

# 공공도서관 서비스 개발을 위한 사례 연구\*

- 미국의 P공공도서관을 중심으로 -

## A Case Study for Public Library Service Development: Focused on P Public Library in USA

도 태 현(Tae-Hyeon Doh)\*\*

### 〈 목 차 〉

- |                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| I. 서론                 | V. 우리나라 공공도서관 서비스 개발을<br>위한 제안 |
| II. 공공도서관 서비스 개발의 필요성 | VI. 결 론                        |
| III. P공공도서관의 개요       |                                |
| IV. P공공도서관 서비스의 개관    |                                |

### 초 록

본 연구에서는 미국의 P공공도서관과 그 이웃한 몇몇 도서관들의 서비스 사례를 개관하고 이를 참고로 우리나라 공공도서관에 도입할 필요가 있다고 판단되는 서비스들을 제안하였다. 우리나라 공공도서관이 본질적 역할을 감당하고 지역 주민의 지원을 확보할 수 있기 위해 1) 정보사회의 환경에 상응하는 정보제공 서비스, 2) 학교 교육과 평생교육을 지원할 수 있는 서비스, 3) 주민들의 문화와 예술적 욕구를 충족시켜줄 수 있는 서비스의 개발을 제시하였다.

주제어: 공공도서관, 도서관 서비스, 공공도서관 서비스

### ABSTRACT

This study outlined the services of the P Public Library and some other libraries in California, USA for benchmarking to develop the public library services in Korea. To perform the role of public libraries and to assure the library users' supports in Korea, the development of following services are suggested in this study : 1) information services suited to information society 2) services to supply the public and lifelong education 3) services related to the cultural and artistic desires of the local community.

Key Words: Public Library, Library Service, Public Library Service

\* 이 연구는 동의대학교 학술연구조성비(2005AA-29)에 의해 지원되었음.

\*\* 동의대학교 문헌정보학과 교수(thdoh@deu.ac.kr)

• 접수일: 2006년 8월 23일 • 최초심사일: 2006년 9월 8일 • 최종심사일: 2006년 9월 21일

## I. 서론

근래 우리 공공도서관은 '개명 파동'으로 한 차례 흥역을 치른 바 있다. 뿐만 아니라 경제적 여건이 어려워지면 도서관 예산은 언제나 삭감의 우선순위에 오른다. 아직도 우리 사회에서 공공도서관은 한적한 곳에 지어져서 개체 수만 채우면 되는 것으로 여기는 경향이 있다. 그러다가 어느 날 사정이 여의치 않아 몇몇 공공도서관이 문을 닫는 일이 발생하더라도 이를 충격적으로 받아들이는 사람이 얼마나 될지 의문이다.

필자는 도서관을 인류 지식정보의 산실이며 전승자로서의 역할을 감당해야 할 사회적 장치로, 또한 도서관이 우리 사회에서 교육과 문화의 중심체로 자리 잡고 있어야 된다고 생각하고 있는 한 사람으로서 왜 우리 도서관이 이와 같은 정도의 인식에 머무를 수밖에 없을까하는 의문과 불만을 늘 가져왔었다.

그 동안에는 저개발국가로서 민생고를 해결하고 경제성장에 몰두하느라 도서관이 국가적 정책의 주변부에 머물 수밖에 없었다고 변명할 수도 있었다. 그러나 이제 이러한 문제는 어느 정도 해결된 것으로 판단된다. 도서관이 국가의 정책과 대중의 관심 밖에 밀려나 있어야 하는 것이 민생 문제 때문만은 아니라는 것이다. 그러면 무엇 때문일까? 이제 이러한 문제의 답을 공공도서관 내부에서도 찾아야 할 때가 되었다고 생각한다. 공공도서관이 그들의 서비스를 통하여 고객인 주민들의 인식을 변화시키고 그들로부터 지원을 받을 필요가 있다는 것이다.

오늘날 우리사회의 현상을 법보다 여론이 우선하고 여론보다는 시위가 우선이라고 자조적으로 표현하는 사람들이 있다. 사실여부는 차치하고라도 도서관이 그 존재의 기반을 확보하고 안정적으로 발전하는데 주민들의 우호적 여론은 지원세력이 될 수 있고, 또한 만약 한 지역사회에서 공공도서관이 어려움에 처하게 되는 상황을 맞게 될 때 주민들이 도서관을 위하여 피켓을 들고 항의라도 할 수 있게 된다면 이는 무엇보다 든든한 우군이 될 수 있을 것이다.

공공도서관이 그 주민들을 이와 같이 생각하고 행동할 수 있도록 설득하는 가장 효과적인 방법은 도서관 서비스를 통해 그들을 감동시키는 것이며 또한 그들이 이와 같은 서비스에 익숙해지도록 꾸준히 질적으로 개선하는 것이다. 공공도서관은 그들의 서비스를 통하여 주민들로 하여금 그들의 삶에서 부닥치는 다양한 문제를 해결하는데, 문화적 욕구를 충족시켜주는데, 나아가서 삶을 질적으로 제고하는데 없어서는 안 될, 선택이 아닌 필수적 기관으로 인식하게 해야 한다는 것이다.

무릇 정회장의 우화 한 대목같이 도서관의 서비스가 그들의 고객에게 '(선의의) 원숭이의 꽃신이 되도록 하는 것이다. 애초에 원숭이에게 꽃신은 반드시 필요한 것이 아니었듯이 도서관 서비스 역시 그 이용자에게 필수불가결한 것은 아니었을지도 모른다. 그러나 맨발로 다니던 원숭이가 꽃신을 한 번 신고 두 번 신은 다음에는 급기야 맨발로는 다닐 수 없게 되듯이, 공공도서관의 편리한 서비스에 길들여진 그들의 고객 역시 도서관의 서비스가 없이는 그 불편을 참아내기가 쉽지 않게

될 것이다.

본 연구의 목적은 이와 같은 공공도서관 서비스의 개발을 제안하기 위한 것이다. 필자는 연구년 동안 미국을 방문할 기회를 가졌고 그 때 필자가 거주한 지역에 있었던 P공공도서관을 비교적 자세히 관찰할 기회를 가졌다. 본 연구에서는 그 결과와 각종 자료들을 바탕으로 P공공도서관의 서비스 실태를 개관해보고, 더불어 그 주위의 몇몇 공공도서관들의 사례들도 참고하여 우리나라 공공도서관 서비스 개발의 참고자료로 삼고자 한다.

이러한 시도에 있어서 수적으로 소수일 뿐 아니라 지역적으로도 제한된 몇몇 사례 도서관의 서비스 실태를 ‘미국의 공공도서관 서비스’로 일반화시키기는 어렵다. 다만 필자의 여건상 보다 광범위한 지역의 공공도서관들을 두루 관찰할 수 있는 기회를 가지기 어려웠고, 또한 공공도서관이 갖는 일반적 역할과 기능이 있음을 감안한다면 이들 도서관들의 서비스 내역들이 우리나라 공공도서관의 서비스를 개발하는데 참고자료는 될 수 있을 것으로 생각한다.

그리고 사례 도서관들의 서비스 유형들을 우리나라 공공도서관에 무턱대고 이식하거나 접목할 수 없다는 사실도 간과되어서는 안 될 것이다. 이는 일반적으로 미국의 공공도서관이 갖는 사회문화적 환경이나 사례 도서관들 각자가 처한 특수한 사정들이 우리나라의 공공도서관과는 다를 수 있기 때문이다. 뿐만 아니라 우리나라 공공도서관들 중에서도 그 각각이 갖는 환경은 서로 다를 수 있다. 따라서 이 연구에서 제시되는 사례 도서관들의 서비스 유형이나 이를 통한 서비스 개발 방향의 제안들은 우리나라 공공도서관 서비스 개발에 있어 일반론적 참고자료가 될 수 있을 것이며 개체 도서관들의 서비스 개발은 이를 기초로 각자가 처한 특수한 사정에 맞게 보다 구체적으로 이루어져야 할 것이다.

## II. 공공도서관 서비스 개발의 필요성

우리 사회에서 공공도서관은 필수불가결의 기관으로 인정되고 있는가? 이 질문에 당연히 그렇다는 대답을 확신할 수는 없다. 왜냐하면 행정당국이 도서관을 건립하거나 운영하는데 소요되는 재정의 지출에 여전히 인색하거나 부담스러워하고 있기 때문이다. 단지 적정수의 도서관이 유지 관리되어야 한다는 사회적 통념 때문에 그나마 현재의 공공도서관이 유지되고 있는 것으로 보인다.

이러한 사회적 통념에만 의존해서는 우리 사회에서 도서관이 반드시 존속해야 한다는 납세자들의 지지를 얻기란 쉽지 않을 전망이다. 특히 정보화와 인터넷의 광범위한 보급은 공공도서관의 입지를 더욱 위축되게 만들었다. 주디스 A. 시스는 네트워크의 발달과 관련하여 오늘날 공공도서관 존립의 당위성이 지지받지 못하는 이유를 다음과 같이 분석하였다.<sup>1)</sup>

1) 주디스 A. 시스 지음, 눈에 띄는 도서관 마케팅: 도서관과 사서들을 살리는 책 이우정 박수희 김태훈 옮김 서

4 한국도서관·정보학회지(제37권 제3호)

- ① 인터넷의 발달로 “인터넷에 다 있고 모두 다 공짜다”라는 인식.
- ② 인터넷과 유료 데이터베이스를 이용자가 직접 검색 할 수 있게 된 것.
- ③ 많은 도서관 서비스가 가상공간으로 옮겨지고 도서관이나 사서가 점점 ‘보이지 않는 존재’가 되어가고 있는 것.
- ④ 도서관은 쉽게 아웃소싱 할 수 있으며 이를 합리적인 조치로 생각하는 것.
- ⑤ 도서관은 통상 기업 내에 수익을 창출하는 부서로는 인식되지 않으며 쉽게 구조조정의 대상으로 생각하는 것.
- ⑥ 정보기술은 정보를 찾고 얻는 일을 쉽게 만들어 주었으며 아무나 사서의 일을 할 수 있다고 생각하게 된 것. 그리고 이 생각이 틀렸다는 사실을 우리가 제대로 증명해 보이지 못한 것.

정보사회의 도래와 발달한 정보기술이 전통적으로 도서관과 사서가 중심이 되어 이루어졌던 정보서비스의 상당 부분을 잠식하게 됨으로써 도서관과 사서의 존재에 대한 당위성이 과거 어느 때보다 희석되게 되었다. 현재의 상황이 도서관이나 사서들이 도서관에서 그들의 고객을 기다리기만 하면 되었던 과거와는 사뭇 다르게 되었다는 것이다. 도서관과 사서들은 스스로 그들의 고객을 확보하기 위해 노력하지 않으면, 그리고 존재의 당위성을 입증하지 못한다면 우리사회에서 공공도서관이란 만약의 경우 없어져도 조금은 허전할 것 같은 정도의 상징적 존재로 전락하고 말 가능성이 크다. 이제 는 이름 하여 도서관을 ‘마케팅’(marketing)<sup>2)</sup> 하지 않으면 안 될 시점에 와 있다는 것이다.

그러나 아직도 우리 도서관계는 이러한 고객의 확보를 위한 마케팅에 대하여 심각하게 고민하고 있지 않는데 그 이유를 역시 주디스 A. 시스는 다음과 같이 분석하였다.<sup>3)</sup>

- ① 마케팅이 도서관의 생존에 중요하다는 사실을 인식하지 못하고 있다.
- ② 마케팅을 하는 방법을 모르고 있다.
- ③ 마케팅에 투여할 시간이 없다.

그러나 정보기술의 물결 속에서도 도서관이 여전히 그 본질적 위상을 확보하고 고객의 지원을 확보할 수 있기 위해서는 정보의 시장과 그 고객에 대한 연구가 필요하며, 이는 실물 도서관의 무

출: 이채, 2005), pp.23-24.

2) 도서관이 다양한 정보제공서비스를 하는 기관들과 경쟁적 관계 속에서 우위를 확보하기 위해서는 도서관도 ‘정보’라는 상품을 제공하는 시장’에 대한 포괄적 연구와 접근이 필요하게 되었다는 것이다. ‘마케팅’이라는 용어의 개념을 보다 더 자세히 이해하기 위해 그 사전적 의미를 살펴보면 다음과 같다.

“마케팅은 광고, 판매, PR, 판촉, 다이렉트 메일, 가격결정, 시장조사 등을 비롯한 다양한 활동이라고 정의할 수 있다.”(폴 스미스, 마케팅이란 무엇인가, 최경남 옮김(서울: 거름, 2005), p.31)

“마케팅이란 제품 또는 서비스를 고객을 향해 유통시키는데 관계된 일련의 체계적 시장지향 활동으로써 매매 그 자체를 가리키는 판매보다 훨씬 넓은 내용을 가지며 판매는 마케팅의 일부를 이루는데 불과하다.”(야후백과사전, <http://kr.dic.yahoo.com/> [cited 2006. 8. 23])

3) 주디스 A. 시스, 전게서, p.22.

용론을 제기하고 도서관의 폐쇄 혹은 축소를 끊임없이 요구하는 외압에 대한 자구책일 수도 있다.

그러면 도서관 마케팅이란 무엇인가. 리어버거(Benedict A. Leerburger)는 도서관 마케팅의 방향을 다음과 같이 간단하게 설명하였다.

도서관이 가장 잘하는 것을 하는 간단한 것일 수 있다. 즉 정보를 제공하는 것이다. 사람들로 하여금 집안의 참고자료로는 해결할 수 없는 문제(의문)가 생겨났을 때 도서관을 가장 먼저 찾아가야 되는 정보원이라고 생각하게끔 만드는 것이다. 그리고 학생들로 하여금 공공도서관(경우에 따라서 지역 대학이나 기업의 도서관)을 학교도서관에서는 구할 수 없는 자료가 있었을 때 이를 이용할 수 있는 정보원으로 생각할 수 있게끔 해야 한다는 것이다.<sup>4)</sup>

즉 이용자들이 하여금 공공도서관은 그들의 지적 의문이나 문제를 해결해 주기 위해 언제나, 가장 가까운 곳에서 정보를 제공할 준비가 되어 있다는 사실을 주지시켜야 한다는 것이다. 이것이 의식적이든 무의식적이든 이용자의 뇌리에 각인되어 그들에게 지적 욕구가 생겨나면 언제나 제일 먼저 도서관을 떠올리고 도서관으로 발길을 향하게 만드는 것이다.

이를 위해 도서관이 취할 수 있는 구체적 방법으로 리어버거(Benedict A. Leerburger)는 ① 뉴스매체를 이용해서 홍보하거나 ② 특별한 이벤트를 개최하는 것, ③ 지역사회의 지도자들과의 밀접한 관계를 유지하는 것, ④ 기금을 마련하는 것 등을 들었다<sup>5)</sup>

도서관이 사회적 지지를 확보하기 위하여는 우선적으로 그들이 속한 지역사회에 그들의 존재와 서비스를 알리고 이러한 서비스가 충분히 가치 있는 것이라는 사실을 홍보해야 한다는 것이다. 그러나 이러한 홍보가 설득력을 얻기 위해서는 그 이전에 홍보의 내용이 될 지역사회에 대한 도서관의 기여 사실, 즉 도서관이 제공하는 서비스의 질적 제고가 무엇보다 우선되어야 한다. 그러므로 공공도서관이 지역사회에 제공하는 서비스와 활동은 그 자체로 도서관 존립의 기반이 될 수 있으며 대단히 중요한 의미를 갖는다.

### Ⅲ. P공공도서관의 개요

P공공도서관의 환경과 특성을 이해할 수 있기 위하여 먼저 이 도서관이 소재하고 있는 지역의 특성과 도서관의 봉사, 예산 등의 규모를 개관해 보고자 한다.<sup>6)</sup>

4) Benedict A Leerburger, *Promoting and marketing the library*, rev. ed.(Boston: G.K. Hall1, 1989), p.166.

5) *Ibid.*, p.168.

6) P Library District Board of Trustees, *Agenda item 26: California library outlet survey 2003-2004 for P Library District as transmitted to the California State Library on August 21, 2003* (Sep. 20, 2004), pp.1-19

6 한국도서관·정보학회지(제37권 제3호)

P공공도서관은 미국 캘리포니아주 남부의 작은 도시P 시에 소재하고 있으며 봉사대상자들의 유형별 분포는 <표 1>과 같다.

<표 1> P공공도서관의 봉사대상자 유형

인구	0-5세 아동의 수	6-14세 아동의 수	등록된 회원수	0-14세 아동 회원수
53,200명	3,768명	6,785명	18,098명	3,451명

전체 인구 53,200명 중 약 34%인 18,098명이 도서관의 회원으로 등록되어 있으며, 0-14세 아동은 10,553명 중 3,451명(약 33%)이 도서관의 회원으로 등록되어 있는 것으로 나타나고 있다. 인구수에 비한 성인이나 아동회원의 규모를 볼 때 이들의 삶에서 도서관이 차지하고 있는 비중이 어느 정도임을 짐작할 수 있다.

P공공도서관의 직원과 예산의 규모는 <표 2>와 같다.

<표 2> P공공도서관의 직원 및 예산규모

직원수 (full and part time)	재정수입총액		자료구입비총액	
	지방정부교부금	기타수입	인쇄자료구입비	기타자료구입비
21명	\$ 1,692,069		\$ 173,257	
	\$ 1,367,308	\$ 324,761	\$ 109,131	\$ 64,126

총 직원 수는 21명으로 여기에는 시간제 근무 직원의 수도 포함되어 있다 주된 수입원은 지방정부의 세금과 교부금으로 연간 \$ 1,367,308(80.8%)이며, 그 외에 주의 도서관 관련 기금과 기부금, 과태료, 사용료 등의 기타 수입을 합하여 총 \$ 1,692,069이다.

예산 중 자료구입비로 지출된 비용은 \$ 173,257이었으며 그중 \$ 109,131(63%)는 인쇄자료나 연속간행물 구입비로 지출되었고, 기타 전자자료, 시청각자료 등의 구입비로 \$ 64,126(37%)가 사용되었다.

P공공도서관의 장서구성은 <표 3>과 같다.

<표 3> P공공도서관의 장서구성

인쇄자료 권수			기타자료의 수량			
단행본	정부간행물	연속간행물	오디오자료	비디오자료	데이터베이스	마이크로필름
116,321			3,750	3,805	12	922
115,705	98	518				

의 내용을 편집하였음.

인쇄자료의 대부분은 단행본으로 구성되어 있으며 연속간행물과 정부간행물이 포함되어 있다. 그 전체 권수는 116,321권으로 비교적 소규모의 장서로 유지되고 있는 도서관이다. 이 공공도서관의 경우 제작된 장서나 연속간행물의 과월호를 수시로 전시, 판매하고 있는 것으로 미루어봐서 보존보다는 이용에 중점을 두고 장서를 적정규모로 유지하기 위해 노력하고 있는 것으로 생각되었다. 그 외에 오디오자료와 비디오자료, 그리고 마이크로필름(릴) 등의 비도서자료를 소장하고 있으며 12종의 DB에 접속할 수 있도록 하였다.

P공공도서관 서비스의 양적 실태는 <표 4>와 같다

<표 4> P공공도서관 서비스의 양적 실태

연간개관시간	입관자수	대출자료수	프로그램	
			실시 회수	참석자수
1,956시간	408,195명	177,565건	543회	7,337명

연간 도서관을 방문한 이용자수는 408,195명, 관외 대출자료는 177,565건에 달한다. P공공도서관은 도서관자료 제공 외에 다양한 프로그램들을 개설하고 있었는데 그 실시회수는 543회에 연인원 7,337명이 참석하였다.

#### IV. P공공도서관 서비스의 개관

P공공도서관이 실시하고 있는 서비스 중 비교적 특기할 만한 것을 중심으로 개관해보면 다음과 같다. 이러한 서비스의 실시와 관련하여 III장에서 제시된 정도 이상의 통계자료는 구하기 어렵다. 따라서 여기서는 이들 서비스의 내용을 중심으로 살펴본다.

##### 1. 정보제공 서비스

###### 가. 정보제공 서비스를 위한 도서관간의 협력

대부분의 도서관과 마찬가지로 P공공도서관도 자체적으로 참고봉사 데스크를 갖추고 개관 시간 중에 참고봉사를 하고 있다. 그 외에 P공공도서관은 인터넷을 통하여 LA 지역의 도서관간 상호협력력을 통한 참고봉사를 하고 있다. 이러한 참고봉사를 주관하는 기관은 LA지역 31개 공공도서관의 협의체인 The Metropolitan Cooperative Library System(MCLS)<sup>7)</sup>으로서 이 서비스는 24/7(1

7) MCLS는 관할 지역의 모든 주민들에게 제공되는 도서관 서비스를 개선하기 위해 정보자원을 공유하는 LA지역의

일 24시간, 1주 7일간) Reference라고 이름 붙여져 있다.<sup>8)</sup> 말하자면 하루 24시간 일주일에 7일 동안 연중무휴로 실시간 참고봉사를 한다는 의미이다.

24/7 Reference는 연방 LSTA(Library Services and Technology Act) 기금에 의해 유지되고 캘리포니아 주립도서관(California State Library)에 의해 운영되는 MCLS의 프로젝트이다. 24/7 Reference는 이 지역의 도서관에 근무하고 있는 참고사서들, MCLS의 참고사서들, 그리고 MCLS에 의해 고용된 문헌정보학 대학원 학생들의 의해 이루어지고 있다.

이용자들이 인터넷을 통해 참고 질문을 하면 MCLS는 필요한 정보를 제공한다. 만약 MCLS의 사서들이 질문자가 원하는 정보를 제공할 수 없다면 그들은 해당 이용자가 이용하고 있는 도서관이나, MCLS Reference Center, 전문가, 혹은 필요한 정보를 제공할 수 있는 다른 도서관에 질문의 내용을 위탁하게 된다.

그 외에 도서관 카드(도서관이 발급하는 회원 카드)를 ID 카드로 하여 다양한 온라인 참고정보원에 접근할 수 있도록 하고 있다. 이러한 온라인 참고정보원들 중에는 도서관내에서만 접근이 가능한 소수의 정보원들도 있지만 대부분은 인터넷을 통하여 도서관 밖에서도 이용할 수 있도록 하고 있다.

#### 나. 관공서 및 지역사회의 행정, 문화행사 정보 안내

P공공도서관에서는 보건 당국과 같은 관공서들에서 실시하는 프로그램의 안내문에서부터 심지어 지역의 버스 노선 안내책자에 이르기까지 시민들에게 통지되거나 홍보되어야 할 각종 유인물들이 전시대나 도서관 곳곳의 빈 공간을 이용하여 배포되고 있었다. 뿐만 아니라 지역사회의 각종 민간단체나 개인이 개최하는 문화행사, 공연 등에 대한 안내문이나 소책자들도 도서관을 통하여 배부되고 있었다.

필자가 본 것을 예로 들면 Yorba Linda Orchestra라는 합주단이 개최한 “Holiday Concert” 공연에 대한 안내, 그리고 Placentia Founder Society가 개최한 실내악연주회에 대한 안내문, 기타 다양한 소책자나 브로슈어들이 도서관을 통해 배부되고 있었으며 도서관 이용자들이 필요에 따라 가져갈 수 있도록 하고 있었다. 물론 이러한 유인물들은 모두 도서관의 허락을 얻은 후에 배포되도록 하고 있었다.

대부분 소규모 도시의 공공도서관들은 시빅 센터(civic center)<sup>9)</sup> 내에 시청 및 경찰서 등의 행정기관들과 함께 위치하고 있었다. 공공도서관이 위치상으로 다른 행정기관과 인접한 연유인지는 모르겠으나 행정적으로 통지되거나 공지되어야 할 문서들이 도서관의 게시판에 부착되는 경우가 많

도서관 협력체이다. 이용자들은 그들이 이용하는 지역의 도서관을 통해서 육백만권의 장서와 신문 기타 멀티미디어 정보자원을 포함하는 모든 회원도서관의 정보자원을 이용할 수 있다.(<http://www.mcls.org/> [cited 2006. 5. 24])

8) <http://www.247ref.org/> [cited 2006. 5. 24].

9) 도시 중심부의 중앙관청이나 복지시설이 집중되어 있는 지역을 뜻함.



았다. 말하자면 도서관이 시의 공보 부서 역할도 일부 담당하고 있는 것으로 보였다.

## 2. 교육적 기능 수행을 위한 서비스

### 가. 취학 전 아동들을 위한 프로그램

P공공도서관에서는 아동과 성인들을 위한 여러 가지 교육프로그램을 갖고 있었는데 그 중 취학 전 아이들을 위한 프로그램으로는 이야기시간(storytime), 아이보기(lapsits), 음악시간(musictime)과 같은 것들이 있었다.

이야기시간(storytime)은 3살에서 6살 사이의 아이들을 위해 목요일 오전 10시 30분부터 11시 사이에 개최되고 있었으며, 2살 이하의 아이들을 위한 아이보기(lapsits)는 목요일 10시부터 10시 20분 사이에 개최되었다. 이 두 프로그램은 모두 '고든과 딕시 쇼 기금'(Gordon and Dixie Shaw Endowment)의 후원을 받아 린 배슬러(Lin Baesler)라는 여성 전문가에 의해 진행되고 있었다. 음악시간(Musictime) 역시 린 배슬러에 의해 진행되고 있었으며 3-4세를 위한 시간과 5-6세를 위한 시간으로 나누어 목요일 오후 6시부터 7시까지 1시간 동안 진행되었다.

필자는 이 프로그램들이 진행되는 시간에 참관하여 본 적이 있는데 주민들의 참여와 호응도가 생각했던 것보다 높았다. 부모들이 이 시간을 기억하였다가 갓 걸음마를 시작한 아이들에서부터 주로 취학 전의 아이들을 데리고 도서관을 찾아와서 아이들과 함께 이 프로그램에 동참하는 것을 보았다. 특히 이 프로그램은 따로 방이나 칸막이 없이 개방된 열람실의 한쪽 코너에서 진행되고 있었는데 아이들이 프로그램의 진행에 직접 참여하거나 악기를 흔들거나하여 꽤 소란하였다. 그럼에도 불구하고 열람실 내의 다른 이용자들이 전혀 불평하거나 패념치 않는 것 또한 이상하였다. 아마 아이들의 교육에 대한 어른들의 배려가 아니었을까 생각되었다.

이야기시간(storytime) 프로그램은 규모가 커지는 경우도 있다. 이웃한 F공공도서관에서 진행된 이야기시간 프로그램에서는 꽤 여러 명의 출연진과 상당한 소품이 동원되어 거의 연극 수준에 가까웠으며 참석한 아이들을 무대 위로 불러 올려 참여의식을 높이기도 하였다.

또한 공공도서관의 아동열람실은 그 규모 면에서 도서관의 상당 부분을 차지하고 있었다. 필자가 살펴본 몇몇 공공도서관의 경우 대부분은 아동을 위한 공간이 어림잡아 전체 열람 공간의 반 정도는 차지하고 있었으며, 도서관에 따라 거의 어린이도서관 수준의 공간을 마련하고 있는 곳도 있었다. 뿐만 아니라 아동열람실의 구조가 놀이공원의 수준으로 꾸며져 있는 곳도 있어 아이들의 학습 욕구나 상상력을 자극하도록 하였다.

예를 들어 P공공도서관과 인접한 C공공도서관의 아동열람실에는 길이 40피트, 높이 12피트의 실물크기 공룡과 NASA의 우주왕복선 모형 15,000 갤런의 바닷물에 다양한 색깔의 고기들과 상어들을 관찰할 수 있는 수족관이 설치되어있었다. 뿐만 아니라 천정은 여러 가지 조명 시스템에

의해 다양하고 신비한 하늘의 모습을 표현할 수 있도록 디자인되어 있다.<sup>10)</sup>

이 도서관 아동열람실에서는 아이들의 생일파티가 열리는 것을 본 적도 있다. 아이들이 부모들과 함께 참석하여 다양한 의상과 소품들로 장식하고 생일파티를 즐기고 있었다.

#### 나. 취학 아동들과 성인을 위한 교육 프로그램

P공공도서관에서는 1981년부터 캘리포니아 주립도서관학습보조서비스(California State Library Literacy Services)와 협력하여 P도서관학습보조서비스(P Library Literacy Services)를 개발하였다. 이 프로그램은 성인 및 아동들을 대상으로 무료로 개인지도(tutoring)를 하거나 영어 학습을 도와주도록 하는 것으로 다음과 같은 서비스들이 포함된다.

##### (1) 과제 도와주기 서비스

P공공도서관 과제클럽(P Library Homework Club)을 두고 아이들이 학교 과제를 해결하는데 도움이 필요한 경우 이를 도와주는 서비스를 하고 있다. 이 서비스는 월요일부터 목요일까지 실시되며 유치원생으로부터 고등학생에 이르는 학생들을 대상으로 제공된다.

이와 같이 과제를 해결하는데 도움을 주는 모임은 도서관 밖에서도 행하여지고 있는 것을 볼 수 있었는데 클럽에 따라 모이는 장소나 시간, 대상 학생이 서로 차이가 있었다.

##### (2) 아동 및 성인들을 위한 개인지도(tutoring)

P공공도서관은 개인교사를 하고자 하는 자원봉사자를 모집하여 이들을 일정 시간 개인교사 훈련 워크숍을 통해 훈련하고, 이들로 하여금 개인지도가 필요한 성인 혹은 아이들을 지도할 수 있도록 연결해준다.

이 지역이 인종적으로 다양하고, 다른 나라로부터 이민 온 사람들이 많기 때문에 학교 성적이 저조한 아이들이나 영어에 능숙하지 못한 사람들의 영어 읽기, 쓰기, 말하기 능력을 개선해 줄 필요성에 따라 개발된 프로그램이다.

이 프로그램에서 자원봉사 교사들은 학생과 일대일로 학습하거나 혹은 소규모 그룹을 만들어 학습하기도 한다. 모든 학습은 학생들의 목표와 요구에 맞게 진행되며 학생과 개인교사는 맨 처음에는 도서관 내에서 만나지만 이후에는 도서관 밖, 즉 다른 도서관이나 교회, 기타 지역사회의 기관, 개인의 집 등에서도 수업을 진행할 수 있다

이 서비스는 무료로 제공되며 개인교사를 훈련하기 위한 자료는 P시 로터리클럽과 주도서관보조금으로 제공된다.

10) <http://www.ci.cerritos.ca.us/> [cited 2006. 7. 5].

(3) 시민권 신청자의 인터뷰를 돕기 위한 개인지도

이민자들은 미국 시민권을 취득하기 위해 인터뷰를 해야 하는데 P공공도서관에서는 인터뷰를 해야 하는 주민들에게 인터뷰와 관련된 내용을 개인지도하는 프로그램을 진행하고 있다.

3. 문화센터 역할을 위한 서비스

가. 각종 유물 및 문화자료 전시

도서관의 열람실 구석구석에 다양한 소규모 전시대들이 마련되어 있다. 여기에는 소수 민족들의 문화와 관련된 유물이나 자료들을 전시하거나 P공공도서관 및 P시를 비롯한 이 지역과 관련된 다양한 자료들을 전시하고 있었다.

이슬람, 기타 동양권의 소수민족들과 관련된 전시물들을 시의 적절하게 전시하다가 주기적으로 교체하기도 하였다. 전시물들 중에는 희귀한 도서자료들이 포함되기도 하며 인형이나 각종 문화적 유물을 통해 해당 지역의 문화를 이해하는데 유용하도록 하였다.

그 외에도 대부분의 공공도서관에서는 도서를 전시하거나 판매하기도 하였으며, 또한 도서관마다 그 도서관과 관련된 기념품을 판매하는 코너가 마련되어 있기도 하였다.

나. 역사자료실 운영

P공공도서관은 이 지역의 역사 자료실을 운영하고 있었다. 이 역사자료실은 P시와 인근 지역의 역사와 관계되는 자료, 즉 문화 지리 농업 경제 사회 정치의 발전과 관계되는 역사적 자료 및 정보를 수집, 조직, 보존하는 것을 목적으로 운영되고 있다. 자료의 유형으로는 가족사에 관한 기록, 책과 팸플렛, 정기간행물, 정부문서, 주소록이나 전화번호부, 필사본, 구전 역사, 사진이나 우편엽서, 지도, 포스터, 시청각자료들이 모두 포함된다.

자료들을 수집하기 위해 도서관 당국은 기증을 장려하고 있다. 기증자는 자료를 완전히 기증하거나 복제를 위해 대여할 수도 있으며 자료의 기증에 관한 업무는 역사자료실의 사서나 관장이 책임지고 있다.

다. 캠프 도서관(camp library) 개최

P공공도서관에서는 어린이들을 위한 서비스의 하나로 1년에 1번씩 캠프 도서관을 개최하고 있었다. 필자가 체류하고 있을 당시에 18번째 캠프 도서관이 개최되었는데 그 유인물에 의해 이 행사의 내용을 요약해 보면 다음과 같다.

캠프는 오후 7시 30분에 시작되어 다음날 8시에 아침을 먹고 9 시에는 도서관을 나가도록 되어 있다

캠프에는 4세부터 12세사이의 아이들이 참가하고 어른이 동참할 수도 있다. 참가하는 아이들은 도서관 열람실 안에서 야영을 하듯이 텐트를 치거나 침구를 사용하여 숙박을 한다. 이를 위해 편안한 복장, 담요, 매트리스나 침낭, 베개와 같은 침구를 준비하고 도서관에 오면 음식은 도서관에서 제공한다<sup>11)</sup>

캠프가 진행되는 동안 특별한 연주회나 게임 만들기 영화감상과 같은 행사들을 진행하며 아이들은 부모, 그리고 또래의 친구들과 함께 하룻밤을 도서관에서 보내게 된다. 이러한 캠프 도서관은 아이들로 하여금 다양한 놀이와 책읽기, 그리고 또래 아이들과 교제하는 시간을 갖게 한다. 이와 같이 함으로써 어린 시절부터 도서관과 친숙해지는 기회를 갖게 하고 소년단에서의 야영처럼 오래도록 잊혀지지 않는 즐거운 추억을 만들어 줄 것이다.

이러한 프로그램은 아이들의 일생 동안 무의식 속에서 도서관은 신비하고 즐거운 추억이 가득한 곳으로 기억하게 하여줌으로써 아이들을 도서관의 잠재적 고객이자 든든한 후원자로 만들어주게 될 것이다. 이 행사는 유료로 \$5의 등록비를 받고 있었으며 참가 인원은 50명으로 제한하고 있었다.

그리고 P공공도서관에서는 늦은 오후에 아이들이 파자마 차림에 슬리퍼를 신고 부모와 함께 도서관에서 이야기책을 읽으며 지내는 프로그램도 개최하고 있었다. 이 프로그램을 파자마 스토리 타임(Pajama Story Time)이라고 이름붙이고 있었다. 유인물에 의하면 이 프로그램은 정해진 날 오후 6시 30분경에 시작하며 별다른 등록 절차나 비용은 없고 자유롭게 도서관으로 와서 이 행사에 참석할 수 있도록 하였다.

#### 라. 회의실 및 행사 공간 대여

P공공도서관은 다용도실(multipurpose room 혹은 meeting room)을 구비하고 있다. 도서관은 이를 도서관이 주최하는 소규모 연주회와 같은 문화행사나 회의실로 사용 하였으며 때로는 일반에 유료로 대여하기도 하였다.

필자가 체재하는 동안 이 곳에서 크리스티나 플라실라(Christina Placilla)라는 사람의 비올라 연주회가 개최된 것을 본적이 있었다. 연주는 오후 6시 30분부터 두 시간 동안 진행되었으며 당시 유인물에 의해 내용을 요약해 보면 다음과 같다.

크리스티나 플라실라가 클래식 비올라 음악 프로그램을 개최한다. 그녀는 바하의 Solo Suites 2, 3, 4를 연주한다. 미스 플라실라는 비올라에 관한 박사학위를 갖고 있으며 비올라를 가르치고 있다. 이 연주회에서 플라실라는 비올라와 다른 현악기들 간의 차이를 설명하고 연주 후에 청중과 질의 응답하는 시간도 가질 것이다. P공공도서관에서는 약간의 다과를 제공한다.<sup>12)</sup>

11) P공공도서관 18회 캠프 도서관 유인물 참고.

12) Christina Placilla 비올라 연주회(2004, 12. 21) 유인물 참고.

회의실을 유료로 대여하는 경우에는 4시간을 기준으로 \$35의 사용료와 별도의 설치비용, 청소비를 징수하고 있었다.

#### 4. 각종 공공업무를 보조하는 서비스

##### 가. 여권발급신청 대행 서비스

P공공도서관은 주정부로부터 여권발급신청을 대행할 수 있는 기관으로 승인되어 있다 따라서 주민들이 여권을 발급 받기 위해 여권발급기관까지 직접 가지 않고 여권발급신청서를 작성하여 P공공도서관에 제출하면 P공공도서관이 그 업무를 대행한다. 도서관은 여권발급에 필요한 양식들을 구비하고 신청서의 작성을 도와준다. 이 서비스는 \$30 정도의 요금을 받고 있으며 도서관이 휴관하는 금요일을 제외하고 일주일 내내 계속된다.

##### 나. 공증 서비스

P공공도서관은 이용자들을 위해 서류의 공증업무를 한다. 이 특이한 서비스는 유언과 부동산에 관한 공증은 할 수 없도록 되어 있다. 이 서비스도 건당 \$10의 요금을 받는 유료서비스였으며 이 서비스는 도서관이 문을 닫기 30분전까지 신청할 수 있다.

##### 다. 인턴쉽 및 사회봉사, FWS 프로그램

PLLS(P Library Literary Services)는 인턴쉽이나 사회봉사를 수료해야 하는 학생들이 이를 실시할 수 있도록 승인되어 있다.

또한 PLLS는 웨스턴스테이트대학 법학과(Western State University College of Law)와 캘리포니아주립대학 풀러튼(California State University in Fullerton)과 협력하여 FWS(Federal Work-Study) 프로그램<sup>13)</sup>을 운영하고 있다. 여기에서 승인된 학생들은 FWS 지위에 지원할 수 있다.

#### 5. 기타 도서관활동

다른 공공기관들과 마찬가지로 공공도서관도 안정적 재정 확충과 사회적 후원을 받기 위한 방안들이 필요하다. P공공도서관의 이러한 활동을 살펴보면 다음과 같다.

13) FWSP 혹은 Work-Study라고도 알려져 있다. 이 프로그램은 재정적 도움이 필요한 학생에게 미국연방정부가 임금의 일부 혹은 전부를 지원하는 고용 프로그램이다. FWSP를 통해 연방정부는 적절한 자격을 갖춘 학생들의 임금을 50~100% 지불한다. 그래서 이 프로그램은 학생을 고용하는 고용주나 일거리를 찾는 학생들에게 편리하다. (<http://www.seo.harvard.edu/> [cited 2006. 7. 5])

#### 가. 도서관의 친구(Friends of Library) 그룹 운영

대부분의 도서관에서는 '도서관의 친구' 그룹을 조직하고 있는데 특히 공공도서관에서는 지역사회의 유력 인사들을 주축으로 도서관의 친구 그룹을 구축하고 있다. 도서관의 친구 그룹은 도서관을 운영하는데 소요되는 여러 가지 필요에 다양하게 후원하거나 참여하는데 이들의 구체적 활동은 다음과 같이 요약될 수 있다.

도서관의 친구 그룹은 도서관에 기금을 제공함으로써 도서관의 재정 운영에 참여하고, 자원봉사 활동을 함으로써 도서관 서비스 제공에 참여하고, P.R. 활동을 함으로써 도서관 마케팅에 참여하고, 정치인을 대상으로 캠페인을 벌임으로써 도서관정책 결정에 참여하고, 지역사회 내에서 활동함으로써 도서관의 지역사회 홍보활동에 참여하고 있다. 이처럼 '도서관의 친구'는 도서관의 운영과 서비스의 거의 모든 부분에 지원하고 참여하고 있다.<sup>14)</sup>

P공공도서관에도 도서관의 친구 그룹이 결성되어 있는데 그 역사가 20년 이상 되었다. 주로 P공공도서관과 주민들 간의 관계를 밀접하게 하고 도서관의 역할과 정보자원, 봉사, 기타 필요한 것들을 지원하기 위해 구성된 비영리 단체로서 이 그룹의 회원이 된다는 것은 이 지역사회를 위해 교육, 문화 및 레크레이션 분야에 지원을 하고 있다는 증거가 될 수 있는 명예로운 일로 여겨졌다.

이 그룹으로부터 P공공도서관은 도서나 연속간행물과 같은 도서관 자료 외에 스토리타임, 캠프 도서관과 같은 각종 행사, 시설 등을 지원받고 있다.<sup>15)</sup>

#### 나. 도서관재단(Placentia Library Foundation)의 운영

도서관의 재정적 지원을 위해 P도서관재단이 설립되었다. 도서관재단은 운영위원회를 두고 있으며 따로 회원제도는 없다. 도서관재단은 수시 혹은 연말 기증, 유산 기증, 재산의 신탁을 통한 기증, 도서관을 개인의 생명보험 수혜자로 지정하는 기증, 죽은 사람을 기념하는 기증 등 다양한 방법으로 기부금을 수납하고 있다. 그 외에 도서기증기금(Book Endowment Fund) 제도를 두고 있다. 이 기금의 원금은 투자하고 그 이자로 도서나 잡지, 기타 도서관자료를 구입하도록 하고 있다. 이 기금으로 구입된 도서에는 기증자의 이름이 들어있는 기념장서표(book plate)를 부착해 준다.

기부금을 \$500 이상 낸 사람에 대하여는 그 이름이 영원히 도서관에 기록되게 하는 제도를 두고 있다. 실제로 미국의 많은 박물관이나 미술관과 마찬가지로 공공도서관의 벽면에도 기부금을 낸 사람들의 명패나 명단이 걸려있는 것을 많이 볼 수 있으며 액수의 크기에 따라 등급을 구분하거

14) 김영석, "'도서관의 친구'에 관한 고찰: 도서관도 이제 친구가 필요하다." 한국문헌정보학회지, 제39권 제1호(2005. 3), p.280.

15) <http://www.placentialibrary.org/> [cited 2005. 6. 7].

나, 위치나 활자의 크기가 다르기도 하다.

그리고 이 재단은 국세청(Internal Revenue Services)에 의해 501(c)(3)의 지위를 승인 받았으며, 이에 따라 도서관활동을 지원하기 위하여 재단에 기부금을 낸 사람들은 다양한 세금 감면의 혜택을 받을 수 있게 함으로써 기부금 제도를 적극적으로 장려하고 있다.<sup>16)</sup>

## V. 우리나라 공공도서관 서비스 개발을 위한 제안

앞서의 P공공도서관 사례와 우리가 처한 현실적 상황을 감안하여 우리나라의 공공도서관이 역점을 두어야 할 서비스의 방향을 제시해 본다.

첫째로, 시간과 공간의 제약을 넘어 양질의 정보를 제공할 수 있는 체제를 갖추기 위해 노력해야 할 것이다. 정보사회로 진입하고 있는 상황에서도 공공도서관이 여전히 '정보의 최저 생계비'를 지원하는 정보복지 차원의 기관으로만 머무르고 서비스 개선을 위해 적극적으로 노력하지 않는다면 우리 사회의 주류 정보전달 기관으로서 지위를 유지할 수 없게 될 것이다.

컴퓨터와 네트워크의 발달로 도서관은 도서관 이외의 정보 제공 기관들과 치열한 경쟁 관계에 놓이게 되었고 이로 인해 많은 사람들이 실물도서관이 없어질지도 모른다고 예견한 바 있다. 그러나 프리드먼(Maurice J.(Mitch) Freedman)은 인터넷의 보급으로 접근 가능한 정보의 양이 확대됨으로써 오히려 공공도서관의 정보제공에 질적인 변화를 가져오게 되었다고 하였다.<sup>17)</sup> 기존의 도서관 서비스에 인터넷을 비롯한 온라인 기술의 적용으로 그 질적 수준을 제고하거나 편의를 도모할 수 있게 되었다는 것이다.

24시간 전천후 정보접근이 보편화된 환경에서 공공도서관 역시 그 이용자가 도서관 출입구의 물리적 개폐에 구애되지 않고 언제 어떤 곳에서나 도서관의 정보자원에 접근할 수 있는 체제를 갖추어야만 경쟁력을 확보할 수 있을 것이다. 이를 위해 각종 서지정보는 물론이며, 다양한 원문정보 데이터베이스를 구축하고 이를 웹상에서 온라인으로 제공할 수 있게 해야 한다.

컴퓨터와 네트워크의 발달은 도서관간의 상호협력을 한층 수월하게 만들었다. 그 중에서도 P공공도서관의 예에서 보았듯이 도서관 고유의 정보제공 기법인 참고봉사의 상호협력도 훨씬 효율적으로 실행할 수 있게 만들었다. 네트워크 기술을 바탕으로 개체 도서관의 인력과 정보자원을 아우르고, 이를 바탕으로 시간과 공간에 제약되지 않고 이용자들의 참고질문에 응답하거나 정보를 제공하는 도서관간의 협력이 용이하게 되었다. 이와 같이 지역별 혹은 권역별로 웹 기반의 참고봉사와 정보

16) 위의 사이트.

17) Maurice J.(Mitch) Freedman, "Public Libraries in the Internet Age," <http://usinfo.state.gov/> [cited 2006. 8. 9].

제공을 위한 협력 체계를 구축하는 것도 필요하다.

그리고 지역사회에서 발생하는 정보는 그것이 행정기관의 공지사항이든 문화기관의 유인물이든 그 어떤 정보라 하더라도 유통과 배포 경로에 해당 지역의 공공도서관이 포함되게 할 필요가 있다. 이렇게 함으로써 주민들이 자신들의 삶에 유용한 어떤 정보도 공공도서관에만 가면 빠짐없이 접할 수 있다는 인식을 갖게 된다면 정보수집에 관한 한 주민들의 공공도서관 의존도가 더욱 높아지게 될 것이다. 그 결과 공공도서관은 지역사회에서 없어서는 안 될 필수적인 기관으로 자리매김할 수 있게 될 것이다.

둘째로, 우리 공공도서관은 근래에 몇 차례의 위기적 상황을 맞은 적이 있었다. 이러한 사태들을 거치면서 도서관이 어려움에 처했을 때 무엇보다 필요한 것은 주민들의 강력한 지원임을 인지했다. 이러한 지지 세력의 확보를 위해 도서관은 그들의 이용자를 '고객'의 개념으로 전환<sup>18)</sup> 하는 것이 필요하다.

오늘날 기업의 경영에서는 이미 '고객혁명'의 상황을 인식하고 있다. 고객 혁명은 막는다고 해결되지 않으며 외면한다고 해결되는 문제도 아니고, 우아하게 항복하는 것 외에는 선택의 여지가 없다고까지 표현한다.<sup>19)</sup> 기업의 성패에서 고객이 갖는 비중과 마찬가지로 도서관 역시 그 고객인 주민들의 향방이 성패를 좌우하는 요인이 될 수 있다. 따라서 공공도서관은 이용자들이 무엇을 요구하는가를 넘어서 그들은 어떤 사람이며, 어떻게 살아가고 있으며, 그들이 당면한 과제는 어떤 것인가를 포괄적으로 탐구하고 전략적으로 접근하는 것이 불가피하게 되었다.

현시점에서 우리 국민들에게 있어 자녀의 교육문제는 초미의 관심사다. 이러한 사실은 '조기유학'과 사교육비 문제 등의 사회문제로 가시화되고, 육아와 교육에 따르는 과중한 부담은 급기야 출산율의 저하라는 전대미문의 사회적 위기 현상으로 나타나고 있다. 공공도서관이 우리 사회의 이러한 문제를 해결할 수 있는 한 축이 될 수 있다면 그 사회적 지위가 수직 상승할 것은 불문가지의 사실이며 이는 다른 어떤 것보다 강력한 도서관의 지지기반이 될 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 도서관의 입장에서 아이들은 가장 확실한 미래의 고객이기도 하다. 따라서 주민들의 육아나 자녀교육의 한 부분을 책임질 수 있는 아동도서관을 설립하거나 기존 공공도서관의 아동열람실 기능을 강화하고 그에 따른 다양한 프로그램을 개발하는 것이 시급하다.

이미 우리 도서관계에서 이러한 인식과 움직임이 가시화되었고 활발하게 진행되고 있는 도서관도 있는 것으로 파악된다. 대부분의 공공도서관에서는 아동열람실을 두고 있고 특히 최근에 기적

18) 그동안의 도서관 중심적 정보제공 행태는 이용자로부터 정보 요구가 있을 때 도서관은 그 소장하고 있는 정보를 제공하면 되는 정도의 것이었다. 그러나 이용자의 지지가 도서관의 존립이나 발전에 직접적인 요인이 된다고 하면 이러한 관계의 변화가 불가피하다. 즉 도서관 중심적 정보제공에서 이용자 중심적 정보제공으로 전환될 필요가 있다. 기업의 성패가 고객의 향방에 달렸듯이 도서관 역시 이용자의 향방에 그 성패가 영향을 받는다면 도서관도 그 이용자를 기업에서 '고객'이 차지하는 수준으로 인식을 전환하는 것이 필요하다.

19) 패트리샤 셰이볼드 지음, 고객혁명, 이동현 옮김(서울: 나노미디어, 2002), pp.18-19.



의 도서관'이라는 이름으로 설립되고 있는 어린이도서관에서는 전통적 관점에서 벗어난 매우 이색적이고 다양한 아동 교육 프로그램들을 개발하여 실시하고 있다.<sup>20)</sup> 이러한 아동 서비스나 프로그램들이 좀 더 전문적으로 개발되고 널리 보급될 필요가 있다.

또한 우리 사회의 경제적 양극화와 더불어 '교육의 양극화'가 심각한 사회 문제로 대두되고 있으며 이를 해소하기 위한 정책들이 제기되고 있다. 근래 정부에서는 '교육격차 해소'를 위해 대학생들이 방과 후에 저소득층 학생들에게 무료로 개인과외지도를 해주는 '대학생 멘토링(후견인 제도)' 사업을 실시한다고 발표한 바 있다.<sup>21)</sup> 이 사업은 교육 기회의 불평등이 경제적 빈곤을 세습하는 요인이라고 보고 사회복지 혹은 교육복지의 차원에서 경제적 여건이 어려운 아이들의 부진한 학습능력을 보충 지도하기 위한 시도이다.

정보사회에서 공공도서관은 정보의 양극화를 해소해야 하는 사회적 장치로서의 위상을 견지하고 있다. 이러한 공공도서관의 위상에 비추어볼 때 학습능력이 저조한 아이들이나 저소득층의 자녀를 보충 지도하는 멘토링 제도와 같은 프로그램은 다른 어떤 기관보다도 그 지역사회의 공공도서관이 적임자일 것이며 무엇보다 공공도서관 스스로 이와 같은 사회적 수요에 부응할 수 있는 유형의 서비스를 개발하는 것이 필요하다.

뿐만 아니라 교육과정의 개편 등으로 초 중등학생들의 학습 행태가 크게 바뀌게 되었다. 그에 따라 학생들의 늘어난 과제를 해결하는데 각 가정에서 보유하고 있는 자료만으로는 충분하지 않게 되었고 공공도서관을 찾는 학생들이 늘어나게 되었다. 공공도서관이 학생들의 학교 과제를 해결하는데 도움을 주거나 지도할 수 있는 인적 네트워크를 구성하거나 도서관자료를 효과적으로 활용할 수 있도록 지도하는 프로그램을 보다 전문적으로 개발할 필요가 있다.

셋째, 기업과 마찬가지로 공공기관 역시 고객을 많이 확보하는 것이 존재의 기반을 확고히 하는 방법 중 하나일 수 있다. 그러므로 공공도서관도 그 주민들에게 한발 더 가까이 다가가고 그들로 하여금 도서관을 출입하는 필요성과 빈도가 더욱 높아지도록 하는 전략이 필요하다.

이러한 전략의 하나로 도서관이 연주회나 전시회, 강연회와 같은 각종 문화행사를 개최하거나 때로는 사소하지만 이용자의 입장에서는 번거롭거나 시간을 요하는 관공서의 업무를 대행하는 서

20) 우리나라 J시 기적의 도서관에서 실시하고 있는 특이한 몇 가지 프로그램을 예로 들면 - 아기들을 위한 이야기, 박자노래, 소리의 시간. - 유아들을 위한 이야기 들려주기와 책읽어주기. - 책을 못 읽는 아이들을 위한 특별지도 프로그램. - 학교공부와 책읽기의 연결. - 어린이 세미나: 책 읽고 토론하기. - 견학, 탐방, 관찰, 책 여행 프로그램. - 도서관에서의 별밤지기. - 도서관에서 하룻밤 보내기: 한여름 밤의 무서운 이야기 등이 있다(J기적의 도서관 안내책자 참고)

21) "대학생 멘토링 제도는 4월부터 시범 운영된다. 시범운영에는 서울대생 300여명이 자원봉사 교사로 참여해 관악구와 동작구에 사는 저소득층 및 특수교육 대상 학생 1천여 명을 지도하게 된다. 대학생 교사들이 학생의 집이나 학교, 공부방 등을 방문해 기초학습 및 교과지도, 특기, 적성지도 등의 교육 서비스를 제공한다. 대신 대학생 교사들은 멘토링 활동을 교육실습학점이나 봉사학점 등으로 인정받을 수 있다. 멘토링 활동에 드는 비용은 교육부와 지방자치단체가 나눠 부담한다. 교육부는 멘토링 시범사업을 올 하반기에 30개 교육복지투자 우선지역으로 확대한 뒤 내년 이후 전국으로 확대할 계획이다."(<http://www.hani.co.kr/> [cited 2006. 2. 9])

비스 같은 것을 도입해봄직 하다.

도서관 및 독서진흥법에서는 국가나 지방자치단체가 지역사회의 정보제공 및 문화발전, 평생교육을 위하여 공공도서관을 설립, 육성해야 한다고 규정하고 있다.<sup>22)</sup> 지역사회 문화 발전을 위한 활동은 그 자체로 공공도서관의 목적이며 우리 공공도서관계에서도 일찍부터 이와 같은 활동들에 관심을 가져왔다. 특히 근래에는 다양한 문화 활동과 프로그램을 실시하고 있는 공공도서관들이 많이 생겨나고 있다.<sup>23)</sup> 이러한 공공도서관의 문화 예술 관련 활동은 각 도서관마다 유사하게 백화점식으로 개설하기 보다는 개체 도서관이 처한 환경에 따라 특성 있게 개발하고 전문적으로 운영함으로써 그 질적 수준과 주민들의 참여도를 높이는 것이 중요하다. 도서관의 문화 활동이 주민들에게 친숙하게 되고 그들의 삶의 질을 높이는데 더없이 필요한 것으로 인식된다면 자연스럽게 도서관은 주민들의 삶의 일부로 받아들여질 수 있게 될 것이다.

각종 관공서와 관련된 민원 업무는 단순하지만 주민의 입장에서 번거롭고 많은 시간을 필요로 하는 귀찮은 일이 될 수도 있다. P공공도서관에서는 이러한 민원업무 중 여권발급업무를 대행하는 서비스를 제공하고 있음을 보았다. 최근 우리나라에서도 여권 발급 때문에 시민들은 관공서 앞에서 긴 줄을 서고 관련 공무원들은 야근을 한다는 사실이 보도된 바 있다.<sup>24)</sup> 도서관으로서는 큰 힘들이지 않고도 주민의 입장에서 번거롭거나 시간을 요하는 일을 도와주거나 대행해 줄 수 있다면 이것 역시 그 주민들에게 한발 더 가까이 다가 갈 수 있는 계기가 될 것이다. 이렇게 함으로써 주민들의 도서관 의존도를 높이고 주민들은 도서관 서비스에 친숙해지게 된다면 장차 도서관이 어떤 난관에 봉착하여 도서관 서비스가 중단되게 될 때 그들은 정책 당국을 향하여 누구보다 크게 불평을 말하게 될 것이다.

그러나 공공도서관에 있어 이러한 서비스가 본질적인 것인가, 또는 반드시 필요한가에 대한 논란의 여지는 있다. 또한 모든 도서관이 이와 같은 민원업무를 대행하거나 굳이 여권 발급 업무를 대행하는 서비스를 고집할 필요는 없다. 다만 각 도서관이 처한 환경과 주민들의 요구에 따라서 요긴하고도 적절한 서비스를 개발함으로써 공공 도서관이 주민들의 불편을 해소하고 더불어 도서관에 대한 이용자들의 인식을 우호적으로 바꿀 수 있는 계기를 삼을 필요는 있을 것이다.

끝으로 도서관이 안정적으로 그 본연의 역할을 수행할 수 있도록 정책적 지원을 받는 데는 여러 경로를 통하여 정책 입안자들을 직접 설득하는 방안도 간과될 수 없다. 따라서 P공공도서관의 '도서관의 친구 그룹'이나 '도서관 재단'처럼 지역사회의 영향력 있는 인적 자원을 조직하고 이를 활용하는 방안도 강구될 필요가 있다. 이러한 단체는 현재의 도서관운영위원회보다는 그 활동 범위가

22) 圖書館 및 讀書振興法 제21조 1항.

23) B시 한 공공도서관의 예를 보면 일반교양강좌, 문학 관련 강좌, 순수예술 및 취미 관련 강좌, 유아 및 어린이를 위한 강좌, 외국어 관련 강좌, 건강 관련 강좌, 방학 특강으로 구분하여 20 여종의 다양한 문화강좌를 개설하고 있다.(B시립공공도서관의 안내책자 참고)

24) <http://news.hankooki.com/> [cited 2006. 7. 25].

역할이 더욱 확대된 것이라야 할 것이다.

이와 같은 단체들은 공공도서관을 위해 정책 당국에 로비를 하거나 영향력을 행사할 뿐 아니라 도서관의 재원을 확보하는데도 기여할 수 있도록 조직되어야 한다. 공공도서관은 이들 단체와 협력하여 공적 재정 외에 기부금 또는 기금을 확보하기 위한 다양한 방안도 강구할 필요가 있다.

## VI. 결 론

공공도서관이 갖는 기본목적이 무엇인가라는 질문에 대하여 길 (Philip Gill)은 “교육, 정보, 그리고 오락 및 여가활동을 포함한 인간적 발전의 욕구를 충족시켜주기 위하여 개인과 집단에 다양한 유형의 자원과 서비스를 제공하는 것”이라고 정의하고 IFLA/UNESCO 공공도서관선언을 빌어 다음과 같이 부연 설명하였다.<sup>25)</sup>

- 모든 수준의 공식 교육뿐만 아니라 독자적 학습을 지원한다.
- 모든 종류의 지식과 정보를 쉽게 이용할 수 있도록 하는 정보센터이다
- 개인의 창조적 발전을 위한 기회를 제공한다.
- 어린 시절부터 아이들의 독서습관을 육성하고 강화한다.
- 지역사회의 문화 예술 발전의 중심점을 제공하고 문화적 정체성을 조성하도록 도움을 준다.

말하자면 공공도서관은 주민의 평생학습을 지원하고, 지식정보를 제공하며, 문화와 예술적 욕구를 충족시켜 주는 사회적 장치가 되어야 한다는 것이다. 이와 같은 역할을 감당하기 위하여 구체적으로 공공도서관은 무엇을 어떻게 해야 하는가? 이 질문은 도서관이 어떤 종류의 서비스를 개발하고 이를 실행해야 하는가라는 질문과 동일하다. 즉 공공도서관의 각종 서비스는 그 사회적 역할을 현실화시키는 구체적 수단이다.

본 연구에서는 미국 캘리포니아주 남부의 한 공공도서관과 그 이웃한 도서관들의 서비스를 개관하고 이를 참고로 우리나라 공공도서관이 지향하고 개발해야 할 서비스를 제안하여 보았다.

지역사회에 대한 공공도서관의 이러한 서비스는 자체로 도서관의 목적을 달성하기 위한 수단이며 간접적으로는 이용자를 도서관의 지지 세력으로 끌어들이 수 있는 방안이 될 수 있다. 따라서 우리나라에서도 공공도서관들이 공공도서관의 목적, 정보기술을 포함한 사회적 환경의 변화와 요구, 그리고 개체 도서관들이 처한 특수한 사정과 환경을 감안하여 보다 세련되고 전문적인 서비스를 개발할 필요가 있다. 그리고 그 고객들이 이러한 서비스에 익숙해지도록 함으로써 이들에게 공

25) Philip Gill 저, 공공도서관서비스개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인, 장혜란 역(서울: 한국도서관협회, 2002), pp.2-7.

공도서관이 선택이 아닌 필수 기관으로 인식되게 하고 나아가 이들이 공공도서관을 위한 우호적 ‘압력단체’가 될 수 있도록 해야 할 것이다

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

K C I