

법원도서관 법마루 서비스 이용자 만족도 및 개선방안에 관한 연구

A Study on the User Satisfaction and Improvement Suggestions for the Beopmaru Public Service in the Supreme Court Library of Korea

곽지영 (Jiyoung Kwak)*

초록

일반 국민, 법률전문가 등이 재판 관련 자료를 열람·대출할 수 있도록 하여 사법격차를 줄이고 사법접근성을 높이는 데 일조할 수 있는 것은 사법부 국립도서관인 법원도서관 법마루가 유일하다. 이에 본 연구는 설문조사와 면담을 통해 법원도서관 법마루 서비스에 대한 이용자 만족도를 파악하고 서비스 개선방안을 도출하였다. 이용자 만족도는 5점 만점에 직원응대 4.62점, 시설관리 4.48점, 행사 및 강좌 등 문화프로그램 4.33점 등의 순이었으며, 장서구성 만족도가 3.97점으로 가장 낮았다. 이는 법 전문성이 만족도에 영향을 가장 크게 주는 부분이 장서구성이기 때문으로 보인다. 장서구성에 대한 만족도가 가장 낮았던 만큼 앞으로 법마루가 강화해야 할 서비스 역시 장서확충이 44%(114명)로 가장 높았으며, 향후 이용자층에 따른 균형 있는 장서 수집이 필요한 것으로 나타났다. 개선방안으로는 일반 국민과 법률전문가의 법원도서관 법마루 열람 공간 및 서비스 이원화, 법률 전문도서관으로서의 정체성 강화, 시스템 개선, 홍보 및 직원응대 강화 등을 제시하였다. 지속적인 문헌정보학계의 연구를 통해 법원도서관 법마루 서비스가 성공적으로 정착된다면 법학전문도서관을 비롯한 법학도서관계 전반의 서비스 품질을 향상시키고 이용자 만족도를 증대시킬 수 있을 것이다.

ABSTRACT

The Beopmaru, Supreme Court Library of Korea, the national library of the judiciary, is the only one that can help reduce the justice gap and increase access to justice by allowing the general public and legal experts to read and circulate. Accordingly, this study identified user satisfaction with the Beopmaru public service through surveys and interviews and derived ways to improve the service. User satisfaction was in the following order out of 5 points: response of librarian 4.62 points, facility management 4.48 points, and cultural programs such as events and lectures 4.33 points. Satisfaction with collection composition was the lowest at 3.97 points. This appears to be because collection composition is where legal expertise has the greatest impact on satisfaction. As satisfaction with the collection composition was the lowest, collection expansion was the highest at 44%(114 people) as a service that Beopmaru needs to strengthen in the future, and a balanced collection of books according to the user base is needed in the future. Based on this, improvement measures were proposed to include dualizing the Beopmaru reading space and services for the general public and legal experts, strengthening its identity as a legal library, improving the system, and strengthening publicity and response of librarian. If the Beopmaru public service is successfully established through continuous research in the library and information community, it will be possible to improve the service quality of the law library industry as a whole, including law libraries, and increase user satisfaction.

키워드: 법원도서관, 법마루(본관 열람실), 사법정보서비스, 법률정보조사, 이용자 만족도

Supreme Court Library of Korea, Beopmaru(Main Reading Room), Legal Information Service, Legal Research, User Satisfaction

* 법원도서관 사서(kkwak@scourt.go.kr)

논문접수일자 : 2023년 8월 20일 논문심사일자 : 2023년 8월 21일 게재확정일자 : 2023년 9월 8일
한국비블리아학회지, 34(3): 273-295, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.3.273>

※ Copyright © 2023 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라의 국립도서관은 행정부 산하의 국립중앙도서관과 국립장애인도서관, 입법부 산하의 국회도서관 그리고 사법부 산하의 법원도서관 등 총 4개관이 있다. 국립중앙도서관과 국회도서관이 일찍이 대국민 서비스를 시작한 데 비해 법원도서관의 경우, 1989년 9월 1일 개관 이후 법원조직법, 법률 제18633호, 제22조 ‘재판사무의 지원 및 법률문화의 창달을 위한 관례·법령·문헌·자료 등 정보를 조사·수집·편찬하고 이를 관리·제공하기 위하여 대법원에 법원도서관을 둔다’에 따라 법관이나 직원 등 내부 이용자를 위한 재판사무지원 업무를 주로 수행했다. 일반 이용자들의 이용이 전혀 불가능하였던 것은 아니었으나 사전에 법원도서관장의 허가를 받아야 하는 등 제한적으로만 이용할 수 있었다.

법원도서관이 본격적인 대국민 서비스를 시작한 것은 사법연수원 청사로 이전하면서부터이다. 대법원의 공간 부족 문제와 사법시험 폐지에 따라 유희화된 사법연수원 건물 활용에 관한 문제를 모두 해결하는 방안으로 법원도서관 이전이 2017년 결정됨에 따라, 법원도서관은 2018년 8월 24일 서울 서초구에 소재한 대법원 건물에서 경기도 고양시 일산에 소재한 사법연수원 청사로 이전하였다. 그리고 같은 해 12월 11일 이전 개관식을 열고 12월 12일부터 대국민 서비스를 위한 주중 개방을 시작하였다. 이전 후에도 대법원 청사에 있던 ‘종합열람실’은 계속 존치하였기 때문에 기존의 ‘종합열람

실’은 ‘대법원열람실’로, 일산의 본관 열람실은 ‘법마루’로 명칭하여 서로 구분하였다. 2019년 5월 4일부터는 법마루의 주말 개방을 시행하였고, 2022년 2월 14일부터는 대국민을 위한 대출 서비스도 시작하였다.

그러나 법원도서관 법마루는 대국민 서비스만을 위한 공간이 아니기 때문에 사법연수원 청사에서 근무하는 법관 및 직원을 위한 내부 서비스도 계속 실시하고 있다. 사법연수원 청사 건물은 사법연수원과 법원도서관 외에도 사법정책연구원과 양형위원회까지 성격이 다른 4개 기관이 함께 사용하고 있어 내부 이용자의 요구 사항이 다양하다. 이처럼 여러 이용자층이 법마루를 함께 이용하다 보니 내부지원 서비스, 법률전문가를 위한 전문 서비스, 일반인을 위한 공공 서비스 사이에서 서비스 방향을 정립하지 못한 채 이용자 서비스 성격이 모호한 상태이다.

‘나홀로소송’, ‘전자소송’ 등 소송구조의 변화에 따라 일반 국민도 과거에 비해 법률 자료를 이용하고자 하는 요구와 불가피성은 커지고 있으나, 소송을 준비하기 위한 전문자료를 찾아볼 수 있는 곳은 사법부 국립도서관인 법원도서관 법마루가 유일하다. 따라서 법원도서관 법마루의 대국민 서비스는 일부 법률전문가들을 위한 독점적 서비스에서 벗어나 국민의 사법격차(Justice Gap)를 줄이고 사법접근성(Access to Justice)을 높이기 위한 일환으로 꼭 필요하다. 단지 이용자들에게 법원도서관 법마루라는 열람·대출 공간을 열어주는 것만으로 그치는 것이 아니라, 비전문가인 일반 국민도 필요한 자료를 잘 찾을 수 있도록 수요자 중심의 서비스를 실시하는 것이 중요하다. 이용자들이 과거에 비해 접근할 수 있는 자료의 양은 많아졌을

지 몰라도 재판에 필요한 적합한 자료를 신속하게 찾는 것은 더 어려워졌다. 법률관계가 점점 다양해지고 복잡해지고 있는 동시에 이전보다 훨씬 방대한 양의 법률정보가 생성되고 있기 때문이다.

이에 본 연구는 이용자 설문조사 및 면담을 통해 이용자들의 요구사항을 파악하여 법원도서관 법마루 서비스를 진단하고 향후 개선방안을 제안하는 것을 목적으로 한다. 법원도서관 법마루 서비스가 이용자층에 따라 잘 정비되면 법학전문도서관에서도 이를 벤치마킹 하여 이용자 서비스를 할 수 있고, 나아가 전반적인 법학도서관계 서비스 품질 향상에도 도움을 줄 수 있을 것이다.

1.2 선행연구

먼저 법원도서관에 관한 연구로는 다음과 같은 연구들이 있다. 곽승진과 노영희(2018)는 법원도서관 일산 이전에 앞서 설문조사 등을 통해 이용자 요구를 분석하고 법원도서관의 장서구성 및 공간구성 등에 대해 제안하였다. 법률종사자나 일반 국민 모두 법원도서관이 국내외 법률정보서비스를 제공하는 것에 높은 기대를 하면서도 법률종사자와 달리 일반 국민이 가장 선호하는 정보원은 일반 주제도서 및 잡지류인 것으로 나타나 일반 국민에 대한 법원도서관의 역할에 대한 고민이 필요하다고 하였다. 다만, 이 논문은 법원도서관의 법마루 서비스를 실제로 이용한 이용자들을 대상으로 한 설문이 아니라 '법원도서관이 이전 개관한다면'을 상정하고 한 설문이라는 점에서 한계를 지녔다.

곽승진 외(2021)는 법원도서관 장서개발정

책을 세우기 위해 설문조사를 통해 이용자 인식조사를 하였다. 일반 이용자는 장서구성 만족도가 5점 만점에 평균 3.81점, 장서이용 만족도가 평균 3.7점이었으나, 전문가의 경우는 장서구성 만족도가 5점 만점에 평균 3.25점, 장서이용 만족도가 평균 3.24점이었다. 전문가의 만족도가 일반 이용자의 만족도에 비해 대체로 낮았기 때문에 이를 개선할 수 있는 장서정책이 필요한 것으로 나타났다.

노영희와 노지윤(2021)은 국내외 도서관 사례 조사를 통해 법원도서관 장서개발정책을 수립하기 위한 시사점을 도출하였다. 그리고 재판사무의 허브 역할과 대국민 서비스를 위한 열린 법률·재판정보센터로서의 역할을 위한 균형 잡힌 장서개발을 법원도서관 장서정책 기본 방향으로 제안하였다.

법원도서관과 유사한 성격을 지닌 국회도서관과 헌법재판소 도서관에 관한 연구는 다음과 같다. 먼저, 국회도서관의 서비스 만족도 및 개선방안에 관한 연구이다. 정은희와 차미경(2020)은 입법 관련 업무수행 경험이 있는 이용자의 심층 면담을 통해 이용자 요구를 분석하고, 입법정보 서비스에 관한 개선방안을 도출하였다. 서비스 측면으로는 해외 입법정보나 정부보도 자료에 대한 선제적인 수집 제공이 있었으며, 시스템 측면으로는 외국입법정보 서비스 제공이나 개인화 서비스에 관한 요구가 있었다.

심자영과 서은경(2018)은 국회도서관 이용자 중 55세 이상의 이용자를 시니어그룹으로 보고 설문조사를 통해 이용행태와 만족도를 연구하였다. 시니어그룹이라고 하여도 코호트 개념에 따라 분류된 베이비붐세대, 예비노인세대, 노인세대 등 세대에 따라 이용행태가 다른 것으로

나타났다. 국회도서관은 시니어 특화 서비스가 약함에도 불구하고 국회도서관을 이용하는 시니어들은 대체로 5점 만점에 평균 3.7점의 만족도를 보였다. 이는 국회도서관을 정기적이고 장시간 이용하는 이용자의 특성과 관련된 것으로 보이며, 지속적으로 증가할 시니어 그룹을 위한 서비스 개선이 필요하다고 하였다.

조찬식과 김원진(2012)은 국회도서관 의회정보서비스에 대한 이용자들의 만족도를 연구하기 위하여 국회의원 및 보좌진을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과, 입법지식 DB는 이용자들이 가장 많이 이용하는 서비스이지만 만족률이 상대적으로 낮았다. 따라서 다양한 연계 정보를 제공할 수 있도록 관련 자료, 전문가, 사이트 제공 등 콘텐츠 강화가 필요한 것으로 나타났다.

Winston et al.(2018)은 미국 의회도서관(Library of Congress)에서 제공하는 대국민 서비스에 관한 연구를 수행하였다. 미국 의회도서관은 세계에서 가장 큰 법률 컬렉션을 소장하고 있었으며, 상당수는 온라인으로 이용할 수 있었다. 연구자들을 위한 연구지원 및 법률정보검색과 관련된 강의 등도 실시하고 있었다. 그리고 법학교수, 로스쿨 학생, 법률사서 등 다양한 계층을 위한 도서관 투어 등 적극적인 서비스를 실시하고 있었다.

다음으로 헌법재판소 도서관에 관한 연구이다. 노영희 외(2018)는 신축 청사 이전에 따라 일관성이 있고 효과적인 대국민 서비스를 위하여 헌법재판소 도서관의 핵심 가치를 설정하는 연구를 수행하였다. 헌법재판소 도서관 대내외 환

경 분석과 해외 사례 조사 등을 통하여 전문성(Expertise), 소통과 보편성(Communication & Universality), 협력(Cooperation), 혁신(Innovation)을 헌법재판소 도서관의 4대 핵심 가치로 설정하였다.

도서관법, 법률 제19592호, 제4조 2항에 따르면 도서관은 설립 및 목적에 따라 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관, 특수도서관으로 나눌 수 있다. 이중 전문도서관은 특정 분야의 전문적인 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다. 노영희와 박양하(2021)는 전문도서관에 관한 문헌정보학계의 연구가 부족하며, 응답자들이 생각하는 전문도서관 운영상의 가장 심각한 문제점 또한 문헌정보학계의 관심 부족이라고 하였다.

법원도서관은 법학 분야를 전문적으로 서비스하는 국립도서관이자 전문도서관이며, 법학전문도서관은 대학도서관이자 전문도서관으로 문헌정보학계에서 연구가 더욱 드물게 이루어졌다. 한국학술지인용색인(KCI)에서 주제 분류(복합학) - 중분류(문헌정보학) 카테고리에서 '법원도서관'을 전체 키워드로 하여 한국도서관·정보학회지, 정보관리학회지, 한국문헌정보학회지, 한국비블리아학회지에 실린 논문을 검색하면 3편, '법학전문도서관'을 검색하면 5편에 불과하였다. '법학전문도서관'의 경우는 '법학도서관'을 키워드로 검색한 것과 동일한 결과가 도출되었다.¹⁾ 법원도서관에 관한 연구는 주로 장서구성과 관련된 연구가 이루어졌으며, 법학전문도서관에 관한 연구는 도서관 평가 및 기준에 관한 연구(김원만, 이지연, 2010; 정재영, 2013; 홍

1) 한국학술지인용색인(KCI). <https://www.kci.go.kr/kciportal/main.kci> [검색일자 2023. 8. 20.]

명자, 2006), 법률정보 교육에 관한 연구(김성은, 정중기, 2011), 대출 및 이용에 관한 연구(안주연, 김성희, 2019) 등이 있었다.

선행연구 분석 결과, 앞으로 우리나라 도서관계가 고르게 균형 발전을 할 수 있도록 법원도서관과 법학전문도서관에 관한 다양하고 활발한 연구가 필요하다는 것을 알 수 있었다. 미국 법학도서관협회(AALS: Association of American Law Schools)에서 학술지 The Journal of Legal Education을, 법학주제전문사서협회(AALL: American Association of Law Libraries)에서 학술지 Law Library Journal을 각각 발간하고 있는 것은 우리나라 문헌정보학과와 더욱 대조된다. 이에 본 연구에서는 법원도서관 법마루 이용자 연구를 통해 서비스 현황과 문제점을 파악하고 개선방안을 제시하고자 한다.

2. 법원도서관 법마루 현황

2.1 법원도서관 법마루 시설 및 이용 현황

법원도서관 법마루 시설 현황은 <표 1>과 같

다. 법마루는 기존의 사법연수원 건물을 리모델링하였으며, 1층 국내 일반자료실, 2층 국내 법률 자료실, 3층 국외법률 자료실과 판결정보 특별열람실 등 총 3개 층으로 구성되어 있다. 자료실 외에도 조사연구실, 집중열람실, 세미나실과 같은 연구 공간을 갖추고 있다.

법원도서관의 2023년 1분기 장서 현황은 <표 2>와 같다. 법마루 장서 수는 총 215,616권이었으며 국내서 51%, 동양서 25%, 서양서 24%로 구성되어 있다. 법률서는 DDC 분류기호 340에 해당하는 장서이며, 이 외의 분류기호를 부여받은 장서는 모두 일반서로 보았다. 법률서는 총 158,197권으로 전체 장서의 73%를 차지하였으며, 일반서는 총 57,419권으로 27%를 차지하였다. 법률서의 비율이 국내서 38%, 동양서 32%, 서양서 30%로 비교적 균등한 것에 비해, 일반서의 비율은 국내서가 88%, 동양서 및 서양서가 각각 6%로 국내서의 비율이 압도적으로 높았다.

법원도서관의 2023년 1분기 열람 현황은 <표 3>과 같다. 법마루의 이용 대상은 만 16세 이상 이면서 법원도서관 홈페이지에 회원으로 가입한 사람이다. 평일은 9시부터 18시까지 열람할 수 있고, 주말은 9시 30분부터 17시 30분까지

<표 1> 법원도서관 시설 현황

구분	시 설 명	기능 및 장서구성	이용시설
법마루 1층	국내일반자료실	개방형 법률문화공간 일반주제도서 및 잡지	장애인열람실, 디지털검색대
법마루 2층	국내법률 자료실	심층적 법률연구공간 국내법률도서, 정기간행물, 학회지 등	조사연구실, 귀중본서고, 디지털검색대
법마루 3층	국외법률 자료실 판결정보특별열람실	심층적 법률연구공간 동양·서양 법률도서, 정기간행물, 학회지 등 판결문 검색·열람 공간	집중열람실, 세미나실, 디지털검색대

출처: 법원도서관 홈페이지, <https://library.scourt.go.kr/introduction/intro/state/facility> [cited 2023. 8. 12.]

〈표 2〉 2023년 1분기 법원도서관 법마루 분류별 장서 현황

(단위: 권)

구 분	국내서	동양서	서양서	소계
일반서	50,639	3,256	3,524	57,419
법률서	59,241	51,100	47,856	158,197
합계	109,880	54,356	51,380	215,616

출처: 법원도서관통합자료관리시스템(CLIMS), 2023년 1분기 전국법원 도서관 분류별 장서통계

〈표 3〉 2023년 1분기 법원도서관 열람 현황

(단위: 명)

구 분	법관	직원	대국민
법마루 방문자	2,041	3,004	12,673

출처: 법원도서관통합자료관리시스템(CLIMS), 2023년 1분기 전국법원 도서관 열람통계

열람이 가능하다. 열람자 비율은 대국민 72%, 직원 17%, 법관 11% 순으로, 법마루의 주 이용 자층은 대국민인 것으로 나타났다.

2.2 법원도서관 법마루 특화서비스

법마루는 〈그림 1〉과 같이 모든 시민을 대상으로 ‘법률소양강좌’와 ‘북콘서트’를 진행하고 ‘주제컬렉션’ 전시를 실시하고 있다. 강의와 전

시 등을 통해 일반 국민의 법률소양을 제고하고, 지역사회와 소통·협력하기 위함이다.

‘법률소양강좌’는 ‘부동산 임대차’ 등 일상생활에서 알아두면 유용한 각종 생활법률지식에 관한 주제로 변호사 등이 강의를 진행하고 있다. 그리고 도서 1권을 선정하여 저자를 초빙하여 책과 관련된 이야기를 나누는 ‘북콘서트’ 행사도 진행하고 있다. 강의 외에도 ‘증대재해처벌법’ 등 사회적으로 쟁점이 되는 주제를 선정



〈그림 1〉 법원도서관 법마루 특화서비스

출처: 법원도서관 홈페이지, <https://library.court.go.kr/openspace/apply/event/list> [cited 2023. 8. 12.]

하여 관련 도서 및 자료를 ‘주제컬렉션’ 전시도 실시하고 있다. 이와 같은 콘텐츠는 법원도서관 홈페이지 및 페이스북 등 SNS에 게시하여 홍보하고 있으며, 영상 콘텐츠는 유튜브 채널을 통해서도 이용할 수 있도록 하고 있다.

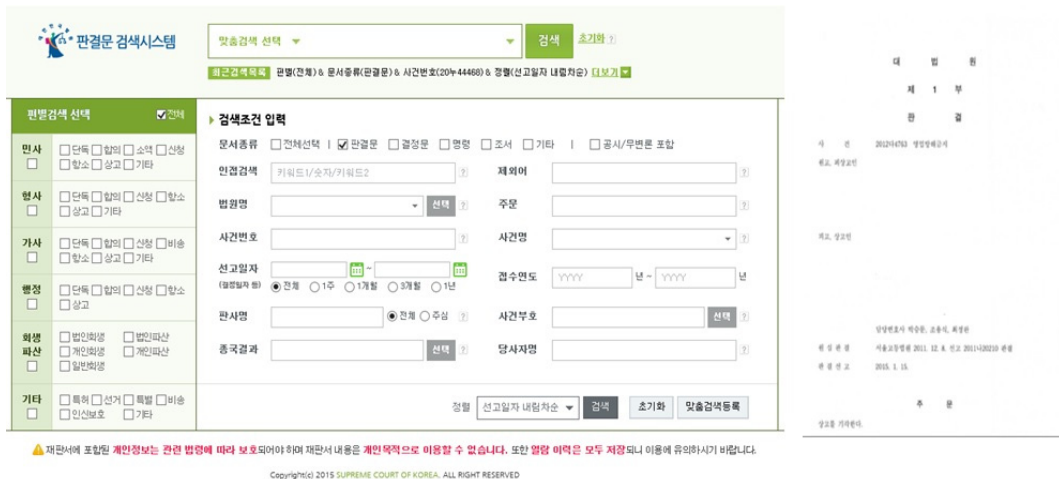
대법원 서관 3층에서 운영되던 ‘판결정보특별열람실’은 2021년 10월 1일부터 법마루 3층에서 운영되고 있다. 판결문 검색·열람을 위한 특별창구의 설치 및 이용에 관한 내규, 내규 제346호에 따라 ① 검사 및 검찰공무원, 변호사, 법무사, 사법연수생, 대학교수 ② 국가기관, 연구기관, 시민단체의 임직원으로서 소속 기관장이나 단체장의 의뢰에 따라 법원도서관장의 승인을 얻은 사람 ③ 기타 상당한 이유로 법원도서관장의 승인을 얻은 사람이 이용할 수 있다. 대법원 홈페이지 ‘대국민 서비스 > 정보 > 판결서 방문 열람 > 방문 열람 신청하기’에서 신청이 가능하다. 1회 이용 시간은 1시간 20분이며, 가사 및 소년 사건은 제외된다. 판결정보특

별열람실에서는 <그림 2>와 같이 판결문 검색 시스템을 이용하여 판결문 원본을 직접 검색·열람할 수 있다.

3. 이용자 만족도 분석

3.1 설문조사 설계

이용자 만족도를 조사하기 위하여 2023년 5월 24일부터 6월 18일까지 설문조사를 실시하였고 309명이 응답하였다. 설문조사는 온라인과 오프라인을 병행하여 진행하였다. 온라인의 경우, 법원도서관 홈페이지 내 ‘이용자마당’의 설문조사 메뉴에서 실시하였으며, 이메일과 SNS 채널을 통해 설문조사에 관한 홍보를 하였다. 온라인 응답자는 220명이었다. 그리고 오프라인의 경우, 법마루를 이용하는 이용자를 대상으로 현장에서 설문지를 배포하여 수거하였으며 오프라



<그림 2> 판결문 검색시스템 화면 및 판결문 원본 예시

출처: 대법원, 판결문 검색시스템 [cited 2023. 8. 12.]

〈표 4〉 법원도서관 이용에 관한 설문조사 구성도

구분	설문 내용
일반사항	성별, 연령, 직업
이용 현황	시설, 장서, 행사 및 강좌 프로그램, 직원 응대
개선사항	시설, 장서, 서비스
기타	기타 법마루에 관한 의견

인 응답자는 89명이었다. 응답자 중에서 지난 1년간 법마루 서비스 이용 경험이 없다고 응답한 자 49명은 제외하고, 최종적으로 지난 1년간 법마루 서비스를 이용한 적이 있는 이용자 260명의 답변을 분석에 사용하였다.

설문지 문항은 크게 일반사항, 이용 현황, 개선사항, 기타 의견으로 구분할 수 있으며 총 27 문항으로 구성하였다. 영역별 세부 설문 문항은 〈표 4〉와 같다.

3.2 설문조사 결과

설문에 응한 이용자의 인구통계학적 특징을 살펴보면 남자 136명(52%), 여자 124명(48%)으로 성비는 비슷하게 조사되었다. 연령은 50대 72명(28%), 40대 62명(24%), 30대 60명(23%), 60대 이상 40명(15%), 20대 23명(9%), 10대 3명(1%) 순으로 응답하였다. 직업은 직장인 103명(40%), 법관 및 직원 55명(21%), 변호사 교수 등 법률전문가 42명(16%), 무직 25명(10%), 학생 22명(8%), 주부 13명(5%) 순으로 나타났다.

3.2.1 이용 만족도

법원도서관 법마루를 이용하는 주된 목적은 자료 이용이 172명(66%)으로 가장 높았으며, 그다음은 개별학습 52명(20%), 행사 및 강좌 프로그램 참여 25명(10%) 순으로 나타났다. 법

마루 이용 만족도는 시설, 장서구성, 행사 및 강좌 프로그램, 직원응대, 전반적인 서비스 측면에서 5점 리커트척도로 살펴보았으며, 구체적인 설문 결과는 〈표 5〉와 같다.

전반적인 법마루의 서비스에 대해서는 83%의 응답자가 만족스러운 편이라고 대답하였으며, 5점 만점에 4.25점이었다. 각 분야에 대해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 시설관리에 관한 만족도는 4.48점으로, 89%의 응답자가 관리가 잘 되어 있는 편이라고 대답하였다. 법마루 시설 중에서 주로 이용하는 시설에 관한 질문은 복수 응답 처리를 하였다. 가장 많이 이용하는 시설은 자료검색대 30%(121명)이었고, 그다음은 국내법률 자료실 26%(102명), 디지털검색대 21%(86명) 순이었다. 이용자들은 주로 법마루 1층과 2층에서 자료 검색 및 이용을 위한 시설을 이용하는 것으로 나타났다. 3층의 국외법률 자료실이나 연구지원을 위한 시설 이용은 국외법률 자료실 이용 7%(30명), 조사연구실 3%(12명), 세미나실 3%(12명)로 상대적으로 저조한 것으로 나타났다.

장서구성에 관한 만족도는 3.97점으로 이용 만족도가 가장 낮았으며, 소장자료와 관련된 개선사항으로는 전문자료와 일반자료의 확충이 더욱 필요하다는 의견이 동시에 나왔다. 이는 법 전문성이 가장 크게 영향을 끼치는 부분이 장서 구성이며, 일반 국민과 법률전문가가

〈표 5〉 법원도서관 법마루 이용 만족도

구분	시설관리		장서구성		행사 및 강좌		직원응대		전반적인 서비스	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
⑤ 매우 그렇다	167	64	88	34	46	46	96	64	132	51
④ 그런 편이다	64	25	94	36	43	43	36	24	84	32
③ 보통이다	19	7	63	24	10	10	13	9	27	10
② 그렇지 않은 편이다	7	3	11	4	0	0	3	2	10	4
① 전혀 그렇지 않다	3	1	4	2	1	1	2	1	7	3
합계	260	100	260	100	100	100	150	100	260	100
평균(5점 만점)	4.48		3.97		4.33		4.47		4.25	

※ 행사 및 강좌 만족도는 행사 및 강좌에 참여한 경험이 있다고 답한 100명을 대상으로 함

※ 직원응대 만족도는 직원에게 문의한 경험이 있다고 답한 150명을 대상으로 함

함께 이용하기 때문에 장서정책에 관한 생각이 서로 다르기 때문으로 보인다. 향후 이용자층에 따른 균형 있는 장서수집을 위한 고민이 필요한 것으로 나타났다.

행사 및 강좌 프로그램에 관한 만족도는 행사 및 강좌에 참여한 경험이 있는 이용자만을 대상으로 하였으며, 4.33점으로 89%의 응답자가 만족스러운 편이라고 대답하였다. 앞으로 다시 행사나 강좌에 참여할 의사가 있다고 대답한 사람 역시 89%로 나타나 행사 및 강의 만족도나 재참여 의사가 모두 높았다.

한편, 행사 및 강좌프로그램에 관한 정보를 쉽게 얻을 수 있는지에 관한 질문에는 응답자의 80%가 정보를 쉽게 얻을 수 있는 편이라고 대답하였으며 만족도 점수는 4.09점이었다. 행사 및 강좌 프로그램에 관한 정보는 현수막 등 각종 홍보물을 통해 얻는다는 응답이 59%(59명)로 가장 높았고 그다음은 법원도서관 홈페이지 32%(32명)였다. 기타 응답 9%(9명)는 SNS채널, 신문기사 등에서 정보를 얻는다고 하였다. 이를 통해 평소에 법원도서관을 직접 방문하거나 홈페이지를 이용하는 이용자들이 행사 및 강좌 프로그램에 유입될 확률이 높다는

것을 알 수 있었다. 그리고 페이스북, 카카오톡 등 SNS채널이나 신문기사 등을 통한 홍보 효과는 크지 않은 것으로 나타났다.

마지막으로 직원에게 문의한 경험이 있는 이용자만을 대상으로 직원 응대에 대한 만족도를 조사하였는데, 4.47점으로 88%의 응답자가 만족스러운 편이라고 대답하였다. 문의 방법으로는 대면 질의가 75%(113명)로 가장 많았고, 전화 20%(30명)나 온라인 5%(7명) 질의는 많지 않은 편은 편이었다.

3.2.2 개선사항

다음으로 개선사항에 설문 결과이다. 시설과 관련된 불편 사항은 개방형 문항으로 질문하였으며, 응답자는 118명이었다. 개선사항에 관한 자세한 내용은 〈표 6〉과 같다.

이용자들이 가장 큰 불편 사항으로 꼽은 것은 시설 개선에 대한 부분이었다. 23%(28명)가 '인터넷 연결·와이파이 연결이 불안정하다', '스캐너나 프린터기가 부족하다', '태블릿 PC나 노트북석이 부족하다', '책을 읽을 수 있는 편한 가구가 부족하다' 등의 의견을 제시하였다. 특히, '장애인 화장실이 없다'라는 점이 지적되었

〈표 6〉 법원도서관 법마루 개선사항

분야	의견	N	%
시설개선	- 인터넷 연결이 불안정한 편이다 - 문서 스캐너나 인쇄 장비가 부족하다 - 소파 등 편하게 책을 읽을 만한 가구가 부족하다 - 장애인화장실이 없다	28	23
자료 이용 및 대출	- 소장자료가 부족한 편인 것 같다 - 전자책이 부족한 것 같다 - Web DB가 부족한 것 같다 - 양서도 대출되었으면 좋겠다 - 부재중 도서가 많다	22	19
출입불편	- 법마루 입장 시 가방을 들고 들어갈 수 없어 불편하다 - 출입 시, 사물함 이용이 불편하다 - 화장실 등을 갈 때도 출입태그를 해야하는 번거로움이 있다	14	12
접근성 및 이용시간	- 거리가 멀어 이용이 불편하다 - 주중(야간 개방 없음)이나 주말 모두 이용시간이 짧다	13	11
검색의 불편함	- 자료검색대가 잘 안 된다 - 검색 결과가 일정하지 않다 - 디지털검색대 이용 시, 금융이나 증권 등 일부 내용은 검색이 불가능하다	9	8
소음	- 음악소리가 너무 크다 - 기본적인 소음에 민감한 것 같다	6	5
안내 부족 및 불친절	- 도서관 이용에 관한 종합적인 안내가 부족하다 - 안내데스크에 사람이 없거나 응대가 불친절한 경우가 있다	6	5
주차	- 주차시간이 제한되어 있어 불편하다 - 주차시설이 불편하다	6	5
시스템	- 모바일 이용증 개선이 필요하다 - 조사연구실이나 집중열람실 등의 연구실 이용 예약을 할 수 있는 시스템 개선이 필요하다	6	5
휴게시설	- 카페 등 휴게시설이 부족하다 - 커피 자판기가 설치되면 좋겠다	5	5
기타	- 환기 - 여름철 실내온도	3	2
합계		118	100

는데, 장애인 편의시설은 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률, 법률 제 19302호에 따른 설치 의무가 있기 때문에 반드시 개선되어야 할 것으로 보인다. 현재는 법마루가 사법연수원 청사 건물에 있다 보니 사법연수원 청사 내의 장애인 화장실을 함께 이용하도록 되어 있는데, 법마루 내에 설치된 별도의 이용자 화장실에도 장애인 시설을 갖춰야 할 것이다.

이용자 개인 가방을 소지하지 못하고 사물함에 맡기고 출입해야 한다는 점에 관한 불편사항도 12%(14명)로 높은 편이었다. 또한 야간 개방 등이 안 되어 이용 시간이 짧다거나 일산에 위치하여 거리가 멀어 이용이 어렵다는 의견도 11%(13명)로 높았다. 그 밖에 주차나 편의 및 휴게시설 미비에 관한 사항, 열람실 환경에 관한 개선사항들도 있었다. 주차시간이 제한적이고 주차 확인 등이 불편하며, 편의 및 휴

게시실이 없어 차를 마시거나 간단한 음식을 먹기 불편하다는 것이었다. 또 열람실 환경과 관련하여 법마루 내의 음악소리, 실내온도, 환기 등에 대한 불만 사항이 있었다. 음악소리가 너무 크고 여름철 실내 온도가 높으며 환기가 잘 안된다는 것이었다.

자료 이용 및 대출에 관한 불편 사항은 19%(22명) 있었다. '소장자료가 부족하다', '전자책이 부족하다', 'Web DB가 부족하다' 등 다양한 소장자료 부족에 관한 의견과 '모든 자료가 대출이 되어있으면 좋겠다', '반납도서가 제 때 정리가 안 되거나 서가에 꽂혀있지 않은 자료가 많다' 등의 의견이 있었다. 소장자료와 관련된 개선사항으로는 신간도서의 빠른 비치가 35%(91명)로 가장 많았고 그다음은 전문자료의 확충 24%(62명), 추천도서목록 비치 9%(23명) 있었다. 일반도서를 확충해야 한다는 의견은 65%(170명)였다. 구체적인 분야는 <표 7>과 같으며, 사회과학 19%(84명), 문학 18%(79명), 역사·지리·여행 17%(73명) 순이었다.

그리고 앞으로 법마루가 강화해야 할 서비스로는 장서확충이 44%(114명)로 가장 높았고 쾌적한 이용환경 유지 19%(51명), 문화프로그램 확대 16%(41명) 순이었다. 이를 통해 이용자들이 도서관에 원하는 것은 결국 신속하고 적

합한 도서 제공이라는 것을 알 수 있었다.

3.2.3 향후 이용

향후 법마루를 이용할 의사가 있는지·다른 사람에게 추천할 의사가 있는지에 관한 여부와 그 이유는 <표 8> 및 <표 9>와 같다. 법마루의 향후 이용에 관한 질문에서는 90%(236명)가 앞으로 지속적으로 이용할 의사가 있다고 하였다. 그 이유에 관해서는 개방형 문항으로 질문하였고, 응답자는 172명이었다. 가장 많은 의견으로는 55%(94명)가 시설이 가깝고 쾌적하며 관리가 잘 되어 있기 때문이라고 대답하였다. 그다음은 35%(61명)가 법률 자료 등 소장자료가 풍부하기 때문이라고 하였다.

법마루를 다른 사람에게 추천할 의사가 있는지에 관한 질문에서는 87%(215명)가 추천할 의사가 있다고 하였다. 추천 이유에 관해서는 개방형 문항으로 질문하였고, 응답자는 140명이었다. 추천 이유는 법마루를 지속적으로 이용할 의사가 있는지에 관한 이유와 동일하게 나타났다. 가장 많은 의견으로는 56%(78명)가 시설이 가깝고 쾌적하며 관리가 잘 되어 있기 때문이라고 대답하였으며, 그다음은 34%(48명)가 법률 자료 등 소장자료가 풍부하기 때문이라고 대답하였다. 향후 이용 및 추천 의사에서 법률

<표 7> 법원도서관 법마루 일반도서 장서확충 분야

(다중응답)

분야	N	%	분야	N	%
사회과학	84	19	자연과학	33	8
문학	79	18	언어	26	6
역사·지리·여행	73	17	기술과학	25	6
예술	48	11	컴퓨터	20	5
철학	39	9	종교	3	1

〈표 8〉 법원도서관 법마루 이용 의사

구분	향후 이용		추천 의사	
	N	%	N	%
⑤ 매우 그렇다	183	70	160	62
④ 그런 편이다	53	20	65	25
③ 보통이다	15	6	20	8
② 그렇지 않은 편이다	5	2	6	2
① 전혀 그렇지 않다	4	2	9	3
합계	260	100	260	100
평균(5점 만점)	4.56		4.39	

〈표 9〉 법원도서관 법마루 이용 의사 이유

이유	향후 이용		추천 의사	
	N	%	N	%
가깝고 쾌적한 시설	94	55	78	56
법률 자료 등 풍부한 소장자료	61	35	48	34
판결문 검색	6	4	2	1
기타	11	6	12	9
합계	172	100	140	100

자료가 풍부하기 때문이라는 이유보다는 시설의 쾌적함과 편리함이 응답자의 절반 이상으로 가장 큰 이유를 차지하였다는 것은 법마루가 법률전문도서관으로서 정체성을 획득하지 못하였다는 것을 보여준다.

3.3 이용자 면담 설계

이용자 면담 대상자 선정은 편의추출(con-

venience sampling) 방식과 누적 표집(snowball sampling)을 활용하였으며, 전화 및 이메일로 면담에 응할 의사가 있는지 확인하였다. 〈표 10〉과 같이 내부이용자 5명과 외부이용자 5명 등 총 10명을 대상으로 2023년 5월 9일부터 5월 17일까지 약 1시간 ~ 1시간 30분간 실시하였다. 면담은 이용 현황과 개선사항을 중심으로 반구조화된 형식(semi-structured interview)으로 진행하였다.

〈표 10〉 법원도서관 이용자 면담 명단

구분		신분	구분		신분
내부이용자	피면담자 1	법관	외부이용자	피면담자 6	교수
	피면담자 2	법관		피면담자 7	교수
	피면담자 3	법관		피면담자 8	연구원
	피면담자 4	법관		피면담자 9	연구원
	피면담자 5	직원		피면담자 10	사무직

3.4 면담 결과

3.4.1 시설

시설과 관련해서는 법원도서관이 일산으로 이전하여 거리상의 문제로 이용이 어렵다는 의견이 많았다.

“법원도서관에서 제공하는 자료 중에서 제일 중요한 자료가 판결문입니다. 그런데 법원도서관이 일산으로 이전하면서 판결정보열람실의 지리적 접근성이 떨어져 어려움이 있습니다.” [피면담자 6, 교수]

“일산 이전 후 실제로 법원도서관을 가장 필요로 하는 법률전문가들이 이용에 어려움을 겪고 있습니다. 법원도서관에 대한 수요는 서초동에 밀집되어있는 만큼 이를 고려한 분관 서비스 등이 필요할 것 같습니다.” [피면담자 4, 법관]

3.4.2 장서

장서에 관해서는 이용자들은 일반적으로 쉽게 구할 수 있는 법학 교과서 위주의 장서 구입보다는 법원에서 발간하는 도서나 회귀본, 외국 법률도서 등 법원도서관만이 구입할 수 있는 장서 위주로 장서를 수집하였으면 좋겠다고 하였다. 그리고 신간도서가 연초부터 빠르게 입수되면 좋겠다는 의견이 있었다.

“법원도서관이 ‘법원’의 도서관이라는 것에 방점을 찍고 각국의 법원에서 나오는 간행물들을 집중적으로 수집하였으면 좋겠습니다. 이런 간행물들은 쉽게 구할 수 없지만 법원과 관련된 연구를 하는 데 있어 필수적이기 때문에 법원도

서관만의 정체성을 잘 드러낼 수 있는 장서들이라고 생각합니다.” [피면담자 9, 연구원]

“국립중앙도서관이나 국회도서관 등 다른 도서관에서도 구할 수 있는 도서가 아니라 법원도서관에서만 볼 수 있는 회귀본 위주로 장서를 수집하였으면 좋겠습니다.” [피면담자 4, 법관]

“연초에는 신간도서가 거의 들어오지 않는데 이에 대한 개선이 이루어지면 좋겠습니다.” [피면담자 5, 직원]

또한 종이책 외에도 전자책과 Web DB를 확충하고 온라인 서비스를 강화했으면 좋겠다는 의견이 많았다.

“법원도서관 전자책이나 디지털간행물을 이용할 때 뷰어가 각기 달라서 새로 설치해야 하는 번거로움이 있습니다. 뷰어가 통일되었으면 좋겠습니다.” [피면담자 2, 법관]

“법원도서관에서 소장하고 있는 다양한 외국 법률책들을 전자책으로 이용할 수 있게 했으면 좋겠습니다.” [피면담자 4, 법관]

“박영사 등 법률교과서의 전자책 서비스는 법원도서관만의 특화 서비스라고 생각합니다. 이런 법률교과서 전자책이 더욱 다양해졌으면 좋겠습니다.” [피면담자 6, 교수]

“특정 유료 Web DB에만 있는 논문들이 꽤 있어서 Web DB가 확충되었으면 좋겠습니다. 그리고 논문을 검색했을 때 법원도서관에서 소장하

고 있는 자료가 아니라면 어떤 Web DB에 가면 원문을 볼 수 있는지 함께 결과가 나오면 좋을 것 같습니다.” [피면답자 5, 직원]

“이제는 직접 도서관을 방문하여 종이책을 찾아 보기보다는 인터넷으로 자료를 찾아보는 경우가 많기 때문에 법원도서관도 온라인서비스를 강화해야 할 것 같습니다.” [피면답자 3, 법관]

3.4.3 시스템 및 서비스

시스템 측면은 검색과 관련된 의견이 가장 많았다. 법원도서관이 제공하는 콘텐츠에 관한 통합검색이 되지 않고, 검색할 때 외국어 등의 입력 오류나 띄어쓰기 등에 따른 상이한 검색 결과에 대한 불만들이 있었다.

“법원도서관에서는 이미 소장 중인 좋은 콘텐츠가 많음에도 불구하고 검색이 잘 안돼서 이용을 못 하는 경우가 많습니다. 법원도서관에서 소장 중인 자료는 한꺼번에 검색이 되어야 할 것 같습니다.” [피면답자 1, 법관]

“법원도서관에서 운영 중인 시스템이 전자도서관 안에서 총괄적으로 관리되는 것이 아니라 여기저기 산재되어 있어 정확한 시스템이 어디에 위치하는지 아는 경우가 아니면 이용하지 못하는 경우가 많은 것 같습니다. 법원도서관 시스템은 한 곳에서 이용과 검색을 할 수 있도록 해야 할 것 같습니다.” [피면답자 3, 법관]

“예전에는 한자를 많이 이용했지만 지금은 대부분 한글을 사용하는데, 한자를 음독하고 일괄적으로 한글로 변환하다니 보니 金氏가 금씨로

들어가는 등의 오류가 있어 이를 해결해야 할 것 같습니다.” [피면답자 7, 교수]

“외국어로 검색할 때 외국어 입력이 잘 안되고 깨지는 불편함이 있습니다.” [피면답자 8, 연구원]

“띄어쓰기 등에 따라 검색 결과가 달라지는 경우가 많습니다.” [피면답자 10, 사무직]

그리고 서비스 측면에서는 법원도서관이 제공하는 서비스에 관한 홍보 및 교육 강화에 관한 의견이 주를 이루었다. 이용자들은 법원도서관이 어떤 서비스를 제공하고 있는지조차 모르는 경우가 많았다.

“논문을 검색할 때 개별 Web DB마다 별도로 검색해야 하는 불편함이 있어서 모든 Web DB가 일괄 검색이 되면 좋을 것 같습니다. 그리고 Web DB 사용법이 모두 달라서 이에 대한 교육이나 매뉴얼 등이 확충되면 좋겠습니다.” [피면답자 2, 법관]

“관외대출 등 법원도서관에서 하는 서비스 중에서 몰라서 이용을 못 하는 경우가 많습니다. 법원도서관 이용률 향상을 위한 홍보활동 강화가 필요하다고 생각합니다.” [피면답자 1, 법관]

“법원도서관에서 이용할 수 있는 콘텐츠에는 어떤 것들이 있고, 어디에서 어떻게 이용할 수 있는지에 대한 설명이 자세히 되어 있으면 좋을 것 같습니다.” [피면답자 10, 사무직]

4. 개선방안

4.1 법마루 공간 및 서비스 이원화

일반 국민이 법원도서관 법마루를 방문하여 자료 조사를 해야 하는 경우와 법학을 전공한 교수나 연구자, 변호사들이 자료를 찾는 경우는 상호 법률 분야에 대한 이해의 폭이 크게 다르므로 자료 조사의 수준, 내용, 도서관에 기대하는바 등이 다를 수밖에 없다. 이처럼 일반 국민과 법률전문가의 이용 요구가 명확히 다르기 때문에 한 공간에서 이용 요구가 다른 두 이용자 집단을 위한 서비스를 하는 것에는 한계가 있다. 따라서 법마루 공간의 분리를 통한 서비스 이원화 방안을 모색할 필요가 있다. 법마루 1층과 2층은 천장이 통으로 연결된 구조이기 때문에 1층과 2층을 일반 이용자를 위한 공간으로 사용하고 3층을 법률전문가를 위한 공간으로 사용할 수 있을 것이다. 설문조사 결과에서도 일반 이용자들은 주로 법마루 1층과 2층에서 자료 검색 및 이용을 위한 시설을 이용하는 것으로 나타났으며, 3층의 국외법률 자료실이나 연구지원을 위한 시설 이용은 이용이 많지 않았기 때문에 공간을 분리하여도 큰 무리가 없을 것으로 보인다.

한편, 법원 내부 이용자 및 법률전문가가 서초 지역에 집중되어 있기 때문에 이를 참작하여 본관-분관 도서관 운영 등을 고려할 필요가 있다. 3부 도서관 중 다른 행정, 입법부 도서관의 경우, 이미 지역과 이용자층을 고려하여 분

관 도서관을 운영하고 있다. 국립중앙도서관(서울 서초구 소재)의 경우, 본관 형태인 국립세종도서관 외에도 이용자층에 따른 전문서비스를 하기 위하여 국립어린이청소년도서관(서울 강남구 소재)과 국립장애인도서관(서울 서초구 소재)을 각각 운영 중이며, 국회도서관(서울 영등포구 소재) 역시 본관 형태인 국회부산도서관을 운영 중이다.

서초지역과 고양지역은 변호사 수, 법률전문가 수 등에서 현격한 차이가 난다. 대한변호사협회 등록²⁾(2023. 8. 12. 현재) 기준으로 서초구의 변호사 수는 7,243명이며, 일산 고양시의 변호사 수는 159명이다. 그리고 법률전문가(법학자) 역시 일산에는 대학이 '동국대학교 바이오메디캠퍼스'만 존재하는데 이는 의료특성화 대학이기 때문에 일산 지역 소재 대학과 관련된 법학 교수나 로스쿨생, 법대생 등이 없는 실정이다.

설문조사와 면담 결과에서도 판결정보특별열람실 이용 등 꼭 법원도서관 법마루를 방문해야 하는 서비스인 경우에도 거리상의 문제로 어려움을 겪는다는 의견이 나왔다. 또한 법원도서관 이용을 추천하지 않겠다는 이유로도 거리상의 불편함이 있었다. 판결정보특별열람실은 법원도서관 법마루에서만 제공하고 있는 중요한 서비스로, 코로나 19로 판결정보특별열람실 운영이 중단되었을 때는 서울변호사협회에서 법원도서관에 운영 재개 요청 공문을 보냈을 정도이다.³⁾⁴⁾ 이후 기존에 서초동 대법원 열람실에서 운영되던 판결정보특별열람실이 일

2) 대한변호사협회. <https://www.koreanbar.or.kr/pages/search/search1.asp> [검색일자 2023. 8. 12.]

3) 박수연(2021. 6. 10). 6개월 넘게 문 닫힌 대법원 '판결정보 열람실': 코로나19 감염 방지... 지난 11월말부터 운영 중단. 법률신문. 출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/170492> [검색일자 2023. 8. 31.]

산에서 재오픈하자 접근의 불편함에 대한 우려의 신문기사도 나왔었다.⁵⁾⁶⁾ 분관 설립이 당장 어렵다면 판결정보특별열람실과 같이 법률전문가와 일반 국민이 모두 필요로 하는 서비스의 경우는 서울고등법원을 비롯하여 전국의 고등법원 소재지(대전, 대구, 부산, 광주, 수원) 등으로 먼저 확대하는 것도 숙고해볼 만한 사항이다.

4.2 법률 전문 도서관으로서의 정체성 강화

현재의 법마루는 법률전문도서관으로 자리매김하지 못한 상태이다. 법마루를 이용하는 일반 국민은 법률 자료를 찾기 위해 법원도서관을 이용하기 보다는 지리적으로 가까운 공공도서관의 개념으로 도서관을 이용하고 있다. 경기도 고양시의 공공도서관 수가 21개나 있음에도 불구하고 실제로 법원도서관을 지속적으로 이용할 의향이 있는지, 추천할 의사가 있는지에 관한 설문조사에서 가장 높은 이유를 차지한 것은 법원도서관이 가깝고 시설이 깨끗하고 쾌적하기 때문이라는 것이었다. 그러나 현재는 '나홀로소송' 등으로 직접 소송을 진행하는 일반 국민도 증가하고 있으며, 재판의 당사자가 되는 경우도 많기 때문에 일반 국민의 눈높이에 맞춘 법률정보를 제공해주는 도서관이 필요하다. 따라서 법원도서관은 대국민 사법접근권 보장 측면에서 공공법률도서관으로 정체

성을 강화해야 할 것이다.

한편, 법원 내부 이용자 및 법률전문가를 위한 재판업무 지원 및 법률정보서비스를 강화도 필요하다. 사법연수원 청사 내에는 법원도서관, 사법연수원, 사법정책연구원, 양형위원회 등 4개 기관 소속 법관 및 직원이 근무함에도 불구하고 법마루 개관 후 한정된 예산과 인원으로 대국민 서비스를 시행하다 보니 재판업무 지원 및 법률정보서비스가 상대적으로 약화되었다. 이용자 면담에서도 법마루가 대국민 서비스만을 중시하는 것 같다는 의견이 나왔다. 사법연수원, 사법정책연구원, 양형위원회는 재판보다는 교육 및 연구를 하는 기관으로 도서관 이용 수요가 높은 기관들이다. 따라서 각 기관 소속 내부이용자를 위한 서비스 강화가 필요하다.

미국 의회 법학도서관(Law Library of Congress)의 경우, 일반 이용자, 법률전문가, 내부 이용자를 구분하여 법률연구를 위한 여러 가지 지원을 하고 있다. 먼저, 법률 지식이 많지 않은 일반 이용자들을 위하여 Research Guides를 통해 36개 법률 주제에 대한 도서관 장서와 온라인 자료원 등 이용가능한 모든 자료원을 제공하여 법률 연구의 시작점이 될 수 있도록 한다. 변호사 등 법률전문가를 위해서는 Guide to Law Online을 통해 특정 법률정보원에 대한 유용하고 신뢰할만한 논평, 법률, 판결문 전문 등을 모아 제공하고 있다. 그리고 Legal Research Institute를 통해 법률 수준, 도서관

-
- 4) 한수현(2021. 6. 23). 서울변회 '대법원 판결정보특별열람실' 재개해야: 법원도서관에 공문 보내 요청. 법률신문. 출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/170934> [검색일자 2023. 8. 31.]
- 5) 한수현(2021. 9. 6). '판결정보열람실', 일산 법원도서관에 새 등지: 기존 대법원 열람실은 폐쇄...지리적 불편 우려 목소리도. 법률신문. 출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/172724>. [검색일자 2023. 8. 31.]
- 6) 남가연(2021. 9. 7). 서울변회 '법원 판결정보특별열람실 운영 재개 환영': 일산 법원도서관 접근성 문제는 남아... 추가 대책 논의 희망. 법률신문. 출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/172756> [검색일자 2023. 8. 31.]

이용 경험 수준 등에 따른 법률연구 방법이나 도서관 이용 방법에 대한 교육을 정기적으로 실시하고 있다. 법원도서관에서도 홈페이지 주제컬렉션 코너에서 특정 주제에 대한 도서, 논문, 법령, 판례 등을 모아놓고 보여주고 있기는 하지만 법원도서관에서 이용할 수 있는 모든 자료원을 모아놓은 것이 아니고, 일부 사례나 열식이라 법률연구를 스스로 진행할 수 있을 만한 전문적인 지침이 되지는 못한다. 또한, 이용자 교육도 실시하고 있지 않아, 설문조사나 면담에서 도서관 이용 방법 자체를 잘 모르겠다는 의견들이 나왔었다. 따라서 법원도서관도 각 이용자층에 적합한 법률정보원이나 도서관 이용 방법 교육자료 등을 선제적이고 지속적으로 제공하고, 전문적인 법률연구를 위한 지원도 해야 할 것이다.

4.3 시스템 개선

이용자 면담 결과, 전자책, Web DB 등 전자자원 확충 및 원문 뷰어 개선, 통합검색 등 온라인 시스템 개선에 관한 요구가 많았다. 더 정확하고 깊이 있는 법률정보 제공과 자료의 최신성을 유지하기 위해서는 법률 관련 단행본 및 연속간행물 구입과 전자자원 구입 및 구독이 서로 일관성 있고 연결성 있게 이루어져야 한다. 그리고 전자자원을 확충하는 데서 끝나지 않고 원문을 잘 볼 수 있도록 뷰어 개선도 필요하다.

검색과 관련해서는 법원도서관 소장 콘텐츠의 통합검색에 대한 이용자들의 강력한 요구가 있었다. 법원도서관의 산적인 시스템 또는 정보원을 하나의 인터페이스에서 이용할 수 있도

록 하고 검색 기능을 강화하는 등 검색시스템 개선이 필요한 것으로 나타났다. 이 외에도 띄어쓰기 등에 따른 상이한 검색 결과를 일치시키는 방안이 필요하며, 정확한 한자변환 및 외국어, 특수문자 입력 등의 기능도 구현되어야 하는 것으로 조사되었다.

한편, 디지털검색대 이용 시에 금융이나 증권 등 일부 내용은 검색할 수 없다는 답변이 있었는데 이는 사법부망에서 증권, 게임 등 업무상 관계가 없고 사행성 성격이 강한 일부 콘텐츠의 검색을 원천적으로 차단하였기 때문이다. 법마루에서 모든 콘텐츠를 제한 없이 검색할 수 있도록 특정 검색어를 차단하지 않는 방향으로 정책 검토를 하되, 이것이 어렵다면 일부 콘텐츠의 경우 정책상 검색이 불가능하다는 사전 안내를 해야 할 것이다.

마지막으로 조사연구실, 세미나실 등의 좌석 예약과 관련된 불편사항을 해결하기 위한 예약 시스템 도입 등의 개선이 필요하다. 지금은 법률연구 공간을 사용하기 위한 온라인 예약시스템이 도입되어 있지 않아 직접 방문해서 이용가능 여부 등을 확인해야 하는 번거로움이 있다.

4.4 홍보 및 직원 응대 강화

설문조사 및 면담 결과, 이용자들은 법원도서관 법마루에서 어떤 콘텐츠를 제공하고 있는지 모르거나 이용 방법을 몰라서 이용을 못하는 경우들이 많은 것으로 나타났다. 법마루를 직접 방문한 경우에도 법마루 이용에 관한 전체적인 설명이 없어 이용에 어려움을 겪었다고 답한 응답자들도 있었다. 이를 개선하기 위해서는 법원도서관 서비스에 관한 적극적인 홍보

와 교육을 해야 할 것이다. 법마루방문자를 위해서는 이용안내문을 적힌 브로슈어를 비치하거나 라이브러리 보드에 이용안내문을 게시하는 방법 등이 있을 것이다. 행사 및 강좌 프로그램과 관련된 설문조사에서 현수막이나 홈페이지 등을 통한 정보 획득이 가장 높았기 때문에 홈페이지에 이용 방법 동영상을 업로드하는 등 두 채널을 활용한 홍보도 효과적인 것으로 보인다.

한편, 직원응대에 관한 만족도가 4.47점이기는 하였지만 직원이 불친절하다던가 직원이 자리에 없어 문의를 하지 못했다는 의견이 나왔기 때문에 이에 대한 개선도 필요할 것으로 보인다.

5. 결 론

본 연구는 설문조사와 면담을 통해 법원도서관 법마루 대국민 서비스에 대한 이용자 만족도를 파악하고 서비스 개선방안을 도출하고자 하였다. 법원도서관 법마루 이용하는 주된 목적은 자료 이용이 172명(66%)으로 가장 높았으며, 이용자 만족도는 5점 만점에 직원응대 4.62점, 시설관리 4.48점, 행사 및 강좌 등 문화프로그램 4.33점, 전반적인 서비스 4.25점 순으로 나타났다. 이 중에서 장서구성 만족도는 3.97점으로 가장 낮았다.

장서구성에 대한 만족도가 가장 낮았던 만큼 앞으로 법마루가 강화해야 할 서비스도 장서확충이 44%(114명)로 가장 높았다. 그리고 소장 자료와 관련된 개선사항으로는 신간도서의 빠른 비치 35%(91명)로 가장 많았다. 이를 통

해 이용자들이 도서관에 바라는 바는 궁극적으로 신속하고 적합한 도서 제공이라는 것을 알 수 있었다. 면담 결과, 장서 정책과 관련하여 일반적으로 쉽게 구할 수 있는 법학 교과서 위주의 장서 구입보다는 법원에서 발간하는 도서나 회귀본, 외국 법률도서 등 법원도서관만이 구입할 수 있는 장서 위주로 장서를 수집하였으면 좋겠다는 의견이 있었다. 그리고 전자책과 Web DB 등 전자자원 확충, 통합검색 기능 강화, 교육 실시 등에 관한 요구가 있었다.

한편, 이용자 불편사항 중 가장 큰 부분은 매끄러운 인터넷 연결, 스캐너나 프린터 장비 확충, 열람 및 이용을 위한 가구 확충 등 시설 개선에 관한 부분이었다. 다음으로는 자료 이용 및 대출에 관한 불편사항이 있었다. 그리고 이용자 개인 가방을 소지하지 못하는 점, 주차나 편의 및 휴게시설 미비, 법마루 내의 음악소리, 실내온도, 환기 등에 대한 불만 사항이 있었다. 그 밖에 야간 개방 등이 안 되어 이용 시간이 짧다거나 일산에 위치하여 거리가 멀어 이용이 어렵다는 의견이 있었다. 시설 확충 및 시스템 개선 외에 야간 개방이나 이용자 연령 제한 폐지 등에 관한 문제는 추후 지속적인 법마루 이용 현황 연구를 통하여 법원도서관의 이용자 정책에 관한 정책적인 결정이 필요할 것으로 보인다.

위와 같은 설문조사와 면담 결과를 토대로 일반 국민과 법률전문가의 법원도서관 법마루 열람 공간 및 서비스 이원화, 법률 전문도서관으로서의 정체성 강화, 시스템 개선, 홍보 및 직원응대 강화 등을 개선방안으로 제시하였다. 법원도서관 법마루의 대국민 서비스가 성공적으로 정착하기 위해서는 법원 내부 이용자(법

관 및 직원)와 외부 이용자(일반 국민 및 법률 전문가)를 대상으로 세분화된 이용자 요구를 조사하고 이를 반영한 서비스 개선이 이루어질 필요가 있다. 미국 변호사협회(ABA Standards for Legal Education), 법학도서관협회(AALS Bylaws 및 Executive Committee Regulations), 법률주제전문사서협회(2022-2025 AALL Strategic Plan) 등에서 제시한 기준이나 미국 의회 법학

도서관의 서비스 내용 등에 관한 분석연구도 필요할 것이다. 본 연구 결과를 기반으로 하는 후속 이용자 연구를 통해 법원도서관 법마루 대국민 서비스의 품질과 만족도를 높이기 위한 노력이 지속되어야 할 것이다. 더불어 법학전문도서관에 대한 문헌정보학계의 연구도 함께 이루어져 법학도서관계 전반에 시너지 효과가 날 수 있도록 해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 곽승진, 노영희 (2018). 법원도서관의 대국민서비스 개방에 따른 이용자유구 분석연구. 한국문헌정보학회지, 52(3), 215-246. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.215>
- 곽승진, 노영희, 장인호, 김정택, 신영지 (2021). 법원도서관 장서개발정책 수립을 위한 이용자 인식조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 52(3), 1-20. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.1>
- 김성은, 정종기 (2011). 우리나라 법학전문대학원 교육과정 실행에 나타난 법률 정보활용교육 실태 분석. 한국문헌정보학회지, 45(4), 103-122. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.103>
- 김원만, 이지연 (2010). 법학전문도서관 평가에 관한 연구. 정보관리학회지, 27(1), 165-183. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.1.165>
- 남가연 (2021. 9. 7). 서울변회 '법원 판결정보특별열람실 운영 재개 환영'. 법률신문. 출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/172756>
- 노영희, 노지윤 (2021). 법원도서관 장서개발정책의 제안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 52(4), 55-78. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.4.202112.55>
- 노영희, 박양하 (2021). 전문도서관의 이슈와 정책제안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 52(3), 129-155. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.129>
- 노영희, 안인자, 최만호, 노지윤 (2018). 대국민서비스를 위한 헌법재판소 도서관의 핵심가치 도출에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 52(4), 111-135. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.4.111>
- 대법원. 판결문 검색시스템. 출처: 대법원 내부시스템.
- 대한변호사협회 (2023). 변호사검색. 출처: <https://www.koreanbar.or.kr/pages/search/search1.asp>
- 도서관법, 법률 제19592호.

- 박수연 (2021. 6. 10). 6개월 넘게 문 닫힌 대법원 '판결정보 열람실'. 법률신문.
출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/170492>
- 법원도서관 (2023). 시설현황. 법원도서관 홈페이지.
출처: <https://library.scourt.go.kr/introduction/intro/state/facility>
- 법원도서관 (2023). 행사·강좌신청. 법원도서관 홈페이지.
출처: <https://library.scourt.go.kr/openspace/apply/event/list>
- 법원도서관통합자료관리시스템(CLIMS). 2023년 1분기 전국법원 도서실 분류별 장서통계. 출처: 법원도서관 내부시스템.
- 법원도서관통합자료관리시스템(CLIMS). 2023년 1분기 전국법원 도서실 열람통계. 출처: 법원도서관 내부시스템.
- 법원조직법. 법률 제18633호.
- 심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 35(3), 287-309. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287>
- 안주연, 김성희 (2019). 법학도서관 장서의 대출현황 분석 및 이용에 관한 연구: S 대학 법학도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 30(4), 255-274.
<https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2019.30.4.255>
- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률. 법률 제19302호.
- 정은희, 차미경 (2020). 국회도서관 입법정보서비스 개선방안에 관한 연구. 한국비블리아학회, 31(1), 311-335. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.1.311>
- 정재영 (2013). 법학전문대학원 평가기준 개선에 관한 연구: 법학전문도서관 평가조향을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 44(1), 123-142. <https://doi.org/10.16981/kliss.44.1.201303.123>
- 조찬식, 김원진 (2012). 국회도서관 의회정보서비스 이용자 만족도에 관한 연구. 정보관리학회지, 29(1), 95-113. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.095>
- 판결문 검색·열람을 위한 특별창구의 설치 및 이용에 관한 내규. 내규 제346호.
- 한국학술지인용색인 (2023). 논문검색. 출처: <https://www.kci.go.kr/kciportal/main.kci>
- 한수현 (2021. 6. 23). 서울변회 '대법원 판결정보특별열람실' 재개해야. 법률신문.
출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/170934>
- 한수현 (2021. 9. 6). '판결정보열람실', 일산 법원도서관에 새 등지. 법률신문.
출처: <https://www.lawtimes.co.kr/news/172724>.
- 홍명자 (2006). 법학전문대학원 법학전문도서관의 기준에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(2), 345-373.
- Winston, A., Roudik, P., Bavis, B., & Sokol, D. (2018). The law library of congress: a global resource for legal education. *Journal of Legal Education*, 67(4), 962-983.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Act on the guarantee of convenience promotion of persons with disabilities, senior citizens, pregnant women and nursing mothers. No.19302.
- Ahn, Jooyeon & Kim, Seonghee (2019). A study on the analysis of circulation and usage of law library collection: a case study of law library in S university. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 30(4), 255-274.
<https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2019.30.4.255>
- Cho, Chan-Sik & Kim, Won-Jin (2012). A study on the user satisfaction with the legislative Information services of the National assembly library. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(1), 95-113. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.095>
- Chung, EunHee & Cha, Mi-Kyeong (2020). A study on improving legislative information service in the National assembly library of the Republic of Korea. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 31(1), 311-335.
<https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2020.31.1.311>
- Chung, Jaeyoung (2013). A study on improving the evaluation standard for the law school: focusing on the evaluation clauses of law school library. *Korean Society for Library and Information Science*, 44(1), 123-142. <https://doi.org/10.16981/kliss.44.1.201303.123>
- Court library information management system(CLIMS). Court library collection statistics by category for the first quarter of 2023. Available: Internal system for Supreme court library of Korea.
- Court library information management system(CLIMS). Court library reading statistics by category for the first quarter of 2023. Available: Internal system for Supreme court library of Korea.
- Court organization Act. No.18633.
- Han, Soohyun (2021. 6. 23). Seoul Bar Association 'Special reading room for judgment information must be reopened'. *Lawtimes*. Available: <https://www.lawtimes.co.kr/news/170934>
- Han, Soohyun (2021. 9. 6). Special reading room for judgment information newly opened at Supreme court library of Korea, Ilsan. *Lawtimes*. Available: <https://www.lawtimes.co.kr/news/172724>.
- Hong, Myung-Ja (2006). A Study on the standards for approval of Korean law school library. *Korean Society for Library and Information Science*, 37(2), 345-373.

- Internal regulations regarding the establishment and use of special reading room for judgment information. No.346
- Kim, Sung Eun & Jung, Jongkee (2011). An analysis of information literacy education based on the operation of Korean law schools' education curriculum. *Korean Society for Library and Information Science*, 45(4), 103-122. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.103>
- Kim, Won-Man & Lee, Jeeyeon (2010). A study on the evaluation of the law school libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 27(1), 165-183. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.1.165>
- Korea citation index (2023). search for articles. Available: <https://www.kci.go.kr/kciportal/main.kci>
- Korean Bar Association (2023). Search for Lawyers. Available: <https://www.koreanbar.or.kr/pages/search/search1.asp>
- Kwak, Seung-Jin & Noh, Younghee (2018). A study on user needs for public access to the Supreme court library of Korea. *Korean Society for Library and Information Science*, 52(3), 215-246. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.215>
- Kwak, Seung-Jin, Noh, Younghee, Chang, Inho, Kim, Jeong-Taek, & Shin, Youngji (2021). A study on perceptions for the establishment of collection development policy in court libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(3), 1-20. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.1>
- Libraries Act No.19592.
- Nam, gaeon (2021. 9. 7). Seoul Bar Association 'welcomes operation resumption of Special reading room for judgment information'. *Lawtimes*. Available: <https://www.lawtimes.co.kr/news/172756>
- Noh, Younghee & Park, Yang Ha (2021). A study on issues and plicy proposals of specialized libraries. *Korean Society for Library and Information Science*, 52(3), 129-155. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.129>
- Noh, Younghee & Ro, Ji-Yoon (2021). A study on the proposal of the collection development policy of the Supreme court library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(4), 55-78. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.4.202112.55>
- Noh, Younghee, Ahn, Inja, Choi, Manho, & Ro, Ji-Yoon (2018). A study on the inducing the core values of the Constitutional court library for the public service. *Korean Society for Library and Information Science*, 52(4), 111-135. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.4.111>

- Park, Sooyeon (2021. 6. 10). Special reading room for judgment information closed for over 6 months. Lawtimes. Available: <https://www.lawtimes.co.kr/news/170492>
- Sim, Jayoung & Seo, Eun-Gyoung (2018). Generational comparative analysis on library usage of senior groups in National assembly library of Korea. Journal of the Korean Society for Information Management, 35(3), 287-309.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287>
- Supreme court library of Korea. (2023). Apply for events or lectures. Supreme court library of Korea web site. Available: <https://library.scourt.go.kr/openspace/apply/event/list>
- Supreme court library of Korea. (2023). Facilities. Supreme court library of Korea web site. Available: <https://library.scourt.go.kr/introduction/intro/state/facility>
- Supreme court of Korea. Written judgment management system. Available: Internal system for Supreme court of Korea.