

사회복지 전문가 참여형 도서관 아웃리치 모델 개발을 위한 핵심 요소 도출*

Findings of Core Elements for Library Outreach Model of Social Workers in the Library

이 혜 원 (Hyewon Lee)**

목 차

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. 서 론 | 4. 사회복지 전문가 참여형 도서관 아웃리치
모델 개발을 위한 핵심 요소 도출 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결 론 |
| 3. 사회복지사 참여형 공공도서관 서비스
모형 분석 | |

초 록

도서관과 사회복지기관은 사회적 약자를 위한 다양한 프로그램을 진행하는데 도서관에서는 정보 접근 및 활용에 중점을 두고 있으며 사회복지기관은 삶의 질을 향상하는데 집중하고 있다. 본 연구에서는 다음과 같은 순서에 따라 연구를 진행하였다. 첫째, 본 연구에서는 문헌조사를 통해 국내외 도서관과 사회복지기관간의 협력 사례 및 사서와 사회복지사 간의 협업 방식을 살펴보고 국제적인 수준의 도서관 정책과 지침을 확인하였다. 그리고 용어 정의 및 관련 개념 분석을 통해 본 연구에서 다룬 정보취약계층의 범위를 살펴보았다. 둘째, 본 연구에서는 국내외 도서관과 사회복지기관과의 연계 모형을 이해하기 위해 전문가 인터뷰를 실시하였다. 해외 도서관의 경우는 미국 캘리포니아 소재 공공도서관 아웃리치 프로그램을 살펴보았고, 국내 도서관의 경우는 2018년도 국립어린이청소년도서관의 '학교 밖 청소년 독서 프로그램'에 선정된 기관의 프로그램을 분석하였다. 마지막으로 본 연구에서는 문헌연구와 인터뷰를 통해 도출된 시사점을 바탕으로 하여 정보취약계층을 위한 도서관 아웃리치 모델 개발 시 고려해야 할 핵심 요소들을 제안하였다.

ABSTRACT

The libraries and social welfare centers carry out various programs for the information poor. The libraries have focused on accessing and utilizing information, while social welfare centers have centered on improving the quality of life. This study have investigated as follows. Firstly, this study examined the cooperation model between libraries and social welfare centers or librarians and social workers in public libraries in Korea and California, USA, and analyzed the international library policies and guidelines in literature review. Through the definition of terms and related concepts, we confirmed the range of the information poor in this study. Secondly, this study executed to interview librarians and social workers in Korea and USA about the way of cooperation for the information poor. These interviews have been understood the public library outreach programs in California and the program of the National Library for Children and Young Adults' Out of School Youth Reading Program (2018). Finally, this study suggested the core elements to be considered in developing a library outreach model for the information poor based on the implications derived from literature review and interviews.

키워드: 사회복지사 참여형 도서관 서비스, 도서관 아웃리치 서비스, 정보취약계층, 도서관 서비스, 중도입국 청소년, 탈북청소년, 학교 밖 청소년
Social Worker in the Library Service, Library Outreach Service, the Information Poor, Library Service, Migrant Youth, North Korean Adolescent, Out of School Youth

* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2015S1A2A1A01027003).

** 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(hwlee@swu.ac.kr)

논문접수일자: 2018년 8월 6일 최초심사일자: 2018년 8월 6일 게재확정일자: 2018년 8월 18일
한국문헌정보학회지, 52(3): 363-390, 2018. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.363]

1. 서론

2015년 9월 UN 총회에서는 '우리가 사는 세상의 전환: 지속가능발전을 위한 2030 의제 (Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development: 이하 UN 2030 의제라고 함)'의 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals: 이하 SDGs라고 함)을 수립하고 그 배경과 개념을 설명하였다(국립중앙도서관 2017). 이에 IFLA(국제도서관연맹)와 국립중앙도서관에서도 SDGs에 대한 지지를 선언하고 적극적인 행동을 준비하고 있다. 본 연구에서는 SDGs의 네 번째 목표 "포용적이고 형평성 있는 양질의 교육을 모든 이에게 보장하고 평생교육에 대한 기회를 증진한다."와 열 번째 목표 "국가 내 및 국가 간의 불평등을 완화한다." 등에 초점을 맞추었다. 또한 IFLA에서 제시한 'UN 2030 의제' SDGs의 성과 창출에 기여할 수 있는 방안들을 살펴보았다. IFLA에서는 SDGs 발전을 이끄는 도서관 서비스를 제시하였으며, 본 연구에서는 다음과 같은 항목을 참고하였다(국립중앙도서관 2017). 이는 네 번째 목표의 세부 항목 중 "초기 리터러시 및 평생학습을 지원하는 전담 직원을 배치하고, (중략) 새로운 지식과 기술을 습득하는데 있어 비용이 문제가 되지 않도록 모든 학습자를 위한 포용적인 학습 공간을 제공한다."와 열 번째 목표의 세부 항목 중 "이민자, 난민, 소수집단, 원주민, 장애인 등의 소외 계층을 포함하여 모든 이들이 학습기회를 누릴 수 있는 중립적이고 우호적인 공간을 제공한다." 등이다.

최근 들어 북한과의 화해 분위기는 탈북자나 중도입국자들에 대한 관심을 증폭시키고 있다.

학계에서는 그들에 대한 다양한 연구가 진행되고 있으며 행정부처를 중심으로 한 정부기관에서는 경제적인 지원뿐만 아니라 사회·문화적인 차원에서의 화합에도 관심을 가지고 있다. 이와 맥을 같이 하여 SDGs를 지지하는 도서관계에서는 탈북자를 비롯한 정보취약계층의 사고, 문화, 생활, 가족 환경 등을 이해하고 그들에게 맞는 차별화된 교육환경을 지속적으로 제공하기 위한 노력을 하고 있다.

도서관은 정보취약계층을 위한 독립적인 교육 프로그램을 진행할 수 있으며 다른 기관과의 연계를 통해 특화된 프로그램을 제공할 수도 있다. 본 연구에서는 도서관과 사회봉사기관과의 연계 및 사서와 사회복지사와의 협력에 초점을 맞추었다. 도서관과 사회봉사기관은 사회적 약자를 위한 다양한 프로그램을 진행하는데 도서관에서는 정보 접근 및 활용에 중점을 두고 있으며 사회봉사기관은 삶의 질을 향상하는데 집중하고 있다. 본 연구에서는 기관 협력이나 전문가 협업을 통해 개발되고 실행된 도서관 프로그램의 특징을 살펴보고 이를 기반으로 하여 도서관 중심의 아웃리치 모형을 개발하기 위한 핵심요소를 도출하였다.

좀 더 구체적으로 본 연구는 다음과 같은 연구 과정을 진행하였다. 첫째, 본 연구에서는 문헌조사를 통해 국내외 도서관과 사회복지기관의 협력 사례 및 사서와 사회복지사 간의 협업 방식을 살펴보고 국제적인 수준의 도서관 정책과 지침을 확인하였다. 그리고 용어 정의 및 관련 개념 분석을 통해 해당 연구에서 다룬 정보취약계층의 범위를 살펴보았다. 둘째, 본 연구에서는 국내외 도서관과 사회복지기관의 연계 모형을 이해하기 위해 전문가 인터뷰를 실시하

였다. 해외 도서관의 경우는 미국 캘리포니아 소재 공공도서관 아웃리치 프로그램을 살펴보고, 국내 도서관의 경우는 2018년도 국립어린이 청소년도서관의 ‘학교 밖 청소년 독서 프로그램’에 선정된 기관의 프로그램을 분석하였다. 마지막으로 본 연구에서는 문헌연구와 인터뷰를 통해 도출된 시사점을 바탕으로 하여 정보취약계층을 위한 도서관 아웃리치 모델 개발 시 고려해야 할 핵심 요소들을 제안하였다.

2. 이론적 배경

2.1 선행연구

선행연구는 크게 두 가지로 나누어서 정리하였는데 첫 번째 진행된 선행연구는 국제적인 수준의 도서관 정책과 지침을 포함하였다. 두 번째의 분석은 본 연구에서 진행한 인터뷰와 연계하여 정리하였다. 먼저, 국내외 도서관과 사회복지기관과의 연계 또는 사서와 사회복지사와의 협력을 다루었는데 이는 북미에서 진행한 인터뷰를 심층적으로 이해하기 위함이었다. 다음으로는 국내에서 진행한 인터뷰를 뒷받침하는 청소년 독서프로그램에 대한 선행연구를 분석하였다.

먼저, 국제적인 수준의 도서관 정책과 지침을 살펴보면 다음과 같다.

공공도서관의 기본 목적은 교육, 정보, 그리고 오락 및 여가활동을 포함한 인간적 발전의 욕구를 충족시켜주기 위하여 개인과 집단에게 다양한 유형의 자원과 서비스를 제공하는 것이다. 공공도서관은 다양하고 광범위한 지식과

이념과 견해에 대한 개인적인 접근을 제공함으로써 민주사회를 발전시키고 유지하는 데 중요한 역할을 한다(Koontz and Gubbin 2011, 2). 공식 교육이나 비공식 교육을 위해 출판물 또는 기타 자료를 가지고 지식에 대한 접근을 제공하는 모든 사람을 위한 기관의 필요성은 공공도서관 설립과 유지의 근거였으며 지금도 공공도서관의 핵심 목적으로 남아 있다(Koontz and Gubbin 2011, 3). 해당 지침에서는 이를 위해 타교육기관과의 협력뿐만 아니라 공식 교육과 비공식 교육을 지원할 수 있는 모든 방법을 동원해야 하며, 교육지원의 수준은 그 지역의 상황과 이용가능한 자원의 수준에 달려있다고 강조하였다.

IFLA가 발표한 ‘도서관의 청소년 서비스 지침’은 청소년을 위한 도서관 서비스의 체계를 제공하였다. 해당 지침은 청소년의 교육, 정보, 문화, 여가 욕구를 충족시키기 위한 목적으로 제공되는 다양한 도서관 활동을 개선할 수 있는 철학적이고도 실질적인 아이디어를 담고 있다(국립어린이청소년도서관 2011, 2). 또한 지침에서는 청소년을 위한 서비스를 기획할 때는 언제나 물리적, 디지털적인 활동과 프로그램을 고려해야 하며, 권장할만한 서비스로 ‘무료 인터넷 서비스’, ‘교육적 성취와 개인적 발전을 지원할 수 있는 참고 정보 제공’, ‘이용자가 혼자서도 편하게 도서관을 이용할 수 있도록 도서관 안내 서비스 제공’, ‘인쇄 및 전자 자료를 이용한 문해력 및 정보 검색 기술에 대한 교육 제공’, ‘개인과 집단을 위한 양서 목록 제공’, ‘모든 유형의 자료를 이용하도록 권장’, ‘검색 지원 및 기타 도움자료 제공’, ‘필요 시 연계 및 도서관 간 상호 대출 등 외부의 자원을 이용할 수 있도록 지원’, ‘지역사

회 내에서 청소년을 위한 서비스 증진, '지역 내의 다른 정보 및 서비스 제공 기관과 협력', '장애 청소년, 십대 부모, 수감 중인 청소년 또는 기타 다양한 이유로 도서관에 올 수 없는 청소년 등 특수집단에 대한 서비스 제공' 등을 제시하였다(국립어린이청소년도서관 2011, 6).

두 번째로 진행된 선행연구 분석은 국내외 도서관과 사회복지기관과의 연계 및 사서와 사회복지사와의 협력을 다루는 연구와 청소년 독서프로그램에 대한 연구로 나누어 진행하였다.

Burke의 연구(2008, 164)에서는 "미국은 1990년 이래 이민률이 지속적인 증가하였으며, 이러한 사회현상을 반영하여 공공도서관에서도 문화적 배경이 다양한 이민자들을 위한 정보서비스를 제공해야 했다"라고 설명하였다. 해당 연구에서는 2002년 미국 인구 조사(U.S. Current Current Population Survey)의 데이터를 사용하여 공공도서관을 이용한 세계각지에서 이민 온 가구들을 조사 및 분석하고 미국 태생의 시민들의 도서관 이용률과도 비교하였다. Burke의 연구(2008, 173)에서는 Burke가 인용한 선행연구들처럼 교육 수준이 공공 도서관 사용과 밀접한 상관관계가 있음을 보여주었으며 가정의 크기나 가족의 수가 도서관 이용에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. Burke는 정량적인 데이터를 포함한 질적 연구를 통해 이민자를 이해하고 도서관이 해결해야 하는 정보요구사항을 파악하며 공공도서관에 대한 이민자의 인식을 확인해야 한다고 주장하였다(Burke 2008, 173).

Hirsch(2012, 1)는 알라추아 시의 공공도서관 프로그램을 소개하였다. ACLD(Alachua County Library District)의 Neighborhood Resource Center는 공공도서관을 중심으로 그 지역의

30여개의 사회복지기관이 협력하는 모형을 지원하는 것으로 이용자 스스로가 도서관을 통해 본인이 원하는 사회서비스를 확인하고 활용하는 기회를 제공한다. ACLD의 미션은 "참여(participate), 연결(connect), 발견(discover) 등을 통해 이용자는 다양한 기회를 만들어가고 이를 커뮤니티의 성장의 동력으로 삼는다."이다. ACLD는 비영리단체인 PSF(Partnership for Strong Families)와 주정부기관인 DCF(Department of Children and Families), 미국 전역에서 활동하는 사회복지기관인 Casey Family Programs와의 연계를 구축하였다(Hirsch 2012, 2). Hirsch는 도서관 파트너십 프로젝트가 가지는 의미를 다음과 같이 정리하였다. 해당 프로젝트는 커뮤니티 안에서 ACLD의 가치를 향상시키고, 우수한 기관들의 연대를 통해 비용 절감의 효과를 얻을 수 있으며, 다른 공공도서관의 모범적인 모델을 제공하고, 자연스럽게 도서관을 홍보할 수 있으며, 도서관과 사회복지기관과의 구체적인 연계 방안을 개발하였다는 것이다(Hirsch 2012, 13-14).

Luo et al.의 연구(2012, 73)에서는 SWITL(Social Workers in the Library)을 사회복지사와 도서관 사서와의 협력을 통해 공공을 위한 정보컨설팅을 제공하는 차별화된 사회복지 프로그램이라고 소개하였다. 또한 그들은 SWITL 프로그램이 정보취약계층을 위한 지역사회서비스이며 사회공익을 확대하는 도서관의 역할에 집중하고 있음을 강조하였다(Luo et al. 2012, 76). SWITL은 San José Public Library(SJPL)/San José State University(SJSU)¹⁾의 도서관 Dr. Martin Luther King Jr. Library(이하 King Library라고 함)와 School of Social Work와의

협력으로 시작되었으나, 현재는 도서관을 중심으로 진행되고 있다.

Adkins and Burns의 연구(2013, 60)에서는 미국 애리조나주 내 스페인어를 사용하는 이민자에 대한 도서관 서비스를 분석하였다. 애리조나주는 라틴계 인구 증가와 함께 정치적인 상황, 특히 인종정치학을 이야기할 때 자주 등장하는 지역이다. 애리조나 주의 도서관 정책에 영향을 주는 요소로는 1) 라틴계 공동체의 성장과 그에 따른 도서관 수요의 증가, 2) 이민자들에게 적대적인 주 입법의 성장, 3) 친 이민(pro-immigrant)에 찬성하는 도서관 전문가의 이미지 제고 등이다(Adkins and Burns 2013, 60). 해당 연구에서는 친 또는 반 이민 정서에 비추어 1999년부터 2009년까지, 10년간 애리조나주에서 제공한 스페인어 사용자를 위한 도서관 서비스를 비교하였다. 결론적으로 그들은 도서관이 라틴 아메리카에 대한 자원 및 스페인어로 쓰여진 자료를 지속적으로 구입해야 하고 스페인어를 사용할 수 있는 사서 및 전문가 채용을 늘려서 도서관이 라틴계의 이민자를 환영하고 있다는 것을 보여주어야 한다고 강조하였다(Adkins and Burns 2013, 67).

청소년 독서프로그램에 대한 선행 연구는 다음과 같이 정리하였다.

서석진 외의 연구(2012, 193)에서는 독서치료 활동이 품행장애 청소년의 부적응행동인 공격행동과 규칙위반행동에 미치는 효과에 대해 살펴보았다. 그들의 연구(2012, 224)에 의하면

독서치료 활동은 품행장애 청소년의 부적응행동을 감소시키는데 긍정적인 영향을 주었다. 해당 연구에서는 공격성 관련 사전사후 검사의 결과를 통해 품행장애 청소년의 공격행동에 있어서 매 회기마다 횟수의 감소를 확인하였다.

김정남, 조미아의 연구(2017, 79)에서는 학교폭력 예방을 위한 독서교육 프로그램이 청소년의 학교폭력 태도와 인식, 공감 능력에 어떤 영향을 미치는지 파악하였다. 그들은 독서교육 프로그램이 학교 폭력 태도와 공감 능력에 미치는 영향이 매우 긍정적이라는 것을 확인하였다(김정남, 조미아 2017, 93).

허정희, 조미아는 아들의 개인심리학을 접목한 독서심리코칭 프로그램이 가출 여자 청소년에게 미치는 영향을 파악하고자 하였다(허정희, 조미아 2017, 425). 해당 연구에서는 가출 여자 청소년들을 대상으로 아들의 과제 분리, 열등감, 공동체, 사적 논리 이론 등을 적용한 독서심리코칭 프로그램을 진행하였으며 그 결과, 해당 프로그램이 쉼터 여자청소년에게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(허정희, 조미아 2017, 405).

2.2 용어 정리

본 연구에서는 용어 정리를 통해 학술적인 정의와 현장에서 쓰이고 있는 정의가 미묘하게 차이가 나는 단어들을 정리하였다. 해당 용어가 본 연구에서 어떠한 의미와 범위를 가지는지도 설명하였다. 대상이 된 용어는 정보취약

1) 산호세시에서는 SJSU와 함께 공공도서관을 건립하였다. 시에서는 건축 비용을 지불하고 SJSU에서는 건물 부지를 제공하여 King Library를 2003년 8월에 개관하였다. 현재까지 SJPL과 SJSU의 대학도서관은 King Library이라는 이름으로 건물을 공유하며 대학 구성원뿐만 아니라 지역사회의 다양한 이용자들을 위한 교육 프로그램 및 정보서비스를 제공하고 있다.

계층, 중도입국 청소년, 탈북청소년, 학교 밖 청소년 등이다.

• 정보취약계층

윤정옥 외의 연구(2012, 196)에서는 「도서관법」 및 유관 법령 또는 정책자료를 중심으로 정보취약계층에 속하는 사회구성원의 명칭, 속성 및 정의의 출처를 정리하여 그 하위 집단을 총 11개인 장애인, 기초생활수급자, 65세 이상 노인(고령자), 농어촌 주민, 국군장병, 제소자, 다문화가정(결혼이민자), 북한 이탈 주민, 보호를 필요로 하는 아동, 한부모가족 복지시설의 보호를 받는 사람, 그 밖에 대통령령으로 인정하는 사람 등으로 나누었다. 그러나 결과적으로 각 하부집단 간 상당수의 구성원이 중복되는 취약성을 가진 교차집단을 구성하며 개별 하부집단 안에서도 상이한 성격의 다양한 소집단이 존재하였다(윤정옥 외 2012, 203). 「도서관법」과 국가도서관통계시스템의 도서관 통계지표에서는 '지식정보취약계층'이라는 용어를 사용하였으며 그 범위는 다음과 같다. 지식정보취약계층은 「도서관법시행령」 제21조에 제시된 계층 가운데 기초생활수급자 및 농어촌 주민을 제외한 '장애인', '노인' 계층과 「다문화가족지원법」 제2조에 의한 '다문화 가족'을 포함한다. 반면, 문헌정보학용어사전에는 좀 더 일반적이고 포괄적인 개념으로 '정보취약계층'을 설명하고 있다. 그리고 '정보취약계층'이라는 표현을 대신하여 '정보빈자'라는 용어를 제시하였다. 사전에서는 '정보빈자'를 "온라인 및 전통적인 정보이용이 어렵고, 모든 종류의 압력에 취약한 계층의 사람"이라고 정의하였다. 즉 정보빈자는 본인의 삶을 스스로 계획하고

수정할 능력이 없는 사람을 의미한다. 본 연구에서는 정보취약계층이라는 용어를 사용하였지만 그 개념은 문헌정보학용어사전에서 제시한 것과 같이 포괄적으로 접근하였다.

• 중도입국 청소년

중도입국 자녀는 국내인과 재혼한 외국인 부모가 본국에서 데리고 온 자녀를 뜻한다. 본 연구에서는 이들을 사회의 구성원으로 바라보기 위해 중도입국 청소년이라는 용어를 사용하였다. 서울시에서는 관련 법령에 근거하여 중도입국 청소년에 대한 범위를 설명하고 있다. 먼저, 중도입국 청소년을 '서울시 관내에 거주하는 결혼이민자의 자녀 또는 인지, 귀화에 의하여 대한민국 국적을 취득한 자녀로서 외국에서 성장하는 중 국내로 입국한 9세 이상 24세 이하의 사람'으로 국한하였으나, 현실을 반영하여 '주로 외국에서 성장하다가 언어발달의 시기를 지나 적어도 13~15세 이후의 비교적 늦은 나이에 한국에 입국'하였으며, '장기간 또는 영속적인 거주의사'를 가지고 국내로 이주하였고, '한국사회에 대한 적응'이 당면한 가장 큰 문제로 인식하고 있는 사람이라고 구체화하였다. 또한 서울시에서는 외국인근로자의 자녀나 외국국적동포의 자녀 등도 포함하였다(서울시여성가족재단 2017, 8). 이는 외국인 부모와 동반 입국한 청소년, 근로 및 학업을 목적으로 입국한 외국인 무연고 청소년, 북한이탈주민과 외국인 사이의 자녀로 제3국에서 출생하여 부모 또는 모를 따라 한국에 온 청소년을 포함하여 '중도입국 청소년'의 개념을 넓게 보는 것이다. 본 연구에서는 국내 인터뷰를 고려하여 탈북자 어머니를 둔 '중도입국 청소년'에 집중

하였다.

• 탈북청소년

『북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률(약칭: 북한이탈주민법) 제2조』에 의하면 ‘북한이탈주민’이란 군사분계선 이북지역(이하 ‘북한’이라 함)에 주소, 직계가족, 배우자, 직장 등을 두고 있는 사람으로서 북한을 벗어난 후 외국 국적을 취득하지 아니한 사람을 말한다. 이러한 탈북이탈주민이 한국에 입국한 수는 2007년까지 누적 12,264명이었는데, 2012년에는 24,264명으로 5년 만에 1.98배로 증가하였고 2017년에는 31,339명으로 늘어났다(한국교육개발원 2018, 3). ‘탈북청소년’을 좁은 의미로 말하면, “북한에서 출생하여 현재 한국에 살고 있는 만 6세 이상 24세 이하의 북한이탈주민”을 지칭한다. 즉, 교육지원 대상이 되는 청소년 연령은 초중고등학교 학령과 청소년기본법이 규정하는 만 24세까지 연령을 포함하는 것이다(탈북청소년교육지원센터 홈페이지). 그러나 넓은 의미로 볼 때, ‘탈북청소년’은 “부모 중에 한 사람이상이 북한이탈주민이고 중국 등 제3국에서 출생한 아동·청소년”을 뜻한다. 이들은 원칙적으로는 위의 법률이 정의하는 북한이탈주민의 범주에 포함되지 않지만 탈북가정의 자녀로서 교육적 지원이 필요한 경우가 있으므로 이 경우에는 여러 교육지원 대상에 포함된다(탈북청소년교육지원센터 홈페이지). 본 연구에서는 좁은 의미의 ‘탈북청소년’ 개념을 활용하였다.

• 학교 밖 청소년

‘학교 밖 청소년’에 대한 범위는 ‘학교 밖 청소년

지원에 관한 법률 제2조 정의’에서 제시하고 있다. ‘학교 밖 청소년’은 다음 항목의 어느 하나에만 속해도 그 범주에 들어간다. 세 개의 항목의 첫 번째는 「초·중등교육법」 제2조의 초등학교·중학교 또는 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에 입학한 후 3개월 이상 결석하거나 같은 법 제14조제1항에 따라 취학의무를 유예한 청소년, 두 번째는 「초·중등교육법」 제2조의 고등학교 또는 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에서 같은 법 제18조에 따른 제적·퇴학처분을 받거나 자퇴한 청소년, 세 번째는 「초·중등교육법」 제2조의 고등학교 또는 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에 진학하지 아니한 청소년이다. 임성관(2016), 권복순(2002) 등은 ‘소외 청소년’이라는 용어를 이용하였다. ‘소외 청소년’이란 학교 부적응, 학교 중퇴, 청소년 비행 등의 문제 발생으로 그 사회의 교육과정에 적응하지 못하고 탈락한 청소년이라 정의하였다. 그들은 우리 사회에서 청소년들에게 요구하는 교육과정은 획일적인 입시 위주의 교육으로 그 개인의 잠재력을 개발해 주지 못하고, 성적 위주의 교육은 소외 청소년 발생에 절대적 영향을 미치고 있다고 주장하였다(권복순 2002, 11-12; 임성관 2016, 90). ‘소외 청소년’은 개인적인 특성에 의하여 소외 행동이 이루어지기도 하지만 궁극적으로 가정, 학교, 사회적인 요인을 무시할 수 없고, 이들을 소외에 빠지게 하는 직·간접적인 요인들 때문에 학교생활 부적응으로부터 시작된 학교 중퇴, 청소년 비행행동이 청소년 자신뿐만 아니라 그들이 속한 가정, 학교, 사회에 엄청난 부정적인 파장의 효과를 주고 있음을 다시 한번 확인하였다(권복순 2002, 21; 임성관 2016, 91). 본 연구에서는 법률로 표현된 ‘학

교 밖 청소년'의 정의를 선택하여 현 우리나라 제도권의 교육에 잘 적응하지 못하는 학생과 가정, 학교, 사회에서 자의 또는 타의로 소외된 학생들로 구체화하였다.

3. 사회복지사 참여형 공공도서관 서비스 모형 분석

지역사회의 정보취약계층에 대한 공공서비스는 도서관을 중심으로 공공 및 민간 사회복지기관과의 연계 속에서 발전해야 한다. 이를 좀 더 구체적으로 확인하기 위해 북미의 공공도서관 아웃리치 서비스와 국내의 국립어린이청소년도서관에서 주관하는 청소년을 대상으로 한 '학교 밖 청소년 독서프로그램'을 살펴보았다.

3.1 북미 캘리포니아 협력 모형 분석

분석 대상이 된 도서관은 '사회복지사가 공공도서관의 서비스에 참여하는 King Library', '정보

취약계층을 위해 사회복지사를 도서관에 상주시킨 샌프란시스코시의 공공도서관 San Francisco Public Library(SFPL)', 'King Library와 SFPL의 프로그램을 복합적으로 수용한 샌디에고시의 공공도서관 San Diego Public Library(SDPL)' 등이다.

본 연구자는 2016년 2월부터 6월까지 해당 도서관의 프로그램 기획자 또는 담당자와의 인터뷰를 진행(〈표 1〉 참고)하였으며 그 세부적인 내용은 〈표 2〉와 같다.

인터뷰의 주요 내용은 다음과 같다. 첫 번째의 주요 내용은 협력 프로그램 개발 및 초기 단계에 대한 설명으로 해당 프로그램이 어떻게 시작되었는지, 어떠한 이해 당사자들이 있으며, 그들의 역할이 무엇이었는지 등을 정리하였다. 두 번째의 주요 내용은 이해 당사자의 역할을 확인하는 것으로 초기의 이해 당사자들의 역할이 그대로 유지되는지 또는 어떠한 변화가 있는지를 살펴보았다. 세 번째의 타서비스와의 차이점은 해당 프로그램과 도서관이나 사회복지기관에서 실행하고 있는 일반적인 고유의 서비스와의 차별성을 설명하였다. 마지막으로 협

〈표 1〉 북미 공공도서관 인터뷰 대상자

도서관	대상자	대상자 소속 및 역할	인터뷰 일자
King Library	A	• School of Social Work, SJSU • Professor	2016. 2. 24
	B	• King Library(SJPL 소속) • Reference Librarian	2016. 3. 14
SFPL	C	• Dept. of Public Health Social Worker • SFPL Social Service Team Supervisor	2016. 3. 30
SDPL	D	• New Chapter Support Center - SDPL Central Library에 파견 근무 • Case Manager	2016. 5. 4
	E	• SDPL Encinitas 분관(Encinitas Library이라고 함) • Reference Librarian	2016. 6. 28

〈표 2〉 북미 인터뷰 주요 내용 및 설명

주요 내용	인터뷰 항목
프로그램 계획 및 초기 단계	<ul style="list-style-type: none"> • How was your program conceptualized and developed? • Was there to fine tunes for a consensus among social worker and librarian?(The program is interdisciplinary research and practice. Did they have the different perspectives, each other?) • Was there any needs supplied by city of San Diego/San Francisco/San José? • Inprocess of concreting the your program, Was there any connections on University, and Association of Social Worker?
이해 당사자 역할	<ul style="list-style-type: none"> • What is the role of city(government)? • What is the role of library? • What is the role of social worker? • What is the role of librarian?
타서비스와의 차이점	<ul style="list-style-type: none"> • What are the differences between your program and the general service of libraries? • What are the differences between your program and the general service of social service agencies?
프로그램 설명	<ul style="list-style-type: none"> • When you set and put into your program, did you have any problems? (ex. the lack of fund and volunteers, publicity, language, the different cultural between ethnic) • What are the value and strength of your program? • What are considerations and a direction of improvement of your program?

력 프로그램 설명은 운영상의 문제점, 프로그램의 가치 및 강점, 앞으로의 발전 방향 등을 포함하였다.

3.1장의 하위장은 북미 공공도서관의 인터뷰에서 중심이 된 SWITL을 시작으로 인터뷰 순서대로 정리하였다. 인터뷰를 실시한 세 개의 공공도서관의 관계는 Blank의 연구(2014)에서도 확인할 수 있다.

3.1.1 King Library; SWITL 프로그램

SWITL 프로그램은 2007년부터 SJSU School of Social Work의 교수와 SJPL의 사서가 함께 아이디어를 모아 2009년 10월부터 시작되었다. SWITL은 사회복지사와 도서관 사서와의 협력을 통해 공공을 위한 사회복지서비스(도서관 아웃리치 서비스)를 제공하는 차별화된 프로그램

이다. 본 연구에서는 프로그램을 시작한 SJSU School of Social Work의 교수 A와 SJPL의 사서 B와의 인터뷰를 진행하였다.

A와는 SWITL을 개발한 배경과 이해 당사자들의 역할 등에 대해 이야기를 나누었고, 사서인 B와는 SWITL 개발 배경과 운영에 대해 집중하였다. 이들과의 인터뷰를 통해 정리된 내용은 다음과 같다.

■ 프로그램 계획 및 초기 단계

2007년부터 A와 B는 정보취약계층을 위한 도서관 아웃리치 프로그램의 개발을 착수하였으며, National Association of Social Workers (NASW)에 등록된 전문가²⁾의 참여를 유도하였다. 프로그램의 준비는 NASW, 산호세 시, 대학 등이 참여하여 2007년부터 2009년까지 이루

2) NASW 정회원인 Council on Social Work Education(CSWE)에서 승인한 또는 인정한 BSW, MSW, DSW, PhD 등을 수여받았거나 DSW, PhD 학위를 가지고 사회사업 및 사회복지 분야에 근무하는 사람들로 구성되어 있다(출처: NASW Website).

어졌다. 그들은 '인간', '신분', '노숙자' 등의 주제를 가지고 커뮤니티 중심의 세미나를 지속적으로 진행하면서 프로그램에 대한 개념을 공유하고 세부 내용을 구체화하였다. 산호세 시에서는 해당 프로그램을 승인하고 장소를 제공하는 의미로 SJPL 사용을 허가하였고, 대학에서는 사회복지 전문가를 양성하고 도서관 프로그램과 연결시켰으며 지역사회의 요구를 분석하였다. NASW에서는 전문가의 신분 및 자격을 확인하고 만약의 문제에 대비할 수 있는 보험을 제공하였다. 마지막으로 SJPL에서는 핵심 이용자를 파악하고 커뮤니티 내의 관련 사회복지기관과의 연계, 관련 자료 수집 등을 수행하였다.

■ 이해 당사자 역할

SWITL의 초기 단계부터 함께한 이해 당사자들은 해당 프로그램이 진행되는 내내 그 역할을 충실하게 수행하고 있다. 시 정부는 허가 및 법률적인 지원을 하며, 도서관 장소를 제공하는 의미에서 재정적인 부분에서도 많은 역할을 하고 있다. 도서관은 이용자를 중심으로 도서관내외의 자원을 연결한다. 도서관 사서가 주도하는 SWITL은 이용자가 필요로 하는 도서관의 자원뿐만 아니라 사회복지기관, 의료기관, 종교기관, 비영리단체 등에서 생산되는 자원을 제공하며, 이용자와 사회복지사와의 연결을 증대하는 역할을 하고 있다. SWITL의 다양한 이용자를 위해 도서관에서는 통역을 제공하고 있으며 그에 대한 비용은 도서관에서 지불한다. 대학의 역할로는 SWITL 프로그램에 대한 연구와 사서 및 사회복지사 양성에 힘쓰고 있다. 문헌정보학 교수와 사서는 논문 출판, 세미나 및 콘퍼런스 발표 등을 통해 해당 프

그램에 대한 우수성을 증명하고 홍보하는 역할을 하고 있다. 사회사업학과에서는 해당 프로젝트 연구뿐만 아니라 도서관과 협력할 수 있는 방안을 모색하고 그러한 능력을 가진 사회복지 전문가를 양성한다.

■ 타서비스와의 차이점

도서관이나 사회복지기관에서 하는 서비스와 다른 점은 이용자 개인에게 맞춰진 서비스를 제공하고 이용자의 문제를 해결하기 위해 다양한 분야의 사람들이 함께 고민하며 바로 행동한다는 것이다. 좀 더 구체적으로 사회복지기관에서 제공하는 서비스와의 차이점은 다음과 같다. 사회적인 도움이 필요한 이용자의 난제 및 요구는 사회복지와 관련된 행정부처에서 해결될 수도 있고, 비영리단체나 NGO (Non-Governmental Organization: 비정부 기구)에서도 해결될 수 있다. 반면 SWITL에서는 이용자의 어려움이 신속하게 해결되는 것을 목표로 맞춤형 정보를 제공하고, 이용자와 기관을 연결하는 다리의 역할을 하여 관련 기관이 함께 그리고 동시에 행동할 수 있도록 계획한다. 도서관에서 제공하는 서비스와의 차이는 이용자 일신의 상황을 중심으로 정보를 제공하기 때문에 매우 개별적이고 비밀스럽게 진행된다는 것이다.

해당 프로그램에서는 이용자의 실제적인 삶과 관련이 있는 신체 건강, 재정 상태, 신분 등에 대해 이야기를 나누며 더 나아가서는 심리적인 문제도 다루게 된다. King Library에서는 SWITL에 참여하는 모든 이용자들에게 'Social Workers in The Library: Disclaimer'를 확인 받아 도서관 및 사회복지사의 안전을 보장한다.

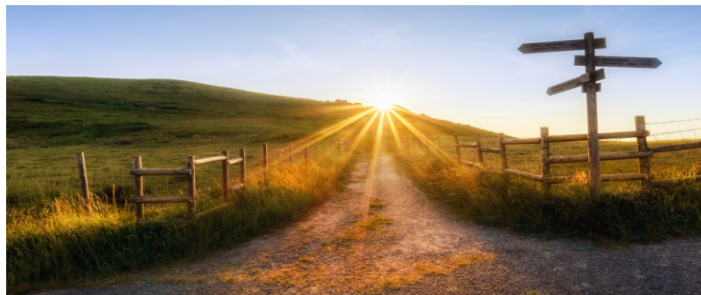
도서관은 자원봉사자인 사회복지사가 개별 이용자를 위해 고용된 사회복지사가 아님을 이용자에게 주지시킨다. 즉 그들의 신분은 NASW을 통해 확인된 것으로 시나 도서관, 행정부처 어디에도 소속되지 않은 상태이라는 것을 이용자가 확인하게 한다. 또한 자원봉사자의 조언은 특정 기관의 대표로서 내는 공적인 발언이 아니라 사회복지 전문가로서의 개인적인 의견임을 이용자에게 확인시킨다.

■ 프로그램 설명

SWITL이 처음 시작될 때는 정해진 시간인 매

주 월요일 18시부터 21시까지 이용자가 도서관에 찾아와 면대면 형식으로 진행하였지만, 지금은 PATH(People Assisting the Homeless)³⁾와 함께 노숙자를 위한 적극적인 도움을 제공하고 있으며 매주 목요일 오전에는 이용자가 도서관에 방문하여 다양한 사회복지 서비스를 받을 수 있다(〈그림 1〉 참고). 2016년에 본 연구자는 해당 서비스를 참관했었는데, 프로그램은 폐쇄된 도서관 세미나실에서 한 이용자당 20분 단위로 이루어졌으며 두 명의 사회복지사가 면담에 참여하였다. 두 명중 한 명은 현직 사회복지사로 면담을 주도하였고, 나머지 한 명은 SJSU의 사

Social Worker Services



Location King Library 150 E. San Fernando St. San José, CA 95112	PATH Hours Office: Tue-Thu, 9am-4pm Drop-in: Thu, 10am-12pm	Email pathsanjose@gmail.com	Phone 408-753-8735
--	--	--	------------------------------

PATH: People Assisting the Homeless

The Library has partnered with PATH (People Assisting the Homeless) to provide outreach and social work services at the Dr. Martin Luther King, Jr., Library. PATH outreach workers now have office hours in Room 325 on the third floor from Tuesday through Friday, 9:00 AM to 4:00 PM each day. Drop-in hours are available Thursday mornings, 10:00 AM to 12:00 PM in Room 324 on the third floor.

PATH workers connect individuals and families to the services they need to help them find permanent housing. Services are free and individuals interested in receiving homeless resources and referrals are invited to visit. To contact the PATH team please attend a drop in session, or you may call or text them at 408-753-8735.

Social Workers in the Library

Social Worker appointments are also available through our Social Workers in the Library program. Please see our latest [event listing](#) for upcoming dates, times, and appointment booking.

〈그림 1〉 King Library의 SWITL 프로그램 웹페이지

3) PATH는 1983년에 시작하여 미국 전역에서 활용을 하고 있는 비영리 사회단체이며 노숙자들을 대상으로 쉼터를 제공하고 안정된 삶을 영위할 수 있도록 사례관리, 의료 및 정신건강 관리, 혜택 안내, 고용 교육 등 다양한 서비스를 제공하고 있다(출처, PATH Website).

회사업학과 대학원 박사과정 학생으로 사회복지사가 면담하는 동안 이용자에게 맞는 기관의 자원을 찾고 관련 기관에 즉각적인 도움을 청하는 메일이나 전화를 하였다. 이용자는 노숙자 뿐만 아니라 이민자, 실업자, 경제적으로 힘든 학생들도 포함되어 있으며 제공되는 정보도 재정, 비자, 정착, 수혜 혜택, 의료, 주거 및 쉼터, 취업, 안전, 식사, 의류, 목욕 등 매우 다양하였다. 해당 정보는 도서관, 사회복지기관, 의료기관, 종교기관, 비영리단체 등에서 생산되고 배포되는 자원(materials)이다.

3.1.2 SFPL: 도서관내 사회복지 전문가 상주
National Coalition for the Homeless(2016)에 의하면, 2014년과 2015년에 노숙자를 상대로 한 공격이 캘리포니아주(25%), 플로리다주(12%) 순으로 발생하였다. SFPL에서는 노숙자에 대한 사회적인 문제를 반영하고 사회복지 서비스를 제공하고자 미국 내 처음으로 사회복지 전문가이자 LMFT(Licensed Marriage and Family Therapist)인 C를 고용하였다.

■ 프로그램 계획 및 초기 단계

C는 Department of Public Health Social Worker(San Francisco Homeless Outreach Team) 소속이면서 동시에 SFPL Social Service Team Supervisor이다. 그녀는 본인과 여섯 명의 아웃리치 활동가(outreach worker)로 구성된 'Homeless of Team: HOT' 팀을 도서관 조직으로 구성하였다. 샌프란시스코 시에서는 사회복지 전문가인 C의 급여를 책임지는 재정적인 지원을 하고 있으며, SFPL에서는 프로그램을 진행할 장소와 HOT팀의 업무 공간을 제공

하였다.

■ 이해 당사자 역할

시 행정부처인 Department of Public Health에서는 법적인 책임, 보험, 법률적인 이슈 등을 주도적으로 처리해 나가며, 도서관에서는 초기 단계와 마찬가지로 프로그램 운영 장소 및 업무 공간을 제공하고 있다.

C는 도서관 업무 회의에도 참여하여 사서들에게 정보취약계층을 도울 수 있는 기본적인 정보를 공유해 준다. 또한 상주하는 중앙도서관뿐만 아니라 분관의 정보취약계층을 위한 정보서비스 계획에도 많은 도움을 주고 있다. 사서와 사회복지사와의 협력을 강조한 C는 대학 내 문헌정보학과와 회사업학과와의 연계를 강조하였다. 특히 두 전공이 함께 기획하는 대학 수업도 필요하며 실습을 함께 받을 수 있는 방안을 모색해야 한다고 주장하였다.

■ 타서비스와의 차이점

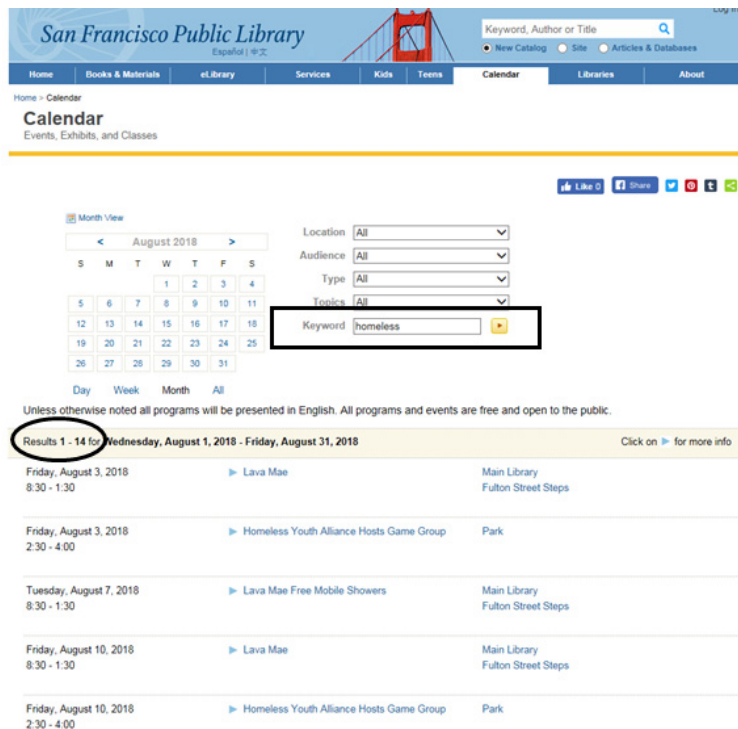
해당 프로그램이 사회복지기관에서 제공하는 서비스와 다른 점은 도서관을 중심으로 한 물리적인 공간에서 이용자의 참여가 이루어진다는 것이다. 해당 프로그램은 도서관 내부의 로비, 열람실, 디지털 작업실 뿐만 아니라 도서관 외부의 입구, 근처 도로, 주요 건물 등에서도 이용자에게 적극적인 서비스를 제안하고 참여시킨다. 아웃리치 서비스를 표시하는 조끼를 입는 사회복지 전문가와 아웃리치 활동가들은 이용자를 모으고 자유로운 분위기에서 그들이 가지고 있는 다양하고도 복잡한 문제들을 해결하고자 노력한다. 해당 프로그램이 도서관에서 제공하는 서비스와 다른 점은 '정보'이다. 일반

적으로 도서관에서는 도서, 영상, 디지털 자원 등 구체적인 물리적인 객체에 존재하는 또는 전달되는 자원을 제공하며 그에 대한 정보를 목록화하여 구체적인 설명을 함께 제공한다. 반면 해당 프로그램에서는 물리적인 자원이나 매체에 종속되지 않고 특정 자원에 대한 경험이나 효용성 등과 같은 즉각적이고 실용적인 가치에 초점을 두고 있으며 이러한 자원들을 목록화하지 않는다. 프로그램에서 제공되는 자원은 정확하고 전달이 용이하며 간결하게 정리된 것이어야 한다. 또한 해당 프로그램에서 제공하는 자원의 물리적인 유형도 기존의 도서관 자료와는 구별이 되는데 대부분이 낱장 자료이거나 전단지 또는 휴대가 용이한 접이식 팜플

릿 등이다.

■ 프로그램 설명

해당 프로그램의 사회복지 전문가는 교육, 응급서비스(음식, 의류, 거처, 위기 상황), 고용, 가정 문제, 건강 증진(건강 보험), 이민 등 다양한 분야에 대해 지원을 하고 있다. 특히 SFPL에서는 노숙자들을 위한 서비스를 강조하는데, 이는 <그림 2>에서도 확인할 수 있다. SFPL은 2018년 8월에 노숙자를 위한 14개의 이벤트를 제공하는데 그 중 이동식 샤워버스는 샤워시설뿐만 아니라 샤워 후 갈아입을 의류, 신발 그리고 식사도 제공한다. 위에서도 제시하였듯이, SFPL에서는 의료 및 법률 지원에도 적극적이다. 예를 들면



<그림 2> SFPL 이벤트 게시판

노숙자들은 위생상의 문제로 대부분 발과 관련된 질환을 가지고 있다. SFPL에서는 발 전문의와 협력하여 노숙자의 사위 이벤트가 있는 날에 병원에 방문할 수 있는 환경을 조성한다.

3.1.3 SDPL: 자원봉사자 중심으로 한 사회복지서비스

인터뷰가 진행된 2016년 당시, SDPL의 사회복지 프로그램은 사회복지사가 아니라 사회학(sociology) 석사인 사례 연구 전문가에 의해 진행되었다. 그러므로 Blank(2014)의 연구에서 언급된 SDPL 분관인 Encinitas Library를 추가로 조사하였다. Encinitas Library에는 사서와 함께 자원봉사자인 사회복지사가 프로그램을 진행하였다.

■ 프로그램 계획 및 초기 단계

SDPL은 2013년 10월에 도서관 아웃리치 서비스(사회복지사업)를 시작하였고, SFPL 소속인 C의 도움으로 건강 지원, 전문가 연계, 특화된 서비스 기획 등을 고민하였다. SDPL의 사회복지 프로그램 담당자인 D는 Mental Health Systems에 소속된 파견 직원으로 그의 급여 또한 Mental Health Systems에서 지불하였다. Mental Health Systems는 New Chapter Support Center를 설립하여 SDPL에 정신 건강관련 사례 관리자(case manager)를 파견하였고 사례 관리자는 노숙자 및 정신 건강에 문제가 있는 이들을 돕기 위한 도서관 프로그램을 기획하고 사서와 도서관 직원을 교육시키는 역할을 하였다. 도서관에서는 사례 전문가의 업무 공간과 그가 사용할 사무기기 등을 제공하였다.

Encinitas Library에서 아웃리치 서비스를

시작할 때에는 San Diego State University의 School of Social Work와 파트너십을 맺고 학생을 인턴으로 도서관에 파견하는 모델을 구축하였으나, 인터뷰가 진행된 2016년 당시에는 파트너십이 중단된 상태였다.

■ 이해 당사자 역할

SDPL은 Mental Health Systems와 New Chapter Support Center와 지속적인 연계를 가지고 있으며 이 기관들과 도서관의 역할은 그대로 유지되었다.

2016년 인터뷰 당시, Encinitas Library의 프로그램은 사서 E가 주축이 되어 운영되고 있었으며 Encinitas Library에서는 공간, 인력, 업무 공간, 사무기기 등 모든 책임을 가지고 있었다. 사회복지사는 지역 내의 은퇴한 사회복지사였으며 자원봉사자의 신분으로 도서관 프로그램에 참여하였다.

■ 타서비스와의 차이점

SDPL의 프로그램이 도서관에서 제공하는 서비스와 다른 점은 이용자의 문제 해결에 필요한 시간이다. 도서관 공간에서 이루어지는 정보서비스는 때로는 비교적 짧은 시간에 이루어진다. 이는 이용자의 요구가 단순하거나 어려운 문제도 빠르게 처리할 수 있는 사서의 전문성 등과 관련이 있다. 또한 사서에게 묻는 질문이 이용자의 특별한 상황에 의해 크게 달려질 것이 없다. 그러나 정보취약계층의 문제는 이용자 각각의 것이 다 특별하여 일반화시키기 어려우며 대부분이 즉각적으로 해결되어야 한다. 그리고 문제의 양도 많으며 다양한 기관이 함께 문제를 해결해야하기 때문에 프로그램

개발에 많은 시간을 할애해야 한다.

■ 프로그램 설명

Encinitas Library 프로그램은 Encinitas에 있는 Community Resource Center(CRC)와 연결하여 이민자, 노숙자, 사회적 약자(특히 폭력에 노출된 이들) 등을 돕고 있다. <그림 3>은 Encinitas Library 페이스북에 게시된 노숙자 프로그램에 대한 안내이다. Encinitas Library에서는 정보취약계층이나 사회적 약자를 위한 프로그램을 홍보하기 위해 SNS를 활용하고 있다.

3.1.4 북미 캘리포니아 도서관 사서 및 사회복지사 협력 모형의 특징

King Library의 SWITL은 독특한 도서관 프로그램으로 캘리포니아 공공도서관에 많은

영향을 미쳤으며, 대표적으로 SFPL와 SDPL 등이 있다. 도서관 내에서 사회복지서비스를 제공한다는 세 기관의 취지는 같지만, 세 기관의 운영 모델은 다르다. King Library에서 진행하는 서비스는 공공도서관의 사서가 주도적으로 진행하고 있으며, 대학 교수와 대학원생 등의 참여를 통해 도서관과 학계가 협력하여 운영하는 구조를 갖추고 있다. 샌프란시스코 공공도서관에서는 사회복지 전문가를 따로 채용하여 사회복지서비스를 운영하고 있으며, 샌디에고 공공도서관은 사서주도형이며 자원봉사의 도움을 통해 프로그램을 운영해 나간다. 좀 더 자세한 차이점은 <표 3>과 같으며, 2016년 인터뷰를 근거로 하고 있다.

<표 3>의 프로그램 홍보를 살펴보면 프로그램 협력 및 운영방식과 연관이 많다. 프로그램



<그림 3> Encinitas Library Facebook ‘노숙자’ 관련 프로그램 안내

〈표 3〉 북미 캘리포니아 도서관 사서 및 사회복지 전문가 협력 모형 비교

운영기관	초기 단계 이해 당사자	프로그램 협력 방식	프로그램 운영 방식	프로그램 홍보
King Library	• 시 • 도서관 • 대학	• 사서가 주도적으로 진행 • NASW 사회복지사가 자원봉사로 진행 - 현직 사회복지사 중심 - 사회사업학 전공 대학원생	• 사서가 프로그램 운영 • 도서관내 비영리단체에서 파견된 전문가가 정해진 시간에만 상주* • 주기적으로 면대면 형식의 서비스 실시	도서관 중심
SFPL	• 시 • 도서관	• 사회복지 전문가가 주도적으로 진행 • 아웃리치 활동가도 진행에 참여	• 도서관 직원인 사회복지 전문가가 수시로 서비스 함	도서관 중심
SDPL	SDPL • 도서관 • 비영리 단체	• 사례 전문가가 주도적으로 진행	• 도서관에서는 공간 및 운영 지원 • 비영리단체에서 파견된 전문가가 정해진 시간에만 상주	비영리 단체 중심
	Encinitas Library • 도서관 • 대학	• 사서가 주도적으로 진행 • NASW 사회복지사가 자원봉사로 진행 - 퇴임한 사회복지사 중심	• 사서가 프로그램 운영 • 주기적으로 면대면 형식의 서비스 실시	도서관 중심

*: 현재 상황을 반영함

협력 및 운영 방식이 도서관이나 사서가 주도적으로 이루어진 곳은 해당 프로그램에 대한 홍보도 도서관 중심으로 하게 된다. 반면, 비영리단체나 사례 전문가가 주도적으로 진행하는 곳은 비영리단체를 중심으로 해당 프로그램에 대한 홍보가 이루어진다. 또한 〈표 3〉에서 살펴봐야 할 것은 SFPL의 프로그램 협력 방식에서 언급된 아웃리치 활동가이다. SFPL의 아웃리치 활동가는 특별한 자격요건이 없고 누구나 할 수 있다. 본 연구자가 SFPL 인터뷰를 할 당시에 도서관 직원인 C뿐만 아니라 C를 돕는 아웃리치 활동가도 별도로 인터뷰를 진행하였다. 그는 예전에는 노숙 생활을 하였지만 SFPL의 사회복지 프로그램을 통해 안정된 삶을 영위하게 되면서 도서관 아웃리치 활동가로 활동하게 되었다. C는 해당 아웃리치 활동가처럼 정보취약계층이 도서관의 프로그램을 통해 사회구성원으로서 정상적인 생활을 영위할 수 있다면, 사회 복귀 후 도움이 필요한 사람들을 위해 도서관에서 일할 수 있는 순환 구조를 구축해야 한다고 강조하였다.

북미 도서관의 도서관 아웃리치 모형에서 살펴야 할 또 다른 점은 전문가 활용 방식이다. 먼저 본 연구에서 살펴본 도서관의 사회복지 전문가에 대한 부분을 정리하면 다음과 같다. 사회복지사가 프로그램에 참여한 도서관은 King Library와 Encinitas Library인데, 그 신분은 자원봉사자였다. 그리고 샌프란시스코 시에서 채용하여 도서관에 상주하는 SFPL의 전문가는 사회사업학 석사가 아닌 LMFT였으며, SDPL의 전문가는 사례전문가였다. 즉 도서관의 아웃리치 프로그램에 반드시 사회사업 학위가 필요한 것이 아니라 사회복지 관련 전문가에 의해서도 운영될 수 있으며 전문가들을 활용하는 방식도 매우 다양하다는 것이다.

마지막으로 살펴볼 내용은 다음과 같다. 북미 도서관의 사서 및 사회복지 전문가들은 해당 프로그램의 예산, 인력, 홍보 등에 대해 크게 걱정하고 있지 않았다. 주요한 요인으로는 첫째, 프로그램 준비의 과정이 탄탄하고 초기 단계에서 이해 당사자들의 역할을 정확하게 규정

하고 있기 때문이었다. 두 번째로는 사회적 약자나 정보취약계층을 위한 노력과 헌신에 대한 필요성을 지역사회 구성원들이 공유하고 있다는 것이다.

3.2 국내 협력 프로그램 분석

국내 협력 프로그램을 분석하기 위해 국립어린이청소년도서관에서 주관하는 청소년을 대상으로 한 2018년 ‘학교 밖 청소년 독서프로그램’을 살펴보았다. 해당 프로그램의 취지는 다음과 같다(국립어린이청소년도서관 웹사이트 참고). ‘학교 밖 청소년 독서프로그램’은 학교 울타리 밖에 있는 청소년들에게 독서를 통한 인지능력 향상, 정서적 안정 및 진로를 탐색할 기회를 제공하기 위하여 학교 밖 청소년의 독서 문화 활동을 지원하는 것이다. 또한 학교 밖 청

소년을 위한 독서문화프로그램을 연구·개발하여 보급하고, 청소년 쉼터 등 현장에 적용하여 청소년들이 건강한 사회구성원 및 창의적 인재로 성장할 수 있도록 지원하고 있다. 특히 학교 밖 청소년의 문해력 및 창의력 향상 및 사회 적응, 진로방향 설정 등을 돕기 위해 책(독서)을 매개로 하는 독서문화프로그램 운영 지원하고 있으며, 개개인의 특성과 상황에 맞는 멘토링 형식의 맞춤형 프로그램을 제공하여, 정서적·심리적 안정을 돕고 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있는 계기 마련하고자 하였다. 본 연구에서 ‘학교 밖 청소년 독서프로그램’을 분석한 이유는 해당 프로그램이 공공도서관과 그 지역 사회복지시설(단체)과의 연계를 바탕으로 진행되기 때문이었다. 본 연구에서는 2018년 ‘학교 밖 청소년 독서프로그램’에 선정된 서울시 기관의 담당자를 <표 4>의 일정으로 인터뷰하

<표 4> 국내 공공도서관 및 참여기관 인터뷰 대상자

번호	기관	기관 특성	담당자 특징	인터뷰 날짜
1	A'	공공도서관	• 도서관 사서 • 2017년 계획 수립 및 진행 • 2018년 계획 수립	2018. 5. 27
	B'	대안학교	• 비영리교육단체 대표 ⁴⁾ • 학교 내 프로그램 진행자	2018. 5. 28
	C'	사회복지기관		
2	D'	공공도서관 (교육청 산하)	• 도서관 사서 • 2018년 계획 수립 및 진행	2018. 5. 18
	E'	대안학교	• 교사 • 학교도서관 운영 • 학교 내 프로그램 진행자	2018. 5. 30
3	F'	공공도서관 (교육청 산하)	• 도서관 사서 • 2018년 계획 수립 및 진행	2018. 5. 21
	G'	교육지원센터	• 사회복지사 • 사회복지 및 상담 복수 전공 • 교육지원센터 내 프로그램 진행자	2018. 5. 18

4) 사회복지기관 C'가 B' 대안학교에서 이루어지는 프로그램으로 주도적으로 진행한다. 그러므로 인터뷰는 사회복지기관 C'를 대상으로 실시하였다.

였다. 기관의 담당자는 도서관과 참여기관에서 프로그램의 계획을 수립했거나 진행하는 전문가이다. 2018년 서울시에서 선정된 도서관은 세 개 기관이며, 도서관과 연결된 기관으로는 대안학교 두 곳, 교육지원센터 한 곳, 사회복지 기관 한 곳이었다. <표 4>에서는 담당자들의 특징도 제시하였다.

<표 5> 국내 인터뷰 주요 내용 및 상세 내용

주요 내용	인터뷰 상세 내용
사업 추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> · '학교 밖 청소년 독서프로그램'에 지원한 배경
프로그램 운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> · 예산 활용 방식 · 프로그램 개발 · 감사 협의
특이점	<ul style="list-style-type: none"> · 대상자들의 특징 · 특화된 서비스
운영 시 어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> · 예산 확보 · 홍보 관련 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 모집 - 도서관 홍보 · 지속적인 운영 계획

<표 5>는 국내 도서관 및 사회복지기관을 대상으로 한 인터뷰의 내용이며 <표 2>에서 제시한 북미 인터뷰 내용과는 다소 차이가 있다. 본 연구에서는 국내 인터뷰 설계 당시 <표 2>의 내용을 반영하려고 했으나 우리나라와 북미의 도서관 아웃리치 서비스 환경에는 많은 차이가 있었다. 국내 도서관의 서비스 방향성은 국가가 주도하여 프로그램을 진행하고 이로 인해 기관간의 협력 방식, 프로그램 세부 내용, 예산 규모 등이 거의 비슷하였다. 반면 북미 공공도서관은 다양한 기관이 주도하고 커뮤니티의 특성을 반영한 기관 협력 및 프로그램 세부 내용이 결정되며 예산의 규모와 투입 기관도 매우

상이하였다. <표 5>의 주요 내용을 기반으로 한 기관별 프로그램 설명은 <표 6>, <표 7>, <표 8>로 정리하였다.

해당 장에서는 국내 공공도서관과 사회복지 기관과의 연계 프로그램을 분석하였으며 다음과 같은 문제점을 도출하였다. 첫 번째로는 도서관에서 프로그램을 기획하고 수행할 수 있는 예산 확보가 언제나 난관으로 작용한다는 것이다. 대부분의 도서관에서는 자체 예산으로 정보취약계층을 위한 도서관 아웃리치 서비스를 계획 및 개발하는 것이 불가능하기 때문에 외부 재원을 활용하였다. 자원 마련을 위해 도서관에서는 국가 및 민간 차원에서 주도하는 사업의 정보를 확보해야 하며, 지속적인 운영을 위한 안정적인 예산 확보도 고려해야 한다. 두 번째로는 국내에서는 국가 주도형 공모사업을 통해 프로그램이 개발 및 진행되기 때문에 프로그램 시작 단계에서 이루어져야 하는 이해 당사자들간의 역할 정의가 미흡하고 커뮤니티 내의 다양한 이해 당사자들의 참여가 어렵다는 것이다. 프로그램의 지속적인 운영을 위해서는 참여 기관인 사업 주관기관, 도서관, 사회복지 기관, (비인가)교육기관 등의 역할이 정확하게 규정되고 이를 공유해야 한다. 세 번째로는 도서관 아웃리치 서비스의 성패에 가장 영향을 주는 것이 핵심 이용자에 대한 분석 및 이해인데 현재 도서관에서는 해당 이용자에 대한 이해가 부족하다는 것이다. 도서관에서는 이용자의 특성에 맞는 독서 프로그램을 기획하고 이용자가 가지는 문화적 가치를 존중하고 즐거움을 영위하는 엔터테인먼트를 제공하는 것이 바람직하다. 예를 들어, 이용자가 청소년기에 있다고 한다면 영유아기를 보낸 지역의 문화와 우

〈표 6〉 A' 도서관, B' 대안학교, C' 사회복지기관과의 협력

주요 내용	인터뷰 상세 내용
사업 추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 2017년에 해당 사업에 참여하면서 긍정적인 효과를 몸소 체험함 • 지속지원으로 탈북청소년들의 정서적·심리적 안정을 돕고 학생들이 자신의 흥미와 적성을 발견하여 건강한 청소년기를 겪고 나아가 한국사회에서 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 독서멘토링 수업을 성공적으로 수행하고자 함
프로그램 운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 차시별 스피치 훈련을 통한 한글 문해 교육 강화 - 진단검사, 사전인성, 자아 존중감, 분노조절에 대한 사전검사와 사후평가 실시로 프로그램 참여자의 성장 정도 측정 - 다양한 독서문화프로그램 운영으로 사회적응도를 높임 - 참여 학생 부모대상 정기적 전화상담 실시 - 참여 학생 개인의 특성과 상황에 맞는 멘토링 진행 - 지역사회 유관기관과의 연계 운영 - 기관 담당자와 강사의 정기적인 운영평가회의를 통한 사업내용 공유 및 피드백 • 프로그램 운영 횟수 <ul style="list-style-type: none"> - 운영횟수: 총 26회(독서심리코칭 프로그램 20회(서점나들이 포함), 도서관 견학 2회, 영화관람 1회, 문화기행 1회, 인생멘토 초청강연 1회, 성장발표회 1회) • 강사 섭외 <ul style="list-style-type: none"> - A' 도서관과 C' 사회복지기관이 협의하여 결정 - 학생들을 수준을 파악하는 것이 중요함
특이점	<ul style="list-style-type: none"> • 학생들의 수준 차이가 심함 <ul style="list-style-type: none"> - 6세부터 20대 중반까지 분포되어 있어 나이 차이도 심함 - 중도입국 청소년이 대부분임 - 한국어를 모르는 학생이 다수여서 수업 내 언어의 장벽이 높았음 • 특화된 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 자신감과 자존감을 키워주는 기회를 제공함 - 문화적인 이질감을 해소하는 경험을 제공함 - 간식 지원을 통해 학생들의 관심을 이끌어내고자 함
운영 시 어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 확보의 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 지속적이고 확장된 사회복지서비스를 제공하고 싶지만 예산의 어려움이 있음 • 지속적으로 프로그램을 운영하고자 함 <ul style="list-style-type: none"> - 예산이 허락 되는대로 지속적으로 사업을 진행하고 싶음 • C' 사회복지기관에서는 프로그램 진행에 도움을 줄 수 있는 자원봉사자들을 확보하기가 어려움: 전문적인 지식을 갖춘 인재를 확보하는 것도 어렵지만, 많은 사람들이 탈북자에 대한 부정적인 이미지를 가지고 있어서 지원자가 많지 않음

〈표 7〉 D' 도서관, E' 대안학교

주요 내용	인터뷰 상세 내용
사업 추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 탈북청소년과 제3국 출생청소년에게 글쓰기를 통해 문해력·창의력 향상에 도움을 주며 사회 적응, 진로방향 설정에 도움을 주어 건강한 시민으로 성장할 수 있도록 지원하고자 함
프로그램 운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 2017년 하반기부터서는 한국어가 어느 정도 가능한 학생들만 참여함 - 사서가 찾아가는 독서문화 체험이나 연극인과 함께 하는 입체 낭독극 연습 및 공연 등과 같은 프로그램을 제공함 • 프로그램 운영 횟수 <ul style="list-style-type: none"> - 운영횟수: 총 23회(도서관 견학 및 이용교육 1회, 독서 글쓰기 19회, 인생 멘토 초청 강연 1회, 영화관람 1회, 입체 낭독극 1회, 그림책과 동화 스토리텔링 10회) • 강사 섭외 <ul style="list-style-type: none"> - D' 도서관의 사서가 E' 대안학교의 선생님의 의견을 반영하여 결정하며 섭외도 도서관에서 진행함 - 효과적인 교수학습을 위해 학생들의 수준을 파악하는 것이 중요한데, 학생들은 글쓰기보다는 책을 읽는 것을 더 좋아함: 그림책을 중심으로 강의가 이루어짐

주요 내용	인터뷰 상세 내용
특이점	<ul style="list-style-type: none"> • 대안학교의 특징 <ul style="list-style-type: none"> - 10대부터 20대 후반까지 나이 차이가 있음 - 대한민국 국적을 가진 학생들도 10% 정도 됨 - 대한민국 국적 외에는 탈북청소년과 중도입국 청소년이 대부분임 • 졸업 후 목표는 대학 진학이며 특히 미국 내 대학으로 진학을 원하는 학생도 있음 • 특화된 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 탈북청소년을 이해할 수 있는 청소년 문학 작가인 독서 전문 강사를 섭외하였음 - 도서관에서는 대입을 위한 참고자료 및 수험서 등을 지원함
운영 시 어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> • 정보취약계층을 위한 사업이나 사회복지사업에 대한 정보가 부족함 • 교육청에서 국가사업에 대한 정보를 공유하지만 단위도서관에서는 국가차원의 사업이외에도 기업이나 비영리단체에서 시행하는 사업에 대한 정보가 필요함 • 사서의 역할을 정립할 필요가 있음 • 이용자 수준에 맞는 도서를 선정하고 수업 형식을 구체화하는데 사서가 적극 개입해야 함 • 도서관 활용을 생활화하는데 많은 아이디어를 제공해야 함 (예. 진로 및 직업 선택, 관심 영역에 대한 정보 수집, 재미가 있는 여가 생활 등)

〈표 8〉 F' 도서관, G' 교육지원센터

주요 내용	인터뷰 상세 내용
사업 추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 학교 밖 청소년에게 글쓰기를 통해 문해력·창의력 향상에 도움을 주며 사회 적응, 진로방향 설정에 도움을 주어 건강한 시민으로 성장할 수 있도록 지원하고자 함
프로그램 운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 자아존중감 향상 프로그램, 영화감상, 도서관 견학 및 이용교육, 연극놀이 등이 포함됨 • 프로그램 운영 횟수 <ul style="list-style-type: none"> - 운영횟수: 총 22회(독서 활동 18회, 독서문화체험 1회, 도서관 견학 및 이용교육 1회, 인생 멘토 초청 강연 1회, 연극놀이 1회) • 강사 섭외 <ul style="list-style-type: none"> - F' 도서관의 사서가 G' 교육지원센터의 사회복지사의 의견을 반영하여 결정함
특이점	<ul style="list-style-type: none"> • 교육지원센터의 특징 <ul style="list-style-type: none"> - 학교 생활에 적응하지 못한 학생들을 모이는 곳: 학교 이탈은 크게 하나의 관심사에 집중하거나 특별한 분야에 두드러지는 재능이 있어서 일반적인 중등교육에 적응을 못하는 경우와 학업이나 교우관계 등 다양한 이유로 학교 생활 자체에 적응을 하지 못하는 경우 등으로 나눌 수 있는데 해당 교육지원센터에 모이는 학생은 후자에 속함 - 학교로 돌아갈 수 있는 방안을 함께 고민하고 있으며 이를 위해 특별교육이나 대안교실과의 연계를 고려중임 - 검정고시를 준비하는 경우가 많기 때문에 학습 멘토링 연결이 필요함 • 해당 프로그램을 북스타트의 개념으로 활용하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 교육지원센터에 오는 대부분의 학생들은 헌권의 책을 완독한 경험도 없으며 책을 소유해 본 경험도 없기 때문에 해당 프로그램을 통해 내 책을 가지는 기쁨을 누리고 독서 프로그램 대상 도서를 그림책으로 삼아 쉽게 완독할 수 있는 경험을 제공하고자 함 - 도서관에서는 학생들 수준에 맞는 도서를 무료로 제공함
운영 시 어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> • 교육지원센터의 경우에는 예산 확보에 대한 문제가 심각함 <ul style="list-style-type: none"> - 국가사업뿐만 아니라 기업이나 비영리단체에서 시행하는 사업에 대한 정보가 필요함 • 독서지도 전문 강사 및 프로그램 진행 전문가 확보에 대한 문제 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 수준에 맞는 수업을 진행하기 위해 자원봉사자가 필요한데 인력 확보가 쉽지 않음 - 도서관의 교육 프로그램을 통해 독서치료 평생교육사를 취득한 인력을 도서관의 독서 프로그램으로 활용하고자 함

리나라의 문화를 연결하는 독서 프로그램을 개발하고 진로 선택을 위한 참고자료를 제공하며

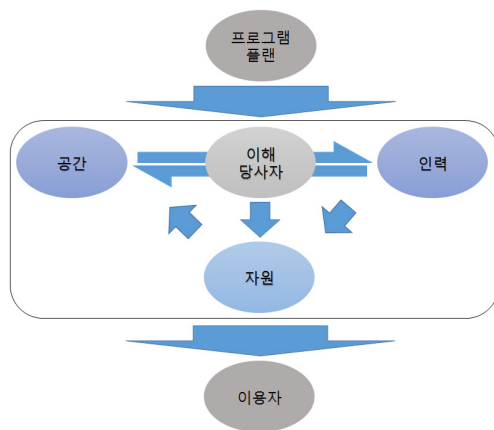
청소년들이 좋아하는 문화 콘텐츠를 개발하는 등 특화된 서비스를 제안해야 한다.

4. 사회복지 전문가 참여형 도서관 아웃리치 모델 개발을 위한 핵심 요소 도출

4장에서는 3장에서 살펴본 내용을 기반으로 정보취약계층을 위한 사회복지 전문가 참여형 도서관 아웃리치 모델 개발에 필요한 핵심 요소들을 도출하였다.

4.1 사회복지사 참여형 도서관 아웃리치 모델 프레임 제안

〈그림 4〉에서는 도서관 아웃리치 모델에 포함되어야 할 개념들을 표현하고 구조화하였다.



〈그림 4〉 도서관 아웃리치 모델의 프레임

〈그림 4〉의 위에 위치한 프로그램 플랜은 전체적인 도서관 아웃리치 모델을 관리하는 것이다. 프로그램을 계획하는 단계에서는 신중하게 도서관 아웃리치 모델의 이해 당사자를 식별하고 핵심 이용자와 그들을 위한 서비스의 특징을 파악해야 한다. 프로그램 플랜은 계획 초기

단계뿐만 아니라 프로그램이 진행되는 동안에도 평가를 통해 아웃리치 모형이 진일보 할 수 있는 기반을 제공해야 한다. 〈그림 4〉의 중간에 위치한 공간, 이해 당사자, 인력, 자원 등은 도서관 아웃리치 모델의 핵심 개념들이다. 공간은 도서관 내의 특정 지점을 제한할 수도 있으며 도서관 건물 전체를 범위로 삼을 수도 있다. 또한 공간은 도서관이라는 물리적인 영역을 벗어나 그 지역사회 전체를 말할 수도 있기 때문에 아웃리치 서비스의 범위를 고려하여 결정해야 한다. 인력은 사서와 사회복지 전문가를 중심으로 관련 업무를 진행하는 행정부처, 기업, 비영리단체 등의 인적자원을 모두 포함하는 것이다. 또한 지역사회 내 도서관 아웃리치 서비스에 참여할 수 있는 잠재적인 자원봉사자들도 포함된다. 즉 서비스의 계획, 관리, 운영, 평가 등에 직접 투입될 인적 자원을 의미한다. 이해 당사자는 도서관 아웃리치 모델과 관련이 있는 모든 기관 및 개인을 지칭하는 것으로 그들의 역할 및 기능에 대한 설명이 반드시 수반되어야 한다. 자원은 도서관에 소장되어 있거나 도서관을 통해 접근할 수 있는 정보를 포함하고 있으며 이해 당사자들이 도서관에 제공하는 모든 자료들을 지칭한다. 이용자가 요구하는 자원과 이용자에게 적극적으로 전달해야 하는 자원은 구별되어야 한다. 정보취약계층은 본인에게 필요로 하는 자원을 식별하는 능력이 떨어지기 때문에 프로그램 진행자는 이용자의 문제를 해결할 수 있는 최적의 자원을 신속하고 정확하게 전달해야 하며 해당 자원들이 잘 활용되었는지도 살펴야 한다. 자원은 이해 당사자들에 의해 생산되거나 가공되며 특정 공간에서 전문가들을 통해 이용자에게 전달된다. 〈그림

4)의 아래에 위치한 이용자는 아웃리치 모델의 대상이다. 도서관 아웃리치 프로그램에서는 이해 당사자들의 합의를 통해 이용자의 범위를 규정하고 서비스의 내용을 구체화해야 한다. 또한 도서관에서는 이용자의 수준 및 환경에 맞는 특화된 서비스를 계획해야 한다.

4.2 정보취약계층을 위한 사회복지 전문가 참여형 도서관 아웃리치 모델 핵심 요소

정보취약계층을 위한 사회복지 전문가 참여형 도서관 아웃리치 모델은 4.1장에서 제시한 프레임워크를 기반으로 다음과 같은 핵심 요소들을 고려해야 한다.

■ 사회적 요구에 대한 분석 및 평가

도서관은 전통적인 정보서비스 외에 SDGs 목표를 지지하기 위한 활동이나 국가 전반에 걸쳐 대두되는 사회문제를 해결하기 위한 행동으로 새로운 공공서비스를 창출해야 한다. 또한 지역사회의 인구 및 지리적인 특성에 의해 도서관의 역할이 특화되기도 한다. 도서관은 행정부처, 사회복지기관, 비영리단체와 함께 구체적인 공공서비스 프로그램을 개발해야 하며 이때 중요한 사회적 요구 분석 및 평가를 지역사회 다양한 전문가 집단과의 협업을 통해 정확하게 진단해야 한다.

■ 이해 당사자간의 역할 확립

캘리포니아 공공도서관 아웃리치 모델은 초기 단계부터 이해 당사자를 구체화하고 그들의 역할을 정의하였다. 또한 그들은 프로그램이 진행되는 내내 안정적으로 그들의 역할을 수행해

나간다. 행정부처에서는 허가와 법률적인 지원을 추진하고 예산 및 장소를 지정하며 전문가를 파견하거나 사업에 대한 평가 등을 실시한다. 대학에서는 커뮤니티의 요구를 조사 및 분석하고 학생들에게 현장 체험의 기회를 제공하며 학술활동을 통해 해당 프로그램을 홍보하였다. 도서관나 사회복지기관에서는 두 기관간의 협력 모형을 만들고 사서와 사회복지사의 역할을 확인하였다. 비영리단체는 예산을 지원하거나 자원을 생산·공유하며 해당 모형의 평가 과정에도 참여하였다.

이해 당사자들은 고유한 기능 및 역할을 각각 수행할 수도 있지만 이해 당사자간의 협업을 통해 가지고 있는 장점을 극대화시킬 수도 있다. 특히 도서관과 대학과의 협업을 통해 대학에서는 지역사회의 요구를 파악하고 특화된 이용자 서비스를 제안할 수도 있으며, 도서관에서는 학부 및 대학원생의 실습의 장을 제공할 수도 있다. King Library의 SWITL의 경우가 이러했는데 SJSU의 교수진과 SJPL의 사서들은 협업을 통해 장기적인 프로그램 플랜을 구축하였다.

■ 예산 확보

도서관, 사회복지기관, 비영리단체 등의 기관에서는 내부 운영을 위한 예산도 부족하기 때문에 정보취약계층을 위한 아웃리치 서비스에 자체 예산을 투입하기엔 실제적인 어려움이 따른다. 그러므로 이러한 기관들에서는 외부의 기금을 활용해야 한다. 국가차원의 도서관이나 사서 커뮤니티 등에서는 공공 및 민간사업에 대한 안내 및 기금 정보를 공유하는 플랫폼을 제안할 필요가 있겠다.

■ 사회복지 전문가의 참여 형태

캘리포니아 공공도서관에서의 사회복지사의 참여 형태는 다양하였다. 국내에서도 도서관 아웃리치 서비스에 참여하는 사회복지사의 고용 및 근무 조건을 다양한 방식으로 제시해 볼 필요가 있겠다. 예산 확보 및 인적자원 활용에서 발생하는 문제들은 이해 당사자들의 협업에 의해 해결되어야 한다.

■ 위험 요소 파악

King Library의 SWITL은 'Social Workers in The Library: Disclaimer'를 작성하여 사회복지사의 면담 내용을 보호하였다. 국내 도서관에서도 정보취약계층을 위한 사회복지서비스에 대한 법률적인 책임의 소재 및 범위를 고려해야 한다.

■ 공공성 확보

도서관 아웃리치 서비스를 많은 사람들이 이용할 수 있도록 도서관뿐만 아니라 함께 하는 이해 당사자들도 적극적으로 나서야 한다. 관련 기관에서는 정보취약계층을 위한 안내 책자, 포스터 등을 생산해야 하며 그에 대한 홍보도 오프라인부터 SNS에 이르기까지 다양한 채널을 가동해야 한다.

■ 자원 생산 및 확보

이해 당사자들이 생산한 자원을 확보하여 필요로 하는 이용자에게 신속하고 정확하게 전달하는 것은 중요하다. 대부분의 자원은 낱장자료나 안내 책자 등이어서 개별 자원에 대한 목록 작성은 큰 의미가 없으나 분류 체계를 구축하여 관련 정보들이 주제별로 함께 관리될 수

있도록 시스템을 정비해야 한다.

■ 프로그램 평가

프로그램에 대한 평가는 계획 단계에서부터 다루어져야 한다. 계획 단계에서 평가에 대한 논의는 평가 범위, 요소, 시기, 담당자 등이 포함되어야 한다. 그리고 평가 결과는 이해 당사자 모두가 만족할 만한 것이어야 하고 내용은 공개되어야 한다.

■ 서비스의 지속성

도서관 아웃리치 서비스가 지속적으로 제공될 수 있는 방안이 필요하다. 이를 위해서는 본 연구에서 제안하는 모형 개발을 위한 핵심 요소들을 파악하고 도서관에 맞는 모형을 개발해야 하며 모형에서 사용하는 개념들을 정의하고 공유해야 한다. 또한 모형에서는 예산 확보, 법률적인 이슈 해결, 인적 자원 활용, 프로그램 평가 등의 방안이 포함되어야 한다.

■ 도서관 아웃리치 서비스 확대를 위한 모형 사례로의 활용

도서관 아웃리치 서비스 모델은 주제적으로도 사회복지분야 뿐만 아니라 법, 의학, 국적취득, 연금 및 건강보험 등까지 확대될 수 있다. 또한 도서관에서는 탈북자나 난민 외에도 다양한 정보취약계층을 위한 아웃리치 서비스를 지속적으로 개발해야 한다. 그러므로 사서의 역할은 매우 중요하다. 사서는 사회문제에 집중하여 주제적인 측면에서 또는 이용자 측면에서 도서관의 아웃리치 프로그램을 개발하고 관련 기관과 전문가를 연계하는 허브의 역할을 해야 한다.

5. 결론

본 연구에서는 도서관 아웃리치 모델에 필요한 주요 개념을 프로그램 플랜, 공간, 이해 당사자, 인력, 자원, 이용자 등으로 지정하였다. 프로그램 플랜은 전체적인 도서관 아웃리치 모델을 관리하는 것을 의미하는 것으로 프로그램을 계획하는 단계에서는 신중하게 도서관 아웃리치 모델의 이해 당사자를 식별하고 핵심 이용자와 그들을 위한 서비스의 특징을 파악해야 한다. 프로그램 플랜은 계획 초기 단계뿐만 아니라 프로그램이 진행되는 동안에도 평가를 통해 아웃리치 모형이 진일보 할 수 있는 기반을 제공해야 한다. 공간은 도서관 내의 특정 지점을 제한할 수도 있으며 도서관 건물 전체를 범위로 삼을 수도 있다. 또한 공간은 도서관이라는 물리적인 영역을 벗어나 그 지역사회 전체를 말할 수도 있기 때문에 아웃리치 서비스의 범위를 고려하여 결정해야 한다. 인력은 사서와 사회복지 전문가를 중심으로 관련 업무를 진행하는 행정부처, 기업, 비영리단체 등의 인적자원을 모두 포함하는 것이다. 또한 지역사회 내 도서관 아웃리치 서비스에 참여할 수 있는 잠재적인 자원봉사자들도 포함된다. 즉 서비스의 계획, 관리, 운영, 평가 등에 직접 투입될 인적 자원을 의미한다. 이해 당사자는 도서관 아웃리치 모델과 관련이 있는 모든 기관 및 개인을 지칭하는 것으로 그들의 역할 및 기능에 대한 설명이 반드시 수반되어야 한다. 자원은 도서관에 소장되어 있거나 도서관을 통해 접근할 수 있는 정보를 포함하고 있으며 이해 당사자들이 도서관에 제공하는 모든 자료들을 지칭한다. 이용자가 요구하는 자원과 이용자에

게 적극적으로 전달해야 하는 자원은 구별되어야 한다. 정보취약계층은 본인에게 필요로 하는 자원을 식별하는 능력이 떨어지기 때문에 프로그램 진행자는 이용자의 문제를 해결할 수 있는 최적의 자원을 신속하고 정확하게 전달해야 하며 해당 자원들이 잘 활용되었는지도 살펴야 한다. 자원은 이해 당사자들에 의해 생산되거나 가공되며 특정 공간에서 전문가들을 통해 이용자에게 전달된다. 이용자는 아웃리치 모델의 대상이다. 도서관 아웃리치 프로그램에서는 이해 당사자들의 합의를 통해 이용자의 범위를 규정하고 서비스의 내용을 구체화해야 한다. 또한 도서관에서는 이용자의 수준 및 환경에 맞는 특화된 서비스를 계획해야 한다.

본 연구에서 도출한 도서관 아웃리치 모델 개발을 위한 핵심요소는 앞으로 지역사회에 맞는 도서관 프로그램 구축 시 활용될 수 있을 것이다. 우리나라의 공공도서관 아웃리치 서비스는 예산 확보라는 당면 과제로 인해 국가가 주도하여 프로그램이 개발되고 진행되는 경우가 많다. 그러므로 도서관이나 사서를 대표하는 기관에서는 도서관 아웃리치 서비스에 참여하는 전문가들을 위한 소통 공간을 구축해야 한다. 소통 공간은 사서, 사회복지사, 관련 분야 전문가들이 실무의 노하우를 표현하는 장으로, 여기를 통해 사업 공모를 위한 계획서 작성이나 예산 확보 및 전문가 연계 방안 등이 공유되어야 한다.

본 연구자는 2018년 7월 15일에 누리미디어의 디비피아 사이트에서 문헌정보학 분야 대표 학회지인 정보관리학회지, 한국도서관·정보학회지, 한국문헌정보학회지, 한국비블리아학회지를 대상으로 '탈북', '난민' 등 키워드 검색을 해보았

는데, '난민'의 결과로는 조용완의 연구(2006a), '탈북'의 결과로는 조용완의 연구(2006b, c)뿐이었다. 조용완의 연구(2006a, 219)에서는 국내 문헌정보학계와 사서들을 비롯한 정보전문가들은 북한이탈주민의 대량 입국을 대비하여 현재 남한에 거주하고 있는 북한이탈주민들의 특성과 정보요구 및 정보 행태에 대한 연구를 적극적으로 진행해야 한다고 주장하였다. 그러나 검색 결

과에서도 드러났듯이 2006년 후의 관련 연구는 찾아보기 힘들었다. 후속 연구를 통해 특정 정보취약계층이 갖는 도서관에 대한 인식 수준이나 도서관 사서들이 갖는 특정 정보취약계층에 대한 이해 수준을 분석할 필요가 있겠다. 또한 이러한 분석을 바탕으로 도서관 아웃리치 모델을 구체화하는 연구가 진행되어야 한다.

참 고 문 헌

- [1] 국가도서관통계시스템. [online] [cited 2018. 5. 2.] <<https://www.libsta.go.kr/>>
- [2] 국립어린이청소년도서관. [online] [cited 2018. 5. 8.] <<https://www.nlcy.go.kr/>>
- [3] 국립어린이청소년도서관. 2011. 『IFLA 도서관 서비스 지침: 청소년』. 서울: 국립어린이청소년도서관.
- [4] 국립중앙도서관. 2017. UN 2030 의제의 지속가능발전목표(SDGs)와 도서관의 역할: IFLA 글로벌 비전 워크숍, 코리아. 『World Library, 사서의 선택』. [online] [cited 2018. 5. 4.] <http://wl.nl.go.kr/user/0048/nd24524.do?View&uQ2=&uQ=&pageST=SUBJECT&pageSV=&page=1&pageSC=SORT_ORDER&pageSO=DESC&dmlType=SELECT&boardNo=00005562&siteLink=&menuCode=www&zineInfoNo=0048>
- [5] 권복순. 2002. 『소외청소년을 위한 학교 재적응 훈련프로그램의 효과분석』. 석사학위논문, 부산대학교 행정대학원 사회복지학전공.
- [6] 김정남, 조미아. 2017. 독서교육 프로그램이 중학생의 학교폭력태도와 공감능력에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 28(1): 79-95.
- [7] 서석진, 이효신, 양경애. 2012. 독서치료가 품행장애 청소년의 부적응행동에 미치는 효과. 『정서·행동장애연구』, 28(4): 193-229.
- [8] 서울시여성가족재단. 2017. 『서울시 중도입국 청소년 현황 및 지원방안 연구』. 서울: 서울시여성가족재단.
- [9] 윤정옥, 광동철, 심경. 2012. 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 46(4): 189-206.
- [10] 임성관. 2016. 소외 청소년들의 책임감 증진을 위한 독서치료 프로그램 사례연구. 『한국비블리아학회지』, 27(1): 87-110.

- [11] 조용완. 2006a. 문헌정보학 분야의 난민연구 문헌고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 37(1): 193-219.
- [12] 조용완. 2006b. 북한이탈주민의 정보빈곤 해소를 위한 정보서비스 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 325-356.
- [13] 조용완. 2006c. 북한이탈주민의 정보요구와 정보행태에 관한 연구: 부산지역 거주자를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(3): 121-149.
- [14] 탈북청소년교육지원센터. [online] [cited 2018. 5. 6.] <<https://www.hub4u.or.kr>>
- [15] 허정희, 조미아. 2017. 여자 가출청소년의 독서심리코칭 프로그램 개발 효과에 관한 연구: 아들의 개인심리학 적용을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 48(2): 405-428.
- [16] Koontz, C. and Gubbin, B. ed. 2010. IFLA Public Library Service Guidelines. 장혜란 역. 2011. 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인』. 서울: 한국도서관협회.
- [17] Adkins, D. and Burns, C. S. 2013. "Arizona Public Libraries Serving the Spanish-Speaking." *Reference & User Services Quarterly*, 53(1): 60-70.
- [18] Blank, B. T. 2014. "Public Libraries Add Social Workers and Social Programs." *The New Social Worker*. [online] [cited 2018. 5. 2.] <<http://www.socialworker.com/feature-articles/practice/public-libraries-add-social-workers-and-social-programs>>
- [19] Burke, S. K. 2008. "Use of Public Libraries by Immigrants." *Reference & User Services Quarterly*, 48(2): 164-174.
- [20] Community Resource Center(CRC). [online] [cited 2018. 5.] <<http://crcncc.org>>
- [21] Ellis, K. ed. 2012. Partnership and Collaborations in Public Library Communities: Resources and Solutions. Hershey: IGI Global.
- [22] Encinitas Library Facebook. [online] [cited 2018. 5. 2.] <<https://www.facebook.com/encinitaslibrary>>
- [23] Hirsch, S. M. 2012. Neighborhood Resource Center: the Library Partnership. in Partnership and Collaborations in Public Library Communities: Resources and Solutions, ch 1. by Ellis, Karen (eds.).
- [24] Luo, L. et al. 2012. "Social Workers in the Library: An Innovative Approach to Address Library Patrons' Social Service Needs." *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 1: 73-82. [online] [cited 2018. 5. 1.] <http://www.qqml.net/papers/July_Issue/8QQML_Journal_2012_Luo_Estreicher_Lee_Thomas_Thomas_1_73-82.pdf>
- [25] National Association of Social Workers(NASW). [online] [cited 2018. 5. 3.] <<https://www.socialworkers.org>>

- [26] National Coalition for the Homeless. 2016. *No Safe Street: A Survey of Hate Crimes and Violence Committed against Homeless People in 2014 & 2015*. [online] [cited 2018. 5. 2.] <<https://nationalhomeless.org/wp-content/uploads/2016/07/HCR-2014-151.pdf>>
- [27] People Assisting the Homeless(PATH) Home page. [online] [cited 2018. 5. 6.] <<https://www.epath.org>>
- [28] San Francisco Public Library(SFPL). [online] [cited 2018. 5. 2.] <<https://sfpl.org>>
- [29] San José Public Library(King Library) SWITL. [online] [cited 2018. 5. 2.] <<https://www.sjpl.org/socialwork>>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] National Library Statistics System. [online] [cited 2018. 5. 2.] <<https://www.libsta.go.kr/>>
- [2] National Library of Children and Young Adults. [online] [cited 2018. 5. 8.] <<https://www.nlcy.go.kr/>>
- [3] National Library of Children and Young Adults. 2011. *IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults in Korean*. Seoul: National Library of Children and Young Adults.
- [4] National Library of Korea. 2017. Libraries Can Drive Progress Across the Entire UN 2030 Agenda: IFLA Global Vision Workshop in Korea. *World Library, Librarian's Choice*. [online] [cited 2018. 5. 4.] <http://wl.nl.go.kr/user/0048/nd24524.do?View&uQ2=&uQ=&pageST=SUBJECT&pageSV=&page=1&pageSC=SORT_ORDER&pageSO=DESC&dmlType=SELECT&boardNo=00005562&siteLink=&menuCode=www&zineInfoNo=0048>
- [5] Kwon, Bok Soon. 2002. *A Study on the Group Program Effectiveness Analysis through School Readjustment Training for the Alienated Youths*. M.A. thesis, Major in Social Welfare. Graduate School of Public Administration, Pusan National University.
- [6] Kim, Jeong Nam and Cho, Miah Cho. 2017. "A Study on the Reading Education Program on Middle School Students' Attitudes toward School Violence and Empathic Ability." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 28(1): 79-95.
- [7] Seo, Seok Jin, Lee, Hyo Shin and Yang, Kyung Ae. 2012. "The Effects of Bibliotherapy Program to Reduce Maladaptive Behaviors of Conduct Disorder Adolescents." *Journal of Emotional & Behavioral Disorders*, 28(4): 193-229.
- [8] Seoul Foundation of Women & Family. 2017. *A Study on the Status of Migrant Youths*

in Seoul and Supporting Plans. Seoul: Seoul Foundation of Women & Family.

- [9] Yoon, Cheong Ok, Kwack, Dong Chul and Shim, Kyung. 2012. "A Study on the Definitions and Characteristics of the Information Poor." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4): 189-206.
- [10] Lim, Seong Gwan. 2016. "A Bibliotherapy Program Case Study for the Responsibility Promotion of Alienated Youth." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(1): 87-110.
- [11] Cho, Yong Wan. 2006a. "A Review of the Literature about Refugee in Library and Information Science Field." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(1): 193-219.
- [12] Cho, Yong Wan. 2006b. "Information Service for Overcoming Information Poverty of North Korean Refugees." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3): 325-356.
- [13] Cho, Yong Wan. 2006c. "Information Needs and Behavior of North Korean Refugees." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(3): 121-149.
- [14] North Korean Adolescent Refugees Center of Korean Educational Development Institute. [online] [cited 2018. 5. 6.] <<https://www.hub4u.or.kr>>
- [15] Heo, Jeonghee and Cho, Miah. 2017. "Study on the Development of Reading Psychology Coaching Program for Female Teenage Runaways: Focusing on the Application of Adler's Individual Psychology." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(2): 405-428.
- [16] Koontz, C. and Gubbin, B. ed. 2010. IFLA Public Library Service Guidelines, translated by Chang, Hye Rhan. 2011. IFLA Public Library Service Guidelines. Seoul: Korean library Association.