

# 지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화 서비스 활성화 방안\*

## Strategies for Improving Cultural Services of Public Libraries

이 소연(Soyeon Lee)\*\*

### 목 차

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| 1. 서론                                  | 4. 1 차별화와 특성화               |
| 2. 공공도서관 문화서비스                         | 4. 2 지역사회연구와 문화수요조사         |
| 2. 1 다시 생각해 보는 공공도서관 사명                | 4. 3 국가 및 지역 단위의 지원체계       |
| 2. 2 공공도서관 문화서비스의 의의                   | 4. 4 실무자 역량 강화를 위한 재교육 프로그램 |
| 2. 3 지역사회 주민의 참여도와 만족도                 | 4. 5 마케팅 기법을 적용한 서비스 기획     |
| 3. 경기도 공공도서관 문화서비스                     | 5. 결론                       |
| 3. 1 문화기반시설 현황과 공공도서관                  |                             |
| 3. 2 공공도서관 문화서비스 제공현황                  |                             |
| 4. 차별화와 특성화를 통한 공공도서관 문화<br>서비스 활성화 방안 |                             |

### 초 록

이 논문의 목적은 지역사회의 특성을 살릴 수 있는 공공도서관 문화서비스 활성화 방안을 모색해 보고자 하는 테마이다. 우선 공공도서관의 사명과 문화서비스 제공의 의의를 검토하고 경기도 지역 공공도서관을 중심으로 문화서비스 제공현황을 살펴보았다. 개별 공공도서관의 문화서비스를 활성화하기 위한 방안으로는 차별화와 특성화, 지역사회연구와 문화수요조사, 국가 및 지역 단위의 지원체계 확립, 실무자 역량강화를 위한 재교육 프로그램, 마케팅 기법을 적용한 서비스 기획의 다섯 가지 측면으로 나누어 살펴보았다.

### ABSTRACT

The purpose of the present study is to suggest strategies for improving cultural services provided by public libraries. First of all, it reviews missions of public libraries as well as meanings of these services for both the libraries and the communities they serve. It also reviews the current status of cultural services with the example of Kyonggi-Do. Finally, five strategies for improving cultural services are presented: differentiating library services from those provided by other types of cultural institutions such as museums and performing centers, as well as specifying the services in response to characteristics of the community they belong; utilizing community analysis and National Cultural Enjoyment Survey data; establishing national and regional support system; creating and implementing library staff development programs in regards of cultural services; and finally, adopting marketing techniques in designing library cultural services.

키워드: 공공도서관, 문화서비스, 지역사회연구, 문화기반시설, 경기도 공공도서관  
Public Libraries, Cultural Services, Community Analysis, Cultural Service Infrastructure, Library Marketing

\* 이 논문은 경기문화재단의 용역을 받아 수행한 연구보고서(이소연 2003)를 발전시킨 것이다.

\*\* 한국여성개발원 정보협력연구부 연구위원(soyeon@kwdi.re.kr)

논문접수일자 2004년 7월 26일

제재확정일자 2004년 8월 30일

## 1. 서 론

공공도서관 문화서비스(cultural services)에 대한 관심이 높아져 거의 대부분의 공공도서관에서 다양한 문화행사와 강좌를 개최하거나 독서모임 등을 운영하고 있다. 공공도서관의 문화프로그램 실태와 활성화 방안에 대한 논문이 발표되는 데에서도 그 관심을 확인할 수 있다(심효정, 이용훈 2003; 이경민 2003). 공공도서관의 세 가지 사명이 지역사회 구성원의 정보이용·문화활동·평생교육을 증진하는 데 있다는 점에서 보면 이러한 관심은 바람직한 일이며 오히려 다소 늦은 감이 있다. 지역사회 구성원이 지식과 배움으로 향하는 길의 관문이자 이들이 주체가 되는 역동적인 문화활동의 중심공간이 공공도서관이기 때문이다. 공공도서관은 또 지역 특색에 맞는 고유의 문화를 전승·발전시키는 주체가 되어야 하는 책무도지고 있다. 이러한 책무를 수행하기 위한 출발점은 지역사회 주민의 문화인식과 역량을 함양하기 위한 문화서비스를 제공하는 데서 찾을 수 있다.

문화서비스는 공공도서관이 지역사회 구성원의 문화적 욕구를 충족시키기 위하여 제공하는 프로그램 및 이를 실행하기 위한 제반활동으로 정의할 수 있다. 다시 말해서, 문화행사, 문화예술강좌, 독서지도 및 독서모임 운영 등 독서문화진흥과 관련된 활동, 즉 문화를 통하여 지역사회 주민에게 다가가는 서비스(outreach services)가 문화서비스이다. 특히 대도시에 비하여 문화인프라가 열악한 지역의 공공도서관에게는 지역주민의 전반적 삶의 질을 향상시킬 수 있는 기회를 제공하는 중요한

서비스라고 할 수 있다. 상대적으로 문화인프라가 갖추어진 지역의 공공도서관 입장에서도 선택 받은 소수를 위한 공간이라는 제한된 이미지에서 벗어나 소외계층을 포함하여 지역사회 구성원의 다수가 체감할 수 있는 서비스를 제공할 수 있게 하는 기회가 되기도 한다.

그러나 공공도서관이 박물관이나 미술관, 문예회관 등의 다른 문화기반시설이나 청소년 복지관, 근로여성 복지관 등 복지시설과 경쟁 할 필요가 있는가에 대한 문제가 제기되기도 한다. 서예, 꽃꽂이에서 영어, 컴퓨터까지 백화점 문화센터가 개설하고 있는 강좌들과도 구분하기 어려운 문화강좌를 공공기관인 도서관에서까지 제공할 필요가 있는가에 대한 지적도 있다.

이러한 지적이 아니더라도 지역사회의 문화인프라 여건과 특성에 따라 개별 공공도서관이 제공하는 문화서비스의 내용은 달라져야만 한다. 예컨대 공공도서관이 유일한 문화기반시설인 지역에 위치한 공공도서관은 지역사회 주민의 문화적 욕구를 충족시킬 수 있는 모든 서비스를 제공해야 한다는 것이다. 문제는 제한된 인력으로 다양한 요구를 만족시켜야 하는 공공도서관 경영현실로 인하여 지역사회의 특성과 요구를 살펴볼 여유가 없이 서비스를 기획, 실행하고 있는 데 있다. 정보화의 물결에 따라 디지털 자료실 구축에 우선순위를 부여하게 되는 데에도 이유가 있을 것이다.

이와 같은 이러한 문제의식에서 출발한 이 논문의 목적은 지역사회의 특성을 살릴 수 있는 공공도서관 문화서비스 활성화 방안을 모색해 보고자 하는 데 있다. 이 논문은 크게 세 부분으로 구성되었다. 우선 공공도서관의 사

명을 재검토하면서 공공도서관에서 문화서비스를 제공하는 일의 의미를 검토할 것이다. 두 번째로는 경기도 지역 공공도서관을 중심으로 문화기반시설 설치현황과 공공도서관 문화서비스 제공현황을 살펴볼 것이다. 다음으로 현황에서 파악한 문제점을 보완할 수 있는 활성화 방안을 차별화와 특성화에 초점을 두어 제안할 것이다. 지역사회연구와 문화수요조사, 국가 및 지역 단위의 지원체계 확립, 실무자 역량강화를 위한 재교육 프로그램, 마케팅 기법을 적용한 서비스 기획의 네 가지 활성화 방안을 논의할 것이다.

## 2. 공공도서관 문화서비스

### 2. 1 다시 생각해 보는 공공도서관 사명

사명(mission)은 “우리는 왜 이 땅에 존재하는가”하는 질문에 대한 대답, 즉 존재의의라고 정의할 수 있다. 따라서 “왜 현대사회에 공공도서관이 존재하는가”라는 질문에 대한 대답이 도서관의 사명이 된다. 현 시점에서 이 질문에 대한 가장 권위 있는 대답은 UNESCO와 IFLA가 공동으로 발표한 『공공도서관 선언』에서 찾을 수 있다. 이 선언에 따르면 “공공도서관은 지역사회 주민이 지식으로 통하는 관문이며, 개인과 집단의 평생학습, 자율적 의사결정, 그리고 문화적 발전을 위한 기본 조건을 제공한다(IFLA/UNESCO 1994).” 다시 말해서 공공도서관은 지역사회 주민을 대상으로 지식정보, 평생교육과 문화향유의 기회를 제공하기 위하여 존재하는 사회적 기관이다.

공공도서관이 지역사회 구성원에게 제공하는 문화 서비스는 크게 여섯 가지 유형으로 나누어 볼 수 있다(Monroe 1981).

1. 지역사회 구성원이 필요로 하는 문화예술 정보 제공
2. 지역사회 주민과 단체에게 공연 및 전시 시설과 장소를 제공
3. 적절한 정보를 제공하고 정보교환을 원하며 지역사회 내의 다양한 기관이나 단체를 위한 공동체 네트워크를 제공하여 문화예술 프로그램을 조정
4. 지역사회 내의 다른 문화기관과의 네트워크를 형성
5. 공동의 문제를 인본주의적 가치의 관점에서 성찰할 수 있도록 지역사회 주민을 자극
6. 지역주민의 문화 감상 및 이해 능력(cultural literacy)을 개발

공공도서관의 장서, 서비스, 인력 등 도서관 자원을 총체적으로 활용하여 지역사회의 주민이나 단체의 문화욕구를 자극하고, 항유능력을 개발하며, 공동체 네트워크를 지원하는 모든 활동이 문화서비스임을 위에 나열한 여섯 가지 기능으로부터 확인할 수 있다. 특히 공공도서관은 대표적인 지역 문화기관이므로 지역 사회의 역사 및 사회문화적 특성에 따른 특화된 문화수요를 창출하여 지역사회 문화 창달에 기여할 의무도 갖고 있다. 사라져 가는 공동체를 재건하고 고유의 문화를 전승, 발전시킬 의무가 공공도서관에 주어져 있기 때문이다(Marcum 1996).

우리나라의 도서관및독서진흥법은 ‘공중의

정보이용·문화활동 및 평생교육을 증진함을 주된 목적으로 하는 도서관(제 2조 4항)<sup>1)</sup>으로 공공도서관을 정의하고 있다. 그러나 현재 우리나라에서 정보이용·문화활동 및 평생교육의 증진이라는 공공도서관의 세 가지 사명 중 문화활동 증진에 대한 정책적 관심은 미흡한 실정이다. 이러한 관심의 결여는 정보화 논리가 지배하는 우리나라의 도서관정책 기조와 무관하지 않다. 문화관광부가 2002년에 발표한 도서관 발전 종합계획(2003-2011)은 '지식 기반사회'와 '문화복지국가' 구현을 궁극적인 미래비전으로, '첨단 기술이 어우러진 정보도서관'과 '지식과 정보가 함께 하는 문화사랑 뱅'을 발전목표로 제시하고 있다. 5대 역점추진과제<sup>2)</sup>에도 '4. 지역 내 커뮤니티의 구심체로서의 도서관 환경개선<sup>2)</sup>'과 '5. 시민단체·언론계 등과 연계한 도서관 문화운동 전개<sup>3)</sup>' 등 문화서비스 진흥과 관련된 항목을 포함시켰다.

그러나 이와 같은 장기적 목적을 실현하기 위한 계획이라고 할 수 있는 11대 사업내용에서는 문화사랑방으로서의 도서관을 구현하기 위한 구체적인 내용이 보이지 않는다. 공공도서관의 세 가지 사명, 즉 지역사회 주민의 정보이용·문화활동 및 평생교육 증진 사이의 균형을 찾아보기 어렵다. 이는 도서관발전 종합계획이 지식정보강국 건설이라는 정보화 추진정책 논리의 지배를 받고 있기 때문이다. 결

과적으로 이 종합계획이 설정한 11대 추진사업 중 공공도서관의 문화서비스 기능에 관련된 것은 마지막 과제, 즉 독서문화 정착을 위한 독서진흥활동 강화 정도라고 할 수 있다. 이 과제의 세부추진 방향으로는 민관합동 독서 캠페인 등 국민 독서진흥활동과 교육과정과 연계한 학생의 독서습관 형성을 지원하는 것을 설정하였다.

그러나 이 계획의 실행 1차년도인 2003년도 추진계획에서도 문화 및 평생교육 서비스 지원과 관련된 사업 내용은 발견할 수 없다. 1차년도에 배정된 예산 811억원의 절반에 가까운 346억원이 정보화촉진기금으로 충당되는 데에서도 이러한 편중의 이유를 찾을 수 있을 것이다. 그리고 정보화촉진기금으로부터의 346억원 전액은 공공도서관의 디지털 자료실 구축 및 모바일 라이브러리, 자동대출반납시스템 도입 등 도서관 정보화에 투자될 예정이다. 결국 현재 우리나라 도서관의 두 가지 장기적 발전목표의 하나인 "지식과 정보가 함께 하는 문화사랑방"을 구현하기 위한 장기적 비전과 단기사업계획은 아직 완성되지 않았다고 할 수 있다.

## 2. 2 공공도서관 문화서비스의 의의

공공도서관이 지역 주민을 대상으로 하는

- 1) 이 밖에도 1. 도서관간 네트워크 구축 확대로 도서관협력 기반조성, 2. 전문인력 양성 및 확충을 통한 도서관 기능 활성화, 3. 도서관 콘텐츠 확충을 통한 이용자 서비스 내실화 등이 5대 역점추진과제에 포함되어 있다.
- 2) 세부내용으로는 도서관 신설 및 소규모 도서관 전환 추진, 노후 도서관 리모델링, 그리고 연령별, 주제별 독서클럽, 가족대상 동화구연, 저자와의 만남, 자녀 독서지도 교실, 책 읽어주는 부모모임 등 지역사회 커뮤니티 형성의 구심점 역할 수행을 제시하였다.
- 3) 세부내용으로는 지식기반사회에서 도서관 필요성에 대한 인식 제고, 주5일 근무제와 연계하여 생산적이고 건전한 여가문화 정착을 위해 가족이 함께 가는 도서관문화 확산 등 캠페인 전개를 제시하였다.

문화서비스를 제공할 필요성에 대한 관심이 늘어나고 있는 데에는 몇 가지 이유가 있다. 우선 첫 번째 이유는 도서관 뿐 아니라 대부분의 공공기관에 대하여 민원 서비스 요구가 가중되고 있는 것과 관련이 있다. 국민의 세금으로 운영되는 공공기관이 국민이 체감할 수 있는 서비스를 제공해야 한다는 사회적 요구가 보편화되어, 체감할 수 있는 서비스를 제공하지 않고는 공적자금을 지원받을 근거를 확보하기 어려운 상황이 온 것이다. 전통적으로 심각한 연구나 학문 추구의 장으로 인식되어 온 도서관도 이용자층의 저변을 확대하지 않고서는 지역사회 내에서의 가치성을 높이기 어렵게 되었다. 문화서비스를 통하여 현재 적극적인 도서관 이용자가 아닌 대부분의 지역 주민에게 다가가고 나아가 지역사회 내에서도 도서관의 가치성을 높이고자 하는 도서관이 늘어나고 있는 이유가 여기에 있다. 실생활에서 도서관을 적극적으로 활용하는 지역사회 주민이 지역사회 내에서 의미 있는 다수(critical mass)를 형성하게 된다면 이들이 공공도서관에 대한 강력한 지원세력이 될 것이라는 점에서 그 긍정적인 결과를 기대하게 되는 움직임이다.

한편 문화서비스는 지역사회 내에서 수적인 면에서 아니라 질적인 면에서 더 강력한 지원세력을 구축하고자 하는 공공도서관을 위한 유용한 전략일 수도 있다. 점차 지방자치제가 자리 잡아 가면서 각 지방자치단체는 지역고유의 문화를 증진시키는 데 역점을 두어 지역문화축제 등 사업을 경쟁적으로 펼치고 있다. 많은 공공도서관의 모기관이기도 한 지방자치단체의 중장기 발전계획 및 정책사업을 지원하는

방향으로 기획한 공공도서관 문화서비스는 지역의 주요 의사결정자에 대한 도서관의 이미지를 높이는 효과를 낼 것이다. 문화복지에 초점을 두어 발표되고 있는 각 지자체의 도정 및 시정목표를 지원하고 실천하는 공공도서관 활동은 지역사회 내 주요 의사결정자와 공감대를 형성하고 협력하게 하는 발판이 될 것이기 때문이다. 더 나아가 이들이 도서관에 대하여 갖게 되는 긍정적인 이미지는 나아가 도서관의 예산배당에 영향을 미치게 될 것이다.

공공도서관이 평생문화관 또는 평생학습관 등으로 명칭을 변경하게 된 점도 문화서비스에 대한 관심을 증대시킨 한 원인이 되었다. 공공도서관의 명칭을 변경하여 도서관법이 요구하는 전문인력 관련 조항을 피해가려는 의도는 염려스러운 일이다. 그러나 명칭 변경 후의 공공도서관이 문화 및 교육 서비스의 필요성에 대한 인식을 높이게 된 원인이 된 것도 사실이다. 새로운 조직명에 부합하는 서비스를 제공해야 하게 되었기 때문이다. 공공도서관이 박물관, 문예회관 등의 문화기반시설과 함께 업무실적을 평가<sup>4)</sup>받게 된 것도 또 다른 요인이라고 할 수 있다.

보편적 서비스로서의 공공도서관은 정보제공, 평생교육 및 문화서비스 등 여러 가지 기능을 수행하여 국가 및 사회의 균형 있는 발전과 공평한 서비스 향유의 기회를 제공할 필요가 있다. 특히 문화 및 복지 관련 공공시설이 빈약한 지역사회에 위치한 공공도서관에게는 지금까지 강조되어왔던 정보제공 기능보다 더 넓은 범위의 역할을 담당해야 할 의무가 있다. 이러한 지역사회의 공공도서관에게는 보유한 정보자원, 인력의 전문성 만큼이나 공

간설비도 효율적으로 활용하여 지역사회 주민의 사회 및 문화 활동을 지원하여야 한다. 공공도서관이 지역사회 주민이 역동적으로 사회 참여 및 문화활동을 펼치는 중심공간이 될 수 있도록 교육실과 전시공간 등을 최대한 활용해야 한다는 뜻이다.

### 2. 3 지역사회 주민의 참여도와 만족도

지방자치제가 자리잡아가고, 국가경쟁력이 향상함에 따라 삶의 질에 대한 관심도 고조되어 중앙정부 및 지자체 단위에서 다양한 문화 및 복지시설이 건립되고 있다. 이를 시설이 국민의 문화향수 요구를 얼마나 충족시키고 있는

지 파악하기 위하여 문화관광부와 한국문화정책개발원은 1997년 이래 2003년까지 3차례 걸쳐 문화향수 실태조사를 실시하였다. 제주도를 제외한 전국에서 다단계층화무작위표집법으로 추출한 2000명을 대상으로 문화시설 이용율과 참여율을 조사한 결과가 다음의 표에 요약되어 있다(한국문화관광정책개발원 2003).

조사대상자의 38.9%가 2002년 7월부터 2003년 6월까지 1년 동안 어떤 유형이든 문화 시설을 이용한 적이 있다고 응답하였다. 그러나 각 유형별로 살펴본 문화시설 이용율은 저조한 편이다. 도서관(16.0%)과 문화예술회관(11.6%)을 제외한 다른 기관은 10% 미만의 이용율을 보이고 있다. 도서관의 경우 2000년

〈표 1〉 문화시설 이용과 문화시설 행사 참여

지역문화시설	문화시설 이용율		문화시설 이용율	
	2003년	2000년	2003년	2000년
전체	38.9%	47.6%	32.2%	38.7%
시/군/구민회관	9.6%	13.5%	8.3%	11.3%
문화예술회관	11.6%	14.0%	10.6%	12.3%
복지회관	5.5%	8.3%	4.6%	6.7%
청소년회관	4.4%	5.0%	3.6%	4.1%
문화원	2.4%	2.5%	2.1%	2.2%
도서관	16.0%	12.4%	7.1%	6.1%
박물관	11.5%	13.1%	10.8%	9.8%
대학교부설 사회문화교실	1.8%	2.7%	1.7%	2.3%
사설문화센터	4.6%	11.7%	4.4%	8.8%

출전: 문화향수실태조사(2003, p. v)

4) 문화관광부는 1998년부터 도서관, 박물관, 문예회관, 문화의 집, 기초단체 등 5개 분야를 대상으로 문화기반시설 관리운영평가를 실시해 왔다. 그러나 평가대상이 너무 광범위하여 객관적이고 심도 있는 평가가 어렵다는 지적이 있어옴에 따라 2003년부터는 분야를 나누어 평가를 실시하였다. 따라서 2003년에는 공공도서관 462개소, 문예회관 113개소, 지방자치단체 232 단체 등 총 800여개 기관 및 단체를 대상으로 서면조사와 현지실사, 종합평가 등 3단계의 평가를 실시하여 우수기관을 선정하였다. 특히 2003년부터는 대도시, 중소도시, 농어촌 지역으로 구분하여 평가하였는데 평가대상이었던 공공도서관 462곳 중 10위권에 안에는 농어촌 지역 도서관은 한 곳도 포함되어 있지 않아 도서관 서비스 부문에서도 도농격차가 존재하는 것을 확인할 수 있다. 문화기반시설 평가의 일환으로 실시되어온 공공도서관 관리운영평가의 지난 6년간의 성과에 대한 상세한 내용은 정현태(2004)를 참조하라.

(12.4%)에 비하여 이용율이 증가하였지만 다른 유형의 문화시설에 비한 단위지역당 설치 관수에 비추어 볼 때 높은 비율이라고 할 수 없다. 2003년 현재 전국 232개 시군구 중 문화 기반시설 1037개소 중 공공도서관이 462곳 (문화관광부 2003)으로 박물관이나 문예회관 보다 도서관에 대한 물리적 접근성이 현격히 높기 때문이다. 특히 도서관에서 개최한 문화 행사 참여율은 7.1%에 그쳐 9가지 유형의 문화시설 중 4번째이다. 참여했던 문화행사에 대한 만족도 측면에서도 도서관은 프로그램 만족도(5위)와 시설/환경 만족도(9위) 측면 모두에서 저조한 점수를 보이는 것을 볼 수 있다 (표 2 참조).

공공도서관의 문화서비스 제공과 관련하여 가장 자주 제기되는 문제는 서예교실이나 꽃꽂이강습과 같이 사설 문화센터에서도 제공하는 강좌를 꼭 도서관에서 제공해야 하는가 하는 점이다. 또 영화를 보거나 문화강좌를 들으러 오는 사람들을 적극적인 도서관 이용자로 전환

시킬 수 있을 것인가하는 질문도 같은 맥락에 서의 문제제기라고 할 수 있다(김정남 1990). 이러한 문제제기는 도서관이 독서문화진흥과 정보화 시대의 국민 경쟁력 향상을 위한 문화·교육서비스에 집중해야 한다는 주장을 전제로 하는 것이다. 한편, 도서관의 고유한 물리적, 인적 자원을 활용하여 지역사회의 특성화된 요구를 충족시킬 수 있는 서비스를 고안해야 한다는 지적도 있다(Davis 1974). 이 논문에서는 경기도 지역을 사례로 하여 지역 단위의 문화기반시설 설치현황과 도서관 문화서비스 제공현황을 살펴보고 지역 특성에 맞는 문화서비스 활성화 전략을 모색해 보고자 한다.

### 3. 경기도 공공도서관 문화서비스

이 논문에서는 경기도를 사례로 하여 공공도서관을 포함한 문화기반시설 설치현황과 문화서비스 제공현황을 살펴보고자 한다. '선도

〈표 2〉 문화시설 제공 문화행사 만족도 \*

기관유형	프로그램 만족도(순위)	시설/환경 만족도(순위)
시/군/구민회관	3.45 (6)	3.51 (4)
문화예술회관	3.62 (1)	3.64 (2)
복지회관	3.52 (4)	3.42 (7)
청소년회관	3.40 (8)	3.49 (5)
문화원	3.34 (9)	3.66 (1)
도서관	3.47 (5)	3.39 (8)
박물관	3.58 (2)	3.62 (3)
대학교부설 사회문화교실	3.45 (6)	3.15 (9)
사설 문화센터	3.55 (3)	3.46 (6)

\* 5점 만점

출전: 문화향수실태조사(2003, pp. 98-115)에서 재구성

자치단체'를 표방(경기도 2003)하고 있는 경기도는 대도시, 중소도시, 농촌 및 어촌을 다포괄하고 있어 전국의 축소판이라고 할 수 있는 지역이다. 지방분권화를 위한 여타의 다양한 노력에 있어서와 마찬가지로 도서관 부문에서도 경기도가 시급석 역할을 해 줄 것으로 생각된다.

### 3. 1 문화기반시설 현황과 공공도서관

지방자치제가 실시되고 지역문화에 대한 관심이 증가하기 이전에는 문화시설의 지역적 편중 현상이 매우 심하였으나 최근 들어 전국적인 차원에서 문화시설이 증가하는 경향이다 (김세훈 외 2001). 특히 경기도에서는 장기발전계획<sup>5)</sup>에 따라 최근 문화기반시설 설치가 가속화되고 있다. 경기도 내 31개 시군별 2003년 현재 문화기반시설 설치현황은 다음의 <표 3>과 같다. 도서관 62관, 50관의 박물관 및 미술관, 그리고 문화회관 15관, 그리고 문화의 집 16관이 설치되어 있어 총 설치관수는 141관에 달한다.

도서관 중 지방자치단체에 소속하여 문화관광부의 감독을 받는 곳이 50관, 교육청에 소속하여 교육인적자원부의 감독을 받는 도서관이 8관, 그리고 사립으로 운영되는 도서관이 4관이다. 이렇듯 주관기관이 이원화되어 있기 때문에 도서관 간 응집력이 매우 낮다. 교육청과 지자체로 행정체계가 분산되어 있고, 지자

체 단위에서도 연합이나 의견 공유가 이루어지기 힘들기 때문이다. 장기적으로 행정체계의 일원화를 위한 정책적 안배가 이루어질 것을 기대할 수 있지만<sup>6)</sup> 그 전까지는 유사한 환경에서 유사한 업무를 수행하는 실무자들이 한 자리에 모여 문제의식을 공유하고 협력하여 해결방안을 모색할 수 있는 기회를 제공할 필요성이 요청되고 있다.

한편 앞서 언급한, 도서관이 여타의 문화기반시설과 유사한 서비스를 기획하여 실행할 필요가 있는가 하는 문제에 대한 논의는 <표 1>의 현황을 검토하는 데서 시작할 수 있을 것이다. 도내 31개 시군구 중 도서관 이외의 문화시설을 갖추고 있지 않은 지역은 안산시, 구리시, 하남시와 연천군의 4개 지역이다. 또 도서관을 제외하면 단 1곳만의 문화시설만을 보유하고 있는 지역은 의정부시, 안양시, 부천시, 광명시, 동두천시, 오산시, 시흥시, 군포시, 의왕시, 포천군, 가평군, 양평군 등 12개 지역에 달한다. 광주시에는 박물관과 미술관이 2관 있는 것으로 나타나지만 이들 모두 사립시설이다. 결국 도서관을 제외한 문화기반시설은 거의 없는 지역이 18개 시군으로 1/3에 근접한다. 비교적 여건이 좋아 보이는 과천시와 여주군, 용인시에도 대부분의 문화시설이 사립박물관 및 미술관으로 공공성을 담보한 문화서비스를 제공할 수 있는 충분한 기반을 갖추었다고 볼 수 없다. 이렇듯 문화기반이 열악한 지역에 위치한 공공도서관은 도서관 본래

5) 경기도의 장기발전계획인 '경기비전 2006(경기도, 2003)'은 2006년까지 공공도서관 수를 100관으로 늘리는 것을 목표로 삼고 있고 2004년 5월 현재 67관의 공공도서관이 설립되어 있다.

6) 문광부의 도서관발전 종합계획의 11대 추진사업의 7번째 "법, 제도적 기반구축" 사업은 공공도서관의 운영 주체를 일원화하는 내용을 포함하고 있다.

〈표 3〉 경기도내 문화기반시설 현황

시 군 구	도서관				박물관 미술관				문예 회관	문화의 집	총계
	계	지자체	교육청	사립	계	국·공립	사립	대학			
경기	62	50	8	4	50	8	36	6	15	16	141
수원시	5	3	1	1	2			2	1		8
성남시	5	4	1		1		1			3	9
의정부시	1	1			-				1		2
안양시	3	3			-				1		4
부천시	6	4		2	-				1	1	8
광명시	1	1			-					1	2
동두천시	1	1			1	1					2
안산시	3	3			-						3
과천시	2	1	1		3	1	2		1	1	7
구리시	1	1			-						1
평택시	3	2	1		-				3	1	7
오산시	1	1			1			1		1	3
시흥시	2	2			1		1				3
군포시	2	2			-				1		3
의왕시	1	1			1	1				1	3
하남시	1	1			-						1
고양시	3	3			3		3		1		7
남양주시	1	1			2		2			1	4
양주군	1	1			1		1		1		3
여주군	2	1	1		10	1	9				12
연천군	1	1			-						1
포천군	1		1		1	1					2
가평군	1	1			-				1	1	3
양평군	1	1			-				1	1	3
이천시	2	2			2	1	1			1	5
용인시	1	1			12	1	10	1	1		14
파주시	4	3		1	2		2				6
안성시	1	1			3	1	1	1			4
김포시	2	1	1		1		1		1	1	4
화성시	2	2			1					2	5
광주시	1		1		2		2	1			4

의 사명에 충실한 서비스의 제공만을 고집할 수 없는 위치에 있다. 여타의 문화시설이 충분히 갖추어져 있는 지역이라면 도서관 본연

의 기능에 충실한 차별화 전략을 채택할 필요가 있겠지만 현재 경기도내 각 지역에서는 도서관의 문화서비스 제공기능에 더 많은 투자

와 지원이 절실하다고 하겠다.

### 3. 2 공공도서관 문화서비스 제공현황

이 연구에서는 공공도서관에서의 문화서비스 제공현황을 파악하기 위하여 경기도 내 67개 공공도서관을 대상으로 홈페이지 조사 및 전화 면접을 실시하였다. 조사결과, 2004년 5

월 현재, 경기도내 67개 공공도서관 중 7관을 제외한 60관(89%)에서 어떤 형태로든 문화서비스를 제공하고 있음을 확인할 수 있었다. 현재 문화서비스를 제공하지 않고 있는 7곳의 공공도서관 중에서도 2관은 계획단계에 있다고 응답하였다.

문화서비스를 제공하고 있는 도서관 60곳은 다음의 〈표 3〉에 보이는 것처럼 크게 세

〈표 4〉 경기도내 공공도서관 문화서비스 제공현황

도서관명	문화행사	문화강좌	독서회
도립중앙	0	0	0
평택분관	0	0	0
김포분관	0	0	0
포천분관	0	0	0
광주분관	-	0	0
여주분관	-	0	-
도립성남	0	0	0
도립과천	0	0	0
수원시 선경	0	0	0
수원시 중앙	0	0	0
수원시 영통	0	0	0
성남중앙 문화정보	0	0	0
중앙문화 정보분관	0	0	-
수정문화 정보센터	0	0	0
중원문화 정보센터	0	0	0
고양시 마두	0	0	0
고양시 행신	-	0	0
고양시 원당	실행 중인 문화서비스 없음		
고양시 백석	0	0	-
고양시 화정	0	-	-
부천시 중앙	-	0	0
부천시 심곡	0	0	0
부천시 북부	0	0	0
부천시 꿈벗	0	0	0

안양시 만안	0	-	0
안양시 평촌	0	-	0
안양시 호계	0	0	0
안양시 석수	0	0	0
관산	-	-	0
성포분관	0	0	0
감골분관	-	-	0
용인시립	0	0	0
의정부 정보	계획단계		
남양주 미금	-	0	0
남양주 화도	0	0	0
평택시립	0	0	0
평택시 팽성	0	-	0
광명시립	0	0	0
시흥종합 사회복지	0	0	-
시흥시립	실행 중인 문화서비스 없음		
군포시립	0	0	0
군포시 당동	-	-	0
군포시 대야	계획단계		
화성시 태안	0	0	0
화성시 남양	0	-	-
파주시립	0	0	0
파주시 문산	-	0	0
파주법원	0	0	0
이천시립	0	0	0
이천시 청미	실행 중인 문화서비스 없음		
구리시 인창	0	0	0
구리시 교문	0	0	0
김포시립	-	-	0
안성시립	0	0	0
하남시립	0	0	0
의왕시립	실행 중인 문화서비스 없음		
양주시립	0	0	0
오산시립	0	0	0
여주군립	-	0	-
양평군립	0	0	-
동두천시립	0	0	0
과천 정보과학	0	0	0
가평군립	0	0	0
연천군립	실행 중인 문화서비스 없음		

〈표 5〉 경기도내 공공도서관 제공 문화서비스 유형

문화서비스 유형	문화행사	문화강좌	독서회 운영
실시 관수(총60관)	56관(93%)	59관(98%)	59관(98%)

가지 유형의 문화서비스를 제공하고 있다. 첫 번째 유형은 전시회, 영화상영, 저자와의 만남 등 1회성 문화행사이다. 두 번째 유형은 독서토론, 문화학교, 역사교양강좌 등 문화교육 프로그램이며, 독서 관련 동호회나 모임 운영을 세 번째 유형으로 들 수 있다.

전화면담에 응한 문화서비스 실무자들은 잊은 담당자 교체가 가장 큰 문제점이라고 지적하였다. 현재 문화서비스 담당자 중에 많은 수가 행정직으로 보직순환 가능성이 높아 내년도에도 같은 사람이 담당하게 될지 확실하지 않다고 응답한 도서관이 많았다. 수직, 양적으로 열악한 공공도서관 인력현황으로 인하여 전문직 사서는 장서개발, 분류목록이나 전산시스템 관리 등을 우선적으로 담당하게 되기 때문일 것이다. 지역사회 주민과 직접 접촉하여 이들의 요구를 체감하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 새로운 서비스를 기획 수 있는 자리에 전문직 사서가 배치되지 못하는 문제에 대한 관심이 필요하다. 전화면담에 응한 실무자들은 또 문화서비스의 중요성에 대한 경영자의 인식부족과 그 결과로 충분한 예산이 배정되지 못하는 점도 문제점으로 지적하였다.

#### 4. 차별화와 특성화를 통한 공공도서관 문화서비스 활성화 방안

앞에서 살펴 본 바와 같이 지역사회를 대상

으로 한 문화서비스를 제공하는 것은 공공도서관의 사명이자 경쟁사회에서 필요한 생존전략이기도 하다. 또 현재 대부분의 공공도서관이 이미 문화서비스를 실행하고 있는 것도 사실이다. 그럼에도 불구하고 공공도서관 문화서비스에 대한 지역사회 주민의 참여도와 만족도는 다른 유형의 문화기반시설과 비교하여 볼 때 그리 높은 편이 아니다. 여기서는 다음과 같은 다섯 가지 활성화 방안을 제안하고자 한다.

##### 4. 1 차별화와 특성화

공공도서관 문화서비스의 차별화는 두 가지 측면에서 이루어질 수 있다. 다른 유형의 문화시설이 제공하는 서비스와의 차별화와 지역의 특성과 주민의 요구를 반영하여 이루어지는 공공도서관 간 차별화가 그것이다. 첫 번째 측면의 차별화 전략은 지역마다의 문화시설 설치현황에 대한 이해를 전제로 하여 수립해야 한다. 앞서 경기도 현황을 사례로 하여 논의한 바와 같이 전반적 문화기반이 열악한 지역의 도서관은 상대적으로 다양한 문화시설을 갖추고 있는 지역의 도서관에 비하여 더 광범위한 서비스를 제공하여야 할 것이다. 그러나 다양한 문화시설이 이미 존재하는 지역에 위치한 공공도서관은 지역주민의 독서 및 정보이용능력을 신장시키고 전반적인 독서문화를 진흥시키는 것을 목적으로 하는 서비스에 자원과 활

동을 집중시켜야 할 것이다.

지역별 도서관 서비스의 차별화는 지역의 특성과 요구를 고려하여 이루어져야 한다. 지역의 특성은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있을 것이다. 역사문화적 특성, 지역주민의 인구 통계적 특성, 그리고 도서관의 모기관이기도 한 지방자치단체의 장기 발전계획이 정하는 정책방향이 그것이다. 특히 지방자치단체의 정책방향을 파악하고 이를 지원하는 서비스를 제공하면 지역의 다른 행정, 문화, 복지, 교육 기관의 펼치는 활동과의 시너지 효과를 노릴 수 있을 것이다. 또한 지역사회 주민과 주요의 사결정자를 대상으로 도서관의 가치성을 높이는 이점도 노릴 수 있다. 다음 절에서 다를 지역사회연구를 통하여 이러한 지역의 특성을 파악하여 지역사회의 요구를 충족시킬 수 있는 특성화 전략을 수립할 수 있다.

차별화와 특성화는 지역사회의 현실적 요구를 충족시킬 수 있는 전략일 뿐 아니라 분담 및 협력체제를 구축하기 위한 전제조건이기도 하다. 도서관및독서진흥법 제 7조는 “도서관 및 문고는 그 목적을 달성하기 위하여 문화원 · 박물관 · 미술관 등의 각종 문화시설과 협력하여야 한다”고 도서관이 다른 문화시설과 협력해야 할 의무를 정하고 있다. UNESCO 선언도 제한된 예산과 인원, 공간으로 프로그램을 활성화하기 어려우므로 지역 문화시설과 네트워크를 구성하고 상호협조하여 미흡한 점을 보완하고 중복을 방지할 것을 권고하고 있다. 도서관 문화서비스에 관련된 연구들도 다른 문화기관과의 협력연대와 함께 특성화를 통하여 불필요한 경쟁과 중복투자를 방지할 필요가 있다고 지적하고 있다(김은정 1995;

Costello et. al., 2001).

#### 4. 2 지역사회연구와 문화수요조사

문화서비스에 국한하지 않더라도 정책수립, 장서관리, 정보서비스 등 공공도서관의 모든 업무개발에서 지역사회연구의 중요성은 더 강조할 필요가 없을 정도이다(Evans 1995; Jenkins 1980; Greer 1981; 송영희 외 1999; 윤영 1983). 공공도서관 가이드라인 (IFLA/UNESCO 2002)에서도 지역사회연구와 관련된 내용을 다음의 <표 6>과 같이 정리하고 있다(pp. 82-83).

이렇듯 공공도서관 서비스의 기획과 정책개발에서 지역사회연구의 중요성을 인정하면서도 공공도서관의 설치 자체가 문제가 되어왔던 현실적 제약으로 인하여 이를 실무에 직접 적용해 본 사례는 드물다. 특히 문화 · 교육서비스와 관련하여서는 지역사회 특성을 살린 프로그램이 아니라 보편적으로 쉽게 실시할 수 있는 몇몇 프로그램을 제공하는 데에 한정되고 있는 실정이다(김세훈 1995; 김은정 1995). 문화프로그램에 참여하게 될 지역사회 구성원의 문화적 요구, 흥미와 관심을 파악한 내용에 기반하여 새로운 프로그램을 설계하기 보다는 대체로 전년도 프로그램, 예산을 주로 고려하여 기획하는 것이 현황이라는 연구결과도 있다(김도연 1998).

물론 본격적인 지역사회연구를 각 도서관마다 실시하기는 어려울 것이다. 그러나 도서관 실무자에게 필요한 것은 고도의 전문적이고 학술적인 데이터가 아니라 대략의 동향을 파악할 수 있는 자료이다. 기초적인 인구통계자

### 〈표 6〉 공공도서관 가이드라인과 지역사회연구

#### 6.10.1 지역사회 요구 분석

지역사회 전체의 요구를 만족시키는 서비스를 제공하기 위하여, 공공도서관은 지역사회 요구의 범위를 설정해야 한다. 요구와 기대가 변화하기 때문에, 이 과정은 약 5년마다 정기적으로 반복될 필요가 있을 것이다. 지역사회 요구조사는 도서관이 해당 지역사회와 도서관 및 정보 요구에 관한 상세한 정보를 모으는 과정이다. 기획과 정책개발은 이러한 조사의 결과에 기초해야 하며, 그렇게 함으로써 서비스와 요구 사이의 조화가 이루어질 수 있다. 일부 나라에서는 지역사회 요구에 대한 조사가 지방행정당국의 합법적인 요구사항이다. 수집되어야 할 정보는 다음과 같은 사항을 포함한다.

- 연령과 성별 분포, 민족다양성, 교육수준과 같은 해당 지역사회에 대한 인구사회적 정보
- 교육기관, 보건기구, 병원, 교도소, 자원봉사단체와 같은 지역사회내 단체에 관한 데이터
- 지역내 기업과 상업에 대한 정보
- 도서관 영향권, 즉 도서관 이용자들이 도서관과 연관을 가지고 생활하는 지역
- 지역의 운송패턴
- 지역내 다른 기관에서 제공하는 정보서비스

이것은 모든 것을 망라한 리스트가 아니며, 각각의 환경에서 지역사회 요구평가에 필요한 정보가 무엇인가를 설정하기 위하여는 더 이상의 연구가 수반되어야 한다. 그러나, 사서와 행정당국이 서비스 개발을 계획하고 지역사회 요구를 진작시킬 수 있는 지역사회프로파일을 준비하는 원칙은 지역환경과 관계없이 중요한 것이다. 평가는, 일반대중이 어떠한 수준의 무슨 서비스를 원하는지 그리고 제공된 서비스를 어떻게 판단하는지를 확인하기 위하여, 정기적인 이용조사에 의하여 보완되어야 한다. 조사업무는 전문적인 기술이며, 가능한 경우 외부기관에 의하여 수행된다면, 보다 객관적인 결과를 얻을 수 있을 것이다.

료나 관내 기관 및 기업체 정보를 구하기는 그리 어렵지 않다. 전국적으로 실행된 조사데이터 DB의 관련 지역 데이터를 입수하여 그 수치를 검토할 기회를 갖는 것도 좋은 기회가 될 것이다.

문화서비스 기획과 관련하여서는 앞서 언급한 전국규모의 문화행수실태조사(한국문화관광정책개발원 2003)를 검토하는 것도 도움이 될 것이다. 광역대표도서관 등 공공도서관 지원기관 단위로 이 조사의 데이터를 입수하여 지역단위로 재분석하고 그 결과를 산하 도서관

에 제공한다면 문화서비스 기획 실무자가 지역별 특성에 맞는 서비스를 고안하는 기초자료가 될 것이다. 이에 나아가서 매 3년마다 시행되는 이 조사의 향후 조사에 도서관에 특화된 조사항목을 포함시킬 것을 요구하여 활용할 수도 있다. 이러한 요구는 다음에서 논의할 국가 차원의 지원기구에서 담당할 수 있을 것이다.

#### 4. 3 국가 및 지역 단위의 지원체제

우리나라에서 개별 도서관을 지원하기 위한

국가 차원의 조직은 국립중앙도서관이다. 도서관및독서진흥법 제 16조 7항은 '다른 도서관 및 문고의 업무·문화활동 및 평생교육에 대한 지도·지원'을 국립중앙도서관의 업무로 지정하고 있기도 하다. 그러나 국립중앙도서관은 도서관 전산화 및 전자도서관 구축, 각종 표준화 업무의 측면에서는 상당한 업적을 쌓았지만 문화서비스와 관련한 지원활동은 미진하다. 문화서비스와 관련한 국립중앙도서관의 활동은 사서연수과의 문화행사과정<sup>7)</sup>을 제외하면 강남지역 거주 주민을 위한 지역 공공도서관으로서의 역할에 그치고 있다.<sup>8)</sup>

개별 도서관의 문화서비스를 지원하는 지원의 우수사례는 미국도서관협회의 이용자 프로그램 사무국(Public Programs Office, PPO)에서 찾을 수 있다. PPO의 사명은 모든 관종의 도서관이 성인, 청소년과 가족을 위하여 제공하는 서비스에 문화 프로그램의 통합을 증진시키는 것이다. 이를 위하여 문화 서비스를 제공하는 각 도서관을 대상으로 리더십, 자원, 교육 및 네트워킹 기회를 제공하고 있다. 현재 지원의 초점은 실무자 교육 프로그램, 기금마련, 프로그램모형 개발 등 세 가지 방향에 두어져 있다.

우선 실무자 재교육프로그램은 주로 연차회이나 겨울회의에서의 회의나 워크숍 형태로 실시하며, 2004년 1월로 예정된 겨울회의에서는

"한 도시 한 도서읽기(Mastering One Book, One Community Initiative)"에 대한 세미나를 개최할 예정이다. 기금 마련과 관련한 활동으로는 문화공동체기금(Cultural Communities Fund)의 조성을 들 수 있다. 지역사회를 위한 문화프로그램을 실행하는 도서관을 지원하기 위하여 인문학지원기금(National Endowment for the Humanities)이 \$ 350,000의 바탕기금을 제공하고 도서관계가 3:1의 매칭펀드를 조성하는 프로젝트이다. 역시 미국도서관협회의 산하기구인 공공도서관 협회(Public Library Association)도 이 기금의 조성을 위하여 이용자프로그램사무국과 협력하기 위한 파트너십을 수립하였다. PPO는 또한 개별 도서관의 문화서비스 기획을 지원하기 위하여 청소년, 주부, 노인 등을 대상으로 개발한 프로그램 모형 및 문화강좌 등의 강사진 명단을 배포하고, 전문가 컨설팅을 지원하는 활동에도 역점을 두고 있다.

국가 단위의 지원기구가 우리나라 공공도서관의 문화서비스를 지원하기 위하여 시급한 활동은 실무자 재교육과 프로그램 모형 개발이라고 하겠다. 가장 즉각적인 효과를 볼 수 있는 방안은 독서모임 지원 프로그램, 청소년 독서토론지도 프로그램, 노인을 위한 한글학교 등 많은 도서관에서 활용할 수 있는 유형별 프로그램을 개발·보급하는 일이다. 문화

- 
- 7) 도서관 문화행사과정의 교육목표는 첫째, 종합문화공간으로써 도서관의 역할과 인식을 제고하고 둘째, 문화행사프로그램 기획 및 운영능력을 함양하는 데 있다. 2003년에는 6급 이하 사서 및 기능적 공무원과 사립공공, 사립대학, 전문·특수도서관 사서직원 40명을 교육대상으로 5일간(4. 28~5. 2)의 과정을 실시하였다.
- 8) 국립중앙도서관은 2003년 12월 현재 세 가지 유형의 문화서비스를 제공하고 있다. 디지털 자료실이 주관하여 매주 화목토 오후에 종합음향영상실에서 실행하는 음악·영상 프로그램이 그 첫 번째이다. 두 번째로 월1회 대강당에서 클래식 음악회를 무료로 공연하고 있으며, 마지막으로 자녀독서지도 및 문화교양강좌를 개설하는 도서관문화학교를 한국도서관협회와 공동으로 주관하고 있다.

서비스 유형별 지침 뿐 아니라 도서관 마케팅 워크북이나 문화기반시설 평가와 관련된 지침서를 개발하는 것도 도움이 될 것이다. 지침서의 개발에 그치지 않고, 개별 문화기관이 문화서비스를 제공하는 데 있어서 도움이 될 수 있는 자문 서비스를 마련하는 것도 고려할 만한 방안이다. 또 문화기반시설 평가제도와 실제 평가항목을 세심하게 검토하여 이 평가가 지역사회 주민을 위한 문화기반시설로서의 공공도서관 서비스 품질 측정을 위한 유효성 있는 표준이 될 수 있도록 하는 활동도 제안할 수 있다.

현재 우리나라에서는 도서관 접근성을 강화하기 위하여 넓은 지역에 거대한 한 도서관을 설치하기보다 국민 누구나 걸어갈 수 있는 거리에 작은 도서관을 여러 개 설치하는 움직임이 두드러지고 있다. 작은 도서관에서는 소수의 인력이 다양한 업무를 동시에 책임져야 하므로 지역사회의 특성과 요구를 반영하여 이들의 실무를 지원하기 위해서는 국가 단위의 지원체계 뿐 아니라 지역단위의 지원기구도 필요하다. 최근 그 필요성에 대한 논의가 강조되고 있는 지역대표도서관이 문화서비스와 관련하여서도 지역 단위의 지원을 제공하여야 할 것이다. 지역대표도서관은 지역 단위의 협력 및 분담체계를 구축하고 실무자 네트워킹을 지원하는 방식으로 개별 도서관의 문화서비스를 지원할 수 있다.

경기도의 경기문화재단 등 지역 단위의 문화재단과 협력하여 문화정보네트워크를 활성화함으로써 지역내 문화기반시설이 공동으로 활용할 수 있는 문화 프로그램 기획 및 운영에 관한 정보DB를 구축하는 것도 하나의 지

원방안이다. 특히 많은 기관에서 문화교육 담당 강사 섭외에 고충을 겪고 있으므로 다른 기관에서 실력을 겸증한 강사명단을 공유한다면 실무자에게 큰 도움이 될 것이다.

#### 4. 4 실무자 역량 강화를 위한 재교육 프로그램

아무리 정책적 지원과 관심이 충분하다 하더라도 지역사회 이용자의 문화요구를 반영한 서비스 기획의 성패는 결국 실무자의 역량에 달려 있다. 문화서비스 기획 및 실행 담당자로서의 도서관 실무자는 기획에서 실행 및 평가, 그리고 더 향상된 프로그램에 평가결과를 반영하는 전 과정을 책임짐으로써 하나의 프로젝트를 완성하는 프로젝트 관리자여야 한다 (Train & Elkin 2001). 이러한 역량을 향상 시킬 수 있는 교육 프로그램이야말로 실무자를 지원하고 문화서비스를 활성화할 수 있는 가장 근본적인 방안이라고 하겠다. 이는 국가 및 지역 단위의 지원기구가 담당해야 할 또 다른 중요한 역할이기도 하다. 앞서 지적한 바와 같이 현재 대부분의 문화서비스 담당자가 전문직이 아니라 행정직이고 담당자의 변화가 빈번하다는 현황이야말로 재교육 프로그램을 통하여 문화서비스의 중요성을 확인시키고 일관성 있는 서비스 기획역량을 증진시킬 필요성을 강조하고 있다. 이러한 재교육 프로그램은 실무자들에게 정보와 지식을 공유하기 위한 네트워킹의 기회를 제공하기도 할 것이다.

자문서비스를 결합한 형태의 재교육 프로그램이 실무자를 가장 효과적으로 지원할 수 있을 것이다. 외국의 사서 재교육 프로그램을 살

펴보면 강의로만 끝나는 것이 아니라 실습을 포함하는 프로그램을 다수 발견할 수 있다 (Hinman & Williams 2002). 특히 대도시 지역 공공도서관 연합인 Urban Libraries Council이 주관하는 사서 재교육 기관인 Executive Leadership Institute의 사례는 여러 가지 시사점을 제공하고 있다. 여러 기관 (Institute of Museum and Library Services, Bill and Melinda Gates Foundation, Kellogg Foundation)의 재정지원을 받아 개최되는 이 프로그램은 주로 공공도서관 인력의 리더십과 변화관리 능력, 전략적 경영에 대한 내용을 다룬다. 이 프로그램의 특징의 하나는 교육기간이다. 일단 4일간의 세미나를 실행한 후 동일한 참석자를 대상으로 10개월 간 2회에 걸쳐 이를 반의 후속 세미나를 개최한다. 또 다른 특징으로는 같은 도서관에서 일하는 중진 사서, 신규 사서, 그리고 이를 과 함께 10개월이라는 교육기간 동안 멘토 역할을 할 1인 이상으로 후원자로 하나의 팀을 구성하여 40팀을 대상으로 교육을 실행한다는 점을 들 수 있다. 40개 팀의 교육과정이 동시에 진행되며 각각의 팀은 10개월의 교육기간 동안 교육대상자가 실제로 업무를 수행하는 도서관 현장에서 “리더십 도전”이라는 프로젝트를 완성하게 된다.

현재 국립중앙도서관 사서연수과가 문화행사과정을 개설하고 있기는 하지만 다른 연수과정과 마찬가지로 전국에 산재한 공공도서관 직원이 연수를 위해 5일간 서울로 올라와야 하는 문제를 안고 있다. 지역단위의 공공도서관 지원기구가 설치되어 지역 단위의 실무자 연수 프로그램을 마련된다면 고립되어 근무하

는 전국의 소규모 공공도서관 실무자들이 지역사회 주민이 체감할 수 있는 서비스를 제공할 수 있도록 하는 가장 효과적인 지원방안이 될 것이다.

#### 4. 5 마케팅 기법을 적용한 서비스 기획

문화서비스 실무자를 위한 재교육 프로그램에서 가장 우선적으로 다루어야 할 주제는 아마도 마케팅 기법일 것이다. 마케팅 기법은 도서관 등 비영리기관에 적용할 필요성이 가장 자주 강조되는 경영기법이기도 하다. 비영리 기관이 어제를 오늘같이 내일도 오늘같이 안 일하게 운영되고 있다는 평가에서 탈피하기 위한, 특히 공적 자금의 확보를 놓고 벌어지는 경쟁에서 이기기 위한 계획으로서의 전략적 경영(이소연 2001)과 그 핵심기법인 마케팅을 도입해야한다는 압력이 가중되고 있기 때문이다. 고객기반이 취약하고, 시설이 존재하는 이상의 서비스를 제공하지 못하는 운영체제가 지속되고 있으며, 재정자립도가 낮다는 고질적인 문제를 안고 있는 문화기관(김소영·주영혁 2002)도 예외가 아니다. 고객기반의 취약성, 시설 중심의 서비스 뿐 아니라 재정자립을 기대할 수 없는 조직 정체성이 특징인 도서관의 상황은 더욱 심각하다고 하겠다.

마케팅은 “기업, 비영리조직 및 정부기관이 각 고객의 욕구를 파악하고 그에 합치된 상품이나 서비스 또는 아이디어를 기획·개발하고 이에 관한 사실을 전달하며 각 주체자가 최소비용으로 최대의 고객만족, 최대의 가치를 창출할 수 있도록 상품 및 서비스를 제공하는 행위 및 처리과정을 포함하는 것”으로 정의된

다(American Marketing Association: 김소영·주영혁 2002, p. 7에서 재인용). 이 정의를 면밀히 검토해 보면 흔히 잘못 알려져 있듯이 홍보의 다른 표현이 마케팅인 것이 아니라 시장조사(market research)를 통하여 고객의 요구를 파악하고 이를 충족시킬 수 있는 제품이나 서비스를 설계하는 것이 그 요체임을 확인할 수 있다.

문화시설의 경영에 마케팅 기법을 적용하려면 지역사회연구 및 문화수요조사 등을 통하여 서비스 수혜자의 요구를 파악하고, 그 내용에 기반 하여 서비스를 기획하여야 한다. 서비스 수혜자를 정의하는 데 있어서는 현재의 이용자 뿐 아니라 잠재적인 이용자, 즉 도서관을 이용하여 혜택을 입을 수 있으면서도 어떤 이유에서든 현재 이용하지 않고 있거나, 이용할 필요성을 느끼지 못하는 집단을 포함시켜야 한다(이소연 2004). 이 집단이 현재 도서관에 오지 않는 이유를 파악하는 데서 그치지 말고 이들을 도서관에 유인할 전략에 초점을 두어 서비스를 기획하여야 할 것이다.

시장조사와 함께 가장 중요한 마케팅 개념은 시장분할(market segmentation)이다. 모든 사람을 만족시킬 수 있는 단 하나의 완벽한 제품이나 서비스를 기획할 수는 없으므로 수요자 집단을 가능한 세분화하여 구체적

이고도 특수한 요구를 파악해야 한다는 개념이다. 예컨대, 청소년을 중점 정책추진대상으로 상정하고 있는 군포시(김태승 외 2003)<sup>9)</sup>에 소재한 공공도서관은 다음과 같은 단계를 밟아 문화서비스를 기획할 수 있다.

## 5. 결 론

개인의 능력이나 타고난 조건과 관계없이 사회 구성원 누구나를 위한 보편적 서비스를 제공하는 것이 공공도서관의 사명이자 이 시대 이 사회에서의 존재의의이다. 따라서 공공도서관은 소득이나 학력 등 개인적 차이와 관계없이 개인의 경쟁력을 강화하고자 하는 지역사회 구성원을 위한 지식정보를 제공하여 그 사명을 실천하여 왔다. 한편 문화 및 복지 측면에서도 소외된 지역이나 계층을 위한 서비스를 제공하는 일에도 관심이 모아지고 있다. 특히 아직도 지역에 따라 문화 및 복지시설 수준 편차가 큰 현황은 그나마 전국적으로 설치되어 있는 공공도서관이 지역사회를 위하여 할 수 있는 일은 너무나 다양하다. 현재로선 소외지역이나 계층에 속한 국민이 문화예술을 향유하고, 공동체 활동을 영위할 기회를 마련할 여건이 가장 잘 갖추어진 기관이 공공

9) 경기도 군포시 도서관 건립 타당성 조사 보고서는 도서관 서비스를 기획하는 데 지역조사연구를 활용한 사례이다. 이 보고서는 도정목표, 인구통계 및 관내 교육, 문화 복지시설 현황을 조사하였다. 경기도 군포시는 정주도시로서의 바람직한 생활환경과 문화복지를 실현한다는 도정목표 아래 청소년을 주요 타겟으로 하는 정책목표를 세우고 있다. 이러한 목표 수립의 배경에는 산본 신도시 개발 및 도시 발전에 따른 외부 인구유입으로 역사적, 문화적 동질성이 약화되고 있다는 문제의식과 30-49세의 젊은 세대, 즉 학부모가 약 40%를 차지하는 인구분포 현황에 대한 인식이 전제되어 있다. 인구분포상 젊은 도시이고 문화시설 육구 크지만 현재 도서관이 2관, 문예회관이 1관으로 인근도시인 과천과 안양에 비교하면 문화시설이 부족한 편이다. 이 보고서는 이러한 지역사회연구 결과를 바탕으로 도서관 건립 필요성과 교육 및 문화복지시설과 연계하여 서비스를 제공할 필요성을 설득력 있게 제시하였다.

〈표 7〉 마케팅 기법을 적용한 도서관 서비스 기획과정

#### 1. 세분화한 이용자 집단 파악

근로청소년, 사무직 은퇴자, 고소득 여성노인 등 서비스 우선 대상소집단 리스트를 작성한다. 군포시의 경우, 30-49세의 주부, 이들의 자녀인 청소년, 그리고 지역주민의 62.1%가 도소매업, 음식점업 등 상업에 종사하고 있으므로 거주 및 근무시간을 모두 지역 내에서 보내는 자영업자를 우선 대상 소집단으로 상정할 수 있다.

#### 2. 우선대상 소집단 선정

앞에서 작성한 리스트에서 우선적으로 서비스를 제공해야 할 소집단을 선정한다. 도서관에 올 수 있는 시간이 상대적으로 자유롭고, 대표적인 잠재적 이용자 집단이라는 점에서 자영업자를 우선대상 소집단으로 선정할 수 있다.

#### 3. 우선대상 소집단의 특성 및 주요관심사 파악

우선적으로 서비스를 제공하기로 정한 소집단의 특성(주요 활동영역, 시간이용 패턴, 주로 머무는 공간 등) 및 삶의 주요관심사를 탐구해본다. 자영업자들이 관심을 가질 만한 내용으로 세금, 영업허가, 임대차 관련 법령 등에 대한 내용 등을 상정할 수 있다.

#### 4. 우선대상 소집단에 초점을 맞춘 서비스 기획

장서, 문화 및 독서 증진 행사, 강좌, 동호회 등의 프로그램 개요를 구상한다. 앞 단계에서 정리한 자영업자들의 주요 관심 분야에 관련된 장서개발이나 설명회 등을 기획한다.

#### 5. 프로그램 실행을 위한 소요자원 파악

인력, 시간, 공간, 예산 등 앞에서 기획한 프로그램을 실행하는 데 필요한 자원을 예상해 본다.

#### 6. 구체적인 운영계획

기간, 자원활용 방식 등 구체적인 운영계획을 수립한다.

#### 7. 홍보방식

기획한 프로그램을 가장 효과적으로 우선대상 소집단에게 알릴 수 있는 홍보매체, 홍보문안, 배포방식 등을 계획한다.

#### 8. 협력이나 정보공유를 요청할 기관 파악

이 프로그램의 기획과 실행을 위하여 협력해야 하거나, 지원을 구할 수 있는 기관의 리스트를 작성하고, 각 기관에 접근할 방식과 협력이나 지원을 요청할 내용을 정리한다.

도서관이기 때문이다.

공공도서관이 문화서비스를 통하여 지역사회 주민의 일상생활에 다가가는 일은 한편으로는 지식과 정보를 필요로 하는 제한된 인구를 넘어서서 공공도서관 이용자인구의 저변을 확대하는 기회가 될 것이다. 공공기관이나 민

간기관 등 설립의 주체를 불문하고 사회적 기여도에 따라 그 존재유무가 결정되는 경쟁의 시대에서 공공도서관의 생존을 위해서도 지역 사회 내에서의 가치성을 높여야 할 시급한 과제를 안고 있기 때문이다.

지역사회 주민의 일상생활에 다가가기 위해

서는 지역사회의 특성과 요구를 파악하고 이에 부응하는 서비스를 기획할 수 있어야 할 것이다. 이 논문에서는 공공도서관 문화서비스에 초점을 맞추어 지역사회에 다가갈 수 있

는 서비스 활성화 방안을 제안하였다. 문화서비스를 기점으로 하여 공공도서관 서비스가 활성화되기는 데 기여할 수 있기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 경기도. 2003. 『경기비전 2006』.
- 국립중앙도서관 사서연수과. 2003. 『도서관문화행사과정』. 서울: 국립중앙도서관.  
(사서교육훈련교재 2003-선택8)
- 김도연. 1998. 『공공도서관의 사회교육적 기능을 위한 문화프로그램 고찰』. 석사학위논문, 공주대학교 교육대학원.
- 김세훈. 1995. 『공공도서관의 문화적 기능 활성화 방안』. 서울: 한국문화정책개발원. (개별연구 95-12)
- 김세훈 외. 2001. 『문화기반시설 중장기 확충 및 발전 방안 연구』. 서울: 한국문화정책개발원. (정책과제 2001-8)
- 김소영, 주영혁. 2002. 『문화예술기관을 위한 마케팅 전략기획: 국립중앙극장을 중심으로』. 서울: 한국문화정책개발원. (정책과제 2002-8)
- 김은정. 1995. 『공공도서관 문화프로그램 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김정남. 1990. 『공공도서관 문화행사가 도서관 이용율 향상에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김태승 외. 2003. 『군포시립중앙도서관 건립 타당성 조사 및 도서관 중장기 발전 계획 수립에 관한 연구』. 군포: 군포시립도서관.
- 문화관광부. 2003. 『도서관발전 종합계획 1차년도 추진계획: 지식기반사회의 주변에서 중심으로 도약』. 서울: 문화정책국 도서관박물관과.
- \_\_\_\_\_. 2003. 『전국문화기반시설총람』. 서울: 문화관광부.
- \_\_\_\_\_. 2002. 『미래형 지식정보서비스 기반 구축을 위한 도서관발전 종합계획(2003-2011)』. 서울: 문화관광부.
- 송영희 외. 1999. 『장서관리』. 서울: 구미무역.
- 심효정, 이용훈. 2003. 『공공도서관을 활용한 공교육 문화예술교육 프로그램 활성화 방안 모색』. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4) : 153-177.
- 윤 영. 1983. 『공공도서관의 평생교육 프로그램 계획에 관한 고찰』. 『도서관학 논집』, 10: 133-155.
- 이경민. 2003. 『공공도서관의 문화프로그램 및 독서활동 실태에 관한 연구』. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4) : 127-151.
- 이소연. 2004. 『공공도서관 문화서비스 기획. 『도서관 서비스 기획을 위한 워크숍』.

- 2004년 5월 20-22일. [포천: 한화리조트].
- \_\_\_\_\_. 2003. 『문화기반시설로서의 도서관 서비스 기획을 위한 워크숍 개발에 관한 연구』. 수원: 경기문화재단.
- \_\_\_\_\_. 2001. 도서관 경영과 조직정체성. 『국회도서관보』, 38(5): 3-27.
- 정현태. 2004. 공공도서관 관리운영평가 6년의 성과와 과제. 『한국비블리아』, 15(1): 69-89.
- 한국문화관광정책개발원. 2003. 『2003 문화향 수실태조사』. 서울: 문화관광부.
- Costello, J., et. al. 2001. "Promoting public library partnerships with youth agencies" *Journal of Youth Services in Libraries*, v. 15 no. 1: 8-15
- Davis, D. W. 1974. *Public Libraries as Culture and Social Centers: The Origin of the Concept*. Methuchen, N.J.: Scarecrow Press.
- Evans, G. E. 1995. *Developing Library and Information Center Collections*. Englewood: Libraries Unlimited.
- Greer, R. C. 1981. *Public Libraries and New Directions for Adult Services*. Ann Arbor, MI: School of Library Science, University of Michigan.
- Hinman, H. and J. F. Williams. 2002. *Study of 21st Century Librarianship Initiatives: Consultant Report*. California State Library. [online] [cited 2003. 11. 28.] <www.library.ca.gov>.
- IFLA/UNESCO. 2002. 장혜란 옮김. 『공공 도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인』. 서울: 한국 도서관협회.
- IFLA/UNESCO. 1994. *Public Library Manifesto*. [online] [cited 2003. 12. 16] <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>.
- Hinman, H. & J. F. Williams. 2002. *Study of 21st Century Librarianship Initiatives: Consultant Report*. California State Library. <www.library.ca.gov> (2003. 11. 28.)
- Jenkins, H. 1980. *Management of Public Library*. Greenwich: JAI Press.
- Marcum, D. B. 1996. "Redefining community through the public library," *Daedalus*, v. 125 no. 4: 191-205.
- Train, B. and J. Elkin. 2001. "Effecting change: Reader development projects in public libraries." *Library Management*, v. 22 no. 8/9: