

영국 공공도서관의 심리사회적 지원에 관한 연구

: 직원 인식 및 교육 중심으로

선정 논문

Article



Prepared for service? A mixed-methods study on psychosocial support in the UK public library, with a focus on staff perceptions and training

Journal of Librarianship and
Information Science
2026, Vol. 58(1) 106–124
© The Author(s) 2024
Article reuse guidelines:
sagepub.com/journals-permissions
DOI: 10.1177/09610006241288552
journals.sagepub.com/home/lis

Charlotte A Taylor

Medway NHS Foundation Trust, UK

Anoush Simon

Aberystwyth University, UK

Abstract

This mixed-methods study considers the ways in which the public library is increasingly supporting the mental, emotional and social – or ‘psychosocial’ – needs of individuals within its local communities; reflecting on an emerging body of US research which is exploring this topic. This research aimed to determine how prepared UK public library services are to support the psychosocial needs of users, with a focus on staff perceptions, confidence and training. The research identified the psychosocial services and relevant staff training currently taking place in Southeast England, through an online survey with public library staff. This data provided a background of understanding, before in-depth, semi-structured interviews were completed with nine public library staff within one library service, to uncover staff perceptions and attitudes around this area of work. The quantitative and qualitative data revealed findings which largely reflected the research that has taken place in the US. Public library staff are committed to delivering psychosocial support by providing information, signposting, delivering library groups and activities, and showing compassion to users. However, staff experience feelings of uncertainty around this work, particularly when responding to users with complex needs or those in crisis, and they have a strong desire for more targeted training in this area. This paper concludes that this aspect of modern public library work necessitates the development of targeted staff training and further research in this area.

Keywords

Covid-19, library training, library staff, library users, loneliness, mental health, psychosocial needs, public libraries, wellbeing, social inclusion

선정 논문

제목

Prepared for service? A mixed-methods study on psychosocial support in the UK public library, with a focus on staff perceptions and training

(서비스를 위한 준비가 되었는가? 영국 공공도서관의 심리사회적 지원에 관한 혼합 방법론 연구 : 직원 인식 및 교육을 중심으로)

저자 Charlotte A Taylor & Anoush Simon

학술지 Journal of Librarianship and Information Science

선정 이유

- 01 관심 분야 (공공도서관의 심리사회적 지원)
- 02 혼합연구방법론 적용 사례
- 03 심리사회적 지원에 관한 논의

핵심 개념

심리사회적 (Psychosocial)

- 환자 삶의 사회적 및 심리적 측면 모두를 포함하거나 이와 관련된 것
(출처: 옥스포드 간호학 사전)
- 개인이나 상황의 심리적 및 사회적 측면 모두를 지칭하는 용어
(출처: 옥스포드 작업과학 및 작업치료 사전)
- 조작적 정의 (문헌정보학 프레임워크에 적용)
: 공공도서관 분야에서 지역 사회 내 개인들의 다양한 정신적, 정서적, 사회적 요구와 이를 지원하는 것을 목적으로 하는 일련의 도서관 활동 및 서비스를 포괄하는 개념

핵심 개념

커뮤니티 허브 (Community hub)

- 지역 사회가 이용할 수 있는 지역 활동, 서비스 및 시설의 중심지가 되는 장소
(Thomson & Murray-Sanderson, 2017)
- 커뮤니티 허브의 두 가지 축 (ibid.)
 - ① 공공 부문 주도형 : 행정 및 복지 서비스의 통합
 - ② 지역 공동체 주도형 : 주민 참여형 (문제 해결을 위한 조직과 연대가 필요)
- 사례: 반즐리 페니스톤 도서관 (Barnsley Penistone Library)
<https://library.re.kr/penistone-library-reopening-refurbishment-community-hub/>

핵심 개념

커뮤니티 허브 (Community hub)

- 공간 개편의 핵심은 이용 편의, 어린이 친화성, 지역서비스 통합이다.

기사와 반즐리 의회 자료를 종합하면 새 공간에는 어린이 구역, 새 가구와 서가, 지역사 자료 접근 개선, 초고속 광섬유 인터넷망, 그리고 가족지원과 보건, 상담, 경찰 기능이 함께 들어선다. 공식 안내문에는 청소년 서비스, 패밀리 허브, 국민보건서비스 조산팀, 0세부터 19세 대상 공공보건 간호서비스, 성인학습과 상담 기능, 시민상담소까지 포함된다고 나온다. 즉 이 도서관은 장서 중심 시설에서 생활지원 접점으로 성격을 넓혔다.

연구 질문

- 4명 중 1명이 정신건강 문제를 경험 (McManus et al., 2009),
- 코로나19로 인해 공공 서비스 전반에 걸쳐 사회적 정신 건강과 사회적 지원의 중요성을 강조하게 됨 (Booth, 2022; Bell et al., 2022; Watts et al., 2022)
- 도서관 서비스의 44%가 생계비 위기를 겪는 사람들을 돕기 위한 서비스 수요의 증가를 경험 (Libraries Connected, 2022)

심리사회적 지원 필요성 증대

하지만, 이에 대한 도서관 직원의 태도와 자신감에 대한 연구는 부재

연구 질문

질문 영국 공공도서관 서비스는 이용자의 심리사회적 요구를 지원할 준비가 얼마나 되어 있는가?
(직원들의 인식과 교육을 중심으로)

목적 ① 영국 공공도서관에서 어떤 심리사회적 지원 서비스를 제공하고 있고, 직원들에게는 어떤 유형의 교육이 제공되고 있는지 파악

② 이러한 업무에 대한 직원들의 인식과, 수행 측면에서 어느 정도의 자신감을 느끼는지 파악

연구방법 : 혼합연구방법론

오은주. (2008). 혼합연구방법론(Mixed Methods): 정성적, 정량적 방법을 교차시키기. 국토, 132-141.

혼합연구방법론은 정량적 방법과 정성적 방법을 모두 사용하면서 두 연구방법의 장점은 취하고 약점을 보완하기 위해 시도되는 연구방법

- 연구 질문이 정성적 혹은 정량적 방법 하나만으로 충분히 답할 수 없을때 선택
- 미지의 영역을 정성적으로 탐구한 후, 그 결과를 정량적 분석을 통해 영향력을 결정하고자 할 때 사용
- 정량적 분석 결과를 심층적으로 설명하기 위해 인터뷰 등을 추가
- 정성적으로 발견된 지표를 계량적으로 검증하고자 할 때 사용

주의할 점

- 정성적 자료와 정량적 자료를 언제, 어떻게 결합하는 것이 최선일지 고민해야 함
- 서로 결과가 다르게 나타날 경우 어떻게 해석하고 결론을 내릴지 결정하는 데 어려움을 겪을 수 있음

연구방법 : 혼합연구방법론

본 논문에서는 **연구 결과의 완전성**을 확보하기 위해 사용

- **설문조사**로 심리사회적 서비스의 종류와 사서 대상 관련 교육 현황 등을 파악
폐쇄형 질문을 통해 서비스 빈도와 교육 경험 등의 양적 자료를 얻고
개방형 질문을 통해 사서들의 초기 인식을 확인하는 질적 자료 수집
- 이후, **반구조화된 심층 인터뷰**를 통해 사서들이 현장에서 느끼는 불확실성이나 교육에 대한 갈망 등 풍부한 질적 데이터를 확보함
- ▶ **양적 데이터만으로 알 수 없는 사서들의 복잡한 심리를 질적 데이터로 보완**

연구결과

① 도서관 직원 설문조사

심리사회적 지원 서비스 유형 (원문 p.111-112; 번역문 p.16-17 참고)

독서치료 프로그램

독서클럽/독서모임

치매 지원 그룹

주거 관련/구직/법률 조언 및 지원

보건 서비스 또는 건강 검진을 위한 도서관 공간 제공

중앙/지방 정부 서비스 및 부서로의 안내/연계

사회적 처방 프로그램, 자립 생활 지원을 위한 자조 계획 등

▶ 모든 선택지가 최소 한 명 이상의 설문 참여자에 의해 선택됨

연구결과

① 도서관 직원 설문조사

심리사회적 지원 관련 직원 교육 유형 (원문 p.112; 번역문 p.18-19 참고)

취약 계층 보호(Safeguarding) 교육

치매/장애/학습장애 및 자폐 인식 개선

지역사회 서비스 안내 및 연계

지방/중앙 정부 서비스 및 부서 안내

사회복지교육 등

모든 참가자는 어떠한 형태로든 교육을 받은 경험이 있음

취약계층 보호 교육이 가장 빈번하게 선택됨

정신 건강 지원 및 서비스 분야 & 특정 이용자 인식 개선 교육 희망

연구결과

① 도서관 직원 설문조사

이용자 상호작용 및 시나리오

- 38명 중 11명이 매주 위기 상황에 처한 이용자를 마주함
- 그러나, 19명(50%)이 정신 건강 또는 사회 복지 서비스로의 안내를 거의 하지 않는다고 답변

직원들의 평가 및 판단

- 위기 상황 이용자 지원 시 직원의 자신감 정도 조사에서 대부분이 어느정도 자신감을 갖추고 있다고 답변 (하지만, 매우 자신있다는 없음)
- 대부분 지역 정신 건강 및 사회 복지 서비스에 대한 지식을 갖추고 있으나, 관련 정보가 원활히 배포된다고 생각하지는 않음

연구결과

② 도서관 직원 인터뷰

이용자의 요구

- 이용자의 요구가 광범위하며, 지역사회의 인구통계학적 특성을 이해하는 것이 중요하다고 함
- 이용자 대응에 대해서는 각기 다른 반응 (예: 특정 분야에서 자신감, 부족함)
- 심리사회적 요구가 있는 이용자 중 '까다롭고 공격적인' 이용자를 마주한 적이 있으며, 이런 유형의 이용자를 대응하기 위한 교육이 필요하다고 주장

심리사회적 요구 지원에 있어 공공도서관의 역할

- 공공도서관이 대중의 심리사회적 요구를 지원하는 데 중요한 역할을 수행해야 한다고 생각함. (환영받는, 무료의, 그리고 안전한 공간)

연구결과

② 도서관 직원 인터뷰

심리사회적 요구가 있는 이용자에 대한 직원의 대응

- 이용자가 어떤 직원을 만나느냐에 따라 다른 수준의 서비스를 경험함
- 심리사회적 지원 업무 전반에 대한 불확실성 때문에 서비스 제공에 미흡함을 경험함

기술, 지식 그리고 교육

- 교육의 격차와 추가 교육에 대한 열망이 있음 (정신 건강에 관한 심화 교육의 필요성 강조)
- 현장 실무를 통한 학습을 과도하게 의존하는 경향을 비판
- 뛰어난 대인관계 기술, 공감, 그리고 고객 케어가 현대 사서에게 필수적이라는 점에 전원 합의가 이루어짐

연구결과

② 도서관 직원 인터뷰

심리사회적 요구가 있는 이용자의 정보 안내 및 연계

- 외부 서비스 안내 경험이 많음
- 효과적인 연계 서비스를 제공하지 못해 어려움을 겪음

공공도서관에서의 정신 건강 지원

- 정신 건강 지원 서비스에 대한 열정이 있음
- ‘리딩 웰’ 제도의 활용 가능성에 대한 언급
- 그러나, 장서 전시 방식과 관련하여 논의가 있음 (낙인 효과 우려)
- 독서가 주는 전반적인 이점에 대해서 긍정적인 의견이 많음
- 도서관은 외로움과 고립을 겪는 사람들에게 유용한 공간이 될 수 있음

연구결과

② 도서관 직원 인터뷰

아웃리치, 파트너십 및 외부 지원

- 지원 서비스 강화를 위해 외부 지원 서비스에 대한 높은 열망을 보임
- 하지만, 예산 감축으로 인해 연계해 줄 기관이 사라짐
- 이전에는 비교적 전문적으로 조직되어 있었으나, 코로나19 이후로 완전히 복구되지 않아 서비스 제공에 문제가 있음

코로나19가 공공도서관에 미친 영향

- 역설적으로 공공도서관의 업무가 대중화되는 계기가 되었음
- 코로나19로 인해 기존 이용자들을 잃게 된 것에 대한 우려를 포함

연구결과

② 도서관 직원 인터뷰

부수적 주제

- 커뮤니티 허브 모델로 인해 도서관 서비스에 대한 기대치가 높아짐
- 의회 업무(대민 행정 업무)에 대한 어려움을 겪고 있음
- 전통적인 업무를 수행할 시간이 부족해지고 있음
- 도서관 성격의 변화로 인해, 도서관 직원 채용에 관련해서 어려움을 겪음

정리

영국 공공도서관 사서들은 심리사회적 요구가 있는 이용자를 도울 마음의 준비는 되어 있으나, 관련 교육의 부족으로 인해 적극적으로 임하지 못하고 있음

- ‘커뮤니티 허브’ 모델 적용과 코로나19 이후로 심리사회적 요구가 증가
- 관련 업무에 관한 지식은 갖추고 있으나, 정보가 제대로 공유되지 않고, 제대로된 교육이 부재하여 직원 개개인의 역량 차이가 심해 서비스의 불균형에 대한 우려가 있음
- 여러 계층에 대한 이해, 정신건강/장애 등에 대한 인식 교육을 특히 갈망함

토론거리

① 영국의 도서관은 아웃리치 활동과 공동체 형성 노력을 위해 계속해서 발전해왔으며, 현재 **'커뮤니티 허브'** 모델을 채택하여 **대민 행정 서비스를 공공도서관에서 제공하는 것이** 보편화 되어 있습니다. 해당 서비스는 **'한 지붕 다 가족'**의 형태로 진행되며, 사서가 이용자를 맞이하고 전문적인 서비스가 필요할 경우 도서관 건물에서 근무하는 시청 직원, 사회복지사를 연계합니다. 미국에서도 공공도서관에 사회복지사를 배치하는 것을 확장하고 있으며, 국내에서는 사회복지기관과 연계하여 프로그램을 진행합니다.

- 공공도서관에서 심리사회적 서비스를 제공하는 것에 대하여 어떻게 생각하시나요?
- 또한, 공공도서관에 사회복지사 및 시청 직원을 배치하는 것에 대하여 어떻게 생각하시나요?

토론거리

※ Whole Person Librarianship (사회복지사 배치 공공도서관 위치 제공)

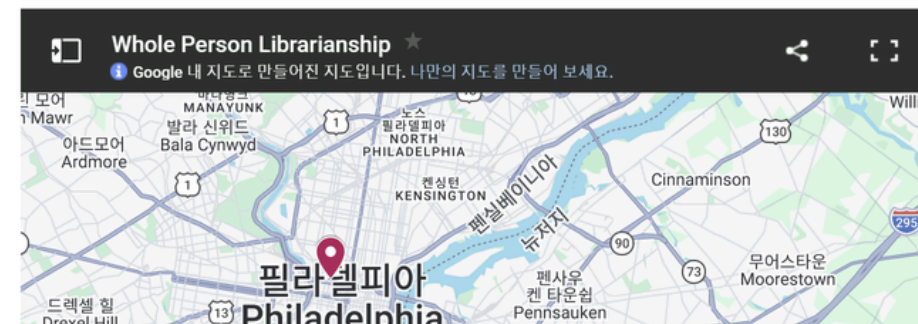


Whole Person Librarianship

- The Hub for Library-Social Work Collaboration -

HOME ▾ WPL BOOK ▾ JOIN E-MAIL LIST RELATED SITES AND GROUPS BLOG MAP CONTACT WPL

Welcome!



Where to start:

- [Join the WPL email list](#) to connect with colleagues from around the world.
- Visit [the WPL interactive map](#) to see where collaborations happen.
- [Contact us](#) with any questions or comments.

토론거리

※ 국내 공공도서관 사례

경북도서관, '마음 쉽 도서관' 심리지원 서비스

정안진기자

등록일 2023-03-21 18:42 게재일 2023-03-22 11면

매월 둘째·넷째 목요일
정신건강 검사·상담 진행

[예천] 예천군은 23일부터 매월 둘째, 넷째 목요일 경북도서관에서 '마음 쉽 도서관'을 운영한다.

이번 프로그램은 보건소 정신건강복지센터에서 운영하는 찾아가는 심리지원 서비스이다.

오는 10월 26일까지 매월 둘째, 넷째 목요일 오후 2시부터 4시 30분까지 경북도서관 1층 독서문화실에서 진행된다.

검사 항목은 우울, 불안, 스트레스 등 누구나 겪을 수 있는 문제를 다룰 예정이다. 특히, 정신건강 전문요원 자격을 가진 상담사가 개인별 정신건강 검사 후 상담을 해준다.

구미시립중앙도서관-금오종합사회복지관, 독서·복지 협력 맞손

구미시립중앙도서관, 취약계층 맞춤형 프로그램 본격 추진

황지현 기자 news5530@naver.com | 등록 2026년04월07일



토론거리

- 국내 공공도서관에서 '대민 행정 서비스' 제공하게 된다면 어떤 형태로 하는 것이 좋을까요?

커뮤니티 허브

- 원스톱 복지 실현
- 정보 소외 계층 대상 행정 정보 접근성 강화
- 도서관 정체성의 혼란 (정숙함 vs. 행정 업무 대기 공간)
- 사서 업무의 과부화

레퍼럴 및 연계 프로그램

- 물리적 통합 없이 지역 사회 네트워크 구축만으로 도입 가능
- 다른 형태에 비해 사서 업무가 비교적 적음
- 지역사회 네트워크에 의존 (업무 떠넘기기)
- 이용자가 연계 서비스를 받기 위해 직접 이동해야 함

사서 전문성 강화

- 고품질 서비스 제공 가능
- 사서의 전문성 강화
- 높은 비용과 시간이 소요됨 (사서 재교육, 전문 인력 채용)
- 기존 전문직 영역과의 권한 및 역할 갈등 발생 가능성

토론거리

② 연구 결과, 사서들은 심리사회적 지원 서비스를 위해 **공공도서관 현장에 더욱 밀착된 교육에 대한 필요성을** 제기했습니다. 해당 연구에서는 사서들은 구체적으로 **정신 건강, 사회적 소외 계층과의 상호작용, 장애/치매 인식 교육**을 희망했습니다.

- **현실적으로 사서들에게 어떤 형태의 교육을 제공하는 것이 좋을까요?**
- 예: 사례 기반 시뮬레이션 및 롤플레잉, 전문가 초청 특강, 함께 대응 매뉴얼 제작하기 등

토론거리

③ 도서관은 누구에게나 열려 있고, 낙인에서 자유로운 공간입니다. 따라서, 사서는 도서관에 들어오는 모든 이용자들의 요구와 질문에 응답해야 합니다. 이러한 사서의 역할에 기반하여 ‘심리사회적 요구’에 사서는 당연히 응답해야 한다는 논리로 이어집니다. (계속)

“I’m Not a Social Worker”: An Information Service Model for Working with Patrons in Crisis (Lynn Westbrook, 2015)

- 개인적 위기는 고정된 것이 아닌 상호 연관된 여러 문제가 얽힌 하나의 과정이므로, 이용자의 단편적인 모습만을 보고 라벨링을 하는 것은 지양해야 함
- 라벨링으로 인해 낙인이 발생하면 도움을 피할 수 있음
- 사서는 해결책을 제시하는 것이 아닌 정보를 통해 간접적으로 위기 상황에 놓인 이용자가 자아 정체성을 긍정적인 방향으로 전환할 수 있게 도와야 함

토론거리

③ 하지만, 심리사회적 지원 서비스는 낙인 효과를 완전히 피할 수 없어 보입니다.

세이프 플레이스 제도 : 도움이 필요한 사람들을 위한 조용하고 안전한 공간 제공
(<https://www.safeplaces.org.uk/search/>)

리딩웰 프로그램 : 공공도서관이 근거 기반의 전문 도서 목록을 제공하여 지역사회 구성원의 정신건강과 안녕을 지원 (소규모 분관일수록 이용자가 특정 컬렉션 앞에 서는 것만으로도 낙인이 발생할 위험이 큼)

이렇게 공공도서관에서 직원 혹은 다른 이용자들에 의해 낙인이 발생할 수 있는 심리사회적 지원 서비스가 제공되고 있으며, 대민 행정 서비스로 인해 낙인 효과가 일어날 가능성이 높아집니다. **도서관의 서비스 효율성(접근성)을 위해 이용자의 익명성(낙인 방지)을 어느 정도 희생하는 것이 정당화될 수 있을까요? 혹은 낙인이 우려되는 서비스는 도서관 내에서 완전히 분리되어야 할까요?**

감사합니다
