과정, 특정 영화에 대한 비평 등의 전반적인 영화에 관련된 책, 시청각자료, 신문, 잡지 등의 자료들을 제공할 수 있다. 뿐만 아니라 인터뷰 대상자는 도서관에서 팸플렛, 일정, 지도 등의 행사와 관련된 기본적인 정보를 제공해주는 하나의 창구의 역할을 해주기를 요구했다. 인터뷰 대상자가 앞선 답변에서 이야기했었던 현장에서 느낀 불편함, 아쉬움들을 도서관이라는 기관을 통해 해소할 수 있기를 요구하는 것이다.

“도서관이라고 하면 조용하고 정적인 느낌이 들잖아요. 그런데 영화제에 설치되는 도서관이라면 영화제가 즐겁고 흥미로운 행사인 만큼 도서관도 활발하고 자유로운 분위기가 됐으면 좋겠어요. 도서관이 영화제의 특색에 맞게 재밌는 행사나 유용한 자료들을 많이 제공해주면 관광객들이 더 관심을 가지고 찾아올 것 같아요.”

“영화제에 설치되는 도서관은 아무래도 주변에 건물을 개조한 형태가 제일 적합할 것 같아요. 사람이 워낙 많고 복잡해서 버스나 천막 같은 것으로는 한계가 있을 것 같아요.”

인터뷰 응답자는 행사 현장의 도서관이 즐겁고 동적인 분위기에서 운영되어 사람들이 자유롭게 이용할 수 있는 공간이 되기를 기대했다. 이는 앞선 설문조사에서 제안되었던 기타 의견과도 일치한다. 복잡한 현장에서 도서관은 휴식의 공간을 제공하고 특색에 맞는 다양한 자료와 프로그램을 누구든지 이용할 수 있는 자유로운 분위기를 조성해야 한다. 또한 인터뷰 응답자는 행사 현장의 도서관은 많은 인원을 수용할 수 있는 넓은 공간을 확보해야 함을 지적했다.

### 3.2.3 인터뷰 결과 분석

두 인터뷰를 분석한 결과 두 가지의 공통적인 문제점을 도출해낼 수 있었다. 첫째는 소통이 부족했다는 점이다. 세월호 여객선 침몰 사고 당시 현장의 사람들은 구조 계획 및 상황이나 현장 상황에 대해 정확히 알 수 없었다. 이는 구조하는 사람들과 현장의 사람들 간의 소통이 부족했음을 의미한다. 언론매체가 보도를 잘못된 탓도 있지만 소통이 부족했던 탓도 크다. 사건현장 내부관계자들 간의 소통, 그리고 사건현장과 국민들 간의 소통이 부족했다. 부산국제영화제 현장에서는 ‘감독, 배우와의 대화’와 같이 영화에 대한 심층적인 정보를 얻을 수 있는 소통의 장이 부족했다. 또 감독의 무대인사는 소통의 장이라고 할 수 있지만, 단지 일방적인 감사 인사를 전하기만 했다.

두 번째 문제는 현장의 정보가 부족했다는 점이다. 세월호 여객선 침몰 사고 현장에서 정확한 구조 상황, 생존자에 대한 정보를 얻을 수 없어 인터넷이 게시된 정보에 의존해야 했다. 결국 현장의 사람들은 대책위원회를 구성해 직접 정보를 수집해야 했다. 부산국제영화제 현장에서는 팜플렛이나 지도, 일정표 같은 기본적인 정보의 제공조차 부족했다. 뿐만 아니라 영화제에서 상영하는 작품들에 대한 심층적인 정보를 얻을 수 있는 자료도 구비되어 있지 않았다.

## 4. 정보접근 제약 상황에서의 팝업도서관 모델 운영방안

앞선 연구의 결과로 두 가지의 문제점을 도출하였다. 첫째는 소통이 부족했다는 것이고, 둘째는 현장의 정보가 부족했다는 것이다. 이에 연구로부터 도출된 문제점을 해결하기 위한 방안으로 정보접근 제약 상황의 팝업도서관 운영방안을 아래와 같이 제안하였다. 정보접근 제약 상황은 국가적 재난·재해 상황과 대규모 행사·축제상황으로 구분하였다. 이 팝업도서관은 도서관을 다양한 환경에 적용시켜 정보제공자와 수용자의 관점을 모두 고려한 정보를 제공하고, 이용자 개인의 특성과 요구를 고려한 서비스를 제공한다. 또한 현장에 대한 정보에 접근하기 어려운 상황에 있는 이용자에게 보다 정확한 정보에 접근할 수 있게 하고 다양한 프로그램을 통해 현장을 이해하는데 도움을 준다. 다만 재난 및 재해 상황과 행사 및 축제 상황은 그 성격이 매우 다르다. 따라서 정보접

근 제약 상황에서의 팝업도서관의 운영방안과 서비스 및 프로그램을 두 상황의 차이점에 따라 나누어 제안하였다. 하지만 본 연구에서 제시하는 팝업도서관 모델의 궁극적인 목적은 시민들의 '정보 접근권'과 '알 권리'를 보장하는데 있다.

사회적 이슈 현장의 도서관은 현장에서 가장 가까운 지역의 도서관을 중심으로 운영되도록 한다. 중심 도서관과 주변 도서관의 협력을 통해 풍부하고 다양한 자료들이 현장에 제공될 수 있도록 한다. 현장에 제공되는 도서관의 자료는 이용자가 현장의 상황을 보다 잘 이해할 수 있도록 돕는 것을 우선으로 해야 한다. 이때 사서는 현장에 관련된 풍부한 지식을 바탕으로 이용자에게 제공할 자료와 프로그램을 수집하고 개발한다. 현장에서 도서관은 많은 인원을 수용할 수 있는 넓은 공간을 확보하여 천막을 치거나 주변 건물을 임시로 개조하여 운영한다. 사회적 이슈 현장의 도서관은 이용자가 도서관을 찾아올 때만 서비스하는 수동적인 도서관에서 벗어나 이용자에게 적극적으로 정보를 제공하고 다양한 프로그램을 개발하여 운영함으로써 능동적으로 이용자의 정보요구를 충족시킨다.

이 도서관은 앞서 도출되었던 정보의 부족과 소통의 부족 문제를 해결하는데 도움을 줄 수

있어야 한다. 이를 위해서는 도서관을 운영하기 전에 다음과 같은 사항을 우선적으로 고려할 필요가 있다.

첫째, 현장에서 정보를 제공받는 대상을 명확히 하고, 정확성과 사실성이 높은 정보를 수집하기 위해 출처를 정확하게 명시한다.

둘째, 수집된 정보는 누구나 접근 가능하도록 대외적으로 공개한다. 다수의 사람들이 빠른 시간 내에 정보를 찾고 전달받을 수 있는 수단이 필요하다.

셋째, 누구나 공평하게 알 권리를 보장받아야 한다.

#### 4.1 운영방안

##### 1) 서비스 대상

이 도서관의 이용자는 재난을 당하거나 행사에 참여하여 필요한 정보를 적시에 제공받기 어려운 사람들을 대상으로 한다. 정보를 수집하고 열람하기 어려운 현장에서 인터넷을 통해 얻을 수 있는 자료보다 더 정확하고 다양한 정보를 얻고자 하는 요구가 있는 사람이라면 누구나 이 도서관의 서비스 대상이 될 것이다. 도서관이 운영되는 특정 상황과 관련된 사람 모두가 잠재적 이용자에 해당한다(<표 5> 참조).

<표 5> 상황별 서비스 대상

재난·재해	행사
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 필요한 정보를 적시에 제공받기 어려운 사람들</li> <li>▷ 인터넷을 통해 얻을 수 있는 자료보다 더 정확하고 다양한 정보를 얻고자 하는 요구가 있는 사람들</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 재난·재해로 인해 직·간접적인 피해를 입은 사람들</li> <li>▷ 재난·재해와 관련된 자료가 필요한 사람들</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 각종 행사에 참여한 사람들</li> <li>▷ 행사에서 다양한 정보를 얻고자 하는 사람들</li> </ul>

2) 사서

사서는 해당 상황에 관련된 분야에 대한 지식이 있는 사람이어야 한다. 또 이용자의 요구에 따라 관련 분야에 대해 참고봉사를 제공할 수 있어야 한다. 사서는 현장의 조직위원회, 대책위원회 등에 참여하여 이용자의 정보 요구를 파악하고 이를 도서관 운영 및 정보 수집에 반영하는 능동적인 역할을 수행해야 한다(<표 6> 참조).

3) 열람 및 대출

재난이나 행사 현장과 같이 복잡한 상황에서 대출 서비스를 시행하면 자료가 손상되거나 분실될 위험이 있다. 따라서 이 도서관은 관내 열람만을 가능하게 하고 대출 서비스는 시행하지 않는다. 대출 서비스를 제공하지 않는 이 도서관에는 매우 복잡한 현장에서 많은 인원을 수용할 수 있도록 최대한 넓은 열람 공간을 마련해야 한다. 현장에서 정보를 제공하는 방법은 다음과 같다. 단행본, 연속간행물, 잡지와 같은 인쇄자료는 자료 형태별로 분류하고 서가에 꽂아 이용자가 자유로운 분위기에서 열람할 수

있도록 한다. 뉴스, 보도 자료, 일정 등의 영상 자료는 도서관 내외부의 모든 사람들이 볼 수 있도록 스크린이나 입간판을 설치하여 제공한다. 재난상황의 경우에는 회의 내용이나 전달 사항, 상황 경과 과정 등을 요약해 작은 책자와 같은 인쇄물 형태로 만들어 제공하거나, 모바일로 접근 가능하도록 한다.

4) 자료의 수집 및 관리

해당 상황과 관련된 내용의 자료를 중심으로 수집해야 한다. 도서관의 규모에 제한이 있기 때문에 이용자가 우선적으로 필요로 하고, 상황에 적합한 자료를 신중히 선택하여 수집해야 한다. 가능한 범위에서 전자 자료나 신문, 학술지와 같은 연속간행물도 수집할 수 있다. 자료가 훼손되거나 분실되었을 때는 현장을 관리하는 조직이나 기관에서 그에 대한 변상을 하도록 한다. 수집되는 자료는 관련분야의 전문가인 사서가 관리한다.

도서관이 수집할 정보에는 미리 갖출 수 있는 자료와 현장으로 나가서 직접 수집해야 할 정보가 있다. 미리 갖출 수 있는 정보를 수집하

<표 6> 상황별 사서의 역할

재난·재해	행사
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 관련된 분야에 대한 지식이 있는 사람</li> <li>▷ 이용자의 요구에 따라 관련 분야에 대해 참고봉사를 제공할 수 있는 사람</li> <li>▷ 현장에 대한 충분한 정보를 제공</li> <li>▷ 사람들과 소통할 수 있는 매개체의 역할</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 현장의 조직위원회, 대책위원회 등에 참여하여 이용자의 정보 요구를 파악하고 이를 도서관 운영 및 정보 수집에 반영하는 능동적인 역할 수행</li> <li>▷ 사건에 대한 정확하고 신뢰할 수 있는 정보의 수집 및 제공</li> <li>▷ 현장과 시민들이 소통할 수 있도록 매개</li> <li>▷ 대책회의에 직접 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 행사위원회에 참여하여 행사를 개최하고 운영하는 데 필요한 정보 제공</li> <li>▷ 감독이나 배우들과 소통할 수 있도록 매개</li> <li>▷ 행사에 참여하는 많은 사람들을 대상으로 서비스</li> <li>▷ 현장 정보 뿐 아니라 주변의 정보를 얻을 수 있는 지도 등을 제공</li> </ul>



는 가장 대표적인 방법은 현장과 가장 가까운 도서관을 중심으로 하여 주변 도서관과의 협력을 함으로써 여러 자료를 모으는 것이다. 수집되는 자료에는 현장과 관련된 서적, 잡지, 연속간행물, 시청각자료 등이 포함된다. 다음으로 도서관은 현장 상황과 관련된 정보를 능동적으로 수집해야 한다. 수집된 현장 정보를 바탕으로 도서관 스스로 현장 상황을 정확히 파악해야 한다. 여기서 현장 정보란 재난이나 행사 현장에서 정보를 습득하는데 따르는 어려움이나 이용자의 정보 요구, 다른 정보원을 통해 얻을 수 없는 현장의 상황과 관련된 정보 등을 일컫는다. 이와 같은 현장 정보를 수집하여 도서관은 현장 상황을 파악하고, 이용자의 요구와 현장의 상황에 적합한 정보를 제공할 수 있다. 도서관이 현장 상황을 파악한 후에, 필요에 따라 현장에 관련된 다양한 언론 보도나 웹상의 신뢰할만한 정보들을 취합하여 재가공한 정보를 제공한다면 이용자의 정보요구를 충족시켜 줄 수 있을 것이다.

5) 시설

이 도서관의 형태는 이슈 현장 상황에 따라 버스형, 천막형, 건물 개조형 등으로 다양하게

변화할 수 있다. 하지만 어떤 형태의 도서관이든지 현장에서 이용자들이 쉽게 접근할 수 있는 곳에 존재해야 하며, 이용자를 위한 정보 활용 공간과 휴식의 공간을 공통적으로 갖추어야 한다.

(1) 정보 활용 공간

이용자에게 꼭 필요한 열람공간과 PC를 이용할 수 있는 공간을 제공해야 한다. 이 도서관의 규모는 상황에 따라 달라질 수 있기 때문에 적절한 공간배치가 중요하다. Information commons(IC)의 개념을 도입할 수도 있을 것이다. IC에서 사람들은 전자매체를 통해 필요한 정보를 얻고, 다른 사람들과 대화하고 정보를 공유할 수 있다. 현장의 도서관은 IC의 개념을 도입한 정보 활용 공간을 제공함으로써 이용자가 자신의 정보 요구를 최대한 해소할 수 있도록 한다.

(2) 소통 및 휴식의 공간 제공

사회적 이슈 현장의 도서관에서는 이용자들이 소통하고 편안하게 쉴 수 있는 공간과 서비스를 제공한다. 이 도서관은 현장 관계자의 발표, 강연을 개최하여 믿을 수 있는 정보를 얻고

<표 7> 상황별 소통 및 휴식의 공간

재난·재해	행사
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 이용자와 도서관과의 소통</li> <li>▷ 이용자의 요구에 따라 정보 이용교육 제공</li> <li>▷ 시청각 자료나 전자정보원을 이용할 때 도움을 줄 수 있는 인력과 안내자료 등을 갖추</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 이용자들이 소통하고 편하게 쉴 수 있는 공간과 서비스 제공</li> <li>▷ 현장 관계자의 발표, 강연을 개최하여 믿을 수 있는 정보를 얻고 이용자의 의견을 자유롭게 표명할 수 있는 소통의 장 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 행사와 관련된 여러 전시회 개최</li> <li>▷ 행사에 참여하는 도중 언제든지 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련해 제공</li> <li>▷ 정보 검색을 할 수 있는 공간 제공</li> <li>▷ 포토존 등 랜드마크의 역할</li> </ul>

또 이용자의 의견을 자유롭게 표명할 수 있는 소통의 장을 마련한다. 행사 현장의 경우 행사와 관련된 여러 전시회를 열어 이용자들이 정보를 얻음과 동시에 휴식을 취할 수 있는 환경을 제공해줄 수 있다. 예를 들어 '인천 아시안게임' 현장에 관련된 전시회를 연다면 역대 아시안게임 개최지에 대한 사진, 경기 종목에 대한 자료에 등을 전시할 수 있을 것이다. 그 외에도 이용자와 도서관 간의 소통도 중요하다. 도서관은 이용자의 요구에 따라 정보 이용교육을 제공해야 한다. 또한 시청각 자료나 전자정보원을 이용할 때 도움을 줄 수 있는 인력과 안내 자료를 충분히 갖추어야 한다.

#### 4.2 정보 서비스 및 프로그램

모델 도서관의 효율적인 운영을 위해서는 적합한 서비스와 프로그램을 제공하는 것이 중요하다. 이를테면 영화제의 경우, 상영영화에 대해 좀 더 심층적인 정보를 얻을 수 있는 프로그램을 운영해야 한다. 현장의 도서관은 여러 서비스와 프로그램을 이용자에게 제공함으로써 현장에 대한 이해를 돕고, 소통할 수 있는 창을 마련한다. 이와 관련해 다음과 같은 서비스 및 프로그램이 필요하다.

##### 1) 현장 상황에 대한 정보 제공 서비스

많은 사람이 있는 현장에서는 하나의 기관이 현장의 정보를 수집하고 정리하는 것에 한계가 있다. 재난 현장의 도서관 모델은 현장의 정보를 수집해 널리 알리는 것이 더 어려울 것이다. 재난 현장에 존재하는 도서관은 해당 재난 상

황에 관련된 여러 언론의 보도나 뉴스, 신문 등의 정보를 수집하여 현장에 있는 사람들에게 정확한 정보를 제공한다. 이러한 정보를 제공은 스크린으로 여러 언론매체의 보도 내용을 보여주거나 전광판으로 뉴스의 헤드라인을 보여주는 등의 방법을 통해 가능하다. 또 신문과 같은 인쇄 매체에서 보도한 정보를 많은 사람에게 알리기 위해 전자형태, 메신저로 제공하거나 전단지, 소책자, 대자보 등으로 정보를 전달한다. 다양한 언론 매체 보도 자료를 취합하고 재가공하여 객관적인 현장의 상황에 대한 정보를 제공하는 것도 좋은 방법일 것이다. 단, 이것은 보도되는 자료들이 모두 사실임을 전제로 한다.

행사 현장에서의 도서관 모델은 행사 일정이나 프로그램에 대한 정보를 팸플릿 뿐만 아니라 전광판 등을 이용하여 보다 더 많은 사람들이 한눈에 정보를 얻을 수 있도록 돕는다. 그 밖에도 사서가 본 도서관의 소개와 도서관이 다루고 있는 사회적 이슈에 대해 전반적으로 소개하는 서비스도 제공할 수 있다

이 서비스는 전반적인 현장의 상황에 대한 정보를 제공하는 것이다. 이슈 현장의 도서관은 현장에 대한 정확한 정보를 신속하게 전달함으로써 이용자들의 현장에 대한 정확한 이해를 도와 이용자들이 보다 효과적으로 현장 상황에 대처할 수 있도록 해야 한다(〈표 8〉 참조).

##### 2) 현장 관련 정보 제공 서비스

앞서 소개한 서비스가 현장의 '상황'에 대한 정보를 제공하는 것이었다면 '현장 관련 정보 제공 서비스'는 이슈 현장에 관련된 여러 유형의 정보원들을 이용자에게 제공하는 서비스이

〈표 8〉 현장 상황에 대한 정보 제공 서비스

재난·재해	행사
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 현장에 대한 정보 제공</li> <li>▷ 현장에 대한 정확한 정보를 신속하게 전달함으로써 이용자들의 현장에 대한 정확한 이해를 도와 이용자들이 보다 효과적으로 현장 상황에 대처할 수 있도록 해야 함</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 해당 재난 상황에 관련된 여러 언론의 보도나 뉴스, 신문 등의 정보를 수집하여 현장에 있는 사람들에게 정확한 정보 제공</li> <li>▷ 스크린으로 여러 언론매체의 보도 내용을 보여주거나 전광판으로 뉴스의 헤드라인을 보여줌</li> <li>▷ 신문 등의 인쇄 매체에서 보도한 정보를 많은 사람들에게 알리기 위해 전자형태, 메신저로 제공하거나 전단지, 소책자, 대자보 등으로 정보 전달</li> <li>▷ 다양한 언론 매체 보도 자료를 취합하고 제공하여 객관적인 현장의 상황에 대한 사실적 정보를 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 행사 일정이나 프로그램에 대한 정보를 팸플렛뿐만 아니라 전광판 등을 이용하여 많은 사람들이 한눈에 정보를 얻을 수 있도록 함</li> <li>▷ 사서가 본 도서관 소개와 도서관이 다루고 있는 사회적 이슈에 대해 전반적으로 소개하는 서비스 제공</li> <li>▷ 행사 일정 프로그램에 대한 정보 외에도 프로그램에 대한 질문을 받고 참가자가 원하는 프로그램을 추천해 주는 서비스 제공</li> <li>▷ 외국인에 대한 통역 서비스 제공</li> <li>▷ 지체 없이 참가자에게 필요한 정보 제공</li> </ul>

〈표 9〉 현장 관련 정보 제공 서비스

재난·재해	행사
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 이슈 현장에 관련된 여러 유형의 정보원들을 이용자에게 제공하는 서비스</li> <li>▷ 직접 소통함으로써 정보를 얻을 수 있는 장을 만들어 주는 것</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 과거에 발생한 관련 사례</li> <li>▷ 재난·재해 매뉴얼</li> <li>▷ 기타 관련 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 행사와 관련된 인물에 대한 정보</li> <li>▷ 행사와 연관 있는 책</li> <li>▷ 리뷰 등 그 외 관련 자료</li> </ul>

다. 부산국제영화제 현장에서 상영되고 있는 영화의 감독이 집필한 책, 배우의 자서전, 시나리오 작가에 대한 평가, 또는 감독, 배우, 작가의 다른 작품들에 대한 정보 등을 제공하는 것을 예로 들 수 있다. 이러한 유형의 자료뿐만 아니라 ‘감독과의 대화’, ‘시나리오 작가와의 대화’와 같이 직접 소통함으로써 정보를 얻을 수 있는 장을 만들어주는 것 또한 이 서비스에 해당된다. 이 서비스를 통해 이용자들의 다양한 정보 요구를 충족시키고 이용자가 현장에 대해 보다 포괄적인 이해를 할 수 있도록 돕는 효과를 거둘 수 있을 것이다(〈표 9〉 참조).

## 5. 결론

도서관은 시민의 정보접근권과 알 권리를 보장해야 하는 사회적 책임을 가지고 있으며, 이러한 책임을 다하기 위해 노력해야 한다. 복잡하고 다양해지는 현대사회에서는 정보접근권이 제한되는 정보제약 상황이 수시로 발생할 수 있으며, 오늘날의 도서관은 고정된 위치에서 이용자가 찾아오기를 기다리는 수동적인 태도에서 벗어나, 정보 요구가 있는 곳에 적절한 형태와 시설을 갖추어 찾아가 서비스하는 능동적인 기구로서 활동해야 한다.

본 연구의 목적은 위와 같이 사회가 변함에 따라 요구되는 도서관의 역할 변화에 부응하여, 도서관이 시민의 알 권리와 정보접근권을 보장하는 사회적 책임을 다 할 수 있도록 돕는 팝업 도서관 모델의 운영방안을 제시하는 것이다. 본 연구의 결과 밝혀진 정보제약 상황에서의 문제점은 첫째는 소통이 부족했다는 것이고, 둘째는 현장의 정보가 부족했다는 것이다.

이를 개선하기 위해 국가적 재난이나 행사와 같은 사회적 이슈 상황에서 도서관은 이용자에게 상황에 필요한 정보를 제공해 주어야 한다. 시민이 정보제약 상황에서 도서관을 통해 정보를 얻고 활용할 수 있는 접근점을 마련해줌으로써 정보 접근권과 알 권리를 보장받을 수 있도록

해야 한다.

본 연구에서 시행한 일반 시민을 대상으로 한 설문조사는 그 대상이 서울 지역에 국한되어있고, 110명에 불과하다는 점에서 설문 결과를 일반화시키기 어려운 한계가 있다. 그러나 이 연구를 통하여 사회적 이슈 상황에서 도서관이 사회적 책임을 다하지 못하고 있으며, 시민들이 도서관이 능동적이고 새로운 역할을 수행해주시기를 요구하고 있음을 파악할 수 있었다. 추후 보다 대규모의 피실험자를 대상으로 관련 연구가 이루어질 필요가 있으며, 특히 팝업도서관의 특성상 다양한 상황에서 도서관의 능동적 역할에 대한 고찰이 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 고영만 (2010). 정보문해론. 서울: 한국도서관협회.
- 김영신 (2000). 이동도서관의 이용행태 연구: 대전지역의 이동도서관을 중심으로. 한국문헌정보학회지, 34(3), 5-23.
- 유일상 (2003). 국민의 알권리와 개인의 사생활권. 한국방송학회 세미나 및 보고서, 1-20.
- 정병창, 이진영 (1994). 서울시 새마을 이동도서관의 활성화 방안 연구. 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 173-176.
- 조용완 (2012). 이동도서관 서비스 기준 및 지침에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 46(3), 203-231.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.3.203>
- 최상기 (2012). 공공도서관 아웃리치서비스 확대방안 연구. 한국문헌정보학회지, 46(1), 311-339.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.311>
- 최은주, 박종범 (2005). 이동도서관 이용 실태 분석 및 활성화 방안에 관한 연구. 시민인문, 13, 129-160.
- Cummings, J. (2009). "How can we fail?" The Texas State library's traveling libraries and bookmobiles 1916-1966. Libraries & the Cultural Record, 44(3), 299-325.
- Pardeep, R. (2013). Role of library and information centres in disaster management. Library

Philosophy and Practice, 1-10.

Featherstone, R. M. (2012). The disaster information specialist: An emerging role for health librarians. *Journal of Library Administration*, 52(8), 731-753.

Wertheimer, A. B. (2004). Japanese American community libraries in America's concentration camps, 1942-1946. The University of Wisconsin - Madison, ProQuest, UMI Dissertations Publishing.

Willett, P., & Broadley, R. (2011). Effective public library outreach to homeless people. *Library Review*, 60(8), 658-679.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기

(English translation of references written in Korean)

Cho, Yong Wan (2012). A study on the standards and guidelines related to bookmobile service. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(3), 203-231.

<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.3.203>

Choi, Eun Ju, & Park, Jong Beom (2005). A study on the current status and efficient management of public library bookmobile service. *Humanities for Citizen*, 13, 129-160.

Choi, Sang Ki (2012). A study on the expansion of the outreach service at public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(1), 311-339.

<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.311>

Chung, Byung Chang, & Lee, Jin Young (1994). A study on the activation of the "Sae Ma UI" bookmobile in Seoul City." In: Korea Society for Information Management. Paper presented at Korea Society for Information Management, 173-176.

Kim, Young Shin (2000). A study on user behavior of bookmobile services in DaeJeon City. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 34(3), 5-23.

Ko, Young Man (2010). *Information literacy*. Seoul: Korea Library Association.

Yoo, Il Sang (2003). The right to know and the right to privacy. *Korean Association for Broadcasting & Telecommunication*, 1-20.