



6

공공도서관 인터넷 서비스에 대한
이용자 만족도 조사

서 해 란
신라대 문헌정보학과 교수

목차

- 1 서론
 - 1.1 연구의 목적
 - 1.2 연구 범위와 방법 및 제한점
- 2 조사 결과의 분석
 - 2.1 이용자의 특성 분석
 - 2.2 공공도서관 서비스 이용 행태
 - 2.3 공공도서관 인터넷 접속 서비스에 대한 평가
- 3 결론



1 서론

1.1 연구의 목적

정부는 2000년에 수립한 「도서관 정보화 추진 종합계획(2000~2002)」의 일환으로 공공도서관 디지털자료실 구축사업을 실시하고 있다. 이 사업의 목적은 전국의 공공도서관에 디지털자료실을 설치해서 주민들이 다양한 정보를 언제 어디서나 획득하고 열람할 수 있는 공간을 조성하는 데 있다. 구체적 사업내역은 전국의 공공도서관 중 200개관을 대상으로 2001년 9월부터 2002년 6월까지 2단계에 걸쳐 자료관리용, 멀티미디어용, 웹용, 보안용 서버 및 기타 주변기기, 국고 대체품목 등의 하드웨어 설치와 CD 통합검색 및 관리, 통합운영관리, 하드디스크 관리, 불법사이트 접속방지, 바이러스 예방/백신, 보안관리(방화벽), 영한/일한 자동번역기 등의 소프트웨어 설치, CD콘텐츠서비스 구축 등 정보화인프라를 통합구축하는 것이다. 총 사업비 규모는 약 349억 원이다. 최근 이 계획 기간이 끝남에 따라 문화관광부는 「도서관발전 종합계획(2003~2011)」과 「도서관 정보화 전략계획」을 발표하고 지속적이고 발전적인 투자를 약속하였다. 이러한 정부의 정책적 투자는, 몇 가지 우려되는 문제점이 지적되기도 하지만, 열악한 우리의 공공도서관 현실에서 매우 고무적인 것으로 받아들여지고 있다. 정보사회에서 공공도서관의 중요한 역할을 생각할 때 반드시 투자에 대한 비용 효과적 성과를 거두어야 할 사업이다.

이런 과정을 통해 현재 전국적으로 400여 개 공공도서관 중 32.3%에 해당하는 150여 개 공공도서관에 설치된¹⁾ 디지털자료실에서 공공도서관 이용자들이 가장 많이 활용하는 것은 인터넷 접속 서비스이다(문화관광부 2002b). 실은 정부 투자에 의해 공공도서관에 디지털자료실이 본격적으로 설치되기 이전부터 이미 약 절반 정도의 공공도서관은 이용자에게 인터넷 접속 서비스를 실시하고 있었다(서혜란 2001).

정보의 획득과 교환이 인터넷을 중심으로 이루어지는 경향이 가속화되고 있는 디지털 네트워크 사회에서 인터넷 접속 서비스는 공공도서관의 필수적 기능 중 하나로서 공공도서관 전략계획의 핵심적 요소가 된다. 그러나 이 문제에 관한 정책적 관심은 아직까지 대부분 서비스의 공급측면에 모아지고 있는 상태이다. 막상 서비스의 대상이 되는 이용자는 누구이며 그들은 인터넷 접속 서비스를 어떻게 그리고 왜 이용하는지에 대한 정보는 거의 알려진 바가 없다. 또한 현재 공공도서관에서 제공하고 있는 인터넷 접속 서비스에 대한 이용자의 만족도 역시 거의 조사된 바가 없다. 따라서 공공도서관이 제공하는 인터넷 접속 서비스를 이용자 측면에 초점을 맞춰서 관찰하고 평가하려는 것이 본 연구의 목적이다.

이용자를 도외시한 정보서비스정책은 타당성을 갖기 어렵다. 특히 일차 계획에 따른 공공도서관

1) 디지털 자료실 구축현황을 지역별로 분석하면 지역 재정 상황에 따라 구축 비율에 큰 차이가 있어서 지역간 정보격차가 존재함을 볼 수 있다(문화관광부 2002b).

디지털자료실 구축사업이 완료되고 그 뒤를 잇는 후속계획이 수립되는 시점에서 공공도서관 인터넷 접속 서비스에 대한 이용자 만족도 조사는 지금까지의 투자에 대한 평가이자 다음 단계 사업계획을 위한 피드백으로서 매우 중요한 의미를 가질 것이다.

1. 2 연구 범위와 방법 및 제한점

본 연구에서 분석하려는 인터넷 접속 서비스란 공공도서관이 인터넷 접속이 가능한 환경을 갖추고 공공도서관 방문자들에게 접속 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 그러므로 공공도서관이 네트워크를 통해 원격지에 있는 이용자에게 제공하는 정보서비스는 연구범위에 포함되지 않는다.

공공도서관이 제공하는 인터넷 접속 서비스를 이용자 측면에서 조사하기 위해서 질문지법을 사용하였다. 조사에 따른 현실적 제약으로 인해 조사대상 지역을 부산 및 경남지역으로 한정하고 지역 내 공공도서관 중 24개 도서관을 표본으로 추출하였다. 선정된 표본도서관 사서들의 도움을 받아 조사기간 중 해당 도서관의 인터넷 접속 서비스를 이용한 이용자들에게 질문지를 배포하고 회수하는 방식으로 조사를 실시하였다. 조사기간은 2002년 8월 5일부터 8월 24일까지 3주간이었으며, 이 기간 중 배포한 550부의 질문지 가운데 508부를 회수하여(회수율 92.4%) 분석하였다.

질문지는 모두 24항목으로 이루어졌다. 그 가운데 9개 항목은 공공도서관의 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자는 누구인가를 파악하기 위한 질문들이다. 이를 다시 세분하면 4개 항목은 응답자의 인구통계학적 배경에 대한 질문이고, 5개 항목은 응답자들의 일반적 인터넷 접속 환경과 이용 행태에 관한 것이다. 다음 6개 항목은 응답자들이 공공도서관에서 어떤 정보를 어떻게 이용하는지, 왜 이용하는지 파악하기 위한 질문들이다. 나머지는 응답자들이 인터넷 접속 서비스에 대해 얼마나 만족하는지를 묻는 9개 문항으로 구성되었다.

본 연구의 분석 결과를 해석하는데는 다음과 같은 제한점을 염두에 두어야 한다. 첫째, 조사대상 지역이 부산·경남지역에 한정되었기 때문에 조사결과가 전국적 현상을 반영하는 것으로 단정짓기에는 무리가 따를 수 있다. 둘째, 조사기간이 비교적 짧고 특히 여름방학 동안이었다는 사실이 일부 항목의 조사 결과에 영향을 주었을 가능성이 있다. 셋째, 응답자의 인터넷 접속 서비스 이용 행태를 질문지를 통해서만 조사하지 않고 직접관찰과 면담, 이용기록에 대한 로그분석 등을 병용하였다면 보다 다각적인 분석을 할 수 있었을 것이다. 넷째, 응답자의 서비스 만족도를 서비스에 대한 기대치와 연계해서 조사했다면 보다 심층적인 분석을 할 수 있었을 것이다.



2 조사 결과의 분석

2.1 이용자의 특성 분석

2.1.1 인구통계학적 배경

(1) 나이

(표 1)에 따르면 응답자의 연령별 분포는 20대(39.0%), 10대(30.1%), 30대(20.9%)의 순서이고, 이들이 전체의 90.0%로 압도적인 다수를 구성하고 있다. 이런 구성비율은 2002년 6월 현재, 6세 이상 인구 중 월 평균 1회 이상 인터넷을 이용하는 비율이 6~19세 90.6%, 20대 86.0%, 30대 66.7%, 40대 38.9%, 그리고 50대 이상 9.6%로 연령층이 높아질수록 이용률이 낮아진다는 조사보고(한국인터넷정보센터 2002)와 대체로 일치한다. 다만 공공도서관의 경우 인터넷 접속 서비스를 이용하는 11세 이하 초등학생의 비율이 2.0%로 매우 낮는데 이는 인터넷 접속 서비스 대상에서 이들을 제외시키고 있는 공공도서관이 거의 40%에 이르기 때문(서혜란 2001)인 것으로 해석된다. 한편 40대와 50대 이상의 비율이 각각 5.3%와 1.6%에 불과한 것은 주목할 만하다. 이미 인터넷 이용률이 포화상태에 이른 젊은 층에 비해서 초기에는 인터넷 소외계층에 해당되었던 이 연령층의 인터넷 이용률이 상대적으로 많이 증가하고 있기 때문이다(한국인터넷정보센터 2002). 따라서 전통적으로 공공도서관 이용률이 취약한 이 연령층의 잠재적 이용자에 대한 공공도서관의 마케팅 전략을 적극적으로 고려할 필요가 있다.

표 1. 응답자의 연령별 분포

	11세 이하	10대	20대	30대	40대	50대 이상	무응답
빈도수(명)	10	153	198	106	27	8	6
백분율(%)	2.0	30.1	39.0	20.9	5.3	1.6	1.2

(2) 성별

응답자 중 남성은 228명(44.9%), 여성은 273명(53.7%)으로 여성이 약간 많은 것으로 나타났다. 우리나라에서 인터넷을 이용하는 인구가 남성 1,405만 명, 여성 1,160만 명으로 아직은 남성이 많지만, 일반적으로 공공도서관 이용자는 여성이 더 많다는 점과 여성의 인터넷 이용률이 상대적으로 빨리 증가하는 추세(한국인터넷정보센터 2002)를 고려할 때 성별 인터넷 이용률 및 이용자 수의 격차는 거의 없는 것으로 판단된다.

표 2. 응답자의 성별 분포

	남	여	무응답
빈도수(명)	228	273	7
백분율(%)	44.9	53.7	1.4

(3) 학력

응답자의 학력별 분포를 나타낸 (표 3)을 보면 각급 학교에 재학하고 있는 학생을 제외하고 공공도서관의 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자의 학력별 격차가 뚜렷한 것을 알 수 있다. 이것은 우리나라의 일반인들 중에서 대졸 이상 학력자의 인터넷 이용률이 82.1%인데 비해 고졸은 43.4%, 중졸 이하는 5.8%에 불과해서 학력간 큰 격차를 보여주고 있는 현실(한국인터넷정보센터 2002)을 그대로 반영하는 것이다. 계층간 정보격차의 해소가 공공도서관의 강력한 존재근거임을 생각할 때 이들의 숨어있는 정보요구를 찾아내고 부담 없이 공공도서관을 찾을 수 있도록 유인하는 교육프로그램을 개발할 필요가 있다.

공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 학생의 분포는 대학생이 가장 많고, 고등학생, 중학생, 초등학생 순으로 그 뒤를 잇고 있는 것을 알 수 있다.

표 3. 응답자의 학력별 분포

	초등 재학	중 재학	고등 재학	대학 재학	중졸 이하	고졸	대졸 이상	무응답
빈도수(명)	23	58	82	110	3	37	189	6
백분율(%)	4.5	11.4	16.1	21.7	0.6	7.3	37.2	1.2

(3) 직업

응답자의 직업별 분포를 나타낸 (표 4)를 보면 학생이 48.6%로 가장 많을 뿐 아니라 다른 직업군과의 격차가 매우 크다. 한국인터넷정보센터의 직업별 인터넷 이용률 조사 결과를 요약한 (표 5)와 (표 4)를 대비시켜 보면 인터넷 이용률이 94.5%에 이르는 학생층이 공공도서관 인터넷 접속 서비스 이용자 중 가장 많은 부분을 차지하는 것은 자연스럽다고 할 수 있다. 반면에 전문/관리직의 80.9%, 사무직의 81.2%가 인터넷을 이용하고 있음에도 불구하고 이들이 응답자 중 차지하는 비율이 각각 10.6%와 6.9%에 불과한 것은 이들의 공공도서관 이용 비율이 매우 낮다는 것을 의미한다. 또한 인터넷 이용률이 38.7%인 서비스/판매직과 29.2%인 생산직의 경우에는 공공도서관 고객 중 차지하는 비율은 대단히 낮다. 이런 현상은 많은 직업인들이 직장에서 인터넷에 접속할 수 있는 가능성이 높기 때문이기도 하지만, 다른 한편으로는 전문 직업인이나 일반 직업인들이 공공도서관 서비스의 사각지대에 놓여있는 우리 사회 특유의 풍토에 기인하는 바도 클 것으로 판단된다. 이 사실은 후술하는 인터넷 이용장소의 분석에서도 잘 드러난다. 한편 공공도서관으로서는 인터넷 이용률이 가장 빠른 속도로 증가하고 있는 주부와 함께 무직자의 공공도서관 이용률이 낮다는 점에 주목해야 한다. 공공도서관은 이들처럼 다른 직업군에 비해 상대적으로 인터넷 접속 기회가 제한될 수밖에 없는 계층의 요구를 수용해야 할 사회적 책무를 가진 정보서비스기관이기 때문이다. 즉 공공도서관은 그들의 생활환경과 정보수요에 부응하는 서비스를 적극 개발함으로써 고객을 다양화하고 사회적 정보격차를 줄일 수 있어야 한다.

표 4. 응답자의 직업별 분포

	전문/ 관리직	사무직	서비스/ 판매직	생산직	학생	주부	무직	기타	무응답	무효
빈도수 (명)	54	35	10	4	274	19	42	59	9	2
백분율 (%)	10.6	6.9	2.0	0.8	48.6	3.7	8.3	11.6	1.8	0.4

표 5. 직업별 인터넷 이용률

	전문/ 관리직	사무직	서비스/ 판매직	생산직	학생	주부	무직/ 기타
백분율(%)	80.9	81.2	38.7	29.2	94.5	37.1	31.1

출처: 한국인터넷정보센터, 2002. 『인터넷 이용자수 및 이용행태 조사』 서울: 동 센터. p.16.

2. 1. 2 인터넷 이용 환경과 이용 행태

(1) 인터넷 이용 경력과 활용 수준

조사기간 동안 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용한 이용자들의 인터넷 이용 경력은 (표 6)과 같다.

표 6. 응답자의 인터넷 이용 경력

	6개월 미만	6개월-1년	1년-2년	2년-3년	3년 이상
빈도수(명)	39	24	79	139	227
백분율(%)	7.7	4.7	15.6	27.4	44.7

대체로 인터넷을 오래 이용한 사람일수록 응답자 중 차지하는 비율이 높아서 3년 이상인 이용자들이 44.7%에 이른다. 이는 공공도서관을 통해서 인터넷에 접속하는 이용자들에게만 나타나는 특징이라기보다는 인터넷 대중화의 역사가 길어지면서 인터넷 이용자들의 이용 경력이 늘어나는 경향을 반영하는 것이라고 해석할 수 있다. 실제로 한국인터넷정보센터에 의하면 국내 인터넷 이용자의 평균 이용기간은 지속적으로 늘어나 2002년 6월에는 33.9개월이며 3년 이상 이용한 이용자의 비율이 40.3%로 가장 많다(한국인터넷정보센터 2002).

(표 7)은 응답자에게 스스로의 인터넷 활용 수준을 평가하도록 한 질문의 응답 결과이다. 응답자들 중 58.5%는 자신의 인터넷 활용 수준을 중급으로 평가하고 있으며, 32.9%는 초급 수준에 머무른다고 보고 있다. 고급 수준이라는 응답자는 8.7%에 불과하다. 응답자들의 이용 경력에 비추어 볼 때 인터넷 활용 수준에 대한 자신감이 높지 않은 편이다. 이것은 공공도서관에서 이용자들에게

체계적인 인터넷 활용 교육이 필요하다는 점을 잘 시사해 준다.

표 7. 응답자의 인터넷 활용 수준

	초급	중급	고급
빈도수(명)	167	297	44
백분율(%)	32.9	58.5	8.7

(2) 인터넷 이용 빈도

응답자의 인터넷 이용 빈도를 표시한 (표 8)에 의하면 55.7%가 거의 매일 인터넷을 이용하고 있으며, 주3회 이상은 78.3%, 주1회 이상 인터넷을 이용하는 비율은 94.2%에 이른다. 한국인터넷정보센터의 조사에서도 6세 이상 인터넷 이용자의 62.2%가 매일 인터넷을 이용하고 96.2%가 주1회 이상 인터넷 이용을 하는 것으로 나타나 거의 비슷한 양상을 보여주고 있다.

표 8. 응답자의 인터넷 이용 빈도

	월1회 이하	월2-3회	주1-2회	주3-4회	거의 매일	무응답
빈도수(명)	8	20	81	115	283	1
백분율(%)	1.6	3.9	15.9	22.6	55.7	0.2

(3) 인터넷 이용 장소

한국인터넷정보센터의 조사에 의하면 우리나라 인터넷 이용자들이 인터넷을 주로 이용하는 장소는 가정이다. (표 9)를 보면 인터넷 이용자의 87.9%가 자신의 인터넷 이용 장소로 가정을 꼽았으며, 직업에 관계없이 가장 많이 이용하는 곳도 가정임을 알 수 있다.

표 9. 직업별 인터넷 이용 장소

	가정	회사	학교	PC방/ 게임방	장소구분 없음	공공장소	기타
전체(%)	87.9	23.1	11.0	15.7	1.0	1.1	1.9
전문/관리직	81.3	60.3	3.8	5.3	1.2	1.4	2.1
사무직	78.6	68.0	0.7	9.5	1.5	1.0	0.3
서비스/판매직	83.6	32.7	0.5	10.8	0.9	0.6	3.1
생산직	87.3	37.1	0.0	10.2	0.6	0.0	1.6
학생	91.8	2.7	23.8	25.3	0.9	1.0	1.9
주부	94.6	5.3	0.5	2.2	0.7	1.5	2.5

출처: 한국인터넷정보센터, 2002. 『인터넷 이용자수 및 이용행태 조사』, 서울: 동 센터, p.25.



이런 사실은 가정의 인터넷 접속률이 높다는 것을 의미한다. 실제로 우리나라 전체 가구 중 가정에서 인터넷 접속이 가능한 비율은 2002년 6월 현재 68.2%에 이른다. 이 수치는 일년 전에 비해 12.1%가 증가한 것이다. 반면에 10.4%의 가구는 PC를 보유하고 있지만 인터넷 접속이 불가능하며 나머지 21.4%는 컴퓨터를 소유하고 있지 않다(한국인터넷정보센터 2002).

위와 같은 현상은 본 조사에서도 반영되고 있다. (표 10)에 나타난 바와 같이 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하고 있는 응답자 중 64.4%는 가정에서도 인터넷 접속이 가능한 것으로 나타났다. 23.4%는 PC를 보유하고 있지만 인터넷 접속이 불가능하며, 12.2%는 컴퓨터 자체를 보유하지 않고 있다.

표 10. 응답자 가정의 인터넷 접속 여부

	접속 가능	접속 불가능	컴퓨터 미보유
빈도수(명)	327	119	62
백분율(%)	64.4	23.4	12.2

한편 (표 9)를 보면 인터넷 이용자가 공공장소를 주로 이용하는 비율은 1.1%로 매우 낮다. 물론 공공장소란 공공도서관을 포함한 보다 넓은 개념이므로 이 수치가 모두 공공도서관을 가리키는 것도 아니다. 더구나 위 조사를 위한 설문에서 공공장소의 예를 “우체국, 동사무소, 카페 등”이라고 적시하고 있어서 공공도서관은 설문 문항 작성자나 응답자 모두의 의식에서 아예 배제되었을 가능성도 없지는 않다. 또는 인터넷 접속 장소로 공공도서관을 이용하는 경우의 일부는 ‘기타’에 포함되었을 수도 있다. 어쨌든 우리나라에서 인터넷 이용자의 인터넷 접속 장소로서 공공도서관이 가지는 위상은 대단히 미미하다는 사실은 분명하다.

이처럼 가정에서의 인터넷 접속율이 대체로 높을 뿐만 아니라 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자들의 경우에도 마찬가지로 상황이라는 점, 그리고 주민의 인터넷 접속 장소로서의 공공도서관의 비중이 매우 낮다는 점은 몇 가지 시사점을 준다. 즉 주로 경제적 이유 때문에 물리적으로 인터넷에 접속할 수 없는 사회적 약자들에게 서비스를 제공함으로써 정보격차를 해소한다는 논리가 공공도서관에서 주민들에게 인터넷 접속 서비스를 제공해야 하는 당위성의 전부를 설명해주지는 않으며, 따라서 공공도서관으로서는 이용자에게 다른 경로를 통한 인터넷 접속에서는 누릴 수 없는 부가적 서비스를 제공해야 한다는 것이다.

(표 11)은 응답자가 공공도서관 이외에 인터넷을 이용하는 장소를 복수 응답한 결과를 보여준다. 역시 가정이 33.2%로 가장 많지만 PC방이 32.4%로 거의 비슷한 비율인 것으로 나타났다. 다음은 학교로 15.9%이며, 근무처와 공공기관은 각각 7.0%와 6.0%이다. PC방의 비율이 높고 근무처의 비율이 낮은 이유는 응답자의 거의 반 정도가 학생이라는 사실에 기인하는 것으로 생각된다. 공공도서관을 유일한 인터넷 접속 창구로 이용하는 비율은 응답자의 5.4%에 불과했다.²⁾ 이와는 대조적

으로 호주의 빅토리아주 공공도서관들을 대상으로 1997년도에 실시한 조사에 의하면 공공도서관 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자 중 공공도서관이 유일한 인터넷 접속 창구인 경우가 40.9%에 이르렀다(Bertot and McClure 1998). 또한 미국 펜실베이니아주에서의 조사에서도 그 비율이 35%에 이르는 것으로 보고되었다(McClure and Bertot 1997).

표 11. 응답자의 공공도서관 외 인터넷 이용 장소 (복수 응답, n=781)

	가정	학교	근무처	공공기관	PC방	없음	무응답
빈도수(명)	259	124	55	47	253	42	1
백분율(%)	33.2	15.9	7.0	6.0	32.4	5.4	0.1

2. 2 공공도서관 서비스 이용 행태

(1) 공공도서관 인터넷 접속 서비스의 이용 계기

위에서 살펴본 것처럼 일반적으로 인터넷 접속 서비스를 제공하는 기관으로서 공공도서관이 그다지 큰 역할을 하지 못하고 있는 상황에서 현재의 이용자들은 어떤 경로를 통해 이 서비스에 대해 서 알고 이용하게 되었는지를 요약하면 (표 12)와 같다.

75.4%에 이르는 절대 다수 응답자들은 다른 목적을 가지고 도서관을 방문했다가 우연히 공공도서관에서 인터넷을 접속할 수 있다는 것을 알게 되었다. 빈도수가 훨씬 떨어지기는 하지만 가족, 친구, 선생님 등 주위사람들로부터 정보를 얻은 경우가 14.4%로 두 번째로 나타났다. 반면 도서관 웹사이트(3.4%), 홍보(2.2%) 및 사서의 권유(2.0%) 같은 도서관측의 적극적 활동을 통해 접속 서비스를 이용하게 된 경우는 의외로 적었다. 이러한 사실은 매스컴을 통한 인지도가 극히 낮다는 사실과 함께 공공도서관의 마케팅 전략상 문제점을 짚어보게 만든다.

표 12. 공공도서관의 인터넷 접속서비스를 알게 된 경로

	도서관방문	웹사이트	홍보	매스컴	사서	주위사람	무응답	무효
빈도수(명)	383	17	11	9	10	73	1	4
백분율(%)	75.4	3.4	2.2	1.8	2.0	14.4	0.2	0.8

대부분의 응답자(457명, 90.0%)는 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하기 이전에 이미 공공도서관을 이용한 경험이 있었고, 50명(9.8%) 만이 인터넷 접속서비스를 이용하기 위해 비로소

2) 이와는 대조적으로 호주의 빅토리아주 공공도서관들을 대상으로 1997년도에 실시한 조사에 의하면 공공도서관 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자 중 공공도서관이 유일한 인터넷 접속 창구인 경우가 40.9%에 이르렀다(Bertot and McClure 1998). 또한 미국 펜실베이니아주에서의 조사에서도 그 비율이 35%에 이르는 것으로 보고되었다(McClure and Bertot 1997).

처음으로 공공도서관을 이용하기 시작한 것으로 밝혀졌다.³⁾ 이러한 결과는 대다수 응답자들이 다른 목적으로 도서관을 이용하다가 우연히 인터넷 접속 서비스를 접하게 되었음을 밝힌 앞의 분석과 일맥상통한다. 따라서 현재로서는 인터넷 접속 서비스가 공공도서관에 새로운 이용자를 끌어들이는 역할을 하고 있다고 보기는 어렵다.

(2) 인터넷 접속 서비스의 이용 빈도

조사대상자의 33.5%는 주1-2회 정도 공공도서관을 방문해서 인터넷에 접속하며 20.7%는 거의 매일 접속 서비스를 이용하고 있다. 결국 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자 중 과반수가 반복적으로 자주 이용하는 고정 고객임을 알 수 있다.

표 13. 응답자의 공공도서관 인터넷 접속 서비스 이용 빈도

	처음	월1회 이하	월2-3회	주1-2회	거의 매일	무응답
빈도수(명)	60	75	94	170	105	4
백분율(%)	11.8	14.8	18.5	33.5	20.7	0.8

(3) 인터넷 접속 서비스의 이용 목적

(표 14)에 나타난 바와 같이 공공도서관의 이용자들이 인터넷을 이용하는 주요 목적은 정보검색(57.7%)이며 두 번째는 전자우편(22.1%)을 이용하는 것이다. 그 뒤를 채팅/커뮤니티, 게임/오락이 있고 있지만 비율은 현격하게 떨어진다. 한국인터넷정보센터가 조사한 인터넷 이용자들의 인터넷 이용 목적이 정보검색(49.0%), 전자우편(65.7%), 게임/오락(58.0%), 채팅/동호회(13.1%), 신문·뉴스·잡지(11.6%), 쇼핑·예약(10%) 순인 것(한국인터넷정보센터 2002)과 비교하면 순위에는 큰 차이가 없지만 게임/오락의 비율이 훨씬 적은 것을 알 수 있다. 그것은 대부분의 공공도서관에서 게임/오락을 목적으로 인터넷 서비스를 이용하는 것을 규칙으로 금지하고 있기 때문일 것이다(서혜란 2001). 정보검색의 내용을 다시 세분화하면 학업(숙제)과 생활에 필요한 정보검색이 주류를 이루며 취업, 업무 및 연구를 위한 정보검색은 상대적으로 비율이 낮다. 그것은 공공도서관의

표 14. 공공도서관 인터넷 접속 서비스 이용 목적 (복수응답, n=1,174)

	정보검색						게임/오락	전자우편	쇼핑/예약	금융/증권	채팅/커뮤니티	기타	무응답	무효
	학업	업무	취업	연구	생활	소계								
빈도수(명)	242	85	112	41	197	677	58	259	40	27	76	27	2	8
백분율(%)	20.6	7.2	9.5	3.5	16.8	57.7	4.9	22.1	3.4	2.3	6.5	2.3	0.2	0.7

3) 이러한 사실은 미국 펜실베이니아주에서 1996년부터 OnLine at PA Libraries 프로젝트를 통해 공공도서관들이 주민들에게 인터넷 접속 서비스를 실시한 이후 일년 동안 인터넷 접속 서비스를 이용한 이용자 중 26%가 전에는 '전통적인' 공공도서관 서비스를 전혀 이용하지 않던 신규 이용자였고, 이 프로젝트에 참여한 공공도서관의 관장 중 32%가 신규 이용자의 유치를 이 프로젝트의 가장 중요한 성과로 평가했다는 보고와 대조적이다(McClure and Bertot, 1997).

인터넷 접속 서비스 이용자 중 전문/관리직과 사무직 종사자의 비중이 낮은 것이 큰 이유가 될 것이다.

(4) 인터넷 접속 시간

응답자들이 공공도서관에서 인터넷에 접속한 시간 분포는 (표 15)와 같다. 30분에서 1시간 (37.4%) 동안 이용한 응답자가 가장 많고 1-2시간(23.4%) 또는 10-30분(22.2%)이 거의 비슷한 비율로 나타났다. 많은 수의 공공도서관들이 이용자에 대한 공평한 서비스를 위해 인터넷 접속 시간을 제한하는 규정을 두고 있으며 제한 시간은 1시간인 경우가 가장 많기 때문에(서혜란 2001) 이러한 응답 결과는 충분히 예상 가능한 것이었다.

표 15. 인터넷 접속 시간

	10분 이하	10-30분	30-60분	1-2시간	2시간 이상	무응답	무효
빈도수(명)	53	113	190	119	27	5	1
백분율(%)	10.4	22.2	37.4	23.4	5.3	1.0	0.2

(5) 다른 공공도서관 서비스의 이용

공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자들은 극히 일부(20명, 2.2%)를 제외하고 공공도서관의 다른 서비스도 함께 이용하는 것으로 밝혀졌다. 앞에서 분석한 것처럼 현재 시점에서 공공도서관이 인터넷 접속 서비스를 제공함으로써 이용자의 저변을 확대하고 있다고 보기는 어렵지만, 공공도서관이 제공하는 다양한 다른 서비스의 이용을 활성화시키는데 도움이 되고 있을 가능성은 충분하다고 볼 수 있다.

응답자들이 이용하는 공공도서관 서비스의 유형을 보면 역시 공부가 31.3%로 가장 높다. 공공도서관 기능에 대한 주민의 인식이 여전히 공부방 중심이라는 점⁴⁾과 공공도서관에서 인터넷에 접속하는 이용자의 대다수가 학생이라는 요인이 복합적으로 작용한 결과일 것이다. 다음으로는 관외 대출 25.3%, 관내 열람 19.0%의 순이다. 그러나 문화프로그램에 참여하거나 시청각 자료를 이용하거

표 16. 다른 공공도서관 서비스의 이용

(복수응답, n=930)

	대출	열람	시청각 자료 이용	공부	문화	강좌	없음	기타	무응답
빈도수(명)	235	177	81	291	90	23	20	10	3
백분율(%)	25.3	19.0	8.7	31.3	9.7	2.5	2.2	1.1	0.3

4) 한국출판연구소가 지속적으로 실시하고 있는 「국민독서실태조사」에 의하면 우리나라 국민의 도서관 이용목적은 1995년에는 시험공부(39.6%), 책 열람 및 대출(36.5), 조사연구(16.7%)의 순이었고 2001년에는 책 열람 및 대출(42.2%), 시험공부(30.0%), 자료조사연구(25.8%)의 순이었다(독서새물결운동추진위원회 1996)(한국출판연구소 2002).

나 각종 강좌를 수강하는 비율은 높지 않다.

2. 3 공공도서관 인터넷 접속 서비스에 대한 평가

(1) 공공도서관 인터넷 접속 서비스 이용 이유

앞서 살펴 본 바와 같이 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 대다수의 이용자들은 우리나라의 일반적 인터넷 이용자와 마찬가지로 가정을 비롯해서 PC방 등 공공도서관을 제외한 다양한 장소에서 인터넷에 접속할 수 있는 환경에 있다. 그럼에도 불구하고 그들이 공공도서관에 와서 인터넷을 이용하는 이유는 (표 17)과 같이 분석되었다.

표 17. 공공도서관 인터넷 접속 서비스 이용 이유 (복수 응답, n=860)

	무료	사서도움	환경	관련자료	속도	하드웨어	소프트웨어	기타	무응답
빈도수(명)	381	27	171	162	53	9	16	33	8
백분율(%)	44.3	3.1	19.9	18.8	6.2	1.1	1.9	3.8	0.9

가정 등 다른 환경에 비해 공공도서관에서 인터넷을 이용하는 가장 큰 장점은 무료로 서비스를 이용할 수 있다는 점(44.3%)인 것으로 나타났다. 전통적으로 공공기관으로서의 공공도서관의 존재 이유는 사회계층간 정보격차를 해소할 수 있다는 점으로 설명되어 왔다. 특히 정보를 이용하려면 특별한 설비와 기기가 필요한 인터넷이 보편화되면서 이용자의 경제상황이 정보격차를 결정짓는 더욱 중요한 요인으로 대두되고 있다. 그러므로 공공도서관이 인터넷 접속 서비스를 무료로 제공하는 것은 정보격차 해소를 위한 중요한 덕목이 된다. 앞으로 공공도서관이 이러한 측면에서 제 기능을 더 잘 발휘하기 위해서는 공공도서관을 스스로 찾아오는 이용자들에게만 접속 서비스를 제공하는데 그치지 않고 공공도서관이 적극적으로 인터넷 활용에서 소외된 계층을 찾아갈 수 있는 정책 개발이 필요하다.

일반적으로 공공도서관은 인터넷 이용자들에게 웹 정보자원 뿐만 아니라 인쇄매체를 포함한 다양한 관련 자료를 함께 제공할 수 있고, 전문직 사서가 이용자의 정보검색 및 해석을 지원해줄 수 있다는 면에서 다른 인터넷 접속 서비스 기관보다 우위에 있다고 할 수 있다. 그러나 이번 조사에서는 이용자들이 공공도서관의 그런 장점을 크게 인식하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그나마 도서, 잡지 등 관련자료를 이용할 수 있다는 점에 대해서는 162명(18.8%)이 동의해서 세 번째로 많은 빈도수를 나타냈지만, 사서의 도움을 받을 수 있다는 점에 대해서는 불과 27명(3.1%)만이 동의했을 뿐이다. 이것은 인터넷 접속 서비스를 위해 전담 사서를 거의 배치하지 못하고 있는 우리나라의 현실(서혜란 2001)을 고려할 때 어쩌면 당연한 조사 결과라고 할 수 있다.

그렇지만 이용자들이 사실은 인터넷을 이용하는데 전문 사서의 도움을 원한다는 사실은 (표 18)에서 잘 나타난다. 공공도서관이 인터넷 접속 서비스를 지원하기 위해 전문 사서를 배치할 필요성에 대해 긍정적인 응답자는 42.6%인 반면에 부정적인 응답자는 25.8%이다. 이용자들의 인터넷 활용 능력이 우수해서 또는 인터넷의 이용방법이 점점 쉬워지므로 사서의 전문적 서비스를 필요로 하지 않을 것이라는 추측은 근거가 없는 셈이다. 공공도서관이 단지 조용히 공부할 수 있는 장소를 무료로 이용할 수 있는 시설이 아니라는 점은 인터넷 서비스에서도 그대로 적용되어야 할 것이다. 디지털자료실 설치를 지원하는 정부의 공공도서관 정책이 하드웨어와 통신시설 확보에 그쳐서는 안 되고 전문 사서의 확보와 재교육, 도서와 잡지를 포함한 다양한 정보자료의 확보 등 입체적으로 추진되어야 하는 이유가 여기에 있는 것이다.

표 18. 전문 사서 배치의 필요성

	매우 긍정	긍정	보통	부정	매우 부정	무응답
빈도수(명)	46	170	159	121	10	2
백분율(%)	9.1	33.5	31.3	23.8	2.0	0.4

(2) 공공도서관 인터넷 접속 서비스의 개선점

(표 19)는 공공도서관 이용자들이 더 나은 인터넷 접속 서비스를 제공받기 위해 공공도서관이 무엇을 개선하기 원하는지를 보여준다. 응답 중 가장 많은 빈도를 차지한 것은 이용자가 인터넷에 접속할 수 있는 컴퓨터 대수를 늘려야 한다는 것(29.4%)으로 나타났다. 두 번째로 많은 지적은 접속속도를 개선해야 한다는 것(26.1%)이었다. 1999년 말 현재 공공도서관이 이용자들에게 인터넷 접속용으로 제공하는 컴퓨터 대수는 도서관에 따라 큰 편차를 보이는 것으로 나타났다(서혜란 2001). 이 조사가 실시된 이후 「도서관정보화추진종합계획」에 따라 정부가 공공도서관에 대한 디지털자료실 구축에 많은 예산을 투자하면서 도서관의 하드웨어 환경이 빠른 속도로 개선되고 있지만 아직도 이용자의 기대치를 충족시키기에는 미흡한 것으로 보인다.

반면에 사서의 전문적 도움(4.8%)이나 인터넷 사용법 교육(9.1%)에 대한 요구는 그리 높지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞서 전문 사서의 배치에 대해 긍정적이었던 이용자들의 태도와 비교해서 이율배반적인 측면이 강해서 해석을 어렵게 만든다. 물론 인터넷 이용이 보편화되고 쉬워지는 추세 속에서 대다수 응답자들이 오랜 기간 동안 다양한 인터넷 이용 경험을 쌓은 이용자들이라는 사실이 이런 조사 결과에 대한 어느 정도의 설명을 가능하게 한다. 그러나 미국 캘리포니아주의 InFoPeople 프로젝트⁵⁾에 참여한 공공도서관들의 주요 성과 중 하나가 이용자 교육 프로그

5) 미국의 캘리포니아주립도서관(California State Library)이 주도하는 이 사업의 주요 목표는 캘리포니아주민들이 공공도서관을 통해 인터넷에 접속하는 것을 장려함으로써 정보격차를 해소하는 것이다. 이 프로젝트에 참여하는 공공도서관들은 주민들에 대한 인터넷 접속 서비스에 필요한 재정지원, 시설지원, 교육훈련프로그램(사서 및 이용자 대상)지원을 받는다.

램을 통해 “지역사회의 인터넷 활용능력과 정보기술 훈련센터”로 인정받게 된 것이며, 많은 이용자들이 지속적인 정보활용능력 향상과 최신 정보기술의 소개를 위한 이용자 교육을 지지하고 있다는 평가보고(Bertot, McClure and Ryan 1999)는 시사하는 바가 크다. 특히 계층간 정보격차 해소가 주요 목표인 공공도서관으로서는 아직 공공도서관의 인터넷 접속 서비스에서 소외되어 있는 많은 잠재적 이용자의 표출되지 않은 요구가 있음을 알아야 할 것이다.

표 19. 인터넷 접속 서비스의 개선점

(복수응답, n=856)

	속도	기능	컴퓨터수	컴퓨터 기종	접속제한	사서도움	교육	기타	무응답
빈도수(명)	223	116	252	45	50	41	78	33	18
백분율(%)	26.1	13.6	29.4	5.3	5.8	4.8	9.1	3.9	2.1

(3) 인터넷 접속 서비스에 대한 만족도

공공도서관이 제공하고 있는 인터넷 접속 서비스에 대한 이용자의 만족도를 평가하기 위해 서비스의 상황을 이용시간, 이용대기시간, 접속속도, 하드웨어 및 사서서비스로 나누어 각각에 대한 만족정도를 조사하였다. 그리고 매 응답에 대해 점수를 부여하여(‘매우 만족’=5점, ‘만족’=4점, ‘보통’=3점, ‘불만’=2점, ‘매우 불만’=1점) 질문 항목별 평균점수를 계산하였다. 그 결과를 요약하면 (표 20)과 같다.

각 항목에 대한 만족도는 사서서비스(3.6), 이용시간(3.4), 이용대기시간(3.3), 접속속도(3.2), 하드웨어(3.1) 순이었으며, 항목별 편차가 크지 않은 채 모든 항목이 ‘보통’ 이상이지만 ‘만족’에는 이르지 못한 것으로 나타났다.

공공도서관이 제공하는 인터넷 접속 서비스에 대한 이용자의 만족도를 종합적으로 평가하기 위해 주위사람들에게 서비스 이용을 권장할 용의를 질문하였다. 권장하겠다고 응답한 사람이 348명(68.5%)(매우 긍정, 11.6% 및 긍정, 56.9% 포함)으로 다수를 이루며 권장하지 않겠다는 부정적 응답자 31명(6.1%)(매우 부정, 0.4% 및 부정, 5.7%)을 훨씬 압도함으로써 전반적으로 만족하고

표 20. 부문별 인터넷 접속 서비스 만족도

	매우 만족		만족		보통		불만		매우 불만		무응답		무효		평균 점수
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
이용시간	51	10.0	204	40.2	161	31.7	75	14.8	12	2.4	3	0.6	2	0.4	3.4
대기시간	43	8.5	181	35.6	160	31.5	112	22.1	10	2.0	1	0.2	1	0.2	3.3
접속속도	24	4.7	191	37.6	187	36.8	80	15.8	25	4.9	1	0.2	0	0.0	3.2
하드웨어	19	3.7	157	30.9	211	41.5	101	19.9	19	3.7	1	0.2	0	0.0	3.1
사서서비스	47	9.3	224	44.1	206	40.6	26	5.1	3	0.6	1	0.2	1	0.2	3.6

있는 것으로 나타났다.

표 21. 인터넷 접속 서비스 이용의 권장 여부

	매우 긍정	긍정	보통	부정	매우 부정	무응답
빈도수(명)	59	289	123	29	2	6
백분율(%)	11.6	56.9	24.2	5.7	0.4	1.2

일반적으로 서비스 품질에 대해 서비스 이용자가 느끼는 만족도는 그가 서비스에 대해 가지는 기대치의 영향을 받는다(Bertot 2001; Herson and Altman 2001). 본 연구에서는 응답자의 기대치를 측정하지 않았기 때문에 향후 이에 대한 후속 연구를 기대한다.

3 결론

공공도서관의 공공성은 예전부터 지역사회의 정보유통에서 소외된 계층에게 정보접근의 기회를 제공한다는 명분에 의해서 보장되어 왔다. 공공도서관은 정보에 대한 평등한 접근권을 보장해 주는 중요하고도 핵심적인 역할을 한다. 인터넷이 정보유통의 주요 경로로 부상하면서 계층간 정보격차는 과거보다 훨씬 중요한 문제로 부각되고 있다. 정보접근에 필수적인 컴퓨터와 통신망을 소유할 만한 경제적 여유를 갖지 못하거나 그것을 활용할 수 있는 정보기술을 갖추지 못한 계층의 소외는 심화될 것이기 때문이다. 결국 공공도서관이 인터넷 접속 서비스를 제공해야 하는 당위성은 그것이 '정보빈자'의 정보결핍을 보충해준다는 데 있다.

본 연구는 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이용자 집단의 정체성을 확인하고 그들의 이용 행태와 서비스에 대한 만족도를 밝힘으로써 공공도서관의 디지털정보 정책결정에 일조하고자 하였다. 본 연구에서 관찰된 사항을 요약하면 다음과 같다.

공공도서관 인터넷 접속 서비스의 이용자들은 성별 면에서는 균형을 이루고 있지만 20대 이하의 젊은 고학력자와 학생이 주류를 이루고 있다. 또한 그들은 인터넷 이용경력이 길고 이용빈도가 높으며 가정이나 PC방 등 다른 장소에서도 인터넷에 접속할 수 있다. 이들의 정체성은 인터넷 정보사회의 '정보부자'의 모습과 완전히 일치한다. '정보빈자'는 공공도서관에서도 여전히 소외되고 있거나 또는 공공도서관이 그들을 정보유통의 주류로 유인하지 못하고 있는 셈이다.

공공도서관 인터넷 접속 서비스의 이용자들은 대부분 공공도서관의 기존 이용자로서 다른 목적으로 도서관을 방문해서 우연히 서비스에 접하게 된 후 자주 이용하는 고정 고객이다. 이들은 인터넷 상에서 주로 정보검색과 전자우편을 이용하며 접속시간은 한시간 내외이다. 이들은 인터넷 접속 서비스 외에도 공공도서관에서 공부를 하거나 관외 대출을 한다. 공공도서관이 인터넷 접속 서비스



를 통해 이용자의 저변을 확대하고 있지는 못하지만 다른 서비스를 활성화시키는데 도움이 될 가능성이 있다.

공공도서관 인터넷 접속 서비스의 이용자들은 무료라는 점을 가장 큰 매력으로 생각하지만 전문 사서의 도움을 받을 수 있다는 장점을 인식하지 못하고 있다. 또한 더 나은 서비스를 위해 컴퓨터 대수의 확충과 접속속도의 개선을 가장 원하고 있다. 반면에 사서의 전문적 도움이나 인터넷 이용법 교육에 대한 요구도가 낮다. 그들의 만족도는 사서의 서비스, 이용시간, 이용대기시간, 접속속도, 하드웨어 순으로 높인데 대체로 '보통' 이상이지만 '만족'하지는 않는다. 그럼에도 불구하고 전반적으로 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 받는다는 점에 대해서는 만족하고 있는 것으로 나타났다.

위와 같은 조사 결과에 근거해서 다음과 같은 전략을 제안할 수 있다.

첫째, 공공도서관은 스스로 찾아오는 이용자에게 수동적으로 서비스를 제공하는데 그치지 않고 잠재적 이용자에 대한 적극적 마케팅을 통해서 인터넷 소외계층을 끌어들이려는 노력을 기울여야 한다. 이렇게 해서 일단 도서관을 이용하게 된 신규 이용자는 향후 인터넷 정보뿐만 아니라 공공도서관의 다양한 정보서비스를 이용하는 고정 고객이 될 가능성이 높으며 또 그렇게 되도록 해야 한다. 초보자를 위한 쉽고 재미있는 인터넷 교육 프로그램의 개설, 각종 서비스 대상자별 인터넷 웹사이트의 수집과 배포, 적극적 홍보프로그램과 안내시스템 운영 등이 신규 이용자 확보 전략을 위한 프로젝트로 기획될 수 있다.

둘째, 우리나라는 '인터넷 강국'이라는 표현에 걸맞게 인터넷에 접속할 수 있는 경로가 다양하고 인터넷 이용자의 비율이 높다. 따라서 기존의 인터넷 이용자를 유인하기 위한 전략을 세워야 하는 공공도서관으로서 이용자가 다른 경로를 통한 인터넷 접속에서는 얻을 수 없는 부가적 서비스를 제공해야 한다. 전문 사서를 통한 일대일 서비스, 인터넷 정보와 도서관이 소장하고 있는 관련 자료의 효율적 연계, 중급 및 고급 인터넷 이용자를 대상으로 하는 정보기술 교육, 날로 늘어나는 사이버 일탈행위에 대비한 이용자 윤리교육 등을 계획할 수 있다.

셋째, 개별 공공도서관 차원에서 독자적으로 위와 같은 전략을 구체화하고 프로그램을 운영하기를 기대하기는 어렵다. 많은 예산과 전문 인력 그리고 기획력이 필요하기 때문이다. 그러므로 중앙정부와 지방정부 차원에서 종합적이고 유기적인 계획을 수립하고 효율적인 투자를 주도하는 것이 중요하다.

참 고 문 헌

- 독서새물결추진위원회. 1996. 『국민독서실태조사, 제4회(1996)』. 서울: 한국출판연구소.
- 문화관광부. 2002a. 『도서관발전 종합계획(2003-2011)』.
- 문화관광부. 2002b. 『도서관정보화 전략계획』.
- 서혜란. 2001. “한국 공공도서관의 인터넷서비스: 현황과 전망,” 『정보관리학회지』 18(1) pp.23-42.
- 한국인터넷정보센터. 2002. 『인터넷 이용자수 및 이용행태 조사』. 서울: 동 센터.
- 한국출판연구소. 2002. 『국민독서실태조사, 제6회(2002)』. 서울: 동 연구소.
- Bertot, John Carlo. 2001. “Measuring service quality in the networked environment: approaches and considerations,” *Library Trends*, 49(4) pp.758-775.
- Bertot, John Carlo and McClure, Charles R. 1998. *Victorian public libraries and the Internet: results and issues*. Footscray, Victoria: Viclink.
<<http://avoca.vicnet.net.au/~viclink/report97.pdf>>
- Bertot, John Carlo, McClure, Charles R., and Ryan, Joe. 1999. *The importance of California public libraries in increasing public access to the Internet: findings from the InFoPeople site visits: stage II final report presented to the Peninsula Library System, San Mateo, CA*. <<http://www.infopeople.org/Proj/eval/finalreport.pdf>>
- Hernon, Peter and Altman, Ellen, 공저; 이은철 역. 2001. 『도서관 서비스 품질 관리론: 고객 만족을 위한 도서관 경영』. 서울: 한국도서관협회.
- McClure, Charles R. and Bertot, John Carlo. 1997. *Evaluation of the OnLine at PA Libraries project: public access to the Internet through public libraries*. Harrisburg, PA: State Library of Pennsylvania. <<http://research.umbc.edu/~bertot/OnLinePA.html>>



〈부록〉 설문지

부산·경남지역 공공도서관 인터넷 접속서비스의 이용 현황 분석을 위한 설문지

※ 다음 질문을 읽으시고 해당되는 번호에 V표시를 해주시기 바랍니다.

- (1) 인터넷을 이용하기 시작한지 얼마나 되었습니까?
 ① 6개월 미만 ② 6개월-1년 ③ 1-2년 ④ 2-3년 ⑤ 3년 이상
- (2) 자신의 인터넷 활용 수준을 스스로 어떻게 평가하십니까?
 ① 초급 ② 중급 ③ 고급
- (3) 인터넷을 얼마나 자주 이용하십니까?
 ① 월1회 이하 ② 월2-3회 ③ 주1-2회 ④ 주3-4회 ⑤ 거의 매일
- (4) 가정에서 인터넷을 이용할 수 있습니까?
 ① 이용할 수 있다.
 ② 컴퓨터는 보유하고 있지만 인터넷은 이용할 수 없다.
 ③ 컴퓨터를 보유하고 있지 않다.
- (5) 공공도서관 이외에 인터넷을 주로 이용하는 장소는 어디입니까? (두 가지 이상 선택할 수 있습니다.)
 ① 가정 ② 학교 ③ 근무처 ④ 우체국, 구(군)민회관 등 공공장소
 ⑤ PC방(인터넷방) ⑥ 없음(공공도서관에서만 이용한다.)
- (6) 공공도서관에서 인터넷을 이용할 수 있다는 사실을 어떻게 알게 되었습니까?
 ① 도서관을 방문해서 우연히
 ② 도서관 웹사이트를 통해서
 ③ 팸플릿 등 도서관의 홍보를 통해서
 ④ 신문·방송 등 매스컴을 통해서
 ⑤ 도서관 사서의 안내를 통해서
 ⑥ 가족, 친구, 선생님 등 주위사람들을 통해서
- (7) 귀하가 공공도서관을 처음 이용하게 된 것은 인터넷 접속 서비스 때문입니까?
 ① 예 ② 아니오
- (8) 공공도서관의 인터넷 접속 서비스를 얼마나 자주 이용하십니까?
 ① 이번이 처음이다. ② 월1회 이하 ③ 월2-3회 ④ 주1-2회 ⑤ 거의 매일
- (9) 귀하가 공공도서관에서 인터넷에 접속하면 가장 많이 이용하는 기능은 무엇입니까? (우선순위에 따라 최대 세 가지까지 선택할 수 있습니다.)

- ① 학업(숙제) 관련 정보검색
 - ② 업무관련 정보검색
 - ③ 취업관련 정보검색
 - ④ 연구관련 정보검색
 - ⑤ 생활관련 정보검색
 - ⑥ 게임·오락
 - ⑦ 전자우편
 - ⑧ 쇼핑·예약
 - ⑨ 금융·증권
 - ⑩ 채팅·커뮤니티
 - ⑪ 기타(구체적으로:
- (10) 인터넷 접속 서비스 외에 귀하가 공공도서관에서 이용하는 서비스는 무엇입니까? (두 가지 이상 선택할 수 있습니다.)
- ① 단행본 대출
 - ② 관내 열람
 - ③ 시청각자료 이용
 - ④ 공부
 - ⑤ 영화감상, 음악감상 등 문화프로그램
 - ⑥ 강좌 수강
 - ⑦ 없음
 - ⑧ 기타 (구체적으로:
- (11) 공공도서관에서 인터넷 접속 서비스를 이용하는 이유는 무엇입니까?
(두 가지 이상 선택할 수 있습니다.)
- ① 무료이다
 - ② 사서의 도움을 받을 수 있다
 - ③ 주위 환경이 조용하다
 - ④ 도서, 잡지 등 관련 자료를 이용할 수 있다
 - ⑤ 접속속도가 빠르다
 - ⑥ 컴퓨터 하드웨어가 우수하다
 - ⑦ 다양한 소프트웨어를 활용할 수 있다
 - ⑧ 기타(구체적으로:
- (12) 공공도서관이 더 나은 인터넷 접속 서비스를 제공하기 위해 개선해야 할 점은 무엇이라고 생각합니까? (두 가지 이상 선택할 수 있습니다.)



- ① 접속속도를 개선해야 한다.
 - ② 더 많은 인터넷 기능을 제공해야 한다.
 - ③ 컴퓨터 대수를 늘려야 한다.
 - ④ 컴퓨터 하드웨어의 기종을 개선해야 한다.
 - ⑤ 특정 사이트 접속 제한 등을 하지 않아야 한다.
 - ⑥ 사서의 전문적 도움을 받을 수 있어야 한다.
 - ⑦ 인터넷 사용법 교육을 실시해야 한다.
 - ⑧ 기타(구체적으로: _____)
- (13) 귀하가 오늘 공공도서관에서 인터넷에 접속한 시간은 얼마나 됩니까?
 ① 10분 이하 ② 10-30분 ③ 30-60분 ④ 1-2시간 ⑤ 2시간 이상
- (14) 귀하는 공공도서관에서 자신이 원하는 시간만큼 충분히 인터넷을 이용할 수 있는 편이라고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.
- (15) 귀하는 공공도서관에서 기다리지 않고 원하는 시간에 인터넷을 이용할 수 있는 편이라고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.
- (16) 귀하는 공공도서관의 인터넷 접속속도에 만족하십니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.
- (17) 귀하는 공공도서관의 컴퓨터와 통신장비, 프린터 등 하드웨어에 만족하십니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.
- (18) 귀하는 공공도서관에서 인터넷을 이용할 때 사서의 서비스에 만족하십니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.
- (19) 귀하는 공공도서관의 인터넷 접속 서비스를 지원하기 위해 전문 사서가 반드시 배치되어야 한다고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.
- (20) 귀하는 주위사람들에게 공공도서관의 인터넷 접속 서비스를 이용하도록 권장하시겠습니까?
 ① 매우 그렇다. ② 그렇다. ③ 보통이다. ④ 아니다. ⑤ 매우 아니다.

<응답자의 배경정보>

(1) 나이

- ① 11세 이하 ② 10대 ③ 20대 ④ 30대 ⑤ 40대 ⑥ 50대 이상

(2) 성별

- ① 남 ② 여

(3) 최종학력

- ① 초등학교 재학 ② 중학교 재학 ③ 고등학교 재학 ④ 대학교 재학
⑤ 중학교 졸업 이하 ⑥ 고등학교 졸업 ⑦ 대학교 졸업 이상

(4) 직업

- ① 전문/관리직 ② 사무직 ③ 서비스/판매직 ④ 생산직
⑤ 학생 ⑥ 주부 ⑦ 무직 ⑧ 기타

대단히 감사합니다.



토론

육심원(강동도서관장)

1. 서론

공공도서관 인터넷 서비스의 역사는 그리 길지 않다. 서울특별시립 도서관의 경우 1996년 삼성전자에서 무상지원한 PC로 설치한 전자정보실을 시작으로, 이제 겨우 6년정도의 역사를 가지고 있다.

지금까지 인쇄매체를 통한 서비스중심에서 이제는 전자매체를 통한 서비스가 공공도서관의 필수적인 기능으로 자리매김 할 것이므로 이 두형태를 병행해야 할 것이다.

2. 인터넷 서비스 이용자 만족도에 대한 토론

2.1 디지털 자료실 설치

문화관광부에서 「도서관정보화추진종합계획」에 의거 추진되고 있는 디지털자료실 설치의 기본사항은 디지털환경조성인 하드웨어 부문과 핵심적인 소프트웨어 부문 그리고 디지털콘텐츠 등 자료 구입 부문인데, 하드웨어와 소프트웨어는 국비지원으로 어느정도 해결할 수 있으나 디지털콘텐츠 구축은 많은 애로점을 갖고 있다. 도서 구입비도 부족한 상황에서 디지털 콘텐츠 구축비용을 지방비로 별도 확보한다는 것은 무리인 것 같다.

그러므로 중소도시 공공도서관의 디지털자료실 설치 활성화를 위해서는 국비지원 조건인 지방비 부담조건을 생략 또는 완화하여 해당도서관 실정에 맞게 자율적으로 신속히 설치할 수 있도록 해야 한다(대규모 디지털자료실 설치: 국비지원 3억원, 지방비부담 5억원).

2.2 조사대상

설문조사 대상을 해당 도서관의 인터넷 접속서비스 이용자로 한정하였으므로 그밖의 이용자가 제외된 포괄적이지 못한 조사라고 생각한다.

본 조사가 도서관 전체 이용자의 일정비율을 대상으로 실시했다면 이용자 중에서 인터넷을 이용

하는 비율과 이용하지 않는 이유를 조사할 수 있었을 것이다. 이것은 이용하는 계층의 의견도 중요하지만 이용하지 않는 소외계층의 의견이 더욱 중요할 수 있기 때문이다.

2. 3 인터넷 이용자의 연령, 학력, 직업

연령별로 보면 10~30대의 젊은층과 대학생이 많은 이유는 PC 보급의 대중화(2002년 6월 현재 PC보급 가구비율 78.6%)로 활용에 익숙해 있기 때문이다. 40대 이상의 소외계층과 주부 및 무직자들도 쉽게 인터넷을 이용할 수 있도록 이에 걸맞은 인터넷 교육이 지속적으로 필요하다. 즉 초보자를 위한 인터넷교실, PC를 이용한 이력서 작성법 및 사진 스캐닝 방법 등과 구직자를 위한 취업 정보 사이트를 정리하여 제공하는 방법을 생각할 수 있다. 이것은 마치 공공도서관이 독서교육을 꾸준히 실시하고 있는 것과 같은 맥락으로 생각하면 될 것이다.

2. 4 인터넷 이용장소

인터넷 이용장소가 주로 가정과 PC방인 까닭은 응답자의 48.6%가 학생이라는 이유도 있지만 더 자세한 이유는 시간에 구애 받지 않는다는 점과 인터넷 접속목적이 게임, 오락, 채팅등이 주류를 이루고 있기 때문이라고 생각된다.

그러므로 공공도서관을 인터넷 접속장소로 비율을 높이기 위해서는

첫째, 충분한 PC수량을 확보하여 대기시간을 줄이고 각종 전산장비의 성능(용량, 속도 등)을 높여 네트워크 환경을 조성해야 한다.

둘째, 건전한 게임, 오락, 채팅 등을 어느 정도 할 수 있도록 제한을 완화해야 한다.

셋째, 어느 자료실에서나 인터넷 접속이 가능하도록 PC를 분산 배치하는 방안을 고려해야 한다 (예, 캐나다 Noth York Central Library, 독일 베를린 중앙주립도서관).

넷째, 인터넷을 용이하게 활용할 수 있도록 미 이용자층을 대상으로 지속적인 교육을 실시해야 한다.

2. 5 인터넷 서비스 이용계기

대부분의 응답자(90%)는 도서관 이용경험이 있었고 9.8%만이 인터넷 서비스를 이용하기 위해 처음으로 도서관을 이용한 것으로 밝혀졌는데, 이들 신규이용자(9.8%)가 그후 인터넷 서비스외에 어떠한 서비스를 이용했는지의 여부가 궁금하다.

* 서울특별시립도서관에서 운영하는 문화교실회원들의 자료이용비율은 매우 저조한 편이다.



2. 6 인터넷 접속목적

공공도서관에서 인터넷을 이용하는 주요목적이 정보검색(57.7%)이라는 것은 매우 고무적인 일이라 할 수 있다. 그러나 진정으로 바람직한 정보검색을 위하여 몇가지 방안을 생각해 본다.

(1) 도서관 소장자료의 변환

현재 공공도서관 소장자료의 DB구축은 서지, 색인사항을 입력하여 검색·대출·반납·예약 정보로 활용하는 수준이므로 원문정보를 텍스트 및 이미지, 그래픽 형태의 디지털 매체로 축적하여 원격서비스가 가능하도록 변환해야 하며 새로이 대두되는 E-book을 탑재하여 활용(대출·반납)해야 한다.

(2) 인터넷 참고서비스 실현

공공도서관의 인터넷 참고서비스는 사실상 활발하지 못하므로 여러 가지 미흡한 점이 많다. 그러므로 바람직한 인터넷참고 서비스 실현을 위해서 인터넷 참고자료를 구축하고, 자주 반복되는 주요한 질의와 답변을 선정하여 재구축 한다. 그리고 검색엔진, 관련사이트, 참고질의 서비스기관, 인터넷 정보원, 관련자료실 등을 추가해야 한다.

(3) 인터넷상의 정보자료 재구축

인터넷상의 유용한 자료와 가치 없는 자료가 혼합되어 있어 이용자들이 필요로 하는 자료를 검색하는데 많은 시간과 노력을 필요로 한다.

인쇄자료를 선정, 수집, 정리, 축적하여 제공하는 것과 마찬가지로 인터넷상의 정보자료도 주제별로 선별한 후 체계적으로 재구축 하여 이용자들이 원하는 정보를 쉽게 연결할 수 있도록 웹상에서 링크되어야 한다.

※ 한국인터넷 정보센터가 조사한 인터넷 이용자들의 인터넷 이용목적 통계수치(정보검색 49%, 전자우편 65.7%, 게임·오락 58%, 채팅·동호회 13.1%, 신문·잡지·뉴스 11.6%, 쇼핑·예약 10%)가 의심스럽다.

2. 7 공공도서관 인터넷 이용 이유

공공도서관에서 인터넷을 이용하는 이유가 무료(44.3%)이기 때문이며, 이것은 정보격차 해소를 위한 중요한 항목이므로 찾아오는 이용자에 만족하지 말고 인터넷 환경에서 소외된 계층을 찾아가는 적극적인 서비스가 필요하다 하였는데, 이에 대한 구체적인 방안이 언급되지 않아 아쉽다.

인터넷 접속서비스에서 이용자의 다양하고 심도있는 요구 사항을 충분히 수용할 수 있는 주제전

문사서 확보 및 배치와 이들의 재교육, 그리고 다양한 정보자료의 확보 등을 정부의 공공도서관 정책에서 추진되어야 함은 본인도 적극 공감한다. 그러나 직원부족으로 독립된 공간에 디지털자료실을 따로 설치하고 주제전문사서를 심도 있게 교육시키기에는 도서관측에서 큰 부담일 수밖에 없다.

* 중국 북경의 국가도서관은 해당분야를 전공한 사람을 분야별로 배치하여 일정기간 동안 주제전문사서로 활용하고 있다.

2.8 공공도서관 인터넷 서비스의 개선점

공공도서관의 공통적인 개선점은 PC수량 확충과 접속속도 개선일 것이다. 반면에 사서의 도움이나 인터넷 활용교육에 대한 비율이 낮은 것은 앞서도 언급했듯이 설문조사 대상이 인터넷 서비스 이용자로 한정했기 때문에 사서의 도움이나 교육의 필요성을 크게 느끼지 않았을 것이다. 그러나 전문적인 교육을 통한 주제전문사서의 배치는 꼭 필요한 사항이다.

2.9 인터넷 접속서비스에 대한 만족도

모든 항목이 보통이상(3.32점)이나 만족(4점)에는 못 미치므로 개선점을 찾아야 한다. 이 문항에서 이용시간과 대기시간 문제는 PC수량만 확보한다면 해결할 수 있으며, 접속속도와 하드웨어는 예산만 마련된다면 어려운 일이 아니다.

3. 결 론

공공도서관이 누구나 이용할 수 있는 공간이므로 정보에 대한 평등한 접근권을 보장해 준다는 맥락에서 인터넷 이용 소외계층인 정보빈민자들에게도 이용기회를 주어야 함은 타당하다. 그러므로 찾아오는 이용자에 대한 서비스는 물론이고 잠재적 이용자를 찾아가는 적극적인 마케팅을 통해서 새로운 이용자를 발굴하는 방안과 공공도서관에서만 얻을 수 있는 부가적인 서비스를 함께 고려해야 한다.

다만 아직까지는 고정 이용자들도 모두 수용할 수 없어 대기자가 있는 실정으므로 이러한 문제부터 해결하는 것이 우선 순위일 것이다.