

공공도서관 디지털정보센터 서비스 개선에 관한 연구*

- 한밭도서관을 중심으로 -

Study on the Improvement of Digital Information Center Services at Public Libraries : Through Survey of Hanbat Library Users

김 영 신(Young-Shin Kim)**

〈 목 차 〉

- | | |
|--------------------|--------------|
| I. 서 론 | IV. 문제점 및 제언 |
| II. 공공도서관의 디지털정보센터 | V. 요약 및 결론 |
| III. 조사 및 데이터분석 | |

초 록

본 연구에서는 2002년에 설치된 대전 한밭도서관의 디지털정보센터 이용자들을 대상으로 이용자 만족도에 영향을 주는 요인으로 선행연구에서 이미 규명된 시설, 컨텐츠, 직원, 운영에 대한 서비스 수준과 이용자의 만족도를 설문조사와 현장관찰을 통하여 파악하고 문제점을 도출하여 이에 대한 적용 가능한 개선안을 찾고자 하였다. 데이터 분석결과 디지털정보센터 서비스에 대한 전반적인 만족도는 7점 척도에서 4.68로 비교적 좋은 편이었다. 기기와 관련된 만족도는 3년 전보다 상승하였으나 직원과 운영에 대한 만족도는 감소하였다. 나타난 문제들의 대부분은 적극적인 이용교육과 컨텐츠제공, 서비스에 대한 안내와 홍보로 해소될 수 있는 유형이었다. 그러나 응답자의 69.7%가 컨텐츠 이용방법을 센터를 통하여 교육받을 의사가 없다고 답하였다. 직원능력에 대한 신뢰도가 높지 않는 것이 원인 중 하나였으며 전문직원의 확충과 지속적인 직원 재교육의 필요성이 매우 큰 것이 확인되었다.

주제어: 공공도서관, 디지털정보센터, 이용자만족도

ABSTRACT

In the previous surveys conducted on the users of digital multimedia centers at major public libraries, their facilities, contents, staffs and operating system have been found to be the most significant factors for determining the user's satisfaction. The purpose of this study is to seek practical ways of improving digital information services at public libraries by surveying Hanbat Library Users' satisfaction on these four factors. The statistical analysis of the surveyed data has shown that the general satisfaction with the digital service was relatively good: 4.68 out of the maximum scale of 7, that their satisfaction with the facilities were increased but those with staffs and operating system were decreased, and that 69.7% of the users were not willing to learn how to use contents mainly because they do not trust the staffs' ability to teach. Therefore, it was confirmed that the continuous reeducation of staffs and the expansive recruiting of professionals are essential for improving digital information services.

Key Words: Public Library, Digital Multimedia Center, User Satisfaction

* 이 논문은 2005년도 한남대학교 교원연구년 지원으로 연구된 것임.

** 한남대학교 문헌정보학과 교수(hnukysb@hannam.ac.kr)

• 접수일: 2007년 5월 23일 • 최초심사일: 2007년 6월 1일 • 최종심사일: 2007년 6월 22일

I. 서 론

정보기술의 진전은 공공도서관 이용자들로 하여금 발전된 정보환경에 따른 다양한 정보 컨텐츠와 서비스를 요구하게 하였다. 지식정보의 빠른 유통은 정보접근 기회의 많고 적음에 따라 정보빈자와 정보부자라는 새로운 계층으로, 또 이들 간의 정보격차 문제는 새로운 사회문제로 떠오르게 되었다. 정보화에 먼저 도달한 나라들은 이러한 문제에 대한 해결책 중 하나로 공공도서관을 거점으로 인터넷과 전자정보 컨텐츠 이용 기회를 무료로 정보소외 계층에게 제공하고 있다.

우리나라도 '정보화촉진기본법' 제정 이후 2000년 3월 수립된 '도서관정보화 추진종합계획'에 의하여 전국 공공도서관에 디지털전용실을 설치하는 등 디지털정보센터 구축 사업을 단계적으로 수행하며 지역주민에게 디지털정보에 접근과 활용의 기회를 제공하고 있다.

디지털정보실의 구축사업은 전국적 표준모델을 통하여 시설 및 장비 운영에 어느 정도 평준화를 이루었고, 멀티미디어 컨텐츠와 온라인DB 및 원문제공까지 할 수 있게 하였다. 그러나 시설이나 장비의 하드웨어적 진전 만큼 운영 프로그램이나 유지 보수가 따라 가지 못하고 전문인력 수급, 이용자 정보교육이 미흡하여 기능 수행에 어려움을 겪어온 것도 사실이다.¹⁾ 이제는 전국에 348개 관에 설치 완료되어 정착 단계에 도달한 디지털정보실이 설치 목적에 부합한 기능을 수행하고 있는지, 이용자인식과 이용행태는 얼마나 개선 되었는지, 그리고 설치 초기에 도출되었던 문제들은 얼마나 해소되었는지 점검해 볼 시점이 되었다는 판단 하에 공공도서관 디지털정보센터와 그 이용자를 대상으로 현황조사를 실시하였다.

본 연구의 대상인 한밭도서관은 초기 전산화를 주도한 선도적 도서관의 하나로 2002년 4월 8일 디지털정보센터가 개설되어 운영 중이다. 본 연구의 목적은 디지털정보센터가 본래의 의도와 목적대로의 기능을 하며 기대효과를 내는지, 이용자의 이용행태와 만족도는 어떠한지 점검한 후 현상에 내재하는 원인을 도출하여 문제점을 찾아내고 개선안을 모색하는 데 있다. 현황분석을 위한 데이터는 이용통계 분석, 체험관찰, 서비스 현장에서 이용자 대상 설문조사, 그리고 담당사서와의 면담을 통해 수집하였으며 데이터 분석은 항목별 기술통계량을 구하기 위한 빈도분석을 하였다.

II. 공공도서관의 디지털정보센터

1. 디지털정보센터의 목적

정부는 도서 중심의 정보전달체계에 첨단 전자매체를 이용한 기능을 추가하며 전국 공공도서관

1) 정현태, "공공도서관 디지털서비스의 현황분석," *정보관리연구*, 제34권, 제1호(2003. 3), p.81.

에 컴퓨터시스템, 원거리통신망, 멀티미디어형태의 컨텐츠 이용을 지원할 수 있도록 새로운 장비와 통신기술을 도입하게 되었는데 정부가 표방하는 공공도서관의 디지털정보실 설치목적을 김용근은 다음과 같이 요약하였다.²⁾

- 양질의 다양한 디지털 지식정보를 공유하고 쉽게 정보입수를 하게 한다.
- 자발적인 학습공간으로의 활용과 정보화교육의 장으로 이용할 수 있게 한다.
- 정보화 소외계층에 대한 정보봉사의 기회를 확대시킨다.
- 지식정보의 보고를 구축하여 안방자료실을 구현한다.
- 공공도서관간의 공동이용 체계를 조성하여 디지털자료에 대한 수집, 보존, 봉사제공의 기반을 조성한다.
- 네트워크화된 정보화 지식을 기초로 새로운 정보지식을 생산하게 한다.
- 정보환경의 차이를 최소화하여 불평등 문제의 해결을 도모한다.

위의 설치 목적을 살펴보면 디지털정보실 역시 공공도서관의 전통적인 목적인 정보제공, 교육, 상담지도, 연구협조 등의 기본적인 선상에 있다. 즉 기존의 도서관 기능에 다양한 정보기술을 적용하여 그 역할과 영역을 확장해 나가는 것이다.³⁾

2. 디지털정보실의 기능

이 새로운 공간은 각종 전자정보원을 한 장소에서 검색하고 이용케 하는 정보검색 공간, 새로운 기술과 정보활용 교육의 공간, 교육매체의 이용 공간, 교육연구의 공간 그리고 가상교육 공간의 기초단계로 활용되는 공간이다. 오동근과 김숙찬은 디지털정보실의 기능을 아래와 같이 요약하였다.⁴⁾

- 전자정보원의 효율적인 검색 및 활용
- 이용자 정보활용능력 교육
- 전자교육매체의 제작과 제공
- 전자정보원의 선정 및 개발
- 도서관 자료의 디지털화
- 전자정보원 관련 전문서비스 개발

2) 김용근, “공공도서관의 웹사이트를 통한 정보봉사 - 대구지역 공공도서관을 중심으로 -” 한국도서관정보학회지, 제37권, 제3호(2006. 9), p.280.

3) 문경화, 남태우, “디지털도서관에서의 멀티미디어 컨텐츠 응용환경과 활용에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제21권, 제2호(2004. 6), p.119.

4) 오동근, 김숙찬, “대구경북지역 주요대학도서관 전자정보실의 현황 및 운영실태에 관한 분석,” 정보관리학회지, 제21권, 제4호(2004. 12), p.92.

• 비도서자료의 활용 및 서비스

위와 같은 기능을 효율적으로 수행하기 위하여 디지털정보실은 이용자 수준과 요구에 맞는 전자 정보원과 소프트웨어를 선정하고 이에 맞는 서비스를 개발하며 네트워크를 유지·보수하여야 한다. 한편 이러한 전자정보와 서비스를 활용할 수 있도록 이용자 교육과 담당직원에 대한 지속적인 재교육도 실시해야 한다.

3. 이용자 만족도

가. 만족도에 영향을 주는 요인

이용자 만족도는 서비스를 이용하기 전 이용자의 기대 수준과 이용 후 느끼는 만족감 간 차이의 정도라고 한다. 도서관 이용자의 정보서비스에 대한 인상을 좌우하는 결정적 순간 - 예컨대 직원과 커뮤니케이션을 시도할 때, 불만사항을 접수시킬 때, 원하는 자료의 유무 확인을 위한 검색을 시도할 때, 프린트 할 때, 다양한 디지털 기기를 이용할 때, 안내문을 이해하려고 노력할 때 - 이러한 접점에 영향을 주는 요인은 담당직원, 시설기기, 컨텐츠로 밝혀졌다.⁵⁾

황일원의 연구에서 디지털정보실 이용자의 기대치 순위 조사 결과 디지털컨텐츠, 시설기기, 담당 직원의 순으로 만족도에 영향을 주는 것이 밝혀졌으며,⁶⁾ 이재숙은 디지털정보실 이용자의 전반적인 만족도를 시설기기 요인이 31.6%, 직원 요인이 30.8%, 컨텐츠 요인이 20.5%, 운영 요인이 12% 설명하는데 이 네가지 요인 모두 만족도와 정 인과관계를 형성함을 밝혀냈다.⁷⁾

이 외에도 오경묵은 '접근성'을 들었는데 이는 기술적 접근 뿐 아니라 유용한 가치에 대한 접근을 의미한다.⁸⁾

나. 컨텐츠

컨텐츠란 '목차', '만족', '포함된 내용물 혹은 학습능력이나 범위', '어떤 패키지 속의 구체적인 의미로서 만족을 주는 내용물을 뜻하며 저널 속에 문장, 사진, 그림 등의 구성요소 즉 문장, 단어 등의 텍스트, 그래픽, 사진, 그림, 레이아웃 등의 이미지, 음성을 포함한 저작물에 해당하는 모든 것이라고 문경화는 정의하였다.⁹⁾

5) 백항기, "대학도서관 서비스에 대한 고객 만족도 분석," *한국비블리아학회지*, 제12권, 제1호(2001), pp.47-48.

6) 황일원, 대학도서관 전자정보실의 서비스품질평가에 관한 연구: K대학교 도서관을 중심으로(석사논문, 계명대학교, 2003).

7) 이재숙, 공공도서관 디지털자료실이용과 만족도에 관한 연구 - 대구지역 공공도서관을 중심으로(석사논문, 계명대학교, 2003).

8) 오경묵, "디지털도서관 시스템개발에 고려해야 할 사회문화적 측면에 관한 연구," *정보관리학회지*, 제21권, 제4호 (2004. 12), p.62.

디지털서비스 개발 시 고려해야 할 중요한 요소인 컨텐츠에 관해 오경묵은 이용자 집단이 느끼는 유용성에 대한 진지한 검증이 있어야 함을 지적하였다.¹⁰⁾ 이용자가 느끼는 유용성의 정도가 만족도에 영향을 미치기 때문이다.

김용근도 디지털정보실 운영에 있어 컨텐츠 관리는 성공 요인으로 작용한다고 주장하며 컨텐츠 관리가 요구되는 문제들을 다음과 같이 지적하였다.¹¹⁾ 첫째, 고가인 디지털컨텐츠를 제공하여도 실제 이용률은 저조하다. 비용에 비해 활용되지 않는다. 둘째 도서관 마다 상당 부분 중복된 컨텐츠를 구입하고 있다. 셋째, 매체의 수명이나 데이터의 저장방식, 이용패턴의 노화 속도가 빨라 업그레이드의 필요성이 크다. 넷째, 저작권의 제한을 받는 컨텐츠가 대부분 이어서 디지털자료임에도 불구하고 관내 이용만 허용되거나 원격접근이 제한되는 경우가 대부분이다. 다섯째, 디지털정보실 담당 사서들의 인식 속에 컨텐츠의 선정이나 장서개발이 중요한 역할이라는 인식이 희박하다.¹²⁾ 자료의 관리와 활성화를 매우 중요시 하면서도 이용자에게 적합한 장서개발이나 협력체제를 통한 자원공유에 대해 아직은 소극적인 경향이 있다.

다. 정보활용 교육

디지털정보실에 일정 수준의 기기와 주변기기, 프로그램, 컨텐츠를 갖추어 놓고 공간을 기능별로 구분하고 각 코너마다 안내문을 게시해 놓아도 실제로는 코너 구분없이 인터넷을 하거나 영화를 보는 이용자가 절반이 넘는다. 오동근·김숙찬은 이 원인을 적절한 교육의 부재로 보았다. 도서관이 디지털정보실의 기능과 정체성을 명확히 제시하며 설명하지 않았거나, 이용자들 편에서는 이용법을 모르거나 접근 가능한 컨텐츠의 범위를 모르기 때문이라는 것이다.¹³⁾ 한편 오경묵은 그 원인을 명료성의 부족으로 보았다. 이용자가 기기나 소프트웨어에 대하여 알지 못하면 부담을 가지게 되기 때문에, 시스템이 단순명료해야 한다는 것이다.¹⁴⁾ 새로운 기기와 복잡해진 기술은 이용자로 하여금 능력의 부족과 불안감을 느끼게 하여 이용을 포기하게 만들기도 한다. 권나현의 연구에 의하면 도서관 이용 능력에 대해 이용자의 75-80%가 두려움이나 불안을 경험한다.¹⁵⁾ 노영진의 연구에서 남산도서관 디지털정보실 이용자의 56%가 교육프로그램 수강 의사가 있으며 특히 원문DB 이용법 교육에 관심이 많았다.¹⁶⁾

9) 문경화, 남태우, 전계서, p.109.

10) 오경묵, 전계서, p.61.

11) 김용근, 전계서, p.280.

12) 송지은, 공공도서관 디지털자료실 활성화 방안에 관한 연구(석사논문, 전북대학교 정보과학대학원, 2005), p.45.

13) 오동근, 김숙찬, 전계서, p.101.

14) 오경묵, 전계서, p.61.

15) 권나현, “디지털도서관에의 도서관불안과 측정도구 분석,” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제2호(2004. 6), p.30.

16) 노영진, 남산도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅전략에 관한 연구(석사학위논문, 숙명여대 문현정보학과, 2003), p.54.

사실 정부의 디지털자료실의 구축 목적에 정보소외 계층에 대한 정보격차를 줄인다는 의지가 담겨있다. 정보격차를 줄이기 위해선 다른 어떤 조건보다도 새로운 기기와 컨텐츠를 이용할 수 있게 만드는 것이 우선인 것은 당연하다. 이용자들이 자신의 무지나 무능력을 들어내지 않으려 하기 때문에 정보검색 방법을 모르는 경우 담당사서에게 묻기보다는 포기하거나 아는 것만을 이용하게 된다. 정기적인 정보교육은 이용자 불안을 해소 시킬 수 있을 뿐 아니라 디지털정보실 본래의 기능을 할 수 있도록 할 것이다.

그리고 교육의 내용 범위 수준과 교재를 미리 볼 수 있도록 올려놓는다면 이용자 편에서 좀 더 마음 편히 교육프로그램에 적극적으로 참여할 수 있을 것이다.

III. 조사 및 데이터 분석

1. 데이터 수집방법

데이터 수집을 위해 먼저 홈페이지를 통해 일반통계와 디지털정보센터의 시설, 구조, 기기 및 좌석 배치 등 현황을 파악하였다. 그리고 이용자 대상 설문조사를 실시하기 전 서비스 현장을 미리 방문하여 각 코너를 관찰하였다. 관찰 결과 이용자 중 다수가 한번에 4시간 또는 그 이상을 이용하는 고정 이용자들로 판단되어 단기간(2007년 3월 22-24) 평일 오전, 오후, 그리고 토요일 3회에 걸쳐 각 코너 좌석으로 찾아가 설문지를 배포하고 회수하였다. 총 150부를 배포하여 132부를 회수하였고, 116부를 분석에 사용하였다.

데이터 분석 결과 도출된 문제와 통계 결과에 대한 타당한 해석과 이용자의 희망 개선안을 파악하기 위해 4월 6일 하루 종일 디지털정보실의 이용자로서 체험관찰을 실시하였다. 각 코너마다 좌석예약, 자료검색과 대출, 그리고 몇 종의 주변기기를 이용하며 이용자 불평사항에 대한 확인 작업을 하였다. 예를 들어 원문DB 코너에서는 국회도서관DB로 학위논문 검색 후 원문을 프린트아웃하며 프린트 속도를 점검하고, 작동이 잘 안되는 기기를 담당직원에게 신고한 후 그 결과를 관찰하였고, CD-ROM 등 컨텐츠 몇 종을 사용해 보면서 다른 이용자들의 이용행태를 관찰하였다.

마지막으로 담당사서와 면담을 통해 데이터 분석 결과 도출된 문제들과 체험관찰 중 갖게 된 의문점들에 대한 답변과 의견을 청취하였다.

2. 설문문항구성

설문문항의 일부는 만족의 정도를 계량화하여 가장 불만이 1점, 가장 만족을 7점 척도로

나타내도록 하였고, 인구통계적 특성과 이용행태는 단답형 응답 중 선택을, 건의사항은 개방형 응답을 요구하였다. 〈표 1〉은 설문문항 구성을 보여준다.

〈표 1〉 설문문항 구성

조사내용	항목	문항번호
인구통계적 특성	성별, 연령, 직업	20
이용행태	이용빈도	2
	서비스를 알게 된 계기	1
	이용목적(인식, 실이용목적)	3, 7, 9
	선호코너	4
	선호컨텐츠, 희망자료	5, 6, 8
	문제해결방법	10, 11
	정보이용교육 관련	12, 13, 14
이용자만족도	건의사항	21
	시설 및 기자재 사항	15 - 1, 2, 3, 4
	사서의 전문성 및 태도	16 - 1, 2, 3, 4
	운영	17 - 1, 2, 3
전반적인 만족도	컨텐츠의 다양성, 유용성	18 - 1, 2, 3, 4, 5, 6
		19

3. 조사대상 디지털정보센터의 일반적 특성

면적 : 본관 총 면적 19,703 m^2 중 디지털정보센터 면적 1,170 m^2
직원 배치 현황

- 정보검색실(원문DB포함) : 사서 2명 공익근무원 1명
- 멀티미디어실(영상음향실 포함) : 사서 1명 공익근무원 1명

〈표 2〉는 코너별 좌석 및 보유기기 현황을 보여준다.

〈표 2〉 코너별 좌석 및 기기 현황

	좌석(석)	PC(대)	프린터	스캐너	DVD, 비디오플레이어	오디오
인터넷정보실	50	50	8	2		
멀티미디어실	30	30				
영상음향실	30	10			10	
원문DB	8	8	3			10
디지털사랑방	10					
디지털영상관	30					

〈표 3〉은 데이터 분석 결과를 재확인하기 위하여 체험관찰을 하던 날의 1일 이용자 통계이다. 하루 평균 약 500명이 이용하고 있었다.

〈표 3〉 코너별 1일 이용자 통계

인터넷	원문DB	문서편집	영상관	무선랜	전자책	기타	계
390	13	15	21	15	13	7	474

(2007년 4월 6일)

4. 이용자 특성과 이용행태

〈표 4〉에서 볼 수 있는 것처럼 디지털정보센터의 이용자 분포에서 설문에 응한 사람은 남성이 71명(61.21%), 여성이 45명(38.79%)이었다. 연령 분포는 20대가 가장 많아서 전체의 절반인 58명(50%), 다음은 30대로 43명(37.07%)인데, 20-30대를 합하면 87%가 된다. 주말에 이곳을 이용하는 10대 중고등학생 7% 이외엔 20-30대의 이용자가 주요고객이었다.

직업 분포는 대학생 또는 대학원생이 37명(31.9%)이었고, 직장인 16명(13.79%)과 자영업자 6명(5.17%)을 합하면 19%였다. 가장 많은 그룹은 '기타'를 표시한 45명(38.79%)으로 대부분 20-30대의 수험생, 공무원, 시험 준비생, 취업준비생으로 보였다.

〈표 4〉 이용자 직업 분포

직업별	빈도수(명)	구성비(%)
중. 고등학생	8	6.90%
대학생(대학원생 포함)	37	31.90%
직장인	16	13.79%
자영업	6	5.17%
주부	4	3.45%
기타	45	38.79%
합 계	116	100.00%

디지털정보센터의 서비스를 어떻게 알고 이용하게 되었는지 조사한 결과를 〈표 5〉에서 볼 수 있다. 80%가 넘는 이용자가(94명 81.03%) 도서관에 왔다가 우연히 알게 되었다고 답했으며, 12

〈표 5〉 디지털정보센터를 알게 된 경위

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
도서관에 왔다가 우연히	94	81.03%
홈페이지를 통해서	12	10.34%
주위의 얘기를 듣고	8	6.90%
기타	2	1.72%
무응답	0	0.00%
합 계	116	100.00%

명(10.34%)만이 홈페이지를 통해서, 8명(6.9%)이 다른 사람을 통해서 알게 되었다. 빈 열람석이 없을 정도로 불비지만, 원문DB나 정보검색 등을 이용하는 이용자는 소수이고, 동영상 강좌를 보거나, 우연히 디지털정보센터를 발견하여 인터넷을 하거나 영화를 보면서 쉬는 공간으로 이용하는 분위기였다. 이러한 분위기가 정착되지 않도록 디지털정보센터와 그 기능에 대해 좀 더 적극적으로 안내하고 교육하여야 할 것이다.

디지털정보센터의 이용 빈도는 35명(30.17%)이 거의 매일, 47명(40.52%)이 일주일에 2-3회로, 71%가 주 2-3회 이상 이용하는 고정 이용자들이었다. 공무원시험 준비생 등 취업준비생과 수험생이 대부분이고, 주말은 부정기적 이용자들이 영화감상이나 인터넷 등을 이용하였다.

〈표 6〉에서와 같이 디지털정보센터의 주 이용 목적에 대하여 67명(57.76%)이 학습 및 교양함양이라고 응답하였는데 동영상 강의를 듣는 이용자가 최근 2-3년 사이에 많이 늘었기 때문으로 보인다. 같은 질문에 대해 3년 전만 해도 70%가 인터넷 이용이라고 이용 목적을 답한 것에 비교한다면 지난 몇 년간 디지털정보센터를 공공 PC방처럼 이용하려는 이용자가 많이 감소한 것으로 이해할 수 있다.

〈표 6〉 디지털정보센터의 주 이용 목적

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
학습 및 교양함양	67	57.76%
정보검색	34	29.31%
취미, 오락 및 영화감상	13	11.21%
기타	2	1.72%
합 계	116	100.00%

〈표 7〉 디지털정보센터에 대한 인식

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
공공도서관에서 운영하는 PC방이다.	4	3.45%
인터넷과 영화, CD-ROM등의 자료를 보는 곳이다.	15	12.93%
디지털화된 다양한 형태의 자료 및 정보를 제공하는 곳이다.	59	50.86%
동영상 강좌를 보며 공부하는 곳이다.	35	30.17%
기타	3	2.59%
합 계	116	100.00%

〈표 7〉은 디지털정보센터의 기능에 대한 이용자 인식을 보여준다.

디지털자료실을 공공도서관에서 운영하는 공공 PC방으로 인식 하는 이용자는 4명(3.45%), 동영상강좌를 보며 공부하는 곳이라고 답한 사람이 35명(30.17%)인데 이들은 〈표 8〉에서의 멀티미디어 연수실을 주로 사용한다는 34.48%의 이용자와 일치하였다. 가장 많은 이용자인 59명(50.86%)

이 자료와 정보제공 이라고 답한 것으로 보아 디지털정보센터의 기능과 목적에 대한 인식은 올바로 정착된 듯 하다. 그러나 실제로 이용자의 이용행태를 관찰한 결과 그들의 표현된 인식과는 달리 정보검색이나 원문제공서비스를 이용하는 사람은 극히 소수였다.

〈표 8〉은 디지털정보센터의 각 코너 중 선호하거나 주로 이용하는 코너에 대한 응답으로 인터넷 코너가 59명(50.86%)으로 가장 많았다. 다음은 멀티미디어 연수실로 40명(34.48%)이었는데, 이 곳은 컴퓨터 사양이 좋고 인터넷 속도도 빠르며 칸막이가 높고 자리가 비교적 넓어서 동영상 강좌를 보며 자기 책으로 공부하는 수험생들이 선호하며 이용하고 있었다.

한편 디지털영상관은 매일 오후 2시에 영화상영을 하나 주중에는 이용자가 별로 없었다. 주중에도 이 공간이 유용하게 이용될 수 있는 방안을 마련하면 좋을 것이다.

이용자의 인식 속의 디지털정보센터는 원문제공, 문서작성, 정보검색을 위한 시설이지만, 실제는 인터넷실이나 공부방으로 이용하는 시설이었다. 그렇다면 도서관은 이 사실을 비판하거나 수동적으로 방치할 것이 아니라 도리어 이용자의 디지털정보센터의 이용목적과 필요를 분석하여 적극적으로 코너를 조정하는 등 현실화하는 것을 고려해야 할 것이다.

〈표 8〉 주요 이용 코너

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
원문검색코너	2	1.72%
인터넷코너	59	50.86%
무선랜(노트북)코너	0	0.00%
디지털영상관	9	7.76%
영상음향실(DVD,VIDEO,CD)	6	5.17%
멀티미디어연수실	40	34.48%
합 계	116	100.00%

〈표 9〉 주요 이용 컨텐츠

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
원문DB	2	1.72%
E-Book	10	8.62%
VOD	7	6.03%
DVD 등 영상자료	50	43.10%
CD-ROM	2	1.72%
이용한 적 없다	45	38.79%
합 계	116	100.00%

〈표 9〉에서 보는 바와 같이 50명(43.10%)이 주로 이용하는 디지털컨텐츠를 DVD 등 영상자료라고 답했다. 그리고 아무 컨텐츠도 이용하지 않으면서 디지털정보센터를 이용하는 이용자가 45명

(38.79%)으로 나타났다. 현장을 관찰하던 중에도 원문DB석에서 까지 인터넷을 하는 이용자가 관찰되기도 하였다.

컨텐츠를 전혀 이용하지 않거나 또는 원문DB, 전자책, 교육용 CD-ROM의 이용이 저조한 이유를 〈표 10〉에서 볼 수 있다. 이용하지 않는 이유가 필요를 느끼지 못하기 때문이 21명(35.59%)이고, 이용방법을 몰라서 19명(32.2%), 어떤 자료가 있는지 몰라서 14명(23.73%)이었다. 필요가 없는 사람들은 수험생이나 취업준비생일 가능성이 크지만, 이용 방법이나 소장 자료에 대해 몰라서라고 응답한 이용자를 위해 도서관은 컨텐츠 목록을 정비하고 정보교육 프로그램을 개발하여 이해하기 쉽게 만들어진 이용안내서를 구비해 놓을 필요가 있다.

컨텐츠 요구가 많지 않다는 것은 무엇을 의미하는 것 일까? 다양한 자료가 부족하기 때문이라고 응답한 이용자는 4명(6.78%)으로 의외로 매우 적은 수였으며, 컨텐츠의 부족 보다는 운영에 관한 불평이 더 많았는데 어쩌면 새로운 매체의 가능성과 활용성에 대한 무지 때문일 수 있겠다.

멀티미디어 컨텐츠의 원활한 이용을 위하여 문경화·남태우는 이용자 중심의 서비스 개발, 컨텐츠 응용환경 구축과 지속적인 색인 작업 및 유지 관리, 모바일 서비스로의 통합과 온라인 컨텐츠 서비스 제공을 제안한 바 있다.¹⁷⁾

〈표 10〉 컨텐츠를 잘 이용하지 않는 이유

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
어떤 자료가 있는지 잘 몰라서	14	23.73%
이용이 불편하여	1	1.70%
이용방법을 몰라서	19	32.20%
자료가 다양하지 못해서	4	6.78%
이용의 필요성을 느끼지 못해서	21	35.59%
기타	0	0.00%
합 계	59	100.00%

이용자의 희망 컨텐츠를 알아보기 위한 질문의 결과가 〈표 11〉이다. 영화, 음악 DVD의 확충을 희망한 사람이 46명(39.66%), 학습용 CD-ROM을 원한 사람이 27명(23.38%), 상용 웹DB는 12명(10.34%), 전자책을 15명(12.93%)이 희망하였다. 그리고 희망 컨텐츠의 사용 목적은 학습목적이 54명(46.5%), 영화감상, 취미, 오락용이 42명(36.21%), 교양함양이 9명(7.76%)이었다.

여기서 학습용 CD-ROM의 확충을 원하는 이용자는 27명(23.28%)인데 〈표 9〉 현재 많이 사용하는 컨텐츠에서의 CD-ROM 이용은 2명(1.72%)밖에 안 되는 이유는 무엇일까? 〈표 10〉에서 자료가 다양하지 못하다고 불평한 사람이 4명(3.45%)인 것으로 보아 이용법을 모른다 19명(10.38%), 어떤 자료가 있는지 모른다 14명(12.07%)에서의 원인을 찾아야 할 것 같다. 자료 검색

17) 문경화, 남태우, 전계서, p.124.

〈표 11〉 확충 희망 디지털컨텐츠

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
자체구축원문DB	4	3.45%
전자저널	5	4.31%
상용웹DB	12	10.34%
E-Book	15	12.93%
학습용 CD-ROM	27	23.28%
DVD 등 영상자료(영화, 음악)	46	39.66%
VOD	2	1.72%
기타	4	3.45%
무응답	1	0.86%
합 계	116	100.00%

교육과 기기 이용교육 등 정보교육의 필요가 큰 것을 알 수 있다.

〈표 12〉에서 매체 이용법 습득 경위에 대한 응답 결과를 볼 수 있다. 사서의 도움으로 배웠다가 19명(16.38%), 친구나 옆사람에게서가 20명(17.24%), 여러 번의 시행착오와 경험에 의해 스스로 익혔다는 사람이 17명(14.66%)이었다. 그리고 혼자서 화면도움말이나 안내문을 보고 익힌 사람이 55명(47.41%)이나 되어, 결국은 스스로 터득한 이용자가 72명(62.07%)이 된다. 이용자들은 사서나 다른 사람에게 도움을 받거나 배우기 보다는 화면 도움말이나 안내문을 보며 스스로 해결하는 쪽을 선호하는 것으로 밝혀졌다.

〈표 12〉 매체이용법 습득 방법

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
사서의 도움	19	16.38%
친구나 옆사람의 도움	20	17.24%
혼자서 도움말(화면도움말, 안내문 등)을 보고	55	47.41%
여러 번의 시행착오와 경험에 의해	17	14.66%
기타	4	3.45%
무응답	1	0.86%
합 계	116	100.00%

〈표 13〉은 컨텐츠 이용안내문이나 화면도움말의 도움 정도를 묻는 질문에 대한 응답 결과이다. 이용안내문이나 지시문이 도움이 되지 않았던 이용자가 12명(10.34%)이며, 도움이 되었다고 답한 이용자가 47명(40.54%)이다. 한편 그저 그랬던 이용자가 57명(49.14%)으로 가장 많았는데 이들은 혼자서 도움말을 보고 익혔거나 시행착오 끝에 익혔다는 이용자군과 겹치고 있었다. 따라서 이용자들은 관련 안내문이나 도움말이 유용하지는 않으나 그래도 스스로 해결하는 편을 선호하고 있음이 밝혀졌다. 따라서 도서관은 관련 안내문이나 화면도움말을 구체적이면서 실제로 적용하기 쉽

게 제작하여 제공할 필요가 있다.

〈표 13〉 이용안내문과 도움말의 유용성

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
전혀 도움 되지 않는다	5	4.31%
도움 되지 않는다	7	6.03%
보통이다	57	49.14%
도움 된다	32	27.59%
매우 도움이 된다	15	12.93%
무응답	0	0.00%
합 계	116	100.00%

이용자의 디지털정보실 이용행태 속에서 정보이용교육의 필요를 확인한 후, 정보교육 경험 유무와 정보교육을 도서관에서 실시할 경우 수강 의사가 있는지 질문하였다. 디지털컨텐츠 관련 이용교육 경험이 없는 사람이 107명(92.24%)으로 압도적으로 많았으며 이들 중 이용교육 수강 의사가 있는 사람은 36명(31.03%)뿐 이었고 80명(68.97%)은 수강 의사가 없다고 답하였다. 〈표 12〉와 〈표 13〉에서 나타났듯이 이용자가 사서에게는 도움을 구하지 않고, 별로 큰 도움이 안 된다고 응답한 지시문이나 도움말을 보며 스스로 이용법을 터득하려고 고생하는 원인에 대해 도서관이나 담당자들이 고민해 봐야 할 것 같다.

〈표 14〉는 원하는 정보이용교육 내용에 대한 응답을 보여준다. 주제 탐색교육을 원하는 이용자가 35명(30.17%)이었고, DVD, CD-ROM 등 컨텐츠 이용 방법을 26명(22.41%)이 희망하였는데 이들은 학습용 CD-ROM 확충을 희망한 27명(23.28%)과 거의 일치하였다. 현장 관찰시 실제 문서작성 코너 이용자는 거의 없었지만(표 8 참조) 그래도 문서작성 교육을 원하는 사람은 22명(19%)이나 되었다. CD-Net 서버 이용방법을 18명이(15.52%) 희망하였는데, 실제로도 현장에서 CD가 서버에 연결이 잘 안 되어 있었고 사용방법도 게시되지 않은 것이 관찰되었다.

〈표 14〉 희망 정보이용교육

항 목	빈도수(명)	구성비(%)
찾고자 하는 주제에 대한 정보	35	30.17%
인터넷 정보 검색 방법	26	22.41%
DVD, CD-ROM자료 이용 방법	28	24.14%
문서 작성 요령	22	18.97%
프린트 이용 방법	10	8.62%
CD-NET서버의 이용 방법	18	15.52%
기타	3	2.59%
무응답	7	6.03%

5. 이용자 만족도

〈표 15〉는 시설과 기자재에 대한 이용자의 만족의 정도를 7점 척도로 표시한 결과이다. 컴퓨터와 멀티미디어 성능에 대한 만족도는 평균 4.32로 보통보다 높은 편이었다. 이용자로부터 인터넷 속도에 대한 불평이 거의 없었으며, 체험 관찰시에도 일반 대학도서관이나 PC방 수준의 속도로 정보검색에 별 불편이 없었다.

소프트웨어의 다양성에 대한 만족도는 평균 4.36으로 〈표 16〉의 컨텐츠에 대한 만족도 보다 높았다.

〈표 15〉 시설 및 기자재에 대한 만족도

	1 매우불만족	2	3	4 보통	5	6	7 매우만족	무응답	평균
컴퓨터 및 멀티미디어 성능	5 (4.31%)	3 (2.59%)	19 (16.38%)	42 (36.21%)	25 (21.55%)	15 (12.93%)	6 (5.17%)	1 (0.86%)	4.32
기자재의 다양성	2 (1.72%)	10 (8.62%)	18 (15.52%)	41 (35.34%)	26 (22.41%)	13 (11.21%)	4 (3.45%)	2 (1.72%)	4.35
통신속도	3 (2.59%)	9 (7.76%)	20 (17.24%)	29 (25.00%)	21 (18.10%)	25 (21.55%)	8 (6.90%)	1 (0.86%)	4.42
소프트웨어의 다양성	1 (0.86%)	9 (7.76%)	10 (8.62%)	49 (42.24%)	23 (19.82%)	17 (14.66%)	5 (4.39%)	2 (1.72%)	4.36

〈표 16〉에서 보는 것처럼 디지털 컨텐츠에 대한 이용자 만족도는 다른 항목에 비해 전체적으로 낮았다. 원문DB에 대해 68명(58.62%)이 보통으로 답했다. 매우 불만족이나 매우 만족의 응답자는 비교적 적었는데 애초에 컨텐츠가 원활히 이용되지 않기 때문인 것 같았다.

〈표 16〉 디지털 컨텐츠에 대한 만족도

	1 매우불만족	2	3	4 보통	5	6	7 매우만족	무응답	평균
자체구축원문DB	2 (1.72%)	4 (3.45%)	11 (9.48%)	68 (58.62%)	17 (14.66%)	6 (5.17%)	5 (4.31%)	3 (2.59%)	4.17
웹DB	4 (3.45%)	6 (5.17%)	8 (6.90%)	55 (47.41%)	24 (20.69%)	10 (8.62%)	7 (6.03%)	2 (1.72%)	4.10
CD-ROM	1 (0.86%)	7 (6.03%)	16 (13.79%)	49 (42.24%)	23 (19.83%)	10 (8.62%)	6 (5.17%)	4 (3.45%)	4.24
VOD	1 (0.86%)	7 (6.03%)	14 (12.07%)	51 (43.97%)	22 (18.97%)	9 (7.76%)	7 (6.03%)	5 (4.31%)	4.14
E-Book	4 (3.45%)	5 (4.31%)	18 (15.52%)	57 (49.14%)	17 (14.66%)	4 (3.45%)	5 (4.31%)	6 (5.17%)	3.87
DVD	4 (3.45%)	4 (3.45%)	11 (9.48%)	51 (43.97%)	19 (16.38%)	14 (12.07%)	8 (6.90%)	5 (4.31%)	4.25

원문검색 코너에서 국립중앙도서관, 국회도서관과 서울대학교 도서관에 링크하여 원문제공을 관내에서 받을 수 있다. 그러나 원문DB 이용법 안내가 제공되지 않아 이용자의 어려움이 예상 되었는데 이 같은 안내부족은 이용을 저해하는 원인 중 하나로 보인다.

한밭도서관 가입학회 원문DB이용 좌석이 별도로 지정되어 국내 학회의 과학, 어문학, 법, 의학, 예체능분야의 300여종 학술지 검색이 가능하다. 그러나 실제 이용하려면 홈페이지에서 검색한 후 학회지 원문서비스를 받도록 되 있어 이용자에게 혼란을 줄 수 있었다.

〈표 17〉은 직원에 대한 만족도를 보여준다. 담당사서의 컴퓨터나 하드웨어 운영의 전문성은 7점 척도에서 4.42점을, 소프트웨어 운영에 대한 직원의 전문성은 4.24점으로 비교적 좋은 것으로 평가되었다. 그러나 현장체험을 하던 날 로그인한 PC에 오류가 나고 인터넷 브라우저가 작동하지 않아 직원에게 도움을 청해 보았는데 와서 처리만 하고 확인도 안하고 떠났다.

〈표 17〉 직원에 대한 만족도

	1 매우불만족	2	3	4 보통	5	6	7 매우만족	무응답	평균
컴퓨터 및 멀티미디어 장비운영 전문성	2 (1.72%)	4 (3.45%)	12 (10.34%)	42 (36.12%)	34 (29.31%)	13 (11.21%)	8 (6.90%)	1 (0.86%)	4.42
소프트웨어 운영 직원 전문성	4 (3.45%)	2 (1.72%)	8 (6.90%)	48 (41.38%)	32 (27.59%)	14 (12.07%)	6 (5.17%)	2 (1.72%)	4.24
사서의 친절성	6 (5.17%)	7 (6.03%)	7 (6.03%)	45 (38.79%)	25 (21.55%)	17 (14.66%)	9 (7.76%)	0	4.23
문의 요구사항에 대한 사서의 신속한 해결노력	3 (2.59%)	4 (3.45%)	8 (6.90%)	40 (34.48%)	25 (21.55%)	23 (19.83%)	13 (11.21%)	0	4.73

〈표 18〉 운영에 대한 만족도

	1 매우불만족	2	3	4 보통	5	6	7 매우만족	무응답	평균
이용예약제도	8 (6.90%)	9 (7.76%)	15 (12.93%)	30 (25.86%)	22 (18.97%)	17 (14.66%)	14 (12.07)	1 (0.86%)	4.36
1회이용시간 및 연장	5 (4.31%)	11 (9.48%)	13 (11.21%)	38 (32.76%)	21 (18.10%)	19 (16.38%)	8 (6.90%)	1 (0.86%)	4.29
코너별 구성	3 (2.59%)	5 (4.31%)	8 (6.90%)	47 (40.52%)	23 (19.83%)	21 (18.10%)	8 (6.90%)	1 (0.86%)	4.37
디지털정보센터 전반적인 만족도	0	2 (1.72%)	6 (5.17%)	42 (36.21%)	34 (29.31%)	23 (19.83%)	9 (7.76%)	0	4.84

〈표 18〉에서 좌석예약이나 이용시간과 연장에 대한 이용자의 만족도가 비교적 높은 것을 볼 수 있다. 1회 1시간씩 4회까지 연장할 수 있어 총 4시간 연속 이용할 수 있으며 실제로는 직원의 양해 하에 가족의 ID를 사용하여 불편 없이 하루 종일 동영상강의를 보며 공부하는 이용자가 다수 있었

기 때문으로 보인다.

그리고 〈표 18〉 하단에서 보는바와 같이 디지털정보센터에 대한 전반적인 만족도는 어떤 개별 항목보다 높았다.

6. 코너별 체험관찰 및 평가

가. 원문검색 코너

국립중앙도서관, 국회도서관, 회원가입학회, 서울대학교도서관의 DB에 연결하여 원문제공을 관내에서 받을 수 있는 원문검색 코너의 좌석은 총 8석이며 좌석예약 없이 이용이 자유롭다. 국회도서관 원문DB 제공 단말기에 프린터가 설치되어 있어 복사카드 구입 후 출력이 가능하나 국회도서관 원문 이용방법 안내가 없기 때문인지 이용하는 사람이 없었다. 체험관찰 시 박사학위 논문 한 편을 검색하여 80페이지 정도 원문복사를 해 보았는데 매우 느렸다.

무선랜 코너는 개인 노트북을 사용할 수 있으며 좌석은 6석인데 안내데스크 전면에 노출되어 있어 개인 작업하기에 소음이 심한 편이었다.

나. 인터넷코너

인터넷코너의 칸막이 책상은 개인 공간 확보가 되기 때문에 멀티미디어실에서 좌석을 못 얻은 이용자들이 이곳에서 동영상강좌를 수강하곤 한다. 그 외의 대부분 인터넷코너 이용자들은 간단한 정보검색, 뉴스검색과 인터넷카페를 둘러보고 있었다.

인터넷 코너는 예약용 PC 한 대로 안내문에 따라 자신이 원하는 나모웹에디터, 포토샵, 플래시, 한글 등 프로그램이 있는 PC를 선택할 수 있다. 그러나 다른 이용자가 특정 PC를 먼저 예약한 후 다른 용도로 사용하고 있더라도 선 이용자의 이용시간이 끝날 때까지 기다리는 수밖에 없는 불편함이 있었다. 또 정보검색 도중 좋은 정보를 프린트하려면 사용하던 PC의 이용 종료 후 다시 프린터가 있는 좌석을 예약해야 한다.

프린터나 스캐너는 별도의 안내문 없이 스캔 프로그램 내에 포함된 간략한 이용순서에 따라 이용하는데 초보 이용자에게 어려움이 예상되었으며 스캔한 자료를 그 자리에서 프린트할 수 없어 불편하였다. 그리고 선 이용자가 프로그램을 제대로 사용하지 않는 경우 후 이용자가 불편을 겪게 되 담당직원이 좀 더 자주 점검할 필요가 있었다. 이러한 문제들은 지속적인 이용자 교육과 기기관리를 동시에 하여야 개선될 수 있을 것이다.

다. 멀티미디어 연수실

이곳은 좌석이 30석으로 어학테이프, CD타이틀, VOD를 이용하여 개인, 단체어학 학습, 일반학

습이 가능하다. 소장 자료와 개인이 가져온 자료를 모두 이용할 수 있다.

다른 코너에 비해 컴퓨터 사양이 좋고 인터넷 속도도 빠르며 개인 공간이 조금 넓어서 책을 옮겨 놓고 공부할 수도 있다. 또 칸막이가 높고 비교적 조용해서 동영상 강의를 듣는 수험생, 취업준비생 등 고정 이용자들이 가장 선호하는 코너이다. 고정 이용자들은 서로에게 피해가 가지 않도록 노력하며 조심하는 것이 느껴졌으며 청소, 소음관리 등 관리면에서도 양호하였다. 대부분의 이용자들이 가족의 ID까지 사용하여 하루 종일 사용하는 것이 관찰되었는데 12~1시까지 휴식관계로 다시 오후에 좌석예약을 해야 하는 것에 대한 불만이 있었다.

DAL(Digital Active Library)는 한밭도서관에서 CD-ROM을 자체 서버와 연결하여 멀티미디어실 내의 어느 PC에서든 연결해 볼 수 있는 프로그램이다. 그러나 프로그램 안내와 사용법 안내가 없이 바탕화면에 바로가기 아이콘만 있어서 모르는 사람은 사용하게 될 가능성이 적었다. 또 특정 주제에 치우쳐 있었다.

라. 영상음향실

영상음향실에 35석은 영상코너 20석, 음향코너 10석, CD청취석 5석으로 나누어졌다.

예약 없이 상세한 안내에 따라 신청서를 작성하여 신분증을 제시하고 이용할 수 있다. 예약PC 옆에 DVD, CD, VIDEO 등 소장정보 검색용 PC와 책자목록 그리고 자료열람 신청표가 비치되었다. 자료검색 PC는 목록을 모두 가져오기 때문인지 많이 느렸다. 또 PC속의 소장정보 목록과 책자형 목록이 좀 달라서 이용자에게 혼란을 줄 수도 있었다. 자료목록은 입수순이라 자료 찾기가 어려웠다. DVD의 커버라도 진열해 놓는다면 원하는 자료 찾기가 조금은 쉬울 것 같았다.

영상음향실에는 CD를 들을 수 있도록 다른 코너보다 아주 좋은 헤드폰을 갖추어 놓았으나 디지털정보센터에서 유일하게 이용자가 봄비지 않는 코너인 게 아쉬웠다. 피아노연주곡, 클래식, 가요, 국악, 팝송 등 다양한 음악이 비치되었는데도 이용이 저조한 이유가 무엇인지 원인 분석과 대안이 필요하다. 이용대상의 연령과 취향을 좀더 세심하게 반영하고, 이용정도에 맞추어 음향석과 영상 쪽 좌석 비율을 조절하는 것도 고려하면 좋을 것이다.

〈표 9〉에서 살펴본 대로 DVD를 주로 이용하는 이용자가 50명(43.10%)이었으며 연구자가 방문했던 날 DVD 이용자의 대부분이 영화를 보고 있었다. 〈표 11〉의 희망 컨텐츠 질문에 대해 DVD 등 영상자료 요구가 39.66%였다. 이용자 요구를 여과 없이 수용한다면 디지털정보센터 기능에서 교육과 오락의 균형이 깨어질 수 있을 것이다. 따라서 다큐멘터리나 어학 등 교육적 자료를 의도적으로 수집하여 균형을 꾀하고, 양질의 자료를 적극적으로 이용자들에게 추천하는 노력이 있어야 하겠다.

마. 기타

디지털 사랑방은 이용 제한이 없고 예약 없이 자유롭게 이용할 수 있으며 무선랜이 깔려있어

정보검색이나 개인작업이 가능하다. 큰 책상과 16석의 좌석이 있어 초등학생들이 그룹 학습을 하거나 휴식공간으로 이용한다. 게다가 휴게실과 유리벽 하나로 분리되어 있어 휴식 공간의 분위기를 피하기 어렵다.

디지털영상관은 주말에 어린이를 위한 애니메이션을 상연하며 주중 매일 오후2시에 일반영화나 다큐멘터리를 상연한다. 주중엔 이용이 저조하므로 이 공간의 효율적인 사용을 위한 대안이 필요하다. 예를 들어 새로 입수된 DVD 영화는 디지털영상관에서 일정 기간 상연한 후에 개인 대출을 한다면 주중에 디지털영상관도 활용되면서, 새 영화를 보는 이용자가 좌석을 차지하는 수도 줄일 수 있어, 좌석 활용도를 높일 수 있을 것이다.

IV. 문제점 및 제언

한밭도서관 디지털정보센터 서비스 현황과 이용자 만족도를 이용자 설문조사, 현장관찰, 사서면담의 방법으로 조사하여 수집한 데이터를 분석한 결과 다음의 문제들이 도출되었으며 체험관찰과 사서면담, 그리고 선행연구를 참조하며 이에 대한 대안을 모색하였다.

1. 정체성의 문제

공공도서관 이용자는 보다 대중적 수요를 바탕으로 하고 있으며 공공도서관 디지털정보센터의 이용자 역시 대중적 수요를 가지고 있을 것이다. 본 조사에서도 디지털정보센터가 설치된 후 몇 년이 경과한 현재에도 적지 않은 이용자들이 디지털정보실을 PC실이나 인터넷방으로 사용하고 있음이 재확인되었다. 그 원인은 무엇일까?

우리는 과연 디지털정보센터서비스의 명확한 목적과 장기적인 서비스 목표와 정책을 세우고 추구하는 방향과 서비스 목표를 명확하게 이용자에게 제시하였는지, 그렇게 하므로 이 새로운 서비스의 정체성이 뚜렷이 확립되도록 노력했는지 자문하게 된다. 만약 그렇지 못했다면 이용자들이 디지털정보실을 인터넷방으로 인식하는 것이 당연할 수도 있다.

한편 디지털정보실 담당자들이 이용자들의 이와 같은 인식이나 이용행태를 교육이나 홍보를 통해 개선시키기 보다는 소극적인 자세로 방관 내지는 수용해 왔기 때문에 하드웨어적인 면의 개선과 발전에 비해 정체성의 문제는 아직 그 자리인지도 모르겠다.

이와 같은 정체성 혼란문제의 개선을 위해 우리는 먼저 진정한 이용자의 요구와 필요를 파악해야 한다. 현재 디지털정보센터 이용자의 40% 이상이 학생, 수험생, 취업준비생으로 동영상 강의를 듣는 것이 최우선 순위인데도, 도서관측은 시대의 상황적 필요를 반영하지 않고 표준형으로 코너를

나눈 후, 이에 따른 시설, 기기, 프로그램, 컨텐츠를 제공하는 것은 너무 안이한 것이 아닌지 점검해야 할 것이다. 이용자의 요구와 필요를 파악하려는 노력과, 요구에 부응하는 컨텐츠와 프로그램 그리고 서비스가 제공될 때에야 디지털정보센터의 정체성이 확립될 수 있을 것이다.

2. 이용자 정보교육의 문제

이용자들의 불평 중 ‘서버가 자주 다운된다’, ‘자주 재부팅이 필요하다’, ‘게임과 채팅을 하는 이용자 관리를 해달라’, ‘스캐너나 프린터를 사용해야 하는데 인터넷을 하는 이용자가 주변기기가 있는 PC를 차지하고 있다’, ‘기기나 컨텐츠마다 사용방법이 달라서 혼란스럽다’, ‘이용안내가 잘 이해가 안된다’ 등등의 불평이 있었다. 이와 같은 문제들은 디지털정보센터 각 코너의 기능, 컨텐츠의 내용과 범위, 기기이용에 대한 적절한 안내와 교육만으로도 상당수 해소될 수 있는 것들이었다.

그러나 본 연구 조사 대상인 한밭도서관의 경우 68.9% 이용자가 교육프로그램에 참여할 의사가 없다고 답했다. 그 원인이 무엇일까? 교육의 필요성은 분명히 있는데 이용자는 그 필요를 모르는 것일까? 디지털기기에 대한 기본 지식은 스스로 갖추었다고 생각하며, 디지털정보센터는 이미 이용자들에게는 공부방으로 정착됐기 때문에 전문적인 서비스를 이용하기 위한 정보교육은 필요없다는 것일까? 담당사서의 전문성을 신뢰하지 않는다는 것일까?

지난 몇 년간 도서관이 일방적으로 서비스 제공에 노력하였으나 고객인 이용자와의 커뮤니케이션을 진지하게 시도했는지 점검하여야 하겠다. 서비스 제공자는 이용자가 원하는 서비스의 유형과, 그들이 가치 있게 생각하는 서비스의 범위, 수준, 내용 등에 대해 끊임없이 가능한 통로를 가동하여 파악하도록 노력해야 할 것이다.

3. 컨텐츠 및 기기 관련 문제

디지털정보실 이용의 활성화를 위해 주 고객인 취업준비생, 수험생들의 최대의 관심사인 자격증 취득, 재취업, 창업관련 웹사이트 목록, 어학 관련 멀티미디어 자료 확충, 자격증 취득 관련 교육프로그램 등을 지원할 수 있는 디지털컨텐츠와 서비스를 제공하여야 한다.¹⁸⁾ 이를 위해 이용자 요구와 필요, 수준 파악을 위한 모니터링은 필수일 것이다.

그 밖의 자관 보유고서나 향토자료의 자체 디지털화를 통한 도서관 특화가 바람직하며 성인, 청소년, 수험생 등 대상별 선호 정보원을 파악 목록화 하고, 해당사이트의 해제정보를 제공하며 링크시켜 주고, 사설교육 프로그램이나 상용DB 제공에 발생되는 요금의 할인제도화, 공공도서관 간의 협력을 통한 장비, 운영프로그램의 유지보수 및 담당 전문 인력 활용의 문제를 풀어 나가야

18) 노영진, 전계서, p.81.

할 것이다.¹⁹⁾

4. 직원의 전문성과 운영의 문제

운영 문제에서는 각 코너의 고유기능이나 프린터, 스캐너 등 주변기기가 있는 특정 좌석의 용도를 무시하고 인터넷과 오락 용도로 좌석을 점유하는 이용자 때문에 일어나는 불편 사항에 대한 불만이 많았다. 초기 디지털정보실 구축사업은 어느 정도 마무리 되었고 이제는 장비나 운영프로그램의 유지보수 등 관리문제가 대두되고 있는바 담당사서에 대한 전문성 강화 교육과 재교육이 지속적으로 실시되어야 전문성에 대한 인정과 이용자의 신뢰를 얻게 될 것이다.

V. 요약 및 결론

조사대상 디지털 정보센터의 이용자 수는 일일 평균 약 500명이었다. 이용자의 연령 분포는 20대 50%, 30대 37%로 주말에 방문하는 중고생을 제외하고도 20-30대가 87%였으며, 직업은 대학생, 대학원생이 32%, 수험생, 취업 준비생이 속한 기타그룹이 39%였다.

홍보와 관련하여 도서관 방문 중 우연히 디지털정보센터를 알게 되어 이용하게 된 이용자가 81%나 되었다. 코너별 선호도와 관련하여 50.86%가 인터넷코너를 34.48%가 멀티미디어연수실을 주 이용 코너라고 답했으며, 주 이용 목적 역시 동영상강좌 수강 및 학습이 57.76%, 인터넷이 29.31%로 같은 맥락에 있었다.

주 이용 컨텐츠는 DVD 등 영상자료가 43.10%, 컨텐츠를 전혀 이용하지 않고서 디지털정보센터를 이용하는 이용자가 38.79%였다. 컨텐츠를 이용하지 않는 이유는 필요를 느끼지 않아서가 35.59%, 이용방법을 몰라서가 32.20%였다. 확충을 희망하는 컨텐츠로 영화 DVD를 응답자의 39.66%가, 학습용 CD-ROM을 23.28%가 요구하였다.

매체 이용방법은 화면 도움말이나 안내문을 보고 혼자서 익힌 사람이 62.07%였는데, 사용하였던 도움말이나 안내문의 유용성에 대해 40.52%의 이용자만이 긍정적으로 답했다. 이용자의 92.24%가 정보교육 수강 경험이 없었으나 정보교육 수강 의사가 있는 사람은 31.03% 뿐이었다. 교육을 받게 되는 경우 원문DB, 주제검색, 매체 이용교육을 희망하였다.

이용자가 느끼는 만족도에 있어 디지털정보센터에 대한 전반적인 만족도는 7점 척도에서 4.84이며, 각 요인별 항목별 만족도는 이보다 낮게 표시되었다. 컴퓨터, 멀티미디어 성능, 소프트웨어의 다양성, 통신 속도 등 시설 및 기자재에 대한 만족도는 평균 4.36이었다. E-book, DVD, 원문DB

19) 정현태, 전계서, pp.90-96.

등 컨텐츠에 대해선 평균 4.13으로 제일 낮았고, 장비와 소프트웨어 운영의 전문성, 친절성, 도움 정도 등 직원에 대한 만족도는 평균 4.41, 좌석예약, 코너별 구성이 포함된 운영 부분은 평균 4.34로 표현되었다. 이와 같이 이용자들은 디지털정보센터의 존재에 대해선 긍정적이었으나 실제 서비스에 대해서는 그저 그렇다는 반응을 보여주었다.

응답속에 나타난 디지털정보센터 정체성에 대한 표면적 인식과는 달리 서비스 현장에서 이용자들은 디지털정보 접근의 장소가 아니라 새로운 형태의 공부방으로 이용하고 있는 것이 확인되었다. 그 원인 중 하나로 지목된 정보교육의 필요성에도 불구하고 많은 이용자들이 정보교육 받을 의사가 없었다. 그리고 이미 구축되어 서비스 중인 컨텐츠는 사용하지 않으나 새로운 영화 DVD를 계속 요구하고 있었다.

한편 도서관 측에서도 반수 이상을 차지하는 수험생, 취업준비생을 포함한 실제 이용자의 필요와 요구에 적극적으로 반응하며 운영의 유연성을 어떻게 발휘할 것인지 고민해야 될 것이다. PC방과 디지털정보센터의 차별성은 무엇을 통해 만들어 낼 수 있을까. 공공도서관 디지털정보센터가 정보시대의 또 다른 공부방 기능에 한정되지 않기 위해 현실적으로 할 수 있는 것은 무엇일까. 이와 같은 문제들에 대한 진지한 고민과 지속적인 연구가 수행되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 권나현. “디지털도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석.” *한국문현정보학회지*, 제38권, 제2호 (2004. 6), pp.29-47.
- 김경민. 서울특별시 공공도서관 및 평생학습관의 전자정보봉사 제공실태와 활성화 방안연구. 석사논문, 연세대학교 문현정보학과, 2000.
- 김용근. “공공도서관의 웹사이트를 통한 정보봉사 - 대구지역 공공도서관을 중심으로 -” *한국도서관·정보학회지*, 제37권, 제3호(2006. 9), pp.265-287.
- 노영진. 남산도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅전략에 관한 연구. 석사논문, 숙명여대 문현정보학과, 2003.
- 도태현. “공공도서관 서비스개발을 위한 사례연구 - 미국의 공공도서관을 중심으로 -” *한국도서관·정보학회지*, 제37권, 제2호(2006. 6), pp.131-150.
- 문경화, 남태우. “디지털도서관에서의 멀티미디어 컨텐츠 응용환경과 활용에 관한 연구.” *정보관리학회지*, 제21권, 제2호(2004. 6), pp.108-126.
- 백항기. “대학도서관 서비스에 대한 고객 만족도 분석.” *한국비블리아학회지*, 제12권, 제1호(2001. 6), pp.43-64.

- 송지은. 공공도서관 디지털자료실 활성화 방안에 관한 연구. 석사논문, 전북대학교 정보과학대학원, 2005.
- 서혜란. “한국공공도서관의 인터넷서비스 : 현황과 전망.” 한국정보학회지, 제18권, 제2호(2000), pp.23-42.
- 오경목. “디지털도서관 시스템개발에 고려해야 할 사회문화적 측면에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제21권, 제4호(2004. 12), pp.49-65.
- 오동근, 김숙찬. “대구경북지역 주요대학도서관 전자정보실의 현황 및 운영실태에 관한 분석.” 정보관리학회지, 제21권, 제4호(2004. 12), pp.89-107.
- 이만수. “공공도서관의 홍보전략에 관한 연구 - 서울의 공공도서관을 중심으로 -” 한국도서관정보학회지, 제38권, 제1호(2007. 3), pp.3-26.
- 이응봉. “공공도서관 정보서비스의 품질향상을 위한 웹사이트 사용성평가에 관한 연구 : 대전지역을 중심으로.” 한국문헌정보학회지, 제37권, 제3호(2003. 9), pp.177-196.
- 이재숙. 공공도서관 디지털자료실이용과 만족도에 관한 연구 - 대구지역 공공도서관을 중심으로 -. 석사논문, 계명대 문헌정보학과, 2003.
- 장윤금. “공공도서관의 인터넷서비스 이용자를 위한 정보이용능력지도의 필요성에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제16권, 제1호(2005. 6), pp.27-43.
- 조찬식. “서울시 공공도서관의 웹페이지 콘텐츠분석.” 한국비블리아, 제12권, 제2호(2001. 12), pp.105-124.
- 정주연. 공공도서관 디지털자료실의 현단계 - 인천지역 6개 공공도서관을 중심으로 -. 석사논문, 부산대학교 문헌정보학과, 2004.
- 정현태. “공공도서관 디지털서비스의 현황분석.” 정보관리연구, 제34권, 제1호(2003), pp.77-98.
- 황옥경, 오세훈. “대학도서관 사서직을 위한 계속교육 운영모형 연구.” 한국비블리아학회지, 제17권, 제1호(2006), pp.249-263.
- 황일원. 대학도서관 전자정보실의 서비스품질평가에 관한 연구 : K대학교 도서관을 중심으로, 석사논문, 계명대학교, 2003.
- 황정숙. 공공도서관의 전자정보실 이용활성화 요인에 관한 연구, 석사논문, 성균관대학교, 2002.
- 차미경. “인터넷을 활용한 공공도서관 지역봉사에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제12권, 제1호(2001), pp.157-169.