

책이음서비스 활성화를 위한 발전방안 연구*

A Study on the Development Plan for the Activation of Library One Service

강 필 수 (Pil Soo Kang)**

최 시 내 (Si-Nae Choe)***

곽 승 진 (Seung-Jin Kwak)****

목 차

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1. 서 론 | 4. 분석 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 책이음서비스 활성화를 위한 제언 |
| 3. 연구 방법 | 6. 결 론 |

초 록

본 연구에서는 책이음서비스의 개선 및 발전 방향을 설정하기 위하여 책이음서비스 참여 지역센터 및 참여 도서관을 대상으로 한 현황조사와 이용자를 대상으로 한 만족도 조사를 실시하였다. 그 결과 이용자가 책이음서비스에 대한 긍정적 인식을 가지고 있음을 확인했으나, 이용자와 관리자 측면에서의 서비스 개선과 다양한 고려사항이 존재하였다. 특히 미들웨어 서버의 불안정 문제 해결과 규정 개정의 필요성, 이용자 서비스의 확대와 실무 지원의 필요성이 확인되었다. 이를 위하여 책이음서비스 기능 개선과 신규 서비스 제공, 규정 개정과 관련 지침 개정 등 정책 지원과 서비스 운영을 위한 구체적 방안을 제안하였다. 본 연구를 통하여 책이음서비스 중장기 발전의 로드맵 제시가 가능할 것으로 기대된다.

ABSTRACT

In this study, to set the direction of improvement and development Library One Service, a current status survey was conducted for regional centers and libraries participating in Library One Service, and satisfaction surveys were conducted for users. As a result, it confirms that the user had a positive perception of the Library One Service, but there were various considerations and service improvements from the user and manager side. In particular, the need to solve the problem of instability in the middleware server and to revise the regulations, and to expand the user service and support practical work was confirmed. So, this study proposed to improve the function of the Library One Service, provide new services, support policies such as revision of regulations and related guidelines, and provide practical support for a service operation. Through this study, it expects to be able to present a road map for mid- to long-term development of Library One Service.

키워드: 책이음서비스, 도서관 협력 서비스, 지역대표도서관, 공공도서관, 작은도서관
Interlibrary Cooperation, Regional Central Library, Public library, Small library,
Korean National Library, Library One Service

* 본 연구는 2019년 국립중앙도서관 책이음서비스 고도화 및 자료관리시스템 기능 개선 연구 영역의 일부를 수정·보완한 것임.

** (주)채움씨앤아이 대표이사(psk@cucon.co.kr) (제1저자)

*** 충남대학교 문헌정보학과 석사과정(choesn37@gmail.com) (공동저자)

**** 충남대학교 문헌정보학과 교수(sjkwak@cnu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6812 0586) (교신저자)

논문접수일자: 2020년 7월 17일 최초심사일자: 2020년 8월 4일 게재확정일자: 2020년 8월 12일

한국문헌정보학회지, 54(3): 141-163, 2020. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.3.141>

1. 서론

하나의 회원증으로 전국 참여도서관의 도서 대출서비스를 이용할 수 있는 책이음서비스는 도서 정보에 대한 접근성과 편의성을 높이는 이용자 중심의 정보서비스이다. 이 서비스를 통해 직장, 학업 등의 이유로 거주지가 자주 변하여 여러 곳에서 회원증을 발급 받아야하는 이용자의 불편함을 해소할 수 있다. 또한, 도서관은 누구나 평등하게 이용할 수 있어야 하지만 지역별, 도서관별 장서 수와 서비스의 차이로 정보 격차가 발생할 수 있다. 책이음서비스는 이러한 개별 도서관의 소장 자료 및 정보서비스의 한계 극복에 도움이 될 수 있다. 국립중앙도서관에서는 국민 1인당 장서수 부족의 문제를 도서관 접근성의 향상을 통한 기회 확대로 해결하고자 책이음서비스와 지역 내 상호대차 등의 활성화를 추진하였다.

책이음서비스는 지난 2010년 인천 및 부산의 공공도서관에서 시작되었다. 이 후 꾸준히 참여 지역과 도서관이 확대되었고, 회원 수도 증가하였다. 책이음서비스의 1차 목표는 전국 확대이다. 국립중앙도서관 기술정보센터 월간 보고에 따르면 2020년 1월 기준 전국 17개 지역 2,101개 도서관에서 370만 명의 회원이 이용하는 대표적인 도서관 협력서비스로 자리 잡았다.

책이음서비스의 1차 목표인 전국 확대가 마무리 단계에 진입함에 따라, 실제 서비스에 대한 확인 및 평가가 필요한 시점이 도래하였다. 또한 책이음서비스의 최종 목표인 지역과 관중을 초월한 서비스 시현을 위하여, 초기 서비스 모델에 대한 계검토 등의 중간 점검 단계가 요구되고 있다. 효율적인 책이음서비스의 관리

및 운영을 위한 개선 방안의 수립이나 중장기 계획의 마련도 필요하다.

본 연구는 책이음서비스의 개선 및 발전방향 설정의 토대 마련을 목적으로 실시되었다. 이를 위해 책이음서비스에 참여하고 있는 지역센터 및 참여도서관을 대상으로 한 현황 조사와 이용자를 대상으로 한 만족도 조사를 실시하였다. 설문조사에 대한 분석과 관련 자료 연구 등을 수행하였다. 연구결과는 책이음서비스 발전 방향에 대한 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다.

본 연구에서 제시된 인프라 및 운영환경 구축을 위한 시사점 도출을 통하여 책이음서비스의 미래 목표 모델 수립이 가능할 것이다. 본 연구 결과를 바탕으로 책이음서비스에 대한 개선을 실시하여 효율적인 서비스 관리 및 운영이 가능하며, 거시적 관점에서의 중장기 이행 계획 마련이 가능할 것으로 기대된다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 협력서비스

도서관 협력서비스란 복수의 도서관이 자원의 공동 활용 및 서비스 확대를 목적으로 협력하여 제공하는 서비스를 말한다. 현재 우리나라에는 지역별, 관중별 등 다양한 기준으로 도서관의 협력체계가 구축되어 있다. 책이음서비스는 전국 단위의 도서관 협력서비스로 정의할 수 있다.

우리나라에서는 1967년에 체결된 '도서관 자료이용 및 상호대차에 관한 협정'을 계기로 도서관 협력 체제가 구축되기 시작하였다(한성택

2004). 초기 단계에는 대학도서관과 전문도서관을 중심으로 협력이 이루어졌으며, 이후 IMF로 인한 도서관 예산 감소를 계기로 대학도서관을 중심으로 협력서비스가 본격적으로 논의되었다(정동열, 김성진 2002). 또한 한국교육학술정보원(KERIS)의 설립과 인터넷 보급 확대 등을 계기로 협력 체계가 더욱 활성화되었다. 최근에는 지역대표도서관을 중심으로 한 협력서비스와 융복합서비스의 확대로 도서관과 지역사회, 도서관과 박물관 등 외부와의 협력도 확대되고 있는 추세이다.

도서관 협력서비스에는 상호대차, 원문복사서비스, 공동목록, 협력형 디지털참고서비스, 공동보존서고, 복수 관중 도서관의 협력서비스 등이 있다. 넓게 보면 직원교육이나 공동연구 등이 포함되기도 한다(신동민 2007).

상호대차와 원문복사서비스는 대표적인 도서관 협력서비스로 소장하지 않은 자료를 제공하기 위한 협력서비스이다. 공동목록은 종합목록이라고도 하며, 도서관의 서지 네트워크이다. 이를 통해 목록작성 업무를 공동으로 수행하며(조재인 2014), 목록업무 부담의 경감과, 도서관 소장 자원의 서지 공유가 가능하다. 협력형 디지털참고서비스는 여러 도서관이 인터넷을 기반으로 참고서비스를 제공하는 것을 말한다(김왕중, 이제환 2016). 대표적인 협력형 디지털참고서비스로는 국립중앙도서관의 '사서에게 물어보세요'가 있다. 공동보존서고란 자료의 수장 공간의 부족 문제 해결 및 공동보존과 활용을 목적으로 둘 이상의 도서관이 상호 협력을 통해 건립하여 운영하는 자료의 공동보존 및 서비스 시설(윤희운 2013)이라고 할 수 있다. 또한 공공도서관의 학교도서관 지원 등 복수 관중 도서관의 상호협력

서비스도 존재한다.

이처럼 다양한 도서관의 협력서비스를 통하여, 단위 도서관의 인력과 장서 부족 문제를 해결할 수 있다. 또한 도서관의 업무 중복이 방지되며, 서비스의 질을 높이는 하나의 방안이 될 수 있다. 이를 통해 지역별, 도서관 규모별로 제공하는 정보 격차 해소에도 도움을 줄 수 있다.

2.2 책이음서비스

책이음서비스는 하나의 회원증으로 전국의 참여 도서관에서 도서대출 등의 서비스를 제공받을 수 있는 도서관 협력서비스이다. 책이음 회원으로 가입하면 별도의 회원가입 절차 없이 지역대표도서관, 공공도서관, 작은도서관 등 다양한 형태의 도서관에서 자료 이용을 포함하여 다양한 서비스의 이용이 가능하다(곽승진 외 2016).

참여 도서관의 방문을 통하여 책이음 회원 가입이 가능하다. 이용자가 참여 도서관 어디에도 회원가입이 되어있지 않을 경우에는, 참여 도서관을 방문하여 가입신청 및 본인 인증을 완료하면 회원가입 처리 및 책이음 이용증이 발급된다. 이용자가 참여 도서관의 기존 회원일 경우에는 자관회원의 책이음 회원 전환 절차를 통하여 책이음 이용증 발급이 가능하다. 책이음 이용증을 소지한 이용자가 참여 도서관에 처음 방문한 경우, 책이음 자동 인증 처리를 통하여 서비스가 제공된다. 이를 통해 도서관 사서의 업무 경감 효과와 카드 발급 비용의 절감 효과가 있다(국립중앙도서관 2010).

책이음 회원 가입 시 전국의 참여 도서관에서 도서를 대출하고 반납할 수 있다. 참여 도서

관 중 타관 반납서비스를 제공하는 도서관도 일부 존재한다. 또한 도서관 별로 상이하냐 자료 예약, 희망도서 신청, 디지털자료실 좌석 발급 등의 다양한 부가서비스를 제공하기도 한다. 책이음서비스 홈페이지에서는 대출 및 반납 자료 조회, 가입 도서관 현황 확인, 참여 도서관 소장자료 검색 등의 서비스를 제공받을 수 있다. 국립중앙도서관 기술정보센터 월간 보고서 발췌한 2020년 1월 기준 책이음서비스 지역별 책이음 회원 현황은 <표 1>과 같다.

2.3 선행연구 분석

1990년대 중후반 도서관 협력의 중요성이 대두되고, 관중별 도서관의 협력체계 구축이 활발해지면서 도서관 협력체계 및 모델 개발을

위한 연구 또한 활발하게 진행되기 시작하였다. 이전에도 관련 논의가 있었지만 도서관의 협력 확대 의견이 주를 이루었다면, 2000년대 초반부터는 선진 사례의 분석 및 현황 분석을 통한 구체적인 모델 제안이 다수 이루어졌다. 정동열과 김성진(2002)은 우리나라 공공도서관과 학교도서관의 협력 현황과 외국 협력 사례를 비교 분석하여, 지역단위와 전국단위의 협력망 구축 방안을 제안하였다. 특히 정보인프라 구축이나 법과 제도 개선, 지원 체계 마련 등 필수적인 부분이 미흡함을 지적하면서 국내 실정에 맞는 방안을 제시했다는 점에 의의가 있다. 한성택(2004)은 다양한 형태로 존재하는 도서관 협력체제를 국가적으로 통합 구축하기 위하여 이론적 고찰 및 국내외 현황 분석을 실시하였으며, 이를 통해 새로운 모델을 제시하였다.

<표 1> 지역별 책이음 회원 현황

지역	참여년도	참여도서관 수	책이음 통합회원
서울	2016	429	261,520
부산	2010	133	865,051
대구	2011	81	491,112
인천	2010	81	617,562
광주	2012	78	201,671
대전	2016	24	1,062
울산	2018	68	129,306
경기	2016	406	485,535
강원	2017	42	5,912
충북	2017	55	4,421
충남	2017	75	4,866
전북	2013	144	178,100
전남	2014	136	195,681
경북	2017	42	6,013
경남	2017	225	70,245
제주	2012	62	146,090
세종	2015	20	43,642
합계		2,101	3,707,789

2000년대 초중반에 학교도서관 활성화 종합 방안 5개년 계획이 추진되면서, 학교도서관과 공공도서관의 연계협력이 활발해졌다. 이러한 이유로 학교도서관과 공공도서관의 협력에 관련된 연구가 다수 진행되었다. 학교도서관과 공공도서관의 협력 강화를 위한 사례 조사와 분석이 주로 이루어졌으며, 이를 통해 협력모델을 개발하거나 개선 방안을 제시하였다(한운옥, 곽철완 2004; 이용남 2007).

또한 공공도서관, 대학도서관, 작은도서관 등 관종별 도서관을 중심으로 한 협력 네트워크 구축과 개선에 대한 연구도 이루어졌다. 남영준, 김규환, 남태우(2008)는 공공도서관 대상 설문 조사를 통하여 공공도서관 협력 업무의 문제점을 파악하였다. 특히, 연구 당시 493개 공공도서관 중 307개 기관이 관외 대출증 공유를 실시하고 있었으나 운영주체의 이원화, 시스템 속도 저하 등 다양한 문제가 존재했음을 밝혔다. 조윤희(2010)는 사례 분석을 통해 행정구역권을 중심으로 공공도서관 협력 네트워크 구축의 필요성을 주장하면서, 중앙집중식-분관등급형 모델을 통한 상호협력 네트워크 구축을 제안하였다. 신동민(2007)은 대전 지역의 대학도서관 상호협력에 대한 이용 현황 조사와 사서 대상 인식 조사를 실시하였으며, 이 외에도 다양한 위원회와 지역 등을 중심으로 한 대학도서관 상호협력에 대한 연구가 이루어졌다. 이정호(2013; 2014)는 부천 지역 작은도서관을 중심으로 협력 네트워크의 특성을 조사하여 네트워크의 구조적 특성과 효과를 분석하였다.

지역 공공도서관 협력의 중심이 되는 지역대표도서관의 시점에서도 다양한 연구가 이루어졌다. 배순자(2008)는 지역대표도서관의 협력

체계로 혼합형 모델을 제안하며, 국립중앙도서관과 단위도서관을 이어주는 다리 역할을 강조하였다. 한복희 외(2010)는 대전지역을 중심으로 도서관간 협력 현황을 분석하였다. 특히 대전지역 대표도서관인 한밭도서관을 중심으로 공동반납제, 통합검색목록서비스, 공공도서관-학교도서관 회원카드 인증제 등 구체적 협력 사례에 대한 분석을 통해 지역대표도서관 중심의 협력모델과 운영모델, 추진 전략을 제시하였다. 곽승진 외(2016)는 충남대표도서관 이용자서비스 활성화 방안 마련을 위하여 충청남도내 협력형서비스인 책이음서비스 현황 분석을 실시하였다.

지역별, 관종별 협력이 아닌 서비스별 협력에 대한 연구로 협력형 전자정보서비스(송재술, 신정아 2013), 협력형 디지털참고서비스(김왕중, 이제환 2016), 공공도서관과 지역사회기관 연계를 통해 제공되는 다문화서비스(임여주 2018) 등에 대한 연구가 수행되기도 했다. 하지만 책이음서비스에 대한 연구는 거의 이루어지지 않아 책이음서비스에 대한 전반적인 현황 조사 및 만족도 분석 등의 연구 수행이 요구되고 있다.

3. 연구 방법

3.1 연구 대상 및 데이터 수집

본 연구는 책이음서비스의 효율적인 서비스 관리 및 운영을 위한 개선방안 수립과 중장기 이행 계획의 방향성을 설정하기 위하여 수행되었다. 이를 위해 책이음서비스 참여 도서관 및 공공도서관 이용자를 대상으로 실태 조

사를 실시하였다. 이 실태 조사를 통하여 책이음서비스 활성화를 위한 발전방안을 도출하고자 한다.

책이음서비스에 참여하고 있는 17개 광역시도 도서관의 책이음서비스 담당자 및 도서관 정보화 담당자를 대상으로 2019년 12월 9일부터 12월 29일까지 총 21일간 실태조사를 실시하였다. 그 결과 111개 도서관에서 설문조사에 응답하였으며, 본 연구를 위하여 유효한 110개의 응답을 분석하였다. 참여 비율은 약 5.3퍼센트이다.

공공도서관 이용자를 대상으로 한 실태조사는 전국 공공도서관 홈페이지에 설문조사 사이트를 링크하여 실시하였다. 이 조사는 2019년 12월 9일부터 12월 29일까지 총 21일간 실시하

였으며, 250건의 유효한 응답을 분석하였다.

3.2 설문항목 구성

3.2.1 도서관 대상

책이음서비스 담당자 및 도서관 정보화 담당자를 대상으로 한 실태조사의 설문항목은 총 5개 영역, 17개 세부 항목으로 구성되어 있다. 구체적인 설문지 설계 내용은 <표 2>와 같다.

3.2.2 공공도서관 이용자 대상

책이음서비스에 대한 공공도서관 이용자를 대상으로 한 설문지의 항목은 총 5개 영역, 20개 세부 문항으로 구성되어 있다. 구체적인 설문지 설계는 <표 3>과 같다.

<표 2> 책이음서비스 실태조사 설문지 설계

구분	세부 구분	항목
도서관 운영환경	도서관 운영방식	• 도서관 유형 구분 • 운영방식
도서관 자원·서비스 현황	보유콘텐츠	• 단행/연속/전자자료/비도서
	이용자·대출자 현황	• 월평균 이용자/대출자/신규가입자/대출책수
	도서관 정보서비스	• 통합검색 • 통합 홈페이지/전자도서관 홈페이지 • 모바일 서비스 • 지역 통합회원 대출서비스 • 상호대차 서비스
도서관 정보화현황	자료관리시스템	• 시스템명 • 도입시기, DBMS, 유지보수, 검색엔진, WAS
	하드웨어 정보	• 서버관리방식(통합/단독/부분통합) • 하드웨어 사양(웹/DB/미들웨어서버)
	보안솔루션	• 방화벽, VPN, 백신서버, 개인정보 필터링, IPS, 접근제어
	개인정보 보호	• 본인인증모듈, 접속기록모듈, 비밀번호 단방향 암호화, DB 암호화 솔루션
	네트워크	• 통신사, 도입회선 용량
	출력정보	• 회원증 출력 방식(책이음 회원증 여부) • 바코드 출력 방식(도서관부호 포함여부)
	RFID 장비	• 도입장비, 제조사, 수량, 도입 시기 • 책이음 연계방식 및 연계여부

구분	세부 구분	항목
책이음서비스 운영현황	이용현황	<ul style="list-style-type: none"> • 회원현황(책이음 회원/일반회원/탈퇴회원) • 이용행태('자관 ↔ 타관' 이용횟수) • 타관대출반납 횟수
	서비스 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 홍보여부 및 홍보 방식 • 책이음 회원 가입 대상(거주지 내/외) • 신규회원가입 형태(자관 회원/책이음 회원) • 자관 대출가능책수 • 자관 책이음서비스 규정 • 이용증 재발급 비용(발급절차) • 책이음 회원 제공 도서관 서비스
	책이음서비스 장애상황관리	<ul style="list-style-type: none"> • 장애빈도 • 장애현상 • 장애발생시 대응방식 • 장애대응 만족도 • 책이음서비스 유지보수 계약사항
책이음서비스 개선의견	서비스 및 회원규정	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 회원가입 자격 • 연체자 대출제한 정책 • 통합 대출책수 조정 • 거주지 외 회원의 책이음서비스 제공범위 • 추가적으로 제공할 도서관 서비스 • 책이음 회원관리규정과 자관 대출규정 상충여부
	이용자 의견 및 서비스 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 활성화 요건
	기타 개선의견	<ul style="list-style-type: none"> • 책이음 회원관리규정 개선 의견 • 책이음 시스템 개선 의견 • 책이음 서비스 활성화에 관한 의견 • 기타 의견

〈표 3〉 책이음서비스 이용자 대상 설문지 설계

구분	항목	문항수
응답자 정보	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 유형정보(지역, 성별, 연령) 	3
공공도서관 이용경험	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 이용 횟수 • 상호대차 이용 여부 • 월 평균 대출 권수 • 1회 평균 대출 권수 • 공공도서관 방문 이유 	5
책이음서비스 인지정도	<ul style="list-style-type: none"> • 책이음서비스 인지여부 • 알게 된 경로 • 책이음 회원여부 • 가장 많이 이용하는 책이음 서비스 • 책이음 회원증 발급 도서관 	6
책이음서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 책이음서비스 이용 만족도 • 만족/불만족 이유 • 계속 이용에 대한 의견 • 주변인 추천 여부 	5
책이음서비스에 대한 기타 의견	-	1
전체		20

4. 분석 결과

4.1 도서관 대상 분석 결과

4.1.1 도서관 운영 및 정보화 현황

도서관 종류별 최종 응답 도서관은 지역센터가 구축되어 있는 지역대표도서관이 7개관, 공공도서관이 101개관, 작은도서관이 2개관이었으며, 도서관 운영 및 정보화 현황은 <표 4>와 같다.

도서관 정보화 현황을 살펴보면, 110개관 중 KOLASIII 사용 기관은 84개관(76%)이며 도입 시기를 기준으로 2018~2019년에 도입된 기관이 30개관으로 가장 많았다. DBMS는 Oracle이 주를 이루고 있으며, 그 외에 Tiberoga 도입되어 있다.

홈페이지 서버와 DB 서버 모두 최근 서버를 증설하거나 추가 도입한 기관이 다수 나타났다. 지역센터 미들웨어 서버는 일반적으로 지역 내에서 하나의 지역센터를 통해 운영하고 있다. 2020년 2월 기준으로, 참여지역 17개 광역시도에서 지역센터를 설치, 운영 중에 있다. 또한 책

이음서비스 참여시 회원정보의 중복 입력 방지를 위하여 필수로 구축되어야 하는 본인인증모델의 도입 기관은 48개관으로 도입이 저조한 것으로 확인되었다.

책이음 회원증은 110개관 중 91개관(83%)이 바코드형 책이음 회원증을 발급하고 있으며, 전자태그(RFID)형 책이음 회원증의 발급은 74개관(67%)에서 이루어지고 있다. 도서관에서 보유하고 있는 자동화 장비의 책이음서비스 연계 여부를 장비의 종류별로 살펴보면, 자동대출납시스템은 58개관이 책이음서비스와 연계되어 있으며, 회원증용 범용 리더기는 도입 기관 24개관 중 19개 기관이 연계되어 있다. 사서용 데스크탑 리더/라이터기의 경우는 책이음서비스 표준 API를 연계한 곳은 도입된 84개관 중 32%(27개관)에 불과한 것으로 확인되었다.

도서관 보유 자료를 중심으로 참여도서관의 도서관 자원을 살펴보면 대부분의 도서관이 단행자료 중심으로 자료가 구축되어 있다. 또한 공공도서관의 유형과 규모에 따라 단행자료의 장서 규모는 큰 차이를 보이고 있다. 전자자료는 주로 e-book 중심이며, 전자자료 공동구매

<표 4> 도서관 운영 및 정보화 현황

도서관 운영방식	지역자치단체		교육청		위탁운영		무응답		계	
		50		21		38		1		110
도서관 운영형태	지역대표 도서관		공공도서관 (본관)		공공도서관 (분관)		작은도서관		계	
	7		84		17		2		110	
데이터베이스 운영방식	통합운영				단독운영				무응답	계
	지역 대표 도서관	공공 도서관 (본관)	공공 도서관 (분관)	작은 도서관	지역 대표 도서관	공공 도서관 (본관)	공공 도서관 (분관)	작은 도서관		
	3	68	13	2	4	13	4	0	3	110
	86				21				3	110

이전 각 단위도서관이 개별적으로 보유한 콘텐츠는 단위 도서관에서 개별적으로 서비스를 하고 있다. 지역대표도서관 7개관 중 응답한 6개관의 단행본 자료 1관당 평균은 3,825,495권으로 전체 평균의 2배가 넘는 수치를 보이고 있다. 이러한 장서 수 차이를 극복하고 다양한 도서관을 이용하도록 하는데 책이음서비스가 효과적일 것으로 분석된다. 도서관 자료 현황은 <표 5>와 같다.

응답 도서관의 월평균 이용자 수, 월평균 대출자 수, 월평균 신규회원 가입자 수, 월평균 대출 책 수는 <표 6>과 같다.

4.1.2 책이음서비스 운영 및 관리 현황

응답한 92개관 책이음 회원은 1,381,881명으로

로 평균 15,020명의 회원 수를 보유하고 있는 것으로 나타났다. 최근 1년 이내 월 평균 책이음 회원 수는 673명으로 나타났다.

책이음서비스를 통해 타관 대출, 타관 반납 서비스를 제공하는 도서관의 최근 1년간의 이용 현황을 살펴보면 <표 7>과 같다. 책이음서비스의 타관 반납 통계가 타관 대출 통계의 2배 이상으로 현재 타관 대출보다 타관 반납이 활성화되어 있음을 알 수 있다.

책이음서비스 홍보는 홈페이지에서 안내되는 경우가 74개관으로 가장 많았으며, 자료 제작이 22개관, 미홍보 기관이 31개관으로 나타났다. 회원가입조건은 지역 내 거주자로 제한하며, 재직 및 재학증명서 제출 시 타 지역 이용자의 회원가입을 승인하는 형태로 진행된다. 신규 회

<표 5> 도서관 자료 현황

구분	단행	연속	전자자료				비도서 DVD, CD-ROM 등
			E-Book	E-Journal	오디오북	온라인DB	
평균	137,743	146	7,546	182	374	26,528	6,945
합계	15,151,774	16,022	830,058	20,061	41,131	2,918,132	756,995

<표 6> 월평균 이용자 및 대출현황

구분	월 평균 이용자 수	월 평균 대출자 수	월 평균 신규회원 가입자 수	월 평균 대출 책 수
평균	24,984	4,512	293	14,810
합계	2,748,210	496,345	32,272	1,629,148

<표 7> 책이음서비스 타관 대출 및 반납 현황

구분	타관 대출				타관 반납			
	타관 대출제공		타관 대출요청		타관도서 반납		자관도서 타관 반납	
	전체	월평균	전체	월평균	전체	월평균	전체	월평균
평균	7,447	487	7,700	344	18,148	1,086	21,811	1,305
합계	141,500	9,260	161,691	6,875	617,017	40,165	697,944	44,354

원가입 형태는 책이음 회원으로만 가입되는 경우가 36개관, 자관 회원 가입이 26개관, 책이음/자관 회원 가입을 병행하는 경우가 33개 기관으로 나타났다.

자관 대출가능 책 수는 '5권'이 57개관(52%)으로 일반적이었다. 자관 책이음서비스 규정이 존재하는 지에 대한 응답 결과를 살펴보면, 규정이 '있음'은 45개관(41%)이며, '없음'이 64개관(58%)으로 나타났다. 또한 회원증 재발급 비용은 무료(도서관 부담)가 가장 많으나(46개관), 이용자 부담도 33개관으로 나타났다. 책이음 회원에게 제공되는 기타 서비스로는, 일반 열람석 좌석 발급과 복사/출력, 모바일 앱 사용 등으로 22개 기관에서 서비스 중이다. 자관 대출가능 책 수는 <표 8>과 같으며, 책이음 회원에게 제공되

는 도서관 서비스 범위는 <표 9>와 같다.

4.1.3 책이음서비스 장애 상황 관리 및 유지 보수 현황

책이음서비스 운영 중에 발생하는 월 평균 장애 빈도를 살펴보면 '2회 이하'가 36%(40건)로 가장 많았다. 장애 대응은 주로 '자료관리시스템 유지보수 업체에 연락'하는 경우가 61개관으로 가장 많았다. 또한, 유지보수 사항 중 교육이나 자료 제공 여부를 살펴보면, 제공받은 도서관이 37개관, 제공받지 않은 도서관이 23개관으로 나타났다. 책이음서비스 월 평균 장애빈도는 <표 10>과 같다.

장애 증상에 대한 내용은 시스템 오류, 미들웨어 불안정, 대출반납 연계, 타도서관 장애, 네

<표 8> 책이음 회원에게 제공되는 도서관 서비스 범위(복수선택)

구분	책이음서비스		도서관 서비스					
	타관 대출	타관 반납	희망도서 신청	자료 예약	반납 연기	전자책 대출	디지털자료실 좌석발급	기타 서비스
빈도(N)	46	55	73	75	59	63	66	22
응답수 기준 비율(N=459)	41.8	50.0	66.4	68.2	53.6	57.3	60.0	20.0
응답자 기준 비율(N=110)	10.0	12.0	15.9	16.3	12.9	13.7	14.4	4.8

<표 9> 자관 대출가능 책 수

구분	3권	4권	5권	6권	7권	8권	10권	기타/무응답	계
빈도(N)	2	1	57	3	12	2	15	18	110
비율(%)	2	1	52	3	11	2	13	16	100

<표 10> 책이음서비스 월 평균 장애빈도

구분	30-20회	20-10회	10-5회	5-3회	2회 이하	없음	무응답	계
빈도(N)	7	1	14	24	40	19	5	110
비율(%)	6	1	13	22	36	17	5	100

트위크 불안정, 기타 장애 사항으로 나누었다. 시스템 오류로는 카드 발급 오류, 정보 불러오기 오류 등 회원 정보 관련 오류가 주로 접수되었다. 미들웨어 불안정 오류는 회원 가입시 동기화 오류 및 데이터 조회 실패, 대출반납기계 연동 오류, 주말의 잦은 오류 등이 문제점으로 제기되었다. 대출반납 연계 관련 오류로는 타관 반납 도서가 미반납으로 뜨거나, 딸림자료 반납 오류 등으로 정상 회원이 연체 회원으로 표기되는 현상이 있었다. 또한, 자동대출반납기 이용시 데이터베이스 접속 오류 발생 의견도 접수 되었다. 타도서관 장애로 인한 오류는 타지역 미들웨어 통신 불량일 경우 서비스 이용이 불가능해지거나 타 도서관 책이음 카드 연동 오류가 있는 것으로 확인되었다. 네트워크 불안정으로 인한 오류는 이용이 몰리는 시간대와 주말에 접속 장애나 상호대차 처리 오류가 다수 발생하는 것으로 확인되었으며, 카드 등록이나 회원정보 반입, 데이터 전송 등에 대한 속도 저하가 주요 문제점으로 제기되었다. 책이음서비스 장애 발생시 대처 방법은 <표 11>과 같다.

4.1.4 책이음서비스 개선에 관한 의견

책이음서비스 개선에 관하여 신규 가입 자격요건, 연체자 대출 제한, 전국통합대출가능 책수, 거주지 외 책이음서비스 확대, 추가 서비스 제공, 자관 규정과 상충 여부, 활성화를 위한 의견 및 기타 의견을 분석하였다.

책이음 회원 신규 가입 시 지역 내 거주자로 제한해야 한다는 의견이 52건(47%), 거주지 제한이 불필요하다는 의견이 47건(43%)으로 접수되어 거주 제한에 대하여 다양한 의견이 존재함을 알 수 있다. 연체자 대출제한에 관한 의견을 살펴보면, '참여도서관 모두 대출정지를 적용'해야 한다는 의견이 68건(68%), '지역 내 참여도서관 모두 대출 정지 적용'이 23(21%), '연체자료를 대출한 도서관만 대출정지 적용'이 13건(12%)으로 나타났다. 책이음서비스 대출가능 책수는 현행 20권을 유지하자는 의견이 80건(73%)으로 가장 높게 나타났다.

거주지 외 책이음 회원에 대해 서비스를 확대에 대한 의견을 보면, 예가 28건(28%), 아니오가 73건(66%)으로 반대의 의견이 높게 나타났다. 책이음서비스에서 제공되는 1인당 최대대출가능 책수 조정에 관한 의견을 살펴보면,

<표 11> 책이음서비스 장애 발생시 대처 방법

구분	빈도(N)	비율(%)
책이음서비스 유지관리시스템 모니터링	15	9
책이음 지역센터에 연락	26	15
공공도서관 기술정보센터에 연락	18	11
자료관리시스템 유지보수업체에 연락	61	36
대출반납 연동 장비 유지보수업체에 연락	17	10
책이음서비스 유지보수 업체에 연락	29	17
기타	4	2
계	170	100

‘현행 20권 유지’에 대한 의견이 80건(73%)으로 대다수를 차지하였으며, ‘20권 초과하여 상황’이 12건(11%), ‘20권 미만으로 하향’이 8건(7%), ‘제한 불필요’가 2건(2%), ‘기타’가 2건(2%)으로 나타났다. 지역 외 거주 중인 책이음 회원에 대한 도서관 서비스 확대에 관한 의견을 살펴보면, ‘아니오’가 66%(73건)으로 가장 높았으며, ‘예’가 26%(28건)으로 나타났다.

또한, 책이음 회원관리 규정과 자관의 대출 규정이 상충되는 지에 대한 조사 결과, 상충되지 않는다는 의견이 62건(56%)이고, 상충된다는 의견이 25건(23%)으로 일부 도서관 규정 및 책이음 규정에 대하여 개정이 필요한 것으로 확인되었다.

책이음 회원에게 추가적으로 제공할 수 있는 서비스에 대한 의견은 <표 12>와 같다. ‘기타 서비스’는 현재 도서관에서 대부분의 서비스를 제공하고 있는 곳에서 주로 응답하였으며, 자관

상호대차서비스 확대가 1건이다.

책이음서비스의 활성화를 위해 필요하다고 생각되는 의견을 살펴보면, ‘중앙부처 차원의 예산 지원과 홍보’가 41건으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘지역 및 도서관별 서비스 홍보 강화’가 그 뒤를 이었다. 책이음서비스 활성화에 대해 필요하다고 생각되는 의견은 <표 13>과 같다.

회원관리규정, 시스템 개선, 책이음서비스 활성화 등 기타 항목에 대하여 자유 기술 의견을 접수 받았다. 회원 관리규정에 관련하여 개인정보 재동의, 대출 반납, 연체 등 규정의 세부항목에 대하여 규정 강화 및 상세화 의견이 접수되었다. 시스템 개선에 대하여는 미들웨어의 안정화와 도서관리프로그램과의 연동 개선, 속도 개선 등 불안정한 시스템과 미들웨어에 대한 개선 요구가 많았다. 책이음서비스 활성화에 관해서는 전담 인력의 배치와 관리자를 위한 메뉴얼

<표 12> 책이음 회원 추가 제공 서비스(복수선택)

항목	희망도서 신청	자료 예약	반납 연기	전자책 대출	디지털 자료실 좌석 발급	기타 서비스	계
응답수	18	22	19	17	16	9	101
응답수 기준 비율 (N=101)	17.8	21.8	18.8	16.8	15.9	8.9	100

<표 13> 책이음서비스 활성화를 위해 필요하다고 생각되는 의견(복수선택)

항목	빈도(N)	응답수 기준 비율(N=138)
중앙부처 차원의 예산 지원과 홍보	41	29.7
전국 도서관 운영평가 항목으로 책이음 서비스 추가	11	8
이용이 활발한 도서관에 대한 시상 및 포상	16	11.6
지역 및 도서관별 서비스 홍보 강화	36	26.1
책이음 회원에 대한 도서관 서비스 확대	19	13.7
기타	15	10.9
계	138	100

및 홍보자료의 주기적 배포, 국비 지원을 통한 참여 도서관 확대 등의 의견이 접수되었다. 특히 홍보자료의 배부나 홍보의 다각화 등 홍보에 관련한 요청이 다수 접수되었다. 기타 의견으로는 책이음 홈페이지를 통한 반납 연기 서비스 제공, 통계의 정확도 개선, 정기적 교육, 패치 시 사전 안내 등의 의견이 접수되었다. 전반적으로 규정의 개선, 미들웨어 시스템 개선, 중앙의 지원을 통한 다양한 홍보 등의 실질적 개선 방안이 요구되었다.

4.2 이용자 대상 분석 결과

4.2.1 인구 통계적 특징

책이음서비스에 대한 이용자 대상 설문에 참여한 총 응답자는 250명이며, '여성'의 비율이 201명(80%)으로 '남성' 49명(20%)보다 4배 높게 나타났다. 응답자의 지역 정보는 '경기'(41%)와 '서울'(37%)이 대다수를 차지하였으며, 나머지 지역의 경우는 응답률이 상대적으로 저조하였다. 또한 응답자의 연령은 '40대'가 35%(88명), '30대'가 33%(83명)으로 30, 40대의 응답률이 전체 응답자의 68%로 대부분을 차지하였다. 그 외 '20대'가 15%(37명), '50대'가 10%(24명)으로 나타났다.

4.2.2 공공도서관 이용 경험 및 책이음서비스 인지정도

응답자의 평균적인 공공도서관 이용 횟수는 주 1회이하(44%)가 가장 많았으며, 86%(215명)는 자료 이용을 위하여 공공도서관을 주로 이용하고, 상호대차의 이용 경험이 있는 응답자가 대부분이었다(76%). 이는 책이음서비스 및

상호대차에 관심 있는 이용자가 주로 설문에 참여했기 때문으로 분석된다. 응답자의 월 평균 대출 책수는 '5~10권'이 68명(38%)로 가장 많았고, 1회 평균 대출 책수는 '5권 미만'이 155명(62%)으로 가장 많았다. 그러나 1회 평균 11권 이상 대출하는 이용자도 24명(10%)로 적지 않은 수를 차지하였다.

〈표 14〉 공공도서관 이용 횟수

항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)
주 1회 이하	111	44
주 2회	68	27
주 3회	26	10.5
주 4회	11	4.5
주 5회 이상	34	14
계	250	100

〈표 15〉 월 평균 대출 책수

항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)
5권 미만	56	23
5-10권	96	38
11-20권	55	22
20권 초과	37	15
없음	6	2
계	250	100

〈표 16〉 1회 평균 대출 권수

항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)
5권 미만	155	62
5-10권	71	28
11-20권	17	7
20권 초과	2	1
없음	5	2
계	250	100

〈표 17〉 공공도서관 이용의 주요 이유

항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)
자료이용	215	86
도서관 프로그램	12	5
열람실이용	16	6
디지털자료실 이용	3	1.5
전자자료 이용	2	1
기타	1	0.5
계	250	100

응답자의 87%인 218명이 책이음서비스를 알고 있으며 32명(13%)은 책이음서비스를 모른다고 응답하였다. 또한 응답자의 75%인 187명이 책이음 회원이며, 63명(25%)은 비회원이었다. 책이음서비스의 주요 인지 경로는 도서관 안내자료 및 홍보물(49%)로 확인되었다. 책이음 회원으로 응답한 이용자는 타관 대출(여러 도서관에서 도서 대출)을 위하여 책이음 서비스를 주로 이용(43%)하는 것으로 나타났다.

다. 책이음 회원증 발급기관과 주 이용 도서관이 일치하는 이용자가 68%(127명), 일치하지 않는 이용자가 32%로 적지 않은 수가 존재하였다. 그 이유로는 '주요 활동지역 변경(직장, 학교 등)'의 이유가 40%(27명)로 가장 높으며, '더 다양하고 풍부한 도서를 보유하고 있어서'의 경우가 24%(16명), '이사로 인한 주거지역 변경'이 19%(13명), '제공되는 도서관의 서비스가 다양해서'가 6%(4명), '도서관 규모와 시설이 더 좋아서'가 4%(3명) 순으로 나타났다(〈표 18〉, 〈표 19〉 참조).

4.2.3 책이음서비스 만족 정도

책이음 회원으로 응답한 이용자 중에서 응답자의 79%(147건)가 서비스에 만족하는 것으로 나타났다. 만족에 대한 이유는 타 도서관의 대출반납을 자유롭게 할 수 있는 점과 이용증 하나로 전국의 참여도서관을 이용할 수 있어서가

〈표 18〉 책이음서비스를 알게 된 경로(책이음서비스를 알고 있는 응답자만 답변)

항목	응답정보		항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)		빈도(N)	비율(%)
도서관 홈페이지 안내	61	28	매체를 통해	8	4
도서관 안내자료 및 홍보물	107	49	가족과 지인의 권유	8	4
직원의 직접적 권유와 홍보	28	13	기타	5	2
계				218	100

〈표 19〉 주로 이용하는 책이음서비스(책이음서비스 회원만 답변)

항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)
책이음 회원증을 이용한 타 도서관 대출반납 이용	63	34
타관 대출(여러 도서관에서 도서 대출)	92	49
타관 반납(대출한 도서관이 아닌 다른 도서관에 도서 반납)	16	8.5
아직 이용해 보지 않았음	16	8.5
계	187	100

다수를 차지하였다. 반면에 불만족에 대한 이유는 ‘대출가능 책 수가 줄어들어서’가 27.5%(11명)으로 가장 많았으며, ‘책이음 회원 신청이 번거로워서’가 25%(10명), 대출정지가 공유되어서’가 17.5%(7명)로 주요한 요인으로 꼽혔다(〈표 20〉, 〈표 21〉 참조).

책이음서비스에 대한 계속(향후) 이용 의향과 주변인 추천 의향 모두 긍정적 답변이 대부분을 차지하였으며, 이는 서비스에 대한 이용자

의 긍정적 태도를 보여준다(〈표 22〉 참조).

4.2.4 ‘기타 의견’ 분석

자유 기술 형식으로 응답받은 ‘기타 의견’에 대해 전체 응답자의 31%(78명)가 기타 의견을 제시하였다. 연령별로 기술된 의견에 대하여 주요 키워드를 통해 기타 의견을 분석하였다. 책이음서비스에 대한 전반적인 의견은 편리하며 유용한 서비스로 인식하는 것으로 해석되었

〈표 20〉 책이음서비스 이용 만족도

항목	응답정보	
	빈도(N)	비율(%)
매우만족	84	45
대체로 만족	63	34
보통	14	7
불만족	18	10
매우 불만족	8	4
계	187	100

〈표 21〉 책이음서비스 만족 및 불만족 이유(복수 응답)

	항목	응답정보	
		빈도(N)	응답 수 기준 비율(%)
책이음서비스 만족 이유 (복수응답)	대출 기간이 늘어나서	3	1
	대출가능 책 수가 늘어나서	48	21
	이용증 하나로 전국 참여도서관을 이용할 수 있어서	78	33
	타 도서관의 대출반납을 자유롭게 할 수 있어서	100	43
	기타	5	2
	계	234	100
책이음서비스 불만족 이유 (복수응답)	항목	응답정보	
		빈도(N)	응답 수 기준 비율(%)
	대출가능 책수가 줄어들어서	11	27.5
	대출 기간이 줄어들어서	2	5
	책이음 회원 신청이 번거로워서	10	25
	대출정지가 공유되어서	7	17.5
	잡은 시스템 오류	4	10
기타	6	15	
계	40	100	

〈표 22〉 책이음서비스 계속 이용 및 타인 권유 의향

항목	계속 이용 의향		타인 권유 의향	
	빈도(N)	비율(%)	빈도(N)	비율(%)
매우그렇다	137	55	131	52
그렇다	66	27	72	30
보통이다	21	8	31	12
그렇지 않다	11	4	6	2
매우 그렇지 않다	5	2	10	4
사용안함	10	4	-	-
계	250	100	250	100

〈표 23〉 연령별 기타 의견에 대한 핵심 키워드

연령	핵심 키워드
10대	<ul style="list-style-type: none"> • '타관 서비스 확대 요청' • '책이음서비스 거절 사유 표기 요청'
20대	<ul style="list-style-type: none"> • '좋음', '편리함' • '서버 오류 및 오류 대응 요청' • '서비스 홍보'
30대	<ul style="list-style-type: none"> • '좋음' 및 '현행 유지 요망' • '서비스 확대' • '서버 오류 및 오류 대응 요청' • '도서 확충' 및 '대출 기간 연장'
40대	<ul style="list-style-type: none"> • '좋음' • '서비스 도서관 확대' 및 '서비스 확대' • '서버 오류 및 오류 대응 요청' • '도서 확충' 및 '대출 권수 확대'
50대	<ul style="list-style-type: none"> • '좋음', '편리함' • '어린이 책 서비스 확대 요청' • '열람실 이용 가능하게 확대 요청' 의견 1건 • '책바다와 차별성 부재'
60대	<ul style="list-style-type: none"> • '편리함'

다. 또한 타관 대출 및 타관 반납, 서비스 범위의 확대, 대출 기간 및 권수 확대, 이용 가능 도서 확대 등의 서비스 확대에 관한 요구 사항이 확인되었다. 다양한 연령대의 이용자가 서버 오류 및 오류에 대한 기타 의견을 제시한 것으로 보아 해당 사항에 관하여 신속한 대응이 요구된다(〈표 23〉 참조).

5. 책이음서비스 활성화를 위한 제언

책이음서비스 관련 도서관의 현황조사와 이용자 만족도 조사 결과를 바탕으로 앞으로 책이음서비스의 발전 방향성을 설정하고, 이용을 활성화하기 위한 방안을 제안하고자 한다.

5.1 책이음서비스 기능 개선 및 신규 서비스 제공

5.1.1 책이음서비스 클라우드 전환 설계

책이음서비스 대구센터 이전 시 시스템 중단을 최소화하기 위하여 단계별 지역센터 통합 추진이 필요하다. 책이음서비스 통합 플랫폼 환경은 미들웨어를 이용한 통합센터, 지역센터, 참여 도서관의 3단 구조로 이루어져 있다. 책이음서비스 수행 시에 지역센터에 저장된 데이터를 참여 도서관이 조회하여 활용하는 구조이다. 하지만 이러한 현재의 플랫폼 구조에서는 지속적으로 장애가 발생할 뿐만 아니라, 3단계 구성에 따른 데이터의 정확성 문제와 오류 발생 시 즉각적인 장애 대응이 어려운 단점이 있다. 이를 극복하기 위하여 통합 플랫폼 미들웨어를 개발하고 단계적으로 지역센터를 통합센터로 통합할 필요가 있다. 이러한 설계 시에 통합센터와 참여도서관의 직접 동기화로 데이터의 정확성이 향상되며, 참여 도서관의 관점에서 재설계 및 재개발 비용이 최소화 될 수 있다. 또한 단계별 지역센터 통합으로 업무 효율성이 향상되고 비용이 분산되는 효과를 지닌다.

5.1.2 로그 기반 관제시스템 구축 및 상시 지원 체계 마련

실태조사 결과 미들웨어 오류로 인한 다양한 오류와 시스템의 속도 저하 등이 거론되었다. 특히 잦은 오류를 해결하기 위하여 미들웨어를 통해 생성되는 다양한 로그에 대한 모니터링 및 분석이 필요하다. 이러한 문제점 해결에 미들웨어 성능 체크를 위한 로그기반 관제시스템 구축이 효과적이다. 미들웨어의 서비스 처리 성능과 네

트워크 성능의 구분 점검이 가능한 시스템을 구축하고 분석을 수행하며, 이에 대한 실시간 모니터링이 필요할 것으로 보인다.

또한 현재의 일회성 지원의 한계를 벗어나 상시 책이음서비스에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 체계로의 변화 추진이 필요하다. 참여도서관으로부터 상시로 신청을 받아 평가·심의를 통해 매달 확대 및 구축사업을 실시하며, 참여도서관의 지역에 지역센터가 없는 경우를 위해 국립중앙도서관(혹은 국립세종도서관)에 임시 지역센터를 설치할 필요가 있다.

5.1.3 책이음서비스 세부 기능 개선

책이음서비스 제공시 빈번하게 발생하는 대출가능 권수 조회를 효율적으로 시행할 수 있는 방안의 마련도 요구되고 있다. 책이음 통합회원의 대출가능 권수 조회방식에 대한 구조 개선을 통하여 소요시간의 단축이 가능하다.

현재는 해당 도서관에 접속 및 로그인 후 반납연기를 수행해야 하는데, 추가적으로 책이음서비스 통합대출 현황정보 기반의 반납연기서비스를 제공하여 책이음 통합홈페이지에서 모든 참여도서관에서 대출한 도서의 열람이 가능하도록 한다.

또한 책이음서비스에 대한 통계 기능 강화에 대한 요구를 반영하여, 다양한 운영통계를 산출할 수 있는 기능 개선이 필요하다. 책이음서비스 통합회원, 대출/반납, 상호대차 및 통합서지색인에 대한 다양한 운영통계 산출에 대한 지원이 필요하다고 판단된다.

5.1.4 이용자 신규 서비스 제공

책이음서비스 활성화를 위하여 다양한 신규

서비스의 제공이 효과적일 것으로 보인다. 책이음서비스의 통합회원가입 시 해당 아이디를 개별 도서관에서 오픈아이디로 사용할 수 있도록 개발하여, 한 번의 회원가입으로 전국 도서관의 홈페이지를 이용할 수 있도록 서비스하는 것이 하나의 방안이 될 수 있다. 또한 오픈아이디는 좌석예약시스템 및 다양한 인증절차에 활용이 가능하다. 또한 책이음서비스 마일리지 적립 제도의 도입과 서점과의 연계서비스도 검토해볼 수 있다.

5.2 정책 지원

5.2.1 관련 규정 정비

현재 책이음서비스 규정은 2015년에 개정된 것으로 서비스 참여 도서관의 확대와 도서관 운영 환경의 다변화로 규정 개정의 필요성이 제기되고 있다. 특히 실태조사 결과 자관 책이음 규정이 없는 도서관이 많았고, 규정이 있더라도 상위 규정과 상충되는 도서관이 존재하였다. 이러한 문제 개선과 일관된 서비스 제공 및 회원관리를 위해 규정의 재정비가 필요하다.

기존의 “공공도서관 책이음서비스 회원관리 규정”은 국립중앙도서관과 참여 도서관간 협약 내용과 참여 도서관과 이용자 간의 협약 내용이 섞여 있다. 이를 책이음서비스 협약규정과 책이음서비스 이용약관으로 분리할 필요가 있다. 협약규정은 국립중앙도서관과 각 지역의 대표도서관간의 합의에 의해 이루어지는 규정으로 참여 도서관이 책이음서비스를 제공하기 위해 준수해야할 세부적인 사항들을 규정한다. 책이음서비스 회원과 참여도서관 간의 서비스 이용에 대한 내용은 “책이음서비스 이용약관”

으로 별도로 분리하여 운영할 필요가 있다.

5.2.2 관련 지침 및 연계 기술문서 개정

책이음서비스 실태조사 결과 미들웨어 서버와 기기 연결 오류의 발생으로 안정적 운영이 어려우며 자동대출반납기 등에서 접속오류가 발생하는 것이 확인되었다. 안정적 연계를 위하여 관련 지침 등의 개선이 필요하다. 도서관 환경구축지침 2.0은 개별 도서관에서 운영중인 상이한 자료관리시스템 간 원활한 정보 공유를 위하여 데이터, 프로세스, 프로토콜에 대한 가이드라인을 제시한다.

또한 책이음서비스 연계를 위한 API 안내서는 이기종 자료관리시스템 및 각종 자동화기기에서 책이음서비스 연계를 위한 방법을 정의하고 있다. 기술문서를 기반으로 효율적인 연계를 하기 위해서는 특정 기능을 설명하는 유닛 서비스뿐만 아니라 절차를 통해서 유닛 서비스의 순서를 확인 할 수 있는 통합 프로세스 설명이 포함되어야 한다. 특히 특정 서비스 수행 후 호출해야하는 서비스에 대한 절차의 명시를 통하여 효율적인 연계 환경을 제공할 필요가 있다.

5.3 실무 지원

5.3.1 홍보 지원

책이음서비스의 지속적인 확대를 위하여 미참여 도서관을 대상으로 체계적인 홍보계획 수립 및 홍보활동이 필요하다. 이용자 설문조사 결과 홍보를 통해서 책이음서비스를 알게 된 이용자가 많았다. 개별 도서관에서는 기존에 사용하고 있는 홈페이지를 통한 홍보, 포스터 게시와 더불어 대화형 메신저나 유튜브, SNS 등 다

양한 채널을 통한 적극적인 홍보가 필요하다.

5.3.2 우수 시행도서관 인센티브 적용

책이음서비스의 지속적인 확대를 위하여 우수 시행 도서관에 대해서는 전국 공공도서관 평가 인센티브 제공이 효과적일 것으로 판단된다. 평가항목으로는 책이음서비스 시행 및 홍보 여부, 책이음서비스 참여 이용자 비율, 책이음서비스 기반 상호대차 시행 여부 등을 포함할 수 있다. 또한 전국 공공도서관 평가 시상시 “책이음서비스 우수 도서관”분야를 신설하여 추진할 필요가 있다.

5.3.3 자료관리시스템 책이음 연계 개발 지원

다양한 자료관리시스템의 책이음 참여 독려를 위해 테스트 환경 구축, 개발자 교육, 개발비용 지원 등의 정책이 필요할 것으로 보인다. 특히 표준자료관리시스템(KOLASIII) 이외의 자료관리시스템의 책이음 연계 개발에 대한 적극적인 지원이 필요하다. 자료관리시스템의 책이음 연계 성공시 인증서를 발급하며, 해당 인증서를 발급받은 자료관리시스템만이 접근할 수 있도록 제한하는 것이 효과적일 것이다. 또한 다양한 자료관리시스템 및 도서관 장비가 책이음서비스에 연계하기 위한 개발 가이드라인의 제공이 필요하다.

5.3.4 책이음서비스 참여 및 안정적 운영을 위한 체크리스트 개발

책이음서비스 참여 시에는 시스템 운영을 위한 인프라 구축, 서비스 제공을 위한 책이음서비스 미들웨어 구축, 규정/홍보 등의 정책적인 부분이 고려되어야 한다. 이를 위해 국립중앙

도서관 기술정보센터에서는 서비스 제공 도서관 및 신규 참여를 준비하는 도서관을 위하여 체크리스트를 배포하고 있다. 안정적인 운영을 위하여 기존의 체크리스트에 대하여 설치 전 반드시 체크해야하는 항목을 지정할 필요가 있다. 이를 통해 개별 도서관의 신규 참여 독려 및 효과적인 서비스 운영에 도움을 줄 수 있다.

6. 결 론

본 연구는 책이음서비스의 관리와 운영을 위한 개선방안의 수립을 목적으로 수행되었다. 이를 위하여 책이음서비스 참여 도서관을 대상으로 실태조사와 이용자 대상 설문조사를 실시하였다. 그 결과를 바탕으로 책이음서비스 기능 개선 및 신규 서비스 제공, 정책 지원, 서비스 운영을 위한 실무 지원의 서비스 활성화 방안을 제안하였다.

첫째, 책이음서비스 기능 개선과 신규 서비스 제공이 필요하다. 책이음서비스의 기능 개선을 위하여 클라우드 전환 설계와 로그 기반 관제시스템의 구축이 효과적일 것이다. 또한, 상시 지원 체계의 마련을 통하여 일회성 지원이 아닌 지속적 지원이 가능하도록 해야 한다. 이용자와 관리자 모두를 위한 세부 기능의 개선도 요구된다. 또 오픈아یدی, 마이리지 제도 등 신규 서비스 제공을 통해 서비스의 활성화가 가능할 것이다.

둘째, 다방면의 정책 지원이 필요하다. 책이음서비스 규정의 최신화와 관련 지침 및 연계 기술문서 개정을 통하여 안정적 운영을 지원할 수 있다.

셋째, 서비스 운영을 위한 실무적인 지원이 뒤따라야 한다. 다양한 채널을 통한 홍보와 중앙의 홍보 지원이 요구되며, 우수한 시행 도서관을 위한 인센티브 적용을 통하여 적극적 서비스를 독려할 수 있다. 또한, 자료관리시스템의 책이음 연계 개발 지원이나 신규 참여와 서비스 운영을 위한 체크리스트 개발이 필요한 것으로 판단된다.

본 연구는 책이음서비스 참여 도서관과 이용자를 대상으로 진행한 설문조사를 중심으로 수행되었다. 그러나 참여 도서관과 이용자 모두 설문 참여가 저조하다는 한계점을 지닌다. 그러나 설문에 응답한 참여도서관은 도서관 운영

방식이나 운영형태가 다양하였으며, 지역적으로 골고루 분포되어 있어 편향도가 적다고 볼 수 있다. 향후 더 많은 표본을 바탕으로 한 분석과 도서관의 이용에 관심이 적은 이용자 의견 수용, 심층면담 등 다양한 기법의 적용을 통한 추가 연구가 요구된다.

본 연구는 책이음서비스 개선을 위한 분석 및 고찰을 한 연구라는 차별성이 있으며, 책이음서비스의 효과적인 운영과 서비스 개선을 위한 발전 방향 설정에 활용이 가능하다. 또한 연구를 통해 책이음 플랫폼의 미래 모형의 구체화가 가능하며, 이를 통해 중장기 발전의 로드맵을 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- [1] 곽승진 외. 2016. 충남대표도서관 이용자 서비스 및 활성화 전략 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(4): 283-310.
- [2] 국립중앙도서관. 2010. 책이음서비스 [online] [cited 2020. 6. 18.] <<https://book.nl.go.kr/ipills/Index.do>>
- [3] 김왕중, 이제환. 2016. 한국 도서관계의 '협력형' 디지털참고서비스(CDRS). 『한국도서관·정보학회지』, 47(4): 69-91.
- [4] 남영준, 김규환, 남태우. 2008. 공공도서관 협력업무 개선방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 177-192.
- [5] 배순자. 2008. 지역대표도서관의 기능과 지역공공도서관과의 협력역할에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 45-59.
- [6] 송재술, 신정아. 2013. 경기도 공공도서관 협력형 전자정보 서비스에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 47(3): 207-226.
- [7] 신동민. 2007. 대전지역의 대학도서관 상호이용 협력활동에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 413-438.
- [8] 윤희윤. 2013. 공공도서관 공동보존서고 건립모형 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(3): 51-74.

- [9] 이경민. 2004. 초등학생 독서교육을 위한 도서관 협력방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(3): 95-117.
- [10] 이용남. 2007. 학교도서관과 공공도서관의 연계·협력 체제에 대한 분석: 수도권 지역의 사례를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 353-372.
- [11] 이정호. 2013. 작은도서관 협력네트워크의 구조적 특성에 관한 연구: 부천시 지역 작은도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 149-169.
- [12] 이정호. 2014. 작은도서관 협력 네트워크의 효과에 관한 연구: 네트워크의 구조적 특성과 조직효과성의 관계를 중심으로. 『사회과학연구』, 25(2): 609-632.
- [13] 임여주. 2018. 공공도서관과 지역사회기관의 협력에 관한 연구: 다문화 서비스를 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 29(1): 299-324.
- [14] 정동열, 김성진. 2002. 공공도서관과 학교도서관의 협력 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 13(2): 5-28.
- [15] 조윤희. 2010. 공공도서관 협력 네트워크 구축 방안. 『한국문헌정보학회지』, 44(2): 177-197.
- [16] 조재인. 2015. 대학도서관의 종합목록 기여 활동 및 이용 정도에 대한 탐사적 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(1): 35-50.
- [17] 한복희 외. 2010. 지역대표도서관 중심의 도서관 협력체계 연구. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 267-295.
- [18] 한성택. 2004. 국가 통합 도서관 협력 체제 모델 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 19-49.
- [19] 한윤옥, 광철완. 2004. 학교도서관과 공공도서관 협력모델 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 337-357.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwak, Seung-Jin et al. 2016. "A Study on User Service and Enhancement Strategy for Chungnam Representative Library." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 50(4): 283-310.
- [2] National Library of Korea. 2010. Library One Service [online] [cited 2020. 6. 18.] <<https://book.nl.go.kr/iplls/Index.do>>
- [3] Kim, Wang-Jong and Lee, Jae-Whoan. 2016. "Development and Management of CDRS in Korean Library Community." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(4): 69-91.

- [4] Nam, Young-Joon, Kim, Gyu-Hwan and Nam, Tae-Woo. 2008. "A Study on Improvement of Library Cooperation of the Public Libraries in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 177-192.
- [5] Bae, Soon-Ja. 2008. "A Study on the Role of the Regional Central Library for Activating the Regional Public Libraries in Jeollabukdo." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(3): 45-59.
- [6] Song, Jae-Sul and Shin, Jeong-A. 2013. "A Study on Collaborative Digital Information Service for Gyeonggi-Do Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 47(3): 207-226.
- [7] Shin, Dong-Min. 2007. "A Study on the University Library Cooperation in Daejeon." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 413-438.
- [8] Yoon, Hee-Yoon. 2013. "A Model for the Establishment of the Collaborative Repository for Public Libraries in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(3): 51-74.
- [9] Lee, Kyung-Min. 2004. "A Study on the Library Cooperation for the Reading Education." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(3): 95-117.
- [10] Lee, Yong-Nam. 2007. "An Analysis of Cooperative Systems Between School and Public Libraries in Seoul and Its Outskirts." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 353-372.
- [11] Lee, Jeong-Ho. 2013. "A Study on the Structural Characteristics of Collaborative Network with Small Libraries: Focus on Bucheon Region." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1): 149-169.
- [12] Lee, Jeong-Ho. 2014. "A Study on the Effectiveness of Collaboration Network among Small Libraries." *Journal of Institute for Social Sciences*, 25(2): 609-632.
- [13] Lim, Yeoju. 2018. "A Study of Cooperation between Local Libraries and Local Organizations: Focusing on Multicultural Services." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(1): 299-324.
- [14] Jeong, Dong-Youl and Kim, Sung-Jin. 2002. "A Policy Study on the Public and School Library Cooperation." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 13(2): 5-28.
- [15] Cho, Yoon-Hee. 2010. "A Study on the Construction of a Cooperative Network for Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 44(2): 177-197.
- [16] Cho, Jane. 2015. "Exploratory Study on the Activity about Utilization and Contribution to

- the Union Catalog.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(1): 35-50.
- [17] Hahn, Bock-Hee et al, 2010. “A Study of the Cooperative System Models for the Regional Central Library.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 44(1): 267-295.
- [18] Han, Sung-Teak. 2004. “A Study on the Development of Nation-wide Library Cooperative System Model.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(1): 19-49.
- [19] Han, Yoonok and Kwak, Chul-Wan, 2004. “A Study of the Cooperation Models between School Library and Public Library.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(1): 337-357.