감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구*

A Study on the Sustainability of Library Service in the Situation of Infectious Diseases

김 성 원 (Sungwon Kim)**

목 차

1. 서 론
2. 이론적 배경 및 선행연구 개관
3. 국내외 도서관계의 대응
4. 도서관 서비스 지속가능성 확보방안
5. 결 론

초 록

도서관은 정보유통을 담당하는 사회적 공기이다. 도서관은 재난상황에서도 사회 통합에 기여할 수 있도록 서비스 제공의 지속가능성을 확보할 필요가 있다. 최근 발생한 코로나 19 바이러스의 확산에 따라 감염을 예방하기 위해 도서관을 폐쇄하고 이용자의 방문을 중단시킨 바 있다. 본고는 예상치 못한 재난 상황에서의 국내외 도서관계의 대응을 살펴보고 지속가능성을 확보할 수 있는 서비스 방안과 방안 수립시의 고려해야할 기본원칙을 제시하였다.

ABSTRACT

Libraries are public institutions in charge of information distribution. Libraries need to secure sustainability in providing services so that they can contribute to social integration even in disaster situations. The recent spread of the Corona 19 virus has negatively affected the operation of libraries and libraries have suspended services and users' visits to prevent possible infections. This study intends to examine responses of domestic and foreign libraries to the unexpected disasters, and also presents measures to ensure sustainability and considerations in establishing these measures.

키워드: 감염병, 코로나 바이러스, 재난대응, 지속가능성, 업무지속성
Infectious Diseases, Corona Virus, Countermeasure for Disaster, Sustainability, Business Continuity

---

* 이 연구는 충남대학교 CNU 학술연구비의 지원을 받아 수행되었음.
** 충남대학교 문헌정보학과 교수(sungwonk@cnu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7490 2525)
논문접수일자: 2020년 4월 28일 최초심사일자: 2020년 5월 9일 게재확정일자: 2020년 5월 15일
한국문헌정보학회지, 54(2): 247-267, 2020. http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.247

www.kci.go.kr

1. 서 론

도서관은 사회적 공기(公器)로서 도서관이 봉사대상으로 설정하고 있는 사회내에서 정보유통을 담당하는 역할을 수행하고 있다. 이러한 도서관의 서비스 역시 도서관이 소속된 사회의 환경하에서 제공되어지는 것으로 도서관업무에 직접적인 영향을 미치는 과업환경뿐 아니라 사회의 정치, 경제, 문화, 사회, 기술 등 거시환경으로부터도 영향을 받는다. 자연재해나 감염병 확산과 같은 비상한 환경상의 변화는 도서관을 포함한 사회적 기구의 운영에 영향을 미치게 된다.

최근 발생한 코로나 19 바이러스의 확산은 도서관을 비롯한 사회적 기구의 운영에 부정적 영향을 미쳤다. 도서관계의 기본적인 대응은 이용자 방문시 발생할 수 있는 감염을 예방하기 위해 열람서비스를 중지하고 이용자의 방문을 금지하는 것이었다. 누구도 예상하지 못하였던 상황으로서 적절한 대응을 기대하는 것이 무리일 수도 있다. 다만 아무도 예상하지도 경험하지도 못하였던 상황은 미래에도 닥칠 수 있으므로 감염병 확산 상황 등 환경의 변화에 도서관을 비롯한 공공서비스들이 어떻게 대비하고 환경의 변화 속에서 어떤 역할을 수행할 수 있는 가를 검토하고 대응방안을 수립하는 것이 필요하다고 판단된다. 이러한 대응방안의 수립을 통해 도서관은 서비스의 지속가능성을 확보할 수 있을 것이며, 또한 위기상황에서 사회의 통합과 안정에 기여하는 사회적 공기로서의 기능을 수행할 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 최근의 코로나 바이러스 확산에 따른 국내외 도서관계의 대응을 분석하고 감염병 상황에서 도서관 서비스의 지속가능성을 확보할 수 있는 방안을 제시해 보고자 한다. 이를 위해 코로나 바이러스 감염사태에 대한 도서관들의 대응방안을 살펴보고, 국내 도서관들이 의사결정을 내릴 때 반영해야 하는 기본원칙들을 도출하여 제시하고자 한다. 또한 이러한 기본원칙을 반영하여 의사결정을 내리는 상황에서 선택할 수 있는 도서관 서비스의 종류와 범위, 제공방안 그리고 제공시 유의사항들을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구 개관

도서관과 관련하여 지속가능성(sustainability)는 크게 두가지 관점으로 구분해 볼 수 있다. 그 하나는 지속가능한 발전(sustainable development)의 관점으로 도서관이 속한 사회의 지속가능한 발전을 위한 도서관의 기능과 역할정립에 초점이 맞추어 지게 된다(이승민 2020). 또 다른 관점은 환경의 변화 속에서도 도서관이 그 기능을 안정적으로 지속될 수 있도록 업무지속성(business continuity)을 확보하는 것이다(ALIA 2019). 물론 후자의 관점에서 도서관 업무지속성을 확보하는 것 또한 사회의 지속가능한 발전에 기여하게 될 것이나, 엄격히 구분한다면 본 연구에서 의미하는 지속가능성은 도서관 업무수행의 지속성 확보의 관점임을 밝혀둔다.

세계보건기구(WHO)가 정한 이번 감염병의 공식명칭은 '코로나 바이러스 팬데믹(Coronavirus Disease(COVID-19) Pandemic)'이다. 감염병 확산에 따른 재난상황의 성격을 정리하고, 재난대비를 위한 도서관계의 선행연구를 살펴보고자 한다.

www.kci.go.kr

2.1 감염병의 확산에 따른 재난의 특성

코로나 감염병 확산 상황은 기본적으로 국민의 생명, 신체, 재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 재난에 속한다. 구체적인 논의의 진행에 앞서 코로나 바이러스를 포함한 감염병 확산에 따른 재난 상황에 대해 정리해 보고자 한다. 우리나라가 각종 재난으로부터 국토를 보존하고 국민의 생명・신체 및 재산을 보호하기 위하여 국가와 지방자치단체의 재난 및 안전관리체제를 확립하고, 재난의 예방・대비・대응・복구와 안전문화활동, 그 밖에 재난 및 안전관리에 필요한 사항을 규정한 법률인 "재난 및 안전관리 기본법"에서는 재난을 '국민의 생명・신체・재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것'으로 정의하고 있다. 동 법률은 재난을 자연현상으로 인하여 발생하는 재해인 자연재난과 사회적 기반시설의 파괴, 환경오염, 그리고 감염병의 확산 등으로 인하여 발생하는 재해인 사회재난으로 대별하고 있다. 동 법률 3조 1항 나목에서 사회재난은 "사회재난: 화재・붕괴・폭발・교통사고(항공사고 및 해상사고를 포함한다)・화생방사고・환경오염사고 등으로 인하여 발생하는 대통령령으로 정하는 규모 이상의 피해와 에너지・통신・교통・금융・의료・수도 등 국가기반체계(이하 "국가기반체계"라 한다)의 마비, 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 또는 「가축전염병예방법」에 따른 가축전염병의 확산, 「미세먼지 저감 및 관리에 관한 특별법」에 따른 미세먼지 등으로 인한 피해"로 정의하고 있다(한국. 재난 및 안전관리 기본법, 3조). 감염병의 확산에 의한 재난은 사회적인 재난의 일종으로 법률에 따른 예방・대비・대응・복구와 안전문화활동, 그 밖에 재난 및 안전관리의 대상이 된다(한국. 재난 및 안전관리 기본법, 1조).

'감염병의 예방 및 관리에 관한 법률'에서는 감염병을 제1~4급 감염병, 기생충감염병,세계보건기구 감시대상 감염병, 생물테러감염병, 성매개감염병, 인수(人獸)공통감염병 및 의료관련감염병으로 구분하고 있다. 최근 전세계적으로 확산된 코로나 바이러스에 의한 감염병은 동법 2조 나항에 포함된 '중증급성호흡기증후군(SARS)'의 일종으로 '치명률이 높거나 집단 발생의 우려가 커서 발생 또는 유행 즉시 신고하여야 하고, 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병'인 제1급 감염병에 포함되어 있다(한국. 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률, 1조). 이러한 감염병에 대해서는 '국가 및 지방자치단체는 감염병의 예방 및 전파차단 등 관리' 업무를 수행하도록 정하고 있다. 더 크게는 이러한 감염병의 예방 및 전파차단 등 관리업무 역시 관련법인 재난 및 안전관리 기본법에서 규정하고 있는 재난의 예방・대비・대응・복구의 관리단계에 따라 관리되어야 한다(김포옥 2006).

감염병은 그 확산 전파의 심각성에 따라 관심, 주의, 경계, 심각의 단계로 나누어 관리되고 있고, 각 단계별 대응방안은 〈표 1〉과 같이 정리해 볼 수 있다(한국. 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률). 이번 코로나 바이러스 감염사태의 위기경보수준은 〈표 1〉의 비고란에 표시된 날짜와 같이 변경되었고 사회의 각 영역의 활동에도 영향을 미친 바 있다. 각종 도서관들도 해외 신종 감염병인 코로나 바이러스의 위기경보수준이 심각단계로 격상된 2월 22일을 전후로 하여 무기한 임시휴관을 시행하게 되었다.

www.kci.go.kr

〈표 1〉 감염병 위기경보수준별 대응방안

단계 구분	감염병유형(발생지기준)		대응방안	비고
	해외신종	국내 원인불명, 재출현		
관심	해외에서의 발생 및 유행	감염병의 발생	- 감염병별 대책반 운영(질병관리본부) - 위기징후 모니터링 및 감시 - 필요시 현장방역 및 방역 인프라 가동	2020.1.8
주의	국내유입	제한적 전파	- 중앙방역대책본부(질병관리본부)와 지자체 대책반 설치운영, 협조체계가동 - 모니터링 및 감시 강화 - 현장방역 및 방역 인프라 가동	2020.1.20
경계	제한적 전파	지역사회 전파	- 중앙방역대책본부 운영지속 - 중앙사고수습본부(복지부) 설치운영 - 대응체계 가동: 감염병 위기대응지원본부 방역 및 감시 강화	2020.1.27
심각	지역사회 전파 또는 전국적 확산	전국적 확산	- 범 정부적 대응체계: 국무총리를 책임자로 하는 중앙재난안전대책본부 설치 - 중앙방역대책본부(질본), 중앙사고수습본부(복지부) 운영지속 - 대응강화: 교육기관의 휴교, 대중교통의 운행제한	2020.2.22 * 세계보건기구(WHO) 팬데믹 선언일: 2020.3.11.

2.2 도서관 재난대응 관련 선행연구

도서관과 관련하여 재난대응을 위한 방안에 대해서는 국내에서 다수의 연구가 수행된 바 있다. 국내의 연구는 주로 풍수해와 같은 자연재난과 화재에 대한 연구가 주류를 이루고 있다. 방준필(1998)은 화재와 수해에 의한 재난상황에서 도서관 장서의 보존을 위한 예방, 준비, 조치, 복원 방안을 정리하여 제시한 바 있다. 장서만이 아닌 도서관 전반의 재난대책 수립과 관련한 대표적인 연구로 김포옥(2006)은 자연재난에 대한 대비책을 중심으로 도서관계의 현황을 조사하고 문제점과 개선방안을 제시한 연구를 수행하였다. 전창호(2014)는 세월호의 침몰로 안전의식이 고양된 시기에 위기관리 시스템의 재점검이 필요함을 역설하고 재난대비는 아무리 강조하여도 지나치지 않음을 강조하면서 주요 도서관들의 재난대비계획을 정리, 소개하여 개별 도서관들의 재난대비계획수립을 지원하는 작업을 수행하였다. 도서관계 외부인 건축분야에서도 위기시 피난에 도움이 될 수 있도록 피난계단을 배치하고 계단의 이격거리를 고려한 배치기준을 제시한 연구가 수행된 바 있다(김보정, 전규엽 2017).

이정수 등(2016)은 이용자의 안전과 도서관의 재난대비를 위기관리의 관점에서 공공도서관을 중심으로 도서관에서 발생할 수 있는 사고에 대하여 도서관 업무현장에서 참고할 수 있도록 구체적인 안전관리 매뉴얼을 안전관리계획의 수립, 위기별 안전관리, 정보자원의 복구, 그리고 안전관리 체크리스트의 네가지 영영으로 나누어 제시하였다. 특히 이 연구에서는 위기의 한 종류로 '전염성 질병'을 이용자안전의 하위항목으로 포함하고 있어 기존의 자연재해 중심의 재난관리에서 한단계 확장된 모습을 보인다. 최근의 관련연구로는 기록관을 포

www.kci.go.kr

함하여 도서관의 자연재해 대비 계획수립시 포함해야 하는 요소로서 재난대비 위원회 조직과 업무분담의 수립, 위험평가, 즉각적 대응을 위한 재난 핸드북 제작, 복구 및 업무 연속성 계획, 훈련, 그리고 협력적 활동의 여섯 가지 요소를 정리하여 제시한 이상백의 연구가 있다(2019). 최근 류영호(2020)는 코로나 바이러스 확산과 관련하여 도서관계의 대응을 미국을 중심으로 정리한 바 있다.

국외에서도 도서관에서의 재난대응관련으로 다양한 연구들이 수행되었다. 연구는 크게 도서관과 기록보존소의 전반적인 '보존과 재난관리' 기본원칙에 관한 연구(Forde and Rhys-Lewis 2013), 재난계획의 수립단계에서 적용할 절차와 포함할 요소들을 도출하는 '재난계획수립'과 관련된 연구(Kahn 2012; Shepard 2018), 그리고 재난대비를 위한 세부요소들에 초점을 맞춘 '재난대비를 위한 세부영역'과 관련된 연구(Sharpe 2017)로 대별해 볼 수 있다.

이들 연구결과는 국제기구와 단체들에서 제정한 매뉴얼로 정리되어 있다. 이러한 매뉴얼로는 IFLA의 'IFLA Disaster Preparedness and Planning: A Brief Manual(2006)', 미국 ALA에서 단행본으로 발간한 'Library as Safe Haven: Disaster Planning, Response, and Recovery; A How-To-Do-It Manual for Librarians(Halsted, D., Clifton, S., and Wilson, D. 2014)', 호주도서관정보협회(ALIA; Australian Library and Information Association) 'ALIA Disaster Management for Libraries(2019)' 등을 들 수 있다. 이들 매뉴얼은 세부적인 구성과 내용에 있어서는 차이가 있으나 도서관과 기록보존소 등에서 재난에 대응하기 위한 재난대비책을 단계별로 나누어 제시하고 있다는 공통점이 있다(이정수 외 2016; 이상백 2019).

이상의 국내외 관련연구에서 살펴볼 수 있는 바와 같이 수행된 연구 대부분이 풍수해나 화재로 인한 재난 상황을 중심으로 연구된 것을 볼 수 있으며, 감염병 상황을 반영하여 도서관계의 대응을 정리한 작업은 최근의 일임을 알 수 있다. 감염병에 의한 재난이 도서관 등 사회적 기구의 운영에 영향을 미치는 상황을 예상하기 쉽지 않았음을 반증한다고 할 수 있다. 이는 재난대비를 위한 도서관계의 연구와 노력의 범위가 이제는 감염병을 포함하여 확장되어야 함을 여실히 보여주고 있다고 할 것이다.

3. 국내외 도서관계의 대응

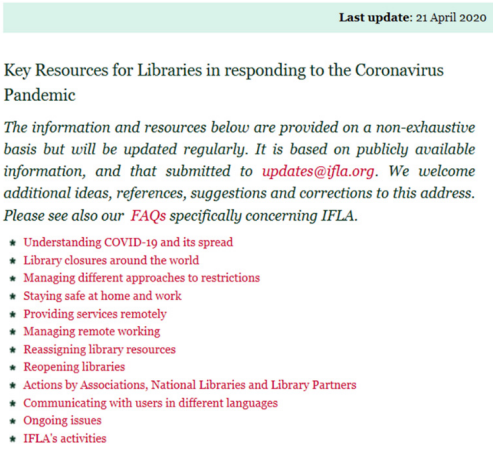
코로나 바이러스의 확산에 따라 전세계적으로 상당수의 도서관들은 이용자에 대한 열람 및 방문서비스를 중지하고 도서관을 휴관하고 있다(IFLA 2020a). 각국의 환경과 코로나 바이러스 확산정도에 따라 도서관 서비스의 제공범위는 상이한 것으로 파악되고 있으나, 코로나 바이러스가 확산된 국가의 경우 예외없이 사회적 거리두기의 실행을 위해 도서관을 잠정 폐쇄하고 있는 상황이다. 그러나 이러한 상황에서도 각국의 도서관 전문직 단체와 국제기구에서는 코로나 바이러스의 확산에 대응하기 위한 도서관 운영방안의 강구에 노력하고 있는 상황이다. 감염병 확산에 대응하여 도서관 서비스의 지속가능성 확보방안을 제시하기 위한 본 연구를 위해 국내외 도서관계의 대응현황을 살펴보고자 한다. 도서관계의 대응은 크게 국

www.kci.go.kr

제기구, 도서관 전문직 단체, 그리고 개별 도서관으로 나누어 살펴보았다.

3.1 국제기구의 대응

도서관 관련한 대표적 국제기구인 IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)는 코로나 바이러스 확산사태에 대응하기 위해 다양한 활동을 전개하고 있다. 이를 도서관계를 위한 활동과 대외적인 활동으로 나누어 살펴보고자 한다. 먼저 도서관들을 위한 기본 활동으로 코로나 바이러스와 관련한 주요정보와 더불어 도서관에서 활용할 수 있는 정보들을 매일 갱신하여 제공하고 있다(IFLA 2020a).


Last update: 21 April 2020

Key Resources for Libraries in responding to the Coronavirus Pandemic

The information and resources below are provided on a non-exhaustive basis but will be updated regularly. It is based on publicly available information, and that submitted to updates@ifla.org. We welcome additional ideas, references, suggestions and corrections to this address. Please see also our FAQs specifically concerning IFLA.

- Understanding COVID-19 and its spread
- Library closures around the world
- Managing different approaches to restrictions
- Staying safe at home and work
- Providing services remotely
- Managing remote working
- Reassigning library resources
- Reopening libraries
- Actions by Associations, National Libraries and Library Partners
- Communicating with users in different languages
- Ongoing issues
- IFLA's activities

〈그림 1〉 IFLA 홈페이지 코로나 대응방안 화면

IFLA는 지속적인 갱신을 통하여 코로나 바이러스 감염 관련정보를 얻을 수 있는 정보원을 소개하고 있다. 코로나 바이러스와 관련된 일반정보와 더불어 감염사태에 대응하는 각국 도서관들의 대응방안을 전세계적으로 공유할 수 있도록 도서관들의 대응방안도 제공하고 있다. 전세계 도서관계에서 도서관 서비스의 지속가능성 확보를 위해 경주하고 있는 서비스들을 소개함으로써 대응방안을 수립하지 못한 도서관들이 참고할 수 있는 귀중한 정보를 제공하고 있다. 이러한 정보가운데 도서관 사서들을 위한 재택근무 방안, 도서관 서비스의 원격제공방안, 활용가능한 원격자원 등의 정보는 도서관들의 대응방안 수립에 참고할 수 있는 귀중한 정보원으로 활용될 수 있을 것이다.

각국의 코로나 바이러스 확산의 정도가 상이하므로 도서관의 서비스 제공현황에도 차이가 있음을 반영하여, 감염병 위기수준별 도서관의 대응단계를 5단계로 나누어 제시하고 각 단계에서 도서관이 고려해야 하는 사항들을 정리하여 제공하고 있다. IFLA에서 각 단계별로 제시한 내용을 정리하면 다음 〈표 2〉와 같다(IFLA 2020a).

이에 더하여 IFLA는 대외적으로 의장 명의의 성명을 발표하였다. 주요내용으로는 1) 코로나 감염병 확산에 따른 도서관 이용자들이 고통을 위로하고 2) 보건관련 전문도서관의 사서를 포함하여 지속적 서비스 제공을 위해 대안적 방안을 모색하고 있는 도서관 사서들의 기여를 치하하며, 아울러 3) 도서관의 서비스 제공에 필요한 정보자료의 제공자인 출판사, 공급사 등과 세계지적재산권기구(WIPO; World Intellectual Property Organization)에 연구교육지원을 위한 자료의 공적활용에 대해 리더쉽을 발휘하여 협조해 줄 것을 당부하는 내용을 포함하고 있다. 이러한 도서관계 국제기구의 성명 또한 내부 도서관 종사자뿐 아니라 이

www.kci.go.kr

〈표 2〉 IFLA 도서관 서비스 제공 단계별 권고사항

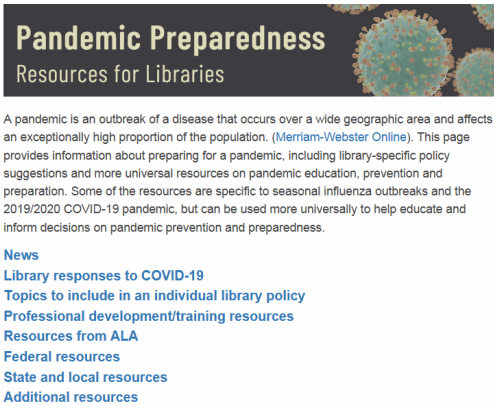
도서관 서비스단계	권고사항
일상적 서비스 제공	- 출입구 체온측정 - 비누와 온수 제공 - 손소독제 제공 - 표면 청결유지(비품, 설비, 전산기 등) - 유증상자 출입제한(유증상 직원 재택 관찰 - 감염병 관련 정보의 제공
일부 서비스 제한	- 다수 참석하는 프로그램 제공 재고려(특히 고령자, 위험군 대상) - 소독 및 방역 시행 - 완구 및 공용 설비 등 감염위험물 제거 - 학습공간의 폐쇄 검토 - 상황 악화시 단계별 대응방안 검토 - 재택근무 환경구축, 가능 서비스 제공방안 수립 등
최소 서비스 제공	- 열람공간의 전면 폐쇄 - 창구를 통한 대출, 반납기를 통한 반납(드라이브스루 방식 적용가능) - 반납된 장서의 일정기간 격리 - 전자책 대출, 원격학습 및 교습 지원 - 전 직원 재택근무 방안 수립
완전 폐쇄	- 전 직원 재택근무, 불가피한 경우 사회적 거리 확보 - 유관부서 지원(관련 정보 수집 등) 방안 - 이용자에게 대안적 이용방안에 대한 정보제공 - 저작권을 확보 자원에 대한 원격 낭독회 - 이용가능한 디지털 자원의 이용 촉진 - 대출자료에 대한 기간연장, 이북(e-Books)대출한도 상향 - 도서관 공간 및 설비의 보건목적 활용검토 - 홈페이지와 유리창을 통한 디지털 자원 안내
재 개관 준비	- 점진적 재개관 방안 수립(안전확보) - 동시 이용자수 제한 및 거리 확보방안 검토 - 정기적 소독 및 방역 절차 수립 - 직원 안전 확보를 위한 장비 및 훈련 - 안전한 재개관이 가능한 시점 결정

용자와 공급자에게 도서관의 입장을 전달할 수 있는 시의적절한 대응방안의 하나로 판단된다(IFLA 2020b).

3.2 국내외 도서관 단체의 대응

이 절에서는 각국의 도서관 전문직 단체들의 대응동향을 살펴보고자 한다. 미국도서관협회(ALA: American Library Association)는 코로나 바이러스 사태기간동안 도서관에서 제공할 수 있는 서비스에 대한 아이디어의 공유를 위해 관련 정보를 종합하여 감염병 대응(Pandemic Preparedness) 페이지를 구축하고 있다(ALA 2020a). 그 화면은 〈그림 2〉와 같다.

www.kci.go.kr



〈그림 2〉 ALA 홈페이지 코로나 대응방안 화면

미국도서관협회가 해당 페이지에서 제공하고 주요 정보로는 코로나 바이러스 감염병 관련 소식, 이에 대응하는 도서관들의 대응방안, 개별 도서관이 대응방안 수립시 반영할 고려사항 등을 포함하고 있으며, 도서관들에서 활용할 수 있는 정보자원을 연방, 주, 지방, 그리고 도서관협회의 범주로 나누어 정리하고 있다. 이를 통해 도서관들은 코로나 바이러스 상황하에서 도서관이 수행해야 하는 역할과 제공할 수 있는 서비스에 대한 통찰을 얻을 수 있을 것으로 기대된다.

이 가운데 가장 두드러지는 항목은 도서관들의 대응현황을 조사하여 제공하는 'Library responses to COVID-19' 항목으로 하위 조직인 대학도서관, 공공도서관 등에서 대응하고 있는 현황을 설문조사한 결과를 제공하고 있다(ALA 2020c). 이를 통해 다른 도서관들의 서비스 제공 및 업무현황에 대한 정보를 확인함으로써 개별 도서관들은 대응방안의 수립에 시사점을 얻고 도서관간에 보조를 맞출 수 있을 것으로 기대된다. 또한 개별 도서관들이 대응방안을 수립하는 과정에서 고려해야 하는 사항들을 정리하고 있는데 이를 요약하면 〈표 3〉과 같다.

다음과 같이 미국도서관협회에서 정리한 고려사항은 개별 도서관들이 감염병 확산상황에서 서비스를 포함한 도서관 운영을 위한 의사결정과정에 참고될 수 있을 것이다. 이에 더하여 도서관 이용자에 대한 원격 서비스의 제공방안 및 재난상황에서 재택근무 비중이 늘어나는 도서관 직원들에 대한 전문역량강화 및 훈련 정보도 제공하고 있는 것을 볼 수 있다. 특히 전문역량강화관련 자원들은 현재의 문제가 되고 있는 감염병관련 상황에 대응하는데 필요한 제반 내용들로 구성되어 있다.

〈표 3〉 ALA 도서관의 질병/감염병 예방 및 대응방안 수립시 고려사항

전제항목	해당 도서관의 관리감독기관의 정책과의 부합
고려사항	- 도서관 폐쇄 결정기준 - 직원 결원 발생시 대체자를 위한 업무처리요령 문서화 - 사회적 이격거리 확보방안: 좌석배치, 열람실 입장인원, 이격장비 - 개인 안전용품(마스크, 장갑) 제공 및 사용후 폐기방안 - 시설 및 장비에 대한 소독 및 방역지침 - 직원간 및 이용자 대상 의사소통 경로 확보 - 디지털 참고봉사, 온라인 자원 등 이용자 대상 서비스 방안 - 해당 도서관에 의존하는 지역사회 이용자 요구 수용방안 - 확산이전에 선행하는 대이용자 감염병관련 교육방안

www.kci.go.kr

위에서 언급한 전문역량강화와 관련된 항목으로도 이해할 수 있는 항목으로 재난상황에서 도서관 서비스의 제공시 도움이 될 수 있는 저작권 관련 가상강의를 제공하고 있으며, 도서관에서 보유한 3D 프린터를 활용하여 개인보호장비를 제작하는 내용도 가상강의로 제공하고 있다. 도서관에서 제공할 수 있는 서비스에 대한 아이디어의 공유를 위해 다양한 웹화상세미나를 개최하여 사서들이 정보를 공유할 기회를 제공하고 있다(ALA 2020b).

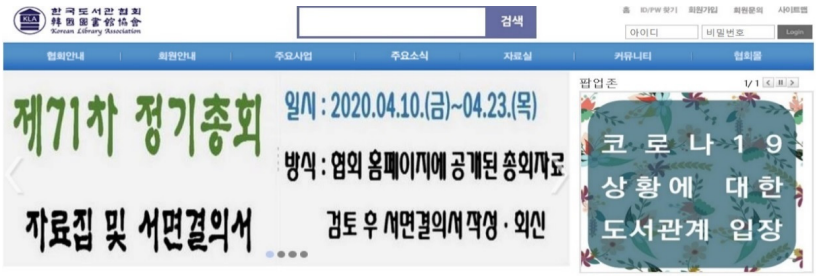
호주, 영국 등의 영연방국가와 유럽의 도서관 단체들도 코로나 바이러스 확산사태에 대응하기 다양한 활동들을 전개하였다. 이들 기관이 수행한 활동 가운데 공급자, 관련단체 등과의 협력을 강화하여 도서관들이 비대면 서비스를 제공할 수 있는 환경을 구현한 것을 주목할 만하다. 호주도서관정보협회(ALIA)는 저작권 단체들과 한시적 저작권 사용협정을 체결하였으며, 도서관 종사자들에게 재택근무 방안과 휴관기간동안 전문성 함양을 위한 학습프로그램을 제공하여 1만명 이상이 수강하였다(ALIA 2020). 영국 JISC(Joint Information Systems Committee)는 저작권 비용 면제를 통한 교수학습을 위한 콘텐츠 제공범위 확대를 추진하였다. 다수의 출판사 중개상 등과의 협의를 통해 무료평가판 사용기간의 확대, 한시적 무료이용허가 등의 협력방안에 합의하고 교육 콘텐츠업계와의 협의를 통해 교육콘텐츠를 도서관을 통해 활용할 수 있게 함으로써 도서관들이 이를 활용하여 비대면 서비스를 강화할 수 있는 토대를 구축하였다(JISC 2020).

우리나라 도서관계의 대응을 살펴보기로 한다. 문화체육부 도서관정보정책위원회 산하 도서관정책기획단에서는 위기경보가 경계로 상향 조정된 1월 28일에 '[신종코로나바이러스] 확산대비 공공(작은) 도서관 대응지침'을 수립하여 한국도서관협회와 (사)한국작은도서관협회를 통해 도서관 현장에 전달하였다(한국도서관협회 2020a). 도서관정책기획단에서는 수립한 지침을 현장에 전달하고 개별 도서관들이 이에 준하여 코로나 바이러스 확산사태에 대비할 수 있도록 하였다. 2월 22일 감염병 위기경보가 심각으로 상향조정됨에 따라 감염병 대응체계가 범정부적 통합체계로 전환되었고 이후 도서관계 독자적 대응지침을 수립하지 않았으나, 범정부 대응기구인 중앙재난안전대책본부의 대응지침에 준하여 도서관의 대응방안을 수립하게 된다.

감염병 위기경보수준이 심각으로 상향되어 범정부적 대응체계로 전환됨에 따라 다중이용시설인 도서관이 휴관하게 된 시점이후에도 도서관정보기획단에서는 도서관의 휴관상황 및 제공서비스 현황을 조사하여 현장과 공유하였고, 국외 도서관계의 대응방안을 조사하여 제공함으로써 도서관 현장에서 감염병 상황에서의 운영방안에 대한 시사점을 얻을 수 있도록 지원하였다(도서관정보정책위원회 2020).

한국도서관협회 역시 감염병 확산에 대응하기 위해 관련 정보를 수집 배포하는 등 다양한 노력을 경주하였다. 현재 코로나 관련 각종 정보에 더하여 도서관협회의 메인 홈페이지에서 찾을 수 있는 내용은 코로나 바이러스확산에 따른 도서관계의 입장을 표명한 내용과 정기총회 서면결의 진행관련 내용이다. 다음은 한국도서관협회 홈페이지의 관련 화면이다(〈그림 3〉 참조).

www.kci.go.kr



〈그림 3〉 한국도서관협회 홈페이지 화면
(2020. 4. 20. 현재)

도서관협회는 홈페이지를 통해 '코로나 19 상황에 대한 도서관계의 입장'을 천명하고 있다(한국도서관협회 2020b). 이 성명의 주요내용은 재난 상황에 대응하기 위해 노력하고 있는 국민들에 대한 감사 표현과 재난극복 의지를 천명하고, 도서관 서비스가 중단된 사태에 대한 불가피성을 언급하여 이해를 구하는 것으로 시작하고 있다. 정부당국과 이용자들에 대해 사태 종식전에 안전이 확보되지 않은 상황에서의 서비스 재개를 강제하지 말 것과 휴관에 따른 비정규직 직원의 임금삭감 등이 발생하지 않도록 배려할 것을 당부하고 있다. 도서관 전문직 단체로서 나름의 역할을 하고 있는 것으로 사료된다. 다만 미국도서관협회가 코로나 바이러스 관련으로 감염병 관련 소식, 이에 대응하는 도서관들의 대응방안, 개별 도서관이 대응방안 수립시 반영할 고려사항, 도서관들에서 활용할 수 있는 정보자원 등을 포함하여 포괄적인 정보를 제공하고 있는 것에 비해 빈약하다고 보인다. 전혀 예상치 못한 재난상황에서 미국에 비해 협회차원의 자원이 부족한 것을 감안하드라도 더 많은 관심과 노력이 필요하다고 보인다. 특히 협회 이상으로 어려움을 겪고 있는 개별 도서관들이 재난상황에 잘 대응할 수 있도록 도움을 줄 수 있는 정보의 제공이 절실한 상황이다. 위기경보수준별 도서관 단체를 중심으로한 국내 도서관계의 대응방안을 정리하면 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉 감염병 위기경보 단계별 국내 도서관계의 대응현황

위기경보수준	도서관계의 대응현황	선포일시	비고
관심/주의	- 감염병 확산동향 주시	2020. 1. 8 2020. 1. 20	지자체, 개별 도서관 차원대응
경계	- 도서관정책기획단: [신종코로나바이러스] 확산대비 공공(작은) 도서관 대응지침 수립 - 현장: 소독 및 방역 강화, 예방행동수칙 배너설치, 개인 소독제 비치 및 마스크 착용 권고	2020. 1. 27	문체부 도서관정책기획단
심각	- 현장: 휴관, 비대면 서비스 제한적 제공 - 도서관정책기획단: 휴관 및 제공서비스 현황조사	2020. 2. 22	도서관정책기획단 현황조사 시행

www.kci.go.kr

3.3 국내 도서관 현장의 대응

이 절에서는 현장에서의 대응현황에 대해 국내 도서관을 중심으로 살펴보고자 한다. 코로나바이러스 감염 위기경보수준이 관심과 주의단계를 거쳐 경계로 격상된 것은 2020. 1. 27이다. 관심, 주의 단계에서도 도서관 직원들은 사회구성원의 일원으로서 감염병의 확산동향에 관심을 가지고 있었을 것이나, 조직 차원의 대응방안을 수립하였을 것으로 기대하기 어렵다. 개별 도서관들의 대응방안은 도서관을 관리하는 지자체나 교육청 담당부서에 의해 주도된 것으로 파악되나, 이 단계에서는 지자체 등 관리기관 차원에서도 대응책의 검토는 미흡하였다.

위기경보수준이 경계단계로 상향된 시점에서 도서관정책기획단에서 '[신종코로나바이러스] 확산 대비 공공(작은) 도서관 대응지침'을 수립하여 현장에 전달함에 따라 도서관들은 감염병 확산사태의 위중성을 재인식하고 소독 및 방역 강화, 예방행동수칙 배너설치, 개인 소독제 비치 및 마스크 착용 권고 등을 시행하였다. 중단된 서비스는 없었으며 마스크 미착용 등 위생관련 권고에 따르지 않는 이용자들에 대한 출입 및 이용제한도 강제되지는 않았다.

감염병 위기경보수준이 경계에서 심각으로 상향 조정된 시점은 2020. 2. 22이다. 위기경보수준이 심각으로 상향조정됨에 따라 각급학교의 개학이 연기되었고, 도서관을 포함하여 다중이용시설의 운영이 중단되게 된다. 개별 도서관의 홈페이지에서 확인한 결과 휴관개시일은 국립중앙도서관 2. 25, 국회도서관 2. 24, 법원도서관 2. 23로 도서관에 따라 상이하지만 위기경보수준이 심각으로 상향 조정된 2월 22일을 기점으로 각종 도서관의 휴관이 전격적으로 결정되고 시행되었다. 전격적 휴관 결정은 감염병 경보단계가 심각단계로의 상향되어 범정부적 대응체계로의 전환된 것에 따른 것으로 불가피한 부분이 있다. 다만 이러한 사태를 예상하고 도서관 현장의 참여를 포함한 도서관계의 자율적 대응방안 논의가 부족했던 것으로 판단된다. 도서관정책기획단에서 조사한 공공도서관 임시휴관 현황은 다음 〈표 5〉와 같다. 두차례 시행된 조사결과 전국적으로 97.2%의 공공도서관이 휴관을 시행하고 있는 것으로 조사되었고, 강원, 광주, 울산, 전북 등의 지역에서는 80%대의 휴관비율을 보여 해당지역의 일부도서관은 제한적 범위에서 개관하였던 것으로 파악된다(도서관정보정책위원회 2020).

감염병 위기경보 심각단계 전환에 따른 휴관시점에서 도서관들은 도서관을 폐쇄하고 홈페이

〈표 5〉 공공도서관 지역별 휴관현황

(조사일시: 3/23, 4/9)

구분		서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
전체		177	46	44	59	23	26	19	11	280	57	46	63	62	69	65	72	22	1,141
휴관	시·도	155	32	35	51	13	24	12	10	260	26	32	44	44	47	38	46	16	885
	교육청	22	14	9	8	6	2	4	1	11	22	14	19	11	22	27	26	6	224
	합계	177	46	44	59	19	26	16	11	271	48	46	63	55	69	65	72	22	1,109
	비율(%)	100	100	100	100	82.6	100	84.2	100	96.8	84.2	100	100	88.7	100	100	100	100	97.2

www.kci.go.kr

지를 통해 도서관이 휴관하였음을 공지하였다. 그렇지만 한국도서관협회의 의견서에서 볼 수 있듯이 '현장의 사서들은 책소독과 장서점검, 새로운 책의 구입, 정리 등 코로나 19가 종식되자마자 국민을 위해 더 한층 성숙된 도서관 서비스를 제공'하기 위해 필요한 작업을 수행하고 있으며 '지금 상황에서 이용자를 위해 할 수 있는 모든 비대면 서비스를 확대 시행'하고 있다(한국도서관협회 2020). 휴관 도서관들은 대 이용자 서비스가 아닌 일상적으로 수행하는 장서구입, 정리 등의 업무를 지속적으로 수행하고 있으며, 이용자가 있는 경우 시행하기 어려운 환경정비 및 장서점검 등의 업무도 수행하고 있다. 이와 더불어 제한적인 범위에서 대 이용자서비스도 수행하고 있는 것으로 조사되었는데, 휴관 도서관들이 제공하고 있는 대 이용자 서비스의 현황을 정리하면 〈표 6〉과 같다.

〈표 6〉에서 볼 수 있는 것과 같이, 국내의 도서관들은 감염병 확산에 따른 휴관기간에도 제한적인 수준이지만 도서관 서비스를 지속적으로 제공하였다. 대출서비스의 경우 제공 형태는 도서관의 여건에 따라 차이가 있었으나 76% 이상의 공공도서관에서 제공하였음을 볼 수 있다. 이와 같은 국내 도서관들의 대응 상황은 동기간 비대면 실물 도서자료 대출서비스를 제공한 미국의 공공도서관의 비율이 22%, 배달서비스 제공 비율이 6%인 것과 비교하면 매우 적극적으로 수행된 것으로 평가할 수 있다(ALA 2020c). 전자화된 자원을 통한 열람/대출서비스도 제공되었는데 이는 평소에도 제공되었던 것이나 대상자료의 추가, 대출한도 및 대출기간 등의 상향조정 등을 통해 확대하였다.

이외에도 사이버 전시나 온라인 강연회, 북콘서트와 같은 다양한 서비스를 고안하고 이용자에게 제공한 것으로 파악된다(도서관정보정책위원회 2020). 휴관기관중의 제공되는 도서관 서비스에 대한 홍보활동도 시행되었는데, 도서관에 따라 홈페이지를 통한 서비스 이용공지, SNS를 통한 이용자와의 소통 활동도 진행된 것으로 파악된다. 한 예로 일부 도서관의 경우 동영상을 제작하여 이용자와의 소통을 강화하고자 노력한 경우도 찾아볼 수 있다(관평도서관 2020). 이와 같은 비대면 서비스는 다음 표에서 조사된 공공도서관뿐 아니라 대학도서관, 전문도서관에서도

〈표 6〉 감염병 심각단계에 따른 휴관기간중 도서관의 비대면 서비스 현황

구분		제공도서관수(%*)		비고
		3/25현재	4/9현재	
대출서비스	스마트도서관	274	274	무인대출반납기기를 의미
	드라이브스루	77	83	
	도서배달	185	185	
	예약대출	206	206	
	서점대출	143	146	서점에서 자료를 구매, 열람후 도서관에 반납
	소계	885(76.3%)	894(76.9%)	
디지털도서관		696(61%)	702(61%)	전자책, 온라인콘텐츠, 오디오북, 녹음도서 등 제공
기타 서비스		396(35%)	402(35%)	사이버전시, 온라인 강의 등

* 백분율은 공공 도서관 1,141개관 대비비율임

www.kci.go.kr

수행된 것으로 파악된다.

4. 도서관 서비스 지속가능성 확보방안

본 연구는 예상치 못한 감염병 확산상황에서 도서관들이 서비스의 지속가능성을 확보하고 사회적 기구로서의 기능을 수행할 수 있는 방안을 모색하기 위해 수행되었다. 제시되는 원칙과 업무 및 서비스 방안관련 시사점들은 앞서 살펴본 국제기구, 국내외 도서관 단체 그리고 현장에서의 대응방안을 분석한 앞장의 논의를 통해 도출하였다. 감염병 확산 상황에서 도서관 서비스의 지속가능성 확보방안을 기본원칙과 서비스 제공방안으로 나누어 살펴보도록 한다.

4.1 지속가능한 서비스 제공을 위한 기본원칙

감염병 확산상황에서 도서관 서비스의 지속가능성 확보는 도서관이 사회적 위기상황의 극복에 기여함으로써 사회적 기구로서의 역할을 수행한다는 점에서 매우 중요하다. 코로나 바이러스 확산이 누구도 예상하거나 경험하지 못한 급격한 환경의 변화인 것만은 분명하나, 도서관이 사회적 기구로서 기능을 다하기 위해서는 이에 적절히 대응하여 지속가능성을 확보할 필요가 있다.

앞장에서 살펴본 국제기구, 각국의 도서관 단체, 그리고 현장의 대응을 분석한 결과를 정리하면 다음 〈표 7〉과 같다.

이들 고려사항에 기반하여 지속가능한 도서관 서비스 제공을 위한 기본원칙으로 다음의 몇 가지를 제시하고자 한다.

4.1.1 지역사회와 도서관의 안전확보

대응방안 수립시 안전확보의 원칙은 IFLA, ALA, ALIA 등 분석한 모든 경우에서 포함하고 있는 원칙이다. 가장 우선 고려해야 하는 원칙은 감염병의 확산을 방지하고자 하는 사회의 노력에 부합하여야 한다는 점으로 안전확보의 원칙이다. 감염병 환경에서 도서관이 사회적 책무를 다하기 위해 도서관 서비스를 제공하고 지속가능성을 확보하는 것은 매우 중요한 일임이 분명하나 그 과정에서 좀더 우선순위가 높은 감염병의 확산을 저해하는 결과를 빚는다면 오히려 지속가능성 확보를 위한 노력이 사회의 통합을 저해하는 것으로 귀결될 수 있기 때문이다. 따라서 가장 먼저 고려해야 하는 사항은 지역사회와 도서관의 안전 확보이며, 안전확보는 이용자에 대한 감염방지뿐 아니라 서비스를 제공하는 주최인 도서관 종사자들의 안전도 함께 확보할 수 있도록 고려해야 한다. 이 같은 점은 IFLA의 선언에서도 분명히 밝히고 있음을 다시 한번 강조해 두고자 한다(IFLA 2020b).

4.1.2 단계별 대응

단계별 대응의 원칙은 〈표 2〉 IFLA 도서관 서비스 제공 단계별 권고사항과 〈표 4〉 감염병 위기경보 단계별 국내 도서관계의 대응현황으로부터 도출할 수 있었던 원칙이다. IFLA는 도서관 서비스 제공단계별로 상이한 권고사항을 정리하고 있으며 기본적으로 이러한 서비스 제공단계는 국내 도서관계가 그랬듯이 감염병의 확산 정도에 따라 결정될 것이므로 감염병

www.kci.go.kr

〈표 7〉 감염병 대응방안 수립시 반영한 고려사항

기관	대응방안 수립시 반영된 고려사항	비고
IFLA	- 감염병의 확산현황 - 종사자 및 이용자 안전확보 - 비대면 서비스 제공 - 재개관시 서비스 제공 - 유관업계, 기관들의 대응 - 이용자와의 소통 - 단계별 대응방안	IFLA 2020a; IFLA 2020b
ALA	- 해당 도서관의 관리감독기관의 정책과의 정합성 - 도서관 폐쇄 결정기준 - 직원 결원 발생시 대체자를 위한 업무처리요령 문서화 - 사회적 이격거리 확보방안: 좌석배치, 열람실 입장인원, 이격장비 - 개인 안전용품(마스크, 장갑) 제공 및 사용후 폐기 - 시설 및 장비에 대한 소독 및 방역지침 - 직원간 및 이용자 대상 의사소통 경로 확보 - 디지털 참고봉사, 온라인 자원 등 이용자 서비스 - 해당 도서관에 의존하는 지역사회 이용자 요구 수용 - 확산이전에 선행하는 대이용자 감염병관련 교육	ALA 2020a; ALA 2020b
ALIA	- 도서관계의 대응 현황 및 역량 - 도서관 재정확보 - 도서관 종사자: 전문성 강화교육 - 다른 사회적 기구의 대응 - 비대면 서비스를 위한 자원확보: 정보자료, 교육콘텐츠, 출판계 및 유통업체	ALIA 2020
한국도서관협회	- 도서관 서비스 제공여부에 외부의 부당한 압력배제 - 도서관 일용직, 비정규직 직원에 대한 고용보장 - 대 이용자 대상 휴관기간중의 도서관 업무현황 홍보	한국도서관협회 2020b

확산단계를 고려할 필요가 있다. 도서관에서 감염병의 확산 상태를 직접 파악할 수는 없겠으나, 주관부처의 상황인식을 공유하고 이에 부합하는 도서관 서비스 제공 범위와 단계를 결정할 필요가 있다. 관심/주의단계에서 도서관의 폐쇄와 같은 극단적인 조치는 부적절할 것이다. 다만 조금 더 선제적인 검토와 대응방안의 수립이 필요한 것으로 보인다. 이번 코로나 바이러스 감염병 상황에서 관심/주의단계에서 도서관 대응은 상황의 변화를 주시하는 것이었고 대응방안 검토나 수립은 수행되지 않았다. 한가지 강조해야 하는 것은 심각단계 이후 회복단계에서의 대응방안이 신중히 고려되어야 한다는 점이다. 감염병 확산 상황이 악화되는 과정에서도 상황에 맞는 대응방안을 고려해야 하듯이, 상황 호전시에도 각 단계에 적합한 방안이 고려되어야 할 것이다. 상황이 약간 호전되었다고 안전확보없이 도서관 서비스를 성급히 재개해서는 안될 것이다.

4.1.3 도서관계의 협력체계 구축 및 역할분담

이 원칙은 국외 도서관계의 대응에서 도출할 수 있었던 원칙이다. 미국, 영국, 호주 등의 도서관 단체들은 출판사, 유통사, 교육콘텐츠 보유기관, 그리고 저작권 단체들과의 단체차원의 협의 및 협력체계 구축을 통해 도서관들이 비

www.kci.go.kr

대면 서비스에 활용할 수 있는 온라인 자원을 확보하였다. 도서관들이 개별적으로 협상하는 경우 발생할 중복투자를 방지하고 협상력을 제고할 수 있었다. 우리나라 도서관계의 대응을 보아도 각 구성원들이 나름의 기능과 역할을 수행하였던 것으로 판단된다. 이러한 각 구성원들의 노력이 조화속에서 수행될 수 있다면 좀더 체계적이고 일관된 대응이 가능할 것으로 파악된다. 도서관정보정책위원회, 도서관협회 등 전문직 단체, 지자체와 교육청 등 관리기관 그리고 현장의 도서관들의 참여하고 협의하여 각자의 역할을 나누어 대응방안에 대한 의사결정을 이루고 정보를 공유할 수 있는 대응체계의 구축이 필요하다고 할 수 있다.

도서관 단체 차원의 활동이 필요한 영역으로 1) 도서관의 가치에 대한 홍보강화, 2) 전자정보원 확충을 위한 대외 협상, 3) 도서관 현장에서의 대응방안 수립, 4) 도서관의 대응현황 조사 및 자료확보 등을 들 수 있다. 도서관 가치에 대한 홍보강화는 휴관기간에도 도서관이 가상공간에서 정보를 제공하는 등 지속적으로 업무를 수행하고 있다는 점을 강조하여 우호적 인식을 확보하는 활동이다. 제공할 수 있는 전자정보원의 확대를 위한 공급자와의 협력이 필요한 경우 개개 도서관보다는 단체로서 협의하는 것이 협상력을 높일 수 있을 것이며 중복된 노력을 방지할 수 있다. 〈표 6〉에서 정리한 감염병 심각단계 휴관중 도서관의 비대면 서비스 현황에서 볼 수 있듯이, 개별 도서관의 대응은 도서관의 자원이나 업무역량에 따라 차이가 있었다. 다만 상황이 지속되면서 다른 도서관들에서 시행하고 있는 서비스를 참조하여 서비스를 제공하는 경우도 많았던 것으로 보인다. 만약 사태 초기에 도서관들이 아이디어를 모으고 가능한 서비스 모형을 수립하여 도서관계에 공유되었다면 좀더 효율적인 대응이 가능했을 것이다. 활용가능한 정보자원에 대한 정보 역시 이러한 공유의 대상이 될 수 있다. 특정 도서관에서 가치있는 정보원을 발견한 경우 이러한 정보원을 공유할 수 있다면 개별 도서관의 디지털 서비스 역량은 크게 개선될 수 있을 것이다. 마지막으로 감염병 확산에 따른 휴관 사태는 경험하지 못한 사태이므로 이러한 사태에 대비했던 도서관의 대응현황을 수집, 정리하여 향후 참고할 수 있는 자료를 확보하는 것도 중요한 역할이 될 것이다.

4.1.4 이용자 요구 반영 및 소통 강화

이 원칙은 ALA의 대응지침에서 강조하고 있는 '도서관 자원에 의존하고 있는 지역주민의 요구수용(Accommodation of the needs of people in the community who rely on library resources)'과 '도서관 직원 및 이용자와의 소통계획(Communications plan for reaching staff and for communicating with the public)'으로부터 도출할 수 있는 원칙이다. 도서관들은 각 도서관의 업무역량과 자원을 최대한 활용하여 감염병 사태에 대응하였다. 다만 이러한 대응은 도서관에서 제공 가능한 즉 공급자 관점에서 검토, 기획되고 제공된 것으로 보인다. 실제 도서관 서비스를 이용하는 이용자들이 어떤 요구를 가지고 있는지가 사전에 검토되고 서비스에 반영될 수 있다면 좀더 효과적인 대응이 가능하고 도서관의 사회적 기구로서의 역할도 원만히 수행될 수 있을 것이다. 사회적 거리두기 시행에 따라 집에 머물러야 하는 시간이 증

www.kci.go.kr

가한 만큼 이용자들의 자료 대출에 대한 요구가 증대된 것을 볼 수 있다. 이러한 이용자 요구의 반영을 위해서는 도서관 이용자와의 소통을 강화할 필요가 있다. 또한 휴관기간 중에도 도서관이 지속적으로 업무를 수행하고 있음을 지역사회에 홍보하여 우호적 여론을 조성하는 것은 매우 중요한 일이 될 것이다.

4.2 지속가능한 도서관 서비스 방안

이 절에서는 4.1절에서 정리한 기본원칙에 기반하여 개별 도서관들이 감염병 상황에서 수행할 서비스와 업무에 대해 정리해보고자 한다. 이러한 서비스 방안과 수행업무 역시 3장의 현황분석에 기반하여 도출하였음을 밝혀둔다. 기본적으로는 앞 절에서 언급한 기본적 고려사항을 기저에 두고 수행할 업무와 제공할 서비스에 대해 검토하고 대응방안을 수립해야 함과 개별 도서관의 인력과 정보자원의 분석, 관리기관과의 공조, 그리고 가장 중요하게는 이용자 요구를 반영하여야 함은 재언할 필요가 없을 것이다.

4.2.1 방역 및 소독업무

가장 기본적으로 고려해야하는 도서관 서비스는 안전의 확보를 위한 방역 및 소독이다. 감염병 확산의 정도에 따라 구분된 관심/주의/경계/심각의 모든 단계에서 공통적으로 방역과 예방의 기능을 수행해야 한다. 이러한 방역과 예방을 위해서 개별 도서관들은 도서관 서비스의 제공 과정에서 도서관 공간, 설비, 장서에 대한 소독을 실시해야 한다. 방문 이용자에 대해서는 발열체크, 증세유무 확인, 소독제 제공 및 소독시행을 기본적으로 제공해야 하며, 이용자 출입시 무증상자라 하드라도 잠재적 감염자임을 전제로 전파 방지를 위한 마스크의 착용을 의무화할 필요가 있다. 해당 감염병에 대한 정보를 제공하고 안전을 위한 이용자 교육도 이 범주에 포함할 수 있다. 이에 더하여 사용한 개인위생 용품이 전염의 매개체가 되지 않도록 사용후 폐기방안까지를 고려하는 것이 필요하다.

4.2.2 대출 및 열람 등 이용자 서비스

도서관 입장에서 이용자 서비스 관련항목은 도서관 서비스의 제공범위를 결정하는 가장 중요한 항목이며 도서관의 자율권도 큰 영역이다. 단계별 제공원칙을 고려할 때, 위기경보수준 관심/주의/경계단계에서는 안전확보를 위한 방역 및 소독조치를 시행한다면 평상시와 동일하게 도서관 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

심각단계에 따른 휴관상황에서는 도서관별로 가능한 자원과 이용자 요구를 반영하여 서비스 제공방안을 도출해야 하며 3장에서 분석한 IFLA, ALA, 그리고 〈표 6〉의 서비스 현황을 참고할 수 있다. 심각단계에서의 서비스 방안을 정리해보기로 한다. 기본적으로 국내에서 시행한 서비스를 정리한 〈표 6〉에 제시된 스마트도서관(대출반납기기), 드라이브스루, 도서배달, 예약대출, 서점대출 등 다양한 형태의 대출서비스 제공이 가능할 것이다. 휴관에 따라 제한을 받는 대표적인 서비스가 대출서비스이므로 이용자들이 가장 아쉬워할 수 있는 서비스임을 고려하여 가능한 범위에서 적극적인 제공이 필요하다. 〈표 6〉 정리된 대출서비스를 분석하여 보면 이용자의 대출요구에 대응하는 수동형으로 진행된 것으로 파악된다. 이용자의

www.kci.go.kr

대출기록에 기반한 추천서비스를 선행하여 대출을 유도하는 능동형 대출서비스의 도입도 검토할 수 있을 것이다.

열람서비스의 경우 심각단계에서의 제공은 어려울 것이며, 경계단계에서 제공하는 경우라 하드라도 가용좌석의 지정, 동시출입인원의 제한 등을 적용하여 안전을 확보할 필요가 있다. 한가지 강조해야 하는 점은 위기경보수준이 하향되는 상황에서 열람서비스를 제공하는 경우 그 범위의 확대 역시 안전확보의 전제위에서 검토되고, 점진적으로 확대되어야 한다는 점이다. 국내도서관들에서 추가적으로 도입, 확대할 만한 영역으로는 온라인과 전화를 통한 참고서비스를 들 수 있다. 미국의 경우 약 40% 내외의 도서관들에서 가상참고서비스를 강화한 것으로 조사되었다(ALA 2020c).

4.2.3 전자자원의 활용과 외부 가능자원의 탐색

전자정보원을 중심으로 하는 디지털 도서관과 사이버 전시와 온라인 강의 등의 기타 서비스도 강화할 수 있는 업무영역이 될 수 있다. 인쇄자원의 디지털화와 전자정보의 유통 확대에 따라 다수의 도서관은 전자적 형태의 정보자원을 확보하고 있다. 전자적 형태의 정보자원은 평소의 활용에 더하여 감염병 상황에서 도서관 서비스의 지속가능성 확보를 위해 매우 중요한 자원으로 활용할 수 있다. 가능한 여건을 갖춘 도서관에서는 전자책, 온라인콘텐츠, 오디오북, 녹음도서 등 전자자원에 대한 활용을 활성화시킬 수 있다. 특히 해당자원의 소장 및 이용방법에 대해 익숙치 않은 이용자들에게 자원의 소장현황과 활용방안을 안내할 수 있을 것이다. 소장자료에 더하여 비용없이 이용할 수 있는 외부의 자원을 적극 발굴하고 이용자에게 안내하는 서비스도 감염병 상황에서 강화할 수 있는 서비스 영역이 될 것이다. 코로나바이러스 확산사태의 경우 다양한 외부의 정보원이 무상으로 제공되는 경우가 증가하였음을 감안하면 도서관에서 적극 추진해야 하는 서비스 영역으로 판단된다.

4.2.4 인력활용방안

도서관협회의 성명서에서도 볼 수 있듯이 감염병 심각단계에서 도서관이 휴관하게 됨에 따라 현장에서 직면했던 어려움 가운데 하나가 이용자 봉사를 담당했던 인력의 활용문제이다. 일부 일용직, 비정규직 직원의 경우 유무급 휴직을 권유받았고 생계에 지장을 받았다. 휴관기간 동안 이들 인력을 활용하고 고용을 보장할 수 있는 방안에 대한 고려가 필요한 이유이다. 일부 도서관들에서는 이들 인력을 활용하여 파손도서의 수선, 장서점검, 서가내 도서 재배열, 시설 및 비품정비 등의 업무를 수행한 예를 찾아볼 수 있다. 이외에도 앞 항에서 언급한 외부자원의 탐색, 도서배달 형태의 대출서비스 제공, 이용자 소통을 위한 홍보물 제작, SNS 활동 등도 인력활용의 한 방안이 될 수 있다. 개별 도서관의 여건과 상황에 따라 도서관 인력에 대한 활용방안을 강구하여 지속적이고 안정적인 고용환경을 제공해야 할 것이다.

4.2.5 홍보강화

도서관 업무에 대한 이해도가 낮은 외부자의 경우 평소에도 도서관 업무의 강도에 대해 부정적인 시각을 가진 경우가 있는 것이 현실이다.

www.kci.go.kr

감염병 확산에 따라 불가피하게 휴관을 하게되었으나, 도서관이 휴관한 상황에서 모든 도서관 업무 역시 중단된다고 생각하는 관계자와 이용자들이 있을 가능성이 있다. 따라서 휴관상황에서도 도서관 업무의 상당부분이 지속적으로 수행되고 있으며, 휴관상황에서 새로운 비대면 서비스를 제공하기 위한 업무가 추가적으로 수행되고 있음을 적극 홍보할 필요가 있다. 홍보의 내용으로는 도서관이 수행하고 있는 업무와 제공하고 있는 서비스, 기간중 도서관 서비스의 변화 내역, 이용가능한 원격서비스 및 자원, 감염병 관련 정보 등을 들 수 있다. 홍보의 방법으로는 도서관 홈페이지를 통한 게시, 이메일과 SNS를 통한 전파에 더하여 동영상 등 새로운 매체를 활용하는 것도 검토할 가치가 있다. 이러한 적극적인 홍보를 통하여 도서관에 대한 우호적 여론을 형성하는 것도 감염병 심각단계의 휴관상태에서 도서관 서비스의 지속가능성을 확보하는데 중요한 요소가 될 것이다.

5. 결 론

본 연구는 감염병 확산상황에서 국제기구, 국내외 도서관 전문직 단체, 개별 도서관들의 대응현황을 분석하고 그 분석에 기반하여 도서관 서비스의 지속가능성 확보에 필요한 시사점을 도출하고자 하는 목적에서 수행하였다. 예상치 못한 재난상황이라 하드라도 적절한 대응이 이루어지지 않아 도서관이 사회적 기구로서의 역할을 제대로 수행하지 못한다면 도서관으로서는 위기가 될 수 있다. 위기는 위험하지만 기회가 될 수 있는 상황임을 기억하고 재난상황에서 도서관 서비스의 지속가능성을 확보하려는 도서관인들의 적극적인 노력이 필요하다.

예상치 못한 환경의 변화에 대응할 수 있는 방안을 검토, 정립하고 비상시에 적용할 태세를 갖춤으로써 중요한 사회적 서비스인 공공도서관 서비스의 지속가능성을 확보할 수 있다. 지속가능성에 기반하여 공공도서관이 담당하고 있는 정보의 원활한 유통이라는 사회적 기능을 수행하고, 이러한 정보유통에의 기여를 통해 사회적 불안을 저감시키고 사회의 통합에 기여할 수 있을 것이다. 도서관이 사회적 기능을 수행하는 사회적 조직임을 감안하면 공공도서관을 중심으로 검토 수립된 대응방안은 여타의 공공서비스를 제공하는 사회적 기구들의 운영에도 반영할 수 있을 것으로 사료된다. 본 연구를 통해 제시된 대응방안은 사회적 기구들의 업무지속성을 향상시키고 이를 통해 그 기구들이 속한 사회 자체의 지속가능성을 향상시키는 것에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

[1] 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률. (개정 2020. 3. 4, 법률 제17067호).

[2] 관평도서관. 2020. 코로나 19로 휴관중인 관평도서관에서는?. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.youtube.com/watch?v=S5ux3-aD8sw&feature=youtu.be〉

www.kci.go.kr

[3] 김보정, 전규열. 2017. 공공도서관 건물의 피난계단 배치현황과 이격 거리를 고려한 배치기준 개선에 관한 연구. 『2017 대한건축학회 춘계학술발표대회논문집』, 37(1): 453-456.
[4] 김포옥. 2006. 한국 공공도서관의 재난대비 실태와 대응방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 85-110.
[5] 도서관정보정책위원회. 2020. 코로나-19 대응한 각국 도서관 정책 및 운영 현황 공유. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈http://www.clip.go.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do〉
[6] 류영호. 2020. 코로나19 바이럿 확산과 미국 도서관의 대응. 국회도서관, 479권: 24-27.
[7] 방준필. 1998. 도서관 장서를 위한 재난대책 수립. 『한국비블리아학회지』, 8(1): 135-155.
[8] 이상백. 2019. 도서관과 기록관의 자연재난대비 계획수립 핵심 요소 고찰. 『한국비블리아학회지』, 30(1): 101-119.
[9] 이승민. 2020. 지속가능한 발전을 위한 도서관의 역할 재고찰. 『한국문헌정보학회지』, 54(1): 29-49.
[10] 이정수, 김태경, 김보일, 정재희. 2016. 공공도서 안리 매뉴얼 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 77-100.
[11] 재난 및 안전관리 기본법. (개정 2019.12.3, 법률 제16666호).
[12] 전창호. 2014. 도서관의 재난대비와 안전대책-재난관리를 위한 도서관의 재난대비계획. 『도서문화』, 55(7): 16-22.
[13] 한국도서관협회. 2020a. [알림] [신종코로나바이러스] 확산대비 공공(작은) 도서관 대응지침. [online] [cited 2020. 3. 1.] 〈https://www.kla.kr/jsp/info/association.do?procType=view&f_board_seq=57790〉
[14] 한국도서관협회. 2020b. [의견서]코로나19 상황에 대한 도서관계 입장. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.kla.kr/jsp/info/association.do?procType=view&f_board_seq=57869〉
[15] ALA. 2020a. Pandemic Preparedness Resources for Libraries. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈http://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness〉
[16] ALA. 2020b. Public Libraries Respond to COVID-19: Free Webinar Series. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈 http://www.ala.org/pla/education/onlinelearning/webinars/covid-19〉
[17] ALA. 2020c. Public Libraries Respond to COVID-19: Survey of Response & Activities. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈http://www.ala.org/pla/issues/covid-19/surveyoverview〉
[18] ALIA. 2019. ALIA Disaster Management for Libraries. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/ALIA%20Disaster%20Management%20for%20Libraries%20-%20Part%201%20guide.pdf〉
[19] ALIA. 2020. Australian Libraries Responding to COVID-19. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.alia.org.au/australian-libraries-responding-covid-19〉
[20] Forde, H. and J. Rhys-Lewis. 2013. *Preserving Archives*. London: Facet Publishing.

www.kci.go.kr

[21] Halsted, Deborah D., Clifton, Shari C., and Wilson, Daniel. 2014. *Library as Safe Haven: Disaster Planning, Response, and Recovery: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. Chicago: ALA/Neal-Schuman. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.alastore.ala.org/sites/default/files/LibraryAsSafeHavenPDF.pdf〉

[22] IFLA. 2006. IFLA Disaster Preparedness and Planning: A Brief Manual. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.ifla.org/files/assets/pac/ipi/ipi6-en.pdf〉

[23] IFLA. 2020a. COVID-19 and the Global Library Field. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#closures〉

[24] IFLA. 2020b. IFLA-COVID-19 and the Global Library Field: Statement by the IFLA President and Secretary General. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.ifla.org/node/92969〉

[25] JISC. 2020. Statement on access to content in response to COVID-19. [online] [cited 2020. 4. 25.] 〈https://www.jisc.ac.uk/news/statement-on-access-to-content-in-response-to-covid-19-20-mar-2020〉

[26] Kahn, M. B. 2012. Disaster response and planning for libraries. 3rd ed. Chicago: American Library Association

[27] Sharpe, C. 2017. "Plan of Action: A Library's Journey to Training for Emergencies and Disasters." *Journal of New Librarianship*, 1(2): 38-55.

[28] Shepard, E. 2018. Compiling a Disaster Plan for Archival Collections, No.13: Technical Leaflet Series. Mid-Atlantic Regional Archives Conference. [online]. [cited 2020. 3. 19]. 〈https://marac.memberclicks.net/assets/documents/marac_techincal_leaflet_13.pdf〉

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] Korea. Law for the Prevention and Management of Communicable Diseases. (2020. 3. 4, Act No. 17067).

[2] Gwanpyeong Library. 2020. News from Gwanpyeong Library during Closing due to COVID-19. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.youtube.com/watch?v=S5ux3-aD8sw&feature=youtu.be〉

[3] Kim, Bo-Jung and Jeon, Gyu-Yeob. 2017. "A Study on the Placement of the Public Library Building's Egress Stairs and the Improvement of Criteria for Separation." *Proceedings of*

www.kci.go.kr

Architectural Institute of Korea, 37(1): 453-456.

[4] Kim, Po-Ok. 2006. "A study on the Present Condition and Countermeasure Plan for the Disaster Protection in Public Library of Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 85-110.

[5] Committee on Library and Information policy. 2020. Library Policy and Current Situation for COVID-19 in Foreign Country. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈http://www.clip.go.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do〉

[6] Ryu, Youngho. 2020. "Corona Virus 19 and Reaction of the Libraries of USA." *National Assembly Library Journal*, 479: 24-27.

[7] Bang, Jun-Pil. 1998. "Developing the Disaster Plan for Materials in Library." *Journal of the Biblia Korean Society for Library and Information Science*, 8(1): 135-155.

[8] Lee, Sangbaek. 2019. "The Study of Key Elements to Establish Natural Disaster Preparedness Plan in Libraries and Archives." *Journal of the Biblia Korean Society for Library and Information Science*, 30(1): 101-119.

[9] Lee, Seungmin. 2020. "Reconsiderations of the Roles of libraries for Sustainable Development." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 54(1): 29-49.

[10] Lee, Jung-Soo, Kim, Tae-Kyung, Kim, Bo-Il and Chung, Jae-Hee. 2016. "Development of a Safety Management Manual for Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 50(2): 77-100.

[11] Korea. Misfortune and the Safety Supervision Basic Law. (2019.12.3, Act No. 16666).

[12] Jeon, Changho. 2014. "Library disaster preparedness and safety measures-Library disaster preparedness plan for disaster management." *KLA Journal*, 50(7): 16-22.

[13] Korean library Association. 2020a. [Notice] Countermeasure Plan for [New Corona Virus] Pandemic in Public(small) Library. [online] [cited 2020. 3. 1.] 〈https://www.kla.kr/jsp/info/association.do?procType=view&f_board_seq=57790〉

[14] Korean library Association. 2020b. [Statement] The position of libraries about COVID-19 situation. [online] [cited 2020. 4. 15.] 〈https://www.kla.kr/jsp/info/association.do?procType=view&f_board_seq=57869〉

www.kci.go.kr

www.kci.go.kr