

공공도서관의 온라인 독자상담 서비스에 관한 연구

An Analysis of Online Readers' Advisory Services Offered by Public Libraries

이연옥 (Yeon Ok Lee)*

〈 목 차 〉

- | | |
|------------|-----------|
| I. 서 론 | IV. 분석 결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 결 론 |
| III. 연구방법 | |

요약: 정보기술의 급속한 발전과 독서환경의 변화로 인해 공공도서관의 독자상담은 도전과 기회에 직면하고 있다. 이에 서비스의 도약을 위한 공공도서관의 대응이 필요하다는 문제의식을 바탕으로 본 연구에서는 국내 공공도서관이 제공하는 온라인 독자상담 서비스 현황을 분석하고 개선되어야 할 점에 대해 논의하였다. 이를 위해 서울특별시와 6개의 광역시(인천, 대전, 대구, 광주, 부산, 울산)의 50개 공공도서관을 대상으로 독서프로그램 및 신간 안내 등의 공지, 독자 요구 파악 및 개별 이용자를 위한 안내, 사서가 개발 제공하는 콘텐츠, 독자가 참여하여 생성하는 콘텐츠, 외부 기관의 독서 정보 안내, 외부의 전문 서평 데이터베이스 및 온라인 웹사이트의 활용, SNS 서비스라는 7가지 항목에 기초하여 온라인 독자상담의 현황과 양상을 분석하였다. 이를 토대로 독자 만족도 향상을 위해 공공도서관의 온라인 독자상담 서비스가 개선되어야 할 점으로 개별 독자를 지원하는 사서의 도서 추천 서비스, 사서의 서평, 독자의 참여와 공유 및 상호작용 활동을 강화할 것을 제시하였다.

주제어: 독자상담, 독자서비스, 온라인 서비스, 정보서비스, 공공도서관

ABSTRACT: Due to the rapid advancement of information technology and changes in the reading environment, the readers' advisory services provided by public libraries are facing challenges and opportunities. Recognizing the need for public libraries to respond and propel their services forward, this study analyzed the current status of online readers' advisory services offered by public libraries in Korea and discusses areas that require improvement. To achieve this, the study analyzed the online readers' advisory services in 50 public libraries located in Seoul and six metropolitan cities (Incheon, Daejeon, Daegu, Gwangju, Busan, and Ulsan) across seven categories. These categories encompass various aspects, such as announcing reading programs and new books, identifying and addressing reader needs, developing content by librarians, generating content by readers, providing guidance on external reading information, connecting with professional book review databases and online websites, and utilizing social media services. Through this analysis, the study identified areas for improvement to enhance online readers' advisory services in public libraries and ultimately improve reader satisfaction. It suggested enhancing activities such as librarians' book recommendations and reviews for individual readers, reader participation, and interaction.

KEYWORDS: Readers' Advisory, Reader Services, Online Services, Information Services,
Public Libraries

* 부산대학교 문헌정보학과 BK21 생활밀착형 정보서비스 전문인력 교육연구단 연수연구원
(idisfeel@hanmail.net / ISNI 0000 0004 6487 2027)

• 논문접수: 2023년 5월 23일 • 최초심사: 2023년 5월 29일 • 게재확정: 2023년 6월 13일
• 한국도서관·정보학회지, 54(2), 155-178, 2023. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.2.202306.155>

※ Copyright © 2023 Korean Library and Information Science Society
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that
the article is properly cited. the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

I. 서 론

공공도서관은 독서자료의 개발, 프로그램 운영, 독자의 요구나 관심에 맞는 책의 추천 등 다양한 방식으로 시민의 독서를 지원하고 있다. 시민들 또한 독서와 관련한 공공도서관의 서비스와 활동에 다양한 기대를 하고 있다. 시민들은 공공도서관에서 책에 대한 정보를 얻고, 추천받으며, 독서 경험을 나누는 등 독서를 통해 자기계발과 학습, 문화적 즐거움을 추구하고자 한다. 하지만 독서에 대한 시민의 기대와 관심은 공공도서관에 국한되지 않는다. 최근 책에 대한 정보를 얻고, 책의 내용을 상호 공유하고 토론하는 다양한 온라인 소셜 플랫폼이 확산되고 있는데 이러한 현상은 독서에 대한 시민의 관심을 반영한다. 해외에서는 Goodreads, LibraryThing 등 책 애호가를 위한 책 추천 및 공유를 기반으로 하는 소셜 플랫폼이 널리 이용되고 있으며, 국내에서도 필로어스, 트레비리, 그름, 밀리의 서재 등 유료 기반 플랫폼을 비롯하여 책방 잉크 등의 다양한 어플리케이션이 확산되고 있다. 온라인 독서플랫폼에서는 책에 대한 정보 제공 기능을 비롯하여 독자의 취향과 관심사에 맞는 책 추천 기능, 이용자들 간에 소통과 커뮤니티 기능을 갖추고 있어 독자들이 독서 정보와 경험을 주고받으며 상호 교류하는 장으로 활용하고 있다. 온라인 소셜 플랫폼의 확산은 독서와 관련한 사회화 및 상호작용에 대한 시민의 갈망을 반영하는 것이다.

다양한 온라인 독서플랫폼의 기능을 목격하고 경험한 시민들은 공공도서관의 온라인 서비스에서 이용자의 참여와 공유, 상호작용을 비롯한 다양한 기능을 기대할 수 있을 것이라 예상된다. 동시에 공공도서관의 온라인 서비스에 대한 문제의식을 보다 강화시킬 수 있다는 점에서 도서관의 온라인 공간인 웹사이트가 이용자의 독서 관심사를 공유하며, 읽은 책에 대해 리뷰와 댓글을 달고, 상호 추천하는 소셜 공간으로 기능할 수 있도록 이용자 참여와 상호작용을 강화하는 도서관계의 대응이 필요하다는 주장이 설득력을 얻고 있는 상황이다(Pecoskie, Spiteri, & Tarulli, 2014).

이와 같은 문제의식을 바탕으로 본 연구에서는 국내 공공도서관의 웹사이트에서 수행되는 온라인 독자상담 서비스의 현황과 수준을 점검해보고자 하였다. 도서관 웹사이트는 공공도서관을 방문하지 않은 고객에게 광범위한 정보와 서비스를 제공하고, 도서관을 직접 방문하는 이용자에게 방문 시 이용할 프로그램과 행사, 자료와 정보를 안내하는 역할을 한다(Anwyll & Chawner, 2013). 도서관은 이용자에게 친숙한 디지털 기술을 도서관 웹사이트에 구현하여 다양한 도서관 서비스를 수행하고 있으며, 독자상담 서비스도 여기에 포함되고 있다(Burke & Strothmann, 2015). 이에 본 연구는 독자를 지원하는 도서관 서비스의 변화 상황을 탐색하여 국내 공공도서관의 웹사이트에서 수행되고 있는 독자상담 서비스 현황과 그 양상을 분석하고, 이를 바탕으로 독자의 요구와 기대에 부합하기 위한 온라인 독자상담 서비스 방안을 제언하였다.

II. 이론적 배경

1. 온라인 독자상담

시민의 요구와 관심에 맞는 독서자료를 개발하여 안내하고 제공하는 도서관 활동은 독자를 지원하는 공공도서관의 핵심적 서비스이다. 공공도서관이 독자를 지원하는 서비스 관행은 독자상담(readers' advisory), 독자서비스(reader services), 독서안내(reading guidance), 독자개발(reader development)이라는 이름으로 수행해왔다(Dali, Vannier, & Douglass, 2021). 독자상담이란 용어는 주로 북미의 도서관계에서 사용하고 있으며, 유럽 및 오세아니아에서는 일반적으로 독자개발이라는 용어를 사용한다(이연옥, 2010). 본 연구에서는 도서관이 이용자에게 제공하는 다양한 독서 지원과 관련된 서비스로서 독자상담이라는 용어를 사용하였다.

독자상담은 도서관에서 책을 매개로 제공하는 이용자 서비스의 핵심으로 Samuel Green이 1876년 주장한 '독자에 대한 사서의 인적 협조'라는 개념을 기반으로 한다(이제환, 2009). 이는 19세기 후반부터 시민의 독서를 지원하기 위해 공공도서관이 수행해 온 일상적 활동으로서 도서관 정보서비스의 강력한 토대가 되는 것으로 평가받고 있다(Hollands & Trott, 2006). 독자상담을 통해 사서는 이용자의 독서자료 선택을 돋고 그들의 독서 관심사에 대해 조언한다. 아울러 독자와 독서 경험을 공유하며 독자로 개발되고 성장할 수 있도록 지원한다.

도서관에서 이뤄지는 독자상담 서비스는 이용자와의 상호작용 및 인터뷰를 통해 개별 이용자의 관심과 요구, 독서 경험과 수준, 배경 등을 파악하고 그에 맞는 개별화된 독서리스트를 제공하는 활동에서부터 이용자의 독서 욕구와 흥미, 경향 분석과 서비스 경험을 토대로 주제별 독서리스트(booklists)를 개발하여 안내하는 활동, 독서자료의 전시와 배열을 통한 안내와 홍보, 프로그램 운영에 이르기까지 다양한 형태로 수행된다(이연옥, 2010). 또한 독자상담은 독서를 넘어 다양한 여가활동으로 확대되어 통합적인 상담이라는 개념으로 사용되고 있으며, 이용자들에게 도서뿐 아니라 TV 쇼, 게임, 음악에 대한 조언에 이르기까지 전체 장서로 확장되고 있다(Dali, 2013).

한편, 독자상담은 도서관의 오프라인 공간뿐 아니라 도서관 웹사이트를 비롯한 온라인 공간에서도 이뤄지고 있다. 일반적으로 온라인 독자상담은 물리적으로 도서관에 방문하지 않은 고객을 위해 수행되는 것으로 도서관 홈페이지에서 프로그램 안내, 온라인 도서 추천, 실시간 채팅 및 이메일 기반 서비스, 온라인 전시 등을 포함한다(Trott, 2005). 이 중 온라인 도서 추천은 개별 독자를 위한 맞춤형 독서자료를 안내하는 서비스로 이행되고 있는데 도서관 웹사이트 상에서 고객이 독서 관심사와 원하는 자료의 유형과 장르를 작성하고 사서로부터 이에 대한 피드백을 받을 수 있도록 양식을 개발하여 활용하고 있다. 독자상담 모델은 전통적인 참고면담 구조를 기반으로 진행되는데 대면에 기초한 참고면담에서 나아가 온라인상에서 양식에 기초한 독자상담이 개발되

어 수행되고 있는 것이다(Hollands & Trott, 2006).

이와 관련한 대표적인 도서관 사례로는 먼저 미국의 윌리엄스버그 지역 도서관(Williamsburg Regional Library)을 들 수 있다. 이 도서관은 개별 독자에 최적화된 맞춤형 독서자료를 제안하는 서비스를 위해 ‘Looking for a Good Book’이라는 이용자가 작성하는 양식을 개발하여 대면 독자 상담과 온라인 독자상담에 활용하고 있다(Williamsburg Regional Library, 2023). 또한 미국 시애틀공공도서관(Seattle Public Library)은 ‘Your Next Five Books’라는 온라인 서비스 신청 양식을 활용하여 개별 독자에 맞는 독서자료를 안내하고 있다.“환상적인 읽을거리를 찾고 계신가요? 좋아하는 책과 싫어하는 책에 대해 간단히 알려주세요. 여러분만을 위해 엄선한 다섯 권의 책 목록을 이메일로 보내드립니다”라고 안내하며 사서에게 이용자가 즐겨 읽은 책이나 작가, 그 책의 어떤 점이 좋았는지, 마음에 들지 않았던 책과 그 이유, 다음에 읽고 싶은 책 등에 대해 작성할 것을 요청한다(Johns, 2017; Seattle Public Library, 2023). 온라인을 통해 개별 독자의 요구에 부응하는 서비스는 이메일이나 도서관 게시판을 통해 제공될 수 있으며 일부 도서관은 채팅을 통해 제공하는 것으로 확인된다(Burke & Strothmann, 2015).

이에 더해, 최근에는 개별 독자를 위한 자료 추천에서 도서관 빅데이터나 인공지능(AI) 기술의 활용 방안을 모색하는 연구가 수행되고 있으며, 실제 인공지능 추천시스템을 활용하는 도서관 현장 사례가 증가하고 있다(IFLA, 2020; Vivarelli, 2022). 우리나라 공공도서관에서도 AI 기반 도서 추천 시스템이 탑재된 키오스크를 도서관현장에 설치하여 운영하거나 도서관 홈페이지에 AI 도서 추천 솔루션을 탑재하여 이용자가 입력한 연령, 성별, 직업, 관심사, 심리 상태 등에 대한 정보를 토대로 알고리즘에 의한 자동 도서 추천 서비스를 수행하고 있다. 아울러 국립중앙도서관의 정보나루 공개데이터(OpenAPI)를 활용하여 개별 이용자의 대출 데이터에 기반을 둔 자료 추천 서비스를 운영하는 도서관 사례도 있다(국립중앙도서관, 2022). 도서관 서비스에서 AI를 비롯한 디지털 도구의 활용은 개인화된 서비스 제공에 대한 기대를 높이고 있다(IFLA, 2020).

한편, 독자상담에 소셜 네트워킹 도구를 활용함으로써 책을 홍보하고 독자와 소통하는 독자상담의 방식이 보다 다채로워지고 있는 상황이다. 블로그, 페이스북, 트위터, 인스타그램 등 다양한 SNS 채널을 통해 책과 프로그램 홍보, 서평 공유, 온라인에서 도서 전시 등이 수행되면서 잠재 독자들에게 책의 인지도를 높여내고 대출이 높아지는 성과를 내고 있다(Anwyll & Chawner, 2013). 아울러 소셜 네트워킹 환경이 사서와 독자와의 소통, 독자 상호간의 소통과 참여 등 독자상담에서 이용자 참여와 사서와 이용자 간의 상호작용을 강화할 수 있다는 점에서 그 활용이 강조되고 있다(최상희, 2009; Anwyll & Chawner, 2013; Kastner, 2011; Krabill, 2009; Porter & King, 2010).

독자상담에서 이용자와의 상호작용 및 이용자 참여에 대한 조명과 강조는 정보기술의 발전과 독서환경의 변화에 따른 대응이라 할 수 있다. 최근 온라인상에서 독자들이 책에 대한 정보를 얻고, 책의 내용을 공유하고 토론하는 등의 독자가 참여하고 상호작용을 할 수 있는 다양한 온라인 소셜

플랫폼이 확산되고 있는데, 이는 혼자만의 독서가 아니라 독서를 둘러싼 사교와 상호작용을 갈망하는 사회적 현상을 반영하는 것으로 보인다. 인터넷 서점에서도 책에 대한 리뷰와 평가에 독자 참여를 유도하고 있으며, 다른 독자의 책 구매를 위한 판단과 결정에 활용되고 있다. 이처럼 고객이 참여해서 작성하는 리뷰나 평가와 같은 콘텐츠는 이용자 생성 콘텐츠(user-generated content)로서 도서관의 독자상담 서비스를 강화할 수 있다는 평가를 받고 있다(Dali, 2015; Pecoskie, Spiteri, & Tarulli, 2014). 그 일환으로 연구자들은 이용자가 도서관 목록 레코드에 주제 태그를 추가할 수 있도록 허용하거나 독자 리뷰, 추천, 댓글 등을 작성할 수 있게 도서관 목록에 독자상담 기능을 추가할 것을 요청하였다(Spiteri, 2007; 2009; Trott & Tarulli, 2011; Wyatt, 2007). 관련 주장과 논의가 북미 도서관계에 수렴되어 도서관 목록에 독자의 참여를 허용하거나 도서관 웹사이트에 온라인 소셜 플랫폼을 연결함으로써 이용자 참여형 독자상담 서비스로 변화하고 있는 추세이다(Naik, 2012).

이와 같이 이용자 참여형 독자상담의 중요성을 인식하게 되면서 독자상담을 사서가 이용자에게 제공하는 서비스에서 독자(이용자)를 동등하고 적극적인 협력자로 간주하는 참여적이고 공유적인 활동으로 재정의해야 한다는 주장이 설득력을 얻고 있다(Dali, Vannier, & Douglass, 2021; Naik, 2012). 나아가 온라인 공간인 도서관 웹사이트가 이용자들이 독서 관심사를 공유하고 토론할 수 있으며, 읽은 책에 대해 댓글을 달고, 상호 추천하는 소셜 공간으로 작동되어야 한다는 주장이 탄력을 받고 있다(Pecoskie, Spiteri, & Tarulli, 2014). 도서관의 온라인 독자상담은 사서가 제공하는 서비스에서 사서와 이용자, 이용자와 이용자의 상호작용과 협력에 기반하는 서비스로의 변화가 일어나고 있는 상황이다.

2. 관련 연구

공공도서관의 온라인 독자상담에 대한 해외 연구는 인터넷에서 수행될 수 있는 독자상담 서비스의 범위와 방안을 제시한 연구(Trott, 2005), 온라인 독자상담 서비스 유형과 도서관 특성과의 관계를 고찰한 연구(Burke & Strothmann, 2015), 소셜 미디어를 활용한 독자상담의 현황과 효과를 분석한 연구(Anwyll & Chawner, 2013; Kastner, 2011; Krabill, 2009; Porter & King, 2010), 도서관의 온라인 목록을 활용한 독자상담 방안을 도출한 연구(Pecoskie, Spiteri, & Tarulli, 2014; Spiteri, 2009; Trott & Tarulli, 2011) 등 다양하게 생산되고 있다. 아울러 최근에는 인공지능을 활용한 서비스 방안 연구(Vivarelli, 2022)를 비롯하여, 독자가 참여하고 독자와 지역사회의 요구를 기반으로 하는 독자상담의 주요 방향을 제시한 연구(Dali, 2015; Dali, Vannier, & Douglass, 2021)에 이르기 까지 독자를 지원하는 공공도서관 온라인 서비스에 대한 논의는 다채롭게 이루어지고 있다.

이에 반해 국내의 독자상담에 대한 연구는 제한적인 범위에서 수행되고 있다. 국내에서는 먼저, 공공도서관의 독자상담 서비스를 위한 사서의 전문성 개발 방안을 제시한 연구(이연옥, 2010), 공공도서관의 독서치료를 독자상담과의 관계에서 설명하고 발전 방안을 제시한 연구(이제환, 2009)

가 있으며, 이들 연구에서는 정보서비스에서의 독자상담의 의미와 특성을 제시하고 있어 도서관 독자상담의 방향과 범위 설정에 유용하다.

또한, 공공도서관 독자상담 서비스의 세부 영역과 관련해서는 국내 연구의 다수가 독서프로그램의 운영 방안 및 효과를 중심으로 수행되어 왔다. 최근 일부 연구에서는 독서자료 추천에 대한 연구로서 '북 큐레이션'이라는 이름하에 이루어지고 있다(백지원, 2018; 이수상, 이태석, 주소현, 2022; 표순희, 백지원, 2019). 이에 더해 미국 공공도서관 홈페이지를 중심으로 독자상담의 유형을 분석한 연구(최상희, 2009)와 미국 OCLC WorldCat을 중심으로 이용자가 참여하는 서평 및 태그 현황을 분석한 연구(윤정옥, 2012), 공공도서관의 온라인 목록에서 서지 정보 이외의 추가 콘텐츠를 중심으로 현황을 분석한 연구(윤정옥, 2019) 등이 있다.

이들 연구 중 공공도서관의 온라인 독자상담 서비스를 분석하고자 하는 본 연구와 직접적으로 관련된 것은 이수상, 이태석, 주소현(2022), 최상희(2009), 윤정옥(2012: 2019)의 연구이다. 이수상, 이태석, 주소현(2022)은 국내 23개 공공도서관이 온라인에서 제공하는 추천도서의 제공 형태와 특성을 분석하였다. 추천도서의 주제, 대상, 주기, 기준, 발행기관 등 추천도서 제공 형태의 분석에 제한되고 있다는 점에서 사서의 추천활동을 포함한 온라인 독자상담의 다양한 양상과 수준을 분석하고자 하는 본 연구와는 차이점이 있다. 최상희(2009), 윤정옥(2012)의 연구는 미국 공공도서관 사례를 분석한 것이기에 국내 공공도서관이 현 시점에서 제공하는 온라인 독자상담 서비스 현황을 점검하고 서비스 방안과 방향을 모색하기에는 제한점이 있다. 또한 윤정옥(2019) 연구는 국내 공공도서관의 온라인 목록에 추가된 상세정보를 중심으로 분석하고 있기에 공공도서관의 온라인 독자상담 전반을 살펴보려는 본 연구와 차이가 있다. 이러한 선행연구의 특성과 한계를 고려해서 본 연구에서는 국내 공공도서관이 제공하는 온라인 독자상담 서비스의 현황을 분석하여 개선 방안을 모색하였다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 서울특별시와 6개의 광역시(인천, 대전, 대구, 광주, 부산, 울산)의 공공도서관을 대상으로 하였다. 국가도서관통계 2021년 기준에 의하면 7개시의 공공도서관 수는 415개관으로 집계된다. 본 연구의 대상이 되는 도서관은 충화표집방법에 의거해서 지역의 공공도서관 비율에 따라 50개의 도서관을 표집하였다. 그 결과, 서울 24개관(46.99%), 인천 7개관(13.98%), 부산 6개관(11.81%), 대구 5개관(10.60%), 대전 3개관(6.27%), 광주 3개관(5.78%), 울산 2개관(4.58%)으로 할당 표집하였다. 아울러 지자체의 자치구 도서관은 구의 대표도서관을 중심으로 선정하였으며 도서관 설립 주체를 고려하여 지자체

공공도서관의 온라인 독자상담 서비스에 관한 연구

소속과 교육청 소속 도서관을 안배하였다. 최종 조사 대상으로 선정된 50개 도서관은 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사 대상 공공도서관

구분	도서관수	비율(%)	표집 도서관수	도서관명	설립주체
서울	195	46.99	24	서울도서관	지자체(대표도서관)
				강동구립해공도서관	지자체
				강서구립등빛도서관	지자체
				강북문화정보도서관	지자체
				광진정보도서관	지자체
				노원구립도서관	지자체
				도곡정보도서관	지자체
				도봉문화정보도서관	지자체
				동대문구답십리도서관	지자체
				동대문정보화도서관	지자체
				마포중앙도서관	지자체
				서대문구이진아기념도서관	지자체
				서초구립반포도서관	지자체
				성동구립도서관	지자체
				성북정보도서관	지자체
				송파글마루도서관	지자체
				양천구갈산도서관	지자체
				은평구립도서관	지자체
				서울특별시교육청남산도서관	교육청
				서울특별시교육청정독도서관	교육청
				서울특별시교육청종로도서관	교육청
				종구가온도서관	지자체
				종량구립정보도서관	지자체
				청파도서관	지자체
인천	58	13.98	7	인천광역시미추홀도서관	지자체(대표도서관)
				부평구립청천도서관	지자체
				연수청학도서관	지자체
				인천광역시교육청중앙도서관	교육청
				인천광역시교육청화도진도서관	교육청
				인천광역시립수봉도서관	지자체
				인천광역시립영종도서관	지자체
부산	49	11.81	6	부산도서관	지자체(대표도서관)
				금정도서관	지자체
				남구도서관	지자체
				부산광역시립시민도서관	교육청
				부산광역시립해운대도서관	교육청
				연제도서관	지자체
대구	44	10.60	5	대구광역시립중앙도서관	교육청(대표도서관)
				대구광역시립남부도서관	교육청
				대구달서구립도원도서관	지자체
				대구수성구용학도서관	지자체
				구수산도서관	지자체
대전	26	6.27	3	대전광역시한밭도서관	지자체(대표도서관)
				대전학생교육문화원	교육청
				유성도서관	지자체
광주	24	5.78	3	광주광역시립무등도서관	지자체(대표도서관)
				광주학생독립운동기념회관	교육청
				상록도서관	지자체
울산	19	4.58	2	울산도서관	지자체(대표도서관)
				울산남부도서관	교육청
계	415	100.00	50		

2. 분석방법

공공도서관 온라인 독자상담 서비스의 현황 분석을 위한 기준은 온라인 독자상담에 대해 논의한 다양한 선행 연구를 종합하여 다음과 같이 7개 요소, ① 공지, ② 독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내, ③ 사서 개발 콘텐츠, ④ 독자 생성 콘텐츠, ⑤ 외부 기관 독서 정보 안내, ⑥ 외부 웹사이트의 활용, ⑦ SNS 서비스로 설정하였다(〈표 2〉 참고).

〈표 2〉 공공도서관 온라인 독자상담 서비스 분석 기준

연번	요소	내용	관련 문헌
1	공지	<ul style="list-style-type: none"> • 독서프로그램 안내 • 신간 안내 • 다대출 등의 인기도서 안내 	최상희, 2009; Burke & Strothmann, 2015
2	독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 희망도서 신청 • 개인화된 독서자료 추천 	Burke & Strothmann, 2015; Hollands & Trott, 2006; Johns, 2017
3	사서 개발 콘텐츠	<ul style="list-style-type: none"> • 사서 추천도서, 추천도서 리스트 • 사서 서평 	최상희, 2009; Burke & Strothmann, 2015
4	독자 생성 콘텐츠	<ul style="list-style-type: none"> • 독자 서평, 태그, 댓글, 이용자의 도서 추천 리스트 	Burke & Strothmann, 2015; Pecoskie 외, 2014; Naik, 2012; Spiteri, 2007, 2009; Trott & Tarulli, 2011; Wyatt, 2007
5	외부 기관 독서 정보 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 외부 주요 기관의 추천도서 리스트, 수상작 리스트 등 안내 	Burke & Strothmann, 2015
6	외부 웹사이트의 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 외부 온라인 웹사이트, 전문 서평 데이터베이스 등이 제공하는 본문 일부, 목차, 책표지, 전문가 서평, 독자 서평에 대한 접근 	윤정옥, 2019; Naik, 2012; Pecoskie 외, 2014
7	SNS 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 블로그, 페이스북, 트위터, 인스타그램 등을 활용하여 프로그램 및 독서 자료 안내 	Anwyl & Chawner, 2013; Kastner, 2011; Krabill, 2009; Porter & King, 2010

① 공지에서는 독서프로그램, 신간, 다대출의 인기도서 안내 여부를 중심으로 분석하였고, ② 독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내에서는 희망도서 신청을 비롯하여 개별 독자를 위한 독서자료 추천과 안내가 수행되고 있는지의 여부와 양상을 분석하였다. ③ 사서 개발 콘텐츠에서는 사서가 개발 제공하는 추천도서 리스트와 사서 서평의 유무와 양상을 살펴보았으며, ④ 독자 생성 콘텐츠 항목은 독자 서평, 독자 주제 태그 부여, 독자 평점과 댓글, 이용자 추천도서 리스트 등 이용자가 참여하여 생성하는 콘텐츠의 유무를 분석하였다. ⑤ 외부 기관의 독서 정보 안내에서는 도서관 이외의 주요 기관에서 개발한 추천도서 리스트와 수상작 리스트에 대한 안내 여부를 파악하였다. ⑥ 외부 웹사이트의 활용 부분에서는 외부의 전문 서평 데이터베이스나 온라인서점 등의 웹사이트와 연계하여 요약, 목차, 서평 등 책의 세부 내용을 볼 수 있도록 안내하는지의 여부를 파악하였다. 마지막으로 ⑦ SNS 서비스 항목에서는 독자상담 서비스에서 SNS의 활용 여부와 양상을 분석하였다.

온라인 독자상담 서비스의 현황 분석을 위한 방법은 다음과 같다. 먼저, 조사 대상인 50개 공공도서

공공도서관의 온라인 독자상담 서비스에 관한 연구

관의 홈페이지를 방문하여 온라인으로 진행되는 독자상담 서비스에 대해 앞서 제시한 7개 요소를 중심으로 조사하였다. 홈페이지를 통한 7개 요소와 관련한 데이터 수집은 2023년 4월 20일부터 5월 10일까지 수행되었다. 홈페이지 상에서 각 서비스 유형을 파악하는데 제한이 있거나 의문이 있을 경우 개별 공공도서관으로 전화로 연락하여 담당 사서에게 세부 내용에 대해 문의하고 확인하는 과정을 거쳤다. 전화로 문의 및 확인한 도서관은 서울도서관을 비롯하여 총 27개관이다. 또한 전화 문의 및 확인 과정에서 세부 내용에 대한 사서의 의견 데이터가 수집되었는데 이를 활용할 시는 익명으로 처리하였다.

IV. 분석 결과

서울특별시와 6개의 광역시(인천, 대전, 대구, 광주, 부산, 울산) 공공도서관 50개관의 홈페이지 중심으로 공공도서관의 온라인 독자상담 서비스를 분석한 결과는 다음의 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 공공도서관 온라인 독자상담 서비스 현황

연번	지역	도서관명	① 공지			② 개별 독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내		③ 사서 개발 콘텐츠		④ 독자 생성 콘텐츠	⑤ 외부 기관 도서 정보 안내	⑥ 외부 웹 사이트의 연계 및 활용	⑦ SNS 서비스
			프로 그램 안내	신간 안내	인기 도서 안내	희망 도서 신청	개별 추천	추천 도서	사서 서평				
1	서울	서울도서관	○	○	○	○	○(AI)	○			○	○	
2		강동구립해공도서관	○	○	○	○		○				○	
3		강서구립등빛도서관	○	○	○	○	○(AI)	○				○	
4		강북문화정보도서관	○	○	○	○							
5		광진정보도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○		○	○	
6		노원중앙도서관	○	○	○	○		○		○		○	
7		도곡정보도서관	○	○	○	○	○(정보나루)	○	○		○	○	
8		도봉문화정보도서관	○	○	○	○	○(사서)			○		○	
9		동대문구답십리도서관	○	○	○	○	○(AI, 사서)	○		○	○	○	
10		동대문정보화도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○			○	
11		마포중앙도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○		○	○	
12		서대문구이진아기념도서관	○	○	○	○		○	○		○	○	
13		서초구립반포도서관	○	○	○	○	○(AI)					○	
14		성동구립도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○	○		○	
15		성북정보도서관	○	○		○		○		○	○	○	
16		송파글마루도서관	○	○	○	○	○(AI)	○		○		○	
17		양천구갈산도서관	○	○	○	○		○					
18		은평구립도서관	○	○	○	○	○(AI)	○		○	○	○	
19		서울특별시교육청남산도서관	○		○	○		○		○	○	○	
20		서울특별시교육청정독도서관	○		○	○		○		○	○	○	
21		서울특별시교육청종로도서관	○		○	○		○		○	○	○	
22		중구가온도서관	○	○	○	○	○(AI)					○	
23		중랑구립정보도서관	○	○	○	○		○	○	○	○	○	
24		청파도서관	○	○	○	○		○			○	○	

한국도서관·정보학회지(제54권 제2호)

연번	지역	도서관명	① 공지			② 개별 독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내		③ 사서 개발 콘텐츠		④ 독자 생성 콘텐츠	⑤ 외부 기관 독서 정보 안내	⑥ 외부 웹 사이트의 연계 및 활용	⑦ SNS 서비스
			프로그램 안내	신간 안내	인기 도서 안내	회망 도서 신청	개별 추천	추천 도서	사서 서평				
25	인천	부평구립청천도서관	○	○	○	○		○			○	○	○
26		인천광역시교육청중앙도서관	○	○	○	○		○					○
27		인천광역시교육청화도진도서관	○	○	○	○		○					○
28		인천광역시립수봉도서관	○	○	○	○		○		○		○	○
29		인천광역시미추홀도서관	○	○	○	○		○			○		○
30		인천광역시립영종도서관	○	○	○	○	○(사서)	○		○		○	○
31		연수청학도서관	○	○	○	○							○
32	부산	부산도서관	○	○	○	○		○					○
33		금정도서관	○	○	○	○		○	○				○
34		남구도서관	○	○	○	○		○			○		○
35		부산광역시립시민도서관	○	○	○	○		○	○	○			○
36		부산광역시립해운대도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○				○
37		연제도서관	○	○	○	○		○					
38		구수산도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○	○			○
39	대구	대구광역시립남부도서관	○	○		○	○(AI)	○					○
40		대구광역시립중앙도서관	○	○	○	○	○(AI)	○			○		○
41		달서구립도원도서관	○	○	○	○	○(AI)	○		○			
42		수성구립용학도서관	○	○	○	○	○(AI)	○	○	○			
43		광주광역시립무등도서관	○	○		○		○					○
44	광주	광주학생독립운동기념회관	○	○	○	○				○		○	
45		상록도서관	○	○		○							○
46		대전광역시한밭도서관	○	○	○	○		○	○	○		○	○
47	대전	대전학생교육문화원	○	○	○	○					○		○
48		유성도서관	○	○	○	○	○(사서)	○	○				○
49	울산	울산도서관	○	○	○	○		○		○			○
50		울산남부도서관	○	○	○	○		○				○	
		계	50	47	46	50	21	43	14	20	7	19	43

1. 공지

모든 공공도서관은 도서관 홈페이지에서 도서관이 운영하는 프로그램을 안내하며 이용자의 참여를 촉진하고 있었다. 자관의 신간자료에 대한 안내는 94%(47개관)의 도서관이 수행하고 있었다. 대출빈도가 높은 도서관의 인기도서에 대한 안내는 92%(46개관)의 도서관이 이행하고 있는 것으로 확인되었다(〈표 3〉 참고). 특히 다대출되는 인기도서에 대한 안내는 국립중앙도서관의 정보나루 공개데이터(OpenAPI)를 활용하는 것으로 확인된다. 도서관에서 기간, 성별, 연령, 주제에 따라 전국 및 지역 단위나 자관 단위로 다대출도서를 설정하여 이를 안내하고 있었다.

2. 독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내

개별 독자 요구에 대한 반영은 이용자의 희망도서 신청 서비스를 통해 이뤄지고 있다. 개별 이용자의 희망도서 신청은 조사 대상인 50개 도서관 모두가 수행하고 있었다(〈표 3〉 참고).

또한 개별 독자 요구에 적합한 독서자료 추천은 50개의 도서관 중에서 21개의 도서관이 이행하고 있는 것으로 조사되었다(〈표 3〉 참고). 이 중 18개 도서관이 인공지능에 기반을 둔 도서 추천 서비스를 제공하고 있었다. 이 중 서울도서관, 부산해운대도서관, 동대문구도서관, 동대문구답십리도서관, 상록도서관은 AI 도서 추천 솔루션을 활용하여 도서관 홈페이지에서 이용자의 나이, 성별, 기분, 관심사 등에 의거한 도서 추천 서비스를 진행하고 있다. 서초구립반포도서관, 송파글마루도서관, 은평구립도서관도 홈페이지에서 이용자 대출정보와 연령, 관심분야를 연계한 추천 서비스를, 광진정보도서관과 마포중앙도서관 또한 연령, 성, 대출정보 기반 AI 추천 서비스를 수행하고 있다. 이외 서울의 성동구립도서관과 중구가온도서관, 대구의 5개 도서관(구수산도서관, 대구광역시립남부도서관, 대구광역시립중앙도서관, 달서구립도원도서관, 수성구립용학도서관)은 이용자의 대출정보와 연계하여 알고리즘에 기반한 자료 추천을 하고 있다. 도곡정보도서관은 국립중앙도서관의 정보나루 공개데이터(OpenAPI)를 활용하여 이용자 대출정보에 기반을 둔 자료 추천 서비스를 운영하고 있다.

도서관은 AI 추천 서비스를 ‘개별 맞춤형’이라는 이름으로 수행하고 있으며, ‘무슨 책을 읽어야 할지 모를 때, 누가 책 좀 추천해주었으면 할 때’ 이를 활용할 것을 안내하고 있다(해운대도서관). 연구자가 이를 도서관 홈페이지에서 이용해 본 결과 AI 기반 추천시스템에 의해 추천되는 도서가 연령과 주제에서 관련성이 떨어지는 부적합한 경우가 많았다. 도서 추천에 AI 시스템의 활용에 대해 사서에게 문의해본 결과 사서들은 AI 추천도서가 주제 및 세부 분야, 연령에서 관련성이 없는 도서가 추천되는 경우가 많아 도서관에 대한 신뢰성을 떨어뜨릴 수 있다며 이의 활용에 회의적인 입장을 보였다(S도서관, J도서관, D도서관). 인공지능 기술의 발전과 사회적 관심도를 고려하여 도서관이 인공지능 도서 추천 시스템을 활용하고 있으나 이것이 이용자 개인별 맞춤형 도서를 추천한다는 데에는 비판적 입장을 취하고 있었다.

인공지능 추천 시스템을 활용하는 도서관이 18개관인 것에 비해, 사서가 개별 이용자의 요구를 파악하여 책을 직접 추천하는 도서관은 4개관인 것으로 확인되었다. 구체적으로 대전유성도서관, 인천영종도서관, 동대문구답십리도서관, 도봉문화정보도서관에서 사서가 개별 독자의 요구에 적합한 책을 추천하는 서비스를 이행하고 있었다. 유성도서관은 〈그림 1〉과 같이 ‘독서 쳐빙’이라는 이름으로 서비스하고 있다. 도서관은 ‘고민을 반납하세요, 해답을 대여해 드릴게요’라고 안내하며, 이용자들이 신청한 사연을 매월 1건 선정하여 사서가 관련 도서를 추천하고 있다.

한국도서관·정보학회지(제54권 제2호)

The screenshot shows a user interface for a library service. At the top, there is a header with the library name and a navigation menu. Below the menu, there are three tabs: '사연신청' (Application Submission), '이달의 처방책' (Book Prescription of the Month), and '지난 처방' (Past Prescriptions). The '이달의 처방책' tab is currently selected. A main content area displays a single record from the application submission. The record includes a title, a detailed description of the application, and a note indicating that personal information has been redacted for protection. On the right side of the screen, there is a sidebar with administrative details like the date and time of creation.

<그림 1> 대전유성도서관의 독서 처방

인천영종도서관의 개별 독자를 위한 사서 추천 또한 유성도서관과 유사한 것으로 확인된다. ‘고민 해결冊’이라는 이름으로 이용자 의뢰에 사서가 관련 도서를 추천하고 있다. 이용자가 오프라인에서 신청서로 고민을 의뢰하면 사서가 정보서비스를 제공하고 이를 도서관의 정보서비스 게시판에서 공유할 수 있도록 운영하고 있다.

동대문구답십리도서관은 이용자의 대출 데이터를 기반으로 관련 도서를 알고리즘으로 추천해주는 서비스를 이행하면서도 사서가 직접 개별 독자를 지원하는 ‘사서의 책 처방’이라는 서비스를 수행하고 있다. 지역주민의 고민을 접수받아 사서가 사연에 맞는 개인 맞춤형 도서와 관련 정보원에 대해 이메일로 답변하고 있다. 마지막으로 도봉문화정보도서관에서는 사서가 카카오톡 채팅을 통해 독서자료 추천과 안내를 위한 상담을 진행하고 있다.

The screenshot shows a user interface for a library service. It features a large, friendly cartoon character at the bottom left. The main content area displays two recommended books based on user input. Each recommendation includes a small image of the book cover, the title, a brief summary, and a list of suggested reading materials. The interface is designed to be user-friendly and informative, providing clear guidance on how to use the service.

<그림 2> 인천영종도서관의 고민 해결冊

3. 사서 개발 콘텐츠

사서가 독자를 지원하기 위해 직접 개발하는 콘텐츠는 추천도서의 개발과 추천도서에 대한 서평인 것으로 파악되었다. 추천도서 개발은 조사 대상 50개 도서관 중 43개관이 이행하고 있었다. 도서관의 86%가 수행하고 있는 것으로 나타나 추천도서의 개발 및 안내가 도서관의 주요 서비스로 정착되고 있음을 알 수 있다. 사서가 개발한 추천도서는 도서관 홈페이지에서 ‘사서 추천’, ‘추천도서’, ‘북 큐레이션’, ‘주제별 컬렉션’, ‘주제별 독서정보’ 등 다양한 명칭으로 안내되고 있고, 성북정보도서관은 ‘함께 읽으면 좋은 책’, ‘주제 컬렉션’이라는 이름을 사용하고 있다. 하지만 다수의 도서관은 ‘사서 추천’(10개관), ‘추천도서’(26개관)라는 명칭을 사용하고 있다.

사서의 추천도서 개발 및 서비스 방식을 살펴보면, 월별 추천이 일반적인 패턴으로 나타나며, ‘북 큐레이션’, ‘컬렉션’이라는 명칭을 사용하는 도서관은 주제별로 독서자료를 선별하여 추천하는 양상을 보이고 있다(〈표 4〉 참고). 일반적으로 책을 추천하는데 주안점을 두고 있는 것으로 나타나나, 성북정보도서관과 정독도서관은 DVD, 영화, 잡지, 전자책을 포함하여 추천하고 있다.

또한 추천도서의 세부 정보에 대한 제공 방식에서는 서지 정보만을 제시한 도서관이 3개관으로 확인되고, 요약 정보를 제공하는 도서관이 47개관으로 나타난다. 주로 교보문고, 알라딘, 예스24, 출판사에서 제공하는 책 요약 정보를 제공하고 있으며, 일부 도서관에서는 도서 콘텐츠 전문 공급자가 제공하는 목차 정보, 출판사 제공 서평 정보, 저자 정보를 토대로 추천도서 안내에 활용하고 있다.

이에 반해, 사서가 추천도서에 대한 서평을 직접 작성하여 독자의 책 선택에 도움을 주는 활동을 하는 도서관은 14개관인 것으로 확인된다. 추천도서를 개발하여 제공하는 43개의 도서관 중에서 사서가 직접적인 서평활동을 수행하는 도서관은 32.56%로 집계되어 사서의 서평활동이 제한적으로 수행되고 있음을 알 수 있다. 이 중 부산시민도서관과 해운대도서관은 부산시 교육청 소속 공공도서관 사서들의 협업을 통해 ‘이달의 책 리뷰’라는 이름으로 매월 서평을 작성하여 이용자에게 안내하고 있다.

아울러 서평활동을 수행하는 14개의 도서관 중 마포중앙도서관은 서평을 작성한 사서의 담당 업무 및 별명을 명시하고 있으며, 광진정보도서관, 동대문정보화도서관, 동대문구답십리도서관은 서평에 사서의 실명을 명시함으로써 도서 추천과 서평에 대한 사서의 책임을 명확히 하고 있다. 특히 동대문구립도서관 소속 도서관은 모든 사서들이 서평 작성은 의무화하고 있으며, 서평에 대한 독자의 신뢰를 얻기 위한 일환으로 사서의 실명 작성으로 책임을 다하고 있다고 하였다.

한편, 사서가 추천한 도서가 도서관의 온라인 목록과 어느 정도 연계되어 운영되는지를 확인해 보았다. 그 결과 15개의 도서관이 추천도서와 도서관 목록을 연계하여 운영하고 있었으며, 이 중 14개관이 서울 지역의 도서관으로 확인되었다. 이들 도서관에서는 추천도서의 상세보기를 통해 도서관 목록에서 제공하는 책 소개, 목차, 본문 요약, 저자 등에 대한 접근을 보장하며 사서

추천 자료에 대한 이용자의 책 선택에 대한 판단과 이용을 지원하고 있다. 하지만 도서관 목록에 서는 사서의 추천도서라는 정보가 제시되지 않아 추천도서와 온라인 목록의 연계가 제한적인 것으로 나타난다. 추천도서와 도서관 목록을 연계하지 않는 20개의 도서관은 추천도서에 소장정보를 명시하고 있으며, 소장정보를 명시하지 않은 도서관도 8개관으로 확인되고 있다. 추천도서가 온라인목록과 연계되어 관리 및 이용되는 방안을 마련할 필요가 있는 상황이다.

〈표 4〉 사서의 추천도서 개발 및 서비스 방식

내용	서비스명	유형	세부정보	사서 서평	목록과의 연계
서울도서관	사서 추천	월별 추천 주제별 추천	요약, 목차 저자, 본문 발췌, 출판사 서평 정보		연계
강동구립해공도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		소장 정보
강서구립등빛도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		연계
강북문화정보도서관	추천도서	월별 추천	요약, 목차 정보		연계
광진정보도서관	추천도서	월별 추천	사서 서평 저자, 목차 정보	서평 (사서 설명)	소장 정보
노원중앙도서관	주제별 도서	주제별 추천	요약, 저자, 출판사 서평, 목차 정보		연계
도곡정보도서관	추천도서	월별 추천	사서 서평 저자 정보, 출판사 서평	서평	소장정보
동대문구립십리도서관	북 큐레이션	주제별 추천 월별 사서 서평	요약 정보 월별 사서 서평	서평 (사서 설명)	소장정보
동대문정보화도서관	이 달의 책 북 큐레이션	월별 추천 주제별 추천 월별 사서 서평	요약 정보 월별 사서 서평	서평 (사서 설명)	소장정보
마포중앙도서관	사서 추천 사서 서평 북 큐레이션	월별 추천 주제별 추천	추천 이유 요약 사서 서평	서평 (사서 별명)	연계
서대문구이진아기념도서관	사서 추천	월별 추천	사서 서평(추천 글)	서평	연계
성동구립도서관	사서 추천		사서 서평	서평	연계
성북정보도서관	함께 읽으면 좋은 책 주제 컬렉션	월별 추천 주제별 추천	요약 정보		연계
송파글마루도서관	사서 추천 북 큐레이션	월별 추천 주제별 추천	요약 정보		연계
양천구갈산도서관	북 큐레이션	월별 추천 주제별 추천	요약 정보		연계
은평구립도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		연계
서울특별시교육청남산도서관	사서 추천	월별 추천	요약, 목차 정보		연계
서울특별시교육청정독도서관	사서 추천 주제별 독서정보	월별 추천 주제별 추천	요약, 목차 정보		연계
서울특별시교육청종로도서관	추천도서	월별 추천 주제별 추천	요약, 목차 정보		연계
중랑구립정보도서관	추천도서 북 큐레이션	월별 추천 주제별 추천	요약 정보		소장 정보
청파도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		소장 정보
부평구립청천도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		소장 정보

공공도서관의 온라인 독자상담 서비스에 관한 연구

내용	서비스명	유형	세부정보	사서 서평	목록과의 연계
인천광역시교육청중앙도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		소장 정보
인천광역시교육청화도진도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		소장 정보
인천광역시립수봉도서관	사서 추천		요약 정보		
인천광역시미추홀도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		연계
인천광역시립영종도서관	정보서비스	월별 추천 주제별 추천 온라인 전시	서지 정보		소장 정보
부산도서관	추천도서	월별 추천 전시 도서	월별 추천-요약 정보 전시도서-리스트		소장 정보
금정도서관	추천도서	월별 추천	사서 서평	서평	소장 정보
남구도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		
부산광역시립시민도서관	추천도서	월별 추천	사서 서평	서평	
부산광역시립해운대도서관	추천도서	월별 추천	사서 서평	서평	
연제도서관	추천도서		요약 정보		
구수산도서관	추천도서		사서 서평	서평	소장 정보
대구광역시립남부도서관	사서추천	월별 추천 주제별 추천	서지 정보		소장 정보
대구광역시립중앙도서관	권장도서		서지 정보		소장 정보
달서구립도원도서관	추천도서		요약 정보		
수성구립용학도서관	추천도서	월별 추천	사서 서평	서평	소장 정보
광주광역시립무등도서관	추천도서	월별 추천	요약 정보		
대전광역시한밭도서관	추천도서 북 큐레이션	월별 추천 주제별 추천	사서 서평	서평	소장 정보
유성도서관	사서 추천		사서 서평	서평	소장 정보
울산도서관	추천도서		요약 정보		연계
울산남부도서관	추천도서		요약 정보		소장 정보
계		43개관		14개관	

4. 독자 생성 콘텐츠

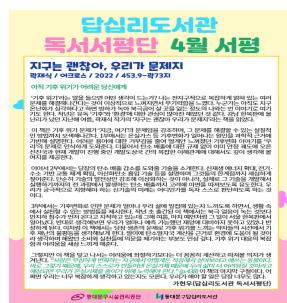
독자 서평, 독자 주제 태그 부여, 독자 평점과 댓글 등 이용자인 독자가 참여하여 생성하는 콘텐츠의 유무와 양태를 분석한 결과, 50개 도서관 중에서 19개관이 독자가 참여하여 생성하는 콘텐츠가 공유되고 있었다(〈표 5〉 참고). 주로 독자가 작성하는 서평이 일반적인 유형으로 나타나고 있는데 10개관에서 독자 서평이 생성되고 있었다. 독자의 서평 작성 운영 방식은 도서관 홈페이지 로그인 후 온라인 목록에서 검색 및 대출한 도서에 대해 서평을 작성하도록 유도하는 방식(6개관), 별도의 온라인 게시판을 마련하여 운영하는 방식(3개관), 도서관 블로그에서 참여하도록 운영하는 방식(1개관)으로 나타난다. 독자 서평 외에도 독자에 의한 도서 추천과 공유가 이뤄지는 도서관(7개관), 사서의 추천도서에 독자 댓글란을 마련하여 독자 참여를 유도하는 도서관(4개관), 독자가 읽은 책에 대해 주제어 태그 부여가 가능한 도서관(1개관), 도서에 대한 평점 부여가 가능한 도서관(1개관)이 확인된다.

〈표 5〉 독자 생성 콘텐츠 운영 현황

유형	도서관	도서관수	
독자 서평	온라인 목록 온라인 게시판 도서관 블로그	노원중앙도서관, 서울특별시교육청남산도서관, 서울특별시교육청정독도서관, 서울특별시교육청종로도서관, 성동구립도서관성북정보도서관, 성북정보도서관 동대문구답십리도서관, 마포중앙도서관, 인천광역시립수봉도서관 도봉문화정보도서관	10
독자 태그	노원중앙도서관	1	
독자 평점	성동구립도서관	1	
사서 추천도서에 댓글	성북정보도서관, 구수산도서관, 달서구립도서관, 수성구립용학도서관	4	
독자 추천도서	서울특별시교육청정독도서관, 송파글마루도서관, 종량구립정보도서관, 인천광역시립영종도서관, 부산광역시립시민도서관, 광주학생독립운동기념회관, 대전광역시한밭도서관	7	

독자 서평 콘텐츠를 생성하는 10개관 중 대표적 사례를 보면, 동대문구답십리도서관은 이용자 대상의 ‘독서 서평단’이라는 조직을 구성하고 독서 서평단에 참여한 이용자가 작성한 서평을 홈페이지 게시판에서 공유하고 있다. 이를 위한 사전 작업으로 도서관은 ‘서평 교실’이라는 프로그램을 운영하였다. 프로그램 참여자들이 ‘독서 서평단’에서 활동하며 매달 오프라인에서 서평을 작성하고 있으며, 이를 도서관 홈페이지와 도서관 SNS채널에서 공유하고 있다(〈그림 3〉 참고). 또한 도봉문화정보도서관은 이용자를 카카오톡 오픈 채팅에 초대하여 이용자의 책 읽는 사진, 책 한페이지 촬영, 필사, 감상평 등을 공유하게 하고 이를 도서관 블로그에 안내하고 있다.

독자에 의한 도서 추천이 이뤄지는 7개관 중 대표적 사례로는 인천영종도서관, 부산시민도서관, 광주학생독립기념회관을 들 수 있다. 영종도서관은 ‘시민의 서재’라는 이름으로 이용자가 참여하여 추천한 도서(추천도서와 추천 이유 명시)를 사서들이 선별하여 도서관 홈페이지 게시판에서 안내하고 있다(〈그림 3〉 참고). 영종도서관과 유사하게 시민도서관도 ‘시민 큐레이션 서가’라는 명칭으로 독자의 추천도서 활동을 유도하고 있으며 매월 2명의 이용자를 선정하여 독자 추천도서를 게시판을 통해 안내한다. 광주학생독립운동기념회관은 이용자의 고민 내용과 고민 해결에 도움이 되는 책을 공유하는 게시판을 운영하고 있다.



동대문구답십리도서관의 독자 서평



인천영종도서관의 독자 추천도서

〈그림 3〉 독자 생성 콘텐츠 운영 사례

공공도서관의 온라인 독자상담 서비스에 관한 연구

이처럼 19개의 도서관이 독자 서평, 독자 추천도서, 독자 주제 태그 부여, 독자 댓글과 평점을 통해 이용자가 참여하여 독서자료와 관련한 콘텐츠를 생성하고 공유할 있도록 운영하고 있다. 하지만 온라인 목록을 통해 이뤄지는 독자 서평 작성은 전반적으로 미미한 것으로 보이며 사서들 또한 이용자의 참여가 매우 저조하다고 하였다(S1도서관, S2도서관). 이용자 참여를 통한 콘텐츠 생성과 축적을 위한 방안 마련이 필요한 상황이다.

5. 외부 기관 독서 정보 안내

도서관이 외부 기관에서 개발한 추천도서 리스트, 수상작 리스트를 안내하고 있는지를 파악해 본 결과, 서대문구이진아기념도서관, 은평구립도서관, 중랑구립정보도서관, 부평구립청천도서관, 인천광역시미추홀도서관, 대구광역시립중앙도서관만이 외부 기관의 추천도서 리스트 및 수상작을 안내하고 있었다(〈표 6〉 참고).

그리고 도서관이 외부 기관의 추천도서를 안내하는 방식에 차이가 발견되고 있는데, 서대문구이진아기념도서관과 은평구립도서관은 외부 기관 추천도서를 자관의 온라인 목록과 연계하여 운영하고 있으며, 중랑구립도서관과 대구광역시립중앙도서관은 외부 기관 추천도서에 대한 자관의 소장정보를 안내하고 있다. 부평구립청천도서관과 인천광역시미추홀도서관은 외부 기관의 홈페이지 링크로 안내하고 있다. 전반적으로 공공도서관은 외부 기관의 추천도서 리스트의 활용보다는 자관의 추천도서의 개발과 안내에 보다 주력하고 있음을 알 수 있다.

〈표 6〉 외부 기관의 추천도서 리스트 안내 도서관 현황

도서관명	외부 기관 추천리스트 종류	비고
서대문구이진아기념도서관	<ul style="list-style-type: none">국립어린이청소년도서관, 국립중앙도서관, 대한출판문화협회, 보건복지부, 북스타트코리아, 서울대학교, 어린이도서연구회, 책으로 따뜻한 세상 만드는 교사들, 포스코교육재단, 한국과학창의재단, 한국출판문화산업진흥원, 행복한 아침독서, 환경부에서 개발한 추천도서 리스트문학수상작 리스트	도서관 목록과 연계
은평구립도서관	<ul style="list-style-type: none">국립어린이청소년도서관, 국립중앙도서관, 대한출판문화협회, 보건복지부, 북스타트코리아, 서울대학교, 어린이도서연구회, 책으로 따뜻한 세상 만드는 교사들, 포스코교육재단, 한국과학창의재단, 한국출판문화산업진흥원, 행복한 아침독서, 환경부에서 개발한 추천도서 리스트문학수상작 리스트	도서관 목록과 연계
중랑구립정보도서관	<ul style="list-style-type: none">국립어린이청소년도서관, 국립중앙도서관, 행복한 아침독서에서 개발한 추천도서 리스트	소장정보 안내
부평구립청천도서관	<ul style="list-style-type: none">국립어린이청소년도서관, 한국간행물윤리위원회, 어린이도서연구회, 책으로 따뜻한 세상 만드는 교사들, 독서신문, 김과나눔에서 개발한 추천도서 리스트	기관홈페이지 링크
인천광역시미추홀도서관	<ul style="list-style-type: none">국립중앙도서관, 국립어린이청소년도서관, 세종도서, 학교도서관저널, 출판문화진흥원, 문화체육관광부, 삼성경제연구소, 책으로 따뜻한 세상 만드는 교사들, 어린이도서연구회, 한국문화예술위원회에서 개발한 추천도서 리스트	기관홈페이지 링크
대구광역시립중앙도서관	<ul style="list-style-type: none">한국출판문화산업진흥원, 국립중앙도서관, 국립청소년도서관에서 개발한 추천도서 리스트	소장정보 제공

6. 외부 웹사이트의 활용

도서관의 온라인 목록에서 외부의 전문서평 데이터베이스나 온라인 서점 등의 웹사이트와 연계하여 요약 정보, 저자 정보, 목차, 서평, 표지 등 책의 세부 내용을 볼 수 있도록 추가 정보를 안내하는지의 여부를 파악해보았다(〈표 3〉 참고). 그 결과 조사대상 도서관의 38%(19개관)가 온라인 서점, 출판사 등과 연계하여 독자들에게 책에 대한 다양한 추가적인 정보를 제공하고 있었다. 반면에 62%(31개관)는 서지 정보 중심의 제한적인 정보만을 제공하고 있었다.

온라인 목록에서 책에 대한 추가 정보를 제공하는 19개관 중에서 17개관은 알라딘, 네이버, 교보문고에서 제공하는 도서 요약 및 목차 정보, 저자 정보, 출판사 제공 서평정보를 활용하여 안내하고 있었다. 이외 2개 도서관(서울도서관, 중랑구립정보도서관)은 도서 요약 및 목차, 서평, 저자, 역자 정보 등 출판사의 도서 콘텐츠를 가공하여 제공하는 전문 공급자(E-CIP, 제이넷)의 솔루션을 활용하여 책에 대한 추가 정보를 안내하고 있었다. 이처럼 도서관 목록을 자료검색과 소장 정보 확인에 한정하는 것이 아니라 온라인목록에 책에 대한 추가 정보를 제공함으로써 책 내용을 이해하고 평가하여 이용 여부를 판단하도록 지원한다는 점에서 고무적 현상으로 보인다.

7. SNS 서비스

마지막으로 SNS의 활용 여부와 양상을 살펴보면, 86%(43개관)의 도서관이 블로그, 페이스북, 트위터, 인스타그램, 카카오톡채널, 유튜브 등의 SNS 기반 서비스를 수행하고 있는 것으로 확인된다(〈표 3〉 참고). 공공도서관에서는 다양한 SNS 채널을 활용하여 자관의 서비스와 프로그램을 홍보하고 있으며, 도서를 안내하고 있었다. 일례로, 부산 시민도서관과 해운대도서관은 부산시교육청 산하 공공도서관의 통합 블로그, 인스타, 페이스북을 운영하고 있으며 블로그를 기반으로 사서 추천도서 및 서평을 안내하고 있다. 성북구립도서관은 ‘사서의 마음을 담은 서재’라는 이름으로 블로그에 책을 소개하며 이용자가 공감 표시 및 댓글을 주고받을 수 있도록 운영하고 있다. 동대문구립도서관의 경우도 유튜브를 활용하여 ‘사서의 책 처방’이라는 도서안내 영상을 제작하여 보급하고 있으며, 블로그, 페이스북, 트위터, 인스타그램을 활용하여 프로그램과 책 소개 활동을 비중 있게 하고 있다.

이처럼 소셜 네트워크를 활용하여 도서관과 프로그램을 안내하고 홍보하는 활동은 공공도서관의 일반적인 서비스로 자리 잡고 있는 것으로 확인된다. 그러나 소셜 네트워킹 환경에서는 사서와 독자와의 소통과 연결, 독자 상호간의 소통, 독자 참여 등 이용자와의 상호작용이 보다 강화될 수 있다는 장점이 있음에도 불구하고 도서관의 SNS 서비스에서는 관련 기능이 활발하지 않은 것으로 나타난다. 주로 도서관이 프로그램과 서비스를 일방적으로 안내하는 수준에 그치고 있다.

V. 결 론

본 연구에서는 국내 공공도서관이 제공하는 온라인 독자상담 서비스의 현황과 그 양상을 분석하였다. 이를 위해 서울특별시와 6개의 광역시(인천, 대전, 대구, 광주, 부산, 울산) 50개 공공도서관을 대상으로 프로그램과 신간 안내 등의 공지, 독자 요구 파악 및 개별 독자를 위한 안내, 사서 개발 콘텐츠, 독자 생성 콘텐츠, 외부 기관의 독서 정보 안내, 외부 온라인 웹사이트 활용, SNS 서비스라는 7가지 항목에 기초하여 온라인 독자상담의 현황과 양상을 분석하였다. 결론에서는 분석 결과를 요약정리하고 공공도서관의 온라인 독자상담 서비스가 개선되어야 할 점에 대해 논의하였다.

먼저, 우리나라 공공도서관 사서가 온라인에서 독자를 지원하기 위해 개발하는 가장 일반적인 콘텐츠는 ‘추천도서의 개발과 안내’로 나타났다. 조사 대상 도서관의 86%가 이를 수행하고 있어 시민의 독서를 지원하는 도서관의 주요 업무로 자리매김하고 있었다. 이에 반해 사서가 직접 서평을 작성하여 독자의 자료 선택을 지원하는 도서관은 14개로 전체 도서관의 28%로 조사되어 추천 도서 개발에 비해 그 비중이 낮은 것으로 조사되었다. 공공도서관은 추천도서에 대한 세부 정보를 출판사의 요약 정보를 기반으로 안내하고 있으며, 추천 이유와 맥락, 내용적 가치와 의미 등이 담긴 사서 서평을 수록한 도서관은 제한적인 것으로 확인되었다. 사서가 추천한 도서에 대해 추천 이유를 자세하게 설명해야 독자의 선택에 도움을 줄 수 있으며, 결과적으로 독자의 사서와 도서관에 대한 신뢰도를 높일 수 있다. 따라서 사서들은 추천도서에 대한 서평 작업을 통해 독자의 도서 선택에 대한 판단과 이용에 도움이 되도록 적극적으로 대응할 필요가 있겠다.

한편, 추천도서 안내방식에 있어서도 이용자의 대출 및 독서활동으로 연계될 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 이를 위해서는 추천도서와 도서관 목록이 상호 연계되는 방안을 고려해야 한다. 일부 도서관에서는 추천도서에 대한 상세보기를 통해 도서관 목록과 연계되고 있지만, 도서관 목록 검색을 통해서는 사서 추천도서에 대한 식별이 이루어지고 있지 않고 있었다. 이용자의 도서 검색 시 사서의 추천도서가 식별되어 이용자의 판단에 도움을 줄 수 있도록 하고, 사서 추천도서가 온라인 목록과 연계되어 이용자 대출로 이어질 수 있도록 하는 등 도서관 목록과 추천도서의 연계를 비롯하여 이용자 편의를 고려한 대응이 필요할 것으로 보인다.

이에 더해, 추천도서가 이용자의 요구나 상호작용에 의거하여 추천되기보다는 사서중심의 일방적인 개발과 안내가 주를 이루고 있었다. 사서가 직접 개별 독자의 요구에 맞는 책을 추천하고 안내하는 곳은 4개관으로, 개별 독자의 요구를 지원하는 사서 활동이 매우 제한적인 것으로 조사되었다. 이용자의 독서 관심사에 대해 조언하며 자료 선택을 돋는다는 사서의 기본 역할을 고려한다면 개별 이용자와의 상호작용을 통해 그들의 관심과 요구, 독서 경험과 수준, 배경 등을 파악하고 그에 맞는 개별화된 독서리스트를 개발하여 제공하는 활동이 보다 강화될 필요가 있겠다.

개별 독자를 위한 자료 추천에서 사서 역할이 미약한 것에 비해 인공지능 기술을 활용하는

도서관은 18개관으로 AI 추천 시스템이 사서의 역할을 대신하고 있는 것으로 파악되었다. 하지만 현재 도서관에서 활용하고 있는 인공지능 도서 추천 솔루션의 추천도서 결과에 대한 점검과 평가가 필요한 상황으로 확인되었다. 이용자의 ‘개인별 맞춤형 도서 추천’이라는 이름하에 운영하는 도서관의 인공지능 추천도서 서비스가 개별 이용자의 수준과 기대에 미치지 못한다면 결과적으로 도서관에 대한 신뢰를 떨어뜨릴 수 있다는 점에서 이에 대한 점검과 대안 모색이 요구된다.

향후 AI 기술의 발전으로 개별 독자의 데이터를 기반으로 도서 추천의 질을 높여내고, 챗봇을 활용한 24시간 상담 서비스를 가능하게 하는 등 독자상담의 자동화를 기대할 수 있다. AI에 의한 보다 정교한 추천서비스의 제공이 가능함으로써 AI 추천 시스템이 사서의 역할을 보충하거나 대신하리는 예상이 가능하다. 하지만, 이용자 요구를 지원하는 사서의 직접적인 추천 활동은 향후에도 여전히 필요하며 중요할 수밖에 없을 것으로 판단된다. 개인화된 추천 서비스에서 AI의 혁신적 잠재력을 기대할 수 있지만, 다른 한편에서는 AI의 이용자에 대한 데이터 수집과 적용이 사생활 침해 문제를 유발할 우려가 있다는 지적이 있으며, 나아가 AI가 이용자 특성과 경험을 기반으로 이용자 관심에 맞는 콘텐츠를 제공함으로써 이용자에게 노출되는 정보 범위를 제한한다는 비판이 제기되고 있다(IFLA, 2020). 즉 AI가 유사하거나 반복되는 정보를 노출시킴으로써 이용자의 특정 관심과 신념이 강화될 우려가 있다는 점에서 AI 도서 추천의 문제와 한계에 대한 사서의 인식과 대응이 필요할 것으로 보인다. 이러한 점에서 사서가 독자와 직접 대화하며 독자의 요구나 취향, 실제 상황을 정확히 읽어내어 종합적이며 세심하게 서비스를 제공하는 일련의 활동은 향후 보다 중요해질 것으로 판단된다. 개별 독자를 지원하며, 독자로부터 다양한 피드백을 제공받아 서비스하는 사서의 직접적인 독자상담 활동은 도서관의 추천 시스템과 서비스의 개선에도 기여할 수 있을 것이다. 따라서 공공도서관에서는 이용자 면담을 통해 개별 독자를 지원하는 사서의 직접적인 서비스를 강화할 필요가 있으며, 사서의 직접적 지원에 대한 이용자 경험을 보다 축적시킬 필요가 있겠다. 도서 추천을 비롯한 도서관 서비스나 업무에서의 AI의 활용문제에 대해서는 향후 별도의 심도 깊은 연구가 필요할 것으로 판단된다.

한편, 조사 도서관의 38%만이 온라인 서점, 출판사, 전문 업체 등과 연계하여 도서 요약, 출판사 서평, 목차, 저자 등의 추가 정보를 온라인 목록에서 제공하고 있는 데 비해 62%는 기본적인 서지 정보만을 제공하고 있는 것으로 확인되었다. 책에 대한 다양한 추가 정보의 제공은 이용자로 하여금 책의 내용을 객관적으로 이해하고 평가하며, 이용 여부를 결정할 수 있게 한다는 점에서 도서관은 전문 서평 데이터베이스, 온라인 웹사이트 등 외부 기관과의 연계를 통해 책에 대한 정보를 다양하게 제공하는 방안을 검토할 필요가 있다. 다만 외부 기관의 책에 대한 추가 정보를 제공할 시에는 이용자에게 객관적이며 공의적인 정보를 제공하는지를 점검하는 것이 요구되며 어떠한 기관에서 제공하는 정보인지 외부 기관의 출처를 밝히는 것을 고려해야 할 것이다(윤정옥, 2019, 19-20).

이에 더해, 독자상담에서 독자의 서평, 주제 태그 부여, 평점과 댓글 등 이용자인 독자가 참여하

여 생성하는 콘텐츠의 유무를 확인해본 결과 50개 도서관 중에서 19개 도서관이 수행하고 있는 것으로 나타났다. 독자가 관련 콘텐츠를 생성하고 공유할 수 있도록 하고 있으나 독자 참여가 전반적으로 미미한 것으로 나타났다. 독자가 참여해서 생성하는 리뷰와 평가 등의 콘텐츠는 이용자의 독서자료 선택과 이용, 독자 커뮤니티 형성에 기여할 수 있으며, 결과적으로 독자상담 서비스 강화에 도움 될 수 있다는 점에서 공공도서관에서는 이용자에 의해 생성되는 콘텐츠 개발에 주력 할 필요가 있다.

이를 위해서는 독자상담을 사서가 이용자에게 제공하는 서비스에서 이용자를 동등하고 적극적인 협력자로 간주하는 참여적이고 공유적인 활동으로 바라보는 관점의 변화가 요구된다(Dali, 2015; Nailk, 2012). 아울러 독자상담에 이용자가 참여를 강화하는 방안을 다각적으로 검토할 필요가 있다. 도서관 홈페이지가 이용자가 책에 대한 의견을 작성하며 상호 토론하는 등 독서 경험을 공유하고 소통하는 장이자 이용자를 위한 독서 커뮤니티가 될 수 있도록 모색해야 한다. 또한 이용자 서평 작성률을 유도하기 위해 특별한 이벤트나 프로그램을 운영하는 것도 하나의 방안이 될 수 있다. 오프라인에서 수행되는 독서프로그램 및 행사에서 생성된 독자 의견, 감상문을 도서관 홈페이지 게시판을 통해 공유하고 축적하는 것도 대안이 된다. 이와 관련해서는 앞서 소개한 동대문구답십리도서관의 ‘독서 서평단’이 참고할 좋은 사례다. 아울러 대출 기간 연장이나 대출 권수 확대와 같은 혜택을 제공하는 것도 독자의 자발적 참여를 유도할 수 있다. 이처럼 도서관의 독자상담이 이용자가 참여하고 생성한 콘텐츠를 기반으로 상호 공유하며 상호작용하는 서비스로 발전할 수 있도록 다각적인 모색이 필요하다.

마지막으로, 86%의 공공도서관이 블로그, 페이스북, 트위터, 인스타그램, 카카오톡채널, 유튜브 등의 다양한 SNS 채널을 활용하여 자관의 서비스와 프로그램을 홍보하고 있으며, 도서를 안내하고 있는 것으로 나타났다. 소셜 네트워킹 환경은 사서와 독자와의 소통과 연결, 독자 상호간의 소통, 독자 참여 등 이용자와의 상호작용을 보다 강화할 수 있어 이의 활용과 효과가 강조되고 있다 (Anwyll & Chawner, 2013; Kastner, 2011; Krabill, 2009; Porter & King, 2010). 하지만 현재 우리나라 공공도서관의 SNS 서비스에서는 프로그램과 서비스 안내에 치중하는 대신에 사서와 이용자의 상호작용과 이용자 간의 상호작용이 활발하지 않은 편으로 확인되었다. 소셜 네트워크가 가지는 장점과 특성을 활용하여 도서관의 독자상담을 사서가 제공하는 서비스에서 사서와 이용자, 이용자와 이용자 간의 상호작용과 공유에 기반을 두는 서비스로 발전할 수 있도록 고민해야 할 것이다.

이상과 같이 현재 공공도서관의 독자상담은 정보기술이 다양하게 접목됨으로써 서비스 도약을 위한 도전과 기회의 상황에 놓여 있다. 공공도서관의 온라인 독자상담 서비스 향상과 독자 만족도 향상을 위해서는 도서관이 독자상담의 기술적 동향에 좀 더 관심을 기울이고, 그 합의를 이해하며, 적절하게 대응할 필요가 있는 것이다. 공공도서관이 오프라인과 온라인에서 시민의 독서를 지원하는 지역사회 기관으로서 그 역할을 제대로 수행할 수 있게 되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 국립중앙도서관 (2022). 도서관 빅데이터 활용 사례집. 서울: 국립중앙도서관.
- 백지원 (2018). 공공도서관 테마 컬렉션의 기능과 특성: 이용자 중심 분류의 관점에서. *한국문현정보학회지*, 52(4), 51-69. <https://10.4275/KSLIS.2018.52.4.051>
- 윤정옥 (2012). 차세대 도서관 목록의 이용자 서평에 관한 고찰. *한국문현정보학회지*, 46(2), 115-132. <https://10.4275/KSLIS.2012.46.2.115>
- 윤정옥 (2019). 공공도서관 온라인 목록의 보강된 콘텐츠에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 50(4), 181-201. <http://doi.org/10.16981/kliss.50.4.201912.181>
- 이수상, 이태석, 주소현 (2022). 국내 공공도서관 온라인 북 큐레이션 서비스의 내용분석. *한국도서관·정보학회지*, 53(4), 189-209. <https://10.16981/kliss.53.4.202212.189>
- 이연옥 (2010). 독자상담을 위한 사서교육에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 41(4), 73-98. <https://10.16981/kliss.41.4.201012.73>
- 이제환 (2009). 한국 도서관계에서 독자상담과 독서치료의 의미. *한국도서관·정보학회지*, 40(4), 5-29. <http://doi.org/10.16981/kliss.40.4.200912.5>
- 최상희 (2009). 성인 이용자를 위한 온라인 독서지원서비스에 관한 연구: 미국 공공도서관 사례를 중심으로. *한국도서관·정보학회지*, 40(4), 61-80. <https://10.16981/kliss.40.4.200912.61>
- 표순희, 백지원 (2019). 북 큐레이션을 통한 테마 컬렉션의 구축과 운영에 관한 연구: 공공도서관 담당자의 심층면담을 통해. *한국문현정보학회지*, 53(4), 189-211. <https://10.4275/KSLIS.2019.53.4.189>
- Anwyll, R. & Chawner, B. (2013). Social media and readers' advisory: a win-win combination? *Reference & User Services Quarterly*, 53(1), 18-22.
- Burke, S. K. & Strothmann, M. (2015). Adult readers' advisory services through public library websites. *Reference & User Services Quarterly*, 55(2), 132-143.
- Dali, K. (2013). "Ask me what I read": readers' advisory and immigrant adaptation. *New Library World*, 114(11/12), 507-526.
- Dali, K. (2015). Readers' advisory: can we take it to the next level? *Library Review*, 64(4/5), 372-392.
- Dali, K., Vannier, C., & Douglass, L. (2021). Reading experience librarianship: working with readers in the 21st century. *Journal of Documentation*, 77(1), 259-283.
- Hollands, N. & Trott, B. (2006). Improving the model for interactive readers' advisory service. *Reference & User Services Quarterly*, 45(3), 205-212.

- International Federation of Library Associations and Institutions. (2020). IFLA Statement on Libraries and Artificial Intelligence. Available:
<https://repository.ifla.org/handle/123456789/1646>
- Johns, L. (2017). A bumpy road to a smooth service for readers. *Alki*, 33(1), 16-16.
- Kastner, A. (2011). Facebook RA. *Library Journal*, 136(8), 24-26.
- Krabill, B. (2009). Tweeting in the stacks: why public libraries should embrace twitter. *Florida Libraries*, 52(2), 14-15.
- Naik, Y. (2012). Finding good reads on Goodreads: readers take RA into their own hands. *Reference & User Services Quarterly*, 51(4), 319-323.
- Pecoskie, J., Tarulli, L., & Spiteri, L. F. (2014). OPACs, users, and readers' advisory: exploring the implication of user-generated content for readers' advisory in Canadian public libraries. *Cataloging & Classification Quarterly*, 52(4), 431-453.
- Porter, M. & King, D. L. (2010). Readers' advisory in a 2.0 world. *Public Libraries*, 49(1), 20-22.
- Seattle Public Library (2023). Your Next 5 Books. Available:
<https://www.spl.org/programs-and-services/authors-and-books/your-next-5-books>
- Spiteri, L. F. (2007). The structure and form of folksonomy tags: the road to the public library catalog. *Information Technology & Libraries*, 26(3), 13-25.
- Spiteri, L. F. (2009). The impact of social cataloguing sites on the construction of bibliography records in the public library catalog. *Cataloging & Classification Quarterly*, 47(1), 52-73.
- Trott, B. (2005). Advising readers online: a look at internet-based recommendation services. *Reference & User Services Quarterly*, 44(3), 210-215.
- Trott, B. & Tarulli, L. (2011). Readers' services and the library catalog: coming of age fiction? or non-fiction? *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 115-118.
- Vivarelli, M. (2022). The identity of the public library and reading practices: overview of the reading(&)machine project and its context. In M. Carrillo-Durán & M. Pérez Pulido Eds. *Cases on Developing Effective Research Plans for Communications and Information Science*. Hershey, PA: IGI Global, 335-347.
- Williamsburg Regional Library (2023). Looking for a Good Book. Available:
<https://www.wrl.org/adults/looking-for-a-good-book/>
- Wyatt, N. (2007). 2.0 for readers. *Library Journal*, 132(18), 30-33.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Baek, Ji-Won (2018). Functions and characteristics of public library theme collection: focusing on the user-centered classification perspective. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(4), 51-69.
<https://10.4275/KSLIS.2018.52.4.051>
- Choi, Sanghee (2009). Online readers' advisory services for adult patrons: analysis on American public libraries' service cases. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(4), 61-80. <https://10.16981/kliss.40.4.200912.61>
- Lee, Jae Whoan (2009). Readers' advisory and bibliotherapy in Korean library community. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(4), 5-29.
<http://doi.org/10.16981/kliss.40.4.200912.5>
- Lee, Soosang, Lee, Taeseok, & Joo, Sohyun (2022). Content analysis of online book curation services in Korean public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(4), 189-209. <https://10.16981/kliss.53.4.202212.189>
- Lee, Yeon Ok (2010). Education for readers' advisory in library and information science programs. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(4), 73-98.
<https://10.16981/kliss.41.4.201012.73>
- National Library of Korea (2022). Casebook of Big Data Utilization in Libraries. Seoul: National Library of Korea.
- Pyo, Soon-Hee & Baek, Ji-Won (2019). A study on the construction and operation of theme collections through book curation: in-depth interview with public librarians. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 53(4), 189-211.
<https://10.4275/KSLIS.2019.53.4.189>
- Yoon, Cheong Ok (2012). A study on the user-contributed reviews for the next generation library catalogs. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(2), 115-132. <https://10.4275/KSLIS.2012.46.2.115>
- Yoon, Cheong Ok (2019). A study on the enriched contents of OPACs of public libraries in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(4), 181-201.
<http://doi.org/10.16981/kliss.50.4.201912.181>