

# 특별연구 논문집

2016년





# 공공도서관 장서개발 효과성에 관한 연구

- G도서관 도서선택과정 및 대출데이터 분석을 중심으로

❖ **연구자** 서울특별시교육청 강동도서관 책임연구  
유 정 애  
서울특별시교육청 강동도서관 공동연구  
어영경, 이혁자, 방윤경, 김정원

I. 서 론

II. 이론 배경

III. G도서관 현황

IV. G도서관 도서 이용 현황 분석

V. 결 론

참고문헌



# 공공도서관 장서개발 효과성에 관한 연구

— G도서관 도서선택과정 및 대출데이터 분석을 중심으로

**제 출 자** 서울특별시교육청 강동도서관 책임연구 유 정 애  
공동연구 어 영 경  
이 혁 자  
방 윤 경  
김 정 원

## 목 차

### I 서론

- |               |           |
|---------------|-----------|
| 1. 연구 내용      | 2. 용어의 정의 |
| 3. 연구의 의미와 한계 |           |

### II. 이론 배경

- |               |         |
|---------------|---------|
| 1. 장서개발의 발달과정 | 2. 선택과정 |
| 3. 선행연구       |         |

### III. G도서관 현황

- |         |                 |
|---------|-----------------|
| 1. 일반현황 | 2. 2016년 장서구성계획 |
|---------|-----------------|

### IV. G도서관 도서 이용 현황 분석

- |            |            |
|------------|------------|
| 1. 도서 선정현황 | 2. 이용자 현황  |
| 3. 도서 이용현황 | 4. 이용요인 분석 |

### V. 결론

### 참고문헌

# I. 서론

인간이 생산한 지식의 총체를 지적 우주로 볼 때, 기록된 지식의 집합체는 서지적 우주라고 할 수 있다. 도서관에서 수집한 장서는 서지적 우주의 일부를 형성하고 있는 것이다. 이용자는 자관의 장서 그리고 타 도서관의 장서로 이용을 확대함으로써 점점 더 넓은 서지적 우주를 경험할 수 있으며, 궁극적으로는 지적 우주로 체계적인 접근이 가능하다. 그러므로 특정 도서관의 장서란 그 자체로도 중요한 것이지만 더 넓은 지식의 세계로 이용자를 체계적으로 안내할 수 있도록 잘 짜여진 지적 구조체여야 한다.<sup>1)</sup>

도서선택 사서는 도서를 수집하여 도서관 장서를 구성하고 제공하여 이용자가 새로운 지식을 창조할 수 있는 서지적 우주를 꿈꾼다. 도서관의 가장 중요한 기능은 도서와 이용자를 연결하는 매개 역할을 하는 것이다. 이용자에게 도서관은 이용자의 관심 주제 분야에서 새로운 주제 분야로 또는 새로운 주제 영역을 창조하는데 직접적인 정보 즉 도서를 제공하는 ‘물리적인 플랫폼’이다.

‘물리적 플랫폼’의 역할을 하는 도서관은 현실적으로 출판된 모든 도서를 이용자에게 제공할 수 없다. Thaddeus M.Harris는 ‘소규모 도서관’들의 도서선택을 위한 제안서에서 “도서관 물량이 급격히 증가함에 따라 유용성이 떨어지는 수많은 도서 가운데서 평가가 좋은 책들을 선택하도록 최대한 주의를 기울일 필요가 있다”고 주장하기도 했다.<sup>2)</sup> 한정된 예산의 경제적인 문제, 계속적으로 늘어나는 장서에 대한 공간적인 문제, 도서선택 사서의 자신의 뜻과 달리 중립적일 수 없는 선택으로 완벽한 도서 선택은 있을 수 없다. 도서선택 사서의 선택 결과는 현재의 공공도서관 소장도서이다. 이것으로 볼 때 공공도서관의 장서개발 출발점인 도서선택은 중요하다. 완벽한 선택은 있을 수 없지만 도서선택 사서의 최종 목적은 이용자가 선택된 도서를 이용하는 것이다. 선택의 목적에 만족할 만한 결과에 대한 측정은 도서이용 통계이며, 가장 객관적인 산출근거인 도서이용통계는 다음 도서선택에 영향을 미치는 근거자료이다. 그러므로 장서개발에 대한 연구는 지속적으로 연구되어야 하며

1) 권은경. 장서관리에 있어서 ‘선택’기능에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지.제30권, 제4호(1999)) pp.4.

2) Thaddeus M. Harris, selected [sic] Catalogue of Some of the Most Esteemed Publication in the English Language. Proper to From a Social library, with an Introduction upon the choice of Books(Boston: I. Thomas and E.T. Andrew,1793), ii.

연구된 결과는 조정을 통해 다음 선택과정에 반영되는 계속되는 반복 과정이다.

장서개발에 있어서 지금까지의 연구는 도서 선택 주체별 도서(희망도서)에 대한 특성과 이용분석 연구, 소장도서 주체별 이용분석, 장서개발 관련 법제분석 연구였다. 본 논문에서는 장서개발의 출발점인 도서선택 사서의 행위과정을 모형화하고 도서 선택 주체자를 세분화하여 연구 대상으로 하였다.

도서선택이론에서 선택기준의 요인들은 지금까지 많은 이론가들에 의해서 제시되어 왔지만 이러한 선택행위에 영향을 미치는 요인들이 서로 어떻게 작용하고 통합됨으로써 선택의 과정에 이르는가에 대한 선택행위과정에 대한 구체적인 과정 모형이 제시되지 않았다. 이는 일상적인 업무이므로 구체적으로 설명하기 어렵다는 점에서 도서선택 사서들이 필요성을 느끼지 못했던 분야이다. 선택은 의사결정이다. 도서선택 사서가 선택과정에 대해 설명할 수 있을 때 도서선택 사서의 도서선택은 보다 설득력을 가질 수 있다. 이러한 필요성으로 본 연구에서는 G도서관 도서선택 사서의 도서선택과정에서 개입된 영향요인과 선택과정을 ‘도서선택자 휴리스틱’이라는 명칭으로 모형화하였다.

지금까지 공공도서관 장서개발에 대한 연구에서 도서 선택 주체별 연구는 이용자(희망도서)와 사서(정기구입도서)의 두 주체로 구분하여 연구되었다. 이들 연구 결과는 이용자 희망도서가 항상 긍정적이었으며 사서가 선택한 도서 보다 이용률도 높았다. 그러나 이용자희망도서가 긍정적인 결과와 이용률이 높을 수 있는 요인은 있었다. 이러한 요인으로는, 이용자 입장에서는 신간도서이며 일반적인 선호가 높은 도서를 신속하게 볼 수 있다는 점이다. 이용자 희망도서는 누구나 보고 싶어 하는 도서가 희망도서로 신청되는 경우가 대체적으로 많다. 이들 도서는 사서의 선택에서 배제되는 도서이다.

도서선택 사서가 선택하는 도서는 도서심의과정인 자료선정위원회개최를 통해서 심의된 도서로, 자료선정위원회 결과보고 후 구입단계를 거쳐 입수되어 이용자 희망도서 보다 신속하지 못하다. 도서선택 사서가 정기적으로 구입하는 도서 권수는 상당히 많다. 이용자 희망도서에 비해 양적으로 많은 도서를 이용자가 이용할 수 있을 때 까지 소요 시간은 이용자 희망도서에 비해 많은 시간이 소요된다. 이러한 상황은 이용자들에게 신속한 신간도서 제공에 대한 이미지가 떨어지며 도서이용률에도 영향을 미칠 것이다. 이러한 점을 고려하여 G도서관은 이용자 희망도서의 장점인 신속한 신간도서 제공을 사서 선택도서에도 적용하여 보았다. 사서가 정기

적으로 도서를 구입할 때 내용적 가치와 이용자요구가 클 것으로 예측되는 각 주제별 심의대상 도서 중 일부를 선택하여 정기적으로 구입하는 도서에서 제외하고, ‘사서우선 선택도서’로 선정하여, 이용자 희망도서와 같은 구입절차를 통해 이용자 희망도서가 가지는 가장 큰 장점인 도서 접근 시간을 단축시켰다. 이는 도서를 선택하는 사서에게 확장된 역할을 부여하게 되고, 아울러 이용자에게는 읽고 싶은 신간도서를 신속하게 제공할 수 있다. 이와 같이 G도서관 도서선택은 두 주체에 세분화된 입수방식을 결합하여 이용자 희망도서(A), 사서우선 선택도서(B), 사서 정기 선택도서(C)로 구분하였고, 각각의 도서선택에 의해 선정된 도서수와 대출률 분석을 통해 G도서관 장서개발의 효과성을 알아보고 이에 대한 결과는 다음 장서 개발에 방향을 제시하고자 하였다.

## 1. 연구내용

S시 G도서관 경험을 통해 얻어진 도서선택 사서의 선택과정을 ‘제한된 합리성’과 ‘암묵적 지식’ 측면에서 접근 하였으며, 도서선택에 영향을 미치는 요인들을 피니(Pinney,1955)의 세 가지 도서의 가치인 도서의 본질적 가치, 도서의 상대적 가치, 제도적 가치의 3가지 범주로 분류하였다. 이들 요인들의 상호 작용을 ‘도서선택자 휴리스틱’이라는 명칭으로 모형화함으로써 도서선택 기준에 영향을 미치는 요인들과 빅데이터 활용 상호 연관성과 작용을 설명하고, 공공도서관 도서 선택 주체를 이용자와 사서라는 두 주체에 세분화된 입수방식을 결합하여 이용자 희망도서, 사서우선 선택도서, 사서정기 선택도서로 구분하여, 각각의 방식으로 입수된 도서수와 대출률, 예약횟수, 이용요인 분석을 통해서 G도서관의 장서개발의 효과성과 장서개발의 방향성을 제안하고자 한다.

### 가. 연구방법

첫째, 2016년 1월 1일부터 6월 30일까지 자료실에 배가된 구입 일반도서(단행본)를 대상으로 하며, 2016년 1월 1일부터 8월 31일까지 개관일수 205일간 대출된 이용자 희망도서(A), 사서우선 선택도서(B), 사서정기 선택도서(C)로 선정 주체자에 의해 구분 입수된 대상별 선정 도서현황을 조사하였다.

둘째, 대출자 이용 분포도 조사를 통해 G도서관의 핵심이용자집단과 연령대를 조사하여 비이용 집단의 이용자 계층에 대해 조사하였다.

셋째, 연구대상 주제별 도서의 도서 이용현황을 대출책수와 예약횟수 현황을 조사하였다.

넷째, 선정된 주제별 도서수와 이용된 주제별 도서수 비율의 적합성을 알아보기 위해 이용요인을 분석 하였다.

## 2. 용어의 정의

### 가. 휴리스틱

휴리스틱(heuristic)의 어원은 고대 그리스어 ‘heuriskein’과 라틴어의 ‘heuristicus’이며 “찾아내다(find out)”, “발견하다(discover)”라는 의미를 가진다. 파이겐바움과 펠드먼(Feigenbaum & Feldman, 1963)은 “휴리스틱은 문제의 범위가 넓은 경우 해결책의 탐색 범위를 극적으로 한정시켜 주는 경험법칙, 전략, 책략, 단순화 및 여타 종류의 방책을 말한다. 휴리스틱은 결코 최적의 해결책을 보장하지는 않는다. 대부분의 경우 만족할 만한 해결책이 된다면 유용한 휴리스틱이라고 할 수 있다.”<sup>3)</sup>라고 정의하였다.

### 나. 암묵적 지식

암묵적 지식은 우리 내면 깊이 가지고 있으면서 또한 개개인만이 가지고 있는 지식의 한 형태로 대체로 경험에 의해서 습득되기 때문에 타인에게 표현되거나 특정 형태로 전달이 가능하지 않은 지식이다. Michael Polanyi는 특정 인지과정 또는 행위가 의식과 상관없이 실행을 통해 이루어지는 것을 처음 암묵적 지식으로 표현하였다.<sup>4)</sup>

3) 윤선길. 휴리스틱과 설득.서울.커뮤니케이션북스, 2015. p.7

4) 양정호. 교육평가용어사전. 학지사, 2004. p.241.

### 3. 연구의 의미와 한계

본 연구 논문은 장서개발에 있어서 가장 핵심단계인 선택과정에 대한 구체적인 모형이 없었다는 현실에서 실무 도서선택 사서의 지속적인 경험인 ‘암묵적 지식’을 ‘도서선택자 휴리스틱’이라는 모형을 제시함으로써 도서선택 사서에게 자신이 선택하는 과정을 되새겨보고 인식할 수 있는 동기를 부여할 수 있다는 점에서 의미가 있다.

또한 공공도서관 도서선택 두 주체를 이용자(희망도서)와 사서로만 구분된 국내 연구에서 세분화된 입수과정을 결합한 연구, 데이터 분석에서 예약횟수를 분석한 연구가 처음이라는 점에서 의미가 있다.

지금까지의 연구는 많은 모집단과 1년 이상의 데이터 통계를 바탕으로 연구된 논문의 결과는 포괄적이며 평균적인 데이터를 제공한다. 그러나 본 연구 논문은 G 도서관을 대상으로 2016년 1월 1일에서 6월 30일까지 자료실에 배가 기록된 구입 일반도서(단행본)를 기준으로 1월 1일부터 8월 31일까지 대출된 통계를 분석하였다. 때문에 한정된 모집단과 한정된 조사기간, 이용자가 도서를 대출·이용을 할 수 있는 가용기간이 충분하지 못했다는 점이 본 연구의 한계점이라 할 수 있다.

대부분 도서관에서의 선택은 단일 선택자의 판단에 의존하게 된다. 이는 도서 선택자의 주관적인 선택 편향을 완전히 무시할 수 없다는 점에서 본 논문에서 제시된 ‘도서선택자 휴리스틱’은 도서선택 사서의 객관적인 의사결정과정을 대표할 수 없다.

#### 가. 국내 선행연구

장서개발과 관련된 국내 선행연구는 설문조사, 관련법제, 대출된 통계자료 분석으로 연구되었다. 이들 선행연구를 살펴보았다.

설문조사 연구에는 이진경과 강은영 연구로 이진경<sup>5)</sup>은 이용자 요구를 고려한 장서개발 방향을 제안한 연구로 11개 공공도서관 이용자에게 설문조사를 통한 분석 결과를 토대로 장서개발 정책의 구성요소, 도서관 주제별 장서구성 비율, 국외 공공도서관 장서개발 정책 사례에서 벤치마킹에 대해 제안했다.

---

5) 이진경·이지연. 이용자 장서이용형태 분석을 통한 공공도서관의 장서개발에 관한 연구. 연세대학교대학원, 2011.

강은영<sup>6)</sup>은 우리나라 공공도서관이 소장하고 있는 장서의 문제를 선정과 구입의 측면에 초점을 두고 315개관 도서관의 설문조사를 통해 선정과 구입의 각 영역에 산재되어 있는 문제 중 향후 보다 관심을 두어야 할 문제로 ‘핵심장서리스트 구축을 통한 체계적인 선정’과 ‘관련 법제의 효율적인 활용을 통한 구입 절차의 개선’을 제안하였다.

관련법제를 연구한 강은영<sup>7)</sup>은 공공도서관 장서개발과정에서 자료입수의 신속성과 정확성을 확보하고 장서의 질적, 양적 수준을 제고하기 위한 개선방안을 정책적인 차원에 맞추어 ‘자료구입비 배정’ 과정과 ‘자료구입절차’의 측면으로 나누어 공공도서관에 자료구입비가 배정되는 과정과 더불어 자료의 성격을 규정하여 자료구입이 이루어지는 장서개발의 전 과정에 직접적으로 영향을 미치는 법제를 분석하였다. 나아가, 자료구입비를 보다 충분하게 확보해야 하고 자료구입과정이 보다 효율적으로 운영되어야 한다는 필요성과 당위성을 제기하였으며, 관련 지침 마련을 위한 개괄적인 근거 데이터를 제공하였다. 관련법제는 공공도서관 자료의 원활한 입수와 구축된 장서의 질적 수준을 끌어올릴 수 있는 방향으로 지속적인 개편을 제안하였다.

대출통계 분석 연구는 장서이용형태 분석과 선정주체별 연구가 있다. 김완중<sup>8)</sup>은 A구 산하 9개 도서관에서 2006년 6월부터 2014년 6월까지 발생한 2,723,115건의 대출기록을 수집하여 주제별 장서이용 형태를 분석하고 주제분야 간 연관성에 대해 알아보았다.

박대철<sup>9)</sup>은 대·중·소규모의 도서관이 있는 S시의 6개관 시립공공도서관을 대상으로 2009년부터 2013년까지 전체도서, 신규 구입도서, 희망 구입도서, 보존도서의 주제별, 대상별 장서현황과 누적된 대출 통계 분석을 통해 장서개발 정책 수립을 위한 전략적 지원을 제안하였다.

조영희<sup>10)</sup>는 22개 공공도서관에 소장되어 있는 희망도서의 장서 현황을 파악하고, 대출회전을 분석을 통해 이용가치 기준으로 자료 유용성을 살펴보았다.

허선<sup>11)</sup>은 이용자서비스인 희망도서서비스의 특징과 장서구성에서 차지하는 역할을 평가하여 이의 개선방안을 A공공도서관 이용자 희망도서를 분석하여 희망도서의 특징을 도출하고, 자료 선정주체인 이용자와 사서로 구분하여 장서의 이용률을 비교하였다.

6) 강은영. 공공도서관 장서개발의 현황과 과제-단행본의 선정과 구입을 중심으로. 부산대학교 대학원(박사), 2014.

7) 강은영. 공공도서관 장서개발의 현황과 과제-정책적 이슈를 중심으로. 한국문헌정보학회지 48(3), 2014. pp.27-53.

8) 김완중. 공공도서관의 주제별 자료 이용 현황 분석. 정보관리학회지 31(3), 2014. pp.353-369.

9) 박대철. 수서 및 대출통계를 활용한 공공도서관 장서 개발 전략 지원 연구. 경기대학 대학원, 2015.

10) 조영희. 공공도서관의 희망도서 이용에 관한 연구-수서 및 대출데이터 분석에 기초하여. 중앙대학교 대학원(석사), 2015.

11) 허선. A공공도서관의 장서평가 : 이용자 희망도서를 중심으로. 31, 2014. pp.107-132.

## II. 이론 배경

### 1. 장서개발의 발달과정

선택에 대한 체계적 철학은 19세기 말까지도 형성되지 못하였다. 마자랭(Cardinal Mazarin)이 1600년에 그의 사립도서관을 경영하기 위하여 채용한 사서 노데(Gabriel Naude)는 선택의 문제가 도서관 경영에서 다루어야 할 문제임을 최초로 언급하였다. 그는 “아무리 보잘 것 없고 하찮은 책이라도 언젠가, 누군가는 찾을 것이라는 최대의 원칙이 정착되어 있는 것 같다”고 말했다.<sup>12)</sup> 그의 시대에는 완벽한 장서 수집이 가능하다고 믿었던 것 같다.

도서선택 사서에게 요구된 자질에서도 완벽한 사서를 기대하였다. 카터 등은 이상적인 선택자의 자질에 대해 다음과 같이 열거하였다. 첫째, 현재 출판되고 있는 모든 책에 대하여 상세한 정보를 갖추어야 한다. 둘째, 자신이 맡은 주제분야의 지식이 광범위해야 하고 계속적으로 증가시켜야 한다. 도서의 정확성, 신뢰성 및 권위를 충분히 판단할 수 있도록 선택 책임을 맡은 각 분야에 대해 광범위한 교육을 받아야 한다. 셋째, 지역사회 주민에 대해 잘 알아야 한다. 넷째, 선택 사서는 공정성을 유지하고 편견이 없어야 한다. 다섯째, 도서관이 소장하고 있는 각 주제의 자료에 대해 알아야 하고 선택할 때는 이미 소장된 자료에 무엇이 추가되어야 하는가를 정확히 알아야 한다.<sup>13)</sup>

오늘날 우리는 폭발적인 출판량으로 인한 선택 과부하와 모든 정보를 파악할 수 없는 정보의 홍수, 도서선택 업무에 할애할 수 있는 시간 부족이라는 환경에서 묵묵히 업무를 수행하고 있다. 카터 등이 요구하는 도서선택 사서의 자질은 인간의 인지능력의 한계와 선택의 대안이 너무 많은 현 시대에서는 처리 불가능한 능력이다. 이렇게 완벽한 장서 수집을 열망했던 시대에는 출판량이 지금처럼 선택 과부하 상태는 아니었으며 굳이 도서는 선택하여야 하는 대상이 아닌 수집할 대상이었던 시대의 이야기이다.

---

12) Jonhson, Peggy . 장서개발관리론 .서울: 문현, 2012. p.24.

13) Cater, Mary Duncun & Bonk, Wallace John & Magrill, Rose Mary. Building library collections(4th ed). Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1974. pp.100-101.

반면 출판량의 증가, 재정적 어려움으로 사서들은 도서를 선택하기 시작했다. 이로 인해 도서관에서는 ‘도서선택’이라는 용어를 사용하게 되었으며 1950년까지 가장 오래 사용 되었다. 도서선택은 출판된 자료 중에서 도서관의 목적, 독자의 요구 등에 가장 적합한 자료를 선택하는 행위이다. 도서선택은 하나하나의 도서가 도서관의 일반적인 선택 기준에 적합한지 여부를 판정하는 일이다. 도서관자료의 종류가 도서 위주에서 벗어나 형태적으로 다양해짐에 따라 ‘자료선택’이란 용어가 선호되었다.

이렇게 변화된 사회에서는 도서선택 사서들에게 완벽한 장서를 수집하려했던 옛 시대 때에 요구하던 능력과는 또 다른 능력을 요구하게 되었다. 대학도서관 사서인 Nancy M. Cline은 도서선택 사서들이 공식 교육연구를 통해 필수적으로 보완해야 할 업무 적격 능력을 다음과 같이 제시하였다.

변화에 대한 인식 능력, 혁신적 사고능력, 창의적 사고능력, 전략적 사고능력, 고품질 서비스의 구현 의지, 전문성에 대한 신념, 분석적 추론 능력, 적응성, 유연성, 탄력성, 미래비전, 전 자원의 활용능력, 지적 호기심, 뛰어난 의사소통 및 대인관계 기술, 정치적 맥락에 대한 예리한 감각, 불명확성에 대한 관용 능력<sup>14)</sup>이라고 하였다.

Nancy M. Cline의 업무 적격 능력들은 과거 완벽한 도서선택 사서를 원하던 시대의 카터 등이 제시한 능력과는 다른 변화를 알 수 있다. 특히 ‘불명확성에 대한 관용 능력’은 주목할 만한 점이다.

오랫동안 사용되어 오던 ‘도서선택’은 선택의 문제에서 효과성을 고려한 계획적인 장서 구축으로 발전하게 되었으며 ‘장서구성’이라는 용어를 사용하게 되었다. ‘장서구성’이란 각 도서를 개별적으로 취급하는 자료선택과는 달리 도서를 주제, 형태별로 구분하고 수량 면에서 균형을 갖춘 장서 전체의 구조를 고려하는 개념이다. 그러므로 장서구성은 도서관의 목적, 이용자의 요구, 장서량, 보존공간을 함께 고려하여 궁극적으로 도서관의 목적에 부합하는 장서를 구성하는 것을 의미한다. 그러나 현대와 같이 이용자의 요구가 다양하고 출판량이 급증하는 시대에는 일정한 목표를 설정하는 것조차 어려우므로 지속적으로 발전시켜 나가야 한다는 뜻에서 ‘장서개발’이라는 용어를 사용하게 되었다.<sup>15)</sup>

---

14) Nancy M. Cline, Staffing: The Art of Managing Changes,“ in Collection Management and Development: Issue in an Electronic Era, ed Peggy Johnson and Bonnie MacEwan, 13-28, ALCTS papers on Library Technical Services and Collections no 5. (Chicago: American Library Association, 1994)



〈그림 1〉 장서관리의 시계열적 발전과정<sup>16)</sup>

Michal R. Gabriel은 장서개발이란 이용자의 요구, 교육, 조사, 레크리에이션, 기타 요구에 부응하기 위하여 도서관 장서를 체계적으로 구성하는 과정을 나타내는 용어이다. 이 과정은 현행 또는 소급자료에 대한 선택 및 제외, 일관된 수서를 위한 전략 계획 수립, 이용자의 요구에 적합한지 여부를 확인하기 위한 장서 평가를 포함한다고 했다<sup>17)</sup>

Peggy Johnson과 Michal R. Gabriel은 장서개발이란 선택, 결정, 선택정책조정, 이용자 및 잠재적 이용자의 요구 평가, 장서이용에 관한 연구, 장서분석, 예산관리, 장서요구의 파악, 지역사회 및 이용자와의 연계, 자원공유계획수립을 포함하는 도서관 자료의 개발과 관련되는 많은 활동들을 포괄하는 개념으로 보았다.<sup>18)</sup>

위에서 언급되어진 장서개발, 선택, 수집에 대한 용어적 계층을 에델만은 소위 「에델만 삼각구도」(Edelman Triad)를 통해 정의하였다. 첫 단계는 장서개발로 계획 기능을 의미하며, 장서개발 계획으로부터 예산배정이 결정된다. 두 번째 단계는 선택으로 장서개발의 계획을 반영하는 직접적인 기능으로 앞으로 정해진 목표를 실행하기 위한 의사결정과정이다. 세 번째 단계는 수집으로 선택결정을 실행하는 것이다.<sup>19)</sup>

에델만의 「에델만 삼각구도」(Edelman Triad)의 첫 단계 계획기능은 장서구성계획이라고 볼 수 있다. 장서구성 계획은 도서관의 목적과 이용자 집단의 요구를 반영하여 이루어진 지침서이다. 또한 도서관에서 갖추어야 할 도서가 무엇이며 자료별 예산 배정을 하여 자료를 구성하는데 있어서 포괄적인 근거자료이다.

두 번째 단계는 장서구성계획에 따라 배정된 예산과 갖추어야할 주제별 도서를 선택하는 단계이다. 도서관의 요구, 기존 장서와의 균형, 도서관의 예산 등 다양한 요소를 고려하여 식별된 자료들은 선택 또는 제외라는 의사결정을 통해 도서관의

15) 송영희. 디지털시대의 장서관리. 서울:한국도서관협회, 2015, pp.15.

16) 윤희운. 장서관리론. 대구: 태일사, 2007. pp.11.

17) Michal R. Gabriel. Collection Deelopment and Evaluation: A Sourcebook. Lanham, Md: Scarsrow, 1995. pp.3.

18) Peggy Jonhson. 장서개발관리론. 서울: 문헌, 2012. pp.19.

19) Hendrik Edelman. 「Selection Methodology in Academic Libraries」. Library Resources and Techincal Services, pp34.(1979)

장서로 선택 또는 제외 할 수도 있다. 자료선택 과정은 도서관 장서를 구성하는데 가장 중요한 단계이며 한 도서관의 효율적인 장서개발을 위한 핵심 단계이다.

마지막 세 번째 단계는 선택된 도서가 수서라는 과정을 통해서 도서관으로 구입되어지는 단계이다. 구입과정은 도서선택자의 행정적 절차인 도서구입 요구로 시작하여 도서구입계약, 도서의 검수, 등록 등 선택된 도서를 실제적으로 이용자가 이용할 수 있도록 도서를 도서관 장서로 흡수하는 과정이다.

이처럼 장서개발은 도서관 역사 속에서 도서관이 단순히 개별적인 도서를 수집하는 것이 아닌 도서관 기능에 부합한 도서선택과 이용자에게 보다 좋은 서비스를 제공하기 위한 ‘도서선택’의 확장된 개념이라고 볼 수 있으며, 장서개발은 도서관 장서를 구성하는 모든 과정이라고 말할 수 있다. 장서개발의 과정 중 가장 핵심은 도서선택이다. 장서개발정책이 도서관의 목적과 지역주민의 요구를 아무리 잘 반영하여 계획을 수립하였다고 해도 도서 선택이 만족스럽지 못한다면 장서개발정책은 정책일 뿐이다. 장서개발에서 도서선택은 도서관 이용자 서비스 만족과 가장 직결된 업무이다.

## 2. 선택과정

선택의 사전적 의미로는 여럿 가운데서 필요한 것을 골라 뽑는 것이다. 심리학에서 선택은 ‘개인의 주관적인 행위로 정의한다. 개인이 정보를 받아들인 후 눈앞의 상황에 대해 평가하고 자신에게 가장 유리한 방향을 판단하여 취하는 행위인 것’<sup>20)</sup> 이라고 정의하였다. 선택이 주관적인 행위이기 때문에 도서선택 사서의 도서 선택은 개인적인 취향에 영향을 받는다.

도서선택 사서는 경험, 직관, 감정으로 도서를 선택한다. 사서의 주관적인 편향에 의해 구입된 도서는 이용자의 도서이용 만족에 부합하지 않을 수 있다. 선택의 목적은 정보자료를 평가하여 이용자의 요구에 대해 내용가치가 높은 도서를 소장함으로써 접근가치를 향상시키는 것이므로 사서의 편향과 오류를 최소화하는 도서선택은 모든 사서가 추구하는 최종 목적이기도 하다.

사람의 행동은 두 가지 전제하에 이루어진다. 첫째, 사람들은 자신의 행위의 이유와 당위성을 스스로 설명할 수 있어야 한다고 생각한다는 점이다. 즉 사람들은

---

20) 웨이슈잉. 하버드행동심리학 강의 . 경기도: 예세, 2016. p.15.

자신의 행위를 스스로 통제할 수 있으며, 자신의 행동과 그 결과에 대해 책임을 져야 한다고 믿는다. 둘째, 대다수의 사람들은 다른 사람으로부터 존경과 신뢰를 받고자 하는 욕구가 있다는 사실이다. 이 두 가지 전제를 합하여 토틀록은 ‘설명력(accountability)’이 사람의 판단과 결정에 큰 영향을 미친다고 보았다. ‘설명력’이란 자신의 판단과 결정을 다른 사람에게 정당화하고자 하는 욕구 또는 사회적 압력으로 정의될 수 있다. 개인이 결정을 할 때 이 ‘설명력’은 많은 영향을 미친다고 한다.<sup>21)</sup>

사서는 자신만의 경험과 직관을 통해 도서를 선택하지만 자신이 선택한 도서를 왜 선택하였는지를 명확하게 인식하고 설명하기는 쉽지 않다. 이에 대해 Peggy는 “장서개발에 대한 이론적 모델을 염두에 두고 작업에 임하는 도서선택 사서는 그들이 배워온 이론, 기술, 기능을 되새겨 보아야 한다. 시간이 지나고 경험이 쌓이면서 의식적이고 일관된 노력을 기울이지 않고 점점 자동적인 업무를 수행하게 된다. 이것은 경험 있는 사서가 때로는 무엇이 선택과 장서개발 결정에 포함되는지, 선택 비 선택에 있어 어떤 조건에 무게를 두고 선택, 대체, 제적, 취소가 이루어지는지를 설명하기 어려운 이유이다. 또한 장서개발은 경험적 지식의 종합적 산물이다. 실제 업무는 이론에 의미를 부여하고, 성과를 새롭게 하며 숙련을 쌓게 해준다.”<sup>22)</sup>라고 말했다.

위에서 언급한 대로 선택기준의 요인들은 지금까지 많은 이론가들에 의해서 제시되어져 왔지만 이러한 선택행위에 영향을 미치는 요인들이 서로 어떻게 작용하고 통합됨으로써 선택의 과정에 이르는가에 대한 구체적 선택과정 모형은 제시되지 못하고 있다.

이는 사서가 선택에 영향을 미치는 요인에 의해 선택을 하고 있지만 인식하지 못하기 때문이다. 사서는 자신의 선택과정을 인식하고 되새겨 기록화하고 설명할 수 있을 때 보다 만족할만한 선택을 할 수 있다. 사서가 선택하는 과정을 이미 습득된 도서선택이론과 이용자희망도서 선택과정, 도서선택 사서의 선택과정인 ‘도서선택자 휴리스틱’으로 설명하고자 한다.

---

21) 최무진. 의사결정론과 지원시스템. 대구: 계명대학교출판부, 2016. p56.

22) Peggy Jonhson. 장서개발관리론. 서울: 문헌, 2012. p.95.

## 가. 선택이론

도서선택 사서의 실제 선택 행위에 있어서 이미 습득한 도서선택이론은 도서선택을 위한 합리적인 결정에 강력한 도움을 준다. 습득된 도서선택 이론은 계속된 실무 경험으로 축적되어 인식할 수는 없지만 업무를 수행할 수 있는 ‘암묵적 지식’으로 늘어난다. 표현되어질 수 없는 암묵적 지식은 계속되는 실무경험을 통해 자신만의 방법으로 체득되어 표현될 수 있는 단계로 이어진다.

도서선택이론은 도서관 설립자와 도서관 이용자가 분리되면서 도서관 이용자를 대신하여 도서를 선택하는 사서가 등장하면서 그 행위의 근거가 되는 선택이론이 필요하게 되었다. 책이 가지는 본질적인 가치 기준을 설정하고 그것을 선정의 척도로 삼는 교육주의적 양서론인 ‘가치론(value/quality theory)’, 이용자의 요구를 충족시키기 위해 요구 중심으로 자료를 선정해야 한다는 ‘요구론(demand theory)’, 지역사회의 환경, 경제적 여건, 출판동향, 미디어의 다양화 등 환경적 요인 등 외부 요인이 선택에 크게 영향을 미친다는 ‘선택환경론’이 있다.

도서선택은 도서관의 종류, 목적, 이용자의 특성에 따라 도서관의 독자성이 뚜렷한 업무분야이다. 그러므로 어떤 도서관에도 적용될 수 있는 단일의 선택원리란 있을 수 없다. 선택이론의 발전과정을 살펴보면 시간의 흐름에 따라 개념의 중요성 및 이에 대한 이해의 방향은 달라졌지만, 선택을 지배하는 몇 가지 공통된 요인이 있음은 명백하다. 도서의 가치, 이용자의 요구, 도서관의 목적이 그것이다.

이에 따라 이미 습득된 선택이론은 도서선택 사서가 ‘암묵적 지식’을 체득하는데 기본적인 양분이다. 지금까지 이론화된 자료선택이론을 바탕으로 경험의 축적은 도서선택 사서의 전문성을 향상시킬 수 있다.

## 나. 이용자 희망도서

이용자 희망도서는 이용자가 신청하여 선택된 도서이다. 이용자 희망도서는 신속하게 처리하여 주는 적극적인 도서관 서비스이다. 이용자는 자료를 이용하는 주체로서 장서 중에서 특정 자료를 선택하여 이용할 뿐만 아니라 자신의 필요에 따라 장서에 포함되어 있지 않은 도서에 대해서는 수집을 요구하기도 한다.<sup>23)</sup>

23) 송영희. 디지털시대의 장서관리. 서울. 한국도서관협회, 2015. p.116.

최근 J공공도서관은 기존 희망도서 신청 방법과 병행하여 시민들에게 보다 빠르게 희망 도서를 제공하고 지역 서점과 협력을 통해 독서문화 증진은 물론 지역서점 이용 활성화에 기여할 수 있기 위해 ‘희망도서 바로 대출제’를 추진하였다. ‘희망도서 바로 대출제’는 이용자가 읽고 싶은 책이 도서관에 없을 경우 신청서를 작성하여 승인 받은 후 서점에 방문하여 책을 구입, 2주간 이용 후 판매 서점에 반납 할 경우 도서대금을 전액 환불 받을 수 있는 이용자 희망도서 직접 구매 제도이다. 이용 후 반납된 도서는 향후 도서관 장서로 등록된다. 24)

최근 J공공도서관 ‘희망도서 바로 대출제’는 새로운 방식이다. 이러한 제도적인 발전은 상당부분 이용자에게 만족도를 높일 수 있으며 도서관 이미지 제고에도 도움이 될 것이다.

이용자 희망도서는 현재 가장 선호하는 도서를 알려주는 알림 장치도구으로써의 역할도 한다. 이용자가 신청하는 이용자 희망도서들은 다양한 주제와 다양한 형태의 도서다. 때로는 도서선택 사서가 선택할 수 없는 사각지대의 도서를 발굴해주기도 한다.

그러나 모든 이용자 희망도서가 이러한 긍정적인 역할을 하는 것은 아니다. 일부 이용자 희망도서는 애매모호한 도서도 있다. 그러나 ‘희망도서 선정·제외기준’에는 이러한 모든 경우의 사례가 다 포함되어 있지 않기 때문에 제외기준 적용과 해석과정에서 오류는 이용자 민원의 소지가 될 수 있는 업무로 도서선택 사서에 있어 이용자 희망도서 처리과정은 피로감이 동반되는 업무이며 주 1회 처리과정은 도서선택 사서 업무량 중 많은 부분을 차지한다.

G공공도서관 이용자 희망도서는 주 1회 자료선정위원회 운영규정에 의거 신속하게 구입하여 이용할 수 있도록 서면결의로 선정하고, 우리도서관 선정기준에 위배되지 않는 한 최대한 이용자의 요구를 반영한다. 신청권수는 1인당 3권(1개월 기준)까지 신청할 수 있으며, 관외대출회원에 한해서 신청할 수 있다.25)

G공공도서관은 이용자 희망도서 중 이미 소장도서이지만 예약이 많은 소장도서도 복본도서로 구입한다. 예약이 많은 도서를 신청한 이용자는 희망도서 처리과정에서 받을 수 있는 문자 서비스와 우선 대출권도 주어진다.

G공공도서관 이용자 희망도서 선택과정은 각 도서관마다 가지고 있는 ‘희망도서 선정·제외 기준’에 준하여 행해진다. 도서선택 사서의 주관적 판단은 이용자 희망

24) 이성재. 오산시 중앙도서관 “희망도서 바로제공 서비스” 실시. 2016.06.30 09:09 환경일보.

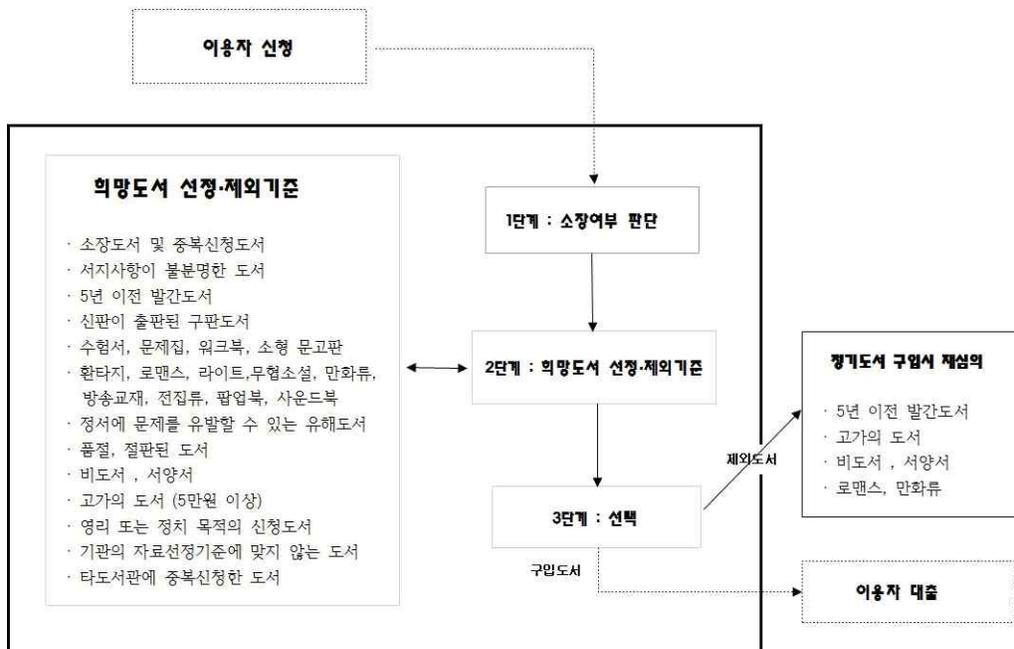
25) G공공도서관 2014년~2018년 중·장기 장서개발 기본계획. 2014.2.

도서 선택과정에서는 영향력이 적다. 이용자 희망도서 선택과정은 신청한 도서의 소장 여부를 판단하는 단계와 비소장 자료의 경우 ‘희망도서 선정·제외기준’에 적용하는 단계, 선택결정단계로 처리된다. 이용자 희망 도서 선택과정은 <그림 2>이다.

첫 번째 선택과정인 소장여부 판단은 현재 구입중인 도서가 이용자 희망도서로 신청되었을 경우에는 소장도서로 처리한다. 자료선정위원회에 회부되어진 심의대상도서는 구입처리 전단계인 경우 심의대상도서에서 제외하고 이용자 희망도서로 처리한다.

두 번째 ‘희망도서 선정·제외기준’을 적용하는 단계에서는 이용자 희망도서를 각각의 선정·제외 기준에 준하여 판단하며, 모호한 경우에는 이용자의 요구를 최대한 반영하도록 한다. 제외기준 중 5년전 발간도서, 고가의 도서, 로맨스, 만화, 비도서, 서양서는 정기도서 구입시 재심의한다.

마지막으로 위의 과정에 따라 선택되어진 이용자 희망도서는 이용자에게 신속하게 정보를 제공하기 위해 서면결의를 거쳐 바로 행정적 절차인 구입요구로 이어진다. G공공도서관은 매주 금요일 오후에 이용자 희망도서를 자료실로 배가한다. 배가와 동시에 이용자 희망도서 신청자는 이용에 대한 안내 메시지를 받는 과정이 이용자 희망도서의 서비스 과정이다.



<그림 2> 이용자희망도서 선택과정

## 다. 도서선택자 휴리스틱

권은경<sup>26)</sup>은 ‘자료선택의 총체적인 불확실성과 애매함 때문에 특정 목적을 달성하기 위해서 가장 효율적인 방법을 결정하는 ‘고전적 합리성’이나 ‘규범적 분석방법’으로는 재현성이 없는 자료선택과정을 설명하기 어렵다. 그러므로 자료선택과정을 이해하기 위해서는 ‘제한된 합리성(bounded rationality)’, ‘암묵적 지식’이라는 측면에서 접근하는 것이 필요하다’고 했다.

사이먼의 ‘제한된 합리성’은 ‘사람의 정보처리 능력에 한계가 있고 인간을 에워싸고 있는 환경도 선택을 위한 모든 정보를 제공하지 않는다는 점에서 경제학적 의미의 합리성은 불가능하기 때문에 해결해야 할 현실의 문제를 조작할 수 있는 크기로 단순화하여 ‘만족스러운 대안을 선택한다’고<sup>27)</sup> 한다.

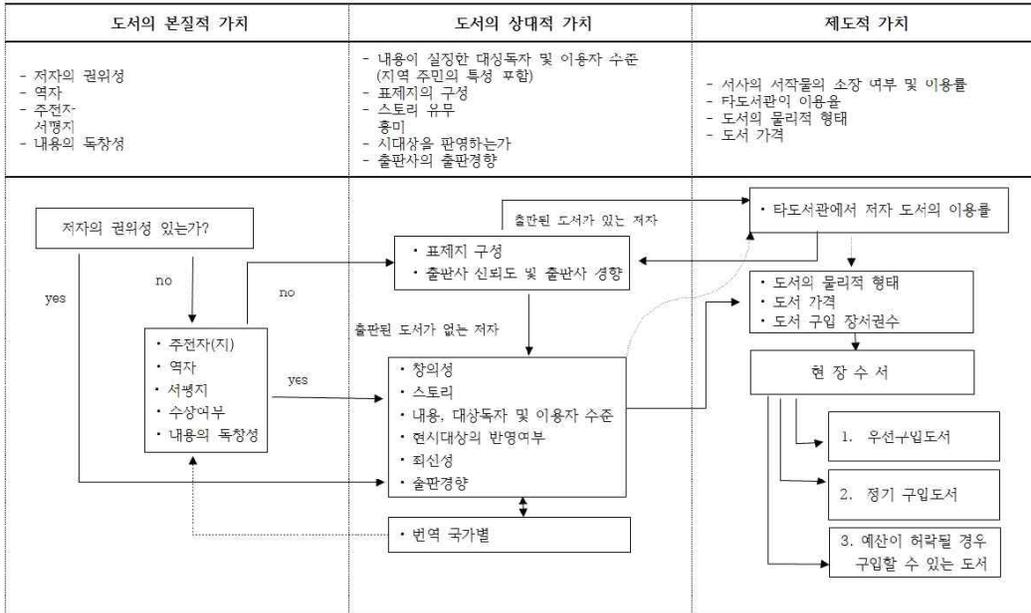
제한된 합리성에 근거해 판단하는 과정이 휴리스틱이다. 휴리스틱은 복잡한 문제를 단순화하기 위하여 사용하는 방법으로 과학적 방법과 직관이 혼합된 접근방법이다. <sup>28)</sup> 앞서도 언급한바와 같이 인간의 인지능력의 한계, 지식의 불완전성 속에서 인간은 완벽한 합리적인 판단을 할 수 없다. 이러한 과부하 선택의 상황과 모든 정보를 파악할 수 없는 인간의 한정된 능력으로 만족할 만한 선택을 하기 위해서는 도서선택 사서가 파악된 정보 즉 판단에 영향을 미치는 요인들을 통해 선택하는 과정을 모형화가 필요하다. 이러한 간편한 추론과정에 의한 결과는 평가의 근거가 되며 오류에 대한 피드백이 가능하게 하는 근거가 될 수 있다. 실행된 의사결정은 결과에 대한 피드백 과정이 꼭 필요하다.

이에 따라 도서선택에 영향을 미치는 인식된 요인들을 피니(Pinney, 1955)의 세 가지 도서의 가치 범주로 분류하였다. 이들 요인들의 상호 작용을 ‘도서선택자 휴리스틱’이라는 명칭으로 <그림 3>으로 모형화하였다. 여기서 의사결정모형이란 명칭을 쓰지 않은 이유는 개인적인 경험과 주관적인 편향이 선택에 영향을 미치기 때문에 오류가 있을 수 있음을 인정하기 때문이다. 개인적인 경험을 모형화하였으며 이 모형은 모든 도서선택에 적용할 수는 없다. 지속적인 모형을 개발함으로써 다양한 ‘도서선택자 휴리스틱’은 보다 일반적인 의사결정 모형이 될 수 있다.

26) 권은경. 장서관리에 있어서 ‘선택’기능에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 30(4). 1999. p.14.

27) 안서원. 사이먼& 카너먼, 서울. 김영사, 2007. p.13.

28) 최무진. 의사결정론과 지원시스템. 대구: 계명대학교출판부, 2016. p.98.



〈그림 3〉 도서선택자 휴리스틱

‘도서선택자 휴리스틱’은 첫단계는 도서의 본질적 가치이다. 출발점이며 가장 중요 선택요인이다. 이는 도서선택에서 도서의 본질적인 가치는 최우선 영향 요인이다. 하지만 도서의 본질적인 가치는 개인적인 익숙함에도 영향을 받기 때문에 편향된 선택을 가져올 수도 있다. 이러한 편향된 선택을 줄이기 위해서는 내부·외부 빅데이터를 활용하여 자신의 선택과 다른 도서선택 사서의 선택 결과 비교를 통해 편향을 줄여 나갈 수 있다. 빅데이터와 ‘도서선택자 휴리스틱’과의 상호작용은 <그림 4>이다.

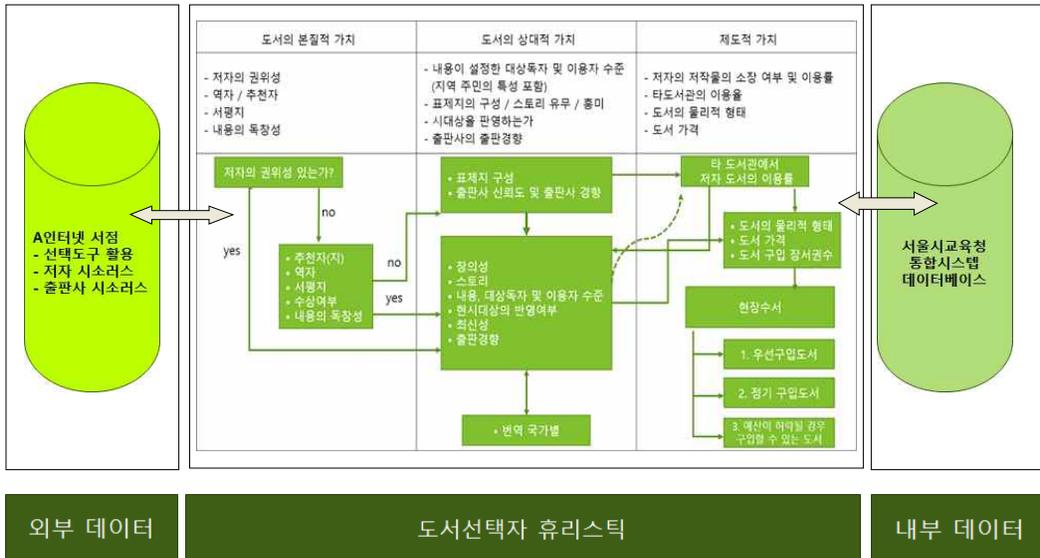
두 번째 단계는 도서의 상대적 가치이다. 아무리 도서의 본질적 가치가 있어도 이용자에게 외면된다면 그 도서는 도서의 본질적 가치는 높을 수 있으나 도서의 상대적인 가치 면에서는 높지 않다. 도서의 상대적 가치 판단은 도서선택 사서의 직관과 경험이 선택에 상당부분 영향을 미친다.

세 번째는 도서의 제도적 가치이다. 도서선택은 기존 도서관 소장 장서와 도서관의 예산을 고려하여 선택하여야 하며, 때로는 도서의 물리적인 형태 또한 중요하다. 도서관 소장 보다는 개인적으로 소장하여야 하는 도서는 도서의 본질적 가치와 도서의 상대적 가치가 높다하더라도 선택하는 데는 고려 대상이 된다. 또한 충분한 도서구입 예산을 확보하지 못한 도서관은 장서구성계획에서 계획된 장서

수를 맞추기 위해서는 부득이하게 도서비용에 자유로울 수 없다.

현장수서는 개별적인 도서의 서지사항을 보는 것이 아니라 출판의 흐름을 한눈에 볼 수 있다는 점에서 도서선택 사서에게는 중요한 시간이다.

이상에서와 같이 G도서관 도서선택 영향요인을 피니의 세가지 도서의 가치 범주 안에서 ‘도서선택자 휴리스틱’으로 모형화하였다.



〈그림 4〉 도서선택자 휴리스틱과 빅데이터 활용

### III. G도서관 현황

이 장에서는 본 연구의 대상인 G도서관의 일반현황과 2016년 장서구성계획에서의 자료구분별 집행계획, 주제별 수집계획을 알아보았다.

#### 1. 일반현황

G도서관은 S시 교육청 산하에 공공도서관이다. G구 인구는 448,602명이며 남자가 223,384명으로 49.8%이며 여자는 225,218명 50.2%(29)로 구성되어 있으며, G동구

29) G시구청 홈페이지 8월(통계) <http://www.gangdong.go.kr/post/4112951343587782?ap=B1129&bbsId=1129>

민 10명 중 7명(69.1%)이 전통시장을 이용한다.<sup>30)</sup> S시 G공공도서관은 G시장과 초등학교 사이에 인적이 많고 지하철역과의 접근성이 좋은 위치에 자리하고 있다. 이러한 환경적 특징은 주변 상인께 찾아가는 책 서비스 ‘책가게’ 운영과 G공공도서관 사서가 지역 초·중·고등학교 학교도서관의 자료선정위원으로 활동하고 있다.

## 2. 2016년 장서구성계획

G도서관 자료구입비는 2016년 자료구입비 지원 재배정 예산 13,860,000원을 포함하여 151,860,000이다. 표1)에서 보면 도서구입비는 140,820,000원으로 이 중 일반도서예산은 90,522,000원(64%) 6,116권 집행을 계획하였다. 도서 주제별 구입비율은 일반도서와 아동서 구분 없이 전체 도서로써 산출하였으며 구입도서를 기준으로 2015년 도서대출현황 40%와 2015년 구입도서현황 20%, 2015년 출판통계 20%, 이용자 설문조사 20%를 반영하여 산출된 비율이 표2) G도서관 2016년 주제별 구입비율이다. 주제별 비율이 아동서 포함으로 문학 주제별 비율은 37%로 가장 높다.

〈표 1〉 G도서관 2016년 자료별 집행 계획

자료구분		예산	구입권수	
도	국내서 (회망포함)	일반	90,522천원	6,116
		어린이	27,798천원	2,780
서	장애인·어르신 도서		2,500천원	94
	낡은도서 교체비용		7,000천원	535
	다문화 도서		13,000천원	1,047
	소계		140,820천원	10,572
비 도서		11,040천원	636	
총계		151,860천원	11,208	

30) 2015년도 강동구 사회보고서(작성일:2015-12-24 10:02:45)

<http://www.gangdong.go.kr/post/4113251343878899?ap=B1132&bbsId=1132>

〈표 2〉 G도서관 2016년 주제별 구입비율

주제별	총류	철학	종교	사회과학	자연과학	기술과학	예술	언어	문학	역사	계
비율 %	3.7	5.1	3.3	17.1	6.0	8.8	4.9	5.0	37.0	9.1	100

#### IV. G도서관 도서 이용 현황 분석

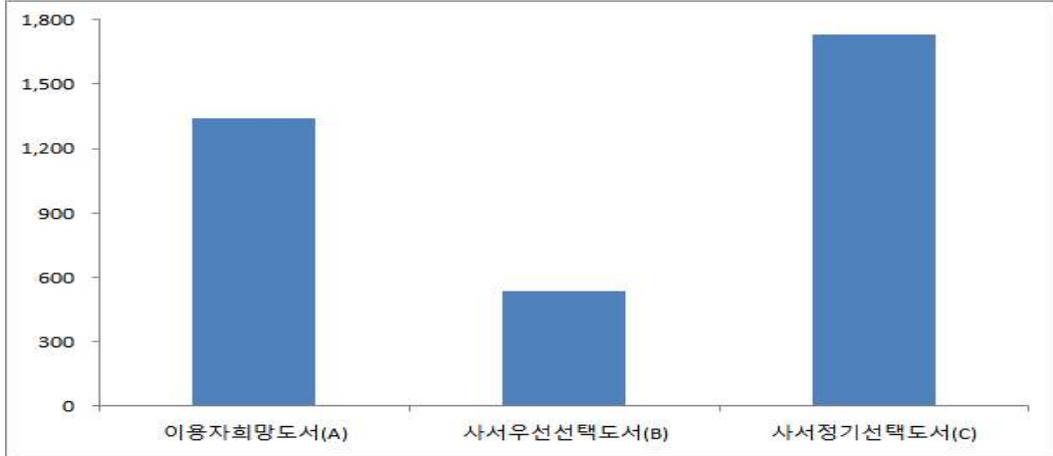
이용자 희망도서(A), 사서우선 선택도서(B), 사서정기 선택도서(C)로 각각 구분하여 집단 간 도서 선정현황과 이용자분포, 도서 이용현황, 이용요인을 분석하였다. 연구대상 도서는 2016년 1월 1일부터 6월 30일까지 배가된 구입 일반도서(단행본)을 1월 1일부터 8월 31일까지 205일간 이용된 데이터를 분석 대상으로 하였다.

##### 1. 도서 선정 현황

연구대상 도서 선정현황을 주제별 수집현황과 주제별 수집현황으로 살펴보았다. 2016년 1월1일부터 6월 30일까지 자료실에 배가된 구입 일반도서는 총3,606권으로 아래 <표 3>에서 보면 각 주제별 도서 수는 사서정기 선택도서(C)가 1,730권 48%으로 가장 높은 비율을 보이며 다음으로 이용자 희망도서(A)가 1,341권 37%, 가장 낮은 비율은 사서우선 선택도서(B)가 15%인 535권 도서를 수집하였다.

〈표 3〉 2016년 주제별 선정 일반도서 현황

이용자희망도서(A)		사서우선선택도서(B)		사서정기선택도서(C)		계	
권수	비율(%)	권수	비율(%)	권수	비율(%)	권수	비율(%)
1,341	37	535	15	1,730	48	3,606	100



〈그림 5〉 주체별 선정 일반도서 비교

주체별 구입 평균단가 현황 <표 4>에서 보면 사서정기 선택도서(C) 총정가는 26,651,700원, 이용자 희망도서(A) 23,571,100원, 사서우선 선택도서(B) 8,362,000원 순이며 평균단가는 이용자 희망도서(A)가 17,577원으로 가장 높았으며 다음으로 사서우선 선택도서(B), 사서정기 선택도서(C) 순으로 나타났다. 이용자 희망도서(A)는 도서구입 평균단가가 가장 낮은 사서정기 선택도서(C) 보다 12.4%(2,171원) 원 높게 나타났다.

〈표 4〉 주체별 구입 평균단가 현황

이용자희망도서(A)	총정가(원)	23,571,100
	권수	1,341
	평균단가(원)	17,577
사서우선선택도서(B)	총정가(원)	8,362,000
	권수	535
	평균단가(원)	15,630
사서정기선택도서(C)	총정가(원)	26,651,700
	권수	1,730
	평균단가(원)	15,406
계	총정가(원)	58,584,800
	권수	3,606
	평균단가(원)	16,246

2016년 1월1일부터 6월 30일까지 자료실 배가된 구입 일반도서(단행본) 주제별 선정도서는 <표 5>와 같이 문학이 29.6%으로 가장 높았으며 사회과학 21.5% , 기술과학 10.9% 순으로 나타났다. 제일 낮은 비율은 언어 3.2%이다. 비율이 높은 순으로 문학(29.6%)>사회과학(21.5%)>기술과학(10,9%)>역사(8.8%)>철학(7%)>예술(5.8%)>총류(5.%)>종교(4.1%)>자연과학(3.7%)>언어(3.2%)로 나타났다.

**<표 5> 주제별 선정 일반도서 현황**

	총류	철학	종교	사회 과학	자연 과학	기술 과학	예술	언어	문학	역사	총계
권수	193	254	149	775	133	394	208	117	1,066	317	3,606
비율%	5.4	7.0	4.1	21.5	3.7	10.9	5.8	3.2	29.6	8.8	100

<표 6> 주제별/주제분야 선정 일반도서 현황을 살펴보면 이용자 희망도서(A)는 사회과학(10.5%)로 가장 많고, 다음으로 문학(8.5%), 기술과학(3.8%), 철학(2.9%), 총류·종교(2.7%) 순으로 높았다. 사서우선 선택도서(B)는 문학(4.6%), 사회과학(3.9%), 철학(1.5%), 자연과학(1%) 순으로 높았으며, 사서정기 선택도서(C)는 문학(16.4%), 사회과학(7.1%), 기술과학(6.1%), 역사(5.8%)순으로 나타났다.

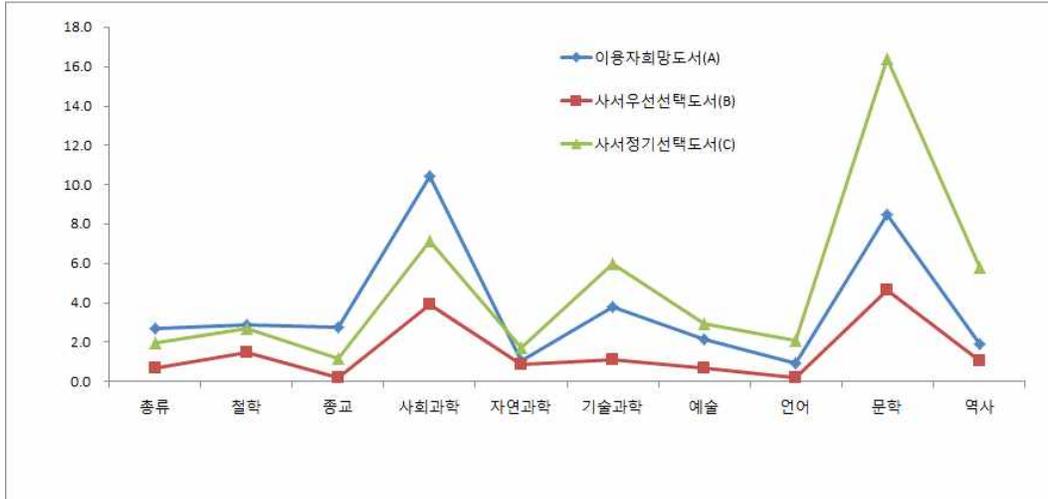
주제별 주제분야를 순위대로 나열하면 다음과 같다.

- (A) : 사회과학(10.5%)>문학(8.5%) > 기술과학(3.8%) > 철학(2.9%) > 총류(2.7%)>종교(2.6%) > 예술(2.1%) > 역사(1.9%) > 자연과학(1.1%) > 언어(0.9%)
- (B) : 문학(4.6%) > 사회과학(3.9%) > 철학(1.5%) > 기술과학·역사(1.1%) > 자연과학(1%) > 총류·예술(0.7%) > 종교·언어(0.2%)
- (C) : 문학(16.4%) > 사회과학(7.1%) > 기술과학(6.1%) > 역사(5.8%) > 언어(2.1%) > 예술(2.9%) > 철학(2.7%) > 총류(2%) > 자연과학(1.7%) > 종교(1.2%)

〈표 6〉 주제별/주제분야 선정 일반도서 현황

	이용자희망도서 (A)		사서우선선택도서 (B)		사서정기선택도서 (C)		계	
	권 수	비율(%)	권 수	비율(%)	권 수	비율(%)	권 수	비율(%)
총류	97	2.7	25	0.7	71	2	193	5.4
철학	104	2.9	53	1.5	97	2.7	254	7.1
종교	99	2.6	7	0.2	43	1.2	149	4
사회과학	377	10.5	141	3.9	257	7.1	775	21.5
자연과학	39	1.1	31	1	63	1.7	133	3.8
기술과학	138	3.8	40	1.1	216	6.1	394	11
예술	77	2.1	25	0.7	106	2.9	208	5.7
언어	34	0.9	7	0.2	76	2.1	117	3.2
문학	307	8.5	167	4.6	592	16.4	1,066	29.5
역사	69	1.9	39	1.1	209	5.8	317	8.8
<b>계</b>	<b>1,341</b>	<b>37</b>	<b>535</b>	<b>15</b>	<b>1,730</b>	<b>48</b>	<b>3,606</b>	<b>100</b>

〈그림 6〉 주제별/주제분야 선정 일반도서 비교 그래프를 살펴보면 총류, 철학, 종교, 사회과학 분야 도서는 이용자 희망도서(A)에 의해 선정된 도서가 뚜렷하게 많음을 알 수 있다. 반면 자연과학, 기술과학, 언어, 문학, 역사 주제분야는 사서정기 선택도서(C)가 뚜렷이 많음을 알 수 있다. 〈그림 6〉 주제별/주제분야 선정 일반도서 비교 그래프에서 볼 때 주제별 선정 도서수는 장서구성계획 주제별 비율에 근거하며, 세 주제별 주제분야 선정 도서수는 서로 연동성을 가지고 있음을 볼 수 있다. 사회과학 주제 분야는 이용자 희망도서(A)에서 377권(10.9%) 선정되었으며, 사서우선 선택도서(B)는 141권(3.9%), 사서정기 선택도서(C) 257권(7.1%)로 상대적으로 적게 선정된다. 이용자 희망도서(A) 선정도서가 많아지면 사서우선 선택도서(B)와 사서정기 선택도서(C)의 선정도서 수는 상대적으로 적어진다. 이용자 희망도서(A)가 적게 선정되면 사서우선 선택도서(B)와 사서정기 선택도서(C) 선정 도서수는 많아진다.



〈그림 5〉 집단별/주제분야 선정 일반도서 비율 비교 그래프

## 2. 이용자 현황

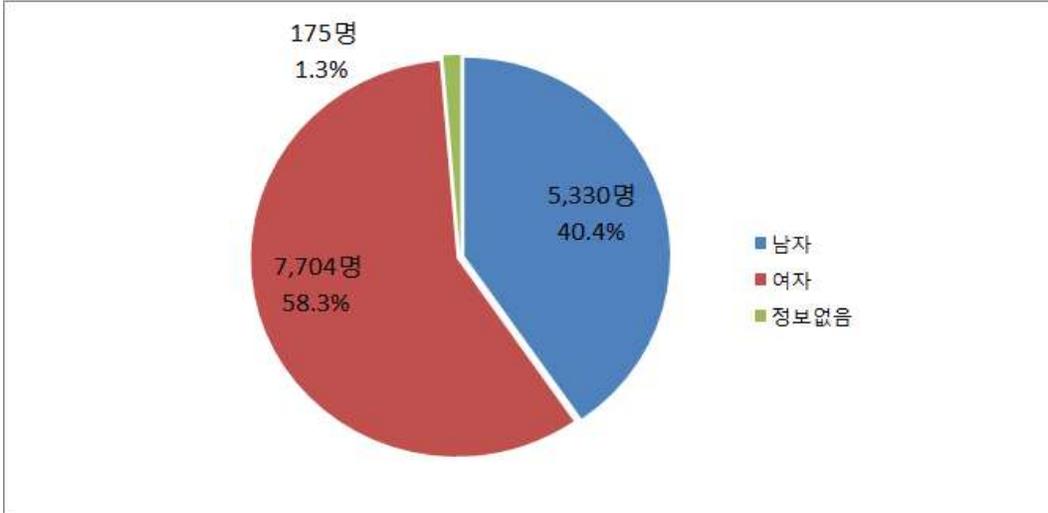
이용자현황은 2016년 1월 1일부터 8월 31일까지 G도서관 일반도서, 아동서, 비도서, 정기간행물을 이용한 전체이용자와 일반도서만 이용한 이용자를 연령별, 지역별 분포로 살펴보았다.

전체 이용자 13,209명 중 남자는 5,330명 40.3%이며 여자는 7,704명 58.3%로 나타났다. 남녀 정보를 알 수 없는 이용자가 175명으로 1.3%로 나타났다.

〈표 7〉 전체이용자 성별 및 대출권수

	남자	여자	정보없음	계
인원	5,330	7,704	175	13,209
비율%	40.4	58.3	1.3	100
대출권수	78,105	113,839	4,388	196,332
비율%	40	58	2	100

(한국통합기술 자료 제공)



〈그림 6〉 전체이용자 성별

〈표 8〉 G도서관 전체 이용자 현황을 보면 전체 이용자수는 13,209명 대출횟수는 196,332회이다. 40~49세는 인원비율에서 3,186명(24.1%)로 가장 높은 비율을 차지했으며, 다음으로 30~39세가 2,828명(21.4%), 20~29세가 2,687명(20.3%) 순으로 나타났다. 대출횟수에서는 1위가 40~49세가 55,477회(28.2%)로 역시 높았으며 다음 2위는 30~39세가 41,607회(21.2%)이며 의외로 인원수가 3위인 20~29세는 대출횟수 20,259회(10.3%)로 4위로 나타났다. 10~19세는 인원비율로는 3위이지만 대출횟수는 27,720회(14.1%)로 3위이다. 0~9세는 인원비율은 6위지만 평균대출횟수가 32.3회로 1인당 평균대출횟수가 가장 높게 나타났다.

〈표 8〉 G도서관 전체 이용자 현황

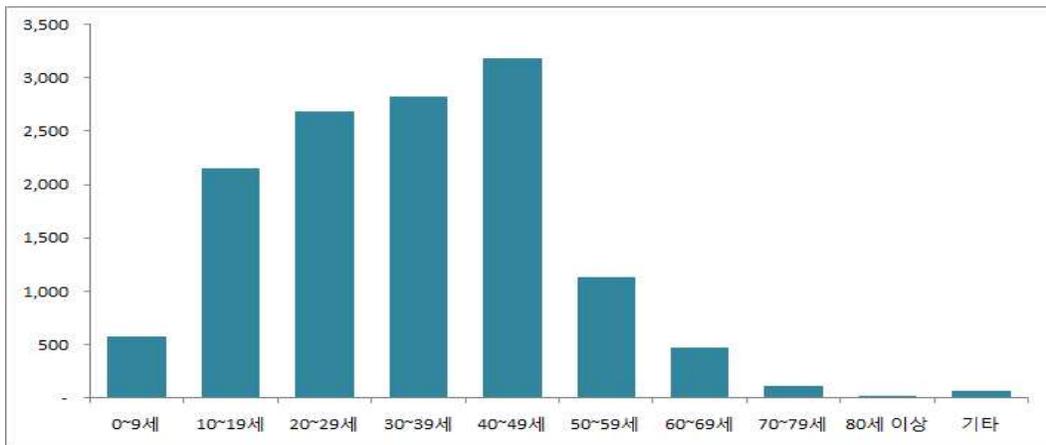
연령별	인원	비율(%)	대출횟수	비율(%)	평균대출횟수
0~9세	571	4.3	18,453	9.4	32.3
10~19세	2,149	16.4	27,720	14.1	12.9
20~29세	2,687	20.3	20,259	10.3	7.5
30~39세	2,828	21.4	41,607	21.2	14.7
40~49세	3,186	24.1	55,477	28.2	17.4
50~59세	1,127	8.5	19,153	9.8	17.0
60~69세	466	3.5	9,373	4.8	20.1
70~79세	108	0.8	2,131	1.1	19.7
80세 이상	20	0.2	297	0.2	14.9
기타	67	0.5	1,862	0.9	27.8
계	13,209	100	196,332	100	14.9

(한국통합기술 자료 제공)<sup>31)</sup>

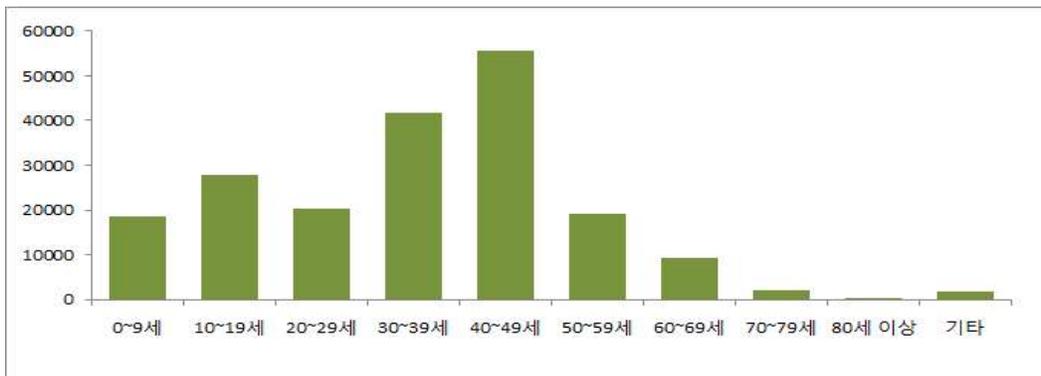
G도서관 연령별 인원 순위와 연령별 대출횟수 순위는 다음과 같다.

인원순위 40~49세 > 30~39세 > 20~29세 > 10~19세 > 50~59세 > 0~9세 > 60~69세

대출횟수 40~49세 > 30~39세 > 10~19세 > 20~29세 > 50~59세 > 0~9세 > 60~69세



〈그림 7〉 전체이용자 연령별 인원 현황



〈그림 8〉 전체 이용자 연령별 대출횟수 현황

31) 전체 이용자 통계는 BO\_BOOK\_TBL 테이블의 SHELF\_DATE(배가일자)컬럼 기준으로 2016년 상반기에 배가가 된 자료들 중 CO\_LOAN\_TBL 테이블의 LOAN\_DATE(대출일)컬럼 기준으로 2016년 1월 1일~ 2016년 8월 31일 까지 대출현황이 있는 이용자의 대출건수와 희망도서 신청여부를 구하였다.

G도서관 전체 이용자 지역별 분포 현황 <표9>에서 보면 전체이용자 중 강동구 주민은 11,031명(84%)이며 타구 주민은 2,035(15.4%), 타지역 주민은 105명(0.79%)로 나타났으며, 기타는 주소지 불명인 주민은 38명(0.29%)이다.

〈표 9〉 G도서관 전체 이용자 지역별 분포 현황

서울								
구분	강남구	강동구	강북구	강서구	관악구	광진구	구로구	금천구
인원	154	11,031	22	40	29	131	22	2
서울								
구분	노원구	도봉구	동대문구	동작구	마포구	서대문구	서초구	성동구
인원	44	13	71	40	38	39	34	25
구분	성북구	송파구	양천구	영등포구	용산구	은평구	종로구	중구
인원	28	1,135	44	19	12	20	23	11
서울		타지역						
구분	중랑구	강원도	경기도	경상남도	경상북도	대구광역시	대전광역시	인천광역시
인원	39	7	71	4	6	3	3	4
타지역					기타	계		
구분	전라남도	전라북도	제주시	충청남도	기타	13,209		
인원	4	1	1	1	38			

(한국통합기술 자료 제공)

<표 10> G도서관 일반도서 이용자 현황을 보면 전체 이용자수는 13,209명 중 일반도서 이용자는 11,207명으로 대출횟수는 120,490회이다. 인원비율은 40~49세가 2,674명(23.9%)이며 다음으로 20~29세가 2,640명(23.6%), 30~39세 2,445명(21.8%), 10~19세가 1,630명(14.5%) 순으로 나타났다. 대출횟수는 40~49세가 33,870회(28.1%)로 가장 많았으며 다음으로 30~39세가 26,454회(22%), 20~29세가 19,423회(16.1%) 순으로 나타났다.

G도서관 일반도서 이용자 지역별 분포 현황 <표 11>에서 보면 일반도서 이용자 중 강동구 주민은 9,269명(82%)이며 타구 주민은 1,809(16.1%), 타지역 주민은 102명(0.9%)로 나타났으며, 기타는 주소지 불명인 주민은 27명(0.24%)이다.

〈표 10〉 G도서관 일반도서 이용자 현황

연령별	인원	비율(%)	대출횟수	비율(%)	평균대출횟수
0~9세	131	1.2	1,413	1.2	10.8
10~19세	1,630	14.5	11,681	9.7	7.2
20~29세	2,640	23.6	19,423	16.1	7.4
30~39세	2,445	21.8	26,454	22.0	10.8
40~49세	2,674	23.9	33,870	28.1	12.7
50~59세	1,082	9.6	16,716	13.9	15.4
60~69세	438	3.9	7,985	6.6	18.2
70~79세	101	0.9	1,744	1.4	17.3
80세 이상	17	0.2	185	0.2	10.9
기타	49	0.4	1,019	0.8	20.8
<b>계</b>	<b>11,207</b>	<b>100</b>	<b>120,490</b>	<b>100</b>	<b>10.8</b>

(한국통합기술 자료 제공)<sup>32)</sup>

〈표 11〉 G도서관 일반도서 이용자 지역별 분포 현황

서울								
구분	강남구	강동구	강북구	강서구	관악구	광진구	구로구	금천구
인원	142	9,269	21	39	27	119	15	2
구분	노원구	도봉구	동대문구	동작구	마포구	서대문구	서초구	성동구
인원	39	12	69	38	35	36	34	25
구분	성북구	송파구	양천구	영등포구	용산구	은평구	종로구	중구
인원	23	981	34	17	10	19	21	11
서울		타지역						
구분	중랑구	강원도	경기도	경상남도	경상북도	대구광역시	대전광역시	인천광역시
인원	37	7	71	4	6	3	3	4
타지역					기타	합		
구분	전라남도	전라북도	제주시	충청남도	기타	11,207		
인원	4	1	1	1	27			

(한국통합기술 자료 제공)

32) 일반도서 이용자 통계는 CO\_LOAN\_TBL 테이블의 SHELF\_LOC\_CODE(배가실)을 기준으로 하여 B01(문헌실), B06(서고1), B07(서고2) 배가실의 자료를 대출한 적이 있는 이용자만을 대상으로 하여 통계를 산출하였다.

### 3. 도서 이용현황

2016년 1월 1일부터 6월 30일까지 자료실로 배가된 구입 일반도서(단행본)를 1월 1일부터 8월 31일까지 개관일수 205일간 대출된 도서를 기준으로 도서 이용현황을 대출책수와 예약횟수로 살펴보았다.

#### 가. 대출책수 분석

주체별 주제분야 대출책수 현황 <표 12>에서 연구기간 동안 1회 이상 대출된 도서를 살펴보았다. 이용자 희망도서(A)가 대출비율 97%로 가장 높았으며 다음으로 사서우선 선택도서(B) 95%, 사서정기 선택도서(C) 93% 순으로 나타났다. 선정도서 전체 대출비율은 95%이다. 이용자 희망도서(A)의 모든 주제분야는 전체 대출비율 95% 보다 높게 나타났다.

대출비율 100%를 보여주는 주체는 사서우선 선택도서(B)에서 주제분야는 총류, 철학, 기술과학, 언어, 역사와 사서정기 선택도서(C)에서는 종교가 대출비율 100%로 높게 나타났다.

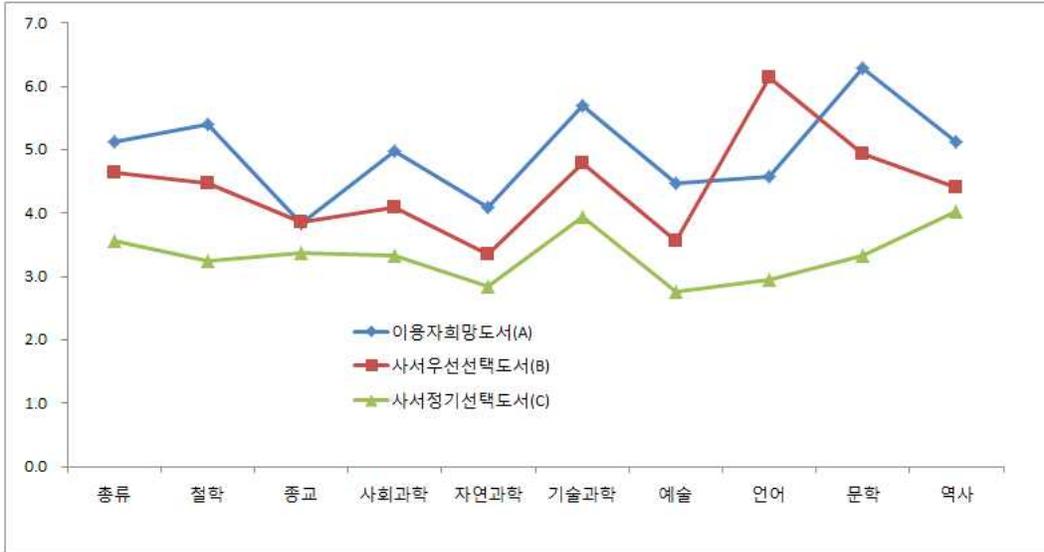
<표 12> 주체별/ 주제분야 대출책수 현황

	이용자희망도서(A)			사서우선선택도서(B)			사서정기선택도서(C)			계		
	권수	대출권수	대출비율(%)	권수	대출권수	대출비율(%)	권수	대출권수	대출비율(%)	권수	대출권수	대출비율(%)
총류	97	96	99.0	25	25	100	71	68	95.8	193	189	97.9
철학	104	101	97.1	53	53	100	97	89	91.8	254	243	95.7
종교	99	96	97.0	7	6	85.7	43	43	100	149	145	97.3
사회과학	377	360	95.5	141	134	95.0	257	233	90.7	775	727	93.8
자연과학	39	38	97.4	31	28	90.3	63	59	93.7	133	125	94.0
기술과학	138	136	98.6	40	40	100	216	213	98.6	394	389	98.7
예술	77	74	96.1	25	23	92.0	106	94	88.7	208	191	91.8
언어	34	33	97.1	7	7	100	76	64	84.2	117	104	88.9
문학	307	302	98.4	167	155	92.8	592	548	92.6	1,066	1,005	94.3
역사	69	68	98.6	39	39	100	209	200	95.7	317	307	96.8
계	1,341	1,304	97.2	535	510	95.3	1,730	1,611	93.1	3,606	3,425	95

<표 13> 주제별/주제분야 대출횟수 현황에서 이용자 희망도서(A)는 7,048건으로 평균 대출횟수는 5.3회, 사서우선 선택도서(B)는 2,380건 평균 대출횟수는 4.4회, 사서정기 선택도서(C)는 5,934건 평균 대출횟수는 3.4회로 순으로 나타났다. 이용자 희망도서(A)는 모든 주제분야 전체 선정 도서 평균 대출횟수 4.3회를 넘었으며, 문학 분야는 평균 대출횟수 6.3회로 가장 높았다. 사서우선 선택도서(B)에서 언어분야는 6.1회로 높은 평균 대출횟수를 보였으며, 종교 3.9회, 사회과학 4.1회, 자연과학 3.4회 예술 3.6회로 전체 선정 도서 평균 대출횟수 4.3회 이하를 보였다. 그 중 사서정기 선택도서(C)는 모두 전체 평균 대출횟수 4.3회 이하를 보였다. 전체 평균 대출횟수에서 가장 높은 대출횟수 주제 분야는 기술과학 4.6회이며 가장 낮은 주제 분야는 언어 3.3회로 나타났다. <표 13>의 대출횟수는 예약부도로 생긴 허수 대출횟수를 포함하고 있다.

〈표 13〉 주제별/ 주제분야 대출횟수 현황

	이용자희망도서(A)			사서우선선택도서(B)			사서정기선택도서(C)			계		
	권수	대출횟수	평균대출횟수	권수	대출횟수	평균대출횟수	권수	대출횟수	평균대출횟수	권수	대출횟수	평균대출횟수
총류	97	498	5.1	25	116	4.6	71	253	3.6	193	867	4.5
철학	104	561	5.4	53	237	4.5	97	314	3.2	254	1,112	4.4
종교	99	379	3.8	7	27	3.9	43	145	3.4	149	551	3.7
사회과학	377	1,875	5.0	141	577	4.1	257	856	3.3	775	3,308	4.3
자연과학	39	160	4.1	31	104	3.4	63	179	2.8	133	443	3.3
기술과학	138	787	5.7	40	192	4.8	216	852	3.9	394	1,831	4.6
예술	77	344	4.5	25	89	3.6	106	292	2.8	208	725	3.5
언어	34	156	4.6	7	43	6.1	76	225	3.0	117	424	3.6
문학	307	1,934	6.3	167	823	4.9	592	1,976	3.3	1,066	4,733	4.4
역사	69	354	5.1	39	172	4.4	209	842	4.0	317	1,368	4.3
계	1,341	7,048	5.3	535	2,380	4.4	1,730	5,934	3.4	3,606	15,362	4.3



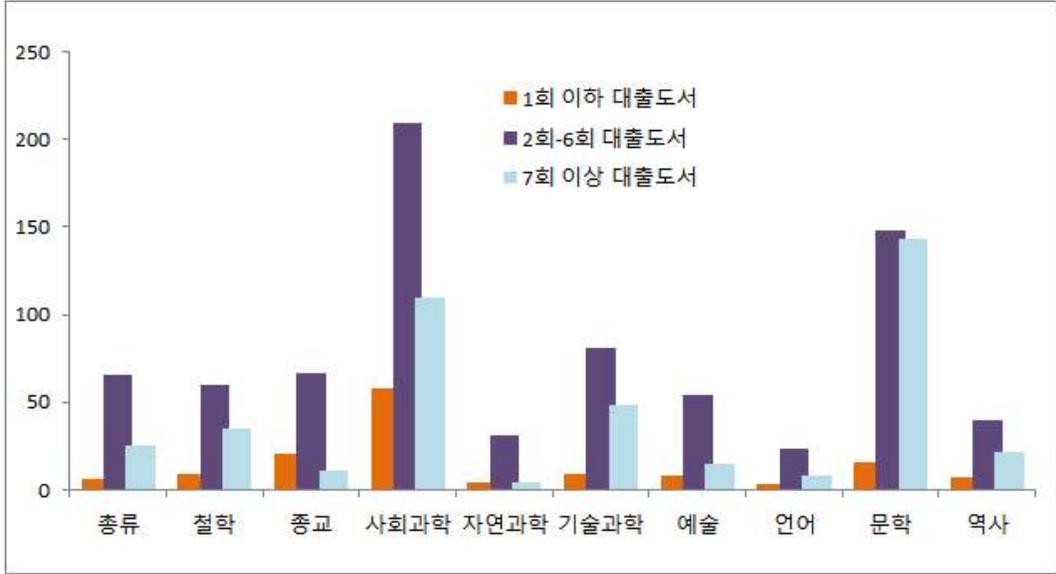
〈그림 9〉 주제별/주제분야 평균 대출횟수 비교 그래프

이용자 희망도서(A) 대출횟수별 현황 <표 14>을 살펴보면 7회이상 대출된 도서가 421권 31%, 대출 2회~6회 도서는 779권 58%, 대출 0회~1회 도서는 141권 11%로 나타났다.

〈표 14〉 이용자희망도서(A) 대출횟수별 현황

(단위: 권수)

	이용자희망도서(A)			계
	1회 이하 대출도서	2회~6회 대출도서	7회 이상 대출도서	
총류	6	66	25	97
철학	9	60	35	104
종교	21	67	11	99
사회과학	58	209	110	377
자연과학	4	31	4	39
기술과학	9	81	48	138
예술	8	54	15	77
언어	3	23	8	34
문학	16	148	143	307
역사	7	40	22	69
<b>계</b>	<b>141</b>	<b>779</b>	<b>421</b>	<b>1,341</b>
<b>비율%</b>	<b>11</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>100</b>



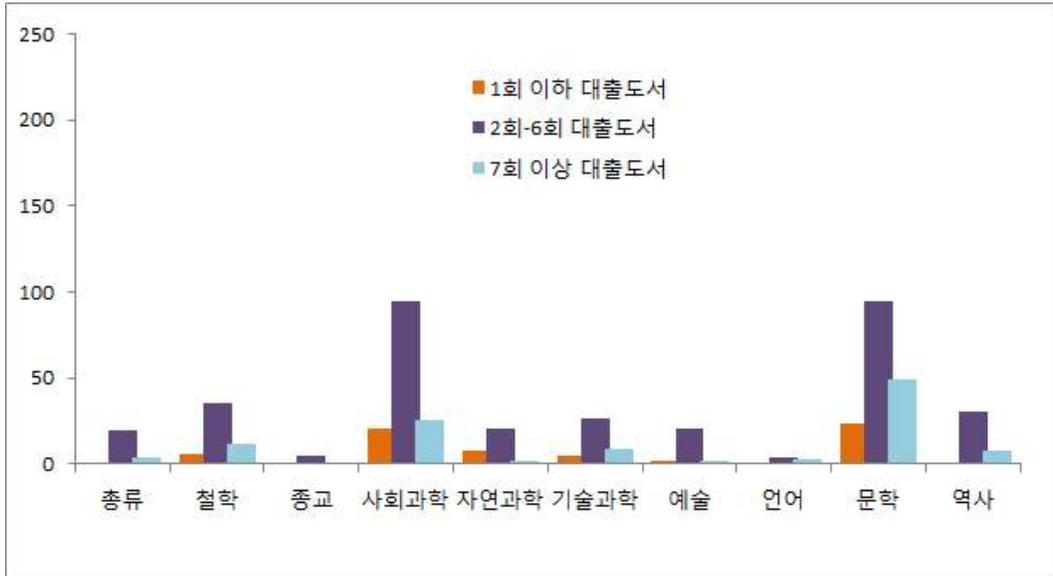
〈그림 10〉 이용자희망도서(A) 대출횟수별 그래프

사서우선 선택도서(B) 대출횟수별 현황 <표 15>에서 보면 7회이상 대출된 도서는 115권 21%, 2회~6회 대출된 도서는 352권 66%, 0회~1회 대출된 도서는 68권 13%로 나타났다.

〈표 15〉 사서우선선택도서(B) 대출횟수별 현황

(단위: 권수)

	사서우선선택도서(B)			계
	1회 이하 대출도서	2회-6회 대출도서	7회 이상 대출도서	
총류	1	20	4	25
철학	6	35	12	53
종교	1	5	1	7
사회과학	21	95	25	141
자연과학	8	21	2	31
기술과학	5	26	9	40
예술	2	21	2	25
언어	0	4	3	7
문학	23	95	49	167
역사	1	30	8	39
<b>계</b>	<b>68</b>	<b>352</b>	<b>115</b>	<b>535</b>
<b>비율%</b>	<b>13</b>	<b>66</b>	<b>21</b>	<b>100</b>



〈그림 11〉 사서우선선택도서(B) 대출횟수별 그래프

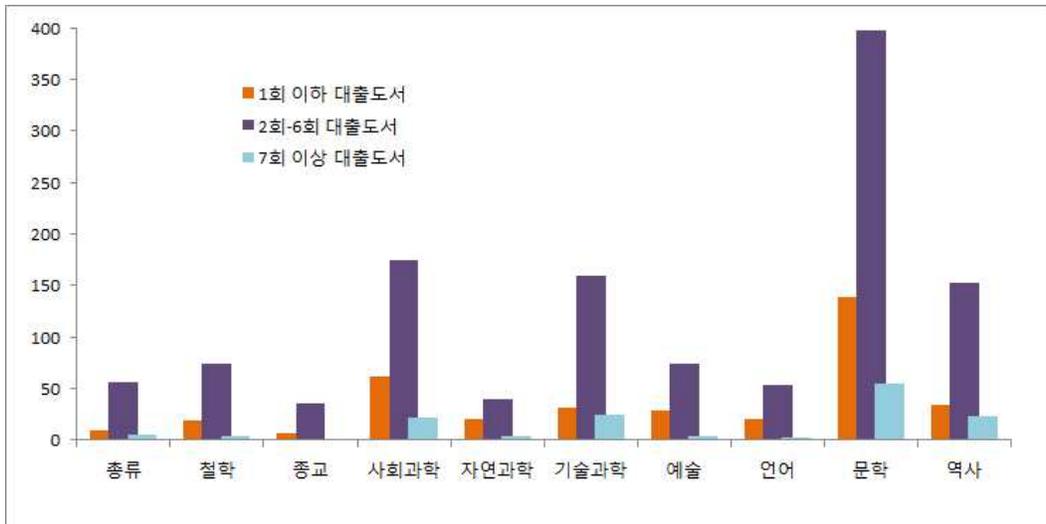
사서정기 선택도서(C) 대출횟수 현황 <표 16>에서 보면 7회이상 대출된 도서는 145권 8%, 2회~6회 대출된 도서는 1,217권 70%, 0회~1회 대출된 도서는 368권 21%으로 나타났다. 이용자 희망도서(A)는 7회이상 대출된 도서는 421권(31%)에 집중되고 있음을 볼 수 있으며, 사서우선선택도서(B) 115권(21%)와 사서정기선택도서(C) 145권(8%)로 갈수록 집중도서는 줄어들고 중위권 대출횟수 도서 비율이 늘어남을 나타냈다.

〈표 16〉 사서정기선택도서(C) 대출횟수별 현황

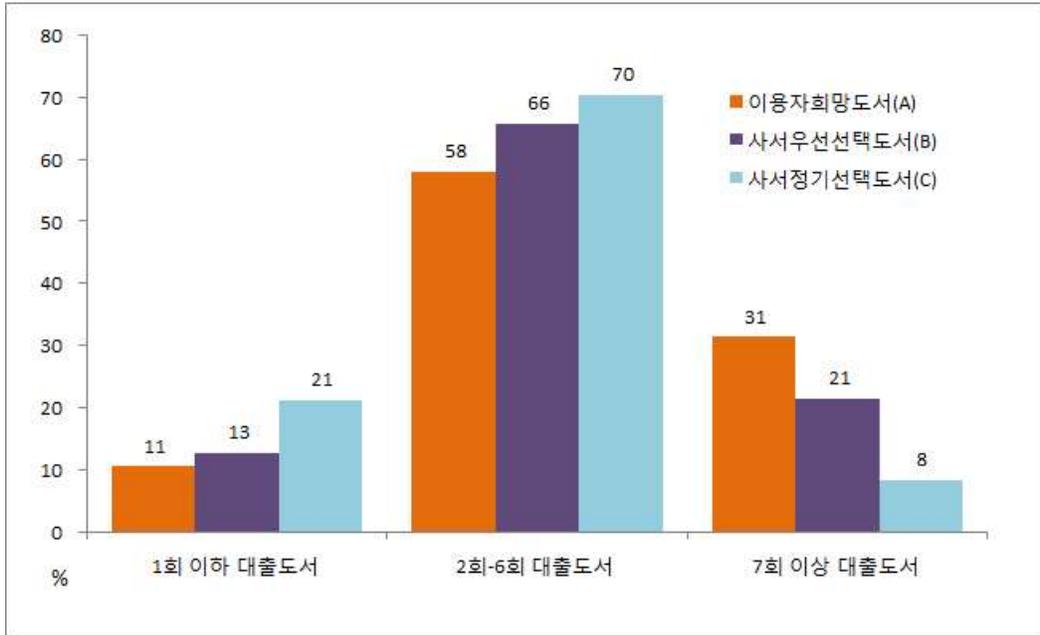
(단위: 권수)

	사서정기선택도서(C)			계
	1회 이하 대출도서	2회-6회 대출도서	7회 이상 대출도서	
총류	10	56	5	71
철학	19	74	4	97
종교	6	36	1	43
사회과학	61	174	22	257
자연과학	20	39	4	63

	사서정기선택도서(C)			
	1회 이하 대출도서	2회-6회 대출도서	7회 이상 대출도서	계
기술과학	31	160	25	216
예술	28	74	4	106
언어	20	54	2	76
문학	139	398	55	592
역사	34	152	23	209
<b>계</b>	<b>368</b>	<b>1,217</b>	<b>145</b>	<b>1,730</b>
<b>비율%</b>	<b>21</b>	<b>70</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



〈그림 12〉 사서정기선택도서(C) 대출횟수별 그래프



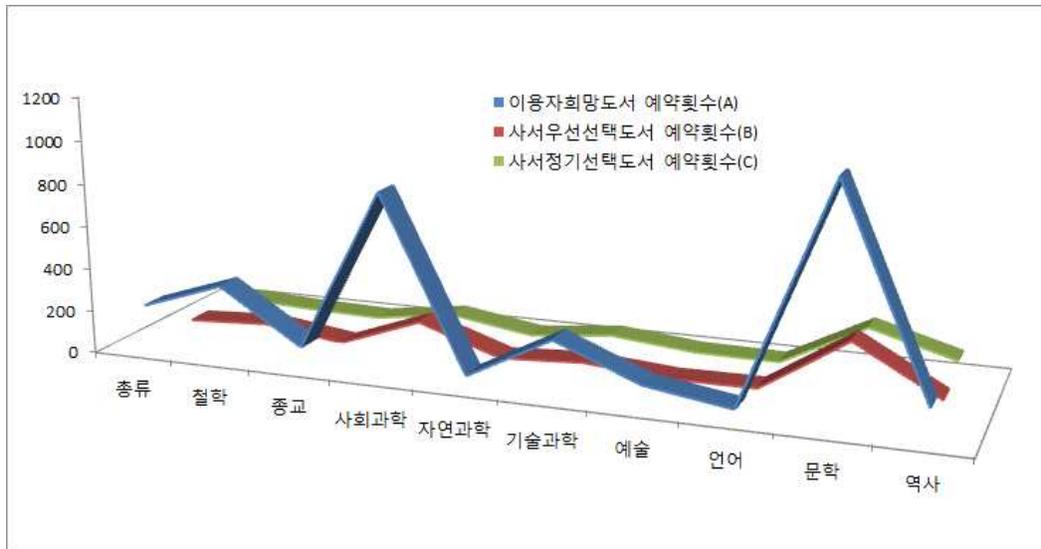
〈그림 13〉 주제별 대출횟수별 그래프

#### 나. 예약 횟수 분석

주제별 /주제분야 예약횟수 현황 <표 17>를 보면 이용자 희망도서(A)는 3,160건 예약횟수로 전체 예약횟수의 74.3%로 가장 높은 비율을 나타내며, 사서우선 선택도서(B)는 592건 13.9%, 사서정기 선택도서(C)는 503건 11.8%로 나타났다. 이용자 희망도서(A)의 문학은 전체 예약횟수의 25%로 가장 높았으며, 다음으로 이용자 희망도서(A)의 사회과학이 19.8%, 이용자 희망도서(A)의 철학 8.1%로 나타났다. <그림 14> 주제별/주제분야 예약횟수 비교 그래프에서 보면 이용자 희망도서(A)는 예약횟수가 월등히 높음을 알 수 있다. 그러나 모든 예약은 대출로 이어지는 것은 아니며, 이용자가 예약 후 예약부도가 발생시 다음 예약자가 없을 경우 부득이하게 시스템상 대출횟수로 잡히는 경우가 발생한다. 현 시스템으로는 예약 부도로 생긴 허수 대출횟수는 정확하게 알 수 없다.

〈표 17〉 주제별/ 주제분야 예약횟수 현황

	이용자희망도서(A)			사서우선선택도서(B)			사서정기선택도서(C)			계		
	권수	예약 횟수	비율%	권수	예약 횟수	비율%	권수	예약 횟수	비율%	권수	예약 횟수	비율%
총류	97	213	5.0	25	30	0.7	71	38	0.9	193	281	6.6
철학	104	343	8.1	53	51	1.2	97	20	0.5	254	414	9.8
종교	99	97	2.3	7	-	0.0	43	11	0.2	149	108	2.5
사회과학	377	844	19.8	141	142	3.3	257	65	1.5	775	1,051	24.6
자연과학	39	52	1.2	31	13	0.3	63	5	0.1	133	70	1.6
기술과학	138	259	6.1	40	35	0.8	216	46	1.1	394	340	8.0
예술	77	102	2.4	25	4	0.1	106	8	0.2	208	114	2.7
언어	34	43	1.0	7	7	0.2	76	3	0.1	117	53	1.3
문학	307	1,063	25.0	167	265	6.2	592	209	4.9	1,066	1,537	36.1
역사	69	144	3.4	39	45	1.1	209	98	2.3	317	287	6.8
계	1,341	3,160	74.3	535	592	13.9	1,730	503	11.8	3,606	4,255	100

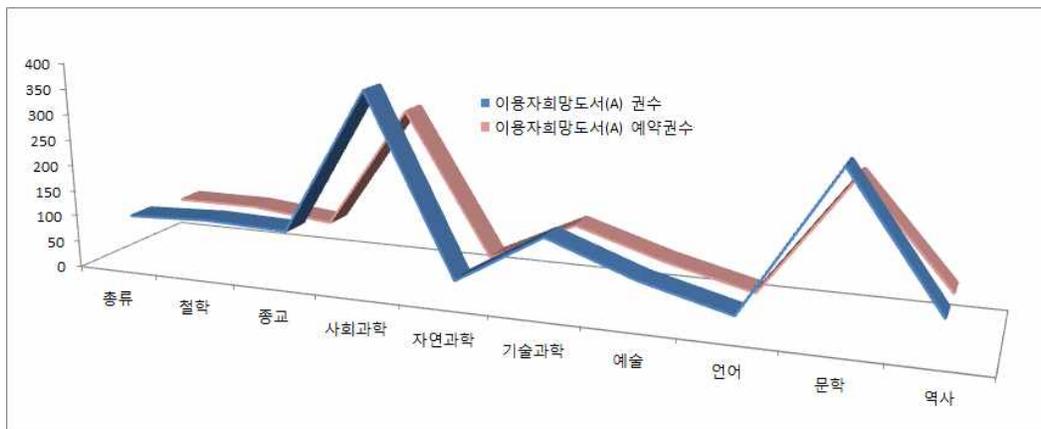


〈그림 14〉 주제별/주제분야 예약횟수 비교 그래프

주체별 주제분야 예약권수 현황 <표 18>에서 살펴보면 이용자 희망도서(A)는 1,341권 중 1,095권이 1번이상 예약된 도서로 예약비율이 81.7%이며, 사서우선 선택도서(B)는 535권 중 162권이 1번이상 예약되어 예약비율이 30.3%, 사서정기 선택도서(C)는 1,730권 중 268권이 1번이상 예약된 도서로 15.5%의 예약비율을 보였다. 이용자 희망도서(A)의 총류는 97권 중 88권이 1번이상 예약이 되어 90.7%의 가장 높은 예약 비율을 나타내고 있다. <그림 15> 이용자희망도서(A) 권수 vs 예약권수 비교 그래프를 보면 대부분의 도서가 예약되고 있음을 알 수 있다.

<표 18> 주체별/ 주제분야 예약권수 현황

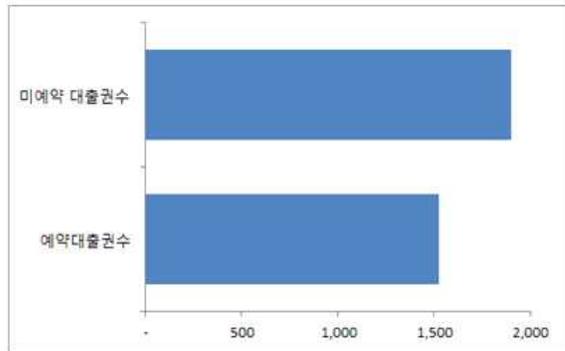
	이용자희망도서(A)			사서우선선택도서(B)			사서정기선택도서(C)			계		
	권수	예약 권수	예약 비율 (%)	권수	예약 권수	예약 비율 (%)	권수	예약 권수	예약 비율 (%)	권수	예약 권수	예약 비율 (%)
총류	97	88	90.7	25	10	40.0	71	14	19.7	193	112	58.0
철학	104	88	84.6	53	18	34.0	97	12	12.4	254	118	46.5
종교	99	71	71.7	7	-	-	43	6	14.0	149	77	51.7
사회과학	377	307	81.4	141	39	27.7	257	38	14.8	775	384	49.5
자연과학	39	34	87.2	31	6	19.4	63	3	4.8	133	43	32.3
기술과학	138	114	82.6	40	11	27.5	216	33	15.3	394	158	40.1
예술	77	62	80.5	25	4	16.0	106	6	5.7	208	72	34.6
언어	34	21	61.8	7	1	14.3	76	3	3.9	117	25	21.4
문학	307	252	82.1	167	63	37.7	592	111	18.8	1,066	426	40.0
역사	69	58	84.1	39	10	25.6	209	42	20.1	317	110	34.7
<b>계</b>	<b>1,341</b>	<b>1,095</b>	<b>81.7</b>	<b>535</b>	<b>162</b>	<b>30.3</b>	<b>1,730</b>	<b>268</b>	<b>15.5</b>	<b>3,606</b>	<b>1,525</b>	<b>42.3</b>



<그림 15> 이용자희망도서(A) 권수 vs 예약권수 비교 그래프

〈표 19〉 미예약 vs 예약 대출권수 비교

	미예약대출권수	예약대출권수	계
권수	1,900	1,525	3,425
비율%	55.5	44.5	100



미예약 vs 예약 대출권수 비교 <표 19>를 살펴보면 연구대상 선정 도서 3,606권에서 1번이상 예약된 도서는 1,525권 42.5%이며, 예약 없이 대출된 도서는 1,900권 55.5%으로 나타났다. 예약제도는 이용자가 원하는 도서가 대출중일 경우 이용할 수 있는 제도이다. 예약된 도서는 별도의 서가에 비치되며 예약한 이용자에게만 제공되는 도서이다. 미예약대출도서는 예약된 적은 없지만 이용자가 대출한 도서로 이용자 서가에서 선택한 도서이다.

#### 4. 이용요인 분석

<표 20> 선정도서 주제분야 이용요인<sup>33)</sup> 현황을 살펴보면 총류(1.05), 철학(1.03), 사회과학(1.00), 기술과학(1.09), 문학(1.04), 역사(1.01)로 총 10개 주제분야 중 6개 분야의 이용요인이 1이상으로 나왔다. 이용요인이 가장 낮은 주제는 자연과학(0.78)으로 나타났다.

33) 이용요인(use factor)은 Bonn(1974)에 의해서 사용되었는데 대출비율을 장서비율로 나눈 값이다. 이용요인이 1보다 큰 주제분야는 많이 이용되는 주제분야로 앞으로 도서수 확장을 필요로 한다고 보았다.

〈표 20〉 선정도서 주제분야 이용요인 현황

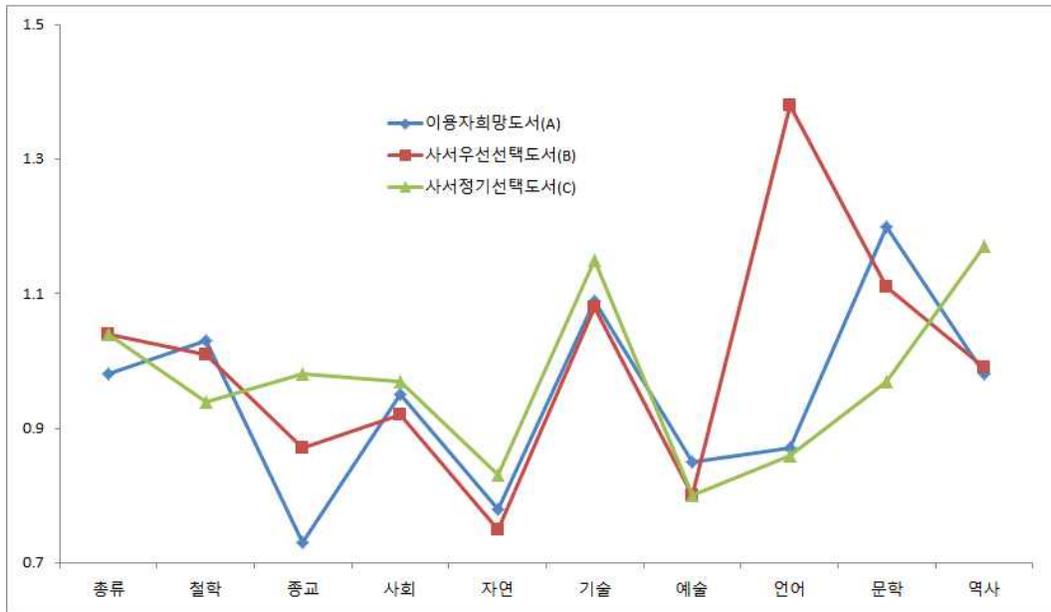
	총 권수	비율%	대출권수	비율%	이용요인
총류	193	5.35	867	5.64	1.05
철학	254	7.04	1,112	7.24	1.03
종교	149	4.13	551	3.59	0.87
사회과학	775	21.49	3,308	21.53	1.00
자연과학	133	3.69	443	2.88	0.78
기술과학	394	10.93	1,831	11.92	1.09
예술	208	5.77	725	4.72	0.82
언어	117	3.24	424	2.76	0.85
문학	1,066	29.56	4,733	30.81	1.04
역사	317	8.79	1,368	8.91	1.01
<b>계</b>	<b>3,606</b>	<b>100</b>	<b>15,362</b>	<b>100</b>	<b>0.95</b>

〈표 21〉 주체별/주제분야 이용요인 현황은 이용자 희망도서(A)는 철학(1.03), 기술과학(1.09), 문학(1.20)이용요인 1이상으로 나타났다. 사서우선 선택도서(B)는 총류(1.04), 철학(1.01), 기술과학(1.08), 문학(1.38)이 이용요인 1이상이다. 사서정기 선택도서는(C)는 총류(1.04), 기술과학(1.15), 역사(1.17)가 이용요인 1이상이다. 이용자희망도서(A)에서 종교는0.73으로 주체별/주제분야 이용요인 중 가장 낮은 이용요인을 보이고 있다.

〈표 21〉 주체별/ 주제분야 이용요인 현황

		총류	철학	종교	사회과학	자연과학	기술과학	예술	언어	문학	역사	계
이용자 희망도서 (A)	권수	97	104	99	377	39	138	77	34	307	69	1,341
	비율%	7.23	7.76	7.38	28.11	2.91	10.29	5.74	2.54	22.89	5.15	100
	대출 횟수	498	561	379	1875	160	787	344	156	1934	354	7,048
	비율%	7.07	7.96	5.38	26.60	2.27	11.17	4.88	2.21	27.44	5.02	100
	이용 요인	0.98	1.03	0.73	0.95	0.78	1.09	0.85	0.87	1.20	0.98	0.94

		총류	철학	종교	사회과학	자연과학	기술과학	예술	언어	문학	역사	계
사서우선 선택도서 (B)	권수	25	53	7	141	31	40	25	7	167	39	535
	비율%	4.67	9.91	1.31	26.36	5.79	7.48	4.67	1.31	31.21	7.29	100
	대출 횟수	116	237	27	577	104	192	89	43	823	172	2,380
	비율%	4.87	9.96	1.13	24.24	4.37	8.07	3.74	1.81	34.58	7.23	100
	이용 요인	1.04	1.01	0.87	0.92	0.75	1.08	0.80	1.38	1.11	0.99	0.99
사서정기 선택도서 (C)	권수	71	97	43	257	63	216	106	76	592	209	1,730
	비율%	4.10	5.61	2.49	14.86	3.64	12.49	6.13	4.39	34.22	12.08	100
	대출 횟수	253	314	145	856	179	852	292	225	1976	842	5,934
	비율%	4.26	5.29	2.44	14.43	3.02	14.36	4.92	3.79	33.30	14.19	100
	이용 요인	1.04	0.94	0.98	0.97	0.83	1.15	0.80	0.86	0.97	1.17	0.97



〈그림 16〉 주체별/ 주제분야 이용요인 비교 그래프

## V. 결론

S시 G도서관 경험을 통해 얻어진 사서의 도서 선택과정을 ‘제한된 합리성’과 ‘암묵적 지식’ 측면에서 접근 하였으며, 도서선택에 영향을 미치는 요인들을 피니(Pinney,1955)의 세 가지 도서의 가치인 도서의 본질적 가치, 도서의 상대적 가치, 도서의 제도적 가치의 3가지 범주로 분류하였다. 이들 요인들의 상호 작용을 ‘도서 선택자 휴리스틱’이라는 명칭으로 모형화함으로써 도서선택에 영향을 미치는 요인들과 빅데이터 활용을 통한 보다 만족할 만한 도서선택과정을 설명하였다. 본 연구의 ‘도서선택자 휴리스틱’은 객관적인 의사결정과정을 대표할 수 없다는 한계점을 가지고 있다. 이에 따라 객관적인 의사결정모형 개발에 대한 후속 연구가 필요하다.

공공도서관 도서 선택 주체를 이용자와 사서라는 두 주체에 세분화된 입수방식을 결합하여 이용자 희망도서, 사서우선 선택도서, 사서정기 선택도서로 구분하여, 각각의 방식으로 입수된 선정 도서 현황과 대출책수, 예약횟수, 이용요인 분석을 통해서 G도서관의 장서관리의 효과성을 살펴보았으며, 본 연구 결과를 요약·정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상 도서는 구입 일반도서는 총3,606권으로 사서정기 선택도서(C)가 1,730권 48%으로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 이용자 희망도서(A)가 1,341권 37%, 가장 낮은 비율은 사서우선 선택도서(B)가 15%인 535권 도서가 수집되었다. 주체별 구입 평균단가는 이용자 희망도서(A)가 17,577원으로 가장 높았으며 도서구입 평균단가가 가장 낮은 사서정기 선택도서(C) 보다 12.4%(2,171원) 원 높게 나타났다. 이는 사서우선 선택도서(B), 사서정기 선택도서(C)의 도서구입 가격에 영향을 준다.

주체별 주제분야 의존도를 살펴보면 총류(50,2%), 철학(41%), 종교(66%), 사회과학(49%)은 이용자희망도서(A) 의존도가 높음을 알 수 있다. 자연과학(47%), 기술과학(55%), 예술(51%), 언어(65%), 문학(56%), 역사(66%)는 사서정기(C)에 선택된 도서가 많은 비중을 차지했으며 이들 주제분야는 사서정기 선택도서(C) 의존도가 큰 주제분야이다. 주체별 도서 권수는 장서관리계획 주제비율에 근거한다. 따라서 세 주체별 주제분야 선정 도서수는 서로 연동성을 가지고 있음을 알 수 있다. 이용자 희망도서(A) 선정도서가 많아지면 사서(B,C)의 선정도서 수는 상대적으로 적어진다.

둘째, G도서관 전체 이용자 13,209명 중 남자는 5,330명(40.4%)이며 여자는 7,704명(58.3%)로 나타났다. 남녀 정보를 알 수 없는 이용자가 175명으로 1.3%로 여성의 비율이 높았으며, 대출권수도 여성이 113,839권(58%)으로 높았다.

전체 연령별 인원은 40~49세가 3,186명(24.1%)으로 가장 많았으며 대출횟수 55,477회(28.3%)로 역시 가장 많은 자료를 대출한 것으로 나타나 G도서관 핵심 이용 연령층으로 나타났다. 전체 인원비율 5% 이하 연령층은 0~9세 571명(4.3%), 60세 이상과 기타가 661명 5%로 나타났으며, 주목할 점은 20~29세는 2,687명 (20.3%)으로 인원비율에 비해 대출횟수 20,259회(10.3%)로 낮았다. 인원비율에 비해 대출 횟수가 적은 20~29세에 대한 대출로 이어질 수 있는 요인분석이 필요하다. 30~39세는 2,828명 (21.4%)이 41,607회(21.2%)로 나타났다.

G도서관 일반도서 전체 이용자수 13,209명 중 일반도서 이용자는 11,207명으로 전체 자료 대출횟수 196,332회 중 일반도서 대출횟수는 120,490권으로 61.3%로 나타났다.

G도서관 전체 이용자 지역별 분포는 전체이용자 중 강동구 주민은 11,031명(84%)이며 타구 주민은 2,035(15.4%), 타지역 주민은 105명(0.79%)로 나타났으며, 기타는 주소지 불명인 주민은 38명(0.29%)으로 나타났다. G도서관은 강동구 주민의 비율 84%로 높으며, 30대~59세가 이용자 연령층이 전체 인원의 54%(7,141명)으로 주 이용층으로 나타났다.

셋째, 주제별 대출비율은 이용자 희망도서(A)가 대출비율 97%로 가장 높았으며 다음으로 사서우선 선택도서(B) 95%, 사서정기 선택도서(C) 93% 순으로 나타났다. 이용기간이 205일임에도 선정 도서 전체 대출비율은 95%로 만족할 만한 결과로 나타났다. 대출비율 100%를 보여주는 주제분야는 사서우선 선택도서(B)이며 주제분야는 총류, 철학, 기술과학, 언어, 역사와 사서정기 선택도서(C)에서는 종교가 대출비율 100%로 높게 나타났다. 사서우선 선택도서(B)의 이용자 선호도서에 대한 예측은 효과적이라고 볼 수 있다.

주제별 주제분야 대출횟수 현황에서 이용자 희망도서(A)는 7,048건으로 평균 대출횟수는 5.3회, 사서우선 선택도서(B)는 2,380건 평균 대출횟수는 4.4회, 사서정기 선택도서(C)는 5,934건 평균대출횟수는 3.4회로 순으로 나타났다. 대출횟수가 가장 낮은 주제분야는 사서정기 선택도서(C)에서 자연과학과 예술이 2.8회로 가장 낮게 나타났다. 본 연구의 대출횟수 통계에는 예약부도로 생기는 허수대출횟수가 포함되어 있다.

주체별 대출횟수 구간을 나누어 살펴보았을 때 이용자 희망도서(A)는 7회이상 대출된 도서가 31%(421권)에 집중되고 있음을 볼 수 있으며, 사서우선 선택도서(B) 21%(115권), 사서정기 선택도서(C)는 8%(145권)으로 집중도서는 줄어들고 중위권 대출횟수 도서 비율이 늘어남이 나타났다.

넷째, 예약횟수를 보면 이용자 희망도서(A)는 1,341권 중 1,095권 81.7%가 1번이상 예약이 되었으며 예약횟수는 전체 예약횟수의 3,160건 74.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 사서우선 선택도서(B)로 535권 중 162권 30%가 1번 이상 예약되었으며, 전체 예약횟수의 592건 13.9%이며, 사서정기 선택도서(C)는 268권 15.5%가 1번 이상 예약되어 전체 예약횟수의 503건 11.8%로 나타났다. 이용자 희망도서(A)의 문학은 전체 예약횟수의 25%로 가장 높았으며, 다음으로 이용자 희망도서(A)의 사회과학이 19.8%, 이용자 희망도서(A)의 철학 8.1%로 나타났다. 이용자 희망도서(A)는 예약도서수와 예약횟수가 월등히 높음을 알 수 있다. 그러나 모든 예약은 대출로 이어지는 것은 아니며, 이용자가 예약 후 예약부도 발생시 다음 예약자가 없을 경우 부득이 시스템상 대출횟수로 잡히는 경우가 발생한다. 현 시스템으로는 예약부도로 생긴 허수 대출횟수는 정확하게 알 수 없다.

예약에 의해 대출된 도서는 1,900권 44.5%와 미예약 대출 도서는 1,525권 55.5%이다. 예약제도는 이용자가 원하는 도서가 대출중일 경우 이용할 수 있는 제도이다. 예약된 도서는 별도의 서가에 비치되며 예약한 이용자에게 제공되는 도서이다. 예약제도로 대출된 도서는 이용자가 도서관을 이용 시 이미 이용 목적이 뚜렷한 도서로 생각 수 할 수 있다. 반면 한번도 예약되지 않았지만 대출이 되는 도서는 이용자가 도서관 방문시 이미 이용목적은 가지고 접근하지 않을 확률이 예약도서 보다는 높다고 할 수 있다. 이미 목적을 가지고 접근한 도서가 아닌 '우연한 발견'을 통해 대출로 이어지는 도서는 큰 의미가 있다.

다섯째, 전체 선정도서 이용요인은 0.95로 높게 나왔으며, 총류(1.05), 철학(1.03), 사회과학(1.00), 기술과학(1.09), 문학(1.04), 역사(1.01)로 총 10개 주제분야 중 6개 분야의 이용요인이 1이상으로 나왔다. 전체 도서 선정된 주체별 도서수와 이용된 주체별 도서수 비율의 적합성은 높게 나타났다. 주체별 이용요인은 사서우선 선택도서(B)가 가장 높은 0.99이며, 사서정기 선택도서(C)가 0.97, 이용자 희망도서(A)가 가장 낮은 0.94로 나타났다. 이용자 희망도서(A)에 있어서는 종교(0.73)와 자연과학(0.78)이 선정된 도서수와 이용된 도서수 비율이 가장 낮게 나타났다. 선정 도

서 수 조정이 필요한 주제 분야로 나타났다.

총류, 철학, 종교, 사회과학은 이용자 희망도서(A)에 의존도가 높은 주제 도서이다. 그러나 이용요인분석에서는 사서우선 선택도서(B), 사서정기 선택도서(C)보다 낮은 이용요인을 보이고 있다. 반면 자연과학, 기술과학, 예술, 언어, 문학, 역사는 사서정기 선택도서(C)에 의존도가 높은 주제분야이며 이들 주제분야 중 사서정기 선택도서(C)는 자연과학, 기술과학, 역사는 이용자 희망도서(A) 보다 높게 나타났다.

본 연구에서 세분화된 주제별 선정도서에 대한 도서이용 및 이용요인 분석 결과는 1번이상 대출된 도서비율인 대출비율 95%로 나왔으며, 전체 선정된 도서 주제별 도서수와 이용된 주제별 도서수 비율의 적합성인 이용요인은 0.95로 나타났다. 이는 주제별 연구대상 도서의 이용자 대출률 분석에서는 만족할 만한 결과로 나타났다. 그러나 대출 상위 20%도서에 대한 질적인 평가가 이루어지지 못한 점, 연구대상 도서 이용기간이 205일로 연구기간이 충분치 못한 부분에 대한 추후연구가 필요하다.

본 연구에서 시사점은 대출된 도서에서 1번 이상 예약되어 대출된 도서 권수 비율은 44.5%이다. 이러한 도서는 이용자에게 도서 정보가 이미 노출된 도서로 이용자가 도서관을 이용 시 이용 목적을 가지고 접근한 도서로 볼 수 있다. 반면 한번도 예약이 되지는 않았지만 대출로 이어지는 도서는 이용자가 도서관 이용 시 이용 목적을 가지고 접근하지 않을 확률이 예약되어 대출된 도서보다는 높다고 할 수 있다. 또한 도서 정보가 노출된 도서는 도서선택 사서 누구라도 선택하는 도서일 것이다. 따라서 이미 목적을 가지고 접근한 도서가 아닌 ‘우연한 발견’을 통해 새로운 지식의 세계로 안내할 수 있는 도서 발굴에 도서선택 사서는 좀 더 많은 노력이 필요하다.

## 【참고문헌】

- 강은영. 공공도서관 장서개발의 현황과 과제-단행본의 선정과 구입을 중심으로. 부산대학교 대학원(박사), 2014.
- 강은영. 공공도서관 장서개발의 현황과 과제-정책적 이슈를 중심으로. 한국문헌정보학회지 48(3), 2014. pp.27-53.
- 권은경. 장서관리에 있어서 ‘선택’기능에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지. 제30권, 제4호(1999)) p.4.
- 김완중. 공공도서관의 주제별 자료 이용 현황 분석. 정보관리학회지 31(3), 2014. pp.353-369.
- 박대철. 수서 및 대출통계를 활용한 공공도서관 장서 개발 전략 지원 연구. 경기대학 대학원, 2015.
- 박지우. 선택과부하 상황의 소비자 휴리스틱 연구. 서울대학교 대학원(박사), 2016
- 송영희 등. 디지털시대의 장서관리 .서울: 한국도서관협회, 2015. p.102.
- 안서원. 사이먼& 카너먼, 서울. 김영사, 2007. p.13.
- 양정호. 교육평가용어사전. 학지사, 2004. p.241.
- 오지은,정동열. 공공도서관 장서평가를 위한 소장도서 이용도 및 핵심장서 분석에 관한 연구 - 광진정보도서관 사례를 중심으로. 한국문헌정보학회지 49(1), 2015. pp.201-221.
- 유경중, 박일중. 이용조사를 통한 공공도서관의 수서정책에 관한연구 - H도서관 이용자의 2007년 대출기록을 중심으로. 한국문헌정보학회지42(2), 2008. pp.371-392.
- 윤선길. 휴리스틱과 설득. 서울.커뮤니케이션북스, 2015. p.7
- 윤희윤. 장서관리론. 대구: 태일사, 2007. p.11.
- 이진경,이지연. 이용자 장서이용형태 분석을 통한 공공도서관의 장서개발에 관한 연구. 연세대학교대학원, 2011.
- 이환구. 사이먼의 의사결정이론에 관한 연구. 현대이념연구. 13(12), 1998. pp.67-84.
- 웨이슈잉. 하버드행동심리학 강의. 경기도: 예세, 2016. p.15.
- 조영희. 공공도서관의 희망도서 이용에 관한 연구-수서 및 대출데이터 분석에 기초하여. 중앙대학교 대학원(석사), 2015.
- 최무진. 의사결정론과 지원시스템. 대구:계명대학교출판부, 2016.

- 허선. A공공도서관의 장서평가 : 이용자 희망도서를 중심으로. 31, 2014. pp.107-132.
- Thaddeus M. Harris, selected [sic] Catalogue of Some of the Most Esteemed Publication in the English Language. Proper to From a Social library, with an Introduction upon the choice of Books(Boston: I. Thomas and E.T. Andrew,1793), ii.
- Cater, Mary Duncun & Bonk, Wallace John & Magrill, Rose Mary. Building library collections(4th ed). Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1974. pp.100-101.
- Nancy M. Cline, Staffing: The Aat of Managing Changes, in Collection Management and Development: Issue in an Electronic Era, ed Peggy Johnson and Bonnie MacEwan, 13-28, ALCTS papers on Library Technical Services and Collections no 5. (Chicago: American Library Association, 1994)
- Michal R. Gabriel. Collection Deopment and Evaluation: A Sourcebook. Lanham, Md: Scaresrow, 1995. pp3.
- Hendrik Edelman. 「Selection Methodology in Academic Libraries」. Library Resources and Techincal Services, pp34.(1979)
- 이성재. 오산시 중앙도서관 “희망도서 바로제공 서비스” 실시. 2016.06.30 09:09 환경일보.
- G공공도서관 2014년~2018년 중·장기 장서개발 기본계획. 2014.2.
- G시구청 홈페이지 8월(통계)  
<http://www.gangdong.go.kr/post/4112951343587782?ap=B1129&bbsId=1129>  
 2015년도 강동구 사회보고서(작성일:2015-12-24 10:02:45)  
<http://www.gangdong.go.kr/post/4113251343878899?ap=B1132&bbsId=1132>

공공도서관 사서  
직무교육훈련전이(학습전이) 영향 요인  
- 국립중앙도서관 사서 직무교육 프로그램을 중심으로 -

❖ 연구자 인천광역시 계양도서관 고영우  
주안도서관 박지선, 정소영

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구모형 및 가설
- IV. 연구설계
- V. 연구결과
- VI. 결론



# 공공도서관 사서 직무교육훈련전이(학습전이) 영향 요인

- 국립중앙도서관 사서 직무교육 프로그램을 중심으로 -

제 출 자    인천광역시 계양도서관    고 영 우  
                  주안도서관    박 지 선  
  정 소 영

## 목 차

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| I. 서론                                     |                       |
| 1. 필요성                                    | 2. 선행연구               |
| II. 이론적 배경                                |                       |
| 1. 사서 직무교육                                | 2. 학습전이 모형            |
| III. 연구모형 및 가설                            |                       |
| 1. 연구모형의 설정                               | 2. 가설의 설정             |
| IV. 연구설계                                  |                       |
| 1. 연구 대상                                  | 2. 조사도구               |
| 3. 자료분석                                   | 4. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증 |
| V. 연구결과                                   |                       |
| 1. 개인적특성, 교육훈련프로그램, 조직환경 변인과 교육훈련전이의 상관관계 |                       |
| 2. 인구통계학적 특성                              | 3. 가설 검증              |
| 4. 결과요약 및 논의                              |                       |
| VI. 결론                                    |                       |
| 1. 결론                                     | 2. 한계점                |
| 부 록                                       |                       |
| 1. 인터뷰 면접지                                | 2. 설문조사지              |

# I. 서론

## 1. 필요성

과학기술의 발달, 사회 제도의 변화, 인구의 노령화, 새로운 인구의 유입 등 공공도서관을 둘러싸고 있는 환경의 변화는 공공도서관 사서들에게 보다 더 전문적인 지식과 업무가 필요하게 되었다.

사서가 새로운 지식과 전문성 향상을 위해서는 지속적인 직무교육에 있으며 직무교육(계속교육의 일부분)은 사서가 기존의 지식을 고갈하지 않고 변화하는 직업 환경에 자신을 적응시키며 전문성(expertise)을 발전시켜 나가게 하는 원동력이다(2016 권나현).

그렇기 때문에 사서의 전문성 향상과 공공도서관 발전을 위해서 직무교육의 중요성에 대한 사서들과 관리자의 인식에 대한 변화가 필요하다.

IFLA(The International Federation of Library Associations and Institutions)는 Continuing Professional Development and Workplace Learning Section에서 사서들이 직무교육을 통한 전문성 개발과 일터학습의 중요성을 강조하고 있다.

또한 ALA(American Library Association)에서는 사서들의 전문성 향상을 위한 교육과 경력관리 차원의 다양한 직무교육(온라인교육 포함)을 실시하고 있다.

ALA(American Library Association) 직무교육은 the International Association for Continuing Education and Training (IACET)에 위탁하여 사서들의 전문성 및 직무능력 향상을 기하고 있다.

우리나라에서도 공공도서관 사서들의 직무능력 및 전문성 향상을 위하여 국립중앙도서관, 국립어린이청소년도서관, 지역대표도서관 등에서 직무교육을 실시하고 있다.

국립중앙도서관은 「공무원교육훈련법」에 의거 사서 전문교육 훈련 기관으로 지정되어 1982년 사서교육훈련 강좌를 개설한 이래 사서의 전문성 향상을 위해 주제별, 관종별, 기능별 다양한 교육프로그램을 운영하고 있다(홍영미 2009).

2015년 국립중앙도서관에서 실시한 집합교육은 56개 과정으로 기본 1과정, 전문 50과정, 기타 5과정으로 2,700명의 사서 및 도서관 관계자를 대상으로 교육을 실시하였으며, 2016년에는 54개 과정 3,120명의 사서 및 도서관 관계자들을 대상으로 직무교육을 실시중이다.

그렇지만 국립중앙도서관은 사서직의 공식 직무교육 기관임에도 불구하고 실제로 교육 후 목표 달성정도를 측정하는 평가제도가 미흡하여 단순한 반응평가 위주의 설문조사이며 원시적인 방법에 의해 결과를 분석하고 있다(이신호, 양해술 2011).

설문조사 방식의 만족도를 알아보는 반응 평가방식은 직무교육이 가져야 할 실천성을 측정하는 데 어려움이 있다.

즉 학습한 지식을 어떻게 현장에 와서 적용, 실행, 유지 하는 실천성을 평가하기 어렵기 때문에 직무교육에 대한 단순 평가방식에 대한 개선이 필요하다.

직무교육에서 학습한 지식을 현장업무에서 적용 실천 정도를 측정하는 방법을 달리 표현하면 학습전이(직무교육 전이)라고 표현한다.

성인교육학자 Knowels의 안드라고지 이론에 의하면 성인학습자들은 생활 지향적, 문제 지향적 학습 성향을 지니기 때문에 성인학습자 대상인 직무교육 프로그램 설계에 있어서도 학습한 지식, 기술을 실제 업무에 적용하고 활용할 수 있는 프로그램을 설계해야 하며, 설계된 프로그램은 적용과 활용을 측정하는 평가가 있어야 한다.

국립중앙도서관은 1982년 이래 수많은 사서들을 대상으로 직무교육을 실시해 오고 있지만 교육을 받은 사서들이 업무현장에서 어떻게 활용되고 유지되며, 활용되지 못 하면 왜 그런지에 대한 평가가 없었다.

이에 본 논고는 2015년6월부터 2016년3월까지 국립중앙도서관에서 운영한 공공도서관 사서대상 직무교육과정을 수료한 공공도서관 사서를 대상으로 직무교육훈련에서 학습한 지식과 기술을 자신의 업무 적용하고 실행하는 요인이 무엇인지 알아보려는 것이 본 연구의 첫 번째 필요성이다.

## 2. 선행연구

공공도서관 사서 직무교육 관련 선행연구는 그동안 계속교육 관점에서 연구가 진행되어왔다.

계속교육은 북중미에서 우리의 평생교육이라는 의미로 사용되는 용어로 성인교육이라고도 표현한다.

계속교육이나 평생교육 등의 용어는 포괄적인 넓은 의미의 교육개념으로 현직사서가 직무향상을 위해 수행하는 교육은 계속교육 영역의 인적자원개발(Human Resources Development, HRD)분야로 직무교육이라는 표현하는 것이 구체적이고 이해하기 쉬운 표현이다.

문헌정보학계에서 사서들의 계속교육의 관점에서 연구가 시작된 것은 2000년대 초반부터이며, 본 연구에서는 최근 5~6년간에 발표된 논문을 중심으로 살펴보고자 한다.

먼저, 이연옥(2010)은 독자상담 전문사서의 중요성과 북미지역 대학의 독자상담 관련 학과의 교과목에 대한 설명과 독자 상담사서의 필요성을 설명하고 요구되는 사서의 역할과 노력, 직무교육의 중요성을 강조하였다.

이신호, 양해술(2011)은 사서직공무원 교육훈련 시스템 발전방안 연구에서 국립중앙도서관 사서직무교육시스템 운영 실태를 분석하여 사서직공무원 교육훈련과정의 문제점 및 개선점을 검토하여 교육훈련 전담부서 설치, 교수요원양성(실무자 중심), 예산 증액, 사이버 콘텐츠 공동 활용, 평가방법 개선, 사서교육훈련 분산 운영(세종, 서울)을 주장하였다.

김혜주(2011)는 장애인서비스 전문사서를 위한 계속교육 프로그램 모형을 개발하기 위한 도서관 장애인 서비스 담당 사서를 위한 계속프로그램 개발 연구에서 국립중앙도서관 사서 교육 문화과에서 수행하는 장애인서비스 교육프로그램을 조사 분석하여 장애인서비스 전문사서 교육 프로그램 모형을 개발 하였다.

김태희, 리상용(2014)은 위탁공공도서관 사서의 계속교육 개선방안 연구에서 위탁공공도서관 사서를 위한 계속교육을 효과적으로 수행하기 위한 개선방안을 위해 국립중앙도서관 과 지역대표 도서관의 직무교육 실태 분석, 그리고 미국과 영국의 사서직무교육 프로그램을 조사하여 위탁공공도서관 사서교육의 문제점과 개선방안을 제시하였다.

장덕현(2015)등 3명은 사서의 계속교육 현황과 발전방향에 관한 연구에서 국내외 사서계속교육 프로그램 제공 기관들을 대상으로 교육과정과 특징을 분석하여 국립중앙도서관의 직무교육 기관으로서의 위상 강화 와 사서 전문성 강화를 위한 독립적인 직무교육원의 설치를 주장하였다.

윤희운(2015) 등 2명은 국내 사서교육프로그램 인식도 분석 및 개편방안 연구에서 도서관 사서대상 교육프로그램 인식도 설문조사를 근거로 사서교육 프로그램

개편을 제안하면서 교육 프로그램에 대한 문제점과 요구사항, 그리고 독립된 사서 교육 전문기관의 설치를 주장하였다.

최근 6년간 문헌정보학계에서 도서관 사서 직무교육에 대한 선행 연구논문 분석 결과대부분 사서직의 공식 직무교육기관인 국립중앙도서관의 직무교육프로그램과 미국 또는 영국의 사서직무교육 기관의 직무교육 프로그램을 비교분석하여 국립 중앙도서관 직무교육프로그램의 문제점, 개선점, 독립된 사서교육기관의 필요성을 제기하거나 새로운 사서의 직무, 국립중앙도서관 사서교육시스템의 문제점과 개선 점에 대한 것이었다.

즉, 직무교육프로그램의 다양성, 운영시스템의 개선, 독립된 직무교육기관의 필요성을 주장하는 연구가 대부분으로 직무교육에서 학습한 것을 현장에서 어떻게 실천하고 활용하는지에 대한 연구는 없었으며 이것이 연구하고 하는 두 번째 필요성이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 사서 직무교육

국립중앙도서관의 사서직무교육은 공무원교육훈련법 제4조와 동법 제 10조 그리고 도서관법 제19조(업무) 제1항 제5호 “도서관직원의 교육훈련 등 국내 도서관에 대한지도·지원 및 협력”과 동법 시행령 제9조(도서관직원의교육훈련) 제1항 “국립중앙도서관은 법 제19조 제1항 제5호에 따른 도서관직원의 교육훈련을 위하여 사서 교육훈련 과정을 설치 운영(이신호·양해술 2011)에 근거를 두고 1983년 사서직 공무원교육을 시작으로 1987년 사서교육 기관으로 공인받았다.

1997년에는 사서 교육전담 부서를 설치 공무원 교육훈련법에 따른 특수교육 훈련 기관으로 지정되어 공인 사서 직무교육기관으로 자리매김 하였다.(국립중앙도서관 2006) 2015년 국립중앙도서관에서 실시한 직무교육과정은 사이버 과정을 포함하여 기본 교육 1개 과정, 전문교육 81개 과정, 기타 5개 과정으로 전체 87개의 교육과정을 운영하였다.

〈표 1〉 2015년 직무교육 과정

구분	교육과정
기본 교육(1)	15일 (1과정) 신입사서기본
전문교육(81)	<p>9일 (2과정) 도서관글로벌리더(국내+국외혼합과정), 도서관직원국외연수</p> <p>5일 (6과정) 도서관리더(중간관리자), 도서관홍보(A), 도서관홍보(B), 도서관예비관리자, 주제전문사서준비, KDC자료분류</p> <p>4일 (13과정) 도서관공간구성(A), 도서관공간구성(B), 도서관리더(최고경영자), 도서관문화프로그램, 도서관이용자관리, 독서지도심화, 독서치료심화, 디지털도서관운영, 사서를 위한 인문학강독(4차시), 사서를위한발표력향상, 장서관발(A), 장서관발(B), 통합서지용KORMARC형식(도서)(B)</p> <p>3일 (15과정) 도서관노인서비스, 도서관리더(팀원), 도서관마케팅, 도서관자료보존및복원, 도서관자료서평쓰기, 도서관장애인서비스, 도서관통계활용기법, 독서토론코칭, 메타데이터활용, 사서를위한정보활용교육, 어린이·청소년독서프로그램설계, 주제전문사서기초(법학)</p> <p>*신규, 주제전문사서기초(심리학), 통합서지용KORMARC형식(도서)(A), 통합서지용 KORMARC형식(비도서)</p> <p>2일 (26과정) 도서관과거작권, 도서관법령실무, 도서관의사결정(최고관리자), 도서관의이해, 도서관행정, 보고서작성스킬 *신규, 분류목록최신동향, 사서를위한협상능력향상 *신규, 사서한마당(워크숍), (사이버)도서관공간구성, (사이버)도서관장애인서비스, (사이버)독서지도기초, (사이버)신입사서실무, (사이버)아동문학의이해, (사이버)어린이독서교실운영, (사이버)어린이독서상담, (사이버)어린이서비스의기초, (사이버)어린이와의커뮤니케이션, (사이버)어린이책서평, (사이버)어린이책에대한이해, (사이버)소통의핵심기술경청효과 *신규, (사이버)자료보존, (사이버)작은도서관운영, (사이버)주제전문사서기초, (사이버)책함깨읽기, (사이버)학교도서관운영</p> <p>1일 (19과정) 국가자료종합목록활용, 도서관과개인정보보호 *신규, 도서관과리터러시 *신규, 사서를위한인문학특강(역사속인물:광혜군) *신규, 정책정보활용 *신규, (사이버)공공도서관과청소년서비스, (사이버)도서관경영 *신규, (사이버)도서관과거작권(개정), (사이버)도서관장서관리, (사이버)독서지도심화, (사이버)독서치료기초, (사이버)독서토론코칭, (사이버)문헌정보학기초(도서관이해) *신규, (사이버)보고서잘쓰는방법 *신규, (사이버)전문도서관기초, (사이버)커뮤니케이션스킬 *신규, (사이버)학교도서관협력수업, (사이버)DDC23판자료분류 *신규, (사이버)KDC6판자료분류</p>
기타교육 (5)	3일 (1과정) 교도소도서관운영 2일 (3과정) 작은도서관운영, 학교도서관운영, 전문도서관운영기초 1일 (1과정) 병영도서관운영

## 2. 학습전이 모형

### 가. 학습전이의 정의

학습전이는 교육훈련 프로그램에 참여한 학습자가 현업으로 복귀한 뒤, 교육훈련 프로그램을 통하여 학습한 지식, 기술, 태도를 현업에 적용하여 변화된 행동을 나타내고, 이를 보다 더 넓은 직무영역에 적용하고, 이러한 행동의 변화를 유지하는 것이다(최창환, 정철영2008)

Neo(2005)는 교육훈련전이는 교육훈련 참가자가 교육훈련에서 습득한 내용을 업무에 적용하는 활동 또는 결과로 표현했고, Baldwin & Ford(1988)는 전이에 대한 통합적인 개념을 제시했는데, 교육훈련에서 습득한 지식, 기술 등을 자신의 업무에 적용하고 활용하는 것이 바람직하며, 이러한 과정을 교육훈련의 전이라고 하고, 전이를 훈련된 기술과 행동이 직무 상황에 적용되는 정도인 일반화와 훈련된 기술과 행동 들이 직무에 계속 사용되는 기간인 유지로 구분하여 일반화와 유지의 두 가지 개념으로 구분하고 있다.

이상 전이에 대한 개념을 종합해 보면 교육훈련전이는 교육훈련과정에서 학습으로 얻은 지식, 정보, 태도, 기술 등을 업무에 적용하여 업무를 변화, 유지, 적용하는 것으로 정의된다.

학자에 따른 교육훈련(학습) 전이에 대한 정의는 <표 2>와 같다.

<표 2> 교육훈련(학습)전이에 대한 학자들의 정의(윤관식 외 2010)

학 자	내 용
Holton 등(1997)	피훈련자가 훈련에서 습득한 지식, 기술 그리고 태도 등을 현업에 적용하는 정도
Ford & Weissbein (1997)	훈련환경에서 습득한 지식과 기술이 업무 환경에 있어서 일반화되고 일정기간 동안 유지되는 정도
Broad & Newstrom	피훈련자에 의한 자신의 직간접업무에 훈련을 통하여 습득한 지식, 기술의 효과적이고 지속적인 적용
Gagne 등(1992)	전이는 어떤 환경과 목적을 위하여 습득한 지식을 또 다른 환경이나 목적을 위하여 적용하는 것
Perkins & Salomon	어떤 학습이던지 전이는 발생하지만, 학습이 이루어진 의미는 학습자가 학습한 후에 그 내용을 나타낼 수 있는 것을 말할
권대봉(1998)	기업교육을 통해서 학습된 지식 및 정보를 현업에서 적용하여 변화된 행동 및 태도를 평가하는 것

## 나. 학습전이 모형

직무교육 과정에서 학습 한 것을 업무 현장에서 적용하고 유지하는 것은(학습전이) 여러 가지 요인들에 의해 영향을 받는다(Bates 1997, 서근영 2009).

많은 HRD 전문가들이나 관련분야 학자들은 HRD 관련 분야인 직무교육이나 기업교육에서 학습전이에 대해 연구를 하고 있으며 다양한 학습전이 모형을 제시하고 있다.

본 논고에서 인용하고 많은 연구자들의 논문에서도 활용하는 Baldwin & Ford(1988)와 Holton의 전이 모형을 중심으로 소개하면 다음과 같다.

### 1) Baldwin과 Ford(1988)의 모형

Baldwin & Ford(1988)의 전이 과정 모형은 초기 전이 연구의 대표적 모형으로 알려져 있으며, Baldwin & Ford가 제시한 전이과정 모형은 이후 학습자 개인적 특성, 훈련설계, 작업환경 전이 과정에 어떻게 영향을 미치는가에 관한 많은 연구들을 이끄는 데 기여했다(정영애 2006).

Baldwin & Ford(1988)은 교육훈련 성과와 전이 상태에 영향을 미치는 교육훈련 투입 요인으로 교육훈련 참여자의 개인적 특성, 교육훈련 설계, 직무환경 세 가지 범주의 요인이 있음을 알아냈다.

세 가지 범주의 요인으로는 첫째 학습자의 개인적 특성 범주는 인지능력, 자기 효능감 등 인성, 동기로 구성 된다.

둘째는 교육훈련 설계 요인에는 전이 되지 않은 것을 전이 증진을 위한 전이관리, 전이 행동 모델, 실제적인 전이환경 등이 포함된다.

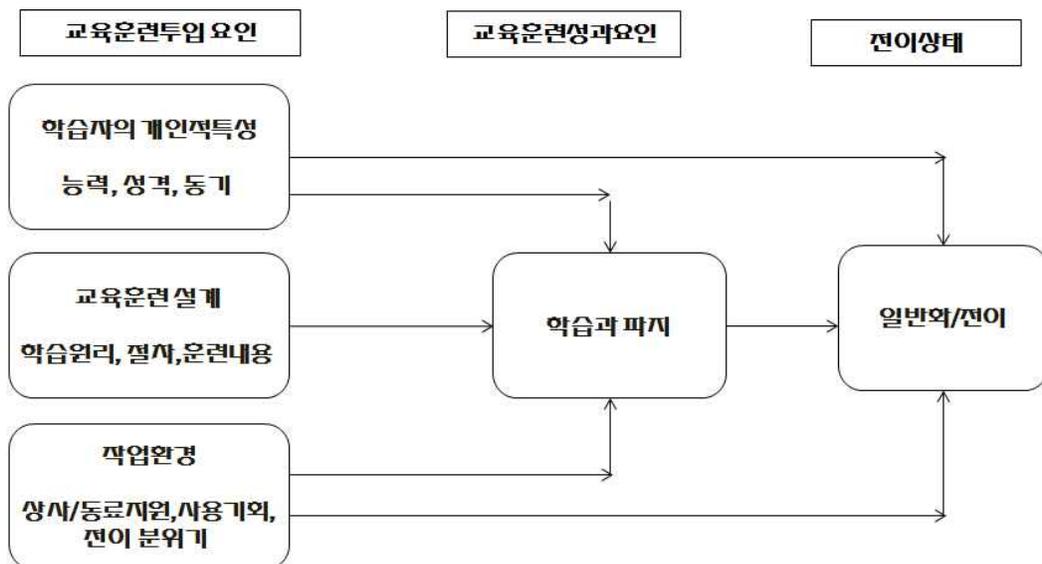
셋째는 직무환경 요인에는 조직의 풍토, 상사나 동료의 지원, 전이 수행 기회, 이 실행을 위한 후속조치 등이 포함된다.

Baldwin과 Ford(1988)의 모형은 교육훈련의 효과성 및 학습전이(직무전이)에 영향을 미치는 선행 요인으로서 학습자의 특성과 교육훈련설계 및 조직의 환경을 설정하고(변인설정) 이들 변인이 교육훈련의 성과 즉, 학습과 전이에 영향을 미치는 관계를 설정하였다.

이는 교육훈련의 투입요소들(학습자 특성, 교육훈련 설계, 직무환경)이 각각 교육훈련의 효과성 및 직무전이에 영향을 미치는 과정에 대한 상호작용적이고 포

괄적인 설명을 가능하게 해 준다(서근영 2009).

Baldwin과 Ford(1988)의 모형은 조직 내의 학습전이 과정을 설명하는 최초의 모형으로서 의의가 있으나 문헌연구를 통한 개념적 모형으로서 경험적 실증이 되지 않았으며, 교육훈련 전이 내에 포함되는 하위요인과 변인들과의 관계에 대한 세부적인 가정이 없다는 점(양은하, 정재삼 2006)과 모형에 대한 실증적 연구에 필요한 측정도구를 제공하지 못했다는 점에 한계를 가지고 있다(서근영 2009).



출처: Baldwin & Ford. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. Personnel Psychology, 41.

### 〈그림 1〉 Baldwin & Ford(1988)의 모형

#### 2) Holton의 모형

1990년대 후반부터 학습전이를 통합적으로 설명하고자 하는 노력이 시작되었으며 대표적인 모형이 Holton의 연구이다.

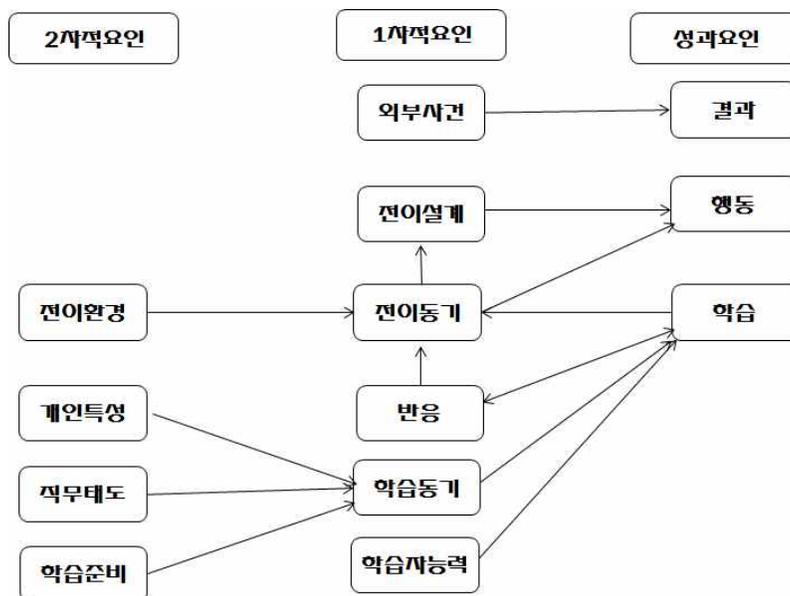
Holton은 1995년 통합적 평가 모형을 제시한 이후 실증연구와 문헌연구를 거쳐 1998년에 16가지의 요인이 학습전이에 영향을 미친다는 수정 모형을 제시하였다(이동배 2010).

Holton의 모형은 LTSI(Learning Transfer System Inventory)를 통해 학습전이에 대한 구체성과 보다 포괄적인 이해를 제공하고 있다.

또한 Holton은 LTSI(Learning Transfer System Inventory)는 HRD(Human Resources Development)의 성과를 개인의 학습, 개인의 수행능력향상, 조직의 생산성 향상 이라고 정의하면서 학습전이는 크게 개인의 능력, 동기, 업무 환경 이라는 1차적요인의 함수이며, 학습자의 태도와 준비정도로 구성된 2차 요인이 1차 요인의 동기와 밀접 한 관련이 있다(이병철 2010)고 밝히고 있다.

LTSI(Learning Transfer System Inventory)의 구성은 11개 특별요소로 학습준비도, 전이동기, 개인의 긍정적 결과, 개인의 부정적 결과, 개인의 전이 수용능력, 동료지원, 감독자 지원, 감독자 인정, 인지력 있는 내용의 유효성, 전이설계, 활용 기회가 있으며, 5개의 일반적 요소는 전이노력, 수행결과 기대, 변화에 대한 개방성, 자기효능감, 수행 코칭이다.

LTSI(Learning Transfer System Inventory)는 전이도구 개발과 모형에 대한 실증적 연구를 가능하게 할 수 있는 장점이 있으나 다른 모형들에 비해 모형의 타당성이 검증 되지 않았으며 현재까지도 모형을 정립해가는 과정이라 할 수 있다(서근영 2009).



출처: Holton & Elwood. (1995). In search of interactive model for HRD evaluation. Academy of Human Resources Development 1995 Conference Proceeding

〈그림 2〉 Holton & Elwood (1995)의 학습전이 통합모형

### 3) 기타 모형

Baldwin과 Ford(1988) 모형과 Holton의 모형 이외에도 Noe 모형, Elangovan과 Karakowsky 모형, Kontoghiorghes 모형 등이 있다.

Noe 모형에서 Noe는 피 훈련자의 태도가 행동, 업무, 경력, 그리고 학습에 대한 업무 환경, 행동의 변화, 바람직한 조직의 결과에 미치는 영향에 대하여 설명하였다.

즉 그는 학습과 새로이 습득한 기술의 현업적용에 대한 전이동기에 영향을 미치는 학습자의 태도와 속성의 규명을 시도하였다.

특히 Kirkpatrick의 평가 모델 중 4가지 수준(반응, 학습, 행동, 결과)을 위계적으로 모델의 변수로 설정한 것은 주목할 만하다(이병철 2010).

Elangovan과 Karakowsky 모형은 전이에 미치는 요인을 피 훈련자 요인과 환경 요인으로 구분하고 피 훈련자의 하위 요인으로 동기 와 능력관련 요소로 나누었다.

동기관련 요소에는 프로그램의 적절성, 프로그램 참여기회, 기대성과, 자아효능감, 업무관련성을 능력관련 요소에는 지식습득과 상황구분 능력으로 구성하였다.

환경요인에는 업무관련 환경요소와 조직관련 환경요소로 구분하고 업무관련 환경 요소에는 업무의 요구, 조직의 규범 및 제약, 구조적 유사성, 상사지원요소로 구성하고 조직관련 환경요소에는 보상체계와 조직문화로 구성하였다.

Elangovan과 Karakowsky 모형은 Baldwin과 Ford(1988) 전이 모형을 바탕으로 호 효과적인 전이에 영향을 미치는 요인을 규명하였다(이병철 2010).

Kontoghiorghes 모형은 학습전이에 영향을 미치는 요인을 학습자 특성, 훈련과정 개발, 훈련전이 환경으로 나누고 학습자 특성의 하부요인을 능력, 개성, 동기로 구성하고, 훈련과정 개발의 하부요인은 학습원리, 과정의 전개순서, 훈련 콘텐츠로 구성하였으며, 훈련전 환경의 하부요인은 상사지원, 동료지원, 업무 큐, 업무활용, 경력관리, 훈련 책임, 새로운 스킬과 지식의 활용, 새로운 기술과 지식활용에 대한 보상으로 구성 하였다.

Kontoghiorghes(2004)는 전이동기를 설명하는 기대이론을 개인과 조직의 2가지 수준으로 구분해야 하는 필요성을 제기 하였다.

개인적 수준에서는 첫째로 교육훈련 참여자들의 노력이 실질적인 학습이라는 결과를 가져와야 하고 둘째는 학습은 실제 업무에 적용되어야 하며 셋째 새로운 스킬과 지식의 적용에 따른 직접 간접적인 보상이 수반되어야 한다는 것이다.

조직수준에서는 첫째 새로운 스킬과 지식의 적용은 조직의 성과와 연결되어야

하며 둘째는 개인과 조직의 개선된 성과는 조직에 바람직한 결과를 가져와야 한다고 주장하였다(이병철 2010).

#### 다. 교육훈련 전이의 영향요인

교육훈련전이에 대한 연구는 크게 교육훈련에서 학습한 것을 평가하는 연구와 교육훈련관련 전이 모형을 구축하는 연구로 크게 나누어진다. 훈련 초기 연구는 피 훈련자 또는 훈련설계와 관련된 요인들을 중심으로 전이성과를 높여주는 훈련 방법과 학습원리에 대한 연구들이 많았다.

근래에는 교육훈련 이전이나 교육 중 보다는 교육훈련 이후의 시기가 학습전이에 결정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 특히 조직차원의 요인들이 강한 영향력을 미치는 것으로 밝혀짐에 따라 조직차원의 요인들에 대한 연구가 활발히 이루어졌다(김진모 2006).

조직차원 직무환경 요인에 대한 전이연구 중에는 Baldwin과 Ford의 학습전이 과정 모형에 근거한 학습전이 요인 즉, 학습자의 개인 특성, 교육설계, 작업환경 세 가지 요인을 대상으로 학습전이에 영향을 미치는 것에 대한 연구가 많았다.

따라서 본 논고에서는 Baldwin과 Ford의 학습전이 과정 모형과 Holton의 학습전이과정 모형에 근거하여 두 학습전이 모형의 공통요인에서 도출한 학습자의 개인적 특성, 교육프로그램 설계, 조직의 업무 환경의 3가지 요인을 가지고 본 연구의 이론적 구조 및 가설 설정의 논리성을 마련하였다.

〈표 3〉 Baldwin 과 Ford 모형의 전이관련 요인(변인)

변인(요인)군	하위변인(요인)
학습자 특성	trainability(교육훈련능력) locus of control(통제위치) motivation(학습동기) trainee confidency in success(성공에 대한 훈련자의 자신감) job involvement(직무(업무)몰입) value of training(교육훈련의 가치) self-expectancies(자기 기대) need for achievement(성취필요성)

변인(요인)군	하위변인(요인)
교육훈련프로그램 설계	identical elements(동질적인 요소) general principles(일반적 원리) stimulus variability(자극적 다양성) condition of parties(실천적 조건) sequencing(학습계열) relevance of training contents (교육훈련내용의 관련성) post-training intervention(교육훈련후 중재-목표설정, 피이드백 등)
직무환경	favorable organizational climate(교육훈련에 호의적인 조직환경) organizational decision such as salary and promotion(조직의 보상) management style(관리자 유형)

1) 개인적(학습자) 특성

학습과 전이에 영향을 미치는 학습자의 개인적 특성을 종합적으로 다룬 연구는 Noe & Schmitt(1996) 연구인데 학습자의 개인 능력 이외에 교육훈련 효과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인들(통제위치, 훈련 전 동기, 태도, 기대)을 제시하였다(정경수 · 김경준 2006).

개인적 특성을 파악하기 위한 대표적인 요인으로는 학습동기, 학습기대, 자기효능감 등으로 대 부분 심리적인 특성이 해당된다(Baldwin & Ford, 1988 ; 이현택, 김현수 2010).

개인적 특성에 해당되는 요인 중에서 학습기대는 교육훈련에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 따른 성과에 대한 기대(Goldstein & Ford 2002 ; 이연택, 김현수) 정의 될 수 있으며, 학습동기는 학습자의 개인적인 특성이 높으면 학습 동기나 교육 훈련의 성과에 대한 기대, 자기 효능감이 높으면 학습의 양도 증가 할 것으로 보고 있다(최창환, 정철영 2008).

따라서 개인적인 특성은 학습동기, 자기효능감 등 심리적인 부분이 많으며 이런 것이 교육 훈련 성과에 영향을 미치는 것으로 연구결과에 나타나고 있다.

2) 교육훈련 프로그램 설계

Holton(1998) 교육훈련 설계의 중요성을 강조하였는데 훈련에서 학습된 내용이 직무상황에서 보다 더 잘 전이 될 수 있도록 촉진하는 설계의 중요성에 대해 언급했다(정경수 · 김경준 2006).

교육프로그램의 특성은 교육훈련 프로그램의 설계와 관련된 것으로 교육훈련에 관한 초기 연구에서 교육프로그램의 특성은 전이에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 다루어 졌으며 이러한 이유로 많은 학자들이 교육프로그램의 특성의 영향 관계를 파악하기 위한 연구를 시도하여 왔다(이연택, 김현수 2010).

교육훈련프로그램과 관련한 내용은 학습목표, 전이하기 용이한 적절한 학습내용, 강의전략 및 방침, 자기조절 전략, 요구분석, 메타 인지적 스킬 등을 들 수 있다(이병철 2010).

### 3) 조직환경 특성

조직의 특성을 구성하는 요인 중에서 조직 구성원으로서 상사와 동료의 지원자로서 역할의 중요성이 강조되고 있다.

Holton 외(1997)는 기존의 조직환경(전이환경)에 관한 선행연구를 분석하여 잠재적인 조직의 전이환경 요인을 도출하고 타당도를 검증하였다.

연구결과 조직의 학습전이 환경(조직환경) 요인은 상사지원, 학습한 기술 활용 기회, 동료지원, 상사제재, 개인의 긍정적 성과, 개인의 부정적 성과, 저항 등 7가지로 제시했다(배을규·정보라·이민영 2013).

교육훈련 전이 과정에서 상사와 동료의 지원은 교육훈련에서 학습한 내용을 실무에 적용할 수 있는 기회를 제공하고 관련 정보를 공유하는 상호작용을 의미하는데, 이러한 상호작용을 통해서 업무수행에 있어 상사와 동료 상호간 긍정적인 피드백을 제공하는 관계를 형성하게 된다(Huczynski & Lewin,1980 ; Baldwin&Ford 1988 ; 이연택·곽대영2006 ; 이연택·김현수2010).

상사의 제재는 교육훈련에서 학습한 지식이나 기술을 업무 현장에서 활용하거나 적용하지 못하여 생산성을 높이지 못할 경우 상사가 보이는 부정적인 반응을 말한다.

개인의 긍정적 성과는 직무교육훈련에서 학습한 지식이나 기술을 업무에 적용하여 성과향상을 보여 승진이나 보상을 받는 것을 말하며, 개인의 부정적 결과는 반대개념으로 교육훈련에서 학습한 지식이나 기술을 업무에 적용하여 부정적인 결과 발생하여 징계나 질책을 받는 경우를 말한다.

저항은 직무교육훈련에서 학습한 지식과 기술을 업무에 적용하는데 있어 동료나 제도적으로 방해를 받는 경우를 말한다.

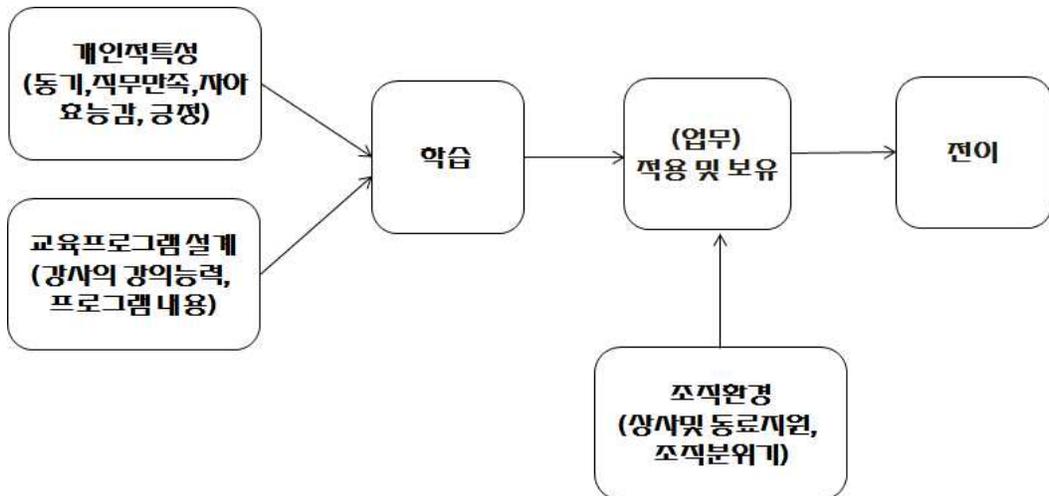
〈표 4〉 Holton의 LTSI(Learning Transfer System Inventory)

구분	요인	정의	예시
특별 요인	learner readiness (학습자 준비도)	교육훈련에 참여하기 위한 준비도	교육훈련 전에, 나의 직무향상에 어떤 교육훈련이 적절 한 것인지 알고 있다.
	motivation to transfer(전이동기)	학습한 지식, 기술을 업무에 적용 하려는 노력의 지속성, 강도, 방향 등	새로이 학습한 것(내용)을 업무 에 적용을 시도 할 때 흥미를 가진다.
	positive personal outcome (전이긍정)	교육훈련에서 학습한 지식과 기술 을 업무에 적용하는 데 긍정적인 정도	교육훈련에서 학습한 새로운 지식과 기술 을 업무에 활용할 때, 상사로 부터 다양한 인센티브를 받을 것이다.
	negative personal outcome(전이부정)	교육훈련에서 학습한 지식 과 기술을 업무에 적용하는 데 부정적인 정도	만약에 내가 교육훈련에서 학습한 지식, 기술을 업무에 활용하지 못 하면 경고를 받을 것이다.
	personal capacity for transfer (전이수용능력)	직무에서 학습한 것을 전이하기 위해 시간, 정신 적인 공간을 가지는 정도	나의 업무량은 교육훈련에서 학습 한 새로운 지식을 적용하고 시도 할 시간이 있다.
	peer support (동료지원)	교육훈련에서 학습한 것을 직무에 적용하는데 동료들의 지원정도	나의 동료는 내가 교육훈련에서 학습한 지식, 기술을 업무에 적용 하는 것을 격려 한다.
	supervisor support (상사지원)	교육훈련에서 학습한 것을 직무에 적용하는데 상사의 지원정도	나의 상사는 직무교육에서 학습한 것을 업무에 적용하려는 것에 대해 격려하고 목표를 설정해 준다.
	supervisor sanction (상사허용정도)	교육훈련에서 학습한 지식 과 기술을 업무에 적용할 때 상사가 가지는 부정적인 반응 인지정도	나의 상사는 내가 교육훈련에서 학습한 것을 업무에 적용하는 것을 반대 한다
	content validity (내용 유효성)	훈련참여자가 직무에서 요 구된 것 을 반영하기 내용을 판단하는 정도	교육훈련에서 배운 것은 나의 업무 에서 요구하는 것과 부합된다.
일반적 요인	transfer design (전이설계)	직무교육 훈련에서 학습한 것들이 전이하기 쉽게 위해 설계 및 전달 정도	교육훈련에서 사용했던 연습 과 활동은 학습한 것을 직무에 어떻게 적용하는지 도움을 준다.
	opportunity to use (사용기회)	교육훈련에서 배운 것을 직 무에 적용할 수 있는 하는 기회	내가 학습한 것을 사용하기 필요한 자원은 훈련 후 내가 이용가능 할 것이다.
	Transfer effort (전이노력)	교육훈련에서 학습한 것을 업무에 적용하려는 노력	나의 직무 수행은 개선은 내가 학습한 새로운 기술을 사용할 때이다.
	Performance outcome expectation (수행결과 기대)	직무수행에서 변화가 일어 날 것이라는 기대	나의 직무수행을 개선하고자 할 때, 나에게 좋은 일이 일어난다.
	Openness to change (변화에 대한 개방)	교육훈련에서 학습한 지식 과 기술을 저항이나 실망 에 의해 인지된 그룹 표준 을 지배하는 정도	나의 조직에서 사람들은 그들의 직무수행 방법에 변화를 주는 것에 개방적이다.
	Performance self -efficacy(수행에 대한 자기효능감)	자신이 원할 때 자신의 업무 수행에 변화 할 수 있다는 신념	학습한 새로운 기술을 직무에 사용 할 자신감이 있다.
	Performance coaching(수행코칭)	직무수행에 대한 조직의 공식 비공식 지시자(조언자)	교육훈련 후, 내가 학습한 것을 어떻게 업무에 적용하는지 에 대해 사람(동료) 들로 부터 피드백을 받는다

### Ⅲ. 연구모형 및 가설

#### 1. 연구모형의 설정

Baldwin&Ford(1988), Holton 외, 선행연구 분석 결과 학습전이에 영향을 미치는 요인은 크게 학습자의 개인적인 특성, 프로그램 설계, 조직의 환경(풍토)로 나누며, 이들 3가지 요인이 공공도서관사서 직무교육훈련 전이(학습전이)에도 유의한 영향력을 미칠 것으로 가정하고 이들 요인(개인적 특성, 프로그램설계, 조직환경)과 학습전이와의 관계를 [그림 3]에서 제시한 바와 같이 연구모형으로 설정하였다.



〈그림 3〉 전이 연구 모형

#### 2. 가설의 설정

##### 가. 개인적 특성(학습자 특성)

선행연구를 바탕으로 개인적 특성 중 직무만족(정영애 2006), 동기(Baldwin&Ford 1988; Noe, 1986), 자아효능감(정영애 2006; 서근영 2009), 긍정 등이 학습전이에 영향을 미친다는 것이 입증되었다.

이에 본 연구에서는 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육 훈련에 참여한 공공도서관사서의 개인적인 특성이 학습전이에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 개인적 특성(학습자 특성)은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서 직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 직무만족이 높으면 공공도서관 사서직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 동기가 높으면 사서직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 자아효능감이 높으면 사서직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 긍정적인 사고를 가진 사서는 직무교육 훈련에서 학습한 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 나. 프로그램 설계

프로그램 설계에서 직무교육전이(학습전이)에 영향을 미치는 요인으로 교육내용과 교수설계와 같이 교육훈련 프로그램 자체가 가지고 있는 특성관련 요인으로(이도형 1995) 교육훈련 설계와 관련 요인은 교육내용의 직무관련성(이연택, 김경희 2012 ; 정영애 2006), 강사의 현장에 대한 풍부한 경험 공유 및 실제적이고 구체적인 교육 자료의 제공인 것으로 나타났다(최용준, 이찬 2011).

따라서 본 연구에서는 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육 훈련 프로그램 설계는 사서의 현장업무에 적용하는 즉 학습전이에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육 훈련에서 설계된 프로그램을 학습한 사서들이 현장업무에 적용에 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 교육훈련 프로그램 강사의 강의능력이 좋으면 직무교육전이(학습전이)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 교육훈련 프로그램의 내용이 직무와 관련이 높으면 직무교육전이(학습전이)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 다. 조직환경(조직풍토)

조직 환경은 교육훈련자가 교육훈련에서 학습한 것을 업무 현장에서 적용하고 활용하는 공간으로 상사의 지원(강여진, 최호진 2010 ; 이연택, 김경희2012), 동료의 지원(이병철, 윤관식 2010 ; 정영애2006), 조직의 지원이 영향을 미친다는 것이 선행연구를 통해 밝혀졌다.

또한 Baldwin & Ford(1988)는 상사의 지원과 조직 환경이 교육훈련이 전이에 있어서 직접적인 영향을 미친다고 주장하였으며 Noe(1986) 조직환경이 직무교육 학습자들의 동기에 영향을 미쳐 전이에 간접적인 영향을 미친다고 주장하였다.

따라서 본 연구에서는 조직 환경(조직풍토)이 학습전이에 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하였다.

가설 3. 조직 환경은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육에서 학습한 사서들이 현장업무에 적용하고 활용하는 학습전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 상사의 지원은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무 교육에서 학습한 사서들이 현장업무에 적용하고 활용하는 학습전이에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 조직의 지원은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무 교육에서 학습한 사서들이 현장업무에 적용하고 활용하는 학습전이에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## IV. 연구설계

### 1. 연구 대상

공공도서관 사서들의 직무교육훈련 전이 영향요인에 대한 연구로 조사 자료의 표본선정은 공공도서관 사서의 공식적인 직무교육훈련 기관인 국립중앙도서관에서 실시하는 직무교육훈련 프로그램 중 국·공립 공공도서관 사서들을 대상으로 하는 5개 프로그램 과 공공도서관의 사서들의 참여율이 높은 3개 프로그램을 추가하여 총 8개의 교육 훈련 프로그램에 참여한 사서들을 표집 대상자로 하였다.

표집대상 프로그램의 교육훈련 기간은 2015년 6월 24일부터 2016년 3월 25일까지로, 통합서지용KORMARC형식, 도서관공간구성, 도서관홍보, 통계활용기법, 도서관 노인서비스, 독서토론 코칭, 어린이청소년 독서프로그램 설계 8개 교육과정이다.

이 가운데 통합서지용KORMARC형식, 도서관공간구성, 도서관홍보, 통계활용기법, 장서개발 5개 과정은 공공도서관 사서를 대상으로 한 직무교육 훈련과정이고 나머지 3개 과정 도서관노인서비스, 독서토론 코칭, 어린이청소년 프로그램 설계 과정은 공공도서관 사서들을 대상으로 만 개설된 과정은 아니지만 공공도서관 사서들이 현장업무에서 필요성이 높아 교육훈련 참여가 많은 과정이다.

교육인원은 8개 과정 371명으로 공공도서관에 근무하는 사서 180명을 대상으로 하였으며 교육일수는 3에서 5일이다.

〈표 5〉 연구 대상 직무교육훈련 과정

교육 방법	교육과정 명	교육대상		교육기간	교육 일수	교육 인원	교육내용
		관중	대상				
집합	통합서지용 KORMARC 형식(도서) (A)	국립·공공 도서관	공통	2016. 3.23~3.25	3	42	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KCR4관 주요내용, 통합MARC의 이해 및 도서목록기술규칙 능력 배양</li> <li>○ 전거통제, 통합 MARC 작성 실습 등</li> </ul>
	도서관 공간구성(A)	국립·공공 도서관	공통	2015. 9.1~9.4	4	49	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 도서관 신축 및 리모델링</li> <li>○ 도서관 실내디자인 및 공간구성 사례</li> <li>○ 건축법 및 적산의 이해 등</li> </ul>
	도서관홍보 (A)	국립·공공 도서관	공통	2016. 3.14~3.18	5	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 도서관 홍보전략 및 기법</li> <li>○ 보도자료 기획 및 작성법, 보도자료 사진 찍는 법</li> <li>○ 눈에 띄는 홍보 사례 등</li> </ul>
	도서관통계 활용기법	국립·공공 도서관	공통	2015. 7.15~7.17	3	47	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 도서관 통계에 대한 이해.</li> <li>○ 도서관통계활용.</li> </ul>
	도서관 노인서비스	각종 도서관	공통	2015. 7.8~7.10	3	47	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인의 심리 및 정서의 이해</li> <li>○ 노인을 위한 참고봉사, 프로그램 기획 등</li> </ul>
	독서토론코칭	각종 도서관	공통	2015. 10.6~10.8	3	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 독서토론 진행을 위한 이론 습득</li> <li>○ 독서토론을 위한 교안작성 및 강의법 훈련 실습 등</li> </ul>
	어린이·청소년 독서프로그램 설계	각종 도서관	공통	2015. 6.24~6.26	3	46	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 어린이·청소년 발달단계별 이해, 독서자료 선정</li> <li>○ 주제별, 연령별 독서 프로그램 설계, 운영 평가 등</li> </ul>
	장서개발(A)	국립·공공 도서관	공통	2015. 11.17~11.20	4	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자료 수집, 정책 수립</li> <li>○ 효과적인 장서개발을 위한 이론과 실제</li> <li>○ 장서개발을 위한 이용자 연구 등</li> </ul>

## 2. 조사도구

### 가. 교육훈련 수료자 심층인터뷰

본 연구에서는 공공도서관 사서대상 직무교육훈련 전이 영향요인 조사지 개발을 위하여 직무교육훈련에 참여한 공공도서관 사서를 대상으로 심층 인터뷰 면접을 실시하였다.

심층 인터뷰는 8월 1일부터 8월 10일까지 공공도서관사서 대상 직무교육훈련 과정 수료자 5명을 대상으로 진행하였다.

진행방식은 Baldwin & Ford와 Holton에 의해 개발된 전이 조사 도구(LTSI 등)를 참조하여 제작한 질문지를 활용하여 심층 인터뷰를 실시하였다.

〈표 6〉 심층인터뷰 질문지

인터뷰 질문지			
교육과정명		성명	
구분	질의 내용		
1번 문항 질의 (인터뷰)	직무 교육과정 선정 이유(동기) ?		
2번 문항 질의 (인터뷰)	(직무교육 수행 시 점에서) 나의 직무(하는 업무)에 만족하는 가?		
3번 문항 질의 (인터뷰)	교육과정 수료 후 학습한 것을 어떤 목적으로 활용하였는가?		
4번 문항 질의 (인터뷰)	직무교육내용에 대한 이해 및 학습 정도?		
5번 문항 질의 (인터뷰)	직무교육 내용이 업무에 활용 할 수 있게 구성되어 있는가?		
6번 문항 질의 (인터뷰)	강사의 학습(직무교육에 대한 이해, 프로그램 활용 등) 기여도는 ?		
7번 문항 질의 (인터뷰)	상사의 지원으로 직무교육에서 학습한 결과를 업무활용 한 정도는 ?		
8번 문항 질의 (인터뷰)	동료의 지원으로 직무교육에서 학습한 결과를 업무활용 한 정도는 ?		
9번 문항 질의(인터뷰)	직무교육에서 학습한 것을 업무에 활용 하였는가?		
10번 문항 질의 (인터뷰)	직무교육에서 학습한 것을 업무에 활용 하지 않았다면 그 이유는 무엇인가?		

## 나. 설문조사

설문조사지 구성은 참여한 교육훈련프로그램, 인구통계학적 변인, 개인 특성변인, 교육프로그램 특성변인, 조직 환경 변인, 전이정도에 관한 측정문항으로 구성되었다.

측정문항의 수는 개인적 특성(직무만족, 교육훈련동기, 자아효능, 긍정)이 16문항, 교육훈련프로그램 설계 (강사능력, 교육내용)이 13문항, 조직환경(직속상사, 조직분위기)이 18문항, 전이 정도가 7문항으로 하였으며 변인을 측정하기 위해 리카도 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

설문조사는 8월20일부터 10월12일까지 약 50일간 실시하였으며 방법은 이메일을 통하여 응답을 받았다.

각 항목의 측정문항이 추출된 출처는 <표 7>과 같다.

**<표 7> 측정변수(설문) 출처**

유형	변수명	하위변수	측정치표	출처(관련연구자)
종속 변수	교육 훈련전이	없음	업무적용 빈도	이도형(1995), Holton(1997)의 LTSI Baldwin &Ford(1988) 면접자료(2016)
			업무 향상	
			동료의 업무능력 향상인정	
			적용 노력	
			업무 문제해결 도움	
			적용노력 학습	
인사발령 전이 기회 상실				
독립 변수	개인적 특성	직무만족	수행업무 적합	Buckley&Caple(1995) Holton(1997)의 LTSI Baldwin &Ford(1988) 면접자료(2016)
			업무능력 발휘	
			일을 즐김	
		동기	직무교육에 대한 기대	이도형(1995), Holton(1997)의 LTSI, 양은하,정재삼(2006)
			직무교육에 대한 향후 적용 기대	
			경력개발 향상 도움	
			직무기술 적용 기대	
		자기효능	업무 능력 향상 기대	이도형(1995), Holton(1997)의 LTSI, Baldwin &Ford(1988)
			업무 적용방해물 극복	
			학습한 새로운 지식 업무적용 자신감	
		긍정	업무 수행 자신감	이도형(1995), Holton(1997)의 LTSI
			자기 개발 도움	
			실천성 강하면 더 배울려고 노력	
			새로운 지식경험필요 더 많이 학습	
			도서관의 변화에 관심	
교육에서 배운 것을 직무적용 노력				

유형	변수명	하위변수	측정지표	출처(관련연구자)			
	프로그램 설계	강의능력	강사의 발표 기술 능력	이도형(1995), 이병철(2010), 현영섭(2004)			
			강사의 전문지식				
			직무내용 적합성				
			강사의 준비도				
			사례 및 경험 제시				
		도서관현장 이해 및 강의 활용					
		교육내용	교육목표 달성 적합도	박준서(2007) 이도형(1995), 박준서(2007)			
			직무관련성				
			직무수행 구체적 제시				
			현장직무에 활용가능				
	평소 업무에 필요한 부분 업무적용 실천계획포함						
	상사지원	상사지원	교육에서 습득한 지식,기술적용 권유	Holton,et al.,(1998), 이도형(1995) Baldwin &Ford(1988) 면접자료(2016)			
			전문능력훈련 참여 권장				
			업무활용지원				
			업무활용 방법 지도				
			업무적용 계획과 목표 제시				
			업무적용 미 이행시 지적				
			배운 사례 발표				
			배운 지식 동료들과 공유				
			조직분위기		조직분위기	혁신을 높이 평가	박준서(2007) Holton,et al.,(1998), 이도형(1995) Baldwin &Ford(1988)
						능력 보상 성과평가	
배운 지식 적용 재량권부여							
나의능력 향상 직무 제공							
교육훈련에서 배운내용 적용 평가							
교육에서 배운 것을 업무 적용하여 성과향상 시 보상							
기존업무 선호							
업무변화에 호의적							
지속적인 지식기술 학습노력							
교육훈련 내용에 대한 토의,적용 풍도있음							

### 3. 자료분석

자료 분석은 Window용 Spss 18.0 프로그램을 사용하였다.

먼저 기초 통계분석으로 인구통계학적인 특성을 살펴보기 위해 빈도 분석을 실

시하고, 측정도구의 타당도, 신뢰도를 검증하기 위해 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

두 번째는 교육훈련전이 영향요인(개인적 특성, 교육훈련프로그램, 조직환경)과 전이 정도와 관계를 검증하기 위해 변인간의 상관분석을 실시하였다.

세 번째는 종속변인 「전이」와 독립변인 「개인적 특성(하위변인=직무만족, 학습 동기, 자아효능감, 긍정)」, 「프로그램설계(하위변인=강사의 강의능력, 프로그램 내용)」, 「교육환경(하위변인=상사 및 동료지원, 조직분위기)」과의 영향관계를 검증하기 위해 회귀분석 및 다중회귀분석을 실시하였다.

#### 4. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 측정도구(설문문항)의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 요인 분석을 실시하였다.

모든 측정 변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전 방식(varimax)을 채택하였다.

본 연구에서 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.50이상을 기준으로 하였다. 총 54개 문항 중 7개 문항이 이론 구조에 맞지 않게 적재되어 최종적으로 47개 문항을 분석에 이용하였다.

또한 요인분석을 통해 최종적으로 선정된 변인들에 대하여 Cronbach's  $\alpha$  계수로 신뢰도검증을 실시하였다. 신뢰도 검증은 Cronbach's  $\alpha$  0.50이상을 기준으로 하였다.

교육훈련전이 영향요인 측정문항에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다.

먼저 개인적 특성의 하위요인(동기, 직무만족, 효능감, 자신감) 변수에 대한 타당도 및 신뢰도 검증을 위한 측정 결과 KMO 측도는 .826으로 높은 수치를 보여주고 있고 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률.000으로 요인분석을 사용하기에 적합한 것으로 나타났다.

요인분석결과 4개 요인(동기, 직무만족, 긍정, 자기 효능)모두 고유값과 적재치가 기준 이상을 보였다. 신뢰도 분석 또한 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.79 이상으로 높게 나타났다.

〈표 8〉 개인적 특성 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	변수	요인 적재량	고유값	분산 설명	누적 설명	크론 바흐 알파
동기	학습내용 적극활용(5)	.841	3.440	21.497	21.497	.882
	경력개발 향상 도움(6)	.818				
	배운지식 직무수행 활용(7)	.881				
	학습지식활용 업무 향상(8)	.801				
직무 만족	직무만족 적합 (1)	.826	2.810	17.565	39.062	.835
	직무수행능력 발휘(2)	.776				
	직무수행 만족(3)	.717				
	직무수행 위한 학습필요(14)	.566				
긍정	업무통한 자기개발 도움(12)	.709	2.612	16.324	55.387	.794
	실천요소 포함 더 많이 학습(13)	.689				
	도서관변화 관심 지식많음(15)	.831				
	교육후 지속학습 (16)	.647				
자기 효능	새로운 지식 업무적용 자신감(10)	.811	2.559	15.991	71.377	.816
	새로운 업무적용 장애물 극복자신감(9)	.800				
	업무수행 자신(11)	.674				

KMO = .826, Bartlett' test 결과  $\chi^2 = 585.283$ , df(자유도)= 120, sig(유의확률)=.000

프로그램 설계요인에 대한 요인분석 결과 KMO 측도는 0.89 높은 편이며 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률 .000으로 요인분석을 사용하기에 적합한 것으로 나타났다.

요인분석결과 요인적재량 0.50이상 고유값 1.0 이상 문항을 채택하였으며, 2개의 요인으로 구성되었다.

신뢰도 분석에서는 Cronbach'a 값이 0.90 이상으로 매우 높게 나타났다.

〈표 9〉 프로그램설계 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	변수	요인 적재량	고유값	분산 설명	누적 설명	크론 바흐 알파
내용	업무수행에 필요한 내용(27)	.843	4.982	38.322	38.322	.928
	업무적용 실천계획구성(29)	.808				
	필요하다고 생각된것으로 구성(28)	.765				
	업무관련성(24)	.760				
	직무수행 도움자료 (25)	.718				
	목표달성 적합도(23)	.540				
강사능력	직무관련 적합자료 제시(19)	.880	4.623	35.564	73.886	.910
	강사 전문지식 (18)	.860				
	강사의 준비 (20)	.810				
	강사 발표기술 (17)	.740				
	도서관 현장이해 (21)	.654				
	경험자료 제시(22)	.632				

KMO = .890, Bartlett' test 결과  $\chi^2 = 753.682$  df(자유도)= 78, sig(유의확률)=.000

조직환경요인에 대한 요인분석 결과 KMO 측도는 0.807 높은 이며 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률 .000으로 요인분석을 사용하기에 적합한 것으로 나타났다.

요인분석결과 요인적재량 0.50이상 고유값 1.0 이상 문항을 채택하였으며, 2개 요인으로 구성되었다.

신뢰도 분석에서는 Cronbach'a 값이 0.851 이상으로 매우 높게 나타났다.

〈표 10〉 조직환경 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	변수	요인 적재량	고유값	분산 설명	누적 설명	크론 바흐알파
상사 지원	직속상사 계획 목표제시(34)	.863	4.753	36.563	36.563	.911
	직속상사 업무적용 지도(33)	.854				
	승진 반영 (43)	.777				
	직속상사 업무적용 미흡 지적(35)	.754				
	교육적용 사례 공개 발표(36)	.660				
	직속상사 업무 적용 권장 (30)	.654				
	적용 내용 토론 (47)	.616				
	교육 내용 업무 활용 지원 (32)	.566				

요인	변수	요인 적재량	고유값	분산 설명	누적 설명	크론 바흐알파
조직 분위기	직원들 일의 방법변화 호의(45)	.818	3.679	28.298	64.861	.851
	변화혁신 높이 평가(38)	.736				
	지식기술 습득 지속지원 (46)	.724				
	교육내용 업무적용 재량(40)	.713				
	능력향상 직무제공 (41)	.693				
	교육훈련 내용 사용 평가(42)	.517				

KMO = .807, Bartlett' test 결과  $\chi^2 = 761.161$ , df(자유도)= 153, sig(유의확률)=.000

전이설계 요인에 대한 요인분석 결과 KMO 측도는 0.761 높은 편이며 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률 .000으로 요인분석을 사용하기에 적합한 것으로 나타났다.

요인분석결과 요인적재량 0.50이상 고유값 1.0 이상 문항을 채택하였으며, 1개 요인으로 구성되었다.

신뢰도 분석에서는 Cronbach'a 값이 0.852 이상으로 매우 높게 나타났다.

〈표 11〉 전이설계 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	변수	요인 적재량	고유값	분산 설명	누적 설명	크론 바흐 알 파
전이	업무수행 향상(49)	.843	3.399	48.562	48.562	.852
	실제 업무에 적용 (48)	.808				
	전이노력(51)	.765				
	지속적인 학습통한 전이노력(53)	.760				
	동료로 부터 업무수행향상 칭찬 (50)	.718				
	업무 문제 해결 도움 (52)	.540				

KMO = .761, Bartlett' test 결과  $\chi^2 = 176.146$ , df(자유도)= 21, sig(유의확률)=.000

## V. 연구결과

### 1. 개인적특성, 교육훈련프로그램, 조직환경 변인과 교육훈련 전이의 상관관계

교육훈련전이 영향요인으로 가설을 정한 개인적특성, 프로그램설계, 조직환경 요인의 8 개 하위요인과 교육훈련전이와의 상관관계를 분석하였다.

분석결과 개인적 특성의 하위요인인 자아 효능감, 긍정은 교육훈련전이와 상관관계가 없는 것으로 분석되었으며, 나머지 동기와 직무만족 요인은 .619 와 .460으로 어느 정도 상관성이 있는 것으로 분석되었다.

또한 통계적 유의 수준이 0.01로 분석되어 종속변수 직무교육훈련 전이와 독립변수 직무만족과 학습동기 변인이 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

프로그램설계 변인의 하위요인인 강사준비도와 프로그램내용의 직무교육훈련전이와의 상관관계는 강사준비도가 .334 프로그램 내용은 .535로 분석되어 상관관계가 있는 것으로 조사되었다.

통계적 유의수준에서는 0.00으로 나타나 강사준비도와 교육내용 요인은 상관성이 있는 것으로 조사 되었다.

조직환경 변인의 하위요인인 상사지원과 조직분위기에 대한 상관관계 분석결과 상사지원은 .497, 조직분위기는 .384로 분석되어 수치상 상관성이 약한 것으로 조사되었으나 통계적 유의수준에서 0.00으로 조사되어 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

〈표 12〉 변인들 간의 상관관계 분석표

구분	직무만족	동기	강사준비도	프로그램 내용	상사지원	조직 분위기
교육 훈련전이	.619**	.460**	.334**	.535**	.497**	.384**

\*p<.05, \*\*p< .001

## 2. 인구통계학적 특성

국립중앙도서관 시행 공공도서관 사서 대상 8개의 직무교육과정 참여자 327명 설문조사 대상자 중 현재 공공도서관에서 근무하고 있는 사서 193명을 대상으로 설문조사를 실시하여 응답한 100명의 일반적인 특성을 알아보기 위해 기술통계 분석 및 빈도분석을 실시한 결과 <표 14>과 같다.

먼저 남녀에 있어서는 빈도분석결과 여성이 75%, 남성이 25%로 조사되었고, 직급에 있어서는 7급 이하가 74%, 5~6급은 26%를 차지했다.

근무경력에 있어서는 3년 미만이 12%, 3년~5년 미만은 15%, 5~10년 미만은 23%, 10~20년 미만은 20%, 20년 이상은 30%를 차지했다.

전이영향 요인별 분석결과를 보면 개인특성변인의 하위 변인인 직무만족은 평균값이 3.8이하로 만족도가 보통 수준이었으며, 교육훈련 동기 와 긍정은 평균값이 4.0이상으로 높은 수준을 보였으며, 자아효능감은 3.8이하로 보통수준이었다.

프로그램 설계 변인의 하위 변인인 강사의 강의 능력은 평균값이 3.56이상으로 보통이상으로 비교적 높은 편 이었다.

프로그램 내용은 평균값이 3.60이상으로 보통 이상으로 조사 되었으며 직무교육에서 학습한 것을 현장업무에 활용도를 높일 수 있는 수준의 단계는 아닌 것으로 조사 되었다.

조직 환경 변인의 하위변인인 상사의 지원은 평균값이 2.71이상 3.93미만으로 보통 수준으로 조사 되었으며, 조직분위기는 평균값이 2.45이상 3.65 미만으로 분석되었다.

조직 분위기 변인의 교육훈련에 평가, 업무향상 승진 및 보상, 토론풍토, 성과제도 등 문항에서 평균이하를 보여 인적자원에 대한 교육과 조직의 혁신이 필요한 것으로 나타났다.

전이변인의 전이 수준은 보통을 수준이며 이것은 직무교육에서 학습한 새로운 기술이나 지식을 실제업무에서 활용하는 것을 말하며, 본 연구의 전이 수준은 보통수준으로 향후 발전적인 개선이 요구된다 하겠다.

〈표 13〉 기술통계 분석 결과

설문문항		빈도	최소값	최대값	평균
성별	남	25			
	여	75			
직급	9급-7급	74			
	6급-5급	26			
근무연수	3년미만	12			
	3년-5년미만	15			
	5년-10년미만	23			
	10년-20년미만	20			
	20년이상	30			
직무만족	1	100	2.0	5.0	3.8
	2	100	2.0	5.0	3.6
	3	100	2.0	5.0	3.6
동기	4	100	3.0	5.0	4.0
	5	100	2.0	5.0	4.0
	5	100	3.0	5.0	4.2
	7	100	3.0	5.0	4.2
	8	100	3.0	5.0	4.1
자아효능감	9	100	2.0	5.0	3.56
	10	100	2.0	5.0	3.70
	11	100	3.0	5.0	3.64
긍정 (업무 긍정)	12	100	1.00	5.00	4.04
	13	100	2.00	5.00	4.20
	14	100	3.00	5.00	4.40
	15	100	2.00	5.00	4.20
	16	100	3.00	5.00	4.04
강사 강의 능력	17	100	2.00	5.00	3.76
	18	100	3.00	5.00	3.87
	19	100	2.00	5.00	3.93
	20	100	2.00	5.00	3.96
	21	100	2.00	5.00	3.82
	22	100	2.00	5.00	3.56

	설문문항	빈도	최소값	최대값	평균
교육내용	23	100	2.00	5.00	3.81
	24	100	1.00	5.00	3.78
	25	100	2.00	5.00	3.84
	26	100	2.00	5.00	3.70
	27	100	2.00	5.00	3.70
	28	100	2.00	5.00	3.75
	29	100	2.00	5.00	3.60
상사지원	30	100	2.00	5.00	3.70
	31	100	1.00	5.00	3.93
	32	100	1.00	5.00	3.68
	33	100	1.00	5.00	3.10
	34	100	1.00	5.00	3.06
	35	100	1.00	5.00	3.07
	36	100	1.00	5.00	2.71
	37	100	1.00	5.00	3.32
조직분위기	38	100	2.00	5.00	3.65
	39	100	1.00	5.00	2.96
	40	100	1.00	5.00	3.34
	41	100	1.00	5.00	3.15
	42	100	1.00	5.00	2.43
	43	100	1.00	5.00	2.48
	44	100	1.00	5.00	3.00
	45	100	1.00	5.00	3.29
	46	100	2.00	5.00	3.45
	47	100	1.00	5.00	2.85
전이정도	48	100	1.00	5.00	3.42
	49	100	1.00	5.00	3.56
	50	100	2.00	5.00	3.07
	51	100	1.00	5.00	3.76
	52	100	2.00	5.00	3.45
	53	100	1.00	5.00	3.43
	54	100	1.00	5.00	3.21
	유효수 (목록별)	100			

### 3. 가설 검증

본 연구에서 가설로 설정한 독립변수 개인적 특성(직무만족, 동기, 자아 효능감), 프로그램 설계(강사의 강의능력, 프로그램 내용), 조직 환경 변인(상사지원, 조직분위기)과 그 하위변인 과 종속변수 직무교육 훈련전이(학습전이)에 대한 인과관계 분석을 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다.

분석결과는 <표 14>, <표 15>, <표 16>에 제시하였다.

#### 가. 개인적 특성

개인적 특성이 직무교육훈련전이에 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위해 교육 훈련 전이를 종속변수로 그리고 직무만족과 동기, 자아 효능감, 긍정을 독립변수로 두고 다중 회귀 분석을 실시하였다.

분석결과는 <표 14>와 같으며 분석결과를 살펴보면 개인적인 특성과 그 하위 요인인 직무만족은 1% 내에서 통계적으로 유의수준으로 분석되었다.

따라서 가설1 개인적 특성에 대한 교육훈련전이의 인과 관계는 유의미한 예측요인으로 조사 되었고 교육훈련 전이에 대한 개인적 특성에 대한 설명력은 40%로 통계적으로 유의한 수준이었다.

또한 개인적 특성의 하위 변인인 직무만족은 교육훈련전이에 대한 인과관계가 유의미한 것으로 조사되었으며, 교육훈련 전이에 대한 직무만족에 대한 설명력은 43.9% 분석되었다.

직무교육훈련 동기, 자아효능감, 긍정은 교육훈련전이에 대해 유의미한 관계가 없는 것으로 나타나 기각되었다.

<표 14> 개인적 특성과 하위요인 회귀분석결과

종속 변인	독립변인	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	F값	t값	유의확률 (P)	
교육훈련전 이	개인적 특성	.936	.633	.400	41.411	6.435	.000	
	하위요인	직무만족	.494	.464	.439	11.522	3.510	.001
		동기	.092	.080			.740	.462
		자아효능감	.157	.139			1.126	.265
		긍정	.127	.142			.896	.374

\*p<.05, \*\*p<.001

## 나. 프로그램 설계

프로그램 설계가 직무교육훈련전이에 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과 독립변수 프로그램설계는 종속변수 직무교육훈련전이 1%내에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사 되었으며, 설명력은 23.1%이다.

프로그램 설계의 하위변인 강사능력과 교육내용에 대한 다중회귀 분석결과 강사의 강의능력은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 조사 되었고, 교육내용은 1%의 내에서 유의미한 것으로 조사되었으며 설명력(R<sup>2</sup>)은 31.4%로 분석되었다.

따라서 국립중앙도서관 직무교육 훈련에서 프로그램 설계는 직무교육훈련전이(업무현장에서 학습한 것을 사용하는 것)에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

프로그램 설계의 하위변인 중에는 교육내용이 직무교육 훈련전이에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 강사의 능력은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

구체적인 분석결과는 <표 15>과 같다.

<표 15> 프로그램설계에 대한 교육훈련 전이 다중 회귀분석결과

종속 변인	독립변인		B	$\beta$	R <sup>2</sup>	ΔF값	t값	유의확률 (P)
교육훈련 전이	프로그램 설계		.489	.480	.231	18.593	4.312	.000
	하위 변인	강사 능력	-.321	-.261	.314	13.990	-.171	.128
		교육내용	.637	.154			4.419	.000

\*p<.05, \*\*p<.001

## 다. 조직환경

조직환경이 직무교육 훈련전이에 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위해 조직환경과 그 하위변인인 상사지원과 조직분위기를 독립변수로 교육훈련전이를 종속변수로 설정하여 다중 회귀 분석을 실시하였다.

분석결과 조직환경 요인은 1% 내에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며, 설명력(R<sup>2</sup>)은 25.8%로 조사되었다.

조직환경의 하위변인 인 조직분위기는 통계적으로 5% 내에서 유의미한 것으로

나타났고, 상사지원은 1%내에서 유의미한 것으로 조사되었다.

하위 변인인 조직분위기 와 상사지원의 설명력(R<sup>2</sup>)은 37.2 % 나타났으며, 조직 환경변인의 통계 분석결과는 <표 16>과 같다.

**<표 16> 조직환경에 대한 교육훈련 전이 다중 회귀분석결과**

종속 변인	독립변인		B	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta F$ 값	t값	유의확률 (p)
교육훈련 전이	조직환경		.570	.508	.258	21.613	4.649	.000
	하위 변인	조직분위기	.263	.296	.372	18.042	2.525	.014
		상사지원	.307	.405			3.454	.001

\*p<.05, \*\*p<.001

#### 4. 결과요약 및 논의

연구 가설로 제시한 연구문제(연구가설)에 대한 검증 및 검증에 앞서 진행된 통계분석에 대한 논의는 다음과 같다.

각 변수들의 54개 문항을 가지고 요인분석을 실시한 결과 개인적 특성(직무만족, 동기, 자아효능감, 긍정), 프로그램 설계(강사능력, 프로그램내용), 조직 환경 특성(상사지원, 조직분위기)으로 3가지 범주에 8가지 요인으로 분석되었다.

분석된 8가지 요인으로 기초 통계분석 및 다중 회귀분석을 실시하여 연구가설에 대한 검증을 실시하였다.

**<표 17> 가설검증 결과**

가설번호	가설	검증(분석) 결과
가설1	개인적 특성(학습자 특성)은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직 무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	직무만족이 높으면 공공도서관 사서직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식 과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

가설번호	가설	검증(분석) 결과
가설 1-2	동기가 높으면 사서직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-3	자아효능감이 높으면 사서직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-4	긍정적인 사고를 가진 사서는 직무교육 훈련에서 학습한 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2	국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육 훈련에서 설계된 프로그램을 학습한 사서들이 현장업무에 적용에 및 활용(전이) 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	교육훈련 프로그램 강사의 강의능력이 좋으면 직무교육전이(학습전이)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-2	교육훈련 프로그램의 내용이 직무와 관련이 높으면 직무교육전이(학습전이)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3	가설 3. 조직 환경은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육에서 학습한 사서들이 현장업무에 적용하고 활용하는 학습전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-1	상사의 지원은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육에서 학습한 사서들이 현장업무에 적용하고 활용하는 학습전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-2	조직의 지원은 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서직무교육에서 학습한 사서들이 현장업무에 적용하고 활용하는 학습전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

먼저 전이 수준을 알기 위해 요인의 문항들을 가지고 기초통계분석을 실시한 결과 직무교육훈련 동기와 자신의 업무 대한 긍정은 높은 수준으로 나타났으며 전이에 대해서는 보통 수준이었으나 전이를 하려는 의지는 있는 것으로 나타났다.

이는 개인적으로 도서관의 업무나 교육에 대한 관심은 높으나 조직 관련 환경, 교육지속성 등 여러 가지 요인에 의해 의지가 표출되지 않은 것으로 판단된다.

교육훈련 프로그램 설계는 강사와 내용이 만족수준에 가까우나, 조직환경 요인은 보통이거나 만족스럽지 못한 것으로 나타나 향후 직무교육 훈련에 있어서 리

더십 교육에 대한 다양화가 필요한 것으로 나타났다.

학습 전이관련 영향력을 알아보는 회귀분석 및 다중 회귀분석을 실시하였으며 가설검증을 위하여 개인적 특성, 프로그램설계, 조직환경 변인과 그 하위변인(직무 만족, 동기, 자아효능감, 긍정, 강사능력, 프로그램 내용, 상사지원, 조직지원)을 독립변수로 직무교육훈련전이를 종속변수로 설정하였다.

1번 연구문제(가설)의 하위요인들의 분석결과에 의하면 1-1 직무만족은 피 훈련자는 직무교육에서 학습한 것을 업무 활용에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

선행연구에서는 김명희 외(2010)의 연구가 직무만족이 직무교육 훈련 전이에 대한 상관성이 밝혀진 사실로 이는 직무에서의 만족이 교육에서 학습의지로 나타나고 활용하려는 욕구가 나타나는 것으로 해석된다.

1-2 직무교육 훈련에 대한 동기는 직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이는 많은 선행연구(정영애 2006, 정경수.김경준2006, 이연택.김경희2012)와는 다른 것으로 사서들의 직무교육훈련에서는 학습동기가 학습전이에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

1-3 자아효능감은 직무교육훈련 전이에 영향을 미치지 않는 것으로 조사 되었으며, 선행연구 이연택. 김경희(2012) 연구결과와 일치하는 아니며, 강여진, 최호진(2003)의 지방자치단체 공무원을 대상으로 실증적 연구와는 일치하는 것이다.

이는 업무를 향한 자신감은 직업적 특성이나 자세에 따라 다르게 표현되고 교육의 방향에 따라 달리 할 수 있어서 학습전이에 관련성이 직무나 직업의 특성에 따라 다르게 나타난 것으로 볼 수 있다.

1-4 긍정은 직무교육 훈련에서 학습한 후 습득한 지식과 기술을 자신의 업무 적용 및 활용(전이) 정(+의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다

이는 공공도서관 사서들이 직무나 학습에 대한 긍정적인 성향은 직무교육에서

학습 성취나 실행에 영향을 미치지 않는 것을 의미한다.

2번 연구문제(연구가설)인 프로그램 설계가 교육훈련전이에 미치는 영향은 프로그램설계의 하위변인인 강사의 능력은 통계적 유의확률 .05에 미치지 못하여 기각되었으며 프로그램 설계는 직무교육훈련에서 학습한 지식과 기술을 업무에 적용하는 교육훈련전이에는 영향력이 있는 것으로 나타났다.

이는 교육훈련 프로그램 내용이 전이에 영향을 미치는 것으로 선행한 연구 강여진,최호진(2003), 이연택,김경희(2012)의 연구와 같은 것으로, 이는 김명희 외(2010)는 공공서비스 교육기관 훈련전이 연구에서 교육내용은 전이에 영향을 미치지 않은 연구와는 상반된 개념이다.

이것은 프로그램 설계가 현장업무에 적용할 수 있는 내용이 미흡하거나 강사의 교수법이 실무적용에 미흡하거나, 사서들이 전이에 대한 인지력이 부족했거나 등 여러 요인들에서 찾을 수 있으나 공공도서관사서들의 직무교육훈련의 효율성을 높이고 현장업무의 개선과 발전을 위한 실효적인 교육을 위한 교육훈련전이에 대한 연구와 활용이 필요한 것으로 보인다.

3번 연구문제 조직환경 특성 변인의 하위변인 인 상사의 지원 과 조직 지원(분위기)은 교육훈련전이에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석 되었다.

이는 선행연구 정경수, 김경준(2003), 강여진(2005), 이유진, 김건모(2010)의 연구와 일치하는 것으로 직무교육에서 학습한 지식과 기술을 실제 업무에 적용하는데 상사의 지원과 조직의 지원은 중요한 요인의 하나이다.

조직의 발전을 위해서 상사의 리더십 교육과 사서들의 경력관련 환경 개선이 필요하며, 특히 <표 13> 기술통계 분석결과에 나타난 조직 지원은 공공도서관 조직 구성과 운영, 조직문화 등 조직관련 개선에 대한 지속적인 직무교육 필요한 것으로 나타났다.

## VI. 결론

### 1. 결론

본 연구는 사서직의 공식적인 직무교육기관 국립중앙도서관에서 실시하는 직무교육 훈련에 참여한 공공도서관 사서들이 실제 업무에서 적용하는 전이에 대한 영향요인이 무엇인지를 알아보려는 것으로 연구 관련 제 요인들을 규명하고 이들과 교육훈련전이 간의 상관관계를 및 그 영향력을 실증적으로 알아보고자 하였다.

이런 실증적 분석결과에 기초하여 다음과 같이 결론을 내렸다.

공공도서관 사서들의 직무교육훈련에서 학습한 기술이나 지식을 업무에 적용하는 전이에 미치는 3개의 영향요인 개인적특성, 프로그램설계, 조직환경 과 8개의 하위요인 직무 만족, 교육훈련동기, 자아효능감, 긍정, 강사의 능력, 프로그램 내용, 상사의 지원, 조직지원 가운데 직무만족, 프로그램 내용, 상사 지원, 조직지원 요인이 직무교육훈련 전이에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

그 외의 다른 하위 요인들은 통계적으로 유의하지 못해 기각 되었으며 직무교육 전이와 관련이 적은 것으로 나타났다.

이런 결과는 공공도서관 사서들의 개인적 특성 중 직무만족이 직무교육전이와 상관성이 있는 것은 공공도서관 사서들이 자신의 직무에 만족이 높은 사람이 업무를 변화 개선하고 학습하려는 의지가 있는 것으로 이는 상사들의 인사 배치 와 조직 문화 개선이 필요하고 아울러 이와 관련 직무교육기관 다양한 교육프로그램 설계 기회제공이 필요하다.

프로그램설계 변인은 하위변인인 프로그램 내용이 직무교육전이에 통계적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이것은 프로그램의 설계 시 이론보다는 현장 업무에서 활용 할 수 있는 내용이 어야 하며 강사 또한 현장업무에 익숙하거나 현장에서 근무하는 사서로 편성하는 것이 직무교육 전이에 효과성이 높을 것으로 추측된다.

조직환경 변인은 상사의 지원이 직무교육훈련 전이와 상관성이 있는 것으로 나타났다으며 공공도서관 사서들의 직무교육에 있어서 상사의 역할이 중요하다는 것을 알 수 있다.

조직환경의 또 다른 하위변인인 조직분위기는 직무교육훈련 전이와 상관성이 있으며 기술통계 <표 13>에 조직지원 관련 통계지표 낮게 조사되어 있어 조직분위기를 개선할 필요가 있어 보이며 이런 것을 개선할 직무교육이 필요하다.

직무교육에서 있어서 업무에 적용하기 용이한 방법은 학습의 지속성이다.

학습의 지속성은 조직의 분위기와 관련이 있다. 즉 직무교육에서 배운 것은 단기적인 학습이며 단기 학습으로 학습전이가 가능한 기술이나 지식도 있지만 대부분 장기간의 학습과 숙련이 필요한 지식과 기술이 많다.

장기 학습과 숙련이 필요한 기술은 조직의 분위기가 중요한 역할을 한다. 조직이 지속적인 학습을 권장하고 유지하는 조직이면 학습전이가 쉽게 일어날 수 있지만 그렇지 않다면 학습전이가 발생하지 않을 것이다.

따라서 교육훈련을 담당하는 기관은 사서들의 전문성 향상을 위한 실질적이고 실제 업무에서 활용할 수 있는 지식과 기술을 제공하는 프로그램을 개발해야 되며, 도서관조직은 직무교육에서 배운 지식과 기술을 활용하는 학습 분위기 조성 과 학습전이를 실행하여 도서관 발전에 기여하는 사서들에게 성과급 제공, 승진에 반영하는 경력향상 기회를 제공해야 한다.

## 2. 한계점

이상에서 살펴 본 바와 같이, 본 연구는 공공도서관 사서들이 직무교육 훈련에서 학습한 지식과 기술, 태도 등을 실제 업무에서 적용하는 전이의 영향 요인이 어떤 것이 있는 지를 알아보려는 연구이며, 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 후속연구를 위한 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 연구의 지표(설문)를 다른 분야의 연구 지표를 차용하여 사용했기 때문에 사서 직무교육훈련에 적용 한 것에는 한계를 가지고 있어서 전이(평가)관련 지표 개발이 필요하다.

둘째, 대표적인 전이의 영향요인 즉 개인적인 특성, 프로그램, 조직환경 변인의 하위변인 수를 더 다양한 변인을 추가한 심층적인 연구가 필요하다.

셋째, 교육프로그램 과정별로 심층적이고 구체적인 연구를 실행함으로써 좀 더 실질적인 전이 연구가 필요하다.

넷째, 지속적이고 종단적인 연구가 필요하다. 학습전이라는 것은 사람에 따라 다를 수 있고, 인사이동으로 인하여 학습할 기회가 없어지거나 지연되는 경우가 많아 오랜 시간에 걸친 연구가 필요하다.

## 【참고문헌】

- 정민승(2010). 성인학습이해 .에피스테메
- 배을규(2006). 성인교육의 실천적 기초. 학지사
- 이도형(1995). 조직내 교육훈련의 학습 및 전이효과. 박사학위논문. 성균관대학교 대학원
- 박준서(2007). 중소기업 교육훈련전이에 관한 연구. 박사학위논문. 인하대학교 대학원
- 공민영, 김진모(2008).기업 e-Learning 프로그램 참여자의 학습전이와 자기주도성, 전이풍토, 학습과의 관계. 농업교육과 인적자원개발.40(3).223-246
- 강여진, 정재화(2010). 공무원 사이버교육훈련의 학습 및 전이성과에 미치는 영향. 한국사회와 행정연구.21(3). 353-384
- 박영용, 김진모(2006). 기업 리더십교육 프로그램 참여자의 학습전이와 영향요인. 농업교육과 인적자원개발. 38(4). 215-239
- 이유진, 김진모(2010). 대기업 직무교육 훈련 참여자의 교육훈련 전이와 전이동기 및 업무 환경의 관계. 농업교육과 인적자원개발. 42(4). 249-274
- 배을규, 김대영(2008). 기업체 인적자원개발 담당자의 학습방식, 학습전이, 전이 풍토의 관계 연구. 인력개발연구. 10(2). 23-46
- 고기순, 김인호(2002). 교육훈련의 실무전이에 관한 연구. 인사관리연구. 26(3).25-54
- 이신호, 양해슬(2011). 사서직공무원 교육훈련 시스템 발전 방안연구. 한국비블리아학회지. 22(4). 91-113
- 최창환, 정철영(2008). 연구소 기술교육 훈련 참여자의 학습전이와 영향요인. 농업교육과 인적자원개발. 40(3). 247-274
- 박영용, 김진모(2006). 기업리더십교육 프로그램 참여자의 학습전이와 영향요인. 농업교육과 인적자원개발. 38(4). 215-239
- 이연택, 김현수(2010). 지자체 관광담당 공무원의 교육훈련 전이 영향요인에 관한연구. 관광학연구. 34(8). 123-141
- 강여진, 최호진(2003). 지방자치단체 공무원 교육훈련 전이에 영향을 미치는 요인에 관한 실증적 조사. 행정논총 41(2). 85-115
- 이동배(2008). 학습전이 촉진전략 .월간 HRD 2008.8
- 현영섭(2005). Baldwin 과 Ford의 전이모형을 적용한 웹기반 기업훈련 전이모형. 인력개발 연구. 7(1). 21-38
- 윤관식(2010). K 기업의 학습전이 요인탐색. 기업교육연구 12(1). 91-127
- Baldwin, T.T.&Ford, J.K.(1988). Transfer of training : a review and directions for future research. personal Psychology. 41. 63-105

- Kirkpatrick, D.L.(1967), Evaluation of training,in R.L. Craig, & L.R. Bittle(eds). training and development handbook. 87-112
- Neo, R. A.(1986).employee Training and Development. MA : McGraw Hill.
- cheng, E.W.L and Ho, D.C.K(2001). A review if transfer of training studies in past decade. personnel Review,30(1). 102-118
- Elwood F. Holton III, Reid A. Bates, Wendy E.A.Ruona(2000), Development of a Generalized Learning Transfer System Inventory. Human Resource Development Quarterly, vol.11,no.4 winter. 333-360

# 부 록

## 1. 인터뷰 면접지

교육 과정명	성명
구 분	질의 내용
1	직무 교육과정 선정 이유(동기) ?
2	(직무교육 수행 시 점에서) 나의 직무(하는 업무)에 만족하는 가?
3	교육과정 수료 후 학습한 것을 어떤 목적으로 활용하였는가?
4	직무교육내용에 대한 이해 및 학습 정도?
5	직무교육 내용이 업무에 활용 할 수 있게 구성되어져 있는가?
6	강사의 학습(직무교육에 대한 이해, 프로그램 활용 등) 기여도는 ?
7	상사의 지원으로 직무교육에서 학습한 결과를 업무활용 한 정도는 ?
8	동료의 지원으로 직무교육에서 학습한 결과를 업무활용 한 정도는 ?
9	직무교육에서 학습한 것을 업무에 활용 하였는가?
10	직무교육에서 학습한 것을 업무에 활용 하지 않았다면 그 이유는 무엇인

## 2. 설문조사지

### 공공도서관 사서 직무교육훈련전이(학습전이) 영향요인 연구

- 국립중앙도서관에서 실시하는 공공도서관 사서대상 집합교육을 중심으로 -

안녕하십니까?

바쁘신 중에 설문조사에 응해 주셔서 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

본 설문 조사는 “공공도서관 사서 직무교육훈련 전이 영향 요인에 대한 연구 논문” 작성을 위한 자료 수집을 위하여 실시하는 것 입니다.

연구의 목적은 공공도서관 사서들이 국립중앙도서관에서 실시하는 직무교육 훈련에서 학습한 내용을 실제 업무 현장에서 어떻게 적용하고 실천하는지에 대한 것을 알아보고 공공도서관 사서 직무교육의 올바른 방향을 제시하려는 것 입니다.

또한 본 연구 논문은 2016년 전국공공도서관협의회 공모에서 선정된 것이며 전국도서관대회에서 발표할 예정입니다.

설문대상은 2015년7월부터 2016년5월까지 국립중앙도서관에서 실시한 직무교육 프로그램 중 공공도서관 사서 대상 및 공공도서관 사서의 참여율이 높은 8개의 직무교육훈련 프로그램을 수료한 사서로 한정했습니다.

아울러 귀하가 응답하신 내용은 익명으로 처리 될 것이며, 조사 결과는 연구 목적 이외에는 사용되지 않는다는 것을 약속드립니다.

귀하의 협조에 다시 한 번 감사드립니다.

2016년 8월

연구자 : 고영우(인천계양도서관) 정소영, 박지선(인천주안도서관)

각 설문의 정답은 없습니다. 읽고 난 후 순간적인 느낌이나 생각을 기록해 주시면 됩니다. 그리고 이 설문은 2015년 7월부터 2016년 5월까지 국립중앙도서관에서 실시한 공공도서관사서 대상 직무교육훈련 프로그램에 참여한 사서분만 작성하여 주시기 바랍니다.

I. 귀하께서 참여했던 직무교육프로그램에 관한 질문입니다.

1. 귀하가 참여했던 직무교육 과정(국립중앙도서관에서 학습한 과정)은 무엇입니까?

과정(프로그램) 명 : \_\_\_\_\_

II. 개인적 특성에 관한 질문입니다.

귀하가 생각하는 것과 일치하는 곳에  하여 주시기 바랍니다.

번호	구분	문항	매우그렇 지않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1		지금 수행하고 있는 업무가 나에게 적합하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	직무 만족	지금 수행하고 업무에 나의능력을 마음껏 발휘 할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3		나의 업무에 만족하며 일하는 것이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
4		직무교육을 받고나면 사서의 전문성이 향상 될 것이라 생각했다.	①	②	③	④	⑤
5		이번 직무교육에서 학습한 내용은 향후 다른 업무로 이 동시 적극 활용하여야 겠다고 생각했다	①	②	③	④	⑤
6	동기	직무교육에서 배운 내용을 실제 업무에서 활용하지 못한 다 할지라도 경력개발이나 업무향상을 위해 도움이 될 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
7		직무교육에서 배운 지식과 기술을 직무수행에 활용해보 고 싶었다.	①	②	③	④	⑤
8		직무교육에서 배운 지식과 기술을 업무에 적용한다면 나 의 업무수행 능력이 향상 될 것이라 기대했다.	①	②	③	④	⑤
9		직무교육을 통해 학습한 새로운 지식과 기술을 업무에 적용하는 것을 방해하는 장애물을 극복할 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	자기 효능	나는 직무교육을 통해서 학습한 새로운 지식과 기술을 업무에 적용할 수 있는 능력과 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
11		나는 업무를 수행하는데 항상 자신감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
12		나는 맡은 업무를 통해서 여러 가지로 배우게 되고 자기 개발에 도움이 되었다고 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
13		교육훈련과정의 실천적인 요소를 포함하고 있을 때 더 많이 배우려고 한다.	①	②	③	④	⑤
14	공정	업무를 더 잘하기 위해 새로운 지식, 경험, 기술이 필요 하며 이를 위해 나는 더 많이 학습해야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
15		도서관의 새로운 패러다임, 업무의 변화 등의 정보와 지 식에 관심이 많다.	①	②	③	④	⑤
16		직무교육에서 학습한 것을 업무에 적용하기에 능력 부족 하면 지속적으로 학습하여 업무에 적용하려고 한다.	①	②	③	④	⑤

### III. 교육훈련 프로그램 설계에 관한 질문입니다.

귀하가 생각하는 것과 일치하는 곳에  표시해 주십시오

번호	구분	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
17	강의 능력	강사는 직무교육내용을 교육생의 수준에 맞추어 이해하기 쉽게 발표기술이 있다	①	②	③	④	⑤
18		직무교육내용에 대한 강사의 전문지식은 뛰어났다	①	②	③	④	⑤
19		강사는 직무교육내용에 적합한 학습 자료들을 사용하였다.	①	②	③	④	⑤
20		직무교육내용에 대한 강사의 준비는 충분하였다.	①	②	③	④	⑤
21		직무교육내용을 가지고 업무적용을 위한 구체적인 경험자료(사례, 예시 등)를 많이 제시하였다.	①	②	③	④	⑤
22		직무교육에서 강사는 도서관 현장에 대한 내용을 강의에 잘 활용하였다.	①	②	③	④	⑤
23	교육 내용	직무교육은 교육목표를 달성하는데 적합한 내용으로 구성되어 졌다.	①	②	③	④	⑤
24		직무교육은 나의 업무와 직접 관련 있는 것들로 구성되어 졌다.	①	②	③	④	⑤
25		직무교육은 직무 수행에 도움이 되는 구체적인 자료들이 제공되었다.	①	②	③	④	⑤
26		직무교육 내용(기술, 지식 등)이 현장 직무에서 활용할 수 있는 것들로 구성되어 졌다.	①	②	③	④	⑤
27		업무수행에 필요한 사항이 참여한 직무교육과정에 잘 반영 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
28		직무교육내용은 내가 평소에 많이 필요하다고 느꼈던 내용들이다.	①	②	③	④	⑤
29		직무교육에서 배운 것을 구체적으로 직무에 어떻게 적용할 것인지 그 실천계획이 잘 다루어져 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 조직환경에 관한 질문입니다.

귀하가 생각하는 것과 일치하는 곳에  표시해 주십시오

번호	구분	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
30	상사 및 동료직원	나의 직속상사는 교육받은 지식과 기술을 업무에 적용하도록 권장한다.	①	②	③	④	⑤
31		나의 직속상사는 자신의 전문능력을 개발하도록 교육훈련에 참여시킨다.	①	②	③	④	⑤
32		나의 직속상사는 소속직원들이 교육받은 것을 업무에 활용하도록 지원한다.	①	②	③	④	⑤
33		나의 직속상사는 교육훈련에서 배운 것을 업무에 적용하는 방법을 지도해 준다.	①	②	③	④	⑤
34		나의 직속상사는 교육받은 내용을 업무에 적용하기 위한 구체적인 계획과 목표를 제시한다.	①	②	③	④	⑤
35		직속상사는 교육받은 내용이 나의 업무에 제대로 적용되지 않았을 경우 지적해 준다.	①	②	③	④	⑤
36		직무교육에서 배운 업무에 적용한 사례를 공개적으로 발표하고 있다.	①	②	③	④	⑤
37		직무교육에서 학습한 지식을 활용하기 위하여 동료들과 공유 한다.	①	②	③	④	⑤
38	조직 분위기	내가 속한 도서관은 직원(사서)들이 변화하고 혁신하는 것을 높이 평가 해 준다.	①	②	③	④	⑤
39		내가 속한 도서관은 남다른 기술이나 능력을 발휘 했을 때 보상을 받을 수 있는 성과 평가 제도가 있다.	①	②	③	④	⑤
40		내가 속한 도서관은 직무교육에서 학습한 것을 스스로 업무에 적용해 볼 수 있도록 재량권을 준다.	①	②	③	④	⑤
41		내가 속한 도서관은 나의능력을 향상 시킬 수 있는 직무를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤
42		내가 속한 도서관은 직무교육 훈련내용을 실제로 사용하는지 평가한다.	①	②	③	④	⑤
43		직무교육에서 배운 것을 업무에 적용하여 업무향상을 하면 보상과 승진에 반영한다.	①	②	③	④	⑤
44		내가 속한 도서관 직원들은 일반적으로 교육에서 배운 새로운 방법을 업무에 적용하려고 시도하기 보다는 기존의 방법을 선호 한다.	①	②	③	④	⑤
45		내가 속한 도서관 직원들은 일을 하는 방법의 변화에 대해서 호의적이다.	①	②	③	④	⑤
46		내가 속한 도서관은 새로운 기술이나 지식을 지속적으로 얻을 수 있도록 돕는다	①	②	③	④	⑤
47	내가 속한 도서관은 교육훈련 후에 교육 내용 및 그 적용에 대하여 상의하고 토론하는 풍토를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	

V. 전이수준에 대한 질문으로 귀하가 생각하는 것과 일치하는 곳에  표시해 주십시오

번호	구분	문항 (국립중앙도서관에서 실시한 직무교육에 대한 질의)	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
48	전이수 준	직무교육에서 배운 내용을 실제 업무에 많이 사용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
49		직무교육에서 배운 것으로 인해 나의 업무 수행이 향상 되었다.	①	②	③	④	⑤
50		직무교육을 받고 난후 상사나 동료부터 업무 수행이 향상되었다는 이야기를 들었다.	①	②	③	④	⑤
51		업무처리 과정을 변경하는 것은 내 맘대로 할 수 없지만 직무교육에서 학습한 것을 업무에 적용하려는 노력을 하였다.	①	②	③	④	⑤
52		직무교육에서 학습한 내용들이 실제 업무에서 발생하는 문제점들을 해결하는데 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
53		직무교육이 1회성이어서 업무에 적용하기 어려워 지속적인 학습을 하여 업무에 적용 하려고 노력하였다.	①	②	③	④	⑤
54	인사발령으로 인하여 다른 업무를 맡게 되어 직무교육에서 학습한 내용들을 업무에 적용 할 기회가 없어져서 아쉽다.	①	②	③	④	⑤	

VI. 통계처리를 위한 인적사항에 대한 질문입니다. 해당란에  표시해 주십시오

- 귀하의 성별은?    ① 여성        ② 남성
- 귀하의 직급은 ?    ① 9급 - 7급    ② 6급 - 5급
- 귀하의 근무연수는 ?  
 ① 3년미만 ② 3년 - 5년미만 ③ 5년 - 10년 미만 ④ 10년 - 20년 미만 ⑤ 20년이상

소셜 미디어를 활용한  
우리나라 공공도서관의 마케팅 방안 연구  
- SNS 운영 담당자 중심으로 -

❖ 연구자 강원도교육청 삼척교육문화관 임채호  
원주교육문화관 김소영  
명주교육도서관 장애련  
양양교육도서관 최윤재  
강릉교육문화관 황미란

I. 서론

II. 이론적 배경

III. 국내 공공도서관 SNS 마케팅 현황 [설문조사]

IV. 타 기관 사례 분석 [사례조사]

V. 결론

<부록> 설문 문항



# 소셜 미디어를 활용한 우리나라 공공도서관의 마케팅 방안 연구

- SNS 운영 담당자 중심으로 -

**제 출 자** 강원도교육청 삼척교육문화관 임 채 호  
원주교육문화관 김 소 영  
명주교육도서관 장 애 련  
양양교육도서관 최 윤 재  
강릉교육문화관 황 미 란

## 목 차

### I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구의 범위

### II. 이론적 배경

1. 소셜미디어와 SNS
2. SNS의 마케팅 특성
3. 선행연구

### III. 국내 공공도서관 SNS 마케팅 현황 [설문조사]

1. 조사 대상 및 방법
2. 응답 결과
3. 설문 분석
4. 결론

### IV. 타 기관 사례 분석 [사례조사]

1. 도서관
2. 타 기관
3. 총평

### V. 결론

1. 채널 선택
2. 자료 생산
3. 정보 공유 및 확산
4. 유의점
5. 제언

<부록> 설문 문항

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

1990년대 이후 월드와이드웹이 발전함에 따라 현대적 의미의 소셜미디어 네트워크가 등장하였다. 기존의 일방향적 매스커뮤니케이션<sup>34)</sup>을 탈피한 사회적 소통창구의 등장은 공간적·물리적 한계를 탈피한 인터넷망과 결합하여 폭발적인 시너지를 이루었고 이후 사회문화적으로 많은 변화를 가져왔다.

뉴미디어<sup>35)</sup>인 소셜미디어의 활성화는 그 무엇보다 마케팅에 있어 괄목할만한 효과를 가져왔다. 피드백과 타겟팅이 가능한, 경제적 도구로서의 소셜미디어 활용은 적은 비용으로도 큰 홍보 효과를 가져왔고, 대규모 기업체를 비롯하여 소자본의 창업주에 이르기까지 폭발하는 수요로 인해 관련 학원 및 관련 강좌가 생기고, 소셜미디어에 특성화된 전문 마케터가 유망한 신규 직업으로 떠오르는 결과까지 가져왔다.

오늘날 소셜미디어 활용에 적극적이지 않는 곳이 드물다. 비영리기관인 공공기관에서도 소셜미디어를 활용한 마케팅을 통해 기존의 고리타분한 이미지를 탈피하여 주민들과의 소통을 이루고자 하고 있으며, 연예인·정치인 등은 소셜미디어를 활용한 퍼스널마케팅을 통해 대중에게 긍정적 이미지를 정립해나가고자 한다.

그러나 아직 많은 수의 도서관은 소셜미디어를 활용한 마케팅에 소극적인 면모를 보이고 있다. 일부 광역지자체 도서관에서처럼 적극적인 운영이 이루어지고 있는 경우도 있지만 개설만 하고 제대로 된 운영이 이루어지지 않는 도서관도 상당수이며, 이마저도 대학도서관에 편중된 편이다.

도서관의 위기라고 할 수 있을 만큼 도서관 이용 인구의 감소로 인한 문제가 심각하다. 이런 상황에서 도서관이 시대에 발맞추어 빠른 변화를 하지 않으면 지역의 대표적인 문화기관으로서의 역할 이행은 물론, 소비자적인 이용자와의 간극을 메우지 못하고 점차 생활에서 분리되는 문제를 마주하게 될 것이 자명하다.

이에 공공도서관의 정보센터로서의 역할기능을 강화하는 한편 이용자와의 소통

---

34) 비조직적인 일반대중을 대상으로 하여 전달하는 대량의 사회정보 및 전달상황. -두산백과-

35) 독립적으로 존재하던 기존의 매체들의 특성이 새로운 기술과 결합하여 더 편리하고 진보된 기능을 가지는 미디어. -두산백과-

향상을 위해 ‘소셜미디어를 활용한 도서관 마케팅 방안’에 대해 연구할 필요성이 있으며, 연구범위를 공공도서관에 한정해 맞춤형의 연구 결과를 제시해야 한다.

따라서 본 연구를 통해 첫째, 설문을 통해 우리나라 공공도서관의 소셜미디어를 활용한 마케팅 실태를 파악하고, 둘째, 도서관 및 공공기관의 소셜미디어를 활용한 우수 마케팅 사례를 분석하고자 한다. 그럼으로써 현상을 파악하고 우수 사례의 전략적 장점을 선별적으로 벤치마킹하여 우리나라 공공도서관에 맞춤형 소셜미디어 활용 마케팅 방안을 모색하고자 한다.

이를 통해 일선 공공도서관에서 소셜미디어를 활용한 마케팅 업무를 착수하는데 있어 기초자료로 활용되고자 한다.

## 2. 연구의 범위

### 가. 소셜미디어 채널<sup>36)</sup>

광의적 개념으로서의 소셜미디어는 소셜 네트워크 플랫폼, 즉 정보를 교환할 수 있는 사회적 연결망을 지닌 모든 온라인 플랫폼이라고 볼 수 있을 것이다. 따라서 소셜미디어 채널의 범위를 상당히 넓게 인식할 수 있다. 하지만 본 연구는 수행 목적에 따라 첫째, 국내의 일반인들에 의해 대중적으로 사용되어 지역적 통용성이 인정되고, 둘째, 시대의 흐름에 따라 소멸될 가능성이 적고 현재 및 가까운 미래에도 생명력이 지속될 것으로 예상 가능한 채널, 또는 이에 의해 제공되는 서비스에 한정하고자 한다.

### 나. 공공일반도서관

본 연구는 공공일반도서관에 한정한다. 구체적으로는 국가공공도서관통계시스템(www.libsta.go.kr)에 등록된 공공도서관 중 이용대상층의 제한 없이 지역 주민 모두에게 개방하는 일반도서관을 말한다. 따라서 기업체도서관, 전문도서관, 대학도서관, 교도소도서관, 병영도서관, 공공어린이도서관, 작은도서관 등 공공기관의

---

36) 정보가 전송되는 통로. 여기에서는 페이스북, 블로그, 유튜브 등 이용자와 운영자가 실제적으로 정보를 접하고 제공하게 되는 창구를 뜻한다.

성격을 띄지 않거나 이용대상층이 특수하게 한정된 도서관을 제외한다.

그 이유는 관중을 제한함으로써 마케팅 방안 설계에 주요한 요인이 되는 마케팅 대상층과 마케팅주체를 통일, 보다 현실적인 대안을 제시하기 위함이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 소셜미디어와 SNS

소셜 미디어는 1990년대 후반에 활성화된 웹 2.0기술, 특히 소셜 소프트웨어의 발전에 힘입어 확산된 새로운 미디어를 의미한다.<sup>37)</sup> 종류는 크게 블로그, SNS<sup>38)</sup>, 위키<sup>39)</sup>, UGC<sup>40)</sup>, 마이크로블로그<sup>41)</sup> 5가지로 구분되며, 첫째, 의미적으로 공통된 부분이 많고 둘째, SNS의 개념 특성이 강하며, 셋째, 정확한 개념에 대한 이해도 부족으로 인해 SNS와 혼용되는 경우가 많다.

하지만 엄밀히 말하자면 SNS는 소셜미디어의 하위개념이다. SNS는 Social Network Service의 약칭으로 최근 폭발적으로 성장하면서 사회적, 학문적으로 관심의 대상으로 부상하고 있다. 역사는 짧지만 등장한 SNS의 수가 많아 서비스의 특징도 다양하여 이것을 한 마디로 정의하기란 쉽지 않다. 그래서 이를 연구하는 사람들조차도 비슷하지만 각기 다르게 정의하고 있다.

위키피디아에서는 카플란과 헨레인이 정의한 내용을 인용해 ‘웹 2.0의 이데올로기와 기술적 기반 위에서 만들어진 일단의 인터넷 응용으로, 사용자 생성 콘텐츠의 창조와 교환이 가능한 서비스들’이라고 기술했다.

메리엄 웹스터 사전에서는 ‘소셜 네트워킹이나 마이크로블로그 웹사이트 같은 전자 커뮤니케이션 형태로, 사용자가 정보와 아이디어, 개인 메시지, 영상 같은 콘텐츠를 공유하기 위해 생성한 온라인 커뮤니티’라고 정의한다.

알티미터 그룹의 수석 연구원 브라이언 솔리스가 내린 정의는 정보의 민주화로,

---

37) 한상기.(2014). 한상기의 소셜미디어 특강. 의왕: 에이콘.(29p.)

38) 예: 페이스북 등

39) 예: 위키피디아 등

40) 예: 유튜브, 인스타그램 등

41) 예: 트위터 등

사람들을 독자에서 발행인으로 변화시킨다. 이는 방송 메카니즘의 ‘일 대 다수’ 관계에서 저자, 대중, 주변 사람 간의 대화에 뿌리를 둔 ‘다수 대 다수’ 관계로의 전환을 뜻한다.

보이드와 엘리슨은 특정 시스템 내에서 자신의 신상 정보를 공개 또는 준공개적으로 구축하게 하고, 그들이 연계를 맺고 있는 다른 이용자들의 목록을 제시해주며, 나아가 이런 다른 사람들이 맺고 있는 연계망의 리스트, 그리고 그 시스템 내의 다른 사람들이 맺고 있는 연계망의 리스트들을 둘러볼 수 있게 해주는 웹 기반의 서비스라고 규정했다.

관점에 따라 정의는 달라지지만, 정의에서 공통적으로 나타나는 요소는 웹 사이 트라는 온라인 공간, 대인관계의 형성 및 유지, 관계망의 구조, 관계망의 파도, 정보의 교류 등을 꼽을 수 있다.

본 연구에서는 보다 원활한 의사 전달을 위해 소셜미디어와 SNS를 혼용하여 사용하고자 한다.

## 2. SNS의 마케팅 특성

SNS의 마케팅 특성에 대해 알아보기로 하자.

첫째, 저비용 고효율이다.

SNS는 특별한 비용 없이 기존에 사용하고 있는 온라인 기기를 이용해 개설 및 운영할 수 있다. 클라우드 컴퓨팅<sup>42)</sup> 기술의 발달로 인해 무형의 서비스를 개발·유지·보수·관리 비용 없이 이용 가능하고 오픈된 무료 서비스를 통해 계정을 개설할 시에는 초기 비용조차 들지 않는다. 이렇듯 비용은 절감되는 반면 효율성은 뛰어나다. SNS는 친구 맺기라는 과정을 통해 서로 소통하게 되므로 일종의 바이럴 마케팅<sup>43)</sup>이라고 할 수 있다. 콘텐츠를 생산하게 되면 관계를 맺은 사람들에게 동시다발적으로 제공되고, 소비하게 된다. SNS 친구가 많아질수록 콘텐츠는 자연스럽게 노출되고 댓글이나 좋아요 수가 늘어나, 더 많은 친구를 새롭게 만들게 된다. SNS 친구가 많을수록 기업이나 기관은 신뢰감을 가질 수 있다. 다만 SNS를 통해

---

42) 인터넷 상의 서버를 통하여 데이터 저장, 네트워크, 콘텐츠 사용 등 IT 관련 서비스를 한번에 사용할 수 있는 컴퓨팅 환경. -두산백과-

43) =입소문 마케팅

공유된 콘텐츠는 많은 사람들에게 관심을 받고 확산성 또한 뛰어나지만 휘발성이 있어 그렇지 않을 경우 빨리 잊혀진다는 점을 명심해야 한다. SNS를 통해 저비용 고효율 마케팅을 진행하기 위해서는 많은 사람들에게 공감을 이끌고 피드백을 받을 수 있을 만한 콘텐츠를 생산해야 한다.

둘째, 모바일 시장에서의 시너지 강화를 들 수 있다.

스마트폰의 대중화로 인해 사람들은 언제 어디서나 손쉽게 인터넷 환경에 접속할 수 있게 되었다. 모바일 SNS로 실시간 대화를 하고, 일상생활에서 정보가 필요할 때 신속히 모바일 인터넷 검색을 하게되는 광경은 더 이상 놀라운 풍경이 아니다. 특히나, 모바일을 통해 접속하면 새로운 게시물이 올라오거나 반응이 나타나면 푸시 알림서비스를 받게 되는 경우가 많다. 이에 바로바로 게시물에 대한 피드백이 가능하게 되어 콘텐츠 생산자와 소비자가 실시간으로 소통할 수 있게 된다.

셋째, 채널별 특성이 상이하다.

채널별 특성과 성격이 다르므로 각각의 특성에 맞게 사용 목적에 적합한 매체를 선택하면 보다 효과적인 SNS 마케팅을 구축할 수 있다. 예를 들어 트위터의 경우 140자 이하 단문을 주고 받는 서비스이므로 가볍고 실시간 확산이 빠르고, 전파범위가 넓다. 하지만 메시지가 과편적이고 휘발성이 강하다는 평가를 받는다. 페이스북은 트위터보다는 심도 있는 메시지 전달에 용이하고 깊은 관계 맺기에 유리하다. 페이스북은 420자까지 수용할 수 있고, 기존 포털 사이트와 연계성이 좋다. 댓글이나 그 댓글에 대한 댓글을 상대방에게 자동으로 알려줘 상호지속적인 커뮤니케이션이 가능하다. 블로그의 경우 글자 수의 제한을 받지 않아 가장 많은 내용을 담을 수 있고, 메뉴별로 정리된 콘텐츠를 제시한다. 또 검색을 통한 전파력이 강하고, 일종의 데이터베이스 역할을 한다.

이 외에도 타겟 분석과 정보의 쌍방 교환이 가능하다는 점, 통계 확보가 용이하다는 점 등의 다양한 특성이 있다.

### 3. 선행연구

소셜미디어를 활용한 도서관 마케팅에 관한 연구는 2000년대 후반부터 이루어졌다. 먼저 도서관 마케팅의 의미에 관해 이용재(2016)는 도서관이 가지고 있는 ‘가치’를 도서관의 봉사대상과 공유하고, 도서관 고객과의 관계 증진의 선순환을

통하여, 도서관과 봉사대상의 건강한 발전을 이루어가는 도서관 조직 전체에 걸친 계획 및 관리과정이라고 하였다.

도서관의 소셜네트워크 서비스의 발전방안으로 조재인(2008)은 소셜 네트워크 서비스는 친목기반의 연결의 장에서 관심사 기반의 사회적 관계망으로 확대되고 있으며, 도서관 서비스 영역에서도 수요자의 정보교류 네트워크 형성에 소셜 네트워크의 개념과 철학을 적용하기 위해 관심을 보이기 시작하고 있다고 하였다. 도서관에서 각종 소셜 기능을 통해 정보 수요자의 사회적 관계망 형성을 위해 고민을 시작하였으나 일부 도서관의 선도적 시도에 그치고 있으며 대다수의 도서관과 이용자는 잘 모르고 있거나 무관심한 상황이라고 밝혔다. 앞으로의 도서관은 서지 아이템을 기본 단위로 여기에 리뷰, 평점, 주석등을 생성할 수 있도록 하여 이용자와 이용자가 사상과 경험을 교류하고, 그들간의 네트워크를 형성할 수 있도록 지원하는 장이어야 하고, 더불어 소장된 정보자원이 그냥 지적 예술적 창조물에 머물지 않고, 진화하는 사회적 객체가 되어야 한다고 제안하였다.

공공도서관 소셜네트워크 서비스의 원활한 운영을 위해 배경재(2009)는 도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 도입하고자 할 때는 분명한 목적과 실행 전략이 있어야하고, 웹 서비스의 특성을 고려할 때 타 유사 서비스와의 차별화 및 초기 활성화 전략을 잘 세워 두지 않으면 실패할 확률이 높고, 소셜 네트워크 서비스를 도입하려는 시도가 활발하지만, 정작 두터운 이용자 관계층을 형성하는 데 성공한 서비스는 찾기 어렵다고 지적했다. 도서관 소셜 네트워크 서비스의 성공요인으로 네트워크 형성을 위한 차별화된 콘텐츠와 초기 네트워크 활성화를 주도할 핵심 이용자 (Seed User)의 양성을 꼽았다. 특히 도서관에서의 네트워크 관계는 정보를 중심축으로 형성되기 때문에 관계를 맺도록 유도할 도서관의 기본 정보를 무엇으로 할지에 대한 세 심한 분석이 필요하며, 네트워크 관계의 형성은 일정 단계를 넘어서면 폭발적으로 증가 한다는 특징이 있는 반면에, 일정한 성숙 단계 까지 네트워크를 형성하도록 유도하는 것이 현실적으로 쉽지 않으므로 도서관에서의 관계 네트워크 형성에 헌신할 수 있는 핵심 이용자 군을 발굴하고 동기를 부여하는 실질적인 방법을 강구하는 것이 중요하다고 제안하였다.

김유진(2012)은 2010년 이후 대학도서관에서 블로그는 개설과 활용률이 떨어지고 있으며, 스마트폰의 등장과 보급으로 트위터와 페이스북 이용자가 급증했다고 조사했다. 소셜 네트워크 서비스를 도입함에 있어 고려할 점으로 명확한 목적을

세우고, 철저하게 검토해야 하며, 소셜네트워크 서비스 운영에 대한 업무를 하나의 독립적인 업무로 인정하는 것이 필요하다고 했다. 또 내부 구성원들 간의 협조와 인식이 부족한데, 이는 지속적인 운영에 있어 가장 중요한 부분으로 개선되어야 한다고 하였다. 소셜 네트워크 서비스 도입 및 운영에 대한 방안을 계획, 운영, 평가로 나누어 제시하였다. 또 제시한 방안을 소셜 네트워크 서비스 도입을 계획하고 있는 실제사례에 적용하여 본 후, 적합한 채널을 선택하여 모델을 제안하였다.

국내도서관의 사례를 분석하고, 효과적 운영방안을 제시한 김지은과 노영희(2013)는 국내외 도서관에서 SNS를 마케팅에 활용하는 사례가 늘어나고 있으며, 도서관 SNS 마케팅의 운영현황과 문제점을 분석하고 활성화 방안을 모색하였다. SNS 마케팅에 관한 사서의 인식은 높게 나타난 반면, 마케팅 전담인력의 부족, 마케팅교육의 부족, 낮은 도서관 SNS의 주당 평균 게시물 업로드 수 및 도서관 SNS 친구(팔로워) 수 등의 문제가 있다고 하였다. 이를 기반으로 효과적인 도서관 SNS 운영방안을 다섯 가지로 제시하였다. 도서관 마케팅 전담팀 구성, 사서들의 마케팅 교육, 정기적인 자료 업데이트, 이용자와의 커뮤니케이션, SNS채널별 특성과약을 통해 효과적으로 운영할 수 있도록 해야 한다고 제안하였다.

최연진과 정연경(2013)은 도서관의 담당자 40명을 대상으로 설문조사를 실시하고 198명의 이용자 설문도 함께 진행한 소셜 네트워크 서비스의 활성화 방안으로 담당자를 위한 교육과 연구 기회 제공, 전담인력의 배치, 다양한 소셜네트워크 서비스의 제공, 이용자 모니터링 및 홍보채널의 다양화, 이용자 참여 및 이용교육을 제안하였다.

이상으로 선행연구를 살펴본 결과 국내에서 소셜 네트워크에 관한 연구는 2000년대 후반 이후 이루어졌으며, 대학도서관의 연구가 비교적 활발히 이루어진 것에 반해 공공도서관에 관한 연구사례는 미비 하였다. SNS 활용 마케팅 활성화 방안으로 전담인력의 배치, 담당자 교육, 매뉴얼 마련, SNS 채널에 대한 홍보 등의 내용이 주를 이루었다. 실제 도서관 현장에서 직접 적용할 수 있는 사례와 방안을 제시하는 논문이 적었다. 이에 본 연구에서는 현재 공공도서관의 SNS활용 마케팅에 관해 설문조사를 통해 현황과 문제점을 파악하고, 우수기관의 사례를 공공도서관에 적용할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

### Ⅲ. 국내 공공도서관 SNS 마케팅 현황 [설문조사]

#### 1. 조사 대상 및 방법

본 설문은 국가도서관통계시스템에 등록된 전국 982개 공공일반도서관 중 장서량 8만권 이상을 보유하고 있는 391개 공공도서관을 대상으로 하였다. 이 중 무작위 추출한 200개 도서관을 설문 표본으로 하였으며, 설문은 조사기간인 8월 16일부터 9월 30일까지 모바일 및 웹링크 접속을 통해 온라인으로 진행되었다. 링크 발송을 위하여 담당자의 휴대전화번호 또는 이메일 주소를 전화로 사전 수집하였다.

#### 2. 응답 결과

응답 결과 발송된 설문링크 200개 중 119개 도서관이 회신을 해와 총 60%의 응답률을 보였으며, 응답 내용을 검토한 결과 부적절한 설문 내용은 문항당 평균 4.6%의 출현율을 보였다. 따라서 응답 결과에 대한 유효성은 대략 95.4%로 판단된다.

#### 3. 설문 분석

##### 가. 운영 여부

설문에 응답한 119개 기관의 소셜미디어의 운영 여부를 보면, <표 1>과 같이 56개의 기관에서는 자관에서 직접 운영하는 형태로 사용하고 있었고, 14개의 기관에서는 상급기관에서 운영을 하고 자관에서는 콘텐츠만 업로드하는 형태로 사용하고 있었다. 또한 41%에 달하는 49개의 기관에서는 아예 소셜 미디어를 활용한 마케팅을 하고 있지 않은 것으로 드러났다.

이것이 장서 수가 8만권 이상인 도서관을 대상으로 진행한 설문임을 감안해보면 이보다 더 적은 장서량을 가진 소규모 도서관의 경우까지 포함했을 때 전체 공공

도서관계에서 소셜미디어를 활용하여 마케팅을 하는 비율은 이보다 더 낮아질 것임을 짐작할 수 있었다.

〈표 1〉 공공도서관의 마케팅을 위한 소셜미디어 운영 여부

문항선택	답변 수	비율(%)
예(자관에서 직접운영)	56	47
예(상급기관에 내용만 업로드)	14	12
아니오	49	41
합계	70	59

#### 나. 활용 도서관 대상 설문

##### 1) 기본사항

##### 가) 운영 소셜미디어 개수

공공도서관 마케팅에 소셜 미디어를 활용하고 있다고 응답한 70개 기관 중 운영하는 소셜미디어의 개수에 대해 질의한 결과 1종류의 소셜미디어를 운영하는 기관이 31개관(44%)으로 가장 많았고, 2종류 21개관(30%), 3종류 이상 18개관(26%) 순으로 많았다.

이 결과 한 가지 소셜미디어만 사용하여 마케팅하는 비율(44%)보다는 여럿(2종류 이상)의 소셜미디어를 운영하는 경우(56%)가 더 많음을 알 수 있었다.

〈표 2〉 공공도서관의 마케팅을 위한 소셜미디어 운영 개수

문항선택	답변 수	비율(%)
1종류	31	44
2종류	21	30
3종류 이상	18	26
합계	70	100

##### 나) 운영 채널

운영하고 있는 소셜미디어 채널에 대해 조사한 결과 페이스북 50개관(38%), 트

위터 35개관(26%), 블로그 18개관(14%), 밴드 10개관(7%), 카카오토리 7개관(5%), 카페 6개관(5%), 인스타그램 2개관(1%), 기타 5개관(4%)이 있었다. (기타: 티스토리 1개관, 카카오톡엘로아이디 1개관, 미기재 3개관)

이를 통해 페이스북, 트위터, 블로그 순으로 많이 사용되고 있으며 중점 활용 채널에 대한 응답 결과 역시 페이스북 38개관(55%), 트위터 14개관(20%), 블로그 11개관(16%) 순인 점(<표 3>참조)을 놓고 보았을 때, 위 세 가지 채널이 가장 활발하게 사용되고 있으며 특히 페이스북은 중점적으로 활용되는 비율이 전체의 절반 이상인, 가장 선호하는 채널임을 알 수 있었다.

**〈표 3〉 운영 중인 소셜미디어 채널**

문항선택	답변 수	비율(%)
페이스북	50	38
트위터	35	26
블로그	18	14
밴드	10	7
카카오토리	7	5
카페	6	5
기타	5	4
인스타그램	2	1
<b>합계</b>	<b>133</b>	<b>100</b>
기타: 카카오톡엘로아이디 1, 카카오톡엘로아이디 1, 미기재 3		

〈표 4〉 중점적으로 활용하는 소셜미디어 채널

문항선택	답변 수	비율(%)
페이스북	38	55
트위터	14	20
블로그	11	16
밴드	2	3
카페	2	3
카카오토리	1	1
인스타그램	1	1
기타	1	1
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

## 2) 중점 활용 채널 대상

### 가) 채널 선택 사유

위의 공공도서관 마케팅에 특정 소셜 미디어를 중점적으로 활용하고 있다고 응답한 70개 기관 중 해당 채널을 중점적으로 활용하는 이유에 대해 질의한 결과, 중점 활용된 상위 3개의 채널(페이스북, 트위터, 블로그)에 대해 아래와 같은 응답 결과를 알아낼 수 있었다.

#### (1) 페이스북 : 38

페이스북을 중점적으로 사용한다고 응답한 38개관(55%)을 대상으로 해당 채널을 중점적으로 사용하게 된 이유를 조사 분석한 결과 21개관(49%)이 도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서, 10개관(23%)이 각각 활용법이 쉬워서, 올리고 싶은 콘텐츠 유형에 알맞은 매체라서 선택을 하게 되었다고 응답하였다. 기타 의견 2개관(5%)에는 지자체 SNS와 연동이 쉬워 시정홍보 등을 겸할 수 있음, 상급기관 추천이 조사되었다.

〈표 5〉 페이스북을 활용하는 이유(장점)

문항선택	답변 수	비율(%)
도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서	21	49
활용법이 쉬워서	10	23
올리고 싶은 콘텐츠 유형에 알맞은 매체라서	10	23
기타	2	5
<b>합계</b>	<b>43</b>	<b>100</b>
기타: 지자체 SNS와 연동이 쉬워 시정홍보 등을 겸할 수 있음, 상급기관 추천		

(2) 트위터 : 14

트위터를 중점적으로 사용한다고 응답한 14개관(20%)을 대상으로 해당 채널을 중점적으로 사용하게 된 이유를 조사 분석한 결과 7개관(50%)이 도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서, 4개관(29%)이 각각 활용법이 쉬워서, 1개관(7%)올리고 싶은 콘텐츠 유형에 알맞은 매체라서 선택을 하게 되었다고 응답하였다. 기타 의견 2개관(14%)에는 트위터에 올리면 페이스북으로 자동 연동 되어서 등의 이유로 해당 채널을 중점적으로 사용하는 것으로 드러나, 사용 이유 면에서 전체적으로 페이스북과 비슷한 조사결과를 보임을 알 수 있었다.

〈표 6〉 트위터를 활용하는 이유(장점)

문항선택	답변 수	비율(%)
도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서	7	50
활용법이 쉬워서	4	29
기타	2	14
올리고 싶은 콘텐츠 유형에 알맞은 매체라서	1	7
<b>합계</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
기타: 트위터에 올리면 페이스북으로 자동 연동 되어서, 홍보의 한 방법이라서		

(3) 블로그: 11

블로그를 중점적으로 사용한다고 응답한 11개관(16%)을 대상으로 해당 채널을 중점적으로 사용하게 된 이유를 조사 분석한 결과 5개관(46%)이 활용법이 쉬워서, 3개관(27%)이 도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서 해당채널을 중점적으로 사용

하는 것으로 드러났다. 앞서 조사한 페이스북과 트위터가 거의 유사한 조사결과를 보인 것과는 약간 다른 이유로 해당 채널을 중점 활용하는 것을 알 수 있었다.

〈표 7〉 블로그를 활용하는 이유(장점)

문항선택	답변 수	비율(%)
활용범이 쉬워서	5	46
도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서	3	27
올리고 싶은 콘텐츠 유형에 알맞은 매체라서	2	18
기타	1	9
<b>합계</b>	<b>11</b>	<b>100</b>
기타: 상급기관에서 운영 중이어서		

#### 나) 활용 업무

중점적으로 활용하는 SNS를 주로 어떤 업무에 활용하고 있는지에 대한 응답으로, 도서관 행사홍보가 70개관(62%)로 가장 많았고, 도서관 이용안내가 23관(20%), 이벤트성 행사진행이 11개관(10%), 이용자 참고봉사(Q&A 포함)가 6개관(5%), 기타 의견으로는 행사 운영기간이 긴 경우 중간보도와 사후보도용으로 사용한다는 의견과, 도서관별 특성화 내용을 기획한다거나, 추천도서를 제공한다고 응답했다.

〈표 8〉 중점 채널이 활용되는 업무

문항선택	답변 수	비율(%)
도서관 행사 홍보	70	62
도서관 이용안내	23	20
이벤트성 행사 진행	11	10
이용자 참고봉사(Q&A 포함)	6	5
기타	3	3
<b>합계</b>	<b>110</b>	<b>97</b>

기타: 행사 운영기간이 긴 경우 중간보도와 사후보도용으로 사용, 추천도서, 도서관별 특성화 내용 기획

다) 운영 기간

해당 SNS의 대략적인 운영기간에 대해 3년 이상이 24개관(34%), 1년 이상 2년 미만이 18개관(26%), 2년 이상 3년 미만이 15개관(21%), 1년 미만이 13개관(19%)로 가장 낮은 응답률을 보였다.

〈표 9〉 중점 채널의 운영 기간

문항선택	답변 수	비율(%)
1년 미만	13	19
1년 이상 2년 미만	18	26
2년 이상 3년 미만	15	21
3년 이상	24	34
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

라) 콘텐츠

(1) 콘텐츠 유형

해당 SNS에 게시하는 콘텐츠 유형에 대해 가장 많이 제공한다고 응답한 것은 그림(포스터, 안내문, 만화 등)이 49개관(37%)이었다. 그 외에 사진 43개관(32%), 텍스트 32개관(24%), 영상 6개관(4%) 순으로 응답하였다.

〈표 10〉 게시 콘텐츠 유형

문항선택	답변 수	비율(%)
그림(포스터, 안내문, 만화 등)	49	37
사진	43	32
텍스트	32	24
영상	6	4
기타	4	3
<b>합계</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

중점 활용된 상위 3개의 채널(페이스북, 트위터, 블로그)를 분석한 결과 아래와 같았다.

(가) 페이스북: 38(중복선택가능)

페이스북을 중점적으로 사용한다고 응답한 38개관(55%)을 대상으로 해당 채널에 게시하는 콘텐츠 유형을 조사 분석한 결과 26개관(37%)이 그림, 23개관(32%)이 사진, 16개관(23%)이 텍스트, 5개관(7%)가 영상으로 답했다.

〈표 11〉 주로 게시되는 콘텐츠 유형: 중점 채널이 페이스북인 경우

문항선택	답변 수	비율(%)
그림(포스터, 안내문, 만화 등)	26	37
사진	23	32
텍스트	16	23
영상	5	7
기타	1	1
<b>합계</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
기타: 카드뉴스?		

(나) 트위터: 14(중복선택가능)

트위터를 중점적으로 사용한다고 응답한 14개관(20%)을 대상으로 해당 채널에 게시하는 콘텐츠 유형을 조사 분석한 결과 10개관(46%)이 그림, 6개관(27%)이 사진과 텍스트로 답했다.

〈표 12〉 주로 게시되는 콘텐츠 유형이: 중점 채널이 트위터인 경우

문항선택	답변 수	비율(%)
그림(포스터, 안내문, 만화 등)	10	46
사진	6	27
텍스트	6	27
영상	0	0
<b>합계</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

(다) 블로그: 11 (중복선택가능)

블로그를 중점적으로 사용한다고 응답한 11개관(16%)을 대상으로 해당 채널에 게시하는 콘텐츠 유형을 조사 분석한 결과 7개관(39%)이 사진, 6개관(33%)이 그림, 4개관(22%)가 텍스트, 1개관(6%)이 영상이라고 응답했다. 앞서 페이스북과 트위터가 그림을 가장 많이 게시하는 것과 달리 사진의 응답수가 많았다.

〈표 13〉 주로 게시되는 콘텐츠 유형: 중점 채널이 블로그인 경우

문항선택	답변 수	비율(%)
사진	7	39
그림(포스터, 안내문, 만화 등)	6	33
텍스트	4	22
영상	1	6
<b>합계</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

(2) 콘텐츠 내용

해당 SNS에 게시하는 콘텐츠의 내용으로는 도서관 행사가 65개관(49%)이 선택하여 가장 높은 수치로 나타났다. 추천도서 23개관(17%), 신착자료 안내 등 자관의 장서에 관한 정보 15개관(11%), 다른 도서관이나 타 기관에 관한 정보제공이 8개관(6%), 도서관과 이용자 간의 일상적 커뮤니케이션이 7개관(5%), 이용자의 질문에 대한 참고분석 4개관(3%), 학습에 관한 정보 4개관(3%), 생활 및 상식 정보 4개관(3%), 그 밖에 문화 활동강좌 활동사진이나 도서관 정책에 대한 의견수렴을 한다는 응답이 있었다.

〈표 14〉 콘텐츠의 주요 내용

문항선택	답변 수	비율(%)
도서관 행사	65	49
추천도서	23	17
자관의 장서에 관한 정보(신착자료 안내 등)	15	11
이용자의 질문에 대한 참고분석	4	3
다른 도서관이나 타기관에 관한 정보	8	6
도서관과 이용자간의 일상적 커뮤니케이션	7	5
학습에 관한 정보	4	3
생활 및 상식 정보	4	3
기타	4	3
<b>합계</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

기타: 문화활동강좌 활동사진, 도서관 정책에 대한 의견수렴,

(3) 콘텐츠 업데이트 주기

활용하는 SNS의 콘텐츠 업데이트 주기로는 주 2~3회가 24개관(34%), 월 2~3회가 19개관(27%), 매일이 11개관(16%), 월 1회 이하가 10개관(14%), 주 1회가 6개관(9%)로 응답한 것으로 보아 도서관 별로 업데이트 주기는 일정하지 않다는 것을 알 수 있었다.

〈표 15〉 콘텐츠의 업데이트 주기

문항선택	답변 수	비율(%)
매일	11	16
주2~3회	24	34
주1회	6	9
월2~3회	19	27
월1회 이하	10	14
<b>합계</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

(4) 콘텐츠 생산자

SNS에 게재되는 콘텐츠의 주 생산자로 도서관 직원 누구나가 41개관(60%)로 절반 이상을 차지 하였다. SNS 전담직원이 있는 경우는 22개관(31%), 자원봉사자(서포터즈), 이용자라고 답변한 도서관은 각 1개관(1%)였다. 기타의견으로는 행사담당자와 시민기자단, 밴드 멤버(도서관 이용자를 비롯한 시민)이라고 응답하기도 하였다.

〈표 16〉 콘텐츠의 주 생산자

문항선택	답변 수	비율(%)
도서관 직원 누구나	41	60
SNS 전담직원	22	31
기타	5	7
자원봉사자(서포터즈)	1	1
이용자	1	1
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
기타: 행사담당자, 개최 행사 담당자, 밴드멤버(이용자 비롯 구민), 시민기자단		

마) 홍보

활용하는 SNS를 어떻게 홍보하는 지에 대한 응답으로 홈페이지에 게시하는 경우가 42개관(40%), 홍보하지 않는다고 답변한 도서관은 21개관(20%), 팸플릿·전단지·포스터가 14개관(13%), 이벤트성 홍보가 11개관(10%), 대면홍보와 보도자료가 각 7개관(7%), SMS와 메일발송이 4개관(3%)로 나타났다. 도서관 마케팅 업무를 위해 SNS를 활용하지만 SNS 채널을 홍보하지 않는다는 의견도 적지 않은 수치가 나온 점이다.

〈표 17〉 소셜미디어 홍보 방법

문항선택	답변 수	비율(%)
홈페이지 게시	42	40
홍보하지 않음	21	20
팸플릿, 전단지, 포스터	14	13
이벤트성 홍보	11	10
대면 홍보	7	7
보도자료	7	7
SMS, 메일 발송	4	3
<b>합계</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

바) 이용자

(1) 주 이용자층

주 이용자층으로는 20~30대가 38개관(41%), 40~50대가 23개관(25%), 10대가 5개관(5%), 60대 이상이 1개관(1%)로 응답했으며, 정확한 주 이용자층을 잘 모르겠

다고 답변한 도서관도 26개관(28%)으로 조사되었다.

〈표 18〉 소셜미디어를 주로 활용하는 이용자층

문항선택	답변 수	비율(%)
10세 미만	0	0
10대	5	5
20~30대	38	41
40~50대	23	25
60대 이상	1	1
잘 모르겠음	26	28
<b>합계</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

(2) 이용자(등록자) 수

활용하는 SNS의 대략적인 이용자(등록자) 수에 대해 100명 이상 500명 미만이 라고 응답한 도서관이 18개관(26%), 1,000명 이상 10,000명 미만이 14개관(20%), 100명 미만이 13개관(19%), 500명 이상 1,000명 미만이 11개관(16%), 10,000명 이상 20,000명 미만이 2개관(3%), 20,000명 이상이 1개관(1%), 알지 못하거나 모르겠 다고 응답한 도서관도 10개관(15%)으로 조사되었다.

〈표 19〉 대략적인 이용자(등록자) 수

문항선택	답변 수	비율(%)
100미만	13	19
100이상 500미만	18	26
500이상 1,000미만	11	16
1,000이상 10,000미만	14	20
10,000이상 20,000미만	2	3
20,000이상	1	1
기타 : 알지 못하거나 모르겠음	10	15
<b>합계</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

주로 활용하는 상위 3개의 SNS의 대략적인 이용자는 페이스북의 경우 최고 26,190명, 최저 10명 평균 1,722명이 관계를 맺고 있었다. 트위터의 경우 최고 8,600명 최저 10명 평균 510명의 이용자 수를 보였다. 블로그의 경우 최고 4,136명 최저 40명 평균 590명의 수치를 나타냈다.

〈표 20〉 페이스북, 트위터, 블로그의 등록자 수 응답 분석

구분	최고	최저	평균	기관 수
페이스북	26190	10	1722	31
트위터	8600	10	510	9
블로그	4136	40	590	6

사) 평가

(1) 평가 결과

해당 SNS 운영이 전반적으로 잘 이루어지고 있는지에 대한 질문에 대해서는 보통이다가 24개관(34%), 그렇다가 23개관(33%), 그렇지 않다가 16개관(23%), 매우 그렇다가 5개관(7%), 전혀 그렇지 않다가 2개관(3%)로 답변하였다.

〈표 21〉 운영 자체 평가 결과

문항선택	답변 수	비율(%)
매우 그렇다	5	7
그렇다	23	33
보통이다	24	34
그렇지 않다	16	23
전혀 그렇지 않다	2	3
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

(2) 평가 사유(긍정)

해당 SNS가 잘 운영되고 있다고 생각하는 까닭에 대해 콘텐츠의 양이 많다가 13개관(20%), 비용대비 효과성이 높다가 12개관(18%), 향후 발전 가능성이 높다가 11개관(17%), 이용자의 호응이 높다가 10개관(15%), 콘텐츠의 질이 높다는 체계적으로 운영된다가 각 5개관(8%)로 응답했다.

〈표 22〉 평가 사유(긍정)

문항선택	답변 수	비율(%)
콘텐츠의 양(업데이트 빈도)이 많다	13	20
비용 대비 효과성이 높다	12	18
향후 발전 가능성이 높다	11	17
이용자의 호응이 높다	10	15
기타	9	14
콘텐츠의 질이 높다	5	8
체계적으로 운영 된다	5	8
<b>합계</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

(3) 평가 사유(부정)

해당 SNS가 잘 운영되지 않는다고 생각하는 까닭에 대해 이용자의 호응이 낮음이 25개관(38%), 운영이 체계적이지 않음이 19개관(28%), 콘텐츠의 양이 적음이 12개관(18%), 향후 발전 가능성이 낮음이 3개관(5%)로 응답하였다. 기타의견으로는 개설한지 얼마 되지 않아 인지도가 낮다, 전담 직원이 없어 구성이나 내용선정이 어렵다는 의견이 있었다.

〈표 23〉 평가 사유(부정)

문항선택	답변 수	비율(%)
이용자의 호응이 낮음	25	38
운영이 체계적이지 않음	19	28
콘텐츠의 양이 적음(업데이트 빈도)	12	18
기타	7	11
향후 발전 가능성이 낮음	3	5
비용 대비 효과성이 낮음	0	0
콘텐츠의 낮은 질	0	0
<b>합계</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

기타: 이제 개설한지 2주정도 되어서 인지도가 낮음, 전담직원이 없어 구성이나 내용선정이 어려움, 방문수가 적음

아) 정보보안

(1) 문제 발생 경험

SNS를 활용하는 도서관에서 SNS를 운영함에 있어 정보 보안 문제가 발생한 적이 있는지에 대한 질문에 없다가 68개관(97%), 있다가 2개관(3%)로 조사되었다.

〈표 24〉 정보보안문제 발생 여부

문항선택	답변 수	비율(%)
없다	68	97
있다	2	3
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

(2) 문제 유형(발생 시)

해당 정보 보안문제의 유형에 대해 개인정보유출이 3개관(60%), 해킹과 악성코드·바이러스 문제가 각 1개관(20%)로 나타났다.

〈표 25〉 발생한 정보보안문제의 유형

문항선택	답변 수	비율(%)
개인정보유출	3	60
해킹	1	20
악성코드, 바이러스문제	1	20
허위사실유포	0	0
<b>합계</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

(3) 해결 방법(발생 시)

정보보안문제 발생 시 어떻게 해결하는 지에 대해 보안업체(유지보수업체)와 자체해결이 각 4개관(33%), 메뉴얼이 3개관(26%)으로 응답했다.

〈표 26〉 정보보안문제 발생 시 해결 방법

문항선택	답변 수	비율(%)
보안업체(유지보수업체)	4	33
자체해결	4	33
메뉴얼	3	26
기타	1	8
<b>합계</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

(4) 위험성 파악 정도

소셜미디어의 운영에 있어서 정보보안문제의 위험성을 충분히 파악하고 있는지에 대한 답변으로 보통이다가 30개관(43%), 약간 그렇다가 21개관(30%), 매우 그렇다가 10개관(14%), 그렇지 않다가 9개관(13%)으로 <붙임 >와 같이 조사되었다.

〈표 27〉 위험성 파악 정도

문항선택	답변 수	비율(%)
보통이다	30	43
약간 그렇다	21	30
매우그렇다	10	14
그렇지 않다	9	13
전혀 그렇지 않다	0	0
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

자) 도서관 SNS 마케팅

(1) 효과성

SNS를 활용한 도서관 마케팅이 얼마나 효과가 있다고 생각하는 지에 대한 답변으로는 약간 있다가 34개관(49%), 매우 있다가 16개관(23%), 보통이다가 15개관(21%), 별로 없다가 5개관(7%)으로 응답하였다.

〈표 28〉 SNS를 활용한 도서관 마케팅에 대한 효과성 인지

문항선택	답변 수	비율(%)
매우 있다	16	23
약간 있다	34	49
보통이다	15	21
별로 없다	5	7
매우 없다	0	0
<b>합계</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

(2) 활성을 위해 필요한 것

공공도서관에서는 SNS 마케팅 활성화를 위해 필요한 것에 대해서는 담당인력 확보 및 교육이 39개관(34%), 우수한 콘텐츠 생산이 32개관(27%), 이용자 대상 홍보와 교육과 체계적 운용계획이 각 18개관(16%), 운영 매뉴얼 마련이 4개관(3%)로 답변하였다. 기타의견으로는 SNS가 있다는 것과 사용방법 안내가 필요하다는 의견과 SNS담당이 아니라 홍보를 할 수 있는 전담인력이 있어야 한다는 의견과 전문인력이 필요하다는 의견이 있었다.

〈표 29〉 공공도서관 SNS 마케팅 활성화를 위해 필요한 것

문항선택	답변 수	비율(%)
담당인력 확보 및 교육	39	34
우수한 콘텐츠 생산	32	27
이용자 대상 홍보와 교육	18	16
체계적 운용계획	18	16
기타	5	4
운영 매뉴얼 마련	4	3
<b>합계</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

기타: SNS가 있다는 것과 사용방법 안내가 필요함, 담당이 아니라 제작부터 홍보를 할 수 있는 전담인력이 있어야 할 듯, 이용활성화를 위한 선물, 전문인력

## 다. 비활용 도서관 대상 설문

### 1) 과거 도서관 마케팅에 SNS 활용 여부

SNS를 활용하지 않는 도서관의 경우 과거에 도서관 마케팅을 위해 SNS를 활용한 적이 있는 지에 대한 질문에 없다고 응답한 도서관이 43개관(88%)로 압도적으로 높았으며, 있다고 응답한 경우는 6개관(12%)이었다.

〈표 30〉 SNS를 활용한 마케팅 경험

문항선택	답변 수	비율(%)
없다	43	88
있다	6	12
합계	49	100

### 2) 과거 마케팅업무에 SNS를 활용하던 것을 중단한 이유

과거 마케팅업무에 SNS를 활용했으나 중단한 이유에 대해 이용자의 미진한 반응이 5개관(38%), 인력부족이 4개관(31%), 인사발령 등으로 담당자의 부재가 4개관(31%)로 응답되었다.

〈표 31〉 SNS 활용을 중단한 이유

문항선택	답변 수	비율(%)
이용자의 미진한 반응	5	38
인력부족	4	31
인사발령 등으로 인한 담당자의 부재	4	31
기타	0	0
예산부족	0	0
합계	13	100

### 3) 현재 마케팅업무에 SNS를 활용하지 못하고 있는 이유

현재 마케팅업무에 SNS를 활용하지 못하는 이유에 대해서는 업무에 할애할 시간 부족이 29개관(50%)로 절반을 차지했다. 필요성을 느끼지 못해서와 SNS 활용에 대한 지식부족이 각 12개관(20%), 관리자의 인식 부재가 4개관(7%), 기타의견

으로는 홍보의 유효성에 대한 의문과 기관에서 SNS를 활용한다 하더라도 이용자들이 사용하지를 않는 다는 답변이 있었다.

〈표 32〉 SNS 마케팅을 하지 못하고 있는 이유

문항선택	답변 수	비율(%)
업무에 할애할 시간 부족으로	29	50
필요성을 느끼지 못해서	12	20
소셜 미디어 활용에 대한 지식부족으로	12	20
관리자의 인식 부재로	4	7
기타	2	3
<b>합계</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
기타: 홍보의 유효성에 대한 의문, 기관에서 SNS를 활용한다 하더라도 이용자들이 사용하지를 않음		

#### 4) 공공도서관 SNS 활용 마케팅 실효성 여부

공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅이 얼마나 실효성이 있을지에 대한 질문에는 어느 정도는 있다가 38개관(78%), 별로 없다가 6개관(12%), 매우 있다가 2개관(4%), 잘 모르겠다가 2개관(4%), 아예 없다가 1개관(2%)으로 조사되었다.

〈표 33〉 공공도서관 SNS 활용 마케팅 실효성 여부

문항선택	답변 수	비율(%)
매우 있다	2	4
어느 정도는 있다	38	78
별로 없다	6	12
아예 없다	1	2
잘 모르겠다	2	4
<b>합계</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

#### 5) 공공도서관의 SNS 활용 마케팅 기대효과(긍정형)

효과가 있다면 어느 측면에서 효과가 기대되는지에 대해서는 시대변화에 맞는 매체 활용이 31개관(54%), 높은 파급력이 14개관(24%), 저비용 고효율이 7개관

(12%), 타깃 분석 등 통계의 용이성이 4개관(7%)로 응답되었으며, 기타의견으로는 도서관 소개 및 홍보효과가 기대된다고 응답하였다.

〈표 34〉 공공도서관의 SNS 활용 마케팅 기대효과(긍정형)

문항선택	답변 수	비율(%)
시대변화에 알맞은 매체 활용	31	54
높은 파급력	14	24
저비용 고효율	7	12
타깃 분석 등 통계의 용이성	4	7
기타	2	3
<b>합계</b>	<b>58</b>	<b>100</b>
기타: 도서관 소개 및 홍보		

6) 공공도서관 SNS 활용 마케팅 기대효과(부정형)

효과가 없다면 어느 측면에서 효과가 없으리라 보는지에 대한 설문에는 도서관 주 이용자층의 SNS 이용률이 적다는 의견이 14개관(56%)으로 절반을 차지했으며, 해킹 등의 보안문제 발생 우려가 4개관(16%), 콘텐츠 생산과 SNS 이용법 숙지 등에 소요되는 시간 부족이 2개관(8%)으로 답변하였으며, 기타 의견으로는 SNS가 충성 이용자층에만 효과적이고 신규이용자를 끄는 매력이 없음이 판명났다는 답변이 있었다.

〈표 35〉 공공도서관의 SNS 활용 마케팅 기대효과(부정형)

문항선택	답변 수	비율(%)
도서관 주 이용자층의 SNS 이용률 적음	14	56
기타	5	20
해킹 등의 보안 문제 발생	4	16
콘텐츠 생산, SNS이용법 숙지 등에 소요되는 시간의 부족	2	8
이용 매체의 급격한 변화	0	0
<b>합계</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
기타: 이미 충성이용자층에만 효과적이고 신규이용자를 이끄는 매력이 없음이 판명나서		

7) 공공도서관 SNS 활용 마케팅 활성화 방안

공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅을 활성화하기 위한 방안으로 업무 담당자 배정이 25개관(51%), SNS 활용 마케팅 매뉴얼 개발이 12개관(25%), SNS 활용 마케팅 사례집 개발이 9개관(18%), 관리자의 인식변화가 3개관(6%)으로 답하였다.

〈표 36〉 공공도서관 SNS 활용 마케팅 활성화 방안

문항선택	답변 수	비율(%)
업무 담당자 배정	25	51
SNS 활용 마케팅 매뉴얼 개발	12	25
SNS 활용 마케팅 사례집 개발	9	18
관리자의 인식 변화	3	6
<b>합계</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

8) 향후 도서관 마케팅업무 SNS 활용 계획

앞으로 도서관 마케팅 업무에 SNS를 활용할 의향이 있는지에 대해서는 여건만 된다면 언젠가는 해볼 수 있을 것이다가 30개관(61%), 할 의향이 있다가 9개관(19%), 특별한 경우가 없는 이상 아마도 없을 것이다가 7개관(14%), 구체적인 계획이 있다가 2개관(4%), 전혀 없다가 1개관(2%)으로 조사되었다.

〈표 37〉 향후 도서관 마케팅업무 SNS 활용 계획

문항선택	답변 수	비율(%)
여건만 된다면 언젠가는 해볼 수 있을 것이다	30	61
할 의향이 있다	9	19
특별한 경우가 없는 이상 아마도 없을 것이다	7	14
구체적인 계획이 있다	2	4
전혀 없다	1	2
<b>합계</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

## 라. 응답자

### 1) 성별

응답자의 성별은 남성이 20명(16%), 여성이 99명(84%)로 응답하였다.

〈표 38〉 응답자의 성비

문항선택	답변 수	비율(%)
여성	99	84
남성	20	16
합계	119	100

### 2) 연령

응답자의 연령은 30대가 57명(47%), 40대가 29명(24%), 20대가 28명(23%), 50대 1상이 5명(4%)로 조사되었다.

〈표 39〉 응답자의 연령 구분

문항선택	답변 수	비율(%)
30대	57	47
40대	29	24
20대	28	23
50대 이상	5	4
합계	119	98

### 3) 근무경력

응답자의 근무경력은 10년 이상이 39개관(32%), 1년 이상 3년 미만이 34개관(29%), 5년 미만 10년 미만이 20개관(17%), 3년 이상 5년 미만이 14개관(12%), 1년 미만이 12개관(10%)으로 조사되었다.

〈표 40〉 응답자의 근무 경력

문항선택	답변 수	비율(%)
1년 미만	12	10
1년 ~ 3년	34	29
3년 ~5년	14	12
5~10년	20	17
10년 이상	39	32
<b>합계</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

4) 직종

응답자가 속한 직군은 사서직이 104명(90%)로 대다수를 차지했으며, 행정직과 전산직이 각 7명(5%)으로 응답했다.

〈표 41〉 응답자의 직종

문항선택	답변 수	비율(%)
사서직	104	90
행정직	7	5
전산직	7	5
평생교육사	0	0
기타	1	1
<b>합계</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

5) 소속부서와 담당업무

응답자의 소속부서와 담당업무를 묻는 질문에서는 자료실담당이 33명(29%)로 가장 많았으며, 문화프로그램 담당이 24명(20%), 독서진흥프로그램 담당이 21명(18%), 수서 및 장서관리와 전산 및 홈페이지 담당이 각 10명(8%), 홍보업무가 9명(7%) 등으로 조사되었다.

〈표 42〉 응답자의 소속부서와 담당 업무

문항선택	답변 수	비율(%)
자료실 담당(종합, 어린이, 디지털, 연속간행물실)	33	29
문화프로그램 담당	24	20
독서진흥프로그램 담당	21	18
수서 및 장서관리	10	8
전산 및 홈페이지 담당	10	8
홍보업무	9	7
기타(도서관 정책, 예산 등)	9	7
무응답	2	2
학교도서관지원업무	1	1
<b>합계</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

#### 4. 결론

설문 분석 결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 설문기관의 SNS 활용도서관이 60%로 더 많다.

둘째, 2개 이상의 SNS채널을 함께 사용하는 기관이 많다.

셋째, 공공도서관 마케팅에 활용하는 주요 SNS 관널은 페이스북, 트위터, 블로그 순이다. 이는 도서관 이용자의 SNS 선호도와 활용법이 쉽고, 콘텐츠 유형에 영향을 받은 것이라 볼 수 있다.

넷째, SNS 계정은 주로 3년 미만에 개설된 것이 많은 것으로 보아 공공도서관의 SNS 마케팅은 도입 중임을 알 수 있다.

다섯째, SNS는 도서관의 행사 홍보업무를 위해 많이 활용되며, 주로 게시되는 콘텐츠의 내용은 도서관 행사. 추천도서, 자관의 장서정보 등의 순서로 나타났다. 게시되는 콘텐츠의 유형은 그림(포스터 등), 사진, 텍스트 순으로 나타났다. 게시되는 콘텐츠의 생산자는 도서관 직원 누구나 생산하며 SNS 전담직원이 그 뒤를 따랐다.

여섯째, SNS 업데이트 주기는 주 2~3회가 가장 많았다.

일곱째, SNS의 홍보는 홈페이지 게시가 가장 많았고, 홍보하지 않는 곳도 20%

에 달했는데 마케팅 측면에서 본다면 더 적극적인 홍보가 필요하겠다.

여덟째, SNS의 주 이용자층은 20~30대가 높게 나타났고, 40~50대도 높은 수치를 나타냈지만, 잘 모른다는 응답도 많은 것으로 보아 정확한 통계산출은 어려웠다.

아홉째, SNS의 운영에 대해서는 전반적으로 잘 이루어지고 있다고 답변했다. 그 이유로 콘텐츠의 많은 양, 비용대비 높은 효과성, 높은 발전 가능성, 이용자의 높은 호응 순으로 꼽았다. 잘 운영이 되지 않는다고 생각하는 이유에 대해서는 이용자의 낮은 호응, 체계적이지 못한 운영, 콘텐츠의 적은 양 등 때문이라고 답변했다.

열째, SNS를 통해 개인정보유출과 해킹, 악성코드나 바이러스 등의 보안문제가 발생했으며, 보안문제의 위험성에 대해서는 대다수가 인지하고 있지만 그에 따른 대응책에는 다소 미비한 것을 보였다.

열한째, SNS를 통한 도우관 마케팅이 대체로 효과가 있다고 했으며, 마케팅 활성화를 위해서는 담당인력의 확보 및 교육과 우수한 콘텐츠 생산이 필요하다고 답변하였다.

열두째, 비활용도서관의 경우 과거 SNS를 활용한 곳도 있었다. 중단 이유에 대해 이용자의 미진한 반응과 인력부족을 꼽았다. 활용한 적은 없지만 현재 SNS를 활용하지 못하는 이유에는 업무에 할애할 시간 부족 때문이었다.

열셋째, 공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅의 실효성에 대해서는 어느 정도는 있다가 가장 많았고, 시대변화에 맞는 매체이기 때문이라는 응답이 많았다. 실효성이 없다고 택한 곳에서는 도서관 주이용자층의 SNS 이용률이 적다는 점을 들었다.

열넷째, 공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅을 활성화하기 위해서는 업무 담당자 배정이 가장 실효성이 있을 것이라고 선택했으며, 앞으로 도서관 마케팅 업무에 SNS를 여건만 된다면 언젠가는 해볼 수 있을 것이라는 답변이 많았다.

## IV. 타 기관 사례 분석 (사례조사)

### 1. 도서관

#### 가. 은평구립도서관

은평구립도서관 공식 홈페이지의 메인 화면에서 트위터, 페이스북, 블로그, 유튜브 아이콘을 클릭하여 간편히 이용할 수 있다. 하지만 메인 화면에서 크게 눈에 띄지 않고 지나치기 쉬우며, 온라인상에서 도서관 SNS 운영에 대해 따로 홍보하고 있지 않다.



〈그림 1〉 은평구립도서관 홈페이지(<http://blog.naver.com/epgulib>)

트위터의 경우 트윗 수가 2,000건 이상이며, 팔로잉이 1,500여 건, 팔로워가 1,600여명으로 상당수의 이용자가 이용하고 있다. 글자 수가 제한적인 트위터의 특성상 짧은 안내에 링크를 걸어 페이스북 페이지로 이동해 자세한 정보를 알 수 있게 해 두었다. 대부분 각 도서관의 신간, 희망도서 입고에 대한 안내가 주를 이루며 동아리 모집, 인기대출목록 등을 게시하고 있다.



〈그림 2〉 은평구립도서관 트위터(@ EP\_library)

페이스북은 은평구립도서관 페이지와 은평구립도서관 사서팀, 은평구립도서관 문화홍보팀 페이지 세 개를 운영하는 점을 특색으로 들 수 있다. 은평구립도서관 페이지에서 사서팀과 문화홍보팀의 게시글을 공유하는 형식으로 운영하고 있다. 사서팀과 문화홍보팀의 페이지 좋아요는 각각 300여개, 400여개인 것에 비해 은평구립도서관 페이지의 좋아요는 1,100여개 이상인 것을 알 수 있다.



〈그림 3〉 은평구립도서관 페이스북(@ KorEpl)

블로그의 경우 2010년 5월 은평구립도서관의 상호대차인 ‘책단비’에 대해 설명하는 글을 시작으로 5년 이상 운영되고 있으며, 블로그 이웃이 900여 명, 포스트 스크랩이 800여 건 이상을 보이고 있다. 전체 운영기간을 살펴보면 월 10~20여 건의 게시물이 올라오며, 2~10일의 간격을 두고 올라오고 있다. 최근 1년을 살펴보면 많게는 하루에도 여러 개의 소식을 올리며, 업로드 주기도 매우 짧음을 알 수 있다. 전체 게시물의 약 60%가 2016년 한해 올라온 것으로 보아 근래에 이르러 적극 활용하고자 하는 의지가 보인다.



〈그림 4〉 은평구립도서관 블로그(<http://blog.naver.com/epgulib>)

## 나. 고양시 도서관센터

고양시는 시청에서 운영하는 16개의 공공도서관을 고양시 도서관센터로 묶어 페이스북, 트위터, 네이버 블로그 등 세 종류의 소셜 네트워크 서비스를 3년 넘게 활용하고 있다. 이곳 한 군데서 지역 내 같은 소속 공공도서관들의 소식을 모두 접할 수 있다.

홈페이지를 방문하였을 때 화면 하단에 ‘고양시 도서관센터 SNS’ 라고 눈에 띄게 표시가 되어 있어 방문한 이용자들에게 관심을 크게 불러일으킬 만 하고 접근이 무척 용이하게 구성되어 있다. 또한 도서관에서 운영하는 독서동아리의 인터넷 카페 바로가기 서비스를 걸어놓은 점도 특징 중 하나다.

2016년 9월 현재 고양시 도서관센터가 운영하는 소셜미디어를 이용하는 이용자들은 1,800여명 정도이며 주 이용자층은 10~30대 이다. 개별 도서관에서 하는 독서진흥행사의 소개가 대부분이 가운데 페이스북을 통해 리모델링 공사로 인한 도서관 휴관 소식과 함께 공사의 진척 상황을 사진과 함께 안내해 주는 것, 네이버 블로그를 통해 독서진흥행사를 준비하며 직원들이 함께 포스터를 붙이는 모습을 사진자료와 함께 올려놓아 지역민들의 관심을 고조시키며 지역민들이 궁금해 할 만한 도서관 소식을 포스팅 해 놓았다.

2012년 9월부터 시작한 트위터는 9월말 현재 593명의 팔로워가 있으며 3,283건의 트윗이 있다. 페이스북과 마찬가지로 독서진흥행사 소식을 주로 실는 가운데 강연을 앞두고 강의를 진행하는 강사들이 직접 행사를 소개하고 성공을 기원하는 영상에 참여하여 올려놓은 자료가 눈길을 끈다.



<그림 5> 고양시 도서관센터 홈페이지(<http://www.goyanglib.or.kr/center>)

## 다. 원주시립중앙도서관

원주시립중앙도서관은 페이스북과 트위터 두 종류의 소셜미디어 서비스를 활용하고 있으며 활용 기간은 3년이 넘었다.

원주시립중앙도서관 홈페이지 메인 화면 하단에 페이스북과, 트위터로 통하는 링크가 걸려 있으며 검색엔진에서 도서관명을 검색 시 바로 주소가 나와 접근이 용이하다.

이용자는 200여명 되는 가운데 평균 주 1회 새 소식을 포스팅 하고 있으며 주 이용자층은 20~30대다. 도서관 독서진흥행사에 대한 소식이 많은 동시에 계절별 도서관의 멋진 전경을 촬영하여 페이스북에 올리거나, 올해 초 신축해 재개관한 점에 따라 대중교통을 통한 도서관 방문 안내 설명과 지도가 실린 점, 장서관리 도중 중간에 찢겨 없어진 책 사진을 올려놓아 지역주민 공동의 자료임을 상기시킨 점, 독서의 효능에 관한 연구 결과를 재미있는 표현으로 올리는 등 행사 이외에도 다양한 도서관의 소식 및 각종 정보를 인상 깊게 전하면서 지역민들에게 도서관과 독서에 대한 관심을 불러일으키고 있다.

글과 사진자료가 주를 이루는 가운데 지역 뉴스에 보도된 도서관 소식이 담긴 동영상도 공유하여 이용자들에게 편의를 제공하고 있다.

트위터는 2014년 5월부터 시작한 가운데 2016년 9월말 현재 230명의 팔로워와 239건의 트윗 건수가 있다. 도서관 휴관, 분실도서 소식, 오디오북과 전자책 안내, 강좌 취소, 지난해의 경우 메르스와 같은 전염병 확산에 따른 주의사항 등을 안내, 국립중앙도서관의 추천도서 소개 등 도서관 행사 이외에도 다양한 소식을 실어 정보매개체로서의 도서관 역할을 잘 보여주고 있다.



〈그림 6〉 원주시립중앙도서관 홈페이지(<http://www.facebook.com/wonjulib>)

## 라. 보스톤 공공도서관

보스톤공공도서관은 페이스북, 트위터, 플리커, 인스타그램 등 네 종류의 소셜미디어를 운영하고 있다.

페이스북은 2016년 7월 현재 30,800명의 팔로워들이 있으며, 보통 오전 8시경 글을 올려 하루에 최소 한 개 이상씩은 늘 올리고 있다. 내용은 곧 하게 될 도서관 프로그램, 이벤트 홍보 등이며 책이나 도서관과 관련한 소식도 실고 있다. 또한 각종 자료들에서 발췌한 사진, 프린트물, 지도 같은 시각적인 데이터도 ‘펼쳐보는 목요일’ 이란 코너를 통해 올리고 있는데 여기에서 주로 포스팅한 소식들은 이용자들을 통해 신속히 공유되고 있다.

트위터는 2016년 7월 현재 19,360명의 팔로워들이 있다. 트위터 역시 페이스북과 마찬가지로 최소 하루에 한 번 이상은 도서관 이벤트나 뉴스 소식으로 업데이트하고 있다. 내용은 페이스북에 올린 것들과 별반 다를 바 없지만 트위터라는 소셜

미디어의 특성상 짧고 간결하게 소식이 전달될 뿐이다. 그리고 도서관 프로그램 일정이 급하게 변동되었거나 급히 전달할 소식이 생겼을 때 트위터를 통해 시간에 구애받지 않고 수시로 그 내용을 올리고 있다. 즉 트위터는 도서관 이용자들에게 수시로 주요 소식을 과급력있게 전달할 수 있는 매체로 유용하게 쓰인다. 이용자들은 트위터를 통해 질문, 제안, 칭찬의 글을 올려주기도 하고 도서관 직원들 또한 신속하게 응대하고 답변하면서 이용자와 소통해나가고 있다.

인스타그램은 2016년 7월 현재 11,900명의 팔로워들이 있다. 도서관 인스타그램에서는 딱히 더 올릴 내용이 없을 경우 보통 일주일에 최소 두 번씩 내용을 업데이트 하고 있다. 인스타그램은 위에 다른 두 소셜미디어 매체와는 달리 프로그램을 소개하는 용도보다는 이미지 플랫폼으로써 유용한 매체로써 여기서는 주로 도서관의 멋진 공간을 담은 사진, 이미지들을 포스팅하며 도서관 관련한 멋지고 눈길을 끄는 이미지 등을 올리고 있다. 그래서 인스타그램을 통해서는 도서관의 물리적인 공간, 예컨대 리모델링한 새 자료실을 소개한다든지 할 경우에 유용하게 활용되고 있다.

보스톤공공도서관에는 커뮤니케이션 부서(마케팅부)가 있는데 총 5명의 직원이 있으며 그 가운데 보스톤공공도서관의 소셜미디어를 담당하는 직원은 두 명이 있다.

소셜 미디어와 관련한 보안 시스템이 따로 있지는 않지만 도서관 내에 기술팀이 있기 때문에 내부 혹은 시스템 관련한 보안 사항은 기술팀에서 확인 및 처리를 해 주고 있다.

보스톤공공도서관의 소셜미디어 이용자는 주로 25~35세 여성으로 그들 대부분은 휴대기기를 통해 도서관 소셜미디어에 접속해 이용하고 있다.



〈그림 7〉 보스톤공공도서관 트위터(@ BPLBoston)

## 2. 타 기관

### 가. 한국 민속촌

한국민속촌은 2012년 트위터 개설 두 달 여 만에 팔로워 1만 명을 기록하였으며, 2016년 현재 팔로워 7만 5천 여 명을 거느린 대표적인 SNS 마케팅 성공사례로 손꼽히고 있다. 페이스북 페이지는 33만 여 명이 좋아요를 눌러 페이지를 구독하고 있으며, 네이버 블로그 ‘촌스러운 이야기’ 또한 운영하고 있다.

한국민속촌 SNS는 첫째, SNS 마케팅 활용을 통해 이미지 전환(리브랜딩)을 꾀하였다. 이전까지 낡고 고루한 사극 촬영지로의 이미지를 갖고 있었던 한국민속촌은 SNS 마케팅 활용을 통해 즐거운 전통문화테마파크로 성공적인 이미지 전환을 이루어낼 수 있었다.

둘째, 기관의 이미지와 맞는 아이덴티티 구축이다. 한국민속촌의 SNS 계정은

속촌 아씨라는 이름으로 운영된다. 속촌 아씨는 “송구하옵니다.”, “감축드리웁니다.” 등 예스러운 사극 말투를 사용하여 한국민속촌과 어울리는 캐릭터를 성공적으로 구축하였다.

셋째, 일방적 정보전달이 아닌 쌍방 소통의 참여형 이벤트이다. 한국민속촌의 행사를 단순히 공지하는 데서 그치지 않고 한국민속촌 진돗개 이름 공모, 꿀알바 소개, 패러디 영상 등 재미와 신선함을 주고 관람객들이 참여할 수 있는 이벤트를 열고 있다. 시기별로 ‘시골 외갓집의 하루’, ‘웰컴투조선’, ‘500얼음땀’ 등 다양한 행사를 기획하여 재방문율을 높이고 있으며, 특히 페이스북의 리뷰 기능을 이용하여 관람객들이 리뷰를 올리고 평점을 매기도록 활용하고 있다.

넷째, SNS 계정 운영의 전담인력이다. 담당팀 외에 현재 민간에서 지원하는 블로그기자단 민속촌지기 10기가 활동하고 있다. 민속촌지기는 SNS 운영을 통해 소속감을 가지는 동시에 관람객의 입장에서 한국민속촌을 돌아다니며 SNS에 올릴 소재를 찾아내고 재가공하기도 한다.

한국민속촌은 성공적인 SNS 마케팅을 통해 이전 10년 동안 감소 추세였던 관람객의 수가 증가세로 돌아갔으며 재방문율 또한 증가하였다. 대한민국소셜미디어 대상에서 고객만족도와 SNS 활용 소통 마케팅 효과의 우수성을 인정받아 기업부문 대상을 받기도 하였다.



〈그림 8〉 한국민속촌 SNS

## 나. 부산경찰

부산경찰은 2012년부터 페이스북 페이지를 개설하여 운영하고 있다. 재치 있는 글솜씨와 다양한 콘텐츠로 무장한 부산경찰 페이스북은 부산 시민이 아니어도 페이지 글을 받아보는 대중적인 소셜미디어로 자리를 잡았다.

첫째, 부산경찰 페이스북 또한 한국민속촌과 마찬가지로 성공적인 이미지 전환을 이끌어냈다. 현장에서 뛰는 경찰들의 친근한 모습을 게시하여 공직자로서 전형적이고 권위주의적인 경찰의 이미지에서 따뜻하고 친근하면서 신뢰할 수 있는 민중의 지팡이 이미지를 구축하였다.

둘째, 부산경찰 페이스북은 트렌디한 소재와 이슈를 반영하여 정보 전달의 도구로 삼았다. 보이스 피싱, 인터넷 사기 예방, 지문 등록 등 유용한 정보들을 웹툰, 패러디, 영상 등의 콘텐츠로 가공하여 제공한다. 특히 전래동화를 재해석하여 반전이 있는 웹툰으로 범죄 예방 콘텐츠를 만들거나, 유명 노래나 영화의 포스터를 패러디 하여 큰 인기를 끌기도 했다.

셋째, 다양한 사건, 사고 소식의 전달이다. 부산시 각 지역 경찰서에서 보내는 현장감 있는 사건 소식, 수배자 검거, 교통사고 소식 외에 시민의 제보를 통해 사건을 해결하기도 한다. 2천장이 넘는 공개수배 전단지를 돌리고도 범인을 잡지 못하다가 SNS에 올린 지 10여 분만에 인상착의를 알아본 네티즌의 제보로 검거에 성공한 사례 등은 공개수사의 새로운 장을 열었다고 평가 받고 있다. 이러한 시민 제보는 능동적인 참여를 이끌어 내 시민을 공공정책의 참여자로 인식하게 하여 동반자적인 관계를 형성한다. 또한 실종된 치매 노인의 사연이나 미아 보호 소식 등으로 공감과 감동을 주기도 한다.

넷째, SNS 담당자의 자율권 보장이다. 부산경찰은 현재 4명의 담당자가 팀을 이루어 충분한 내부적 협의를 통해 게시물을 업로드하고 있다. 담당팀은 외부의 간섭 없이 재미와 진정성 모두를 갖춘 콘텐츠를 생산하여 부산경찰 페이스북의 인기를 이끈 원동력이 되었다.

부산경찰 페이스북은 대한민국소셜미디어대상 2013년 비영리부문 최우수상에 이어 2014년, 2015년 공공기업 부문에 2년 연속 대상을 받으며 시민과 활발히 소통하고 공익을 실천하는 SNS 활용 마케팅 모델로 인정받고 있다.



〈그림 9〉 부산경찰 SNS

### 3. 총평

설문 분석 결과를 활용해 소셜미디어를 활용하는 공공도서관 홈페이지를 방문하여 소셜미디어로의 접근성을 확인해 본 결과 홈페이지 메인 화면을 통해 운영하고 있는 소셜미디어 계정을 링크해 놓거나 검색엔진에서 바로 확인돼 접근성을 높인 도서관도 있었지만 홈페이지 상에 링크가 되어 있지 않거나 포털 검색엔진에서 검색이 용이하지 않아 접근이 어려운 곳들도 있었다.

홈페이지의 경우 방문시 대부분 팝업창이 1~2개, 많은 곳은 5~6개 정도까지 뜨는 경우가 있었는데 이럴 때 이용자들은 보통 제대로 내용을 파악하지 않고 창을 닫아버리는 경향이 있다. 그러나 소셜미디어의 경우 한 화면내에서 도서관의 각 소식들을 바로 접할 수 있고, 특히 휴대폰과 같은 휴대용 전자기기를 통해서도 쉽게 확인할 수 있어 편리하였다.

## V. 결론

소통과 공유, 개방의 시대에 공공도서관에서도 소셜미디어를 활용한 이용자대상의 마케팅 방안을 강구해야 할 필요성이 있다. 이에 따라 현재 우리나라 공공도서관에서 이루어지고 있는 소셜미디어를 활용한 마케팅 현황에 대해 알아보고 사례 조사를 통해 타 기관에서 이루어지고 있는 소셜미디어를 활용한 마케팅에 대해 알아보았다. 이에 타관종과 차별화되는 공공도서관의 소셜미디어를 활용한 마케팅 방안을 제안하면 다음과 같다.

### 1. 채널 선택

개설시에 담당자 입장에서 유의해야 할 주요한 점인 채널 선택에 있어 여러 개의 채널을 동시에 활용하는 것이 좋고, 하나의 채널을 메인으로 삼아 채널 성격에 따른 역할을 배분하여 기타 채널을 호환하여 사용하는 것이 좋다.

이 때 채널을 선택함에 있어서 아래의 사안들을 고려해 보는 것이 좋다.

- 첫째, 자관의 주 이용자층이 많이 사용하는가
- 둘째, 자관의 마케팅 대상층이 많이 사용하는가
- 셋째, 장기적으로 활용 가능한가
- 넷째, 다른 채널과의 호환이 비교적 자유로운가
- 다섯째, 사용 방법이 용이한가
- 여섯째, 올리고자 하는 콘텐츠 유형에 적합한가

### 2. 자료 생산

자료 생산의 측면에 있어서 유의할 공공도서관의 특징은 아래와 같다.

- 첫째, 다수의 사람에 의해 자료 생산이 이루어진다.
  - 둘째, 생산되는 콘텐츠의 내용면에서 정보 전달의 성격이 강하다.
- 이러한 점을 감안하여 볼 때 첫째, 관리-생산 시스템을 일대 다수가 가능한 시

시스템으로 정립할 필요성이 있다. 부산경찰청에서 운영 팀을 꾸려 다수 생산 시스템을 꾸린 것처럼 관련 도서관 직원들을 하나의 운영 팀으로 묶어서 운영할 수 있다. 또한 한국민속촌에서 외부 인력을 통해 운영단을 꾸려 다수 생산 시스템을 꾸린 것처럼 서포터즈를 구성하여 제공된 내용을 토대로 콘텐츠의 생산 및 탑재에 활용하는 것을 응용할 수 있다.

둘째, 정보성의 글을 최대한 지루하지 않은 방향으로 이용자 맞춤형의 콘텐츠를 생산할 필요성이 있다. 활발하게 운영되는 소셜미디어를 보면 최신 트렌드를 접목하여 패러디를 한 콘텐츠가 큰 인기를 끌고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 콘텐츠를 개발하거나 고양시청 및 한국민속촌처럼 캐릭터를 개발, 성격을 부여함으로써 도서관 특유의 브랜드 이미지를 개발할 수 있다. 또한 감성에 와닿는 콘텐츠 개발로 인해 소통의 창구인 소셜미디어의 효과성을 극대화할 수 있다. 마케팅이라 함은 콘텐츠의 일방적인 흐름인 홍보가 아닌 소통임을 항상 잊지말고 정보 교환의 창구가 될 수 있도록 유의해야 한다.

### 3. 정보 공유 및 확산

도서관에서의 소셜 미디어 활용은 운영 성격면에서 폐쇄형 소셜 미디어 활용과 흡사하다. 주 이용자층 안에서 정보 전달적인 성격으로 활용되는 점이 많다보니 외부로 새로운 이용자층을 확보하기 위한 용도로는 많이 사용되지 않는 것이 현실이다. 이에 따라 유사 네트워크 조직과의 연계를 통해 관계망을 넓힐 필요성이 있다. 예를 들어 고양시청이 속초시청 페이스북에 와서 댓글을 달음으로써 브랜드의 참신한 이미지를 외부로 유출하는 홍보 효과를 가져왔듯이, 지역 네트워크에서 활발히 활용되는 소셜 미디어와 연계하여 배너 등으로 연동링크를 만든다든지, 댓글을 달음으로써 신규 이용자층의 유입으로 연계될 수 있도록 관계망을 확대할 필요성이 있다.

### 4. 유의점

SNS 운영을 시작하기에 앞서 보안 문제에 관한 예방책 및 대응책을 준비해두어야 할 필요성이 있다. SNS는 개방된 사이버 공간이라는 특성상 사이버 보안 문제가 발생할 여지가 항상 있다. 이에 각 도서관 담당자는 문제 발생을 최소화하고

사전에 예방하고자 하는 노력이 필요하다.

이에 대한 방안으로서는 보안업체를 통한 협약 또는 매뉴얼 마련이 있다. 보안업체를 통한 협약 문제는 기관 여건에 따르는 까닭에 담당자의 입장에서 크게 영향을 미칠만한 것이 없지만 매뉴얼만큼은 담당자가 정보보안문제의 위험성을 충분히 파악하고 있으며, 이를 내부적으로 공유하고 있을 때 충분히 예방하고 대응할 수 있는 문제이다.

SNS 활용에 응답한 70개관 중 3%에 해당하는 2개관에서 이미 정보 보안문제가 발생한 경험이 있다고 응답했으며, 발생 건수는 개인정보유출 3건을 포함한 5건의 응답이 있었다. 이에 따라 언제라도 우리 기관에도 발생할 수 있는 문제임을 충분히 숙지하고 혹시라도 발생할지 모르는 사태에 대비해 대응책을 마련해야 한다.

## 5. 제언

마지막으로 앞서 살펴본 담당자적인 입장에서의 SNS 운영을 위한 노력 이외에도 기타 사회적 지원의 토대 마련이 필요함은 여실하다. 소셜미디어의 시대가 다가옴에 따라 새로운 마케팅팀이 생성되고 업무 담당자가 새로 배치되는 등의 조직구조의 변화를 가져왔으나 공공도서관계에서는 인력난으로 인해 도서관 직원이 기존 업무에 더해 수행해야 할 또 하나의 업무로써 부담이 과중된 것이 사실이다.

설문 조사 결과 SNS 활용도서관 중 35%가 공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅을 활성화하기 위해 가장 필요한 것이 담당인력 확보 및 교육이라고 응답했으며, 비활용 도서관 중 51%의 응답자가 업무 담당자의 배정이라고 응답했다. 또한 현재 SNS를 운영하고 있지 않은 공공도서관 49개관 중 50%가 현재 마케팅업무에 SNS를 활용하지 못하고 있는 이유를 업무에 할애할 시간 부족으로 꼽았으며, 61%가 여건만 된다면 언젠가는 해볼 수 있을 것이라고 응답했다.

담당 인력 배치 및 관련 예산 배정, 담당자 교육 등에서 지원이 이루어진다면 SNS를 통한 소셜 미디어 마케팅의 도입으로 친근하고 소통하는 도서관 브랜드 이미지를 구축하고 다가가는 도서관으로서 지역주민의 생활을 함께하는 공공기관으로의 역할을 공고히 하며 도서관의 위기라고 불리는 이용자 감소의 추세를 어느 정도 완화할 수 있지 않을까.

이상으로 SNS 운영 담당자적 측면에서 공공도서관에서의 마케팅을 위한 소셜

미디어 활용 방안에 대해 알아보았다. 이 연구가 SNS 활용을 시도하는 각 공공도서관에서의 업무상의 참고자료로 활용되어 효율성을 증대하고 담당자의 업무 부담감을 완화하는 자료로 사용되기를 기대한다. 또한 앞으로 공공도서관에서의 SNS 활용에 대한 연구의 선행연구 자료로써 지속적인 연구의 필요성과 구체적인 방안 도출의 시작점이 되기를 희망한다.

## 【참고문헌】

- 조재인(2008). 도서관 정보 수요자를 위한 소셜 네트워크 서비스 도입에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 2008.6: 169-186
- 배경재(2009). 도서관과 소셜 네트워크 서비스. 『국회도서관보』, 2009.12: 16-52.
- 정우섭(2010). 소셜 네트워크 서비스와 도서관. 『도서관문화』, 51(10): 36-40
- 이용재(2016). 도서관 마케팅의 개념과 전략. 『국회도서관』, 2016.1·2: 8-12.
- 김지은, 노영희. (2013). 도서관 SNS 마케팅 활성화 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 2013.9: 157-180.
- 이유진(2011). 대학도서관 소셜네트워크서비스의 활성화 방안에 관한 연구. 『제18회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 2011.8: 43-51.
- 한혜연(2010). 도서관, 소셜 네트워크로 확장되다. 『도서관문화』, 51(5): 18-27
- 황재영, 구찬미(2011). 디지털도서관의 소셜미디어 마케팅 전략에 관한 연구. 『정보관리연구』, 2011.10: 225-242.
- 배경재, 이승준(2010). 디지털 도서관의 SNS 활용을 위한 플랫폼 구축방안. 『한국도서관보』, 2011.4: 2-7.
- 김휘출(2011). 소셜 네트워크를 활용한 도서관 서비스 구현 방안. 『한국도서관보』, 2011.4: 8-17.
- 최연진, 정연경(2013). 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 2013.12: 319-340.
- 변회균, 조현양(2014). 학교도서관 사서의 SNS활용과 업무성과의 영향요인 연구. 『한국문헌정보학회지』, 2014.11: 71-90
- 강기우(2015). 24시간 잠들지 않는 모바일 마케팅. 서울: 정보문화사.
- 김상배, 황주성(2014). 소셜 미디어 시대를 읽다 = Reading the age of social media, the anatomy of internet power 2.0 : 인터넷 권력의 해부 2.0. 과주: 한울.
- 김태욱, 이영균(2011). 제대로 통하는 소셜 마케팅 7가지 법칙. 서울: 다우.
- 김태욱, 황윤정, 한정진, 이상열(2013). 광고를 이기는 콘텐츠의 비밀. 서울: 이지스퍼블리싱.
- 나탈리 나하이(2016). 끌리는 온라인 마케팅. 서울: 길벗.
- 노기영(2012). 소셜미디어와 협력사회. 과주. 한울아카데미.
- 노승헌(2012). 소셜 네트워크로 세상을 바꾼 사람들. 서울: 길벗.
- 매튜 프레이저, 슌비트라 두타(2010). (개인과 조직, 시장과 사회를 뒤바꾸는)소셜 네트워크 e혁명. 서울: 행간.
- 사이트 토오루(2013). 소셜미디어 인사이트. 서울: 미래를 소유한 사람들.

세릴 버지스, 마크 버지스(2014). 소셜 임플로이 : 위대한 기업은 어떻게 소셜미디어로 일하는가. 서울: 푸른커뮤니케이션.

이태화(2016). 블로그 마케팅의 모든 것. 서울: 미다스북스.

조재형(2014). 지금 당장 소셜마케팅 시작하라. 서울: 한빛비즈.

종유진, 최규문(2016). 페이스북 마케팅. 서울: 한빛미디어.

최재용 외(2012). 소셜미디어로 인생을 바꾼다. 안양: 라온북.

한상기(2014). 한상기의 소셜미디어 특강. 경기: 에이콘출판.

네이버(2016). SNS. Retrieved from

<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1526243&cid=42171&categoryId=42180>

네이버 두산백과.(2016). 소셜네트워크서비스, REtrieved from

<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1348348&cid=40942&categoryId=32854>

## 〈부록〉 설문 문항

1. 귀 관에서는 도서관 마케팅을 위해 SNS를 활용하고 있습니까?

응답1	예(자관에서 직접운영)
응답2	예(상급기관에 내용만 업로드)
응답3	아니오

---

### SNS 활용도서관

2. 활용하는 SNS는 몇 가지 종류입니까?

응답1	1종류
응답2	2종류
응답3	3종류 이상

3. 활용하는 SNS는 무엇입니까?

응답1	페이스북
응답2	트위터
응답3	블로그
응답4	카카오토리
응답5	인스타그램
응답6	밴드
응답7	카페
응답8	기타

4. 중점적으로 활용하는 SNS는 무엇입니까

응답1	페이스북
응답2	트위터
응답3	블로그
응답4	카카오토티
응답5	인스타그램
응답6	밴드
응답7	카페
응답8	기타

4-1. 도서관 마케팅 업무에 위 SNS를 선택한 이유는 무엇입니까?(장점)

응답1	활용법이 쉬워서
응답2	도서관 이용자가 많이 쓰는 매체라서
응답3	올리고 싶은 콘텐츠 유형에 알맞은 매체라서
응답4	기타

4-2. 위 SNS를 주로 어떤 업무에 활용하고 있습니까?

응답1	도서관 이용안내
응답2	도서관 행사 홍보
응답3	이용자 참고봉사(Q&A 포함)
응답4	이벤트성 행사 진행
응답5	기타

4-3. 위 SNS의 대략적인 운영기간은 어떻게 됩니까?

응답1	1년 미만
응답2	1년 이상 2년 미만
응답3	2년 이상 3년 미만
응답4	3년 이상

4-4. 위 SNS에 게시하는 콘텐츠 유형은 무엇입니까?

응답1	사진
응답2	그림(포스터, 안내문, 만화 등)
응답3	영상
응답4	텍스트
응답5	기타

4-5. 위 SNS에 게시하는 콘텐츠의 내용은 무엇입니까?

응답1	도서관 행사
응답2	추천도서
응답3	자관의 장서에 관한 정보(신착자료 안내 등)
응답4	이용자의 질문에 대한 참고분석
응답5	다른 도서관이나 타기관에 관한 정보
응답6	도서관과 이용자간의 일상적 커뮤니케이션
응답7	학습에 관한 정보
응답8	생활 및 상식 정보
응답9	기타

4-6. 위 SNS의 콘텐츠 업데이트 주기는 어떻게 됩니까?

응답1	매일
응답2	주2~3회
응답3	주1회
응답4	월2~3회
응답5	월1회 이하

4-7. 위 SNS를 어떻게 홍보하고 있습니까?

응답1	홍보하지 않음
응답2	홈페이지 게시
응답3	보도자료
응답4	팸플릿, 전단지, 포스터
응답5	SMS, 메일 발송
응답6	이벤트성 홍보
응답7	대면 홍보

4-8. 위 SNS의 게재되는 콘텐츠의 주 생산자는 누구입니까?

응답1	SNS 전담직원
응답2	도서관 직원 누구나
응답3	자원봉사자(서포터즈)
응답4	이용자
응답5	기타

4-9. 위 SNS의 주 이용자층은 누구입니까?

응답1	10세 미만
응답2	10대
응답3	20~30대
응답4	40~50대
응답5	60대 이상
응답6	잘 모르겠음

4-10. 위 SNS의 대략적인 이용자(등록자) 수는 어떻게 됩니까?

---

4-11. 위 SNS 운영이 전반적으로 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?(평가)

응답1	매우 그렇다
응답2	그렇다
응답3	보통이다
응답4	그렇지 않다
응답5	전혀 그렇지 않다

4-12. 잘 운영되고 있다고 생각하는 까닭은 무엇입니까?

응답1	콘텐츠의 질이 높다
응답2	콘텐츠의 양(업데이트 빈도)이 많다
응답3	이용자의 호응이 높다
응답4	체계적으로 운영 된다
응답5	비용 대비 효과성이 높다
응답6	향후 발전 가능성이 높다
응답7	기타

4-13. 잘 운영되지 않는다고 생각하는 까닭은 무엇입니까?

응답1	콘텐츠의 낮은 질
응답2	콘텐츠의 양이 적음(업데이트 빈도)
응답3	이용자의 호응이 낮음
응답4	운영이 체계적이지 않음
응답5	비용 대비 효과성이 낮음
응답6	향후 발전 가능성이 낮음
응답7	기타

5. 귀 관에서 SNS를 운영함에 있어 정보 보안문제가 발생한 적이 있습니까?

응답1	있다
응답2	없다

5-1. 해당 정보 보안문제 유형은 무엇입니까?

응답1	해킹
응답2	개인정보유출
응답3	허위사실유포
응답4	악성코드, 바이러스문제

5-2. 정보보안문제는 어떻게 해결하십니까?

응답1	메뉴얼
응답2	보안업체(유지보수업체)
응답3	자체해결
응답4	기타

6. 귀하께서는 SNS운영에 있어서 SNS 특성에 따른 정보보안문제의 위험성을 충분히 파악하고 있습니까?

응답1	매우그렇다
응답2	약간 그렇다
응답3	보통이다
응답4	그렇지 않다
응답5	전혀 그렇지 않다

7. SNS를 활용한 도서관 마케팅이 얼마나 효과가 있다고 생각하십니까?

응답1	매우 있다
응답2	약간 있다
응답3	보통이다
응답4	별로 없다
응답5	매우 없다

8. 공공도서관에서의 SNS 마케팅 활성화를위해 필요하다고 생각하는 것을 고르시오.

응답1	우수한 콘텐츠 생산
응답2	담당인력 확보 및 교육
응답3	이용자 대상 홍보와 교육
응답4	체계적 운용계획
응답5	운영 매뉴얼 마련
응답6	기타

SNS 비활용도서관

2. 귀관에서는 과거 도서관 마케팅을 위해 SNS를 활용한 적이 있습니까?

응답1	있다
응답2	없다

3. 있다면 귀관이 과거 마케팅업무에 SNS를 활용하던 것을 중단한 이유는 무엇입니까?

응답1	예산부족
응답2	인력부족
응답3	이용자의 미진한 반응
응답4	인사발령 등으로 인한 담당자의 부재
응답5	기타

4. 없다면 귀관이 현재 마케팅업무에 SNS를 활용하지 못하고 있는 이유는 무엇입니까?

응답1	필요성을 느끼지 못해서
응답2	소셜 미디어 활용에 대한 지식부족으로
응답3	관리자의 인식 부재로
응답4	업무에 할애할 시간 부족으로
응답5	기타

5. 공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅이 얼마나 실효성이 있으리라 보십니까?

응답1	매우 있다
응답2	어느 정도는 있다
응답3	별로 없다
응답4	아예 없다
응답5	잘 모르겠다

6. 있다면 어느 측면에서의 효과가 기대되십니까?

응답1	저비용 고효율
응답2	높은 과급력
응답3	시대변화에 알맞은 매체 활용
응답4	타깃 분석 등 통계의 용이성
응답5	기타

7. 없다면 어느 측면에서 효과가 없으리라 보십니까?

응답1	이용 매체의 급격한 변화
응답2	콘텐츠 생산, SNS이용법 숙지 등에 소요되는 시간의 부족
응답3	도서관 주 이용자층의 SNS 이용률 적음
응답4	해킹 등의 보안 문제 발생
응답5	기타

8. 공공도서관에서 SNS를 활용한 마케팅을 활성화하기 위한 다음의 방안 중 어떤 것이 가장 실효성이 있을 것이라 생각하십니까?

응답1	SNS 활용 마케팅 매뉴얼 개발
응답2	SNS 활용 마케팅 사례집 개발
응답3	관리자의 인식 변화
응답4	업무 담당자 배정

9. 귀하는 앞으로 도서관 마케팅 업무에 SNS를 활용하실 의향이 있습니까?

응답1	전혀 없다
응답2	특별한 경우가 없는 이상 아마도 없을 것이다
응답3	여건만 된다면 언젠가는 해볼 수 있을 것이다
응답4	할 의향이 있다
응답5	구체적인 계획이 있다

응답자에 대한 질문

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

응답1	남성
응답2	여성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

응답1	20대
응답2	30대
응답3	40대
응답4	50대 이상

3. 귀하의 근무경력은 어떻게 되십니까?

응답1	1년 미만
응답2	1년~3년
응답3	3년~5년
응답4	5~10년
응답5	10년 이상

4. 귀하는 다음중 어떤 직종에 속합니까?

응답1	사서직
응답2	행정직
응답3	전산직
응답4	평생교육사
응답5	기타

5. 귀하의 근무기관명은 어떻게 되십니까?

---

6. 귀하의 소속부서와 담당업무는 무엇입니까?

---



**(사)공공도서관협의회 특별연구 논문집 : 2016년**

---

초 판 : 2016년 12월 30일

발행처 : (사)공공도서관협의회

주 소 : 서울특별시 서초구 반포대로 201(반포동)  
국립중앙도서관 기획총괄과 내 (사)공공도서관협의회

홈페이지 : <http://www.kpla.kr>

인 쇄 : (주) 계 문 사(02-725-5216)

IS B N : 979-11-8712-202-9 93020

---