

# 공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석

## Analysis of User's Information Needs in Public Libraries Based on Websites

김 용 근(Yong-Gun Kim)\*

### < 목 차 >

I. 서론	2. 정보요구 서비스 포인트에 포함된 메뉴
II. 이용자들의 도서관에 대한 정보요구	3. 정보요구의 유형
III. 공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석	IV. 결론
1. 정보요구를 접수하는 서비스 포인트	

### 초 록

공공도서관 이용자들의 정보요구를 파악하기 위하여 웹사이트에 제시된 요구 내용을 분석하였다. 이용자마다 이라고 표시한 메뉴에서 이용자들의 정보요구를 나타내는 사항은 모두 조사 하였다. 이 정보요구에는 개별도서관에서 제공하는 정보서비스에 대한 불만사항이나 건의사항으로만 제한되고 있는 약점이 있다. 데이터의 분석은 자료수집, 정보서비스, 대출, 디지털자료실, 열람실, 참고질의, 기타 등으로 구분하여 실행되었다. 이 연구결과는 개별 공공도서관의 정보서비스 개선에 도움이 될 것이며, 새로운 정보서비스를 개설할 때에도 참고가 될 것이다.

키워드: 공공도서관, 정보요구, 웹사이트, 참고질의, 자료수집, 열람실

### ABSTRACT

The purpose of this study is to find out user's information needs in public libraries based on websites. The data were collected from the user's plaza in public libraries websites. To identify the user's information needs, the works in the public libraries including acquisition, information services, circulation, digital library, reading room, reference services were analyzed.

Keywords: Public Libraries, Websites, Information Needs, Reference Services, Acquisition, Reading Room

\* 대구가톨릭대학교 도서관학과 교수(ygkim@cu.ac.kr)

• 접수일: 2008년 5월 23일 • 최초심사일: 2008년 5월 26일 • 최종심사일: 2008년 6월 21일

## I. 서론

정보시스템에 대한 평가는 이용자들이 시스템에서 제공하는 여러 서비스에 대하여 얼마나 만족하고 있는지에 대한 반응을 측정하는 것이다. 도서관은 정보 이용자들이 필요로 하는 정보와 서비스를 효과적으로 이용할 수 있도록 다양한 서비스방식을 마련하며 그것들을 안내하고 있다. 인터넷 활용이 일반화되면서 도서관마다 웹사이트를 통하여 서비스하며 종래는 불가능하였던 도서관 활동에 대하여 이용자들로부터 피드백을 수시로 받을 수 있게 되었다.

과거 인쇄형태의 책자형이나 팜프렛을 이용하여 도서관들이 서비스내용에 대한 안내를 할 때는 한계가 있었다. 그러한 매체로써는 수시로 변화하는 도서관서비스 내용을 나타내기가 어려웠다. 책자형태의 매체에 수록되는 정보에는 최신성이 떨어지는 것이다. 또한 이러한 매체들은 배포 범위에도 한정적일 수 밖에 없었다. 주로 도서관 방문자들에게 전달하는 정도였다. 지금도 이런 자료들을 제작하여 이용되기는 하지만 특별 행사 때 참석자들에게 나누어주는 정도이다. 인쇄매체가 가지는 공통적인 결점이기는 하지만 이러한 종류의 안내서는 도서관시스템이 일방적으로 정보를 제공하고, 이용자들은 수용하기만 하는 장치였다. 도서관시스템에 대하여 건의하거나 의문이 있을 때 질문하기 위해서는 다른 형식의 커뮤니케이션 경로를 이용할 수 밖에 없었다. 따라서 번거로운 절차를 거쳐야만 정보요구가 시스템에 전달될 수 있으므로, 요구빈도가 많지 않았을 것이라 짐작할 수 있다. 또한 도서관이 이용자들의 정보요구를 조사하기 위해서는 특별한 조치를 취해야만 가능하였다.

도서관 웹사이트에 올려지는 정보는 도서관에 따라서 약간의 차이는 있지만 대략 세 가지로 구분해 볼 수 있다.<sup>1)</sup> 첫째, 도서관안내라는 메뉴에 소장자료와 시설, 인력에 대한 내용을 담고 있다. 둘째, 이용자들이 직접 도서관서비스를 이용할 수 있게 하고 있다. 정보검색, 비치희망자료신청, 문화행사 참가신청 등이다. 셋째, 이용자가 도서관서비스에 대하여 직접 참여하여 의견을 제시할 수 있게 하고 있다. 도서관활동에 대하여 건의할 내용이나 불편한 점을 지적하면 도서관 담당자들이 질의에 대하여 답변을 하고 있다.

공공도서관들은 업무수행에 대한 이용자들의 반응을 점검하고 서비스를 개선하기 위하여 홈페이지에 이용자요구를 접수하는 서비스 포인트를 개설하고 있다. 여기에 포함되는 메인메뉴에는 도서관 이용자들이 도서관에서 전개하는 여러 서비스를 이용하면서 경험하는 불편한 점, 건의할 사항들을 제시할 수 있고 응답이 필요한 질의에 대해서는 담당 사서들의 자세하고 친절한 답변이 달려지고 있다. 도서관시스템에서는 불필요한 질문을 방지하고 이용자들의 불편을 덜어주기 위하여 '자주하는 질문' 메뉴를 따로 설정하고 자료, 대출, 문화행사, 도서관개관 등에 관련된 내용 등을 자세하게 안내하고 있다.

1) Hightower, C., J.Sih, A.Tilghman, "Recommendations for benchmarking web site usage among academic libraries," *College & Research Libraries*, Vol.59, No.1(Jan, 1998), pp.61-79.

‘이용자마당’은<sup>2)</sup> 도서관 이용자들이 특정 공공도서관을 이용하면서 겪었던 불편한 사항을 도서관에 알리면 그것들이 어떻게 도서관시스템에 반영되고 있는지를 담당사서로부터 답변을 받게 되는 장치이다. 시스템과 이용자 사이에 상호작용이 일어나도록 하는 제도적 장치라고 할 수 있다. 도서관에 따라서는 개별도서관의 서비스는 물론 다른 어떤 사항들도 질문하도록 하는 ‘참고질의’, ‘사서에게 묻고 답하기’, ‘온라인 상담’ 등의 메뉴를 설정해 두고 있다. 그러나 많은 도서관에서는 개별도서관에서 제공하는 서비스에 관련된 질문을 하도록 안내하고 있어, 여기에 제시되는 이용자들의 요구 내용은 특정 도서관의 활동내용에 한정되어 제기될 가능성이 크다. 따라서 이용자들이 ‘이용자마당’을 통하여 나타내는 정보요구는 특정 도서관시스템에서 운영하는 서비스에 대하여 불편한 점이 무엇인가를 파악하는데 도움이 될 수 있을 것이다.<sup>3)</sup>

그러나 이 방식은 이용자들의 정보요구를 조사하기 위하여 흔히 실시되는 설문지나 인터뷰보다 정보이용자들에게 부담을 주지 않으면서 그들의 정보요구를 알아낼 수 있는 방안이 되는 것이다. 따라서 시스템이 어떤 필요에 따라 시행하는 의도적인 정보요구 조사가 아니라 이용자 자신이 필요할 때는 언제나 표현하는 정보요구이므로 자신들이 가지는 요구사항을 솔직하게 나타내고 있을 것이라 예상된다.

본 연구는 공공도서관 웹사이트의 ‘이용자마당’을 통하여 제시되고 있는 이용자들의 정보요구를 분석하는 것이다. 웹사이트에 제시되는 정보요구 내용을 데이터로 하여 수행한 연구는 디지털참고봉사 분야에서만 이루어지고 있다. 이 데이터는 웹사이트의 접근을 통하여 자신들의 정보요구를 나타낼 수 있는 이용자들만의 의견일 것이라는 약점은 있다. 인터넷 활용이 자유스럽지 못한 어린이나 노인층의 정보요구에 대한 반영은 충분하지 못할 것이다. 또한 ‘무엇이든지 물어 보세요’라고 하고 있지만 현재 도서관에서 실행되고 있는 업무에 한정하여 제시할 것이므로 정보요구의 범위에 한계는 있을 것이다. 이 연구의 결과는 작게는 이용자마당 메뉴에 제시되는 도서관서비스에 대한 문제점의 개선과 크게는 공공도서관 운영전반에 관련된 새로운 아이디어를 얻게 될 것이다.

## II. 이용자들의 도서관에 대한 정보요구

한 개인의 정보요구는 고정적인 것이 아니라 수시로 변화되며 겉으로 표출되는 것보다는 내재되어 있는 수가 많다. 이 때문에 정보검색 과정에서도 검색결과를 해석하면서 객관적 적합성과 주관

2) 본 연구에서 사용할 데이터의 수집 대상인 16개 지역대표도서관에서 이용자들의 정보요구를 나타내는 서비스 포인트 명칭 중에서 ‘이용자마당’이라고 표시하는 도서관이 가장 많다. 본 논문에서는 ‘이용자마당’을 주로 이용자가 정보요구를 나타낼 수 있도록 마련한 메뉴라는 일반적인 의미로 사용하고 있다.

3) 조사대상 16개 공공도서관 중에서 12개 공공도서관이 홈페이지에 설문조사 아이콘을 설정해 두고 있다. 그러나 최근에 설문조사를 실시한 적은 거의 없다.

적 적합성을 구분하고 있는 것이다. 후자인 주관적 적합성은 정보요구가 검색과정에서 잘 표출되지 않기 때문에 생기는 것이다. 또한 정보요구는 이용자가 위치한 사회문화적 요인에 따라 달라지고 있는 것이다. 그러나 실제 정보요구조사에서 이러한 여러 요소들을 포함시켜 실시하기는 어려운 것이다.

기존의 정보요구조사 과정에서 나타나는 문제점을 지적하고 대안을 제시하고 있는 한 연구논문에서는 문제의 원인을 패러다임의 한계라고 언급하고 있다. 정보요구조사를 하면서 수요자보다는 시스템 중심적 조사를 하며, 정보요구조사가 정보요구를 한 개인이 자신에게 닥친 문제를 해결하려는 과정에서 도움이 될지도 모르는 정보를 요구하는 것으로 보기보다는 정보시스템의 실제 이용자가 시스템에 대하여 가지고 있는 불만사항을 밖으로 표출한 것으로 이해하면서 그 불만사항을 조사하는데 노력하고 있다는 지적을 한다.<sup>4)</sup>

본 연구에서 분석할 데이터도 역시 위에서 지적한 한계를 벗어나지 못하고 있다. 그러나 이 데이터는 정보시스템을 이용하면서 이용자들이 겪고 있는 불편한 사항들을 누구의 요청에 의한 것이 아니라 자신이 판단하여 인터넷을 통하여 표시한 것을 수집하는 것이다. 질문지나 인터뷰를 위하여 만들어지는 문항들에는 연구자의 의도가 내포될 가능성이 있는 것이다.

여기서는 공공도서관이나 대학도서관에서의 디지털참고봉사에 대한 연구문헌을 중심으로 검토하려고 한다.<sup>5)</sup> 이들 문헌들은 각각의 도서관들이 디지털참고봉사를 실행하면서 접근수준, 제공방식, 서비스명칭, 정책, 이용량, 응답비율, 질문유형 등이 어떠한지를 분석하고 있다. 결국 공공도서관이나 대학도서관에 대한 이용자들의 정보요구를 파악하고 있는 것이다. 여러 유형의 정보요구 중에서 참고질의에 대한 내용을 중점적으로 분석하고 있다. 이용자마당에 나타나는 다양한 정보요구를 참고질의에만 초점을 맞추어 분석하고 있기 때문에 참고봉사로의 기능을 충실히 하지 못하고 있다는 결론을 내리고 있다. 본 연구에서는 이용자들이 공공도서관 홈페이지를 통하여 나타내는 여러 종류의 정보요구들이 어떤 내용인가를 분석하는 것이다.

먼저 디지털참고봉사에 대한 접근수준의 조사를 살펴본다. 도서관 홈페이지와 직접 연결될 수 있는지, 아니면 몇 번의 클릭으로 접근이 가능한지를 조사하고 있다. 서비스에 쉽게 다가갈 수 있게 설계되어야 한다는 것이다. 도서관 웹사이트의 초기화면으로 서비스 메뉴의 위치를 옮긴 후부터

4) 이재환, 구정화, "수요자 중심의 정보요구 분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구," 한국도서관정보학회지, 제30권, 제2호(1999. 6), pp.93-121.

5) 분석에 사용된 주요 문헌들은 다음과 같다: 장혜란, "우리나라 공공도서관의 디지털참고봉사에 대한 종단적 분석," 정보관리학회지, 제24권, 제2호(2007. 6), pp.105-122.; 이향숙, "국내 공공도서관의 디지털 참고서비스 모형에 관한 연구," 중앙대학교 교육대학원 석사학위 논문, 2006.; 장혜란, "공공도서관의 디지털참고봉사 이용 분석," 상명대학교 사회과학논집, 17호(4004), pp.1-13.; 김달식, "대학도서관의 디지털 참고질의 시스템 실태조사," 사대도협회지, 제6집(2005), pp.161-179.; 장혜란, "대학도서관 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석," 정보관리학회지, 제20권, 제4호(2003. 12), pp.49-66.; 김휘출, "통합형 디지털참고봉사를 위한 기반 연구: 대학도서관을 중심으로," 한국문헌정보학회지, 제37권, 제2호(2003. 6), pp.169-186.; 유재욱, "대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로," 정보관리학회지, 제18권, 제2호(2001. 6), pp.125-142.

질문양이 크게 늘어난다고 밝히고 있다. 둘째, 서비스 제공방식은 주로 전자게시판시스템이다. 초기에는 '도서관에서의 전자게시판 활용에 관한 연구'라는 논문제목을 사용하기도 하였다. 국내 공공도서관의 경우는 100% 전자게시판 형식이나, 외국 공공도서관에서는 모두 웹 폼 형식이며, 70%의 도서관은 채팅을 이용하여 서비스를 제공하고 있다. 이용자에게 만족스런 해답을 제공하는데 유리한 웹 폼 형식을 취하고, 비동시적인 서비스의 단점을 보완하기 위하여 채팅방식의 혼용이 필요하다는 지적을 하고 있다. 셋째, 디지털참고봉사의 명칭에는 '게시판', '참고', '질문', '문의' 등이 포함되어 이용자들의 질문 포인트를 흐리게 할 염려가 있다는 지적이다. 디지털참고봉사를 의미하는 용어로서 그 성격과 맞지 않는 '자유게시판'이라는 명칭과 이와 유사한 명칭을 사용하고 있다. '사서에게 물어보기'나 '사서에게 물어 보세요' 등 서비스의 특성을 내포하면서 명료하고 누구나 쉽게 이해할 수 있는 명칭의 사용이 필요하다는 주장이다. 넷째, 디지털참고봉사의 정책 표명을 조사하고 있다. 대부분이 답변 가능한 질문과 삭제할 수 있는 질문에 대한 주의를 하고 있는 정도이다. 주로 서비스 이용에 대한 안내적인 성격이며, 일반적인 사항을 2-3줄 명기하고 있어 정확한 서비스 정책을 알기 어렵다. 답변 가능한 질문범위 및 예시, 제한하고 있는 질문 및 예시, 질의 전에 FAQ를 먼저 확인 할 것, 질의처리 과정 확인 등을 명기하여 이용자가 혼란을 일으키지 않도록 조치하여야 된다고 지적한다. 다섯째, 질문유형의 분석에서 참고질문의 유형은 소수에 그치고 있다. 디지털참고봉사가 참고질문을 위한 목적으로 사용되고 있지 않다는 설명이다. 참고질문의 내용을 보면 전문사서의 응답이 필요한 질문보다는 도서관 정책 일반이나 기타 사항이 더욱 많은 부분을 차지하고 있다는 것이다. 대안으로 홍보의 필요성, 답변 가능한 질문의 범위, 서비스에 대한 평가연구, 협력형 디지털참고봉사의 구축을 제시하고 있다. 사서의 답변이 필요한 순수한 정보질의는 소수에 그치고(이향숙 논문 7.9%, 목록이용 7.4% 포함) 대부분 도서관 이용시간이나 대출규정 및 건의사항에 대한 의견이다. 순수한 디지털참고봉사를 위한 메뉴와 도서관 정책 및 건의사항 메뉴를 분리하여 운영할 것을 권고하고 있다. 여섯째, 디지털참고서비스의 질의는 대부분 전문적인 지식을 요구하는 질문이므로 주제전문가의 응답이 필요하다. 공공도서관은 인적자원이 부족하므로 외부 전문가와의 협력이 필요하다는 지적이다. 국립중앙도서관을 중심으로 하여 공공도서관의 자원을 협력하여 디지털참고서비스를 실행하는 모형을 제시하고 있다. 2008년 5월 15일부터 국립중앙도서관과 지역대표도서관이 공동으로 디지털참고봉사서비스인 '사서에게 물어 보세요'를 운영한다고 해당 도서관 홈페이지에 공고하고 있다.

### Ⅲ. 공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석

공공도서관 웹사이트의 '이용자마당'에 올라오는 도서관 이용자들의 정보요구를 알아보기 위하

여 16개 지역대표도서관을 조사대상으로 하였다.<sup>6)</sup> 이들 도서관은 각 지역의 대표도서관으로 이용자수가 지역의 다른 공공도서관에 비하여 많다. 따라서 이용자들의 도서관에 대한 정보요구도 다양하고, 많은 양이 제시될 것이라고 볼 수 있다.

데이터의 수집은 열린마당, 참여마당, 소리함, 이용자마당 등 다양한 명칭의 정보접수 포인트에 올라와 있는 이용자의 질의와 담당사서의 응답 사항을 분석하였다. 거의 모든 공공도서관에서는 이용자마당이라는 서비스 포인트에 다시 몇 가지 메인메뉴를 개설해 두고 있다. 그 명칭에 관계없이 이용자들이 도서관에 대하여 질문하고 사서가 답변하고 있는 서비스항목에 대하여 모두 조사하였다. 이용자마당에 포함된 서비스 메뉴들의 명칭은 도서관마다 약간씩 다르게 사용하고 있으나, 질문내용에는 거의 비슷한 것들이 많이 포함되고 있다.

본 연구에서는 서비스에 대한 접근수준, 제공방식, 정책, 이용량, 응답비율 등은 분석하지 않고, 서비스의 명칭에 대해서 그리고 질문유형을 이용자들이 도서관에 바라는 정보요구라는 관점에서 자세하게 분석하였다.<sup>7)</sup>

데이터는 2008년 1월1일부터 3월31일까지 3개월 동안의 정보요구와 응답사항을 수집하였다. 대구광역시립중앙도서관의 열린마당은 비공개로 운영하기 때문에 데이터 수집을 하지 못하였다. 자료 분석에 필요한 표본의 크기는 정보요구에 대한 일반적인 경향을 알아낼 수 있는 정도라고 판단되어 결정한 것이다.

## 1. 정보요구를 접수하는 서비스 포인트

16개 지역대표도서관에서 이용자들이 정보요구를 나타낼 수 있게 하는 서비스 포인트 명칭은 참여마당(2개처), 소리함(2개처), 이용자마당(6개처), 열린마당(5개처), 전자민원창구(1개처) 등이다. 명칭이 지니는 의미를 보면 도서관활동에 대하여 이용자들이 직접 시스템에 참여하고 그들이 제시하는 의견을 도서관은 수렴하여 더 유용한 서비스를 제공하기 위하여 만들어진 제도라는 것을 알 수 있다.<sup>8)</sup>

경기도의 29개 공공도서관을 대상으로 조사한 연구에서는 이용자마당 12개처(41.4%), 열린마당 6개처(20.7%), 참여마당 5개처(17.2%), 질문하기 2개처(6.9%), 도서관 쉼터 2개처(6.9%), 열

6) 16개 지역대표도서관은 다음과 같다. 정독도서관, 부산광역시립시민도서관, 대구광역시립중앙도서관, 인천광역시 북구도서관, 광주광역시립도서관, 대전광역시한밭도서관, 울산중부도서관, 경기도립중앙도서관, 춘천평생교육정보관, 충청북도중앙도서관, 천안시중앙도서관, 전주시립도서관, 목포공공도서관, 경상북도립구미도서관, 창원도서관, 우당도서관.

7) 접근수준, 제공방식, 정책, 이용량, 응답비율 등은 정보요구의 내용과는 약간 거리가 있으며 또한 앞에서 논의된 디지털참고봉사를 연구한 여러 문헌에서 충분히 다루고 있다.

8) '전자민원창구'라는 명칭은 그 목적이 건의사항, 시정 요구사항 등을 올리는 공간이라는 의미가 강하게 나타나고 있다.

링크장 1개처(3.4%), 커뮤니티 1개처(3.4%)로 나타났다.<sup>9)</sup>

디지털참고봉사에 대한 명칭 사용의 논의에서는 질문하는 이용자에게 혼란을 주지 않게 정보질문포인트임을 명시할 수 있는 용어를 도서관들이 통일하여 사용할 것을 제시하고 있다.<sup>10)</sup> 현재 공공도서관들이 사용하고 있는 디지털참고봉사의 서비스포인트 명칭으로 적합한 것은 '사서에게 물어보기', '참고질의', '질문과 답변' 등이라고 밝히고 있다.<sup>11)</sup> 미국에서 조사된 디지털참고봉사 서비스의 명칭으로는 'Ask a librarian', 'Ask a reference question'이 가장 많다고 보고하고 있다.<sup>12)</sup>

## 2. 정보요구 서비스포인트에 포함된 메뉴

〈표 1〉 정보요구 서비스포인트에 포함된 메뉴의 종류

메뉴명	도서관수	비고
FAQ	6	
자유게시판	5	3개처는 도서관활동과 관련 없는 내용을 포함
도서관에 바란다	4	
묻고 답하기	2	
참고질의	2	
소리함	2	메인 메뉴의 명칭
건의사항	2	
사서에게 묻고 답하기	1	
온라인 상담	1	
질문과 답변	1	
도서관장과의 대화	1	
제안 및 건의	1	
토론의 장	1	비공개
이용자마당	1	메인 메뉴의 명칭
열린 게시판	1	
게시판	1	
열린 소리함	1	
자유토론	1	비공개

〈표 1〉을 통하여 알 수 있는 바와 같이 공공도서관은 다양한 메뉴를 설정해 두고 이용자의 요구를 파악하고 있다. 이러한 메뉴들을 그룹화해 보면 참고질의 서비스를 의미하는 메뉴, 도서관에 대한 건의사항을 위한 메뉴, 자주하는 질문에 대한 답변, 토론하는 곳을 연상되게 하지만 실제로는

9) 이향숙, 앞의 논문, p.71.

10) 장혜란, "대학도서관 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석," 정보관리학회지, 제20권, 제4호(2003. 12), p.57.

11) 이향숙, 앞의 논문, p.70.

12) Stacy-Bates, K.K., "Ready-references sources and e-mail reference on academic ARL web sites", *Reference & User Services Quarterly*, Vol.40, No.1(2000), pp.61-73.

도서관서비스에 대한 질의를 할 수 있는 메뉴로 나누어 볼 수 있다. 따라서 개별도서관들이 이용자마당을 운영하는 목적은 이용자들이 일반적으로 정보 이용과정에서 생기는 문제에 대하여 문의하면 답변하도록 하는 참고봉사의 목적보다는 특정 도서관을 이용하면서 경험하는 불편한 사항을 지적하고 건의하고 시정하기 위하여 마련된 제도라고 볼 수 있는 것이다. 도서관에 따라 약간의 차이는 있지만 일반적으로 이용자마당을 소개하면서 도서관에 대한 건의사항, 자유로운 의견제시, 홈페이지에 관련된 사항을 나타내는 공간이라고 안내를 하고 있다.

이용자들은 메뉴명칭에 관계없이 질문을 하고 있다. 참고질의라는 메뉴를 설정하고 있지만 여기에 건의사항을 올리기도 하고 또는 건의사항을 적도록 하는 메뉴에는 특정 서비스에 대한 질문을 하고 있기도 하다. 따라서 도서관 운영자는 서비스명칭에 부합되는 질문을 할 수 있도록 메뉴명칭을 명확하게 나타내고 예시를 들면서 자세하게 설명할 필요가 있다.

### 3. 정보요구의 유형

디지털참고봉사 시스템을 연구하고 있는 여러 논문에서는 질문유형을 도서관정책, 참고질문(즉답형, 조사형, 연구형), 부대시설 이용, 특수프로그램, 탐색문의, 도서관에 대한 건의, 도서관과는 무관한 질문 등으로 나누고 있다.<sup>13)</sup> 본 연구에서는 이용자들이 나타내는 정보요구를 자료수집, 정보서비스, 대출과 반납, 열람실, 디지털자료실, 참고질의, 기타 사항 등으로 나누어 조사, 분석하였다.<sup>14)</sup>

〈표 2〉는 이용자들이 이용자마당을 통하여 나타낸 정보요구에 대하여 유형별로 빈도수를 나타낸 것이다. 대출, 열람실, 자료수집, 디지털자료실, 참고질의 순으로 많다. 다음에 이들 각 정보요구에 대하여 살펴본다.

〈표 2〉 정보요구의 유형별 질문수

정보요구 유형	질문수(%)	비고
대출	133(26.7)	대출, 반납, 예약
열람실	108(21.7)	소음, 청소, 조명
자료수집	37(7.4)	비치희망도서신청
디지털자료실	22(4.4)	디지털자료실의 이용, 디지털자료
정보서비스	14(2.8)	정보검색, 홈페이지
참고질의	2(0.4)	순수 참고질의
기타		
부대시설이용	58(11.6)	전기사용, 복사기, 프린터

13) 이 구분은 국내의 디지털참고봉사에 관한 연구에서는 공공도서관이나 대학도서관에 관계없이 모두 유사한 유형을 사용하여 데이터를 분석하고 있다.

14) 본 연구에서의 구분은 예비조사를 하면서 유사한 질문을 그룹화하고, 필요한 질문유형이 적은 내용은 통합하여 정보질의의 유형으로 사용하였다.



정보요구 유형	질문수(%)	비 고
택배	36(7.2)	택배이용 대출
사물함	23(4.6)	
식당	23(4.6)	
도서관과 무관	21(4.2)	
평생교육	12(2.4)	
문화행사	11(2.2)	
이동도서관	6(1.2)	
불친절	4(0.8)	
셔틀버스	1(0.2)	전주도서관, 우당도서관
계	497(100)	

### 가. 자료수집

자료수집과 관련된 정보요구는 비치희망도서신청에 따른 어려움의 호소가 많다. 공공도서관 홈페이지에는 다양한 형식으로 희망도서신청에 대하여 안내하고 있다. 이용자마당의 메인메뉴로 설정하거나, 홈페이지에 따로 희망도서신청 아이콘을 설정해 두거나, FAQ에 포함시키거나, 정보검색 항목에서 링크시켜 두고 있기도 하다. 대체로 FAQ의 자료 및 자료실 관련 항목에서 희망도서 신청방법과 처리과정을 설명하고 있으며, 드물게는 도서구입 관련 항목을 별도로 두고 있는 도서관도 있다.<sup>15)</sup> 그러나 이용자들은 이런 안내사항은 알아보지도 않고 자신이 모르면 바로 질문을 하고 있다. 몇 가지 사례를 소개해 본다. 이용자들의 질문과 담당사서의 답변 내용을 홈페이지에 수록된 그대로 소개한다.

희망도서 신청을 도서관 홈페이지 어디에 하는지를 몰라서 문의하고 있는 사례이다.

[질문] 어린이 자료실 새 책을 신청하고 싶은데 어디에 신청해야 할지를 몰라서 열린소리함에 신청합니다.

[답변] 희망도서 신청은 도서관 홈페이지의 자료검색에 보시면 희망도서 신청이 링크되어 있습니다. 서명과 저자 출판사를 정확히 입력해 주시면 구입되는 즉시 신청자에게 우선적으로 대출해 드립니다. 희망도서는 한번에 3권으로 제한되오니 이 점을 유의해 주시기요.<sup>16)</sup>

신청한 도서에 대한 비용을 본인이 부담하는지를 문의하고 있는 사례이다. 초등학생이기 때문에 일어날 수 있는 질문이다.

15) 전자는 거의 모든 도서관에서 볼 수 있고, 후자는 경상북도립구미도서관에서 제공하고 있는 방식이다.

16) C도서관의 '열린소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

[질문] 저는 초등 6학년 학생인데요. 제가 도서신청을 하려고 하거든요. 신청하는 도서비용을 그 도서를 신청한 사람이 책비용을 내는 거예요.

[답변] 도서신청시 별도의 도서구입비용은 내지 않으셔도 됩니다. 도서신청을 원하시면 맨 위에 상단의 도서검색/신청 -> 비치희망도서신청에서 신청해주시기 바랍니다. 희망도서는 매 월 25일에 취합하여 구입하고 이용까지는 최소 1-2개월 정도 소요됩니다.17)

도서관의 자료신청은 일반적으로 도서에만 가능하다고 알고 있는 것이다. 드물게 잡지도 자료신청이 가능한지를 질의하고 있는 사례이다.

[질문] 컴퓨터실에 보니까 월간 소책자가 있더라고요. 제가 원하는 매월 발행되는 책자가 없는데 신청해도 되나요. 영어회화 책자인데, 3,000원 정도 하고요.

[답변] 정기간행물실입니다. 잡지와 신문 같은 경우에는 해마다 계획을 수립하여 구독을 하고 있습니다. 이 때 이용자가 요청하시는 잡지나 신문의 경우 구입계획에 반영하고 있으니, 찾으시는 잡지가 무엇인지 담당자에게 알려주시면 최대한 의견을 반영할 수 있도록 하겠습니다.18)

도서구입 날짜에 대한 두 가지 질문을 소개한다. 하나는 구입의 정기성에 대한 질문이고, 다른 하나는 매년 2월에 구매입찰을 거치므로 구입이 늦어지는 것에 대한 항의이다.

[질문] 도서구입은 언제언제 하는 건가요? 제가 3월 7일날 읽고 싶은 책 신청했는데요. 오늘 신착자료를 보니 3월 6일날 책을 사셨더라고요. 7일 신청한 책은 언제쯤 구입하실 수 있나요. 대충 어림잡아서라도 날짜를 알려주세요.

[답변] 저희 도서관은 매월 2차례(매월 1일-15일/ 16일-말일) 이용자 여러분의 읽고 싶은 책을 구입하여 서비스하고 있습니다. 3월 7일 신청한 책은 3월 1차 신청분으로 해당되어 16일이 지나서 구입을 진행하게 됩니다. 구입기간은 대략 1주일이 소요되며 정리하여 이용을 하기까지는 앞으로 열흘정도의 시일이 걸릴 것으로 예상됩니다. 도서가 입수되면 신청자에게 1주일간 우선 대출권이 부여되며 SMS알림문자를 발송하오니 참고바랍니다.19)

[질문] 전에 2월달에도 희망도서가 반영되어 비치가 된다고 했는데 그 말은 신간이 같이 들어온

17) C도서관의 '열린소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

18) U도서관의 '자유게시판'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

19) J도서관의 '도서관에 바란다'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

다는 이야기가 되겠죠. 근데 지금 상황을 보니 왠지 2월달은 그냥 스킵해 버릴 것 같은 분위기로군요. 2월달엔 신간이 없습니까.

[답변] 2008년 연간 구매 입찰로 인해 희망도서 및 신간자료의 비치가 원활하게 이루어지지 못하고 있습니다. 3월중에는 정상 처리됨을 알려드립니다.<sup>20)</sup>

도서관에 양서구입에 대한 신청은 불가능한지와 출판년도와 자료구입과의 관련성을 문의하고 있다. 사례로 든 질문 외에도 자료선정 기준에 관한 문의가 많다.

[질문] 희망도서 신청을 했더니 취소되었고 사유가 양서는 희망도서 선정에서 제외됩니다. 양서는 정기수서에 반영됩니다라고 한다. 양서는 따로 신청을 해야 하나요. 정기수서는 언제 하나요.

[답변] 양서의 경우 희망도서로 구입하지 않습니다. 대신 주제가 어학이나 문학류인 경우한정적으로 정기수서에 고려되며 별도로 재신청은 하지 않으셔도 됩니다. 현재 1월 중순에 2008년 1차 구입선정위원회를 거친 후 구입 예정입니다. 그러나 양서는 정기수서에 반영되더라도 해외주문과 같이 주문경로가 다양하여 책이 입수되지 않을 수도 있습니다.<sup>21)</sup>

[질문] 희망도서를 신청했는데 출간년도가 5년이 지나서 제외된다는 회신을 받았습니다. 서점에서 확인해보니 판매중이기는 합니다. 출간년도를 기준으로 희망도서 구매여부를 판단하지 않았으면 하는 겁니다. 출간년도가 오래되었음에도 현재 판매중이라면 그 책은 대중적이거나 스테디셀러라는 얘기인데...(중략) 기초학문 관련 서적들에게 5년이란 그 책의 가치가 없어지기에는 짧은 시간입니다.(후략)

[답변] 우리 도서관에 신청된 모든 이용자의 희망도서를 구입할 수 있다면 좋겠지만 배정된 예산과 신청량을 고려한다면 선정작업이 불가피합니다. 도서관의 자료구입은 정기구입과 희망도서구입을 통하고 있습니다. 희망도서는 최신성을 기준으로 구입하고 있어 간혹 출판년도의 기준에 의해 제외되는 경우도 있습니다. 최신자료를 우선 구입한다는 희망도서의 취지를 이해해 주시기 바랍니다. 제외된 도서는 정기구입시에 구입검토 하도록 하겠습니다.<sup>22)</sup>

이용자의 요구도 많지 않고 또한 공공도서관이 수집하기는 적합하지 않은 규격자료의 구입요청을

20) B도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

21) J도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

22) J도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

한 사례이다. 담당자의 답변이 도서관의 장서개발 원리에 따라 설명이 되었으면 더 좋았을 것이다.

[질문] 자연기술과학실에 보면 KS, JIS규격서는 있는데 ANS는 없습니다. 90년대 이전부터 없었는지 모르지만 좋은 의도로 비치하지 않았습니까. 구입비용 부족을 이유로 들기에는 궁색한듯 합니다.

[답변] 우리 도서관의 ANS규격서 구입건에 관하여는 예산상의 문제로 어려운 점이 있습니다만, 알아본 결과 국립중앙도서관(서울시 서초구 반포동 소재)에서 열람이 가능하다고 합니다.<sup>23)</sup>

#### 나. 정보서비스

본 연구에서의 정보서비스 항목은 정보검색 과정에서 나타나는 불편한 사항과 홈페이지를 통한 여러 서비스를 이용하면서 생기는 어려운 문제들에 대한 지적을 다루고 있다.

정보서비스에 대한 이용자들의 요구는 홈페이지의 작동이 제대로 이루어지지 않아 정보검색이나 문화행사신청을 할 수 없었다는 호소가 많다. 또한 도서관의 전산시스템이 오류를 일으켜 도서관서비스를 제공할 수 없었다는 담당자의 답변도 많다. 도서관 홈페이지와 연결되는 정보서비스의 링크가 잘 되지 않는다는 지적과 홈페이지의 접속 자체가 어렵다는 이용자도 있다.

도서관에서 입수한 자료를 입력하면서 서명에 오타가 생겨 검색이 되지 않는다는 지적도 있다. 다음에 정보서비스 과정에서 나타내는 이용자들의 요구사항들의 몇 가지 사례를 살펴본다.

[질문] 홈페이지를 이용할 때마다 느끼는 메인 동영상의 불편함을 건의합니다. 메인에 동영상을 달아놓으신 것은 도서관 측에서 필요에 따라 해놓으셨을 겁니다. 이용자 측에서 볼 때 그 소리가 너무 커서 항상 불편함을 느낍니다.

[답변] 지적하신 내용을 참고하여 메인동영상을 선택해서 들을 수 있도록 수정해 놓았습니다.<sup>24)</sup>

[질문] 집에서 디지털자료 검색할 수 있으면 도서관까지 안가도 알 수 있을텐데. 제가 모르고 있는거면 좀 가르쳐 주세요.

[답변] <온라인서비스>-<자료검색>에 들어가서 [검색어]에서 이용하실 자료의 제목을 넣은 후 오른쪽 아래에 보시면 <자료실>란이 있습니다. 여기에서 [디지털실]을 지정해 주시면 검색하실 수 있습니다.<sup>25)</sup>

23) B도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

24) B도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

25) B도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

[질문] 도서관 컴퓨터실에서 인터넷강의를 자주 보는데 어떤 컴퓨터는 소리가 잘 들리고 인터넷 연결도 빠른 반면 어떤 컴퓨터는 소리가 안들릴 뿐더러 인터넷 강의 수강시 필요한 프로그램 설치하다가 속 터집니다.

[답변] 건의하신 문제점에 대하여 당일 인터넷PC 20대를 점검한 결과 일체형 PC11대가 문제 있었습니다. 가벼운 문제가 있는 PC는 조치를 취하여 사용함에 불편이 없도록 하였으며, 그 중 8번 PC는 상태가 심각하여 보수업체에 고장수리 조치하였습니다. 또한 문제가 자주 발생하는 일체형 PC는 1월 14일에 점검을 하여 이용자들에게 불편이 없도록 하겠습니다.<sup>26)</sup>

#### 다. 대출업무

자료대출과 반납에 관련된 질문은 '자주하는 질문'(FAQ) 항목을 도서관마다 설정해 두고 자세하게 안내하고 있다. 그것도 홈페이지에서 쉽게 발견할 수 있는 곳에다 아이콘을 설치해두고 있다. 대출조건(대출증, 회원증의 발급과 분실), 대출책수, 도서예약, 반납, 연체, 연기 등이 포함되어 있다. 그러나 정보 이용자들이 지적하고 있는 불편사항을 보면 대출관련 사항이 가장 많다. 물론 공공도서관 이용자들이 자료대출을 통한 도서관 이용이 많기 때문이기도 하다.

'자주하는 질문'에 포함되지 않으면서 많이 제기되는 질문들은 예약후 대기, 반납확인, 기계반납, 대출이력 확인, 상호대차, 택배대출 등에 대한 질의들이다. 대출과 관련한 몇 가지 사례를 본다.

[질문] 주민등록상으로는 거주지가 경기도로 되어있는데 거주지는 대전이고 여기서 대학에 재학중이거든요. 대출카드를 만들려면 대전 거주자여야 한다. 그래서 학생증으로 대출카드를 만들 수는 없는지요.

[답변] 대출카드 발급건에 대하여 답변드립니다. 대출카드 발급의 자격요건은 (1) 대전 거주자로 대전 주소를 확인할 수 있는 분 (2) 대전소재 학교에 재학중인 분 (3) 대전 소재 직장에 재직중인 분.<sup>27)</sup>

[질문] 도서관 검색모니터에서는 대출이력목록을 검색할 수 있었는데 인터넷으로는 어디서 검색이 가능한지 모르겠네요.

[답변] 대출이력책목록은 도서관검색에서만 가능함을 알려드립니다. 인터넷상으로는 현재 대출 중인 도서검색만 가능합니다.<sup>28)</sup>

26) C도서관의 '건의사항'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

27) D도서관의 '참고질의'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

28) D도서관의 '참고질의'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

[질문] 타 도서관의 전자책도 상호대차 서비스에 해당되는지요. 다른 도서관에 빌리고 싶은 전자책이 있는데. 제가 직접 그 도서관에 방문하여 대출회원으로 등록하지 않고도 전자책을 빌릴 수 있는 방법이 있는지요.

[답변] 상호대차(책 바다)서비스는 다른 도서관에 소장된 책에 한해서 이용가능 합니다. 다른 도서관의 전자책을 이용하시려면 해당 도서관에 필요 서류를 지참하시고 방문하시면 이용이 가능합니다. 방문없이 회원 가입이 가능한 도서관이 있어 알려드립니다. 창원시립도서관입니다.<sup>29)</sup>

[질문] 도서를 예약했는데 먼저 빌려간 사람이 아직 반납하지 않았나 보네요. 언제쯤 빌릴 수 있을까요.

[답변] 예약하신 자료는 반납날짜가 지났음에도 반납되지 않아 반납 독촉을 하고 있으며, 자료가 반납되는 데로 연락드리겠습니다.<sup>30)</sup>

#### 라. 열람실

공공도서관을 비롯한 우리나라의 거의 모든 도서관들이 거대한 독서실로 이용되고 있다는 걱정의 소리를 한지가 어제 오늘이 아니라는 것쯤은 우리 모두가 잘 알고 있는 사실이다. 그러면서도 정부는 도서관 부족 현상을 마치 독서실이 모자라 수험생이나 학생들이 공부할 공간을 마련해 주는 일에 정책을 펴고 있는 실정이다. 최근에 와서는 지방자치단체에서 사서 없이 운영되는 도서관을 많이 만들 것이라고 보도하고 있다.<sup>31)</sup>

열람실에 관련된 이용자들의 요구 사항은 열람실내의 소음문제, 조명문제, 청소, 성인실과 어린이실의 구분 등 여러 가지를 들고 있다. 몇 가지 사례를 살펴본다.

[질문] 개인적인 공부를 하려고 합니다. 주소가 타 지역으로 되어있어 책을 빌리진 않습니다. 제 책가지고 공부하려고 하는데 굳이 회원증을 발급해야 하나요. 만약 회원증을 만들지 않아도 된다면 타 지역에 사는 사람들도 일반열람실 이용이 가능한가요.

[답변] 다른 사람에게 피해를 주는 경우가 아니면 일반열람실은 누구나 이용이 가능합니다. 열심히 공부하시기 바랍니다.<sup>32)</sup>

[질문] 잠담뿐만 아니라 사소한 것들 또한 학습에 많은 방해가 됩니다. (중략) 열람실 곳곳에

29) J도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

30) J도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

31) "대구 수성구, 주민이 직접 도서관운영", 매일경제신문, 2008. 3. 7.

32) C도서관의 '자유게시판'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

눈에 잘 띄게끔 경고문을 부착해 놓는 건 어떨까요. 현재 열람실 출입문에 부착돼 있는 몇 장의 경고문은 주의를 갖지 않고는 눈에 잘 띄지 않습니다.

[답변] 현재 정숙한 열람실 분위기를 위한 안내판이 제작중에 있음을 알려드립니다. 더불어 열람실의 학습 분위기는 도서관의 적절한 감독이나 관리도 중요하지만 이용자들의 타인을 위한 조그만 배려가 무엇보다도 필요하다고 봅니다.<sup>33)</sup>

[질문] 어떤 대화도 절대 열람실 안에서는 할 수 없다는 메시지를 열람실마다 게재해주시고, 상시 직원이 상주하면서 통제를 했으면 합니다.

[답변] 도서관에서도 3월부터 기존의 금빛자원봉사자 8명에 더 추가하여 특별 근무조를 편성하고 각 열람실에 정숙 안내 표찰 부착 등 건의하신 내용을 중점적으로 노력하고 있습니다.<sup>34)</sup>

[질문] 어린이들이 성인실까지 한자리씩 차지하고 있습니다. 어린이도 도서관 이용할 권리가 있고 쾌적하게 이용할 권리가 있습니다. 어린이들을 위한 별도의 공간이 필요합니다.

[답변] 도서관을 이용하는 어린이들의 경우 자료열람실에 있어서 다각도로 이용지도가 필요합니다. 어린이들의 눈높이에 맞는 서가와 자료로 비치되어 있는 어린이실을 이용하도록 권장하고 있으며, 경우에 따라서 어린이실 외의 다른 자료를 필요로 하는 경우 이용지도와 함께 자료를 안내하고 있습니다.<sup>35)</sup>

#### 마. 디지털자료실

디지털자료실 이용과정에서 이용자들이 나타내는 요구사항은 디지털자료에 대한 것이 아니라 주로 디지털자료실을 이용하면서 일어나는 문제들이다. 개방시간을 연장하라는 요구, 전자책 접속이 불가능하다거나, 컴퓨터 바이러스 점검을 요구하거나, 동영상 강의를 위한 접속 불량, usb 사용의 문제, 점심시간에도 전원을 끄지 말고 디지털자료실을 이용할 수 있게 하라는 등의 요구이다.

디지털자료실에 있는 컴퓨터의 잦은 고장으로 컴퓨터 사용이 어렵다는 요구가 가장 많다. 구체적으로 동영상 강의를 수강하는 과정에서 일어나는 오류, 컴퓨터 프린터의 사용, 노트북 코너의 부족, 전자책 이용의 불편 등을 들고 있다. 그리고 디지털자료실 이용을 위하여 예약제도를 시행하고 있으나, 접속이 어렵다는 불평도 있다. 또한 이용시간을 야간까지 늘여줄 것을 요구하고 있다. 디지털자료실의 컴퓨터와 연결하여 프린터기 이용, 동영상 강의수강 등을 쉽게 할 수 있도록 조치해 줄 것을 바라고 있다. 디지털자료의 부족을 지적하고 있는 이용자는 거의 없다. 디지털자료에 대한

33) H도서관의 '도서관에 바란다'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

34) H도서관의 '도서관에 바란다'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

35) B도서관의 '소리함'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

요구사항을 보자.

[질문] 최근에 나온 영화는 비디오 샵에서 쉽게 빌려 볼 수 있습니다. 그런데 고전 영화라고 할 수 있는 작품들은 쉽게 대출해서 볼 수가 없습니다. 비디오 샵에서는 상업성이 떨어져서 구입해 놓지 않는 것 같습니다. 앞으로 DVD를 구입하실 때 최근작과 고전작을 10:2 내지 10:3의 비율로 구입해 주시면 어떨까 싶어 건의 드립니다.

[답변] 우리 도서관에서는 매년 멀티콘텐츠 확충계획을 수립하여 전자책 및 DVD를 신간자료, 다큐멘터리, 희망자료 등 다양한 의견을 반영하여 구입하고 있습니다. 말씀하신 DVD 구입건에 대해 소장가치가 있는 영화를 선정하여 구입하는데 적극 검토할 계획이며 희망 DVD가 있을시 디지털자료실에 신청하여 주시기 바랍니다.<sup>36)</sup>

#### 바. 참고질의

이용자들의 참고질의를 위하여 다양한 경로를 홈페이지에 마련해 두고 있으나, 사서에 의한 전문적인 답변이 요구되는 질의는 거의 없다. 경기도의 공공도서관 29개처를 대상으로 조사한 결과에서도 순수 참고질의에 해당되는 질문은 0.5%(3건)이고, 공공도서관 241개처를 대상으로 조사한 결과에서도 10.6%(112건)에 그치고 있다.<sup>37)</sup> 공공도서관 홈페이지에는 참고질의라는 메뉴를 설정해 두고 있지만, 참고질의보다는 도서관을 이용하면서 불편한 사항이나 건의할 것이 있으면 지적해 줄 것을 요구하고 있다. 또한 질문에 참고가 될 수 있는 적절한 예시도 제공하고 있지 않다. 디지털 참고서비스를 연구하고 있는 여러 논문에서는 참고질의 메뉴의 홍보가 부족하다는 지적을 하고 있다. 다음에 참고질의를 관련된 질문을 사례로 든다.

[질문] 책을 검색하니까 자료 위치란에 '제적'이라고 나오네요. 책이 없다는 말인가요. 아니면 따로 예약 등을 통해서 대출을 해야하는 건가요.

[답변] 문의하신 '제적'은 도서가 훼손 또는 파손되어서 현재 도서관에 없다는 것입니다. 더 궁금하신 사항이 있으시면 자료실로 문의해 주시면 성심껏 답변해 드리겠습니다.<sup>38)</sup>

[질문] 도서관에서 근무하려면 어떤 경로로 지원을 할 수 있는지 궁금합니다. 자세한 자격요건

36) G도서관의 '도서관에 바란다'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

37) 앞의 각주에서 언급한 이향숙의 연구에서는 0.5%, 장혜란의 공공도서관 연구에서는 10.6%이다. 다음은 대학도서관을 대상으로 디지털참고봉사를 연구한 논문에서 예시로 들고 있는 참고질문의 내용이다. ① 곤충과 벌레가 들을 수 없는 음파의 영역대와 곤충과 벌레들이 싫어하는 음파의 영역대를 알고 싶다. ② 마산만 오염실태와 그 대책에 관한 자료. ③ 부산 영화제가 부산시에 끼친 영향. 김휘출, 앞의 논문, p.179.

38) G도서관의 '게시판'에 올려진 문의와 담당자의 답변.



은 어떻게 되는지요.

[답변] 공공도서관 근무 자격요건은 사서자격증을 취득하고 교육청 및 시청 등에서 공고하는 공무원 임용시험(직렬: 사서직)에 응시하여 합격하시면 됩니다. 사서자격증은 대학에서 문헌정보학을 전공하면 되나, 문헌정보학을 전공하지 않은 분이 자격증을 취득하시려면 '사서교육원'에서 일련의 교육과정을 수료하시면 됩니다.<sup>39)</sup>

#### 사. 기타

이용자들이 도서관에 제기하는 요구 사항은 정말 다양하다. 그 중에는 도서관의 업무와는 전혀 관련이 없는 것들도 포함되고 있다. 여기에서 검토하는 여러 사항들은 이용자들이 지적하는 불편 사항이기는 하지만 위에서 살펴본 다른 요구와는 그 중요성에서 차이가 있다고 볼 수 있는 것들이다.

이동도서관에 대한 요구 사항은 이동도서관 차량이 운행되지 않고 있는 지역의 주민들이 운행지역을 선정할 때 그들의 요구를 반영시켜 줄 것을 바라는 사례가 가장 많다. 또한 이동도서관을 처음 이용하려면 회원증이 필요한지, 이동도서관 운행 시간은 어떠한지를 문의하고 있다. 이러한 내용은 도서관 홈페이지에서 자세하고 안내하고 있다. 이동도서관을 통하여 이용할 수 있는 자료에 관련된 문의는 없다.

자료의 택배대출 제도에 대한 문의도 많다. 주로 택배 요금, 신청방법, 반납, 대출연장, 전달과정에서의 문제 등에 대한 문의이다. 이러한 사항들도 모두 홈페이지에서 친절하게 안내하고 있다.

공공도서관에서 이루어지는 문화행사나 평생교육 프로그램에 대하여 많은 요구가 나타나고 있다. 평생교육 프로그램에서 자신에게 필요한 내용의 강좌개설을 요구한 사례가 가장 많고, 강의시간을 조절해 주기를 바라는 요구, 전산업무의 폭주로 수강신청이 어려워 수강할 수 없었다는 불만, 어떤 내용이 개설되고 있는지를 문의하거나, 수강료가 얼마인지도 묻고 있다. 담당자들은 이용자에게 양해를 구하고 다음 기회에 해결할 수 있도록 노력하겠다고 하는 답변이 많다. 질문의 거의 대부분은 홈페이지를 살펴보면 알 수 있는 것들이다. 가끔 최신 영화를 상영해 줄 것을 요구하고 있다. 저작권법에 따라 출시 된지 6개월이 지나야 가능하다는 답변을 하고 있다.

사물함이 부족하니 더 많이 늘여줄 것을 요구하거나, 식당의 음식에 대한 불만, 부대시설을 이용하면서 생기는 불편한 사항들을 지적하고 있다. 열람실에서 전기사용, 복사기 이용, 컴퓨터 기기의 사용하면서 불편한 점이 있다는 지적이다.

많지는 않지만 사서들의 친절을 알리거나 반대로 불친절한 사서가 있다는 지적도 있다. 이용자 마당 여러 곳에는 도서관활동과는 전혀 관련이 없는 사항들도 적어두고 있다. 도서관에 따라서는 도서관활동과 관련이 없는 내용을 적을 수 있게 '자유게시판'을 운영하고 있는 경우도 있다.

39) U도서관의 '자유게시판'에 올려진 문의와 담당자의 답변.

## IV. 결 론

지금까지는 도서관 현장에서 일어나는 현상과 사실을 모아 연구 자료로 사용하는 작업이 쉽지 않았다. 가끔 발간되는 '도서관보'에는 현장 사서들의 연구논문과 수필로 채워지는 수가 많았다. 정작 연구 자료로 이용될 도서관의 실적과 통계자료는 보고라인에 있는 사람이 아니면 입수하기가 어려웠다. 더구나 도서관실적보고서는 간행되어 배포되기 보다는 보고용으로 몇 부가 복사되는 정도였다. 이러한 사정 때문에 도서관 현장을 연구하기 위해서는 매번 질문지나 인터뷰 방법으로 데이터 수집을 할 수 밖에 없었다.

이제 도서관은 웹사이트를 통하여 비교적 변동이 더딘 시설관련 정보는 물론 수시로 변하는 디지털자료실 예약현황 정보까지도 공개하고 있다. 웹사이트에는 도서관이 보유하고 있는 자원에 대한 정보, 정보검색과 교육 프로그램 이용에 대한 정보, 도서관서비스에 대한 질의와 건의를 할 수 있는 공간까지 마련하고 있다. 도서관이 확보하고 있는 장서, 시설, 인력에 대한 자세한 소개를 하고 있으며, 이용자들은 도서관에서 제공하는 목록을 검색하고 대출할 수 있으며, 문화행사나 평생 교육 프로그램 수강을 위하여 온라인으로 신청할 수 있다. 또한 도서관시스템과 이용자가 커뮤니케이션 할 수 있는 장치로 이용자마당을 개설하고 있다. 이용자들이 도서관서비스를 이용하면서 겪는 불편한 점 또는 건의할 사항을 제시할 수도 있다. 답변이 필요한 사항은 담당자의 친절한 응답이 따르고 있다.

본 연구는 공공도서관 이용자의 정보요구를 파악하기 위하여, 도서관과 이용자사이의 커뮤니케이션 과정을 통하여 교환되고 있는 정보내용을 분석하는 것이다. 공공도서관 홈페이지에서 이용자와의 커뮤니케이션이 일어날 수 있게 하는 접근점의 명칭은 무엇인지를 조사하였다. 이용자마당, 열린마당, 참여마당, 소리함, 전자민원창구 등이다. 조사대상 공공도서관의 숫자가 많지 않아 일반성을 주장하기는 어렵다. 디지털참고봉사를 위해서는 '사서에게 물어보기', '참고질의', '질문과 답변' 등이 적합한 명칭이라고 제안하고 있다. 정보요구의 유형으로는 대출, 열람실, 자료수집, 디지털자료실, 정보서비스, 참고질의 순으로 많다. 본 연구를 위한 정보요구조사에서도 디지털참고봉사가 필요한 정보질의는 거의 없다. 대부분의 질의는 도서관서비스에 대한 불편한 사항, 건의할 사항들이다. 홈페이지의 이용자마당을 안내하는 글에서도 궁금한 사항, 건의사항, 제도개선이 필요한 내용을 지적해 줄 것을 요청하고 있다. 이용자마당은 도서관관리자도 참고봉사보다는 시스템의 운영에 이용자들의 요구사항을 반영시키기 위하여 만든 장치라는 것을 알 수 있다.

대출업무에 대한 요구가 많은 것은 도서관 이용이 주로 도서대출을 통하여 이루어지고, 반납, 연체, 연기, 예약 후 대기시간의 지체 등은 도서대출과 연관되어 일어나는 문제들이다. 열람실에 대한 요구는 자신의 책으로 독서실용으로 사용하면서 생기는 문제를 건의하고 있다. 장시간 도서관에 머물게 되니까 소음, 조명문제는 물론 사물함, 식당 등의 불만까지 이어지고 있는 것이다. 자료

수집과 관련하여 이용자들이 제기하는 요구사항은 비치희망도서신청에 따른 신청방법에서부터 입수시간이 오래 걸린다는 사항까지 언급을 하고 있다. 정보서비스는 정보검색에 관련된 어려움을 말하는 경우는 거의 없고 홈페이지에서 제공하는 몇 가지 서비스를 신속하게 이용할 수 없다는 불만이 많다. 문화행사나 평생교육 프로그램에 수강하기 위하여 한꺼번에 신청하기 때문에 컴퓨터의 작동이 원활하지 못하다는 불만들이 있다. 순수 참고질의라고 할 수 있는 질문은 거의 없다. 디지털 참고봉사를 활성화시켜야 할 것이라고 주장하는 연구논문에서는 이 문제에 대하여 여러 대안을 제시하고 있다.

본 연구에서 얻어진 결과를 토대로 공공도서관의 홈페이지를 통한 이용자와의 커뮤니케이션 경로를 발전시키기 위한 방안을 제시한다. 첫째, 홈페이지의 정보요구 접수포인트의 명칭을 통일할 필요가 있다. 이용자들이 여러 공공도서관을 이용하면서 혼란을 일으킬 수 있다. 둘째, 메인메뉴의 각 명칭에 걸맞은 내용을 이용자가 제시할 수 있도록 메뉴 개설 목적을 설명하고 예시를 들어줄 필요가 있다. 셋째, 도서관 업무부서별로 이용자들이 요구사항을 제시할 수 있게 메뉴를 구성할 필요가 있다. 이 방식은 대구시립중앙도서관과 충북중앙도서관에서 현재 실행되고 있다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉