

정보안내서비스의 이해

계명대 문헌정보학과 교수
박준식

〈목 차〉

I. 서 론	IV. 정보안내서비스의 관리
II. 정보안내서비스의 의의	1. 서비스 시행의 전제 요소
1. 정보안내서비스의 정의	2. 서비스 시행단계
2. 정보안내서비스의 필요성	가. 계획단계
3. 정보안내서비스의 변천 과정	나. 시행단계
III. 정보안내서비스의 유형과 수준	다. 평가단계
1. 서비스 유형	V. 결 론
2. 서비스 수준	

I. 서 론

도서관은 관종을 막론하고 ‘전문적이거나 학술적인 정보의 제공’에 기본적인 목표를 두어 왔다. 이러한 관점은 근대 도서관의 이념이 형성되고 난 이후부터 현재까지 변함없이 지속되고 있다. 그러나 최근 들어 공공도서관을 중심으로 도서관을 잘 이용하지 않는 지역사회 주민들에게 도서관을 가까이 하도록 하기 위한 운동의 일환으로 전통적인 도서관에서는 취급하지 않던 일상생활과 관련된 정보를 직접 제공하거나 정보를 제공해 줄 수 있는 타 도서관, 외부 기관, 외부의 전문가에게 안내 또는 연결해 주는 새로운 형태의 서비스가 생겨나기 시작했다. 이러한 새로운 형태의 지역사회 정보서비스를 정보안내서비스(I & R : Information & Referral Service)라고 한다.

이 서비스는 원래 도서관이 아닌 사회봉사기관에 의해 사회적으로 혜택을 받지 못하는 소외 계층을 위한 사회봉사적인 측면에서 시행되었다. 그러나 1970년대부터 공공도서관은 이러한 서비스가 공공도서관의 이념에 맞고, 지역사회와 공공도서관을 연결시키는데 기여함으로써 도서관에 대한 시민의 지지를 높일 수 있다고 판단하여 이를 서비스의 한 부분으로 도입하게 되었다.

정보안내서비스는 서비스 도입 당시 도서관에서 제공해야 할 봉사의 범위를 벗어난 것으로 이해하고 있었다. 왜냐하면 과거 도서관은 학자 집단을 대상으로 학술 정보를 제공하는데 주안점을 두어 왔다. 그러나 비교적 근년에 이르러 많은 변화가 초래되고 있다. 고도 산업화 사회, 정보화 사회로의 이행은 필연적으로 사회와 가정생활의 풍요와 정보화를 가져온다. 즉, 이러한 변화는 시민들로 하여금 생활 수준과 교육 수준의 향상을 통한 문화적 가치의 향유를 추구케 하며, 정보 획득 채널을 다양화시키게 된다. “시민들은 과거 공공도서관에서 도서를 이용하는데 중요한 가치를 부여해 왔지만 사실 도시 생활에 필요한 많은 종류의 정보 즉, 책을 통해 발견하기 어려운 일상생활과 관련되는 건강, 복지, 교육, 고용 등 실제 생활에 도움이 되는 실용 정보를 요하게 되었던 것이다.”¹⁾

이러한 요구에 부응하여 구미 특히 미국, 영국을 중심으로 1970년대 초반부터 사회봉사기관에서 수행해 온 지역사회정보봉사(Community Information Service)를 도서관에 맞게 재편하여 도입하고, 이를 통합된 형태로 발전시켜 제공함으로써 지역사회와 밀접하게 연계된 역동적인 서비스 기관으로 변신하게 되었다.

그러나 이러한 시도는 외국, 특히 미국을 중심으로 전개되어 온 도서관의 보편성 구현에 불과하고, 우리나라 공공도서관에서는 아직까지 이러한 서비스의 존재 자체에 대해서도 인식이 부족하다. 따라서 도입에 대한 논의가 본격화되지 못하고 있는 실정이며, 일부 도서관에서 제한된 범위로 시행되고 있는 것으로 보인다.

정보안내서비스는 그 성격상 공공도서관에서 도입되어야 함은 말할 것도 없지만 대학도서관에서도 도입될 필요성이 있는 것으로 보인다. 대학도서관은 본래 그 구성원을 위해 서비스하는 것을 일차적 목표로 삼고 있지만 최근 대학도서관이

1) Croneberger, R. *The Library as a Community Information and Referral Center*, (N.Y. : Morehead State University, 1975) : 4.

지역사회를 위해 개방되어야 하며, 나아가 지역사회의 정보센터가 되어야 한다는 주장이 매우 강하게 제기되고 있다. 대학이 지역사회와 분리되어 존재할 수 없는 한 가까운 시일 내에 우리나라의 대학도서관도 개방될 것이며, 그렇게 될 경우 지역사회를 위한 서비스의 하나로 정보안내서비스가 시행될 필요가 있는 것이다.

따라서 본고에서는 우리나라 공공도서관이나 대학도서관에서 정보안내서비스를 시행을 촉진하며, 이를 위한 구체적인 방법을 제시하는데 목적을 둔다. 구체적으로 이 서비스의 의미와 발전, 필요성, 서비스의 유형과 수준 등의 일반적 배경 지식과 서비스를 도입하기 위한 실제적인 문제 즉, 계획의 수립, 시행 단계와 평가 단계 등 각 단계에서의 제반 요소 등을 분석, 제시함으로써 정보안내서비스에 대한 이해를 증대시키고자 한다. 이러한 작업은 궁극적으로 우리나라 도서관의 이용의 평등화를 실현하고, 정보서비스를 한 단계 높이기 위한 하나의 기초가 될 수 있을 것이다.

II. 정보안내서비스의 의의

1. 정보안내서비스의 정의

정보안내서비스(I & R : Information & Referral Service)는 지역사회의 모든 주민들을 대상으로 그들의 일상생활과 관련이 있는 사회, 경제, 문화, 여가 등 실용 정보를 제공하거나, 이러한 정보를 제공해 줄 수 있는 도서관, 외부의 기관, 전문가에게 안내 또는 연결해 주는 서비스이다. 이 서비스는 원래 도서관이 아닌 사회서비스기관에 의해 사회적으로 혜택을 받지 못하는 소외 계층을 위한 사회봉사적인 측면에서 시행되었다. 그러나 1970년대부터 공공도서관은 이러한 서비스가 공공도서관의 이념에 맞고, 지역사회와 공공도서관을 연결시키는데 기여함으로써 도서관에 대한 시민의 지지를 높일 수 있다고 판단하여 이를 도서관 서비스의 한 부분으로 도입하게 되었다.²⁾

2) 조명희, 박준식, “공공도서관의 정보 및 안내봉사 도입을 위한 연구,” 「도서관학논집」 23집(1995 겨울) : 183

정보안내서비스의 개념을 살펴보기 위해서는 먼저 ‘정보와 안내’(information & referral)의 의미를 살펴 볼 필요가 있다. 원래 이 말은 사서가 정보를 주는 것으로 시작해서 그것이 충분히 여의치 않을 경우 그 사람을 적절한 기관이나 개인에게 안내(연결)한다는 정보제공과 안내라는 두 가지 개념이 포함되어 있다.³⁾ 즉, 이용자의 정보 요구에 대해 도서관이 준비한 자원파일(resource file)을 통해 직접 해답을 줄 수도 있고, 정보서비스 기관이 이용자가 기대하고 있는 회답을 제공할 수 없을 경우 그 질문의 내용과 관계 있는 다른 정보서비스 기관, 전문가 등의 정보원을 연결시켜 줄 수도 있는 것이다.⁴⁾

정보안내서비스에 대한 구체적인 정의를 제시한 바 있는 Donahue는 “일종의 사회적 혜택을 받지 못하는 사람들에게 건강, 주거, 수입, 법적 보호, 경제적 고용 기회, 정치적 권리 등과 같은 생존하기 위한 정보를 제공하는 서비스”⁵⁾라고 정의했다. 이 정의는 사회봉사기관에서 시행하던 관점을 계승하여 ‘사회적 혜택을 받지 못하는 사람들’을 위해 제공되는 서비스로 제한되게 해석하고 있다. 정보안내서비스는 초창기에는 주로 사회적 혜택을 받지 못하는 사람들의 문제 해결을 도와주는데 목적을 두고 있었다. 즉, 특정 정보가 존재한다는 사실을 모르고, 따라서 그들의 권리를 미쳐 의식하지 못하는 사람들에게서 발견되는 불평등을 극복하도록 도서관이 도와주고자 했다. 많은 사람들은 단순한 무지로 인하여 당연한 자신의 권리를 포기하며 살아가고 있다. 또한 제시된 형태로 정보를 이해하지 못하는 문맹자, 거의 문맹에 가까운 사람 또는 법적, 사회적 전문 용어를 이해하기 어려운 사람들에게 그들이 이해할 수 있도록 정보를 다양한 형태로 가공하여 제공함으로써 그들이 필요로 하는 정보를 이해하고 활용할 수 있도록 해 주는 것이다.⁶⁾

그러나 정보안내서비스가 일반 시민이 필요로 하는 일상 생활 정보를 중심으로

- 3) Katz, William A. *Introduction to Reference Work, vol. II. Reference Services and Reference Processes*, 7th ed. (New York : McGraw-Hill, 1997) : 22.
- 4) 圖書館問題研究會, 圖書館用語委員會(編)『圖書館學用語辭典』(東京:角川株式會社, 1982) : 653.
- 5) Durrance, John C. “Community Information Services an Innovation at the Beginning of It's Second Decade”, *Advances in Librarianship*, vol. 13 (1984) : 110.
- 6) Barugh, John, “Community Information & the Public Library,” *Journal of Librarianship*, (April, 1984) : 79-80

광범하게 적용되면서부터 정의나 서비스의 내용도 바뀌게 되었다. Croneberger와 Luck은 정보안내서비스가 “사회, 경제적 관점의 특수한 집단에게 제공하는 서비스가 아니라, 요구나 문제가 있는 사람들을 그들의 요구나 문제를 해결할 수 있는 서비스 기관으로 연결해 주는 적극적인 과정”⁷⁾이라고 정의함으로써 불특정 다수를 대상으로 하는 도서관 서비스의 이념에 맞게 표현하고 있다. Childers도 “요구가 있는 사람을 요구를 충족시켜 줄 수 있는 도서관 외부의 자원(서비스, 활동, 정보, 혹은 조언등)으로 손쉽게 연결시켜 주는 활동”⁸⁾으로 정의함으로써 위에서 언급한 ‘일반화된 서비스’를 지지하고 있다.

결론적으로 정보안내서비스는 전통적인 학술적 문제보다 일상생활과 관련된 정보를 중심으로 하며, 정보의 직접 제공과 적절한 기관으로의 안내 및 연결이라는 두 가지 관점을 동시에 내포하고 있고, 참고 툴로서 책자형 참고자료보다는 비책자형 자원파일에 의존하는 특별한 형태의 도서관 서비스라고 볼 수 있다.

2. 정보안내서비스의 필요성

정보안내서비스의 필요성은 이념적인 관점과 현실적인 관점으로 나누어 생각할 수 있다. 이념적 관점은 공공도서관은 본질적으로 일반 시민을 위해서 존재해야 한다는데 기반을 두고 있다.⁹⁾ 우리나라를 비롯한 미국, 영국 등의 공공도서관 설립 목표는 대개 교육, 정보, 문화, 여가에 두고 있으며, 특히 최근에는 문화적으로 생활의 질을 높일 수 있는 생활과 관련된 문화정보센터로서의 역할을 중시하고 있다.¹⁰⁾

공공도서관은 기본적으로 일반 시민의 다양한 일상적 요구를 충족시키기 위해 존재하는 것이지 학술적, 전문적 지식의 보급을 우선으로 하지 않는다. 그러나 대체로 공공도서관은 일정 수준 이상의 교육을 받은 ‘지적인 시민’, 나아가 학자,

7) Croneberger, J. R. & C. Luck, "Defining Information and Referral Service," *Library Journal*, 100 (1975) : 1984.

8) Childers, Thomas "Trends in Public Library I & R Services", *Library Journal*, 104.(1979) : 2036.

9) 조명희, 박준식 *op. cit.*, 192-193.

10) H. C. 켐벨,『공공도서관개발론』이병목(역) (서울:구미무역,1990) : 24.

전문가 집단을 위해 전문적인 서비스 위주로 운영되어 왔다. 이러한 현상은 당연히 시민들의 반발을 초래하게 되고 결국은 공공도서관과 시민을 유리시키는 요인이 된다.

이념적 관점의 또 다른 측면은 도서관 이용의 평등 실현에 있다.¹¹⁾ “사회 경제적인 여러 그룹간에는 도서관 이용에서 불균형이 존재한다. 어떤 비평가들은 이러한 불균형을 불가피한 순환으로 보고 있다…… 사서들은 정보해득자 즉, 정보에 밝은 사람들의 요구에 부응하는 일과 도서관을 이용하지 않거나 이용할 수 없는 나머지 시민에게까지 손이 미치도록 하는 일 사이에서 균형을 유지하는데 관심을 기울이고 있다. 사서는 단지 가끔씩 도서관을 이용하는 또 다른 사람에게 접근할 필요성도 인식한다. 정보안내서비스는 여러 요구와 보다 많은 사람에 대한 서비스 사이의 균형을 유지하기 위한 하나의 방법을 제공한다.”¹²⁾

현실적 관점에서의 필요성은 시민의 요구에 따라 확대된 도서관 서비스의 한 형태로서 비롯된다는 점이다. Donahue는 정보안내서비스의 필요성이 대두된 구체적 요인으로 ①도시 생활 환경의 급속한 변화는 전례가 없는 정보를 요구하며, ②사회적 관심은 진보된 정보 접근을 요구하며, ③많은 종류의 긴급한 정보 요구는 공공도서관의 자체 자료만으로는 쉽게 해결되지 않으며, ④공공도서관이 지역사회의 정보교환소(Information Clearing House)가 되기 위해서는 서비스 범위가 확대될 필요성이 있다는 4가지 요소를 들고 있다.¹³⁾

고도산업화 사회, 정보화 사회로의 이행은 필연적으로 사회와 가정 생활의 풍요와 정보화를 가져온다. 즉, 이러한 변화는 시민들로 하여금 생활 수준과 교육 수준의 향상을 통한 문화적 가치의 향유를 추구케 하며, 정보 획득 채널을 다양화시키게 된다. 시민들은 과거 공공도서관에서 도서를 이용하는데 중요한 가치를 부여해 왔지만 사실 도시 생활에 필요한 많은 종류의 정보 즉, 책을 통해 발견하기 어려운 일상생활과 관련되는 건강, 복지, 교육, 고용 등 실제 생활에 도움이

11) 조명희, 박준식, *op. cit.*, 193

12) Katz, William A. *Introduction to Reference Work*, vol. 2. *Reference Services and Reference Processes*. 5th ed. 노옥순, 김효정 공역, 『참고서비스와 참고과정』(서울 : 구미역, 1989) : 4

13) Donahue, Joseph C. “Planning for a Community Information Center”, *Library Journal*, 97 (1972) : 3284.

되는 실용 정보를 요구하게 되었던 것이다.¹⁴⁾ 독서는 이제 더 이상 대다수 시민들의 효율적인 정보 획득원이 되지 못하므로 공공도서관은 시민의 생활 수준과 교육 수준의 향상이 가져 온 문화적 가치의 향유가 도서관 이용을 통해 구현될 수 있도록 해야 한다. 시민의 세금에 의해 운영되는 공공 도서관은 새로운 고객들의 요구에 부응하기 위해 시민 생활의 향상에 이바지하는 ‘지역사회의 정보은행(Community Information Bank)’으로 전환하지 않으면 안돼는 것이다.¹⁵⁾

3. 정보안내서비스의 변천 과정

정보안내서비스는 구미 특히 미국, 영국을 중심으로 2차대전 이후부터 사회봉사기관에서 수행해 온 지역사회정보서비스(Community Information Service)를 도서관에 맞게 재편하여 도입하면서 구체화되기 시작했다. 그리고 공공도서관은 지역사회 정보서비스에 포함되는 다양한 서비스를 통합된 형태로 발전시켜 제공함으로써 지역사회와 밀접하게 연계된 역동적인 서비스 기관으로 변신하게 되었다.

정보안내서비스는 원래 영국과 미국에서 2차대전 후 사회봉사기관들이 특수집단을 위해 그들의 생활과 관계되는 다양한 정보를 제공해 주거나, 사회적으로 혜택을 받지 못하는 소외 계층을 대상으로 정보 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 사회봉사적인 측면에서 출발하고 있다.¹⁶⁾ 이러한 사회봉사기관들이 수행하는 서비스의 주요 기능은 사회적 혜택과 관계있는 복지 위주의 정보를 지역사회의 이용 가능한 사회봉사기관으로 부터 얻을 수 있도록 도와주는데 있다.¹⁷⁾

사회봉사적 측면에서 시행된 정보안내서비스는 제2차 세계대전 발발시 영국이

14) Croneberger, Robert *The Library as a Community Information & Referral Center*. (New York : Morehead State Univ., 1995) : 4.

15) Giuliano, Vincent E. “A Manifesto for Libraries”, *Library Journal*, 104. (1979) : 1839.

16) Tifft, Rosamond “The Growth and Development of Information & Referral in Library Services”. In : *Information & Referral Services*. ed. by M. S. Middleton & Bill Katz (New York : Haworth Pr., 1988) : 234.

17) O'Brien, Sarah F. *Information & Referral Services in Public Libraries*, (Chicago : Univ. of Chicago, 1983) : 9. (Masters Thesis)

설치, 운용한 시민상담소(CABx: Citizen's Advice Bureaux)의 역할에서 그 기원을 찾아볼 수 있다. CABx의 목적은 “개개인에게 정확한 정보를 이용 가능하게 하고 일상생활에서 일어나는 많은 문제들에 대한 전문적 조언을 제공하며, 정부에서 제공하는 서비스를 널리 이용하게 함으로써 시민들에게 유익한 도움을 주는 것이었다.”¹⁸⁾

한편, 미국은 1900년 이전에 정보안내서비스가 있었다고 알려지고 있으나 확인된 것은 없고, 영국과 마찬가지로 2차대전 이후 서서히 나타나기 시작했다.¹⁹⁾ 2차대전후 미국 노동부는 재향군인정보센터(Veterans' Information Centers)를 설립하여 전쟁에서 돌아온 군인들을 위한 정보교환소로서의 역할을 했다. 1949년에 이 센터는 폐쇄되었으나 특수한 고객을 상대로 특수한 주제의 정보를 제공하는 등의 역할이 도서관의 흥미를 유발시킨 동기가 되었으며, 공공도서관에서 이러한 서비스를 시행하는 직접적인 동기가 되었다.²⁰⁾

이러한 서비스의 공공도서관 적용을 처음으로 제안한 사람은 Kahn이다. 1961년 Kahn은 사회봉사적인 정보를 집중화하여 이를 제공할 기관의 필요성을 강조하고, 영국의 CABx를 모델로 한 근린정보센터(NIC : Neighborhood Information Center)의 설립을 제안하는 보고서를 만들었다.²¹⁾ 이 제안은 1970년대 초반에 구체화되기 시작했다. 1970년 메릴랜드 대학교에서 PIC(Public Information Center)를 개설하여 시민들에게 도서관 외부의 기관이나 자원에 접근할 수 있도록 하는 서비스를 시행했다.²²⁾

공공도서관 정보봉사를 정책적인 차원에서 체계적으로 추진한 예는 NIC 프로그램이다. 1972년부터 1975년사이 미교육부 도서관학습자원국(Office of Libraries Learning Resource, U.S. Office of Education)은 미국의 5개 대도시 즉 Atlanta, Cleveland, Houston, Detroit, Queens 등의 공공도서관이 컨소시움을 만들어 공

18) Kahn, Alfred J. *Neighborhood Information Centers* (New York : Columbia Univ. Press, 1966) : 16.

19) Childers, Thomas *Information & Referral : Public Libraries* (Norwood, N.J. : Ablex, 1983) : 2.

20) Bunch, Allan. *Community Information Services*. (London : Clive Vingley, 1982) : 29.

21) O'Brien, Sarah F. *op. cit.*, 8

22) Donahue, J. C. "Planning for a Community Information Center", *Library Journal*, 97 (1972) : 3284

공도서관의 정보안내서비스의 시행 가능성과 분관 도서관이 지역의 정보센터로서의 역할 가능성을 연구했다. 아울러 각 도시에 정보센터를 설립하기 위한 프로젝트를 세우고 그 명칭을 NIC(Neighborhood Information Center)라고 하였으며 부분적인 재정 지원을 했다.²³⁾ NIC의 중요한 목적은 공공도서관 봉사를 이용하지 않았거나 공공도서관에 대한 경험이나 지식이 없는 사람들에게 무료로 정보를 제공하고, 정보에 대한 부수적인 정보원을 제시해 줌으로써 도서관이 비전통적인 방법으로 시민들의 요구를 충족시켜 주는데 있다.²⁴⁾

이 프로젝트에서 가장 성공한 케이스는 디트로이트 공공도서관의 LINC (Library INformation Center)이다. LINC는 지역 내의 다양한 기관과 그 구성원들과의 전화 통화를 통해서 자원파일(resource file)을 만들고, 이들은 지역내의 각 기관에 보내 피드백, 제안 등을 요청했다. 그리고 개인적 문제의 안내봉사를 위해서 반드시 기관들과 협력을 한 후 상세한 안내를 제공했으며, 사서들은 개인적 상담은 하지 않았다. 이용자들은 LINC하의 이용 가능한 모든 정보에 대해 간단한 조언을 받았고, 결과 확인은 안내 봉사에 대한 정확성과 기관의 도움 정도에 한정되었으며 기존의 참고봉사에 통합 시행되었다.²⁵⁾

이 프로젝트의 시행을 통해 도서관은 지역사회 내의 다양한 기관과 협력하여 무관심했던 사회업무분야에서 많은 지식을 얻게 되었으며, 시정부, 사회봉사기관, 각종 단체로부터의 지원은 물론 도서관 자원을 지역사회에 폭넓게 보급시킬 수 있게 되었다.²⁶⁾

1980년대 들어 정보안내서비스는 자원파일의 구축과 유지 그리고 서비스 수단을 점차 전산화시키는 방향으로 발전되기 시작했다. 자동화된 자원파일의 성공적인 사례는 CIP, CRIB 및 PLDP에서 볼 수 있다. San Mateo County에 있는 Peninsula Library System의 CIP(Community Information Program)는 데이터베이스가 스텐포드 대학의 SPIRES (Stanford Public Information Retrieval Sys-

23) Childers, Thomas. "The Neighborhood Information Center Project," *Library Quarterly*, 46 (1975) : 276.

24) *Ibid.*, 278.

25) Seymour, Whitney N. *The Changing Role of Public Libraries*. (Norwood, N.J. : The Scarecrow Press, 1980) : 230-240.

26) *Ibid.* 242.

tem)와 결합되어 CIP 직원과 17개 도서관의 사서, 그리고 산마테오주 사회봉사국 직원들에 의해 검색되며, 지역사회 내의 이용 가능한 자원에 대해 이용자의 요구에 응답한다.²⁷⁾

CRIB(Community Resource Information Bank)은 L.A.내에 있는 5000개의 공공 및 사립 지역사회 정보원에 관한 포괄적인 마스터 파일을 가지고 서비스한다. 이 정보는 월간으로 갱신하여 최신성을 유지하고 검색과 재생산이 가능하며, 반년마다 디렉토리 형태의 「CRIB BOOKS」가 컴퓨터로 생산된다.²⁸⁾

공공 그리고 비공공분야를 막론하고 가장 표준적인 자동화된 파일을 구축한 도서관은 Colorado Springs에 있는 Pikes Peak 공공도서관의 PLDP (Pikes Peak Library District Program)이다. PLDP는 파일을 CALL, CLUBS, COURSES, CALENDAR 등 4종류로 분리하여 자동화했다. 이 중에서 1978년에 제일 먼저 시작된 CALL파일은 정보안내서비스의 표준적 개념에 가장 근접한 것이다. 이 파일에는 약 650개의 사회 봉사 기관의 목록이 수록되어 있으며 무료로 제공된다. 각각의 파일은 단일 시스템으로 운영되며, 가장 최신의 정보를 기반으로 하여 지역사회의 모든 연령층, 모든 계층의 정보 요구자에게 살아 있는 생활 정보를 제공한다.²⁹⁾

컴퓨터의 처리 및 정보통신 기술의 발전은 지역사회 자원파일의 자동화 이행을 촉진시켰으며, 이는 정보 접근의 신속성과 효율성으로 인해 정보안내서비스를 질적인 면에서 발전하도록 만들었다.

27) D'urso, Lawrence A. "The Application of Microcomputers to New I & R File : a Beginner's Experience," *RQ*, 21 (1981) : 146.

28) Shrader, Emelie J. "Community Information in the 80's : Towards Automation of Information and Referral Files," *RQ*, 21 (1981) : 146.

29) *Ibid.* 149.

III. 정보안내서비스의 유형과 수준

1. 서비스 유형

전통적 참고서비스는 도서관에 소장된 자원중 참고서비스의 수행과 직접 관련된 정보가 포함되어 있는 도서 형태의 참고자료, 그리고 인적 자원의 도움 등을 통해 이용자의 질문에 해답해 왔다. 그러나 사회와 생활 환경의 변화는 사람들로 하여금 폭넓고 다양한 정보를 필요하도록 만들고, 정보의 성격 또한 생활과 직접 관련이 있는 실용 정보 위주로 변화되고 있다.³⁰⁾ 이러한 내용의 정보는 도서관 외부의 사회 기관, 시민 단체, 정부 기관, 그리고 지역외 다른 지방의 사회조직들에 의해 생산되는 정보들로서 전통적 참고서비스에 이용되는 단행본이나 간행물, 시청각자료 등과 같은 도서관 자원들과는 다르다.

미국 Colorado Springs의 PPRLS(Pikes Peak Regional Library System)에서 시행한 각 자원파일별 서비스 유형을 보면 다음과 같다.

- ① CALL(Citizen's Action Line Limitless) : 인적 서비스 자료와 정부기관 자료
- ② COURSE : 파이크스 지역의 성인들을 위한 여가 활동 프로그램 및 과정에 대한 정보
- ③ CLUB : 지역사회내의 클럽과 기구의 이름, 주소, 접촉할 사람, 전화번호, 기능, 구성 인원수, 설립 날짜 등의 정보
- ④ CALENDAR : 지역사회와 도서관에서 시행하는 교육, 문화, 오락 행사에 관한 날짜, 시간, 행사지원기관, 주소, 비용, 전화번호 등의 정보
- ⑤ DAYCARE : 탁아소와 탁아 가정에 대한 정보.³¹⁾

이와 같이 정보안내서비스에서 제공되는 정보 유형은 전통적 참고서비스에서 제공되는 내용과는 성격이 다른 취업정보, 문화행사정보, 문화예술정보, 건강정보,

30) Baker, S. L. & E. D. Ruey, "Information & Referral Service, Attitude and Barriers : A Survey of North Carolina Public Libraries," *RQ*, 28, 2 (1988) : 243.

31) Childers, Thomas (1983), 95.

취미정보, 레저정보, 저축정보, 이재정보, 주택정보, 자기개발정보, 자녀교육정보, 부업정보, 쇼핑정보, 기상정보, 복지정보 등의 실용정보 위주로 구성되어 있다.

2. 서비스 수준

전통적 참고서비스가 대응적 서비스(reactive service)의 성격인 반면에 정보안내서비스는 예측서비스(assertive service)로 볼 수 있다. Childers는 공공도서관에서 제공할 수 있는 가장 포괄적이며 구체적인 서비스 수준을 일차적 서비스(primary service)와 부차적 서비스(secondary service)로 구분하여 제시했다.³²⁾

가. 일차적 서비스

- ① 간단한 정보제공(simple information giving) : 외부 자원에 대한 정보를 요구한 이용자에게 전화번호, 주소, 접촉할 사람 등과 같은 깊은 조사자를 요하지 않는 간단한 정보의 제공
- ② 복잡한 정보제공(complex information giving) : 이용자에게 외부 자원의 정보 내용, 인적 구조, 체계, 예산과 같이 특정 조사를 요하는 정보의 제공
- ③ 안내(referral) : 이용자를 외부 정보 자원으로 접촉하여 정보를 얻을 수 있도록 기관에 전화를 걸어 주거나, 기관과 약속을 정해 주는 등의 적극적인 안내나 연결해 주는 서비스
- ④ 공공자원파일 구성(constructing a public resource file) : 외부 자원의 정보를 이용자들이 이용할 수 있도록 목록을 수집하여 정보파일이나 명부를 만들어 제공한다.

나. 부차적 서비스

- ① 자원에 대한 조언 및 평가(advice & evaluation of resource) : 이용 가치가 있는 외부 자원에 대한 조언 및 평가를 제공한다.
- ② 결과확인(follow-up) : 이용자가 외부 자원으로부터 적합한 정보를 얻었는지 혹은 적절한 도움을 제공받았는지 확인한다.

32) *Ibid.* 16

- ③ 변호(advocacy) : 외부 자원으로부터 확실한 도움을 얻을 수 있도록 정보획득 과정에서 발생되는 장애 요소를 제거시켜 준다.
- ④ 환류(feed-Back) : 정보안내서비스를 통해 획득된 자료나 조사 결과로 주민의 요구를 분석하여 다시 지역사회 또는 사회 기관으로 환원하는 기능
- ⑤ 상담(counselling) : 외부 자원에 대한 정보 제공 또는 안내 외에 알콜중독, 정서불안, 가족분쟁과 같은 복잡한 개인적인 문제 해결을 위해 상담 또는 도움을 제공한다.
- ⑥ 교통제공(transportation) : 이용자를 외부 자원에 도달할 수 있도록 실질적인 교통 수단을 제공한다.
- ⑦ 동반(escort) : 이용자가 외부 자원에 접근하기 쉽도록 직원 중의 누군가가 함께 동행해 준다.

이상에서 제시된 서비스 수준이 모든 공공도서관에서 일률적으로 시행되기에는 반론의 여지가 있으며, 현재의 공공도서관 환경에 적합하지 않는 수준도 있고, 사서의 인식에도 차이가 있을 수 있다. 따라서 이상 제시된 서비스 수준을 모든 유형의 도서관에서 일률적으로 적용할 필요는 없고 도서관별로 상황에 맞게 선택할 필요가 있을 것이다.

IV. 정보안내서비스의 관리

정보안내서비스의 관리는 도서관이 위치한 지역의 환경과 특수성에 적합한 유형을 개발하는 것이 필요하다. 이는 정보안내서비스의 관리 형식이 일률적일 필요가 없으며, 도서관이 위치한 지역사회의 환경과 도서관 자체의 성격과 능력에 따라 다를 수 있음을 의미한다. 다음에서 정보안내서비스의 관리 방법을 시행 전의 단계, 계획단계, 시행단계, 평가단계로 나누어 설명하고자 한다.

1. 서비스 시행의 전제 요소

정보안내서비스를 도서관에서 도입, 시행하기 전에 사전에 점검해야 할 요소가 많다. 이런 요소에 대해 사전 검토가 치밀하면 할수록 서비스의 성공 확률은 높아진다. 성공적인 정보안내서비스를 시행하기 위해 필요한 전제 요소는 다음과 같다.³³⁾

- ① 지역사회 내의 자원에 대한 포괄적인 지식 : 지역사회 주민들이 필요로 하는 모든 지역정보 즉, 사회봉사기관, 각 주제 분야별 관련 기관, 긴급 편의시설, 인적자원 등에 대한 상세한 지식
- ② 정보안내 기술 : 적합하고 정확한 외부 자원으로 안내 또는 연결시켜 줄 수 있는 사서의 기술
- ③ 전문성 인식 제고 : 기관이 위치하고 있는 지역사회 주민에게 정보 제공자로서의 전문적인 이미지를 심어 주어야 한다.
- ④ 접근의 용이성 : 누구든지 언제 어디서나 도움을 요구할 수 있도록 다양한 접근점과 ‘핫라인’ 전화 등의 다양한 수단이 제공되어야 한다.
- ⑤ 결과확인 기능 : 제공되는 정보에 대해서는 책임과 평가가 뒤따라야 한다. 적극적인 결과 확인은 정확하고 완전한 서비스의 전달을 위해 필수적이다.
- ⑥ 현장 교육 : 사전 서비스 교육 뿐 아니라 현장 교육은 그들의 의무를 능률적이고 효과적으로 수행하기 위한 것이다. 교육의 내용은 정보를 제공하는 것과 경험적인 요소를 함께 포함한다.
- ⑦ 원거리 서비스 제공 : 단지 전화로 접촉될 수 있는 정보안내서비스는 이용자의 정확한 상태를 알 수 없기 때문에 서비스 능력이 제한된다. 따라서 사서는 이용자와 기관까지 동반해 주거나 또는 변호해 주는 서비스를 제공한다.
- ⑧ 홍보 : 이용 가능성 있는 잠재적 이용자들이 기관들과 어떻게 접촉할 수 있는가를 알 수 있도록 모든 매체를 통하여 꾸준히 대량으로 홍보하여야 한다.

33) Clements, Justin C. & Sandra L. Kyle, "A Look at I & R Service and Their Relationship to Local Libraries," *RQ*, 15 (1975) : 20-22.

그리고 기관의 대표자는 다른 기관, 조직, 지역사회 단체, 뉴스 매체, 그리고 관심 있는 시민들에게 그들의 서비스를 설명하기 위한 어떤 요청도 반갑게 받아들여야 한다.

⑨ 무료 서비스 : 이것은 정보 안내 기관이 이용자에게 비용이나 재정적 곤란이 없이 완전한 업무를 수행할 수 있도록 충분한 기금을 제공받아야 한다는 것을 의미한다.

이와 같은 일반적 속성 외에 공공도서관의 정보안내서비스가 성공적으로 시행되기 위해서는 다음과 같은 도서관 내부적인 요소가 해결될 필요가 있다.

- ① 상급 관리자의 관심과 지속적인 재정 지원이 이루어져야 한다.
- ② 주기적인 홍보가 이루어져야 한다.
- ③ 도서관내 기존의 서비스와 통합되어 실시되어야 한다.
- ④ 도서관 외부 기관과의 긴밀하고 적극적인 관계 유지와 협조가 필요하다.
- ⑤ 담당 직원은 지역사회 주민과 폭넓은 접촉을 할 수 있는 수단을 만들어야 한다.

2. 서비스 시행단계

가. 계획단계

1) 지역사회 정보 요구 분석

지역사회의 사전 정보 요구 분석은 서비스 지역 및 서비스 대상 이용자에 대한 분석과 도서관 자체의 분석을 종합하여 체계적인 자료가 수집되어야 한다.³⁴⁾ 사전 조사 분석은 직접적인 방법과 간접적 방법이 있으며, 직접적 방법은 현장 조사 방법으로 서비스 지역의 이용자를 대상으로 표본조사에 대한 설문지나 면담, 전화면담을 이용한다. 간접조사 방법은 각종 사회지표를 이용하는 방법으로 이용자 의 연령분포, 소득분포, 교육정도, 고용상태, 지리적 범위 등이 이용될 수 있다.

34) Childers, Thomas "The Neighborhood Information Center Project," *Library Quarterly*, 46 (1976) : 285-286.

2) 기관의 재정적 지원 유무

정보안내서비스의 시행에 있어서 기관의 재정 지원은 서비스의 성공을 위한 필수 조건이다. 상급 관리자의 의지와 새로운 서비스 제공에 대한 직원, 시설, 예산 등의 지원 유무가 사전에 심의되어야 한다. 지속적인 서비스 활동이 이루어지기 위해서는 도서관 정규 예산의 일부로서 별도 유지되어야 한다.

3) 기존 서비스와의 관계 정립

기존의 도서관 서비스(특히 참고서비스)와 정보안내서비스에는 직원의 관리와 교육면에서 뚜렷한 차이가 있지만 도서관의 사정에 따라 기존 조직과 통합 운영 할 수 있다. 기존의 서비스와 통합 시행하는 것은 도서관의 일상 업무의 일부분으로 시행되는 것을 의미한다.

4) 제공되는 서비스 수준의 결정

지역의 특성과 도서관의 여건을 고려하여, 일차적 서비스 수준(간단한 정보제공, 복잡한 정보제공, 안내서비스, 자원파일 제공)과 부차적 서비스 수준(조언 및 자원평가, 결과확인, 번호, 환류, 상담, 교통제공, 동반제공)에서 어느 정도의 수준으로 서비스할 것인가에 대한 범위를 결정해야 한다. 특히 자원파일 제공 서비스는 도서관 자체에서 구축할 것인지, 타 기관에서 이미 만든 자원파일을 공유할 것인지 사전에 결정한다.

5) 조직 구조 정립

흔히 공공도서관은 지역내에 분관 형식으로 분산되어 있거나 다수의 도서관으로 설립되어 있다. 따라서 정보 및 안내 시스템의 중요한 요인은 단일의 접근점으로 집중화 하는 것이 효율적이다. 집중화된 중심 도서관은 지역 내에 분산되어 있는 다른 도서관들이 정보서비스를 수행하기 위한 정보교환소의 역할을 한다.³⁵⁾

조직의 유형을 지역내 공공도서관간의 조직과 지역내 타 기관과의 조직으로 나누어 살펴보기로 한다.

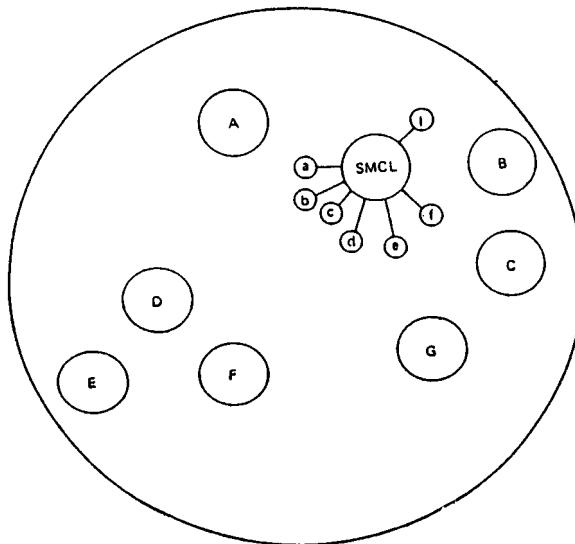
35) Croneberger, Robert "The Neighborhood Information Center," *RQ*, 12. 4(1973) : 344-345.

공공도서관간의 조직 구조

지역사회에는 여러 개의 도서관이 분산되어 있다. 도서관간의 긴밀한 구조적 조직은 정보안내서비스의 효율적 관리를 위해 효과적이다. 즉 지역의 대표 도서관이 집중적으로 정보를 수집하여 자원파일을 구축하면 타 도서관 및 분관들은 대표 도서관의 자원파일을 공유하고 각각의 도서관 및 분관에서는 지역의 특성에 맞는 정보를 추가 수집하여 제공할 수 있다. 또한 중앙관에서는 일괄하여 정보를 수집하고 수시로 갱신함으로써 정보제공의 일관성이 유지될 수 있다. 이러한 방법은 자원파일에 소요되는 인력, 비용 면에서 절감이 가능하다.

〈그림 1〉은 San Mateo County의 정보안내서비스 시스템인 PLS(the Peninsula Library System)의 조직 구조의 보기이다.³⁶⁾

〈그림 1〉 PLS(the Peninsula Library System) 구조



- * A,B,C,D,... : 산 마테오주의 자동화된 도서관,
- * a,b,c,d,... : 분관과의 조직 구조

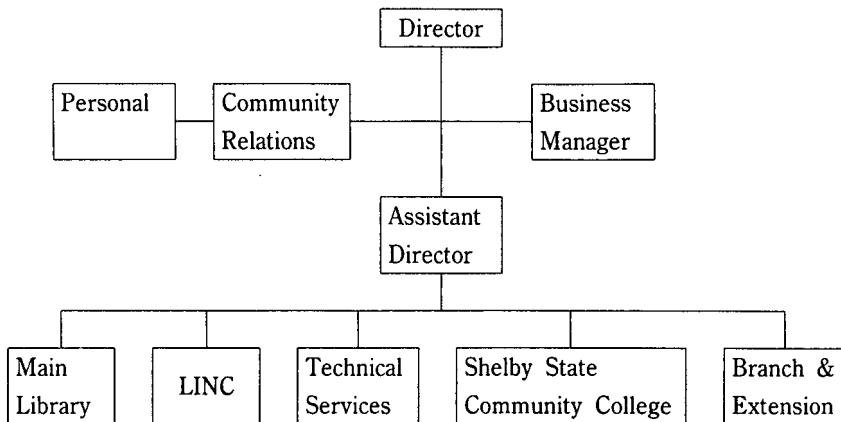
36) Childers, Thomas (1983) : 176.

공공도서관과 타 기관과의 조직 구조

정보서비스 시스템의 효율적 운영을 위해서는 지역 내의 외부 기관 즉, 정부 기관, 각종 조직 단체, 기타 정보생산기관 등과의 상호 유기적인 관계가 정립되어야 한다.

〈그림 2〉는 멤피스 시의 도서관 정보 센터의 조직 구조로서 지역내 타 도서관 및 기관들과 상호 협력한 조직 구조의 보기이다.³⁷⁾

〈그림 2〉 LINC(Library INformation Center)의 구조



나. 시행단계

1) 자원파일의 구축

자원파일의 구축은 정보안내서비스의 핵심이다. 자원파일의 구축 목적은 직원이 효과적인 그리고 효율적으로 정보를 찾을 수 있도록 지역사회 정보원에 대한 정보를 집중화한 것이다. 자원파일은 도서관 자체에서 구축하거나 다른 기관에서 이미 만든 데이터베이스를 공유하기도 한다. 도서관 자체에서 구축한 자원파일은 주기적으로 갱신 및 보완하여 최신성을 유지해야 한다.

37) *Ibid.* 84.

자원파일의 형태는 색인 카드형, 가제식 혹은 제본 형태의 출판물, 마이크로 피쉬, 마이크로 폼, 컴퓨터의 자동화된 온라인 자원파일 등이 있다.

자원파일의 기재 요소는 정보원의 전화번호, 이름, 주소, 서비스 혹은 활동 유형, 접촉해야 할 사람의 이름 혹은 담당 부서, 서비스 가능한 시간, 서비스되는 지리적 범위, 서비스 형태, 서비스 획득 방법, 물리적 접촉 방법, 서비스를 받을 수 있는 자격, 이외에 요금, 서비스되는 언어, 등의 요소가 기재된다.

자원파일의 접근 방법은 전화, 직접 방문, 정보통신, 서신 등으로 가능하다.

2) 직원 교육

정보안내서비스는 도서관이 전통적으로 존중해 오던 도서 형태 중심의 업무와는 성격과 방향이 다르다. 따라서 전문적, 비전문적 모두에게 직원 교육은 필수적이다. 정보안내서비스를 위한 직원 교육의 내용에는 다음과 같은 항목이 포함되어야 한다.³⁸⁾

- ① 정보 자료, 자료의 내용, 조직 방법, 분류 및 제시에 따른 지식
- ② 지역 내의 다른 기관들의 업무와 활동에 대한 이해와 인식 그리고 이를 기관으로 안내하는 방법
- ③ 조사 기술 : 전통적 도서관 참고서비스 기법 뿐만 아니라 사회조언기관과 독립된 조언기관에서 실시하는 교육에 참석하여 문제를 청취하고 분석하는 방법을 익힌다.
- ④ 지역 요구에 대한 조사 : 조직과 개인을 통해 획득된 정보 그리고 출판 자료를 이용하여 지역 프로필(profile)을 개발하는 방법
- ⑤ 서비스를 홍보하고 향상시킬 수 있는 기술 등

3) 홍보

서비스의 이용률 증가와 효율적 이용을 위해서 홍보 활동은 필수적이며, 중요한 성공 요인이 된다. 홍보 방법은 기존의 서비스 홍보와 병행 실시하거나 정보안내 서비스 단독으로 실시한다. 홍보의 수단에는 신문광고, 텔레비전, 라디오, 전단 혹은 팜플렛, 벽보 게시판, 직원 개인적 접촉 등을 이용할 수 있다.

38) Coleman, Pat, "Community Information Policy and Provision," *Aslib Proceedings*, 38 (1986) : 312.

다. 평가단계

정보안내서비스에서 제공되는 정보의 정확성과 효율성 측정은 최상의 실행을 위해 필수적이다. 측정은 정확성과 타당성이 있어야 하며, 제공된 서비스의 결과 확인(follow-up)과 각종 통계자료의 기록을 분석함으로써 가능하다. 이 두 과정을 약술하면 다음과 같다.

1) 결과확인

결과확인은 정확한 정보의 제공을 위해 필수적 과정이며 외부 기관의 정보서비스와 차이를 확인할 수 있고 이를 통해 새로운 계획을 세울 수 있다. 결과확인의 방법은 이용자 개개인을 대상으로 다음의 항목을 확인한다.

- ① 요구한 서비스를 정확하게 제공받았는지 확인한다.
- ② 안내 및 연결서비스가 정확했는지 확인한다.
- ③ 이용자가 서비스를 용이하게 받을 수 있도록 충분한 자료를 제공받았는지 확인한다.
- ④ 안내 및 연결서비스를 받은 이용자 혹은 기관으로부터 서비스를 향상시키기 위한 제안이 있었는지 파악한다.

2) 통계자료 분석

정보안내서비스의 시행 과정에서 얻어진 다양한 통계자료의 분석은 향후의 정보서비스 방향을 결정하는데 도움이 된다. 분석 가능한 통계자료는 이용자 성별, 연령, 교육 정도, 질문 수, 질문 방법, 질문 내용, 제공된 서비스 유형, 질문에 소요된 시간, 안내서비스 수, 정보안내서비스를 이용하게 된 과정 등이 있다.

이상 논의된 정보 및 안내봉사의 전체를 간단하게 정리하여 표로 나타내 보면 다음과 같다.

〈표 1〉 정보안내서비스의 프로필(profile)

구분 측면	소극적인 면(low profile)	적극적인 면(high profile)
봉사수준의 제공	<ul style="list-style-type: none"> * 간단한 정보제공 * 복잡한 정보제공 	<ul style="list-style-type: none"> * 간단한 정보제공 * 복잡한 정보제공 * 정보원에 대한 조언 * 결과확인 * 이용자 요구에 대한 응호 * 자원파일 보유 및 기관 및 인적 파일(번역가, 자원봉사자, 강연자 등) 보유
타 기관과의 관계	<ul style="list-style-type: none"> * 타 I&R 혹은 봉사기관과 접촉하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> * 타 기관의 I&R 자원파일의 구축에 도움을 제공 * 회의를 주재하고 I&R 프로젝트를 위한 기금을 찾고 자료를 발간하는 등의 협조 유지
해당 도서관에 대한 타기관의 시각	<ul style="list-style-type: none"> * 타 기관들은 지역 공공도서관이 I&R봉사를 제공하는 것을 모르며, 아울러 제공하지 않는 것으로 인식함 	<ul style="list-style-type: none"> * 공공도서관은 타 I&R기관으로부터 중요한 I&R봉사기관으로 인식되며 타 기관을 도운다.
I&R 직원	<ul style="list-style-type: none"> * 정규 도서관 직원이 I&R 업무를 한다. * I&R 직원은 I&R에 대한 교육을 받지 않았으며, 사회봉사 경험도 없음 * I&R은 관장아래의 서열 3-4에 있는 낮은 지위의 사서가 감독 * I&R은 단지 주된 분야에서 이용이 가능 	<ul style="list-style-type: none"> * I&R을 위한 6명 정도의 신규 직원이 채용됨 * 모든 직원은 I&R에 대해 공식적 교육을 받음 * I&R 직원은 사회봉사의 경험 또는 훈련을 가지고 있음 * I&R은 도서관의 모든 분야에서 이용이 가능 * I&R은 도서관장이 감독

구분 측면	소극적인 면(low profile)	적극적인 면(high profile)
자원파일	<ul style="list-style-type: none"> * 자원파일은 이용하지 않는다 * 50개 미만의 정보원을 수집한 카드파일이 있음 * 자원파일에는 정보원의 이름, 주소, 전화번호가 기입 * 잘못된 정보원 기입은 업무처리 과정에서 나타나는 것만 수정 	<ul style="list-style-type: none"> * 자체 자원파일을 구축 * 수천 가지의 정보원을 포함한 색인카드, 마이크로피쉬, 가제식 출판물 형태, 온라인 등의 파일을 유지한다. * 각 정보원에 관한 세부적 정보가 기입된다. 회의 날짜, 사무실의 공식적 명칭까지 기입 * 정보원은 연 3회 확인, 수정
I&R 평가	<ul style="list-style-type: none"> * 통계를 보관하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> * I&R 질문 수, 주제, 질문 형태, 안내 건수, 결과 확인 건수, 소요된 시간 등의 통계를 보관
I&R 관리	<ul style="list-style-type: none"> * I&R의 정책은 위원회의 이사들에 의해 결정된다. * I&R은 조직의 하부 구조에 랭크된다. * I&R은 대부분의 직원이 사회업무로 생각한다. * I&R은 도서관 서비스에서 최하위 순위에 있다. * I&R을 위한 증가된 예산이 없으며 분리된 예산을 가지고 있지 않다. * 도서관은 I&R 네트워크에 참가하지 않는다. 	<ul style="list-style-type: none"> * I&R 제공 결정은 공식적인 이용자 요구 평가와 이미 시행하고 있는 다른 도서관 혹은 문현이나 협의를 통해 결정 * I&R은 조직내의 상위 구조에 있음 * I&R은 도서관 업무의 일부분으로 간주됨 * I&R은 도서관의 다른 봉사보다 우위에 있음 * I&R의 운영 자금은 정규 예산에 포함 * 모든 I&R 지원금은 도서관의 정규 기금에 충당 됨 * I&R의 홍보는 다양한 미디어를 통해 실시된다. * I&R 네트워크는 도서관 I&R 서비스의 주요한 관건이다.

V. 결 론

이상에서 정보안내서비스의 의의, 유형과 수준, 관리방법 등에 대해 살펴보았다. 정보안내서비스는 도서관을 잘 이용하지 않는 일반 시민을 대상으로 일상 생활 정보를 중심으로 서비스하며, 단지 정보를 줄 뿐만 아니라 정보원을 안내하거나 연결시켜 준다는 점에서 기존의 정보서비스와는 다른 형태의 서비스이다. 따라서 대부분의 도서관에서는 전통적인 도서관 서비스의 범위를 벗어나는 것이라 생각하여 도서관 서비스의 일부로 편입되는 것을 반대할 가능성이 높다.

그러나 궁극적으로 도서관은 이용자자를 위해 존재하고 이용자의 요구에 근거해 운영되어야 한다는 관점에서 볼 때 정보안내서비스는 당연히 도서관 서비스의 일부로 도입되어야 한다. 아직까지 우리나라의 도서관계에서는 매우 제한되게 정보안내서비스가 시행되고 있으나 다행스럽게도 최근 도서관 이념이 이용자 중심으로 전환되는 과정에 있고, 도서관 이용 계층이 과거의 전문가나 학자 집단으로부터 일반시민으로 이동되는 과정에 있어 정보안내서비스의 도입 가능성을 매우 밝게 해 주고 있다.

정보안내서비스가 다수의 도서관에서 광범하게 시행된다면 도서관은 지금의 모습과 상당히 다른 평가를 받게 될 것이다. 대부분의 공공도서관은 시민의 세금에 의해 운영된다. 따라서 도서관이 시민의 요구에 근거해 운영됨으로써 도서관이 시민의 일상생활과 불가분의 관계를 갖게 되고, 이는 곧 도서관에 대한 시민의 지지를 높이게 된다. 이는 곧 정책의 우선 순위에 도서관이 우선적으로 고려 될 수 있음을 의미하며, 도서관이 변화하는 사회에 적응하고 사회의 한 유기적인 성장하는 조직체로 계속해서 발전하기 위한 하나의 동기가 될 것이다.