

성인 이용자를 위한 온라인 독서지원서비스에 관한 연구

- 미국 공공도서관 사례를 중심으로 -

Online Readers' Advisory Services for Adult Patrons: Analysis on American Public Libraries' Service Cases

최 상 희(Sang-Hee Choi)*

< 목 차 >

- | | |
|-------------------|--------------------------------------|
| I. 서론 | III. 성인이용자를 위한 공공도서관의
온라인 독서지원서비스 |
| II. 성인독자와 독서지원서비스 | 1. 조사분석 개요 및 대상 |
| 1. 성인독자의 특성 | 2. 미국 공공도서관의 성인대상
독서지도 서비스 현황 |
| 2. 공공도서관의 독서지원서비스 | IV. 결론 |

초 록

독서지원서비스(readers' advisory)는 공공 도서관에서 점차 중요성이 증가하고 있는 중요한 서비스 영역이다. 이 연구에서는 공공도서관이 홈페이지에서 온라인상으로 운영하고 있는 독서지원서비스의 현황을 분석하여 주요 유형을 파악하고자 하였다. 독서지원서비스가 활성화되어 있는 미국 각 지역에 있는 공공도서관 200개의 홈페이지를 분석한 결과 9개의 독서지원 서비스 영역이 도출되었으며 미국 공공도서관이 이용자와 다양한 방식으로 소통하며 이용자 중심적인 서비스를 개발하여 운영하고 있는 현황을 파악할 수 있다. 이러한 현상은 국내 공공도서관에서도 주목해야만 할 동향이며 이 연구에서 분석된 독서지원 서비스 9개의 영역은 향후 국내 공공도서관 독서지원서비스 개발에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

키워드: 독서지원서비스, 공공도서관, 성인이용자, 독서장려, 온라인 서비스

ABSTRACT

Readers' advisory service has become more important for public libraries as one of the critical service areas in terms of supporting libraries patrons' reading. This study aims to discover major types of readers' advisory services provided through public libraries' web sites. Contents of 200 public libraries' home pages in U. S. were analyzed and nine areas were identified as the major readers' advisory areas. This study also proves that American public libraries are diversly communicating with their patrons and providing user-oriented advisory services. The identified key factors of readers' advisory services will help for Korean public libraries to develop their own services.

Keywords: Readers' Advisory Service, Public Libraries, Adult Patrons, Adult Readers, Online Services

* 대구가톨릭대학교 도서관학과 전임강사(shchoi@cu.ac.kr)

• 접수일: 2009년 12월 1일 • 최초심사일: 2009년 12월 5일 • 최종심사일: 2009년 12월 26일

I. 서론

도서관의 활성화를 위하여 독자와 도서관간 관계가 점차 강조되고 있는 환경에서 공공도서관의 독서지원서비스(Readers' advisory service)는 도서관과 이용자를 연결하는 중요한 고리로서 다양하게 활성화되어 왔다. 독서지원서비스는 도서관이 이용자에게 독서에 필요한 지식을 제공하고 독서활동을 장려하고 지도하는 등 종합적인 지원을 하는 서비스라 할 수 있다. Readers' advisory service는 국내에서 독자자문서비스¹⁾로도 쓰이고 있으나 자문은 직접적으로 사서에게 의견을 묻는 개념이 핵심이기 때문에 현재 온라인상에서 직간접적으로 이용자에게 제공되는 다양한 독서활동에 관련된 서비스를 포괄하는 용어로 사용하는 데에는 한계가 있다고 판단되어 이 논문에서는 독서지원서비스로 개념을 확장하여 사용하고자 한다.

20세기 초부터 미국 공공도서관을 중심으로 독서지원서비스는 오락적인 독서를 하거나 연구활동에 필요한 자료를 원하는 개별이용자에 대한 안내 서비스(guidance)로 활성화되면서 주목을 받는 영역이었다.²⁾ 특히 최근 들어 독서지원 서비스는 공공도서관 서비스에서 중요한 영역으로 재조명되고 있는데 이는 도서관 서비스가 이용자별로 특화된 서비스를 제공하는 것을 강화하는 추세이고 도서관과 이용자 간의 지속적인 관계를 다양하게 구축하고자 하는데 독서지원서비스가 이러한 시도를 활성화하는 서비스 영역으로 적합하기 때문이다.³⁾

독서지원서비스는 항상 독자와 독서지원자(Readers' advisor)를 연결하여 이용자가 가지고 있는 개별적인 요구사항을 충족시키고자 하는 것이 핵심이었다.⁴⁾ 독서지원서비스는 전통적으로 독자와 사서가 대면하여 면담하거나 자문을 구하는 형태가 가장 많았다. 그러나 홀랜드스(Hollands)는 미국 버지니아 윌리엄스버그 지역 공공도서관(Williamsburg Regional Library)에서는 양식기반(form based)의 독서지원서비스 모형을 적용하는 시도를 하면서 면담위주의 전통적인 독서지원서비스에 대한 문제점을 아래와 같이 지적하였다.⁵⁾

- ① 독자들이 독서자문을 받기 위해 사서에게 접근하는 것이 쉽지 않다. 적절하게 할 질문을 생각하기 힘들며 사서의 나이, 외모 등에 따라 편견을 가지기도 쉽다.
- ② 독자가 도서관에서 독서자문을 구하게 될 경우 적절한 사람을 찾는 것이 쉽지 않다. 즉, 자원

1) 박운자, "독자자문서비스에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제38권, 제2호(2004. 6), p.262.

2) Ibid.

3) Fleet, Connie Van, "Education for Readers' Advisory Service in Library and Information Science Programs. Challenges and Opportunities," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.47, No.3(2007), pp.224-229.

4) Stover, Kaite Mediatore, "Stalking the Wild Appeal Factor : Readers' Advisory and Social Networking Sites," *Reference and User Services Quarterly*, Vol.48, No.3(2009), pp.243-246, 269.

5) Hollands, Neil, "Improving the Model for Interactive Readers' Advisory Service," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.45, No.3(2006), pp.205-212.

봉사자와 사서를 구별하기도 쉽지 않으며 모든 사서가 모든 주제에 전문성이 있는 것도 아니다.

- ③ 독서자문 인터뷰 중 독자에게서 필요한 정보를 다 얻기가 쉽지 않다.
- ④ 독서자문 인터뷰를 하려면 독자가 편리한 시간에 사서가 가능해야하는데 사서의 근무시간과 독자이용시간은 반드시 일치하지 않는다.
- ⑤ 독서자문을 하려면 다양한 참고자료가 필요한데 이용자가 직접 면담하는 시간에 동시에 효과적으로 자료를 참조하면서 독자에게 서비스하기 어렵다.
- ⑥ 면대면(face to face)으로 면담하면서 독자에게 얻은 정보를 문서화하면서 상담을 동시에 병행하기 어렵다. 따라서 면담내용을 기록화하기 힘들다.

위와 같이 지적되고 있는 문제점을 해결하기 위해서 현재 공공도서관에서는 온라인 방식으로 다양한 서비스를 개발하는 시도가 활발해지고 있다. 즉, 온라인상에서 독서지원서비스를 하게 될 경우 시간적 제약, 공간적 제약, 편견 등 이용자가 사서에게 접근하기 어려운 문제점도 해결되며 사서도 독서지원 과정 중에 다른 자료를 참조할 수 있는 충분한 시간적 여유를 가질 수 있게 된다. 그리고 이용자에게 서비스 하는 과정과 그 과정 중에 발생한 정보를 기록하는 측면에서도 효율적이다. 따라서 인터넷이 도서관 서비스에 기본 플랫폼이 되어가는 환경에서 온라인상에서 독서지원을 하는 다양한 서비스는 점차 활성화되고 있는 추세이다.

사서의 블로그에 올려져 있는 서평을 도서관 이용자가 읽고 사서와 의견을 온라인 상에서 교환하거나 새로운 도서의 소식을 RSS(Really Simple Syndication 또는 Rich Site Summary)로 제공받는 등 라이브러리(Library) 2.0의 기술이 도입된 다양한 독서지원서비스가 시도되고 있다. 자원의 공유, 개방 그리고 이용자의 참여를 기반으로 하는 웹 2.0개념이 도서관의 각 서비스 분야에 도입된 라이브러리 2.0의 핵심은 이용자 중심의 도서관이라 할 수 있는데 이는 독서지원서비스의 주요 개념이기도 하다.

온라인 독서지원서비스는 사서가 잠재적인 독자들에게 접근할 수 있는 기회를 준 것 뿐만 아니라 사서들도 온라인을 통해서 적절한 독서지원서비스에 필요한 많은 지식을 얻을 수 있는 기회를 제공하고 있다.

이 연구에서는 공공도서관의 독서지원서비스에 나타나고 있는 이러한 변화를 고찰하기 위하여 공공도서관의 홈페이지에서 온라인상으로 운영하고 있는 독서지원서비스의 현황을 분석하여 주요 유형을 도출해내고자 하였다. 조사 대상은 독서지원서비스가 활성화되어 있는 미국 지역에 있는 공공도서관으로 선정하였으며 조사 범위는 미국 중서부, 북동부, 남부, 서부 4개 지역의 20개 주에 위치한 총 200개의 도서관 홈페이지를 무작위로 선정하여 분석하였다.

Ⅱ. 성인독자와 독서지원서비스

1. 성인독자의 특성

성인독자는 읽을 책을 어떻게 선택하는가? 이 문제는 책을 쓰는 저자나 책을 출판하는 출판사가 고민하는 가장 큰 문제이지만 공공도서관에서 성인이용자를 대상으로 정보봉사를 하는 사서에게도 근본적으로 고민해야하는 문제이다. 성인독자들은 아무거나 읽는다고 말하지만 실제 수행된 연구에 의하면 독자들은 읽을 책을 선정하는데 특정 성향을 드러내고 있는 것으로 나타났다. 영국에서 독자들이 책을 선택하는 이유에 대해서 설문을 하여 분석한 결과에 따르면 독자들이 비록 설문에서는 아무 것이나 읽는다고 응답했지만 실제 특정 어떤 장르나 유형의 책은 싫어한다는 의미를 내포하고 있으며 대부분의 응답자들은 실제 특정 선호하는 장르나 때로는 선호하는 작가에서 쉽게 벗어나지 않는 성향을 보였다.⁶⁾

성인독자가 읽을 책을 선택하는 것은 이용자 수준에 따라서도 차이가 있다. 활발한 독자는 나름대로 책을 선택하는 전략이 있는 것으로 밝혀졌는데 특정 장르나 특정 작가의 새 책, 서평에서 본 누구의 책 등 나름 기준이 있다. 그러나 초보 독자는 책이 어려운 정도가 책을 선택하는 주요 기준이 되고 있다. 예를 들면 책이 쉽게 읽혀지는 수준인가? 내용이 너무 전문적이지 않은가 등이 초보자가 읽을 책을 선정하는데 고려하는 사항이다. 초보자의 경우 특히 소설을 선택하는데 어려움이 있다.⁷⁾ 성인독자가 책을 선택할 때 고려하는 사항을 살펴보면 초보 독자가 겪는 어려움의 원인을 파악할 수 있다. 영국 공공도서관에서 성인 이용자의 대출행태를 분석한 연구결과에 따르면 성인독자가 책을 선택할 때 고려하는 요소는 다음과 같다.⁸⁾

첫째, 성인독자가 읽을 도서를 선택하는데 있어 저자가 가장 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 성인 이용자는 잘 알려진 저자의 도서를 대출하는 성향이 가장 크게 나타났으며 한 저자의 여러 책을 읽는 경우가 많았다. 둘째, 장르가 저자 다음으로 책을 선택하는데 많이 영향을 미치는 요소로 나타났으며 제목, 내용의 일부를 제공하는 샘플 페이지, 책의 표지, 출판사 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 선호하는 저자나 장르가 형성되지 않은 초보 독자의 경우 도서를 선정하는데 어려움을 겪을 수밖에 없다.

또한, 초보 이용자들의 경우 한정된 숫자의 도서가 이용자에게 친숙한 카테고리별로 배열되어 있는 서점보다 복잡한 청구기호 순으로 배열된 대량의 장서가 있는 도서관에서 원하는 책을 고르

6) Ross, Catherine Sheldrick, Lynne Makechnie, and Paulette M. Tothbauer, "Adult Readers," In *Reading Matters*(Wepost : Libraries Unlimited, 2006), pp.133-242.

7) Goodal, Debborah, *Browsing in Public Libraries, Occasional Paper No.1*(Loughborough : Department of Library and Information Studies, Loughborough University of Technology, 1989).

8) Hartely, Jenny, "The Way We Read Now," *The Bookseller Magazine*, April(Apr, 2002), pp.11-15.

기가 더 힘들다. 그러므로 도서관은 독서를 장려하기 위해서는 기존의 장서 배열체계와는 차별화하여 다양한 수준의 이용자가 접근하기 쉬운 체계로 독서를 접근할 수 있도록 지원해야한다. 특히 공공도서관에서 이러한 문제점을 해결하기 위하여 이용자 중심의 도서 브라우징 체계를 독서지원서비스에서 반영하고 있는 시도가 이루어지고 있다.⁹⁾

성인 독자가 지니고 있는 또 다른 특성은 독서를 개인적 행위라고 생각하는 것이다. 그렇기 때문에 사서가 자신의 개인적 취향을 알아 추천하는 것에 대해 거부감을 느낄 수 있다. 그럼에도 불구하고 좋은 책을 찾아 읽고 싶어하는 욕구도 강하기 때문에 좋은 책을 추천해줄 수 있는 신뢰할 만한 정보원을 찾는 성향도 나타내고 있다. 따라서 공공도서관은 이러한 이용자의 양면적 특성을 고려하여 독자가 사생활을 침해받는 느낌을 받지 않으면서 독서활동을 위한 적절한 지원을 받도록 서비스를 운영하여야 한다.

2. 공공도서관의 독서지원서비스

공공도서관의 독서지원서비스는 이용자가 독서를 스스로 선정하여 읽고 독서활동을 즐길 수 있도록 지원하는 것을 목표로 한다. 공공도서관에서 성인 이용자를 대상으로 하여 독서를 효과적으로 장려하려면 두 가지 전략을 택할 수 있다 첫째, 간접적인 접근으로 주로 소극적인 이용자를 대상으로 하는 전략이 있다. 이 전략은 이용자에게 독서를 추천하는 것을 도서관 서비스나 설비에 결합하여 하는 것이다.¹⁰⁾ 예를 들어 추천도서 리스트를 도서관 여러 곳에 배치하거나 이용자들이 접근하기 쉬운 곳에 배치하는 것이다. 이용자들이 선호하는 장르의 서가를 따로 배치하는 것도 전략이 될 수 있다. 포트 워싱턴 공공도서관(Port Washington Library)은 추천도서 서가를 대출, 반납 데스크 옆에 비치하여 다른 도서를 대출, 반납하다 접근하도록 하여 성공적으로 이용자의 독서활동을 지원하였다는 평가를 받았다.¹¹⁾

독자가 스스로 독서를 선택할 수 있도록 신착도서 리스트를 메일로 보내거나 주요 서점의 베스트셀러 리스트나 신문, 방송의 북리뷰 등을 연계하여 제공하는 것도 주요 방법이다. 부가적인 방법으로 도서관의 안내 표지 시스템을 이용해서 도서관이 독서의 가치를 중요하게 여기고 있다는 것을 도서관 곳곳에서 홍보하는 것도 독서를 유도하는 중요한 자극요소가 될 수 있다.¹²⁾

오하이오(Ohio) 데이튼(Dayton) 공공도서관에서 운영한 독서지원서비스 성과를 분석한 연구

9) *Ibid.*, p.13.

10) Ross, Makechnie, and Tothbauer. *op. cit.*

11) Towey, Cathleen A, "Flow : The Benefits of Pleasure Reading and Tapping Readers' Interests," In *Readers, Reading and Librarians*, edited by Bill Kats(Binghamton : Haworth Press, Inc. 2001), pp.131-140.

12) Saricks, Joyce G, "Reading the Future of the Public Library," In *Readers, Reading and Librarians*, edited by Bill Kats(Binghamton : Haworth Press, Inc. 2001), pp.113-122.

에 따르면 사서가 추천한 도서를 별도로 배가한 결과 대출이 훨씬 높은 것으로 밝혀졌다. 대출상황은 3주동안 관찰했을 때 아무런 추천내용이 없는 경우보다 사서가 추천한 도서로 배가된 경우가 약 2.5배가 더 대출되는 것으로 나타났다. 특히 신간의 경우 사서가 추천한 작가는 이전 작품이 같이 대출되는 사례가 증가되었다. 추천도서를 개별적으로 제공하기 위해서 이용자가 추천도서 목록을 신청하는 양식을 제출하면 일주일내에 설명이 있는 추천도서 리스트가 이메일이나 우편으로 보내줬는데 이 서비스에 대해서도 매우 반응이 좋은 결과가 나타났다. 비록 이용자가 추천도서 목록에 있는 모든 도서를 만족해하지 않았더라도 서비스 방식과 도서관의 활동에 대해서는 매우 만족한다는 성과를 보였다.¹³⁾

둘째, 이용자와 상호활동을 기반으로 하는 직접적인 접근방식으로서 도서관을 이용하는 열성적인 독자들과의 소통을 활성화 하는 전략이 있다. 열성적인 독자들은 자신이 발견한 좋은 책을 사서 또는 다른 독자와 공유하고 싶은 성향이 강하다. 이러한 성향을 도서관에서 수용하는 방안을 고려하는 것이 좋다. 공공도서관을 통해 독서활동을 왕성하게 하고 있는 독자들과 직접 소통하여 의견을 수렴하거나 이러한 독자들이 추천하는 도서를 도서관이 활용하는 것도 하나의 예가 될 수 있다. 이러한 독자들에게서 수렴된 도서를 도서관을 활용한 독서활동에 소극적인 태도를 보이는 독자들에게 추천하는 방안도 효과적 일 수 있는데, 전문가가 아닌 같은 독자가 추천하는 도서라면 더 큰 공감대를 가질 수 있기 때문이다. 공공도서관에서도 도서관을 왕성하게 활용하는 독자들의 의견을 다양하게 수용하여 도서관 서비스에 활용하는 방식으로 블로그나 태그, 만족도 표시 등 라이브러리 2.0 기반 서비스를 적용하는 방안도 고려해야한다.

독서지원서비스는 도서관서비스 중 가장 관계중심적인 서비스 중 하나이다. 라이브러리 2.0은 이러한 독자지원서비스의 성격과 부합하여 서비스를 다양하게 하고 풍성하게 한다. 책 중심의 소셜 네트워크(book-centered social networking sites)는 이용자에게 책에 대해서 논의할 수 있는 자유로운 환경을 만들었다.¹⁴⁾

라이브러리 2.0 개념은 온라인으로 독서지원서비스 영역을 넓혀 독자와 독서자문 커뮤니티를 만드는 기회를 주었다. 도서관 독서지원을 담당하는 사서는 웹상에서 적극적인 독자들과 독서 토론을 하거나 독서 정보를 교환하는 방식과 사이트, 서비스에 친숙해져야 하며 이러한 개념을 독서지원서비스에 결합하여 운영하는 방안을 모색해야 한다.

13) Nottingham, Janet, "Readers' Advisory : Doing It Right," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.41, No.4(2002), pp.335-339.

14) Stover. *op. cit.*

Ⅲ. 성인이용자를 위한 공공도서관의 온라인 독서지원서비스

1. 조사분석 개요 및 대상

미국 통계청에서 구분하는 구역영역은 중서부(midwest), 북동부(northeast), 남부(south), 서부(west) 이다. 위 4구역에서 각 5개 주를 무작위로 선출한 후 각 주별로 10개의 공공도서관을 다시 무작위로 선출하여 공공도서관 홈페이지에서 온라인으로 제공하고 있는 성인대상의 독서지원 서비스를 조사하였다. 조사대상 범위는 <표 1>의 성인대상 온라인 독서지원서비스 지역별 조사대상과 같다. 각 주별로 10개의 도서관씩, 각 지역별로는 50개의 도서관을 조사하였으며 총 조사 도서관 수는 200개이다.

<표 1> 성인대상 온라인 독서지원서비스 지역별 조사대상

지역	주명	지역	주명
중서부 (Midwest)	일리노이주(Illinois)	북동부 (Northeast)	코네티컷주(Connecticut)
	미네소타주(Minnesota)		메인주(Maine)
	미주리주(Missouri)		매사추세츠주(Massachusetts)
	네브라스카주(Nebraska)		뉴욕주(New York)
	오하이오주(Ohio)		펜실베이니아주(Pennsylvania)
남부 (South)	앨라배마주(Alabama)	서부 (West)	애리조나주(Arizona)
	아칸소주(Arkansas)		캘리포니아주(California)
	플로리다주(Florida)		콜로라도주(Colorado)
	노스캐롤라이나주(North Carolina)		아이다호주(Idaho)
	버지니아주(Virginia)		워싱턴주(Washington)

성인독자를 위한 서비스를 규정하는 범위는 각 도서관 홈페이지에서 제공되고 있는 메뉴 중에서 영유아, 청소년을 봉사대상으로 특별히 지정하지 않고 일반 이용자를 대상으로 하고 있거나 성인을 봉사대상으로 지정한 메뉴이며 이와 같은 기준으로 한정된 메뉴에서 독서지원을 내용으로 하고 있는 서비스를 조사하였다.

4개 지역 20개 주의 총 200개 도서관 홈페이지에서 성인을 대상으로 온라인 독서지원을 하는 서비스는 총 1,625개로 조사되었다. 도서관 1개 단위로 평균을 산출한 결과, 각 도서관별로 평균 7.8개의 서비스를 온라인상에서 제공하고 있는 것으로 나타났다. 지역별로는 중서부 도서관이 9.48개, 북동부 도서관이 7.84개, 남부 도서관이 8.06개, 서부 도서관이 7.12개의 서비스를 평균적으로 제공하고 있는 것으로 조사되어, 중서부 도서관이 상대적으로 다른 지역에 비하여 활발하게 온라인 독서지원을 하고 있는 것으로 분석되었다.

2. 미국 공공도서관의 성인대상 독서지도 서비스 현황

가. 서비스 내용적 측면

온라인상으로 제공되고 있는 독서지원서비스의 내용을 분석한 결과 현재 제공되고 있는 서비스의 영역은 크게 9가지 영역으로 분류되었다.

- ① 북리뷰
- ② 추천도서
- ③ 북 리스트
- ④ 뉴스레터, 신간안내
- ⑤ 도서(문학작품)소개 및 검색, 문학작품 내용제공, 도서관 관련 각종 웹정보원 소개
- ⑥ 저자정보 제공
- ⑦ 북클럽관련 정보제공 및 도서관 관련 행사 정보 제공
- ⑧ 지역관련 특화된 서비스
- ⑨ 기타서비스 등

각 영역의 세부 내용은 <표 2>의 독서지원서비스의 내용 영역과 같다. 각 영역별로 분석된 서비스는 다시 세부 유형으로 분류하였고 한 도서관에서 제공하는 서비스들은 속성에 따라 같은 영역에 다른 세부 유형으로 복수로 분류되었다.

<표 2> 독서지원서비스의 내용 영역

영역명	내 용
북리뷰	- 온라인 상에서 특정 도서에 대한 내용과 평가자의 의견, 감상 등이 결합한 리뷰가 제공되고 있는 유형의 서비스 - 도서정보제공이 초점이 아닌 도서에 대한 감상, 평가 위주의 내용을 제공하는 서비스 - 서평의 주체가 구체적으로 명시되어 있는 경우
추천도서	- staff's recommendation, staff's picks, readers' picks 등 추천이 목적인 서비스 - 도서 리스트 형태 위주이며 도서정보는 서평수준이 아닌 도서리스트에 첨가된 간단한 수준인 경우
북 리스트	- 리스트 형태로 독자에게 다수의 도서에 대한 서지정보를 제공하는 경우 - 주제별, 테마별, 저자, 베스트셀러, 수상작 등 특정 부류의 도서를 리스트로 제공하는 경우가 일반적
뉴스레터, 신간안내	- 뉴스레터 형태로 도서관에 입수된 도서, 신간, 저자별 도서 등에 대한 소식을 제공하는 경우 - 신간에 대해 서지정보와 간단한 소개를 하는 독립된 메뉴가 있는 경우
도서(문학작품)소개 및 검색, 문학작품 내용제공, 도서관 관련 각종 웹정보원 소개	- 문학작품의 일부를 이메일, 인터넷방송파일(podcast), 인터넷 라디오 등으로 제공하는 경우 - 전반적인 문학과 문학작품에 관련된 소개를 하는 경우 - 도서와 관련된 각종 웹정보원을 소개하고 링크를 제공하는 경우
저자정보 제공	- 저자디렉토리, 웹 페이지 등 저자별로 문학작품, 작가 정보 등을 제공하는 경우 - 작가와의 인터뷰 등 저자와 관련된 멀티미디어 파일을 제공하는 경우
북클럽관련 정보제공 및 도서관 관련 행사 정보 제공	- 북클럽 가이드, 북클럽 운영을 위한 도서 리스트, 운영 tip 등 북클럽을 지원하는 정보를 제공하는 경우 - 도서관에서 운영하는 독서프로그램을 상시 소개하는 페이지 제공
지역관련 특화된 서비스	- 공공도서관이 소재한 지역을 배경으로 한 도서나 해당 지역의 저자에 대한 정보를 제공하거나 북 리스트를 제공하는 경우
기타서비스	- 각 도서관별로 특화하여 운영하고 있는 서비스

(1) 북리뷰 제공 서비스 현황

〈표 3〉 북리뷰 제공 현황 분석

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
북리뷰	13	10	35	14	72
북리뷰_검색	-	-	-	1	1
북리뷰_이용자	6	8	8	1	23
북리뷰_사서	20	9	3	10	42
북리뷰_자원봉사자	-	3	-	-	3
북리뷰_월간	-	-	4	-	4
북리뷰_지역신문	3	-	-	-	3
총계	42	30	50	26	148

북리뷰는 도서관의 홈페이지에서 독자들에게 서평을 제공하는 것을 목적으로 운영되고 있는 서비스로 총 148개가 제공되고 있는 것으로 조사되었다. 북리뷰 영역에서 세부 서비스 유형별로 제공되는 현황은 〈표 3〉의 북리뷰 제공 현황 분석과 같다. 특성에 따라 북리뷰 영역의 서비스들은 북리뷰, 북리뷰_검색, 북리뷰_독자, 북리뷰_사서, 북리뷰_자원봉사자, 북리뷰_월간, 북리뷰_지역신문 등 세부 유형으로 분석되었다. 북리뷰(72건)는 서평자에 제한을 두지 않고 다양한 소스에서 서평을 모아 종합적으로 제공하는 서비스로 가장 일반적인 유형이다. 북리뷰_검색은 서평만을 전문적으로 검색하도록 특화된 서비스로 1개 도서관만 제공하고 있었으며, 북리뷰_이용자, 북리뷰_사서, 북리뷰_자원봉사자는 서평자에 따라 북리뷰의 유형이 구별되는 서비스이다. 북리뷰_이용자는 도서관의 이용자에게서 서평을 쓰도록 유도한 후 이용자가 쓴 서평을 도서관 홈페이지에 다른 이용자들이도 공유할 수 있도록 하여 독서를 장려하는 서비스이다. 즉, 이용자를 이용하여 여러 이용자의 도서에 대한 흥미를 유발하는 서비스이다. 이는 이용자 간의 소통을 도서관을 통해 활성화하고자 하는 라이브러리 2.0의 개념이 반영된 서비스라고 할 수 있다.

북리뷰_사서는 사서가 작성한 서평을 도서관 홈페이지에서 제공하는 서비스로 사서가 도서관 홈페이지에 웹페이지를 작성하여 제공하는 경우도 있지만 사서의 개인 블로그에 올려져 있는 서평을 도서관 홈페이지와 연계하는 사례도 있었다. 북리뷰_사서는 공공도서관의 사서들이 정보를 수집, 정리, 제공하는 역할에서 이용자에게 유용한 정보를 생산하는 생산자로서도 역할을 수행할 수 있다는 가능성을 보여주는 유형의 서비스이며 향후 공공도서관의 사서에게 주제전문성이 요구될 수 있는 분야라 할 수 있다. 북리뷰_자원봉사자는 도서관이 이용자중 특별히 자원봉사자를 선별하여 리뷰를 제공하도록 하는 서비스이다. 북리뷰_월간은 매월 북리뷰를 선별 제공하는 서비스이고 북리뷰_지역신문은 지역신문에 정기적으로 올라오는 북리뷰를 도서관과 연계한 것이다.

종합적으로 서평을 제공하는 북리뷰 메뉴를 제외하고는 북리뷰_사서가 전 지역에 걸쳐 공공도

서관이 제공하고 있는 서평서비스이다. 종합적인 북리뷰와 사서가 제공하는 북리뷰를 비교하여 보자면, 중서부의 경우 종합적인 북리뷰가 13개인 것에 반해 북리뷰_사서는 20건으로 약 1.5배 많은 것으로 나타났다. 반면 남부의 경우 종합적 리뷰가 35건으로 압도적으로 많고 북리뷰_사서는 3건으로 가장 작은 건수로 조사되었다. 이는 공공도서관에서 사서가 북리뷰에 참여하게 되는 비율이 높아지게 되면 일반적인 북리뷰 서비스가 상대적으로 감소할 수 있을 수 있는 가능성을 나타내고 있다. 즉, 공공도서관을 정기적으로 이용하는 이용자의 경우 상대적으로 친숙한 사서가 작성한 서평이 출판사나 온라인 서적 판매 사이트와 같은 일반적인 출처에서 제공되는 서평보다 더 유용하게 느껴질 수 있다.

지역별로 살펴보면 남부지역의 공공도서관은 가장 많은 수의 북리뷰 서비스를 제공하고 있었으며 중서부, 북동부, 서부 순으로 많은 수의 북리뷰를 제공하고 있었다.

(2) 추천도서 제공 서비스 현황

〈표 4〉 추천도서 제공 현황 분석

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
추천도서_사서	23	21	4	26	74
추천도서_이용자	3	-	2	3	8
추천도서_북클럽	-	-	-	2	2
추천도서_유명인사	3	3	6	3	15
추천도서_종합	2	-	7	7	13
추천도서_주제별	-	3	2	-	5
추천도서_저자별	-	-	-	2	2
추천도서_저자유사검색	-	3	-	-	3
대출량많은 도서 소개	-	-	2	4	6
추천도서_웹정보원	7	1	3	-	11
추천도서_TV show	2	-	-	1	3
개인화된 추천도서 리스트	6	3	2	5	16
총계	46	34	28	53	161

공공도서관이 독서장려를 하기 위해 이용자가 읽을 만한 책을 추천하는 목적으로 도서에 대한 간략한 정보를 제공하는 서비스가 추천도서 영역에 해당한다. 북리뷰와 추천도서는 추천을 위한 목적을 모두 함유하고 있는 서비스라고 할 수 있으나, 서평의 성격이 강하고 메뉴명이나 서비스 설명에 review라는 용어가 명시되어 있는 경우는 북리뷰로 규정하였고 메뉴명에 recommend, picks, suggestion 등의 용어가 명시되어 있고 서평보다는 서지정보 위주로 간략하게 도서정보가 제공되고 있는 경우는 추천도서 영역으로 분류하였다. 각 지역의 공공도서관은 이용자가 흥미를 가질만한

책을 추천하여 도서관으로 이용자가 직접 책을 빌리러 오게 하기 위해서 온라인 상에서 다양한 서비스를 제공하고 있었다.

추천도서 서비스는 추천하는 주체에 따라 추천도서_사서(74건), 추천도서_이용자(8건), 추천도서_북클럽(2건), 추천도서_유명인사(15건) 등으로 분석되었으며 추천도서가 분류된 기준에 따라 추천도서_주제별(5건), 추천도서_저자별(2건)로 구분되었다(〈표 4〉 추천도서 제공현황 분석 참조). 추천도서_종합은 주제나 주체가 명시되지 않고 일반적으로 추천도서 메뉴명에 도서리스트가 제공된 서비스이며 추천도서_저자유사검색은 이용자가 좋아하는 저자를 선택하면 그 저자 작품과 유사한 작품을 검색하여 추천해주는 서비스이다. 또한 6개의 도서관에서는 대출량이 많은 도서를 추천하고 있었으며 도서 추천이 목적인 웹사이트의 링크를 제공하는 경우도 5건에 달하였다. 추천도서_TV show는 도서 추천을 하는 방송을 도서관 홈페이지에서 시청할 수 있도록 지원하는 메뉴이다.

추천도서 서비스에서 가장 주목할 만한 서비스는 개인화된 추천도서 리스트를 제공하는 서비스인데 이용자가 원하는 작가, 장르, 유형을 프로파일로 도서관 홈페이지에서 입력해놓으면 해당 프로파일에 맞는 도서를 추천해주는 서비스이다. 4개 지역 16개 도서관에서 개인화된 추천도서 리스트를 제공하고 있었다. 즉, 이용자가 도서관에서 미리 규정해놓은 장르나 주제에 따라 추천도서를 훑어보는 것이 아니라 개인적인 취향에 따라 추천도서 목록을 제공받는 형태로 개인화된 서비스를 제공받는 것이다.

전 지역에 걸쳐 보편적으로 제공되고 있는 서비스는 추천도서_사서, 추천도서_유명인사, 개인화된 추천도서 리스트 3개로 분석되었다. 추천도서_유명인사는 명사, 연예인 등 유명인사가 추천하는 도서리스트를 제공하는 경우인데 특히 유명 TV show인 오프라 윈프리 쇼에서 추천하는 도서리스트를 제공하는 도서관들이 대부분이었다.

(3) 북 리스트 제공 서비스 현황

〈표 5〉 북 리스트 제공 현황 분석

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
북 리스트_주제별	42	30	27	20	119
북 리스트_대출순	-	3	-	-	3
북 리스트_성인	-	-	-	1	1
북 리스트_인기도서	4	3	-	1	8
북 리스트_저자	4	-	-	1	5
북 리스트_종합	-	4	-	10	14
베스트셀러	46	37	31	34	148
수상리스트	38	20	32	30	120
총계	134	97	90	97	418

북 리스트 영역은 제공하는 도서의 특성에 따라 총 8개의 세부 유형으로 분석되었다. 주제별로 북 리스트를 제공하는 경우는 북 리스트_주제별로 분류하였으며 대출이 많이 되는 도서 리스트를 제공하는 경우는 북 리스트_대출순으로 규정하였다. 북 리스트_성인은 성인을 위한 도서라고 명시한 경우이며 북 리스트_인기도서는 popular, hot과 같이 인기를 표현하는 용어가 명시된 서비스이다. 북 리스트_저자는 저자별로 도서리스트를 제공하는 서비스이며 북 리스트_종합은 특별한 구별없이 reading list 등의 명칭으로 읽을 만한 도서 목록을 제공하는 경우이다. 베스트셀러는 주로 뉴욕타임스와 같은 신문사의 베스트셀러 리스트 등을 제공하는 것이며 수상리스트는 문학작품에 수여하는 각종 상의 수상작 리스트를 제공하는 경우이다.

전 지역에 걸쳐 가장 일반적으로 제공되고 있는 북 리스트 서비스는 베스트셀러 도서 리스트(148건)이며 수상작인 도서 리스트(120건), 주제별 도서 리스트(119건)가 높은 순으로 나타났다. 주제별 도서 리스트는 각종 장르, 테마별 리스트를 포함한 것으로 이용자가 흥미를 느낄만한 다양한 주제로 구성되어 있었다.

(4) 뉴스레터, 신간안내

<표 6> 뉴스레터 및 신간안내 제공 현황 분석

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
뉴스레터	27	37	41	32	137
신간안내	32	29	14	30	105
신간안내_작가별	3	-	-	-	3
신간안내_주제별	6	1	1	8	16
오늘의 책	11	1	3	6	21
이달의 책	8	1	-	-	9
이주의 책	-	-	-	2	2
총계	87	69	59	78	293

도서관 홈페이지에서 제공하는 메뉴명이 newsletter, book letter 등 letter 성격임이 명시된 서비스가 뉴스레터 서비스로 규정되었다. 뉴스레터는 일반적으로 도서에 대한 다양한 소식을 정기적으로 제공하는 서비스로, 총 137개의 도서에 관련된 정보제공 서비스가 뉴스레터 형태로 제공하고 있었다. 뉴스레터는 이메일로 제공되는 경우가 가장 일반적이었고 이용자가 이메일 주소만을 등록 시켜 놓으면 뉴스레터를 제공하는 도서관이 많아 많은 지역의 이용자들이 도서관 홈페이지를 방문하지 않더라도 이메일로 독서 흥미를 유발할 수 있는 소식을 전달받을 수 있도록 지원받고 있었다. 또한 일부 도서관은 이용자가 원하는 장르나 저자 등 프로파일을 입력해놓으면 프로파일에 부합하는 뉴스만 선별하여 이용자에게 이메일로 보내주는 서비스를 제공하고 있었다.

신간안내는 New Releases, New Arrivals 등의 명칭으로 새롭게 출판된 도서나 도서관에 입수된 도서에 대한 정보를 제공하는 서비스인데 105개의 도서관에서 신간안내를 홈페이지에서 온라인으로 하고 있었으며 3개의 도서관은 신간안내를 작가별로 하고 있었으며 16개의 도서관에서는 주제별로 하고 있었다. 오늘의 책, 이달의 책, 이주의 책은 기간별로 신간을 한 권씩 안내하고 있는 서비스로 오늘의 책이 가장 많은 도서관에서 운영되고 있었다.

(5) 도서(문학작품)소개 및 검색, 문학작품 내용제공, 도서관 관련 각종 웹정보원 소개

〈표 7〉 도서(문학작품)소개 및 검색, 문학작품 내용제공, 도서관 관련 각종 웹정보원 소개 현황 분석

유 형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
하루 한 챗터	7	1	9	2	19
온라인북클럽	24	17	42	20	103
한 도서 한 책	7	-	-	-	7
도서방송	-	3	-	-	3
도서안내(podcast)	4	-	3	2	9
도서정보_방송	4	-	-	-	4
시 방송	-	-	-	2	2
도서정보_웹정보원	30	43	23	14	110
Novelist(EBSCO)	25	25	21	15	86
독서_WIKI	-	1	-	-	1
북 Q&A	3	-	-	-	3
특화된 도서검색	11	10	13	4	38
총계	115	100	111	59	385

이 영역은 도서관 홈페이지에서 문학작품에 대한 다양한 정보를 제공하고 검색할 수 있도록 하고 일부 문학작품 내용을 직접 이용자가 접할 수 있도록 지원하는 서비스를 포함하고 있다. 또한 도서에 관련된 각종 주요 정보원의 링크를 제공하고 있는 메뉴도 이 영역에 포함된다.

하루 한 챗터는 날마다 다른 챗터를 제공하는 인터넷 라디오 방송을 도서관 홈페이지에서 제공하는 것으로 Wisconsin Public Radio에서 운영하는 방송을 도서관 홈페이지에 연계해놓은 서비스이다. 위스콘신(Wisconsin)은 지역상으로는 중서부에 속하고 있으나 인터넷 상에서 연계된 형태이므로 중서부(7건)보다 오히려 남부의 도서관(9건)에서 더 많이 활용되고 있어 지역적, 거리적 요소가 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

온라인북클럽은 특정 업체에서 운영하는 서비스로 이용자가 자신이 원하는 장르의 북클럽에 가입을 하면 매주 그 북클럽에 속하는 도서에서 독서흥미를 유발할 만한 부분 중 약 5분간 읽을 만한 양을 가입한 이용자 이메일로 보내주는 서비스이다. 이 서비스에서 가입할 수 있는 온라인 북클럽

은 주제별로, 연령별로 구성되어 있다. 온라인 북클럽은 특히 남부지역 공공도서관(42건)에서 많이 이용되고 있는 것으로 조사되었다.

한 도시 한 책은 캠페인성 독서진흥운동으로 도서관 홈페이지에서 해당되는 책에 대한 정보를 제공하고 있었고 도서방송은 책에 관련된 라디오 방송을 연계해 놓은 것이며 시 방송은 시를 오디오로 들을 수 있도록 하는 서비스이다. 도서안내(PODCAST)는 도서에 관련된 내용을 미국 이용자들이 가장 많이 이용하는 멀티미디어 플레이어인 아이팟(IPOD)에서 청취할 수 있는 파일을 도서관 홈페이지에서 제공하고 있는 서비스이다.

도서정보_웹정보원은 리스트형태로 도서에 관련된 정보를 제공하는 링크를 제공하는 서비스이며 특히 북동부 지역의 공공도서관(43건)에서 많이 활용하고 있는 서비스 형태였다. 많은 도서관이 제공하는 도서에 관련된 외부 상용 서비스는 엠스코(EBSCO)에서 제공하는 노블리스트(Novelist)이다. 86개의 도서관에서 노블리스트를 구독하여 이용자에게 제공하고 있었고 지역별로 큰 편차는 나타나고 있지 않았다.

도서_WIKI는 위키(WIKI) 형태로 도서정보를 제공하고 있는 서비스이며 북 Q&A는 도서에 대하여 게시판으로 질의 응답을 하는 서비스이다. 위키와 질의응답을 위한 게시판은 도서관에서 이용자와 다양하게 소통하기 위하여 적용하는 서비스로 기존 도서관 서비스가 도서관에서 이용자에게 일방향으로 제공되는 것에 비하여 이용자와 양방향으로 소통하면서 서비스를 제공할 수 있다는 라이브러리 2.0의 개념이 도입된 서비스라고 할 수 있다.

특화된 도서검색은 폭력성 또는 로맨스의 정도, 이해의 난이도, 소재 등 다양한 요소로 도서, 특히 소설을 검색할 수 있는 사이트를 연계하여 도서관 홈페이지에서 제공하는 것으로 기존 도서관 OPAC에서 검색항목으로 읽고 싶은 책을 찾기 힘든 이용자들을 지원하는 것이 주목적이다. 특화된 도서검색은 전 지역에 걸쳐 도서관에서 시도되고 있는 서비스로 도서관 목록의 한계를 보완하는 적절한 사례가 될 수 있다.

(6) 저자정보 제공

〈표 8〉 저자정보 제공 현황

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
저자디렉토리	12	14	14	10	50
저자정보_웹정보원	3	3	2	4	12
저자_온라인채팅	-	3	-	-	3
저자인터뷰	-	8	8	-	16
총계	15	28	24	14	81

오락을 목적으로 독서를 하게 될 경우 저자는 독서흥미를 증가시키는 중요한 요소이자 이용자가 지속적인 독서를 하게 하는 원동력이 될 수 있다. 좋아하는 저자의 다른 저서나 저자의 배경정보를 알게 되면서 독서활동이 증진될 수 있기 때문이다. 이와 같은 이유로 공공도서관에서도 독서를 증진시키기 위해서 저자와 이용자를 연결하는 다양한 서비스를 홈페이지에서 제공하고 있었다.

저자와 그 저자의 작품에 대한 정보를 저자알파벳 순으로 제공하는 디렉터리 서비스를 도서관 홈페이지에 연계해놓은 공공도서관 온라인 서비스는 조사대상중 총 50건이었으며 유명 저자에 대한 정보를 제공하는 외부 웹정보원의 링크를 제공하는 경우도 12건 조사되었다.

저자_온라인채팅은 북동부 3개 도서관이 도서관 행사로 운영하는 프로그램이었는데 도서관이 일부 저자를 특정한 시간대에 온라인채팅 프로그램으로 초청하여 이용자와 채팅을 하면서 질의응답을 할 수 있도록 하는 서비스였다. 저자를 도서관에 초대하는 면대면 저자관련 행사에서 온라인상에서 지역적 한계를 넘어 이용자가 저자를 만날 수 있도록 행사의 형식이 확장된 것이다. 이러한 서비스는 도서관에 직접 이용자를 오게 만드는 효과는 없지만 도서관에 직접 올 수 없는 이용자도 도서관 홈페이지를 통해 독서활동에 대한 관심을 가지게 하면서 도서관서비스에 친숙하게 하는데 효과적이므로 공공도서관이 이용자를 다각적으로 수용하려는 시도로 분석된다.

(7) 북클럽관련 정보제공 및 도서관관련 행사 정보 제공

〈표 9〉 북클럽관련 정보제공 및 도서관관련 행사 정보 제공 현황

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
북클럽_kit	16	17	18	9	60
독서프로그램 소개	-	-	1	1	2
독서장려행사 소개	-	-	5	-	5
총계	16	17	24	10	67

많은 도서관들이 홈페이지에서 도서관에서 운영하는 북클럽을 지원하는 정보를 제공하고 있었는데 북클럽을 위해 테마별로 선별한 도서리스트, 북클럽 운영 가이드, 도서관에서 북클럽을 위해 제공하는 도서에 대한 안내 등을 총칭하여 북클럽_kit이라고 분류하였다. 북클럽_kit이 홈페이지에서 제공되고 있는 경우는 총 60건으로 조사되었는데 지역적으로 살펴보면 중서부, 북동부, 남부에서는 지역적 차이가 나타나고 있지 않았으나 서부 지역은 다른 지역에 비하여 북클럽_kit을 활발하게 제공하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

북클럽_kit은 도서관에서 이미 운영하고 있는 북클럽을 지원하는 것뿐만 아니라 이용자들이 적극적으로 활동하고 있는 북클럽에서도 활용할 수 있는 정보를 제공하고 있다. 북클럽_kit에 포함된 도서들은 일반적으로 인기도서인 경우도 있지만 여성차별, 어린이 학대, 다문화 문제 등 토의를 하

기 좋은 사회적 이슈를 다루고 있는 도서들을 추천하고 있는 경향이 있었다.

독서프로그램 소개와 독서장려행사 소개는 도서관 홈페이지에서 독서에 관련된 메뉴아래에서 도서관에서 운영하는 성인대상 독서 프로그램과 독서장려행사를 소개하는 웹페이지를 제공하는 유형이다.

(8) 지역관련 특화된 서비스

〈표 10〉 지역관련 특화된 서비스제공 현황

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
저자소개_지역	12	1	3	3	19
도서정보_지역	-	3	-	-	3
북 리스트_지역	3	-	-	1	4
총계	15	4	3	4	26

공공도서관은 도서관이 위치한 지역사회를 대표하고 지역사회에 문화적 발전에 기여하는 역할을 하는 사회적 기관이다. 이러한 공공도서관의 특성은 도서관에서 홈페이지에서 독서를 장려하기 위하여 제공하는 정보에도 반영되고 있는데 그 대표적인 경우가 독서지원 서비스 메뉴 중 하나로 지역 출신의 저자를 소개하고 있는 것이다. 공공도서관이 위치한 지역의 저자에 대한 정보를 특화시켜 제공하고 있는 경우는 총 19건으로 조사되었으며 지역을 배경으로 한 도서정보를 제공하고 있는 경우는 3건, 지역을 배경으로 한 도서목록을 제공하고 있는 경우는 4건으로 조사되었다.

특정 지역에 거주하고 있는 이용자들의 독서활동을 증진시키는데 있어서 그 지역 출신의 저자나 그 지역을 배경으로 한 도서는 효과적인 독서흥미 유발 요인이 될 수 있다. 따라서 공공도서관에서는 도서관 주 이용자의 거주 환경을 반영한 정보를 특화시켜 홈페이지에서 상시 제공함으로써 지역 주민의 독서활동을 장려하는 목적을 달성하는 것에 대하여 고려해볼 필요가 있다.

(9) 기타서비스

〈표 11〉 기타 서비스 제공 현황

유형	중서부	북동부	남부	서부	총합계
개인화된 도서예약	2	-	-	-	2
유명사서 wiki	-	8	-	12	20
도서퀴즈	2	-	2	-	4
독서일지	-	4	4	-	8
상담_이메일	-	4	8	-	12
총계	4	16	14	12	46

기타 서비스는 위의 8개 유형에 속하지 않으나 현재 공공도서관에서 성인 이용자를 위한 독서지원 서비스로 운영하고 있는 서비스를 위한 영역이다. 개인화된 독서예약은 중서부 2개 도서관에서 운영하는 것으로 이용자가 선호하는 작가를 이용자의 프로파일로 도서관 시스템에 입력해놓으면 그 저자의 신간이 도서관에 입수되었을 때 해당 이용자 ID로 자동 예약을 해주는 서비스이다. 이 서비스는 오락적 독서를 할 때 특정 저자의 전 작품을 다 읽는 성향이 있는 독자에게는 매우 유용한 서비스일 것이다. 유명사서_WIKI는 Pearl이라는 사서가 작가, 작품 등에 대한 정보 및 서평, 독서에 관련된 다양한 정보를 제공하는 위키 형태서비스를 도서관 홈페이지에 연계해놓은 것이며, 독서퀴즈는 특정 작품이나 저자에 관련된 온라인 퀴즈를 운영하는 것이다.

독서일지는 이용자가 도서관 홈페이지에 자신이 읽고 있는 책에 대하여 이용자별로 정보를 기술하고 저장해놓을 수 있도록 지원하는 서비스이며 상담_이메일은 사서에게 도서, 저자를 포함하여 독서에 관련된 상담을 할 수 있도록 독서장려 담당사서에게 이메일을 보낼 수 있도록 지원하는 서비스이다. 기타 영역의 서비스는 각 도서관별로 특화시킨 서비스라고 할 수 있으며 개인화된 독서예약, 독서일지, 이메일 상담 등 이용자를 개별화하여 지원하는 서비스가 많은 경향을 나타냈다.

나. 서비스의 기술연계적 측면

공공도서관이 홈페이지에서 독서지원서비스를 제공하는 현황을 조사한 결과 공공도서관들은 다양한 정보기술이 적용하여 서비스를 운영하고 있었다. 특히 RSS, 블로그, 위키 등 Library 2.0의 특성이 반영되어 있는 기술들이 도서관 서비스에 결합되어 있는 것으로 분석되었다.

〈표 12〉 독서지원 서비스 제공 형태와 연계된 정보기술

연계기술명	기술이 적용된 서비스 수
RSS	119
이메일	76
블로그	49
도서관목록과 연계된 검색	39
PODCAST	14
PDF 다운로드	5
WIKI	5
CHAT	3

가장 많이 적용된 정보기술은 RSS로서 뉴스레터와 신간안내 등의 업데이트가 잦은 정보서비스에 많이 적용되었다. RSS가 결합된 서비스는 총 119건으로 조사되었다. 두 번째로 많이 적용된 기술은 이메일(76건)로 상담을 이메일로 하거나 뉴스레터를 발간하여 이메일로 제공하는 등 도서관 정보를 특정 이용자에게 개별적으로 전달하는 목적으로 활용되었다. 세 번째로 도서관들이 이용

한 기술은 블로그로 사서의 북 블로그 등 북리뷰를 제공하는 측면에서 많이 활용되었고 도서관목록과 연계된 검색은 신간안내 및 북리스트에서 제공되는 도서와 도서관의 소장자료를 바로 연계해서 도서관목록에서 해당 도서의 소장상황과 대출현황을 직접 파악할 수 있도록 해놓은 형태이다.

PODCAST는 IPOD 사용자들이 이용할 수 있도록 독서활동과 관련된 정보들을 IPOD에서 이용가능한 멀티미디어 파일을 제공하는 것이며 PDF 다운로드는 신간도서 리스트나 각종 북리스트를 PDF 파일로 다운로드 받을 수 있도록 지원하는 것이다. 위키는 사서가 구축해놓은 위키 서비스에 독자가 참여하여 사서와 독자가 독서에 관련된 정보를 공동 생산하고 공유할 수 있는 채널을 구축해놓는 형태이며 온라인 채팅을 위해 채팅 프로그램을 도서관 서비스와 결합한 사례도 조사되었다. 위키는 총 5건, 온라인 채팅은 총 3건으로 RSS나 블로그와 같은 다른 Library 2.0 개념이 결합된 서비스보다는 독서지원서비스에 적용된 사례가 적은 것으로 분석되었다.

IV. 결 론

이용자의 정보요구를 다양하게 충족시켜주는 경쟁서비스가 증가하고 있는 환경에서 공공도서관이 경쟁력을 키우기 위해서는 도서관 서비스에 대한 기대가 높아져가고 있는 이용자의 요구를 충족시켜 줄 수 있도록 기존 서비스를 확대하고 새로운 서비스를 도입하는 시도를 하여야 할 것이다. 온라인 독서지원서비스는 이러한 과제를 성공적으로 해결하기 위한 도서관의 적극적인 시도가 나타나고 있는 영역이라 할 수 있다. 본 연구에서 미국 공공도서관에서 운영하고 있는 온라인 독서지원 서비스의 내용과 형식을 분석한 결과 주목할 만한 온라인 독서지원서비스 유형이 다음과 같이 도출되었다.

첫째, 내용적 측면에서 분석한 결과 총 9개 영역의 서비스 영역이 도출되었다. 북리뷰, 추천도서, 북 리스트, 뉴스레터 및 신간안내, 도서관 관련 정보 제공, 저자정보 제공, 북클럽 관련 정보제공 및 도서관 관련 행사 정보 제공, 지역 관련 특화된 정보제공, 기타 서비스 등 공공도서관은 독서지원을 위해 다양한 측면에서 정보를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 북리뷰, 도서관 관련 정보 제공, 저자정보 제공, 지역 관련 특화된 정보제공과 같은 영역은 기존 공공도서관에서 OPAC을 기반으로 한 서지 정보 중심의 도서정보 제공에서 서평 및 책과 관련된 배경정보, 저자 정보, 지역저자 및 지역도서 정보 등 부가적인 정보로 제공하는 정보의 범위를 확장하고 있는 현상을 반영하고 있는 영역이다.

기존 도서관 목록서비스를 이용하는 성인독자는 도서관 목록에서 제공받는 정보가 특정 도서의 서명, 저자명, 출판사, 도서관내 위치 등 서지정보 위주의 정보이었기 때문에 실제 독서를 하기 위해서 알고 싶은 정보인 책의 내용이나 책을 읽고 싶도록 흥미를 유발할 수 있는 사실 등에 대해서는 알 수 없었다. 즉, 도서관이 책을 소장하고 있는 유무나 제목, 저자명만으로는 성인독자가 독서

를 하고 싶도록 흥미를 유발하기에는 부족하였기 때문에 많은 공공 도서관에서는 북리뷰나 저자에 관련된 부가 정보 등 실제 독서 흥미를 유발할 수 있을 만한 정보를 제공하여 도서관 이용자들의 독서활동을 증진시키려는 시도를 하고 있는 것이다. 특히 저자정보를 제공하는 것은 매우 효과적인 시도라고 할 수 있는데 성인 독자들이 읽을 책을 선택하는데 있어서 저자가 가장 중요한 요소이기 때문에 저자에 대하여 상세한 정보를 주는 것은 독서에 대한 흥미를 유발하는데 적절한 방법이다.

독서활동을 하는데 있어서 다른 독자와의 소통도 매우 중요한 독서활동이 될 수 있는데 북리뷰는 이러한 소통을 가능하게 하는 중요한 서비스이며 공공도서관에서도 이러한 중요성을 인식하여 독서 지원서비스에서 많이 활용하고 있는 것으로 나타났다. 사서가 하는 북리뷰는 독서지원을 하는 도서관과 도서관 이용자가 소통하는 장이 될 수 있으며, 다른 독자가 하는 북리뷰를 공공도서관에서 제공하는 것은 독자간 소통의 장을 공공도서관에서 수용하는 것이 될 수 있다. 다양한 사람들이 독서를 중심으로 소통하는 장이 공공도서관이 되는 것은 도서관 이용자가 공공도서관 홈페이지에서 읽고 싶은 책에 대한 정보를 찾는 것에 그치는 것이 아니라 도서관에 소장되어 있는 책을 대출하는 단계까지 발전할 수 있기 때문이 공공도서관의 서비스를 활성화하는데 크게 도움이 될 것이다.

추천도서, 북리스트, 뉴스레터 및 신간안내 영역에서는 도서관 장서를 저자, 도서명 등 기존의 제한된 조건으로 접근하는 것이 아니라 장르별, 테마별, 인기순, 신간 등 이용자에게 친숙한 방법으로 다양하게 접근할 수 있도록 지원하고 있는 현상이 파악되었으며 전문가와 다른 독자들의 의견도 참조하면서 독서활동을 활성화할 수 있도록 운영되고 있는 동향을 인지할 수 있었다.

둘째, 제공하고 있는 서비스 수가 가장 많은 영역은 북리스트 영역으로 총 418개의 서비스가 제공되고 있는 것으로 조사되었다. 서비스 수 측면에서는 도서(문학작품) 소개 및 검색, 문학작품 내용제공, 도서관관련 각종 웹 정보원 소개(385개), 뉴스레터 및 신간안내(293개), 추천도서(161개), 북리뷰(148개), 저자정보(81개), 북클럽 관련 정보제공 및 도서관관련 행사 정보제공(67개), 기타 서비스(46개), 지역관련 특화된 서비스(26개) 순으로 많은 서비스를 제공하고 있는 것으로 분석되었다.

공공도서관이 가장 선호하는 온라인 독서지원서비스 형태인 북리스트는 성인이용자가 독서 대상을 확장하여 독서활동을 지속할 수 있도록 하는 효율적인 서비스 유형이며 관심분야의 다른 책으로 흥미를 유발시켜 독서활동을 증진시키는 목적에도 효과적으로 활용될 수 있다. 공공도서관에서는 이용자가 한번 방문하여 원하는 정보를 다 찾아가는 서비스를 제공하는 것이 아니라 그 지역에 거주하는 이용자가 지속적으로 방문하여 평생을 걸쳐 독서활동을 할 수 있도록 지원하는 것이 목적이다. 따라서 독자가 독서에 대한 흥미를 유지하고 독서활동을 확장시킬 수 있도록 필요한 정보를 제공하여야 하는데, 주제별, 테마별, 연령별 북리스트는 이러한 목적에 적합한 형태의 서비스이다. 공공도서관 홈페이지에서 상시 주제별, 테마별, 장르별 도서리스트를 제공받을 수 있다면 성인독자들이 신뢰할 수 있는 기관이 제공하는 도서리스트를 훑어보고 독서를 선택하는 시작점으로 공공도서관을 선택할 수 있을 것이다.

공공도서관에서는 주제별, 연령별, 혹은 특정 테마 등 여러가지 형태로 복수의 북리스트를 개발하고 있는데 개발된 북리스트에 해당 주제의 신간이 출판될 때마다 도서정보가 추가되면 일정 기간 후에는 상당 수의 도서 정보가 축적되어 공공도서관의 서비스를 활성화시킬 수 있는 특화된 자료로 인식될 수 있을 것이다.

셋째, 가장 다양한 종류의 온라인 독서지원서비스를 제공하고 있는 영역은 추천도서와 도서(문학작품) 소개 및 검색, 문학작품 내용제공, 도서관 관련 각종 웹 정보원 소개 영역으로 두 영역 모두 12개 세부 유형의 서비스를 제공하고 있는 것으로 분석되었다. 추천도서는 추천하는 주체에 따라 서비스의 유형이 세부적으로 나뉘게 되면서 서비스 종수가 증가하는 것으로 나타났으며 도서관 관련 정보제공 영역에서는 웹에서 정보를 제공하는 다양한 방식이 반영되면서 서비스 종수가 증가하는 것으로 분석된다. 즉, 인터넷 방송, 멀티미디어 파일 제공, 위키, 질의응답게시판, 도서검색, 이메일을 이용한 정보제공 등 다양한 방식을 적용한 서비스가 운영되고 있는 현상이 파악되었으며 노블리스트(NOVELIST)와 같이 외부 상용 서비스를 제공하는 도서관도 많은 것으로 조사되었다.

넷째, 기술연계 측면에서는 RSS, 블로그, 위키 등 다양한 정보기술이 결합된 서비스가 운영되고 있는 것으로 조사되었다. 특히 RSS는 가장 많이 온라인 독서지원서비스에 결합된 기술로 뉴스레터, 신간안내 등 신속하게 이용자에게 전달되어야 하는 정보를 제공하는 서비스에서 많이 활용되었다. 이메일도 이용자와 도서관이 일대일로 소통하는 주요 방식으로 많이 응용되었는데 독서상담을 하거나 이용자의 프로필에 맞춰 특화된 도서 리스트나 신간안내 등을 제공하는데 효율적인 것으로 조사되었다.

조사된 공공도서관의 성인대상 독서지원 서비스 현황을 종합적으로 분석하자면 미국 공공도서관에서는 이용자와 보다 다각적으로 소통하고 도서관 이용을 극대화 할 수 있도록 이용자 중심적인 서비스를 개발하여 운영하고 있었다. 이러한 현상은 국내 공공도서관에서도 주목해야만 할 동향이며 추후 국내 공공도서관에서 제공하고 있는 독서지원서비스와 비교 분석하는 연구로 발전이 필요한 영역이다. 이 연구에서 분석된 독서지원 서비스 유형은 향후 국내 공공도서관 독서지원서비스 개발에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉