

# 한국인의 일상에서 도서관의 의미\*

## Meanings of Library in the Daily Life of Korean

이 제 환 (Jae-Whoan Lee)\*\*

### < 목 차 >

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| I. 글을 시작하며             | IV. 도서관 인식의 선진화를 위한 제언 |
| II. 기존 조사를 통해 본 도서관 인식 | V. 글을 마치며              |
| III. 도서관 인식의 실제적 진실    |                        |

**요 약:** 이 연구의 목적은 한국인의 일상에서 도서관이 갖는 의미를 분석하는데 있다. 이 연구의 논점은 크게 세 가지로 압축된다. 첫째는 한국인의 도서관 인식을 파악하기 위해 수행된 기존 조사와 연구의 성과를 평가하는 것이다. 구체적으로 한국 도서관계의 통계조사와 학술연구가 한국인의 도서관 인식을 이해하는데 실질적인 도움을 주는지에 대해 논의하였다. 둘째는 한국인의 도서관 인식을 상대적 관점에서 평가하면서 그 실제적 진실에 접근하는 것이다. 구체적으로 한국의 도서관이 서구의 library를 모델로 삼아 발전해 왔음을 고려하면서, 서구인의 library 인식에 비교해 가며 한국인의 도서관 인식에서 드러나는 특징과 한계를 분석하였다. 셋째는 한국인의 도서관 인식에 영향을 미쳐온 토착적(구조적) 요인을 파악하고 '인식의 혁신'을 위한 방안을 강구하는 것이다. 구체적으로 서구의 library와 한국의 도서관 사이에 실제하는 기능의 차이와 역량의 차이에 주목하면서, 도서관이 한국인의 일상에서 '유용한 의미'를 갖는 시스템이자 제도이자 문화로 진화하기 위한 실효적인 방안을 모색하였다.

**주제어:** 한국인, 도서관 인식, 도서관이용자, 도서관이용행태, 이용자연구, 정보행태, 도서관정책

**ABSTRACT:** The purpose of this article is to find out the meanings of library in Korean's daily life, especially considering the ecology of Korean library. To the end this article explores the following three research questions. First, a thorough literature review is conducted to identify the true nature of library recognition in Korean's daily life. The focus is on evaluating the objective reliability of both library statistics and scholarly research on Korean's library recognition. Secondly, evaluated is the level of Korean's library recognition from a relative point of view. A comparative analysis with the library recognition of advanced nations' citizens is carried out to expiscate both special features and limitations in Korean's library recognition. And finally, the indigenous factors influencing Korean's library recognition are investigated, and substantially effective solutions are prescribed to upgrade the level of Korean's library recognition.

**KEYWORDS:** Korean, Library Recognition, Library Use Behavior, Library User Study, Information Behavior, Library Policies

\* 이 연구는 2019년도 부산대학교 기본연구지원사업(2년)에 의해 연구되었음.

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 5933 737X)

• 논문접수: 2020년 11월 16일 • 최종심사: 2020년 11월 26일 • 게재확정: 2020년 12월 9일  
• 한국도서관·정보학회지, 51(4), 25-57, 2020. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.25>

## I. 글을 시작하며

“자연녹지 훼손하면서 도서관 건립이 웬 말이냐?” “○○구청은 각성하고 도서관 건립을 백지화하라.” 자신의 종교시설 앞 공용 부지에 공공도서관이 신축되는 것을 반대하면서 지역의 종교단체가 내건 거대한 현수막의 글귀이다. 출퇴근길에 어쩔 수 없이 마주하게 되는 글귀가 몹시 거슬러서 ○○구청에 저간의 사정을 문의하였더니 관계자의 설명이 필자의 가슴을 더욱 답답하게 한다. 신축 공공도서관이 종교시설의 조망권을 침해한다는 이유로 도서관 건립을 반대하는 교인들의 민원이 극심하단다. 지역 주민을 위한 복지정책의 일환으로 공공도서관을 신축하고자 하는데, 교인들 또한 지역 주민인지라 그들의 반대를 무릅쓰고 공사를 강행하기가 어렵다고 했다. 구청장의 선거 공약이기도 해서 교인들 설득에 다각도로 나서고 있지만 원만한 타결이 쉽지 않아서 걱정이라는 건축 담당자의 불멘소리도 들려왔다.

소위 님비(NIMBY) 현상이 만연하다보니 자신의 거주 지역에 혐오 시설이 들어서는 것을 반대하는 지역민의 시위에 관한 소식을 필자 또한 종종 접하곤 하였다. 그러나 공공도서관의 건립을 반대하는 지역민의 민원을, 그것도 필자의 거주 지역에서 마주하게 될 줄은 꿈에도 몰랐다. 공공도서관을 이용하는 주민이 증가하고 있다는 신문기사에 뿌듯해하고, 공공도서관이 지역 부동산 시세에도 긍정적인 영향을 미친다는 TV방송에 흐뭇해하던 때가 불과 엇그제였다. 그러한 내용의 언론 보도를 접할 때면, 도서관에 대한 한국인의 인식이 제자리를 찾는듯하여 도서관학자로서의 자부심을 조금이나마 느낄 수 있었다. 그런데 사회적 약자를 대변한다는 종교인들이 공공도서관을 혐오 시설처럼 간주하고 있는 어처구니없는 상황을, 그것도 필자의 앞마당에서 마주하면서 필자가 받은 충격과 내상은 참으로 컸다.

필자에게 이 사건이 무겁게 다가왔던 이유는 특정 지역 일부 종교인들의 이기적인 행동으로 치부하기에는 사안의 실체가 가볍게 느껴지지 않았기 때문이다. ‘공공도서관의 건립을 반대’하는 지역민의 생생한 목소리는, 그 유발 요인이 복합적이라 하더라도, 십여 년 전부터 본격적으로 추진해온 ‘도서관문화의 선진화’를 위한 국가 정책의 성과에 대해 의구심을 갖게 만들었다. 어디 그 뿐인가? 지역민의 집단적인 저항은 “공공도서관에 대한 지역민의 인식이 긍정적이며 이용만족도 또한 증가하고 있다.”는 도서관학자들의 근래 주장에도 배치되는 것이었다(차성중 2011; 장덕현, 강은영 2012; 강희경 외 2014; 윤희운 외 2016; 박승진 외 2016; 2017; 표순희, 차미경 2018; 장덕현 2020; 김선애, 권나현 2020; 강은영 2020). 물론 이 사안에 대한 필자의 우려가 과도한 것일지도 모른다. 그러나 정책 수혜자의 목소리가 정책 추진자의 평가와 다르게 표출되고 있는 현실이 결코 가볍게 받아들여지지 않았다.

이렇듯 어느 날 우연히 마주했던 ‘공공도서관 건립에 관한 지역민의 적대적인 목소리’는 보다 객관적인 시각에서 냉철하게 탐구해야 할 연구과제가 되어 필자에게 다가왔다. “한국인의 일상에

서 도서관은 도대체 어떤 의미를 갖는 것일까?” 도서관 연구자라면 당연히 주목해야 하는 기본 문제가 아니던가? 그런데 반평생을 도서관학자로 살아온 필자의 시선이 생뚱맞게도 다시금 이 기본 문제에서 멈춘 것이다. 당혹스러웠다. 그리고 이내 부끄러움이 밀려왔다. 한국인의 도서관 인식조차 정확히 모르면서, 도서관의 건강한 발전을 위한 것이랍시고 그동안 숱한 정책적 제언을 쏟아냈던 것이다. 그리고 그러한 부끄러움의 끝자락에서, 이제라도 한국인의 일상에서 도서관이 갖는 의미<sup>1)</sup>를 제대로 파악해야겠다는 결심이 섰다. 이 문제에 대한 객관적이고 신뢰할만한 답변이 부재하는 한, 도서관문화의 선진화를 위한 어떠한 정책도 탁상공론의 덩어리에서 자유로울 수 없기 때문이었다. 이 연구의 배경이자 목적이다.

필자가 이 연구에서 주목하는 논점은 크게 세 가지로 압축된다. 첫째는 한국인의 도서관 인식을 파악하기 위한 한국 도서관계의 노력과 성과를 분석하는 것이다. 기존의 통계조사와 학술연구의 결과가 한국인의 도서관 인식을 이해하는데 실질적인 도움을 주는지에 대해 논의하고자 한다. 둘째는 한국인의 도서관 인식을 상대적 관점에서 평가하면서 그 실제적 진실에 다가서는 것이다. 한국의 도서관이 서구의 library를 모델로 삼아 발전해 왔음을 고려하면서, 서구인의 library 인식에 비교해 가며 한국인의 도서관 인식에서 드러나는 특징과 한계에 대해 논의하고자 한다. 셋째는 한국인의 도서관 인식에 영향을 미쳐온 토착적(구조적) 요인을 파악하고 ‘인식의 혁신’을 위한 방안을 강구하는 것이다. Library와 도서관 사이에 실재하는 기능의 차이와 역량의 차이에 주목하면서, 도서관이 한국인의 일상에서 ‘유용한 의미’를 갖는 시스템이자 제도이자 문화로 진화하기 위한 실효적인 방안을 모색하고자 한다.

## II. 기존 조사를 통해 본 도서관 인식

도서관에 대한 한국인의 보편적 인식(以下 도서관 인식)에 대해 한국 도서관계는 얼마나 정확히 파악하고 있을까? 이 의문에 대한 답변을 찾아가는 과정에서 필자가 참고한 자료는 국가통계자료와 도서관학계의 연구물이었다.<sup>2)</sup> 구체적으로, 국가통계포털(KOSIS)에 포함된 관련 통계와 학계의 관련 논문을 검토하였는데, 그 과정에서 필자가 주목한 내용은 다음 두 요소에 관해서였다: **도서관에 대한 일상적 관심** 그리고 **도서관 기능에 대한 보편적 이해**. 먼저, **도서관에 대한 일상적 관심**은 도서관의 사회적 위상과 일상적 비중을 가늠하기 위한 주요 척도가 되기 때문이며, 이어서

1) 필자가 ‘일상’이라는 용어를 선택한 이유는 이 글의 초점을 도서관의 모체인 **공공도서관**에 두기 위해서다. 일상에서 발생하는 다양한 정보요구의 충족을 위해 누구나 차별 없이 이용할 수 있으며, 특정 사회의 圖書館觀, 즉, 사회구성원의 보편적 도서관 인식을 대변하는 곳이 공공도서관이기 때문이다.  
2) 참고자료의 생산시기는 도서관정보정책위원회의 ‘제1차 도서관발전 종합계획’이 실행에 옮겨진 2009년부터 2020년 현재까지로 제한하였다. 그러나 논의에 필요한 경우 그 이전에 생산된 학술논문 또한 참고하였다.

도서관 기능에 대한 보편적 이해는 도서관문화의 건강성과 도서관정책의 합리성을 파악하기 위한 핵심 기준이 되기 때문이다. 필자는 이 두 요소에 관한 내용이 한국사회가 생산한 국가통계와 학술연구에 어떻게 반영되어 있는지를 분석하였다. 그를 통해, 한국 도서관계의 문제 인식을 가늠하는 동시에 한국인의 도서관 인식에 접근하였다.

## 1. 국가통계를 통해 본 도서관 인식

국가통계포털(KOSIS)에서 필자가 참고한 통계자료는 「전국도서관통계」<sup>3)</sup>와 「국민독서실태조사」<sup>4)</sup>이다. 문화체육관광부가 생산한 두 자료는 조사주체는 물론이고 조사목적과 내용 등에서 상이한 특징을 갖는다. 전자가 도서관계의 작품인데 비해, 후자는 출판계의 작품이다. 전자가 전국 도서관의 운영 현황을 파악하는데 목적이 있다면, 후자는 국민의 독서행태를 조사하는데 목적을 두고 있다.<sup>5)</sup> 두 자료는 조사방법에 있어서도 뚜렷한 차이가 있다. 전자가 전국 도서관들이 자체적으로 작성하여 제출한 자료를 집계해 놓은 것이라면, 후자는 전 국민을 대상으로 한 표본조사를 통해서 수집한 자료에 기초하고 있다. 이처럼 전자가 운영자의 입장을 반영하는 통계자료인데 비해, 후자는 이용자의 시각을 중시하는 통계자료이다. 이처럼 도서관계의 통계자료보다는 출판계의 통계자료가 한국인의 도서관 인식을 파악하는데 있어 보다 유용한 내용을 담고 있을 가능성이 농후한 것이다.

구체적으로 살펴보자. 도서관계에서 매년 생산하는 「전국도서관통계」는 모두 26개의 주요 지표로 구성되어 있는데, 그 중에서 이용자 관련 지표는 4개에 불과하다. '연간 방문자 수', '1관당 방문자 수', '자료실 이용자 수', 그리고 '대출도서 수'가 그것이다.<sup>6)</sup> <표 1>에서 확인할 수 있듯이, 이 4개 지표 중에서 '1관당 방문자 수'를 제외한 3개 지표는 절대치의 단순한 합계에 불과하다. 도서관 이용자의 내면적 속성은 차치하고 외형적 특징조차 제대로 파악할 수 없는 것이다.<sup>7)</sup> 물론 이 빈약한 지표를 통해서도 한국인의 도서관에 대한 관심이 조금은 긍정적으로 변하고 있음을 엿볼 수는 있다. 가령, 자료실 이용자와 대출도서의 경우, 비록 미미하지만, 증가세가 읽혀지는 것이다. 그러나 그게 전부이다. 이 통계자료를 통해 한국인의 도서관 인식을 가늠하기란 불가능하다. 도서관 기능에 대한 보편적 이해 수준을 파악하는 것은 고사하고, 도서관에 대한 일상적 관심

3) 「전국도서관통계」는 한국도서관협회가 매년 출판하는 『한국도서관연감』에 수록된 통계에 기초한다.

4) 「국민독서실태조사」는 문화체육관광부가 (재)한국출판연구소 및 (주)현대리서치연구소에 위탁하여 2년마다 생산한다.

5) 그 조사과정에서 도서관이용행태를 비중 있게 다루고 있다.

6) 참고로, 2020년의 「전국도서관통계」부터는 '문화프로그램 총 참가자 수'와 '도서관 및 독서프로그램 총 참가자 수'가 '세부 지표'로 포함되어 집계되고 있다.

7) 가령, 이 통계자료에는 '방문자' 혹은 '이용자'에 대한 개념 정의조차 없다. 추측하건대, 조사주기가 1년이니만큼, 1년에 1회라도 도서관을 찾은 사람을 지칭하는 것으로 보인다.

조차 들여다보기 어려운 것이다.

〈표 1〉 도서관계의 공공도서관 이용 관련 통계 (2009년~2018년)

	2009년	2012년	2015년	2018년
1관 당 방문자 수(명)	334,583	344,696	288,008	253,864
전체 방문자 수(명)	235,212,000	285,406,000	281,672,237	278,234,974
자료실 이용자 수(명)	162,851,171	192,028,784	194,425,423	195,925,281
대출도서 수(권)	112,998,355	125,539,467	127,891,750	127,230,422

〈출처〉 문화체육관광부, 『전국도서관통계』; 한국도서관협회, 『2019 한국도서관연감』

이에 비해, 출판계에서 생산하는 『국민독서실태조사』에는 ‘도서관에 대한 한국인의 인식’을 파악하는데 유용한 조사결과가 담겨 있다. 〈표 2〉에서 볼 수 있듯이, 이 자료에는 도서관에 대한 관심 정도를 엿볼 수 있는 지표(이용률, 이용빈도)는 물론이고, 도서관 기능에 대한 이해 수준을 엿볼 수 있는 지표(이용목적, 비이용 이유)에 대한 조사결과가 수록되어 있다.<sup>8)</sup> 가령, 이 자료에 수록된 ‘이용자의 비율’에 관한 통계에 따르면, 2013년에 ‘1회 이상’ 도서관을 찾은 사람이 전체 국민의 약 30%에 이른다. 그러나 이 비율은 시간이 흐를수록 뚜렷한 감소세를 보이는데, 그러한 감소세는 ‘이용빈도’에 대한 통계에서도 유사하게 나타난다. 출판계의 관련 통계는 이처럼 도서관에 대한 한국인의 관심이 전반적으로 감소하고 있음을 짐작하게 한다.<sup>9)</sup> 그 뿐만이 아니다. ‘이용

〈표 2〉 출판계의 공공도서관 이용자\* 관련 통계

		2011년	2013년	2015년	2017년	2019년
이용자의 비율 (1년 내 1회 이상) (%)		-	30.3	28.2	22.2	23.9
이용빈도 (월평균)	조사자 평균 (회)	-	1.0	0.5	0.5	0.6
	이용자 평균 (회)	3.2	3.3	1.8	2.5	2.7
이용자의 이용목적 (구성비)	독서, 대출 (%)	69.9	59.9	62.5	62.6	59.8
	학습, 공부 (%)	18.8	28.9	23.1	23.2	25.1
	조사, 연구 (%)	8.4	7.7	8.6	9.3	11.8
	프로그램·행사 참여 (%)	2.4	1.8	2.9	3.3	2.0

〈출처〉 문화체육관광부, 『국민독서실태조사』

\* 18세 이상 성인을 대상으로 함

- 8) 그 뿐만이 아니다. 조사결과를 인구학적 변인에 따라 분석한 내용까지 수록하고 있어서 이용자 집단별 특성차이를 파악하는데도 도움을 준다.
- 9) 출판계의 이러한 통계는 앞서 살펴본 도서관계의 관련 통계와는 내용적으로 상충된다. 도서관계의 통계는 도서관에 대한 한국인의 관심이 다소나마 증가하고 있음을 보여주기 때문이다. 어느 통계가 실체에 가까운 것인지를 판단하려면 객관적이고 냉철한 검증이 필요하다. 그러나 검증의 결과가 어떠하든지, 이러한 통계의 불일치는 도서관계 국가통계의 신뢰성에 대해 근본적인 의구심을 갖게 한다.

목적'에 관한 통계에 따르면, 60% 내외의 한국인(성인)은 '독서 혹은 자료의 대출'<sup>10)</sup>을 위해서 도서관을 찾으며, 나머지 30~40%는 '개인학습', '조사연구', 혹은 '프로그램 참여' 등을 위해 도서관을 방문하고 있다.<sup>11)</sup> 비록 기본적인 조사에 불과하지만, 그 조사결과를 통해서 우리는 '도서관의 기능에 대한 한국인의 이해 수준'에 어렵פות이나마 다가갈 수 있는 것이다.

이렇듯 간략한 비교를 통해서도, 출판계의 통계자료가 도서관계의 통계자료보다 한국인의 도서관 인식을 들여다보는데 상대적으로 유용하다는 것을 확인할 수 있다. 앞서 언급하였듯이, 이러한 차이의 근본적인 이유는 출판계의 통계자료와는 달리 도서관계의 통계자료에는 '이용자'인 국민의 목소리가 빠져있기 때문이다. 게다가 도서관계의 통계자료는 통계의 신뢰성에 있어서도 문제를 안고 있다. 조사방법에서 객관성을 결여하고 있기 때문이다. 즉, 개별 도서관들이 자체적으로 작성하여 제출한 운영현황을 취합해 놓은 것에 불과한 것이다. 그렇다고 해서 출판계의 통계자료가 한국인의 도서관 인식을 온전히 보여주는 것은 물론 아니다. '독서진흥'을 목적으로 수행한 조사이다 보니 도서관 관련 내용은 제한적이며 전문성 또한 미흡하다. 무엇보다도 도서관의 전문 기능과 전문 서비스에 대한 이해의 부족이 설문지의 구성에서부터 원천적으로 드러난다. 후에 상술하겠지만, 한국인의 도서관 인식에 관련된 다양하고 복합적인 특성을 헤아리기에는 조사주체의 역량에서부터 근본적인 한계가 느껴지는 것이다.

그렇다면 도서관을 연구하는 학자들은 한국인의 도서관 인식에 대해 어떠한 평가를 하고 있을까? 부실한 도서관계의 통계자료와는 달리, 도서관학자들의 연구에서는 한국인의 도서관 인식을 기늴하는데 도움이 되는 신뢰할 만한 내용을 접할 수 있을까? 지금부터 이 의문에 대한 답을 찾아가 보자.

## 2. 학술연구를 통해 본 도서관 인식

선행연구를 분석해 보면, 한국 도서관학계가 도서관의 가치 혹은 유용성을 입증하기 위한 연구에 본격적인 관심을 갖는 시기는 2000년을 전후한 것으로 보인다. 초기에는 개별 도서관을 사례로 하여 이용자의 만족도를 조사하려는 시도가 있었고(백향기 2001; 오동근 외 2001; 유양근 2005), 그러한 노력은 만족도 측정을 위한 도구의 개발과 그를 이용한 실제 조사로 이어졌다(오동근 2005; 김선에 2006; 2008). 그런 가운데, 도서관의 이용 혜택 혹은 경제적 가치를 객관적으로 입증하려는 연구가 잇따라 수행되었으며(차미경, 표순희 2008; 표순희, 고영만, 심원식 2011), 비록 일부이지만 도서관이용자의 만족도를 조사하기에 앞서 기본적인 정보요구부터 파악하려는 노력이 나타나기도 하였다(김용근 2008). 도서관이용자의 혜택을 입증하려는 학자들의 노력은

10) 여기서 '독서 혹은 자료 대출'이라는 항목이 다양한 해석을 가능하게 하지만, '자료 이용'이 도서관을 찾는 가장 큰 목적임을 짐작할 수는 있다.

11) 시간의 흐름에 따라 구성비의 차이가 나타나지만 전반적인 추세에는 큰 변화가 없다.

새로운 도서관법에 의거한 도서관 운영평가가 본격화되면서 만족도조사를 위한 표준도구의 개발로 옮겨갔으며(오동근 외 2009; 표순희 외 2009), 그러한 도구를 활용한 전국 단위의 만족도조사가 시도되기도 하였다(차성중 2011).

도서관, 특히 공공도서관의 유용성을 입증하려는 도서관학자들의 이러한 노력이 도서관의 양적 확충과 질적 개선에 긍정적인 영향을 미친 것은 주지의 사실이다. 그러나 그들의 연구를 통해서 도서관에 대한 한국인의 보편적 인식을 헤아리기는 여전히 쉽지 않다. 심지어 그들이 ‘도서관이용자’로 분류하고 있는 사람들이 도서관에 대해 갖고 있는 일상적 인식을 가늠하는 것조차 버겁다. 도서관이용자들이 도서관을 바라보는 솔직한 시선이 어떠한지, 그들이 도서관을 찾는 진정한 목적이 무엇인지, 나아가 도서관에 대한 그들의 만족도가 도서관의 전문 기능에 대한 온전한 이해에 기초하고 있는 것인지 등에 대한 기본적인 의문에 대한 답변을 그들의 연구에서 마주하기 어려운 것이다. 그들의 주장대로 연구의 비중이 도서관 중심(Use Study)에서 이용자 중심(User Study)으로 이동한 것은 분명해 보이는데, 이용자의 의식과 행태에 밀접하게 다가서서 그들의 진솔한 속내를 가감 없이 밝혀내려는 노력이 부족했거나 부실했기 때문이다.

한편, 도서관이용자를 대상으로 한 연구에서 비이용자를 포함하는 일반인으로 조사대상을 확대하기 시작한 것은 2010년대로 접어들어서 부터이다. 2011년에 오선경과 이지연이 전국의 시각장애인을 대상으로 하여 ‘공공도서관의 비이용 요인’을 조사한 것이 출발점으로 보인다(오선경, 이지은 2011). 그런 가운데 ‘특정 지역민을 사례로 하는 도서관 인식조사’는 장덕현과 강은영이 부산시민을 모집단으로 하여 ‘공공도서관에 대한 인식과 요구’를 조사하면서부터 물꼬가 트인 것으로 보인다(장덕현, 강은영 2012). 그들의 조사 이후 대학원생들의 학위논문 형태로 특정 지역민에 대한 도서관 인식조사가 지속되었으며(김하야나, 김기영 2014 등), 2015년에는 성인을 대상으로 한 전국 단위의 도서관 인식조사가 수행되기도 하였다(권나현 2015). 이후 최근까지도 지역민을 대상으로 한 도서관 인식조사는 이어지고 있는데, 특이하게도 거의 대부분이 지역의 대표도서관이나 공공도서관의 건립 혹은 운영을 위한 용역과제의 형태를 띠고 있다(장덕현 외 2014; 윤희윤 2016; 박승진 외 2016; 2017; 표순희, 차미경 2018; 장덕현 2020; 김선애, 권나현 2020; 강은영 2020).

〈표 3〉에 기재한 연구물은 2011년 이후 생산된 학술논문들 중에서 이 글의 논점을 풀어가는 데 긴요한 내용을 담고 있는 논문들을 선별해 놓은 것이다. 지금부터 이 논문들을 중심으로 한국도서관계의 연구자들이 조사한 ‘한국인의 도서관 인식’에 구체적으로 접근하고자 한다. 도서관 인식을 조사하기 위해 〈표 3〉에 기재한 학술연구에서 사용한 지표는 다양하고 복잡적이다. 구체적으로, 도서관의 중요성에 대한 공감을 비롯하여, 이용률, 이용빈도, 이용목적, 서비스 이용경험, 이용만족도, 불만요소, 비이용 이유, 개선요구, 혹은 선호하는 도서관서비스 등과 같은 다양한 요소들이 도서관 인식을 가늠하기 위한 지표로 활용되고 있다.

〈표 3〉 한국인의 ‘도서관 인식’을 조사한 최근 연구물 (2011~2020)

연구자	년도	제목	조사지역	조사방법
오선경·이지연	2011	시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구	전국	설문조사 면접조사
장덕현·강은영	2012	부산시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사연구	부산	설문조사
김하야나·김기영	2014	공공도서관 비이용 요인에 관한 연구: 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 중심으로	인천 (부평)	설문조사
권나현	2015	공공도서관 서비스 성과 평가: 일상생활에서의 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인의 인식을 중심으로	전국	설문조사 (외부의뢰)
윤희윤 외	2016	대구 시민의 공공도서관 인식 조사연구	대구	설문조사
곽승진 외	2016	충남대표도서관 운영 기본계획 수립을 위한 이용자 인식조사 연구	충남	설문조사
곽승진 외	2017	울산대표도서관 활성화를 위한 인식조사 연구	울산	설문조사
표순희·차미경	2018	공공도서관 사서와 이용자 인식 비교 연구: 서울시교육청 소속 공공도서관을 대상으로	서울	집단면담 설문조사
장덕현	2020	부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구 분석	부산	설문조사
김선에·권나현	2020	구립 공공도서관에 대한 지역주민의 인식 및 요구에 관한 연구: 마포 구립도서관 이용자를 대상으로	서울 (마포)	설문조사
강은영	2020	공공도서관 건립의 타당성을 위한 이용자 인식조사 연구: 부산시 사상구를 중심으로	부산 (사상)	설문조사

이들 가운데 필자는 먼저 ‘도서관의 필요성에 대한 공감’, ‘이용률’, 그리고 ‘이용빈도에 대한 조사결과에 주목하였다. ‘도서관에 대한 관심 정도’를 파악하기 위해서였다. 〈표 4〉는 이 세 지표들에 대한 측정값을 포함하는 논문들만 따로 정리해 놓은 것이다. 표의 통계에서 필자의 시선이 제일 먼저 머문 곳은 ‘도서관의 중요성에 대한 공감 비율’이었다. 관련 통계는 ‘공공도서관의 필요성에 공감하는 사람의 비율’이 최소 63%에서 최대 92%에 이르고 있음을 보여준다. 가령, 2012년에 부산시민을 대상으로 수행된 장덕현·강은영의 연구는 조사 참여자의 92%가 ‘공공도서관의 필요성’에 공감하고 있다. 뒤따르는 다른 지역에 대한 조사에서도 이 비율은 거의 유사하게 나타난다. 2016년에 대구시민을 대상으로 한 윤희윤 등의 연구, 그리고 2020년에 서울시민(마포주민)을 대상으로 한 김선에·권나현의 연구에서도 ‘공공도서관의 중요성’에 대한 지역민의 반응은 매우 긍정적이다. 그리고 이러한 긍정적인 반응은 ‘이용률’과 ‘이용빈도’에 대한 조사결과에서도 거의 동일한 것으로 드러난다. 표의 관련 통계가 보여주듯이, 도서관을 이용한 경험자의 비율은 조사대상자의 63%~98%에 이르며, 이용경험자 중에서 ‘주1회 이상’ 이용하는 ‘적극적인 이용자’의 비율 또한 평균 45%에 달한다.<sup>12)</sup> 이렇듯 도서관학자들이 조사한 결과에 따르면, 도서관에 대한 한국인의 관심은 단순히 긍정의 수준을 넘어서 대단히 우호적이라는 해석이 가능하다.

12) 가령, 2012년에 발표된 장덕현·강은영의 연구에 따르면, “최근 2년 이내에 도서관을 이용한 경험이 있는” 부산 시민의 비율은 74%이며, 그들의 54%는 주1회 이상 도서관을 이용하고 있다. 특히, 2020년에 장덕현이 단독으로 발표한 논문에서 도서관이용자의 비율은 8년 전 보다 증가하여 약 89%에 이르며, 그들 가운데 약 50%가 주1회 이상 도서관을 이용하고 있는 것으로 나타난다.

〈표 4〉 주요 연구에서 파악한 한국인의 '도서관에 대한 관심'

	조사 지역	조사 참여자	조사 참여자 중 이용자의 비율	주1회 이상 이용자의 비율	일상적 중요성 공감 비율
장덕현·강은영	부산	1,050명	74%*	54%	92%
권나현	전국	1,000명	63%	9.7%	-
윤희운 외	대구	385명	94%	34%	85%
곽승진 외	충남	244명	92%	47%	61%***
곽승진 외	울산	659명	98%	64%	78%***
장덕현	부산	300명	89%*	50%	63%***
김선애·권나현	서울 마포	1,106명	73%**	61%	90%
강은영	부산 사상	530명	85%*	38%	73%***

\*는 "2년 이내 이용 경험자" 비율이며, 나머지는 1년 이내 이용 경험자 비율

\*\*는 할당표집방식을 적용하여 이용자 집단과 비이용자 집단을 미리 선정하였음

\*\*\*는 공공도서관의 '신설'에 동의하는 조사 참여자의 비율

그런 가운데, 표에서 볼 수 있듯이, 유독 권나현의 조사결과에서는 다른 연구들의 조사결과와 다른 결이 읽혀진다. 도서관을 이용한 경험자의 비율도 상대적으로 낮지만, 이용빈도에 대한 측정값은 다른 연구들의 측정결과와 현저한 차이를 보인다. 권나현의 조사결과에 따르면, "최근 1년 이내 공공도서관을 이용한 경험이 있는 사람은 조사대상자의 약 63%이며, 그 중에서 '주1회 이상' 이용자의 비율은 10%에도 미치지 않는다. 이용자의 비율에서는 10%~35%가, 이용빈도에 있어서는 24%~54%가 다른 연구들의 측정값보다 적은 것이다. 이러한 조사결과는 권나현의 연구가 다른 연구들과는 달리 조사대상 지역을 전국으로 잡고 있으며 조사대상자 또한 18세 이상 성인으로 제한하고 있는 것과 밀접한 연관이 있어 보인다. 더불어 표본의 선정에 있어서 성별, 인력, 지역적 분포를 고려한 할당표집 방법을 적용하고 있는 점, 설문조사를 전문사회조사기관에 의뢰하여 온라인 패널을 통한 웹 방식으로 진행했던 것에도 관련이 있어 보인다. 그러나 그 이유가 어디에 있든지, 권나현의 조사결과는 다른 연구들의 조사결과와 달리, 공공도서관에 대한 한국인의 관심이 긍정적이기는 하지만 적극적인 이용으로 이어질 만큼 우호적인 것은 아니라는 추론을 가능하게 한다.<sup>13)</sup>

그렇다면 두 번째 요소인 '도서관의 기능에 대한 이해'와 관련하여 학술연구의 조사결과는 어떠한가? 이와 관련하여 필자가 특히 주목한 내용은 도서관이용행태를 보여주는 주요 지표들(즉, 이용목적, 서비스 이용경험, 이용만족도, 불만요소, 그리고 비이용 이유 등)에 대한 조사결과이었다. 비록 직접적이지는 않지만, 그러한 조사결과를 통해 도서관의 전문 기능에 대한 한국사회 구성원들의 이해 수준을 가늠할 수 있을 것으로 기대하였기 때문이다. 필자의 희망대로 앞서 인용한

13) 어느 조사결과가 '실체'에 보다 근접한 것일까? 냉철한 검증은 필요로 하는 문제이기에 이에 대한 논의는 다음 장에서 상술하기로 한다.

〈표 3〉의 학술연구에는 한국인의 일상에서 도서관이 차지하는 위상과 비중을 보여주는 다양한 조사결과가 담겨 있었다. 그 중에서도 특히 도서관의 '이용목적'에 대한 조사결과는 도서관의 기능에 대한 한국인의 이해 수준을 헤아리는데 있어 긴요한 출발점이 되었다. 가령, 〈표 5〉의 통계에서 확인할 수 있듯이, 2010년대를 살고 있는 한국인이 도서관을 찾는 가장 중요한 목적은 '자료의 이용'이다. 그리고 그 뒤를 이어서 개인학습, 시설·장비의 이용, 프로그램·행사 참여, 그리고 휴식·교류 등이 주요한 이용목적으로 부각되어 있다.<sup>14)</sup>

그러나 학술연구의 조사결과에서 '이용목적'과 관련하여 확인할 수 있는 것은 그게 전부였다. 필자가 궁금해 하던, 한국인이 도서관을 찾는 진정한 목적이 무엇인지, 즉, 한국인이 도서관의 방문이나 이용을 통해서 해결하고자 하는 실질적인 문제가 무엇인지에 대한 명쾌한 답변을 접할 수는 없었다. 이처럼 '자료의 열람이나 대출'이 겉으로 드러난 중요한 이용목적임은 확인할 수 있었지만, 무엇을 위한 혹은 어떤 문제의 해결을 위한 자료의 이용인지에 대한 궁금증은 그대로 남겨두어야 했다.<sup>15)</sup> 그러한 아쉬움의 끝자락에서 필자는 도서관계 연구자들의 도식화된 문제인식이 오히려 도서관이용자로 하여금 도서관의 고유한 기능을 곡해하도록 만들고 있을지도 모른다는 생각을 하였다. 도서관의 고유 기능에 대해 무지한 사람들에게 〈표 5〉에 적시한 6개 내외의 선택지를 제시하면서 '이용목적'을 밝히라고 하는 것이 거의 대부분의 학술연구에서 택하고 있는 조사 방식이었기 때문이다. 이처럼 '이용목적'에 대한 조사결과를 통해서 도서관의 고유 기능에 대한 한국인의 이해 수준을 가늠하고자 했던 필자의 시도는 아쉬움만 남기고 종료되었다.

이 과정에서 필자의 아쉬움을 더욱 짙게 만든 것은 '이용목적'의 조사를 위해 도서관학자들이 사용한 선택지가 앞서 언급한 출판계의 『국민독서실태조사』에서 사용한 선택지와 대동소이하다는 점이었다.<sup>16)</sup> 도서관계 학술연구의 전문성을 강조하기에는 질의의 구성은 물론이고 답변의 선택지조차 합리성이 부족한 것이다. 생각해 보자. '자료'는 도서관의 근간이 아니던가? 그런데 '자료의 열람과 대출'이라는 포괄적인 답변이 선택지에 포함되어 있는 것이다. 그보다는 차라리 자주 이용하는 '자료의 유형'이나 '자료이용의 목적'을 조사하는 것이 도서관 이용목적을 구체화하는데 도움이 되지 않았을까? 문제는 거기서 그치지 않는다. 선택지의 구성은 체계성마저 결여하고 있다. 가령, 도서관을 찾는 특정인 U는 개인학습을 위해서 자료를 대출할 수도 있고 시설(열람실)을 이용할 수도 있으며 도서관 프로그램에 참여할 수도 있는 것이 아닌가? 도서관을 이용하는 사람의 복합적인 '의도'를 헤아리기에는 여러모로 부족한 것이다. 게다가 답변 항목의 측정방법 또한 이용

14) 각 연구의 목적과 조사 대상에 따라 이용목적의 순위와 구성비에서 차이는 나타나지만, 전체적인 경향과 추세에 있어서 주목할 만한 특징이 보이지는 않는다.  
15) 필자의 궁금증은 곧 의구심으로 바뀌었다. 도대체 이러한 조사결과가 도서관정책을 주도하는 사람이나 단위 도서관의 운영진에게 어떤 도움이 되는 것일까? 자료구입비를 증액하는 것? 열람실을 증축하는 것? 시설과 장비를 첨단화하는 것? 휴식과 교류를 위한 공간을 확장하고 설비를 개선하는 것? 그 이상 어떤 도움이 되는 것일까?  
16) 실제로 윤희윤 등은 그들의 연구에서 『국민독서실태조사』의 선택지를 활용하고 있음을 밝히고 있다.

목적은 구체화하기에 적절하지 않다. 측정의 방점을 항목의 구성비에 두고 있는데, 그보다는 항목 별 비중에 방점을 두는 것이 '이용목적'의 다양성을 밝혀내는데 효과적이 아니었을까?

〈표 5〉 기존 연구에서 파악한 '도서관 이용목적'

(구성비, %)

	자료 열람 대출	개인 학습 공부	시설 장비 이용	프로그램 행사 참여	휴식 지인 교류	조사 연구	기타	합계
장덕현·강은영 (2012)	44.7	23.5	10.6	8.7	9.8	-	2.8	100.0
윤희운 외 (2016)	66.6	13.7	-	10.8	-	6.4	2.6	100.0
곽승진 외 (2017)	34.5	16.5	15.5	24.3	9.2	-	-	100.0
장덕현 (2020)	41.1	32.5	10.1	8.7	6.5	-	1.2	100.0

\*윤희운은 '자료의 열람과 대출' 대신에 '독서, 도서대출'로 표기하고 있다.

그렇다면 '이용목적' 외의 다른 지표들(가령, 서비스 이용경험, 이용만족도, 불만요소, 그리고 비이용 이유 등)에 대한 조사결과는 어떠할까? 〈표 6〉의 자료는 기존 학술연구에서 도서관에 대한 인식 혹은 요구를 조사하고자 사용한 지표들 중에서 '도서관의 고유 기능에 대한 이해'를 가늠하는데 도움이 되는 지표들만 선별해 놓은 것이다. 각 지표의 측정요소들이 다양하여 표준성을 찾기가 쉽지는 않지만, 그 내용을 상세히 비교해 보면 도서관의 고유 기능에 대한 연구자들의 시각을 가늠할 수 있다. 즉, 연구자들이 중시하는 도서관의 기능에는, 물리적 접근성, 자료의 양과 질, 시설 및 공간, 프로그램(독서, 문화), 디지털 서비스(홈페이지, 인터넷), 그리고 사서의 서비스 등이 포함되어 있다. 연구자들은 이러한 기능들을 설문지에 제시하면서 설문 참여자들의 이용여부, 이용만족도, 불만요소, 혹은 비이용 이유 등을 조사하고, 그 결과를 '도서관에 대한 인식' 혹은 '도서관서비스에 대한 기대 혹은 요구'로 발표해온 것이다.<sup>17)</sup> 이처럼 앞선 논의에서 불거졌던 학술연구의 '문제와 한계'는 여기서도 그대로 이어진다. 도서관 인식조사를 표방하고는 있지만 '도서관 이용행태'를 조사하는데 그치다보니 막상 이용자가 도서관 방문을 통해서 해결하고자 하는 '문제의 본질'은 헤아리기조차 어려운 것이다.<sup>18)</sup>

17) 흥미롭게도 도서관학자들이 '비이용 이유'를 조사하기 위해 사용한 선택지도 『국민독서실태조사』에서 '비이용 이유'를 밝혀내기 위해 사용한 선택지와 매우 닮아있다. 참고로, 『국민독서실태조사』에서 사용한 선택지의 항목은 다음과 같다: 필요가 없어서, 시간이 없어서, 거리가 멀어서, 자료가 없어서, 프로그램이 없어서, 전담인력이 없어서, 개관시간이 짧아서, 이용이 까다로워서, 책을 사서 읽어서, 기타. 이처럼 도서관학자들의 시각과 역량이 출판계의 도서관 연구수준을 넘어서지 못하고 있다.

18) 즉, 도서관 인식을 조사함에 있어서 조사대상자의 요구(needs)에 먼저 주목하고, 그러한 요구의 충족 과정에서 도서관의 쓰임새를 분석하고자 하는 노력이 전반적으로 부족한 것이다. 물론 드물긴 하지만 예외도 있다. 〈표 6〉에

〈표 6〉 ‘도서관 기능에 대한 이해’와 관련된 기존 학술연구의 조사 내용

	지표	측정 요소
오선경·이지연 (2011)	비용 요인	개인적 요인: 필요 없음, 관심부족, 시간 없음, 자료/서비스 모름, 이용경험 부족, 이용방법 모름 등
		도서관적 요인: 비접근성, 자료 부족, 직원 태도, 홍보 부족, 편의시설 불편, 분위기 불편, 서비스 불만 등
장덕현·강은영 (2012)	서비스 만족도	인쇄자료, 디지털자료, 자료의 최신성과 입수의 신속성, 홈페이지, 내부공간, 문화프로그램, 사서, 이용시간
	비용 이유	필요 없음, 시간 없음, 접근 불편, 위치 모름, 서비스 모름, 프로그램 부재, 자료 부족, 사서 부족, 기타
김하야나·김기영 (2014)	비용 요인	동기 부족(관심 부족, 필요 없음 등) 도서관에 대한 지식 부족(경험 부재, 자료/서비스/이용방법 모름) 접근성 문제(거리, 교통 등), 오해와 편견(홍보 부족)
권나현 (2015)	이용 서비스 유형	별도의 〈표 7〉 참조
	이용 서비스 혜택	별도의 〈표 10〉 참조
윤희윤 외 (2016)	서비스 이용경험	독서, 잡지열람, 열람실, 시청각열람, 평생학습프로그램, 문화프로그램, 독서프로그램, 참고봉사
	비용 이유	필요 없음, 시간 없음, 접근불편(거리·교통), 찾기 어려움, 프로그램 부재, 자료부족, 사서부족, 이용절차 어려움, 개관시간 짧음, 타도서관 이용, 도서대여점 이용, 기타
곽승진 외 (2017)	요구사항	양질의 자료 확충, 독서프로그램 다양화, 디지털자료 보완, 모바일서비스 개선, 향토자료 강화, 문화 활동 강화, 시설과 공간의 질적 확충 등
장덕현 (2020)	서비스 이용경험 (서비스 만족도)	자료 열람·대출, 사서 질의응답, 독자상담 및 독서치료, 문화행사 및 프로그램, 정보활용교육, 상호대차서비스, 공간 및 시설 이용
	이용 영향 요소	다양한 자료, 쾌적한 시설 및 공간, 다양한 행사와 프로그램, 접근성(위치), 사서의 전문서비스, 기타
권나현·김선애 (2020)	불만내용	필요자료 부재, 대출자료 부족, 자료의 다양성 미흡, 비접근성(거리), 프로그램 부실, 직원의 자질, 직원의 태도, 도서관(독서) 분위기, 기타

그런 가운데 앞서 인용했던 권나현의 연구에서는 한국인(성인)의 도서관 기능에 대한 이해 수준을 엿보는데 도움을 주는 내용을 간접적으로나마 접할 수 있다. 그녀는 이용자가 즐겨 찾는 ‘도서관서비스의 유형’을 15개로 세분함으로써 한국인이 공공도서관을 찾는 목적에 한 걸음 더 다가서는데 도움을 준다. 가령, 〈표 7〉의 데이터가 보여주듯이, ‘월1회 이상’ 도서관을 찾는 한국인이 중시하는 공공도서관의 기능은 자료제공, 홈페이지 제공, 학습공간제공, 휴식공간제공, 인터넷제공, 사서의 참고서비스 등으로 다른 연구의 조사결과와 의미 있는 차이를 보인다. 특히, 이용자가 찾는 서비스 가운데 2/3가 ‘각종 자료의 이용(도서열람, 도서대출, 신문·잡지열람, 전자자료 열람·대출 등)’과 관련되어 있어서 다른 연구의 조사결과보다 ‘자료제공’이 차지하는

포함하지는 않았지만, 2016년에 이지영 등이 발표한 “시민 정보요구의 범주화 연구”는 지역민의 일상적 정보요구를 조사하여 범주화 하면서, 정보요구의 충족을 위한 도구로서 공공도서관에 대한 지역민의 기대 수준을 기술하고 있다. 단지, 도서관 인식에 대한 조사가 개별 면담자의 ‘기대 수준’을 간략히 언급하는데 그치고 있어 아쉬움을 줄 뿐이다(이지영 외 2016).

비중이 상대적으로 크게 나타난다. 게다가 '주1회 이상' 공공도서관을 찾는 적극 이용자집단에서는 조금은 다른 특징 또한 감지할 수 있다. 공공도서관의 '단골손님'들은 자료제공보다 인터넷과 학습공간의 제공에 좀 더 큰 비중을 두고 있으며, 자료이용에서도 열람 위주의 행태가 두드러지는 것이다.

〈표 7〉 권나현이 파악한 도서관 '방문빈도'와 '서비스 유형별 이용빈도' (구성비, %)

	'주1회 이상' 이용	'월1회 이상' 이용	'전혀' 이용하지 않음
도서열람	8.7	53.3	9.2
도서대출	5.7	49.9	12.9
홈페이지 접속	4.5	36.9	36.6
열람실에서 개인 학습	7.8	36.4	37.1
휴식(시간 보내기)	5.6	35.2	30.4
인터넷 이용	10.0	35.2	38.3
신문·잡지 열람	5.7	30.0	44.5
사서에게 자료/정보 문의	2.9	27.3	33.4
전자자료 열람 및 대출	3.3	22.6	53.3
컴퓨터/정보이용교육 참여	4.0	21.8	63.8
참고자료 이용	2.7	21.1	50.4
음악 청취	5.2	17.9	69.3
도서관 주관 프로그램 참여	1.9	15.5	65.2
비디오·DVD 시청 및 대출	1.9	14.9	67.1
음악자료 대출	1.7	14.4	75.4

〈출처〉 권나현의 논문(2015)에 수록된 〈표 3〉의 통계에서 방문빈도를 세 가지로 단순화하여 재정리하였음.

이처럼 권나현의 조사결과에는 도서관의 고유 기능에 대한 한국인의 이해 수준에 다가서는 데 유용한 내용이 담겨있다. 그러나 그럼에도 불구하고 그녀의 연구 또한, 앞서 언급하였던 기존 연구에 내재하는 구조적 한계로부터 자유로워 보이지는 않는다. 즉, 연구의 초점이 도서관을 찾는 이용자의 내면이 아니라 이용자가 주로 찾는 도서관서비스의 상대적 비중을 분석하는데 치우쳐 있다. 그러다보니 한국인이 공공도서관을 찾는 외형적 목적을 구체적으로 드러내는 데는 일정 부분 기여하고 있지만, 한국인으로 하여금 공공도서관을 찾게 만드는 잠재적 요구의 실체를 밝혀내는 데는 한계를 노정하고 있다. 즉, 다른 연구에서와 마찬가지로, 도서관이용자가 무엇을 위해 도서를 대출하고 홈페이지에 접속하며 프로그램에 참여하고 사서에게 문의하는지에 대한 궁금증을 해소시켜 주지 못하는 것이다. 이렇듯 '안타깝게도' 도서관계에서 생산된 학술연구의 조사결과를 참조하면서 도서관의 고유 기능에 대한 한국인의 이해 수준에 다가서고자 했던 필자의 시도는 긍정적인 결과로 이어지지 못한 채 종결되었다.

### Ⅲ. 도서관 인식의 실제적 진실

지금까지 살펴보았듯이 ‘도서관 인식’을 조사한 국가통계와 학술연구는 그 성격과 목적에 따라 조사의 대상과 내용 그리고 접근방식이 천차만별이다. 그러다보니 조사에 활용하는 지표의 유형과 구성에서부터 현저한 차이가 존재한다. 게다가 지표 값의 측정방법 또한 조사마다 상이하므로 조사결과를 종단으로 비교하는 것은 차치하고 단순한 횡적 비교조차 어려운 실정이다. 결과적으로, 기존 연구의 조사결과를 활용하여 한국인의 도서관 인식에서 나타나는 보편적 특징을 도출하고, 거기서 한 걸음 더 나아가 시간의 흐름에 따른 변화추이를 가늠하는 작업은 현실적으로 어려운 상태이다. 실정이 이렇다보니 한국인의 도서관 인식을 ‘상대적 관점’에서 평가하고자 했던 필자의 다음 계획 또한 난관에 봉착할 수밖에 없었다. 도서관선진국과의 비교를 위해서는 한국인의 도서관 인식을 객관적으로 밝혀낸 신뢰할만한 자료의 확보가 필수적이기 때문이다. 이처럼 도서관 인식의 상대적 평가를 위해서는 기존 조사결과와의 객관적 신뢰성을 검증하여 ‘실체적 진실’에 다가서는 작업이 무엇보다 선행되어야 하는 것이다.

도서관 인식의 ‘실체적 진실’에 다가서기 위해서 필자는, 기존의 국가통계와 학술연구를 망라하여 한국인의 도서관 인식을 가장 겸손하게(즉, 상대적으로 낮게) 평가하고 있는 조사결과에 먼저 주목하였다. 그리곤 지금까지의 도서관 인식조사에서 가장 보편적으로 활용되어온 요소들, 즉, 도서관에 대한 기본적인 관심의 정도를 보여주는 지표(이용률과 이용빈도), 그리고 도서관 기능에 대한 이해의 수준을 보여주는 지표(이용목적, 자주 이용하는 서비스 등)에 대한 조사결과부터 집중적으로 검토하였다.

#### 1. 도서관에 대한 관심 정도

먼저, 공공도서관 이용률과 관련된 가장 겸손한 측정치는 앞서 살펴본 출판계의 통계자료에서 만나볼 수 있다.<sup>19)</sup> 출판계의 통계자료에 따르면, “1년에 1회 이상 공공도서관을 방문하는 이용자의 비율”은 최저 22%(2017년)에서 최고 30%(2013년)인 것으로 나타난다(〈표 2〉 참조). 1년에 단 1회라도 공공도서관을 찾은 한국인은 10명 중에서 2~3명 정도인 것이다. 그러나 도서관계의 학술연구에서 파악한 동일 지표의 측정치는 이보다 최소한 2~3배는 높다. 가장 낮은 측정치는 63%로, 이는 1년에 1회 이상 공공도서관을 이용하는 한국인(18세 이상)이 10명 중에서 6명을 넘는 것을 의미한다(〈표 4〉 참조). 게다가 18세 미만을 조사대상에 포함하고 있는 다른 조사결과에서 동 지표의 측정치는 무려 90%를 상회하기도 한다.<sup>20)</sup> 거의 대부분의 한국인이 공공도서관

19) 필자는 앞서 출판계의 통계자료가 도서관계의 통계자료보다 한국인의 도서관 인식을 들여다보는데 상대적으로 유용하다는 주장을 하면서, 특히, 조사방법의 객관성에 있어서 도서관계의 문제점을 언급한 바 있다.

이용자라는 이야기이다. 이러한 조사결과를 어떻게 받아들여야 할까? 출판계의 통계와 도서관계의 통계 중에서 어느 것이 실제적 진실에 근접해 있는 것일까?

객관성이 담보된 전국 규모의 조사를 새로이 실시하지 않고서는 이 질의에 대한 해답을 찾는 것은 어려워 보인다. 단지, 필자의 주관적 경험에서 볼 때, 도서관계의 통계가 다소 과장되어 있다는 느낌을 지울 수 없다. 가령, 앞서 살펴본 바와 같이, 부산시민을 대상으로 수행된 학술연구는 ‘조사시점 2년 이내 공공도서관 이용 경험자’의 비율이 80% 이상인 것으로 보고하고 있다(〈표 4〉 참조). 그런데 필자가 2011년부터 2019년까지 부산대 문헌정보학과 학생들에게 부과했던 “부산시민의 도서관이용행태”에 대한 과제의 보고서에 따르면, 이 시기에 부산시민 중에서 생애 1회라도 공공도서관을 방문한 경험이 있는 사람의 비율은 최저 12%에서 최대 43%에 걸쳐 있다. 특히, 최근 1년 이내 공공도서관 방문자의 비율은 9%에서 17% 사이에 머물러 있다.<sup>21)</sup> 비록 통계의 신뢰도가 학술연구의 수준에는 한참 미치지 못하지만, 필자가 간접적으로 파악한 부산시민의 공공도서관 방문비율은 도서관계의 추정치보다는 출판계의 추정치에 다가가 있는 것이다.

도서관계의 학술연구가 도서관에 대한 한국인의 관심을 실제보다 과도하게 평가하고 있을지도 모른다는 필자의 의구심은 도서관선진국의 관련 자료를 검토해 보면 더욱 짙어진다. 가령, 미국 도서관계에서 최근에 생산한 자료를 참조해 보면, 16세 이상 미국인 가운데 연1회 이상 공공도서관을 방문한 사람의 비율은 50% 내외인 것으로 파악된다. 이 비율은 2012년에 53%로 최대치였다가 2015년에는 48%까지 하락한다(Pew Research Center 2016). 영국의 경우도 미국과 유사하여, 15세 이상 영국인 가운데 연1회 이상 공공도서관 이용자의 비율은 47%에 머물러 있다(Johnson 2019). 만약 앞서 살펴본 도서관계 학술연구의 조사결과가 실제적 진실에 근접해 있다면, 공공도서관을 찾는 한국인의 비율이 미국인이나 영국인의 비율보다 월등하다는 이야기가 된다. 그러나 출판계의 조사결과가 정확하다면, 한국인의 공공도서관 이용률은 미국인과 영국인의 절반 수준에 그친다. 이처럼 어느 조사결과를 수용할지에 따라 이용률에 대한 평가는 정반대가 되는 것이다.<sup>22)</sup>

이 문제를 좀 더 객관적으로 들여다보고자 필자는 국제기구의 통계자료에 주목하였다. 〈표 8〉은 IFLA의 공식자료에 기초하여 주요 국가의 ‘공공도서관 이용자 현황’을 정리해 놓은 것이다. 그런데 IFLA의 관련 통계는 앞서 언급한 ‘필자의 우려’와는 다른 결과를 보여준다. 한국인의 공공도서관 이용률이 영국이나 독일 같은 주요 선진국에 월등히 앞서 있는 것이다. 구체적으로, 한국의

20) 가령, 박승진(2017년)이나 윤희운(2016년)이 주도한 조사결과에서 동 지표에 대한 추정값이 90%를 상회한다. 이는 울산시민 혹은 대구시민 가운데 “적어도 10명 중에 9명이 1년에 1회 이상 도서관을 이용한다.”는 것을 의미한다.

21) 학생들이 매년 팀 과제의 형태로 수행한 조사의 결과이고 조사대상자의 규모도 평균 50명 내외에 불과하다보니, 조사결과의 객관적 신뢰도가 전문적인 학술연구에 미치지 못함은 당연하다.

22) 통계의 정확성이 중요한 이유는 정책 추진의 근거가 되기 때문이다. 가령, 도서관계의 통계대로 한국인의 공공도서관 이용률이 미국인과 영국인에 비해 월등하다면, 공공도서관의 증설이 한국 도서관계의 핵심 과제가 되는 것이다. 그러나 출판계의 통계대로 한국인의 공공도서관 이용률이 미국인과 영국인의 절반 수준에 불과하다면, 공공도서관 이용률 증진이 한국 도서관계의 최대 과제가 되는 것이다.

공공도서관 등록회원(registered users)은 전체 인구의 절반에 근접할 정도로 그 비율이 높다. 이 수치를 주요 국가들에 비교해 보면 한국의 높은 수준이 명확히 다가온다. 심지어 공공도서관의 연평균 방문자에 있어서 한국은 주요 선진국들은 물론이고 미국조차 앞서는 것으로 나타난다. 기준연도가 다르긴 하지만, 한국인의 공공도서관 방문회수는 연평균 5.3회로 미국인의 연평균 4.1회를 능가하고 있다. 이처럼 IFLA의 통계에 따르면, 한국인의 공공도서관 이용행태와 관련한 필자의 부정적 판단은 잘못된 것으로 나타난다. 즉, 국제통계는 출판계의 조사결과보다는 도서관계의 조사결과에 실제적 무게감을 실어주고 있는 것이다.

〈표 8〉 주요 국가의 공공도서관 방문자 현황

		한국	일본	영국	독일	캐나다	미국
전체인구 (명)		5,160만	12,720만	6,660만	8,310만	3,760만	33,100만
등록회원	수	2,530만	3,140만	820만	610만	1,320만	17,180만
	비율(%)	49.0%	24.7%	12.3%	7.3%	35.1%	51.9%
방문자	수	27,210만	-	24,340만	10,920만	16,390만	135,310만
	빈도(회)	5.3회	-	3.7회	1.3회	4.4회	4.1회

〈출처〉 IFLA, *Library Map of the World* (<https://librarymap.ifla.org/map>)

기준연도는 한국(2017년), 일본(2015년), 영국(2018년), 독일(2019년), 캐나다(2012년), 미국(2016년)

방문 평균(회)는 인구 1인당 연평균 방문회수

그렇다면 이번에는 도서관계의 학술연구에 다시 주목해 보자. 앞서도 확인하였지만, 도서관계의 학술연구에는 한국인의 공공도서관 이용이 양적으로 활발함을 보여주는 증거가 풍성하다. 〈표 4〉에서 살펴본 것처럼, ‘주1회 이상’ 공공도서관을 이용하는 적극적 이용자의 비율이 전체 이용자의 50% 내외에 이르는 것으로 학술연구들은 보고하고 있다.<sup>23)</sup> 흥미롭게도 이 지표에 있어서는 출판계의 통계자료 또한 도서관계 학술연구와 유사한 결과를 보여준다. 한국인의 공공도서관 이용빈도가 국제적인 시각에서 볼 때 상대적으로 높은 수준인 것으로 평가하고 있는 것이다. 가령, 2019년도 『국민독서실태조사』에 참여한 한국인의 공공도서관 이용회수는 연평균 7.2회이다. 이 수치는 IFLA에 공식적으로 등록된 이용회수(5.3회)보다도 높은 것이며, 주요 선진국들의 이용빈도를 현저한 차이로 상회하고 있다. 특히, 출판계의 조사에서 ‘공공도서관 이용자’라고 밝힌 적극적 이용자집단의 도서관 방문회수는 연평균 25회에 달할 정도이다(〈표 2〉 참조). 이처럼 도서관계의 학술연구는 물론이고 출판계의 일부 통계에서조차 한국인의 공공도서관에 대한 관심이 도서관선진국의 수준에 이미 도달해 있음이 드러나는 것이다.

그런데 이러한 통계수치가 도서관에 대한 한국인의 관심을 ‘있는 그대로’ 나타내고 있다고 느껴지지 않는 이유는 무엇일까? 이 글의 도입부에서 소개했던 공공도서관에 대한 지역민의 부정적

23) 단지, 앞서 살펴보았듯이, 권나현의 조사결과만이 예외로 이 수치를 9.7%로 보고하고 있는 것이다.

시각은 지극히 예외적인 사례이며, 앞서 인용했던 부산대 학생들의 조사결과는 실체를 잘못 파악한 오류에 불과한 것일까? 이에 더해, 도서관이용자 중에서 적극 이용자가 차지하는 비율이 9.7%인 것으로 측정하여 다른 조사결과의 1/5에도 미치지 않는 것으로 분석한 권나현의 연구조차도 진실로부터 괴리되어 있는 것일까? '한국의 부실한 도서관 인프라와 후진적인 도서관문화'에 대한 필자의 편견이 과도한 탓일지는 몰라도, 필자는 한국 도서관계의 조사결과는 물론이고 IFLA의 통계조차 외형 그대로 수용하기가 쉽지 않다.<sup>24)</sup> 그보다는 차라리, 비록 조사항목의 정교함은 부족하지만, 지난 십년 동안의 지속적인 조사를 통해 “연1회라도 공공도서관을 방문한 적이 있는 사람의 비율”이 전체 한국인의 22%에서 30% 사이에 놓여있는 것으로 파악하고 있는 출판계의 조사 결과에 고개를 끄덕이게 되는 것이다.

그 이유는 명료하다. 앞서 살펴보았듯이, 도서관계의 통계자료는 조사방법에 있어서 객관성을 결여하고 있으며, 도서관학계의 연구논문은 대부분이 특정 지역을 사례로 하여 1회성으로 수행된 용역연구의 결과에 기초하고 있어 보편성이 부족하기 때문이다. 특히, 학술논문의 거의 대부분이 조사대상의 선정과 설문지의 구성에서부터 도서관 중심적 혹은 친화적 의도를 진하게 반영하고 있다 보니 조사결과에 대한 객관적 신뢰성을 담보하기가 버거운 실정이다.<sup>25)</sup> 게다가 IFLA의 도서관 통계 또한 객관적 신뢰성에 근본적인 한계를 지니고 있다. 주지하다시피 IFLA의 '국가별 통계'라는 것이 각국의 국가도서관 혹은 도서관협회 등에서 자체적으로 작성하여 제출한 것을 단순히 집계해 놓은 것이기 때문이다.<sup>26)</sup> 다른 국가의 실정은 모르겠지만, 적어도 IFLA의 한국 관련 통계는 객관적 신뢰성을 담보하기 어려운 상태이다.<sup>27)</sup> 이처럼 한국인의 공공도서관에 대한 관심이 도서관선진국의 수준에 도달해 있다고 주장하기에는 관련 증거 자체가 부실한 것이다.

## 2. 도서관 기능에 대한 이해 수준

그렇다면 '도서관 기능에 대한 이해 수준'은 어떠한가? 기존하는 국가통계와 학술연구의 방법론

24) 참고로, 미국인의 도서관 이용률에 대한 조사에 따르면, 1달에 여러 차례(several times) 공공도서관을 이용하는 적극 이용자의 비율은 2015년 기준으로 28%인 것으로 나타난다(Pew Research Center 2016). 2016년 기준으로 미국의 공공도서관은 17,227개로 인구 2만 명에 1개이지만, 한국의 공공도서관은 1,042개로 인구 5만 명에 1개관이다(도서관정보정책위원회 2018). 이처럼 기본 인프라조차 열악한데도 불구하고, 한국 도서관계의 학술연구에서는 한국인의 공공도서관 이용이 미국인의 공공도서관 이용보다 적어도 2배는 활발하다고 주장하고 있다.

25) 출판계의 『국민독서실태조사』가 조사대상의 선정에서부터 데이터의 수집 및 분석에 이르기까지 '과학적 연구'의 신뢰성을 담보하기 위해 노력하고 있는 것과는 대조적이다.

26) 가령, <표 8>의 한국 관련 통계를 <표 1>의 국가통계와 비교해 보면, IFLA에 기재되어 있는 한국 관련 통계의 출처가 어디인지 명료해진다.

27) IFLA의 한국 관련 통계를 신뢰할 수 없는 전형적인 사례를 들어 보자. 가령, IFLA의 학교도서관 통계에 따르면, 2017년 기준으로 한국의 학교도서관 수는 11,644개이며, 도서관 등록회원은 무려 6,850만명에 달한다. 얼핏 보아도 통계의 오류이다. 특히, 학교도서관 이용자의 수 또한 6,850만명으로 표시되어 있는 것으로 보아 오류가 확실하다.

적 문제점과 내용적 한계에 대해서는 이미 상술한 바 있다. 특히, 도서관 기능에 대한 이해 수준을 가늠하는데 유용한 지표들(즉, 이용목적이나 이용만족도)을 조사함에 있어 거의 대부분의 연구들이 이용자의 요구와 경험이 아니라 도서관의 기존 업무에 기초하여 작성한 설문지를 사용하고 있음을 지적한 바 있다. 그러한 도서관 중심의 접근법은 조사 참여자로 하여금 도서관의 본질적 기능을 편협하게 인식하도록 만들거나 심지어 곡해하도록 만들 가능성이 농후하다. 따라서 기존 조사결과에 의존하여 ‘도서관 기능에 대한 이해 수준’에 접근하고자 했던 필자의 고민은 더욱 깊어질 수밖에 없다. 그러나 그러한 한계에도 불구하고 필자는 기존 조사결과를 활용하면서 논의를 이어가고자 한다. 단지, 논의의 초점을 도서관 기능에 대한 곡해의 심각성을 드러내는데 두고, 그 과정에서 한국인의 도서관 인식에 내재하는 토착적인 특징과 구조적인 한계를 밝혀내고자 한다.

먼저, 기존 조사결과에 따르면, 한국인이 도서관을 찾는 가장 중요한 목적은 ‘자료의 이용’에 있다. 도서관계의 조사결과에서는 물론이고 출판계의 통계자료에서도 이러한 특징은 유사하게 관찰된다.<sup>28)</sup> 도서관의 핵심 기능이 자료의 제공을 통해 고객의 정보문제 해결을 지원하는데 있는 만큼, 기존 조사의 결과대로라면 도서관의 핵심 기능에 대한 한국인의 ‘이해 수준’이 긍정적이라는 평가가 가능하다. 그러나 상대적 관점에서 ‘이해 수준’을 평가할 때는 이와는 다른 추론이 가능하다. 가령, IFLA에 등록되어 있는 주요 국가의 공공도서관 대출자료 현황에 주목해 보자. <표 9>의 통계에서 확인할 수 있듯이, 연평균 대출자료의 규모에 있어서 한국의 수준은 캐나다와 미국 그리고 일본에 비해 절반에도 미치지 못하는 수준이다. 앞서 IFLA의 국가별 도서관 통계에서 드러난 공공도서관 ‘등록회원의 수’나 ‘방문자의 수’에 있어서의 우월적인 수준과는 매우 다른 모습이다. 방문자의 규모에 비해서 자료의 이용은 상대적으로 빈약한 것이다. 비록 단순 통계에 불과하지만, 도서관의 고유 기능에 대한 한국인의 이해 수준을 긍정적으로 평가하는 것을 주저하게 만드는 대목이다.<sup>29)</sup>

<표 9> 주요 국가의 공공도서관 대출자료 통계

	한국	일본	영국	독일	캐나다	미국	
전체인구 (명)	5,160만	12,720만	6,660만	8,310만	3,760만	33,100만	
대출자료	권	12,660만	69,490만	19,610만	17,810만	30,410만	197,090만
	평균(권)	2.5권	5.5권	2.9권	2.1권	8.1권	6.0권

<출처> IFLA, *Library Map of the World* (<https://librarymap.ifla.org/map>)

기준년도는 한국(2017), 일본(2015), 영국(2018), 독일(2019), 캐나다(2012), 미국(2016)

대출자료의 평균은 인구 1인당 연평균 대출권수

28) 도서관 이용 목적을 조사하기 위해 출판계에서는 “독서 혹은 자료 대출”이란 항목을 선택지에 사용하고 있다. 이 항목은 다양한 해석을 가능하게 하지만, 필자는 “독서”의 의미를 “대출”과 병립되는 자료의 “열람”으로 해석해도 무리가 없다고 판단하였다. 여차피 ‘자료의 이용’이 공공도서관을 찾는 사람들의 가장 중요한 목적인 것이다.

29) 앞서 살펴보았듯이, IFLA의 한국 관련 통계는 신뢰성에 근본적인 문제가 있다. 거품의 가능성이 짙은 것이다. 따라서 관련 통계의 실제 수준은 그보다 더욱 낮을 수도 있다.

자료이용을 중심에 놓고 '도서관 기능에 대한 이해 수준'을 기늴하고자 할 때 자료의 양적 규모 못지않게 중요한 요소가 '자료이용의 실체, 즉, 질의 문제'이다. 즉, 자료이용의 목적이 도서관의 고유 기능과 질적으로 연계되어 있는지의 여부를 파악하는 것이 중요하다. 그런데 대부분의 학술연구에서 이에 대한 논의 자체가 제한적이다 보니 도서관 기능에 대한 이해 수준을 파악하는데 도움을 주는 데이터를 접하기 어려운 것이다. 여기서 문제를 더욱 심각하게 만드는 것은 그러한 한계가 자료이용에 대한 조사결과에만 해당되는 것이 아니라는데 있다. 도서관 홈페이지나 인터넷 장비를 이용하는 목적, 도서관 프로그램이나 행사에 참여하는 목적, 심지어 열람실에서의 개인학습 목적 등에 대한 객관적인 데이터 또한 부족하거나 부실하기는 마찬가지이다. 실정이 그렇다보니 대부분의 학술연구에서 '도서관 이용자'로 규정하고 있는 집단의 도서관 기능에 대한 이해 수준조차 제대로 규명하기 어려운 것이다.

그런 가운데, 비록 직접적인 조사의 결과는 아니지만, 앞서 언급한 권나현의 연구에는 공공도서관의 고유 기능에 대한 이용자의 인식에 다가서는 것을 가능하게 하는 내용이 담겨 있다. 가령, 권나현은 공공도서관 서비스의 성과영역을 업무(일), 학습활동, 일상생활, 여가활동으로 분류하고, 각 영역에서의 서비스 혜택을 세분화하여 이용자의 평가를 이끌어내고 있다. 그녀의 조사결과에는 이처럼 한국인(성인)으로 하여금 공공도서관을 찾게 만드는 동인 혹은 요구가 제시되어 있는 것이다. 그녀의 조사결과에 따르면, 한국인(성인)은 일상적 문제와 관련된 다양한 영역에서 도서관서비스를 이용하고 있으며, 그들의 상당수가 도서관서비스의 혜택을 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타난다. 그녀의 조사결과를 재정리한 <표 10>에서 볼 수 있듯이, 공공도서관을 이용한 경험이 있는 한국인(성인)의 90% 이상이 '학습 기회 혹은 자기계발'과 관련하여, 60% 내외가 '구직활동 혹은 업무수행' 등과 관련하여, 그리고 60% 이상이 '자녀양육 혹은 법률 및 경제문제' 등과 관련하여, 공공도서관이 제공하는 서비스의 혜택을 긍정적으로 평가하고 있다.

<표 10> 권나현의 연구에서 파악한 '이용 서비스의 혜택'에 대한 인식 (절대비율, %)

성과영역	혜택항목	'자주' 도움이 됨	'가끔 혹은 때때로' 도움이 됨	'전혀' 도움이 되지 않음
업무/일	구직활동	3.3	51.3	45.3
	구체적인 업무수행	7.3	54.4	38.3
	직업교육 및 능력개발	9.7	53.2	37.2
학습활동	교육 및 학습 기회	19.1	72.4	8.6
	여가 중 자기계발	21.8	68.7	9.5
	정규교육 및 학위 취득	8.7	59.0	32.3
일상생활	가사일	3.7	49.3	47.1
	자녀양육 및 교육	15.4	50.9	33.7
	주택 (문제)	4.8	52.3	42.9
	소비, 경제, 법률	7.3	54.0	38.6
	건강 문제	9.5	59.0	31.5
	여행, 휴가	10.5	61.9	27.7
	대인관계 및 사회생활	4.5	49.7	45.8

성과영역	혜택항목	'자주' 도움이 됨	'가끔 혹은 때때로' 도움이 됨	'전혀' 도움이 되지 않음
여가활동	소설 및 비소설류 독서	26.7	67.4	5.9
	문화생활	9.9	55.5	34.7
	예술/창작(미술, 음악)	7.5	53.4	39.1
	운동, 등산, 야외 활동	4.6	49.0	46.5
	역사/사회 관련	11.6	62.7	25.8
	사회문제 관심, 참여	9.2	59.5	31.3

〈출처〉 권나현의 논문(2015)에 수록된 통계(〈표 4〉)에서 발췌하여 '혜택 정도'를 다시 정리하였음. 참고로, 권나현은 '혜택정도'를 4단계(전혀 도움이 안됨, 가끔 도움됨, 때때로 도움됨, 자주 도움됨)로 분류함.

권나현의 이러한 조사결과가 '실체적 진실'에 가까이 있다면, 한국인의 도서관 인식은 이미 도서관선진국의 수준에 도달해 있다는 해석이 가능해진다.<sup>30)</sup> 그런데 이렇듯 긍정적인 조사결과에 대해 필자는 왜 선뜻 공감하기 어려운 것일까? 조사결과가 실체적 진실보다 부풀려 있을지도 모른다는 생각이 필자에겐 짙은 것이다. 그렇다면 그 이유 혹은 근거는 무엇일까? 필자는 앞서 도서관계의 학술연구가 조사의 방점을 도서관을 찾는 이용자의 잠재적 요구가 아니라 이용자가 찾는 도서관서비스(기존 업무)의 상대적 비중을 두고 있음을 비판하면서, 권나현의 연구 또한 그러한 구조적 한계로부터 자유롭지 못함을 지적한 바 있다. 필자의 의구심은 그로부터 한걸음 더 들어간다. 그녀가 연구에 사용한 측정도구, 즉, '공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식'을 조사하기 위해 사용한 성과척도가 한국인을 대상으로 한 조사에도 적합한지에 대해 의구심이 드는 것이다.<sup>31)</sup> 도서관의 고유 기능에 대한 이해, 특히, 전문 서비스에 대한 이용경험이 풍부한 서구인을 대상으로 개발된 성과척도를 도서관문화의 수준이 그들과 상이한 한국인을 대상으로 한 조사에 그대로 적용한 것이 그다지 합리적 선택으로 보이지 않기 때문이다.<sup>32)</sup>

주지하다시피 권나현이 인식조사를 위해 사용한 '성과척도'에 직접적으로 연계된 이용자서비스를 한국의 도서관 현장에서 경험하기란 쉽지 않다. 물론 측정도구와 현장업무 사이의 그러한 불일치가 권나현의 연구에서만 발생하는 것은 아니다. 한국 도서관계의 학술연구에서 '이용만족도' 혹은 '서비스혜택' 등을 측정하기 위해 사용해온 도구의 항목들을 한국의 도서관 현장에서 실제로 마주하기란 쉽지 않다. 지역을 대표하는 공공도서관이나 국가를 대표하는 국립중앙도서관 또한 사정은 마찬가지다. 이에 대한 직접적인 증거를 찾고자 한다면 멀리 갈 것도 없다. 도서관들의

30) 단지, 조사 참여자가 이용한 '서비스'가 자료의 이용인지, 도서관이 제공하는 프로그램인지, 사서에 의한 참고서비스인지, 혹은 단순히 공간이나 장비의 제공인지에 대한 세부 논의가 부족하다보니, 한국의 도서관서비스가 이미 도서관선진국의 수준에 도달해 있다는 평가를 유보하게 되는 것뿐이다.

31) 권나현은 Vakkari & Serola가 2012년에 개발한 공공도서관 서비스 '성과척도'를 활용하고 있다. Vakkari, P. and Serola, S. "Perceived outcomes of public libraries." *Library and Information Science Research*, 34(2012): 37-44.

32) 이는 2000년대 들어서 한국의 도서관학자들이 도서관의 성과 평가를 위한 '만족도조사' 혹은 '서비스 가치나 혜택의 측정'에 관심을 보이면서 LibQual+ 같은 측정도구 혹은 서구학자들이 개발한 측정방법을 서둘러 소개하거나 한국의 도서관 상황에 적용하던 모습을 떠올리게 한다.

홈페이지만 훑어보아도 이용자서비스의 부실한 민낯을 쉽게 접할 수 있다. 자료의 질적 이용은 차치하고 양적 이용을 촉진하기 위한 서비스조차 제한적이다. 도서관 고유의 교육프로그램이나 사서에 의한 참고서비스는 시행 흔적조차 희미하다. 소통창구로 만들어놓은 게시판이나 Q&A에는 도서관 서비스에 대한 몰이해를 드러내는 이용자 질의가 그득하다(김왕중, 이제환 2016; 이제환 2018a). 주제별 그리고 대상별로 특화된 이용자서비스에 대한 안내로 가득한 서구 도서관들의 홈페이지와는 비교하기조차 민망한 수준인 것이다.

정리하면, 도서관선진국에서는 일상적으로 접할 수 있지만 한국의 도서관에서는 거의 접할 수 없는 이용자서비스에 대한 평가를 ‘기껏해야 1년에 몇 차례 도서관을 찾는 사람들’과 ‘열람실을 공부방으로 여기는 사람들’을 대상으로 하여 그것도 도서관선진국용 설문지를 이용하여 1회성 조사로 마무리하는 것이 한국 도서관계의 연구에서 흔히 볼 수 있는 모습이다. 실정이 이러하기에 필자는 도서관계의 국가통계는 물론이고 학술연구에 드러나 있는 한국인의 도서관 인식이 실제적 진실과는 괴리가 있다고 판단하는 것이다.

### 3. 실제적 진실은 무엇일까?

그렇다면 한국인의 도서관 인식에 있어서 실제적 진실은 무엇일까? 부끄럽게도 필자 또한 이 질의에 대한 직접적이고 객관적인 답변에 응색할 수밖에 없는 처지이다. 30년 가까이 도서관 문제에 천착하면서 이용자집단의 시각과 행태에 관심은 두었지만, 한국인의 의식세계에 체계적으로 접근하면서 한국인 고유의 도서관 인식을 지속적으로 관찰하고 분석하는데 소홀했기 때문이다. 그 대신에 필자는, 비록 스케일은 작을지라도, 공공도서관 자료실에서 마주친 A의 경험담에 귀를 기울이고, 대학도서관 열람실의 단골손님인 B의 목격담에 고개를 끄덕이며, 학창시절에 도서관 근처에도 가본 적이 없다는 C의 영웅담에 주목하면서, 한국인의 도서관 인식에 접근하고자 나름대로 노력해 왔다. 그들의 이야기에 한국인이 도서관을 바라보는 일상적 시각과 도서관을 찾는 보편적 이유가 “거품 없이” 담겨 있다고 믿었기 때문이다. 이에 필자는 이 글에서 검토한 도서관계의 국가통계나 학술연구의 범주를 벗어나서 지난 세월 필자가 만났던 수많은 A와 B 그리고 C와의 면담을 돌이키면서 한국인의 도서관 인식에 접근하고자 한다.

필자가 느끼는 한국인의 도서관 인식에는 서구인의 library 인식과는 근본적으로 다른 두 가지 유전자가 존재한다. 첫째는 도서관의 기능에 대한 뿌리 깊은 곡해이며, 둘째는 사서의 의미에 대한 후천적인 편견이다. 먼저, 도서관 기능에 대한 곡해에 대해 살펴보자. 2020년 현재에도, 한국사회의 수많은 A와 B 그리고 C에게 도서관은 독서실의 다른 말이며 공부방의 고상한 표현이다. 반세기 넘는 학습의 효과로 도서관하면 책을 떠올리기는 하지만, 도서관의 책보다는 자신의 책으로 공부하기 위해 도서관 시설을 찾는 한국인이 여전히 다수이다(이제환 2018a). 이러한 도서관 기

능에 대한 인식의 오류는 단칸방에 온가족이 살던 궁핍하던 시절에 한국인의 인지에 처음 자리한 이후 물경 두 세대가 지나도록 좀처럼 바뀌지 않고 있다. 물론 경제적 여유가 생기면서 여가와 교류를 위한 문화적 공간으로서의 의미가 부각되고, 평생교육 정책에 힘입어 교육적 공간으로서의 의미가 추가되기는 하였지만, 대부분의 한국인에게 도서관은 무료로 이용할 수 있는 ‘시설’, 즉, 책방이자 공부방이며 PC방으로 인식되고 있다.

그렇다고 해서 ‘공공시설’로서의 도서관이 한국인의 일상에 밀접하게 다가와 있는 것도 아니다. 한국사회의 다양한 공공시설 중에서 도서관은 일상의 중심이 아니라 주변에 놓여있다. 앞서 검토한 출판계의 통계나 도서관계의 학술연구에서도 밝히고 있듯이, 도서관을 찾지 않는 한국인의 대부분에게 있어서, 도서관은 “필요가 없어서”는 물론이고 “시간이 없거나” “위치를 모르거나” “거리가 멀어서” 일상적으로 찾아가기 부담스런 ‘주변 시설’에 불과하다. 특별한 행사나 모임이라도 있으면 몰까, 읽을거리를 구하거나 시험 준비를 하거나 인터넷을 이용하기 위해 굳이 시간과 노력을 들여서 찾아 갈만큼 도서관은 절실한 ‘공공시설’이 아닌 것이다. 차라리 비용을 지불하더라도 접근성이 뛰어나고 분위기도 좋은 카페와 책방 그리고 PC방을 수많은 A와 B와 C는 일상적으로 찾는 것이다. 이러한 ‘생활 인근 편의시설’들이 “위치조차 모르고 찾아가기도 힘든” 도서관의 기능을 충분히 대체한다고 대부분의 한국인은 믿고 있다. 이처럼 도서관의 고유 기능에 대한 뿌리 깊은 고향이 한국인의 일상에서 도서관을 주변으로 밀쳐내고 있는 것이다.

한국인의 도서관 인식에 내재하는 또 하나의 토착적인 유전자는 사서의 직업적 의미에 대한 편견이다. 필자가 이 유전자를 후천적 특징으로 지칭하는 이유는 한국사회에서 사서의 직업적 의미에 대한 관심이 미약한 것은 구조적이지만, 사서의 직업적 기능에 대한 이해가 부실해진 것은 후천적이기 때문이다. 편견의 책임이 한국의 사서집단에 있다는 이야기이다. 도서관의 고유 기능에 대해 무심하거나 심지어 스스로 축소 혹은 포기하는 행태가 도서관의 운영집단에서 확산되면서 서구의 library에서는 일상적으로 접할 수 있는 librarian의 전문 서비스를 한국의 도서관에서 경험하기가 쉽지 않은 것이다(이제환 2018a). 이처럼 보통의 한국인은 말할 것도 없고 도서관을 찾는 이용자조차 사서의 직업적 전문성을 경험할 기회가 귀하다보니 한국인의 도서관 인식에서 사서가 차지하는 비중은 미미할 수밖에 없는 것이다. 그 결과, 도서관은 사서에 의해 운영되는 문화, 교육, 그리고 정보시스템이라는 ‘당연한’ 인식이 한국인의 인지체계에서는 예나 지금이나 마냥 낮설게 느껴지는 것이다.<sup>33)</sup>

33) 한국인의 일상에서 도서관이 차지하는 의미를 적나라하게 보여주는 최근 사례에 주목해 보자. 코로나 시대에 한국의 도서관은 무엇을 하고 있을까? 코로나19가 인류의 일상을 뿌리 채 흔드는 상황에서도 도서관선진국의 사서들은 전문적인 비대면 서비스를 강화하느라 분주하다. 그들 library의 홈페이지는 사서의 전문 역량을 디지털 기술에 담아서 고객의 정보요구에 대처하려는 몸부림으로 그득하다. 그런데 20년 넘게 디지털 기술의 중요성을 강조해온 한국의 도서관계에서는 디지털 기술을 활용한 비대면 서비스의 그림자조차 희귀하다. 비대면 대출의 편의를 위해 우편서비스를 강화한 도서관의 사례가 언론매체에 보도될 정도로 사서에 의한 비대면 서비스는 찾아보기 어렵다. 코로나 상황에 대처한다고 도서관을 몇 달째 닫아놓고 있으면서 한국의 사서들은 도대체 무엇을 하고

이처럼 사서의 직업적 의미와 기능에 대한 ‘몰이해’와 ‘편견’이 지난 수십 년 동안 심화되면서 도서관은 ‘시설’이며 사서는 ‘시설의 관리자’라는 인식이 한국인의 인지체계에 폭넓게 뿌리를 튼 것이다. 실상이 그러하기에 국가의 도서관정책조차 도서관의 증설에 치중하면서 사서의 증원에 인색한 것이다. 이런 실정에서 어찌 한국인의 도서관 인식이 서구인의 library 인식과 대등한 수준으로 진화했기를 기대할 수 있겠는가? 도서관 통계의 거품이자 도서관학자들의 과욕의 표출이다. 물론 앞서 살펴본 국가통계나 학술연구의 내용처럼, 도서관 방문자와 방문빈도가 국가 경제력에 비례하여 증가해온 것이 사실일지 모른다. 그러나 도서관의 고유 기능, 특히, 사서의 전문 서비스에 대한 한국인의 기대와 요구가 동반하여 상승하고 있음을 보여주는 객관적인 증거는 희귀한 것이다. 필자가 도서관 인식에 관련된 도서관계의 조사결과에 의구심을 표하면서, 한국인의 도서관 인식에 대한 ‘실체적 진실’에 다가서고자 노력하는 까닭이 여기에 있다. 필자를 포함해서 한국의 도서관사람들은 한국인의 일상에서 도서관이 차지하는 의미에 대해 정확히 모르고 있기 때문이다.

#### IV. 도서관 인식의 선진화를 위한 제언

2020년 현재, 한국인의 도서관 인식을 객관적으로 가늠하기란 쉽지 않다. 국가 차원의 관련 통계가 부실하고 도서관계의 학술연구 또한 신뢰할만한 데이터를 제공하지 못하기 때문이다. 그런 가운데 한국사회에서 자주 마주하고, 특히 도서관 현장에서는 일상적으로 접하는 한국인의 도서관 인식에서는 서구인의 library 인식과는 뿌리부터 다른 토착적인 오류와 후진성이 엿보인다. 무엇보다도 서구인의 일상에서 library가 차지하는 위상과 비중과 달리, 한국인에게 도서관은 예나 지금이나 일상의 ‘주변부’에 놓여있는 ‘시설’에 불과하다. 특히, 서구인의 인지체계에는 보편화되어 있는 일상적 정보시스템으로서 도서관의 모습은 한국인의 인지체계에는 흔적조차 희미하다. 도서관 인식의 오류가 구조적으로 만성화되어 있는 것이다. 문제는 그러한 인식의 오류를 개선하지 않고서는 도서관문화의 선진화를 위한 기존의 노력이 사상누각이 될 가능성이 농후하다는데 있다. 이처럼 한국의 도서관문화를 선진화하고자 한다면, 도서관에 대한 한국인의 그릇된 인식부터 바로 잡으려는 노력이 필요한 것이다.

한국인의 도서관 인식을 선진화하려면, 인식의 오류를 만성적 상태로 만들어온 토착적 요인에 먼저 주목해야 한다. 토착적 요인을 해소 혹은 제거하지 않고서는 인식의 근본적인 개선은 불가능하기 때문이다.

---

있는 것일까? 이렇듯 낮 뜨거운 상황에서 필자를 보다 당혹스럽게 만드는 것은 코로나로 인해 더욱 부실해진 도서관서비스를 비난하는 목소리가 한국사회 어디에서도 들리지 않는다는 사실이다. 한국인의 일상에서 도서관은 그야말로 있으나마나한 존재인 것이다. 한국인의 도서관 인식에 대한 ‘실체적 진실’이다.

## 1. 인식 오류의 토착적 요인

경영학의 이론을 빌릴 것도 없이, 조직이나 기관의 이미지는 운영주체에 의해 결정된다. 한국인의 도서관 인식이 서구인의 library 인식에 비해 후진적이라면, 그 일차적인 원인을 도서관의 운영주체에게서 찾는 것이 순리인 것이다. 앞서 필자는 '도서관 인식의 실제적 진실'에 접근하면서, 도서관의 운영주체인 사서들조차 도서관과 library의 차이에 대해 무지하거나 무심하며, 그러다보니 library의 고유 기능을 도서관에 접목하려는 의지와 노력이 부족하거나 부실함을 지적한 바 있다. 이 글에 앞서 발표한 여러 글에서도 필자는 도서관 운영주체인 사서들의 직업철학의 빈곤과 직무역량의 부실에 대해 안타까움을 표하곤 하였다. 특히, 사서집단 스스로 도서관을 '시스템'으로 인식하기보다는 '시설'로 간주하면서 업무의 중심을 '고객 서비스'보다는 '시설 관리'에 두고 있음을 아쉬워하였다. 물론 근자에 들어 고객 서비스를 강조하는 목소리가 신진 사서들 사이에서 증가하고는 있지만, 사서집단의 낙후된 의식과 수동적 행태가 획기적으로 개선되었다는 징후는 여전히 찾아보기 어렵다. 실정이 이러하기에 필자는 도서관에 대한 한국인의 인식 오류는 사서집단에 근본적인 책임이 있다고 보는 것이다.

필자는 그동안 사서집단의 의식과 행태가 후진적 상태에서 벗어나지 못하는 원인을 태생적 측면과 후천적 환경에서 찾고자 하였다. 먼저, 태생적 측면에서 도서관이 한국인의 요구에 부응하여 자생적으로 구축된 시스템 혹은 문화가 아니라 위정자들의 판단에 의해 수입되어 이식된 기관 혹은 제도라는 점에 필자는 주목하였다. 도입 초기부터 선진 제도를 받아들이기에는 급급하다보니 원조인 library의 외형을 모방하는데 치우치면서 library에 내재하는 철학과 기능을 이해하고 실천하는데 소홀하였던 것이다. 그에 더해, 인적 역량의 부족과 부실, 특히, 도서관문화의 중요성을 사회적으로 확산시키고 도서관시스템의 선진화를 정책적으로 주도할 전문 인력의 부족은 도입 초기의 오류와 한계를 고착화하는 결과로 이어졌다. 그렇듯 기본 방향이 오도된 상태에서 '문외한'이나 '배짱이'들이 오랜 세월 도서관 관리자로 군림하다보니 사서집단의 규모 확충은 차치하고 의식개혁과 역량개발조차 원천적으로 봉쇄되어 왔던 것이다.

반세기가 넘도록 사서집단의 직업의식과 직무행태가 '후진적' 상태에 머무를 수밖에 없었던 배경에는 그들에게 도서관운영에 필요한 이론적 지식을 전수하고 직무수행을 위한 가이드라인을 제공해온 도서관학계의 책무 소홀이 있다. 도서관 인력의 자질과 역량의 부실 문제는 인력을 양성하는 주체의 교육 및 연구행태와 밀접한 연관이 있기 때문이다. 먼저, 사서의 양성을 위한 교육체계의 문제점은 필자를 비롯한 여러 학자들에 의해 수십 년 동안 줄기차게 제기되어 왔지만 개선은 커녕 오히려 악화되어 왔다. 특히, 교육과정의 비합리성과 구조적 영세성은 기본적인 직무역량조차 부실한 사서자격증 소지자의 과잉공급으로 결과하고 있다. 게다가 교육내용의 철학적 빈곤과 비효율성은 직업의식조차 미흡한 기능인의 양산으로 결과하고 있다. 이처럼 교육체계의 부실로

인해 도서관이 지향하는 가치와 사서에게 주어진 책무조차 이해하지 못하는 인력집단이 수십 년 동안 도서관을 운영하는 역설적인 상황이 초래된 것이다.

교육체계의 부실에 더해서 부적절한 연구행태 또한 사서집단의 직업의식과 직무역량에 부정적인 영향을 미쳐왔다. 주지하다시피 실무 중심의 학문 분야에서 연구의 결과는 거시적인 정책은 물론이고 실무기관의 경영전략에 지대한 영향을 미친다. 도서관계의 연구가 거시성과 지속성을 중시해야 하는 이유이다. 실무 중심의 연구결과는 특히 조직의 업무 구성과 인력 편성에 직접적인 영향을 미친다. 도서관계의 연구가 실효성과 유용성에 비중을 두어야 하는 이유이다. 게다가 실무적 연구의 오류는 잘못된 메시지를 실무 현장에 여과 없이 전달함으로써 실무의 오도로 연결될 가능성이 매우 크다. 도서관계의 연구가 객관적 합리성을 준수하여야 하는 이유이다. 그런데 이 글의 전반부에서 살펴보았듯이, 도서관계의 학술연구는 물론이고 국가통계에서조차 거시적 지속성, 실효적 유용성, 그리고 객관적 합리성을 고루 갖춘 조사결과를 접하기란 쉽지 않다. 이렇듯 부적절한 도서관계의 연구행태로 인해 사서집단은 자신의 직업과 관련한 문제의 본질을 의식하고 해결책을 모색하는데 필요한 지적 자양분조차 제대로 공급받지 못해온 것이다.

이러한 구조적 한계와 결함으로 인해 국가 차원의 도서관정책을 추진하기 위한 공식 체계가 갖추어지고 도서관정책의 로드맵이 작성되어 실행에 옮겨진 지 십년이 넘었음에도 불구하고 사서집단의 후진적 의식과 행태는 여전히 개선되지 않고 있다. 개선되기는커녕 도서관의 고유 기능에 대한 사서집단의 인식은 오히려 퇴보한 듯하다. 사서의 전문성을 지탱해주던 자료의 개발과 조직 업무조차 비중이 축소되는 가운데 도서관을 시설로 보는 패러다임은 오히려 강화되고 있다. 공공 시설로서의 가치를 입증하려는 사서집단의 노력은 평생교육의 인프라를 넘어서 makerspace의 제공에 이르기까지 치열하다. 이렇듯 직업적 전문성에 대한 확신조차 미약한 사서들이 도서관의 고유 기능은 방치한 채 서구 library의 껍데기 모방에 치중하는 것이 한국 도서관계의 '실체적 진실'인데, 그러한 사서들이 '서비스'의 대상으로 삼고 있는 사람들이 어찌 도서관의 가치와 사서직의 의미에 대해 올바른 인식을 가질 수 있겠는가?

## 2. 인식 오류의 개선을 위해

한국인의 도서관 인식에 내재하는 구조적 오류의 '일차적 책임'은 이렇듯 도서관의 운영주체인 사서집단에 있다. 사서집단의 도서관 인식부터 낙후되어 있다 보니 서비스 대상의 도서관 인식이 만성적 오류 상태에서 벗어나지 못하고 있는 것이다. 따라서 한국인의 왜곡된 도서관 인식을 바로 잡기 위한 첫걸음은 사서집단의 도서관 인식을 선진화하는 작업이어야 하는 것이다. 사서집단 스스로 도서관의 가치를 바르게 이해하고 고유 기능부터 충실히 이행하고자 노력할 때 비로소 그들로부터 서비스를 제공받는 사람들의 도서관 인식이 개선될 수 있는 것이다. 그렇다면 사서집

단의 도서관 인식을 선진화하려면 무엇부터 어떻게 시작하여야 하는가?

앞서 논의하였듯이, 사서집단에 두텁게 퍼져있는 인식의 오류는 도서관계의 부실한 교육체계에 서 발원하여 도서관계의 부적절한 연구행태로 인해 고질화되고 있다. 결국, 사서집단이 고착화된 인식 오류의 상태에서 벗어나도록 하려면, 그들에게 각성의 동기를 부여하고 혁신의 방법을 제공하는 교육체계와 연구행태가 합리적으로 혁신되어야 하는 것이다. 필자가 최근까지도 교육의 실효성을 강화하고 연구의 유용성을 제고하는 문제를 놓고 씨름하고 있는 이유가 바로 여기에 있다. 특히, 도서관선진국과는 상이한 한국의 토착적인 환경을 고려하면서 사서직의 직업의식과 직무역량을 선진화하기 위한 실사구시적인 처방을 모색해 왔던 까닭 또한 여기에 있다(이제환 2018a: 2018b). 앞선 연구에서 제시했던 처방을 여기서 반복하고 싶지는 않다. 단지, 이 글의 주제인 ‘도서관 인식’과 관련하여 마음만 먹으면 당장이라도 실천이 가능한 ‘인식의 선진화’를 위한 처방을 현장의 사서집단과 강단의 연구자집단을 향해 각기 제시하고자 한다.

필자의 첫 번째 제언은 도서관 현장의 사서집단을 향한 것이다. 현장 사서들에게 무엇보다도 중요하고 시급한 것은 현재의 도서관 모습에 안주할 것인지 혹은 서구의 library를 향해 나아갈 것인지에 대한 선택이다. 가령, 시설의 운영자로 남을 것인지, 자료의 관리자로 머물 것인지, 평생 교육계의 하청업자로 살 것인지, 혹은 서구의 librarian 수준의 전문직으로 나아갈 것인지를 선택하여야 한다. 이 선택은 당연히 사서의 직업적 위상과 책무를 설정하는 문제와 직결된다. 선택에 따라 사서의 직무와 기능은 달라질 것이며, 도서관에 대한 한국인의 기대와 요구, 궁극적으로는 인식이 달라질 것이다. 만약 사서집단이 현재의 직업적 위상에 만족한다면, 그에 어울리는 직무기능을 유지하는 것으로 족하다. 한국의 도서관은 한국형 도서관으로 존재하면 되는 것이며, 한국의 사서는 한국형 사서로 존속하면 되는 것이다. 단지, 도서관을 library와 동일시하고 사서를 librarian과 대등하게 여기는 과욕은 당장 버려야 한다. 물론 그렇게 될 때, 사서의 양성을 위한 고등교육의 당위성은 급속히 축소되겠지만 말이다.

그러나 사서집단이 도서관과 library 그리고 사서와 librarian을 동등한 반열에 올려놓고자 한다면, 그 첫 번째 노력은 도서관의 뿌리인 library의 철학과 기능을 온전히 이해하려는 것이어야 한다. 서구 library의 껍데기에 집착하고 모방하려는 기존의 행태에서 벗어나서 library의 본질적 가치와 전문적 기능을 온전히 이해하여 한국의 상황에서 적합하게 이식하는데 사서집단의 역량을 집중하여야 한다. 특히, 2020년 현재의 상황에서 서구의 library를 제대로 모방하려면, 서구의 librarian들이 library의 고유 영역에 굳이 ‘information’을 첨가하고 library의 고유 기능 중에서 유독 information 기능에 그들의 역량을 집중하고 있는 이유부터 깨달아야 한다. 서구 librarian들의 이용자 지향적 직무행태는 예나 지금이나 변함이 없지만, 그들의 시선이 일반적인 library users 보다는 information users에 집중되고 있음에 주목하여야 한다. 서구 librarian들은 library 고유의 문화적 기능과 교육적 기능을 유지하는 것도 중요하지만, library의 독점적 가치와 사서의

배타적 전문성을 유지하려면 정보적 기능을 강화하는데 자원과 역량을 집중해야 한다고 판단하는 것이다.<sup>34)</sup>

주지하다시피 library의 고유 기능 중에서 문화적 기능과 교육적 기능은 정보적 기능에 비해 독점적 가치와 배타적 전문성이 상대적으로 취약하다. library를 대체하여 사회구성원의 문화요구와 교육요구를 충족시켜 줄 수 있는 기관 혹은 시스템이 다양하게 존재하기 때문이다. 게다가 library users의 문화요구와 교육요구의 대부분은 사서에 의한 직접적이고 전문적인 서비스를 받드시 필요로 하지 않으며, 심지어 시설과 장비의 확충과 외부 전문가의 초청을 통해서 상당부분 충족되기 때문이다. 그러나 정보적 기능은 사정이 다르다. Library를 대체하여 사회구성원의 정보요구에 대처할 수 있는 물리적 기관이나 시스템은 한정적이며, library users의 정제된 정보요구는 사서에 의한 직접적이고 전문적인 서비스에 의해 충족될 때 만족도가 최고조에 이를 수 있다. 이처럼 한국의 사서집단은 시설과 자료의 확충이나 외부 인력에 의존하는 것만으로 도서관이 library가 될 수 없으며 사서가 librarian이 될 수 없음을 깨달아야 한다. 문화요구와 교육요구에 대한 대처도 중요하지만 정보요구에 대처하기 위한 기능의 확충과 고급화에 비중을 두고 사서의 전문 역량을 강화하는 것이 절실한 것이다. 그렇게 될 때 비로소 한국인의 도서관 인식을 선진화할 수 있는 길이 열리는 것이다.

필자의 두 번째 제언은 도서관계의 연구자집단을 향한 것이다. 사서집단의 도서관 인식을 개선하고 직무역량을 강화하는데 관심이 있는 연구자라면 그에 필요한 지적 자양분을 도서관 현장에 체계적이고 지속적으로 공급하는 것이 기본 책무이다. 그러나 앞서 살펴본 것처럼, 관련 연구에서 두드러지는 양적 빈곤과 질적 결함은 연구자집단의 자기성찰이 절실한 상태임을 여실히 보여준다. 특히, 기존 연구에 끼어있는 거품이 과도하고 심지어 오류조차 있다 보니 사서집단을 바른 길로 이끄는 자양분은 고사하고 오도할 수 있는 위험성마저 안고 있다. 그러한 연구결과에 빈번하게 노출되다보니 한국의 사서집단은 서비스 대상인 한국인의 도서관 인식에 실제적으로 다가서지 못한 채, 자신들의 서비스 수준과 성과가 마치 도서관선진국에 근접한 것으로 오인하게 되는 것이다. 따라서 사서집단의 도서관 인식을 바로잡고, 그를 통해 이용자집단에 두텁게 퍼져있는 인식의 오류를 개선하려면, 연구자집단의 부적절한 연구행태부터 개선되어야 하는 것이다.

구체적으로 제언하자면, 도서관과 사서직이 처해 있는 실체적 진실을 있는 그대로 보여주는 기초 조사와 현장 연구부터 활성화해야 한다. 그를 통해 사서집단이 관행적으로 산출해온 도서관 이용통계의 문제점과 부작용, 그리고 그들이 무의식적으로 참조해온 학술연구의 거품과 한계를 적시할 수 있도록 만들어야 한다. 이를 위해 연구의 패러다임이 명실상부한 '수요자 중심'으로 바뀌어야 함은 지극히 당연하다. 앞서 지적하였듯이, 현실을 오도하는 도서관 업무 중심의 통계

34) 도서관정책의 객관적 근거를 확보하기 위한 서구사회의 연구가 '도서관이용조사(library use survey)'가 아니라 '정보요구조사(information needs assessment)'의 형태를 띠고 있는 이유 또한 여기에 있다.

높음이 아니라 이용자 나아가 국민의 의식과 행태를 있는 그대로 밝혀내는 인식조사와 학술연구가 되어야 한다. 도서관선진국에서처럼 잠재 고객인 전체 국민을 대상으로 하는 정기적인 도서관 인식조사가 근간이 되고, 인구학적 변인 등을 고려한 세부 조사가 체계적으로 지속되어야 한다. 그렇게 축적된 인식조사의 결과를 활용하여 학술연구자들은 한국인의 도서관 인식에 영향을 미치는 토착적이고 구조적인 요인을 분석하고 개선책을 제시하는데 역량을 집중하여야 한다. 그렇게 하여야 연구행태의 건강성이 회복되는 것은 물론이고 연구결과의 실효성도 제고될 수 있는 것이다.

그러나 조사과정의 체계성과 조사내용의 실효성이 보완된다고 해서 연구행태의 건강성이 근본적으로 회복되는 것은 아니다. 더불어 절실한 것은 조사방법의 합리성을 제고하기 위한 노력이다. 앞선 논의에서 부각되었던 조사결과의 신뢰성 문제는 조사방법의 합리성에 기초하는 만큼 무엇보다도 조사항목의 구성과 측정도구의 개발(혹은 선택)에 있어서 객관적 합리성을 보완하는 작업에 연구역량을 모아야 한다. 구체적으로, 조사대상자가 한국사회의 구성원이니만큼 조사항목의 구성에 있어서 '한국적 상황'에 대한 고려가 우선시 되어야 한다. 또한, 조사결과의 비교평가를 통해 시공간적 변화추이를 가늠하려면 측정도구의 표준화는 당연히 따라야 한다. 그렇게 해서 연구행태의 건강성이 온전히 회복되고, 그에 기초한 인식조사와 학술연구가 지속적으로 수행되어 켜켜이 축적될 때 비로소 한국인의 도서관 인식을 선진화하기 위한 지적 자양분이 충분해지는 것이다.<sup>35)</sup>

연구행태에 관련된 마지막 권고는 도서관계 전체를 향해 조금은 거시적 시각에서 출발한다. 연구행태의 건강성을 회복하는 것은 연구자들의 몫이지만, 도서관 인식조사의 신뢰성을 제고하는 것은 도서관사람들 모두의 책무임을 기억하여야 한다. 그러하기에 필자는 학술연구는 사적 공간에서 수행되더라도 도서관 인식조사는 공적 기반에 기초하여야 한다고 믿는다. 같은 맥락에서 개별 연구자의 용역과제 형태로 진행되어온 지역 단위의 도서관 인식조사 또한 공적 기반에 근거하여야 한다고 필자는 믿는다. 즉, 도서관 인식조사는 도서관정책을 관장하는 중앙이나 지역의 기관이 주관하되 도서관계의 전문직 단체나 학술단체가 실질적인 조사를 주도하는 형태가 마땅한 것이다. 그렇게 될 때 도서관 인식조사의 일관성 유지는 물론이고 조사결과의 공신력이 더욱 강화될 수 있는 것이다. 이러한 필자의 주장에 공감한다면 실행을 미룰 이유는 없다. “도서관계의 통계조사와 학술연구가 한국인의 도서관 인식조차 제대로 밝혀내지 못하고 있다.”는 낯 뜨거운 현실에서 우리 모두 조속히 벗어나야 하지 않겠는가?

35) 보다 바람직하기는 도서관에 대한 인식조사의 범주를 넘어서 한국인의 고유한 정보행태를 체계적으로 연구하고자 하는 거시적인 안목이 필요하다. 한국인의 일상적 정보행태에 대한 신뢰할만한 지식을 축적하지 못한 상태에서 어찌 한국인의 도서관 인식을 논할 수 있으며, 특히, 한국인의 정보행태에 최적화된 도서관 서비스의 개발과 확산이 가능하겠는가?

## V. 글을 마치며

한국사회가 서구사회의 library를 수입하여 도서관이라는 명칭으로 제도화하고 사회 곳곳에 설립해 온 지 70년이 넘었다. 한국의 고등교육기관들이 도서관 관련 학과를 설립하여 도서관문화의 선진화를 이끌 전문 인력을 양성해 온 지도 60년이 넘었다. 비록 한국사회 구성원의 요구에 부응하여 자생적으로 출범한 것은 아니었지만, 한국의 도서관이 서구 library의 수준으로 진화하기에 충분한 시간이 흐른 것이다. 특히, 같은 기간에 한국사회가 이룩한 경제성장의 혁혁함과 문화발전의 눈부심 그리고 민주화의 성숙함을 참작할 때, 한국의 도서관에서 서구의 library를 경험하고자 기대하는 것은 결코 과욕이 아닌 것이다. OECD 회원국이라는 국가의 위상에 걸맞게 한국사회의 구성원이 한국의 도서관에서 서구 library와 동등한 수준의 고객 서비스를 향유해야 할 시기에 도달한 것이다.

그러나 2020년 현재의 한국 도서관에서 서구의 library를 마주하기란 쉽지 않다. 소프트웨어는 물론이고 하드웨어조차 한국의 도서관은 서구 library의 수준에 근접해 있지 못하기 때문이다. 수입하여 이식한 지 두 세대가 넘었지만, 한국의 도서관은 여전히 양적으로 부족하고, 그나마 대부분이 접근조차 어려운 곳에 위치하고 있다. 장서의 양이 증가하였다고는 하지만 질적 부실은 여전히 숙제로 남아 있다. 게다가 목록의 내용적 부실은 구조적이어서 개선의 노력조차 버거운 상태이다. 그 중에서도 압권은 전문적인 고객 서비스의 부재이다. 서구의 library에서는 일상적으로 제공되는 사서 주도의 전문적인 고객 서비스를 한국의 도서관에서는 조우하기조차 쉽지 않다. 도서관의 뿌리가 library인 것은 분명하지만, 도서관은 아직 library의 수준에 도달하지 못한 것이다.

필자의 이러한 평가가 한국 도서관계의 70년 넘는 노력과 한국 도서관학계의 60년 넘는 기여를 지나치게 폄하하는 것이라는 지적과 비판이 있을 수 있다. 물론, 필자의 시선이 한국 도서관계와 도서관학계가 그동안 축적해온 공보다는 과에 쏠려있음을 애써 부인하고 싶지는 않다. 다만, 해방 이후 한국사회의 근간이 되는 정책과 제도 그리고 조직과 시설의 대부분이 서구사회에 뿌리를 두고 있으며, 그들 중 많은 분야가 이미 서구사회의 수준에 도달하거나 심지어 능가하고 있음을 알기에, 한국 도서관의 부끄러운 실체에 보다 냉철히 접근하고자 했을 뿐이다. 한국의 도서관이 서구의 library 수준으로 진화하지 못하고 발육정지 상태에 머물러 있음을 한국의 도서관사람들이 자인하지 않고서는 도서관을 library로 만드는 것이 영원히 불가능할지도 모른다는 우려가 크기 때문이다.

서구의 library처럼 한국의 도서관이 한국인의 일상에서 필수적인 정보시스템이자 편리한 문화 시설이자 친근한 교육기관으로 자리 잡지 못하고 있는 이유는 자명하다. 한국의 도서관사람들이 library에 내재하는 철학과 이념을 가버어 여기고 그 내면의 복합적 기능을 제대로 이해하지 못한 채 겉데기만을 수용하는데 급급했기 때문이다. 특히, 서구의 library가 사회구성원의 다양하고 복

합적인 요구에 선제적으로 부응하면서 진화해 왔다는 사실조차 간과하면서 도서관의 발전 모델을 library의 껍데기를 모방하는데서 찾아왔기 때문이다. 2020년 현재에도 그러한 인식의 오류는 지속되고 있다. 도서관을 '시설'로 보는 인식의 오류는 오히려 심화되어 '시설 관리자'라는 직업적 위상에 스스로 안주하려는 행태가 한국의 도서관사람들 가운데 두텁게 퍼져있다. 도서관사람들의 직업의식과 직무행태에 문제가 있는 것이다.

실상이 이러함에도 불구하고 도서관계의 통계조사와 학술연구에서 밝히고 있는 한국인의 도서관 인식은 도서관선진국의 수준에 근접해 있다. 실제적 진실과는 거리가 있는 것이다. 이 문제가 심각한 까닭은 도서관계의 조사결과에 담겨 있는 과도한 거품이 도서관사람들의 인식 오류를 구조화하는데 그치지 않고 그들로부터 서비스를 제공받는 사람들의 도서관 인식까지 과도하고 있는데 있다. 그 결과, 수십 년이 지나도록 한국인의 일상에서 도서관은 '주변 시설'에 머물러 있는 것이며, 사서의 기능에 대한 이해와 전문 서비스에 대한 기대는 미미한 상태를 벗어나지 못하는 것이다. 앞서 필자가 도서관계의 연구행태를 혁신하는 것이 무엇보다 절실하고 시급하다고 강조했던 까닭이 여기에 있다. 지적 자양분이 제대로 공급되어야 도서관사람들의 직업의식과 직무행태가 도서관선진국의 수준으로 진화할 수 있으며, 그를 통해 한국인의 도서관 인식이 만성적인 오류의 늪에서 벗어날 수 있기 때문이다.

이제 글을 마무리하면서 필자는 한국의 도서관사람들에게 다시 묻고 싶다. "한국인의 일상에서 도서관이 갖는 의미에 대해 제대로 알고 있는지?" 그리고 사족처럼 덧붙이고 싶다. "도서관을 바라보는 한국인의 시각이 건강하고 따뜻해져야 도서관사람으로서 여러분의 일상이 보람차고 행복해 진다고..."

## 참 고 문 헌

- 강은영. 2020. 공공도서관 건립의 타당성을 위한 이용자 인식조사 연구: 부산시 사상구를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 54(2): 79-104.
- 곽승진 외. 2016. 충남대표도서관 운영 기본계획 수립을 위한 이용자 인식조사 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 47(3): 139-165.
- 곽승진 외. 2017. 울산대표도서관 활성화를 위한 인식조사 연구. 『한국문헌정보학회지』, 51(3): 133-161.
- 권나현. 2015. 공공도서관 서비스 성과 평가: 일상생활에서의 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인의 인식을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 169-194.
- 김선애. 2006. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체제에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』,

- 37(3): 193-208.
- 김선애. 2008. 대학도서관 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- 김선애, 권나현. 2020. 구립 공공도서관에 대한 지역주민의 인식 및 요구에 관한 연구: 마포 구립도서관 이용자를 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 54(2): 29-52.
- 김왕중, 이제환. 2016. 한국 도서관계의 '협력형' 디지털참고서비스(CDRS): 문제점과 개선안. 『한국도서관·정보학회지』, 47(4): 69-91.
- 김용근. 2008. 공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 39(2): 355-373.
- 김하야나, 김기영. 2014. 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구: 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 중심으로. 『정보관리학회지』, 31(3): 201-226.
- 도서관정보정책위원회. 2018. 『제3차 도서관발전종합계획』. 서울: 도서관정보정책위원회.
- 백향기. 2001. 대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석. 『한국비블리아』, 12(1): 43-64.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 오동근 외. 2001. 공공도서관 이용자의 불만족요인과 불평행동. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 25-43.
- 오동근 외. 2009. 공공도서관 고객만족도(LCI) 모형 개발 및 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 267-286.
- 유양근. 2005. 대학도서관 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 189-211.
- 윤희윤 외. 2016. 대구 시민의 공공도서관 인식 조사연구. 『한국도서관·정보학회지』, 47(2): 99-124.
- 이제환. 2018a. 『한국의 도서관정책: 쟁점과 과제』. 대구: 태일사.
- 이제환. 2018b. 한국 문헌정보학은 건강한가? 『한국도서관·정보학회지』, 49(3): 1-32.
- 이지영 외. 2016. 시민 정보요구 범주화 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 245-269.
- 장덕현. 2020. 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구 분석. 『한국문헌정보학회지』, 54(1): 51-70.
- 장덕현, 강은영. 2012. 부산시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사연구. 『인문학논총』, 30: 201-223.
- 장덕현 외. 2014. 지역대표도서관 건립 계획에 관한 연구: (가칭)부산도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 119-139.
- 차미경, 표순희. 2008. 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4):

329-354.

차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.

표순희 외. 2011. 공공도서관 이용가치에 영향을 미치는 요인. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 323-411.

표순희, 차미경. 2018. 공공도서관 사서와 이용자 인식 비교 연구: 서울시교육청 소속 공공도서관을 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 52(2): 221-244.

표순희, 차성중. 2009. 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 329-350.

Pew Research Center. *Libraries*.

〈<https://www.pewresearch.org/topics/libraries/>〉. [cited 2020. 9. 11].

Johnson, J. 2019. *Libraries in the United Kingdom: Statistics & Facts*.

〈<https://www.statista.com/topics/1838/libraries-in-the-uk/>〉 [cited 2020. 9. 17].

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Cha, Sung-Jong. 2011. "A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1): 285-308.

Chang, Durk Hyun. 2020. "Perceived Needs of Users toward Public Library Services in Busan." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(1): 51-70.

Chang, Durk Hyun and Eun Yeong Kang. 2012. "Citizen Perceptions and Demands on Public Libraries in Busan." *The Journal of Humanities*, 30: 201-223.

Kang, Eun Yeong. 2020. "A Study on User's Perception Survey for the Validity of Establishment of a Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2): 79-104.

Kim, HaYaNa and Gi-Yeong Kim. 2014. "A Study on Factors to the Non-Use of Public Libraries in Users, Former Users and Non-Users." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(3): 201-226.

Kim, Sun Ae and Na-Hyun Kwon. 2020. "Citizens' Needs and Perceptions of their Municipal Public Library Services." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2): 29-52.

- Kwak, Seung-Jin et al. 2016. "Study on Users' Perception for Establishment of Chungnam Representative Library's Basic Plan." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(3): 139-165.
- Kwak, Seung-Jin et al. 2017. "A Study on User's Perception Survey for Activation of Ulsan Representative Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(3): 133-161.
- Kwon, Na-Hyun. 2015. "A National Study of Perceived Outcomes of Public Library Services: Measuring the Perceived Benefits of Public Library Services among Korean Adult Library Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 169-194.
- Lee, Jae-Whoan. 2018a. *Korean Library Policies*. Daegu: Taeil-sa.
- Lee, Jae-Whoan. 2018b. "What is Wrong with Korean Library and Information Science?" *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 49(3): 1-32.
- Pyo, Soon-Hee and Mikyeong Cha. 2018. "A Comparative Study of the Perceptions on Public Libraries between Librarians and Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(2): 221-244.
- Yoon, Hee-Yoon et al. 2016. "A Survey of Citizens' Perceptions on Public Libraries in Daegu Metropolitan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(2): 99-124.

