

# 이용자서비스 관련 항목이 공공도서관 평가에 미치는 영향에 관한 연구

## A Study on the Impact of User Service-related Items for the Public Library Evaluation

최 은 주(Eun-Ju Choi)\*

### 목 차

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 서론                | 4. 2 대출업무          |
| 1. 1 연구의 목적          | 4. 3 상호대차서비스       |
| 1. 2 연구의 방법          | 4. 4 참고서비스         |
| 1. 3 연구의 제한점         | 4. 5 업무의 전산화       |
| 2. 이용자서비스의 개념적 정의    | 4. 6 도서관 이용교육 프로그램 |
| 3. 분석항목의 설정          | 4. 7 대 이용자 교류 및 협력 |
| 4. 이용자서비스 관련 조사항목 분석 | 5. 결론 및 제언         |
| 4. 1 일반사항            |                    |

### 초 록

본 연구는 공공도서관에서 제공되는 이용자서비스의 중요성을 인식하고 이용자를 위한 서비스의 개선 및 활성화방안을 모색하고자 하였다. 자료분석은 문화관광부 산하 한국문화정책개발원에서 전국 문화기반시설 관리운영평가를 위하여 전국의 공공도서관을 대상으로 실시한 서면조사에 근거하였다. 본 연구에서는 이용자서비스관련 조사항목의 종합적 분석과 더불어 문화관광부 조사시 선정된 우수도서관들의 평가에 영향을 미쳤으리라고 추정되는 제 요인들을 전체도서관의 상황과 비교분석하였다. 이용자를 대상으로 하는 적극적인 도서관서비스 제공이 우수도서관으로의 평가판정에 큰 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

### ABSTRACTS

Recognizing user services as one of the most important and essential part in the public library, this study focuses on seeking for innovative ideas for the improvement of user services. Data analysis is based on the written survey submitted by public libraries throughout the nation. Questions related with user services are analyzed, and some influential factors in relation with the selection of superior libraries are compared with those of public libraries as a whole. Active library services for the users are revealed as the most important factor to be included in superior library group.

키워드: 이용자서비스, 공공도서관 평가, 공중봉사, 대공중서비스

- \* 경기대학교 인문학부 교수(ejchoi@kuic.kyonggi.ac.kr)  
논문접수일자 2002년 5월 17일  
게재확정일자 2002년 6월 19일

## 1. 서론

### 1. 1 연구의 목적

현대의 공공도서관은 전통적 기능인 자료의 수집, 정리 및 보존 외에 지역 주민들의 지적 활동을 극대화하는데 도움을 줄 수 있는 정보센터로서의 기능이 특히 강조되고 있다. 즉 다양한 자료, 시설 및 프로그램을 통해서 지역 주민들의 지적 호기심을 충족시켜줌으로써 이들의 정보이용과 문화활동을 원활하게 할 수 있도록 도움을 주는 정보서비스기관을 의미한다. 오늘날과 같이 관중을 불문하고 이용자지향적 서비스가 강조되는 시점에서 공공도서관도 예외가 될 수는 없다는 것은 주지의 사실이며 이는 또한 도서관이 추구해야 할 중요한 임무이기도 하다. 실제로 공공도서관이 지역 주민들에게 직접적인 도움을 제공하지 못하게 되면 불필요한 존재가 되는 것이므로 이들에게 없어서는 안되는 긴요한 존재가 될 수 있도록 부단한 노력이 필요한 것이다.

국내에서 1994년에 제정된 도서관 및 독서진흥법 제20조에 나타나 있는 공공도서관 업무내용의 일부를 발췌해 보면 '공중에 필요한 정보의 제공,' '지방행정 및 산업분야에 필요한 정보의 제공,' '강연회, 감상회, 전시회, 독서회 기타 문화활동 및 평생교육의 주최 또는 장려,' '다른 도서관 및 문고와의 긴밀한 협력과 자료의 교환 또는 상호대차의 실시' 등 공공도서관이 정보 및 문화·교육센터로서의 기능을 발휘할 수 있도록 명시하고 있으며, 미국도서관협회 공공도서관부회에서 밝힌 공공도서관의 역할도 개인과 지역사회의 자원을 연결시

켜주는 정보기관으로서의 역할을 강조하고있다(American Library Association 1979). 이와 같은 공공도서관의 사명에 대한 내용들은 결국 공공도서관의 이용자인 지역주민들을 위한 적극적인 서비스가 궁극적인 목적임을 시사하고 있다.

본 연구는 이와 같이 공공도서관의 이용자서비스의 중요성이 그 어느때 보다도 강조되는 현 시점에서 국내 공공도서관의 이용자서비스 관련 상황을 전반적으로 파악해 보는 것에 일차적인 목적을 둔다. 아울러 공공도서관 평가에서 우수한 도서관으로 평가되어 현지 실사대상이 된 도서관집단과 조사대상 전체 도서관집단의 이용자서비스 관련사항들을 비교해 봄으로써 이를 통해 공공도서관 이용자를 위한 서비스의 개선 및 활성화방안을 강구해 보도록 한다. 또한 이와 같은 서비스를 위한 관련 요인들 가운데 문화관광부가 연례적으로 실시하는 우수도서관 평가 판정의 범주에 포함되는데 영향을 미치는 요인들은 무엇인지를 검증해 보고자 하였다.

본 연구를 위한 분석 데이터는 문화관광부 산하 한국문화정책개발원에서 전국 문화기반시설 관리운영평가를 위하여 전국의 공공도서관을 대상으로 실시한 서면조사에 근거하였다. 한국문화정책개발원측의 별도의 보고서(문화관광부 2001)가 발행되기는 하였으나, 여기에는 도서관 외에 박물관, 문예회관, 문화의 집 등 타 문화기반시설이 종합적으로 다루어져 있다. 따라서 도서관만을 대상으로 하여 전체 조사항목 중에서 이용자서비스 관련사항만을 선정 분석해 봄으로써 전국의 공공도서관 관계자들에게 향후 자관의 이용자서비스 발전에

도움이 될 수 있는 자료를 제시해 보고자 함이 본 연구의 목적이다.

### 1. 2 연구의 방법

전술한 바와 같이 본 연구는 문화관광부 소속 한국문화정책개발원에서 전국 문화기반시설 관리운영평가를 위하여 공공도서관을 대상으로 수집한 서면조사자료에 근거하였다. 2001년으로 4번째 해를 맞는 이 조사는 2001년도 7월초에 전국적으로 공공도서관에 설문지를 우편으로 발송하여 자료를 수집한 것이며, 전국의 공공도서관 400개관을 대상으로 이 가운데 공공도서관에서 명칭을 개명한 평생학습관, 교육정보관, 각종 회관 등과 함께, 본관에서 직영하는 분관, 특수도서관인 점자도서관 등을 제외한 362개관을 서면조사한 것이다. 설문지에 응답한 도서관은 285개관으로 회수율은 79%이다. 본 연구에서는 전체 평가지표 56개 항목 중 이용자서비스에 직접 또는 간접적으로 관련된다고 판단되는 24개 항목의 결과만을 발췌하여 분석하는데 사용하였다.

### 1. 3 연구의 제한점

공공도서관의 이용자서비스 전반 상황을 파악하기 위해서는 도서관 자체의 서면 작성 자료 뿐만 아니라 서비스를 받고 있는 이용자를 대상으로 한 이용만족도 등도 함께 반영되어야 하는데 본 연구에서는 서면조사자료만을 가지고 분석을 했다는 제한점이 있다.

또한 전체 조사항목 가운데 본 연구자가 이용자서비스에 관련이 있다고 판단되는 조사항

목만을 선정하여 분석하였으므로 평가의 일부분에만 국한되었으며, 공공도서관 평가에 영향을 미치는 전체 영역을 분석한 종합적 영향평가와는 그 결과가 다르게 나타날 수 있다는 한계점을 가질 수 있다. 아울러 서면조사를 위한 자료 중 일부 항목은 각 도서관 자체 내에서 자료작성 담당자가 작성한 것이므로 작성자의 주관이 개입된 경우 객관성을 일부 결여할 수도 있다는 한계가 있다. 또한 일부 문항에 대한 무응답 혹은 불확실한 답변으로 인하여 분석이 어렵다고 판단되는 항목은 중요성을 지님에도 불구하고 불가피하게 제외되어 만족스러운 분석결과를 얻지 못했다는 제한점이 있다.

## 2. 이용자서비스의 개념적 정의

정보를 필요로 하는 이용자에게 서비스를 제공해 주는 곳이 도서관이라면 엄격한 의미에서 볼 때 이용자서비스의 범위는 매우 넓다고 볼 수 있다. 즉 도서관업무 전체가 곧 이용자를 위한 서비스인 셈이다. 그러나 흔히 좁은 의미에서의 이용자서비스는 도서관업무 가운데 이용자와 직접 대면을 통해 이루어지는 업무를 이용자서비스업무라고 칭하고 있다. '공중봉사'라고도 불리우는 이용자서비스는 「문헌정보학용어사전」에서는 '공중봉사(public services)란 도서관 직원과 이용자 사이에 정기적이고 직접적인 접촉을 유지하기 위한 도서관활동이나 업무로서 대출업무, 정보서비스, 복사업무, 기타 유사한 성질의 서비스가 포함되며 직접봉사, 공공봉사라고도 한다'(사공

철 등편 1996, p.32)라고 명시되어 있다. 영어로는 'public service(s)', 'direct service(s)', 'user service(s)' 등으로 쓰인다. Online Dictionary of Library and Information Science(<http://vax.wcsu.edu/library/odlis.html>)에서는 public service의 범주 안에 대출서비스, 참고서비스, 온라인서비스, 서지교육, 연속간행물이용안내서비스, 정부간행물서비스, 상호대차/문헌전달서비스 등을 포함시키고 있으며 이를 기술봉사(technical service)와 구분하고 있는데, 즉 기술봉사는 수서, 자료조직 및 처리, 도서관장서 유지 등 이용자와 직접적인 접촉이 없는 업무로 설명하고 있다.

본 연구에서는 이용자서비스의 범주 내에 기술업무를 제외한 나머지 업무들, 즉 대출업무, 참고서비스, 온라인서비스를 비롯하여 상호대차, 도서관이용교육, 지역주민 참여활동, 교류 및 협력활동 등 이용자를 위한 서비스와 관련있는 모든 영역을 포함시켜 사용하였다.

### 3. 분석항목의 설정

본 연구에서는 이용자서비스관련 조사항목의 종합적 분석과 더불어 문화관광부 조사시 지방자치단체의 규모별로 대도시, 중소도시, 농어촌지역 등의 도서관들로 구분하여 각 규모별로 서면자료 평가점수의 합산이 상위 11%에 포함된 31개 현지 실사대상 도서관'을 편의상 '우수도서관'이라고 칭한다. 그리고

이들 도서관들의 평가점수 산정 결과에 영향을 미쳤으리라고 추정되는 제 요인과의 관계를 전체 조사대상 도서관과 비교 분석해 보기 위하여 다음과 같은 분석대상 항목을 설정하였다. 즉 '공공도서관의 이용자서비스관련 제 요인과 우수도서관 선정과는 관계가 있을 것이다' 라는 대 전제 하에 아래와 같은 세부 항목을 분석대상으로 설정하였다.

1. 봉사대상 인구 1인당 도서관 이용회수가 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
2. 봉사대상 인구 1인당 대출한 도서관자료의 비율이 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
3. 상호대차서비스를 활발하게 실시하는 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
4. 참고서비스를 충실하게 수행하는 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
5. 홈페이지 운영을 활발하게 하는 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
6. 도서관 이용교육 프로그램을 적극적으로 실시하는 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
7. 도서관 홍보활동을 적극적으로 하는 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.
8. 도서관내 이용자 참여모임을 적극적으로 주선하는 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이다.

한편 위의 분석대상 항목에 포함되지 않은 나머지의 이용자서비스 관련 항목들은 전체

1) 여기에는 2001년도 전국문화기반시설 공공도서관부문 수상기관인 16개 도서관이 포함되어 있음.

도서관의 이용자서비스 상황의 종합적인 파악을 위해서 단순 분석 및 해석을 하였다.

참고서비스, 업무의 전산화, 도서관 이용교육 프로그램, 대 이용자교류와 협력 영역으로 구분하였다(표 2).

위의 구분을 기초로 하여 본 연구의 조사대상이 된 285개관의 이용자서비스 상황을 종합적으로 분석해 보면 다음과 같다.

#### 4. 이용자서비스 관련 조사항목 분석

전술한 바와 같이 본 연구의 조사대상 도서관은 전국의 285개관 공공도서관이며 이들의 지역별, 규모별 분포는 다음의 <표 1>과 같다.

한편 본 연구를 위한 이용자서비스관련 조사항목은 전체 조사항목 가운데 24개 항목을 발췌하여 다시 7개 영역으로 나누어 분석하였다. 즉 일반사항, 대출업무, 상호대차서비스,

##### 4. 1 일반사항

###### 1) 도서관의 위치

공공도서관 이용자들에게는 특히 도서관이 위치와 거리가 액세스 측면에서 매우 중요한 요소라는 사실은 이미 기존의 여러 연구에서 입증된 바 있다(이은철 1991, Chen 1974,

<표 1> 서면평가 참여도서관

지역 규모	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계
대	21	17	8	7	4	9	3										69
중								21	14	6	18	7	8	20	17	5	116
소			1	1			1	6	12	10	10	11	19	14	9	6	100
합계	21	17	9	8	4	9	4	27	26	16	28	18	27	34	26	11	285

<표 2> 이용자서비스관련 발췌 조사항목

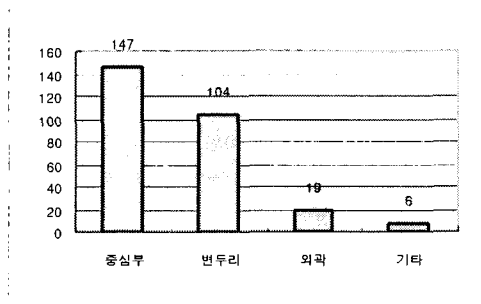
영역	조사항목
일반사항	도서관의 위치; 이용자서비스개선 여부; 사서직원 법정기준 도달률; 장애인 편의시설 여부; 이용된 자료의 비율; 봉사대상인구 1인당 도서관 이용회수; 문화교육 프로그램 실시 상황; 이동도서관 운영 상황
대출업무	봉사대상인구 1인당 대출한 도서관자료
상호대차서비스	상호대차서비스 실시 여부
참고서비스	참고서비스관련 기록작성·유지 여부; 온라인 참고서비스실시 여부
이용교육 프로그램	도서관 이용교육 프로그램 실시 여부
업무의 전산화	이용자 정보검색용 PC 보유상황; 업무전산화 수준; 홈페이지 운영 여부; 도서관 온라인협력망 참여 여부
대 이용자 교류 및 협력	도서관 홍보활동 내역 및 방법; 소식지 및 간행물 발간 상황; 이용자 의견수렴 제도 운영 상황; 도서관내 이용자 참여모임 운영 상황

Neale, 1950). 사람들의 왕래가 빈번한 중심부에 위치할수록 교통도 편리하고 접근하기에 장점이 많다. 도서관의 지리적 위치를 알아보 고자 한 질문에 '중심부' 라고 기재한 곳이 147 개관(53.3%), '변두리' 라고 응답한 도서관이 104개관(37.7%)으로 전체의 절반 정도가 중심 부에 위치하고 있음을 알 수 있다<표 3>. 도시 의 규모별로 보면 대도시로 분류된 69개 도서 관 가운데 42개관(60.9%)이 중심부에, 23개관 (33.3%)이 변두리에 위치하고 있다고 기재하 였으며, 중소도시인 경우와 농어촌의 경우는 각각 전체 중 48.2%, 54.7%가 중심부에 위치 하고 있다고 응답하였다. 도시규모별로 중심 부에 위치한 비율을 백분율로 나타내 보면 다 음의 <표 3a>와 같다.

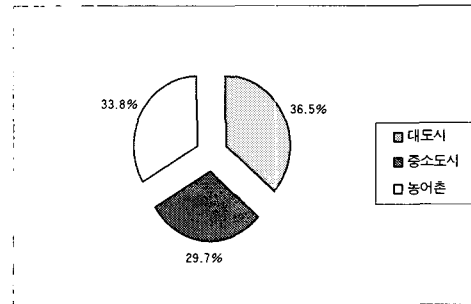
2) 이용자서비스 개선 여부

도서관은 성장하는 유기체로 특히 이용자의 요구, 기술적 진보 등의 변화를 계속적으로 수 용해 나아가면서 발전되어야 한다. 지난 1년동 안 도서관의 운영 활성화나 이용자서비스 개 선 등을 위한 구체적인 노력이 있었는지의 여 부를 묻은 질문에 실제로 '계획도 하고 실행 도 했다'고 응답한 도서관이 230개관(83.6%), '계획은 했으나 실행하지는 못했다'는 도서관 이 14개관(5.1%), '계획도 없었고 실행도 없 었다'는 곳이 31개관(11.3%)로 전반적으로 볼 때 도서관운영 활성화나 이용자서비스를 위한 개선 노력은 비교적 높은 것으로 나타났 다<표 4>.

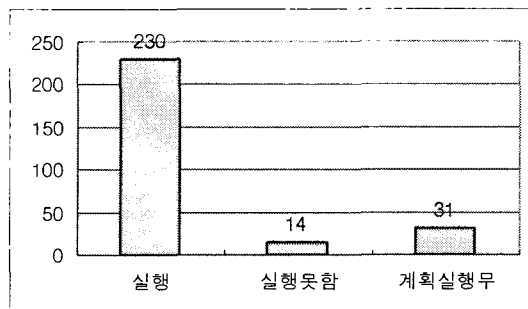
<표 3> 도서관의 위치



<표 3a> 도시규모별 중심부 위치 상황



<표 4> 이용자서비스 개선여부



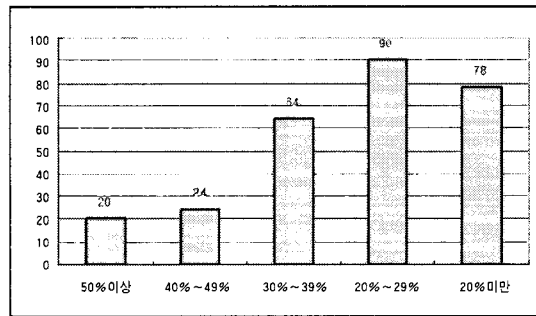
3) 사서직원의 법정기준 도달률

도서관에는 전문적이고 수준 높은 도서관 서비스를 제공할 수 있는 적절한 규모의 사서직원이 배치되어야 이용자서비스를 제대로 수행할 수가 있다. 또한 현행 도서관 및 독서진흥법 시행령 제2조 별표2에서는 건물면적 및 장서의 규모에 따라 사서직원 배치기준을 정하고 있다. 각 도서관은 법에 의해 명시된 사서직원 법정기준의 몇 %에 도달되고 있는지를 조사한 결과 '20~29%'라고 기재한 도서관이 90개관(32.6%)으로 가장 많았고 50%이상인 곳은 20개관(7.2%)에 불과한 것으로 볼 때 전체적으로 50%이상이 사서직원의 법정기준 도달률은 매우 저조한 편임을 알 수 있다<표 5>.

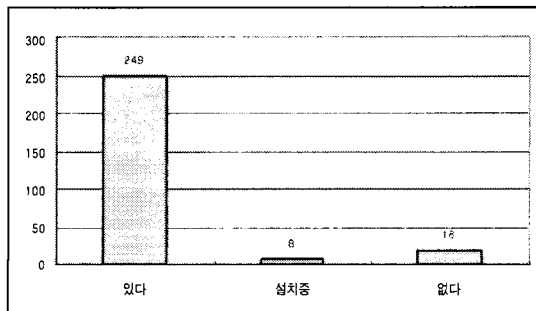
4) 장애인을 위한 편의시설

공공도서관을 찾는 이용자의 유형 가운데 중요한 비중을 차지하는 장애인을 위한 편의시설은 공공도서관으로서는 간과할 수 없는 주요 사항이다. 도서관 및 독서진흥법 시행령(제3조 별표 1 비고:라)에도 노인 및 장애인을 위하여 전체 열람석의 10% 범위안에서 열람석과 필요한 시설 및 자료를 갖추도록 명시된 바 있다. 이에 대한 조사결과 '갖추고 있다'고 기재한 곳이 90%이상(n=249)으로서 시설과 내용면에서 수준 차이는 있겠지만 어느 형태로든 장애인을 위한 배려가 조금씩 이루어지고 있는 상황임을 알 수 있다<표 6>. 편의시설 가운데 가장 빈도수가 높게 나타난 것으로는 '전용주차장,' '장애인용보도'의 순위

<표 5> 사서직원 법정 기준도달률



<표 6> 장애인 편의시설 여부



이며, 다음으로는 '점자안내관', '장애인용 화장실'인 것으로 나타났다. 그러나 이들을 위한 '전용자료실'이나 '점자나 녹음자료' 등을 갖춘 곳은 상대적으로 저조하였다.

5) 이용된 자료의 비율

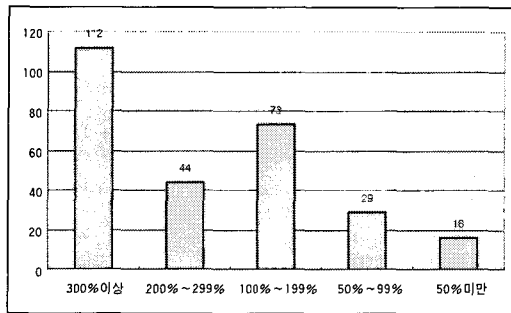
도서관은 활발한 열람·대출서비스를 통해 이용자가 도서관자료를 충분히 이용토록 함으로써 도서관으로서의 존재 가치를 확보해야 한다는 기준 하에 조사된 본 항목은 지난 1년동안 전체 자료 가운데 관내, 관외 이용의 경우를 모두 포함하여 이용된 자료의 비율, 즉 장서회전율을 조사한 것이다. 이에 따르면 300% 이상이 이용되었다고 기재한 도서관이 112개관(40.9%)으로 가장 높은 비율을 보이고 있으며,

전체적으로 볼 때 자료의 이용률이 100%가 넘는 도서관이 약 80%를 상회하고 있음을 알 수 있다(표 7).

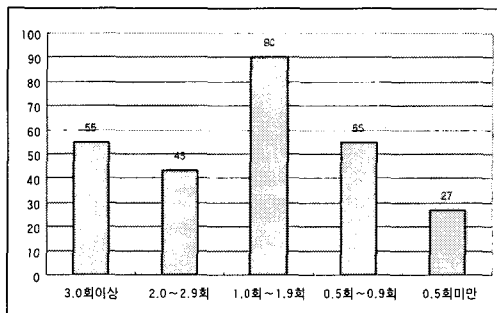
6) 봉사대상인구 1인당 도서관 이용회수

공공도서관은 지역주민들이 많이 이용해야 한다는 것을 전제로 총 이용자수를 봉사대상인구로 나누어 얻은 수치이다. 지난 1년간의 봉사대상인구 1인당 도서관 이용회수를 조사한 결과, 전체의 69.6%가 평균 1회 이상 도서관을 이용하였던 것으로 나타났다(표 8). 한편 이 비율이 높은 경우 도서관 평가에 영향을 미칠 것이라는 항목을 분석해 보기 위해서 현지 실사대상으로 선정된 31개관의 봉사대상인구 1인당 도서관 이용회수 비율을 살펴본

〈표 7〉 이용된 자료의 비율



〈표 8〉 1인당 도서관 이용회수





결과 1회 이상의 비율이 89.7%에 이르는 것으로 나타남을 볼 때 1인당 도서관 이용회수와 우수도서관으로의 판정과는 관계가 있음을 알 수 있다.

7) 문화·교육프로그램

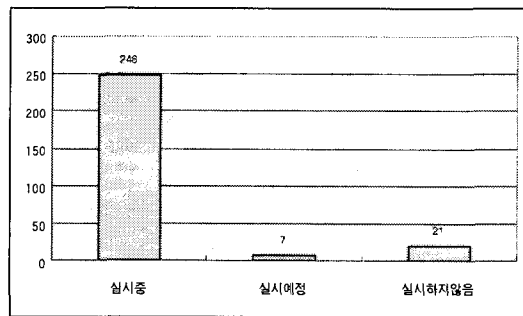
공공도서관은 기능상 이용자들의 다양한 문화·교육활동을 지원하기 위하여 이를 위한 일정한 수준의 프로그램을 설치, 운영하여야 한다. 전체 도서관들 가운데 문화·교육프로그램을 실시하고 있는 곳은 약 90%(n=248)에 이르고 있는 것으로 나타났다. 현재 실시하고 있지는 않으나 곧 실시 예정이라고 기재한 7개 관(2.5%)을 합하면 향후 92.4%의 도서관에서 프로그램들이 실시될 전망이다(표 9). 연 평균

참가인원은 4,129명인 것으로 나타났으며, 주요 프로그램으로는 독서교실, 컴퓨터교육, 어학관련, 서예교실 등이 기재되었다.

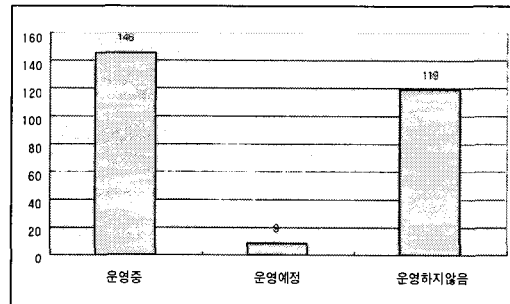
8) 이동도서관 운영

공공도서관의 경우 직접 도서관을 방문, 이용할 수 없는 지역주민의 생활주변으로 자료, 장비, 직원을 보내 이동도서관을 운영함으로써 이용자서비스를 활성화시키는데 한 몫을 한다. 현재의 이동도서관(또는 대출문고) 운영 여부를 조사한 결과에 따르면 '운영하고 있지 않다'는 도서관이 119개관(43.4%)으로 절반 가까이가 이동도서관을 운영하고 있지 않음을 알 수 있다(표 10).

〈표 9〉 문화교육프로그램 실시 여부



〈표 10〉 이동도서관 운영 여부



#### 4. 2 대출업무

도서관은 관외대출을 확대함으로써 자료의 이용에 보다 중요성을 부여하는 이용중심의 운영이 되도록 해야 한다는 기준 하에 조사된 항목이다. 서비스 대상자들의 전체적인 장서 이용률을 측정하는 것을 목적으로 한 조사항목으로서 봉사대상 인구 1인당 대출자료의 수가 '1권이상'이라고 기재한 도서관은 94개관으로 34.8%를 보이고 있다<표 11>. 한편 위의 비율이 높은 경우 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미칠 것이라는 항목을 분석해 본 결과 실사대상 도서관의 봉사대상인구 1인당 대출자료의 수가 1권 이상인 비율이 58.6%를 보임으로써 전체 도서관에 비해 상대적으로 높은 비율을 나타내고 있다. 이를 볼 때 1인당 대출자료의 수와 우수도서관으로의 평가에는 관계가 있음을 알 수 있다. 전체 도서관과 실사대상 도서관의 상황을 백분율로 비교해 보면 <표 11a>와 같다.

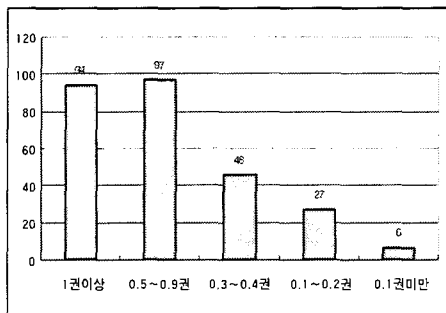
#### 4. 3 상호대차서비스

도서관이 자관에 소장하지 않은 자료를 요

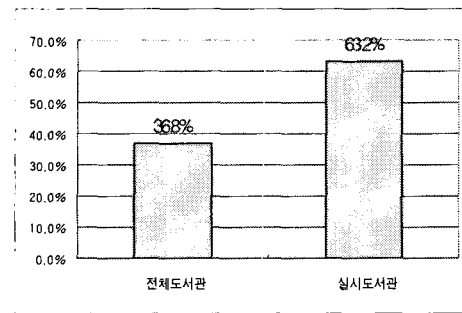
청받았을 경우 타 도서관 등과 협력하여 이용자에게 최대한의 서비스를 제공해야한다는 전제를 지닌 상호대차서비스는 이용자서비스 가운데 중요한 비중을 차지하고 있는 서비스이다. 공공도서관 간의 자료 상호대차서비스 실시 여부에 대한 질문에는 32%(n=87)가 '실시하고 있다'고 응답하였으며, '실시 예정'이라고 응답한 도서관은 44개관(16.2%)으로 나타났다. 실시 예정 도서관을 포함하더라도 향후의 실시 도서관은 전체의 절반에도 못미치는 저조한 상황이다<표 12>. 도시의 규모별로 볼 때 대도시일수록 실시 비율이 높은 것으로 나타나고 있으며<표 12a>, 중소도시와 농어촌의 경우 '실시하고 있지 않다'는 비율은 각기 51.9%, 64.5%를 보임으로써 상호대차서비스 실시를 위한 제반 여건이 중소도시나 농어촌의 경우 매우 열악하며, 이에 따라 의욕 또한 저조한 것이 아닌가 사료된다.

한편 상호대차서비스가 활발하게 실시되는 상황이 우수도서관 평가 판정에 영향을 미칠 것이라는 항목을 분석해 보기 위해서 전체도서관과 실사대상 도서관의 상호대차서비스 실시 현황을 비교한 결과, 전체 도서관의 실시 비율(32.0%)에 비해 실사대상 도서관이 월등 높게

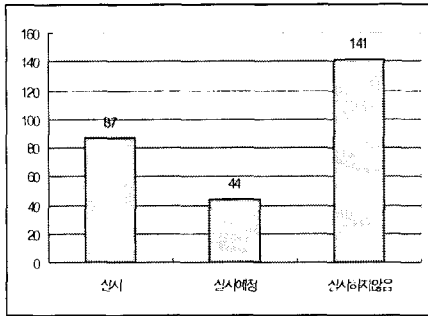
<표 11> 1인당 대출자료수



<표 11a> 전체도서관 대 실사도서관 대출자료수 현황



〈표 12〉 상호대차서비스 실시 여부

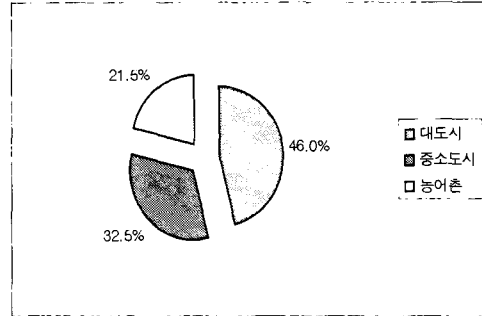


(75.9%) 나타남으로써 활발한 상호대차서비스 실시 상황은 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미친다는 사실을 알 수 있다. 전체도서관 대 실시대상 도서관의 상호대차 실시 상황을 백분율로 나타내보면 다음의 〈표 12b〉와 같다.

#### 4. 4 참고서비스

우수한 참고서비스에 우선적으로 요구되는 것은 이용자의 질문에 신속하고 정확하게 대답하는 것과 이를 이용자 입장에서 얼마나 만족스럽게 받아 들이는가에 대한 평가이다. 조사항목에 참고서비스관련 기록작성·유지여부와 함께 참고서비스 요청건수, 완성된 참고서비스 제공건수 및 성공률의 기재가 요망되

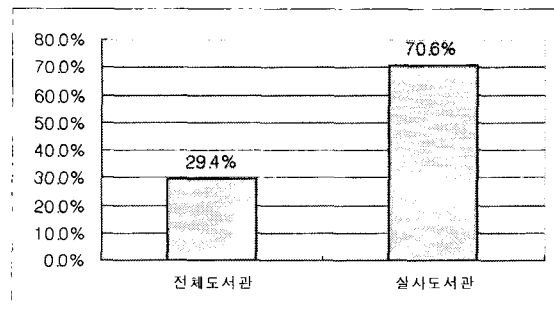
〈표 12a〉 도시규모별 실시 상황



었으나 기록작성·유지 여부에 대한 질문 이외의 나머지 질문에는 무응답이 다수일 뿐만 아니라 일부 기재 내용에도 불확실한 부분이 많아 본 항목의 결과는 본 연구의 분석에서는 제외하였다.

1) 참고서비스관련 기록 작성 및 유지 여부  
참고서비스과정에서 이용자의 질문을 접수하고 이를 처리하는 일련의 과정을 기록함으로써 보다 나은 참고서비스를 수행하기 위한 기본자료를 축적해야 한다는 것이 본 조사항목의 기본 취지이다. 이와 같은 참고서비스관련 기록의 작성, 유지 상황에 대하여 '작성하고 있다'고 기재한 도서관은 86개관(31.3%)에 불과하였다. '실시예정'이라고 응답한 도서관을 제

〈표 12b〉 전체도서관 대 실시도서관 상호대차서비스 상황



외하더라도 161개관(58.5%)이 기록을 작성, 유지하고 있지 않고 있음이 밝혀졌다(표 13). 도시의 규모별로 보면 대도시일수록 기록작성, 유지 비율이 높음을 보이고 있다(표 13a).

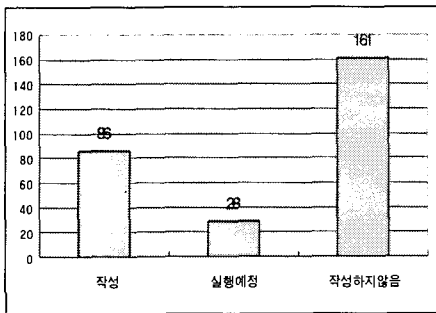
한편 참고서비스 내용의 기록작성 및 유지에 충실한 경우 우수도서관 평가 판정과는 관련이 있을 것이라는 항목의 내용을 분석해 보기 위하여 적극적인 참고서비스 수행의 일부분이라 간주할 수 있는 참고서비스관련 내용의 기록 작성·유지 상황을 전체 도서관과 실사대상 도서관의 상황을 비교해 본 결과, 실사대상 도서관들의 기록 작성 및 유지 상황은 82.8%를 나타냄으로써 전체 도서관에 비해 월등 높은 것을 알 수 있다. 따라서 참고서비스의 내용을 성실하게 기록하고 유지하는 사

실과 우수도서관으로서의 평가와는 관계가 있음을 알 수 있다. 두 집단 간의 상황을 백분율로 비교하면 아래의 <표 13b>과 같다.

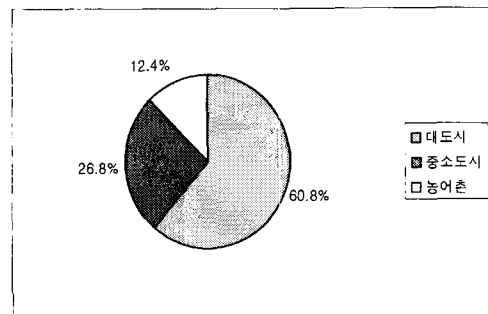
2) 온라인 참고서비스

전화나 PC통신, 인터넷 등 통신망을 이용한 참고서비스의 제공 상황을 조사한 질문에 대해서는 69.5%(n=191)의 도서관이 현재 '실시 중'이라고 기재하였다. '실시 예정'이라고 응답한 13개관(4.7%)을 합하면 앞으로 약 75%의 도서관이 통신망을 이용한 참고서비스를 실시하게 될 것으로 예상된다(표 14). 한편 도시규모별로 보면 대도시의 경우 94.4%, 중소도시와 농어촌은 각기 64.2%와 56.8%로써 도시의 규모가 클수록 통신망을 통한 참고서비스의 제공

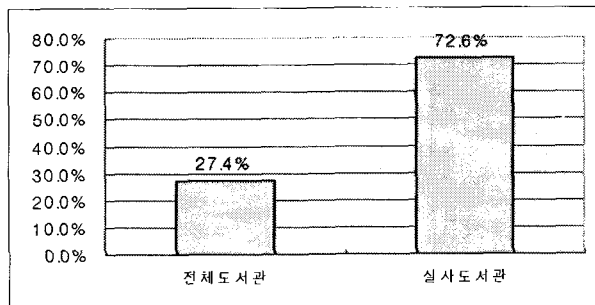
<표 13> 참고서비스내용 기록작성 여부



<표 13a> 도시규모별 기록 작성 상황



<표 13b> 전체도서관 대 실사도서관의 참고서비스관련 기록 상황



비율이 높은 것을 알 수 있다<표 14a>.

#### 4. 5 업무의 전산화

도서관에의 정보기술의 도입과 함께 모든 업무와 서비스가 전산화되는 추세에 있다. 이용자들의 편의를 도모하고 원활한 이용자서비스 제공을 위해서는 정보기술의 활용이 불가피한 것이 오늘날의 상황이다. 본 연구에서는 조사항목 중 이용자서비스에 직접적으로 관련이 있다고 판단되는 문항을 모아 공공도서관의 업무전산화 상황을 알아보았다.

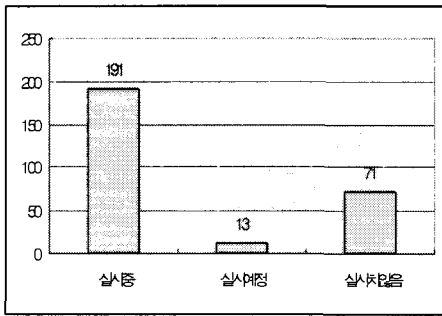
##### 1) 정보검색용 PC 보유 상황 이용자들의 정보검색용 PC의 보유 상황에

대한 조사결과, 90% 이상의 도서관(n=250)이 '보유하고 있다'고 응답하였으며<표 15>, 도서관 당 보유하고 있는 PC는 평균 10.17대인 것으로 나타났다.

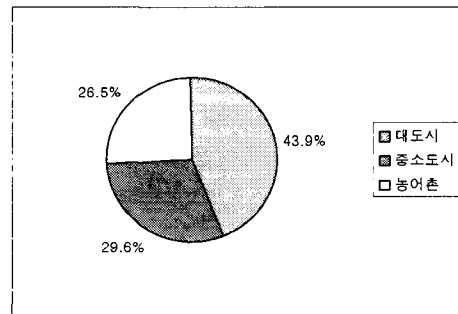
##### 2) 도서관업무 전산화 수준

도서관업무의 전산화 수준에 대한 조사결과로는 '도서관 기초업무(목록, 대출, 수서)의 전산화' 비율이 가장 높았고, 다음이 'PC통신/인터넷 이용 가능', 'CD-ROM 이용 가능', '온라인목록 검색'의 수준이었다<표 16>. 1개관을 제외하고서는 모든 공공도서관이 어떤 형태로든 업무의 전산화가 이루어지고 있다고 응답하였다. 도시의 규모별로 보면 대도시는 전산화가 모든 분야에 비교적 고르게 이루어

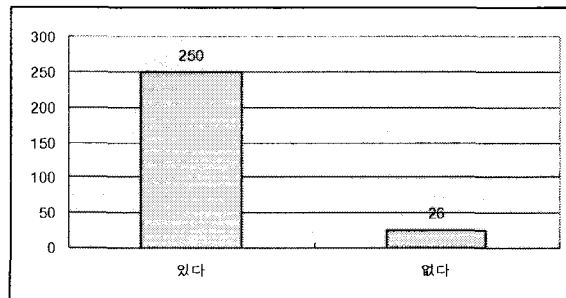
<표 14> 온라인 참고서비스 실시 여부



<표 14a> 도시규모별 온라인 참고서비스 제공 상황



<표 15> 정보검색용 PC 보유 상황



〈표 16〉 도서관업무 전산화 수준

순 위	내 용	빈 도*
1	도서관 기초업무	265
2	PC통신/인터넷 이용가능	212
3	CD-ROM 이용 가능	182
4	온라인목록검색(OPAC)가능	174
5	기 타	30

\*중복체크한 수치임

지고 있는 편이며, 중소도시와 농어촌의 경우는 기초업무의 전산화 비율이 가장 높은 것을 보이고 있다. 한편 전산화 수준에 대한 전체도서관과 실시대상 도서관과의 비교 결과를 보면 모든 분야에서 근소한 차이 만을 보이고 있는 것으로 나타났다(표 16a).

3) 홈페이지 운영 상황

조사대상 도서관의 홈페이지 운영 상황은 '운영 중'이라고 응답한 곳이 152개관(55.1%), '준비 중'이라고 기재한 곳이 25개관(9.1%)으로 향후 홈페이지 운영 비율은 약 60%에 이르게 될 것으로 사료된다(표 17). 도시의 규모별로는 대도시의 경우 현재 운영 중인 비율이 91.5%, 중소도시는 51.8%, 농어촌의 경우는 31.6%로서 규모에 따라 홈페이지 운영 비율은 현저한 차이를 보이고 있음을 알 수 있다(표

17a).

한편 전체도서관 대 실시대상 도서관의 홈페이지 운영 상황을 비교해 보면 전체 도서관이 37.2%, 실시대상 도서관이 62.8%를 보임으로서 실시대상 도서관의 경우가 훨씬 그 비율이 높은 것으로 나타났다(표 18b). 위의 결과를 비추어 볼 때 홈페이지의 운영이 활발한 경우 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미칠 것이라는 항목의 내용과는 일치되는 것으로 나타났다.

4) 도서관 온라인 협력망

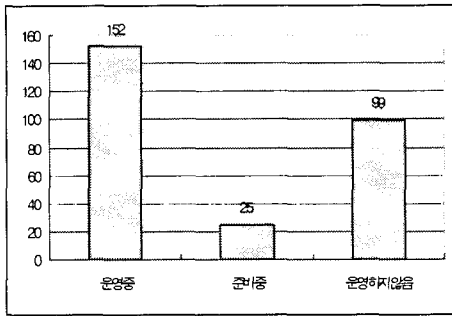
도서관은 타 도서관과 긴밀한 협력망을 구축하여 자료의 유통, 관리 및 이용 등에 관한 도서관업무의 효율성을 높이도록 해야 한다. 도서관간의 온라인 협력망 참여 상황을 조사해 본 결과 '참여하고 있다'는 도서관과 '참

〈표 16a〉 전체도서관 대 실시도서관의 전산화수준

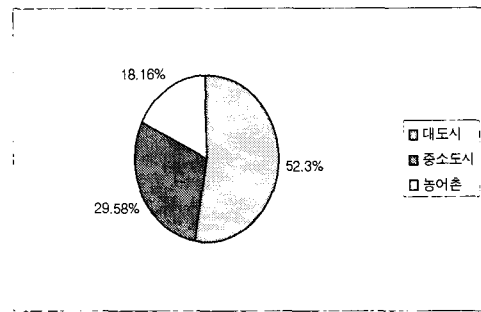
단위: %

	전체도서관	실시도서관
기초업무	30.7	24.2
온라인목록	20.1	21.7
CD-ROM검색	21.2	22.5
PC통신	24.5	23.3
기 타	3.5	8.3
합 계	100.0	100.0

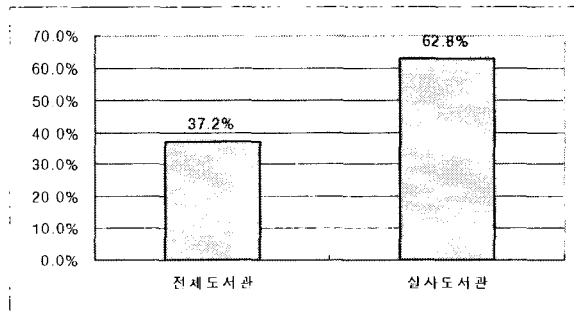
〈표 17〉 도서관 홈페이지 운영 상황



〈표 17a〉 도시규모별 운영 상황



〈표 18b〉 전체도서관 대 실시도서관 홈페이지 운영 상황



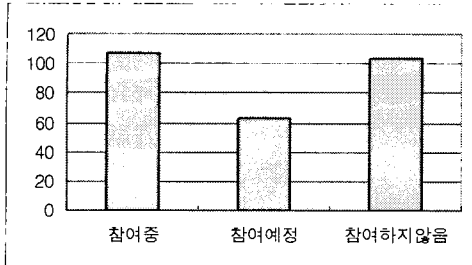
여하지 않고 있다'는 도서관의 비율은 각각 39.3% (n=107), 37.9% (n=103)을 보임으로써 유사한 비율을 나타내고 있으며, 63개관 (23.2%)이 '참여 예정'이라고 기재하였다. 따라서 온라인 협력망 참여 비율은 현재로서는 겨우 40% 정도에 이르는 저조한 상황이나 향후 참여 예정 도서관들이 참여하게 됨으로써 조만간에 그 비율이 높아지게 되지 않을까 추정된다(표 19). 한편 온라인 협력망 참여 상황은 도시의 규모별로도 차이를 보이고 있는데, 대도시의 경우 64.8%, 중소도시는 39.1%, 농어촌의 경우 19.6%의 참여율을 나타내고 있어 도시의 규모와 참여율과는 정비례하고 있음을 알 수 있다(표 19a).

#### 4.6 도서관 이용교육 프로그램

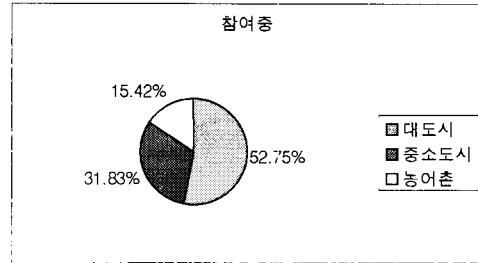
도서관에서는 실제 이용자들에게는 보다 효율적인 도서관 이용을, 잠재적이용자들에게는 실제의 이용을 유도하기 위하여 이들을 대상으로 한 교육프로그램을 개발, 운영하여야 한다. 도서관 이용교육 프로그램의 실시 여부를 조사한 결과에 따르면 '실시하고 있다'는 비율이 73.4% (n=199)로 나타났다(표 20). 이용교육의 실시 비율도 도시의 규모에 따라 차이를 보이고 있는데 대도시의 경우 95.7%, 중소도시는 69.7%, 농어촌의 경우 60.9%로서 도시의 규모가 클수록 이용교육 실시 비율은 높은 것을 보이고 있다(표 20a).

우수도서관으로의 평가 판정에 도서관 이용

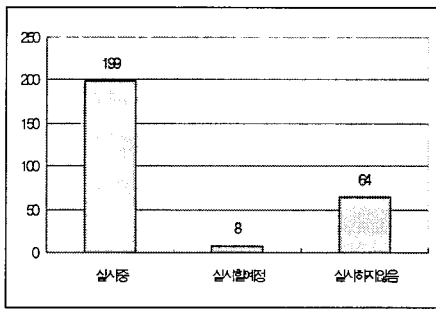
〈표 19〉 온라인협력망 참여상황



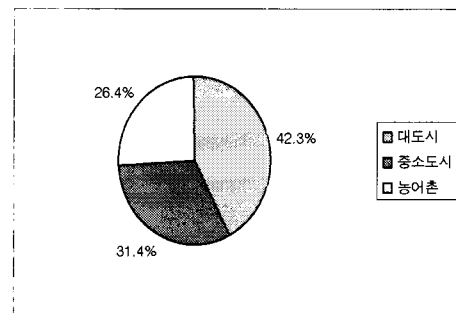
〈표 19a〉 도시규모별 참여상황



〈표 20〉 이용교육 프로그램 실시여부



〈표 20a〉 도시규모별 실시상황



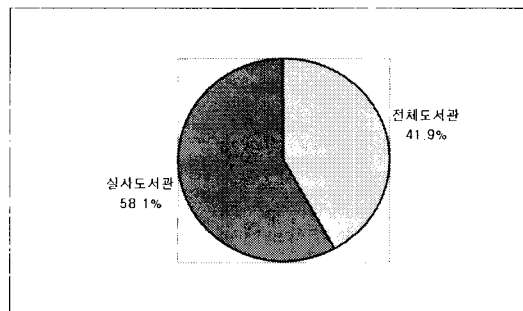
교육 프로그램이 영향을 미칠 것이라는 분석 항목의 내용을 확인하고자 전체도서관과 실사대상 도서관의 프로그램 실시 상황을 비교해 본 결과 전체도서관 총 73.4%에 비해 실사대상 도서관의 경우는 100%가 실시 중인 것으로 나타나 이용교육 프로그램의 적극적인 실시는 우수도서관으로의 평가 판정에도 영향을

미치는 것임을 알 수 있다. 한편 두 집단의 이용교육프로그램 실시 비율을 백분율로 비교해보면 다음의 〈표 20b〉와 같다.

#### 4. 7 대 이용자 교류 및 협력

공공도서관은 자관의 서비스나 활동상황을

〈표 20b〉 전체도서관 대 실사도서관 이용교육프로그램 실시 상황





지역주민에게 적극적으로 알림으로써 효율적인 이용자서비스를 제공할 수 있다. 또한 지역사회의 핵심적인 지식, 정보, 문화제공처로서 많은 이용자를 회원으로 등록시키고 도서관활동에 참여시킴으로써 도서관 이용을 유도하는 것이 바람직하다. 본 영역에서는 도서관의 교류협력관련 조사항목에 대한 내용을 분석하여 공공도서관의 이용자들과의 실제 교류협력 정도를 살펴보았다.

1) 도서관 홍보활동 상황

이용자를 위한 도서관 홍보활동 여부를 조사한 결과에 따르면 '적극적인 홍보를 하고 있다'고 기재한 곳이 전체의 85.5%(n=235)에 이르고 있으며<표 21>, 홍보방법으로는 '지역신문이나 지역정보지'를 통한 방법이 가장 일반적인 방법임을 보이고 있고, 그 밖에 '이용안내책자,' '홈페이지,' '유선방송'을 통한 방법이 흔히 사용되고 있음을 알 수 있다.

전체도서관과 실사대상 도서관의 홍보활동 상황을 살펴보면 전체도서관의 85.5%가 홍보활동을 실시한다고 응답한 반면, 실사대상 도서관은 100%가 홍보활동을 한다고 응답하였다. 따라서 홍보활동을 적극적으로 실시하는

사실은 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미칠 것이라는 항목의 내용은 뒷받침되었다고 볼 수 있다.

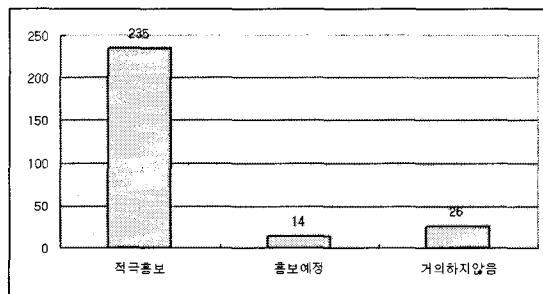
2) 도서관 소식지나 간행물 발행

조사대상 도서관 가운데 '소식지 또는 간행물을 발간하고 있다'는 비율과 '발간하지 않고 있다'는 비율은 동일하게 44.2%(n=122)를 보이고 있다. '발간할 예정'이라고 밝힌 32개관(11.6%)을 합하면 전체적으로 절반 정도가 소식지나 간행물을 발행하고 있는 셈이다 <표 22>.

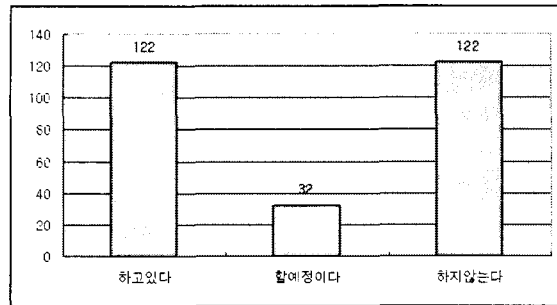
3) 이용자 의견수렴제도 운영 상황

이용자의 요구나 의견은 합리적인 절차를 통해 도서관 운영에 반영되어야 하며 도서관측은 이를 위해 적절한 제도나 장치를 마련함이 타당하다. 의견수렴제도 운영방법을 조사하고자 한 질문에 '건의함 상설 운영'을 통한 방법이 가장 높은 비율을 보이고 있으며, 이를 순서대로 정리해 보면 다음의 <표 23>과 같다. 기타 방법으로 기재된 것으로는 홈페이지 게시판, 자원봉사자들이나 독서교실 참가자들과의 대화 등에 의한 방법이었다.

<표 21> 도서관 홍보활동 상황



〈표 22〉 소식지/간행물 발행 상황



〈표 23〉 이용자 의견수렴 방법 순위

순 위	수 령 방 법	빈 도*
1	건의함 상설운영	205
2	설문지를 이용한 조사	165
3	주기적 만남의 시간	140
4	기타	93
5	의견수렴과정 없음	13

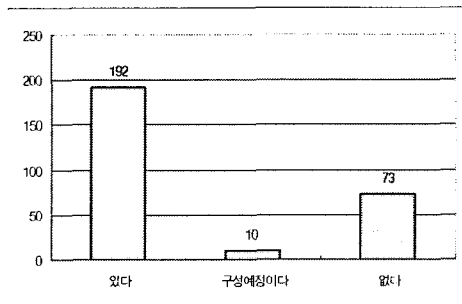
\*중복체크한 수치임

4) 도서관내 이용자 참여모임 운영

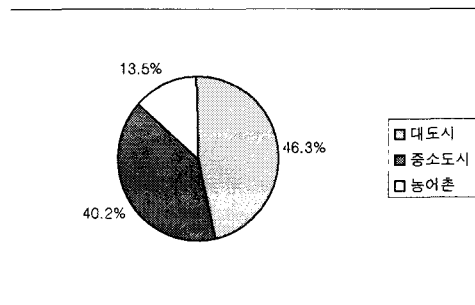
도서관에서는 이용자들이 자발적으로 참여하는 모임을 통해 도서관에 대한 이용자 참여를 유도하고 이를 통해 이용자 중심의 도서관 운영이 되도록 해야 할 것이다. 이와 같은 모임의 운영 여부를 조사해 본 결과 '구성되어 있다'고 응답한 도서관이 192개관(69.8%)이었

으며, '전혀 없다'고 응답한 도서관도 73개관(26.5%)이나 이르고 있다(표 24). 참여모임의 운영 비율도 대도시일수록 중소도시나 농어촌에 비해 활발한 것으로 나타났다(표 24a). 주된 활동 모임으로 기재된 것으로는 독서토론회가 가장 많았으며, 어학, 야학 등으로 기재되었다.

〈표 24〉 이용자 참여모임 운영여부



〈표 24a〉 도시규모별 운영상황



한편 도서관내 이용자 참여모임을 적극적으로 운영하는 경우 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미칠 것이라는 항목의 분석을 위하여 전체 도서관 대 실시대상 도서관의 상황을 비교해 본 결과 전체도서관 중 69.6%가 이용자 참여모임을 운영하는데 비해 실시도서관은 100%의 비율을 보이고 있는 것을 볼 때 이용자 참여모임의 적극적인 운영 역시 우수도서관의 평가에 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 전국의 공공도서관에서 제공되고 있는 이용자서비스 현황을 파악하고 이용자서비스관련 요인 가운데 어떠한 것들이 우수도서관으로 평가 판정되는데 영향을 미치는가를 파악하고자 하였다. 이를 위한 자료의 분석은 문화관광부 소속 한국문화정책개발원에서 문화기반시설 관리운영 평가를 위하여 전국의 공공도서관을 대상으로 제출 의뢰하여 수집한 서면조사자료에 근거하였다. 설문지에 응답한 도서관 285개관을 대상으로 비교 분석한 본 연구에서는 전체 평가지표 56개 항목 중 이용자서비스에 직접 또는 간접적으로 관련된다고 판단되는 24개 항목의 결과만을 발췌하여 분석에 사용하였다.

본 연구에서는 이용자서비스관련 조사항목의 종합적인 분석과 함께 문화관광부 조사시대, 중소도시, 농어촌 등 지방자치단체의 규모별로 서면자료 평가점수의 합산이 상위 11%에 포함되어 현지 실시대상으로 선정된 31개

도서관(우수도서관)과 전체 도서관의 두 집단을 비교 분석하였다. 이를 통하여 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미쳤으리라 생각되는 제 요인들에 대한 조사 항목을 설정하여 이를 분석하였다. 여기에 포함된 제 요인들로는 1)봉사대상 인구 1인당 도서관 이용회수, 2)봉사대상 인구 1인당 대출한 도서관자료의 비율, 3)상호대차서비스, 4)참고서비스, 5)업무의 전산화와 홈페이지 운영, 6)도서관 이용교육프로그램, 7)도서관 홍보활동, 8)도서관내 이용자 참여모임 등이었는데 이들 모두 우수도서관으로의 평가 판정에 영향을 미치는 요인들로 밝혀졌다.

위의 분석결과를 볼 때 특정도서관이 공공도서관 평가에서 우수도서관으로 선정되기 위해서는 소장자료의 활발한 대출과 이용, 그리고 봉사대상인구 1인당 이용회수가 높을수록 우수도서관으로 평가될 가능성이 높다는 지극히 평범한 진리가 확연히 나타났다고 할 수 있다. 아울러 공공도서관이 위치한 도시규모별로 차이는 있을 수 있으나 도서관전산화와 홈페이지 운영이 도서관 평가에 영향을 미칠 수 있으며 도서관 이용을 제고하기 위한 도서관 자체의 다양한 홍보활동과 관내 이용자들이 참여하는 도서관 운영도 매우 중요한 평가요소임이 밝혀졌다.

한편 전국 공공도서관의 이용자서비스 현황을 종합적으로 살펴보면 사서직원의 법정 기준 도달률이나 장애인들을 위한 시설, 상호대차서비스, 참고서비스, 업무전산화, 홈페이지 운영 등은 매우 저조한 것으로 나타나 이에 대한 대책이 시급한 것으로 나타나고 있다. 공공도서관을 지역사회의 정보센터로 자리매김

을 하기 위해서는 무엇보다도 정보 수요자인 고객의 요구와 정보서비스를 관련시켜 그 가치를 조화있게 이루어 나아가야 하는 것이다. 즉 도서관 내부에서는 정보수요자의 요구사항을 인식하고, 정보서비스의 질적 향상을 도모하는 능력을 갖추는 노력이 있어야 하고, 관계부처에서는 공공도서관 활성화를 위한 지속적인 관심이 절대적으로 필요하다. 이를 위해서는 지역주민의 정보요구를 충족시켜줄 적정수의 유능한 전문사서의 확보, 정보제공을 위해서 필요한 각종 자료, 시설, 지역사회내의 유관기관과의 긍정적인 협력관계, 변화하는 시

대에 걸맞는 업무의 전산화 및 신기술의 활용, 지역주민들의 생활과 직결되는 정보제공, 보다 전문화 되고 흥미로운 프로그램의 개발, 이용자의 만족도에 대한 수시 평가 등이 필수적이다.

본 연구는 공공도서관의 평가 영역 중에서 이용자서비스에 국한된 부분만을 비교분석한 결과이나 이러한 평가가 이용자서비스분야 뿐만 아니라 공공도서관의 조직, 인력, 시설 등 타 영역에 대한 분석으로도 확대되고 보다 종합적인 비교 분석에 대한 연구가 뒤따라기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 문화관광부. 한국문화정책개발원. 2001. 『문화 기반시설관리운영평가연구』. 서울: 문화관광부.
- 이용남. 2000. 우리나라 공공도서관평가의 적실성제고를 위한 연구: 봉사대상인구 적용문제를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 34(2): 5-20.
- 李恩徹. 1991. 『研究者의 情報接近 沮害要素 分析』. 박사학위논문, 성균관대학교대학원.
- 이진영. 2001. 『공공도서관 운영론』. 서울: 아세아문화사.
- 조윤희역. 2000. 도서관 성과지수 측정을 위한 국제표준 요지(하). 『도서관문화』, 41(2): 11-28.
- American Library Association. 1979. Public Library Association. *The Public Library Mission Statement and Its Imperatives for Service*. Chicago: ALA.
- Chen, C. 1974. How Do Scientists Meet Their Information Needs? *Special Libraries*, 65(July), pp. 277-8.
- Neale, D. L. 1950. Study of the Relation Between Distance From the Public Library Branch and Its Use. Master's Thesis. Chicago: Graduate Library School, University of Chicago.