

도서관의 공공서비스에 대한 연구경향 분석

Analysis on the Trends in Researches of Public Service of the Library

강 미 희(Mi-Hee Kang)*

<목 차>

I. 서론	III. 연구방법
II. 도서관의 공공서비스	1. 분석기준
1. 공공성의 개념	2. 분석대상
2. 공공서비스의 성격	3. 분석결과
3. 도서관 서비스의 공공성	IV. 결론

초 록

이 연구의 목적은 도서관의 공공서비스에 대한 연구 경향을 분석하는 것이다. 분석대상은 「한국문헌정보학회지」, 「한국도서관정보학회지」, 「정보관리학회지」, 「한국비블리아학회지」이며, 분석기준은 접근방법, 연구방법, 서비스 전달단계, 서비스 대상이다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 접근방법에서는 규범적 연구 46편(19.4%), 경험적 연구 93편(39.2%), 실천적 연구 64편(27.0%), 기타 34편(14.5%)으로 경험적 연구 비중이 높았다. 둘째, 연구방법에서는 양적연구 94편(38.1%), 질적연구 123편(49.8%), 기타 30편(12.1%)으로 질적 연구 비중이 약 10% 정도 높았다. 셋째, 서비스 전달단계에서는 124편(35.7%)인 투입단계 연구보다 187편(53.9%)의 결과단계의 연구가 훨씬 많았다. 넷째, 서비스 대상에서는 제공자로는 공공도서관에 대한 연구가 211편(89.0%)으로 타 관중에 대한 연구를 훨씬 상회하고 있으며, 수혜자로는 이용자일반에 대한 연구가 183편(77.2%)으로 압도적으로 많았다. 이상 도서관의 공공서비스에 대한 15년간의 연구경향을 분석한 결과 규범적 연구나 실천적 연구보다는 경험적 연구가 많으며, 공공도서관의 이용자일반에 대한 연구가 대부분인 것을 알 수 있다.

키워드: 공공서비스, 규범적 지향의 연구, 경험적 지향의 연구, 실천적 지향의 연구, 서비스 전달단계

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the trends in researches of public service of the library. The subjects of analysis are a 'Journal of the Korean Society for Library and Information Science', 'Journal of the Korean Library and Information Science Society', 'Journal of the Korean Society for Information Management' and 'Korean Biblia Society for Library and Information Science'; and the standards of analysis are approach, research method, service delivery stage and service objects. The analysis results are as follows: First, as for the approach, it is consisted of 46(19.4%) normative orientation study, 93(39.2%) empirical orientation study, 64(27.0%) practical orientation study and 34(14.5%) others, so it was being carried out empirical orientation study mostly. Second, as for the research method, it was consisted of 94(38.1%) quantitative researches, 123(49.8%) qualitative researches and 30(12.1) others, so it was carried out quantitative researches about 10% more. Third, as for the service delivery stage, while there were 124(35.7%) researches on input stage such as manpower, budget and facilities etc, there were 187(53.9%) researches on result stage such as effects and satisfaction etc, so there were many researches on the result element. Fourth, as for the providers of service objects, there were 211(89.0%) researches on public libraries mainly which exceed much more than other libraries, and as for the recipients, there were 183(77.2%) researches on general users which show overwhelming superiority more than such as children, the elderly and multi-cultural family etc. As the results to analyze the trend in researches on public service of the library during 15 years like above, it was possible to know that it was carried out empirical researches than normative researches and practical researches, and researches for general users of public libraries.

Keywords: Public service, Normative orientation study, Empirical orientation study, Practical orientation study, Service delivery stage

* 전남대학교 문헌정보학과 강사(mhkang08@hanmail.net)

• 논문접수: 2014년 5월 29일 • 최초심사: 2014년 5월 29일 • 게재확정: 2014년 6월 20일

I. 서론

도서관은 정보서비스, 참고서비스, 이용자서비스 등의 다양한 이름으로 서비스를 제공하고 있다. 그런데 도서관은 공익실현을 우선시 하는 공공기관 중의 하나라는 점에서 공공재라고 할 수 있으며, 이러한 공공재적 성격의 도서관이 제공하는 서비스는 공공서비스라고 할 수 있다. 그러나 현재까지 진행된 대부분의 연구는 도서관 서비스를 공공재로 접근하기 보다는 도서관의 핵심기능 중의 하나로만 인식하는 경향을 나타내고 있다. 그동안 진행된 연구의 통시적 분석결과 초창기보다 최근에 이룰수록 도서관 서비스와 관련된 연구의 생산량이 증가하고 있으며, 전체 대비 상대적 비율 면에서도 점점 높은 비중을 차지하고 있다. 그럼에도 불구하고 여전히 도서관 서비스의 기능적 접근에는 변화가 없는 것이다.

따라서 도서관 서비스에 대한 연구의 대부분은 개별 연구 대상에 대한 서비스의 질이나 만족도 등을 평가하는 연구라고 할 수 있다. 즉 있어야 하는 근본적인 체계에 대한 고민보다는 있는 그대로의 현상을 측정하는 등의 평면적인 연구가 주를 이룬다고 할 수 있다. 이는 경제학문 분야에서 공공서비스의 본질적 문제에 대한 학문적 성찰이나 향후 변화에 대한 규범적 주장 등이 활발히 논의되고 있는 것과는 상당히 거리가 있다. 이러한 현상은 여러 가지 이유에서 비롯되었겠지만, 우리 사회를 지탱하는 보편적 서비스의 핵심적 기반시설로서 도서관 역할에 대한 성찰의 계기가 부족한 점도 하나의 원인이라고 할 수 있다. 이와 같은 문제의식에서 이 연구는 현재의 양상을 재확인하여 개별적인 현상에서 도출된 문제를 학문적 관심으로 심화시키는 계기를 제공하고자 한다. 따라서 이 연구는 연구분야, 연구주제, 연도별 추이 등의 통시적이고 평면적인 방식에서 벗어나 연구의 접근방법(연구의 정향성), 서비스 전달단계 등의 기준을 적용하여 분석하고자 한다. 이와 같은 작업을 통해 연구자가 언급하지 않았던 내재적 지향성까지를 밝혀냄으로써 연구풍토의 특성을 확인할 수 있을 것이다. 나아가 도서관 서비스에 대한 분석틀의 경계를 확장함과 더불어 인식의 전환에 대한 필요성을 재확인할 수 있을 것이다.

II. 도서관의 공공서비스

1. 공공성의 개념

공공서비스의 개념에서 가장 핵심적인 부분은 공공성이라고 할 수 있다.¹⁾ 따라서 도서관의 공공서비스를 논하기에 앞서 공공성에 대한 개념을 먼저 살펴볼 필요가 있다. 사실 공공성은 익숙한

용어지만, 복잡성과 다양성을 내포한 개념으로 사용주체나 지시대상에 따라 다양한 의미로 해석되며, 학문적 특성이나 분석대상에 따라 정의가 달라지기도 한다.²⁾ 그럼에도 불구하고 어떤 형태로든 공공성에 대한 개념을 명확히 하려는 작업들이 진행되고 있는데, 그중 이 연구에서 주목하는 몇 가지 논의를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 공공서비스의 주체, 내용, 과정에 초점을 두고 누가 무엇을 어떻게 제공할 것인가의 문제에 주목한 논의이다. 이는 공공성을 형식적 차원의 공공성, 내용적 차원의 공공성, 과정적 차원의 공공성 등의 세 가지 차원으로 범주화시키고 있다.³⁾

첫째, 형식적 차원의 공공성은 개념의 핵심이 정부적이라는 말에 있다고 본다. 공공성의 개념이 상당히 다의적임에도 불구하고 개념을 구성하는 것은 일차적으로 정부적인 것, 즉 정부에 의해 수행되는 역할과 관련된다고 보는 것이다. 이와 같은 개념은 공공성의 행위 주체가 누구인지, 또 그것이 어떤 방식으로 구현되는지를 보여준다고 할 수 있다. 따라서 시장진입이 자유롭지 못하거나 시장기능에 의존할 수 없어 공급이나 서비스 질의 조정에 정부가 개입할 수밖에 없는 성질로 정의하고 있다. 즉 형식적 차원의 공공성은 시장에 대한 정부의 개입근거와 범위를 의미하는 것이라고 할 수 있다.

둘째 내용적 차원의 공공성은 공공성의 내용이 무엇인지에 대해 정의하는 것이다. 사적인 영역과 구별되는 공적 영역이 지니는 혹은 지녀야 하는 속성으로서 평등성 혹은 더 많은 수혜자 등과 같은 규범적인 지향과 관련되어 있다. 즉 공공성은 사적 영역을 통해서는 실현되기 힘든 무엇에 대해 규범적으로 좋은 상태라는 의미이다. 이와 같은 정의는 공익, 형평, 정의, 인권 등의 추상적인 개념을 담고 있으며, 구체적인 정책 분석 시는 해당 정책에서 추구하는 가치와 관련하여 매우 다양하게 정의되고 있다.

셋째, 과정적 차원의 공공성은 공공성의 형식과 내용이 참여과정과 이를 통한 공공의 의사결정에 의해 이루어졌을 때 공공성의 개념은 완성된다고 보는 것이다. 이는 형식적 차원의 공공성이 좋은 상태로 바로 연결되지 않을 가능성 즉 정부 주체의 공공성이 정부실패로 나타나는 현실에 주목한 것으로, 정부가 행위 주체로서 역할 하는 형식적 차원뿐만 아니라 다양한 이해와 욕구를 가진 구성원들의 상호 참여의 과정을 중요한 요소로 보는 관점이다.

이와 같은 행위주체, 행위내용, 행위과정에 기반하여 개념을 논의한 것과는 달리 공공성의 개념을 구성하는 지표의 구체화를 통해 공공성의 개념을 정의하려는 시도가 있다. 각각 다른 형태로 나타나는 공공성의 유형을 분석할 때나 사회과학 분석의 실질적 도구로서의 구체화를 시도한 것으로 공공성을 공민성, 공익성, 공개성 등의 세 가지 핵심 요소로 구분하고 있다.⁴⁾

1) 김인, “한국에서의 공공서비스 연구경향,” 한국사회와 행정연구, 제24권 제2호(2013), p.178.

2) 윤재수, 새로운 시대의 공공성 연구(파주 : 법문사, 2008), pp.17-188.

3) 이병량, “문화정책과 공공성,” 한국거버넌스학회보, 제18권, 제3호(2011), pp.121-126.

4) 조대엽, 홍성태, “공공성의 사회적 구성과 공공성 프레임의 역사적 유형,” 아세아연구, 제56권, 제2호(2013), pp.10-12.

4 한국도서관·정보학회지(제45권 제2호)

첫째, 공민성은 공민이 공공성의 주체로서 추구하는 민주적 성취 수준을 의미하며, 공공성은 근대 질서인 동시에 민주주의 질서라는 것이다. 즉 공민성은 근대 자본주의 사회구성체가 추구하는 질서의 근간이라고 보는 것이다. 여기서 공민성은 주권자로서의 시민의 민주주의로 해석될 수 있다. 이점에서 공민성이란 사회나 제도가 추구하는 민주주의의 이념과 가치 수준, 사회나 제도에서 보장되는 민주적 결정과 참여 수준, 사회 구성원이나 제도 운영자에서 나아가 정책 수혜자의 삶과 직결된 민주적 자아실현 수준을 주요 내용으로 하고 있다.

둘째, 공익성은 공공성의 또 다른 차원으로 물질적 자원의 공유성을 말한다. 하나의 사회구성체가 공동체적 삶과 생존을 유지하기 위해서는 물질적 자원은 효율적 편익 설비를 포괄하는 경제적 근간을 이룬다. 공민성의 가치가 제도와 행위에 반영되어 나타나듯이 공익성 또한 자원을 배분하는 다양한 제도와 규범으로 현실화 된다. 오늘날 대부분의 사회에서 경제적 자원과 편익 설비는 공동체 구성원의 인간적 삶에 필요한 사회기반자원, 사회적 분배의 차원에서 공급되는 복지자원, 자연의 물리적 편익을 제공하는 자연자원 등이 있다. 이러한 자원들이 구성원들에게 실제로 제공되는 것은 공적 관리체계를 통해 구현되기 마련이다. 따라서 한 사회의 물적 자원이 어떤 수준에서 공유되고 있는가를 가리키는 공익성은 물적 자원을 배분하는 다양한 제도와 법규범이 실행되는 수준을 통해 확인할 수 있다.

셋째, 공개성은 행위의 개방성과 관련되어 있다. 의사소통적 행위를 본질로 하는 이른바 공론장의 개방성이 공개성의 핵심이라고 할 수 있다. 특정의 사회적 영역이나 제도의 내적 소통과 아울러 대외적 소통의 공개성 수준을 말한다. 대부분의 사회구성 영역과 공적 제도는 그 자체가 공론장의 의의를 갖는다. 그러나 많은 경우 제도와 규범에는 개방과 소통을 지향하는 형식적 규정이 있으나 실제 운영방식과 행위양식에 있어서는 그렇지 않은 경우가 대부분이며, 형식적 개방성과 실질적 폐쇄성을 동시에 보이는 경우도 있다. 이런 점에서 공공성의 사회문화적 차원이라고 할 수 있는 공개성의 범주는 형식적 개방에서 실질적 개방까지 다양한 수준으로 구체화할 수 있다.

이와 유사한 방향에서 내용, 대상, 방법에 초점을 둔 공공성의 정의는 다음과 같다.⁵⁾

첫째, 누구에게나 열려있다는 의미로 누구의 접근도 거부하지 않는 공간이나 정보를 말하며, 정보공개 같은 것이 포함된다. 특히 열려 있어야 함에도 불구하고 닫혀있을 경우 절차적으로 문제가 된다.

둘째, 특정한 대상이 아니라 모든 사람들과 관계된 공통의 이익, 공통적으로 타당한 규범, 또는 공통의 관심사로서 공공복지, 공익, 공동의 질서, 공공심 등을 의미하며, 이는 사리사익, 사심 등과 대비된다. 특히 이 차원의 공공성은 특정 이해에 치우치지 않는다는 긍정적인 함의를 가진다.

셋째, 국가와 관계된 것이라는 의미로 국가가 법이나 정책 등 국민을 대상으로 실시하는 활동으

5) 박진수, 김기수, “공공성 측면에서 본 현행 도시재생정책 및 제도에 관한 비판적 고찰,” 한국도시설계학회지, 제14권, 제2호(2013), pp.56에서 재인용.

로서 공공사업, 공공투자, 공적자금, 공교육 등이 포함되며, 강제, 권력, 의무라는 의미가 함의된 민간의 사적활동과 대비되는 행위를 말한다. 일상에서 국가와 관련된 활동이 공적인 것으로 이해되는 것은 국가가 당연히 절차적 공공성에 기반을 두어 공공성의 내용을 실현할 수 있는 주체라고 생각하기 때문이다.

2. 공공서비스의 성격

가. 공공서비스의 의의

공공서비스는 추상적인 개념으로 다양한 해석이 있을 수 있으며, 사회적 변화에 따라 인식이 달라지기도 한다. 공공서비스는 정부활동의 결과로서 정부가 생산을 결정하고 제공한다는 의미에서 정부서비스와 동의어로 간주되기도 한다.⁶⁾ 그러나 공공서비스는 시민들의 삶의 질을 높이거나 혹은 공익을 위해 정부가 직접 생산하여 공급하는 재화나 서비스는 물론 정부공급이라는 전제하에 공공기관, 민간부분, 비영리조직 등이 제공하는 재화나 서비스까지도 포함한다.⁷⁾ 따라서 공공서비스는 국가나 지방자치단체 등 공공부분에 의해 공급되거나 또는 공급주체와 관계없이 사회공공의 공동목적을 위해 제공되는 서비스라고 할 수 있다. 이처럼 다양한 차원에서 해석될 수 있는 개념의 모호성에도 불구하고 공공서비스는 사회공동체의 편익을 위해 제공되는 재화와 용역을 포괄하는 개념이며,⁸⁾ 학자에 따라 시대에 따라 개념이 달라짐에도 불구하고 대부분의 연구에서 공통적으로 인정하는 특성은 다음과 같다.⁹⁾

첫째, 공공서비스는 비경합성(non-rivalry)을 가진다. 공공서비스는 다수인이 공동으로 소비하는 경향이 있는데, 이때 한사람의 소비가 다른 사람의 소비량을 감소시키지 않는 것을 말한다. 즉 한 개인이 소비에 참여함으로써 얻는 이익이 다른 모든 개인들이 얻는 이익을 감소시키지 않는다. 둘째, 공공서비스는 비배제성(non-exclusion)을 가진다. 이는 일단 서비스가 제공되면 그 서비스로부터의 배제가 불가능하거나 배제하기 위해서는 너무 많은 비용이 들기 때문에 비용을 지불하지 않은 사람들이 그 서비스의 혜택으로부터 배제할 수 없는 것을 의미한다. 즉 사용자 부담원칙의 적용이 어렵다는 의미이다. 셋째, 공공서비스는 막대한 외부효과(external effect)를 가진다. 외부효과란 하나의 서비스 공급이 막대한 다른 파급효과를 불러 오는 것을 의미한다. 넷째, 공공서비스는 무임승차자(free-riders)를 양산한다. 공공서비스는 집단적으로 소비할 수 있으므로 서비스에 소요되는 비용을 부담하지 않고 수혜자가 된다.

6) 백병성, "공공서비스와 소비자," 소비자학연구, 제13권, 제2호(2002), p.128.

7) 김인, 전개논문, p.181.

8) 안병철, 김정렬, 이도형, "공공서비스의 역사적 변천과 특성-우리나라의 공공서비스 법제에 관한 내용분석-", 한국거버넌스학회보, 16권, 제2호(2009), p.290.

9) 한국지방행정연구원, 공공서비스의 공·사간 비교연구(서울 : 한국지방행정연구원, 1994), pp.6-7.

나. 공공서비스의 유형

한편 공공서비스는 대체적으로 다음과 같은 세 가지 기준에 따라 여러 가지 유형으로 구분된다.

첫째, 공공서비스는 경합성과 배제성 유무를 기준으로 시장재, 공유재, 요금재, 집합재로 구분한다.¹⁰⁾ 시장재는 경합성과 배제성을 동시에 가진 서비스로 개별적 소비와 배제가 가능하기 때문에 시장메커니즘에 의해 수요 공급의 법칙이나 개인의 선호에 따라 공급 또는 이용되는 민간재로, 대체적으로 시장에서 제공되며 따라서 공공부분의 개입이 최소화되는 부분이다. 다만 서비스의 안전과 규격 등을 규제 하는 등의 소비자 보호 측면의 집단적 대응이 요청되기도 하며, 일반적인 상품, 의료, 교통 등이 이에 해당된다. 이와는 달리 공유재는 경합성은 있지만 배제는 불가능한 서비스로 소비는 경쟁적이지만, 배제가 불가능하기 때문에 구성원 모두가 공유하는 공동재이다. 소비가 경합적인 이유로 재화의 고갈사태를 초래할 수 있어 정부규제나 구성원간의 합의를 필요로 한다. 환경, 천연자원, 공공시설 등을 예로 들 수 있다. 요금재는 비경합성은 있지만 배제가 가능한 공공서비스로 대가를 지불하지 않는 소비자를 배제할 수 있기 때문에 시장 기구를 통해 서비스를 공급할 수 있는 여지가 많다. 공동으로 소비하지만 요금을 지불하지 않으면 배제가 가능하기 때문에 정부나 공기업 등이 주로 공급하는 재화이다. 전기, 가스, 상하수도 등 사회기반 시설이 이에 해당된다. 반면에 집합재는 경합성과 배제성을 띄지 않은 전형적인 공공서비스로서 민간투자가 곤란하고 시장에서는 공급되기 힘든 재화이다. 비경합성과 비배제성의 특징 때문에 과소공급과 과다공급의 쟁점을 야기하는 만큼 원칙적으로 공공부문에서 공급해야 할 서비스이다. 이 경우 비용부담에 따라 서비스 혜택을 차별화하거나 혜택으로부터 배제할 수 없으므로 무임승차의 문제가 발생한다. 국방 등의 순수공공재와 복지 등의 준공공재가 이에 속한다.

둘째, 사회적 기능에 따라 공공서비스를 일상적 서비스, 보호적 서비스, 발전적 서비스, 사회적 최저수준보장 서비스로 분류할 수 있다.¹¹⁾ 일상적 서비스(routine services)는 대부분의 사람들에게 의해 일상적으로 이용되는 것으로 상하수도, 도로, 교통 등의 서비스가 해당된다. 보호적 서비스(protective service)는 사람과 재산을 보호하며, 공공의 질서를 유지하는 서비스로 경찰, 소방 등이 해당된다. 발전적 서비스(development service)는 개인의 육체적, 지적, 정신적 잠재력의 향상을 목적으로 하는 서비스로 교육, 도서관, 공원 등이 해당된다. 사회적 최저수준 보장서비스는(social minimum services) 공적부조, 병원, 보건 등이 해당된다.

셋째, 공공서비스는 그 편익이 미치는 범위에 따라 편익이 시민전체에 귀속되는 공익적 서비스와 편익이 개인에게 귀속되는 사익적 서비스로 구분하고 시민 생활과 관련하여 시민생활에 꼭 필요한 필수적 서비스(기초적 서비스)와 선택적 서비스(제2차적 이상의 서비스)로 구분할 수 있다.¹²⁾ 공익적 필수적 서비스는 공익성이 높고 시민생활을 영위하는데 기초적, 필수적인 서비스

10) 이종수, 새행정학(서울 : 대영문화사, 2005), pp.721-723.

11) 황혜신, 공공서비스의 민간위탁의 이론과 실제(파주 : 한국학술정보(주), 2006), p.36.

분야이다. 편익의 사회적 귀속과 주민 전체의 삶과 밀접하게 관련되는 기초적 서비스이기 때문에 공공부문이 공급하며 비용은 조세에 의해 조달된다. 여기에는 소방, 의무교육, 도로, 공원 등이 속한다. 반면에 사익적 필수적 서비스는 사익성이 높지만, 주민생활에 기초적이며 필수적인 서비스 분야이다. 편익의 개인적 귀속이라는 특성으로 인하여 공공부문의 공급에 한정하지 않고 다양한 공급주체가 고려될 수 있다. 여기에 해당하는 공공서비스는 의료서비스, 장애인 복지 등이다. 공익적 선택적 서비스는 공익성이 높지만 주민생활을 영위하는데 제2차적인 선택적 서비스이다. 편익이 특정지역에 귀속되는 경우가 많으며, 제2차적 서비스라는 특성으로 인하여 준공공부문이 공급한다. 여기에는 시민회관, 도서관 등이 포함된다. 사익적 선택적 서비스는 사익성이 높고 주민생활의 영위에서 제2차적 선택적 서비스 분야이다. 편익의 개인적 귀속이라는 특성으로 인하여 민간부문이 공급하고 개인이 서비스 비용을 부담한다. 여기에 속하는 공공서비스에는 주차장, 수영장 등이 해당된다. 이상의 내용을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 서비스의 분류

유형	서비스 구분	특징	예
서비스성격에 의한 유형 (비경합성, 비배타성 존재유무에 따라)	시장재	안전, 규격, 상표 등 집단적 행위 필요	일반상품
	공유재	과소비 문제 발생으로 규제 필요	공기, 물
	요금재	자연 독점상태로 독점이익 방지 필요	전기, 가스, 수도
	집합재	무임승차 문제 발생	순수공공재
사회적 기능에 의한 유형 (사회에 미치는 기능에 따라)	일상적서비스	사용료에 의해 이용이 결정됨	상하수도, 교통
	보호적서비스	예방적 기능과 구제 기능	경찰, 소방
	발전적서비스	육체적 정신적 발전을 목적으로 함	교육, 도서관
비용부담에 의한 유형	사회적서비스	최소한의 기본적인 서비스	병원, 직업훈련
	공익적 필수적 서비스	공익성 높고 시민생활에 기초적, 필수적	의무교육, 도로, 소방
	사익적 필수적 서비스	사익성 높고 주민생활에 기초적, 필수적	의료서비스, 장애인복지
	공익적 선택적 서비스	공익성 높고 주민생활에 2차적, 선택적	시민회관, 문화시설
사익적 선택적 서비스	사익성 높고 주민생활에 2차적, 선택적	주차장, 수영장	

2. 도서관 서비스의 공공성

학자나 학문에 따라 공공성에 대한 관심의 동기가 다르고, 그에 따라 학문적 접근 방법이나 분석의 대상, 이해가 다르기 때문에 공공성의 개념은 다의성, 복합성, 애매성, 모호성 등이 내포된 채 정의되기도 한다.¹³⁾ 따라서 도서관의 공공서비스에 대한 정의 역시 명확하게 도출하는 것은

12) 문신용, 윤기찬, 공공서비스의 통합적 분석-성과분석 평가의 이해(서울 : 도서출판 삼영사, 2010), pp.15-16.
 13) 이병량, "문화정책과 공공성," 한국거버넌스학회보, 제18권, 제3호(2011), p.121.

쉽지 않은 작업이며, 특히 암묵적인 합의에도 불구하고 학문적 논의가 활발하지 못한 상태에서의 이와 같은 작업은 더욱더 어려운 과제라고 할 수 있다. 따라서 이 연구는 연구목적에 부합하는 방향에서 제한적으로 도서관 서비스의 공공성을 살피고자 한다. 즉 이 연구는 도서관의 공공성 자체를 분석하는 것이 목적이 아니라 기존에 수행된 연구를 몇 가지의 범주로 구분하는 것이 목적으로, 경제학문에서 사용하는 공공서비스 연구경향 분류기준을 적용하는 것이 연구방법론상 문제 되지 않음을 이해하는 차원에서 논하고자 한다. 이와 같은 배경에서 앞서 살펴본 공공성의 개념 중 공공서비스의 행위주체, 행위내용, 행위과정에 초점을 두고 누가 무엇을 어떻게 제공할 것인가의 문제에 주목한 형식적 차원의 공공성, 내용적 차원의 공공성, 과정적 차원의 공공성 개념을 적용하여 도서관 서비스의 공공성을 논의하고자 한다.

가. 형식적 공공성과 도서관 서비스

형식적 차원의 공공성은 정부와의 관련성이 개념의 한축을 형성한다. 이는 공공성의 행위 주체가 누구인지, 또 그것이 어떤 방식으로 구현되는지를 보여주는 것으로 서비스 공급이나 서비스 질을 조정하는데 정부가 개입할 수밖에 없는 성질로 정의하고 있다. 즉 형식적 차원의 공공성은 시장에 대한 정부의 개입근거와 범위를 의미하는 것이라고 할 수 있다. 이와 같은 의미에서 도서관의 공공성 역시 먼저 정부와의 관계에서 설명될 수 있다. 도서관에 대한 정부의 책무는 도서관법에 규정되어 있다. “국가 및 지방자치단체는 국민이 자유롭고 평등하게 지식정보에 접근하고 이를 이용할 수 있도록 도서관의 발전을 지원하여야 하며 이에 필요한 시책을 강구하여야 한다”¹⁴⁾는 국가 및 지방자치단체의 책무가 바로 그것이다. 즉 정부는 국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하는 등의 개입을 통해 실질적인 서비스의 공급을 결정하는 것이다. 이와 같은 정부 책무는 도서관 관련부처 신설, 도서관 시설 확충, 도서관 서비스 전달체계(직영, 민영화) 결정 등의 정책결정과 행정업무로 나타나는 데, 기존에 존재하지 않던 어린이청소년도서관의 신설 같은 문화시설의 확충 역시 정부주체의 공공재 확대를 보여주는 단적인 사례라고 할 수 있다.¹⁵⁾ 이와 같은 정부주도의 공공재 확충을 통해 어린이청소년도서관은 곧 어린이 및 청소년에게 도서관 서비스를 제공하게 되고 이는 바로 형식적 차원의 공공성의 하나로 설명될 수 있다.

형식적 차원의 공공성의 구체적인 예를 하나하나 열거할 수는 없지만 하나의 지표가 될 수 있는 예들을 보면 도서관은 정보제공이라는 기본적인 서비스 외에 외부효과가 큰 수많은 문화프로그램을 운영하고 있다. 독서교육, 영화관람, 심지어 영영교육까지 민간시장에서 행해지던 교육관련 프로그램을 도서관에서 생산, 유통, 소비시키고 있는 것이다. 이와 같은 서비스 종류의 확대는

14) 도서관법, 제4조(국가 및 지방자치단체의 책무)

15) 이병량, 전개논문, p.136.

정부의 문화정책과 도서관정책, 그리고 예산 지원에 의해 나타난 현상으로 형식적 차원의 공공성의 한 단면이라고 할 수 있다. 이와 같은 면에서 볼 때 형식적 차원으로서의 공공성은 재화의 성격 자체가 공공재로서의 속성을 지니고 있기도 하지만 정부나 행정 차원에서의 공급 필요성에 의한 선택에 근거할 수도 있음을 알 수 있다. 이와 같이 도서관의 존폐여부, 당위성, 정당성 등이 정부 정책에 의해 결정될 수 있는 도서관은 정부의 경제적, 기술적인 조건들에 의해 결정되는 공공재로서 이는 바로 형식적 차원의 공공성의 성질이라고 할 수 있다.

나. 내용적 공공성과 도서관 서비스

내용적 차원의 공공성은 공공성의 내용이 무엇인지에 대해 정의하는 것으로 사적 영역을 통해서 실현되기 힘든 무엇에 대해 규범적으로 좋은 상태라는 의미이다. 사적 영역과 구별된 공적 영역이 지녀야 하는 속성으로서의 평등성 혹은 더 많은 수혜자 등과 같은 규범적 지향과 관련되어 있는 것이다. 이와 같은 정의는 공익, 형평, 정의 등의 추상적인 개념을 담고 있는 것으로 구체적인 사례들을 열거하는 것은 상당히 어려운 일이다. 그럼에도 불구하고 도서관의 서비스와 관련하여 도서관 서비스의 좋은 상태란 무엇인가에 대한 질문에 답하는 것으로부터 내용적 차원의 공공성을 발견할 수 있다고 본다. 도서관 서비스의 규범적으로 좋은 상태란 바로 도서관법 제1조에서 밝히고 있는 “도서관의 육성과 서비스를 활성화함으로써 사회 전반에 대한 자료의 효율적인 제공과 유통, 정보접근 및 이용의 격차해소, 평생교육의 증진 등 국가 및 사회의 문화발전에 이바지함을 목적으로 한다”¹⁶⁾는 법조항이 현실로 실현된 상태일 것이다. 즉 사회전반의 효율적 정보제공과 더불어 이용의 격차를 해소하고 평생교육과 문화발전을 위한 구체적인 사례로는 보편적 복지 차원에서 일반 이용자를 위한 도서관뿐만 아니라 특수층을 위한 장애인 도서관, 병원도서관, 병영도서관, 교도소 도서관, 어린이도서관 등의 도서관 서비스를 들 수 있을 것이다. 다만 이와 관련하여 도서관의 공공재적 성격의 엄밀한 기준을 적용하면 병원도서관, 병영도서관, 교도소 도서관 등은 배제성을 전제하고 있기 때문에 공공재로서의 역할을 제대로 수행하지 못한 한계점이 있다. 그러나 이에 대한 구체적인 논의는 이 글의 범위를 넘어선 것으로 볼 수 있으며, 개념과 현실 사이에 존재하는 이와 같은 구조적 문제에 대해서는 또 다른 차원의 연구가 수행되어야 한다고 본다.

다른 한편으로 도서관 서비스의 규범적으로 좋은 상태를 설명하기 위해서는 도서관의 공공재적 성격을 민간재의 성격과 비교해서 살펴볼 수 있다. 민간재의 경우 사용자 부담원칙에 따라 사용자가 서비스 비용을 지불하며 비용 지불을 하지 않은 무임승차자를 쉽게 배제시킬 수 있다. 하지만 공공재의 경우 재화의 실수요나 양에 관계없이 집단적으로 지불하면 무임승차자를 제외시키기 쉽지가 않다. 도서관 서비스 역시 사용자 부담원칙이 적용되지 않으며, 비용을 지불하지 않은

16) 도서관법, 제1조(목적)

무임승차자를 배제시킬 수 없는 특성을 갖고 있다. 즉 소비에서 비배제성과 비경합성이라는 성질을 갖고 있는 것이다.¹⁷⁾ 물론 시설, 장서, 사서 등 한정된 자원에 대해 한사람의 이용이 다른 사람의 이용을 제한시킬 수 있기 때문에 경합성이 존재한다고 말 할 수도 있다. 그러나 어떠한 공공재도 완전하게 비배제성과 비경합성을 갖고 있지는 않다. 뿐만 아니라 최근 들어 웹 DB 등을 통한 자원의 디지털화로 누군가의 이용이 다른 누군가의 이용을 제한하는 경향은 약화되고 있는 추세이다. 따라서 도서관 서비스의 비배제성과 비경합성은 다른 공공재와의 비슷한 차원의 특성이라고 할 수 있다. 다만 도서관 서비스의 공공재적 특성을 모든 도서관에 적용하기는 어렵다. 예를 들면 대학도서관이나 학교도서관은 구성원으로 이용을 제한하기 때문에 배제성이 존재한다고 볼 수 있다. 따라서 도서관의 관중에 따른 공공재적 특성의 차이는 학문공동체의 주요한 관심사로 부각되어야 하며, 이에 대해서는 다른 차원의 논의가 필요하다고 본다.

다. 과정적 공공성과 도서관 서비스

과정적 차원의 공공성은 정부 주체의 공공성이 정부실패로 나타나는 현실에 주목한 것으로 공공성의 형식과 내용이 공공의 의사결정에 의해 이루어졌을 때 개념이 완성된다고 보는 것이다. 과정적 차원의 공공성은 정부가 행위 주체로서 역할 하는 형식적 차원뿐만 아니라 다양한 이해와 욕구를 가진 구성원들의 상호 참여의 과정을 중요한 요소로 보는 관점이다. 즉 정부가 행위의 주체가 되어(형식적 차원), 무엇인가 좋은 상태를 달성하는 것(내용적 차원)으로 완결되는 것은 쉽지 않은 일이다. 따라서 다양한 의견과 이해관계를 가진 사회 구성원이 이에 대해 논의하고 합의를 이루어내는 과정으로서의 참여와 이를 보장할 참여의 장을 구성하는 것이 공공성 개념의 한 차원을 형성하고 있다. 이와 같은 과정적 차원의 공공성과 관련하여 도서관의 서비스를 살펴보면 크게는 정부가 아닌 다양한 사회구성원이 참여하는 도서관 구축이라고 할 수 있다. 이와 관련하여 하용삼과 문재원은 주민의 자발적 움직임에 의해 수립되고 공동으로 운영해나가는 주민도서관은 소통과 참여를 통한 실천의 장이며, 주민들의 자발적인 참여 속에서 성장하며 공동체적인 삶을 구현하는 구심적 역할로 개인들을 광장으로 불러내고 그들의 공동체성을 회복시키면서 새로운 공적 주체의 탄생을 가능하게 한다는 것이다.¹⁸⁾ 이를 통해 기존의 도서관 서비스가 정부실패까지는 아니더라도 참여의 장으로의 역할이 충분하지 못한 측면이 분명하며, 이를 해결하기 위해 자발적 참여로 주민들이 도서관을 구현함으로써 소통의 공간을 마련한 것으로 볼 수 있다. 같은 맥락에서 다양한 의견과 이해관계를 가진 사회 구성원 즉 방송매체와 시민단체의 합의에서 기획된 기적의 도서관은 존재양식에는 변화가 없지만 출현 배경에서는 분명 차이를 갖고 있다는 점에서 과정적

17) 황혜신, 공공서비스 민간위탁의 이론과 실제(서울 : 한국학술정보, 2006), pp.31-33.

18) 하용삼, 문재원, "공공성과 로컬리티의 재구성-공적영역으로서 주민도서관을 중심으로-," 철학논총, 제66집, 제4권(2011), p.437.

차원의 공공성의 좋은 예라고 할 수 있다. 또한 도서관 서비스와 관련하여 자원봉사자의 활동과 각도서관의 전자게시판 운영 등의 현상도 과정적 차원의 공공성을 보여주는 예라고 할 수 있는데, 자원봉사자의 활동은 자발적 참여를 통해 도서관서비스를 실현하는 점에서, 전자게시판 운영은 이용자의 참여의 장을 마련한 점에서 모두 과정적 차원의 공공성을 실현하고 있다고 볼 수 있다.

이상의 논의를 통해 도서관 서비스의 공공성을 형식적 차원의 공공성, 내용적 차원의 공공성, 과정적 차원의 공공성으로 구분하여 살펴보았다. 즉 도서관 서비스는 형식적 차원에서는 당연히 정부의 정책결정에 의해 공급과 생산이 결정되며, 공공재원으로 제공되는 서비스라는 것을 알 수 있다. 내용적 차원의 공공성 측면에서는 공익, 공공선, 평등 차원의 규범적으로 좋은 상태의 서비스를 의미하며 구체적으로는 사회전반의 효율적 정보제공과 더불어 이용의 격차를 해소하고 평생 교육과 문화발전을 위한 서비스 자체가 해당되는 것을 알 수 있었다. 과정적 차원의 공공성 측면에서는 다양한 사회구성원의 참여에 의해 출현하게 된 기적의 도서관과 같은 설립에서부터 각 도서관의 전자게시판의 활성화, 자발적 참여인 자원봉사활동에 이르기까지 과정적 참여의 공공성이 실현되고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 이론적 논의에도 불구하고 구체적인 사안들에서는 충돌하고 있는 현상도 있다. 예를 들면 공익, 평등, 공평, 정의 등의 관점에서 더 많은 수혜자가 혜택을 누릴 수 있도록 해야 한다는 차원에서 보면 다양한 관종의 도서관 서비스가 내용적 차원의 공공성 개념에 부합하다. 하지만 비경합성과 비배제성을 담보하지 않으면 공공재로서 누구에게나 공평한 서비스가 제공되기 어렵다는 측면에서 보면 대학도서관, 학교도서관, 교도소도서관, 병영도서관 등의 서비스는 배제성으로 인해 공공성 개념에 어긋난다는 점이다. 따라서 이 연구에서는 도서관 서비스의 공공성을 논하는데 목적이 있는 것이 아니라 기존에 수행된 연구를 몇 가지의 범주로 구분하는데 목적이 있는 점을 고려하여 도서관 서비스의 공공성에 대한 더 깊이 있는 논의는 추후 연구로 미루고자 한다. 따라서 이 연구에서는 공공서비스의 개념을 비배제성과 비경합성을 갖는 것으로 규정하고 도서관의 공공서비스 역시 비경합성과 비배제성을 확실하게 내포하고 있는 부분으로 한정한다. 따라서 배제성을 갖고 있는 대학도서관, 학교도서관 등의 서비스에 대해서는 분석대상에서 제외시키고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 분석기준

동일한 연구대상이라도 분석기준에 따라 결과가 달라진다는 점에서 분석틀은 매우 중요하다. 기존 연구에서 주로 사용한 기능적 단위, 연구주제, 연구분야 등에 대한 분석은 실익이 크지 않다

는 판단에서 이 연구는 관련연구들을 참조하여 접근방법(연구의 정향성), 연구방법, 서비스 전달 단계, 서비스 대상 등 4가지 기준을 적용하여 도서관의 공공서비스 연구경향을 분석하고자 한다. 특히 접근방법은 연구자가 직접 밝히지 않은 부분으로 개개의 논문을 거의 정독수준에서 분석해야 하는 어려움에도 불구하고 연구자의 지향성을 밝혀냄으로써, 연구풍토에 대한 성찰의 계기로 작용할 것이다.

가. 접근방법(연구의 정향성)

접근방법(연구의 정향성)은 연구에서 밝히고 있지는 않지만, 그러나 논문 전체를 조망함으로써 이 연구자의 지향성을 분석하는 것이다. 구체적으로 접근방법은 공공서비스와 관련하여 가치규범이나 기준 등에 대한 연구자의 주장과 같은 규범적 정향의 연구, 공공서비스와 관련된 실태분석, 혹은 인과관계 규명, 가설 및 모형 검정의 경험적 지향의 연구, 현실문제 진단과 규범적 주장에 근거한 처방책 제시 등의 실천적 지향의 연구로 구분하여 분석한다. 이러한 세 가지의 관점으로는 구분할 수 없는 특정 프로그램이나 정책에 대한 단순한 설명이나 이해 차원의 논문은 기타로 분류한다. 따라서 접근방법(연구의 정향성)은 규범적 연구, 경험적 연구, 실천적 연구, 기타로 구분하여 분석한다. 이와 같은 방법은 전적으로 강신택과 김인의 연구에서 착안한 것으로, 강신택은 사회과학 연구자의 지향성을 규범적 지향, 경험적 지향, 실천적 지향으로 구분하고 있으며¹⁹⁾, 김인은 공공서비스 연구경향 분석기준으로 연구자의 학문적 정향성에 기반하여 규범적 정향의 연구와 경험적, 실증적 정향의 연구, 그리고 실천적, 처방적 정향의 연구로 구분하고 있다.²⁰⁾

(1) 규범적 연구

규범적 연구란 연구자 자신의 주관적인 견해를 주장하는 것으로, 연구자의 규범적 정향성(normative orientation)이 내재된 연구를 의미한다. 특정 현상에 대한 견해 역시 있는 그대로에 대한 파악보다는 바람직하다고 믿는 기준 즉 정당성, 정의, 형평성, 합리성 등의 기준을 적용하여 판단하고 주장하는 것으로, 있는 그대로의 상태가 중요한 것이 아니라 있어야 되는 질서가 중요한 것이다.²¹⁾ 따라서 공공서비스의 개념, 이론, 가치, 종류, 대상, 방향 등에 대한 논의나 연구자의 주장 및 견해를 밝히는 연구는 규범적 연구라고 할 수 있다.²²⁾ 예를 들면 이용자와 고객에 대한 용어의 개념을 밝히고 이용자 대신 고객이라는 용어를 사용함으로써 경영효율성과 서비스 효과를 증대할 수 있다는 “이용자 대체용어로서 고객 개념에 대한 고찰”²³⁾은 규범적 연구라고 할 수 있

19) 강신택, 사회과학연구의 논리(서울 : 박영사, 2002), pp.5-6.

20) 김인, 전계논문, pp.183-185.

21) 강신택, 상계서, p.5.

22) 김인, 전계논문, p.184.

23) 김기영, “이용자 대체용어로서 고객 개념에 대한 고찰,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008), pp.235-253.

다. 또한 “정보봉사의 속성과 철학적 기반”²⁴⁾, “한국 문헌정보학에서 참고봉사와 정보봉사의 의미”²⁵⁾ 등도 규범적 연구의 예라고 할 수 있다.

(2) 경험적 연구

경험적 연구란 특정 현상을 있는 그대로의 현상, 경험의 세계, 또는 사실의 세계로서 파악하려는 태도의 지향성을 갖는 연구로 연구자의 경험적 정향성(empirical orientation)이 나타난 연구를 의미한다. 이러한 태도는 연구자의 규범적 기준에 따른 어떤 질서가 정립될 것을 주장하는 것이 아니라 가능한 객관적으로 현상세계를 인과관계로 밝히려는 것으로, 있는 질서에 관한 설명과 예측이다.²⁶⁾ 그런 의미에서 공공서비스의 공급이나 배분 실태를 정확하게 밝히는 데 초점을 둔 연구는 경험적 지향의 연구라고 할 수 있다. 특히 공공서비스 제공의 결과, 성과 등에 대한 제도적 특성이나 수혜자의 특성과 관련한 인과관계 연구, 즉 관련 변수들 간의 관계를 분석한 연구나 프로그램의 효과 및 성과분석에 관한 연구라고 할 수 있다.²⁷⁾ 예를 들면 “국립중앙도서관의 서비스 품질과 그 효과에 대한 실증적 분석”²⁸⁾, “공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구”²⁹⁾, “원거리 이용자들의 도서관 서비스 이용과 선호도에 관한 연구”³⁰⁾ 등이라고 할 수 있다.

(3) 실천적 연구

실천적 연구는 규범적 지향과 경험적 지향의 방법을 연결하는 태도이다. 규범적으로 밝혀진 질서를 목적으로, 경험적으로 설명되고 예측되는 질서에 관한 지식을 수단으로 전제하여 두 개의 질서를 목적과 수단의 관계로 연결시키려는 연구자의 실천적 정향성(practical orientation)이 내재된 연구를 의미한다. 즉 바람직한 가치 또는 규범적인 질서의 실현을 위해 경험의 세계에 관한 원리를 적용하는 것이라고 할 수 있다.³¹⁾ 규범적 연구의 경험이나 주장에서 더 나아가 공공서비스의 공급 및 전달과 관련하여 실제로 바람직한 질서의 구현을 목적으로 하며, 경험적 연구에서 파악된 실태

24) 박준식, “정보봉사의 속성과 철학적 기반,” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제2호(2010), pp.61-80.
 25) 이재환, “한국 문헌정보학에서 참고봉사와 정보봉사의 의미,” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제4호(2007), pp.299-323.
 26) 강신택, 전계서, p.5.
 27) 김인, 전계논문, p.184.
 28) 한상일, 김영제, 유평준, 배득중, “국립중앙도서관의 서비스품질과 그 효과에 대한 실증적 분석,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제1호(2008), pp.295-311.
 29) 장윤금, “공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제4호(2007), pp.315-329.
 30) 김미현, “원거리 이용자들의 도서관 서비스 이용과 선호도에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제34권, 제3호(2000), pp.61-76.
 31) 강신택, 전계서, p.6.

의 문제점을 도출하고 이를 개선하는 대안을 제시하는 연구이다. 따라서 실천적 연구에서 타당성을 확보하기 위해서는 규범적 차원의 분명한 정의와 경험적 연구에서 다룬 인과관계에 대한 정확한 분석에 의한 연구결과여야 한다.³²⁾ 이에 해당하는 논문으로는 “6시그마 기법을 활용한 도서관 정보서비스 개선방향에 관한 연구 : 해외 학술 및 전략 정보 구입 프로세스를 중심으로”³³⁾, “정보시스템 이용자만족지수 모델개발 및 측정을 통한 시스템 개선방안”³⁴⁾ 등을 들 수 있다.

(4) 기타

기타는 규범적, 경험적, 실천적 지향이라는 기준으로는 도저히 구분할 수 없는 단순한 프로그램 및 제도에 대한 설명 위주의 연구이다. 예를 들면 “북마크릿을 활용한 LibraryLookup 서비스 제공방안에 관한 연구”³⁵⁾, “소외된 어린이를 위한 독서프로그램 효과 연구 : “도서관과 함께 책읽기 프로그램”을 중심으로”³⁶⁾ 등이다.

이상의 분류기준을 적용하여 수백편의 논문을 분류하는 것이 결코 용이한 작업은 아니다. 경험적 연구에서도 단순히 가설의 검정에만 한정하기 보다는 연구결과를 바탕으로 정책적 시사점을 제시하는 경우가 있고, 규범적 연구 역시 현실에 대한 서술이나 언급 없이 전적으로 개념적 내용만을 다룬 연구는 거의 없기 때문이다. 또한 실천적 연구 역시 완전한 자기주장을 뒷받침 할 수 있는 경험적 검증을 통해 규범적으로 타당한 대안, 해결방안, 개선방안을 제시한 연구는 매우 드물기 때문이다. 그러나 이러한 구분의 애매성에도 불구하고 각 연구마다 접근법의 특성은 분명히 존재하며, 이에 대한 규명 작업은 학문의 정체성을 확인하고 연구주제의 균형점을 찾는 데 일조할 수 있을 것이다.

나. 연구방법

공공서비스 연구에 대해 적용한 두 번째 기준은 연구방법으로 구체적으로는 양적연구, 질적연구, 기타이다. 양적연구는 설문조사 등을 통한 실증주의에 초점을 둔 계량적 분석기법을 사용한 연구를 의미하고, 질적연구는 비계량적 방법을 적용한 연구로 면담조사, 현장조사 등을 통한 서술적, 해석적 방법을 적용한 연구를 의미한다. 기타는 양적연구나 질적연구의 기준을 적용할 수 없는 특정 프로그램이나 제도 등의 설명에 초점을 맞춘 연구를 의미한다. 예를 들면 “독자자문서비

32) 김인, 전계논문, p.184.

33) 김용, 김은정, “6시그마 기법을 활용한 도서관 정보서비스 개선방향에 관한 연구 : 해외 학술 및 전략 정보 구입 프로세스를 중심으로,” 정보관리학회지, 제24권, 제1호(2007), pp.5-29.

34) 박용재, 이상환, 곽승진, “정보시스템 이용자만족지수 모델개발 및 측정을 통한 시스템 개선방안,” 정보관리학회지, 제24권, 제4호(2007), pp.173-189.

35) 구중역, 이용봉, “북마크릿을 활용한 LibraryLookup 서비스 제공방안에 관한 연구,” 한국비블리아학회지, 제21권, 제1호(2010), pp.131-148.

36) 조미아, “소외된 어린이를 위한 독서프로그램 효과 연구 : “도서관과 함께 책읽기 프로그램”을 중심으로,” 한국 문헌정보학회지, 제44권, 제2호(2010), pp.199-220.

스에 관한 연구”³⁷⁾, “협력형 온라인 지식정보서비스 운영방안에 관한 연구 : 〈사서에게 물어보세요〉 서비스 활성화 방안을 중심으로”³⁸⁾ “도서관서비스현장에 관한 이론적 연구”³⁹⁾ 등으로 이들 연구는 기타에 분류하였다. 또한 공공서비스에 대한 주제를 다루지만 연구경향을 분석한 연구는 기타에 포함시켰다. 예를 들면 “문헌정보학 분야 어린이서비스 연구의 현황과 과제”⁴⁰⁾과 “디지털 도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰 : 평가모형 및 측정방법을 중심으로”⁴¹⁾, “도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰”⁴²⁾ 등이다. 이와 같은 분류기준은 대부분 공공서비스 연구경향 분석 연구에서 사용하고 있는 기준이기도 하지만, 이 연구는 특히 김인의 연구⁴³⁾와 한인섭의 연구⁴⁴⁾ 등을 참조하였다.

다. 서비스 전달단계

공공서비스 연구에 대한 세 번째 기준은 투입단계와 결과단계로 구분한 서비스 전달단계이다. 이와 같은 구분은 전적으로 김인의 연구⁴⁵⁾에 기반 한 것이다. 이 연구에 따르면 서비스 전달단계는 공공서비스 연구경향에서 주목하는 부분 중 하나로 서비스 전달단계인 투입, 활동, 산출, 영향 중 어느 단계에 초점을 두느냐의 문제와 관련이 깊다. 전달단계에 대한 미세한 부분은 학자에 따라 달리 정의되기도 하지만, 공공서비스에 관한 연구들은 통상적으로 서비스 전달과 관련하여서는 서비스의 인력, 예산, 시설 등 투입단계에 관한 연구와 그리고 서비스 만족도 및 서비스 질, 서비스 효과 및 성과 등의 서비스 결과에 관한 연구가 주를 이룬다.⁴⁶⁾ 따라서 이 연구에서는 서비스 활동을 위해 투입되는 인력, 예산, 시설 등은 투입단계로 공공서비스 활동의 결과인 서비스 효과, 서비스 성과, 서비스의 질, 서비스 만족도 등은 결과단계로 구분하여 어느 부분에 초점을 둔 연구인지를 구분할 것이다. 예를 들면 인력에 대한 연구인 “공공도서관의 평생교육 조직체제에 관한 연구”⁴⁷⁾, 시설 및 예산에 대한 연구인 “경기도 공공도서관 협력형 : 전자정보 서비스에 관한

37) 박은자, “독자자문서비스에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제44권, 제2호(2010), pp.199-220.

38) 정광훈, 김유성, “협력형 온라인 지식정보서비스 운영방안에 관한 연구 : 〈사서에게 물어보세요〉 서비스 활성화 방안을 중심으로” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제1호(2009), pp.133-155.

39) 이상복, “도서관서비스현장에 관한 이론적 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제1호(2009), pp.133-155.

40) 김종성, “문헌정보학 분야 어린이서비스 연구의 현황과 과제,” 한국도서관·정보학회지, 제44권, 제2호(2013), pp.51-75.

41) 황재영, 이응봉, “디지털도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰 : 평가모형 및 측정방법을 중심으로,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제2호(2009), pp.243-265.

42) 홍현진, “도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰,” 한국도서관·정보학회지, 제36권, 제2호(2005), pp.93-120.

43) 김인, 전계논문, p.189

44) 한인섭 등, “공공서비스 연구동향 분석-한국과 미국의 주요 학술지 비교(1995-2008)-,” 한국거버넌스학회보, 제16권, 제1호(2009), p.185.

45) 김인, 전계논문, pp.182-183.

46) 김인, 전계논문, pp.182-183.

연구”⁴⁸⁾ 등은 투입단계에 대한 연구라고 할 수 있으며, “국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식 모형 분석”⁴⁹⁾은 만족도와 효과를 분석한 결과단계에 대한 연구라고 할 수 있다.

라. 서비스 대상

서비스 대상은 공급주체(제공자)와 공급대상(수혜자)으로 구분하고 공급주체를 공공도서관, 어린이도서관, 국회도서관, 국립중앙도서관, 국립디지털도서관, 기타(KERIS, KISTI 등) 등으로, 공급대상(수혜자)은 이용자일반, 어린이 및 청소년, 고령자, 장애인, 다문화가족, 기타(정보취약자, 외국인 등)로 구분한 것이다. 따라서 이 연구에서 적용할 도서관 공공서비스 분류기준을 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 도서관 공공서비스 연구의 분류기준

분류기준	세부기준	세부내용
연구분량	공공서비스 논문/총논문	학술지별, 연도별 분류
접근방법 (연구경향)	규범적 연구	공공서비스에 대한 필요성 주장, 연구자의 주장
	경험적 연구	가설 및 모형 검증, 실태파악
	실천적 연구	실태분석에 의한 문제점 규명, 처방책 및 개선안 제시
	기타	특정 프로그램, 제도 등의 단순 설명 후 활성화 방안제안
연구방법	양적연구	설문조사 등을 통한 계량적 분석
	질적연구	면담조사, 현장조사, 관찰결과, 현상학적 연구 등을 통한 서술적 연구
	기타	개별 프로그램의 이해, 사례분석 등에 초점
서비스 단계	투입단계	인력, 예산, 시설 등의 서비스 생산단계에 초점
	결과단계	서비스효과, 만족도, 서비스질 등의 서비스 소비단계에 초점
서비스대상	공급주체(제공자)	공공도서관, 어린이도서관, 국회도서관, 국립중앙도서관, 국립디지털도서관, 기타(KISTI, KERIS 등)
	공급대상(수혜자)	이용자일반, 어린이 및 청소년, 고령자, 장애인, 다문화가족, 기타(정보취약자, 외국인 등)

2. 분석대상

분석대상은 문헌정보학의 대표적인 학회지인 「한국문헌정보학회지」, 「한국도서관·정보학회지」, 「정보관리학회지」, 「한국비블리아학회지」 등 4종이며 1999년부터 2013년까지 15년간 수록된 논

47) 이에란, “공공도서관의 평생교육 조직체제에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제3호(2007), pp. 139-160.

48) 송재술, 신정아, “경기도 공공도서관 협력형 : 전자정보 서비스에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제47권, 제3호(2013), pp.207-226.

49) 오동근, 조현양, 최성열, 여지숙, “국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식 모형 분석,” 한국문헌정보학회지, 제47권, 제3호(2013), pp.207-226.

문 중에서 도서관의 공공서비스에 대한 연구만을 분석하였다. 분석범위를 1999년부터 2013년까지 15년으로 제한한 이유는 최근으로 시기를 제한함으로써 상대적으로 연구의 정밀성을 높일 수 있다는 판단에서였다.

가. 자료 수집

분석대상 학회지는 인쇄본형태로 발간되지만 연구의 편의상 데이터베이스로 구축된 전자저널을 이용하였다. 즉 4종의 회지를 모두 수록하고 있는 데이터베이스 DBpia에 접속하여 해당학회지를 열람하였다. 「한국문헌정보학회지」의 예를 들면 최근호인 2013년 11월 발행인 제47권 제4호부터 1999년 3월 발행된 제33권 제1호까지 총 60호를 차례로 열람하였는데, 결과적으로 「한국도서관·정보학회지」 60책, 「정보관리학회지」 60책, 「한국비블리아학회지」 39책으로 총 219책에 게재된 3,337편(〈표 3〉 참조)의 논문을 1차적으로 리뷰하여 최종 237편의 공공서비스 논문을 채택한 것이다. 이와 같은 방대한 작업에도 불구하고 예상보다 연구진행상의 어려움은 크지 않았는데, 이는 결로나 파손 없이 거의 완벽한 상태의 전자저널이 구축되어 있어 자료입수가 용이하였기 때문이다. 이와 같은 기본 자료를 바탕으로 연구대상 논문을 일일이 탐독하고 분류하는 작업은 세 가지 관점에서 진행되었다.

첫째, 각 호에 게재된 전체 논문 리스트 화면을 기본으로 각각의 논문을 클릭하여 원문을 입수하였다.

둘째, 입수한 논문의 초록, 목차, 키워드, 결론을 리뷰하여 해당논문의 채택 여부를 판단하였다.

셋째, 채택된 논문을 정독하여 접근방법, 연구방법, 서비스 전달단계, 서비스 대상을 구별하였다.

넷째, 상호 중첩되어 각 기준에 배타적 구분이 어려운 경우 각각 한편으로 구분하여 집계하였다.

이와 같은 작업은 여러 번의 반복을 통해 진행되었으며, 각 기준의 경계에 있거나 중첩된 성격을 지닌 논문의 경우 실질적으로는 3회 이상의 리뷰과정과 분석 작업이 반복되었다.

나. 자료의 신뢰성 확인

이 같은 작업은 연구자의 주관성에 의존하는 경향을 배제할 수 없기 때문에 객관성 확보를 위해 문헌정보학과 박사과정을 수료한 정보서비스 전공자에게 신뢰성 검증을 의뢰하였다. 이는 2단계로 진행되었는데, 먼저 전체논문 3,337편 가운데 237편의 공공서비스 논문 채택에 대한 신뢰성 검증과 다음으로 연구자가 채택한 237편의 공공서비스 논문에 대한 분석기준별 분류에 대한 신뢰성 검증으로 진행되었다.

먼저 4종의 학회지를 대상으로 2000년, 2005년, 2010년 3개년의 논문에 대해 공공서비스 논문을 추출하도록 의뢰하였다. 2010년 244편, 2005년 217편, 2000년 154편 등 총 615편의 논문(〈표 4〉 참조)을 대상으로 연구자와 동일한 방법으로 공공서비스 논문을 추출하도록 의뢰하였다. 그 결과 연구자가 추출한 논문은 2010년 27편, 2005년 13편, 2000년 4편으로 44편이었으며, 전문가가 추출한 결과는 2010

년 28편, 2005년 12편, 2000년 4편으로 44편이었다. 그러나 연구자와 전문가가 채택한 논문 중 동일한 논문은 42편으로 나머지 2편은 각각 다른 논문이었다. 따라서 95% 수준에서 일치한 논문을 추출한 것으로 확인되었다. 연구취지 및 개념에 대한 충분한 사전설명의 영향도 있겠지만, 그러나 주관적 판단이 작용할 수 있는 부분임에도 불구하고 매우 높은 수준의 신뢰성을 확인할 수 있었다.

다음으로는 공공서비스로 채택된 237편의 논문에 대해 약 10%에 해당하는 25편을 무작위로 추출하여 연구자와 동일한 방법으로 접근방법(규범적 연구, 경험적 연구, 실천적 연구, 기타), 연구방법(양적연구, 질적연구, 기타), 서비스 전달단계(투입단계, 결과단계), 서비스 대상(제공자, 수혜자)의 기준에 따라 분류하도록 의뢰하였다. 물론 이에 대해서도 충분한 사전설명이 주어졌다. 그 결과 23편이 연구자와 동일한 결과로 나타나 92% 수준의 신뢰성을 확인할 수 있었다. 연구자와 다른 결과로 분석된 2편은 모두 접근방법의 경험적 연구와 실천적 연구의 구별에서 차이가 났으며 이는 경계선상에 있거나 중첩성을 갖는 논문으로 확인되었다. 결과적으로 4종의 학회지에 수록된 전체 논문 3,337편 중 1단계로 채택된 237편의 공공서비스 논문에 대한 신뢰도 계수는 0.95이며, 접근방법, 연구방법, 서비스 전달단계, 서비스 대상의 기준으로 분류된 2단계에 대한 신뢰도 계수는 0.92로, 0.85 이상일 경우 신뢰도가 인정되는 점을 고려할 때 상당히 높은 수준의 신뢰도가 확보되었음을 알 수 있다.

〈표 3〉 분석대상 학회지 현황

학회지명	분석기간	총책수 (15년간)	비고
한국문헌정보학회지	1999년 3월(제33권 제1호) - 2013년 11월(제47권 제4호)	60책	년 4회 발행 (1999년-2009년: 3, 6, 9, 12월) (2010년-2013년: 2, 5, 8, 11월)
한국도서관·정보학회지	1999년 3월(제30권 제1호) - 2013년 12월(제44권 제4호)	60책	년 4회 발행(3, 6, 9, 12월)
정보관리학회지	1999년 3월(제16권 제1호) - 2013년 12월(제30권 제4호)	60책	년 4회 발행(3, 6, 9, 12월)
한국비블리아학회지	1999년 12월(제10집) - 2013년 12월(제24권 제4호)	39책	1999년: 년 1회 발행(12월) 2000년-2008년: 년 2회 발행(6, 12월) 2009년-2013년: 년 4회 발행(3, 6, 9, 12월)
계		219책	

Ⅲ. 분석결과

1. 공공서비스 관련 연구의 전체현황 분석

공공서비스 관련 연구의 전체적인 현황을 분석하기 위해 문헌정보학계 주요 학술지 4종에 수록

된 전체 논문 수와 그중 도서관의 공공서비스에 대한 논문 수에 대한 연도별 현황을 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 1999년부터 2013년까지 15년간 생산된 전체 논문은 3,337편이며 그 중 공공서비스 관련 연구는 237편(7.1%)으로 매년 약 15.8편이 생산된 것으로 볼 수 있다. 도서관의 공공서비스 관련 연구는 절대적인 수량이나 상대적인 비율에서 최근 들어 더 증가하는 경향을 보이고 있다. 예를 들면, 1999년부터 2006년까지는 20편 이상의 논문이 발표된 적이 없으며, 전체대비 비율 면에서도 2002년(8.8%), 2004년(6.8%), 2005년(6%), 2006년(6.3%)를 제외한 나머지는 모두 5% 이하의 연구가 생산되었다. 반면 2007년부터는 15편(5.5%)이 생산된 2011년을 제외한 나머지 모두는 20편 이상의 연구가 수행되었으며, 전체대비 비율도 20%를 상회하고 있다. 특히 공공서비스에 대한 연구가 가장 활발히 수행된 해는 27편의 논문이 생산된 2010년(11.1%)과 2012년(10.5%)으로 최근의 경향을 단적으로 보여주고 있다. 반면 6편(2.6%)이 발표된 2000년은 가장 낮은 것으로 분석되었다. 이와 같은 현상은 공공서비스에 대한 중요성과 안정적 생산체제로의 변화에 기반한 것으로 해석될 수 있다.

문헌정보학의 학문적 특성에 대한 이해나 도서관 업무의 효과적 처리 및 관리에 대한 연구가 많았던 초창기에 비해 도서관의 서비스 품질, 만족도, 효과 등의 측정 및 평가에 대한 연구가 증가했다. 이러한 현상은 아마도 비가시적이고 측정하기 어려운 공공서비스에 대한 다양한 연구방법이 출현한 것에 영향을 받은 것으로 볼 수 있다. 왜냐 하면 2000년도 들어 공공재에 대한 사회 및 학계의 관심과 더불어 계량적으로 측정하기 힘든 공공재에 대한 다양한 연구기법이 논의되었고, 문헌정보학 연구자들 역시 이러한 연구방법을 적용하여 공공서비스에 대한 측정 및 평가를 시도하였기 때문이다. 이러한 노력은 곧 품질측정, 효과 및 효율성 평가, 성과분석 등의 서비스 질과 관련된 연구로 이어졌고 결과적으로 도서관의 공공서비스에 대한 연구를 증가시켰다.

학술지별 변화 추이를 보면 먼저 「한국문헌정보학회지」의 경우 1999년부터 2013년까지 수록된 총 논문 수는 909편으로 그 중 공공서비스와 관련된 연구는 7.0%인 64편으로 분석되었다. 「한국도서관·정보학회지」는 15년간 발표된 논문은 총 1,073편이며, 공공서비스에 대한 연구는 65편으로 전체 논문 수나 공공서비스 연구에서 4개 학술지 중 가장 많은 논문이 수록된 것으로 나타났다. 그러나 전체대비 비율 면에서는 6.1%로 다른 학회지 보다 낮은 것으로 분석되었다. 「정보관리학회지」의 전체 논문 수는 827편이며 그 중 공공서비스에 대한 연구는 59편으로 7.1%였으며, 「한국비블리아학회지」는 총 528편의 논문 가운데 9.3%인 49편의 공공서비스 관련 연구를 수록한 것으로 분석되었다.

이상의 결과들을 종합하면 문헌정보학계의 전체 논문생산량은 1999년 133편에서 2013년에는 261편으로 약 2배로 증가하였으며, 공공서비스 관련 연구 역시 1999년 6편에서 2013년에는 21편으로 약 3배 이상 증가한 것으로 볼 수 있다. 이러한 변화와 일치하는 학회지는 「한국도서관·정보학회지」로, 다른 학회지들의 연간 변화 추이는 일정하지 않는 반면 2006년부터 전체대비 공공

서비스에 대한 연구 비율이 최소 6% 이상으로 증가한 「한국도서관·정보학회지」의 증가 추이는 매우 뚜렷한 것으로 분석되었다. 그러나 이러한 양적 데이터의 의미와 질적 수준과의 관계에 대해서는 단정하기 어려운 것으로 추후 연구에서 밝힐 문제라고 본다.

〈표 4〉 학술지별 연도별 도서관 공공서비스 논문 현황

	한국문헌정보학회지			한국도서관정보학회지			정보관리학회지			한국비블리아학회지			총계		
	전체	공공서비스	비율 (%)	전체	공공서비스	비율 (%)	전체	공공서비스	비율 (%)	전체	공공서비스	비율 (%)	전체	공공서비스	비율 (%)
2013	74	4	5.4	74	6	8.1	55	6	10.9	58	5	8.6	261	21	8.0
2012	56	4	7.1	75	5	6.7	58	6	10.3	67	12	17.9	256	27	10.5
2011	72	2	2.8	71	7	9.9	61	4	6.6	68	2	2.9	272	15	5.5
2010	66	4	6.1	65	6	9.2	60	8	13.3	53	9	17.0	244	27	11.1
2009	67	6	9.0	86	8	9.3	66	3	4.5	59	3	5.1	278	20	7.2
2008	78	9	11.5	88	7	8.0	60	2	3.3	20	2	10.0	246	20	8.1
2007	69	8	11.6	92	7	7.6	62	5	8.1	22	1	4.5	245	21	8.6
2006	74	5	6.8	75	5	6.7	61	3	4.9	30	2	6.7	240	15	6.3
2005	59	1	1.7	74	3	4.1	59	6	10.2	25	3	12.0	217	13	6.0
2004	59	5	8.5	77	3	3.9	58	6	10.3	25	1	4.0	219	15	6.8
2003	55	3	5.5	65	1	1.5	59	2	3.4	24	1	4.2	203	7	3.4
2002	59	6	10.2	63	2	3.2	46	5	10.9	26	4	15.4	194	17	8.8
2001	47	2	4.3	63	2	3.2	46	3	6.5	19	2	10.5	175	9	5.1
2000	38	2	5.3	53	0	0.0	44	0	0.0	19	2	10.5	154	4	2.6
1999	36	3	8.3	52	3	5.8	32	0	0.0	13	0	0.0	133	6	4.5
총계	909	64	7.0	1073	65	6.1	827	59	7.1	528	49	9.3	3337	237	7.1

2. 공공서비스 관련 연구의 접근방법 분석

앞서 분석기준에서 언급하였듯이 접근방법은 가치규범이나 기준 등에 초점을 맞춘 규범적 연구, 공공서비스와 관련된 특정 현상에 대한 실태분석, 인과관계 규명, 효과 측정 등의 경험적 연구, 현실진단에 의한 문제점을 제시하고 연구자가 규범적 주장에 의한 대안을 제시하는 실천적 연구로 구분하여 분석하였다. 그리고 이러한 기준을 적용할 수 없는 나머지 연구는 기타로 구분하였다. 예를 들면 특정 제도나 프로그램 등을 소개하거나 설명하는데 초점을 둔 연구라고 할 수 있다. 그러나 대부분의 연구는 하나의 정향성을 나타내기 보다는 복합적 정향성을 갖고 있기 때문에 저자의 주된 정향성이 무엇인가를 구분하는 작업은 대단히 어렵고 집중력이 필요한 작업이라고 할 수 있다. 주된 정향성은 규범적 입에도 불구하고 현실 문제를 거론하지 않고 순전히 이론이나 연구자의 견해만을 밝히는 연구는 거의 존재하지 않으며, 경험적 연구 역시 가설 및 모형을 검증하

는 것뿐만 아니라 아주 형식적으로나마 현실문제에 대해 대안을 제시하기도 한다. 실천적 연구 역시 현실문제에 대한 대안은 이론적이고 규범적인 주장에 근거된 것이어야 함에도 불구하고 애매한 경우가 있다. 이와 같은 이유로 인해 연구의 정향성을 밝히는 작업은 쉽지 않음에도 불구하고 분석결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 도서관 공공서비스 연구의 접근방법

	한국문헌정보학회지				한국도서관정보학회지				정보관리학회지				한국비블리아학회지				총계			
	규범적	경험적	실천적	기타	규범적	경험적	실천적	기타	규범적	경험적	실천적	기타	규범적	경험적	실천적	기타	규범적	경험적	실천적	기타
2013	0	1	2	1	0	3	2	1	0	6	0	0	2	2	0	1	2	12	4	3
2012	0	1	0	3	0	2	2	1	1	4	1	0	0	9	1	2	1	16	4	6
2011	0	1	0	1	2	1	4	0	0	2	1	1	0	2	0	0	2	6	5	2
2010	1	2	0	1	1	3	2	0	2	3	3	0	1	3	4	1	5	11	9	1
2009	1	3	1	1	0	2	2	4	0	0	2	1	1	1	1	0	2	6	6	6
2008	4	4	1	0	1	1	5	0	1	1	0	0	0	1	1	0	6	7	7	0
2007	1	4	1	2	3	1	2	1	1	2	2	0	1	0	0	0	6	0	5	3
2006	0	2	1	2	0	0	3	2	1	1	0	1	1	1	0	0	2	4	4	5
2005	1	0	0	0	0	0	2	1	1	1	4	0	0	3	0	0	2	4	6	1
2004	0	1	3	1	1	1	1	0	3	3	0	0	0	1	0	0	4	6	4	1
2003	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	1	4	0
2002	0	3	0	3	1	0	1	0	1	3	1	0	2	1	3	0	4	7	3	3
2001	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	0	0	2	0	0	0	4	2	1	2
2000	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	0	0
1999	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0
계	11	25	12	16	12	14	28	11	12	29	15	3	11	25	9	4	46	93	64	34
(%)	(17.2)	(39.0)	(18.8)	(25.0)	(18.5)	(21.5)	(43.1)	(16.9)	(20.3)	(49.2)	(25.4)	(5.1)	(22.4)	(51.0)	(18.4)	(8.2)	(19.4)	(39.2)	(27.0)	(14.5)
총계	64(100%)				65(100%)				59(100%)				49(100%)				237(100%)			

공공서비스와 관련된 연구 237편 중 이론적 기반 하에 전문가로서의 아이디어나 견해를 제안하는 등의 규범적 연구는 46편(19.4%)으로 기타를 제외하고는 가장 낮은 수치이며, 경험적 연구의 약 절반수준이었다. 반면에 연구모형이나 가설을 수립하고 이를 검증하는 경험적 연구는 93편(39.2%)으로 가장 많았으며, 자료 수집을 통한 기초통계를 제시한 후 방안을 제시하는 등의 실천적 연구는 64편(27%)으로 규범적 연구보다는 많으며, 경험적 연구보다는 작았다. 이상의 세 가지 기준으로는 구분할 수 없는 특정 프로그램이나 제도 등에 대한 설명에 초점을 둔 기타는 34편(14.5%)으로 예상외로 많은 비중을 차지했다. 이상의 결과에서 주목할 부분 하나는 경험적 연구가 규범적 연구나 실천적 연구보다는 많은 점과 이와는 달리 「한국도서관·정보학회지」는 실천적 연구가 경험적 연구보다 2배나 많은 점이다. 이러한 현상이 우연한 결과인지 아니면 이와 같은 특정 정향성을 추구하는 연구자들이 주로 선호하는 학회지이기 때문에 나타난 결과인지에 대해서

는 면밀한 분석이 필요하다고 본다.

학회지별로 보면 다음과 같다. 「한국문헌정보학회지」는 공공서비스 관련 연구 64편 중 규범적 연구 11편(17.2%), 경험적 연구 25편(39.0%), 실천적 연구 12편(18.8%), 기타 16편(25%)로 기타의 연구가 규범적 연구를 상회하는 것이 특징으로 나타났다. 이는 「한국문헌정보학회지」가 대표 학술지로서 문헌정보학의 포괄적인 내용을 수록하기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있는 반면 학술적 평가가 가장 냉정하게 이루어져야 하는 대표 학술지로서의 여과장치가 다소 느슨하게 작동한 것은 아닌지에 대한 검토가 필요하다고 본다. 반면에 「한국도서관·정보학회지」는 공공서비스 관련 연구 65편 중 규범적 연구 12편(18.5%), 경험적 연구 14편(21.5%), 실천적 연구 28편(43.1%), 기타 11편(16.9%)으로 나타났다. 이를 통해 앞서 언급하였듯이 다른 학회지에 비해 「한국도서관·정보학회지」는 경험적 연구보다 실천적 연구의 비율이 2배 이상 높은 점은 특징이라고 할 수 있다. 정보서비스 관련 연구가 59편인 「정보관리학회지」는 그중 규범적 연구 12편(20.3%), 경험적 연구 29편(49.2%), 실천적 연구 15편(25.4%), 기타 3편(5.1%)으로 전체적인 경향과 대체로 일치하는 현상을 보이고 있다.

주목할 점은 이론에 기반하여 연구가설이나 모형을 설정하고 자료조사를 통해 실증하는 경험적 연구의 비중이 압도적으로 높은 점과 기타의 비율이 현저히 낮은 점이다. 현장 조사에 기반한 과학적 연구의 중요성을 고려할 때 경험적 연구의 비율이 높은 점이나 연구시간과 노력이 상대적으로 덜 소요되는 기타의 연구 비율이 낮은 점은 높이 평가되는 부분이라고 할 수 있다. 공공서비스 관련 연구가 49편으로 집계된 「한국비블리아학회지」는 이 중 규범적 연구 11편(22.4%), 경험적 연구 25편(51.0%), 실천적 연구 9편(18.4%), 기타 4편(8.2%)으로 주로 모형을 수립하고 검증하거나 혹은 현장의 자료를 수집하여 가설을 검증하는 등의 경험적 연구의 비율이 4개의 학회지 중 가장 높은 반면 현실문제의 냉정한 진단에 의한 처방책 제시나 논리적으로 타당한 주장에 근거한 대안 및 개선안을 제시하는 실천적 연구와 정의, 공익, 원리 등의 바람직한 공공서비스의 존재를 주장하는 규범적 연구는 상대적으로 낮은 비중을 나타냈다. 이와 같은 현상은 과학적이고 방법론적인 연구를 수행하려고 노력하는 신진연구자들의 논문이 상대적으로 많이 수록된 결과라고 할 수 있으며, 이점은 현장의 문제 보다는 학술적이고 방법론적인 면에 더 민감한 이들의 특성상 나타난 결과라고 할 수 있다.

이상 접근방법의 분석결과 경험적 지향성 및 실천적 지향성에 비해 규범적 지향성의 연구 비중이 낮게 나타난 것을 알 수 있다. 바람직하다고 믿는 기준 즉 정당성, 정의, 형평성, 합리성 등의 기준을 적용하여 판단하고 주장하는 등의 규범적 연구보다는 자료를 수집하여 연구모형 및 가설을 검증하는 경험적 연구나 이론적이고 규범적인 논리에 의해 현실문제에 대한 대안을 제시하는 실천적 연구가 객관적인 노력이나 시간을 더 많이 필요로 한다는 점에서는 긍정적으로 해석되는 부분이다. 그러나 한편으로는 공공서비스에 대한 당위적이고 규범적인 존재방식이나, 구조, 이론

의 중요성에 대한 연구의 소홀함에 대해서는 반성적 시간이 필요하다고 본다. 왜냐하면 있는 그대로의 상태가 중요한 것이 아니라 있어야 되는 질서가 중요한 규범적 연구가 뒷받침되지 못한 상태에서 실제의 서비스 형태나 서비스 질에 대한 개별사례에 연구가 집중될 경우 여러 가지 현실적 제도적 문제로 인해 공공서비스의 본질에서 유리될 가능성이 있으며, 이 경우 규범적 연구는 본질로의 회복 단계에서 핵심기제로 작동할 수 있기 때문이다.

뿐만 아니라 공공성의 개념과 관련시켜 보더라도 형식적 차원의 공공성에 관심을 둔 연구자는 현실의 공공성을 측정하려는 시도로 연구를 진행하며, 내용적 차원의 공공성에 관심을 둔 연구자는 규범적으로 좋은 상태를 규명하고 이를 주장하는 연구를 진행하는 것으로 앞서 살펴보았다. 이와 관련지어 볼 때 사적인 영역과 구별되는 공적 영역이 지니는 혹은 지녀야 하는 속성으로서 평등성 혹은 더 많은 수혜자에게 제공되어야 하는 좋은 상태의 공공서비스와 같은 다소 추상적이지만 현실에서 중요하기도 한 규범적 연구의 활성화가 필요하다고 본다.

3. 공공서비스 관련 연구의 연구방법 분석

연구방법과 관련하여 실제 현장의 자료를 수집하여 분석하는 양적연구와 면담이나 방문조사 자료를 분석하는 질적연구, 그리고 연구방법을 전혀 사용하지 않은 기타로 구분하였다. 하나의 논문이 양적연구와 질적연구를 모두 적용한 경우에는 각각의 방법에 포함시켰다. 따라서 <표 6>을 통해 알 수 있듯이 전체 논문은 원래의 237편보다 10편이 많은 247편으로 집계되었다. 총 247편의 논문 중 양적연구는 94편으로 38.1%이고 질적연구는 123편으로 49.8%이며, 기타는 30편으로 12.1%로 나타났다. 양적연구보다 질적연구가 많은 결과는 다른 학회지에 비해 질적연구의 비중이 63.1%인 「한국도서관·정보학회지」의 영향이 반영된 것으로 볼 수 있다. 「한국문헌정보학회지」의 경우 양적연구 28편(40.6%), 질적연구 26편(37.7%), 기타 15편(21.7%)으로 양적연구가 질적연구보다 약 3% 정도 비중이 높으며, 「정보관리학회지」는 양적연구 26편(44.0%), 질적연구 31편(52.6%), 기타 2편(3.4%)으로 질적연구가 양적연구를 약간 상회하고 있다. 「한국비블리아학회지」는 양적연구 26편(48.1%), 질적연구 25편(46.3%), 기타 3편(5.6%)으로 양적연구와 질적연구의 비중이 거의 비슷한 수준이다. 다른 학회지 모두 양적연구와 질적연구의 비율이 거의 비슷하거나 10% 범위 내에서 하나의 연구방법이 다른 연구방법을 상회하는 것에 비해 양적연구 14편(21.5%), 질적연구 41편(63.1%), 기타 10편(15.4%)으로 나타난 「한국도서관·정보학회지」는 질적연구 비중이 양적연구의 3배인 것으로 분석되었다. 이러한 현상이 우연의 결과이거나 연구방법과 관계없이 동일한 결과가 도출되는 특정주제의 논문이 수록된 결과라면 상관없지만, 도서관이라는 현장문제를 연구함에도 불구하고 입수방법이 용이한 자료에 기반하여 생산된 논문이 수록된 결과라면 비판의 여지가 있다고 본다. 왜냐하면 앞서 분석한 연구의 정향성 즉 접근방법 결과에서

알 수 있듯이 다른 학회지에 비해 「한국도서관·정보학회지」는 규범적 연구나 경험적 연구보다 실천적 연구가 압도적으로 많았다. 즉 현장문제에 대한 연구가 많다는 의미이다. 그럼에도 불구하고 연구의 용이성 차원에서 이와 같은 행태가 용인된 결과라면 분명 문제라고 할 수 있다.

〈표 6〉 도서관 공공서비스 연구의 연구방법

	한국문헌정보학회지				한국도서관정보학회지				정보관리학회지				한국비블리아학회지				총계			
	양적연구	질적연구	기타	중복계산	양적연구	질적연구	기타	중복계산	양적연구	질적연구	기타	중복계산	양적연구	질적연구	기타	중복계산	양적연구	질적연구	기타	중복계산
2013	1	3	0	-	2	3	1	-	5	1	0	-	2	2	1	-	10	9	2	-
2012	1	2	1	-	1	4	0	-	3	3	0	-	7	3	2	-	12	12	3	-
2011	1	1	0	-	3	4	0	-	2	1	1	-	1	1	0	-	7	2	1	-
2010	2	2	1	(1)	3	3	0	-	1	7	0	-	6	6	0	(3)	12	18	1	(4)
2009	3	2	2	(1)	2	3	3	-	2	1	0	-	1	3	0	(1)	8	9	5	(2)
2008	5	3	2	(1)	1	6	0	-	1	1	0	-	2	1	0	(1)	9	11	2	-
2007	5	4	0	(1)	1	4	2	-	0	1	0	-	0	1	0	-	6	2	0	(1)
2006	2	1	2	-	0	2	3	-	2	2	0	-	0	2	0	-	4	7	5	-
2005	0	0	1	-	1	1	1	-	1	1	1	-	3	0	0	-	5	2	3	-
2004	3	1	1	-	0	3	0	-	1	5	0	-	1	0	0	-	5	9	1	-
2003	0	2	1	-	0	1	0	-	3	3	0	-	1	0	0	-	4	6	1	-
2002	2	1	3	-	0	2	0	-	1	1	0	-	1	3	0	-	4	7	3	-
2001	0	1	1	-	0	2	0	-	3	2	0	-	0	2	0	-	3	7	1	-
2000	2	1	0	(1)	0	0	0	-	1	2	0	-	1	1	0	-	2	4	-	(1)
1999	1	2	0	-	0	3	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	1	5	-	-
계	28	26	15	(5)	14	41	10	-	26	31	2	-	26	25	3	(5)	94	123	30	(10)
(%)	(40.6)	(37.7)	(21.7)	-	(21.5)	(63.1)	(15.4)	-	(44.0)	(52.6)	(3.4)	-	(48.1)	(46.3)	(5.6)	-	(38.1)	(49.8)	(12.1)	-
총계	69(중복 5 포함)				65				59				54(중복 5 포함)				247(중복10 포함)			

4. 공공서비스 관련 연구의 서비스 전달단계 분석

공공서비스 전달단계는 인력, 시설, 예산 등의 투입단계에 초점을 맞춘 연구와 서비스 효과, 서비스 질, 만족도 평가 등의 결과단계에 주목한 연구로 구분하여 분석하였으며, 투입단계와 결과단계 모두를 다루고 있는 연구는 각각 1편으로 계산하였기 때문에 전체논문은 〈표 7〉과 같이 273편보다 74편이 많은 347편으로 집계되었다. 그 중 투입단계에 대한 연구는 124편으로 35.7%인 반면 결과단계에 대한 연구는 187편으로 53.9%로 분석되었다. 즉 서비스의 효과나 서비스의 질, 만족도 등을 측정하고 평가하는 연구가 서비스 인력, 예산, 시설에 초점을 둔 연구보다 약 18% 정도 많은 것이다. 학회지별로 보면 「한국문헌정보학회지」는 투입단계는 49편(52.6%)으로 결과단계 44편(47.3%)을 약간 상회하고 있는 반면 「한국도서관·정보학회지」는 결과단계가 55편(64%)으로 31편(36.1%)으로 분석된 투입단계를 훨씬 상회하고 있다. 이러한 현상은 다른 학회지에서도 유사하게 나타났는데,

특히 「정보관리학회지」의 경우 투입단계는 13편(19.4%)인 반면 결과단계는 54편(80.1%)으로 서비스 만족도, 서비스 질 평가 등에 대한 연구가 공급조건 등의 개선에 대한 연구보다 무려 4배정도 많은 것으로 분석되었다. 「한국비블리아학회지」역시 투입단계 31편(47.7%), 결과단계 34편(52.3%)으로 이용자에게 어떻게 서비스를 합리적으로 제공할 것인가에 대한 고민보다는 현재 제공되고 있는 서비스에 대해 이용자가 어떻게 평가하고 있는가를 측정하는데 더 주목하는 것으로 분석되었다.

결과적으로 학회지별로는 약간의 차이가 있지만, 전체적으로 볼 때 공공서비스 공급방식의 기준이나 요건 등을 탐색하거나 공급격차의 수준 등을 평가하는 투입단계에 대한 연구보다는 공공서비스의 만족여부 혹은 만족도를 측정하는 결과단계에 대한 연구가 다소 많이 이루어지고 있음을 알 수 있으며, 어느 부분의 연구가 더 활성화 되어야 하는지에 대해서는 단정하기 어려운 부분이라고 할 수 있다.

<표 7> 도서관 공공서비스 연구의 서비스 전달단계

	한국문헌정보학회지			한국도서관정보학회지			정보관리학회지			한국비블리아학회지			총계		
	투입 단계	결과 단계	중복 계산	투입 단계	결과 단계	중복 계산	투입 단계	결과 단계	중복 계산	투입 단계	결과 단계	중복 계산	투입 단계	결과 단계	중복 계산
2013	4	1	(1)	6	6	(6)	0	6	(0)	4	3	(2)	14	16	(9)
2012	3	1	(0)	4	5	(4)	1	6	(1)	7	8	(3)	15	20	(8)
2011	1	1	(0)	5	6	(4)	3	3	(2)	1	2	(1)	10	12	(7)
2010	3	2	(1)	2	5	(1)	2	7	(1)	4	7	(2)	11	21	(5)
2009	6	4	(4)	3	7	(2)	3	2	(2)	3	1	(1)	15	14	(9)
2008	6	5	(2)	2	6	(2)	0	2	(0)	2	0	(0)	10	13	(4)
2007	4	5	(1)	3	4	(0)	0	5	(0)	1	0	(0)	8	14	(1)
2006	4	4	(3)	4	2	(0)	0	3	(0)	2	1	(1)	10	10	(4)
2005	1	1	(1)	0	3	(0)	1	5	(0)	1	3	(1)	3	12	(2)
2004	3	5	(3)	1	3	(1)	1	6	(1)	0	1	(0)	5	15	(5)
2003	3	3	(3)	1	1	(1)	0	2	(0)	1	1	(1)	5	7	(5)
2002	4	6	(4)	0	2	(0)	0	5	(0)	2	4	(2)	6	17	(6)
2001	2	2	(2)	0	2	(0)	2	2	(1)	1	2	(1)	5	8	(4)
2000	2	2	(2)	0	0	(0)	0	0	(0)	2	1	(1)	4	3	(3)
1999	3	2	(2)	0	3	(0)	0	0	(0)	0	0	(0)	3	5	(2)
계	49	44	(29)	31	55	(21)	13	54	(8)	31	34	(16)	124	187	(74)
(%)	(52.6)	(47.3)		(36.1)	(64.0)		(19.4)	(80.1)		(47.7)	(52.3)		(35.7)	(53.9)	
총계	93(64+29)			86(65+21)			67(59+8)			65(49+16)			311(237+74)		

5. 공공서비스 관련 연구의 서비스 대상 분석

공공서비스 대상은 공급주체(제공자)와 공급대상(수혜자)으로 구분하였다. 앞서 언급하였듯이 정 부제공의 공공서비스는 제공주체가 다양한 기관으로 구분되며, 제공기관의 특성에 따라 서비스 과정과

결과가 달라질 수 있다. 이에 기반하여 이 연구는 공공도서관, 어린이도서관, 국회도서관, 국립중앙도서관, 국립디지털도서관, 기타(KISTI, KERIS 등)로 공급주체(제공자)를 구분하였다. 또한 공공서비스의 수혜대상에 따라 서비스의 초점이 달라질 수 있으며 연구자가 주목하는 부분도 달라질 수 있다는 점에서 서비스 공급대상(수혜자)은 이용자일반, 어린이 및 청소년, 고령자, 장애인, 다문화가족, 기타(정보취약자, 외국인 등)로 구분하였다. 먼저 공급주체(제공자)에 대한 분석결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 도서관 공공서비스 연구의 서비스 공급주체(제공자)

		2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	계
한국문헌정보학회지	공공도서관	3	5	2	4	5	7	7	4	1	3	3	6	1	2	3	56
	어린이도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국회도서관	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	국립중앙도서관	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
	국립디지털도서관	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	기타(KISTI, KERIS 등)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
계	4	5	2	4	6	9	8	5	1	4	3	6	2	2	3	64	
한국도서관정보학회지	공공도서관	4	5	7	5	7	7	7	4	3	2	1	2	2	0	3	59
	어린이도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국회도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국립중앙도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국립디지털도서관	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	기타(KISTI, KERIS 등)	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3
계	6	5	7	6	8	7	7	5	3	3	1	2	2	0	3	65	
정보관리학회지	공공도서관	1	6	2	8	4	1	5	3	3	6	2	5	3	0	0	49
	어린이도서관	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	국회도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	국립중앙도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국립디지털도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	기타(KISTI, KERIS 등)	4	-	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8
계	6	6	4	8	5	1	5	3	5	6	2	5	3	0	0	59	
한국비블리아학회지	공공도서관	5	12	2	8	3	2	1	2	3	1	1	3	2	2	0	47
	어린이도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국회도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국립중앙도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	국립디지털도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	기타(KISTI, KERIS 등)	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
계	5	12	2	9	3	2	1	2	3	1	1	4	2	2	0	49	
총계	공공도서관	13	28	13	25	19	17	20	13	10	12	7	16	8	4	6	211
	어린이도서관	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	국회도서관	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	국립중앙도서관	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	국립디지털도서관	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	기타(KISTI, KERIS 등)	5	0	2	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	15
계	21	28	15	27	22	19	21	15	12	14	7	17	9	4	6	237	

전체적으로 237편의 논문 가운데 211편이 공공도서관에 대한 연구로 분석되었다. 전체 분포 면에서 압도적으로 우위이며 이용자와의 밀착도나 체감도가 더 강력한 공공도서관의 특성을 고려하더라도 89%의 연구가 공공도서관에 집중된 점은 과도한 현상이라고 할 수 있다. 학회지별 결과도 유사한 경향을 나타내고 있는데 「한국문헌정보학회지」의 경우 공공서비스 관련 연구 64편 중 대부분이 공공도서관에 대한 연구로, 15년 동안 수행된 공급주체에 대한 연구 중 공공도서관을 제외하면 국회도서관 2편, 국립중앙도서관 2편, 기타(KISTI, KERIS 등) 2편인 것으로 분석되었다. 「한국도서관·정보학회지」 역시 총 65편의 연구 중 59편이 공공도서관에 대한 연구이며, 국립디지털도서관 관련 연구 3편, 기타(KISTI, KERIS 등)와 관련된 연구 3편으로 공급주체로는 공공도서관에 집중하는 경향을 볼 수 있다.

반면 「정보관리학회지」는 공공서비스에 대한 59편의 논문 중 공급주체와 관련하여 공공도서관에 대한 연구가 49편으로 이점은 다른 학회지와 비슷하다. 그러나 기타(KISTI, KERIS 등)에 대한 연구가 8편으로 다른 학회지에 비해 상대적으로 높았는데, 이러한 현상은 2011년 2편, 2013년 4편으로 최근 들어 더욱 뚜렷해진 것을 알 수 있다. 「한국비블리아학회지」는 공공서비스 관련 연구 49편 중 기타에 대한 2편을 제외한 나머지 47편이 공공도서관에 대한 연구로 공공도서관에 대한 집중 현상을 가장 단적으로 보여주고 있었다. 이상의 결과를 통해 대부분의 연구는 공공도서관에 대해 이루어지고 있음을 알 수 있다. 국회도서관, 국립중앙도서관, 국립디지털도서관 등의 특수성을 고려해도 공공도서관의 집중현상이 과도함을 지적할 수 있다. 도서관의 공공서비스 역시 다른 부분의 공공서비스와 마찬가지로 공급주체에 대한 이론적이고 학술적인 논의에 의해 발전되어야 한다고 본다. 따라서 공공도서관뿐만 아니라 다른 도서관 대해서도 공급주체로서의 합리성, 효과성 등에 대한 연구가 진행되어야 한다고 본다.

다음으로 공급대상에 대한 분석결과는 <표 9>와 같다. 결론부터 말하면 전체 237편의 연구 중 183편(77.2%)이 이용자일반에 대한 연구로 대부분의 연구가 이용자일반에 초점을 둔 것으로 분석되었다. 이러한 전체적인 현상과는 달리 「한국문헌정보학회지」의 경우 어린이 및 청소년 7편, 고령자 2편, 장애인 7편, 다문화가족 4편, 기타 2편으로 다른 학회지에 비해 상대적으로 서비스 수혜자 층에 대한 관심의 세분화가 이루어진 반면 「한국도서관·정보학회지」의 경우 장애인과 다문화 가족에 대한 연구가 다소 많음을 발견할 수 있다. 이는 일반적인 현상이라기보다는 특정 주제에 대한 소수 연구자의 지속적인 연구 결과로 볼 수 있다. 예를 들면 동일한 연구자에 의해 수행된 “공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구”,⁵⁰⁾ “공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안”,⁵¹⁾ “시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안(Improving Information Service for the Visually

50) 강숙희. “공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제1호(2011), pp.97-123.

51) 강숙희. “공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제4호(2009), pp.353-379.

Handicapped through IT)⁵²⁾ 등이 해당된다. 반면 「정보관리학회지」는 이용자일반에 대한 연구 이외 다른 계층에 대한 연구는 미미한 수준이며, 「한국비블리아학회지」 역시 유사한 결과로 나타났다. 이상의 결과를 볼 때 공공서비스의 수혜자에 대한 연구 세분화는 반드시 필요하다고 본다.

〈표 9〉 도서관 공공서비스 연구의 서비스 공급대상(수혜자)

		2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	계
한국문화정보학회지	이용자일반	3	3	1	2	2	3	5	5		3	3	5	2	2	3	42
	어린이 및 청소년	-	-	-	1	1	2	1	-	1	1	-	-	-	-	-	7
	고령자	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	장애인	-	1	-	1	-	3	-	-	-	1	-	1	-	-	-	7
	다문화가족	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	기타(정보취약자)	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	계	4	4	2	4	6	9	8	5	1	5	3	6	2	2	3	64
한국도서관정보학회지	이용자일반	3	3	4	6	5	5	5	5	3	3	1	1	1		2	47
	어린이 및 청소년	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	고령자	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	3
	장애인	1	1	1	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6
	다문화가족	2	1	1			1	1									6
	기타(정보취약자)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	계	6	5	7	6	8	7	7	5	3	3	1	2	2	-	3	65
정보관리학회지	이용자일반	4	5	4	7	3	2	5	3	5	6	2	4	3	-	-	53
	어린이 및 청소년	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	고령자	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
	장애인	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	다문화가족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	기타(정보취약자)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
	계	6	6	4	8	3	2	5	3	6	6	2	5	3	-	-	59
한국비블리아학회지	이용자일반	5	10	2	8	2	-	1	1	3	1	1	3	2	2	-	41
	어린이 및 청소년	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4
	고령자	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	장애인	-	-1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
	다문화가족	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	기타(정보취약자)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	계	5	12	2	9	3	2	1	2	3	1	1	4	2	2	-	49
총계	이용자일반	15	21	11	23	12	10	16	14	11	13	7	13	8	4	5	183
	어린이 및 청소년	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	0	0	0	0	0	14
	고령자	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	1	7
	장애인	1	3	1	3	2	3	1	0	0	1	0	2	0	0	0	17
	다문화가족	2	1	2	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	기타(정보취약자)	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	계	21	27	15	27	20	20	21	15	13	15	7	17	9	4	6	237

52) 강숙희, “시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안(Improving Information Service for the Visually Handicapped through IT),” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제4호(2001), pp.229-256.

IV. 결론

이 연구는 1999년부터 2013년까지 지난 15년간의 국내 문헌정보학계의 주요학회지 4종에 수록된 도서관의 공공서비스와 관련된 연구경향을 분석하였다. 분석기준은 연구자의 학문적 정향이라고 할 수 있는 접근방법(규범적 정향의 연구, 경험적 정향의 연구, 실천적 정향의 연구, 기타), 연구방법(양적연구, 질적연구, 기타), 서비스 전달단계(투입단계, 결과단계), 서비스대상(공급주체(제공자), 공급대상(수혜자)) 등의 4가지 기준에 의해 분석하였다. 분석결과 도서관의 공공서비스와 관련된 연구는 양적으로나 질적으로 성장을 거듭하고 있으며, 문헌정보학 연구분야의 한 축을 형성하고 있음을 알 수 있었다. 전체적인 연구추이를 보면 초창기보다는 최근에 이룰수록 공공서비스 관련 연구의 생산량이 증가하였다. 이는 전체적인 논문 생산량의 증가에 따른 절대적인 양적 증가뿐만 아니라 상대적인 비율 면에서도 나타나는 현상이었다. 즉 133편의 전체논문 중 공공서비스 논문이 6편으로 전체대비 4.5%인 1999년에 비해 2013년에는 전체논문 261편, 공공서비스 논문 21편으로 전체 대비 공공서비스의 비율이 8%에 달한다. 같은 맥락에서 15년 동안 전체논문의 양은 2배정도 증가한 반면 공공서비스 논문의 양은 3배 이상 증가한 것이다. 이는 도서관의 공공서비스에 대한 인식의 변화와 더불어 연구기반이 안정적인 생산체제로 진입하였음을 의미하는 것으로 해석 할 수 있다.

문헌정보학의 학문적 특성에 대한 이해나 도서관 업무의 효과적 처리 및 관리에 대한 연구가 많았던 초창기에 비해 도서관의 서비스 품질, 만족도, 효과 등의 측정 및 평가에 대한 연구의 증가는 상당히 발전적인 현상이라고 할 수 있는데, 이러한 현상은 아마도 비가시적이고 측정하기 어려운 공공서비스에 대한 다양한 연구방법 출현에 영향을 받은 것으로 볼 수 있다. 왜냐 하면 2000년도 들어 공공재에 대한 사회 및 학계의 관심과 더불어 계량적으로 측정하기 힘든 공공재에 대한 연구기법이 논의되었고, 문헌정보학 연구자들 역시 이러한 연구방법을 적용하여 공공서비스에 대한 측정 및 평가를 시도하였기 때문이다. 이러한 노력은 곧 품질측정, 효과 및 효율성 평가, 성과 분석 등의 서비스 질과 관련된 연구로 이어졌고 결과적으로 도서관의 공공서비스에 대한 연구 증가로 연결되었다고 본다. 그러나 이 역시 상당히 도구적 접근으로 볼 수 있으며 이보다는 근본적인 인식의 변화가 수반되어야 한다고 본다. 즉 방법론적 변화를 통해 도서관 서비스에 대한 연구량이 증가한 것도 중요하지만, 그보다 먼저 도서관 서비스에 대한 근본적인 인식의 전환이 선행되어야 한다고 본다. 즉 도서관 서비스를 도서관의 중요한 기능이라고 보는 인식에서 벗어나 정부의 공적재원에 의해 운영되는 공공재로 인식하는 것이 중요하다고 본다. 그래야만 접근방법, 서비스 전달단계 등의 분석에서 나타난 연구의 문제점을 개선할 수 있다고 본다. 즉 공공재적 시각의 접근은 개개의 사안에만 초점을 둔 연구들 보다는 공공재적 측면에서 당연히 존재해야 할 규범적

원리 등에 대한 거시적 수준의 연구를 촉발시키는 동기가 될 수 있다고 본다. 이와 같은 전체적인 추이와 더불어 분석기준에 따른 연구결과를 보면 다음과 같다.

첫째, 접근방법에서 공공서비스에 대한 당위적이고 규범적인 존재방식이나, 구조, 이론 등에 대한 연구자의 주장이나 견해가 담긴 규범적 연구보다는 자료를 수집하여 연구모형 및 가설을 검증하는 경험적 연구나 혹은 현실문제 진단과 대안제시에 주목하는 실천적 연구가 훨씬 많았다. 도서관 서비스가 현장 중심적이라는 점에서는 주장이나 논거에 의한 규범적 연구보다는 객관적 자료를 수집하여 검증하고 평가하는 경험적 연구나 현실에 대한 문제를 해결하기 위해 논리적으로 합당하고 검증된 처방책을 제시하는 실천적 연구가 중요하다. 그러나 경험적 연구나 실천적 연구는 구체성을 갖는 대신 대부분의 개개의 사안에 대한 연구라고 할 수 있다. 따라서 모든 연구가 현장의 개별적 측면에 초점이 맞춰질 경우 여러 가지 현실적이고 제도적인 문제로 인해 공공서비스의 본질에서 벗어날 가능성이 많다. 따라서 본질로의 회복을 가능케 하는 토대로써의 규범이 요구되며, 이에 대한 학계의 관심이 필요하다고 본다.

둘째, 연구방법에서는 양적연구(38.1%) 보다는 질적연구(49.8%)의 활성화를 발견할 수 있었다. 이러한 현상은 특히 「한국도서관·정보학회지」에서 강하게 드러났다. 다른 학회지의 경우 10%의 범위 내에서 하나의 방법이 다른 방법보다 많거나 비슷한 수준을 유지하는 반면 「한국도서관·정보학회지」는 질적연구(63.1%)가 양적연구(21.5%)의 약 3배의 결과로 나타났다. 이러한 현상이 만약 연구의 용이성 차원에서 주로 입수방법이 쉬운 자료에 의해 생산된 논문의 수록 비중이 높아서 나타난 결과라면 학술지로서의 여과장치의 작동과정에 대한 재점검이 필요한 부분이라고 할 수 있다.

셋째, 서비스 전달단계에서는 인력, 예산, 시설 등의 서비스 공급방식에 대한 기준이나 요건 등을 탐색하거나 공급격차의 수준 등을 평가하는 투입단계(35.7%)에 대한 연구보다는 공공서비스의 만족여부 혹은 만족도를 측정하는 결과단계(53.9%)에 대한 연구가 훨씬 더 많은 것으로 분석되었다. 그러나 공공재라는 인식하에서 본다면 투입단계의 연구도 반드시 활성화 되어야 한다고 본다. 왜냐하면 공공서비스는 공급, 생산, 소비의 역동적 과정으로 유통된다. 이때 공급과 생산에 대한 책임과 정책은 전적으로 정부에 의해 결정된다. 즉 정부 정책에 의해 서비스 질이 결정되며 이는 결국 소비에 영향을 미치게 된다. 따라서 현재 제공되고 있는 서비스에 대해 소비자들이 어떻게 느끼고 있는지를 파악하는 결과단계에 대한 연구도 중요하지만, 근본적으로 더 질 좋은 서비스를 생산하는데 있어 투입단계에 문제는 없는지, 문제가 있다면 어떤 해결책을 모색할 수 있는지, 나아가 도서관의 공공서비스와 관련된 정부정책의 결정 및 공공재원의 배분과정에 문제는 없는지에 대한 연구도 매우 중요하다고 본다.

넷째, 서비스 대상에 대한 분석결과 먼저 공급주체(제공자)와 관련하여 대부분의 연구는 공공도서관에 초점을 둔 연구인 것으로 분석되었다. 공공도서관은 전체 분포 면에서도 압도적이며, 이

용자와의 밀착도 면에서도 국회도서관, 국립중앙도서관 보다는 체감도가 훨씬 강하다는 점을 고려하더라도 전체 논문 237편 가운데 89%인 211편이 공공도서관에 관한 연구라는 것은 과도한 결과라고 할 수 있다. 다른 분야의 공공서비스와 마찬가지로 도서관의 공공서비스 역시 공급주체에 대한 이론적이고 체계적인 접근에 주목할 필요가 있다고 본다. 다음으로 공공서비스 대상(수혜자)과 관련하여서는 전체 237편의 논문 가운데 77.2%인 183편이 이용자일반에 대한 것이다. 이용자에 대한 인식이 미분화되었던 초창기와는 달리 최근 들어서는 이용자 세분화 현상이 일반화되고 있을 뿐만 아니라 도서관의 서비스 활동 역시 어린이, 다문화 가족, 외국인, 장애인 및 노약자 등의 다양한 계층의 이용자를 대상으로 수행되고 있다. 그럼에도 불구하고 현장의 변화를 수용하지 못한 연구풍토에 대해 성찰이 필요하다고 본다.

도서관의 공공서비스와 관련된 지난 15년간의 연구경향을 분석한 결과 도서관의 공공서비스에 대한 연구는 양적으로 증가하고 있으며 또한 문헌정보학의 중요한 축을 형성하고 있는 것을 알 수 있었다. 그러나 앞서 언급하였듯이 도서관 서비스를 공공재로 접근하기 보다는 도서관의 주요한 기능 중의 하나로 인식하고 있는 연구가 대부분이라는 것이 접근방법, 서비스 전달단계 등의 분석을 통해 드러났다. 즉 연구자의 학문적 정향성을 파악하는 접근방법의 분석 결과 공공서비스로서 정당하게 존재해야 하는 당위성, 원리, 철학 등에 대한 규범적 차원의 연구는 많지 않으며, 개개의 현상을 있는 그대로 측정하는 경험적 연구나 현실 문제에 대한 해결책을 제시하는 실천적 연구가 더 많은 것을 알 수 있다. 즉 정보서비스, 이용자 서비스 등의 익숙한 용어에 맞는 정도의 연구가 주로 진행되고 있다는 것이다.

그러나 도서관 서비스는 철저하게 정부주도의 정책결정과 공급책임 하에 생산되어 공중에게 제공되는 공공서비스라는 점은 매우 중요하다. 왜냐하면 도서관 서비스는 궁극적으로 최종 소비자인 이용자의 이용을 통해 의미를 부여할 수 있지만, 그러한 의미의 재생산을 지속하기 위해서는 질 좋은 서비스를 제공해야 하며, 이는 전적으로 정부의 정책기조와 재정지원에 따라 결정되는 것이기 때문이다. 따라서 서비스의 공급, 생산, 소비의 역동적 관계 속에서 단계마다 존재하는 중요한 쟁점에 대한 연구와 더불어 기능적 차원의 정보서비스가 아니라 공공재 차원의 공공서비스로의 인식전환에 기반한 연구가 더욱더 활성화 되어야 한다고 본다.

참고문헌

- 강신태. 사회과학연구의 논리. 서울 : 박영사, 2002.
 김인. "한국에서 공공서비스 연구경향." 한국사회와 행정연구, 제24권, 제2호(2013), pp.177-210.
 김종성. "문헌정보학 분야 독서 연구의 경향과 과제," 한국도서관·정보학회지, 제44권, 제3호(2013), pp.99-124.

- 김중성. “문헌정보학 분야 어린이서비스 연구의 현황과 과제.” 한국도서관·정보학회지, 제44권, 제2호(2013), pp.51-75.
- 문신용, 윤기찬. 공공서비스의 통합적 분석-성과분석 평가의 이해. 서울 : 도서출판 삼영사, 2010.
- 박진수, 김기수. “공공성 측면에서 본 현행 도시재생정책 및 제도에 관한 비판적 고찰.” 한국도시계획학회지, 제14권 제2호(2013), pp.35-52.
- 백병성. “공공서비스와 소비자.” 소비자학연구, 제13권 제2호(2002), pp.127-143.
- 송정숙. “한국 문헌정보학의 연구현황 분석: 2001~2010년 발생 석·박사 학위논문을 중심으로.” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제4호(2010), pp.333-353.
- 오세훈. “우리나라 정보학 연구 동향에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제22권, 제1호(2005), pp.167-1
- 우양호. “공공서비스 관리이론의 한국적 적실성에 관한 비교 연구: 신공공관리론과 신공공서비스론을 중심으로.” 지방정부연구, 제12권, 제2호(2008), pp.249-273.
- 윤재수. 새로운 시대의 공공성 연구. 파주 : 법문사, 2008.
- 이명희. “내용분석법에 의한 문헌정보학 학술지 연구논문 분석.” 제36권, 제3호(2002), pp.287-310.
- 이병량. “문화정책과 공공성.” 한국거버넌스학회보, 제18권, 제3호(2011), pp.119-146.
- 이중수. 새행정학. 서울 : 대영문화사, 2005.
- 정재영, 박진희. “한국문헌정보학의 현장연구 현황 분석.” 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제2호(2011), pp.171-191.
- 조대엽, 홍성태. “공공성의 사회적 구성과 공공성 프레임의 역사적 유형.” 아세아연구, 제56권 제2호(2013), pp.7-41.
- 한국지방행정연구원. 공공서비스의 공·사간 비용분석. 서울 : 한국지방행정연구원, 1994.
- 한인섭, 김정렬, 권자경, 함요상. “공공서비스 연구동향 분석: 한국과 미국의 주요 학술지 비교(1995-2008).” 한국거버넌스학회보, 제16권, 제1호(2009), pp.179-205.
- 황혜신. 공공서비스 민간위탁의 이론과 실제. 파주 : 한국학술정보(주), 2006.
- 안병철, 김정렬, 이도형. “공공서비스의 역사적 변천과 특성-우리나라의 공공서비스 법제에 관한 내용분석-.” 한국거버넌스학회보, 제16권, 제2호(2009), pp.287-317.

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Ahn, Byeong-Chul, Kim, Jung-Yul, Lee, Do-Hyung. “The Historical Change and Trait in Public Service - Focused on Content Analysis of Public Service Law in Korea.” *The Korean Association For Governance*, Vol.16, No.2(2009), pp.287-317.
- Baek, Bung-Sung. “Consumers and Public Services.” *Journal of Consumer Studies*, Vol.13,

- No.2(2002), pp.127-143.
- Cho, Dae-Youb, Hong, Sung-Tae. "Social Construction of Publicness and Its Historical Frames." *The Journal of Asiatic Studies*, Vol.56, No.2(2013), pp.7-41.
- Chung, Jae Young, Park, Jin-Hee. "Analysis of the Trends in the Field Studies of Library and Information Science in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.42, No.2(2011), pp.171-191.
- Han, In-Seop, Kim, Jung-Yul, Kwon, Ja-Kyung, Ham, Yo-Sang. "Research Trend Analysis for the Public Service Studies -Focused on Major Academic Journals Printed in Korea and USA(1995-2008)." *The Korean Association For Governance*, Vol.16, No.1(2009), pp.179-205.
- Hwang, Hie-Shin. *Public Service Delivery of Local Government of theory & practice*. Paju : Hanguokhagsuljeongbo(ju), 2006.
- Kang, Sin-Taek. *Logic of Social Science Study*. Seoul : Pakyoungsa, 2002.
- Kim, In. "Research Trends of Public Service in Korea." *Korean Society and Public Administration*, Vol.24, No.2(2013), pp.177-210.
- Kim, Jong-Sung. "Trends Analysis of Reading Research in the Field of Library and Information Science." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.44, No.3(2013), pp.99-124.
- Kim, Jong-Sung. "Trends Analysis of Children's Services Research in the Field of Library and Information Science." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.44, No.3(2013), pp.51-75.
- Korea Research Institute for Local Administration, *Cost analysis of Public Service between public and private*. Seoul : Korea Research Institute for Local Administration, 1994.
- Lee, Byeong-Ryang. "Cultural Policy and Publicness." *The Korean Association For Governance*, Vol.18, No.3(2011), pp.119-146.
- Lee, Jong-Soo. *New Public Administration*. Seoul : Dyeyungmoonhwasa, 2005.
- Lee, Myeong-Hee. "Recent Trends in Research Methods in Library and Information Science: Content Analysis of the Journal Articles." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol.36, No.3(2002), pp.287-310.
- Moon, Sin-Yong and Yoon, Ki-Chan. *Understanding Performance Analysis & Evaluation of Public Service*. Cost analysis of Public Service.
- Oh, Se-Hoon. "Research Trends of Information Science in Korea." *Journal of the Korean*

Society for Information Management, Vol.22, No.1(2005), pp.167-189.

Park, Jin-Soo and Kim, Ki-Soo. "A Critical Review of the Current Policy and Legal Systems of the Urban Regeneration in Terms of the Publicness." *Journal of the Urban Design Institute of Korea*, Vol.14, No.2(2013), pp.35-52.

Song, Jung-Sook. "Trends in Library and Information Science Research in Korea : Focused on Master's Theses and Doctoral Dissertations from 2001 to 2010." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.44, No.3(2013), pp.333-353.

Woo, Yang-Ho. "A Comparative Study on the Relevance of Public Management Model in Korea: Focused on the New Public Management and the New Public Service." *The Korean Journal of Local Government Studies*, Vol.12, No.2(2008), pp.249-273.

Yun, Jae-Su. *Study on the publicness in new era*. Paju : Bobmunsa, 2008.