



국내 협력형 디지털참고봉사 관련 공공도서관 설문조사 결과보고서

2006. 9. 29.

 **BESTCite,**
www.bestcite.com

“Marketing Research Through Advanced Technology”

• **Research Outline**

..... 2

목차

• **Summary**

..... 6

I. **도서관 환경**

..... 13

II. **도서관 조직 및 인력**

..... 22

III. **참고봉사 서비스 형태 및 내용**

..... 29

IV. **도서관 홈페이지 운영 실태**

..... 36

V. **Sub issues**

..... 50

Research Outline



전국 공공도서관의 조직, 인력, 물리적 환경, 참고봉사 서비스 실태를 파악하여
기관 간 협력을 통한 참고봉사 실현 및 네트워크 구축의 기초 자료를 구축함

전국의
공공도서관

참고봉사와 관련한 제반 기초 환경 조사

- 참고봉사 서비스를 위한 조직 및 인력
- 참고봉사 내용에 관한 조사
- 물리적 환경 조사 : 홈페이지 여부, 게시판 및 사이트 운영현황 등
- 단위도서관 간 협력 상황

공공도서관 기초환경 조사

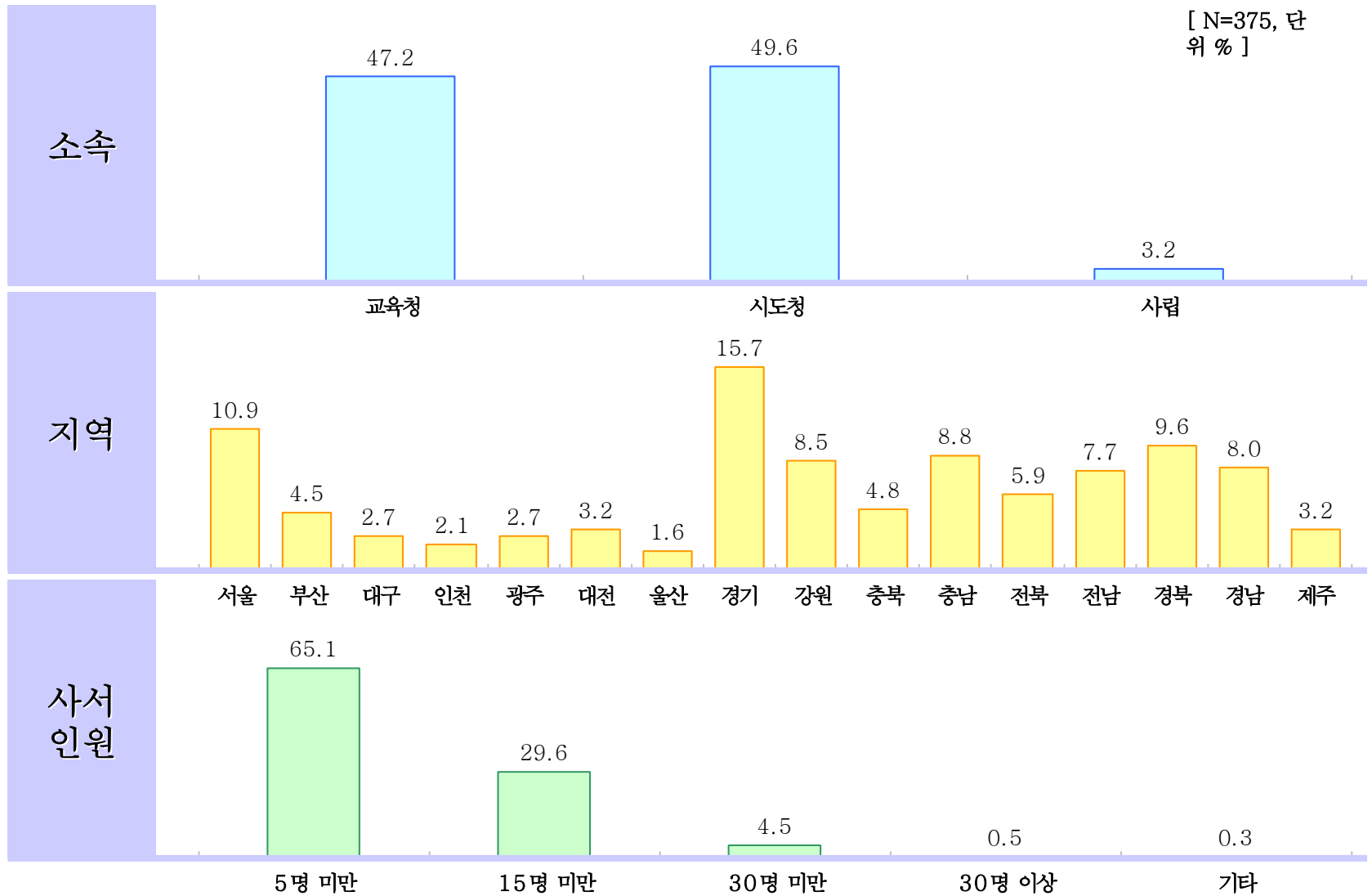
참고봉사 환경 분석 및
요구 수렴

기관 간 협력을 통한
참고봉사 실현 및
네트워크 구축

정량조사

조사 대상	전국의 공공도서관 협력 담당자				
조사 규모	전국 514개 공공도서관 중 375관				
표본 구성	구 분	교육청 소속	시·도청 소속	사립	전체
	대 상	224	273	17	514
	응답수	177	186	12	375
	응답률	79.0%	68.1%	70.6%	73.0%
* 조사대상은 2005.12 전국 공공도서관 통계를 참조					
조사 방법	<p>인터넷 조사 : 팝업/배너 및 전자메일</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국립중앙도서관 홈페이지(팝업, 게시판, 배너) 및 협력담당자에게 전자메일 - 전화 및 FAX를 통한 설문참여 독려 및 조사 작업 보완 				
자료수집방법	<ul style="list-style-type: none"> • 구조화된 질문지(Structured Questionnaire)를 통한 인터넷 조사 				
조사 기간	2006. 9. 8(금) ~ 9. 22(금) (15일간)				

3. 조사 대상 도서관 특성



** 사서인원 별 분석시, 30명 미만과 30명 이상을 '15명 이상'으로 합쳐서 분석하였음
 사서인원을 제대로 기입하지 않은 '기타'는 세부 분석시 제외하였음

Summary

결과 요약

1.

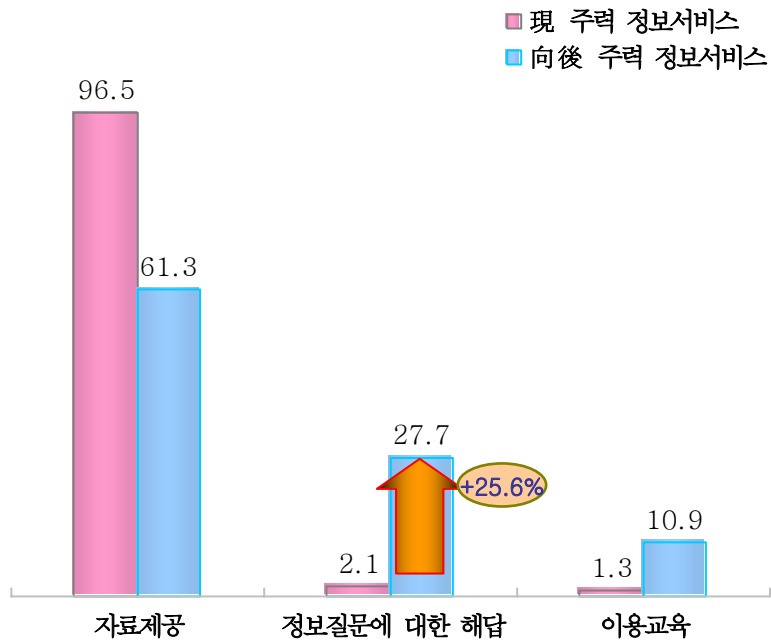
▶ 주력 정보서비스

- 現 자료제공 > 정보질문에 대한 해답제공 > 이용교육 등의 순
- 향후 단순 자료제공에서 벗어나 정보질문 해답 제공 등 더욱 적극적인 서비스를 제공할 계획

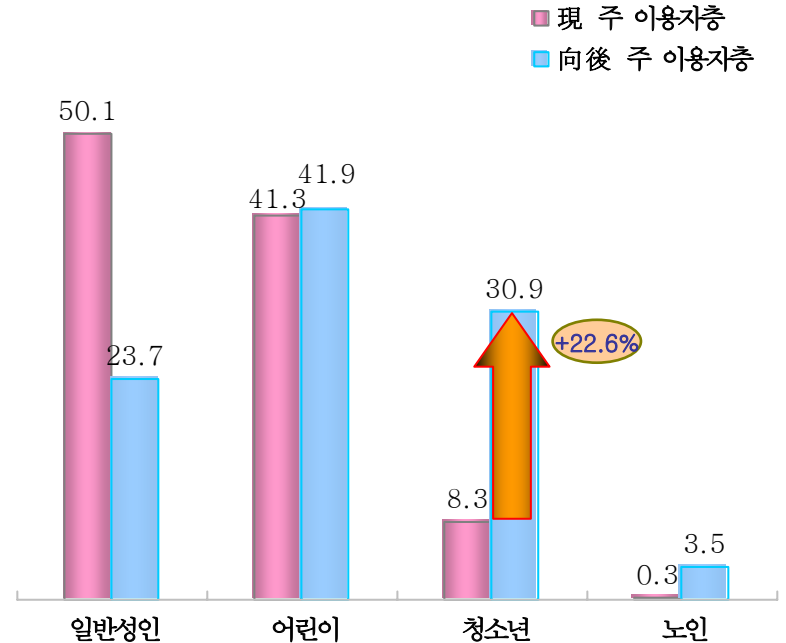
▶ 주 이용자 층

- 現 일반성인 > 어린이 > 청소년 > 노인 등의 순
- 향후 청소년층(+ 22.6%)을 위주로 이용자층 확대 예정임

주력 정보서비스 1순위 [N=375]



주 이용자층 1순위 [N=375]



결과 요약

2.

▶ 응답도서관의 6.7%가 참고봉사실을 별도로 운영함

- 1명의 사서를 두는 경우가 가장 많았으나, 10곳중 2곳은(20%) 참고봉사실운영 인원이 없음
- 참고봉사실 전담인원은 8.0%, 담당자 대부분이 민원처리, 대출반납, 행정업무 등을 병행함

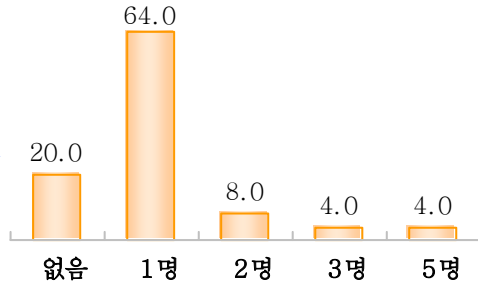
▶ 응답도서관의 93.3%는 참고봉사실을 별도로 운영하지 않음

- 80% 이상이 도서관 개원 처음부터 참고봉사실이 없었음
- 참고봉사실을 운영하다가 폐지한 도서관은 8.3%이며 주로 공간/직원 부족의 이유로 폐지

참고봉사실 운영여부

별도 운영 6.7%

별도운영 사서인원 [N=25]



업무전담 [N=25]

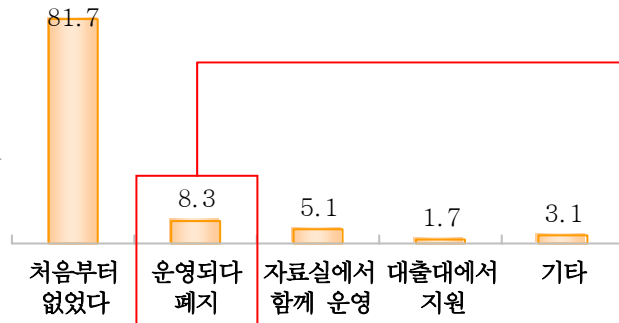
참고봉사업무 전담 8.0%

타 업무 병행 92.0%

내용

[N=23, %]	
• 민원처리	52.2
• 대출반납	43.5
• 행정업무	30.4
• 평생교육	17.4
• 독서교실	13.0
• 정기간행	13.0
• 문화행사	4.3

별도 참고봉사실 부재 현황 [N=350]



폐지 이유 [N=29]

• 공간 부족	58.6
• 직원 부족	31.0
• 기타	10.3

[N=375]

별도 운영 않음 93.3%

결과 요약

3.

▶ 참고봉사 제공형태

- 면대면 > 전화 > 게시판 > E-mail 등의 순임

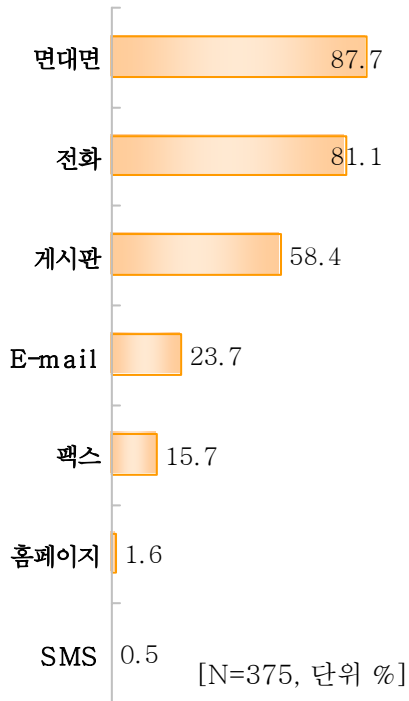
▶ 이용자 주요질문 순

- 자료검색 > 자료의 물리적 위치 및 대출문의 > 시설 및 이용문의 > 참고질의 > 관련 없는

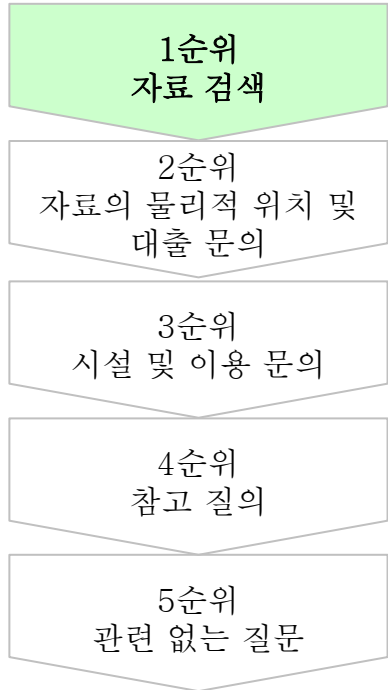
▶ 장서개발/정보원

- 10곳중 3곳(30.9%)정도가 특성화된 장서개발이나 정보원을 수집하고 있음
 - 장서개발/정보원을 수집하고 있는 대상 중 특별한 것이 없다는 응답을 제외하면 향토자료와 관련된 장서/정보원 수집 비율이 가장 높음

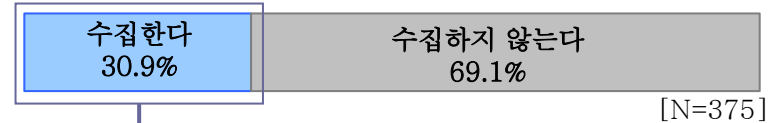
참고봉사 제공형태



이용자 주요질문



장서개발/정보원 수집여부



장서개발/정보원 종류

향토 자료	관광 자료	환경 자료	교육학	사학 자료
23.3	4.3	3.4	3.4	3.4

문학	건강 관련	예술	독서 자료	없음
1.7	1.7	1.7	1.7	55.2

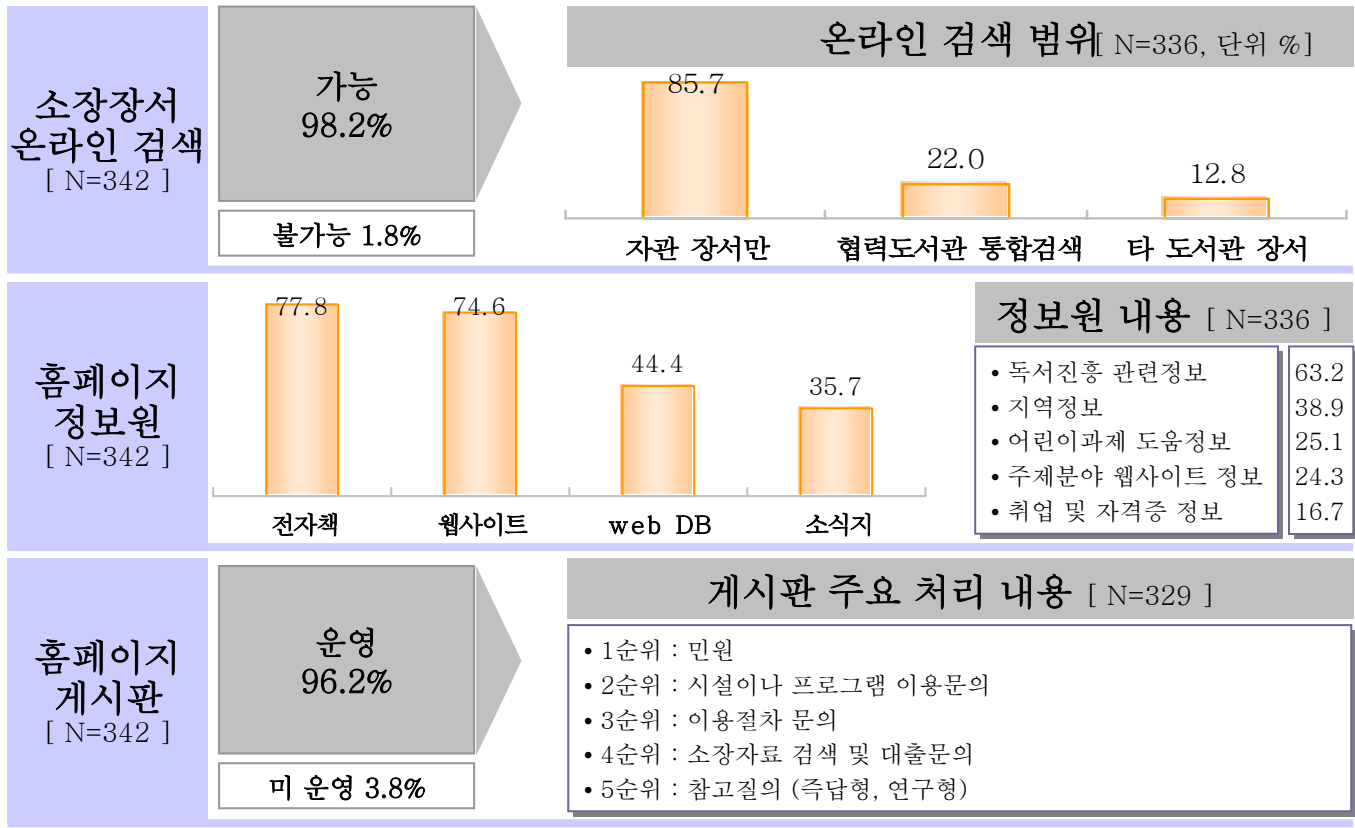
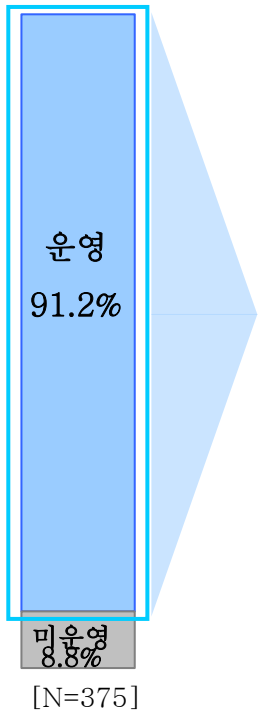
[N=116, 단위 %]

결과 요약

4.

- ▶ **홈페이지 운영도서관 : 91.2%**
- ▶ **소장장서 온라인 검색 : 98.2%**가 소장장서의 온라인검색이 가능함
 - 85%가 자관장서만, 22%가 협력도서관 통합검색, 13%가 타관 장서 검색이 가능함
- ▶ **홈페이지 정보원**
 - 홈페이지 정보원 : 전자책 > 웹사이트 > web DB > 소식지 순임
 - 정보 내용 : 독서진흥 관련 > 지역 > 어린이과제 도움 > 주제분야 웹사이트 정보 순임
- ▶ **홈페이지 게시판 : 96.2%**가 홈페이지 게시판을 운영함
 - 게시판 주요 처리 내용 : 민원 > 시설/프로그램 이용 > 이용절차 > 검색/대출 > 참고질의

홈페이지 운영여부



결과 요약

5.

▶ 참고봉사 전용사이트/게시판 운영

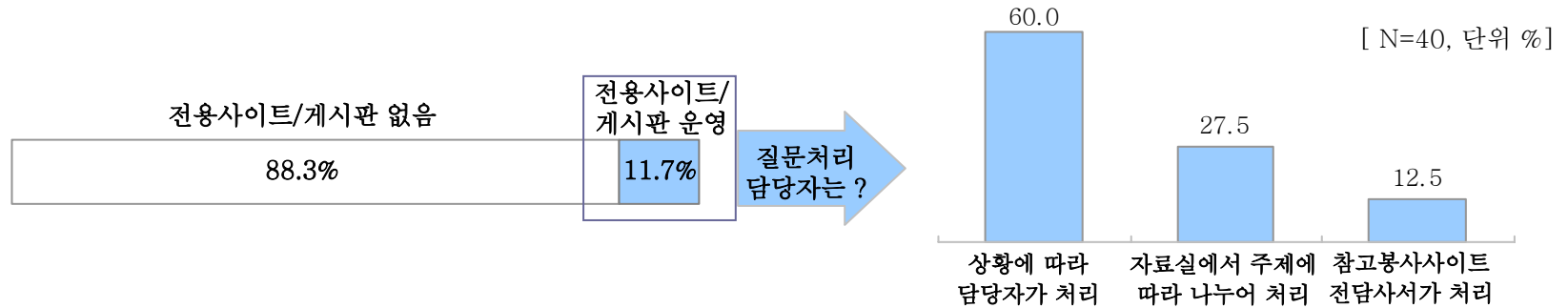
- 홈페이지 운영 도서관의 11.7%
- 전담사서가 있는 경우는 13%에 불과하며 주제 상황에 따라 여러 담당자가 나누어 처리함

▶ 게시판/참고봉사 사이트 질문

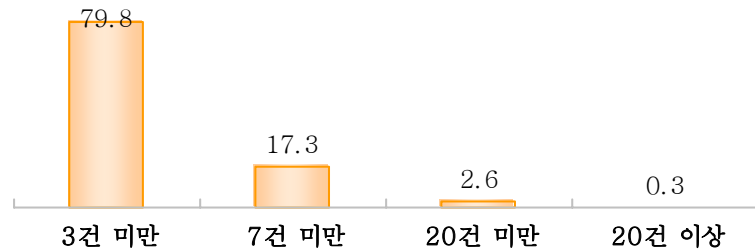
- 수량 : “1주일에 3건 미만+ 7건 미만”이 거의 대부분을 차지(97.1%)
- 주요 질문 : 소장자료검색 및 대출문의 > 이용절차/프로그램 이용문의 > 즉답형 참고질의 > 연구형 참고질의

▶ 참고봉사 사이트 주력 분야 : 지역정보/향토자료 > 소비자정보 순임

참고봉사 전용사이트/게시판 운영여부 [N=342]



일주일간 게시판/참고봉사 사이트 질문 수량 [N=342]



주요 질문

- 1순위 : 소장자료 검색 및 대출문의
- 2순위 : 이용절차/프로그램 이용문의
- 3순위 : 즉답형 참고질의
- 4순위 : 연구형 참고질의

참고봉사사이트 주력분야 [N=342]

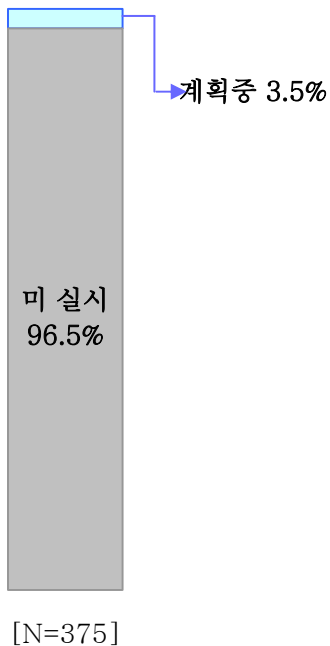
- 1순위 : 지역정보/향토자료
- 2순위 : 소비자 정보
- 기타 : 경제경영 > 법 > 보건의료 순

결과 요약

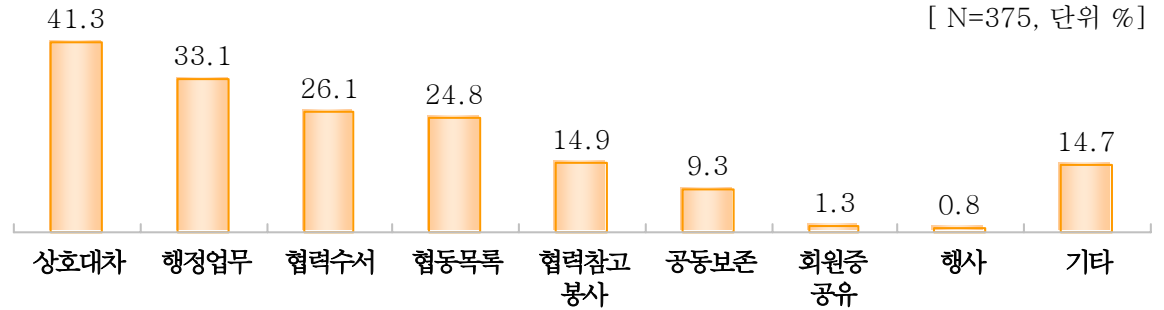
6.

- ▶ **실시간 온라인 참고봉사 서비스** : 실시하는 도서관이 없었으며, 3.5%는 향후 계획중임
- ▶ **도서관 협력 분야**
 - 상호대차 > 행정업무 > 협력수서 > 협동목록 등의 순임
- ▶ **협력참고봉사 장애요인**
 - 담당직원수 및 업무량 증가, 훈련된 직원 부족 등 인력의 부족이 가장 큰 장애 요인임
 - 다음으로 정보원 부족 > 수요부족 > 장비부족 순임

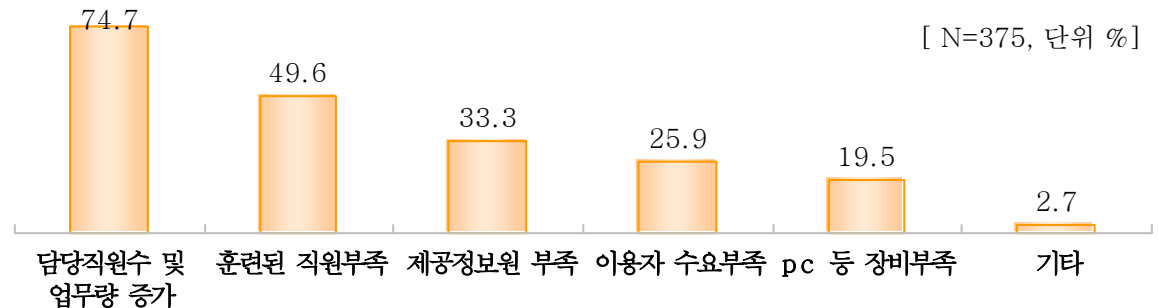
실시간 온라인 참고봉사 서비스 실시 여부



도서관 협력 분야



협력참고봉사 장애요인





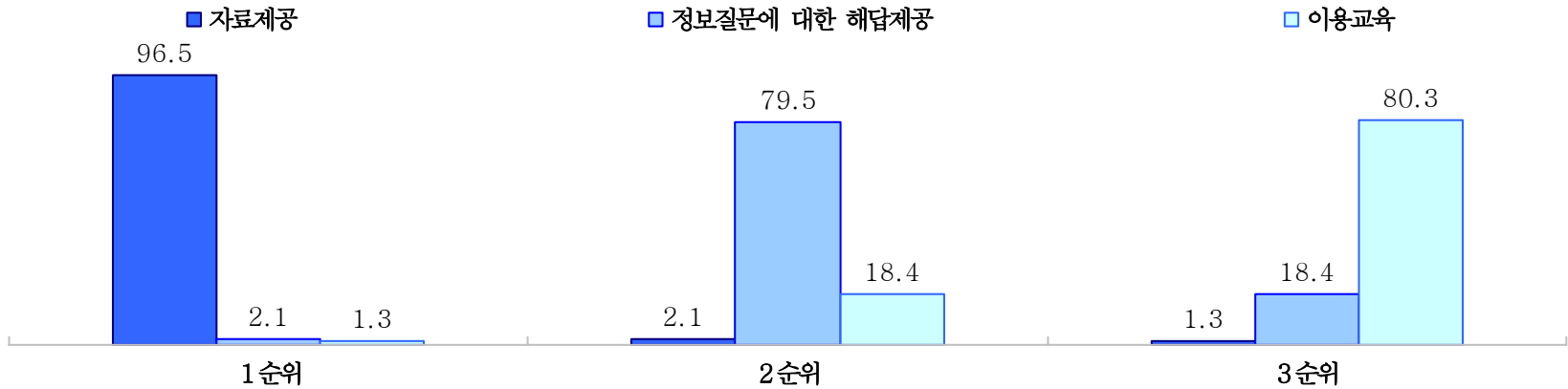
도서관 환경

1. 주력 정보서비스

Q: 귀 도서관에서 주력하는 정보서비스는 다음 중 무엇입니까?

1순위: 자료제공 / 2순위: 정보질문에 대한 해답제공 / 3순위: 이용교육

자료제공 서비스를 1순위로 꼽은 비율이 96.5%로 매우 높음



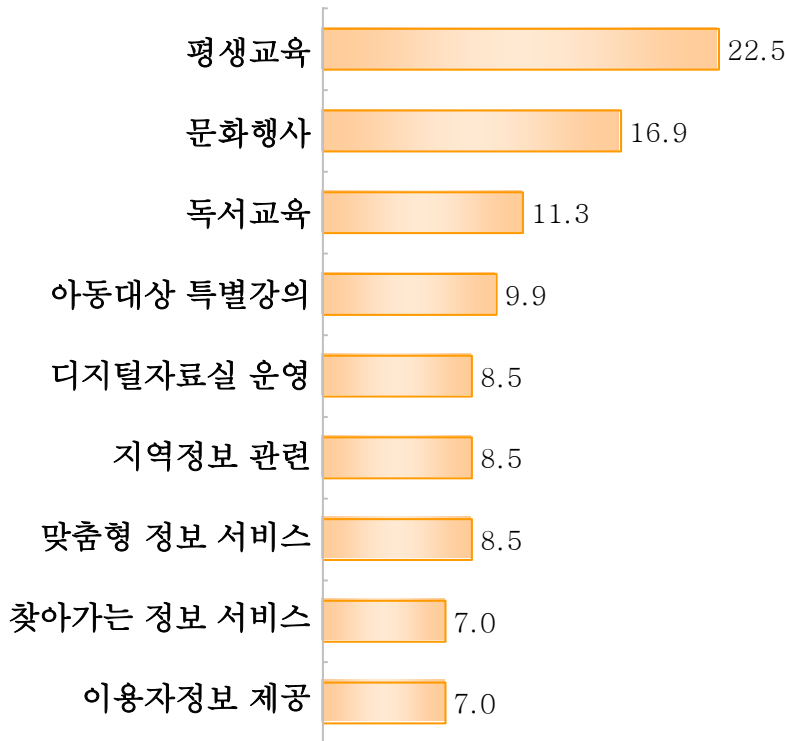
1순위 응답 [N=375, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 자료제공	97.7	95.7	91.7	92.7	100	100	100	100	83.3	100	98.3	93.8	100	93.9	95.5	93.1	100	100	100	97.1	95.5	94.7
• 정보질문에 대한 해답제공	1.7	2.2	8.3	7.3	-	-	-	-	8.3	-	-	3.1	-	6.1	-	3.4	-	-	-	1.6	2.7	5.3
• 이용교육	0.6	2.2	-	-	-	-	-	-	8.3	-	1.7	3.1	-	-	4.5	3.4	-	-	-	1.2	1.8	-

1-1. 기타 주력 정보서비스

Q: 기타 주력하는 정보서비스가 있으시면 적어주십시오

평생교육 > 문화행사 > 독서교육 순임

교육청 소속 도서관은 평생교육의 비율이 가장 높은 반면
 시도청 소속 도서관은 문화행사의 비율이 가장 높고, 독서교육과 아동대상 특별강의의 상대적 비중이 높음



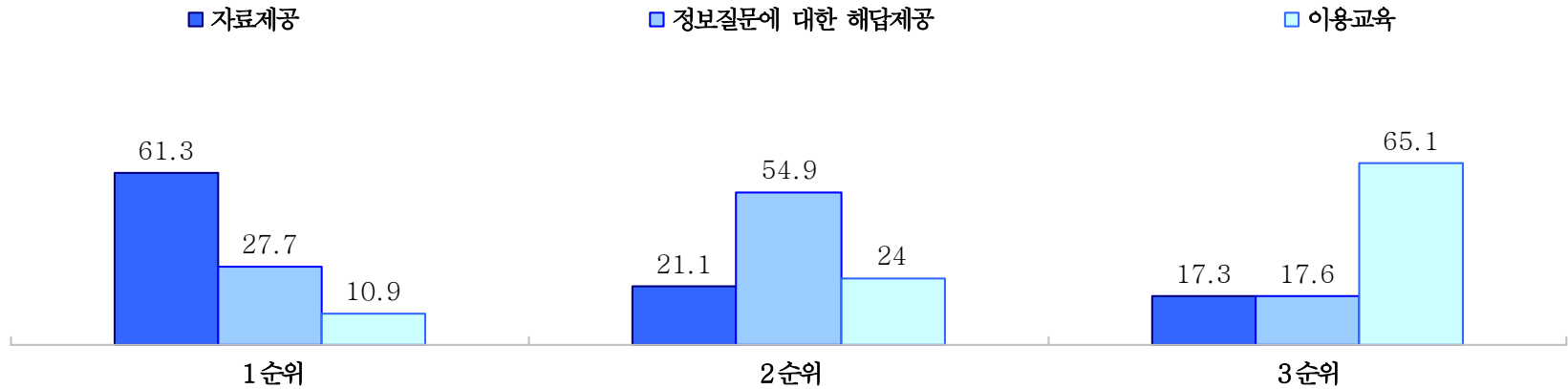
[N=71, 단위 %]

	소속			사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	32	38	1	47	21	3
• 평생교육	40.6	7.9	-	17.0	38.1	-
• 문화행사	15.6	18.4	-	17.0	14.3	33.3
• 독서교육	6.3	15.8	-	14.9	4.8	-
• 아동대상 특별강의	3.1	15.8	-	12.8	4.8	-
• 디지털자료실 운영	9.4	7.9	-	6.4	14.3	-
• 지역정보 관련	6.3	10.5	-	8.5	4.8	33.3
• 맞춤형 정보 서비스	9.4	7.9	-	6.4	14.3	-
• 찾아가는 정보 서비스	9.4	5.3	-	8.5	4.8	-
• 이용자정보 제공	-	10.5	100	8.5	-	33.3

2. 향후 주력 정보서비스

Q: 귀 도서관에서 향후 주력하고자 하는 정보서비스는 다음 중 무엇입니까?

**현재의 주력 정보서비스와 순위의 차이는 없으나,
자료제공 외 정보질문에 대한 해답제공, 이용교육에 대한 응답도 높아짐**
부산, 광주, 대구, 충남 지역의 경우 자료제공의 비율이 상대적으로 높은 편이며,
경남, 제주 지역의 경우 정보질문에 대한 해답제공의 비율이 높음



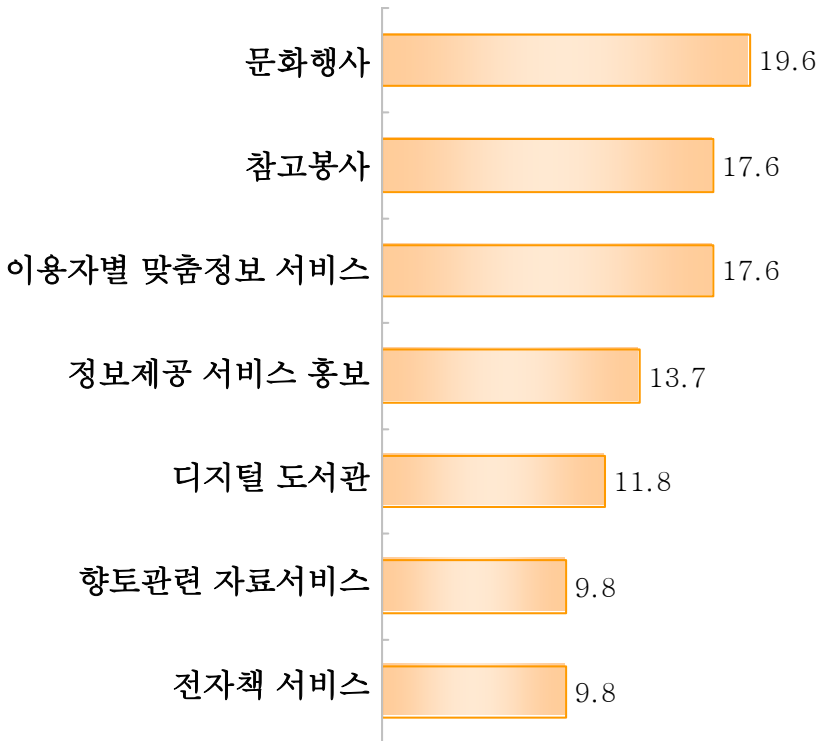
1순위 응답 [N=375, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 자료제공	63.8	59.1	58.3	68.3	70.6	90.0	87.5	70.0	66.7	50.0	55.9	53.1	61.1	72.7	68.2	58.6	55.6	43.3	50.0	59.4	65.8	63.2
• 정보질문에 대한 해답제공	28.2	26.9	33.3	24.4	29.4	10.0	12.5	30.0	16.7	50.0	32.2	34.4	33.3	15.2	22.7	20.7	27.8	40.0	41.7	27.9	26.1	36.8
• 이용교육	7.9	14	8.3	7.3	-	-	-	-	16.7	-	11.9	12.5	5.6	12.1	9.1	20.7	16.7	16.7	8.3	12.7	8.1	-

2-1. 기타 향후 주력 정보서비스

Q: 기타 향후 주력하고자 하는 정보서비스가 있으시면 적어주십시오

문화행사 > 참고봉사 > 이용자별 맞춤정보 서비스 순임

시도청 소속, 5명 미만 사서가 근무하는 경우 문화행사의 비중이 높으며,
교육청 소속, 15명 미만 사서가 근무하는 경우 참고봉사, 이용자별 맞춤정보 서비스의 비중이 높음



[N=51, 단위 %]

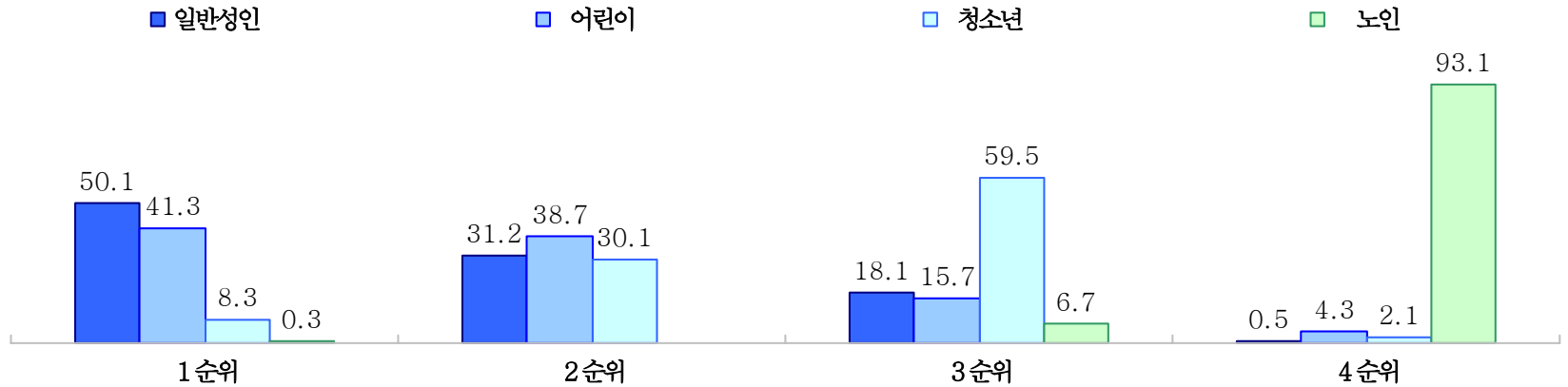
	소속			사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	21	29	1	33	16	2
• 문화행사	14.3	24.1	-	30.3	-	-
• 참고봉사	19.0	17.2	-	9.1	31.3	50
• 이용자별 맞춤정보 서비스	19.0	17.2	-	18.2	18.8	-
• 정보제공 서비스 홍보	14.3	13.8	-	15.2	12.5	-
• 디지털 도서관	14.3	10.3	-	12.1	12.5	-
• 향토관련자료 서비스	14.3	3.4	100	6.1	12.5	50
• 전자책 서비스	4.8	13.8	-	9.1	12.5	-

3. 주 이용자층

Q: 귀 도서관의 주 이용자층을 순서대로 선택하여 주시기 바랍니다

1순위: 일반성인 / 2순위: 어린이 / 3순위: 청소년 / 4순위: 노인
일반성인과 어린이가 주 이용층이며 노인의 도서관 이용이 가장 적음

시도청 소속, 광주, 강원, 전북, 전남, 경남 지역, 5명 미만의 사서가 근무하는 경우 어린이가 주이용층인 경우가 더 많음



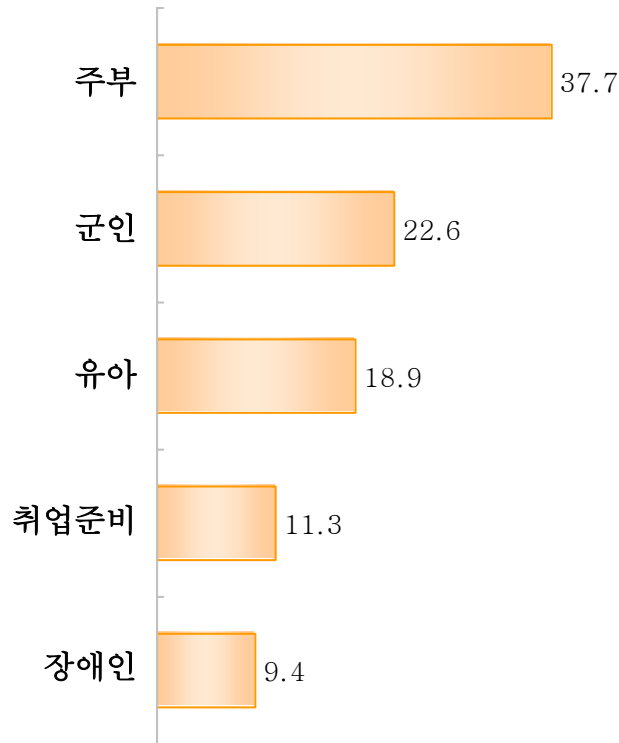
1순위 응답 [N=375, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 일반성인	55.4	44.6	58.3	78.0	88.2	70	87.5	40	75	33.3	66.1	34.4	44.4	15.2	22.7	37.9	52.8	23.3	58.3	40.2	68.5	73.7
• 어린이	35.6	46.8	41.7	19.5	11.8	30	-	50	25	50	28.8	46.9	44.4	72.7	59.1	51.7	41.7	73.3	16.7	50.4	24.3	21.1
• 청소년	9	8.1	-	2.4	-	-	12.5	10	-	16.7	3.4	18.8	11.1	12.1	18.2	10.3	5.6	3.3	25.0	9.0	7.2	5.3
• 노인	-	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	-	-

3-1. 기타 주 이용자층

Q: 기타 주 이용자가 있으시면 적어주십시오

주부 > 군인 > 유아 순임

교육청 소속에서 군인, 취업준비생, 장애인의 비중이 상대적으로 높은 반면,
 시도청 소속에서 주부, 유아의 비중이 높음
 5명 미만 사서 근무지에서 군인, 유아의 비중이 높음



[N=53, 단위 %]

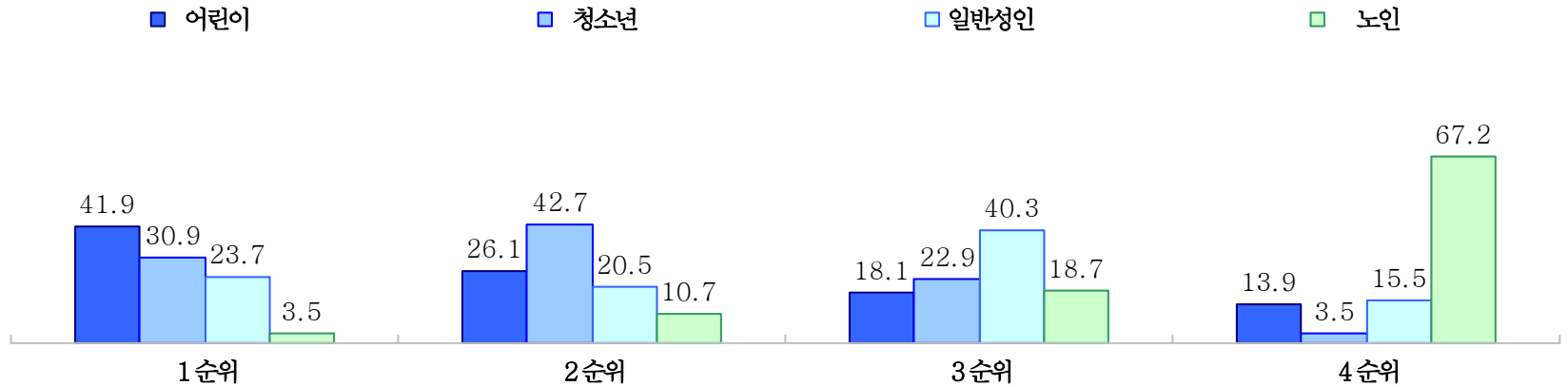
	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	28	25	37	13	3
• 주부	28.6	48.0	37.8	38.5	33.3
• 군인	28.6	16.0	29.7	7.7	-
• 유아	10.7	28.0	21.6	7.7	33.3
• 취업준비	14.3	8.0	8.1	23.1	-
• 장애인	17.9	-	2.7	23.1	33.3

4. 향후 확대 이용자층

Q: 귀 도서관에서 향후 확대하고자 하는 이용자층을 순서대로 선택하여 주시기 바랍니다

향후 어린이와 청소년층을 확대할 계획이 있으나 여전히 노인은 주 이용층으로 고려하고 있지 않음

서울지역의 경우 청소년 층, 인천지역의 경우 성인층의 확대를 고려하고 있음
사서의 인원이 많을수록 청소년 층의 확대를 계획하는 경향이 있음

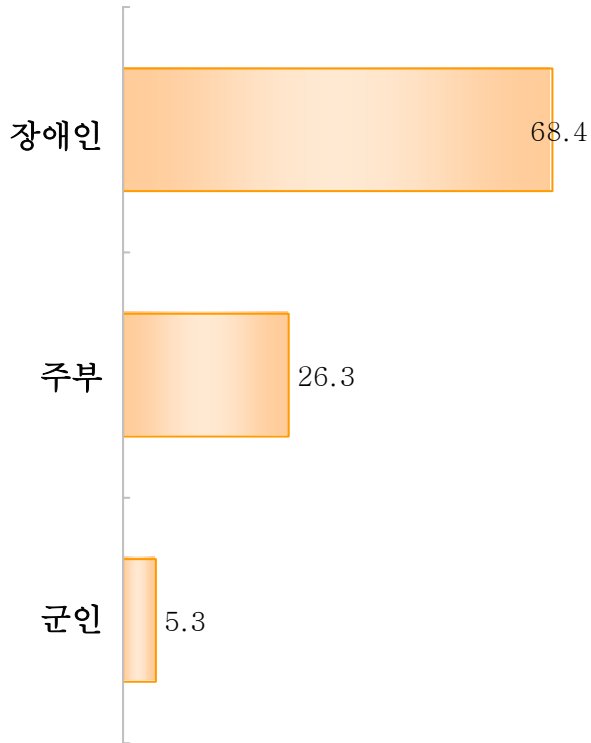


1순위 응답 [N=375, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 어린이	39.5	44.1	41.7	17.1	47.1	30.0	12.5	50.0	33.3	50.0	37.3	50.0	55.6	51.5	54.5	44.8	50.0	46.7	33.3	50.0	27.0	21.1
• 청소년	32.2	30.1	25.0	56.1	29.4	20.0	12.5	10.0	25.0	-	37.3	31.3	38.9	21.2	22.7	27.6	19.4	40.0	25.0	27.5	36.0	47.4
• 일반성인	24.3	22.6	33.3	24.4	23.5	40.0	75.0	30.0	41.7	50.0	18.6	12.5	5.6	24.2	22.7	24.1	25.0	13.3	41.7	20.1	32.4	21.1
• 노인	4.0	3.2	-	2.4	-	10.0	-	10.0	-	-	6.8	6.3	-	3.0	-	3.4	5.6	-	-	2.5	4.5	10.5

4-1. 기타 향후 확대 이용자층

Q: 기타 향후 확대하고자 하는 이용자층이 있으시면 적어주십시오

그 외 이용자 중 장애인 이용자층의 확대를 가장 많이 응답함



[N=19, 단위 %]

	소속		사서직 인원	
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만
• 사례수	9	10	8	11
• 장애인	66.7	70	25	100
• 주부	33.3	20	62.5	0
• 군인	0	10	12.5	0



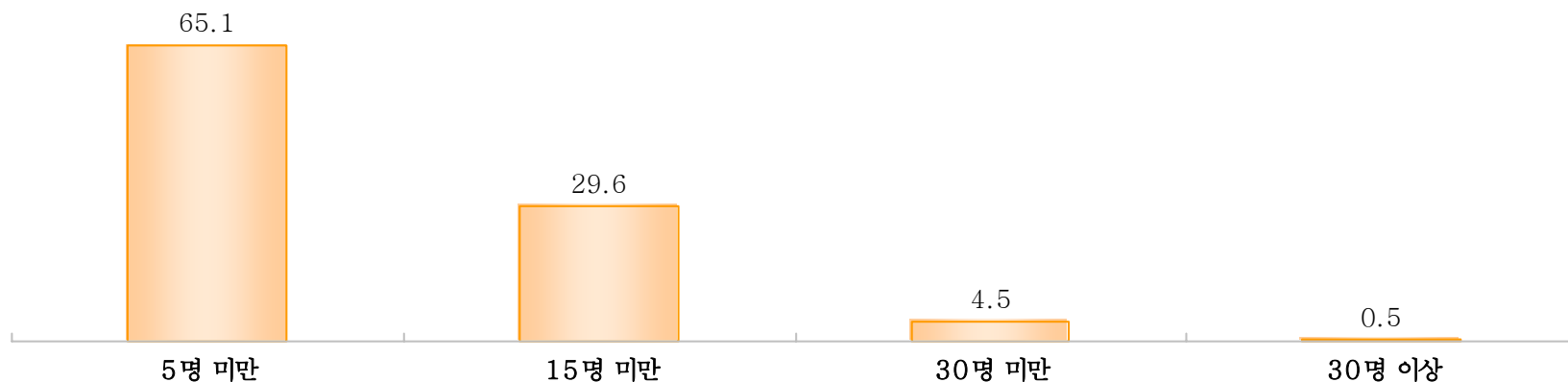
도서관 조직 및 인력

1. 사서직 인력

Q: 귀 도서관의 사서직은 모두 몇 명입니까?

5명 미만의 사서가 근무하는 경우가 가장 많으며 30명 이상은 거의 없음

**주로 대도시에 6~14명 정도의 사서를 보유한 도서관이 많으며,
지방은 5명 미만의 소규모 도서관이 대부분임**



[N=375, 단위 %]

	소속			지역																
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	
• 5명 미만	58.2	69.9	91.7	31.7	41.2	30.0	12.5	20.0	16.7	33.3	52.5	84.4	83.3	90.9	81.8	89.7	88.9	76.7	100	
• 15명 미만	35.0	26.3	-	48.8	58.8	60.0	75.0	80.0	66.7	50.0	39.0	15.6	16.7	9.1	18.2	10.3	11.1	16.7	-	
• 30명 미만	6.2	3.2	-	14.6	-	10.0	12.5	-	8.3	16.7	8.5	-	-	-	-	-	-	6.7	-	
• 30명 이상	0.6	0.5	-	2.4	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

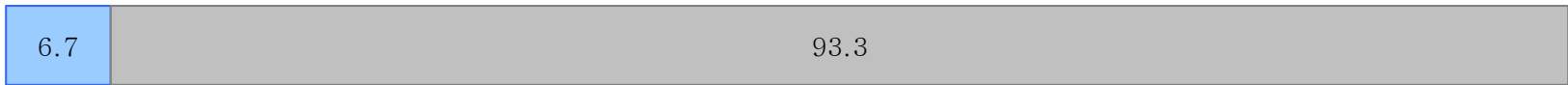
2. 참고봉사실 운영 여부

Q: 귀 도서관에는 참고봉사실을 별도로 운영합니까?

응답자의 6.7%만이 참고봉사실을 별도로 운영하고 있음

사서 인원이 많을수록 별도 운영하는 비율이 높음

■ 예 ■ 아니요



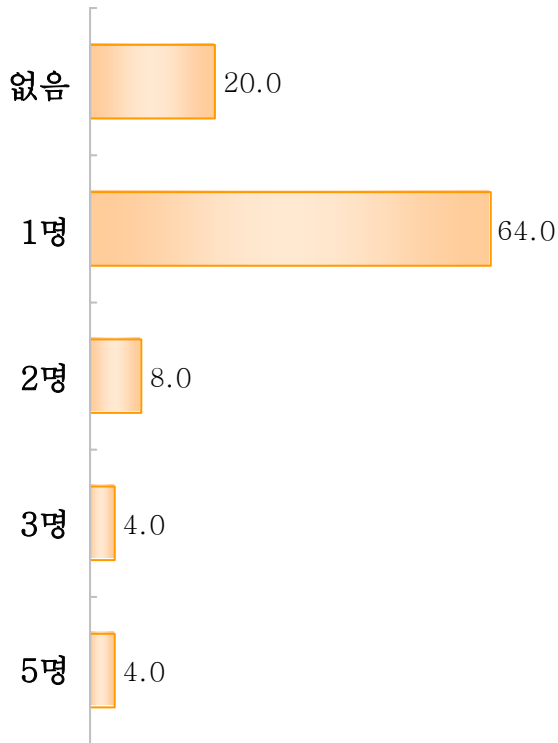
[N=375, 단위 %]

	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 예	5.6	8.1	-	4.9	5.9	10.0	12.5	10.0	8.3	-	8.5	-	5.6	9.1	-	10.3	8.3	3.3	16.7	4.5	10.8	10.5
• 아니요	94.4	91.9	100	95.1	94.1	90.0	87.5	90.0	91.7	100	91.5	100	94.4	90.9	100	89.7	91.7	96.7	83.3	95.5	89.2	89.5

2-1. 참고봉사실 별도 운영 사서 인원

Q: (참고봉사실 별도 운영시) 현재 몇 명의 사서가 운영합니까?

참고봉사실 별도 운영 시, 담당 사서가 없거나 한 명 정도만이 담당하여 운영함



참고봉사실 별도 운영 도서관 base [N=25, 단위 %]	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	10	15	11	12	2
• 없음	10.0	26.7	36.4	8.3	-
• 1명	60.0	66.7	63.6	66.7	50.0
• 2명	10.0	6.7	-	8.3	50.0
• 3명	10.0	-	-	8.3	-
• 5명	10.0	-	-	8.3	-

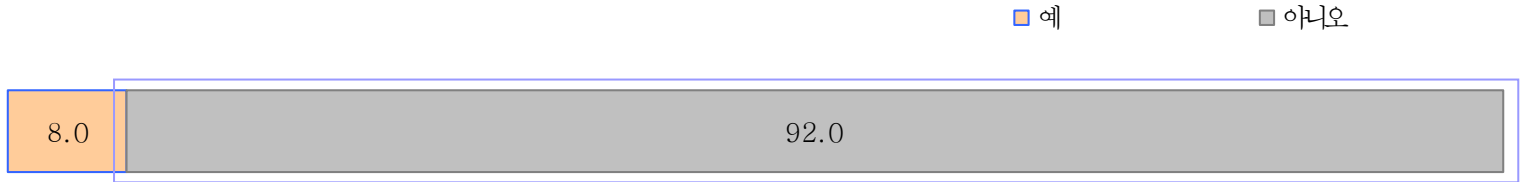
2-2. 참고봉사업무 전담 여부 및 병행 업무

Q: (참고봉사실 별도 운영시) 참고봉사실에서는 참고봉사업무만 전담합니까?

Q: (다른 업무와 함께 진행된다면) 해당업무를 선택해주세요

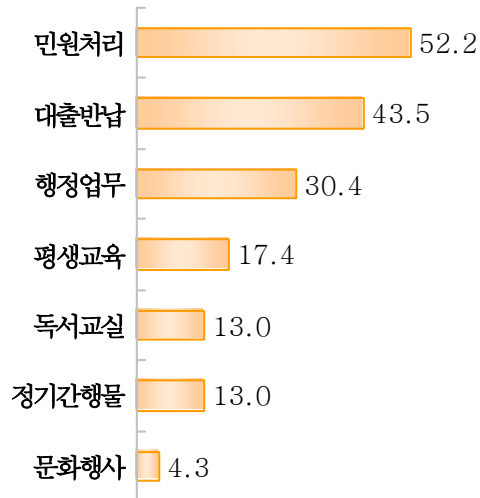
참고봉사실을 별도로 운영하는 경우, 92%가 참고봉사 업무 외 다른 업무를 병행하고 있음
병행하는 업무는 민원처리 > 대출반납 > 행정업무 순임

참고봉사업무
전담 여부



[N=25, 참고봉사실 별도 운영 base, 단위 %]

참고봉사 담당자
병행 업무



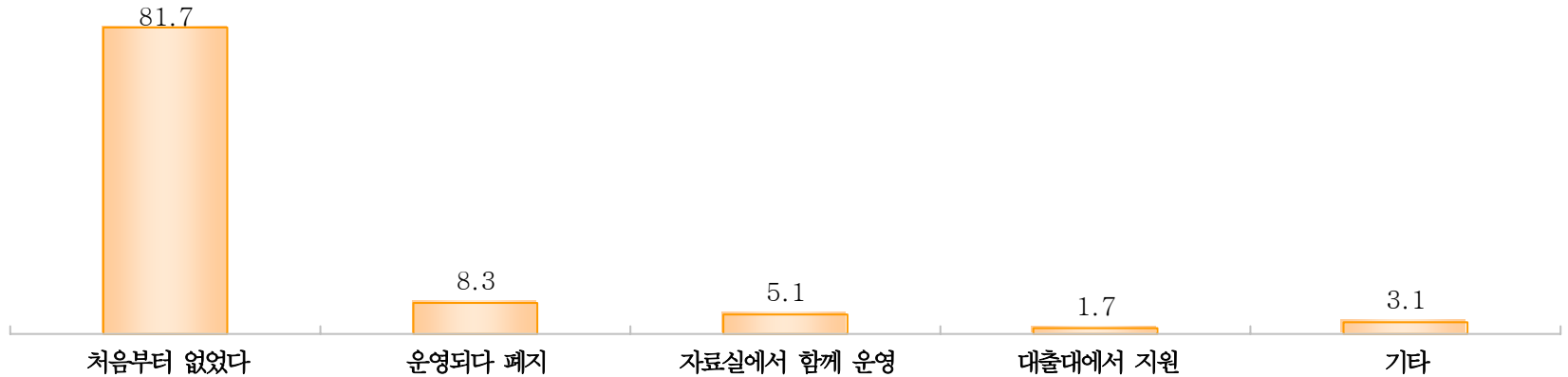
참고봉사업무 미 전담 base	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
[N=23, 단위 %, 중복응답]					
• 사례수	10	13	10	11	2
• 민원처리	30.0	69.2	60.0	54.5	-
• 대출반납	30.0	53.8	50.0	45.5	-
• 행정업무	20.0	38.5	30.0	36.4	-
• 평생교육	10.0	23.1	10.0	27.3	-
• 독서교실	20.0	7.7	-	27.3	-
• 정기간행물	30.0	-	-	18.2	50
• 문화행사	10.0	-	-	9.1	-

3. 별도 참고봉사실 부재 현황

Q: (참고봉사실이 없다면) 귀 도서관은 다음 항목 중 어디에 해당됩니까?

참고봉사실이 없는 도서관의 8.3%가 운영되다 폐지되었음

교육청 소속인 경우, 사서 인원이 많은 경우 운영되다 폐지된 사례가 많음

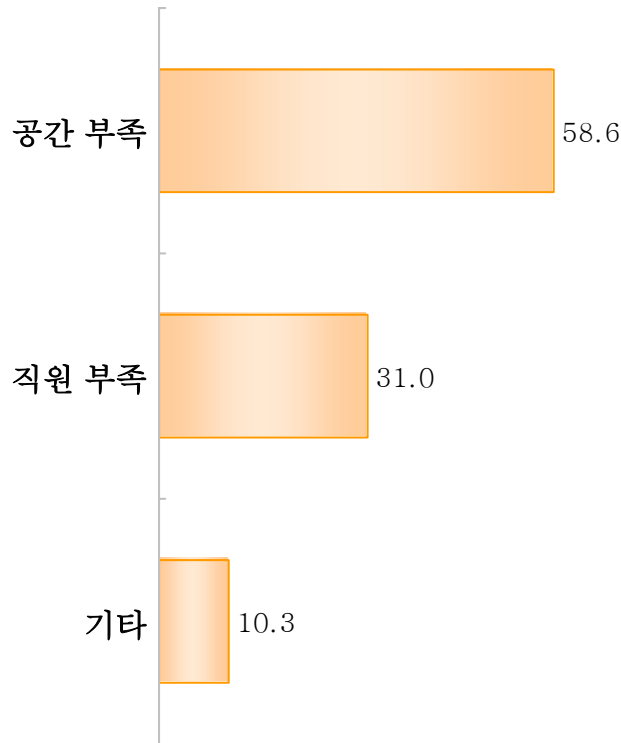


참고봉사실 부재 도서관 base [N=350, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	167	171	12	39	16	9	7	9	11	6	54	32	17	30	22	26	33	29	10	233	99	17
• 처음부터 없었다	79.6	83.6	83.3	84.6	56.3	77.8	28.6	77.8	54.5	33.3	79.6	93.8	82.4	90.0	100	88.5	78.8	89.7	90.0	88.0	71.7	52.9
• 운영되다 폐지되었다	12.0	5.3	-	2.6	37.5	-	28.6	22.2	36.4	50.0	5.6	3.1	5.9	-	-	7.7	9.1	3.4	-	<u>3.0</u>	17.2	29.4
• 자료실에서 함께 운영	5.4	5.3	-	5.1	-	11.1	42.9	-	9.1	16.7	7.4	3.1	5.9	-	-	-	3.0	6.9	10.0	3.0	8.1	17.6
• 대출대에서 지원	-	2.9	8.3	-	-	-	-	-	-	-	7.4	-	-	6.7	-	-	-	-	-	2.1	1.0	-
• 기타	3.0	2.9	8.3	7.7	6.3	11.1	-	-	-	-	-	-	5.9	3.3	-	3.8	9.1	-	-	3.9	2.0	-

3-1. 폐지 이유

Q: (참고봉사실이 운영되다 폐지되었다면) 폐지된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

공간과 직원의 부족이 가장 큰 이유임



참고봉사실 운영되다 폐지된 도서관 base [N=29, 단위 %]	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	20	9	7	17	5
• 공간 부족	65.0	44.4	42.9	58.8	80.0
• 직원 부족	30.0	33.3	42.9	29.4	20.0
• 기타	5.0	22.2	14.3	11.8	-



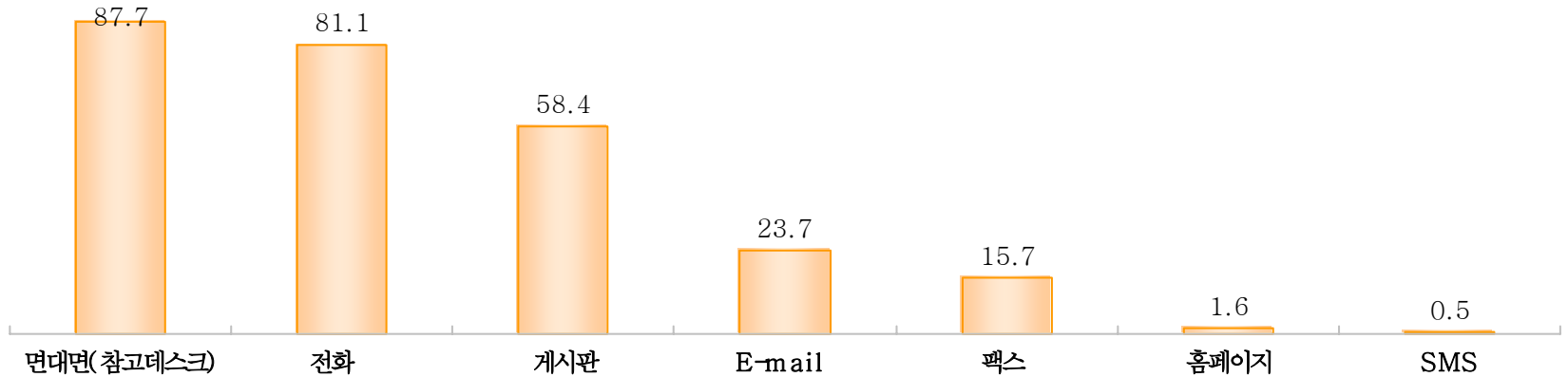
참고봉사 서비스 형태 및 내용

1. 참고봉사 제공 형태

Q: 귀 도서관에서 제공하는 참고봉사의 형태를 모두 선택하여 주십시오

면대면 > 전화 > 게시판 순임

교육청 소속의 도서관, 사서가 많은 도서관일수록 여러 형태의 참고봉사를 고루 제공하는 편임



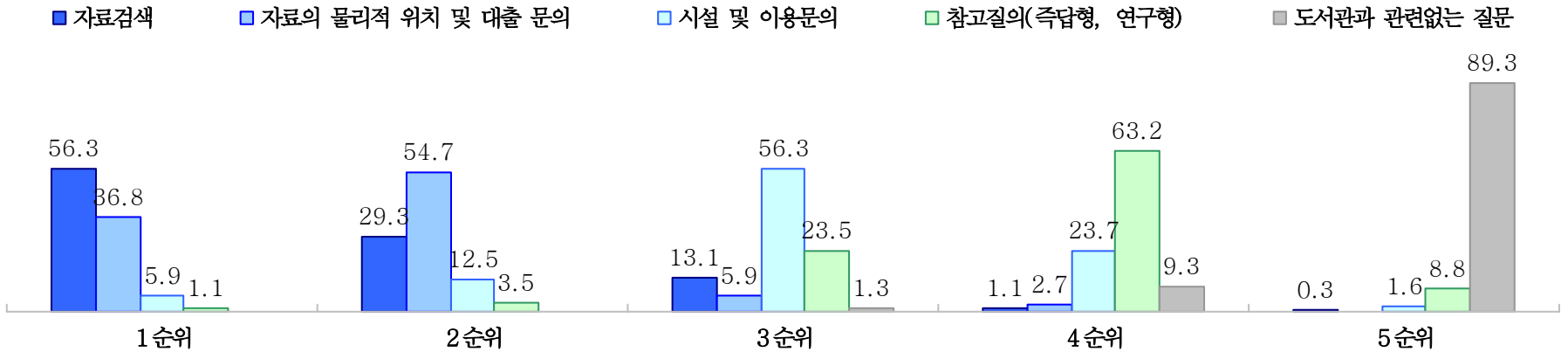
[N=375, 단위 %, 중복응답]

	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 면대면(참고데스크)	87.0	88.7	83.3	92.7	88.2	100	100	80.0	91.7	83.3	94.9	87.5	94.4	78.8	81.8	65.5	88.9	86.7	100	84.4	92.8	100
• 전화	89.8	73.7	66.7	82.9	82.4	90.0	87.5	90.0	91.7	66.7	79.7	78.1	83.3	78.8	77.3	79.3	80.6	86.7	66.7	76.2	88.3	100
• 게시판	69.5	47.8	58.3	73.2	52.9	80.0	50.0	60.0	75.0	33.3	67.8	40.6	61.1	57.6	31.8	62.1	47.2	73.3	33.3	50.8	71.2	78.9
• E-mail	29.9	16.7	41.7	53.7	35.3	50.0	50.0	20.0	16.7	-	20.3	28.1	38.9	15.2	-	13.8	16.7	13.3	8.3	18.0	30.6	52.6
• 팩스	20.9	10.8	16.7	12.2	29.4	40.0	37.5	20.0	8.3	50.0	6.8	18.8	22.2	15.2	4.5	13.8	11.1	23.3	8.3	13.5	19.8	21.1
• 홈페이지	2.3	1.1	-	-	-	10.0	-	-	-	-	1.7	-	5.6	3.0	-	6.9	-	-	-	1.6	1.8	-
• SMS	0.6	0.5	-	-	-	10.0	-	-	-	-	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9	5.3

2. 이용자 주요 질문

Q: 참고봉사실 또는 자료실에서 이용자가 사서에게 주로 질문하는 내용의 순서를 선택하여 주시기 바랍니다

1순위: 자료검색 / 2순위: 자료의 물리적 위치 및 대출문의 / 3순위: 시설 및 이용문의 / 4순위: 참고질의 / 5순위: 관련 없는 질문

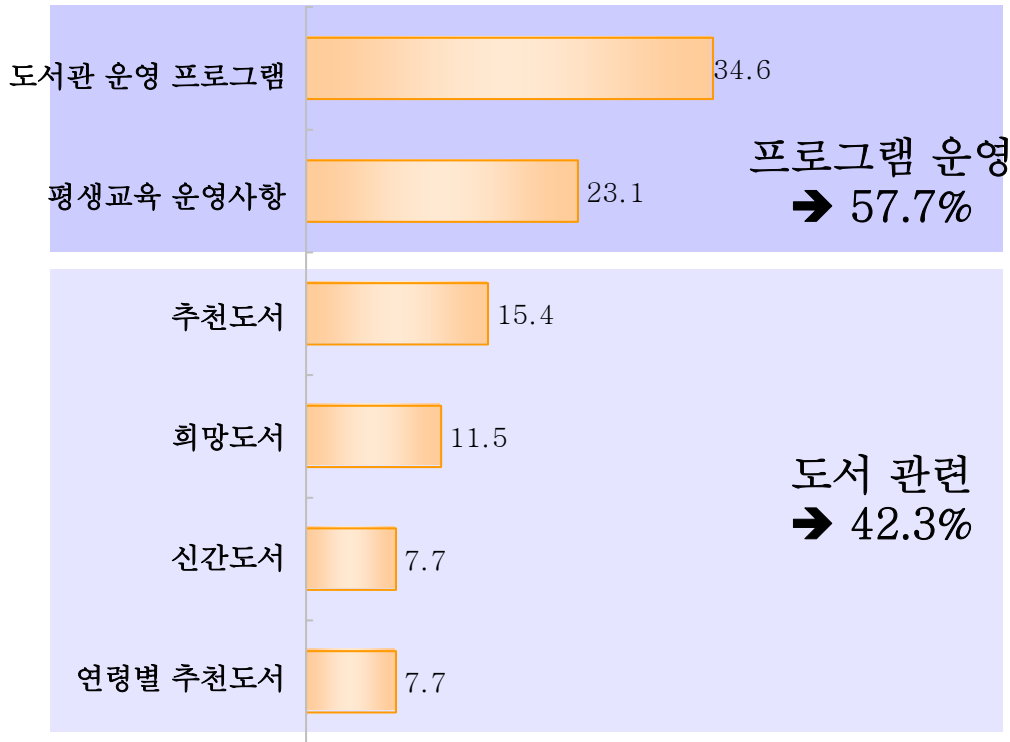


1순위 응답 [N=375, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 자료검색	52.5	59.7	58.3	53.7	47.1	90.0	25.0	50.0	33.3	66.7	50.8	71.9	61.1	42.4	81.8	72.4	52.8	40.0	75.0	60.7	50.5	36.8
• 자료의 물리적 위치 및 대출문의	41.2	33.3	25.0	34.1	47.1	10.0	50.0	50.0	58.3	33.3	40.7	18.8	33.3	48.5	18.2	20.7	41.7	56.7	25.0	33.6	40.5	52.6
• 시설 및 이용문의	4.0	7.0	16.7	7.3	5.9	-	12.5	-	8.3	-	8.5	9.4	5.6	9.1	-	6.9	2.8	3.3	-	5.7	6.3	5.3
• 참고질의(즉답형, 연구형)	2.3	-	-	4.9	-	-	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.8	-	-	-	2.7	5.3
• 도서관과 관련 없는 질문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2-1. 기타 이용자 주요 질문

Q: 기타 참고봉사실 또는 자료실에서 이용자가 사서에게 질문하는 내용이 있으시면 적어 주십시오

도서관 운영 프로그램 > 평생교육 운영사항 > 추천도서 순임
 '프로그램 운영'과 관련된 질문을 '도서 관련' 질문보다 많이 하는 것으로 나타남



[N=26, 단위 %]

	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	12	14	20	5	1
• 도서관 운영 프로그램	25	42.9	30	40	100
• 평생교육 운영사항	41.7	7.1	25	20	-
• 추천도서	16.7	14.3	15	20	-
• 희망도서	8.3	14.3	15	-	-
• 신간도서	8.3	7.1	5	20	-
• 연령별 추천도서	-	14.3	10	-	-

3. 장서개발/정보원 수집 여부

Q: 귀 도서관은 자관만의 특성화된 장서개발이나 정보원을 수집하고 있습니까?

전체 도서관 중 31%가 특성화된 장서개발이나 정보원을 수집하고 있음

전반적으로 대도시의 응답 비율이 높은 편이며, 15명 미만 사서 인원의 경우 50% 가까이 됨

■ 예 ■ 아니요

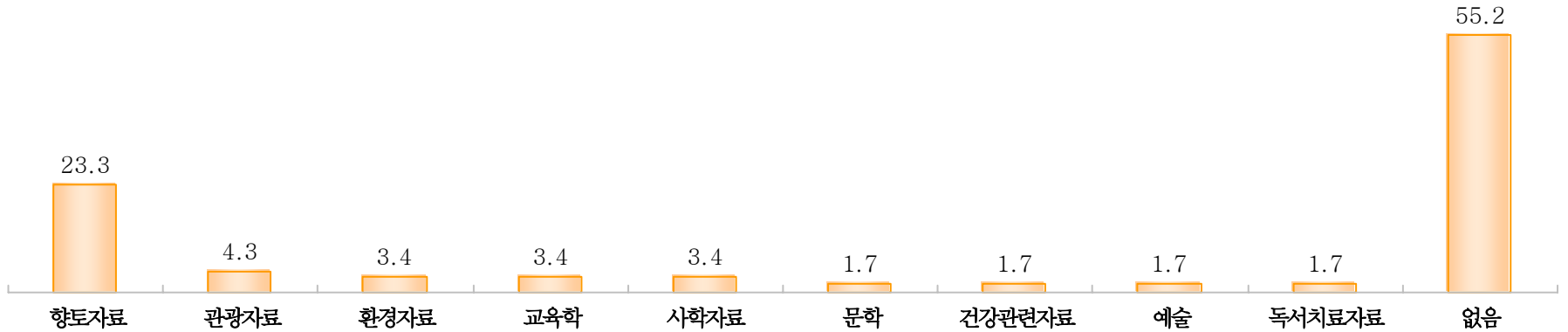


	소속			지역																사서직 인원			
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상	
[N=375, 단위 %]																							
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19	
• 예	30.5	30.6	41.7	19.5	47.1	80.0	87.5	40.0	41.7	50.0	54.2	18.8	16.7	12.1	18.2	27.6	5.6	36.7	25.0	21.7	49.5	42.1	
• 아니요	69.5	69.4	58.3	80.5	52.9	20.0	12.5	60.0	58.3	50.0	45.8	81.3	83.3	87.9	81.8	72.4	94.4	63.3	75.0	78.3	50.5	57.9	

3-1. 장서개발/정보원 종류

Q: (특성화된 참고정보원이 있다면) 어떤 것이 있는지 말씀해 주시기 바랍니다 (특별한 사항이 없으시면 '없음'을 선택해주시시오)

**특성화된 참고정보원에 대해 특별한 사항이 없다는 응답을 제외하면
향토자료가 23%로 가장 높은 비중을 차지함**



특성화된 참고정보원이 있는 도서관 base [N=116, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	54	57	5	8	8	8	7	4	5	3	32	6	3	4	4	8	2	11	3	53	55	8
• 향토자료	27.8	19.3	20.0	-	12.5	50.0	42.9	25.0	20.0	-	18.8	16.7	33.3	25.0	25.0	12.5	100	18.2	66.7	20.8	25.5	25
• 관광자료	1.9	7.0	-	-	12.5	-	-	-	20.0	-	6.3	-	-	-	-	-	-	-	33.3	3.8	3.6	12.5
• 환경자료	3.7	3.5	-	-	12.5	-	14.3	-	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-	9.1	-	1.9	3.6	12.5
• 교육학	5.6	1.8	-	-	-	-	-	-	20.0	-	6.3	-	-	-	-	-	-	9.1	-	1.9	3.6	12.5
• 사학자료	1.9	3.5	20.0	12.5	12.5	-	-	-	-	-	6.3	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	3.6	-
• 문학	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	-	12.5	-	-	-	3.8	-	-
• 건강관련자료	1.9	1.8	-	-	12.5	-	-	-	-	-	-	16.7	-	-	-	-	-	-	-	1.9	1.8	-
• 예술	1.9	1.8	-	12.5	-	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.8	12.5
• 독서치료자료	1.9	1.8	-	-	-	12.5	-	-	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.6	-
• 없음	53.7	56.1	60.0	75.0	37.5	37.5	42.9	75.0	40.0	100	50.0	66.7	66.7	75.0	75.0	75.0	-	63.6	-	62.3	52.7	25

3-2. 참고정보원 디지털화 여부

Q: 특성화된 참고정보원이 디지털화 되었습니까?

특성화된 참고정보원이 있는 도서관의 경우, 18% 정도가 정보원이 디지털화 되어 있음
사서 인원이 많을수록 디지털화 된 곳이 많음

■ 예 ■ 아니요



특성화된 참고정보원이 있는 도서관 base [N=116, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	54	57	5	8	8	8	7	4	5	3	32	6	3	4	4	8	2	11	3	53	55	8
• 예	16.7	19.3	20.0	25.0	25.0	50.0	-	25.0	-	33.3	15.6	-	-	25.0	-	12.5	-	9.1	100	11.3	21.8	37.5
• 아니요	83.3	80.7	80.0	75.0	75.0	50.0	100	75.0	100	66.7	84.4	100	100	75.0	100	87.5	100	90.9	-	88.7	78.2	62.5

IV

도서관 홈페이지 운영 실태

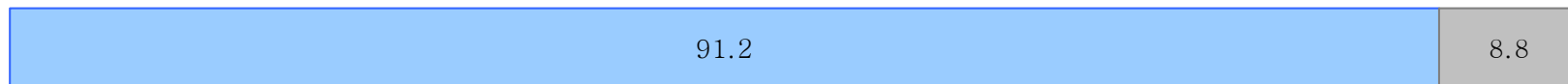
1. 홈페이지 운영여부

Q: 귀 도서관은 홈페이지를 운영하고 있습니까?

홈페이지를 운영하는 도서관은 전체의 91%로 거의 대부분 도서관이 홈페이지를 운영하고 있음

교육청 소속, 서울/경기를 포함한 대도시의 도서관, 6명 이상의 사서가 근무하는 도서관의 홈페이지 운영율이 높으며, 강원, 전북 지역에 홈페이지 운영을 하지 않는 도서관이 많은 편임

■ 예 ■ 아니요



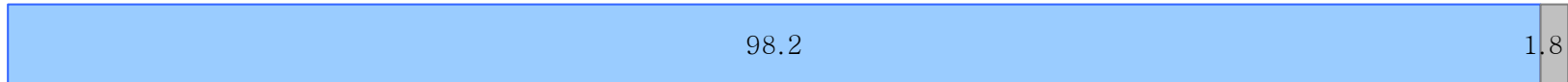
	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 예	98.3	84.9	83.3	97.6	100	100	100	100	100	100	100	78.1	88.9	84.8	68.2	86.2	83.3	96.7	100	86.5	100	100
• 아니요	1.7	15.1	16.7	2.4	-	-	-	-	-	-	-	21.9	11.1	15.2	31.8	13.8	16.7	3.3	-	13.5	-	-

1-1. 소장장서 온라인검색 가능 여부

Q: (홈페이지를 운영하고 있다면) 귀 도서관 홈페이지에서 소장장서의 온라인검색이 가능합니까?

홈페이지 운영을 하는 도서관 중 98%가 소장장서의 온라인 검색이 가능함

■ 예 ■ 아니요



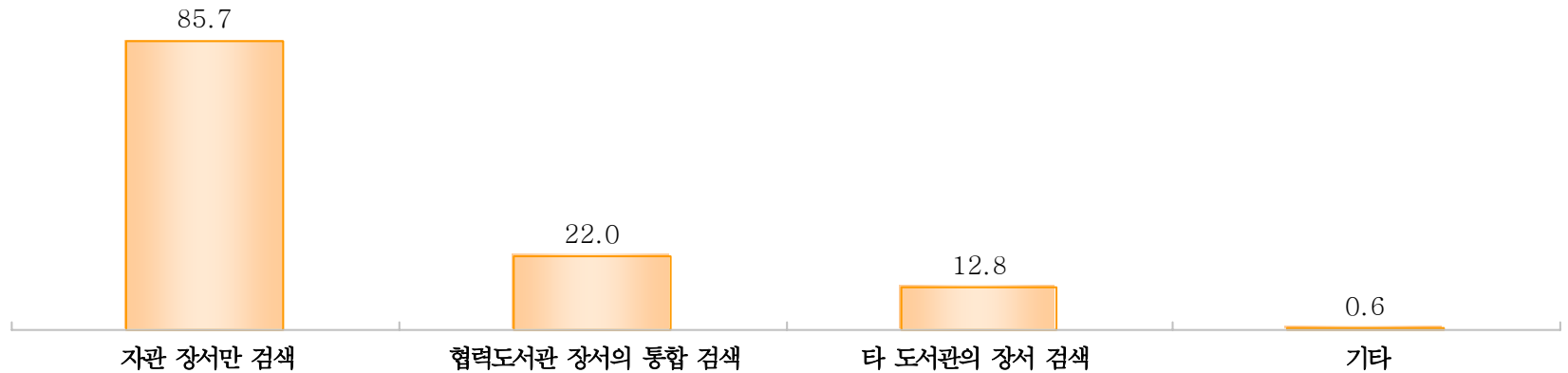
홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 예	98.9	98.1	90.0	100	94.1	100	100	90.0	100	100	100	100	100	96.4	93.3	100	93.3	100	100	97.2	100	100
• 아니요	1.1	1.9	10.0	-	5.9	-	-	10.0	-	-	-	-	-	3.6	6.7	-	6.7	-	-	2.8	-	-

1-2. 소장장서 온라인 검색 범위

Q: (소장장서의 온라인검색이 가능하다면) 어디까지 소장장서 검색이 가능합니까?

소장장서 검색이 가능한 도서관 중 22%가 협력도서관의 통합검색이 가능하며, 13%가 타 도서관 검색이 가능함

전반적으로 부산, 울산을 제외한 대도시에 위치한 도서관과 6명 이상 사서가 있는 도서관의 검색범위가 넓은 편임

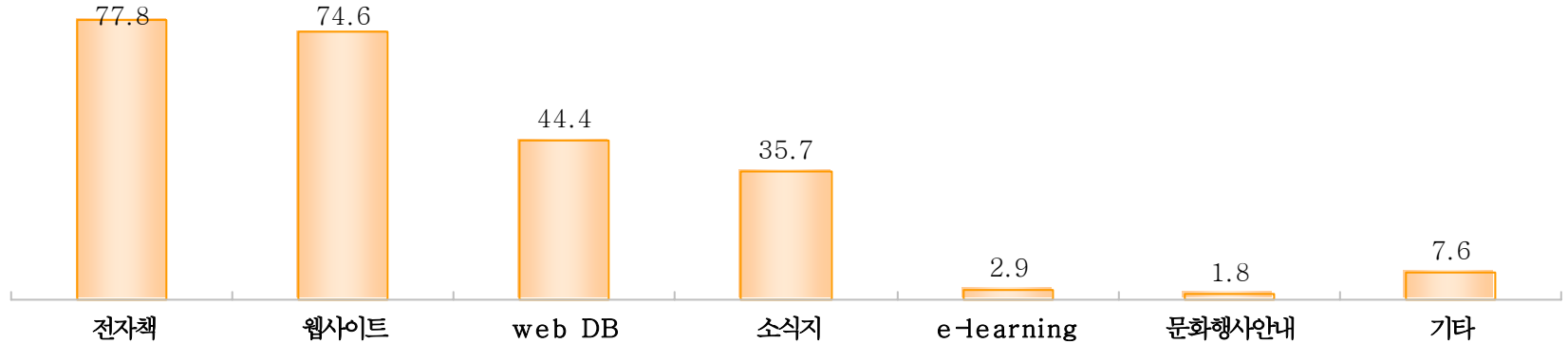


소장장서 온라인 검색 가능 도서관 base [N=336, 단위 %, 중복응답]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	172	155	9	40	16	10	8	9	12	6	59	25	16	27	14	25	28	29	12	205	111	19
• 자관 장서만 검색	94.8	76.1	77.8	75.0	100	80.0	87.5	66.7	50	100	72.9	96.0	93.8	92.6	100	96.0	100	96.6	66.7	88.3	82.0	84.2
• 협력도서관 장서의 통합 검색	13.4	31.0	33.3	50.0	6.3	60.0	25.0	22.2	58.3	-	37.3	4.0	18.8	11.1	7.1	8.0	3.6	-	25.0	13.2	29.7	68.4
• 타 도서관의 장서 검색	14.0	11.0	22.2	20.0	12.5	60.0	37.5	44.4	25	-	11.9	8.0	6.3	7.4	-	4.0	3.6	3.4	16.7	8.3	21.6	10.5
• 기타	0.6	0.6	-	5.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9	5.3

2. 홈페이지 제공 정보원

Q: 다음 중 귀 도서관 홈페이지에서 제공하는 정보원을 모두 표시하여 주시기 바랍니다

전자책 > 웹사이트 > web DB > 소식지 순임

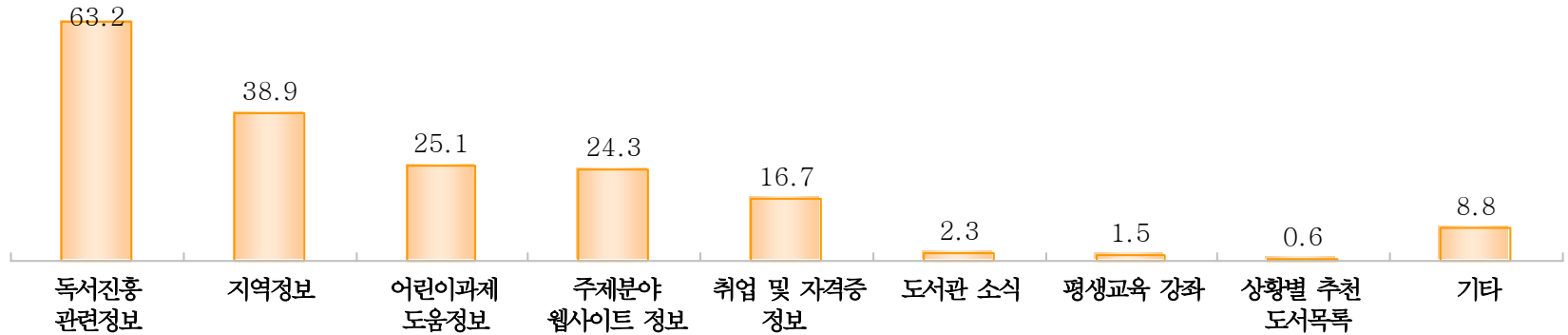


홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %, 중복응답]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 전자책	78.7	79.7	30.0	57.5	47.1	90.0	50.0	70.0	66.7	50.0	86.4	80.0	87.5	85.7	100	76.0	80.0	96.6	75.0	76.8	80.2	78.9
• 웹사이트	79.9	69.0	70.0	80.0	70.6	90.0	87.5	60.0	75.0	50.0	74.6	80.0	93.8	71.4	60.0	84.0	56.7	75.9	75.0	72.5	77.5	78.9
• web DB	47.7	41.1	40.0	55.0	29.4	90.0	62.5	40.0	25.0	66.7	52.5	32.0	37.5	17.9	26.7	64.0	26.7	58.6	41.7	35.5	55.9	73.7
• 소식지	36.2	35.4	30.0	42.5	41.2	70.0	37.5	40.0	58.3	16.7	40.7	32.0	31.3	25.0	33.3	32.0	13.3	37.9	33.3	26.5	47.7	68.4
• e-learning	3.4	2.5	-	-	5.9	10.0	-	10.0	-	-	1.7	4.0	-	3.6	-	4.0	3.3	6.9	-	2.8	2.7	5.3
• 문화행사	1.7	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	6.8	-	-	-	-	4.0	3.3	-	-	1.4	2.7	-
• 기타	5.7	9.5	10.0	12.5	11.8	10.0	-	10.0	8.3	16.7	6.8	8.0	-	3.6	-	8.0	10.0	6.9	8.3	9.0	6.3	-

2-1. 홈페이지 정보원 내용

Q: 홈페이지에서 이용자에게 제공하는 정보원 내용을 모두 표시하여 주시기 바랍니다

독서진흥 관련정보 > 지역정보 > 어린이과제 도움정보 > 주제분야 웹사이트 정보 순임

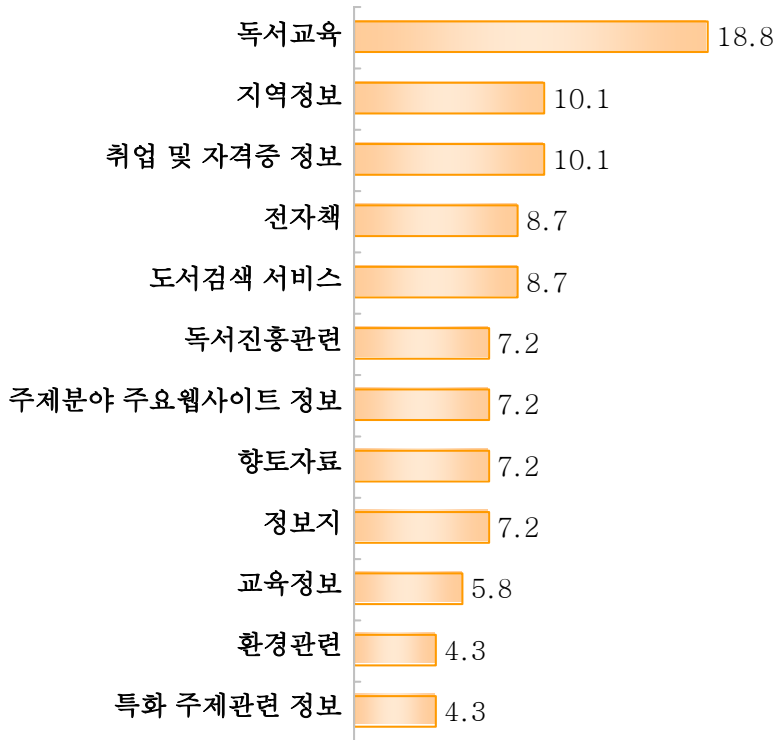


홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %, 중복응답]	소속			지역																	사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상	
• 사례 수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19	
• 독서진흥 관련정보	68.4	58.9	40.0	65.0	64.7	70.0	37.5	50.0	83.3	50.0	72.9	68.0	68.8	60.7	33.3	60.0	46.7	69.0	75.0	57.3	72.1	73.7	
• 지역정보	44.3	33.5	30.0	55.0	41.2	80.0	62.5	30.0	16.7	16.7	47.5	40.0	56.3	28.6	6.7	32.0	30.0	31.0	25.0	34.1	45.9	47.4	
• 어린이과제 도움정보	21.8	29.1	20.0	17.5	23.5	60.0	12.5	20.0	8.3	50.0	49.2	12.0	18.8	17.9	26.7	24.0	13.3	24.1	8.3	21.8	29.7	36.8	
• 주제분야 웹사이트 정보	25.9	20.9	50.0	20.0	17.6	30.0	37.5	60.0	16.7	50.0	23.7	16.0	12.5	25.0	26.7	32.0	13.3	27.6	33.3	23.7	27.0	15.8	
• 취업 및 자격증 정보	16.7	16.5	20.0	17.5	23.5	40.0	25.0	10.0	8.3	-	13.6	12.0	-	7.1	26.7	28.0	6.7	34.5	16.7	14.2	18.0	36.8	
• 도서관 소식	1.7	3.2	-	2.5	-	10.0	-	-	-	-	3.4	4.0	-	3.6	-	-	3.3	3.4	-	2.8	1.8	-	
• 평생교육 강좌	2.9	-	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	-	-	6.3	-	6.7	-	6.7	-	-	1.4	1.8	-
• 상황 별 추천 도서목록	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.9	-
• 기타	7.5	10.8	-	7.5	5.9	20.0	12.5	-	-	-	8.5	8.0	6.3	10.7	26.7	16.0	13.3	-	-	9.0	9.0	5.3	

2-2. 향후 홈페이지 제공 정보원

Q: 향후 도서관 홈페이지에 제공 할 의향이 있거나 제공했으면 하는 정보원이 있다면 구체적으로 기재하여 주시기 바랍니다

독서교육 > 지역정보 > 취업 및 자격증 정보 순임



[N=69, 단위 %]

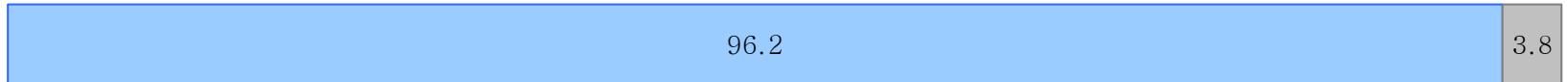
	소속			사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	32	36	1	46	19	4
• 독서교육	25.0	13.9	-	15.2	31.6	-
• 지역정보	15.6	5.6	-	10.9	5.3	25.0
• 취업 및 자격증 정보	15.6	5.6	-	8.7	10.5	25.0
• 전자책	6.3	11.1	-	13.0	-	-
• 도서검색 서비스	3.1	11.1	100	13.0	-	-
• 독서진흥관련	6.3	8.3	-	8.7	5.3	-
• 주제분야 주요웹사이트 정보	6.3	8.3	-	6.5	5.3	25.0
• 향토자료	6.3	8.3	-	4.3	10.5	25.0
• 정보지	6.3	8.3	-	4.3	15.8	-
• 교육정보	6.3	5.6	-	8.7	-	-
• 환경관련	3.1	5.6	-	4.3	5.3	-
• 특화 주제관련 정보	-	8.3	-	2.2	10.5	-

3. 홈페이지 게시판 운영 여부

Q: 귀 도서관은 홈페이지에 게시판(묻고 답하기)을 운영하고 있습니까?

홈페이지를 운영하는 도서관 대부분(96.2%)이 '묻고 답하기' 게시판을 운영하고 있음

■ 예 ■ 아니요



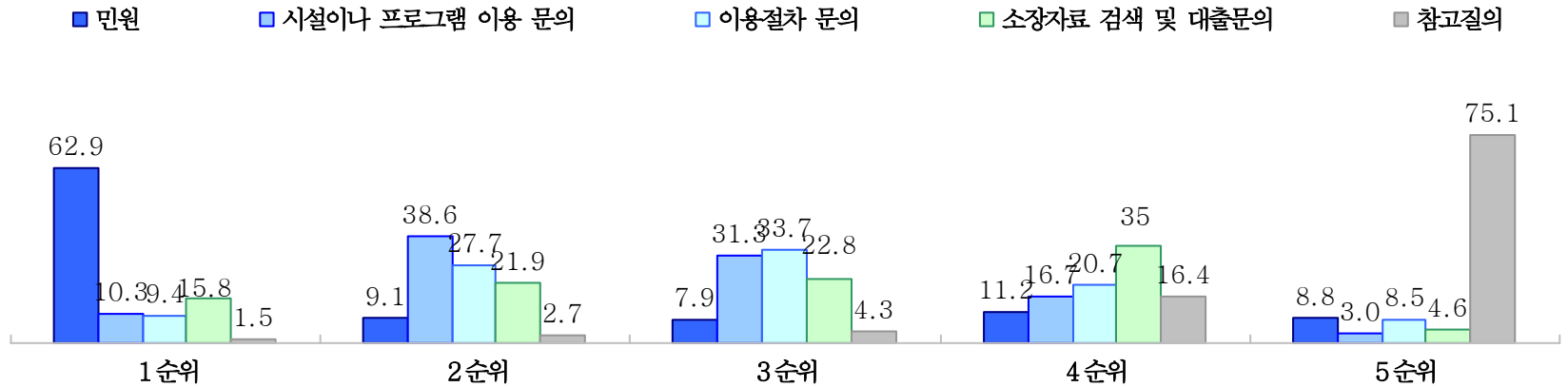
홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 예	97.7	94.9	90.0	100	94.1	100	87.5	100	91.7	100	98.3	100	93.8	100	73.3	96.0	96.7	93.1	100	94.8	98.2	100
• 아니요	2.3	5.1	10.0	-	5.9	-	12.5	-	8.3	-	1.7	-	6.3	-	26.7	4.0	3.3	6.9	-	5.2	1.8	-

3-1. 게시판 주요 처리 내용

Q: 게시판에서 주로 처리되는 내용을 순서대로 기재하여 주시기 바랍니다

1순위: 민원 / 2순위: 시설이나 프로그램 이용문의 / 3순위: 이용절차 문의 / 4순위: 소장자료 검색 및 대출문의 / 5순위: 참고질의(즉답형, 연구형)

1순위 응답 중, 시도청 소속은 민원이라는 응답이 상대적으로 많고, 교육청 소속은 소장자료 검색 및 대출문의가 상대적으로 많은 편임



1순위 응답 게시판 운영 도서관 base [N=329, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	170	150	9	40	16	10	7	10	11	6	58	25	15	28	11	24	29	27	12	200	109	19
• 민원	55.9	72.7	33.3	52.5	75.0	40.0	57.1	70.0	90.9	83.3	67.2	52.0	46.7	67.9	54.5	58.3	75.9	51.9	83.3	62.0	67.9	47.4
• 소장자료 검색 및 대출문의	20.6	8.7	44.4	20.0	6.3	50.0	28.6	10.0	-	-	10.3	28.0	6.7	14.3	27.3	8.3	17.2	22.2	8.3	16.0	15.6	10.5
• 시설이나 프로그램 이용문의	11.8	8.7	11.1	7.5	12.5	10.0	14.3	10.0	9.1	-	10.3	8.0	26.7	10.7	9.1	16.7	3.4	14.8	-	11.0	9.2	10.5
• 이용절차 문의	9.4	10.0	-	12.5	6.3	-	-	10.0	-	16.7	12.1	8.0	20.0	7.1	9.1	12.5	3.4	11.1	8.3	9.5	7.3	21.1
• 참고질의(즉답형, 연구형)	2.4	-	11.1	7.5	-	-	-	-	-	-	-	4.0	-	-	-	4.2	-	-	-	1.5	-	10.5

4. 참고봉사 전용사이트/게시판 운영 여부

Q: 귀 도서관은 홈페이지에 민원게시판과 별개로 사서에게 물어보기 등의 참고봉사 전용사이트나 게시판을 가지고 있습니까?

**홈페이지를 운영하는 도서관 중 12%가 민원게시판과 별개로
참고봉사 전용사이트나 게시판을 가지고 있음**

■ 예 ■ 아니요

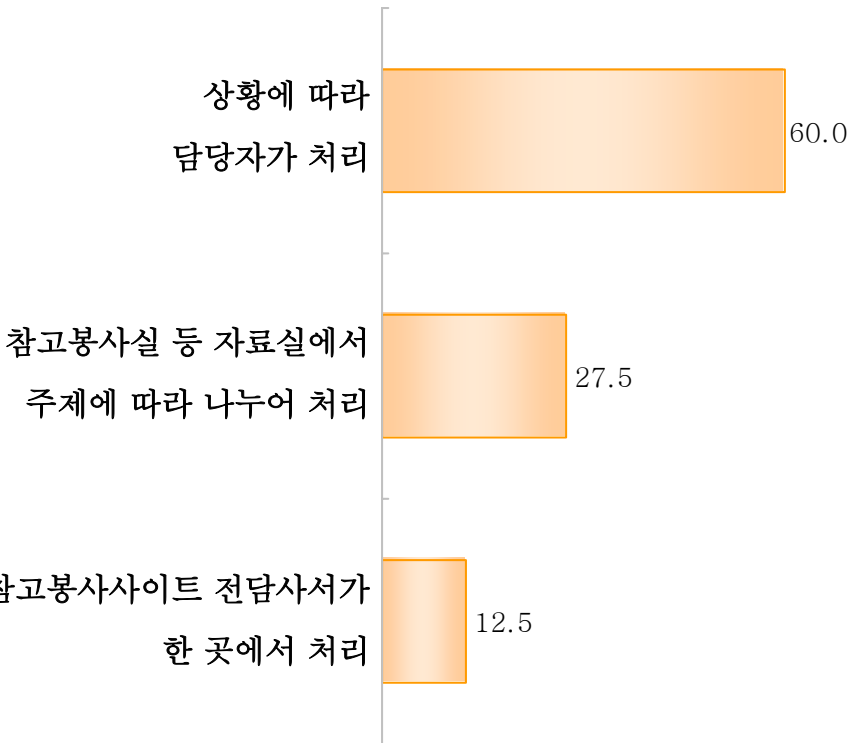


홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 예	12.1	10.8	20.0	12.5	11.8	50.0	12.5	10.0	16.7	16.7	18.6	4.0	31.3	3.6	-	12.0	-	-	16.7	10.4	10.8	31.6
• 아니요	87.9	89.2	80.0	87.5	88.2	50.0	87.5	90.0	83.3	83.3	81.4	96.0	68.8	96.4	100	88.0	100	100	83.3	89.6	89.2	68.4

4-1. 참고봉사 사이트 질문처리 담당자

Q: 참고봉사 사이트에 질문은 주로 누가 처리합니까?

전담사서가 있는 경우는 13%에 불과하며,
대부분 상황이나 주제에 따라 담당자가 나누어 처리함



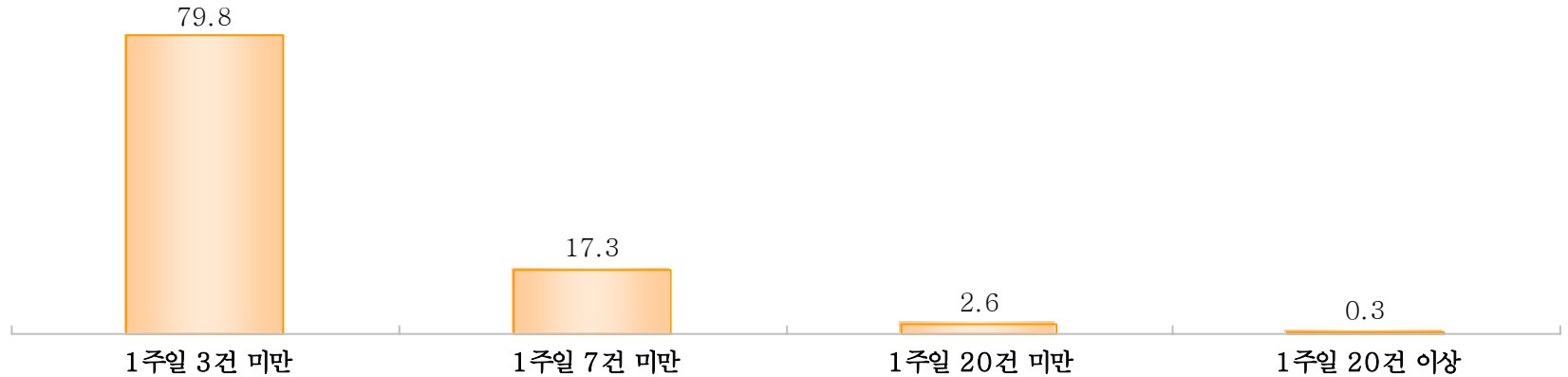
참고봉사 전용사이트 운영 도서관 base [N=40, 단위 %]	소속			사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	21	17	2	22	12	6
• 상황에 따라 담당자가 처리	47.6	70.6	100	77.3	25.0	66.7
• 참고봉사실 등 자료실에서 주제에 따라 나누어 처리	38.1	17.6	-	9.1	58.3	33.3
• 참고봉사사이트 전담사서가 한 곳에서 처리	14.3	11.8	-	13.6	16.7	-

5. 게시판/참고봉사 사이트 질문 수량

Q: 게시판이나 참고봉사 사이트에 제기되는 질문의 수량을 보기 중 선택하여 주시기 바랍니다

1주일에 3건 미만 정도의 질문이 들어오는 경우가 가장 많음

서울/경기 등 대도시 지역 도서관의 경우 상대적으로 7건 미만의 질문이 많은 편이며, 사서 인원이 많을수록 질문량도 증가하는 경향을 보임



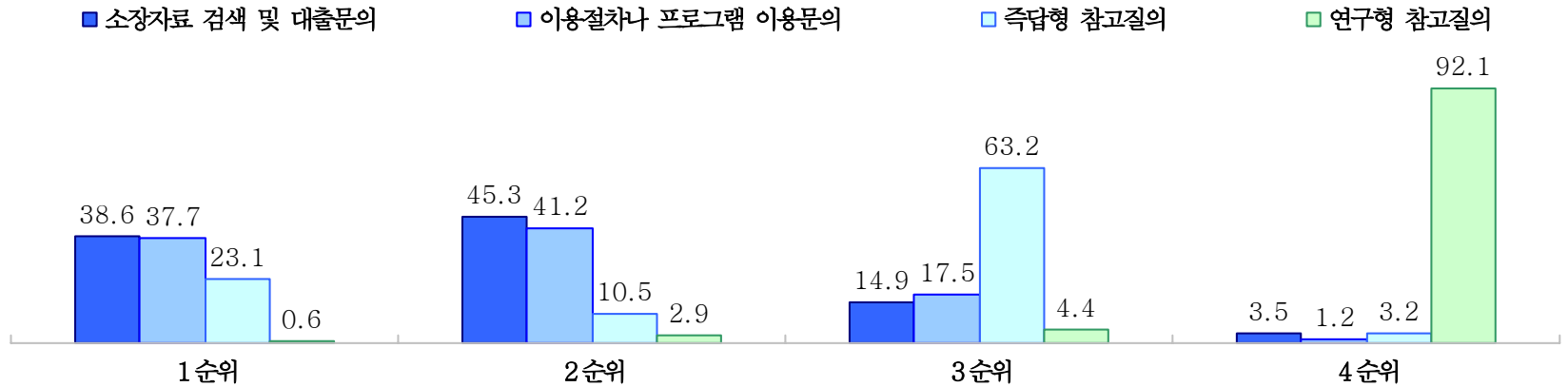
홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 1주일 3건 미만	81.0	78.5	80.0	62.5	64.7	60.0	62.5	70.0	100	83.3	62.7	92.0	75.0	92.9	86.7	100	96.7	89.7	91.7	89.6	68.5	42.1
• 1주일 7건 미만	16.1	19.0	10.0	27.5	29.4	40.0	37.5	30.0	-	16.7	33.9	8.0	12.5	7.1	6.7	-	3.3	10.3	8.3	8.5	27.0	52.6
• 1주일 20건 미만	2.9	1.9	10.0	10.0	5.9	-	-	-	-	-	1.7	-	12.5	-	6.7	-	-	-	-	1.4	4.5	5.3
• 1주일 20건 이상	-	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	-	-

5-1. 게시판/참고봉사 사이트 주요 질문

Q: 게시판이나 참고봉사 사이트에서 주로 이루어지는 질문을 순서대로 표시하여주시기 바랍니다

1,2순위로 소장자료 검색 및 대출문의, 이용절차나 프로그램 이용문의 순으로 응답비율이 가장 높음
3순위는 즉답형 참고질의, 4순위는 연구형 참고질의 순임

시도청 소속, 6인 이상 사서가 있는 도서관의 경우 이용절차/프로그램에 대한 이용문의가 가장 높음



홈페이지를 운영하는 도서관 base [N=342, 단위 %]	소속			지역															사서직 인원			
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 소장자료 검색 및 대출문의	39.7	38.0	30.0	32.5	29.4	50.0	62.5	30.0	16.7	50.0	33.9	52.0	56.3	25.0	53.3	52.0	46.7	31.0	25.0	40.8	36.0	31.6
• 이용절차나 프로그램 이용문의	32.8	41.1	70.0	50.0	64.7	10.0	37.5	40.0	58.3	-	35.6	16.0	37.5	50.0	26.7	16.0	33.3	55.2	33.3	33.6	44.1	42.1
• 즉답형 참고질의	27.0	20.3	-	17.5	5.9	40.0	-	30.0	25.0	50.0	30.5	28.0	6.3	21.4	20.0	32.0	20.0	13.8	41.7	24.6	19.8	26.3
• 연구형 참고질의	0.6	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.0	-	3.6	-	-	-	-	-	0.9	-	-

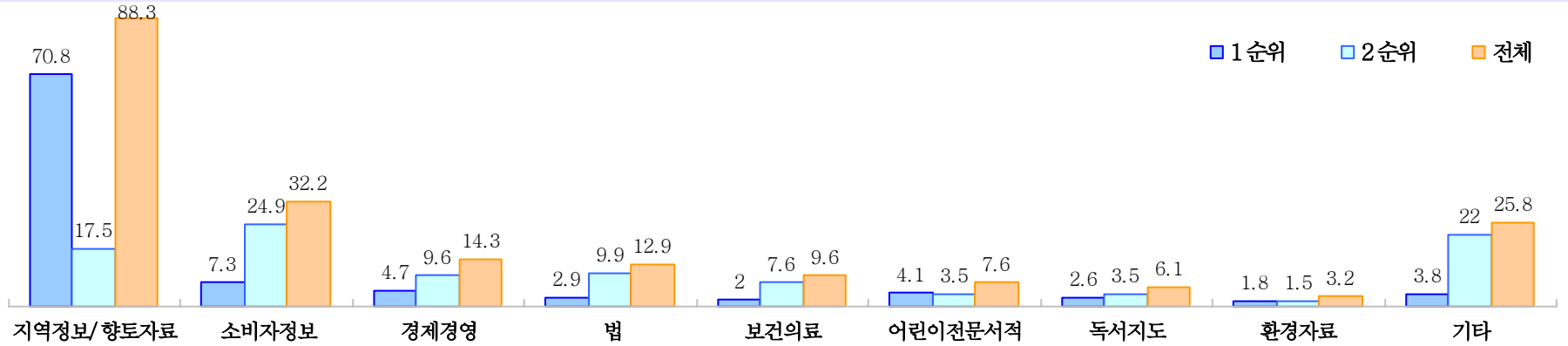
** 기타 질문 내용으로는 '이용불편 민원', '희망도서 신청'이 있음 [N=10]

6. 참고봉사 사이트 주력 분야

Q: 귀 도서관 참고봉사 사이트에서 특별히 주력할 주제 분야가 있다면 무엇입니까?

지역정보/향토자료 > 소비자정보 > 경제경영 순임

사서 인원이 적을수록 지역정보/향토자료, 소비자 정보와 같이 일반적인 정보에 주력하려는 반면, 사서 인원이 많을수록 법, 환경자료와 같이 전문적인 정보에 주력하려고 함



전체 응답 (1순위+2순위) 홈페이지 운영 도서관 base [N=342, 단위 %]	소속			지역																	사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상	
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19	
• 지역정보/향토자료	92.5	84.8	70.0	72.5	82.4	60.0	100	80.0	108.3	100	79.7	100	93.8	85.7	93.3	100	96.7	96.6	91.7	89.6	87.4	78.9	
• 소비자정보	34.5	29.1	40.0	32.5	17.6	20.0	50.0	10.0	25.0	33.3	20.3	32.0	25.0	60.7	40.0	28.0	36.7	37.9	50.0	37.4	26.1	10.5	
• 경제경영	14.9	13.9	10.0	15.0	23.5	20.0	-	10.0	8.3	16.7	20.3	16.0	6.3	7.1	33.3	4.0	13.3	17.2	-	14.7	13.5	15.8	
• 법	13.2	12.0	20.0	15.0	29.4	30.0	-	20.0	8.3	16.7	8.5	16.0	6.3	10.7	6.7	12.0	3.3	17.2	25.0	10.4	16.2	21.1	
• 보건의료	10.3	8.9	10.0	7.5	5.9	30.0	-	-	8.3	16.7	6.8	12.0	12.5	10.7	6.7	16.0	13.3	6.9	8.3	10.0	9.9	5.3	
• 어린이전문서적	4.0	11.4	10.0	12.5	5.9	-	-	20.0	-	16.7	15.3	8.0	12.5	7.1	-	4.0	-	-	8.3	8.5	4.5	15.8	
• 독서지도	3.4	8.9	10.0	2.5	5.9	10.0	-	10.0	-	-	11.9	8.0	6.3	3.6	6.7	4.0	3.3	6.9	8.3	4.7	9.0	5.3	
• 환경자료	4.0	1.9	10.0	7.5	11.8	10.0	-	10.0	8.3	-	1.7	-	-	-	-	4.0	-	3.4	-	1.4	6.3	5.3	
• 기타	23.0	29.1	20.0	35.0	17.7	20.0	50.0	40.0	33.3	-	35.6	8.0	37.6	14.3	13.3	28.0	33.3	13.7	8.3	23.1	27.0	42.2	



Sub issues

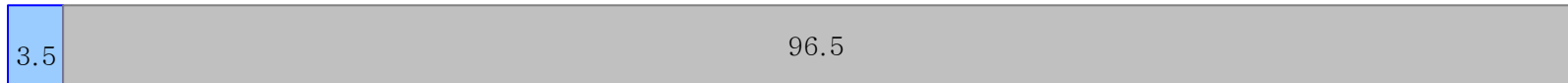
1. 실시간 온라인 참고봉사 서비스 실시 여부

Q: 외국의 경우 많은 도서관에서 채팅서비스 등 온라인상에서 실시간 참고봉사를 실시하고 있습니다. 귀 도서관은 온라인 상에서 실시간 참고봉사 서비스를

**실시간 온라인 참고봉사 서비스를 실시하고 있지 않음
3.5%가 계획중이라고 응답함**

■ 계획중(준비중)

■ 아니오



	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 예	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• 계획중(준비중)	3.4	3.2	8.3	4.9	-	-	25.0	-	-	-	5.1	3.1	-	3.0	-	-	2.8	3.3	16.7	2.9	4.5	-
• 아니오	96.6	96.8	91.7	95.1	100	100	75.0	100	100	100	94.9	96.9	100	97.0	100	100	97.2	96.7	83.3	97.1	95.5	100

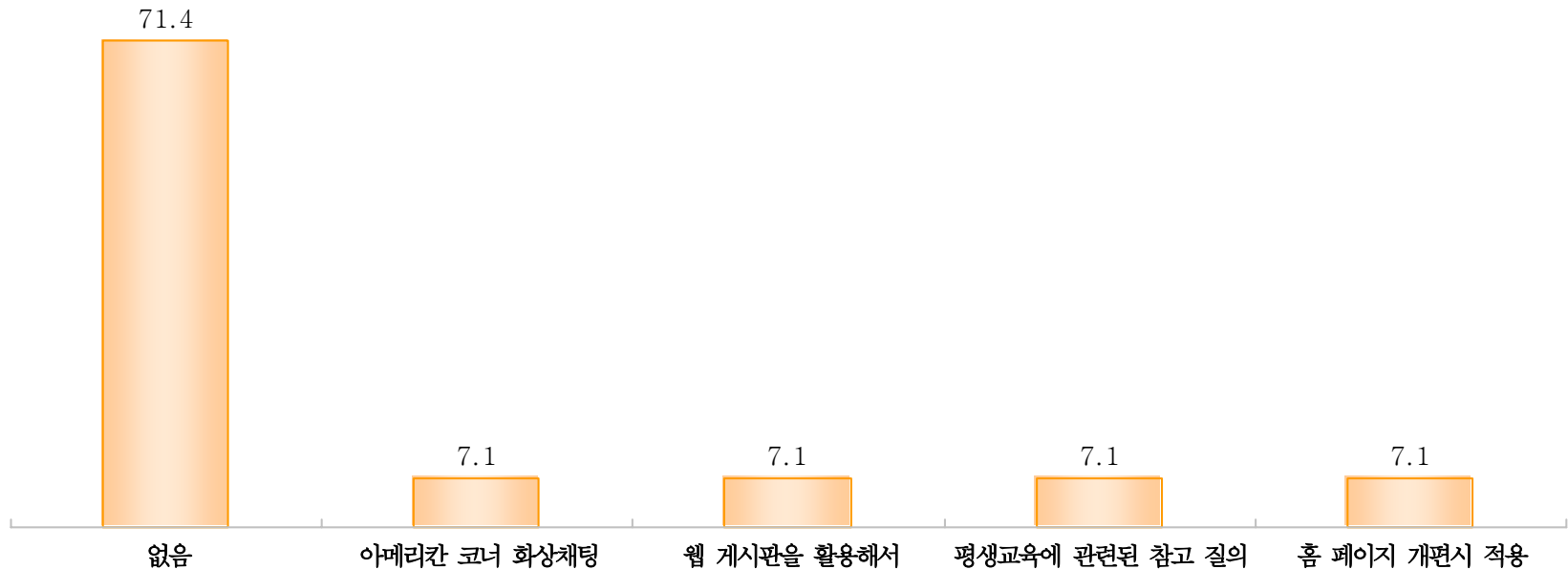
[N=375, 단위 %]

1-1. 실시간 온라인 참고봉사 서비스 시스템

Q: (실시중이거나 계획중이라면) 운영시스템을 구체적으로 설명하여 주십시오

대부분 실시간 온라인 참고봉사 서비스를 위한 특별한 시스템이나 그에 대한 계획이 없음

개별 응답으로 아메리칸 코너 화상채팅, 웹 게시판 활용, 평생교육에 관련된 참고질의, 홈페이지 개편시 적용하겠다 등이 있음



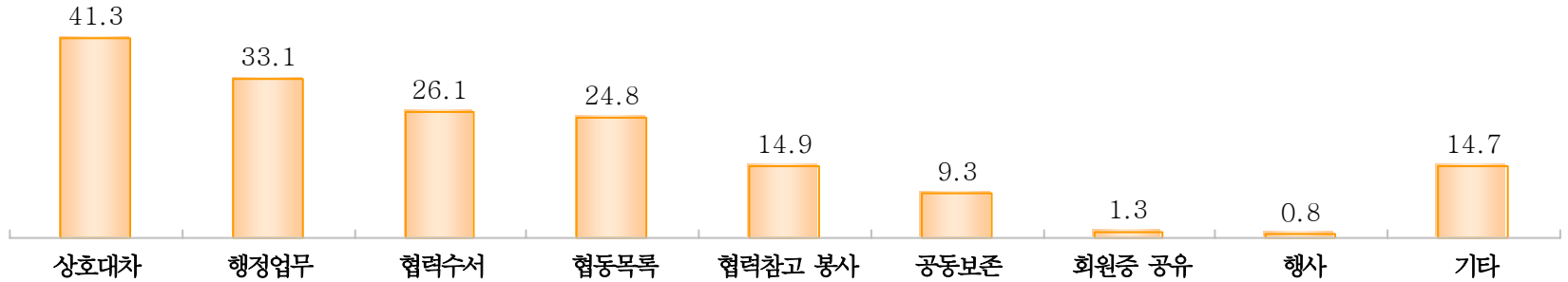
[실시간 온라인 참고봉사 서비스 실시 또는 계획중인 도서관 base]
[N=14, 단위 %]

2. 도서관 협력 분야

Q: (도서관) 협력이 이루어진다면 주로 어느 부분에서 이루어지고 있습니까?

상호대차, 행정업무, 협력수서, 협동목록 등의 분야에서 협력이 이루어지고 있음

교육청 소속의 경우 협력수서와 협동목록, 시도청 소속의 경우 상호대차와 행정업무의 비율이 상대적으로 높음
5명 미만의 경우 행정업무의 비율이 상대적으로 높으며, 15명 미만의 경우 상호대차의 비율이 높음



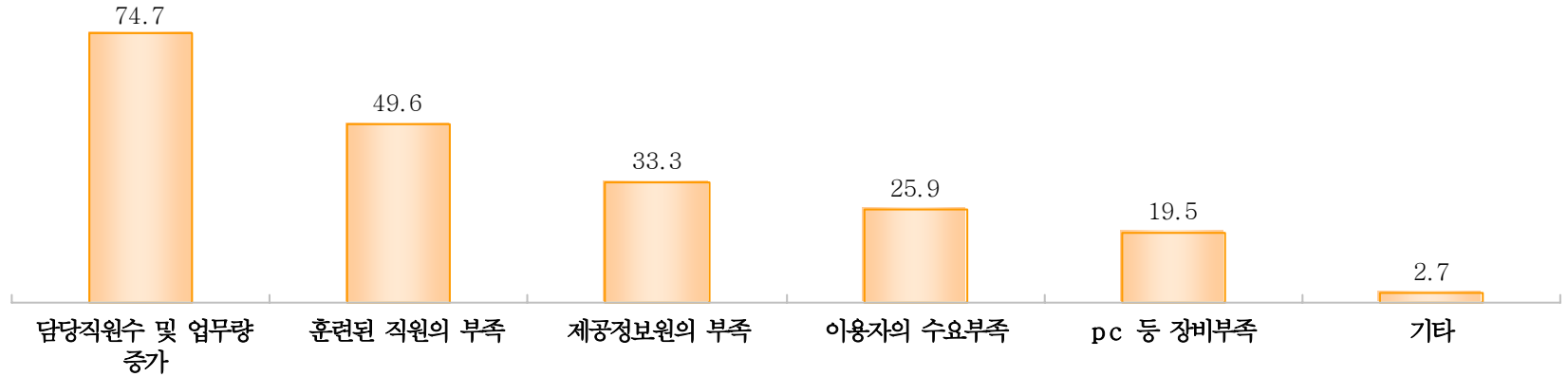
	소속			지역																	사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상	
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19	
• 상호대차	37.9	45.7	25.0	22.0	23.5	40.0	37.5	50.0	25.0	50.0	83.1	25.0	50.0	30.3	22.7	55.2	38.9	30.0	33.3	38.5	46.8	42.1	
• 행정업무	29.9	37.1	16.7	14.6	29.4	40.0	25.0	20.0	41.7	50.0	30.5	46.9	27.8	36.4	45.5	41.4	33.3	20.0	58.3	36.5	27.9	21.1	
• 협력수서	35.0	18.3	16.7	12.2	17.6	60.0	62.5	20.0	16.7	50.0	28.8	15.6	61.1	21.2	13.6	17.2	25.0	40.0	25.0	26.2	27.0	21.1	
• 협동목록	29.4	21.0	16.7	36.6	29.4	20.0	37.5	30.0	25.0	33.3	18.6	28.1	22.2	18.2	9.1	31.0	22.2	26.7	25.0	22.5	27.9	31.6	
• 협력참고	13.6	15.6	25.0	7.3	5.9	20.0	-	30.0	8.3	16.7	13.6	25.0	16.7	12.1	22.7	20.7	13.9	16.7	8.3	17.6	10.8	-	
• 공동보존	9.0	9.1	16.7	7.3	5.9	-	37.5	20.0	8.3	16.7	15.3	6.3	-	6.1	4.5	3.4	13.9	3.3	25.0	9.0	9.0	10.5	
• 회원증	-	2.7	-	2.4	-	-	-	10.0	8.3	-	3.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	3.6	-	
• 행사	1.1	0.5	-	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.3	-	0.8	0.9	-	
• 기타	10.2	17.2	41.7	31.7	29.4	-	12.5	-	8.3	-	1.7	15.6	11.1	24.2	22.7	13.8	16.7	10.0	8.3	14.8	13.5	21.1	

[N=375, 단위 %]

3. 협력참고봉사 장애 요인

Q: 온라인 상에서 협력참고봉사를 활성화하는데 장애가 되는 것은 무엇이라 보십니까?

**담당직원수 및 업무량 증가, 훈련된 직원의 부족과 같이 '인력 문제'가 가장 큰 장애요인임
다음으로 정보원부족, 수요부족, 장비부족 순임**



	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 담당직원 및 업무량 증가	77.4	73.1	58.3	63.4	94.1	90.0	87.5	70.0	83.3	66.7	76.3	68.8	77.8	69.7	59.1	72.4	86.1	76.7	75.0	72.1	80.2	73.7
• 훈련된 직원의 부족	53.7	47.8	16.7	43.9	47.1	60.0	50.0	60.0	41.7	33.3	57.6	56.3	50.0	45.5	36.4	48.3	44.4	53.3	58.3	46.7	55.0	57.9
• 제공정보원의 부족	37.3	30.1	25.0	36.6	29.4	40.0	62.5	60.0	16.7	33.3	33.9	37.5	33.3	33.3	18.2	20.7	27.8	46.7	25.0	31.1	39.6	26.3
• 이용자의 수요부족	24.9	26.9	25.0	19.5	29.4	30.0	12.5	20.0	33.3	-	23.7	28.1	22.2	27.3	27.3	34.5	22.2	33.3	33.3	28.3	20.7	26.3
• pc 등 장비부족	15.8	21.0	50.0	19.5	23.5	20.0	12.5	-	25.0	16.7	13.6	15.6	27.8	30.3	13.6	20.7	30.6	13.3	16.7	23.4	11.7	10.5
• 기타	2.3	3.2	-	7.3	-	-	-	10.0	-	-	-	-	11.1	6.1	4.5	3.4	-	-	-	2.9	2.7	-

[N=375, 단위 %, 중복응답]