

# 어린이도서관 웹사이트 Q & A 내용 분석

## The Content Analysis on Question & Answer of Children's Library Websites

안윤모, 계명대학교 문헌정보학과 석사과정, windsilon33@nate.com  
윤위재, BK21+팀, 계명대학교 문헌정보학과 석사과정, ywj15@nate.com  
김종성, 계명대학교 문헌정보학과 교수, kjs1010@kmu.ac.kr

Yoon-Mo An, Dept. of LIS, Keimyung University  
We-Jea Yoon, Dept. of LIS, Keimyung University  
Jong-Sung Kim, Dept. of LIS, Keimyung University

이 연구는 서울과 경기 지역 어린이도서관의 질의응답서비스인 Q & A의 내용을 분석함으로써 어린이 도서관의 질의 경향에 대해 연구하고자 한다.

### 1. 서론

연구를 서울시 공립도서관 중심으로 하였다.

#### 1.1 연구의 배경과 목적

어린이도서관에 대한 관심은 나날이 높아지고 있지만 정작 어린이도서관의 이용자에 관한 체계적인 연구는 부족한 실정이다. 어린이도서관 서비스의 품질을 높이기 위해 어린이도서관 이용자의 요구를 정확하게 파악할 필요가 있다. 본 연구에서는 이용자의 요구를 파악할 수 있는 근거로 어린이도서관 웹사이트의 Q & A 게시판을 선택하였고, 일정한 기준에 따라 서울·경기 지역에 소재한 공립 어린이도서관의 Q & A 내용을 분석하였다.

이용자의 요구를 파악하기 위한 도서관 Q & A 관련 연구가 1990년대 후반부터 2000년대 초반에 주로 진행되었는데, 대부분 대학도서관을 중심으로 이뤄졌다.

가장 최근의 연구로 권가영(2013)은 전자게시판 요구에 대한 이용자 서비스의 개선에 관한

#### 1.2 연구대상 선정 및 방법

본 연구에서는 국가도서관통계시스템의 도서관 검색에 등재된 서울·경기 지역의 공립/어린이도서관 43곳(서울 17곳, 경기 26곳)을 대상으로 하였다.

Q & A의 내용 분석은 도서관 홈페이지에 접속하여 Q & A 현황에 대해 파악하였고, 도서관의 단일 홈페이지 유무와 최근 활동의 유무, 통합 홈페이지 내의 카테고리의 유무, 로그인 접속자에 한한 열람 유무, 개관년도를 기준으로 분석 대상 도서관을 선정하였다. 이렇게 하여 최종적으로 서울에 소재한 어린이도서관 5개관과 경기 지역에 소재한 어린이도서관 14개관을 선정하였다.

<표 1> 대상 도서관 일반 현황

| 도서관 | 소재지 | 개관 연도 | 운영 형태 | Q&A 건수 |     |       | 문의/건의기간         |
|-----|-----|-------|-------|--------|-----|-------|-----------------|
|     |     |       |       | 공개     | 비공개 | 계     |                 |
| A   | 서울  | 2009  | 위탁    | 22     | 17  | 39    | 2009.07~2014.05 |
| B   | 서울  | 1979  | 직영    | 34     | 60  | 94    | 2012.01~2014.07 |
| C   | 서울  | 2009  | 위탁    | 431    | 35  | 466   | 2009.04~2014.07 |
| D   | 서울  | 2007  | 위탁    | 83     | 0   | 83    | 2010.08~2014.05 |
| E   | 서울  | 2008  | 위탁    | 61     | 0   | 61    | 2010.08~2014.07 |
| F   | 안산  | 2007  | 직영    | 103    | 5   | 108   | 2007.12~2014.03 |
| G   | 안산  | 2010  | 직영    | 92     | 5   | 97    | 2007.11~2014.04 |
| H   | 의왕  | 2010  | 직영    | 44     | 0   | 44    | 2010.09~2014.07 |
| I   | 화성  | 2009  | 위탁    | 54     | 3   | 57    | 2010.02~2014.05 |
| J   | 화성  | 2010  | 위탁    | 55     | 4   | 59    | 2010.03~2014.07 |
| K   | 평택  | 2006  | 직영    | 63     | 0   | 63    | 2012.02~2014.06 |
| L   | 성남  | 2012  | 직영    | 138    | 164 | 302   | 2010.11~2014.07 |
| M   | 의정부 | 2007  | 직영    | 184    | 0   | 184   | 2007.05~2014.06 |
| N   | 안양  | 2007  | 직영    | 135    | 12  | 147   | 2007.10~2014.07 |
| O   | 수원  | 2005  | 직영    | 74     | 27  | 101   | 2006.02~2014.03 |
| P   | 수원  | 2005  | 직영    | 30     | 37  | 67    | 2010.08~2014.03 |
| Q   | 수원  | 2005  | 직영    | 32     | 21  | 53    | 2010.10~2014.04 |
| R   | 군포  | 2006  | 직영    | 22     | 9   | 31    | 2010.09~2014.03 |
| S   | 이천  | 2009  | 직영    | 6      | 0   | 6     | 2010.08~2013.10 |
| 계   |     |       |       | 1,663  | 399 | 2,062 |                 |

분석 대상인 Q & A의 명칭은 도서관에 바란다(5곳)가 가장 많았으며, 묻고 답하기(4곳), Q & A(2곳), 참여게시판(1곳), 건의사항(1곳), 도서관에 하고 싶은 이야기(1곳), 사서선생님 궁금해요(1곳), 자유롭게 이야기해요(1곳), 질문있어요(1곳), 궁금해요(1곳), 이야기마당(1곳) 등이 있었다.

Q & A의 데이터는 해당 게시판의 최초 게시 날짜부터 2014년 7월 22일까지로 한정했다. 이렇게 하여 비공개로 게시된 글을 제외하고 1,663건의 글을 분석하였다.

## 2. Q & A 내용분석

본 연구에서는 분석 대상 Q & A의 내용을 분석하고 분류하여 영역별로 나누어 현황을 집계하였다. 영역은 크게 자료 이용, 서비스, 프로그램, 회원 관리, 봉사활동, 도서관 평가, 기타 등으로 나누었다.

## 2.1 영역별 현황

<표 2> 영역별 현황

| 영역     | 건수   | 비율(%) |
|--------|------|-------|
| 자료 이용  | 331  | 20.1  |
| 서비스    | 422  | 25.7  |
| 프로그램   | 375  | 23.1  |
| 회원 관리  | 103  | 6.3   |
| 봉사활동   | 99   | 6.0   |
| 도서관 평가 | 197  | 12.3  |
| 기타     | 106  | 6.5   |
| 계      | 1633 | 100   |

<표 2>를 보면 전체적으로 서비스, 프로그램, 자료 이용 영역이 총 68.9%로 가장 많은 부분을 차지하고 있다. 상대적으로 회원 관리, 봉사활동, 도서관 평가, 기타 영역은 총 31.1%로, 다소 적은 부분을 차지한다. 그 이유는 어린이도서관의 주된 이용대상이 어린이이기 때문에 어린이의 참여와 활동이 중심이 되는 영역에 대한 요구가 많은 것이라 생각된다.

## 2.2 자료 이용

<표 3> 자료 이용

| 항목        | 건수  | 비율(%) |
|-----------|-----|-------|
| 자료소장여부 문의 | 67  | 20.2  |
| 수서요청      | 53  | 15.4  |
| 연장        | 12  | 3.6   |
| 연체        | 4   | 1.2   |
| 예약        | 29  | 8.8   |
| 장서 분류     | 3   | 0.9   |
| 기증        | 5   | 1.5   |
| e북        | 2   | 0.6   |
| 도서구입신청    | 50  | 15.0  |
| 대출        | 47  | 14.0  |
| 반납        | 25  | 7.6   |
| DVD       | 13  | 3.9   |
| 무인서비스     | 21  | 6.3   |
| 계         | 331 | 100   |

<표 3>에서 자료소장여부 문의는 특정도서의 소장 여부에 대한 문의이고, 수서요청은 특정도서의 구입에 대한 건의이다. 무인서비스는 무인대출기와 반납기에 대한 문의이다. 전체적으로 자료소장여부 문의가 20.2%, 수서요청이 15.4%, 도서구입신청이 15%, 대출이 14%로 높은 비율을 차지하고 있었다. 다른 항목에 비해 네 항목이 높은 비율을 차지하는 것은 양질의 도

서에 대한 부모와 어린이의 관심과 지식이 많아졌기 때문이라 할 수 있다.

### 2.3 서비스

<표 4> 서비스

| 항목       | 건수  | 비율(%) |
|----------|-----|-------|
| 인터넷&홈페이지 | 75  | 17.8  |
| 알림서비스    | 16  | 3.7   |
| 영화상영     | 22  | 5.2   |
| 참고봉사     | 148 | 34.9  |
| 공간 이용    | 88  | 20.9  |
| 시설 이용    | 45  | 10.6  |
| 상호대차     | 25  | 5.9   |
| 복사       | 3   | 1.0   |
| 계        | 422 | 100   |

<표 4>에서 인터넷&홈페이지는 도서관 인터넷이나 홈페이지상의 오류 및 수정 요청이다. 참고봉사는 도서관 이용 시, 사서가 즉답해 줄 수 있는 문의이다. 공간 이용은 도서관 시설 중 이동이 불가능한 시설에 대한 문의이며, 시설 이용은 도서관 시설 중 이동이 가능한 시설에 대한 문의이다. 전체적으로 도서관 서비스 영역에서는 참고봉사가 34.9%, 공간 이용이 20.9%, 인터넷&홈페이지가 17.8%로 높은 비율을 차지하고 있다. 이는 주된 이용대상인 어린이가 별도의 절차를 필요로 하는 서비스보다는 직접 이용할 수 있는 서비스에 더 관심이 많기 때문이라 할 수 있다.

### 2.4 프로그램

<표 5> 프로그램

| 항목     | 건수  | 비율(%) |
|--------|-----|-------|
| 시간 문의  | 24  | 6.5   |
| 내용 문의  | 29  | 7.9   |
| 신청     | 75  | 20.0  |
| 취소     | 9   | 2.4   |
| 개설요청   | 70  | 18.6  |
| 강사     | 4   | 1.0   |
| 독서통장   | 17  | 4.5   |
| 단발성 행사 | 34  | 9.0   |
| 복스타트   | 57  | 15.5  |
| 유아대상   | 13  | 3.5   |
| 성인대상   | 21  | 6.5   |
| 방학     | 15  | 4.6   |
| 계      | 211 | 100   |

<표 5>에서 강사는 강사에 대한 요청이며, 단발성 행사는 일정 기간을 지나는 프로그램과 달리 1일 이내로 끝나는 행사이다. 전체적으로 프로그램 신청이 20%, 개설요청이 18.6%로 높은 비율을 차지하고 있다. 어린이도서관은 한정된 예산을 지니고 운영을 해야 하기 때문에, 모든 이용자가 원하는 시간대에 원하는 프로그램을 수강하는 것은 불가능하다. 이에 이용자의 요구와 도서관의 시설 및 예산 문제에 대한 충분한 협의가 필요할 것이다.

### 2.5 회원 관리

<표 6> 회원 관리

| 항목      | 건수  | 비율(%) |
|---------|-----|-------|
| 회원 가입   | 22  | 21.0  |
| 재발급     | 9   | 8.7   |
| 탈퇴      | 10  | 9.8   |
| 인증      | 4   | 3.9   |
| 회원 유형   | 14  | 14.0  |
| 개인정보 변경 | 37  | 36.0  |
| 오류수정    | 7   | 6.6   |
| 계       | 103 | 100   |

<표 6>에서 회원 유형은 통합회원, 특별회원 등에 대한 문의이고, 오류수정은 행정적 오류에 대한 문의이다. 회원 관리 영역에서는 개인정보 변경이 36%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 변경의 이유로는 집주소나 핸드폰 번호가 변경된 사례가 대다수를 차지하였다.

### 2.6 봉사활동

<표 7> 봉사활동

| 항목       | 건수 | 비율(%) |
|----------|----|-------|
| 시간대 문의   | 15 | 15.2  |
| 연령대 문의   | 7  | 7.1   |
| 활동내용 문의  | 16 | 16.2  |
| 신청/취소 관련 | 53 | 53.4  |
| 증명서      | 8  | 8.1   |
| 계        | 99 | 100   |

<표 7>에서 시간대 문의는 봉사활동 시간에 관련된 문의이고, 연령대 문의는 신청자의 연령대가 적합한지에 대한 문의이다. 전체적으로

로 신청/취소 관련 항목이 53.4%를 차지하는 것으로 보아, 봉사활동에 대한 관심이 많지만 안내가 부족하거나 접근성이 떨어진다고 볼 수 있다.

### 2.7 도서관 평가

<표 8> 도서관 평가

| 항목    | 건수  | 비율(%) |
|-------|-----|-------|
| 칭찬    | 37  | 18.8  |
| 바라는 점 | 112 | 56.8  |
| 불편사항  | 48  | 24.4  |
| 계     | 197 | 100   |

<표 8>에서 바라는 점이 칭찬보다 많은 것은 도서관에 사서만 근무하는 것이 아니라 자원봉사자나 공립근로 혹은 계약직 직원들도 근무하기 때문이다. 이용자들은 이들과 직원으로 인식하고 있기 때문에 전문성이 떨어지는 직원에 대한 불만이 많을 수밖에 없다. 이를 해결하기 위해서는 도서관 사서들의 업무환경과 근무태도에 대한 충분한 논의가 필요할 것이다.

### 2.8 기타

<표 9> 기타

| 항목     | 건수  | 비율(%) |
|--------|-----|-------|
| 물건 분실  | 8   | 7.56  |
| 주차/교통  | 30  | 28.3  |
| 열람실    | 12  | 11.3  |
| 기자재 구매 | 1   | 0.94  |
| 광고     | 23  | 21.7  |
| 휴관일    | 9   | 8.5   |
| 이용시간   | 23  | 21.7  |
| 계      | 106 | 100   |

<표 9>에서 열람실은 어린이도서관에 일반인을 대상으로 한 열람실을 개설해달라는 문의이다. 기자재 구매는 개인이 구매를 위해 도서관의 책상과 의자 등의 출처를 묻는 문의이다. 광고는 상업 혹은 제휴를 목적으로 한 광고성 문의이다.

기타 영역에서는 주차/교통이 28.3%, 광고

가 21.7%, 이용시간이 21.7%로 높은 비율을 차지하고 있다. 주차/교통 항목이 가장 높은 비율을 차지하는 이유로는 부모가 어린이와 함께 이용하기 때문에 일반도서관보다 주차/교통에 더 많은 관심을 가지는 것을 들 수 있다. 또한 이용시간에 대한 문의가 많음은 도서관 이용시간과 부모 및 어린이의 활동시간이 맞지 않아 나타나는 것임을 알 수 있다.

### 3. 결론 및 제언

전체적으로 서비스, 프로그램, 자료 이용 영역이 가장 많음을 알 수 있다. 또한 자료소장 여부 문의, 참고봉사, 프로그램 신청 항목이 두드러지는 것으로 어린이도서관의 질의 경향을 짐작해볼 수 있다.

본 연구는 서울·경기 지역의 공립/어린이도서관의 질의응답서비스인 Q&A에 대해 분석한 기초연구이다. 본 연구에서는 제3자가 열람이 가능한 질의만을 대상으로 하였고, 어린이도서관 웹사이트에 게재된 별도의 게시판과 Q&A의 연관성을 제시하지 않았다. 따라서 앞으로의 연구에는 비공개 질의를 포함한 Q&A의 모든 내용을 분석해야 하며, 도서관 웹사이트 별로 별도의 게시판이 있는지, 있다면 해당 게시판과 Q&A의 연관성이 어떤지에 대해 알아보는 것이 바람직할 것이다.

### 참고문헌

권가영 (2013). 전자게시판 요구에 대한 이용자 서비스 개선에 관한 연구 : 서울시 공립도서관을 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교 일반대학원, 정보봉사전공.