

지식정보격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관 지원 및 연계 발전방향 연구*

- D시 작은도서관 운영 관련 담당자 면담조사를 기반으로 -

A Study on the Development Direction of Public and Small Libraries' Support and Collaboration to Resolve the Knowledge Information Divide: Based on Interviews with People in Charge of Running Small Libraries in City D

이 성 숙 (Sung Sook Lee)**

이 지 원 (Ji Won Lee)***

< 목 차 >

I. 서론	IV. 연구 결과
II. 선행연구	V. 논의
III. 연구설계 및 방법	VI. 결론

요약: 본 연구는 지식정보격차 해소 활동을 위한 공공도서관과 작은도서관 담당자들의 지원 및 연계 경험을 조사하고, 연계 시 기대되는 이점, 활동 가능 영역, 해결과제에 대한 인식을 파악하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 D시의 공공도서관 사서, 작은도서관 운영자, 정책 담당자 총 12명을 대상으로 반구조화 면담을 진행하였다. 면담 결과, 참여자들은 작은도서관의 우수한 접근성과 효율적인 인원 모집을 연계의 주요 이점으로 언급했으며, 고령자, 저소득층 아동, 장애인을 위한 서비스의 일정 부분 가능성을 확인하였다. 이러한 면담 결과를 바탕으로 다음과 같은 여섯 가지 발전 방향을 도출하였다: (1) 개별 도서관 서비스 활성화, (2) 소외계층 특성에 맞는 특성화 전략 마련, (3) 공공도서관의 지원 체계 정비 및 가이드라인 구축, (4) 작은도서관의 공공성 인식 개선 및 운영자 역량 강화 교육 활성화, (5) 작은도서관의 전문 인력 및 예산 확보를 통한 자립, (6) 통합 온라인 서비스 환경 마련이다. 본 연구의 결과는 지식정보격차 해소 활동을 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 정책 수립에 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어: 지식정보격차 해소, 공공도서관, 작은도서관, 공공도서관과 작은도서관 협력, 지식정보 소외계층

ABSTRACT: This study aims to investigate the support and collaboration experiences of public library and small library staff involved in activities to bridge the knowledge and information divide, and to understand their perceptions of the expected benefits, feasible areas of activity, and challenges to be addressed when collaborating. To this end, semi-structured interviews were conducted with a total of 12 participants: public librarians, small library operators, and policy officials in City D. Interview results revealed that participants cited small libraries' superior accessibility and efficient staffing as key benefits of collaboration. They also identified potential for services targeting the elderly, low-income children, and persons with disabilities. Based on these findings, six development directions were derived: (1) Activating individual library services, (2) Developing specialized strategies tailored to the characteristics of marginalized groups, (3) Establishing a support system and guidelines for public libraries, (4) Improving recognition of small libraries' public nature and enhancing operator capacity-building education, (5) Achieving self-sufficiency for small libraries through securing professional staff and budgets, (6) Creating an integrated online service environment. The findings of this study can serve as foundational data for establishing support and linkage policies between public libraries and small libraries aimed at bridging the knowledge and information divide.

KEYWORDS: Address Knowledge and Information Divide, Public Libraries, Small Libraries, Collaboration Between Public Libraries and Small Libraries, Knowledge and Information Disadvantaged Group

* 2025년 한국도서관·정보학회 하계 국제학술대회에서 발표한 내용을 수정·보완한 것임.

** 충남대학교 문헌정보학과 교수(infolee@cnu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7524 5459) (제1저자)

*** 대구가톨릭대학교 문헌정보학과 교수(jiwon@cu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7387 3590) (교신저자)

• 논문접수: 2025년 8월 16일 • 최초심사: 2025년 9월 15일 • 게재확정: 2025년 9월 19일

• 한국도서관·정보학회지, 56(3), 137-162, 2025. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.56.3.202509.137>

© Copyright © 2025 Korean Library and Information Science Society
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

I. 서론

오늘날 지식정보격차 해소는 사회 전반의 포용성과 지속가능한 발전을 위해 매우 중요한 과제로 떠오르고 있다. 이러한 맥락에서 도서관은 모든 시민이 지식과 정보를 손쉽게 이용할 수 있도록 지원하는 핵심 공공 인프라로서, 지식정보 취약계층의 정보 접근권 보장에 중요한 역할을 하고 있다. 공공도서관은 지역 내 고령자, 장애인, 다문화가족 등 다양한 계층을 위한 맞춤 시설과 자료, 다양한 독서문화프로그램을 제공하고 있다. 또한 작은도서관도 고령자와 저소득층 등 지식정보 소외계층을 위한 서비스를 제공하고 있다. 특히 장애인과 다문화가족 작은도서관은 장애인과 다문화가족을 위한 특화 프로그램과 서비스를 운영하여 지식정보격차를 줄이고 사회적 통합을 촉진하고 있다. 이처럼 공공도서관과 작은도서관은 지식정보 취약계층의 정보 접근성을 높이고, 사회 전반의 포용적 발전을 지원하는 데 중요한 역할을 하고 있다.

그러나 공공도서관은 우수한 인력과 전문성, 예산 그리고 체계적인 운영 시스템이라는 강점이 있지만, 일부 지식정보 소외계층의 도서관 방문이 저조하고 프로그램 참여 인원 모집에 어려움이 있다. 더욱이 사서들이 다양한 도서관 업무를 수행해야 하는 현실 때문에, 지식정보격차 해소 활동이 우선순위에서 밀리는 실정이다. 한편, 작은도서관은 양적 확대를 통해 지식정보 소외계층과 가까운 곳에 위치에 있으나, 인력과 예산이 부족하여 지식정보 소외계층을 위한 서비스 제공에 어려움을 겪고 있다. 결과적으로, 공공도서관과 작은도서관 모두 실제 현장에서는 예산, 인력, 전문성, 운영체계 등 여러 제약으로 인해 지식정보격차 해소 활동이 활발하게 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

지식정보 소외계층의 상당수는 교통약자에 해당하며, 이들에게 도서관 이용의 가장 중요한 요인은 '집에서 가까운 도서관'인 것으로 나타났다(국립장애인도서관, 2024). 이러한 현실을 고려할 때, 공공도서관의 전문적인 지원과 연계를 통해 작은도서관이 지식정보 취약계층의 정보 격차 해소에 기여할 잠재력을 가진다. 이에 공공도서관과 작은도서관의 효과적인 지원 및 연계 방안을 모색하여 지식정보 소외계층에게 실질적이고 효율적인 서비스를 제공하는 방안을 탐구할 필요가 있다.

관련 선행연구들은 지식정보 취약계층을 위한 공공도서관의 역할 및 방안에 초점을 맞추어 논의를 전개해 왔으며, 지식정보격차 해소 활동을 위한 공공도서관과 작은도서관의 실질적인 연계 방안에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 특히, 공공도서관과 작은도서관의 유기적인 연계와 상호 지원을 기반으로 한 협력 서비스 구축을 위해, 현장 실무 담당자들의 경험과 인식을 반영한 연구는 현재까지 거의 이루어지지 않았다.

본 연구의 목적은 작은도서관 운영과 관련된 실무 담당자들(공공도서관 사서, 작은도서관 운영자, 정책 담당자)을 대상으로 면담을 실시하여, 이들의 지원 및 연계 경험과 인식을 조사하는 것이다. 구체적으로는 공공도서관과 작은도서관 연계의 기대 이점, 작은도서관의 지식정보격차 해소 활동 가능성, 연계를 위한 해결과제를 규명하는 데 중점을 두고자 한다. 면담 분석 결과를 토대로 공공도서관과 작은도서관의 효과적인 지원 및 연계를 위한 발전 방향을 제시하고자 한다. 본 연구는 현장 중심의

질적 접근을 통해 실제적인 시사점을 제공함으로써 관련 연구의 기반을 마련하는 데 기여할 것이다.

II. 선행연구

본 연구는 지식정보격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 방안에 관한 선행연구를 크게 두 가지 주제, 즉 '지식정보격차 해소와 공공도서관의 역할'을 다룬 연구와 '지식정보격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관의 연계'를 다룬 연구를 중심으로 검토하였다. 먼저 국내 연구를 중심으로 관련 논의를 살핀 후, 국내 연구에서 충분히 다루어지지 않은 '지식정보격차 해소와 작은도서관의 역할'에 대한 관점을 해외 연구를 통해 보완적으로 살펴보았다.

첫째, 지식정보격차 해소와 공공도서관의 역할을 다룬 연구는 다음과 같다. 초기 연구로서 남영준(2007)은 각 계층의 특성을 고려한 시설적, 제도적, 기기적 배려를 포함하는 정보 서비스를 제안하였고, 조용완(2007)은 국내 공공도서관의 정보 격차 해소 활동을 분석하고 현장의 한계와 개선 방안을 제시하였다. 또한 이은철, 심효정(2008)은 기존 통계 데이터를 활용하여 공공도서관의 지식정보격차 해소 역할 강화 방안을 모색하였다. 이후 국가대표도서관 관점에서 지식정보 취약계층에 대한 실무적 도서관 서비스 추진 방안을 제시한 연구(국립중앙도서관, 2011), 지식정보 서비스 강화를 위한 통합형 지향성 및 전략적 방안을 제시한 연구(윤희윤, 2012), 취약계층 서비스 강화 방안을 모색한 연구(장덕현, 2012), 공공도서관의 지식정보 취약계층 서비스 이용에 영향을 미치는 요인을 밝힌 연구(박혜리, 2017) 등이 이어졌다. 최근에는 공공도서관의 복지 서비스 정보 제공에 관한 연구(김영석, 2023)가 진행되었다. 종합적으로, 이들 연구들은 공공도서관의 지식정보 취약계층 서비스의 중요성과 다양한 전략을 중점적으로 제시하고 있다.

또한, 장애인, 다문화가족, 고령자 등 각 계층에 초점을 맞춘 다양한 연구들이 진행되어 왔다. 최근 연구 동향을 중심으로 살펴보면, 고령자를 대상으로 한 연구(김명숙, 2023; 배경재, 2021a; 2021b; 오의경, 박옥남, 2022)와 고령자 대상 프로그램 개발 방안을 논의한 연구(김수완, 이성숙, 2022; 이민지, 2023; 조미슬, 2024)가 활발하게 이루어졌다. 이 밖에도 장애인을 위한 공공도서관 서비스 연구(김보일, 2022; 박창규, 2024; 박현선, 2023; 이정은, 2022), 공공도서관의 다문화 서비스 연구(김인숙, 2022; 김지선, 2020; 이연옥 외, 2022; 전남희, 2021) 등 다양한 주제가 다루어졌다. 이들 연구는 개별 지식정보 소외계층의 공공도서관 이용 행태와 요구 사항을 밝히고, 공공도서관 서비스의 활성화 방안을 제안하였다는 공통점을 갖는다.

둘째, 지식정보 취약계층을 위한 공공도서관과 작은도서관의 협력에 관한 연구는 아직 미흡하다. 관련 연구 중 여행림(2019)은 대구광역시를 중심으로 공공도서관, 작은도서관, 건강가정·다문화가족지원센터 등 다양한 기관의 다문화 서비스 담당자를 대상으로 심층 인터뷰를 수행한 바

있다. 해당 연구는 단독 기관 서비스 제공의 한계로 인해 기관 간 협력의 필요성을 확인하였으며, 협력을 통해 참여자 모집의 용이성과 예산 제약 없는 다양한 서비스 제공 가능성을 입증하였다. 또한, 각 기관의 전문성을 활용한 맞춤형 서비스 제공이 가능하다는 점을 시사했으나, 여전히 개선이 필요한 과제가 남아있음도 함께 밝혔다.

이성숙과 이지원(2025)은 D시 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자를 대상으로 설문조사를 실시하여, 두 도서관의 지원 및 연계에 관한 인식을 조사하였다. 연구 결과, 지식정보격차 해소 활동 강화의 필요성이 확인되었으며, 특히 독서문화프로그램과 공공도서관 서비스 및 프로그램 홍보가 우선적인 연계 필요 영역으로 나타났다. 또한, 공공도서관의 개선 사항으로는 예산 확보, 광역대표도서관의 지원 및 창구 기능 강화, 작은도서관 자원봉사자 교육 활성화가 제시되었다. 작은도서관의 경우에는 사서 인력 확보, 인식 개선, 시설 및 설비 확충이 필요한 것으로 나타났다. 마지막으로, 양 도서관의 상호 개선 사항으로는 의견 및 정보 공유 활성화, 민관 갈등 해소, 연계 관리 전문 교육의 필요성이 강조되었다.

셋째, 지식정보격차 해소와 작은도서관의 역할을 다룬 해외 연구는 다음과 같다. Lenstra et al. (2021)은 코로나19 팬데믹 기간 동안 미국 작은도서관 및 농촌 도서관이 고령자의 사회적 연결성을 어떻게 지원했는지에 대해 연구하였다. 해당 연구는 도서관들이 고령자의 사회적 고립을 방지하고 지역사회 연결을 유지하는 데 중요한 역할을 수행했음을 밝혔다. 아울러 도서관들이 고령자를 지원하는 타 기관과의 더욱 강력한 기관 간 파트너십 구축을 최우선 과제로 설정하고 있음을 보여주었다.

Sheramn et al.(2023)은 2020년부터 2022년까지 미국 전역의 500개 이상의 작은도서관과 농촌도서관이 참여한 'Libraries Transforming Communities(LTC): Focus on Small and Rural Libraries' 프로젝트를 분석하여 효과적인 지역사회 참여 모델을 제시하고, 다른 도서관들이 활용할 수 있는 실용적인 가이드라인을 개발하였다. 미국 공공도서관 시스템의 약 75%를 차지하는 작은도서관들(인구 25,000명 이하 지역 서비스)이 지역사회의 사회적 생명선 역할을 하고 있으며, 컴퓨터와 인터넷 접근성 제공, 디지털 격차 해소를 위한 기술 교육 프로그램 운영 등 핵심적 역할을 담당하고 있음을 언급하였다. 특히 작은도서관과 농촌도서관이 고령자, 비영어권 이민자, 장애인 등 소외된 계층들을 도서관 서비스에 적극적으로 포함하기 위한 아웃리치 활동을 확대했으며, 이를 통해 도서관 장서와 서비스의 다양성도 크게 향상되었다고 설명하였다.

선행연구 검토 결과, 지식정보 취약계층의 격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관의 역할 중요성과 지원·연계에 대한 인식이 확인되었다. 그럼에도 불구하고, 국내 연구는 모든 취약계층을 포괄하는 협력 모델에 대한 논의가 불충분한 상황이다. 나아가 기존 연구(이성숙, 이지원, 2025)는 설문조사라는 양적 연구에 머물렀기에, 작은도서관 업무 관련자들이 가진 지원 및 연계에 대한 구체적인 경험, 맥락, 그리고 인식을 파악하는 데 한계가 있다. 이에 본 연구는 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 담당자를 심층적으로 면담하여, 이들의 현장 경험과 인식을 탐색하고, 이를 통해 효율적인 지원 및 연계 방안을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

Ⅲ. 연구설계 및 방법

본 연구는 작은도서관 운영 관련 담당자들, 즉 공공도서관 사서, 작은도서관 운영자, 정책 담당자를 대상으로 심층 면담을 시행하여, 이들의 지원 및 연계 경험과 인식을 조사하였다. 연구 지역으로 D시를 선정한 것은 다음과 같은 이유에서다. D시는 지식정보격차 해소 활동의 주요 대상인 지식정보 취약 계층 봉사 대상자(장애인, 고령자, 다문화가족)의 수가 전국 17개 광역 기초단체 중 중위권에 해당하여(대한민국. 문화체육관광부, 2023), 특정 계층에 치우치지 않고 전국 평균 수준의 분포를 보여 주기 때문이다. 이는 연구 결과의 대표성 및 일반화 가능성을 높이는 데 기여할 수 있다고 판단되었다.

면담 조사는 D시의 공공도서관 사서 4명, 공립 및 사립 작은도서관 운영자 5명, 정책 담당자 3명을 대상으로 진행되었다. 심층 면담 참여자는 눈덩이 표본추출 방식으로 총 12명을 선정하였으며, 면담은 2025년 3월 10일부터 6월 20일까지 약 3개월에 걸쳐 이루어졌다. 면담 방식은 공공도서관 사서 3명, 작은도서관 운영자 5명, 정책 담당자 1명은 개별 대면 면담으로, 공공도서관 사서 1명은 전화 면담으로, 정책 담당자 2명은 포커스 그룹 인터뷰로 진행되었다. 면담 시간은 평균 50분이었으며, 면담에 참여한 피면담자의 기본 정보는 <표 1>에 제시되어 있다.

<표 1> 피면담자의 구성 및 면담 일정

구분	번호	성별	연령대	공공도서관 근무기간	작은도서관 담당기간	형식	면담일시	소요 시간
공공도서관	1	여	40	14년	3년	대면 면담	3월10일 오후 2:20-3:14	54분
공공도서관	2	여	50	30년	4년	대면 면담	3월10일 오후 4:00-4:59	59분
공공도서관	3	여	40	16년	6개월	대면 면담	3월28일 오후 2:00-3:11	1시간 11분
공공도서관	4	여	50	27년	3년	전화 면담	3월 25일 오후 5:00-5:52	52분
공립 작은도서관	5	여	40	X	14년	대면 면담	3월14일 오전 10:35-11:33	58분
사립 작은도서관	6	여	40	X	15년	대면 면담	3월14일 오후 1:05-2:00	55분
사립 작은도서관	7	남	40	X	17년	대면 면담	3월28일 오전 11:05-11:40	35분
사립 작은도서관	8	남	60	X	1년	대면 면담	4월23일 오전 10:15-10:55	40분
사립 작은도서관	9	남	40	X	4년 6개월	대면 면담	4월25일 오전 10:20-11:07	47분
정책담당자	10	여	40	16년	8개월	대면 면담	3월28일 오후 3:30-4:39	1시간 9분
정책담당자	11	여	40	20년	1년	포커스 그룹 인터뷰	6월20일 오전 10:00-11:00	1시간
정책담당자	12	여	50	30년	2년			

면담은 반구조화 면담 방식으로 진행되었으며, 미리 구성된 인터뷰 질문의 주제와 내용은 참여자들에게 사전에 이메일로 전달되었다. 면담 질문지는 관련 선행연구를 종합적으로 분석하고, 기존의 인식조사에 사용된 면담 또는 설문 문항들을 비교 분석하여 개발되었다. 면담에 사용된 주요 질문은 네 가지 핵심 영역으로 구성되었다. (1) 담당자들의 지원 및 연계 경험은 어떠한가? (2) 공공도서관과 작은도서관 연계 시 기대되는 이점은 무엇인가? (3) 지원 및 연계를 통한 작은도서관의 지식정보격차 해소 활동 가능 영역에 대한 인식은 어떠한가? (4) 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계를 위한 해결과제는 무엇인가? 면담은 1회를 기본으로 하였으며, 면담 이후 보충 질문이나 추가 정보가 필요할 경우 2차 또는 3차에 걸쳐 전화 인터뷰를 진행하여 내용을 보완하고 심화하였다.

모든 면담 내용은 사전 동의를 얻어 녹취하였으며, 녹취된 자료를 모두 전사하여 면담 내용 분석의 기초 자료로 활용하였다. 자료의 신뢰성 확보를 위해 피면담자의 표현을 최대한 원형 그대로 옮겼으며, 전사된 자료는 피면담자의 확인 과정을 거쳤다. 전사된 자료를 바탕으로 1차 개방 코딩(open coding)과 2차 축 코딩(axial coding) 방법을 적용하여 데이터를 분석하였다. 1차 개방 코딩에서는 각 문장이나 단락을 주제별 단어 또는 짧은 구절로 요약하고, 개념적으로 유사하거나 의미상 관련 있는 내용들을 범주화하였다. 2차 축 코딩에서는 1차 코딩에서 도출된 주제와 의미 단위들을 다시 상위 범주와 하위 범주로 재구성하고, 각 범주 간의 연결 관계를 생성하여 면담 내용을 체계적으로 정리하였다.

IV. 연구 결과

1. 개별도서관 담당자의 지식정보 소외계층 서비스 경험

공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 경험을 살펴보기 전에, 먼저 개별 도서관의 지식정보 소외계층 서비스 경험을 조사하였다. 공공도서관 사서들은 은퇴자들의 도서관 방문이 증가했음을 언급하였으며, 실제로 공공도서관은 고령자를 위해 큰글자 도서 및 돋보기 등 독서 보조 기기를 비치하고 있었다. 특히, 고령자들이 스마트폰, 키오스크 등 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 점을 고려하여, 디지털 리터러시, AI 교육, 영어, 금융 등 고령층에게 필수적인 주제의 독서문화프로그램을 제공하고 있었다. 한편, 저소득층 아동을 위한 서비스도 진행되었으나, 지속성 있게 운영되지는 못했다는 응답이 있었다.

고령자가 도서관에 많이 오니까, 예전에는 학생들이 줄 주를 이뤘다고 하면, 요즘에는 은퇴하시는 분들이 열람실도 그렇고, 그분들이 사실 더 주로 이용하고 ... (피면담자 2)

공공도서관에서 OO대학 학생들하고 저소득층 아이들하고 엮어서 공부방 같은 거 했었거든요. 저소득층 아이들이 과외를 못 받잖아요. 저소득층 아이들 학력을 높이기 위해서 했었던 걸로 기억이 나거든요. 지속해서 한 것이 아니라 한 1년 하다 말았어요. (피면담자 4)

공공도서관은 장애인실과 다문화자료실 등 특화 자료실이 설치된 경우, 해당 실을 중심으로 장애인과 다문화가족을 위한 서비스를 진행하고 있었다. 장애인 대상 서비스로는 책나래 등 택배 서비스, 큰글자 도서 구입 및 비치, 점자·녹음도서 제공, 독서 보조 기기 및 음성 안내 지원, 순회 대출 등이 있었다. 또한 장애인 대상 프로그램은 <표 2>와 같이 운영되었다. 다문화가족 서비스의 경우, 책 읽어주는 서비스와 다문화 독서 교실 등을 주요 내용으로 운영하고 있었다.

<표 2> 장애인 대상 프로그램 및 도서관 이용 교육 등 운영 현황(2020-2024)

<ul style="list-style-type: none">- 찾아가는 대면낭독 '사랑방이 두런두런'(산성종합복지관 연계): 13회(2020)- 장애인 독서문화프로그램 공모사업(태화주간보호센터 연계): 22회(2021-2022)- 장애인 프로그램 '우리가 만드는 소리동화책'(대전맹학교 협력): 11회(2024)- 도서관 이용교육 및 견학(장애인 복지시설 신청): 4회(2022-2024)

주: 인터뷰 내용을 정리한 것임

공공도서관 사서는 장애인 서비스를 기획하고 제공하는 과정에서 낮은 이용률로 인해 회의감을 느끼기도 하지만, 동시에 도서관을 이용하는 장애인들의 모습을 통해 사서로서의 직업적 보람을 느낀다고 응답하였다.

저희가 점자도서를 전자 점자도서로 바꿔드리거나, 디지털 음성 도서로 바꿔드리거나 해도, 이용이 활발하지 않잖아요. 그러면 어느 순간 내가 뭘 하는 거지, 근데 희망 도서를 주기적으로 요청하시는 분이 있거든요. 오셔서 도서관은 '이렇게 책이지'라면서 만족해하시는 것을 보면, 그래도 우리가 이렇게 묵묵히 해야 하는 이유가 있다. 누구라도 이런 서비스를 해줘야 하는 게 맞는구나. 저희가 국가대체 자료공유시스템에 올려놓은 빨간 머리 앤이라는 자료가 있었나 봐요. 이용자가 원하는 대로 변환해서 드렸던 적이 있거든요. 아기 엄마가 되게 좋아하셨어요. 이게 이용되는구나 그러면서 존재 이유를 찾기도 하고 ... (피면담자 3)

그러나 공공도서관 사서들은 장애인과 다문화가족 대상 이용자 모집과 예산 확보에 점차 어려움을 겪고 있다고 언급하였다. 특히 고령자를 제외한 지식정보 소외계층의 도서관 방문이 저조해짐에 따라, 이를 보완하기 위한 아웃리치 서비스를 병행하고 있는 것으로 나타났다.

OO도서관에 다문화 센터가 따로 있거든요, 거기에서도 프로그램 진행하려면 다문화 이용자를 모으기가 너무 어렵다는 거예요. (피면담자 2)

국비에 대체로 의존하는 편이긴 하나 작년에는 장애인 기관과 협력해서 우리 예산도 일부 사용하여 프로그램을 했습니다. (피면담자 3)

근데 이런 정보소외계층 분들은 수요 파악도 어렵고, 행사를 하려고 해도 어렵죠, 다문화프로그램도 저희가 몇 년간 계속 예산을 들여서 행사를 하는데, 이런 분들 모집이 엄청나게 어렵거든요, 특히 복한이 탈주민 같은 분들은 D시에 얼마나 계신지, 이분들이 어디에 있는지, 도서관 이용을 하고 싶어 하시는지, 그것조차 파악이 어려워요, 수요도 없는데, 예산을 쓸 수는 없거든요. (피면담자 11)

또한, 지식정보 소외계층 대상 서비스를 확대하는 데 인력과 예산의 구조적인 어려움이 있음을 면담 참여자들은 언급하였다. 구체적으로, 각 구에 별도의 지식정보 소외계층 담당 부서가 존재하여 이들과 효율적인 협업이 요구되나, 협업을 주도할 수 있는 사서 인력이 부족한 실정이다. 이는 독서문화프로그램의 필요성을 인식하고 연계를 추진할 도서관 측의 주도 역량이 인력 부족으로 인해 제약을 받고 있음을 시사한다.

사실 OO구에 장애인 부서도 따로 있고, 다문화 부서도 따로 있고 이렇게 하다 보니까, 만약에 각 부서에 어떤 것이 필요하다고 하면 저희가 해줄 의향은 있는데, 도서관 같은 경우에는 독서 관련 내용으로 주로 해야 하는데, 저희가 주도적으로 할 수 있는 상황은 아니어서, 인력이 지금 도서관별로 사서가 3명, 4명 밖에 없거든요. 그러다 보니 본인들의 업무만 ... 이제 중심으로 누가 딱 맡아서 그 업무를 해야 하는데, 지금으로서는 한 사람이 작은도서관 실태조사를 정해진 기간 안에 혼자 하기에 딱 벅찬 거예요. (피면담자 2)

한편, 작은도서관에서도 고령층의 방문이 증가함에 따라 고령자 및 저소득층 아동을 위한 서비스가 활발히 운영되고 있었다. 일부 작은도서관은 큰글자 도서를 비치하는 등 이용 편의를 위한 노력을 기울였다. 그러나 일반 공립 및 사립 작은도서관의 경우, 고령자와 저소득층을 제외한 다른 지식정보 소외계층을 위한 서비스는 활발하게 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

이용자분들 중에도 은퇴자 좀 나이 지긋하신 남자분들도 많이 오시고요, 그리고 (평생학습)센터 수업이 65세 이상은 무료라고 하더라고요, 그래서 근래에 부쩍 더 많아지셨어요, 할머니분들도 걸음이 편치 않으시니까, 쉬어가는 겸해서 일찍 오셔서 여기 와서 잠깐 책 보시다 가서 수업 들으시고, 끝나고도

잠깐 들러서 좀 앉아 계셔서 책 보시다가 돌아가시고 ... (피면담자 6)

정말 물질적으로 없어서 못 하는 거, 실질적으로 정보가 너무 급변하고 있는데, 거기에 적응하지 못해서 어려움을 겪으시는 분들이나 고령자 ... 저희가 저기 보면 리딩사운드 펜으로 하는 리딩북이 있어요, 사실 저게 되게 고가거든요, 그래서 저거를 할 수 있는 아이들이 별로 없어요, 도서관에 오면 저걸 가지고 책을 읽고 하는 거를 엄마들이 좋아하시거든요. (피면담자 5)

사립 장애인 작은도서관은 장애인을 위한 활발한 이용자 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 예로, 이들 작은도서관은 방문 이용자를 위한 맞춤형 도서 추천 서비스와 다양한 독서문화 프로그램을 운영하고 있었다. 그러나 다문화가족 작은도서관의 경우, 서비스 제공이 활발하지 못했으며, 특히 이용자 인원 모집에 어려움을 겪고 있다고 응답하였다. 이처럼 특화 도서관을 포함한 대부분의 작은도서관은 예산 및 인력 확보의 어려움이라는 공통적인 한계에 직면하고 있었다.

시스템에 등록되는 대출 건수가 그렇게 많지 않으나, 복지관 이용자가 하루에 한 2-300명 되거든요, 그분들이 쉬면서 사용되는 건 많이 있습니다. (피면담자 9)

이주 여성을 위한 서비스나 프로그램을 진행한 적이 있지만, 코로나 이후 모집이 너무 힘들어서 ... (피면담자 8)

2. 지식정보 소외계층을 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 서비스 경험

D시의 작은도서관 지원 및 연계 사례는 <표 3>에 제시되어 있다. D시와 각 구는 5개 자치구에서 실시한 작은도서관 운영 실태 조사 및 평가 결과를 바탕으로 작은도서관에 예산을 차등 지원하는 방식을 적용하고 있었다. 특히, 시와 구가 작은도서관에 제공하는 지원 내용은 공립 작은도서관과 사립 작은도서관 간에 차이가 있음이 확인되었다.

<표 3> 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 사례

구분	공립 작은도서관	사립 작은도서관
지원	- 시설, 자료구입비, 공과금, 프로그램 운영비, 교육 및 세미나, 업무용 SW, 장서점검기, 순회사서	- 무상 임대, 자료구입비, 교육 및 세미나, 업무용 SW, 장서점검기, 순회사서
연계	- 장소대여	- 작가 초청 프로그램 1회 연계

시와 구에서는 공립 작은도서관에 시설 관리, 정기 소득, 자료 구입비, 공과금, 프로그램 운영비,

교육, 업무용 소프트웨어, 장서 점검기, 순회 사서 지원 등을 제공하였다. 공공도서관과 공립 작은도서관 간의 비장애인 대상 연계 사례로는 주로 장소 대여가 있었다. 한편, 사립 작은도서관에는 자료 구입비, 교육, 업무용 소프트웨어, 장서 점검기, 순회 사서 지원 등이 제공되었다. 사립 작은도서관의 비장애인 대상 연계 사례는 작가의 요청에 의한 1회성 작가 초청 프로그램 진행에 국한되었다. 공공도서관과 작은도서관의 관계에 대해 공공도서관 사서는 작은도서관에 보조금을 지급하고 해당 지원금의 적절한 사용 여부를 점검하는 수준이라고 언급하였다.

지식정보 소외계층을 위한 공공도서관과 작은도서관의 연계 경험은 다음과 같다. 먼저, 공공도서관과 사립 장애인 작은도서관은 협약을 체결하고 대체자료 상호 대출, 녹음실 상호 이용 등 자원 공유를 활발히 진행하고 있었다. 다만, 독서문화프로그램 연계는 1회 운영 후 중단되었는데, 이는 장애인과 비장애인 모두 프로그램에 대한 만족도가 낮았기 때문이라고 응답하였다. 한편, 복지관 내 장애인 작은도서관은 구청의 요청에 따라 장애인을 위한 독서문화프로그램을 운영한 사례가 있었다. 또한, 공공도서관과 다문화 작은도서관의 연계 사례로는 협약을 통한 한글 교육, 다문화 도서 구입 및 비치, 다문화가족 대상 동화책 읽어주기, 체험 행사 진행 등 다양한 활동이 확인되었다.

구청 평생교육과에서 가끔 연락이 와요, 사업을 하는데 인원 모집이 잘 안되시나 봐요, 인원 모집이 요즘에 워낙 어려우니까, 복지관의 프로그램 하나로 이런 걸 좀 만들어 줄 수 있느냐 문의하면, 장애인들이 좋아할 만한 주제로 같이 하고 ... (피면담자 9)

종합적으로, 공공도서관 사서들은 지식정보 소외계층을 위한 서비스 제공 시 예산과 인력 부족, 이용자 모집의 어려움이라는 세 가지 요인으로 인해 지속적인 운영에 난항을 겪고 있다고 언급하였다. 장애인과 다문화가족 작은도서관 운영자들 역시 인력 및 예산 부족을 공통적인 어려움으로 호소하였다. 아울러, 공공도서관과 작은도서관 모두 북한이탈주민을 위한 서비스는 별도로 진행하고 있지 않은 것으로 확인되었다. 이러한 한계 속에서, 공공도서관 사서들은 지식정보 소외계층 서비스를 활성화하고 지속하기 위해서는 기관 간의 협력이 필수적이라고 언급하였다.

예산은 그래도 쪼개서 한다고 하더라도, 인력이 일단은 부족하니까, 그게 투자한 것에 대해서 성과가 나와야 하는데 그 성과가 사실은 나오기 쉽지 않잖아요, 이게 협업해서 가는 방법밖에는 사실은 없을 것 같아요. (피면담자 2)

3. 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계시 기대되는 이점

공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 시 기대되는 이점에 대한 담당자들의 인식은 <표

4)를 통해 확인할 수 있다.

〈표 4〉 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계시 기대되는 이점 키워드 요약

영역		하위개념	
		공공도서관 사서	작은도서관 운영자
기대되는 이점	공통 의견	- 접근성 좋음 - 인원모집 수월	
	다른 의견	- 장애인의 이용자 요구 파악 용이 - 장애인에 대한 전문성 있음 - 작은도서관의 공간 이용	- 도서관 인식 개선에 도움 - 서로 상생 가능

기대되는 이점에 대한 담당자들의 공통 의견은 작은도서관의 우수한 접근성이 공공도서관 서비스의 공백을 보완할 수 있다는 점과, 이용자 및 프로그램 참여 인원 모집이 수월하다는 점이었다. 이는 작은도서관이 지리적 근접성을 바탕으로 공공도서관의 한계를 극복하는 데 기여할 수 있음을 시사한다.

보완하는 개념 그러니까 아무래도 공공도서관은 걸어서 가기 힘든 사람들도 있는데, 마을마다 조성한다고 하면 조금 더 밀착형은 될 수 있을 것 같긴 하거든요, 아이들이 사실 버스를 타거나 걸어서 20~30분 걸어서 공공도서관까지 오기는 사실 쉽지 않으니까, 그리고 공립 작은도서관에는 자원봉사자들이나 운영자들이 있으니까, 아이들을 알게 모르게 조금 돌봐주는 게 있잖아요, 특별히 뭘 해주고 이러는 건 아니지만 큰 울타리, 그러니까 애들이 부담 없이 쉬어갈 수 있는 쉼의 공간, 갈 곳 없는 아이들도 심심하거나 이렇게 특별히 여가가 없는 아이들도 있잖아요, 그럴 때 그냥 쓱 물 한 번 먹고, 거기 앞 놀이터에서 놀다가, 그냥 화장실도 가고 그러다 책도 보고, 특히 방학 때 ... (피면담자 4)

공공도서관은 프로그램 참여자 모집이 힘들어요, 사람 모집만 잘 된다면, 공공으로 오기 힘들니까 행사는 작은도서관과 협력해서 하기도 하고, 현재로서는 작은도서관이 자체적으로 하기 어렵기 때문에, 공공도서관이 될 하는데 예를 들어 장소의 접근에 어려움이 있다든지 그럴 때 작은도서관을 활용해서 하는 게 훨씬 더 나은 방향인 것 같아요. (피면담자 1)

일단은 공공도서관보다 작은도서관이 훨씬 접근성이 좋잖아요, 공공도서관에서 어떤 프로그램을 하거나 정책이 있으면, 이게 조금 더 세밀하게 주민한테 더 가까이 갈 수 있는 장소가 될 수 있는 거고, 저희가 했던 프로그램이 반대로 공공도서관에서 다시 해서, 역방향으로 영향을 주는 거죠. (피면담자 5)

기대되는 이점에 대한 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자 간의 다른 의견은 다음과 같다. 공공도서관 사서들은 작은도서관과의 연계를 통해 지식정보 소외계층, 특히 장애인 이용자의 요구를 수월하게 파악하고, 작은도서관이 보유한 장애인 관련 전문성을 활용할 수 있으며, 작은도서관의 공간을 이용할 수 있다는 점을 이점으로 제시하였다. 반면, 작은도서관 운영자들은 공공도서관과의 협력을 통해 도서관의 공공적 인식 개선에 도움을 받고, 나아가 양 기관이 서로 상생할 가능성이 있다고 언급하였다.

공공도서관 시각장애인실은 이용자 참여에 한계가 있고, 여기 있으면 사서가 복지 쪽도 알아야 할 것 같고, 장애인에 대한 이해도 있어야 할 것 같고, 이런 생각이 들더라고요. 근데 저희가 복지학과를 나오지도 않았고, 복수 전공도 하지 않았고, 전공에서 장애인 파트만 따로 배우지 않았거든요. 그 전문성에 대해서 너무 어려워요. 근데 시각장애인실이라고는 하지만, 요즘은 저희 쪽에 수어 자료도 있고요, 발달 장애인 자료도 들어와요. 시각을 위주로 하고 있긴 하지만 각 장애 유형의 특성이 다 달라요. 솔직히 전문성이 부족하여 한계가 오거든요. 작은도서관이랑 협력할 가능성과 필요성이 꼭 발생하는 거죠. 작은도서관이랑 협력을 하게 되면 그쪽이 더 면대면으로 장애인을 맞이하니까, 요구 분석도 잘할 수 있고, 뭘 원하는지도 알 수 있고, 어쨌든 저희보다는 전문성이 좀 있지 않을까 싶어요. (피면담자 3)

공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계 시 기대되는 이점의 공통의견을 요약하면, 작은도서관의 쉬운 접근성과 인원 모집으로 나타났다. 하지만 본 연구의 결과는 선행연구(이성숙, 이지원, 2025)에서 작은도서관 운영자들이 예상하는 기여 항목 중 인원 모집에 대한 응답률이 높지 않았던 설문조사 결과와 대조적이다. 이는 본 연구의 조사 대상 작은도서관이 운영 활성화 수준이 높은 곳으로 한정되었기에, 인원 모집이 상대적으로 용이한 환경에 기인한 결과로 사료된다.

4. 지원과 연계를 통한 작은도서관의 지식정보격차 해소 활동 가능 영역

지원과 연계를 통한 작은도서관의 지식정보격차 해소 활동 가능 영역에 관한 인식은 <표 5>와 같다.

<표 5> 지원과 연계를 통한 작은도서관의 지식정보격차 해소 활동 가능 영역 키워드 요약

영역		하위개념	
		공공도서관 사서	작은도서관 운영자
가능성	공통 의견	- 마을이나 아파트 저소득층 아동, 장애인, 고령자를 위한 서비스 일정 부분 가능	
	다른 의견	- 직영 공립 작은도서관 통일된 운영 가능	- 이용자들은 선호하는 도서관을 자유롭게 이용

지원과 연계를 통한 작은도서관의 지식정보격차 해소 활동 가능 영역에 대한 공통 의견을 살펴 보면, 공공도서관 사서들은 작은도서관이 지역사회 밀착성을 바탕으로 다음과 같은 역할을 수행할 수 있다고 언급하였다. 구체적으로 마을이나 아파트 내 저소득층 아동을 위한 돌봄 서비스와 고령자 대상 서비스가 작은도서관에서 가능하며, 공공도서관 방문이 어려운 장애인을 위해서는 장애인 특화 작은도서관이 중요한 역할을 할 수 있다는 점을 언급하였다.

지식정보 소외계층이라고 하면 사실 진짜 돈 없고 갈 데 없고 정보를 이용할 수 없는, 도서관은 미술관하고 다르고, 관공서랑도 다르고, 누구나 도서관을 이용할 수 있잖아요. 다 오픈된 그런 공간이니까, 근데 예를 들어서 예산이 천만 원밖에 없는데, 지식(정보 소외)계층을 위해서 오백만원을 쓸 수는 없잖아요. 반은 그렇지만 어느 정도는 하도록 노력해야 하지 않을까요. (피면담자 4)

저는 사실 긍정적인 걸로만 보면, 우리가 서비스 지원할 수 없는 범위 밖에 있는 사람들을 메꿔줄 수 있는 것이라는 생각은 들어요. 예를 들면 몸이 불편한 장애인인데, 장애인 도서관까지 못 오잖아요. 저희가 우편 대출도 하긴 하지만, 아파트 단지 내에는 좀 더 쉽잖아요. 누가 있는지 아니까요. (피면담자 10)

지원 및 연계 가능 영역에 대한 다른 의견을 살펴보면, 공공도서관 사서들은 직영 공립 작은도서관의 경우 운영의 통일성 확보가 용이하다는 점을 장점으로 보았다. 반면, 사립 작은도서관에 대해서는 다수의 기관이 자립 자체에 어려움을 겪고 있다는 점을 주요 한계로 언급하였다. 사립 작은도서관 운영자는 이용자들이 도서관의 분위기나 거리 등을 고려하여 자신들이 편리한 대로 도서관을 자유롭게 선택할 수 있다는 점을 언급하였다.

사립 작은도서관을 공공적으로 이용하기에는 한계가 있고, 그나마 작은도서관을 치면 공립 작은도서관은 실제로, 현실적으로 필요하다고 봐요. (피면담자 1)

공공도서관 사서와 작은도서관 운영자 모두, 지원 및 연계를 통해 작은도서관이 저소득층 아동, 장애인, 고령자 등 지식정보 소외계층을 위한 특화 서비스에 기여할 수 있다는 데 인식을 같이하였다.

5. 공공도서관과 작은도서관의 지원과 연계를 위한 해결과제

공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계를 위해 극복해야 할 과제에 대한 담당자들의 인식을 분석하였으며, 그 결과는 <표 6>을 통해 확인할 수 있다.

〈표 6〉 공공도서관과 작은도서관의 지원과 연계의 해결과제 키워드 요약

영역	하위개념	
	공공도서관 사서	작은도서관 운영자
해결 과제	<p>공통 의견</p> <ul style="list-style-type: none"> - 작은도서관 자체의 인력 충원 및 자원봉사자 확보 - 작은도서관 자체의 예산확보 - 작은도서관 자원봉사자의 업무 능력 향상 교육(특히 회계처리 및 프로그램 운영) - 작은도서관 운영체계 및 두 도서관의 관계 정립 - 지식정보 소외계층을 위한 시설 확보 및 리모델링 사업 활성화 - 지원금 지급 및 정산, 시설관리 외 지원 및 연계 가이드라인 수립 - 작은도서관 운영 주체의 협력적 운영 의식 제고 - 지속가능한 상생 연계 환경 조성 및 계획 마련 	<ul style="list-style-type: none"> - 공공도서관과 작은도서관의 의사소통의 장 활성화 - 공공도서관의 프로그램을 작은도서관에서 재실시(특히 작가 초청 독서문화프로그램) - 지식정보 소외계층을 위한 자료 지원 - 지식정보 소외계층이 도서관을 이용할 수 있는 의식 개선 - 지식정보 소외계층의 도서관 일자리 창출을 위한 프로그램 마련
	<p>다른 의견</p> <ul style="list-style-type: none"> - 작은도서관의 공공성에 대한 인식 개선 - 지식정보 소외계층을 위한 공공도서관 인력 및 예산확보 - 작은도서관에 대한 후원 및 기부문화 활성화 - 작은도서관 사유화 문제 해결 - 작은도서관 이용 활성화를 위한 홍보 - 공공도서관의 프로그램에 적극적인 참여 - 지역 특색에 맞는 작은도서관 운영 - 지식정보 소외계층의 특성에 맞는 인터페이스 제공 - 지식정보 소외계층에 대한 정부의 관심 	

공공도서관 사서와 작은도서관 운영자 모두, 연계 성공을 위한 전제 조건으로 작은도서관 자체의 운영 기반 강화를 제시하였다. 구체적으로는 인력 충원 및 자원봉사자 확보와 안정적인 예산 확보가 가장 시급히 해결해야 할 구조적 과제라는 데 의견을 같이하였다.

사립 작은도서관 중 잘하는 곳도 있는데, 그런 도서관은 정말 5-10%도 되지 않아요, 운영 실태조사에서도 나오거든요, 그리고 많이 기사화됐어요, 사립이 지금 활성화가 안 되고 있다. 통계를 보면, 운영 시간도 1일 몇 시간 안 되고, 1일 이용자 1-2명 이렇게 나오는 데가 거의 태반이에요, 이용자들이 이용하기가 쉽지 않고, 프로그램 참여 인원 보고를 보면, 그렇게 많지 않은 거죠. (피면담자 1)

OO공립 작은도서관은 정말 잘 되거든요, 거기에는 분과별로 팀이 있어서 회계팀 무슨 팀, 체계적으로 운영이 잘 돼요, 근데 그런 게 아니고서는 활성화되기가 갈수록 힘들어지는 거죠. (피면담자 10)

저희 일을 봐주시는 유일하게 임금을 받으시는 사무장님이 계시는데, 후원금 중 거의 고정 비용으로 나가는 운영비로 사용이 되고, 우리 (작은)도서관 특징 중 하나가 수서부가 따로 있어요, 수서 위원끼리 회의도 잘 되고, 신간 들어오면 신간 검수하고 등록하고, 이 작업을 우리 도서관 안에서 다 해결하거든요, 자원 활동기들은 월요일부터 금요일까지 해서 40여 분인데, 그 외 비정기적으로 또 하시는 분들이 있으

니까, 한 50명 정도 있어요. (피면담자 6)

공공도서관 사서와 작은도서관 담당자 모두, 작은도서관 자원봉사자의 업무 능력 향상 교육이 필요하다는 데 공감하였다. 구체적으로 회계 처리, 프로그램 운영, 시스템 관리 역량 등 실질적인 운영 관련 분야의 교육 필요성이 언급되었다.

지원금 지원할 때 회계처리의 불편함을 제일 크게 얘기해요. 근데 저희는 서류로 움직이니까, 서류가 맞아가지 정확한데, 근데 심지어 몇십 년 동안 계속 총무로 계신 분도 계속 틀려요. (피면담자 2)

공공 작은도서관이고 운영비를 지원받는데, 직원 한 명 없이 자원봉사자로만 운영되는 점이 가장 큰 어려움이라고 생각합니다. 자원봉사자가 기획/운영 및 회계집행, 세무처리까지 부담을 해야 되기 때문입니다. 보통 도서관에서 봉사한다고 하면 대출, 반납, 행사참여 및 보조 정도가 봉사범위라고 생각하는데 현재 업무 범위는 그 범위를 넘어선 상태입니다. (피면담자 5)

처음에 작은도서관을 만들 때 도서관학교를 운영해서 교육했어요, 교육하지 않으면 인식이라든가, 도서관에 대해서 모르는 분들도 있었던 걸로 기억이 나요, 교육받은 사람이 계속 있어야 하는데, 사실 운영자들이라고 해도 계속 여기에 헌신할 수는 없잖아요, 이 사람들이 이사 갈 수도 있어요, 그러면 새로운 사람을 또 유입 받아야 하고, 운영 인력의 서비스에 따라서 사실 수준 차이가 나잖아요, 그러니까 계속된 교육도 필요할 것 같고요. (피면담자 4)

면담에 참여한 피면담자들은 시와 구 작은도서관 운영 체계를 명확히 수립하고, 나아가 공공도서관과 작은도서관의 협력 관계를 재정립해야 할 필요성이 있음을 공통적으로 언급하였다.

한 사람의 업무가 쪼르륵 있는데, 작은도서관 업무가 그렇게 비중이 높은 건 아니잖아요, 제 자리가 작은도서관 전담 자리면 더 깊게 고민하겠죠, 근데 공공도서관처럼 작은도서관에 지원금을 주는 것도 아니고, 제가 구에 있는 작은도서관에 실태 조사하러 다니는 것도 아니고, 약간 행정적인 거나 제도적인 구조적인 문제가 ... 저희 시민의 방향성을 아직 못 찾고 있지 않냐는 생각이 들어요. (피면담자 10)

아울러, 면담 참여자들은 지식정보 소외계층을 위한 시설 확보 및 리모델링 사업 활성화를 제안하였다. 이와 함께 지원금 지급 및 정산 체계 개선과 시설 관리 외 지원 및 연계 가이드라인 수립 등 제도적 기반 마련이 필요하다고 언급하였다.

어쨌든 인력 이런 게 조금 전제돼야 하고, 그렇다고 하더라도 서비스의 기준을 어디까지 해야 하나 이런 부분에 있어서는 가이드라인이 필요하다고 봐요. 무한적으로 이렇게 확대될 수는 없고, 지금 도서관이 거의 대체로 인력이 진짜 딱 필수 인원만 있거든요. (피면담자 1)

관장이 바뀐다거나 이러면 또 그냥 또 평이하게 가기를 바라는 거예요. 그러다 보니까 저희가 요구하면 왜 계속 요구만 하나 인건비도 안 주면서 ... 둘 사이에 좀 약간 그런 관계가 있어요. (피면담자 2)

달같이 먼져나 닭이 먼져나의 차이인 것 같아요. 공공도서관은 진짜 전문적이고 직업적으로 일을 하시는 분들이 다 계시는 곳이니깐, 이것을 잘 할 수 있는 뭔가 방법이나 이런 것을 잘 기획해서 작은도서관에 지원을 해줄 수 있는 그런 게 있으면 좋겠어요. 지금처럼 저희가 막 고군분투하고 이런 게 있으니까 제발 좀 해주세요. 막 이렇게 하기보다는 내려오면 좋겠다는 생각이 들어요. (피면담자 5)

또한, 작은도서관 운영 주체들의 협력적 운영 의식을 제고하고, 지속 가능한 상생 연계 환경 조성 및 구체적인 계획 마련이 필수적인 과제로 언급되었다.

우리가 장애인 독서문화프로그램 공모사업을 진행하면서 이용자 모집을 수월하게 하기 위해 작은도서관 과 함께 프로그램을 진행하였습니다. 이를 계기로 장애인의 독서문화진흥을 위해 노력해보자 하며 업무 협약도 맺고 여러 가지 활동을 했습니다. 더 장기적인 목표를 가지고 장애인들의 독서진흥을 위한 서비스 제공을 위해 노력해야 하지 않을까 생각이 들 때가 있어요. (피면담자 3)

해결과제에 대한 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자의 의견 차이를 분석한 결과, 공공도서관 사서는 작은도서관의 공공성 및 운영 효율성 증진을 위한 과제(예: 인식 개선)에 초점을 맞추어 접근했다. 반면, 작은도서관 운영자는 기관 간의 상호 협력 증진과 지식정보 소외계층을 위한 구체적인 지원 확대에 중점을 둔 해결과제를 제시하였다.

먼저 공공도서관 사서만이 언급한 해결과제는 다음과 같다. 사서들은 작은도서관의 공공성에 대한 인식 개선을 우선적으로 요구하였다. 아울러 지식정보 소외계층 서비스를 위한 공공도서관 자체의 인력 및 예산 확보를 주장했으며, 궁극적으로 이를 지원하기 위한 정부 차원의 노력이 필요함을 언급하였다.

이게 지속해서 운영되고 토요일도 일요일도 엇갈려서 (열어야) 하잖아요. 이 사람들은 월급을 받지 않으니깐 그런 거에 대한 의무가 ... 상황이 안 되면 토요일 날 운영 못할 수도 있지 이렇게 생각하는데 이것은 저희가 시민들과 주민들하고의 약속이잖아요. (피면담자 4)

이용 시간이라든가 이런 것도 본인들이 나가서 운영할 수 있는 시간에 이렇게 한정될 수밖에 없다 보니까, 사람들이 공공적으로 이용할 수 있는 데는 한계가 있는 거죠. 진짜 공공도서관 직원이 들어가서 한다면 정말 완전한 공공으로 규모가 작은 공공도서관이 될 수 있을 텐데, 그게 현실적으로 문체부에서 많이 노력해야 할 거 같아요. (피면담자 1)

아울러 공공도서관 사서는 작은도서관 운영의 지속가능성 확보를 위해 후원 및 기부 문화의 활성화를 제언했다. 또한 작은도서관 사유화 문제 해결을 통해 운영의 공공성과 투명성을 확보해야 한다고 주장하였다. 이용 활성화를 위해서는 홍보 강화와 함께 공공도서관 프로그램에 작은도서관이 적극적으로 참여하는 방안이 언급되었다. 마지막으로, 지역 특색에 맞는 작은도서관 운영 및 온라인 서비스를 시행하더라도 지식정보 소외계층의 특성을 고려한 접근성 높은 인터페이스를 제공해야 한다고 언급하였다.

사실 저소득층, 다문화 관련 프로그램을 할 수는 있어요, 근데 이게 약간 지역적인 특색이 있어서 다문화 분들이 접근하기 쉬운 곳을 파악해서 서비스가 돼야 할 것 같아요. (피면담자 11)

다음으로 작은도서관 운영자만이 언급한 해결과제를 살펴보면, 운영자들은 공공도서관과 작은도서관 간의 의사소통의 장을 활성화하는 것이 시급하다고 제안하였다. 또한, 작가 초청 프로그램 등 공공도서관에서 이미 개발하고 시행한 우수 프로그램을 작은도서관에서 재실시할 수 있도록 지원하는 방안이 필요하다고 언급하였다.

같이 이견조율을 한다든지 이렇게 하면 훨씬 양쪽이 윈윈할 수 있을 것 같아요. 처음에 생겼을 때는 한 달에 한 번 정도 도서관 관장 회의를 했었거든요, 코로나 지나면서 1년에 한 번 할까 말까 지금 그러고 있어요, 그리고 1년에 한 번씩 공립 작은도서관의 성과 발표회를 해요, 또 저희는 강사를 모실 때 그 비용에 한계가 있어서, 이런 지식정보격차와 관련된 그런 강의를 공공도서관이 한다고 하면, 공공도서관 거리 때문에 강의에 가고 싶어도 못 가는 경우가 있잖아요, 그러면 그 강사분을 작은도서관에 강사비를 지원해주어서 모실 수 있게 해주는 ... (피면담자 5)

사실은 저희 작은도서관과 공공도서관의 목표가 다를 수도 있잖아요, 상충하는 것들을 서로 조율하는 이런 것도 좀 필요한 것 같고, 사실은 저희보다는 공공도서관 측에서 마련해야 더 실효성이 있고 앞으로 일이 진전되기에 더 가능성이 크기 때문에, 저는 공공도서관이 그런 쪽을 좀 이렇게 해주면 어떨까 ... (피면담자 6)

아울러 작은도서관 운영자들은 지식정보 소외계층을 위한 구체적인 자료 지원의 필요성을 언급했으며(예: 고령자를 위한 빅북), 이들이 도서관을 활발하게 이용할 수 있도록 사회 전반의 인식 개선도 중요하다고 지적하였다. 나아가 지식정보 소외계층, 특히 장애인의 일자리 창출을 위한 프로그램 마련 역시 해결과제로 제안하였다.

장애인 분들이 각 동의 행정복지센터나 여러 기관에 나가서 활동하고 계시는데 그 영역 중에 도서관으로 가시는 분들도 있어요. 어느 정도의 훈련을 좀 해주면, 기술을 가르쳐주면, 가서 충분히 그것도 잘할 수 있어서 그런 능력을 좀 알려주는 역할을 하자. 지역사회와 같이 갈 수 있는 방법을 찾으려고 ... (피면담자 9)

공공도서관 사서와 작은도서관 운영자로부터 지원 및 연계를 위한 다양한 해결과제에 대한 의견이 수렴되었다. 다음 장에서는 이러한 결과를 바탕으로 지식정보격차 해소를 위한 구체적인 지원 및 연계 방안을 논의하고자 한다.

V. 논의

본 연구는 D시의 공공도서관 사서, 작은도서관 운영자, 정책 담당자 12명을 대상으로 지식정보 소외계층을 위한 두 기관의 지원 및 연계 경험과 인식에 대한 심층 면담을 수행하였다. 면담 결과를 토대로, 지식정보격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계에 있어 다음과 같은 발전방향을 도출하였다.

첫째, 공공도서관과 작은도서관은 지식정보 소외계층 대상 서비스 활성화에 주력해야 한다. 면담 결과, 고령자 대상 서비스는 상대적으로 활발한 반면, 장애인 작은도서관을 제외한 대다수 공공도서관 및 일반 작은도서관에서는 나머지 지식정보 소외계층 대상 서비스가 미흡한 것으로 파악되었다. 또한, 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자들은 각자의 업무 수행 중 직면하는 문제나 어려움을 자체적으로 해결하기 어려울 경우 상호 지원과 연계가 필요하다는 데 동의했다. 따라서 지식정보 소외계층을 위한 지원 및 연계의 핵심 전제는 두 기관 모두 소외계층을 위한 도서관 서비스를 적극적으로 실시하는 것이다. 이러한 능동적인 서비스 이행 과정을 통해 상호 보완이 필요한 영역과 연계를 통해 얻고자 하는 구체적인 목표가 명확해질 수 있다.

둘째, 공공도서관과 작은도서관이 지식정보 소외계층 특성에 맞는 특성화 전략을 수립하는 것이다. 면담 결과, 양 기관 모두 고령층 이용자 증가로 관련 서비스가 비교적 활발했다. 반면, 공공도서관은 장애인실 및 다문화실 중심의 서비스를 유지했으나, 이용자 방문 감소, 프로그램 참여자

모집 어려움, 예산 부족, 특히 장애인 서비스 관련 사서 전문성 부족 등의 어려움을 겪고 있었다. 작은도서관의 경우, 장애인 작은도서관 및 복지관 내 작은도서관을 제외하면 장애인 이용이 미미했으며, 다문화가족 서비스 역시 활발하지 않았다. 아울러 북한이탈주민 대상 서비스는 양 기관 모두에서 고려되지 않고 있었다.

소외계층 유형별 특성화 및 연계 방안을 살펴보면, (1) 고령자를 위해 공공도서관은 현재의 서비스를 유지하되, 공공도서관 접근이 어려운 고령층을 위해 작은도서관과의 지원 및 연계를 강화해야 한다. 이를 위해 고령자 밀집 지역과 이용률이 높은 작은도서관을 대상으로 '고령자 특화 작은도서관'을 지정하고, 빅북 등 자료 및 프로그램 지원을 연계할 수 있다. 작은도서관이 독립적 서비스 여건을 갖추기 전까지는 공공도서관의 고령자 서비스에 작은도서관이 참여하는 방식을 우선 고려해야 한다. (2) 저소득층을 위해 공공도서관은 저소득층 밀집 지역을 고려하여 '저소득층 특화 작은도서관'을 지정하고, 작은도서관에 대한 지원 및 연계를 강화할 필요가 있다. (3) 장애인을 위해 광역대표도서관의 장애인실을 격상하여 D시 장애인 독서문화서비스를 주관하도록 인력 및 예산 지원을 추진해야 한다. 단기적으로는 장애인 작은도서관 및 복지관 내 작은도서관과의 연계를 우선 강화하고, 중장기적으로는 구별 장애인 도서관 설치와 '장애인 특화 공립 작은도서관' 설치를 고려할 수 있다. 또한, 순환 보직에 따른 사서의 전문성 부족 문제 해소를 위해 장애인 관련 주제의 온·오프라인 계속교육 지원을 강화해야 한다. 장애인의 도서관 이용 일상화를 위해 장애인의 날(4월 20일) 연계 '도서관 방문 프로그램' 운영과 일자리 창출 접점으로서의 도서관 활용 방안도 검토해 볼 필요가 있다. (4) 다문화가족 및 북한이탈주민을 위해 공공도서관은 이들 집단을 위한 서비스 체계를 재수립해야 한다. 다문화가족 서비스는 유지하되, 이용 행태와 요구사항을 새롭게 조사하여 도서관의 서비스 활성화를 재검토해야 한다. 특히, 북한이탈주민에 대해서는 유관 기관과의 협력을 통해 도서관 요구사항을 조사하고 계획을 수립하는 것부터 시작해야 할 것이다. 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자 모두가 연계의 강점으로 언급한 접근성과 모집 인원을 적극 활용해야 하며, 특히 강사비가 높은 공공도서관 독서문화프로그램(작가 초청 등)을 작은도서관의 고령층, 저소득층, 장애인 프로그램으로 재실시하는 방안을 고려할 수 있다.

셋째, 공공도서관은 작은도서관 운영체계 정비 및 가이드라인 마련, 예산 및 인력 확보에 주력해야 한다. 면담 결과, 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자 모두 작은도서관 지원 체계의 불명확성을 지적했으며, 지원 정보 제공 등의 업무가 담당 공공도서관 사서의 역량에 따라 편차를 보이는 것으로 나타났다. 특히, 일부 작은도서관 운영자는 지원금 및 실사 업무를 일반행정직 담당자로부터 받을 경우, 공공도서관과의 실질적인 연계 필요성을 낮게 인식하는 경향을 보였다. 또한, 공공도서관은 작은도서관과의 관계가 단순 지원에 머무르는 경향이 있었으며, 무엇보다 공공도서관 자체 인력 부족이라는 근본적인 어려움을 호소했다. 담당자들 역시 효과적인 연계를 위해서는 철저한 사전 준비가 필수적이라는 데 의견을 모았다.

공공도서관은 작은도서관의 예산 지원, 실사, 교육, 자료 및 프로그램 연계 등이 일관성 있게 진행될 수 있도록 시, 광역대표도서관, 구 담당 부서 등 지원 체제의 일관성과 효율성을 재검토해야 하며, 지원과 협력을 위한 명확한 가이드라인을 수립할 필요가 있다. 또한, 공공도서관은 작은도서관 관계에서 단순한 재정 지원 및 실사에 머무르지 않고, 지식정보 소외계층 서비스를 위한 구체적인 연계 계획을 수립해야 한다. 궁극적으로 이러한 협력 증진을 위해 정부와 D시는 공공도서관의 필수 인력 확보를 위한 정책적 노력을 기울여야 한다.

넷째, 공공도서관의 교육 지원 확대와 작은도서관의 자립 역량 강화이다. 면담 결과, 공공도서관 사서는 작은도서관 인지도의 부족, 예산 및 인력의 미자립, 공공성 결여 및 소수에 의한 사유화 등의 문제를 지적했다. 작은도서관 운영자들 역시 예산 및 인력 확보의 어려움과 운영 편차의 심화를 주요 문제로 언급했다.

공공도서관은 작은도서관의 운영 전문성 향상을 위해 도서관 공공성, 운영, 정보 서비스, 분류목록, 예산 처리, 프로그램 기획 등 다양한 주제의 상시 온·오프라인 교육을 진행할 필요가 있다. 또한, 작은도서관의 회계 처리 업무를 간소화하기 위한 행정적 노력이 요구되며, 공공도서관과 작은도서관 간 의사소통 활성화의 장을 마련해야 한다. 작은도서관이 공공도서관과 연계하여 지식정보 소외계층 서비스를 성공적으로 제공하기 위해서는 도서관 공공성에 대한 인식 개선과 자립 역량 확보가 선행되어야 한다. 비교적 성공적으로 운영되는 사립 작은도서관의 사례에서 볼 수 있듯이, 안정적인 후원금 확보, 유급 상근 인력 및 다수 자원봉사자 확보, 지속적인 관장 교체, 업무별 팀(예: 수서팀) 구성 등의 노력이 필요하다. 이에 작은도서관은 지역 내 시민 및 유관 기관과 긴밀한 관계를 유지하여 후원금 참여 기관을 발굴하고, 자원봉사자 모집에 지속적으로 노력하며, 전문 사서 인력 확보를 위해 힘써야 한다. 이러한 노력을 뒷받침하기 위해 도서관의 중요성 및 역할에 대한 범시민적 공감대 형성을 위한 홍보 및 지원이 필수적이다.

다섯째, D시는 도서관 방문이 어려운 지식정보 소외계층을 위해 공공도서관의 현재 서비스를 통합한 온라인 서비스 지원 환경을 마련할 필요가 있다. 면담 결과, 공공도서관과 작은도서관의 연계가 작은도서관의 지식정보격차 해소 서비스 구현에 기여할 수 있다는 점이 확인되었다. 그러나 현재 지식정보 소외계층 중 고령자와 저소득층 아동을 제외한 교통약자(예: 장애인) 등은 공공도서관과 작은도서관 방문율이 낮은 실정이다. 그럼에도 불구하고 이들 소외계층에게 독서문화 관련 자료, 서비스, 프로그램 정보에 대한 접근성 제공은 여전히 중요한 과제로 남아있다. 또한, 면담 참여자들은 지식정보 소외계층의 특성에 부합하는 쉽고 편리한 인터페이스 제공의 필요성을 언급하였다.

D시는 예산을 확보하여 지식정보 소외계층을 위한 통합 온라인 서비스 지원 환경을 구축하고, 이를 소외계층 및 보호자들이 용이하게 이용할 수 있도록 할 필요가 있다. 단, 각 구의 상황과 특수성이 상이하므로, 통합 온라인 서비스의 운영 권한 일부를 해당 구에 위임하는 방안을 고려할 수 있다. 이 통합 온라인 서비스는 공공도서관과 작은도서관, 나아가 정부 차원에서 제공되는 다양

한 지식정보를 포괄해야 한다. 구체적으로, D시 도서관의 소외계층용 장서 정보, 국립장애인도서관 등의 외부 자료검색 링크, 독서문화프로그램 안내 및 신청 기능, 책나래 서비스 등 외부기관 서비스 정보, 그리고 지역별 소외계층 관련 정보를 포함할 수 있다. 또한, 이 플랫폼은 소외계층 대상 정보 외에도 작은도서관 운영자들을 위한 운영 지침, 지원 및 연계 가이드라인, 공모사업 정보 등 업무 지원 정보를 함께 제공해야 한다. 특히, 해당 온라인 서비스는 지식정보 취약계층의 특성을 고려한 접근성 높은 인터페이스를 구축해야 할 것이다.

VI. 결 론

본 연구는 지식정보격차 해소 활동을 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계에 대한 실무 담당자들의 경험을 탐색하고, 지원 및 연계의 이점, 가능성, 해결과제에 대한 인식을 조사하는데 목적이 있다. 이를 위해 D시의 공공도서관 사서, 작은도서관 운영자, 정책 담당자 총 12명을 대상으로 심층 면담을 수행하였다.

공공도서관과 작은도서관 연계의 기대 효과로는 작은도서관의 높은 접근성과 효율적인 인력 모집이 면담 참여자들에 의해 공통으로 확인되었다. 활동 가능 영역에 대해서는 고령자, 저소득층 아동, 장애인 등 특정 지식정보 소외계층을 위한 일부 서비스 제공 가능성이 제시되었다. 이에 본 연구는 면담을 통해 도출된 지원 및 연계의 해결과제를 토대로 다음과 같은 발전 방향을 제시하였다.

첫째, 두 기관은 지식정보 소외계층을 위한 개별 도서관 서비스 활성화에 주력해야 한다. 둘째, 지식정보 소외계층의 특성에 부합하는 특성화 전략을 마련할 필요가 있다. 셋째, 지식정보 소외계층 서비스를 위해 공공도서관은 작은도서관 지원을 위한 운영 체계 정비 및 명확한 가이드라인을 구축해야 한다. 넷째, 작은도서관의 도서관 공공성에 대한 인식 개선과 운영자 대상 상시적인 역량 강화 교육을 활성화할 필요가 있다. 다섯째, 작은도서관은 전문 인력 및 예산 확보를 통한 자립 기반을 마련하는 노력을 기울여야 하며, 마지막으로, 지식정보 소외계층의 접근성 제고를 위한 통합 온라인 서비스 환경 구축이 필요하다.

본 연구의 의의는 지식정보격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계에 관한 질적 연구가 전무한 상황에서, 모든 유형의 지식정보 취약계층을 포괄하는 두 기관 담당자의 경험과 인식을 심층적으로 탐색함으로써 관련 연구의 기초를 마련했다는 점이다. 그러나 본 연구는 특정 지역의 공공도서관 및 작은도서관 담당자를 대상으로 하였고, 작은도서관 중에서도 비교적 운영이 원활한 기관을 중심으로 진행되어 연구 결과의 일반화에는 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 다양한 지역과 운영 환경의 작은도서관을 대상으로 한 연구가 이어져야 할 것이다. 특히, 저소득층 아동 서비스 개발을 위해 지역아동센터 내 작은도서관에 대한 심층적인 연구가 필요하다.

다. 무엇보다 도서관 서비스 제공자 중심의 본 연구를 보완하기 위해 고령자, 장애인, 다문화가족, 저소득층, 북한이탈주민, 농어민 등 이용자의 공공도서관 및 작은도서관 이용 행태와 요구 사항에 대한 후속 연구를 수행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 국립장애인도서관 편 (2024). 2024년 장애인 독서활동 실태조사. 서울: 국립장애인도서관.
- 국립중앙도서관 (2011). 정보격차 해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발 연구. 서울: 국립중앙도서관.
- 김명숙 (2023). 초고령사회 공공도서관 노인이용자를 위한 ‘노노 서비스(老老 service)’ 방안 연구: 부산광역시 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 34(1), 75-96.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.075>
- 김보일 (2022). 공공도서관 장애인 서비스에 관한 이해 관계자 요구 분석 연구. 한국도서관·정보학회지, 53(4), 45-69. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.4.202212.45>
- 김수완, 이성숙 (2022). 공공도서관 노인 디지털 리터러시 프로그램 현황 및 개선방안 연구. 정보관리학회지, 39(4), 49-74. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.4.049>
- 김영석 (2023). 공공도서관의 복지서비스정보 제공에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 57(1), 387-408. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.1.387>
- 김인숙 (2022). 경기도 공공도서관의 다문화 장서관리 현황 분석. 석사학위논문, 명지대학교 대학원.
- 김지선 (2020). 다문화 이용자의 도서관불안 사례 연구: 인천광역시 공공도서관을 중심으로. 석사학위논문, 인천대학교 대학원 문헌정보학과.
- 남영준 (2007). 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 49-68. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.4.049>
- 대한민국. 문화체육관광부 (2023). 국가도서관통계시스템. 출처: <https://www.libsta.go.kr/>
- 박창규 (2024). 장애인의 공공도서관 모바일 웹 접근성 평가. 석사학위논문, 대구대학교 대학원 문헌정보학전공.
- 박현선 (2023). 국내 공공도서관 청각장애인 이용자를 위한 서비스 활성화 방안. 석사학위논문, 중앙대학교 교육대학원 문헌정보교육 전공.
- 박혜리 (2017). 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 요인 분석 - 수도권 지역을 중심으로. 한국정보관리학회 2017년도 제24회 학술대회 논문집, 8, 59-64.
- 배경재 (2021a). 우리나라 공공도서관 노인서비스 현황과 개선방안에 관한 연구. 정보관리학회지,

- 38(3), 199-214. <https://doi.org/10.3743/kosim.2021.38.3.199>
- 배경재 (2021b). 공공도서관 노인서비스 공간 구성방안에 대한 연구. *한국문헌정보학회지*, 55(3), 155-170. <https://doi.org/10.4275/kslis.2021.55.3.155>
- 여행림 (2019). 대구광역시 다문화서비스 협력 현황 분석. 석사학위논문, 경북대학교 대학원 문헌정보학과.
- 오의경, 박옥남 (2022). 공공도서관 시니어 이용자의 정보이용요구 조사 및 서비스 개선방안 연구. *한국문헌정보학회지*, 56(1), 449-472. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.449>
- 윤희윤 (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. *한국도서관·정보학회지*, 43(2), 53-75. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.53>
- 이민지 (2023). 시니어의 공공도서관 정보화교육 프로그램 참여 경험과 프로그램 만족도 및 삶의 질 간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이성숙, 이지원 (2025). 지식정보격차 해소를 위한 공공도서관과 작은도서관의 지원 및 연계에 관한 인식조사: D시 공공도서관 사서와 작은도서관 운영자를 중심으로. *한국도서관·정보학회지*, 56(2), 27-54. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.2.202506.27>
- 이연옥, 장덕현, 이승민 (2022). 다문화가정 자녀의 교육지원을 위한 공공도서관프로그램 개발. *한국도서관·정보학회지*, 53(2), 137-163. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.2.202206.137>
- 이은철, 심효정 (2008). 공공도서관의 지식정보격차해소 기여도 분석을 위한 기초 연구. *한국문헌정보학회지*, 42(2), 309-325. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.309>
- 이정은 (2022). 공공도서관 사서의 발달장애인을 위한 도서관 서비스 운영 경험 탐색. *학습장애연구*, 19(1), 81-109. <http://dx.doi.org/10.47635/KJLD.2022.19.1.81>
- 장덕현 (2012). 정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구: 부산지역 공공도서관을 중심으로. *한국비블리아학회지*, 23(3), 193-210. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.3.193>
- 전남희 (2021). 공공도서관과 사회정의: 다문화아동의 독서지도 프로그램을 중심으로. *대한정치학회보*, 29(2), 1-32.
- 조미슬 (2024). 인천지역 공공도서관의 노인프로그램 운영실태 및 개선방안 연구. 석사학위논문, 인천대학교 대학원 문헌정보학과.
- 조용완 (2007). 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. *한국도서관·정보학회지*, 38(4), 167-186. <https://doi.org/10.16981/kliss.38.4.200712.167>
- Lenstra, N., Oguz, F., Winberry, J., & Wilson, L. S. (2021). Supporting social connectedness of older adults during the COVID-19 pandemic: the role of small and rural public libraries. *Public Library Quarterly*, 41(6), 596-616.

<https://doi.org/10.1080/01616846.2021.1970446>

Sherman, M., Bowen, E., Norlander, R. J., & Brucker, J. L. (2023). 7 Steps to Effective Community Engagement: Evidence From Small & Rural Libraries. Chicago: American Library Association & Knology Ltd.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Bae, Kyungjae (2021a). A study on the current state and improvements of the public library services for older adult in Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 38(3), 199-214. <https://doi.org/10.3743/kosim.2021.38.3.199>
- Bae, Kyungjae (2021b). A study of the spatial composition strategy for older adults in the public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(3), 155-170. <https://doi.org/10.4275/kslis.2021.55.3.155>
- Chang, Durk-Hyun (2012). A study on the public library service agenda for the core information-poor in Busan metro area. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(3), 193-210. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.3.193>
- Cho, Yong-Wan (2007). Analysis of the activities of public libraries for closing the information divide in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(4), 167-186. <https://doi.org/10.16981/kliss.38.4.200712.167>
- Jeon, Nam-Hee (2021). Public library and social justice: reading guidance for multicultural children. *Korean Journal of Political Science*, 29(2), 1-32.
- Jo, Miseul (2024). A Study on the Current Operation and Improvement of Elderly Programs in Public Libraries in Incheon. Master's thesis, Incheon National University.
- Kim, Boil (2022). A study on needs analysis of stakeholders in public library service for persons with disabilities. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(4), 45-69. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.4.202212.45>
- Kim, Insuk (2022). An Investigation of Collections Management Practices of Multicultural Resources in Public Libraries of Gyeonggi-Province. Master's thesis, Myongji University.
- Kim, Ji-Sun (2020). A Case Study on the Library Anxiety of Multicultural Users: Focused on the Public libraries in Incheon Metropolitan City. Master's thesis, Incheon National University.

- Kim, Myung-Sook (2023). A study on elderly services by elderly in public libraries in a post-aged society: focusing on the Busan metropolitan city public library. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 34(1), 75-96. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.075>
- Kim, Soo-Wan & Lee, Sung-Sook (2022). A study of the current status of older adults' digital literacy programs in public libraries and improvement plans. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 39(4), 49-74. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.4.049>
- Kim, Young-Seok (2023). A study on the provision of welfare service information in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 57(1), 387-408. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.1.387>
- Lee, Eun-Chul & Sim, Hyo-Jung (2008). Basic study for analysis of public libraries contribution for resolving the gap in knowledge and information. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2), 309-325. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.309>
- Lee, Juengeun (2022). Exploring the experiences of public library librarians who operate services for people with developmental disabilities. *The Korea Journal of Learning Disabilities*, 19(1), 81-109. <http://dx.doi.org/10.47635/KJLD.2022.19.1.81>
- Lee, Min-Ji (2023). A Study on the Relationship between Seniors' Participation Experience in Information Literacy Education Programs in Public Libraries, Program Satisfaction and Quality of Life. Master's thesis, Sungkyunkwan University.
- Lee, Sung-Sook & Lee Ji-Won (2025). Survey on perceptions of public and small libraries' support and collaboration to close the knowledge information divide: focusing on public librarians and small library operators in city D. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 56(2), 27-54. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.2.202506.27>
- Lee, Yeon-Ok, Chang, Durk-Hyun, & Lee, Seungmin (2022). A study on the development of public library programs for the education of children in the multicultural families. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(2), 137-163. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.2.202206.137>
- Nam, Young-Joon (2007). A study on revitalization of library service for the alienated class. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4),

- 49-68. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.4.049>
- National Library for the Disabled ed. (2024). 2024 Survey on Reading Activities among the Disabled. Seoul: National Library for the Disabled.
- National Library of Korea (2011). A Study on the Development of Strategies to Expand Library Services for the Information-Disadvantaged to Bridge the Information Gap. Seoul: National Library of Korea.
- Oh, Euikyung & Park, Ok Nam (2022). A study on information needs of senior users and service improvement in public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 56(1), 449-472. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.449>
- Park, Chang-Gyu (2024). Accessibility Assessment of Mobile Web in Public Libraries for People with Disabilities. Master's thesis, Daegu University.
- Park, Hyeon-Seon (2023). A Plan to Revitalize Services for the Deaf Users of Public Libraries in Korea. Master's thesis, Chung-Ang University.
- Park, Hye-Ree (2017). An analysis of factors influencing use of knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. *Proceedings of the 24th Academic Conference*, 8, 59-64.
- Republic of Korea, Ministry of Culture, Sports and Tourism (2023). National Library Statistics System. Available: <https://www.libsta.go.kr/>
- Yeo, Haengrim (2019). Analysis of Multicultural Service Cooperation in Daegu Metropolitan City. Master's thesis, Kyungpook National University.
- Yoon, Hee-Yoon (2012). Strategies of the knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 53-75. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.53>