

한국 공공도서관의 인터넷서비스: 현황과 전망*

Internet Services in Korean Public Libraries : the Status Quo and Perspectives

서혜란(Hye-Ran Suh)**

초 록

이 연구의 목적은 한국 공공도서관의 인터넷 서비스 현황을 파악하고 해결해야 할 문제점들을 도출하며, 이를 바탕으로 발전 방향을 전망함으로써 정책결정에 유용한 기초자료를 제공하는 것이다. 이를 위해 전국의 364개 공립공공도서관 전부에게 설문지를 배포하였고 설문에 응답한 351개 도서관을 대상으로 인터넷 서비스 현황을 조사 분석하였다. 1999년 말 현재 공공도서관의 인터넷 접속율은 70.9%이며 50.4%는 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하고 있었다. 이용자 서비스를 위한 하드웨어와 통신기반, 인터넷 서비스 정책을 조사하고 인터넷 서비스의 질적 평가를 시도하였다. 전반적으로 한국 공공도서관의 인터넷 서비스는 질적으로나 양적으로 만족스럽지 못한 것으로 평가되었다. 특히 공공도서관이 소재하고 있는 지역을 시도별 및 유형별(대도시, 중소도시, 군)로 나누어 비교했을 때 지역별 격차가 심한 것으로 나타났다. 인터넷 서비스의 질적 향상을 위한 중앙정부, 지방자치단체 및 단위 공공도서관의 정책방향을 제안하였다.

ABSTRACTS

The purpose of this study was to obtain descriptive information about public library connectivity and use related to the Internet in Korea. Questionnaire was sent to all of the 364 public libraries in the nation. The data show that, as of the end of 1999, 70.9% of the 351 public libraries which answered the questionnaire had some type of connection to the Internet, and 50.4% of them provided public Internet access services. The infrastructure of hardware and telecommunication, use policy for their public access Internet services were analysed. Public librarians were asked to evaluate their public Internet services. Overall the study found that the level of the nation's public library Internet services were not satisfactory in quality and quantity. It also found that there were some significant disparities among public libraries in metropolitan areas, medium and small sized cities, and rural counties.

키워드: 공공도서관, 인터넷, 정보정책, 정보격차

public library, Internet, information policy, information divide

* 이 연구는 1999년도 신라대학교 연구비로 이루어 졌음.

** 신라대학교 인문사회과학대학 문헌정보학과 교수(hrsuh@silla.ac.kr)

■ 논문 접수일 : 2001년 1월 31일

■ 게재 확정일 : 2001년 3월 6일

1 서 론

1.1 연구의 필요성과 목적

전통적으로 공공도서관은 정보에 대한 평등한 접근권을 보장해 주는 중요하고도 핵심적인 역할을 해왔다. 그 역할은 정보를 담고 있는 매체의 형태나 거기에 접근하는 방식이 바뀐다해도 변하는 것은 아니다. 오히려 그런 변화로 인해 더 많은 사람들이 현실적인 의미에서 정보접근에 불평등을 겪을수록 더욱 더 중요성을 띠게 된다. 정보량의 폭발적 증가와 디지털화로 인해 정보격차 문제는 심화된다. 왜냐하면 정보접근에 필수적인 컴퓨터와 통신망은 소유할 만한 경제적인 여유를 갖지 못하거나 그것을 활용할 수 있는 기술을 갖추지 못한 이들은 점점 더 정보로부터 멀어질 것이기 때문이다. 사회의 정보화가 진척될수록 '정보부자'와 '정보빈자' 간의 정보격차 해소는 국가의 경제적, 사회적, 정치적 건강성 유지에 필수적 조건이 된다. 그러므로 국가는 모든 사람들이 평등하게 정보에 접근할 수 있도록 보장해 주는 정책을 개발해야 한다. 그리고 공공도서관 서비스가 이와 같은 정책의 핵심적인 부분이 되도록 해야 한다.

이런 의미에서 정부가 2000년 3월에 발표한 「도서관정보화추진계획」은 취약한 공공도서관의 획기적 발전을 기약함은 물론 정보사회에서의 정보격차문제 해결을 위한 효과적 정보정책으로서 매우 큰 기대를 갖게 한다. 그럼에도 불구하고 이 계획

의 성공에 대해 무조건 확신할 수 없는 것은 과거에 정부가 수립한 몇 가지 공공도서관발전계획이 거둔 부진한 성과의 전례를 보았기 때문이기도 하지만, 모처럼의 야심적 계획이 다소 허술한 기초 위에 세워진 것은 아닌가 하는 우려 때문이다. 계획의 성공적 수행을 위해서는 철저한 현황 조사와 분석이 선행되어야 하며, 이를 바탕으로 보다 구체적이고 세부적인 전략이 수립되어야 한다. 그 동안 공공도서관을 대상으로 한 몇 가지 현황조사가 꾸준히 이루어져 오기는 했지만 공공도서관의 인터넷서비스 현황에 대한 정보를 얻기는 어렵다. 다만 1998년 한국정보문화센터가 하이텔 이용자를 대상으로 실시한 조사에서 PC통신 이용자의 0.2%, 인터넷 이용자의 2.36%가 '통신업자나 공공기관에서 제공하는 무료이용장소' (연구보고서에서 이 항목에 공공도서관이 포함됐음을 명시하지는 않았다)를 이용했다는 응답 결과(한국정보문화센터 1998)나 인터넷 조사기관 '아이클릭'이 1999년 11월에 13-45세에 이르는 전국의 인터넷 이용자 일만 명에게 인터넷 이용장소를 물었더니 집(54.7%)이 가장 많았고, 학교(25.8%)가 뒤를 이었으며 도서관은 2.9%에 불과했다는 사실(『조선일보』 2000)로 미루어 현재 공공도서관이 이용자를 위해 실시하는 인터넷 서비스가 취약하다는 점을 유추할 수 있을 뿐이다.

이 연구는 한국의 공공도서관들을 대상으로 현재 제공하고 있는 인터넷서비스의 실태를 조사하고 해결해야 할 문제점들을

도출하며, 이를 바탕으로 발전 방향을 전망함으로써 다음과 같은 경우에 유용한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 한다. 첫째 「도서관정보화추진계획」에 따라 투자될 막대한 예산을 보다 효율적으로 집행할 수 있는 중앙정부 차원의 구체적 전략 수립, 둘째 지역정보화정책을 위한 지방자치단체 차원의 투자 우선순위 결정, 셋째 인터넷서비스를 새로 실시하거나 기존의 서비스를 질적 및 양적으로 확대하려는 공공도서관 차원의 의사결정.

1.2 연구의 범위와 방법

본 연구는 공공도서관의 인터넷서비스 현황을 조사하기 위해 질문지법을 사용하였다. 조사대상 도서관은 한국도서관협회의 『한국도서관통계, 1999』(한국도서관협회 1999)에 수록된 모든 공공도서관 중, 사립 공공도서관을 제외한 364개관이며 조사시점은 1999년 12월 31일을 기준으로 했다.

질문지는 미국도서관협회(American Library Association)와 미국도서관 및 정보학국가위원회(U.S. National Commission on Libraries and Information Science)의 후원하에 1994년부터 실시된 일련의 미국공공도서관 인터넷서비스 현황조사(Bertot and McClure 1998; Bertot, McClure, and Fletcher 1997; Bertot, McClure, and Zweizig 1996; McClure, Bertot and Zweizig 1994)에서 사용된 질문지를 참조해서 한국의 실정에 맞도록 설계되었다. 일차로 완성된 질문지를 도시와 농촌, 그리고 지리적 안배를 고려

해 임의로 선정한 다섯 개 공공도서관에 전자우편으로 보내 파일럿 스터디를 실시했다. 이 과정을 통해 제시된 의견을 수렴하여 수정을 거친 질문지를 2000년 3월 6일 우편으로 배포했다.

모두 13개 문항으로 구성된 질문지는 인터넷접속 및 이용자서비스 여부에 관한 사항(문항1-4), 하드웨어 및 통신기반에 관한 사항(문항5-8), 인터넷서비스정책에 관한 사항(문항9-11), 인터넷서비스의 질적 평가에 관한 사항(문항12-13)으로 구성되었다(부록1 참조).

예정했던 응답마감일이 훨씬 지난 4월 중순까지 질문에 응답해 우편이나 팩스로 반송한 도서관이 204개관에 지나지 않았기 때문에 조사자는 4월 17일부터 28일까지 응답하지 않은 도서관을 대상으로 전화에 의한 조사를 시도하였다. 이렇게 하여 총 351개 도서관으로부터 조사자료를 수집할 수 있었다. 이는 조사대상 도서관의 96.4%에 해당한다.

조사자는 분석대상이 된 351개 도서관들을 소재지에 따라 한 개 특별시와 여섯 개 광역시 및 아홉 개 도의 시도별로 유형화하는 한편 이들을 대도시도서관, 중소도시도서관 및 군 지역도서관으로 유형화하여 비교 분석하였다. 이러한 유형화를 통해 공공도서관 인터넷서비스의 지역별 격차를 확인하기 위해서이다. <표 1>과 <표 2>는 각각 시도별 및 지역별 질문지 배포와 회수 현황을 보여주는 것이다.

본 연구에서는 공공도서관이 인터넷홈페이지를 통해 원격지에 있는 이용자에게

〈표 1〉 시도별 질문지 배포와 회수 현황

	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
배포	22	18	11	8	7	8	5	46	31	20	33	27	35	46	35	12	364
회수	22	18	11	8	7	8	5	44	28	20	29	26	34	46	33	12	351

〈표 2〉 지역별 질문지 배포와 회수 현황

	대도시	중소도시	군	합계
배포	75	170	119	364
회수	75	160	116	351

제공하는 정보서비스에 대해서는 조사하지 않았다. 그것은 공공도서관이 경제적 또는 기술적 이유 때문에 상대적으로 정보 접근 기회를 박탈당하는 지역주민들을 위한 평등한 정보접근권 보장장치로서 어느 정도의 역할을 하고 있는지를 밝히려는 것이 본 연구의 관점이기 때문이다.

1.3 연구의 제한점

본 연구는 내용 면에서 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째 공공도서관의 인터넷서비스를 공급자 즉 도서관의 시각에서만 조사함으로써 서비스를 이용하는 이용자의 만족도를 반영하지 못하였다. 둘째 인터넷서비스에 관련된 비용문제를 조사하지 못하였다.

연구방법 면에서의 제한점은 다음과 같다. 첫째 우편에 의한 질문지법을 시도하였으나 일부는 부득이하게 전화에 의한 질

〈표 3〉 시도별 인터넷 접속 도서관 수와 비율

	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
도서관수	22	16	10	8	6	8	4	37	12	14	17	14	18	30	22	11	249
비율 (%)	100	88.9	90.9	100	85.7	100	80.0	84.1	42.9	70.0	58.6	53.8	52.9	65.2	66.7	91.7	70.9

〈표 4〉 지역별 인터넷 접속 도서관 수와 비율

	대도시	중소도시	군	합계
도서관수	71	109	69	249
비율 (%)	96.0	68.1	59.5	70.9

문지법을 통해 자료를 수집함으로써 조사 방법의 차이에 의한 편차가 발생할 수 있다. 둘째 자료수집에 예정보다 긴 기간이 소요됨으로써 응답시점의 분산에 의한 오류의 가능성이 있다.

2 인터넷서비스 현황 분석

2.1 인터넷 접속과 이용자 서비스

조사 기준시점인 1999년 말 현재 국립 공공도서관의 70.9%가 어떤 형태로든 인터넷 접속이 가능한 것으로 나타났다. 1998년 현재 미국 공공도서관의 83.6% (Bertot and McClure 1998), 1997년 현재 뉴질랜드 공공도서관의 74%가 인터넷 접속이 가능했다는 조사보고(Chalmers 1998)와 비교할 때, 비록 기준 시점과 조사방법의 차이는 있지만, 인터넷 접속비율 자체는 공공도서관 선진국에 비해 크게 뒤떨

어지지는 않는다고 볼 수 있다. 그러나 <표 3>과 <표 4>에서 확인할 수 있는 것처럼 인터넷 접속은 지역별로 큰 편차를 보인다. 서울, 인천, 대전이 100%인 반면 강원도지역 공공도서관은 42.9% 만이 인터넷접속이 가능한 상황이다. 유형별로 비교해도 대도시 공공도서관의 인터넷 접속율이 96%로 매우 높은 데 비해 중소도시는 68.1%, 군 지역은 59.5%에 불과하다.

그런데 이용자에게 인터넷서비스를 제공하는 공공도서관의 비율은 50.4%로 낮아진다. 즉 전국적으로 인터넷 접속이 가능한 249개 도서관 중 177개관(71.1%)에서는 이용자가 인터넷을 이용할 수 있지만 72개관(28.9%)에서는 인터넷을 업무용으로만 활용하고 있다. 참고로 미국은 73.3%의 도서관이 이용자 인터넷서비스를 제공하며(Bertot and McClure 1998), 뉴질랜드는 69%(Chalmers 1998)로 조사되었다. <표 5>와 <표 6>에서 드러나듯이 이용자가 공공도서관을 통해 인터넷을 이용할 수 있는

<표 5> 시도별 이용자 인터넷서비스 도서관 수와 비율

	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
도서관수	22	16	10	7	5	6	4	32	6	6	12	7	10	16	12	6	177
비율 (%)	100	88.9	90.9	87.5	71.5	75.0	80.0	72.7	21.4	30.0	41.4	26.9	28.6	34.8	36.4	50.0	50.4

<표 6> 지역별 이용자 인터넷서비스 도서관 수와 비율

	대도시	중소도시	군	합계
도서관수	68	75	34	177
비율 (%)	90.7	46.9	29.3	50.4

〈표 7〉 지역별 인터넷 접속 계획

		대도시	중소도시	군	합계
계획없음	도서관수	1	21	18	40
	비율(%)	25.0	41.2	38.3	39.2
업무용	도서관수	1	9	14	24
	비율(%)	25.0	17.6	29.8	23.5
이용자용	도서관수	2	21	15	38
	비율(%)	50.0	41.2	31.9	37.3
합 계	도서관수	4	51	47	102
	비율(%)	100	100	100	100

가능성은 시도별 및 유형별로 편차가 매우 크며, 그 격차는 공공도서관의 인터넷 접속 비율보다도 훨씬 심각하다.

인터넷 접속이 불가능하다고 응답한 102개 도서관 가운데 2000년 중에 인터넷 접속 계획이 있는 도서관은 62개관(60.8%)으

〈표 8〉 이용자 인터넷서비스 불가능의 원인

		대도시	중소도시	군	합계
하드웨어 미비	도서관수	0	24	16	40
	비율(%)	0	37.5	23.9	29.4
통신환경 미비	도서관수	1	10	8	19
	비율(%)	20.0	15.6	11.9	14.0
운영예산 부족	도서관수	4	23	31	58
	비율(%)	80.0	35.9	46.3	42.6
사서능력 부족	도서관수	0	0	0	0
	비율(%)	0	0	0	0
이용자요구 부족	도서관수	0	1	2	3
	비율(%)	0	1.6	3.0	2.2
기타	도서관수	0	1	2	3
	비율(%)	0	1.6	3.0	2.2
무응답	도서관수	0	5	8	13
	비율(%)	0	7.8	11.9	9.6
합계	도서관수	5	64	67	136
	비율(%)	100	100	100	100

로 그 중 38개관(37.3%)은 이용자에게 인터넷서비스를 실시할 예정이지만 24개(23.5%)은 업무용으로만 이용할 것이라고 응답했다. 계획이 없는 도서관은 40개관(39.2%)이다. <표 7>에 의하면, 이용자에게 인터넷 서비스를 개시할 계획을 가진 대도

시 도서관은 50%, 중소도시 도서관은 41.2%, 군 지역 도서관은 31.9%로 여기도 도서관의 지역별차이는 관찰된다.

이용자에게 인터넷서비스를 제공하지 않는 도서관을 대상으로 그 가장 중요한 이유를 질문한 결과 <표 8>에서 보이는 것

<표 9> 전국 공공도서관의 인터넷용 하드웨어 확보 누계

문자기반터미널				그래픽기반터미널				프린터			
대수	도서관수	비율 (%)	비율 누계	대수	도서관수	비율 (%)	비율 누계	대수	도서관수	비율 (%)	비율 누계
1	17	15.60	15.60	1	5	6.33	6.33	1	92	77.97	77.97
2	18	16.51	32.11	2	10	12.66	18.99	2	21	17.8	95.77
3	15	13.76	45.87	3	2	2.53	21.52	3	2	1.69	97.46
4	11	10.09	55.96	4	5	6.33	27.85	4	2	1.69	99.15
5	6	5.50	61.46	5	9	11.39	39.24	20	1	0.85	100.00
6	6	5.50	66.96	6	2	2.53	41.77				
7	1	0.92	67.88	7	3	3.80	45.57				
8	4	3.67	71.55	8	2	2.53	48.10				
9	4	3.67	75.22	9	4	5.06	53.16				
10	7	6.42	81.64	10	8	10.13	63.29				
11	2	1.83	83.47	11	6	7.60	70.89				
12	3	2.75	86.22	12	5	6.33	77.22				
13	1	0.92	87.14	13	2	2.53	79.75				
14	2	1.83	88.97	14	1	1.27	81.02				
15	2	1.83	90.80	15	2	2.53	83.55				
17	1	0.92	91.72	16	1	1.27	84.82				
20	1	0.92	92.64	17	1	1.27	86.09				
25	2	1.83	94.47	18	1	1.27	87.36				
32	1	0.92	95.39	20	2	2.53	89.89				
35	2	1.83	97.22	22	1	1.27	91.16				
49	1	0.92	98.14	24	1	1.27	92.43				
54	1	0.92	99.06	26	2	2.53	94.96				
68	1	0.92	99.98*	31	1	1.27	96.23				
				36	1	1.27	97.50				
				40	1	1.27	98.77				
				44	1	1.27	100.04*				

*반올림으로 인해 100%가 되지 못함

처럼 운영예산 확보의 어려움(42.6%), 컴퓨터 등 하드웨어의 미비(29.4%), 통신환경의 미비(14.0%) 순으로 지적하였다.

2.2 하드웨어

〈표 9〉에 의하면 전체 공공도서관의 56%가 문자기반 터미널 4대 이하, 53%가 그래픽기반 터미널 9대 이하, 78%가 프린터 1대 만을 보유해서 인터넷용 하드웨어 수가 전반적으로 적은 가운데 개별 도서관 간 편차가 큰 것으로 보인다.

하드웨어 측면에서 공공도서관 인터넷 서비스의 질을 가늠하는 기준 가운데 하나는 그래픽기반 서비스의 가능성일 것이다. 〈표 10〉에 의하면 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하고 있는 177개 공공도서관 중 52.0%에 이르는 92개관의 이용자들은 그래픽 기반 인터넷 서비스를 받을 수 없다. 인터넷에서 다양한 그래픽을 포함한 멀티미디어의 활용이 필수적이 되어가고 있다는 점을 생각할 때 공공도서관이 제공하는 인터넷 서비스의 질에 대한 이용자의 만족도가 높지 못할 것이라는 유추가 가능하다.

〈표 10〉 이용자용 하드웨어 확보 현황-1

			대도시	중소도시	군	합계
터미널	문자기반	도서관수	25	49	18	92
		비율(%)	36.8	65.3	52.9	52.0
	그래픽기반	도서관수	32	19	11	62
		비율(%)	47.1	25.3	32.4	35.0
	문자+그래픽	도서관수	9	4	4	17
		비율(%)	13.2	5.3	11.8	9.6
	무응답	도서관수	2	3	1	6
		비율(%)	2.9	4.0	2.9	3.4
	소 계	도서관수	68	75	34	177
		비율(%)	100	100	100	100
프린터	유	도서관수	37	59	22	118
		비율(%)	54.4	78.7	64.7	66.7
	무	도서관수	29	15	12	56
		비율(%)	42.6	20.0	35.3	31.6
	무응답	도서관수	2	1	0	3
		비율(%)	2.9	1.3	0.0	1.7
	소 계	도서관수	68	75	34	177
		비율(%)	100	100	100	100

〈표 11〉 이용자용 하드웨어 확보 현황-2

		대도시	중소도시	군
문자기반 터미널	평균	3.6	7.7	1.5
	표준편차	7.4	12.0	1.7
그래픽기반 터미널	평균	7.9	3.1	1.6
	표준편차	10.1	5.8	2.6
프린터	평균	1.0	1.0	0.8
	표준편차	2.5	0.7	0.7

여기서도 공공도서관 지역별 차이를 관찰할 수 있는데 그래픽 서비스가 가능한 도서관의 비율이 대도시의 경우 60.3%인데 반해 중소도시는 30.6%, 군 지역은 44.2%에 지나지 않는다. 그러한 편차는 도서관 이용자들이 인터넷 이용을 위해 사용할 수 있는 터미널 수에서도 드러난다. 〈표 11〉을 보면 대도시공공도서관의 경우 문자기반 서비스만 가능한 터미널 수는 평균 3.6대(표준편차 7.4대), 그래픽기반 서비스가 가능한 터미널 수는 평균 7.9대(표준편차 10.1대)이고 중소도시 공공도서관의 경우 각각 평균 7.7대(표준편차 12.0대), 3.1대(표준편차 5.8대)인데 비해 군 지역 공공도서관의 경우는 각각 평균 1.5대(표준편차 1.7대), 1.6대(표준편차 2.6대)에 불과하다. 대도시와 중소도시 공공도서관이 확보하고 있는 터미널 총수는 비슷하되 대도시일수록 그래픽기반 서비스를 제공할 가능성이 높으며, 군 지역의 경우에는 확보하고 있는 터미널 수 자체가 훨씬 적은 것을 알 수 있다.

한편 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하는 도서관 중 검색한 정보를 출력할 수

있는 프린터가 설치된 도서관은 118개관(66.7%)인 것으로 조사되었다. 이를 유형별로 보면 대도시 37개관(54.4%), 중소도시 59개관(78.7%), 군 지역 22개관(64.7%)으로 오히려 대도시 공공도서관의 서비스 비율이 상대적으로 낮다(〈표 10〉 참조). 이용자가 이용할 수 있는 프린터의 평균 대수는 대도시 1.0대(표준편차 2.5대), 중소도시 1.0대(표준편차 0.7대), 군 지역 0.8대(표준편차 0.7대)로 유형에 관계없이 매우 적다(〈표 11〉 참조).

2.3 통신기반

인터넷 상의 정보는 날로 용량이 커지고 있다. 따라서 이를 전달하는 통신회선의 광대역화, 초고속화 현상은 매우 빠르게 진행되고 있다. 특히 한국의 현상은 선진국의 그것을 오히려 능가한다. 시사주간지 Time 아시아판의 보도에 의하면 초고속인터넷에 접속하는 비율이 미국은 인구 2억 7300만 명 중 600만 명, 일본은 인구 1억 2700만 명 중 45만 명인데 비해 한국은 인구 4800만 명 중 300만 명이나 된다(Kim

〈표 12〉 통신기반 현황

		대도시		중소도시		군		합 계	
		도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)
접속방법	전화선	2	2.9	7	9.3	14	41.2	23	13.0
	전용선	65	95.6	68	90.7	19	55.9	152	85.9
	무응답	1	1.5	0	0	1	2.9	2	1.1
	합 계	68	100	75	100	34	100	177	100
최대속도	9.6kbps	0	0	2	2.7	1	2.9	3	1.7
	14.4kbps	1	1.5	1	1.3	5	14.7	7	4.0
	28.8kbps	0	0	3	4.0	0	0	3	1.7
	56kbps	14	20.6	13	17.3	6	17.6	33	18.6
	64kbps	5	7.4	5	6.7	9	26.5	19	10.7
	128kbps	5	7.4	9	12.0	1	2.9	15	8.5
	256kbps	2	2.9	11	14.7	6	17.6	19	10.7
	512kbps	6	8.8	13	17.3	1	2.9	20	11.3
	T1(1.45mbps)	1	1.5	0	0	0	0	1	0.6
	E1(2mbps)	27	39.7	5	6.7	1	2.9	33	18.6
	8mbps	0	0	1	1.3	1	2.9	2	1.1
	10mbps	1	1.5	1	1.3	1	2.9	3	1.7
	무응답	6	8.8	11	14.7	2	5.9	19	10.7
	합 계	68	100.1*	75	100	34	99.7*	177	99.9*

*반올림으로 인해 100%가 되지 못함

2000).

그러면 한국 공공도서관의 인터넷 서비스를 위한 통신기반의 현황은 어떤가? 〈표 12〉에 요약한 바와 같이 이번 조사에서 23개관(13.0%)은 전화선, 152개관(85.9%)은

전용선을 이용한다고 응답했다. 또 일반적으로 초고속인터넷의 범주에 들어가는 56kbps 초과 공공도서관의 비율이 전국적으로 63.2%로서 1998년 현재 미국 공공도서관을 대상으로 한 조사의 통계치인

〈표 13〉 서버 이용 현황

	자관	시,군,구청	교육청	상업기관	타도서관	기타	타교육기관	무응답	합 계
도서관수	62	32	29	20	15	8	7	4	177
비율(%)	35.0	18.1	16.4	11.3	8.5	4.5	4.0	2.3	100

33.7% (Bertot and McClure 1998) 보다도 월등하게 높다. 결국 한국의 공공도서관들은 적어도 인터넷을 통한 정보의 전송속도 면에서는 비교적 좋은 여건에 놓여있다고 할 수 있다.

그러나 공공도서관 인터넷 서비스의 지역격차는 통신기반에 있어서도 뚜렷하게 관찰된다. 그런 경향은 <표 12>에서 알 수 있는데 전용선을 통해 인터넷에 접속하는 도서관의 비율이 대도시 95.6%, 중소도시 90.7%임에 비해 군 지역 도서관은 55.9%여서 시골지역일수록 통신기반이 취약하다는 사실을 잘 보여주고 있다. 이 점은 인터넷 접속 최대속도 측면에서도 나타나고 있다. 즉 효율적인 인터넷 접속이 어렵다고 여겨지는 최대속도 56kbps 미만인 도서관의 비율은 대도시 1.5%, 중소도시 8.0%, 군 지역 17.6%로 큰 차이를 보인다. 한편 56kbps인 도서관은 대도시 20.6%, 중소도시 17.3%, 군 지역 17.6%이고 56kbps를 초과하는 도서관은 대도시 69.2%, 중소도시 60.0%, 군 지역 58.6%이다.

인터넷 접속을 위한 서버를 자체적으로 운영하는 경우가 조사대상 공공도서관의 35.0%에 해당하는 62개관으로 가장 많다. 다음으로는 시, 군, 구청 32개관(18.1%), 시, 군, 구 교육청 29개관(16.4%)의 순서로 도서관이 소속된 상위 행정기관의 서버를 이용하고 있다. 서버 이용 현황은 <표 13>과 같다.

2.4 인터넷 서비스 정책

본 연구에서는 공공도서관들이 인터넷 서비스와 관련해서 이용자에게 어떤 종류의 제한을 얼마나 하고 있는지를 조사했다. 도서관이 인터넷 서비스에 있어 각종 규제를 가하는 정책을 결정하고 시행하게 되는 데는 관리적 요인, 경제적 요인, 사회적 요인 또는 윤리적 요인들이 고려될 것이다. 사안에 따라서는 규제의 타당성에 대한 논쟁의 소지가 많은 것도 사실이다. 그러나 본 연구는 그러한 가치판단을 유보하고 다만 현황을 조사 분석하는 데 그쳤다.

<표 14> 이용 제한 정책 실시 현황

	대도시		중소도시		군		합 계	
	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)
이용시간	64	94.1	67	89.3	22	64.7	153	86.4
이용자연령/신분	30	44.1	30	40.0	9	26.5	69	40.0
이용내용	59	86.8	64	85.3	25	73.5	148	83.6
특정사이트접속	55	80.9	59	78.7	27	79.4	141	79.7
유해정보차단	28	41.2	24	33.3	12	35.3	64	36.2
복사	11	16.2	13	17.3	8	23.5	32	18.1
요금부과	0	0	0	0	2	5.9	2	1.1

〈표 14〉는 각 사안에 대해 제한 정책을 실시하고 있다고 응답한 도서관을 유형별로 정리한 것이다.

이용자 한사람이 인터넷에 접속하는 이용시간을 제한하는 공공도서관은 153개관으로 전체의 86.4%에 달한다. 이용시간의 제한은 파악된 모든 사안 중 가장 많은 도서관이 채택하고 있는 이용 규제 정책이다. 도서관이 이용시간을 제한하는 가장 큰 이유는 보다 많은 이용자들이 공평하게 이용할 수 있는 기회를 보장해 주기 위한 것이다. 실제로 많은 도서관들이 인터넷 이용을 원하는 이용자가 많지 않은 시간에는 규정에도 불구하고 이용자가 원하는 시간만큼 이용을 허락함으로써 운영의 묘를 기하고 있다고 응답했다. 이용시간을 제한하는 도서관의 비율을 유형별로 볼 때 도시지역 도서관이 매우 높는데 비해 군 지역 도서관은 상대적으로 낮은 것을 알 수 있다. 이것은 도시지역일수록 인터넷 서비스를 실시하는 도서관이 많고 하드웨어나 통신기반 등의 여건이 나음에도 불구하고 그만큼 도서관에 대한 인터넷 정보 서비스 수요가 높기 때문일 것이다. 이용자가 한 번에 인터넷을 이용할 수 있는 시간은 한 시간이 113개관으로 가장 많았고, 한 시간보다 긴 경우는 21개관, 짧은 경우는 16개관이다. 한 도서관은 일반인 이용자에게는 한 시간, 학생 이용자에게는 30분을 허용한다고 답했고, 두 도서관은 제한시간을 밝히지 않았다.

이용자의 연령이나 신분에 따라 인터넷 이용을 제한하는 도서관은 69개관(40.0%)이다. 제한 기준을 구체적으로 보면 초등

학생 이상이 13개관, 중학생 이상이 43개관, 고등학생 이상이 6개관, 대학생 이상이 2개관이다. 그밖에 초등학교 4학년 이상, 5학년 이상이 각 한 개관씩 있으며 두 개 도서관은 초등학생의 경우 부모 동반시에만 이용을 허락하고 있다. 또 서울특별시립어린이도서관은 도서관의 성격 상 초등학생에게만 이용을 허락한다.

대부분의 공공도서관(148개관, 83.6%)은 이용자의 이용내용을 제한하는 정책을 가지고 있다. 구체적으로 제한하는 내용은 전부 게임과/이나 채팅이며 7개관은 전자우편 이용도 제한하고 있는 것으로 파악되었다. 이와 함께 특정 사이트의 접속을 금지하는 도서관도 역시 상당수(141개관, 79.7%)에 달한다. 구체적으로 제한하는 사이트는 모두가 음란사이트라고 답했으며, 소수의 도서관이 도박, 폭력 그리고 증권 사이트를 들었다. 이 두 항목을 제한하는 도서관은 다른 어떤 항목보다도 유형별로 큰 차이가 없이 전국적으로 고르게 분포되어 있다. 공공도서관이 특정 사이트의 접속을 제한할 수 있는가와 관련해 '지적 자유' 논쟁이 중요한 이슈가 되고 있는 서양 도서관계이고 보면 더구나 이용자 연령 등의 제한은 생각하기조차 힘들텐데 과연 한국 도서관계의 문화적 풍토가 그들과 많이 다르다는 것을 확인할 수 있다.

특정 사이트의 접속 제한 정책이 널리 채택되고 있는 것에 비해 막상 유해정보 차단 프로그램을 설치해서 가동하는 도서관은 64개관(36.2%)으로 상대적으로 적은 셈이다. 그런 프로그램들이 무료로 배포되는 경우가 많은 것을 생각할 때 예산 문제와

는 그다지 관련성이 없어 보인다. 오히려 차단프로그램이 경우에 따라 유용한 정보까지 막아버린다는 등의 프로그램 자체의 효과성 문제와 함께 이용자들이 열린 공간에서 인터넷을 사용하는 환경이라는 것이 더 큰 이유일 것이다.

이용자가 검색한 정보를 복사하는 것을 제한하는 도서관이 32개관(18.1%)인 것으로 파악되었다. 그 중 9개관은 인쇄매수를 제한하고 있고 25개관은 플로피디스크 등에 다운로드 하는 것을 금지하고 있다. 두 가지를 모두 제한하는 도서관은 2개관이다. 도서관이 다운로드를 금지하는 이유는 주로 바이러스 감염을 우려하기 때문일 것이다. 그러나 이용자에게 불편을 감수하게 하는 것보다는 바이러스 예방과 치료프로그램을 잘 활용하는 것이 훨씬 현명한 대책이 될 것이다.

조사대상 도서관 중 인터넷 이용에 대해 요금을 부과하는 도서관은 단 두 곳에 불과해서 공공도서관의 무료이용 원칙이 거의 확고하게 지켜지고 있는 것으로 보인다.

2.5 인터넷 서비스의 질적 평가

이용자에게 제공되는 인터넷 정보서비스의 질을 올바르게 평가하기 위해서는 정교하고 과학적인 평가도구와 평가방법의 개발이 전제되어야 한다. 그러므로 본 연구는 서비스 공급자의 측면에서 개략적인 평가만을 시도하였다.

앞서 인용한 바와 같이 한국의 인터넷 열풍을 커버스토리로 다룬 Time의 기사에 의하면 인구의 34%가 인터넷에 접속하는 한국은 지구상에서 가장 인터넷 접속을 많이 하는 나라 중 하나이며 여기에는 한국의 독특한 현상인 PC방이 크게 기여했다(Kim 2000). 또 정부의 정보화정책을 주관하는 정보통신부는 인터넷 보급을 위해 우체국 등에 대한 '인터넷 플라자' 사업에 많은 투자를 하고 있다(한국, 정보통신부 1999). 그러나 PC방이나 우체국 인터넷 플라자는 결코 공공도서관의 인터넷 정보서비스의 대용물이 될 수 없다. 그러한 논리를 성립시키는 가장 중요한 요인은 사서의 전문적 정보서비스이다.

유감스럽게도 현재로서는 이와 같은 주

〈표 15〉 인터넷 서비스 전담사서 배치 현황

	대도시		중소도시		군		합 계	
	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)	도서관수	비율(%)
전담사서	21	30.9	11	14.7	0	0.0	32	18.1
겸임사서	42	61.8	48	64.0	30	88.2	120	67.8
사서없음	5	7.4	15	20.0	4	11.8	24	13.6
무응답	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	0.6
합 계	68	100	75	100	34	100	177	100

장을 할 수 있는 여건이 성숙하지 못한 것으로 보인다. <표 15>에 나타난 것처럼 인터넷 서비스를 전담하는 사서가 배치된 도서관은 32개관(18.1%)에 불과하다. 게다가 이 문제는 도서관의 유형별로 편차가 커서 그나마 대도시 도서관 중 21개관(30.9%)에는 전담 사서가 확보되어 있지만 중소도시 도서관은 11개관(14.7%)에 불과하고 특히 군 지역 도서관에는 전무한 실정이다. 대다수의 도서관들이(120개관 67.8%) 다른 업무를 담당하는 사서들이 인터넷 정보 서비스를 겸하고 있는 실정이다. 그 정도의 사서 서비스조차 기대할 수 없는 도서관이 24개관(13.6%)에 이른다.

본 조사에서 정확한 통계를 밝히지는 못했지만 일부 공공도서관에서는 사서가 아닌 전산 담당 직원이 인터넷 서비스를 담당하고 있다. 전화에 의한 조사를 하면서 발견한 놀라운 사실은 응답하는 사서조차 그것을 당연하게 생각하는 사례가 상당히 많았다는 점이다. 한편 이용자들이 인터넷을 이용하면서 사서의 전문적 서비스를 요

구하거나 또는 사서의 도움을 받을 수 있다는 사실을 아는 경우가 거의 없으므로 전담사서의 필요성을 느끼지 못한다는 전화조사 응답자의 지적이 상당히 많았다. 물론 이 점은 앞으로 이용자 조사에 의해 증명되어야 하겠지만 비록 그렇다 하더라도 그것이 전담사서 무용론의 근거가 될 수 없음은 분명하다.

<표 16>은 도서관이 제공하는 인터넷 서비스에 대한 이용자 만족도를 공급자인 사서의 입장에서 예측 측정된 결과를 도서관 유형별로 요약한 것이다. 이것은 이용자 조사를 통한 이용자 만족도 평가와는 다른 시각에서 공공도서관 인터넷 서비스의 질을 측정하는 근거가 될 수 있다. 조사는 리커트5점척도를 사용하였다. 측정값이 5점에 가까울수록 설문에 부정적이며 따라서 도서관이 제공하는 인터넷 서비스를 긍정적으로 평가하는 것으로 해석되는 것이다. 즉 공공도서관 사서들은 “이용내용의 제한이 많다”는 이용자의 불만에 대해서는 인정하지 않는 태도를 보이지만 “멀티미

<표 16> 사서의 이용자 만족도 예측치

	대도시			중소도시			군			합 계		
	응답수	평균	표준 편차	응답수	평균	표준 편차	응답수	평균	표준 편차	응답수	평균	표준 편차
이용대기시간	68	2.59	0.88	74	3.01	1.10	34	2.94	1.07	176	2.84	1.03
이용시간	67	2.75	0.84	75	3.15	1.06	33	3.12	0.93	175	2.99	0.97
멀티미디어	68	2.32	0.84	74	2.57	1.12	32	2.09	0.93	174	2.38	0.99
접속속도	68	2.72	1.05	75	3.08	1.18	34	2.41	0.89	177	2.81	1.10
사서의 도움	67	2.96	0.91	72	2.90	1.02	33	2.97	1.05	172	2.94	0.98
이용내용제한	67	3.49	0.77	73	3.66	0.84	31	3.65	0.80	171	3.59	0.8

디어 이용환경이 미흡하다” “접속속도가 느리다” “이용대기시간이 길다” “사서의 전문적 도움을 구하기 어렵다” “이용시간이 짧다”는 이용자 불만에 대해서는 위에 나열한 순서대로 인정하는 편이라고 볼 수 있다.

3 결 론

일부의 성급한 예측과 달리 ‘종이 없는 사회는 쉽게 오지 않을 것으로 보이지만, 점점 더 많은 양의 정보가 인터넷을 통해 배포될 것이므로 공공도서관은 이용자들에게 인터넷 서비스를 제공하기 위한 노력을 적극적으로 기울여야 한다. 공공도서관은 모든 주민들에게 정보에 대한 공평한 접근을 보장해줌으로써 정보격차로 인한 갈등을 해소하는 사회적 장치이기 때문이다.

이런 관점에서 본 연구는 한국 공공도서관이 인터넷 정보서비스 측면에서 개선해야 할 여지가 많다는 결론을 내리게 된다. 그것은 다음과 같은 관찰에 근거한다.

첫째, 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하는 공공도서관이 50.4%에 불과하다. 더구나 현재 설치 운영되고 있는 공공도서관 수 자체가 지역주민 수에 비해 턱없이 부족하다는 기왕의 현실을 고려하면 지역주민들이 가까운 공공도서관에서 인터넷 접속을 할 수 있는 가능성은 더욱 낮을 것이다.

둘째, 공공도서관의 인터넷 접속율과 이용자에 대한 서비스 제공 비율 모두 지역별 격차가 커서 대도시에 비해 중소도시에

위치한 도서관, 도시지역에 비해 농촌 지역에 위치한 공공도서관일수록 비율이 낮다.

셋째, 인터넷 서비스를 위한 하드웨어 확보 수준이 낮고 지역간 격차가 크다. 통신환경은 비교적 좋은 편이지만 역시 지역별로 많은 차이를 보인다.

넷째, 인터넷 서비스를 전담하는 사서를 배치한 도서관이 적으며, 사서들은 대체로 도서관이 이용자에게 제공하는 인터넷 서비스의 질이 높지 않다고 평가하고 있다.

그렇다면 21세기 정보시대가 공공도서관에 요구하는 사회적 역할을 수행하기 위해서 어떤 전략과 준비가 필요한가? 공공도서관의 인터넷 서비스와 관련된 모든 정책 결정에서 가장 강조되어야 할 점은 인터넷 접속을 그 자체가 아니라 제공되는 서비스의 질이 관심의 초점이 되어야 한다는 것이다. 접속율에만 관심을 두는 모든 정책과 전략은 지극히 근시안적인 것이다.

중앙정부는 「도서관정보화추진계획」의 차질없는 실적을 보장해야 한다. 첫째, 경제적 환경의 변화에도 불구하고 이 계획의 중요성을 인식하여 재원의 확보와 효과적 집행을 도모해야 한다. 둘째, 도서관계의 전문적 의견을 수렴하여 계획의 실천 전략을 구체화해야 한다. 셋째, 지역간 격차를 완화하기 위한 조정기능을 강화해야 한다. 넷째, 공공도서관의 정보화는 공공도서관 자체의 뿌리가 튼튼할 때 의미가 있는 것이므로 취약한 공공도서관 기반 확충을 위한 투자를 강화해야 한다.

지방자치단체는 지역 공공도서관의 인터넷 정보서비스 향상을 위한 계획을 세우

고 실천해야 한다. 첫째 정보시대에 지역 주민의 삶의 질은 공공도서관 서비스에 의해 크게 향상될 수 있음을 인식해서 필요한 지방재원을 확보해야 한다. 둘째, 지역 도서관계의 전문적 의견을 수렴해서 지역 실정에 맞는 계획과 실천전략을 수립해야 한다. 셋째, 중앙정부에 대해 지역간 균형 발전을 위한 투자를 촉구해야 한다. 넷째, 취약한 지역 공공도서관 기반을 강화하기 위해 행정적 및 재정적 노력을 기울여야 한다.

공공도서관에서는 첫째, 정보정책 수립

에 필요한 전문적 정보와 정책대안을 적극적으로 개발하고 개선해서 중앙정부와 지방정부에 대한 영향력을 강화해야 한다. 둘째, 정보기술을 활용하여 비용효과적인 정보시스템과 다양한 서비스 프로그램을 개발해야 한다. 셋째, 이용자친화적 서비스 정책을 수립해서 이용자들이 쉽게 인터넷 서비스를 이용할 수 있게 해야 한다. 셋째, 사서들의 인터넷 활용 능력을 향상시켜 이용자에게 전문적인 인터넷 서비스와 교육을 실시해야 한다.

참 고 문 헌

- 도서관정보화추진위원회. 2000. 도서관 정보화 추진계획. 『도서관계』, 10(2) : 23-27.
- 『조선일보』, 2000. 도서관에 새바람을: (3) 사서인력 양성, 3월 20일.
- 한국. 정보통신부. 1999. *Cyber Korea 21*. [서울]: 정보통신부.
- 한국도서관협회. 1999. 『한국도서관통계, 1998-1999』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국정보문화센터. 1998. 『PC통신 이용실태 및 이용자 만족에 관한 조사』. 서울: 한국정보문화센터.
- Bertot, J. C. and C. R. McClure. 1998. The 1998 national survey of public library outlet Internet connectivity: Final report. Washington, D.C.: American Library Association, Office for Information Technology.
- Bertot, J. C., C. R. McClure, and P. D. Fletcher. 1997. The 1997 national survey of U.S. public libraries and the Internet: Final report. Washington, D.C.: American Library Association, Office for Information Technology Policy.
- Bertot, J. C., C. R. McClure, and D. L. Zweizig. 1996. The 1996 national survey of public libraries and the Internet: Progress and issues. Washington, D.C.: National Commission on Libraries and Information Science.
- Chalmers, Anna. 1998. Towards network literacy: public access to the World

- Wide Web in New Zealand's public libraries: A research report. Wellington: National Library of New Zealand. <http://www.natlib.govt.nz/about/network_literacy>
- Ensor, Pat ed. 1997. The cyberian's manual. Chicago: American Library Association.
- Kim, Stella. 2000. "Wired for life." Time, 11 December, 18-23.
- McClure, C. R., J. C. Bertot, and D. L. Zweizig. 1994. Public libraries and the Internet: Study results, policy issues, and recommendations. Washington, D.C.: National Commission on Libraries and Information Science.
- Reynolds, Dennis J. ed. 1992. Citizen rights and access to electronic information: The 1991 LITA President's program presentations and background papers. Chicago: Library and Information Technology Association.
- Westin, Alan F. and Anne L. Finger. 1991. Using the public library in the computer age: Present patterns, future possibilities. Chicago: American Library Association.

〈부록〉 설문지

한국 공공도서관의 인터넷정보서비스: 현황과 전망

안녕하십니까? 저는 신라대학교 문헌정보학과 교수로 재직하고 있는 서혜란입니다.

최근 인터넷을 통한 정보이용이 확산되면서 공공도서관에서의 인터넷 정보서비스에 대한 관심도 높아지고 있습니다. 주민을 위한 정보제공센터로서의 위상 확립을 위한 전략 가운데 하나로써 공공도서관의 인터넷 정보 서비스는 중요할 것입니다. 그런데 그것은 어느 한 도서관 차원의 노력을 넘어서 국가 및 지역의 정책적 지원이 필요한 것이라고 생각합니다.

현재 우리나라 공공도서관들의 인터넷 정보서비스 현황을 정확히 파악하고 이를 바탕으로 한 효율적 정책 방안을 제안하려는 것이 이번에 실시하는 제 연구의 목적입니다. 제가 드리는 몇 가지 질문에 응답해 주시면 제 연구에 큰 힘이 될 것입니다. 물론 응답 내용은 본 연구 이외의 용도로 사용하지 않을 것입니다.

응답은 해당 업무(또는 유사 업무) 담당 사서께서 하실 수 있습니다. 그리고 기준 시점은 1999년 12월 31일로 해 주십시오. 반송은 동봉한 반송용 봉투를 이용하시고, 가능한 한 2000년 3월 31일까지 도착할 수 있도록 해 주십시오.

이번 조사에 관련된 질문이나 의견은 아래 연락처를 이용하시기 바랍니다.

617-736

부산시 사상구 패법동 산1-1

신라대학교 문헌정보학과

서혜란

(전화) 051-309-5290

(팩스) 051-309-5177

(전자우편) hrsuh@silla.ac.kr

귀한 시간을 내주신 것에 감사드립니다.

신라대학교 문헌정보학과
서혜란 드림

한국 공공도서관의 인터넷정보서비스: 현황과 전망

다음 각 문항마다 해당되는 번호에 v 표시를 해주십시오.

1. 귀 도서관에서는 현재 인터넷 접속이 가능합니까?

① 아니오. (2번 질문에 응답해 주십시오)

② 예. (3번 질문에 응답해 주십시오)

2. 귀 도서관에서 현재 인터넷 접속이 불가능하다면, 향후 1년 이내에 인터넷접속 계획이 있습니까?

① 아니오. (4번 질문에 응답해 주십시오)

- ② 예. 다만 업무용으로만 이용할 계획입니다.(4번 질문에 응답해 주십시오)
- ③ 예. 이용자의 정보검색용으로 이용할 계획입니다. (감사합니다. 응답지를 반송해 주십시오)

3. 귀 도서관에서는 이용자에게 인터넷 서비스를 하고 계십니까?

- ① 아니오. 업무용으로만 이용됩니다. (4번 질문에 응답해 주십시오)
- ② 예. 이용자의 정보검색용으로 이용됩니다. (5번 이하의 질문에 응답해 주십시오)

4. 귀 도서관에서 이용자에게 인터넷 서비스를 하지 않는 이유는 무엇입니까? 가장 중요하다고 생각되는 것 한가지만 표시해 주십시오.

- ① 컴퓨터 등 하드웨어가 미비하다.
- ② 통신환경이 미비하다.
- ③ 운영비용을 부담할 예산 확보가 어렵다.
- ④ 사서의 능력이 부족하다.
- ⑤ 이용자의 요구가 별로 없다.
- ⑥ 기타 (구체적으로) _____

(감사합니다. 응답지를 반송해 주십시오)

5. 귀 도서관에서 이용자들이 인터넷용으로 사용할 수 있는 단말기의 종류와 수량을 밝혀주십시오.

- ① 문자기반 서비스 만(text-only) 가능한 터미널 _____ 대
- ② 그래픽(graphic)기반 서비스가 가능한 터미널 _____ 대
- ③ 프린터 _____ 대

6. 귀 도서관에서는 어떤 방법으로 인터넷에 접속하십니까?

- ① 전화선(dial up)
- ② 전용선
- ③ 기타 (구체적으로)

7. 귀 도서관에서 사용자용으로 제공하는 인터넷 서비스의 최대 접속속도는 무엇입니까?

- ① 9.6kbps ② 14.4kbps ③ 28.8kbps ④ 56kbps ⑤ 64kbps
- ⑥ 128kbps ⑦ 256kbps ⑧ 512kbps ⑨ T1(1.45mbps) ⑩ E1(2mbps)
- ⑪ 8mbps ⑬ 케이블 서비스(10mbps)

8. 귀 도서관이 인터넷에 접속할 때 이용하는 서버(상위 전산망)는 누가 제공합니까?

- ① 자관
- ② 다른 도서관
- ③ 시, 군, 구 교육청
- ④ 시, 군, 구청
- ⑤ 다른 교육기관
- ⑥ 상업적 인터넷 서비스 제공기관
- ⑦ 기타 (구체적으로) _____

9. 다음 중에서 귀 도서관이 인터넷 이용 서비스와 관련해서 제한하고 있는 사항들을 모두 표시해 주십시오.

- ① 이용시간 (제한 시간은? _____ 시간)

- ② 이용자의 연령 또는 신분 제한 (구체적으로 _____)
- ③ 이용 내용의 제한 (예: 게임, 채팅 등) (구체적으로 _____)
- ④ 특정 웹사이트 접속의 제한 (구체적으로 _____)
- ⑤ 복사의 제한(예: 디스켓 다운로드, 인쇄 등) (구체적으로 _____)
- ⑥ 기타 (구체적으로 _____)

10. 귀 도서관에서는 유해정보 접속차단 프로그램을 사용하십니까?

- ① 아니오.
- ② 예. 모든 이용자용 컴퓨터에 설치되어 있습니다.
- ③ 예. 일부 이용자용 컴퓨터에 설치되어 있습니다.

11. 귀 도서관에서는 이용자에게 인터넷 이용 요금을 부과하십니까?

- ① 아니오.
- ② 예. (구체적 요금 부과 기준은? _____)

12. 귀 도서관에는 인터넷 이용 서비스를 전담하는 사서가 계십니까?

- ① 예.
- ② 아니오. 다른 업무를 겸하는 사서가 서비스합니다.
- ③ 아니오. 사서의 서비스는 전혀 없습니다.

13. 다음은 귀 도서관이 제공하는 인터넷 서비스에 대한 이용자들의 반응을 예측한 것입니다. 해당 업무 담당 사서로서 귀하는 어느 정도 동의하십니까?

	매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다
이용대기시간이 길다					
이용시간이 짧다					
멀티미디어 이용환경이 미흡하다					
접속속도가 느리다					
사서의 전문적 도움을 구하기 어렵다					
이용 내용에 대한 제한이 많다					

(감사합니다. 응답지를 반송해 주십시오)