

공공도서관의 취업·사업정보 제공에 관한 연구*

- 미국 공공도서관 사례를 중심으로 -

A Study on Providing Business Information of Public Libraries

: Focused on the Public Libraries of USA

이 용 재(Yong-Jae Lee)**

〈 목 차 〉

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| I. 서론 | IV. 한국 공공도서관의 비즈니스 정보서비스 개발 방안 |
| II. 공공도서관의 역할과 비즈니스정보서비스 | 1. 취업·사업 정보자료 개발 |
| 1. 공공도서관의 사명과 역할 | 2. 고객창출 프로그램 운영 |
| 2. 비즈니스정보서비스 | 3. 지역사회 협력네트워크 구축 |
| III. 미국 공공도서관과 비즈니스정보서비스 | 4. 홍보 |
| 1. 공공도서관 비즈니스정보서비스 사례 | V. 결론 |
| 2. 과학산업비즈니스도서관 사례 | |
| 3. 미들컨트리공공도서관 사례 | |

초 록

이 연구는 공공도서관이 이용자의 취업 및 사업 활동을 지원할 수 있는 방안을 살펴보고자 하였다. 이를 위해 미국 공공도서관들 중에서 이러한 정보서비스를 제공하는 사례를 개괄적으로 살펴보고 주요 사례 도서관을 대상으로 관련 조직과 서비스의 내용을 분석하고, 관장 및 사서와 인터뷰를 진행하였다. 또한 국내 현실에 적합한 비즈니스 정보서비스 제공 방안을 도출하기 위하여 국내 공공도서관의 관장 및 사서를 대상으로 인터뷰를 병행하였다. 이러한 조사결과를 바탕으로 국내 공공도서관에서의 비즈니스정보서비스 제공 방안을 제시하였다.

키워드: 공공도서관, 사명, 취업정보, 사업정보, 비즈니스정보서비스, 도서관마케팅, 미국 공공도서관

ABSTRACT

This study was done to provide the ways for public libraries to support customers' business activities. Research methods such as case study, participant observation, interviews in public libraries of USA were proceeded. And also interviews with some Korean librarians were done to suggest ways to develop business information services of the public libraries in Korea.

Keywords: Public libraries, Mission, Job information, Business information, Business information services, Library marketing, American public libraries

* 이 과제는 2010학년도 부산대학교 교수국외장기파견 지원비에 의하여 연구되었음.

** 부산대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(lyj5384@pusan.ac.kr)

• 논문접수: 2013년 8월 20일 • 최초심사: 2013년 9월 2일 • 게재확정: 2013년 9월 11일

I. 서론

오늘날 공공도서관은 도서관의 운영과 존립을 위협하는 여러 도전에 직면하고 있다. 여러 위협 요인 중 하나는 사람들이 각자의 삶과 일에서 중요한 정보를 구할 때 도서관을 이용할 생각을 하지 않고 다른 기관이나 상업적 서비스를 이용하는 것이다. 특히 국내에서는 사람들이 일자리 정보를 구할 때나 소규모 사업을 구상할 때 도서관이 아닌 다른 기관이나 상업적 서비스를 이용하는 것이 일반적이다.

미국과 같은 도서관선진국의 경우, 오래 전부터 취업 및 사업정보와 같은 지역주민의 생계와 일에 직결되는 정보에 대해 주목하고 비즈니스정보를 수집하여 제공하는 공공도서관들이 상당히 존재한다. 가장 대표적인 사례는 뉴욕공공도서관의 일원이자 세계 정상외 연구도서관으로서 이용자들에게 비즈니스정보를 제공하는 것을 자신의 사명이자 특화된 서비스로 삼고 있는 '과학산업비즈니스도서관(Science, Industry and Business Library)'이다. 또한 뉴욕주 롱아일랜드 미들컨트리공공도서관(Middle Country Public Library), 뉴저지주 롱브랜치공공도서관(Long Branch Public Library), 매사추세츠주 뉴턴무료도서관(Newton Free Library), 일리노이주 스코키공공도서관(Skokie Public Library) 등 여러 공공도서관들이 지역주민의 비즈니스정보요구에 적극 부응하고 있다.

한편, 국내의 국가적 이슈 중 하나는 청년 실업 문제이다. 2012년 5월 기준 청년인구 950만명 중 경제활동인구는 425만명이며, 경제활동인구 중 취업자는 391만명으로 실업률이 8.0%이다. 경제의 중요한 인적자원인 청년들이 전체 인구에서 상대적으로 비효율적으로 활용되고 있다.¹⁾ 국내 청년실업 문제는 만성적으로 존재하고 있는데, 청년실업률이 지난 수년간 7~9% 양상을 보이고 있다.²⁾ 청년실업에서 더욱 문제가 되는 것은 취업의 질과 만족도가 낮다는 것이다. 대학졸업 후 취업한 일자리를 3년 후에도 유지하는 비율은 50.1%에 그쳤으며, 그 중에서도 첫 직장이 비정규직이었던 사람이 3년 뒤 취업을 유지하는 비율은 13.1%에 불과한 것으로 나타났다.³⁾

또한, 최근 한국 사회의 증대 이슈로 떠오르는 문제는 가장의 조기 은퇴, '한국 베이비붐 세대'⁴⁾의 재취업 및 사업, 노인의 생계 문제 등이다. 특히 국내 경제성장의 주역으로서 활동한 베이비붐 세대가 2010년부터 은퇴를 시작함에 따라, 이와 관련한 사회·경제적 파급효과에 대한 우려가 커지

1) 박기현, "청년 고용현황과 정책과제," NARS(국회입법조사처) 현안보고서, 제187호(2013. 2. 20), p.6.

2) 청년실업률: 2007년(7.2%), 2008년(7.2%), 2009년(8.1%), 2010년(8.0%), 2011년(7.6%), 2012년(7.5%), "취업자수/실업률 추이," e-나라지표(통계청), <http://www.index.go.kr/egams/stts/jsp/potal/stts/PO_STTS_IdxMain.jsp?idx_cd=1063> [인용 2013. 8. 5].

3) 김기범, "'메뚜기 20대'...청년실업 질적으로도 심각," 경향신문(2013. 8. 4), <<http://www.khan.co.kr/>> [인용 2013. 8. 5].

4) '한국 베이비붐 세대'란 한국 전쟁 직후인 1955년부터 1963년까지 태어난 사람들을 말한다. 이들은 IMF와 2008년 경제위기 이후 제대로 된 노후 준비도 없이 퇴직해야 하는 위기에 처해 있다. 또한 이들은 이른바 '샌드위치 세대'로서 부모보양과 자녀양육의 이중고를 안고 있다. 송태민, "베이비붐 세대 및 예코 세대의 자살 특성분석," 보건·복지 Issue & Focus (한국보건사회연구원), 제180호(2013. 3. 8), pp.1-2.

고 있다. 베이비붐 세대의 7.1%는 경제적 어려움(52.8%), 가정불화(18.0%), 외로움(10.6%) 순으로 1년에 적어도 한번은 자살을 생각해 본 적이 있는 것으로 나타났다.⁵⁾

이러한 사회경제적 상황에서 국내 공공도서관도 사람들에게 절실한 취업 및 사업 관련 정보를 정선하여 제공해야할 필요성이 급증하고 있다. 지역주민의 일과 삶에서 중요한 정보를 도서관이 수집하고 조직하고 맞춤형서비스를 제공한다면, 공공도서관이 지역사회에서 소중하고 핵심적인 조직으로 인식될 것이다.

또한 공공도서관은 다른 사회적 기관에 비해 이용자가 편하게 부담 없이 정보를 구할 수 있는 곳이다. 국내에서도 청년층과 노인층은 물론 최근 은퇴한 베이비붐 세대까지 정보를 찾거나 시간을 보내기 위해 공공도서관을 찾고 있다. 앞으로 국내 공공도서관이 지역주민들이 안고 있는 취업 및 사업 관련 정보요구에 적극적으로 부응하는 단계로 나아가는 것이 필요하다.

이러한 주제를 다룬 연구로는, 외국의 경우 상당히 많다. 선행연구들은 공공도서관이 도서관의 사회적 역할을 강화하기 위하여 '경력개발센터(Career Center)'라는 조직을 설치하거나 '비즈니스 정보서비스(Business Information Service)'라는 이름으로 지역주민의 취업 및 사업 관련 활동을 지원하는 것에 대해 다루고 있으며,⁶⁾ 최근에는 공공도서관이 창업희망자 또는 소규모사업 운영자를 지원하는 것에 대한 연구⁷⁾까지 나왔다. 반면, 국내에서는 이러한 주제를 집중적으로 다룬 연구로는 이진영(2000)의 연구⁸⁾만 있다. 이진영은 공공도서관이 사회교육기관으로서 평생교육의 사명을 가지고 직업·진로서비스를 제공하여야 하고 데이터베이스를 통한 취업정보, 직무교육 등 정보교환이 가능하도록 정보서비스를 확대하여야 한다고 하였다.⁹⁾

이 연구는 비즈니스정보를 제공하는 미국 공공도서관의 주요 사례를 살펴보고 이들의 활동을 분석한 뒤, 한국 공공도서관이 비즈니스정보서비스를 제공하기 위한 방안을 제시하였다. 이를 위해 미국 공공도서관들 중에서 대표적인 사례를 현장 방문, 인터넷검색 등을 통하여 개괄적으로 살펴본 뒤, 사례 도서관들의 관련 조직과 서비스 내용을 분석하고, 관장 2명 및 사서 7명과 인터뷰를 진행하였다. 이를 바탕으로 사례들의 관련 서비스와 프로그램을 일람할 수 있도록 정리한 뒤, 대표적인

5) 상계논문, p.2.

6) S. G. Faibisoff and D. J. Willis, "Public Library Adult Learning Center Renewal," *Public Library Quarterly*, Vol.9, No.2(1989), pp.41-56; B. Vavrek, "Is the Public Library Missing Its Potential Markets?" *Public Library Quarterly*, Vol.15, No.1(1995), pp.5-12; Eileen Wallace, "Running a Business Information Service for a Rural Community from a Public Library," *Business Information Review*, Vol.20, No.3(Sep. 2003), pp.158-167; Kerry Wilson and Briony Train, "Business Information Service Delivery within a Regional Context: the Role of Public Libraries," *Business Information Review*, Vol.23, No.1(Mar. 2006), pp.50-57.

7) Robert R. Pankl, "Marketing the Public Library's Business Resources to Small Businesses," *Journal of Business & Finance Librarianship*, Vol.15(2010), pp.94-103.

8) 이진영, "공공도서관의 다각적 운영 프로그램을 위한 연구: 노동시장 전망과 직업·진로봉사," *한국도서관·정보학회지*, 제31권, 제2호(2000. 6), pp.93-112.

9) 상계논문, p.110.

사례인 과학산업비즈니스도서관과 미들컨트리공공도서관의 경우를 별도로 조명하였다. 또한 연구자는 국내 공공도서관이 처한 현실에 맞는 방안을 제시하기 위하여 국내 공공도서관의 관장 2명 및 사서 5명을 대상으로 인터뷰를 수행하였다.

II. 공공도서관의 역할과 비즈니스정보서비스

1. 공공도서관의 사명과 역할

유네스코 공공도서관 선언에 따르면, 공공도서관은 핵심적 임무로서 개인의 창조적 발전을 위한 기회를 제공해야 하고, 모든 시민이 어떠한 종류의 지역정보라도 입수할 수 있도록 해야 하고, 지역의 기업, 협회 및 이익단체를 위하여 적절한 정보서비스를 제공해야 한다. 또한 공공도서관은 이용자의 정보 및 컴퓨터 활용능력의 개발을 촉진하여야 한다.¹⁰⁾ 공공도서관은 지역사회에서 사람들의 삶과 일에 대한 주요 정보를 구할 수 있고 사람들 사이를 이어주는 커뮤니티센터 역할을 하여야 한다. 나아가 공공도서관은 문화적, 교육적 기능을 확대하여 지역사회에 적합한 프로그램을 통하여 지역사회 발전에 이바지한다. 공공도서관 서비스는 개인의 생활을 향상시키며 사회에 공헌할 수 있는 신념을 바탕으로 한다.¹¹⁾

이처럼 근대 시민사회와 현대 사회에서 공공도서관은 자신이 속한 지역사회의 정치적, 경제적, 사회적, 문화적 공공장소로서의 역할을 가지며 남녀노소의 건강한 삶과 다양한 일에 직·간접적으로 기여하는 사회적 기관이다. 공공도서관은 영·유아, 청소년, 대학생, 성인, 노인 등 여러 계층을 위하여 다양한 서비스와 프로그램을 제공한다. 현재 공공도서관이 제공하는 서비스와 프로그램은 지역공동체의 발전에 기여하고자 하는 공공도서관의 사명과 역할에 기반하고 있다. 공공도서관마다 제공하는 서비스와 프로그램은 다를 수 있으나, 공공도서관은 지역주민의 독서활동, 정보활용능력, 평생교육, 문화향유 활동을 지원하여 개인이 건강한 삶을 영위하고 사람들 사이의 교류가 일어나게 하고 각 이용자가 추구하는 일의 진행과 성취를 돕는다. 이러한 사명과 역할 수행을 통하여 공공도서관은 랑가나단의 도서관학 제5법칙¹²⁾에서처럼 지역사회와 함께 성장하는 유기체가 될 수 있다.

이와 같은 차원에서 공공도서관이 지역주민의 취업 및 사업과 같은 경제활동을 지원하기 위한 서비스를 개발하는 것은 지역의 발전에 직접적으로 기여하는 활동이 될 것이다. 미국 워싱턴주 타코마공공도서관의 사서인 Robert Pankl은 “정부의 지원을 받는 조직인 공공도서관의 암묵적인

10) Missions of the Public Library, UNESCO Public Library Manifesto
<<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>> [cited 2013. 8. 5].

11) 이진영, 전계논문, p.94.

12) 랑가나단의 '도서관학 5법칙' 중 제5법칙, “도서관은 성장하는 유기체이다(A Library is a Growing Organism).”
S. R. Ranganathan, 도서관학 5법칙, 최석두 역(서울 : 한국도서관협회, 2005), pp.336-366.

사명 중 하나는 지역 경제가 원활하게 기능하는 것을 지원하는 것이다. 비즈니스사서들은 도서관이 지역사회의 소규모 사업을 지원하는 것을 도서관의 사명과 역할로 삼도록 할 책임이 있다. 비즈니스사서들은 도서관의 자원과 직원을 활용하여 공공도서관을 지역사회에서 고유한 비즈니스 자체로 인식될 수 있도록 하며, 사서들의 이러한 활동으로 도서관이 정보자원을 무료로 제공하는 단순한 책 보관소 역할에 머무르지 않도록 한다.”¹³⁾라고 말한다.

2. 비즈니스정보서비스

미국의 경우, 공공도서관이 비즈니스부서를 만들어 지역사회에 비즈니스 활동을 도운 것은 1백년이 넘는다. 미국 뉴저지주 뉴악공공도서관(Newark Public Library)이 미국 최초로 주민의 비즈니스를 지원하기 위한 특수 장서를 구축하여 비즈니스분관을 만든 것은 1904년이다.¹⁴⁾ 1902년에 이 도서관에 고용된 John Cotton Dana는 이민자들을 위한 외국어장서를 구축하고 지역사회에 비즈니스활동을 지원하는 특수 장서를 개발하였다.¹⁵⁾ 이후, 미국의 많은 공공도서관은 지역사회에 경제 발전에 이바지하기 위하여 비즈니스정보를 제공하여 왔다. 북미와 유럽에서 약 2,500개관의 공공도서관을 건립한 Andrew Carnegie의 도서관 철학과 비전을 계승하는 John Surma¹⁶⁾와 Leo Gerard¹⁷⁾는 “사서들은 이용자들이 일자리를 찾고 사업을 시작하고 가계(家系)를 추적하는 것에 도움을 주는 정보를 제공한다. 도서관들은 지역의 경제적 경쟁력과 활력, 그리고 우리의 미래에 본질적이며 필수적인 기관이다.”¹⁸⁾라고 말한다.

공공도서관의 사명과 사회적 역할은 지역경제의 호황과 불황에 관계없이 지역사회에 기여하는 것이다. 그런데 경제가 어려울 때 도서관 이용률이 올라가는 경향이 있기 때문에, 지역사회가 경제적 불황에 처했을 때 도서관이 비즈니스정보를 제공하는 것이 더욱 필요하다. 뉴욕타임즈는 이러한 사회현상과 관련하여, “실업률이 올라감에 따라, 사람들이 일자리를 찾고 직업을 바꾸고 자기소개서를 손질하고 각 회사의 재정적 순위를 점검하기 위하여 공공도서관으로 몰려들고 있다”¹⁹⁾고 보도하였다. 전통적으로 공공도서관에서는 참고데스크에서 사서가 이용자의 다양한 질문에 응

13) Robert R. Pankl, *op. cit.*, p.95, p.99.

14) *Ibid.*, p.95.

15) History of Newark Public Library, Wikipedia, <http://en.wikipedia.org/wiki/Newark_Public_Library#History> [cited 2013. 8. 11].

16) 미국철강회사 대표(chairman and CEO of U.S.Steel Corp.)

17) 철강노조 국제의장(international president of United Steelworkers)

18) “Sunday Forum: The Importance of Libraries,” *Fittsburgh Post-Gazette*(January 13, 2008), post-gazette home page <<http://www.post-gazette.com/stories/opinion/perspectives/sunday-forum-the-importance-of-libraries-375682/>> [cited 2013. 8. 12].

19) “Times Are Tough, Libraries Are Thriving”, *The New York Times* (March 15, 2009), The New York Times Home page, <<http://www.nytimes.com/2009/03/15/nyregion/long-island/15libraryli.html?pagewanted=all>> [cited 2013. 8. 12].

답한다. 취업 및 사업에 관련한 질문도 이러한 이용자의 질문에 포함된다.

이 연구에서는 공공도서관에서 제공하는 취업 및 사업 관련 정보서비스를 ‘비즈니스정보서비스’라고 지칭한다. 또한 이 연구에서의 ‘비즈니스정보센터’란 이러한 비즈니스정보서비스를 제공하는 공공도서관 내부의 공간을 의미한다.

Ⅲ. 미국 공공도서관과 비즈니스정보서비스

1. 공공도서관 비즈니스정보서비스 사례

미국의 경우, 지역주민이 일상적으로 공공도서관에서 교육, 생활, 취업 등 제반 정보를 구한다. 최근 보고에 의하면, 14세 이상의 미국 인구 중 69퍼센트에 해당하는 1억6천9백만 명이 공공도서관을 이용하며, 그 중에서 7천7백만 명이 도서관에서 인터넷검색을 한다. 공공도서관에서 인터넷검색을 하는 이용자들의 주된 목적은 교육(42%), 취업(40%), 건강(37%) 정보를 구하는 것으로 조사되었다.²⁰⁾

특히 경기불황기에는 공공도서관이 무직자와 사업가에게 핵심정보원으로 기능한다. <표 1>은 미국도서관협회 2011년 연간보고서에서 관련 내용을 정리한 것이다.

<표 1> 미국 공공도서관 중 비즈니스정보서비스 제공 도서관의 비율 (2010년 기준)²¹⁾

비즈니스정보서비스 내용	서비스제공 도서관 수 / 전체 도서관 수
취업데이터베이스 및 취업서비스 사이트에 대한 무료 접근 제공	88 %
사서가 이용자의 입사지원서 작성 및 온라인 접수 지원	67 %
도서관에서 공무원시험자료에 대한 접근 제공	75 %
이력서 및 자기소개서 작성을 돕는 소프트웨어와 취업자료 제공	69 %
도서관 내에서 정보기술 교육, 취업정보검색 제공	89 %
이용자의 정부양식 서류 작성 지원	66 %

미국의 많은 공공도서관은 일반적인 정보서비스에서 한 걸음 더 나아가 지역 주민의 취업과 사업을 돕는 비즈니스정보를 특화하여 제공하고 있다. <표 2>는 미국 공공도서관들 중에서 비즈니스정보서비스를 제공하는 조직을 설치하여 운영 중이거나 관련 프로그램을 제공하는 사례들을 정리한 것이다.

20) Samantha Becker, Michael Crandall, Karen Fisher, Bo Kinney, Carol Landry, and Anita Rocha, *Opportunity for All: How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries*(IMLS-2010-RES-01), Institute of Museum and Library Service, Washington, D.C., pp.2-5.

21) 2011 State of America's Libraries, *American Libraries special issue*, p.18. American Library Association Home page <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/mediapresscenter/americaslibraries/state_of_americas_libraries_report_2011.pdf> [cited 2013. 8. 14].

〈표 2〉 미국 공공도서관의 비즈니스정보 조직 및 서비스

공공도서관/주(州)	비즈니스정보서비스 조직 또는 프로그램	서비스 내용	협력 기관
Long Branch Public Library / New Jersey	Virtual Career Center	<ul style="list-style-type: none"> 지역 취업정보 제공 이력서/인터뷰 정보 제공 진로탐색 지원 및 대학정보 제공 	뉴저지 주립도서관, 뉴저지 노동인력개발청, Career One Stop(미국 연방정부 고용노동부 후원조직)
Newton Free Library / Massachusetts	Career Center Job Series	<ul style="list-style-type: none"> 구직정보 종합안내 취업정보 검색 포털 제공 취업 온라인지원 워크숍 개최 파워포인트 등 교육프로그램 운영, 팸플릿 비치 	MassCIS(매사추세츠 주정부 경력정보시스템), 매사추세츠 주정부 인력개발부
Pikes Peak Library / Colorado	Career Compass	<ul style="list-style-type: none"> 취업/사업 데이터베이스, 지역 에이전트 안내, 패스파인더, 독서리스트 제공 이력서 작성법, 취업면접법 안내 제공 	콜로라도 고용노동부, Goodwill 경력개발센터, AARP재단 노인고용프로그램, EEOC(미국평등고용기회위원회), WRA(여성인력개발원), PPWFC(Pikes Peak 인력센터), Youth Zone(청년센터)
Skokie Public Library / Illinois	Employment Resource Center	<ul style="list-style-type: none"> 취업정보 탐색, 경력개발 관련 개인맞춤 서비스 경력개발전문가 상담 제공 Skokie Career Support Group(구직자네트워크) 조직 지원 	Jewish Vocational Services
Brooklyn Public Library / New York	Brooklyn Public Library's Business & Career Library	<ul style="list-style-type: none"> 미용사업 창업워크숍 제공 	Small Business Development Center at New York City College of Technology
Arlington Heights Memorial Library / Chicago	Business Center	<ul style="list-style-type: none"> 취업정보데스크 운영 자기소개서 컨설팅 온라인 취업정보원 제공 	Arlington Heights Business & Economic Development, Arlington Heights Chamber of Commerce
Central Library of the Buffalo / New York	Buffalo Employment & Training Center	<ul style="list-style-type: none"> 구직자 대상 Job Librarian의 취업정보원 이용교육 실시 	Erie County Public Library
Cuyahoga County Public Library / Ohio	Adult Career Planning and Resource Center	<ul style="list-style-type: none"> 진로상담사의 직업탐색법, 이력서 및 자기소개서 작성법, 면접 코칭 제공 	Maple Heights Branch, Fairview Park Branch
Westchester Library / New York	WEBS(Career & Educational Counseling Service) Career/Life Planning after 50	<ul style="list-style-type: none"> 경력개발 및 관리를 위한 세미나, 워크숍 개최 	Westchester County Office of Economic Development
Kansas City Public Library / Missouri	H&R Block Business and Career Center	<ul style="list-style-type: none"> 소규모 창업가 및 기업인 대상 비즈니스정보 제공 	H & R Block Foundation

2. 과학산업비즈니스도서관 사례

과학산업비즈니스도서관(이하 SIBL)은 뉴욕공공도서관(New York Public Library, 이하 NYPL) 중 하나이다. SIBL은 뉴욕 맨해튼의 중심가에 위치하고 있으며, NYPL을 구성하는 87개 분관과 4개의 연구도서관 중에서 특히 이용자의 취업과 사업 활동을 지원하는 도서관이다. SIBL은 비즈니스정보에 특화된 도서관이지만 분명히 공공도서관이다. 도서관을 찾는 모든 이용자가 아늑하고 쾌적한 분위기에서 독서, 정보검색, 노트북 사용, 소규모 회의를 하고 휴식을 취할 수 있다. SIBL의 사명은 아래와 같다.

SIBL은 독보적인 자원과 전문성을 가지고 이용자가 교육, 조사, 기업 활동과 관련한 정보에 자유롭게 접근할 수 있도록 지원한다. 이러한 지도적 역할을 수행하기 위해, 과학과 비즈니스에 대한 네트워크 정보에 대한 접근을 가속화하고 대중의 디지털기술 활용을 고무하기 위하여 교육프로그램을 제공한다. 도서관의 서비스 프로그램의 맥락에서 광범위하면서도 깊이가 있는 세계적인 과학 및 비즈니스 장서를 구축한다. 도서관은 개개인에게 응답하며 시의적절하고 정확한 정보를 제공한다. 도서관의 자원을 확대하고 도서관이 더욱 많은 사람들에게 서비스를 제공하기 위하여 외부 조직 및 기업과 협력한다.²²⁾

SIBL이 비즈니스정보서비스를 제공하기 위하여 운영하는 각 조직의 서비스의 내용과 특징을 정리하면 <표 3>과 같다.

<표 3> SIBL의 주요 비즈니스정보서비스 조직과 서비스 내용

서비스 조직	서비스의 내용 및 특징
NYC Small Business Resource Center	<ul style="list-style-type: none"> · 사업자들을 위한 이벤트, 도구 등에 대한 정보 제공 · 창업희망자들을 위한 창업 관련 무료 및 저가 프로그램에 대한 디렉터리 정보 제공 · 뉴욕시 비즈니스 솔루션을 통한 재정지원, 법률자문, 신사업기회 판단정보 제공
Job Search Central	<ul style="list-style-type: none"> · 구직자들에게 일대일 맞춤정보 제공 · 취업 상담 제공 · 취업정보검색 및 이력서작성 강좌 제공 · 뉴욕주 공무원 시험정보 게시 · 뉴욕주 노동부 연계 취업정보 제공 · 고급 비즈니스데이터베이스 무료 접근 제공
Financial Literacy Central	<ul style="list-style-type: none"> · 취업 및 사업 관련 재정·금융·세금 정보, 데이터베이스, 웹 정보, 프로그램 제공 · 금융, 세금, 재정, 보험, 학자금 등 포털서비스 제공

22) SIBL Mission Statement, SIBL 홈페이지 <<http://www.nypl.org/locations/tid/65/node/31907>> [cited 2013. 8. 15].

SIBL의 NYC Small Business Resource Center는 뉴욕의 중소기업인을 돕는 종합 관문으로 기능한다. 이 센터는 각종 사업 분야의 서류 양식, 사업계획서 견본, 시장조사 및 산업분석을 위한 데이터베이스, 창업 및 사업 상담 등을 제공한다. 또한 이 센터는 자체적으로 운영하는 사이트, Smallbiz.nypl.org를 통하여 최신의 창업·사업정보를 제공한다. 이 사이트에서는 소규모 사업 관련 이벤트와 교육 일정, 각종 사업을 지원하는 조직을 찾을 수 있는 디렉터리를 제공한다.²³⁾ 이 센터는 이용자 및 사업지원조직 사이를 연결하고 지식을 공유하게 한다. 특히 은퇴한 경영자들의 자원 봉사조직인 SCORE(Service Corps of Retired Executives)와 연결하여 창업희망자, 중소기업인, 기업인 등 비즈니스정보와 사업노하우가 필요한 사람들에게 무료로 양질의 카운슬링을 제공한다. SCORE는 미국 중소기업청의 지원을 받는 조직으로 창업희망자 및 소규모 사업자에게 사업계획서 작성, 사업 확장 등과 관련하여 무료 컨설팅을 제공한다.

SIBL의 취업정보센터인 Job Search Central은 이용자의 취업을 지원하는 조직으로 취업 및 경력개발에 관련된 자료 제공은 물론 이력서 및 자기소개서 작성법, 취업 인터뷰 준비 방법, 취업정보 사이트 안내, 인터넷 사용, 취업 및 경력개발 관련 고급 데이터베이스 무료 접근, 경력개발 개인지도, NYPL 전체 취업정보 및 이력서 작성 프로그램 안내, 블로그 운영, 대졸자 취업 지원 동아리 운영, 분야별 취업 동향 및 통계, SCORE와 연계한 창업 컨설팅, NYPL 전체의 취업 포털 안내, 취업 시기 예방법 등을 제공한다.

SIBL의 Financial Literacy Central은 이용자의 금융, 세금, 채무, 투자, 은퇴 후 자금관리 등과 관련하여 정보서비스를 제공한다. 금융전문가들의 무료 자문, 개인의 부채 및 신용 관리를 위한 일대일 자문, 주식 투자 및 자산관리 강좌, 세금정산 서비스 등을 제공한다.

3. 미들컨트리공공도서관 사례

미들컨트리공공도서관(이하 MCPL)은 미국 뉴욕주 롱아일랜드 소재 공공도서관이다. 본관은 센터리치(Centereach)에 있고 분관은 셀던(Selden)에 있는데, 두 지역의 인구는 약 5만 명이다.²⁴⁾ MCPL는 뉴욕 맨해튼 중심부에 있는 SIBL에 비하여 한적한 기초자치단체에 위치한 공공도서관이다. MCPL 사례는 공공도서관의 비즈니스정보서비스가 인구가 적은 중소도시 또는 시골에서도 필요하고 가능하다는 것을 보여준다. MCPL의 사명을 살펴보면 아래와 같다.

우리 도서관은 유능하고 열정적인 직원, 비전을 제시하는 리더십, 우수한 시설과 장비, 지역사회 협력 파트너십을 통하여 개인, 가족, 어린이, 청소년, 노인, 구직자 및 사업자에게 종합적인 서비스를 제공한다.

23) New York Small Business Resource Center Website, <<http://www.nypl.org/smallbiz>> [cited 2013. 8. 15].

24) Wikipedia, <http://en.wikipedia.org/wiki/Centereach,_New_York>, <http://en.wikipedia.org/wiki/Selden,_New_York> [cited 2013. 8. 15].

도서관은 남녀노소의 읽고 쓰는 능력과 지역사회의 경제발전, 문화향유, 가족의 건강과 안녕 증진을 지원할 뿐만 아니라 지역 및 국가 모델 서비스를 개발함으로써 주민의 삶의 질을 향상시키고 지역주민을 환영하는 지역사회의 중심 조직으로서의 역할을 수행한다.²⁵⁾

MCPL 내부에 설립되어 있는 밀러비즈니스자원센터(Miller Business Resource Center, 이하 밀러센터)는 비즈니스장서, 컴퓨터, 회의실을 마련하고 이용자에게 일대일 비즈니스정보서비스를 제공한다.

처음 이 도서관이 비즈니스정보센터를 설립하는 것을 구상하였을 때, 취업 및 사업 관련 장서를 별도의 공간에 배열하고 이 공간에 시험적으로 참고데스크를 두고 사서를 한 명 두었다. 그러자 많은 이용자가 이 공간으로 접근하여 취업정보 검색, 창업 아이디어 탐색, 마케팅 및 경영 문제, 진학 등에 대하여 문의하였다고 한다. 이후 도서관의 내부 재배치를 마치고 2003년에 밀러센터가 출범하였다. 비즈니스참고데스크를 밀러센터의 정면 중앙에 배치하였는데, 해가 지나갈수록 이용자들은 숙련된 사서의 비즈니스정보서비스에 대해 만족감과 깊은 감사를 표현하였다.²⁶⁾

밀러센터의 사서들은 기업 및 사업자에게 BIZLINK를 통하여 비즈니스데이터베이스 및 추천 사이트로의 접근, 산업동향 분석 및 시장조사, 기업프로필 및 시장점유보고서 검색, 인구통계 조사, 법률 및 비영리 정보원 조사, 인적자원관리 및 사례 연구를 하는 것을 돕는다. 밀러센터의 Elizabeth Malafi 사서는 “공공도서관이 새로운 사람들을 끌어들이기 위하여 다양한 그룹을 표적으로 삼는 것이 필요하다. 나아가 도서관이 지역주민의 취업과 사업을 지원하는 지역사회 네트워크를 구축하는 것이 필요하고, 이러한 네트워크에 지역 기업체들도 참가하게 만드는 것이 중요하다.”라고 말한다.²⁷⁾

이처럼 밀러센터는 비즈니스장서를 개발할 뿐만 아니라, 여러 프로그램을 통하여 사람들의 사업과 취업 활동을 지원한다. 특히, 각 분야의 사람들을 연결하여 정보를 공유하게 하고 인적 네트워크를 이루게 하여 지역의 경제발전에서 시너지 효과를 내는 것에 매우 적극적이다. 이에 대한 예로 ‘도서관비즈니스커넥션(Library Business Connection)’이라는 프로그램을 들 수 있다. 이것은 지역주민 중 사업자 또는 창업희망자를 위한 조찬모임으로 매회 사업과 관련된 주제를 가지고 개최된다. 각종 분야 전문가를 초청하여 발표회 및 간담회 형식으로 개최되는데, 사업가를 비롯한 지역주민에게 개방되는 프로그램이다. 관심이 있는 주민이면 사전등록 없이 누구든지 올 수 있으며 전문가의 강의와 식사가 무료로 제공된다. 참가자들은 사업을 시작하고 성장시키는 데 실제적으로 도움이 되는 지식과 인적 네트워크를 얻을 수 있다.

나아가 밀러센터는 매년 봄 지역 상공회의소와 협력하여 소매상, 서비스업체, 기업을 위한 ‘무역박람회(Strictly Business Trade Show)’를 개최한다. 또한 매년 가을 지역사회는 물론 롱아일랜드

25) MCPL Mission Statement, MCPL Home page, <<http://www.middlecountrypubliclibrary.org/about/general-information/mission-statement/>> [cited 2013. 8. 15].

26) Luise Weiss, Sophia Serlis-McPhillips and Elizabeth Malafi, *Small Business and the Public Library: Strategies for a Successful Partnership*(Chicago, ALA, 2011), p.30.

27) Elizabeth Malafi 사서와의 대면 인터뷰, 뉴욕 MCPL 밀러센터, 2011. 5. 16, 11:00~12:00.

전체의 여성 사업가들을 위한 ‘여성엑스포(Women’s Expo)’를 개최한다. 이 여성엑스포는 각종 영리 사업뿐만 아니라 예술, 비영리 영역을 망라하여 자영업자, 예술가, 자원봉사자, 기업 대표 등의 참가와 협업으로 이루어지며, 밀러센터는 그 중심에서 리더십을 발휘한다. 이러한 행사는 도서관 내부에서 이루어지며, 모두를 위한 축제와 같이 생동감 넘치는 분위기에서 진행된다.

또한 밀러센터는 지역주민의 취업을 위한 리터러시 향상에도 노력을 기울이고 있다. 이와 관련된 ‘일자리 리터러시(Workplace Literacy)’라는 프로그램에는 ‘외국어 사용자를 위한 영어’, ‘컴퓨터 교육’, ‘일대일 읽기·쓰기 교육’, ‘취업 준비’, ‘시민권 교육’ 등이 있다. 또한 ‘경력개발 상담과 고용 정보’라는 프로그램은 일대일 상담, 경력개발 자료, 고등교육, 고용 및 연수 기회, 취업박람회 등에 대한 정보서비스를 제공한다.²⁸⁾

아울러 밀러센터는 대학과의 협력을 통하여 ‘사업계획서 경연대회(Plan! Write! Succeed!)’를 매년 개최한다. 이것은 밀러센터가 스토니부룩대학교와 파밍데일대학의 소규모사업개발센터와 협동하여 사업계획서 작성과 관련한 워크숍을 개최하는 프로그램이다. 참가자들이 사업계획서를 제출하면 전문가들이 심사하여 시상을 하고 그 사업계획이 실현될 수 있도록 양질의 정보서비스와 다양한 네트워크를 동원하여 지원한다. Malafi 사서는 “미국 중소기업청의 통계에 따르면, 창업자 중 50%가 4년 안에 폐업을 하는 반면, 살아남는 50%의 사업체는 지속적으로 평가를 받아 세부 경영계획을 가진 기업들이다. 밀러센터의 사서들은 이용자들의 창의적인 생각이 지속적인 사업으로 성장할 수 있도록 정선된 정보와 데이터베이스, 지역사회 네트워크를 통하여 돕는다.”²⁹⁾라고 말한다. 이상의 프로그램 내용을 정리하면 <표 4>와 같다.

<표 4> MCPL 밀러센터의 비즈니스정보서비스 및 프로그램 내용

서비스	내용 및 특징
공간제공	컴퓨터, 회의실, 일대일 비즈니스정보서비스 제공
BIZLINK	비즈니스데이터베이스 접근, 산업동향 분석 및 시장조사, 기업프로필 및 시장점유보고서 검색, 인구통계 조사 지원
Library Business Connection	인적 네트워크 형성. 창업희망자를 위한 전문가 강좌 개최. 예) ‘비즈니스 정보자원 입문’, ‘사업자를 위한 네트워킹 도구’ 등
Strictly Business Trade Show	지역 상공회의소와 협력하여 각종 소매상, 서비스업체, 기업을 위하여 개최하는 무역박람회
Women's Expo	롱아일랜드 전체 여성 사업가들을 위하여 개최하는 여성박람회
Workplace Literacy	‘외국어 사용자를 위한 영어’, ‘컴퓨터 교육’, ‘일대일 읽기쓰기 교육’, ‘취업 준비’, ‘시민권 교육’ 등 교육 제공
Career Counseling & Employment Information	일대일 상담, 경력개발 관련 폭넓은 장서, 고등교육, 고용 및 연수 기회, 취업박람회 등의 경력개발 정보서비스 제공
Plan! Write! Succeed!	대학과의 협력을 통하여 개최하는 사업계획서 경연대회

28) MCPL 밀러센터 안내 팸플릿.

29) Elizabeth Malafi 사서와의 대면 인터뷰, MCPL 밀러센터, 2011. 5. 16. 11:00~12:00.

이처럼 유능한 사서들은 지역사회와 도서관을 변화시키고 성장시킬 수 있다. Elizabeth Malafi 사서는 “밀러센터는 매년 1만 2천명의 이용자에게 시장조사, 산업동향, 통계, 법률 및 규정 등과 같은 비즈니스정보를 제공한다. 장서와 서비스에 대해 알고 이용자의 문의를 주의 깊게 듣고 이를 분석하는 사서들은 어떠한 공공도서관 비즈니스서비스에서도 활력을 불어넣는 필수적인 존재이다.”³⁰⁾라고 말한다.

MCPL의 밀러센터 사례는 도서관이 지역주민의 일을 돕겠다는 발상에서 시작하여 도서관 내부의 작은 공간만으로도 지역경제를 견인할 수 있는 비즈니스정보센터를 만들 수 있다는 것을 보여준다. 공공도서관이 지역경제와 고객이 필요로 하는 장서와 정보자원을 개발하고 도서관 벽을 넘어 여러 조직 및 기업과 협력관계를 구축하여 지역사회와 동반 성장하는 마케팅 전략을 펼친 것이다.

IV. 한국 공공도서관의 비즈니스정보서비스 개발 방안

1. 취업·사업 정보자료 개발

한국 공공도서관에서 지역주민의 비즈니스정보 요구에 부응하여 서비스를 제공하고자 할 때 우선 취업 및 사업정보 관련 자료를 수집하여 장서를 구축할 필요가 있다. 도서관에서 고객계층별로 특정 서비스와 프로그램을 제공하고자 할 때, 그 일을 맡게 된 사서는 자신이 그러한 서비스를 받는 고객의 입장에서 정보를 수집할 필요가 있다. 아래는 1970년대 미국 공공도서관의 사례로서, 정보의 검색과 수집에 취약한 구직자의 입장에서 사서가 취업정보자료를 개발하는 과정을 보여준다.

뉴욕 소재 용커어즈공공도서관의 직업정보센터는 1972년 노동청 직업안정국으로부터 조성금을 지원받아 설립되었다. 설립책임자로 임명된 참고사서는 우선 자신이 구직자가 되었을 경우 꼭 필요하게 될 것으로 생각되는 자료들을 수집하기 시작하였다. 그래서 먼저 도서관의 자료 가운데서 구직자에게 도움이 줄 수 있는 도서, 잡지, 팸플릿을 선별해 낸 뒤 그 지역 지방신문에 게재되어 있는 구인광고란을 클리핑하였다. 또한 뉴욕주 직업은행을 통해 구인리스트를 입수하는 한편 지역의 사립 직업안내소들과 협력하여 모든 직종에 관한 정보를 입수하였다. 시, 주, 연방정부의 구인공고를 직업정보원으로 활용하였고, 관련 잡지 즉 전국구인리스트를 게재하는 잡지와 여성, 소수민족, 장애자를 위한 구인정보잡지를 구독하여 직업정보자료를 확충해 나갔다. ... 이 직업정보센터의 주요 기능의 하나는 새로운 취업정보를 게시하는 것이었다. 이에 따라 센터는 자연히 직업별로 분류된 직업소개리스트를 자체적으로 출판하기에 이르렀다.³¹⁾

30) Elizabeth Malafi 사서와의 전자우편 인터뷰, 2013. 8. 16.

31) 박옥화, “불리한 조건에 있는 사람들을 위한 공공도서관 봉사: 미국의 경우,” 충남대학교 사회과학연구소 논문집.

여기서 국내 공공도서관에서도 취업·사업 정보자료를 개발하고자 할 때, 착안점을 얻을 수 있다. 우선, 사서가 주민의 입장이 되어 자료를 개발하여야 한다는 점이다. 비즈니스장서를 개발하는 첫 단계로, 도서관 소장 자료 중에서 취업 및 사업 관련 장서를 별도의 서가에 배치하는 것이다. 다음 단계로 관련 기관이 제공하는 정보를 모으고 이들 기관과의 협력을 통하여 새로운 자료를 지속적으로 수집하여 이용자가 찾기 쉽게 분류하여 제공하는 것이다. 또한 잡지, 인터넷자료 등 다양한 매체를 수집할 필요가 있다. 아울러 비즈니스장서 공간에 참고데스크를 설치하여 정보서비스를 시작할 수 있다.

국내 공공도서관에서의 비즈니스자료 구축 방안을 모색하기 위하여 이러한 취업·사업정보 장서를 구축한 국내 사례를 살펴보았다. 이 사례는 부산의 공공도서관 중 취업특성화 도서관으로 지정되어 있는 사하도서관이다. 아래는 취업정보코너 담당 사서와의 인터뷰 내용이다.

사하도서관의 경우, 공공도서관 장서 특성화 분야로서 취업정보를 배정받아 취업정보장서를 개발하였다. 2013년 7월 현재 4,687권의 취업정보장서를 소장하고 있다. 취업정보로 창업, 사업정보도 포함한다. 취업정보 코너는 독립된 방에 있지 않고, 종합자료실 안에 하나의 코너로 운영되고 있다. 매년 봄 취업자료 전시회도 열고 있다. 나는 종합자료실에 근무하면서 취업정보자료도 담당하고 있다. 현재까지의 취업정보장서의 개발에서 한계라고 생각하는 부분은 수험서 위주라는 점이다. 사실 수험서는 공공도서관의 장서개발지침으로 볼 때 수집하지 않는 도서관인데, 사하도서관은 특성화하여 수험서를 수집하고 있다. 이용자들도 주로 수험서를 원하고 수험서 신간을 보기 위해 희망도서 신청을 많이 한다. 도서는 2주 동안 대출할 수 있는데, 가족, 지인 등의 도서관 카드를 활용하여 한 사람이 오래도록 책을 독점하는 경우도 있다. 취업정보자료를 찾는 이용자는 주로 청년층이다. 임용고시, 공무원시험을 준비하는 사람들이 주로 많고 자격증 시험을 준비하는 사람들도 많다. 퇴직자, 베이비부머 등이 자격증 취득을 위한 책을 찾는 경우도 더러 있다. 현 상황에서는 국내 도서관이 취업정보자료를 가지고 주로 지원해야 할 대상은 취업이 절박한 20~30대 이용자라고 생각한다.³²⁾

국내 공공도서관에서 취업 및 사업 관련 장서를 특화하여 개발하는 것은 일반적이지 않으나, 위 사례처럼 취업특성화 도서관으로 지정된 경우 관련 장서를 개발하고 있다. 문제는 단행본에 치중하고 그것도 수험서 위주로 수집하는 것이다. 앞으로는 취업 및 사업 관련 지역주민의 다양한 수요를 분석하고 단행본, 연속간행물, 전자매체, 인터넷자원 등 여러 매체를 포괄하여 자료를 개발해야 할 것이다. 또한 정부기관, 기업, 대학, 사회단체 등 관련 지원기관 및 정보제공기관에 연계하여 비즈니스정보를 수집하고 데이터베이스로 구축하는 것이 필요하다. 아래는 이러한 차원에서 비즈니스자료를 개발하여 비즈니스정보서비스를 제공하는 미국의 뉴저지주 소재 Long Branch Free Public Library의 Tonya Badillo 사서와의 인터뷰 내용이다.

제2호(1991), pp.57-58.

32) 사하도서관 J 사서와의 전화인터뷰, 2013. 7. 20. 16:00~16:20.

우리 도서관은 지역 주민의 취업, 재취업, 복직 활동을 도서관의 자료는 물론 필요할 때마다 추가로 개발하는 자료를 가지고 지원하기로 하였다. 우리는 이것을 일반적 정보서비스 중 우선순위의 서비스 정도가 아니라, 지역사회의 심장으로서 도서관이 제공하여야 하는 의무로 생각하였다. 이러한 발상과 목표는 “다시 일하기 (Back to Work)” 프로젝트의 일부로서 ‘가상경력개발센터(Virtual Career Center: 이하 VCC)’의 설립으로 이어졌다. VCC는 도서관의 이용자, 타 도서관, 관련 조직들로부터 긍정적인 반응을 받았다. 이 일을 맡은 나는 우리 지역에서 많은 구직자가 컴퓨터 이용조차 잘 하지 못한다는 사실을 알게 되었다. 그래서 VCC는 컴퓨터활용법을 알려주는 자료도 제공한다. VCC는 지역사회 차원의 취업정보요구에 부응하도록 설계되었다. 게시된 일자리 정보의 대부분은 우리 지역 안의 것이다. 뿐만 아니라 VCC는 사람들에게 교통 및 육아 혜택을 주는 지역 기관들에 대한 안내도 한다. 또한 실직예정자, 소규모 사업자, 비영리단체 관리자 등을 위하여 다양한 자료와 도구도 제공한다. 예컨대, 창업, 세금, 사업 관리, 서류 양식 등에 대한 정보 또는 도구이다. 이처럼 VCC는 다양한 범주의 지역주민을 지원한다. 즉, 십대, 청년, 중장년, 고령자, 장애인, 이주민 등 다양한 그룹에게 맞춤형 취업정보를 제공한다.³³⁾

위와 같은 사서의 답변에서 국내 공공도서관이 주목할 만한 발상이 나온다. 그것은 무엇보다도 지역주민의 취업 및 사업 관련 활동을 지원하는 것을 도서관의 의무이자 사명으로 생각하는 것이다. 또한 위 사례처럼 지역사회의 일자리 정보에 집중하여 정보를 수집하고 이용자집단별 특성에 맞게 제공하는 것이 필요하다. 아울러 일자리 정보뿐만 아니라 교통 및 육아 혜택과 같이 부수적이지만 구직자 및 창업희망자가 중요시할 수 있는 정보도 제공하는 것이 바람직하다.

무엇보다도 취업 및 사업 관련 자료의 개발은 사서와 이용자와의 순환적인 대화와 상호작용을 통하여 지속적으로 이루어지는 과정이다. 담당 사서는 이러한 정보요구와 관련하여 이용자의 목소리에 귀를 기울이고 다양한 통로를 통하여 이용자의 요구를 파악하여 관련 자료를 개발하는 것이 필요하다. 이와 관련하여 최근 국내에서 비즈니스정보자료의 개발을 시작한 서울 광진정보도서관의 O관장은 아래와 같이 말한다.

우리나라 공공도서관 현장의 문제는 취업특성화라고 하면 장서 쪽에만 매달리는 것이다. 그러나 현실에서는 장서 외에 실시간 구직환경 변화를 볼 수 있는 다양한 취업정보를 수집하고 제공하는 것이 필요하고, 아울러 취업 및 경력개발, 창업지원, 창업 유지를 위한 프로그램 등이 필요하다고 생각한다. 광진정보도서관도 초창기 단계이지만 전담 사서 1명을 지정하여 관련 자료와 서비스를 개발하고 있다. 일단 전담사서가 웹정보원을 수집하고 있고 타 기관(광진구청 일자리경제과)과 연계하여 구직정보를 실시간으로 받아 본 후 도서관내 전용 게시판을 만들어 매일 공지할 수 있는 시스템을 구축하여 운영하고 있다. 구직자들에게 취업정보를 제공하는 것 외에 우리 도서관이 중소기업을 대상으로 한 전문도서관 역할도 병행해야 한다고 생각하여 기업정보 관련 데이터베이스도 수집할 것을 사서에게 지시하였다.³⁴⁾

33) Long Branch Free Public Library의 Tonya Badillo 사서와의 전자우편 인터뷰, 2013. 7. 26.

34) 광진정보도서관 O 관장과의 전자우편 인터뷰, 2013. 8. 17.

이처럼 공공도서관의 취업 및 사업 관련 자료의 개발은 지역주민의 정보요구를 파악하는 것에서 출발하여야 한다. 방문, 전화, 전자우편, 게시판 등의 경로를 통한 공공도서관으로의 문의를 포함하여, 설문조사 등을 통하여 지역주민의 정보요구를 파악하는 것이 필요하다. 아울러 고용노동부, 지방자치단체 취업정보센터, 중소기업청, 소상공인지원센터, 중소기업진흥공단, 상공회의소 등과 같이 취업·사업 정보 관련 문의가 물려들 수 있는 기관들과 협의를 하는 것이 필요하다.

이 연구에서는 국내 공공도서관의 취업 및 사업 자료 개발에 참고할 수 있도록, 미국 공공도서관 사례들의 취업 및 경력개발 정보원과 서비스를 <표 5>에서 정리하였다.

<표 5> 미국 공공도서관의 취업 및 경력개발 정보원과 서비스

취업정보원	신착 취업도서 및 자료 목록
	지역 취업박람회 안내
	취업강좌 및 워크숍 안내
	공무원시험 안내
	경력개발 블로그
	진로탐색 및 적성검사 안내
	인턴십과 자원봉사 정보원
	지역 고용센터 및 고용담당자 목록
	온라인 취업지원 설명서
	공공도서관 컴퓨터를 이용한 이력서 작성 안내
	이력서 및 자기소개서 작성법
	연봉 통계
	취업정보서비스
경력개발 및 비즈니스 데이터베이스 접근 제공	
경력개발 상담 및 지도	
외부 협력 기관 및 도서관 안내	
컴퓨터강좌 제공	
도서관이 소장하거나 연계하는 고급 취업정보자료(인쇄물, 온라인) 제공	
유명 인사의 경력개발 시리즈 강연 제공	
취업박람회 개최(노동부와 협력)	
인터뷰 클리닉 제공	
취업 스터디그룹 지원	
모바일 취업센터 운영	
사업계획서 견본 제공	
대학수능시험 및 예비 대학수능시험 준비 강좌 제공	
세미나 및 워크숍 제공	
사서를 위한 연수 워크숍 실시	
무료 인터넷 사용 안내	

이와 같은 비즈니스정보는 <표 6>과 같이 분류할 수 있다. 이것은 이 연구에서 다루는 미국 공공도서관 사례들의 비즈니스정보서비스 범주를 종합하고 국내 공공도서관의 여건을 감안하여 연구

자가 작성한 예시로서, 국내 공공도서관은 취업 및 사업 정보를 제공하고자 할 때 각자의 실정에 따라 달리 적용할 수 있을 것이다.

〈표 6〉 공공도서관의 취업 및 사업 정보 범주(예시)

취업 정보	사업 정보
취업 및 경력개발 종합안내 정보	창업 및 사업 종합안내 정보
취업 및 경력개발 지원기관 정보	창업 및 사업 지원기관 정보
이력서 및 자기소개서 작성 정보 및 도구	사업계획서 견본
기업 및 일자리 분류 정보	산업 및 시장 동향 정보
진로 탐색 및 적성검사 도구	업계, 협회 정보 및 출판물
자기개발과 핵심역량 강화를 위한 정보	법률, 규칙, 특허, 국제비즈니스, 수출입 정보
취업 시기, 취업희망자 네트워크 정보	인구통계, 고객심리 데이터, 마케팅 정보

2. 고객창출 프로그램 운영

이상과 같이 공공도서관이 비즈니스정보 자료를 어느 정도 구축한 경우, 다음 단계는 이와 관련한 프로그램을 운영하는 것이 필요하다. 우선 국내의 실정을 파악하기 위해, 취업특성화도서관으로 지정되어 있는 부산 사하도서관의 사례를 살펴보았다.

사하도서관은 취업 및 창업 강좌도 평생교육 차원에서 제공하고 있다. 취업 프로그램으로 우선 ‘취업스펙패 키지’가 있다. 이것은 특성화고교 졸업생을 대상으로 하는 이력서 및 자기소개서 작성법, 이미지메이킹 등에 대한 강좌이다. 대졸 이상의 취업준비생을 대상으로 하는 본격적인 프로그램은 아직 없다. 다만, 여성인력개발원과 협력하여 취업준비생들을 위한 상담데스크를 설치하여 운영하고 있다. 이것은 특정 요일에 도서관 2층 로비에 데스크를 설치하고 상담을 해 주는 것이다. 주부 대상의 자기개발 및 취업 프로그램으로는 동화구연 POP(예쁜 글씨) 강좌가 있다. 50~60대 대상 프로그램은 ‘책읽어주는 베이비시터’ 프로그램이 있다. 또한 도서관이 기획하여 운영하는 창업 강좌가 있다. 2012년 이후 운영하는 ‘창업 패키지’ 프로그램인데, 소상공인지원센터와 협력하여 한 패키지 당 1주일에 1번 12회 운영한다. 패키지는 1년에 2번 운영한다. 소상공인지원센터의 협력으로 프랜차이즈, 외식 업종 등에 대한 창업, 경영컨설팅 등 강좌를 제공한다. 앞으로 국내 공공도서관에서도 비즈니스정보서비스와 프로그램이 확대되고 발전하기를 바란다. 아울러 지역 주민에 대한 홍보를 더욱 강화할 필요가 있다.³⁵⁾

위 사례를 보면, 취업특성화 공공도서관으로 지정되어 있는 경우에도 취업 및 창업 관련 프로그램이 평생교육의 차원에서 다른 프로그램들에 포함되어 운영되고 있고, 지역사회의 취업 및 사업에 대한 정보요구에 본격적으로 부응하는 차원에는 아직 이르지 못하고 있다.

35) 사하도서관 K 사서와의 전화인터뷰, 2013년 8월 13일 15:00~15:40.

또한 서울 광진정보도서관의 사례를 살펴보았다. 이 도서관은 취업특성화 도서관으로 지정되어 있지는 않으나, 지역주민의 정보요구에 적극 부응하기 위해 도서관이 앞장서서 지역사회를 분석하고 주민들에게 다가가는 정보서비스를 펼치는 도서관이다. 아래는 광진정보도서관장과의 인터뷰 내용이다.

우리 도서관은 올해 6월부터 취업상담실을 운영하고 있다. 매월 1회 도서관 2층 로비에 취업상담 부스를 설치하고 취업지원서비스를 제공한다. 직업상담사의 맞춤형 취업컨설팅을 제공하고 구직등록 후 지속적인 사후 관리를 하며 직업교육 안내 및 취업정보를 제공한다. 이 프로그램은 구청 일자리경제과와 협력하여 도서관예산 을 들이지 않고 제공하는 것으로 매월 1회 3시간 정도만 운영하는 프로그램이다. 다만, 구인구직 등록을 원하는 이용자를 위해서는 도서관 종합안내데스크에서 상시적으로 안내하고 구청과 연결하고 있다. 또한 취업 교육을 받기 어려운 구직자들을 위하여 “당신의 이야기를 들려주세요”라는 프로그램을 2개월마다 개설하고 있다. 이 프로그램은 도서관 이야기방에서 직업상담사가 구직자들에게 구직서류 작성, 면접 및 프레젠테이션, 취업정보 탐색, 기업분석 및 입사지원 방법을 알려주고 개인별 피드백을 제공하는 것이다. 이것도 구청 일자리경제과와 협력하여 제공한다. 또한 우리 도서관은 취업준비생을 위하여 스토리텔링 활용 교육프로그램을 제공한다. 이것은 프레지와 스토리텔링 기법을 활용한 자기소개서 작성법에 대한 교육이다. 한편, 우리 도서관은 은퇴자와 구직자를 위한 협동조합 관련 프로그램을 최근 운영하였다. 창업 관련 강의에 대한 수요도 많은 편이다.³⁶⁾

이 사례를 보면, 국내 공공도서관이 취업 및 창업 지원 프로그램의 운영을 위하여 지방자치단체, 고용노동부, 중소기업청, 소상공인지원센터 등 국내의 취업 및 사업 지원 기관과 연결한다면 도서관의 예산을 들이지 않고도 프로그램을 실행할 수 있음을 보여준다. 이에 대해 부산 중앙도서관의 J사서는 다음과 같은 의견을 표명하였다.

공공도서관의 취업정보서비스는 많은 이용자의 입장에서 가장 절실한 서비스이다. 특히, 대학생들은 졸업 후 취업정보를 스스로 찾아내야 한다. 이러한 상황에서 실제적인 도움을 주는 기관은 당연히 공공도서관 이어야 한다. 실제로 수많은 취업준비생들이 공공도서관에서 자리를 잡고 많은 시간을 보내고 있다. 그러므로 공공도서관이 취업 및 창업 정보를 제공한다면, 취업준비생들에게 큰 도움이 될 것이다. 또한 관련 기관의 협조를 받아 진행하면, 지역주민의 취업 및 사업 문제를 공동으로 돌보는 계기가 될 것이다. 이것은 공공도서관의 가장 이상적인 서비스가 될 것이다. 고용노동부 등 관련 기관의 입장에서도 자신의 고객들이 대부분 공공도서관에 있기 때문에 도서관을 파트너를 삼는 것이 유리하다. 공공도서관은 대중의 친숙한 일상 공간이기 때문에, 고용노동부에서도 부스나 데스크 형태로 상시 또는 비상시로 대민서비스를 할 수 있다. 도서관은 열람실 가까이에 취업정보를 제공하는 TV스크린이나 정보검색대를 설치하면 이용자들이 더욱 편리하게 정보를 구할 수 있을 것이다.³⁷⁾

36) 광진정보도서관 O 관장과의 전자우편 인터뷰, 2013. 8. 16.

이상의 국내 사례들과 사서들의 의견을 살펴보면, 국내 공공도서관에서도 취업 및 창업 관련 프로그램은 필요하며 가능한 일이라는 것을 알 수 있다. 참고로 미국 공공도서관 사례들의 취업 및 경력개발 프로그램을 정리하면 <표 7>과 같다.

<표 7> 미국 공공도서관의 취업 및 경력개발 프로그램

영문	국문
Behavior-Based Interviewing	면접태도 체크포인트
Career Planning	경력개발 설계
Creating Cover Letters	자기소개서 작성법
Creating Resumes with Optimal Resume	사례를 참고한 이력서 작성법
Internet Job Search	인터넷을 통한 취업정보 탐색
LinkedIn 101	소셜네트워크 LinkedIn 사용법
Online Job Applications	온라인 취업지원서 작성법
Over 50 and Out of Work	50대 은퇴자를 위한 취업 안내
Resume Tips and Trends	이력서 작성 요령과 최신 경향
Social Networking and Your Job Search	네트워킹을 통한 취업탐색
Communicate with Confidence	당당한 의사소통 방법
Coping with Job Loss	실직에 대처하기
Job Seekers: Download a Customized Company List for Contacts	구직자들을 위한 기업정보리스트
Pink Slips: How Losing Your Job Can Be a Good Thing	실직 극복하기
The Power of Networking	네트워킹의 힘
Resume Renovation	이력서 수정
Dealing with the Stress of an Extended Job Search	직업탐색과정의 스트레스 해소법
Interviewing Skills	면접기술

미국 공공도서관 사례들을 종합하고 국내 여건을 고려하여 다음의 방안을 도출하였다.

첫째, 공공도서관이 지역사회의 취업 및 사업 지원 기관과 접촉하여 프로그램 운영에서 공동협력의 의사를 밝힌다. 노동부, 중소기업청 등과 같이 국가 및 지방자치단체 예산으로 관련 프로그램을 시행하고 있는 기관들은 이러한 공공도서관의 요청을 각자의 프로그램을 확대하거나 성과를 올리는 기회로 볼 수 있다. 이러한 협력으로 취업 및 사업 상담, 관련 강의, 취업박람회 등의 프로그램을 도서관 예산을 전혀 투입하지 않거나 저비용으로 운영할 수 있다.

둘째, 프로그램 운영시 참가자들의 상호 작용을 증진한다. 예컨대, 취업 및 사업을 위한 워크숍 프로그램에서 강연자의 일방적인 내용 전달보다는 프로그램 후반부에는 참가자들의 질문, 발표를 비롯하여 참가자 사이의 정보교류가 활성화되도록 프로그램을 구성하는 것이 바람직하다. 뉴욕 MCPL의 경우, 밀러센터의 세미나룸에서 좌석배치를 참가자가 강연자만을 바라보게 하지 않고 4~6명씩 이야기를 나누고 모둠학습을 할 수 있는 구조로 하고 있다. 프로그램이 종료된 이후에도 강연자의 소속 기관과 참가자들이 지속적으로 접촉하고 상호 작용이 일어나도록 도서관의 담당 사서가 계속 관리하는 것이 바람직하다. 이러한 프로그램의 운영시간도 지역사회와 이용자의 특성을

37) 부산광역시립중앙도서관 J사서와의 대면인터뷰, 부산대학교 사회대 연구실, 2013. 8. 8, 19:00~20:00.

고려하여 도서관이 적절한 시간대를 선택하는 것이 좋다.³⁸⁾

셋째, 사서가 직접 제공하는 프로그램도 운영한다. 프로그램 운영에서 외부 기관에서 파견된 인력에만 의존하는 것은 바람직하지 않다. 도서관과 사서가 프로그램 운영의 주체가 되고 지역사회에서 비즈니스정보서비스를 제공하는 기관으로 인식되려면 사서가 직접 도움을 주는 프로그램도 있어야 한다. 예컨대, 도서관의 취업 및 사업 정보 자료 안내, 컴퓨터 및 정보 활용법, 비즈니스정보 탐색법 등에 대한 교육을 사서가 직접 실시하는 것이다.

3. 지역사회 협력네트워크 구축

다음으로 추진되어야 할 사안은 지역사회에서의 협력네트워크를 구축하는 것이다. 이것은 지역사회에서 주민의 취업 및 창업·사업을 지원하는 조직과 협력관계를 구축하고 네트워크를 이루어 상호 지원하는 것을 의미한다.

그런데, 국내에서 고용노동부, 중소기업청 등 취업 및 사업을 지원하는 기관이 있는데, 공공도서관이 이러한 활동을 하는 것에 대한 의문이 여전히 있을 수 있다. 국내 청년 고용현황을 분석한 보고서에 의하면, 청년 실업률은 전체 실업률에 비해 2배 이상 높으며, 20대 후반 대졸학력 이상 청년의 경우 자발적으로 구직을 포기한 구직단념자의 비율이 높은 것으로 조사되었다. 또한 학력이 낮을수록 소규모 사업체에 근무하는 취업자의 비율이 높으며, 임시·일용직으로 종사하는 취업자의 비율도 높다. 학교취업기관 및 공공직업알선기관은 청년 취업에 큰 역할을 하지 못하는 것으로 조사되었다. 한편, 정부는 청년 고용문제를 해결하기 위하여 6차례에 걸쳐 청년 고용대책을 시행하고 있으나 기대만큼의 성과를 얻지는 못하였다.³⁹⁾

그러므로 국내 청년실업의 구조적 문제를 해결하기 위해서는 기존의 해결 방식과는 다른 차원의 대책이 강구되어야 할 것이다. 공공도서관이 정부 및 지방자치단체, 학교의 취업 및 창업 지원조직, 언론사, 사회단체 등과 네트워크를 이루어 비즈니스정보서비스를 제공하는 체계를 갖춘다면 우리 사회의 심각한 취업 문제를 개선하는 데 크게 기여할 것이다. 또한 공공도서관 중심의 지역사회 네트워크가 구축된다면 청년층뿐만 아니라 베이비부머를 포함한 장년 및 노년층, 주부, 외국인 등의 취업, 재취업, 경력개발, 창업 및 사업유지 등과 관련하여 지역주민의 일상에서 지원체계를 갖추는 것이 된다.

국내 공공도서관이 비즈니스정보서비스를 위하여 지역사회에서 협력관계를 구축할 수 있는 기관은 기본적으로 고용노동부 및 산하 기관(예, 한국고용정보원, 한국산업인력공단, 한국사회복지협

38) 뉴욕 MCPL의 밀러센터는 많은 프로그램을 주중 아침 10시에 한다. 애리조나 Glendale Public Library는 토요일에 프로그램을 운영하고, 캘리포니아 Riverside Public Library의 경우 주중 저녁 6시에 많은 프로그램을 운영한다.

39) 박기현, "청년 고용현황과 정책과제," NARS(국회입법조사처) 현안보고서, 제187호(2013. 2. 20), p.34.

진흥원, 중장년 일자리 희망센터, 노동교육원 등), 지방자치단체의 취업지원 부서 및 취업정보센터, 중소기업청 및 소상공인지원센터·전국소상공인지원센터, 상공회의소 및 기업인력지원단, 여성인력개발센터, 지방자치단체 및 대학의 창업센터 등이 있다. 나아가 국내 공공도서관의 경우에도 미국 공공도서관의 사례들처럼 각종 기업, 사회단체, 언론사 등과 협력관계를 맺을 수 있을 것이다. 구체적인 협력방안에 대해 국내 고용노동부와 소상공인지원센터의 관계자들은 다음과 같이 답변하였다.

고용노동부의 입장에서는 공공도서관의 요청이 있을 경우, 다양한 협력이 가능하다. 우선 고용노동부는 공공도서관에 설치된 데스크에 취업지원 관련 자료를 제공하고 일정한 시간대를 정하여 상담을 해 줄 수 있다. 또한 취업특강도 해 줄 수 있다. 전국에 분포하는 고용노동부 고용센터와 연계하여 취업지원서비스를 비롯한 고용노동부가 제공하는 다양한 서비스를 공공도서관에서 안내한다면 시너지효과가 날 수 있어 서로 좋은 일이라고 생각한다. 도서관에서 취업담당 사서가 있다면 더욱 좋고 쉽게 협력할 수 있을 것이다. 고용노동부 산하 노동교육원에서 사서를 대상으로 교육을 해 줄 수도 있다.⁴⁰⁾

사업자에 대한 지원과 관련하여 소상공인지원센터는 공공도서관과 협력할 수 있다. 사실 10년쯤 전에 도서관에 가서 관련 강좌를 제공한 적이 있는데, 대부분의 공공도서관의 위치가 접근성이 떨어지는 곳에 있어 수강자들이 적게 왔던 경험이 있다. 무엇보다도 공공도서관이 주민자치센터처럼 사람들이 접근하기 좋은 곳에 위치할 필요가 있다. 지금이라도 전국에 있는 소상공인지원센터에서는 공공도서관이 요청하면 얼마든지 가서 창업 및 사업운영 컨설팅을 해 줄 수 있다. 센터에 근무하는 전문위원들이 공공도서관에 가서 창업준비자 또는 사업자에게 경영평가, 입점 위치, 마케팅 등에 대해 자문해 줄 수 있고, 또한 우리 센터에서 위촉한 법무사, 세무사, 경영지도사 등이 법적 문제 등을 포함하여 자영업컨설팅을 해 줄 수 있다. 이러한 컨설팅은 무료로 제공된다.⁴¹⁾

4. 홍보

이상과 같이 공공도서관의 비즈니스정보서비스가 정착되면, 자연스럽게 사람들의 입소문을 타고 공공도서관의 역할이 인식된다. 지역주민의 절박한 정보요구에 귀를 기울이는 유능한 사서가 도서관의 소장 자료와 다양한 외부 정보자원을 활용하고 이를 이용자가 알기 쉽게 분류하여 제공한다면 특별한 홍보를 하지 않아도 도서관의 평판과 신뢰도는 상승할 것이다. 도서관의 지원을 받은 이용자의 실제적인 경험과 신뢰에 근거하지 않은 홍보는 효과가 떨어진다. 공공도서관이 동반자의 입장에서 지역주민의 비즈니스 정보요구에 적극적으로 부응한다는 인식을 주는 것이 중요하다. 유능한 사서와 적절한 도서관 자료는 지역사회에서 지속적으로 성공 이야기를 만들어낸다.⁴²⁾

40) 고용노동부 김해고용센터 J 공무원과의 전화인터뷰, 2013. 9. 6. 17:00~17:20.

41) 소상공인지원센터 부산남부센터의 J 전문위원과의 전화인터뷰, 2013. 9. 6. 17:50~18:15.

그러므로 이와 같은 활동을 통하여 공공도서관은 자료의 수집, 보존, 조직, 제공과 관련한 본질적 역량을 강화하면서 지역사회의 신뢰를 바탕으로 성장할 수 있다. 이와 관련한 홍보로 입소문, 언론 보도, 소식지, 도서관 웹사이트·블로그·페이스북 등을 통하여 다양한 홍보 활동을 전개할 수 있다.

V. 결 론

이 연구에서는 미국 공공도서관의 주요 사례를 바탕으로 공공도서관에서 제공하는 비즈니스정보서비스에 대한 현황을 파악하였다. 연구자가 그 동안의 관찰과 인터뷰, 현황 조사를 종합하여 보면, 미국 공공도서관의 경우 비즈니스정보서비스의 개발 및 제공과 관련하여 다음과 같은 단계를 도출할 수 있다.

첫째, 지역사회의 경제 상황, 실업, 사업부진 등에 대해 관장이나 사서가 문제의식을 가진다. 둘째, 지역사회에 비즈니스정보를 제공하기 위해 관장이 어느 사서에게 일을 맡긴다. 셋째, 담당 사서는 자관의 장서 중 비즈니스 관련 자료를 특정 서가로 이동 배치하고 그 공간에 서비스데스크를 두고 이용자의 문의에 대한 응답을 시작한다. 넷째, 담당 사서는 구직자·실업자·창업희망자·소규모 사업자의 입장에서 단행본, 연속간행물, 기업 정보, 취업 및 사업 지원 기관의 정보 등의 자료를 추가로 수집하고 데이터베이스를 구축한다. 다섯째, 비즈니스 관련 웹정보를 수집하고 분류하여 도서관 웹사이트에서 제공한다. 여섯째, 비즈니스정보 검색교육, 정보활용교육 등을 실시하고 이용자에게 맞춤형서비스를 제공한다. 일곱째, 지역사회 및 국가 전체의 취업 및 사업 지원기관과 협력 관계를 구축하고, 지역주민의 비즈니스활동을 공동으로 지원하고 이에 기반한 비즈니스정보서비스와 프로그램을 제공한다.

물론, 이상의 단계가 항상 순차적으로 일어나는 것은 아닐 것이다. 다만, 여기서 주목할 점은 미국 공공도서관이 '대중의 대학'이자 지역사회의 중심기관으로서 지역사회의 경제활동에 대한 정보서비스를 제공하는 것을 도서관의 사명이자 사회적 역할로 인식하고 있다는 것이다. 미국의 모든 공공도서관이 기본적으로 지역주민의 평생교육, 문화향유, 정보탐색 활동에 대한 거점으로 기능하면서 취업 및 사업정보를 포함한 이용자의 정보탐색을 지원하고 있다. 특히, 이 연구에서의 사례들은 일반적인 정보서비스에서 한 걸음 더 나아가 비즈니스정보서비스를 적극 개발하여 제공하고 있으며, 지역사회의 경제활동을 지원하는 거점이자 관문으로 기능하면서 지역사회와 함께 성장하고 있다.

국내 공공도서관들도 지역주민의 취업 및 사업과 관련한 정보요구에 적극 응할 필요가 있다. 공공도서관의 사명은 현재적이든 잠재적이든 지역사회의 절박한 정보요구를 찾아내고 돌보는 것이며, 공공도서관은 지역사회와 함께 성장하는 조직이기 때문이다.

42) Robert R. Pankl, *op. cit.* p.101.

참고문헌

- 곽동철. “도서관의 사명 및 이상 수립에 관한 고찰.” 한국문헌정보학회지, 제37권, 제2호(2003), pp.269-289.
- 박옥화. “불리한 조건에 있는 사람들을 위한 공공도서관 봉사: 미국의 경우.” 충남대학교 사회과학연구소 논문집, 제2호(1991), pp.47-64.
- 스가야 아키코. 미래를 만드는 도서관. 이진영, 이기숙 공역. 서울: 지식여행, 2004.
- 윤희윤. “공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제2호(2012), pp.53-75.
- 이용재. “도서관과 지역사회의 협력 방안.” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제3호(2009), pp.5-23.
- 이용재. “공공도서관 어린이서비스 마케팅 전략.” 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제1호(2011), pp.417-440.
- 이용재. “공공도서관 마케팅 전략.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제4호(2012), pp.113-137.
- 이진영. “공공도서관의 다각적 운영 프로그램을 위한 연구: 노동시장 전망과 직업·진로 정보봉사.” 한국도서관·정보학회지, 제31권, 제2호(2000), pp.93-112.
- Cohen, Madeleine and Kristin McDonough. “Information Start-Ups Needs to Succeed: Small Business Development at New York Public Library’s Science, Industry and Business Library.” *Business Information Review*, Vol.24, No.4(Sep. 2007), pp.193-203.
- Dempsey, Kathy. *The Accidental Library Marketer*. Medford, New Jersey: Information Today, 2009.
- Downes, Edward J. and Dennis F. Kinsey. “The Lives of a Customer-Driven County Library System.” *Journal of Human Subjectivity*, Vol.2, No.1(Sep. 2004), pp.74-91.
- Faibisoff, S. G. and D. J. Willis. “Public Library Adult Learning Center Renewal.” *Public Library Quarterly*, Vol.9, No.2(1989), pp.41-56.
- Gonzalez, Adriana Trujillo, Vincci Kwong, Julie Strange, and Julie Yen. “A Guide to Excellent Creative Business Libraries and Business Centers.” *Reference & User Services Quarterly* (Spring 2009), pp.232-238.
- Hernon, Peter and John R. Whiteman. 도서관·정보센터의 고객만족경영. 오동근 등 공역. 대구: 태일사, 2004.
- Pankl, Robert R. “Marketing the Public Library’s Business Resources to Small Businesses.” *Journal of Business & Finance Librarianship*, Vol.15, No.2(Apr.-Jun. 2010), pp.94-103.

- Vavrek, B. "Is the Public Library Missing Its Potential Markets?" *Public Library Quarterly*, Vol.15, No.1(1995), pp.5-12.
- Wallace, Eileen. "Running a Business Information Service for a Rural Community from a Public Library." *Business Information Review*, Vol.20, No.3(Sep. 2003), pp.158-167.
- Weingand, Darlene E. 공공도서관 경영론. 오동근 역. 대구: 태일사, 2009.
- Weiss, Luise and Sophia Serlis-McPhillips and Elizabeth Malafi. *Small Business and the Public Library: Strategies for a Successful Partnership*. Chicago: ALA, 2011.
- Welch, Jeanie M. "Business.gov." *Journal of Business & Finance Librarianship*, Vol.14, No.1 (Jan.-Mar. 2009), pp.70-75.
- Wilson Kerry and Briony Train. "Business Information Service Delivery within a Regional Context: the Role of Public Libraries." *Business Information Review*, Vol.23, No.1 (Mar. 2006), pp.50-57.

국한문 참고문헌의 영어 표기

(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

- Kwack, Dong-Chul. "A Study on the Formulation of Missions and Visions in Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol.37, No.2(2003), pp.269-289.
- Lee, Jin-Young. "A Study on the Diversified Operation Programs of Public Library: Focused on the Perspectives of Labor Markets and the Information Service for Jobs and Careers." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol.31, No.2(2000), pp.94-112.
- Lee, Yong-Jae. "Collaboration Among Libraries and Communities through 'One Book, One City' Reading Campaign." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol.40, No.3(2009), pp.5-23.
- Lee, Yong-Jae. "A Study on Children Service Marketing Strategies of Public Libraries: With Special Reference to 'Family Place Library' at the Public Libraries in USA." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol.42, No.1(2011), pp.417-440.
- Lee, Yong-Jae. "A Study on Marketing Strategies of Public Libraries : Focused on New York Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol.43, No.4(2012), pp.113-137.

Park, Ok-Wha. "Public Libraries' Services for Disadvantaged Persons: With Special Reference to USA." *Journal of Chungnam National University Institute of Social Science*, Vol.2(1991), pp.47-64.

Sugaya, Akiko. *Library which Makes the Future*. translated by Lee, Jin-Young, Lee, Ki-Sook. Seoul: Journey to Knowledge, 2004.

Yoon, Hee-Yoon. "Strategies of the Knowledge and Information Services for Vulnerable Classes in Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol.43, No.2(2012), pp.53-75.