

“책단비” 도서대출서비스에 관한 연구

A Study on “Chack DanBi” Library Circulation Service

조 찬 식(Chan-Sik Cho)*

이 혜 영(Hey-Young Rhee)**

초 록

도서대출서비스는 도서관 자료를 관외로 빌려주는 것으로 도서관이 제공하는 가장 기본적이고 필수적인 서비스이다. 그러나 최근 경영마인드의 확산과 정보기술의 발전에 힘입어 도서관서비스의 패러다임이 이용자가 찾아오는 서비스에서 이용자를 찾아가는 서비스로 바뀌어가고, 도서관 간의 네트워크가 확대됨에 따라 도서대출 서비스에도 많은 변화가 일어나고 있다. 그리고 개별 도서관은 도서대출서비스의 변화에 발맞추어 가용자원을 활용하여 특성화에 대응하고 있는 실정이다. 이에 본 논문은 은평구립도서관에서 시행되는 책단비 도서대출서비스에 관한 연구를 통하여 변화하는 도서대출서비스의 구체적인 내용을 ‘이용자 중심의 서비스’, ‘네트워크의 확산’, ‘특성화’라는 관점에서 조사·분석하여 그 의미를 찾아보고 도서대출서비스에 대한 이해를 높이고자 하였다.

ABSTRACT

The library circulation service, which refers to the lending of library material outside of the library, is a basic and essential service provided by the library. However, changes in the library circulation service are being made according to a more management-oriented operation and the development of information technology. Consequently, the library faces a paradigm shift ‘from library-centered service’ to ‘user-oriented service’ and experiences changes in library circulation service due to the growth of library networks. Also, each library, in order to respond to the changes, tries to specialize the library circulation service by utilizing available library resources. In that context, this study, through the case study of the “Chack DanBi” library circulation service of Eunpyeong Public Library, investigates and analyzes the changing library circulation service according to the above perspectives; seeks the meaning of the service; and aims at enhancing our understanding of the library circulation service.

키워드: 도서대출서비스, 도서관 서비스, 도서관 네트워크, 도서관 특성화, 책단비 서비스

Library Circulation Services, Library Service, Library Network, Library Specialization, Chack DanBi Service

* 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수(ccho@dongduk.ac.kr) (제1저자)

** 동덕여자대학교 문헌정보학과 강사(jonju@hanmail.net) (교신저자)

논문접수일자 : 2012년 5월 13일 논문심사일자 : 2012년 6월 5일 게재확정일자 : 2012년 6월 25일

1. 서론

도서대출서비스는 도서관 자료를 관외로 빌려주는 것으로 도서관이 제공하는 가장 기본적인 필수적인 서비스이다. 굳이 Ranganathan의 주장을 되풀이하지 않더라도 모든 도서는 이용을 위한 것이고 필요한 독자에 의해 이용될 때 도서관의 본질적 의의를 찾을 수 있게 된다. 그러므로 도서관이 자료의 수집·정리·분석·보존·축적하는 업무는 궁극적으로 해당 자료의 이용에 그 목적이 있다 할 것이다. 이러한 맥락에서 도서대출서비스는, 참고봉사나 열람봉사와 더불어, 도서관 업무의 핵심적인 부분임은 아무리 강조해도 지나침이 없는 것이다.

이러한 도서대출서비스는 그 시대와 지역사회의 상황에 맞게 진행되어 왔다. 전통적인 도서대출서비스는 이용자의 도서관 방문으로 이루어져 왔다. 그러나 최근 경영마인드의 확산과 정보기술의 발전에 힘입어 도서관서비스의 패러다임이 이용자가 찾아오는 서비스에서 이용자를 찾아가는 서비스로 바뀌어가고, 도서관 간의 네트워크가 확대됨에 따라 도서대출서비스에도 많은 변화가 일어나고 있다. 그리고 개별 도서관은 도서대출서비스의 변화에 발맞추어 가용자원을 활용하여 대응하며 특성화하고 있는 실정이다. 그러므로 변화하는 도서대출서비스에 대한 연구는 도서관서비스의 활성화를 위하여 필수적으로 이루어져야 할 과제인 것이다.

책단비 서비스는 은평구립도서관에서 시행하고 있는 이용자 중심의 도서대출서비스이다. 이는 우리나라 최초로 지하철역에서 도서자료의 대출·반납을 시행한 것을 필두로 하여, 이용자

들은 더 이상 대출을 위해 반드시 도서관을 방문할 필요 없이 가까운 지하철역이나 은평구 관내의 공공도서관에서 자료의 대출·반납이 가능하게 되었으며, 이 서비스의 확장으로 인하여 지역사회 내의 공공기관 등에도 도서자료를 직접 배달하는 명실상부한 찾아가는 도서대출서비스가 실현되었으며, 변화하는 도서대출서비스의 대표적인 사례라 할 수 있다.

이에 본 논문은 책단비 서비스에 관한 연구를 통하여 변화하는 도서대출서비스의 구체적인 내용을 조사·분석하여 그 의의를 찾아보고, 새로운 도서대출서비스에 대한 이해를 높이는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 본 연구는 문헌연구를 통하여 변화하는 도서대출서비스에 대한 이론적 배경을 구축하고, 은평구립도서관에서 시행되는 책단비 서비스의 개관 및 이용현황, 도서관 네트워크, 도서관 특성화 측면으로 나누어 분석한 후, 이를 바탕으로 도서관 서비스에 대한 이해를 높이고자 하였다.

본 연구는 연구대상에 대한 이해와 해석이 불분명할 때 그 대상을 체계적으로 이해하려는 사례연구(case study)로서 책단비 서비스에 대하여 다양한 측면에서 접근하여 도서대출서비스에 관한 총체적 이해를 높이고자 하였다. 구체적으로 본 연구는 설명적 사례연구(explanatory case study) 방법을 통하여 사전연구가 부족한 책단비 서비스에 대한 이해를 구함으로써 도서대출서비스에 관한 가설을 생성하고자 하였다(정동열, 조찬식 2007). 이에 본 사례연구는 은평구립도서관에서 제공하는 각종 자료와 기 수행된 이용자 만족도 조사를 바탕으로 현장방문과 담당 사서와의 면담 등을 통하여 자료를 수집·분석하여 본 연구의 목적을 이루고자 하였

으며, 이론정립이나 통계분석 등을 통한 일반화는 추후연구 과제로 남겨두었다.

2. 변화하는 도서대출서비스

2.1 이용자 중심의 도서대출서비스

도서관의 대출서비스는, 도서관에서 제공되는 다른 서비스와 마찬가지로, 도서관 중심의 서비스(library-centered service)에서 이용자 중심의 서비스(user-oriented service)로 패러다임(paradigm)이 바뀌고 있다. 즉 도서관 대출서비스는 이용자가 직접 도서관을 방문하여 도서관자료를 대출해가는 형태의 ‘이용자가 도서관을 찾아오는’ 개념에서 더 이상 이용자의 방문이 필수적이 아닌 ‘도서관이 이용자를 찾아가는’ 개념으로 변화해 가고 있다. 이러한 패러다임의 변환(paradigm-shift)은 도서관 대출서비스의 범위를 확장하는 적극적인 운영 형태로 도서관 본연의 목적을 이룰 뿐 아니라, 정보사회에서 더욱 가속화되어 도서관의 존재가치를 제고하게 된다.

이러한 이용자 중심의 도서대출서비스 개념이 대두되는 배경을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 도서관 서비스에 대한 관점의 변화이다. 전통적으로 도서관에서 제공되는 각종 서비스는 ‘항상 같은’ 또는 ‘절대적인 의미와 가치’가 있는 것으로 간주하고, 도서관과 사서의 판단에 따른 일방향적인 서비스가 이루어졌다. 그러나 원문정보서비스, 맞춤형정보서비스, 참고서비스, 디지털정보서비스 등 최근의 도서관서비스는 보다 이용자의 필요와 요구에 그 초점을 맞추

고 있는 실정이다(강숙희 2011; 김용근 2008). 이러한 도서관 서비스 관점의 변화에 따라 도서대출서비스도 일률적인 도서관 중심의 관점에서 이용자 지향적인 관점으로 전환점을 맞게 되었다.

둘째, 도서관 대출서비스와 이용자에 대한 관계의 재조명이다. 전통적인 도서대출서비스는 도서관과 이용자를 분리하는 원자론적 접근에서 이루어졌다면, 오늘날의 도서대출서비스는 도서관과 이용자를 하나의 시스템으로 접근하려는 경향이 있다. 이러한 관점의 변화는 이동문고를 통한 도서대출서비스나 야간연장개관 등에서도 찾아볼 수 있듯이, 이용자가 도서관시스템 밖에서 존재하는 외적 요소가 아닌 도서관시스템을 구성하는 내부적 요소로 간주하는 데서도 그 예를 찾아 볼 수 있다(심상훈 2009). 그러므로 도서관의 대출서비스에 있어서 이용자에 대한 관계는 외부(이용자)에서 지표를 찾던 관점에서 도서관 내부 인식의 판단이란 관점으로 변화하게 되었다.

셋째, 도서관 대출서비스에 대한 이용자 인식의 변화이다. 정보사회에서 이용자는 정보자료의 요구와 이용에 있어서 더 이상 기계적이고 수동적이며 혼돈된 개성을 보이지 않고, 오히려 건설적이고 능동적이며 혼돈을 통제하는 체계적인 개성을 보여주고 있다(차성중 2011). 즉 이용자는 정보요구와 이용에 관한 선택의 범위가 넓어짐에 따라 스스로 판단을 하고 선택을 결정하는 상황중심의 도서관서비스를 기대하게 되었으며, 이에 따라 도서관의 대출서비스도 이용자의 정보이용에 부응하는 대안을 마련할 수 밖에 없는 현실에 직면하게 되었다.

요컨대 도서관의 서비스가 시스템 중심에서

이용자 중심으로 바뀌어 가고, 도서관서비스와 이용자의 관계 그리고 이용자 인식의 변화에 따라 도서대출서비스도 기존의 방식에서 새로운 변화를 수용할 수밖에 없게 되었다. 그러므로 이용자 중심의 도서대출서비스에 대한 다양한 방향과 구체적인 방법에 대한 고민이 도서관에 요구되는 실정이라 할 것이다.

2.2 네트워크를 통한 도서대출서비스

도서관의 대출서비스는, 도서관에서 제공되는 다른 서비스와 마찬가지로, 네트워크를 통해 활성화될 수 있다. 네트워크란 자원의 공동 활용 및 작업의 분담을 이루기 위한 도서관 간의 또는 도서관 내부의 협력망으로, 네트워크를 통한 도서관 협력은 매우 포괄적이며 오랜 역사를 가지고 있다. 역사적으로 홀로 모든 자원을 갖추고 서비스를 제공하는 도서관은 존재할 수 없었다. 그러므로 도서관 간의 상호대차, 분담목록 활용, 분담 수서, 서지정보의 공유 등 네트워크를 통한 도서관 간 자원의 상호교환 및 공동 이용으로 상호이익을 도모하기 위한 협력활동은 이미 일반화되어 있으며, 이런 맥락에서 네트워크를 통한 도서대출서비스 또한 지극히 당연한 것이라고 할 수 있다(최란영 2011).

이러한 네트워크를 통한 도서대출서비스의 의의를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 도서대출서비스의 활성화이다. 도서대출을 위해서 특정 도서관을 방문해야만 한다는 것은 이용자에게는 물리적, 심리적인 제한이 될 수 있다(곽철완 외 2010; 권아현 2012). 그러므로 도서관 간의 협력을 통한 도서대출서비스는 멀리 떨어진 이용자들이나 이용시간을 조정하기 어려운 지역

사회 구성원을 위해서도 필요하다. 네트워크를 통한 도서대출서비스는 이용자들의 접근성을 제고시켜 궁극적으로는 대출서비스의 양적인 확대와 이용자 만족도를 높여 도서관 대출서비스를 활성화하게 된다.

둘째, 도서대출서비스의 형평성 실현이다. 도서관마다 소장하고 있는 자료의 양과 구성이 다르듯이 각각의 도서관에서 제공되는 대출서비스의 형태와 내용이 다를 것이다. 도서관의 대출서비스가 궁극적으로 이용자에게 주어지는 사실상의 권리라고 볼 때, 도서관마다 도서대출서비스의 차이가 난다는 것은 정보격차를 조장하고 문화적 평등권을 침해할 수도 있게 된다(경기개발연구원 2010; 조윤희 2010). 이에 도서관간의 협력망을 통한 도서대출서비스는 부족한 도서관 자원을 공유하고 지역사회 구성원들이 불이익을 당하지 않도록 하려는 노력으로 평가될 수 있다. 즉 네트워크는 도서대출서비스의 형평성을 실현하는 사회·문화적 장치가 되며, 이를 통하여 모든 지역사회 구성원이 민주사회의 문화, 복지의 열매를 공유하게 되는 것이다.

셋째, 도서대출서비스에 대한 인식의 변화이다. 정보사회에서 유비쿼터스(ubiquitous)의 개념은 도서대출서비스에 적용될 수 있다(김민화 2011; 한희정 2011). 즉 이용자는 시간과 장소의 구애로부터 비교적 자유롭게 네트워크를 통한 도서대출서비스에 접근할 수 있게 되어, 지역사회 구성원들이 도서관의 대출서비스에 더욱 관심을 기울이게 될 뿐만 아니라 이용자들의 삶의 한 부분으로 더욱 다가가는 변화를 유발할 수 있게 된다. 그러므로 도서대출서비스에 대한 인식의 변화는 궁극적으로 도서관에 대한

인식의 변화로 이어지게 되어, 네트워크를 통해 도서관 본연의 존재의의를 인지시키는 결과에 이르게 되는 것이다.

요컨대 네트워크를 통한 도서대출서비스는 도서관의 대출서비스를 활성화시키고, 지역사회에 대한 도서대출서비스의 형평성을 실현하면서, 도서대출서비스 나아가 도서관서비스에 대한 인식의 변화를 유발하게 된다. 이러한 도서관 협력망을 통한 도서대출서비스는 궁극적으로 민주사회에 필수적인 사회·문화적 장치의 역할을 하게 되는 것이다.

2.3 특성화를 통한 도서대출서비스

도서관의 대출서비스는, 도서관에서 제공되는 다른 서비스와 마찬가지로, 선택적 차별화 전략(differentiation strategy)과 집중화 전략(focus strategy)으로 특징지어지는 특성화의 대상이 될 수 있다. 특성화란 현대 조직경영의 한 전략으로, 차별화 전략은 조직이나 기업이 판매하는 제품이나 서비스에 관련하여 해당 산업분야에서 독특하고 차별적인 것을 시장에 도입하는 전략이며, 집중화 전략은 특정의 고객층·제품·시장·기술 등 비교우위가 있는 부분에 회사의 노력을 집중시키는 전략이다. 이러한 의미에서 도서관의 특성화라 하면 도서관이 제공하는 자료나 서비스에 대한 차별화와 집중화를 통한 운영 및 관리를 말한다(반병길 2004; 이신모, 한만호 2002). 그러므로 이용자의 요구는 점점 다원화되고 복합적 양상을 보여주는 정보사회에서 도서관 중심의 천편일률적인 도서대출서비스는 그 한계를 실감하게 되며, 이러한 적응지체에 대하여 도서관 대출서비스

의 내용과 서비스 대상 그리고 실현방법에 따라 도서대출서비스를 특성화하는 것은 다양한 이용자의 요구에 대해 적극적으로 대응하고 해결하는 도서관운영이라 할 수 있다(박미영 2007; 송갑순 2004; 조찬식 2009; 차연호 2005; 홍희경 2008).

특성화를 통한 도서대출서비스의 구체적인 내용을 살펴보면, 첫째, 차별화를 통한 도서대출서비스이다. 조직경영에서 차별화란 독특하고 차별적인 제품이나 서비스를 시장에 도입하는 것으로, 디자인과 상표의 이미지를 이용하는 방법, 첨단기술을 이용하는 방법, 특허권을 이용하는 방법, 뛰어난 고객서비스를 제공하는 방법, 특이한 유통경로를 이용하는 방법 등의 전략을 활용하고 있다. 같은 맥락에서 도서관의 대출서비스도 이용자 중심의 관점에서 도서대출방식의 이미지를 새롭게 부각시키고, 첨단기술을 접목하며, 보다 특이하고 편리한 도서대출 서비스 방식으로 이용자들에게 접근성을 높여 주고 이용을 유발한다면 차별화된 도서관 대출서비스가 이루어질 수 있게 된다.

둘째, 집중화를 통한 도서대출서비스이다. 집중화 전략이란 특정의 고객층·제품·시장·기술 등 비교우위가 있는 부문에 노력을 집중시키는 것으로, 광범위한 영역에서 경쟁을 벌이기 보다는 한정된 전략목표를 보다 효과적이고 능률적으로 달성할 수 있다는 전제에 바탕을 두고 있다. 도서관의 경우 집중화로 한 분야를 선정하여 서비스를 제공함으로써 운영의 효율성을 높이고 전문화된 도서관의 발전을 통해 심화되는 이용자의 요구에 효과적으로 대응하는 방편을 강구할 수 있다. 도서대출서비스가 이용자에게 제공되는 가장 일반적인 도서관 서비스란 관

점에서 볼 때 효율적이고 효과적인 도서대출서비스를 위한 집중화 전략의 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없을 것이다.

셋째, 도서대출서비스의 특성화를 위한 노력이다. 도서관의 대출서비스를 특성화하기 위한 선택적 차별화와 집중화 전략의 중요성은 전술한 바 있다. 그러나 이러한 전략을 이루기 위해서 도서관은 자관의 성격, 조직규모, 조직구조, 예산 등에 대한 내적 이해를 바탕으로 이용자의 속성, 지역사회에 대한 분석 등을 고려하여 특성화를 위한 전략을 세우고 운영하는 것이 필요하다. 또한 도서대출서비스 이용자들에 대한 이용교육, 만족도에 대한 분석, 특성화에 따른 규정의 재정리 및 홍보 등을 통하여 이용자들의 인식을 제고하고 특성화에 맞는 환경을 조성하는 노력이 도서대출서비스 특성화의 성패를 가름하게 되는 것이다(조찬식 2009).

요컨대 이용자들에게 직접적인 혜택으로 돌아오는 도서대출서비스는 해당 도서관의 차별화와 집중화 전략에 따라 특성화되는 것이며, 이러한 도서대출서비스의 특성화를 이루기 위한 노력이 구체적으로 수반될 때 효율적인 도서관 운영과 효과적인 도서관서비스를 기대할 수 있는 것이다.

3. 책단비 서비스 개요

책단비 서비스는 은평구립도서관의 특성화된 도서대출서비스로 은평구 관내 6개 공공도서관 이용자가 지하철역 및 상림마을 작은도서관 앞 버스정류장에 설치되어 있는 자동예약대출/반납기를 통해 대출/반납이 가능하도록 만든 책

배달 운반 서비스이다. 즉 책단비 서비스는 시간적, 거리적 제약으로 공공도서관에 오기 힘들거나 또는 가까운 도서관에 원하는 책이 없어 불편한 경우와 같이 개별 도서관이 해결하기 어려운 문제들을 지역 공공도서관이 상호협력을 통해 공동으로 해결할 수 있는 효율적인 이용자 지향형 서비스(user-oriented service)이다.

은평구립도서관은 2001년에 건립되었으며, 그 운영에 관하여는 설립주체인 은평구청이 민간단체에 위탁운영을 지향함에 따라 공개심사를 통해 사회복지법인 인덕원이 은평구립도서관 운영주체로 설립 시부터 선정되어 현재에 이르고 있다. 은평구립도서관은, '복지 마인드'를 표방하는 사회복지법인 인덕원의 설립목적에 따라, 친절·봉사·문화·정보·지식의 도서관 운영5대 지표를 바탕으로 지역주민들에게 최대한의 서비스를 제공하고자 도서관 업무의 전문지식과 소양을 함양하고, 자료의 체계화·실용화·정보화·신속화를 도모하여 최상의 이용환경을 제공할 뿐 아니라, 이용자의 입장에서 이용자의 정당한 의견을 적극 수용하는 민주적이고 개어 있는 도서관 행정을 펼치기 위한 이행표준을 수립하였다. 또한 지식·정보·문화·교육센터의 기능과 역할을 담당함으로써 지역사회 주민들이 정보화 소양을 갖춘 자율적·창의적 시민으로서의 삶을 영위할 수 있도록 지원하고, 누구나 손쉽게 문화적 혜택을 누릴 수 있는 문화복지서비스를 제공한다는 사명을 바탕으로 운영되어 오고 있다(은평구립도서관 2006).

이러한 은평구립도서관의 운영 방침의 대표적인 적용이 '책단비 서비스'이다. 책단비 서비스는 간단한 온라인 도서신청 절차를 통해 은

평구립도서관과 관내 공공도서관 그리고 관내 지하철역 등에서 원하는 도서를 2권까지 대출하는 대출봉사시스템으로, 2008년 지하철 3호선 녹번역에 도서자동예약대출체계를 구축, 은평구립도서관 소장 도서를 빌려보고 돌려줄 수 있는 ‘책단비 서비스’ 시범사업을 시작했다. 그리고 2009년부터 구파발역과 6호선 디지털미디어시티역(DMC역: 구 수색역)에도 자동예약대출기를 설치하여 기존 녹번역 이외에 구파발역과 디지털미디어시티역까지 서비스 영역을 확대하였다. 또한 책을 빌릴 수 있는 도서관도 은평구립도서관은 물론 구립증산정보도서관, 구립응암정보도서관, 상림마을작은도서관, 신사어린이도서관, 불광천작은도서관까지 확대되어 은평구 전역을 아우르는 책단비 서비스가 가능하게 되었다.

이로서 책단비 서비스를 통해 은평구립도서관에 있는 자료를 인터넷 또는 스마트폰으로 검색한 후, ‘지하철 예약’으로 책을 받고 싶은 지하철역을 지정·신청하면 지정한 역에 있는 예약대출기에서 책을 찾을 수 있으며, 반납도 예약대출기 옆에 비치된 반납기를 이용할 수 있는 이용자 중심의 도서관서비스의 변화를 선도하였다.

또한 책단비 서비스는 회원정보 및 서지정보 통합과 자원 공유를 기반으로 관내의 어느 도서관 홈페이지에서든지 도서의 소장정보를 통합적으로 검색하고 원하는 도서를 예약하면 익일 생활편의시설 내에 설치된 자동예약대출기 또는 가까운 도서관에서 해당도서를 이용할 수 있도록 설계되었으며, 은평구 관내 각 도서관에서 자체 디자인하여 발급하던 도서관회원증을 통일 디자인된 은평구 공공도서관 회원증으로 통

합 서비스하여 보다 많은 이용자들이 편리하게 이용할 수 있도록 하였다. 그리고 2011년 4월부터는 경찰서와 소방서 등 공공부문과 지역사회 구성원들이 자주 이용하는 민간 기업까지 대출 서비스를 확대하여, 책단비 서비스는 명실공히 이용자들을 찾아가는 도서관서비스의 기반을 구축하였다.

4. 책단비 서비스의 현황 분석

본 연구는 은평구립도서관에서 시행되는 책단비 서비스에 관한 사례연구로, 은평구립도서관에서 제공하는 통계자료와 이용자 만족도 조사 등을 바탕으로 현장방문과 담당 사서와의 면담 등을 통하여 재구성하였다. 본 책단비 서비스의 현황 분석은 이용현황 측면, 도서관 네트워크 측면, 도서관 특성화 측면 등으로 나누어 분석하였다.

4.1 이용현황 측면

책단비 서비스의 이용현황은 이용자현황, 대출현황 그리고 이용자만족도 등으로 나누어 살펴볼 수 있다.

4.1.1 이용자현황

책단비 서비스 이용자현황은 서비스 지역 내의 자동예약대출기를 이용한 이용자 수를 통하여 파악할 수 있으며, 그 현황은 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1>에 제시되어 있는 바와 같이, 2008년 초기에는 녹번역만을 대상으로 시범 서비스를

〈표 1〉 이용자 수

(단위: 명)

구 분	녹번역	구과발역	DMC역	상림마을 작은도서관	합계
2008년	2,527	미운영	미운영	미운영	2,527
2009년	8,999	3,344	4,988	565	17,896
2010년	10,091	5,598	7,187	3,507	26,383
2011년	10,592	9,278	8,384	4,277	32,531
합 계	32,209	18,220	20,559	8,349	79,337

시작하였지만 2009년부터는 녹번역을 비롯한 3개 장소에서 서비스를 실시하였다. 그리고 책단비 서비스를 시작한 이후 이용자 수가 꾸준히 증가한 것을 볼 수 있다. 특히 서비스의 중심이 되는 녹번역에서의 이용자 수가 다른 서비스 장소 이용자 수보다 많은 것을 알 수 있다. 전체적으로 보았을 때 모든 서비스 장소에서의 이용자 수가 꾸준히 증가한 것으로 보아 책단비 서비스에 대한 이용자들의 관심과 반응이 긍정적임을 알 수 있다.

4.1.2 대출현황

이러한 책단비 서비스를 이용한 이용자 수는 대출현황과 무관하지 않으며, 자동예약대출기를 통한 대출현황은 다음의 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉에 나타난 바와 같이 이용자 수가 증가

함에 따라 대출현황 또한 그 권수가 꾸준히 증가하고 있는 추세이다. 이용자 수와 마찬가지로 서비스의 중심이 되는 녹번역에서의 대출권수가 다른 서비스 장소 대출권수보다 많은 것을 알 수 있다. 이러한 책단비 서비스의 이용자 수와 대출권수가 비례하는 것은 이용자들이 단순한 관심을 넘어 적극적인 이용을 반증하는 것이라 할 수 있다.

4.1.3 이용자 만족도

책단비 서비스에 대한 이용자 만족도는 은평구 공공도서관이 책단비 서비스 1주년을 맞이하여 이용자 및 비이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2010년 3월 9일~31일까지이며 조사대상은 책단비 서비스 비이용자를 일부 포함한 서비스 이용자들이다.

〈표 2〉 대출권수

(단위: 권)

구 분	녹번역	구과발역	DMC역	상림마을 작은도서관	합계
2008년	4,442	미운영	미운영	미운영	4,442
2009년	12,508	4,549	6,101	806	23,964
2010년	13,377	7,395	9,221	4,765	34,758
2011년	13,844	11,492	10,706	5,668	41,710
합 계	44,171	23,436	26,028	11,239	104,874

조사 방법으로는 은평구 공공도서관 각 자료실을 통한 설문지 조사와 상림마을 작은도서관, 녹번역, 구파발역, 디지털미디어씨티역의 책단비 자동예약대출기의 대출도서에 설문지를 동봉하여 조사하는 방법이 병행되었다.¹⁾ 설문지는 총 300부를 배포하였으며 이 중 243부가 회수되어 81%의 설문 응답률을 보였으며, 다음은 그 내용을 재구성한 것이다.

1) 책단비 서비스 이용 여부

설문조사 결과 전체 응답자 243명 중 책단비 서비스 이용 경험자는 213명이며 비이용자는 30명으로 나타났다. 비이용자 30명이 책단비 서비스를 이용하지 않는 이유는 아래 <표 3>과 같다.

<표 3> 비이용자들이 책단비 서비스를 이용하지 않는 이유

구분	빈도(N)	비율(%)
책단비 서비스의 운영을 알지 못했다	11	37
가까운 이용 장소가 없다	9	30
기타	10	33
합계	30	100

위의 <표 3>에 나타난 바와 같이 비이용자들이 책단비 서비스를 이용하지 않는 주된 이유는 ‘책단비 서비스의 운영을 알지 못했기 때문’인 것으로 나타났다. 이는 책단비 서비스에 대한 홍보나 인지가 아직 부족함을 보여주는 것이라 할 수 있다. 다음으로 ‘가까운 이용 장소가 없는 것’도 서비스를 이용하지 않는 이유로 나타났다. 이용 장소를 확장시킬 필요가 있을

것이다. 기타 답변으로는 ‘집이 도서관과 가깝다’, ‘회원증이 없다’, ‘이용방법이 어렵다’, ‘지하철을 이용하지 않는다’, ‘개인 사정으로 독서할 시간이 부족하다’라는 이유들이 제시되었다. 이 중 ‘이용방법이 어렵다’는 이유가 제시된 것으로 보아 책단비 서비스 이용방법에 대한 교육도 도서관 홈페이지나 안내 책자를 통해 제공해 줄 필요성을 보여주고 있다.

2) 책단비 서비스 만족도 및 만족스러운 부분
책단비 서비스 이용 경험자를 대상으로 10점 만점의 만족도 점수를 구한 결과는 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 책단비 서비스 만족도

구분	빈도(N)	비율(%)
10점	46	22
9점	48	23
8점	68	32
7점	29	14
3점~6점	19	9
합계	210	100

위의 <표 4>에 나타나듯이 책단비 서비스 이용 경험자들은 8점, 9점 그리고 10점 순으로 만족도에 점수를 부여하였다. 그리고 책단비 서비스 전체 만족도는 이용 경험자 만족도의 평균 점수가 8.3점으로 8점 이상의 높은 만족도를 나타낸 응답자의 비율이 77%로 만족도 결과는 높다고 볼 수 있다. 이러한 결과로 보아 책단비 서비스는 어느 정도 이용자들에게 편리하고 만족한 도서관서비스로 인식되고 있음을 알 수 있다.

1) 은평구립도서관 강현구(책단비서비스 팀장) 사서와의 면담(2012.2.15, 은평구립도서관에서).

구체적으로 책단비 서비스의 만족스러운 부분에 대한 질문의 결과는 다음의 <표 5>와 같다.

<표 5> 책단비 서비스의 가장 만족스러운 부분(복수응답)

구분	빈도(N)	비율(%)
도서관을 방문해야 하는 번거로움이 해소	110	52
인터넷을 통한 편리한 대출신청	87	41
소장처에 관계없이 다양한 도서를 이용할 수 있어서	14	7
합계	211	100

위의 <표 5>와 같이 책단비 서비스가 인근 지하철역의 무인대출기를 이용하는 상호대차 서비스인 만큼 도서관을 직접 방문하지 않아도 된다는 점과 직접 방문 없이 인터넷을 통한 편리한 대출신청이 책단비 서비스의 가장 만족스러운 부분으로 나타났다.

3) 책단비 서비스를 처음 접하게 된 경로와 이용횟수 및 이용도서 종류

책단비 서비스를 처음 접하게 된 경로는 아래 <표 6>과 같다.

<표 6> 책단비 서비스를 처음 접하게 된 경로

구분	빈도(N)	비율(%)
온라인(도서관 홈페이지)	100	47
지하철역	48	22
은평구 공공도서관	43	20
다른 사람의 소개	14	7
언론매체	8	4
합계	213	100

위의 <표 6>에 제시되어 있는 바와 같이 이용자들은 도서관 이용의 주가 되는 도서관 홈페이지와 도서관 방문 시 서비스 안내를 통해 책단비 서비스를 처음 접하게 되었으며, 사람들이 많이 오가는 지하철역을 통해서도 서비스를 인지하게 된 것으로 나타나 지하철역을 통한 홍보가 효과를 거두었다고 볼 수 있다. 신문이나 방송 등의 언론매체를 통해 서비스를 인지한 경우는 다른 경우들보다 낮은 비율을 차지하여 지역 언론매체 및 은평구청 및 관련 기관의 홈페이지를 통한 이용자들의 인지율을 좀 더 높이기 위한 홍보가 더욱 강구될 필요성이 인지되고 있다.²⁾

또한 책단비 서비스를 이용한 이용자들의 서비스 이용횟수는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 이용자들의 서비스 이용횟수

구분	빈도(N)	비율(%)
월1~2회	108	51
주1~2회	66	31
주3회 이상	6	3
기타	31	15
합계	211	100

위의 <표 7>과 같이 이용자들의 서비스 이용횟수는 월 1~2회 정도 이용하는 횟수가 108명(51%)으로 가장 높게 나타났으며, 매주 1~2회 그리고 3회 이상 이용하는 이용횟수도 72명(34%)으로 나타났다. 기타 의견으로는 수개월에 1~2회 정도로 특별히 필요로 하는 도서가 있는 경우에만 책단비 서비스를 이용한다고 응답하였다.

2) 은평구립도서관 강현구 사서와의 면담(2012.2.15, 은평구립도서관에서).

그리고 책단비 서비스 이용 시 도서 종류에 관한 조사는 아래 <표 8>과 같다.

<표 8> 책단비 서비스 이용도서 종류(복수응답)

구분	빈도(건수)	비율(%)
문학/베스트셀러	154	46
취미/실용도서	65	20
아동/유아도서	40	12
기타	22	22
합계	281	100

위의 <표 8>에서 제시한 바와 같이 이용도서 종류로는 문학/베스트셀러가 가장 높은 비율을 차지하였으며 취미/실용도서도 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 이는 공공도서관을 이용하는 이용자들의 일반적인 관심 분야를 알 수 있는 사항이다. 특이한 점은 아동/유아도서를 이용한다는 응답이 40건으로 전체의 12%를 차지하고 있으며, 이는 학부모들이 어린이들을 대신하여 책단비 서비스를 이용하고 있는 것으로 판단된다. 기타 답변으로는 전공 관련 전문도서, 재테크 관련도서, 어학 관련도서 그리고 여행/역사관련 도서 등이 이용되는 것으로 조사되었다.

4) 책단비 서비스 페널티 기간에 대한 의견
현재 책단비 서비스는 개인별 서비스 신청 후 대출 불이행 사례가 3회 누적될 경우 1개월간의 책단비 서비스 이용 정지 페널티가 부과되는 방식으로 운영되고 있다. 이에 대한 이용자들의 의견은 다음 <표 9>와 같다.

<표 9>에서 나타났듯이 현행 페널티가 적절하다는 의견이 110명(52%)로 가장 높게 나타

났으며 너무 길다는 의견이 71명(33%)의 비율로 그 뒤를 이었다. ‘적절하다’는 의견에 이어 ‘너무 길다’라는 의견이 높은 비율로 나타난 것으로 보아 현재의 페널티 부과방식을 유지하면서 해당 페널티 기간을 대신하여 선택할 수 있는 별도의 페널티 운영방식을 병행할 필요성이 있다고 볼 수 있다. 이러한 별도의 페널티 운영 방식으로는 ‘1회 누적시마다 5일씩 정지’, ‘페널티로 도서 기증하기’, ‘벌금제와 병행’, ‘기존 3회 누적 시 페널티 발생에서 5회로 변경’, ‘책단비 이용한도 일시적 감소’, ‘성실하게 반납 이행 시 일정기간마다 벌점 감소’ 등이 제시되었다.

<표 9> 페널티 기간에 대한 의견

구분	빈도(N)	비율(%)
적절하다	110	52
너무 길다	71	33
너무 짧다	12	6
별척이 없어야 한다	6	3
기타	12	6
합계	211	100

5) 책단비 서비스 이용 중 가장 불편한 점과 해소 방법

이용자들이 책단비 서비스를 이용하며 가장 불편하게 느낀 점은 현재의 운영방식 자체에 대한 것이었다. 다음 <표 10>은 이용자들의 불편 사항에 대한 조사 결과이다.

<표 10>에서와 같이 이용자들이 가장 불편하게 생각하고 있는 사항은 책단비 서비스 1회 대출한도(2권)가 너무 적다는 것이 95건(32%)으로 가장 높은 비율을 나타냈다. 그 다음으로 지하철역의 도서대출 대기기간 24시간이 너무 짧다는 응답이 77건(26%), 신청한 도서가 취소되

는 경우가 많다는 것이 50건(17%)으로 나타났다. 이 세 가지 불편사항들은 자동예약대출기 도서수납공간의 제한, 매일 도서투입 및 회수 실시, 도서관 내방 이용자 우선 대출 등을 사유로 일부 이용자들에게만 편익이 제공될 우려가 있어 시급한 개선이 어려운 과제들이다. 그러나 '이용 안내 부족'과 '기기 사용법'은 홍보와 이용 안내교육을 통해 개선이 되어야 할 것이다.

〈표 10〉 이용자들의 불편사항(복수응답)

구분	빈도(건수)	비율(%)
대출권수 제한	95	32
도서 대출시간	77	26
신청도서의 취소	50	17
기기 오작동	19	9
이용 안내 부족	17	8
온라인 예약절차	12	6
기기 사용법	4	2
합계	274	100

다음 〈표 11〉은 이용자들이 이용 중 발생하는 불편사항을 어떻게 해소하는가에 대한 조사 결과이다.

〈표 11〉 이용자들의 불편사항 해소 방법

구분	빈도(N)	비율(%)
전화문의	70	33
홈페이지 이용안내 참조	46	22
도서관 방문	19	9
이용 중단	17	8
게시판 문의	14	7
다른 사람의 도움	12	6
무응답	31	15
합계	209	100

〈표 11〉에 나타난 바와 같이 이용자들이 불편사항을 해소하는 방법으로는 가장 쉽고 일반적이라 할 수 있는 전화문의가 가장 높은 비율로 나타났다. 전화문의는 홈페이지 이용안내 참고나 번거로운 도서관 방문, 게시판 문의 그리고 다른 사람의 도움을 통하지 않고 직접적으로 가장 빠르게 불편을 해소할 수 있는 방법이기에 때문에 이용자들이 쉽게 이용할 수 있는 방법이다. 홈페이지 이용안내 참조도 이용자들이 많이 이용하는 방법으로 나타났다. 위의 응답 중 책단비 서비스 이용 중 불편사항이 발생하면 이용을 중단한다는 답변이 17명(8%)으로 나타났다. 이는 대부분 이미 책단비 서비스 신청을 온라인으로 완료한 이후에도 내방자 대출 우선 등을 사유로 취소되는 경우가 많기 때문인 것으로 나타났다.³⁾ 이 점에 대해서는 도서관 방문이용자 선대출 제도에 기인한 사례들을 감안하더라도, 도서의 오배가 및 파손 등의 사유로 인한 수집실패를 최소화하여 서비스 신청 완료 후 취소 발생률을 최소화하는 노력이 필요하다.

6) 책단비 서비스 개선 제안사항

책단비 서비스 개선 제안사항에 대하여 이용자들에게 자유롭게 응답하도록 설문을 조사하였다. 아래 〈표 12〉는 이용자들이 제안한 개선사항들이며 본 연구에서는 개선사항들을 크게 대출 및 반납방법, 기기에 관한 사항, 페널티 그리고 기타로 구분하였다.

〈표 12〉에 제시되어 있는 제안사항들을 좀 더 자세히 살펴보면, 대출 및 반납방법에서 '책 반납 전 책단비 서비스 신청 가능'은 책을 꼭 반

3) 은평구립도서관 강현구 사서와의 면담(2012.3.13, 은평구립도서관에서).

〈표 12〉 책단비 서비스 개선 제안사항

구분	제안사항
대출 및 반납방법	<ul style="list-style-type: none"> - 책 반납 전 책단비 서비스 신청 가능 - 동일한 이용자의 책은 한꺼번에 반납 - 책단비 서비스 신청 단계에서 셀이 남아있는 지하철역 표시 - 대출도서에 대한 일반예약과 책단비 서비스 신청 단계 최소화
기기	<ul style="list-style-type: none"> - 터치스크린에 회원번호를 입력해서 이용 - 자동예약대출기/반납기와 함께 도서를 예약할 수 있는 PC 제공
페널티	<ul style="list-style-type: none"> - 페널티 제재사항 선택 - 인센티브제도 운영
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 휴대폰 고리형태의 회원증 발급 - 인터넷 취약계층을 위한 책단비 서비스 신청 방법 강구 - 인기도서의 대출기간을 단축

납한 이후에만 책단비 서비스 신청이 가능하므로, 예약을 하고 책을 찾으러 갈 때 같이 반납하는 방식을 제안하는 것이다. ‘동일한 이용자의 책은 한꺼번에 반납’은 무인자동반납기를 이용한 도서 반납 시 한권씩 처리되는 시간이 길기 때문에 동일한 이용자의 책은 한꺼번에 반납하기를 제안하였다.

그리고 기기에 관한 사항 중 ‘터치스크린에 회원번호를 입력해서 이용’하는 것은 이용자가 회원증을 소지하지 않았을 경우나 바코드/RFID 인식오류 상황에 대비하여 제안한 사항이다.

또한 페널티 사항 중 ‘페널티 제재사항 선택’은 앞서 기술한 책단비 서비스 페널티 기간에 대한 의견에서 제시된 바와 같이 책단비 서비스 대출 불이행 3회 시 주어지는 1개월 이용정지 페널티를 벌금이나 도서기증 그리고 이용한도 일시적 감소 등에서 선택할 수 있는 제안을 하였다. 그리고 ‘인센티브제도 운영’은 우수 이용자에게 책단비 서비스 이용 한도를 늘려주는 제도를 실시하자는 것이다. 인센티브 제도를 운영하기 위해서는 ‘우수 이용자’에 관한 기준 선정 작업도 필요할 것이다.

마지막으로 ‘기타’에 제시되어 있는 ‘인기도서의 대출기간 단축’은 인기도서인만큼 여러 많은 이용자들이 이용할 수 있도록 대출기간을 단축시키자는 의견이다. 책단비 서비스 개선 제안 사항은 이용자들이 서비스를 실제로 이용하면서 느꼈던 불편한 사항을 토대로 제안하는 것이기 때문에 향후 책단비 서비스의 활발한 이용 및 발전을 위하여 고려해야 할 필요가 있다.

4.2 도서관 네트워크 측면

본 연구에서 다루고 있는 네트워크는 기술적인 측면이 아닌 책단비 서비스를 제공하고 있는 도서관간의 도서대출을 위한 도서관의 협력망으로서의 네트워크체제를 의미하는 것으로 주로 상호대차서비스를 지칭하는 것이다.

4.2.1 상호대차 현황

상호대차 현황은 은평구립도서관, 중산정보도서관 그리고 응암정보도서관과의 상호대차 현황이며 제공 권수와 신청 권수로 나누어 볼 수 있다. 〈표 13〉은 은평구 관내 3개 도서관간 상

호대차에 있어 제공 권수를 나타낸 표이다.

〈표 13〉에 제시되어 있는 바와 같이 상호대차는 응암정보도서관을 제외하고 2009년부터 실시하였으며 실시 이후 제공 권수가 증가하였다. 특히 은평구립도서관은 책단비 서비스를 처음 시작한 도서관으로서 제공 권수가 다른 2개 도서관의 제공 권수보다 훨씬 많은 것으로 나타났다. 책단비 서비스 상호대차가 2010년부터는 3개 도서관에서 모두 실시 및 활성화됨으로써 증산정보도서관과 응암정보도서관의 제공 권수가 2010년에서 2011년 사이 큰 폭으로 증가하였다.

이러한 관내 3개 도서관 상호대차에 있어 신청 권수를 살펴보면 다음 〈표 14〉와 같다.

〈표 14〉에 나타난 바와 같이 신청 권수에는 신사어린이도서관이 새롭게 책단비 서비스에 참여하였으나 응암정보도서관과 함께 2009년에는 미운영 상태였다. 신청 권수 또한 제공 권수와 마찬가지로 2009년부터 증가하였다. 제공 권수에서는 은평구립도서관이 많은 수의 도서

를 제공한 것으로 나타난 반면 신청 건수에서는 나머지 3개 도서관 특히 증산정보도서관의 신청 건수가 크게 증가한 것을 알 수 있다. 이는 이용자들이 소장 자료가 많은 은평구립도서관 자료를 접근성이 좋은 타 도서관에서 이용하려고 신청하기 때문이며, 이러한 사실을 통해 책단비 서비스 상호대차 실시 이후 은평구립도서관 외의 3개 도서관을 통해서도 서비스를 이용하려는 이용자들이 전체적으로 증가하고 있음을 알 수 있다.

4.2.2 서비스 범위

책단비 서비스는 2009년 3월 은평구립도서관과 구립증산정보도서관을 시작으로 점점 서비스 범위를 넓혀 가고 있다. 2009년 9월에는 상림마을작은도서관, 2010년 1월에는 구립응암정보도서관, 신사어린이도서관, 2011년 4월에는 이마트 은평점과 보령제약그룹, 11월에는 은평경찰서 그리고 2012년 1월에는 은평소방서, 2월에는 불광천작은도서관까지 서비스 범위를 확

〈표 13〉 상호대차 제공 권수

(단위: 권)

구분	은평구립도서관	증산정보도서관	응암정보도서관	합 계
2009년	2,080	159	미운영	2,239
2010년	5,029	767	606	6,402
2011년	5,440	1,361	1,139	7,940
합 계	12,549	2,287	1,745	16,581

〈표 14〉 상호대차 신청 권수

(단위: 권)

구분	은평구립도서관	증산정보도서관	응암정보도서관	신사어린이도서관	합계
2009년	159	2,080	미운영	미운영	2,239
2010년	346	3,431	1,204	1,421	6,402
2011년	639	3,373	1,549	2,379	7,940
합 계	1,144	8,884	2,753	3,800	16,581

대시켰다. 이용할 수 있는 지하철역으로는 녹번역, 구파발역, 디지털미디어센터역이다. 책단비 서비스는 2009년 이후 서비스 범위가 확대되었으며 앞으로도 그 범위가 확장될 예정으로 보아 책단비 서비스에 대한 이용도가 높음을 알 수 있으며, 또한 앞으로도 서비스 실시 대상 기관을 확장할 예정이다.⁴⁾

4.3 도서관 특성화 측면

책단비 서비스는 도서관 특성화란 측면에서 관련된 운영규정, 투입자원, 이용자 교육, 그리고 홍보 등을 중심으로 살펴보았다.

4.3.1 운영규정

책단비 서비스 운영규정에 관한 사항은 본 논문의 분석에 전반적으로 걸쳐 수시로 기술된 사항으로, 책단비 서비스의 주가 되는 운영규정 및

운영규정을 간략하게 표로 제시하면 다음 <표 15>와 같다.

4.3.2 투입 자원

책단비 서비스의 투입자원은 인건비와 운영비로 구분할 수 있다. 인건비는 투입인원이 사서 2명, 기사 1명 그리고 사서보조 1명으로 총 8,100만원이 소요된다. 운영비는 녹번역 및 구파발역에서 운영비로 2,260만원이 소요된다. 여기에는 전기료, 통신비, 임대료, 보험금, 차량 유류비 등이 포함된다. 그리고 도서이동을 위한 차량 1대가 사용되고 있다.

4.3.3 이용자 교육

책단비 서비스 이용에 필요한 이용자 교육은 이용자들을 직접 교육시키는 것이 아니라 책단비 서비스 홈페이지를 통해 서비스 이용에 도움이 되는 사항들을 제공해 주고 있다. 그 내용은

<표 15> 책단비 도서대출서비스 운영규정

구분	내용
이용 권한	은평구 공공도서관(6개) 도서 대출회원 본인
예약 한도	지하철역 2권, 상호대차 2권
예약유효 (대출대기)기간	- 지하철역 예약 시: 메시지 수신 후 1일 - 상호대차 예약 시: 메시지 수신 후 3일 이내
대출기간	14일(1회에 한하여 7일간 연장 가능)
예약불이행 페널티	3회 불이행 시 향후 1개월간 예약대출서비스 이용 불가
이용 절차	도서관 정회원 가입 → 홈페이지를 통해 신청 → 홈페이지, 이메일, 핸드폰 SMS를 통해 확인 → 지하철역 대출기나 도서관 해당 자료실에서 대출 → 지하철역 대출은 동일한 장소 자동반납기, 상호대차 대출은 원하는 도서관 해당 자료실에서 반납
업무 절차	예약신청마감(전일 15시부터~당일 15시까지) → 도서수집 및 처리(10시~22시) → 이송 준비(당일 18시 퇴근 전) → 도서투입 및 만료/반납도서 회수(10시~13시) → 회수도서 확인 및 처리(14시~15시)
이용자 알림 서비스	도서 수령 가능 및 시간 안내와 예약취소 안내
방문자 우선 원칙	자동예약대출 신청자료라 하더라도 방문자 대출을 우선함

4) 은평구립도서관 업무성 관장과의 면담(2012.3.13, 은평구립도서관에서).

로는 이용방법(도서 신청, 확인, 도서수령), 예약취소 및 반납연기방법, 신청가능 권수, 신청시 발생하는 문제점, 페널티, 자동예약대출기 및 반납기 이용법에 관한 내용들이다.

4.3.4 홍보

책단비 서비스의 홍보는 서비스 시작을 위한 2008년과 본격적인 서비스가 시작된 2009년 언론홍보와 방문홍보가 꾸준히 증가하고 있다. 또한 매월 1회 도서관 자체 거리 홍보도 실시하고 있다. 그리고 2008년과 2009년에는 책단비 서비스 홍보와 활성화를 위하여 지하철역(녹번역, DMC역)에서 직접 회원가입 서비스를 실시하였다.

1) 언론홍보

언론홍보는 책단비 서비스가 실시된 이후 종합소식지와 지역소식지 그리고 포털 및 기타 사이트 등 총 67개 매체에서 115건의 홍보가 이루어졌다. 이러한 언론매체를 통한 홍보를 통해서 책단비 서비스에 대한 여러 매체의 관심 정도를 알 수 있으며, 동시에 이용자들의 관심과 이용이 증가하는 연결고리가 될 뿐 아니라, 다른 공공도서관들이 벤치마킹하는데 중요한 자료가 되고 있다.⁵⁾

2) 방문자 현황

책단비 서비스와 관련하여 2008년 9월부터 2011년 8월까지 여러 공공도서관과 청와대 문화행정국, 시청, 구의회, 경찰청 등에서 책단비 서비스를 견학하였다. 특히 일본 대학과 일본

도서관 관련단체에서도 관련 지하철역과 책단비 서비스를 견학함으로써 대외적으로도 큰 관심을 가지고 있음을 알 수 있다. 다음 <표 16>은 책단비 서비스와 관련하여 은평구립도서관을 방문한 기관들을 정리한 것이다.

<표 16> 방문기관(2008.9~2011.8)

구분	지역(기관수)	계
공공도서관	서울(5), 인천(2), 대구(3), 경기도(3), 강원도(1)	14
지방자치단체/의회	서울(4), 부산(1), 대구(1), 경기도(1)	7
행정기관	서울(2)	2
국외	일본(3)	3

5. 토론 및 결론

지금까지 변화하는 도서대출서비스의 이론적 근거를 바탕으로 은평구립도서관에서 시행하는 책단비 서비스에 관하여 조사·분석하였다. 물론 모든 도서관 서비스가 그렇듯이, 책단비 서비스도 발전의 단계에 있으며 개선의 여지를 남기고 있다. 그러나 현재 은평구 공공도서관이 협력운영하고 있는 책단비 서비스는 전국 최초로 실시된 지하철역 도서대출서비스 형태로 시작하여 확대되었으며, 다른 지역 공공도서관 서비스에서는 찾아볼 수 없는 고유의 편의성으로 인하여 대다수의 지역주민들이 큰 만족도를 표시하고 있다.

이러한 책단비 서비스의 조사·분석에서 나타난 주요 내용과 특징을 살펴보면 다음과 같다.

5) 은평구립도서관 업무성 관장과의 면담(2012.3.13, 은평구립도서관에서).

첫째, 지역사회 분석과 이용유도 노력이다. 도서관의 서비스는 철저한 지역사회 분석을 통해 더 많은 이용을 유도하는 방안이 강구되어야 한다. 지역사회에는 많은 주민과 다양한 계층의 이용자가 있으며, 책단비 서비스는 이용자의 편리를 위하여 지역사회분석을 바탕으로 이용에 적합하게 고안된 도서대출서비스이다. 결국 도서관의 모든 서비스도 더욱 다양한 지역과 계층의 이용자가 이용할 때 그 의미를 배가할 수 있는 것이다. 이러한 의미에서 무관심자나 비이용자 층에 대한 교육과 홍보실시를 통해 추가적으로 그 이용도를 높이려는 노력이 도서관의 역할과 지역사회에 대한 분석을 바탕으로 이루어져야 할 것이다.

둘째, 도서관 서비스 범위의 확대이다. 책단비 서비스는 지하철역 도서대출서비스의 경험을 바탕으로 2011년 4월부터 도서관 방문이 어려운 바쁜 직장인들을 위하여 공공기관, 민간기업 등과 상호교류 업무협약 체결을 하여 은평구 공공도서관 소장도서를 직장 내에서 직접 받아볼 수 있는 새로운 개념의 책배달서비스인 ‘기업형 책단비 서비스’를 추가 운영하고 있다. 이것은 대부분의 도서관 이용자들이 본인의 지역과 가까운 장소에서 대출서비스가 이루어지기를 희망하고 있음을 간파하고 서비스 범위를 확대한 결과이기도 하다. 그리고 책단비 서비스에 대한 이용자들의 이용도로 보아 은평구 공공도서관뿐만 아니라 다른 지역 공공도서관과 현재 책단비 서비스가 이루어지지 않고 있는 인근 지하철역에서도 이용자들의 편의를 위하여 찾아가는 도서관 서비스를 실시하고자 하는 운영계획도 같은 맥락에서 이루어진 것이라 할 것이다.

셋째, 교육 및 홍보의 강화이다. 책단비 서비스에 대한 조사·분석에서도 나타났듯이 지역사회에는 현재의 책단비 서비스를 통해 이용률이 높아졌음을 알 수 있으며, 이는 도서관의 홈페이지나 책자 또는 언론매체를 통하여 책단비 서비스안내 등을 통한 이용교육과 홍보의 효과에 기인함을 알 수 있다. 그러므로, 다른 도서관의 서비스와 마찬가지로, 책단비 서비스 이용방법에 대한 교육과 홍보의 필요성은 아무리 강조해도 지나침이 없다 할 것이다. 나아가 아직 책단비 서비스의 존재를 알지 못하는 지역사회 구성원들이나 노인과 청소년 등의 계층에 맞는 맞춤형 서비스들을 활용하여 그 내용과 이용을 알기 쉽게 소개하는 교육과 홍보전략의 필요성이 제기되었다.

넷째, 도서관 서비스의 탄력적 운영이다. 책단비 서비스는 업무진행과정 자체가 복잡함으로 인하여 간단하게 서비스의 내용을 이해하고 이용하는 것이 어려우며, 이런 단점은 유사한 경험이 없는 일반적인 도서관 이용자들에게 다소 높은 진입장벽으로 작용하게 된다. 그러나 지속적인 서비스의 확장 및 개선에 대한 이용자들의 요구에 대하여 시간과 장소에 구애받지 않은 탄력적인 운영으로 책단비 서비스를 운용하여 이용자의 만족도를 충족시키고 있다. 이러한 도서관 서비스의 탄력적 운영은 변화하는 이용자 중심의 경영마인드의 형성을 전제로 가능한 것이며, 도서관의 사명과 역할에 대한 확고한 인식의 기초 위에서 이용자의 편리성과 만족도를 염두에 둔 도서관 운영이라 할 것이다.

이러한 책단비 서비스에 대한 조사·분석 결과 나타난 의의를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 이용자 중심의 도서대출서비스란 점이다. 전통

적인 도서관의 대출서비스가 소위 '방문하는' 도서관 중심의 서비스였다면, 책단비 서비스는 지하철역에서 대출·반납이 가능한 '찾아가는' 도서대출서비스를 실현한 것이란 점이다. 이러한 도서관서비스의 패러다임이 책단비 서비스와 같은 대출서비스에 적용된 것은 도서대출서비스가 도서관의 서비스에서 경시되거나 소외될 수 없는 중요한 요소임을 반증하는 것이라 할 수 있다.

둘째, 네트워크를 활용한 도서대출서비스란 점이다. 네트워크를 통한 도서관 간의 상호대차 서비스는 전통적인 도서관서비스 중의 하나이며, 대표적으로 현재 국립중앙도서관에서 운영하는 '책바다 서비스' 등을 꼽을 수 있다(조찬식, 조미아 2011). 그러나 책단비 서비스는 상호대차와 특성화된 도서대출서비스를 혼합한 형태의 도서관 도서대출서비스이다. 이러한 서비스는 특성화된 도서대출서비스가 제공되어야 하며, 도서관 간의 또는 도서관과 지역사회 기관 간의 네트워크가 형성되고 활성화되어야만 가능한 것이다. 그러므로 책단비 서비스는 도서관 네트워크의 확장이 도서관에서 제공하는 모든 서비스에 적용될 수 있음을 보여주는 일례라고

할 수 있다.

셋째, 도서대출서비스의 특성화이다. 전술한 바와 같이 도서관의 특성화란, 도서관의 보편적 서비스를 지향하며, 특정의 서비스를 선택적으로 차별화하고 도서관 자원을 집중하되 이용하는 대상과 계층에 맞는 서비스를 제공함으로써 이루어지는 것이다. 동시에 그러한 프로그램이나 서비스의 효율적 이용을 위한 교육과 홍보 그리고 지역사회에 맞는 정책설정 등을 병행함으로써 가능해지는 것이다. 그런 의미에서 책단비 서비스는 은평구립도서관의 특성화된 서비스 중의 하나이자 동시에, 다른 도서관 서비스와 마찬가지로 도서관의 특성화에 일조하는 도서관 서비스가 되는 것이다.

본 연구는 은평구립도서관의 책단비 서비스를 이용자 중심의 서비스, 네트워크의 확장을 통한 서비스, 특성화를 통한 서비스라는 관점에서 조사하고 분석하였다. 이러한 도서관의 특정 서비스들이 갖는 의미와 평가에 대한 연구는 지속되어야 하며, 해당 도서관의 역량과 환경에 따른 유사점과 상이점을 비교해보는 노력이 계속 이어질 때 보다 효과적이고 효율적인 도서관 서비스를 기대하고 제공할 수 있게 될 것이다.

참 고 문 헌

- 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인 서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- 곽철완, 김선애, 정은경, 정진수. 2010. 공공도서관 통합대출서비스에 대한 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 161-174.
- 권이현. 2012. 『공공도서관 모바일 서비스 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 교육대학원.
- 김민화. 2011. 『유비쿼터스 환경에서의 공공도

- 서관 서비스 모형에 관한 연구』. 석사학위논문. 전북대학교 대학원.
- 김용근. 2008. 공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 39(2): 355-373.
- 경기개발연구원. 2010. 『경기도 도서관의 연계화를 통한 활성화 방안 연구』. 서울: 동연구원. 정책연구 2009-83.
- 박미영. 2007. 공공도서관 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 315-339.
- 반병길. 2004. 『경영학원론』. 서울: 박영사.
- 송갑순. 2004. 『부산광역시립공공도서관 특성화사업에 대한 연구』. 석사학위논문. 부산대학교 대학원.
- 심상훈. 2009. 『공공도서관 야간대출서비스의 현황과 개선방안』. 석사학위논문. 대구대학교 대학원.
- 은평구립도서관. 2006. 『은평구립도서관 이야기』. 서울: 은평구립도서관.
- 이신모, 한만호. 2008. 『글로벌시대의 경영학』. 서울: 두양사.
- 조윤희. 2010. 공공도서관 협력 네트워크 구축 방안. 『한국문헌정보학회지』, 44(2): 177-197.
- 정동열, 조찬식. 2007. 『문헌정보학 조사연구법』. 서울: 한국도서관협회.
- 조찬식. 2008. 공공도서관의 특성화에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 159-178.
- 조찬식, 조미아. 2011. 『공공도서관의 이해와 분석』. 서울: 에듀콘텐츠.
- 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- 차연호. 2005. 『공공도서관 서비스 특성화에 관한 연구』. 석사학위논문. 숙명여자대학교, 문헌정보학 전공.
- 최란영. 2011. 『공공도서관 상호대차에 관한 연구: ‘책바다’에 대한 사서와 이용자의 인식을 중심으로』. 석사학위논문. 전남대학교 대학원.
- 한국도서관협회. 2009. 『도서관편람』. 서울: 한국도서관협회.
- 한희정. 2011. 『유비쿼터스 환경에서의 공공도서관 공간설계에 관한 연구』. 석사학위논문. 전북대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 홍희경. 2008. 『도서관 특성화의 현황과 발전방안 모색: 6개 지역 공공도서관 사례를 중심으로』. 석사학위논문. 한국교원대학교 교육정책대학원.