

# 특별연구 논문집

2005년

공공도서관협의회

# 순서

## ■ 지정주제

- 공공도서관 개관 업무 매뉴얼 .....1

## ■ 자유주제

- 공공도서관 이용자를 위한 전자게시판 서비스 활성화 방안 .....123
- 독서상담실 운영을 통한 독서치료 프로그램 개발방안 연구 .....185

지정주제

# 공공도서관 개관 업무 매뉴얼

서 일 민 (청주기적의 도서관)  
윤 정 옥(청주대 문헌정보학과)  
신 경 숙(청주시립정보도서관)  
민 경 록(청주기적의도서관)

## < 순 서 >

I. 공공도서관의 건립 .....	5
II. 공공도서관 건립을 위한 발의 .....	11
III. 공공도서관 건립을 위한 기획 .....	17
IV. 공공도서관 건립을 위한 계획 .....	27
V. 설계와 시공 .....	33
VI. 도서관 자동화 시스템과 네트워크 .....	47
VII. 장서개발 .....	63
VIII. 개관과 운영 .....	75
IX. 자료조직과 정보서비스 .....	95
X. 기타 부록 자료 .....	115

# 여 백

# 序

## ○ 내용의 범위

본 연구에서는 지역사회에 공공도서관을 새로 건립하고 개관하기 위하여 필요한 기본적인 조건 및 요소들을 단계별로 살펴보도록 한다. 본 연구에서 작성된 〈공공도서관 개관 매뉴얼〉(이하 〈매뉴얼〉이라 부름)의 목표는 도서관 건립을 위한 의사결정 이후 실제 개관에 이르기까지 과정에 필요한 보다 각 단계의 작업에 일반적이며 공통적으로 적용되는 표준 요소들에 초점을 맞추어, 일관성 있고 시의적절하게 사용할 수 있는 지침 역할을 하고자 하는 것이다.

## ○ 사용자 분석

사용자는 행정당국, 건축담당과 운영팀으로 상정하고, 도서관 개관을 위한 건립기획에서 운영까지의 전 단계와 운영 개시 현장에서의 사용을 전제로 한다.

○ 본 〈매뉴얼〉은 각 공공도서관의 건립과 운영에 영향을 미치는 특정 지역사회나 주민들의 특성, 행정 및 재정지원의 주체, 소관 기관, 운영방식 등과 같이 개별적이며 지역사회에 고유한 요소들은 일일이 언급하지 않고, 국내외 몇몇 공공도서관의 건립에 관련된 사례를 넣었다. 따라서 본 〈매뉴얼〉에서 제안한 표준적 구조 및 업무의 단계 및 주요한 사례들을 참조하여, 개별 도서관의 건립과 개관 실무자들이 그 지역의 특성과 개관 일정에 알맞은 절차와 일정표를 구성하는 것이 바람직하다.

○ 목차의 구성은 공공도서관 건립을 위한 발의에서 개관과 운영 과정까지 단계마다 필요한 내용을 추출하였다.

○ 파워포인트 자료로 만들어 항목마다 각주를 달지 못해 참고자료로 대신한다.

# 여 백

## 제 1 장 공공도서관의 건립

1. 공공도서관의 설립
2. 공공도서관 사명과 목적
3. 공공도서관 운영

여 백



## 1. 공공도서관의 설립

공공도서관의 설립과 운영은 “공비공개무료의 원칙”에 기초한다.

공공도서관의 설립과 운영을 위하여 법률에서는 ‘설립과 운영의 목표’ ‘약자 보호의 공공성 확보’ ‘설립의 주체’ ‘확대서비스를 위한 방안’ ‘운영경비 부담의 주체’ ‘지도와 지원의 담당자’ 등에 대해 확인하고 있다.

### ○ 공공도서관의 설립과 운영에 관한 법률적 근거

#### 〈도서관 및 독서진흥법〉

##### 제19조(설립)

- ① 국가, 지방자치단체, 민법 기타 법률에 의해 설립된 법인(이하 “법인”이라 한다), 단체 또는 개인은 공공도서관을 설립 할 수 있다.

##### 제21조(공공도서관의 설립육성 등)

- ① 국가 또는 지방자치단체는 지역사회의 정보제공 및 문화발전과 평생교육을 위하여 대통령령이 정하는 바에 의하여 공공도서관을 설립 육성하여야 한다.
- ② 공공도서관은 어린이·노인·장애인 등에게 도서관봉사를 제공하기 위하여 필요한 시설을 갖추어야 한다.
- ③ 공공도서관은 모든 지역주민에 대한 도서관봉사를 위하여 지역의 특성에 따라 분관, 이동도서관 또는 대출문고를 설립하고 이를 지도 육성하여야 한다.

##### 제22조(공립공공도서관의 운영)

- ① 지방자치단체가 설립 운영하는 공공도서관(이하 “공립공공도서관”이라 한다)에 대하여는 이를 설립 운영하는 당해 지방자치단체의 일반회계에서 그 운영비를 부담하여야 하며, 지방교육자치에 관한 법률 제41조의 규정에 의하여 교육감이 설립 운영하는 공립공공도서관에 대하여는 당해 지방자치단체의 일반회계예산의 범위 안에서 그 운영비의 일부를 부담하여야 한다.

##### 제23조(공립공공도서관의 지도지원)

- ① 문화관광부장관은 공립공공도서관의 균형 있는 발전과 도서관 봉사를 위하여 필

요한 지도지원을 할 수 있다.

- ② 문화관광부장관은 제 1항의 규정에 의한 지도지원을 위하여 필요한 경우에는 국립공공도서관에 대하여 필요한 서류의 제출을 요구할 수 있다.

〈공공도서관 관할 현황〉 (2004년 12월 현재) 〈도서관법〉개정시안의 관련내용

도서관의 종류		도서관 수	소관부처	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공공도서관의 설립·육성을 “국가 또는 지방자치단체”에서 “지방자치단체”의 책무로 규정</li> <li>· 공공도서관의 범주안에 문고 및 특수도서관(교도소, 병영, 병원)과 어린이도서관 포함</li> <li>· 광역대표도서관 규정 신설</li> </ul>
공동도서관	공립공공도서관	223	교육청	
		250	지방자치단체	
	사립공공도서관	14	민간	
계		487		

## 2. 공공도서관의 사명과 목적

### 2.1 사명

공공도서관은 지역사회에 의하여 설립되며 중앙정부나 지방정부 혹은 기타 지역사회 조직을 통하여 지원받는 기관이다. 이 기관은 다양한 자원과 서비스를 통하여 지식, 정보, 그리고 창작물에 대한 접근을 제공하며, 인종, 국적, 연령, 성별, 종교, 언어, 신체장애, 경제력, 취업상태, 교육수준에 관계없이 지역사회의 구성원이면 누구나 이용할 수 있는 곳이다. 또한 공공도서관은 일반대중에게 봉사하는 사명을 지니고 있는 공공 교육 문화 정보 시설이다. 우리나라의 공공도서관은 문화관광부, 교육부, 및 행정자치부, 그리고 지방자치단체 등 주관부처가 분산되어 있으나, 결국은 국민의 세금이 기반이 된 공공재원으로 건립되고 운영되고 있는 기관이다. 공공도서관이 특정한 지역사회에 세워질 때, 그 재정지원의 주체가 누구이든 그 기본적 목표는 지역사회 주민의 삶의 질을 높이기 위한 핵심적 사회기반구조가 되겠다는 것이고, 공공기관으로서 갖는 기본적 사명을 수행하기 위해 지역사회 주민의 요구와 특성을 이해하고 적절하게 반영한 시설로서 건립되고 운영되어야 한다는 것은 너무도 명백한 명제이다. 공공도서관을 세우는 데 단 한 가지 최적의 방법은 없다. 비록 모든 공공도서관에 공통적인 몇 가지 핵심적 요소들이 있기는 하지만, 각 도서관은 특정한 지역사회에서 사람들이 이

용할 수 있는 자료를 수집하고, 조직하여 사람들로 하여금 접근할 수 있게 하고, 그들에게 적절한 프로그램과 서비스를 제공하면서 그 지역사회의 특성에 맞추어야 한다는 것이 기본적 조건이 된다. 건물의 외형, 시설, 그리고 서비스를 제공하는 방식 또한 지역의 환경과 특성에 맞는 동시에 주민들의 구성이나 생활양식 등을 반영하도록 한다.

## 2.2 목적과 역할

공공도서관의 기본 목적은 교육, 정보, 그리고 오락 및 여가활동을 포함한 인간적 발전의 욕구를 충족시켜주기 위하여 개인과 집단에게 다양한 유형의 자원과 서비스를 제공하는 것이다. 공공도서관은 다양하고 광범위한 지식과 이념과 견해에 대한 개인적인 접근을 제공함으로써 민주사회를 발전시키고 유지하는 데 중요한 역할을 한다.

- ① 교육: 모든 수준의 공식 교육뿐만 아니라 독자적 학습을 지원
- ② 정보: 이용자가 모든 종류의 지식과 정보를 쉽게 이용할 수 있게 하는 지역의 정보센터
- ③ 개인의 발전: 개인의 창조적 발전을 위한 기회제공
- ④ 어린이와 청소년: 어린 시절부터 아동의 독서습관 육성 및 강화
- ⑤ 문화발전: 지역사회에 문화예술 발전의 구심점을 제공하고 문화적 정체성을 조성하도록 도움
- ⑥ 공공도서관의 사회적 역할: 지역사회의 공공장소나 만남의 장소로 중요한 역할

## 3. 공공도서관의 운영

### 3.1 운영의 원칙

공공도서관은 지역사회 안에서 변화를 주도하는 기관으로서 도움될 만한 정보제공과 더불어 지적 자유에 대한 철학을 가지고 이용자 모두를 위한 접근을 보장함으로써 도서관 서비스를 평등하게 이용할 수 있도록 하는 제도적 장치가 뒷받침되어야 한다. 예산 수준, 서비스개발, 장서개발, 도서관 설계, 개관시간 등 모든 것이 '기본원칙으로서의 보편적 접근'이라는 개념하에 기획되어야 한다. 또한 지역의 도서관으로 지방고유의 요구에 응하고 지방 고유의 문화를 유지 발전시키는 지역내의 핵심기관으로 도서관 발전을 기획하는 이러한 원칙들은 모든 공공도서관 정책개발에 매우 중요하다. 또한 도

서관 건물은 매우 중요한 역할로 도서관 서비스의 기능을 충분히 반영하도록, 모든 지역민의 접근이 용이하도록, 그리고 새롭게 바뀌는 서비스를 수용할 만큼 융통성 있게 설계되어야 하며 그 자원은 지역사회에 요구를 충족시킬 서비스를 개발하고 유지하기 위하여 설립시점에서 뿐만 아니라 지속적으로 자원이 확보되어야 한다.

#### 〈개정안의 내용〉

도서관을 평생교육의 수단으로 보고 정의조항 수정(제 1항)

도서관 자료 중 전산화 자료를 디지털자료로 수정(제 2항)

도서관 서비스에 대한 정의 규정 신설

‘지식정보격차의 해소’ 규정 신설,

#### 〈공공 도서관의 예산과 장서와 직원의 평균적 상황〉

장서 수준(권)	도서관 수(관)
50만 이상	2관
30만~50만	8관
20만~30만	11관
10만~20만	111
5만~10만	141

예산 수준(원)	도서관 수(관)
40억 이상	7관
30억~40억	5관
20억~30억	20관
10억~20억	88관
5억~10억	62관

직원 수(명)	도서관 수(관)
60명 이상	2
40~60	4
20~40	95
10~20	66
5~10	175

- 조사는 2004년 도서관 통계에 의거.
- 490 관에 달하는 공공 도서관에 있어서, 반 이상의 공공도서관이 통계에 등장되지 못한 정도로 격차가 크다.
- 격차가 크다는 것은 정보서비스의 격차가 심각하게 존재한다.
- 해소방법이 도서관 기획단계에서 ‘협력’의 구체적 시도가 요구된다
- 도서관에서 ‘상호협력’과 ‘네트워크’는 극히 중요하다
- 다양한 규모의 공공도서관은 특화함으로써, 전체 공공도서관 정보서비스의 합이 커지도록 계획되어야 한다

## 제 2 장 공공도서관 건립을 위한 발의

1. 건립의 기본 개념
2. 건립을 위한 의결과정
3. 건립을 위한 다양한 측면의 검토

발의는 정책결정단계의 상황으로 지역사회에 있어서 공공도서관에 대한 인식과 합의의 공유가 전제가 된다. 건립단계에서 발의까지 ‘이용 가능성’ ‘재정사정’ ‘유익시설에 대한 지역적 합의’ ‘건설의 노하우’ ‘운영인재의 여부’ 등에 대한 신중한 검토가 이루어져야 한다

## 1. 건립의 기본개념

효과적인 시설을 계획하는 데는 도서관이 세워지는 지역의 특성과 건물에 대한 지역의 이용 패턴을 알아야 한다. 계획에 영향을 미치는 요소들 가운데 지역의 특성에 관련된 요소들은 다음과 같다

- 건물을 사용할 것으로 기대되는 사람들의 수
- 지역의 인구동향 및 성장 패턴
- 지역사회에서 거주민, 사업 및 산업계 이용의 비율
- 지역 내 다른 도서관과 정보 서비스의 존재
- 관련 기관의 이용가능성 (예를 들어, 박물관, 미술관, 기타 문화시설 등)
- 지리적 입지
- 지역의 사회적 분위기

## 2. 건립을 위한 의결과정

〈예 1〉 일반 지자체 소속 공립 공공도서관

지자체장의 소견 => 담당 공무원의 기안 => 예산확보 방안 => 전문가 등과의 협조

〈예 2〉 담당공무원이 지역문화계 인사와 함께 지자체장 설득

〈예 2〉 전국 기적의 도서관

민의 발의와 관의 협력으로 이루어진 공공도서관으로 ‘어린이’가 이용의 주 대상이며 운영 형태는 직영과 민간위탁의 2가지 유형의 운영

### 〈도서관 건립 민간 발의 과정의 시나리오〉

1. 시민요구가 높고 도서관 재원 없고 공공시설시책에 소프트가 없다
2. 고객의 상정: 지자체(도서관계획, 자금계획, 이용자본위의 도서관 만들기가 가능)
3. Mission을 상징함으로 도서관 건설에 대한 컨설팅, 시민의 시민에 의한 도서관 건설에 기여할 것을 목적으로 하여 도서관 건설사업에 따라 기업, NPO가 도서관에 공헌한다든가 도서관을 사용한 Community Business를 전개
4. 사업계획: 도서관 서비스 마케팅, 도서관 기본구상·기본계획 만들기, 도서관건설자금계획 만들기, 도서관 건설사업, 도서관, 기업, NPO에 의한 커뮤니티 비즈니스의 전개사업에 활용할 수 있는 지원자원에는 시민운동단체 멤버, 시민운동실적·인맥·신용·평가, 전국적 도서관 네트워크, 기업과의 collaboration, 지역인재collaboration, 고용요구, 행정코스트의 삭감요구, 도서관건설을 바라는 시민과위를 형성
5. 구체적인 사업계획(인재 리쿠르트 사업, 기업조합설립, 마케팅 사업, 도서관 워크숍 사업, 도서관 기본구상·기본계획책정사업, 도서관건설자금계획책정사업, 도서관건설자금계획책정사업, 컨설턴트 사업, 국가·지자체·기업에 보조금과 조성금 신청, 국가지자체에 지원사업인가신청, 기업, NPO등과의 collaboration 사업의 과정을 거친다

## 3. 건립에 관한 다양한 측면의 검토

### 〈공공도서관과 정부〉

공공도서관과 정부에 관계에는 여러 가지 형태의 모델이 있다. 공공도서관의 활동을 관장하는 법과 재정지원 체계 또한 다양하며 복잡하다.

① 대안적 구조: 비정부조직이나 사립재단이 공공도서관 서비스의 실질적 운영을 맡는다. 그러나 궁극적인 목적은 적절한 재정지원을 받아 국법에 따라 운영되는 공식적인 정부조직이라 할 수 있으나 경제성 측면에서 경영아웃소싱이 시행되기도 한다.

② 국가적 정보정책: 도서관과 정보자원을 효과적으로 이용하고 전자정보원의 개발이 가져온 기회를 최대한 활용하기 위하여, 여러 나라들은 국가적 정보정책을 개발하고 공공도서관은 이러한 국가정책의 핵심요소가 되어야 하며 공공도서관 사서들은 정책개발에 충분히 개입되어야 한다.

〈공공도서관과 예산〉

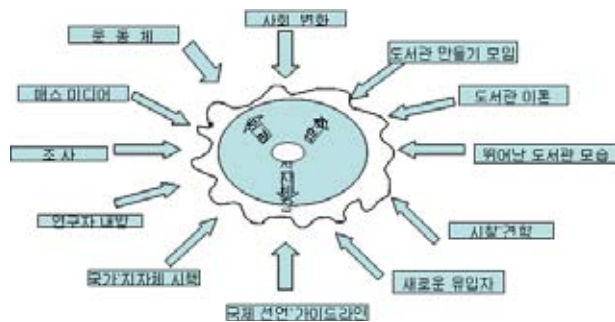
- 2005년도 문화예술기관 지원부문 예산안은 총 3,130억7,700만원으로 2004년도 (3,405억 4,500만원)대비 8.1%인 274억 6,700억원이 감액된 규모
- 국립중앙도서관 2005년 예산감소 (2004년 503억3백만원에서 2005년 393억 7천5백만원)는 국립디지털도서관 토지매입비(173억원)의 감액에 기인
- 2005년 국립중앙도서관 주요 5개 사업은 〈2006 IFLA총회개최한국홍보〉 〈어린이 청소년도서관 운영〉 〈건전여가문화 활성화 지원〉 〈사이버교육코스웨어 개발〉 〈온라인저작물수집 및 보존관리〉에 28억 1천6백만원의 예산
- 도서관 자료확충(59억 3천9백만원), 도서관 시설 개선 및 관리(47억 5천만원)의 비중
- 국립중앙도서관은 온라인 저작물 수집 및 보존관리를 위하여 신규로 5억 600만원의 예산 계상
- 국립중앙도서관은 어린이·청소년 도서관 운영을 위하여 신규예산으로 20억원을 계상

〈공공도서관 법률〉

공공도서관은 법률에 기초해야만 하고, 그 법은 공공도서관의 존속과 정부조직 안에서 공공도서관의 위치를 보장해야 한다. 공공도서관법은 그 내용이 다양하다. 공공도서관의 설립은 허가를 받아야 하지만, 서비스 기준은 도서관을 직접 책임지는 정부기관에 맡길 만큼 단순할 수도 없고 어떤 기준에 따라 무슨 서비스가 제공되어야 하는가를 세부적으로 명시한 보다 복잡한 것일 수 있으며 공공도서관 관련법률은 정부의 어떤 부서에서 도서관에 관한 책임을 지며, 어떤 방식으로 재원을 조달할 것인지를 명시해야 한다.

지자체의 도서관 만들기:

중요한 것은 지자체장의 의사가 도서관건설로 향하도록 움직이는 것이지만 지자체장의 의사결정에는 주민과 의회와의 컨센서스가 필요하다.





## 제 3 장 공공도서관 건립을 위한 기획

1. 기획단계의 개요
2. 재원의 확보
3. 규모의 결정
4. 운영관련 사항
5. 건축의 목적과 인도
6. 법/기준/가이드라인

## 1. 기획단계의 개요

건설의 목적과 의도를 명확히 하고 건축의 개요와 완성후의 운영, 경영의 채산성 등에 관한 장기적 관점과 다양한 각도에서 검토와 더불어 건축의 전체적인 구상과 규모, 운영방법, 예산 등 설계의 기본이 되는 요구조건과 제약조건을 정리한다. 기획의 담당자인 행정당국은 도서관자문가와와의 적극적 커뮤니케이션이 필요

### 〈도서관 자문가의 역할〉

기존 도서관 체제를 평가 → 새 도서관건물과 연관해서 도서관 체제 혹은 도서관 봉사를 변경하도록 건의 → 계획과정에 참여하고, 장서, 이용자, 직원에 관련된 도서관봉사의 이념 규명을 지원하며 아울러 장서, 이용자, 직원에 대한 규모 측정 기준을 제안 → 건축계획서 작성을 지원 → 기본계획서 작성을 지원 → 기본설계도와 실시설계도를 검토 → 도서관 가구설비의 선정과 배치를 자문

## 2. 재원의 확보

- 공공도서관 예산
  - 예산은 국가나 지방자치단체의 공공재정으로 운영되어야 하며 그 경비는 일반회계에서 부담
  - 예산의 구성: 국비 + 시·군비 + 협력자의 참가
  - 공공도서관의 예산은 충분히 확보되어야 하며, 이를 위한 법적·제도적·행정적 장치가 확고하게 마련되어야 하며, 민간기부금 등의 외부자금을 조달할 수 있는 방안을 마련하여야 한다.

## 3. 규모의 결정

공공도서관에 필요한 실내면적은 지역사회 고유의 요구사항, 해당 도서관의 기능,

자원의 수준, 장서크기, 이용 가능한 공간, 타도서관과의 근접성 등에 달려있다. 이런 요소들은 나라마다 다르고 건물 계획에 따라 다르기 때문에 하나의 공공도서관이 필요로 하는 보편적 기준을 설정하기란 불가능하다.

#### ○ 적정규모의 계획과 개념

〈적정〉한 규모란, 그 도서관 전체가 예상되는 수요를 낭비하지 않고 효율적으로 감당해내는 규모이며, 시설내부의 여러 시설과 설비규모가 그 시설전체 규모와 조화되어야 한다. 〈적정〉하다는 것은 지나치게 크지도 적지도 않다는 것이다. 너무 크면 유휴부분이 생겨 시설의 효율은 저하되고, 지나치게 적으면 기다림과 넘침이 생겨나므로 건물전체의 기능은 저하된다.

#### ○ 규모의 적절성을 판단하는 근거

입장과 시점에 따라 그 기준은 다르며 수요량도 변화하므로 좌석 수를 설정할 때 어느 레벨을 목표로 하는가에 따라 판단기준은 다르다. 규모계획의 기본적인 흐름은 수용능력과 처리능력을 결정한 다음, 쉽게 전개할 수 있는 면적과 수치의 결정을 해야 한다.

#### ○ 규모의 종류

① 구체적 면적과 수치 : 〈바닥 연면적은 2천 평방메타〉 〈이 건물의 높이는 25메타이다〉 등.

② 수용능력: 〈장서 책수는 50만권이다〉 〈이 집회실은 60석이다〉 등

③ 처리능력:〈이 도서관은 하루 내관자수는 1천명이다〉〈이 도서관은 하루 2천권의 대출이 있다〉 등 어느 시간대에 서비스할 수 있는 사람수와 물건의 수

#### ○ 규모의 결정 요인

① 건설 목적의 〈달성도〉와 제약조건의 〈적합도〉로 평가를 시작한다.

② 〈달성도의 관점〉은 “수요에 응한다” “투자 대 효과를 최우선” “감정을 만족시킨다” 등

③ 〈적합도의 관점〉은 “예산” “부지” “법규” “안전성” “기능상의 조건” “관리상의 조건” “기술적 조건” “환경적 조건” “자원” “에너지 문제” 등

### ○ 규모산정의 실제

목적과 제약조건에서 얻어지는 규모는, 연상면적과 장서책수 등 전체면적과 수량, 정원과 방수, 좌석수 등의 기능단위에 의한 수량이나 실별 면적 수치 등의 2 종류로 나뉘어지며 면적규모산정에 있어서 도서관과 같이 기능이 복잡한 시설의 규모계획에는 두 가지 방법이 있다.

① 쌓아 올리는 법: 각 실의 면적과 부분면적을 쌓아 올려서 전체의 규모를 산정하는 방법.

② 분할법 또는 배분법: 우선 전체의 규모를 정하고, 그것을 각부로 면적 배분해가는 방법이다.

논리적으로는 쌓아 올리는 법이 좋은 듯이 보이지만, 부분과 전체의 양측에서 접근하여 맞추어 간다.

### ○ 原單位법

〈인구당 장서책수〉라든가, 〈이용자당 연면적〉이라는 형식으로, 단위수량과 필요량과 면적이라는 비례적인 관계를 기초로 표현된다. 기준으로 이미 주어져있는 경우, 실례에서 평균적으로 추정하는 일, 이론적으로 산출할 수 있는 경우도 있다. 계산하기에 좋은 단위이며 계획 당초에 검토를 한다든가, 산정한 결과를 체크 하는데 유용하다.

① 기준에서의 예: 〈공공도서관 기준〉과 〈도서관 및 독서진흥법〉의 제 3조 관련으로 〈도서관 및 문고의 종류별 시설 및 자료의 기준〉의 공공도서관 부문

② 면적원단위 산출의 예: 서가스페이스의 면적산정으로는 다음과 같은 수순으로 면적원단위를 결정

▪ 서가의 배열간격을 결정 => 사용하는 서가의 단수를 결정 => 선반마다의 수용책수를 결정

### ○ 심리적인 요소를 배려한 규모계획

① 열람좌석의 공간 면적도 4인용의 열람책상과 의자를 놓기에 필요한 면적 원단위를 산출하여 이것으로 이용산정 인수를 구하는 것에서 시작한다. 근래 환경심리학 분야에서는 인간은 포장이라고 할 〈개인공간〉에 싸여있는 존재로, 개인공간에 대한 의식과, 서로에게 영향을 주고 싶지 않은 거리, 즉 떨어지고 싶다는 생각으로 통상 6인용 테이블에 실질적으로는 2명으로 만원이 되는 경우가 관찰된다. 정신의 집중을 요하는

지적활동장인 도서관에서는, 이러한 인간의 본질적인 요구도 배려한 규모산정을 하지 않으면, 진실로 쾌적성과 이용효율은 얻을 수 없다.

② 기적의 도서관의 경우 온돌난방에 의자가 적은 경우에는 규모계획의 순서가 달라 지지만 서가등의 배치로 독립성과 개방감을 양쪽을 만족시키는 것이 필요하다.

### 3. 운영관련 사항

#### ○ 공공도서관 관리체제

〈도서관 및 독서진흥법〉 제 24조 관련하여 국공립공공도서관의 관장 및 운영위원회를 두어야 하며, 운영위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항은 지역위원회나 도서관이사회에 선출직으로 뽑힌 사람들을 포함한 해당 지역사회의 대표자들로 구성된 위원회에 의한 관리를 받아야 한다. 보통 관리 기구는 도서관의 일상적인 운영보다는 정책적인 문제에 책임을 진다. 정책은 관리기구와 사서에 의해 최종적으로 결정되지만, 이용자 혹은 잠재이용자인 지역주민들을 정책에 참여시킬 수 있는 방법이 강구되어야 한다. 공공도서관이 제공하는 서비스의 수준을 식별하고 공표하는 '도서관 기준 현장' 개념이 개발되었으며 이것은 공공도서관과 이용자간의 일종의 계약관계라 할 수 있다.

#### ○ 공공도서관의 행정

공공도서관의 행정은 그 자체가 목적이 아니라 이용자 서비스 질을 개선하는데 목적이 있고, 최상의 결과를 얻기 위하여 공공도서관의 경영진들은 다학문적이어야 하며 사서, 회계사, 홍보직, 시스템매니저 등과 같이 전문적 기술을 가진 직원을 포함, 모기관의 직원이나 변호사, 임금 및 연금과 같은 특정 분야 전문가들의 자문도 확보할 필요가 있다.

#### ○ 홍보 및 선전

공공도서관은 날로 복잡해지는 사회에서 운영되므로 공공도서관의 존재와 제공서비스 범위에 대한 홍보는 매우 중요하다. 홍보활동은 건물이 무엇을 하는 곳인지를 써놓은 도서관 표지판과 같은 단순한 것에서 시작하여 개관시간과 서비스를 알리는 리플렛, 그리고 마케팅 프로그램이나 도서관 서비스와 활동을 진흥시키기 위한 웹사이트 활용, 언론기관과의 채널확대와 같이 보다 정교한 방법까지 다양하다.

공공도서관은 지방자치단체나 중앙정부의 책임하에 있다. 공공도서관은 특정법률에 의해 유지되어야 하며, 국가 및 지방정부에 의하여 재원이 조달되어야 한다. 또한 공공도서관은 문화, 정보제공, 문맹퇴치 및 교육을 위한 어떠한 장기적 전략에 있어서도 중요한 요소가 되어야 한다.

#### 4. 건축의 목적과 의도

##### ○ 바람직한 도서관이란

- 안전하고 쾌적한 도서관
- 이용하기 쉽고 움직이기 쉬운 도서관
- 도서관의 변화발전에 대응할 수 있는 도서관
- 다양한 사람이 매력을 느낄 수 있는 도서관
- 신체장애자도 지장없이 이용할 수 있는 도서관
- 아름답고 격조높은 도서관

##### ○ 바람직한 도서관

- 안전하고 쾌적한 도서관

건물성능의 가장 기본 요건은 재해시의피난대책 등이 되어 있을 것 그리고 유아와 고령자의 안전대책(바닥, 벽체, 계단, 가구의 예각, 소재, 자재 등)이 세워져 위험으로부터 보호되어야 한다. 또한 온습도, 공기의 질, 조명 채광, 소리 등의 실내 환경이 거의 대부분의 사람에게 쾌적한 레벨로 유지됨과 동시에, 가능하면 지하철에 약냉방차가 있는 것처럼, 개인 개인의 쾌적 레벨의 차에 대비하여 이들이 개별적으로 조절되며, 청결은 공중이 모이는 장소이기 때문에 더욱 세심한 배려가 필요하다.

- 들어서기 쉽고 친해지기 쉬운 도서관

도서관은 각양각색의 사람이 마음 가볍게 이용할 수 있는 시설이라야 한다. 들어서기 쉽다는 것은, 입구에 단차가 없으며 자동도어 등 물리적인 들어가기 쉬움과, 건물이 위압적이 아니며 관내의 모양이 밖에서도 보이는 등, 심리적인 들

어서기 쉬움의 양 측면을 만족시킬 필요가 있다. 친해지기 쉬움을 위해서는 관내가 충분히 밝고 한 눈에 다 보이고 현재 위치와 가고 싶은 곳이 알기 쉽고, 널찍한 가운데 적당한 활발함, 감시되고 있는 인상을 주지 않을 것 등이 있다

- 이용하기 쉽고 움직이기 쉬운 도서관

첫째, 가능한 한 1 층 당 면적을 크게 하여, 전체적으로 저층의 건물이 바람직하며 층수를 줄이면 관내가 알기 쉽게 되고 계단 등 공유 면적이 줄어, 그 만큼 도서관으로서 유효하게 이용할 수 있는 부분이 많아지며 또 관리직원을 줄일 수도 있다. 둘째로, 각 실과 공간의 상호위치관계를 합리적으로 또한 콤팩트하게 배치할 필요가 있다. 이로써 이용자와 직원의 보행거리를 짧게 할 수 있으며 이용하기 쉽고 일하기도 쉬워지며 낭비를 제거한 콤팩트한 건물은 건설비와 유지관리비를 줄이는 효과를 가진다.

- 도서관의 변화발전에 대응할 수 있는 도서관

도서관은 자료와 이용자의 계속적 증가가 정상적이다. 자료의 형태와 도서관 서비스의 내용, 이용자가 도서관에 요구하는 내용도 시대와 더불어 변화한다. 이와 같이 질적·양적 측면에서 만들어지는 도서관의 성장과 발전에, 도서관이 내용성을 지속적으로 유지하기 위해서는 건설할 때 이러한 성장발전을 받아들일 수 있도록 준비할 필요가 있다. 고정벽을 최소한으로 한다든가, 대지와 바닥 면적에 건축계획, 증축여지를 확보한 배치계획 등이 바람직하다.

- 다양한 사람이 매력을 느낄 수 있는 도서관

도서관은 책을 빌리고, 잡지를 읽고, 조사를 하거나 영화를 본다든가 음악을 듣고, 집회에 참가하는 등 다양한 목적을 가지고 사람들이 내관한다. 단순히 독서라고 해도 널찍한 소파에서 읽고 싶다, 넓은 책상에 여러 책을 펼치고 읽고 비교하고 싶다든가 개인석이랑 개실에서 독서에 몰두하고 싶다, 그룹으로 독서회를 가지고 싶다 등 여러 가지이다. 도서관건축에는 이들 내관자가 각각의 목적을 이루고 더하여 관내에서 쾌적하게 지낼 수 있도록 풍부한 공간성에 대한 배려가 필요해진다.

동시에 지역 커뮤니티의 사롱으로 특별한 목적을 가지지 않아도 모이고 싶게

되도록 사람과 사람과의 만남과 교류의 장이 되는 분위기를 가지고 싶다.

- 신체장애자도 지장 없이 이용할 수 있는 도서관

도서관은 장애를 가진 이용자도 직원도 건강한 일반인도 생활할 수 있는 경계 없는 환경의 실현을 의도해야만 한다. 그러나 모든 영역에서 경계 없다는 것은 대단히 어렵고 또한 그것이 바른 방향인가는 의견이 다를 수도 있을 것이다.

- 아름답고 격조 높은 도서관

그것을 이용하고 거기서 일하는 것이 <사랑>으로 느껴질 것 같은 건물, 지역 기후와 풍토, 주변의 분위기와 잘 조화된 건물, 오랜 세월에도 더럽혀지는 것이 아니고 풍격을 늘려갈 것 같은 건물, 이런 건물은 지역의 사람들로부터도 사랑을 받음으로 또한 직원의 열의를 지속시킨다.

### ○ 체재형도서관 그리고 그 후

차분하고 소박한 열람실 가운데, 여러 모양의 열람코너를 만들어, 목적과 기분에 따라 나누어 이용되도록 한다. 또 장시간 이용하면서도 긴장을 풀 수 있도록 라운지와 창 밖의 녹색에도 신경을 쓴다. 그리고 이들 배려는 대출도서관에서도 필요하다.

체재형도서관에는 여기에 덧붙여 서재, 거실, 만남의 장 등, 각각의 기능의 세련화와 시설 전체적인 인텔리전트화를 시도할 필요가 있다. 도서관의 인텔리전트화는 오피스 빌딩의 그것과 거의 동등하며, 이용자와 직원이 정보기기를 구사할 수 있는 기반을 정비할 것, 관내환경이 고도한 제어가 가능한 빌딩오토메이션 설비를 갖출 것, 그리고 그것에 의해 각각의 사람에게 쾌적한 환경을 제공함으로써 지적활동에의 집중을 도와주고 지적 창조성을 높이는 것이 그 요건이다. 정보의 전자화는 급속히 진행되고 있으며 학술분야에서는 논문의 전문 데이터베이스화, 논문지의 전자출판형식에의 전환, 인터넷을 매개로 하여 국제간에서의 직접적인 정보수발신 등에 의해 활자 미디어로서의 도서의 상대적 위치가 저하되고 있다. 물리적 시설을 필요로 하지 않는 전자도서관이 일반화된 단계에 이른 지금도 도서관을 사람들은 왜 방문하게 되는 것일까.

그것은 냉온방 완비의 개인 코너와 도서관이 아니면 맛볼 수 없는 공간의 분위기와 인적서비스 등 생활의 질을 높이는 부가가치를 구해서 일 것이다. 그런 의미에서도 현 시점에서의 체재형 도서관의 방향은 옳은 선택이라고 할 수 있다.



### ○ 긴 시간을 보낼 수 있는 도서관

이용자가 구하는 자료를 찾고, 빌려서 바로 돌아가 버리는 것이 아니고 긴 시간 관내에 머물러, 여러 종류의 도서관서비스를 향수할 수 있는 체재형 도서관의 모습을 기획한다. 긴 시간을 머물고 싶게 될 것 같은 도서관이라면, 우선, 도서관의 거실, 서재, 만남의 장 각각의 기능을 세련화시켜, 합리적이고 효율적인 도서관으로 만들지 않으면 안된다. 기능의 세련화란, 그 실의 공간 기능과 자유로운 이용 그리고 공간의 매력에 다양한 차원에서 조화되어 지는 것을 말한다. 그리고 동시에 쾌적하고 안락한 도서관이 아니면 안된다.

## 5. 건립과 서비스에 관한 법, 기준, 가이드라인 검토

건립과 서비스에 관한 법, 기준, 가이드라인이 있지만 행정조직상 공공도서관의 운영체계가 다른 점이 큰 장애요인이 되고 있다. 좋은 법과 바람직한 기준과 훌륭한 가이드라인이 있다고 하더라도 도서관 관계법령과 도서관 기준의 연계장치가 없는 것이며 강제적인 규범의 부족을 해소하기 위한 공공도서관의 주무부서인 국립중앙도서관의 적극적이고 다양한 전략과 준비가 필요하고 각 도서관 운영자는 <기준><법><가이드라인> 등이 현장에서 살아날 수 있도록 노력해야 할 것이다. 특히 어린이청소년도서관의 개관을 앞두고 현장의 다양한 조건과 서비스를 반영한 운영계획 수립이 필요하다.



## 제 4 장 공공도서관 건립을 위한 계획

1. 계획단계의 개요
2. 관련절차 및 사전과업
3. 계획서 작성
4. 실행과정의 예

## 1. 계획단계의 개요

〈도서관 만들기의 정형은 없다〉라는 개념하에 공공도서관 건립을 위한 기획단계의 내용을 상세검토 한 후 문제점과 모순점을 정리하고 해결을 통해 건축의 전체상을 조성하는 단계로서 검토사항은 건축을 이용하는 사람들의 다면적인 요구를 파악하고, 요구를 만족시키기 위해 필요한 각 실의 내용과 규모를 명확히 하고 건축이 안전하고 쾌적하게 기능하도록 여러 측면에서 검토해야 한다..

- 계획서 작성을 위한 사전 준비의 내용
  - ① 위치 선정을 위한 지역의 사전조사
  - ② 건축 공간계획
  - ③ 예산 및 행정절차
  - ④ 자료조직과 정보서비스
  - ⑤ 시스템과 네트워크
  - ⑥ 인적자원 구성
  - ⑦ 프로그램과 지역사회와의 연계

### 〈신설 도서관 컨설팅의 내용〉

- ①기본설치계획의 입안
- ②개관준비 관련 내용: 시설의 설계, 레이아웃, 가구, '사인', 필요한 기기와 설비 등의 선정
- ③시스템 관련 내용: 시스템사양의 책정, 업자의 선정·도입작업
- ④자료수집 관련 내용: 자료의 수집기준·구입계획의 책정, 선서작업, 도서납입업자의 선정, 장비사양의 책정
- ⑤개관준비작업 관련 내용: 개관에 수반한 여러 가지의 작업계획의 책정
- ⑥도서관운영준비 관련 내용: 운영개시까지의 준비, 도서관운영계의 책정

## 2. 관련 절차 및 사전 과업

- 부지선정: 지역 차원의 도서관 정책, 인접도서관과의 거리
- 건축규모: 지역인구 대상의 규모와 도서관 수의 계산
- 주민요구의 파악: 지역 환경, 인근학교·관련단체 조사 등 설문조사
- 관련행정 업무: 시의회, 지역내 문화재 관련 고증, 공원녹지과, 도시과, 건축과, 기획감사과, 환경과, 구청환경 위생과, 하수과, 산업진흥과
- 관련공사: 신축공사, 진입도로개설공사, 전기공사, 기계 설비공사, 통신공사, 소방공사
- 관련용역: 감리용역, 가구 및 비품설계용역, 전산시스템 추진용역, 직원정원요청

## 3. 계획서 작성

### ○ 계획서 의미와 과정

장·단기에 걸친 개관까지의 타임 스케줄로서 '기획' '검토' '심의' '보고'로 완성된다.

### ○ 계획서 내용

장서구성, 시스템과 네트워크, 직원, 프로그램 운영계획, 건축 스케줄까지 상세수치 기술.

### ○ 계획서 작성의 프로세스

#### ① 기본설계 단계

이 단계는 도서관건설의 기본적인 생각을 제시하고, 지역을 깊이 아는 것이 요구된다. 즉 구체적인 설계로 옮기기 전에 주위 거리조사에 역점을 두어 집들의 모양, 기후, 건설지 부근의 교통사고의 현장, 과거의 재해, 토양, 복지계획, 사회교육시설, 인구동태, 도시계획 등의 데이터를 수집한다. 그리고 도서관개관 후에 이용이 예측되는 단체의 의견과 요구 듣기(학교, 유치원, 학부모회, 구연동화, 시낭송회, 독서회) 등 조사결과를 포함한 계획요소를 논의하고 기본설계작업에 돌입.

#### ② 기본설계 종료 후

건설검토협의회의 승인 후에 실시설계 돌입. 건물내부의 장식뿐만 아니라 비품, 서

가, 책상, 의자, 조명, 시청각설비, 벽재, 창위치, 공조, 식재, 게시판, 천정재, 채광, 선풍기, 수도, 변기, 바닥재, 배수, 연못 등에 이르기까지 설계자와 진지한 토론.

③ 건설공사와 동시에 선서작업과 가구설계 작업 및 설비계획 진행

#### 〈실행과정의 예〉

- ① 개관일 목표로 전문가(운영팀 예정자인 경우 더욱 효과적)가 계획서 작성에 돌입
- ② 계획서안에 대한 지역사회와 관(시군교육위원회, 지자체 등)과의 의견조율
- ③ 준비실행 위원회(운영팀의 참가 필요)의 구성과 역할
- ④ 건축설계과정과 공간구성과정에 운영팀의 적극적 참여와 논의 필요
- ⑤ 건축발주가 끝난 시점부터 운영팀은 도서구입과 직원채용 등에 대한 계획을 동시 실행하여, 기본설계 완료시에 30% 이상의 선서작업 완료
- ⑥ 공사진행과 더불어 나머지 선서작업과 가구설계 작업 및 설비 계획
- ⑦ 발주한 책이 도착하면, 대강의 분류별 구분에 직원의 참여 필요(개관시의 참고서비스와 이용안내에 대한 사전교육)
- ⑧ 개관까지의 비품배치, 도서분류 배가장비 작업이 이루어지고, 서가와 싸인물, 자료관리 시스템과 네트워크 계획
- ⑨ 개관식 당일의 행사 계획과 홍보와 초대장 발송 등 개관당일 대출이 가능하도록 준비 완료.
- ⑩ 43 페이지 분량의 계획서 완성

#### 〈실행과정의 예1,2〉

도서관 건설 발의(1300㎡, 10만권 장서)/1992	도서관 현상 설계(1996)
도서관 건설구상위원회 답신(목표인수 45,000 명, 4,000㎡, 장서 35만-개가 15만 서고 20만, 직원 15명)/1996	시립정보도서관 착공/1999
도서관 및 생애학습시설 건설 기본계획/1998	전산화 기본계획/2000
생애학습센터 건설 준비실 설치/1999	관내 분관시스템 설치계획/2001
도서관 건설 착공/2000	직제 승인/2001
도서관 준공과 개관/2002	준공과 개관/2002

○ 발의에서 개관까지의 걸린 시간을 보면 지역에 따라 다르며 구체적이고 계획적인 검토를 통해 실행되고 공개됨으로서 효율적인 도서관 건립의 패턴이 만들어진다.

## 제 5 장 설계와 시공

1. 도서관 건축의 개요
2. 시설 및 공간구성
3. 가구와 설비
4. 집기 및 시인
5. 행정 및 인사구성

○ 이 단계는 건축의 상세한 부분의 형태결정하고 결정된 내용을 설계도서와 시방서에 정리하고 정식적인 공사금액을 견적하는 단계로 기본설계와 실시설계의 2 단계와 시공으로 이루어진다.

## 1. 도서관 건축의 개요

건축의 목적은 생활공간을 창조하는 일로서 사람들의 공간에 대한 다면적인 요구를 파악하여 건축 내부에서 행해지는 생활의 바람직한 모습을 설정하고 그 생활이 잘 기능할 수 있는 형태로 공간을 설계한다. 공간구성과 규모계획 측면에서는 공부실형 도서관시대, 대출형 도서관시대 그리고 다양한 네트워크화 시대에 알맞은 공간구성이 필요하다.

○ H. Faulkner-Brown 도서관건축 10계명

- a. 융통성: 배치, 구조, 봉사를 개조 가능한 융통성
- b. 간단성: 이용자, 직원, 자료가 쉽게 이동 가능한 구조의 간단성
- c. 접근성: 건물 내외부, 입구에서 각 실로 접근이 가능한 설계
- d. 확장성: 봉사에 미칠 지장을 최소화한 재증축을 허용하는 확장성
- e. 다양성: 이용자의 다양한 요구에 대응하는 시설의 다양성
- f. 조직성: 도서 및 기타 정보자원의 적절한 전시를 위한 조직성.
- g. 안락성: 이용 효율을 증진시키기 위하여 안락성.
- h. 환경적인 적절성: 도서관자료의 보존을 위한 적절한 환경적인 조건
- i. 안전성: 이용자의 이용행동과 자료의 분실을 통제하기 위해서 안전성
- j. 경제성: 최소한의 경비와 인원으로 건축하고 유지할 수 있는 성장성

〈일본 市川도서관, 북극성과 위치 상징물〉

○ 신축계획의 기본방향

- a. 외형(형태 디자인 색채)의 상징성
- b. 건물구조의 인텔리전트화
- c. 내부공간의 신축성과 확장성
- d. 내부공간의 이용자 지향성



## e. 정보기술의 수용성

## ○ 환경요소

- a. 생리적 환경요소: 온도, 습도, 빛 소리, 공기, 각종 가스
- b. 물리적 환경요소: 건물, 공간, 가구 등.
- c. 생리적 환경요소: 인간 식물 등 관내외 녹화
- d. 사회적 환경요소: 제도, 규칙, 직원과의 인간관계

## 〈신축 및 증개축의 증가추이의 해석〉

대다수 도서관은 신축이나 증개축 문제에 직면하고 있고, 또한 디지털도서관 구축 계획과정에서 '실물공간의 무용론'이 최대 걸림돌로 작용하지만, C.A.Lynch는 네트워크 정보가 증가하는 상황에서도 새로운 프로그램을 수용하기 위한 공간의 재구성, 디지털정보를 이용하는데 필요한 세미나실과 교육시설, 특수장서의 스캐닝과 디지털화를 위한 시설, 이용자들의 새로운 멀티미디어 제품의 설계 및 창출을 위한 작업 공간 등이 필요하다고 예측.

## ○ 도서관 건축 설계전 조사자료

수장할 장서량, 수용할 이용자수, 입수 장서의 양, 서비스의 규모에 맞춘 독자적 업무와 기술적 업무에 필요한 도서관 직원수가 있으며 전제가 되는 것은 지역사회 도서관 계획, 도서관 정리업무체제에 대한 예측과 계획이 필요하다.

## ○ 건축업무의 개요:

- ① 고객의 요구조건 및 선정부지와의 관계에 대한 분석, 계획, 프로그램 구성 및 조사 연구하는 일을 포함
- ② 概算見積의 준비
- ③ 실시설계도의 작성과 비용견적의 갱신
- ④ 시공업자가 시공하는데 적합한 시공도와 시방서의 작성
- ⑤ 입찰 서류의 준비
- ⑥ 입찰 기간의 관리
- ⑦ 시공 과정의 감리



- ⑧ 시공 기간중에 필요해진 변경사항을 건축에 구현하는 일
- ⑨ 시공업자의 지불청구서 검토
- ⑩ 준공 검사
- ⑪ 잔금 지불의 승인

#### ○ 건축가의 기능

계획가, 설계가, 조정자(재정상의 예산, 건축계획을 추진할 적절한 시기, 건물의 목적-공간과 혹은 기능 일람표를 포함), 선정된 부지에 대해 공인 받은 실태에 대한 확인자, 기능사, 비용견적사, 회계사, 중재자, 감리자라 할 수 있다.

#### ○ 건축계획의 원칙과 한계

건물의 입지와 규모, 형태와 층고, 공간배치와 동선, 조경 등에 관한 일체의 계획과 정이며 그 원칙은

- ① 입지와 방향: 접근성(사방에서 5분 거리), 남향(또는 남동향)
- ② 외형과 규모: 상징성, 정체성, 미적 우수성, 경제성과 확장성
- ③ 공간과 동선: 공간의 다양한 수용성(자료, 이용자, 정보기술), 기능적 상호작용성, 동선의 최단성
- ④ 배치계획: 가구 및 정보기기의 기능성, 연계성, 가변성, 건강성
- ⑤ 조경계획: 보존성, 순응성, 환경친화성.

#### ○ 건축계획의 동인과 파장

외부 환경의 변화와 내부 구성요소의 변화, 그리고 건물의 수명감소와 노화가 발생하는 유기적인 존재로서 다양한 변화를 수용할 수 있는 유니버설 디자인의 도입이 필요

유니버설 디자인이란 범용성에 그 기본 개념이 있으며 최대 다수의 최대 행복을 목적으로 하지만, 도서관 이용을 개별적인 행동을 중심으로 시간과 공간을 나누어 각 사람들이 share 하기 쉽도록 정돈해 가는 것은 중요한 점이다. 여기에는 이용자 교육을 통한 개인을 존중함으로 개인을 확립할 수 있다. 또한 유니버설 디자인이란 장애와 비장애가 개실로 나누어지기보다 함께 이용이 가능한 융통성 있는 공간을 목표로 한다.

## 2. 시설 및 공간 구성

### ○ 공간구성

공간적 측면에서의 도서관 건물은 수용공간, 업무공간, 이용공간으로 개념화가 가능하며 수용·업무·이용의 3대 공간이 유기적으로 결합되어 자료와 정보시스템을 매개체로 이용자와 직원이 상호작용하는 공간으로 운영측면에서는 가상공간도 포함이 가능하다.

#### ① 수용공간

도서관의 기능수행에 필요한 사람(직원과 이용자), 자료(실물자료와 디지털자료), 가구와 정보기기 등이 점유하는 공간이 필요하며 자료공간에서 개가제 시행과 이용도가 높은 자료(연속간행물, 참고자료, 학위논문, 기본도서 등)의 배치 등이 의문자로 등장하여 문제에서 개가제는 자료의 보존과 갈등을 일으킬 수도 있다. 내부 온도, 방향 등 자료공간은 시간이 경과하여 수장공간이 부족하게 되면 신축이나 증개축, 자동서고시스템과 밀집서가제의 도입, 보존공간의 확보, 배가방식의 변경, 제로성장정책, 매체변형(마이크로화, 디지털화)등을 강구하는데, 이때 수장공간은 재배치되어야 한다. 시청각자료실은 지도자료 버티칼 파일 녹음자료와 음반 마이크로 자료 비디오테이프 CD-ROM 등을 수장하는 공간이다. 인쇄자료의 경우와는 상이한 자료 가구 부대장비를 구비해야 하기 때문에 소요면적 산출이 어려우나, 인쇄자료를 수장하는 공간의 10% 정도를 배정하면 무난하다.

#### ② 업무공간

직원들이 수용된 자료와 장비로 직무를 수행하는 공간. 정보기기를 중심으로 작업이 수행되는 최소단위의 기능 공간, 즉 워크스테이션에 배치되는 가구공간은 종래보다 15-20%의 면적이 더 필요할 뿐만 아니라, 직원공간도 연간 1%의 비율로 증가하며, 직원회의실은 1인당 2m<sup>2</sup>, 휴게실은 1인당 1m<sup>2</sup> 정도의 공간이 필요.

#### ③ 이용공간

이용자들이 자료를 추적 입수하는 공간. 일반열람실, 미국 장애인법은 독서 및 연구 공간의 의자, 테이블 또는 캐럴 중에서 적어도 5%를 장애인용으로 배치하도록 규정.

도서관의 지상층은 자료중심의 이용공간으로 활용하고, 일반 열람실은 지하층에 배치하거나, 별도건물을 신축하여 인접 배치해야 핵심기능을 수행하는데 유리하고 소음도 줄일 수 있다.

#### ○ 공간구성의 기본원칙

건물의 기능성과 신축성, 최신 정보기술과 처리기법의 활용성, 자료 및 이용동선의 체계성, 원격정보의 접근성, 미래의 확장가능성 등과 같은 요건의 충족을 통해서

- ① 공간의 기능성
- ② 이용의 편의성
- ③ 운영의 경제성
- ④ 조화와 적합성을 준수하는 방향으로의 구성이 확보된다.

#### 〈공공도서관 면적 배분 기준〉(한국도서관 기준)

공간요소	자료공간	이용자공간	직원공간	공유공간
배분비율(%)	40	30	10	20

#### ○ 공간규모의 산출방법과 사례

공간별 소요면적이 결정 후에 전체규모 산출이 가능하다. 봉사대상자, 직원규모, 소장책수, 연차증가량, 건물의 모듈방식, 가구의 종류와 규격, 배가방식, 공간 밀집도 등이 다르기 때문에 최적의 공간규모에 대한 표준모형의 제시는 불가능하다.

#### ○ 공간배치의 원칙과 모형

연면적에서 자료공간의 점유비율은 50%를 초과하므로, 자료공간, 이용공간, 직원공간, 공유공간의 순으로 우선 배치하되, 접근 및 이용의 편의성, 자료수장의 적절성, 업무처리의 순차성을 충족시켜야 한다.

#### ○ 도서관 기획시 고려할 사항

기능, 규모, 필수적 공간, 설계상 특징, 서가, 표지판, 내부 환경, 전자 및 시청각 장비, 안전, 주차 등.

## ○ 도서관 배치 계획

① 대지조건: 장래 확장을 고려하여 전체 면적의 50%(30~40 년 후를 대비할 정도로, 좋은 환경과 소음이 없고 교통이 편리한 장소로 보통의 경우는 1 km 내 거주자가 많이 이용하며 각종 재해방지에 좋은 곳

② 배치계획: 대규모 도서관의 경우 이용자 출입구와 직원 및 서적 출입구는 분리하며 일반 시립도서관의 위치는 이용에 편리한 주거공간 근처

③ 서고크기: 서고 바닥면적 1㎡ 당 150~250 권, 평균 200권 수장. 서고공간 1㎡ 당 약 66권 수장, 책 선반 1단 길이 1m 당 20~30권, 평균 25권 수장, 표준편측 서가-폭 90 cm, 높이 230 cm, 선반 7단, 안쪽깊이 30 cm , 도서 수장수 175~200권 수장

④ 서고의 위치: 서고는 열람실의 내부나 주위에 위치, 서고는 모듈시스템에 따른 계획을 한다.(장래 증축을 고려하여 책장은 고정 배치하지 않는다. 서고의 책이 60~70%찰 때 증축을 고려할 것, 서고의 기둥간격-6.8× 6.8, 6.9× 6.9, 서고의 층고-2~3m-서고와 열람실의 층고는 온'습도 조절과 공간의 활용모양 때문에 다르다)

⑤ 채광` 조명: 서고는 인공조명, 온습도 조절, 온도 15° C, 습도 63% 이하가 최적

⑥ 열람실: 자연채광 + 인공조명(조도 600Lux정도), 열람실은 전체의 50%, 열람실 크기 1.5~2㎡ /人(통로포함 2.5㎡ /人), 아동 1.1 m² /人, 소음에서 격리하고 채광면에서 직사광선을 피할 것

⑦ 신문`잡지 열람실-현관이나 로비근처에 설치: 출입구 근처, 좌석 1인당 점유면적: 1.1㎡ ~1.4㎡ 정도

⑧ carrel: 개인용 독서실, 열람실내 배치, 소구획으로 개실 보장

## ○ 서고배치와 동선계획

① 후방서고형 :보편적 배치방식이나 이용자동선이 길어지고 서고부분과 열람부분을 변경 곤란

② 중앙서고형 : 많은 배치형태로 사방에서 접근할 수 있어 동선이 최소화되는 장점이 있지만, 서고확장이 불가능하고 출입구 위치에 따라 오히려 이동거리가 더 멀어짐

③ 벽면서고형 : 주변서고형으로도 지칭되며, 미국의 소규모 도서관들이 채택했으나 오늘날에는 거의 없다. 이 방식은 열람공간과 서가의 밀착으로 중앙에서의 동선이 최소화되는 장점을 가지고 있으나, 서고 및 열람공간의 확장은 거의 불가능하다.

④ 수직서고형 : 서고가 건물의 중앙에 위치하면 관내에서의 자유로운 이동이 어렵고 주변에 위치하면 南人北書의 배치원칙을 이탈하므로, 이러한 문제점을 해소할 의도로 계획한 배치방식이 수직서고형인데 개방식 계획으로 지칭된다. 동선 측면에서는 바람직하지만 지하서고는 온습도 조절이 곤란하고, 최상층은 적재하중의 부담이 따른다.

#### ○ 설계상 특징

도서관은 모든 이용자들, 특히 장애자들이 쉽게 접근할 수 있어야 한다. 다음 특징들은 도서관 신축에 반드시 고려되어야 할 사항이다.

- ① 도서관 외부는 밝게 조명되고 거리에서 명확하게 식별할 수 있는 표지판
- ② 도서관 입구는 눈에 잘 띄고 대부분의 이용자가 진입하는 건물부분에 설치,
- ③ 이용의 장애요소 제거에 최선
- ④ 개인이나 단체가 도서관을 이용하는 데 제한을 가하는 설계 구조는 없어야 한다.
- ⑤ 도서관 내부와 외부 모두 가능하면 계단을 피하도록 유의해야 한다.
- ⑥ 조명수준은 국가적 국제적 기준을 따른다.
- ⑦ 이층 이상의 도서관은 입구와 가까운 곳에 휠체어와 유모차를 실을 수 있는 엘리베이터를 설치해야 한다.
- ⑧ 도서관은 도서관이 닫혀 있을 때에 자료를 반납하기 위한 시설을 제공 한다.
- ⑨ 개관시간 이후에 자료를 반납하는 상자는 도난방지와 방수장치가 되어있어야 한다.
- ⑩ 방해 없는 편리한 이용을 확인하기 위하여 정기적으로 접근성 검사를 실시하여야 한다.
- ⑪ 장애인들의 공공건물 접근을 위한 지역적 국가적, 국제적 기준을 가능한 한 모두 따르도록 한다. (IFLA 가이드라인)

#### ○ 필수적 공간

- ① 성인, 어린이와 청소년 그리고 가족이 사용할 서비스 공간은 필수이며 서비스의 범위 그리고 서비스에 대한 배정 공간은 도서관의 규모에 따라 다르다.
- ② 도서, 정기간행물, 특수집서, 녹음자료, 비디오카세트, 기타 비인쇄자료와 디지털자원을 포함하는 도서관 장서를 위한 공간
- ③ 성인, 어린이, 청소년들의 독서, 학습, 그룹작업 등으로 사용하기 위한 좌석 공간, 독립된 공간

④ 관외서비스(특수집서를 보관한 공간과 관외 서비스를 위한 예비구역 확보)를 위한 공간

⑤ 책상이나 컴퓨터 등을 설치할 작업 공간, 휴게실, 회의실을 포함한 직원시설,

⑥ 지역사회집단을 위한 회의실(별도의 화장실을 구비하고 외부로 부터 직접 접근 확보가 유리). 이용자용 컴퓨터, 프린터, CD-ROM 스테이션, 복사기, 마이크로필름/피쉬 리더, 멀티미디어실

⑦ 지도책 케이스, 신문대, 셀프서비스 도서대출대, 사진대, 벽보 전시대, 게시판, 파일캐비닛, 지도함 등을 포함하는 특수 설비, 충분한 대출공간( 이용자 공간의 15-20%, 직원공간의 20-30%정도 가능)

⑧ 대규모 도서관에는 일반대중을 위한 카페가 바람직한 시설.

⑨ 엘리베이터, 난방, 통풍, 청소용 소도구 보관소 등과 같은 도서관의 기계 서비스를 위한 공간이 확보되어야 한다.



○ 이용자 요구의 충족을 위한 공간 및 계획

① 현관과 로비: 가벼운 만남과 전시공간

② 멀티미디어 실: 다양한 전자자료와 멀티미디어 자료의 관내 대출을 위한 공간

③ 야외 독서실: 야외 음악회, 독서회, 각 문화행사, 체험장 등

④ 주차공간: 공공도서관은 건물 연면적 50 평방미터 당 1대의 주차시설

⑤ 영유아 및 어린이를 위한 안락한 공간 : 수유·기저귀 공간, 바닥 난방, 유아용 세면대와 변기, 아기와 함께 들어갈 수 있는 화장실

⑥ 서가 및 가구: 자료는 개가식으로, 이용자가 쉽게 닿을 수 있는 높이로 배치되어야 하며 모든 서가는 조정이 가능해야 하며 쉽게 이동할 수 있는 이동식이 좋으며 어린이용 가구는 체형에 맞는 크기를 갖추어야 하며 서가는 휠체어 사용자가 이용할 수

있는 높이와 간격이 중요하다.<장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에관한법률>에 규정한 각종 기준을 준수해야 한다.

⑦ 사인 계획 및 표지판 위치: 도서관의 외부 표지판은 건물의 특정 기능을 알릴 뿐만 아니라 가장 기본적인 홍보물로서 도서관의 이미지를 살리도록 주의 깊게 기획되어야 한다. 도서관 목록, 잡지, 참고서비스, 어린이 공간, 세면장, 인터넷 스테이션, 복사실 등과 같은 도서관 내부 구역과 장서에 대한 표지판은 전문기준에 따라 명확하게 발견하기 쉽도록 하고 시각장애자·지역사회 소수민족을 위한 안내, 개관시간 표시 등은 외부에서도 분명하게 눈에 띄도록 해주어야 한다.

⑧ 전자 및 시청각 장비: 정보빈자와 부차간의 격차를 줄일 수 있도록 공공도서관은 필요한 전자제품, 컴퓨터 그리고 시청각 장비에 대한 접근 제공

⑨ 안전: 도서관은 이용자와 직원에 대한 안전을 보장할 수 있도록, 화재경보기와 직원 및 자원을 위한 보안시설이 갖추어져야 하며 소화기 위치와 비상구는 명확히 표시되어야 하며 직원들은 응급조치를 받아야 하며 구급물품은 항상 비치되어 있어야 하며 도서관 경영자는 응급구조대와 협력하여 화재와 같은 사고가 일어나면 즉각 대처할 수 있는 재난대책을 강구하여야 한다.

⑩ 다목적 홀 및 프로그램 실: 영화 상연, 세미나 등 각종 문화 행사

⑪ 정보검색실: 자신의 컴퓨터로 접속이 가능한 IP의 확보와 노트북 대출 등 이용자의 최대한의 정보접근과 정보기술의 리터러시가 가능하도록 준비되어야 한다.

⑫ BGM(Back ground music): 안락한 서재, 체재형 도서관으로의 변화안에서 도서관과 음악에 대한 설문조사에서 다양한 요구가 있으며, 공간별 적정한 정도의 BGM에 대한 고려도 있어봄 직하다.

⑬위생 관련시설: 공간 소독기, 손 건조기, 손 소독액.

### 〈가변 벽체를 위한 시설〉



### 〈외부 정원과 내부〉



### 3. 가구와 설비

○ 공공도서관의 장비와 설비, 비품은 내구성, 유용성, 심미성 등을 우선적으로 고려하여 구비하여야 한다.

○ 공공도서관은 각종 시청각기기뿐만 아니라 컴퓨터를 비롯한 정보기술을 충분히 확보, 활용하여야 하며, 그들의 유효수명과 감가상각을 감안하여 3~5년을 주기로 교체하거나 업그레이드 하여야 한다.

○ 공공도서관의 정보이용교육 및 검색용 단말기는 봉사대상 인구가 5만인 이하인 경우에는 2,500인당 1대 이상을 확보하되, 5만인을 초과할 때는 1대 이상을 더 확보하여야 한다.

○ 공공도서관의 시설과 가구는 <장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진보장에 관한법률>에서 규정한 각종 기준을 준수하여 연령이나 신체적 장애에 따른 불편이 없도록 설계 구비되어야 한다.

○ 공공도서관의 가구는 빛반사율이 30% 정도인 중간 명도의 색상, 인체에 무해하며 부드러운 질감과 색감을 선택하는 것이 바람직하다

○ 공공도서관의 자료 및 이용자공간에는 직접조명을 설치하고, 업무수행 및 컴퓨터 워크스테이션공간에는 중간조명을 선택하되, 테이블 또는 좌석당 부분조명으로 보광하는 방식, 공유공간에는 간접조명이 바람직하다. 그리고 자료 및 이용자공간 중에서 일반열람실 및 개가제 서고는 300~500 룩스, 폐가제 서고는 100~200 룩스의 조도를 유지하여야 한다. 즉 다양한 조명 계획으로 전체조명과 부분 조명이 조화를 이루는 것이 필요하다.





○ 장애인 봉사에 필요한 시설은 점자나 녹음자료의 보관, 대면낭독, 자료녹음 등을 위한 시설 및 장비, 전자컴퓨터와 프린터, 음성지원 컴퓨터, 토크북 플레이어, 독서확대기, 페이지넘기기 등의 장비와 활용을 위한 공간, 전용주차장, 장애인용 화장실 등이 필요하다.

#### 4. 집기 및 사인 등 기타

도서관의 사인시스템은 내관자에게 우호적 또는 부정적 이미지를 각인시키는 최초의 수단인 동시에 이용자의 자발적인 건물 및 자료접근을 유도하는 길라잡이이다.

##### ○ 사인시스템

건축계획이 종료되면, 공간배치 및 동선계획에 의거하여 사인작업에 들어간다. 도서관의 사인은 조직체의 정체성(이념, 목적과 목표, 존재이유)과 공간의 기능성을 시각적으로 체계화하고 통일화하는 이미지 전략이다. 요컨대 사인시스템은 관내의 환경과 이용자의 인지 및 행동을 연계시키는 정보전달수단이며 궁극적으로는 접근편의성을 제공하는데 목적이 있다.

##### ○ 사인의 종류와 기능

사인의 종류는 형태와 용도로 구분할 수 있다.

① 형태별로는 선형사인(신호등처럼 비선택적 사인으로 목적지로의 접근을 강조)과 면형사인(백화점의 사인처럼, 진로가 선택적이며 목적지를 중시)이 있으며, 혼용의 경우가 많으나 고층화로 선형사인이 증가추세.

② 용도에 따라서는 안내사인, 유도사인, 정점사인, 금지규제 사인이 있다.

##### ○ 사인시스템의 디자인

사인시스템은 이용동선에 따른 구성도와 더불어 서체와 표기, 픽토그래프, 실 번호(문자)배정, 공간표시에 대한 인간공학적 디자인이 필요하다.

## 5. 행정인사 구성(팀구성과 직원 계획 및 정원 승인, 조례제정)

○ 도서관 건축계획의 시작과 더불어 ‘건축을 위한 행정절차’ ‘직원 및 정원 승인을 위한 행정절차’ ‘운영을 위한 행정절차로 조례제정’ 등이 필요하다.

〈도서관 건립공사 착공 후의 다양한 행정절차 등〉

- 집기배치 설계 용역
- 도서관 전산 시스템설치 설계용역
- 전자도서관 시스템
- 자료관리 및 보안관리 시스템
- 웹서비스 제공 시스템
- RFID시스템 구축
- 네트워크 구축 시스템
- 도서관 가구 및 비품 설치 설계 용역」 과업지시서 첨부
- 도서관 전산시스템 추진 계획서 첨부
- 각종집기 구입 예산 확보 도서관 직원 정원수립 및 요청
- 도서관사서직원 배치기준
- 도서관 행정 및 기타직원 배치설계
- 도서관인력운영 계획도
- 도서관 업무 분석표
- 직원별 사무분장표-도서관직원정원요청(안) 첨부
- 하수도원인자부담금 납부(\*인가일부터 6개월내 50%, 준공일 전 50% 조례개정 협의(000도서관)
- 개관준비팀 구성 각종 집기, 사무기기, 가구, 비품 배치 준비 도서 구입 준비: 구입 및 정리
- 하수도원인자부담금 납부 준공 각종 기기 도서구입 비치 사무실 및 행정기구 설치
- 개관

## 제 6 장 도서관 자동화 시스템과 네트워크

1. 자동화 시스템의 개요
2. 시스템 제안 요청서와 요구조건
3. 도서관 웹사이트
4. 웹사이트 콘텐츠 체크리스트
5. 어린이용 홈 페이지

## 1. 도서관 자동화 시스템의 개요

### 〈도서관 자동화 시스템〉

○ 통합 도서관 자동화 시스템 (Integrated Library Systems, ILS)는 여러 상이한 도서관 업무 영역을 자동화하는 소프트웨어로서 반복적이며 노동집약적이며 비효율적일 수도 있는 많은 도서관 업무를 자동화 해준다. 도서관 자동화 시스템의 선정과 입수, 유지관리는 도서관의 주요한 투자 항목 가운데 하나이다. 초기에 도서관 자동화 시스템을 설치하기 위해 투입하는 비용이 적지 않은 한편, 설치 이후에 지속적인 유지관리를 위해 발생할 비용도 고려해야 한다. 그러나 이 같은 투자가 만약에 도서관을 자동화하지 않으면 생겨나게 될 더 큰 노동의 비용을 상쇄한다는 점에서, 그리고 최근에 고도로 연결된 공공환경에서 도서관 자동화 시스템의 성능이 도서관이 제공할 수 있는 서비스 능력에 절대적 영향을 미친다는 점에서 도서관 자동화 시스템을 신중하게 선택하여 설치하는 것이 도서관의 시작 단계에서 매우 중대한 결정요인들 가운데 하나가 된다.

### 〈도서관 자동화 시스템의 역할〉

○ 도서관 자동화 시스템은 단순한 업무의 자동화만을 목표로 하는 것이 아니라, 기본적으로 다음과 같은 역할을 수행할 것이 기대된다

- 현재의 수작업 업무를 자동화된 기능으로 능률화함으로써 신속히 처리
- 다양한 포맷으로 된 다양한 정보에 접근 제공
- 인터넷과 자관 데이터에 대한 상호통신능력 제공
- 신속하고 강력한 검색 옵션 제공
- 데이터베이스 구축 허용
- 이용자를 다양한 공유자원에 연결

○ 또한 최근 웹, 디지털 구성요소 및 전자자원의 이용을 위해 발전된 통합 도서관 자동화 시스템은 다음과 같은 기능도 제공하는 시스템을 포함할 것으로 기대된다

- 전통적 도서관 기능의 완전한 지원
- 기능적 모듈 사이에 매끄러운 이동
- 그래픽 이용자 인터페이스 (Graphical User Interfaces, GUI)

- 여러 형태로 된 지역, 국가 및 국제적 자원을 입수, 접근 제공, 유지관리 및 제어하는 능력
- 매끄러운 상호연결성을 갖는 웹 서버
- 국가표준과 산업계 표준 시스템 구성요소들의 완전한 지원
- 강력하고 융통성 있는 검색 엔진
- 미래의 기술적 혁신에 적용할 수 있는 기술

#### 〈도서관 자동화 시스템의 기능성〉

○ 미국도서관협회에서 간행한 〈도서관 기술보고서(Library Technology Reports)〉 최근호에서는 미국을 비롯한 유럽지역의 주요한 도서관계에서는 현재 이용할 수 있는 주류의 상용 도서관 자동화 시스템들을 비교 평가하고, 이들이 모두 적어도 핵심적 통합 자동화 시스템 기능성에 관한 한 완전히 발전되어 있다고 강조하고 있다. 즉, 비록 각 제품이 경쟁자에 비하여 장단점이 있을 수 있으나, 모든 제품들은 주요한 모듈 및 각 모듈 내에 고도의 기능성을 포함하고 있다는 점에서 완전히 성숙한 단계에 있다고 하였다.

○ 국내에서 개발 및 사용되고 있는 상용 도서관 자동화 시스템들의 기능성에 대해서는 아직 일목요연한 비교 평가가 이루어진 적이 없다. 따라서 특정한 도서관 자동화 시스템이 기대되는 모든 기능성을 갖고 있는지, 다른 시스템에 비하여 어떤 장점이나 단점을 갖는지를 평가하는 것은 대부분 개별 도서관의 책임이다. 공공도서관이 자동화 시스템을 발주할 때 입찰에 응하는 시스템 회사들이 자사의 제품이 갖는 특성 혹은 우월성을 제시하는 단계에서, 도서관은 특정한 시스템이 제공한다고 한 기능성이 실제로 제대로 작동하고 있는지, 자체적으로 매우 신중하고 상세하게 항목별로 평가하는 것과 더불어, 이미 해당 시스템을 사용하고 있는 다른 도서관들의 경험을 참조할 필요가 있다.

#### 〈도서관 프로파일의 작성〉

○ 도서관은 도서관 자동화 시스템을 선정하기 위하여 제안요청서(Request for Proposal, RFP)를 요구하고, 시스템의 제반 기능성을 평가하기에 앞서, 도서관과 도서관의 요구에 대한 다음과 같은 프로파일을 철저히 검토할 필요가 있다

- 시스템을 사용할 직원의 수

- 직원 훈련 필요성의 기술수준
- 시스템에 접근할 필요 있는 부서 외 직원의 수
- 장서의 규모
- 장서 내 자료의 유형
- 예상되는 목록수준: MARC 레코드 등
- 시각 및 디지털 구성요소에 대한 요구
- 접근과 상호통신능력 요구: 인터넷 검색
- 시스템 구조: LAN, 컨소시엄 등
- 자원공유: 인터넷 상 이용가능, 지역제한 등

## 2. 시스템 제안요청서와 요구조건

### a. 기본 모듈

○ 도서관 자동화 시스템을 선정하기 위한 전형적 모델 제안요청서(Request for Proposal, RFP)에 포함되는 기본 모듈은 다음과 같고, 이들에 대하여 적어도 80여 개 이상의 세부사항을 열거한다

- 수서 모듈: 온라인 주문기능 포함
- 연속간행물 모듈: 온라인 클레임 기능 포함
- 목록 모듈: 전거제어 기능 포함
- 대출 모듈: 오프라인 백업 기능 포함
- 장서점검 (인벤토리)
- 웹 기반 이용자접근 목록
- 정보와 참조 모듈
- CPU 게이트웨이
- MARC, Z39.50와 OpenURL 준수 및 기타 상호운용성 표준 준수
- 보고서 생산기
- 확장된 도서관 서비스 제품: 링킹 시스템, 포탈 제품, 통합검색도구 등
- 인터페이싱과 네트워크 능력

○ 그 밖에 주로 옵션으로 포함되는 모듈은 다음을 포함한다:

- 상호대차 도구, 확장된 목록 데이터, 확장된 도서관 서비스 제품, 자료 예약, 특수 파일, 전화 이용자 공지 및 갱신, 이용자 자가 대출 등

○ 벤더가 현재 개발 중이거나 현재 배포 중인 기타 모듈에 대한 정보를 요구한다

#### b. 하드웨어 요구조건

○ 도서관은 RFP에 시스템이 어떤 하드웨어 구성으로 가동되어야 하는지를 명시한다.

- 일반적 조건:

도서관이 데이터베이스 규모를 상세히 기술: 제안된 시스템이 수용해야 하는 서지 레코드 수, 연간 상호대차 총계, 등록 이용자 집단 및 예상 확장규모 (보통 25%-30%) 등

- 기본 운영 하드웨어:

벤더로 하여금 시스템이 운영되기 위해서 어떤 하드웨어 구성요소들이 필요한지 포함하도록 요청 -- 케이블, 원격주변장치 연결 및 캐비닛 등

- 업그레이드 능력:

벤더로 하여금 기술 및 이용자 문서, 향후 추가적 이용자 수용하기 위한 업그레이드 조건의 개요, 하드웨어와 운영체제(OS) 업그레이드를 위한 시세 혹은 조건 등 제공하도록 요청

- CPU:

시스템 구입에 포함된 하드웨어에 대한 기본명세 열거 -- 서버, CPU, 프린터 등

- 디스크 드라이브와 제어기:

도서관의 서지파일 및 기타 데이터베이스를 호스트할 수 있는 드라이브나 서버의 크기 요구조건 명시

- 백업 하드웨어:

벤더는 도서관 데이터베이스를 호스트하기 위한 백업 서버나 하드 드라이브 제공하고, 시스템 고장 시에 대책을 제공해야 함.

벤더로 하여금 시스템 고장이나 데이터 손실의 경우 어떻게 혹은 어떤 하드웨어로 보안책을 제공할지 명시하도록 요청. 보통 운영 하드웨어와 다른 포맷 사용.

- 전력 조건:

벤더로 하여금 시스템이 전력 서지(surge), 전력의 차단이나 점락, 전압저하,

혹은 잠시의 정전 등에서 도서관의 데이터를 보호하도록 요청.

전기한 전파방해가 발생해도, 도서관 시스템은 계속해서 기능할 수 있어야 함.

장기적 정전의 경우에는 시스템이 데이터 훼손이나 삭제 등을 허용하지 않아야 함

- 원격주변장치:

벤더로 하여금 직원용 PC, 웹 기반 이용자 접근 목록, 프린터, 바코드 판독기, 휴대용 터미널 등에 대한 최소 요구조건을 제공하도록 요청.

도서관은 휴대용 및 원격 터미널과 연결할 필요를 명시하고, 시스템 백업과 관련된 하드웨어와 소프트웨어가 입찰에 포함되도록 요청

- 텔레커뮤니케이션:

도서관이 벤더에게 어떤 데이터 커뮤니케이션 방식(프레임 릴레이 시스템, (일반 모뎀 사용한) voice-grade 라인, 점대점(point-to-point) 디지털 라인 등)을 통해 시스템이 운영되기 원하는지 명시.

분관들이 있으면, 어떻게 분관들을 연결할지 명시.

OPAC을 운영하기 위한 웹 서버 요청.

### c. 데이터베이스 요구조건

○ 통합 도서관 자동화 시스템은 데이터 중심의 애플리케이션이다. 도서관은 자체 컬렉션의 표현인 서지 레코드를 생성하는 데 막대한 투자를 하고 있으므로, 데이터가 시스템에서 출입하고 커뮤니케이션 되는 방법에 매우 융통성 있는 옵션이 필요하다. 전형적 기능은 데이터베이스를 정기적으로 로드 및 갱신, 다른 시스템에서 반입하기 위한 서지 레코드 세트의 추출, 시스템의 이용에 대한 상세한 통계정보 추출 등을 포함한다. 최근에 관계형 데이터베이스 관리 시스템 (Record Database Management Systems. RDBMS)에 크게 의존하는 경향을 보이고 있다.

○ RFP에 포함될 데이터베이스 요구조건의 예는 다음과 같다

- 모든 형태의 서지 레코드 (책자와 비책자) 관리 가능
- 비서지(nonbibliographic) 레코드에 대한 링크 가능
- 모든 서지 레코드 포맷(MARC, XML) 처리 가능
- 정규화된(normalized) 입력과 디스플레이



- 배치 갱신
- 레코드 통합(merge)
- 자관 호스트 데이터베이스 수용
- 원격 데이터베이스 링크(856 필드 등)
- Z39.50 서버 기능
- Z39.50 클라이언트 기능
- 데이터베이스 보안

#### d. 주요한 기능의 체크리스트

○ 개별 도서관 자동화 시스템의 주요 모듈별 기능성의 세부사항은 상기한 미국도서관협회의 <도서관 기술보고서>에서 사용한 다음과 같은 체크리스트를 사용하여 검토해 볼 수 있다

##### ○ 목록 모듈: 표준 OPAC 기능성

- 키워드 탐색
- 질의에서 불리안 연산기호 (AND OR NOT)
- 관계 연산자 (Relational Operators) (ADJACENT NEAR)
- 상호참조 (Cross-references)
- 적합성에 따른 결과 정렬 (by relevancy)
- 연대순 결과 정렬 (chronologically)
- 저자, 서명, 주제에 의한 브라우징
- 절단 (truncation)
- 도서관 요구에 따라 레코드와 색인 디스플레이를 변경할 수 있음 (customize)
- 외부자원에 대한 링크
- 도서관 요구에 따라 헬프 디스플레이를 변경할 수 있음
- 초기 단어를 재입력하지 않고 탐색을 수정
- 결과 세트 내에서 검색
- 현재 세션을 위한 검색이력 보기와 불러오기
- 개별 도서관이나 장소로 결과를 제한하는 능력
- 자료의 대출 상태 디스플레이

## ○ 목록 모듈: 확장된 웹 OPAC 기능성

- 확장된 서지 디스플레이: 표지, TOC, 요약, 리뷰 등 제공
- 확장된 콘텐츠 제공자
- 인증된 이용자 로그인
- 외부 인증 서비스 지원 (LDAP, Kerberos, Radius 등)
- 대출자료 보기 (View items charged)
- 자료 갱신
- 이전 세션의 결과 세트 보기
- SDI 기능: 특정한 주제에서 도서관이 입수하는 새로운 자료 공지
- 이용자-신청 대기 (User-initiated holds)
- 이용자-신청 반납요청 (User-initiated recalls)
- 다른 분관이나 컨소시엄 도서관들에서 자료 요청 능력
- 우편주소록과 이메일 주소록의 자체갱신
- 패스워드 변경
- 잊어버린 패스워드 회복
- 이용자 인터페이스용 선호언어 선택
- 결과 세트나 개별 레코드의 저장이나 이메일
- 전자상거래: 벌금과 요금 지불 도서관 계좌로 신용카드 인증과 온라인 banking 거래

## ○ 편목 모듈: 기본 기능

- 완전수준 (full level) MARC 템플릿으로 오리지널 편목
- 단순화되거나 특수목적 편목용의 복수 이용자 템플릿
- 모든 MARC 데이터의 자동 확인 (validation)
- 철자 검토
- 상황별 온라인 도움말 혹은 각 필드 정의
- 표준 편집 기능: Cut and paste
- 탐색과 대체 (Search and replace)
- Drag and drop
- 서지 데이터용 MARC21 포맷
- 시스템이 MARC21로 서지 레코드 반입 및 반출

- 편목 클라이언트에서 완전 MARC21 디스플레이 능력: 모든 필드 태그, 서브필드 코드와 지시자 포함
  - 시스템이 서지 레코드의 전체 길이 혹은 반복 가능한 필드나 인스턴스의 수 제한하지 않음
  - 레코드가 소유 도서관에 의해서만 레코드 편집이나 삭제 허용
  - 편목 모듈에서 전거 레코드로 편리하게 접근
  - 전거 파일에 대해서 이름과 주제의 온라인 전거 확인
  - 중복 레코드의 탐지
  - 복수의 분류체계 지원: LC, DDC, KDC 및 자관 정의 분류체계 등
  - 배가용으로 정확히 정렬된 청구기호 색인
- 데이터베이스 유지관리: 기본 기능
- 표준 데이터의 무결성 보호: 편집하는 동안 레코드 잠금 (locking)
  - 도서관의 요구에 맞추어 색인구조를 변경
  - 편목 모듈에서 새로운 레코드 추가나 갱신 시 실시간 색인 갱신
  - 색인의 배치 모드 갱신 혹은 재생 필요성
  - 색인 유지관리의 온라인 검색 간섭
  - 모든 데이터베이스의 매일, 주간 및 월간 백업용 자동화 도구 포함
  - 지난번 백업 이래 수행된 트랜잭션의 회복을 허용하는 일지 지원
  - 불완전한 트랜잭션의 되돌리기(roll-backs) 수행
  - 벤더가 데이터베이스 스키마의 문서를 도서관에 제공
- 수서 모듈: 기본 기능
- 모든 책과 연속간행물 벤더의 데이터베이스 포함
  - 온라인 목록에서 자료의 주문 상태 디스플레이
  - 구입을 개시하기 위해 벤더에 대한 구입주문서 생산
  - 벤더에 대한 인보이스 생산
  - 기한(threshold interval) 내 입수되지 않은 자료용으로 벤더에 대한 청구서 (claim)의 자동적 생산
  - 지불용 수표나 영수증 (voucher) 생산

- 도서관 자료에 관련된 기금과 예산 관리
- 인증별로 회계기능을 분리하는 능력
- 계층 관계로 도서관 자금을 유지 관리하는 능력: 정상예산, 기부금, 그랜트 지원
- 모든 재정 거래의 완전한 회계감사용 이력(audit trail) 제공
- 시스템이 자동으로 소비되지 않은 자금이나 지불 예정분(encumbrance)을 선택적으로 자동 이월하면서 회계연도 종료 수행
- 외부의 회계나 재무 시스템에 대한 링크 제공
- 서적상의 온라인 시스템에서 주문된 자료를 자관 수서 시스템으로 이동 처리 제공

○ 대출 모듈: 기본 기능

- 시스템이 반납일자, 갱신 옵션 및 벌금 계산 위한 다차원적 정책 제공
- 도서관의 개관/휴관일 계산한 반납일자 체크
- 대출자 범주 고려한 반납일자의 계산
- 자료 유형 고려한 반납일자의 계산
- 체크아웃 시 문제 및 예외상태에 대한 경고 발행: 예를 들어, 대출자 벌금 등
- 대출직원으로 하여금 아직 서지 레코드가 없는 대출용으로 제시된 자료의 간략 레코드 생성 허용
- 각 도서관 이용자가 내야 하는 벌금의 추적
- 직원들이 갖는 벌금 지불의 면제 혹은 감면 권한 보유에 대한 통제
- 벌금이 부과된 자료가 이미 다른 대출자에게 대출되면 경고의 발행
- 이용자 부담금을 회계 시스템이나 수금기관으로 전달하는 자동적 처리 제공
- 대출창구에서 입수된 자금 추적 및 수지 계산 위한 현금 통제의 제공
- ILS 서버의 다운 혹은 이용불능 시, 대출이나 반납처리를 가능하게 할 오프라인 대출 소프트웨어의 제공
- 다른 대출자가 요청한 자료의 대기(hold) 상태 허용
- 다른 분관이 대기 신청한 자료의 복본별 대기 관리
- 분관들 사이에 자료를 쉽게 회람하거나 이동하는 능력
- 전화 통지 시스템
- 이메일로 자료 이용가능성 및 연체 통지 발신
- 관내에서 사용되었지만, 대출되지 않은 자료의 통계 추적

- 이용자 데이터베이스(patron DB)가 시스템의 유효한 이용자를 반영
- 이용자 파일이 외부 시스템으로부터의 데이터를 갖고 배치 모드 업로드 가능
- 온라인 시스템을 통한 개별 레코드의 생성 및 수정
- 이용자 레코드 파일의 필수 필드: 이용자 이름, 고유한 이용자 식별자, 복수의 우편주소, 이메일 주소, 이용자 범주나 유형, 만료일, 및 자유로운 텍스트 주기.
- 이용자 레코드의 정보: 현재 대출 자료의 수 및 리스트, 부과된 벌금액, 지불된 벌금 이력, 최종 대출시점 등을 포함하는 역동적 정보 유지
- 복수 도서관 조직이나 컨소시엄 내에서 각 도서관으로부터 이용자 구별
- 도서관이 결정한 유기(delinquency) 간격에 따라 연체통지를 자동 생산
- 대출활동 보고서 생산: 일일, 주간, 월간 등
- 시스템이 컬렉션의 전부 혹은 선택 부분의 인벤토리 수행할 능력

#### ○ 시스템 관리: 기본 기능

- 시스템 정책과 구성 옵션 관리 위한 그래픽 인터페이스 제공
- 도서관 개관/휴관일 갱신 위한 그래픽 인터페이스 제공
- 서지 레코드 로딩 혹은 갱신하기 위한 유틸리티 포함
- 이용자 레코드 로딩 혹은 갱신하기 위한 유틸리티 포함
- 전거 레코드 로딩 혹은 갱신하기 위한 유틸리티 포함
- 도서관 요구에 맞춘 OPAC 디스플레이 변경 허용
- 도서관 요구에 맞춘 직원 클라이언트 디스플레이 변경 허용
- 인가된 직원이 운용할 수 있는 표준보고서 제공
- 도서관 요구에 맞춘 보고서 생성 능력
- 벤더가 소프트웨어의 새로운 주요한 배포나 사소한 버전 갱신을 이행하기 위한 자동적 스크립트나 프로그램 제공
- 벤더는 갱신한 것을 제거하기 위한 철회 (backout) 과정 제공

#### ○ 시스템 지원

- 시스템 회사가 보편적 문제들에 대한 온라인 지식기반 이용 허용
- 시스템 회사가 24시간/7일 이메일 지원
- 시스템 회사가 24시간/7일 전화 지원

- 시스템 회사가 고객지원 시 제기된 각 문제를 자동 추적하도록 시스템 이행
- 지원구조가 시스템 고장시간을 포함하는 등, 문제의 우선순위 표시 메커니즘 포함
- 시스템 회사가 시스템 고장시간 등의 심각한 문제들에 대한 구체적 반응시간 보장
- 업무시간 이후 지원에 추가적 요금 부과 여부

○ 그 밖에 유니코드 지원, Z39.50 지원, MARC 계통 표준 지원 (MARC21 서지 데이터, 전거 데이터, 소장 데이터, 커뮤니티 정보 데이터, 및 분류 데이터), 기타 도서관 표준 지원 (ISO 10160/10161, NCIP, OpenURL) 여부 등도 검토할 수 있다.

### 3. 도서관 웹 사이트

도서관의 웹 사이트는 거의 모든 도서관에 보편적 서비스의 일부로 자리 잡고 있다. 웹 사이트는 공공도서관으로 하여금 위치, 서비스, 프로그램, 컬렉션에 대한 최근 정보를 제공할 수 있게 하고, 목록, 지역사회 정보, 및 기타 전자자원에 대한 접근을 제공할 수 있게 한다. 이용자들은 도서관이 열려있는 시간 뿐 아니라, 닫혀있는 동안에도 웹 사이트를 통해 도서관에 대한 정보를 얻고, 온라인 목록과 다른 자원을 이용할 수 있다. 도서관의 웹 사이트를 통한 서비스는 문자 그대로 “마우스 클릭(click of the mouse)” 하면 다가갈 수 있을 만큼 이용자에게 가깝다고 여겨진다. 또한 성공적인 도서관 웹 사이트는 온라인으로 콘텐츠와 서비스를 전달하는 메커니즘일 뿐 아니라, 그 자체가 도서관의 모든 서비스를 홍보하는 도구 역할을 하게 된다. 따라서 공공도서관을 개관하면서 바로 정연하고, 이용하기 쉬운 방식으로 정보와 자원에 대한 접근을 제공하는 웹 사이트를 구축하여 제공하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

#### ○ 웹 사이트 구축의 기본 원칙

미국도서관협회에서 도서관 웹 사이트의 가용성 지침을 펴낸 Norlin과 Winters는 도서관 웹 사이트의 구축은 다음과 같은 네 가지 기본 원칙에 입각해야 한다고 강조한다.

- 최종 이용자를 염두에 두라
- 단순성으로써 우수성을 달성하라: 조직과 형식, 글자와 색채, 언어 등
- 디자인을 통하여 성능을 개선하라: 속도, 외관, 가용성 반영

- 다듬고 되풀이하라: 사이트의 정기적 점검

#### ○ 이용자 친화적 웹 사이트의 구축

웹 사이트 설계에서 맨 첫 번째 고려할 가장 중요한 법칙은 “항상 최종이용자(end-users)를 염두에 두는 것”이고, 기획지침을 마련하면서 다음과 같은 다섯 가지 핵심적 질문을 고려해야 할 것이 제안되고 있다.

- 웹 사이트의 목적이 무엇인가?
- 이용자가 누구인가?
- 이용자의 능력이 어떤가?
- 이용자의 요구와 비교하여, 웹 사이트의 이용 목적은 무엇인가?
- 사이트가 어디에서 호스트 될 것이며, 호스트의 능력이 어떤가?

#### ○ 일관성에 대한 요구

도서관 웹 사이트 이용자들은 자신이 찾고 있는, 아는 정보(the known information)에 대해 단순화된 접근을 원하는 한편, 있는지 모르는 정보의 논리적 조직을 기대하고, 일관성 있는 페이지의 구성과 요소들을 요구한다.

- 각 페이지의 일관성 유지: 메인 네비게이션 바에 대한 접근, 웹 페이지 제목, 꼬리말, 책임기관, 저작권사항, 일자 및 최종갱신일자 등
- 각종 양식: 웹 사이트에 포함된 각종 양식은 이용자로 하여금 도서관 및 직원들과 상호작용할 수 있는 가장 손쉬운 방식을 제공함. 도서관 카드 신청서, 상호대차 요청, 시설 예약 등 전자적 기입 혹은 제출이 가능한 양식을 제공함.
- 로고: 도서관 로고는 사이트 내 모든 웹 페이지에 나타나고, 페이지의 상단이나 상단 왼쪽 구석에 배치하는 것이 가장 적절함

## 4. 웹 사이트 콘텐츠 체크리스트

웹 사이트를 구축하면서 다음과 같은 콘텐츠를 포함하고, 이후 정보의 최신성을 유지하기 위하여 정기적으로 담당자가 체크하도록 한다.

1	계정 정보	20	영화	39	기획문서
2	연차보고서	21	각종 양식	40	자료 갱신
3	이사회 명단	22	도서관 후원회	41	자료 신청
4	독서토론 그룹	23	도서관 역사	42	예약
5	도서	24	재가 서비스	43	방문
6	대출자료	25	숙제 도우미	44	특수 컬렉션
7	어린이 프로그램	26	상호대차	45	직원 디렉토리
8	클래스	27	운영시간	46	이야기 시간
9	컴퓨터 이용	28	정기간행물과 색인	47	학습실
10	연락 담당자 정보	29	서지교육	48	도서 추천
11	복사기	30	도서관 카드	49	도서관 견학
12	부서와 지구연 디렉토리	31	인터넷 접근	50	학습지도 서비스
13	장애자 서비스	32	도서관장	51	중고도서 재활용
14	문헌제공	33	도서관 프로그램	52	자원봉사
15	기증	34	다른 사이트로 링크	53	조직도
16	전자도서	35	위치 : 지도, 운전, 주차	54	팩스기
17	이메일 참고 서비스	36	잡지와 신문	55	요금과 벌금
18	행사	37	회의실	56	
19	전시회	38	마이크로 자료 가독기	60	

## 5. 어린이용 홈 페이지

어린이 도서관과 같이 주요 이용자 층이 어린이들인 도서관의 웹 사이트, 혹은 공공 도서관의 어린이 서비스를 위한 홈페이지는 주로 성인이용자들을 대상으로 설계하는 사업 및 정보적 웹 사이트, 혹은 공공도서관의 메인 홈페이지와는 달리, 어린이, 부모, 선생님, 보육자 등과 같은 사람들 모두를 대상으로 해야 한다. 즉, 어린이의 복지와 교육에 관심을 갖는 누구든지 어린이 대상 사이트의 잠재적 이용자가 될 수 있고, 더욱이 대상으로 하는 어린이들이 어릴수록, 동시에 만족시켜야 하는 성인 이용자 층이 커진다는 점에서, 모든 이해당사자를 만족시키는 웹 사이트 구축의 부담이 커진다. 그러나 주요한 원칙은 일차 이용자, 즉 어린이들을 목표로 하고, 이들을 위해 가능한 최선의 웹 사이트를 구축하면, 이차 이용자 집단, 즉, 부모, 교육자, 보육자 등을 만족시킬 수 있는 가능성이 높아진다고 할 수 있다.



- 공공도서관의 어린이 서비스용 홈페이지의 조건
  - 도서관의 메인 홈페이지에 리스트 되어야 함
  - 메인 홈페이지에서 볼 수 있는 기본적 도서관 정보를 반복하지 않음
  - 도서관에 관한 다른 정보에 대한 링크가 포함될 수 있음
  
- 기본적 정보:
  - 위치: 도서관의 이름과 완전한 주소, 전화번호, 팩스 번호 및 이메일 주소 포함
  - 연락 담당자 정보: 이용자로 하여금 구체적 질문 위해 연락하도록 반드시 포함
  - 도서관 행사 프로그램 독서목록 숙제도우미
  - 도서관 목록에 대한 링크 다른 사이트에 대한 링크
  
- 페이지 구성
  - 각 페이지 상단: 식별 목적으로 URL을 표목으로 배치
  - 각 페이지 하단: 도서관 홈페이지 및 도서관 정보의 다른 페이지에 대한 링크
  - 각 페이지에 일자 기입: 이용자가 정보의 최신 상태 확인할 수 있도록
  
- 가능하면 연령층의 범주를 구분
  - 가장 보편적 구분: 읽기 능력의 수준별 -- 읽기 이전 (3-5세); 초급 독자 (5-8세, 초등저학년); 중급 독자 (9-12세, 초등고학년); 청소년 (13-17세)

## 제 7 장 장서개발

1. 장서개발의 개요
2. 장서개발의 과정
3. 장서개발과 평가
4. 장서개발과 경영

## 1. 장서개발의 개요

도서관의 사회적 기능은 자료와 이용의 최대효율을 목표로 도서관학 이론의 현장으로 휴머니즘에 입각한 철학으로 '자료의 생산과 이용'이라는 정보유통과정에서 '결함과 편집'의 과정을 통해 정보와 지식의 보편화에 기여하는 것이라 할 수 있다. 가브리엘 노데는 일찍이 선서의 기준으로 '선입관으로부터의 해방을 도우는 점'을 제시하였으며 그의 선서(選書)에 대한 사상은 '이설(異說)에서도 이점(利点)을 끌어낼 수 있는 사람에게는 이롭다'는 탁견을 발표하여 '도서관의 공공성'에 대한 역사적 지지기반을 이루고 있다.

### ○ 도서관 자료의 정의

도서관이 그 컬렉션을 위해 받아들인 모든 자료로서 내용(주제, 이용목적, 언어 등)과 물리적 형태(재료, 형체, 표현형식 등)로 구분하며, 어린이도서관의 자료는 어린이의 성장과 발달에 적합하고, 교육·사회·문화적으로 적절한 자료로서 어린이의 흥미와 요구에 맞추어 수집, 정리, 보존되어야 한다.

### ○ 장서개발의 목적

도서관 서비스와 보존` 유지가 존재목적으로 지역사회에 대한 장서의 적합성이 장서의 크기보다 중요하다. 어떤 이유로든 정규 서비스나 자료를 이용할 수 없는 소수민족, 장애인 또는 입원 환자나 수감자와 같은 이용자에 대하여 특수 서비스와 자료가 제공되어야 하며 모든 연령층의 사람들이 필요로 하는 자료를 찾을 수 있어야 한다.

### ○ 장서의 크기

공간, 자원, 대상 인구 수, 타도서관과의 근접성, 지역내 장서의 역할, 전자자원에 대한 접근, 지역요구에 대한 평가, 수집률 및 폐기율, 타도서관과의 자료교환 정책 등 많은 요인들에 의해 결정되며 일반적 지침으로 <도서관 및 독서진흥법>과 <한국도서관 기준>, 그리고 <IFLA/UNESCO 가이드라인> 등이 있고 나라별, 규모별 각 각 다른 기준이 제시되고 있다. 인구 1인당 장서수, 연간 증가량과 폐기량, 픽션과 논픽션의 비율, 참고집서의 비율, 만화자료에 대한 관점 등 다르지만 최소 봉사거점을 위한 장서

의 최저 수준은 2,500원 정도가 된다. 가장 작은 규모의 장서에서도 아동을 위한 자료, 성인용 소설, 그리고 성인용 비소설이 균등한 비율로 제공되어야 하며 규모가 큰 장서에서는 비소설이 차지하는 비율이 증가하고 청소년의 요구에 적합한 장서가 개발되어야 된다. 지역사회 인구 추정치, 도서관 크기, 이용자 및 잠재 이용자의 수는 장서크기에 대한 기준을 개발하기 위한 기초가 될 수 있다.

#### ○ 장서의 성격

도서관의 목적이 이용자의 유형을 결정하고 그 이용자의 성향은 또한 장서의 질과 구성에 관계되므로 개관초기의 비전 설정과 프로그램 경영이 총체적으로 도서관 장서 구성에 영향을 미침은 여러 도서관들의 실례와 다양한 측정의 결과 드러나고 있다. 그러므로 도서관 운영자는 장서선택의 철학을 사서들이 공유하고 이용자와의 커뮤니케이션을 통해 가치와 이용의 균형을 맞추고 동시에 기준에 대한 지속적 분석이 필요하다.

#### ○ 장서구성의 범주

도서관은 다양한 범위의 자원과 이용가능한 형태의 자원, 개정판, 신간도서, 광범한 주제의 소설과 비소설, 비인쇄자료, 다른 도서관의 DB, 지역의 협회나 행정부서의 자료, 구전문화에 대한 지식과 같은 외부자원에 접근함과 동시에 낡고 오래된 시대에 뒤 떨어진 도서와 비도서자료와 정보원의 폐기가 하나의 범주.

① 장서: 성인·청소년·어린이를 위한 소설 및 비소설, 참고도서, 데이터베이스, 정기간행물, 지방 및 중앙 일간지, 지역사회 정보, 지방정부를 포함한 행정정보, 상업 정보, 지역 역사 자료, 족보류, 지역사회의 제일 언어로 된 자료, 지역사회 내 소수민족 언어로 된 자료, 기타 언어로 된 자료, 악보, 컴퓨터 게임, 장난감, 게임 및 퍼즐, 학습 자료 등이 있다.

② 자료형태: 도서, 소책자와 단매자료, 오림자료파일을 포함한 신문과 정기간행물, 인터넷을 통한 디지털 정보, 온라인 DB, CD-ROM DB, 소프트웨어 프로그램, 마이크로자료, 녹음테이프와 CD, DVD, 비디오카세트, LD, 대형활자체자료, 점자자료, 오디오 도서, 전자도서, 포스트 등이 있다.

## 2. 장서개발의 과정

### ○ 초기 장서구성

봉사할 지역사회의 인구분포에 대한 평가와 새 도서관이 봉사할 인구의 변화를 고려하여 지방이나 지역의 기준개발이 필요.

#### ① 설립단계

기본 장서 수립 단계에는 크기와 범위와 깊이에서 요구를 모두 만족시키기보다는 일반적인 요구에 적합한 자원을 지향한다. 도서관 상호대차시스템은 이 단계에서 장서개발을 보완하기 위해 최대로 활용되어야 한다. 이상적으로 신규도서관은 인구 1인당 1.0권의 최저 기본장서를 갖추어야 하며 이러한 수준이 성취될 수 없는 지역에서는 최저 기본 장서를 수집하기 위해 3년 안에 적절한 증가계획이 구현되어야 한다. 전자 정보원에 대한 접근 또한 이 단계에 포함되어야 한다.

#### ② 강화단계

이 단계에서의 목표는 장서의 크기와 범위와 깊이를 증가시키는 것이다. 폐기자료가 수집 자료를 상쇄하기 시작하면서 장서증가율을 저하된다.

#### ③ 안정 단계

장서는 깊이와 범위와 수량적인 면에서 지역사회의 요구를 만족시킨다. 장서의 질은 수집률과 폐기율이 조화를 이루면서 유지된다.

#### ④ 콘텐츠 개발

도서관 서비스는 콘텐츠를 개발하고 지역 고유 자원을 보존하는 역할을 한다. 콘텐츠 개발은 정보소책자 발간과 도서관이나 도서관장서에 관한 정보에 접근을 제공하는 웹콘텐츠 개발을 포함한다.

### ○ 도서관의 역할

정기적으로 장서구성의 목표의 도달점을 조사, 장서의 목표와 이용자의 잠재적 요구 변화를 확인, 필요에 따라 재평가해야 한다. 장서방침서는 사서가 지역적·전국적 혹은 국제적인 시야에서 잠재적 요구와 자원의 관계를 고려하며 자료의 선택과 제적을 한다든가, 보존과 목록작성의 우선순위를 정할 때에 도움이 된다. 스웨덴 공공도서관의 경우 '도서관이란 양질의 독서를 보급하는 기관'으로 공공도서관은 공공서비스 시설이 아니고 공적인 교육시설의 하나로 자리매김하고 있으며 도서관이 책을 선택할 때의 기준

은 <‘이용자’에게 읽혀지는 책보다 ‘도서관원’이 읽게 하고 싶은 책>이라고 못박고 있다.

○ 장서방침서의 구성요소

- ① 장서방침서의 서문(도서관의 장서관리 장서구성계획의 배경 기술),
- ② 계획의 사명과 목표 열거.
- ③ 계획전체에 공통적인 원칙을 요약.

○ 수서정책 실행과정

- ① 성문화된 방침과 계획(도서관과 장서자체의 역할을 표명하고 정당화)
- ② 장서구축방침서를 작성
- ③ 선택계획은 예산과 배분에 적합한가 확인
- ④ 프로세스는 자료를 주제, 이용자, 레벨에 의거해 판별=> 적절한 것을 선택=>

구입 자료 결정의 3개의 스텝

- ⑤ 수입시스템 가동

○ 선택 프로세스의 3단계

장서에 넣어도 좋은 자료인가 →이용자에게 적절한가 → 적절한 자료 가운데 어느 것을 선택할가의 과정에서 주제와 형태 양측면에서 고려되어야 한다.

- 선택자의 조건은 이용자, 도서관의 사명, 이용자와 책의 연결점을 아는 것이 필요.

- <기준><법><가이드라인>의 장서기준을 참고할 것.

○ 소규모 도서관과 이동도서관

일반적인 수집률은 도서의 수가 제한되어 있는 소규모 도서관이나 이동도서관은 이용자 요구를 만족시키는 데는 적합하지 않다. 모든 도서관은 이용자가 선택할 수 있을 정도의 도서를 공급하기 위하여 일정량의 도서가 필요하다. 인구 1,000명당 250권의 수집비용은 최소봉사거점에선 적절하지 않다. 이 정도의 규모의 작은 도서관에서는 보유장서가 최저권장수준인 2,500권 아래로 줄어들게 된다. 이런 경우에는 수집비용,

갱신비율, 교환비율 등이 인구 수보다는 장서 크기에 기초하여 설정되어야 하며 대략 연간 100% 혹은 그 이상이 된다. 효율적인 도서관상호대차시스템이 필수적이다.

#### 〈실례 1; 일본 田原町도서관〉

선서는 분야마다 분담을 정해서 작업을 진행했다. 직원 하나하나의 대학전공을 고려하여 교양서를 중심으로 선정하도록 하고, 목표로서 개관전년도에 3만권, 개관년도에 3만권의 구입을 정했다. 많은 도서관에서 최초로 고가본을 구입함으로써 최종 조정단계에서 사고 싶은 장르의 책을 살 수 없어서 필요 책수에 이르지 못하는 심각한 사태가 되므로 비교적 가격이 싼 신서나 문고에서 리스트를 만들고, 장서구성에도 배려하고, 국내에서도 평가높은 우라야스시립도서관, 田原정립도서관 등의 자료를 참고하며 구성비율과 책수의 조정을 했다. 책을 구입한 후에 발생하는 책의 수령, 책의 검수, 분류별 상자모으기, 낙정본 등의 반납, 관내에 반납하기까지 6만권을 보관할 장소 확보 등에 많은 시간을 요한다.

#### 〈실례 2〉

기적의 도서관은 발의기관인 “책 읽는 사회만들기 국민운동본부”의 아동자료의 전문가들이 “동화읽는 어른 모임”등의 자원활동가들의 협의를 거친 양질을 도서자료를 기본적으로 배포함으로써 어린이 정보자료의 질 문제에 고품질의 목록을 이루어내었다.

#### 〈봉사 규모별 도서 수집〉

- 시나리오 1: 인구 100,000명 봉사: 200,000권의 도서소장, 매년 20,000권의 수집
- 시나리오 2: 인구 50,000명 봉사: 100,000권의 도서소장, 매년 11,250 권의 수집
- 시나리오 3: 인구 20,000명 봉사: 40,000권의 도서소장, 매년 5,000권의 수집

#### ○ 장서관리 정책

각 공공도서관시스템은 행정당국의 승인을 받은 성문화된 장서관리정책이 필요하다. 정책의 목적은 도서관 장서의 개발과 유지를 위한 일관된 업무처리와 자원에 대한 접근을 보장하기 위한 것이다. 정책은 지역주민의 요구와 관심, 그리고 사회의 다양성을 고려하여 도서관 전문직에 의해 개발된 도서관기준에 입각하여야 한다. 정책의 장서의 목적, 범위, 내용, 그리고 외부자원에 대한 접근을 분명하게 규정하여야 한다.

### ○ 장서개발 정책의 내용

정책은 도서관 서비스 일반에 관한 보편적 진술로부터 특정국가나 지역에 해당하는 일반적 진술, 그리고 특정 도서관 서비스에 관한 세부적 진술로 전개된다.

- 보편적 진술(인권선언문 제 19조, 정보접근에 자유에 관한 IFLA 성명, 지적 자유 및 자유로운 장서 접근에 관한 성명, 정보의 자유, 국제저작권협약에 관한 조항, IFLA/UNESCO 공공도서관 선언),

- 일반적 진술(장서관리정책의 목적과 도서관 서비스 계획, 장단기 목표, 접근 전략, 장서나 도서관 서비스의 역사, 관련법의 명시),

- 세부적 진술(지역사회 요구 분석, 도서관 서비스의 우선 순위, 특수집서 '다문화 자료' 장애인자료와 같은 특수요구를 위한 장서구성요소, 선정과 폐기의 원칙과 방법, 예산배정, 장서개발 '선정' 그리고 폐기에 대한 책임 소재, 전자저널 '데이터베이스' 그리고 기타 전자정보원에 대한 접근, 전자정보 관문으로서의 도서관의 역할, 다른 도서관 및 기관과의 협력관계, 보존 및 유지정책, 등록·기록·통제·폐기·판매·처분 등에 대한 감사, 재정투명성, 기증 정책, 이용자 불만 수렴, 장서의 현재 및 미래 요구를 평가하는 자원관리계획, 정책의 검토 및 평가 등이 내용으로 기술되어야 한다.

### ○ 장서유지원칙

공공도서관은 규모가 작더라도 다양한 형태의 자료를 소장하게 된다. 장서유지의 원칙은 자료의 형태와 관계없이 모든 자료에 동등하게 적용된다. 개가식 서가에 있는 자료는 양호한 보존상태를 유지해야 하며 현행정보를 포함하고 있어야 하며 품질이 우수한 소규모 장서가 낡고 오래된 대규모 장서보다 더욱 많은 이용을 가져온다. 방법으로는 세 가지를 상정할 수 있다.

#### ① 수집과 폐기

지역사회에 대한 적합성과 용납할 만한 수준의 정확성을 유지하기 위하여, 장서는 끊임없는 새로운 자료의 유입과 낡은 자료의 유출을 필요로 한다. 수집률은 장서의 크기보다 더 중요하다. 수집률은 대체로 자료예산 규모에 따라 결정된다. 고려해야 할 사항은 지역인구, 이용 수준, 문화적 언어적 다양성, 인구의 연령분포, 장애인나 노인들의 특수 요구, 온라인 정보에 대한 접근 등이 있다.



## ② 보관서고

오래되고 이용이 적은 자료, 제한적이긴 하지만 정기적으로 이용되는 특수 주제의 집서나 절판된 소설류 등을 위해 필요하며, 그러나 뒤떨어진 정보를 담고 있거나 보존 상태가 좋지 않고 대체될 수 있는 도서는 폐기되어야 하며 타도서관과 협동 보관서고를 유지하는 것은 효율적이다.

## ③ 상호대차

어떤 도서관이라도 독자적으로 완전한 장서는 갖출 수는 없으며 효율적이고 효과적인 도서관 상호대차시스템은 모든 공공도서관 서비스의 필수적인 부분이다

# 3. 장서개발과 평가

## ○ 장서구성 평가

장서구성의 결과를 평가하기 위해서는 '도서관의 목적' '문헌적 기준' '사회적 요구'의 3 가지를 제시하고 있는데, 이는 도서관이 장서를 구성하기 위해서는 도서관의 목적에 대한 인식과 문헌에 대한 지식과 이용자의 잠재적·사회적·개인적 요구에 대한 대응이 되어야 한다.

① 도서관 목적: 교육계획, 정보요구, 사회적 요구, 문화적정신적 요구, 오락적 요구 5 가지로 구분하며 이는 관중, 자료선택자, 장서개발 방침, 평가기준에 따라 우선순위가 달라진다

② 문헌적 기준: 자료 수준, 수집량 등 장서의 타당성을 측정을 위한 문헌자체 기준.

③ 사회적 요구에 의한 평가기준: 이용자의 요구에 대한 적합성을 측정 기준

## ○ 장서관리 필요성

자료에의 접근과 이용가능성을 유지하기 위하여 정확한 목록과 색인원리를 고안하고, 다양한 건물을 설계함으로 장서의 성장과 노후화·복잡화에 대비한다.

## ○ 자료에의 접근

서지적 컨트롤과 물리적 컨트롤 필요로 하며 ① 서지적 접근은 목록, 분류, 색인과

초록, 서지 및 자료와 내용에 관련된 참고서비스를 논할 때 상정되고 ② 물리적 접근은 실제 자료를 서가상, 건물 내, 보관시스템 및 네트워크 가운데 배치 방법에 의해 보장된다.

#### ○ 이용가능성

대출방법과 수속, 서가위치와 배가방법, 이용 가능한 물리적 상태의 유지, 복본수, 분실, 도난, 파손본의 보충, 다른 판의 도입, 장서규모의 정도 등에 관련되며 서지적 접근과 물리적 접근은 그 목적이 같으며 물리적 접근은 서지적 접근을 보강한다.

ALA의 장서평가법: 이용중심 평가법, 장서중심 평가법 → 도서선택의 가치론과 요구론과 관련

- ① 이용중심평가법: 대출조사법, 관내이용조사법, 이용자의견조사법, 서가 입수가능성 조사
- ② 장서중심 평가법: 체크리스트법, 직접관찰법, 비교분석통계법, 장서기준적용법  
서비스지향의 조직: 봉사의 질, 즉 이용자의 만족 또는 요구를 충족시킬 수 있는 능력의 척도가 중요 → 지침이나 원칙들은 표준이 아니라 기준을 설정하는 기본. 도서관은 업무의 유효성, 효율성, 결과대 비용의 적합성을 판단하기 위해 평가하고 분석을 한다. 평가와 분석은 중요한 요소로서 정기적, 지속적으로 행해야만 한다.

#### ○ 접근과 이용가능성에 영향을 미치는 사항

① 장서배치와 서가상의 배열 ② 성장률 ③ 브라우징과 서가배치 ④ 이용가능성: 자료관리 시스템 개발과 실제 입수가능성의 확보 ⑤ 서가상의 정돈 ⑥ 대출과 대출규칙 ⑦ 복본과 컬렉션의 강화 ⑧ 배가와 서가의 정돈 ⑨ 상호대차, 더큐먼트 딜리버리, ⑩ 분담수집과 자원공유라 할 수 있다.

## 4. 장서개발과 경영

도서관의 자료를 통한 서비스는 대출 반납대에서 시작하지만 그 후면에는 몇 십 배의 전문적인 업무영역이 존재하며 이용자에게 자료와 친해지도록 하는 기회의 적극적

제시와 관계되며 장서개발과 이용을 촉구하는 서비스도와 프로그램과 행사의 형태로 표출된다.

#### ○ 장서경영 프로그래밍

물리적인 위치, 자료의 배치, 접근성, 이용을 위한 설비와 서비스 즉 넓은 의미에서 장서가 이용되는 공간과 장소들이 문제가 된다. 장서자체도 이용자가 정보, 지식, 감성, 물리적 물건 자체와 만나고 영향을 받는 경기장인 것이다. 즉 선택된 양서의 단순한 집합체가 아닌 전체로서 통일되어 있으며, 개별적으로 취급하는 도서선택과는 달리 도서를 주제별·형태별로 구분하여 장서량 측면에서 균형을 갖추고 도서관 전체장서와의 조화와 구조를 고려하는 일정한 계획과 유형에 따라 조직됨으로 도서관의 목적달성에 도움이 되는 의도적이며 체계적인 구조물이라 할 수 있다.

#### ○ 장서경영(Collection management)

① 이용자의 요구에 응하기 위한 장서 ② 포괄적 장서 ③ 수미일관한 전체이면서 그 각각이 유니크한 성격을 가진 특별한 혼합체 ④ 재분류, 재배치, 재배분, 보충과 성장의 다이나믹한 장서 ⑤ 도서관은 장서와 만나는 경기장이라는 전제조건인 프로그래밍

#### ○ 장서구성

장서구성방침과 계획, 협력협정, 예산과 배분 등 실제의 선택프로세스는 연관성을 가지며 가치선택과 요구선택은 선택과 이용자의 요구이용이 서로 영향을 주고받음에 의해 통일되어 간다. 궁극적인 도달점을 목표로 하는 일방향적 업무가 아니라 무한의 순환운동과정이라 간주하고 수집방침과 장서평가의 의의에 주목해야 한다.

#### ○ 장서구성 이론 (1)

주제별 장서비율, 이용비율, 흥미비율이 일치하는 삼중비교법에서 장서구성이 변하면 이용자의 독서흥미 또한 변화하는 '흥미' '장서' '이용'의 세 데이터는 상호 영향을 미치며 끊임없이 변화한다는 이론

## ○ 장서구성 이론 (2)

이용자의 지적 호기심 향상과 도서관인의 질적 향상에의 의욕에 의해 나선을 그리며 〈선택 → 이용요구 → 선택〉이라는 순환론적 발전론으로 결론지어진다. 이용자의 요구는 도서관의 장서에 의해 변화하며 일정의 예산과 일정의 장서규모 가운데, 가능한 많은 요구에 응할 수 있는 장서구성을 목표로 하는 것이 현대의 요구중시 선택론이라 할 수 있다. 즉 최대다수의 최대행복을 목표로 하는 것이다.

## ○ 장서구성 이론(3)

〈‘이용자의 성향’+ ‘도서의 특징’+ ‘기관의 목적’〉을 기본항목으로 하여 앞의 2 항목이 ‘기관의 목적’에 의해 한정되며 그 목적은 ‘실제의 이용’ 즉 각 개인이 품고 있는 독서의 목적과 효과에 기초한다. 즉 이용자의 잠재적 요구에 대한 도서관의 인식을 요구하는 도서관 목적을 조정하는 도서선택이론으로서는 상당히 정합성이 높은 이론이다.

## 제 8 장 개관과 운영

1. 도서관 운영과 경영기술
2. 부문별 운영
3. 운영정책의 check point
4. 경영과 평가
5. 프로그램과 문화서비스 계획

## 1. 도서관 운영과 경영기술

### ○ 경영기술

도서관 경영에 필요한 기술은 지휘력과 동기화, 행정 및 재정지원 기관과의 효과적인 관계유지, 기획과 정책 개발, 타 기관과의 네트워크 구축 및 유지, 예산 협상 및 경영, 도서 및 자료 경영, 직원 경영, 도서관시스템 기획과 개발, 변화 경영, 마케팅과 홍보, 지역 연계 및 로비활동 등이다

#### ① 지휘력과 동기화

도서관 경영자는 국제적·국가적·지역적 하부조직으로서 공공도서관 가치를 옹호하는 중요한 역할을 한다. 경영자는 공공도서관의 중요성을 주지시키고 도서관 유지와 발전을 위한 적절한 기금을 끌어들이 수 있도록 공공도서관을 홍보해야 하며 또 물리적인 시설을 발전시키고 직원에게 동기를 부여하고, 서비스와 직원에 에너지와 활력을 불어넣어 줄 책임이 있다.

#### ② 적절한 수준의 지속적인 자금

도서관 경영자가 도서관서비스를 관리하고 재정적 지원을 하는 기관과 밀접하고 우호적인 관계를 확립하고 유지하는 것은 매우 중요하며 도서관 경영자는 공공도서관의 관장으로서 도서관서비스에 직접 책임이 있는 이사회나 위원회와 직접적 접근을 가져야 한다. 도서관 경영자와 행정당국과의 공식적인 모임뿐만 아니라 정기적인 비공식 접촉이 있어야 한다.

#### ③ 기획과 정책 개발

- 도서관이 지역사회의 요구에 부응한다.
- 행정당국, 경영진, 그리고 직원들이 도서관이 성취하고자 하는 바를 이해한다.
- 지역사회 기금이 효과적이고 책임 있는 방식으로 지출된다.
- 서비스의 지속성이 인사이드에 관계없이 유지된다.
- 새로운 서비스의 개발로 지역사회의 기대를 증가시킨다.
- 도서관이 변화에 효과적으로 대응할 수 있다. 전략적 운영계획이 공식적으로 문서화되어 채택될 필요가 있다. 계획은 독자적으로 수립되는 것이 아니라, 행정

당국 및 재정지원 기관, 도서관직원, 이용자 및 잠재이용자들과 연계하여 수립되어야 한다.

#### ④ 운영계획

도서관 활동이 전략계획에 있는 우선 사항과 목적을 달성하는데 집중하기 위하여는 운영계획이 필요하다. 계획의 포함요소는

- 이용자 서비스 증시,
- 전략계획의 우선 사항과 목적 구현,
- 합의된 전략에 대한 운영요소 구성,
- 달성 가능한 시간계획과 명확히 식별된 목적개발,
- 투입에 대한 성취 가능한 산출 정의,
- 업무를 수행하는 도서관직원의 참여,
- 해당직원에게 설정된 책임할당, 계획을 정기적으로 모니터하고, 평가하고 수정하기 위한 프로그램
- 공식적 문서로 채택될 내용은 “실적검토, 요구조사, 우선 순위와 단기 목표 확인, 목적 달성을 위한 전략 개발, 주요 성공요인 식별, 예산 배정, 최적 성과를 위한 자원배치, 투입과 산출 성과에 대한 측정과 평가, 요구와 정책에 대한 재평가”로 이루어진다.

○ 지역사회 요구와 관련하여 목표, 우선순위, 서비스를 정의한 명확한 정책이 수립되어야 한다. 공공도서관은 효과적으로 조직되어야 하고 전문적인 운영기준을 준수하여야 한다. 효과적인 공공도서관이 되기 위해서는 다양한 경영기법을 사용할 수 있도록 경험과 교육을 갖춘 경영자와 직원이 필요하다.

#### ○ 도서관시스템 기획과 개발

자원을 가장 효과적으로 활용하기 위하여 공공도서관은 대출통계, 재정경영, 내부커뮤니케이션과 같은 다양한 시스템을 필요로 한다. 도서관 경영자는 적절한 시스템이 도입되도록 해야 하며, 필요한 경우 시스템개발을 위한 전문직원을 활용해야 하며, 직원들에게 시스템 이용에 대한 적절한 훈련이 제공되어야 하며 시스템의 효과는 정기적으로 평가되어야 한다.

○ 도서관 경영자는 정보통신기술을 사용하여 전국적, 지역적 그리고 지방수준에서 네트워크가 개발되고 유지되도록 해야 한다.

○ 도서관 및 독서진흥법에서 관장을 사서로 규정하고 있지만, 법과 기준은 권장사항 정도이다.

## 2. 부문별 운영

### 2.1 직원 및 인사 경영

#### ○ 직원경영

직원은 도서관 자원의 필수 요소로서 인건비는 보통 도서관 예산 중 가장 큰 부분을 차지하며 직원이 높은 수준의 동기와 직무만족감을 가지고 효과적으로 일하려면 직원경영이 신중하고 일관성 있고 확고한 원칙에 입각해야 한다는 것은 매우 중요하다.

① 직원임명에 대한 공정한 절차, 직무 및 신상명세가 모집공고 이전에 작성되어야 한다. 면접은 모든 지원자에게 공평한 방식으로 수행되어야 한다. 임명은 전적으로 정책에 대한 전문적 판단과 적합성에 입각해야 하며 다른 요소에 의한 편견이 작용해서는 안된다.

② 모든 계층의 직원간 원활한 의사소통을 위해 정기적으로 내부 커뮤니케이션 시스템을 검토해야 한다.

③ 정책 및 운영절차 개발에 직원 참여 기회, 직원들을 의사결정과정에 참여시킴으로 직원들의 자발성을 촉진해야 한다.

④ 특수 요구 분야에 대한 임명직을 포함하여, 차별철폐 원칙이 채택될 수 있어야 한다.

#### ○ 조직구성

공공도서관은 효과적으로 조직되어야 하며 전문적 운영기준을 준수하여야 한다. 사서는 이용자와 정보원 사이에서 활동하는 중개자이다. 사서의 전문교육과 계속 교육은 적절한 서비스를 수행하는 데 필수 불가결한 것이다. 도서관 직원의 관리는 그 자체가



하나의 중요한 업무이다. 모든 직원은 도서관 서비스 정책과 명확히 정의된 의무와 책임, 적절히 규정된 고용조건, 그리고 다른 유사 직업과 경쟁력 있는 급여 등에 대하여 명확한 이해를 가지고 있어야 한다.

#### <참고할 수 있는 법·기준·가이드라인 들>

- 봉사대상기준인구는 도서관이 설치되는 당해 시구읍면의 인구 대비
- 봉사대상기준인구가 2만인 이상인 공립공공도서관에서는 참고열람실·연속간행물실·시청각실·회의실·사무실 및 자료비치시설 등의 시설을 갖추어야 한다
- 어린이를 위한 열람석은 전체 열람석의 20% 이상으로 한다
- 노인 및 장애인을 위하여는 전체 열람석의 10%범위 안에서 열람석과 필요한 시설 및 자료를 갖추어야 한다
- 공공도서관에는 기본 장서외에 봉사대상 1천인당 연속간행물 1종이상, 시청각자료 10종 이상, 연간증가 1종 이상 각각 갖추고 기타 향토자료·전산화자료·행정자료 등을 갖추어야 한다
- 사립공공도서관의 시설기준은 봉사 대상인구기준 2만인 미만에 대한 시설기준으로 하며 자료기준은 자체예산이 허용하는 범위안에서 운영

#### ○ 직원의 능력과 자질

공공도서관 직원은 다양한 능력과 자질을 갖추어야 하는데 여기에는 대인관계기술, 사회에 대한 이해, 협동성, 지도력, 조직의 관행이나 절차에 대한 업무능력 등이 포함된다.

- ① 사람들과 긍정적으로 의사소통하는 능력
- ② 이용자의 요구를 이해하는 능력
- ③ 지역사회 개인이나 단체와 협력하는 능력
- ④ 문화적 다양성에 대한 이해와 지식
- ⑤ 도서관 장서를 구성하는 자료와 접근 방법에 대한 지식
- ⑥ 공공서비스 원칙에 대한 이해와 공감
- ⑦ 효과적인 도서관 서비스 제공을 위한 타인과의 협조 능력
- ⑧ 변화를 감지하고 실행에 옮길 수 있는 유연성을 갖춘 조직력
- ⑨ 새로운 아이디어와 그 실행을 위한 상상력, 통찰력, 개방성
- ⑩ 새로운 상황에 따른 업무 수단의 변화에 대처하는 능력

## ⑪ 정보통신 기술에 대한 지식

### ○ 직원의 범주

사서직, 사서보조직, 특수기술직, 업무보조직, 자원활동가, 자원봉사자

#### ① 사서직

지역사회의 자원 및 정보요구 분석, 서비스 개발을 위한 정책 입안 및 시행, 대중을 위한 서비스 기획과 보급, 정보검색과 제공, 적절한 자료를 이용하여 참고 및 정보질의에 답변, 도서관 자원 및 정보활용을 위한 이용자 보조, 어린이와 같은 특수 집단의 요구를 만족시킬 수 있는 서비스 개발

#### ② 사서보조직

사서보조직의 임무는 일상적인 대출, 배가서가 점검, 도서관 자료 처리, 데이터 입력, 배열, 사무직원, 기초적인 독자문의 해결 등의 업무를 포함한다. 사서보조직은 일반대중이 가장 빈번하게 접촉하게 되는 직원이다. 그러므로 고도의 대인관계 및 의사소통기술을 터득하고 적절한 훈련을 받아야 한다.

#### ③ 특수기술직

대규모 공공도서관은 특수 기능, 이를테면 컴퓨터 시스템 관리, 행정, 회계, 교육, 마케팅과 같은 분야의 전문가들을 고용해야 한다.

#### ④ 업무보조직

업무보조직은 수위, 청소부, 운전자, 보안원 등을 포함한다.

<실례의 업무분장 1: 규모와 직원수에 따라 다양할 수 있다.>

- 사서 11 명, 행정직 8명, 기타 일반 3명
- 면적: 대지 2,333 평, 연건평 1,624 평, 장서 11만권
- 도서관장  
도서관 업무총괄 지휘감독

- 사서1.2.3

도서관 협력망, 자료관리 시스템, 자료분류, 원문DB구축업무, 품질행정서비스(ISO) 운영업무, 도서관자료 확충 계획 및 수립, 도서관 자료의 수서 및 제적, 도서기증, 간행물 수서 및 정리, 품질행정서비스(ISO)운영, 도서관자료관리위원회 운영, 정보자료실 운영, 영화상영, 원문DB 구축, 도서관자료 정리, 도서관자료 등록원부 관리, 정리자료 인계 및 통계, 장서인 관수, 도서정리용품 관리.

- 열람담당 1,2,3

열람업무 총괄, 품질행정서비스(ISO)운영, 독서운동, 평생교육사업, 각종 통계자료 및 행정지원, 문화교실 운영 및 평생학습 사업 지원, 도서관주간 및 독서의 달, 독서교실, 도서관견학 운영(중·고생), 홈페이지 관련, 품질행정서비스(ISO)운영, 아동모자열람실 운영, 일일독서교실 운영(유·초등학생), 어린이독서회 조직·운영, 재미솔솔 이야기교실, 장애인열람실 운영 및 관리, 종합자료열람실 운영, 일반자료 인수 및 관리, 자료대출 및 반납업무, 연체자 관리, 정기간행물실, 간행물 인수 및 관리, 취업정보코너 운영 및 관리, 주부독서회, 행정자료실, 자료인수 및 관리, 독서회원증 발급 및 관리

- 총무·관리담당 1,2,3

총무 업무 총괄, 보안 및 공인관리, 부속시설 사용허가, 품질행정서비스(ISO)운영, 예산 및 회계, 계약에 관한 사항, 재산 및 물품관리, 도서관 운영위원회 운영사항, 인사서무 및 복무에 관한 사항, 문서 수 발신 업무, 타담당에 속하지 않는 업무, 전산장비의 유지관리 및 프로그램 관리, 정보통신망 및 보안 관리, 홈페이지 관리, 전기, 건축, 소방 관리, 행정통신망 및 보안 관리, 음향, 영상 기기 관리, 기계, 위생설비, 냉·난방 관리.

〈예산 대비 적정수준의 항목별 비율〉

항목	인건비(%)	자료비(%)	운영비	사업비
일반비율	40~55%	20~25%	25~30	
민간위탁	40%	별도 지원(20%)	약 20%	약 20%

### 〈관련 도서관 기준법〉

봉사대상 기준	시설건물 (㎡)	시설 열람석	자료 기본장서	자료 연간증가	직원 배치기준
2만 미만	264㎡이상	60이상	3,000이상	300이상	건물면적 330㎡ 이하 사서직 3명 초과하는 면적 330㎡ 당 사서 1인 장서 6,000권 이상 초과 6천권 당 1명
2만~5만	660㎡이상	150이상	6,000이상	600이상	
5만~10만	990㎡이상	200이상	15,000이상	1,500이상	
10만~30만	1,650㎡이상	350이상	30,000이상	3,000이상	
30만~50만	3,300㎡이상	800이상	90,000이상	9,000이상	
50만 이상	4,950㎡이상	1,200이상	150,000이상	15,000이상	

## 2. 예산

### ○ 도서관 자원과 예산 경영

도서관 예산의 주된 요소는 도서관자료에 대한 지출이며 도서관 경영자는 자료예산이 적절히 합의된 우선순위에 따라 지출되도록 보증해야 하며 자료가 도서관 이용자에게 최대의 혜택을 줄 수 있도록 유지되고 활용됨을 보증해야 한다. 또한 적정 수준의 예산은 공공도서관의 성공적인 역할 수행에 필수적이다. 장기간에 걸친 적정예산의 뒷받침 없이는 서비스 정책을 개발하고 자원을 최대한 활용하는 것이 불가능하다. 재정적 지원은 공공도서관이 설립되었을 때만 필요한 것이 아니라 확실하게 정규적 체제로 지속되어야 한다.

예산경영에는 ① 우선순위, ② 협력, ③ 자금의 출처, ④ 이용요금 부과, ⑤ 기술지원 자금, ⑥ 외부 자금 등에 대한 확인이 필요하다.

### ○ 재무경영

재무경영과 기획은 도서관을 효율적(최적성과), 경제적(최소비용), 효과적(최대이익)으로 운영하기 위하여 매우 중요하다.

① 중앙정부, 주정부, 지방정부 또는 다른 출처로부터 재원을 향상시키기 위한 방법들을 찾는다.

② 도서관의 장기계획에 입각하여 사업계획을 준비한다.

③ 도서관 정책에 진술된 우선순위에 따라 사업을 지원할 자금을 할당한다.

- ④ 이용 가능한 자금을 최대한으로 활용하기 위하여, 적절한 경우에 합동구매 관계를 확립한다
- ⑤ 업무와 프로그램의 비용을 결정하고 미래계획을 촉진하기 위한 사업기반 원가계산을 수행한다.
- ⑥ 설비의 지속적 갱신을 위한 정책을 유지한다.
- ⑦ 효율과 효과를 향상시키기 위한 자동화를 평가하고 실행한다.
- ⑧ 예산의 일부분이라도 책임이 있는 직원은 누구나 예산의 지출에 대해 완전히 설명할 수 있는 시스템을 도입한다.
- ⑨ 직원의 생산성과 효율성을 향상시킨다.

### 3. 운영정책의 Check Point

#### ○ 도서관 운영 정책

실제적으로 공공도서관에서는 크게 서비스 정책과 직원 정책으로 구성된 두 가지 범주의 정책을 마련해야 한다. 도서관 개관 이전에 다음과 같은 체크포인트를 사용하여 구체적 업무 항목에 대해 적절한 정책을 수립하고, 이행할 수 있는 기반을 조성하는 것이 필요하다. 또한 각 부서의 업무를 전문직, 사무직 및 기타 보조직이 적절히 수행할 수 있도록 분장하는 것이 필요하다

#### ○ 자료관리 정책

- 분류규정: 분류표, 저자기호표 채택과 일관성 유지를 위해 성문화
- 자료정리: 아웃소싱정도에 따라 MARC입력규정 등 수서단계 필요업무를 성문화
- 단행본, 연간물, 기증본 등 자료관리의 기준 만들기로 이루어진다.

## a. 도서관 운영 서비스 정책 체크포인트

도서관 이용 정책		설명 및 예
도서관 카드 발급과 사용		지역 외 이용자 대상 카드 발급, 카드 미지참시 대출 허용 여부
도서관 내 행동		예: 소란 및 타인 방해 행위, 방치된 어린이 등
<b>장서 선정 정책</b>		인쇄 및 비인쇄 자료의 선정, 입수, 제적정책
목표		
지적 자유에 대한 선언		
장서의 균형		
성인 대상 서비스 유형		
학교 도서관 장서와의 관계		구입 시 학교도서관 제공 장서의 일부는 제외할 수도 있음
특수집단 요구에 대한 제공		예: 장애인 등
제외 자료(형태와 내용)		
기증자료		
다양한 내용 분야의 장서 수준		지역사회의 구성: 현재 및 잠재적 이용자 연령층
		학교 도서관 제공 자료의 적합성
		특정 주제에 대한 지역사회 관심의 강도
<b>선정 방법</b>		
사용하는 선정도구		
평가 기준		리뷰, 개별 검토, 선정위원회 등
선택 담당자		
지역사회 의견 수렴		이용자 신청 등
특수 요구용 특수 방법		예: 한국어 외 자료 등
특수 포맷용 특수 절차		예: CD-ROM, 소프트웨어 등
<b>수서 방법</b>		
중개인 및 기타 공급자		
절차		
<b>제적</b>		제적 대상과 절차
적정 저작권 연도		
최종대출 후 미이용 기간		
자료 수선 결정		
체계적 제적 절차		

인터넷 이용 정책		
도서관 전자자원 제공		
인터넷 이용 시간과 허용 목적		
어린이의 인터넷 이용		어린이의 온라인 안전장치
		보호자에게 인터넷 상 부적절한 콘텐츠 접근 가능성 경고
		온라인 이용 예절과 윤리
<b>프로그램 정책</b>		
프로그램의 대상 집단		영유아, 초중고등학생, 성인 등
도서관 지원 프로그램의 목표		예: 프로그램은 장서 이용 증진을 목표로 함 등
프로그램 참여 직원의 수준		예: 사서, 사서보조원, 기타 사무직 등 참여 범위
프로그램 투입 직원 시간 양		

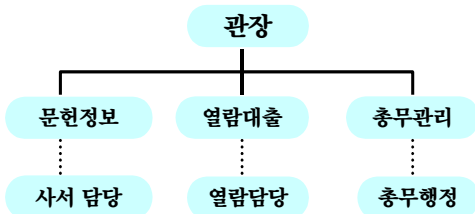
b. 도서관 운영 직원 정책 체크포인트

사고 정책		설명 및 예
문제와 긴급상황 처리		(예) 화재, 태풍, 의료, 긴급상황, 동물 등
상품 책임 서열		
문제 이용자		(예) 방치 아동, 소란 행위, 고의적 서비스 방해 등
인사 정책		고용, 평가, 승진에 관련
전문직원 : 사서		
사무직원		
사환 및 잡무직		

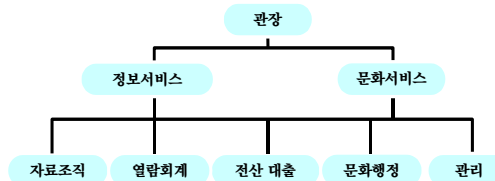
c. 업무분장 체크포인트

행정업무		장서개발	
전문직		전문직	
고용		장서 정책 설정	
직원 평가		자료 선정	
도서관 행정부서와 커뮤니케이션		대출 정책 설정	
도서관 위원회 참여		제적 정책 설정	
목적과 목표 설정		불만 처리	
프로그램 정책 설정		사무직	
직원 훈련		자료 주문	
직원 훈련 계획		자료 처리	
직원 워크숍 실행		자료 대출	
시설 설계에 의견 제시		사환	
컴퓨터 시스템에 의견 제시		배가	
직원과 이용자의 컴퓨터 훈련 계획		수리	
사무직		제적	
일정계획			
직원 훈련(기타 사무직과 잡무직)			
이용자의 컴퓨터 사용 지원			

공공도서관 기본조직도( 예 1 2.)



소규모 도서관의 경우에는 경직된 팀제보다 매트릭스 조직을 구성하여 프로젝트별로 운영하는 것이 보다 효율적이다.



프로그램		대인 서비스	
	전문직		전문직
	대상 그룹별 정책 설정		참고 서비스
	학교와 접촉		• 안내 질문(directional)
	홍보 설계		• 간략 사실 질문
	프로그램 시리즈 계획		• 상세 참고 질문
	프로그램 담당자 훈련		독서 지침
	사무직		대출자 등록 정책 설정
	클래스 일정 조정		상이한 이용자 집단 대응
	정보 배포		도서관 이용교육 기획
	개별 프로그램 기획		도서관 이용교육 수행
	프로그램 실시		이용자의 컴퓨터 사용 지원
	지원자료 준비		사무직
	사환 혹은 기타		대출자 카드 준비
	홍보자료 제작		연체처리
	개별 프로그램 제시		도서관 이용교육 시행
	지원 자료 제작		참고 서비스
			• 안내 질문
			• 간략 사실 질문
			이용자의 컴퓨터 사용 지원
			사환
			안내 질문 응답
			필요시 이용자의 컴퓨터 사용 지원

#### 〈조직도 관련 참고사항〉

1. 아동부문의 장서, 예산의 배분 확충에 따라, 인적전문가의 투입이 요구된다.
2. 평생교육 관련 교실운영이 공공도서관에 적합하도록 패턴화 될 필요가 있다.
3. 작은 규모의 도서관에 있어서 사서의 각 업무별 유사성이 약하므로 지속적 재교육과 프로젝트별 협력항목을 내부적으로 구체적 협의사항이 마련되어야 한다.
4. 행정·총무·관리와 전문직 사서와의 사이에 적극적 상호협조가 필요하다.
5. 운영위원회, 모니터회, 자원봉사자회, 자원활동가회 등과의 협조를 구조화 할 필요가 있다.



## 4. 경영과 평가

### ○ 마케팅과 홍보

도서관경영자는 이용자 요구를 이해하고 만족시키기 위한 효과적 계획수립을 위하여 마케팅기법을 사용할 수 있다.

#### ① 마케팅과 홍보정책

도서관은 일반대중에게 서비스를 계획적으로 주지시킬 수 있도록 성문화된 커뮤니케이션, 마케팅, 그리고 홍보 정책을 가지고 있어야 한다. 정책은 마케팅, 커뮤니케이션 전략, 그리고 홍보프로그램을 평가하는 방법을 포함해야 한다.

#### ② 마케팅과 홍보계획

일관된 마케팅과 홍보계획이 합의된 정책에 입각하여 개발되어야 한다.

- 인쇄매체와 전자통신매체의 적극적 사용
- 전시와 진열
- 도서관 내외의 효과적인 표지판
- 정기적 출판물과 자료리스트 및 소책자 제작
- 독서와 문맹퇴치 캠페인
- 신체 및 지각 장애자들의 요구를 만족시키기 위한 캠페인 설계
- 도서박람회
- 도서관 웹사이트
- 관련웹사이트와 포털사이트에 링크
- 도서관 후원기구
- 도서관주간 행사 및 기타 집단적 도서관 진흥운동
- 특별 축하 및 기념의 해 지정
- 전화번호부와 지역 디렉토리에 도서관 게재
- 기금모금 사업과 캠페인
- 대중연설 활동과 지역사회 집단과의 연계
- 특수출판물 제작, 예 도서관 역사, 지역사회 역사

#### ③ 매체의 활용

도서관직원은 도서관서비스를 진흥시키고 질의에 응답하기 위하여 커뮤니케이션 매체를 이용하도록 훈련 받아야 한다.

#### ④ 지역사회 지원

도서관경영자는 지역사회가 도서관서비스의 중요성을 인식할 수 있도록 해야 한다. 지방, 지역 그리고 자금지원 기구는 도서관이 지역사회에서 중요한 위치를 차지한다는 점을 인식해야 한다.

#### ⑤ 지역사회 지원의 확보

도서관은 지역의 지원을 개발하기 위한 합의된 정책과 지속적인 프로그램을 가지고 있어야 한다.

- 기금 조성 및 지원을 위한 '도서관 친구들' 같은 조직 유지
- 새로운 건물과 서비스와 같은 주요 안건을 지지하는 지역주민의 활용
- 특수서비스나 장서의 일부를 강화시키기 위하여 지역단체와 연계형성
- 도서관 서비스의 개발에 찬성을 표명하는 집단과 협조
- 도서관서비스의 다양성과 가치에 대한 인식을 증가시키기 위한 활동에 도서관 직원 참여

#### ⑥ 도서관 지지자

도서관은 도서관 서비스를 위한 공적 지원을 이끌어내기 위한 활동에 대하여 그 역할을 정의한 성문화된 정책을 수립하고 채택해야 한다. 로비활동은 입법, 정책수립, 또는 예산편성 과정에서 적시에 특정 목표를 달성하기 위하여 의사결정자에게 영향을 미친다.

#### ⑦ 행정당국과의 협조

도서관 경영자는 도서관의 서비스, 발전계획, 업적, 장애물 등을 검토하기 위하여 행정당국과 적어도 일년에 한번 회의를 해야 한다. 사서는 행정당국을 도서관의 주요 사업에 포함시킬 기회를 가능한 한 많이 찾아야 한다. 신규 도서관의 개관식, 새로운 서비스 개시, 대중의 인터넷 접근 실시, 새로운 집서의 개방, 기금모집운동과 같은 행사는 이런 목적에 사용될 수 있다.

#### ⑧ 지역 생활에 참여

가장 효과적인 홍보 전략 중 하나는 충분한 정보를 갖고 있는 도서관 직원이나 위원회 또는 이사회 구성원들이 지역사회 활동에 참여하는 것이다.

- 라디오나 TV에서 도서관 사업에 대한 평가 발표,
- 성인이나 아동의 문학 및 문화 집단과 활동,
- 신문칼럼 쓰기,

- 문맹퇴치 단체 및 캠페인 지원,
- 지방단체의 활동에 참가,
- 학교와 관련된 안전 지원,
- 지방사학회와 족보학회에 참여,
- 로타리 클럽과 같은 서비스단체에 가입,
- 도서관서비스 진흥을 위한 지역소재 기관 방문

#### ⑨ 평가

도서관은 마케팅과 홍보 프로그램을 정기적으로 평가해야 하며, 미래의 프로그램 기획에 평가결과를 참고해야 한다.

#### ○ 변화경영

공공도서관은 정보기술의 급속한 발전과 사회 인구의 변화로 전례 없는 지속적 변화 시대를 겪고 있다. 또한 변화는 직원과 기관에 '최소의 스트레스로 최대의 효과'를 가져온다는 도전을 제시하며 도서관 경영자는 지속적이고 근본적인 변화가 초래되는 문제를 인식하고 그것을 다루기 위한 방법을 확립해야 한다.

- 도서관 경영자는 서비스 개발에 영향을 미칠 수 있는 도서관계 내부와 외부의 발전을 주지해야 하며 경영자들은 변화, 특히 기술적 변화가 미래의 서비스 형태에 미치는 영향에 대비할 수 있도록 읽고 연구할 시간을 가져야 하며 또한 정책집안자들과 기타 직원들이 미래 발전에 대해 숙지할 수 있도록 보장해야 한다.
- 공공도서관 경영자는 관할 당국과 함께 도서관 서비스에 대하여 궁극적인 책임을 가지고 있다. 그러나 자료, 직원, 건물 등 어느 하나라도 책임이 있는 도서관 직원은 모두 일종의 경영을 하고 있으며 도서관경영자와 관련 직원들은 이 점을 인식하여야 한다. 직원들에게 적절한 경영훈련이 제공되어야 하며 가능할 때마다 도서관의 정책개발에 참여하도록 해야 하며 경영적 책임은 적절한 하위 수준의 직원에게 위임되어야 하며 위임된 책임이 무엇인지 그리고 상급자에게 보고과정이 어떠한가를 분명히 해야 한다. 직원에게는 위임된 책임을 효과적으로 수행할 수 있도록 훈련이 제공되어야 한다. 잘 계획된 위임 시스템은 광범위한 직원들의 기술과 경험을 최대한 활용할 수 있게 만들며, 전문적 발전을 위한 기회를 제공함으로써 직무만족도를 향상시키고 기회가 생길 때 직원으로 하여금 승진할 수 있는 준비를 갖추게 한다.

- 경영기법의 적합성은 문화적 배경, 서비스의 범위와 성격, 조직 내 타 부서의 경영스타일, 그리고 이용 가능한 경험과 자원 등과 같은 다수의 요인에 달려 있으며 중요한 기법에는 지역사회 요구분석, 모니터링과 평가, 성과측정이 있다.

### ① 지역사회 요구 분석

지역사회 전체의 요구를 만족시키는 서비스를 제공하기 위하여, 공공도서관은 지역사회 요구의 범위를 설정해야 한다. 요구와 기대가 변화하기 때문에 이 과정은 정기적으로 반복될 필요가 있으며 기획과 정책개발은 이러한 조사의 결과에 기초해야 하며, 그렇게 함으로써 서비스와 요구 사이의 조화가 이루어질 수 있다.

- 연령과 성별 분포, 직업 민족다양성, 교육수준과 같은 해당지역사회에 대한 인구사회학적 정보,
- 교육기관, 보건기구, 병원, 교도소, 자원봉사단체와 같은 지역사회내 단체에 관한 데이터,
- 지역내 기업과 상업에 관한 정보,
- 도서관영향권 즉, 도서관이용자들이 도서관과 연관을 가지고 생활하는 지역, 지역의 운송패턴
- 지역내 다른 기관에서 제공하는 정보서비스
- 사서와 행정당국이 서비스 개발을 계획하고 지역사회 요구를 진작시킬 수 있는 지역사회프로파일을 준비하는 원칙은 지역환경과 관계없이 중요
- 평가는 일반대중이 어떤 수준의 서비스를 원하는지, 제공된 서비스를 어떻게 판단하는지 확인하기 위하여 정기적인 이용조사에 의하여 보완되어야 한다.
- 조사업무는 전문적 기술이며 가능한 경우 외부기관에 의해 수행된다면 보다 객관적인 결과

### ② 모니터링과 평가

도서관 서비스가 그 목적 달성을 향해 감에 따라 경영진은 도서관활동을 재정관리, 모니터링, 그리고 평가의 견지에서 설명할 필요가 있다. 경영진은 전략과 운영이 정해진 목표를 달성하고 있는지를 보증하기 위하여 지속적으로 도서관서비스의 성과를 모니터 해야 한다. 경향을 확인하기 위해서는 상당기간의 통계가 모아져야 하며 지역사회 요구 및 만족도 조사와 성과지표는 도서관의 업적을 모니터 하는 유용한 도구이다. 모든 프로그램과 서비스는 정기적으로 평가되어야 한다.

- 도서관이 표명한 목적과 목표의 성취
- 규칙적인 서비스 실행
- 지역사회 요구의 충족
- 변화하는 요구를 만족시키는 능력
- 개선, 새로운 방향 혹은 재정의의 필요성
- 자원의 적절성
- 비용 대 효과, 효율과 효과를 증가시키기 위하여 도서관내의 운영절차와 과정에 대하여도 지속적인 평가와 수정이 필요하다.

### ③ 성과지표

신뢰할 만한 성과 정보의 이용가능성은 서비스의 효율, 효과 그리고 품질의 평가 및 개선을 위한 필수적 도구이다. 자원, 직원, 서비스, 대출 그리고 기타 활동에 관한 통계의 수집은 기획을 위한 데이터를 제공하고 책임성을 제시하며, 정보를 갖춘 경영의 사결정을 보조할 것이다. 주요 성과지표는

- 이용지표( 인구 1인당 대출 자료수, 인구 1인당 도서관 방문수, 전체 인구 중 회원에 가입한 인구 비율, 자료당 대출 수, 인구 1인당 참고질문 수, 개관시간당 대출자료 수, 전자서비스와 기타 비 인쇄 자료에 대한 접근 수)
- 자원이표( 인구 1인당 장서 수, 인구 1인당 단말/개인용 컴퓨터 수, 인구 1인당 공공접근 컴퓨터 수),
- 인적자원 지표(인구 전체에 대한 상근상당 직원 비율, 인구전체에 대한 전문 직원 비율, 도서관이용에 대한 상근 상당직원 비율),
- 질적 지표(이용자 만족도 조사, 만족된 질문 수),
- 비용지표( 기능, 서비스, 사업에 대한 단위 비용, 기능별 직원비용 예, 처리된 도서 수, 인구 1인당 , 회원당, 방문자당, 봉사거점 당 비용),
- 비교지표(국내외 비교할 만한 다른 도서관 서비스 통계데이터를 이용한 수준측정) 장서와 투입 산출 통계 분석 이외에, 토론집단과 지역사회 조사를 이용한 시장연구를 수행함으로써 비 이용자의 드러나지 않는 요구를 파악해야 한다.

### ④ 성과측정

성과측정은 도서관에 대한 투입, 즉 서비스 전체나 일부에 사용된 자원과 산출 즉 수행된 활동의 결과로 성취된 것을 측정하기 위하여 수립, 예를 들면 이용자를 위한 질문 응답서비스는 직원, 자료, 설비 공간의 투입을 필요로 한다. 산출은 입수된 질문

수, 만족시킨 질문 수 등 기타서비스의 활용수준 등이다. 도서관 성과지표에 관한 보다 깊이 있는 정보는 국제표준인 ISO 11620, 품질측정 등에서 찾을 수 있다.

## 5. 프로그램과 문화서비스 계획

### ○ 평생교육기관으로서의 도서관

공공도서관은 그 목적에 있어서 정보제공이라는 것 못지않게 프로그램을 통해 평생교육의 센터로서의 역할도 요구받고 있다. 그러나 도서관의 정체성이 어디에 있는가에 대한 논의는 각 도서관마다 운영방침으로 표현되지만 논의가 필요하다.

Book Start 운동, One Book One City 운동 등 도서관이 문화의 새로운 코드를 제공하고 있다.

### ○ 자원봉사자와 인력수급 계획

- 자원봉사자의 지속적 수급은 도서관 문화확산의 지름길이기도 하지만, 아직 봉사자와 기부 문화가 정착되어있지 않은 환경에서 도서관의 부단한 노력이 요구된다.

### ○ 자원봉사자

도서관이 직원 보조를 위한 지역사회 자원봉사자들의 도움을 받을 경우에는 자원봉사자의 임무와 도서관 운영 및 도서관 직원과의 관계를 규정하는 성문화된 정책이 수립되어야 한다.

### ○ 직원 훈련

도서관 전체 예산의 0.5~1%가 훈련비로 책정되어야 한다.

#### ① 개별지도 방법

효과적이고 경제적인 훈련 방법은 개별지도 시스템을 도입하는 것이다. 즉 신입직원이 훈련과 지도를 제공할 유경력 직원과 함께 근무하는 방법이다.

#### ② 교류

현직 교육이외에도 업무수행이나 관련된 단기과정이나 학술대회에 참석할 수 있는 기회가 지원들에게 주어져야 한다.

## ○ 직력 개발

동기를 부여하고 숙련된 직원을 보유하기 위하여 모든 수준에서 직력 개발을 위한 기회가 제공되어야 한다.

## ○ 근로 조건

도서관 직원은 만족스런 근무조건을 가져야 하며 고용조건은 임용될 때 신입직원에게 주는 계약서에 명확히 진술되어 있어야 하며 급여는 수행되는 업무수준에 맞게 책정되어야 한다.

## ① 건강 및 안전

직원을 위한 쾌적한 근무환경, 인체공학적으로 설계된 가구 및 장비, 특수한 요구나 장애가 있는 직원에게 보조도구 제공, 비상시 대피계획의 수립 및 정기점검, 초기 교정을 위한 건강 및 안전위험 식별, 규격에 맞는 장비와 케이블 사용, 직원 건강 및 안전위원회 설립, 구급처치와 화재 대책반 편성 및 훈련, 야간이나 관외 근무시 안전장치 마련, 차량 운행 직원을 위한 운전자교육 실시, 필요시 보호복 제공, 도서관반기 적재량 제한

## ② 반사회적 행위

일반대중이 자유롭게 접근할 수 있는 건물 안에서 직원은 때때로 불쾌하고 반사회적인 태도로 행동하는 이용자를 만나게 된다. 직원은 그와 같은 상황에 대처하는 방법을 훈련 받아야 하고, 다른 직원과 연결되는 경보시스템을 이용할 수 있도록 하여야 한다.

## ○ 개관식 준비

- 목표: 개관당일의 대출수 혹은 이용자수에 대한 목표 설정과 대비, 운영계획서
- 내용: 개관 홍보, 초청장 제작 발송, 도서관 제품, 리플렛, 감사패, 다과회,
- **개관식: 개관식순, 식전·식후 행사, 특별 행사**
- 실행: 자원봉사자 배치 레이아웃, 개관 1~4 주일간의 프로그램 확정
- 홍보: 지역관계자, 언론사 등

## 제 9 장 자료조직과 정보서비스

1. 자료조직
2. 청구기호 작성
3. 목록
4. 장비업무
5. 정보서비스



## 1 자료조직

자료조직은 도서관 자료의 선정에서부터 배가에 이르기까지의 모든 업무가 포함된다. 자료조직의 목적은 도서관 이용자의 요구에 적합한 자료를 검색할 수 있도록 하기 위한 것으로, 일정한 규칙에 따른 목록기술, 분류번호 부여, 주제명 표목 부여 등 도서관정리에 관련된 일련의 과정을 의미한다.

### 1.1 수서

#### 1) 자료수집

도서관 자료의 수집방법은 구입, 기증, 교환, 편입 등으로 구분할 수 있다.

#### 2) 자료 입수 절차

##### 〈국내자료 구입〉

① 선정된 자료의 서지사항 확인

② 복본조사

③ 구입품의

④ 계약

- 일반경쟁계약

입찰공고 → 입찰등록 → 입찰 → 예정가격 작성 → 개찰 및 낙찰선언 → 계약 체결 → 계약 이행 → 검사와 대가지급

- 수의계약

⑤ 납품

⑥ 검수

⑦ 자료등록

##### 〈외국자료 구입〉

① 선정된 자료 서지사항 확인 ⇒ ② 복본조사 ⇒ ③ 구입품의 ⇒ ④ 거래처 선정 : 출판사, 대행사 ⇒ ⑤ 수입조회 발송 ⇒ ⑥ 주문서 발송 ⇒ ⑦ 수입추천

=> ⑧ 지급 확인 및 인증 => ⑨ 운송서류 도래 및 수입대금 결제 => ⑩ 통관 및 자료인수

### 3) 자료의 교환 및 수증

- ① 포괄교환
- ② 선택교환
- ③ 계정(정액)교환

### 4) 개관전의 수서

개관준비단계에서의 수서인 경우, 운영팀이 선정되고 시행하는 것이 일반적이지만 그렇지 않은 경우도 있다. 수서에 사용하는 도구는 유사한 도서관의 목록을 참고하거나 신뢰받는 몇몇 목록을 통하여 수서하지만, 입수단계에서 운영팀의 자료관리 방향과 일치하지 않는 경우도 있으므로 정리단계에서 반드시 운영팀의 계획이 필요하다. 정리에 운영팀이 투입될 경우, 대략의 주제별 구분 후에 정리에 들어가게 되며, 이 때 DB 입력 outsourcing에 대한 도서관 규정 등이 필요하다.

## 1.2 자료분류

### 1) 주제분류의 의의 및 목적

주제분류는 이용자들이 요구하는 자료에 대한 접근성을 높이기 위해 도서관 장서에 대한 배가위치를 결정해 주는 역할을 하는 것으로, 자관에서 선정된 분류표를 기준으로 각 자료의 주제를 나타내는 기호를 부여한 후 그 기호순에 의거하여 배가하게 된다. 따라서 주제가 같거나 유사한 도서는 한 곳으로 모으고 상이한 도서는 분리하여 배가하게 된다.

자료분류는 구체적이고 실용성을 강조하고 문헌의 주제와 형식 등을 분류기준으로 삼아 검색 및 이용의 편의성과 효율성을 제고시키는데 목적이 있는 것으로, 도서관 장서의 특징과 시대의 흐름에 따른 학문의 변화, 이용자들의 요구 등 편의성에 따라 전개구조가 변할 수 있다. 전 세계적으로 가장 보편적으로 사용되고 있는 방법은 1차적으로 내포에 따라 주제접근을 한 후 2차적으로 외연에 의한 형식구분을 하는 주제분류 방법이다.

## 2) 주제분류표의 유형

### ○ 표의 체계에 의한 유형

#### ① 십진식 분류방법

순수 아라비아 숫자를 사용하여 주제의 내용을 10구분씩 점진적으로 세분하는 것으로, 첫째 단위는 1~9로 구분하고 여기에서 구분되지 않은 주제를 0으로 처리하여 10개의 그룹으로 나눈다. 그 다음 같은 방식으로 각각을 10개 그룹으로 세분하여 전개한다. 기호가 간단하고 이해하기 쉬우며, 개념단계의 신중성이 커서 세계적으로 많이 채택되고 있는 방식이다. KDC, DDC, NDC, UDC 등이 대표적이다.

#### ② 비십진식 분류방법

숫자가 아닌 문자를 사용하거나 문자와 숫자 등을 혼합한 기호를 사용하여 분류하는 것으로 기호의 전개능력이 크기 때문에 대도서관이나 전문, 학술도서관 등에서 많이 채택하고 있다. 대표적인 분류표로는 EC, SC, LCC, CC 등이 있다.

### ○ 구조 원리에 의한 유형

#### ① 열거식 분류 : LCC, DDC, KDC, NDC

#### ② 분석합성식 분류 : CC

#### ③ 준열거식 분류 : UDC

### ○ 주제범위에 의한 유형

① 일반분류표 : 주제의 범위를 한정하지 않고 포괄적으로 다루고 있다.

② 전문분류표 : 경제, 법률, 의학, 음악 등 특정 주제의 범위에 중점을 둔 분류표로 전문도서관에서 주로 사용한다.

## 3) 분류표 선정

분류번호를 부여한 후 수정변경하게 되면 재분류, 레코드 수정, 레이블 재작업, 재배가 등 자료조직 전반에 대한 재작업이 이루어져야 하므로, 각 도서관에서는 여러 분류표를 비교 검토한 후 장래 장서의 증가까지도 감안하여 신중하게 선택해야 한다.

### ○ 자관의 성격과 규모

### ○ 장서의 구성

### ○ 열람방식

- 서지데이터 등의 이용가능성

#### 4) 현대 주요 분류표

- 한국십진분류법(KDC ; Korean Decimal Classification)

한국도서관협회에서 1964년 초판을 발행하였으며, 1966년 수정판, 1968년 수정 2판, 1980년 제3판, 1996년 제4판이 발행되었다. 구성이나 기호법은 DDC의 체계를 주로 따르고 있지만, DDC의 항목배열이 구미 중심으로 되어있는데 반해, KDC는 동양과 한국을 중심으로 전개되어 있다. 우리나라 공공도서관, 대학도서관에서 주로 많이 채택하고 있다.

- 듀이십진분류법(DDC ; Dewey Decimal Classification)

DDC는 현재 전 세계적으로 가장 많이 사용되고 있는 분류법으로, 21판까지 발행되었다. 공공도서관이나 대학도서관에서 서양서를 분류할 경우 주로 채택하고 있다.

- 국제십진분류법(UDC ; Universal Decimal Classification)

DDC의 체계 및 기호법을 따랐으며, 구성에 있어서는 DDC보다 세밀하게 분류하고자 도서뿐만 아니라 연속간행물 논문기사, 버티칼 파일 등 특수화된 주제분야까지도 전개하고 있다. UDC는 분류명사가 열거된 주분류표와 보조분류표 그리고 이들의 합성을 위한 조합기호로 구성되어 있는 준열거식분류표이다.

#### 5) 주제분석 방법

〈서명〉 〈내용목차〉 〈서문, 해설〉 〈참고자료〉 〈본문 통독〉 〈전문가에게 의뢰〉

#### 6) 주제분류의 실제

- 배가될 자료의 유형을 구분하여 별치기호 부여
- 자료의 주제에 따라 정확한 분류기호 부여 : 자관의 분류업무 규정에 따른다.
- 도서기호 등을 배정한다.
- 청구기호에 따라 자료를 서가상의 특정한 위치에 배열한다.

## 7) 주제분류의 규정

엘로드(J. McRee Elrod)가 제시하는 분류원칙

제1원칙, 문학의 경우를 제외하고 첫째 책의 주제, 둘째 형식을 고려해서 분류

제2원칙, 문학의 경우 첫째 저자의 국적, 둘째 문학의 형식(시, 연극, 소설 등),  
세 번째 작품을 쓴 시대를 고려해서 분류

제3원칙, 두 개의 주제를 다룬 하나의 책은 어느 한 주제에 치중해서 취급한 경우가  
아닌 한 첫 번째 주제에 분류

제4원칙, 세 개 또는 그 이상의 주제를 다룬 책은 이 모든 주제를 포함한 좀 더 포  
괄적인 주제에 분류

제5원칙, 상위의 주제가 없는 여러 개의 주제를 다룬 책은 총류에 분류

제6원칙, 한 주제가 다른 주제를 수식하고 있는 경우에는 수식을 받는 주제에 분류.

제7원칙, 주제 또는 지리를 위주로 분류할 수 있는 책은 주제에 따라 분류

제8원칙, 주제 또는 지리로 더 세분할 수 있는 책은 주제로 세분

제9원칙, 공공도서관이나 학교도서관에서는 전기를 따로 독립해서 분류하기도 한다.  
대학도서관에서는 전기를 피전자와 관련된 주제에 분류하거나 또는 국가  
에 분류

제10원칙, 경우에 따라서는 분류번호를 정할 때 저자의 의도나 자관의 이용면을 고  
려하여 결정

## 2. 청구기호작성

### 1) 청구기호 작성의 의의

청구기호는 분류기호, 저자기호, 저작기호, 복본기호, 권차기호, 별치기호 등으로  
구성된다. 즉 해당 자료의 주제와 서지적인 구성, 그리고 수입순, 연대순 등을 이용하  
여 류별과 서지에 따른 서가상의 고유한 위치를 결정해 준다.

청구기호는 이용자 측면에서는 자료검색과 이용의 유용성을 위한 것이고, 도서관 관  
리의 측면에서는 자료조직을 위한 자료의 배열위치를 결정해 주는 역할을 한다.

## 2) 도서기호

도서기호는 분류번호에 이은 2차적 배열기준으로써 동일한 분류항목 내에서 각 문헌에 대한 배열위치를 최종적으로 확정해 주는 기호법이다. 즉 동일한 분류항목 내에 두 개 이상의 문헌이 모일 때 또는 이를 예상하여 이들을 각각 개별화하는데 사용된다.

- 청구기호의 일부로서 분류번호와 같이 자료의 이용을 충족시켜 주는 이용을 위한 기능
- 자료가 각각 독립성을 가지고 구분 배열되게 하는 분리의 기능
- 동일한 분류번호 내에서 동일한 서지를 한 곳에 집합되게 하고, 유사한 서지를 근접하게 하는 집합의 기능
- 도서기호의 구성
  - 저자기호 : 저자표시 + 저자번호
  - 저작기호 : 서명의 초성이나 문자, 임의부호
  - 판차 : 개정의 회차(숫자 또는 문자, 연도), 특수판 표시
  - 특별구분을 위한 기호 : 소재기호, 비평표시, 전기서, 번역표시, 색인 표시
  - 권호 : 권호 및 연도, 부록 및 색인, 복본 표시
- 도서기호의 유형
  - 수입순기호법
  - 연대순기호법
  - 저자기호법

## 3) 저자기호표의 종류

- Cutter-Sanborn 저자기호표
- LC저자기호표
- 박봉석 '성별기호표'
- 고재창 '한국인저자기호표'
- 리재철 '한글순도서기호법'
- 이춘희 '동서저자기호표'
- 장일세 '동양서저자기호표'
- 정필모 '한국문헌기호표'

#### 4) 저자기호표의 적용방법

- 적용할 저자기호표 결정 (국내도서, 외국도서)
- 저작기호 표시방법 결정
- 별치기호, 분류기호, 도서기호 등에 의한 청구기호 작성

### 3. 목록

도서관은 단행본, 연속간행물, 비도서 등 다양한 정보자료를 수집, 정리, 보존하여 이용자들이 요구하는 자료에 신속정확하게 접근할 수 있도록 다양한 접근점 부여와 소재지시의 기능, 식별의 기능을 갖추고 있다. 목록은 자료검색을 위한 것으로 이용자가 직접 서가에 가서 현물을 보지 않고서도 목록을 통해 해당 자료의 적합성을 판단할 수 있도록 도서와 이용자를 연결시켜주는 매개체 역할을 한다.

목록은 서지와 구별되는 것으로, 목록은 도서관의 장서와 밀접히 관계된 서지로서 도서관인 입장에서는 수집된 문헌의 검색과 그 소재위치를 지시해 주는 참고자료이다. 이에 반해 서지는 도서의 형태, 판, 장정 등에 관해 연구하는 한 수단이다.

서지정보를 기술하기 위해서는 일정한 체계를 갖춘 목록규칙에 따라 일관성 있게 목록이 조직되어야만 하므로 목록자는 그 도서의 저자명이나 서명을 기록해야 하고, 또한 그 출판물의 목적과 내용, 다른 저작과의 상관관계에 대해서도 주의를 기울여야 한다. 이렇게 함으로써 이용자는 서가에 직접 접해서 일일이 색출하지 않고도 목록을 통하여 자기가 필요로 하는 도서의 서지적 사항이나 특징, 내용 등을 자세히 알 수 있게 해 주고, 큰 노력을 들이지 않고 쉽게 찾을 수 있다.

#### 1) 목록의 종류

- 형태별 유형
  - 책자형 목록, 카드목록, 가제식목록, COM 목록
- 기능별 유형
  - 저자목록, 서명목록, 주제명 목록, 사전체 목록, 분류목록
- 용도별 유형
  - 사무용목록, 열람용 목록

## 2) 전산목록데이터관리

정보능력이 물질자원을 능가하는 핵심자원으로 인식됨에 따라 정보유통기관인 도서관에서는 대량의 정보를 신속하고 정확하게 전달하기 위해서 자관을 포함한 모든 도서관의 정보자원 공유가 이루어져야 한다. 도서관들이 개별적으로 소장자료에 대한 편목 작업을 하는 것은 시간적 경제적으로 비효율적이므로 도서관을 하나의 연계체제로 조직하기 위해서는 처리기법의 표준화가 선행되어야 하고, 유틸리티 자체도 공유되어야 한다.

분담목록시스템(Shared cataloging system)은 표준목록을 센터에 모아 종합목록 데이터베이스를 만들고, 기 작성된 목록데이터는 타 도서관이 이용하고, 포함되어 있지 않은 목록데이터는 최초의 구입기관이 센터에 목록을 작성한다는 개념에서 출발되었다.

모든 도서관이 표준적인 방식으로 업무를 수행하기 위해서는 표준화된 처리방식을 따라야 한다.

현재 한국의 도서관에서 업무 전산화가 수행되고 있는 도서관 중 문헌정보 DB 구축에 표준화된 KORMARC 형식을 적용하고 있는 비율은 94% 정도이며, 관종별로는 공공(100%), 대학(94%), 전문(84%)도서관 순으로 KORMARC 형식 적용이 일반화되어 있다.

이용자들이 단시간에 정확한 정보를 검색할 수 있도록 목록데이터의 신규입력, 갱신, 정기적 백업 등을 통하여 서지데이터의 최신성 및 무결성을 유지해야 한다.

## 3) MARC 개요

MARC(Machine Readable Cataloging)는 컴퓨터를 통하여 서지데이터를 처리하기 위해서 모든 데이터를 기계가 인식할 수 있는 기계가독 형식으로 변환시키는 것으로 서지 및 관련정보를 표현하고 교환하는 표준이 된다. 이를 위해서는 정형화된 포맷을 갖추어야 한다. MARC 포맷의 대표적인 것은 서지정보를 기록하기 위한 서지용 포맷과 전거데이터와 소장데이터를 전달하기 위한 상호교환용 포맷이 있다.

MARC는 도서관의 본질적인 검색도구라고 할 수 있는 목록을 컴퓨터를 사용하여 자동화한 것으로서, 서지데이터의 공동이용과 데이터베이스의 개발과 확충을 통하여 불필요한 작업을 줄이고 비용을 절감시킬 수 있도록 해줌으로써 도서관 전체의 업무를 개선시켜줄 뿐만 아니라, 각국의 중앙도서관이 이를 개발하여 전국의 도서관에 제공함



으로써 국가 전체 도서관과의 공용성을 증진시키고, 나아가 국가적인 도서관의 발전과 표준화를 도모할 수 있도록 하는 것이다.

#### 4) MARC 레코드의 구조

MARC 레코드는 레코드레이블, 디렉토리, 데이터필드로 구성되어 있다.

○ 레코드레이블은 리더(Leader)에 해당하는 고정장필드 부분으로, 시스템에 대하여 그 레코드의 유형을 식별해주는 데이터와 레코드를 처리하기 위해 필요한 정보를 코드화하여 수록하게 된다. 이것은 레코드 전체를 이용하기에 앞서 필요한 예비적인 정보를 식별하는 데 도움이 될 수 있도록, '그 레코드의 조작처리상 가장 기본이 되는 요건'을 일차적으로 알려주는 부분이다. 따라서 이 부분은 목록의 정보를 검색하기 위한 것이라기보다는 정보의 검색을 가능하게 하기 위한 도입부분으로 프로그래밍 기법상의 필수적 요소인 것이다.

○ 디렉토리는 리더의 바로 다음에 오는 필드으로써, 도서의 목차에 비유될 수 있는 부분이다. 디렉토리는 레코드를 구성하고 있는 각 필드와 그 필드의 레코드 내에서의 위치를 표시해 줌으로써, 각 데이터요소의 위치를 예상하여 표지사별로 신속하게 검색할 수 있도록 하기 위해서 편성된다. 즉, 디렉토리를 설정해줌으로써 정보검색 시에 찾고자 하는 데이터요소에 접근하기 위해서 가변장필드의 모든 데이터요소를 일일이 접근하지 않고서도, 표시자를 매개로 하여 디렉토리에 제시된 위치로 직접 접근할 수 있기 때문에 정보검색시간을 단축시켜 줄 수 있다. 레코드에 어떤 태그가 있고 그 태그들은 어디에 있는지를 각 필드가 시작되는 위치에 대한 자리 수를 통해 알려준다.

○ 데이터필드는 00 외의 숫자로 시작되는 표시기호가 부여되며 지시기호와 식별기호, 데이터 및 필드종단기호로 구성되며, 그 구조와 내용은 각 포맷의 호환성에 절대적인 영향을 미치게 된다. 데이터필드는 제어필드와 기타 가변장 데이터필드로 구분할 수 있다.

#### ○ 제어필드

레코드를 처리하기 위해 필요한 정보를 코드화하여 제공해주는 고정장필드로 '00'으로 시작되는 표시기호를 갖는다. 지시자나 서브필드 식별자는 사용되지 않는다.

### ○ 가변장 데이터필드

서지데이터나 목록데이터를 수록하는 필드로서, 각 레코드에 따라서 길이가 달라질 수 있기 때문에, 내용표지기호를 부여하여 가변장으로 사용하고 있다. 가변장 데이터 필드는 데이터와 필드구분기호, 지시자와 식별자를 포함한다. 레코드 내의 데이터 콘텐츠는 가변필드로 분산된다.

서지레코드의 기본적인 구성은 다음과 같다.

0XX 제어정보, 기호, 코드

1XX 기본표목

2XX 서명, 판차, 간기

3XX 형태적 기술 등

4XX 총서표시

5XX 주기

6XX 주제명부출표목

7XX 주제나 총서 이외의 부출표목

8XX 총서명부출표목

### 5) KORMARC 레코드의 구조

KORMARC(Korean Machine Readable Cataloging)은 국립중앙도서관에서 국내 학문의 진흥과 사회개발을 위한 정보를 신속하고 정확하게 공급하고, 전국의 대학 및 공공도서관을 온라인으로 연결하여 문헌정보의 네트워크를 편성하며, 정보처리를 위한 표준포맷을 제정하여 정보유통망 형성의 기반을 조성하기 위해서 제작 보급하였다. 한국문헌자동화목록법 표준포맷은 한국문헌을 주된 입력대상으로 하는 국내용 포맷으로서, 목록기술은 ISBD에 준거하였다. 포맷의 기본구조는 ISO2709를 따르고 있으며, LC MARC의 구조와도 호환성을 갖도록 하고 있고, 세부적인 편성방침은 주로 LC MARC를 준용하고, 서브필드 식별자를 규정하는데 있어서는 UKMARC를 따르고 있으며, UNIMARC도 부분적으로 수용하고 있다.

### ○ KORMARC 기술규칙

#### 1) 목록업무 실무규정집의 작성

- 2) 목록데이터의 작성/입력
- 3) 입력데이터의 교열/수정

#### ○ MARC 관련 용어

- 필드(Field)

MARC 레코드에서 데이터는 논리적으로 필드로 구분된다. 필드는 하나 이상의 '서브필드'로 세분된다. 각 필드의 이름은 3자리의 태그로 표현된다.

- 태그(Tag)

각 필드는 '태그'라는 세 자리의 숫자와 결합한다. 태그는 필드를 식별해준다. MARC 레코드에서는 태그의 10%가 반복해서 사용되며, 나머지 90%는 가끔씩 또는 드물게 나타난다.

- 지시기호 (Indicators)

각각의 태그 다음에는 두 자리의 지시기호(제1지시기호, 제2지시기호)가 온다. 필드의 성격에 따라서 두 개의 지시기호 중 하나만 사용하거나, 둘 모두 사용하거나 020, 030 필드처럼 아무것도 사용하지 않는 경우도 있다. 각 지시기호의 값은 0부터 9까지의 숫자이다.

- 서브필드 (Subfield)

대부분의 필드들은 관련 데이터를 수록하고 있다. 필드 내에 있는 데이터의 각 유형을 서브필드라 하며, 각 서브필드는 서브필드코드 다음에 온다. 필드 001 부터 009는 어떤 서브필드도 갖고 있지 않다.

- 서브필드코드 (Subfield Code)

서브필드코드는 경계 구분 기호 다음에 오는 한 자로 된 알파벳 소문자(숫자)이다. 경계 구분 기호는 서브필드를 구분하기 위해 사용되는 문자이다. 각 서브필드코드는 어떤 유형의 데이터가 그 다음에 오는지를 지시해준다.

#### ○ MARC 필드의 그룹

- 색인 필드 (Indexed Field)

탐색을 위해 사용되는 표목이나 접근점을 포함하는 필드

- 디스플레이 필드 (Display Field)

도서관 자료를 기술하기 위해 사용되는 가장 보편적인 필드, 즉 서지기수를 포

합하는 필드

- 부호화 필드 (Coded Field)  
탐색을 제한하는 데 유용한 필드.
- 수치 필드 (Number Field)  
탐색에 사용되고, 데이터베이스에서 레코드를 고유하게 식별하는 데 사용되는 LCCN이나 ISBN 같은 수치를 포함한 필드

## 6) 목록업무 아웃소싱 현황과 전망

### ○ outsourcing 업무의 의의

• 장점으로는 이용자 요구의 다양화, 문화코드로서의 도서관상 등 역동적인 환경하에서 성장수단이 될 수 있다.

• 단점으로는 도서관 본질적 업무인 자료조직 업무에 대한 현장 사서의 기술력 약화로 인한 고품질의 정보서비스 제공이 희박해질 가능성이 있으며 저원가만을 추구하는 아웃소싱은 기술력 상실로 연결될 위험성이 있음

• 시사점은 표준화된 저부가가치 제품의 경우에도 외주나 아웃소싱을 장기화하다 보면 고부가가치 제품을 설계할 수 있는 능력이 소멸되며 특히 도서관으로서는 핵심부문의 아웃소싱이 이루어지므로 기술혁신을 계속 선도하는 것이 어려워질 수 있다.

• 현장과 떨어진 자료조직이 되지 않도록 국립중앙도서관의 목록작업에 현장의 많은 사서들이 적극적으로 참여하고, 또한 자료관리의 재교육이 현장에서 계속 이루어져야 한다.

### ○ outsourcing 업무의 절차

• 품질의 저하없이 기술봉사업무의 반복적인 요소를 제거하기 위하여 혁신적인 기술의 해결책을 찾는 것

• 선택된 벤더와 상호 호혜적인 파트너쉽 관계를 맺기 위한 구체적 시방서 등을 통한 업무지식 공유가 필수적이다.

• outsourcing을 수행하기 위한 업무규정과 그 여분의 시간을 양질의 업무수행을 포함하여 조직의 문화를 이용자 서비스가 극대화 되도록 변화시켜 팀을 유지해

나간다.

○ outsourcing 업무의 내용

- outsourcing 분야: 소급입력, 모든 목록업무, 물리적 처리과정, 전거통제, 외국어 자료, 시청각 자료, 특수장서자료

- outsourcing 동기: 직원의 부족, 전문성의 부족, 비용절감, 속도가 빠른 점.

- 현재 outsourcing 범위: 정리(장비업무 제외), 정리(장비업무 포함), 수서에서 정리 순,

- 향후 outsourcing 기대범위: 정리(장비업무 포함), 수서에서 정리(장비업무 불포함), 정리에서 서가배열, 수서에서 정리(장비업무 포함), 수서에서 정리'배열까지의 순,

○ outsourcing 업무의 결과

- 수서업무와 아웃소싱 목록업무의 통합으로 정리업무 직원을 이용자 서비스 부서에 배치

○ outsourcing 프로그램 실행보고서(1997, ALA)

- 일반적인 가이드라인을 정하고

- 기존의 과정과 비용을 평가하고

- 아웃소싱 계획준비와 직원토론시간을 포함한 아웃소싱 서비스를 디자인하고,

- 벤더를 선택하고

- 비용에 관하여 협상하고 계약을 재검토하며

- 벤더 서비스의 윤곽을 만들고 테스트를 하며

- 벤더서비스를 평가하고, 아웃소싱 비용과 절감을 평가한다

아웃소싱 프로그램의 성공은 의뢰인과 벤더사이의 긴밀한 커뮤니케이션이  
열쇠이기 때문에 도서관/벤더 커뮤니케이션과 관계를 관리해야한다.

우리가 일하기 원하는 방향을 알고, 자신감을 가진 벤더와 일을 하면서  
과정과 결과물에 대하여 규칙적으로 모니터하고,  
어떤 문제가 발생할 때에는 즉각 수정을 하는 것  
첫 번째 동기인 '비용절감' 면에서는 목록업무에 드는 비용의 추산이 어렵고,  
이는 직원의 보수에서부터 목록의 품질에 이르기까지 너무나 많은 변수가 존재

#### 4. 장비업무

##### ○ 장비업무의 의의

자료의 효율적인 관리 및 이용을 보조해주는 각종 레이블의 부착과 장서인 낱인업무  
등을 포함한다.

##### ○ 장비업무의 절차

• 낱인업무 => 각종 레이블의 출력/부착 => 도난방지 감응테이프 부착 => 책 길들  
이기

##### ○ 도서낱인의 종류: 장서인, 측인, 비인(요즘은 많이 채택하지 않는다)

##### ○ 바코드의 생성 및 유지

#### 5. 정보서비스

도서관은 정보와 지식을 획득하고 여가를 보낼 수 있으며 정보 불평등 문제를 해결  
할 수 있는 대표적인 문화기관으로써 이용자의 다양한 정보요구를 만족시키고 문제 해  
결에 필요한 정보를 제공할 수 있는 정보봉사의 역할이 중심 기능으로 자리잡고 있다.

이용자들에게 최적의 정보를 빠른 시간에 제공하기 위해서 복사서비스, 상호대차서

비스, 맞춤형정보서비스, 대출서비스, 이동문고 운영, 전자정보서비스 등의 다양한 방법이 고려되어야 한다.

이와 같은 다양한 봉사를 통하여 이용자의 편의를 최대화해야 한다.

## 5.1 열람시설

도서관의 자료를 열람할 수 있는 공간으로 이용자별, 자료형태별, 자료내용별로 구분하여 열람공간을 설계할 수 있으며, 도서관의 성격과 규모에 따라 다르다. 기적의 도서관이 공공도서관의 한 범위에 들어오면서, 영유아 들의 출입이 적극 권장되고 새로운 도서관 문화의 탄생을 보이고 있다. 열람공간의 성격 등에도 즐거움과 재미가 도입되고 있다.

- 1) 이용자별
- 2) 자료형태별
- 3) 자료내용별
- 4) 주제별

### ○ 열람업무

열람 자격 및 대출증 발급 관련 등에 관한 사항은 자관의 도서관 규정에 따른다.

도서관 운영에 따른 각종 현황 및 통계 관리 (주간, 월간, 년간) : 타 기관과의 정보공유

① 수서현황 ② 정리현황. ③ 대출현황. ④ 이용자현황. ⑤ 장서증가현황. ⑥ 장서 통계. ⑦ 비품현황. ⑧ 기기현황. ⑨ 년도별 예산현황. ⑩ 열람석현황. ⑪ 도서관 실별 현황 등.

- 정보서비스별 운영지침 제정 = 일반열람 운영지침 제정
- = 자유열람 운영지침 제정
- = 정보서비스 시행지침 제정

## 5.2 대출서비스

도서관에서는 자료를 관외로 빌려주는 대출서비스와 관내에서 열람만 할 수 있는 열람서비스를 제공한다.

대출서비스를 제공하기 위해서는 대출요구에 부응할 수 있도록 도서를 준비해야 하며 대출과 관련된 절차나 규정을 정해야 한다. 즉 도서의 대출, 반납을 관장하고 이용자에 관한 정보를 보존하며 대출, 반납 및 각종 통계를 작성하고 도서관 이용조사를 실시하며 연체료나 과태료를 접수하는 일과 대출열람업무들과 관련된 일련의 정책을 수립해야 한다.

대출자료의 종류를 지정하는 것과 대출기간을 정하는 것, 한번에 대출할 수 있는 자료의 제한 책수와 대출자의 자격 및 대출방법 등을 정해야 한다.

### 5.2.1 대출조건

- 1) 대출가능 도서
- 2) 대출기간
- 3) 대출증 발급에 관련된 사항

### 5.2.2 대출에 관한 기록 및 평가

도서관은 대출서비스 실시에 따른 다양한 정보를 기록 유지해야 한다. 대출반납 통계, 이용자 통계, 연체자 통계, 다대출 자료 통계 등에 관한 자료를 작성하여 도서관 운영에 참고해야 한다.

- 1) 이용자 통계
  - 시간별 : 시간별, 일별, 주별, 월별, 연별 통계 등
  - 장소별 : 일반열람실, 특별열람실, 정기간행물실 등
  - 이용자 그룹별 : 학년별, 연령별, 성별, 직업별, 소속별 등
- 2) 대출통계
  - 대출반납, 복사서비스 신청, 상호대차서비스 신청, 정보조사 등
- 3) 기타
  - 미납도서, 분실도서, 제본도서 등



## 5.3 전자정보서비스

인터넷을 비롯한 정보통신의 발달로 인하여 일상 생활방식은 물론 도서관 전반에 걸쳐서도 최적의 정보를 적시에 제공해야 하는 도서관 정보서비스 분야에도 많은 변화가 진행되고 있다. 즉 온라인상으로 지식과 정보를 제공하여 시간적 공간적 한계를 극복한 효율적인 전자정보서비스가 활성화되고 있다.

### 5.3.1 전자정보서비스 유형

- 1) 전자우편을 활용한 정보서비스
- 2) 전자게시판을 활용한 정보서비스
- 3) 웹 참고질의양식을 활용한 정보서비스
- 4) 실시간 화상회의 시스템을 활용한 정보서비스
- 5) 전자참고서가를 활용한 정보서비스
- 6) FAQ를 활용한 정보서비스

### 5.3.2 전자정보서비스 범위

- 1) 목록 및 목차의 검색열람 서비스
  - 전 도서관의 소장문헌 목록
  - 국내 발간 주요 문헌 목차
- 2) 디지털 정보의 무료 서비스
  - 국립중앙도서관, 공공도서관 등에서 소장하고 있는 다양한 형태의 자료
  - 협력 기관에서 소장하고 있는 다양한 형태의 자료
- 3) 디지털 정보의 유료 서비스
  - 오프라인 정보자원(CD-ROM, 플로피 디스크 등)
  - 온라인 정보자원(데이터베이스, 웹 사이트, 전자잡지, 전자도서, 파일 등)
- 4) 개별 이용자의 특화된 서비스
  - MyLibrary

## 제 10 장 기타 부록 자료

1. 행정 절차와 규정
2. 유관 기관
3. 견학을 위한 tip
4. 참고자료와 찾아보기

## 1. 행정 절차와 규정

○ 각 도서관은 운영관련 법, 조례, 규정 등 확인

○ 운영계획서 작성

- 현황 파악
- 목적과 비전의 성문화
- 예산안의 확정
- 조직도와 업무분장
- 장단기 계획

○ 운영을 위한 기본 업무규정

〈행정·총무 관리〉

• 행정절차, 서류 양식, 업무분장, 전결처리, 인사관리, 시설관리, 근무 규정, 업무분장 등 기본 규정의 성문화

- 기본 문서 양식의 제정과 운영일지, 회계장부 등의 구성
- 시설 장비의 점검과 장부 관리
- 사무용품, 직인, 도장, 명함 등 기본 장비 구성
- 각종 보험 등 직원, 건물 등의 행정처리 및 신고 완비
- 지역사회 관련 기관 전화번호 등 관리
- 운영위원회, 도서관정위원회, 자원봉사자회, 모니터회 등 운영방안
- 지역 관련기관 전화번호, 홍보 채널 등 관리

〈정보 서비스〉

- 개관 관련: 개관 시간, 휴무 규정
- 이용자 규정: 대출회원 지역, 권수, 기간, 대출범위
- 수서·정리·열람·대출 관련 문서 양식
- on-line 서비스를 위한 준비

〈독서 관련 프로그램〉

- 프로그램 기획: 도서관의 특성에 적합한 영속적인 프로그램의 개발

- 강사 섭외 · 규정 · 참가자 모집 계획
- 행사성 프로그램 기획: 개관 홍보 등 도서관문화 확산에 기여
- 네트워크 시대에 도서관 특성화 기획: 규모에 따라 다른 관점이 있을 수 있다.

## 2. 견학을 위한 Tip

### ○ 다른 도서관 방문을 통한 문제점과 해결책 확인

방문 선정지의 조건:

- 계획중인 건물과 규모나 봉사의 형태가 유사할 것,
- 특정한 도서관문제를 특수한 방식으로 해결할 것,
- 자동화 기법이나 기계를 이용할 것
- 다중매체기기를 이용할 것

〈 다양한 질문의 패턴 들〉

#### A. 시설의 규모:

- 500,000 책을 소장하는 경우와 비교해서 50,000 책을 소장하는데 필요한 공간의 크기
- 200여 석의 열람석을 도서관자료와 함께 배치하거나 도서관자료가 없는 열람실에 배치하였을 때 각기 열람석을 배치한 구역의 시각적인 효과,
- 층 배치와 관련하여 소방법에 의한 비상구 규정의 준수와 내부 보안 사이에 있을 수 있는 상충

#### B. 사회적인 조건:

- 어떤 종류의 분위기가 형성되어 왔는가, 도서관은 그 안에서 공부하는 이용자에게 호의적인가, 그렇지 않으면 단순히 책창고인가,
- 이용자에 대한 도서관직원의 태도는 어떠한가? 이용자는 자기의 주위환경과 도서관직원에 대해서 어떻게 느끼고 있는가,
- 도서관건물은 개방적인가 제한적인가?

- 이용자가 한 장소에서 다른 장소로, 한 기능에서 다른 기능으로 이용하고자 할 때 쉽게 찾아갈 수 있는가

C. 기술적인 측면:

- 각 부서간의 기능적인 상호관계는 어떠한 것인가,
- 직원들은 얼마만큼의 공간이 필요한가,
- 어떠한 특수 시설이 필요한가,
- 편목자는 어떤 일을 하는가, 정기간행물은 어떻게 등록되는가

D. 도서관의 가구설비:

- 4~5종 정도의 형태가 각기 다른, 필요로 하는 열람석의 설계 기준,
- 키편치 기계나 복제 기계와 같은 도서관 비품을 이동시킬 수 있는 출입구의 크기
- 다음과 같은 사람들의 외부와 소지품 임시 보관하는 체제(도서관이용자, 방문자, 직원, 도서관건물 유지관리직원)

다른 도서관을 방문할 때에는 방문전에 미리 질문할 내용이나 견학할 세부사항을 준비해주는 것이 매우 유익하다.

한가지 유용한 질문은 “만일 당신이 이 도서관을 지금 계획한다면 어떤 것을 고치겠습니까?”

### 3. 유관기관

- 공공도서관 행정 관련

담당부서	업무내용
도서관박물관과 (폐지되기 전)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 발전 및 독서진흥을 위한 종합계획 의 수립`조정 및 추진</li> <li>• 도서관 및 문고지원에 관한 사항</li> <li>• 국민독서활동 지원에 관한 사항</li> </ul>
문화정책과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화정책 및 도서관·박물관 정책에 관한 종합계획의 수립·조정 및 추진</li> <li>• 국립중앙도서관에 관련된 업무</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관정책과 (국립중앙도서관 기획연수부아래 신설)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 발전을 위한 조사·연구</li> <li>• 공공 도서관의 설립 및 육성</li> <li>• 도서관 발전을 위한 세부실행계획의 수립 및 추진</li> <li>• 도서관 및 문고에 대한 지원</li> <li>• 국민독서진흥활동의 지원·육성</li> <li>• 국내외 도서관간의 협력에 관한 업무</li> <li>• 도서관 협력망의 기능수행에 관한 기획·조정 및 지도</li> <li>• 다른 도서관에 대한 지원 및 협력</li> <li>• 시범도서관의 운영에 관한 사항</li> <li>• 도서관과 다른 문화시설과의 연계-협력 추진</li> <li>• 도서관 관련단체의 육성·지원</li> </ul>

## ○ 공공도서관 협력망 지역대표관

지역	도서관명	주소	전화번호
서울	정독도서관	(110-210)종로구 화동 2	02-2011-5742
부산	부산광역시립시민도서관	(614-705)부산진구 초읍동 산 51-1	051-810-8241
대구	대구광역시립중앙도서관	(700-422)중구 동인2가 42	053-420-2715
인천	인천북구도서관	(403-741)부평구 부평4동 880	032-519-9023
광주	광주광역시립도서관	(500-080)북구 우산동 213-4	062-264-9857
대전	한밭도서관	(301-131)중구 문화동 145-3	042-580-4262
울산	울산중부도서관	(681-230)중구 북정동 350-5	052-244-3173
경기	경기도립중앙도서관	(440-843)수원시 장안구 조원동 495	031-248-3473
강원	춘천평생교육정보관	(210-220)춘천시 중앙로3가 26-1	033-258-2507
충북	충북중앙도서관	(361-102)청주시 흥덕구 사직 2동 38-6	043-267-4591
충남	천안시중앙도서관	(330-070)천안시 원성동 261-38	041-550-2588
전북	전주시립도서관	(560-140)완산구 동완산동 1가 464-1	063-287-4836
전남	목포공공도서관	(530-350)목포시 산정동 1761-4	061-278-9064
경북	경북도립구미도서관	(730-010)구미시 원평동 964-616	054-458-1633
경남	창원도서관	(641-843)창원시 중앙도 106-3	055-262-9663
제주	우당도서관	제주시 건입동 318	064-752-4986

## 〈참고자료〉

- 오동근 역, 2001. "MARC의 이해" 서울 : 태일사.
- 안인자 공저. 2003. "한교도서관 사서교사(사서)직무분석". 한국디지털도서관포럼.
- 윤정옥. 2006 "MARC의 이해". '2006 청주기적의도서관 워크샵'
- 이치주. 1997. "국립중앙도서관에서 추진하고 있는 도서관 전산화 사업", 한국의학도서관」 제24권 제2호
- 정필모. 2003. 목록조직론. 서울 : 한국학술정보.
- 최정태, 양제한, 도태현 공저, 2004. "문헌분류의 이론과 실제" 부산 : 부산대학교출판부.
- 한국도서관협회. 1996. "도서관정보관리편람" 서울 : 한국도서관협회
- Blowers, Helene, and Bryan, Robin. 2004. *Weaving a Library Web: A Guide to Developing Children's Websites*. Chicago: American Library Association.
- Breeding, Marshall. 2004. "Integrated Library Software: A Guide to Multiuser, Multifunction Systems." *Library Technology Reports*, 40(1): 1-88.
- California Digital Library. "California Digital Library Sample Background Paper and Checklist." <http://cdlib.org/libstaff/technology/projects/unioncat/vendorreport.rtf> (재인용: Waller. 2003).
- Fasick, Adele M. 1998. *Managing Children's Services in the Public Library*, 2nd ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Hage, Christine Lind. 2004. *The Public Library Start-Up Guide*. Chicago: American Library Association.
- Gill, Philip. 저. 장혜란 역 2002. "공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인". 서울 한국도서관협회.
- Langmead, Stephen, and Beckman, Maragret 공저. 1994. 새도서관 설계. 구미무역(주)출판부. 4.
- Norlin, Elaina, and Winters, CM!. 2002. *Usability Testing for Library Web Sites: A Hands-on Guide*. Chicago: American Library Association.
- Pace, Andrew K. 2002. "Building and Optimizing Library Web Services." *Library Technology Reports*, 38(2): 5.
- Salter, Anne A. 2003. "Integrated Library System Software for Smaller

Libraries." *Library Technology Reports*, 39(3): 1-64.

○ Waller, Nicole. 2003. "Model RFP for Integrated Library System Products." *Library Technology Reports*, 39(4):

○ Wilson, A. Paula. 2004. *Library Web Sites: Creating Online Collections and Services*. Chicago: American Library Association.

○ 河井弘志 편저. 박옥화 등 역. 2002. "도서관자료론: 신현대도서관학강좌 8" 충남대출관부.

○ 建築思潮研究所 編 . 2004 . "建築設計資料: 97 書館": 東京. 建築資料研究社.

○ 植松貞夫 著. 1999. "建築から書館を見る" 書館メディア書 10. 勉誠出版.

○ 日本書館情報究委員 編. 2003. "書館の評: 書館情報のフロンティア 3" 勉誠出版.

○ 渡部幹雄 著. 2003. "書館を遊ぶ: エンタテインメント空間を求めて": 東京. 新評論.

○ <http://www.city.tahara.aichi.jp/section/library>

○ <http://www.city.ichikawa.chiba.jp/shisetsu/tosyo/tosmain.htm>



# 공공도서관 이용자를 위한 전자게시판 서비스 활성화 방안

박 영 애 (동두천시립도서관)  
박 은 속  
이 주 연

## < 순 서 >

I. 서론	
1. 연구의 필요성 및 목적	125
2. 연구범위와 방법	126
3. 용어의 정의	127
II. 이론적 배경 및 선행연구	
1. 컴퓨터에 의한 상호작용 서비스	129
2. 상호작용 수단의 유형	130
3. 전자게시판	133
4. 선행연구	135
III. 전자게시판 담당자 설문 및 전자게시판 운영 현황 조사	
1. 전자게시판 담당자 설문 조사	139
2. 전자게시판 운영 현황 조사	149
3. 전자게시판 운영 현황 조사 결과	161
4. 결론 및 제언	163
참고문헌	165
부록 1 전자게시판에 게시된 내용	169
부록 2 도서관별 전자게시판 메뉴 운영의 문제점	179

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

인터넷과 정보통신의 급격한 발전은 사회 전반에 걸쳐 많은 변화를 가져 왔으며, 공공도서관 역시 디지털도서관의 형태로 확대되면서 정보제공 측면에서 매우 빠른 속도로 변화가 요구되고 있다. 즉, 도서관은 디지털 정보환경에서 변화된 이용자들이 만족할 수 있는 해답을 제공하기 위하여 종래의 전통적인 서비스뿐 아니라 온라인상에서의 다양한 정보서비스를 개발하여 제공해야 하는 필요성이 제기되고 있다.

정보서비스의 목적이 정보를 필요로 하는 이용자의 요구를 파악하여 적합한 정보를 적시에 제공하는 것이라고 볼 때, 이용자와 사서의 상호작용이 원활하게 이루어질 수 있는 전자적인 형태의 서비스는 공공도서관에서 새롭게 대두되는 효율적인 정보서비스의 핵심이 될 수 있을 것이다.

컴퓨터와 인터넷을 통한 네트워크의 발전은 도서관 서비스의 핵심이라고 할 수 있는 이용자를 대상으로 한 서비스 분야에도 역시 많은 변화와 발전을 가져다주었다. 그 중에서도 특히 주목할 만한 것은 웹상에서의 양방향 커뮤니케이션 도구인 전자게시판의 등장이다. 전자게시판 서비스는 주로 웹상에서 시·공간의 장벽을 넘어 온라인으로 질문하고, 해답을 제공받을 수 있는 새로운 방식의 이용자 서비스이다. 이는 전자게시판을 정보교환 도구로 이용하여 이용자와 사서간에 의사소통을 할 수 있는 가장 핵심적인 전자 형태의 이용자 서비스라고 할 수 있다.

IFLA/UNESCO 가이드라인과 한국도서관협회에서 제시한 공공도서관의 역할과 사명에서도 알 수 있듯이, 공공도서관은 특히 '지역주민이 정보와 지식에 자유롭고 평등하게 접근할 수 있는...'와 '지역간, 계층간의 정보격차의 해소...'라고 공공도서관의 사명을 정의하여, 사회 계층간의 정보적 격차를 해소하고 궁극적으로 정보복지시대를 지향하는 것이 공공도서관의 역할이라고 정의하고 있다. 이를 볼 때 시·공간을 초월해서 이용자들에게 정보 서비스를 제공할 수 있을 뿐만 아니라 이용자와 도서관과의 상호 의사 소통 수단인 전자게시판의 역할이 점점 중요해지고 있음을 알 수 있다.

최근에는 공공도서관이 개관과 동시에 전용 홈페이지를 구축하여 도서관 이용자를

위한 다양한 서비스를 제공하고 있다. 그중에서도 이용자를 위한 전자게시판 서비스는 언제 어디서나 인터넷 환경을 통해 질문을 할 수 있으며, 사서의 즉각적인 응답을 제공 받을 수 있다는 점과 답변을 제공하는 사서 또한 여유를 가지고 답변을 제시할 수 있음은 물론, 질문과 그에 대한 응답 기록을 보존하여 미래의 잠재 이용자 정보요구를 파악하는 데에 중요한 자료로 활용할 수 있다는 장점이 있다. 이러한 장점으로 인하여 공공도서관에서 전자우편을 비롯하여 전자게시판 등 여러 가지 채널을 통해 이용자에게 정보 서비스를 제공하고 있으며, 또한 여기에 이용자의 정보 활용 능력의 신장을 감안할 때, 앞으로도 이러한 전자적인 서비스는 크게 확대될 것으로 보인다.

공공도서관에서 전자게시판을 통해 제공되고 있는 서비스는 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의응답서비스 등으로 다양하다. 그러나 기존에 이와 같은 서비스의 유형별 특성을 분석한 연구가 별로 없으며, 각 서비스에 대한 정확한 성격 규명 없이 사용되고 있는 실정이어서 이를 이용하는 이용자는 물론 정보를 제공하는 도서관측에서도 혼란이 야기 되고 있다. 또한 이와 같은 다양한 유형의 서비스가 도서관에 따라서는 전혀 관리 되지 않은 상태로 방치되어 있어서 도서관 홈페이지를 처음 이용하는 이용자에게는 그 도서관에 대한 이미지가 부정적으로 작용하기도 한다.

현재 전자게시판은 대부분의 이용자가 인터넷에 익숙한 이용자들이 주 대상인 대학도서관을 중심으로 활발한 서비스가 제공되고 있으나, 아직까지 공공도서관에서는 전자게시판을 활용한 이용자서비스는 지극히 초보적이고 단순한 수준에 머물러 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 공공도서관 이용자를 위해 전자게시판 활용을 극대화 시키기 위하여 공공도서관 전자게시판 담당사서에 대한 설문조사와 함께 현재 공공도서관에서 운영중인 전자게시판 서비스 현황을 직접 조사한 후 문제점을 파악하여 공공도서관 이용자를 위한 전자게시판 서비스 활성화 방안을 제시하고자 한다.

## 2. 연구범위와 방법

연구의 방법으로는 이론적 근거를 위한 문헌 연구와 공공도서관 홈페이지상의 전자게시판 서비스 운영현황 조사 및 공공도서관 전자게시판 담당사서의 실제 설문조사에 의한 서베이 연구를 병행하였다

첫째, 문헌 연구에서는 국내·외 논문 및 논고를 중심으로 컴퓨터를 매개체로 한 커뮤니케이션과 도서관과의 상호관계를 고찰하였으며, 또한 전자게시판의 개념 및 장·단점과 연구주제와 연관된 전자참고정보서비스에 대한 선행연구들도 개관하였다.

둘째, 공공도서관 이용자를 위한 전자게시판 서비스 현황을 파악하기 위하여 경기도내 31개 시·군 중 자치단체 소속 공공도서관이 없는 광주시와 포천시를 제외한 29개 공공도서관 전자게시판 담당자를 대상으로 2005년 10월 20일부터 25일까지 전자우편을 통하여 설문지를 배포 24부를 회수하였다. 수집된 자료는 SAS 9.1 통계프로그램을 사용하여 통계분석을 실시하였다.

셋째, 사례 연구에서는 경기도내 31개 시·군 소속 공공도서관 홈페이지를 대상으로 최근 3개월간(7월~9월) 전자게시판의 형태로 제공되고 있는 자유게시판, Q&A, FAQ, 참고질의코너 등의 서비스 현황을 파악하고 이들 유형이 각각 어떤 특성을 가지고 있는지를 조사하였다. 또한 서비스의 유형이 각기 그 특성에 맞게 사용되고 있는지를 확인하고, 이용자들이 전자게시판을 이용하는 주목적 및 게시판에 주로 올리는 글의 내용이 무엇인지를 파악하였다.

### 3. 용어의 정의

#### 1) 전자게시판

‘BBS(Bulletin Board System)’라고도 불리워지는 전자게시판은 컴퓨터를 이용한 메시지 교환 시스템으로 게시판을 전자적으로 작동시키는 것이다. 게시판에 단말기로 메시지를 써 넣고 다른 사람은 그것을 단말기로 보는 것을 통해 커뮤니케이션을 한다. 여기에는 통신망을 통해서 전자게시판을 구축하여 다수의 가입자들에게 서비스를 제공하는 시스템이 있다. 보통 가입자들이 변복조 장치(MODEM)를 이용하여 전화선으로 접속하게 되며, 가입자들은 다른 사람들과 개인적으로 편지를 주고받거나 게시판에서 공개적으로 메시지를 주고받게 된다. 또한 대부분의 BBS에서는 유용한 프로그램이나 정보를 호스트 컴퓨터에 축적해 두고 원하는 가입자가 이를 받아 사용할 수 있도록 하고 있다<sup>1)</sup>.

1) 사공 철 등편, 「문헌정보학 용어 사전」, 서울, 한국도서관협회, 1997, p.316.

이 연구에서 사용하는 ‘게시판’, ‘전자게시판’, ‘홈페이지 게시판’이라는 용어는 공공도서관의 홈페이지에서 운영하고 있는 도서관 전용의 게시판을 의미한다.

## 2) 이용자서비스(user service)

이용자서비스의 의미는 매우 포괄적이거나 본 연구에서는 이용자가 도서관 홈페이지의 게시판에 올린 도서관 이용 상의 불편사항이나 건의사항, 개선방향, 도서관 이용을 위한 질문, 그리고 참고정보서비스를 받기 위한 질문사항 등에 대해 전자게시판을 통해 이용자에게 서비스하는 모두를 포함하여 ‘이용자서비스’라는 용어로 사용한다.

## 3) 참고정보서비스(reference & information service)

‘참고정보서비스’란 정보를 구하는 도서관 이용자에게 참고사서가 제공하는 인적 협조로서 다양한 도서관 서비스 가운데서 핵심을 이루는 서비스이다<sup>2)</sup>.

오늘날에는 인터넷 환경하에서 종래의 오프라인에서 대면 방식으로 이루어지던 참고정보서비스가 웹사이트에서도 가능하게 되었다. 웹사이트에서 참고정보서비스로 지칭되는 서비스의 메뉴는 일반적으로 그 명칭이 ‘참고서비스’, ‘참고봉사’, ‘참고질의서비스’, ‘온라인참고봉사’, ‘정보조사제공’, ‘참고질의응답’, ‘reference’ 등이 이에 포함된다고 볼 수 있다. 참고정보서비스에는 단순한 형태의 정보안내서비스와 같은 것들도 포함되어 그 영역이 한층 넓어 졌음을 알 수 있고, 홈페이지상에 제시되어 있는 메뉴는 그 명칭이 다양하다.

따라서 본 연구에서는 도서관 웹사이트 전자게시판을 통한 이용자서비스 중 특정주제에 대한 정보제공 서비스를 ‘참고정보서비스’라는 용어로 사용한다.

---

2) *The A.L.A Glossary of Library and Information Science.* (Chicago:A.S.A.1983)

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 1. 컴퓨터에 의한 상호작용 서비스

컴퓨터를 매개로 한 의사소통은 기존의 도서관 서비스와는 다른 새로운 방식과 좀 더 효율적인 서비스가 제공될 수 있는 계기가 되고 있음을 알려주고 있다.

Ives는 전자우편과 전자토론집단의 유용성이 보편화하자 이런 새로운 형태의 의사소통은 소규모 도서관에서 고립감을 없애는데 중요한 요인이 되었다고 하였다<sup>3)</sup>. 전자 매체를 통해 쉽고 적은 비용으로 정보를 공유할 수 있게 됨으로써 규모가 작은 도서관에서도 수준 높은 서비스를 할 수 있게 되었다. 또한 사서는 자기 개발적, 교육적 측면으로 전자적(전자우편, 리스트서브, 원격접속-텔넷, 고퍼, WWW, 유즈넷 뉴스그룹 등)이거나 비전자적(회의, 워크샵, 세미나, 자관 내 이용자 그룹, 출판물이나 논문/기사 등)인 네트워크 방법을 이용하여 업무의 지평을 넓히게 되었다. 즉, 동일한 업무를 담당하는 사람들과 연락을 할 수 있게 되었고, 업무 수행 봉사의 새로운 방법을 찾거나, 문제의 해결과 업무 흐름의 향상에 있어 먼저 대처할 수 있게 되었다.

컴퓨터를 매개로 한 의사소통의 발달과 도서관 봉사의 네트워크화·디지털화에 따른 이용자층의 확대는 도서관과 이용자 사이의 상호작용을 증진시키는 요인이 되었다. 이용자에게는 도서관 봉사에 대해 단순한 수동적 입장에서 벗어나 능동적인 생산 요구자로, 도서관 봉사의 평가자로 그 입지를 확보할 수 있는 계기가 마련되었다. 또한, 도서관은 언제나 개방적인 입장으로 이용자의 요구와 의견을 경청할 수 있는 지속적인 터전을 마련함으로써, 이용자와 도서관 양측 모두 서로의 필요한 부분을 채울 수 있어야 한다. 이제 전자계시관은 컴퓨터를 매개로 한 의사소통으로 이용자의 도서관 봉사에 대한 평가자의 기능과 능동적인 생산 요구자의 기능을 모두 충족시켜 줄 수 있으며, 도서관의 개방된 자세를 표현하는 도구로 컴퓨터 매개 의사소통의 유형 가운데 가장 적합한 형태라 할 수 있다. 따라서 전자계시관의 공유성을 통해 이용자와 사서는 지속적인 상호작용을 할 수 있고, 저장성을 통해 이용자의 요구 변화를 추적할 수 있으며, 도서관 서비스의 향상을 가져올 수 있다.

3) David J. Ives, "Staff Empowerment and Library Improvement through Networking" *Journal of Education for Library Information Science*, vol.36, no.1, 1995, pp.46-51.

## 2. 상호작용수단의 유형

### 1) 전자게시판

전자게시판이 처음 등장한 것은 1978년 미국의 Christensen과 Suess에 의해 만들어진 CBSS가 시초이다. 당시에는 CP/M 운영체제를 사용하는 PC와 300bps의 모뎀으로 구축되어 시카고의 컴퓨터 동호회를 중심으로 사용자간의 정보교환을 위한 시스템이었다. 그 후 개인용 컴퓨터 보급과 함께 급속히 확산되어 최근까지 나날이 증가하고 있는 추세이다<sup>4)</sup>.

전자게시판은 대형컴퓨터를 이용한 전자우편 시스템과 비슷하지만, 규모가 작고 개인적으로 운영된다는 특징을 갖고 있다. 전자게시판은 주로 시스템 이용자들 사이의 각종 정보교환과 커뮤니티 형성 및 프로그램과 같은 각종 파일 공유 등의 기능으로 이용된다.

전자게시판의 가장 큰 매력은 자신이 원하는 정보를 쉽게 얻을 수 있다는 점이다. 원하는 정보뿐만이 아니라, 공개프로그램을 구할 수도 있으며, 특정 주제에 대한 토론도 가능하다. 물론 이를 응용하여 매매, 구인, 행사안내 등의 다양한 내용을 담을 수 있다.

이러한 전자게시판을 활용한 온라인 정보서비스는 도서관 홈페이지에 구축되어 있는 전자게시판을 이용하는 방법으로 이용자가 질의내용을 전자게시판에 등록하면 사서는 그에 대한 답변을 전자게시판을 통해 제공하는 방식이다. 전자게시판 형식은 이용자의 질의내용과 사서의 답변에 대해 검색이 가능하기 때문에 비슷한 질문을 하고자 하는 다른 이용자들에게 해당 정보를 손쉽게 제공할 수 있는 장점이 있다.

전자게시판 방식의 참고 서비스는 웹브라우저가 있는 환경이면 어디서든 쉽게 이용할 수 있고, 한 답변을 여러 사람이 참고할 수 있으며 질문에 대한 답변을 담당 사서 이외의 다른 직원이나 이용자도 게시할 수 있게 허용하여 정보서비스에 이용자를 참여시키는 효과를 얻는다. 그러나 이러한 경우 책임 있는 담당 직원이 하는 답변은 어느 정도 신뢰할 수 있는 반면, 불특정한 이용자가 게시하는 답변에 대해서는 책임 소재가

4) 돌도끼 컴퓨터 용어사전. "http://dic.doldoki.org/".

불분명하다는 문제도 있다. 따라서 전자게시판으로 정보서비스를 운영할 경우에는 담당사서가 모든 게시물과 게시자를 책임지고 확인, 점검할 필요가 있다. 전자게시판은 인쇄 형태로의 변화뿐만 아니라 데이터베이스로 축적하여 검색 서비스를 제공할 수도 있다.

전자게시판의 응용 및 확장은 매우 다양하며, 공개·비공개 질의 게시판 운영이나 질의 검색을 통한 자동 FAQ 등록, 최근 엄청난 관심을 불러일으키고 있는 웹상의 지식축적과 같은 형태로도 이용되고 있다.

## 2) 웹 폼(Web Form)

웹 폼을 이용한 온라인참고정보서비스는 도서관 홈페이지에서 이용자들이 각종 참고 질의와 관련하여 준비된 참고질의 양식을 통해 질의내용을 입력하여 서비스를 제공하는 유형을 말하는 것이다. 웹 폼은 결국 데이터베이스 구축을 목적으로 하고 있다. 따라서 질의응답 내용과 함께 이용자에 대한 정보를 입력하게 함으로써, 수많은 이용자들의 질의응답 내용을 체계적으로 분류하여 도서관 데이터베이스로 저장하고 추후에 도서관의 전반적인 운영에 필요한 정보로 사용할 수 있는 장점이 있다.

웹 폼의 이용은 질문 내용 이외에 다양한 이용자 정보를 수집할 수 있기 때문에 특정 분포의 이용자 집단이 형성되어 있는 대학도서관이나 연구도서관, 전문도서관 등에 비해 공공도서관과 같은 관중에서 더욱 효과적으로 이용할 수 있다.

그러나 이러한 방식은 이용자의 측면에서 본인의 개인정보를 노출해야하고, 질문할 때마다 다시 항목별로 입력해야하는 번거로움이 있기 때문에 입력양식을 적절히 조율해야 할 필요가 있다.

## 3) 전자우편

전자우편(E-mail)이란 메시지의 전자적인 전송이나 배포에 관한 일상적인 용어로서 원거리 통신망을 통하여 컴퓨터 터미널간에 메시지가 전송되는 것을 말한다. 또한 전자우편은 컴퓨터와 컴퓨터, 개인과 개인들간의 전자편지나 메시지를 전달하는 하나의 방법으로 개인 간에 전송되는 텍스트 형태의 짧은 메시지를 의미하기도 하지만, 텍스트, 데이터, 이미지, 그리고 그 외의 다른 형태의 정보로 구성된 전문을 전자적인 경로



를 통해 전달(electronic distribution of complete documents)하는 것을 말하기도 한다.

많은 도서관에서는 이용자와 사서간의 상호작용, 사서와 사서들 간의 상호작용, 이용자의 참고질문에 대한 대답을 위한 수단, 도서관 상호대차, 자료 주문, 도서관 시스템 이용안내나 다른 중요한 보고사항 들을 공지하기 위해 전자우편을 활용하는 등 전반적인 도서관 업무에 전자우편을 이용하는 경향이 점차 증가하고 있으며 앞으로 이러한 증가는 효율적인 도서관 업무 수행을 위한 필요조건이 될 것으로 예상된다<sup>5)</sup>.

인터넷의 시작과 함께 가장 기본적인 서비스로 출발한 전자우편은 이를 이용하여 참고질의 및 면담, 해답제공 등의 서비스를 수행할 수 있다. 특히 이 방법의 장점은 첫째, 시·공간의 장애없이 커뮤니케이션 할 수 있다는 점, 둘째, 사서와 이용자간의 상호작용에 대한 기록보존이 가능하다는 점, 셋째, 질의에 대해 어느 정도 시간적 여유를 갖고 해답할 수 있다는 점, 넷째, 비용이 저렴하고 신속한 전달이 가능하다는 점 등이다<sup>6)</sup>.

그러나 즉시 해답을 얻을 수 없고, 비언어적 의사소통 수단 이용이 불가능하고, 불특정 다수의 이용자로부터 불필요하거나 정당하지 않은 질의가 요구될 수 있는 단점도 있다<sup>7)</sup>. 이러한 단점을 보완하기 위해 최근에는 메일 알림 기능이나 폼메일 및 다양한 멀티미디어 기능 등 기술적 발전이 이루어지고 있다.

#### 4) 화상회의시스템

화상회의시스템(Video Conferencing System)이란, 이용자와 사서들이 컴퓨터의 동화상 전송을 이용하여 서로 얼굴을 보면서 직접 대화할 수 있는 시스템을 의미한다. 네트워크 속도의 엄청난 발전으로 인해 과거와 비교할 수 없는 패킷전송이 가능해졌고, 동영상의 압축기술 역시 그와 버금가는 속도로 진보하였기에 최근 다양한 분야에서 각광을 받고 있는 방식이다. 화상시스템을 이용하여 상호간에 화상 대화가 가능하며, 필요한 경우 Chat창을 통해 키보드 입력으로 메시지를 전달할 수도 있다.

화상회의시스템을 이용한 정보서비스 운영은 원거리에서 면담이 가능한 점, 표정을 볼 수 있으므로 전화나 전자우편 등에 비해 의사소통이 명확해 지는 점, 서비스 운영

5) 김현희, 최지연, “전자우편을 이용한 전자참고서비스에 관한 연구”, 「國會圖書館報」, 第36卷 5號, 1996, p.56.

6) 정진식 외, 「디지털도서관 정보서비스」, 서울, 한국도서관협회, 2003.

7) 한상완, 「디지털시대의 정보조사제공학」, 서울, 구미무역, 2000, p.217.

을 위해 많은 비용이 부담되지 않는 점 등의 장점이 있다. 그러나 네트워크의 상황에 따라 서비스 운영 폭이 좁다는 점, 카메라에 익숙하지 못한 이용자들에게 거부감을 느끼게 할 수 있다는 점, 상대방의 얼굴을 볼 수 있으나 상호간 같은 대상을 보면서 대화 할 수 없다는 점, 카메라 및 PC와 같은 특별한 장치가 있는 곳에서만 이용이 가능한 점 등의 단점도 내포하고 있다.

### 5) 실시간 채팅 (Real Time Chatting)

현대에 들어서면서 정보통신 기술의 발달과 통신기술의 향상이 급진전을 이루었다. 위에서 말한 화상회의시스템과 함께 앞으로 더욱 발전할 것으로 기대되는 것이 채팅을 이용한 실시간 서비스이다. 사서와 이용자의 실시간 상담을 통하여 간단한 즉답형 질문에서부터, 주제 분야에 대한 깊은 대화를 나눌 수 있는 연구형 질문을 위한 좋은 방법이 될 것이라 생각된다. 현재 참고정보서비스가 활발하게 서비스되고 있는 대학도서관에서 주로 운영되어지고 있다.

## 3. 전자게시판

### 1) 전자게시판의 개념

전자게시판은 주컴퓨터(Host Computer)에 연결된 불특정 다수의 사용자들이 컴퓨터 통신을 통해 각종 정보와 편지를 교환하고, 대화하거나 공개질의 및 응답 그리고 비상업적인면서 유용한 프로그램을 공유하기 위한 시스템으로 'EBB(Electronic Bulletin Boards)' 혹은 'BBS(Bulletin Board System)'라고 한다.

전자게시판은 공공의 성격이 강하고 접근의 제약이 없어 이용자들에게 항상 개방되어 있다. 일단 송신자가 자신의 메시지를 띄우면 보통 지정된 수신자가 없기 때문에 들어온 이용자는 누구나 메시지를 열람할 수 있다<sup>8)</sup>. 따라서 전자게시판에 있는 메시지의 내용은 공개적이며, 상대방의 전자우편 주소를 모르더라도 정보를 제공할 수 있다. 전자게시판의 이용절차는 아주 간단하다. 정보나 메시지가 시스템에 입력되면 전자게

8) 김형규, "대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구", 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1999, p.9.

시판은 이를 취합하여 이용자들이 이용할 수 있도록 하는데, 전자게시판을 통해서 이용자가 정보를 전송하고 검색할 수 있다는 점에서 쌍방향적인 교류가 가능하다. 일반적으로 전자게시판은 내용, 제목, 글쓴이로 검색할 수 있고 글쓰기와 글 올리기, 도움말 기능을 갖추고 있다. 전자게시판의 메시지는, 메일링 리스트와 같이 가입자에게 모두 메시지가 전송되는 것이 아니라 개별적으로 올려지고 편리한 때에 접속하여 읽게 된다. 전자게시판은 1980년대 초반에 주로 메시지의 저장소로 사용되었고 전자게시판에서 다루는 내용이 많아지면 관련 주제별로 나누어지기도 하였다. 또한, 전자게시판에서는 이용자는 각각의 이용자에게 글을 올림으로써 비동시적인 대화를 진행할 수도 있다. 전자게시판을 이용한 시스템은 현재 광범위한 주제 분야에 관해 다양한 사람들의 의견과 경험을 포함하고 있는 중요한 정보원이며<sup>9)</sup>, 또한 유용한 온라인 의사소통 수단의 한 종류라고 할 수 있다.

## 2) 전자게시판의 특성

전자게시판은 다음과 같이 기존의 매체와는 다른 장점과 매력을 가지고 있다.

- ① 전자게시판은 어떤 분야나 주제의 관심사에 의해 형성, 유지되는 것이므로 다양한 관심사마다 그와 관련이 있는 다양한 게시판에서 많은 정보를 얻을 수 있다.
- ② 이용자의 참고질의 내용과 사서의 답변내용이 함께 화면에 표시되기 때문에 비슷한 질문을 하고자 하는 다른 이용자가 쉽게 참고정보서비스를 받을 수 있다.
- ③ 인터넷 환경이면 어디서든 쉽게 이용할 수 있다.
- ④ 질문에 대한 답변을 담당 사서 이외의 다른 직원이나 이용자도 게시할 수 있게 하면 이용자를 참여 시키는 효과가 있을 뿐더러 광범위한 참고정보서비스를 할 수 있다.
- ⑤ 전자게시판의 특성상 다수 대 다수의 커뮤니케이션이 가능하므로 이용자는 일방적인 정보 흐름의 수용자가 아니라 자신의 의문점을 물어볼 수도 있고 이의를 제기할 수도 있어 높은 상호작용성이 있다.
- ⑥ 전자게시판의 내용을 인쇄형태로 변환할 수도 있어 전자형태의 정보가 친숙하지

9) James Miller et. al "Electronic Board Distributed Questionnaires for Exploratory Research", *Journal of Information Science*, vol.22, no.2, 1996, p.107.

많은 이용자에게도 도움이 될 뿐만 아니라 데이터 축적이 용이하고 저장된 데이터에 대한 검색서비스를 할 수 있다.

이에 반하여 전자게시판의 단점은

- ① 책임 있는 담당자가 하는 답변은 어느 정도 신뢰할 수 있는 반면, 불특정한 이용자가 게시하는 답변에 대해서는 책임소재가 불분명하다.
- ② 질문과 답변이 공개되므로 개인적인 비밀이 보장되지 않으며, 답변을 확인하려면 다시 해당 전자게시판을 방문해야 하는 번거로움이 있다.
- ③ 전자우편과 달리 답변과 관련된 첨부 자료를 직접 전달하는 것이 쉽지 않다.

전자게시판은 컴퓨터 매개 의사소통의 한 유형으로 전자우편과 더불어 가장 많이 이용되고 있다. 도서관에서도 전자우편과 전자게시판을 통한 도서관 정보서비스의 확장은 웹의 개방성을 기반으로 더욱 활성화되고 있다. 도서관 전자게시판에 오른 글은 이용자가 실명이나 익명을 통하여 자발적으로 편리한 시간대에 자신이 원하는 내용을 올린 것이다. 이러한 내용의 글은 컴퓨터가 직접 모니터한 자료는 아니지만, 연구자의 입장에서는 외부의 개입 없이 이용자가 자발적으로 쓴 글로 컴퓨터 자동 기록 자료와 유사한 성격을 지니고 있다. 전자게시판의 운영 원칙에 따라 올려진 글의 존속 여부와 기간은 달라질 수 있지만, 기본적으로 데이터의 축적이 가능하기 때문에 축적된 데이터의 분석을 통해 이용자가 도서관에 바라는 사항이나 도서관 정보시스템의 이용상의 문제점, 도서관 제반 사항에 대한 이용자의 의견을 수렴할 수 있다.

#### 4. 선행연구

도서관 홈페이지를 통한 전자게시판 서비스는 현재 대학도서관에서 활발하게 이루어지고 있고, 그에 따른 연구도 다각도로 이루어지고 있으나, 공공도서관 이용자를 위한 전자게시판 서비스에 관한 연구는 거의 찾아보기가 힘든 실정이다. 따라서 본 장에서는 공공도서관의 전자게시판에만 한정하지 않고 지금까지 이루어진 선행 연구 중에서 본 연구 주제와 관련된 논문 및 논고를 국내·외별로 살펴보고자 한다.

## 1) 국내의 연구

김형규<sup>10)</sup>는 홈페이지를 가진 150개 대학도서관에서 전자게시판이 어떻게 이용되고 있는지 그 유형과 도서관 홈페이지 전자게시판 이용에 대한 유경험자와 무경험자를 대상으로한 설문 조사를 통하여 전자게시판에 대한 전반적인 인식 수준과 유용성을 조사하였으며, 그 결과로 전자게시판이 다루는 내용의 주제에 따라 기본적으로 온라인 정보조사제공을 하는 게시판과 이용자 교육의 보조도구로써 자료이용 방법과 관련된 게시판, 이용자의 건의사항을 수렴하는 게시판으로 세분하여 운영할 것을 제안하고 있다.

권혜조는 대학도서관 전자게시판의 평균응답시간, 응답확인빈도, 도서관 근무경력, 참고봉사 업무 경력, 운영자 학력에 따른 이용자 만족도와 대학도서관 홈페이지 FAQ의 접근단계와 질문개체 건수에 따른 이용자 만족도를 그리고, 대학도서관 전자게시판과 FAQ의 참고질의 문제 해결을 알아보기 위해 응답내용의 적합성과 유용성을 조사하여 대학도서관 전자게시판 질의응답시스템이 이용자의 문제해결에 어떤 영향을 미치는가를 연구하였다.

송주현은 대학도서관에서 실시하고 있는 참고서비스의 일종인 전자참고서비스와 전자게시판에 대한 담당사서의 인식도와 전자참고서비스의 운영 및 이용실태를 비교 분석하고 전자게시판이 활성화되어 있는 선진대학 도서관 홈페이지의 장점을 분석하여 활성화 방안을 제시하였다.

이재윤<sup>11)</sup>은 전자도서관 환경에서 이용자의 정보 요구를 파악하고 능동적으로 해결해 주기 위해서 이용자와 사서가 협력할 수 있는 상호작용 장치가 마련되어야 함을 주장하며, 그 장치로 전자우편, 전자게시판, 화상회의 등을 예로 들고 있다. 간단한 이용문의는 전자우편을 이용하고 참고정보서비스를 위해서는 전자게시판이 선호되고 있다고 하였다.

이기정<sup>12)</sup>은 디지털정보조사제공의 유형과 사례에 관한 연구에서 실시간 화상 및 채팅시스템의 도입이 늦어져 이용자와 사서 간에 실시간으로 질의응답을 할 수 없기 때문에 이용자가 신속하게 서비스를 제공받지 못한다고 지적하였다. 그는 실시간 화상 및 채팅시스템을 도입함과 동시에 전문 인력을 양성하고, 타 대학과의 협력망을 구축

10) 김형규, 전게서.

11) 이재윤, “전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구, 『정보관리학회지』, vol.15, no.1, 1998.

12) 이기정, “디지털정보조사제공의 유형과 사례에 관한 연구”, 석사학위논문, 청주대학교 대학원, 2001.

하여 이용자들이 신속하고 정확한 서비스를 제공받을 수 있도록 해야 한다고 제안하였다.

최지연<sup>13)</sup>은 경제학분야 도서관 이용자들의 정보탐색행태를 조사하여 전통적 참고정보서비스와 전자참고정보서비스 방법의 신속성과 질적 만족도를 비교하고, 전자참고정보서비스 이용자를 위한 시스템을 구축하였다. 연구결과 참고정보서비스 부문에서 전자우편을 활용하는 비율은 낮았지만 현재 이용자들의 업무 수행에 전자우편을 활용하는 비율은 높고, 전자게시판을 통해 참고질문에 대한 응답이 적어도 24시간 이내에 이루어져야 한다는 점이 지적되었다.

김휘출<sup>14)</sup>은 대다수의 도서관이 다양한 명칭으로 참고정보서비스를 제공하고 있지만 단순히 묻고 답하기 기능만을 수행하고 있는 것은 인터넷의 가장 큰 장점인 상호작용을 효과적으로 활용하고 있지 못하는 것이라고 지적하며, 그 원인을 전자참고정보서비스의 개념과 실증적인 전자참고정보서비스 시스템 모형 개발 연구의 부재로 보았다.

## 2) 국외의 연구

네트워크상의 사서와 이용자간의 커뮤니케이션에 관한 주제를 다룬 것으로 다음과 같은 연구들을 찾아 볼 수 있다.

Abels와 Liebcher<sup>15)</sup>는 참고정보서비스에 있어 사서와 이용자의 상호작용은 참고정보서비스를 위한 참고면담과 이에 따른 후속적인 상호작용, 최종결과물의 전달과정 등 세 가지 요소로 나뉘어 볼 수 있는데, 전자우편과 같은 후속작용은 한쪽에서 편리할 때 메시지를 보내고, 다른 쪽에서 편리할 때 그 메시지를 보게 된다. 따라서 소득 없이 전화에 시간을 소진하거나 면담을 위해 이용자가 도착하기를 기다리는 시간이 없어지고 더 많은 시간을 이용자의 정보요구에 사용하고 더 많은 이용자에게 서비스가 가능하다고 주장하였다.

Phlip<sup>16)</sup>은 전자우편을 통한 참고정보서비스 업무는 시·공간에 따른 접속의 제한이 없고, 이름과 전자우편 주소는 있지만 실제로는 누구인지 알 수 없는 익명성으로 인해 이용자가 부담 없이 접근할 수 있으며 문자 형태로 참고정보서비스가 진행되기 때문에

13) 최지연, “전자우편을 이용한 전자참고서비스에 관한 연구”, 「국회도서관보」, 1996.

14) 김휘출, “디지털참고봉사 모형 구축에 관한 연구”, 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 2001.

15) Eileen G. Abels and Peter Liebcher, “A New Challenge for Intermediary-Client Communication: The Electronic Network”. *The Reference Librarian*, 1994.

16) Brenda Phlip, “An Examination of the Past, Present and Future of Electronic Mail Reference Service”, 1997.

이용자는 질의하기 전에 생각할 수 있는 시간과 여유가 있어 보다 정확한 정보요구가 가능하다고 주장하였다.

Miller<sup>17)</sup> 등은 전자게시판의 사용이 극적으로 늘어나고 있음을 언급하면서, 전자게시판 시스템은 현재 광범위한 주제 분야에 관해 다양한 사람들이 의견과 경험을 포함하고 있는 중요한 정보원이며, 또한 유용한 전자 커뮤니케이션 수단이라고 하였다.

Weise와 Borgendale<sup>18)</sup>의 연구에서는 Lehigh University의 캠퍼스 네트워크를 통한 전자우편 참고서비스 실시와 이용 및 평가에 대한 내용을 다루고 있는데, 이 서비스가 주로 즉답형 질문이나 사실적 질문에 적합하다고 했으며 이용결과 및 사서들의 경험에 비추어 서비스의 장점 및 한계에 대하여 논의하였다. 이와 같은 서비스는 상대적으로 새로운 형태의 커뮤니케이션을 통해 이루어지는 것이므로 사서들은 전자우편 커뮤니케이션의 특성을 이해할 필요가 있음을 지적하였다.

한편 전자메일과 전자게시판을 이용한 대학의 수업에 대한 연구에서 Collins<sup>19)</sup>는 전자메일과 전자게시판은 170명 이상의 많은 학생을 대상으로 하는 수업에서 학생들 간에 또는 학생과 교수간의 의사소통을 증진시키는 잠재력이 있다고 하였다. 수업시간에 질문을 하지 않는 조용한 학생도 전자게시판을 이용한 토론, 질문, 숙제 등의 커뮤니케이션에 참여하여 질문에 답하거나 본인의 의견을 개진하는 등 점점 적극적으로 수업에 임하게 되며 따라서 학업을 증진시키는 결과를 가져온다는 결론을 얻었다. 또한 여기 저기 흩어져 있는 학생들에게 동일한 수업을 제공할 수 있어서 학교 안이든 밖이든, 학생수가 많은 적든 상관없이 가장 유용한 교육의 도구로 평가된다고 하였다.

Ryer와 Nebeker<sup>20)</sup>는 Raritan Valley Community College에서 도서관 초기의 이용자들을 위해 잘 정의된 과정과 계획으로 웹페이지에 'Ask a Librarian'란을 만들고 이용자들에게 도서관 서비스가 보다 더 이용가능해질 수 있도록 하고 있음을 보여 주고 있다.

이와 같은 선행연구를 통해서 볼 때 컴퓨터 기술과 통신의 발달로 시공을 초월한 이상의 공간에서까지 컴퓨터를 이용한 의사소통이 가능하게 되었으며, 도서관에서 이용

17) James Miller et. al "Electronic Board Distributed Questionnaires for Exploratory Research". *Journal of information Science*, vol.22, no.2, 1996. p.107.

18) Frieda O. Weise, and Marilyn Borgendale, "EARS : Electronic Access to Reference Service". *Bulletin of the Medical Library Association*. vol.74, no.4, 1986, pp.300-304.

19) Michael Collins. "The Use of Email and Electronic Bulletin Boards in College-Level Biology." *The Journal of Computers in Mathematics and Science Teaching*, vol.17, no.1, 1998, pp.75-94.

20) Mary Ann Ryer & Birts Nebeker, "Implementing an 'Ask a Librarian' Electronic Reference Service," *Community & Junior College Libraries*, vol.9, no.1, 1999, pp.21-34.

자의 의견을 수렴하거나 정보를 제공하는 방법으로는 전자메일과 함께 특히 전자게시판이 가장 많이 이용되고 있음이 조사되었다.

### Ⅲ. 전자게시판 담당자 설문 및 전자게시판 운영 현황 조사

#### 1. 전자게시판 담당자 설문 조사

##### 1) 조사대상 및 방법

경기도 31개 시·군에 소속되어 있는 공공도서관에서 전자게시판 서비스 담당자를 대상으로 설문 조사를 하였으며, 전자우편을 통하여 <표 1>과 같이 설문지를 배포하여 회수하였다. 한편 각 도서관에 설문지를 배포하면서 정확한 분석을 위해 가능하면 전자게시판을 담당하는 사서가 설문에 응할 수 있도록 전화를 걸어 부락을 하였다.

<표 1> 설문지 배부 및 회수 현황

조사범위	조사 대상	조사 일자	배부 및 회수방법	배부 (부)	회수 (부)	회수율 (%)	비고
경기도 31개 시·군 자치단체 공공도서관	전자게시판 담당사서	2005. 10.20 ~ 10.25	전자우편	29	24	82.8	광주시, 포천시 도서관 없음

##### 2) 질문지의 구성

본 연구를 위한 질문지 구성은 전자게시판을 통한 공공도서관에서의 서비스 실태와 전자게시판 서비스에 대한 사서들의 인식을 조사하기 위한 문항 20개로 이루어졌다. 각 항목별 질문의 내용을 정리해보면 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 질문지 문항구성



항 목	세 부 내 용	문항번호	문항수
전자게시판 메뉴 접근성	홈페이지에서의 접근성	1번	1
운영 목적	전자게시판 운영목적	2번	1
전담사서 유무	전담사서 유·무, 명칭	3번~6번	4
질문에 대한 회답	회답빈도, 평균회답시간, 가장 많이 요구되는 내용	7번~9번	3
서비스 제공의 충분성	사서들이 느끼는 전자게시판 서비스 제공의 만족도	10번,13~14번	3
홍보방법	전자게시판 홍보 유·무, 방법	11번~12번	2
통계유지 여부	전자게시판 서비스에 대한 통계	15번	1
운영방향에 대한 의견	전자게시판 운영방향에 대한 의견 제시	16번	1
인구통계학적 특성	성별, 연령, 직급, 학력	17번~20번	4
	계		20

### 3) 설문 조사 결과

#### (1) 전자게시판 전담 부서 및 전담 사서 유·무

각 도서관에서의 전자게시판을 운영하는 전담 부서와 전담 사서(직원)가 있는지를 설문을 통해 조사한 결과 <표 3>과 같이 24개 도서관 중 전담부서가 있는 도서관은 5개, 없는 도서관은 19개 도서관으로 나타났으며, 또한 전자게시판을 전담하는 사서가 있는 도서관은 12개, 없는 도서관은 11개 도서관으로 나타났다.

<표 3> 전담 부서 및 전담 사서

항 목	있다		없다		계	
	응답자수 (명)	응답률 (%)	응답자수 (명)	응답률 (%)	응답자수 (명)	응답률 (%)
전담부서	5	20.8	19	79.2	24	100.0
전담사서	12	52.2	11	47.8	23*	100.0

\*무응답 : 1명

한편 전자게시판을 담당하는 사서의 직급은 응답한 도서관 중 절반 이상인 16개 도

서관(66.6%)이 도서관 실무 경험이 많은 6급에서 7급인 것으로 나타났으며, 5급 이상은 한 곳도 없는 것으로 나타났다.

### (2) 홈페이지에서의 전자게시판 접근성

전자게시판 담당자가 느끼고 있는 도서관 홈페이지에서의 전자게시판 접근성 정도는 <표 4>를 보면 알 수 있듯이 거의 모두가 접근성이 편리하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 실제로도 연구자가 도서관의 홈페이지를 직접 조사한 결과 거의 모든 도서관이 홈페이지 첫 화면에서 한 번의 액세스로 전자게시판에 접근할 수 있는 것으로 조사되었다.

<표 4> 전자게시판 접근성

전자게시판 접근성	응답자수(명)	응답률(%)
매우 편리	7	29.2
편리	12	50.0
보통	5	20.8
불편	·	·
매우 불편	·	·
계	24	100.0

### (3) 전자게시판 운영의 주된 목적

도서관에서 전자게시판을 운영하고 있는 주된 목적이 무엇인가를 묻은 질문에 대해 '이용자 건의사항 수렴'이라고 응답한 사람이 12명(50.0%)이며, '온라인 참고봉사를 위하여'라고 응답한 사람이 8명(33.3%), 나머지는 기타인 것으로 나타나 공공도서관에서의 전자게시판 운영목적은 '이용자건의사항수렴'이 가장 큰 목적임을 알 수 있다. 한편 참고정보서비스의 목적이 그다음 순위로 나타난 것을 볼 때 공공도서관의 게시판 운영은 궁극적으로 '이용자건의사항수렴'과 '온라인참고정보서비스'가 주된 목적이 되고 있음을 알 수 있다<표 5>.

한편 전담사서의 유무에 따른 운영목적에 대해 교차분석을 해본 결과 전담사서가 있는 경우 '이용자건의사항수렴'이 26.1%, '온라인참고정보서비스'가 21.7%로 나타난 반면, 전담사서가 없는 경우에는 '이용자건의사항수렴'이 21.7%로 유사한 비율을 보여 주

고 있지만 '온라인참고정보서비스'를 위한 목적이 13.0%로 나타나, 전담사서가 있는 경우에 전자게시판이 '온라인참고정보서비스'를 위한 목적으로 운영되어야 한다는 의견이 많은 것으로 나타났다<표 6>.

〈표 5〉 전자게시판을 운영하는 주된 목적

전자게시판 운영 목적	응답자수(명)	응답률(%)
온라인 참고정보서비스를 위하여	8	33.3
이용자 건의사항을 수렴하기 위하여	12	50.0
기 타	4	16.7
계	24	100.0

〈표 6〉 전담사서 유무에 따른 전자게시판 운영 목적

(단위 : 명(%))

전자게시판 운영 목적	전담 사서 유무		
	유	무	계
온라인 참고정보서비스	5(21.7)	3(13.0)	8(34.8)
이용자 건의사항 수렴	6(26.1)	5(21.7)	11(47.8)
기타	1(4.4)	3(13.0)	4(17.4)
계	12(52.2)	11(47.8)	*23(100.0)
$df = 2, \chi^2 = 1.5504$			

※ \*\*\*:  $p < 0.01$     \*\*:  $p < 0.05$     \*:  $p < 0.1$

\*무응답 : 1명

#### (4) 평균 회답 시간 및 회답 빈도

전자게시판에 올라온 이용자 요구에 대한 평균 회답 시간은 2~3일 이내가 14개(58.3%) 도서관으로 가장 많았으며, 그 다음으로 24시간이내가 4개(16.7%) 도서관이, 그리고 2개(8.3%) 도서관에서는 12시간 이내에 회답한다고 하였다<표 7>. 평균 회답 빈도는 8개(33.3%) 도서관이 1~2일 1회 정도 전자게시판에 올라온 글에 대해 회답하고 있음을 알 수 있으며, 1일 1회 이상이 4개(16.8%) 도서관, 1일 1회 정도가 2개(8.3%) 도서관으로 6개 도서관에서 하루에 한번 정도 게시판에 올라온 글에 대해 회답

하는 것으로 조사되었다. 그러나 3~4일에 1회 정도가 3개 도서관을 비롯하여 1주일에 1회 정도가 5개 도서관으로 무려 10개(41.7%) 도서관에서 1주일에 1회 정도 이용자 요구에 대해 답을 하는 것으로 나타났다<표 8>. 이 결과로 보면 도서관측에서 전자게시판을 자주 확인하지 않는 도서관이 많은 것으로 나타났지만, 다른 한편으로는 전자게시판을 이용하는 빈도수가 그만큼 적은 경우도 배제할 수 없다.

〈표 7〉 전자게시판 질문에 대한 평균 회답시간

평균 회답시간	응답자수(명)	응답률(%)
12시간 이내	2	8.3
24시간 이내	4	16.7
2~3일 이내	14	58.3
4~5일	1	4.2
기 타	3	12.5
계	24	100.0

〈표 8〉 전자게시판 질문에 대한 평균 회답빈도

평균 회답빈도	응답자수(명)	응답률(%)
1일 1회 이상	4	16.8
1일 1회 정도	2	8.3
1~2일 1회 정도	8	33.3
3~4일 1회 정도	3	12.5
3~4일 1회 이상	·	·
1주일 1회 정도	5	20.8
1주일 1회 이상	2	8.3
계	24	100.0

#### (5) 전담사서가 없는 경우 회답 방법

도서관에서 전자게시판에 대한 전담 사서가 없는 경우의 회답 방법을 조사한 결과 특정주제에 대한 자료나 정보에 대한 질의에 대해 도서관 업무 담당별로 담당자가 회답한다는 도서관이 응답한 11개 도서관중 8개 도서관(72.7%)으로 전자게시판을 운영하

는 공식적인 전담사서가 없어도 전자게시판에 올라온 글의 주제에 따라 담당자가 답변하는 것으로 나타나 결과적으로 볼 때 비공식적으로나마 전자게시판에 올라온 글에 대해 업무 담당별로 세분화하여 전자게시판을 담당하는 직원이 있다고 해석할 수도 있다<표 9>.

〈표 9〉 전담사서가 없는 경우 전자게시판 글에 대한 회답방법

회 답 방 법	응답자수(명)	응답률(%)
특정주제에 대한 자료나 정보에 대한 질의는 주제별로 담당 사서가 회답	8	72.7
도서관에 대한 일반적인 질의는 관리부서에서 회답	3	27.3
내용에 상관없이 그때그때 아무나 회답	·	·
계	11	100.0

(6) 전자게시판의 요구사항 내용

전자게시판에 가장 많이 요구되는 내용이 무엇인지를 조사한 결과 24개 도서관중 18개(75%)도서관에서 ‘도서관에 대한 건의 및 불편사항’인 것으로 나타났으며, ‘도서 및 자료신청’은 5개(20.83%) 도서관에서, 그리고 ‘도서관 이용방법’이 1개(4.17%) 도서관으로 나타난 것을 볼 때 전자게시판은 ‘도서관에 대한 건의 및 불편사항’에 대한 전달의 장으로 주로 이용되고 있음을 알 수 있다<표 10>.

〈표 10〉 전자게시판에 요구되는 내용

전자게시판에 요구 내용	응답자수(명)	응답률(%)
도서 및 자료신청	5	20.8
도서관 이용방법	1	4.2
도서관에 대한 건의 및 불편사항	18	75
특정주제에 대한 자료 및 정보 질문	·	·
기 타	·	·
계	24	100.0

(7) 이용자 서비스 제공의 충분성

응답자들에게 전자게시판을 이용한 이용자 서비스 제공이 충분하다고 생각하는지 물은 결과 90.0%가 넘는 22개 도서관에서 긍정적으로 답변하였다. 이를 볼 때 응답자들은 현재 이용자를 위한 전자게시판 서비스에 대해 대체로 충분하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다<표 11>.

한편 전담 사서의 유·무에 따른 이용자 서비스 제공의 충분성에 대한 교차분석에 따르면 전담사서가 있다고 응답한 12개의 도서관에서는 충분성이 '매우충분하다'라는 응답이 4명을 포함해 모두 긍정적인 응답을 한 반면, 전담사서가 없는 11개의 도서관에서는 '매우충분하다'라는 응답은 한명도 없으며 부정적인 응답도 2명이나 나타났다<표 12>. 이를 볼 때 전담사서가 있는 경우일수록 이용자 서비스 제공이 충분하다고 생각하는 비율이 높게 나타났다. 이는 전자게시판 담당사서는 전자게시판을 집중적으로 관리 할 수 있는 여건이 충분하므로 담당사서가 없는 경우 보다는 이용자 서비스에 좀 더 치중하여 운영할 수 있기 때문인 것으로 보인다.

〈표 11〉 이용자 서비스 제공의 충분성

이용자 서비스 제공의 충분성	응답자수(명)	응답률(%)
매우 충분하다	4	16.7
충분하다	9	37.5
그저 그렇다	9	37.5
충분하지 않다	2	8.3
매우 충분하지 않다	·	·
계	24	100.0

〈표 12〉 전담사서 유무에 따른 이용자 서비스 제공의 충분성

[단위 : 명(%)]

이용자 서비스 제공의 충분성	전담 사서 유무		
	유	무	계
매우 충분하다	4(17.4)	0(0.0)	4(17.4)
충분하다	3(13.0)	5(21.7)	8(34.8)
그저 그렇다	5(21.7)	4(17.4)	9(39.1)
충분하지 않다	0(0.0)	2(8.7)	2(8.7)
매우 충분하지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
계	12(52.2)	11(47.8)	23(100.0)*
$df = 3, \quad \chi^2 = 6.5801*$			

※ \*\*\*:  $p < 0.01$     \*\*:  $p < 0.05$     \*:  $p < 0.1$     \*무응답 : 1명

## (8) 전자계시관 서비스에 대한 홍보 유·무와 홍보 방법

도서관에서 이용자를 대상으로 전자계시관 서비스에 대한 홍보 실태를 조사한 결과 홍보를 하지 않는 도서관이 17개 도서관(71.0%)으로, 홍보를 하고 있는 도서관보다 월등하게 많은 것으로 나타났다(표 13). 그리고 홍보방법에 대한 응답으로는 온·오프라인상에서의 홍보 방법인 전자계시관과 인쇄홍보물 두 가지 방법 모두를 사용하는 것으로 나타났다(표 14).

〈표 13〉 전자계시관 서비스에 대한 홍보 유무

전자계시관 서비스에 대한 홍보	응답자수(명)	응답률(%)
하고 있다	7	29.0
하지 않고 있다	17	71.0
계	24	100.0

〈표 14〉 전자게시판 서비스 홍보 방법

전자게시판 서비스 홍보 방법	사용유무	응답자수(명)	응답률(%)
전자우편	사 용	1	14.3
	미사용	6	85.7
전자게시판	사 용	5	71.4
	미사용	2	28.6
홈페이지 도움말	사 용	3	42.9
	미사용	4	57.1
이용자 요구서	사 용	1	14.3
	미사용	6	85.7
인쇄 홍보물	사 용	5	71.4
	미사용	2	28.6
기 타	사 용	2	28.6
	미사용	5	71.4
계		7	100.0

## (9) 전자게시판을 이용한 이용자 서비스의 문제점

응답자들이 생각하는 전자게시판을 이용한 이용자 서비스의 가장 큰 문제점으로는 〈표 15〉와 같이 1순위에서 6순위까지의 복수 응답 수치가 가장 많은 항목인 '이용자 인식부족'으로 나타났으며, 그 다음으로는 '인력부족'인 것으로 나타났다. 또한 '도서관의 홍보부족'과 '도서관의 행정적 지원 부족', '도서관홈페이지에서의 접근성' 기타 등은 비슷한 수준으로 나타났다.

〈표 15〉 전자게시판을 이용한 이용자 서비스에서의 문제점

순 위	이용자 서비스의 문제점	합계
1	이용자 인식부족	19
2	인력부족	15
3	도서관의 홍보부족	14
4	도서관의 행정적 지원 부족	14
4	도서관홈페이지에서의 접근성 문제	13
5	기 타	13
	계	88*

\*복수응답 수치임



## (10) 전자게시판을 이용한 이용자 서비스 활성화 방안

전자게시판을 이용한 이용자 서비스 활성화 방안에 대한 의견을 조사한 결과 <표 16>과 같이 1순위에서 6순위까지의 복수 응답 수치가 가장 많은 항목인 전자게시판에 대한 '홍보'로 나타났으며, 그 다음으로는 '주기적인 이용자 교육'과 '이용자 이용행태 파악'인 것으로 나타났다. 이를 볼 때 이용자들을 대상으로 한 홍보, 교육, 이용행태 파악이 이용자를 위한 전자게시판 서비스 활성화 방안이라고 생각하는 응답자들이 대다수인 것으로 조사되었다.

<표 16> 이용자를 위한 전자게시판 서비스 활성화 방안

순 위	전자게시판 서비스 활성화 방안	합계
1	홍보	20
2	주기적인 이용자 교육	19
3	이용자 이용행태 파악	18
4	도서관의 정책적 지원	15
5	전담사서 충원	15
6	홈페이지 개선	13
	계	102*

\*복수응답 수치임

## (11) 전자게시판 서비스에 대한 통계 유지

전자게시판 서비스에 대한 통계는 8개의(33.3%) 도서관에서만 통계를 유지하고 있는 것으로 나타났다<표 17>.

한편 전담사서 유·무에 따른 통계유지를 조사한 결과 전담사서가 있는 경우 12개 도서관 중 6개(50.0%) 도서관이 통계를 유지하는 것으로 나타났으며, 전담사서가 없는 11개 도서관에서는 단 1곳만 통계를 유지하는 것으로 나타났다. 이를 볼 때 전담사서가 있는 경우일수록 전자게시판 서비스에 대한 통계 및 데이터를 유지하는 것을 알 수 있다<표 18>.

〈표 17〉 전자게시판 서비스에 대한 통계 유지 여부

통계 유지 여부	응답자수(명)	응답률(%)
유지	8	33.3
미 유지	16	66.7
계	24	100.0

〈표 18〉 전담사서 유무에 따른 통계유지 여부

[단위 : 명(%)]

전자게시판 서비스 통계	전담 사서 유무		
	유	무	계
유지	6(26.1)	1(4.4)	7(30.5)
미 유지	6(26.1)	10(43.4)	16(69.5)
계	12(52.2)	11(87.8)	23(100.0)
$df = 1, \chi^2 = 4.5365^{**}$			

※ \*\*\*:  $p < 0.01$     \*\*:  $p < 0.05$     \*:  $p < 0.1$ 

## 2. 전자게시판 운영 현황 조사 분석

본 장에서는 앞서 전자게시판 담당자를 대상으로 설문 조사한 결과 전자게시판 서비스 담당자의 인식 정도에 따라 실제 각 도서관에서 전자게시판 서비스 실태가 어떤 형태로 나타나는지 전자게시판 운영 현황을 직접 조사해 보았다.

### 1) 조사대상 및 방법

본 조사를 위해서 경기도내 31개 시·군 중 현재 자치단체 소속 공공도서관이 없는 광주시와 포천시를 제외한 29개 시·군 소속 공공도서관 홈페이지를 대상으로 연구자가 직접 접속하여 조사하였으며, 2개 이상의 홈페이지를 운영하고 있는 도서관은 최근에 개관한 도서관을 중심으로 조사하였다.

조사기간은 2005년 7월부터 9월까지 3개월간이며 전자게시판에 게시된 글의 건수와

내용 파악을 통해 전자게시판 운영 현황 및 이용자들의 전자게시판이용 실태를 조사하였다. 또한 도서관 홈페이지에서 서비스되고 있는 전자게시판의 명칭과 그 명칭에 따라 적절하게 운영되고 있는지를 조사하였다. 경기도내 31개 시·군의 도서관 현황은 <표 19>과 같다.

〈표 19〉 경기도내 31개 시·군 공공도서관

(2005. 5월 기준)

시·군	도서관명	개관일	홈페이지 주소
가평군	가평군립도서관	1985.12.21	www.gaplib.or.kr
고양시	고양시 마두도서관	1995.5.27	www.koyanglib.or.kr
	고양시 백석도서관	2003.9.4	
	고양시 원당도서관	2002.1.18	
	고양시 행신도서관	1994.5.11	
	고양시 화정도서관	2003.8.8	
과천시	과천시 정보과학도서관	2002.5.16	www.gclib.net
광명시	광명시 중앙도서관	2004.10.28	www.gmclib.or.kr
	광명시 하안도서관	1993.7.20	
구리시	구리시립교문도서관	1994.5.9	www.gurilib.go.kr
	구리시립인창도서관	2003.8.30	
군포시	군포시 당동도서관		www.gunpolib.or.kr
	군포시 대야도서관	2003.12.17	
	군포시립도서관	1997.7.15	
김포시	김포시립도서관	1998.12.29	www.gimpolib.net
남양주시	남양주시 화도도서관	2003.9.25	lib.nyj.go.kr
	남양주시립도서관	1993.3.16	
동두천시	동두천꿈나무정보도서관	2005.9.14	ddclib.net
	동두천시립도서관	1996.7.5	
부천시	부천시립꿈빛도서관	2002.9.10	www.libpuchon.co.kr
	부천시립북부도서관	1999.6.1	
	부천시립심곡도서관	1985.3.25	
	부천시립중앙도서관	1994.7.1	
성남시	성남시 중앙도서관	2001.11.13	www.sncentrallib.or.kr
수원시	수원시 선경도서관	1995.4.27	lib.suwon.ne.kr
	수원시 영통도서관	1999.7.21	
	수원시 중앙도서관	1980.7.2	

시흥시	시흥시립도서관	2002.5.25	www.shcitylib.or.kr
안산시	안산시립감골도서관	1997.7.31	lib.iansan.net
	안산시립관산도서관	1993.3.25	
	안산시립성포도서관	1997.6.30	
안성시	안성시립도서관	1963.4.1	www.ansonglib.or.kr
안양시	안양시립만안도서관	1992.9.3	ma.anyanglib.or.kr/
	안양시립석수도서관	2004.1.6	anyanglib.or.kr
	안양시립평촌도서관	1994.4.26	py.anyanglib.or.kr/
	안양시립호계도서관	1998.3.3	hg.anyanglib.or.kr/
양주시	양주시립도서관	1994.12.15	lib.yangju.gyeonggi.kr
양평군	양평군립도서관	1993.5.1	www.yplib.or.kr
여주군	여주군립도서관	1999.3.19	www.yjlib.go.kr
연천군	연천군립도서관	1993.3.11	lib.iyc21.net/
오산시	오산시립도서관	1992.3.19	www.osanlibrary.go.kr
용인시	용인시 수지도서관	2004.7.27	www.yonginlib.or.kr
	용인시립도서관	1993.2.4	
의왕시	의왕시립도서관	1993.12.22	www.uwlib.or.kr
의정부시	의정부정보도서관	2003.12.16	www.uilib.net
이천시	이천시립도서관	1997.11.3	www.icheonlib.go.kr
	이천시립청미도서관	2002.11.3	
파주시	파주시립금촌도서관	1994.9.27	pajulib.or.kr
	파주시립문산도서관	1994.9.27	
	파주시립법원도서관	1997.12.26	
	파주시립중앙도서관	2005.5.	
평택시	평택시립도서관	1992.10.31	www.ptlib.net
	평택시립팽성도서관	1994.5.27	ps.ptlib.net:8080/
하남시	하남시립도서관	1996.6.1	www.hanamlib.go.kr
화성시	화성시립남양도서관	1994.4.1	www.namyanglib.or.kr
	화성시립삼피도서관	2003.3.29	www.sglib.or.kr/
	화성시립태안도서관	1998.3.30	www.taeanlib.or.kr

## 2) 전자게시판 명칭

다음 <표 20>은 각 도서관에서 운영하고 있는 전자게시판의 명칭을 조사한 결과이다. 조사된 결과에서 보면 29개 도서관 중 11개 도서관이 '이용자마당'이란 명칭을 사용하고 있었으며, 일반적으로 많이 쓰이는 명칭을 사용하지 않고 '커뮤니티' 또는 '도서관쉼터'라는 색다른 명칭을 사용하는 도서관도 있었다.

<표 20> 전자게시판 명칭 사용 현황

명 칭	도서관 수	응답률(%)
도서관 쉼터	2	6.9
열린마당	6	20.7
이용자마당	11	37.9
질문하기	2	6.9
참여마당	7	24.1
커뮤니티	1	3.5
계	29	100.0

## 3) 전자게시판 하위메뉴 운영 현황

다음은 각 도서관에서 운영하고 있는 전자게시판의 하위 메뉴를 조사한 결과 답변을 요하는 메뉴와, 도서관에서 일방적으로 전달하는 공지사항 성격의 메뉴, 이용자들만의 공간인 메뉴, 그리고 도서관과 이용자와의 양방향 커뮤니케이션인 전자게시판의 성격과는 다른 메뉴도 전자게시판 메뉴에서 같이 운영되고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용을 정리해서 표로 만들어 본 결과는 <표 21>과 같다.

〈표 21〉 전자게시판 하위메뉴 운영

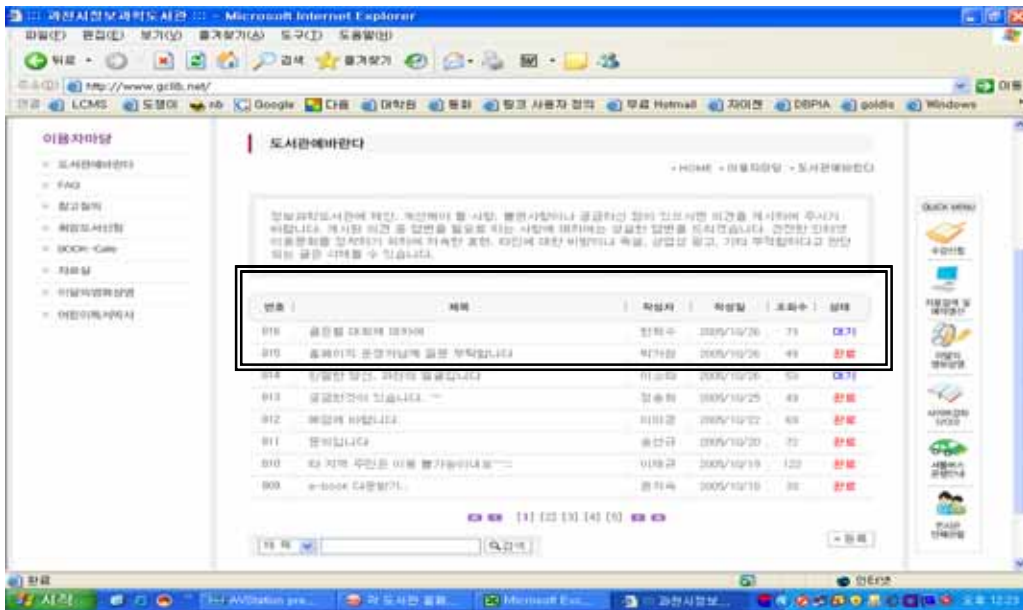
구분	명칭	도서관 명	도서관 수
답변을 요하는 메뉴	참고질의(사이버참고질의)	과천,부천,시흥	3
	Q&A(문고답하기, 질문과답변)	광명,남양주,안양,안성	4
	열린소리함	구리	1
	건전참여마당	군포	1
	사서에게 물어보세요	김포	1
	건의사항(도서관에건의하기,이용 불편신고, 도서관에바란다)	부천,시흥,과주,화성,양주,여주,연천, 평택,하남,과천,수원,의정부	12
	상호대차Q&A	부천	1
	FAQ(자주하는질문)	과천,광명,구리,군포,김포,남양주,부 천,성남,안산,안양,과주,용인,화성,고 양,안성	16
도서관에서 이용자에게 알려 주는 메뉴	공지사항(새소식)	광명,구리,군포,수원,시흥,용인,화성	7
	자료실(공개자료실)	과천,광명,구리,성남,수원,시흥,과주, 용인,화성,양주,여주,연천,안성,평택	15
	이달의 영화상영	과천	1
	추천사이트	성남	1
이용자들 공간 메뉴	자유게시판(자유이야기)	광명,김포,남양주,성남,시흥,안산,안 양,의정부,과주,용인,화성,고양,양주, 여주,연천,안성,평택	17
	희망도서신청	과천,의정부,하남	3
	BOOK-CAFE	과천	1
	지식창고	의정부	1
	서평한마디	군포	1
	이용자추천도서	시흥	1
	커뮤니티	안양	1
	좋은 글 모음	과주	1
기타	자원봉사	수원,용인	2
	설문조사	구리,성남,시흥,안산,안양,화성	6
	알뜰도서 교환전	안양	1
	독서퍼즐	안산	1
	책배달서비스	의정부	1
	도서관e-소식지	과주	1
	개인대출정보	하남	1
	어린이독서박사(어린이마당)	과천,남양주	2
	홈페이지 의견접수	구리	1

4) 전자게시판 운영 메뉴에 대한 안내 글

전자게시판 각각의 메뉴에 대한 운영 안내 글의 유·무를 조사한 결과 <표 22>와 같이 안내 글이 있는 도서관수와 안내 글이 없는 도서관수가 거의 비슷하게 나타났다. <그림 1>은 과천시정보과학도서관에서 운영 중인 전자게시판으로서 '도서관에 바란다' 운영에 관한 안내 글을 자세하게 제시함으로써 이용자들로 하여금 게시판 운영목적에 맞게 이용할 수 있도록 안내해 주고 있다. 또한 도서관의 각 메뉴별 운영 안내 글에 대한 상세한 현황은 <표 23>과 같다.

<표 22> 전자게시판 운영 안내 글

전자게시판 운영 안내 글	도서관 수	응답률(%)
있음	10	34.5
없음	11	37.9
부분적으로 있음	8	27.6
계	29	100.0



(그림 1) 과천시정보과학도서관 전자게시판 '도서관에 바란다' 운영 안내 글

〈표 23〉 전자게시판 운영 안내 글

시·군	전자 게시판수	명칭	운영 안내 글	
고양시 도서관	2	FAQ	없음	
		게시판	타인에 대한 비방, 도서관과 관련 없는 내용은 관리자 임의대로 삭제합니다.	
과천시 정보과학 도서관	8	도서관에 바란다	정보과학도서관에 제안, 개선해야 될 사항, 불편사항 이나 궁금하신 점이 있으시면 의견을 게시하여 주시 기 바랍니다. 게시된 의견 중 답변을 필요로 하는 사 항에 대하여는 성실한 답변을 드리겠습니다. 건전한 인터넷 이용문화를 정착하기 위하여 저속한 표현, 타 인에 대한 비방이나 욕설, 상업성 광고, 기타 부적합 하다고 판단되는 글은 삭제될 수 있습니다.	
		FAQ	자주묻는질문 중 가장 많은 질문을 모았습니다.	
		참고질의	단행본 참 고질의	정기간행물과 논문자료를 뺀 거의 모든 일반 도서를 총칭하여 단행본이라 합니다.
			정기간 행 물 참고질 의	연간, 편람, 회보지, 잡지 등이 있는데 일 정주기로 발행되는 것을 정기 간행물이라 합니다.
			논문 자료 참고질의	학교나, 연구소등의 학사, 석사, 박사, 해 외 논문자료 등을 논문자료라 말합니다.
비도서 참 고질의	비디오, 오디오 자료 즉, 인쇄화 되지 않 은 모든 자료를 비도서라고 말합니다.			
광명시 도서관	5	Q&A	우리도서관에 관련된 궁금한 점은 Q&A를 이용하시 기 바랍니다. 여러분의 소중한 의견에 정성껏 답변드 리겠습니다.	
		자유게시판	우리도서관을 이용하시는 여러분의 정보공유와 건실 한 토론문화 정착을 위해 마련하였습니다. 저속한글, 타인비방, 광고 등 불건전한 내용은 삭제되며 답변을 원하는 내용은 묻고답하기(Q&A)를 이용하여 주시기 바랍니다.	
군포시 도서관	4	공지사항	군포도서관 공지사항입니다.	
		자주하는질문	자주 묻는 질문입니다.	
		건전참여 마당	군포시립도서관의 「건전참여마당」은 건전한 의견을 자유롭게 게시할 수 있는 공간입니다. 단, 욕설, 비방, 상업적인 글 등 건전참여마당 성격에 맞지 않는 의견 은 운영자에 의해 삭제 될 수 있음을 알려드립니다.	
		서평한마디	서평한마디입니다.	



시·군	전자 게시판수	명칭	운영 안내 글
김포시립 도서관	3	사서에게 물어보세요	사서(도서관 직원)에게 온라인으로 교육 및 연구, 학습 등 자료이용에 관련된 질문을 하고, 답변을 제공받을 수 있는 공간입니다.
		자주하는 질문	도서관 이용시 자주 접하는 질문들을 모아놓았습니다. 궁금한 사항이 있으시면 아래의 내용을 검토해주세요. 아래의 내용 중 원하시는 내용이 없으실 경우 자유게시판에 글을 남겨주시면 답변해 드리도록 하겠습니다
		자유게시판	이 코너는 도서관 이용의 불편사항, 공유하고 싶은 정보, 미담사례 등을 기재하는 곳입니다. 특정업소의 홍보나 비방등은 허락없이 삭제됩니다. (※자료나 각 자료실에 대한 궁금한 사항은 사서에게 물어보세요 코너를 이용하시길 바랍니다.)
부천시립 도서관	4	사이버 참고질의	사이버참고질의 코너는 도서관 관외대출회원만 글을 올릴 수 있으며, 도서관 각 자료실에 대한 궁금한 사항을 올리는 코너입니다. 도서관에 바라는 사항이나 요구사항은 건의사항 코너를 이용하세요.
		건의사항	이 코너는 도서관 이용의 불편사항을 기재하는 곳입니다. 실명으로 작성하여 주시고, 실명이 아닌 글에 대해서는 답변을 해드리지 않습니다. 또한 특정업소의 홍보나 비방, 반말 및 금해요' 코너와 성질이 다른 내용 등은 허락없이 삭제됩니다. * 각 자료실에 대한 궁금한 사항은 사이버참고질의 코너를 이용하시길 바랍니다.
		상호대차 서비스 Q&A	상호대차서비스Q&A 코너는 도서관 관외대출회원만 글을 올릴 수 있으며, 상호대차서비스에 대한 궁금한 사항을 올리는 코너입니다. 도서관에 바라는 사항이나 요구사항은 건의사항 코너를 이용하세요
수원시 도서관	4	도서관에 바란다	도서관 이용과 관련하여 불편한 점이나 개선사항에 대하여 건의하는 공간으로 개인적인 비방은 삼가하여 주시기 바랍니다. 이코너는 실명제로 운영되고 있으므로, 실명(성명, 전화번호, 주소등기재)으로 게재된 내용에 한하여 민원으로 접수 되어 처리 됩니다.
시흥시립 도서관	7	자유게시판	이곳은 시흥시민 여러분과 함께 공유하며 가꾸어 나가는 공간입니다. 개인적인 글이나 상업적인 용도의 광고성 글은 관리자에 의해 삭제가 될 수 있으니 공간목적에 맞는 글이나 자료만 기재하실 수 있음을 양지해 주시기 바랍니다. 답변을 원하시는 내용은 건의사항 코너에 게재하여 주시기 바랍니다.

시·군	전자 게시판수	명칭	운영 안내 글
시흥시립 도서관	7	공지사항	시흥시립도서관에서 알려드립니다
		참고질의 (FAQ)	회원님들의 자주묻는 질문들을 모아 궁금증을 풀어드립니다
		이용자 추천도서	남들에게 알리고 싶은 좋은도서, 재미있는 도서를 추천해주세요
		공개자료실	유용한 자료들이 가득한 공개자료실입니다
		건의사항	시흥시립도서관에 건의하실 사항을 적어주세요
안성시립 도서관	4	FAQ	도서관에 대해 궁금사항을 질문하는 공간입니다
		Q&A	도서관에 대해 궁금사항을 질문하는 공간입니다
		자료실	자료실입니다
		자유게시판	고객님께서 자유롭게 글을 올리는 곳입니다
안양시립 석수도서관	6	FAQ	자주하시는 질문들의 모음입니다. 궁금한 사항이 있으시면 FAQ리스트를 먼저 확인하세요. 만약 찾으시는 정보가 없다면 Q&A 게시판을 이용하시면 보다 빠르고 간단하게 해결됩니다
		Q&A	여러분의 소중한 의견, 정성껏 답변해 드리겠습니다. FAQ에서 원하시는 답변을 찾지 못하셨나요? 그럼, Q&A에 문의하세요. 여러분이 궁금해 하시는 사항을 신속하게 답변해 드리겠습니다. 실명으로 사용하지 않을 경우 민원으로 접수되지 않으며, “답변을 원하지 않는 민원이외의 사항은 [자유게시판]을 이용하여 주시기 바랍니다”
		자유게시판	여러분의 의견을 자유롭게 나누는 공간입니다. 상대방의 의견을 존중하면서 자유롭게 여러분의 의견을 남겨주세요. “저속한글, 타인비방, 광고등 불건전한 내용은 삭제되며, 본 게시판에 모든 내용은 2주 동안만 게시됩니다. 답변을 원하는 내용은 [Q&A]를 이용하여 주시기 바랍니다”
		설문조사	시민 여러분의 소중한 의견에 항상 귀 기울이겠습니다. 여러분이 직접 투표하여 서로의 의견을 알아볼 수 있는 자유로운 공간입니다. 많은 참여바랍니다.
		알뜰도서 교환전	바꿔보자! 좋은책 바꿔보고 나눠보기! 읽은책 바꿔보고 나눠보는 인터넷 도서교환서비스입니다. 좋은책 서로서로 바꿔보면서 나누는 기쁨, 같이하는 기쁨 함께하세요.

시·군	전자 게시판수	명칭	운영 안내 글
용인시 도서관	5	자유게시판	본 게시판은 민원사무로 접수되지 않으며 허위사실의 게재 및 타인의 명예를 훼손하는 내용의 글은 삭제되거나 문의사항에 대하여 답변이 없을 수도 있습니다. 답변을 원하는 민원은 용인시 홈페이지의 “용인시에 바란다”를 이용하여 주시기 바랍니다.
의왕시립 도서관	3	자유게시판	의왕시립도서관 자유게시판은 자유롭게 의견을 제시하고 여론문화를 조성하는 건전한 여론문화를 조성하는 토론공간으로써 답변을 하지 않습니다
의정부 정보 도서관	5	도서관에 바란다	도서관에바란다 서비스는요... 도서관에 바란다 서비스는 도서관 이용시 궁금한 점이나 의문사항에 대해서 질문하는 곳입니다. 비방하는 글이나 해당 서비스에 부적절한 게시물에 대해서는 경고나 삭제될 수도 있으니 유의바랍니다
		지식창고	지식창고는 도서관 혹은 문헌에 대한 궁금한 점에 대해서 사용자가 질문을 게시한후 각각의 게시된 질문에 대해서 이용자들이 답변을 달아 질문에 대한 답변을 사용자가 평가 함으로써 질문/답변이 하나의 정보로서 도서관 이용자들에게 제공되는 서비스입니다. 검색을 이용자 여러분이 찾고자 하는 정보에 대해서 검색해 보시기 바랍니다. 본 서비스는 문헌정보 및 도서관과 관련된 분야에 대해서 서비스 됩니다. 관련 없는 게시물에 대해서는 관리자에 의해 수정/삭제 할 수도 있으니 유의하시기 바랍니다.
		자유게시판	자유게시판 서비스는 이용자 여러분께 도서관에서 제공해드리는 자유로운 의견교환의 장입니다. 비방하는 글이나 해당 서비스에 부적절한 게시물에 대해서는 경고·삭제 될 수도 있으니 유의 바랍니다. 게시된 자료는 참고자료로만 활용되며 답변이 필요한 의견이나 건의사항은 「도서관에 바란다」를 이용해 주시기 바랍니다.
이천시립 도서관	2	자유게시판	이곳은 도서관 이용자 여러분의 진솔한 이야기, 미담 사례, 공유하고 싶은 정보를 자유롭게 게시하는 공간입니다. (단, 비실명과 주민등록번호 허위게재, 광고, 확인할 수 없는 허위사실, 저속한 표현, 반복민원등은 예고없이 삭제하므로 이점 양해하여 주시기 바랍니다. 기타 답변을 요하거나 건의할 사항은 [이용자마당] - [건의사항]을 이용하여 주시기 바랍니다

시·군	전자 게시판수	명칭	운영 안내 글
이천시립 도서관	2	건의사항	이곳은 도서관 이용자 여러분의 불편사항과 개선되어야 할 사항을 게재하는 열린공간으로, 게재된 민원은 “민원사무처리에관한법률”, “이천시인터넷시스템설치및운영에관한조례”에 의거 처리됩니다. (단, 비실명과 주민등록번호 허위게재, 광고, 확인할 수 없는 허위사실, 저속한 표현, 반복민원 등은 예고없이 삭제하므로 이점 양해하여 주시기 바랍니다. 기타 자유로운 토론은 [이용자마당] - [자유게시판]을 이용하여 주시기 바랍니다
과주시 도서관	6	자주하는 질문	도서관 이용시 자주 접하는 질문들을 모아놓았습니다. 아래의 내용 중 원하시는 내용이 없으실 경우 자유게시판에 글을 남겨주시면 답변해 드리도록 하겠습니다.
		자유이야기	자유롭게 하고 싶은 이야기를 하는 공간입니다. 단, 특정업소의 홍보나 비방 등은 허락없이 삭제됩니다.
		도서관에 건의하기	더 좋은 도서관이 되기 위한 의견을 전달하는 공간입니다
평택시립 도서관	4	자유게시판	* 2002년 9월 5일부터 도서관이용에 관한 궁금하신점이나 불편하신점, 건의하실 내용에 관해서는 이용자마당에 있는 ‘건의사항’에 기재해 주시기 바랍니다. 자유게시판의 의견에 대해서는 답변을 해드리지 않습니다.
		청소년마당	주5일 수업제를 맞아 학교까지 않는 토요일!!, ‘도서관에서 제대로 놀자’ 등 도서관 프로그램에서 운영하는 청소년들을 위한 소통의 장입니다. 친구에게 못다한 고민, 영혼을 뒤흔든 책이야기, 공감하고 싶은 아름다운 영화이야기 등 질풍노도의 시기를 겪고 있는 청소년 여러분들의 마음을 솔직히 나누었으면 합니다.
		건의사항	다음 사항에 해당하는 글은 평택시인터넷시스템설치및운영에관한조례 제6조 2항에 의거 답변을 드리지 않거나 삭제될 수 있음을 알려드립니다.(특정인을 비방하거나 명예훼손의 우려가 있는 경우, 국가안전이나 보안에 위배되는 경우 등...)

## 5) 가장 많이 사용하는 메뉴

공공도서관 전자게시판에서 가장 많이 사용하고 있는 메뉴를 조사한 결과 ‘자유게시

판’, ‘자주하는 질문(FAQ)’, ‘공개자료실’, ‘건의사항’ 순으로 나타났으며, 그 결과는 <표 24>와 같다.

<표 24> 가장 많이 사용하고 있는 메뉴

가장 많이 사용하고 있는 메뉴	도서관 수	순위
자유게시판	17	1
자주하는 질문(FAQ)	16	2
공개자료실	15	3
건의사항(도서관에 바란다)	12	4
공지사항	7	5
설문조사	6	6
묻고 답하기(Q&A)	4	7
참고질의	3	8
희망도서신청	3	8

## 6) 전자게시판 게시 내용

조사기간인 3개월 동안 가장 많이 서비스하고 있는 메뉴인 ‘자유게시판’, ‘자주하는 질문’, ‘건의사항’ 등에 게시된 내용을 조사한 결과 가장 많이 게시된 내용으로는 각 도서관마다 공통적으로 도서관 이용문의 및 불편에 대한 건의내용과 도서 대출에 관한 전반적인 문의사항이 많은 것으로 나타났다. 그러나 ‘건의사항’ 성격의 글은 각 도서관마다 다르며 그 도서관에서만 중점적으로 게시되는 내용이 비슷함을 알 수 있었다. 예를 들면 A도서관의 경우는 사물함 문제, B도서관의 경우는 식당문제, C도서관의 경우는 주차장이용 관련 건의 등 조사 당시 그 도서관이 당면한 문제에 대해 게시판을 통해 집중적으로 이용자 자신들의 의견을 도서관측에 전달하고 있는 것임을 알 수 있었다.

다음의 <표 25>는 각 도서관에서 가장 많이 사용하고 있는 메뉴인 ‘자유게시판’, ‘자주하는 질문(FAQ)’, ‘공개자료실’, ‘건의사항’에 가장 많이 게시된 내용을 조사한 현황이며, 각 도서관에서 운영하고 있는 메뉴에 게시된 전체적인 내용 현황은 <부록 1>과 같다.

〈표 25〉 전자게시판에 게시된 내용

메뉴	게시된 내용	운영목적
자유 게시판	공연홍보, 타 기관행사안내, 사물함이용, 시험정보 안내. 도서관 및 자료이용 문의, 자료검색문의, 전 자자료 서비스, 희망도서신청, 주차장이용문제, 사 이버학습문의, 감사의 글, 도서목록문의, 연체된 자 료관리, 홈페이지관리, 봉사활동문의,	이용자들의 자유로운 토론 의장. (일부 도서관에서는 건의 및 불편사항 코너로 도 운영하고 있음)
자주하는 질문 (FAQ)	도서관의 기능, ISBN, 전자책보유목록, 독서의 효 과, 회원가입, 대출/반납, 도서구입/기증, 문화행사, 도서관운영, 자료검색, 희망도서신청, 이용시간, 휴 관일, 전자책이용, 대출예약, 자원봉사, 상호대차서 비스, 원문정보검색,	이용자들이 궁금해 하는 사항이나 자주 질문하는 내용에 대한 질문과 답변 을 모아 놓음.
공개 자료실	독서감상문 공모 선정도서목록, 회원가입 및 문화 교실 신청서, 올바른 독서생활 안내서, 설문조사결 과, 독서교실교재, 참고자료이용법, 전자자료 이용 법, 도서관이용안내, 도서관현장, 도서관관련법규, 권장도서목록, 각종 행사관련 사진, 도서관윤리선 언, 저작권법, 시험공고, 비도서 목록	도서관과 관련된 자료 및 정보를 모아 놓음
건의사항	희망도서신청, 이용불편사항, 도서예약문의, 회원증 재발급관련, 무선인터넷 추가설치, 셔틀버스운영, 휴관일건의, 도서관소음문제, 사물함이용, 열람실 냉·난방, 화장실이용, 열람실 좌석제 건의, 복사카 드, 인터넷이용, 식당이용불편, 비치희망도서지연처 리, 대출정지에대한건의, 반납기 설치,	도서관이용에 관한 불편 및 건의사항을 모아 놓음

### 3. 전자게시판 운영 현황 조사 결과

전자게시판은 시·공간을 초월해서 이용자에게 서비스할 수 있는 도서관과 이용자와의 커뮤니티 수단의 한 유형으로 전자게시판 서비스 운영 목적에 맞게 이용자에게 서비스되어야만 그 효과가 극대화될 수 있다.

이용자를 대상으로 서비스하고 있는 전자게시판은 '도서관과 이용자와의 상호증진 도구', '이용자들의 의사전달 도구', '이용자교육을 위한 보조 도구', '온라인참고정보서

비스를 제공 받는 도구'로서의 기능이 바람직한 역할이라 할 수 있으나 연구자가 경기도내 29개 공공도서관 전자게시판의 운영현황을 직접 조사한 결과 도서관과 이용자와의 양방향 커뮤니케이션의 역할이 제대로 운영되어지고 있지 않음을 알 수 있었다.

위에서 언급한 전자게시판 서비스의 역할을 근거로 보면 다음과 같은 문제점이 있는 것으로 나타났다.

첫째, 게시판 메뉴에 대한 정확한 운영 안내 글 없이 이용자들의 혼란을 야기 시키고 있어 도서관에 대한 문의 및 건의사항 글을 게시하는 메뉴와 이용자들만의 공간인 메뉴가 제대로 구분되어 운영되지 않고 있다.

둘째, 도서관에서 전자게시판 메뉴에 대한 운영 안내 글을 제시하였음에도 이용자들이 혼란스럽게 이용하는 문제에 대한 도서관측의 이용안내가 제대로 이루어지지 않아 이용자들이 혼란스럽게 사용하고 있는 것을 그대로 방치하고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 자주묻는질문(FAQ) 메뉴는 일부 도서관에서 작성일이 표시되는 게시판 형태로 운영되고 있어 자칫 자료의 업데이트가 신속하게 이루어지지 않는 것으로 보일 수 있다.

넷째, 한 지역에 여러 개의 도서관이 있는 경우 하나의 게시판을 운영하고 있어 도서관별로 이용자의 게시 글이 분산되어 어느 도서관에 해당되는 글인지 파악하기가 어렵다.

다섯째, 도서관에서 다양하고 풍부한 자료를 제공할 수 있는 '공개자료실' 메뉴가 도서관의 관리 소홀로 명칭에 맞지 않게 제대로 그 기능을 하지 못하고 있다.

여섯째, 전자게시판에 대한 정확한 개념이 정립이 안 된 도서관에서는 전자게시판 성격과는 맞지 않는 메뉴까지 전자게시판에서 서비스하고 있다.

이상과 같이 각 도서관 전자게시판 운영 실태를 조사한 결과 나타난 문제점에 대해 다음과 같이 몇 가지 제안을 하고자 한다.

첫째, 전자게시판 메뉴에 대한 운영 안내 글이 운영목적에 맞게 제시되어야 한다.

둘째, 이용자들의 혼란스러운 이용을 바르게 이용할 수 있도록 지속적인 홍보와 안내가 필요하다.

셋째, 각 도서관마다 다양하게 운영하고 있는 전자게시판 메뉴에 대한 세분화가 필요하다. 예를 들면 상위메뉴로는 이용자에게 일방적인 소식 전달 성격인 공지사항 성격의 메뉴와 도서관과 이용자와의 양방향 커뮤니케이션 성격의 메뉴를 구분하여 운영해야 하며, 그 하위 메뉴 또한 각각의 운영 목적에 맞는 메뉴로 세분하여 운영하는 것이 전자게시판을 운영함에 있어 도서관과 이용자들의 혼란을 최소화할 수 있는 바람직한 방안이라 하겠다.

넷째, 시·군 별로 2개 이상의 도서관이 있는 곳에서 하나의 홈페이지를 운영하고 있지만 이용자와의 커뮤니케이션 도구인 전자게시판은 도서관별로 구분해서 운영하는 것이 정확한 의사소통을 위한 바람직한 운영이라 할 수 있다. 한편 게시된 글에 대해 도서관별 검색 기능도 필요하다.

위에서 제시된 문제점을 도서관 별로 요약정리 해 본 결과는 <부록 2>와 같다.

#### 4. 결론 및 제언

공공도서관에서는 이용자를 위한 전자게시판 서비스가 극히 초보적이고 단순한 수준에 머물러 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 전자게시판을 통해 제공되는 서비스에 대한 적절한 명칭 및 운영목적에 맞는 서비스 제공과 공공도서관 이용자를 위한 전자게시판 서비스 활성화 방안에 관하여 연구하였다. 이를 위하여 먼저 공공도서관의 전자게시판 담당자를 대상으로 전자게시판 서비스에 관한 인식정도와 전자게시판 운영 실태를 조사하기 위하여 설문조사를 하였으며, 또한 경기도내 31개 시·군 중 2005년 5월 기준으로 자치단체 소속 공공도서관이 있는 29개 시·군의 공공도서관을 대상으로 각 도서관에서 운영하고 있는 전자게시판 서비스 실태를 연구자가 직접 홈페이지에 접속하여 조사하였다.

전자게시판 담당자를 대상으로 전자게시판 운영 현황에 관한 설문조사 결과 전자게시판 운영의 주된 목적으로 '이용자 건의사항 수렴'을 위한 목적이 50.0%, '온라인참고정보서비스를 위하여'는 33.3%로 나타났다. 이를 보면 공공도서관에서의 전자게시판 운영목적은 '이용자건의사항수렴'이 가장 큰 목적임을 알 수 있다. 그러나 참고정보서비스의 목적도 적지 않게 나타났음을 볼 때 공공도서관의 게시판 운영은 궁극적으로 '이용자건의사항수렴'과 '온라인참고정보서비스'가 주된 목적이 되고 있음을 보여 주고



있다.

공공도서관에서의 전자게시판 운영 현황에 관한 조사 결과로는 전자게시판 명칭으로 가장 많이 쓰이는 것이 ‘이용자마당’으로서 11개 도서관에서 사용하고 있었다. 그리고 7개 도서관은 ‘참여마당’, 6개 도서관이 ‘열린마당’이란 명칭을 사용하고 있었으며, ‘도서관쉼터’, ‘커뮤니티’라는 색다른 명칭을 사용하는 도서관도 있었다.

전자게시판의 하위메뉴를 조사한 결과는 다음 네 가지로 분류할 수 있었다.

첫째, 이용자와 도서관의 양방향 커뮤니케이션 공간인 메뉴, 둘째, 도서관측의 일방적 소식전달이나 정보서비스 성격의 메뉴, 셋째, 이용자와 이용자와의 커뮤니티 공간 메뉴, 그리고 기타로 분류할 수 있었다.

한편 전자게시판 운영 실태를 각 도서관 홈페이지를 통해 조사한 결과는 다음과 같은 문제점이 있는 것으로 보인다.

첫째, ‘도서관과 이용자’, ‘이용자와 이용자’, 그리고 ‘도서관에서 이용자에게’를 구분하여 서비스 할 수 있는 정확한 메뉴 구성이 안 되어 있어 도서관 사서나 이용자 모두가 각각의 메뉴를 적절하게 사용하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 운영하고 있는 전자게시판 메뉴에 대한 정확한 안내 글이 제시되어 있지 않아 이용하고 있는 이용자는 물론 전자게시판 운영을 담당하는 도서관 사서도 각 메뉴를 구분 없이 혼란스럽게 이용 또는 운영하고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 도서관에서 전자게시판 메뉴에 대한 운영 안내 글을 제시하였음에도 이용자들이 잘못 이용하는 것에 대해 도서관측의 이용 안내가 제대로 이루어지지 않아 이용자들이 혼란스럽게 이용하고 있는 것을 그대로 방치하고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 전자게시판 서비스에 대한 정확한 개념 정립이 안 된 도서관에서는 이용자와 도서관간의 커뮤니티 공간으로 운영되고 있는 전자게시판에는 적절치 않은 메뉴도 서비스하고 있었다.

다섯째, 일부 도서관에서는 현재 대학도서관에서 활발하게 서비스하고 있는 온라인 참고정보서비스와 같은 메뉴인 ‘참고질의(사이버참고질의, 사서에게 물어보세요)’ 메뉴를 운영하고 있었으나 도서관측의 메뉴에 대한 운영 안내 글이 특정 주제에 대한 참고정보서비스를 위한 코너임을 정확하게 명시하지 않고 있어 도서관측의 운영 의도와는 다르게 일반적인 ‘Q&A’성격으로 운영되고 있었다.

위의 결과를 볼 때 향후 공공도서관에서의 전자게시판 활성화를 위해서 다음과 같은 방안을 제언하고자 한다.

첫째, 도서관에서의 전자게시판 서비스와 이용자들의 이용 혼란을 최소화하기 위하여 도서관 사서와 이용자 모두에게 전자게시판에 대한 정확한 개념 정립을 위한 교육과 아울러 이용자들에게는 지속적인 홍보가 필요하다.

둘째, 각 도서관마다 다양하게 운영하고 있는 전자게시판 메뉴에 대한 세분화가 필요하다. 예를 들면 상위 메뉴로는 이용자에게 일방적인 소식 전달 성격인 공지사항 성격의 메뉴와 도서관과 이용자와의 양방향 커뮤니케이션 성격의 메뉴를 구분하여 운영해야 하며, 그 하위 메뉴 또한 각각의 운영 목적에 맞는 메뉴로 세분하여 운영하는 것이 전자게시판을 운영함에 있어 도서관과 이용자들의 혼란을 최소화할 수 있는 바람직한 방안이라 하겠다.

셋째, 전자게시판 메뉴에 대한 정확한 운영 안내 글을 제시 해줌으로써 각 메뉴의 운영 목적에 맞게 이용될 수 있도록 해야 한다.

마지막으로, 지금까지 공공도서관의 전자게시판 서비스는 단순한 이용자 요구사항 수렴을 위한 곳으로 운영되고 있는 실정이지만 공공도서관의 전자게시판 담당사서 설문조사 결과 전자게시판의 유용성으로 인식하고 있는 '온라인참고정보서비스'를 위한 전자게시판으로 활성화시킨다면 곳곳에 위치하고 있는 공공도서관을 통해 이용자들이 보다 질 높은 정보서비스를 제공 받는 것은 물론 빠르게 변화하고 있는 디지털환경에서 지역주민들의 광범위한 정보요구를 공공도서관에서 충분히 충족시켜 줄 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

### 〈국내문헌〉

- 김경민. 2000. “서울특별시 공공도서관 및 평생학습관의 전자정보조사제공 실태와 활성화 방안 연구”. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 김석영. 2003. “디지털참고정보서비스의 최근 개발동향”. 『정보관리학회지』 19(4) : 213-232.
- 김영미. 2003. “대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자 요구와 도서관 수요에 관한 연구 : 신학대학교 도서관을 중심으로”. 석사학위논문. 한성대학교 대학원.

- 김지현. 2000. “대학도서관 전자참고서비스 운영방안에 관한 연구”. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 김태균. 1999. “정보원으로서의 전자게시판이 소비자에게 미치는 영향에 관한 연구”. 석사학위논문. 서울대학교 대학원.
- 김현희, 최지연. 1996. “전자우편을 이용한 전자참고서비스에 관한 연구”. 「국회도서관보」 33(5) : 55-65.
- 김형규. 2000. “대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구”. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 김환준. 2003. “에이전트기반의 온라인 정보서비스시스템 모형개발에 관한 연구”. 석사학위논문. 경기대학교 교육대학원.
- 김휘출. 2003. “통합형디지털참고봉사를 위한 기반 연구 : 대학도서관을 중심으로”. 「한국문헌정보학회지」 37(2) : 169-186.
- \_\_\_\_\_. 2001. “디지털참고봉사의 개념적 구조에 관한 연구”. 「국회도서관보」 38(1) : 65-81.
- 김희숙. 1999. “인터넷을 이용한 도서관 정보봉사의 효율적 방안 연구”. 석사학위논문. 한양대학교 교육대학원.
- 노진구. 2001. 「디지털 환경의 대학도서관 정보서비스와 정보자원」. 대구 : 태일사.
- 로저스, 에버레트 M. 1994. “현대사회와 뉴 미디어 : 커뮤니케이션 테크놀로지”. 김영석 역. 「나남신서」 53. 서울 : 나남.
- 문정순. 1999. “웹기반 참고정보원 사이트의 구축에 관한 연구”. 「한국도서관 정보학회지」 30(4) : 229-254.
- \_\_\_\_\_. 1997. “전자우편과 전자게시판을 활용한 대학도서관 전자참고서비스”. 「도서관학논집」 26 : 541-574.
- 사공철 등편. 1996. 「문헌정보학용어사전」. 서울 : 한국도서관협회. p.202.
- 서용규. 2003. “공공도서관 전자참고서비스 활성화 방안에 관한 연구 -서울시 국립도서관을 중심으로-”. 석사학위논문. 중앙대학교 교육대학원.
- 성기주, 윤소정. 2000. “대학도서관 전자정보서비스의 이용자 인터페이스에 관한 연구”. 「한국비블리아」 11(2) : 157-173.
- 손선애. 2000. “디지털환경에서의 효과적인 온라인 정보서비스방안 연구”. 석사학위논문. 한양대학교 교육대학원.

- 유길호. 1996. “도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 고찰”. 「도서관학논집」 24 : 81-106.
- 유종덕. 2004. “대학도서관 홈페이지의 이용자서비스 접근성에 관한 연구”. 석사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 윤인순. 2002. “대학도서관 전자게시판을 이용한 온라인 전자참고서비스에 관한 연구”. 석사학위논문. 중앙대학교 교육대학원.
- 윌리엄스, 라이스, 로저스 공저, 「뉴미디어 조사방법」, 전석호 역, 서울: 나남, 나남신서 132, 1989. pp.30-34.
- 이기정. 2001. “디지털정보조사제공의 유형과 사례에 관한 연구”, 석사학위논문, 청주대학교 대학원,
- 이동규. 2001. “대학도서관 전자참고서비스 담당사서의 이용상황과 유용성에 대한 인식 연구”, 석사학위논문, 경기대학교 교육대학원,
- 이재윤. 1998. “전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구”. 「정보관리학회지」 15(1) : 109-127.
- 이종호, 송주현. 2005. “효율적 도서관 경영을 위한 전자참고서비스 및 전자게시판 활성화 방안”. 「경영교육논총」 38 : 549-569.
- 임지수. 2002. “이용자피드백을 이용한 전문도서관 전자게시판의 개선에 관한 연구 : 한국청소년개발원을 중심으로”. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 정동열, 김지현. 2000. “대학도서관 전자참고서비스 운영방안에 관한 연구”. 「국회도서관보」 37(5) : 30-57.
- 정재영. 2001. “대학도서관의 효과적인 온라인 참고봉사에 관한 연구”. 「도서관」 56(2).
- 정진식 등저. 2003. “디지털도서관 정보서비스”. 서울 : 한국도서관협회.
- 최지연. 1997. “전자우편을 이용한 전자참고서비스 시스템에 관한 연구”. 석사학위논문. 명지대학교 대학원.
- 한상완. 2000. 「디지털시대의 정보조사제공학」. 서울 : 구미무역.
- 한상완 등저. 2005. 「지식정보사회에서의 정보활용」. 서울 : 한국도서관협회
- Buckland, K. Michael, 「도서관서비스의 재구성 : 전자도서관 준비를 위한 제안」, 김병주 역, 서울: 구미무역, 1998. 원전: *Redesigning Library Service, a Manifesto*. Chicago: ALA, 1992.

- Harasim, M. Linda, Quarterman, J. S. 1997. 「글로벌 네트워크 개요」. 전예원학술총서 57. 린다 하라심 엮음, 박승관, 이건, 윤영민, 황승연, 최영 옮김, 서울: 전예원, 원전: *Global Networks: Computers and International Communication*. Cambridge, The MIT Press, 1993.
- Philip Gill/장혜란 역. 「공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO가이드라인」, 서울, 한국도서관협회, 2002
- 돌도끼 컴퓨터 용어사전. "<http://dic.doldoki.org>"

### <국외문헌>

- ALA. 1983. 「The ALA Glossary of Library and Information Science」. Chicago : ALA, 1983.
- Collins, Michael. 1998. "The Use of Email and Electronic Bulletin Boards in College-Level Biology." *The Journal of Computers in Mathematics and Science Teaching*, 17(1) : 75-94.
- Ives, J. David. 1995. "Staff Empowerment and Library Improvement through Networking" *Journal of Education for Library Information Science*, 36(1) : 46-51.
- Lankes, R. D. 1999. "AskA's : Lessons Learned from K-12 Digital Reference Services". *Reference & User Quarterly*. 38(1) : 63-72.
- Miller, James et. al. 1996. "Electronic Board Distributed Questionnaires for Exploratory Research", *Journal of Information Science*, 22(2) : 107.
- Ryer, Nary Ann & Nebeker, Birts. 1999. "Implementing an "Asking a Librarian" Electronic Reference Service". *Community & Junior College Libraries*. 9(1) : 21-34.
- Tyckoson, David A. 2001. "What is the Best Model of Reference Service?". *Library Trends* 50(2) : 183-196.
- Weise, Frieda O and Marilyn Borgendale. 1986. "EARS : Electronic Access to Reference Service". *Bulletin of the Medical Library Association* 74(4) : 300-304.

## 〈부록 1〉 전자게시판에 게시된 내용

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
가평군립 도서관	이용자마당	자유게시판	10	이용자	공연홍보, 다른 기관행사 안내, 시험정보안내, 도서관이용문의
		공개자료실		도서관	도서관의 기능, ISBN, 전자책보유목록, 독서의 효과 등 도서관에 관련된 사항 중 이용자들이 궁금해 하는 내용
		건의사항	7	이용자 도서관	희망도서신청, 이용불편사항, 문화행사프로그램관련
고양시 도서관	이용자마당	FAQ	1(2005) 16(2004)	도서관	도서관이용과 대출, 위치, 상호대차, 원문이용, 사물함, 희망도서 등에 관한 질문을 모아놓음. 질문과 답변이 고정된 형태가 아니라 시기별로 잦은 질문에 대한 답변을 올려놓음. 비교정식
		게시판	135	이용자 서관	도서관 및 자료이용문의, 도서관이용 불편 및 건의사항, 자료검색 등
	알림사항	공지사항	50	도서관	영화상영, 신착도서이용, 문화프로그램 및 행사 안내, 도서입찰공고 등
		추천도서		도서관	매월 몇 권의 책을 추천(종합, 어린이로 분류 됨)년.월별 검색가능
		기증도서신청안내		도서관	자료 기증에 대한 절차 및 안내
		자원봉사		도서관	자원봉사 모집 안내
		이달의 휴관일 및 행사		도서관	각 도서관 휴관일 공지, 문화행사 프로그램 공지
		회원가입신청		도서관	회원가입과 대출에 대한 안내,
		설문조사		도서관	사이버설문조사 후 설문결과
	과천정보 과학 도서관	이용자마당	도서관에 바란다	59	이용자 도서관

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
과천정보 과학 도서관	이용자마당	FAQ	24	도서관	자주 묻는 질문 중 회원가입, 대출/반납, 구입/기증, 문화강좌, 정보과학나라, 도서관운영 등 주제별로 세분하여 모아 놓음. 고정식
		참고질의	2	이용자 도서관	단행본, 정기간행물, 논문자료, 비도서 참고질의로 분류하여 자료문의에 대한 질의만 하도록 구성 됨
		희망도서신청		도서관	신청안내 및 신청하기
		BOOK-CAFE		이용자	이용자들의 독서토론마당, 읽을거리 볼거리 추천
		자료실	2	도서관	독서감상문 공모, 선정도서 목록, 문화프로그램참가신청서
		이달의 영화상영		도서관	단순한 영화상영 일정 공지. 영화상영에 대한 이용자와의 상호 의견 교환이 아님.
		어린이 독서박사		도서관	이용자마당의 메뉴와는 어울리지 않음. 별도의
광명시립 도서관	참여마당	Q&A	129	이용자 도서관	자료검색, 이용안내, 문화행사, 전자자료 서비스, 도서대출항목으로 세분 됨.
		FAQ		도서관	자료검색, 이용안내, 문화행사, 전자자료 서비스, 도서대출 항목으로 세분된 잦은 질문. 고정식
		공지사항	28	도서관	휴관일, 문화행사, 희망도서, 도서관이용
		자유게시판	204	이용자	도서관이용에 대한 불만사항, 시험정보, 게시된 글에 대해 이용자들끼리 답 글 올림.
		공개자료실	1	도서관 이용자	각종 신청서, 올바른 독서생활 안내서, 이용자건의사항도 있음.
구리시립 도서관	열린마당	공지사항	8	도서관	문화행사안내, 이동도서관일정표, 독서회원모집 등
		열린소리함	21	이용자 도서관	회원등록, 도서 및 비도서 자료 소장 유·무 문의, 자료실이용문의, 이용불편사항건의, 기증문의,

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
구리시립 도서관	열린마당	설문조사			미 운영
		자주하는 질문		도서관	대출, 회원, 이용, 기타 4가지 주제의 질문과 답변 모음, 고정식
		자료실			미 운영
		홈페이지 의견접수			미 운영
군포시립 도서관	열린마당	공지사항		도서관	희망도서내역, 문화행사안내, 주부독서회회원모집
		자주하는 질문		도서관	회원가입, 자원봉사, 도서대출, 전자책이용방법, 희망도서신청, 비고정식
		건전참여 마당		이용자 도서관	대출반납, 희망도서신청, 자료검색, 시설관련, 도서예약, 이용문의, 도서관과 관련 없는 이용자의 자유 글
		서평한마디		이용자	이용자들이 자유롭게 올림
김포시립 도서관	질문하기	사서에게 물어 보세요	15	이용자 도서관	영어테이프 교체, 대출카드, 전자책이용문의, 자원봉사, 독서 감상문 지정도서, 유아도서, 견학
		자주하는 질문		도서관	대출, 희망도서신청, 이용시간, 휴관일, 지정좌석제, 전자책이용, 고정식
		자유게시판	26	이용자 도서관	사물함이용, 도서관환경(냉방)불만, 자료실이용시간 연장, 사이버학습문의, 식당이용불만, 휴관일불만, 추천도서목록문의, 이용자들 간의 정보공유 글
남양주시립도서관	참여마당	자주하는 질문		도서관	회원가입, 대출, 희망도서, 이용시간, 휴관일건의, 고정식, 대출예약, 고정식
		질문과 답변	36	이용자 도서관	도서관이용문의, 대출·반납, 복사카드, 봉사활동, 디지털자료실예약문의, 건의 및 불편사항
		자유게시판	13	이용자	시험정보, 이용문의, 문화행사에 대한 이용자의견, 도서관이용불편사항에 대한 의견
		어린이마당		도서관	어린이에게 유익한 사이트 링크



시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
동두천시립도서관	참여마당	자주하는 질문		도서관	현재 리뉴얼중
		자유게시판		이용자	현재 리뉴얼중
		자료방		도서관	현재 리뉴얼중
부천시도서관	열린마당	사이버참고질의	69	이용자 도서관	대출·반납 문의, 대출기간 연기, 자료검색방법, 희망도서, 상호대차신청, 자료 유·무 확인
		건의사항	138	이용자 도서관	이용불편건의사항, 휴관일건의, 반납연기신청, 도서관소음
		상호대차서비스Q&A	36	이용자 도서관	상호대차서비스 안내, 상호대차신청에 따른 처리결과
		자주하는 질문		도서관	회원가입, 대출·반납, 이용시간, 자원봉사, 행사 및 활동, 희망도서신청, 자료예약, 도서기증, 상호대차서비스, 고정식
성남시립도서관	열린광장	자유게시판	202	이용자 도서관	이용불편사항, 대출문의, 자료실이용건의, 주차건의, 연속간행물소장기간문의, 유아교육논문질의, 희망도서신청, 홈페이지관리, 연체된 자료관리, 문헌정보실목록갱신건의
		자주하는 질문	10	도서관	회원가입, 도서대출·기간·예약, 휴관일, 이용시간, 자원봉사, 견학, 문화행사, 희망도서신청, 기증, 시설대여, 위치, 주차시설
		설문조사		도서관	매월 영화선정을 위한 이용자 의견 설문
		추천사이트		도서관	각 기관 홈페이지 링크
		공개자료실		도서관	설문조사결과, 독서교실교재, 참고자료이용법, 전자자료이용법, 도서관이용안내
수원시도서관	참여마당	새소식	54	도서관	영화상영, 문화행사, 신간자료목록, 도서(비품)구입입찰공고, 휴관일 안내
		도서관에 바란다	129	이용자 도서관	식당이용불편, 사물함건의, 디지털자료실예약불편, 자료부족, 희망도서신청, 냉방시설, 열람실이용불편건의, 자료검색, 정수기사용불편, 연체도서관리

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
수원시 도서관	참여마당	자원봉사		도서관	자원봉사 이용 안내
		공개자료실		도서관	회원가입신청서
시흥시	열린마당	자유게시판	43	이용자	시험정보, 도서관에 바라는 점도 게시됨, 이용자들끼리 답글 게시할 수 있음, 각종 행사 홍보 안내
		공지사항	11	도서관	영화상영, 문화행사, 휴관일,
		참고질의 (FAQ)	8	도서관	휴관일, 회원가입, 대출관련, 희망도서신청, 이용자들의 궁금사항 모아놓음, 고정식
		이용자추천 도서		이용자	이용자들이 서평 올림
		공개자료실	2	도서관	좋은책목록, 권장도서목록
		설문조사		도서관	없음
		건의사항	55	이용자 도서관	사물함이용건의, 열람실소란, 열람실냉방, 자료실이용불편, 홈페이지 관리, 무선인터넷문의, 복사카드, 희망도서신청, 열람실좌석제 건의, 회원가입문의
안산시	참여마당	자유게시판	88	이용자	타 기관행사 안내, 도서관이용불편사항건의, 회원가입문의, 시험정보, 이용문의, 학생실개방문의, 휴관일 건의, 도서관 냉방시설건의, 자료유·무 확인, 열람실시설보완, 딸림자료 대출문의, 자원봉사, 대출관련
		참고질의 (FAQ)	6	도서관	대출예약, 회원가입, 원문정보검색, 휴관일, 희망도서신청, 대출도서연기, 비교정식
		설문조사		도서관	설문조사 결과
		독서퍼즐			미 이용
안성시	질문하기	FAQ	10	도서관	도서관이란, 공공도서관이란, 도서관자료란, 문고란, 관중별 도서관에 대하여 등 도서관에 관련된 내용. 고정식
		Q&A	9	이용자 도서관	자료 유·무 확인, 희망도서(특정주제)도서신청, 도서대출문의, 봉사활동,

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
안성시	질문하기	자료실		도서관	각 종 행사 관련 사진
		자유게시판	16	이용자	시험정보, 타 기관행사 및 프로그램 홍보, 전자책이용문의, 도서관에 대한 감사의 글
안양시립 석수	참여마당	FAQ	11	도서관	대출현황조회, 대출권수와 기간, 휴관일, 자원봉사, 희망도서신청, 자료복사, 대출도서연체·분실·훼손, 회원증발급, 고정식
		Q&A	136	이용자 도서관	주차건의, 흡연실이용, 자료검색, 휴관일 건의, 도서예약문의, 열람실환경건의, 연체도서관리 건의, 무선인터넷이용문의, 식당이용불편, 열람실이용문의
		자유게시판		이용자	타 기관 행사 홍보,
		커뮤니티		이용자	로그인 후 사용. 회원전용
		설문조사		도서관	설문조사결과
		알뜰도서		도서관	백과사전 교환
양주시	이용자마당	건의사항	11	이용자 도서관	대출예약, 화장실이용불편, DVD추천, 인터넷이용불편, 회원가입문의, 사물함이용문의, 휴관일문의, 열람실환경건의,
		자유게시판	11	이용자 도서관	타 기관행사 홍보, 시험정보, 대출예약문의, 컴퓨터사용문의, 열람실이용문의
		공개자료실	9	도서관	회원가입신청서, 도서관관련법규, 도서관현장, 도서관윤리선언, 저작권법
양평군	이용자마당	건의사항	9	이용자 도서관	신속한 비치희망도서 구입, 자료 분류에 관한 문의, 회원가입, 열람실환경건의, 잘못 배가된 자료 정리 건의,
		자유게시판	34	이용자 도서관	대출예약문의, 문화행사사진, 자원봉사문의, 대출연장문의, 기증문의, 열람실이용문의, 시험정보
여주군립 도서관	이용자마당	자유게시판	22	이용자 도서관	열람실좌석, 도서관환경건의, 타기관행사홍보, 대출예약문의, 디지털자료실이용문의, 희망도서신청

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
여주군립 도서관	이용자마당	공개자료실	7	도서관	시험공고, 회원가입신청서, 전자책이용방법
		건의사항	7	이용자 도서관	문화행사문의, 도서대출문의,
연천군	이용자마당	자유게시판	5	이용자 도서관	열람실이용문의, 타 기관행사 홍보
		공개자료실	8	도서관	전자책이용방법, 전자책목록
		건의사항	2	이용자 도서관	타 지역 회원가입 건의, 휴게실환경 건의
		도서관장과의 대화			비공개
오산시	커뮤니티	공지사항	13	도서관	휴관일, 문화행사, 사물함이용신청, 영화상영일정.
		질문과 답변	24	이용자 도서관	화장실, 디지털자료실 이용불편, 답변에 대한 불만, 회원가입문의, 신속한 비치희망도서 구입, 대출기간연기, 희망도서신청, 문화행사문의, 도서관환경건의, 마을버스문의, 대출카드발급, 대출예약
		1:1 상담신청	8	이용자 도서관	사물함이용문의, 직원채용문의, 대출도서연체문의,
		행사맞이벤트		도서관	행사관련 공지
용인시	열린마당	공지사항	10	도서관	과년도정기간행물배부, 자원봉사 신청, 영화상영 일정, 문화행사,
		자유게시판	137	이용자 도서관	자원봉사문의, 문화행사문의, 휴관일문의, 대출예약, 회원증, 희망도서신청, 자료실이용문의, 대출도서연기, 상호대차문의, 자료이용문의, 이동도서순회지역문의, 매점이용불편건의, 반납처리 불만, 열람실이용불편
		자원봉사		도서관	자원봉사 신청 안내
		공개자료실		도서관	문화행사 신청서, 봉사활동신청서, 회원신청서,
		자주하는 질문		도서관	회원가입, 도서기증, 도서관이용문의, 전자책이용문의, 자원봉사, 희망도서신청, 대출관련, 휴관일, 복사기사용

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
의왕시	이용자마당	자유게시판	23	이용자	도서관 이용문의 및 건의사항이 대부분. 반납확인, 자료검색문의,
		공개자료실		도서관	DVD신착자료목록, 좋은책 목록, 행사사진,
		건의사항	4	이용자 도서관	휴관일 건의, 회원증재발급문의,
의정부시	참여마당	도서관에 바란다	146	이용자 도서관	사물함운영건의, 대출예약, 노트북사용문의, 비도서대출문의, 학습실이용불편건의, 무선인터넷이용문의, 인터넷속도불편, 반납연기문의, DVD목록비치건의
		지식창고		이용자	'15세기 중반 교황 니콜라스가 만든 세계에서 가장 오래된 도서관'에 대한 질문과 그에 대한 답 글 등 특정주제에 대한 질문, 도서관이용문의에 대한 질문, 지식검색처럼 한 질문에 대해 답 글 갯수가 표시됨.
		자유게시판	177	이용자	사물함, 학습실이용문의, 기증문의, 프린터기사용, 전자책이용, 도서대출 예약, 문화행사, 디지털자료실컴퓨터예약, 자료반납처리, 식당이용불편건의, 도서관환경건의, 불편사항건의
		희망도서신청			로그인 후 사용.
		책배달서비스			책 배달 서비스 신청
이천시	이용자마당	자유게시판	57	이용자	열람실환경건의, 타 기관 행사 홍보, 봉사활동 문의, 반납연기, 회원가입, 자료실이용시간문의,
		건의사항	16	이용자 도서관	열람실환경 및 이용시간 건의, 자료검색, 전자정보실이용건의, 대출예약, 도서반납 처리 불만
파주시	도서관웹터	자주하는 질문	12	도서관	휴관일, 자료실 및 열람실이용시간, 회원가입, 대출기간 및 책수, 상호대차, 희망도서신청, 문화행사, 자원봉사, 전자책이용. 고정식

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
파주시	도서관웹터	자유이야기	36	이용자	영화상영 일정안내, 시험정보, 자원봉사신청문의, 타 기관 행사 홍보, 도서관이용불편에 대한 이용자 의견
		도서관에 건의하기	116	이용자 도서관	자료이용, 도서관환경건의, 도서반납기 설치, 무선인터넷사용, 이용시간문의, 열람실이용불편건의, 홈페이지이용불편, 휴식공간건의, 회원증문의, 희망도서신청문의, 프린터출력비용건의,
		좋은 글 모음	3	이용자 도서관	좋은 글 게시
		자료실		도서관 이용자	문화행사수강신청, 영화상영 안내, 원문서비스 실시홍보,
		도서관e소식지 신청		도서관	로그인 후 신청
평택시	이용자마당	자유게시판	20	이용자	타 기관 행사 홍보, 잘못 배가된 자료 시정 건의, 열람실이용문의, 대출예약문의, 시험정보, 자원봉사문의, 딸림자료 이용문의, 홈페이지이용문의
		청소년마당		이용자 도서관	도서관에서 놀자 프로그램 운영 안내, 영화감상문게시, 청소년 관련 행사 홍보
		건의사항	19	이용자 도서관	열람실운영건의, 딸림자료 이용문의, 회원가입, 분실도서문의, 열람실 환경(냉방), 잘못 배가된 자료 시정 건의, 회원증재발급, 대출반납, 비치희망도서 지연처리 건의,
		공개자료실		도서관 이용자	행사관련 사진, 비도서 목록,

시·군	전자게시판 명칭	하위메뉴	게시 글 수	게시 주체	게시된 내용
하남시	이용자마당	건의방	73	이용자	휴관일 건의, 열람실이용불편, 비도서이용문의, 아르바이트문의, 대출정지에대한건의, 반납기 설치, 사물함이용문의, 희망도서 신청에 대한 불만
		희망자료 신청		이용자	희망자료 신청
		개인대출정보			로그인후 이용
	공지마당	알림방		도서관	사물함이용안내, 휴관일안내, 문화행사안내 등
		도서관행사		도서관	영화상영일정, 문화교실수강신청안내
		자주하는 질문		도서관	자료대출/반납, 회원가입, 디지털자료실이용, 이용서비스, 자원봉사, 홈페이지, 기타(자료기증, 견학, 주차)
		공개자료실		도서관	도서관및독서진흥법, 하남시립도서관 장서관리정책
화성시	도서관웹터	공지사항	14	도서관	사물함, 문화교실수강생모집, 주차장이용안내, 홈페이지이용안내, 독
		자주하는 질문	3	도서관	비치희망도서신청, 일반열람실운영, 대출권수·기간·예약, 비고정식
		자유게시판	15	이용자 도서관	도서관이용문의, 불편사항건의,
		이용불편신고		이용자	각 도서관별로 불편사항에 대해 웹폼 서식에 기재
		자료실		도서관	자료 없음
		설문조사			설문조사

## 〈부록 2〉 도서관별 전자게시판 메뉴 운영의 문제점

시·군	전자게시판 명칭	서브메뉴	문제점
가평군립 도서관	이용자마당	자유게시판	도서관 이용문의에 관한 코너가 없어서 이용자들이 자유게시판을 이용하고 있음.
		공개자료실	2004년 이후에 1건의 내용도 없음. 관리소홀인 것처럼 느껴짐.
		건의사항	건의사항에 대한 답 글이 없는 것도 있음
고양시 도서관	이용자마당	FAQ	작성일이 표시됨으로 인하여 자료 업데이트가 신속하게 이루어지지 않는 것으로 오해할 수 있음
		게시판	고양시 5개 도서관이 하나의 게시판으로 이용하고 있음. 이용문의, 불편 및 건의사항 등에 관한 모든 글이 게시됨. 공지사항은 알림사항 메뉴에 있음
	알림사항	공지사항	고양시 5개 도서관이 하나의 게시판으로 이용하고 있음. 어느 도서관에 해당하는 글인지 쉽게 구별이 안됨.
		기증도서신청 안내	메뉴의 명칭이 불분명하게 사용. 신청이라 함은 상대방에게 요구할 경우임.
과천정보 과학도서관	이용자마당	도서관에 바란다	건의사항, 문의사항이 같이 이용됨
		참고질의	참고질의에 대한 정확한 이용안내가 없음.
		BOOK- CAFE	총 75건 중 2005년 이용건수 없음
		자료실	자료실에 자료가 거의 없음, 비고정식
		이달의 영화상영	상영일정만 공지되어 있음. 일정안내는 공지사항 성격이므로 이용자에게 추천영화에 대한 의견을 받는 것이 이 메뉴를 적절하게 운영하는 것이라고 생각됨
		어린이독서 박사	어린이를 대상으로 독서에 관한 유용한 정보 게시됨. 이용자마당 코너에 적절치 않은 메뉴 같음.



시·군	전자게시판 명칭	서브메뉴	문제점
광명시립 도서관	참여마당	Q&A	주제별로 세분화는 되어 있으나 이용불편 및 건의사항 메뉴가 없음
		자유게시판	이용자들의 자유로운 토론 공간이지만 도서관에 대한 이용문의 및 건의사항 글도 게시됨.
		공개자료실	일반적인 공개자료실 형태가 아닌 답글도 올릴 수 있게 되어 있음. 작성일이 표기되어 자료 업데이트가 잘 안 되는 것처럼 보임
구리시립 도서관	열린마당	열린소리함	두개의 도서관이 하나로 운영. 도서관별 건의사항이 구별 되지 않아 보임.
		자료실	자료 없음
군포시립 도서관	열린마당	공지사항	군포시 3개 도서관의 희망도서구입내역이 공지사항의 대부분을 차지함
		자주하는 질문	질문내용을 그때그때 게시하는 형태임에도 도서관측의 신속한 업데이트가 잘 안되고 있는 것처럼 보임
		건전참여 마당	건의사항, 자유게시판 형태로 혼합 운영되고 있음
		서평한마디	2005년 한건도 없음
김포시립 도서관	질문하기	사서에게 물어보세요	자료 및 자료실에 관한 질문을 하는 곳으로 안내를 하였으나 그 외 질문도 게시됨
		자유게시판	도서관 이용문의, 불편 및 건의사항과 이용자들의 자유로운 의견을 게시할 수 있는 공간으로 같이 운영하고 있음. 도서관과 관련 없는 내용도 있어 게시 글 수만 보면 건의사항이 많은 것처럼 보임.
남양주시립 도서관	참여마당	자주하는 질문	각 메뉴마다 정확한 운영 안내 글이 없음
		질문과답변	궁금한 점, 건의사항이 게시 됨
		자유게시판	도서관이용 불편 및 건의사항도 같이 게시되어 있음
		어린이마당	참여마당에 적절치 않은 메뉴 같음

시·군	전자게시판 명칭	서브메뉴	문제점
부천시립 도서관	열린마당	사이버참고 질의	각 자료실의 궁금한 사항에 대해 질문하는 곳으로 대부분 대출예약과 연기에 관한 글이 게시되어 있음
		건의사항	답변자가 직원 개인이름으로 게시되어 이용자 질문과 답변이 잘 구분 안되어 보임
성남시립 도서관	열린광장	자유게시판	건의사항 메뉴가 없어 이곳에서 모든 질문에 대한 답변을 하고 있음. 자유게시판이라기 보다는 건의사항코너로 이용되고 있는 것처럼 보임
수원시	참여마당	공개자료실	회원이입신청서만 게시 되어 있음
시흥시립 도서관	열린마당	자유게시판	건의사항 메뉴가 있음에도 이곳에 건의사항 글도 게시 되고 있음
		참고질의 (FAQ)	FAQ는 자주 묻는 질문의 성격으로 참고질의와는 다름에도 같이 사용하고 있어 이용자의 혼란을 야기 시키고 있는 것 같음
		이용자추천 도서	이용자들이 자유롭게 올리는 공간으로 2005년 3건의 서평만 게시되어 있음. 도서관에서 계속적인 홍보가 필요할 것 같음
안산시 도서관	참여마당	자유게시판	건의사항코너가 별도로 없어 이곳에서 같이 운영, 답변이 필요한 게시 글이 제대로 관리가 안되어 보임
		참고질의 (FAQ)	FAQ는 자주묻는 질문의 성격으로 참고질의와는 다름에도 같이 사용하고 있어 이용자의 혼란을 야기 시키고 있음
		독서퍼즐	운영 안되고 있음
안성시립 도서관	질문하기	FAQ	도서관에 대해 궁금사항을 질문하는 공간으로 안내되고 있으나 실제로는 궁금한 사항에 대한 질문과 답변을 모아 놓았음. 안내글 과 다르게 운영되고 있음
		자료실	각종행사 관련 사진만 게시되어 있음. 도서관에서 제공하는 정보는 없음
		자유게시판	Q&A 메뉴가 있음에도 답변을 요하는 도서관 이용에 관한 문의사항도 게시되어 있음

시·군	전자게시판 명칭	서브메뉴	문제점
안양시립 석수도서관	참여마당	알뜰도서 교환전	도서관의 좋은 취지가 온라인상에서는 제대로 운영이 안 되고 있음. 게시주체가 불분명함
양주시립 도서관	이용자마당	자유게시판	운영목적이 불분명함. 건의사항 메뉴가 있음에도 답변을 요하는 글도 게시됨
		공개자료실	작성일이 표시됨으로 인해 신속한 자료가 업데이트 안 되는 것으로 보임
양평군립 도서관	이용자마당	자유게시판	운영목적이 불분명해 보임. 도서관 이용 문의에 관한 글도 게시됨
여주군립 도서관	이용자마당	자유게시판	운영목적이 불분명해 보임. 도서관 이용 문의 및 건의사항도 게시됨
		공개자료실	작성일이 표시됨으로 인해 신속한 자료가 업데이트 안 되는 것으로 보임
		건의사항	건의사항과 관련 없는 글에 대해 도서관에서 관리를 하지 않고 있음. 건의사항과 답변이 구분 되지 않아 보임.
연천군	이용자마당	자유게시판	운영목적이 불분명해 보임. 도서관 이용 문의 및 건의사항도 게시됨
오산시	커뮤니티	1:1 상담신청	상담신청이라기 보다는 도서관이용문의 코너로 운영되고 있는 것 같음. 상담이라는 명칭과는 다르게 모든 글이 공개되고 있음.
		행사 및 이벤트	행사 및 이벤트는 공지사항 성격이라고 할 수 있음
용인시	열린마당	자유게시판	안내글에는 답변을 하지 않는다고 하였으나 선별해서 답변을 하고 있음. 도서관 홈페이지에 건의 및 문의할 공간이 없음
		공개자료실	각종 신청서만 게시되어 있음.
의왕시		자유게시판	운영목적은 안내하였음에도 이용자들의 혼란스러운 이용. 도서관측에서 건의사항코너를 이용하게끔 유도 하지 않고 질문에 대한 답변을 게시 하고 있음
의정부시	참여마당	도서관에바란다	궁금한 사항이나 의문사항에 대해 질문하는 곳으로 안내 되어 있으나 '도서관에 바란다'라는 명칭은 건의사항의 성격이 강해 보임. '묻고 답하기'라는 명칭이 더 적절 할 것 같음.

시·군	전자게시판 명칭	서브메뉴	문제점
의정부시	참여마당	지식창고	문헌정보학 및 도서관과 관련된 분야만 서비스한다고 안내 되어 있으나 그 외 주제에 대한 질문도 상당히 많음. 특정 분야로 한정할 필요가 없어 보임.
		자유게시판	도서관 이용과 관련한 이용자들의 의견 게시와 문의사항도 이용자들이 의해 답변이 게시됨. 도서관의 선택적 답변. 자유게시판이라기 보다는 건의사항코너로 이용되고 있는 것 같음.
		책배달서비스	도서관에서 제공하고 있는 서비스로 참여마당에는 적절치 않은 메뉴 같음.
이천시	이용자마당	자유게시판	운영목적을 안내하였음에도 이용자들이 혼란스럽게 이용하고 있으나 도서관에서 건의사항 코너를 이용하게끔 유도하지 않고 질문에 답변을 게시하고 있어 이용자들의 혼란을 방치하고 있는 것으로 보임.
		건의사항	건의사항에 대한 답변이 없는 것도 있는 것으로 보임.
파주시	도서관웹터	자유이야기	건의사항은 건의하기 코너를 이용하도록 안내하고 있음. 도서관소식란과 혼동하여 운영되고 있는 것으로 보임.
		자료실	공지사항 성격의 글도 게시 되어 있음
평택시	이용자마당	자유게시판	불편 및 건의사항은 건의사항 코너를 이용하라고 안내하고 있으나 이용문의 및 건의사항에 대한 질문에 답변을 게시하고 있어 이용자들의 이용혼란을 방치하고 있는 것으로 보임.
하남시	이용자마당	건의방	건의사항에 대한 답변이 없어 불만의 글이 게시됨
화성시	도서관웹터	공지사항	3개 도서관 같이 운영. 어느 도서관 공지사항인지 구별이 잘 안되어 보임.
		자주하는질문	작성일있음. 비고정식
		자유게시판	3개 도서관 같이 운영. 어느 도서관에 해당되는 것인지 구별 잘 안되어 보임. 건의및 문의사항 글도 올림.이용자와 도서관에서 답변해줌
		이용불편신고	내용이 비공개로 운영되고 있어 이용자들이 자유게시판을 많이 이용하고 있는 것 같음
		자료실	자료 없음

자유주제

# 독서상담실 운영을 통한 독서치료 프로그램 개발방안 연구

(청주시립정보도서관 프로그램 운영 사례를 중심으로)

이 미 우 (청주시립정보도서관)  
김 주 란  
최 정 미  
이 현 속

## < 순 서 >

I. 서론	187
II. 독서지도, 독서상담 그리고 독서치료의 정의 및 효과	189
1. 독서지도	189
2. 독서상담	189
3. 독서치료	190
III. 독서치료 프로그램 운영 사례	191
1. 공공도서관	191
2. 그 외 기관 및 단체	203
IV. 청주시립정보도서관 독서상담실 운영 사례	205
1. 독서상담실 운영 취지	205
2. 독서상담실 운영의 실제	206
3. 독서상담실 운영결과 및 평가	214
4. 독서상담실 독서치료 프로그램 설문조사 및 분석	215
V. 청주시립정보도서관 독서치료 프로그램 개발 방안	221
1. 소외계층 아동 대상 독서치료 프로그램 운영	221
2. 도서관 소식지에 상황별 추천도서 게재	223
3. 사이버 독서치료 상담실 개설	223
4. 초청강연회	223
VI. 결론	224

# I. 서 론

## 1. 연구목적

교육부는 2007년 고등학교 과정부터 ‘독서이력철’ 제도를 만들어 2010년 대학입시에 반영하겠다고 발표하였다. 이 제도는 2007년부터 고교 학생들은 학기 초마다 관심 분야와 도서 목록을 담은 독서계획서를 제출하고, 핵심 내용 요약, 독후감, 에세이 등 한 학기 동안의 독서활동을 기록하는 독서기록장을 작성해야 한다. 이 제도를 두고 사람들은 독서의 위기가 왔다고 우려하고 있다. 이것은 독서의 가치와 유용성만을 내세워 학습과 같은 방식으로 독서능력을 키워 정형화된 틀 속에서 평가하려는 것과 다를 바 없다.

이처럼 요즘 독서를 학업, 입시, 취업과 연결하여 행해지는 곳이 빈번하다. 하지만, 독서는 학습되어지는 행위가 아니라 자연스러운 독서환경 속에서 지극히 개인적이고 자발적으로 이루어지는 행위이며, 이를 통해 정보와 지식을 쌓고, 그 속에서 자기 모습을 찾고 반성하여 자기성찰로 이어질 수 있는 능동적이고 고유한 행위이다. 독서는 정보와 지식습득 뿐만 아니라 우리의 정서함양과 인격형성, 심리안정 및 문제해결에 도움을 주는 무한한 힘을 가지고 있다. 그 능력을 보다 여러 사람이 체험할 수 있도록 돕는 독서환경 인프라가 현재의 공공도서관이다.

공공도서관은 유아부터 노인까지 전 이용자를 대상으로 다양한 분야의 자료를 중심으로 정보제공은 물론 건강한 삶을 영위할 수 있도록 심리정서적인 문제해결에 도움을 줄 수 있는 서비스도 제공할 수 있는 곳이다. 사서가 상담자의 역할로서 학교생활, 가정 및 사회생활에서 겪는 마음의 상처와 정서문제를 그 상황에 맞는 도서를 적절히 선정하여 읽고 자신의 상황과 비교하여 그 속에서 해결책을 찾도록 하는 독서치료프로그램이 바로 그것이다. 독서치료는 사서와 이용자, 책 이 세 가지 요소가 결합하여 사서가 상담자가 되고 이용자가 내담자가 되며 치료제가 책이 되어 이루어지는 활동을 일컫는다.

이 연구는 독서치료프로그램운영을 하기에 앞서 독서상담실을 개설하여 이용자와의

지속적인 면담을 통한 올바른 독서방법 및 상황과 독서능력에 맞는 도서선정 및 독서기술에 대한 상담을 실시한다. 이를 토대로 독서치료에 대한 인식과 이해의 폭을 넓혀 추후에 독서치료프로그램 운영의 활로를 모색하고자 한다.

## 2. 연구방법 및 내용

현재 독서치료프로그램을 운영하고 있는 공공도서관과 기타 기관 및 단체의 사례를 살펴보고 그 내용을 분석하여, 앞으로 청주시립정보도서관에서 실시할 독서치료프로그램 운영에 반영하고자 한다. 이에 앞서 청주시립정보도서관 아동열람실 내(內)에 독서상담실을 개설하여 도서관 이용자 전체를 대상으로 독서상담 프로그램을 운영한다. 그 내용으로 매주 화요일 오후 1시부터 5까지 독서상담 신청자를 대상으로 독서방법 및 문제점에 대한 상담을 실시하여 이용자의 독서수준과 요구에 적합한 독서자료와 정보를 제공한다. 독서상담실을 운영함과 동시에 독서치료프로그램에 대한 이해와 참여의향을 묻는 설문문항을 작성하여 도서관 이용자 전체를 대상으로 설문조사를 실시하고 그 운영방안을 모색하고자 한다.

연구 내용으로 II장에서 독서지도와 독서상담 그리고 독서치료의 정의와 효과를 살펴봄으로써 개념정립과 그 효용가치를 비교해보았다.

III장은 타 기관에 운영하고 있는 독서치료 프로그램 운영 사례를 살펴보았다. 최근에 독서치료에 대한 인식이 확산되면서 독서치료프로그램을 운영하는 공공기관과 사설단체 등이 늘어나고 있다. 이 연구에서는 공공도서관과 그 외 기타기관 및 개인단체 활동을 구분하여 그 사례를 소개하였다.

IV장에서 청주시립정보도서관에서 운영하는 독서상담실 운영 사례를 소개하고, 도서관 이용자를 대상으로 독서치료프로그램에 대한 설문조사를 실시하여 그 내용을 분석하였다. V장에서는 청주시립정보도서관에서 운영할 독서치료 프로그램 개발방안을 모색하고 그 기대효과를 도출했다.

VI장 결론에서 그 내용을 간략히 요약하고 앞으로의 독서치료 프로그램 운영 방향에 대해 제언하였다.

## Ⅱ. 독서지도, 독서상담 그리고 독서치료의 정의 및 효과

### 1. 독서지도

독서지도(reading guidance)란 광의로는 독서에 의한 인간형성이라는 의미로 독서교육과 동일한 뜻으로 사용되며, 협의로는 독서교육의 방법론과 그 실천적 접근을 중심으로 하여 인간형성을 위한 독서하는 태도, 지식, 기술능력, 흥미, 습관 등의 형성과 지도를 의미한다고 한다.

고도의 인쇄문화 속에 독서와 동떨어진 삶을 살아갈 수 없고, 매스 커뮤니케이션의 발달과 더불어 독서의 저해 요인도 다양해 가고 있는 현실에서 올바른 독서 태도와 습관, 독서방법과 기술의 습득으로부터 건전한 독서를 하도록 하기 위해서는 무엇보다 어렸을 때부터 계획적이고 의도적인 독서지도의 필요성이 절실히 요구된다.

이러한 관점으로 독서지도의 필요성을 몇 가지를 들어보면,

- ① 올바른 독서 습관과 자발적인 독서 태도를 배양시키기 위하여
- ② 독서 자료 선택 능력의 배양과 독서 흥미의 편향을 막기 위하여
- ③ 이해력과 감상력을 증진시켜 독서 효과를 높이기 위하여
- ④ 독서를 통한 발전적인 사고 능력과 실생활로의 응용 능력을 배양시키기 위하여 등이다.

### 2. 독서상담

독서 상담(reader's advisory)이란 바로 독서 활동 중에 생겨나는 그와 같은 개별적인 문제나 장애를 해결할 수 있도록 독서에 대한 전문가적 입장에서 조언적 지도나 정보를 제공하는 개별 지도 방법의 한 형태로, 개별 지도 중 면접이나 서신 등에 의하여 개인이나 집단의 독서 요구나 문제들에 대한 상담에 응하는 일을 말한다. 양서 및 적서 선택의 문제, 연령과 내용상의 문제, 매스컴의 문제, 독서력과 학력의 문제와 같이



오늘날에 와서는 그러한 문제점들을 해결하고 보다 건전하고 안정된 심신의 발달을 도모하기 위해 독서상담의 필요성이 고조되고 있다.

### 3. 독서치료

독서 치료란 그리스어의 *biblion*(book : 책)과 *therapia*(treatment of disease : 병을 고쳐주다)의 복합어에서 나온 말로, 이에 대한 개념적 정의를 보면 웹스터(Webster) 사전은 “① 의학과 정신 의학에서 선정 독서 자료를 질병 치료를 위한 보조제로 이용하는 것, ② 지시적 독서를 통해 개인적 문제를 해결하는 지도라 하고, 아메리칸 헤리티즈 사전은 “주의 깊게 선택한 독서 자료를 가지고 개인적 문제를 해결하거나 기타 치료의 목적으로 사용하는 일종의 보조적인 심리 치료”라 하고, 윤달원은 여러 학자들의 견해를 종합하여” 생활 지도, 상담, 심리 치료 영역에서 전문적인 지식과 훈련을 쌓은 상담자 및 치료자가 심리적인 문제를 갖고 있는 내담자나 환자에게 그들이 갖고 있는 문제의 원인 및 특성과 관계되는 독서 재료를 전문적인 사서의 자문을 얻어 주의 깊게 선택 처방함으로써 지도 및 치료를 하려는 접근 방법이라 하여 공히 의학적 및 비의학적인 두가지 측면에서 정의를 내리고 있다.

이처럼 다양한 학자들의 견해를 종합해 보면 독서치료는 책을 이용하여 질병을 치료하거나, 성격이나 태도를 건전하게 변화시키고 피상담자에게 정신적 안정을 주는 것을 의미한다.

이러한 독서치료의 효과를 보면,

① 대상자가 현재 처하고 있는 자신의 문제와 아주 비슷한 시련을 겪고 있는 주인공의 이야기를 읽으면 그 주인공의 정서에 동화되어 자기 자신의 정서를 정화한다. 이러한 과정에서 그는 자신의 억압된 생활로부터 돌파구를 찾아 어느 정도의 심리적인 구원을 얻게 된다.

② 대상자는 행위와 이상, 각오를 지배하는 일반적인 원리를 끌어들이어 그것에 따라 스스로가 당면하고 있는 곤란을 건전한 입장에서 다시 보고 생각하게 됨으로써 자기 자신이 더욱 합리적으로 행동하도록 한다.

또한, 정상적인 지능을 가졌음에도 신체, 인지, 정서, 환경 및 교육적 요인으로 해당

학년 읽기 수준에 못 미치는 독서부진학생의 문제점을 제대로 파악하고 진단해서 독서에 흥미를 키워주고, 그 수준에 맞는 독서지도 방법을 제시하여 학습 능력을 키워주는 교육적인 효과도 기대할 수 있다.

### Ⅲ. 독서치료 프로그램 운영사례

#### 1. 공공도서관

##### 가. 울산남부도서관

##### 1) 독서치료 연구모임 결성

열람봉사팀장으로 있는 김순화사서를 중심으로 2002년 11월 22일(금) 4명의 사서들을 시작으로 매주 금요일 2시간씩 독서치료와 관련한 어린이·성인 자료를 연구하는 모임을 가지고 있다.

##### 2) 독서치료 목록 발간

- ㉠ 2003년 제39회 도서관주간 《마음 아픈 이들을 위한 자가치유 도서목록》 제1호1) 발간
- ㉡ 2003년 독서의 달 《마음 아픈 이들을 위한 자가치유 도서목록》 제2호2) 발간
- ㉢ 2004년 제40회 도서관주간 《마음 아픈 이들을 위한 자가치유 도서목록》 제3호3) 발간

- 
- 1) 성인대상의 '마음의 상처를 이해하는 책'79권과 '마음의 상처를 치료하는 책'181권 등 총 260종의 독서치료 관련도서 소개하여 1,000부를 발행하여 울산지역 공공도서관 및 교육청 각 학교 및 도서관 이용자에게 배포
  - 2) 성인대상은 '아픈 마음을 이해하는 책과 아픈마음을 치유하는 책'으로 347종 보완하고 어린이 대상은 '가족문제', '친구문제', '자신감' 등 세 가지 상황을 설정하여 174종 선정하여 2,000부 배포
  - 3) 일반과 어린이대상 독서치료 도서목록을 428종과 223종으로 보완, 가정, 친구문제, 학교생활에서 겪는 정서적인 문제에 도움이 되는 청소년 도서 82종을 추가하여 총733종 소개하고 1,000부 배포

### 3) 독서치료 코너 설치와 홈페이지 게시

어린이자료실과 종합자료실에 별도의 독서치료 코너를 설치하고 홈페이지도 게시 운영함으로써 2004년 7월 기준 어린이도서는 이용자 1,328명이 3,207권을, 일반 및 청소년 도서는 이용자 1,659명이 같은 해 기준 3,649권을 이용하였다.

### 4) 초청강연회 개최 및 영화 상영

치료라는 용어에 대한 일반적인 인식의 전환을 위해 일반인을 대상으로 ‘정신건강’, ‘문제아동의 부모자녀 정서관계’ 등의 주제로 초청강연회를 개최하였다. 또한, 매월 1편씩 ‘마음의 고통을 치유하는 영화’를 편성하여 이용자들이 관람할 수 있게 하였다.

### 5) 독서치료 프로그램 운영

#### (1) 어린이 독서치료

##### ㉠ 겨울·여름 독서교실 운영

〈표 1〉 2004. 겨울독서교실 독서치료 상황과 자료

상 황	자 료	진행자
학교생활 (왕따, 발표)	-초등학생 자료 ① 문선이, 양파의 왕따일기, 파랑새어린이, 2002. ② 다니엘 포세트, 칠판 앞에 나가기 싫어!, 최윤정 옮김, 비룡소, 1999. -중학생 자료 ① 우메다 순사코, 모르는 척, 송영숙 옮김, 길벗어린이, 1998. ② 다니엘 포세트, 칠판 앞에 나가기 싫어!, 최윤정 옮김, 비룡소, 1999.	김순화

상 황	자 료	진행자
가족관계 (부모의 사랑, 성역할, 재혼가정)	-초등학생 자료 ① 앤서니 브라운, 돼지책, 허은미 옮김, 웅진닷컴, 2001. ② 안네마리 노르덴, 잔소리 해방의 날, 경기대학교 아동-청소년 문학연구실 옮김, 온누리, 1999. -중학생 자료 ① 앤서니 브라운, 돼지책, 허은미 옮김, 웅진닷컴, 2001. ② 김향이, 나답게와 나고은, 사계절, 2001.	김미숙
자아존중 (자존감, 차이)	-초등학생 및 중학생 자료(동일) ① 맥스 루카도, 너는 특별한단다, 아기장수의 날개 옮김, 고슴도치, 2002. ② 히도 반 헤네흐텐, 내 귀는 짹짹이, 장미란 옮김, 웅진 출판사, 1999. ③ 어린이도서연구회, 미운돌맹이, 오늘, 2003.	이기명
기 타	수업진행 보조	이미경

## ㉔ 어린이 독서치료 강좌 운영

〈표 2〉 2004 상반기 어린이 독서치료 프로그램

회차	상황 / 주제	자 료	진행자
1회 3/6	나에 대한 이해를 바탕으로 한 자아존중감 형성	하나 요한슨, 우리 모두 꼴찌 기러기에게 박수를, 문성 원 옮김, 시공주니어, 1999. 덕 킹스미스, 나는 고도슴치야, 햇살과나무꾼 옮김, 사계 절, 2000.	이기명
2회 3/13	어머니·아버지에 대한이해	문선이, 엄마의 마지막 선물, 계림닷컴, 2002. 안네마리 노르덴, 잔소리 해방의 날, 경기대학교 아동- 청소년 문학연구실 옮김, 온누리, 1999.	김순화
3회 3/20	형제간에 대한 상호 이해	후쿠다 이와오, 난 형이니까, 김난주 옮김, 아이세움, 2002. 구두룬 맵스, 나는 너랑 함께 있어서 좋을 때가 더 많 아, 문성원 옮김, 시공주니어, 2000.	김순화
4회 3/27	맞벌이 가족의 상황에 대한이해	황선미, 목걸이 열쇠, 시공주니어, 2002. 한국글쓰기연구회, 엄마의 런닝구, 보리, 1999.	이기명
5회 4/3	이혼·재혼 가정에 대한 이해	배빗 콜, 따로 따로 행복하게, 고정아 옮김, 보림, 1999. 김향이, 나답게와 나고은, 사계절, 2001.	이기명

회차	상황 / 주제	자 료	진행자
6회 4/10	특수 상황의 가족—학대가족	미라 로베, 내 친구에게 생긴 일, 김세은 옮김, 크레용 하우스, 2001.	김순화
7회 4/17	친구에 대한 이해	과울 마어, 나 친구 안 사귄래, 유혜자 옮김, 아이세움, 2002. 문선이, 양파의 왕따일기, 과랑새어린이, 2001.	김순화
8회 4/24	나와 다른 사람에 대한 이해	안드레아 샤빅, 난 크고 싶어, 러셀이토 옮김, 그린북, 2002. 고정욱, 아주 특별한 우리 형, 대교출판, 2001.	이기명
9회 5/1	불안·두려움의 감정에 대한 이해	다니엘 포세트, 칠판 앞에 나가기 싫어, 최윤정 옮김, 비룡소, 1999. 이상권, 겁쟁이, 시공주니어, 2001.	이기명
10회 5/8	정서장애문제에 대한 이해	고정욱, 네 잘못이 아니야, 황금두뇌, 2001. 이금이, 나와 조금 다를 뿐이야, 푸른책들, 2001.	김순화
11회 5/15	질병과 죽음에 대한 이해	유리 브레이바르트, 죽으면 아픈 것이 나올까요, 김현희 옮김, 느림보, 2002. 베터 베스트라, 할아버지의 빨간 손수건, 조수경 옮김, 여명미디어, 2002.	이기명
12회 5/22	성편견 문제와 직업의식에 대한 이해	로버트 문치, 종이봉지 공주, 김태희 옮김, 비룡소, 1998. 패트리샤 폴라코, 선생님, 우리 선생님, 최순희 옮김, 시공주니어, 2002. 송재찬외, 열두 사람의 아주 특별한 동화, 과랑새어린이, 2001.	이기명

## ㉔ 토요일독서교실 운영

〈표 3〉 2004 상반기 토요일독서교실 프로그램

회차	상황/주제	자 료
1회 3/13	나에 대한 이해를 바탕으로 한 자아존중감 형성	하나 요한슨, 우리 모두 풀썩 기러기에게 박수를, 문성원 옮김, 시공주니어, 1999. 딕 킹스미스, 나는 고도슴치야, 햇살과나무꾼 옮김, 사계절, 2000.
2회 3/27	어머니·아버지에 대한 이해	문선이, 엄마의 마지막 선물, 계림닷컴, 2002. 안네마리 노르텐, 잔소리 해방의 날, 경기대학교 아동-청소년 문학연구실 옮김, 온누리, 1999.
3회 4/10	형제간에 대한 상호 이해	후쿠다 이와오, 난 형이니까, 김난주 옮김, 아이세움, 2002. 구두룬 맵스, 나는 너랑 함께 있어서 좋을 때가 더 많아, 문성원 옮김, 시공주니어, 2000.

회차	상황/주제	자 료
4회 4/24	맞벌이 가족의 상황에 대한 이해	황선미, 목걸이 열쇠, 시공주니어, 2002. 한국글쓰기연구회, 엄마의 런닝구, 보리, 1999.
5회 5/8	이혼·재혼 가정에 대한 이해	배빗 콜, 따로 따로 행복하게, 고정아 옮김, 보림, 1999. 김향이, 나답게와 나고은, 사계절, 2001.
6회 5/22	친구에 대한 이해	파울 마어, 나 친구 안 사귄래, 유혜자 옮김, 아이세움, 2002. 문선이, 양파의 왕따일기, 파랑새어린이, 2001.
7회 6/5	나와 다른 사람에 대한 이해	안드레아 샤빅, 난 크고 싶어, 러셀이토 옮김, 그린 북, 2002. 고정욱, 아주 특별한 우리 형, 대교출판, 2001.
8회 6/19	불안·두려움의 감정에 대한 이해	다니엘 포세트, 칠판 앞에 나가기 싫어, 최윤정 옮김, 비룡소, 1999. 이상권, 겁쟁이, 시공주니어, 2001.
9회 7/3	성편견 문제와 직업의식에 대한 이해	로버트 문치, 종이붕지 공주, 김태희 옮김, 비룡소, 1998. 페트리샤 폴라코, 선생님, 우리 선생님, 최순희 옮김, 시공주니어, 2002. 송재찬외, 열두 사람의 아주 특별한 동화, 파랑새어린이, 2001.

## (2) 성인(주부)독서치료

## ㉠ 삼정초등학교 성인(주부)독서치료강좌운영

〈표 4〉 2003. 하반기 울산삼정초등학교 독서치료 프로그램

강좌명 : 독서치료		지도 강사 : 김 순 화
회차 월·일	강의 내용 및 자료	
1회 11/13	<ul style="list-style-type: none"> <li>-오리엔테이션</li> <li>-정신건강과 독서치료에 대한 이해</li> <li>-각자 마음의 문제, 불편함 발견하기</li> <li>-살면서 겪는 사소한 문제들에 대응하기</li> </ul> <p>▶리처드 칼슨, 우리는 사소한 것에 목숨을 건다(1), 정영문 옮김, 창작시대, 2001.</p>	
2회 11/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>-마음의 상처는 어디에서 오는가</li> <li>-아이들은 왜, 무엇에 상처를 입는가</li> <li>-책 속의 사례와 자신의 경험 이야기하기</li> </ul> <p>▶이호철, 학대받는 아이들, 보리, 2001.</p>	

3회 11/27	-우리는 언제, 왜 마음을 다치는가 -마음 상함은 우리의 삶에 어떤 영향을 미치는가 -마음 상함의 실체를 파악하고 치료하기 -자신과 세상, 자신과 타인과의 관계 회복하기 ▶배르벨 바르데츠키, 따귀 맞은 영혼, 장현숙 옮김, 궁리, 2003.
4회 12/4	-창작동화 읽기를 통한 치료 -가족, 친구를 둘러싼 아이들의 걱정은 무엇인가 -어린 시절의 아픔 극복하기 ▶황선미, 늘 푸른 나의 아버지, 두산동아, 2001. / ※그림책
5회 12/11	-마음의 병 이해하기 -심리·정신적인 문제에 대하여 생각 나누기 -자가진단 및 자기이해하기 ▶이규환, 그래서 나는 오늘 정신과로 간다, 그린비, 1997.
6회 12/18	-소설 읽기를 통한 치료 -책 속의 내용(주인공, 사건)과 자신의 경험 이야기하기 -유년의 기록, 성장소설을 통해 본 여성(나)의 삶을 살펴보고 극복하기 -성숙하고 행복한 삶을 위한 새로운 자기가치 세우기 ▶심윤경, 나의 아름다운 정원, 한겨레신문사, 2002.

㉠ 성인(주부) 독서치료 강좌 운영

〈표 5〉 2004 상반기 울산남부도서관 성인(주부) 독서치료 프로그램

회차 월.일	상 황	강 의 내 용 및 자 료
1회 3/3	일상의 벽	① 프로그램 소개 ② 독서치료의 정의와 이론적 배경 ③ 리처드 칼슨, 우리는 사소한 것에 목숨을 건다(1). 정영문 옮김. 창작시대, 1998.
2회 3/10	성장의 아픔	① 독서치료의 목적과 가치 ② 니콜 파브르, 상처받은 아이들 : 유년기의 상처를 말하고, 이해하고, 극복하기. 김주경 옮김. 동문선, 2003.
3회 3/17	부모	① 독서치료의 과정과 절차 ② 하임 G. 기너트, 부모와 아이 사이. 신홍민 옮김. 양철북, 2003.
4회 3/24	학교생활	① 독서치료의 계획 ② 김혜련, 학교종이 땡땡땡. 미래M&B, 1999.
5회 3/31	생활속의 상처	① 독서치료의 절차와 활동 ② 배르벨 바르데츠키, 따귀 맞은 영혼. 장현숙 옮김. 궁리, 2002.

회차 월.일	상 황	강 의 내 용 및 자 료
6회 4/7	정신건강의 이해	① 독서치료 자료의 선정기준과 고려사항 ② 최훈동. 마음의 문을 열어주는 정신의학 이야기. 한울, 2001.
7회 4/14	남자/ 여자	① 독서치료 자료의 제시방식과 관리 ② 박혜란. 여자와 남자. 웅진, 2003.
8회 4/21	가부장 사회	① 독서치료자 ② 이하천. 나는 제사가 싫다 : 삼십년 동안 가부장제와 맞서 싸운 한 여성 작가의 외침. 이프, 2000.
9회 4/28	성인아이	① 참여자의 역할과 문제유형 ② 최현주. 위장된 분노의 치유. 규장, 1995.
10회 5/12	화	① 탁났한. 화: 화가 풀리면 인생도 풀린다. 최수민 옮김. 명진, 2002 ② 비디오자료: TV 책을 말하다, 탁났한 스님의 화 (KBS, 2002. 9. 5).
11회 5/19	용서	① 독서치료 과정에서 참여자의 반응과 분석 ② 프레드 러스킨. 용서 : 나를 위한 용서, 그 아름다운 용서의 기술. 장현숙 옮김. 중앙M&B, 2003.
12회 6/2	말기환자와 가족	① 최화숙. 아름다운 죽음을 위한 안내서 : 인생의 마감 시간에 우리는 무엇이 되어서 만날 것인가. 월간조선사, 2002. ② 비디오 자료 : 인체대탐험7, 영원한 순환(KBS, 2000. 9. 8). ③ 마무리

## 나. 남산도서관

### 1) 독서치료실무자를 위한 워크숍 및 프로그램 개발

독서치료프로그램 운영에 필요한 전문지식 및 실무를 체득하기 위한 워크숍을 2005. 5. 16(월) ~ 8. 4(목) 기간동안 총 11회를 외부강사로부터 강의를 의뢰하여 실제 운영할 프로그램에 대한 전문지식 및 실무경험 및 이해를 돕는 계기를 마련하였다.



## 2) 집단독서치료프로그램 운영 사례

㉠ (초등1·2·3·4학년을 위한)“사서와 그림책과 함께 떠나는 신나는 독서여행”

〈표 6〉 프로그램 내용 및 구성 - 전체운영안

대상	일시	차시	주제	상황	자료	활동내용	진행 사서	인원
초등 1-4 학년	9/13,14	1	진행을 위한 도입	도입	* 아이빈드 굴릭센, <u>이름없는 감자</u> , 길벗어린이, 2005	별칭 짓고 소개하기, 친구이름알기, 이야기 듣기	정혜경 최승숙 정경선	22
	9/20,21	2	나에게 솔직하기1	감각, 감성	*나자, <u>푸른개</u> , 파랑새어린이, 2005/이모토 요코, <u>난 네가 좋아</u> , 문학동네, 2005	이야기 듣기, 별칭 이름표 만들기, 코팅하기	"	"
	9/27,28	3	나에게 솔직하기2	감각, 감성	*주디스 바이올스트 <u>난 지구 반대편 나라로 가버릴테야</u> , 고슴도치, 2005	이야기 듣기, 낙서판 만들고 및 활용	"	"
	10/4,5	4	나의 단점 버리기	단점	*히도 반 헤네호텐, <u>내 귀는 짹짹</u> , 웅진출판, 2005	이야기 듣기, 나의 싫은 점 버리기	"	"
	10/11, 12	5	웃음나무가 꿈나무 되려면, 진정한 큰 사람의 의미	꿈, 희망	*장 프랑수아 뒤몽, <u>내가 얼마나 큰 지 보여주겠어</u> , 문학동네, 2005	이야기 듣기, 성숙한 나무 꾸미기	"	"
	10/18, 19	6	나의 좋은점 찾기/좋아하는 것	장점	-	벽걸이에 나의 좋은점 찾아 만들기	"	"
	10/25, 26	7	나에게 필요한 용기	용기	* 버나드 와버, <u>용기</u> , 아이터, 2005	나에게 필요한 용기를 찾아 만들기	"	"
	11/1,2	8	우리 삶의 존재, 나눔 및 사랑	나눔, 사랑	*존 무스, <u>돌맹이국</u> , 달리, 2005	이야기 듣기, 친구의 좋은 점 찾아 만들기	"	"
	11/8,9	9	자기 모습의 소중함 /소중한 나	자아 존중	*맥스 루카도, <u>너는 특별하단다</u> , 고슴도치, 2005	이야기 듣기 벽걸이에 장점 찾아 만들기	"	"
	11/15, 16	10	지금 이대로 좋아요	자존감	*린다 제닝스, <u>툼의 꼬리</u> , 미래M&B, 2005	장점찾기 및 프로그램 후기	"	"

㉠ (초등6·중1학년을 위한)“청소년의 자아존중감 향상을 위한 독서여행”

〈표 7〉 초등학교 6학년을 위한 집단독서치료 프로그램

대상	일시	차시	주 제	자 료	활동내용	진행사서	인원
초등학교 6학년	10/13 (목)	1 차시	나를 소개합니다	아이빈드 콜릭센, <u>돌이와 이름없는 감자</u> , 길벗어린이, 2002	- 자기소개 - 별칭 짓기 및 별칭의 의미 알리기 - 마음열기 / - 느낌 나누기	김만순	4명
	10/20 (목)	2 차시	나는 누구일까?	어린이도서연구회, <u>미운 돌멩이</u> , 오늘, 2005	- 이런 내 모습이 좋아요 - 나는 이런 것을 잘해요 - 느낌 나누기	"	"
	10/27 (목)	3 차시	나에게 솔직하기, 1 ( <u>싫은 감정</u> , <u>좋은 감정</u> )	히도 반 헤네흐텐, <u>내 귀 는 짝짝이</u> , 웅진닷컴, 2004	- 단점 같은 나의 장점 찾기 - 나의 단점을 휴지통에 던져 버리 기 - 느낌 나누기	"	"
	11/ 3 (목)	4 차시	나에게 솔직하기, 1 ( <u>화 난 마음</u> <u>다스리기</u> )	주디스 바이올스트, <u>난 지 구 반대편 나라로 가버릴 테야</u> , 고승도치, 2004	- '성급하게 짜증내거나 화낸 일' 이야기 나누기 - 내가 듣고 싶은 말과 듣기 싫은 말 목록 작성 - 느낌 나누기	"	"
	11/10 (목)	5 차시	'나 다운 나'	1. 린다 제닝스, <u>툼의 꼬 리</u> , 미래M&B, 2003 2. 샘 맥브래트니, <u>네 모 습 그대로 사랑한다</u> , 베를북, 2004	- '20년 후의 나' 상상하기 - 나만의 브랜드 만들기 - 명함 만들기 - 느낌 나누기	"	"

〈표 8〉 중학교 1학년을 위한 집단독서치료 프로그램

대상	일시	차시	주 제	자 료	활동내용	진행자	인원	
중학교 1학년	10/14 (금)	1 차시	타인에게 자신을 표현하기	검사지	- 독서치료란 무엇인가? - 스스로가 누구인지 찾기 - 빈의자 놀이 - 주제에 맞는 책 알아오기	임미화	7명	
	10/21 (금)	2 차시	기 발 견	인간의 발달을 통한 나 발견	스누니트, <u>영혼의 새</u> , 비룡소, 2002	- 친구 가족에 대해 의사 표현 - 자신의 감정 인식하기 - 상대방에게 본인의 감정 이야기 하기 - 달팽이 놀이	"	"
	10/28 (금)	3 차시		친구와의 원활한 관계	데이비드 매키, <u>여섯 사람</u> , 비룡소, 2005	- 사람은 무엇으로 사는가 - 다른 사람과의 관계형성에 대한 문제점 알아보기	"	"
	11/ 4 (금)	4 차시	타인 과의 관계	교우와의 관계	마틴 위델, <u>숨어 있 는 집</u> , 마루벌, 2004	- 나무인형을 통한 본인의 감정 표현 - 나무 인형의 변하는 모습 을 통하여 봉사활동으로 연결 - 왜 함께 살아가는지 인식하기	"	"
	11/11 (금)	5 차시	교류	자기 존재 느끼기 및 감정표현	질 티보, <u>네 잘못이 아니야</u> , 나탈리!, 작 가정신, 2005	- 나의 비밀이야기 - 우린 힘들 때 어떻게 할까?	"	"

㉔ (중1학년을 위한)“책과 함께 마음열기 : 여름독서교실”

서울시내 학교장 추천을 받은 중학교 1학년 51명을 대상으로 1회 100분간 왕따라는 주제로 독서치료 프로그램을 운영하여 자신의 경우와 비교, 분석하여 학교문제, 친구문제, 가정문제해결에 도움을 줄 수 있는 상황별 도서목록을 제시하는 방식으로 여름독서교실을 운영하였다.

㉕ (중1·고1학년을 위한)“사서와 함께하는 여름방학 독서여행”

〈표 9〉 프로그램 내용 및 구성 - 전체운영안

대상	일시	차시	주제	상황	자료	활동 내용	진행 사서	인원
중학교 1학년	7/20 (수)	1차시	나는 이런 사람 이에요	행복한 책임기	1.바버러 쿠니, <u>미스 럽피우스</u> , 시공주니어, 2004	별칭정하기 마음열기 독서체험	주상수 이선희	7명
	7/27 (수)	2차시	즐거운 학교 생활	친구, 관계	1.우메다 순사코, <u>모르는 척</u> , 길벗어린이,1998 2.김영주, <u>짜장, 짬뽕, 탕수육</u> , 재미마주, 1999	달팽이놀이 스트레스진단 체험글쓰기	임미화 김진승	"
	8/10 (수)	3차시	희망나무 만들기	꿈, 희망	1.트리나 폴러스, <u>꽃들에게 희망을</u> , 시공사, 1999 2.황선미, <u>마당을 나온 암탉</u> , 사계절, 2003	독서 후 마음나누기 희망나무 만들기 부적놀이	주상수 이선희	"
	8/17 (수)	4차시	특별한 너와 나	자아 존중감	1.맥스 루카도, <u>너는 특별하단다</u> , 고슴도치,2002 2.어린이도서연구회, <u>미운돌맹이</u> , 오늘, 2003	독서 후 느낌나누기 책 만들기	임미화 김진승	"
고등학교 1학년	8/9 (화)	1차시	사람은무엇으로사는가	행복한 책임기	1.톨스토이, <u>톨스토이단편선</u> , 인디북 2.이희경, <u>마음속의 그림책</u> , 미래 M&B	마음열기 독서체험	주상수	3명
	8/16 (화)	2차시	희망나무 만들기	꿈, 희망	1.트리나 폴러스, <u>꽃들에게 희망을</u> , 시공사, 1999 2.수잔 제퍼스, <u>나의 조랑말</u> , 봄봄, 2004	독서 후 마음나누기 희망나무 만들기 부적놀이	"	"
	8/23 (화)	3차시	희망을 심고 행복을가꾸는사람	어떻게 살까	1.장 지오노, <u>나무를 심은 사람</u> , 두레, 1995 2.프레데릭 바크 그림, <u>나무를 심은 사람</u> (애니메이션),1987	독서 후 느낌나누기 장점나누기 책 만들기	"	"

## ㉔ (성인여성을 위한)“행복한 나를 찾아가는 독서여행”

〈표 10〉 프로그램 내용 및 구성 - 전체 운영안

대상	일시	차시	주제	상황	자 료	활 동 내 용	진행 사서	참가 인원
성인여성 집단	10/6	1/8	나는 이런 사람	세 가지 중요한 것	①세 가지 질문, 레오 톨스토이 원작, 달리, 2004	-자기소개 -별칭정하기	이향화 김은숙	8명
	10/13	2/8	칭찬 하기	적절한 때의 칭찬	①톰의꼬리, 린다 제닝스, 미래M&A, 2003 ②칭찬은 고래도 춤추게 한다, 켄 블랜차드, 21세기북스, 2002	-독서 후 느낌나누기 -칼흠으로 고래 만들어 보기	이향화 김은숙	“
	10/20	3/8	삶의 의미	준비하 는 삶	①정말이야, 안데르센, 계수나무, 2004 ②모리와 함께한 화요일, 미치 엘봄, 세종서적, 2002	-독서 후 마음나누기 -희망나무 만들기	이재경 이향화	“
	10/27	4/8	문학의 숲 거닐기	다양한 작품 접하기	①돌맹이국, 존 무스, 달리, 2003 ②문학의 숲을 거닐다, 장영희, 샘터사, 2005	-독서 후 느낌나누기 -약식 책 만들기	이재경 이향화	“
	11/3	5/8	자신에 대한 이해	마음의 상처	①숲 속으로, 앤서니 브라운, 배틀북, 2004 ②몸에 밴 어린 시절, W. 휴 미실다인, 가톨릭교리신학원, 2005	-독서 후 느낌나누기 -나의 상황에 비추어 써보기	김은숙 이향화	“
	11/10	6/8	마음 넓게 갖기	마음먹 기의 중요성	①작은 생쥐와 큰 스님, 디안느 바르바라, 풀빛, 2002 ②무소유, 법정, 범우사, 1999	-독서 후 마음나누기 -시 써보기	김은숙 이향화	“
	11/17	7/8	풍요 로운 자연	영혼을 따뜻하 게 하는 이야기	①감자를 먹으며, 이오덕, 낮은 산, 2004 ②내 영혼이 따뜻했던 날들, 포리스트 카터, 아람드리 미디어, 2001	-독서 후 마음나누기 -느낌 그림 그리기	이향화 김은숙	“
	11/24	8/8	중국의 풍습	한국의 풍습	①폭죽소리, 리혜선, 길벗어린이, 2004	-느낌 나눔의 장	이향화 김은숙	“

## 3) 개별독서치료프로그램 운영 사례

## ㉠ (성인여성을 위한)“책과 함께 떠나는 마음여행”

〈표 11〉 프로그램 내용 및 구성 - 전체 운영안

대상	차시	일시	주제	상황	자 료	활동내용	진행사서	
성인여성 개별		7.20 (수)	-	-	-	사전면담		
	1차시	7.27 (수)	나는 이런 사람 이에요	자신과 타인에 대한 이해	1. 리처드칼슨, <u>우리는 사소한 것에 목숨을 건다</u> 1, 2, 창작시대사, 2003. 2. 김순화, <u>공공도서관의 독서치료프로그램 운영에 관한 연구</u> , 부산대학교대학원, 2004 3. 바버러 쿠니, <u>미스 럽피우스</u> , 시공주니어, 2004	마음열기 독서치료에 대한 이해 자가 치유서 (self-help book)에 대한 소개 독서체험	주상수	
	진행자와 참가자 각각의 여름휴가 관계로 2주간 쉽							
	2차시	8.17 (수)	문학의 힘	우리에게 힘이 되는 것들	1. 장영희, <u>문학의 숲을 거닐다</u> , 샘터, 2005 2. 한국심성교육개발원, <u>심성개발을위한독서치료</u> , 2004	“시치료”에 대한 소개 문학의 힘	”	
	진행자의 외부교육 : 8/24(수)-9/7(수)으로 일정조정함							
	3차시	9/4 (일)	건강한 정신-1	과거의 상처 달래기	스캇 펙, <u>아직도 가야할 길</u> , 열림원, 2004	문장완성검사 ‘괄호로 묶기’	”	
	4차시	9/14 (수)	건강한 정신-2	”	스캇 펙, <u>아직도 가야할 길</u> , 열림원, 2004	나를 사랑해요 ‘자기부모되어주기’	”	
	5차시	9/21 (수)	소셜위기를 통한 치료	사랑에 대한 이해	김형경, <u>사랑을 선택하는 특별한 기준</u> 1,2, 문이당, 2001	성인아이 치유된 치료자	”	
6차시	9/28 (수)	독서치료에 대한 이해	진행자의 자질과 역할	이영애, <u>책읽기를 통한 치유</u> , 홍성사, 2005	독서치료의 실제 “나에게 보내는 편지” 쓰기	”		

## 4) 독서상담실 운영 사례

청소년 및 학부모를 대상으로 사서 1명이 독서상담실을 전담하여 매주 수요일 오후

2시~5시에 방문, 전화상담, 이메일 등 다양한 방법을 통해 독서상담, 개별독서치료프로그램 운영을 하면서 관련 자료를 제공하고, 독서치료실무자를 위한 워크숍 기획 운영 및 독서치료실무진 활동 지원을 한다.

## 2. 그 외 기관 및 단체

### 가. 한국독서치료학회 (www.bibliotherapy.or.kr)

한국 독서치료학회는 독서치료가 무엇인지에 대한 이론적인 내용 뿐 아니라 실제로 현장에서 독서치료를 하려면 어떻게 해야 하는지를 모색하며, 그를 위한 독서치료 자료의 선별과 활동에 대하여 연구하고 있으며, 이론과 실제의 접목을 위한 현실적인 방법들을 연구하고 있는 중이다. 비록 처음에는 아동을 대상으로 시작하였으나 지금은 청소년을 비롯하여 중장년과 노년층까지 다양한 연령층을 독서치료 대상으로 포함하고 있으며, 아울러 공신력 있는 독서치료사 자격증을 취득할 수 있는 기회를 마련하고자 하며, 나아가 국제간 교류도 활발하게 할 수 있도록 노력하고 있다.

1999년 4월에 한국어린이문학교육학회 산하 독서치료 분과모임으로 시작하여 2003년에 한국독서치료학회를 설립하였으며 학술대회를 개최하고 학회지를 발간하는 등 활발한 활동을 하고 있다. 홈페이지에는 주제별 발표자료, 관련 연구물, 관련 도서안내, 학회지, 소식지, 월별발표자료를 게시하고 있으며, 관련 사이트 안내등도 하고 있다. 또한, 글쓰기 치료, 독서치료, 시 치료, 이야기 치료 등의 분과모임을 갖고 있다.

### 나. 이영식 목사의 독서치료홈페이지 운영(www.bibliotherapy.pe.kr)

현재 독서지도 및 독서치료 강사인 이영식 목사가 운영하는 독서치료 홈페이지는 독서치료와 독서지도, 그리고 서사를 학제적(學際的)으로 연구하는 사이트로서 이론과 실체를 겸비한 리더십을 추구하며 독서치료의 개념, 치료모델, 관련사이트, 관련 논문, 독서지도 개념, 동영상 강좌, 독서지도사 양성기관 소개 등 다양한 자료를 수집하여 게시하고, 개인적인 학회참석이나 독후감 글등도 게시하고 있다. 또한, 독서지도 및 독서치료 관련 사이트도 소개하고 있다.

#### 다. 글나라([www.gulnara.net](http://www.gulnara.net))

온라인과 오프라인 상의 독서활동 공간을 마련하여, 아이들의 독서활동과 학부모님의 독서교육을 구체적으로 지원하고, 독서교육에서 소외된 아동들에게 독서지도/독서치료관련 자원봉사활동을 진행하며, 평생학습사회와 문화 복지 구현을 위한 독서교육 프로그램을 개발하여 다양한 독서관련 문화활동을 전개하고, 나아가 지역공동체의 삶의 질을 증진시키기 위해 설립된 사단법인 한국독서문화재단과 부설 글나라독서교육연구소가 운영하고 있는 독서글쓰기 포털사이트 글나라는 독서치료 이론과 자료, 치료사례등을 게시하고, 독서지도, 글쓰기 지도의 관련 자료, 권장도서목록, 다양한 읽기자료를 게시하고 있으며, 어린이들을 위해 위인이야기, 독서와 글쓰기, 갈래별 글쓰기 등의 자료도 게시하고, 청소년들을 위해선 소설/희곡/세계명작, 비문학 읽기자료, 소설해설 및 감상모음을 게시하여 어린이와 청소년들의 독서에 많은 도움을 주고 있다.

#### 라. 하제독서치료연구소([www.hajebook.com](http://www.hajebook.com))

하제독서치료연구소 소장이며 안양소년원(고봉중학교)에서 방문지도위원으로 소년원생들과 독서교육을 통해 만나며, 또 평범한 아이들의 단힌 마음을 들여다보며 독서를 통해 사람의 마음을 다스릴 수 있다는 경험을 하여 지금도 상담 공부를 하고 있고, 다양한 곳에서 독서교육과 독서치료 강의를 하고 있는 김영선씨가 운영하고 있는 사이트로 권장/추천도서, 서평, 독서신문, 독서치료 연구자료 등을 게시하고 있으며, 독서치료 연구모임을 운영하고 그에 따른 상담실도 운영하고 있는 하제독서치료연구소 관련자료도 게시하고 있다.

#### 마 신성회(<http://www.sshbook.or.kr>)

이영애 실장이 운영하고 있는 독서상담실 신성회는 독서 상담 소그룹 모임을 통해서 독서 상담사를 양성하며, 독서 상담 소그룹을 통해서 내적치유를 시도하고, 신성회 서점을 통해서 상담 정보물(책이나 테이프)을 공급하며, 각종 진단 검사(기질검사, 자존감 검사, MBTI, 에니어그램, 분노측정검사 등)를 실시하고 있다. 또한, 동역기관과 협력기관을 도와서 회원들에게 각종 교육을 알선하고 있다. 그리스도의 정신에 입각하여

사람을 전인격적으로 접근하는 것을 특징으로 하고 있으며, 뜻을 같이하는 가정주부 자원봉사자들을 중심으로 운영되고 있습니다 그리고 상담심리학자의 지도하에 정기회원에게는 매달 선정된 도서를 보급하고 있으며, 가정주부들을 위한 독서상담그룹, 성인 아이들을 위한 집단상담, 정신건강을 위한 특강을 정기적으로 실시하고 있습니다 1990년부터 첫상담을 시작하여 1991년 첫 정기모임을 갖고 2000년 4월엔 “책읽기를 통한 치유”, 홍성사에서 발간하였다. 이 사이트에서는 독서상담을 소개하고 있으며 전문도서 목록을 게시하고 있다.

## IV. 청주시립정보도서관 독서상담실 운영사례

### 1. 독서상담실 운영 취지

최근 독서가 교과에 편입되고, 논술이 키워드가 되면서 독서에 대한 관심은 그 어느 때보다 뜨겁다. 하지만 독서가 아이들을 짓누르는 또 하나의 공부거리가 되어가는 현실이 안타깝기만 하다. 이 사회의 독서문화를 바로잡아야할 도서관인으로서 작금의 세대에 한층 사명감을 느끼지 않을 수 없다.

독서습관은 유아부터 초등저학년에 모두 형성되어 평생을 간다고 한다. 아이들은 아동실 이용자를 거쳐 종합자료실, 정기간행물실 등의 자료실 이용자로 성장한다. 아동실에서 독서의 즐거움을 맛본 아이들이 진정한 미래의 도서관이용자로 남게 된다. 매일 계속되는 아이들과 엄마들의 참고질문에 답하면서 이렇게 물을 때 보다 효과적으로 답하고 싶다는 욕구와 그 질문을 계기로 바람직한 독서로 이끌어야한다는 책임감이 든다. 하지만 한사람 한사람에 맞춘 참고서비스보다는 대출반납과 서가정리에 시간을 다 보내고 있는 것이 현실이다. 그래서, 청주 동화 읽는 어른모임의 도움을 받아 방침을 정하고, 매주 화요일 오후 1시부터 5시까지 방문하는 이용자를 대상으로 서비스하기로 했다.

독서상담에 임할 수 있는 사람은 웬만한 노하우가 있지 않으면, 남의 마음을 열고, 말하고자 하는 바를 읽을 수 없기에 그 자질이 상당히 요구된다.

자료이용과 정보제공측면의 독서는 최근 독서가 과열이다 싶을 정도로 독서열기가



식지 않고 있다. 하지만 독서의 또 하나의 기능이자 순기능인 마음을 치료하는 부분에 대해서는 아직 널리 알려져 있지 않다. 그러나, 최근 몇 년간 독서치료에 대한 꾸준한 연구와 더불어 현장에서 적용하는 사례가 늘어가고 있으며, 이미 여러 공공도서관에는 사서들이 독서치료 전문가 교육을 받고, 그 분야를 깊이 연구하고 계신 교수진과 더불어 독서치료프로그램을 운영하고 있는 곳도 있다.

하지만 충북내의 공공도서관에서는 아직 그 시도조차 하고 있지 못하고 있다. 따라서, 충북 내 지역주민들에게 독서치료란 생소할 뿐만 아니라, 문제가 있는 사람들의 정신치료일종이라는 거리감을 주고 있다. 이에 우리 도서관은 독서치료 프로그램을 개설하기 전 단계로 독서생활 겪는 궁금증과 어려움 등을 해결할 수 있도록 독서상담실을 열기로 하였다.

우리가 시작한 독서상담실은 우선 참고형 질문에 더욱 효과적으로 답하고, 독서생활에 문제를 느끼는 사람들에게 적절한 도서를 추천하고, 소개하는 것을 목표로 잡았다. 내담자와 책의 상호작용에 초점을 맞춘 정보제공형 독서치료라 할 수 있겠다. 어려운 문제에 봉착했을 때 만난 책 한권이 한사람의 운명을 바꿀 수도 있다는 것을 생각할 때 좋은 정보제공의 중요성을 깨닫게 된다. 독서의 더 깊은 작용 독서치료의 영역을 시도하기엔 아직 배워야 할 것이 많다.

## 2. 독서상담실 운영의 실제

도서관내에 설치할 공간이 전혀 없었기에 독서상담실은 아동실내에 설치하였다. 운영기간이 짧아 확연한 성과를 볼 수는 없었지만 상담을 받은 사람들이 만족해하는 모습과 그들이 사고의 전환 나아가 행동의 전환으로 이어지는 것을 통해 실효성 있는 사업이라는 걸 알 수 있었다.

2005년 9월에 시작한 독서상담실은 아동실내에 플랜카드와 책상을 별도 설치하고, 독서상담실 이용안내 팸플릿을 제작하여 이용자들에게 홍보하였다. 상담실 운영은 매주 화요일(주1회) 오후 1시부터 5시까지(4시간) 상담선생님과 사서가 상주하면서 이용자가 방문 상담하는 방식으로 진행되었다. 독서상담실은 아동실 丙에 설치하였기에 이용대상은 초등학생과 그 학부모로 정하였고, 상담자는 청주 동화읽는 어른모임 창작분과 6명의 선생님께서 돌아가며 2명씩 참석하는 걸로 정하였다. 상담실을 열기위해 아

동실사서와 6명의 선생님들은 두 달 전부터 예상 질문을 뽑고, 그에 관한 답변과 적합한 도서를 선정하는 등의 준비과정을 거쳤다.

상담방법은 상담시간 내에 방문 상담하는 것을 원칙으로 하였으나 보다 세부적으로 상담받기를 원하는 사람은 별도 장소에서 개별적으로 상담하는 방식도 이루어졌다. 상담자2명 중에 한사람은 독서상담일지를 상세히 기록하였고, 그 내용을 바탕으로 매주 화요일 오전 상담선생님들 모임을 갖고, 그 내용을 집단 토의하여 보다 나은 해결방안을 찾으려 애썼다. 화요 독서상담실은 지금도 계속되고 있지만 2005년 9월 20일부터 12월 20까지 3개월 동안 15회 62명이 방문하여 이용하였다.

기대와 우려대로 내담자의 대부분은 어머니들이었고, 내용 또한 자녀들의 독서지도에 관한 것이었다. 한 분의 어머니가 몇 명의 자녀에 대해 상담하였기 때문에 실제 상담대상은 80명이라 본다. 그 중 남학생은 38명 여학생은 42명이고, 취학 전 아이34명, 초등학생 42명, 중고생은4명이다.

상담신청자의 대부분의 질문은 단순한 내용들이었지만 몇몇의 질문들에 대해서는 독서치료를 요하는 경우도 발견되었다. 아이와 부모 모두 자신의 독서생활에 대해 이야기 하였으면 하는 바람과는 달리 대부분의 어머니들 모두는 자신의 바람과는 다른 아이들의 독서지도에 대한 질문이 주를 이루었다.

상담받고자 하는 대부분의 질문은 반복되는 것이 많았다. 상담내용 질문을 대략 구분하여 질문의 횟수를 구분하였으며, 구체적인 상담사례는 다음과 같다.

〈표 12〉 독서상담 질문종류

(단위 :명)

상담 받고 싶은 내용	횟수	비 고
책읽기에 흥미가 없다	11	
나이에 맞는 독서력을 가지고 있는지 궁금하다	4	
책을 읽어 달라고 하며, 스스로 읽지 않는다	5	
만화만 보려고 한다	14	
글쓰기를 잘 할 수 있게 하고 싶다	6	
학년에 맞는 양서를 추천받고 싶다	16	
과학분야의 책을 잘 읽고 싶고 수준별 책을 추천받고 싶다	3	
역사분야의 책을 잘 읽고 싶다	2	
산만하여 책을 집중해서 읽지 않는다	3	

상담 받고 싶은 내용	횟수	비고
우정을 소중히 여기는 적당한 동화책을 추천받고 싶다	2	
한 가지 분야의 책만 읽는다	2	
책을 너무 빨리 읽는다	1	
초등생이 유아책만 보려고 한다	2	
공포물, 무서운 이야기만 보려한다	1	
글쓰기는 언제부터 시작해야하는지 궁금하다	2	
판타지소설만 읽으려고 한다	1	
책을 끝까지 다 읽지 못한다	2	
책을 통해 한글을 익힐 수 있을지 궁금하다	1	
발음이 부정확하고, 어눌한데 어떻게 하면 좋을지 궁금하다	1	

### 【독서상담 일지】

- 책읽기에 흥미가 없다(11)

아이가 관심있어 하는 것부터 보여주세요. 어머니가 보시기에 읽히고 싶은 것 말구요.

우선은 관심 있는 책을 읽어주세요. 남자아이니 공룡이나 자동차에 관심이 많겠네요.

그런 그림책을 사서 관심을 보일 때 강요없이 읽어주시는 것부터 시작하세요. 책 읽기가 놀이가 되어야지 공부가 되어서는 안 됩니다. 친근한 책 읽는 환경조성도 필요합니다. 부모님이 책을 보고 이야기하는 환경, 서점과 도서관에 자주 가는 환경을 만드세요

- 읽어달라고만 하지 스스로 읽지 않는다(5)

혼자 읽게 되는 시기는 아이마다 조금씩 다릅니다. 요구하는대로 끝까지 읽어주실 수 있으면 좋겠습니다. 읽어주면서 한 페이지씩 읽기정도로 천천히 유도하세요. 부담감 때문에 읽지 않으려하는 것 같은데 남과 비교하지 마시고 지켜보세요. 집에 책꽂이에 꽂힌 책을 거꾸로 꼽아 내가 읽은 책을 확인하고, 만족감을 주도록 유도해 보세요

**권장도서: 점/문학동네**

- 만화만 보려고 한다(14)

만화가 있으면서 다른 책을 선택하도록 하는 것은 아이들에게 불가능에 가까운 것이다. 주위에 만화가 없도록 하는 것이 좋겠지만 도저히 막을 수 없으면 같이 보시고, 나쁜 부분(생략성, 폭력성, 선정성, 잘못된 인과관계 등)들을 볼 줄 아는 안목을 키워주세요.

4학년시기에 독서습관이 잡혀있지 않으면 고학년으로 올라갈수록 독서에 흥미를 잃게 됩니다. 우선 책에 흥미를 줄 수 있는 옛이야기나 짧은 창작동화를 읽게 하세요. 옛이야기를 어머니께서 재미있는 입말로 읽어주시면 아이가 더 좋아할 듯 합니다.

좋은 만화책이란 내용, 말 그림이 잘 어우러져 있는 책, 상상력과 창의력을 길러 줄 수 있는 책, 작가의 개성이 담겨있고 밝은 분위기의 책, 색채가 혼란스럽지 않은 책, 우리겨레의 모습과 표정에 어울리는 그림, 비속어나 욕설이 없는 책

- 과학분야의 책을 잘 읽고 싶는데 단계별로 추천해주세요(6)

단편적인 과학지식을 담은 책보다는 총체적인 과학하는 태도, 과학하는 사고를 키울 수 있는 책이 좋습니다 또, 읽어서 재미가 있어야하고, 과학동화로 된 것들을 먼저 읽게 하고, 과학상식, 과학책의 단계로 나아가야합니다. 과학책은 외국책이 많은데 우리나라 과학책을 보여주는게 좋을 듯 합니다. 눈에 익숙한 것이 더 편하기 때문입니다.

**권장도서 : 놀다보면 과학을 발견해요/미래M&B**

술거나라시리즈

머리에서 발끝까지/아이세움

물방울의 추억/서광사

신나는 인체탐험/아이세움

왜 그런지 정말 궁금해요/다섯수레

보리 자연살림 시리즈

- 역사분야의 책을 잘 읽고 싶는데 어떻게 시작해야 하나요(2)

초등학교에서 역사는 5,6학년 때 배웁니다. 그 아래학년은 생활문화를 조금씩 다루고 있구요. 따라서 4학년까지는 신화 민화 설화나 생활문화사 책을 권하고, 5,6학년부턴 역사책을 권하는 것이 좋습니다. 역사란 총체적으로 이해해야 할 것이기

때문입니다. 좋은 역사책이란 등장인물의 말투가 긍정적인 것, 우리 역사를 우리 눈으로 보고 쓴 것, 식민사관이 묻어있지 않은 것을 고르고, 만화책도 좋을 듯합니다.

공간개념이 부족해서 여자아이의 경우 남자아이보다 좀 더 어려워합니다. 시대표를 만들어 놓고 입체적으로 접근해보세요. 역사동화도 좋구요

**권장도서 : 열두달 풍속놀이/산하**

**신토불이 우리 음식/중앙 M&B**

**마사코의 질문/푸른책들**

**만화 살아있는 한국사 이야기/휴머니스트**

**엄마의 역사편지/웅진닷컴**

**한국사 편지/웅진닷컴**

- 책을 끝까지 다 읽지 못한다(1)

그동안 자신의 독서수준에 맞지 않는 책을 보아온 듯합니다. 연령에 따른 구분하지 말고 독서수준에 따른 도서를 골라주세요. 우선 그림책부터 다시 읽게 시작하는 게 좋을 듯 합니다. 짧은 것이라도 끝까지 다 읽으면 칭찬을 아끼지 마세요. 격려가 많이 필요합니다.

- 판타지소설만 읽으려고 한다(1)

중학교 1학년 학생이 열심히 읽고 있는 판타지 소설은 주로 어떤 책들인가요? 장르만 가지고 좋다 나쁘다 판단 할 수는 없습니다만 요즘의 판타지소설은 내용없이 황당한 소설들이 많습니다. 좋은 문학책을 접하지 못하고 그런 책에 빠져들게 되면 컴퓨터 중독만큼이나 해로운 것은 사실이지요. 아무리 중학생이라 하여도 문학을 많이 만나지 못하고 독서력이 안정되지 않았다면 동화책을 만나야 합니다. 초등학교 고학년 이상에게 권하는 동화책은 중학생들이 읽어도 결코 가볍지 않기 때문이지요. 먼저 딸아이가 읽고 있는 책을 같이 읽어보세요. 그러고서 좋아하는 부분, 타당한 부분은 인정해 주세요. 그리고 어머니 의견을 말해주세요. 아이에게 문학책을 권하셔야합니다.

중학생들에게 권장한 책을 버거워 한다면 좋은 동화책을 권장하시고 그것도 버거워 한다면 어머니가 읽어주시기 바랍니다. 처음에 아이는 시큰둥하거나 별로 좋아하지 않을 수 있습니다. 그러면서 오히려 어머니의 마음을 더 속상하게 할 지도

모르지요. 그렇지만 그동안 어른들이 아이들과 그런 일을 하지 않았기 때문에 서로 소통하는 법을 모르는 것이지요. 우리 어른들은 아이들 교육에 대단히 관심이 많기는 하지만 그 방법은 늘 일방적입니다.

어릴 때는 그렇다 치더라도 아이들이 자라면서는 점차 아이가 스스로 생각하고 결정할 수 있게 정보를 주고 기회를 주어야 합니다. 잘된 것은 칭찬하고, 잘못된 것은 왜 그렇게 되었는지 반성하고 고쳐갈 수 있도록 격려해야 합니다. 책을 매개로 아이와 많은 대화를 나눌 수 있기를 바랍니다.

- 책을 너무 빨리 읽는다(1)

아이가 읽은 책의 내용을 검사하듯 확인하는 방법은 좋지 않습니다. 우선 많은 독서로 인해 속도가 빨라진 것인지, 책을 건성으로 읽는 것인지 관심을 갖고 지켜볼 필요가 있으실 것 같구요. 성격 탓일 수도 있을테구요. 굳이 방법을 제시하자면 소리내어 읽거나 그림보고 이야기하기 시를 읽고, 생각 나누어 보기 가족끼리 낭독하기 등을 해보시면 도움이 되리라 생각합니다.

- 초등생이 유아책만 보려고 한다(2)

동생이 있어 어머니가 그에 치우치시는 것 같습니다. 어머니가 좀 더 큰아이에게 신경을 써주시면 금방 좋아질 것 같습니다. 큰아이에게 엄마를 대신할 수 있는 특권을 주세요. 동생에게 동화책을 엄마대신 읽어주라 부탁을 하고 흥미롭게 들어주세요 칭찬을 아끼지 마세요. 그리고, 엄마는 큰아이를 읽어주시기도 하면 더욱 좋겠죠.

**권장도서 : 내 이름은 나답게/사계절**

**밤티마을 영미네집 /푸른책들**

**나는 싸기대장의 형님/시공주니어**

- 책을 통해 한글을 떨 수 있을까(1)

아이가 좋아하는 책을 선정해서 내가 아는 글자에 ○하기→아는 단어 찾아서 읽기→따옴표말 읽기→한 줄씩 읽기→한 페이지만 읽기→한 페이지씩 읽기 등을 통해서 습득할 수 있습니다. 가르치겠다는 욕심을 버리고 꾸준히 읽어주시면 아이가 저절로 책을 읽을 수 있게 됩니다.

- 공포물, 무서운 이야기를 좋아하는데(1)

우선 아이들의 심리는 사물과 세상에 대한 지식이 알기 때문에 두려운 것이 많습니다. 그 두려움을 극복하고 싶어하는데, 그것을 공포물을 대리로 통해 극복하려고 합니다. 또 호기심도 왕성한 시기라 자극에 바로 이끌리고요. 그런 대리충족과 자극이라는 내면에 심리를 이해하셔야 합니다. 무서워하면서도 좋아합니다. 그런데 출판되는 공포물의 문제점은 자극적인 것을 이용한 상업성 때문이죠. 그래서 무섭다기보다는 잔인한 것들이 더 많습니다. 그런 책만 보면 자극에 민감해져 독서흥미를 잃을 수 있음을 생각하세요.

**권장 도서 : 이원수 아동문학전집**

- 친구들의 우정을 소중히 하는 책이 무엇일까요(2)

4학년정도의 아이들의 특성이 또래집단을 만들고, 그 집단에 맞추어 행동한다는 것입니다. 배타적인 모임을 만들기도 좋아하고 해체와 결합을 반복하는 것이 특징입니다. 이 시기에 우정에 대해 느끼고 이해할 수 있도록 하는 것이 좋습니다.

**권장도서: 짜장 짬뽕 탕수육/재미마주**

**내 친구 최영대/재미마주**

**제닝스는 꼴찌가 아니야/사계절**

**말박사 교장수/시공주니어**

**휠체어를 타는 친구/보리**

- 글쓰기를 잘 할 수 있게 하고 싶다(6)

어릴 때부터 좋은 책을 많이 만났거나, 특별히 뭔가 쓰기 좋아하고 그림 그리기 좋아하는 아이의 경우 어른들이 굳이 요구하지 않아도 스스로 하는 아이들이 있지요.

그런 경우를 빼고 일곱살 아이들은 대부분 책을 읽고 나서 그 느낌을 글로 표현하거나 그림으로 나타내는 일이 무척 어려운 일입니다. 억지로 하게 하지 마세요. 어머니가 욕심을 거두시면 아이들이 밝고, 자유롭습니다. 그림일기를 쓰는 것도 글과 그림을 한꺼번에 하는 것을 어려워한다면 아이가 한가지 만 할 수 있도록 하는 것이 좋겠고요.

그림을 그리고 나서 무엇을 그린 것인지 아이의 설명을 듣고 어머니가 그림 뒤에 아이 말을 받아 적어 놓으면 되지요. 또 책을 읽은 느낌을 꼭 글이나 그림으로만

하기보다 흠놀이나 물놀이, 몸놀이, 오리고 붙이기 등 다양한 놀이로 표현 할 수 있다면 더욱 좋겠지요. 그것을 자료로 남기고 싶다면 어머니가 사진을 찍어서 스크랩을 하면 되고요.

**권장도서 : 들어주자 들어주자/지식산업사  
글쓰기 어떻게 가르칠까/보리**



〈사진 1〉 독서상담모습



〈사진 2〉 독서상담모습



### 3. 독서상담실 운영결과 및 평가

독서상담을 받은 사람들의 한결같은 반응은 도움이 되었다고 한다. 하루가 다르게 바뀌는 환경 속에서 부모들은 늘 아이들 교육문제로 고민하고, 불안해한다. 상담을 통해 독서상담선생님에게 고민을 털어놓고, 격려를 받으면서 어머니들은 스스로 자신을 돌아보고, 독서의 본질적인 면을 되새기며 긴장의 끈을 내려놓는다.

또한 상담받은 사람들은 아동실 장서를 활용하여 가지적이고, 즉각적으로 유효한 도서를 보여줌으로써 구체적인 도움을 받았다고 토로한다. 독서상담은 독서생활에 문제가 있는 경우 아이의 상황에 맞추어 심리적 측면을 이해시키고, 그에 적합한 도서와 구체적인 활용방안까지도 조언하는 기회가 되었다. 단순한 정보제공성에만 그치는 상담이 되지 않을까했던 처음의 우려와는 달리 독서치료의 수준까지 오를 수 있는 단계로 접어들 수 있는 좋은 계기가 된 것이다.

그러나, 독서상담실의 홍보부족과 충분하지 못한 개설시간으로 예상보다 참여인원이 적었다. 그 원인을 고려해보면 독서상담실을 아동실 내에 개설함으로써 참여자를 아동 및 학부모들로 제한하는 결과를 낳았고, 상담내용 또한 자녀의 독서지도로 한정되어야 하는 이미지를 주었던 것이 가장 큰 요인이었다.

따라서, 독서상담실은 별도 설치하는게 바람직하리라 본다. 게다가 아동실의 혼잡한 분위기는 상담을 깊이 있게 진행하는데 제약이 되었고, 상담을 연차적으로 필요로 하는 대상이 있음에도 내담자 모두 1차 상담만 원했을 뿐 다음 상담으로 이어지지 못한 아쉬움이 있었다. 또한 이용자의 도서관 이용행태가 주1회 정기적인 방문이 다수이다 보니 화요상담실의 대상들은 늘 정기적으로 오는 사람들이 주를 이루는 것을 발견했다. 또 내담자들의 심리도 미리 상담을 받고자 계획하고 방문하기보다는 도서의 대출 반납을 하러 온 경우 더불어 상담실을 이용하는 것이 대부분이었다. 상담실을 상시 운영하는 것이 가장 바람직하겠지만 여건이 안 된다면 운영시간을 변경하면서 탄력적으로 운영하는 것이 바람직하리라 생각된다.

아쉬운 점은 독서치료가 활발히 논의되고 있는 지역의 공공도서관에서는 대학의 연구를 뒷받침으로 독서치료의 정보교류 및 교육의 기회가 많은 반면에 충북지역은 아직 독서치료에 대해 생소하고, 수행할 인력 또한 부족한 실정이다. 가장 바람직한 방법은 사서들의 전문성 획득이다. 독서치료에 대해 정기적으로 연구모임을 가지고 프로그램을 운영할 수 있는 인력적인 뒷받침과 재원이 필요하다. 독서상담실 운영은 부족하고

미약하지만 앞으로의 우리 도서관 독서치료 프로그램 개발 및 운영에 초석이 되리라 기대한다.

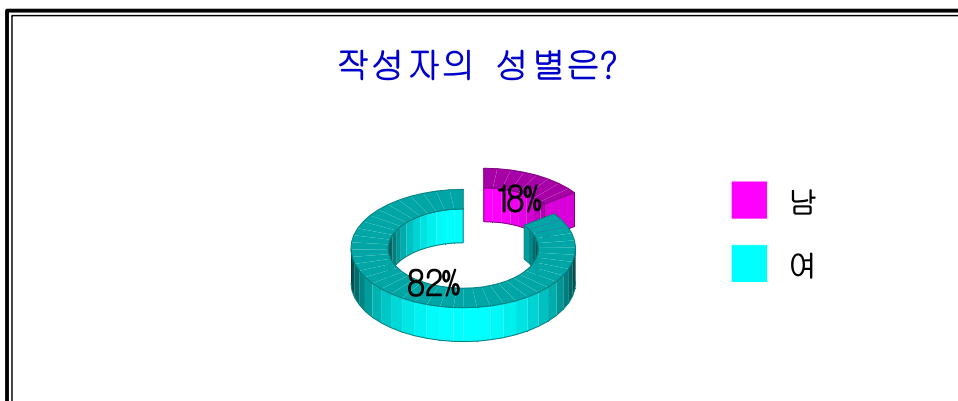
#### 4. 독서상담실 및 독서치료프로그램 설문조사 및 분석

##### 【설문조사】

- ▶ 목 적 : 도서관 이용자들의 독서상담실에 대한 인식을 높이고 구체적인 의견과 평가를 통해 독서상담실 운영에 내실을 기하며, 향후 독서치료 프로그램 운영에 참고하고자 함
- ▶ 대 상 : 도서관 이용자
- ▶ 인 원 : 200명
- ▶ 조사방법: 설문지

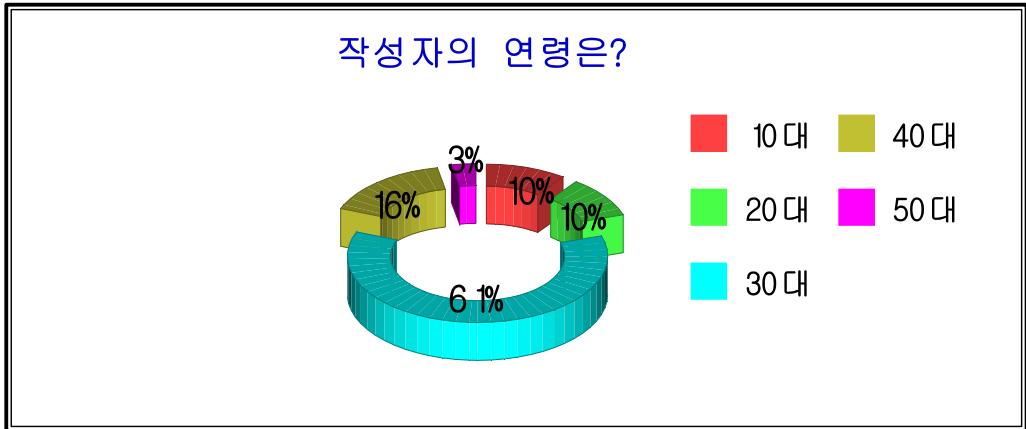
##### 1. 작성자의 성별은? (응답자 : 200명)

여	남
164	36



2. 작성자의 연령은? (응답자 : 200명)

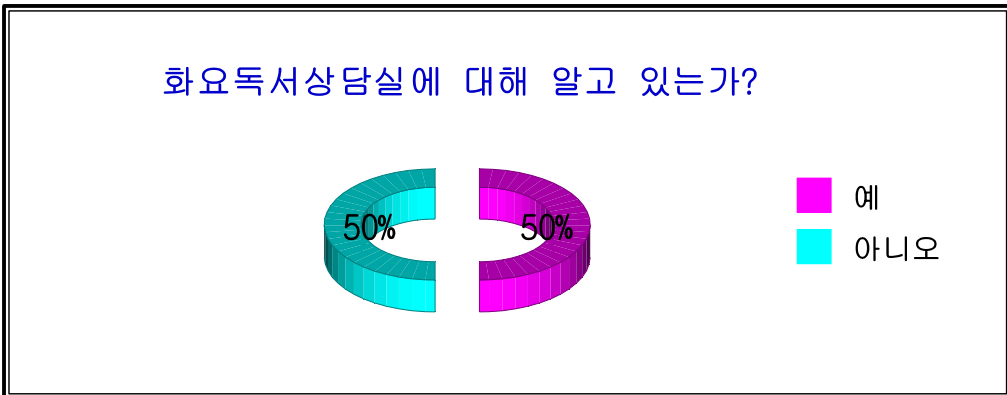
10대	20대	30대	40~50대	60대이상
20	20	122	32	6



3. 우리도서관에서 운영하는 화요독서상담실에 대해 알고 있습니까?

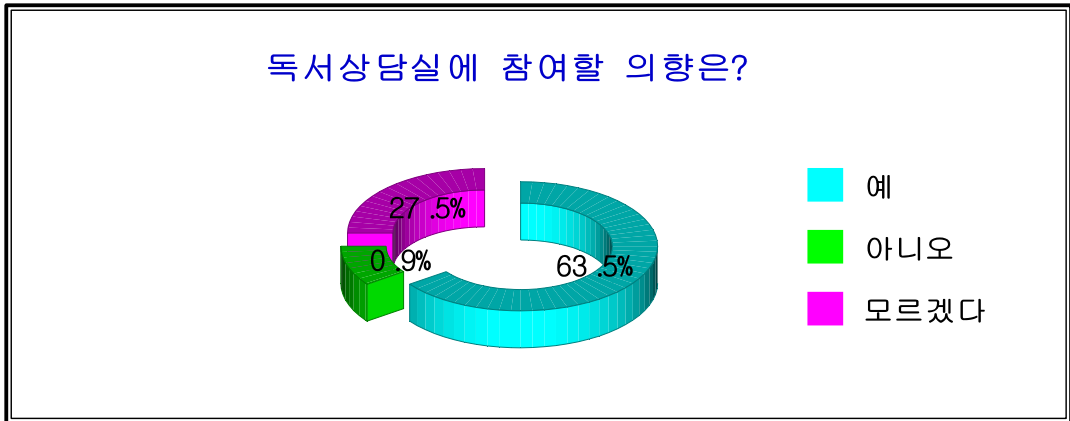
(응답자 : 200명)

예	아니오
100	100



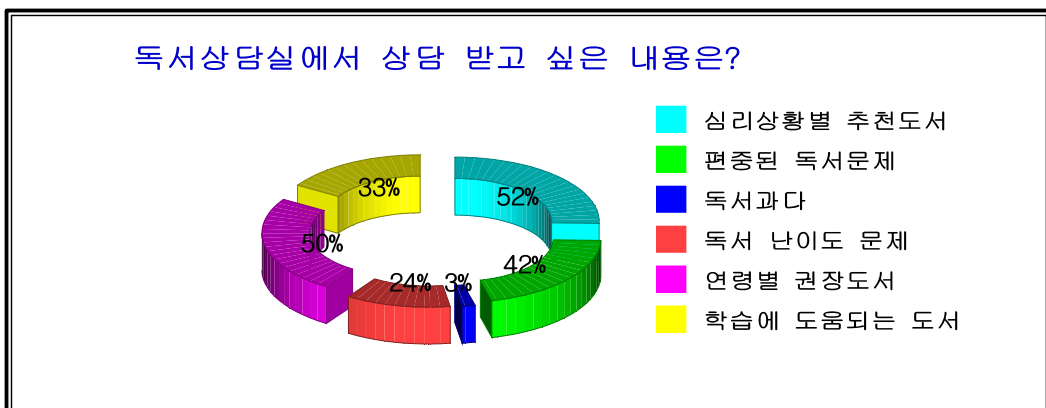
4. 독서상담실에 참여할 의향은 있습니까? (응답자 : 200명)

예	아니오	모르겠다
127	18	55



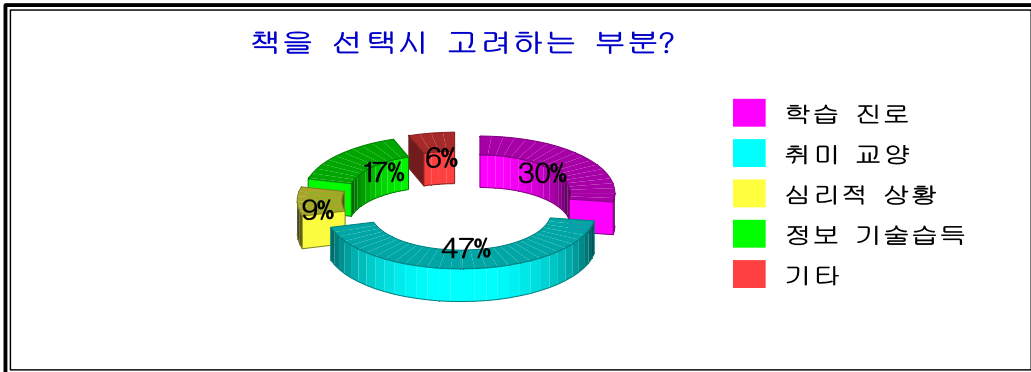
5. 독서상담실에서 상담 받고 싶은 내용은? (응답자 : 200명)

심리상황별 추천도서	편종된 독서 문제	독서과다	독서난이도 문제	연령별 권장 도서	학습에 도움이 되는 도서
104	84	6	48	100	66



6. 책을 선택할 때 가장 고려하는 부분은? (응답자 : 200명)

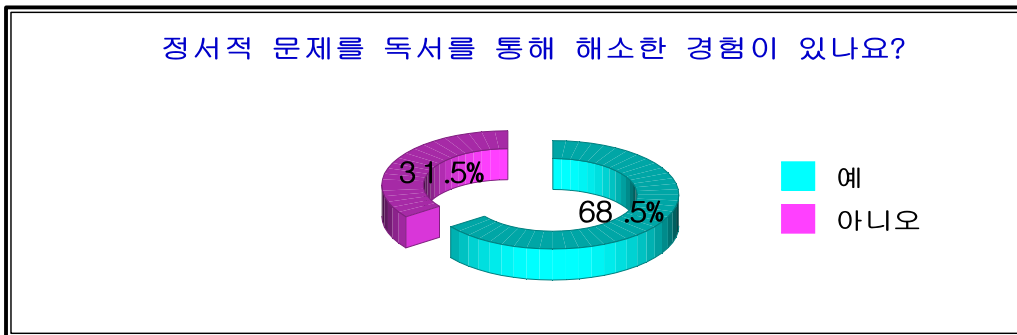
학습, 진로	취미, 교양	심리적 상황	정보, 기술습득	기타
60	94	18	34	12



7. 본인의 정서적인 문제를 독서를 통해 해소한 경험이 있습니까?

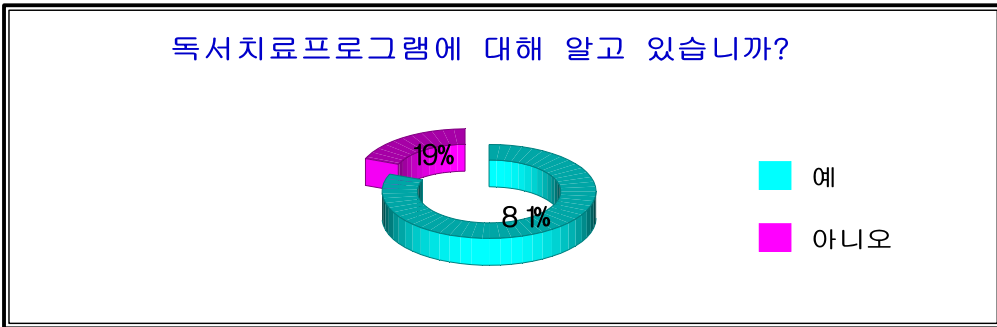
(응답자 : 200명)

예	아니오
137	63



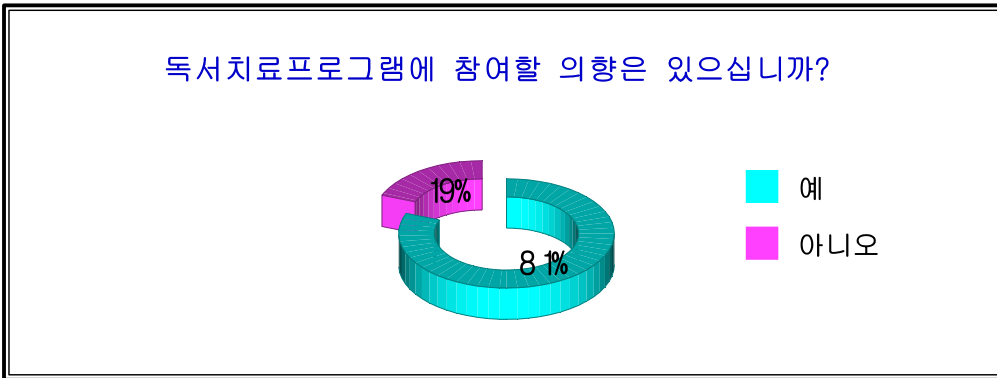
8. 독서치료프로그램에 대해 알고 있습니까? (응답자 : 200명)

예	아니오
162	38



9. 독서치료프로그램에 참여할 의향은 있으십니까? (응답자 : 200명)

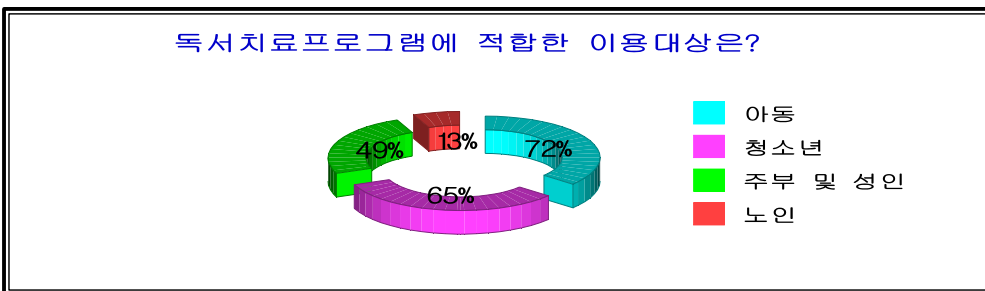
예	아니오
162	38



10. 독서치료프로그램을 실시할 경우 적합하다고 생각하는 이용대상은?

(응답자 : 200명)

아동	청소년	주부 및 성인	노인
144	130	98	26



▶ 설문조사에 대한 주요내용

○ 독서상담실에서 상담 받고 싶은 주된 내용은

- 심리상황별 추천도서(52%), 연령별 권장도서(50%), 편중된 독서문제(42%), 학습에 도움이 되는 도서(33%), 독서 난이도 문제(24%), 독서과다(3%)순으로 주로 추천도서와 권장도서를 상담받고 싶은 것으로 나타남.

○ 책을 선택시 가장 고려하는 부분은

- 취미, 교양(47%), 학습, 진로(30%), 정보, 기술습득(17%), 심리적 상황(9%), 기타(6%)순으로 심리적 상황보다는 취미, 교양적인 면과 학습, 진로쪽 인 실용적인 면을 고려하는 것으로 나타남.

○ 독서치료프로그램에 대해 인식유무는

- 예(81%), 아니오(19%)로 독서치료프로그램에 대한 인식이 높은 것으로 나타남.

○ 독서치료프로그램에 대해 참여할 의향유무는

- 예(81%), 아니오(19%)로 프로그램에 참여할 의향이 높은 것으로 나타남.

○ 독서치료프로그램을 실시할 경우 적합한 이용대상은

- 아동(72%), 청소년(65%), 주부 및 성인(49%), 노인(13%)순으로 나타나 아동과 청소년의 비율이 높은 것으로 나타남.

▶ 분석

2005. 12. 01 ~ 12. 15의 15일간 실시한 독서치료프로그램 운영을 위한 설문조사 결과 현재 우리 청주시립도서관에서 운영하고 있는 독서상담실에 대한 인식정도는 50%인 걸로 나타나, 아직도 많은 이용자가 모르고 있는 것으로 조사되었다. 하지만 상담실 참여의사를 묻는 질문에는 63.5%가 의향이 있다고 답해 홍보의 필요성을 확실히 알 수 있었다. 또한 독서치료프로그램에 대한 인식과 참여의향은 80%가 넘어 매우 높은 것으로 조사됐으며 향후 독서치료프로그램이 운영된다면 참여와 관심이 상당히 높을 것으로 기대된다.

## V. 청주시립정보도서관 독서치료 프로그램 개발 방안

### 1. 소외계층 아동 대상 독서치료 프로그램 운영

작년 2005년 청주시립정보도서관에서 소외계층을 위한 프로그램으로 55세 이상의 고령자를 대상으로 “컴퓨터 실버반”, “검정고시 대비반”을 운영하여 좋은 호응을 얻었다. 이어서 올해 2006년에는 “외국인 여성을 위한 한국문화 체험” 프로그램을 계획하여 운영할 예정이다. 청주에 거주하고 있는 외국인 여성을 대상으로 선착순으로 30명을 모집하여 한국어 습득 및 문화체험을 내용으로 서원대학교 호서문화연구소 후원으로 2006년 3월~6월 총 4개월 동안 프로그램이 운영한다.

여기에 더해 소외계층 아동을 대상으로 독서치료 프로그램을 운영한다면 더할 나이가 없이 좋을 것이다.

일반 가정아동의 경우 부모 형제와 지속적인 상호작용은 물론 조부모를 비롯한 이모, 삼촌 등과 같은 확대가족의 관심과 애정을 받게 되는데 반해 시설아동은 시설장과 보육사로부터 시설아동 전체를 대상으로 하는 관심과 보살핌이 전부이다. 정부의 규정에 의한 시설의 보육사, 아동비율은 1:15인 바, 이런 비율에 의한 보육사나 선생이 아동의 성장에 필요한 지적, 정서적, 정신적 자극을 아동의 나이, 심리, 사회적 성숙, 지능수준 등에 알맞게 준다는 것은 극히 어렵다. 시설아동은 주위의 친구들과 어른들에 의한 사회적 낙인과 소극적이고 비협조적이며 고집이 센 불안정한 인간관계를 보임으로 인해 사회적응력이 떨어지고 긍정적인 상호작용도 떨어지게 된다.

소외계층의 아동은 열악한 환경과 보살핌의 결핍으로 일반 가정 아동 및 청소년에 비해 성장과정에 필요한 지적·정서적인 측면이 부족하며, 문화적인 혜택 또한 열악할 수밖에 없다. 이런 이들을 위해 도서관에서 독서치료프로그램 운영안을 계획한다면 다음과 같다.

#### 【독서치료 프로그램 운영안】

- 운영기간 : 2006. 3~6(상반기), 9~12월(하반기) 년 2회 운영
- 이용대상 : 시설 아동 5학년
- 운영시간 : 오후 4시~6시 (2시간)



- 모집인원 : 20명
- 모집방법 : 청주시내 시설원에서 추천한 아동
- 장 소 : 청주시립정보도서관 3층 문화교실
- 내 용 : 사서와 심리학교수가 함께 개인별 심리검사<sup>4)</sup> 및 관련 활동을 통해 성향과 문제점을 파악한 후 시설 아동에게 적합한 도서를 선정하여 심리사회·정서적인 측면을 치유할 수 있도록 다양한 활동을 실시한다.

〈표 13〉 독서치료 프로그램 계획안

차시	교 육 내 용		선 정 도 서
	주 제		
1	첫 만남		자기 소개하기 독서치료 프로그램 소개하기
2	나에 대한 이해		-나를 찾는 “책” 만들기- 자신이 생각하는 나의 모습과 남이 바라보는 나의 모습 바로보기
3			『미운돌멩이』, 어린이도서연구회, 오늘, 2003
4			-심리검사-
5			성격검사 및 자아개념 검사 등
6			『꽃들에게 희망을』, 트리나 폴러스, 시공주니어, 2001
7			『내 이름이 담긴 병』, 최양숙, 마루벌, 2002
7			『내 마음의 선물』, 오토다케 히로타다, 창해, 2000
8	주위 관계 생각하기 (주변인물과 나의 관계)	나의 주변환경	『누리아 누리아』, 양귀자, 문공사, 2002
9		학교생활	『너는 특별해』, 조운 링가드, 베틀북, 2001
10			『칠판 앞에 나가기 싫어』, 다니엘 포세트, 비룡소, 1999
11			『내 짝궁 최영대』, 채인선, 재미마주, 1997
12			가족에 대한 이해
13	사랑하는 관계	『마당을 나온 암탉』 / 황선미 / 사계절	
14	나의 미래 만들기		『루이 브라이』, 마가렛 데이비슨, 다산기획, 1999
15	독서치료 프로그램을 통해 변화된 나의 모습 발견하기		

4) 심리검사는 인지적 영역(학력검사, 지능검사, 적성검사 등)과 정의적 영역(성격검사, 흥미검사, 태도 검사, 가치관검사, 자아개념 검사 등)으로 나누어져 있다.

## 2. 도서관 소식지에 상황별 추천도서 게재

정기적으로 발간되는 도서관 소식지에 독서치료에 관련한 전문지식과 사서가 추천하는 상황별 추천도서를 게재한다. 사서가 독서치료 관련 도서를 읽고 서평을 정기적으로 게재하여 독서치료에 대한 이해와 관심을 유도, 독서치료 프로그램 홍보를 보다 효율적으로 할 수 있을 것이다.

## 3. 사이버 독서치료 상담실 개설

독서치료는 자신의 상황과 비슷한 주제의 책을 읽고 그 문제에 대해 이야기를 하면서 자신의 문제를 자연스레 도출하여 그 원인을 파악하고 해결하는 데 있다.

그러나, 다른 이들 앞에 자신의 상처나 문제를 드러내기를 꺼려하거나 또는 시간적인 여유가 없어 독서치료프로그램에 참여할 수 없는 사람 혹은 단체보다는 개인 혼자서 책을 읽고 문제를 해결하고자 하는 이들을 위해서 사이버 독서치료 상담실을 개설하여 운영한다면 보다 효과적일 것이다.

## 4. 초청강연회

독서치료에 대한 인식확산과 홍보를 목적으로 매년 정기적으로 독서치료전문가를 초청하여 독서치료와 관련한 초청강연회를 도서관에서 실시한다. 강연회 참여대상은 일반이용자 및 도서관 관계자들로 강연회를 통해 도서관에서 운영하고 있는 독서치료프로그램 홍보도 할 수 있으며, 참여를 권장할 수도 있는 좋은 계기가 될 것이라 여긴다. 또한 독서치료프로그램 운영에 필요한 실무경험과 전문지식을 체득할 수 있는 기회가 될 것이다.

## VI. 결 론

독서치료라는 분야는 어쩌면 아직도 일반인들에게 다가가기 어렵고 생소할지 모른다. 설령 알고 있다하더라도 자신의 내면에 자리잡은 마음의 상처와 문제를 인지하지 못하거나, 알더라도 남에게 보이거나 드러내기를 꺼려할 지도 모른다. 하지만, 눈에 보이지 않는 마음의 상처도 심각해지면 병이 될 수 있으며 오히려 자칫 잘못하면 더 큰 병을 불러올 수도 있을 만큼 심리적인 문제는 소소하지만 쉽게 간과하고 넘어갈 수 없는 부분이다. 어떤 조사에 따르면 성인 10명 중 1명은 평생 동안 한 번 이상 우울증을 경험한다고 한다. 이를 독서로 치유할 수 있다면 더 큰 병으로 이어지는 위험을 최소화할 수 있을 것이다.

공공도서관은 공중의 정신건강을 책임질 의무가 있다. 그 몫을 우리 사서가 해야 할 것이다. 이 값진 일을 공공도서관에서 사서가 주도적으로 개개인의 심리·정서적인 문제와 마음 한 구석에 자리잡은 상처를 어루만지고 치유할 수 있도록 도와주는 일은 큰 보람이 될 것이다.

독서치료의 영역은 무한하며 그 파급효과 또한 크다. 그러나, 사서의 관심과 열정만으로는 한계가 있다. 날로 증가하는 이용자를 대상으로 단순한 대출·반납업무에서부터 참고봉사서비스와 각종 문화행사를 진행하면서 또 다른 새로운 프로그램을 수행하기란 여간 어려운 일이 아닐 수 없다.

따라서 관심있는 사서들에게 독서치료 전문교육의 기회를 주고, 프로그램 수행에 따른 인센티브 제공 등의 제반적인 여건이 뒷받침 되어야 할 것이다.

또한, 일회성의 교육에서 벗어나 지속적인 사례연구와 각 지역 공공도서관 및 기관의 자료를 공유할 수 있도록 협력망을 구축하여 정기적인 세미나와 연구 등 사서의 재교육이 필요하리라 본다.

〈붙임 1〉

### 【독서상담실 및 독서치료 프로그램 설문조사】

이 설문지를 바탕으로 도서관 프로그램 운영에 반영할 예정이니 성심성의껏 답변 해주시기 바랍니다.

1. 작성자의 성별은?

- ① 여    ② 남

2. 작성자의 연령은?

- ① 10대    ② 20대    ③ 30대    ④ 40대~50대    ⑤ 60대이상

3. 우리도서관에서 운영하는 화요독서상담실에 대해 알고 있습니까?

- ① 예    ② 아니오

4. 독서상담실에 참여할 의향은 있습니까?

- ① 예    ② 아니오    ③ 모르겠다

5. 독서상담실에서 상담 받고 싶은 내용은?(중복선택 가능)

- ① 심리상황별 추천도서(화가 날 때, 학교가기 싫을 때 등)  
 ② 편중된 독서 문제  
 ③ 독서과다  
 ④ 독서 난이도 문제  
 ⑤ 연령별 권장도서  
 ⑥ 학습에 도움이 되는 독서

6. 책을 선택할 때 가장 고려하는 부분은?

- ① 학습, 진로  
 ② 취미, 교양

- ③ 심리적 상황(우울증, 자신감 결핍, 소외감 등)에 도움이 되는 도서
- ④ 정보, 기술 습득
- ⑤ 기타

7. 본인의 정서적인 문제를 독서를 통해 해소한 경험이 있습니까?

(예 : '빨간머리 앤'을 읽고, 외모комплек스를 극복했다.....)

- ① 예    ② 아니오

8. 독서치료프로그램에 대해 알고 있습니까?

- ① 예    ② 아니오

9. 독서치료프로그램은 개인이 가지고 있는 정서적인 문제를 해결할 수 있도록 돕는 것으로 현재 주목받고 있는 프로그램 중 하나입니다.

이 프로그램에 참여할 의향은 있으십니까?

- ① 예    ② 아니오

10. 독서치료프로그램을 실시할 경우 적합하다고 생각하는 이용대상은?

(중복선택가능)

- ① 아동
- ② 청소년
- ③ 주부 및 성인
- ④ 노인

- 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다 -

## 참고문헌

- 손정표. 『독서지도 방법론』, 학문사, 2005.
- 今村秀夫 編, 『學校圖書館の讀書指導』, 岩崎書店, 1971.
- Webster's Third International Dictionary of the English Language, vol. 1, Unabridged, Encyclopaedia Britannica, 1981.
- American Heritage Dictionary of the English Language, Houghton Mifflin, 1992.
- 尹澁媛. 「非行靑少年의 自我概念育成을 위한 讀書療法の 效果」, 博士學位論文(論信女子大學大學院, 1990.
- 윤정옥, 「독서요법의 이론과 적용」 《도서관》 제53권 제1호, 1998.
- 심종숙. 「독서요법이 중학생의 자아존중감에 미치는 영향」, 한국외국어대 교육대학원, 2005.
- 김순화. 「공공도서관의 독서치료 프로그램 운영에 관한 연구 : 울산남부도서관을 중심으로」. 박사학위논문, 부산대학교 대학원, 2005.
- 김용근. 「시설아동의 심리사회적응력 향상을 위한 치료레크리에이션 활용 방안」. 석사학위논문, 대구대학교 대학원, 2000.
- 나무를 심는 사람들. 「공공도서관 맞춤형서비스, 독서치료프로그램의 개발과 운영 사례 연구: 남산도서관 독서치료프로그램 운영을 중심으로」. 2005.