

# 글로벌 메가트렌드와 도서관 트릴레마 담론

## Discourse of Library Trilemma in the Context of Global Megatrend

윤 희 윤 (Hee-Yoon Yoon)\*

### < 목 차 >

- |                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| I. 서 론                   | III. 포스트 COVID-19 시대와 도서관 트릴레마 |
| II. 글로벌 메가트렌드와 도서관의 상관관계 | IV. 요약 및 결론                    |

**요 약:** 대다수 국가에서 공공도서관은 지역사회를 위한 지식정보 및 복합문화의 허브이자 만남과 소통을 위한 제3의 장소다. 근래의 공공도서관은 디지털 전환과 4차 산업혁명 시대에 부응하기 위해 디지털 기술을 이용한 핵심역량 제고와 서비스 확장에 주력하고 있다. 그런데 COVID-19 팬데믹이 발생한 이후 공공도서관에서 폐관, 재개관, 부분 폐관이 반복되자 비접촉, 디지털, 온라인 대체서비스를 제공하는데 모든 자원을 투입하고 있으며 향후에도 계속될 것으로 예상된다. 이에 따라 미래 공공도서관은 디지털 확장성, 복합문화공간화, 지식정보서비스 장소로서의 중요성이 상충되는 트릴레마에 직면할 수밖에 없다. 본 연구는 포스트 코로나 시대의 공공도서관 트릴레마를 담론화하고 극복 방안을 제시하였다. 미래 공공도서관의 지향성은 다중성과 다목적, 장소와 공간, 지식정보와 복합문화, 대면접촉서비스와 비대면 원격서비스를 아우르는 화이부동이다. 공공도서관의 본체는 손가락(디지털과 비접촉)이 아니라 달(지식정보센터)이다.

**주제어:** 글로벌 메가트렌드, 디지털 전환, 4차 산업혁명, 코로나19, 공공도서관, 트릴레마

**ABSTRACT:** In most countries, public libraries have played a role as a hub of knowledge and information, complex culture of local communities, and a third place for meeting and communication. And recent public libraries are focusing on enhancing their core competencies and expanding services using digital technologies to meet the era of digital transformation and the 4th industrial revolution. However, after the COVID-19 pandemic occurred, all public libraries are repeatedly closed, reopened, and partially closed, and all resources are devoted to providing non-contact, digital and online alternative services, and are expected to continue in the future. As a result, future public libraries are bound to face a trilemma in which digital expandability, complex cultural space, and importance as a place of knowledge and information service are conflicting. This study discoursed on the public library trilemma in the post-COVID-19 era and suggested ways to overcome it. The orientation of the future public library is the fusion and harmony of multiplicity and multipurpose, place and space, knowledge & information and complex culture, face-to-face service and remote service. The main body of a public library is not the finger (digital and non-contact), but the moon (knowledge information center).

**KEYWORDS:** Global Megatrend, Digital Transformation, 4th Industrial Revolution, COVID-19, Public Library, Trilemma

\* 대구대학교 문헌정보학과 교수(yhy@daegu.ac.kr / ISNI 0000 0000 5076 3031)

• 논문접수: 2021년 1월 29일 • 최초심사: 2021년 2월 25일 • 게재확정: 2021년 3월 10일  
• 한국도서관·정보학회지, 52(1), 1-26, 2021. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.1.202103.1>

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

인류는 세기를 넘길 때마다 미래사회를 조망하였고 지금도 계속되고 있다. 이를 대표하는 장밋빛 기회담론의 압권이 디지털 전환과 4차 산업혁명이고, 호모 사피엔스를 가사상태로 몰아가는 위기담론의 결정판이 'COVID-19'(국내는 코로나19)다. 전자는 지구촌을 선도할 메가트렌드로 화자되는 반면에 후자는 인류 생존을 위협하는 대재앙으로 간주되고 있다.

이러한 글로벌 메가트렌드와 대재앙은 사회문화적 장치인 공공도서관에 어떤 존재로 다가서고 있으며, 도서관계는 어떻게 의미화하고 있는가. 일각에서는 첨단 정보기술에 기대어 전자자료, 디지털화, 온라인 접근 및 원격이용, 비접촉 서비스, 가상현실 체험서비스를 강조한다. 다른 일각에서는 본질적 정체성과 사회적 존재이유를 들어 실물장서, 장소적 중요성, 열람·대출서비스, 소통과 동행을 위한 커뮤니티 사랑방을 중시한다. 전자는 빛과 희망의 메시지이고, 후자는 그림자와 절망의 굴레인가. 그렇지 않다. 양자는 불가분성을 성립조건으로 삼는다. 빛이 없으면 그림자가 존재할 수 없고 그림자를 제거하면 빛도 사라진다. 물론 중간자적 관점에서 무게중심을 달리하는 입장도 있다.

그럼에도 분명한 사실은 어떤 공공도서관도 메가트렌드를 회피할 수 없고 포스트 COVID-19 시대를 대비해야 한다는 점이다. 이를 위해서는 지향성과 노선의 재구성이 필요하다. 그 본류와 아류는 무엇인지, 아날로그는 자폐증이고 디지털은 광기인지, 장소적 역할은 시대착오적 도그마이고 디지털 확장성은 도서관을 궁지로 몰아가는 포폴리즘인지, 어떤 것이 참을 수 없는 경박함이고 또 무엇이 불편한 진실인지에 대한 담론이 필요하다. 모든 담론은 언어의 중립적 외양을 해체하고 문맥과 행간이 사회문화적 현상과 연계되어 실천성을 지닐 때 이념적 내지 추상적 담론에 그치지 않는다. 그럼에도 메가트렌드와 대재앙 상황에서 디지털과 아날로그, 지식정보와 복합문화, 대면과 가상을 아우르는 담론은 전혀 없다.

이에 본 연구는 공공도서관계가 아날로그 중심주의와 디지털 지상주의가 대립하는 딜레마를 넘어 글로벌 메가트렌드와 포스트 COVID-19 시대가 도래하면 불가피할 수밖에 없는 디지털 확장성, 복합문화공간화, 지식정보서비스 장소 및 공간으로서의 중요성이 충돌하는 트릴레마(trilemma)를 담론화하고 극복 방안을 제시하는데 목적이 있다. 도서관은 무엇을 위한 존재인지, 어떻게 해야 대중의 시선을 유인할 수 있는지를 묻기 위한 담론이다.

## 2. 연구의 방법 및 한계

얼마 전까지 인터넷을 도배한 키워드는 디지털 전환과 4차 산업혁명으로 압축되는 메가트렌드였다. 현재도 지속적으로 거론되는 가운데 실체를 분석하느라 분주하다. 그런데 미증유의 COVID-19가 팬데믹 상황으로 전개되면서 지구촌 전체가 사투를 벌이고 있다.

그 직격탄을 맞은 지역문화시설의 요체가 공공도서관이다. 국가와 지역을 불문하고 전면 폐관과 개관, 그리고 제한적 개관과 폐관을 반복하고 있다. 이에 따른 돌파구로 비접촉, 디지털, 가상을 선치한 소위 '대체서비스' 제공에 모든 역량을 동원하고 있다. 목하의 지구촌 대재앙이 언제 종식 또는 소멸될지는 아무도 모르는 가운데 포스트 COVID-19 시대를 대비해야 한다는 담론이 무성하다. 인간은 새로운 현상이 발생하면 본능적으로 담론을 생산하기 때문이다. 그러나 대다수 담론은 텍스트적, 담화적, 사회적 층위에서 논의되므로 생산자의 가치관, 사고체계, 이해관계가 반영될 수밖에 없어 합목적성과 보편성을 담보하는데 한계가 있다.

그럼에도 지구촌 메가트렌드나 COVID-19는 완료형 시제가 아니고 가변적인 상황임을 감안하여 담론적 분석을 연구방법으로 적용한다. COVID-19 팬데믹 상황에서 국경을 초월한 공공도서관의 대처방식과 잠복된 트릴레마에 대한 담론이 시급하기 때문이다. 비록 담론이 '사회적 실천'과 밀접한 이론에 속할지라도 논리적 완결성이 결여되어 있고 객관적 확인이 불가능하다. 개연성을 전제로 맥락과 구조, 사회적 실천 등을 역추적할 따름이다. 이 지점이 본 연구의 한계다. 많은 담론이 축적되고 지속적 공진화를 거칠 때 도서관계가 공유하는 담론으로 격상될 수 있고 미래 공공도서관 정체성 및 지식문화적 역할의 재구성에 기여할 수 있다.

## 3. 선행연구 개관

2019년 말 COVID-19가 발생한 후 대학도서관을 연구대상으로 삼은 여러 논문이 발표되었으나, 공공도서관과 연계한 연구논문은 극소수(김성원, 2020; 노영희, 장로사, 2020; 박태연, 오효정, 2020; Jæger & Blaabæk, 2020; 長塚 隆, 2020)에 불과하다. 그것도 폐관현황 소개, 이용자의 인식 및 요구 변화, 사서인식 조사, 디지털 아동도서 테이크아웃에 따른 가정 학습환경의 불평등 분석, 지속가능성 확보를 위한 서비스 방안과 기본원칙을 제시하는데 머물고 있다. 글로벌 메가트렌드와 공공도서관의 관계, COVID-19 대유행 하에서 도서관 관련단체의 대응 전략과 공공도서관 대응서비스, 그리고 포스트 COVID-19 시대에 공공도서관이 직면할 수밖에 없는 트릴레마에 대한 담론적 연구는 없다.

## II. 글로벌 메가트렌드와 도서관의 상관관계

### 1. 글로벌 메가트렌드의 도서관 관련성

메가트렌드는 미국 작가 겸 대중연설가 네이스비츠(Naisbitt)가 1992년 『Megatrend』에서 처음 제시한 이래로 국제사회에 보편화되었다. 미래 세계를 변화시키는 거시적 흐름 또는 국제사회에 영향을 미치는 거대한 사조를 말한다. 파장이 지구촌의 기업, 사회, 경제, 문화 및 개인에 이르기까지 광범위하여 글로벌 메가트렌드로 지칭한다.

그 이후 미래의 메가트렌드를 추론·조망한 사례는 무수히 많다. 그럼에도 개인 및 조직의 입장, 국가별 상황적 맥락이 상이하기 때문에 합의된 메가트렌드는 없다. 매출 1위의 다국적 회계감사기업 PwC가 5대 메가트렌드로 제시한 ‘글로벌 경제력 이동, 인구구조 변화, 급속한 도시화, 기술발전, 기후변화와 자원고갈’이 대표적이다(PwC, 2016, 2-25). 이에 근거하여 국가별·영역별로 많은 메가트렌드가 제시되었지만 키워드 선정에서 약간씩 차이가 있다.

국내는 2019년 산업연구원이 국내외 미래보고서 등 232개 자료를 조사하여 키워드를 도출한 후 중복적인 것을 제외하거나 통합·정리하여 87개로 축약하고, 다시 관련성이 높은 키워드를 군집하여 최종 11개를 선정하고 4개 영역으로 대별한 것이 대표적이다(조철, 2020, 8). 그 결과를 집약한 <표 1>에서 ‘4차 산업혁명 및 신기술 혁신의 급진전’과 ‘전반적인 사회구조 변화’가 도서관과 관련성이 높다. 전자는 4차 산업혁명을 견인하는 핵심 정보기술의 공공도서관 도입이고, 후자는 고령자 증가에 따른 서비스 표적 집단의 변화와 밀접하다.

<표 1> 산업연구원의 글로벌 메가트렌드와 도서관 관련성

영역	메가트렌드	도서관 관련성
4차 산업혁명 및 신기술 혁신의 급진전	① 4차 산업혁명 신기술의 도입 및 활용 확대, ② 신기술에 따른 사회·경제구조 변화, ③ 신기술로 인한 새로운 사회문제 등장	■
전반적인 사회구조 변화	④ 도시화 진전, ⑤ 인구 및 가구 구조 변화	■
자원·에너지·환경문제	⑥ 자원 및 에너지 구조의 변화, ⑦ 환경문제 부상과 환경규제 강화	□
세계 통상환경 변화	⑧ 중국의 변동성 증대, ⑨ 글로벌 가치사슬(Global Value Chain) 및 세계 통상질서 변화, ⑩ 한반도 평화프로세스 진전, ⑪ 세계적 불안요인 증대	×

### 2. 디지털 전환과 도서관 적용

1990년대에 본격 거론된 디지털 전환(Digital Transformation, DT or DX)은 데이터의 디지털화(digitization)와 업무 프로세스의 디지털화(digitalization)를 전제로 한다. 전자는 텍스트, 사진

등 아날로그 데이터의 디지털 변환을, 후자는 변환된 디지털 데이터와 정보기술을 연계하여 처리·통합하는 예컨대 전자정부나 온라인 마켓 등을 지칭한다. 양자를 기반으로 지능형 정보기술을 이용한 업무나 프로세스의 구조적·총체적 변화가 DT다.

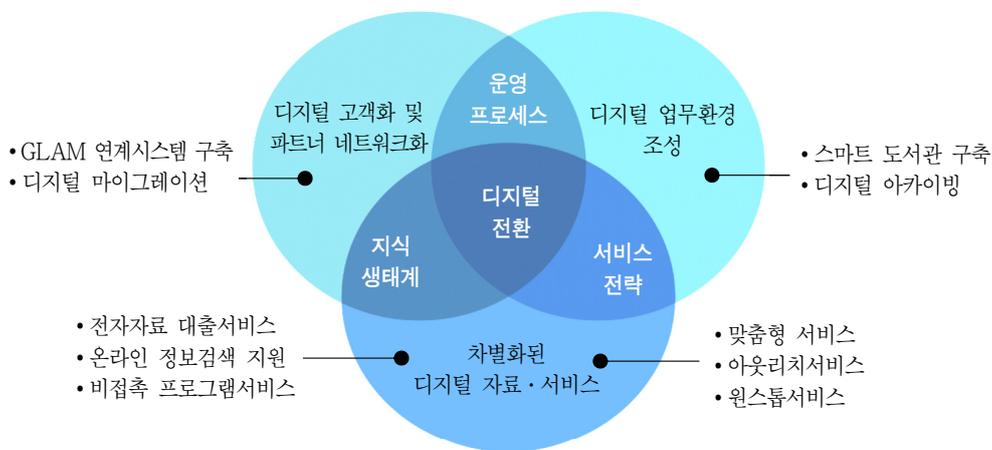
이를 번역한 용어로 변태, 변형, 변환, 변혁 등이 혼용되고 있으나 DT는 단순한 변형이나 탈바꿈이 아니다. 애벌레의 나비 변태를 넘어선다. 어떤 것을 혁신적으로 바꾼다는 의미의 변혁에 가깝지만 과도한 용어다. 인터넷 시대의 총아로 부상한 DT는 디지털화를 전제로 업무 프로세스, 조직과 문화, 커뮤니케이션, 제품과 서비스, 고객관리와 마케팅 등 총체적 및 질적 변화를 말한다. 물리적 세계를 가상세계로 전환하는 현상을 의미한다. 키워드는 ‘디지털’이 아니라 ‘전환’이다. 따라서 DT는 다음 3가지 요소로 구성되며 전략적 접근을 필요로 한다.

- ① 물리적(physical): DT는 디지털 정보기술을 이용한 전통적 업무의 디지털화된 프로세스로의 이행을 포함하므로 물리적이다. 도서관이 인쇄자료 대출업무를 온라인 전자서비스로 전환하거나 디지털 아카이빙을 통해 가상서고를 축적·보존하는 사례가 대표적이다.
- ② 인지적(cognitive): 인공지능, 머신러닝 등이 포함된 DT는 사고와 유사한 고급분석 및 정교한 데이터 처리를 가능하게 하므로 인지적이다. 이러한 성능은 데이터 과학자 및 분석가의 역할을 변화시키며 도서관에도 전문가 수준의 지식근로자가 필요하다.
- ③ 문화적(cultural): DT는 직장과 가정에서 특정한 방식으로 행동하고 반응하는데 익숙한 인간이 관여하기 때문에 문화적이다. 디지털 세계에서 작업자는 스마트 기계와 함께 일하면서 신기술을 지원하는 프로세스 및 기능을 수용해야 한다. 도서관 직원도 DT의 가치를 이해하고 준비하면 강력한 디지털서비스 기반을 구축하는데 유리하다.

기술은 끊임없이 발전한다. 영화 ‘Star Wars’ 시리즈로 유명세를 탄 루카스(Lucas) 감독이 역설한 말이다. 지난 10년간 전산화, 자동화, 지능화를 선도한 정보통신기술에 이어 DT가 4차 산업혁명의 총아로 부상하고 있다. 성공사례로는 스타벅스(Starbucks), 마이크로소프트(Microsoft), 마스터카드(Mastercard), 나이키(Nike) 등을 들 수 있다. 그 가운데 스타벅스는 2009년 CIO로 임명된 질렛(Gillett)이 디지털 벤처부를 신설하고 DT를 추진한 결과가 e-프리퀀시 서비스, 사이렌 오더 시스템, 드라이브 스루 서비스다. 스타벅스 플래너를 원하는 수많은 이용자를 스타벅스 앱으로 유인하였고 편의성이 높아져 매출 증대로 이어졌다.

4차 산업혁명의 관문이자 경영혁신의 요체인 DT는 디지털 정보기술을 기반으로 전략, 조직, 프로세스, 사업모델 등 전반을 변혁시킨다. 또한 디지털 기술을 활용하여 기존 서비스 모델에서의 고객가치를 개선하고 운영체제를 최적화하며 새로운 모델을 개발하여 차별화된 고객만족 및 운영 효율화를 추구한다.

이러한 DT는 도서관에 도입되었거나 향후에 적용될 가능성이 높다. 주요 영역으로는 <그림 1>과 같이 스마트 도서관 구축, GLAM(Gallery, Library, Archive, Museum) 연계시스템 구축, 디지털 마이그레이션과 아카이브, 하이브리드 자료서비스, 온라인 정보검색 지원, 비접촉 프로그램서비스, 개인별 및 주제별 맞춤형서비스 확대, 취약계층을 위한 디지털 아웃리치서비스 강화, 서지 정보 검색에서 원문입수까지의 원스톱 서비스, 지역 간 서비스 격차의 분석 및 해소 등을 포함한 디지털 장서관리 및 정보제공시스템 구축 등을 들 수 있다.



<그림 1> 도서관의 디지털 전환을 위한 지렛대와 과정

### 3. 4차 산업혁명과 도서관 수용

최근 4차 산업혁명은 주문(呪文)을 방불케 할 정도로 인터넷을 도배하고 있다. 2016년 다보스 세계경제포럼 기조연설에서 창시자 슈밥(Schwab)이 언급한 이래 지구촌 화두로 부상하였고, 정치 경제적 및 사회문화적으로 초미의 관심사다. 다보스 선언은 ‘과학기술 발전이 경제발전으로 이어진다’는 신념과 ‘자본 축적이 사회전반에 고루 확산된다’는 암묵적 전제에 기초한다(이종관, 2017, 35). 양대 전제가 긍정적 미래를 담보하는 것으로 회자되고 사회적 갈구와 소비를 촉진하였다. 한국 정부도 2017년 ‘대통령 직속 4차산업혁명위원회’를 출범시켰다. 그러나 선진국은 용어 사용에 신중을 기한다. 미국의 Digital Transformation, 영국의 New Industrial Revolution, 독일의 Industrie 4.0, 프랑스의 Digital Republic, 일본의 Society 5.0(초스마트 사회), 중국의 양화융합(兩化融合)이 대표적이다.

이러한 입장 차이에도 불구하고 4차 산업혁명은 ‘디지털 정보기술의 융합으로 창출되는 차세대 혁명’이다. 또한 ‘DT를 전제로 실물공간과 가상공간, 물리적 경계와 생물학적 경계가 와해되

고 융합되는 사이버-물리시스템'이다. 그렇다면 4차 산업혁명은 DT와 이음동의어인가. 긍정론은 '디지털 변혁[전환]이 기업의 조직구조, 문화, 상품, 궁극적으로 사회와 국가의 질적 변화'를 의미하므로 4차 산업혁명을 디지털 변혁으로 인식한다(윤기영, 2018; Rigby, 2018; Ustundag & Cevikcan, 2018). 반면에 부정론은 4차 산업혁명이 기술변화에 따른 총체적 사회변화에 초점을 맞추는 반면, DT는 기업 경영전략 측면에서 조직, 프로세스, 비즈니스 모델, 커뮤니케이션의 근본적 변화에 중점을 둔다(이서영, 2018). 결국 양자는 디지털 정보기술을 활용한 창조적 파괴의 일상화, 경쟁력 확보, 고객 만족도 제고, 서비스 진화 등을 추구하지만, DT는 미시적 차원의 조직문화 혁신에 방점을 두는 반면에 4차 산업혁명은 거시적 차원에서 디지털 전환을 통한 지식 사회로의 변혁을 표방한다. 따라서 DT로의 전환이 전제될 때 4차 산업혁명 시대가 창출될 수 있다.

4차 산업혁명의 본질은 초연결을 전제로 지능화를 통한 자율화와 융복합화다. 이를 위한 6대 핵심기술이 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅, 사물인터넷(IoT), 로봇공학, 3D 프린팅이다. 인공지능은 데이터 분석과 디지털 전환을 더욱 용이하게 하고, 빅데이터와 클라우드 컴퓨팅을 활용하면 광범위한 대용량 데이터를 실시간 축적할 수 있고, 사물인터넷은 모든 물리적 영역을 초연결 상태로 확장시킨다. 이러한 핵심기술의 도서관 적용성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 4차 산업혁명의 핵심기술과 도서관 적용성

구분	개념적 정의와 함의	도서관 적용성
인공지능	• 4차 산업혁명의 핵심 소프트웨어로 인간의 학습, 추론·지각, 자연어 이해능력 등을 컴퓨터 프로그램으로 실현하는 기술	• 빅데이터를 접목한 프로그램서비스 다양화·신속화 • 사물인터넷과 결합한 디지털 디스플레이(공간구성, 서가배열, 소음지도, 이동자동선 등)
빅데이터	• 대규모 디지털 데이터(수치·문자·영상)를 내포하며, 인간행동 및 설비동작 패턴 분석을 통한 시스템 최적화 기술	• 서비스 이용시간 측정, 주제별 대출행태 분석 등 • 서비스 사각지대 확인, 분관설립 계획 수립 • 빅데이터+인공지능+주제정보 결합서비스 제공
클라우드 컴퓨팅	• 데이터센터 내에 구축된 대규모 컴퓨팅 자원을 네트워크로 제공받은 후 해당자원 기반의 애플리케이션 또는 서비스 개발	• 도서관 서버 유지·관리를 위한 인력 배치·조정 • 빅데이터 결합으로 서고관리, 배가, 유지비 절감 • 온라인 이용지도, DB 검색교육, 대출서비스 정보 제공
사물인터넷	• 인터넷 기반의 사물-사물 또는 사람-사물 연결로 정보교류·소통을 가능케 하는 지능형 기술 및 서비스 • 사물에 센서 부착, 네트워크 등을 통한 실시간 데이터 통신기술	• 사물인터넷 장치를 연결하여 도서관 건물관리 정보(조명, 소음, 온습도, 화장실 등) 수집 및 활용 • 이용자 위치파악, 열람좌석 배정, 실내공기 모니터링, 개인 사물함의 스마트 로커, 모바일 대출 등 • RFID를 통한 서고관리, 장서점검, 장서평가 등
로봇공학	• 로봇 및 관련 기술을 연구와 응용 • 표준시스템으로 시간 단축과 정밀도 제고	• 정보(안내)데스크에 로봇을 배치한 정보안내서비스 • 로봇을 이용한 신착·반납자료의 신속한 배가 관리
3D 프린팅	• 플라스틱 등 경화성 소재를 활용하여 3차원 모델링 파일을 출력하고 프린터로 물체를 제작하는 기술	• 특수자료(문서, 사진, 고서, 희귀서, 입체자료 등)의 사본 제작과 지원 • 창조공간(Maker Space) 조성 및 운영

### Ⅲ. 포스트 COVID-19 시대와 도서관 트릴레마

#### 1. COVID-19와 정보이용행태 변화

자율화, 융복합화, 지능화, 초연결을 키워드로 하는 글로벌 메가트렌드인 DT와 4차 산업혁명은 코로나 바이러스라는 블랙스완(Black Swan)<sup>1)</sup>을 만나 주춤거리고 있다. 아무도 예측하지 못한 COVID-19의 진원지는 중국 후베이성 우한화난수산물도매시장(武漢華南海鮮批發市場)으로 지목되고 있다. 2019년 12월 1일 출현한 이후 우왕좌왕하는 사이 지구촌 전체로 확산되었고, 2020년 1월 30일 세계보건기구(WHO)는 국제 공중보건 비상사태(PHEIC)를 선포한데 이어 3월 11일 팬데믹(pandemic)을 선언하였다. 2020년 말을 기준으로 누적 확진자가 6,700만 명 이상, 사망자가 154만 명을 상회한다. 대다수 국가는 국경통제, 도시봉쇄, 여행 및 이동제한, 사회적 거리두기, 자가 격리, 호흡기 위생관리, 마스크 착용, 손 씻기 등 모든 수단을 동원하여 대처하고 있다.

COVID-19가 발생한 후 사회적 거리두기가 일상화되면서 포착되는 삶과 행위의 특징은 비접촉(non-contact) 또는 비대면<sup>2)</sup>이다. 이러한 비접촉은 코로나 바이러스의 유산이 아니다. 그 전에도 키오스크, 온라인 주문, 로봇배송, 원격수업, 디지털 영상회의 등 첨단 정보기술을 활용한 비접촉 사례는 무수히 많다. 그럼에도 COVID-19와 맞물려 키워드로 간주되는 이유는 국가, 지역, 사회, 개인을 불문하고 감염증 차단을 위한 특단의 조치를 취함에 따라 전방위 비접촉이 불가피하기 때문이다. 이에 따른 경제적 전망, 일상생활에 미치는 영향, 미디어·콘텐츠 이용행태 변화에 대한 인식조사 결과를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 미국 전략컨설팅 기업인 McKinsey & Company(2020)가 11개국(미국, 영국, 독일, 프랑스, 이탈리아, 스페인, 한국, 인도, 중국, 브라질, 남아공) 총 10,200명을 대상으로 포스트 COVID-19 시대의 경제적 여건에 대한 인식을 조사하였다. 그 결과, 인도와 중국을 제외하면 낙관론(2-3개월 내 경제가 회복되고 COVID-19 이전 만큼 강하거나 더 성장한다는 입장)보다 불확실성(경제가 6-12개월간 영향을 받거나 또는 침체되고 느린 성장세를 보인다는 입장) 내지 비관론(COVID-19가 장기간 경제에 충격을 주고 침체에 빠진다는 입장)이 우세하였다. 한국인 응답비율은 낙관론 28%, 불확실성 61%, 비관론 11%로 나타났다.

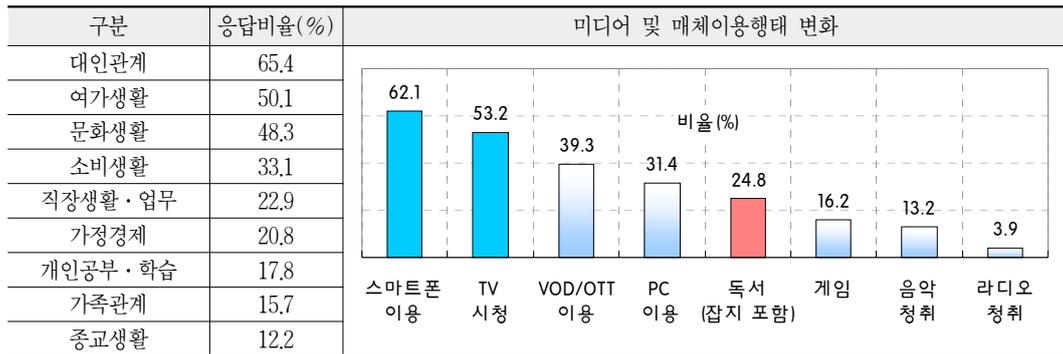
다음으로 국내에서는 종합조사기업인 Macromill Embrain(2020) 콘텐츠 사업부(트렌드모니터)가 2020년 4월 3일부터 7일까지 만 15-64세 남녀 1,000명을 대상으로 조사한 'COVID-19 감염

1) 17세기까지 유럽인은 모든 고니(백조)가 희다고 생각하였다. 그런데 1697년 네덜란드 탐험가 블라밍(W. de Vlamingh)이 호주 남부에서 흑고니를 발견하면서 통념이 깨졌다. 이러한 현상을 빗대어 레바논계 미국 경영학자 겸 투자전문가 탈레브(N.N. Taleb)는 2007년 『The Black Swan: The Impact of the Highly Improbable』이란 책을 출간하였다. 사회와 경제 등에 큰 충격을 주는 예기치 못한 극단적 상황이나 사건을 말한다.

2) 국내에서 회자되는 언택트(untact)는 한국식 신조어에 불과하고 번역어 '비대면'도 자의적이다.

증의 영향력과 라이프스타일 변화에 관한 인식조사가 가장 명쾌하다. <표 3>을 보면 COVID-19가 대인관계, 여가생활, 문화생활, 소비생활의 순으로 많은 영향을 미친 것으로 나타났다.

<표 3> COVID-19의 생활영역별 영향 및 정보이용행태 변화(복수 응답)



마지막으로 역시 Macromill Embrain이 COVID-19가 발생한 후 사회적 거리두기 및 비접촉에 따라 이용이 증가한 미디어 및 콘텐츠를 조사한 결과는 <표 3>에서 스마트폰 이용, TV 시청, VOD·OTT(Over the Top), PC 이용, 독서의 순으로 높게 나타났다.

이처럼 미래 경제여건에 대한 불확실성 내지 비관적 인식, 사회적 거리두기 및 접촉 자제에 따른 문화활동 위축, 외출 감소의 풍선효과인 온라인 플랫폼으로의 이동 등은 도서관 방문·이용 서비스에 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다. COVID-19를 차단하기 위한 정부 지침은 대면과 소통을 중시하는 도서관계에 직격탄을 날렸고 전면 폐관, 부분적 개관, 한시적 폐관, 재개관이 반복되고 있다. 그 결과, 많은 지역문화·학습시설 중에서 지식정보 수집·제공과 보존이라는 배타적 정체성을 기반으로 지방공공재 및 문화기반시설로서의 역할을 수행해 왔던 공공도서관은 사회적 존재감을 회복하기 위한 각종 대체서비스를 개발·제공하는데 부심하고 있다. 대출과 열람, 공간과 시설 이용, 상호대차서비스, 프로그램 운영, 아웃리치서비스 등이 크게 위축되자 다양한 대체서비스(스마트 도서관, 드라이브 스루, 도서배달, 예약대출, 지역서점 희망도서 대출, 전자책·온라인 콘텐츠·오디오북·녹음도서 등 제공, 반납 자동연기, 사이버 전시, 온라인 강좌)로 묘수 찾기에 혈안이다.

## 2. 도서관 관련단체의 COVID-19 대응

COVID-19 팬데믹이 선포된 후 각국의 도서관 행정기구, 관련단체, NGO 조직은 신속하게 대응책을 발표하였다. 그 가운데 정부의 긴급예산 지원, 도서관 관련단체의 대응조치, 인식도 조사

와 보고서 발간, 저작권 협정, 디지털 아카이브 등 주목할 내용을 정리하면 다음과 같다.

먼저, 주요 국가는 도서관·문화부문에 긴급 예산을 투입하고 있다. 미국은 2020년 3월 27일 발효된 『CARES(Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security) Act』에 따라 박물관도서관 서비스기구(IMLS)는 약 5,000만 달러 중 1,500만 달러를 박물관·도서관에 지원하였다. 영국예술 위원회(England Arts Council)도 1억 6천만 파운드를 문화관계·단체에 지원하고 있다. 한국은 2020년 3차 추경예산 38억 7,900만원(공공도서관 비대면 서비스 지원 25억 원, 장애인 대체자료 제작 13억 원 등)을 지원한데 이어 2021년에도 문화체육관광부가 '비대면 온라인 콘텐츠 개발 및 연구'를 포스트 COVID-19 시대의 핵심 문화정책으로 지목하고 실감형 콘텐츠 산업 육성에 1,335억원, 대중문화 산업과 도서관·박물관·미술관 등의 융합콘텐츠 개발 및 비대면 서비스 지원, 데이터 기반 구축에 2,000억 원 이상을 투입할 예정이다.

다음으로 여러 도서관 관련단체 및 NGO가 공공도서관의 COVID-19 대응에 관한 조사·연구 보고서를 발표하였다. 2020년 3월 하순 ALA/PLA(2020)는 모든 주를 대상으로 도서관 운영 및 서비스를 조사하였다. 그 결과, 응답한 2,545개관(전체의 28%) 중 98%가 건물 폐쇄에도 불구하고 서비스 접근을 확대하고 지역 정부기관과 협력하였다. 주요 서비스는 온라인 대출갱신 정책 확대(76%), 온라인 체크아웃서비스 확대(74%), 가상 프로그래밍 추가(61%), 온라인 가상참고·지원서비스 확장(41%), 전화 참고·지원서비스 확장(38%), 도로변 자료 픽업서비스(22%), 자료 배달서비스(6%)의 순이었다. 국제 NGO 조직인 유럽공공도서관정책기구(National Authorities for Public Libraries in Europe, 2020)는 2020년 3-4월 20개 회원국의 COVID-19 대응을 조사한 요약보고서를 발표하였다. 주요 내용은 휴관 범위, 휴관 시 직원의 근무상황, 건물 폐쇄기간에 제공한 대중서비스, 도서검역·기타 보건 및 안전 조치, 국가 의료계획 지원 노력, COVID-19 오정보에 대한 조치 등이다. 대다수 도서관은 폐쇄되었고 온라인 서비스 및 디지털 콘텐츠에 주력하였다. 휴관한 직원을 위한 원격근무와 사무실 근무자를 위한 향균젤 제공 및 교대근무 규정을 마련하였고, 일부는 업무조정을 통해 보건관리 직원을 지원하였다. 대다수는 대출기간을 자동 연장하였고, 다양한 자료대출 대체서비스(드라이브 스루, 테이크아웃, 책 꾸러미, 택배서비스)를 운영하였으며, 온라인 콘텐츠 개발 및 서비스도 제공하였다. 호주도서관정보협회(ALIA, 2020)는 2020년 5-7월 293개관(중앙관+분관)을 대상으로 고용실태, 회원가입과 이용증 발급, 인쇄 및 디지털 자료 대출, 자료택배서비스, 가상 이야기 시간 등을 설문하였다. 그 결과, 비정규직 16%가 해고되었고, 약 69%의 도서관에서 실물자료 대출감소율이 전년 대비 76-100%에 달한 반면, 대다수 도서관에서 디지털 대출은 증가한 가운데 약 26%는 2배 이상 늘었다. 또한 응답도서관의 18%는 기존 택배서비스를 계속하였고, 70%는 유튜브나 페이스북을 통한 가상 이야기 시간을 생중계 또는 녹화로 제공하였다. 2020년 9월 IFLA가 각국 도서관계의 COVID-19 대응조치를 집약한 <표 4>를 보면 느슨한 접근 제한에서 완전 폐관까지 매우 다양하게 나타났다(IFLA, 2020). 그리고

2020년 11월 영국도서관장협회(Libraries Connected)는 지도자를 대상으로 온라인 설문(120개관 이상)과 화상 인터뷰(20명)를 병행한 연구보고서를 발간하였다. 주요 내용을 보면 75% 이상의 도서관이 휴관 중 온라인 서비스를 제공하였고, 취약계층 주민 13만 명 이상에게 전화를 걸었다. 직원의 1/4이 코로나 관련 업무에 재배치되었고, 대다수 도서관은 이야기 교실, 미술·공예 교실, 독서·책·레고 모임 등을 진행하였으며, 절반 이상의 도서관에서 온라인 이용자가 증가하였다 (Hayes, 2020).

〈표 4〉 지구촌 공공도서관계의 COVID-19 대응 사례

구분	의미	조치와 사례
평소처럼 운영	•바이러스 확산이 제한적인 일부 국가는 특별 조치를 취하지 않음	•비누, 온수, 손 소독제 제공, 장난감 및 컴퓨터를 포함한 표면 청결 유지 •직원과 사용자가 아프면 회복할 시간 제공 및 권고 •웹 사이트에서 유용한 정보에 대한 링크 페이지 제공과 온라인상 잠재적 오정보 가 포함된 미디어 활용 자제 권고
부분적 제한	•많은 도서관이 취한 조치로, 정부가 이용자 위생 보호를 위한 추가조치 적극 권장	•노인 등 위험군을 위한 이야기 시간이나 워크숍과 같은 프로그램서비스 재검토 •표면소독 등 위생관리, 장난감·가상현실 헤드셋 이용 금지 •스터디 공간의 폐쇄 고려 •직원 재택근무를 위한 기술·도구 보유, 디지털서비스 제공 준비
최소 서비스 제공	•많은 국가에서 공공모임 제한, 위험 이용자 경고, 바이러스 확산이 심한 지역도서관 폐쇄 등 엄격 조치	•자료공간 폐쇄, 책 드롭을 통한 대출반납 시행, 반납도서 일정기간 별도 관리 •일부는 비접촉 대출반납서비스, 또 일부는 사전 예약자만 출입 허용 •온라인 대출, 원격프로그램 등 서비스 계획 수립과 실천 •모든 직원의 원격근무 전환
완전 폐관	•가장 엄격한 조치로 직원 및 이용자에 대한 위협을 고려하여 도서관 강제 폐쇄	•재택근무 시행, 사무실 근무는 사회적 거리두기 규칙 준수 의무화 •사서의 자치단체 다른 부서(건강·사회복지) 파견 근무 •도서관 자원·서비스의 이용기회 제공을 위한 이용자와 지속적 소통 •디지털 이야기 시간 구성, 디지털 도서관 및 다른 도구 이용 촉진 •대출 연체료 면제, 온라인 대출이 가능한 전자도서 확충 •개인 보호장비 등 다른 활동을 지원하기 위한 공간·장비 제공 •웹사이트 첫 페이지를 통한 디지털 제공물에 대한 인지도 제고
재개관 준비	•많은 국가에서 도서관의 부분적 개관을 검토하고 있지만, 시기는 불확실하며 안전을 최우선 고려	•도서관 접근 허가, 건물·자원의 점진적 재개관 계획 및 정책 변경 •이용자 밀집상황 차단, 표면(플라스틱, 금속)의 주기적 소독 •비접촉 도서접근을 위한 예약 및 드라이브 스루서비스, 온라인 서비스 •장기 재택근무를 위한 안전 장비, 교육기회, 정기적 업데이트 제공 •새로운 이용자(온라인과 온사이트) 규칙 주지 및 정기적 업데이트 제공 •최고 감염률 도달에 대비한 폐쇄조치 계획 마련 및 확인

한편, 각국 도서관협회 및 국가도서관도 COVID-19 대응조치를 발표하고 아카이브에 나서고 있다. ALA는 2020년 3월 13일 ‘바이러스 확산 방지와 팬데믹 기간 지역사회서비스’를 골자로 하는 성명서를 발표하였다. 캐나다 도시도서관협의회(Canadian Urban Libraries Council)는 새로운 환경에 대응하기 위한 전략과 정책 등의 재검토, 신속한 의사결정을 위한 준비, 고령자 등 사회적 약자서비스 고려, 직원의욕 향상을 위한 연구 등이 포함된 체크리스트를 공개하였다. 일본

도서관협회(JLA)는 2020년 4월 21일 '비상사태 선언 하에서 도서관의 대응에 대해'라는 제하에서 '서로의 지혜를 공유하고 정보교환을 조밀하게 함으로써 도서관 기능을 십분 발휘하여 존재가치를 높이는 기회로 삼아야 한다'는 입장을 표명한데 이어 코로나19 시대의 '장애인 서비스 지침'과 '도서관에서 신종 코로나 바이러스 감염확대 예방지침'을 발표하였다. 한국도서관협회(KLA)도 3월 25일 '공공도서관 운영 주체인 정부와 지자체 등을 향해 현재는 물리적 거리두기를 지켜야 하는 시점이기 때문에 도서관 개관을 강제하는 것은 국민의 안전에 정면으로 배치되므로 개관을 서두르지 말고 미루자'는 요지를 발표하였다. 그런가 하면 재개관을 위한 국가별 도서관지침도 계속 발표되고 있다(木村 瞳, 2020).

그 외에 IFLA는 파트너들과 협력하여 세계지식재산권기구(WIPO) 사무총장에게 보낸 공개서한을 통해 COVID-19 상황에서 「지식재산권법」이 도서관 서비스 지원을 방해하지 않는 조치를 취하도록 요청하였다. 또한 호주도서관협회는 저작권 단체와 공공도서관의 어린이를 위한 이야기 시간을 디지털 플랫폼(Facebook, Youtube, Vimeo) 기반의 온라인 운영이 가능하도록 저작권 사용협정에 동의하였다. 그리고 미국, 호주, 한국, 중국 등 국가도서관은 미래 세대를 위해 COVID-19 경험과 이야기에 관한 온라인 정보자원을 아카이브하고 있다.

### 3. 도서관계의 COVID-19 대응서비스 분석

대다수 국가는 COVID-19가 확산되자 정부 및 자치단체 지침을 통해 공공도서관을 전면 또는 부분적으로 폐관하였다. UNESCO 발표에 따르면 세계 84개국이 공공도서관을, 98개국이 국립도서관을 폐쇄하였다(Mestri, 2020, 27). 이에 따른 동향을 파악할 의도로 영미를 비롯한 많은 국가에서 대응서비스 현황을 조사하였다.

미국은 ALA/PLA(2020)가 2020년 3월 전국 공공도서관의 코로나19 대응을 조사하는 과정에서 총 763명에게 개방형으로 질문한 결과, <표 5>와 같이 서비스 이용 확대와 코로나19 외 온라인 정보원 제공(각 21%), 자료배포와 코로나19 관련 정보원 제공(각 17%), 기술지원(13%)의 순으로 높았다. 2020년 10월 Carnegie UK Trust가 성인(2,196명)은 공개질의, 공공도서관 직원(1,196명)은 설문조사, 서비스 책임자(22명)는 심층 인터뷰한 연구보고서를 발간하였다. 그 결과를 요약한 <표 5>를 보면 직원과의 접촉(19%), 전자형 도서·녹음도서·잡지 접근(18%), 영유아(0-3세) 온라인 활동(17%), 전자자료 외 자원 접근(16%)의 순으로 높았다(Peachey, 2020, 9).

국내의 경우, 2020년 4월 9일 문화체육관광부(2020)가 1,141개관을 대상으로 휴관 중에 제공한 대체서비스를 조사하였다. 그 결과, <표 6>처럼 COVID-19 상황에서 대체서비스를 운영하는 도서관은 약 76.9%(877개관)이고, 내용별로는 대출서비스 78.4%, 디지털도서관 61.4%, 기타 서비스 35.3%로 나타났다.

〈표 5〉 영미 공공도서관의 COVID-19 대응서비스 조사

미국 ALA/PLA 조사	응답률(%)		영국 Carnegie UK Trust)
직원 및 자원 재배치(정부직원 배치 및 회의공간 사용 지원)	10	19	직원과의 접촉
코로나19 관련 정보원 제공(온라인 정보제공 및 실물 게시)	17	18	전자형 도서·녹음도서·잡지 접근
코로나19 외 온라인 정보원 제공(가정생활, 실업 관련 자료 등)	21	16	전자형 도서·녹음도서·잡지 외 접근
도서관 자료 배포(무료 소모품, 게임 등 활동 도구 등)	17	15	책·자료 대출서비스(택배, 기타)
서비스 확대(전자이용증, 장애인서비스, 반납기한, 전화상담 등)	21	11	질문·정보입수를 위한 도서관 접촉
기술지원(노트북과 핫스팟, WiFi, 인쇄·스캔·복사·팩스서비스)	13	17	영유아(0-3세) 온라인 활동
가상 전시회 및 프로그램 제작	10	15	어린이(4세 이상) 온라인 활동
원거리 학습지원(자료, 인터넷 활용, 정보원 등)	7	16	성인(18세 이상) 온라인 활동
응급지원(병원 마스크 배포, 지역사회 구급용품 지원 등)	7	13	디지털기술 지원서비스 문의
창조공간을 활용한 의료용품 제작(3D 프린터로 마스크 제작)	12	6	기타+모름

〈표 6〉 국내 공공도서관의 COVID-19 대응서비스(2020. 4 기준)

구분	도서관(%)		비고(대출서비스 내용)
대출 서비스	스마트도서관	274(24.0)	
	드라이브 스루	83( 7.3)	
	도서배달	185(16.2)	
	예약대출	206(18.1)	
	지역서점 희망도서 대출 등	146(12.8)	
디지털도서관(전자책, 온라인 콘텐츠, 오디오북, 녹음도서 등 제공)	702	(61.5)	
기타 서비스(대출반납 자동연기, 사이버 전시, 온라인 강의 등 제공)	402	(35.3)	

이처럼 지구촌 대다수 공공도서관은 COVID-19의 파고에 따라 폐관과 재개관을 반복하고 있다. 전면 휴관 내지 제한적으로 운영할 수밖에 없는 상황에서 다양한 대체서비스를 개발하였고 진화를 거듭하고 있다. 주요 서비스 유형 및 내용을 정리하면 다음과 같다.

- ① COVID-19 정보 포털서비스: 도서관 홈페이지를 통한 정부·보건기관·WHO가 제공하는 COVID-19 정보, 정부 대응조치 및 방역지침, 진단검사 진료소, 의료 및 생계비 지원, 정보 감염증(Infodemic)<sup>3)</sup> 차단 등을 위한 플랫폼 구축과 포털서비스
- ② 온라인 이용안내 및 헬프데스크 서비스: 신착 도서 및 잡지, 전자자료, 웹사이트의 동적

3) 정보(information)와 감염병 유행(epidemic)의 합성어로, 최근 COVID-19와 관련된 가짜뉴스와 악성루머의 홍수 속에서 진위를 판별하기 어려운 상황을 지칭하는 용어다.

콘텐츠, 유용한 자습서 업데이트 등에 대한 온라인 안내 및 제공

- ③ 서점·도서관 연계형 대출서비스: 도서관에 읽고 싶은 책이 없을 경우, 도서관 홈페이지에 희망도서 및 서점을 지정·신청한 후 서점에서 바로 대출하고 공공도서관에 반납하면 신간으로 구입·등록하는 시스템으로 비대면 상황에서 확대되는 추세임
- ④ 도서추천 유튜브 프로그램: COVID-19 상황에서 어린이·청소년 및 그 가족에게 독서 동기를 부여할 의도로 매일 사서가 1권을 추천하는 생방송 프로그램으로 영국도서관정보전문가협회(CILIP)가 제공하는 'National Shelf Service'가 대표적임
- ⑤ 온라인 회원가입 지원서비스: 이용자가 회원가입 관련 서류를 온라인으로 제출하면 간단한 인증절차를 거쳐 정식 회원증 또는 가상 회원증을 발급하는 서비스
- ⑥ 비접촉 대출반납서비스: 온라인 사전 예약을 전제로 접근성이 우수한 관외 특정 장소(도서관 입구, 주차장, 공공장소, 문화시설 광장, 마트, 대단지 아파트 입구 등)에서 다양한 비접촉 방식(드라이브 스루, 워크 스루, 바이크 스루, 대출반납기 등)으로 제공하는 자료대출 및 반납서비스
- ⑦ 도서배달서비스: 이용자가 요구하는 도서(또는 책 꾸러미)를 우편, 택배, 바이크, 방문 등 다양한 방법으로 가정에 배달하는 서비스로 COVID-19에 취약한 임신부, 노인, 장애인 등을 위한 안심택배서비스, 수취인 부담 우편대출서비스 등도 있음
- ⑧ 스마트도서관 서비스: 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 주민자치센터, 지하철역, 공원, 도심광장 등에 설치된 자판기 형태의 무인자동화기기를 통한 대출반납서비스
- ⑨ 야외 독서활동 지원서비스: 이용자의 야외독서 활동을 지원할 목적으로 도서관 인근의 공원, 공공장소에서 책과 피크닉 물품(돛자리, 보드게임 등)을 함께 빌려주는 서비스
- ⑩ 이용시간 구간별 예약서비스: COVID-19 상황에서 도서관이 제한적으로 개관하는 경우에도 코로나 감염 차단이 불가피하므로 사전 예약을 통해 방문시간을 구간화하여 이용자 밀집 및 밀접을 최소화하는 방향으로의 열람·이용을 허용하는 서비스
- ⑪ 가상도서관 참고정보서비스: 봉쇄지역 노인을 위한 전화 상담, SNS 채팅, 홈페이지 Q&A, 이메일 질의 등 온라인 채널을 이용한 질의응답서비스
- ⑫ 킬러 콘텐츠 개발과 온라인 대출서비스: 빅데이터 분석에 근거한 이용도가 높은 자료, 고아 저작물(디지털자료, 오디오북, 전자책 등), 도서 장절과 학술지 논문 등의 디지털화 및 제공업체와의 제휴를 통한 온라인 원문 대출서비스
- ⑬ 온라인 프로그램서비스: 독서, 문화, 평생학습, 인문학, 특강, 온라인 독서퀴즈, SNS를 이용한 가상이야기 시간 등 다양한 온라인 강좌·행사·전시서비스
- ⑭ 가상공간 체험서비스: VR(AR 포함) 체험공간을 통한 도서관 탐방, 세계 여행, 유적지 방문, 각종 전시물(미술품, 사진, 유적지 등) 등의 온라인 제공

- ⑮ 디지털 정보기기 대여서비스: 비대면 상황에서 VR 체험서비스를 기대하는 이용자, 온라인 개학 또는 원격수업으로 디지털 정보기기가 부족한 저소득층과 다자녀 가정, 장애인을 위한 노트북, 태블릿 PC, 고품질 헤드셋 등을 대여하는 서비스
- ⑯ 마스크 제작서비스: 도서관 창조공간의 3D 프린터를 이용한 마스크 제작과 지역 병원과 카운티 시설, 보건종사자, 자원봉사자 등에 제공하는 서비스
- ⑰ 기타 지역사회 지원서비스: 사서가 지역사회 행정기관에 배치되어 확진자 추적, 소외되거나 고립된 주민을 지원하는 서비스로 아일랜드 사례가 대표적임

요컨대 지구촌 공공도서관계는 COVID-19 상황에서 사회적 거리두기 및 폐관에 따른 공백을 메꾸기 위해 다양한 비접촉(비대면) 서비스와 가상서비스로 대응하고 있다. 이러한 대체서비스는 디지털 지상주의 및 온라인 만능주의와 결합되어 복잡한 양상으로 전개되고 있다.

#### 4. 포스트 COVID-19와 도서관 트릴레마

##### 가. 뉴 노멀(new normal)과 도서관 행방

지구촌을 사지로 몰아가는 COVID-19가 발생한 후 삶에서 포착되는 특징은 한마디로 비접촉 기반 뉴 노멀(new normal)<sup>4)</sup>의 부상이다. 2020년 3월 17일 『The New York Times』 칼럼리스트 프리드먼(Friedman, 2020)은 “우리의 새로운 역사는 코로나 이전인 BC(Before Corona)와 코로나 이후인 AC(After Corona)로 구분된다”고 표현하였을 정도로 뉴 노멀은 근본적 변화를 초래할 것으로 예상된다. 그 후폭풍은 특히 방문이용, 만남·소통장소로서의 정체성을 중시하는 도서관에 거세게 몰아칠 수밖에 없다. 다음과 같은 변화와 고민이 예상된다.

첫째, 오웰(Orwell)의 디스토피아 소설 『1984년』에 등장하는 빅 브라더(Big Brother)의 귀환이다. 코로나 위기상황에서 사적 영역이 행정권력 감시망에 들어가고 도서관의 개관·폐관 결정이 반복되었다. 무수한 사회경제적 위기가 닥쳤을 때 도서관은 가장 안전한 장소, 마지막 도피처를 자처해 왔고 중요한 역할을 수행하였음에도 COVID-19 상황에서는 행정지침에 따라 일괄 폐관하였다. 그것이 능사인지, 정당한 조치인지에 대한 근본적 반추가 필요하다.

둘째, COVID-19 위기를 극복하기 위한 호혜의식 및 공동체문화의 부활이다. 위기는 동전의 양면처럼 위협과 기회를 함축한다. 위기상황에 직면한 대중사회는 자원봉사, 나눔과 공유, 타인에 대한 배려, 자발적 검사, 이동제한 준수, 사회적 거리두기, 마스크 착용 등 민주시민성을 발휘하면서

4) 2003년 맥나미(R. McNamee)가 조어한 용어로, 2008-2012년 저성장, 저금리, 저물가, 고위험 등 경제적 질서와 규칙이 와해되고 새로운 원칙이 정립되는 시대를 지칭한다. 일본은 '새로운 상태·상식', 중국은 '신상태'(新常态)와 혼용한다. 경제위기가 극복되어도 과거로 회귀하기가 어렵다는 전망에서 새로운 정상으로 지칭한다.

도서관 폐관 내지 제한적 개방을 용인하고 지식문화적 갈등도 인내하여 왔다.

셋째, COVID-19는 접촉과 대면, 소통과 동행을 중시하던 삶과 일상을 비접촉 문화로 전환시키고 있다. 여기에 글로벌 메가트렌드로 부상한 DT와 4차 산업혁명이 비접촉·비대면 사회로의 가속화를 부추기고 있다. 자택 정주시간, 재택근무, 원격교육 등의 증가로 인한 온라인 주문, 디지털 결제, 온라인 동영상서비스(OTT) 이용, 가상현실 체험 등이 대표적이다. 마스크 착용과 사회적 거리두기의 일상화로 가정에서 식사 및 여가생활을 즐기려는 욕구가 홈 루덴스(Home Ludens)<sup>5)</sup> 문화를 확산시키고 있다. 오프라인과 온라인이 결합된 블렌디드 러닝(blended learning)이나 온라인 선행 학습 후 오프라인에서 토론하는 플립 러닝(flipped learning)이 활발하다. 이러한 변화에 도서관계도 대응책 마련에 골몰하고 있다.

넷째, COVID-19가 초래하는 비접촉은 새로운 문화소비 지형 및 양태를 창출하고 있다. 신조어인 랜선(LAN Cable) 라이프, 온라인 디지털 방송과 콘서트, 유튜브 스트리밍, e-스포츠 중계 등 가상·증강현실 기반의 실감형 콘텐츠가 대안으로 각광받고 있다. 그럼에도 지식문화콘텐츠의 제작·생산 및 소비·이용행태의 변화에 대처하는 도서관계의 고민은 총론적이고 대체서비스 전략도 상당히 취약하다.

다섯째, 지구촌은 COVID-19로 불가항력적이고 예측이 불가능한 상황이다. 도처에 생물학적 혁명인 '호모 사피엔스'와 신인류인 '포노 사피엔스'(Phono Sapiens)<sup>6)</sup>가 혼재한다. 인류는 스마트폰을 진화 도구로 선택하였고, 70% 이상이 스마트폰을 사용한다. 도서관은 스마트폰에 기대어 문명사적 불안을 해소하는 포노 사피엔스를 적극 수용해야 한다. 특히 코로나 팬데믹 상황에서 공공도서관의 장기 휴관은 공공재와 사회안전망으로서의 책임과 역할을 반문함에 따라 포노 사피엔스를 위한 비대면 서비스를 적극 개발·제공하지 않을 수 없다.

여섯째, 유럽도서관정보·도큐멘테이션협회연합(EBLIDA, 2020)은 포스트 COVID-19 시대를 대비하여 유럽 도서관을 위한 뉴 노멀과 영향 및 시사점을 <표 7>과 같이 제시하였다. 그 중에서 주목할 부분은 폐관 및 부분 개관에 따른 장소와 서비스에 대한 보편적 접근원칙의 심각한 훼손, 건물 재설계에 따른 셀프서비스 중심의 무인도서관 부상과 제3의 장소적 개념의 약화, 세계 경제 위축으로 인한 사회적 도서관과 제3의 공간 및 만남을 위한 장소로서의 역할에 필요한 예산의 대폭 삭감 가능성 등이다.

5) 놀이하는 인간을 의미하는 호모 루덴스(Homo Ludens)에서 파생된 용어로, 주로 집에서 생활하고 즐길 줄 아는 사람을 지칭하는 신조어다. 집 안에 갇혀 스트레스를 받기보다 자신만의 안전한 공간에서 운동, 요리, 인터넷 서핑, 온라인 쇼핑, 가상체험, 영화감상 등 취미를 즐기려는 자를 말한다.

6) 2015년 영국 주간지 『The Economist』에 처음 등장한 포노 사피엔스는 스마트폰 기반의 디지털 플랫폼 생활에 익숙한 세대다. 더 이상 은행을 방문하지 않고 스마트폰 뱅킹과 핀테크를 통해 수수료 부담없이 금융활동을 하고, 시공간에 구애받지 않고 모바일로 물품을 구매하며, 유튜브 등을 통해 정보를 입수하거나 학습한다.

<표 7> EBLIDA의 유럽도서관 의제와 관련한 뉴 노멀(new normal)

뉴 노멀	도서관계 영향 및 시사점
1. 급속히 확산되는 사회적 거리두기: 잘 연결된 2m 도서관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID-19 사태로 장서 및 서비스에 대한 보편적 접근 원칙이 크게 훼손되었음</li> <li>• 건물 재설계는 서비스 재구성을 초래할 것이며, 2m 거리 유지 및 비접촉 사회에서 완전한 셀프서비스 중심의 무인도서관 개념이 부상할 가능성이 있고, 제3의 장소로서의 개념이 약화될 위험이 있음</li> <li>• 새로운 서비스 개발: COVID-19 지원 서비스, SNS를 이용한 이야기 시간 제공·도서관교류·디지털 제품교환 및 (재)사용, 노약자 사회복지서비스(전화통화, 스토리텔링, 음식배달 등), 3D 프린터를 이용한 마스크 제작과 보건증사자 전달</li> </ul>
2. 기술이 변화시키는 도서관의 새로운 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 엄격한 문화적 관점: COVID-19는 음악, 공연예술, 라이브 공연 기관 및 기업에 치명적인 영향을 미침에 따라 콘서트나 프로덕션 중심의 생태계는 대중의 관심을 유인하는 방향으로 제작된 후 지역도서관 행사를 통해 배포되고, 문화부나 지역 문화관계자가 라이브 공연을 이해하면 지원금과 인센티브 제도, 정책적 조치와 기타 문화보조금을 재설계할 가능성이 있음</li> <li>• 광범위한 사회적 관점: 유엔의 2030 지속가능한 개발 의제의 이행과 연계하면 거리두기 기반 사회는 소외를 초래하는 부정적 규칙을 양산할 것이므로 유럽 도서관은 규칙 마련에 주목해야 함. 도서관에서 첨단기술 및 인공지능 구현은 지속가능한 개발을 위한 도서관의 의제 재조정에 강력한 인센티브가 될 수 있음. 다만 도서관에서 사람 이동, 자원·장비와 관련된 데이터 접근은 정책결정 및 데이터공유 측면에서 투명해야 함</li> </ul>
3. 예측불능의 경제적 지형: 도서관 예산구조 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID-19로 인해 2020년 세계 경제가 크게 위축될 것이므로 기관 운영자와 정치인은 포스트 COVID-19 시대가 도래하면 도서관 예산을 삭감할 수 있음</li> <li>• 2021년 재정적 어려움이 도서관 예산에 영향을 미칠 가능성이 있음. 그러나 건물관리, 디지털자료 구입과 관련된 인력 및 자원 등은 고정비이기 때문에 조정이 쉽지 않음</li> <li>• 그럼에도 도서관 운영규모를 축소하면 수십 년간 가장 가치적 변화였던 '사회적 도서관, 제3의 공간, 만남을 위한 장소로서의 도서관' 예산이 크게 삭감될 수 있음</li> </ul>
4. 중앙 및 지역단위의 도서관 거버넌스 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID-19 사태 중 국가·지역 차원에서 배포된 정보를 바탕으로, 중앙화된 시설이나 인터넷 포털을 구현하는 제도적 환경은 강화된 반면에 비공식적 모임을 통한 정보 및 우수사례 교환 환경은 위축되고 회의가 취소나 연기되는 난관에 봉착하였음</li> <li>• 그럼에도 도서관협회 주도로 해결책을 제공하고 외부 기관과 협력하기 위한 전문가들의 자발적 움직임을 통해 도서관 거버넌스가 구축되었음. 다만, 디지털서비스 접근성을 높이려면 저작권 문제 해결, 기술요건 표준화, 통계 등 관리업무 조율과 관련하여 더욱 중앙화된 거버넌스가 필요하므로 유럽 도서관이 사회응집(cohesion) 정책 측면에서 유럽구조투자기금을 확보하면 새로운 형태의 거버넌스 구축과 도서관 사명 확장에 유용할 수 있음</li> <li>• 따라서 도서관이 COVID-19 경험을 유지하고, 새로운 기술환경을 구축하며, 예산구조를 재조정할 의향이려면 기존 도서관 거버넌스 모델을 재검토해야 할 것임</li> </ul>

일곱째, 유사 이래로 공공도서관이 금과옥조로 삼은 이념적 지주는 충실한 장서 기반의 공비운영, 무료제공, 만인공개다. 여기서 배태되는 본질적 가치가 지적 중립이고, 사회적 정체성은 지식정보 아고라다. 이러한 가치와 정체성이 포스트 COVID-19 시대에도 유효할 것인지는 공공도서관 폐관을 비판한 다음 대목이 많은 시사점을 제시한다.

도서관은 언제쯤 문을 여는 것일까? ... 지난 몇 달간 도서관의 운영 행태를 보면서 몇 가지 의문이 든다.  
 도서관은 단순한 기호품 또는 대체재일까? ... 불특정 다수가 모이면 안 되니 문을 닫고 이용을 제한하

겠다'는 생각은 '공공'이라는 이름표가 붙은 도서관의 존재 이유를 다시 생각하게 한다. 어쩌면 '안전'이라는 이름 뒤에 별다른 고민 없이 커다란 몸집을 안일하게 숨기고 있는 것은 아닐까? 이는 다른 형태의 소극행정 또는 기피행정은 아닐까? ... COVID-19 이후를 생각한다면 ... 언제까지 도서관의 문을 닫아 걸고 국민들을 외면해야 할까? 국민들은 언제까지 공적 영역을 곁에 두고도 사적 영역을 찾아다녀야 할까? ... 공적 영역인 도서관은 가장 안전한 곳이다. 마음 편히 도서관으로 언제든지 오시라. 이렇게 사회적 위기 상황에서는 가능하다면 도서관을 휴관 없이 연중으로 운영하겠다... 이것이 내가, 우리 사서들이 생각하는 도서관의 사회적 책임이며 도서관인의 시대적 사명이다(임석재, 2020).

여덟째, 대다수 공공도서관은 장서 및 건물 기반의 지식정보센터라는 본질적 정체성을 유지하면서 복합문화공간을 지향하고, 디지털 게이트웨이 기능을 추가하여 왔다. 그런데 뉴 노멀 시대에는 장소적 기능이 크게 축소되는 대신에 비접촉 및 디지털서비스의 확대가 불가피하다는 주장이 많다. 과연 본질적 정체성과 사회적 역할의 요체인 장소와 공간으로서의 도서관, 하이브리드 지식정보센터, 지식문화·평생학습시설, 커뮤니티 사랑방은 구시대적 가치인가. 문화와 교육, 아날로그와 디지털, 소장과 접근의 대립적 딜레마에 복합문화와 온라인 대체서비스가 추가되어 더욱 복잡한 양상으로 전개될 가능성이 높다.

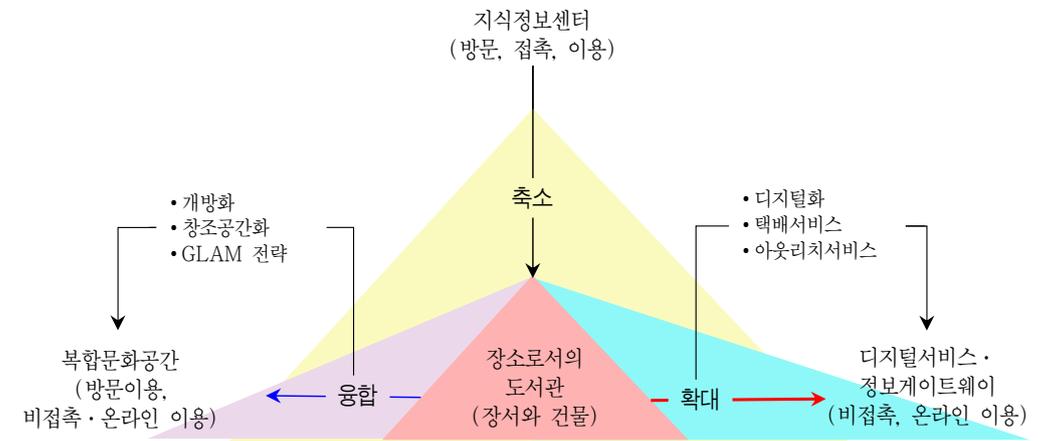
#### 나. 공공도서관의 트릴레마 담론과 구조

일반적으로 딜레마(dilemma)는 두 가지 선택지 중 하나를 선택하기 힘든, 소위 진퇴양난의 이중고 상황 내지 궁지를 말한다. 그리스어 di(twice, 두 번)와 lemma(제안, 명제)의 조합이다. 여기에 한 가지가 추가되어 모두 수용하기 어려운 삼중고 또는 사면초가의 난국이 트릴레마(trilemma)다. 1672년 영국의 성직자 헨리(Henry)가 최초로 언급하였고, 1725년 신학자 겸 논리학자 와츠(Watts)가 독립적 용어로 사용하였다(Metcalf, 2004, 106-107).

1980년대 국제금융론에서 트릴레마가 인지되기 시작한 이래로 일상적 용어가 되었다. 당시 국가 대외 통화정책을 구사할 때 3가지 목표(환율안정, 통화정책 독립성, 자유로운 자본이동)를 동시에 달성할 수 없기 때문에 어느 하나를 포기해야 한다는 논리다. 마찬가지로 대다수 국가의 중년층은 부모 생활·의료비 지원, 자녀에 대한 경제적 지원, 본인 및 배우자의 미래 준비 등 삼중고에 시달리고 있다. 블록체인의 트릴레마는 확장성, 탈중앙화, 보안성이 서로 얽혀 있어 어떤 하나를 선택하면 나머지 하나 또는 둘을 놓칠 수밖에 없다. 현 정부의 일자리 정책도 트릴레마 사례다. 3대 정책적 목표인 최저임금 인상, 일자리 증대, 비정규직 감소가 상충되어 어느 하나를 추구하면 다른 목표를 달성하기 어렵다. 최저 임금 인상과 일자리 증대를 중시하면 비정규직 감소가 쉽지 않고 일자리 증대와 비정규직 감소를 목표로 설정하면 최저 임금인상이 발목을 잡는다. 가장 분명한 사례는 에너지 안보, 에너지 형평성, 환경적 지속가능성으로 구성되는 '에너지 트릴레마 지

수'(Energy Trilemma Index)에서 확인할 수 있다. 세계에너지총회(World Energy Council)가 발표한 2020년 한국의 트릴레마 지수는 71.7점으로 128개국 중 37위이고, OECD 회원국(36개국) 중에서는 31위로 최하위 수준이다(World Energy Council, 2020, 12).

이러한 트릴레마가 뉴 노멀 시대에 지역사회를 베이스캠프로 삼아 불특정 대중에게 서비스하는 공공도서관에 구원의 손길인지, 질식의 올무로 작용할 것인지를 고민해야 한다. 포스트 COVID-19 시대의 뉴 노멀을 감안하면 장소적 기능은 축소되는 대신에 융합과 비접촉 복합문화공간화 및 디지털서비스의 확대는 불가피한 측면이 있다. 그 속살을 들여다보면 제로섬 게임의 딜레마를 넘어 <그림 2>와 같은 트릴레마가 잠복되어 있다.



<그림 2> 포스트 COVID-19 시대 공공도서관 트릴레마 구조

첫 번째 딜레마는 비접촉 디지털서비스 확대에 따른 장소적 및 공간적 중요성의 약화 가능성이다. COVID-19 이후 비접촉 및 온라인 접근·이용을 강조하여 디지털서비스와 게이트웨이 기능을 확대할수록 근대 이후 공공도서관이 중시해 온 책 중심의 방문·대면을 위한 공간적 중요성은 약화될 수밖에 없다. 사회적 거리두기는 도서관과 이용자의 관계를 상징적으로 드러내는 메타포다. 통상 2m 거리두기 규칙이 준수될수록 도서관과 이용자의 거리도 멀어진다. COVID-19 상황에서 공공도서관 실물장서의 이용가치는 급감한 반면에 전자자료 이용도는 급증한 것이 방증한다. 도서관 폐관이나 거리두기에 따라 입관자수를 제한하면 도서관 기능이 위축되고 활동범위가 좁아져 종래의 방문·대출서비스에 부정적 영향을 미칠 수밖에 없기 때문이다. 사회적 거리두기 심리, 비접촉 우선주의, 온라인 접근 편의성을 이유로 아날로그 지식정보의 열람·대출보다 디지털화, 택배서비스, 아웃리치서비스에 방점을 두면 실물자료 위주의 지식정보센터, 참여와 대면에 기반을 둔 평생학습 및 문화활동 거점, 만남과 소통을 촉진하는 커뮤니티센터로서의 역할은 약화될 가능성이 높다.

두 번째 딜레마는 추상성이 높은 복합문화공간화에 주력하는데 따른 지식문화서비스의 축소 가능성이다. 최근 도서관계가 강조하는 복합문화의 본질은 독서문화, 교육·학습문화, 전시문화, 창조문화, 인문정신문화, 지식문화, 여가문화를 아우르는 총체적 문화다. 이를 위해 이구동성으로 합창하는 공간적 전략이 개방화, 창조공간화, GLAM을 위한 융합이다. 그 대부분은 방문과 참여를 전제로 체험과 공유를 강조함에도 포스트 COVID-19 시대의 뉴 노멀에 편승하려면 비접촉 프로그램과 온라인 서비스를 강화해야 한다. 공공도서관이 비대면 또는 비접촉 전략에 주력하여 가용 자원과 조직역량을 투입할수록 풍선효과는 독서토론, 자료대출과 참고서비스, 지식탐구 등 장소를 기반으로 하는 지식문화서비스가 위축될 수밖에 없다.

마지막 딜레마는 장서 및 대출서비스 중심의 공간적 정체성과 지식정보센터를 금과옥조로 삼을 경우에 포스트 COVID-19 시대의 뉴 노멀에 부응하기 어렵다는 점이다. 미래 공공도서관이 코로나 바이러스와 같은 악재를 다시 만나 폐관 내지 일부 개관을 반복하는 상황이 도래하면 비접촉, 온라인, 가상 등 대체서비스를 강화할 수밖에 없다. 그렇게 되면 장소와 공간으로서의 중요성과 가치를 주장하는 것은 시대착오적인 항변으로 전략할 가능성이 높다. 그럼에도 당대를 위한 디지털 정보접근, 온라인 대출서비스, 아우리치서비스, 가상체험서비스에 주력할수록 실물자료 수집력 약화에 따른 장서구성에서의 공동화 현상은 불가피하고 후대를 위한 실물장서 개발과 보존을 통한 부존자원화 및 타임캡슐 기능은 약화되기 마련이다. 양자를 아우르거나 모두 만족시키는 중도주의 정책은 있을 수 없다.

#### 다. 공공도서관의 트릴레마 극복 전략

오랜 역사성을 반추하면 공공도서관은 지진, 허리케인, 원전사고, 911테러, 경제적 불황, COVID-19 등 사회경제적 위기가 발생할 때마다 서광을 비추어 왔다. 뉴욕대 사회학과 클라인넨버그(Klinenberg, 2018)는 공공도서관을 중요한 사회인프라로 예시하면서 무료 접근을 보장하는 개방된 공적 공간이므로 투자의 중요성을 역설하였다. 공공도서관은 올덴버그(Oldenburg, 1999)가 주창한 ‘제3의 장소’<sup>7)</sup>와 뒤르켐(Durkheim, 1995)이 말한 ‘집합적 열광’(collective effervescence)<sup>8)</sup>이 교차하는 공간이다.

비록 행정적 시각에서는 공공도서관이 여러 지역문화시설의 하나에 불과하지만, 지역주민 및 이용자 입장에서는 문화·학습시설, 소통·교류기반 공간, 제3의 열린 장소 등 사회적 인프라로 간주할 수 있다. 만인의 무료 이용을 보장하는 개방형 공간이고, 사회적 약자가 소통하는 장소이며,

7) 가정(제1의 장소)과 직장이나 학교(제2의 장소)의 중간에 위치하는 비공식적 공적 공간인 커피숍, 카페, 공원, 헤어숍, 서점, 도서관 등을 말한다. 제3의 장소는 만남과 소통, 정보교류 촉진, 사회공동체 구축에 기여한다.

8) 개인이 경험하기 어려운 감정을 공동 체험·행동을 통해 교감과 고무를 증폭시킴으로써 만들어내는 예외적 힘을 갖는 강력한 흥분상태를 말한다. 외재적 힘은 평소와 다른 모습으로 변화시키며, 상호접촉을 배가시키고 공통된 전통과 신념, 위인에 대한 기억, 집합적 이상을 재생시키고 공동체적 연대감을 생성·강화한다.

다양한 이벤트 및 커뮤니티 활동을 보장하는 사랑방이다. 이러한 만남과 소통, 고민과 조언 등이 선순환되는 공간이다. 사회경제사 측면에서는 위기상황에서 공공도서관이 태동하였다. 19세기 중반 산업자본주의 위기가 발생하자 영국은 차티스트 운동을 모태로 삼아 지방행정 당국이 무료 도서관을 설립할 수 있도록 『공공도서관법』을 제정하고 확충하였다. 1930년대 대공황이 발생하였을 때도 실업자, 사회적 약자, 도산기업 등을 위한 안식처와 인큐베이터로서의 역할을 수행하였다. 공공도서관은 결코 위기에 낯선 존재가 아니다. 경제 침체에 공공도서관을 찾는 발길이 더욱 분주하였던 역사적 기록에서 확인할 수 있다. 그런데 COVID-19 이후의 뉴 노멀 시대에는 EBLIDA가 예상하듯이 도서관 예산삭감이 우려되고 감량경영이 불가피할 수 있다. 그리고 이데올로기 측면에서 공공도서관 서고와 장서는 늑대와 양이 공존하는 야누스에 비유할 수 있다. 도서관이 제왕적 군주, 탐욕적 성직자, 침략주의자, 포퓰리즘 선동가 등에게는 집요하게 파괴하고 분서하는 비블리오키스트(bibliocaust) 대상이다. 반면에 평범한 지역주민에게는 지적 호기심을 충족시키고 사회적 포용력을 키우며 지친 일상을 해독하는 공간이다. 포스트 COVID-19 시대의 공공도서관이 종래의 본질적 정체성과 사회적 역할을 회복할 것인지는 단언하기 어렵지만, 디지털 및 비접촉 서비스를 강화하더라도 지적 놀이터와 제3의 장소를 기반으로 변주되어야 한다. 마지막으로 사회문화복지 측면에서 도서관은 책을 열람·대출하는 단순한 공간이 아니다. 알 권리를 충족시키고, 다양한 문화를 향유하며, 공동체 삶을 조성하는데 필수적인 문화인프라다. 특히 사회적 약자인 노인, 장애인, 저소득층, 다문화가정의 지식정보 접근성 보장과 상대적 격차를 해소하는데 기여하는 민주주의 광장이다. 최근에는 실업자, 노숙자, 이민자, 피난자, 사회복귀를 위한 수강자를 위한 커뮤니티 앵커로서의 역할이 증가되고 있다(Moxley & Abbas, 2016, 311-330).

미증유의 COVID-19는 메가트렌드와 맞물려 비접촉, 탈경계화, 디지털화, 실시간화를 추동하고 있다. 이에 따른 지식문화 소비행태의 키워드도 비접촉 및 온라인으로 수렴되는 양상이다. 첨단 디지털 기술의 빛이 접근성과 저장공간을 무한대로 확장한다면, 그것의 그림자는 상대적 격차의 심화다. COVID-19의 화려한 불빛이 원격접근의 편의성이라면 그것의 암울한 그림자 속에는 장소와 공간적 정체성의 추락이 어른거린다. 위기의 징조가 금과옥조로 삼아 온 '장서와 장소'로서의 정체성 약화라면, 기회는 폐관과 제한적 개관에 따른 디지털서비스, 대체서비스, 아웃리치서비스의 확대·제공이다. 그럼에도 비접촉 디지털서비스를 확대하면 장소적 및 공간적 중요성이 약화될 수밖에 없고, 추상성이 높은 복합문화 및 창조공간화에 주력하면 지식문화서비스 축소가 불가피하며, 지식정보센터 및 장소적 역할을 강조하면 뉴 노멀 시대를 역행할 수 있다. 이러한 트릴레마를 극복하려면 모든 공공도서관에는 아날로그와 디지털, 소장과 접근, 실물공간과 가상서고, 지식정보서비스와 프로그램서비스, 안내서비스와 아웃리치서비스가 공존해야 한다는 인식이 필요하다. 디지털 유목민에 못지않게 문자 및 정보해득력이 취약한 인구가 많다는 점도 유념해야 한다. 여전히 호모 사피엔스가 포노 사피엔스보다 더 많은 지형도 놓치지 않아야 한다. 게다가

초고령사회를 질주하고 있어 고령자에게 비접촉 및 디지털서비스가 얼마나 유용할지도 고민해야 한다. 가장 본질적이면서 중시해야 할 대목은 당대를 위한 지적·문화적 놀이터에 무게중심을 두는데 혈안이지만 후대를 위한 타임캡슐을 준비해야 할 책임도 막중하다는 점이다. 도서관이기 때문이다.

현재는 과거의 미래인 동시에 미래의 과거다. 과거의 산물이 현재라면, 현재가 누적된 결과가 미래다. 동일한 맥락에서 포스트 COVID-19 시대에도 공공도서관의 본질적 정체성은 장서 및 건물 기반의 지식정보센터다. 그 위에서 복합문화를 개화시키고 디지털서비스로 변주되어야 하며, 아웃리치서비스로 사각지대를 해소해야 한다. 관료주의가 도서관을 단순영조물로 폄하하고 천박한 경제논리가 지식문화를 외면하더라도, 디지털 예찬론이 장서와 공간을 부정하고 메가트렌드에 기대어 비접촉·온라인 서비스를 확대하더라도 도서관은 지식정보센터를 기반으로 복합문화시설, 소통·교류 공간, 제3의 사회적 장소를 지향해야 한다. 모두가 무료로 이용할 수 있는 개방형 공간이고, 계층별 정보격차를 해소하는 장소이며, 다양한 이벤트 및 커뮤니티 활동을 보장하는 사랑방이어야 한다. 그럼에도 비접촉, 디지털, 온라인의 유령이 미래 공공도서관을 지배할 가능성이 높다. 이러한 트릴레마 함정에 매몰되지 않으려면 서비스 정책의 상충을 피해야 하며, 지식생태계의 기본 원리인 다품종화와 공진화가 필요하다.

요컨대 포스트 COVID-19 시대를 대비한 비접촉 및 디지털서비스 확대는 불편한 진실이다. 그럼에도 공공도서관의 다중성과 다목적, 장소와 공간, 지식정보와 복합문화, 대면접촉과 원격 비대면의 공존과 조화를 감안하면 확일적 논리는 화이부동을 배제한 참을 수 없는 가벼움을 대표할 수 있다. 해서 견지망월(見指忘月)을 경계한다. 포스트 COVID-19 시대에도 공공도서관의 본체는 손가락(디지털과 비접촉)이 아니라 달(지식정보센터)이다.

#### IV. 요약 및 결론

현재 추세라면 COVID-19 종식은 예측하기 어렵다. 불원간 지구촌 전체에 백신을 투여하더라도 일상으로서의 복귀에는 상당한 기간이 필요하다. 설령 소멸되더라도 또 다른 치명적인 바이러스가 고대 이집트 신왕국에서 창궐한 천연두(Smallpox), 중세 유럽을 초토화시킨 흑사병(Black Plague), 근대 스페인의 치명적인 독감(Flu), 최근 사스(SARS)·메르스(MERS)·신종인플루엔자 A(Novel Influenza A), COVID-19의 계보를 이을 가능성을 배제할 수 없다.

라틴어로 '지혜로운 자'를 의미하는 호모 사피엔스는 국경 봉쇄, 이동 제한, 마스크 착용, 사회적 거리두기 등 모든 지력을 동원하여 COVID-19와 사투를 벌이고 있다. COVID-19 팬데믹은 장소와 공간, 장서와 대출, 문화와 학습, 서비스와 프로그램, 대면과 참여에 무게중심을 두는 공공도서관

에 직격탄을 날렸고 서비스 지형을 송두리째 흔들고 있다. 폐관과 재개관을 반복하는 상황에서 존재 이유, 가치와 역할, 중요성을 설파하는데 사력을 다하면서 대중의 알 권리, 정보접근, 문화향유, 격차해소 등을 위한 비접촉·비대면 대체서비스를 발굴·제공하고 있다. 온라인 회원가입 지원, 비접촉 대출·반납서비스, 도서배달서비스, 스마트도서관, 야외 독서활동 지원, 이용시간 구간별 예약제 운영, 온라인 대출·참고정보·프로그램서비스, 가상공간 체험서비스, 디지털 정보기기 대여, 마스크 제작 지원 등이 대표적이다.

이러한 대체서비스에 잠복되어 있는 트릴레마가 비접촉서비스 확대에 따른 장소·공간적 중요성 약화와 복합문화공간화 주력에 따른 지식문화서비스 축소 가능성이며, 반대로 무작정 장소·대출 서비스 중심의 공간적 정체성과 지식정보센터를 고수하면 포스트 COVID-19 시대의 뉴 노멀에 부응하기 어렵다는 것이다. 디지털·온라인 서비스에 소홀하면 메가트렌드 및 비접촉 상황에서 사회적 역할이 부실하다는 비난에 직면할 수밖에 없고, 역으로 디지털·온라인 서비스에 주력할수록 실물장서의 공동화가 불가피하고 후대를 위한 부존자원화 및 타임캡슐 기능이 약화될 수밖에 없다. 이러한 트릴레마를 극복하지 못하면 포스트 COVID-19 시대의 공공도서관은 지식문화를 개화시키는 지역공동체 허브로 자리매김할 수 없고, 가장 안전한 사회적 장소로 귀환할 수 없다.

따라서 공공도서관이 트릴레마 함정에서 탈출하려면 서비스 정책에서의 상충을 피해야 하며, 지식생태계의 기본 원리인 다품종화 및 공진화를 추구해야 한다. 포스트 COVID-19 시대에도 공공도서관의 본질적 정체성은 장서 및 건물 기반의 지식정보센터로 각인되고, 그 기반 위에서 복합문화, 디지털서비스, 아웃리치서비스가 확보하는 지형을 만들어야 한다. 모든 공공도서관은 무료 이용을 보장하는 개방형 공간이고, 계층별 정보격차를 해소하는 장소이며, 다양한 이벤트 및 커뮤니티 활동을 보장하는 사랑방이어야 하기 때문이다. 공공도서관의 미래 지향성은 다중성과 다목적, 장소와 공간, 지식정보와 복합문화, 대면접촉과 원격 비대면의 화이부동이다. 공공도서관의 본체는 달(지식정보센터)이지 손가락(디지털과 비접촉)이 아니다.

## 참 고 문 헌

- 김성원 (2020). 감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2), 247-267.
- 노영희, 장로사 (2020). 코로나19 대응조치에 관한 공공도서관 사서인식 조사연구. 정보관리학회지, 37(3), 203-220.
- 문화체육관광부 (2020). 코로나-19 대응 공공도서관 대체서비스 현황(유인물).
- 박태연, 오효정 (2020). 미디어 이슈를 통해 본 포스트 코로나 시대의 도서관 서비스 연구. 한국

- 도서관·정보학회지, 51(3), 251-279.
- 윤기영 (2016). 4차 산업혁명에 대한 비판적 검토와 논의의 전환 필요성. 미래연구, 1(2), 29-54.
- 이서영 (2018). 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)이 조직에 미치는 영향. 4차 산업혁명 브리프.
- 출처: <http://4ir.yonsei.ac.kr/wp-content/uploads/2018/...BRIEF.pdf>
- 이종관 (2017). 4차 산업혁명의 본질적 가치를 위해 가야할 길. Future Horizon, 34, 34-39.
- 임석재 (2020. 7. 11.). COVID-19 시대, 공공도서관의 사회적 책임. 경향신문.
- 출처: [http://news.khan.co.kr/kh\\_news/khan\\_art\\_view.html?art\\_id=202007110300045](http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=202007110300045)
- 조철 (2020). 한국 산업발전 비전 2030: I. 2030 메가트렌드. KIET 산업경제, 1, 8-14.
- 한국개발연구원 (2019). 4차 산업혁명의 사회·경제적 맥락 연구. 서울: 한국개발연구원.
- ALA/PLA (2020). Public libraries launch, expand services during COVID-19 pandemic. Available: <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/04/public-libraries-launch-expand-services-during-covid-19-pandemic-0>
- ALIA (2020). Australian Public Library Alliance Public Library Survey. Canberra: ALIA.
- Durkheim, D. E. (1965). The Elementary Forms of the Religious Life. New York: Free Press.
- EBLIDA (2020). A European library agenda for the Post-Covid 19 age. Available: <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf>
- Embrain (2020). COVID-19 그리고 라이프스타일의 변화 관련 조사.
- 출처: <https://trendmonitor.co.kr/tmweb/trend/allTrend/detail.do?bidx=1912&code=0404&trendType=CKOREA>
- Friedman, T. L. (2020. Mar 17). Our new historical divide: B.C. and A.C.: the world before Corona and the world after. The New York Times. Available: <https://www.nytimes.com/2020/03/17/opinion/coronavirus-trends.html>
- Hayes, C. (2020). Libraries in Lockdown: Connecting Communities in Crisis. London: Libraries Connected.
- IFLA (2020). COVID-19 and the global library field. Available: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- Jægera, M. M. & Blaabæk, E. H. (2020). Inequality in learning opportunities during Covid-19: evidence from library takeout. Research in Social Stratification and Mobility, 68, 1-5.
- Klinenberg, E. (2018). Palaces for the People. New York: Crown Publishing Group.
- McKinsey & Company (2020). COVID-19 consumer pulse survey. Available:

- <https://www.facebook.com/McKinsey/photos/a.10150662656883953/10158316052568953/?type=3&theater>
- Mestri, D. D. (2020). Reopening libraries in COVID 19 pandemic: challenges and recommendations. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 5(1), 16-23.
- Metcalfe, A. A. (2004). *Predicting New Words: The Secrets of Their Success*. Houghton: Mifflin Reference.
- Moxley, D. P. & Abbas, J. M. (2016). Envisioning libraries as collaborative community anchors for social service provision to vulnerable populations. *Practice*, 28, 311-330.
- NAPLE (2020). Public libraries in Europe and COVID-19: findings from NAPLE members. Available: <https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/napleweb/presentation.html>
- Oldenburg, R. (1999). *The Great Good Place*. Cambridge, MA.: Da Capo Press.
- Peachey, J. (2020). *Making a Difference Libraries, Lockdown and Looking Ahead*. London: Carnegie UK Trust.
- Public Library Association (2020). Public libraries respond to COVID-19: survey of response & activities results collected March 24-April 1, 2020. Available: [http://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/advocacy/covid-19/PLA-Libraries-Respond-Survey\\_Aggregate-Results\\_FINAL2.pdf](http://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/advocacy/covid-19/PLA-Libraries-Respond-Survey_Aggregate-Results_FINAL2.pdf)
- PwC (2016). *Five Megatrends and Their Implications for Global Defense & Security*. London: PwC.
- Rigby, J. (2018). *Digital Transformation: The Fourth Industrial Revolution*.
- Ustundag, A. & Cevikcan, E. (2018). *Industry 4.0: Managing The Digital Transformation*. New York: Springer.
- World Energy Council (2020). *The World Energy Trilemma Index*. London: WEC.
- 木村 瞳 (2020). 新型コロナウイルス影響下の図書館再開に向けた取組. 출처: [http://www.miraitosyokan.jp/future\\_lib/trend\\_report/covid-19\\_20200529.pdf](http://www.miraitosyokan.jp/future_lib/trend_report/covid-19_20200529.pdf)
- 長塚 隆 (2020). 新型コロナウイルス感染症の拡大と図書館. *日本農學図書館協議會誌*, 199, 8-14.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Cho, Chul (2020). Korean economic and industrial outlook for 2020. KIET Industrial

- Economic Review, 1, 8-14.
- KDI (2019). A KDI study on the economic and social context of the Fourth Industrial Revolution. Seoul: KDI.
- Kim, Sungwon (2020). A study on the sustainability of library service in the situation of infectious diseases. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(2), 247-267.
- Lee, Jong-Kwan (2017). The path to go for the intrinsic value of the 4th Industrial Revolution. *Future Horizon*, 34, 34-39.
- Lee, Seoyoung (2018). The impact of digital transformation on the organization. *The Fourth Industrial Revolution Brief*.  
Available: <http://4ir.yonsei.ac.kr/wp-content/uploads/2018/...BRIEF.pdf>
- Lim, Suk-Jae (2020, July 11). Social responsibility of public libraries in the age of COVID-19. *The Kyunghyang Shinmun*. Available:  
[http://news.khan.co.kr/kh\\_news/khan\\_art\\_view.html?art\\_id=202007110300045](http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=202007110300045)
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2020). Current status of alternative services to public libraries in response to COVID-19 (Handout).
- Nagatsuka, Takashi (2020). The outbreak of Coronavirus (COVID-19) disease and library. *The Japan Association of Agricultural Librarians and Information Specialists*, 199, 8-14.
- Noh, Younghee & Chang, Rosa (2020). A study on the librarians' perception of public library about the response to the COVID-19. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 37(3), 203-220.
- Park, Tae-Yeon & Oh, Hyo-Jung (2020). A study on library service in the Post-COVID era through issues on media. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(3), 251-279.
- Yoon, Keeyoung (2016). Critical analysis on the 4th Industrial Revolution: there is no such a thing like the 4th Industrial Revolution. *Futures Studies*, 1(2), 29-54.