

공공도서관의 특성화에 관한 연구

A Study on the Specialization of the Public Libraries

조찬식(Chan-Sik Cho)*

초 록

사회적 기구로서 공공도서관이 변화하는 사회에서 제 기능을 다하고 주어진 목적을 이루기 위해서는 전통적이거나 관습적인 운영보다는 좀 더 체계적이고 효율적인 경영이 실현되어야 한다. 이런 맥락에서 공공도서관의 특성화 전략이란 공공도서관이 제공하는 자료와 서비스의 차별화와 집중화를 통한 운영 및 관리를 의미하며, 공공도서관의 효율적 경영을 위해 필수적으로 반영되어야 하는 것이다. 이에 본 논문은 공공도서관의 특성화를 살펴보기 위하여 먼저 우리나라 공공도서관의 발전과 현황을 살펴본 후 공공도서관의 특성화에 관한 이론적 배경을 바탕으로 우리나라 공공도서관의 서비스를 특성화란 관점에서 자료중심과 서비스중심으로 나누어 조사·분석하고, 이를 바탕으로 나타난 문제점과 개선방안을 살펴봄으로써, 공공도서관의 특성화, 나아가 도서관의 특성화 일반에 대한 이해의 증진에 일조하는데 그 목적이 있다.

ABSTRACT

As social institution, the public libraries in changing social environment are required to adopt a more systematic and efficient managerial strategy, only to function properly and to achieve the given goal. In this context, the specialization of the public libraries means the provision of information and library services through differentiation and focus strategy, and should be realized for the efficient library management. In order to examine the specialization of the public libraries in Korea, this study builds the theoretical background of the specialization of the public libraries, looks into the current situation of the public libraries, investigates and analyzes the specialization of the public libraries in terms of information and library services, and suggests some recommendation for improvement. By so doing this study aims at enhancing our understanding of the specialization of the libraries as a whole.

키워드: 도서관 경영, 공공도서관, 공공도서관 경영, 도서관 특성화, 도서관서비스
library management, public library, public library management, library
specialization, library services

* 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수(ccho@dongduk.ac.kr)

■ 논문접수일자: 2008년 8월 19일 ■ 최초심사일자: 2008년 8월 26일 ■ 게재확정일자: 2008년 9월 4일
■ 情報管理學會誌, 25(3): 159-178, 2008. [DOI:10.3743/KOSIM.2008.25.3.159]

1. 서론

공공도서관은 정보자료와 서비스의 제공을 통한 문화적 향상을 도모하는 사회적 기관으로, 공중의 정보이용, 평생교육 및 문화활동의 기회를 제공하는데 그 목적이 있다. 이러한 공공도서관의 기능은 공공을 위한 정보제공, 교육 지원, 문화계승 그리고 여가선용 등으로 크게 구분할 수 있다. 특히 사회가 점차 발달하고 점점 다원화되어 가면서 이용자들이 공공도서관에 요구하는 기능들은 점점 다양화되고 복잡적으로 변해오고 있다. 그러므로 공공도서관이 사회적으로 요구되는 기능을 다 할 수 있도록 다양한 노력이 경주되어야 한다.

이러한 공공도서관의 역할을 이해하는 방법 중에 한가지로 특성화 전략을 고려해 볼 수 있다. 특성화 전략이란 일반 조직경영에서 추진되는 효율적인 경영전략으로 한 대상에 대해서 각각 구분해 내어 차별화시키고 그 차별화된 개체를 집중적으로 관리하여 효과적으로 운영하는 방식이다. 이러한 특성화 전략은 크게 제품이나 서비스를 구분하는 차별화 전략과 특정의 대상이나 기술 등 비교우위에 있는 부문에 노력을 배가하는 집중화 전략으로 구성되어, 상호 유기적으로 작용하게 하는 경영방식을 구성하게 된다.

이런 맥락에서 공공도서관의 특성화란 공공도서관이 도서관으로서 기본적인 기능을 수행하는 가운데, 여러 가지 서비스들을 비교하고 분석하여 특별히 구분해서 이러한 차별화된 서비스에 노력을 경주함으로써 오늘날의 공공도서관 이용자들이 요구하는 다양한 사회, 문화적 욕구를 충족시킬 수 있도록 운영하는 노력

이라고 볼 수 있다. 이런 의미에서 공공도서관의 특성화란 변화하는 사회에 대응하는 길이며 공공도서관에 주어진 역할을 효과적으로 수행하기 위한 최선의 선택인 것이다.

이에 본 논문은 공공도서관의 특성화를 살펴보기 위하여 먼저 우리나라 공공도서관의 발전과 현황을 살펴본 후 공공도서관의 특성화에 관한 이론적 배경을 바탕으로 우리나라 공공도서관의 정보서비스를 특성화란 관점에서 자료중심과 서비스중심으로 나누어 조사·분석하고, 이를 바탕으로 나타난 문제점과 개선방안을 살펴봄으로써, 공공도서관의 특성화, 나아가 도서관의 특성화 일반에 대한 이해의 증진에 일조하는데 그 목적이 있다.

2. 공공도서관 특성화에 관한 이론적 배경

공공도서관은 우리의 일상 주변에서 흔히 볼 수 있는 도서관으로 일반 공중을 그 봉사의 대상으로 하고 있다. 그러므로 공공도서관은 지역주민에게 정보를 제공하여 사회적 평등을 이룰 수 있도록 다양한 자료와 서비스를 제공하여 지역내 평생교육의 장을 제공하여 배움의 기회를 제공하는 기능을 가진다. 그렇기 때문에 공공도서관의 업무는 방대하고 다양할 수밖에 없으며 사회에서 요구되는 기능 또한 복합적인 것이다. 그러므로 공공도서관의 주어진 목적을 이루기 위한 전략적인 관리와 운영이 절실히 요구되는 것이다.

공공도서관의 의의는 사회적인 측면에서 살펴 볼 수 있는데, 공공도서관은 지역사회 안의

개인이나 집단의 교육, 정보, 자아실현, 오락 등을 추구하거나 사회에서 맡은 바 역할을 수행하는데 필요한 정보와 서비스를 제공하고 있는 도서관을 말한다. 이런 맥락에서 우리나라 『도서관법』에는 “공공도서관이라 함은 공중의 정보이용·문화활동·독서활동 및 평생교육을 증진함을 주된 목적으로 하는 도서관”이라고 정의하고 있다. 그리고 유네스코선언에서 공공도서관은 “만인의 교육을 통하여 민주주의의 신념을 실현한 것으로 누구나 자유롭게 이용해야 하며 휴식을 위한 도서관 최신의 정보를 제공해야 하며 법령에 의해 설치되어야 하고, 공공기금에 의해 운영되어야 하며 누구나 쉽게 접근할 수 있어야 한다”라고 명시되어 있다(정동열, 조찬식 2007). 그러므로 공공도서관은 사회의 필요에 의해서 생겨난 사회적 기관인 것이다.

이러한 공공도서관은 또 기능적인 측면에서 살펴 볼 수 있다. 공공도서관은 사회적 요구에 의해서 생겨났으며 궁극적으로 정보자료와 서비스의 제공을 통하여 문화발전과 평생교육에 이바지하는데 그 존재의 당위성이 있다. 즉 공공도서관은 지역주민의 평생교육과 문화활동 및 지역문화의 발전을 위하여 도서관의 자료와 서비스를 제공하여 이용자들의 이용을 유도·안내하는 기능을 다 하여야 한다(도현주 2008). 구체적으로 공공도서관은 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 여가선용센터, 생활편의센터로서의 역할을 통하여 지역사회의 정보, 문화 그리고 평생교육의 공간으로 그 기능을 다 하여야 한다(경기문화재단 2005; 김홍렬 2004; 조권중 2004; 조찬식 2008). 그리고 이러한 공공도서관의 기능은 사회의 요구에 따라 계속되

어야 하며, 끊임없이 변화·발전되어야 하며 현실적으로 적용이 되어야 한다.

위와 같이 공공도서관이 사회적, 기능적 역할을 효과적으로 수행하기 위해서는 공공도서관의 효과적인 운영과 경영이 갖는 중요성을 아무리 강조해도 지나침이 없다(조찬식 외, 2002). 물론 공공도서관은 이윤추구 내지 영리추구 목적으로 설립된 조직이 아니라 공공이익의 실현을 최우선 과제로 삼고 설립·운영되는 비영리조직이며, 한 지역사회, 구역 및 지방의 그 재정지원의 전부 또는 일부를 공공기금으로부터 받아서 운영한다. 그렇기 때문에 지역사회의 모든 주민을 대상으로 하고 무료봉사를 해야 하며, 주민들은 사회 구성원으로서 필요한 정보와 서비스를 제공받을 권리가 있다.

그러나 공공도서관이 영리를 추구하는 기관이라고 해서 경영의 개념을 떠나 생각할 수는 없는 것이다. 하나의 조직으로서 공공도서관이 주어진 목적을 효과적으로 달성하기 위해서는 합리적인 운영을 위한 정책과 계획을 수립하고, 조직의 구조적 정비와 통제를 통하여 효율성을 극대화하고, 인사와 재정의 합리적 운용을 통하여 경영되고 관리되어야 하는 것이다(정동열 2007). 이러한 도서관경영의 중요성은 사회가 다원화되면서 점점 강조되고 있으며, 사회의 변화와 더불어 성장하는 유기체(growing organism)로서의 공공도서관이 적극적으로 수용하고 활용하여 할 과정인 것이다.

이러한 공공도서관 경영의 한 방법이 특성화를 통하여 발전을 도모하는 것이다. 특성화란 현대 조직경영의 한 전략으로 한 대상에서 각각 구분해 내어 차별화시키고 그 차별화된 개체를 집중적으로 관리하여 보관, 서비스 등을

이루는 것을 말한다(반병길 2004; 이신모, 한만호 2002). 사회가 점점 다원화되고 복잡해지면서 천편일률적인 조직의 경영은 그 한계를 실감하는 경우가 많다. 이러한 조직체들이 생존하고 세워진 목표를 달성하기 위해서는 다른 조직과 같은 방식으로 운영되어서는 불가능한 것이며 또한 급변하는 내외적인 환경에서 타성에 젖은 전통적인 방식에 의해 운영되어서도 곤란한 것이다. 그러므로 특성화 전략을 통한 조직의 경영은 오늘날의 어느 조직경영에도 적극적으로 수용되는 추세이다.

이러한 특성화 전략은 크게 두 가지의 측면에서 살펴볼 수 있다. 첫째, 차별화 전략이다. 차별화 전략(differentiation strategy)은 조직이나 기업이 판매하는 제품이나 서비스에 관련하여 해당 산업분야에서 독특하고 차별적인 것을 시장에 도입하는 전략이다. 이러한 차별화 전략 형태는 여러 가지가 있다. 즉 디자인과 상표의 이미지를 이용하는 방법, 첨단기술을 이용하는 방법, 특허권을 이용하는 방법, 뛰어난 고객서비스를 제공하는 방법, 특이한 유통경로를 이용하는 방법 등이 있다.

둘째, 집중화전략이다. 집중화 전략(focus strategy)이란 특정의 고객층·제품·시장·기술 등 비교우위가 있는 부문에 회사의 노력을 집중시키는 전략이다. 즉 자사의 상품이나 서비스를 전체산업에 맞추기보다는 좁은 시장에서 경쟁우위를 강조하는 것이다. 이 전략은 보다 광범위한 영역에서 경쟁을 벌이는 다른 기업들과 달리, 한정된 전략목표를 보다 효과적이고 능률적으로 달성할 수 있다는 전제에 바탕을 두고 있다. 크게는 같은 기관이더라도 차별화와 집중화 전략을 통해서 이용자에게 만

족감을 줄 수 있으며, 다양한 서비스를 제공함으로써 다양한 연령과 취향의 사람들이 선택하여 이용할 수 있게 한다.

이와 같이 어느 경영조직체에서나 그 조직체의 성격과 경영이념에 맞는 사업부문을 선택하고 차별화하여 집중적으로 관리하는 것이 중요하다. 이는 제한되어 있는 자원의 활용도를 최대로 할 수 있는 효율적인 방법이기 때문이다. 이러한 특성화를 위해서 조직체는 기관의 성격, 조직규모, 조직구조, 예산 등에 대한 내적 이해를 바탕으로 기관의 대상, 시장에 대한 외부 요소를 고려하여 특성화에 대한 전략을 세우고 운영하는 것이 필요하다.

위와 같은 맥락에서 공공도서관의 특성화란 공공도서관이 제공하는 자료나 서비스에 대한 차별화와 집중화를 통한 운영 및 관리를 말한다(송갑순 2004; 이소연 2004; 차연호 2005). 즉 공공도서관의 특성화 중 한 방향은 집중화로 한 분야를 선정하여 봉사함으로써 공공도서관의 재정적 결핍을 탈피하고 전문화된 도서관의 발전을 통해 심화되는 이용자의 요구에 효과적으로 대응하는 한 방법이다. 또한 여러 가지 차별화를 통하는 방법이 있다. 이는 각 공공도서관이 각각 특성 있는 자료를 수집, 배포하는 기능을 확장하여 지역주민의 정보요구에 대응하기 위한 정책이다. 한 지역의 여러 공공도서관이 각자의 특성화를 이루어 일정한 재정에서 효율적인 정보 수집을 통해 지역 주민들에게 정보자료와 서비스를 공급할 경우, 이용자들로 하여금 도서관을 찾아가면 보다 적합한 정보, 재미, 색다른 경험 등을 얻을 수 있다는 인식을 갖게 해줄 수 있을 것이다.

나아가 공공도서관의 특성화는 사람들의 학

습 요구나 즐거움을 위하여 문화적 요구를 충족시킬 수 있도록 일상적으로 원조해감과 동시에 그 대상과 테마에 따라 적절한 도서관서비스도 창조해 가는 것이다(박미영 2007; 박은자 2005; 홍희경 2008). 지역사회에는 독서나 음악의 감동을 나누어가지기를 원하는 이용자, 청소년 문제, 가족문제들로 고민하는 이용자 등 다양한 구성원들이 있으며, 이러한 다양한 요구를 만족시킬 때 공공도서관이 지역과 함께 발전하고 성장해 가는 것을 촉진하는 것이다(황금숙, 김수경, 박미영 2008). 이에 차별화와 집중화를 통한 공공도서관의 특성화는 이러한 다양한 사회적 요구에 대해 적극적으로 대응하고 해결하는 수단이 되는 것이다(Rockefeller 2008).

현재 공공도서관은 “이용자의 내방을 통한 찾아오는 서비스”의 개념에서 “이용자를 찾아가는 서비스”의 개념으로 전환을 모색하거나 계획하고 있다. 공공도서관은 특성화된, 즉 보다 세분화되고 전문적인 자료와 서비스의 제공을 통하여 지역주민의 삶의 질 향상과 지역문화의 창달에 이바지하며 각종 자료와 서비스의 제공을 통해 지역사회 발전의 견인차 역할도 담당한다는 것이다(차연호 2005; Ladhari, Morales 2008). 결국 공공도서관의 특성화는 지역주민이 문화시민으로서 질 높은 삶을 영위할 수 있는 각종 프로그램의 운영은 물론 시대의 흐름에 맞는 주민의 다양하고 변화되는 도서관에 대한 요구에 관련된 정확한 판단을 기초로 이루어져야 할 것이며, 나아가 지역의 대표적인 특색을 살려서 지역의 이미지를 높이고 지역 주민들의 자부심과 함께 지역발전에 도움을 주는 공공도서관의 경영전략인 것이다.

3. 우리나라 공공도서관의 역사 및 현황

우리나라에서 근대 도서관의 중요성과 필요성을 느끼게 된 것은 19세기 개화기 때부터이며, 주로 개화기 인사들이 주도했다. 1906년에는 국민의 절실한 요구와 많은 인사들의 적극적인 호응과 기증을 받으며, 우리나라 최초의 국립도서관인 ‘대한도서관’이 설립되었다. 이뿐만 아니라 중앙의 움직임 외에도 같은 시기에 지방에서도 자체적으로 많은 선각자들에 의해서 도서관 설립의 움직임이 형성되었다.

이후 한국의 근대도서관에 가장 많은 영향을 미친 것은 일제통치 시기였다. 3·1 운동 이후에 일제는 문화정치라는 통치방법을 통해 사람들을 회유하려 한다. 그러한 정책 중 하나로 도서관이 설치되기 시작하였으며, 1920년대부터 1930년대 까지 도서관의 수가 급속하게 증가한다. 이러한 도서관은 또한 이시기 정규교육시설의 미비에 따른 보완시설의 역할을 하게 된다. 그러나 1930년대에 들어서 말살정책이 시작되고, 이때 우리민족이 주도가 된 도서관은 모두 탄압을 받아 사라지고, 일제가 식민지 이데올로기 유포를 위해 세운 도서관들 몇 개만 남게 된다. 이때 일제가 세운 공공도서관들은 제도적인 면, 법규적인 면에서 오늘날까지 우리나라 공공도서관 제도에 악영향을 끼치고 있다.

해방이후 일제가 남긴 도서관들을 인수하고 관리하고 재정비하면서 공공도서관의 자주적 발전이 꾸준히 이루어졌다. 그리고 1990년대에 들어서는 우리나라 공공도서관의 설립이 특히 활발하게 이루어졌는데, 1991년 문화부에 도서관정책 전담부서의 설립은 전국의 공공도서관

을 수적으로 증가시키는데 크게 기여했다. 공공도서관의 소장 장서는 도서관의 수의 증가에 따른 많은 증가를 보였으며, 기술의 발달에 따라 시청각자료가 급속도로 증가했다. 이러한 증가는 공공도서관에서 비디오테이프와 같은 시청각 자료를 많이 소장하여 이용자에게 다양한 봉사를 실현하는 새로운 전기를 마련하였다.

21세기 공공도서관은 새롭게 전개되는 네트워크 환경 속에서 지역사회의 정보센터로서 지역주민 모두에게 넘쳐나는 자료들을 선별하여 필요로 하는 정보를 축적하고 제공하고 있다. 또한 지역 발전에 도움이 되는 공공기관의 역할에 따라 다양한 서비스를 제공하고 있다. 2006년 말 현재 전국의 공공도서관 수는 514개 관으로 전년도에 비해 27개관이 늘어났다. 전국 공공도서관의 총 장서수는 2005년 말 현재

454,111,906책으로 1관당 책수는 88,350책이다. 국민 1인당 장서수는 0.94책으로 도서관 1관당 인구수가 많은 대도시 서울, 인천, 울산이 평균에 밀도는 상황이며 제주도와 강원도는 2.26책, 1.86책으로 나타났다. 전국 시도별 도서관수와 인구대비 봉사 가능범위, 책의 권수, 1인당 책의 권수, 증가책수는 다음 <표 1>과 같다.

다음 <표 1>에서 보듯이 우리나라의 공공도서관은 수적인 면에서 부족함을 볼 수 있으며, 이러한 공공도서관의 분포는 지역 간 혹은 대도시와 농촌 간에 불균형이 있음을 볼 수 있다. 이러한 공공도서관수의 절대 비교는 인구학적, 지리적 요소에 의해서 달리 설명될 수 있는 점을 감안하더라도 편중된 지역불균형을 나타내고 있다고 할 것이다. 서울 및 경기도의 경우도 다른 지역에 비해 관수는 많다고 할 수 있지만

<표 1> 지역별 공공도서관 자료현황

지역별	도서관수	1관당 봉사 대상인구	1관당 책수	1인당 책수	1관당 증가책수
서울	54	185,820	113,091	0.61	7,623
부산	24	150,214	112,231	0.75	9,978
대구	13	196,194	155,940	0.79	10,416
인천	11	235,601	157,099	0.67	13,416
광주	12	119,498	118,153	0.99	7,055
대전	15	97,218	107,378	1.10	7,724
울산	6	181,640	104,911	0.58	8,470
경기	80	133,890	114,691	0.86	16,954
강원	40	37,036	69,015	1.86	5,318
충북	25	59,494	62,949	1.06	6,709
충남	39	48,788	67,051	1.37	11,721
전북	37	49,156	57,316	1.17	5,397
전남	46	40,229	67,033	1.67	6,406
경북	51	51,972	66,653	1.05	8,220
경남	42	73,560	77,375	1.05	8,220
제주	19	28,387	64,212	2.226	6,799
계/평균	514	93,957	88,350	0.94	9,094

자료: 한국도서관연감(2006)

1관당 책수나 1인당 책수 면에서는 오히려 다른 지역에 비해 크게는 1.2권 이상 차이가 나는 것을 볼 수 있다.

이와 같은 공공도서관의 현황은 공공도서관이 주어진 목적을 달성하기 위한 여러 가지 노력과 시도가 필요하다는 것을 보여주는 것으로, 사회가 점점 다원화되고 정보제공 기관이 경쟁적으로 생겨나는 상황에서 공공도서관의 운영이 더 이상 전통적인 방식에 의해 진행되는 것에 대한 한계를 보여주는 지표라 할 것이다.

4. 우리나라 공공도서관 특성화의 현황과 분석

4.1 조사 방법

우리나라 공공도서관의 특성화에 대한 현황을 파악하기 위하여 한국도서관연감(2006)에 수록된 전국의 공공도서관의 주소록을 기본으로 우선 인터넷을 통해 홈페이지에 나타난 특성화 자료나 서비스를 찾아보았다. 이 과정에서 다수의 도서관에서 제공하는 어린이자료실의 운영, 유료로 운영되는 문화프로그램, 독서교실 등의 서비스와 향토자료 등은 제외하고, 개별 공공도서관 자체에서 특화자료나 서비스라고 규정하고 제공하는 것과 타 도서관에 없으며 그 도서관만의 특성이라고 판단이 되는 자료나 서비스에 대해서는 전화나 이메일을 통해 도서관에 문의를 한 후 해당 공공도서관의 특성화 대상으로 구분하였다. 그리고 도서관에서 운영하고 있는 서비스에 대해서도 어떤 프로그램과 특수편의를 제공하고 있는 지에 대해

조사하였다. 수집된 자료에 대한 분류는 먼저 크게 도서관이 가지고 있는 특성화 자료와 도서관이 제공하는 서비스로 나누었다.

본 연구의 조사과정을 구체적으로 살펴보면, 첫째, 도서관이 가지고 있는 특성화 자료실은 전국의 도서관에 있는 특성화 자료실을 다 조사한 뒤 자료가 주로 다루고 있는 내용이나 자료가 가지고 있는 가치 등을 고려하여 지역 및 역사, 전문분야, 인물(작가), 고문서, 기타 등으로 나누었다. 둘째, 도서관이 제공하는 서비스는 도서관에서 마련하는 교육프로그램과 특수편의, 정보화 서비스 그리고 그 외의 것들로 나누었다. 교육프로그램은 먼저 프로그램을 이용하는 연령별로 나누어서 배우는 것의 내용에 따라 또 나누었다. 특수편의는 도서관에서 이용자들이 보다 도서관을 쉽게 이용할 수 있도록 마련된 서비스나 그 외에 생활에 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있도록 해주는 상담서비스, 정보화와 관련된 도서관에서 제공하는 프로그램 그 외의 것으로 구분하였다.

위의 기준으로 공공도서관의 특성화를 구분하면 다음의 <표 2>와 같다.

4.2 자료중심에 따른 분류

4.2.1 지역특성자료

지역특성자료는 그 지역의 역사적, 지역적 혹은 지리적인 특성을 반영하여 그에 맞는 자료를 선별하고 따로 소장하여 제공되고 있는 것을 말한다. 또 그 지역에 있었던 국가적 행사를 기념하고자 특화된 자료도 포함한다. 예를 들면 수원선경공공도서관의 경우 유네스코 지정 세계문화유산 "화성"이 있는 지역의 특성을

〈표 2〉 공공도서관 특성화의 구분

자료중심	지역특성자료 환경자료 인물자료 고문서 및 희귀자료 학술전문자료 기타생활자료	
서비스중심	대상중심	어린이 및 청소년 성인 노인 장애인 외국인
	내용중심	도서관 이용교육 무료택배 서비스 도서교환 상담 정보화 기타

살려 화성 및 성곽자료를 특화 수집하여, 고장의 역사연구 및 지역문화 발전에 대한 자긍심을 고취시키고자 화성에 관한 자료를 정리, 제공하고 있으며 또 2002 FIFA 월드컵 대회의 성공적 개최와 영광을 기리고 월드컵관련 정보자료로 활용하기 위하여 수원시에서 수집되었던 월드컵관련 계획서 및 평가서, 음반 영상비디오 등 자료와 홍보포스터, 월드컵기념물품 등 611종 1,591점을 전시하고 있다. 이는 수원시에 “월드컵경기장”이 있는 것과 관련이 있다고 할 수 있다.

또 신라의 도읍지였던 경주의 역사적 배경으로 경주시립도서관에서는 경주역사문화자료실을 따로 운영하며 사료를 별치하여 이용하도록 하고 있다. 이와 비슷한 맥락으로 부여도서관도 백제관련자료를 특화하여 2000년부터 개별자료실을 마련하여 정보를 제공하고 있으며 또 나주공공도서관에서도 영산강유역의 고대 마한과 백제 역사문화관련 자료를 특화하여 별도의 자료실을 운영하고 있다.

4.2.2 환경자료

자연자원의 고갈 및 생태환경의 파괴·오염으로 인하여 환경의 중요성이 부각됨에 따라 환경보존 의식을 고취시키고, 높아지는 환경에 대한 관심을 반영하여 몇몇 공공도서관에서 환경에 관한 자료를 특화하여 제공하고 있었다.

인천광역시 계양도서관의 경우 환경도서, 환경관련 간행물에 집중하여 수집, 제공하고 있었으며 환경관련 프로그램운영, 창원도서관은 공업 환경, 부산서동도서관은 일반적 환경자료 등을 특성화시켜 수집, 보관하여 이용자들에게 제공함으로써 환경의 소중함을 일깨우고 환경에 대해 고민할 기회를 제공한다.

4.2.3 인물(작가)자료

인물자료의 경우 도서관의 소재지에서 태어나거나 살았던 인물에 대한 자료를 수집하여 제공하고 이 때 단행본 뿐 아니라 그 인물에 관련된 논문과 학술자료, 잡지기사 등과 친필자료, 사진 등도 함께 제공되고 있었다. 이런 인물

자료의 경우 별도의 자료실을 마련하여 특화된 모습을 보여주는 곳도 있었으며 일반자료실에 따로 서가를 배치하여 그곳에서 특화자료를 제공하는 곳도 있었다. 인물자료의 경우 특별히 작가에 국한되는 모습을 보였는데 이는 도서관이 도서와 관련된 기관이라는 점과 무관하다고 추론해 볼 수 있다.

이러한 인물자료를 특화하여 제공하는 도서관으로는 광명시중앙도서관, 안성시립도서관, 순천시립도서관 등이 있었다. 광명시중앙도서관은 광명시에 살았던 시인 기형도의 단행본, 그에 관한 학위논문 및 학술지와 문예지 등과 그의 생애와 작품, 사진을 제공하고 있다. 안성시립도서관은 청록파의 대표적 시인이자 안성출신인 혜산 박두진 시인의 저서와 논문, 잡지 기사 등(138책)을 열람할 수 있는 자료실과 친필과 사진자료, 저서 및 유품 등 시인의 문학세계와 생애를 보여주는 전시실을 운영하고 있다. 순천시립도서관은 전남 광주지역 향토문인작품집 비치, 제공하고 있다.

4.2.4 고문서 및 희귀자료

죽보와 해방 전 일서를 특성화 자료로 소장한 도서관들도 있었는데 죽보의 경우는 제주우담, 정독, 부산광역시민, 여수현암, 구미, 김해, 인천도서관 등에서 제공되고 있었으며, 부산광역시립시민도서관의 경우 1983년에 개설하여 '한국성씨연합회(민간단체)' 주관으로 운영되고 있으며 죽보와 문집 등 4,300여권의 자료를 소장하고 있다. 부산지역에서는 유일한 죽보자료실로 130여 성씨의 죽보를 확보하여 이용자들에게 제공하고 있다. 뿐만 아니라 초·중·고등학생들에게 죽보 보는 법을 가르치고 있다.

해방 전 일서의 경우는 일제 치하에 항구로 이용되었던 큰 도시의 도서관이 소장하고 있다는 점도 눈여겨 볼만하다. 현재 해방 전 일서를 특화자료로 공표한 도서관은 부산광역시립시민도서관이 있으며 1901년에 설립되어 100년이 넘는 역사와 전통을 지닌 근대 공공도서관의 효시로서 한·일 외교관련 자료 원본을 비롯하여 국내 최고(最古)본으로 추정되는 귀중한 고서와 다수의 해방 전 일서를 소장하고 있다. 한, 중, 일 고서 5,335책을 비롯하여 해방 전 일서 18,313권 등 총 23,648권(2007년 7월 1일 현재)의 고문서를 제공하고 있다. 부산광역시립시민도서관의 특성화 자료인 고문헌과 해방 전 일서는 그 사료적 가치가 매우 높아 당시의 향토사와 분야별 근대사를 연구하는 많은 학자 및 연구자에게 귀중한 자료가 되고 있다고 한다. 그 밖에도 인천시립도서관, 서울 남산도서관에도 해방 전의 일서를 소장하고 있다. 대구광역시립중앙도서관은 조선후기에 설립된 경상감영 소속의 교육기관인 낙육재관련 자료를 비롯한 고서 10,349권을 수집, 보존하고 있다.

4.2.5 학술전문자료

경기도남양주도서관은 실학분야 특화도서관으로 실학관련 자료들을 총망라하여 고서, 논문집, 단행본 등 4,386권의 장서를 보유, 다산 정약용 선생의 사상과 연계하여 실학연구 발전에 일익을 담당하고 있다. 남양주시립도서관은 1998년 12월부터 고서, 논문집, 단행본 등 실학관련 총 3,000권의 장서로 2000년 1월 개관한 국내 유일의 실학분야 전문 특화도서관이다. 철학분야 도서 1,874권을 비롯하여 총 4,646권의 실학관련 도서를 보유(2006년 10월 31일 현재)하고

있는 남양주도서관은 경기도 남양주가 다산 정약용의 고향인 것과 연계하여 실학분야에 특화를 하고 있다.

또 광주산수도서관은 미술특화자료, 광주사직도서관은 시문학자료, 대구광역시립남부도서관은 지도전문자료, 대구광역시립중앙도서관은 섬유정보, 부천심곡도서관과 부산반송도서관은 역사 혹은 사학자료, 충주중앙도서관은 공산권자료, 인천광역시부평도서관은 특허자료, 소양정보도서관은 바이오산업자료와 애니메이션자료 등을 각각 특성화 하여 제공하고 있었다. 언급한 대부분의 도서관은 특화분야에 대한 자료를 중심으로 제공하고 있었는데 부평도서관의 경우, 특허에 관련된 자료뿐 아니라 전문가(변리사)상담코너를 운영하여 특허정보에 대한 분명한 특성화를 보여주었다.

교육자료는 소장자료를 개발하여 교원연구에 이용하는 것을 돕거나 교수학습자료 또는 진학지도에 관련된 자료를 말한다. 노원정보도서관은 교원연구에 관련된 특성화 장서를, 경기과천도서관은 교수학습자료를, 부산부전도서관은 진학지도관련 자료를 각각 제공하고 있으며 춘

천평생교육정보관은 강원교육의 변천과정을 이해하고 미래 교육의 방향 제시한다는 취지에서 교육 사료를 수집, 전시하고 있다.

위의 구분에서 역사 혹은 사학자료를 앞의 지역 및 역사 자료에 포함시키지 않고 학술전문자료로 분류한 것은 이들 도서관의 특성화 방향이 이용자가 쉽게 접근하기 힘든 사료나 사학 자료에 대한 다양한 정보를 수집·제공하고, 알기 쉬운 역사이해, 올바른 역사관 정립을 위한 강좌 개설, 유관기관과의 연계프로그램 운영 등 역사자료에 대한 일반인의 손쉬운 접근과 자료 활용을 극대화하고자 사학자료실을 운영하는데 있으므로 앞서 분류한 것과는 구별이 되기 때문이다. 다시 말해 특정한 역사나 지역에 대한 사료나 역사 자료가 아닌 일반적 역사학에 대한 이해를 돕고자 자료를 제공하고 자료실을 운영하여 특화한 점에서 구분이 된다고 할 수 있다.

조사된 학술전문자료의 특성화 공공도서관과 소장 자료의 책수를 살펴보면 아래의 <표 3>과 같다.

<표 3> 학술전문자료의 특성화 도서관과 소장 자료의 책 수

특성화 분야	도서관	책수 및 비고
미술	광주산수도서관	12,828
실학	경기도남양주시립도서관	4,646
시문학	광주사직도서관	5,941
역사 및 사학	부천심곡도서관, 부산반송도서관	5,608
섬유정보	대구광역시립중앙도서관	3,720
특허	인천광역시부평도서관	200여종
지도	대구광역시립남부도서관	77종 89
교원연구 및 교수학습	노원정보도서관, 경기과천도서관	관련자료 목록제공
진학지도	부산부전도서관	1,229
교육자료	춘천평생교육정보관	419

4.2.6 기타 생활 자료

위의 자료 이외에도 남산도서관은 취업자료, 교과서, 노원정보도서관은 임신부관련자료, 부천북부도서관은 만화자료, 중앙문화정보센터는 국내 여행정보, 부산사하도서관은 취업정보, 부산해운대도서관은 문화재, 여행지, 숙박시설 등의 관광여행정보 등을 특화하여 제공하고 있다.

4.3 서비스중심에 따른 분류

4.3.1 대상중심

1) 어린이 및 청소년

어린이를 위한 프로그램은 주로 미취학 아동이 부모와 함께 할 수 있도록 준비된 프로그램이 많다. 프로그램 내용은 아이들과 같이 만들기 할 수 있는 프로그램이나 부모가 아이에게 동화를 읽어주는 프로그램이 대부분이었다. 대표적인 예로는 여수현암도서관의 '엄마랑 야기랑 칼라클레이'나 경기도립과천도서관의 '엄마와 함께 유아창작미술'과 같은 미술교실과 김해도서관의 '아가랑 동화구연'이나 창녕도서관의 '맘&키드 영어스토리텔링'과 같은 동화책을 읽고 그와 관련된 활동을 하는 교실이 있다. 이외에도 유아만을 위한 동화책 읽기, 미술교실, 아이들이 쉽게 배울 수 있는 어학강좌 등이 실시되고 있다.

청소년을 위한 프로그램은 학교교과와 관련된 독서활동이나 논술, 글쓰기, 학습, 어학, 미술, NIE, 역사, 과학, 한문, 지역과 관련된 지식 습득, 취미활동 등이 있다. 경기도립과천도서관의 '숙제도우미'나 중계평생학습관의 '교과와 연계된 독서교실', 청주시립의도서관의 '방과 후 공

부방', 시흥시종합복지회관도서관의 '교과학습지도'는 아이들의 학습을 도와줄 수 있는 수업이다. 이외에도 주산암산교실, 역사교실, 과학교실, 한문교실 또한 시행하는 도서관이 많다. 남양주 시립도서관의 '역사체험교실', '과학체험교실', 경상북도립구미도서관의 '역사논술', 김천시립도서관의 '수리력교실', 마산합포도서관의 '창의과학교실', '주산암산교실', 삼척시립도계도서관의 '한문교실', 전주시립도서관의 '한문해설' 등이 대표적이다.

대부분의 공공도서관이 주로 중점을 두고 실행하는 프로그램인 독서교실과 독후활동으로는 논술, 글쓰기 등을 시행하는 도서관도 많다. 앞에서 언급한 논술과 관련하여 신문을 읽고 각자 가지고 있는 생각을 정리하는 NIE교실도 있다. 동구용운도서관, 경상북도립상주도서관 외 14개의 도서관에서 NIE교실을 운영하고 있다. 그 외 학생들이 취미활동으로 할 수 있는 프로그램도 있다. 체육적인 활동이나 악기를 다룰 수 있는 교실, 그 외 기타활동이 있다. 대표적인 예로 경상북도립상주도서관의 '댄스스포츠', '요가', 김천시립도서관의 '바둑교실', 마산시립회원도서관의 '전통춤' 등이다. 그리고 도서관이 위치한 지역의 특징이나 역사를 가르쳐 주는 교실도 있다. 동두천시립도서관의 '우리고장 체험학습·견학하기'와 같은 교실이 대표적이다. 그 외에 학생들에게 경제관념을 심어주기 위하여 경제교실을 운영하거나 외국어 강좌도 준비되어 있다.

2) 성인

성인을 위해 제공되는 프로그램은 크게 세 가지로 나뉜다. 첫째, 자녀의 지도나 교육을 위해

부모가 들어야 할 강좌다. 대표적인 것으로는 독서지도, 동화구연, 대화법, 부모교육, 부모역할훈련, 예비엄마교실 등이 있다. 요즘 아이들의 심리를 통해 아이들이 현재 어떻게 자라고 있는 지, 어떻게 교육을 시켜야 되는 지에 대한 부모의 관심사가 급증해 이를 잘 반영하여 만들어진 프로그램이 많이 있다. 대표적인 예로는 구리시 인창도서관의 '유아논술성인', '태교독서교실', 강릉평생교육정보관의 '좋은부모아카데미', 양구도서관의 '자녀독서논술지도' 등이 있다.

둘째, 자격증 취득이나 취업을 도와주는 강좌다. 시흥시종합복지회관도서관의 '화훼장식기능사', 금산도서관의 '북아트논술 지도자과정', 충청남도남부평생학습관의 '제빵기능사자격증과정', '풍선아트자격증과정', 충청남도 평생교육원의 '주택관리사 자격증반', 속초평생교육정보관의 '전문간병인교육'과 같이 사람들이 일자리를 구하기 위해 취득해야 하는 자격증이나 직업 훈련을 하는 강좌들이 많이 준비되어 있다. 마지막으로, 실생활에서 필요한 물품을 만들거나 취미생활로 할 수 있는 것들에 대해 배우는 강좌다. 김해시립칠암도서관의 '행운의 소품 풍수인테리어', 장유도서관의 '다도와 차문화', 마산시립회원도서관의 '요가', '댄스스포츠', 시흥시종합복지회관도서관의 '생활양재', '인테리어 홈패션', '생활한복만들기' 등이 있다.

3) 노인

노인들을 위한 프로그램은 기존 프로그램에서 실버반을 만들어서 따로 운영을 하거나 노인들의 즐거운 생활을 위한 종합적인 프로그램을 만들어서 운영하기도 한다. 경기도립성남도서관에서는 노인들을 위한 컴퓨터 강좌를 따로

마련하여 노인들이 컴퓨터를 이용할 때에 필요한 지식을 가르친다. 안양석수도서관에서는 '어르신 방'이라는 공간 안에서 강아지똥 역할극, 웃음치료, 관악산수목원 견학, 스토리텔러 수업, 풍선을 이용한 이야기 들려주기, 자신들의 유서, 찰흙으로 자신의 모습 만들기, 소망나무, 가을에 대한 정의 등의 문화 활동이 준비되어 있다.

대체적으로 노인 교육의 내용은 한글교육, 정보화교육, 동화구연·스토리텔링, 그 외의 것들이 있다. 한글교육은 서울시립종로도서관, 서천도서관, 예산도서관, 장성공공도서관 등에서 시행하고 있다. 한글을 쓰지 못하는 어르신들을 위하여 도서관에서 준비한 것이다. 정보화 교육은 삼척평생교육정보관, 속초평생교육정보관, 서천도서관, 충청남도평생교육원 등에 있다. 요즘 정보화 교육을 하는 도서관이 많은데 실버반을 따로 만들어서 어르신들이 컴퓨터를 이용할 때 유용한 것들에 대해 배우는 것이다. 동화구연·스토리텔링은 손자들을 위하여 동화를 들려주려 할 때 유용하게 쓸 수 있으며, 화성시립 병점도서관, 삼척평생교육정보관 등에서 시행되고 있다. 그 외에 구리시 교문도서관의 '노후준비제테크', 충청남도남부 평생학습관의 '건강한 노년 은빛춤사위', '어르신서예', '실버일분어', 서천도서관의 '농어촌 실버문화 예술 향유-국악, 미술치유', 충청남도 평생교육원의 '실버영어회화'와 같은 경우는 자신의 취향에 맞는 수업을 택하여 들을 수 있고 어르신들의 정신건강을 위한 강좌도 있었다. 진영도서관의 '노인정신건강을 위한 신바람 노래교실', 경상북도립외동공공도서관의 'HSP 웃음 뇌호흡웃음명상교실', 화순공공도서관의 '노인대상 노래교실' 등이 대표적인 예이다.

4) 장애인

장애인을 위한 서비스는 두 가지로 나뉜다. 장애인 열람실 운영과 장애인을 상대로 하는 교육이다. 먼저, 장애인 열람실은 서산시립도서관, 서울시립마포평생학습관, 서울시립서대문도서관, 대구시립효목도서관 외에 약 49개가 있다. 노인 열람실과 함께 장애인 열람실이 있는 도서관도 많았고 저시력용 확대기나 음성지원컴퓨터, 음성인식시스템, 장애인 토크북, 점자도서 등을 장애인 열람실에 배치해 돕으로써 이용자가 더 쉽게 자료를 열람할 수 있도록 도와준다. 중원도서관에는 장애인을 위한 디지털 자료실을 따로 마련해 놓았다. 그리고 장애인을 상대로 하는 교육은 서천도서관의 '컴퓨터 강좌', 충청남도평생교육원의 '장애아 미술치료', '장애아부모교육' 등이 있다.

5) 외국인

외국인을 위한 교육은 주로 외국인이 우리나라에 귀화한 경우, 우리나라에 대한 적응력을 키워나가기 위한 목적이 대부분이다. 삼척평생교육정보관, 보령도서관, 청양도서관, 무안공공도서관, 장성공공도서관, 장흥공공도서관 등에서 외국인을 위해 한글교실을 운영하고 있다. 특히 아산도서관에서는 외국 여자와 결혼하는 남성의 비율이 늘어나면서 외국인이주여성들을 위한 한글교실을 열었다. 그리고 화순공공도서관에서는 '한국문화적응교실'이라는 강좌를 마련해 외국인들이 한국문화에 대해 알아갈 수 있도록 해 놓았다.

위의 서비스 대상에 따른 특성화 도서관과 특성화의 내용을 표로 정리하면 아래의 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스 대상에 대한 특성화 도서관과 그 분류

대	성인	자녀지도·교육	구리시인창 시흥시종합복지회관 화성시립남양 화성시립병점 강릉평생교육정보관 고성 삼척평생교육정보관 속초평생교육정보관 양구 영월 정선 태백 음성 충주학생 부여 예산 천안성환 충청남도남부평생학습관 충청남도평생교육원 부안공공 성남시립중앙 김천시립 무안공공 경상북도립구미 밀양 거창군립한마음 경기도립과천 경기도립중앙 부천시립중앙 부천시립심곡 책마루 안양만안 평택시립 안산중앙 전주시립 여수현암 광양시립 경상북도영주 김천시립 구미시립 고성 김해 마산 사천 삼천포 울산남부 울산동부 울산중부 진해동부 창원 통영 김해칠암
		자격증 취득	시흥시종합복지회관 금산 충청남도남부평생학습관 충청남도평생교육원 속초평생교육정보관
		취미	전주시립 경상북도립구미 경상북도립상주 구미시립 마산시립회원울산중부 김해시립칠암 장유 시흥시종합복지회관
상	노인	서울시립종로 구리시교문 화성시립병점 삼척평생교육정보관 속초평생교육정보관 서천도서관 예산 충청남도남부평생학습관 충청남도평생교육원 진영 경상북도립외동공공 장성공공 화순공공 경기도립성남 마산	
	장애인	교육	서천 충청남도평생교육원
		열람실	의정부정보 중원 서산시립 서울시립마포평생학습관 서울시립서대문 대구시립효목 연수 인천광역시북구 인천광역시서구 광주광역시중앙 대전시대덕구신탄진 용인시립 중원문화정보센터 고양시립아람누리 고양시립백석 고양시립화정 고양시립원당 부천시립꿈빛 수정문화정보센터 시흥시립 성남시립중앙 의정부 파주시립중앙 안산감골 원주시립 청주시립 서산시중앙 김천시립 분당문화정보센터 김해장위 곡성교육문화회관 목포공공 여주시립현암 진영 제주한수폴로 대전광역시한밭 대전대덕구안산 신탄진 경기도립중앙 부천시립북부 수원시영통 익산시립마동 김제시립 김천시립 마산 마산시립합포 울산남부 울산동부 창원시립 장유 거창군립한마음
	외국인	삼척평생교육정보관 보령 아산 청양 무안공공 장성공공 장흥공공 화순공공	

4.3.2 서비스 내용별

1) 도서관 이용교육

도서관을 이용하는 사람들을 위해 도서관 이용교육을 실시하여 보다 더 이용자들이 도서관 이용에 있어서 불편함을 겪지 않도록 노력하고 있다. 경기도립성남도서관, 안성시립도서관, 평택시립도서관, 정읍시립도서관, 경상북도립상주도서관, 김천시립도서관, 울산남부도서관, 울산중부도서관, 통영도서관, 하남도서관, 장유도서관, 강북문화센터, 평택시립도서관, 구미도서관, 상주도서관, 슬기샘도서관, 지혜샘도서관, 바른샘도서관, 오산시립도서관, 양구도서관, 괴산도서관, 공주유구도서관, 의왕시립도서관, 고양시립백석도서관, 남양주시립화도도서관, 남평공공도서관 등에서 도서관 이용교육을 실시하고 있다.

2) 무료택배 서비스

무료택배 서비스는 도서관에서 몸이 불편한 장애인이나 노인들을 위해 무료택배서비스를 실시함으로써 그들에게도 자료이용의 기회를 제공하는 차원에서 행해지는 서비스이다. 주로 도서관이 위치한 지역 내의 주민들을 위해 서비스하고 있는 중이다. 안산도서관, 중앙도서관, 강서도서관, 제주우담도서관, 중계평생학습관, 가평군립도서관, 도봉도서관, 인천도서관, 신탄진도서관, 경기도립과천도서관, 광명시하안도서관, 포곡도서관, 구성도서관, 동두천시립도서관, 여주군립도서관, 용인어린이도서관, 의정부정보도서관, 보성공공도서관 등에서 이루어진다. 경기도립중앙도서관에서는 점자도서나 녹음 도서를 제택방문하거나 우편으로 제공하기도 하고 대전시서사구갈마도서관은 노인

을 대상으로 도서배달을 하는데 65세 이상을 기준으로 한다. 충청남도서부평생도서관에서는 노인과 장애인뿐만 아니라 소외계층 아이들을 위해서도 무료택배서비스를 실시한다. 강릉평생교육정보관에서는 직접 사서가 방문하여 대출하는 형식으로 서비스를 운영하고 있다.

3) 도서교환

지역 주민들이 자신이 읽었던 도서를 다른 도서와 교환하고 싶은 경우 도서교환 하는 날을 정해 다른 사람과 책을 교환할 수 있게 행사를 진행한다. 도봉도서관, 구미도서관, 안동도서관, 경상북도립구미도서관, 경상북도립상주도서관, 경상북도립안동도서관, 고성도서관, 마산도서관, 울산남부도서관, 장유도서관, 충청남도평생교육원, 서울특별시립강동도서관, 인천광역시립중앙도서관, 인천광역시립서구도서관, 의왕시립도서관, 경상북도립청도공공도서관, 아산도서관 등이 있다.

4) 상담

고민이 많은 청소년들을 위한 상담을 해주는 도서관으로는 송파도서관, 양천도서관, 영등포도서관, 동대문도서관, 서울시립마포평생학습관, 광주송정도서관 등이 있다. 또한 성에 대해 궁금한 점이 있거나 고민이 있는 청소년들을 위해 광주송정도서관에서 성교육상담을 제공하고 있다. 그리고 법에 대해 잘 모르는 사람들을 위하여 생활법률 무료상담 서비스를 제공하는 도서관은 나주공공도서관, 광주광역시립중앙도서관 등이 있다. 또 인천광역시부평도서관에서는 특허자료에 대한 특허의 일환으로 인천 시민 및 기업체를 대상으로 무료로 특허정보

제공과 지식재산권에 관한 상담 및 지도 업무를 실시, 특히에 관심이 있는 개인이나 기업체에 대해 특허정보의 원활한 보급과 지식재산권에 대한 인식확산과 발명 장려를 돕고 있다.

5) 정보화

정보화 서비스로는 크게 두 가지로 나누었다. RFID 도서대출반납 서비스를 제공하는 도서관과 정보화교육을 실시하는 도서관이다. RFID 도서대출반납 서비스를 제공하는 도서관은 부산시민도서관, 은평구립도서관이 있다. 그리고 정보화 교육을 실시하는 도서관은 성남수정정보센터, 성북구립도서관, 경기도립성남도서관, 남양주시립도서관, 전주시립도서관, 경상북도립구미도서관, 김천시립도서관, 구미시립도서관, 거창군립한마음도서관, 광산구립도서관, 금호교육문화회관, 시흥시종합복지회관도서관, 보령도서관, 충청남도평생교육원, 강릉평생교육정보관 등이 있다.

6) 기타

그 밖에 철원도서관에서는 철원지역이 현무암지대이기 때문에 그와 관련된 서각공예 프로그램을 제공하고 있다. 중계평생학습관에서는 다른 도서관에서는 대출해주지 않는 DVD를 대출해주는 서비스를 제공하고 있다.

5. 공공도서관의 특성화의 과제

지금까지 공공도서관의 목적을 이루기 위한 차별화와 집중화를 통한 특성화 전략의 이론적 근거를 바탕으로 우리나라 공공도서관의 특화

된 도서관서비스를 자료중심과 서비스중심으로 나누어 그 현황을 살펴보고 분석해 보았다. 이러한 분석의 결과 나타난 몇 가지의 재고되어야 할 사항들을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관의 특성화에 따른 정보화 서비스를 이용하기 위한 접근성 제약의 문제이다. 대부분의 도서관은 대체적으로 깔끔하고 현대적인 시설을 갖추고 있으나, 대상중심의 서비스 경우 장애인들이나 노인들이 이용하기 불편하게 설계되어 있으며, 자료중심의 정보제공에 있어서 전문주제 자료실의 경우에는 그 규모가 작아 많은 양의 주제 자료를 얻기 힘들고, 열람만을 허용하기 때문에 자료이용에 제한을 갖게 된다. 비록 공공도서관이 특성화된 정보를 제공하고 서비스를 제공한다지만 도서관에 대한 현재 이용자들의 인식이 독서실과 같이 생각되어지고 있으며, 이러한 목적으로 도서관을 찾는 이용자들이 많으며, 도서관 측에서도 특화된 서비스를 제공하기보다는 열람실을 만들어 이용자들을 끌어들이고 있는 실정이다. 이러한 경향이 많다보니 도서관의 여러 가지 다른 역할이 이용자들의 인식에서 뒷전으로 물러나고 있다. 즉 공공도서관의 특성화에 대한 물리적, 심리적 제한이 해결되어야 할 과제로 남아 있다.

둘째, 소외계층을 위한 특성화 프로그램이 부족하고 제한적이다. 일반적으로 공공도서관의 프로그램의 경우 다양한 교양강좌를 제공하는 도서관은 많으나, 해당 공공도서관의 특성에 맞는 서비스를 제공하는 곳은 제한되어 있다. 예컨대 아이들을 위한 프로그램은 많이 실시되어 있고, 확대되는 추세이지만, 장애인들이나 노인들과 같이 소외된 계층을 위한 프로그

램은 아직 미흡한 실정이며, 시행되고 있다고 해도 잘 활용되어지지 않고 있는 실정이다. 또한 부분적인 공공도서관의 특성화 프로그램마저도 외부기관들과의 협력이 안 되고 있는 등 폭넓은 서비스가 이루어지지 않고 있다.

셋째, 공공도서관에서 제공되는 특성화된 자료제공과 서비스에 대한 홍보가 잘 이루어지지 않고 있다. 대부분의 경우 홍보면에서는 구체적인 대책 마련이 이루어지지 않고, 단지 도서관 홈페이지에만 의존하는 경향이 많다. 그리고 홈페이지 운영에 있어서도 특성화 자료나 서비스에 대한 별도의 메뉴를 두어 첫 화면에서 소개한 경우도 있었지만 대부분의 경우 특화 프로그램에 대해 알고자 할 경우 몇 번의 하부메뉴로 들어가야만 프로그램에 접근할 수 있었다. 또한 시설을 이용함에 있어 안내나 가이드보다는 이용자 스스로가 알아서 이용하는 경우가 대부분이다. 예를 들어 아이들에게 다양한 체험의 기회를 제공하고자 만든 과학체험실과 방송체험관 등이 홍보가 미흡하여 자발적인 참여보다는 단체관람을 위주로 운영되고 있었다.

넷째, 전문화된 사서가 적은 것이 문제가 되고 있다. 우리나라 공공도서관은 특성화된 서비스를 정확히 전달한 사서의 수는 거의 전무한 것이 현실이다. 예컨대 전문주제 자료실의 경우 그 주제 자료에 관한 전문지식을 갖추어서 이를 올바르게 이용자에게 전달할 수 있는 형편이 못된다. 그러므로 이용자도 사서에게 특성화된 정보나 서비스에 대한 질문을 구한다거나 하는 식의 참고봉사가 이루어지기가 어려운 상황이다. 또한 여러 번의 전화 상담을 통해 느낄 수 있었던 것은 특성화 자료나 서비스에 대한 사서들 자체의 인식도 낮은 편이었다. 사

서들도 특성화된 서비스나 자료에 대해 잘 모를 뿐더러 이용자의 이용욕구를 끌고자하는 의욕도 낮은 것으로 판단되었다.

다섯째, 위의 모든 사항과 관련하여 공공도서관의 특성화에 대한 인식의 결여이다. 전화로 조사된 공공도서관들 중 많은 곳은 제공하는 자료나 서비스의 의미와 중요성 그리고 전략적 가치에 대한 이해도가 떨어지는 경향을 보이고 있다. 전체적으로는 공공도서관 운영에 있어서 경영마인드의 확립에 대한 필요성을 절감하지 못하고, 실제 진행되는 자료나 서비스의 제공이 사서들에게조차도 차별화와 집중화라기보다는 일과성의 업무를 수행하는 개념으로 받아들여지고 있는 실정이다.

상기의 문제점들은 공공도서관의 특성화를 통한 효율적인 운영을 위해서는 개선되고 해결되어야 할 과제들로 몇 가지 관점에서 논의되어 질 수 있다. 첫째, 공공도서관의 특성화에 맞는 환경을 조성하여야 한다. 예컨대 공공도서관에서 멀리 떨어진 이용자들이나 이용시간을 조정하기 어려운 지역사회 구성원을 위해서 도서관의 특성화에 맞는 디지털 정보서비스를 구축하는 것이 그 중 한 방법으로 정보사회에 맞는 디지털 환경업무를 강화해야 한다. 즉 내용이 풍부하고 만족을 주는 데이터베이스를 구축하여 보다 깊이 있고 폭 넓은 자료를 제공할 수 있어야 한다. Web DB나 e-Book을 구입하는 것뿐만 아니라, 노후장비를 교체하는 등 첨단 정보도서관으로 손색이 없을 정도의 시설확충이 필요하다. 이와 동시에 이들이 자유롭고 편안하게 자주 들릴 수 있게 도서관 분위기를 조성하여야 한다. 이는 도서관이 단지 열람실을 이용하는 공간에서 벗어나 쉽게 원하는 자료와

서비스를 이용하기 위하여 드나들 수 있는 공간이라는 인식을 심어주는 역할을 한다는 점에서 공공도서관의 특성화를 위한 단초를 마련해 준다는 중요한 의미가 된다.

둘째, 지역사회에 맞는 다양한 프로그램이 도입되어야 한다. 즉 공공도서관의 특성화는 지역사회를 심도있게 분석하여 지역적 프로그램과 실용적 프로그램, 그리고 소외계층을 위한 프로그램 등이 선별적으로 이루어져야 한다. 우선 지역적 프로그램으로 그 지역의 특성을 맞춘 프로그램들이 이루어져야 한다. 특산물을 이용한 공예프로그램이나, 관광명소일 경우 그에 관련된 프로그램과 관광객을 위한 프로그램이 제공되어 질 수 있으며, 농촌의 경우 재배에 필요한 교육이나, 새로운 기계를 설명해 주는 등의 프로그램이 이루어지는 등 지역의 성격에 맞춰 직접적으로 다가갈 수 있는 서비스를 제공해 지역발전에 한 몫을 담당하는 곳이 공공도서관이 되어야 할 것이다. 실용적 프로그램의 경우는 급변하는 사회에서 공공도서관이 여러 분야에서 필요로 하는 정보를 제공하게 된다. 어린이들의 인성교육이나 학습에 관한 도움과 창업이 필요한 사람은 그에 관한 조언이나 상담을 해주는 역할을 해야 한다. 그 외에 취업, 건강, 컴퓨터 등 실생활에 직접 관련된 정보를 도서관에 제공할 경우 이용자들이 더 많이 도서관을 수시로 드나들어 이용도를 높일 수 있을 것이다. 마지막으로 소외계층을 위한 프로그램이 필요하다. 갈 곳 없는 노인들에게 편안한 안식처로서의 역할을 도서관이 한다면, 그들의 많은 경험과 연륜은 또 다른 정보의 장으로서 활용될 수 있는 것이다. 또한 어린이를 위한 시설확충이 활발하게 이루어지고 있으나,

그에 비해 상대적으로 장애인과 노약자를 위한 시설이 적으므로 이러한 소외된 이용자들의 편의를 위해 지역적인 조사를 통해 이동도서관을 운영하는 등의 시설을 확충해야 한다. 또한 장애우에게도 그들 이용이 가능하도록 시설이나 서비스를 제공해서 누구나 이용할 수 있는 도서관으로 발전해 나가야만 한다.

셋째, 공공도서관의 특성화에 대한 홍보가 활발히 이루어지기 위한 마케팅의 개념과 전략이 도입되어야 한다. 공공도서관과 같은 비영리조직도 그 목적이 이윤의 추구가 아니라는 점만 제외한다면, 경영관리면에서 영리기관과 동질의 서비스를 제공하고 조직구성원에게 봉사하는 경영활동이 필수적이다. 공공도서관의 특성화는 이용자의 정보요구와 필요를 발견하여 이용자의 정보욕구 만족을 극대화하는 것이며, 지방화시대에 공공도서관은 지역사회의 중심정보센터로서 정보의 유통, 배포기능을 수행하고 관련된 일련의 활동으로 도서관 이용자층의 최대의 잠재 수요자의 욕구를 극대화시켜야 한다. 그를 실현하는 방법으로는 특성화된 정보나 서비스에 대한 직접우편 및 카탈로그 마케팅, 텔레마케팅, 텔레비전 마케팅, 전자우편 마케팅 등이 있다. 아직 우리나라는 공공도서관을 적극적으로 홍보하는 시스템은 미흡하지만 도서관의 변화를 시도하고 다양한 도전을 하고 있는 이 시점에 특성화된 공공도서관의 홍보는 더 이상 뒷전으로 미루어서는 안 된다. 다양한 도서관의 홍보로 많은 이용자들이 특성화된 공공도서관의 서비스를 이용하도록 독려하는 방안을 다각도로 모색해 보는 것이 필요한 시점이다.

넷째, 전문화된 인력이 채용되어야 한다.

공공도서관의 특성화된 서비스를 체계적으로 제공하려면 전문사서를 채용하는 것이 필요하다. 이용자가 전문주제에 관하여 사서에게 문의를 하였을 때 제대로 답을 듣지 못한다면 공공도서관에 대한 신뢰를 하지 못할 것이다. 또한 이용자의 요구에 응하기만 하는 것이 아니라 사서는 이용자가 어떤 서비스를 필요로 하고 있는지를 적극적으로 찾아 나가는 것이 필요하다. 그리고 효과적인 정보서비스를 위하여 자료목록의 효과적인 사용 방법에서부터 데이터베이스의 분야별 열람 목록, 정보를 찾기 위한 문헌이나 특허정보의 검색 방법에 대해 사서가 직접 안내 자료를 만들어 놓아두기도 해야 한다. 자료의 가치를 판단하여 이용자의 입장이 되어서 무엇이 필요로 하고 있는지 이해하고 이에 대한 체계적이고 집중적인 노력이 경주될 때 보다 특성화된 공공도서관을 만들어 가게 되고 이용자들의 만족과 참여도도 올라가게 될 것이다.

다섯째, 다양한 프로그램과 시설이 있다 해도 이용자가 이용하지 않거나 이용할 수 없다면 소용이 없다. 이용자의 인식이 바뀌어 공공도서관이 독서실로 주로 이용되거나 책을 빌리는 것뿐만 아니라 지역의 특성에 맞게 다양한 역할을 하는 것을 알고 이용하도록 해야 한다. 또한 이용자의 특성화된 정보와 서비스를 제공하기 위해 공공도서관은 필요할 때 외부기관과 원활한 교류를 해야 한다. 과거 유물이나 향토 자료에 관해서 문의가 있으면 박물관과 같은 기관에 의뢰를 해야 할 것이고, 건강에 관한 관심이 높아진 만큼 보건소와 협력을 하면 보다 선별되고 집중화된 서비스가 이루어지도록 해야 한다. 또한 농촌의 경우는 농기계를 다루는

기술이나 재배작물 등에 관한 지식제공을 위해 농림부와 협력을 할 수 있고, 취업을 원하는 사람들을 위해 노동부와 연관을 맺어 자료제공을 원활하게 하는 것도 바람직하다.

여섯째, 공공도서관의 운영에 있어서 경영마인드의 확립이 강조되어야 한다. 공공도서관은 지역사회의 이용자를 위하여 기본적인 최소한의 자료와 서비스를 제공하여야 한다. 그렇다고 해서 공공도서관이 모든 자료제공과 서비스를 천편일률적으로 나열해서는 그 운영의 효율성이 떨어질 수밖에 없다. 그렇기에 도서관서비스의 차별화된 선택과 집중화를 통한 공공도서관의 운영이 필요한 것이다. 그러므로 특성화를 통한 공공도서관의 경영에 대한 충분한 인식을 바탕으로 공공도서관에 주어진 목적을 효율적으로 달성하기 위한 발상의 전환이 더욱 강조되어야 한다.

6. 결 론

지금까지 공공도서관 특성화의 중요성과 필요성에 대한 이론적 근거를 바탕으로 우리나라의 공공도서관의 발전과 현황을 살펴보고 공공도서관의 특성화에 대해 살펴보았다. 이를 위하여 인터넷을 통하여 전국의 공공도서관을 조사하였고 이에 나타난 우리나라 공공도서관에서 제공되는 내용을 특성화라는 관점에서 도서관의 자료와 서비스를 중심으로 나누어 세부항목들을 분석하였다.

이러한 조사결과에서 나타난 문제점을 구체적으로 열거해보면 다음과 같다. 첫째, 장애인들이나 노인들이 이용하기 불편하게 설계 되어

있으며, 전문주제 자료실의 경우에는 그 규모가 작게 되어 있어서 정작 특성화된 대상이나 자료이용에 제한을 갖게 된다. 둘째, 도서관 특성에 맞는 다양한 프로그램이나 서비스를 제공하는 곳이 제한되어 있으며, 외부기관들과의 협력이 안 되어 있는 등 폭넓은 특성화 서비스가 이루어지지 않고 있다. 셋째, 홍보의 경우 특성화에 대한 구체적이고 실질적인 안내가 이루어지지 않는 형편이다. 넷째, 전문화된 사서의 부족으로 만족할만한 특성화 서비스가 이루어지지 않고 있는 것이 문제가 되고 있다. 다섯째, 전반적으로 도서관 특성화에 대한 인식이 공공도서관의 경영에 잘 반영이 되지 않고 있다.

이러한 상황에서 발전된 공공도서관의 특성화를 위한 개선방향들을 살펴보면, 첫째, 공공도서관의 특성에 맞는 이용자들의 접근성을 높이기 위한 환경이 조성되어야 한다. 둘째, 지역사회의 대한 철저한 분석을 바탕으로 해당 지역에 적합한 다양한 특성화 프로그램이 도입되어야 한다. 셋째, 특성화된 공공도서관의 정보나 서비스 제공에 대한 홍보가 활발히 이루어지기 위해서 마케팅전략이 도입되어야 한다. 넷째, 공공도서관의 특성화된 서비스를 체계적으로 제공하려면 전문화된 인력이 채용되어 특성화에 걸맞는 도서관서비스가 이루어져야 한다. 다섯째, 특성화된 프로그램과 시설이 있다 해도 이용자의 인식이 바뀌어 도서관이 독서실로 주로 이용되거나 책을 빌리는 것뿐만 아니라 지역의 특성에 맞게 다양한 역할을 하는 것을 알고

이용하도록 유도하는 노력이 필요하다. 그를 위해 이용자의 만족스러운 정보를 서비스하기 위해 공공도서관은 필요할 때 외부기관과 원활한 교류를 해야 한다. 여섯째, 해당 공공도서관의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 특성화 전략에 대한 경영마인드를 확립하여야 한다.

공공도서관의 특성화란 사회적 기구인 공공도서관이 더 이상 과거를 답습하거나 현실에 안주되어서는 안 된다는 사회적 요구에 대응하는 것이며, 또한 공공도서관이 주어진 사회적 사명과 역할을 다하기 위해서 필수불가결하게 시도하여야 할 방향을 제시해 주고 있다. 그러나 공공도서관이 특정 자료제공이나 서비스에만 몰두하여 공공도서관의 기본적인 사명인 지역사회 일반 대중을 위한 보편적인 서비스의 제공을 간과해서는 안 된다. 그러므로 공공도서관의 기본과 특성화를 아우르는 최소한의 사회적 기준을 마련하는 노력도 병행되어야 할 것이다.

본 연구는 공공도서관의 특성화에 초점을 맞추어 우리나라 공공도서관의 특성화에 대해서 조사하고 분석하였다. 이러한 조사와 분석은 다른 나라의 경우와도 비교되어야 하며 또한 지역적 환경에 따른 유사점과 상이점을 바탕으로 살펴보아야 한다. 그리고 유사한 문화적 기관들의 특성화와의 연계되어 고려하고 조사될 때 우리는 보다 효과적이고 효율적인 공공도서관의 특성화를 구현할 수 있게 될 것이다.

참 고 문 헌

- 경기문화재단. 2005. 『도서관 문화서비스 기획을 위한 워크숍: 공공문화기반시설 특성화 프로그램』. 경기도: 경기문화재단부설, 경기문화재단.
- 김홍렬. 2004. 지역주민을 위한 공공도서관의 문화 및 교육적 기능 확대에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(4): 339-360.
- 도현주. 2008. 『문화프로그램 이용자의 만족도 및 충성도 분석: 서울시 강서지역 공공도서관과 문화센터를 중심으로』. 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- 박미영. 2007. 공공도서관 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 315-339.
- 박은자. 2005. 공공도서관의 청소년 서비스에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 39(2): 5-33.
- 반병길. 2004. 『경영학원론』. 서울: 박영사(양영각).
- 송갑순. 2004. 『부산광역시립공공도서관 특성화 사업에 대한 연구』. 석사학위논문, 부산대학교.
- 이소연. 2004. 지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화 서비스 활성화 방안. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 23-43.
- 이신모, 한만호. 2002. 『CEO에게서 배우는 경영학』. 서울: 두양사.
- 정동열, 조찬식. 2007. 『문헌정보학총론』. 서울: 한국도서관협회.
- 정동열. 2007. 『도서관경영론』. 서울: 한국도서관협회.
- 조권중. 2004. 『서울시 공공도서관 발전 방향에 관한 연구』. 서울: 시정개발연구원.
- 조찬식. 2008. 서울시 공공도서관 문화프로그램의 실태 및 운영에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 171-188.
- 조찬식, 외. 2002. 공공도서관 경영 실태에 관한 연구. 『국회도서관보』, 39(1): 45-62.
- 차연호. 2005. 『공공도서관 서비스 특성화에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학 전공.
- 한국도서관협회. 2006. 『2006 한국도서관연감』. 서울: 한국도서관협회.
- 홍희경. 2008. 『도서관 특성화의 현황과 발전방안 모색: 6개 지역 공공도서관 사례를 중심으로』. 석사학위논문, 한국교원대학교 교육정책대학원.
- 황금숙, 김수경, 박미영. 2008. 공공도서관 문화프로그램 현황 분석과 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 219-243.
- Ladhari, R., Morales, M. 2008. "Received service quality, perceived value and recommendation: A study among Canadian public library users." *Library Management*, Vol.29, No.4-5.
- Rockefeller, E. 2008. "Striving to Serve Diverse Youth Mainstreaming Teens with Special Needs through Public Library Programming." *Public Libraries*, Vol.47, No.1.