

공공도서관의 정보 및 안내봉사 도입을 위한 연구

조 명 회*, 박 준 식**

< 목 차 >

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| I. 서 론 | 3. 정보 및 안내봉사의 도입
필요성 |
| II. 정보 및 안내봉사의 이론적 배경 | III. 정보 및 안내봉사의 도입에
관한 조사 및 분석 |
| 1. 정보 및 안내봉사의 의의 | 1. 조사목적 및 절차 |
| 2. 정보 및 안내봉사의 서비스 유형
과 수준 | 2. 결과 분석 |
| (1) 서비스 유형 | IV. 결 론 |
| (2) 봉사수준 | |

I. 서 론

정보 및 안내봉사(Information & Referral Service)는 지역사회의 모든 주민들을 대상으로 그들의 일상생활과 관련이 있는 사회, 경제, 문화, 여가 등 실용정보를 제공하거나, 이러한 정보를 제공해 줄 수 있는 도서관, 외부의 기관, 전문가에게 안내 또는 연결해 주는 봉사이다. 이 서비스는 원래 도서관이 아닌 사회봉사 기관에 의해 사회적으로 혜택을 받지 못하는 소외계층을 위한 사회봉사적인 측면에서 시행되었다. 그러나 1970년대 부터 공공도서관은 이러한 서비스가 공공도서관의 이념에 맞고, 지역사회와 공공도서관을 연결시키는데 기여함으로써 도서관에 대한 시민의 지지를 높일 수 있다고 판단하여 이를 서비스의 한 부분으로 도입하게 되었다.

* 계명대학교 사서교육원 강사

** 계명대학교 문헌정보학과 교수

정보 및 안내봉사는 서비스 도입 당시 도서관에서 제공해야 할 봉사의 범위를 벗어난 것으로 이해하고 있었다. 왜냐하면 과거 도서관은 학자 집단을 대상으로 학술 정보를 제공하는데 주안점을 두어 왔다. 그러나 비교적 근년에 이르러 많은 변화가 초래되고 있다. 고도산업화 사회, 정보화 사회로의 이행은 필연적으로 사회와 가정생활의 풍요와 정보화를 가져온다. 즉, 이러한 변화는 시민들로 하여금 생활수준과 교육수준의 향상을 통한 문화적 가치의 향유를 추구케 하며, 정보획득 채널을 다양화 시키게 된다. “시민들은 과거 공공도서관에서 도서를 이용하는데 중요한 가치를 부여해 왔지만 사실 도시 생활에 필요한 많은 종류의 정보 즉, 책을 통해 발견하기 어려운 일상생활과 관련되는 건강, 복지, 교육, 고용 등 실제 생활에 도움이 되는 실용정보를 요하게 되었던 것이다.”¹⁾

이러한 요구에 부응하여 구미 특히 미국, 영국을 중심으로 1970년대 초반부터 사회봉사기관에서 수행해 온 지역사회정보봉사(Community Information Service)를 도서관에 맞게 재편하여 도입하고, 이를 통합된 형태로 발전시켜 제공함으로써 지역사회와 밀접하게 연계된 역동적인 서비스 기관으로 변신하게 되었다.

그러나 이러한 시도는 외국, 특히 미국을 중심으로 전개되어온 도서관의 보편성 구현에 불과하고 우리나라 공공도서관에서는 아직까지 이러한 서비스의 존재 자체에 대해서도 인식이 부족하고, 따라서 도입에 대한 논의가 본격화되지 못하고 있는 실정이며, 일부 도서관에서 제한된 범위로 시행되고 있는 것으로 보인다.

따라서 본고에서는 우리나라 공공도서관계가 정보 및 안내봉사를 도입하기 위한 다양한 기초자료를 얻는데 목적을 둔다. 이를 위해 서비스 시행 현황과 현재의 수준, 서비스의 도입 필요성에 대한 참고사서의 반응, 서비스가 도입되었을 때 시행가능한 서비스의 유형과 수준 등을 조사, 분석하고자 한다. 이러한 작업은 궁극적으로 우리나라 공공도서관이 이용의 평등화를 실현하고, 정보봉사를 한단계 높이는 데 한 작은 기초가 될 수 있을 것이다.

1) R. Croneberger, *The Library as a Community Information and Referral Center*. New York, Morehead State University, 1975. p.4.

II. 정보 및 안내봉사의 이론적 배경

1. 정보 및 안내봉사의 의의

정보 및 안내봉사는 영국과 미국에서 2차대전후 사회봉사기관들이 특수 집단을 위해 그들의 생활과 관계되는 다양한 정보를 제공해 주거나, 사회적으로 혜택을 받지 못하는 소외 계층을 대상으로 정보욕구를 충족시켜 줄 수 있는 사회봉사적인 측면에서 출발하고 있다.²⁾ 이러한 사회봉사기관들이 수행하는 봉사의 주요 기능은 사회적 혜택과 관계 있는 복지위주의 정보를 지역사회의 이용 가능한 사회봉사기관으로 부터 얻을 수 있도록 도와 주는 데 있다.³⁾

사회봉사적 측면에서 시행된 정보 및 안내봉사는 제2차 세계대전 발발시 영국이 설치, 운용한 시민상담소(CABx : Citizen's Advice Bureaux : CABx)의 역할에서 그 기원을 찾아볼 수 있다. CABx의 목적은 "개개인에게 정확한 정보를 이용 가능하게 하고 일상생활에서 일어나는 많은 문제들에 대한 전문적 조언을 제공하며, 정부에서 제공하는 봉사를 널리 이용하게 함으로써 시민들에게 유익한 도움을 주는 것이었다."⁴⁾

한편, 미국은 1900년 이전에 정보 및 안내봉사가 있었다고 알려지고 있으나 확인된 것은 없고, 영국과 마찬가지로 2차대전 이후 서서히 나타나기 시작했다.⁵⁾ 2차대전후 미국 노동부는 재향군인정보센터 (Veterans' Information Centers)를 설립하여 전쟁에서 돌아온 군인들을 위한 정보교환소로서의 역할을 했다. 1949년에

2) Rosamond Tiftt, "The Growth and Development of Information & Referral in Library Services," *Information & Referral Services*. Ed. by M.S. Middleton & Bill Katz. New York, Haworth Press, 1988. p.234.

3) Sarah F. O'Brien, *Information & Referral Services in Public Libraries*. Chicago, Univ. of Chicago, 1983. p.9. (Masters Thesis)

4) Alfred J. Kahn, *Neighborhood Information Centers*. New York, Columbia Univ. Press, 1966. p. 16.

5) Thomas Childers, *Information & Referral: Public Libraries*. Ablex, Norwood, 1983. p.2.

이 센터는 폐쇄되었으나 특수한 고객을 상대로 특수한 주제의 정보를 제공하는 등의 역할이 도서관의 흥미를 유발시킨 동기가 되었으며, 공공도서관에서 이러한 봉사들을 시행할 수 있는 직접적인 동기가 되었다.⁶⁾

이러한 서비스의 공공도서관 적용을 처음으로 제안한 사람은 Kahn이다. 1961년 Kahn은 사회봉사적인 정보를 집중화하여 이를 제공할 기관의 필요성을 강조하고, 영국의 시민상담소(CABx)를 모델로 한 근린정보센터(Neighborhood Information Center : NIC)의 설립을 제안하는 보고서를 만들었다.⁷⁾ 이 제안은 1970년대 초반에 구체화되기 시작했다.

1970년 메릴랜드 대학교에서 공공정보센터(Public Information Center : PIC)를 개설하여 시민에게 서비스하기 시작한 이래 많은 도서관들이 이 선례를 따라 정보 및 안내봉사를 시행하기 시작했다. 비교적 최근까지 공공도서관에서 채용해 온 서비스의 명칭으로서 지역사회정보센터(Community Information Center), 근린정보센터(Neighborhood Information Center), 도서관정보센터(LINC : Library Information Center), 지역자원정보은행(CRIB : Community Resource Information Bank), 정보 및 안내센터(Information & Referral Center) 등이 쓰이고 있었다. 정보 및 안내봉사를 시행하는 기구의 명칭은 이렇게 다르게 표현되었으나 서비스의 내용은 사실상 거의 유사하였다.

1970년대 이후 지역정보를 주제로 하는 각종 회의에서 채택된 용어를 분석해보면 ‘근린정보봉사’는 1970년대 초반까지, ‘지역사회정보봉사’는 1970년대 초반부터 사용되었고, 1970년대 후반부터는 ‘정보 및 안내봉사’가 함께 쓰이게 되었다. 1980년대 초부터는 ‘정보 및 안내봉사’가 각종 회의 프로그램 입안자들의 주요 관심 용어가 되어 지금까지 계속 사용되어 왔다.⁸⁾ 따라서 현재는 용어가 통일되었다

6) Allan Bunch, *Community Information Services*. London, Clive Vingley, 1982. p.29.

7) Sarah F. O'Brien, *op.cit.*, p.8.

8) John C. Durrance, "Community Information Services an Innovation at the Beginning of its Second Decade," *Advances in Librarianship*, Vol. 13(1984), pp. 105-106.

고 볼 수 있다.

정보 및 안내봉사의 개념을 살펴보기 위해서는 먼저 '정보와 안내'(Information & Referral)의 어의를 살펴 볼 필요가 있다. 원래 이 말에는 정보제공과 안내서비스라는 두가지 개념이 포함되어 있다. 즉, 이용자의 정보요구에 대해 도서관이 준비한 자원파일(Resource file)을 통해 직접 해답을 줄 수도 있고, 정보서비스 기관이 이용자가 기대하고 있는 회답을 제공할 수 없을 경우 그 질문의 내용과 관계 있는 다른 정보서비스 기관, 전문가 등의 정보원을 연결시켜 줄 수도 있는 것이다.⁹⁾

정보 및 안내봉사에서 다루어지는 정보는 과거 도서관의 주된 관심사였던 학술과 관련된 책자형의 문헌정보 보다는 일상생활과 관련된 비책자형 정보에 의존하고 있다는 점이 다르다. 정보 및 안내봉사를 실시하고 있는 미국의 7개 공공도서관에 요구된 정보유형을 주제별로 분석해 본 결과 금전문제, 소비자분쟁문제, 가정문제, 건강정보, 취업정보, 교통정보, 교육정보, 오락정보, 스포츠정보, 가족관계, 범죄 보호, 법률정보, 택이정보 등의 순으로 나타났다.¹⁰⁾ 이러한 유형의 정보는 대개 특별히 취급하는 사회봉사기관이 있고 정보를 담는 자료의 형태도 전통적인 책자형과 다르다. 그래서 도서관이 직접 해답을 제공하기 어려운 질문이 많기 때문에 안내(Referral)라는 개념이 도입될 수 밖에 없는 것이다.

정보 및 안내봉사에 대한 구체적인 정의를 제시한 바 있는 Donahue는 "일종의 사회적 혜택을 받지 못하는 사람들에게 건강, 주거, 수입, 법적 보호, 경제적 고용 기회, 정치적 권리 등과 같은 생존하기 위한 정보를 제공하는 봉사"¹¹⁾라고 정의했다. 이 정의는 사회봉사기관에서 시행하던 관점을 계승하여 '사회적 혜택을 받지

9) 圖書館問題研究會 圖書館用語委員會(編), 圖書館學用語辭典, 東京, 角川株式會社, 1982, p.653.

10) 미국 7개 공공도서관의 정보 및 안내봉사 데스크에 요구된 질문의 내용을 주제별로 공통된 사항을 분석한 것임.

11) Durrance, John C. *op. cit.*, p.110.

못하는 사람들'을 위해 제공되는 서비스로 제한되게 해석하고 있다. 그러나 Croneberger와 Luck은 "사회·경제적 관점의 특수한 집단에게 제공하는 서비스가 아니라, 요구나 문제가 있는 사람들을 그들의 요구나 문제를 해결할 수 있는 서비스 기관으로 연결해주는 적극적인 과정"¹²⁾이라고 정의함으로써 불특정 다수를 대상으로 하는 도서관 서비스의 이념에 맞게 표현하고 있다.

이러한 관점은 Childers의 견해에서도 동일하게 표현되고 있다. Childers는 정보 및 안내봉사에 대한 가장 포괄적인 정의를 제시한 사람으로 "요구가 있는 사람을 요구를 충족시켜 줄 수 있는 도서관 외부의 자원(봉사, 활동, 정보, 혹은 조언 등)으로 손쉽게 연결시켜 주는 활동"¹³⁾으로 정의함으로써 위에서 언급한 '일반화된 봉사'를 지지하고 있다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 정보 및 안내봉사의 개념을 정의하기 위해서는 이 서비스의 성격, 종류와 수준, 방법 등에 대한 종합적인 관찰이 필요하다고 생각된다. 결론적으로 정보 및 안내봉사는 전통적인 학술적 문제보다 일상생활과 관련된 정보를 중심으로 하며, 정보의 직접제공과 적절한 기관으로의 안내 및 연결이라는 두가지 관점을 동시에 내포하고 있고, 참고 틀로서 책자형 참고자료보다는 비책자형 자원과일에 의존하는 특별한 형태의 도서관 서비스라고 볼 수 있다.

2. 정보 및 안내봉사의 서비스 유형과 수준

(1) 서비스 유형

전통적 참고봉사는 도서관에 소장된 자원 중 참고봉사의 수행과 직접 관련된 정보가 포함되어 있는 도서 형태의 참고자료, 그리고 인적 자원의 도움 등을 통해

12) J. R. Croneberger & C. Luck, "Defining Information and Referral Service," *Library Journal*, Vol. 100 (1975), p. 1984.

13) Thomas Childers, "Trends in Public Library I & R Services," *Library Journal*, Vol. 104 (1979), p. 2036.

이용자의 질문에 대답해 왔다. 그러나 사회와 생활환경의 변화는 사람들로 하여금 폭넓고 다양한 정보를 필요하도록 만들고, 정보의 성격 또한 생활과 직접 관련이 있는 실용정보 위주로 변화되고 있다.¹⁴⁾ 이러한 내용의 정보는 도서관 외부의 사회 기관, 시민단체, 정부기관, 그리고 지역외 다른 지방의 사회조직들에 의해 생산되는 정보들로서 전통적 참고봉사에 이용되는 단행본이나 간행물, 시청각자료 등과 같은 전통적 도서관 자원들과는 다르다.

미국 Colorado Springs의 파이크스 픽 지역도서관시스템(Pikes Peak Regional Library System : PPRLS)에서 시행한 각 자원파일별 서비스 유형을 보면 다음과 같다.

- ① CALL(Citizen's Action Line Limitless) : 인적봉사 자료와 정부기관 자료
- ② COURSE : 파이크스 지역의 성인들을 위한 여가 활동 프로그램 및 과정에 대한 정보
- ③ CLUB : 지역사회 내의 클럽과 지역사회 조직에 관한 이름, 주소, 접촉할 사람, 전화번호, 기능, 구성 인원수, 설립 날짜 등의 정보
- ④ CALENDAR : 지역사회와 도서관에서 시행하는 교육, 문화, 오락 행사에 관한 날짜, 시간, 행사 지원기관, 주소, 비용, 전화번호 등의 정보
- ⑤ DAYCARE : 탁아소와 탁아 가정에 대한 정보이다.¹⁵⁾

이와 같이 정보 및 안내봉사에서 제공되는 정보유형은 전통적 참고봉사에서 제공되는 내용과는 성격이 다른 취업정보, 문화행사정보, 문화예술정보, 건강정보, 취미정보, 레저정보, 저축정보, 이재정보, 주택정보, 자기개발정보, 자녀교육정보, 부업정보, 쇼핑정보, 기상정보, 복지정보 등의 실용정보 위주로 구성되어 있다.

14) S. L. Baker & E. D. Ruey, "Information & Referral Service, Attitude and Barriers : A Survey of North Carolina Public Libraries," *RQ*, Vol.28, No.2(1988), p.243.

15) Thomas Childers, *Information and Referral : Public Libraries*. New Jersey, Ablex Publishing Co., 1983. p.95.

(2) 봉사수준

전통적 참고봉사가 대응적 봉사(reactive service)의 성격인 반면에 정보 및 안내봉사는 예측봉사(assertive service)로 볼 수 있다. 따라서 정보 및 안내봉사는 이용자의 정보요구 충족을 위해 참고질의 내에서 질의 응답 형태로 이루어지는 참고봉사에 비해 다양한 수준의 봉사를 제공한다.

Childers는 공공도서관에서 제공할 수 있는 가장 포괄적이며 구체적인 봉사수준을 일차적 봉사(Primary Service)와 부차적 봉사(Secondary Service)로 구분하여 제시했다. 일차적 봉사는 공공도서관의 정보 및 안내봉사에서 수행해야 할 기본적인 봉사이며, 부차적 봉사는 일차적 봉사를 보완하고 심화시킬 수 있는 좀 더 적극적인 유형의 봉사이다. 이를 부연해서 설명하면 다음과 같다.¹⁶⁾

1) 일차적 봉사(Primary Service)

① 간단한 정보제공(Simple Information Giving) : 외부 자원에 대한 정보를 요구한 이용자에게 전화번호, 주소, 접촉할 사람 등과 같은 깊은 조사를 요하지 않고 제공할 수 있는 간단한 정보의 제공

② 복잡한 정보제공(Complex Information Giving) : 외부 자원에 대한 정보를 요구한 이용자에게 외부 자원의 정보 내용, 인적구조, 체제, 예산과 같이 특정 조사를 요하는 정보의 제공

③ 안내(Referral) : 이용자를 외부 정보 자원으로 접촉하며 정보를 얻을 수 있도록 기관에 전화를 걸어주거나, 기관과 약속을 정해 주는 등의 적극적인 안내나 연결해 주는 봉사

④ 공공자원파일 구성(Constructing a Public Resource File) : 외부 자원의 정보를 이용자들이 이용할 수 있도록 목록을 수집하여 정보파일이나 명부를 만들어 제공한다.

16) Ibid. 16

2) 부차적 봉사(Secondary Service)

① 자원에 대한 조언 및 평가(Advice & Evaluation of Resource) : 이용 가치가 있는 외부 자원에 대한 조언 및 평가를 제공한다.

② 결과확인(Follow-Up) : 이용자가 외부 자원으로부터 적합한 정보를 얻었는지 혹은 적절한 도움을 제공받았는지 확인한다.

③ 변호(Advocacy) : 외부 자원으로부터 확실한 도움을 얻을 수 있도록 정보획득 과정에서 발생하는 장애 요소를 제거시켜 준다.

④ 환류(Feed-Back) : 정보 및 안내봉사를 통해 획득된 자료나 조사를 근거로 주민의 요구를 분석하여 다시 지역사회 또는 사회 기관으로 환원하는 기능

⑤ 상담(Counselling) : 외부 자원에 대한 정보 제공 또는 안내 외에 알콜중독, 정서불안, 가족분쟁과 같은 복잡한 개인적인 문제 해결을 위해 상담 또는 도움을 제공한다.

⑥ 교통제공(Transfortation) : 이용자를 외부 자원에 도달할 수 있도록 실질적인 교통수단을 제공한다.

⑦ 동반(Escort) : 이용자가 외부자원에 접근하기 쉽도록 직원 중의 누군가가 함께 동행해 준다.

이상에서 제시된 봉사수준이 모든 공공도서관에서 일률적으로 시행되기에는 반론의 여지가 있으며, 현재의 공공도서관 환경에 적합하지 않은 수준도 있고, 사서의 인식에도 차이가 있을 수 있다. 예를 들면, 1980년대 초반 Childers가 조사한 결과를 보면, 간단한 정보제공과 복잡한 정보제공, 자원파일 제공은 많은 공공도서관에서 표준봉사로써 제공되고 있었다. 그러나 안내봉사와 조언 및 자원평가를 제외한 나머지 부차적 봉사유형은 거의 제공되지 않았으며, 표준봉사로써 인식되지도 않았음이 나타났다.¹⁷⁾ 이런 결과는 O'Brien의 조사에서도 유사하게 나타났다.¹⁸⁾

17) Ibid. pp.20-23.

18) O'Brien, Sarah F. *op. cit.*, p.29.

그러나 80년대 후반 Baker의 조사에서는 안내봉사 제공의 적합성 여부에 대해서는 전자의 두 조사 결과와 달리 긍정적으로 나타났고, 부차적 봉사에서는 상담, 동반, 교통편의제공을 제외하고는 긍정적으로 나타나 인식범위가 넓어지고 있다.¹⁹⁾

3. 정보 및 안내봉사의 필요성

정보 및 안내봉사의 필요성은 이념적인 관점과 현실적인 관점으로 나누어 생각해 볼 수 있다. 이념적 관점은 공공도서관은 본질적으로 일반 시민을 위해서 존재해야 한다는데 기반을 두고 있다.

우리나라는 1994년에 제정된 도서관 및 독서진흥법에서 ‘공중에 필요한 정보의 제공’을 명시하고 있다. 미국은 미국도서관협회 공공도서관부회가 70년대의 사회적 변천 상황을 종합적으로 반영시켜 표명한 공식성명(1979)에서 공공도서관의 사명은 급속한 사회 변천, 기록자료의 폭증현상, 전체에 평등하게 봉사할 필요성 … (생략) 등에 새로운 초점을 맞추어 공공도서관의 역할을 재천명 했다. 그 중에 ① 인간 경험의 모든 기록과 개인을 중개시키는 비전통적 교육기관의 역할, ② 개인을 지역사회에 연결시켜 주고 기록에 있는 다양한 지식을 지혜의 실마리로 연결시켜 주는 정보기관으로서의 역할을 중시하고 있다.²⁰⁾ 영국도 교육, 정보, 문화, 여가라는 목표 하에서 공공도서관 봉사의 목표를 설정하였으며, 특히 문화적으로 생활의 질을 높일 수 있는 생활과 관련된 문화정보센터로서의 역할을 중시하고 있다.²¹⁾

이런 여러가지 공공도서관의 존재 목적에 대한 언급을 보건데 공공도서관은 기본적으로 일반 시민의요구를 충족시키기 위해 존재하는 것이지 학술적, 전문적 지식

19) Baker & Ruey, *op. cit.*, pp.244-250.

20) American Library Association, Public Library Association, *The Public Library Mission Statement and Its Imperatives for Service*. Chicago, A.L.A., 1979. p.4.

21) H.C. 켈벨, 이병목(역), *공공도서관개발론*. 서울, 구미무역, 1990. p.24.

의 보급을 우선으로 하지 않는다는 사실을 알 수 있다. 그러나 공공도서관은 전통적으로 학자 집단, 전문가 집단을 위해 전문적인 봉사를 위주로 운영되어 왔다. 이러한 현상은 당연히 시민들의 반발을 초래하게 되고 결국은 공공도서관과 시민을 유리시키게 되는 요인이 되었다.

이념적 관점의 또 다른 측면은 도서관 이용의 평등실현에 있다. "사회 경제적인 여러 그룹간에는 도서관 이용에서 반영되듯이 주요한 불균형이 존재한다. 어떤 비평가들은 이러한 불균형을 불가피한 순환으로 보고 있다. …… 사서들은 정보해독자 즉, 정보에 밝은 사람들의 요구에 부응하는 일과 도서관을 이용하지 않거나 이용할 수 없는 나머지 대중에게까지 손이 미치지 못 하는 일 사이에서 균형을 유지하는데 관심을 기울이고 있다. 사서는 또한 단지 가끔씩만 도서관을 이용하는 또 다른 사람에게 접근할 필요도 인식한다. 정보 및 안내봉사는 여러 요구와 보다 많은 사람에 대한 봉사 사이의 균형을 유지하기 위한 하나의 방법을 제공한다."²²⁾ 요약해서 말하면 종래 지식계층의 요구에 맞게 운영되어 왔던 도서관이 일반시민들의 대중적 요구에 맞게 운영함으로써 도서관 이용의 혜택을 받지 못하던 도서관 이용의 보편성을 실현하고자 하는데 이 서비스의 도입 필요성이 있는 것이다.

현실적 관점에서의 필요성은 시민의 요구에 따라 확대된 봉사의 하나로서 비롯된다는 점이다. Donahue는 정보 및 안내봉사의 필요성이 대두된 구체적 요인으로 ① 도시 생활환경의 급속한 변화는 전례가 없는 정보를 요구하며, ② 사회적 관심은 진보된 정보 접근을 요구하며, ③ 많은 종류의 긴급한 정보 요구는 공공도서관의 자체 자료만으로는 쉽게 해결되지 않으며, ④ 공공도서관이 지역사회 정보교환소(Information Clearing House)가 되기 위해서는 봉사 범위가 확대될 필요성이 있다는 4가지 요소를 들고 있다.²³⁾

22) Katz, William A. *Introduction to Reference Work, Vol. 2. Reference Services and Reference Processes*. 노옥순, 김요정 공역. 참고서비스와 참고과정. 서울, 구미무역, 1989. pp. 4-5

23) Joseph C. Donahue. "Planning for a Community Information Center," *Library Journal*, Vol. 97(1972). p. 3284.

고도산업화 사회, 정보화 사회로의 이행은 필연적으로 사회와 가정생활의 풍요와 정보화를 가져온다. 즉, 이러한 변화는 시민들로 하여금 생활수준과 교육수준의 향상을 통한 문화적 가치의 향유를 추구케 하며, 정보획득 채널을 다양화 시키게 된다. 시민들은 과거 공공도서관에서 도서를 이용하는데 중요한 가치를 부여해 왔지만 사실 도시 생활에 필요한 많은 종류의 정보 즉, 책을 통해 발견하기 어려운 일상생활과 관련되는 건강, 복지, 교육, 고용 등 실제 생활에 도움이 되는 실용정보를 요구하게 되었던 것이다.²⁴⁾ “독서는 이제 더 이상 대다수 시민들의 효율적인 정보 획득원이 되지 못하며, 공공도서관이 시대적 요구를 충족시킬 수 있도록 시민 생활수준과 교육수준의 향상을 통한 문화적 가치의 향유는 도서관 이용으로 나타나고, 시민의 세금에 의해 운영되는 공공도서관은 새로운 고객들의 요구에 부응하기 위해 시민생활의 향상에 이바지하는 ‘지역사회의 정보은행 (Community Information Bank)’으로 전환하지 않을 수 없었다.”²⁵⁾

또한, 각종 전문적 봉사를 수행하는 각종 정보센터, 정보를 상품화하여 판매하는 정보판매 회사들의 대량출현에 따라 공공도서관이 학자나 전문가를 대상으로 서비스한다는 것이 현실적으로 불가능하게 되었다. 이들 전문가 집단들은 이제 더 이상 공공도서관을 정보제공자로 보지 않게 된 것이다. 이제 공공도서관은 비로소 원래의 자리로 돌아오게 된 것이다.

Ⅲ. 정보 및 안내봉사의 도입에 관한 조사 및 분석

1. 조사목적 및 절차

24) R. Croneberger, *The Library as a Community Information and Referral Center*. New York, Morehead State University, 1975. p.4.

25) Vincent E. Guiliano, "A Manifesto for Libraries," *Library Journal*, Vol. 104. (1979). p. 18~39.

본 조사의 목적은 우리나라 공공도서관의 정보 및 안내봉사에 대한 인식 정도, 시행상황과 시행가능한 서비스의 유형과 수준 등을 조사함으로써 향후 정보 및 안내 봉사 프로그램의 시행을 위한 기초자료를 얻기 위한 것이다.

조사대상은 전국의 특별시, 직할시, 시, 군, 읍 소재의 공립 공공도서관중 특수 목적을 위해 설립된 도서관을 제외한 242개²⁶⁾ 공공도서관(참고사서)을 대상으로 하였다.

조사방법은 질문지법을 사용하였으며, 질문의 내용은 선행연구 결과와 비교가 가능한 자료를 얻기 위해 외국의 선행연구에 사용된 질문들을 참고하였다.

질문지 배부는 1994년 8월 20일부터 9월 20일까지 우편에 의한 방법으로 이루어졌으며 조사대상 242개관중 185개관이 응답해 회수율 76.4%로 나타났다. 회수된 자료를 소재지별로 나타내면 <표 1>과 같다.

<표 1> 공공도서관의 소재지별 현황

구	분	도 서 관 수	백 분 율
	특 별 시	15	8.1
	직 할 시	29	15.7
	시	77	41.6
	군	36	19.5
	읍	28	15.1
	계	185	100.0

자료처리의 도구는 마이크로 컴퓨터용 통계 패키지인 SPSS (Statistical Package for Social Science)를 사용하였으며, 유의도 검정이 가능한 항목은 χ^2 검증을 거쳐 통계 처리하였다.

26) 한국도서관협회, 한국도서관통계 1992. 서울, 한국도서관협회, 1993.

2. 결과 분석

(1) 정보 및 안내봉사의 유형

1) 정보 유형

정보유형별 제공 현황을 분석한 결과 <표 2>에서 보는 바와 같이 취업정보가 138개관(80.7%)으로 가장 높고, 그 다음 문화예술정보 115개관(67.3%), 문화행사정보 92개관(53.8%), 교육정보 91개관(53.2%) 등이 과반수 이상의 도서관에서 시행되고 있다. 스포츠정보, 법률정보, 여가정보, 경제정보, 주택정보, 건강정보, 오락정보, 관광정보 등은 20% 정도이고, 저소득층에 유익한 탁아정보, 부업정보, 복지정보 등의 제공은 10%내외에 불과하다.

<표 2> 정보유형별 현황

정보유형	소재지		특별시		직할시		시		군		읍		계	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
취업정보	12	80.0	24	86.2	60	77.9	27	75.0	15	53.6	138	74.6		
문화예술정보	12	80.0	17	58.6	56	72.7	23	63.9	7	25.0	115	62.2		
문화행사정보	11	73.3	15	51.7	46	54.5	14	38.9	6	21.4	92	49.7		
교육정보	9	60.0	17	58.6	43	55.8	10	27.8	12	42.9	91	49.2		
스포츠정보	8	53.3	15	51.7	18	23.4	5	13.9	7	25.0	53	28.6		
법률정보	7	46.7	12	41.4	19	24.7	5	13.9	4	14.3	47	25.4		
건강정보	7	46.7	12	41.4	19	24.7	6	16.7	1	3.6	45	24.3		
경제정보	8	53.3	11	37.9	17	22.1	5	13.9	3	10.7	44	23.8		
여가정보	5	33.3	11	37.9	16	20.8	6	16.7	6	21.4	44	23.8		
주택정보	7	46.7	13	44.8	13	16.9	5	13.9	1	3.6	39	21.1		
관광정보	4	26.7	11	37.9	17	22.1	3	8.3	3	10.7	38	20.5		

소재지 정보유형	특별시		직할시		시		군		읍		계	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
오 락 정 보	4	26.7	10	34.5	13	16.9	6	16.7	3	10.7	36	19.5
소 비 자 정 보	5	33.3	10	34.5	12	15.6	3	8.3	3	10.7	33	17.8
금 융 정 보	4	26.7	8	27.6	11	14.3	3	8.3	2	7.1	28	15.1
증 권 정 보	8	53.3	10	34.5	70	90.9	1	2.8	2	7.1	28	15.1
교 통 정 보	6	40.0	5	17.2	8	10.4	1	2.8	2	7.1	22	11.9
복 지 정 보	4	26.7	7	24.1	9	11.7	0	0	1	3.6	21	11.4
부 업 정 보	4	26.7	6	20.7	8	10.4	2	5.6	1	3.6	21	11.4
쇼 핑 정 보	4	26.7	6	20.7	9	11.7	1	2.8	0	0	20	10.8
탁 아 정 보	3	20.0	3	10.3	6	7.8	2	5.6	1	3.6	15	8.1
계	15*	100	29	100	77	100	36	100	28	100	185	100

* 복수 응답

공공도서관의 소재지별로 제공되는 정보유형을 조사해 본 결과 특별시, 직할시 등 대도시 공공도서관에서는 문화예술정보, 문화행사정보, 스포츠정보, 취업정보, 주택정보가 시, 군, 읍 소재의 도서관에 비해 상대적으로 높다. 시, 군, 읍과 같은 중, 소도시 소재의 공공도서관은 취업정보와 교육정보를 제외하고는 여타 정보의 제공은 미흡한 것으로 나타났다.

2) 정보유형별 종수

상기 정보유형별로 제공되는 종수 현황은 평균 5.3종이며, 최소 1종에서 최대 20종까지이다. 20종 모두를 제공하고 있는 도서관은 하이텔, 천리안Ⅱ를 이용하여 제공하고 있다. 구체적 내용은 <표 3>에서 보는 바와 같이 1-5종을 제공하고 있는 도서관이 128개관(69.2%)으로 가장 많으며, 6-10종 26개관(14.1%), 11종 이상

이 21개관(16.7%)으로 나타났다. 따라서 우리나라 공공도서관의 70%가 1-5종의 정보를 제공하고 있다.

〈표 3〉 정보유형별 종수

종 수 \ 구 분	도 서 관 수	백 분 율
1 ~ 5 종	128	69.2
6 ~ 10 종	26	14.1
11 종 이 상	31	16.7
계	185	100.0

3) 정보유형별 종수와 소재지별 상관관계

정보유형별 종수와 소재지별 변인과의 상관관계는 χ^2 검증 결과 유의성이 있는 것으로 나타났다. 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 소재지별 변인에서는 특별시 소재의 도서관이 가장 많은 종수를 제공하고 있으며, 다음이 직할시, 시, 군 읍의 순으로 나타났다. 따라서 공공도서관의 소재지별 변인은 대도시 소재의 도서관일수록 다양한 정보를 제공하고 있음을 알 수 있다.

〈표 4〉 정보유형별 종수와 소재지별 상관관계

소재지 \ 종 수	특 별 시		직 할 시		시		군		읍	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1 ~ 5 종	6	40.0	13	44.8	53	68.8	31	86.1	25	89.3
6 ~ 10 종	3	20.0	9	31.0	11	14.3	2	5.6	1	3.6
11종 이상	6	40.0	7	24.1	13	16.9	3	8.3	2	7.2
계	15	100.0	29	100.0	77	100.0	36	100.0	28	100.0

$\chi^2 = 40.52$ d.f = 16 $P < 0.05$

(2) 정보 및 안내봉사의 수준

1) 일차적 봉사수준

일차적 봉사수준의 현황은 <표 5>에서 보는 바와 같이 간단한 정보제공이 143개관(84.6%)으로 가장 높았고, 다음이 복잡한 정보제공 87개관(51.5%), 안내봉사 44개관(26.0%), 자원파일 제공이 5개관(3.0%) 순으로 나타났다. 간단한 정보제공과 복잡한 정보제공이 높은 비율을 보인 것은 이것이 참고봉사와 밀접하게 관련된 봉사이기 때문일 것이다. 반면에 안내봉사가 낮은 것은 이 서비스가 이용자와의 관계면에서 좀 더 개별적이며 적극성을 요구하므로 사서들은 기존의 봉사에 집착하려는 경향이 있기 때문이다. 그리고 자원파일을 구축하는 도서관은 거의 없는 것으로 나타났다.

<표 5> 일차적 봉사수준

봉 사 수 준 \ 구 분	도 서 관 수	백 분 율
간 단 한 정 보 제 공	143	77.3
복 잡 한 정 보 제 공	87	47.0
안 내 봉 사	44	23.8
자 원 파 일 제 공	5	2.7
계	185*	100.0

* 복수응답

2) 공공도서관의 소재지별 일차적 봉사수준

공공도서관의 소재지별 일차적 봉사수준 현황은 <표 6>에서 보는 바와 같이 간단한 정보제공은 소재지별 관계없이 공통적으로 높으나, 복잡한 정보제공과 안내봉사는 중,소도시 보다 대도시 도서관이 상대적으로 높다. 안내봉사와 자원파일의 제공은 소재지 구분없이 미흡하게 제공하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 공공도서관의 소재지별 일차적 봉사수준

소재지 봉사 수준	특별시		직할시		시		군		읍	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
간단한정보제공	13	86.7	27	93.1	56	72.7	29	80.6	18	64.3
복잡한정보제공	8	53.3	17	58.6	42	54.5	10	27.8	10	35.7
안내봉사	6	40.0	12	41.4	17	22.1	5	13.9	4	14.3
자원파일제공	0	0	2	6.9	1	1.3	1	2.8	1	3.6
계	15*	100.0	29	100.0	77	100.0	36	100.0	28	100.0

* 복수응답

3) 일차적 봉사수준과 공공도서관의 소재지별 상관관계

일차적 봉사의 제공 종수와 소재지별 상관관계를 χ^2 검증 결과 유의한 것으로 나타났다. 일차적 봉사를 0-1종 제공하는 도서관이 115개관(62.2%), 2종류를 제공하는 도서관이 30개관(16.2%), 3-4종류를 제공하는 도서관이 40개관(21.6%) 순으로 나타났다. 소재지별 일차적 봉사수준의 상관관계는 〈표 7〉에서 보는 바와 같이 특별시, 직할시 소재의 도서관이 시·군·읍 소재의 도서관보다 깊이 있는 수준의 봉사를 제공하고 있다. 시·군·읍 소재의 도서관에서는 0-1종이 가장 많아 대도시 소재의 도서관 일수록 봉사수준이 높은 것으로 나타났다.

〈표 7〉 일차적 봉사수준과 공공도서관의 소재지별 상관관계

소재지 종수	특별시		직할시		시		군		읍		계	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
0~1종	4	26.7	9	31.0	48	62.3	28	77.8	21	75.0	115	62.2
2종	4	26.7	10	34.5	14	18.2	2	5.6	3	10.7	30	16.2
3~4종	7	46.7	11	37.9	15	19.5	6	16.7	4	14.3	40	21.6
계	15	100.0	29	100.0	77	100.0	36	100.0	28	100.0	185	100.0

$$\chi^2 = 23.86 \quad d.f = 16 \quad P < 0.05$$

4) 부차적 봉사수준

부차적 봉사수준은 <표 8>과 같이 185개관의 응답 도서관중 1종 이상 제공하는 도서관이 119이며, 66개관은 전혀 제공하지 않는 것으로 나타났다.

<표 8> 부차적 봉사수준

봉 사 수 준	구 분	도 서 관 수	백 분 율
조 언 및 자 원 평 가		53	44.5
결 과 확 인		61	51.3
번 호 기 능		49	41.2
교 통 편 의 제 공		0	0
동 반 제 공		7	5.9
상 담 제 공		8	6.7
환 류 기 능		11	9.2
계		119*	100.0

* 복수 응답

** 무응답 66개관을 제외한 119개관을 대상으로 분석한 자료임.

119개관에 대한 현황 <표 8>은 부차적 봉사수준 중 결과확인을 하는 도서관이 61개관(51.3%)으로 가장 많으며, 다음으로 조언 및 자원평가가 53개관(44.5%), 번호 49개관(41.2%)순이다. 이밖의 교통편의 제공, 동반제공, 상담제공, 환류기 능 등은 거의 제공하지 않는 것으로 나타났다.

5) 부차적 봉사수준과 공공도서관의 소재지별 현황

소재지별 부차적 봉사수준 현황은 <표 9>에서 보는 바와 같이 조언및평가, 결과 확인, 번호의 제공에 있어서 특별시, 직할시 등의 대도시 도서관이 시, 군, 읍 도서관보다 상대적으로 높다. 그러나 교통편의제공, 동반제공, 상담제공, 환류 등은 소재지별 편차가 거의 없어 거의 제공하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 부차적 봉사의 성격이 광의의 사회봉사적인 면이 더 강하며, 사서의 더 많은 시간과 노력을 필요로 하기 때문에 사서들이 수용하기 어려운 것으로 보인다.

〈표 9〉 부차적 봉사수준과 공공도서관의 소재지별 현황

소재지 봉사 수준	특별시		직할시		시		군		읍	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
조언및자원평가	7	63.6	11	50.0	20	42.6	6	27.3	9	52.9
결과확인	4	36.4	12	54.5	22	46.8	14	63.6	9	52.9
번호기능	5	45.5	15	68.1	19	40.4	7	31.8	3	17.6
교통편의	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
등반제공	1	9.1	2	9.1	1	2.1	2	9.1	1	5.9
상담제공	1	9.1	2	9.1	2	4.3	1	4.5	2	11.8
환류기능	2	18.2	4	18.2	0	6.4	0	0	2	11.8

* 복수 응답

** 무응답 66개관을 제외한 119개관을 대상으로 분석한 자료임.

(3) 정보 및 안내봉사에 대한 참고사서의 인식

참고사서들의 정보 및 안내봉사에 대한 인식 정도의 반응 조사는 〈표 10〉에서 보는 바와 같이 조금 알고 있다가 106명(57.3%)으로 가장 높았으며, 다음이 잘 모른다 51명(27.5%), 매우 잘 알고 있다 28명(15.2%) 순으로 나타났다. 따라서 참고사서의 정보 및 안내봉사에 대한 인식 정도는 비교적 낮은 것으로 볼 수 있다.

〈표 10〉 정보 및 안내봉사에 대한 인식

인식현황	구분	도서관수	백분율
매우 잘 알고 있다.		28	15.2
조금 알고 있다.		106	57.3
잘 모른다.		51	27.6
계		185	100.0

(4) 공공도서관의 정보 및 안내봉사 필요성

공공도서관에서 정보 및 안내봉사의 시행 필요성에 대한 참고사서의 반응을 분석해 본 결과 <표 11>에서 보는 바와 같이 매우 필요하다고 161명(87.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 조금 필요하다 20명(10.8%), 필요하지 않다 4명(2.2) 순으로 나타났다. 따라서 대부분의 참고사서들은 공공도서관에서 정보 및 안내봉사의 시행 필요성을 매우 강하게 인식하고 있는 것으로 확인되었다.

<표 11> 정보 및 안내봉사의 필요성

필요성	빈도	백분율
매우 필요하다.	161	87.0
조금 필요하다.	20	10.8
필요하지 않다.	4	2.2
계	185	100.0

(5) 공공도서관의 정보 및 안내봉사에 적합한 용어

1) 적합한 용어

정보 및 안내봉사를 위한 적합한 용어에 대한 참고사서의 반응을 조사한 결과 <표 12>에서 보는 바와 같이 정보 및 안내봉사가 62명(33.5%)으로 가장 높고,

<표 12> 적합한 용어

용어	빈도	백분율
정보 및 의뢰봉사	1	0.5
정보 및 안내봉사	62	33.5
지역정보봉사	14	7.6
지역사회정보봉사	26	14.1
리퍼탈서비스	23	12.4
지역정보센타	58	31.4
기	1	0.5
계	185	100.0

다음은 지역정보센터 58명(31.4%), 지역사회정보봉사 26명(14.1%), 리퍼랄서비스 23명(12.4%), 지역정보봉사 14명(7.6%), 정보 및 의뢰봉사 1명(0.5), 기타 순으로 나타났다.

(2) 용어의 인식 수단

정보 및 안내봉사란 용어에 대한 참고사서의 인식 수단을 조사해 본 결과 <표 13>에서 보는 바와 같이 도서관학 관련 출판물(학회지, 논문, 기타 소식지) 123명(66.8%)에 의한 인식이 가장 높으며, 다음은 도서관 관련 회의(각종 세미나, 학회, 워크샵) 79명(42.9%), 동료직원 64명(34.8%), 언론매체(신문, 라디오, TV 등) 56명(30.4%), 정규교육과정(대학정규과정, 연수회, 강습회 등) 28명(15.2%), 기타 순으로 나타났다.

<표 13> 용어의 인식 수단

용어의 접촉수단	빈도	백분율
도서관관련 학회지, 논문, 기타소식지	123	66.8
도서관관련 세미나, 학회, 워크샵 등	79	42.9
언론매체(TV, 라디오, 신문등)	56	30.4
학교정규과정 및 연수회, 강습회	28	15.2
동료직원	64	34.8
기타	18	9.8
계	184*	100.0

* 복수 응답(무응답 1명, 응답 184명에 대한 백분율임)

(6) 정보 및 안내봉사의 적합한 정보유형 및 봉사수준

1) 정보 및 안내봉사의 정보유형

정보 및 안내봉사에서 제공 적합한 정보유형별 참고사서의 반응을 분석해 본

결과 <표 14>에서 보는 바와 같이 문화예술정보 170명(91.9%)가 가장 적합한 유형으로 나타났으며, 다음이 문화행사정보 168명(90.8%), 교육정보 156명(84.3), 취업정보 152명(82.2%), 건강정보 113명(61.1%) 순이었다. 주택정보, 금융정보, 오락정보, 교통정보, 쇼핑정보, 증권정보 등에 대한 반응은 상대적으로 낮았다.

<표 14> 정보 및 안내봉사의 정보유형

정보유형	구 분	빈 도	백 분 율
문 화 예 술 정 보		170	91.9
문 화 행 사 정 보		168	90.8
교 육 정 보		156	84.3
취 업 정 보		152	82.2
건 강 정 보		113	61.1
관 광 정 보		100	54.1
여 가 정 보		88	47.6
복 지 정 보		86	46.5
경 제 정 보		86	46.5
법 들 정 보		81	43.8
스 포 츠 정 보		77	41.6
소 비 자 정 보		76	41.1
택 아 정 보		76	41.1
오 락 정 보		73	39.5
부 업 정 보		70	37.8
주 택 정 보		57	30.8
증 권 정 보		47	35.4
금 용 정 보		44	23.8
쇼 핑 정 보		39	21.1
교 통 정 보		38	20.5
계		185*	100.0

* 복수 응답

2) 정보 및 안내봉사에 적합한 봉사수준

① 일차적 봉사수준

정보 및 안내봉사에서 공공도서관에 적합한 일차적 봉사수준에 대한 참고사서의 반응을 분석해 본 결과 <표 15>에서 보는 바와 같이 간단한 정보제공이 171명(92.4%)으로 가장 높으며, 다음이 안내봉사 157명(84.9%), 복잡한 정보제공 156명(84.3%), 자원파일 제공 116명(62.7%)순이었다. 따라서 일차적 봉사는 모두 공공도서관에서 제공하기에 적합한 것으로 보인다.

<표 15> 일차적 봉사수준

봉 사 수 준	빈 도	백 분 율
간 단 한 정 보 제 공	171	92.4
복 잡 한 정 보 제 공	156	84.3
안 내 봉 사	157	84.9
자 원 파 일 제 공	116	62.7
계	185*	100.0

* 복수 응답

② 부차적 봉사수준

정보 및 안내봉사에서 공공도서관에 적합한 부차적 봉사에 대한 참고사서의 반응은 <표 16>에서 보는 바와 같이 환류기능이 132명(72.5%)으로 가장 높은 반응을 보였으며, 다음이 결과확인 120명(65.9%), 조언 및 자원평가 109명(59.9%), 변호기능 100명(54.9%)순으로 과반수 이상이 적합한 봉사수준으로 인식하고 있다. 반면에 교통편의제공, 동반제공, 상담제공 등은 반응이 아주 낮아 부적합한 봉사로 인식하고 있었다.

〈표 16〉 부차적 봉사수준

봉 사 수 준	빈 도	백 분 율
조 언 및 자 원 평 가	109	59.9
결 과 확 인	120	65.9
변 호 기 능	100	54.9
교 통 편 의 제 공	6	3.3
동 반 제 공	7	3.8
상 담 제 공	20	11.0
환 류 기 능	132	72.5
계	185*	100.0

* 복수 응답

VI. 결 론

지금까지 우리나라 공공도서관계가 정보 및 안내봉사를 도입해야할 필요성을 논하고, 서비스의 도입을 위한 다양한 기초자료를 얻기 위해 서비스 시행 현황과 현재의 수준, 서비스의 도입 필요성에 대한 참고사서의 반응, 서비스가 도입되었을 때 시행가능한 서비스의 유형과 수준 등을 조사, 분석하였다.

논의된 결과를 요약하면 다음과 같다.

- 1) 정보유형별 시행 현황은 평균 5.34종으로서 취업정보의 제공이 가장 높고, 다음이 문화예술정보, 문화행사정보, 교육정보 순으로 나타났다.
- 2) 공공도서관의 소재지별 정보유형 제공 현황은 특별시, 직할시와 같이 대도시 소재의 도서관이 시·군·읍과 같은 중,소도시 소재의 도서관에 비해 다양한 유형의 정보를 제공하고 있다.
- 3) 봉사수준별 현황은 일차적 봉사수준중 간단한 정보제공이 가장 높은 비중을

차지하고 있으며, 다음이 복잡한 정보제공, 안내봉사 순이다. 자원파일의 제공은 거의 제공하지 않는 것으로 나타났다. 부차적 봉사수준 현황은 조언 및 자원평가, 결과확인, 번호를 제외한 교통편의제공, 상담제공, 환류 등은 거의 제공하지 않고 있다.

4) 공공도서관의 소재지별 봉사수준 제공 현황은 특별시, 직할시와 같이 대도시 소재의 도서관이 시·군·읍과 같은 중,소도시 소재의 도서관에 비해 상대적으로 깊이 있는 서비스를 제공하고 있다.

5) 정보 및 안내봉사에 대한 참고사서의 인식 정도는 응답한 참고사서의 70% 이상이 매우 또는 조금 알고 있는 것으로 나타나 이 봉사에 대한 인식 수준은 높은 것으로 보인다.

6) 이 서비스의 시행 필요성에 대한 참고사서의 반응은 응답한 참고사서의 90% 이상이 매우 필요하다는 반응을 보이고 있다.

7) 이 서비스에 적합한 용어에 대한 반응은 '정보 및 안내봉사'가 가장 높았으며, 다음이 지역정보센터, 지역사회정보봉사 순으로 나타났다. 용어의 인식 수단은 도서관 관련 학회지, 논문집, 기타 소식지를 통한 인식이 가장 많았다.

8) 우리나라 공공도서관에서 정보 및 안내봉사를 시행할 경우 적합한 정보유형은 문화예술정보, 문화행사정보, 교육정보, 취업정보, 건강정보, 관광정보 순으로 나타났다.

9) 우리나라 공공도서관에서 정보 및 안내봉사를 시행할 경우의 봉사수준별 적합성 반응은 일차적 봉사수준은 간단한 정보제공, 복잡한 정보제공, 안내봉사, 자원파일 제공 순으로 나타났다. 부차적 봉사수준은 조언 및 자원평가, 결과확인, 번호기능, 환류기능에 대해서는 긍정적 반응을 보인 반면 교통편의제공, 동반제공, 상담제공 등에 대해서는 부정적 반응을 보였다.

<참고문헌은 각주로 대신함>

Information and Referral Service in Public Libraries

CHO, Myung-Hee *

PARK, Joon-Shik **

〈Abstract〉

The purpose of this study was to obtain the various basic data for introduction of information and referral service in the Korean public libraries.

For the purpose, this study was conducted by carrying out theoretical research on the concept and definition of information and referral service, the type and level of the service and the needs for introduction of the service in public libraries and using questionnaires with 242 public libraries (reference librarians) all over the country, so as to examine the librarians' views on the whole service. The questionnaire mainly included questions about actual status, present level and understanding level of the service, reference librarians' response to needs for introduction of the service, and type and level of the service available when the service has been introduced.

In conclusion, this study will help to establish basic foundation, so that the Korean public libraries can realize equalization of the service and promote the information and referral service.

* Lecturer of the Librarian School, Keimyung University

** Professor of the Bibliography & Information Department, Keimyung University