

公共圖書館 利用者들의 司書 認識度에 關한 研究

-釜山地域을 中心으로-

任 東 彬*

〈목 차〉

- | | |
|--|----------------|
| I. 서 론 | 2. 설문지 내용분석 |
| 1. 연구의 필요성 및 목적 | 3. 설문지 조사실시 |
| 2. 기대효과 | 4. 조사내역 및 분석결과 |
| II. 선행 연구의 개관 | IV. 결론 및 제언 |
| III. 공공도서관 이용자들의 사서
인식도에 관한 실태분석 및 결과 | 참고문헌 |
| 1. 설문지 구성 및 예비조사 | 영문초록 |
| | Abstract |

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리는 생활속에서 존재하는 거대한 조직과 매일매일 관계를 맺으며 살아가고 있다. 이러한 사회 현상 속에서 무의식적이든 의식적이든 간에 어떤 주어진 인간대상에 대한 스스로의 인식을 가지게 된다.

그러나 만약에 상대방의 인식이 잘못되면, 이것으로 인하여 결국 상대방과의 관계는 불신과 오해의 벽을 쌓게 되어 본인들 자신에게 뿐만 아니라 그들이 속해있는 조직에게도 엄청난 해를 끼치게 된다. 그러므로 우리는 여기

* 동래여자전문대학 문헌정보학과 교수

서 인간관계(Human Relation)의 중요성을 절감하게 된다. 인간관계(人間關係)란 용어는 사람에 따라서 그 뜻을 서로 조금씩 달리하고 있지만, 일반적으로 인간관계란 의미는 문자 그대로 인간상호작용(人間相互作用) 또는 상호간의 관계를 말하는 것이다.

이것은 하나의 조직이라는 기초에 이루어지는 가장 근본적인 인간행위가 될것이다. 따라서 공공도서관도 비록 범위는 좁지만 도서관사회라하는 영역속에서 하나의 <組織>이요, 인간조직의 집단이기 때문에 항상 만나는 이용자 집단관의 우호적이고 합리적 관계야 말로 공공도서관 봉사의 가장 중요한 문제가 아닐수 없다. 때문에 공공도서관 이용자와 사서와의 관계속에서 우선 제일 먼저 공공도서관 이용자들이 사서에 대한 인식이 어느정도인가를 정확하게 파악하지 않고서는 친밀감 있고 우호적인 봉사가 불가능 하다고 본다. 그러므로 공공도서관 이용자들이 갖는 사서에 대한 인식은 과연 어느 정도인가?

그리고 또 그들은 무엇을 원하고 있는가를 정확히 찾아 내야된다. 그리하여 만약에 공공도서관 이용자들이 사서에 대한 인식이 교육부제로 인한 무지로 잘못되었다면 교육적인 측면에서 정확하고 바르게 일깨워주고, 만약에 공공도서관에서 근무하는 사서 자신들에게 봉사상의 문제가 있다면, 그것을 바르게 받아 들여 자성(自省)의 기회로 삼는 적극적인 자세가 절실히 필요하다.

이러한 뜻에서 본 연구는 부산지역 공공도서관을 이용하는 이용자들의 사서에 대한 인식도(認識度)을 이용자 연구법에서 가장 광범위하게 사용되는 설문지법을 통하여 측정·분석하였다. 이 조사분석을 통하여 이용자들의 사서에 대한 인식상의 오류가 있다면 정확히 교육하여주므로써 이용자들의 인식의 틀을 새롭게 마련해 주며, 아울러 사서들의 봉사 측면에서 문제점을 찾아내어 과감히 수정·보완하므로써 공공도서관 전체의 봉사가 가장 능률적이고 합리적인면으로 발전이 가능한 큰 변환점을 모색하는데 본 논문의 연구목적이 있다.

2. 기대효과

본 연구논문을 통하여 다음같은 기대효과를 가져올 수 있다고 본다.

첫째 : 사서 신분에 대한 이용자들의 인식도 측정이 가능하므로 전체 사서들의 신분상의 위치에 대하여 종합적인 재평가가 가능하다는 점이다.

둘째 : 사서들의 근무태도 및 봉사서비스에 대한 질적 평가가 가능해지므로써 사서 자신들에 대한 새로운 자省的 기회부여가 가능하다는 점이다.

셋째 : 공공 도서관 이용자들이 느끼는 도서관 실상 및 요구조건의 파악이 가능해지므로써 향후 공공도서관 및 모든 도서관들의 경영관리 측면에서 종합적인 태도 변환이 요구될 수 있다는 점이다.

넷째 : 공공도서관 이용자들이 사서들을 올바르게 인식할 수 있는 각종 교육 부재로인한 인식상의 오류점의 발견이 가능하므로써 적절한 이용자 프로그램 제작 시도가 가능해질 수 있다는 점이다.

II. 선행연구의 개관

공공도서관의 존재 가치는 그 지역 이용자들의 정보요구를 최대한 만족시켜주는데 있다고 본다. 그러므로 코버(Coover)는 “이용자가 요구하는 것을 결정짓는 일은 정보센터의 관리에 필수조건이다. 정보센터는 이용자 제 집단에 봉사하기 위해서만 존재하며, 이용자 요구에 대한 끊임없는 평가로, 이용자가 요구할 때 그 요구를 받아들일 수 있도록 해야한다. 사실 정보센터는 이용자의 요구를 어느정도 만족시키는가에 따라 그 가치가 결정되는 것이다.”¹⁾ 이와 같이 이용자와 공공도서관과는 아주 긴밀한 서로의 종속적 관계가

1) Robert W. Coover, User Needs and Their Effect on Information Center Administration : a Review 1953/66, *Special Libraries*, Vol. 60, No7, 1969. p. 441

형성된다. 때문에 공공도서관 뿐만아니라 모든 정보 전달 기관은 이용자에 대한 깊은 연구가 선행되어 기술 지향적인 정보시스템이 아니라 이용자 지향의 정보시스템으로 변환이 가속되어야만이 좀더 효율적이고, 능률적인 정보 봉사가 가능하게 될것이다.

이러한 결과로 영국과 미국을 중심으로 1920년대서부터 이용자 연구(user study)는 시작되었다. 그러나 연구 방법의 다양화를 추구하면서 주의깊은 연구의 시작은 1960년 후반으로 보아야 할것이다. 즉 1966년 이래로 Annual Review of Information Science and Technology는 “Information Needs and User”라는 고정항목으로 1966년부터 1990년까지의 중요 문헌을 비평하여 다루고 있으며, 또한 1970년 영국에서는 이용자 연구에 대한 연구, 교육, 자문 및 정보 제공의 역할을 하는 전문기구인 CRUS : Center for Research on User Studies가 Sheffield 대학에 설립되었다.²⁾ 이러한 적극적인 연구 태도는 이용자 연구가 정보 봉사의 질적 수준을 높일수 있는 기초적 연구이며, 정보 봉사의 발전과 새로운 방향 모색에 크게 기여할 수 있기 때문이다. 이러한 이유로 인하여 적극적인 연구 활동으로 수많은 연구 논문이 발표되었다.

그러므로 이제는 이용자 연구는 문헌정보학의 한 전공 분야로 그 위치를 확고하게 하였다. 우리나라는 1974년경부터 우리의 현실을 파악하려는 이용자 연구가 교수직 뿐만이 아니라 비교수직도 많은 관심을 가지고 활발히 연구가 수행되었으며, 특히 이용자 연구 논문은 주로 <학위 논문>을 통하여 발표되었으며, 도서관 관련 기관의 기관지, 대학 논문집, 학회지 순으로 발표되었다. 연구 대상이 된 이용자들의 주제 분야를 살펴보면 자연과학 분야 이용자가 가장 많았고, 畵分野이용자, 사회과학 분야 이용자, 인문과학 분야 이용자, 농학 분야 이용자 순으로 나타났다.³⁾ 그러나 순수하게 도서관 이용자들의 사서인식도에 대한 연구 논문은 거의 없다. 다만 金萬碩씨는 “閱覽者의 司書에 對한 認識度 考察”(국회 도서관실, 30권 16호, 1975. 6)라는 논문에서

2) 司空 福姬, 利用者 研究에 대한 小考, 圖書館學 第1輯, 1983, p. 128

3) 한복희, 이용자 연구에 관한 연구 동향분석, 圖書館學, 第23輯, 19929(12), p. 117.

홍익대학교 중앙도서관 이용자들을 대상으로 사서의 인식도를 측정했고, 이에 유사한 사서와 이용자만의 상황을 다룬 노옥순 교수의 “사서와 도서관 이용자간의 커뮤니케이션 기능” (이화여대 韓國文化 研究院 論叢 32 78. 10)에 관한 논문과 또한 박용란씨의 “참고 면담에 있어 사서와 이용자간의 의사소통에 관한 연구”(건국 과발마 창간호 1987년)의 논문이 있으며, 최종화씨의 “도서관 이용자와 사서간의 커뮤니케이션”에 관한(도서관 논고, 홍익대 도서관, 1983)논문도 있다. 이 주제와 유사한 학위 논문으로는 배순자 교수의 “참고 상담에 있어서 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 기능에 관한 연구”(연대, 석사, 1981) 논문이 있으며, 역시 학위 논문으로 김완선씨가 쓴 “참고 사서와의 커뮤니케이션을 통한 만족도에 관한 연구”(이화여대, 석사, 1991) 논문이 각각 발표되었다.

그런데 이용자 연구는 크게 두가지 범주로 나누어 볼 수 있는데 첫째는 어떤 특정 도서관의 각종 기록(대출, 참고업무, 상호대차)등을 분석하여 도서관 운영의 정확한 현황을 파악하고자 하는 것, 즉 도서관 측면의 연구(Library-oriented studies)이고, 둘째는 어떤 도서관의 단순한 기록에 의존하지 않고 범람하는 각종 정보를 어떻게 요구, 수집, 이용 하는가의 일련의 과정을 연구하는것, 즉 이용자 측면의 연구(User-oriented studies)이다.

이런 측면에서 본다면 본 연구 논문은 <이용자 측면의 연구>분야에 해당이 되게 될것이다.

Ⅲ. 공공도서관 이용자들의 사서 인식도에 관한 실태분석 및 결과

1. 설문지 구성 및 예비조사

적은 문항속에 가장 핵심적인 질문 항목을 뽑는다는 것은 설문지법에서

대단히 중요하다. 그러므로 질문 항목을 확정하는데 사전에 치밀한 계획이 필요하다. 이런결과로 질문지법의 단점을 최대한도로 줄일수가 있다. 때문에 본 설문지 구성을 위해서 직·간접으로 이용자와 사서들과의 접촉을 통하여 나름대로 조사 필요성 있다고 생각되는 많은 항목을 선정하여 놓고 과거의 선행연구에 적용되었던 항목들과 평범하면서도 조사대상에서 반드시 조사되어야 될 항목을 심사숙고 하여 확정해 20개의 문항을 구성하였다.

2. 설문지 내용분석

설문지는 1995년 12월 3일~1996년 1월 20일까지 완성하였다.

본 설문지는 사서에 대한 배경 질문과 기본적 질문들로 구성했다.

총 20개의 질문항목에 객관식 질문이 18개 항목이고, 주관식 질문이 2개의 항목으로 구성했으며, 그 세부적 내용을 보면 사서 신분에 관한 질문이 6개항(1. 2. 3. 4. 5. 6항), 사서의 근무형태를 묻는 질문이 3개항(7. 8. 9항), 사서와의 커뮤니케이션 관계를 묻는 질문이 4개항(10. 11. 12. 13항), 사서의 자질에 관한 질문이 2개항(14. 15항), 사서의 성별, 비율, 교육기관을 묻는 질문이 각각 1개항(16. 17. 18항)씩으로 구성했으며, 주관식으로 “공공도서관 실상”에 관한 질문(19항)과 “사서에게 권고사항”에 관한 질문(20항)들로 구성을 하였다.

〈표 1〉 질문 항목별 내용

No	내 용	문 항 수
1	사서 신분에 관한 질문 문항	6개
2	사서의 근무상태에 관한 질문 문항	3개
3	사서와 이용자간의 커뮤니케이션에 관한 질문 문항	4개
4	사서의 자질, 성별, 비율, 교육기관에 관한 질문 문항	5개
5	주관식(공공도서관의 실상과 사서에게 권고사항)에 관한 문항	2개

3. 설문지 조사실시

(1) 조사일시

1996년 1월 29일~2월 10일(13일간)

(2) 조사대상

어느 특정 공공도서관에 국한하지 않고 부산 시내 10개의 공공도서관(구덕, 구포, 반송, 부전, 사하, 서동, 시민, 연산, 중앙, 해운대)을 대상으로 실시하였다. 그 이유는 보다 정확하고 광범위한 조사를 하기 위한 것이었다. 조사 대상은 각각의 공공도서관을 이용하는 성인 이용자(18세이상) 50명씩을 무작위로 선정 조사하였다.

그러나 실제 회수된 설문지는 배포된 500매중 414매가 회수되었다.

(3) 조사방법

해당 공공도서관 방문시 먼저 협조를 의뢰하는 뜻에서 도서관장이나 해당 부서장에게 <협조공문>을 제출하고 조사하고져했다.

그러나 막상 조사 과정에서 전혀 예기하지 못한 사태가 발생했다. 즉 설문지 문항(7. 8. 13항)중에 공공도서관 사서들의 근무태도를 묻는 문항을 이유로 하여 거의 대다수 공공도서관이 도서관내에서의 설문지 조사를 협조할 수 없다는 어찌구무 없는 방침이 내려졌다. 그래서 부득히 도서관에서의 조사를 하지 못하고 도서관 밖에서 이용자들을 중심으로 추위와 싸우면서 조사의 괴를 해야되는 진풍경을 스스로 감당해야만 했다. 이 과정을 겪으면서 우리 부산지역 공공도서관의 한심스러운 어두면을 다시 발견하게되어 참으로 침통한 심정을 억누를 수가 없었다. 국제화를 부르짖는 이 시점에서 아직도 우물 안의 개구리 식으로 폐쇄적이고 낙후적인 영역에서 과감하게 탈피못하는 모

숨이 너무나 안타까운 심정이었다.

필자의 간곡한 소망은 하루 빨리 공공도서관의 안고 있는 문제점을 과감하게 스스로 노출하여 주변 이용자로 부터 질책과 격려속에 다시 태어나는 용기 있는 공공도서관이 되기를 이 기회를 통하여 간절히 바라는 마음 뿐이다.

(4) 설문지 처리방법

본 조사의 통계 처리는 통계 기법에 의한 백분율(%)로 계산하였고 본 조사에서 돌출된 상호간의 문제점을 파악하여 필자 나름대로 문제점에 대한 해결 방안을 제시하였다.

4. 조사내역 및 결과분석

(1) 사서의 신분에 관한 질문

1) “평소에 사서라는 이름을 들어본 경우가 있습니까?”라는 질문에는 총 응답자 414명 중에서 “자주 들었다”가 132명(31.9%), “가끔 들었다”가 237명(57.2%)이 응답했으며, “전혀 듣지 못했다”에서는 45명(10.9%)이 응답했다. 이런 결과는 대부분의 이용자들이 “사서”라는 명칭에 대하여 보편적으로 많이 알고 있다는 사실이 증명되었다.

2) “사서가 무엇하는 직업인지 아시나요?”에 관한 질문에서는 전체 응답자 412명 중에서 “잘 알고 있다”가 68명(16.5%), “조금 알고 있다”가 278명(67.5%), “전혀 알지 못하고 있다”는 66명(16%)으로 조사 되었다. 이 결과는 응답자 346명(83.9%)이상 이 사서의 주업무에 대하여 어느정도 알고 있다는 것이 증명되었다. 그러나 아직도 적지 않은 숫자의 이용자들이 전혀 “사서”에 대하여 알지 못하고 있는 상황으로 나타났다. 이 점은 향후에 더욱 더 적극적인 공공도서관의 서비스개선 및 홍보에 역점을 두어 사서의 존재성

을 적극 부각시키는 나름대로의 대책이 강구되어야 될 것이다.

3) “아신다면 사서는 어떠한 업무를 하는 직업일까요?”을 묻는 조사에서는 총 응답자 392명 중에서 “그저 도서관에서 근무하는 직업이다”가 32명(8.2%), “전문적으로 도서관자료의 정리·보존·열람 업무를 관장하는 직업이다”는 322명(82.1%), “그리 막연하게 안다”는 38명(9.7%)으로 조사되었다. 이 결과를 보면 공공도서관을 이용하는 이용자들 대부분이 사서를 전문적으로 이해하고 있다. 즉 이 결과는 이용자들이 전문직으로서의 서비스다운 합당한 정보 봉사를 원하고 있다는 증거이다. 과연 전문직으로서의 자질과 능력을 가지고 있는지 심사숙고 할 문제다. 한마디로 부끄러운 실정이다. 모든 점에 있어서 전문직으로서의 자질이 부족하다고 본다. 이용자들이 기대한 만큼 현 시점에서 사서들한테 받는 실망도 크다는 사실을 직시하여 보다 적극적이고 합리적인 도서관 운영을 통하여 이용자들이 기대에 부응하는 모습으로 변모해야 될 것이다. 그래야 우리의 현실에서 진정으로 사서가 전문직으로 대우받는 시기가 앞당겨 질 것이다.

4) “평소에 사서들의 학력은 어느정도로 생각하셨는지요?”의 질문에는 총 410명의 응답자 중에서 “대학원 졸업”이 4명(1.0%), “대학졸업”이 314명(76.6%), 그리고 “중·고등 졸업”은 56명(13.7%), “기타”가 36명(8.8%)로 나타났다. 이 결과는 이용자들의 눈에 비친 사서의 학력은 대단히 고학력으로 보고 있다는 증거이다. 때문에 이용자들이 원하는 서비스의 질도 대단히 높으리라고 본다. 그러나 여기에 미치지 못하는 서비스가 계속된다면 이용자들이 보는 사서에 대한 신뢰성은 점점 하락할 것으로 우려되어 심려가 크다.

5) “사서가 되는 자격에 대하여 아시는가요?”의 질문에서는 총 399명의 응답자들 중에서 “대학에서 도서관(문헌정보)학과를 전공해야 한다.”가 232명(58.1%), “사서 강습을 받아서 시험에 합격해야 한다”가 111명(27.8%), 그리고 “도서관에서 근무하면 자동적으로 된다”가 56명(14%)로 조사 되었다. 이 조사 결과는 이용자들이 사서가 되는 자격에 대하여 비교적 정확하게 알고 있는 것으로 나타났다.

6) “사서는 어떤 직종이라고 생각하시나요?”의 질문에는 총 413명의 응답자 중에서 “전문직”이라고 응답한 이용자가 233명(56.4%)로 절반을 넘었으며, “기술직”이 22명(5.3%), “행정직”이라고 응답한 이용자는 124명(30%)나 되었다. 그리고 “기타”가 34명(8.2%)의 응답율을 보였다. 이 결과는 우리나라 법의 적제상에는 사서직이 특별히 전문직으로 인정되지는 않고 있다. 그저 사서직군으로만 되어있다. 그러나 대다수가 사서직을 전문직으로 이용자들이 알고 있는 것은 무엇을 의미하겠는가? 그것은 사서직이 전문직이 되어야 된다는 하나의 당위성을 이용자들은 말하고 있는 증거이다. 이러한 기대에 부응하기 위해서 우리 문헌정보학계는 하루빨리 구체적이고 실행가능한 대안을 제시하여 전문직에 대한 적극적인 연구 검토 되어야 될 줄안다.

(2) 사서의 근무태도에 관한 질문

7) “평소에 사서에 대하여 어떤 감정을 가지고 계시나요?”의 본 질문은 부산시내 공공도서관의 관장 및 사서들이 조사 반기를 꺼려했던 항목으로 역시 도서관 측의 우려대로 공공도서관 사서들의 근무태도에 상당한 문제가 있음이 조사결과 나타났다. 즉 총 411명의 응답자들 중에서 “불친절하다”가 90명(21.9%), “친절하다”가 59명(14.4%)로 나타났으며, “그저 그렇다”가 262명(63.7%)로 나타났다. 이 결과를 분석해 보면 “불친절하다”가 “친절하다”에 비하여 거의 배에 가까운 응답율을 보였으며, 뿐만아니라 “그저 그렇다”에 응답한 이용자들도 사실은 사서들의 근무태도에 무엇인가 만족하지 못한다는 점을 깊이 암시하여 주고 있다는 점이다. 공공도서관에 근무하는 행정직 및 사서들은 이런점을 깊이 고려하여 과거의 태만과 권위의식에서 오는 타성에서 과감히 탈출하여 진정한 봉사자로서의 태도로 대전환이 될때만이 이용자들로 하여금 진정한 봉사자로서의 가치와 존경을 인정 받을 수 있다는 사실을 명심해야 될 줄 안다. 이용자들로부터 따돌림 받는 공공도서관의 모습이 계속된다면 머지 않아서 시대적 사명에 부응하지 못하여 실패로 끝나는 조직이 되고 만다는 사실을 말이다. 물론 공공도서관에 근무하는 사서분들의

애로사항을 모르는 바 아니다. 부족한 예산, 행정직과의 갈등, 과분한 업무등의 와중에서 많은 어려움이 있다는 사실을 필자 자신이 너무 잘 알고있다. 그러나 아무리 어려운 우리의 현실이라도 오직 이용자들만이 우리의 진정한 권리와 의무를 알아주는 유일한 조직임을 한시도 잊어서는 안이 될 줄안다. 비록 부족하지만 이용자를 위한 최선의 정성과 사랑으로 사서의 본분을 다할 때 결코 이용자는 우리를 외면하지 않을 것이다. 그 이용자들의 요구와 주장에 의하여 우리의 공공도서관은 꼭 이 사회의 중추기관으로 발전할 수 있다는 확신을 가져도 된다고 필자는 말하고 싶다.

8) “평소에 사서의 근무태도를 어떻게 생각하고 계시나요?”의 질문은 앞 7번 문항을 좀더 구체적으로 질문한 문항으로 총 414명 응답자들 중에서 “매우 성실하고 신뢰성이 있다”가 27명(6.5%), “근무에 의욕이 부족한것 같다”가 79명(19.1%), “사무적이다”가 236명(57%)로 나타났고 “그저 그렇다”가 72명(17.4%)로 나타났다. 이 결과에서 이용자들이 “불친절하다”고 답할 수 있는 근거가 확실해졌다고 본다. 즉 사서들의 근무태도가 “사무적인 태도”로 임해질때 친절한 봉사의 개념이 결코 성립될수 없기 때문에 이용자들 눈에는 자연히 불친절로 연결될 수밖에 없는 필연성이 성립된다는 것이다. 사서를 봉사자의 개념으로 본다면 사서는 어떤 도서관 주인의 권위 개념 성격에서 완전 탈피해서 오로지 이용자를 위한 종의 개념으로 자신을 탈바꿈하지 않으면 결코 봉사다운 봉사는 불가능한 것이라고 본다. 그러므로 우리도 이제는 진정한 봉사 정신이 투철한 사서 양성을 위한 다각적인 노력이 각관(各館) 나름대로 선행되어야 될 줄안다.

9) “사서들의 업무 분량은 어떠하다고 생각하시는지요?”라는 질문은 총 401명의 응답자 중에서 “너무 과분하다고 본다”가 32명(8%), “적당하다고 본다”가 218명(54.4%)으로 절반이상이 응답했고, “한가하다고 본다”도 151명(37.7%)으로 비교적 높은 비율로 나타났다. 이 결과는 실제 공공도서관의 사서의 숫자는 업무량에 비해 많이 부족한 실정이다. 즉 1994년 도서관 통계에 의하면 부산시내 공공도서관의 사서의 숫자는 121명으로 기준에 많이 미

흡하다. 그렇다면 왜 이용자들의 상당수가 현 공공도서관 사서의 업무를 “한가하다”고 답변을 했는지 깊이 연구해볼 필요가 있다. 분명 이것은 이용자들이 사서들의 업무를 제대로 파악하지 못하고 답변한 경우가 아니면, 실제 사서들의 근무 태도에서 문제가 있었던 경우에서 나온 답변일것이다.

(3) 사서와 이용자간의 커뮤니케이션에 관한 질문

10) “사서에게 도움을 요청한 경우는 어떠했는지요?”의 질문은 총 응답자가 409명 중에서 “자주있다”가 13명(3.2%), “가끔있다”가 296명(72.4%)으로 나타났고, “전혀 없다”는 100명(24.4%)으로 조사 되었다. 이 결과에서 보면 대부분의 이용자들이 정보의 탐색 과정에서 사서의 도움을 절실히 느끼고 있다는 증명이 되고 있다. 이러한 추세는 앞으로 더욱더 증가 되리라고 본다. 때문에 각 지역 공공도서관들은 그 지역의 이용자 연구가 충분히 이루어져 그들이 필요하고 원하는 정보서비스에 개울리해서는 안이 될것이다.

11) “도움을 요청하여 받은 귀하의 만족도는 어느 정도입니까?”라는 질문은 총 347명의 응답자 중에서 “만족했다”가 99명(28.5%), “불만족했다”는 61명(17.6%)으로 조사되었고, “그저 그렇다”가 187명(53.9%)로 나타났다. 이 결과는 <만족>과 <불만족>의 상호 비율의 평가보다는 “그저 그렇다”의 높은 비율(53.9%)에 초점을 두고 생각해 볼 여지가 있다고 본다. 필자의 소견으로는 절반 이상의 공공도서관 이용자들이 정보의 탐색과정에서 사서들로부터 얻은 만족도는 기대치보다 현저하게 떨어진다는 사실로 받아들여진다. 때문에 사서들은 자기교육 내지 직장 교육을 통하여 변화는 이용자들을 위한 지적이고 능률적인 정보서비스 제공의 능력을 끊임없이 함양해야 될것이다.

12) “도움을 요청한 내용은 무엇인가요?”라는 질문에서는 총 363명의 응답자들 가운데 “장서의 유무”에 관한 질문이 199명(54.8%)로 가장 높게 나타났다, “도서관의 이용방법에 관한 질문”이 79명(21.8%), “전공분야에 관한 질문”이 39명(10.7%)으로 나타났고, “기타”는 46명(12.7%)로 조사되었다. 이 결과는 공공도서관을 이용하는 이용자들이 사서들에게 묻는 질문은 주로

단답형이 될수 있는 장서 유무 관계의 질문으로 나타났다.

13) “사서와의 충돌한 경우가 있으신가요?”의 질문에서는 총 414명의 응답자들 가운데 “자주있다”가 5명(1.2%), “가끔있다”가 109명(26.3%), 그리고 “전혀없다”는 300명(72.5%)으로 상당히 높은 비율로 나타났다. 위 통계 상으로는 이용자와 사서와의 마찰은 아직은 많이 발생하지 않고 있는 실정이다. 그러나 충돌이 “전혀없다”라고 답변한 이용자들은 유추하건대 공공도서관 이용을 어떤 필요한 정보의 탐색을 위한 이용이 아니고, 그저 자신의 정보매체를 가지고 공부하고자 하는 집단, 즉 사서의 도움이 전혀 필요하지 않은 이용자의 집단이라고 본다. 그렇다면 우리 주위에서 조심스럽게 거론되고 있는 “공공도서관이 공부방의 역할 뿐”이라는 이야기가 진실이라는 사실로 받아들여지는가 싶어 마음이 무거운 심정이다.

(4) 사서의 자질에 관한 질문

14) “사서가 이용자에게 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하시는 가요?” 하는 질문에는 총 응답자 414명 중에서 “업무능력”이 97명(23.4%), “친절한 태도”가 302명(73%)으로 월등하게 높은 비율로 나타났다. 그리고 “학력”이 4명(1.0%)으로 나타났고, “기타”가 11명(2.2%)로 조사되었다. 이 결과에서도 나타난 것처럼 이용자들은 사서들에게 그 무엇보다도 <친절한 근무태도>를 원하고 있다는 것을 보여주고 있다. 즉 이것은 부산시내 공공도서관의 개선점 중에서 가장 시급한 것이 <친절한 근무태도>로 변환하는 것이라는 것이 분명히 증명되고 있다.

15) “사서가 업무수행에서 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하십니까?”의 질문은 사서 자신들에게 적극 필요한것이 무엇인가를 이용자들로부터 묻는 질문으로 총 응답자 414명 중에서 “전공능력”이 61명(14.7%), “외국어 능력”이 5명(1.2%), 그리고 “관리능력”이 319명(77%)으로 가장 높게 나타났으며, “기타”가 29명(7.0%)로 조사되었다.

(5) 사서들의 성별 비율, 학과수에 관한 질문

16) “사서는 어떤 성별이 좋다고 생각하십니까?”라는 질문에서는 총 389명의 응답자들 가운데 “남자”가 9명(2.3%), “여자”가 128명(32.9%)으로 나타났다. “상관없다”가 252명(64.8%)로 가장 높게 응답했다. 이 결과를 보면 도서관 사서의 직업은 남녀가 상호 공존할 수 있어야 된다고 믿고 있으나, 상당수의 이용자들이 사서직업은 남성보다는 여성이 더 적합하다는 생각을 가지고 있는 것으로 조사되었다.

17) “사서의 비율은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?”라는 질문에는 총 414명의 응답자들 가운데, “남자가 많아야 된다”가 10명(2.4%), “여성이 많아야 된다”가 99명(23.9%), 또한 “상관없다”에서는 215명(51.9%)로 가장 높게 반응을 보였다. 그러나 본문항에서의 결과도 16항에서와 같이 사서의 직업은 여성이 더욱더 적합하다는 반응을 많이 보이고 있다.

18) “우리 한국에는 도서관(문헌정보)학자가 얼마나 개설되어 있다고 생각하시나요?”의 질문에는 총 414명의 응답자들 중에서 “10개 학교미만”이 126명(30.4%), “20개 학교미만”이 76명(42.5%), “30개 학교이상”이 112명(27%)으로 조사되었다. 그러나 이 질문은 이용자에게 정확한 응답을 요구하기가 어려운 질문이었다고 본다. 다만 이용자들이 “사서”를 양성하는 <문헌정보학과>에 대하여 얼마나 관심을 가지고 있는가를 측정하기 위한 하나의 항목이었다고 본다. 이 질문의 결과에 대한 정확성 문제는 필자 자신도 대단히 회의적이다.

(6) 주관식 질문

19) “귀하가 본 우리 부산 지역의 공공도서관의 현 실상은 어떠하다고 생각하시는지요?(자료측면, 봉사측면, 시설측면)”의 질문은 서술식 질문으로 공공도서관 이용자들에게 각각 자료, 봉사, 시설 측면으로 나누어 현 부산지역 공공도서관 실상을 보다 구체적이고 광범위하게 조사하기 위한 것이었다.

상당수의 이용자들이 본 문항에 대하여 많은 의견을 나름대로 제시해 주었다. 그러나 상당 부분에 걸쳐서 중복성이 많아 필자 나름대로 종합하여 아래와 같이 정리해 보았다.

가) 자료측면

이 질문의 응답자는 317명이 다음과 같은 의견을 제시해 주었다.

- ㉠ 소장자료의 부족(전공, 신간, 베스트셀러, 간행물, 논문) : 226명(71%)
- ㉡ 외국자료의 절대 부족 : 25명(7.9%)
- ㉢ 자료의 신성성 결여(자료의 노후화) : 23명(7.3%)
- ㉣ 향토자료의 부족 : 18명(5.7%)
- ㉤ 타 도서관과의 상호대차의 부족 : 15명(4.7%)
- ㉥ 자료의 편중화(문학류의 치중) : 10명(3.2%)

나) 봉사측면

이 질문의 응답자는 229명이 다음과 같이 의견을 제시해 주었다.

- ㉦ 친절한 봉사 태도의 부족 : 99명(43%)
- ㉧ 자료의 분류 방식의 문제점 : 45명(19.7%)
- ㉨ 직업의식의 결여 및 무사안일주의 : 21명(9.2%)
- ㉩ 홍보 및 사서의 부족 : 14명(6.1%)
- ㉪ 능력있는 사서의 부족 : 8명(3.5%)
- ㉫ 열람 시간의 부족 : 4명(1.7%)

이 외에도 “정보의 자원이 빈약하지만 비교적 양호한 서비스가 이루어지고 있다”가 18명(7.9%), “현 공공도서관 서비스에 만족한다”도 20명(8.7%) 이 응답을 보였다.

다) 시설측면

이 질문의 응답자는 모두 208명이 다음과 같이 의견을 제시했다.

- ㉬ 시설의 빈약성 및 노후화(복사기, 냉온방, 조명, 휴게시설, 열람실 테이블 및 의자, 방음시설) : 164명(78.9%)
- ㉭ 도서관 전산화 시설의 미비 : 21명(10.1%)

㉔ 관리 상태의 불결 : 5명(2.4%)

㉕ 공공도서관의 절대부족 : 5명(2.4%)

이 외에도 “도서관에 부착하는 홍보물 및 액자들의 적합성 문제” : 3명(1.4%) 이 의견을 제시했고, “합리적인 도서관 운영에 실패하여 공부방의 역할에 그치고 있다”도 10명(4.8%) 이 의견을 제시했다.

20) “사서들에게 특별히 당부하고 싶은 것이 있다면 무엇인가요?”라는 질문에서는 총 198명이 다음과 같이 응답했다.

㉑ 친절한 봉사태도의 생활화 : 78명(34.4%)

㉒ 전문직으로서의 봉사 품위의 개선 : 57명(28.8%)

- 이용자 앞에서의 긴 전화통화
- 단정치 못한 복장
- 자리를 비우는 경우가 많다.
- 잡담이 많다.

㉓ 장서 구입에 세심한 주의를 요구 : 15명(7.6%)

㉔ 시설 보완 대책을 요구 : 7명(3.5%)

㉕ 다양한 기획행사를 요구 : 8명(4.0%)

㉖ 적극적인 공공도서관 홍보를 요구 : 5명(2.5%)

㉗ 외국어 대한 실력 배양을 요구 : 15명(7.6%)

이 외에도 “항상 사서분들에게 감사한다”가 3명(1.5%), “부족한 사서의 확충”이 2명(1.0%), “별관심이 없다”가 8명(4.0%)으로 각각 의견을 제시했다.

〈표 2〉 공공도서관 사서의 인식도에 관한 분석 통계표

번호	질문내용	응답자수	응답내용	비율
1	평소에 사서라는 이름을 들어본 경우가 있습니까?	414명	○ 자주 들었다. ○ 가끔 들었다. ○ 전혀 듣지 못했다.	132명(31.9%) 237명(57.2%) 45명(10.9%)
2	사서가 무엇하는 직업인지 아시나요?	412명	○ 잘 알고 있다. ○ 조금 알고 있다. ○ 전혀 알지 못하고 있다.	68명(16.5%) 278명(67.5%) 66명(16%)

번호	질문내용	응답자수	응답내용	비율
3	아신다면 사서는 어떠한 업무를 하는 직업 일까요?	392명	<ul style="list-style-type: none"> ○그저 도서관에서 일하는 직업이다. ○전문직으로써 도서관의 정리, 보존, 열람 업무를 관장하는 직업이다. ○그리 막연하게 안다. 	32명(8.2%) 322명(82.1%) 38명(9.7%)
4	평소에 사서들의 학력은 어느 정도로 생각 하셨는지요?	410명	<ul style="list-style-type: none"> ○대학원 졸업 ○대학 졸업 ○중·고등 졸업 ○기타 	4명(1.0%) 314명(76.6%) 56명(13.7%) 36(8.8%)
5	사서가 되는 자격에 대하여 아시는지요?	399명	<ul style="list-style-type: none"> ○대학의 도서관(문헌정보) 학과를 졸업해야 한다. ○사서 강습을 받아서 시험에 합격 해야 한다. ○도서관에 근무하면 자동적으로 된다. 	232명(58.1%) 111명(27.8%) 56명(14%)
6	사서는 어떤 직종이라고 생각하시나요?	413명	<ul style="list-style-type: none"> ○전문직 ○기술직 ○행정직 ○기타 	233명(56.4%) 22명(5.3%) 124명(30%) 34명(8.2%)
7	평소에 사서에 대하여 어떤 감정을 가지고 계시나요?	411명	<ul style="list-style-type: none"> ○불친절하다. ○친절하다. ○그저 그렇다. 	90명(21.9%) 59명(14.4%) 262명(63.7%)
8	평소에 사서의 근무태도를 어떻게 생각하고 계시나요?	414명	<ul style="list-style-type: none"> ○매우 성실하고 신뢰성이 있다. ○근무에 의욕이 없는것 같다. ○사무적이다. ○그저 그렇다. 	27명(6.5%) 79명(19.1%) 236명(57%) 72명(17.4%)
9	사서의 업무 분량은 어떠하다고 생각하십니까?	401명	<ul style="list-style-type: none"> ○너무 과분하다고 본다. ○적당하다고 본다. ○한가하다고 본다. 	32명(8%) 218명(54.4%) 151명(37.7%)

번호	질문내용	응답자수	응답내용	비율
10	사서에게 도움 요청한 경우는 어느 정도입니까?	409명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자주있다. ○ 가끔있다. ○ 전혀없다. 	13명 (3.2%) 296명 (72.4%) 100명 (24.4%)
11	도움을 요청하여 받은 귀하의 만족도는 어느 정도 입니까?	347명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 만족했다. ○ 불만족했다. ○ 그지 그렇다. 	99명 (28.5%) 61명 (17.6%) 187명 (53.9%)
12	도움을 요청한 내용은 무엇인가요?	363명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장서의 유무 ○ 도서관의 이용방법 ○ 전공 분야에 대한 질문 ○ 기타 	199명 (54.8%) 79명 (21.8%) 39명 (10.7%) 46명 (12.7%)
13	사서와의 충돌한 경우가 있으신가요?	414명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자주있다. ○ 가끔있다. ○ 전혀없다. 	5명 (1.2%) 109명 (21.8%) 300명 (72.55%)
14	사서가 이용자들에게 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하십니까?	414명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 업무능력 ○ 친절한 태도 ○ 학력 ○ 기타 	97명 (23.4%) 302명 (72.9%) 4명 (1.0%) 11명 (2.7%)
15	사서의 업무수행에서 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하십니까?	414명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전공능력 ○ 외국어 능력 ○ 관리 능력 ○ 기타 	61명 (14.7%) 5명 (1.2%) 319명 (77%) 29명 (7.0%)
16	사서는 어떤 성별이 좋다고 생각하십니까?	389명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 남자 ○ 여자 ○ 상관없다. 	9명 (2.3%) 128명 (32.9%) 252명 (64.8%)
17	사서의 비율은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?	414명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 남자가 많아야 된다. ○ 여성이 많아야 된다. ○ 같은 비율이 좋다. ○ 상관없다. 	10명 (2.4%) 99명 (23.9%) 90명 (21.8%) 215명 (51.9%)
18	우리 한국에서는 도서관(문헌정보)학파가 얼마나 개설되어 있다고 생각하십니까?	414명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10개 학교 미만 ○ 20개 학교 미만 ○ 30개 학교 이상 	126명 (30.4%) 176명 (42.5%) 112명 (27%)

번호	질문 내용	응답자수	응답 내용	비율	
19	귀하가 본 우리 부산 지역의 공공도서관 현실상은 어떠 하다고 생각하시는지요?(자료 측면, 봉사측면, 시설 측면)	317명	자료 측면 ○ 자료의 부족 (전공, 신간, 간행물, 논문) ○ 외국자료의 절대부족 ○ 자료의 신성성 결여 이 외의 사항은 본문을 참조	26명(71%) 25명(7.9%) 23명(7.3%)	
			229명	봉사 측면 ○ 친절한 봉사 태도의 결여 ○ 자료의 분류방법의 문제점 ○ 직업의식의 결여 이 이외의 사항은 본문을 참조	99명(43%) 45명(19.7%) 21명(9.2%)
				208명	시설 측면 ○ 시설의 빈약성(건물, 복사기, 냉·온방, 조명, 휴게시설, 열람실, 방송) ○ 도서관 전산화의 미비 ○ 시설의 노후화 이 이외의 사항은 본문을 참조
20	사서들에게 특별히 당부하고 싶은 것이 있다면 무엇인가요?	198명	○ 친절한 봉사 태도의 생활화 ○ 전문적으로 봉사 품위의 개선 ○ 장서 구입에 세심한 주의 요망 (선택) 이 이외 사항은 본문을 참조		78명(39.4%) 57명(28.8%) 15명(7.6%)

IV. 결론 및 제언

필자는 본 논문을 통하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째 “사서”의 신분에 관한 질문(명칭, 학력, 직업형태, 자격)에 대하여 공공도서관을 이용하는 이용자들의 인식도는 대단히 높다. 특히, 학력과 직업형태의 인식도는 대단히 높아 거의 정확하다. 때문에 이용자들이 사서들에게 기대하는 기대치는 대단히 높은 것으로 판단되어, 이 기대에 부응하는 적극적인 봉사 서비스가 개선 되어야 할 것이다.

둘째 사서들의 근무태도에 관한 질문에서는 불만이 대단히 높다. 즉 이용자들이 보는 사서들의 근무태도는 대단히 부정적으로 조사 되었다. 특히 “불친절” 및 “사무적인 태도”가 공공도서관 사서들에게 가장 고쳐나가야 될 사항으로 이용자들은 지적하고 있다. 때문에 사서들은 진정한 사회의 봉사자라는 스스로의 인식 태도가 시급히 변화 되어야 될 줄안다.

셋째 공공도서관을 통한 이용자들의 정보서비스의 만족도는 대단히 회의적이다. 특히 찾고저하는 정보매체의 빈곤으로 이용자들로 하여금 공공도서관을 “공부방”의 역할뿐이라는 생각으로 점점 집약 되어 가고 있는 느낌이다. 하루빨리 공공도서관은 폭넓은 이용자 연구를 통하여 이용자에게 진정으로 필요한 정보매체의 확충이 절실히 요구된다.

넷째 이용자들은 지적인 관리능력과 우호적인 근무 모습을 진정으로 원하고 있다. 주종의 관계가 아닌 수평적 관계속에 진정으로 자신이 필요한 정보를 능력있는 사서를 통하여 얻고져 하고 있다. 이제는 공공도서관의 문제점이 거의 노출되었다. 그렇다면 그 문제점을 계속 안고 덮어 가지 말고 속시원히 들어 내 놓고 문제 해결을 위해서 이용자와 함께 생각하고 노력하는 적극적인 방법 모색이 중요하리라 생각된다.

다섯째 부산시내 공공도서관의 가장 큰 문제점으로 이용자들이 지적한 점은 『자료의 빈약성』 『친절한 봉사태도의 결여』 그리고 『시설의 빈약성』이다.

자료와 시설의 빈약성은 우리 부산지역만이 안고 있는 문제점이 아니다. 우리나라 전체 공공도서관이 안고 있고 총체적 문제로 지적 되고 있는 점이다. 때문에 공공도서관 자신과 지역 기관과의 긴밀한 유대속에 적극적인 지원이 가능할때만이 이 문제는 해결되리라고 본다. 그러나 『친절한 봉사태도』는 사서들 모두가 진정한 봉사자로서의 긍지를 가지고 대민 봉사에 적극적으로 임해준다면 비록 가난하지만 지금 보다는 훨씬 따뜻한 인간관계속에서 효율적인 정보봉사가 가능하리라고 본다. 이 때만이 이용자들의 요구와 필요에 의하여 진정으로 공공도서관은 이 사회에서 중추적인 조직으로 성장하리라고 본다.

〈참 고 문 헌〉

1. Robert W. Coover, User Needs And Their Effect On Information Center Administration : a Review 1953/66, Special Libraries Vol. 60, No7, 1969.
2. 司空福姬, 利用者 研究에 關한 小考, 圖書館學, 第1輯, 1983.
3. 한복희, 이용자 연구에 관한 연구 동향분석, 圖書館學, 第23輯, 1992(12).
4. 金萬碩, 閱覽者의 司書에 對한 認識度 考察, 國會圖書館報, 第30卷 No16, 1975(6).
5. 노옥순, 司書와 圖書館 利用者間의 커뮤니케이션 기능, 韓國文化研究院論叢 32, 1978(7).
6. T. Saracevic, W. H. Shaw 共著, 鄭在璇 譯. 學術圖書館에 있어서 利用者 要求不滿의 原因과 動態, 國會圖書館報, 제15권 No8, 1978(10).
7. 박용란, 참고면담에 있어서 사서와 이용자간의 의사소통에 관한 연구, 건국 파말마, 창간호, 1987.
8. 최중화, 도서관 이용자와 사서간의 커뮤니케이션, 도서관 논고(홍익대 중앙도서관), 1983(3).
9. 배순자, 참고 상담에 있어서 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 기능에 관한 연구, 연대석사 학위논문, 1981.
10. 김완선, 참고사서와의 커뮤니케이션을 통한 이용자 만족도에 관한 연구, 이대석사 학위논문, 1991.

설문지

- ◆ 연 령 :
- ◆ 성 별 :
- ◆ 이용도서관 :

이 설문지의 조사목적은 공공도서관을 이용하는 이용자 여러분들이 공공도서관에 근무하는 사서들에 대하여 어떻게 인식하고 있는 가를 조사 연구하기 위한 기초 자료로 삼기위한 것이오니 솔직하게 느낀 그대로를 담하여 주시기 바랍니다.

동래여전 문헌정보과 임 동 빈

※ 다음 문장을 잘 읽고 본인의 생각과 가깝다고 생각되는 번호에 체크하세요.

1. 평소에 “사서”라는 이름을 들어 본 경우가 있습니까?
(1) 자주 들었다. (2) 가끔 들었다. (3) 전혀 듣지 못했다.
2. “사서”가 무엇하는 직업인지 아시나요?
(1) 잘 알고 있다. (2) 조금 알고 있다. (3) 전혀 알지 못한다.
3. 아신다면 사서는 어떠한 업무를 하는 직업일까요?
(1) 그저 도서관에서 근무하는 직업이다.
(2) 전문적으로 도서의 정리, 보존, 열람의 업무를 관장하는 직업이다.
(3) 그저 막연하게 안다.
4. 평소에 사서들의 학력은 어느 정도로 생각하십니까?
(1) 대학원 졸업 (2) 대학 졸업 (3) 중·고등 졸업 (4) 기타

5. 사서가 되는 자격에 대하여 아시지요?
 - (1) 대학의 도서관(문헌정보과) 학과를 졸업 해야한다.
 - (2) 사서 강습을 받아 시험에 합격해야 한다.
 - (3) 도서관에 근무하면 자동적으로 사서가 된다.

6. 사서는 어떤 직종이라고 생각하시나요?
 - (1) 전문직 (2) 기술직 (3) 행정직 (4) 기타

7. 평소 사서에 대하여 어떤 감정을 가지고 있으십니까?
 - (1) 불친절하다. (2) 친절하다. (3) 그저 그렇다.

8. 평소 사서의 근무태도를 어떻게 생각하고 계시나요?
 - (1) 매우 성실하고 신뢰성이 있다.
 - (2) 근무에 의욕이 없는것 같다.
 - (3) 사무적이다.
 - (4) 그저 그렇다.

9. 사서의 업무 분량은 어떠하다고 생각하시는지요?
 - (1) 너무 과분하다고 본다.
 - (2) 보통이라고 본다.
 - (3) 한가 하다고 본다.

10. 사서에게 도움을 요청한 경우는 어떠했는지요?
 - (1) 자주있다. (2) 가끔있다. (3) 전혀없다.

11. 도움을 요청하여 받은 귀하의 만족도는 어느 정도 입니까?
 - (1) 만족했다. (2) 불만족했다. (3) 그저 그렇다.

12. 도움을 요청한 내용은 무엇인가요?
 - (1) 장서의 유무 (2) 도서관 이용법

- (3) 전공분야에 대한 질문 (4) 기타
13. 사서와 충돌을 할 경우가 있으신가요?
(1) 자주있다. (2) 가끔있다. (3) 전혀없다.
14. 사서가 이용자에게 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하시는지요?
(1) 업무 능력 (2) 친절한 태도 (3) 학력 (4) 기타
15. 사서의 업무 수행에서 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하시는지요?
(1) 전공능력 (2) 외국어 능력 (3) 관리능력 (4) 기타
16. 사서는 어떤 성별이 좋다고 생각하십니까?
(1) 남자 (2) 여자 (3) 상관없다.
17. 사서의 비율은 어느 정도가 적당하다고 생각하시는지요?
(1) 남자가 많아야 한다. (2) 여성이 많아야 한다.
(3) 같은 비율이 좋다. (4) 상관없다.
18. 우리 한국에는 도서관(문헌정보)학과가 얼마나 개설되어 있다고 생각하
시나요?
(1) 10개 학교 미만 (2) 20개 학교 미만 (3) 30개 학교 이상
19. 귀하가 본 우리 부산 지역의 공공도서관의 현 실상은 어떠하다고 생각하
시는지요?(구체적으로)
◆ 자료측면 :
◆ 봉사측면 :
◆ 시설측면 :
20. 사서들에게 특별히 당부하고 싶은 것이 있다면 무엇인가요?

A study about the public library users,
Cognition degree for librarians.
—Centering about Pusan area—

Dong Been Lim*

〈Abstract〉

The writer obtained a Conclusion through this thesis as follows :

First : There appeared that users, Cognition degree for librarian's Social status is very high.

As it were, response for questioning about librarian's scholarly attainments and business type is almost accurate that we anticipate the expectation value for the librarian is very high.

Second : The satisfaction degree of information services acquired by the users through public library was very skeptic.

Due to the poorness of information media that we wish, and deterioration of data, it lost its qualification as a creation organization for the true information, but lots of people emphasized their opinion it only role as a "study room".

Third : A questioning about librarian's assiduity in the public library, there are lots of users complain.

* Assistant Professor of the Dept. of Library and Information Science, Dong-Nae Women's Junior College.

Main factor of that dissatisfaction is Unkindness, and business like(duplicated) assiduity.

Not only this but main desire to the public library in pusan down town by the users is also appeared as Kind Service.

Fourth : General Controversial points in public libraries in pusan area indicated by the users who responded to the subjective questions are poor data, lack of kind service attitude and poor facilities.