

# 이용자 장서이용행태 분석을 통한 공공도서관의 장서개발에 관한 연구

## A Study of Collection Development by Analyzing Users' Collection-Use Behaviors in Public Libraries

이 진 경(Adrienne Lee)\*

이 지 연(Jee-Yeon Lee)\*\*

### 초 록

공공도서관은 방문하는 이용자들의 배경이 다양하고 도서관을 찾는 목적 또한 다양하기 때문에 모든 이용자의 요구를 충분히 만족시키기에 어려움을 겪고 있다. 이를 극복하기 위한 노력으로 공공도서관 자료의 만족 수준을 높일 수 있는 장서개발 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 공공도서관의 장서개발을 위해 서울특별시 소재 구립 공공도서관 10개관 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 이용자의 장서이용행태를 파악하고, 이를 바탕으로 서울시 구립 공공도서관을 위한 장서개발의 방향을 제시하였다.

### ABSTRACT

In public libraries, there are many difficulties in fulfilling requests by users, as typically have from diverse backgrounds and purposes for visiting the library. To overcome this problem, collection development for public libraries is required to enhance the satisfaction level of users regarding public library materials. Thus, in this study, a survey was conducted of users of 10 public libraries located in Seoul to analyze their collection-use behaviors and the study finally presents collection development for public libraries in Seoul based on data acquired.

키워드: 장서개발, 공공도서관, 장서이용행태, 이용자 만족도, 이용자 요구

Collection Development, Public Library, Collection-Use Behavior, User Satisfaction, User Needs

---

\* 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과 박사과정(sylphisey@empas.com) (제1저자)

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 부교수(jlee01@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2011년 8월 18일 논문심사일자 : 2011년 8월 25일 게재확정일자 : 2011년 9월 16일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

현대는 지식과 정보가 가치의 중심이 되는 지식기반사회이므로 다양한 정보를 원하는 대중들의 정보와 지식에 대한 욕구를 충족시켜줄 수 있는 매개체가 필요하다. 이를 위해 우리는 주위에서 가장 쉽게 찾을 수 있는 정보 공급처 가운데 하나인 공공도서관에 주목할 필요가 있다. 공공도서관은 방문하는 이용자들의 배경이 다양하고 도서관을 찾는 목적 또한 다양하기 때문에 공공도서관은 모든 이용자의 요구를 만족스러운 수준으로 충족시키는데 어려움을 겪고 있다. 이를 극복하기 위한 노력으로 공공도서관의 한정된 자원으로 이용자 만족도를 높일 수 있는 장서개발에 관한 연구가 필요하다. 도서관이 장서개발정책을 수립할 때에는 이용자 요구를 반영한 내용은 물론이고, 도서관의 입장, 운영 목적, 수서의지, 업무의 효율성과 소장하고 있는 자료 현황을 균형있게 고려해 작성해야 한다. 하지만 우리나라 도서관의 장서개발정책은 개념적으로 명확한 정의가 확립되어 있다고 하기에는 부족한 부분이 많고, 세부지침 또한 마련되었다고 하기에는 내용적인 측면에서 미흡하다. 학계뿐만 아니라, 공공도서관계에서도 장서개발정책에 대한 이해가 부족하고 장서개발의 내용을 도서관 이용자에게 공개하는 경우도 드물기 때문에 이용자의 요구보다는 도서관 업무 수행에 용이하도록 작성하는 것이 대부분이고, 내용적인 면에서도 구체적인 정책 사항을 설명하기 보다는 포괄적인 계획 수준에 머물고 있는 것이 현재 실정이다.

본 연구의 목적은 서울특별시 소재 구립 공공도서관의 시설과 자료의 이용, 이용자 데이터를 분석하여 이용자 만족도와 장서이용행태를 분석하고, 분석 내용을 통해 공공도서관이 장서를 구성하는데 가이드라인이 될 장서개발의 방향을 제시하는데 있다.

### 1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구에서는 공공도서관에서 이용자의 만족도를 극대화할 수 있는 장서개발의 방향을 제안하기 위해 서울시 소재 구립 공공도서관을 방문하여 설문조사를 실시했다. 연구는 다음과 같은 순서로 진행되었다. 먼저 장서개발의 개념을 명확히 정립한 후 장서개발정책의 구성요소를 확인했다. 다음으로 장서개발정책을 대상으로 한 선행 연구들을 정리했고, 국내·외 공공도서관의 장서개발정책 사례를 살펴보았다. 공공도서관 현장에서 실시한 설문조사는 서울특별시 소재 구립 공공도서관 가운데 명확한 기준을 세워 10개관을 선정해 해당 도서관의 이용자만을 대상으로 데이터를 수집했다. 설문조사를 수행하기에 앞서 문항의 타당성을 검증받기 위하여 예비테스트를 시행한 후 실제 설문조사는 현장 방문을 통해 수행했다. 설문조사는 이용자에게 직접 요청하는 방법과 도서관에 비치하는 방법 두 가지를 병행했으며, 수집한 데이터를 분석해 이용행태를 고려한 장서개발 방향을 제안했다.

본 연구의 범위는 공공도서관 이용자 장서이용행태를 분석해 서울특별시 구립 공공도서관에 실제로 적용할 수 있는 장서개발의 방향을 제시하는 것이다. 각 장서개발의 상세한 내용

은 구성요소로 분류하여 제안했으며, 도서관의 목표와 같은 개괄적인 내용도 포함했다. 본 연구에서는 근래에 주목받고 있는 기타자료와 비도서자료, 전자자료의 이용 실태도 분석하였다. 하지만 설문조사 결과를 반영할 수 없는 장서개발정책 위원회 구성, 예산편성, 자료 구입을 위한 계약 및 업체 선정과 관련된 내용은 다루지 않았다.

장서개발(Collection Development) 개념이 부상하였다. 장서개발은 “도서관 장서를 개발하는 것과 관련된 제반 활동을 지칭하며, 일반적으로 이용자 요구 분석, 장서개발지침 수립, 장서선정, 입수, 장서관리 및 폐기, 장서평가 등의 요소로 이루어진 순환과정으로 이해되며 장서관리와 대비하여 장서의 입수 및 구축을 주로 가리키기도 한다(한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회 2010, 276).”

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 장서개발

#### 2.1.1 장서개발의 정의

도서관은 장서의 선택에서부터 관리, 폐기까지 모든 과정을 관리해야 하는데, 이러한 장서의 생애를 책임지는 과정을 장서개발이라고 한다. 1970년대에 도서관의 서비스와 이용자 요구를 연계하여 장서를 이해하고, 개별 도서관 중심의 장서구성을 지역사회나 국가차원의 협력프로그램과 연결하여 개발하기 시작하면서

#### 2.1.2 장서개발정책의 구성요소

다음으로 공공도서관의 장서개발정책 구성요소를 정리하기 위해 정책의 요소에 대해 언급하고 있는 기존 연구들을 살펴보았다. 기존 연구에는 Evans(1979), 송영희 외(1992), 이란주(2005), 이지연(2009)의 연구를 살펴보았고, 공통적으로 언급되고 있는 요소를 발견할 수 있었다. 모든 연구에서 공통적으로 나타난 요소는 ‘서문’, ‘목표’, ‘봉사대상자’, ‘자료선정’, ‘자료입수’, ‘장서평가’, ‘자료폐기’였다. 이 요소들은 이용자의 장서이용행태를 고려한 장서개발 방향의 내용 구성에 반영한다.

〈표 1〉 공통적으로 제시한 공공도서관 장서개발정책 요소

구성요소	내용
서문	• 장서개발정책 작성자의 이름과 도서관명을 밝히고, 작성한 이유를 기술한다.
목표	• 도서관의 운영 목표와 장서개발정책의 목표를 기술한다.
봉사대상자	• 도서관 이용자에 대하여 기술한다(객관적인 사항, 정보요구 등).
자료선정	• 자료를 유형별, 주제별로 분류해 자료의 선정 기준 및 근거를 기술한다. 도서자료 외의 자료 선정에 대한 내용도 포함한다(선정 우선순위, 선정 담당자, 선정 도구).
자료입수	• 구입 자료, 기증 자료의 처리에 대하여 기술한다.
장서평가	• 자료를 평가하는 목적, 평가자, 평가방법, 평가기준에 대하여 기술한다.
자료이용	• 자료 이용에 관련된 규정에 대하여 기술한다.
자료폐기	• 평가에 근거하여 폐기하되 폐기의 목적과 기준, 폐기 담당자를 기술한다.
특성화	• 도서관 핵심 이용자의 장서이용행태를 파악해 장서 구축에 반영한다.

〈표 1〉에서 정리한 장서개발정책의 각 요소를 살펴보면 다음과 같다. '서문'과 '목표'는 도서관의 운영 목표와 장서개발정책이 작성되는 목적에 대해 설명하고, '봉사대상자'에는 도서관 이용자를 이해하기 위한 사항을 기술한다. '자료선정'은 자료를 선정하기 위한 기준과 근거가 되는 선정도구에 대한 내용을 포함하고, '자료입수'는 자료 구입과 기증 자료의 입수에 대해서 설명한다. '장서평가'는 이용률이 낮은 자료를 보관 서고로 이동시키고 파·오손 및 분실된 자료의 확인, 목록 데이터 오류 수정, 장기 분실 및 장기연체 자료와 이용 및 보존 가치가 떨어지는 자료 발굴, 신문·잡지 서가 재정리 등의 업무가 포함된다. '자료이용'은 이용자가 자료를 이용하면서 발생하는 상황을 처리하기 위한 규정이 포함된다. 도서관 외부로 대출시 규정된 최대 자료양과 대출기간 외에도 자료에 대한 불평 민원 처리와 연체되거나 분실된 자료의 처리도 포함되는데, 이란주(2005)의 연구에서는 제안되지 않은 요소이지만 다른 모든 연구에서 언급되었으므로 요소 구성에 포함한다. '자료폐기'는 보수가 불가능할 정도로 훼손된 자료, 보수 비용에 비해 자료 가치가 비경제적인 자료, 기술의 급격한 발전으로 이용 가치를 상실한 자료, 법률과 같은 제도 변화로 이용 가치를 상실한 자료, 일정 기간 동안 대출이 한 번도 없는 자료, 오래된 연속간행물 자료 등을 대상으로 한다. 마지막으로 '특성화'는 개별 도서관의 필요로 인해 별도로 마련된 지침을 의미하는데, 각 도서관의 핵심 이용자 계층을 파악하고 그들이 원하는 장서를 집중적으로 구축한다. '특성화'는 기존 연구에서 설명된 8가지 요소들을 기본으로 특정 도서관의 상황에

적용되는 요소이므로 〈표 1〉에 포함했다.

## 2.2 선행 연구

선행 연구는 장서개발정책을 포괄적으로 연구하거나 장서개발정책의 개별 요소에 주목한 연구를 중점적으로 살펴보았다. 공공도서관을 대상으로 한 연구는 2000년대 후반에 이르러 꾸준히 배출되고 있는데, 국가적으로도 '공공도서관 장서관리 운영매뉴얼 개발 연구'와 '공공도서관 장서관리매뉴얼'과 같은 정책의 세부사항을 제안하는 연구가 발표되었다. 국내 선행 연구를 살펴보면 장서개발정책 사례와 장서 이용·도서관의 소장 자료·장서관리 현황을 보여주며 공공도서관에서 장서관리의 기초가 되는 데이터를 수집하고 분석하는 연구가 많았다.

이란주(2005)는 도서관 장서개발정책 수립에 관한 연구에서, 우리나라 국립중앙도서관과 호주, 캐나다, 영국, 미국 등의 국가도서관, 미국의 공공도서관 장서개발정책 사례를 조사해 우리나라 도서관을 위한 장서개발정책 성명서 작성에 기초자료로 제공하였다. 유경중, 박일중(2008)은 공공도서관에서의 수서정책에 관한 연구를 H도서관 이용자의 2007년 대출기록을 기초자료로 활용해 수행했다. 장서와 대출기록 및 이용자 데이터를 수집하여 이를 분석하고, 그 결과를 공공도서관 운영에 적용할 수 있는 방안을 제시하였다. 김선애, 서혜란(2009)은 전국 423개 공공도서관을 분석대상으로 한 도서관 장서의 주제별, 연령별 소장 현황을 분석하는 연구에서, 장서의 주제별 분포와 노후화 정도를 파악하였다. 이 연구는 공공도서관 장서의 주제별 불균형이 심각하다는 사실을 밝혀냈

으며, 특히 문학과 사회과학의 비중이 전체 자료의 54.8%를 차지하고 있는 것을 보여주었다. 이지연(2009)은 공공도서관 장서관리 현황 분석 연구에서 국내 공공도서관의 장서관리 현황을 분석하고 요구사항을 조사했다. 공공도서관 장서관리 현황 분석 결과, 장서관리에 관해 전반적인 영역을 포괄하는 통합적인 업무지침을 가진 곳이 드물다는 것을 밝혀냈다.

한편 국외 장서개발정책에 관한 연구 가운데 비교적 최근 연구 동향을 살펴보면, 이용자 만족도를 중시한 연구가 상당수였고, 사례 분석을 통한 도서관 업무 구조와 재정 상태를 파악해 업무의 구조 개선을 지향하는 연구, 전자자료 이용행태를 분석해 장서개발에 반영하는 연구 등 다양한 주제로 연구된 것을 알 수 있었다. Allen et al.(2003)은 이용자 만족도와 서비스 향상을 위해 상호대차, 장서개발, 수서 부문에서 협동을 요구하는 새로운 모형들을 탐구하였다. 조사된 모형에는 'The Thomas Crane Public Library(토마스 크레인 공공도서관)', 'The Purdue University Libraries(퍼듀 대학도서관)', 'The University of Wisconsin-Madison(위스콘신 대학교-메디슨)' 도서관의 사례가 있었다. Gyszly(2001)는 연구에서, 도서관은 최근 급속히 증가하고 있는 전자저널, 데이터베이스 등의 디지털화된 자료와 인쇄자료 수집에 드는 비용에 대해 재정 압박을 가지고 있고, 특히 장서개발 업무 담당자는 전자자료와 인쇄자료 선택 과정에서 고충을 겪고 있다고 알렸다. 연구는 1998년부터 2000년까지 정치학과 경제학 분야의 핵심 저널의 연간구독료를 확인해 가격증가율을 분석하고, 전문을 제공하는 전자저널을 확인한 후 자료의 전자형태와 인쇄

형태의 가격을 비교했다. Langston(2003)은 캘리포니아 주립 대학교(The California State University) 도서관이 보유한 전자책(E-Book)의 이용에 관한 연구인 'E-Book Pilot Project'의 연구결과를 정리하고 도서관 간의 전자책 공유를 위한 협력적 장서개발에 대해 논의했다. Tonta(2001)는 인쇄매체와 전자매체를 통해 접근이 가능한 정보의 양이 증가함에 따라 도서관이 부담해야 하는 비용이 증가하고 있지만, 새로운 과학기술 발전과 도서관 간의 협력으로 극복이 가능함을 언급했고, 이해를 돕기 위해 터키 대학도서관의 사례를 정리했다.

지금까지 장서개발정책을 주제로 연구한 국내·외 선행 연구를 살펴보았다. 국내 연구는 국외 연구에 비해 정책의 사례 연구와 도서관 자료의 현황 파악이 주를 이룬 것을 확인할 수 있었고, 그에 비해 국외 연구는 도서관 예산과 관련된 연구와 도서관 간의 협력을 강조하는 연구를 많이 찾아볼 수 있었다. 국내와 국외 연구는 장서개발정책의 접근법에서는 차이를 보였지만, 결국 장서개발정책을 통해 양질의 서비스를 이용자에게 제공하고자 하는 측면에서 같은 목표를 가지고 있음을 알 수 있었다.

### 3. 공공도서관의 장서개발 사례

#### 3.1 국내 공공도서관의 장서개발정책

이번 장에서는 장서개발정책의 이론적 측면과 실무적 측면을 모두 충분히 만족시킬 수 있는 장서개발을 제안하는데 도움이 되고자, 국내·외에서 실제로 사용되고 있는 장서개발정

책을 정리했다. 국내 공공도서관의 장서개발정책은 설문조사 대상으로 선정된 공공도서관에 요청해 제공받은 4개관의 장서개발정책과 인터넷 홈페이지에 전문을 게시해놓은 2개관의 장서개발정책을 다운로드 받아서 정리하였다. <표 2>는 <표 1>에 기초하여 6개관의 구성요소를 정리한 것이다.

모든 도서관의 정책에 공통으로 포함된 요소는 '서문', '목표', '봉사대상자', '자료선정'이었고, 그 외 '자료이용' 요소는 C도서관이 유일하게 정책에 포함하고 있었다. '자료입수', '장서평가', '자료폐기', '특성화' 요소도 일부 도서관의 장서개발정책에서 찾을 수 있었다. 국내 공공도서관 장서개발정책 분석 결과, 미래의 장서 요구를 예측하고 대처하기 위한 총체적인 계획보다는 정책의 일부인 자료를 선정하는 방법에 치중하고 있는 것을 알 수 있었다.

### 3.2 국외 공공도서관의 장서개발정책

국외 공공도서관 장서개발정책은 영미권의

호주, 캐나다, 영국, 미국(알파벳순) 4개국의 사례를 정리했다. 조사 대상 도서관은 호주의 '뉴사우스 웨일즈 주립 도서관(State Library of New South Wales)', '사우스 오스트레일리아 주립 도서관(State Library of South Australia)', '웨스턴 오스트레일리아 주립 도서관(State Library of Western Australia)' 3개관과 캐나다의 '헬리팩스 공공도서관(Halifax Public Libraries)', '밴쿠버 공공도서관(Vancouver Public Library)' 2개관, 영국의 '영국 도서관(The British Library)' 1개관, 미국의 '애리조나 주립 도서관(Arizona State Library, Archives and Public Records)', '브루클린 공공도서관(Brooklyn Public Library)' 2개관으로 총 8개관을 조사했다. 국외 공공도서관 장서개발정책은 도서관 인터넷 사이트에 정책을 게시해 수집이 용이한 도서관을 위주로 수집했고, 이렇게 수집한 정책은 내용을 살펴본 후 체계적으로 구성된 정책을 선정해 분석 대상으로 삼았다. <표 3>은 정책의 구성요소를 기준으로 국외 공공도서관 장서개발정책 사례를 분석한 내용이다.

<표 2> 국내 공공도서관 장서개발정책

구성요소	A도서관	B도서관	C도서관	D도서관	E도서관	F도서관
서문	○	○	○	○	○	○
목표	○	○	○	○	○	○
봉사대상자	○	○	○	○	○	○
자료선정	○	○	○	○	○	○
자료입수	○	○	○	○	×	×
장서평가	×	×	○	○	×	×
자료이용	×	×	○	×	×	×
자료폐기	×	×	○	○	×	△
특성화	×	○	○	×	○	○

○ : 요소 있음

△ : 요소가 언급되었으나 내용이 미흡함

× : 요소 없음

〈표 3〉 국외 공공도서관 장서개발정책

구성요소	뉴사우스 웨일즈 주립 도서관	사우스 오스 트레일리아 주립 도서관	웨스턴 오스 트레일리아 주립 도서관	헬리 팩스 공공 도서관	밴쿠버 공공 도서관	영국 도서관	에리 조나 주립 도서관	브루 클린 공공 도서관
서문	○	○	○	○	○	○	○	○
목표	○	○	○	○	○	○	○	○
봉사대상자	○	○	○	○	×	○	×	○
자료선정	○	○	○	○	○	○	○	○
자료입수	×	○	○	○	○	○	○	○
장서평가	×	○	×	○	○	×	×	○
자료이용	×	×	×	×	×	×	×	×
자료폐기	×	○	×	○	○	○	○	×
특성화	×	△	×	×	×	×	×	○

○ : 요소 있음

△ : 요소가 언급되었으나 내용이 미흡함

× : 요소 없음

영미권 4개국 호주, 캐나다, 영국, 미국 공공도서관의 장서개발정책 분석한 결과, 공통적인 특징을 찾을 수 있었다. 첫째, 장서개발정책의 상세한 내용을 설명하기 이전에 도서관과 장서개발정책이 작성되는 목적을 정확히 이해하고 있었다. 둘째, 영국을 제외한 호주, 캐나다, 미국 공공도서관의 장서개발정책은 인터넷 사이트에 접속해 쉽게 찾을 수 있었다. 셋째, 정책 내용이 방대할 경우에 장서개발정책의 전문을 인터넷 사이트에서 다운로드 가능하게 해두어 자세한 내용을 확인할 수 있었다. 넷째, 같은 국가의 공공도서관일 경우에도 개별 도서관에서는 자관의 목적에 적합한 장서개발정책을 수립하고 있어 정책의 유연성을 확보한 것을 알 수 있었다.

## 4. 이용자 장서이용행태 조사

### 4.1 연구절차

본 연구는 이용자의 의견과 장서이용행태가 반영된 공공도서관의 장서개발 방향을 제시하는 것이 목적이다. 이용자의 의견을 최대한 많이 수집하기 위해 설문조사법을 사용하여 데이터를 모았고, 수집한 데이터를 분석해 이용자들의 장서이용행태를 알아보았다.

#### 4.1.1 조사대상 선정

설문 조사대상에 적합한 도서관은 객관적인 선정 기준을 마련해 선발했는데 기준은 6가지로 다음과 같다. 첫째, 조사대상 공공도서관은 서울시를 주소로 하는 구립 공공도서관으로 한정한다. 둘째, 공공도서관 가운데 국가에서 수여한 상을 받은 도서관을 우선적으로 선정한다.

셋째, 각 공공도서관 인터넷 사이트에 장서개발 정책 내용을 게시한 도서관을 중심으로 선발한다. 넷째, 지역적으로 고른 의견을 수집하기 위해 한강을 중심으로 북쪽인 강북지역과 남쪽인 강남지역으로 나뉘었다. 그리고 서울특별시에 속한 25개 구(區) 가운데 강북지역에는 14개 구(區)가, 강남지역에는 11개 구(區)가 있음을 확인한 후, 설문대상 총 10개관 중 강북 6개관, 강남 4개관을 선택한다. 다섯째, 도서관 장서량, 열람실 좌석 수, 연면적 등의 객관적 통계 데이터를 공개한 국가도서관통계시스템의 '2010년 공공도서관 운영평가 그룹핑' 보고서를 참고해 도서관을 선정한다. 선정 도서관은 지자체 대그룹으로 평가된 도서관을 1순위로 선정하고, 중그룹, 소그룹 순으로 선정 순위를 점차 낮췄다. 마지막으로, 앞에서 말한 기준들에 부합하는 도서관으로 잠정 선택되어도 설문조사 허가가 이루어지지 않는 도서관은 제외하였다. 최종 선정된 공공도서관이 위치한 지역 구(區)에는 강북지역에서는 광진구, 노원구, 동대문구, 서대문구, 성동구, 중랑구가 있었고, 강남지역에서는 강동구, 금천구, 송파구, 영등포구가 있었다.

#### 4.1.2 개별 공공도서관 소개

설문조사지의 내용이 장서개발정책을 제안하기 위한 문항들로 구성되었기 때문에 각 공공도서관에 대한 소개도 공공도서관 장서에 주목했다. 공공도서관의 장서 현황을 파악하기 위해 각 공공도서관 인터넷 사이트를 방문하여 소장 자료 현황을 조사했다. 설문조사 대상으로 선정된 각 도서관의 도서 자료량은 최대 소장량은 168,658권, 최소 소장량은 25,436권으로 파악되어 규모가 다양했는데, 본 연구는 소장 자료의

규모에 차별을 두지 않고 모든 규모의 도서관에 적용할 수 있는 장서개발 방향 제안이 목적이므로 자료의 규모가 작은 도서관과 큰 도서관을 고루 설문 대상으로 포함했다.

#### 4.1.3 설문조사지 작성 및 데이터 수집

설문조사지는 도서관 이용 만족도와 장서이용행태를 고루 파악하기 위해 균형있게 문항을 구성했다. 설문지는 총 6개의 대분류 문항 아래에 세부 문항을 작성했는데, 대분류 문항에는 도서관 이용에 관한 일반적인 사항, 도서관 자료 대출 현황, 기타자료 이용, 비도서자료 이용, 전자자료 이용, 객관적인 사항이 포함되었다. 설문지 문항은 도서관 이용 만족도 선행 연구에서 언급된 내용, 도서관 인터넷 게시판의 건의사항, 장서개발정책 사례를 조사하며 내용을 구성했다. 문항 유형은 보기 선택형, 리커트 5점 척도, 개방형으로 구성했고, 대분류 문항 아래의 세부 문항들은 <표 4>에서 자세히 정리했다. 또한 <표 4>에서 각 문항을 작성한 이유도 밝혔는데, <표 1>의 장서개발정책 구성요소를 기준으로 각 문항이 설문지에 포함된 의도를 명확히 했다.

'도서관 이용에 관한 일반적인 사항'에 속한 '이용희망 유형별, 주제별 자료', '이용 않는 유형별, 주제별 자료', '이용 불가능 유형별, 주제별 자료'의 개방형 문항은 응답을 위해 자료 분류표가 주어졌다. 분류표는 도서관 자료를 유형과 주제로 정리하여 만들었는데, 먼저 각 공공도서관 인터넷 사이트에 접속해 소장하고 있는 자료의 유형과 주제를 살펴보고 자료의 용도와 특성을 고려해 작성했다. 주제별 분류표는 한국십진분류표의 주제 분류와 일치시켰다. 자료 분류표의 구성은 <표 5>와 같다.



〈표 4〉 설문지 문항 구성 내용

대분류 문항	세부 문항	작성 이유
도서관 이용에 관한 일반적인 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문 주목적</li> <li>• 최장 머문 장소</li> <li>• 방문 시 총 소요된 시간</li> <li>• 평균 이용 빈도</li> <li>• 전반적 이용 만족도</li> </ul>	봉사대상자
	• 이용희망 유형별, 주제별 자료	자료선정 특성화
	• 이용희망 유형별, 주제별 자료 선택 이유	자료선정
	• 이용 않는 유형별, 주제별 자료	자료폐기
	• 이용 않는 유형별, 주제별 자료 선택 이유	
	• 자료의 최신성	자료선정
	• 자료 이용 가능 여부	
	• 이용 불가능 유형별, 주제별 자료	자료선정 특성화
	• 희망 최소 복본 수	자료선정
• 소장 희망 장서구성 배제 자료		
• 자료 만족도	봉사대상자	
도서관 자료 대출 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 도서 대출권수</li> <li>• 1인당 대출가능 희망 도서 수</li> <li>• 적정 도서 대출기간</li> </ul>	자료이용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 대출 또는 이용 유형별, 주제별 자료</li> <li>• 자료 대출 이유</li> <li>• 대출 근거 정보원, 출처</li> <li>• 자료 대출 시 바라는 점</li> </ul>	자료선정
기타자료 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최다 이용 기타자료</li> <li>• 기타자료 이용 빈도</li> </ul>	장서평가
비도서자료 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최다 이용 비도서자료</li> <li>• 비도서자료 이용 빈도</li> </ul>	장서평가
전자자료 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 인터넷 사이트 접속 빈도</li> <li>• 도서관 인터넷 사이트 접속 이유</li> <li>• 최다 이용 전자자료</li> <li>• 전자자료 이용 빈도</li> </ul>	장서평가
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자책 적정 대출권수</li> <li>• 전자책 적정 대출기간</li> </ul>	자료이용
객관적인 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국적</li> <li>• 성별</li> <li>• 연령</li> <li>• 주거지</li> <li>• 직업</li> </ul>	봉사대상자

〈표 5〉 도서관 자료 유형·주제별 분류표

구분	일반도서	연속간행물	신문	기타자료	비도서자료	전자자료
자료 유형별	소설 에세이 경제서 전공도서 취미도서 외국서	여성잡지 남성잡지 취미잡지 교양잡지 어린이잡지	국내신문 해외신문	어린이도서(초등) 유아도서 (미취학) 향토자료 지도자료 악보자료 접사자료	DVD CD-ROM 음반CD 카세트테이프 비디오테이프 마이크로형태	전자책 오디오북 전자저널 동영상강좌
자료 주제별	총류 사회과학 예술	철학 순수과학 언어	종교 기술과학 문학		역사	

설문조사는 조사대상으로 선정된 서울시 소재 구립 공공도서관 10개관의 설문을 허락한 이용자만을 대상으로 했다. 총 10개관의 설문 조사에 소요된 기간은 2010년 12월 22일 최초의 조사를 시작으로 2011년 3월 14일에 마지막 조사를 종료하여 약 3개월의 기간이 소요되었다. 각 도서관에서 회수된 설문지 부수는 A도서관 27부, B도서관 30부, C도서관 29부, D도서관 30부, E도서관 29부, F도서관 25부, G도서관, 30부, H도서관 28부, I도서관 26부, J도서관 27부로 10개관에서 회수한 설문지는 총 281부로 1개관 당 평균 약 28부가 회수된 것으로 나타났다.

#### 4.2 결과 분석

설문조사 결과 분석은 ‘봉사대상자’, ‘자료선정’, ‘장서평가’, ‘자료이용’, ‘자료폐기’, ‘특성화’ 요소를 기준으로 수행했다. 먼저 ‘봉사대상자’ 요소에서는 응답자의 인적사항을 조사했는데 분석결과는 〈표 6〉과 같다. 응답자는 ‘여성(148명)’이 ‘남성(121명)’보다 높은 빈도를 보였지만, 차이는 크지 않았다. ‘연령’은 ‘만 19-24세

(75명)’가 전체 응답자의 27.6%로 가장 많았고 이어서 ‘만 25-29세(49명)’가 많은 것으로 나타나 20대 이용자가 가장 많은 것을 알 수 있었다. ‘주거지’는 응답자가 살고 있는 지역을 구(區)로 분류해 답하도록 했는데, ‘송파구(34명)’와 ‘노원구(32명)’가 가장 많은 응답수를 보였다. 응답자의 ‘직업’은 ‘학생(90명)’과 ‘대학생(68명)’이 많은 것으로 나타났고, 다음으로 많았던 ‘기타 의견(28명)’에는 취업준비생, 무직, 입시준비생 등의 답변이 있었다.

도서관 이용자들에게 도서관에 방문하는 가장 큰 목적(방문 주목적)을 물어본 결과, ‘자료 열람’이 154명으로 전체 응답자 중 55.2%를 차지했고, ‘자격고시 준비(49명)’ 또는 ‘중간 및 기말시험 공부(34명)’와 같은 개인학습을 위해 도서관을 찾은 응답자도 83명(29.8%)으로 나타났다. 다음으로 도서관에 머무는 동안 가장 많은 시간을 보낸 장소(최장 머문 장소)를 물어보았는데, ‘종합자료실(139명)’과 ‘일반열람실(108명)’이 많은 응답을 얻었다.

만족도 분석에서 서울시를 강북과 강남지역으로 나눠서 강북지역에 속한 도서관 응답자와 강남지역에 속한 응답자의 도서관의 이용과 자

〈표 6〉 응답자 인적사항 분석 결과

문항	보기	빈도(백분율)	문항	보기	빈도(백분율)
성별 N=269	여	148(55.0)	주거지 N=272	송파구	34(12.5)
	남	121(45.0)		노원구	32(11.8)
연령 N=272	만 19-24세	75(27.6)		중랑구	25(9.2)
	만 25-29세	49(18.0)		동대문구	24(8.8)
	만 16-18세	43(15.8)		영등포구	24(8.8)
	만 13-15세	28(10.3)		서대문구	23(8.5)
	만 35-39세	28(10.3)		성동구	23(8.5)
	만 40-44세	18(6.6)		광진구	23(8.5)
	만 30-34세	13(4.8)		강동구	22(8.1)
	50대	7(2.6)		금천구	18(6.6)
	만 45-49세	6(2.2)		관악구	10(3.7)
	60대	5(1.8)		강남구	5(1.8)
-	-	마포구		3(1.1)	
직업 N=271	학생	90(33.2)		성북구	2(0.7)
	대학생	68(25.1)			
	기타 의견	28(10.3)			
	주부	25(9.2)			
	전문직	19(7.0)			
	회사원	16(5.9)			
	대학원생	15(5.5)			
	사업	9(3.3)			
	공무원	1(0.4)			

료 만족도에 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위해 독립표본 T검정을 실시하였다. 유의확률 확인 결과, '풍부한 자료양(0.016)', '도서관 위치(0.018)'의 항목에서 강북과 강남지역의 도서관 이용 만족도 평균에 유의할만한 차이가 있는 것으로 나타났다. '풍부한 자료양'의 항목에서 강북의 만족도가 강남의 만족도 평균보다 0.277 더 높았고, '도서관 위치' 항목에서는 강남의 만족도가 강북의 만족도의 평균보다 0.275 높은 것으로 나타났다. 지역별 자료 만족도 분석 결과는 '일반도서 자료다양성(0.010)' 항목에서 강북의 만족도가 강남의 만족도의 평균보다 0.310 높은 점수를 받은 것으로 나타났다

(〈표 7〉 참조).

또한 '서문·목표와 봉사대상자' 요소에 포함할 분석 결과로 '전반적 이용 만족도'를 리커트 5점 척도로 응답하도록 했다. 이용자가 도서관을 이용하면서 느꼈던 도서관의 만족 정도에 대해 질문했는데, '도서관 쾌적성(N=279, 4.13점)', '도서관 개관시간대(N=277, 3.90점)'의 두 항목의 만족도 평균 점수가 높았다. 반면 각각 '전문성있는 사서(N=275, 3.55점)', '문화 프로그램 수(N=269, 3.38점)'가 낮은 점수를 얻은 것으로 나타났다. '자료 만족도'는 도서관 자료 만족도에 관한 질문으로 문항을 크게 자료양, 자료최신성, 자료다양성으로 분류해 질문

〈표 7〉 서문·목표와 봉사대상자에 관련된 요소

문항		보기	빈도(백분율)
방문 주목적 N=279		자료 열람	154(55.2)
		자격고시 준비	49(17.6)
		중간 및 기말시험 공부	34(12.2)
		기타 의견	23(8.2)
		과제	14(5.0)
		문화강좌 참여	5(1.8)
최장 머문 장소 N=278		종합자료실	139(50.0)
		일반열람실	108(38.8)
		디지털자료실	18(6.5)
		어린이자료실	6(2.2)
		기타모임장소	2(0.7)
		유아자료실	2(0.7)
		연속간행물실/참고자료실	2(0.7)
		장애인/노약자열람실	1(0.4)
문항		세부 문항	유의확률
강북/강남 지역 전반적 이용 만족도 차이	N=164(북) N=107(남)	풍부한 자료양	0.016
	N=170(북) N=109(남)	도서관 위치	0.018
강북/강남 지역 자료 만족도 차이	N=167(북) N=109(남)	일반도서 자료다양성	0.010

했는데 분석 결과, ‘기타자료(자료양: N=242, 3.40점, 최신성: N=238, 3.43점, 다양성: N=236, 3.41점)’, ‘비도서자료(자료양: N=229, 3.36점, 최신성: N=226, 3.39점, 다양성: N=205, 3.35점)’, ‘전자자료(자료양: N=215, 3.34점, 최신성: N=210, 3.35점, 다양성: N=191, 3.34점)’의 만족도 점수가 낮은 것으로 나타났다.

다음으로 연령층에 따라 도서관 전반적 이용 만족도와 자료 만족도가 어떻게 변하는지 알아보기 위해 상관관계를 분석했다. 분석 결과를 보면, ‘전문성있는 사서(Pearson 상관계수: N=266, -0.326)’ 문항과 ‘풍부한 자료양(Pearson 상관계수: N=263, -0.316)’ 문항의 만족도가 응답자의 연령이 증가함에 따라 점수

가 낮아진다는 것을 확인했고, 연령과 도서관 자료 만족도의 상관관계는 연령이 증가할수록 ‘일반도서 자료양(Pearson 상관계수: N=269, -0.302)’에 대하여 불만족하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

다음은 ‘자료선정’ 요소 제안에 반영할 분석 결과이다. ‘이용희망 유형별, 주제별 자료’, ‘이용 불가능 유형별, 주제별 자료’, ‘최근 대출 또는 이용 유형별, 주제별 자료’ 분석 결과를 알아 보았다. 3문항의 모든 분석 결과에서 가장 이용하고 싶은 유형별 자료로 ‘소설’을 선택했고, 주제별 자료에서는 ‘문학’을 응답했다. 결국 응답자들은 동류의 자료를 이용하고 싶어 한다는 것을 알 수 있었다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 자료선정에 관련된 요소

문항	보기	빈도(백분율)	문항	보기	빈도(백분율)
이용희망 유형별 자료 N=280	소설	122(43.6)	이용희망 주제별 자료 N=272	문학	100(36.8)
	전공도서	56(20.0)		사회과학	49(18.0)
	취미도서	32(11.4)		총류	33(12.1)
	에세이	17(6.1)		예술	29(10.7)
	경제서	13(4.6)		언어	15(5.5)
	일반도서	8(2.9)		철학	12(4.4)
	외국서	7(2.5)		순수과학	12(4.4)
	여성잡지	5(1.8)		역사	10(3.7)
	어린이도서	5(1.8)		기술과학	9(3.3)
	국내신문	3(1.1)		종교	3(1.1)
	취미잡지	2(0.7)		-	-
	기타자료	2(0.7)			
	동영상강좌	2(0.7)			
이용 불가능 유형별 자료 N=277	소설	90(32.5)	이용 불가능 주제별 자료 N=271	문학	79(29.2)
	전공도서	40(14.4)		없음	37(13.7)
	없음	28(10.1)		사회과학	35(12.9)
	취미도서	22(7.9)		예술	31(11.4)
	경제서	12(4.3)		총류	23(8.5)
	외국서	11(4.0)		순수과학	17(6.3)
	기타자료	10(3.6)		언어	17(6.3)
	에세이	10(3.6)		기술과학	12(4.4)
	일반도서	8(2.9)		종교	9(3.3)
	연속간행물	4(1.4)		역사	8(3.0)
	여성잡지	4(1.4)		철학	3(1.1)
	국내신문	4(1.4)		-	-
	해외신문	4(1.4)			
	DVD	4(1.4)			
	비도서자료	3(1.1)			
	전자자료	3(1.1)			
	남성잡지	3(1.1)			
	교양잡지	3(1.1)			
어린이도서	3(1.1)				
악보자료	3(1.1)				
동영상강좌	3(1.1)				
최근 대출 또는 이용 유형별 자료 (다중응답분석) N=741	소설	201(27.1)	최근 대출 또는 이용 주제별 자료 (다중응답분석) N=715	문학	168(23.5)
	취미도서	151(20.4)		사회과학	109(15.2)
	전공도서	108(14.6)		언어	79(11.0)
	에세이	106(14.3)		예술	76(10.6)
	경제서	68(9.2)		역사	69(9.7)
	외국서	44(5.9)		총류	61(8.5)
	어린이도서	30(4.0)		순수과학	54(7.6)
	동영상강좌	13(1.8)		철학	47(6.6)
	유아도서	12(1.6)		기술과학	33(4.6)
	전자책(E-Book)	3(0.4)		종교	19(2.7)
	전자저널	3(0.4)		-	-
	오디오북	2(0.3)			

‘자료선정’ 요소를 제안하기 위해 ‘희망 최소 복본 수’, ‘소장 희망 장서구성 배제 자료’, ‘대출 근거 정보원’, ‘자료 대출 시 바라는 점’ 문항을 분석했다. ‘희망 최소 복본 수’ 문항은 필요한 자료를 즉시 이용할 수 있도록 도서관에서 추가로 최소 몇 권의 여유 책을 보유하고 있어야 하는지 의견을 묻고, 도서관에서 자료 선정 시 복본 지침에 근거 자료로 고려할 수 있도록 설문지에 포함했다. 분석 결과, ‘3권(N=275, 109명, 39.6%의 응답률)’의 여유 책을 가장 많이 응답했다. ‘소장 희망 장서구성 배제 자료’ 문항은 도서관에서 수집을 금지하고 있는 자료를 대상으로 이용자가 도서관에서 소장하기 바라는 자료에 대해 알아보았는데, ‘학습용 참고서(N=254, 72명, 28.3%의 응답률)’가 가장 많은 응답을 얻었다. ‘대출 근거 정보원’은 이용자가 도서관 자료를 이용할 때 근거로 삼는 정보원을 알아보기 위한 문항이었다. 분석 결과, ‘지인의 추천에 의해서’, ‘직접 선택’과 같은 도서관에서 정보원을 파악하기 어려운 경우를 제외하고 ‘인터넷 서점 사이트의 서평(N=296, 33명, 11.1%의 응답률)’을 가장 많이 참고하고 있었

다. ‘자료 대출 시 바라는 점’은 도서관의 자료를 대출할 때 최우선적으로 개선되기 바라는 점을 물어보았는데, 분석 결과, ‘최신자료의 신속한 입수(N=259, 86명, 33.2%의 응답률)’와 도서관 ‘소장 자료양의 증가(N=259, 82명, 31.7%의 응답률)’가 많은 답변을 얻었다.

‘장서평가’ 요소에는 도서관 자료를 평가하는 목적, 평가자, 평가방법, 평가기준에 대해 기술하는데, 설문지에서는 자료를 평가하기 위한 기준으로 자료의 이용 빈도에 주목해 가장 많이 이용한 자료에 대해 알아보았다. 분석 결과, 기타 자료에서 ‘이용하지 않음(199명)’ 답변을 제외하고 실질적으로 가장 많이 이용된 자료는 ‘어린이도서(37명)’로 나타났다. 다음으로 비도서자료에서 가장 많이 이용한 자료를 알아보았는데, 기타자료와 동일하게 ‘이용하지 않음(181명)’이 가장 많은 응답을 얻었고, 그 다음으로 ‘DVD(60명)’가 많이 이용된 것으로 나타났다. 마지막으로 ‘최다 이용 전자자료’ 문항에서는 기타자료와 비도서자료 분석 결과와 마찬가지로, ‘이용하지 않음(203명)’이 1위 답변이었고, ‘동영상강좌(42명)’가 그 다음 순이었다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 장서평가에 관련된 요소

문항	보기	빈도(백분율)	문항	보기	빈도(백분율)
최다 이용 기타자료 N=270	이용하지 않음	199(73.7)	최다 이용 비도서자료 N=269	이용하지 않음	181(67.3)
	어린이도서	37(13.7)		DVD	60(22.3)
	악보자료	14(5.2)		음반CD	13(4.8)
	지도자료	10(3.7)		CD-ROM	9(3.3)
	유아도서	8(3.0)		비디오테이프	3(1.1)
	점자자료	2(0.7)		마이크로형태	3(1.1)
최다 이용 전자자료 N=269	이용하지 않음	203(75.5)			
	동영상강좌	42(15.6)			
	전자책(E-Book)	15(5.6)			
	오디오북	5(1.9)			
	전자저널	4(1.5)			

‘자료이용’ 요소에는 도서관 자료 이용과 관련된 규정 내용을 포함했다. ‘1인당 대출가능 희망 도서 수’ 분석 결과, 140명(50.9%)이 ‘3권’이라고 답했고, 그 다음으로 ‘5권(57명)’이라는 의견이 많았다. ‘적정 도서 대출기간’ 문항에서는 도서 대출기간의 적정 수준을 물어보았는데, 140명(51.3%)이 ‘14일’이 가장 적정하다고 했다. 도서 자료 외에도 1인당 대출 가능한 전자책 양과 전자책의 적정 대출기간에 대한 의견도 구했는데, 분석 결과, ‘3권(99명)’이 가장 높은 빈도를 보였고, 대출기간은 ‘14일(90명)’이 가장 많은 답변을 받은 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

‘자료폐기’ 요소에서는 이용자의 자료 이용행태를 반영한 자료폐기 지침을 마련하기 위해 이용하지 않는 자료를 질문했다. 응답자가 평소에 도서관에서 이용하지 않는 자료를 유형별, 주제별로 물어보았는데, 유형별 자료에서는 ‘비도서자료(N=263, 27명, 10.3%의 응답률)’, ‘기타자료

(N=263, 22명, 8.4%의 응답률)’의 응답수가 많았고, 주제별 자료에서는 종교가 88명(N=257, 34.2%의 응답률), 다음으로 ‘철학(N=257, 48명, 18.7%의 응답률)’이 많은 응답을 보였다.

‘특성화’ 요소는 개별 도서관에서 핵심 이용자 계층이 희망하는 자료의 특성을 파악하고, 자료 선정과 구성 시 적극 반영하여 이용자 만족도를 극대화하기 위한 장서개발 계획으로, 도서관 장서의 특성화를 위해서는 각 도서관의 핵심 이용자 계층을 파악하는 것이 중요했다. 핵심 이용자 계층을 파악하기 위해서 설문조사 응답자의 인구통계학적 특성 중 ‘연령’, ‘직업’을 분석했고, 연령, 직업을 기준으로 핵심 이용자 계층을 파악해 이용하고 싶은 자료와 이용하고 싶었지만 이용할 수 없었던 ‘이용 불가능 유형별, 주제별 자료’를 질문해 장서이용행태를 파악했다. 분석 방법은 핵심 이용자 계층이 이용하기를 바라는 유형별 자료와 주제별 자료가 어떤 것인지 알기 위해 교차분석을 수행했다.

〈표 10〉 자료이용에 관련된 요소

문항	보기	빈도(백분율)	문항	보기	빈도(백분율)
1인당 대출가능 희망 도서 수 N=275	3권	140(50.9)	적정 도서 대출기간 N=273	14일	140(51.3)
	5권	57(20.7)		10일	57(20.9)
	4권	54(19.6)		20일	40(14.7)
	2권	20(7.3)		7일	32(11.7)
	기타 의견	4(1.5)		기타 의견	4(1.5)
전자책 적정 대출권수 N=258	3권	99(38.4)	전자책 적정 대출기간 N=257	14일	90(35.0)
	5권	48(18.6)		7일	56(21.8)
	2권	47(18.2)		10일	40(15.6)
	4권	32(12.4)		모르겠음	25(9.7)
	모르겠음	25(9.7)		20일	21(8.2)
	6권	4(1.6)		3일	16(6.2)
	기타 의견	3(1.2)		2일	8(3.1)
-	-	기타 의견	1(0.4)		

이용하고 싶은 유형별 자료는 가장 이용하고 싶은 1순위로 선택된 자료만을 대상으로 했다. 교차분석 결과, 핵심 이용자 계층인 '학생(N=90, 46명, 51.1%의 응답률)', '대학생(N=67, 30명, 44.8%의 응답률)' 직업군 모두 '소설'을 가장 많이 응답했다. 그리고 '학생(N=87, 37명, 42.5%의 응답률)'과 '대학생(N=67, 29명, 43.3%의 응답률)'이 이용하기 바라는 주제별 자료도 알아보았는데, '문학'이 모두 1위를 차지했다. 다음으로 '학생', '대학생' 핵심 이용자 계층의 '이용 불가능 유형별, 주제별 자료' 순위를 분석하였다. 유형별 자료 분석 결과, '학생' 직업군은 '소설(N=90, 37명, 41.1%의 응답률)', '취미도서(N=90, 10명, 11.1%의 응답률)'의 응답수가 많았고, '대학생'은 '소설(N=68, 19명, 27.9%의 응답률)', '전공도서(N=68, 13명, 19.1%의 응답률)'가 많은 응답을 얻었다. 마지막으로 이용 불가능했던 주제별 자료 분석 결과에서는 '학생' 직업군은 '문학(N=88, 33명, 37.5%의 응답률)'이 1위로 나타났고, '대학생'은 '사회과학(N=68, 17명, 25%의 응답률)', '문학(N=68, 15명, 22.1%의 응답률)' 순으로 높은 빈도를 보였다.

다음으로 응답자의 연령을 기준으로 도서관의 주 이용자 계층을 알아보고 그들이 바라는 자료에 대해서 분석했다. 핵심 이용자 계층인 '만 19-24세', '만 25-29세'가 이용하기 희망하는 자료를 유형별로 분석한 결과, '만 19-24세' 연령층은 '소설(N=74, 33명, 44.6%의 응답률)', '전공도서(N=74, 20명, 27.0%의 응답률)'를 이용하기 바랐고, '만 25-29세' 연령층도 '소설(N=49, 24명, 49.0%의 응답률)', '전공도서(N=49, 10명, 20.4%의 응답률)'가 1, 2위로

나타났다. 이용을 희망하는 주제별 자료를 알아본 결과는 '만 19-24세(N=73, 31명, 42.5%의 응답률)'와 '만 25-29세(N=49, 20명, 40.8%의 응답률)' 모두 '문학'을 가장 많이 답한 것으로 나타났다. '만 19-24세', '만 25-29세'의 핵심 이용자 계층이 도서관에서 이용하고 싶었지만 이용하지 못한 유형별 자료에는 '만 19-24세(N=75, 25명, 33.3%의 응답률)'와 '만 25-29세(N=48, 21명, 43.8%의 응답률)' 연령층 모두 '소설'이 가장 많은 것으로 나타났다. 이용하지 못했던 주제별 자료를 분석한 결과는 '만 19-24세(N=75, 21명, 28%의 응답률)', '만 25-29세(N=48, 17명, 35.4%의 응답률)' 연령층 모두 '문학'을 많이 언급했다.

설문조사 결과 분석 외에도 문화체육관광부 국가도서관통계시스템에서 공개하고 있는 '2009 지자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황' 데이터 분석을 통해 도서관 자료의 주제별 비율 제안을 위한 분석도 수행하였다. 데이터 수집은 문화체육관광부 국가도서관통계시스템 인터넷 사이트의 최신 통계를 대상으로 했고, 데이터 내용은 서울시에 위치한 지자체 소속 공공도서관의 소장 자료 현황에 관한 통계였다. 데이터는 서울시 지자체 소속 공공도서관 60개관을 대상으로 수집되었으며, 23개 구(區)로 분류되어 있었다. '2009 지자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황' 통계 자료를 보면, 문학이 전체 자료량의 39.77%, 사회과학이 16.29%로 다른 주제와 비교했을 때 높은 비중을 차지한 것을 알 수 있었다. 하지만 본 연구에서 2010년 12월에서 2011년 3월 사이에 실시한 설문지의 응답자들은 여전히 문학과 사회과학 자료에 대한 이용 욕구가 큰 것으로 나타났다. 결국 다른 자료에 비



해 문학과 사회과학 자료의 비율이 높아도 해당 자료에 대한 이용자들의 이용 욕구는 여전히 해소되지 않음을 확인할 수 있었다.

### 4.3 이용행태를 고려한 장서개발 방향 제안

다음은 이용자 요구를 고려한 장서개발 방향을 제안한 내용으로, 설문조사 분석 결과와 '2009 지자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황' 데이터, 국외 공공도서관 장서개발정책 사례 분석을 기초로 제안했다.

#### 1) 서문·목표와 봉사대상자

- 서문과 목표에는 도서관의 목적과 장서개발정책이 작성된 이유에 대해 기술한다. 이를 위해 '방문 주목적'과 '최장 머문 장소' 문항에 대한 분석 결과를 포함한다. 각 문항의 분석 결과를 살펴보면, '자료 열람', '자격고시 준비'와, '종합자료실', '일반열람실'이 많은 응답을 얻었다. 그러므로 서울시 구립 공공도서관은 이용자가 자료를 만족스러운 수준으로 이용하도록 자료와 공간을 지원하고, 개인 학습을 위한 공간도 확보하도록 한다.

- 봉사대상자 요소에는 도서관이 서비스를 제공해야 하는 모든 지역주민은 물론이고 도서관 이용자의 다수를 차지하는 핵심 이용자 계층을 이해하는 내용을 포함해 그들이 원하는 서비스를 미리 예측하여 제공해야 한다. 분석 결과, 서울시 구립 공공도서관의 핵심 이용자 계층은 설문조사 분석 결과, '만 19-24세', '만 25-29세' 연령층과, '학생', '대학생' 직업군으로 파악되었다.

- 봉사대상자를 이해하기 위해서는 도서관

과 자료 이용에 대한 만족 수준을 파악하는 것도 필요하다. '전반적 이용 만족도'와 '자료 만족도'를 리커드 5점 척도로 분석한 결과, 각각 '전문성있는 사서', '문화프로그램 수'와 '기타자료', '비도서자료', '전자자료'의 만족도 점수가 낮은 것으로 나타났다. 도서관은 전문성을 갖춘 사서 양성과 다양한 문화프로그램을 구성을 하도록 노력하고, '기타자료', '비도서자료', '전자자료'의 '자료양', '최신성', '다양성'을 평가해 개선해야 한다.

- '연령-전반적 이용 만족도 상관관계'를 분석한 결과, '전문성있는 사서' 문항과 '풍부한 자료양' 문항의 만족도가 응답자의 연령이 증가함에 따라 점수가 낮아진다는 것을 확인했다. 또한 '연령-자료 만족도 상관관계'에서도 '일반도서 자료양'이 고(高) 연령대 응답자일수록 불만족하고 있다는 것을 확인했다. 문항의 상관관계가 매우 강한 수준은 아니었지만, 도서관은 핵심 이용자 계층의 연령이 높은 경우에 전문성을 갖춘 사서를 양성하고 일반도서의 자료양 확보에 집중할 것을 제안한다.

- '강북/강남지역 전반적 이용 만족도 차이' 분석 결과, '풍부한 자료양'은 강북의 만족도가 강남보다 높았고, '도서관 위치'는 강남의 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 '강북/강남지역 자료 만족도 차이' 문항의 경우에는, '일반도서 자료다양성'에서 강북의 점수가 더 높은 것으로 나타났다. 각 도서관은 자관이 속한 지역을 확인하고 상대적으로 만족도 점수가 낮은 부분을 개선하도록 한다.

#### 2) 자료선정

- 도서관이 자료를 선정할 때 이용자의 요

구를 반영하기 위해 '이용희망 유형별 자료', '이용 불가능 유형별 자료', '최근 대출 또는 이용 유형별 자료' 분석 결과를 알아보았다. 3문항 모두 '소설'이 가장 많은 응답을 얻었고, '전공도서'는 '이용희망 유형별 자료', '이용 불가능 유형별 자료' 문항에서, '취미도서'는 '최근 대출 또는 이용 유형별 자료'에서 각각 '소설' 다음으로 높은 빈도를 보였다. 다음으로 '이용희망 주제별 자료', '이용 불가능 주제별 자료', '최근 대출 또는 이용 주제별 자료'에서는 '문학'과 '사회과학' 분야가 많이 선택된 것을 확인했다. 도서관은 자료를 선정할 때 유형별로는 소설, 전공도서, 취미도서, 주제별로는 문학과 사회과학 분야의 자료를 이용자 요구에 부응할 수준으로 선정하도록 한다.

- '희망 최소 복본 수' 문항 분석 결과, '3권'의 여유 책을 가장 많이 응답했다. 도서관은 자관의 기준으로 이용률이 높은 도서를 파악해 최대 3권의 복본을 구비할 수 있도록 노력한다.

- '소장 희망 장서구성 배제 자료' 문항은 공공도서관에서 수서를 금하고 있는 자료 유형이지만 이용자들이 도서관에서 이용하기를 희망하는 자료를 알아보았다. '학습용 참고서'가 가장 많은 응답을 얻었는데, 공공도서관이 자체적으로 판단했을 때 비용 측면에서 합리적이고 장기간 소장할 가치가 있다고 평가되는 학습용 참고서는 장서에 포함하는 것을 고려한다.

- '대출 근거 정보원'은 이용자가 도서관 자료를 이용할 때 근거로 삼는 정보원을 알아보기 위한 문항이었다. 분석 결과, '인터넷 서점 사이트의 서평'을 가장 많이 참고하고 있었다. 인터넷 서점 사이트 가운데 '교보문고(10명)'의 의존도가 가장 높은 것으로 나타났는데, 도서관 수서

담당자는 자료 선정 시 근거 자료로 참고해야 할 필요성이 있는 정보원을 확인한 후 작업을 수행해야 할 것이다.

- '자료 대출 시 바라는 점'은 도서관의 자료를 대출할 때 최우선적으로 개선되기 바라는 점을 물어보았는데, 이용자가 자료 대출 시 바라는 점이 무엇인지 도서관에서 충분히 이해한 후 자료를 선정했을 때 자료의 이용이 활발할 것으로 예상되기 때문이다. 분석 결과, '최신자료의 신속한 입수'와 도서관 '소장 자료량의 증가'가 많은 답변을 얻었다. 도서관은 신속한 최신 자료 확보를 위해 노력해야 하고, 도서관 자료량 증가는 도서관의 예산 상황과 물리적 여유 공간을 고려해 추진하도록 한다.

### 3) 장서평가

- 이용자들이 가장 많이 이용하는 기타자료·비도서자료·전자자료 유형을 알아보았는데, '이용하지 않음' 답변을 제외하고 각각 '어린이도서', 'DVD', '동영상강좌'가 많은 답변을 얻었다. 도서관은 장서평가 시 각 자료를 평가하고 구성할 때 개별 도서관의 상황에 적합한 상세한 구성 기준과 절차를 마련해 자료를 구성한다.

### 4) 자료이용

- '1인당 대출가능 희망 도서 수', '적정 도서 대출기간', '전자책 적정 대출권수', '전자책 적정 대출기간'에 대한 의견을 물어보았다. 각각 '3권', '14일', '3권', '14일'에 대한 의견이 많았는데, '전자책 적정 대출기간'을 제외한 3문항은 대부분 도서관의 현행 유지에 긍정적인 결과로 나타났다. 반면 '전자책 적정 대출기간' 문항에서는 '14일'을 가장 많이 답했는데, 대부분의 도

서관에서는 전자책의 대출기간을 14일보다 짧게 책정하고 있었다. 도서관은 이용자의 요구를 고려해 전자책 대출기간을 현행보다 연장하는 것을 검토하도록 한다.

#### 5) 자료폐기

• ‘이용 않는 유형별 자료’ 문항에서는 ‘비도서자료’와 ‘기타자료’를 가장 많이 응답했고, ‘이용 않는 주제별 자료’에서는 ‘종교’였다. 도서관은 장서를 평가할 때 해당 자료를 중점적으로 점검하여 이용률이 저조하거나 파손된 자료에 대해 폐기를 수행하도록 한다.

#### 6) 직업, 연령별 장서이용행태 분석을 통한 공공도서관 장서 특성화 제안

응답자의 인구통계학적 특성 가운데 직업군과 연령층을 기준으로 이용을 희망하는 유형별·주제별 자료와, 이용하기를 희망했지만 이용할 수 없었던 유형별·주제별 자료를 교차분석하여 각 이용자 계층의 장서이용행태를 파악했다. 응답자 분석 결과에서 가장 높은 빈도를 보인 ‘학생’, ‘대학생’ 직업군과 ‘만 19-24세’, ‘만 25-29세’ 연령층의 모든 계층에서 자료의 유형에서는 ‘소설’, 주제에서는 ‘문학’에 대한 요구가 가장 높은 것으로 나타났다. 각 도서관은 자관의 핵심 이용자 계층을 고려하여 장서를 구성하도록 한다.

#### 7) 문화체육관광부 국가도서관통계시스템

‘2009 지자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황’ 데이터 분석으로 도서관 자료 주제별 비율 제안

설문조사 결과, 다른 주제의 자료에 비해 문

학과 사회과학 자료의 비율이 높아도 해당 자료에 대한 이용자들의 이용 욕구는 여전히 해소되지 않음을 확인할 수 있었는데, 이를 해결하기 위해 ‘2009 지자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황’의 주제별 자료양을 참고해 장서량의 최저 기준점을 제안했다. 최저 기준점에 미달하는 도서관은 전체 자료에 대한 문학과 사회과학 분야 자료의 비율을 최소 39.77%와 16.29%로 하한선을 설정하고 장서를 구성하기를 제안한다.

#### 8) 국외 공공도서관 장서개발정책 사례 분석을 통한 장서개발정책 제안

• 국외 사례에서는 정책 내용을 설명하기 이전에 도서관의 목적과 장서개발정책이 필요한 근거를 상세하게 설명했다. 국내 도서관의 장서개발 방향 제안 시에도 개별 도서관의 목적과 장서개발의 필요성을 확실히 이해한 후, 구체적인 내용을 작성했을 때 장서개발의 방향을 보다 명확히 안내할 수 있을 것이다.

• 영국을 제외한 호주, 캐나다, 미국 공공도서관의 장서개발정책은 도서관의 인터넷 사이트에 접속해 쉽게 열람할 수 있었는데, 장서개발정책 원문 또는 요약 내용을 인터넷 사이트에 게시했기 때문에 간편하게 수집할 수 있었다. 반면 국내 공공도서관의 정책 수집은 대부분의 경우 도서관 관계자와의 직접 대면을 통해 얻을 수 있었고 인터넷 사이트에 공개한 경우는 드물었다. 그러므로 국내 공공도서관에서도 장서개발정책을 인터넷 사이트에 게시해 누구든지 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 해야 한다.

• 국외 장서개발정책은 내용이 방대할 경우 전문을 인터넷 사이트에서 다운로드할 수 있도록 해 상세한 내용을 확인할 수 있었다. 국내

공공도서관에서도 정책의 세부사항을 확인할 수 있도록 분량이 많을 때는 별도로 전문을 제공하도록 한다.

• 국외 장서개발정책은 같은 국가의 공공도서관인 경우에도 개별 도서관에서는 자관의 목적에 적합한 장서개발정책을 수립하고 있어 정책을 유연하게 적용하고 있었다. 이 점은 국내 공공도서관의 장서개발정책 사례에도 해당되는 점인데, 본 연구의 목적이 서울시 구립 공공도서관에 공통적으로 적용할 수 있는 장서개발 방향을 제시하는 것이지만 각 도서관이 추구하고 있는 목표와 도서관의 상황에 적합하도록 내용을 구성하는 것이 필요하겠다.

### 5. 결론 및 제언

본 연구는 서울시 소재 구립 공공도서관 자료의 이용과 대출, 이용자 데이터를 분석하여 이용자 장서이용행태를 분석하고 이를 통해 바라본 장서 관리의 표준화와 앞으로 공공도서관이 나아가야 할 방향성을 보다 구체적으로 제

시하는 장서개발의 방향 제안을 목적으로 했다. 연구에서 제안된 장서개발 내용은 서울시 소재 공공도서관 이용자의 장서이용행태를 토대로 구성했는데, 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 설문조사 분석 결과를 토대로 장서개발 방향을 제안했다. 장서개발의 구성요소는 1) 서문·목표와 봉사대상자, 2) 자료선정, 3) 장서평가, 4) 자료이용, 5) 자료폐기, 6) 특성화 요소로 나누어 설명했다. 둘째, '2009 지자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황' 데이터를 분석해 도서관 주제별 장서 구성 비율을 제안했다. 셋째, 국외 공공도서관 장서개발정책 사례에서 벤치마킹(Benchmarking)할 부분을 정리했다.

본 연구를 통해 공공도서관 이용자들이 장서를 이용할 때 나타나는 패턴을 알 수 있었고, 이용자들이 도서관에 바라는 요구사항을 파악할 수 있었다. 또한 국내·외 장서개발정책 사례를 살펴보면 실무에서 적용되고 있는 정책을 파악했으며, 이를 통해 이용자의 장서이용행태를 고려한 공공도서관 장서개발의 방향을 제안할 수 있었다.

### 참 고 문 헌

김선애, 서혜란. 2009. 공공도서관 소장자료 현황 분석: 장서의 주제별 분포 및 노후화 현황. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 151-164.  
도서관연구소. 2010. 『공공도서관 장서관리매뉴얼』. 서울: 국립중앙도서관.  
문화체육관광부 국가도서관통계시스템. 2009 지

자체 공공도서관 도서(인쇄)자료 현황. [cited 2011.4.27].  
<[http://www.libsta.go.kr/potal/stat/CollectBookCnt.do?gbnType=LIBTYPE000001&rst\\_id=CollectBookCnt](http://www.libsta.go.kr/potal/stat/CollectBookCnt.do?gbnType=LIBTYPE000001&rst_id=CollectBookCnt)>. 2010 공공

- 도서관(일반, 어린이) 통계 항목.  
[cited 2010.11.13].  
<[http://www.libsta.go.kr/potal/bbsMng.do?task=get&brd\\_seq=1084&brd\\_sctn=N1](http://www.libsta.go.kr/potal/bbsMng.do?task=get&brd_seq=1084&brd_sctn=N1)>.
- 문화체육관광부 국가도서관통계시스템. 2010년 공공도서관 운영평가 그룹핑. [cited 2010.12.1].  
<[http://www.libsta.go.kr/potal/bbsMng.do?task=get&brd\\_seq=1214&brd\\_sctn=N1](http://www.libsta.go.kr/potal/bbsMng.do?task=get&brd_seq=1214&brd_sctn=N1)>.
- 송영희, 김영신, 노진영, 권은경, 이효숙. 1992. 『장서개발론』. 서울: 구미무역출판부.
- 연세대학교. 2009. 『공공도서관 장서관리 운영매뉴얼 개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 유경중, 박일중. 2008. 이용조사를 통한 공공도서관의 수서정책에 관한 연구 - H도서관 이용자의 2007년 대출기록을 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 371-392.
- 이란주. 2005. 도서관 장서개발정책 수립에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(2): 203-224.
- 이지연. 2009. 공공도서관 장서관리 현황 분석. 『한국문헌정보학회지』, 43(3): 247-267.
- 한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- Allen, Megan, Suzanne M. Ward, Tanner Wray, and Karl E. Debus-López. 2003. "Patron-focused Services in Three US Libraries: Collaborative Interlibrary Loan, Collection Development and Acquisitions." *Interlending & Document Supply*, 31(2): 138-141.
- Evans, G. Edward. 1979. *Developing Library Collections*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.
- Gyszly, Suzanne D. 2001. "Electronic or Paper Journals? Budgetary, Collection Development, and User Satisfaction Questions." *Collection Building*, 20(1): 5-10.
- Langston, Marc. 2003. "The California State University E-Book Pilot Project: Implications for Cooperative Collection Development." *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services*, 27(1): 19-32.
- Tonta, Yaşar. 2001. "Collection Development of Electronic Information Resource in Turkish University Libraries." *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services*, 25(3): 291-298.