

매스커뮤니케이션의 관점에서 본 도서관과 사회

A relationship between the library and society from the masscommunication perspective

조 찬 식

동덕여자대학교 문헌정보학과

Chansik Cho

Dep't of Library and Information Science, Dongduk Women's University

사회적 기구로서 도서관은 그 사회의 필요에 의해 생겨났으며 그 사회의 변화에 일조함으로써 사회화 과정인 매스커뮤니케이션의 한 체계를 구성하고 있다. 본 연구는 도서관과 사회의 관계를 매스커뮤니케이션의 관점에서 이해하기 위하여 도서관과 매스커뮤니케이션의 이론적 관계를 살펴보고, 설문조사를 통하여 도서관의 사회적 역할에 대한 분석을 한 뒤, 이를 바탕으로 도서관이 사회적 역할을 다할 수 있는 방안을 찾아봄으로써 도서관과 사회와의 관계를 이해·증진시키는 데 그 목적이 있다.

I 서론

현대사회의 지식과 정보의 가치가 점점 크게 인식되면서 이러한 지식과 정보를 보존하고 이용 가능케 하는 도서관의 의미가 더욱 각별해지고 있다. 사회적 기구로서 도서관은 사회의 필요에 의해서 생겨났으며 사회의 존립을 위한 하나의 기구로서 그 역할을 하여야 하며, 이러한 도서관의 역할은 도서관과 사회의 관계 속에서 이해되어 져야 한다.

도서관과 사회의 관계를 이해하는 하나의 방법은 매스커뮤니케이션의 관점에서 이해하는 것이다. 하나의 사회화 과정으로서 매스커뮤니케이션은 사회와 그 산물에 대한 관계를 설명하여 도서관이 사회적 기구로서 역할을 하는 실제와 방향을 제시하는 데 그 중요성이 있다.

이에 본 연구는 도서관과 사회의 관계를 매스커뮤니케이션의 관점에서 이해하기 위하여

도서관과 매스커뮤니케이션의 이론적 관계를 살펴보고, 설문조사를 통하여 도서관의 사회적 역할에 대한 분석을 한 뒤, 이를 바탕으로 도서관이 사회적 역할을 다할 수 있는 방안을 찾아봄으로써 도서관과 사회와의 관계를 이해·증진시키는 데 그 목적이 있다.

II 도서관과 매스커뮤니케이션

도서관이란 구조적으로 지식과 정보 그리고 그 사회의 문화가 어우러져서 시간을 초월한 세대간의 전승에 기여하는 사회적 기구이다. 이러한 문화전승의 전달매체는 시대에 따라 변해왔지만 도서관은 본질적으로 사회적 도구로서의 역할을 다함에 그 존재의 가치가 있다.

이러한 도서관은 사회에 대해 다음과 같은 두 가지 기능을 갖고 있다. (Reith, 1984) 첫째, 도서관의 보존의 기능이다. 당대의 지식과

사상, 정보를 수집하고 보존함으로써 그 사회의 문화적 체계를 유지하는 것이다. 이러한 도서관의 저장기능은 사회적으로 필수불가결한 것이며 그 중요성은 역사적으로 강조되어 왔다. 더구나 인쇄매체 뿐만 아니라 전자매체 등 다양한 매체의 등장으로 이러한 보존기능은 더욱 다양하고 방대해졌다. 이런 관점에서 도서관이란 다른 문화 보존기구와 함께 사회성립의 기본 전제조건이라 할 수 있다. 그것은 지식과 사상의 보존이 체계적으로 보존되지 않는 사회란 혼란과 혼돈의 야기를 의미하게 되기 때문이다.

둘째, 도서관의 또 다른 기능은 그 결과에 있다. 즉, 도서관이 개인이나 사회의 존립에 필요조건이란 도서관이 그 사회 속의 기구로서 개인과 사회에 필요한 지식과 정보를 제공하는데 그 의의가 있는 것이다. 여기서 도서관이 사회에 지식과 정보를 제공한다는 것은 사회의 변화에 맞추어 필요한 지식과 정보를 제공함으로써 체계화된 문화를 공유한다는 의미이지, 단순히 저장된 지식을 사수하는 소극적인 것을 말하는 것은 아니다. 다시 말하면 도서관은 사회의 변화에 따라 사회가 요구하는 또는 사회에 요구되는 지식을 제공하고 나아가 그러한 요구를 창출함으로써 사회적 기구로 존재하는 기능이 있어야 한다는 것이다.

도서관의 역할을 위와 같이 두 가지로 살펴볼 때 도서관의 구조·기능적 정의란 도서관이 사회의 정보나 지식 등의 문화적 손실을 줄이고 사회의 발전에 기여하는 기구란 것이다. 이러한 도서관과 사회의 상호작용(interaction)은 대중매체(multi-personal system)로서의 도서관에 필수조건이며, 이러한 상호작용을 통하여 끝없는 지식과 정보의 신진대사(information metabolism)가 일어나게 되는 것이다.

이러한 도서관과 사회의 관계를 보는 관점 중의 하나는 대중전달 즉 매스커뮤니케이션의 시각에서 이해하는 것이다. (Davidson & Budd, 1987) 매스커뮤니케이션하면 일반적으로 TV, 신문, 잡지 등을 생각하게 된다. 그러나 매스커뮤니케이션을 이러한 매체(media)에 국한하여 정의하는 것은 지극히 제한적이고 단순한 것이다. 매스커뮤니케이션이란 특정한

매체를 가르키는 것이 아니고 의미 그대로 대중 또는 사회가 그 매체를 통하여 커뮤니케이션 즉, 정보나 메시지(message)를 교환하면서 상호의존적으로 변화되어 가는 하나의 사회화(socialization) 과정인 것이다. (Budd & Brent, 1987; Moeller, 1987)

매스커뮤니케이션을 구성하는 이론적 근거를 살펴보면 일반적으로 다음과 같이 세 가지 기본요소를 필요로 한다. (최정호 외, 1995; 한국사회언론연구회, 1992; Hiebert, 1987; Ruben, 1988) 첫째, 정보 또는 메시지가 전달되는 매체(media)가 있어야 한다. 이것은 내용을 전달해주는 매체없이, 즉 도구나 수단이 없이 어떻게 상호교류가 이루어질 수 있을까 생각하면 쉽게 이해된다. 말이든지, 들이든지, 기타 유무형의 도구든지 매스커뮤니케이션에는 전달매체가 전제가 되어야 한다.

둘째, 이러한 매체를 통한 메시지가 불특정 다수의 사람(audience)에게 전해져야 한다. 정보나 메시지가 사회의 특정 부분 또는 특정 장소에만 전달될 때 그것은 대중(mass)의 개념을 잃게 되고 특정한 가치관과 편향된 사고를 조장하게 되는 것이다. 그 경우 매스커뮤니케이션의 정의를 벗어나게 되고 매스커뮤니케이션의 순수성이나 객관성을 잃게 된다.

셋째, 매스커뮤니케이션의 필연적인 결과는 매체를 통하여 전달된 정보나 메시지가 대중 또는 사회의 변화(change 또는 experience)를 촉발할 수 있어야 한다는 것이다. 예를 들어, TV나 신문의 구독자가 그러한 매체를 통하여 전달받은 정보나 메시지로 인하여 전혀 영향을 받지 않거나 서로 전달받은 내용을 서로 나누지 않는다고 가정해 보자. 그 결과 그러한 정보는 전달받으나 전달받지 않으나 차이가 없기 때문에 정보나 메시지의 가치가 없어지게 된다. 결국 체험이나 변화가 없는 매스커뮤니케이션이란 지속될 수 없는 것이며 그것은 곧 매체로부터 이든지 청중으로부터 이든지 단절을 의미하게 되는 것이다.

그러므로 매스커뮤니케이션의 관점에서 보는 도서관과 사회의 관계란 도서관을 구성하고 있는 장서, 건물, 사서 등의 매체를 통하여 대중 또는 일반 이용자들에게 필요한 정보나 지

식이 끊임없이 전달되고, 그 전달되는 범위는 시간적·공간적인 제한이 없어야 한다는 것이다. 아울러 매스커뮤니케이션의 한 체제로서의 도서관은 이용자는 물론 사회 전체가 도서관을 체험하고 그 체험을 통하여 변화되면서 사회에 필요한 지식과 정보를 계속 제공하게 되는 것이다.

III. 설문조사 및 분석

본 연구에서는 매스커뮤니케이션의 관점에서 본 도서관과 사회와의 관계, 즉 도서관의 사회적 역할에 관하여 설문조사를 통하여 조사하였다. 본 설문조사는 서울 도봉구 소재 B중학교 학생 100명과 동교 교사 50명; D여대생 60명, K대생 20명, Y대생 20명 등 100명의 대학생; 그리고 A사, D사, S사, Y사 등 11개 회사의 직장인 100명을 대상으로 방문 또는 전송을 통하여 이루어 졌다.

<표 1> 도서관 이용 빈도

빈도 이용자	한달에 15회 이상	한달에 5-6회 이상	한달에 1-2회 이상	1년에 3-4회 정도	거의 가지 않음
직장인 (100명)	4 (4%)	11 (11%)	19 (19%)	17 (17%)	49 (49%)
대학생 (100명)	15 (15%)	28 (28%)	36 (36%)	9 (9%)	12 (12%)
교사 (50명)	0 (0%)	5 (10%)	9 (18%)	11 (22%)	25 (50%)
학생 (100명)	5 (5%)	1 (1%)	11 (11%)	19 (19%)	64 (64%)
계 (350명)	24 (6.9%)	45 (12.9%)	75 (21.4%)	56 (16%)	150 (42.9%)

* 소수 둘째 자리부터 반올림

먼저 도서관 이용의 빈도를 살펴보면 <표 1>에서 보여지듯이 도서관의 이용도가 전반적으로 낮음을 알 수 있다. 다만 대학생의 도서관 이용도만이 다른 이용자 그룹에 비해서 높게 나타났다. 이와 같은 현상은 학교를 떠난 직장인이나 입시·암기위주의 교육체제하에 있는 중학생들에게 도서관의 의미가 무엇인가를

생각케 하고 있다. 특히 중학생을 지도하는 교사들의 도서관 이용률은 매우 저조한 편으로 교육에 필요한 지식과 정보를 어디서 얻는가하는 의아심을 낳게 하고 있다.

<표 2> 도서관 이용 목적

목적 이용자	자료실 이용	열람실 이용	행사 참여	기타	무응답
직장인 (100명)	44 (44%)	55 (55%)	0 (0%)	1 (1%)	0 (0%)
대학생 (100명)	52 (52%)	48 (48%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
교사 (50명)	39 (78%)	8 (16%)	1 (2%)	2 (4%)	0 (0%)
학생 (100명)	47 (47%)	38 (38%)	5 (5%)	0 (0%)	10 (10%)
계 (350명)	182 (52%)	149 (42.6%)	6 (1.7%)	3 (0.9%)	10 (2.9%)

도서관은 <표 2>에서 나타나듯이 주로 자료실이나 열람실을 이용하는 곳으로 조사되었다. 그러나 이러한 결과는 도서관을 거의 이용하지 않는 비이용자들의 대답도 포함되어 있는 것으로서 다분히 도서관에 대한 일반의 인식을 포함하여 나타내고 있다 할 수 있다.

<표 3> 도서관의 자료양

자료양 이용자	충분	조금 부족	너무 부족	무응답
직장인 (100명)	16 (16%)	62 (62%)	22 (22%)	0 (0%)
대학생 (100명)	5 (5%)	54 (54%)	41 (41%)	0 (0%)
교사 (50명)	5 (10%)	25 (50%)	20 (40%)	0 (0%)
학생 (100명)	13 (13%)	54 (54%)	23 (23%)	10 (10%)
계 (350명)	39 (11.1%)	195 (55.7%)	106 (30.3%)	10 (2.9%)

도서관 자료의 양적인 평가는 <표 3>에 보듯이 전반적으로 저조한 것으로 나타났다. 이는 사회에 필요한 지식과 정보를 제공해야 할 도서관이 제 역할을 다하지 못하고 있다고

느껴지는 점으로 필수적으로 개선되어야 할 부분이다.

응답자들이 일반적으로 자료를 찾는 방법은 <표 4> 처럼 사서나 도서관 직원에게 도움을 받기보다는 직접 찾는 방법을 더 선호하고 있다. 이는 도서관 이용자 교육의 필요성과 아울러 도서관 직원의 자세에 문제점이 있음을 나타내고 있으며, 도서관 직원과 이용자 간의 커뮤니케이션의 증가·확대가 문제로 남아 있음을 시사하고 있다.

<표 4> 자료를 찾는 방법

이용자	방법 도서관 직원에게 요청	직접 찾음	두가지 병행	무응답
직장인 (100명)	5 (5%)	58 (58%)	37 (37%)	0 (0%)
대학생 (100명)	6 (6%)	72 (72%)	22 (22%)	0 (0%)
교사 (50명)	2 (4%)	38 (76%)	10 (20%)	0 (0%)
학생 (100명)	2 (2%)	68 (68%)	20 (20%)	10 (10%)
계 (350명)	15 (4.3%)	236 (67.4%)	89 (25.4%)	10 (2.9%)

<표 5> 자료를 찾는 방법에 대해

이용자	느낀점 어렵고 복잡해서 찾지 못하는 경우도 있음	나름대로의 방법으로 찾지만 시간이 많이 걸림	잘 찾는 편	무응답
직장인 (100명)	10 (10%)	68 (68%)	22 (22%)	0 (0%)
대학생 (100명)	14 (14%)	68 (68%)	18 (18%)	0 (0%)
교사 (50명)	7 (14%)	35 (70%)	8 (16%)	0 (0%)
학생 (100명)	33 (33%)	44 (44%)	13 (13%)	10 (10%)
계 (350명)	64 (18.3%)	215 (61.4%)	61 (17.4%)	10 (2.9%)

위와 같은 이용자 교육의 필요성과 사서와 이용자 간의 커뮤니케이션은 <표 5>와 같이 이용자가 자료를 찾는 방법에 대한 응답과 맥을 같이하고 있다. 즉, 자료를 나름대로의 방법을 이용하여 찾지만 시간이 많이 소모된다는 대답이 자료를 못 찾거나 아주 잘 찾는 경우보다 훨씬 높았다.

<표 6>는 응답자의 도서관 직원에 대한 느낌을 나타내고 있다. 이용자에게 비치는 도서관 직원의 이미지는 두뚝뚝하고 불친절한 것이거나 그 평가가 유보되어 있는 상황이며 도서관 직원이 친절하고 성의있다는 반응은 아주 저조하게 나타나고 있다.

<표 6> 도서관 직원에 대해 느낀 점

이용자	느낀점 무뚝뚝하고 불친절함	친절하고 성의있음	모르겠 음	무응답
직장인 (100명)	33 (33%)	24 (24%)	43 (43%)	0 (0%)
대학생 (100명)	38 (38%)	17 (17%)	45 (45%)	0 (0%)
교사 (50명)	22 (44%)	10 (20%)	18 (36%)	0 (0%)
학생 (100명)	47 (47%)	10 (10%)	33 (33%)	10 (10%)
계 (350명)	140 (40%)	61 (17.4%)	139 (42.6%)	10 (2.9%)

<표 7> 도서관 직원 인원수에 대해서

이용자	느낀점 많음	적당	부족	무응답
직장인 (100명)	2 (2%)	40 (40%)	56 (56%)	2 (2%)
대학생 (100명)	4 (4%)	53 (53%)	43 (43%)	0 (0%)
교사 (50명)	0 (0%)	16 (32%)	34 (68%)	0 (0%)
학생 (100명)	9 (9%)	35 (35%)	46 (46%)	10 (10%)
계 (350명)	15 (4.3%)	144 (41.1%)	179 (51.1%)	12 (0.3%)

도서관에 근무하는 직원의 인원수에 대해서는 <표 7>에 나타나듯이 부족하다는 생각이 지배적이다. 그러나 대학생의 경우는 적당하다는 대답이 더 많아 대학생들의 도서관 이용 수준이 다른 이용자 그룹과 다른 점을 알 수 있다. 그러나 응답자들이 느끼는 도서관의 직원수는 아직 절대적으로 적은 것으로 나타나고 있다.

<표 8>은 일반적인 도서관의 환경에 대한 반응으로 도서관이 깨끗하거나 안락하다기 보다는 도서관으로서 별 다른 느낌을 주지 못하는 장소임을 시사하고 있다. 도서관의 환경이 심리적이고 미적 요소를 포함한다고 볼 때 이용자들에게 느껴지는 도서관의 환경이란 그다지 긍정적이지 못한 것이다.

<표 8> 도서관 환경

환경 이용자	깨끗하다	그저 그렇다	지저분 하다	무응답
직장인 (100명)	22 (22%)	71 (71%)	7 (7%)	0 (0%)
대학생 (100명)	15 (15%)	67 (67%)	18 (18%)	0 (0%)
교사 (50명)	12 (24%)	32 (64%)	6 (12%)	0 (0%)
학생 (100명)	13 (13%)	52 (52%)	25 (25%)	10 (10%)
계 (350명)	62 (17.7%)	222 (63.4%)	56 (16%)	10 (2.9%)

IV 토론 및 제언

도서관은 하나의 매스커뮤니케이션 체제로서 지식과 정보를 축적하여 사회의 변화에 따라 다양한 매체를 통하여 모든 이용자에게 지식과 정보를 제공함으로써 사회가 필요로 하는 기구로 존재하여야 한다. 그러나 위의 설문조사 분석에 의하면 과연 도서관이 그러한 역할을 다하고 있는가하는 의문이 제기되고 있다.

첫째, 도서관의 전달매체 즉, 장서, 건물, 사서 등에 대한 사회의 확신이 부족하다. 많은 사람들이 도서관을 자료열람 장소로 인식하고

있으나 도서관의 자료가 충분하다고 평가하고 있지는 않다. 또한 자료를 찾는 방법도 도서관의 직원에게 도움을 청하기 보다는 직접 나섬으로서 도서관에 대한 의존보다는 자신에 대한 의존도가 높음으로 매스커뮤니케이션 체제로서의 도서관보다는 개별 커뮤니케이션(individual communication)체제로서의 도서관 이용에 머물고 있는 실정이다. (Ruben, 1988)

둘째, 도서관 이용의 빈도를 분석해 보면 과연 도서관이 소수의 이용자만을 위한 장소인가하는 의문이 제기된다. 매스커뮤니케이션 체제로서의 도서관은 도서관의 서비스가 시간적·공간적 제약을 넘어서 모든 사람들에게 이용되어짐을 가르킨다. 그러므로 도서관의 이용자가 '불특정한 다수'가 아닌 '특정한 소수'가 되어서는 사회의 기구로서 매스커뮤니케이션의 역할을 다 할 수 없게 되는 것이다.

셋째, 도서관이 궁극적으로 이용자의 변화를 유발시키는가하는 의문이다. 도서관의 직원이 많다고 생각되지도 않는 가운데 도서관 직원이 갖고 있는 이미지는 무뚝뚝하고 불친절한 것이라 볼 때, 또는 도서관의 환경이 그리 깨끗하고 쾌적한 것이 아닌 경우 이용자가 도서관을 이용하면서 갖는 경험이나 느낌이란 도서관이 매스커뮤니케이션 체제로서의 역할을 잘 수행하기 못하고 있는 점을 지적하고 있다고 볼 수 있다.

이상과 같이 도서관이 하나의 매스커뮤니케이션 체제로의 역할이 미약한 점에 대하여 개선안을 위한 제언을 다음과 같이 세 가지로 살펴볼 수 있다.

첫째, 도서관의 홍보(public relations)다. 현대사회의 홍보란 Pimlott가 정의하듯 '사회가 변화하는 환경에 적응하고 상충된 태도, 사상, 기구 그리고 인격들 간의 충돌을 막는 방법'으로 하나의 사양선택이 아닌 조직의 존립에 필수불가결한 노력이다. (Grunig & Hunt, 1983) 바꾸어 말하면 홍보가 없는 조직은 변화하는 사회와 마찰과 갈등을 초래하여 그 존립이 위태롭게 되는 것이다. 도서관 홍보란 도서관과 사회 또는 이용자 간에 상호 이해를 정립하고 유지하려는 의도적이고 계획적인 그리고 계속되는 노력으로, 도서관의 역할, 기능, 서비스의

내용과 형식, 사서에 대한 올바른 이해, 그리고 도서관에 대한 이용자의 책임과 권리 등을 도서관과 연계된 조직, 그룹, 개인에게 알리고 이해시킬 때 도서관의 사회성이 가시화될 수 있는 것이다.

둘째, 철저한 지역사회(community) 분석을 전제로 한 도서관 서비스의 제공이다. 물론 도서관의 서비스 내용은 시간과 공간을 뛰어넘어야 하지만 그러한 도서관 서비스는 잠재적 이용자를 포함한 이용자 집단에 대한 체계적인 연구와 분석을 바탕으로 필요한 서비스의 제공과 창출이 이루어져야 할 것이다. (Greer & Hale, 1982) 이러한 지역사회에 대한 분석은 도서관 서비스의 내용과 방

향 그리고 수준을 결정해줌으로써 이용자의 저변확대 및 이용자의 변화를 유발시키고 도서관이 하나의 매스커뮤니케이션 체제로 역할을 가능케 한다.

셋째, 위의 두 가지를 포함하여 도서관이 매스커뮤니케이션 한 체제임을 인식하고 매스커뮤니케이션 마인드에 기초한 도서관의 경영이다. 즉, 도서관이 사회적 기구로 존재하기 위한 경영전략의 수립과 실행이 필요한 것이다. 장서, 건물, 사서 등의 도서관 구성요소에 대한 철저한 관리 및 교육, 이용자의 요구에 부응하는 합리적인 도서관 서비스 체계 수립과 이에 따르는 이용자 교육, 그리고 도서관을 통한 이용자와 사회의 변화를 추구할 수 있는 도서관 경영의 정책수립 등이 요구되는 것이다.

V 결론

지금까지 사회적 도구로서의 도서관을 매스커뮤니케이션의 관점에서 이론적으로 살펴보고, 설문조사를 통하여 도서관에 대한 경험·느낌 등을 조사·분석하여, 이를 바탕으로 도서관의 개선 방향을 세 가지로 제시하였다.

도서관만이 매스커뮤니케이션의 관점에서 사회와의 관계를 살펴 볼 수 있는 것이 아니다. 매스커뮤니케이션의 정의에 따르면 모든 사회적 기구는 사회와 그 사회의 변화에 영향을 받게 되며 동시에 그 기구를 통한 사회의

변화에 일조하게 되는 것이다. 그러나 정보사회에로의 이행은 그 사회의 지식과 정보를 다루는 '도서관의 사회적 역할을 더욱 의미있게 만들었으며 이는 위 설문 가운데에서 사회가 생각하는 도서관의 기능과 일치하는 것이다. 그렇기 때문에 도서관은 '정보사회에서의 사회적 기구'로 자리매김하여야 하며 그런 연유로 도서관의 '존재가치'가 있게 되는 것이다.

본 연구는 매스커뮤니케이션 관점에서 본 도서관과 사회와의 관계를 이해하기 위하여 네 개의 이용자 그룹에게 도서관에 대한 경험과 느낌을 설문조사 하였다. 본 연구는 이러한 방법을 통하여 도서관과 사회와의 관계를 일반화하기 보다는 이론적 구축(theoretical construct)에 대한 이해를 깊이 하는 데 그 목적을 두고 있다. 그러므로 과학적인 방법론에 기초한 연구가 계속되어야 할 것이다.

아울러 도서관과 사회의 관계를 다양한 관점에서 보는 연구가 이어져 도서관과 사회의 관계에 대한 부분적인 이해가 종합되어야 할 것이다.

VI 참고문헌

- 최정호, 강현두, 오택선 (1995). 매스미디어와 사회. 서울: 나남.
한국사회언론연구회, (1992). 현대사회와 매스커뮤니케이션. 서울: 한울 아카데미.
- Budd, R. & Ruben, B. (1987). *Beyond Media*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Davidson, D. & Budd, R. (1987). Libraries: Relics or precursors? In Budd, R. & Ruben, B. (Eds). *Beyond Media*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Greer, R. & Hale, M. (1982). The community analysis process. In Carter, J. R.(Ed). *Public librarianship: A reader*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.
- Grunig, J. & Hunt, T. (1983) *Managing public relations*. Chicago, IL: Holt, Rinehart & Winston.
- Hiebert, R, Ungurait, D & Bohn, T. (1987). *Mass Media*. New York: Longman.

Moeller, L. (1987). The big four Mass media: Actualities and expectations. In Budd R. & Ruben, B. (Eds). *Beyond Media*. New Brunswick, NJ: Transaction.

Reith, D (1984). The library as a social agency. In Rogers, A. & McChesney, K (Eds). *The library in Society*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

Ruben, B. (1988). *Communication and human behavior*. New York: Macmillan.

니까?

- 1) 무뚝뚝하고 불친절하다.
- 2) 친절하고 성의가 있다.
- 3) 대화를 나누어 본 적이 없어 잘 모르겠다.

7. 도서관 직원의 인원수에 대해서 어떻게 생각하십니까?

- 1) 많다고 생각한다.
- 2) 적당하다고 생각한다.
- 3) 부족하다고 생각한다.

8. 이용하시는 도서관의 환경이 어떻다고 생각하십니까?

- 1) 깨끗하고 쾌적하다.
- 2) 그저 그렇다.
- 3) 지저분 하다.

VII 설문내용

1. 도서관을 얼마나 자주 이용하시나요?

- 1) 한달에 15회 이상
- 2) 한달에 5-6회
- 3) 한달에 1-2회
- 4) 1년에 3-4회
- 5) 거의 가지 않는다.

2. 어떠한 목적으로 도서관을 이용하십니까?

- 1) 자료실 이용
- 2) 열람실 이용
- 3) 행사 참여
- 4) 기타

3. 도서관의 자료량은 어떠하다고 생각하십니까?

- 1) 충분하다.
- 2) 조금 부족하다.
- 3) 너무 부족하다.

4. 도서관에서 자료는 어떤 방법으로 찾으시나요?

- 1) 도서관 직원에게 요청한다.
- 2) 본인이 직접 찾는다.
- 3) 위의 두 가지를 병행

5. 자료를 찾는 방법에 대해서 어떻게 생각하십니까?

- 1) 너무 어렵고 복잡해서 자료를 찾지 못하는 경우가 많다.
- 2) 본인 나름대로의 방법으로 찾지만 시간이 많이 걸린다.
- 3) 잘 찾는 편이다.

6. 도서관의 직원에 대해서 느낀 점은 무엇입니까?