



## 저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

서울시 강북지역 자치구 대표도서관의 희망도서  
서비스 운영 현황 분석 및 개선방안 연구

2015년



HANSUNG  
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

문 헌 정 보 학 과

문 헌 정 보 학 전 공

유 재 은

석사학위논문  
지도교수 박성재

# 서울시 강북지역 자치구 대표도서관의 희망도서 서비스 운영 현황 분석 및 개선방안 연구

Study on the Improvements of  
User-Driven Acquisition offered by the District Main Libraries  
in the Gangbuk Region of Seoul

2014년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학 전공

유재은

석사학위논문  
지도교수 박성재

# 서울시 강북지역 자치구 대표도서관의 희망도서 서비스 운영 현황 분석 및 개선방안 연구

Study on the Improvements of  
User-Driven Acquisition offered by the District Main Libraries  
in the Gangbuk Region of Seoul

위 논문을 문헌정보학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학 전공

유재은

유재은의 문헌정보학 석사학위논문을 인준함

2014년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_ 인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ 인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ 인

# 국 문 초 록

## 서울시 강북지역 자치구 대표도서관의 희망도서 서비스 운영 현황 분석 및 개선방안 연구

한성대학교 대학원  
문헌정보학과  
문헌정보학전공  
유 재 은

본 연구는 도서관에서 제공하는 이용자 대상 서비스 중 희망도서 서비스에 관한 연구로, 공공도서관을 대상으로 하여 진행하였다. 본 연구는 현재 공공도서관에서 제공하고 있는 희망도서 서비스의 현황을 분석하고, 서비스를 이용하는 이용자와 서비스를 제공하는 담당자가 각각 희망도서 서비스에 대해 가지는 의견 및 요구를 조사하여 희망도서 서비스의 문제점을 점검하고 개선방안을 모색하는 데 그 목적이 있다.

이를 위해 다음과 같은 연구 방법으로 연구 방법을 적용하였다.

먼저 강북지역 자치구 대표도서관 중 데이터 수집이 가능한 7개관을 대상으로 홈페이지의 희망도서 서비스 안내 현황과 3년간의 신청 승인 및 취소 데이터를 수집, 분석하였다.

또한 도출된 데이터 분석을 바탕으로 하여 희망도서 서비스의 의견 및 요구를 조사하기 위해 희망도서 서비스를 1회 이상 이용해 본 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며 4개관의 희망도서 서비스 담당 사서들에게 심층 인터뷰를 진행하였다.

수집된 데이터를 분석한 결과, 홈페이지 안내와 관련하여 희망도서와 관련

된 설명 항목이 각기 다르게 명시되어 있는 것으로 나타나 이용자를 위한 안내 사항의 점검이 필요하였다. 또한 데이터 분석 결과 전체적인 도서관들 모두 신청 승인 및 취소 건수는 조금씩 증감 추세를 보이고는 있으나 전체적으로는 비슷한 추이로 진행되는 것으로 나타났다. 즉 새로운 이용자의 유입보다는 서비스를 아는 기존 이용자의 이용에 영향을 더 많이 받는 것으로 나타났다.

덧붙여 이용자 신청의 취소 사유 중 ‘소장중 및 이미 신청된 도서’가 가장 많이 나타났으며, 양적 기준으로 ‘출간년 과년 도서’, 질적 기준으로 ‘전문도서’가 가장 많이 취소된 것으로 나타났다. 특히 전체 희망도서 취소 사유 중 소수 특정 사유에 다수의 의견이 집중되는 경향이 나타났다.

마지막으로, 이용자 설문조사와 사서 인터뷰 결과 이용자들은 희망도서 취소 사유 중 사유로 적합하지 않은 것들이 있으며, 사서들 또한 선정기준에 따라 희망도서를 선정하는 것에 대해 어려운 점이 있음을 지적하고 있다. 또한 희망도서 서비스가 지니는 문제점에 대해서는 이용자와 사서 모두 공통적으로 홍보의 결여를 지적하였으며 그 외 신청 도서의 신속한 제공과 제도적인 측면에서의 서비스가 재정비되어야 할 필요성을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 또한 이용자와 담당 사서 모두 희망도서 서비스에서 문제점으로 지적한 처리시간의 문제를 상호대차 서비스를 통해 보완할 수 있다고 보고 있는 것으로 나타났으나 인적, 제도적 지원 방안이 뒷받침되고 있지 않은 것으로 나타났다.

이에 본 연구에서는 다음과 같은 개선 방안을 제시하였다.

첫째, 희망도서 서비스의 활성화 및 이용률 증가를 위해서는 이용자를 대상으로 한 구체적인 홍보 전략이 필요하며, 안내 사항이 정확하고 상세하게 설명되어야 함과 동시에 안내사항 개발 또한 지속적으로 갱신되어야 한다.

둘째, 희망도서 서비스가 ‘이용자 참여로 만들어지는 도서관 서비스’라는 부분에 초점을 맞추고 인식하여, 희망도서 선정 기준 등에 가지고 있는 이용자의 의견을 효과적으로 규정 및 수서정책에 반영하여 희망도서 서비스가 지니는 효과성이 증대될 수 있도록 활용해야 한다.

셋째, 희망도서가 신청되어 이용 가능한 상태가 되기까지의 절차 및 소요시

간을 효율적으로 줄이기 위해서는 도서 납품 업체와의 조정이 필요하며, 한편으로는 희망도서 신청이 되지 않을 경우에도 취소 통보로 서비스를 끝내는 것이 아니라, 상호대차 서비스 등의 타 서비스를 통하여 이용자의 정보요구를 충족시켜야 한다. 이를 위해서는 한정된 수서 인력의 업무 가중을 분산시킬 수 있는 방법의 마련과 상호대차 협정기관과의 긴밀한 협력이 요구된다.



**【주요어】** 희망도서 서비스, 희망도서 선정기준, 취소사유, 공공도서관, 설문지, 인터뷰

# 목 차

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| I. 서 론 .....                         | 1  |
| 1.1 연구의 필요성과 목적 .....                | 1  |
| 1.2 연구의 범위 및 방법 .....                | 2  |
| II. 이론적 배경 .....                     | 3  |
| 2.1 희망도서 서비스의 정의 .....               | 3  |
| 2.2 희망도서 서비스의 절차 .....               | 4  |
| 2.3 선행연구 .....                       | 5  |
| 2.4 희망도서 서비스의 사례 .....               | 10 |
| 2.4.1 국내 도서관의 사례 .....               | 11 |
| 2.4.2 국외 도서관의 사례 .....               | 13 |
| III. 연구방법 .....                      | 15 |
| 3.1 연구문제 .....                       | 15 |
| 3.2 연구의 대상과 방법 .....                 | 15 |
| IV. 공공도서관 희망도서 서비스 운영 현황 분석 결과 ..... | 21 |
| 4.1 희망도서 서비스 홈페이지 안내 현황 .....        | 21 |
| 4.2 희망도서 신청 승인 및 취소 데이터 분석 .....     | 32 |
| 4.2.1 연도별 희망도서 승인 및 취소 추이 .....      | 32 |
| 4.2.2 희망도서 취소사유별 분석 .....            | 34 |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| V. 희망도서 이용자 및 운영자 설문 및 인터뷰 분석 .....    | 42 |
| 5.1 희망도서 서비스에 대한 이용자 설문조사 분석 .....     | 42 |
| 5.1.1 인구통계적 사항과 도서관 이용 .....           | 42 |
| 5.1.2 희망도서 서비스 이용 .....                | 44 |
| 5.1.3 상호대차와의 연계성 .....                 | 51 |
| 5.2 희망도서 서비스에 대한 사서 대상 심층 인터뷰 분석 ..... | 56 |
| 5.2.1 희망도서의 현황과 중요 사안 .....            | 56 |
| 5.2.2 희망도서 서비스 이용자 .....               | 57 |
| 5.2.3 희망도서 신청 기준 .....                 | 58 |
| 5.2.4 희망도서 신청 과정 .....                 | 59 |
| 5.2.5 희망도서와 상호대차 서비스와의 연계성 .....       | 59 |
| 5.2.6 희망도서 서비스의 개선 및 활성화 .....         | 60 |
| VI. 희망도서 서비스에 대한 논의 및 개선방안 .....       | 62 |
| 6.1 희망도서서비스 이용 통계 현황 .....             | 62 |
| 6.2 취소사유 .....                         | 64 |
| 6.3 희망도서 서비스 안내문과 홍보 .....             | 69 |
| 6.4 예산 및 인력 .....                      | 74 |
| 6.5 상호대차 연계 .....                      | 75 |
| VII. 결    론 .....                      | 77 |
| 참고문헌 .....                             | 80 |
| 부    록 1 .....                         | 83 |
| 부    록 2 .....                         | 87 |
| 부    록 3 .....                         | 92 |

|                |    |
|----------------|----|
| ABSTRACT ..... | 96 |
|----------------|----|



## 표 목 차

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <표 1> 서울시 강북지역 자치구 대표도서관 중 선정대상 도서관(개관년도순) | 16 |
| <표 2> 이용자 설문 구성 내용 .....                   | 18 |
| <표 3> 인터뷰 대상 사서 현황 .....                   | 19 |
| <표 4> 사서 인터뷰 질문 구성 내용 .....                | 19 |
| <표 5> 희망도서 서비스 안내사항 표기여부 현황 .....          | 22 |
| <표 6> 희망도서 신청권수 규정 현황 .....                | 23 |
| <표 7> 서울시 공공도서관 운영기준의 희망도서 구입기준사유 .....    | 27 |
| <표 8> 연도별 희망도서 승인, 취소 및 총 건수 현황 .....      | 34 |
| <표 9> 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(양적 기준) .....      | 35 |
| <표 10> 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(질적 기준) .....     | 36 |
| <표 11> F 도서관 취소 사유 분석현황(질적 기준) .....       | 37 |
| <표 12> 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(기타 기준) .....     | 39 |
| <표 13> 인구통계적 사항 분석(연령, 성별) .....           | 42 |
| <표 14> 도서관 이용 및 문화프로그램/강좌 참여 빈도 .....      | 43 |
| <표 15> 희망도서 서비스 이용 빈도 .....                | 44 |
| <표 16> 희망도서 서비스 인지 경로 .....                | 45 |
| <표 17> 희망도서 서비스 이용 이유 .....                | 45 |
| <표 18> 도서관 자료구입 1년 예산 중 적절한 희망도서 구입비율 ·    | 46 |
| <표 19> 희망도서 취소 사유 .....                    | 47 |
| <표 20> 적절하지 않다 생각하는 이용자의 희망도서 적절 권수 .....  | 48 |
| <표 21> 이용자가 생각하는 희망도서 취소 사유의 적합성 .....     | 49 |
| <표 22> 희망도서 서비스가 가지는 문제점 .....             | 50 |
| <표 23> 희망도서 서비스와 도서관 재이용의 영향 가능성 .....     | 51 |
| <표 24> 상호대차 서비스 이용 빈도 .....                | 52 |
| <표 25> 상호대차를 선호하는 이유 .....                 | 53 |
| <표 26> 희망도서를 선호하는 이유 .....                 | 54 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| <표 27> 상호대차를 연계한 이용 안내 제공에 대한 의향 .....                          | 54 |
| <표 28> 참여자별 희망도서 개선 방안 .....                                    | 61 |
| <표 29> 실제 심의에 사용하고 있으나 연구대상 기관 홈페이지에 명시<br>되어 있지 않은 선정 기준 ..... | 71 |



## 그 립 목 차

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| <그림 1> 도서관의 희망도서 처리 과정 (박서은, 2007) .....               | 4  |
| <그림 2> 희망도서 처리결과 안내(성동구립도서관) .....                     | 11 |
| <그림 3> 희망도서 현장신청서비스(송실대학교 중앙도서관) .....                 | 12 |
| <그림 4> 희망도서 신청서비스(Recommend a Title)(미국 뉴욕공공도서관) ..... | 13 |
| <그림 5> 희망도서 신청서 양식(일본 후지이데라 시립도서관) .....               | 14 |
| <그림 6> 도서구매지원서비스를 통한 복본유무검색 .....                      | 66 |
| <그림 7> 희망도서 신청 안내 예시 .....                             | 73 |



# I. 서 론

## 1.1 연구의 필요성과 목적

도서관의 장서는 도서관이 가진 가치는 물론 이용자의 요구를 반영하여 구축될 필요가 있다(송영희 등, 2011). 이러한 이용자의 요구를 충족시키기 위해, 도서관에서는 이용자가 필요로 하는 정보자료의 구입 요청을 스스로 할 수 있도록 ‘희망도서 신청 서비스’를 도입하여 시행하고 있다.

현재 희망도서는 이용자에게 ‘내가 신청한 자료’라는 의미를 지니며, 새 도서를 우선적으로 대출할 수 있는 권한을 먼저 제공받는다라는 점에서 이용자들의 신청이 꾸준히 이어지고 있다. 동시에 구입기간, 취소사유 등을 묻는 희망도서 서비스에 대한 이용자들의 요구사항 또한 끊임없이 이어져 왔다는 점에서 희망도서와 관련된 업무가 이용자들에게 주요 관심사 중 하나임을 알 수 있다(김영미, 2002).

선행연구들에서 진행된 희망도서에 대한 연구는 대부분이 공공도서관보다는 대학도서관 이용자를 대상으로 하였고 보다 다양한 정보요구를 가지고 있는 공공도서관 이용자들을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어렵다. 또한 현재 공공도서관에서 희망도서 서비스가 어떻게 운영되고 있으며, 서비스를 제공받는 이용자와 제공 담당자가 이 서비스에 대해 어떻게 생각하는지에 대한 연구가 부족하다. 실제 도서관 현장에서도 희망도서 서비스를 이용하는 이용자의 불만사항과 민원 등이 꾸준히 제기되고 있어, 현재 운영되고 있는 희망도서 서비스의 정책 및 현황을 조사할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 공공도서관에서 제공하는 희망도서 신청 및 제공 서비스의 현황을 분석하는 한편, 이용자를 대상으로 도서관 이용, 희망도서 서비스 이용, 상호대차와의 연계, 인적요인을 조사하여 분석하였다. 4개 도서관의 희망도서 서비스 담당 사서들을 대상으로 희망도서 서비스 현황과 사안, 희망도서 서비스 이용자, 희망도서 서비스 기준, 희망도서 신청 과정, 희망도서와 상호대차 서비스와의 연계성, 희망도서 서비스의 개선 및 활성화 방안을 조사하여 희망도서 서비스의 문제점을 파악하고 그 개선방안을 제시하고자 한다.

이 연구결과는 도서관 현장에서 희망도서 서비스를 담당하는 사서들에게 기초데이터로 활용될 것으로 기대된다. 또한 희망도서 서비스의 질이 향상된다면 도서관에 대한 이용자의 충성도와 신뢰도를 높일 수 있으며, 이는 장기적인 충성고객을 양성할 수 있을 것이라는 점에서 본 논문의 의의가 있다.

## 1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 도서관에서 제공하는 이용자 대상 서비스 중 희망도서 서비스에 관한 연구로, 공공도서관을 대상으로 진행하였다. 공공도서관은 대학도서관 및 학교도서관과 달리 이용자의 폭이 넓고 다양한 정보 요구가 발생한다는 점에서 연구의 의미가 클 것으로 기대해 서울시 강북 지역의 자치구 대표도서관을 연구 범위로 지정하였다.

연구를 진행하기 위해 실시한 구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

첫째, 문헌조사를 통해 희망도서 서비스의 정의 및 절차를 살펴보고, 희망도서 서비스의 국내외 사례를 조사하였다.

둘째, 서울시 강북지역 자치구 대표도서관 중 데이터 수집이 가능한 7개관의 홈페이지 안내 현황과 희망도서 승인 및 취소 데이터를 분석하였다. 홈페이지를 통해 희망도서 서비스 이용 안내 정보의 명시 상태를 조사하였으며, 실제 3년치의 희망도서 서비스 데이터 분석을 진행하여 년별 승인 및 취소추이를 통해 희망도서 서비스의 이용 현황을 살펴보고, 이용자 신청이 취소되는 최대 사유 등을 살펴보았다.

셋째, 희망도서 서비스를 경험해 본 이용자에게 설문조사를 실시하여 희망도서 서비스 이용과 상호대차와의 연계에 대한 의견을 조사하고, 이 중 4개관의 희망도서 서비스 담당자를 대상으로 인터뷰를 진행하여 희망도서 서비스의 전반적인 운영 현황과 문제점을 파악하고 개선방안을 제시하였다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 희망도서 서비스의 정의

문헌정보학 사전에서 희망도서 서비스와 관련된 용어를 찾을 때, 가장 근접한 용어는 ‘구입희망카드’로 ‘도서관이 입수해야 할 특정 자료를 이용자가 요청하여 기록해 놓은 카드’라고 설명하고 있다(문헌정보학사전, 2010). 1980년대 후반 도서관 자동화로 인해 온라인 목록을 이용하게 되면서 도서관 서비스에 많은 변화가 일어났고, 2000년대부터 홈페이지를 통해 도서관 서비스를 제공하기 시작하면서 희망도서 서비스의 방식이 변화하기 시작했다(김영미, 조인숙, 2009). 홈페이지의 개설 이전에는 모든 자료의 서지사항을 미리 숙지하고 신청서를 작성해야 한다는 불편함이 있었으나, 이후에는 자료 검색기능의 발달로 홈페이지에서 검색된 자료를 바로 신청할 수 있는 기능을 지원하는 한편, 자료명과 같은 간략한 서지사항만 알고 있어도 신청이 가능할 정도로 온라인을 통한 희망도서 신청은 간소해지고 편리해졌다.

학술연구자료에 나타난 희망도서에 대한 정의를 살펴보면 국내 연구로 박서은(2007)은 ‘도서관에 이용자가 원하는 자료가 없을 경우, 직접 구입 신청을 하는 제도’로 정의하고 있다. 국외에서는 희망도서를 통한 수서를 수요 중심의 수서(Demand-Driven Acquisition) 또는 이용자 중심 수서(Patron-Driven Acquisition)로 부르고 있다(NISO DDA Working Group, 2014).

이상의 정의에서 나타난 특징 중의 하나는 희망도서 서비스는 이용자의 정보요구를 해결하는 수단이 된다는 점이다. 또한 해결의 방법은 요구하는 장서를 직접 구매함으로써 이루어진다는 점이다. 따라서 본 연구에서 희망도서 서비스는 ‘이용자의 정보요구를 해결하기 위해서 자료를 직접 구매형식으로 수집하여 제공하는 도서관 서비스’라고 정의한다.

## 2.2 희망도서 서비스의 절차

희망도서 서비스의 절차는 이용자가 홈페이지에서 희망도서 신청을 하면, 수서 담당자는 도서관에서 소장 및 이용이 적합한 자료인지 기준에 맞추어 선정여부를 판단한다. 이후 선정완료 된 자료는 공급업체에 주문하고, 자료가 입수되면 검수 및 정리 절차를 거쳐 자료실로 인계하게 된다.

대학도서관의 희망도서 서비스 절차에 대해 박서은(2007)은 희망도서 처리 과정을 <그림 1>로 나타내고, 각 과정을 크게 주문, 입수, 정리 세 단계로 나누었다.

첫째, 신청~주문까지의 주문 단계는 이용자 신청 접수 후 복본조사와 자료심의 검토 후 구입 여부 결정까지의 과정이다. 둘째, 입수 단계는 검수에서 수서 인계까지의 과정을 말하며, 구입 확정된 자료를 납품 업체에 주문하고, 입수된 자료를 등록하여 서지데이터 목록을 인계한다. 셋째, 정리 단계는 분류부터 이용자에게 도착 통보를 알리기까지의 과정으로, 등록된 희망도서는 분류와 장비 과정을 거쳐 각 자료실에 인계하며, 자료실에서는 희망도서를 신청한 이용자가 해당 도서를 먼저 이용할 수 있도록 예약 처리를 통해 우선대출 권한을 부여한다. 예약완료 및 배가를 포함해 열람을 위한 준비가 끝날 경우 이용자에게 신청 도서가 도착했다는 통보를 보낸다.



<그림 1> 도서관의 희망도서 처리 과정 (박서은, 2007)

공공도서관의 희망도서 서비스 처리 절차에 대해서는 서울시 공공도서관 운영기준 안내서(이지연 외, 2012)에서 서울시 지방자치단체 산하 공공도서관

의 사례를 분석하여 표준운영지침을 제시하고 있다. 이용자가 신청한 희망도서는 ‘희망도서 접수- 자료 작성여부 확인- 구입 목록 작성- 납품 의뢰- 납품 및 검수- 희망도서 도착 알림 서비스 및 우선대출’의 절차로 처리하며, 이용자의 요청에 의해 발생하는 자료 입수 과정이므로 무엇보다 이용자에게 자료를 신속하게 제공하는 것이 중요하며, 신속성을 강화하기 위해 자료 구입시 정기자료구입과 별도로 계약방식, 자료 구입절차를 정하는 것이 업무처리에 있어 더욱 효율적일 수 있다고 명시하였다.

## 2.3 선행연구

희망도서와 관련된 국내 연구의 동향을 살펴보면 (1) 도서관의 민원 내용을 바탕으로 희망도서서비스를 분석하고 개선방향을 제시, (2) 도서 선정 도구로서의 활용 방안, (3) 희망도서의 효율적인 신청을 위한 서비스 개선방안과 같은 세 갈래의 연구가 주를 이루고 있다.

첫째, 희망도서에 대한 이용자 요구 분석과 관련된 국내 연구는 다음과 같다. 김영미(2002)는 대학도서관 이용에 있어서 이용자의 요구가 희망도서 신청을 포함해 여러 부문에서 나타나고 있다고 보고, 대학도서관 홈페이지에서 사용되고 있는 게시판의 현황을 살펴보았다. 이에 한국신학도서관협의회 55개 회원도서관 중 1년 이상 도서관 홈페이지에 전용게시판을 운영하고 있는 8개 대학도서관을 선정하여 각 범주별로 이용자의 요구사항을 분석하였다. 그 결과 희망도서와 관련된 이용자 요구 범주의 경우 희망도서 신청, 입수확인, 구입기간, 취소사유, 수서 관련 설명 등의 양상으로 나타났고, 그 요구건수 비율 또한 전체 범주 중 두 번째로 높아 이용자들이 가지는 희망도서 서비스에 대한 요구가 높은 것으로 분석하였다.

김용근(2008)은 대학도서관 이용자가 가지는 정보요구를 파악하기 위해 매월 웹사이트 게시판에 20건 이상의 글이 수록되는 15개의 대학도서관을 조사대상 도서관으로 선정하고, 2개월 동안 각 도서관의 웹사이트 게시판에 올라온 이용자의 문의사항을 희망도서를 포함한 6개 영역으로 세분화하여 분석하였다. 그 결과 희망도서와 관련된 요구건수가 전체의 12%를 차지하여 두 번

째로 높았으며, 관련 요구 사항으로는 처리과정의 지연, 신청자료 제한, 신청 문의, 1권만 수집, 신청량 제한 순으로 나타났다. 이용자의 문의사항을 줄이고 희망도서신청 제도가 원활하게 작동하기 위해서는 수집과 정리기간을 단축시켜야 하며, 입수 불가능한 요소들을 제거하여 처리를 신속하게 하여야 한다고 보았다.

문정호(2012)는 국내의 대학도서관 정보이용환경에서 스마트폰을 비롯한 모바일매체의 중요성이 날로 커지고 있음을 인식하고, 392개 국내 대학도서관의 모바일서비스 현황을 조사하고 3개 대학도서관 모바일서비스를 선정하여 모바일서비스 유형에 따라 이용자의 정보이용행태와 모바일서비스에 만족도 차이가 있는지를 설문조사를 통해 분석하였다. 그 결과 희망도서신청 콘텐츠의 경우 모바일웹보다 모바일앱을 통해 이용한 빈도가 훨씬 많은 것으로 나타났으며, 스마트폰의 보급으로 정보이용환경에 많은 변화가 생겨난 만큼 기존의 도서관 기능을 모바일환경에서 충실히 구현해야 한다고 보았다.

둘째, 희망도서신청을 도서 선정 도구로서 활용하는 방안을 제시한 선행연구는 다음과 같다. 황옥경(2007)은 대학도서관에서의 도서 선정을 교수, 사서, 학생 세 집단에 의해 이루어지고 있다고 보고, 교수와 학생에 의해 희망도서로 신청된 도서가 사서에 의해 이루어진 도서 선정보다 더욱 효과적인가에 대한 평가를 실시하였다. 이에 사례도서관을 선정하여 3년간의 단행본 수서 및 대출 기록을 바탕으로 조사대상 도서를 선정하고, 대출 현황을 조사 분석하였다. 그 결과 사서에 의해 선정된 도서 비율이 전체 중 가장 높은 비율을 차지하였으나, 각 신분별 선정도서의 권당 평균 대출 횟수는 학생집단에 의해 선정된 도서가 가장 높게 나타나 효과성이 높은 것으로 분석되었다.

김수진(2009)은 국내 어린이 전문 도서관에서 사용하고 있는 어린이 도서 선정 도구의 활용 현황을 파악하고 각각의 유용성을 살펴 기능을 향상시키기 위한 개선방안을 제시하였다. 이에 문헌연구를 통해 어린이 도서 선정 도구의 평가기준을 살펴보고, 공공 어린이 전문 도서관 43개관의 사서를 대상으로 도서 선정 도구 활용 현황을 파악하였다. 그 결과 이용자의 희망도서목록의 활용순위는 전체적으로 높지 않았으나 설문조사 결과 실제 수서 업무 과정에서 사서들은 모든 선정도구 활용에 앞서 이용자의 희망도서 목록을 우선적으

로 참고하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 이용자의 요구를 충족시키는 것에 그치지 않고 이용률 또한 기대할 수 있기 때문으로 분석되었다.

장덕현(2011)은 국내 공공도서관의 도서선정 현황을 파악하기 위해 도서선정 결정부서, 도서선정 주기, 도서선정도구 등을 545개관의 공공도서관 도서구입 담당 사서들을 대상으로 설문조사를 통해 조사하였다. 또한 설문조사 이외의 추가 조사가 필요한 내용에 대해서는 수서업무를 담당하고 있는 사서들과의 면담조사를 실시하였다. 그 결과 대부분의 공공도서관에서는 추천도서에 이어 희망도서목록을 도서선정에 주로 사용하고 있으며, 최소 주 1회의 주기를 포함하여 수시로 구입하고 있는 것으로 나타났다. 또한 희망도서의 특성상 신속성을 요하므로 이러한 특수자료는 수의계약을 체결하여 빠른 도입을 요하고 있는 것으로 분석되었다.

장은영 등(2012)은 국내 공공도서관 자료선정업무의 현황을 자료선정위원회, 자료선정방법과 자료선정도구 등의 카테고리로 나누어 살펴본 다음 사서들의 자료선정업무에 대한 인식을 조사하였다. 이를 위해 국내 공립 공공도서관 315개관의 수서업무 담당 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과 상당수의 도서관이 서지도구에 의존한 선정업무를 실시하고 있었으며, 자료선정에 주로 활용되고 있는 선정도구는 이용자 희망도서목록이 가장 많이 사용되고 있었으나 실제 업무에 도움이 되는 정도는 그리 높지 않은 것으로 나타나, 자료선정업무를 원활하게 수행하기 위해서는 도서관의 규모와 수준, 이용자 요구에 맞춘 핵심장서 리스트가 만들어져야 한다고 보았다.

셋째로 희망도서 서비스 개선과 관련한 선행연구는 다음과 같다. 박서은(2007)은 희망도서 신청자료가 입수되어 제공되기까지의 소요시간이 단축될수록 도서관이 가지는 핵심 기능인 문헌제공능력이 향상되고, 이에 따라 이용자 만족도가 높아질 것이라는 가설을 제시하였다. 이에 대학도서관 1개관을 표본도서관으로 선정한 뒤 1년간 희망도서서비스와 관련된 이용자의 민원내용을 분석하여 현재 제공하고 있는 서비스에 대한 이용자들의 기대를 조사하고, 실제 운영되는 서비스의 제공 속도를 측정하였다. 그 결과 이용자의 민원 중 희망도서 입수지연에 관한 민원이 제일 빈번하게 제기되었으며, 실험을 통해 이용자가 기대하는 희망도서의 제공 속도와 실제 제공 속도에 차이가 있

다는 사실을 제시하였다. 이에 주문 자료의 입수속도가 희망도서서비스의 효율을 결정하는 가장 큰 요인임을 확인하고, 시스템의 개선을 강구해야 한다고 보았다.

홍미란(2007)은 희망도서를 신청할 시 이용자가 정확한 서지정보가 아닌 서명과 저자 등 간단한 정보만으로 신청하여 선정이 되지 않거나 수서담당 사서가 다시 서지구축작업을 해야 하는 경우가 생기고, 이용가능하게 되더라도 이용자에게 원활하게 도착정보가 전달되지 않는 경우가 생기는 것을 지적하였다. 이에 이러한 문제점을 해결하기 위해 Open API, SOAP, WSDL, RSS 등의 WEB 2.0 기술을 사용하여 도서정보를 검색하고 바로 희망도서로 신청할 수 있는 희망도서 신청서비스와 신착자료 배포 서비스 모형을 제안하였다.

이용구 등(2014)은 대학도서관이 주 이용자인 교수와 학생의 교육과 연구를 지원하기 위한 기관이라는 점에서 이용자의 정보요구를 충족시켜야 하는 목적이 있다고 보았으며, 희망도서 제도가 이들의 요구를 반영한다는 점에서 중요하다고 보았다. 이에 대학도서관의 희망도서 제도가 잘 활용되고 있는지를 보기 위하여 1개 대학도서관을 표본으로 선정하고, 1년 동안 희망도서 신청으로 입수된 단행본에 대한 대출 데이터를 분석하였다. 선정된 희망도서의 주제별 비율을 대출 가능한 장서비율과 비교하고, 신청자 그룹별로 이용현황을 분석한 결과, 선정된 희망도서 중 비중이 높은 분야는 실제 이용률과 이용요인도 높았으며, 교수 그룹과 학부생 그룹 모두 희망도서로 신청된 도서 이용률도 높았으며 제도를 잘 활용하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 단행본만을 대상으로 하고 분석 대상자도 교수, 대학원생, 학부생 세 그룹만을 대상으로 하여, 대학도서관의 일반적인 자료 선정 및 대출 현황으로 보기 어려우므로 후속 연구가 필요하다고 보았다.

희망도서와 관련된 국외 연구의 경우, Bracke(2010)은 10년에 걸쳐 진행해 온 Purdue 대학교의 이용자 중심 수서 프로그램 중 과학과 기술 분야의 도서 구입에 연구 초점을 맞추었다. 그 결과 최근에 생겨나거나 여러 분야가 겹쳐진 도서의 경우 사서가 이를 간과하거나 놓치는 경우가 있으며, 이를 이용자의 시각 및 의견을 통해 보완할 수 있다고 보았다. 동시에

장서개발을 논의할 수 있는 효과적인 방법의 하나로 이용자 중심 수서를 제안하였다.

Hodges and Preston and Hamilton(2010)은 사서를 중심으로 하는 기존의 도서관 장서구성이 사서가 중간에서 조정자 역할을 하는 사서 중개의 장서구성으로 변해가고 있다고 보고, Ohio 대학도서관의 상호대차 구입도서 프로그램과 이용자 중심 수서 프로그램을 중심으로 분석하였다. 그 결과 수서 자체와 더불어 도서 구입 신청 이용자의 역할, 장서개발을 하는 사서에 대한 철학이 점차 변화하고 있으며 이를 염두에 두고 장서개발을 해야 한다고 보았다.

Levine-Clark(2010)은 Denver 대학교의 Penrose 도서관에서 현재 사용하고 있는 e-book 이용자 중심 수서 모델을 분석하였다. 그 결과 이용자 중심 수서 모델을 통한다면 사서들의 시야를 넓혀줄 뿐 아니라, 이용자 또한 훨씬 더 폭넓은 도서들을 제공받을 수 있어 기존보다 훨씬 풍부한 정보를 얻을 수 있을 것으로 기대하였다.

Nixon and Saunders(2010)는 이용자 요구 중심으로 수서한 도서가 일반 수서를 통한 도서보다 더 많이 대출되는지와 동시에 이용자의 요구 상황이 장서의 순환에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 2000년부터 2002년에 걸쳐 Purdue 대학도서관의 장서 순환 양태를 분석하였다. 그 결과 일반 수서를 통한 도서보다 이용자가 구입제안한 도서가 순환율이 더 높은 것으로 나타났으며, 또 다른 장서개발의 결실로서 도서관에서 상호대차를 통해 제공되는 도서들에 대한 구입 서비스를 연구해야 할 것을 제안하였다.

Reynolds et al(2010)은 2007년에 독특한 전문자료 장서개발과 이용자의 도서 요구를 위한 자금 지원을 시도한 Texas A&M 대학도서관의 사례를 바탕으로 이용자 중심 수서의 효과성을 확인하였다. 그 결과 이용자들이 장서구성을 위한 도서를 선택함에 있어 매우 능동적인 역할을 하며, 사서와 이용자 또한 이용자 참여 수서에 매우 만족하는 것으로 나타나 이용자 요구가 증가하는 만큼 이와 같은 프로그램의 확대가 필요하다고 보았다.

희망도서 서비스와 관련된 국내 연구는 이용자들의 희망도서 관련 요구 분석, 도서 선정 도구로서의 희망도서 제도 활용 방법과 희망도서 제공 서비스

의 시스템 개선 등으로 진행되어 왔다고 볼 수 있다. 또한 국외 연구의 경우 희망도서 서비스를 통한 장서개발의 효율적 측면 자체에 초점을 둔 연구가 많이 진행되고 있다.

기존의 국내 연구에서 희망도서를 언급한 연구는 많이 있었으나, 희망도서 서비스의 안내 및 운영 현황을 살펴보고 실태를 조사하는 연구는 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 실제 희망도서 안내 및 서비스 운영 현황을 조사하고 도서관의 희망도서 신청 및 취소 데이터를 수집, 분석하고 문제점을 찾고자 하는 점에서 기존의 연구와 차별점을 지니고 있다.

또한 이용자를 대상으로 제공하는 도서관 서비스 중 상호대차나 지정도서의 경우 해당 서비스를 이용하는 이용자와 담당 사서의 의견을 묻는 연구가 기존에도 많이 진행되어 왔으나, 희망도서 서비스에 대한 이용자들의 의견과 인식을 묻는 연구는 전무하다. 따라서 본 연구에서는 희망도서 서비스의 이용자와 담당 사서의 의견을 분석하여 현재 시행중인 희망도서 서비스를 진단하고, 서비스를 활성화할 수 있는 개선방안을 제안하고자 하였다.

## 2.4 희망도서 서비스 사례

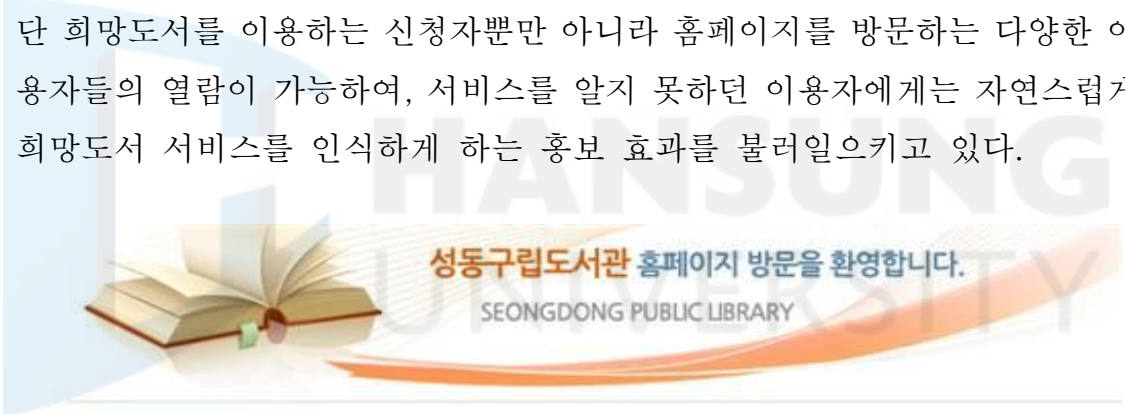
도서관에서 제공하는 희망도서 서비스를 알아보기 위해 국내외 도서관의 사례들을 살펴보았다. 국내의 경우는 홈페이지와 문헌 및 각종 미디어에 소개된 기사를 통하여 성동구립도서관의 ‘희망도서 입수 및 처리결과 알람’과 송실대학교 중앙도서관의 ‘희망도서 현장신청서비스’의 사례를 소개하였고, 국외 도서관은 미국의 뉴욕공공도서관(New York Public Library)의 희망도서 신청서비스와 일본의 후지이데라 시립도서관(藤井寺市立圖書館)의 “미소장예약 서비스(末所蔵予約サービス)’ 사례를 살펴보았다.

## 2.4.1 국내 도서관의 사례

### 1) 성동구립도서관

성동구립도서관은 희망도서 신청자 개인에게 신청된 도서의 처리 경과를 알려주는 서비스 외에도 2007년 8월부터 매 주마다 희망도서 처리결과를 홈페이지의 공지사항에 게시하여 정보를 제공하고 있다. 처리 결과는 일반서와 아동서, 유아서로 분류하여 제공하고, 게시 정보를 세분화하여 서지사항을 비롯해 도서의 분류번호, 신청경로, 구입불가 사유를 상세하게 안내하여 제공하고 있다.

입수 및 처리결과 리스트의 제공은 신청자에게는 다양한 방식으로 내가 신청한 도서의 선정유무나 현황을 제공받을 수 있다는 장점을 가진다. 또한 비단 희망도서를 이용하는 신청자뿐만 아니라 홈페이지를 방문하는 다양한 이용자들의 열람이 가능하여, 서비스를 알지 못하던 이용자에게는 자연스럽게 희망도서 서비스를 인식하게 하는 홍보 효과를 불러일으키고 있다.



Information 알림마당

공지사항

공지사항 내용보기

| 제목  | 제45차 희망도서 처리결과 안내 [신청일: 11월 11일 ~ 11월 17일] |
|-----|--------------------------------------------|
| 작성자 | 관리자                                        |
| 작성일 | 2014.11.21 18:06                           |
| 조회  | 8                                          |

제45차 희망도서 처리결과를 안내드립니다.

2014년 11월 11일 ~ 11월 17일 까지 인터넷과 도서관에서 신청하신 희망도서는 희망 45차로 처리되었으며 그 결과는 아래의 첨부파일을 통해 확인하실 수 있습니다.

처리결과 관해 [구입불가]로 표시된 자료는 구입할 수 없는 자료입니다.

구입불가사유 및 비교란을 보시면 사유를 확인할 수 있으니 참고하시기 바랍니다.  
[구입예정] 으로 표시된 자료는 희망도서로 선정된 자료입니다.

입수완료 SMS를 받으신 분께 3일간 우선대출권이 부여되오니 대출카드를 소지하고 도서관 1층 중앙대출대로 오시면 우선 대출이 가능합니다.

<그림 2> 희망도서 처리결과 안내(성동구립도서관)

출처: 성동구립도서관 홈페이지

(<https://www.sdlb.or.kr/SD/U08011.asp?page=1&search=title&searchquery=희망도서&board=4&idx=14350&searchyear=&searchplc=>)

## 2) 송실대학교 중앙도서관

송실대학교 중앙도서관은 홈페이지를 통한 희망도서 신청서비스를 제공하는 동시에, 2011년 3월부터 교보문고과의 협력을 통해 ‘희망도서 현장신청서비스’를 시행하고 있다. 학생과 교직원들은 교보문고 강남점과 광화문점에서 원하는 희망도서를 선택하여 직원에게 도서 전달 시, 2~3일 내에 절차를 거쳐 교내 중앙도서관에서 대출할 수 있다. 이를 통해 품질 및 절판된 도서를 실시간으로 파악하기 힘들었던 온라인 희망도서 신청제도의 단점을 보완하였으며, 실제로 본 도서를 신청 후 빠른 시간 내에 도서관에서 이용할 수 있어 이용자의 만족과 소요 시간의 단축을 통한 효율성을 극대화하였다.



<그림 3> 희망도서 현장신청서비스(송실대학교 중앙도서관)

출처: 송실대학교 중앙도서관 홈페이지

(<http://oasis.ssu.ac.kr/guide/Static.ax?page=Sub5301>)

## 2.4.2 국외 도서관의 사례

### 1) 뉴욕 공공도서관(New York Public Library)

1895년에 세워진 뉴욕공공도서관은 다양한 인종 및 사람들이 거주하는 뉴욕 시에 위치하고 있으며, 정보 요구 또한 매우 다양하게 나타나고 있다. 'Recommend a Title'이라는 이름으로 희망도서 신청 서비스를 제공하고 있으며, 단행본 뿐만 아니라 DVD와 오디오북 등 비도서자료도 신청이 가능하여 신청 자료의 폭을 넓혔다. 또한 특히 이용자의 연령과 희망도서를 신청한 이유를 '도서가 도서관에 없어서'와 '도서를 잃어버리거나 찾지 못해서' 중 선택하게 하여, '어떤 이용자가 주로 어떤 목적을 가지고 희망도서를 신청하는가'에 대해 파악하고 이를 서비스 제공에 반영하고 있다.

New York Public Library

LOG IN DONATE

Classic Catalog

My NYPL Explore Research Using the Library Locations Classes & Events Support the Library Help

Home > Find Books, DVDs & More > NYPL Recommendations

Articles & Databases  
Research Collections  
eBooks, Digital Images & More  
NYPL Labs  
NYPL  
Recommendations  
NYPL Recommended Books  
Research Guides  
Recommend a Title  
Bestsellers

**Recommend a Title**

Use this form to recommend a title for our collections. But first, please:

- Check the [online catalog](#) before making your suggestion. Please suggest **only** titles **not** currently in the catalog.
- Check [Books in Print](#) to provide important information about your request.
- Be aware that you may also request a book not held by the Library through [Interlibrary Loan](#).

**Please note:** we are unable to respond personally owing to the overwhelming number of requests we receive.

Fill out as much information as possible.

**Title \***

**Author/Editor \***

**ISBN/ISSN**

**Format (Book, DVD, AudioBook, etc.) \***

- ☐ Book - Fiction
- ☐ Book - Non-Fiction
- ☐ DVD

**DONATE NOW!**

**ASK NYPL >**  
Chat with a librarian now

**FROM OUR BLOGS**  
A.D.A. Visits Adult Learning Center to Discuss American Jury System  
The Adult Learning Center classes of the NYPL are places where adult students study four hours each week under the guidance of professional staff  
[READ MORE >](#)

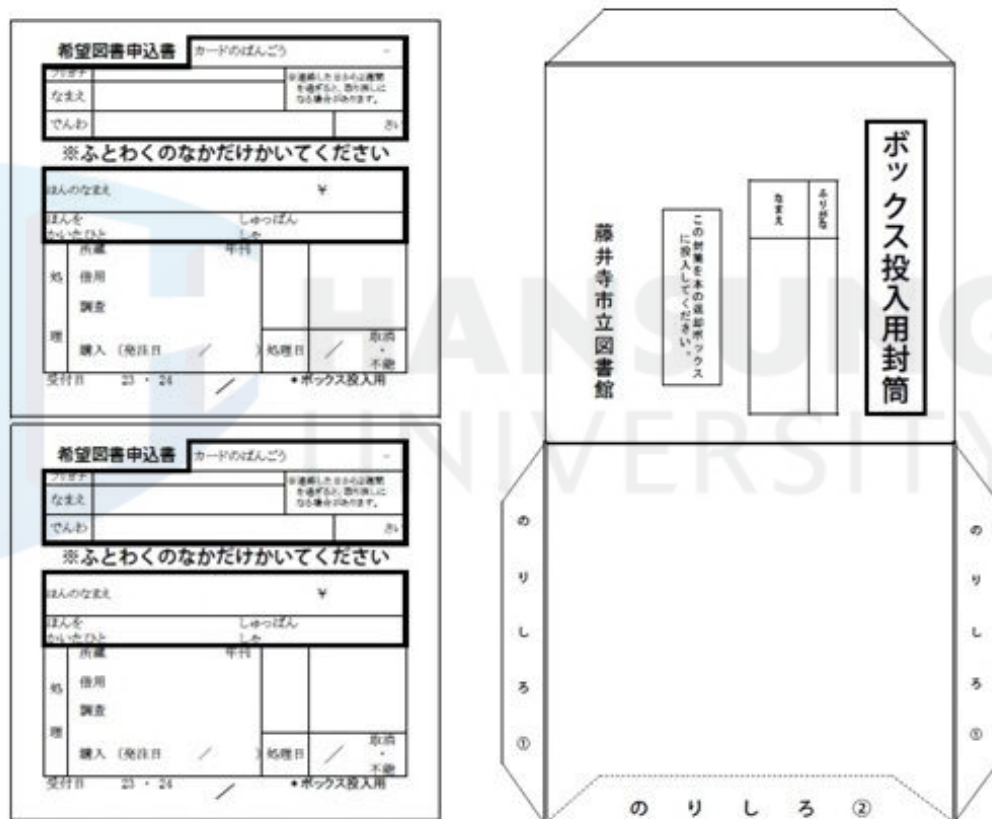
<그림 4> 희망도서 신청서비스(Recommend a Title)(미국 뉴욕 공공도서관)

출처: 뉴욕 공공도서관 홈페이지

(<http://www.nypl.org/collections/nypl-recommendations/recommend-book>)

## 2) 후지이데라 시립도서관(藤井寺市立図書館)

일본 오사카 부에 위치한 후지이데라 공공도서관은 이용자가 찾는 도서가 없을 경우 홈페이지에서 ‘미소장예약 서비스(未所蔵予約サービス)’를 제공하여, 해당 도서의 구입 신청을 할 수 있도록 안내하고 있다. 또한 인터넷에 취약한 계층인 어린이나 노약자를 위해 도서관 내에 신청서와 봉투를 비치하고, 이용자가 직접 작성하여 도서 반납함에 넣는 형식으로 희망도서 서비스를 제공하고 있다.



The figure consists of two parts: a request form and a box insertion envelope.

**Request Form (希望図書申込書):**

- Title:** 希望図書申込書 (Hope Book Request Form)
- Card Number:** カードのばんごう
- Fields:**
  - 氏名 (Name): Last name (姓), First name (名), Middle name (姓・名)
  - 住所 (Address): City (市), Ward (区), Town/Village (町・村)
  - 電話番号 (Phone Number): Area code (市外局番), Number (番号)
  - 希望図書 (Hope Book): Title (書名), Author (著者), Publisher (出版社), Year (年次), Genre (ジャンル), Status (購入/発注日, 処理日, 取消・不発)
- Instructions:** ※ふとわくのなかだけかいてください (Please write only inside the box).
- Footer:** 受付日 23・24, \*ボックス投入用 (Box Insertion Use)

**Box Insertion Envelope (ボックス投入用封筒):**

- Title:** ボックス投入用封筒 (Box Insertion Envelope)
- Instructions:** この封筒を本の返却ボックスに投入してください。 (Please insert this envelope into the book return box.)
- Fields:**
  - 希望図書 (Hope Book): Title (書名), Author (著者), Publisher (出版社), Year (年次), Genre (ジャンル), Status (購入/発注日, 処理日, 取消・不発)
- Footer:** 藤井寺市立図書館 (Fujiidera City Library)

<그림 5> 희망도서 신청서 양식(일본 후지이데라 시립도서관)

출처: 후지이데라 공공도서관 홈페이지

(<https://www.lib.city.fujiidera.osaka.jp>)

## Ⅲ. 연구방법

### 3.1 연구문제

본 연구는 공공도서관에서 제공하는 희망도서 서비스에 실제로 운영상 문제가 있는지를 확인하고, 이러한 문제가 일어나는 원인을 파악하며, 문제점을 개선하는 방안을 제시하기 위해 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 공공도서관 희망도서 서비스의 운영의 실태는 어떠한가?

둘째, 희망도서 서비스 신청 승인 및 취소 건수와 취소 사유의 추이는 어떠한가?

셋째, 이용자는 희망도서 서비스에 대해 어떤 의견을 가지고 있는가?

넷째, 희망도서 서비스 담당자는 해당 서비스의 운영에 대해 어떤 문제점과 의견을 가지고 있는가?

### 3.2 연구의 방법과 범위

#### 3.2.1 연구대상 및 방법

희망도서 서비스 데이터 분석 및 설문조사를 진행하기 위한 연구 대상으로 서울시 강북지역에 위치한 자치구 대표도서관 14개관 중 데이터 수집이 가능한 7개관을 선정하였다. 선정 기준은 장서 규모 3만 권 이상 및 설립연도 3년 이상으로, 도서관 내의 사정으로 2년 이상의 데이터를 추출할 수 없는 경우를 제외하여 7개관을 선정하였다. 대상 도서관은 개관년도 순으로 정렬했을 시 <표 1>과 같다.

<표 1> 서울시 강북지역 자치구 대표도서관 중 선정대상 도서관 목록(개관년도순)

| 자치구  | 대표도서관         | 개관<br>년도<br>(년) | 도서<br>자료수<br>(권) | 운영<br>기관   | 연간<br>증가<br>도서<br>자료수<br>(권) |
|------|---------------|-----------------|------------------|------------|------------------------------|
| 성동구  | 성동구립도서관       | 1999            | 207,767          | 위탁<br>(공단) | 12,026                       |
| 중랑구  | 중랑구구립정보도서관    | 1999            | 185,435          | 위탁<br>(공단) | 8,213                        |
| 광진구  | 광진정보도서관       | 2000            | 161,645          | 위탁<br>(공단) | 13,923                       |
| 성북구  | 성북정보도서관       | 2002            | 152,411          | 위탁<br>(재단) | 9,809                        |
| 서대문구 | 서대문구립이진아기념도서관 | 2005            | 101,098          | 위탁<br>(공단) | 5,612                        |
| 동대문구 | 동대문구정보화도서관    | 2006            | 92,448           | 위탁<br>(공단) | 8,252                        |
| 은평구  | 은평구립도서관       | 2008            | 185,359          | 위탁<br>(재단) | 5,108                        |

출처: 국가도서관 통계시스템(www.libsta.go.kr), 2013년 12월말 기준.

본 논문에서 분석한 데이터 및 설문 결과는 가나다순과 관계없이 임의로 각 도서관에 A부터 G까지의 알파벳을 부여하여 표기하였다. 또한 이 중 사서 인터뷰는 A, B, D, F 도서관 4곳의 희망도서 업무 담당 사서를 대상으로 진행하였다.

본 연구를 수행하기 위한 구체적인 방법은 다음과 같다.

첫째, 공공도서관의 희망도서 서비스가 어떻게 운영되어 왔는지를 보기 위해 홈페이지에 명시된 희망도서 안내 사항을 조사하고 실제 희망도서 데이터를 수집하여 분석하였다.

현재 각 도서관 홈페이지에서 제공되는 희망도서 안내문의 접근 위치와 명시 현황과 더불어, 신청권수와 도서 선정 제외 기준에 초점을 맞추어 각 도서

관마다 어떻게 다르게 운영하고 있는지를 분석하였다.

특히 도서 선정 제외 기준의 경우 이용자 대상으로 명시된 기준과 신청된 희망도서를 심의할 시 사용하는 실제 기준과 차이가 있는지를 조사하기 위해 연구 대상 도서관 7개관의 희망도서 선정 기준 현황을 분석하였다. 서울시 공공도서관 기준(2012)에서 명시한 희망도서 구입취소사유 내용을 중심으로 하고, ‘출간년 과년’이나 ‘전문도서 및 대학교재’ 등 도서관에서 사용하고 있는 그 외 선정 기준들을 데이터를 통해 분석하였다.

또한 수집을 진행한 희망도서 신청 승인 및 취소 데이터의 범위는 최근으로부터 3년간(2011.01~2013.12)으로 하였으며, 수집 방법은 희망도서 서비스를 담당하는 수서 사서에게 요청하거나 희망도서 입수 시 도서관에서 홈페이지에 이용자 알림용으로 게시하는 희망도서 입수 목록을 연구범위에 따라 참고하여 수집하였다. 수집한 항목은 이용자 개인정보를 제외한 서지사항과 신청일자이며, 취소된 희망도서 데이터의 경우 취소사유를 포함하였다.

분석 항목은 연별 추이와 취소 사유로, 연별 추이에서는 희망도서 서비스의 승인, 취소 및 총건수를 통한 운영 추이를 보고자 하며, 취소 사유를 통해서는 이용자 최대 취소 사유와 취소 사유의 변화를 살펴보았다.

둘째, 공공도서관 희망도서 서비스에 대한 이용자의 인식 및 의견을 알아보기 위해 설문지법을 사용하여 21개의 설문문항을 구성하고 설문지를 제작하였다. 데이터 분석을 시행한 7개의 공공도서관의 이용자 중 희망도서 서비스를 1회 이상 이용해 본 이용자를 대상으로 설문을 진행하였다.

설문지는 2014년 11월 11일부터 12월 7일까지 담당 직원의 양해와 협조를 얻어 도서관 자료실을 직접 방문하고, 이용자에게 서비스 경험 여부를 물어본 후 배포하였다. 희망도서가 준비되어 이용자에게 인계되는 기간인 경우에는 도서관 직원에게 설문에 대한 안내를 한 후, 희망도서를 찾으러 대출 데스크로 방문하는 이용자에게 배포 및 회수를 실시하였다. 배포 및 응답 완료 즉시 회수하여 총 110부 중 104부를 회수하였으며, 이 중 불성실한 응답과 설문지의 일부가 작성되지 않은 4부를 제외한 100부를 최종분석에 사용하였다.

본 설문지는 도서관이용 2항목, 희망도서 서비스 이용 12항목, 상호대차와의 연계 5항목, 인적요인 2항목으로 구성하여 총 21항목으로 구성하여 빈도

분석을 사용하였으며, <부록 2>로 수록하였다.

<표 2> 이용자 설문 구성 내용

| 번호   | 설문요인        | 설문문항                                |
|------|-------------|-------------------------------------|
| 1    | 도서관 이용      | 올해 도서관 이용 횟수                        |
| 2    |             | 올해 도서관 독서문화프로그램/강좌 이용 횟수            |
| 3    | 희망도서 서비스 이용 | 희망도서 이용 횟수                          |
| 4    |             | 서비스를 알게 된 경로                        |
| 5    |             | 서비스를 이용하는 이유                        |
| 6    |             | 도서관 자료구입비 중 이용자가 생각하는<br>희망도서 구입 비율 |
| 7    |             | 희망도서 신청 취소 경험 여부                    |
| 7-1  |             | 취소된 사유                              |
| 8    |             | 희망도서 신청권수의 적절성                      |
| 8-1  |             | 이용자가 생각하는 신청 적절권수                   |
| 9    |             | 희망도서 취소에 대한 기준                      |
| 9-1  |             | 기준에 대한 의견                           |
| 10   |             | 희망도서 서비스와 도서관 재이용률의 연계성             |
| 11   |             | 문제점                                 |
| 12   | 상호대차와 연계    | 상호대차 서비스 경험 여부                      |
| 12-1 |             | 이용 횟수                               |
| 12-2 |             | 희망도서와 상호대차 서비스 선호도                  |
| 12-3 |             | 이유                                  |
| 13   |             | 희망도서와 상호대차와의 연계성                    |
| 14   | 인적 요인       | 연령                                  |
| 15   |             | 성별                                  |

셋째, 이용자 설문조사에서 도출된 사항과 관련하여 사서 인터뷰를 시행하였다. 심층 인터뷰에 참여하는 사서는 실제 희망도서 서비스를 제공하는 수서업무 담당 사서로 선정하였으며, 실제 업무를 통해 희망도서 서비스에 대한 배경지식을 지닌 사서의 경우 연구 이해에 보다 깊은 이해를 지니고 있을 것으로 판단하였다. 인터뷰를 진행한 사서는 총 네 명으로, 2014년 11월 11일부터 15일까지 시행하였으며 인터뷰 시간은 약 1시간 정도 소요되었다.

<표 3> 인터뷰 대상 사서 현황

| 참여<br>사서 | 성별 | 해당<br>업무<br>종사<br>기간 | 근무<br>도서관 | 근무 부서 및 업무           |
|----------|----|----------------------|-----------|----------------------|
| 사서 ①     | 여성 | 3년                   | A 도서관     | 수서(장서개발 및 도서구입업무)    |
| 사서 ②     | 여성 | 2년                   | B 도서관     | 수서/정리(장서개발 및 도서구입정리) |
| 사서 ③     | 여성 | 2년<br>6개월            | D 도서관     | 수서(장서개발 및 도서구입)      |
| 사서 ④     | 여성 | 2년                   | F 도서관     | 수서(장서개발 및 일일실물시스템)   |

심층 인터뷰를 시행하는 과정에서 대상자의 답변을 기록했으며, 동의를 받고 인터뷰 내용을 녹취한 후 녹취된 자료는 워드 파일로 전사하였다. 인터뷰를 위한 질문은 희망도서 데이터 분석 결과와 더불어 사서를 대상으로 심층 면접을 실시했던 이유화(2014)의 연구를 바탕으로 구성하였다. 인터뷰 질문 내용은 <표 4>와 같으며 사서 인터뷰 면담지는 <부록 3>으로 수록하였다.

<표 4> 사서 인터뷰 질문 구성 내용

| 설문요인                | 인터뷰 질문                                          |
|---------------------|-------------------------------------------------|
| 희망도서 서비스의<br>현황과 사안 | 희망도서 신청 건수와 취소되는 건수가 차이를 보이는<br>이유는 무엇입니까?      |
|                     | 희망도서를 위한 예산이 차지하는 비율은<br>어느 정도입니까? 책정 기준이 있습니까? |
|                     | 희망도서에 대한 홍보는 어떻습니까?                             |
|                     | 잘 되지 않는다면 이유는 무엇입니까?                            |
| 희망도서 서비스<br>이용자     | 희망도서 서비스와 관련해 가장 많은 이용자 문의사항은<br>무엇입니까?         |
|                     | 희망도서를 소수가 지속적으로 이용하는 경향을 보이는<br>것에 어떻게 생각하십니까?  |
|                     | 이용자들이 왜 희망도서를 신청한다고 생각하십니까?                     |
| 희망도서의 선정<br>기준      | 희망도서 신청 기준은 어떻게 만드셨습니까?                         |
|                     | 타 도서관에 비해 특징을 보이는 사유에 대해 어떻게<br>생각하십니까?         |
|                     | 현재 희망도서 신청권수가 책정된 이유가 있습니까?                     |

|                      |                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------|
|                      | 고가도서를 선정할 시 금액 기준이 있습니까?                                |
|                      | 희망도서 심의 시 장르소설을 판단하시는 기준이 있습니까?                         |
|                      | 전문도서나 대학교재를 판단하시는 기준이 있습니까?                             |
|                      | ‘소장중 및 이미신청’이 이용자의 신청 최대 취소 사유가 된 이유는 무엇이라고 생각하십니까?     |
| 희망도서 신청 과정           | 신청을 온라인으로 받는 방법과 데스크에서 서면으로 받는 방법 중 어느 쪽이 활성화에 도움이 될까요? |
|                      | 신청 전 하게 되는 검색 기능에서 필요한 보완사항이 있습니까?                      |
| 희망도서와 상호대차 서비스와의 연계성 | 희망도서 취소 시 상호대차 협정 기관에 있는 도서를 안내해주는 서비스에 대해 어떻게 생각하십니까?  |
|                      | 희망도서와 상호대차와의 연계를 위해 어려운 점이 있다면 무엇이라 생각하십니까?             |
| 희망도서 서비스의 개선 및 활성화   | 희망도서의 활성화를 위해 필요한 사항이 무엇이라고 생각하십니까?                     |
|                      | 서비스 개선을 위해 필요한 부분은 무엇입니까?                               |
|                      | 희망도서 서비스의 이용이 도서관의 재이용에 영향을 미칠 것이라고 생각하십니까?             |

## IV. 공공도서관 희망도서 서비스 현황

### 4.1 희망도서 서비스 홈페이지 안내 현황

도서관 이용자는 홈페이지를 통해 소장도서를 검색하는 것뿐만 아니라 도서관에서 제공하는 다양한 서비스를 안내받고 이용하고 있다. 이 중 희망도서 서비스에 대한 안내는 도서관 홈페이지의 인터페이스 구성에서도 빠질 수 없는 요소이며, 안내사항을 통해 서비스에 대한 설명뿐만 아니라 이용자가 직접 신청 및 이용을 할 수 있도록 정보를 제공하고 있다.

원활한 서비스의 제공과 이용률 향상을 위해서는 먼저 이용자가 이용 관련 정보에 쉽게 접근할 수 있어야 하며, 정보를 이해하기가 용이해야 한다. 정보 제공 실태를 조사하기 위해 서울시 강북지역 자치구 대표도서관 중 7개관의 홈페이지에서 제공 중인 희망도서 신청 및 제공서비스의 안내 현황을 살펴보았다.

먼저 홈페이지 내에서 희망도서 관련 정보를 명시해 놓은 장소에 대해 조사한 결과, 2개관(A, G)은 희망도서 신청 페이지에 정보를 명시해놓고 있었으며 2개관(B, C)은 도서관 이용안내 중 자료이용과 관련된 안내 페이지에, 3개관(D, E, F)은 'Q&A'와 같이 이용자가 많이 문의하는 사항을 모아둔 안내봉사 게시판에 정보를 게시하여 이용자에게 제공하고 있는 것으로 나타났다.

각 도서관의 희망도서 안내사항에서 표기의 차이 여부가 있는지를 알아보기 위해 7개 도서관에서 현재 게시하고 있는 희망도서 관련 정보를 신청권수와 신청방법을 비롯한 10개의 범주로 나누어 분석하였다. 각 도서관의 희망도서 안내문에 10개 범주 중 해당 사항과 관련된 설명이 명시되어 있는 경우 '✓'로 표시하였으며, 현황분석 결과를 나타낸 <표 5>는 각 도서관에서 공통적으로 명시하고 있는 안내사항 순으로 작성하였다.

<표 5> 희망도서 서비스 안내 사항 표기여부 현황

| 도서관               | A | B | C | D | E | F | G |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 선정제외 기준<br>(취소사유) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 신청권수              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓ |
| 참고사항              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓ |
| 처리기간 및 과정         |   | ✓ | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓ |
| 처리결과 안내           |   | ✓ | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓ |
| 기타 문의 방법          |   | ✓ | ✓ | ✓ |   |   | ✓ |
| 신청방법              |   | ✓ |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 우선대출 기간           |   |   | ✓ | ✓ |   |   | ✓ |
| 신청 자격             |   | ✓ | ✓ |   |   |   | ✓ |
| 우선대출 기간<br>제한사항   |   | ✓ | ✓ |   |   |   |   |

#### 1) 신청자격

‘어떤 사람이 희망도서를 신청할 수 있는 자격을 가지고 있는가’에 대해, 7

개 도서관 중 3개관만이 신청자격에 대하여 명시해 놓은 것으로 나타났다. 3곳의 공공도서관에서 명시해 놓은 희망도서 신청자격을 가진 자는 ‘해당 자 치구 도서관의 회원증을 발급받은 자’로, 공공도서관의 대출 가능 자격과 일치한다.

## 2) 신청권수

희망도서의 신청 가능 권수는 E 도서관을 제외한 6개관에서 명시하고 있는 것으로 나타났다. 각 도서관의 희망도서 서비스 운영 규정에 따라 매 달, 매 년, 매 분기별과 같은 신청 단위가 정해져 있으며, 이에 따라 권수 또한 다르게 나타나고 있다.

희망도서 신청권수의 제한을 두지 않을 시 같은 도서를 여러 권 신청하는 등 서비스 제공에 차질이 생길 수 있으므로, 이에 도서관에서는 한 사람의 편 중된 신청을 지양하기 위해 권수 제한을 두어 서비스를 제공하고 있다. 또한 이용자에게도 신청권수는 희망도서를 신청할 시 먼저 숙지해야 하는 규정이기도 하다.

현재 7개 도서관에서 명시하고 있는 희망도서 신청권수는 <표 6>과 같다.

<표 6> 희망도서 신청권수 규정 현황

| 도서관 | 신청단위 | 신청권수                             | 비고                              |
|-----|------|----------------------------------|---------------------------------|
| A   | 월별   | 일반회원 4권, 우수회원 6권,<br>자원활동가 7권 이내 | 회원 신분별<br>대출권수와 동일              |
| B   | 월별   | 3권 이내                            | 이미 구입중이거나<br>정리된 도서도<br>부결권수 포함 |
| C   | 월별   | 2권 이내                            |                                 |
| D   | 월별   | 3권 이내                            |                                 |
| E   | 월별   | 3권 이내                            |                                 |

|   |     |        |  |
|---|-----|--------|--|
| F | 분기별 | 3권 이내  |  |
| G | 년별  | 10권 이내 |  |

위 <표 6>에 의하면, 각 도서관에서 제공하는 신청권수는 조금씩 다른 양상을 보이고 있으며, 신청제한기간과 권수별로 차이점을 가지고 있는 것으로 나타났다. 제한기간의 경우, 7개관 중 5개관이 ‘1달에 00권’으로 나타나는 매달 단위로 희망도서 신청권수의 제한을 두고 있으며, 1개관은 1년을 4분기로 나눈 3개월 단위로 희망도서 신청권수가 제한됨을 안내하고 있는 것으로 나타났다. 또한 1개관의 경우 1년 단위로 권수의 제한을 두고 있는 것으로 조사되었다.

또한 구체적인 신청권수를 살펴보면 7개관 중 4개관이 신청권수를 3권 이내로 명시해놓고 있으며, ‘A’ 도서관의 경우 도서관 내 회원등급에 따라 희망도서 권수에 차등을 두어, 도서관을 지속적으로 이용하고 참여하는 회원에게 희망도서 서비스를 이용하는 폭을 넓히는 등의 혜택을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 또한 현황분석 대상 도서관 중 ‘B’ 도서관이 유일하게 부결되는 도서권수의 제외 및 포함 여부를 표시하고 있었으며, 취소된 도서 중 이미 구입중이거나 정리중인 자료도 제한권수에 포함하여 서비스를 운영하고 있는 것으로 나타났다.

### 3) 처리기간 및 과정

처리기간은 ‘희망도서가 신청 및 접수처리 되어 이용자에게 인계되는 기간은 어느 정도 소요되는가’에 대해, 과정은 ‘어떤 절차를 거쳐 희망도서가 처리 되는가’에 대한 안내로, 7개관 중 두 곳을 제외한 5개관이 희망도서의 소요기간과 과정에 대해 설명을 명시하고 있다. 이 중 매달 1일, 16일과 같이 신청도서 주문일자가 정해져 있는 도서관은 2곳이었으며, 처리 과정의 경우 이용자에게 통보되는 ‘신청중’ ‘처리중’ ‘취소’ 진행 단계를 상세하게 설명하고 있는 것으로 나타났다.

#### 4) 신청방법

희망도서의 신청 방법에 대해, 7개관 중 4개관이 설명하고 있는 것으로 나타났다. 그 중 온라인 신청만을 받는 3개관은 도서관 홈페이지에서 로그인 후 ‘희망도서 신청’ 메뉴에 접근해 정보를 입력하라는 방식으로 설명하고 있으며, 1개관은 홈페이지뿐만 아니라 데스크에서도 희망도서 신청을 받고 있어 자료실과 안내데스크에 비치된 희망도서 신청서를 작성하여 제출하는 방법도 함께 안내하고 있다.

#### 5) 우선대출 기간

희망도서가 이용 가능한 상태가 되면 자료실에 인계된 시점으로부터 일정 기간동안 신청한 이용자가 먼저 대출해 갈 수 있는 기간을 지정해 놓게 된다. 이를 우선대출 기간이라고 하며, 기간이 지난 후에는 우선대출권이 무효화되며 다른 이용자들이 이용할 수 있도록 서가에 배가하게 된다.

7개관 중 4개관은 이와 관련된 설명이 없으며, 3개관이 우선대출 기간에 대해 명시하고 ‘자료실 비치일로부터 ~일간’ 등의 형태로 안내하고 있는 것으로 나타났다. 희망도서는 대부분 예약도서의 형태로 이용자에게 인계되므로 우선대출 기간 또한 각 도서관의 예약도서 비치기간과 일치하는 경향이 있으며, 2개관은 3일, 1개관은 7일간으로 조사되었다.

#### 6) 우선대출기간 제한사항

이용자가 희망도서를 신청하여 도서관에 해당 도서가 입고되었다 하더라도, 대출한 도서의 연체 등으로 인해 대출이 정지 및 초과된 상황일 경우 희망도서를 대출할 수 없게 된다. 또한 예약의 형태로 도서 인계가 이루어지는 경우에는 예약건수가 초과될 시 희망도서를 인계받을 수 없다. 이에 대한 안내는 7개관 중 두 곳이 명시를 해 놓고 있으며, 우선대출 기간에 대해 안내를 하고 있으나 제한 사항에 대해서는 설명하지 않는 1개관도 있는 것으로 조사되

었다.

## 7) 처리결과 안내

‘희망도서가 이용 가능한 상태가 되었을 시, 어떤 방식으로 도서가 준비되었음을 알리는가’에 대한 설명에 대해, 희망도서가 도착 시 E-mail과 SMS를 통해 알림 통보를 보내고 있다고 명시한 도서관은 7개관 중 5개관으로 나타났다. 또한 자료 도착 시 신속하고 정확한 도착 통보를 받을 수 있도록, 홈페이지의 개인정보 수정 메뉴에서 이메일 주소와 휴대전화 SMS 서비스 신청 여부를 확인할 것을 당부하는 안내도 함께 제공하고 있다.

## 8) 선정 제외 기준(취소사유)

공공도서관은 다양한 사람들이 찾아와 이용하는 만큼, 다수의 이용자가 볼 수 있는 도서 위주로 구매하기 위해 각 도서관에서는 희망도서 선정 기준을 자체적으로 세워 희망도서를 구입하고 있다. 선정 기준은 희망도서를 신청하기 위해 먼저 이용자가 알아야 하는 부분이며, 중요한 알림 사항이므로 신청권수와 더불어 서비스 안내에서 빼놓을 수 없는 사항이므로 7개관 모두 선정 기준에 대해 설명을 하고 있는 것으로 나타났다.

홈페이지에 안내된 7개관의 선정 제외 기준을 서울시 공공도서관 운영기준 안내서(이지연 외, 2012)에 명시된 희망도서 구입취소 기준 사유에 따라 분석한 결과 모두 비슷한 선정 기준을 가지고 있으나, 기준에 대한 설명이나 기준을 명시하는 표기 방법 등에서 약간의 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다.

먼저 서울시 공공도서관 운영기준에 명시된 희망도서 구입취소 기준 사유는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 서울시 공공도서관 운영기준(2012)의 희망도서 구입취소 기준사유

| 기준     | 사유내용                          |
|--------|-------------------------------|
| 질적인 기준 | 수험서, 문제집, 교과서, 참고서            |
|        | 로맨스 및 판타지소설 등 장르문학, 만화        |
|        | 특정 종교의 선정 및 정치색이 짙은 자료        |
|        | 스프링제본 등 규격 외 판형, 팜플릿 등        |
| 양적인 기준 | 1인, 1개월, 1회 신청 시 희망도서 가능권수 제한 |
|        | 지나친 고가도서                      |
|        | 전집류                           |
| 기타 기준  | 소장자료                          |
|        | 구입예정 및 구입, 정리중 자료             |
|        | 중복신청자료                        |
|        | 품질 및 절판자료                     |
|        | 유사자료가 많이 소장되어 있는 경우           |
|        | 신청자의 상업적 의도가 의심되는 경우          |
|        | 서지정보 불명확                      |
|        | 기타 자료선정위원회에서 부적합하다 판단한 자료     |

#### ① 질적 기준

질적 기준은 자료의 질을 평가하는 기준으로, 대표적으로 제외되는 자료로는 수험서 및 문제집, 판타지 등의 장르소설, 종교서 및 정치색이 짙은 자료, 판형이 작거나 스프링 제본 등 파손되기 쉬운 자료 등을 명시하고 있다.

전문서적의 경우 내용이 특정 분야의 전문서로 다수가 이용할 가능성이 희박하므로, 공공성에 위반된다. 도서관 선정 기준 안내에는 ‘전문서적 및 대학교재’는 지양한다고 안내하고 있으며, 석·박사 학위 논문의 제한을 안내하고 있는 도서관도 나타났다.(B, D, F 도서관)

또한 판타지나 로맨스 소설과 같은 장르소설의 경우 모든 도서관이 희망도서 신청이 제한되는 도서임을 안내하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 기준을 두고 있음에도 불구하고 '작품성이 인정된 경우'(D 도서관), '내용의 우량적 가치가 인정된 소설이나 학습만화의 경우'(F 도서관) 자료심의 후 선정을 고려하고 있음을 안내하고 있다. 장르소설 중 성인이 열람할 것을 권고하는 도서의 경우, '미풍양속, 정서에 문제를 일으킬 수 있는 유해도서'(F, G 도서관) 등으로 안내하고 있다.

종교서에 대한 제한의 경우 대부분의 도서관 안내사항에 명시가 되어 있지는 않으나, 명시를 한 도서관은 '신앙, 목회, 설교 등의 종교서'(A 도서관), '특정 종교의 광고 및 선전'(D 도서관) 등을 근거로 선정 불가를 설명하고 있다.

스프링 제본 및 규격 외 판형 도서의 경우 '스프링 제본 및 규격 외 판형, 팜플릿 등'(D, F 도서관) 등으로 안내하고 있다. 또한 문고본을 제외하는 B 도서관의 경우 해당 형태 이외의 자료가 없을 시 자료심의 후 구입한다는 안내를 함께 명시하고 있다.

## ② 양적 기준

양적 기준은 도서관 장서량 및 예산과 관련된 기준으로, 신청권수가 초과되어 제한되거나 지나치게 고가인 도서, 전집 및 시리즈물, 도서관 내에서 정한 출판년 제한기준을 초과하거나 최신성이 떨어지는 도서 등이 이에 속한다.

출판년도가 오래된 도서의 경우 7개관 중 4개관이 해당 년도를 기준으로 3년, 2개관이 5년 이상 된 도서의 구입을 반려했고 있는 것으로 나타났으며 1개관은 출판년도의 제한을 두고 있지 않은 것으로 조사되었다. 이 중 기술과학 분야의 경우 새로운 기술이 끊임없이 나오고 있으며 정보의 갱신이 자주 일어나므로, C 도서관에서는 IT/기술과학 분야의 도서는 출판년도를 2년으로 제한하여 자료의 최신성을 유지하고 있다. 또한 신청도서의 출판년도와 관련된 혼란을 겪는 경우를 방지하고자 이용자를 위해 '출판년도는 교보문고 홈페이지에 기재된 출판년도로 함'(G 도서관) 등 기준을 명시해놓은 도서관도 있는 것으로 나타났다.

잡지, DVD, 정기간행물과 같은 비도서자료의 경우, 해당 기준이 없는 E 도서관을 제외한 모든 도서관에서 희망도서로 선정하지 않는 자료로 명시해 놓고 있다. 이는 희망도서 서비스를 통해 구입 및 제공하고 있는 자료들은 단행본을 대상으로 하고 있으므로, 그 외 형태 자료들의 신청을 지양하기 위해 서인 것으로 보인다.

전집 및 시리즈물의 경우 ‘3권 이상의 시리즈’(F, G 도서관)로 기준 권수를 명시하고 있으며, C 도서관은 ‘날권만 신청 가능’으로 제한사항을 표기하고 있다. 또한 고가도서의 경우 정확하게 금액을 명시한 도서관보다 해당 기준에 대한 명시가 없는 도서관이 많은 것으로 나타났다. 그러나 해당 도서관에 고가도서에 대한 기준이 없는 것이 아니며, 실제 심의 시 고가도서로 인한 취소 사유가 존재하며 이용자에게 해당 사항을 통보하는 것으로 나타났다. A 도서관의 홈페이지 희망도서 신청 안내에는 신청 도서가 고가일 경우 취소된다는 안내사항이 없지만, 실제 심의 시에는 기준에 따라 취소 처리를 하고 있다.

### ③ 기타 기준

기타 기준은 질적 및 양적에 속하지 않은 나머지 선정불가 기준으로, 도서관에서 소장하고 있는 자료나 이미 신청 및 정기차수 등의 구입 예정 자료인 경우, 서지정보가 명확하지 않거나 절판 및 품절 등 자료의 입수가 어려운 경우를 비롯해 유사자료가 많이 소장되어 있는 경우가 이에 속한다.

## 9) 참고사항

이용자가 희망도서 신청 시 참고하거나 주의해야 하는 사항을 ‘참고사항’, ‘주의사항’으로 표기하여 안내하고 있는 곳은 5개관으로 조사되었다. 주요 표기사항은 ‘일부 주제에 대한 과도한 신청으로 인해 효율적인 장서구성이 제한될 수 있으니 참고하기 바랍니다’(A, D 도서관)와 같은 유사도서에 대한 신청 제한 안내와 ‘희망도서 구입 예산이 초과될 시 신청이 중지될 수 있습니다’(C 도서관), ‘자료 검색으로 도서관에 소장되어 있는지를 먼저 확인하신 후 신청하시기 바랍니다’(B 도서관) 등으로 나타났다.

## 10) 문의방법

희망도서 서비스에 대한 질문사항이나 의문점이 생길 경우, 이용자는 담당 직원에게 궁금한 사항을 직접 문의할 수 있다. 희망도서 안내문에 담당 직원 및 부서 연락처가 명시된 곳은 7개관 중 4개관으로, 5개관은 담당자 및 관련 부서의 연락처가 표기되지 않은 것으로 나타났다. 희망도서 서비스와 관련된 문의사항 응대는 도서관의 자료 구입 및 장서를 개발하는 수서 부서에서 담당하고 있으며, 담당자 연락처 역시 수서팀 또는 수서 담당자의 번호인 경우가 많았다.

위의 분석 결과를 바탕으로 도출된 문제점은 다음과 같다.

첫째, 희망도서 서비스는 개인에게 제공하는 일대일 서비스이므로 회원 가입 및 인증을 거치고 서비스를 이용해야 하지만, 서비스에 대한 안내 및 신청 방법은 모든 이용자가 쉽게 접근하여 정보를 얻을 수 있어야 한다. 그러나 현재 대부분의 희망도서 신청 및 이용이 도서관의 홈페이지 상에서 이루어지고 있음에도 불구하고, 해당 정보를 명시해놓은 장소가 도서관마다 제각각인 것으로 나타났다. 쉽게 희망도서 서비스 안내를 찾을 수 있도록 홈페이지 내에서 정보 및 안내의 보완이 필요하다.

둘째, 이용자를 대상으로 게시되고 있는 희망도서 서비스 안내 사항 항목들이 도서관마다 다르게 나타나고 있으며, 제대로 명시되어 있지 않는 항목이 있는 것으로 나타났다. 이는 이용자가 희망도서 신청과 관련된 정보를 알지 못하는 경우가 생길 수 있으며, 잘못된 정보를 인식하고 있을 우려가 있다. 특히 문의사항이 생길 시 연락할 수 있는 희망도서 담당 부서 및 담당자의 연락처가 제공되지 않을 경우 이용자의 불편을 초래할 수 있으며, 도서관과 이용자간의 소통을 저하시킬 수 있다.

즉, 희망도서 서비스를 이용하기 위한 정보를 얻기 위해 이용자들이 홈페이지의 안내문을 찾는 만큼, 원활한 서비스 이용에 도움을 줄 수 있도록 정보에 대한 쉬운 접근과 충실한 설명이 뒷받침되어야 한다. 따라서 희망

도서 서비스에 대한 안내 사항의 재정비 및 보완이 요구되는 상황이다.



## 4.2 희망도서 신청 승인 및 취소 데이터 분석

희망도서 서비스는 이용자가 이용하고 싶은 도서를 신청 후 도서관에서 제공하는 형식으로 이루어지며, 도서관에 대한 이용자의 요구를 충족시키는 서비스이다. 특히 공공도서관에서의 희망도서 서비스는 지역 주민의 독서진흥을 이끌어낼 수 있다는 장점을 지니고 있다.

그러나 현재 공공도서관에서 희망도서 서비스에 대한 통계 등의 서비스 실태 파악은 이루어지지 않은 상태이며, 각 도서관에서 통계를 낸다 하더라도 그 실정이 미흡한 상황이다. 이에 선정 도서관의 신청 및 취소 데이터를 분석하여 현재 희망도서 서비스 운영의 흐름과 추이를 보고자 한다.

분석을 실시한 7개 도서관의 데이터는 2011년 1월부터 2013년 12월까지로, 다만 이 중 C 도서관의 경우 2012년 1월부터 3월까지의 1분기 데이터를 추출할 수 없으므로 이를 제외하고 분석을 진행하였다.

### 4.2.1 연도별 희망도서 승인 및 취소 추이

희망도서의 총 건수는 선정과 취소 여부와 관계없이 신청된 모든 건수를 의미하며, 신청 승인은 희망도서 신청 선정기준에 부합하여 심의를 통과하고 수서 절차를 거쳐 구입이 된 경우이다. 신청 취소는 신청된 도서 중 자료심의 단계에서 도서관 내의 선정 규정에 맞지 않는 경우, 취소처리 되는 경우를 말한다. 취소 데이터 중 C 도서관의 경우 2012년 1월부터 3월까지의 데이터를 추출할 수 없으므로 이를 제외한 나머지를 분석하였다.

먼저 전체 7개 도서관의 총건수와 취소 건수는 2012년을 기점으로 조금 감소했다가 다시 증가하는 추세이며, 승인 건수는 일정하게 나타나고 있다. 모든 도서관 똑같이 증가하거나 감소하는 양상을 보이고 있지는 않으며, 각기 다른 양상을 띠고 있는 것으로 나타났다.

각 도서관 별로 추이를 살펴본 결과, C 도서관을 제외한 나머지 6개관의 경우 B와 E 도서관은 총 건수가 감소하는 경향을 보이고 있으며, A와 D 도서관은 증가량과 감소량이 번갈아가고 있는 것으로 나타났다. 그러나 대상 도

서관 모두 총 건수의 증가와 감소 정도가 급격하게 차이를 보이고 있지 않으며, 큰 변화를 보이지 않고 일정하게 유지되고 있는 것으로 나타났다. 이는 서비스를 이용하는 이용자가 크게 늘지 않으며, 서비스를 이용하는 사람들만 지속적으로 이용하고 있는 희망도서 서비스의 양태와 무관하지 않을 것으로 보인다.

D 도서관의 경우 2011년부터 2013년까지 3년간 승인되는 신청이 꾸준히 증가하는 것으로 나타났으며, 2012년의 경우 희망도서의 신청은 감소하였으나 신청된 건에 대한 승인의 비율은 높았던 것으로 분석되었다.

B 도서관의 신청은 총 건수와 마찬가지로 감소 추세를 보이고 있는 것으로 나타났다. 나머지 도서관의 경우 증가와 감소를 반복하고 있으나 그 차이는 크지 않은 것으로 보인다.

3년을 범위로 한 도서관 취소 추이의 경우 D, F 도서관은 취소 건수가 감소하고 있으며 B, E, G 도서관은 취소 건수가 증가하고 있는 것으로 나타났다. 특히 G 도서관은 꾸준히 증가하고 있으며, B, E 도서관은 증가하되 급격한 증가율을 보이지는 않는 것으로 나타났다. 또한 D 도서관의 경우 총 건수 추이가 일정함에도 불구하고 2011년의 승인 건수는 낮은 반면에 취소건수는 대상 도서관 중 가장 높게 나타나고 있다. 이후 취소건수는 2012년에 654건의 차이를 보이며 대폭 줄어드는 경향을 보이고 있다. 2011년 이전의 취소 건수와 2012년의 취소 건수에 큰 차이가 생기고 있으며, 이는 2012년 이전까지 도서선정 기준이 엄격하게 적용되었으나 이후 기준이 완화되어 취소되는 신청 도서의 비율이 줄어든 것으로 추측된다.

<표 8> 연도별 희망도서 승인, 취소 및 총 건수 현황(단위: 권수)

| 도서관 | 2011년  |       |        | 2012년  |       |        | 2013년  |       |        |
|-----|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|     | 승인     | 취소    | 총합     | 승인     | 취소    | 총합     | 승인     | 취소    | 총합     |
| A   | 2,472  | 1,505 | 3,977  | 2,520  | 1,664 | 4,184  | 2,342  | 1,551 | 3,893  |
| B   | 1,570  | 478   | 2,048  | 1,463  | 531   | 1,994  | 1,269  | 574   | 1,843  |
| C   | 2,580  | 1,102 | 3,682  | 2,277  | 487   | 2,764  | 2,708  | 873   | 3,581  |
| D   | 1,125  | 1,947 | 3,072  | 1,345  | 1,293 | 2,638  | 1,655  | 1,405 | 3,060  |
| E   | 1,151  | 113   | 1,264  | 880    | 219   | 1,099  | 918    | 230   | 1,148  |
| F   | 1,483  | 2,173 | 3,656  | 1,887  | 1,166 | 3,053  | 1,592  | 1,161 | 2,833  |
| G   | 975    | 310   | 1,285  | 1,026  | 507   | 1,533  | 815    | 970   | 1,785  |
| 총계  | 11,356 | 7,628 | 18,984 | 11,398 | 5,867 | 17,265 | 11,299 | 6,764 | 18,143 |

#### 4.2.2 희망도서 취소 사유별 분석

희망도서 신청 시 신청 도서가 선정 기준에 미달되어 취소가 되는 경우, 이용자는 이에 따른 취소 사유를 전달받게 된다. 이러한 취소 사유별로 유의미한 차이를 보기 위해 각 취소사유별로 가지는 양적, 질적, 기타 기준별로 나누어 건수를 분석하였다. 각 기준을 연도별로 세부 분석한 표는 <부록 1>에 수록하였다.

##### 1) 양적 기준 취소사유 분석

신청권수 초과, 고가도서를 비롯한 양적 기준에 따른 취소사유 분석결과는 <표 9>와 같다.

가장 높게 나온 양적 사유는 3년 또는 5년 이상 도서(출간년 과년)이었으며, A 도서관이 가장 많은 건수를 취소하고 있는 것으로 나타났다. 이를 통해 희망도서 선정기준에 출판년 제한이 명시되어 있다 하더라도, 출간년이 지난 도서의 이용자 신청이 꾸준히 들어오고 있다는 것을 알 수 있다.

D 도서관의 고가도서 취소 건수는 가장 높으며, E 도서관과 F 도서관은 고가로 인한 취소가 없는 것으로 나타났다. 그러나 이와 같은 결과를 ‘가격에 상관없이 모든 신청 도서를 구입하고 있다’라고 볼 수는 없다. 3만원 이상의 가격이 책정된 도서를 중심으로 E와 F 도서관의 취소 사유를 분석한 결과, ‘고가도서’라는 사유 하나로 취소되는 도서는 없으나 전집, 수험서 등의 사유로 선정 불가 처리가 되어 있으며, 이용자에게도 같은 사유로 통보하고 있는 것으로 나타났다. 전집도서의 경우 여러 권을 한 질로 묶어 판매하고 있으며, 수험서와 문제집 또한 고가의 도서가 많다. 이처럼 고가인 도서일 경우 다른 신청 불가 사유와 겹치는 경우가 많으며, 취소를 해야 하는 경우 고가보다는 다른 사유를 통해 취소 통보를 하는 것으로 보인다.

<표 9> 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(양적 기준)(단위: 권수)

| 세부사항         | A   | B  | C   | D   | E   | F  | G   | 사유별<br>총계 |
|--------------|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|
| 출간년 과년<br>도서 | 702 | 88 | 345 | 456 | 102 | 0  | 242 | 1,935     |
| 신청 권수<br>초과  | 41  | 85 | 47  | 56  | 40  | 2  | 53  | 326       |
| 고가도서         | 63  | 17 | 35  | 405 | 0   | 0  | 3   | 523       |
| 전집 및<br>시리즈  | 44  | 43 | 45  | 53  | 18  | 25 | 12  | 240       |

## 2) 질적 기준 취소사유 분석

질적 기준은 ‘도서의 질’, 즉 공공도서관의 장서로 적합한가를 평가하는 기준이며, 질적 기준에 따른 취소 사유 현황 분석은 <표 10>과 같다. 이 중 ‘기타 선정 미달’에는 유아서 및 아동서, 정기간행물, 비도서자료 등의 선정 기준을 포함한다.

<표 10> 6개 도서관 별 취소 사유 분석현황(질적 기준)(단위: 권수)

| 세부사항            | A   | B  | C   | D   | E  | G   | 사유별<br>총계 |
|-----------------|-----|----|-----|-----|----|-----|-----------|
| 문제집 및<br>수험서    | 133 | 82 | 46  | 188 | 13 | 79  | 541       |
| 전문<br>도서        | 238 | 83 | 334 | 305 | 0  | 188 | 1148      |
| 로맨스 및<br>장르 소설  | 45  | 25 | 55  | 224 | 1  | 62  | 412       |
| 원서              | 81  | 16 | 29  | 42  | 3  | 42  | 213       |
| 추리, 공포 및<br>스릴러 | 0   | 0  | 0   | 163 | 0  | 0   | 163       |
| 종교서             | 99  | 50 | 0   | 108 | 0  | 0   | 257       |
| 만화              | 116 | 33 | 46  | 128 | 28 | 8   | 359       |
| 기타 선정<br>미달     | 97  | 23 | 27  | 74  | 15 | 127 | 363       |

F 도서관은 ‘문제집 및 수험서’와 ‘로맨스 및 장르소설’을 제외한 나머지를 ‘공공도서관 장서로서 부적합한 내용의 자료’와 ‘도서관 자료구성 및 선정기준에 맞지 않는 자료’로 두 가지 범주로 나누어 세부사항 없이 이용자에게 취소 안내를 하고 있다. 이와 같은 알림을 하는 이유에 대해 담당 사서에게 문의한 결과, 세부 사유를 상세하게 할 경우 이와 관련된 민원이 들어올 수 있으며, 통합하여 이용자에게 안내하는 편이 더욱 용이하기 때문이라고 답변하였다. 이에 세세히 기준을 나누기 어려워 F 도서관의 경우 <표 11>로 추가하였다.

F 도서관의 경우 수험서와 원서, 연속간행물을 제외한 나머지 사유들을 크게 ‘공공도서관의 장서로 부적합한 내용’ 과 ‘자료구성 및 선정기준에 맞지 않는 자료’로 크게 그룹화하여 이용자에게 안내하고 있다. 세부 기준을 나누어 이에 따라 취소하는 것에 비해 범주를 크게 할 경우 이용자에게 안내하기가 용이하다는 이점이 있으나, 너무 포괄적이라 자신이 신청한 도서가 정확히 어떤 기준에 의해 취소가 되었는가를 이용자가 알지 못 할 수 있다.

<표 11> F 도서관 취소 사유 분석현황(질적 기준)(단위: 권수)

| 세부 사유사항               | 연도   | F 도서관 | 사유별<br>총계 |
|-----------------------|------|-------|-----------|
| 수험서                   | 2011 | 29    | 90        |
|                       | 2012 | 24    |           |
|                       | 2013 | 37    |           |
| 원서                    | 2011 | 37    | 40        |
|                       | 2012 | 3     |           |
|                       | 2013 | 0     |           |
| 판타지, 로맨스, 만화          | 2011 | 0     | 75        |
|                       | 2012 | 0     |           |
|                       | 2013 | 75    |           |
| 연속간행물                 | 2011 | 0     | 3         |
|                       | 2012 | 2     |           |
|                       | 2013 | 1     |           |
| 공공도서관의 장서로 부적합한 내용    | 2011 | 3     | 200       |
|                       | 2012 | 135   |           |
|                       | 2013 | 62    |           |
| 자료구성 및 선정기준에 맞지 않는 자료 | 2011 | 69    | 758       |
|                       | 2012 | 372   |           |
|                       | 2013 | 317   |           |

F 도서관을 포함한 전체 도서관의 질적 사유 분석 결과는 다음과 같다. 각

도서관마다 차이는 있으나 가장 높은 질적 취소 사유는 ‘전문도서 및 대학교재’로 나타났다. 이는 한번 구입을 할 시 언제고 다시 열람할 수 있는 소설이나 실용서와 달리 전문서적의 경우 계속적으로 열람하지 않는 책이며, 고가인 경우도 많다. 이에 직접 구입하는 것에 부담을 느껴 해당 도서를 구입하는 대신 도서관에 희망도서로서 신청하는 것으로 보인다.

종교서의 경우 기준이 있는 도서관과 그렇지 않은 도서관의 비교가 확연하게 이루어지고 있다. 선정 기준을 가지고 있지 않은 도서관은 대부분의 도서를 구입하는 반면, 선정 기준에 종교서를 포함시키고 있는 도서관은 ‘포교 경향이 높은 도서’를 대상으로 구입반려를 하고 있는 것으로 나타났다.

또한 D 도서관의 경우 질적 기준과 관련한 취소 비율이 타 도서관에 비하여 상당히 높은 편으로 나타났다. 특히 장르 소설의 취소 건수가 많으며, 이는 다른 도서관의 기준에는 명시되어 있지 않은 공포, 추리 및 스릴러 소설까지 취소 기준으로 삼고 있기 때문으로 보이며, 세부적인 기준을 적용하여 희망도서 선정 심의를 상세하게 진행하고 있음을 알 수 있다.

### 3) 기타 기준 취소사유 분석

기타 기준은 품질이나 절판서, 소장중인 도서 등 양적 기준과 질적 기준에 포함되지 않는 나머지 기준을 말하며, 기타 기준에 따른 취소 사유 현황 분석은 <표 12>와 같다.

‘기타’ 사유에 해당하는 건은 따로 취소 사유가 명시되어 있지 않거나 회원증을 발급하지 않은 준회원이 신청하는 경우이다. 이 중 F 도서관은 2011년 취소사유가 명시되어 있지 않은 채로 부결 날짜만 나와 있는 데이터가 많이 나타나, 기타 사유 건수가 1,596건으로 분석되었다. 그러나 2012년 이후부터는 사유 없이 부결된 도서 건수가 다른 도서관의 건수와 비슷하게 나타나고 있으므로, 2011년에 특히 사유가 기입되지 않은 채로 취소처리가 된 도서들이 많았던 것으로 보인다.

전체적으로 분석하자면 조사 대상 도서관 모두 ‘소장서 및 구입예정’, ‘정리중 도서’의 취소 비율이 가장 높게 나타났으며, 이는 전체 취소 비율의 약

55%를 차지하면서 과반수를 넘고 있다. 구입이 예정되어 있거나 이미 소장하고 있는 도서를 다시 신청하는 경우는 다음과 같이 해석할 수 있다. 하나는 소장서의 경우 소장 여부를 미리 이용자가 인지하지 못한 경우로, 희망도서 신청 전에 도서관 홈페이지에서 제공하는 도서 검색을 통해 알 수 있으나 검색을 통해 소장 여부를 먼저 확인하지 않고 신청을 하는 것으로 보인다. 또한 소장을 하고 있더라도 해당 도서가 대출중인 경우 복본으로서 구입을 요청하는 경우도 있는 것으로 나타났다.

그러나 소장서와 달리 정기차수로 인한 구입 예정 혹은 다른 이용자가 먼저 신청한 경우에는 구입이 확정되어 있는 상태라 하더라도 홈페이지에서 검색을 하는 데는 한계가 있으며, 이용자가 이를 확인하고 신청할 방법이 없는 것으로 보인다.

또한 ‘서지사항 미비’의 경우로 인한 취소 건수도 꾸준히 나타났으며, 이는 희망도서 신청 시 이용자가 직접 서지사항을 기재하기 때문인 것으로 보인다. 적은 도서정보로도 원하는 책을 찾을 수 있게 하는 시스템이 필요할 것으로 보인다.

<표 12> 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(기타 기준)(단위: 권수)

| 세부 사항             | A     | B   | C   | D    | E   | F   | G   | 사유<br>별<br>총계 |
|-------------------|-------|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------------|
| 품질, 절판 및<br>미출간도서 | 155   | 121 | 87  | 135  | 82  | 241 | 65  | 886           |
| 유사분야<br>도서 소장     | 433   | 12  | 39  | 15   | 0   | 0   | 0   | 499           |
| 소장 및<br>정리중도서     | 1,099 | 412 | 577 | 1061 | 86  | 624 | 277 | 4,136         |
| 이미 신청 및<br>구입예정도서 | 825   | 379 | 616 | 769  | 155 | 580 | 596 | 3,920         |
| 서지 사항<br>미비       | 83    | 34  | 83  | 164  | 25  | 38  | 19  | 446           |
| 중복신청              | 138   | 18  | 22  | 39   | 0   | 175 | 2   | 394           |

|        |     |    |    |    |   |       |    |       |
|--------|-----|----|----|----|---|-------|----|-------|
| 이용자 취소 | 308 | 0  | 0  | 1  | 0 | 0     | 0  | 309   |
| 기타     | 62  | 48 | 64 | 18 | 5 | 1,647 | 20 | 1,864 |

위 결과를 바탕으로 희망도서 취소 사유에 대한 분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 데이터 분석을 시행했던 7개 도서관은 전체적으로는 비슷한 선정 기준에 의거하여 구입 여부를 판단하고 있다. 취소 사유를 세분화하거나, 포괄적으로 하여 이용자에게 통보하는 것은 도서관의 규정과 담당 사서의 가치관에 따라 다른 것으로 나타났다. 사유를 세분화 할 경우 신청된 도서 중 구입 가능한 도서들을 엄선할 수 있다는 장서적 측면에서의 장점이 있으며, 포괄적으로 할 경우 이용자에게 알리기 용이하다는 장점이 있다. 그러나 너무 세분화하거나 너무 포괄적으로 할 시 이용자가 통보받은 취소 사유에 대해 혼란이나 의문을 드는 경우가 생길 수 있어 모든 측면을 만족할 수 있는 적정 선의 사유가 요구된다.

둘째, 이용자의 신청에 대한 취소 사유 중 가장 높은 빈도수를 보인 사유는 ‘도서관에서 소장중 및 구입 후 정리중인 도서’로, 전체 취소 사유의 과반수를 넘으며 ‘기타 기준’으로 인한 취소 사유에서도 동일하게 나타나고 있다. 이는 이용자가 검색을 통해 현재 도서관에서 소장하고 있는지에 관한 여부를 먼저 확인하지 않고 신청을 하는 경우가 많기 때문이며, 설령 소장중임을 확인해도 복본 구입 요청의 일환으로 신청하는 것으로 보인다.

그러나 정기차수로 인한 구입 예정 혹은 다른 이용자가 먼저 신청한 경우 이를 확인할 수 있는 검색 기능을 제공하는 도서관은 없는 것으로 나타났다. 해당 취소 사유가 높은 비율을 보이는 만큼, 이를 줄이고 보완할 수 있는 검색 시스템의 개선이 필요하다.

셋째, 양적 기준으로 인한 취소 사유에서 가장 높은 비율을 보인 것은 ‘출간년 초과 도서’로서, 각 도서관에서는 장서 배치 공간의 효율적인 쓰임과 장

서의 최신성을 유지하기 위해 ‘출간년이 3년~5년 이상 된 도서’는 제한하고 있다. 또한 질적 기준에 의한 취소 사유 중 이용자에게 가장 많이 통보된 사유는 ‘전문도서’로 나타났다. 모두가 이용할 수 있도록 형평성을 지녀야 하는 공공도서관의 장서 특성 상, 전문도서는 특정 이용자만 이용할 가능성이 크기 때문에 구입이 반려되는 것으로 보인다. 그러나 해당 취소사유에 속하는 도서의 신청은 꾸준히 이어지고 있으므로, ‘왜 이용자들은 공공도서관에 해당 도서를 신청하는가?’에서 출발하여 취소 건수의 감소를 이끌어낼 방안이 요구된다.



## V. 희망도서 이용자 및 운영자 설문 및 인터뷰 분석

### 5.1 희망도서 서비스에 대한 이용자 설문조사

#### 5.1.1 인구통계적 사항과 도서관 이용

설문에 참여한 응답자의 인구통계학적인 특징은 <표 13>에서 보는 것과 같다. 응답자의 연령 분포는 20대(36.0%), 30대(34.0%), 40대(21.0%), 50대(8.0%)로 20~30대 청년층이 많이 이용하며, 성별은 남성(34.0%)보다 여성(66.0%)이 더 많이 이용하는 것으로 나타났다.

희망도서 서비스를 이용하고 있는 이용자는 주로 20~30대로, 10대나 50대 이상의 이용자는 거의 없으며 서비스가 청년 및 중년층에 편중되어 있음을 알 수 있다. 이는 희망도서가 인터넷으로 신청되고 홍보되는 경우가 대부분이므로, 컴퓨터 사용률이 낮은 노약자의 경우 서비스를 잘 알지 못하거나 이용하기 어려운 경우가 많아 이용률이 적은 것으로 보인다.

<표 13> 인구통계적 사항 분석(연령, 성별) (단위: 명)

| 변수 | 응답자 구분  | 응답자 수(%)    |
|----|---------|-------------|
| 연령 | 20대     | 36(36.0%)   |
|    | 30대     | 34(34.0%)   |
|    | 40대     | 21(21.0%)   |
|    | 50대 이상  | 8(8.0%)     |
|    | 기타(10대) | 1(1.0%)     |
| 소계 |         | 100(100.0%) |
| 성별 | 남자      | 34(34.0%)   |
|    | 여자      | 66(66.0%)   |
| 소계 |         | 100(100.0%) |

설문에 참여한 희망도서 서비스 이용 경험자의 대다수는 올해 도서관을 매

주 2회 이상(40.0%) 이용하고 있으며, 매월 2회 이용(32.0%)와 매주 1회 이용(15.0%), 월 1회(10.0%), 기타(3.0%) 순으로 나타났다. 기타의 경우 1년에 1~2번 등으로 이용한다는 응답이 있었으나, 응답자의 대부분은 주기적으로 도서관을 이용하고 있는 것으로 나타났다.

그러나 지속적인 도서관 이용 빈도와 달리 도서관에서 제공하는 독서문화 프로그램 및 강좌는 참여하지 않는 것으로 나타났다. 기타(65.0%)의 모든 응답은 ‘이용경험 없음(0회)’으로 응답되었으며, 월 2회(20.0%), 월 2회(8.0%), 주 2회 이상(4.0%), 주 1회(3.0%) 이용한다는 답변이 순차적으로 나타났다. 이를 통해 희망도서관을 이용하는 이용자들은 도서관 방문 시 ‘도서관의 이용 및 열람’에 주 목적을 두고 있으며, 도서관을 이용하고 대출 및 반납하기 위해 도서관을 찾는다는 것을 알 수 있다. 그러나 희망도서관 이용자의 서비스 이용이 문화프로그램 이용으로도 이어진다면, 다양한 사람들이 많이 참여할수록 양질의 문화프로그램을 개발하는데 도움이 될 것이며, 이용자의 만족을 이끌어 낼 것으로 보인다.

<표 14> 도서관 이용 및 문화프로그램/강좌 참여 빈도 (단위: 명)

| 변수                    | 응답자 구분       | 응답자 수(%)    |
|-----------------------|--------------|-------------|
| 도서관<br>이용 빈도          | 주 2회 이상      | 40(40.0%)   |
|                       | 주 1회         | 15(15.0%)   |
|                       | 월 2회         | 32(32.0%)   |
|                       | 월 1회         | 10(10.0%)   |
|                       | 기타(1년에 1~2회) | 3(3.0%)     |
|                       | 합계           | 100(100.0%) |
| 문화프로그램/<br>강좌<br>참여빈도 | 주 2회 이상      | 4(4.0%)     |
|                       | 주 1회         | 3(3.0%)     |
|                       | 월 2회         | 8(8.0%)     |
|                       | 월 1회         | 20(20.0%)   |
|                       | 기타(이용 경험 없음) | 65(65.0%)   |
|                       | 합계           | 100(100.0%) |

### 5.1.2 희망도서 서비스 이용

희망도서 서비스를 몇 번 이용해보았는지 질문한 결과 1회 이용(41.0%)이 높게 나타났으며, 2회(23.0%)와 5회 이상(19.0%)가 순차적으로 나타났다. 1회만 이용해 본 이용자와 5회 이상 이용하는 이용자가 대조적으로 나타나면서, 희망도서 서비스 이용자는 첫 번째 이용 후 일시적으로 이용하거나, 계속적으로 꾸준히 이용하는 경향을 보이고 있음을 알 수 있다.

<표 15> 희망도서 서비스 이용 빈도 (단위: 명)

| 이용 빈도 | 응답자 수(%)    |
|-------|-------------|
| 1회    | 41(41.0%)   |
| 2회    | 23(23.0%)   |
| 3회    | 15(15.0%)   |
| 4회    | 2(2.0%)     |
| 5회    | 19(19.0%)   |
| 합계    | 100(100.0%) |

또한 희망도서 서비스와 관련된 정보를 어떻게 알게 되었는지에 대한 답변으로, 홈페이지 및 인터넷 홍보(61명)가 가장 많은 수를 차지하였으며 직원의 직접적인 안내 및 홍보(23명), 기관 내 게시물 부착(11명), 기타(10명)와 이용자교육(4명)순으로 나타났다. 기타의 경우 ‘타 도서관에서 이용해본 경험이 있어서’, ‘당연히 있을 것이라 생각해서’라는 답변이 있었으며, 희망도서 서비스는 모든 도서관에서 운영하고 있는 서비스인 만큼 다른 도서관에서의 경험을 통해 이용으로 이어지는 경우가 있음을 알 수 있다.

또한 희망도서 신청서를 데스크에 비치하고 있는 도서관과 그렇지 않은 도서관의 경우 이용자 응답의 차이가 있는 것으로 나타났다. 신청서를 데스크에 놓아두고 신청을 받는 도서관은 인터넷을 통해 알게 된 경로 외에도 ‘직원의 안내 및 홍보’나 ‘이용자교육’ 등 답변이 분산되었으나, 그렇지 않은 도서관의 응답자는 모두 홈페이지 및 인터넷 홍보를 통해 알게 되었다고 답변하였다. 대출반납 데스크를 통해 희망도서를 받는 경우 인터넷에 취약한 계층의 신청

을 이끌어낼 수 있으며, 신청에도 편리한 방법이다. 동시에 도서관을 이용하는 일반 이용자들에게도 인터넷 외에도 좋은 홍보방안이 될 수 있을 것으로 보인다.

<표 16> 희망도서 서비스 인지 경로 (단위: 명)

| 인지 경로           | 응답자 수 |
|-----------------|-------|
| 홈페이지(인터넷)홍보     | 61    |
| 직원의 직접적 안내 및 홍보 | 23    |
| 기관 내 게시물 부착     | 11    |
| 기타(타도서관에서 이용 등) | 10    |
| 이용자교육           | 4     |

\* 복수응답

희망도서 서비스를 이용하는 이유에 대한 답변으로, 내가 신청한 도서를 먼저 받아볼 수 있어서(39명)가 가장 많았으며 읽고자 하는 도서가 없어서(28명), 도서관에서 제공하는 서비스이므로(16명)와 다른 이용자와 이용하고 싶어서(10명), 기타(10명) 순으로 나타났다. 이용자에게 희망도서는 ‘도서관에 없기 때문에 내가 처음으로 신청하고 받는 자료’라는 인식이 강하고, 새 도서를 처음 이용한다는 장점으로 인해 이용이 이어지는 것으로 보인다. 또한 기타 의견의 경우 ‘구입하기에는 부담스러워서’라는 답변이 있었으며, 가격이나 기타 이유로 인해 구입하기에는 부담스러운 도서를 열람하기 위해 도서관의 희망도서 서비스를 이용하는 이용자도 있는 것으로 나타났다.

<표 17> 희망도서 서비스 이용 이유 (단위: 명)

| 서비스 이용 이유               | 응답자 수 |
|-------------------------|-------|
| 내가 신청한 도서를 먼저 받아볼 수 있어서 | 39    |
| 읽고자 하는 도서가 없어서          | 28    |
| 도서관에서 제공하는 서비스이므로       | 16    |
| 다른 이용자와 함께 이용하고 싶어서     | 10    |
| 기타                      | 10    |

\* 복수응답

도서관의 자료구입비 1년 예산 중 이용자가 생각하는 희망도서 구입비율에 대한 질문에서, 무응답 6명을 제외한 94명이 희망도서 구입비율에 대해 최소 1%부터 최대 90%까지 답변하였다. 이 중 적절한 구입비율로서 10% 이상 30% 미만(47.0%)가 가장 많이 나타났으며, 30% 이상 50% 미만(27.0%)와 50% 이상(19.0%), 10% 미만(7.0%) 순으로 나타났다. 응답자가 생각하는 희망도서 구입비율의 평균은 25.5%로 나타났으며, 도서관에서 편성하는 1년 자료구입예산 중 10~30%를 희망도서에 책정해야 한다고 생각하고 있는 것으로 나타났다.

<표 18> 도서관 자료구입비 1년 예산 중 적절한 희망도서 구입비율  
(단위: 명)

| 적절한 희망도서 구입비율 | 응답자 수(%)    |
|---------------|-------------|
| 10% 미만        | 7(7.0%)     |
| 10% 이상 30% 미만 | 47(47.0%)   |
| 30% 이상 50% 미만 | 27(27.0%)   |
| 50% 이상        | 19(19.0%)   |
| 평균            | 25.5%       |
| 합계            | 100(100.0%) |

또한 응답자에게 신청한 희망도서가 취소되었던 경험이 있는가에 대해 질문했을 시, 취소 경험이 있다(41.0%)라고 답변한 응답자가 41명이며 경험한 적이 없다(59.0%)라고 답변한 응답자가 59명으로 더 많은 것으로 나타났다.

이 중 취소 경험이 있다고 답변한 응답자 41명을 대상으로 신청이 취소된 사유를 물어본 결과 복수응답을 포함한 전체 55개의 응답 중 이미 주문중, 소장중인 도서(23.6%)가 가장 높게 나타났으며, 고가도서, 품질 및 절판된 도서가 각각 14.5%를 차지하였고, 기타(10.9%)에 속하는 사유는 웹툰 작품과 종교서로 인한 취소로 나타났다. 전문서적 및 대학교재와 기타(8.0%) 순으로 나타났다. 특히 가장 높게 나타난 취소 사유 두 가지는 희망도서 취소 데이터 분석에서 모든 분석 대상 도서관에서 가장 많이 나타났던 취소건수라는 것과 일치하고 있다.

<표 19> 희망도서 취소 사유 (단위: 명)

| 희망도서 신청 취소 사유   | 응답자 수(%)   |
|-----------------|------------|
| 이미 주문중, 소장중인 도서 | 13(23.6%)  |
| 고가도서            | 8(14.5%)   |
| 품질 및 절판된 도서     | 8(14.5%)   |
| 기타(웹툰, 종교서 등)   | 6(10.9%)   |
| 신청권수 초과         | 4(7.3%)    |
| 출간년 과년도서        | 4(7.3%)    |
| 전문서적 및 대학교재     | 4(7.3%)    |
| 수험서 및 문제집       | 4(7.3%)    |
| 로맨스, 판타지 및 장르소설 | 3(12.0%)   |
| 유사도서 소장         | 2(3.6%)    |
| 합계              | 55(100.0%) |

현재 각 도서관에서 제공하는 희망도서 신청권수가 적절하다고 생각하는가에 대한 질문에, 그렇다(82.0%)라고 답변한 이용자는 82명이었으며 아니다(18.0%)라 답변한 이용자가 18명으로 나타났다. 대체로 이용자들은 희망도서의 신청 권수에 만족하고 있는 것으로 보이며, 이는 희망도서의 신청 권수가 월별 3권으로 하더라도 1년의 경우 최대 36권을 신청할 수 있으며, 정해진 개월, 혹은 분기가 지날 경우 다시 신청할 수 있으므로 만족하는 것으로 보인다.

또한 ‘적절하지 않다’라고 응답한 응답자 18명을 대상으로 적절한 권수는 몇 권이라고 생각하는가에 대해 질문한 결과, 적절하게 생각하는 권수의 평균은 6.59권으로 나타났다. 5권 이상 10권 미만이 적절하다고 응답한 인원은 8명(44.4%)으로 나타났으며 6명(33.3%)은 10권 이상이 적절하다고 응답하였다.

또한 도서관의 희망도서 신청권수가 각 도서관의 정책에 따라 다른 만큼 이용자들이 생각하는 적절 권수도 다르게 나타났다. 이용자의 응답과 소속 도서관에서 현재 제공하고 있는 희망도서 신청권수를 비교해본 결과, 현재 희망도서 신청권수에서 1~2권 많은 권수를 응답한 이용자가 많은 것으로 나타났다. 또한 10권, 15권, 20권이라고 답변한 이용자의 경우 이용 횟수가 3회 이상인 것으로 나타나 이용 빈도가 많은 사람일수록 신청권수의 증대를 원하고

있는 것으로 보인다.

<표 20> 적절하지 않다 생각하는 이용자의 희망도서 적절 권수 (단위: 명)

| 이용자가 생각하는 적절 권수 | 응답자 수(%)   |
|-----------------|------------|
| 5권 미만           | 4(8.3%)    |
| 5권 이상 10권 미만    | 8(44.4%)   |
| 10권 이상          | 6(33.3%)   |
| 합계              | 18(100.0%) |
| 평균              | 6.59권      |

만약 희망도서를 신청했을 시 다음과 같은 답변을 취소 사유로서 들었을 때, 이용자가 생각하는 취소 기준으로 납득할 수 있는 정도를 물어보는 질문을 한 결과는 다음의 <표 21>과 같다.

먼저 이미 주문중, 소장중인 도서와 품절, 절판된 도서의 경우 응답자가 ‘적합’, ‘매우 적합’이라 응답한 비율이 타 사유에 비해 높으며 평균값 또한 4.17점과 3.72점으로 납득 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 주문중이나 소장중인 도서는 구입을 앞두거나 이미 구입된 도서이므로 도서관에서 곧 이용이 가능하기 때문인 것으로 보인다. 또한 절판이나 품절의 경우에도 도서 유통사 및 출판사의 문제이므로, 응답자의 납득 정도가 강한 것으로 보인다. 수험서나 문제집의 경우도 개인적으로 이용하는 도서이므로 취소가 적절하다고 생각하고 있었으며, ‘공공도서관에서 다수가 이용하기에는 적절치 않으므로 수급한다’라는 이용자 의견 또한 찾을 수 있었다.

그러나 취소 사유로서 부적합하다고 이용자들이 느끼는 가장 큰 사유는 ‘출간된 지 3년 또는 5년이 지난 도서(출간년 과년도서)’이며, ‘매우 적합하지 않다’를 비롯해 ‘적합하지 않다’에서 많은 응답을 보였다. 또한 리커트 척도로 나타낸 평균에서도 2.58점으로 9개 항목 중 가장 낮은 납득 정도를 보이고 있다. ‘단순히 3년이 초과되었다는 것만으로 취소하기에는 부당한 것 같다’는 의견에서 알 수 있듯, 희망도서 서비스 이용자들은 출판년의 제한에 대해 다소 납득하기 어렵다고 느끼고 있는 것으로 보인다.

또한 장르소설의 경우에도 적합하지 않다는 답변이 많았으며, 장르소설이라 하여 무조건적으로 배제하기보다는 내용으로 평가해야 한다는 의견이 많은 것으로 나타났다.

<표 21> 이용자가 생각하는 희망도서 취소 사유의 적합성(단위: 명)

| 기준                   | 이용자 응답               |                |          |          |                | 합계  | 평균<br>(점) |
|----------------------|----------------------|----------------|----------|----------|----------------|-----|-----------|
|                      | 매우<br>적합<br>하지<br>않다 | 적합<br>하지<br>않다 | 보통<br>이다 | 적합<br>하다 | 매우<br>적합<br>하다 |     |           |
| ①출간년 과년 도서           | 17                   | 35             | 28       | 13       | 7              | 100 | 2.58      |
| ② 이미 주문중,<br>소장중인 도서 | 2                    | 8              | 14       | 23       | 53             | 100 | 4.17      |
| ③신청권수 초과             | 7                    | 9              | 30       | 31       | 23             | 100 | 3.54      |
| ④수험서 및 문제집           | 9                    | 12             | 18       | 37       | 24             | 100 | 3.55      |
| ⑤전문서적 및 대학<br>교재     | 13                   | 18             | 27       | 24       | 18             | 100 | 3.16      |
| ⑥로맨스 및<br>판타지, 인터넷소설 | 6                    | 27             | 34       | 18       | 15             | 100 | 3.09      |
| ⑦고가도서                | 21                   | 27             | 24       | 16       | 12             | 100 | 2.71      |
| ⑧품질 및 절판된<br>도서      | 3                    | 13             | 25       | 27       | 32             | 100 | 3.72      |
| ⑨유사도서 소장             | 14                   | 30             | 28       | 19       | 9              | 100 | 2.79      |

이용자가 가장 많은 문제점으로 지적하는 사항은 곧 희망도서 서비스에 큰 영향을 미치는 사안일거라 생각하여, 공공도서관에서 희망도서 서비스를 이용하는데 있어서 생각되는 문제점에 대한 이용자의 의견을 알아보기 위해 서술형으로 질문하였다.

희망도서 서비스의 문제점을 서술형으로 기술한 이용자는 총 63명이었으며, 이용자가 희망도서의 문제점으로 가장 많이 지적한 사항은 ‘신청부터 인계까지의 소요시간이 너무 길다’(41.3%)인 것으로 조사되었다. 이를 뒤이어 선정기준의 개선이 필요하다(20.6%), 진행사항 등의 알림이 미비하다’(19.0%) 순으로 나타나고 있다. 소요시간의 지연을 문제점으로 지적한 응답자의 대부분이 처리기간의 단축을 요구하고 있으며, 보름에서 20일 정도 안에 받아서 볼 수 있기를 희망하는 것으로 나타났다. 또한 희망도서 진행사항을 쉽게 알 수 없음을 지적하는 의견의 경우 사유를 알지 못하고 취소된 경우가 있으며 정확한 사유 및 책을 받아 볼 수 있는 기간을 명시해주기를 원하고 있는 것으로 나타났다. 서비스 자체가 홍보되고 있지 않아 이용하는 이들이 적고, 인기도서의 경우 수요가 많지만 인력 및 예산상의 문제로 수요를 맞추지 못하는 것이 아쉽다는 의견도 나타났다.

선정기준의 개선도 문제점으로 지적되었다. ‘유사도서 소장’과 관련한 기준의 경우 내용이 유사하다고 하여 같은 도서는 아니므로 유사도서에 대한 기준이 명확하지 않다는 것이 지적되었다. 또한 부동산, 재테크 등의 사의성이 강한 실용서들이 희망도서로 많이 신청되어 들어오는 추세를 보이고 있어 도서관이 소장하기에는 부적절하며, 배우고 익히는 데 수험서나 문제집 여부는 의미가 없으므로 무조건적인 배제는 지양해야 한다는 의견이 있었다.

<표 22> 희망도서 서비스가 가지는 문제점 (단위: 명)

| 희망도서 서비스가 가지는 문제점   | 응답자 수(%)   |
|---------------------|------------|
| 소요시간이 길다            | 26(41.3%)  |
| 도서 선정기준 개선필요        | 13(20.6%)  |
| 진행사항, 취소 사유 등 알림 미비 | 12(19.0%)  |
| 홍보 및 예산, 인력 부족      | 12(19.0%)  |
| 합계                  | 63(100.0%) |

마지막으로, 희망도서 서비스의 제공 및 이용이 도서관을 다시 이용하는 것에 영향을 미칠 것이라고 생각하는가에 대한 질문을 실시하였다. 그 결과 그렇다(54.0%), 매우 그렇다(24.0%), 보통이다(11.0%)순으로 나타났으며 그렇지 않다(9.0%)와 매우 그렇지 않다(2.0%)라고 답변한 이용자도 있는 것으로 나타났다. 희망도서 서비스와 도서관 재이용이 서로 영향을 지니는가에 대해 리커트 척도에 따라 점수화하여 나타낸 결과 5점 만점에 평균 3.89점으로 나타났다. 전반적으로 희망도서를 이용해 본 응답자 대부분이 재이용에 영향을 미친다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 희망도서를 신청하고 도서를 수령하여 이용하는 과정에서 자연스럽게 도서관을 방문해야 하기 때문이다. 이용자가 자주 희망도서를 신청하게 된다면 그만큼 도서관의 재방문 횟수도 늘 것이며, 이는 장기적인 고객의 양성으로 이어질 수 있을 것으로 보인다.

<표 23> 희망도서 서비스와 도서관 재이용의 영향 가능성  
(단위: 명)

| 희망도서 서비스와 도서관 재이용의 영향 가능성 | 응답자 수(%)    |
|---------------------------|-------------|
| 매우 그렇지 않다                 | 2(2.%)      |
| 그렇지 않다                    | 9(9.0%)     |
| 보통이다                      | 11(11.0%)   |
| 그렇다                       | 54(54.0%)   |
| 매우 그렇다                    | 24(24.0%)   |
| 합계                        | 100(100.0%) |
| 평균                        | 3.89점       |

### 5.1.3 상호대차와의 연계성

‘이용자가 원하는 도서를 제공한다는 점’에서 상호대차 서비스와의 비교가 가능할 것이라고 판단하여 응답자에게 상호대차 서비스 경험을 물어보았다.

상호대차를 경험한 적이 있다(52.0%)라고 답변한 응답자가 52명으로, 경험한 적이 없다(48.0%)라고 답변한 48명의 응답자에 비해 많이 나타났으며, 이를 통해 희망도서 서비스를 이용해 본 이용자의 대부분이 상호대차 서비스를 동시에 이용하고 있음을 알 수 있다. 또한 희망도서 서비스의 소요시간이 길

다는 점을 문제점으로 지적한 이용자 모두 상호대차 서비스를 이용한 적이 있다고 답변하였다. 이를 통해 자료 전달의 신속성에 있어서는 희망도서보다 상호대차 서비스가 더 효율적이라고 생각하고 있는 것으로 나타났다.

또한 이용해 본 52명의 응답자를 대상으로, 이용 빈도를 질문한 결과 5회 이상(51.9%)이 과반수로 가장 높게 나타났으며 2회(17.3%), 1회(17.3%), 3회(9.6%), 4회(3.8%) 순으로 나타났다.

<표 24> 상호대차 서비스 이용 빈도 (단위: 명)

| 상호대차 서비스 이용 빈도 | 응답자 수(%)   |
|----------------|------------|
| 1회             | 9(17.3%)   |
| 2회             | 9(17.3%)   |
| 3회             | 5(9.6%)    |
| 4회             | 2(3.8%)    |
| 5회             | 27(51.9%)  |
| 합계             | 52(100.0%) |

상호대차와 희망도서를 모두 경험해 본 이용자의 서비스 선호도를 알아보기 위해, 이용하고자 하는 도서가 도서관에 없는 경우 상호대차 서비스와 희망도서 서비스를 통해 도서를 신청하여 이용할 경우 어떤 서비스를 더 선호하는지를 질문하였다. 그 결과 상호대차 서비스라고 응답한 비율이 36명(69.2%)였으며, 희망도서를 선호하는 사람은 16명(30.8%)의 비율로 나타났다.

선호하는 이유에 대해 서술형으로 응답한 22명의 답변을 분석한 결과 상호대차를 선호하는 가장 큰 이유는 ‘신속성’인 것으로 나타났다. 희망도서에 비해 처리 기간이 오래 걸리지 않는다(86.4%)가 가장 높게 나타났으며, 그 외 답변 모두 상호대차 서비스에서 ‘쉽고 편리하다’를 선호 이유로 꼽고 있는 것으로 나타났다. 희망도서 서비스의 경우 신청부터 구입자료심의, 도서구입 및 정리작업을 거쳐야 이용자에게 인계되므로 각 단계마다 불가피하게 소요되는 시간이 생기게 된다. 그러나 이에 비해 상호대차 서비스의 경우는 신청한 도서가 협정기관에 있을 경우 상호대차를 통한 대출 절차 후 도서를 인계받으

므로, 상대적으로 소요 기간이 덜 걸리며 빠르게 이용자에게 도서를 전달할 수 있다. 이와 같은 특징으로 인해 이용자가 희망도서에 비해 상호대차를 더욱 선호하는 것으로 보인다.

<표 25> 상호대차를 선호하는 이유 (단위: 명)

| 상호대차를 선호하는 이유             | 응답자 수(%)   |
|---------------------------|------------|
| 신속하게 도서를 받을 수 있어서         | 19(86.4%)  |
| 멀리가지 않아도 편하게 받아볼 수 있으므로   | 2(9.1%)    |
| 소장도서인 경우 희망도서 신청이 되지 않으므로 | 1(4.5%)    |
| 과정이 쉽고 불필요한 소비를 할 필요가 없음  | 1(4.5%)    |
| 합계                        | 22(100.0%) |

희망도서를 선호하는 것으로 답변한 응답자 중 선호 이유에 대해 서술형으로 답한 12명의 답변은 다양하게 나타났으며, 신청이 간편하고 편리하다와 새 책을 받을 수 있어서, 좋은 책을 다수와 이용할 수 있어서(25.0%), 원하는 책을 이용할 수 있어서(16.7%), 직원이 책을 못 찾으면 이용할 수 없으므로(8.3%) 순으로 나타났다. 신청의 간편성과 새 책을 먼저 이용한다는 이점, 내 신청을 통해 이후 다른 이용자도 대출할 수 있다는 점으로 인해 상호대차보다 희망도서를 선호하는 것으로 보이며, ‘직원이 책을 찾지 못 할 경우 이용할 수 없음’과 관련된 답변의 경우 상호대차 신청을 하더라도 협정기관의 직원이 책을 못 찾거나 책을 서가에서 찾을 수 없는 경우 오히려 더 늦어질 수도 있기 때문에 희망도서를 선호한다고 답변한 것으로 보인다.

<표 26> 희망도서를 선호하는 이유(단위: 명)

| 희망도서를 선호하는 이유               | 응답자 수(%)   |
|-----------------------------|------------|
| 신청이 간편하고 편리해서               | 3(25.0%)   |
| 새 책을 받을 수 있으므로              | 3(25.0%)   |
| 좋은 책을 구입을 통해 다수와 이용할 수 있어서  | 3(25.0%)   |
| 원하는 책을 받아볼 수 있어서            | 2(16.7%)   |
| 직원이 책을 찾지 못 할 경우 이용할 수 없으므로 | 1(8.3%)    |
| 합계                          | 12(100.0%) |

마지막으로 희망도서가 취소되었을 시, 상호대차 서비스와 연계하여 도서 이용 안내를 받을 수 있다면 받아볼 의향이 있는가라는 질문에는 의향이 있다(87.0%)가 의향이 없다(9.0%)보다 높은 답변을 보였다. 희망도서 서비스를 통한 이용자의 목적은 ‘이용하고 싶은 도서를 도서관을 통해 제공받는 것’이므로, 취소 시 취소 통보로 신청이 끝나는 것이 아니라 도서를 받을 수 있는 다른 방법을 도서관으로부터 제공받기를 원하는 것으로 보인다.

<표 27> 상호대차를 연계한 이용 안내 제공에 대한 의향 (단위: 명)

| 상호대차를 연계한 이용 안내 제공에 대한 의향 | 응답자 수(%)    |
|---------------------------|-------------|
| 안내 제공 시 받아볼 의향이 있다        | 87(87.0%)   |
| 받아볼 의향이 없다                | 9(9.0%)     |
| 무응답                       | 4(4.0%)     |
| 합계                        | 100(100.0%) |

도서관에서 희망도서 서비스를 어떻게 제공하고 있는가에 따라 이용자의 응답이 다르게 나타나고 있는 것과 무방하지 않을 것이다. 특히 희망도서 신청을 받는 방법과 홈페이지에 처리 및 입수 목록을 게시하는 유무에 따라 이용자의 응답에서 차이가 나타났다.

희망도서 신청을 홈페이지에서만 받는 도서관과 홈페이지와 데스크 직원을 통한 신청이 동시에 가능한 도서관의 응답자를 대상으로 희망도서를 알게 된

경로에 대해 비교한 결과, 홈페이지에서만 신청을 받는 도서관의 이용자는 홈페이지(인터넷)을 통한 홍보를 통해 알게 되었다는 답변이 압도적이었으며, 두 가지 방법을 동시에 제공하고 있는 도서관에서는 직원의 권유나 이용자교육 등 다양하게 답변이 분산되는 양상을 보였다.

또한 희망도서 입수 리스트를 홈페이지에 게시하는 도서관과 그렇지 않은 도서관의 응답자를 대상으로 희망도서의 문제점에 대한 응답을 비교한 결과, 입수 목록을 게시하는 도서관의 이용자보다 게시하지 않는 도서관의 이용자들이 처리 과정을 알 수 없거나 처리기간이 길다라는 문제점을 더 많이 지적한 것으로 나타났다.

위에서 시행한 설문조사 결과를 종합하여 도출한 분석은 다음과 같다.

첫째, 희망도서 서비스를 이용하는 이용자는 도서관을 매주 2회 이상 이용하고 있으며, 주기적으로 도서관을 꾸준히 이용하는 것으로 나타났다. 희망도서 서비스를 이용하는 빈도는 1~2회가 많이 나타났으며, 꾸준히 계속적으로 이용하거나,

둘째, 응답자들이 희망도서 서비스를 알게 된 경로는 홈페이지 및 인터넷을 통한 홍보가 가장 많았으며, 인터넷 뿐만 아니라 데스크를 통해 신청을 받는 도서관의 경우 직원의 안내 등 다른 방법을 통해 알게 되는 것으로 나타났다.

셋째, 응답자들은 도서관 자료구입비 1년 예산에서 희망도서 구입을 위한 적절한 비율로 20~30%를 책정해야 한다고 답변하였으며, 신청 권수는 응답자 중 82명이 적절하다고 답변하였으나 그렇지 않은 18명의 이용자는 평균 월별 6.59권을 신청해야 한다고 생각하는 것으로 나타났다.

넷째, 응답자들은 신청한 희망도서의 취소 사유를 통보받았을 시, 가장 납득하기 어려운 사유에 대해 ‘출간년이 3년 또는 5년 이상 된 도서’라고 답변하였으며 ‘고가도서’, ‘유사도서 소장’ 순으로 나타났다. 반대로 납득 정도가 가장 높게 나온 사유는 ‘이미 소장중 및 주문중인 도서’로, 이는 소장서는 ‘도서관에 있는 도서’이므로 신청이 취소되더라도 추후 이용할 수 있기 때문에 납득 정도가 강하게 나타난 것으로 보인다.

다섯째, 희망도서의 문제점에 대해 응답자들은 희망도서 신청 후 처리되는 기간이 길다는 것을 가장 많이 지적하였으며, 선정기준의 개선과 취소 사유

및 신청 상황을 알기 어렵다고 답변하였다. 신청한 도서를 빠르게 받을 수 있도록 신속성이 강화되어야 한다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

이는 응답자들이 희망도서에 비해 상호대차 서비스를 조금 더 선호하고 있는 것과 관련이 있으며, 상호대차의 선호 이유를 희망도서에 비해 신속하기 때문이라고 답변하였다. 희망도서와 상호대차의 연계 서비스에 대해서는 긍정적인 반응을 보였으며, 신청이 취소된 도서가 상호대차 협정기관에 있을 경우 알림 등을 통해 안내를 받고 대출하기를 원하는 것으로 나타났다.

## 5.2 사서 대상 심층 인터뷰 결과

공공도서관 희망도서 서비스를 담당하고 있는 사서와의 심층 인터뷰를 통해 수집된 자료를 분석한 결과는 희망도서의 현황과 중요 사안, 희망도서 서비스 이용자, 희망도서 신청 기준, 희망도서 신청 과정, 희망도서와 상호대차 서비스와의 연계성, 희망도서 서비스의 개선 및 활성화에 대한 견해를 포함한 6가지 범주로 나누었다. 각 범주에 따른 인터뷰 내용을 바탕으로 의미 있는 개념들을 도출해내었으며, 내용을 분석하였다.

### 5.2.1 희망도서의 현황과 중요 사안

현재 희망도서 서비스의 현황과 더불어 대표 사안을 예산과 홍보로 보고, 인터뷰 대상 사서들에게 이에 대한 생각을 물어보았다.

먼저 해당 도서관 모두 희망도서의 신청이 증가함에 따라 취소되는 건수 또한 많아지고 있는 양태를 보이는 것에 대해, 사서들은 장서개발계획에 따라 한정된 예산 안에서 신청된 도서를 구입해야 하기 때문에 원인으로 제시하였다. 현재 한 해 희망도서에 편성되는 예산은 도서관의 규모, 정책에 따라 조금씩 달라지며, 사서들은 책정된 기준 내에서 혹은 유동적인 편성에 따라 희망도서 구입 업무를 하고 있는 것으로 나타났다.

매 해 예산과 관계없이 정해진 비율에 따른다고 답변한 사서들은 15~30% 사이로 희망도서 예산 책정을 하고 있으며, 해마다 희망도서 비율을 유동적으

로 책정하여 편성되는 도서관의 사서는 도서 구입 예산 사용의 1순위를 희망도서로 두고, 전체 예산 중 50%를 희망도서에 책정하고 있다고 답변하였다. 그러나 예산은 한정되어 있고 점점 줄어드는 추세라, 엄격하게 적용을 할 수밖에 없어 취소되는 도서가 많아지고 있다고 응답하고 있다.

또한 희망도서와 관련된 홍보 방안에 대해 인터뷰 대상 사서 모두 인터넷(홈페이지)에서 진행하고 있으며, 현재 크게 홍보를 하지 않는다고 답변하였다. 한편으로 대상 사서 모두 희망도서에 대한 이용자 인식 부족 문제를 개선하기 위해 지금보다 더 많은 이용자가 알 수 있도록 하는 효율적인 홍보 방안이 필요하다고 언급하였다. 이는 서비스 담당 사서와 희망도서 이용자가 공통적으로 중요하게 인식하고 있는 사항인 것으로 나타났다.

#### 5.2.2 희망도서 서비스 이용자

희망도서를 이용하는 이용자가 가장 많이 문의하는 질문은 크게 ‘신청 도서가 언제 들어오는가’와 같이 처리기간과 관련한 것이며, ‘왜 취소되었는가’와 관련한 부결처리 사유 또한 많이 들어오는 문의사항으로 나타났다.

이용자가 희망도서를 신청하는 이유에 대해 사서들은 ‘도서 구입으로 인한 비용 절감’으로 답변하였다. 이는 실제로 이용자를 대상으로 한 설문에서 나온 응답과도 일치하며, 담당자와 이용자 모두 같은 인식을 하고 있는 것으로 나타났다. 또한 사서들은 소수의 이용자가 지속적으로 서비스를 이용하는 경향을 보인다고 지적하였으며, 일반적으로 도서관을 자주 찾는 사람들일수록 서비스에 대해 더 잘 숙지하고 있으며 실제로 자주 이용한다는 의견을 보였다. 특히 대부분 홈페이지에서 신청을 받는 만큼 인터넷에 익숙한 사람들이 많이 신청해 연령층에서 한 번 걸러지고, 이 중 원하는 정보가 없을 시 도서관에 적극적으로 정보를 신청하는 사람들이 주로 이용한다고 보았다.

그러나 동시에 희망도서 서비스 이용 시 다양한 사람들이 신청을 하기보다는 한 분야에 흥미를 지니는 특정 이용자가 계속해서 신청하는 경우가 생기면, 희망도서의 편중성이 개인의 성향과 대중적인 도서로 지나치게 치우칠 수 있다는 우려를 나타내고 있었다. 공공도서관의 경우 다수를 위해 열린 공간이

므로 사서들 또한 이 문제에 대해 고민을 하고 있으며, 특정 이용자의 점유로 이어지는 서비스가 되지 않도록 하는 방안이 요구된다.

### 5.2.3 희망도서 신청 기준

희망도서의 구입 여부를 판단하는 신청 기준에 대해 인터뷰 대상 사서 모두 이용자를 위한 안내에 선정을 위한 기준을 엄격하게 제시하고 있으나, 명확하게 적용하기에는 어려운 부분이 없지 않다고 언급하였다.

신청 기준은 특별히 참고한 문헌 없이 모두 도서관이 건립되었을 시 자관 내에서 구성된 장서구성 계획안에 명시된 것을 사용하고 있으며, 신청권수의 증감 등으로 인해 규정이 변하거나 이용자의 의견이 있을 경우 1년에 한 번 내용을 수정하거나 하는 등의 갱신을 시행하고 있는 것으로 나타났다.

도서 선정 기준에서 범위의 제한을 두고 있는 ‘출간 제한년도’와 ‘신청권수’, ‘고가도서’의 책정 이유에 대해 사서들은 해당 제한이 예산에 무리가 없으며 이용자도 충분히 신청 가능한 범위로 생각하고 있다는 의견을 보였다. 다만 정해진 기준이 있더라도 장서로서의 가치가 있고 도서관에 없다면 구입을 고려해야 하는 등 유연하게 심의를 해야 할 필요성을 느낀다고 답변하였다.

특히 공공성을 판단하여 수서를 해야 하는 장르소설이나 만화, 전문서적의 경우 인터뷰 대상 사서 모두 명확한 기준을 내세워 수서를 할 수 없다는 것을 가장 큰 어려움으로 꼽았다. 사서의 성향이나 신념, 개인이 세운 기준에 영향을 받을 수 있음도 인식하고 있는 것으로 답변하였다. 세워놓은 기준에서 융통성으로 생각할 수 있는 여지를 남겨놓되, 다양한 정보원을 통해 내용을 판단하는 등의 방안이 요구된다.

또한 취소사유 중 모든 도서관이 공통적으로 높은 비율을 보였던 ‘소장중 및 이미신청’의 경우에서 인터뷰 대상 사서들은 해당 사유의 도서가 많은 것에 대해 이용자들이 검색을 하지 않고 신청하거나 검색 시스템의 미비를 원인으로 답변하였다. 특히 검색 시스템의 경우 검색 결과가 나오지 않거나 어떻게 서명을 적느냐에 따라 신청이 되거나, 복본으로 처리되어 걸러지는 경우

가 있음을 지적하였다. 희망도서 신청 시스템과 검색 시스템의 개선이 필요하다는 의견을 보였다.

#### 5.2.4 희망도서 신청 과정

희망도서 신청을 온라인 및 데스크에서 받는 방법에 대해, 사서들은 온라인이 효율적이지만 데스크 및 사서의 안내를 통해서도 홍보 효과를 얻을 수 있을 것으로 보고 있는 것으로 나타났다.

온라인 홈페이지를 통한 방법에 대해서는 인터넷 사용에 익숙한 이용자가 많고, 원하는 도서 신청이 용이한데다 신청 내역의 확인이 가능한 ‘개인 맞춤 서비스’라는 점에서 효율적으로 판단된다고 답변하였다.

한편으로 도서관 데스크를 통한 신청 방법은 어르신과 아이들 등 인터넷에 취약한 계층의 참여를 이끌어 낼 수 있지만, 개인정보 수집 문제와 정확한 서지사항이 표기된 신청서를 받지 못하는 어려움이 있음을 지적하였다.

두 가지 방법 모두 장점과 단점을 지니고 있는 만큼, 장점을 극대화하여 사용한다면 좋은 시너지 효과를 낼 것으로 예상되며, 효과적인 보완 방안이 요구된다.

#### 5.2.5 희망도서와 상호대차 서비스와의 연계성

희망도서와 상호대차 서비스를 연계하여 도서 구입이 불가능할 시 협정기관에 도서가 있음을 알려주는 서비스에 대해서는 인터뷰 대상 사서들 모두 긍정적인 반응을 보였다. 그러나 이를 확장하여 상호대차를 통해 해당 도서를 제공해주는 서비스에 대해서는 인력 부족의 문제와 각 도서관과의 연계정보 공유가 어려워 실행 가능성이 낮다는 의견을 보였다. 특히 사서 3은 4개관의 수서를 한 사람이 담당하고 있어 일이 많을 경우 하루 종일 희망도서 업무에 투자하게 되는 업무 과중 현상이 나타나고 있어, 인력 보강의 필요성을 언급하였다. 희망도서를 상호대차와 연계할 시 이용자의 만족을 이끌어낼 수 있지만 이를 위해서는 인력 증강과 도서관과의 공조가 먼저 기반이 되어야 할 것

으로 보인다.

#### 5.2.6 희망도서 서비스의 개선 및 활성화

희망도서 서비스에 대해 사서들은 ‘이용자와의 소통이 가능한 서비스’라는 것을 특징 및 장점으로 생각하고 있으며, 특히 사서가 인식하지 못했던 부족한 장서분야를 이용자의 희망도서신청을 통해 보완할 수 있다는 점에서 장서 구성을 위한 좋은 선정도구로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 희망도서 서비스의 원활한 제공과 이용이 도서관의 재이용에 어느 정도 영향을 미칠 것으로 생각하고 있으며, 이용자에게 도서관의 도서 구입과 구성에 참여한다는 긍정적인 느낌을 줄 것으로 답변하였다.

사서들은 우선 ‘홍보와 제도적 개선의 부족’을 인식하고 있으며, 이에 아쉬움을 가지고 있는 것으로 답변하였다. ‘소수의 도서로 다수가 이용할 수 있는 제도’가 되어야 하며, 좋은 도서를 소개해주는 하나의 방안으로 발전시키고 싶으나 제도적 및 인적 자원의 부족으로 인해 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

이를 통해 희망도서 서비스를 위한 개선점으로 사서 1은 제도의 정비 및 진단을 언급하였으며, 사서 2와 3, 4는 홍보 방안의 확대를 제시하였다. 도서관 내 이용자 그룹 등 다양한 접근점을 통해 희망도서 홍보가 진행되어야 하며, 구입 불가 사유 등의 안내도 구체적으로 이루어져야 한다고 보았다.

특히 사서 2는 수서 시 담당 사서의 객관적인 기준이 수립되어야 할 필요가 있으며, 희망도서 서비스를 ‘이용자가 참여하는 장서 구성 도구’로 확대하는 방안이 필요하다고 언급하였다. 따라서 앞으로 더 나은 희망도서 서비스를 이용자에게 제공하기 위해서는 이용자가 더 쉽고 가까이 접할 수 있는 홍보 방안과 더불어 희망도서 제도의 정비가 필요한 것으로 보인다. 이를 정리한 내용은 <표 28>과 같다.

<표 28> 참여자별 희망도서 서비스 개선방안

| 참여자별 공공도서관 희망도서 서비스 개선방안 |                                        |
|--------------------------|----------------------------------------|
| 사서 1                     | 현행 희망도서 제도의 정비 필요                      |
| 사서 2                     | 도서관 내의 책모임, 동아리를 대상으로 홍보<br>객관적인 기준 수립 |
| 사서 3                     | 구입 불가 사유의 구체적인 홍보                      |
| 사서 4                     | 다양한 접근점을 통한 홍보 방안                      |



HANSUNG  
UNIVERSITY

## VI. 희망도서 서비스에 대한 논의 및 개선방안

본 연구에서는 희망도서 신청 및 취소 데이터 분석, 이용자 설문조사 및 사서 인터뷰를 통해 희망도서 서비스의 현황과 이용자와 담당자가 희망도서 서비스에 대해 가지고 있는 의견을 알아보고 문제점을 도출하고자 하였다.

이에 데이터 분석과 설문조사, 추가 사서 인터뷰 등의 연구방법을 통해 논의점을 도출하고, 개선점을 희망도서 서비스 이용 현황, 취소 사유, 희망도서 서비스 홍보와 안내, 예산 및 인력, 상호대차와의 연계 측면에서 제시하였다.

### 6.1 희망도서 서비스 이용 현황

공공도서관의 희망도서 신청 및 취소 데이터를 분석한 결과, 7개관의 2011년의 총 건수는 18,984건이며 2012년은 17,265건, 2013년은 18,143건으로 2011년부터 감소 추세를 보였으나 이후 다시 증가하며 비슷하게 나타나는 것으로 나타났다. 새로운 이용자의 유입이 지속될 경우 신청 건수 또한 급증할 것으로 생각되나, 전체적으로는 급증 및 급감하는 일이 없이 일정 건수를 유지하고 있다.

또한 희망도서 서비스를 1회 이상 경험해 본 이용자에게 희망도서의 신청 및 서비스 이용 횟수를 물어본 결과, 전체 100명 중 1회만 이용해 본 이용자가 41명으로 나타났으며 2회가 23명, 5회 이상 이용한 이용자는 19명으로 나타났다. 즉 응답한 이용자의 과반수는 1~2회를 이용했다고 답변하고 있으며, 이는 희망도서 서비스를 ‘나에게 필요한 도서를 도서관에서 구입해 주는 서비스’라고 인식하고 있는 것으로 보인다. 희망도서를 이용하는 이유에 대해 ‘읽고자 하는 도서가 도서관에 없어서’라고 응답한 비율이 28%로 높게 나타난 것도 이를 뒷받침하고 있다.

그러나 희망도서를 5회 이상 꾸준히 이용한다는 이용자가 응답 순위 중 세 번째로 높게 나타났으며, 이용 횟수는 최대 20회에 이르기까지 다양하게

나타났다.

실제로 희망도서 서비스를 담당하는 사서들 또한 소수의 이용자가 지속적으로 서비스를 이용하는 경향을 보인다고 지적하고 있다. 신청된 희망도서를 선정하는 과정에서 자연스럽게 자주 이용하는 이용자들을 파악할 수 있으며, 문제는 이러한 이용자들이 다수의 이용자가 열람할 수 있는 도서가 아닌, 개인의 성향과 대중적인 도서를 많이 신청하여 취소되는 경우가 많다는 것이다.

“소위 어느 한 분야에 흥미를 지니는 ‘매니아’층인 사람들이 계속 서비스를 이용하는 것 같다는 느낌이 듭니다. SF 소설이나 한 작가의 도서만 계속해서 신청하여 이용하는 사람이 많이 보이고 있습니다.” (사서 1)

“자주 신청하는 사람들을 보면 도서관에서 신간을 구입할 시 하위 리스트에 들어갈 만한 도서를 신청하는 경향을 보입니다. 공포, 추리 등의 장르 문학, 재테크 분야의 도서지만 일반적인 예산관리가 아니라 부동산이나 투자와 관련된 내용과 같은 도서들이 대표적인 예라고 할 수 있죠.” (사서 2)

특히 공공도서관의 경우 다수를 위해 열린 공간이므로, 제공하는 서비스는 특정 이용자의 점유로 이어지는 일이 없도록 해야 한다. 최란영(2011)은 공공도서관의 상호대차 서비스에 대한 연구에서 상호대차를 ‘특정 개인이 아닌 모든 이용자를 위한 서비스’로 정의하고, 상호대차를 포함한 모든 도서관의 협력은 궁극적으로 시민들의 필요와 지지를 기반으로 하며 이용자는 서비스에 대해 바른 인식을 가지고 필요할 시 적극적이고 정당하게 요구할 수 있어야 한다고 보았다. 이는 희망도서 서비스 또한 마찬가지이며, 소수의 이용자가 아닌 다수가 함께 만족할 수 있는 서비스로 활성화되어야 한다.

## 6.2 취소 사유

데이터 분석에서 희망도서 총 건수와 신청 승인 건수가 조금씩 감소 추세를 확실하게 보이고 있는 것과 달리, 취소 건수의 경우 이와 다르게 큰 증감 없이 일정한 추세를 보이고 있다. 이를 통해 취소되는 도서의 양은 일정하며, 신청의 증감과 관계없이 취소되는 도서는 꾸준히 나타나고 있음을 알 수 있다. 이는 취소되는 희망도서 신청 건수가 줄지 않는 시점에서 '신청된 희망도서를 도서관에서 소장 가능한 장서로 판단하기 위한 기준을 어떻게 확립하고 이용자에게 통보해야 하는가'에 대해 중요한 화두를 던지고 있으며, 논의의 필요성이 있다. 이 중 논의가 필요하다고 생각되는 4가지 사유를 다음과 같이 선정하고, 개선방안을 제시하였다.

### 1) 소장중 및 이미 신청 도서

데이터 분석 결과 각 도서관의 취소 사유 중 '소장중 및 정리중인 도서'가 4,136건이며, '이미 신청 및 구입 예정 도서'가 3,920건으로 각각 나타나고 있다. 이는 전체 취소 사유의 약 40%로 높은 비율을 차지하고 있다.

또한 희망도서의 취소 경험이 있는 41명에게 취소가 되었던 사유를 질문한 결과, 해당 사유 건수가 23.6%로 가장 높게 나타나고 있어 데이터 분석 결과와 일치하고 있다.

모든 도서관에서 소장중 및 정리중인 도서와 이미 신청된 도서로 인한 사유가 유독 많은 것에 대해, 담당 사서들은 해당 도서가 신간 도서인 경우가 많으며, 이용자들이 검색을 거치지 않고 신청하거나 검색 시스템이 복본을 제대로 거르지 못하는 경우가 있음을 원인으로 지적하고 있다.

“홈페이지에서 복본조사가 가능하지만 판단하지 않고 신청하는 케이스가 많습니다.”(사서 1)

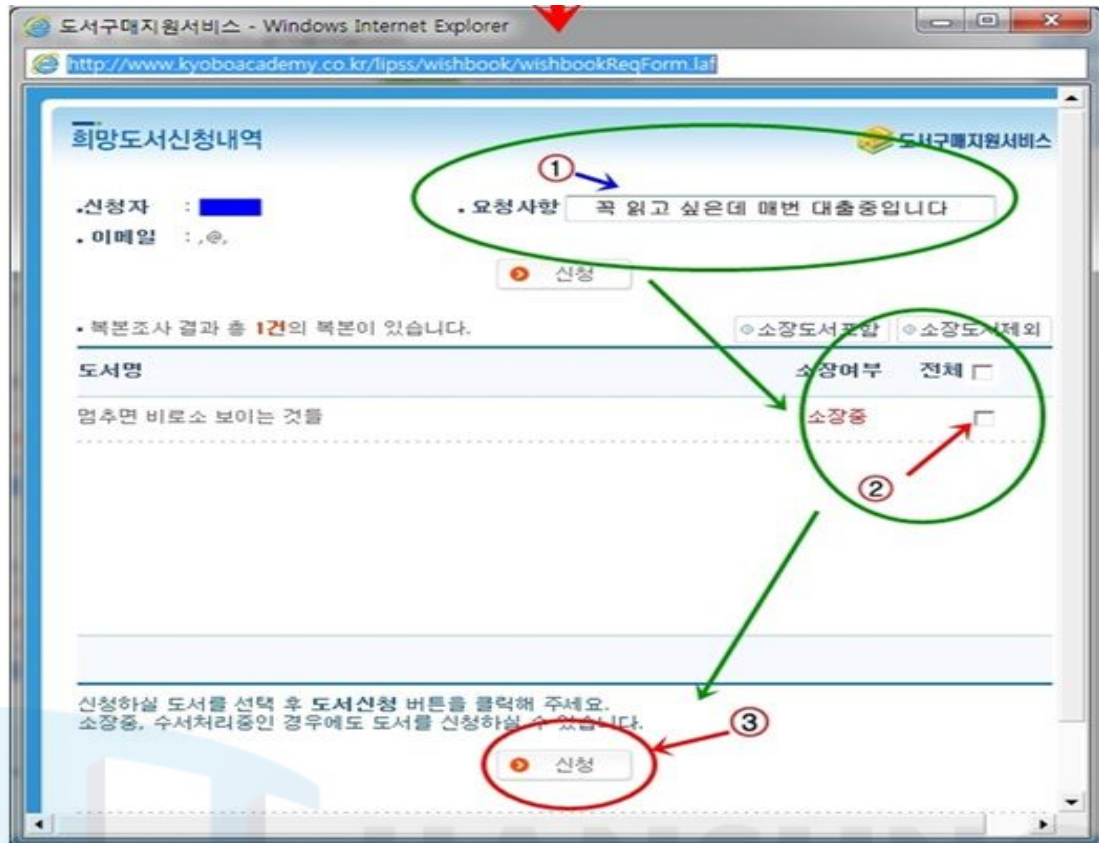
“결과 내 검색으로 검색 시 검색이 안되는 경우가 있고, 자연어 인식이 되지 않아 검색 결과에 없는 도서로 나타나는 경우도 있어요. 검색 엔진

의 문제일수도 있다고 생각해요.” (사서 2)

“복본 검색 시스템을 제공하지만 이용자가 확인을 하지 않고 신청하는 경우가 있습니다. 또한 이용자가 어떻게 서명을 적느냐에 따라 신청이 되거나, 복본으로 처리되어 걸러지는 경우가 있어요. 희망도서 시스템의 개선이 필요한 부분 중 하나라고 생각합니다.”(사서 4)

즉, 다른 이용자가 이미 신청했다는 것을 알기 어렵다는 것과, 소장 여부를 위한 검색을 하지 않고 신청하는 경우도 있다는 것과 무관하지 않을 것이며, 희망도서 신청 시스템과 검색 시스템의 개선이 필요한 것으로 보인다. 이를 위해서 ‘이용하기 쉽게 검색 기능을 어떻게 보완 및 강화할 것인가’에 대한 논의의 필요성이 요구된다.

희망도서 신청 시 서지사항을 직접 기입하는 경우 같은 도서일지라도 단어의 차이나 불용어 등으로 검색이 되지 않아 다른 도서로 인식하고, 신청이 완료된다는 문제점을 보였다. 이를 위해 효율적인 소장도서 검색이 가능하도록 시스템의 개선 및 검색기능이 강화되어야 한다. <그림 6>의 도봉구 통합도서관에서 제공하고 있는 희망도서 신청 도서구매지원서비스에서는 도서 검색 시 인터넷 서점과 연계하여 정확한 서지정보를 제공하고, 신청할 경우 자동 복본조사를 통해 이미 소장중인 도서 여부를 알리고 있다.



<그림 6> 도서구매지원서비스를 통한 복본유무 검색(도봉구 통합도서관)  
출처: 도봉구 통합도서관 홈페이지  
([http://dobonglib.seoul.kr/07\\_search\\_05.html](http://dobonglib.seoul.kr/07_search_05.html))

이와 동시에 이용자가 소장 여부를 확인하지 않고 먼저 신청하는 경우가 빈번한 만큼, 소장 여부를 먼저 확인한 뒤 신청할 수 있도록 이용자에 대한 안내 및 교육 또한 함께 이루어져야 할 것으로 보인다.

또한 ‘이미 신청된 도서’의 경우 다른 이용자의 기 신청 여부를 검색으로 확인할 수 없으므로 미 신청된 도서로 인식하여 신청을 하게 되고, 심의 시 취소되는 등으로 반복되는 순환이 나타나는 것으로 나타났다. 중복되는 신청의 비율이 높은 만큼, 이용자가 먼저 신청된 책인지 확인하고 신청할 수 있다면 사서가 심의 및 취소처리를 해야 하는 신청건수가 줄어들 것이다. 또한 그만큼 사서의 희망도서 처리도 원활해질 것으로 보인다. 이를 위해 신청이 들어간 도서를 쉽게 알 수 있도록 구입을 희망하는 도서에 대한 건의글을 게시하는 이용자 참여형 게시판을 만들어 운영하거나, 홈페이지에 선정결과 및 입

수안내를 게시하는 등의 방법을 통해 신청도서에 대한 처리 결과를 주기적으로 하여 이용자에게 안내하는 등의 방안이 요구된다.

## 2) 출간년 과년 도서

양적 기준에서는 출간년 과년 도서, 즉 3년 또는 5년 이상 된 도서의 취소 사유가 1,935건으로 가장 높게 나타났다.

그러나 설문조사 결과에서 이용자들은 ‘3년 또는 5년 이상 된 도서’라는 취소 사유에 대해 공통적으로 의문을 표하고 있는 것으로 나타났다. 이용자에게 해당 취소 사유의 납득 가능 정도를 물어본 결과, ‘매우 적합하지 않다’가 17명, ‘적합하지 않다’가 35명으로 나타나 납득하기 어렵다는 의견이 총 53명으로 나타났다. 리커트 척도로 나타낸 평균은 2.58점으로, 전체 9개 취소사유 중 가장 낮은 것으로 나타나고 있다.

해당 사유에 대해 이용자들은 단순히 신청 도서의 출간년으로 구입 가능 여부를 판단하기보다는 내용으로 해야 하며, 양서일 경우에는 출간년과 관계 없이 도서관에서 구입을 고려해야 한다는 의견을 제시하고 있다.

이와 관련해 담당 사서들은 출간년 기준에 대해 한정된 서가 공간과 도서관 장서의 최신성을 유지하기 위해 기준을 세웠으며, 출간년 기준을 초과하더라도 장서로서의 가치가 있고 도서관에 없을 경우 구입을 고려하는 편이라고 답변하고 있다.

그러나 출간년 과년 사유에 대한 이용자들의 납득 정도가 낮고, 취소되었을 시 거부감이 높은 것으로 나타나 해당 사유에 대한 제고가 요구된다.

## 3) 전문도서

전문도서 사유에 속하는 도서는 대부분 대학교재나 학술서로, 이러한 전문도서나 대학교재를 판단하는 기준에 대해 담당 사서들은 소수의 도서라도 폭넓게 이용할 수 있어야 하는 공공도서관의 장서구성 특성을 고려했을 시, 전문도서는 재이용률이 거의 없고 소수의 이용자만이 열람할 가능성이 있으므로

로 배제하고 있다고 답변하였다.

그러나 희망도서 취소 건수를 질적 기준에 따라 나누었을 시, 전문도서로 인한 취소 건수가 1,149건으로 가장 높게 나타나고 있다. 또한 이용자에게 제공하는 희망도서 안내문에도 ‘전문도서 및 대학교재’ 등으로 선정 기준을 기재하고 있으나, ‘전문도서라 판단할 수 있는 기준이 무엇인가’에 대해 이용자마다 인식이 달라 기준을 명시하는 방식에 대해 제고해 볼 필요성이 있다.

#### 4) 고가도서

연구 대상 도서관의 고가도서 기준은 모두 ‘정가 3만원 이상인 도서’이다. 데이터 분석 결과 고가도서로 인한 취소 건수는 523건으로, 양적 기준 중 두 번째로 높은 것으로 나타났다.

이러한 고가도서 사유의 이용자 납득 정도를 물어본 결과, ‘매우 적절하지 않다’가 21%, ‘적절하지 않다’가 27%로 나타나 해당 취소 사유를 통보받았을 시 납득하기 어려워하는 것으로 조사되었으며 리커트 척도를 통한 평균값 역시 2.71점으로 두 번째로 낮은 것으로 나타났다. 납득을 어려워하는 것에 대해서는 해당 사유에 대한 이용자 의견 중 ‘개인이 혼자 구입하기에는 부담스러운 금액일 경우 공공도서관에서 사줘야 한다’는 답변과 관련이 없지 않을 것이다.

고가도서의 기준에 대해 담당 사서는 예산에 무리가 없고 이용자도 충분히 신청 가능한 범위 내에서 책정하려 하며, 특히 통상 도서의 가격과 국립중앙도서관에 납품되는 도서의 평균가를 생각하여 기준을 세웠다고 답변하였다. 그러나 출간년 과년 도서와 마찬가지로 이용자의 납득 정도가 낮고, 무엇보다 이용자들이 ‘모두를 위한’ 공공도서관은 개인이 구입하기 어려운 고가의 도서를 구입하여 비치해야 한 다라고 생각하고 있어 해당 선정기준에 대한 이용자의 인식을 개선할 수 있는 효과적인 홍보 및 안내방안이 요구된다.

무엇보다도 다양한 사람들이 이용하는 공공도서관의 특성 상, 희망도서 구입을 판단하는 사서에게는 ‘신청된 도서가 다수가 이용하는 도서관 장서로 과

연 적당한가’를 염두에 두고 객관적으로 도서를 바라보는 시각이 요구될 것으로 보인다.

또한 이용자들은 납득하기 어려운 희망도서 취소 사유를 ‘출간년 과년 도서’, ‘전문도서’, ‘유사분야 도서 소장’ 순으로 답변하고 있다. 해당 기준들은 이용자의 의견과 반대되는 기준이라 볼 수 있으며, 고려할 필요가 있는 것으로 보인다. 그러나 희망도서 선정기준을 비롯한 규정을 만들 시 실제 이용자의 의견이 반영되는 경우는 매우 적은 것으로 나타났다. 이와 같이 명시된 기준과 실제 이용자가 생각하는 기준 사이에서 인식 차이를 보이고 있으므로, 이용자의 의견을 듣고 이를 반영하여 필요 시 규정을 보완하는 등의 유연한 운영이 필요할 것으로 보인다.

### 6.3 희망도서 서비스 홍보와 안내

데이터 분석 시 추이에서도 알 수 있듯, 신청 건수가 급증하거나 급감하는 일이 없이 일정하게 나타나고 있다는 것은 새로운 이용자의 유입이 많지 않다는 것을 의미한다. 이는 희망도서 서비스를 이용자가 많이 알지 못한다는 것과 관련이 있으며, 홍보의 문제와 직결된다고 할 수 있다. 현재 도서관에서 시행하고 있는 홍보 방법은 인터넷 및 홈페이지를 통한 안내가 대부분이며, 그 외 대출 데스크에서 신청을 받는 도서관의 경우 데스크에 안내 게시물 등을 부착하여 신청 및 홍보 효과를 얻고 있는 것으로 나타났다.

희망도서의 문제점에 대한 질문에 응답자의 19%는 홍보가 부족하다는 점을 지적하고 있다. 이 점에 대해서 담당 사서 또한 홍보 부족을 인식하고 있으며, 홍보 방안을 다양하게 하고 싶으나 제도상의 문제로 인해 어려운 점이 있다고 답변하고 있다.

“홍보의 필요를 느끼는 때가 예산을 많이 쓸 수 있을 때인데, 평소 이용자들이 읽고 싶었던 책 신청을 많이 받으면 좋겠다라는 생각이 듭니다. 서비스를 원하는 분에게 정보를 많이 뽑아내고 싶지만 누가 원하는 지를 잘 모르고, 이메일을 사용하여 신청을 받는 경우를 생각해 본 적도 있으나 개인정보와 관련된 부분이라 쉽게 하기 어렵습니다.” (사서 4)

소수의 일관된 의견만이 희망도서로 계속 신청된다면 희망도서 서비스가 충분히 이용자에게 인지되고 있으며, 제대로 제공된다고 볼 수 없을 것이다. 이를 위해서는 ‘홍보를 어떻게 할 것이며, 이용자들에게 효과적인 홍보방안이 무엇인가’를 생각해야 할 것으로 보인다.

이를 위해서는 홈페이지를 비롯하여 각 자료실의 데스크나 현관 입구 등 이용자의 출입이 잦고 눈에 잘 띄 수 있는 곳에 홍보 안내문을 게시하거나, 도서관에서 운영하는 다양한 독서프로그램 및 책모임의 시작 시기에 도서관 자료이용 안내와 함께 희망도서에 대한 정보를 알리는 방안 등을 생각할 수 있다.

또한 실제 이용자에게 서비스를 알게 된 경로를 설문한 결과에서도 홈페이지(인터넷)을 통해 인지하게 되었다는 답변이 61%로 가장 많은 비율을 보였으며, 희망도서 서비스를 이용하는 이용자들은 홈페이지의 안내를 보고 서비스를 알게 되는 것으로 보인다. 그러나 홈페이지를 통한 홍보 방법은 인터넷 사용에 취약한 이용자들에게는 다소 미진하다는 단점을 지닌다.

무엇보다 각 도서관의 홈페이지에서 희망도서 정보를 제공하고 있는 장소가 제각각이며, 신청 규정과 안내사항이 최소한으로 명시되어 있는 곳도 나타났다. 특히 도서관 홈페이지의 희망도서 안내문에 명시된 도서 선정 기준과 실제 취소되는 도서 사유 데이터를 비교 분석한 결과, 실제 희망도서 심의 시에는 사용하고 있지만 정작 홈페이지에 게시되는 희망도서 안내문에는 명시되지 않는 등 이용자에게 제대로 안내되지 않고 있는 기준들이 있는 것으로 조사되었다.

홈페이지의 안내문과 실제 취소되는 사유들을 비교 분석한 결과는 <표 29>와 같으며, 희망도서 안내문에는 명시되지 않은 선정 기준으로 인해 이용자가 제대로 알지 못하고 취소당하는 경우가 생기는 것으로 나타났다.

예를 들어 고가도서의 경우 정확하게 금액을 명시한 도서관보다 해당 기준에 대한 명시가 없는 도서관이 많은 것으로 나타났다. 그러나 해당 도서관에 고가도서에 대한 기준이 없는 것이 아니며, 실제 심의 시 고가도서로 인한 취소 사유가 존재하며 이용자에게 해당 사항을 통보하는 것으로 나타났다. A

도서관의 홈페이지 희망도서 신청 안내에는 신청 도서가 고가일 경우 취소된다는 안내사항이 없지만, 실제 심의 시에는 기준에 따라 취소 처리를 하고 있다.

또한 질적 및 양적 기준보다 기타 기준의 경우에서 이용자에게 명시하지 않는 기준들이 많은 것으로 나타났다. 소장중 및 구입예정을 비롯하여 유사도서 소장, 품질 및 절판 도서에 대한 기준의 경우 모든 도서관이 선정 기준으로 사용하여 심의하고 있으나, 홈페이지 안내에는 제대로 명시되어 있지 않은 것으로 나타났다. 특히 중복신청의 경우 두 개관을 제외한 5개 도서관은 해당 기준을 명시하지 않고 있으나, 실제 희망도서 선정 시 중복신청에 따른 취소를 하는 것으로 나타났다.

안내사항에 선정 제외 기준을 세부적으로 명시하는 도서관과 일부만 명시하는 도서관의 차이도 발견되었다. G 도서관의 경우 모든 선정 제외 기준을 홈페이지에 명시하고 있는 반면, A와 E 도서관의 경우 선정 제외 기준이 있음에도 불구하고 일부 선정기준만 안내를 하고 있어 선정 기준에 대한 설명이 미비한 것으로 나타났다.

<표 29> 실제 심의에 사용하고 있으나  
연구대상 기관 홈페이지에 명시되어 있지 않는 선정 기준

| 기준       | 사유내용                | A | B | C              | D | E              | F | G              |
|----------|---------------------|---|---|----------------|---|----------------|---|----------------|
| 질적<br>기준 | 문제집 및 수험서           |   |   |                |   | X              |   |                |
|          | 판타지 및<br>로맨스소설, 만화  |   |   |                |   |                |   |                |
|          | 종교서 및 정치색이<br>깊은 자료 |   | X | 해당<br>기준<br>없음 |   | 해당<br>기준<br>없음 |   | 해당<br>기준<br>없음 |
|          | 규격 외<br>판형,팜플릿      | X |   | X              |   |                |   |                |
|          | 원서                  | X | X |                |   | X              |   |                |
|          | 전문서적<br>대학교재        |   |   |                |   | X              |   |                |
|          | 비도서<br>자료           |   |   |                |   | 해당<br>기준<br>없음 |   |                |

|          |                      |                |                |   |                |                |                |                |
|----------|----------------------|----------------|----------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 양적<br>기준 | 신청권수 제한              |                |                |   |                | X              |                |                |
|          | 고가도서                 | X              | X              |   |                | X              |                |                |
|          | 전집류                  | X              |                |   |                | X              |                |                |
|          | 출판년 과년도서             |                |                |   |                | X              | 해당<br>기준<br>없음 |                |
| 기타<br>기준 | 소장도서                 | X              | X              |   |                | X              |                |                |
|          | 구입예정 및 구입,<br>정리중 자료 | X              | X              |   |                | X              | X              |                |
|          | 중복신청                 | X              | X              | X | X              | X              |                |                |
|          | 품질 및 절판자료            | X              |                |   |                | X              |                |                |
|          | 유사자료<br>소장           |                | X              |   | X              | 해당<br>기준<br>없음 |                | 해당<br>기준<br>없음 |
|          | 상업적 의도가<br>의심되는 경우   | 해당<br>기준<br>없음 | 해당<br>기준<br>없음 |   | 해당<br>기준<br>없음 | 해당<br>기준<br>없음 | X              |                |
|          | 서지정보<br>불명           | X              | X              |   | X              | X              |                |                |
|          | 기타                   | X              |                |   |                |                |                |                |

희망도서를 신청하기 전 이용자가 먼저 신청방법과 안내사항을 쉽게 숙지할 수 있도록 안내사항이 정확하고 자세하게 명시되어야 한다.

이용자에게 서비스를 안내하는 페이지에 포함되어야 할 정보는 신청 가능한 이용자의 자격, 신청할 수 있는 총 권 수, 희망도서의 처리 과정과 소요되는 시간, 신청 각 단계별 방법 안내, 우선적으로 대출할 수 있는 기간과 제한 사항, 처리 결과 안내 방법, 희망도서 심의 기준, 신청 시 참고해야 하는 주의사항, 문의 사항이 생길 시 연락이 가능한 담당자 연락처로 나눌 수 있다. 이를 바탕으로 한 샘플 안내서는 <그림 7>과 같다.

- (1) 신청자격 : oo구 소속 공공도서관 도서대출 회원  
 (2) 신청 권수 : 매월 00권 이하 (부결권수 포함/미포함)  
 (3) 처리과정 안내

**신청중** : 희망도서가 신청되어 자료심의를 기다리고 있는 상태입니다



**처리중** : 자료심의 완료 후 주문 및 정리까지의 단계입니다



**이용자 인계** : 정리 후 도서가 준비되어 이용 가능한 상태입니다

\*취소 : 신청 자료가 소장중이거나 자료심의기준에 맞지 않아  
 구입이 되지 않는 상태입니다.

- (4) 처리결과 안내 : 신청한 희망도서가 대출가능 상태가 되었을 시 회원님의 SMS와 E-mail을 통해 안내됩니다. 확인 후 대출데스크에서 대출 가능합니다.
- (5) 처리결과 안내 제한사항 : 희망도서 도착 안내 SMS와 E-mail은 수신을 동의한 경우에만 발송이 되므로 수신 동의 여부를 확인바랍니다.
- (6) 우선대출기간: 희망도서 신청인이 신청 도서를 먼저 대출할 수 있는 기간으로, 자료실에 비치된 날로부터 0일간 대출데스크에 비치되며, 기간이 지나면 서가에서 이용 가능합니다.
- (7) 우선대출 제한사항: 신청자가 대출이 정지된 상태일 경우 대출이 불가능합니다.
- (8) 희망도서 신청 시 아래와 같은 사유로 취소될 수 있습니다.
- 현재 우리 도서관에 소장중인 자료 및 구입예정인 자료
  - 품질 및 절판된 자료
  - 서지정보(서명, 저자명 등)가 명확하지 않은 자료
  - 유사자료가 많이 소장되어 있는 경우
  - 신청자의 상업적 의도가 의심되는 경우
  - 출판된 지 0년이 지난 도서(한정된 공간과 자료의 최신성 유지를 위하여)
  - 지나친 고가도서 및 전집류
  - 수험서 및 문제집, 교과서, 참고서
  - 장르문학(로맨스, 판타지 및 무협지 등) 및 만화책
  - 특정 종교의 선전, 정치색이 짙은 자료
  - 스프링 제본 등 규격 외 판형, 팜플릿 등 (파손 및 훼손 위험으로 인하여)
  - 기타 자료선정위원회에서 부적합하다고 판단한 자료
- (9) 주의사항:
- ① 희망도서를 신청하기 전에 도서관에 동일 도서가 있는지 먼저 검색 후 도서 신청을 해주시기 바랍니다.
  - ② 도서관의 사정 상 희망도서에 걸리는 소요 시간이 달라질 수 있습니다.
- (10) 관련 문의사항이 있을 시 희망도서 서비스 담당자 000(00-000-0000)에게 문의주시면 친절히 안내해 드리겠습니다.

#### <그림 7> 희망도서 신청 안내 예시

예시의 각 항목은 연구 범위에 속해있는 7개 도서관의 희망도서 서비스 안내를 참고하였으며, 각 도서관마다 설명이 잘 되어 있는 항목들을 참고하여 제작하였다. 희망도서가 취소되는 선정 기준의 경우 서울시 공공도서관 운영 기준(2012)의 구입기준사유를 인용하였으며, 각 도서관은 안내문에 없는 선정 기준으로 인해 이용자의 신청도서가 취소되는 일이 없도록 빠짐없이 정확한 선정기준을 명시해야 한다. 또한 신청 절차의 예시에 따른 신청 방법 안내는 샘플에는 넣을 수 없었으나, 각 단계를 캡처한 화면을 제공한다면 이용자가 쉽게 화면을 보며 따라할 수 있으므로 쉽게 신청을 할 수 있을 것으로 보인다.

#### 6.4 예산 및 인력

도서구입비 중 희망도서 구입을 위한 책정 비율에 대해, 이용자들은 평균 25.5%를 책정해야 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 그러나 실제 업무를 담당하는 사서들은 매 해에 제공되는 예산에 따라 비율을 책정할 수밖에 없다고 답변하였으며, 책정 비율이 정해져 있는 경우에도 이용자가 요청하는 도서를 한정된 예산 내에서 구입을 해야 하는 것에 어려움을 느끼는 것으로 나타났다.

또한 현재 희망도서와 관련된 업무는 수서 담당 직원이 맡고 있지만, 이에 배당된 인력은 많지 않다. 장덕현(2012)의 연구에서 공공도서관에서 자료선정 업무를 담당하는 인원의 규모를 살펴본 결과, 사서 1명이 담당하여 운영하는 경우가 63.2%로 가장 많았으며, 2인 체제로 운영되는 경우는 21.3%를 차지하였다. 특히 자료구입비 규모가 작은 도서관에서는 사서 1명이 수서 업무 뿐 아니라 자료정리 업무, 평생교육 프로그램 운영, 자료대출 업무 등 도서관 전반에 걸친 다양한 영역의 업무를 함께 수행해야 하는 경우도 많은 것으로 나타났다.(장덕현, 2012)

실제로 희망도서 서비스담당 사서들 또한 일반 업무와 더불어 희망도서 심의 및 정리를 포함한 수서 업무를 병행하는 것에 어려움을 느끼고 있으며, 자관 뿐 아니라 분관의 수서 업무까지 가중되는 경우 업무가 과중되는 정도가

심각한 것으로 나타났다. 또한 정기차수 수서의 경우 자료선정위원회를 통해 타 부서의 사서들과 함께 의견을 내어 자료에 대한 심의를 진행하고 있으나, 희망도서의 경우 이와 달리 신청도서 심의부터 정리 및 인계까지 수서 담당 사서 1인이 모두 도맡아하는 경우가 대부분이다. 업무 과중이 진행될 경우 서비스의 원활한 처리와 효율성을 저하시킬 수 있으므로, 양질의 서비스를 제공하기 위해 수서 업무 인력의 증강이 필요할 것으로 보인다.

## 6.5 상호대차 연계

설문조사 결과 희망도서 서비스에 대해 이용자들은 ‘신청부터 도서 대출까지의 대기기간이 길다’를 문제점으로 가장 많이 지적하고 있으며, 이에 대한 대안으로 상호대차 서비스를 자주 이용하고 있는 것으로 나타났다. 희망도서 서비스를 경험해 본 이용자의 52%가 상호대차 서비스를 이용한 경험을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 5회 이상 이용자의 비율이 51.9%로 매우 높게 나타나 상호대차 서비스의 이용률이 높은 것으로 조사되었다. 특히 상호대차 서비스를 이용하는 이유로 해당 이용자의 86.4%가 ‘신속하게 받을 수 있기 때문’이라고 답변하였으며, 이는 희망도서 서비스의 문제점으로 지적한 ‘신청부터 받기까지의 소요시간이 길다’와 대비되고 있다.

상호대차와 희망도서와의 연계에 대해 이용자들은 긍정적인 반응을 보였으며, 신청 취소된 도서의 상호대차 가능 여부를 안내받을 수 있다면 받겠다는 답변이 87%로 나타났다. 이는 단순히 신청 도서의 취소 통보를 받는 것으로 끝나는 것이 아니라, 취소 시 다른 방법을 통해서라도 도서를 제공해주기를 원하는 것으로 보인다.

희망도서 담당 사서들 또한 취소된 도서가 상호대차 협정기관에 있을 시, 안내를 제공하는 것에 대해서는 긍정적으로 답변하였다. 그러나 실제 제공이 가능한 여건이 먼저 기반되어야 함을 전제로 하고 있다. 희망도서와 상호대차 서비스 모두 ‘이용자가 원하는 도서가 도서관에 없을 시 효율적으로 이용 가능한 서비스’에서 공통점을 찾을 수 있는 만큼, 연계를 위한 방안의 모색이 필요하다.

이용자의 서비스 만족을 증강시키기 위해, 현재 시행하고 있는 안내 방법을 확장하는 방법을 제안할 수 있다. 이는 구입이 어려운 이용자 희망도서가 협정 기관에서 소장중인 도서인 경우, 이를 안내하여 이용자가 도서를 이용할 수 있게끔 하는 안내 방법이다. 희망도서 구입이 되지 않는 도서가 상호대차 협정기관에 있는 경우 이용자에게 소장 안내를 함께 제공하는 것에 사서들은 긍정적인 반응을 보였으며, 이용자 또한 안내를 받을 의향이 있느냐는 질문에 응답자의 87%가 안내를 받겠다고 답변하였다.

이용자는 ‘도서 이용’에 목적을 두고 있으므로, 취소 통보를 전달하는 것으로 끝나는 것이 아니라 도서를 이용할 수 있는 다른 방법을 제공 및 안내하는 등의 대안을 제시해준다면 희망도서 서비스와 도서관에 대한 이용자의 만족도를 향상시킬 수 있을 것으로 보인다. 그러나 이를 위해서는 무엇보다 상호대차를 맺은 협정 도서관과의 연계가 중요하며, 먼저 각 도서관간의 긴밀한 공조 체계가 구축되어야 할 것이다.



## VII. 결 론

본 연구에서는 공공도서관 희망도서 서비스의 운영 현황을 조사하고, 희망도서 서비스를 경험해 본 이용자와 담당자를 대상으로 설문조사 및 심층 인터뷰를 실시함으로써 희망도서 서비스에 대해 가지고 있는 의견 및 요구에 대해 조사하고 서비스의 문제점 및 개선방안을 모색하고자 하였다.

이를 통해 도출된 결과는 다음과 같다.

먼저 서울시 강북지역 자치구 대표도서관 중 데이터 수집이 가능한 7개관을 대상으로, 홈페이지의 희망도서 안내 현황과 희망도서 서비스의 신청 승인 및 취소 데이터를 분석하였다. 안내 현황 분석 결과 희망도서와 관련된 설명 항목이 각기 다르게 명시되어 있으며, 도서 선정 기준의 경우 정확하게 명시되어 있지 않은 경우도 있는 것으로 나타나 이용자를 위한 안내 사항의 점검이 필요하다. 또한 데이터 분석 결과 전체적인 도서관들 모두 신청 승인 및 취소 건수는 큰 증감 없이 비슷한 것으로 나타났으며, 이는 새로운 이용자가 유입되기보다는 서비스를 아는 기존 이용자가 이용하는 경우가 더 많은 것으로 보인다.

또한 이용자 신청의 최대 취소 사유가 분석 대상 도서관 모두 기타 기준의 ‘소장중 및 이미 신청된 도서’로 나타났으며, 양적 기준에서는 출간년 과년도서, 질적 기준에서는 전문도서가 가장 많이 취소된 것으로 나타났다. 특히 전체 희망도서 취소 사유 중 유독 소수 특정 사유에 다수의 건수가 치우쳐 있어, 취소 건수를 줄여 희망도서 서비스의 효율성을 높일 수 있는 방안이 요구된다.

마지막으로, 도출된 데이터 분석을 바탕으로 하여 희망도서 서비스를 1회 이상 이용해 본 이용자를 대상으로 희망도서 서비스의 의견 및 요구에 대한 설문조사를 실시하였으며 4개관의 희망도서 서비스 담당 사서들에게 심층 인터뷰를 진행하였다. 그 결과 이용자들은 희망도서 취소 사유 중 납득하기 어려운 사유들이 있으며, 사서들 또한 선정 기준에 따라 취소된 도서가 양서일 경우 정기차수로 전환하여 구입을 하는 등으로 폭을 넓히려 하나 선정기준에

따라 희망도서를 선정하는 것에 대해 어려운 점이 있다고 토로하였다.

희망도서 서비스가 지니는 문제점에 대해서는 이용자와 사서 모두 공통적으로 홍보의 결여를 지적하였으며 그 외 문제점으로 이용자는 신청 도서의 신속성 보완을, 사서는 서비스의 제도적 재정비를 할 필요성을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 또한 이용자와 담당 사서 모두 희망도서 서비스에서 문제점으로 지적한 신속성의 부족함을 상호대차 서비스를 통해 보완할 수 있다고 보고 있는 것으로 나타났다. 특히 희망도서로 신청한 도서가 취소되었으나 다른 협정기관에 있을 경우, 상호대차를 통해 도서를 인계받는 서비스에 대해 이용자와 담당자 모두 긍정적으로 평가했으나 사서들은 먼저 인적, 제도적 지원 방안이 뒷받침되어야 원활히 제공될 수 있다고 지적하였다.

이러한 결과 분석 과정을 통해 얻어진 결과를 토대로 희망도서 서비스를 진단하고 문제점을 도출하였으며, 희망도서 서비스의 개선방안을 제시하고자 하였다.

첫째, 희망도서 서비스에 대한 정보를 알고 있는 사람이 많을수록 서비스의 활성화 및 이용률은 증가할 것이다. 이를 위해서는 먼저 서비스에 대한 홍보가 뒷받침되어야 한다. 이용자를 대상으로 한 구체적인 홍보 전략이 필요하며, 현재 희망도서 서비스는 홈페이지를 통한 홍보가 대부분이므로, 홈페이지에 게시하고 있는 설명 및 안내를 누구나 접근하여 읽을 수 있도록 이용자가 자주 찾는 이용 안내 페이지나 ‘자주하는 질문’ 페이지 등을 통해 자유로운 정보 접근 및 습득이 가능해야 한다. 또한 안내 사항의 상세한 설명이 뒷받침되어야 하며, 안내사항 개발 또한 지속적으로 갱신되어야 한다.

둘째, 희망도서 서비스는 이용자와 도서관의 ‘일대일 서비스’이며, 동시에 이용자의 희망도서 신청은 도서관 수서에서 부족한 부분을 보완할 수 있는 도서 선정도구로의 기능을 지니고 있다. 그러나 선정 기준 등에서 이용자가 다소 납득하기 어려운 사유가 있으며, 선정 기준 또한 이용자에게 충분하게 설명되고 있지 않은 경우가 있다.

이용자의 요구가 도서관의 장서 구성에 영향을 줄 수 있다는 점에서, 희망도서는 도서관과 이용자 간의 소통 도구로서의 발전 가능성을 가지고 있다. 이를 위해서 도서관은 희망도서 서비스가 ‘이용자 참여로 만들어지는 도서관

서비스'라는 부분에 초점을 맞추고 인식하여, 희망도서를 통해 나타난 이용자의 의견을 효과적으로 수서정책에 활용할 수 있어야 한다. 도서관 장서에 대한 이용자의 의견을 이끌어 내고, 의견을 규정 및 정책에 반영하여 희망도서 서비스가 지니는 효과성을 증대할 수 있도록 활용해야 한다.

셋째, 희망도서 서비스의 문제점에 대해 이용자들은 '처리기간이 길다'라는 지적을 하고 있으며, 희망도서가 신청되어 이용 가능한 상태가 되기까지의 절차 및 소요시간을 효율적으로 줄이기 위한 방법이 요구된다. 이를 위해서는 도서 납품 업체와의 조정이 필요하며, 한편으로는 희망도서 신청이 되지 않을 경우에도 취소 통보로 서비스를 끝내는 것이 아니라, 상호대차 서비스 등의 타 서비스를 통하여 이용자가 이용하고자 하는 도서 소장 여부를 안내 및 제공하는 등으로 서비스를 확장한다면 이용자의 서비스 만족도 향상을 예상할 수 있다. 이를 위해서는 1~2인으로 한정된 수서 인력의 업무 가중을 분산시킬 수 있는 방법과 동시에 상호대차 협정기관과의 긴밀한 협력이 요구된다.

본 연구는 제한된 공공도서관의 사례를 중심으로 진행되었으므로 다음과 같은 한계점을 지닌다.

첫째, 서울시 자치구 대표도서관 중 강북 지역을 대상으로 하였으므로 본 연구의 결과가 일반화되기 어렵다.

둘째, 본 연구에서는 희망도서 서비스를 이용해본 도서관 이용자의 인식 및 의견을 알아보기 위해 희망도서 신청을 한 번이라도 해 본 경험을 지니는 이용자들만을 대상으로 진행하였다. 그러나 희망도서 서비스를 이용하는 이용자가 한정되어 있으며, 해당 서비스에 대해 잘 알지 못하거나 인지하더라도 이용하지 않은 이용자도 있으므로, 희망도서 신청을 해 보지 않은 이용자의 의견 또한 들을 필요성이 요구된다.

이를 보완하기 위해 다양한 이용자의 의견을 최대한 만족시킬 수 있는 희망도서 서비스 연구가 진행될 필요가 있으며, 이러한 본 연구를 바탕으로 향후 연구에서는 지금의 연구보다 한 단계 나아가 좀 더 포괄적인 후속 연구가 진행되어야 할 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강은영, 장덕현. (2012). 공공도서관의 자료선정에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 43(3), p.457-479.
- 김수진. (2009). 『국내 어린이 전문 도서관의 도서 선정 도구 활용 및 개선방안 연구』. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김영미. (2002). 『대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자 요구와 도서관 수용에 대한 연구』. 석사학위논문. 한성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김용근. (2008). 대학도서관 웹사이트에 나타난 이용자의 정보요구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3), p.2-18.
- 문정호. (2012). 『대학도서관 모바일서비스 이용자의 정보이용행태에 관한 연구』. 석사학위논문. 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박서은. (2007). 대학도서관 희망도서서비스 연구. 『문헌정보학회지』, 9, p.285-308.
- 송영희, 노진영, 권은경, 윤혜영. (2011). 『디지털시대의 장서관리』. 서울 : 한국도서관협회.
- 이유화. (2014). 『대학도서관 모바일서비스의 현황분석 및 개선방안 연구』. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 연세대학교 산학협력단. (2012). 『공공도서관 운영기준 안내』. 서울 : 서울특별시.
- 장덕현. (2011). 공공도서관 도서구입실태에 관한 조사연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3), p.345-364.
- 장우녕, 이용구. (2014). 대학도서관에서 희망도서 이용통계에 관한 기초연구. 『한국도서관·정보학회 하계학술발표』, p.201-208.

- 전헌종. (2001). 『이용자 요구에 기초한 대학도서관의 장서개발 연구』. 석사학위논문. 전주대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 최란영. (2011). 『공공도서관 상호대차에 대한 연구』. 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 황옥경. (2007). 대학도서관에서의 도서 선정 주체에 따른 도서 선정 효과성 비교. 『한국문헌정보학회지』, 41(1), p.125-138.

## 2. 국외문헌

- Bracke, M. (2010). Science and Technology Books on Demand: A Decade of Patron-Driven Collection Development, Part 2. *Collection Management*, 35, 142-150.
- Hodges, D., Prestion, C., & Hamilton, M. J. (2010). Patron-Initiated Collection Development: Progress of a Paradigm Shift. *Collection Management*, 35, 208-220.
- Levine-Clark, M. (2010). Developing a Multiformat Demand-Driven Acquisition Model. *Collection Management*, 35, 201-207.
- Nixon, M. J., & Saunders, E. S. (2010). A Study of Circulation Statistics of Books on Demand: A Decade of Patron-Driven Collection Development, part 3. *Collection Management*, 35, 151-161.
- NISO DDA Working Group. (2014). Demand Driven Acquisition of Monographs. *National Information Standards Organization*.
- Reynolds, L. J., Pickett, C., Vanduinkerken, W., Smith, J., Harrell, J., & Tucker, S. (2010). User-Driven Acquisitions: Allowing Patron Requests to Drive Collection Development in an Academic Library. *Collection Management*, 35, 244-254.

### 3. 참고사이트

국가도서관 통계시스템 (<http://www.libsta.go.kr>)

광진정보도서관 (<http://gwangjinlib.seoul.kr>)

뉴욕공공도서관 (<http://www.nypl.org>)

도봉문화정보도서관 (<http://www.dobonglib.seoul.kr>)

동대문구정보화도서관 (<http://www.L4D.or.kr>)

서대문구립이진아기념도서관 (<http://www.sdmljalib.or.kr>)

성동구립도서관 (<http://www.sdlib.or.kr/sd>)

성북정보도서관 (<http://lib.sblib.seoul.kr>)

송실대학교 중앙도서관 (<http://oasis.ssu.ac.kr>)

은평구립도서관 (<http://www.eplib.or.kr>)

중랑구립정보도서관 (<http://www.jungnanglib.seoul.kr>)

후지이데라 공공도서관 (<https://www.lib.city.fujiidera.osaka.jp>)

## 부 록 1

희망도서 신청 승인 및 취소  
데이터 연도별 분석표



1) 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(양적 기준)(단위: 권수)

| 세부<br>사항        | 년도   | A   | B  | C   | D   | E  | F  | G  | 계   | 사유<br>별<br>총계 |
|-----------------|------|-----|----|-----|-----|----|----|----|-----|---------------|
| 출간년<br>과년<br>도서 | 2011 | 199 | 28 | 106 | 142 | 0  | 0  | 93 | 568 | 1,935         |
|                 | 2012 | 269 | 3  | 80  | 111 | 41 | 0  | 77 | 581 |               |
|                 | 2013 | 234 | 57 | 159 | 203 | 61 | 0  | 72 | 786 |               |
| 신청<br>권수<br>초과  | 2011 | 0   | 0  | 35  | 45  | 10 | 0  | 8  | 98  | 326           |
|                 | 2012 | 0   | 59 | 0   | 1   | 28 | 4  | 16 | 108 |               |
|                 | 2013 | 41  | 26 | 12  | 10  | 2  | 0  | 29 | 120 |               |
| 고가<br>도서        | 2011 | 14  | 1  | 8   | 157 | 0  | 0  | 0  | 180 | 523           |
|                 | 2012 | 16  | 3  | 0   | 127 | 0  | 0  | 0  | 146 |               |
|                 | 2013 | 33  | 13 | 27  | 121 | 0  | 0  | 3  | 197 |               |
| 전집<br>및<br>시리즈  | 2011 | 10  | 20 | 37  | 29  | 4  | 0  | 4  | 104 | 240           |
|                 | 2012 | 11  | 10 | 5   | 12  | 8  | 3  | 5  | 54  |               |
|                 | 2013 | 23  | 13 | 3   | 12  | 6  | 22 | 3  | 82  |               |

2) 6개 도서관 별 취소 사유 분석현황(질적 기준)(단위: 권수)

| 세부<br>사항             | 년도   | A   | B  | C   | D   | E  | G  | 계   | 사유<br>별<br>총계 |
|----------------------|------|-----|----|-----|-----|----|----|-----|---------------|
| 문제집<br>및<br>수험서      | 2011 | 49  | 28 | 28  | 93  | 7  | 40 | 245 | 582           |
|                      | 2012 | 48  | 32 | 3   | 62  | 5  | 24 | 178 |               |
|                      | 2013 | 36  | 22 | 15  | 33  | 1  | 15 | 159 |               |
| 전문<br>도서             | 2011 | 77  | 3  | 132 | 129 | 0  | 70 | 411 | 1,149         |
|                      | 2012 | 115 | 44 | 89  | 96  | 0  | 56 | 401 |               |
|                      | 2013 | 46  | 36 | 113 | 80  | 0  | 62 | 337 |               |
| 로맨스<br>및<br>장르<br>소설 | 2011 | 5   | 7  | 35  | 73  | 0  | 24 | 144 | 487           |
|                      | 2012 | 19  | 10 | 12  | 68  | 0  | 22 | 131 |               |
|                      | 2013 | 21  | 8  | 8   | 83  | 1  | 16 | 212 |               |
| 원서                   | 2011 | 33  | 7  | 22  | 28  | 2  | 11 | 103 | 213           |
|                      | 2012 | 19  | 6  | 3   | 8   | 1  | 23 | 60  |               |
|                      | 2013 | 29  | 3  | 4   | 6   | 0  | 8  | 50  |               |
| 추리,<br>공포 및<br>스릴러   | 2011 | 0   | 0  | 0   | 81  | 0  | 0  | 81  | 163           |
|                      | 2012 | 0   | 0  | 0   | 26  | 0  | 0  | 26  |               |
|                      | 2013 | 0   | 0  | 0   | 56  | 0  | 0  | 56  |               |
| 종교서                  | 2011 | 16  | 10 | 0   | 39  | 0  | 0  | 65  | 257           |
|                      | 2012 | 55  | 3  | 0   | 32  | 0  | 0  | 90  |               |
|                      | 2013 | 28  | 37 | 0   | 37  | 0  | 0  | 102 |               |
| 만화                   | 2011 | 38  | 4  | 41  | 30  | 7  | 0  | 120 | 351           |
|                      | 2012 | 46  | 17 | 4   | 41  | 10 | 0  | 118 |               |
|                      | 2013 | 32  | 12 | 1   | 57  | 11 | 8  | 113 |               |
| 기타<br>선정<br>미달       | 2011 | 21  | 4  | 12  | 8   | 0  | 40 | 85  | 363           |
|                      | 2012 | 35  | 11 | 5   | 27  | 6  | 57 | 141 |               |
|                      | 2013 | 41  | 8  | 10  | 39  | 9  | 30 | 137 |               |

3) 각 도서관 별 취소 사유 분석현황(기타 기준)(단위: 권수)

| 세부<br>사항                    | 년도   | A   | B   | C   | D   | E  | F     | G   | 계     | 사유<br>별<br>총계 |
|-----------------------------|------|-----|-----|-----|-----|----|-------|-----|-------|---------------|
| 품질,<br>절판<br>및<br>미출간<br>도서 | 2011 | 55  | 50  | 57  | 33  | 30 | 86    | 21  | 332   | 886           |
|                             | 2012 | 38  | 36  | 2   | 56  | 25 | 73    | 21  | 251   |               |
|                             | 2013 | 62  | 35  | 28  | 46  | 27 | 82    | 23  | 303   |               |
| 유사<br>분야<br>도서<br>소장        | 2011 | 111 | 0   | 39  | 15  | 0  | 0     | 0   | 165   | 499           |
|                             | 2012 | 125 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0     | 0   | 125   |               |
|                             | 2013 | 197 | 12  | 0   | 0   | 0  | 0     | 0   | 209   |               |
| 소장및<br>정리중<br>도서            | 2011 | 460 | 147 | 223 | 384 | 24 | 113   | 73  | 1,424 | 4,136         |
|                             | 2012 | 414 | 146 | 120 | 361 | 30 | 321   | 94  | 1,486 |               |
|                             | 2013 | 225 | 119 | 234 | 316 | 32 | 190   | 110 | 1,226 |               |
| 이미<br>신청및<br>구입<br>예정<br>도서 | 2011 | 315 | 151 | 272 | 221 | 20 | 172   | 233 | 1,384 | 3,920         |
|                             | 2012 | 216 | 98  | 131 | 240 | 53 | 125   | 201 | 1,064 |               |
|                             | 2013 | 294 | 130 | 213 | 308 | 82 | 283   | 162 | 1,472 |               |
| 서지<br>사항<br>미비              | 2011 | 14  | 12  | 37  | 114 | 8  | 12    | 8   | 205   | 446           |
|                             | 2012 | 42  | 13  | 21  | 34  | 14 | 13    | 6   | 143   |               |
|                             | 2013 | 27  | 9   | 25  | 16  | 3  | 13    | 5   | 98    |               |
| 중복<br>신청                    | 2011 | 86  | 4   | 14  | 1   | 0  | 56    | 0   | 161   | 219           |
|                             | 2012 | 16  | 1   | 1   | 11  | 0  | 61    | 1   | 91    |               |
|                             | 2013 | 36  | 13  | 7   | 27  | 0  | 58    | 1   | 142   |               |
| 이용자<br>취소                   | 2011 | 3   | 0   | 0   | 0   | 0  | 0     | 0   | 3     | 309           |
|                             | 2012 | 141 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0     | 0   | 141   |               |
|                             | 2013 | 164 | 0   | 0   | 1   | 0  | 0     | 0   | 165   |               |
| 기타                          | 2011 | 0   | 5   | 7   | 18  | 3  | 1,596 | 1   | 1,630 | 1,864         |
|                             | 2012 | 39  | 14  | 32  | 0   | 1  | 30    | 7   | 123   |               |
|                             | 2013 | 23  | 29  | 25  | 0   | 1  | 21    | 12  | 111   |               |

## 부 록 2

### 이용자 설문지



## 희망도서 신청서비스에 대한 이용자 설문조사

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원 문헌정보학 석사과정 학생입니다. 본 설문지는 서울시 강북지역 대표도서관에서 제공하고 있는 희망도서 신청서비스에 대한 연구로, 이용자 시각으로 희망도서 서비스에 대한 의견과 요구를 평가하기 위해 작성되었습니다. 설문에 응해주신 내용은 연구에 귀중한 자료가 될 뿐만 아니라 공공도서관 희망도서 신청서비스의 질을 높이는 기초자료가 될 것입니다.

조사결과는 익명으로 처리되며 본 설문지에서 답변하신 인적사항을 비롯한 모든 설문 내용은 전체적인 통계자료로 분석되어 본 연구 목적에만 사용될 것입니다. 바쁘시더라도 평소에 희망도서 신청서비스를 이용하면서 생각하시는 바를 솔직하게 평가해 주시면 감사하겠습니다.

귀하의 건강과 행운을 기원하겠습니다.

2014년 11월

한성대학교 대학원 문헌정보학과

지도교수 박 성 재

연구자 유 재 은

본 설문지에 문의사항이 있으시면 아래 전화나 메일로 연락 주십시오.

☎ : 010-9331-3241

e-mail : capriccio195@gmail.com

## I. 도서관 이용

1. 귀하의 2014년 올해 도서관 이용 횟수는 얼마나 되십니까?

- ① 주 2회 이상 ② 주 1회 ③ 월 2회 ④ 월 1회 ⑤ 기타( )

2. 귀하의 2014년 올해 도서관 독서문화프로그램/강좌 참여 횟수는 얼마나 되십니까?

- ① 주 2회 이상 ② 주 1회 ③ 월 2회 ④ 월 1회 ⑤ 기타( )

## II. 희망도서 서비스 이용

3. 귀하는 이전에 OO도서관에서 희망도서 서비스를 몇 번 이용하셨습니다?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상

4. 귀하는 희망도서 서비스 관련 정보를 어떠한 경로를 통해 알게 되었습니까? (복수응답 가능)

- ① 홈페이지(인터넷) 홍보  
② 기관 내 게시물 부착  
③ 직원의 직접적인 안내 및 홍보  
④ 이용자교육  
⑤ 기타 ( )

5. 희망도서 서비스를 이용하시는 이유는 무엇입니까?

- ① 도서관에서 제공하는 서비스이므로  
② 도서관에 읽고자하는 도서가 없으므로  
③ 내가 신청한 도서를 먼저 받아볼 수 있으므로  
④ 도서관에서 다른 이용자와 함께 이용하고 싶어서  
⑤ 기타 ( )

6. 귀하는 희망도서 신청으로 들어온 도서를 도서관에서 어느 정도 구입해야 한다고 생각하십니까? 도서관 도서구입비 1년 예산의 ( )%

7. 희망도서 신청이 취소되었던 경험이 있습니까?

- ① 있다 → 다음 7-1 문항을 계속 하십시오.  
② 없다 → 8번 문항을 하십시오.

7-1. 귀하의 신청이 취소된 사유는 무엇이었습니까? (복수응답 가능)

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| ① 출간된 지 3년/5년이 지난 도서 | ⑥ 로맨스 및 판타지, 인터넷소설 |
| ② 이미 주문중이거나 소장중인 도서  | ⑦ 고가도서             |
| ③ 신청권수 초과            | ⑧ 품절 및 절판된 도서      |
| ④ 수험서 및 문제집          | ⑨ 유사도서 소장          |
| ⑤ 전문서적 및 대학교재        | ⑩ 기타 ( )           |

\* ⑨ 유사도서 소장: 도서관에 관련 주제 책이 많아 취소되는 경우

8. 현재 희망도서 신청권수가 적절하다고 생각하십니까?(\*일반회원은 월별/분기별 00권)

- ① 그렇다 → 9번 문항을 하십시오.  
 ② 아니다 → 8-1 문항을 계속 하십시오.

8-1. 적절하지 않다면 신청 가능한 최대 권수로 몇 권이 적절하다고 생각하십니까? ( )권

9. 만약 귀하가 신청한 희망도서의 취소 사유로서 다음과 같은 답변을 들었을 때, 취소에 대한 기준으로 적합하다 생각하는 정도를 평가해(☑) 주십시오.

|                            | 매우<br>적합하지<br>않다         | 적합하지<br>않다               | 보통이다                     | 적합<br>하다                 | 매우<br>적합하다               |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ① 출간된 지 3년 또는 5년이<br>지난 도서 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ② 이미 주문중, 소장중인 도서          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ③ 신청권수 초과                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ④ 수험서 및 문제집                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 전문서적 및 대학교재              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 로맨스 및 판타지,<br>인터넷소설      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑦ 고가도서                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑧ 품질 및 절판된 도서              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑨ 유사도서 소장                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9-1. 적합하거나 적합하지 않다고 생각한 부분에 대해 다른 의견이 있으시다면 자유롭게 적어주십시오.

---



---

10. 귀하는 희망도서 서비스의 제공 및 이용이 도서관의 재이용에 영향을 미칠 것이라고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

11. 공공도서관에서 희망도서 서비스를 이용하는데 있어서 귀하가 생각하는 문제점이 있다면 자유롭게 적어 주십시오.

---



---

### Ⅲ. 상호대차 관련

\* 상호대차 서비스란?

회원이 원하는 자료가 해당 도서관에 없을 경우, 상호대차 계약을 맺고 있는 다른 도서관에 신청하여 소장 자료를 서로 이용할 수 있도록 하는 도서관 자료 공동 활용 서비스입니다. 즉, 국립중앙도서관이 주관하는 ‘책바다’를 비롯하여 원하는 자료가 OO도서관에 없을 경우, OO구 내 다른 구립 공공도서관의 자료를 신청하여 대출받는 서비스입니다.

12. 귀하는 이전에 OO도서관에서 상호대차 서비스를 이용하신 적이 있으십니까?

- ① 있다(기존에 이용한 경험이 있는 경우) → 다음 12-1 문항을 계속 하십시오.  
② 없다. → 13번 문항을 하십시오.

12-1. 기존에 이용한 경험이 있는 경우, 몇 번 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상

12-2. 이용하고자 하는 도서가 도서관에 없어 상호대차 서비스와 희망도서 서비스를 통해 도서를 신청하여 이용할 경우, 귀하는 위의 두 서비스 중에서 어느 서비스를 좀 더 선호하십니까?

- ① 상호대차 서비스 ② 희망도서 서비스

12-3. 선호하는 이유는 무엇입니까?

13. 희망도서가 취소되었을 때, 상호대차 서비스와 연계하여 도서 이용 안내를 받으실 수 있다면 받아보실 의향이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다

### Ⅳ. 일반적 사항

14. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 이상

15. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성 ② 여성

♠ 설문조사에 응해주셔서 대단히 감사합니다. ♠

## 부 록 3

### 사서 인터뷰 설문지



## 희망도서 신청서비스에 대한 사서 인터뷰

- 소 속 : 한성대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사과정
- 연 구 자 : 유재은
- 지도교수 : 박성재
- 휴 대 폰 : 010-9331-3241
- E-mail : capriccio195@gmail.com
- 연구제목 : 서울시 강북지역 대표도서관의 희망도서 서비스 운영 현황 분석 및 개선방안 연구

안녕하십니까. 먼저 업무로 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 주셔서 감사를 드립니다. 저는 한성대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사과정 중에 재학 중인 학생으로, 서울시 강북지역 대표도서관에서 제공하는 희망도서 서비스에 대해 연구하고 있습니다.

면담 참여자분의 심층면접 의견을 바탕으로 현재 서울시 강북지역 대표도서관의 희망도서 서비스 제공 현황과 문제점을 분석하여, 보다 나은 희망도서 서비스 제공을 위한 개선방안을 모색하고자 합니다.

조사된 모든 내용은 녹음이 되며, 본 연구를 통해서 얻게 될 귀하의 신상에 대한 어떠한 자료도 노출되지 않을 것입니다. 전체 내용은 비밀이 철저히 보장되며, 녹음된 인터뷰 내용은 연구 목적 이외의 용도로 사용할 수 없으나, 다시 문서로 전사되어 연구자의 논문사례로 기술될 수 있습니다.

### <면담 참여자 동의서>

본인은 이 연구를 통해서 제공한 정보가 본인의 허락 없이 누출되지 않을 것이고, 불이익이 오지 않을 것임을 이해합니다.

또한, 본인은 면담에 응하지 않을 권리가 있으며, 언제든지 연구 참여를 중단 할 수 있음을 이해합니다.

본인은 면담 내용이 녹음 되는 것을 허락합니다. 연구를 위하여 본인의 인터뷰를 허락합니다.

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| 본인  | 는(은) 위의 연구에 참여할 것을 동의합니다. |
| 참여자 | (인) 연구자 (인)               |

2014년 11월 일

1. 다음은 희망도서 서비스의 전체적인 현황과 사안에 대한 질문입니다. 근무 과정에서 선생님께서 느끼신 견해를 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

- 1-1. 희망도서 신청 및 취소 데이터 분석 결과, 희망도서 신청 건수만큼 취소되는 건수가 높은 것으로 나타났습니다. 이에 대해서 어떻게 생각하십니까?
- 1-2. 도서관의 도서 구입 예산 중 희망도서를 위한 예산이 차지하는 비율은 현재 몇 %입니까? 책정 기준이 있다면 무엇입니까?
- 1-3. 희망도서에 대한 홍보는 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까? 아니라면 홍보가 잘 되지 않고 있는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

2. 다음은 희망도서 서비스의 이용자에 대한 질문입니다. 근무 과정에서 선생님께서 느끼신 견해를 자유롭게 말씀하여 주시기 바랍니다.

- 2-1. 희망도서 서비스와 관련하여 가장 많이 들어오는 이용자 문의사항은 무엇입니까?
- 2-2. 희망도서 서비스는 소수의 이용자가 지속적으로 서비스를 이용하는 경향을 보이고 있습니다. 선생님이 생각하시는 이유가 있으시다면 무엇입니까?
- 2-3. 왜 도서관에서 이용자들이 희망도서를 신청한다고 생각하십니까?  
(이용자들의 희망도서 서비스 이용 목적)

3. 다음은 희망도서 신청 기준에 대한 질문입니다. 근무 과정에서 선생님께서 느끼신 견해를 자유롭게 말씀하여 주시기 바랍니다.

- 3-1. 도서관의 희망도서 신청 기준은 어떤 방법으로 만들어졌습니까?(근거로 참고한 문헌이나 기준이 있습니까?)
- 3-2. 희망도서 데이터 분석 시, 신청취소 사유 중 '도서관 자료구성 및 선정기준에 맞지 않는 자료'와 '공공도서관 장서로서 부적합한 내용의 자료'가 있었습니다. 두 가지 사유에 속하는 도서는 어떤 것이 있습니까?
- 3-3. 현재 희망도서 신청권수는 월별/분기별 00권입니다. 신청권수가 이와 같이 정해진 이유가 있다면 무엇입니까?
- 3-4. 고가도서의 경우 제한 금액 기준이 있으십니까? 정해진 이유가 있다면 무엇입니까?
- 3-5. 현재 도서관에서는 로맨스 및 판타지, 인터넷소설 등의 장르소설 신청을 지양하고 있습니다. 도서 구입선정 시 이러한 장르소설을 판단하시는 기준이 있으십니까?

- 3-6. 현재 도서관에서는 전문서적과 대학교재, 수험서를 지양하고 있습니다. 도서 구입 선정 시 이러한 도서들을 판단하시는 기준이 있으십니까?
- 3-7. 희망도서 신청 및 취소 데이터 분석 결과 이용자의 신청 최대 취소 사유가 소장중 및 이미신청으로 나타났습니다. 선생님께서 생각하셨을 때, 취소 사유 중 소장중인 도서가 가장 많이 나온 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

**4. 다음은 희망도서 신청 과정에 대한 질문입니다. 근무 과정에서 선생님께서 느끼신 견해를 자유롭게 말씀하여 주시기 바랍니다.**

- 4-1. 희망도서 신청을 온라인에서 받는 방법과 데스크에서 서면으로 받는 방법 중, 선생님은 어느 쪽이 희망도서의 활성화에 도움이 될 것이라고 생각하십니까?
- 4-2. 희망도서를 신청 시 먼저 검색을 통해 소장 여부를 확인하고 서지사항을 찾게 됩니다. 검색 기능에서 필요하다고 생각하시는 보완 사항이 있으시다면 무엇입니까?

**5. 다음은 희망도서와 상호대차 서비스와의 연계성에 대한 질문입니다. 근무 과정에서 선생님께서 느끼신 견해를 자유롭게 말씀하여 주시기 바랍니다.**

- 5-1. 희망도서 신청이 취소되었으나 상호대차 협정 기관에 도서가 있는 경우, 상호대차 서비스와 연계하여 도서 이용 안내를 하는 서비스가 있다면, 선생님은 이 점에 대해 어떤 의견을 가지고 계십니까?
- 5-2. 희망도서 서비스와 상호대차 서비스의 연계를 위해 어려운 점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?

**6. 다음은 희망도서 서비스의 개선 및 활성화에 대한 질문입니다. 근무 과정에서 선생님께서 느끼신 견해를 자유롭게 말씀하여 주시기 바랍니다.**

- 6-1. 희망도서 서비스가 활성화되기 위해 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까?
- 6-2. 희망도서 서비스 개선을 위해 필요한 부분은 어떤 것이 있다고 생각하십니까?
- 6-3. 희망도서 서비스의 제공 및 이용이 도서관의 재이용에 영향을 미칠 것이라고 생각하십니까?

# ABSTRACT

## Study on the Improvements of User-Driven Acquisition offered by the District Main Libraries in the Gangbuk Region of Seoul

Yoo, Jae-Eun

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

The Graduate School, Hansung University

This paper is a research about the User-Driven Acquisition of the public library. The purpose of this paper is to improve of the User-Driven Acquisition through the analyzing current state of this service, and gathering the opinions of the user and librarian. For this purpose, this paper was adapted by following methods.

First, to gather and analyze for the state of information about the User-Driven Acquisition and the data of the approval or cancelation of this service in 3 years for the 7 district main libraries, which is located in Gangbuk region of Seoul.

Second, based on the analyzing of deducted data, the researcher did the survey for the opinion and request of the users, who have used this service more than one time. Also, this paper offers the interview of the librarian at the 4 of 7 libraries.

As the result of research, website information is needed to check for

the user because the list of User–Driven Acquisition is not matched with website. Also, the result of analyzing data is that the number of approval and cancelation for the requested book is almost same among the libraries. In other words, there are few new users so that this service is influenced by existing users. In addition, the most portion of reason for the cancelation is that the requested book is already possessed and requested now. Also, the case of quantity is the requested books are too old, and the case of quality is the requested books are too professional. Especially, the reason for the cancelation is too focused on a few reasons.

Finally, the result of interview of user is that the users are not admitted the reason why their requested books are rejected. The result of librarian is that they are usually in trouble when they decide the request book by their standard. The user and librarian said that the marketing for this service is not enough as much as others. They also said that the process is too slow, and this service system needs to reorganize. Furthermore, they think that the problem of the speed can become better through interlibrary loan service. But, it should be needed for the institutional and human supports.

So, this paper introduces the following solutions for those problems.

First, for invigorating and increasing the utilization rate of User–Driven Acquisition, the marketing system is necessary for the user. And, the correct and detail information should be explained with developing and renewal information constantly.

Second, User–Driven Acquisition should focus on that ‘the library, which is made by user’s participating. And, the library accepts the user opinion effectively so that they can increase the efficiency of this service.

Third, to be short the time to receive the book since the user requested needs to adjust between the library and supplier. Other hands,

it needs to not only let them notice the cancelation, but also the systems including Interlibrary Loan Service. So, it will satisfy the user when the request is rejected. For this, the method to distribute of the librarian's weighted works, and libraries required to be close for the interlibrary service.

**【Keywords】** User-Driven Acquisition, Selection Standard, Cancelation Reason, Public Library, Questionnaire, Interview

