

지역대표도서관의 커뮤니티 정보서비스 운영 현황과 과제*

Current Status of Community Information Services in Regional Central Libraries

이 은 주(Eun-Ju Lee)**

< 목 차 >

I. 논의를 시작하며	1. 커뮤니티 정보서비스 운영 현황
II. 커뮤니티 정보서비스의 개념	2. 운영 현황 속에 숨겨진 속내
1. 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 용어의 혼란	IV. 커뮤니티 정보서비스의 한계와 과제
2. 커뮤니티 정보서비스에 대한 개념 정립	1. 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 문제점
III. 지역대표도서관의 커뮤니티 정보서비스 현황	2. 커뮤니티 정보서비스 활성화를 위한 과제
	V. 논의를 마치며

초 록

이 연구의 목적은 도서관 업무 담당자의 목소리를 통해 커뮤니티 정보서비스의 운영 현황과 한계를 파악하고, 향후 과제와 활성화 방안을 모색하는데 있다. 이러한 목적을 위해 이 연구에서는 커뮤니티 정보서비스가 지역주민들의 일상생활과 관련한 정보문제를 해결해주고자 할 때 무엇이 문제이고 어떻게 풀어나가는 것이 바람직한지에 대해 폭넓게 논의해보고자 한다. 이를 위해 (1) 커뮤니티 정보서비스와 관련한 다양한 용어가 사용되어온 추이를 살펴보고, 서비스의 본질적 의미가 가장 잘 드러나는 적절한 대표용어가 무엇인지, 그리고 개념적 범주가 어디까지인지에 대해 고찰해본 뒤, (2) 우리 도서관 현장에서 커뮤니티 정보서비스가 어떻게 운영되고 있는지를 실무자들의 관점에서 검토해 본 후, 이어 (3) 커뮤니티 정보서비스를 능동적으로 수행해 나가기 위해 문헌정보학과 도서관 현장에서 해야 할 일이 무엇인지에 대해 구체적으로 논의해보았다. 연구에 필요한 데이터는 문헌연구와 더불어 지역대표도서관에서 커뮤니티 정보서비스를 담당하는 사서 20명을 대상으로 한 면담조사를 통해 확보하였다.

키워드: 커뮤니티 정보서비스, 지역정보서비스, I&R 서비스, 지역대표도서관, 지역정보

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyse the characteristics and limitations of community information services and to explore an activation strategies. Included in this study are as follows: (1) investigate what is an appropriate representative term through the history of terminology related to community information services, (2) examine how community information services are operated in the regional central libraries from the librarian's perspective, (3) suggest the directions of community information services. The data were collected literature studies and interview with 20 librarians in regional central libraries.

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

* 이 논문은 2019년도 한국도서관정보학회 하계 학술대회에서 발표한 내용을 수정·보완한 것임.

이 논문은 2019학년도 동의대학교 교내연구비에 의해 연구되었음(과제번호 201901870001).

** 동의대학교 문헌정보학과 조교수(ejulee@deu.ac.kr)

•논문접수: 2019년 8월 18일 •최초심사: 2019년 8월 28일 •게재확정: 2019년 9월 17일

•한국도서관·정보학회지 50(3), 117-138, 2019. [http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.50.201909.117]

I. 논의를 시작하며

최근 우리 사회의 다양한 기관에서는 생활밀착형·지역밀착형 서비스에 대한 관심이 고조되고 있다. 가령, 법제처에서 생활법령정보를 제공하거나 경찰청에서 생활치안정보를 제공하는 등, 공공기관에서 지역주민들에게 일상생활에 필요한 정보를 제공하기 위해 다양한 노력을 경주하고 있다. 그 결과, 여러 기관에서 제공하는 일상생활정보는 넘쳐나고 있다. 상황이 이러하다보니 지역주민에게 필요한 주거정보, 경제정보, 여가정보 등의 정보제공은 물론이고 다양한 공공기관에서 제공하는 정보에 포괄적으로 접근할 수 있는 허브로서의 역할이 도서관계에서 보다 강조되고 있다.

도서관의 이러한 역할에 직접적으로 맞닿아 있는 서비스가 ‘커뮤니티 정보서비스’(Community Information Services)이다. 미국도서관협회에 따르면, 커뮤니티 정보서비스란 지역주민이 직면한 가장 중요한 문제에 집중하여, 일상의 문제를 해결하고 민주적 과정에 참여할 수 있도록 도움을 주는 서비스를 의미한다(Library Association 1980). 이 서비스는 도서관이 지역주민들의 일상생활과 관련한 구체적인 요구에 대응함으로써 도서관에 대한 만족도를 높이는 데 기여하는 것을 목표로 한다. 나아가 사회적 약자에게 삶에 밀착된 기본적인 생활정보, 가령, 취업, 구직을 위한 경제정보 등을 제공함으로써 사회의 정보불평등 현상을 해결하는 단초의 마련을 궁극적인 목표로 삼고 있다.

이렇듯 커뮤니티 정보서비스의 사회적 가치가 점차 강조되는 상황에서, 필자는 지난 연구에서 국내 지역대표도서관의 온라인서비스를 사례로 하여 커뮤니티 정보서비스의 제공현황을 살펴본 바 있다(이은주 2018). 그 결과, 10개의 지역대표도서관 중 절반에 가까운 도서관이 온라인상에서 커뮤니티 정보서비스를 제공하고 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 이들 도서관에서 제공하는 정보의 품질을 확인해 본 결과, 지역주민들이 가지고 있는 일상적 고민을 해결하기 위한 수준의 정보제공이라기 보다는 지역에 대한 간략한 소개 등과 같은 피상적 수준에 불과하였다. 또한 지역의 타 도서관(지역의 타 공공도서관이나 타 지역의 대표도서관)이나 타 기관(문화체육관광부와 한국도서관협회 등)으로 단순 연결해 주는 역할에 집중하고 있어, ‘지역주민의 일상적 정보요구의 해결’이라는 본질적 의미에 부합하는 서비스가 아님을 확인할 수 있었다.

그렇다면 사회적으로 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 커뮤니티 정보서비스가 제대로 수행되지 않는 이유는 무엇일까? 이러한 질문에 대한 답을 찾기 위해 이번 연구는 앞서 진행된 개괄적인 현황파악에 대한 후속연구로 진행해 보았다. 앞서의 연구가 지역대표도서관의 홈페이지를 통해 광범위하고 거시적인 커뮤니티 정보서비스 제공현황을 살펴보는 데 초점을 두었다면, 이번 연구는 그러한 결과를 토대로 실제 업무과정을 면밀히 들여다보고 우리 업무현실 속에서 드러나는 문제점을 파악해 보는데 초점을 두었다. 이를 통해 국내에서 커뮤

커뮤니티 정보서비스가 시행된 지 30여년이 되었음에도 불구하고 그 속내가 아직 겉핥기식에 불과한 근본적인 원인을 확인해보고자 한다. 궁극적으로 이 연구에서는 서비스의 방향을 기획하고, 서비스를 실제 제공하고 있는 도서관 실무자들의 목소리를 통해 커뮤니티 정보서비스의 운영 현황과 한계를 파악하고, 향후 과제와 활성화 방안을 모색해보는데 목적을 두었다.¹⁾

이처럼 이 연구에서는 커뮤니티 정보서비스가 지역주민들의 일상생활과 관련한 정보문제를 해결해주고자 할 때 무엇이 문제이고 어떻게 풀어나가는 것이 바람직한지에 대해 폭넓게 논의해보고자 한다. 이를 위해 먼저 (1) 커뮤니티 정보서비스와 관련한 다양한 용어가 사용되어온 추이를 살펴보고, 서비스의 본질적 의미가 가장 잘 드러나는 적절한 대표용어가 무엇인지, 그리고 개념적 범주가 어디까지인지에 대해 고찰해본 뒤, (2) 우리 도서관 현장에서 커뮤니티 정보서비스가 어떻게 운영되고 있는지를 실무자들의 관점에서 검토해 본 후, 이어 (3) 커뮤니티 정보서비스를 능동적으로 수행해 나가기 위해 문헌정보학과 도서관 현장에서 해야 할 일이 무엇인지에 대해, 관련 문헌과 국외 사례에 기초하여 구체적으로 논의해보고자 한다.

연구에 필요한 데이터는 다음과 같은 방법을 통해 수집하였다. 첫째, 커뮤니티 정보서비스를 지칭하는 다양한 용어와 의미에 대한 논의는 앞서 발표한 연구결과를 적절히 활용하되, 관련 문헌을 망라적으로 분석하였다. 둘째, 대표도서관으로 건립되거나 대표도서관으로 선정되어 역할을 수행하고 있는 총 12개 도서관의 수서, 납본, 서비스, 홈페이지 관리자 등 업무담당자 20명과 반구조화된 질문지를 사용하여 전화면담을 수행하였다. 질문지는 커뮤니티 정보서비스의 범위와 실제 수행하고 있는 구체적인 활동(수집, 서비스, 타 기관과의 협력)과 관련한 문항으로 구성되었으며, 필요에 따라 이메일로 질문지를 먼저 제시한 뒤 전화면담을 수행하는 형태로 진행하였다.

II. 커뮤니티 정보서비스의 개념

1. 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 용어의 혼란

1960년대 후반 영국 도서관계에서 제공되기 시작한 커뮤니티 정보서비스는 1990년대에 비로소 국내에 소개되었다. 이후 국내 도서관 현장에서는 도서관서비스 영역을 확장시켜 나갈 수 있는 가능성이 높다는 이유로 해당 서비스를 적극적으로 도입하기 시작하였다. 이에 반해 문헌정보학계에서는 지속적으로 연구를 수행하였음에도 불구하고 관련 서비스에 대한

1) 본 연구에서는 국내 커뮤니티 정보서비스에 대한 인식과 운영 현황을 전체적으로 조망해 보기 위해 지역대표도서관을 연구대상으로 삼았다. 그러나 커뮤니티 정보서비스의 본질적인 의미는 지역주민의 삶에 밀착해서 서비스를 수행하고 있는 단위도서관을 대상으로 조사하였을 때 가장 명확하게 밝혀 낼 수 있다. 따라서 향후 대민서비스를 직접적으로 수행하고 있는 단위도서관을 대상으로 한 후속연구가 반드시 수행될 필요가 있다.

4 한국도서관·정보학회지(제50권 제3호)

소개와 더불어 실태조사 및 인식도와 만족도 등에만 학술적 관심이 집중되었을 뿐, 안타깝게도 서비스를 지칭하는 용어에 대한 근본적인 논의는 좀처럼 눈에 띄이지 않는다. 그 결과, 서비스가 소개된 지 30여년이 지나는 동안 학자마다 각자의 이유로 다양한 명칭을 사용하더니 2019년 현재 관련 용어가 10여개에 이르고 있다(<표 1> 참조).

<표 1> 커뮤니티 정보서비스를 지칭하는 다양한 용어

용어	연구자	용어	연구자
정보의뢰봉사	손연옥(1993)	지역사회 정보봉사	노경란(1994)
I&R봉사	손연옥(1993)	지역정보봉사	차미경(2001)
정보 및 안내봉사	조명희, 박준식(1995)	지역 지식정보서비스	김세훈(2004)
정보 및 리퍼털서비스	사공철(1996)	지역정보서비스	김혜령(2010), 김보일 외(2015), 김다운, 차미경(2016), 이은주(2018)
정보의뢰봉사(I&R)	박철순(2004)		
정보안내서비스	박준식(2011)		

<표 1>의 용어들을 살펴보면 근래에 들어 진행된 연구에서는 ‘지역정보서비스’라는 용어를 공통적으로 사용하는 것을 확인할 수 있다. 그러나 지역정보서비스라는 용어 또한 많은 연구에서 사용하기 때문에 대표용어로 굳어진 것처럼 보일 뿐, 대표용어로서의 적절성에 대한 체계적인 조사와 분석에 기초한 것이라 보기는 힘들다. 따라서 지역정보서비스라는 용어가 서비스의 본질적 의미를 잘 함축하고 있는지에 대한 합리적 의심은 용어에 대한 철저한 검증의 필요성을 제기함과 동시에 향후 서비스를 발전시키는데 있어 간과할 수 없는 중요한 논의라 할 수 있다. 이에, 지금부터는 지역정보서비스라는 용어가 대표용어로 사용되게 된 배경을 살펴보고 서비스의 본질적 의미에 입각한 적절한 용어의 사용을 검토하고자 한다.

먼저, 지역정보서비스라는 용어의 근거가 되는 국외의 용어를 추적해 보면 도서관계에서 이 용어가 공식적으로 명명된 시작점은 1972년 북미로 나타난다. 1970년 디트로이트 공공도서관에서 일상생활에 유용한 실용정보를 제공하기 위해 The Information Place라는 서비스를 시작하였고, 미국 교육부에서 이 서비스를 지원하기 위해 관련 프로젝트(Neighborhood Information Center Project)를 시작하였다. 이후 프로젝트 이름의 일부를 차용하여 1972년부터 이 서비스를 공식적으로 “Neighborhood Information Services”라고 부르기 시작하였다. 이와 동시에 서비스 관련 아이디어를 공유하기 위한 연합체(Alliance of Information and Referral System)의 명칭에 따라 “Information and Referral Services”라고 부르기도 하였다. 이후 1980년부터 미국공공도서관협회의 관련 위원회(Community Information Section)의 명칭에 따라 서비스 명칭도 “Community Information Services”로 자연스럽게 변모되었다. 이처럼 국외 용어의 추이를 살펴보면, 연구프로젝트나 연합체의 명칭에 따라 “Neighborhood Information Services → Information and Referral Services → Community Information

Services”라는 용어로 명칭이 변화해 온 것을 알 수 있다. 물론 국외의 다양한 학자들이 언급한 것처럼, 세 용어 간에는 의미의 강조점에 따라 분명한 차이가 존재하지만 세 용어가 동일한 근간을 가진 서비스를 지칭하는 용어이자 ‘Community Information Services’라는 대표용어를 형성하는데 이론적 근거가 되어왔음을 알 수 있다(Durrance 1984; Poe 2006).

이처럼 대표용어를 규정하고 본질적 의미에 대한 광범위한 논의를 지속해온 국외와 달리, 국내의 용어를 살펴보면 국제적으로 사용되어 왔던 용어들을 번역하여 사용해 왔음을 추측할 수 있다. 앞서 살펴본 <표 1>의 국내 용어들을 국외의 용어와 연결시켜보면 <그림 1>과 같이 도식화할 수 있는데, 국내의 다양한 용어들은 북미에서 사용되어온 ‘Information and Referral Services’와 ‘Community Information Services’를 어떻게 번역하였느냐의 차이에서 기인한 것임을 짐작할 수 있다.



<그림 1> 국외 용어의 추이에 따른 국내 용어의 변화

그렇다면 국외에서 대표용어로 사용하고 있는 ‘Community Information Services’를 번역한 것으로 추론할 수 있는 국내 용어인 지역사회 정보봉사, 지역정보봉사, 지역 지식정보서비스, 지역정보서비스 중 과연 어떤 용어가 서비스의 본질적 의미를 담아낼 수 있는지에 대해 검토해 볼 필요가 있다. 특히, 최근 관련 연구에서 가장 많이 사용하고 있는 ‘지역정보서비스’라는 용어가 Community Information Services라는 용어에 담긴 기능과 범주를 아우르는 동의어인지에 대해서 집중할 필요가 있다. 이 때, Community Information Services라는 용어 안에 포함된 Information Services라는 용어는 국내에서 이미 정보서비스라는 용어로 보편적으로 사용되고 있기 때문에 논외로 하더라도, Community라는 용어가 지역이라는 단어로 번역되는 것이 적절한가에 대해서는 보다 면밀한 재검토가 요구된다.

이를 위해 Community라는 용어의 사전적 의미를 살펴보면 ‘규범, 종교, 가치, 관습, 정체성의 측면에서 어떤 공통점을 가지고 있는 ‘사회적 집단’을 의미한다(위키피디아). 즉, Community는 지역적 영토의 경계 내에서 사는 사람들의 집합체나 사회적 관계를 지칭한다. 그러나 Community라는 용어에 대응해서 우리가 사용하고 있는 ‘지역’이라는 용어는 ‘일정하게 구획된 어느 범위의 토지 혹은 일정한 영역’이라는 의미에서, ‘물리적·지리적인 공간’이라는 뜻으로 사용되는

것이 일반적이다(표준국어대사전). 요컨대 Community는 사람들의 집합체인 반면, 지역은 물리적 공간이라는 측면을 뜻하기 때문에, 두 용어는 지칭하는 대상에 있어 상당한 차이를 가진다.

따라서 “Community = 지역”으로 성급하게 혹은 억지로 번역하기 보다는 오히려 그 의미의 정확성을 더하기 위해 국립국어원의 외래어표기법에 따라 “커뮤니티”라고 표현하는 것이 보다 적절하며, 나아가 더 바람직해 보인다. 이러한 표현이 오히려 이용자 중심의 서비스라는 본질적 의미를 호도하지 않고 지역주민들의 일상생활과 관련된 문제를 해결하는데 도움이 되는 서비스라는 핵심적 요소를 담을 수 있을 것이라 판단되기 때문이다. 이에 이 연구에서는 국외의 논의 과정에서 주도적으로 사용되고 있는 Community Information Services라는 용어의 의미를 보다 명확하게 전달 가능하도록 ‘커뮤니티 정보서비스’라는 용어를 국내 대표용어로 사용할 것을 주장한다. 이 용어의 사용을 통해 해당 서비스의 본질적 의미인 지역주민들의 일상적 요구를 해결하기 위한 서비스라는 개념이 정립되고 윤곽이 형성될 수 있을 것이다.

2. 커뮤니티 정보서비스에 대한 개념 정립

그렇다면 지역주민에 초점을 맞춘 커뮤니티 정보서비스는 과연 무엇이고 어느 범주까지 도서관에서 서비스해야 하는가? 이에 대한 답을 찾기 위해 관련 문헌들을 포괄적으로 참조하여 정의들을 살펴보았다. 결론부터 이야기하면 앞서 살펴본 두 용어군(Information and Referral Services 번역어와 Community Information Services 번역어)에 따라 의미적 차이를 확인할 수 있는데, 정리하면 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 국내 연구에서 사용되는 관련 개념들의 의미

Information and Referral Services	Community Information Services
<ul style="list-style-type: none"> 지역사회의 모든 주민을 대상으로 일상생활과 관련이 있는 사회, 경제, 문화, 여가 등의 실용 정보를 제공하거나, 이러한 정보를 제공해 줄 수 있는 도서관, 외부기관, 협회, 단체, 개인 전문가 등으로 안내 또는 연결해 주는 서비스 (조명희, 박준식 1995; 박철순 2004 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 일상생활 혹은 지역사회의 구체적 문제에 대해 이용자가 필요로 하는 정보를 제공하는 활동 및 도서관 이외의 정보원을 안내하는 활동 (노경란 1994) 지역주민의 생존에 필요한 정보와 시민활동 정보를 포함하며, 이를 서비스하는 활동 (차미경 2001) 지역특성에서 비롯하는 고유의 지식정보 자원을 개발하여, 지역의 정체성을 확인하고, 지역사회 내 교류와 사회 문화 경제적 성장을 견인하는 실용적 공유자원으로 주민에게 제공되는 정보서비스 (김세훈 2004) 도서관이 위치하는 지역사회와 관련 있는 정보에 대해 서비스 하는 것 (김혜령 2010) 지역사회와 관련된 사회·정치·경제·문화·법·여가 등의 모든 정보를 의미하며, 지역정보서비스는 이러한 일상적이고 실용적인 지역정보를 제공하는 서비스 (김보일, 김명수, 안창호 2015)
↓	↓
지역주민의 일상생활 관련 문제에 대해 정보를 제공하거나 정보를 제공해 줄 수 있는 기관으로 안내 또는 연결해 주는 서비스	지역주민들에게 필요한 지역사회와 관련된 일상적·실용적 정보를 발굴, 수집하여 이를 제공해주는 서비스

먼저, <표 2>에서 Information and Referral Services를 번역한 것으로 추측되는 용어들 (<표 2>의 좌측)은 이미 국내에서 합의된 정의를 사용하고 있는데, “지역주민의 일상생활과 관련된 문제에 대해 정보를 제공하거나 정보를 제공해 줄 수 있는 기관으로 안내 또는 연결해주는 서비스”를 의미한다. 이에 반해 <표 2>에서 Community Information Services를 번역한 것으로 추측되는 용어들(<표 2>의 우측)은 아직 합의된 정의가 존재하지 않는다. 그러나 공통적으로 “지역주민들에게 필요한 지역사회와 관련된 일상적·실용적 정보를 발굴, 수집하여 제공하는 서비스”라는 측면이 강조되어 있음을 알 수 있다. 따라서 두 그룹의 용어군에서는 “지역주민의 일상생활과 관련된 문제에 대해 도서관에서 관련 지역정보를 개발 및 제공하는 서비스”라는 개념을 근간으로 삼고 있는 것을 확인할 수 있다.

이러한 두 그룹의 용어군에서 공통적으로 중요시하는 개념이 커뮤니티 정보서비스의 중심적 개념이 되어야 한다는 분석에 근거하여, 본 연구에서는 커뮤니티 정보서비스란 “이용자들의 일상적, 실용적 정보요구에 대응하기 위해 커뮤니티 관련 자료를 수집·개발 및 제공하고, 만약 제공해 줄 수 없을 경우 정보를 제공해 줄 수 있는 커뮤니티의 타 기관으로 안내 또는 연결해주는 서비스”로 정의하였다. 그러나 이용자들에게 필요한 일상적, 실용적 정보요구라는 개념은 매우 광범위하고 포괄적이며 경계가 모호하다. 이에, 보다 명확하게 정의내리기 위해서는 도서관에서 설정해 놓은 영역 혹은 서비스 세부 분야를 추가적으로 살펴볼 필요가 있다. 서비스의 유형과 제공 분야는 서비스의 내용을 규정하는 데 결정적인 근거가 되기 때문이다. 이를 위해 국내외 여러 학자들이 제시한 상세 영역에 근거하여, <표 3>과 같이 커뮤니티 정보서비스의 영역을 정리해 보았다.

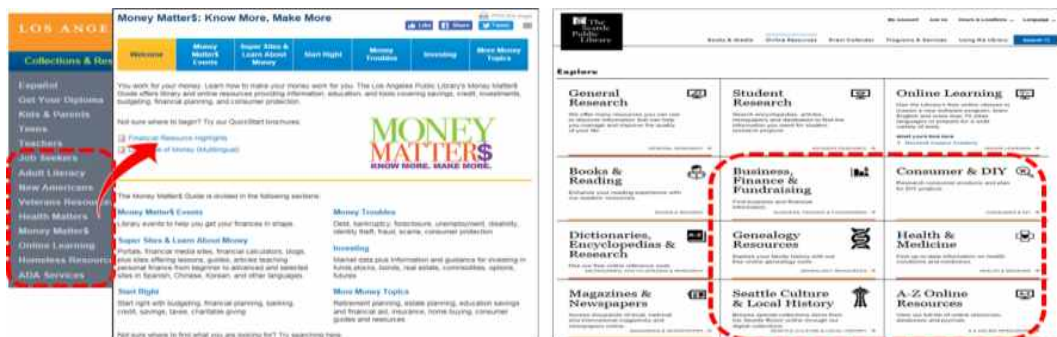
<표 3> 커뮤니티 정보서비스의 상세 영역

연구자	상세 영역
조명희, 박준식(1995)	취업정보, 문화예술정보, 문화행사정보, 교육정보, 스포츠정보, 법률정보, 건강정보, 경제정보, 여가정보, 주택정보, 관광정보, 오락정보, 소비자정보, 금융정보, 증권정보, 교통정보, 복지정보, 부업정보, 쇼핑정보, 탁아정보
박철순(2004)	자녀교육, 탁아보육, 교통, 부동산, 재테크, 법률, 복지, 취업, 부업, 소비자, 문화예술, 스포츠, 오락, 쇼핑, 건강의료
김혜령(2010)	교육정보, 취업부업정보, 건강정보, 육아정보, 지역축제정보, 인물정보, 공연전시정보, 법률정보, 자기개발정보, 관광레저정보, 문화재 및 민속자료정보, 주택정보, 경제금융정보, 사회복지정보, 지역동호회정보
김보일 외(2015)	지역일반(행정), 역사 및 문화, 경제생활, 생활주거환경, 육아 및 교육, 복지, 문화예술, 생활체육, 건강 및 보건, 도시농업, 생활안전, 일자리정보, 마을공동체
Lamani(2014)	식품, 거주 등의 기본적인 정보, 경제, 교육, 사회문화정보, 정부정보, 농업정보, 축산업정보, 주거정보, 지역의 전문가 정보, 지역의 통계정보, 지역의 여행정보, 지역주민의 권리 정보, 지역의 기관 및 조직 정보, 법률정보, 이주민프로그램, 지역축제정보, 전시회정보, 복지정보, 법률정보, 성인문해정보, 지역역사정보
Datta and Biswas(2018)	농업, 사업, 마케팅, 교육, 고용, 건강, 정부, 주거, 법률, 지역의 뉴스, 지역의 역사, 날씨

8 한국도서관·정보학회지(제50권 제3호)

수집한 데이터에 근거하여, 공통적으로 제시된 상세 영역을 확인해 본 결과 모든 연구에서 공통적으로 등장하는 영역은 ① 취업, 부업, 고용, 일자리, 재테크 등의 경제정보, ② 교육, 보육, 탁아, 육아 등의 교육정보, ③ 의료, 보건 등의 건강정보, ④ 주택, 부동산 등의 주거정보라는 네 가지 영역이었다. 이에 더해 ⑤ 지역 자체에 대한 정보, ⑥ 지역축제 및 문화예술정보, ⑦ 법률정보, ⑧ 복지정보 영역도 비교적 많은 연구들에서 언급되고 있었다.

이러한 분석 결과는 커뮤니티 정보서비스를 제공하고 있는 북미 도서관 현장에서도 일맥상통하다. 가령, 커뮤니티 정보서비스를 제공하는 가장 대표적인 도서관인 LA 공공도서관과 Seattle 공공도서관에서는 구직자를 위한 정보, 경제생활(사업, 금융 등)과 관련된 정보, 건강보건과 관련된 정보, 주거·주택에 대한 정보, 성인문해와 관련된 교육정보 등과 더불어 지역 자체나 계보학에 대한 정보, 정보취약계층(이주민, 참전용사 등)을 위한 정보를 제공하고 있다(<그림 2> 참조). 비록 두 도서관의 사례만을 언급하였지만 이 사례는 미국이나 유럽 국가의 일선의 도서관들이 참고하는 가이드라인이 되고 있기 때문에 의미하는 바가 크다고 할 수 있다.



<그림 2> 커뮤니티 정보서비스를 제공하고 있는 공공도서관 사례
(좌: LA 공공도서관, 우: Seattle 공공도서관)

이론적 그리고 경험적 관점에서 살펴본 서비스 제공 영역들을 중요한 단서로 활용하여, 커뮤니티 정보서비스의 정의를 다시 구체화시켜보면 지역의 도서관에서 ① 이용자들에게 필요한 일상생활 관련 정보문제, 즉, 그들의 교육, 경제, 건강, 주거 등과 관련한 문제에 대응하기 위해 관련 지역의 정보를 수집 및 개발하고, ② 개발, 축적한 정보를 직접적으로 제공하며, ③ 제공이 불가능할 시 지역의 타 기관으로 안내 및 연결해 주는 세 가지 측면으로 구분하여 설명할 수 있다.

Ⅲ. 지역대표도서관의 커뮤니티 정보서비스 현황

앞서 언급하였듯이, 필자는 지난 연구를 통해 국내 지역대표도서관의 온라인서비스를 사례로 하여 커뮤니티 정보서비스의 제공현황을 개괄적으로 살펴본 바 있다. 그 결과, 도서관이

속한 지역이 다름에도 불구하고 대부분의 지역대표도서관에서 유사한 서비스를 제공하는 행태를 보였으며, 정보의 직접적인 제공보다 링크를 통한 타 기관으로 안내 및 연결에 더 많은 노력을 집중하고 있음을 확인할 수 있었다. 이에 지금부터는 업무담당자들의 경험과 견해를 빌어 지역대표도서관에서는 ① 전반적으로 서비스를 어떻게 시행하고 있는지, ② 커뮤니티 정보서비스의 범위를 어디까지 보고 있는지, ③ 앞서 정의내린 개념에 따라 실제 세부적인 운영 현황은 어떠한지에 대해 보다 구체적으로 살펴보고자 한다. 이를 통해 궁극적으로 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 지역대표도서관의 문제는 무엇이고, 어디서부터 풀어나가야 하는지에 대한 답을 찾아보고자 한다.

이 연구에서는 총 17개의 시도 중 대표도서관으로 건립되거나 대표도서관으로 선정되어 역할을 수행하고 있는 12개 시도 대표도서관을 대상으로 조사를 수행하였다. 조사 대상은 다음 <표 4>와 같다. 조사에 참여한 사서들은 수서, 납본, 서비스, 홈페이지 관리자 등 다양한 측면에서 커뮤니티 정보서비스 업무를 수행하고 있는 20명이었으며, 관련 업무를 수행한지는 짧게는 3개월 길게는 2년 이상 수행한 이들이었다. 이에 필요에 따라서는 전임자들과의 추가 면담을 통해 데이터를 보충하였다. 그리고 응답 시 담당사서 개인의 생각보다는 도서관이 취하고 있는 공식적인 입장이나 상황에 대해서 응답해 줄 것을 요청하였다.

<표 4> 커뮤니티 정보서비스 현황 조사 대상

지역	대표도서관명	지역	대표도서관명
서울	서울도서관	울산	울산도서관
부산	시민도서관	충남	충남도서관
대구	중앙도서관	전북	전북도청도서관
인천	미추홀도서관	전남	전라남도립도서관
대전	한밭도서관	경남	경남대표도서관
광주	광주광역시립도서관	강원	춘천시립도서관

1. 커뮤니티 정보서비스 운영 현황

먼저, 전체적인 운영 현황을 개괄적으로 파악하기 위해 커뮤니티 정보서비스를 시행하는 비율이 과연 어느 정도인지에 대해 조사하였다. 그 결과, <표 5>에 제시되어 있듯이 총 12개의 도서관 중 10개관에서 커뮤니티 정보서비스를 시행하고 있다고 응답하였다. 그리고 시행하지 않는 2개관의 경우, 지역대표도서관으로 선정된 지 얼마 되지 않아 아직 대표도서관의 역할과 기능을 구체적으로 수행하지 못하고 있기 때문에 커뮤니티 정보서비스 역시 제공하지 못하고 있다고 응답하였다. 이는 대표도서관으로서 실제적인 역할을 수행하고 있는 모든 도서관에서는 커뮤니티 정보서비스를 수행하고 있음을 의미하는 것으로, 이를 통해 지역대표도서관에서의 압도적인 시행비율을 확인할 수 있었다.

〈표 5〉 커뮤니티 정보서비스 시행 유무

	시행	미시행
커뮤니티 정보서비스 시행 유무	10개관	2개관

이처럼 중요하게 인식되고 있는 커뮤니티 정보서비스를 위해 지역대표도서관은 어느 정도의 지원체계를 갖추고 있을까? 커뮤니티 정보서비스를 시행하고 있는 10개관을 대상으로 조사한 결과, 압도적인 시행비율과 달리 업무 수행을 위한 지원체계는 상당히 열악하였다. 가령, <표 6>에서 나타나는 것처럼, 커뮤니티 정보서비스를 위한 전담인력을 확보하고 있는 곳은 5개관으로 나타나 절반의 도서관이 인력적 측면에서 지원체계를 가지고 있었으나, 업무 가이드라인/매뉴얼은 물론 별도의 예산을 가지고 있는 곳은 단 한 곳도 없어 그 외 지원체계는 상대적으로 매우 열악하였다.

〈표 6〉 커뮤니티 정보서비스를 위한 지원체계 현황

	있음	없음
가이드라인/매뉴얼	0개관	10개관
전담인력	5개관	5개관
별도의 예산	0개관	10개관

나아가 도서관 현장에서 생각하는 커뮤니티 정보서비스의 인식에 대해 살펴보기 위해 서비스의 범위를 어디까지 보고 있는지에 대해 살펴보았다. 앞서 커뮤니티 정보서비스의 정의에 따른 세 가지 측면에 근거하여 살펴본 결과, <그림 3>에서 나타나듯이 절대 다수의 사서들(80%)은 지역대표도서관에서 제공해야 할 커뮤니티 정보서비스의 범위로 지역주민들의 일상적 요구(지역주민의 건강, 교육, 관광 등)를 위한 ① 자료수집 및 개발, ② 정보의 제공, ③ 제공이 불가능할 경우 타 기관으로의 안내 및 연결까지 아우르는 광의의 개념으로 인식하고 있었다.



〈그림 3〉 커뮤니티 정보서비스 범위에 대한 인식

이에 더해, 세 가지 측면 중 실제 업무활동은 어디에 초점이 맞춰 있는지에 대해 살펴본 결과, 10개관 모두 '자료수집 및 개발'에 집중되어 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 대다수의 사서들이 커뮤니티 정보서비스를 정보의 수집, 제공, 타 기관으로의 안내 및 연결에 이르기까지

광범위해야 함을 주장하면서도 실제 활동은 자료수집 및 개발에만 제한되어 있다는 것으로, 상당히 흥미로운 결과라 할 수 있다. 과연 무엇 때문일까? 실제 커뮤니티 정보서비스와 관련한 지역대표도서관 업무의 정확한 실체를 확인하기 위해, 앞서 정의내린 세 가지 측면으로 나누어 구체적으로 조사하였다.

첫 번째로 ‘자료수집 및 보존’과 관련된 업무 활동에 대해 살펴보았다. 지역대표도서관에서는 커뮤니티 정보서비스를 위해 인쇄자료는 지역에서 생산된 자료, 혹은 지역에 대한 자료를 중심으로 수집하고 있었고, 지역출신 작가의 자료나 지역이 배경인 자료를 수집하는 도서관도 존재하였다(<표 7> 참조). 그 중 지역에서 생산된 자료나 지역에 대한 자료는 지자체 및 정부기관의 간행물이거나 각종 기관지, 지역 내 문화원 발행자료를 주로 기증을 통해 수집하고 있었고, 지역출신 작가의 자료나 지역이 배경인 자료는 일반서점 등을 통해 구입하고 있었다. 이에 더해 <표 7>의 웹자료의 경우, 지역의 다양한 문화행사 등을 포함하는 범위가 아닌 지역의 일선 도서관에서 개최되는 문화행사 공지사항에 집중되어 있었다. 물론 신문기사에서 도서관 관련 뉴스를 검색하여 제공하거나 지역 내 일자리정보를 제공하는 적극적인 도서관도 존재하였지만, 대부분의 도서관에서는 간헐적으로 업데이트 되거나 홈페이지를 링크해 주는 수준에 불과하였다.

<표 7> 커뮤니티 정보서비스를 위해 수집 및 보존하는 자료

	인쇄자료				웹자료	
	지역에서 생산된 자료	지역에 대한 자료	지역이 배경인 자료	지역출신 작가의 자료	지역도서관 공지사항	그 외 지역 소식
도서관	10개관	9개관	2개관	6개관	4개관	4개관

상황이 이러하다보니 ‘수집한 정보의 제공’이라는 측면에 초점을 맞추어 살펴본 결과도 그다지 긍정적이지 않았다. <표 8>에서와 같이, 자료를 수집하고 있는 10개관 중 별도의 자료실을 운영하거나 자료실 내 별도 코너를 운영하는 도서관이 절반 이상이었으나, 일반자료실에 다른 자료와 구별 없이 배가하거나 혹은 수집은 하되 보존을 위해 서가에 배치하지 않는 도서관도 존재하였다. 이에 더해 배가해놓은 자료의 이용률에 대해서는 “심도 깊은 연구를 하는 이용자를 제외하고 이용률이 매우 낮은 편”이며, “타 도서관과 구별 없이 배가해 놓았기 때문에 실제 이용률은 확인할 수 없지만 그다지 높지는 않다”는 등의 부정적인 반응이 보편적이었다. 상황이 이렇다보니 커뮤니티 정보서비스를 위해 자료를 수집하고 있는 10개관 모두 관련 참고질의가 거의 없는 것으로 나타났다.

<표 8> 서비스 제공을 위한 자료배치 현황

	별도 자료실	별도 코너	일반자료실	배치안함
커뮤니티 정보서비스 제공 시설	4개관	3개관	2개관	1개관

마지막으로 ‘정보제공이 불가능할 경우 지역 내 타 도서관이나 타 기관으로의 안내 및 연결’이라는 측면을 살펴보았다. 그 결과, 대부분의 도서관(9개관)에서는 질의를 받으면 자관에서 해결하려고 노력하고 있었으며, 소수의 도서관(1개관)만이 지역 내 타 도서관으로 안내 및 연결해 준 경험이 있다고 응답하였다. 이 때, 대부분의 도서관이 자관에서 해결하려고 노력하는 까닭은 지역 내 타 기관으로 연결해주기 위해서는 협력관계 구축이 반드시 선행되어야 하는데 아직은 시기상조라고 생각하기 때문이었다.

2. 운영 현황 속에 숨겨진 속내

운영 현황을 통해 살펴본 커뮤니티 정보서비스는 지역대표도서관의 역할을 수행하고 있는 모든 도서관에서 시행하고 있어 높은 시행률을 보였다. 이에 더해, 실제 커뮤니티 정보서비스를 제공하고 있는 업무담당자들을 대상으로 서비스의 범주를 살펴본 결과, 자료의 수집, 제공, 타 기관으로의 안내 및 연결에 이르는 광의의 범주로 인식하고 있다는 의견이 압도적으로 표출되었다. 그러나 실제 업무는 자료의 수집에만 집중하고 있으며, 자료의 제공과 타 기관으로의 안내 및 연결 활동에는 매우 소극적이었음을 파악하였다. 그들은 왜 서비스의 범주를 적극적이고 포괄적인 범위까지 인식하면서도 자료의 수집이라는 문제에만 집중하고 있을까? 필자는 이 질문에 대한 답 또한 그들의 운영 현황 속에서 발견해야 한다고 믿고 있다. 실제 업무 속에서 드러난 문제점을 파악해야만 커뮤니티 정보서비스가 축소된 채 운영되는 근본 원인을 밝힐 수 있기 때문이다.

먼저, 커뮤니티 정보서비스를 운영하고 있는 사서들은 해당 서비스를 긍정적으로 인식하고 있을까? 그들의 솔직한 생각을 들어보기 위해 커뮤니티 정보서비스의 확대가능성에 대해서 확인한 결과, 조사에 참여한 사서들은 상당히 긍정적인 의견을 보였다. 그들의 이야기를 직접 들어보면²⁾, L도서관 사서는 커뮤니티를 위한 서비스가 도서관의 심장부가 되어야 한다고 생각하고 있었으며, D도서관 사서는 지역대표도서관에서 지역주민에게 필요한 생활정보를 수집, 제공하는 것은 가장 중요한 업무이자 기능이라고 생각하고 있었다. 이러한 사서들의 이야기는 지역대표도서관 업무담당자들이 인지하는 커뮤니티 정보서비스의 중요성을 보여주는 대목이라 할 수 있다.

그렇다면 도서관 현장에서 커뮤니티 정보서비스를 위해 업무를 수행하고자 할 때 가장 어려운 점은 무엇일까? 그들은 업무에 직접적인 도움이 되는 가이드라인의 부재를 지적하였다. 실제 지역대표도서관의 관련 정책들을 살펴보면 “별도의 예산이 배정되어 있지 않지만 전체 자료구입비에서 우선적으로 배정해야 한다”와 같이 수서정책 중 권고사항의 하나로 존재하고 있었다. 그러나 목록작성이나 서비스 제공 등과 같은 세부 업무영역에 대한 가이드라인은 전

2) 운영 현황에 숨겨진 속내를 정확하게 파악하기 위해, 해당 응답은 익명으로 기술하였다.

혀 존재하지 않는 것으로 나타나, 커뮤니티 정보서비스를 제공하고자 할 때 문제가 발생할 수밖에 없는 상황이었다.

이에 더해, 지원체계 중 상대적으로 긍정적인 응답으로 조사된 전담인력의 문제에 대해서도 많은 불만이 표출되었다. 구체적으로, 전담인력이 확보되어 있는 5개관 모두, 다른 업무(연속간행물 관련 업무, 자료수서업무, 일반 열람실 관리 등)와 겹치하고 있어 커뮤니티 정보서비스에 집중할 수 없는 상황이었다. 상황이 이러하다보니 전담인력의 확보유무와 무관하게 커뮤니티 정보서비스를 시행하는 것은 매우 어려운 일임을 토로하고 있었다. 다음의 내용에는 이러한 어려움이 그대로 담겨있다.

저희 도서관은 전담인력을 두고 자료수집부터 서비스까지 제공하고 있어요. 그런데 커뮤니티 정보서비스라는 것이 범위가 너무 넓어서 혼자 하려니 힘들어요. 좀 더 많은 인력이 필요한 것 같아요. 물론 이 업무를 위해서 여러 명의 인력이 배정되는 것이 현실적으로 어려운 것은 알고 있어요. 그래서 좋은 방법이나 전략을 모색할 필요가 있다고 생각합니다. (H도서관 담당사서)

결과적으로 앞서 살펴본 세 가지 지원체계, 즉, 가이드라인/매뉴얼, 예산, 인력 모두 커뮤니티 정보서비스 수행을 위한 업무에 실제적인 도움이 되지 못하는 것으로 확인되었다. 이 같은 열악한 지원체계는 업무담당자들이 현행 서비스를 적극적으로 수행하고자 하는 의지와 노력을 축소시키는 중요한 원인으로, 지원체계의 개발 및 강화 없이 서비스를 유지, 지속한다면 담당자의 업무 부담이 과도해 지는 결과를 낳게 될 것은 분명한 일이다.

이에 더해 운영 현황을 보다 면밀하게 파악하기 위해 앞 장과 동일한 순서로, 자료의 수집, 제공, 타 기관으로의 안내 및 연결이라는 세 측면으로 나누어 그들의 업무를 살펴보았다. 먼저, ‘자료수집 및 개발’과 관련된 업무 활동에 대해 살펴본 결과, 업무담당자들이 지적한 근본적인 고민은 인쇄자료와 웹자료의 수집유무 문제가 아니었다. 그들은 보다 근본적 부분을 고민하고 있었는데, 그들은 커뮤니티 정보서비스를 위해 과연 어떤 자료를 수집해야 하는가의 범위를 결정하는데 있어서 커다란 어려움을 겪고 있었다. 즉, 도서관이 이용자들의 삶에 녹아들기 위해서 어떤 자료를 수집했을 때 보다 효율적인 것인가에 대한 답을 찾기 힘들다는 점을 공통적으로 지적하였다.

수집해야 할 자료의 범위에 대해서 자체적으로 엄청난 고민을 했어요. 관련 자료도 마땅히 없고, 서비스의 범위도 애매하고 해서.. 자체적으로 자료선정위원회를 통해 의견을 수렴하여, 현재는 지역출신 작가, 지역의 출판사에서 발행한 간행물 위주까지는 수집하고 있지만 이것도 맞는지 모르겠어요. (D도서관 담당사서)

그렇다면 사서들은 수집해야 하는 자료의 범위를 설정하기 위해 도서관 내외부적으로 어떤 노력을 해왔을까? 이용자들의 일상적 정보요구를 파악하기 위한 사서들의 업무에 대한 조사

결과, 10개의 도서관 중 이용자들의 일상적 요구를 알아보기 위해 지역주민들을 대상으로 직접 조사를 수행한 곳은 단 한 곳도 존재하지 않았음을 확인하였다. 그들은 자체적인 내부위원회 회의 또는 관장, 과장, 업무담당자의 판단을 통해 결정하거나 사서들이 개인적으로 알고 있는 지역기관들과 협조관계를 통해 주제를 정하고 있었다.

이러한 수동적인 모습은 웹자료를 수집하고 있는 도서관에서도 나타났다. 웹자료를 수집, 제공하고 있는 도서관의 경우, “포털사이트에서 ‘XX지역 도서관’ 등으로 검색해서 거의 매일 업로드하는 것을 원칙으로 삼고 있다”는 D도서관을 제외하고, 나머지 도서관에서는 한 달에 3-4번 정도 수작업으로 다른 도서관 행사 데이터를 가지고 오는 정도에 불과하였다.

상황이 이렇다보니 커뮤니티 정보서비스를 위해 자료를 수집하고 있는 10개관 모두 관련 참고질의가 거의 없으며, 자료의 활용도도 매우 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이어진 면담조사를 통해 보다 분명히 확인할 수 있는데, 일부 사서들은 단순히 자료를 이용하지 않는다는 걸로 드러나는 피상적인 문제보다 도서관에서 일상생활과 관련한 정보를 제공받을 수 있다는 사실 자체를 모르는 것이 보다 근본적인 문제임을 지적하였다. 다음 이야기는 이러한 문제에 대해 보다 구체적으로 설명하고 있다.

최근 XX 지명과 관련하여 깊게 알고 싶다는 문의가 들어와서 자료를 찾아서 안내해 드렸습니다. 이 외에도 여행하고자 할 때와 같이 일상생활과 관련하여 궁금하신 분들도 자료를 활용하고 계시는 한데, 일단 도서관에서 이런 질문들을 할 수 있는지에 대해서 모르시는 분이 많은 것 같아요. 그래서 솔직히 말씀드리자면 관련 질문들이 거의 없어요. (J도서관 담당사서)

마지막으로, ‘정보제공이 불가능할 경우 지역 내 타 도서관이나 타 기관으로의 안내 및 연결’이라는 측면을 살펴보았다. 앞 장에서 조사한 바에 따르면 소수의 도서관(1개관)만이 지역 내 타 도서관으로 안내 및 연결해 준 경험이 있다고 응답하였다. 즉, 대부분의 지역대표도서관에서는 아직까지 타 도서관이나 타 기관으로의 안내 및 연결 서비스가 적극적으로 제공되지 않고 있는 실정이었으며, 이는 기본적으로 참고질의 자체가 그리 많지 않다는 점에서 기인하는 문제라 볼 수 있다.

정리하면, 이번 조사를 통해 필자는 업무담당자들의 욕구를 통해 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 도서관 현장에서 모순이 존재하고 있음을 분명하게 확인할 수 있었다. 담당사서들은 서비스의 중요성은 인식하고 있었지만, 서비스 수행을 위한 기본 요건을 갖추고 있는지에 대해서는 결코 긍정적인 평가를 내리기 어려웠기 때문이다. 상황이 이러하다보니 자료의 수집에만 초점이 맞춰져 있을 뿐, 수집한 자료를 활용하여 정보를 제공하거나 타 기관으로의 안내 및 연결이라는 측면까지 아직 관심을 가지지 못하고 있음을 확인할 수 있었다.

IV. 커뮤니티 정보서비스의 한계와 과제

앞서 II장에서 필자는 커뮤니티 정보서비스란 지역주민들의 일상적 고민에 대응하여, 지역 관련 정보를 수집하고, 제공하며, 제공이 불가능할 경우 타 기관으로 안내 및 연결해 주는 서비스라고 정리한 바 있다. 이러한 정의에 근거하여 지역대표도서관의 커뮤니티 정보서비스 실체를 파악한 결과, 지역주민의 생활 곳곳에 생활밀착형 정보서비스를 제공하기에는 여러 한계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 이에 지금부터는 앞서의 분석 결과를 바탕으로 현재 지역대표도서관의 커뮤니티 정보서비스가 한계를 가질 수밖에 없는 근본적인 원인을 분석해보면서 향후 우리 문헌정보학과 도서관계가 해결해야 할 과제에 대해 논의해보고자 한다.

1. 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 문제점

비록 업무담당자의 경험에 전적으로 의존한 것이었지만, 필자는 이번 연구를 통해 몇 가지 주목할 만한 문제점을 발견할 수 있었다. 먼저, 커뮤니티 정보서비스는 지역주민의 삶과 직결되는 대표적인 도서관서비스임에도 불구하고 지역대표도서관에서는 서비스 개발시 지역주민을 대상으로 한 요구조사 조차 선행하지 않았다는 점이다. 그들은 아직 서비스 시행 초기이기 때문에 이용자들의 요구조사를 시행하지 못하고 있었으며, 그러다보니 도서관 자체위원회의 선택 혹은 요즘 사람들이 관심이 많을 거라 생각하는 업무담당자의 견해에 따라, 혹은 관장이 관심이 많거나 심지어는 지자체장의 지시사항이었다는 이유로 서비스 제공분야를 결정하고 있었다.

이러한 국내 지역대표도서관의 현실은 북미의 서비스 개발·유지과정과 상당한 차이를 보인다. 북미의 공공도서관에서는 커뮤니티 정보서비스를 수행하고 유지하는 과정에서 지역주민들을 대상으로 그들이 일상생활에서 겪고 있는 고민이나 정보가 필요한 소주제에 대해 지속적으로 조사하고 있다. 가령, LA 공공도서관의 경우, 매년 만 여명의 이용자를 대상으로 도서관 자원과 서비스, 시설에 대한 새로운 요구조사를 대대적으로 수행하고 있으며, 지역주민을 대상으로 한 간담회, 인터뷰와 워크숍 등을 통해 서비스 전략을 수립하는 등, 지역주민들의 변화하는 요구에 기민하게 대처하기 위해 다각도로 노력하고 있다(LAPL 2007, 5). 또한 Iowa 공공도서관의 경우, 아이오와 시와 협력하여 2,200가구의 지역주민을 대상으로 그들의 정보요구와 이러한 정보요구를 해결하기 위해 활용하는 정보환경의 제반 특징에 대한 포괄적인 조사를 수행하면서 커뮤니티 정보서비스의 구체적인 방향의 변화를 꾀한 바 있다(Brennan 2017). 이러한 일련의 조사를 통해 북미 도서관계에서는 지역주민을 위한 실제적이고 구체적인 키워드들을 추출할 수 있었을 뿐 아니라 지역주민의 정보요구를 충족하기 위해 지역 정보기관들과 협력하여 무엇을 어떻게 해야 하는지에 대한 폭넓은 논의를 진행할 수 있었다.

이러한 커뮤니티 정보서비스의 상세 영역 결정에 있어 어려움은 차치하고서라도 지역요구에 대한 몰이해는 관련 자료수집에 있어서도 문제를 야기할 수밖에 없다. 다시 이야기를 앞으로 돌려 면담에 응한 사서들의 자료수집 방식을 살펴보면 자료를 포괄적으로 수집하고 싶은데 어떤 자료를 수집해야 할지 알지 못하다보니 자료수집 과정에서 한계를 느끼고 있었다. 이 과정에서 그들은 인터넷서점의 신착자료 중 XX 지역, 지역의 상징물, 지역의 명소 등에 대한 자료를 검색해서 수집하는 것이 보편적이었다. 이러한 수집방법은 결국 사서 개인의 검색역량에 의존하는 방식으로, 자료개발에 도움을 줄 수 있는 기초도구가 제대로 마련되어 있지 않은 현실을 고려할 때, 구체적인 가이드라인이나 업무매뉴얼에 대한 사서들의 기대와 요구는 당연한 것이라고 할 수 있다.

이에 더해, 커뮤니티 정보서비스를 위해 수집한 자료가 과연 지역주민들의 일상적 정보문제 해결에 적절한지의 문제도 여전히 남아있다. 앞서 조사한 바에 따르면, 현재 지역대표도서관에서 집중하여 수집하고 있는 자료의 유형은 인쇄자료, 그 중에서도 지자체 및 정부기관의 간행물, 기타 기관지, 지역 문화원 발행자료 중심이었다. 이와 같은 자료는 지역주민의 일상생활과 관련한 정보요구(교육, 경제, 건강 주거 등)를 위한 자료와는 상당한 차이를 보이는 것으로, 이러한 정형화된 자료의 유용성에 대해서는 의심할만한 여지가 분명히 존재한다. 이의구심은 북미 도서관의 사례를 참조하여 비교하면 어느 정도의 확신으로 변하는데, 가령, LA 공공도서관의 구직관련 커뮤니티 정보의 경우, 구직활동 지원을 위해 도서관에서 개최하는 워크숍 정보는 물론, 권위 있는 취업정보사이트로의 안내 및 연결, 지역 내 구직 관련 기관의 주소와 연락처, 구직활동에 도움이 되는 각종 블로그, 구인구직관련 뉴스 등에 이르기까지 비정형화된 정보를 수집하여 제공하고 있다.

이쯤 되면 국외와 달리 국내 지역대표도서관에서는 왜 정형화된 인쇄자료 위주로 수집해왔는지 궁금해 질 수밖에 없다. 물론 국내 도서관계에서 지역대표도서관의 역사가 짧으며, 도서관 인력 및 사서 인력이 부족하고, 아직 서비스에 대한 인식이 열악한 점 등과 같은 많은 요인이 복합적으로 영향을 미쳤겠지만, 필자는 그 이유 중 하나를 잘못된 용어의 사용에서 기인한다고 생각한다. 주지하다시피 지금껏 국내에서 ‘지역정보서비스’라는 용어가 보편적으로 활용되면서 공간적, 물리적 의미로서의 지역 관련 정보자료를 수집하는 것으로 이해되어 왔다. 상황이 이러하다보니 ‘지역’에서 발행된 자료, 혹은 ‘지역’을 배경으로 한 자료, ‘지역’ 작가의 작품 등과 같이 도서관이 속한 해당 지역의 공간적 측면에 초점이 맞춰져 수집해 왔다. 반면에 국외의 커뮤니티 정보서비스는 ‘지역주민’에 초점이 맞춰져 있다 보니 자료유형과 무관하게 지역주민의 구체적인 문제해결에 도움을 줄 수 정보가 담긴 팜플렛, 리플렛, 각종 오디오, 비디오 자료, 블로그, 웹자료 등을 대상으로 자료수집이 이루어지고 있는 것이다. 필자가 대표용어에 대해서 충분히 고민하고 본질적 의미를 함축할 수 있는 표현을 선정해야 한다고 강조한 것도 그러한 이유에서였다.

마지막으로 필자가 주목하게 된 현실적인 문제는 예산과 인력 등 지원체계의 열악함이었

다. 사례로 조사한 지역대표도서관의 경우, 커뮤니티 정보서비스를 위한 별도의 예산이 배정되어 있지 않으며 자료구입비의 일부를 활용하여 필요한 자료를 구입할 수 있게 되어 있었다. 그러다보니 대부분의 자료구입비 지출은 커뮤니티 서비스를 위한 지출보다는 장서확충을 위한 신간자료 구입이나 정기간행물 구독에 초점이 맞춰질 수밖에 없었다. 그나마 다행인 것은 비록 한 곳 뿐이었지만 커뮤니티 정보서비스 관련 자료구입에 대한 최저 구입비율(자료구입비의 3% 이상)을 정량적으로 정하고 있어 예산을 확보하기 위한 노력을 미약하게나마 전개하고 있다는 사실이다. 이러한 예산문제에 더해, 전담인력 문제 또한 상당히 심각하였다. 물론 과반수의 대표도서관에서는 전담인력을 확보하고 있었지만, 이들 또한 다양한 업무를 겸직하는 경우가 대부분이어서 그들의 업무 몰입도에 의심이 가는 경우가 적지 않았다. 이러한 열악한 지원체계는 커뮤니티 정보서비스의 중요성을 인식하면서도 많은 노력과 시간을 쏟을 수 없는 불가피한 상황을 만들고 있었다.

2. 커뮤니티 정보서비스 활성화를 위한 과제

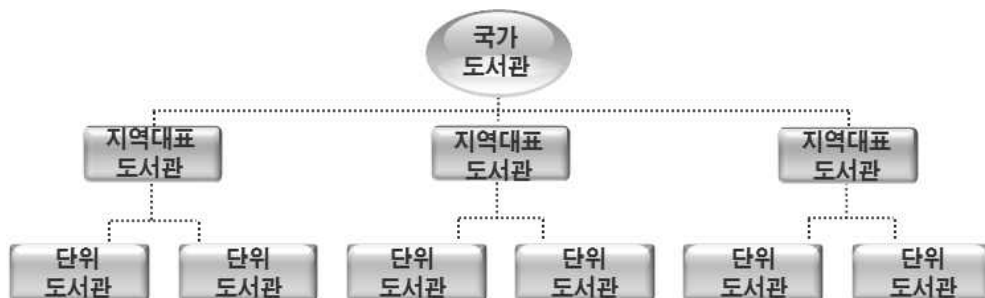
우리 사회의 다양한 기관들이 지역주민의 삶 속에 녹아들어 그들의 삶의 질 향상을 궁극적인 목표로 삼아 여러 활동을 펼치고 있다. 도서관 또한 예외는 아니어서, 도서관이 속한 지역주민을 대상으로 그들의 일상생활과 관련된 정보관련 문제를 해결해 주기 위해 노력하고 있다. 그러나 지역대표도서관을 대상으로 조사한 이번 결과를 종합하면, 현재와 같은 수준의 커뮤니티 정보서비스로는 지역주민이 가진 문제해결에 직접적인 도움을 주는 것이 불가능하다는 결론에 이르게 된다. 그렇다면 지금 이 시점에서 커뮤니티 정보서비스의 품질을 제고하기 위한 우리의 해법은 무엇일까? 업무 담당자들의 요구와 외국 선진사례를 참조하여, 지금부터 문헌정보학과 도서관 현장에서 풀어나가야 할 향후 과제에 대해 살펴보려고 한다.

먼저, 문헌정보학계에서는 서비스의 근간을 세우고 범위를 정립할 수 있는 기초연구, 특히, 용어의 정립과 관련한 근본적인 논의가 충분히 이루어져야 한다. 서비스가 도입된 지 30여년이 지난 지금까지 국내에서는 간헐적으로 관련 논의들이 진행되어 왔다. 그러나 그들 대부분은 커뮤니티 정보서비스에 대한 선진사례 분석이나 용어의 다양한 정의들에 대해서 소개하고 있으면서도 용어가 갖는 근본적인 의미와 도서관 현장에 미치는 영향력에 대한 종합적이고 체계적인 분석에 이르지 못하고 있다. 따라서 비록 때늦은 감은 있지만 용어 정립에 대한 체계적인 조사와 분석에 근거하여 우리 현장에서의 다양한 측면을 고려한 기초연구가 반드시 필요하리라 생각된다. 주지하다시피 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 다양한 문제 중 용어정립의 문제에서 기인한 것으로 추측할 수 있는 문제들이 존재하였다. 따라서 '지역에 대한' 정보서비스가 아닌 '커뮤니티를 위한' 정보서비스임을 가시적으로 보여줄 수 있는 용어에 대한 고민을 진행하되, 반드시 도서관 현장의 실무진의 견해를 폭넓게 청취하고 논의하는 과정을 거쳐 궁극적으로는 그들 내에서 공감대를 형성할 수 있는 대표용어의 정립에 대한 심도 깊은

연구가 이루어져야 할 것이다.

나아가 커뮤니티 정보서비스 업무를 수행하는데 있어 기준이 될 가이드라인이나 업무매뉴얼을 개발할 필요가 있다. 이와 관련하여서도 북미 공공도서관계의 경험은 분명 우리가 참조할 만하다. 북미 공공도서관계에서는 단위 도서관에서 업무를 수행하는데 참조할 만한 『공공도서관 커뮤니티 정보서비스 개발을 위한 가이드라인』을 협회 차원에서 개발한 바 있다. 이 가이드라인은 지속적으로 개정되면서 커뮤니티 정보서비스에 대한 포괄적이고 실무적인 논의를 이끌어가고 있다. 이에 반해, 국내에서는 서비스 실행을 위한 구성요소, 가령, 서비스 개발을 위한 선결과제와 커뮤니티 분석을 위한 요구조사방법, 자료개발 및 수집 방법, 서비스 범위와 유형, 조직구조 및 인적요소 활용방법, 재정지원과 홍보방법 등과 관련하여 참조할만한 지침서가 전무한 상태이다. 따라서 무엇보다도 먼저 도서관 현장에 직접적으로 적용 가능한 기본지침서의 역할을 하는 가이드라인이나 업무매뉴얼이 개발되어야 한다.

이러한 가이드라인에 반드시 포함되어야 하는 내용 중 하나가 협력형 체제 구축을 통한 단위도서관 및 지역대표도서관의 역할 정립이다. 앞서 조사한 바에 따르면 커뮤니티 정보서비스를 위해서 전담인력이 존재하여도 제대로 된 서비스를 수행하기 어려운 현실이었다. 면담에 참여한 사서의 이야기처럼, 수집해야 할 자료가 방대하고 비정형적이기 때문에 여러 명의 인력이 전담하여 자료 수집을 하여도 현실적으로 어려움이 있을 수밖에 없기 때문이다. 따라서 보다 현명한 전략이 필요하다. 이에, 필자는 커뮤니티 정보서비스의 외형적 성장의 시작점을 지역대표도서관과 단위도서관 간의 협력 체제를 기반으로 한 역할분리를 제안하고자 한다. 이를 통해 <그림 4>와 같이 단위도서관 → 지역대표도서관 → 국가도서관 순으로 지역주민의 요구를 순차적으로 그리고 체계적으로 대응할 필요가 있다. 즉, 단위도서관에서는 해당 지역주민의 특화된 대민 서비스를, 지역대표도서관에서는 일선의 단위도서관에서 공통적으로 해결해 주어야 하는 문제에 대한 자원의 수집 및 개발 그리고 공유를 통해 단위도서관을 지원해 주어야 할 것이다.



<그림 4> 커뮤니티 정보서비스를 위한 실행 체계 구조

커뮤니티 정보서비스를 위해 문헌정보학계에서는 이론적으로 기초토대를 닦고 도서관 현

장에 적용가능한 지침을 정교하게 만드는 것이 역할이라면 도서관 현장에서는 이를 기반으로 서비스를 활성화시키기 위한 실무 방안을 마련하는데 역할이 있다고 할 수 있다. 이를 위해 첫 번째로 중요시 되어야 할 것은 현장사서들의 인식 변화를 위한 적극적이고 자구적인 노력이다. 앞서도 언급하였듯이, 지역대표도서관 업무담당자들은 커뮤니티 정보서비스에 대해 긍정적으로 인식하고 발전가능성에 대해서도 높이 평가하였다. 그러나 면담과정에서 확인한 안타까운 점은 이러한 인식이 업무담당자들을 중심으로 형성되어 있을 뿐, 다른 사서들은 아직 커뮤니티 정보서비스에 대한 인식이 미약하다는 점이었다. 그러나 분명한 것은 커뮤니티 정보서비스란 기존 서비스와는 자료구입이나 서비스제공 방식에 있어 차별화된 서비스로, 도서관 업무 전반에 걸쳐 여러 사서들의 상당한 노력과 협력을 요구하는 서비스라는 점이다. 따라서 커뮤니티 정보서비스의 의미와 개념에 대한 충분한 숙지를 바탕으로 필요성과 중요성에 대한 현장사서들의 강한 공감대 형성이 무엇보다 중요하며, 이러한 기반조성을 위해 사서들의 자구적인 노력이 필요하다고 하겠다.

이러한 노력을 바탕으로 도서관 현장에서 반드시 해결해야 하는 과제는 지역주민을 대상으로 한 요구조사이다. 원칙적으로, 지역의 이용자들이 어떤 정보를 필요로 하고, 필요한 정보는 어디에서 얻는지 등의 제반 문제는 커뮤니티 정보서비스의 개발에 앞서 반드시 수행되어야 하는 사전조사적인 성격의 연구이다. 그러나 앞서 살펴본 것처럼, 요구조사에 관한 우리 도서관 현장의 관심은 지금까지 거의 찾아볼 수 없었다. 이러한 국내의 원초적인 결함은 요구조사 뿐 아니라 서비스 실시 후 만족도 조사까지 체계적으로 이루어지고 있는 북미의 경우와는 상당히 대조적이다. 따라서 비록 순서가 뒤바뀌었다 할지라도, 지금부터라도 제공자의 관점에서 서비스를 개발한 후 이용자의 반응에 대응하여 수정해 나가는 소극적인 입장에서 벗어나, 도서관이용자에 대한 철저한 이해를 바탕으로 서비스 개발 및 제공이라는 적극적인 입장에 설 필요가 있다. 따라서 더 늦기 전에 도서관이 속한 지역의 커뮤니티를 대상으로 일상생활과 관련한 면밀한 요구조사가 수행될 필요가 있다.

더불어 커뮤니티 정보서비스의 시행을 보다 적극적으로 지역주민, 기관 및 단체 등에 알릴 필요가 있다. 주지하다시피 커뮤니티 정보서비스는 지역주민과 기관의 적극적인 협조를 전제로 해야 필요한 자료를 수집할 수 있다. 실제 한 지역대표도서관에서는 지역 관련자료 수집 공모전을 수행한 바 있는데, '전국의 XX, 다 나와라'라는 슬로건으로 공모전을 추진한 경험이 있다. 비록 가시적인 성과는 얻지 못하였지만 지역주민들에게 도서관에서 관련 자료를 수집하고 제공한다는 것을 알린 훌륭한 시도라고 할 수 있다. 이러한 적극적인 홍보작업은 앞선 조사에서 나타난 거의 없는 참고질의 문제의 해결책이 될 수 있다. 즉, 도서관이용자들에게 지역의 도서관에서 일상생활과 관련하여 도움을 줄 수 있다는 사실 자체를 강하게 인식시킬 수 있다면 향후 관련 참고질의는 증가할 것이며, 자료의 이용률 상승에도 긍정적인 기여를 할 수 있을 것이다.

V. 논의를 마치며

커뮤니티 정보서비스는 지역주민이 도서관에서 제공하는 생활밀착형 정보서비스를 경험함으로써 궁극적으로 도서관이 사람들의 삶 속에 녹아드는 정보제공기관이 될 수 있는 가능성을 높여준다. 그러나 지역대표도서관을 사례로 커뮤니티 정보서비스의 운영 실태를 분석한 결과, 이상과 현실의 차이라고 표현해도 과언이 아닐 만큼 지역대표도서관의 업무담당자들에게서는 기대와 안타까움을 동시에 확인할 수 있었다. 그들은 지역주민의 일상적 정보요구에 대응하기 위해 다양한 정보자원을 확보할 필요가 있다고 생각하면서도, 기존의 자료수집방식에서 벗어나지 못하고 있었으며 그들을 도와줄 인력이나 예산 또한 확보되지 못하였고 방향성을 제시해 줄 지침 또한 변변치 못한 상황이었다.

이러한 상황에서 커뮤니티 정보서비스를 둘러싼 다양한 문제를 극복하고 서비스를 활성화시킬 수 있는 가장 중요하고 시급한 해법은 ‘지역주민’에게 집중해야 한다는 것이다. 지금까지 우리 도서관계에서는 지역주민의 요구조사에 기인하여 서비스를 설계한 것이 아니라 제공자 중심의 관점에서 지역주민에게 유용하리라 미루어 짐작한 추측을 바탕으로 서비스를 설계하여 왔다. 앞서 살펴본 다양한 문제들은 여기서 기인하였다. 따라서 변화를 위한 가장 중요한 시작점은 반드시 지역주민의 요구나 관심, 흥미 등에 대한 대대적인 조사에서부터 시작하여야 한다. 이러한 조사 결과는 커뮤니티 정보서비스의 체계와 구성요소를 설정하기 위한 근거 자료로서는 물론이고, 자료수집과정에서 자료선정의 기준으로 활용할 수 있을 것이라 생각된다. 뿐만 아니라 국가적 차원에서 개발해야 할 가이드라인을 개발하는 데에도 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

이러한 관점을 견지하면서, 후속연구에서는 공공도서관 이용자를 대상으로 일상생활과 관련한 정보요구의 실제와 현재 도움을 받고 있는 정보환경의 실태, 나아가 커뮤니티 정보센터로서 공공도서관에 대해 가지고 있는 기대 등에 대해 구체적으로 살펴보고자 한다. 여기에 더해, 지역주민의 요구에 민첩하고 체계적으로 대응할 수 있는 방법에 대한 일선의 단위도서관 사서들의 다양한 목소리를 추가적으로 수집하여, 도서관 현실에 기반 한 종합적인 의견을 도출하고자 한다. 이러한 요구와 입장이라는 두 축에 대한 면밀한 조사 결과를 토대로 후속연구에서는 향후 커뮤니티 정보서비스의 방향성에 대해서 진지하게 재검토하고자 한다. 이 때, 후속연구를 위한 논의는 지역의 공공도서관을 대상으로 진행하고자 한다. 비록 이번 연구는 국내의 전체적인 실태를 조망하는데 목적을 두었기에 지역대표도서관을 대상으로 살펴보았지만, 지역주민의 특화된 정보요구에 대응하여 직접적인 대민서비스를 수행해야 하는 역할은 일선의 공공도서관에 있기 때문이다. 이번 연구가 이러한 후속연구를 촉발하고, 진정한 의미의 이용자 중심 커뮤니티 정보서비스라는 구체적인 모습을 제시하는데 기초 자료로 활용되기를 기대한다.

참고문헌

- 김다운, 차미경. 2016. 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 27(2): 213-233.
- 김보일, 김명수, 안창호. 2015. 공공도서관의 지역정보서비스 활성화 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 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.
- 사공철. 1996. 『문헌정보학용어사전』 서울: 한국도서관협회.
- 손연옥. 1993. 도서관의 정보의뢰봉사에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 20: 187-216.
- 위키피디아 사전 <<https://en.wikipedia.org/wiki/Community>> [Cited 2019. 4. 20].
- 이은주. 2018. 공공도서관 지역정보서비스의 실태와 개선방안. 『한국도서관·정보학회지』, 49(3): 383-406.
- 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.
- 표준국어대사전 <<https://stdict.korean.go.kr/search/searchView.do>> [인용 2019. 4. 20].
- 한국도서관협회. 2013. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.
- Brennan, Paul. 2017. Iowa City will survey 2,200 households about the state of the city. <<https://littlevillagemag.com/iowa-city-mailing-survey-forms/>> [cited 2019. 8. 10].
- Durrance, Joan C. 1984. "Community information services—an innovation at the beginning of its second decade." *Advances in Librarianship*, 13: 99-128. [cited 2019. 8. 10].
- Lamani, Manohar. 2014. "Ural Library an Community Information Centre." *e-Library Science Research Journal*, 2(11): 1-5.
- LAPL. 2007. Building on Success: Los Angeles Public Library Strategic Plan 2007-2010. <<https://planning.lacity.org/eir/CrossroadsHwd/deir/files/references/K402.pdf>>

- Library Association. 1980. *Community Information : What Libraries Can Do?* London: The Library Association.
- 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.

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.
- Cho, Myung-Hee and Joon-Shik Park. 1995. "Information and Referral Service in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 23: 183-209.
- 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.
- Lee, Eun-Ju. 2018. "Current Status of Community Information Services in Korean Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 49(3): 383-406.
- 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.
- Sohn, Yun-Ok. 1993. "A Study on the Information and Referral Services in Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 20: 187-216.