

공공도서관 지역정보서비스의 실태와 개선방안

- 지역대표도서관의 온라인서비스를 중심으로 -

Current Status of Community Information Services in Korean Public Libraries

- the Case of Online Service of Regional Central Libraries -

이 은 주(Eun-Ju Lee)*

<목 차>

I. 서론	IV. 지역정보서비스의 한계와 발전전략
II. 지역정보서비스의 의미	V. 결론
III. 지역정보서비스의 제공 실태	

초 록

이 연구는 지역정보서비스의 용어에 대한 근본적인 접근을 통해 서비스에 대한 이해를 돕고, 지역정보서비스의 현 실태를 조사한 결과를 토대로 서비스의 의미에 부합되게 제공되는지를 충분히 검토한 뒤, 의미에 적합한 지역정보서비스 제공 방향을 모색하는 것을 목적으로 삼았다. 이러한 목적을 위해 이 연구에서는 (1) 지역정보서비스 관련 용어의 추이를 살펴보면 지역정보서비스가 도서관서비스에서 가지는 의미를 분명하게 제시하고, (2) 국내 공공도서관의 지역정보서비스의 제공 실태를 조사한 뒤, (3) 지역정보서비스가 서비스 의미에 부합하게 제공되기 위해 우리 학계와 도서관계가 고민해야 할 과제와 전략에 대해서 논의하였다. 이를 위해 이 연구에서는 문헌연구와 사례조사를 실시하였고, 사례조사는 국내 12개 지역대표도서관의 홈페이지를 대상으로 분석하였다.

키워드: 지역정보서비스, I&R서비스, 지역대표도서관 온라인서비스, 지역대표도서관, 공공도서관, 지역정보

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand and analyse the community information services in Korean public libraries. Regarding this matter, this study first extensively analysed terms related to community information services and clearly defined the meaning of community information services. Second, this study investigated the current status of community information services in the public library. Finally, this study suggested the directions of community information services. In this study, literature studies and case studies were conducted, and the case to be discussed is online service of regional central libraries in Korea.

Keywords: Community information services, Information and referral services, I&R services, Regional central library, Local government representing library, Public library, Community information, Local information

* 동의대학교 문헌정보학과 조교수(ejulee@deu.ac.kr)

• 논문접수: 2018년 8월 20일 • 최초심사: 2018년 8월 29일 • 게재확정: 2018년 9월 5일

• 한국도서관정보학회지 49(3), 383-406, 2018. [http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.49.201809.383]

I. 서론

1. 연구배경과 목적

공공도서관은 지역주민의 정보이용과 독서활동, 문화활동 및 평생교육을 지원하기 위해 존재하는 기관이다. 즉, 공공도서관은 지역주민이 삶을 영위해 나가면서 겪게 되는 정보와 관련된 다양한 문제의 해결을 지원하는 기관으로서 존재해야 함을 뜻하는 것으로, 학술적, 전문적 지식의 제공이라는 측면과 더불어 일상 속에서 보편적으로 활용될 수 있는 정보의 제공이라는 측면 역시 강조되어야 함을 의미한다. 이러한 공공도서관의 성격을 극명하게 보여줄 수 있는 서비스가 지역정보서비스(Community Information Services)이다. I&R서비스(Information and Referral Services)라고도 불리는 지역정보서비스는 지역주민이 직면한 가장 중요한 문제, 즉, 주거, 직업, 그들의 권리와 관련된 문제에 대한 요구에 집중해서, 일상의 문제를 해결하고 민주적 과정에 참여할 수 있도록 도움을 주는 서비스를 의미한다(Library Association 1980).

1960년대 후반 영국에서 시작된 지역정보서비스는 1990년대 국내에 처음 소개된 이후, 도서관 현장에서 꾸준한 관심의 대상이 되어 오다 최근 가시적인 성과를 보이는 듯하다. 관련 연구에 따르면 공공도서관 홈페이지를 통해 조사한 결과, 국내 공공도서관의 약 80%가 지역정보서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다(김다운, 차미경 2016, 224). 그리고 지역정보서비스의 인지도를 확인한 또 다른 연구에서는 224명의 이용자 중 125명(56%)이 지역정보서비스를 알고 있으며, 이 중 이용경험이 있는 이용자는 93명(41%), 이용자 중 대체로 만족한다고 응답한 자는 75명(33%)으로 나타났다(김보일, 김명수, 안창호 2015, 127-128). 이 두 연구의 결과에 따르면 지역정보서비스는 국내 공공도서관에서 매우 높은 비율로 제공되고 있으며 이용자의 인지도 및 서비스 만족도 또한 낮지 않다고 추측할 수 있다.

도서관 현장에서의 이러한 긍정적인 성과는 학계에서 진행된 관련 논의와 맥락을 같이 한다. 1990년대부터 시작된 지역정보서비스 관련 국내 논의는 2018년 현재까지 간헐적이지만 꾸준히 진행되어 오고 있다. 가령, 지역정보서비스의 개념을 소개한 연구에서부터 제공되는 서비스의 유형 및 제공되는 정보원의 유형, 사서의 인식과 이용자의 만족도 조사 등과 같이 다양한 테마로 논의가 이루어지고 있다. 그러나 지속적인 관심에 비해 논의의 깊이와 폭은 아직 제한적이며, 서비스 제공의 현황 파악에 그치고 있어 서비스의 외형적 실태를 파악하는 수준에서 크게 벗어나지 못하고 있다. 따라서 지역정보서비스의 의미에 대한 정확한 정의와 용어에 대한 체계화 작업과 더불어 서비스 의미에 부합하는 서비스 제공방식 등에 대해 보다 구체적으로 다룰 필요가 있다.

이렇듯 이론적 논의가 부족한 상황임에도 불구하고 국내 도서관 현장에서 지역정보서비스가 적극적으로 도입 및 제공되고 있는 현실은 매우 고무적이라 할 수 있다. 즉, 한국 도서관계에서 추진가능한 지역정보서비스의 방향성에 대한 논의가 구체적으로 진행되지 않았음에도 불구하고 도서관계에서 자체적으로 서비스를 마련하여 실행하고 있다는 것은 도서관 현장의 적극성과 진취성을 보여줄 수 있는 단면이라 할 수 있다. 그러나 서비스의 의미에 대한 이론적 토대를 마련하지 않고 방향성 제시를 위한 철저한 논의 없이 서비스를 확장해 나가는 것은 때로는 위험한 일이 될 수도 있다. 의미를 제대로 파악하지 못한 채 선불리 도입되는 서비스는 그 의미를 퇴색시킬 수 있고, 서비스를 지속할 수 있는 힘을 잃을 수 있으며, 이용자를 설득할 수 있는 논리가 빈약할 수밖에 없기 때문이다.

이에 이 연구에서는 지역정보서비스 명칭을 비롯하여 서비스의 의미를 면밀히 검토해보고, 의미에 따른 지역정보서비스의 제공 실태를 구체적으로 파악해 보고자 한다. 이를 통해 향후 지역정보서비스를 우리 도서관계에서 어떻게 발전시킬 것인가에 대한 발전전략에 대해 제안하고자 한다. 궁극적으로, 이 연구에서는 지역정보서비스의 의미를 심층적으로 재확인하고, 실제 우리 도서관계에서 제공하고 있는 서비스가 이에 부합하고 있는지를 면밀하게 분석해 봄으로써 향후 지역정보서비스에 대한 방향성을 제안하는 것을 목적으로 삼고 있다.

2. 연구내용과 방법

이 연구는 지역정보서비스의 용어에 대한 근본적인 접근을 통해 서비스의 의미에 대한 이해를 돕고, 지역정보서비스의 현 실상을 조사한 결과를 토대로 서비스의 의미에 부합되게 제공되는지를 충분히 검토한 뒤, 의미에 적합한 지역정보서비스 제공 방향을 모색하는 것을 목적으로 삼았다. 이를 위해 관련 문헌에 대한 조사와 분석에 근거하여 (1) 지역정보서비스 관련 용어의 추이를 살펴보면 지역정보서비스가 도서관서비스에서 가지는 의미를 분명하게 제시하고, (2) 국내 공공도서관의 지역정보서비스의 제공 실태를 조사한 뒤, (3) 지역정보서비스가 서비스 의미에 부합하게 제공되기 위해 우리 학계와 도서관계가 고민해야 할 과제와 전략에 대해서 논의하고자 한다.

이러한 내용을 살펴보기 위해, 문헌연구와 사례조사를 실시하였다. 문헌연구로 지역정보서비스의 개념과 역사에 대한 분석을 통해 용어의 추이를 살펴보고 의미를 파악하였다. 그리고 사례조사는 국내 지역대표도서관 홈페이지를 통해 제공되는 지역정보서비스의 실태를 파악하였다. 이 때, 지역대표도서관을 대상으로 선정한 이유는 지역대표도서관의 역할 중 하나로 “지역의 도서관자료수집 지원 및 다른 도서관으로부터 이관받은 도서관자료의 보존”을 법적으로 명시하고 있어(도서관법 제 23조), 지역대표도서관이 지역정보서비스를 제공하기에 적절한 환경을 조성하고 있을 것이라 판단되기 때문이다. 이에, 17개 시도 중 대표도서관 선정 작업이 검토 중이거나 대표도서관임에도 불구하고 홈페이지 상에 대표도서관 역할을 수행하

고 있음을 명확하게 명시하지 않은 도서관을 제외한 12개 대표도서관을 대상으로 2018년 7월 2일부터 10일까지 조사를 수행하였다.

3. 선행연구 분석

지역정보서비스의 시초가 되는 I&R서비스가 등장한 1960년대부터 이 서비스는 국외 도서관 관계 연구자들 사이에서 뜨거운 관심의 대상이 되었다. 전통적인 도서관서비스와 다른 생소한 개념이자 기존 서비스를 확장시킬 수 있는 가능성이 내제된 개념으로 인해, 지역정보서비스는 논의의 대상이 되기에 충분히 매력적이었다. 특히, 근자에 들어 정보빈곤을 해결할 수 있는 방책 중 하나로 지역정보서비스가 재조명되면서 이 열기는 더욱 견고해지고 있다. 이러한 열기는 특히, 북미를 중심으로 더욱 강하게 나타나는데, 국외 관련 연구를 살펴보면 크게 세 개의 테마로 구분 지을 수 있다.

먼저, 서비스가 도입된 이후부터 최근까지 지속적으로 논의되어 온 연구테마는 “지역정보서비스란 무엇이고, 지금까지 어떻게 진행되어 왔는가?”라는 주제이다(Croneberger and Luck 1975; Durrance 1984; Poe 2006 등). 해당 논의들에서는 서비스의 개념을 단순히 기술하는 것에서 벗어나 관련 용어들 사이에 어떠한 의미적 차이가 있는지를 규명하고, 서비스가 진행되어 온 배경 속에서 서비스의 의미를 확인하려는 시도가 끊이지 않고 있다. 가령, 초창기에 발표된 Croneberger와 Luck의 연구에서는 해당 서비스가 도서관의 새로운 발명품(invention)은 아니지만 이용자 요구에 직접적으로 응대하는 이용자 중심의 서비스라는 도서관의 철학과 맥락을 같이 하는 서비스임을 강조하고 있다.

이에 더해, “지역정보서비스가 왜 공공도서관에서 수행되어야 하는가”에 대한 당위성을 살펴본 논의도 또 하나의 중요한 연구테마를 형성하고 있다. 예를 들어, Jaba와 Panneerselvam는 정보빈곤의 해결책으로 공공도서관에서 지역정보서비스를 수행해야 한다고 주장하였다. 그들은 교육, 취업·부업, 건강, 육아 등의 일상생활과 관련한 실용정보를 지역정보서비스를 통해 제공함으로써 소외계층에게 평등한 정보접근의 기회를 보장해주어 정보빈곤 현상을 극복할 수 있으며, 삶의 질 향상에 기여할 수 있을 것이라 설명하였다. 또한 Satpathy는 지역정보서비스가 지역의 기록들을 수집하고 보존함으로써 과거와 현재, 미래의 기록된 지역정보를 수집·제공해야 하는 공공도서관의 목적에 부합하는 것임을 설득력 있게 주장하였다(Satpathy 2006; Day 2007; Jaba and Panneerselvam 2015 등).

마지막으로, “지역정보서비스의 제공 실태”를 조사한 연구도 존재한다(Gadagin and Kamble 2009; Larkee and Majumder 2013 등). 이 테마에 해당되는 연구들은 유사한 내용을 다루고 있는데, 구체적으로 서비스의 제공빈도 및 제공 주제 분야, 서비스 운영 인력, 제공되는 정보원의 유형, 이용자들의 만족도 등과 같은 항목을 조사한 뒤 서비스 발전을 위한 개선사항 등을 제안하고 있다. 해당 연구들은 비록 지역적인 데이터를 대상으로 논의를 진행

하였지만 향후 지역정보서비스를 제공하고자 하는 도서관에게 매우 의미 있는 서비스 방향을 제시하고 있다.

이러한 국외 연구들을 종합해 보면, I&R서비스가 등장한 초창기부터 현재에 이르기까지 서비스 개념에 대한 심도 깊은 논의부터 사회적 의미, 공공도서관에서 서비스를 수행해야 하는 당위성에 이르기까지 폭 넓은 논의를 진행해 왔음을 알 수 있다. 그러나 그들 역시 긴 역사에 견주어 봤을 때 연구가 수적으로 많이 축적된 것은 아니기에 학계에서 보다 많은 관심이 필요한 테마라고 할 수 있다.

한편, 논점을 국내로 돌려, 국내에서 논의된 지역정보서비스 관련 연구를 살펴보면 국외와 유사하면서도 상이한 특징을 보인다. 결론부터 이야기하면 국내는 국외와 유사한 테마로 연구가 진행되면서도, 이론적 토대를 다지기보다는 실태를 조사한 연구들이 상대적으로 많음을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면 국내에서도 서비스의 개념을 ‘소개’하기 위한 노력에서부터 관련 논의가 시작되었다. 가령, 손연옥의 연구(1993)와 조명희, 박준식의 연구(1995) 등에서는 서비스의 개념, 의의, 유형, 발달과정 등을 설명하면서, 지역정보서비스가 매우 잠재력이 많은 서비스이고, 향후 지역정보서비스가 도입되었을 때 공공도서관 서비스가 확장될 수 있을 것이라 주장하였다.

그러나 이 외에 국내에서 진행되고 있는 논의의 대부분은 실제 서비스를 수행하고 있는 기관들을 대상으로 제공하고 있는 서비스 측면, 자원적 측면, 인적 측면, 시설적 측면 등의 실태를 고루 살펴보거나 지역정보서비스의 수집, 제공적 측면으로 나누어 조사하는 등, 실태조사를 중점으로 하는 연구들이다. 나아가 서비스를 제공하는 사서들을 대상으로 인식도 조사를 수행하거나 이용자들을 대상으로 만족도 등을 조사한 연구들도 있다. 가령, 박철순의 연구(2004)에서는 사서들을 대상으로 서비스 개념과 필요성에 대한 인식, 전담직원의 필요성, 지역정보서비스 수행을 위해 요구되는 자료유형 등에 대해서 조사하였다. 또한 김다운, 차미경(2016)의 연구에서는 고령자를 위한 지역정보서비스로 범위를 제한하여, 고령자의 정보요구와 각종 가이드라인을 근거로 제공현황을 분석하였다. 결과적으로, 국내에서 진행된 연구들은 지역정보서비스를 둘러싼 이론적 토대를 다지는 노력에 비해 실제 수행되고 있는 서비스 실태를 파악하는 것에 초점을 맞추어 많은 고민을 해온 것으로 나타난다.

주지하다시피, 국외 연구와 비교하여 국내 연구는 양적으로 턱없이 부족하며, 내용적으로도 외국사례를 소개하고 이를 참고로 개발한 서비스 운영 실태를 분석함으로써 서비스 방향을 제안하는 것이 보편적일 수밖에 없다. 그러나 지역정보서비스를 우리 실정에 맞게 개발·적용하기 위해서는 서비스의 의미를 다시 한 번 검토하고 의미에 적합한 서비스를 수행할 수 있도록 방안을 모색하는 것이 무엇보다 중요하다. 이에 다음 장에서는 지역정보서비스의 용어 사용의 추이를 살펴보고 의미를 정비하는 작업을 수행하고자 한다. 이를 통해 서비스에 내재된 궁극적인 의미와 목적을 바탕으로, 지역정보서비스의 실태를 면밀히 파악함으로써 보다 발전적인 서비스 방향을 제안하는데 근거자료로 활용하고자 한다.

II. 지역정보서비스의 의미

지역정보서비스는 처음 등장했던 1960년대부터 다양한 명칭으로 불리어 왔다. 따라서 지역정보서비스를 제대로 이해하기 위해서는 용어의 생성과 변화 등을 검토하는 작업부터 시작할 필요가 있다. 이에, 본 연구에서는 지역정보서비스 관련 용어의 추이를 살펴보고 다양한 용어들을 검토하여 지역정보서비스의 본질적인 의미를 파악하는 작업을 수행하였다.

서구사회에서 지역정보서비스는 1900년 이전부터 일부 존재하였다고 하나, 본격적인 시작은 제2차 세계대전 이후부터라고 할 수 있다. 전쟁 후, 도시는 급격히 성장하였고 도시로 몰려든 사람들은 직업을 수행하기 위한 기술뿐 아니라 도시에서 생존하기 위한 기본적인 정보가 부족할 수밖에 없었다. 그러나 그들은 필요한 정보를 스스로 충분히 찾을 수 없었고, 이들을 위해 영국의 시민상담소(British Citizens Advice Bureaux)에서는 지역 내 문제해결을 위한 역할을 수행하였다. 구체적으로, 법적인 자문을 제공해 주거나 주거공간을 확보해 주고, 사람들을 대신해 편지를 써주거나 스스로 쓸 수 있도록 도와주었으며, 잃어버린 가족 문제에 도움을 주는 등, 도시빈민 등의 소외계층이 일상생활에서 일어나는 많은 문제에 적절한 정보와 자문을 제공하였다(Kahn et al. 1966, 16).

이 서비스에 영향을 받은 미국 도서관계에서는 이를 도서관에 적용할 수 있는 방법에 대해서 고민하기 시작하였다. 이후 여러 학술적 연구를 수행하는 한편 도서관 현장에서의 시행착오를 거쳐¹⁾, 1970년 디트로이트 공공도서관에서 ‘The Information Place’(TIP)라 불리는 새로운 서비스를 시작하였다. 이 서비스를 위해 도서관 사서들은 추가적인 교육을 받았으며, 서비스 대상을 소외계층 일부가 아닌 지역주민 전체로 확장하였다. 이러한 시도에 따라, 이 서비스는 일상생활에 유용한 실용정보를 중심으로 한 종합적인 도서관서비스로 정착하기 시작하였다.

이후 미국 교육부에서는 1972년부터 1975년까지 3년간 5개 공공도서관에 새로운 서비스를 지원하는 프로젝트(Neighborhood Information Centers Project)를 수행하였고, 그때부터 프로젝트의 이름을 따서 일부 지역에서는 이 서비스를 “이웃정보서비스”(Neighborhood Information Services)라 불렀다. 그러나 1972년 서비스에 대한 아이디어를 공유하고 상호 협력을 위해 AIRS(Alliance of Information and Referral System)가 조직된 후부터, 많은 도서관학자들이 이를 “I&R서비스”(Information and Referral Services)라 칭하기 시작하

1) 1968년 미국의 에노크 프랫 공공도서관(Enoch Pratt Free Library)과 메릴랜드대학의 도서관학교(University of Maryland's library school)의 공동연구를 통해, 1970년 공공정보센터(Public Information Center)를 개관하였다. 그러나 이 센터는 4년 만에 문을 닫고, 실패 원인을 분석한 결과, 공공정보센터에서 실시한 이 서비스는 도서관의 기존 서비스와 분리시켜 운영하였다는 점, 도서관 공간 중 변두리 지역의 일부 공간에서 시행되었다는 점, 홍보나 담당직원이 부족하였다는 점을 실패원인으로 파악하였다(Poe 2006, 37).

였다. 그리고 1970년 중반에 미국공공도서관협회(PLA)에서 결성한 위원회(Information and Referral Committee)의 명칭으로 I&R이라는 용어를 사용하면서 “I&R서비스”라는 용어에 더욱 힘이 실리게 되었다. 이후 1980년대에 들어서면서 많은 도서관에서 I&R서비스에 대한 관심이 증가하였고, 위원회에서는 서비스의 확장을 논의하면서 위원회의 명칭을 지역정보섹션(Community Information Section)으로 변경하게 되었다(Poe 2006, 36-38). 그 결과, 1980년대 이후의 연구들에서는 위원회의 명칭을 따서 해당 서비스를 주로 “지역정보서비스”(Communication Information Services)라 칭하기 시작하였다.

이처럼 북미의 지역정보서비스에 대한 용어는 서비스를 주관하는 협의체 혹은 기관의 명칭에 따라 자연스럽게 변화해왔음을 확인할 수 있다. 즉, 초창기 “이웃정보서비스”라는 용어에서 “I&R서비스”로, 이후 “지역정보서비스”로 변화해 온 것이다. 실제, 관련 연구를 수행해 온 연구자들로부터 가장 많이 인용되는 Durrance 역시 1984년에 용어의 정립을 시도하였는데, 이 연구에서도 일부 연구에서는 “이웃정보서비스”라 불리었지만, 이후, “I&R서비스”와 “지역정보서비스” 두 용어가 보다 널리 사용되었음을 밝혀내었다.

나아가 Durrance는 “I&R서비스”와 “지역정보서비스” 두 용어의 의미적 차이를 구분하여 설명하였는데, 먼저, “I&R서비스”는 지역주민의 생존 및 일상생활과 관련된 경제, 사회, 문화, 여가 등과 관련한 실용적인 정보를 제공하거나 이러한 정보를 얻을 수 있는 다른 도서관, 외부 기관 또는 전문가를 이용자에게 안내해 주는 서비스라 설명하였다. 반면 “지역정보서비스”는 ① I&R서비스에 더해, ② 지역의 다양한 기관 및 개인이 생산한 지역에 관한 정보, 즉, 지역정보와 더불어 ③ 지역주민이 공공정책과 관련된 활동에 필요한 정보의 직접 제공이라는 측면을 포괄하는 광의의 개념으로 정의하였다(Durrance 1984, 108). 즉, Durrance는 지역정보서비스를 I&R서비스에서 보다 확장된 의미로 사용하였으며, 이러한 Durrance의 용어 정의는 이후 진행된 연구들에서 보편적으로 사용되기 시작하였다.

이렇듯 관련 용어와의 의미적 차이를 명확하게 하고 있는 북미와 달리, 국내에서는 용어의 혼재가 매우 심각하다. 관련 연구들을 확인한 결과, 1990년대부터 국내에 소개된 지역정보서비스는 <표 1>에서 나타나듯이 “I&R봉사”, “정보 및 안내봉사”, “정보·의뢰봉사”, “정보안내서비스”, “정보제공 및 의뢰봉사”, “지역사회 정보봉사”, “지역정보봉사”, “지역 지식정보서비스”, “지역정보서비스” 등과 같이 매우 다양한 용어로 불리고 있다. 이렇듯 다양한 용어들은 앞서 살펴본 북미의 “Information and Referral Services”와 “Community Information Services”에 대한 해석의 차이에 따른 것으로 짐작할 수 있다.

그러나 통일되고 합의된 용어가 존재하지 않는다는 점보다 더욱 눈여겨 볼만한 문제는 용어의 개념과 관련한 문제이다. <표 1>을 살펴보면 국내에서는 I&R서비스를 “지역주민들의 일상생활과 관련한 문제를 해결하기 위해 실용적인 정보를 제공해 주거나 제공해 줄 수 있는 외부기관으로 연결해주는 서비스”로 사용하는데 반해, 지역정보서비스는 “지역주민들에게 도움이 되는 일상적이고 실용적인 지역정보를 수집·개발하여 서비스”하는 것을 칭하고 있다. 요

〈표 1〉 국내 연구에서 지역정보서비스를 지칭하는 다양한 용어와 정의

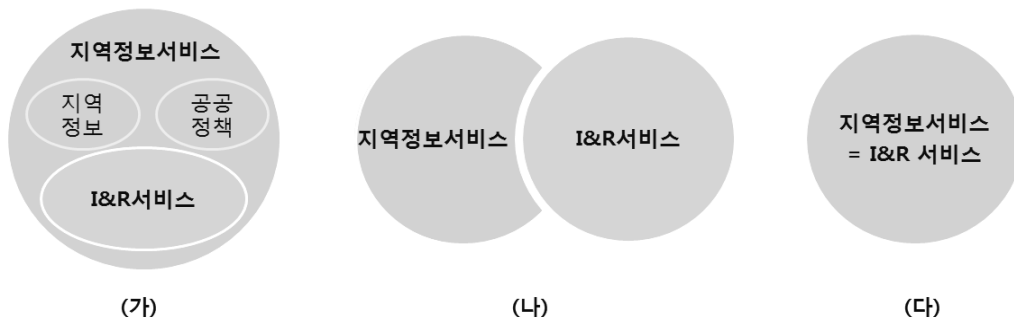
용어	정의	연구
I&R봉사	I&R은 관계이다	도서관의 정보의뢰봉사에 관한 고찰(손연옥 1993)
정보 및 안내봉사	지역사회의 모든 주민을 대상으로 일상생활과 관련이 있는 사회, 경제, 문화, 여가 등의 실용정보를 제공하거나, 이러한 정보를 제공해 줄 수 있는 도서관, 외부기관, 협회, 단체, 개인 전문가 등으로 안내 또는 연결해 주는 서비스	공공도서관의 정보 및 안내봉사 도입을 위한 연구(조명희, 박준식 1995)
정보의뢰봉사	일상생활 혹은 지역사회와의 구체적 문제에 대해 이용자가 필요로 하는 정보를 제공하는 활동 및 도서관 이외의 정보원을 안내하는 활동	정보의뢰봉사(I&R)에 관한 공공도서관 사서의 인식도 조사 연구(박철순 2004)
정보안내서비스		정보서비스론(박준식)
지역사회 정보봉사	지역정보는 지역주민의 생존에 필요한 정보와 시민 활동정보를 포함	공공도서관의 지역사회 정보봉사에 관한 연구(노경란 1994)
지역정보봉사	지역특성에서 비롯하는 고유의 지식정보자원을 개발하여, 지역의 정체성을 확인하고, 지역사회 내 교류와 사회 문화 경제적 성장을 견인하는 실용적 공유자원으로 주민에게 제공되는 정보서비스	인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구(차미경 2001)
지역 지식정보서비스	도서관이 위치하는 지역사회와 관련 있는 정보에 대해 서비스하는 것. 이 때, 지역정보란 지역사회와 관련 있는 인물, 문화계 및 민속자료, 전시나 공연 등의 문화 예술행사, 지역의 축제, 취미나 레저를 위한 동호회, 자기개발프로그램, 자녀교육, 취업이나 부업, 관광객 원이나 복지 등의 일상생활과 관련 있는 실용정보	지역 지식정보서비스 활성화 지원 방안(김세훈 2004)
지역정보서비스	지역정보는 해당 지역사회와 관련된 사회·정치·경제·문화·법·여가 등의 모든 정보를 의미하며, 지역정보서비스는 이러한 일상적이고 실용적인 지역정보를 제공하는 서비스	공공도서관 지역정보서비스 운용에 관한 분석 연구(김혜령 2010)
		공공도서관 지역정보서비스 활성화 방안 연구(김보일, 김명수, 안창호 2015)

컨대, 두 용어는 지역주민의 일상적이고 실용적인 정보요구를 해결해 준다는 측면에서는 동일하지만 I&R서비스는 공공도서관에서 제공할 수 없을 경우 외부기관으로 연결해 준다는 Referral Service가 강조된 반면, 지역정보서비스는 지역특성이 반영된 자료의 수집과 개발이라는 측면이 강조된 용어로 사용되고 있음을 알 수 있다. 또한 북미의 지역정보서비스에는 I&R서비스가 포함된 개념으로 정의되고 있으나 국내의 지역정보서비스에는 I&R서비스 개념이 제외되어 있다는 큰 차이점도 존재한다.

그렇다면 I&R서비스와 지역정보서비스에 대해 국내 용어사전에서는 어떻게 정의하고 있을까? 문헌정보학용어사전(2010)을 확인한 결과, I&R서비스는 용어사전에 등재되어 있지 않아 I&R서비스와 유사한 정보소재안내서비스(Referral Service)를 살펴보았다. 정보소재안내서비스는 “정보서비스기관의 정보제공에 있어서 질문자가 기대하고 있는 회답을 제공할 수 없을 경우, 그 질문의 내용과 관계있는 다른 정보서비스기관, 전문가 등의 정보원을 알려 주는 서비스”라 정의되어 있다. 즉, 정보소재안내서비스(Referral Service)는 I&R서비스에서 Information Service의 개념이 누락된 개념으로, 앞선 연구들에서 정의내린 것과 유사한 의미임을 확인할 수 있다. 한편, 문헌정보학용어사전에서는 지역정보서비스를 지역사회정보

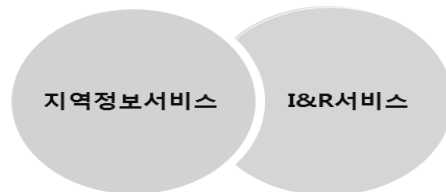
서비스(Community Information Services)로 표현하고 있는데, 이는 “일상생활 혹은 지역 사회의 구체적인 문제에 관해 이용자가 필요로 하는 정보를 제공하는 활동 및 이외의 정보원을 안내하는 활동”으로 정의되어 있다. 이 개념은 앞서 살펴본 북미의 I&R서비스 정의와 동일한 것으로, 국내 용어사전에서는 지역정보서비스를 I&R서비스와 동일한 의미로 정의하고 있음을 알 수 있다.

결과적으로, 북미의 연구, 국내의 연구, 국내 용어사전에서 규정하고 있는 지역정보서비스의 범주, 즉, I&R서비스와의 관계를 통한 지역정보서비스의 의미에 분명한 차이가 존재함을 확인할 수 있다. 이러한 범위의 차이를 도식화하면 다음 <그림 1>과 같다. 먼저, (가)는 지역 주민의 일상적 정보요구를 위해 도서관에서 정보를 제공해 주거나 불가능할시 외부기관으로 안내해 주는 I&R서비스를 포괄하는 의미로 지역정보서비스라는 용어를 사용하는 북미 도서관계의 상황을 도식화한 것이고, (나)는 지역주민의 일상적 정보요구를 해결하기 위해 지역에서 생산되거나 지역과 관련된 지역정보의 수집·개발 측면을 강조한 국내 연구들에서의 정의를 표현한 그림이다. 여기서 정의한 지역정보서비스는 타 기관으로의 안내 및 연결이라는 I&R서비스의 개념이 ‘제외’된 범주라 할 수 있다. 마지막으로, (다)는 지역정보서비스를 북미의 I&R서비스와 동일하게 보고 있는 국내 문헌정보학용어사전의 정의를 도식화 한 것이다.



<그림 1> 기존의 지역정보서비스의 범주

본 연구에서는 지역정보서비스를 ‘지역주민들의 일상적, 실용적 정보요구를 해결해 주기 위해 지역에서 생산된 정보나 지역과 관련된 정보를 수집·개발하여 제공하는 서비스’로 정의한 국내 연구자들의 정의에 더해, ‘지역 내 다른 도서관이나 지역 내 관련 기관으로 안내해 주는 서비스(I&R서비스의 일부)까지 포함’하는 광의의 범주로 보고자 한다(<그림 2> 참조). 즉, 지역주민의 일상적, 실용적 정보요구를 해결해 주기 위해 지역에서 생산하거나 지역과 관련된 자료를 개발·수집하여 제공하고, 해당 도서관에서 제공하



<그림 2> 본 연구에서 제안하는 지역정보서비스의 범주

지 못할 경우 지역 내 다른 도서관이나 지역 내 관련 기관으로 안내해 주는 서비스를 의미하는 용어로 정의내렸다.

Ⅲ. 지역정보서비스의 제공 실태

주지하다시피 국내의 많은 공공도서관이 이미 지역정보서비스를 제공하고 있다. 그러나 과연 앞서 살펴본 서비스의 의미와 본질에 적합하게 제공하고 있을까? 나아가 현재 국내 도서관에서 제공하는 지역정보서비스를 통해 궁극적으로 정보빈곤을 해결하고 정보불평등을 해소할 수 있을까? 앞 장에서 공공도서관 지역정보서비스의 의미를 심층적으로 파악하여 서비스 제공을 위한 범주를 정리하고자 했다면 지금부터는 지역정보서비스의 제공 실태를 파악하고 그 속에서 서비스의 의미가 어떻게 구현되고 있는지를 파악해 보고자 한다.

이를 위해, 이 연구에서는 지역대표도서관을 대상으로 실태를 분석하였다. 앞서 언급하였듯이, 이 연구에서는 17개 시·도 중 대표도서관이 건립중이거나 검토 중인 도서관과 홈페이지 상에 대표도서관 역할을 수행하고 있음을 정확하게 명시하지 않은 도서관을 제외한 12개 대표도서관을 분석 대상으로 선정하였다. 분석 대상은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 지역정보서비스 제공 실태 분석 대상

지역	대표도서관	지역	대표도서관
서울	서울도서관	울산	울산도서관
부산	부산광역시립시민도서관	충남	충남도서관
대구	대구광역시립중앙도서관	전북	전북도청도서관
인천	인천미추홀도서관	전남	전라남도립도서관
광주	광주광역시도서관	경남	경남대표도서관
대전	대전광역시한밭도서관	제주	제주한라도서관

서비스 실태 조사는 홈페이지 상에서 제공되는 정보에 제한하여 조사하였다. 물론 지역정보서비스는 온라인 환경에만 국한되어 제공되는 서비스는 아니지만, 많은 연구들에서 이용자들이 활용하는 정보원 1순위로 인터넷을 꼽고 있으며 실제 서비스 제공자 입장에서도 광범위한 정보서비스가 가능하기 때문이다.

1. 지역정보서비스의 제공 현황

먼저, 데이터 수집의 범위는 현재 제공하고 있는 지역정보서비스의 명칭을 근거로 설정하였다. 구체적으로, 12개 지역대표도서관 중에서 ‘지역정보서비스’라는 용어를 정확하게 사용하는 도서관은 존재하지 않지만, 8개의 도서관에서는 ‘지역정보’, ‘지역자료’, ‘지역홍보’, ‘지역 관련 자료’, ‘동네’ 등과 같은 용어를 사용하고 있으며, 2개관은 이와 같은 용어를 직접적으로 사용하고 있지는 않지만 지역기관으로의 안내 혹은 연결이라는 앞서 정의한 범주에 해당된다고 판단되어 본 연구에서는 이 메뉴에 해당하는 서비스를 지역정보서비스 범주로 간주하고 데이터 수집의 대상으로 삼았다.

데이터 수집 결과, 조사대상인 12개 지역대표도서관 중 K, L도서관을 제외한 10개 지역대표도서관에서 지역정보서비스를 제공하고 있다. 이들 10개 지역대표도서관에서 제공하는 서비스의 내용을 좀 더 세밀하게 들여다보기 위해, 선행 연구에서 분석한 결과를 참조하여 설정한 주제분야로 구분해 보면 <표 3>과 같이 적게는 1개 영역에서 많게는 5개 영역과 관련된 서비스를 제공하고 있어, 도서관별 편차가 존재한다. 그리고 제공되는 주제분야에 따라 살펴보면 ‘지역일반(행정 및 역사), 문화·예술²⁾ > 법률 > 취업과 부업 > 오락과 관광, 교육과 육아 > 건강의료’ 순으로 지역정보서비스를 제공하고 있다. 반면, 경제, 복지, 생활체육 분야에 대해서는 아직 지역정보서비스를 제공하지 않는 것으로 조사되어, 제공하는 주제분야에 따라서도 편중되어 서비스 되고 있음을 알 수 있다.

<표 3> 지역정보서비스 제공 주제분야

주제분야 \ 도서관	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
지역일반(행정&역사)	√	√		√	√			√		√
경제										
법률	√		√				√	√		
복지										
교육육아				√			√			
취업, 부업					√				√	√
문화예술	√		√		√	√		√	√	
생활체육										
오락관광							√			√
건강의료					√					

2) 문화·예술 분야에는 지역의 공연, 음악회, 미술전시회, 축제 등 지역의 다양한 행사 정보 등이 포함된다. 이 때, 도서관에서 개최되는 문화프로그램 정보 역시도 포함되는데, 본 연구에서는 지역에 속한 도서관 전체의 문화프로그램에 대한 소개가 아닌 개별 단위도서관에서 개설되는 프로그램만을 소개할 경우 문화·예술 분야의 지역정보서비스에서 제외시켰다.

주제분야별로 나누어 살펴보면 가장 많이 제공되고 있는 분야인 지역(행정 및 역사)의 경우, 지역명칭의 유래, 지역의 특성, 면적, 기후, 세부행정구역 등과 같이 지역 자체에 대한 내용을 제공하고 있다(10개관 중 6개관). 여기서는 주로 지역과 관련된 사실정보 위주로 제공하고 있으며, 정적 페이지 형태로 운영되고 있다.

그리고 지역정보(행정&역사) 못지않게 제공되는 분야가 문화·예술과 관련된 분야이다(10개관 중 6개관). 이 분야는 지역 도서관들에서 주최하는 문화·예술 행사정보 및 도서관 소식을 제공하는 경우가 대부분이며(4개관), 이에 더해 지역 서점이나 책방에 대한 정보를 제공하는 경우(3개관)도 존재한다. 한편, 단 1개관에 불과하지만 지역에서 개최되는 다양한 문화예술 행사 정보를 제공하기도 한다. 구체적으로, E도서관에서는 <지역축제 및 행사>라는 메뉴 아래 ‘지역축제 개최 계획’은 물론 ‘국악교실’, ‘사회적기업 한마당’, ‘진사회’, ‘특별 공연’ 등과 같이 지역 곳곳에서 개최되는 다양한 행사에 대한 지역정보를 게시판 형태로 제공하고 있다.

법률정보 역시 지역정보서비스에서 제공되는 주제분야 중 하나이다(10개관 중 4개관). 특히, 법률정보를 가장 명확하게 제공하고 있는 C도서관에서는 <자료실> 하위 메뉴로 <법령자료>와 <정책자료> 메뉴를 제공하고 있다. 이 중, <법령자료>에서는 법·시행령·시행규칙과 더불어 훈령·고시 및 조례 등을 제공하고 있으며, <정책자료>에서는 도서관과 관련된 정책보고서를 제공하고 있다. 반면, 여타 다른 지역대표도서관에서는 지역 법원 등으로 연결해주는 정도로만 제공하고 있다.

마지막으로 지역 내 취업, 부업정보를 제공하는 도서관도 존재한다(10개관 중 3개관). 특히, I도서관은 <지역일자리 정보 제공>이라는 메뉴 아래 직업의 유형과 상관없이 지역의 각종 구인정보를 게시판 형태로 광범위하게 제공하고 있으며, E도서관은 <취업 및 창업정보 바로가기> 메뉴를 통해 지역의 일자리종합센터로 연결해 주고 있다.

이렇듯 지역대표도서관에서는 다양한 주제분야에 걸쳐 생활밀착형 정보를 제공하고 있다. 특히 지역 자체에 대한 정보(지역의 유래, 지리정보 등)와 지역 도서관계의 소식 등의 문화·예술 정보 제공에 가장 초점이 맞춰져 있으며, 더불어 지역일자리 정보 등과 같은 취업, 부업정보와 법령자료, 정책자료 등을 제공해 주는 법률정보 등 다양한 영역의 지역정보를 제공하거나 안내해 주고 있다. 이 외에도 소수에 불과하지만 건강정보 등을 제공하기 위해 ‘국민건강보험센터’로 연결해 주거나 교육·육아 지원을 위해 ‘육아종합지원센터’로 연결해 주기도 한다.

2. 지역정보서비스 의미에 따른 서비스 분석

앞서 II장에서 필자는 지역정보서비스란 ‘지역주민의 일상적, 실용적 정보요구를 해결하기 위해 지역에서 생산하거나 지역과 관련된 자료를 개발·수집하여 제공하고, 제공하지 못할 경우 지역 내 도서관이나 외부기관으로 연결해 주는 서비스’라 정리한 바 있다. 지금부터 지역정보서비스를 제공하는 10개관을 대상으로 앞서 정의내린 지역정보서비스의 개념에 부합하

는지를 확인해 보고자 한다. 구체적으로, 지역대표도서관에서는 (1) 지역에서 생산하거나 지역과 관련된 자료를 어떤 방식으로 개발·수집하고 있으며, (2) 수집한 지역정보를 어떤 방식으로 제공하고 있는지, (3) 만약 해당 도서관에서 제공하지 못할 경우, 지역의 어느 기관으로 안내 혹은 연결해주는지를 분석하고자 한다.

첫 번째 질의인 지역에서 생산하거나 지역과 관련된 자료를 어떤 방식으로 개발 및 수집하고 있는지를 분석한 결과, 자원의 유형에 따라 개발·수집방법이 구분됨을 알 수 있다. 먼저, 지역에서 생산되거나 지역과 관련하여 ‘정식출판’된 자료를 별도로 개발·수집하는 도서관은 10개관 중 2개관뿐이다. 가령, G도서관은 <지역 관련자료 수집 공모전> 등을 통해 지역자료를 개발·수집하고, 이를 지역대표도서관 내 지역자료실을 별도로 두어 따로 검색할 수 있도록 하고 있다. 반면 E도서관은 지역 내 도서관에서 소장하고 있는 자료 중 지역과 관련된 자료를 지역기관의 협조를 통해 주로 기증받은 뒤, 모두 모아 리스트 형식으로 목록을 제공하고 있다. 이 때, 지역 내 어느 도서관에서 소장하고 있는지를 함께 밝혀 줌으로써 관련 자료에 접근할 수 있도록 도와주고 있다. 이처럼 대표도서관 중 G와 E도서관에서만 지역과 관련하여 정식출판된 자료를 개발·수집하여 제공하고 있다.

그렇다면 앞서 제공현황에서 살펴본 지역정보서비스는 어떤 자료를 대상으로 제공하는 것일까? 이 질문의 답은 바로 ‘비출판된 지역정보’이다. 10개의 지역대표도서관에서는 비록 정식출판된 자료는 아니지만 지역 내에 산재되어 있는 관련 정보를 개발·수집하는데, 크게 세 가지 방법으로 개발·수집하고 있다(<표 4> 참조). 먼저, ① 이용자의 일상적 요구를 충족시켜 줄 지역정보를 수집하되 지속적으로 갱신하면서 개발·수집하는 방법이고, ② 지역정보를 수집하는 것은 동일하지만 새로운 갱신 없이 일회성으로 수집하는 방법, ③ 도서관에서는 이용자의 요구에 부응하는 정보는 수집하지 않되 문제를 해결해 줄 수 있는 지역의 타 도서관이나 기관에 대한 정보를 수집하는 방법도 존재한다.

<표 4> 지역자료(비출판자료)의 개발·수집대상 및 방법

	개발·수집대상	개발·수집방법	사례
①	지역정보	지역 내 정보를 수집하되 지속적으로 추가해 나가는 가장 적극적인 방식	취업정보, 지역축제나 행사정보를 개발·수집하여 게시판을 통해 지속적으로 제공
②	지역정보	지역 내 정보를 수집하되 일회성으로 수집하는 방식으로, 지속적인 수정이나 업데이트 작업은 하지 않는 방식	지역에 대한 소개나 행정구역에 대한 설명 정보의 개발·수집
③	지역기관에 대한 정보	도서관에서 지역정보(콘텐츠) 자체는 수집·구축하지 않지만 정보를 제공해 줄 수 있는 지역의 타 도서관이나 타 기관의 리스트를 수집하는 방식. 이 방식의 경우 지역 내 타 도서관이나 타 기관에 대한 정보가 수집대상이 됨	지역 교육문화시설로서의 안내를 위해 지역기관에 대한 정보의 개발·수집

실제 지역대표도서관의 사례를 분석한 결과, <표 4>의 세 가지 방법은 도서관에 따른 차이라기보다는 제공하는 지역정보 분야에 따른 차이라 여겨진다(<표 5> 참조). <표 5>를

보면 지역 내 정보를 지속적으로 구축해 나가는 분야 중 단연 눈에 띄는 분야는 문화·예술 분야이다. 특히, 지역 내 모든 도서관의 소식을 수집하여 게시판을 통해 제공함으로써 지역의 문화·예술 분야 정보를 지속적으로 업데이트하여 제공한다(<표 4>의 ①번 방법). 또한 일회성으로 관련 정보를 구축한 후 제공하는 사례는 지역에 대한 일반적인 정보(역사, 위치, 기후)를 제공하는 경우이다(<표 4>의 ②번 방법). 반면, 문화·예술 분야를 제외한 나머지 분야는 지역정보를 제공하기 보다는 거의 지역정보 기관으로 안내해 주기 위한 기관정보를 수집하는 것으로 파악된다(<표 4>의 ③번 방법).

<표 5> 제공분야에 따른 지역정보(비출판자료)의 개발·수집대상 및 방법

주제분야 \ 도서관	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
지역일반(행정&역사)	③	③		②	②			③		③
경제										
법률	③		③				③	③		
복지										
교육·육아				③			③			
취업, 부업					③				①	③
문화·예술	①		①		①	③		①	①	
생활체육										
오락·관광							③			③
건강의료					①+③					

결과적으로, 지역에서 생산되거나 지역과 관련하여 출판된 자료는 지역정보서비스를 제공하는 10개 지역대표도서관 중 단 2곳의 도서관에서만 수집하고 있는 반면, 비출판된 지역정보는 10개 지역대표도서관 모두 개발·수집하여 구축하고 있는 것으로 확인되었다. 이 때, 비출판된 지역정보의 경우, 문화·예술분야에 대해서만 도서관에서 지속적으로 구축하고 있으며, 대부분은 해결 가능한 기관으로 안내 혹은 관련 홈페이지로 연결하기 위해 지역기관에 대한 정보를 구축하는 것이 보편적임을 알 수 있다.

다음으로, 수집·구축한 지역정보를 어떤 방식으로 제공하는지에 대해 살펴본 결과, 크게 세 가지 방법으로 구별되는 것으로 나타났다. 먼저, ① 별도의 메뉴를 통해 제공하되 제공하는 지역정보에 대한 설명을 자세히 부가하여 지역정보서비스의 의미를 함께 제공하는 방식, 그리고 ② 별도의 메뉴를 통해 제공하되 제공하는 메뉴에 대한 최소한의 설명만 제공하는 방식, ③ 별도의 메뉴 없이 단순 링크를 통해 지역정보 기관으로 안내 혹은 연결하는 방식에 따라 나눌 수 있다(<표 6> 참조).

<표 6> 지역정보서비스의 제공방법

	제공방법	사례
①	지역정보서비스와 관련된 별도의 메뉴를 구성하고, 제공하는 지역정보에 대한 자세한 설명을 부가해서 제공	<생활형지식공유> 메뉴 하단에 “시민들이 필요한 지식을 맞춤형으로 신속하고 편리하게 활용할 수 있는 공간입니다.”라는 설명을 제공한 뒤, 일상생활정보 제공
②	지역정보서비스와 관련된 별도의 메뉴를 구성하고, 제공하는 메뉴에 대한 최소한의 설명을 부가해서 제공	<지역의 관련 기관> 메뉴를 선택하면 여러 기관 리스트를 제공
③	별도의 메뉴와 설명 없이 단순 링크를 통해 지역정보 기관으로 안내	홈페이지 하단에 관련 기관으로의 링크 제공

구체적으로 도서관별 서비스 제공방법을 살펴본 결과, 별도의 메뉴를 제공하되 최소한의 설명만을 부가하는 두 번째 방법이 가장 보편적이었다(<표 7> 참고). 이러한 제공방법은 분야에 따른 차이라기보다는 도서관에 따른 차이로 보여진다. 가령, <표 7>의 A, G, H도서관의 경우 지역정보서비스에 대한 어떠한 설명도 없이 홈페이지 하단에 지역기관으로의 링크만을 제공하는 경우가 많은 반면, E도서관의 경우 지역정보서비스 메뉴에 해당 메뉴가 무슨 목적을 위해 제공하는지를 명확히 밝히고 있다.

<표 7> 제공 주제분야에 따른 지역정보서비스의 제공방법

주제분야	도서관										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
지역일반(행정&역사)	③	②		②	②			③		②	
경제											
법률	③		②				③	③			
복지											
교육육아				②			③				
취업, 부업					①				②	②	
문화·예술	②		②		②	②		②	②		
생활체육											
오락·관광							③			②	
건강의료					①						

마지막 질의인 해당 도서관에서 제공하지 못할 경우 외부기관으로 안내해준다면 과연 어느 지역기관으로 안내 혹은 연결해주는지를 분석한 결과, <표 8>과 같이 도서관에 따라 미세한 차이가 있을 뿐 거의 유사한 기관으로 연결해 주고 있음을 확인할 수 있다. 구체적으로 대부분의 도서관이 지역 내·외에 있는 도서관으로의 연결을 제공하고 있으며, 소속 지자체 홈페이지(가령, 시청)와 기타 정부기관(가령, 문화체육관광부), 지역사회기관(박물관, 문화예술회관, 육아종합지원센터 등)으로의 연결도 제공하고 있다는 공통점을 발견할 수 있다. 다만, 눈

에 띄는 차이점은 G도서관의 경우, 모든 도서관에서 공통적으로 제공해 주는 기관들과 더불어 지역의 세무서, 검찰청, 법원, 상공회의소, 우체국 등 다양한 지역기관으로 안내(referral)해 주고 있다.

〈표 8〉 지역정보서비스를 통해 안내 혹은 연결된 타 기관의 유형

기관유형 \ 도서관	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
지역 내 도서관	√	√	√	√	√		√	√	√	√
지역 외 도서관	√	√	√	√	√		√	√	√	√
지자체 홈페이지	√			√	√		√	√	√	√
지역 교육청 홈페이지		√		√			√			√
기타 정부기관	√	√	√	√	√		√	√	√	√
지역사회기관	√	√	√	√		√	√		√	√
기타	√	√		√			√			√

이처럼 지역정보서비스를 제공하는 10개 지역대표도서관을 살펴본 결과, 도서관 그리고 제공 주제분야에 따라 개발·수집하고 있는 자료부터 제공하는 방식에 이르기까지 매우 큰 편차를 보임을 확인할 수 있다. 이러한 차이 속에서도 공통점을 발견할 수 있는데, 절반에 가까운 도서관이 지역에 대한 간략한 소개와 더불어 지역 도서관들의 소식에 대한 정보를 집중적으로 제공하고 있다는 점이다. 그리고 지역정보를 자관이 수집하기보다는 자료를 가지고 있는 지역의 타 도서관이나 타 기관으로 안내 혹은 연결해 주는 역할에 집중하고 있다는 점이다. 특히, 이 때 지역의 특성과 무관하게 대부분 친편일률적인 기관(지역 도서관, 타 지역의 대표도서관, 문화체육관광부, 한국도서관협회 등)으로의 연결을 제공해 주고 있다는 점 또한 공통적인 모습이라 할 수 있다.

IV. 지역정보서비스의 한계와 발전전략

OCLC 연구보고서에 따르면 변화된 경영환경에서 도서관들이 개발해야 할 새로운 역할 중 하나로 ‘지역정보서비스’를 제시하고 있다(OCLC 2003, 14). 또한 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인』(2010)을 살펴보면 공공도서관 서비스의 12가지 임무 중 하나로 “모든 종류의 지역정보에 대한 시민의 접근을 보장”할 필요가 있음을 명시하고 있다(Koontz and Gubbin 2011, 154-155). 이러한 시대적 요구에 맞추어 국내 도서관계가 노력한지 10년이 훌쩍 넘은 현재, 지역대표도서관을 사례로 하여 지역정보서비스 제공현황을 살펴본 결과 12개의 지역대표도서관 중 10개관이 비록 미미한 수준이지만 지역정보서비스를 제공하고 있

음을 확인할 수 있다. 특히, 이론적 논의가 아직 부족한 국내 현실을 고려한다면 이러한 결과는 환경 변화에 기민하게 대처하고 적극적으로 노력한 도서관 현장의 성과라 할 수 있다.

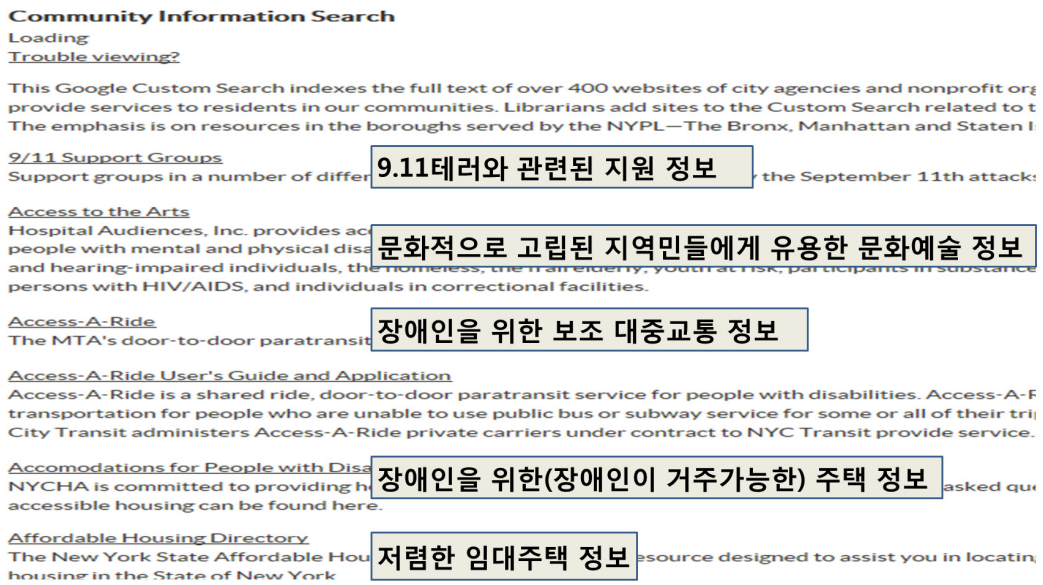
그러나 지역대표도서관의 지역정보서비스 제공현황을 서비스 의미에 비추어 분석한 결과, 몇 가지 문제점을 발견할 수 있다. 먼저, 가장 눈에 두드러지게 나타나는 문제는 도서관별 지역정보 개발·수집 및 제공의 편차가 크다는 점이다. 물론 모든 서비스는 도서관별 편차가 존재할 수밖에 없다. 그러나 이 연구의 분석대상이 지역대표도서관이라는 점을 상기한다면 도서관별 편차는 매우 큰 문제라 할 수 있다. 지역대표도서관은 지역의 규모와 상관없이 기본적으로 동일한 역할을 수행해야 할 의무가 있기 때문이다. 특히, 지역기관과의 협력을 기반으로 한 지역자료의 수집과 보존 역할은 도서관법에도 명시되어 있는 지역대표도서관의 기본적인 역할 중 하나라 할 수 있다. 그러나 실제 분석 결과, 도서관에 따라 지역자료의 개발·수집 여부와 대상은 물론 제공하는 주제분야와 제공방식에 있어서도 매우 큰 차이를 보였다.

또한 지역정보서비스를 위한 지역정보의 개발·수집 영역이 특정 분야에 지나치게 편중되어 있다는 점 또한 문제이다. 실제, 분석 대상으로 삼은 지역대표도서관에서 제공하는 지역정보 서비스는 지역주민이 직면한 중요한 일상의 문제를 해결하기에 적합한 주제분야를 고루 제공하고 있는 것은 아니었다. 특히, 정보빈곤 문제를 극복할 수 있는 영역인 경제, 복지, 건강의료, 생활체육 영역은 거의 모든 도서관에서 제공하지 않고 있었다. 또한 많이 제공하고 있는 분야 중 하나인 문화·예술분야의 경우, 지역 내 문화·예술 관련 정보를 포괄하기 보다는 주로 지역 도서관들에서 주최하는 문화·예술 행사정보에 제한되어 있는 경우가 대부분이었다. 가령, <그림 3>의 좌측은 지역의 각종 정책자료를 제공하는 메뉴인데, 실제 개발·수집한 데이터는 도서관과 관련된 보고서, 도서관 실무용어해설집, 도서관 통계자료 등으로, 도서관에 국한된 정책자료 밖에 존재하지 않았다. 또한 <그림 3> 우측의 <지역안내> 메뉴를 클릭하면 “지역도서관 공지사항”이라는 상세메뉴로 이동해, 지역정보 중 도서관 소식만을 제공하고 있음을 확인할 수 있다.



<그림 3> 도서관 영역에 편중된 지역정보서비스 사례

국내의 이러한 문제는 국외의 사례와 비교하면 더욱 심각하게 느껴진다. 뉴욕공공도서관(New York Public Library)에서 제공하는 지역정보서비스를 살펴보면 ‘고용 및 직업교육’, ‘건강’, ‘주택’, ‘교통’, ‘자기개발’ 등 매우 다양한 분야의 정보를 제공함으로써 지역주민들의 일상적 문제를 해결하는데 도움을 주고자 노력하고 있어, 국내 서비스와는 사뭇 다른 모습을 확인할 수 있다(<그림 4> 참조).



<그림 4> 뉴욕공공도서관 지역정보서비스의 일부

이와 더불어 지역정보서비스의 또 다른 문제점은 수집한 지역정보의 질적 품질의 문제이다. 북미의 지역정보서비스를 위한 협회인 AIRS(The Alliance of Information and Referral Systems)에서는 지역정보서비스를 제공하는 기관에서 수행해야 하는 첫 번째 기능으로 지역사회의 지역정보에 대한 개발과 업데이트라고 기술하고 있다(Pettigrew and Wilkinson 1996, 381). 그러나 국내 대표도서관에서 제공하고 있는 지역정보서비스를 살펴보면 정보의 지속적인 관리가 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다. 가령, D도서관의 경우, <지역축제 및 행사> 메뉴 아래에는 2017년 7월자 공연(음악/콘서트, 연극)에 대한 단 2건의 정보만을 제공하고 있다. 또한 매우 체계적으로 지역정보를 제공하고 있는 J도서관의 경우에도, 지역의 다양한 문화행사를 안내하고 있었지만 관련 정보는 out-of-date로 이미 연결이 불가능한 정보들이었다.

지역정보의 질적 부실은 지역정보서비스 제공방식 문제로 자연스럽게 연결될 수밖에 없다. 개발·수집되어 구축된 지역정보 자료가 부족하거나 부실하면 콘텐츠의 직접 제공보다는 타 기관으로의 안내나 연결을 제공하는 것이 현실적일 수밖에 없기 때문이다. 실제 조사결과에

서도 지역대표도서관에서는 지역 내 정보를 수집의 대상으로 삼기보다는 정보를 제공해 줄 수 있는 지역 내 타 도서관이나 타 기관의 리스트를 수집하는데 초점이 맞춰져 있음을 이미 확인한 바 있다. 물론 다른 기관으로 안내 또는 연결해 주는 서비스(Referral Service) 또한 지역정보서비스의 영역 중 하나로 볼 수 있으며 지역정보 제공방식 중 하나임에는 분명하지만, 본 연구의 조사결과는 과연 우리 도서관계가 지역정보서비스의 개발과 제공에 얼마나 많은 노력을 기울이고 있는지 의구심을 가지게 한다. 가령, G도서관은 지역 도서관과 타 기관에 대한 가장 많은 접근점을 제공해 주고 있으나 각 기관에 대한 어떠한 설명도 제공해 주지 않아, 적절한 외부기관으로의 연결이라기보다는 관행적인 링크나 배너 제공에 불과함을 알 수 있다³⁾. 이처럼 현재 지역대표도서관들에서 안내 혹은 연결을 제공하는 외부기관이 거의 천편일률적이었다는 분석결과를 상기하면 도서관계의 행태가 얼마나 관행에 머물러 있는지를 쉽게 짐작할 수 있다.

이상의 결과를 종합하면, 국내 지역정보서비스는 외형은 갖추었지만 아직 내실을 갖추었다고 볼 수 없다는 결론에 이르게 된다. 그렇다면 지금 이 시점에서 지역정보서비스가 본질적인 의미에 맞게 제공되기 위한 해법은 무엇일까?

먼저, 지역대표도서관별 편차를 줄이기 위해 지역정보서비스를 위한 가이드라인을 개발할 필요가 있다. 이는 단순히 지역대표도서관만을 위한 가이드라인이 아닌, 지역정보서비스를 시행하고자 하는 도서관의 입장에서 지역정보서비스를 계획할 때 반드시 고려해야 할 사항은 물론이고, 지역정보서비스를 어떻게 전략적 기회로 이용할 것인지, 그리고 그로 인한 효과가 무엇인지를 체계적으로 안내하기 위한 지침서라 할 수 있다. 이를 위해 미국공공도서관협회에서 발행한 『공공도서관 지역정보안내서비스 설립을 위한 가이드라인』 사례는 충분히 참조해 볼 만 하다. 해당 가이드라인은 지역정보서비스를 제공하기 위해서 필요한 준비과정, 지역 정보 개발 및 수집방법, 재정지원과 직원, 홍보방법에 대해서 비교적 상세하게 설명하고 있다. 이러한 기존 가이드라인에 대한 분석에 더해, 이미 시행하고 있는 도서관들을 대상으로 경험한 시행착오 데이터까지 조사할 필요가 있다. 주지하다시피 국내 도서관계에는 이미 지역정보서비스를 시작한 도서관들이 많다. 그들의 경험을 폭넓고 철저히 파악하여 동일한 실수를 반복하지 않을 수 있도록 가이드라인을 세밀하게 개발해야 할 것이다.

그러나 궁극적으로 서비스 품질은 콘텐츠에 따라 결정된다. 그렇다면 지역정보서비스의 콘텐츠는 어떻게 개발되어야 할까? 이 질문의 답은 선행연구의 결과에서 발견할 수 있다. 국내에서 조사된 연구결과에 따르면 지역정보서비스를 위해 주제를 선정할 때 이용자의 요구조사를 통해서 선정하는 도서관은 한 곳도 없었으며 모두 사서의 재량으로 선정하고 있음이 밝힌

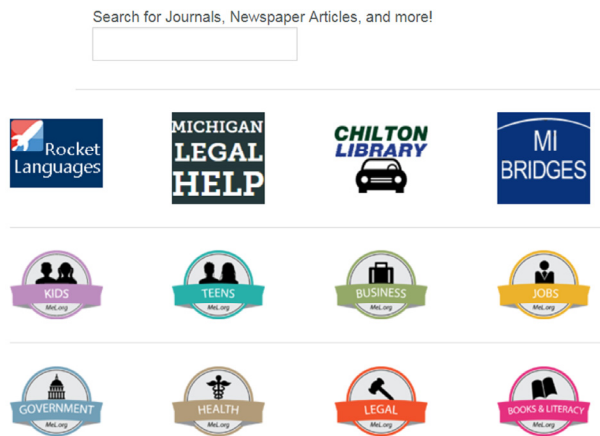
3) G도서관에서 제공하는 지역기관은 총 41개의 기관으로, 지역의 공공기관(시청, 구청, 시의회 등)과 지역의 문화·관광·교육기관(박물관, 문화예술회관, 글로벌센터, 육아종합지원센터, 자원봉사센터 등), 유관기관(여성가족개발원, 세무서, 시설공단, 지방경찰청, 지방법원, 상공회의소, 우체국 등), 주요 도서관(지역의 공공도서관 및 대학도서관)에 이르고 있다.

바 있다(김다운, 차미경 2016, 224-225). 현실이 이렇다보니 지역정보서비스를 제공하고 있는 모든 지역대표도서관에서는 도서관 중심의 문화·예술 영역에 치우친, 게다가 관행적인 링크나 배너를 제공하는 서비스가 되어버린 것이다. 지역정보서비스는 지역주민들의 요구를 조사하고 수요를 예측하여 지역사회의 상황에 맞게 제공되어야 한다. 북미 공공도서관들에서 같은 주제분야라 할지라도 제공되는 정보원이 일정 정도씩 상이한 이유도 그들이 봉사하는 이용대상자가 다르고, 개별 지역의 상황이 상이하다는 데서 비롯된다.

한편, 지역정보의 지속적인 갱신작업에도 충실할 필요가 있다. 앞선 실태분석 결과, 최신 지역정보의 누락, 잘못된 링크의 연결 등 지역정보의 갱신작업이 지속적으로 이루어지지 않는다면 지역정보서비스의 품질저하에 얼마나 큰 영향을 미칠 수 있는지 이미 확인한 바 있다. AIRS의 지역정보서비스 안내문을 보면 지역정보서비스의 발전을 위해 반드시 전제되어야 하는 것이 지역주민들의 요구조사를 기반으로 한 자원파일의 구축과 지속적인 업데이트라고 이야기하는 이유가 바로 여기에 있다. 결국, 지역정보서비스는 제공되는 지역정보 품질 제고를 위한 도서관계의 지속적인 노력이 담보되지 않는다면 서비스의 의미 자체가 훼손될 수밖에 없다.

또한 제공방식에 있어서도 지역주민들의 관심사를 다양한 방식으로 검색할 수 있도록 지원하는 것도 필요하다. 주지하다시피 단순한 링크나 게시판 형태를 통한 정보제공이 대부분이었던 국내와 달리, 국외에서는 디렉토리 형식이나 간략검색 방식을 지원하고 있다. 가령, Willard 공공도서관의 경우 지역주민의 연령과 키워드로 검색할 수 있도록 서비스하고 있다

(<그림 5> 참조). 이러한 현장의 노력과 더불어 국외에서는 지역정보서비스를 보다 적극적으로 제공하기 위해 지역정보서비스 메타데이터의 개발 및 인터페이스에 관한 연구들이 활발하게 진행 중인데, 가령, 한 연구에서는 MARC21을 활용하여 지역정보를 구축, 저장하는 방법과 더불어 지역정보 검색인터페이스와 결과화면을 어떻게 디스플레이할지 논의한 바 있다(Mukhopadhyay 2004). 이처럼 지역정보의 구축 및 축적과 더불어 다양한 제공방식에 대한 검토는 지역정보서비스 제공을 위한 기본적인 노력이라 할 수 있다.



<그림 5> Willard 공공도서관의 지역정보서비스 화면

그렇다면 예산과 인력이 넉넉치 않은 도서관 현장에서 지역정보서비스를 위해 지역주민을 대상으로 끊임없이 요구조사를 실시하고 지역 내 타 기관과 협력하여 지역정보를 개발·수집하고 지속적으로 갱신하는 것이 가능할까? 이 질문의 답은 부정적일 수밖에 없다. 인력과 예

산 없이는 서비스를 위한 어떠한 노력도 시도하기 어렵기 때문이다. 따라서 지역정보서비스를 위한 전담인력은 차치하고서라도 서비스 품질의 지속적인 유지를 위한 최소한의 인력과 예산은 반드시 보장되어야 할 것이다. 이와 같은 기본적인 환경을 갖춘 뒤에, 보다 발전적인 지역정보서비스를 위한 적극적인 노력이 시행되어야 하는데, 그 시작점은 우리 도서관 현장에서 진행되어 온 그간의 노력에서 비롯될 수 있다. 가령, 지역대표도서관 중 한 곳은 ‘취업·창업정보센터’를 운영 중에 있는데, 지역의 4개 기관(여성새로일하기센터, 대학 인재개발원, 대학 창업지원단, 산업기술진흥법인)과 협력하여 이력서, 자기소개서 작성 및 면접기술, 취업전략, 경력설계, 창업컨설팅, 창업아이템 사업화 검증 등, 지역주민의 일상적 요구를 해결해 주기 위한 서비스를 실시하고 있다. 이러한 서비스를 단순히 개인 대 개인의 면담과정으로만 끝낼 것이 아니라 데이터를 정제하여 축적한다면 매우 훌륭한 지역정보 과일이 될 수 있을 것이라 판단된다. 이처럼 지역정보서비스를 위한 토대는 기존 서비스와 완전히 분리된 새로운 작업이 아닌, 우리 도서관현장에서 수행하고 있는 다양한 서비스를 기반으로 시작할 수 있다. 결국 기존 공공도서관 서비스의 축적된 정보를 바탕으로 지역정보를 추출하기 위한 부단한 정제작업을 거쳤을 때 지역정보서비스를 위한 초석을 마련할 수 있을 것이다.

V. 결론

공공도서관은 지역주민들의 요구에 적합한 정보를 제공해 주는 것이 존립이유이자 서비스 제공의 목표이다. 이 가운데 지역주민이 필요로 하는 지역사회와 관련된 일상적, 실용적 정보에 대한 관심이 고조되면서 모든 종류의 지역정보에 대한 시민의 접근권을 보장해 주어야 한다는 공공도서관의 사회적 역할이 강조되고 있다. 이러한 공공도서관의 역할에 부합하는 서비스가 바로 지역정보서비스이다. 지역정보서비스란 정치, 경제, 사회, 문화, 경제, 여가 등의 지역주민들의 일상생활과 관련된 실용적인 요구를 충족시켜주기 위해, 지역에서 생산되거나 지역과 관련된 정보를 제공해 주거나 제공해 줄 수 있는 기관으로 안내 혹은 연결해 주는 서비스를 의미한다. 이러한 지역정보서비스는 지역주민들에게 평등한 정보접근의 기회를 보장해 줌으로써 궁극적으로 정보빈곤 문제를 해결할 수 있는 가능성을 가진다.

이러한 관점을 견지하면서, 필자는 지역정보서비스의 본질적인 의미를 기준으로 삼아 지역대표도서관 홈페이지를 통해 제공되고 있는 지역정보서비스를 분석해 보았다. 그 결과, 외형적으로 볼 때 12개 지역대표도서관 중 10개관은 지역정보서비스를 제공하고 있었지만, 제공하고 있는 서비스의 품질 면에서는 여러모로 부족한 것을 확인하였다. 가령, 동일한 역할을 수행해야 할 지역대표도서관들이었음에도 불구하고 도서관별 지역정보 개발·수집 및 서비스 제공의 편차가 매우 컸으며, 영역 또한 정보빈곤 문제를 해결할 수 있는 분야는 배제된 채 특정 분야에 지나치게 편중되어 있었다. 또한 제공하고 있는 지역정보마저 최신의 정보로 갱

신하지 않은 경우도 존재하였으며, 도서관 자체적으로 지역정보를 수집·구축하기 보다는 외부기관으로 연결해 주는 경우가 허다하였다. 결국, 공공도서관에서 현재 제공하고 있는 지역정보서비스로는 지역주민들의 일상적 정보문제를 해결해 주고 정보빈곤 문제를 극복하기에 아직은 역부족임을 확인할 수 있었다.

이처럼 이번 연구에서 지역대표도서관 홈페이지를 통해 제공되는 지역정보서비스의 실체를 가감 없이 드러내 보인 궁극적인 목적은 그간 도서관현장에서 시행착오를 거치면서 쌓아온 노력을 헛되지 않게 하기 위해서이다. 앞서 밝힌 바와 같이, 지역정보서비스와 관련한 국내 논의는 20여년이 넘는 기간 동안 간헐적으로 진행되어 왔으며, 발표된 논문들 또한 실태 분석에 집중되어 왔음을 알 수 있다. 이처럼 학계의 더딘 논의에 반해, 이미 많은 수의 도서관에서는 지역정보서비스를 개발·제공하는 적극적인 면모를 보여 왔다. 이제, 우리 학계는 도서관 현장과 함께 지역정보서비스의 의미를 깊이 자각하고, 내실을 갖춘 수 있는 높은 품질의 지역정보서비스를 제공하기 위한 방향성을 제시해 주어야 할 것이다. 나아가 적극적인 지역정보서비스의 제공은 국내의 정보빈곤 문제를 해결할 수 있는 열쇠로서 가능성이 있음을 검증해야 할 것이다.

이에 이 연구에 이어 진행될 후속연구에서는 실제 이용자를 대상으로 한 지역정보서비스의 제공 실태 등을 살펴보고, 이용자들의 실제적 요구를 충족시킬 수 있는 지역정보서비스의 구체적인 실체에 대해 제안해보려 한다. 이 연구가 홈페이지를 통해 제공되는 지역정보서비스라는 제한된 범주만을 조사대상으로 삼았기 때문에, 지역정보서비스 전체를 논의하기에는 부족함이 분명 존재한다. 따라서 후속연구를 통해 이용자 관점에서 지역정보서비스 실체를 명확하게 살펴보고, 이를 통해 진정한 이용자 중심적 지역정보서비스의 모습을 제안해보고자 한다. 이 두 편의 연구결과를 종합하면, 아직 시작단계인 지역정보서비스의 구체적인 방향을 제시하는데 기초 자료로 활용할 수 있을 것이라 생각된다.

참고문헌

- 김다운, 차미경. 2016. 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 27(2): 213-233.
- 김보일, 김명수, 안창호. 2015. 공공도서관의 지역정보서비스 활성화 방안 연구. 『한국도서관정보학회지』, 46(4): 109-137.
- 김세훈. 2004. 『지역 지식정보서비스 활성화 지원 방안』. 서울: 한국문화관광연구원.
- 김혜령. 2010. 『공공도서관 지역정보서비스 운용에 관한 분석 연구』. 석사학위논문. 계명대학교 대학원 문헌정보학과.
- 노경란. 1994. 공공도서관의 지역사회 정보봉사에 관한 연구. 『정보관리연구』, 25(2): 61-94.

- 박준식. 2011. 『정보서비스론』. 개정 3판. 대구: 계명대학교출판부.
- 박철순. 2004. 『정보·의뢰봉사(I&R)에 관한 공공도서관 사서의 인식도 조사 연구』. 석사학위논문, 전북대학교 대학원 문헌정보학과.
- 손연옥. 1993. 도서관의 정보의뢰봉사에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 20: 187-216.
- 조명희, 박준식. 1995. 공공도서관의 정보 및 안내봉사 도입을 위한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 23: 183-209.
- 차미경. 2001. 인터넷을 활용한 공공도서관 지역정보봉사에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 12(1): 157-169.
- 한국도서관협회. 2010. 『문헌정보학 용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국문화관광연구원. 2004. 『지역 지식정보서비스 활성화 지원 방안』. 서울: 한국문화관광연구원.
- Alliance of Information and Referral System Home page.
 <<https://www.airs.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=1>> [cited 2018. 6. 30].
- Croneberger, Robert Jr. and Carolyn Luck. 1975. "Defining information and referral service." *Library Journal*, 1: 1984-1988.
- Day, Rosalie. 2007. "Information connecting people with services: the information and referral role of community service organisations." *Australasian Public Libraries and Information Services*, 20(3): 103-117.
- Durrance, Joan C. 1984. "Community information services—an innovation at the beginning of its second decade." *Advances in Librarianship*, 13: 99-128.
- Gadagin, B. R. and V. T. Kamble. 2009. "Status-Quo of community information services in bellary district." *SRELS Journal of Information Management*, 46(1): 81-85.
- Jaba, J and Dr. P. Panneerselvam. 2015. Community Information Services in Public Libraries -A solution to Information Poverty. <https://www.researchgate.net/publication/280244522_Community_Information_Services_in_Public_Libraries_-_A_solution_to_Information_Poverty> [cited 2018. 6. 30].
- Kahn, Alfred J. et al. 1966. *Neighborhood information centers*. New York: Columbia University School of Social Work.
- Karkee, Prabin and Krishnapada Majumder. 2013. "Community Information Services through Public Libraries in the Hilly areas of Darjeeling district of west Bengal." *e-Science World*, 5(3-4): 89-97.
- Koontz, Christie and B. Gubbin. 2010. 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인』. 장혜란 역. 서울: 한국도서관협회.

- Library Association. 1980. *Community Information : What Libraries Can Do?* London: The Library Association.
- Mukhopadhyay, P.S. 2004. "Community Information Services through Web and CDROM." *Proceedings of the Xxi iaslic national conference*, 171-186.
- OCLC. 2003. *The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition*. Dublin, Ohio: OCLC
- Pettigrew, Karen E. and Margaret Ann Wilkinson. 1996. "Control of Community Information: An Analysis of Roles." *The Library Quarterly*, 66(4): 373-407.
- Poe, Jodi. 2006. "Information and referral services: a brief history." *The Southeastern Librarian*, 54(1): 35-41.
- Public Library Association. 1997. *Guidelines for Establishing Community Information and Referral Services in Public Libraries*. Chicago: American Library Association.
- Satpathy, S. K. 2006. Community information service (CIS) through public libraries: a realistic approach. <http://eprints.rclis.org/8384/1/COMMUNITY_INFORMATION_SERVICE_%28CIS%29_THROUGH_PUBLIC_LIBRARIES_A_REALISTIC_APPROACH.pdf> [cited 2018. 6. 30].

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Cha, Mikyeong. 2001. "A Study on the Internet - based Community Information Services in Public Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 12(1): 157-169.
- Kim, Bo-Il, Myoung-Su Kim and Chang-Ho Ahn. 2015. "A Study on Community Information Service Activation Solution of Public Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4): 109-137.
- Kim, Daeun and Mikyeong Cha. 2016. "A Study on Community Information Services for Elderly People in Public Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(2): 213-233.
- Kim, Hye-Ryoung. 2010. *An Analysis Study on the Community Information Service of Operation status in Public Libraries*. M.A. thesis. Keimyung University.
- Noh, Kyung Ran. 1994. "A Study of Community Information Services of Public Libraries." *Journal of Information Management*, 25(2): 61-94.
- Park, Cheul Soon. 2004. *A Study of Public Librarian Awareness about Information and Referral Service*. M.A. thesis. Chonbuk National University.