

시대적 변화에 따른 경제·금융전문도서관 발전 방향 모색에 관한 연구

- 한국은행 도서관을 중심으로 -

A Study on Establishment of Mid- to Long-Term Comprehensive Development Plan for the Bank of Korea Library

노영희(Younghee Noh)*, 고재민(Jae-Min Ko)**

장인호(Inho Chang)***, 노지윤(Ji-Yoon Ro)****

< 목 차 >

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| I. 서론 | IV. 이용자 만족도 및 수요도 조사 결과 |
| II. 연구설계 및 방법론 | V. 경제·금융전문도서관의 발전 방향 |
| III. 타 도서관의 사례 조사 결과 | VI. 결론 및 제언 |

요약: 본 연구는 국내에 경제·금융전문도서관을 대표하는 한국은행 도서관의 전반적인 운영현황 분석과 이용자 만족도 및 수요를 조사하고, 더불어 국내의 주요 도서관의 외부환경 변화에 따른 대응사례 조사하여 향후 경제·금융전문도서관의 발전 방향을 제안하고자 하였다. 이를 위해 국내의 주요 도서관 외부환경 변화 사례조사, 이용자 설문조사 등을 진행하였다. 그 결과, 향후 과제로 미래지향적 최첨단 도서관으로의 강화에는 스마트 시스템 도입, 일부 도서관 서비스의 로봇화, 시대상을 반영한 비대면 서비스 대응공간 등을, 경제금융인을 위한 특화된 서비스 제공에는 빅데이터 분석서비스 도입, 이용자 맞춤형 시스템 강화, SNS 커뮤니케이션 활성화 등을 제시하였다. 국내의 경제·금융 도서관과 협력 네트워크 구축으로는 클라우드 서비스, 유관기관 간 협력사업 유지 및 확대, 공유체계를 통한 국가 지식정보 망라적 수집 등을, 마지막으로 전문성 강화를 위한 정보서비스를 위해 특성화 장서 개발, 온라인을 활용한 참고 및 연구지원 서비스 확대, 발간물 원문 DB 구축 및 제공을 제안하였다.

주제어: 한국은행도서관, 전문도서관, 도서관증장기

ABSTRACT: This study aimed to analyze the overall operation status of the Bank of Korea library representing the economic library in Korea, investigate user satisfaction and demand, and to propose a direction for the development of the economic library in the future. To this end, a case study was conducted on changes in the external environment of major libraries at home and abroad, and a user survey was conducted. As a result, the future tasks include introducing smart systems, robotics some library services, non-face-to-face service response spaces that reflect the times, introducing big data analysis services, strengthening user-tailored systems, and activating SNS communication. It proposed developing specialized libraries, online reference and research support services, and providing original DBs for publications to strengthen expertise, maintaining and expanding cloud services, maintaining and expanding cooperative projects, and collecting national knowledge and information.

KEYWORDS: Bank of Korea Library, Specialized Library, Mid- to Long-term Library

* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr / ISNI 0000 0000 4120 5652) (제1저자)

** 수원과학대학교 융합디자인학부 실내건축디자인학과 부교수
(archiman96@nate.com / ISNI 0000 0004 6814 7172) (교신저자)

*** 대전대학교 공공인재대학 문헌정보학과 조교수(hoinchang@gmail.com / ISNI 0000 0004 6108 9280) (공동저자)

**** 건국대학교 문헌정보학과 박사수료생(rojyliv@gmail.com) (공동저자)

• 논문접수: 2021년 5월 20일 • 최초심사: 2021년 6월 3일 • 게재확정: 2021년 6월 16일
• 한국도서관·정보학회지, 52(2), 65-84, 2021. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.65>

I. 서론

개별 이용자들의 높아진 정보 요구 수준, 도서관 밖의 신속하고 다양한 정보서비스에 익숙한 이용자, 정보기술의 고도화 등 도서관들을 둘러싼 환경은 빠르게 변화하고 있다. 이같이 지식과 정보가 넘쳐나는 환경 속에서의 도서관의 역할에 대한 외부의 기대가 달라짐에 따라, 도서관은 단순한 정보 제공을 넘어 지속적이고 차별화된 전문지식 제공과 서비스를 요구해 왔다. 이러한 노력의 일환으로 공공도서관, 대학도서관에서는 일반화된 정보서비스를 넘어 특정 주제나 이용자를 중심으로 보다 특화되고 전문화된 서비스를 제공하고 있다. 전문도서관의 경우 모기관의 목표와 기능에 부합하는 정보서비스 개발·제공 외에도 일반 이용자들을 위한 서비스를 추가적으로 제공하고 있는 추세이다. 대표적 사례로 농촌진흥청 농업과학도서관과 법원도서관은 대국민서비스를 시행하고 있으며, 법원도서관의 경우 올해 초 법률전자책 700여종을 일반 국민들에게 대출해주는 서비스를 개시한 바 있다.

이처럼 이용자 정보요구의 다양화 및 고도화, 공공도서관의 특화·전문화라는 흐름 속에서 전문도서관은 대국민서비스, 시설 첨단화, 비대면 서비스 등 다양한 방안을 통해 질적·양적 성장을 도모하고 있다. 특히, 정보기술과 정보환경변화에 대한 대응방안을 모색하기 위하여 빅데이터, VR/AR 서비스 등을 기반으로 한 이용자 중심의 양질의 콘텐츠 제공, 스마트 도서관 서비스 환경 구축을 통한 시설 첨단화, IT 기기 환경에 대응하기 위한 모바일, EBooks 서비스 제공 등을 고려하고 있다. 또한, 코로나19로 인한 비대면 문화의 확산으로 관련 논의가 확대되고 있는 만큼 전문도서관 역시 도서 오프라인 및 온라인 대출서비스 확대, 정보 및 콘텐츠 안내, SNS 커뮤니케이션 활성화, 온라인 강좌 및 프로그램 등에 대한 필요성이 대두되고 있다.

전문도서관을 둘러싼 환경 변화에 따라 본 연구의 대상이 되는 경제·금융전문도서관의 역할은 학술 및 연구 활동 지원도서관으로서 역할, 경제·금융 전문자료의 제공을 통한 연구·조사업무 지원, 구성원의 즉각적인 정보 요구에 대응하기 위한 정보서비스 제공기관, 경제·금융 관련 도서관과의 협력 네트워크 구축, 해외 주요도서관과의 업무교류·정보자료 상호교환을 통한 다양한 정보서비스를 제공, 소장자료의 보존 및 유지, 참조 및 연구 지원 서비스와 더불어 지역 사회에 경제·금융 정보 제공 등으로 주목되고 있다.

국내 최대 경제·금융전문도서관으로 언급되는 한국은행 도서관은 1952년 조사부 도서관으로 발족되어 현재 커뮤니케이션국 정보자료반에서 한국은행의 조사, 연구 업무 등을 지원하고 있다. 한국은행 도서관은 현재 도서 및 발간물의 보관과 같은 전통적인 도서관 업무가 큰 비중을 차지하고 있다고 평가됨에 따라 디지털 환경 변화에 적극 대응해야 한다는 필요성에 대한 목소리가 높아지고 있다.

이에 본 연구에서는 한국은행 도서관을 중심으로 하여 디지털화, 4차 산업혁명, 포스트코로나, 언택트 등으로 대변되는 시대적 환경과 특성을 반영한 경제·금융전문도서관의 발전 방향을 제안하고자 한다. 또한, 한국은행 도서관과 같은 경제·금융전문도서관의 선도적 서비스 모델을 통해

전문도서관이 시대적 변화에 대응하기 위한 발전 방향과 핵심 실행 과제를 수립하여 일관성 있고 지속적인 도서관 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 연구설계 및 방법론

본 연구는 경제·금융전문도서관의 발전 방향을 모색하기 위하여 1) 타 도서관의 사례조사, 2) 설문조사 및 분석에 의한 이용자 만족도와 수요조사, 3) 중장기 발전전략 수립 3단계로 진행되었다. 첫째, 국내·외 경제, 금융 및 법률 등의 전문도서관의 자료 및 서비스 현황 분석 그리고 코로나 19 및 4차 산업혁명 기술 변화에 따라 국내외 주요 도서관에서 적용되고 있는 신규 서비스 사례 조사 등을 분석하였다. 둘째, 이용자 만족도 조사 및 수요조사를 실시하였다. 한국은행 직원을 대상으로 온라인 설문 형태로 진행하였으며 약 2주간(2020.08.11~08.21) 실시하였으며, 총 303명의 직원들이 설문에 응답하였다. 설문내용은 크게 1) 도서관의 이용현황 및 만족도 2) 수요조사로 구분하였으며, 이용현황 및 만족도 문항은 도서관 이용 여부, 이용하지 않는 이유, 이용 목적, 전반적인 운영 만족도, 자료 및 서비스의 만족도 등으로, 수요조사 문항은 도서관의 중요한 역할, 선호하는 자료 유형, 향후 강화해야 할 서비스, 선호하는 공간구성 등으로 구성하였다(〈표 1〉 참조). 셋째, 도서관 현황분석 및 국내외 주요 도서관 외부환경 변화 사례조사, 이용자 설문조사 등의 내용을 기반으로 경제·금융전문도서관의 발전 방향을 제안하였다. 각 설문문항에 대한 평가척도로는 전혀 만족하지 않는다(1점)부터 매우 만족한다(5점)까지 5점 리커트 척도를 사용하였다.

〈표 1〉 설문 구조도

구분	설문내용	문항수
일반사항	성별, 연령, 직급, 부서	4
한국은행 도서관 이용현황 및 만족도	유형별 이용빈도	8
	도서관 이용 여부	
	도서관 이용하지 않는 이유	
	도서관 이용 목적	
	전반적인 도서관 운영 만족도	
	자료 및 서비스 만족도	
	제공하는 자료의 만족도	
한국은행 도서관 수요조사	주요 서비스에 대한 만족도	4
	도서관의 중요한 역할	
	선호하는 자료 유형	
	향후 강화해야 할 서비스	
	향후 선호하는 공간구성	
	기타 의견	1
	계	17

Ⅲ. 타 도서관의 사례 조사 결과

1. 국내외 전문도서관 사례 분석

한국은행을 대상으로 한 설문을 수행하기 앞서 국내·외 경제, 금융 및 법률 등 전문도서관의 자료 및 서비스 현황을 살펴보았다. 사례 조사 대상은 KDI 도서관, 농업과학도서관, 법원도서관, 헌법재판소 도서관, 이탈리아중앙은행 도서관, 캐나다중앙은행 도서관, 호주 빅토리아 법률도서관, IMF 도서관 등을 살펴보았다. 한국은행 도서관과 같은 경제·금융전문도서관에서 제공해야 하는 자료 및 정보원과 서비스에 대한 주요 내용은 <표 2>와 같이 정리할 수 있다.

<표 2> 국내·외 전문도서관 자료 현황

구분	내용	
KDI 중앙도서관	자료	•KDI 발간물, KDI 공공투자관리센터 발간물, KDI 경제정책정보 등 KDI 발간자료를 제공하고 있으며, 이 외에 전자저널, 전자도서, 학위논문, 데이터베이스 등 제공
	서비스	•학술연구지원: 자료배달서비스, 매체변환서비스, 학술지 목차 제공 서비스, SSCI & Top Journal List, 워크샵, 학술연구이용가이드 •서비스: 자료구입신청, 원문복사신청, 상호대차신청, 회원제 서비스, 타기관 열람 신청, 대국민 서비스
KIOST (한국해양과학기술원) 도서관	서비스	•웹 기반 통합전자도서관 시스템 ILUS를 도입하여 이용자 정보서비스 제공 •웹 자료 및 연구 정보 제공 •전자도서관 및 SNS 기반 서비스 제공 •해양과학도서 관련 도서 출판
영란은행 도서관	서비스	•경제·금융 관련 기록물뿐만 아니라 건축학, 사회학, 계보학 등 다양한 분야의 전문가들이 관심을 가질 만한 방대한 자료를 보유하고 있으며 일반인에게 자료열람 서비스를 제공
KIPF (한국조세재정연구원) 도서관	자료	•KIPF 발간물, 일반도서를 비롯하여, 경제관련 전자정보(저널, 웹 DB, E-BOOK 등)를 제공하고 온라인 통계정보 사이트의 원문 링크 등을 제공
	서비스	•신착정보, 조세재정연구동향웹진, 도서관소식지 등을 홈페이지를 통해 제공하고 있으며, 연구원을 직접 방문하기 어려운 경우 외부원문복사서비스를 실시하여 정보를 공유
농업과학도서관	자료	•농진청발간자료, 농업전반자료, 국내외 정기간행물, Web DB 등 제공
	서비스	•학술 및 연구활동 지원서비스 •농촌진흥청 보유 및 발간자료의 발행·수집·보존·유통서비스 •교양 및 문화프로그램 서비스를 제공
법원도서관	자료	•법률총류, 법제사, 국제법, 헌법, 등 법률도서, 일반도서와 법원도서관의 주요 발간자료 제공
	서비스	•실질적인 법률 정보를 제공하기 위하여 법고를 LX 제작 •맞춤형 재판자료지원서비스, 판례판결정보서비스를 온라인으로 제공하여 필요한 법률정보를 직접 제공
헌법재판소 도서관	자료	•헌법 및 법률 관련 장서와 다양한 전자자료를 구비하고 있으며, 세계 주요 국가의 공법 관련 법률전문자료 소장
	서비스	•헌법재판소도서관은 헌법재판 및 연구활동 지원과 대국민 법률정보 접근성 향상을 위하여 전자도서관시스템 운영 •2016년에는 헌법재판 및 연구업무 관련 중요자료를 효율적으로 관리하고, 정보검색 강화를 위한 도서관 문헌 및 판례정보 연계시스템을 구축하였음

구분	내용	
이탈리아 중앙은행 도서관	자료	•은행, 금융 및 경제학을 전문으로 하는 Paolo Baffi 도서관과 은행 및 금융법을 전문으로 하는 법률 도서관, 2곳에서 자료를 관리하고 있음
	서비스	•중앙은행 직원을 위한 대내 서비스 제공 •대국민 대외 공공 서비스 제공
캐나다중앙은행 도서관	자료	•이용자 요구가 많은 인쇄도서, 저널만을 이용자 열람, 대출용으로 비치
	서비스	•지식정보서비스 (Knowledge and Information Services, K&IS) 운영 •은행 직원들이 광대한 양의 정보자원을 검색하고 사용할 수 있도록 지원 •정보 활용방법을 교육(신입행원 연수 등) •지식 창조 및 전달을 위한 지원 •사람과 정보간의 연계를 촉진하기 위한 지원
호주 빅토리아 법률도서관	자료	•법률 기사, 법률 사전, 정신 장애 진단 및 통계 매뉴얼, 법률 보고서, 법률 저널, 법률 자료 등 제공
	서비스	•법률 탐색 및 판결, 법률 찾기 제공, 기타 법률 도서관 정보 접근 등을 제공하고 있음
IMF (국제통화기금) 도서관	자료	•국제 금융 관련 단행본, 국가 보고서, 부서별 논문, 금융 및 개발 용어집, 매뉴얼 및 가이드, 지역 경제 전망 보고서, 법률 기관 문서, STA 토론 노트, 세법 기술 노트, 기술 노트 및 설명서, 작업 서류 등
	서비스	•날짜별, 국가별, 주제별, 시리즈별, 저자별 검색 시스템, 원문 파일, 다양한 통계 데이터베이스 접근 서비스, 1946년까지의 광범위한 아카이브 자료, 인용 및 주석 도구, 새 콘텐츠 알림, 추천 도서 목록 등

출처: 각 도서관 홈페이지를 통해 재정리 (참고문헌)

일련의 사례를 통해 주요 전문도서관에서는 자료 측면에서 한국은행 발간물, 발간자료 및 도서관 출판물 등의 발간물을 제공하고 있으며(농업과학도서관, KDI 중앙도서관, KIPF 도서관, 법원 도서관), 저널, 웹 DB, E-BOOK 등과 같은 경제 관련 전자정보를 제공하고 온라인 통계정보 사이트의 원문 링크 등을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 그 외에도 세계 주요 국가의 경제·금융 관련 전문 자료, 경제·금융 외 일반도서를 제공하고 있다. 서비스 측면에서는 크게 연구활동 지원 서비스, 대국민 공공 서비스, SNS 기반 서비스를 제공하는 것으로 나타났으며, 연구활동 지원 서비스에는 매체변환서비스, 학술지 목차 제공 서비스 등이, 대국민 공공 서비스는 열람실 개방, 참고문헌 서비스 등을 세부적으로 수행하고 있는 것으로 나타났다.

2. 외부환경 변화에 따른 전문도서관 서비스 제안

다음으로 전문도서관 외부환경 측면에서 온라인·디지털화가 빠르게 진행되고 있다. 독서, 문화프로그램, 행사뿐만 아니라, 도서관 직원들의 워크숍, 도서관 직원과 이용자들의 커뮤니케이션 및 정보 요청, 이용자들 간의 소통, 디지털 기기와 멀티미디어 소프트웨어 등을 활용하고 있다. 이는 특정 서비스에 국한된 것이 아닌 도서관 전 분야 및 서비스 부문에 온라인·디지털화가 일어나고 있다.

또한, 4차 산업혁명 시대 공공부문의 경쟁력 강화를 위해, 국가 인프라 지능정보화 사업과 같이 최근 국가주요 인프라를 중심으로 사물인터넷(IoT), AI, 빅데이터, 증강현실(AR) 등 지능정보기술을 선도 적용함으로써 국가 경쟁력을 강화하고 지능정보산업을 육성하고 있다. 도서관 역시 생활형 SOC의 핵심 시설 중 하나로서, 이러한 흐름에 발맞춰 선도적인 적용이 필요하다. 외부환경 변화에 대응하기 위한 전문도서관의 신규 서비스는 다음과 같이 제안될 수 있다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 전문도서관 신규 서비스

구분	내용	
이용자 중심의 양질의 콘텐츠 제공 측면	빅데이터	<ul style="list-style-type: none"> •(빅데이터 분석서비스 도입) 도서관 운영 및 정보 분석 업무 등 다양한 빅데이터 분석을 실시하여, 도서관에서 모체기관의 연구자들 또는 금융관계자 및 한국은행 직원에게 관련 정보를 제공할 수 있음 •(이용자 맞춤형 전자도서관시스템 운영) 이용자별, 계층별, 연령별 관심분야, 신간도서, 행사, 프로그램 등을 회원들에게 맞춤형으로 제공할 수 있음 •(도서관 운영에 빅데이터 분석 도입) 장서구성, 도서관건립지원, 특화주제 선정, 미대출 장서 활성화 도모, 교과과정 연계도서 추천 등
	가상현실	<ul style="list-style-type: none"> •(도서관 가상투어 서비스 제공) 이용자가 방문 전 도서관 가상투어 서비스를 통해 도서관의 구조, 공간, 서비스 등을 확인할 있도록 함 •(공간 마련 시, 다양한 체험활동 환경 제공) 가상현실 체험 공간, 메이커스페이스 등을 체험할 수 있는 환경과 프로그램을 제공함
	증강현실	<ul style="list-style-type: none"> •(휴게 공간 마련 시, 다양한 독서 환경 제공) 증강현실북(AR books)의 도입을 통해 다양한 매체를 활용한 독서 활동을 지원할 수 있을 것을 보임. 핸드폰 앱을 통해 전자도서 뿐만 아니라 VR·AR 관련 콘텐츠와 활동을 제공할 수 있음 •가상현실과 유사하게 증강현실 앱을 활용하여 도서관 시설 및 서비스를 안내를 받을 수 있음
미래지향적 도서관 서비스 환경 구축 측면	사물인터넷	<ul style="list-style-type: none"> •(스마트도서관 구축) 이용자 스마트 폰을 인식해 새로운 행사 및 워크숍 정보, 연체 정보, 온라인 스트리밍 및 다운로드 정보 등을 이용자 스마트폰으로 푸시(Push)하는 알림서비스를 제공할 수 있음. 또한, 비콘을 이용한 열람좌석예약서비스, 비콘 출입 인증 서비스, 아이지킴이 서비스, 자료검색 결과를 문자로 알려주는 청구기호 전송관리 서비스, 비콘 기반 이용자 맞춤형 알림 서비스 등을 제공할 수 있음. 그 외에도 스마트 서가를 통해 도서의 위치정보를 실시간으로 검색하고 안내하는 서비스 제공할 수 있으며, IoT 기기들을 활용한 조명, 온도 등 환경 모니터링
	로봇	<ul style="list-style-type: none"> •(장서점검 로봇의 도입) 장서점검 로봇의 도입을 통해 사서들이 연구 및 지원 업무 비중을 증가시킬 수 있도록 하여 서비스의 질 향상을 도모함 •(일부 도서관 서비스의 로봇화) 장서점검 외에도 전시해설, 도서 관련 정보 안내, 실시간 다국어 통역, 능동접견 등에 활용이 가능할 것으로 전망됨
	클라우드 서비스	<ul style="list-style-type: none"> •클라우드 프린트 설치를 통해 도서관 이용자들의 디바이스만으로 도서관의 프린트를 활용할 수 있도록 함 •또한, 국회도서관의 국가학술정보 융합데이터 구축과 같이 경제·금융 관련 자원 집약 및 활용방안으로서 클라우드 컴퓨팅이 활용될 수 있음
모바일 환경에 적극 대응하는 스마트 도서관	모바일 서비스	<ul style="list-style-type: none"> •(모바일 교육·훈련 콘텐츠 지원) 5G를 기반으로 VR·AR 콘텐츠, 실시간 대용량 콘텐츠 등이 보다 편리하게 이용 가능해짐에 따라 모바일 기반의 서비스는 이용자들이 도서관의 다양한 온라인 교육 자원을 식별하고 획득할 수 있는 모바일 디지털학습 도구로 활용할 수 있음 •(셀프 순환시스템 구축) 비콘 등을 활용한 셀프 대출·반납 서비스, 열람좌석예약서비스 등과 더불어 모바일 앱의 바코드 인식 기능이나 QRcode 등을 활용한 셀프대출서비스, 좌석확인 및 좌석예약 서비스 등을 제공할 수 있음
	디지털 컬렉션 서비스	<ul style="list-style-type: none"> •(전자책 구매 확대 및 연계 앱 확보) 한국은행 도서관의 직원의 여가 생활과 더불어 금융관계자들이 경제 관련 전문서적을 언제 어디서나 읽을 수 있도록 전자책 구매 확대와 더불어 연계 앱을 이용하여 모바일이나 태블릿으로 다운받을 수 있도록 하는 서비스를 제공할 수 있음 •(다양한 디지털 컬렉션 지향) 전자책 외에도 다양한 오디오북, 전자잡지, 영화, 음악의 스트리밍, 여러 데이터베이스 등을 이용할 수 있음

구분	내용	
비대면 서비스 강화	SNS 커뮤니케이션 활성화	•(대응책) 한국은행 도서관에서 역시 직원 대상 프로그램, 독서모임, 독서토론 등을 진행할 경우, 일상생활에서 쉽게 사용할 수 있는 SNS를 통해 진행함으로써 직원들의 참여를 독려할 수 있음
	온라인 강좌 및 프로그램	•(시사점) 현재 도서관에서 제공되고 있는 다양한 프로그램은 온라인 강의, 화상회의 프로그램, 인스타그램 등의 매체 등을 통해 촬영 및 제공되고 있음 •(대응책) 한국은행 도서관의 경우 분부지점을 포함한 지역지점을 대상으로 광범위한 서비스를 제공하고 있다는 점에서 온라인 강좌 및 프로그램 제공 시 참여자 수의 증가를 도모할 수 있을 것으로 보임
	정보 활용 교육	•(현황) 코로나 19로 인하여 디지털 시대가 빠르게 도래함에 따라, 포스트코로나 시대에는 새로운 정보에 대한 접근, 활용 능력을 갖춘 사람과 그렇지 못한 사람 간의 격차가 점차 심화될 것이라는 우려가 증가하고 있음 •(대응책) 도서관과 사서들은 한국은행 직원 등을 대상으로 정보 활용 능력 수업 또는 자료를 온라인 통해 제공할 수 있음
	온라인 전시 및 행사 진행	•(현황) 사이버 전시, 북콘서트 등의 행사 또한 온라인상에서 이루어질 수 있음 •(대응책) 도서관에서 진행하는 다양한 전시, 행사 들을 온라인으로 대체함
	참고 및 연구지원 서비스	•(현황) 오프라인 상의 서비스에서 온라인을 활용한 참고 및 연구지원 서비스가 확대되고 있음 •(대응책) 이메일, 전화, 화상 회의 프로그램, 채팅 프로그램 등을 통해 참고 및 연구지원 서비스를 지속 및 확대할 수 있음
	기타	•도서관 직원들을 대상으로 하는 온라인 워크숍 강좌를 개최하는 등으로 활용 가능

IV. 이용자 만족도 및 수요도 조사 결과

한국은행 직원을 대상으로 한국은행 도서관의 이용 현황 및 자료, 서비스 등 도서관 전반에 관한 만족도와 향후 도서관 역할 및 자료, 서비스, 공간에 대한 수요조사를 실시하였다. 설문내용으로는 한국은행 도서관의 이용 현황 및 자료, 서비스 등 도서관 전반에 관한 만족도와 향후 도서관 역할 및 자료, 서비스, 공간에 대해 실시하였다.

1. 한국은행 도서관 이용현황 및 만족도

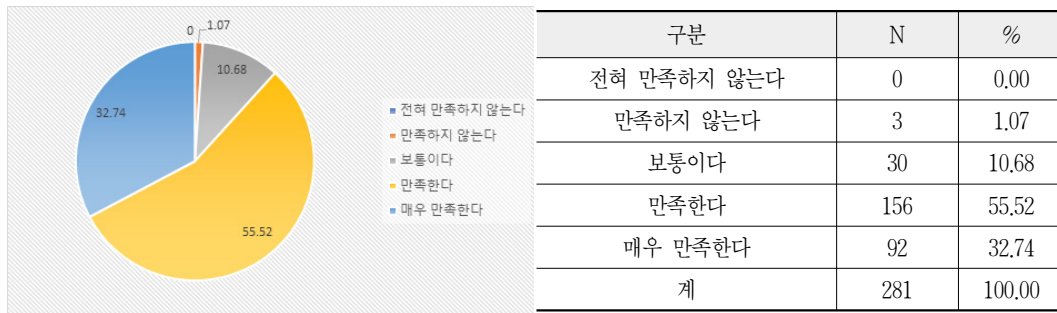
한국은행 도서관의 이용현황 및 만족도를 파악하기 위해, 1) 도서관 이용 여부, 2) 도서관 이용 유형별 빈도, 3) 도서관 이용하지 않는 이유, 4) 도서관 이용 목적, 5) 전반적인 도서관 운영 만족도, 6) 전반적인 자료 및 서비스 만족도, 7) 제공하는 자료의 만족도, 8) 주요 서비스에 대한 만족도 등을 조사하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 한국은행 도서관의 이용 여부를 조사한 결과, 92.74%가 이용해 본 경험이 있으며, 7.26%만이 이용해 본 경험이 없는 것으로 나타나 대부분 도서관 이용 경험이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 도서관 이용 유형의 경우, 직접방문, 전자도서관, 비대면서비스로 구분하였으며, 유형별 빈도를 조사한 결과, 각 유형별로 월 1-2회 정도가 가장 높게 나타났으며, 전반적으로 보았을 때 전자도서관의 이용빈도가 가장 높은 것을 볼 수 있었다. 이용유형 및 연령별로 분석한 결과, 20-30대는

전자도서관, 비대면서비스, 직접방문 순으로 이용하는 것을 알 수 있었으며, 40대는 전자도서관, 직접방문, 비대면서비스 순으로, 50대 이상은 전자도서관, 직접방문, 비대면서비스 순으로 나타났다. 셋째, 도서관을 이용하지 않는 이유에 대하여 조사한 결과, 업무상 필요하지 않아서가 과반수로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 이용방법을 몰라서(27.27%) 등의 의견이 나타나 소수의 응답자이지만 이용방법을 몰라서 이용하지 않는 이용자를 위해 향후 한국은행 도서관 이용 방법 안내 및 홍보가 이루어져야 할 것으로 보인다. 넷째, 도서관 이용 목적으로 대부분 소장도서 열람 및 대출(89.68%)을 위해 도서관을 이용하는 것으로 나타났으며, 그 외에 전자정보 이용 47.69%, 정보서비스 이용 31.32%, 휴식·소통 공간으로 이용 23.84% 등의 순으로 나타났다.

다섯째, 전반적인 도서관 운영 만족도를 조사한 결과, 도서관의 전반적인 운영 만족도를 조사한 결과, 88.26%가 만족하고 1.07%만이 만족하지 않는 것으로 나타나, 도서관 이용자들은 대부분 도서관 운영에 만족하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 전반적인 도서관 운영 만족도



여섯째, 전반적인 자료 및 서비스 만족도를 조사한 결과, 자료의 경우, 각종 전자정보원에 대한 만족도가 평균 4.17로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 인쇄자료, 전자자료, 최신 경제·금융 정보 등의 순으로 나타났다. 서비스는 도서관 직원의 서비스에 대한 만족도가 4.44로 매우 높게 나타났으며, 정보 제공의 신속성 4.04, 전자도서관 이용의 편리성 4.03 등의 순으로 나타났다. 종합해보면 도서관에서 제공하고 있는 자료에 대한 만족도가 모두 4점 이상으로 제공하고 있는 자료에 대한 만족도가 전반적으로 높았으며, 서비스의 경우 직원에 대한 만족도와 정보 제공 신속성 등에서 만족도가 높은 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

일곱째, 제공하는 자료의 만족도를 조사한 결과, 전문도서와 교양도서는 인쇄자료에 대한 만족도가 더 높았으며, 정기간행물과 신문, 연구보고서의 경우 전자자료에 대한 만족도가 더 높게 나타났다. 향후 자료 수집 시, 이용자들의 만족도를 고려하여 전문도서와 교양도서는 인쇄형태의 자료로, 정기간행물 및 신문, 연구보고서는 전자형태 자료로 우선 수집할 필요가 있다(〈표 6〉 참조).

〈표 5〉 자료 및 서비스에 대한 만족도

구분		전혀 만족하지 않는다		만족하지 않는다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	Std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
자료	도서, 정기간행물 등 인쇄자료	1	0.38	1	0.38	55	20.91	122	46.39	84	31.94	4.09	0.756
	전자책, 전자저널 등 전자자료	2	0.81	5	2.02	48	19.43	117	47.37	75	30.36	4.04	0.808
	최신 경제·금융 정보	0	0.00	3	1.23	56	22.95	119	48.77	66	27.05	4.02	0.742
	각종 전자정보원	0	0.00	2	0.79	42	16.54	120	47.24	90	35.43	4.17	0.723
서비스	자료 검색의 편의성	1	0.36	7	2.55	65	23.72	134	48.91	67	24.45	3.95	0.785
	전자도서관 이용의 편리성	1	0.36	6	2.18	52	18.91	142	51.64	74	26.91	4.03	0.761
	정보 제공의 신속성	0	0.00	6	2.20	51	18.68	143	52.38	73	26.74	4.04	0.737
	도서관 직원의 서비스	0	0.00	2	0.72	22	7.91	105	37.77	149	53.60	4.44	0.671

〈표 6〉 제공하는 자료에 대한 만족도

구분	자료 형태	전혀 만족하지 않는다		만족하지 않는다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	Std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
전문도서	인쇄	1	0.39	5	1.97	34	13.39	145	57.09	69	27.17	4.09	0.717
	전자	3	1.27	6	2.54	45	19.07	123	52.12	59	25.00	3.97	0.812
교양도서	인쇄	2	0.78	7	2.73	50	19.53	114	44.53	83	32.42	4.05	0.836
	전자	8	3.51	10	4.39	58	25.44	94	41.23	58	25.44	3.81	0.983
정기간행물	인쇄	1	0.45	6	2.73	58	26.36	98	44.55	57	25.91	3.93	0.819
	전자	1	0.43	6	2.60	47	20.35	107	46.32	70	30.30	4.03	0.807
신문	인쇄	1	0.45	4	1.79	68	30.36	95	42.41	56	25.00	3.90	0.811
	전자	1	0.44	6	2.64	42	18.50	107	47.14	71	31.28	4.06	0.801
연구보고서	인쇄	0	0.00	3	1.37	61	27.85	100	45.66	55	25.11	3.95	0.764
	전자	1	0.43	3	1.28	47	20.09	115	49.15	68	29.06	4.05	0.762
전자정보		1	0.43	10	4.35	45	19.57	113	49.13	61	26.52	3.97	0.822

여덟째, 주요 서비스에 대한 만족도를 조사한 결과, 우편대출서비스가 평균 4.44로 가장 높게 나타났으며, 희망도서 구입 및 우선대출 서비스 4.37, 신착도서 목록 4.15, 국내외 주요기관 자료 속보 4.03, 원문제공서비스(상호대차 포함) 4.02 등의 순으로 나타났다. 향후 만족도가 높은 주요 서비스는 지속적으로 유지하여 제공할 필요가 있으며, 만족도가 다소 낮고 이용경험 없음이 높게 나타난 한국은행 발간물 원문 DB 구축 및 제공, 맞춤형정보서비스 등에 대해서는 보다 세부적인 분석을 통해 개선 및 강화가 필요하다.

〈표 7〉 주요 서비스에 대한 만족도

구분	전혀 만족하지 않는다		만족하지 않는다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
희망도서 구입 및 우선대출 서비스	0	0.00	5	1.94	22	8.53	103	39.92	128	49.61	4.37	0.723
전자정보 제공 및 이용교육	2	0.81	3	1.21	53	21.46	124	50.20	65	26.32	4.00	0.776
맞춤정보서비스			4	1.77	68	30.09	102	45.13	52	23.01	3.89	0.770
한국은행 발간물 원문 DB 구축 및 제공	2	0.91	3	1.37	56	25.57	99	45.21	59	26.94	3.96	0.815
원문제공서비스 (상호대차 포함)	1	0.45	3	1.35	54	24.32	97	43.69	67	30.18	4.02	0.801
국내외 주요기관 자료 확보	1	0.41	3	1.23	56	22.95	112	45.90	72	29.51	4.03	0.783
신착도서 목록	1	0.39	2	0.78	47	18.43	113	44.31	92	36.08	4.15	0.769
우편대출서비스	1	0.40	0	0.00	28	11.24	79	31.73	141	56.63	4.44	0.722

2. 한국은행 도서관에 대한 희망 및 요구 사항

한국은행에서 근무하는 직원들에게 자관의 전문도서관으로부터 희망 또는 요구하는 사항을 조사하기 위하여 1) 도서관의 중요한 역할, 2) 선호하는 자료 유형, 3) 향후 정보서비스 강화, 4) 향후 원하는 공간구성 등을 조사하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 전문도서관으로서 갖춰야하는 주요 역할에 대해 조사한 결과, 업무수행에 필요한 국내외 경제·금융 정보 제공이 4.66으로 가장 높게 나타났으며, 직원 교양 증진을 위한 정보·자료 제공 4.27, 한국은행 발간물의 대국민 서비스 제공 3.70, 경제·금융전문도서관으로서의 대국민 서비스 제공 3.56 등의 순으로 나타났다. 한국은행 도서관은 한국은행을 모기관으로 둔 전문도서관으로서, 1) 직원들의 업무수행에 필요한 관련 전문 정보 제공과 2) 교양 증진을 위한 정보 제공이 가장 큰 주요 역할로 볼 수 있다. 이와 함께 한국은행 발간물 및 경제·금융 관련 정보에 대한 대국민 서비스를 제공하여 국내 대외 경제·금융전문도서관으로의 역할을 모색해야 할 것으로 보인다.

둘째, 선호하는 자료 유형에 대해 조사한 결과, 교양도서에 대한 선호도가 4.17로 가장 높게 나타났으며, 경제·금융 관련 전문도서 4.08, 전자정보 3.84, 경제·금융 이외의 전문도서 3.77 등의 순으로 나타나, 향후 자료 수집 시 경제·금융 관련 전문도서와 더불어 직원들이 선호하는 교양도서 제공 비율도 높아져야 할 것으로 보인다.

셋째, 향후 전문도서관에서 강화했으면 하는 정보서비스에 대해 조사한 결과, 희망도서 구입 및 우선대출 서비스(52.31%)와 전자정보 제공 및 이용 교육(45.91%)에 대한 선호도가 높게 나타났다.

넷째, 도서관 공간에 대해 조사한 결과, 지식의 집축, 사과의 확장을 위한 지적 공간 60.73%, 지식정보 습득을 위해 연중무휴 도서관 자료를 활용할 수 있는 학습공간 47.19%, 깊이 생각하고 휴식을 취할 수 있는 휴식공간 46.53% 등의 순으로 나타났다. 특히, 학습 및 휴식 공간에 대한 선호도는 기타 의견에서도 다수 나타나, 향후 공간 구성 시 이를 고려해야 할 것으로 보인다.

3. 이용자 설문조사 기반 시사점

설문 분석 결과를 기반으로 도서관 이용, 자료, 서비스, 도서관 역할, 공간 등에 대한 시사점을 도출하면 다음과 같다. 첫째, 한국은행 도서관을 이용하는 행태의 경우 전자도서관, 직접방문, 비대면서비스 순으로 나타났다. 도서관 이용이 어려운 직원들을 위하여 도서관 이용시간 확대, 도서관 교육 및 주기적 홍보를 실시할 필요가 있을 것으로 보인다.

둘째, 한국은행 도서관을 이용하는 이용자들은 각종 전자정보원, 인쇄자료, 전자자료, 최신 경제·금융 정보 순으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 자료 유형에 있어 교양도서, 경제·금융 관련 전문도서, 전자정보, 경제·금융 이외의 전문도서 등을 희망하고 있으며, 다양한 최신 도서 구비, 전자정보원 확대, e-book 자료 확충, 희망도서 구입기간 단축 등에 대한 의견을 나타냈다. 이처럼 자료 주제 측면에서는 경제·금융과 관련된 전문도서뿐만 아니라 교양도서에 수집 확대가 필요하며, 자료 형태 측면에서는 전문도서와 교양도서는 인쇄형태의 자료로, 정기간행물 및 신문, 연구보고서는 전자형태 자료로 우선적인 수집이 필요한 것으로 보인다.

셋째, 서비스의 경우 직원 서비스 만족도, 신속성, 전자도서관 이용 편리성 순으로 만족하고 있으며, 희망도서 구입 및 우선대출 서비스, 전자정보 제공 및 이용 교육 등에 대한 서비스 강화를 요구하고 있다. 무엇보다 이용자 맞춤형 서비스 강화 및 교양 증진을 위한 다양한 프로그램 제공을 희망하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 향후 희망도서 구입 및 우선대출 서비스, 이용 교육 등의 서비스 강화, 부서별 또는 이용자별 적합한 서적 및 자료 추천 서비스 등의 맞춤형 서비스 제공, 직원들의 교양 증진을 위한 프로그램 운영 등을 고려해볼 필요가 있다.

넷째, 공간의 경우 지적 공간, 학습공간, 휴식공간 등의 순으로 선호하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 기본적으로 지적 공간과 학습 공간을 중심으로 도서관을 구성하되, 이용자들이 휴식, 커뮤니케이션, 학습 등을 할 수 있는 공간을 별도로 마련할 필요가 있을 것으로 보인다.

다섯째, 한국은행 도서관에 희망하는 역할은 업무수행에 필요한 국내외 경제·금융 정보 제공이 가장 높게 나타났으며, 직원 교양 증진을 위한 정보·자료 제공, 대국민 서비스 제공 등으로 조사되었다. 이러한 응답 결과로 보아 직원들의 업무수행에 필요한 관련 전문 정보 제공, 교양 증진을 위한 정보 제공, 국내 경제·금융 분야 대표 전문도서관으로서의 역할 모색 등이 필요할 것으로 보인다.

V. 경제·금융전문도서관의 발전 방향

국내 대표 경제·금융전문도서관으로 꼽히는 한국은행 도서관을 중심으로 하여 시대적 변화 속 경제·금융전문도서관의 발전 방향을 모색하고자 하였다. 경제·금융 분야 전문도서관은 종래 도서관 역할에서 벗어나 도서관 정보 서비스의 재정립과 시설 첨단화를 통해 새로운 경제·금융 이슈에 대한 조사연구와 정책 대안 모색에 대한 연구·조사업무를 지원해야 한다. 또한, 전문도서관으로서 향상된 서비스 제공 및 강화된 플랫폼을 구축하고, 빠르게 변화하는 대내·외 경제 금융 여건에 능동적으로 대응하여 도서관 이용자의 요구에 적극적으로 부응하기 위해 역량을 확충할 필요가 있다. 이러한 발전 방향은 크게 1) 미래지향적 최첨단 도서관으로의 강화, 2) 경제금융인을 위한 특화된 서비스 제공, 3) 국내외 경제·금융 도서관과 협력 네트워크 구축, 4) 전문성 강화를 위한 정보서비스로 제안될 수 있다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 경제·금융전문도서관의 발전 방향

구분	내용
미래지향적 최첨단 도서관으로의 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 도서관에서 스마트 도서관으로 패러다임 변화에 부응하는 지능형 정보서비스 환경 구현 • 우수한 콘텐츠 구축 및 서비스의 제공이 도서관 이용자의 정보접근성을 보장한다는 확신 • 언제 어디서나 접근 가능한 유비쿼터스 전자도서관 구축으로 국가적 지식역량 제고
경제금융인을 위한 특화된 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 과거에 머무르지 않는 열린 사고와 행동으로 끊임없는 개선과 변화 추구 • 사람 우선, 기반 강화, 혁신적 정보서비스 제공
국내외 경제·금융 도서관과 협력 네트워크 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 인재개발원 및 지역본부 등 17개 분관에서 동 시스템 사용을 통해 장기적인 동반자적 관계 형성 및 시너지 창출 • 유관기관들과의 인적, 물적 협력을 통한 체계적인 정보서비스 인프라 환경 구축 • 국가 지식정보를 수집하고 해외 도서관과의 정보네트워크 확장
전문성 강화를 위한 정보서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 경제·금융 분야 연구에 필요한 양질의 정보 제공 • 고품질 경제·금융정보서비스 제공을 통해 창조적 활동에 공헌

1. 미래지향적 최첨단 도서관으로의 강화

미래지향적 최첨단 도서관으로 강화하기 위해서는 1) 스마트 시스템 도입, 2) 일부 도서관 서비스의 로봇화, 3) 도서관 가상투어 서비스 제공, 4) 가상현실 체험 공간 및 프로그램 마련, 5) 시대상을 반영한 비대면 서비스 대응공간 등으로 세부 계획을 수립할 수 있다.

첫째, 스마트 시스템 도입으로는 비콘시스템과 클라우드 기반 도서관 시스템이 고려될 수 있다. 비콘시스템은 소형 비콘 단말기나 사용자 휴대폰 등 모바일 기기와 연동하여 GPS신호가 수신되지 않는 복잡한 실내 공간에서도 스마트폰이 비콘 발신식별정보를 서버에 전송하여 그에 맞는 정보를 제공할 수 있다. 또한 도서관 내부 전체에 비콘 통신이 되고 있어서 도서관의 모든 공간에

서 자료검색 결과를 문자로 알려주는 청구기호 전송관리 서비스, 도서관 방문/퇴실 시 열람실 이용자에게 비콘 어플에서 Push 기능을 통한 배정/퇴실 지정 기능, 열람실 내부에서 어플을 이용한 연장 기능 등을 제공할 수 있다. 더불어 클라우드 기반 도서관 시스템을 도입하여 인터넷과 모바일 등의 모든 IT기기의 도서 검색 및 예약과 연기가 가능하도록 하여 이용편의 증진에 기여할 것으로 기대된다. 도서정보를 주로 수기 또는 컴퓨터 프로그램을 이용해 관리하던 방식에서 클라우드 서비스를 이용하는 방식으로 전환함에 따라 노후화된 운영 환경을 개선할 수 있으며, 클라우드 컴퓨팅 기반 사아니지 통합 관제·관리 시스템으로 구축되는 모든 스마트 서비스 시스템을 통합하여 관리자 화면에서의 일괄 관제/관리를 통한 정보 자원의 일관된 관리 체계를 유지할 수 있다.

둘째, 일부 도서관 서비스의 로봇화이다. 자율주행로봇을 이용한 배가 시스템 도입은 반납된 도서를 빠르게 정리하고 잘못 배열된 자료 및 분실된 자료에 대한 보고서를 산출할 수 있다. 또한 로봇 전시해설 및 안내 서비스 도입을 통해 인공지능 기반의 도슨트 전문 로봇이 인기 대출 도서 정보 소개 및 필요한 정보를 제공하며 다국어 통역에 활용이 가능할 것으로 전망된다.

셋째, 이용자가 방문 전 도서관 가상투어 서비스를 통해 도서관의 구조, 공간, 서비스 등을 확인할 수 있도록 도서관 가상투어 서비스 제공한다. 건물 내부를 촬영한 수천 장의 사진을 통해 이용자는 이용증 없이 무료로 360도 가상 견학을 할 수 있게 하고, 증강현실 앱을 활용하여 도서관에서 제공하는 시설 및 서비스가 무엇인지 인지할 수 있도록 곳곳에 Trigger Image를 위치해 놓아 이용자가 증강현실 앱으로 이미지를 인식하면 도서관에서 제공하는 시설 및 서비스가 무엇인지 알 수 있다.

넷째, 가상현실 스튜디오 공간에서 가상현실 디바이스를 활용해 도서관 이용자들이 정보에 대한 새로운 상호작용 방법을 경험할 수 있도록 가상현실 체험 공간 및 프로그램을 마련해야 한다. 대형 스크린을 통해 가상공간에서 펼쳐지는 배경에 이용자가 투영되어 실제 배경에 있는 듯한 실제감을 주며, 체험할 수 있는 체험형 프로그램을 제공한다. 또한 다양한 매체를 활용한 독서 환경 제공으로, 증강현실북(AR books)의 도입을 통해 다양한 매체를 활용한 독서 활동을 지원할 수 있을 것으로 보인다. 핸드폰 앱을 통한 전자도서 뿐만 아니라 VR 및 AR 관련 콘텐츠와 활동을 제공할 수 있다.

다섯째, 시대상을 반영한 비대면 서비스 대응공간을 마련해야 한다. 전문도서관에서는 특정분야의 자료를 중심으로 운영되는 도서관으로 일반적인 장서뿐만 아니라 특정분야 중심의 이용자 서비스를 제공해야 할 수 있는 공간으로 구성되어야 한다. 더불어 코로나 19와 같은 세계적 대유행에 따라 팬데믹 상황이 발생할 시 도서관의 공간 재구성이나 가구의 재배치를 통한 상황극복에 한계가 있다. 비대면으로 서비스를 제공하기 위해 이용자 중심의 접근방식을 가진 물리공간에 전자정보를 가진 디지털 공간이 합쳐지는 형태의 고려가 필요하다. 이처럼 도서관의 관점에 있어 실질적인 비대면 서비스 환경으로 발전하기 위해서는 이용자들이 직접 정보에 대한 습득과 경험을 획득할 수 있는 디지털 공간의 도입은 필수적이라 할 수 있다. 디지털 공간은 별도의 물리적 공간이 아닌 공간 내 장비중심의 공간구성이 전제되어야 하며, 비대면 서비스를 위한 대응공간의

구성을 위해 제안하면 <표 9>와 같다.

<표 9> 비대면 서비스를 위한 대응공간의 구성

구분	내용
무인스마트 도서관	<ul style="list-style-type: none"> • 비대면 서비스를 직접적으로 제공할 수 있는 무인스마트도서관은 도서관 로비에 위치하여 무인대출·대납이 가능한 장비 - 최초 이용자의 등록을 통해 관심사 및 최근 독서내역을 입력하면 빅데이터를 활용한 알고리즘을 통해 사용자의 성향을 분석하고 이에 따라 다양한 신착서를 제공함 - 뿐만 아니라 약 5만여 권의 장서가 장비 내에 위치되어 있어 사용자의 특성에 따른 추천도서를 비롯하여 신착서가 등을 제공함 - 서가의 공간절약과 더불어 무인으로 대출·대납이 가능하다는 특성에 따라 팬데믹 시대를 대비한 비대면 서비스 공간으로 구성이 가능함
통합관제 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 무인장비의 원활한 운영을 위해 통합관제시스템의 도입이 필요하며, 통합관제시스템은 원격으로 프로그램의 제어가 가능하다는 장점을 갖고 있음 - 무인장비의 구성, 성능, 장애에 대한 통합관리가 가능하며, 무인장비자원을 일관된 체계로 관리 가능함 - 또한 무인장비에서 발생하는 각종 이벤트를 실시간으로 수집·분석하여 시각화할 수 있으며, 시스템의 구성, 상태 및 이용현황을 파악할 수 있음
안면인식 솔루션	<ul style="list-style-type: none"> • 등록된 이용자의 안면인식을 통해 빅데이터를 활용한 장서추천서비스의 제공이 가능함 - 도서관 내 RFID, 카메라, 와이파이, 블루투스, NFC 등 첨단기술을 활용하여 내부센서를 활용한 동선분석을 통해 최적화된 서비스 제공 및 운영이 가능함 - 이용자 수를 수집하여 분석 자료로 활용할 수 있으며, 이용자 얼굴을 디지털화 하여 인식함으로써 맞춤형 서비스의 대응이 가능함
ECO-TAB	<ul style="list-style-type: none"> • 4차 산업혁명 중심의 기술발전예 따라 도서관 내 물리적인 전자정보실이 사라지고 있으며, 도서관 내 LIP(Library Information Platform)환경의 구축에 따라 도서관 전체가 하나의 융합정보소통공간으로 거듭나고 있음 - 최초 사용자등록을 통해 별도의 사용자 인증 후 기기를 대여하여 도서관 내 어디서든 전자정보자료의 열람이 가능 - 더불어 CD, DVD 등 유형의 콘텐츠가 무형의 전자정보로 변환되어 사용자 맞춤형 서비스의 제공이 가능하며, 앞으로 별도의 물리적 공간이 아닌 도서관 전체가 하나의 전자정보플랫폼으로 운영 가능

2. 경제금융인을 위한 특화된 서비스 제공

경제금융인을 위한 특화된 서비스로 1) 빅데이터 분석서비스 도입, 2) 연구자 맞춤형 시스템 강화, 3) SNS 커뮤니케이션 활성화 등이 제공되어야 한다.

첫째, 빅데이터를 활용한 대출 성향 분석을 통해 관계망(다양한 계층 소통의 장)을 구축하거나, 대출과 도서관 방문에 대한 대용량 트랜잭션 로그분석을 통하여 자료 선택 유형과 패턴을 자동으로 분석할 수 있다. 도서관 운영 및 정보 분석 업무 등 다양한 빅데이터 분석을 실시하여 도서관에서 모체기관의 연구자들 또는 금융관계자 및 관련 기관 직원에게 도서관 통계 등의 다양한 정보를 제공할 수 있다.

둘째, 연구자 맞춤형 시스템 강화로는 이용자별, 계층별, 연령별 관심분야, 신간도서, 행사, 프로

그럼 등을 회원들에게 맞춤형으로 제공할 수 있다. 연구자의 도서 취향을 분석하여 만족도를 향상시키고, 패턴정보를 활용하여 탐색 의도를 예상하고 이를 기반으로 연구자 개개인에게 최적화된 환경을 제공할 뿐만 아니라 도서관의 장서도입 계획을 지원할 수 있다. 연구자 맞춤형 시스템의 예시는 <표 10>과 같다.

<표 10> 연구자 맞춤형 시스템 기능

구분	내용
지능형 도서 추천	- 주로 대여하는 작가/장르를 분석하여 아직 대여하지 않은 도서 추천 - 장르와 작가, 성별, 나이 등 패턴 매칭하여 유사 취향의 이용자들이 본 책을 자동 노출 - 작가별/장르별/주제별 사서가 추천하는 도서 - 이용자 별점 및 태그를 분석하여 이용자들이 추천하는 도서
MY BOOK PAGE	- 도서 패턴을 분석하여 평균 독서량, 좋아하는 작가/종류 및 대여 리스트 제공 - 별점 및 간략한 태그를 작성하여 도서 추천 및 통계 자료로 활용 - 도서관에 구비되어 있지 않은 도서 신청 서비스
책 검색 및 위치 찾기	- 내가 원하는 도서를 키워드로 검색하는 서비스 - 서가의 평면도에서 현 위치를 기준으로 원하는 책의 위치를 제공
통계 서비스 제공	- 검색 키워드/장르별/주제별/작가별 대여 순위 통계 자료 제공 - 평균 대여 기간/연장 빈도수/주 대여 연령대/성별 등 이용자들의 패턴 통계 제공 - 신간의 대여 통계 제공 - 사서가 추천하는 도서의 대여 통계 제공

셋째, SNS 커뮤니케이션 활성화이다. 경제·금융 기관 내 도서관에서 직원을 대상으로 행사를 진행할 경우 일상생활에서 쉽게 사용할 수 있는 SNS를 통해 진행하여 직원들의 참여를 유도할 수 있다. SNS를 통한 홍보로는 북세미나, 전자정보 이용자 교육, 맞춤형정보서비스, 원문제공 서비스, 우편대출서비스 등을 제공하고 있는 서비스 및 프로그램을 홍보할 수도 있고, 독서토론, 독서모임 등을 카카오톡 오픈 채팅방, 화상통화 프로그램 등 SNS를 통해 커뮤니케이션 진행함으로써 직원들의 참여를 독려할 수 있다.

넷째, 직원의 교양 증진을 위한 정보서비스 및 프로그램 제공이다. 사서들이 선정한 온라인상의 읽을거리 및 들을 거리를 제공하고 공연이나 전시 정보를 수시로 업데이트하여 제공할 수 있다. 또한 독서교육프로그램과 음악 및 미술 전시를 통해 인문교양 함양에 적합한 강의 강연 영상자료를 엄선하여 상영하거나, 독서교육 <저자와의 만남>, 북콘서트, 문학토론, 인문학 산책, 인문학 역사 강좌, 이달의 영화, 해설이 있는 영화, 월간영상강의, 음악과 건강 등을 제공할 수 있다.

3. 국내외 경제·금융도서관과 협력 네트워크 구축

국내외 경제·금융도서관과 협력 네트워크 구축을 위해 1) 클라우드 서비스, 2) 유관기관 간

협력사업 유지 및 확대, 3) 공유체계를 통한 국가 지식정보 망라적 수집, 4) 해외 도서관과의 정보 네트워크 확장 등이 이루어져야 한다.

첫째, 클라우드 서비스이다. 클라우드 서비스란 인터넷상에 자료를 저장해 두고, 사용자가 필요한 자료나 프로그램을 자신의 컴퓨터에 설치하지 않고도 인터넷 접속을 통해 언제 어디서나 이용할 수 있는 서비스를 말한다. 서버에 단순히 자료를 저장하는 것뿐만 아니라 여러 사람이 동시에 문서를 공유하면서 작업할 수 있다. 도서관의 협력형 디지털 정보자원을 활용할 수 있는 환경 구축 필요한데, 클라우드형 통합 자료관리체계를 구축하여 도서관별 차별적 콘텐츠 관리 및 자료 공동이용 촉진을 위해 공동 보존체계를 공동 활용체계로 강화할 수 있다.

둘째, 유관기관 간 협력사업 유지 및 확대이다. 국가 지식정보자원 공유 협의체인 『국가정책정보협의회(National Association for Policy Information)』을 통해 정부 및 공공기관에서 생산 및 소장하고 있는 지식정보자원의 공동 활용하거나, 국립중앙도서관의 책바다 서비스와 연계하여, 경제·금융 기관 내 도서관의 소장목록 공유 및 상호대차 서비스로 소장자료에 대한 자유로운 접근을 확대할 수 있다. 또한 전국은행연합회 금융정보자료센터를 중심으로 은행자료실 간의 상호대차 및 소장정보공유시스템 구축 등에 협력하여 유관기관과의 협력을 확대할 수 있다.

셋째, 공유체계를 통한 국가 지식정보를 망라적 수집해야 한다. 국가를 대표하는 중앙은행의 도서관으로서 국가적으로 중요한 장서관리, 국제적인 협력, 리더십의 수행을 통해 효율적인 도서관 기능의 축진이 요구된다. 서로의 인적, 물적 자원과 각 분야에서 축적된 지식정보를 상호 교환하고 협력하여 국가적 수준에서의 상호협력 조직을 구축하기 위한 역할을 담당해야 한다.

넷째, 해외 도서관과의 정보 네트워크 확장이 필요하다. 향후 각종 데이터를 수집공유하고, 또한 데이터 중심사회에서 중요한 역할을 하고자 한다면 현재 도서관에서는 다양한 해외 전문 기관과의 협력 관계보다 적극적인 공유와 참여가 필수적이다. 상호 호혜적인 교류협력을 통해 발간문헌 및 디지털 법률정보자료를 교류하고 첨단 전자도서관 시스템이나 특화된 콘텐츠 등 벤치마킹할 수 있는 방안의 마련이 요구된다. 웹을 통한 실시간 정보서비스, 행사, 토론장 제공으로 국내외 경제·금융 관련 정보 유통 체계 활성화를 도모할 수 있다.

4. 전문성 강화를 위한 정보서비스

전문성 강화를 위한 정보서비스로 1) 특성화 장서 개발, 2) 직원 대상의 정보 이용 교육프로그램 지원, 3) 온라인을 활용한 참고 및 연구지원 서비스 확대, 4) 경제·금융 기관의 발간물 원문 DB 구축 및 제공 등이 있다.

첫째, 특성화 장서 개발이다. 경제·금융 분야의 기초적인 정보를 제공하기 위해 신뢰성과 전문성을 보장하는 정보원인 도서와 학술지를 수집하여 제공한다. 시장 관련 지표 파악에 유용한 각종

산업분야별 연감을 수집 및 제공하고 시각화도구, 보고서 작성, SWOT 분석, 데이터 분석을 위한 업무지원도구를 제공하여 국제비즈니스업무의 효율성을 제고할 필요가 있다. 또한 경영, 경제 분야의 데이터베이스를 구축하여 최신성을 확보하고 특히 분석 리포트, 시장 보고서, 매거진, 뉴스 등을 우선 수집, 제공해야 한다.

둘째, 직원 대상의 정보 이용 교육프로그램을 지원해야 한다. 경제·금융 기관 내 도서관의 경우 광범위한 서비스를 제공하고 있다는 점에서 온라인 강좌 및 프로그램 제공 시 참여자 수의 증가를 기대할 수 있을 것으로 보인다. 도서, 프로그램, 행사뿐만 아니라 도서관 직원들의 워크숍, 도서관 직원과 이용자들의 커뮤니케이션 및 정보 요청, 이용자들 간의 소통, 화상회의 프로그램, 인스타그램 등의 매체 등을 통해 제공하고 있다. 정보 활용 교육으로는 연구자들의 정보 검색 능력을 향상시키기 위해 교육 대상에 따라 단순히 동영상 콘텐츠를 제공하거나, 게임 및 참여 형태의 프로그램 내지 콘텐츠로 다양화된 프로그램을 지원할 수 있다.

셋째, 온라인을 활용한 참고 및 연구지원 서비스를 확대해야 한다. 이메일, 전화, 화상 회의 프로그램, 채팅 프로그램 등을 통해 참고 및 연구지원 서비스를 지속 및 확대할 수 있다. 경제비즈니스와 관련된 주요 도서 및 잡지 등에 수록된 기사 제목 및 목차를 정리하여 희망하는 이용자를 대상으로 메일링서비스를 제공하거나, DB제공을 확대하여 관련 자료를 집중적으로 수집하는 노력하고 정부, 유관단체 등에서 생산된 기초자료뿐만 아니라 공식적인 자료까지 광범위하게 수집해야 할 필요가 있다.

넷째, 경제·금융 기관의 경우 발간물 원문 DB 구축 및 제공을 해야 한다. 경제·금융 기관의 발간물을 단계별로 디지털화 하여 원문 DB로 구축하고 자료 보존 및 웹을 통한 정보접근성 향상, 국가문화유산으로서의 경제·금융 기관 내 자료를 보존해야 한다. 구축된 원문정보 DB는 경제·금융 기관이 제시하는 포맷으로 변환하는 등 이용자의 편의를 고려해야 하며, 경제·금융 기관의 도서관 포털을 통해 서비스 되어야 한다. 이는 자료의 디지털화를 통해 자료 접근성의 향상과 관리의 체계화, 보존성 강화의 효과가 기대된다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 국내에 경제·금융전문도서관을 대표하는 한국은행 도서관의 전반적인 운영현황 분석과 이용자 만족도 및 수요를 조사하고, 더불어 국내의 주요 도서관의 외부환경 변화에 따른 대응사례 조사하여 향후 경제·금융전문도서관의 발전 방향을 제안하고자 하였다. 발전 방향은 크게 첫째, 미래지향적 최첨단 도서관으로의 강화, 둘째, 경제금융인을 위한 특화된 서비스 제공, 셋째, 국내외 경제·금융 도서관과 협력네트워크 구축, 넷째, 전문성 강화를 위한 정보서비스를

제시하고 핵심과제로 17가지를 제안하였다.

본 연구의 한계점은 대표적인 경제·금융전문도서관으로 평가되고 있는 한국은행을 중심으로 제안되었다는 점에서 개별 도서관의 모든 상황을 반영하고 있지 않다는 점이다. 따라서 자관의 상황에 따라 제안된 방향을 선택적으로 적용해야 한다. 또한, 대다수 전문도서관들에서 제공하는 운영현황과 제공 서비스가 제한된 범위에서 공개되는 이유로 자료 수집에 어려움이 있었다는 점이 본 연구의 한계점으로 나타났다.

본 연구에서는 외부환경 변화에 따라 한국은행 도서관이 사회적 변혁에 선제적으로 대응·대처하기 위한 신규 서비스 및 프로그램 개발 방향을 제안하였기 때문에 자관에 보다 적용 가능하고 도서관 현장에 즉각적으로 적용할 수 있는 구체적인 서비스 및 프로그램(안)을 개발하기 위해서는 향후 본 연구에서 제안된 개발 방향을 기반으로 도서관 프로그램 개발자, 현장 사서, S/W 개발 엔지니어, 미디어전문가 등을 포함한 공동 연구가 추가적으로 진행되어야 할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 구아현 (2020. 1. 31.). 여수 이순신도서관 '장서점검 로봇' 인기...개관 한 달여 만에 10만명 '홀쩍'.
출처: <http://www.aitimes.com/news/articleView.html?idxno=125359>
- 김경철 (2009). 미래 환경변화에 따른 전문도서관의 서비스 개발방안 - RSS와 매쉬업(Mashup)을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 40(1), 93-113.
- 김용, 김건, 오효정, 양동민 외 (2017). 제4차 산업혁명시대 도서관의 미래전략 및 서비스 모형 구축 연구. 서울: 국립중앙도서관.
- 농촌진흥청 농업과학도서관. 출처: <http://lib.rda.go.kr/main.do>
- 문화체육관광부 (2018). 공공도서관 메이커스페이스 조성 및 가이드라인. 세종: 문화체육관광부.
- 박옥남 (2018). 4차 산업혁명 시대의 도서관 변화와 사서교육 방향에 대한 고찰. 한국문헌정보학회지, 52(1), 285-311.
- 법원사람들(법원 공식 블로그). 출처:
<https://www.scourt.go.kr/portal/gongbo/PeoplePopupView.work?gubun=24&seqNum=2187>
- 울산광역시 (2019). 문화예술전문도서관 건립 타당성 조사 및 기본계획 수립용역. 세종: 문화체육관광부.
- 한국도서관협회 (2020). 도서관 문화, 61(2).
- 한국은행 (2020). 한국은행 중장기 발전전략(BOK 2030). 서울: 한국은행.

한국전문도서관협회의 (2016). “연구전문도서관 신축·이전 사례와 환경변화에 따른 서비스 제안” 결과보고서. 세종: 한국전문도서관협회의.

한국해양과학기술원 (2014. 4. 10.). 해양과학도서관 소개책자.

출처: <https://issuu.com/kiostlibrary/docs>

헌법재판소 공식 블로그. 출처: <https://blog.naver.com/ccourtkorea>

홍보심의관실 (2017. 12. 26.). 헌법재판소, 담장 허물고 시민소통 강화. 출처:

<https://www.ccourt.go.kr/cckhome/kor/ccourt/pressrelease/selectPressrelease.do?searchClassSeq=465>

KDI 도서관 홈페이지. 출처: <https://lib.kdi.re.kr/local/html/vobiscum>.

KIEP 대외경제정책연구원 홈페이지. 출처: <https://www.kiep.go.kr/sub/kielibinfo.jsp>.

KIEP. KIEP Library 공사 완료 후 도서관 전경 공개 아카이브.

출처: <https://flic.kr/s/aHsk7PDhAW>

NASA Goddard Library Wins Federal Award. Available:

https://www.flickr.com/photos/nasa_goddard/albums/72157682107552142

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Bank of Korea (2020). Bank of Korea Mid- to Long-Term Development Strategy (BOK 2030). Seoul: Bank of Korea.

Court People. Court Official Blog. Available:

<https://www.scourt.go.kr/portal/gongbo/PeoplePopupView.work?gubun=24&seqNum=2187>

Flickr. Open archive of library view after completion of construction of KIEP Library.

Available: <https://flic.kr/s/aHsk7PDhAW>

KASL Korean Agricultural Science Digital Library. Available: <http://lib.rda.go.kr/main.do>

KDI Library homepage. Available: <https://lib.kdi.re.kr/local/html/vobiscum>

KIEP. KIEP Institute for Foreign Economic Policy website.

Available: <https://www.kiep.go.kr/sub/kielibinfo.jsp>

Kim, Kyung-chul (2009). A service development plan for professional libraries following changes in the future environment: focusing on RSS and Mashup. Journal of Korean Library and Information Science Society, 40(1), 93-113.

- Kim, Yong, Kim, Gun, Oh, Hyo Jung, & Yang, Dong Min, etc. (2017). A study on the future strategy and service model of the library during the Fourth Industrial Revolution. Seoul: National Library of Korea.
- Koo, Ah-hyun (2020, January 31). Yeosu Yi Sun-shin Library's 'Jangseo Inspection Robot' is popular ... 100,000 people were sobbed in just a month.
Available: <http://www.aitimes.com/news/articleView.html?idxno=125359>
- Korea Library Association (2020). Library Culture, 61(2).
- Korea Maritime Science and Technology Institute Marine Science Library (2014, April 10). Introduction booklet of Korea Maritime Science and Technology Institute Marine Science Library. Available: <https://issuu.com/kiostlibrary/docs>
- Korean Council of Professional Libraries (2016). Result report on the case of the construction and relocation of research libraries and the proposal of services due to environmental changes. Sejong: Korea Library Council.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2018). Public Library Maker Space and Guidelines. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Office of Public Relations (2017, December 26). Constitutional Court to tear down fences and strengthen civil communication.
Available: <https://www.ccourt.go.kr/cckhome/kor/ccourt/pressrelease/selectPresrelease.do?searchClassSeq=465>
- Park, Ok-nam (2018). A review of library changes and librarian education in the era of the 4th Industrial Revolution. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 52(1), 285-311.
- Ulsan Metropolitan City (2019). The Feasibility Study and Basic Plan for the Establishment of a Library Specializing in Culture and Arts. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.