

충남대표도서관 이용자 서비스 및 활성화 전략 연구*

A Study on User Service and Enhancement Strategy for Chungnam Representative Library

곽 승 진 (Seung-Jin Kwak)** , 노 영 희 (Younghee Noh)***
유 소 영 (So-Young Yu)**** , 김 정 택 (Jeong-Taek Kim)*****

목 차

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. 서 론 | 4. 충남대표도서관의 정보서비스 활성화 방안 |
| 2. 선행 연구 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 지역대표도서관의 정보서비스 현황 분석 | |

초 록

본 연구의 목적은 충남대표도서관의 이용자 서비스 및 이용 활성화 방안을 마련하는 것이다. 이를 위해 관련 문헌조사와 타 대표도서관 서비스 분석, 설문조사 등을 수행하였다. 그 결과 첫째, 어린이자료실, 일반자료실, 전자자료실, 대강당, 다목적실, 야외무대, 전시실, 북카페 등 공간별 프로그램 방안, 둘째, 어린이, 청소년, 성인, 장애인, 다문화 가정 등 이용자 대상별 서비스 방안, 셋째, 인쇄매체서비스와 디지털자료서비스 등 자료유형별 정보서비스 방안, 넷째, 이동도서관 서비스 확대, 특수환경으로 인한 정보계층 대상 서비스, 이동도서관 규정 개발을 통한 정보취약계층을 위한 서비스 방안, 다섯째, 지역적 특성을 반영한 백제학 특성화 서비스, 충청학·향토자료 특성화 정보서비스, 행정·정책자료 정보서비스 등의 충청남도 도민을 위한 정보서비스 방안, 마지막으로 초기 이용자 확보 및 이용 활성화 방안을 제시하였다.

ABSTRACT

The present study aims to develop measures to enhance user service at Chungnam Representative Library by establishing Chungnam Representative Library Operation Master Plan. To this end, I conducted a literature review, analysis of services of other representative libraries, and a survey. The study results suggested six measures for user service enhancement. The first measure is space-specific programs, such as children's materials room, general materials room, electronic materials room, auditorium, multipurpose room, outdoor stage, exhibition room, and book café. The second measure is the services specific user types, such as children, adolescents, adults, the disabled, and multicultural families. The third measure is information service specific for information type, such as print material service and digital material service. The fourth measure is the service for the Information-Poor including the expansion of mobile library service, the service for information users in special environment, and the development of mobile library rules. Fifth measure is information service for Chungcheongnam-do residents, such as Baekje Studies specialized service that incorporates local characteristics, specialized information service for Chungcheong Studies and local materials, and information service for administrative and policy materials. The last measure is the measure to secure initial users and early stage service enhancement.

키워드: 대표도서관, 충남대표도서관, 정보서비스, 이용자 연구

Representative Library, Chungnam Representative Library, Information Service, User Study

* 본 연구는 2016년 충남대표도서관 운영 기본계획 수립 연구의 일환으로 진행되었음.

** 충남대학교 문헌정보학과 교수(sjkwak@cnu.ac.kr) (제1저자)

*** 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

**** 전 한남대학교 문헌정보학과 교수(soyoungyu201@gmail.com) (공동저자)

***** 배재대학교 학술정보팀 팀장(kjt@pcu.ac.kr) (공동저자)

논문접수일자: 2016년 10월 24일 최초심사일자: 2016년 10월 24일 게재확정일자: 2016년 11월 11일
한국문헌정보학회지, 50(4): 283-310, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.4.283]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

2009년 지역대표도서관의 역할 및 임무가 「도서관법」에서 개정되면서, 지역대표도서관은 광역시·도 차원의 도서관정책 수립과 시행을 위한 구심점으로서 설립하거나 운영하도록 규정하고 있다. 또한, 지역대표도서관은 지역 도서관 시책 수립 지원, 시·도 단위 자료 수집 및 제공, 지역 공공도서관 지원 및 협력사업, 도서관 업무에 관한 조사·연구, 자료 공동보존 등 지역의 도서관정책을 집행하는 실질적인 행정기구로서의 역할을 담당한다. 이에 따라 현재 많은 광역시·도에 대표도서관이 지정되어 있으며, 서울 및 인천 등은 새로운 도서관을 건립하였고 부산에서도 새로운 대표도서관 건립을 추진 중에 있다.

충남대표도서관은 충남의 공·사립 공공도서관과 작은도서관 등을 위한 도서관 정보정책을 총괄하고, 지역대표도서관의 기능과 역할뿐만 아니라 내포신도시의 공공도서관으로서 지역 주민의 다양한 정보수요를 충족시키는 지식정보센터의 기능과 문화시민으로서의 삶의 질 향상과 자질을 향상시킬 수 있는 복합문화기능을 수행하며, 지역의 랜드마크로서 문화적 자부심의 상징이 되어야 한다.

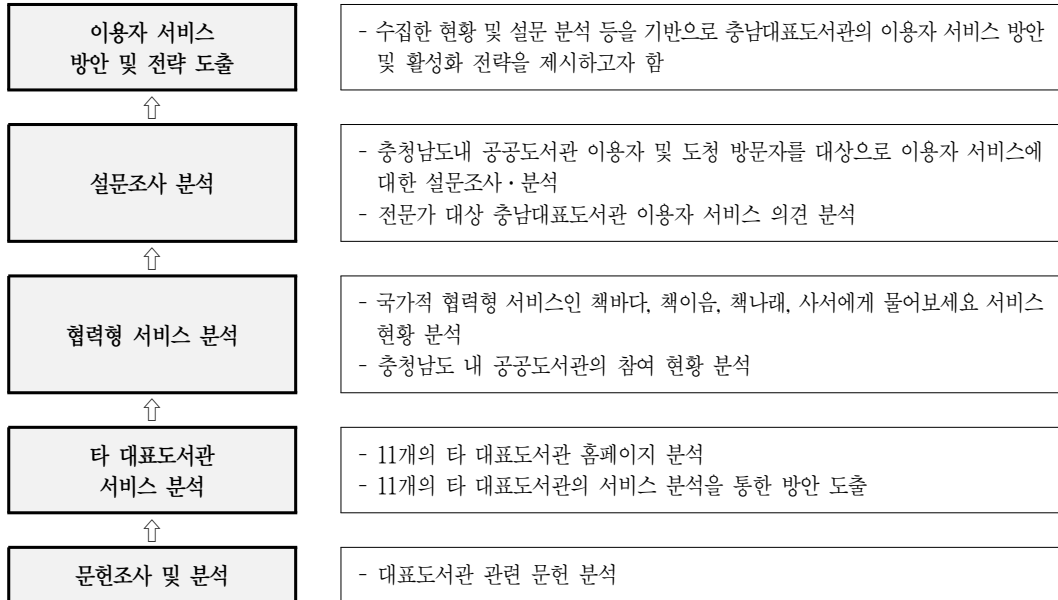
「도서관법」 제22조 대표도서관 설치 의무에 따라 충남대표도서관은 충청남도 홍성군 홍북면 신경리와 예산군 삽교읍 목리를 중심으로 조성 중인 내포신도시에 설립이 진행되고 있다. '내포'라는 명칭은 내포 문화권(충청남도 북서부 지역)의 중심이라는 역사적·지리적 특징과 황해권

시대의 선도 역할을 한다는 미래 지향적 의미를 담고 있다. 내포신도시는 충남광역행정의 중심도시로서, 녹지율 50% 이상의 자연 순응형 도시, 자연이 에너지가 되는 신재생에너지 도시라는 특징을 가지고 있으며, 28개 노선 70km의 자전거 도로 설치를 통해 건강하고, 쾌적한 도시환경의 5無도시, 감각적인 공공디자인 도시, 지역정체성이 숨 쉬는 창조도시, 열린학교 중심의 교육 특화 도시, 일상에 불편함이 없는 안전 도시를 지향한다. 또한 내포신도시는 지역균형 발전을 위한 통합형 행정도시, 지식기반형 첨단 산업도시, 고품격 건강복지도시, 자연과 인간이 어우러지는 친환경적인 생태도시, 정보화 기반의 유비쿼터스 도시, 각종 재난 및 재해에 안전한 도시건설을 운영방향으로 삼아 10만명(38,500가구) 규모의 신도시로 조성되고 있다.

본 연구에서는 이러한 특징을 반영하여 충남 대표도서관이 지역의 대표도서관이자 내포신도시의 공공도서관으로서 역할을 할 수 있는 운영 기본계획을 수립하여 건립과 동시에 차질 없는 운영과 이용활성화가 가능하도록 체계적인 운영 방안을 제안하고자 하였다. 또한 충남대표도서관의 기본계획 수립과 관련하여 충남대표도서관의 이용자 서비스 활성화를 위한 방안을 수립하여 충남대표도서관의 기능과 역할에 따른 이용자 활성화 서비스 방향을 확립하고자 하였다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구를 수행하기 위해, 첫째, 대표도서관 관련 선행연구를 분석하였으며, 둘째, 설립된 타 대표도서관 11개의 홈페이지를 방문하여 현재 제공



〈그림 1〉 연구 방법 및 범위

하고 있는 서비스 현황을 파악하였다. 각 대표도서관에서 제공하고 있는 서비스를 총체적으로 분석하여 공통적으로 수행하고 있는 서비스와, 각 대표도서관의 특화된 서비스를 분석하여 대표도서관으로서 충남대표도서관에서 제공해야 하는 서비스 방향을 제시하였다. 셋째, 충남대표도서관과 충남 내 공공도서관과의 협력서비스를 위해 먼저 국가적으로 시행되고 있는 협력형 서비스인 책바다서비스, 책이음서비스, 책나래서비스, 사서에게 물어보세요 서비스 현황을 분석하여 충남내 공공도서관이 참여하고 있는 서비스 참여 현황을 파악하고자 하였다. 넷째, 충남 내 공공도서관 이용자 및 도청 방문자 그리고 전문가를 대상으로 실시한 설문을 통해 이용자 및 전문가가 바라는 서비스를 분석하였다. 마지막으로, 수집한 현황자료 및 설문 분석결과를 기반으로 충남대표도서관의 이용자

서비스 활성화 방안을 제안하였다.

2. 선행 연구

지역대표도서관에 관한 연구는 2006년부터 시작되었으며 2008년부터 본격화된 것으로 나타났다. 지역대표도서관에 대한 연구를 분석해보면 대표도서관의 건립계획 및 건립 타당성에 대한 연구가 대다수 진행된 것으로 나타났다. 먼저, 배순자, 김병재(2006)는 전라북도를 중심으로 광역 대표도서관의 건립계획에 대한 연구를 진행하였으며 건립의 필요성과 도서관 3대요소인 시설, 자료, 인력에 대한 기준과 근거를 제시하고 이에 따른 도 대표도서관의 모델을 제시하였다. 김세훈, 심효정(2008)은 지역대표도서관 설립 및 운영 방안 연구를 통해, 개정

『도서관법』에서 도서관정책의 지방분권에 있어서 가장 핵심적 수단으로 제시하고 있는 지역대표도서관의 설립 또는 지정 운영이 보다 안정적으로 추진될 수 있는 방안을 모색하였다. 장덕현 등(2014)은 지역대표도서관 건립을 위한 절차와 과정, 그리고 주요 고려사항들을 분석하여 시민 모두가 자유롭게 어우러지는 신개념 복합문화공간으로서의 대표도서관 건립의 필요성과 타당성을 가늠하고, 향후 지역에서 대표도서관을 건립할 경우를 대비하여 지역대표도서관의 사명과 비전, 기능과 역할, 그리고 건축계획의 사례를 제시하였다.

대표도서관의 건립관련 연구와 함께 대표도서관 건립의 경제적 타당성에 대한 연구로 강희경, 장덕현, 이수상(2014a)은 부산대표도서관 건립 기본계획 연구의 일부로 수행된 건립타당성 분석 중 경제적 타당성 분석에 대한 기초 연구를 수행하였다. 이 연구에서는 조건부가상가치법(CVM)을 활용하여 편익분석을 실시하였으며, 부산대표도서관 건립부지를 중심지 또는 외곽지로 할 때의 값을 조사하여 비교분석하였다. 분석 결과, 중심지에 건립할 경우 부산대표도서관은 충분한 경제적 타당성을 갖는 것으로 나타났으며 외곽지에 건립할 경우 그렇지 않음을 확인하였다. 이 연구를 토대로 강희경, 장덕현, 이수상(2014b)은 부산대표도서관 건립의 입지후보지로 선정된 4곳의 입지후보지에 대하여 각각 비용편익분석과 순현재가치, 내부수익률의 방법을 활용하여 경제적 타당성을 분석하였으며 본조사를 통해 4곳 모두 부산대표도서관 건립을 위한 경제적 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 그 중 편익-비용 비율이 가장 높은 곳은 부산시민공원 후보지임을 확인

하였다.

지역대표도서관과 지역 공공도서관과의 협력 체제에 대한 연구도 수행되었는데, 배순자(2008)는 지역대표도서관의 기능과 지역공공도서관과의 협력역할을 중점적으로 연구하여 지역 공공도서관에 대한 지원과 협력적 역할을 논의하였다. 또한 한복희 등(2010)은 지역대표도서관 중심의 협력 시범운영과 직원 설문, 간담회를 통해 지역대표도서관 중심의 지역단위 협력 방안을 검토하여 협력의 지역범위별, 관중별, 분야별 차원을 고려한 협력체계 모델과 운영모델, 단계별 추진계획을 제시하였다.

지역대표도서관 이용자 서비스에 관한 연구로 윤희운, 장기섭(2007)은 지역대표도서관의 아동서비스용 웹사이트 분석을 통해 국내 대다수 공공도서관은 지역사회의 다양한 이용계층에게 웹서비스를 제공하기 위하여 홈페이지를 구축·운영하고 있음을 확인하였다. 그럼에도 불구하고 차세대 지식기반사회를 주도해야 할 지역대표도서관의 아동서비스용 웹사이트는 부실하고 아동의 정보접근 및 이용행태를 충분히 반영하지 못하며, 그 요체인 콘텐츠도 매우 취약하다고 하였다. 이에 이 연구에서는 국내 광역시·도의 대표도서관을 대상으로 아동서비스를 위한 웹사이트의 구축현황, 인터페이스와 디자인, 검색서비스, 콘텐츠를 분석하고 대안을 제시하고자 하였다. 신선주, 강순애(2016)는 서울시 자치구 대표도서관 성인대상 프로그램 활성화를 위한 개선방안에 대해 연구하였으며, 서울시 자치구 대표도서관들의 최근 5년간 성인대상 프로그램 운영현황을 파악하고, 성인대상 프로그램 담당자와 참여자를 대상으로 만족도 설문조사를 실시하였다. 이를 통해 프로

그럼 운영에 대한 개선사항과 이용자 요구사항을 종합적으로 분석함으로써 실제 현장에 필요한 성인대상 프로그램의 활성화 방안을 제안하였다.

지역대표도서관에 대한 연구를 분석한 결과, 주로 지역대표도서관의 건립 위주로 연구가 수행된 것을 알 수 있었으며, 지역대표도서관의 이용자 서비스에 관한 연구는 많지 않음을 알 수 있다. 본 연구에서는 충남대표도서관이 지역대표도서관으로서 이용자에게 제공할 정보서비스 방안에 대한 내용을 다루고자 한다.

3. 지역대표도서관의 정보서비스 현황 분석

3.1 지역대표도서관별 정보서비스 현황

국내 대표도서관은 서울도서관, 부산시립시민도서관, 인천광역시미추홀도서관, 대전광역시한밭도서관, 전남도립도서관, 한라도서관, 광주광역시도서관, 울산중부도서관, 선경도서관, 전북도청도서관, 대구광역시립도서관으로 11개의 지역대표도서관이 건립되어 있다. 본 연구에서는 국내 11개 대표도서관의 홈페이지를 기반으로 제공하고 있는 서비스 현황을 분석하였다.

3.1.1 자료검색서비스

자료검색서비스로는 부산시립시민도서관, 인천미추홀도서관, 전남도립도서관, 제주한라도서관, 대전광역시한밭도서관, 전남도립도서관, 전북도청도서관에서 소장자료의 통합검색, 통합

DB 기반의 검색, 지역 공공도서관 분산 통합검색, 공공 및 작은도서관, 전문자료실 및 협력기관 메타검색을 제공하고 있다. 그 외 서울도서관과 전남도립도서관에서는 지역 공공도서관 분산 통합검색, 공공 및 작은도서관, 전문자료실 및 협력기관 메타검색 서비스를 제공하고 있었다. 따라서 충남대표도서관은 충남지역 57개의 공공도서관과 협력네트워크를 구축하여 통합검색서비스를 제공하는 것을 고려해야 할 것이다.

3.1.2 협력형서비스

지역대표도서관의 다수가 상호대차서비스, 사서에게 물어보세요, 책바다서비스, 책이음서비스 등의 협력형 서비스를 제공하고 있었다. 책바다서비스는 서울도서관, 부산시립시민도서관, 인천미추홀도서관, 대전광역시한밭도서관, 전남도립도서관, 한라도서관, 광주시립도서관, 울산중부도서관, 선경도서관, 대구시립도서관 등 10개의 지역대표도서관에서 제공하고 있었다. 책이음서비스의 경우 서울도서관, 부산시립시민도서관, 인천미추홀도서관, 전남도립도서관, 한라도서관, 광주시립도서관, 선경도서관, 대구시립도서관 등 8개의 지역대표도서관에서 제공하고 있었다. 사서에게 물어보세요 서비스는 서울도서관, 대전한밭도서관, 인천미추홀도서관 등 3개의 대표도서관에서 제공하고 있었으며, 그 외 책두레서비스, 타관반납서비스, 관내·관외 상호대차서비스 등의 협력형 서비스를 제공하고 있었다. 따라서 충남대표도서관은 협력체계구축을 통한 상호대차서비스, 사서에게 물어보세요, 책바다서비스, 책이음서비스, 타관반납서비스 제공 등을 통해 이용자의 편의

를 고려한 대출반납서비스 제공을 고려해야 할 것이다.

3.1.3 독서진흥 및 지원서비스

대부분의 지역대표도서관에서는 도서 정보 제공, 독서 활동관련 프로그램을 제공하고 있었으며, 독서동아리, 맞춤형 독서프로그램, 올해의 책 함께 읽기, 도서관 체험교실 등을 운영하고 있었다. 따라서 충남대표도서관에서도 대상별 독서프로그램 운영 및 지원, 신간추천, 베스트서평 정보안내 등의 서비스 제공을 고려해야 할 것이다.

3.1.4 정보취약계층 지원

정보취약계층 지원 서비스로는 장애인자료실 운영, 책나래 및 장애인 도서 택배서비스, 다문화서비스, 이동도서관 및 순회문고 서비스가 제공되고 있었다. 서울도서관과 대전한밭도서관에서는 장애인 자료실을 운영하고 있었으며, 책나래 및 장애인 도서 택배사업은 대다수의 지역대표도서관에서 제공하고 있었다. 또한 대전한밭도서관, 대구시립도서관에서는 다문화서비스를, 인천미추홀도서관 대전한밭도서관, 전남도립도서관에서는 이동도서관 및 순회문고서비스를 제공하고 있었다. 따라서 충남대표도서관에서도 정보취약계층을 고려한 서비스 제공을 고려해야 할 것이다. 특히, 다문화인구 비율이 높은 충남지역특성을 반영하여 다문화자료구비, 다문화프로그램 개발 및 운영, 다국어 지원을 통한 이용자서비스 제공이 필요하며, 도서관의 접근성이 떨어지는 소외지역을 고려하여 이동도서관과 순회문고 서비스 등도 고려해야 할 것이다.

3.1.5 평생교육지원서비스

평생교육지원서비스는 여가, 취미생활 등에 관한 강좌, 평생교육강좌 통합관리 포털을 통해 제공되며, 부산시립시민도서관, 울산중부도서관, 대구시립중앙도서관, 광주시립도서관, 인천미추홀도서관에서 제공하고 있다. 평생교육강좌 통합관리 포털은 부산시립시민도서관에서 제공되고 있었다. 이와 같이 도서관에서는 점차 평생교육을 제공하는 추세이며, 이러한 도서관 역할변화를 반영하여 충남지역대표도서관에서도 평생교육프로그램 제공을 고려해야 할 것이다.

3.1.6 향토자료서비스

향토자료서비스는 대표도서관이 지역에서 생산되는 향토자료를 수집, 구축하여 제공하고 납본센터로서 기능하는 것을 의미한다. 지역의 특성을 반영한 특성화자료를 수집하고 이를 제공하는 향토자료서비스는 부산시립시민도서관, 한라도서관 울산중부도서관, 선경도서관, 전북도청도서관에서 제공되고 있다. 따라서 충남대표도서관에서는 향토자료를 수집, 납본, 구축하여 지역주민에게 제공할 뿐만 아니라, 지역 특성을 고려한 백제학, 충청학, 행정학 등 특성화자료도 수집하여 이용자에게 제공해야 한다.

3.2 협력형서비스 현황

충청남도 내 공공도서관의 협력형서비스 현황을 파악하기 위해 지역별 책바다서비스, 책이음서비스, 책나래서비스, 사서에 물어보세요 서비스를 현황을 분석하였으며, 각 협력형서비스 홈페이지에서 제공하고 있는 참여 도서관 현

황을 참고하여 분석하였다.

3.2.1 책바다서비스 참여 현황

책바다서비스는 상호대차서비스로서, 이용자가 원하는 자료가 해당 도서관에 없을 경우 협약을 맺은 다른 도서관에 신청하여 소장 자료를 서로 이용할 수 있도록 해주는 전국 도서관 자료를 공동으로 활용하는 서비스이다. 지역별 책바다서비스 현황을 살펴보면 17개의 시·도 기준으로 모든 시·도에서 서비스를 운영하고 있으며, 서울과 경기지역에서 가장 많이 참여하고 있는 것으로 나타났다. 지역별 공공도서관 수 대비 참여율을 살펴보면 50% 이상의 공공도서관이 참여하고 있었다. 충청남도의 경우

39개의 공공도서관이 참여하고 있었으며 설립된 공공도서관 수(57개) 대비 68.42%가 참여하고 있는 것으로 나타났다.

3.2.2 책이음서비스 참여 현황

책이음서비스는 하나의 회원증으로 전국 어디서든 도서대출서비스를 제공받을 수 있도록 하는 서비스이며, 책이음에 참여하는 공공도서관 및 지역대표도서관, 그리고 국립중앙도서관의 자료를 이용할 수 있도록 한다. 지역별 책이음서비스의 현황을 살펴보면 17개의 시·도 기준 6개 지역을 제외한 11개의 시·도에서 서비스를 운영하고 있으며, 경기도가 237개, 인천 69개, 경기도 67개, 경남 59건 순으로 나타났다.

〈표 1〉 지역별 협력형서비스 참여 현황

(2016년 4월 기준)

시·도	책바다서비스 참여도서관 현황	책이음서비스 현황	책나래서비스 참여 도서관	사서에게 물어보세요 참여 도서관
서울특별시	126	24	107	85
부산광역시	29	35	30	26
대구광역시	20	34	23	19
인천광역시	19	69	27	22
광주광역시	21	25	18	14
대전광역시	23	0	22	23
울산광역시	12	0	14	11
세종특별자치시	2	10	1	0
경기도	185	237	67	65
강원도	36	0	25	28
충청북도	36	0	25	19
충청남도	39	0	48	36
전라북도	41	25	18	13
전라남도	43	60	42	36
경상북도	47	0	44	35
경상남도	44	42	59	42
제주특별자치도	19	15	17	21

충청남도의 경우 책이음서비스를 제공하고 있는 공공도서관 없는 것으로 나타났다.

3.2.3 책나래서비스 참여 현황

책나래서비스는 도서관 방문 이용이 어려운 장애인 등을 위하여 이용자가 필요로 하는 도서관 자료를 우체국 택배를 이용하여 무료로 집까지 제공해 주는 서비스로 보다 많은 장애인들이 지식정보를 활용할 수 있도록 돕는 서비스이다.

책나래서비스 현황을 살펴보면 17개의 시·도 기준으로 모든 시·도에서 서비스를 운영하고 있으며, 서울 107개, 경기도 67개, 충청남도 48개 등의 순으로 나타났다. 충청남도의 경우 설립된 공공도서관 수(57개) 대비 84.21%가 참여하고 있는 것으로 나타났다.

3.2.4 '사서에게 물어보세요' 참여 현황

'사서에게 물어보세요'는 국민의 알권리 및 정보 접근권 보장을 위하여 국내 도서관간 협력을 통하여 웹상에서 신속·정확하게 지식정보를 제공하는 협력형 온라인 지식정보서비스(CDRS, Collaborative Digital Reference Service)이다. 이 서비스에 참여한 도서관 현황을 보면 17개의 시·도 기준으로 16개의 시·도에서 서비스를 운영하고 있으며, 서울특별시가 85개, 경기도 65개, 충청남도와 전라남도가 36건 순으로 나타났다. 반면에, 세종특별시는 참여하지 않는 것으로 나타났다. 충청남도의 경우 설립된 공공도서관 수(57개) 대비 63.16%가 참여하고 있는 것으로 나타났다.

3.3 이용자 설문조사 및 전문가 의견 분석

본 연구에서는 충남대표도서관 이용자 서비스 활성화 방안을 제시하기 위해 충남지역 주민들을 대상으로 한 설문조사를 수행하고, 지역 대표도서관 관련 전문가들을 대상으로 한 의견 수렴과정을 거쳤다. 설문대상자는 충청남도 내의 공공도서관 이용자 및 도청 방문자이며, 설문기간은 2016년 6월 1일부터 7월 12일까지이며, 총 244부를 회수하였다.

전문가 의견수렴을 위해 문헌정보학계 전문가 및 현장 전문가 8명을 대상으로 충남대표도서관의 지역대표도서관으로서의 서비스, 특화된 운영프로그램, 초기 이용자 확보 및 조기 활성화 방안 등에 대한 의견을 수렴하였다.

3.3.1 이용자 서비스에 대한 이용자 설문 결과

충남대표도서관 이용자 서비스 활성화 방안에 대한 설문조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특징을 살펴보면, 남자 33.20%, 여자 66.80%로 여자가 더 높은 것으로 나타났다. 연령의 경우 30대가 27.46%로 가장 높게 나타났으며 40대 26.64%, 20대 25.82%, 50대 이상 16.39%, 10대 3.69% 순으로 나타났다. 거주지의 경우, 아산시 21.31%, 당진시 18.03%, 예산군과 홍성군이 각각 11.48% 순으로 나타났으며, 응답자 직업의 경우 공무원 22.54%, 학생 15.98%, 사무직 13.93% 순으로 나타났다.

조사내용은 충남대표도서관에서 제공해야 하는 정보서비스 유형, 내포행정기관 및 관계자, 거주이용자를 위한 정보서비스 제공 여부, 협력형서비스 유형, 정보취약계층을 대상으로 한 이동도서관서비스 제공 여부 등 네 가지이다.

〈표 2〉 충남대표도서관 이용자서비스에 대한 이용자 설문결과

항목	내용
충남대표도서관에서 제공해야 하는 정보서비스 유형	- 디지털 자료 제공 4.01로 가장 높게 나타남 - 남자의 경우 평균 4.00, 여자 4.02로 선호함
내포행정기관 및 관계자, 거주이용자를 위한 정보 서비스 제공	- 70.08%가 동의였으며, 남자 평균 3.84, 여자 3.82로 동의함
협력형서비스 유형	- 책바다서비스(상호대차서비스)가 평균 4.01로 가장 높게 나타남 - 남자 3.94, 여자 4.04로 선호함
정보취약계층을 대상으로 한 이동도서관서비스 제공	- 65.57%가 동의함 - 남자 평균 3.68, 여자 3.85로 동의함

첫째, 충남대표도서관에서 제공해야 하는 정보서비스 유형에 대해 조사한 결과, 디지털 자료 제공이 4.01로 가장 높게 나타났으며, 상호대차·원문복사서비스 3.96, 정보 리터러시(정보활용능력개발)서비스 3.91, 정보 레퍼런스(참고정보)서비스 3.86 순으로 나타났다. 디지털 자료 제공의 경우 응답자의 76.64%가 동의하는 것으로 나타나 충남대표도서관에서 정보서비스 제공시 디지털 자료 제공이 필요한 것으로 나타났다.

둘째, 충남대표도서관이 내포행정기관 및 관계자, 거주이용자를 위한 정보서비스를 제공해야 한다고 생각하는지에 대해 조사한 결과, 70.08%가 동의하였으며, 4.51%가 동의하지 않는 것으로 나타났다. 충남대표도서관이 내포행정기관 및 관계자, 거주이용자를 위한 정보서비스를 제공해야 한다고 인식하는 것으로 나타났다.

셋째, 충남대표도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스에 대해 조사한 결과, 책바다서비스(상호대차서비스)가 평균 4.01로 가장 높게 나타났으며, 책나래서비스 3.99, 책이음서비스 3.94, 협력형 디지털 참고정보서비스 3.89 순으로 나타났다. 모든 항목에서 과반 수 이상이 동

의한 것으로 나타나 책바다서비스, 책나래서비스, 책이음서비스, 협력형 디지털 참고정보서비스 모두 이용자에게 요구되는 협력형 서비스인 것으로 나타났다.

넷째, 소외지역(농·산·어촌 등), 병영, 병원, 교도소 등 정보취약계층을 대상으로 이동도서관서비스를 제공해야 한다고 생각하는지에 대해 조사한 결과, 65.57%가 동의하는 것으로 나타났으며, 8.61%가 동의하지 않는 것으로 나타났다. 평균 3.79로 대부분 응답자가 동의하는 것으로 나타났다.

3.3.2 이용자 서비스에 대한 전문가 의견

전문가를 대상으로 충남대표도서관의 지역 대표도서관으로서의 서비스, 특화된 운영프로그램, 초기 이용자 확보 및 조기 활성화 방안 등에 대한 의견을 수렴하였다.

첫째, 지역대표도서관으로서의 서비스로 전문가들은 공공도서관으로서의 서비스, 프로그램 기획 및 보급, 지원, 사서 양성교육 실시, 지역격차 해소를 위한 서비스 제공, 대상별 서비스 제공, 지역관련 서비스 제공 등을 제안하였으며, 자세한 내용은 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 지역대표도서관으로서의 서비스에 대한 의견

항목	의견
공공도서관으로서의 서비스	내포지역을 중심으로 이용자들에게 독서정보, 상호대차 및 원문 DB 제공, 문화서비스 등의 공공도서관의 역할 수행
프로그램 기획 및 보급, 지원	지역 공공도서관의 문화프로그램을 지원하고 대표도서관으로써 지역별, 관중별, 수준별로 프로그램을 개발하여 보급 및 지원
사서 양성교육 실시	도서관서비스의 전문성 제고를 위한 인건자원개발을 위한 프로그램 실시 및 사서양성을 위한 프로그램 개발
지역격차 해소를 위한 서비스 제공	이동도서관 서비스를 운영하여 정보취약계층 지원, 디지털 자원을 통해 소외지역 없이 독서문화프로그램을 운영할 수 있도록 지원, 지역격차 해소를 위한 인포메이션 리터러시 교육 등
대상별 서비스 제공	다문화, 장애인, 어린이, 일반, 노인 등을 대상으로 관련기관과의 연계 방안으로 대상별로 서비스를 제공해야 한다는 의견
지역관련 서비스 제공	충청남도 관광 증대를 위한 지역의 문화 및 역사에 관한 지식정보 서비스, 지역의 행정정보 수집 및 의정 활동 지원 서비스 등의 의견

둘째, 충남대표도서관의 특화된 운영프로그램으로 전문가들은 충청남도내 공공도서관 운영의 허브 역할, 지역정책과 관련된 홍보프로그램, 기업지원프로그램, 개인문제해결 프로그램, 문화소양 및 여가활동 지원, 도서관 인증 프로그램 운영, 지역 의회연계 프로그램 등을 제안하였다(〈표 4〉 참조).

셋째, 충남대표도서관의 초기 이용자 확보 및 조기 활성화 방안에 대해 전문가들은 단위 도서관 이용자 홍보, 이용자 요구조사 실시, 협력형 서비스 제공, 다양한 장서확보, 각종 프로그램 유치, 인력 및 재정 투입 등을 제안하였다(〈표 5〉 참조).

〈표 4〉 충남대표도서관의 특화된 운영프로그램에 대한 의견

항목	의견
충남도내 공공도서관 운영의 허브 역할	도서관정책과 정보전문가 교육, 훈련, 자료보존, 서비스 프로그램 기획 및 개발 등
지역정책과 관련된 홍보프로그램	내 고장 알림, 관광명소, 특산물 홍보 영상서비스 등의 지역정책과 관련된 홍보프로그램 등
기업지원프로그램	창업정보서비스, 지역개발관련 상담서비스 등
개인문제해결 프로그램	법적 구제 상담, 개인회생관련 자문서비스, 의료지원보건 상담서비스 등
문화소양 및 여가활동 지원	도청과 교육청 등의 행정기관에 근무하는 직원들과 가족들을 위한 독서와 교양증진을 위한 동아리활동과 강좌의 개설 등을 통한 문화소양 증진 및 여가활동 지원 등
도서관 인증 프로그램 운영	지역 공공도서관 및 작은도서관들을 위한 '도서관 인증 프로그램'을 운영
지역 의회연계 프로그램	지역 의회연계 프로그램을 통해 충남지역 시군구 의회의 의회도서관 역할, 충남의회도서관을 통한 도의회 의원들을 위한 프로그램 실시

〈표 5〉 초기 이용자 확보 및 조기 활성화 방안에 대한 의견

항목	의견
단위 도서관 이용자 홍보	대표도서관에 대한 소개를 통해 대표도서관의 설립과 시설, 자료, 서비스 등을 홍보
이용자 요구조사 실시	이용자 요구조사 실시를 통해 간접적으로 지역대표도서관의 설립을 홍보할 뿐만 아니라 이를 기반으로 향후 서비스 프로그램을 기획
협력형 서비스 제공	책이음 서비스, 책바다 서비스 등 협력형 서비스 제공
다양한 장서 확보	대표도서관인 만큼 이용자들이 원하는 다양한 장서 확보
각종 프로그램 유치	다양한 프로그램을 유치, 문화프로그램, 유명인사의 특별강연 등 제공
인력 및 재정 투입	홍보 및 마케팅을 위한 예산과 인력이 투입

3.4 사례분석 기반 이용자서비스 개발 방향

본 연구에서는 전국의 지역대표도서관 현황 및 사례 분석, 협력형서비스 현황 분석, 이용자 및 전문가 의견을 수렴한 후 충남대표도서관의 이용자서비스 활성화 방안을 제안하고자 하였다.

먼저, 대표도서관 서비스 사례를 분석한 결과, 자료검색, 협력형서비스, 독서진흥 및 지원 서비스, 정보취약계층지원, 평생교육지원서비스, 향토자료제공 등이 제공되고 있었다. 따라서 통합검색시스템 구축, 협력형서비스 확대, 대상별 프로그램 개발, 장애인 및 정보취약계층 지원, 평생교육서비스 운영 등을 서비스 내용으로 고려해야 할 것으로 보인다.

충청남도 공공도서관의 협력형서비스 현황을 분석한 결과, 책바다서비스는 68.42%가 참여하고 있었으며, 책나래서비스 84.21%, 사서에 물어보세요 서비스 63.16%가 참여하고 있었다. 반면 책이음서비스를 제공하고 있는 공공도서관은 없는 것으로 나타났다.

이용자 설문문을 분석한 결과, 매체 유형별 서비스 제공, 책바다서비스, 책나래서비스 확대 및 책이음서비스, 대상별 이용자 서비스 등이

필요한 것으로 나타났다. 전문가들은 대상별 서비스 제공, 대표도서관으로서 지역 공공도서관 지원 및 협력체계 구축, 다양한 프로그램 개발 등을 제안했다.

위의 분석결과를 기반으로 충남대표도서관의 이용자서비스 활성화 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이용자 대상과 특성이 다양하기 때문에 어린이자료실, 전자자료실, 대강당, 다목적실, 야외무대, 전시실, 북카페 설치 및 운영 등 이용자 특성에 맞는 공간별 프로그램이 제공되어야 할 것이다.

둘째, 충남대표도서관은 도청의 이전으로 관계자들과 그 가족이 내포신도시로 유입되며, 청소년, 어린이, 노인, 장애인 등 다양한 대상의 이용자의 비율이 증가할 것으로 예상된다. 특히, 다문화인구 비율이 높은 충남지역 특성을 반영하여 다문화자료구비, 다문화프로그램 개발 및 운영, 다국어 지원 등도 고려해야 한다.

셋째, 충남대표도서관은 다양한 자료를 보유하고 제공해야 하며, 인쇄매체별, 디지털자료별 매체의 유형으로 세분화하여 이용자에게 서비스해야 한다.

넷째, 충청남도 내 농·산·어촌간의 이동서

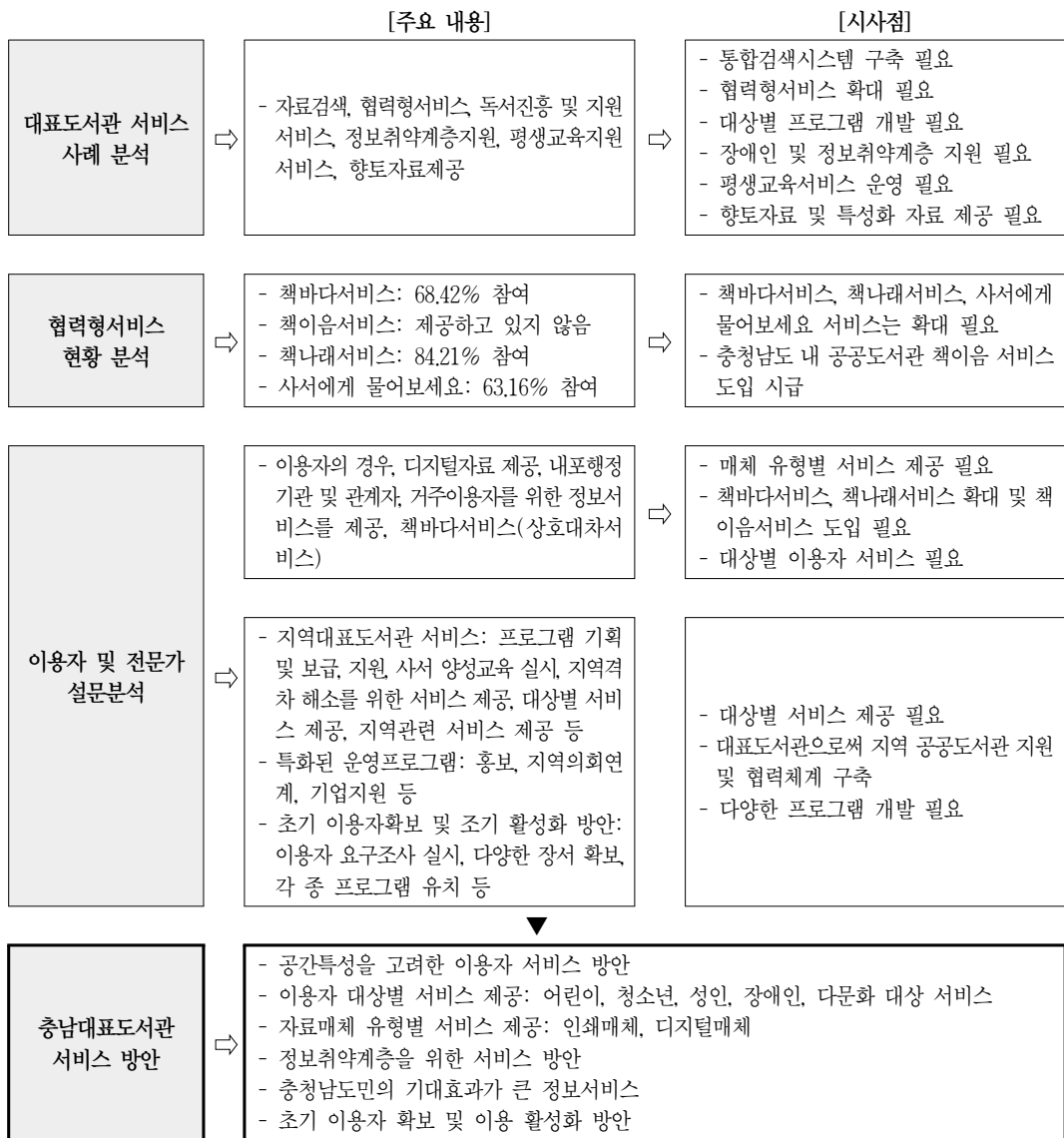
비스 실시 확대뿐만 아니라 병원, 교도소, 병영 등 특수 환경에 처한 정보취약계층을 위한 서비스 제공을 고려해야 한다.

다섯째, 충청남도는 공주, 부여 등 백제가 뿌리 내린 지역으로 이러한 지역의 특성은 반영하

여 백제학, 충청학, 향토자료 등 특성화 자료를 제공해야 한다.

위의 내용을 종합적으로 정리해서 표로 제시하면 <표 6>과 같다.

<표 6> 사례분석 기반 충남대표도서관 이용자서비스 개발 방안



4. 충남대표도서관의 정보서비스 활성화 방안

충남대표도서관의 서비스 활성화 방안을 제시하기 위해 관련 연구 문헌조사, 타 대표도서관에서 제공하고 있는 서비스를 분석하였다. 또한 이용자 및 전문가를 대상으로 충남대표도서관 이용자 서비스에 대한 설문을 진행하였으며 이를 기반으로 본 연구에서는 크게 공간 특성을 고려한 이용자 서비스, 이용자 대상별 서비스 방안, 자료유형별 정보서비스 방향, 정보취약계층을 위한 서비스 방향, 충청남도민의 기대효과가 큰 정보서비스, 초기 이용자 확보 및 조기 활성화 방안 등 6가지로 나뉘어 방안을 제시하였다.

4.1 공간 특성을 고려한 이용자 서비스

공간에 따른 서비스 사례를 보면, 어린이자료실의 경우 어린이와 함께 동반하는 학부모 또는 전체이용자를 대상으로 프로그램을 제공하고 있으며, 일반자료실의 경우에도 성인에 한정되어 있지 않고 전체이용자를 대상으로 프로그램을 제공하고 있는 것을 알 수 있다.

어린이자료실과 일반자료실은 독서지원 프로그램을 중심으로 제공하고 있으며, 전자자료실의 경우 프로그램을 제공하기보다는 전자자료실의 기능을 활용하는데 중점을 두고 있었다. 대강당은 '다목적강당', '시청각실', '시민소리의 숲' 등과 같이 도서관의 환경에 따라 다른 명칭으로 공간을 제공하고 있었으며, 다목적실 또한 많은 프로그램을 제공하며 도서관의 환경과 특성에 따라 다른 명칭으로 제공하고 있었다.

전시실은 공간특성에 따라 주로 전시프로그램을 제공하고 있었으며, 북카페와 야외무대에서 프로그램을 제공하고 있는 지역대표도서관은 없는 것으로 나타났다.

충남대표도서관에서도 대상에 따른 공간별 프로그램이 제공되어야 할 것으로 보이며, 어린이자료실, 일반자료실, 전자자료실, 대강당, 다목적실, 야외무대, 전시실, 북카페 등으로 나누어 구체적인 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 어린이자료실은 유아와 어린이를 주 이용자로 하지만, 함께 동반하는 성인까지 고려하여 프로그램을 계획해야 하며, 어린이자료실의 프로그램은 어린이실 자료를 자연스럽게 활용하여 진행할 수 있는 독서프로그램을 계획해야 한다. 어린이자료실 공간구성별 프로그램 예시로는 정기독서토론, 독서회, 독서퀴즈, 그림책 읽어주기, 독서교실, 도서관 견학 등의 독서프로그램과 북스타트, 나만의 팝업북 만들기, 그림책과 북아트 등의 부모와 함께 할 수 있는 프로그램, 동화구연, 독서치료, 노래와 율동지도 등의 문화프로그램이 있다.

둘째, 일반자료실은 주 이용대상자인 성인을 대상으로 하는 프로그램을 계획해야 한다. 프로그램의 구성은 일반자료실의 자료를 자연스럽게 활용하여 운영할 수 있는 프로그램으로 계획해야 하며, 자료실을 이용하는 다른 이용자에게 프로그램 운영으로 인해 방해가 되지 않는 자연스럽게 동화될 수 있는 독서지원 프로그램으로 운영해야 한다. 그 예로 독서회, 독서동아리, 독서토론, 시 낭독회, 독서교실 활동 등의 독서프로그램, 작가와의 만남, 명사와의 만남, 휴먼북 등의 문화프로그램 등을 들 수 있다.

셋째, 전자자료실은 주 이용대상자인 청소년

을 포함한 성인을 대상으로 전자자료실의 구성 요소를 적절히 활용한 프로그램을 제공해야 한다. 예로는 워드, 엑셀, 파워포인트 등과 같은 오피스 사용법 교육, 컴퓨터 및 인터넷 활용교육

(PC의 구성과 관리, 이메일 보내기, 인터넷으로 쇼핑하기 등), 공인인증서 등록 및 활용, 인터넷 बैं킹 및 스마트폰 बैं킹사용법 등의 생활 속 정보교육 프로그램 등이 해당될 수 있다.

〈표 7〉 공간별 이용자서비스 제공 방안

항목	특성	서비스 내용
어린이자료실	<ul style="list-style-type: none"> - 유아와 어린이를 주 이용자 - 함께 동반하는 성인까지 고려 - 어린이실 자료를 자연스럽게 활용하여 진행할 수 있는 독서프로그램을 계획 	<ul style="list-style-type: none"> - 독서회, 독서퀴즈, 그림책 읽어주기 - 나만의 팝업북 만들기
일반자료실	<ul style="list-style-type: none"> - 일반자료실의 자료를 자연스럽게 활용하여 운영할 수 있는 프로그램 - 다른 이용자에게 프로그램 운영으로 인해 방해가 되지 않는 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> - 독서회, 독서동아리, 독서토론, 시 낭독회, 독서교실 활동 등 - 작가와의 만남, 명사와의 만남, 휴먼북 등
전자자료실	<ul style="list-style-type: none"> - 주 이용대상자인 청소년을 포함한 성인을 대상 - 전자자료실의 구성요소를 적절히 활용한 프로그램으로 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 워드, 엑셀, 파워포인트 등과 같은 오피스 사용법 교육, 컴퓨터 및 인터넷 활용교육 - 공인인증서 등록 및 활용, 인터넷뱅킹 및 스마트폰 बैं킹사용법 등의 생활 속 정보교육 프로그램 실시
대강당	<ul style="list-style-type: none"> - 도서관을 이용하는 이용자 전체를 대상으로 하는 프로그램으로 계획 - 음향과 조명, 무대시설 장비를 갖춘 공간으로 공연이나, 일회성의 큰 행사 	<ul style="list-style-type: none"> - 문화프로그램: 북콘서트, 인문포럼, 인문학강좌, 주제별 특강, 영화상영, 어린이 인형극 등 - 대관서비스: 대강당 대여
다목적실	<ul style="list-style-type: none"> - 대상별, 프로그램유형별, 규모별로 제공할 수 있는 공간 	<ul style="list-style-type: none"> - 어린이 프로그램: 방과후교실, 토요스쿨, 여름방학/겨울방학 독서교실, 문예창작활동 등 - 성인 프로그램: 독서토론, 취미교실(서예, 문인화, 수채화 등), 어학(초급영어회화, 중국어교실) 등 - 청소년 프로그램: 스피치교실, 독서교실, 통합논술교실 등 - 문화프로그램: 과학관련 강연, 역사특강 등 - 독서프로그램: 독서회, 독서동아리, 대중강좌, 작가와의 만남 등
무한상상실 (이노베이션랩)	<ul style="list-style-type: none"> - 새로운 제품이나 프로그램, 서비스 등을 위한 새로운 아이디어를 재빨리 실험하고 테스트를 해주는 역할을 수행 - 변화하는 이용자 요구에 맞추기 위한 뉴미디어와 새로운 아이디어를 신속하게 체험하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> - 3D 프린터, 3D 스캐너 등을 활용한 창작작업 및 취업과 창업 등을 지원함 - 드론, 밀링커터 등을 활용한 창작 작업 등을 지원함
스텝가든		<ul style="list-style-type: none"> - 북콘서트, 인형극, 음악회, 야외토론, 가족 미니극장 등 - 지역 주요행사 진행을 위해 공간 대관 등
전시실	<ul style="list-style-type: none"> - 도서관 이용자뿐만 아니라 도서관을 통해 문화생활을 즐길 수 있도록 지역사회와 지역주민에게 기여할 수 있는 공간 	<ul style="list-style-type: none"> - 원화전시, 아동테마 전시, 이달의 책 도서 전시 등 - 기획전시: 지역역사 및 홍보전시, 충청남도의 지역의 테마별 전시(충청남도의 역사, 충청남도의 인물 등) - 대관전시: 미술, 사진, 서예 등 각종 예술작품 및 기타 공익을 추구하는 건전한 예술품 전시(개인전, 기념전 등)
북카페		<ul style="list-style-type: none"> - 독서진흥 및 도서관 이용자 확보 프로그램: 시 낭독회, 책 읽어주기, 책 읽어주는 여자/남자 등

넷째, 대강당은 도서관을 이용하는 이용자 전체를 주로 대상으로 하는 프로그램으로 계획해야 한다. 대강당은 음향과 조명, 무대시설 장비를 갖춘 공간으로 공연이나, 일회성의 큰 행사를 계획하거나, 다목적실에서 이루어질 수 없는 큰 규모의 프로그램을 계획하여 제공해야 하며, 지역사회 기여와 지역주민의 편의를 위해 공간 대관서비스도 함께 진행해야 할 것이다.

다섯째, 다목적실은 대상별, 프로그램유형별, 규모별로 제공할 수 있는 공간으로 다양한 프로그램으로 계획하여 제공해야 한다. 어린이를 대상으로 방과후 교실, 토요일스쿨, 여름방학/겨울방학 독서교실 등의 프로그램, 성인을 대상으로 하는 취미교실(서예, 문인화, 수채화 등), 어학(초급영어회화, 중국어교실) 등, 그 외 과학 관련 강연, 역사특강 등과 같은 문화프로그램을 제공할 수 있을 것이다.

여섯째, 야외무대에서 제공하는 프로그램은 도서관을 반드시 이용하지 않더라도 도서관을 통해 문화생활을 즐길 수 있도록 지역사회와 지역주민에게 기여하는 프로그램을 제공해야 한다. 야외무대는 야외라는 공간의 특성과 많은 인원이 함께 공유할 수 있는 북콘서트, 인형극, 음악회, 야외토론, 가족 미니극장 등의 프로그램으로 계획하고 지역사회 기여를 위해 공간 대관 서비스도 함께 제공할 수 있을 것이다.

일곱째, 전시실에서 제공하는 프로그램은 지역주민과 도서관이용자가 함께 즐길 수 있는 프로그램으로 계획하여 제공해야 한다. 독서진흥 및 지원을 위한 도서전시와 지역역사 및 홍보를 위한 특별전시와 같은 프로그램과 지역주민이 다양한 활동을 공유할 수 있도록 대관전시 서비스도 제공할 수 있을 것이다.

여덟째, 북카페에서 제공하는 프로그램은 도서관 이용자 휴식과 도서관을 이용하지 않는 지역주민에게 도서관을 이용하도록 유도하는 프로그램을 제공해야 할 것이다. 북카페에 작은 무대를 설치하여 다양한 대상이 함께 공유할 수 있는 프로그램을 제공하는 것도 고려해 볼 수 있다.

4.2 이용자 대상별 서비스 방안

충남대표도서관의 이용자 대상별 서비스는 어린이, 청소년, 성인, 장애인, 다문화 가정 등으로 대상별로 구분하여 제공하는 것이 권장된다.

4.2.1 어린이 대상 서비스

어린이 대상 서비스는 영아에서부터 초등학교까지를 대상으로 하는 모든 서비스를 포괄하여 지칭하며 공공도서관은 광범위한 자료와 서비스를 제공함으로써 어린이들에게 독서의 즐거움과 지식의 발견 및 창작물에 대한 희열을 경험할 기회를 제공한다.

충청남도에 거주하고 있는 어린이는 2016년 3월 기준 274,847명으로 지역 주민 수(2,081,092명) 대비 13.21%로 나타났으며, 연령별로 살펴보면, 8세가 7.70%로 가장 높게 나타났으며, 5세(7.56%), 4세(7.55%), 3세(7.48%) 순으로 나타났다.

타 대표도서관의 어린이서비스를 분석한 결과, 어린이를 대상으로 하는 정보서비스를 제공하고 있었다. 제공하는 문화프로그램 중 초등학교의 학습역량향상을 위한 문화서비스를 많이 제공하고 있었으며, 취학 전 아동을 위한 정보 서비스는 정보제공, 독서지원, 문화프로그램 지원 분야 등은 취약한 것으로 나타났다. 또한 어

린이 전담사서가 배치되어 있는 지역대표도서관은 없었다.

충남대표도서관에서는 이러한 점을 반영하여 어린이전담사서 배치, 취학전 어린이를 위한 정보서비스 프로그램 개발 및 운영, 어린이를 대상으로 한 정보제공서비스 확대, 다양한 유형별(참여, 체험, 강좌형 등) 프로그램 개발을 고려해야 할 것이다.

첫째, 어린이 전담사서를 배치해야 한다. 취학 전 어린이에 대한 체계적이고 세심한 서비스 활동을 전개하여 어린이서비스를 보다 효과적이고 전문적으로 운영해야 한다. 어린이 전담사서의 요건으로는 이용자의 요구 분석기반 프로그램을 기획 및 개발하는 능력과 어린이 이용자와의 커뮤니케이션 능력, 아동발달, 0-3세 영유아의 문해력 발달 수준, 우수한 아동문학에 대한 지식 등의 소양 등이다.

둘째, 취학전 어린이를 위한 정보서비스 프로그램을 확충해야 한다. 취학 전 아동을 위한 정보서비스는 북스타트를 포함하여 정보제공, 독서지원, 문화지원서비스 분야의 서비스를 확충하여 제공해야 한다. 아기의 발달단계에 맞춰 부모가 함께 참여하는 책놀이 활동, 영유아가 있는 부모를 대상으로 교육프로그램 운영, 품앗이 육아동아리 운영 등이 해당된다.

셋째, 어린이를 대상으로 한 정보제공서비스를 확대하여 도서추천, 도서관 견학뿐만 아니라 정보활용교육, 이용자교육 등과 같은 정보서비스를 제공해야 한다.

넷째, 유형별 프로그램을 개발 및 운영해야 한다. 어린이 대상 프로그램 유형은 참여형 프로그램, 체험형 프로그램, 강좌형 프로그램, 기관협력형 프로그램 등으로 구분할 수 있다. 어

린이들의 사고를 다양화 시킬 수 있는 참여형과 체험형 프로그램, 책 만들기, 책표지 만들기, 독서신문 만들기 등 취미와 교육을 함께 할 수 있는 강좌형 프로그램, 충청남도 지역 내 초등학교, 충청남도 내 어린이집, 유치원, 어린이 관련 기관과의 연계를 통한 기관협력형 프로그램을 실시 할 수 있다. 이러한 유형별 프로그램은 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있으며 특히, 연계를 통한 프로그램의 경우 유관기관과의 네트워크 구축을 통해 서로 부족한 부분은 보완하여 어린이를 위한 맞춤형 프로그램을 제공할 수 있게 할 것이다.

4.2.2 청소년 대상 서비스

청소년 대상 서비스는 어린이 서비스와 성인 서비스를 연결하는 서비스로서, 청소년의 신체적 및 정신적 성장시기를 감안하여 그들의 요구와 관심 및 문화를 반영할 수 있는 다양한 봉사 프로그램을 개발하여 그들이 올바르게 성장할 수 있도록 서비스를 의미한다.

2016년 3월 기준 충청남도에 거주하고 있는 청소년 현황은 143,392명으로 지역 주민 수 대비 6.89%로 나타나며, 지역별 비율 비교 결과 13위로 청소년 비율이 낮은 것을 알 수 있다. 충청남도 내 청소년을 연령별(만 나이)로 현황을 살펴보면, 18세가 18.05%로 가장 높게 나타나며, 15세(17.60%), 16세(17.56%) 순으로 나타난다.

타 대표도서관을 분석한 결과, 청소년을 대상으로 정보, 독서지원, 문화프로그램 등을 제공하고 있으나 청소년을 위한 전담사서는 배치되어 있지 않았다.

충남대표도서관에서는 이러한 점을 반영하여 청소년 전담사서의 배치, 청소년을 위한 정보서

비스 제공, 프로그램 개발 확대, 유관기관과의 협력을 통한 서비스 방안을 제시하였다.

첫째, 아동에서 성인으로 성장해가는 발달과정에 있는 청소년들의 독특한 정보요구에 대응하여 서비스 할 수 있는 청소년 전담사서를 배치해야 한다. 청소년 전담사서로서 갖추어야 할 기술 및 역량으로는 청소년 발달적 욕구에 대한 이해, 청소년 문화 및 관심사의 이해, 청소년의 변화하는 욕구와 관심사를 따라 잡을 수 있는 융통성 등이다.

둘째, 청소년을 위해 참고정보서비스, 도서관 견학, 정보활용능력 교육, 독자자문서비스, 장서 이용 장려와 같은 다양한 서비스를 제공해야 한다.

셋째, 청소년 대상 프로그램 유형은 참여형 프로그램, 체험형 프로그램, 강좌형 프로그램, 콘텐츠형 프로그램, 기관협력형 프로그램 등으로 나뉘어 제시할 수 있다. 참여형 프로그램으로는 독서토론, 독후감 쓰기 및 발표, 독서관련활동, 신문사설 토론, 영화토론, 도서관 행사 참여 등의 독서회를 운영하거나, 자원봉사 프로그램을 통해 도서관의 기능에 부합되는 형태의 자원봉사 프로그램으로 구성하여 타인을 위한 대가 없는 봉사라는 의미와 청소년들의 자발성을 강화시킬 수 있을 것이다. 체험형 프로그램으로는 도서관이라는 공간적 제약을 벗어나 실질적인 체험을 통해 도서관에 대한 흥미를 유도해야 하며, 도서관을 떠나 책과 연관있는 장소를 탐방함으로써 청소년이 작품과 더욱 가까이 다가갈 수 있고, 책을 비롯하여 세상을 넓게 볼 수 있는 기회를 제공해야 한다. 강좌형 프로그램은 사교육비 부담에 따른 학습결손을 돕고 학습의 기회를 제공하기 위한 것이며, 독

서·토론 논술 프로그램, 외국어 강좌, 역사 강좌 등의 프로그램을 개설하여 제공할 수 있을 것이다. 콘텐츠형 프로그램에는 독서감상문 대회, 독서퀴즈대회, 시낭송대회, 오행시 공모 등이 있으며, 기관 협력형 프로그램으로는 초·중등학교, 청소년직업센터, 평생학습관 등과의 협력을 통해 학교로 찾아가는 독서여행, 직업찾기, 청소년 직업 적성 교육, 방학 중 청소년 프로그램 등이 제안될 수 있다.

4.2.3 성인 대상 서비스

성인 대상 서비스는 다양한 형태의 체계적이고 조직적인 성인학습 활동에 참여하는 성인학습자를 대상으로 한 도서관 프로그램을 말한다.

2016년 3월 기준 충청남도에 거주하고 있는 성인 현황은 1,656,897명으로 지역 주민 수 대비 79.62%로 나타나며, 17개 지역별 비율 비교 결과 10위이다. 충청남도 내 성인의 연령별 현황은 만 40세~49세가 20.18%로 가장 높으며, 만 50~59세(19.30%), 만 30~39세(17.82%), 만 20~29세(14.69) 순으로 나타났다.

타 대표도서관을 분석한 결과 국내 지역대표 도서관에서는 대부분 성인을 대상으로 정보서비스를 제공하고 있었으며, 성인의 평생교육과 자기개발을 위한 문화 프로그램을 주로 제공하고 있었다. 또한 성인을 대상으로 이용자교육, 정보활용교육과 같은 정보제공 분야는 취약한 것으로 나타났으며 노인 인구가 급격히 늘어나는 경향을 볼 때 노년층에 대한 정보서비스가 많이 부족한 것으로 분석되었다.

충남대표도서관에서는 이러한 점을 반영하여 청·장년층을 위한 맞춤형 정보서비스 제공, 성인을 대상으로 이용자교육, 정보활용 교육과

같은 서비스 확대, 노년층을 위한 맞춤형 정보 서비스를 제공 등의 방안을 고려해야 할 것이다.

첫째, 청·장년층을 위한 취·창업정보서비스 및 인문정신문화프로그램을 운영해야 한다. 지역 내 창·취업지원센터와 정보공유 및 연계 서비스 강화를 통해 중장년 세대를 대상으로 퇴직 후 새로운 출발이 가능하도록 일자리 창출 및 창업을 지원할 수 있을 것이다. 인문학강좌와 문화프로그램을 통해 다양한 문화향수 기회와 문화활동 참여기회를 제공해야 하며 도서관 문화학교, 독서회 등의 독서동아리, 전자정보포털 및 온·오프라인 지식정보 상담서비스 등의 학술지식정보서비스도 제공해야 할 것이다.

둘째, 성인을 대상으로 한 이용자교육 및 정보활용교육 등도 확대해야 한다. 성인을 대상으로 도서관 이용안내를 포함하여 컴퓨터활용교육, 정보원 활용교육, 생활 속 정보 활용교육을 제공함으로써 정보 활용도를 높이도록 해야 할 것이다.

셋째, 노년층을 위해 건강관련 장서 및 정보 서비스를 개발하여 제공해야 할 것이다. 충청남도 내 성인 연령별 현황에서 만 60세~100세 이상의 비율이 28%로 나타나며 매우 높은 것을 알 수 있다. 충남대표도서관은 건강 등 노인 관심 분야의 프로그램을 개발하고, 독서보조기기, 대활자본, 녹음도서를 통해 노년층의 도서관 이용 활성화와 독서증진에 기여할 필요가 있다고 본다.

4.2.4 장애인 대상 서비스

장애인 대상 서비스는 지체장애인이거나 지적장애인과 같이 특정 장애를 지닌 사람들을 위한 서비스뿐만 아니라 도서관 이용 그 자체에 장애

가 있는 사람들을 위한 서비스를 말한다. 도서관은 지식정보 취약계층의 지식정보 격차를 해소시키고 사회적 양극화 현상을 문화적으로 완화하며 평등한 정보접근을 가능하게 해야 한다.

충청남도에 거주하고 있는 장애인 현황은 124,721명으로 지역 주민 수 대비 6.05%로 나타나 지역별 비율 비교 결과 5위로 높게 나타났다. 장애인 유형별로는 지체장애인이 52.93%로 가장 높으며, 청각장애인(10.85%), 시각장애인(9.72%), 뇌병변장애인(8.74%), 지적장애인(8.37%) 순으로 나타났다.

타 대표도서관을 분석한 결과, 대부분의 도서관이 유사기관과의 연계를 통해 네트워크를 구축하여 도서관 방문이 어려운 장애인을 대상으로 찾아가는 서비스를 제공하고 있었다.

충남대표도서관에서는 이러한 점을 반영하여 찾아가는 프로그램, 이동도서관, 충남 내 유사기관과의 네트워크 구축, 장애유형별 서비스, 장애인 자원봉사자를 위한 지침 개발 등을 고려해야 할 것이다.

첫째, 찾아가는 문화프로그램 및 교육프로그램을 제공해야 한다. 거동이 불편하고 도서관 방문이 어려운 장애인을 고려하여 찾아가는 이동 영화관(시각장애인용 화면해설), 장애인 평생학습프로그램(장애인 스포츠댄스, 요가, 자연 문화체험 등), 찾아가는 북콘서트, 찾아가는 도서낭독회 등을 제공할 필요가 있다.

둘째, 거동이 불편하고 도서관 방문이 어려운 장애인을 위해 이동도서관을 운영해야 한다. 장애인들을 위한 넓은 공간을 제공하기 위해 개조한 버스와 점자도서, 점자라벨도서, 촉각도서, 점목자혼용도서, 아동용 녹음도서 등 장애인들이 이용할 수 있는 대체자료를 구비하여 제공해

야 할 것이다.

셋째, 관내 장애인 관련 유사기관과의 연계서비스를 제공해야 한다. 장애인을 대상으로 프로그램 진행 시 프로그램 제공 장소, 진행 시 신청률 및 참여율, 이동에 대한 문제 등 고려해야 할 사항이 많다. 이에 충청남도 내 유사기관인 장애인 복지관, 특수 장애학교, 장애인도서관 등과의 연계를 통해 네트워크 체제를 구축하고 협력하여 공간 문제, 차량 이동문제 등을 해소할 수 있으며, 참여 이용자 확보 문제도 해결할 수 있다.

넷째, 장애유형별 프로그램을 개발하여 운영해야 한다. 충청남도 내 거주하고 있는 장애인 중 지체장애인이 52.93%로 가장 높게 나타나며, 청각장애인(10.85%), 시각장애인(9.72%), 뇌병변장애인(8.74%), 지적장애인(8.37%) 순으로 나타난다. 이에 장애유형별 서비스 및 프로그램을 개발하되 비율이 높은 장애유형별로 순차적으로 개발·확대·운영해야 할 것이다.

먼저 지체장애인의 경우, 신체적 장애로 인해 도서관 이용에 어려움을 겪는 경우가 많기 때문에 도서관 이용 저해요인을 최소화하는 것이 중요하다. 지체장애인이 휠체어를 이용하는데 충분한 공간 확보, 승강기 및 리프트의 구비, 서가의 높이, 장애인용 책상, 장애인용 화장실, 장애인용 주차장 마련 등이 필요하다. 또한 지체장애인의 물리적 어려움을 극복하기 위한 다양한 대체자료가 제공되어야 한다. 또한 지체장애인의 거동의 불편함을 덜어주기 위해 다양한 이동지원서비스가 제공되어야 하는데, 이는 비방문서비스와 방문서비스로 구분되어 제공해야 한다.

청각장애인을 위한 도서관서비스는 청각장

애인을 위한 대체자료를 제공하는 것이다. 청각장애인을 위한 대체자료로 수화영상자료, 자막영상자료와 같은 시각 및 영상자료 등이 있으며 한국농아인협회, 청음회관, 서울시립서대문농아인복지관 등을 통해 자막이나 수화가 포함된 시각 및 영상자료를 입수할 수 있다. 그 외에 한국농아방송, 도움나라, 시립서대문농아인복지관 수화영상도서관, 대구농아인협회 영상도서관을 통해 수화동화나 수화영상자료를 제공할 수도 있다. 또한 청각장애인에게 요구되는 독서보조기기는 소리를 인지할 수 없거나 인지하기 어려운 청각장애인이 다른 감각을 통해 정보를 전달하고 의사소통하기 위한 목적이다. 청각장애이용 독서보조기기로는 신호장치, 골도전화기, 화상전화기, 소리 증폭장치, 자막수신기 등이 있다. 청각장애인을 위한 서비스/프로그램으로는 의사소통 문제를 도와줄 수 있는 수화통역서비스나 문자로 제공되는 정보를 수화로 번역하여 제공하는 서비스 등이 있다.

시각장애인을 위한 도서관서비스 제공 방면으로 시각장애인을 위한 대체자료를 제공할 수 있다. 시각장애인의 독서는 소리, 촉각, 글자를 확대하는 방법이 주로 사용되며 다양한 형태의 장서를 구비하여 장애인의 접근성을 확보하는 것이 중요하다. 또한 시각장애인은 정보를 시각으로 받아들이는 데 어려움이 있으므로 시각정보를 청각이나 촉각으로 대체하거나 시각정보를 확대시킬 수 있는 독서보조기기를 구비하여 제공해야 한다. 점자정도 단말기, 점자프린터, 컴퓨터 화면확대 S/W 및 H/W, 음성출력 S/W 및 H/W, 확대독서기, 문서인식 S/W 및 H/W, 대형모니터, 시각장애인 전용 휴대폰 등이 포함된다. 시각장애인이 가장 많이 활용하는

서비스는 무료우편서비스, 택배서비스, 신착도서(신규제작자료) 목록 제공, 전화서비스 등으로 나타나며 대면상담, 이동도서관운영, 순회문고, 직접방문서비스, 독서교육, 평생교육 프로그램 등이므로 이러한 서비스 제공도 적극적으로 고려해야 한다.

다섯째, 자원봉사자 활동용 지침을 개발하여 보급해야 한다. 도서관 장애인서비스 자원봉사는 봉사자가 스스로 원해서 도서관과 지역사회를 위하여 내가 가진 시간, 재산, 에너지를 대가를 바라지 않고 제공하는 것을 말한다. 자원봉사 활동지침에서는 자원봉사자의 개인적인 특성인 권리, 의무, 자질, 역할과 자세 등을 먼저 이해하게 하며 업무상의 제반 사항인 실천과 주의사항, 갈등관리, 안전관리 등에 관한 내용을 포괄적으로 다루어 자원봉사 활동을 성공적으로 수행할 수 있도록 돕는다. 자원봉사자 활동지침에는 자원봉사자의 권리와 의무, 장애인 서비스 자원봉사자의 역할 및 자세, 자원봉사의 실천과 주의사항, 갈등관리, 안전관리 등의 사항이 포함된다.

4.2.5 다문화 대상 서비스

충청남도에 체류하는 외국인인 2006년부터 꾸준히 증가하고 있으며 2015년 기준, 83,524명으로 주민 수 2,062,273 대비 4.05%로 나타났으며, 17개 시·도 기준 충청남도는 3위로 높은 비율을 나타냈다. 중국인이 가장 많이 거주하고 있으며, 베트남, 남부아시아(인도, 스리랑카 등), 필리핀, 캄보디아 등 순으로 나타난다. 충청남도 내 외국인 비율이 높은 만큼 다문화 대상으로 하는 서비스의 필요성이 높게 대두된다. 다음은 충남대표도서관의 다문화 대상 서

스에 대한 방안이다.

첫째, 별도의 자료실 공간을 구성하여 다문화 자료실 및 다문화 코너를 운영해야 한다. 영어, 중국어, 일본어, 필리핀어, 몽골어, 베트남어, 태국어, 인도네시아 언어 등 언어별로 세분화하여 다문화 특화 서비스를 제공해야 한다. 또한 이주여성들에게 자국의 정보와 소식을 접할 수 있는 정기간행물도 제공해야 한다.

둘째, 다문화가정 중심의 장서도 구축하여 제공해야 한다. 다문화 가정의 출신국가 비율을 고려하여 중국, 베트남, 남부아시아 등으로 장서 구축 비율을 선정하며 순차적으로 소외 국가까지 장서 확대를 고려해야 한다.

셋째, 타 기관과의 연계를 통한 정보서비스를 제공해야 한다. 충남지역 내 다문화 작은도서관과의 연계를 통한 정보서비스를 제공하고, 충남지역 내 다문화관련 타 기관과의 연계를 통해 프로그램 및 행사를 진행하며, 도서관의 다문화 관련 서비스도 적극적으로 홍보해야 한다.

넷째, 다문화가정 문화프로그램도 개발하여 운영해야 한다. 충청남도내 거주하는 다문화가정을 위해 1일 도서관 견학 프로그램을 통해 도서관에서 이용하실 수 있는 자료 및 서비스의 종류와 구체적인 이용방법을 알려주어야 한다. 또한 한국어 교육프로그램을 개발하여 이주노동자와 여성결혼이민자, 다문화 가정의 자녀를 대상으로 한글을 지도하여 의사소통능력을 향상시키고 우리나라의 문화와 생활습관, 가치관을 이해시키기 위한 기회를 제공해야 한다.

다섯째, 다문화 가정의 취업 기회 확대를 위해 취업 관련 정보를 제공해야 한다. 충남지역 내 결혼이민자(여성) 근로자를 도서관에서 채용하여 사서의 인력 부족과 다문화자료실 도

서 구비에 있어 언어적 장벽을 해소하고 다문화프로그램 개발 및 운영 시 의견 수렴 및 반영을 통해 다문화 서비스 질을 향상시켜야 할 것이다.

여섯째, 다국어로 된 홈페이지를 제공해야 한다. 충남지역 내 많이 거주하는 다문화가정의 출신국가 언어를 토대로 홈페이지를 개설하여 제공함으로써 다문화가정이 오프라인뿐만 아니라 온라인상에서도 정보를 제공받고 이용할 수 있도록 해야 한다.

4.3 자료유형별 정보서비스 방향

충남대표도서관의 자료유형별 서비스는 인쇄매체서비스와 디지털자료서비스로 나누어 제공될 수 있을 것이다. 인쇄매체서비스는 책바다서비스, 책나래서비스, 책이음서비스 등 협력형 네트워크 서비스이며, 디지털자료서비스는 여러 기관과의 협약체제 구축, 다양한 이용자환경을 고려한 디지털정보서비스 환경 구축, 디지털자료 검색서비스 개선 등이다.

4.3.1 인쇄매체서비스

인쇄매체서비스의 활성화를 위해서는 책바다서비스, 책나래서비스, 책이음서비스를 고려할 수 있다. 첫째, 책바다서비스를 제공해야 한다. 충남지역 내 공공도서관 37곳에서 책바다서비스를 제공하고 있다. 충남지역대표도서관도 책바다서비스 협력도서관으로 신청하여 국가상호대차서비스를 제공해야 하며 충남지역 내 공공도서관 중에서 참여하고 있지 않은 도서관에게는 참여할 것을 장려하여 이용자들의 편의성을 확대시켜야 한다.

둘째, 책나래서비스를 제공해야 한다. 충남지역 내 공공도서관 48곳에서 책바다서비스를 제공하고 있다. 충남지역도서관도 책나래서비스 협력도서관으로 신청하여 도서관 방문 이용이 어려운 장애인 등을 위하여 이용자가 필요로 하는 도서관 자료를 우체국 택배를 이용하여 무료로 집까지 제공해 드리는 서비스를 제공해야 한다.

셋째, 책이음서비스를 도입해야 한다. 현재 충남지역 내 공공도서관 중 책이음서비스를 제공하는 도서관이 없으므로 충남대표도서관과 충남지역 내 공공도서관이 모두 책이음서비스를 도입해야 한다. 책이음서비스 도입 시 하나의 회원증으로 충남 내 도서관뿐만 아니라 전국 책이음 협력도서관에서 도서대출서비스를 받을 수 있어 이용자의 인쇄매체 이용 활성화와 편리성을 증진시킬 수 있다.

4.3.2 디지털자료서비스

디지털자료서비스를 위해서는 첫째, 여러 기관과의 협약체제 구축을 통한 디지털자료 정보서비스를 제공해야 한다. 충남대표도서관은 국회도서관, 국립세종도서관, 정부 부처 및 산하 기관, 지방자치단체 등과 협력체제를 구축하여 이용자의 정보요구에 따른 주제별·유형별·대상별 디지털자료를 제공해야 한다.

둘째, 다양한 이용환경을 고려한 디지털 정보서비스 환경을 구축해야 한다. 스마트폰, 태블릿 PC의 증가에 따른 이용자의 이용환경과 이용매체를 고려하여 디지털자료 정보서비스를 제공해야 한다. 최근 디지털 콘텐츠 유형 및 제작기술, 전자책, 스마트폰 및 태블릿 PC 등 디지털콘텐츠를 활용할 수 있는 단말기 기술과 이용

자 동향을 분석하여 이용자가 언제 어디서든 손쉽게 접근할 수 있도록 디지털 정보서비스를 제공해야 한다.

셋째, 디지털자료 이용자서비스 강화를 위해 검색서비스를 개선해야 한다. 정보검색 데이터 시각화 서비스를 통해 충남대표도서관이 보유하고 있는 다양한 용어데이터를 융합하여 인프그래픽화하여 제공하며, 용어 자동완성 및 쿼리 검색서비스, 학술논문 인용정보 서비스를 제공하는 것도 고려해야 한다. 또한 정보검색 편의성 강화를 위해 충남대표도서관 소장 자료의 로그데이터 및 사용자의 이용 빈도수의 분석을 통해 자동완성 및 쿼리 검색서비스를 제공하고 누가 문헌을 인용하였고 어떻게 문헌이 연구에 활용되었는지를 한눈에 볼 수 있도록 하며, 검색한 자료와 관련 있는 자료를 쉽게 확인할 수 있는 학술논문 인용정보서비스 등을 제공해야 한다.

4.4 정보취약계층을 위한 서비스 방향

도서관은 누구에게나 차별 없이 정보와 서비스를 제공해야 한다. 이에 도서관들은 정보취약계층을 위한 서비스를 제공하고 있다. 제2차 도서관 발전종합계획에서도 정보취약계층을 위한 정책으로 농·산·어촌 등 취약지역을 대상으로 하는 서비스와 더 나아가 특수환경으로 인한 정보취약계층을 대상으로도 서비스를 확대 시키는 정책을 제시하고 있다. 이에 충남대표도서관에서는 다음과 같은 서비스를 제공해야 한다.

첫째, 충청남도 내 소외지역 농·산·어촌으로 이동도서관 서비스 지역을 확대해야 한다.

2015년 도서관 연감 기준 충청남도는 328개의 이동도서관을 운영하고 있으며 전국 기준 2위로 나타났다. 충남대표도서관에서는 충남지역 공공도서관에서 운영되고 있는 이동도서관 수 및 순회지역을 파악하여 이동도서관이 운영되고 있지 않은 지역을 선정하여 운영을 확대해야 한다. 충남지역 지리를 고려한 농·산·어촌·섬지역 등으로 서비스를 확대하여 소외지역의 이용자들이 정보서비스를 제공받을 수 있도록 도와야 한다.

둘째, 특수 환경에 처한 정보취약계층을 위한 서비스를 제공해야 한다. 특수 환경의 정보취약계층은 병원(환자 및 보호자), 교도소(수용자), 병영(군인 또는 경찰) 등으로 구분해 볼 수 있다. 병원으로 찾아가는 이동도서관 서비스는 대부분의 시간을 병원에서 보내는 환자 및 보호자에게 자료 및 독서지원을 하는 서비스이다. 현재 충청남도에는 지역 내 병원도서관이 설립되어 있지 않아 이동도서관 서비스 제공이 시급한 것으로 보인다. 충청남도 내 환자 수가 많은 병원을 중심으로 서비스를 시작하여 점차적으로 서비스 확대가 필요하다. 교도소로 찾아가는 이동도서관 서비스는 충청남도 내에 위치한 6곳의 교도소를 중심으로 한다. 6곳의 교도소에는 도서관이 설립되어 있지만 장서 및 프로그램이 부족하므로 충남지역대표도서관과의 장서목록 공유 및 상호대차서비스를 실시할 수 있으며, 이를 통해 교도소도서관이 양질의 도서를 확보하고 이를 기반으로 교도소도서관의 독서프로그램의 운영 활성화에 기여해야 할 것이다. 군인 또는 경찰을 위한 찾아가는 이동도서관 서비스는 충남지역 훈련소 및 부대를 중심으로 이동도서관 서비스를 운영하여 군복무 기간에도

〈표 8〉 충남지역대표도서관 이동도서관 운영 규정 예시안

규정	내용
목적	- 이동도서관 시행에 있어 필요한 사항을 규정함을 목적으로 함
정의	- 규정에서 '이동도서관'의 정의로 충남지역대표도서관이 소장하고 있는 도서 및 그 밖의 자료를 싣고 지역별로 순회하면서 도서를 대출해주는 차량을 의미
운영	- 이동도서관 운영 날짜 및 운영하지 않는 날(공휴일, 휴관일 등) 제시
순회주기	- 이동도서관 순회주기 제시
순회지역 설정	- 도서관이 없는 농·산·어촌, 교도소, 병영(군인 또는 경찰), 병원(환자) 등
자료 선정	- 시민의 정서함양을 위한 교양도서 - 시민의 여가선용에 필요한 참고도서 - 청소년들의 정서생활을 위한 문학도서 - 아동의 발달과정에 상응하는 아동도서 - 기타 이용자들의 희망도서 등
기타	- 이용자 등록 및 도서대출 - 자료의 대출 - 자료반납 독촉 등

군인들이 독서생활을 할 수 있도록 돕는 서비스이다.

셋째, 충남지역대표도서관의 이동도서관 운영 규정 및 지침을 개발해야 한다. 해외사례를 살펴보면 이동도서관에 대한 운영규정 및 지침이 개발되어 있으며, 국내에서도 광주광역시 서구, 이천시, 원주시, 공주시 등에서는 이동도서관 운영 규정을 제정하여 운영하고 있다. 이동도서관 운영 규정에는 이동도서관의 목적, 정의, 담당자의 업무, 순회주기, 순회지역 선정, 도서관리, 도서 대출 및 회수, 차량관리 등에 대한 세부 규정이 포함된다.

4.5 충청남도민의 기대효과가 큰 정보서비스

충청남도민의 기대효과가 큰 정보서비스로는 충청남도의 지역적 특성을 반영한 백제학 특성화 서비스, 충청학·향토자료 특성화 정보서비스, 행정·정책자료 정보서비스 등의 서비스

방안을 제시하고자 한다.

4.5.1 백제학 특성화 정보서비스

충청남도는 공주, 부여 등 백제가 지역의 뿌리이며, 백제사 자료가 풍부한 지역이 소재한 특성을 감안하여 백제학 특성화 정보서비스를 중점적으로 제공해야 할 것이다. 충청남도 지역의 뿌리인 백제에 관한 학문인 백제학 자료를 충남대표도서관에 구축하고 이에 대한 정보서비스를 제공하여 충청남도민의 지역애와 지역에 대한 자긍심을 고취시킬 수 있을 것이다.

수집된 백제학 특성화 자료를 홈페이지를 통해 제공하여 충청남도 도민들이 편리하게 백제학 관련한 자료를 찾아볼 수 있게 하며, 백제학에 관련한 서적, 보고서, 멀티미디어, 영상, 사진 자료 역사문화관련 자료 등을 제공해야 하며, 백제학 특성화 자료를 이용하여 충남대표도서관 이용자에게 백제학 강연 및 세미나 등의 관련 교육서비스를 제공해야 할 것이다.

이를 통해 충남대표도서관 이용자라면, 어디서든, 누구나 질 높은 백제학 자료를 접할 수 있고 인터넷, 기타 기관의 자료실 등에서는 접할 수 없는 양질의 정보서비스를 제공하여 도민들의 지식수준 향상 및 정보욕구 해소에 도움을 주어야 할 것이다.

4.5.2 충청학·향토자료 특성화 정보서비스

충청학은 충청지역과 충청인 등 충청지역에 나타난 현상을 대상으로 하는 학문으로 충청의 역사·문화와 충청인의 삶의 모든 영역에서 충청다움과 충청인다움을 발굴하여 충청의 정체성을 정립하고, 이것을 기반으로 충청지역발전과 충청인의 삶의 질 향상을 탐구하는 학문이다. 충청학 특성화 자료는 충북발전연구원, 충청남도연사문화연구원 등에서 발간하는 정기간행물, 연구보고서, 번역서, 기획총서 등이 있다.

향토자료는 향토의 흐름을 연구하고 향토를 새로운 차원으로 발전시키는데 길잡이가 되는 향토에 관계된 모든 자료를 의미하며 도서관에서 제공 가능한 향토자료 특성화 유형에는 충청도 씨족의 족보, 문화연구에 대한 서적, 민속에 대한 서적 등의 자료가 있다.

첫째, 충청학·향토자료와 특성화 장서를 홈페이지를 통해 제공하여 충청남도 도민들이 효율적이고 편리하게 충청학·향토자료 관련한 자료를 찾아볼 수 있게 해야 한다. 향토자료의 경우, 생활민속자료에 관련된 영상, 사진 등의 자료가 많으므로 더 폭 넓게 제공이 가능하다.

둘째, 충청학·향토자료에 관련한 서적, 보고서, 멀티미디어, 영상, 사진 자료, 역사문화관련 자료 등을 제공해야 한다. 또한 충청학·향토자료 특성화 자료를 기반으로 한 교육서비스를

개설하여 관내의 충청학·향토자료 특성화 자료를 이용하여 충남대표도서관 이용자에게 충청학·향토자료 강연 및 세미나 등의 관련 교육서비스를 제공할 수 있을 것이다. 충청학과 향토자료의 경우 충남 지역의 향토자료나 충청학과 관련한 무형문화제와의 연결 등 다양한 프로그램과 접목하여 서비스를 제공하는 것이 가능하다.

충청학·향토자료 제공을 통한 이용자 만족도 제고 및 도서관에 대한 만족도를 향상시키고 충청학과 향토자료의 정보서비스를 주민들에게 제공함으로써 충남지역의 역사·문화적 전통과 정체성을 보존하는데 일조할 수 있을 것이다.

4.5.3 행정·정책자료 정보서비스

행정·정책자료에 관한 정보서비스를 제공하여 충청남도 대상 부처 및 산하기관 재직 공무원 및 연구자들의 정책 연구 및 정책 개발, 정책결정 활동에 대한 지원을 해야 할 것이다. 정책정보 관련 자료는 국가기록원의 공공기록물 등록절차를 거친 연구보고서, 정책을 입안하거나 정책을 집행하고 그 성과를 평가하는 모든 부처에서 발행되는 모든 자료, 정책관련 유관 기관, 연구소, 대학 및 학회에서 발간된 자료, 정책정보 관련 웹문서 등이 해당된다.

행정·정책자료 서비스는 홈페이지를 통한 온라인 서비스뿐만 아니라 관내에서 행정·정책자료에 관련한 서적, 보고서, 멀티미디어, 영상, 사진 자료 역사문화관련 자료 등을 포함한다.

이를 통해 지역주민을 위한 효율적이고 형평성 있는 행정·정책으로 접근이 가능하며 지역

내 불균형적인 행정·정책의 편재를 해소하는데 일조를 함으로써 주민들의 지역 만족도 상승에 기여할 수 있다. 또한 행정기관 및 관계자의 도서관 이용비율의 증가를 예상할 수 있다.

4.6 초기 이용자 확보 및 이용 활성화 방안

충남대표도서관 초기 이용자 확보 및 조기 활성화를 위해서는 다양한 홍보 및 행사, 프로그램 운영이 필요하다. 충남대표도서관 개관 전 사전 홍보를 통해 이용자의 관심을 이끌어 개관 후 이용할 수 있게 하는 것이 중요하며 지역대표도서관의 역할, 서비스 등을 소개하여 지역대표도서관의 이용자를 확보해야 한다. 다음은 충남대표도서관의 초기 이용자 확보 및 조기 활성화를 위한 방안이다.

첫째, 대표도서관 홍보 팸플릿을 제작하여 배포해야 한다. 이용자 설문조사에서 충남대표도서관의 설립 여부에 대한 인지도가 낮았으며 대표도서관에 대한 필요성 및 목적 등이 다소 생소할 수 있으므로 대표도서관 홍보를 위한 팸플릿을 제작하여 배포해야 한다. 팸플릿에는 개관일, 휴관일, 이용시간, 위치뿐만 아니라, 대표도서관의 역할 및 기능, 프로그램 등이 소개되어야 한다. 팸플릿은 충남 내 공공도서관, 작은도서관, 학교도서관 및 대학도서관, 이동도서관 운영 시 비치하거나 대출 시 배포하고, 충청남도 내 공공기관에 비치하여 배포되어야 할 것이다.

둘째, 이동도서관 활용을 통해 초기 이용자를 확보해야 한다. 2015년 도서관연감 통계에 의하면, 충남지역 내 운영 중인 이동도서관의 수는 328개로 전국에서 2위로 많이 운영하고 있는 것

으로 나타났다. 대표도서관 개관 전 이동도서관을 먼저 운행하여 홍보 및 대출서비스를 제공할 수 있을 것이다. 충남대표도서관에서는 개관전 장서를 미리 구비하여 이동도서관을 운영하며 운영 시 그 자리에서 회원증을 만들 수 있게 서비스를 제공하여 바로 대출할 수 있게 하여 이용자를 확보할 수 있다. 이동도서관 차량의 외부 디자인을 대표도서관 안내, 개관, 위치 등을 나타나게 하여 이동하는 가운데도 지역주민에게 홍보하여 이용자를 확보할 수 있다.

셋째, SNS를 통해 충남대표도서관을 홍보해야 한다. 개관 전 홈페이지를 제작하여 운영하는 데는 다소 어려움이 있다. 이에 이용자들의 접근성이 높은 SNS를 이용하여 사전에 홍보해야 할 것이다. 블로그, 트위터, 페이스북 등의 계정을 개설하여 개관 전부터 운영하여 이용자의 관심을 높이고 이용자와 보다 쉽게 소통할 수 있는 공간을 마련할 필요가 있다.

넷째, '우리도서관 프로그램 맛보기!' 행사를 운영하는 것도 좋은 방안이 될 수 있다. 초기에 이러한 행사를 진행하여 향후 대표도서관에서 운영하고자 하는 프로그램을 홍보하는 행사를 진행함으로써 이용자의 프로그램별 반응 및 만족도를 파악할 수 있으며, 추후 프로그램 운영 시 참조할 수 있을 것이다. 또한 개관 후 프로그램 진행 시 이용자 참여율을 높일 수 있어 초기 이용자 활성화에 도움이 될 것으로 예상된다.

그 외에도 매스미디어를 이용한 홍보 방안으로 신문, 잡지, TV, 라디오 등을 이용하여 비교적 짧은 시간에 많은 이용자에게 가장 효과적으로 홍보하는 방안, 충남대표도서관 직원들의 개인차량에 대표도서관 홈페이지 주소, 도서관 캠페인 구호, 행사안내 등을 인쇄한 스티커를 부

착하여 홍보하는 방법 등을 고려할 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 충남대표도서관의 이용자 서비스 활성화를 위한 방안을 수립하기 위해 수행되었으며, 사례조사, 이용자 설문조사, 전문가 의견 수렴 등의 과정을 거쳐 충남대표도서관의 기능과 역할에 따른 이용자 활성화 서비스 방향을 확립하고자 하였다. 본 연구에서 제안한 내용은 다양하지만 그 중 핵심적인 내용을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 대상에 따른 공간별 프로그램을 계획하고 운영하는 것이 매우 중요할 것으로 보인다. 어린이자료실, 전자자료실, 대강당, 다목적실, 야외무대, 전시실, 북카페 설치 및 운영 등으로 구분하여 공간별 이용 대상과 특성을 고려하여 프로그램을 제안할 필요가 있다.

둘째, 이용자 대상별 서비스를 제공할 필요가 있다. 충남대표도서관은 도청의 이전으로 관계자들과 그 가족이 내포신도시로 유입되며, 청소년, 어린이, 노인, 장애인 등 다양한 대상의 이용자 비율이 증가할 것으로 예상된다. 특히 다문화인구 비율이 높은 충남지역 특성을 반영하여 다문화자료구비, 다문화프로그램 개발 및 운영, 다국어 지원 등도 고려해야 한다. 어린이 대상 서비스는 어린이 전담사서 배치, 취학전 어린이를 위한 정보서비스 프로그램 확충, 어린이를 대상으로 한 정보제공서비스 확대 등을 실시해야 한다. 청소년 대상 서비스도 청소년 전담사서 배치, 청소년을 위한 정보제공 분야의 다양한 서비스 제공 등을 고려해야 하며, 성인 대상

서비스는 청·장년층을 위한 취업·창업정보 서비스 및 인문정신문화프로그램 운영, 노년층을 위한 건강 등 관심분야 장서 및 정보서비스 개발·제공 등이 있다. 장애인 대상 서비스는 찾아가는 문화프로그램 및 교육프로그램 제공, 이동도서관 운영, 관내 장애인 관련 유사기관과의 연계 등이 있으며, 다문화 대상 서비스는 다문화자료실 운영, 다문화가정 중심의 자료 수집, 홈페이지 다국어 기능 제공, 타 기관 연계를 통한 정보서비스 제공, 다문화가정 문화프로그램 개발 및 운영, 다문화가정 취업지원회 및 정보 제공 등을 고려할 수 있다.

셋째, 정보취약계층을 위한 서비스 방안으로는 충청남도 내 소외지역 농·산·어촌으로 충남지역 이동도서관 수 및 순회지역을 파악하여 이동도서관을 확대 운영해야 한다. 또한 병원, 교도소, 군인 등 특수 환경의 정보취약계층을 위한 서비스를 제공해야 하며 지역대표도서관의 이동도서관 운영 규정 및 지침을 개발하여 제공해야 한다.

넷째, 충청남도는 공주, 부여 등 백제가 뿌리 내린 지역으로 이러한 지역의 특성을 반영하여 백제학, 충청학, 향토자료 등 특성화 자료를 제공해야 한다. 특성화 장서 기반 정보서비스로는 백제학 특성화 정보서비스, 충청학·향토자료 특성화 정보서비스, 행정·정책자료 특성화 정보서비스 등이 있다.

마지막으로 초기 이용자 확보 및 조기 활성화를 위한 방안으로는 대표도서관 홍보 웹플릿 제작, SNS를 통한 충남대표도서관 홍보, 블로그 운영을 통한 정보 제공 등을 실시할 필요가 있다. 또한 이동도서관 활용, '우리도서관 프로그램 맛보기!' 행사 운영, 도서관 Tour 견학 프로

그럼 운영 등을 실시하여 초기 이용자를 확보할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 충남대표도서관 건립 전 지역 대표도서관으로서의 전반적인 이용자 서비스

방안에 대한 연구로 보다 실질적인 운영 방향을 세부적으로 언급하기엔 한계가 있다. 이러한 문제들은 후속연구에서 보다 깊이 있고 폭넓게 논의되고 연구되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강희경, 장덕현, 이수상. 2014a. 부산대표도서관 건립의 경제적 타당성 분석에 관한 기초연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 489-511.
- [2] 강희경, 장덕현, 이수상. 2014b. 부산대표도서관 건립의 경제적 타당성 분석: 4곳의 후보지를 대상으로. 『한국도서관·정보학회지』, 45(4): 409-428.
- [3] 김세훈, 심효정. 2008. 지역대표도서관 설립 및 운영 방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 319-337.
- [4] 배순자. 2008. 지역대표도서관의 기능과 지역공공도서관과의 협력역할에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 45-59.
- [5] 배순자, 김병재. 2006. 道 광역대표도서관 건립계획에 관한 一考: 전라북도를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 59-78.
- [6] 신신주, 강순애. 2016. 서울시 자치구 대표도서관 성인대상 프로그램 활성화를 위한 개선방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 27(1): 157-185.
- [7] 윤희운, 장기섭. 2007. 지역대표도서관의 이동서비스용 웹사이트 분석. 『정보관리연구』, 38(4): 22-47.
- [8] 장덕현 외. 2014. 지역대표도서관 건립 계획에 관한 연구: (가칭)부산도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 119-139.
- [9] 한복희 외. 2010. 지역대표도서관 중심의 도서관 협력체계 연구. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 267-295.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kang, Hee-Kyung, Chang, Durk-Hyun and Lee, Soo-Sang. 2014a. "A Basic Study on the Economic Feasibility Analysis of Busan Central Library Construction." *Journal of Korean*

- Library and Information Science Society*, 45(3): 489-511.
- [2] Kang, Hee-Kyung, Chang, Durk-Hyun and Lee, Soo-Sang. 2014b. "The Economic Feasibility Analysis of Busan Central Library Construction: For the Four Candidate Sites." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4): 409-428.
- [3] Kim, Se-Hun and Sim, Hyo-Jung. 2008. "The Establishment and Management of the Regional Central Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 319-337.
- [4] Bae, Soon-Ja. 2008. "A Study on the Function of Regional Central Library and Collaborative Role for Community Public Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 45-59.
- [5] Bae, Soon-Ja and Kim, Byeong-Jae. 2006. "A Study on Planning of Widely Representative Library Building in Jeollabuk-do." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(2): 59-78.
- [6] Shin, Seon-Ju and Kang, Soon-Ae. 2016. "A Study to Activate Programs for Adults in Representative Libraries in the Seoul District." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(1): 157-185.
- [7] Yoon, Hee-Yoon and Jang, Ki-Sub. 2007. "Analysis of Regional Representative Public Libraries' Web Sites for Children's Information Service." *Journal of information management*, 38(4): 22-47.
- [8] Chang, Durk-Hyun et al. 2014. "New Main Library Project in a Metropolitan City: With a Reference to the Library of Busan." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 119-139.
- [9] Hahn, Bock-Hee et al. 2010. "A Study of the Cooperative System Models for the Regional Central Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(1): 267-295.