



# 국내 협력형 디지털참고봉사 관련 공공도서관 설문조사 결과보고서

2006. 9. 29.

 **BESTCite,**  
[www.bestcite.com](http://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"> <li>- 국립중앙도서관 홈페이지(팝업, 게시판, 배너) 및 협력담당자에게 전자메일</li> <li>- 전화 및 FAX를 통한 설문참여 독려 및 조사 작업 보완</li> </ul>				
자료수집방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조화된 질문지(Structured Questionnaire)를 통한 인터넷 조사</li> </ul>				
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

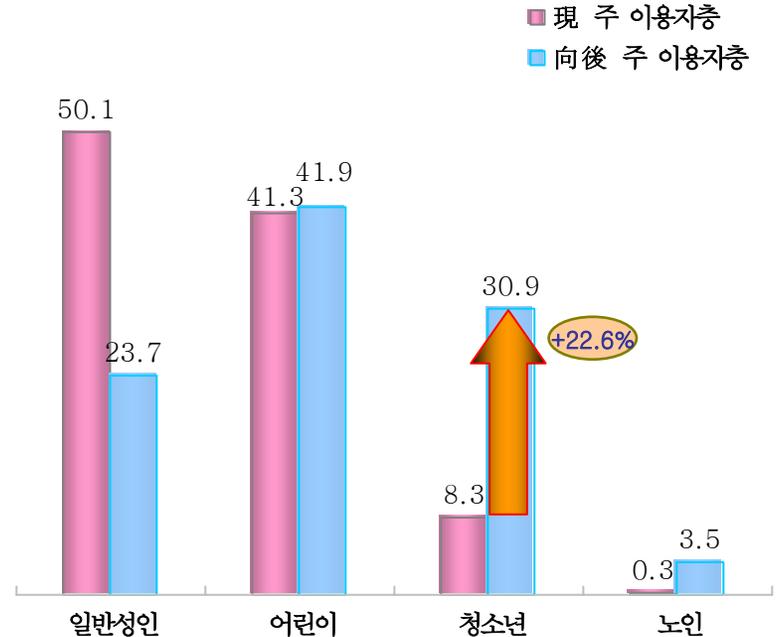
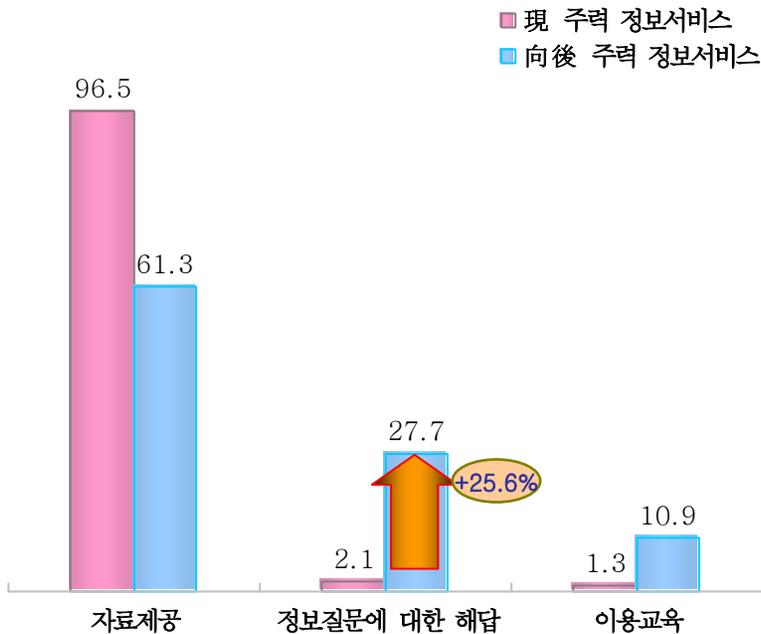
- 現 자료제공 > 정보질문에 대한 해답제공 > 이용교육 등의 순
- 향후 단순 자료제공에서 벗어나 정보질문 해답 제공 등 더욱 적극적인 서비스를 제공할 계획

### ▶ 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

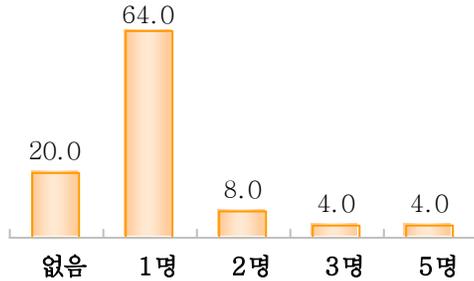
### ▶ 응답도서관의 93.3%는 참고봉사실을 별도로 운영하지 않음

- 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 ]

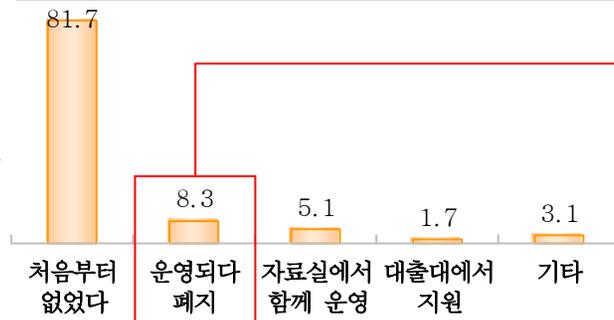
참고봉사업무 전담 8.0%

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

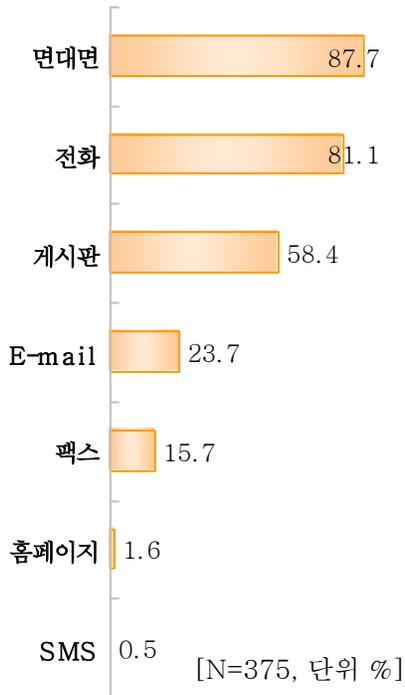
### ▶ 이용자 주요질문 순

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

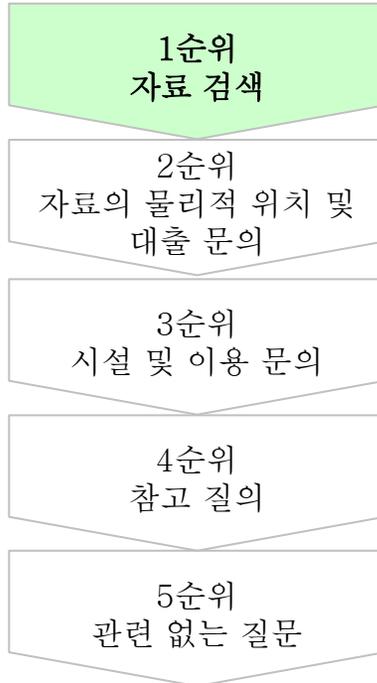
### ▶ 장서개발/정보원

- 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

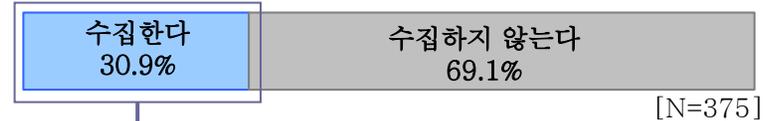
### 참고봉사 제공형태



### 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

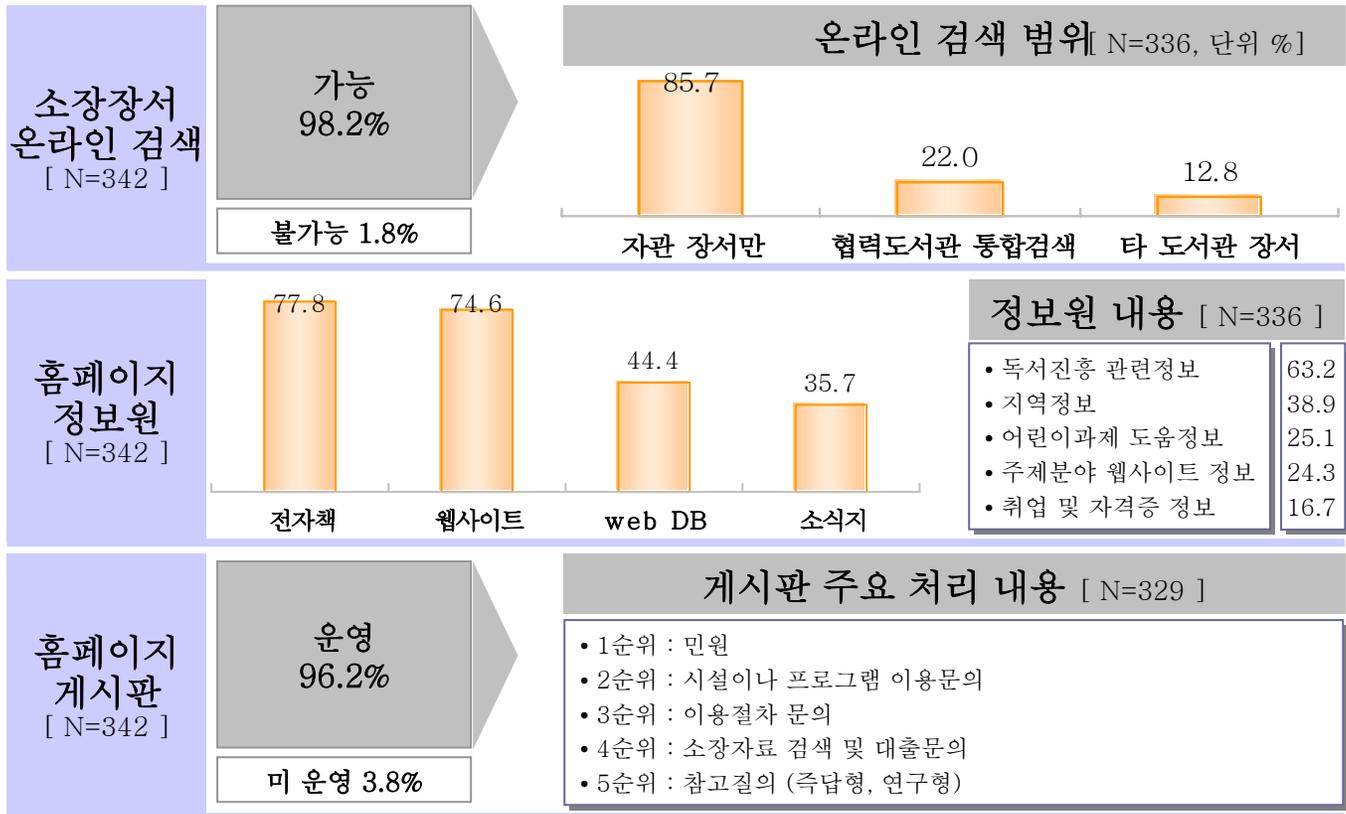
## 4.

- ▶ **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



[N=375]



# 결과 요약

## 5.

### ▶ 참고봉사 전용사이트/게시판 운영

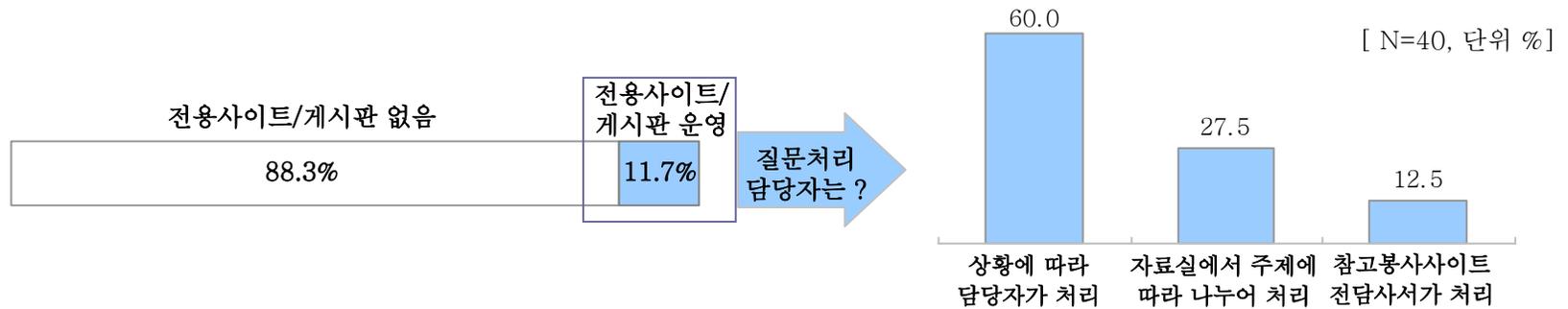
- 홈페이지 운영 도서관의 11.7%
- 전담사서가 있는 경우는 13%에 불과하며 주제 상황에 따라 여러 담당자가 나누어 처리함

### ▶ 게시판/참고봉사 사이트 질문

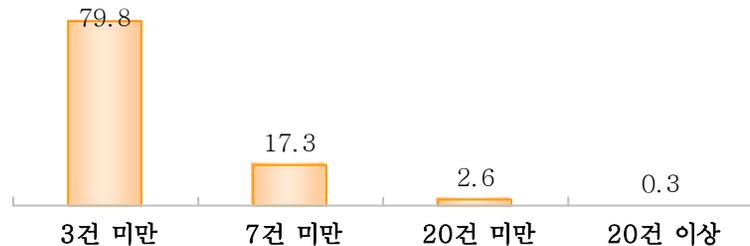
- 수량 : “1주일에 3건 미만+ 7건 미만”이 거의 대부분을 차지(97.1%)
- 주요 질문 : 소장자료검색 및 대출문의 > 이용절차/프로그램 이용문의 > 즉답형 참고질의 > 연구형 참고질의

### ▶ 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 ]

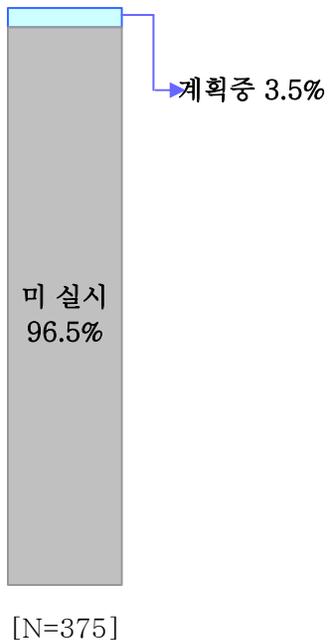
- 1순위 : 지역정보/향토자료
- 2순위 : 소비자 정보
- 기타 : 경제경영 > 법 > 보건의료 순

# 결과 요약

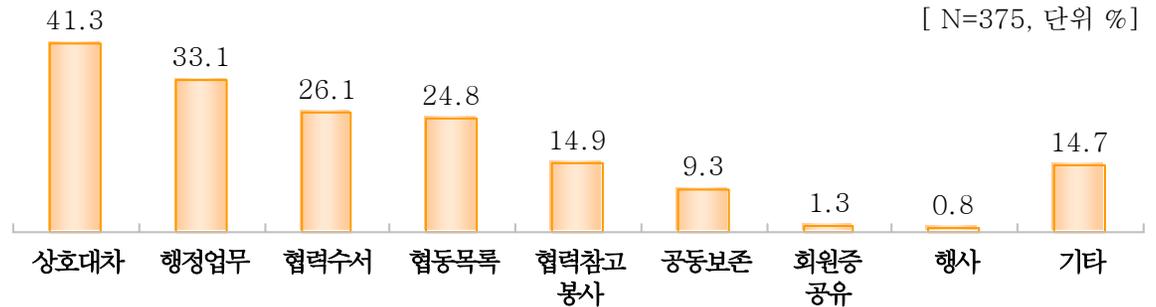
## 6.

- ▶ **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

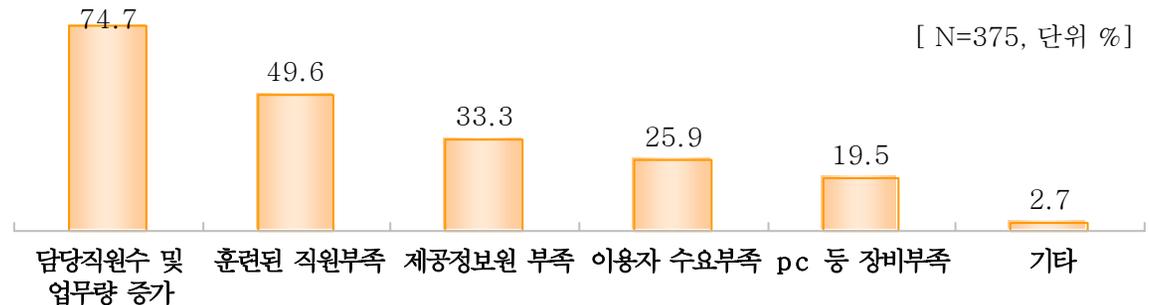
### 실시간 온라인 참고봉사 서비스 실시 여부



### 도서관 협력 분야



### 협력참고봉사 장애요인





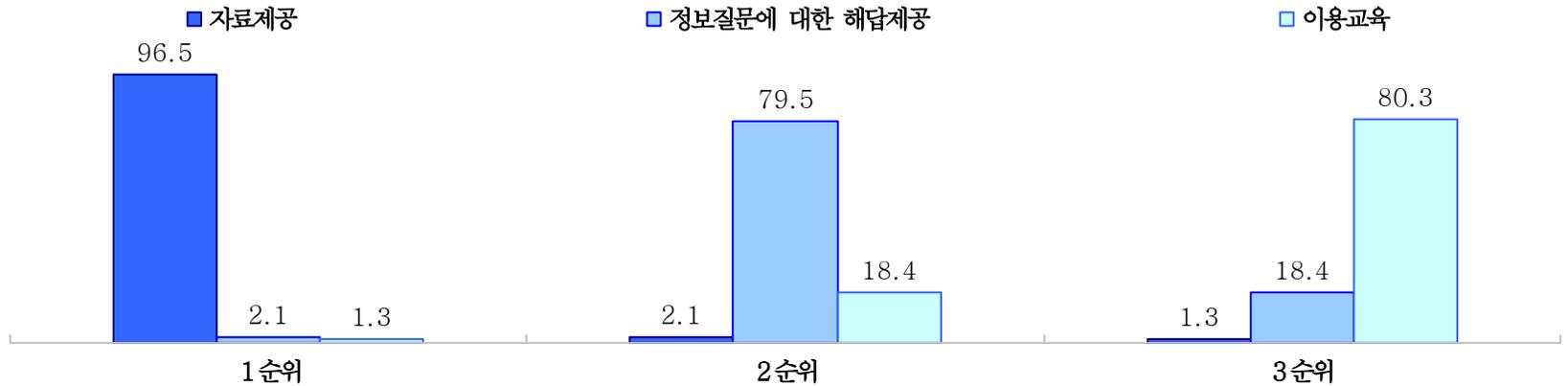
# 도서관 환경

# 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



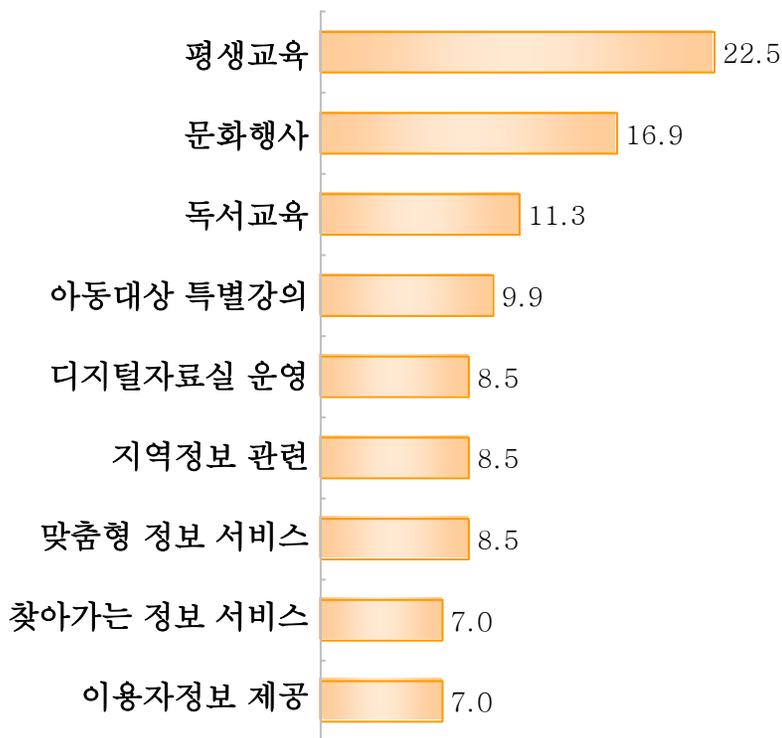
1순위 응답 [ N=375, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 자료제공	97.7	95.7	91.7	92.7	100	100	100	100	83.3	100	98.3	93.8	100	93.9	95.5	93.1	100	100	100	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



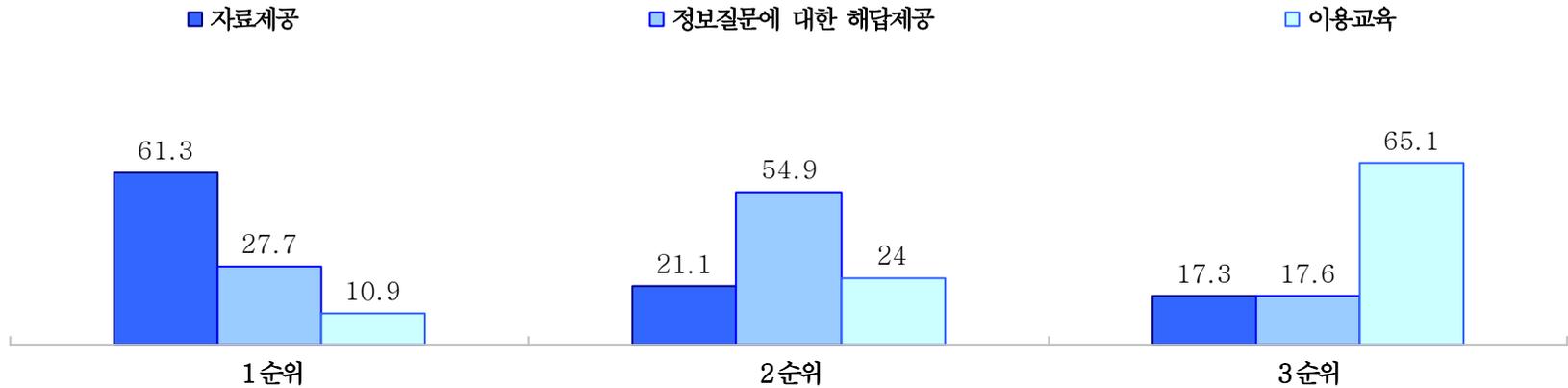
[ N=71, 단위 % ]

	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



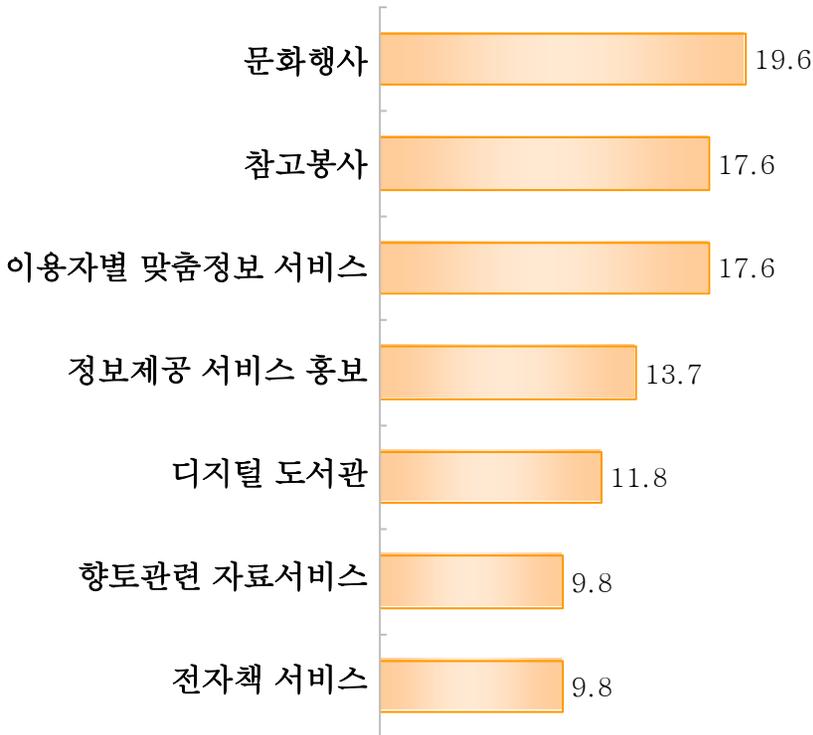
1순위 응답 [ N=375, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 자료제공	63.8	59.1	58.3	68.3	<b>70.6</b>	<b>90.0</b>	87.5	<b>70.0</b>	66.7	50.0	55.9	53.1	61.1	<b>72.7</b>	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	<b>40.0</b>	<b>41.7</b>	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 % ]

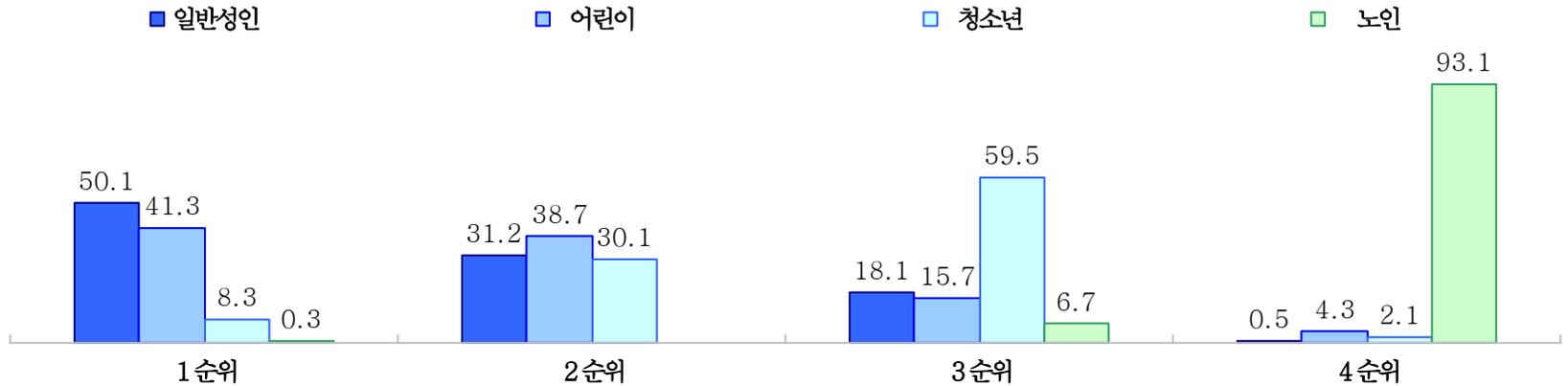
	소속			사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	21	29	1	33	16	2
• 문화행사	14.3	<b>24.1</b>	-	<b>30.3</b>	-	-
• 참고봉사	<b>19.0</b>	17.2	-	9.1	<b>31.3</b>	50
• 이용자별 맞춤정보 서비스	<b>19.0</b>	17.2	-	18.2	18.8	-
• 정보제공 서비스 홍보	14.3	13.8	-	15.2	12.5	-
• 디지털 도서관	14.3	10.3	-	12.1	12.5	-
• 향토관련자료 서비스	14.3	3.4	100	6.1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



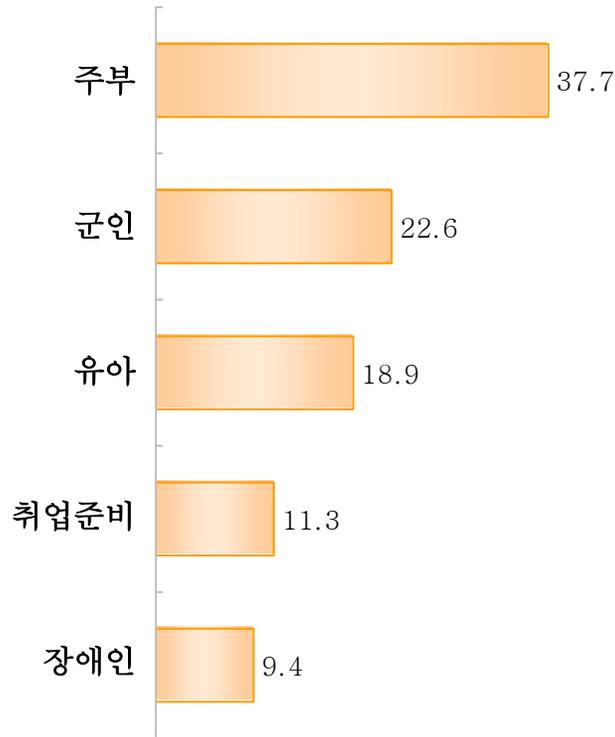
1순위 응답 [ N=375, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 일반성인	55.4	44.6	58.3	78.0	88.2	70	87.5	40	75	33.3	66.1	34.4	44.4	15.2	22.7	37.9	52.8	23.3	58.3	40.2	68.5	73.7
• 어린이	35.6	<b>46.8</b>	41.7	19.5	11.8	30	-	<b>50</b>	25	50	28.8	<b>46.9</b>	44.4	<b>72.7</b>	<b>59.1</b>	<b>51.7</b>	41.7	<b>73.3</b>	16.7	<b>50.4</b>	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 % ]

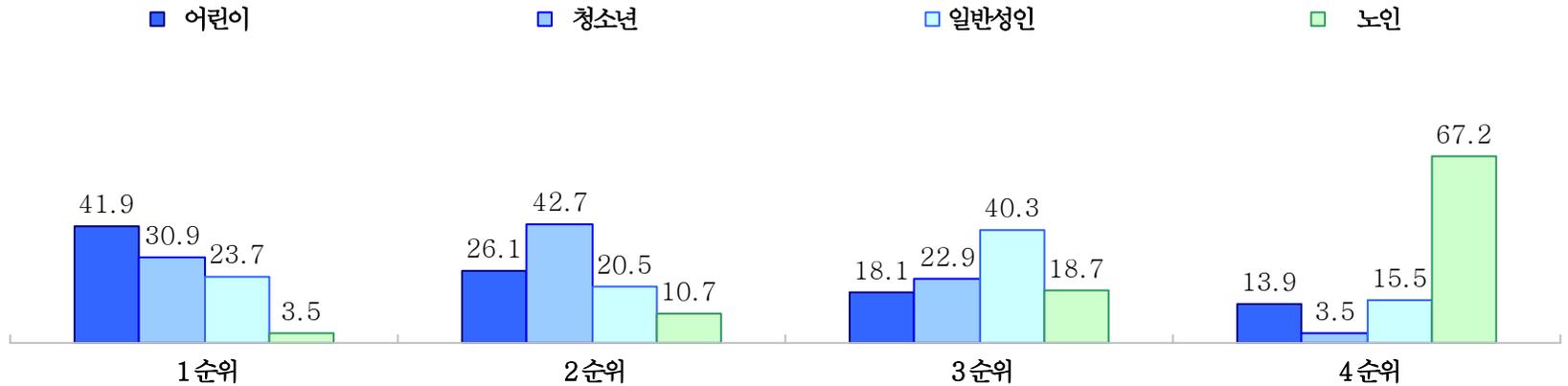
	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	28	25	37	13	3
• 주부	28.6	<b>48.0</b>	37.8	38.5	33.3
• 군인	<b>28.6</b>	16.0	<b>29.7</b>	7.7	-
• 유아	10.7	<b>28.0</b>	<b>21.6</b>	7.7	33.3
• 취업준비	<b>14.3</b>	8.0	8.1	23.1	-
• 장애인	<b>17.9</b>	-	2.7	23.1	33.3

# 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

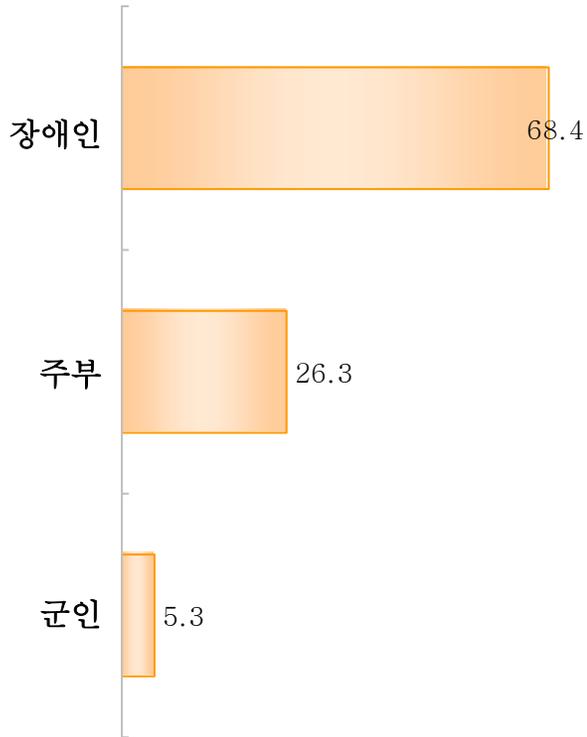


1순위 응답 [ N=375, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 어린이	39.5	44.1	41.7	17.1	47.1	30.0	12.5	50.0	33.3	50.0	37.3	50.0	55.6	51.5	54.5	44.8	50.0	46.7	33.3	50.0	27.0	21.1
• 청소년	32.2	30.1	25.0	<b>56.1</b>	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	<b>47.4</b>
• 일반성인	24.3	22.6	33.3	24.4	23.5	40.0	<b>75.0</b>	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



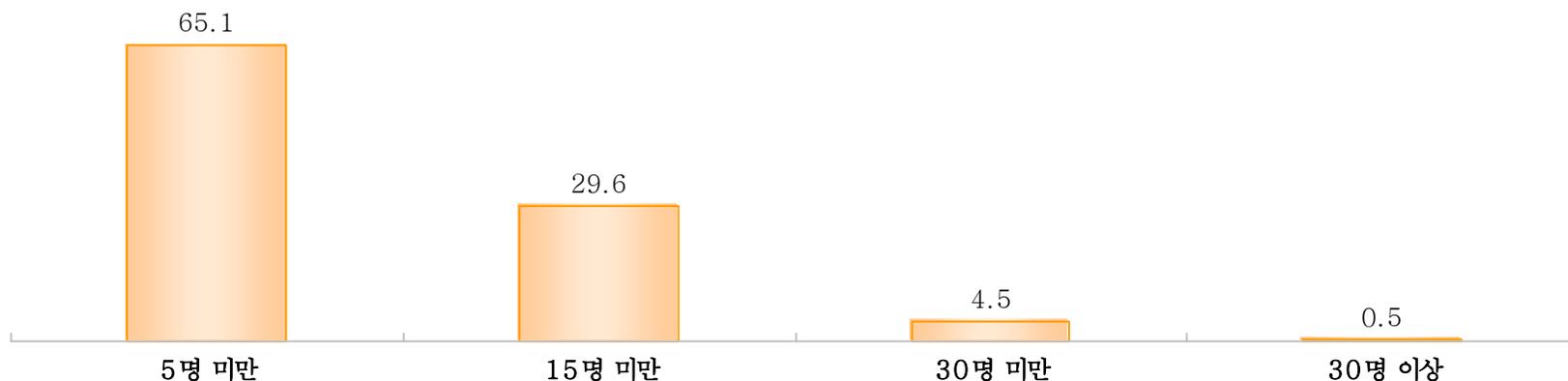
# 도서관 조직 및 인력

# 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



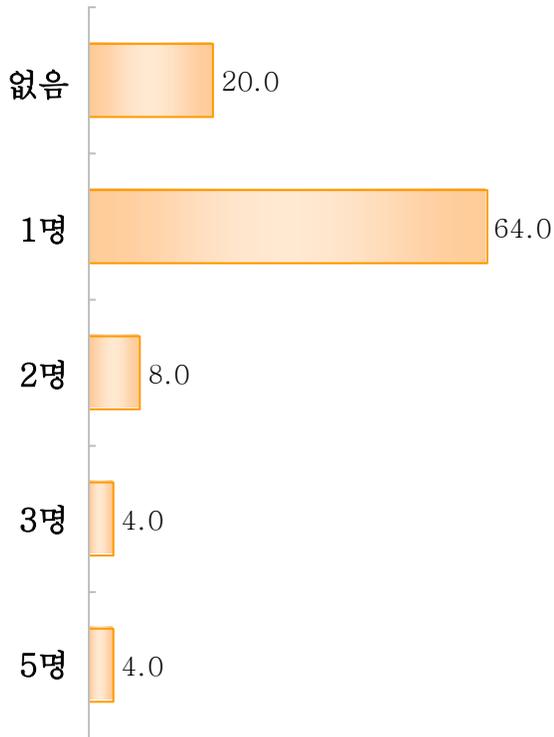
[ N=375, 단위 % ]

	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	-

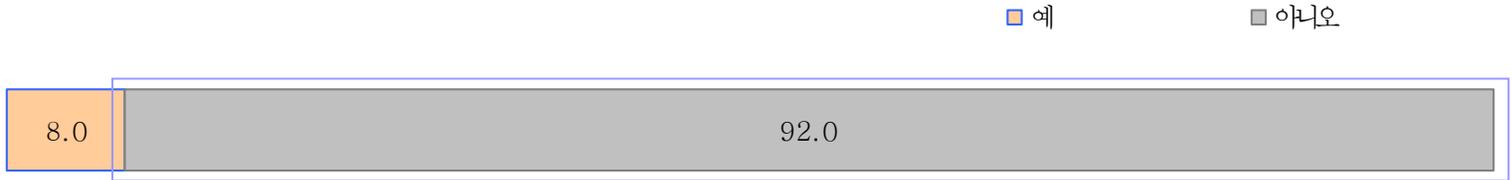
## 2-2. 참고봉사업무 전담 여부 및 병행 업무

Q: (참고봉사실 별도 운영시) 참고봉사실에서는 참고봉사업무만 전담합니까?

Q: (다른 업무와 함께 진행된다면) 해당업무를 선택해주세요

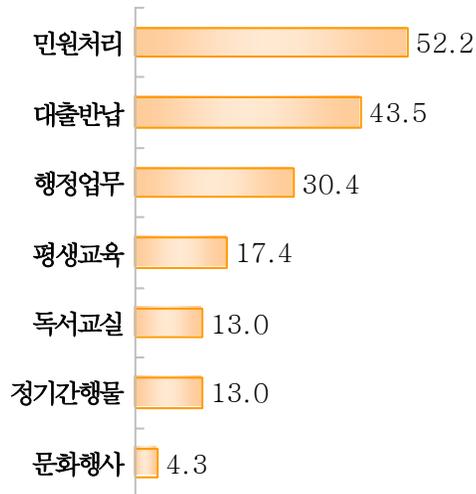
**참고봉사실을 별도로 운영하는 경우, 92%가 참고봉사 업무 외 다른 업무를 병행하고 있음**  
**병행하는 업무는 민원처리 > 대출반납 > 행정업무 순임**

참고봉사업무  
전담 여부



[ N=25, 참고봉사실 별도 운영 base, 단위 % ]

참고봉사 담당자  
병행 업무



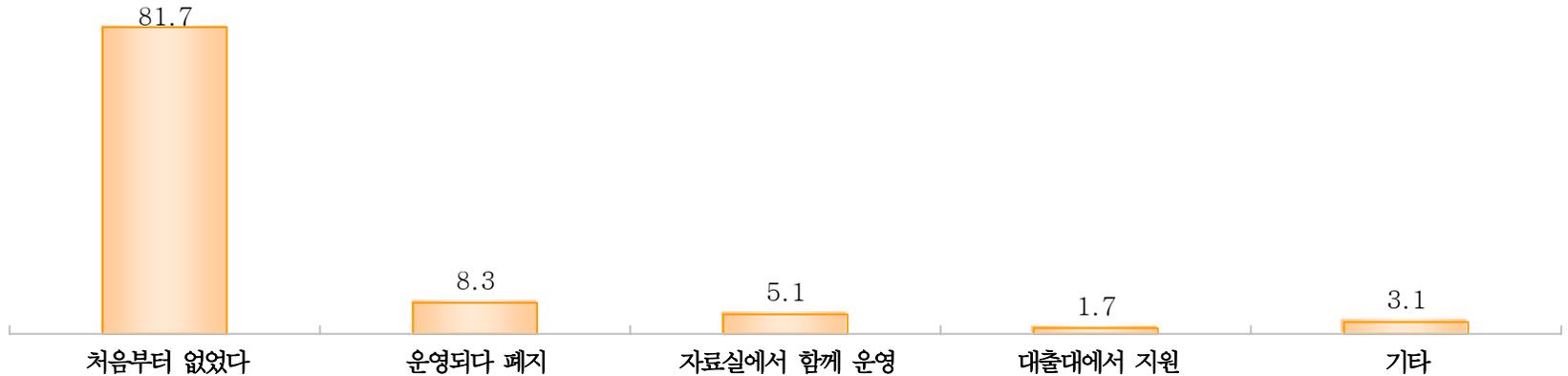
참고봉사업무 미 전담 base	소속		사서직 인원		
	교육청	시도청	5명 미만	15명 미만	15명 이상
[ N=23, 단위 %, 중복응답 ]					
• 사례수	10	13	10	11	2
• 민원처리	30.0	69.2	60.0	54.5	-
• 대출반납	30.0	53.8	50.0	45.5	-
• 행정업무	20.0	38.5	30.0	36.4	-
• 평생교육	10.0	23.1	10.0	27.3	-
• 독서교실	20.0	7.7	-	27.3	-
• 정기간행	30.0	-	-	18.2	50
• 문화행사	10.0	-	-	9.1	-

### 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**

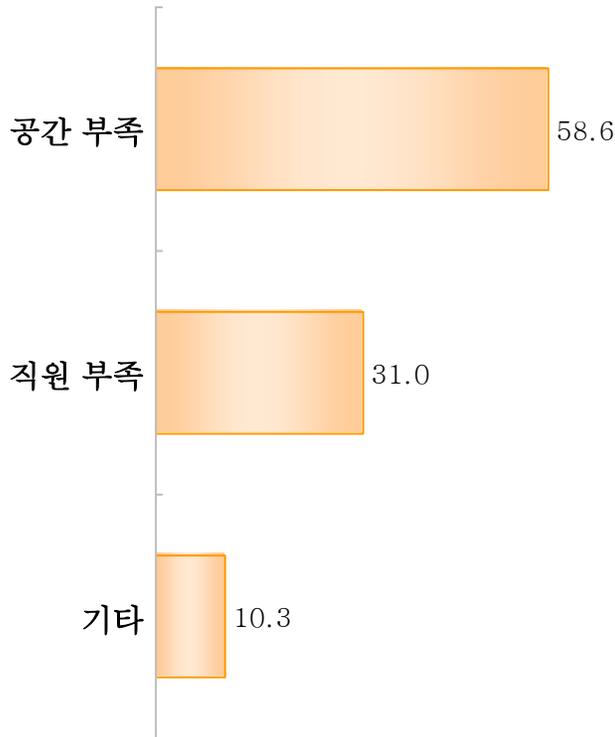


참고봉사실 부재 도서관 base [ N=350, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	167	171	12	39	16	9	7	9	11	6	54	32	17	30	22	26	33	29	10	233	99	17
• 처음부터 없었다	79.6	83.6	83.3	84.6	56.3	77.8	28.6	77.8	54.5	33.3	79.6	93.8	82.4	90.0	100	88.5	78.8	89.7	90.0	88.0	71.7	52.9
• 운영되다 폐지되었다	<b>12.0</b>	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>	<b>17.2</b>	<b>29.4</b>
• 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	-



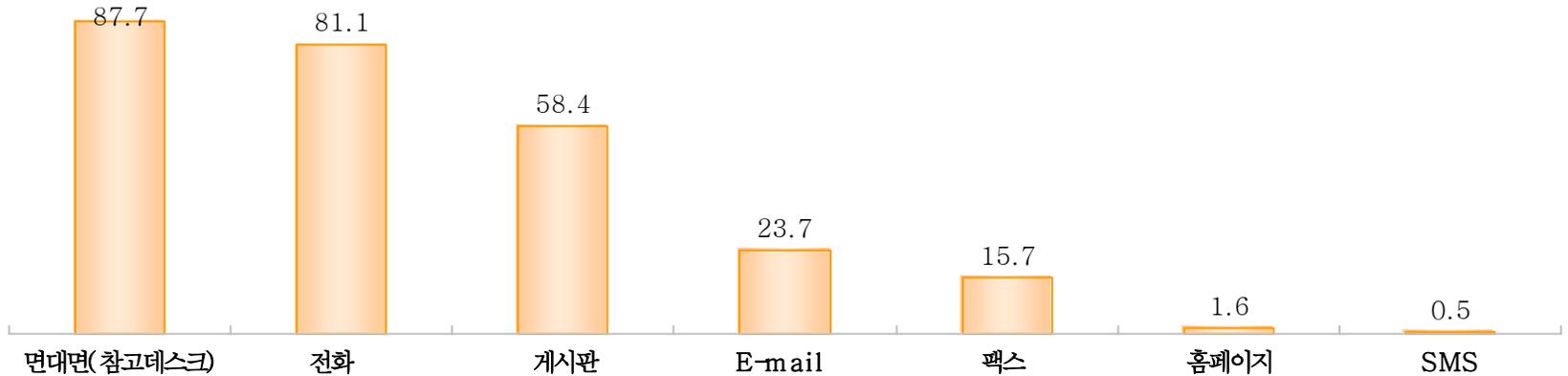
# 참고봉사 서비스 형태 및 내용

# 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**

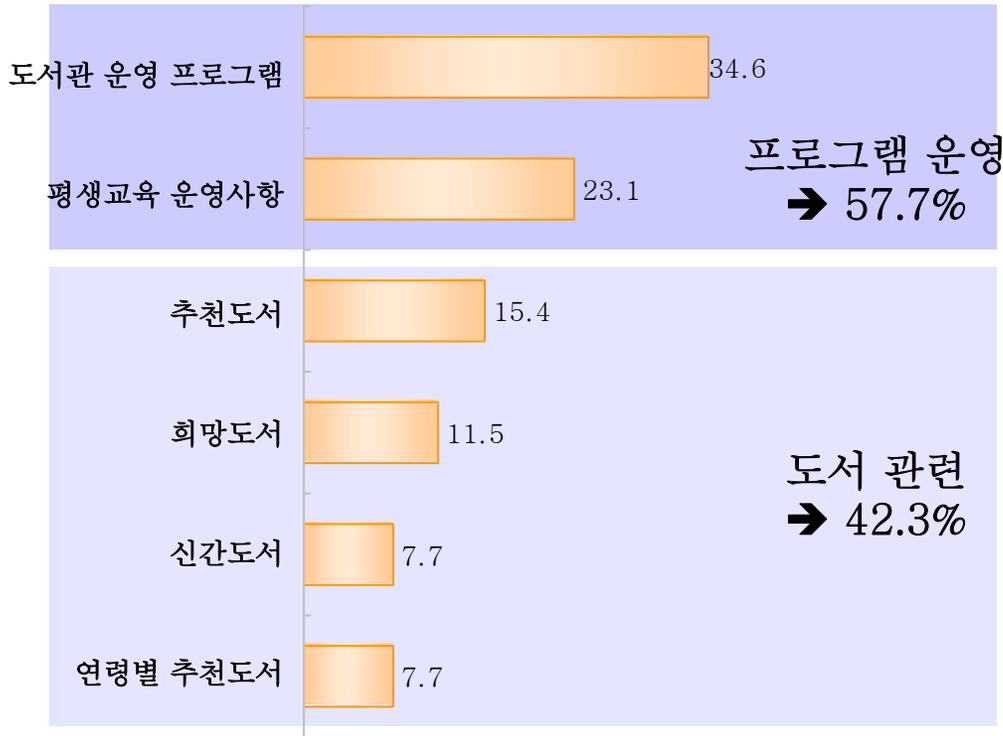


1순위 응답 [N=375, 단위 %]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19
• 자료검색	52.5	59.7	58.3	53.7	47.1	90.0	25.0	50.0	33.3	66.7	50.8	71.9	61.1	42.4	81.8	72.4	52.8	40.0	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	-	-

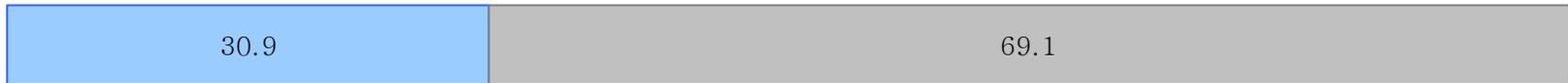
### 3. 장서개발/정보원 수집 여부

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



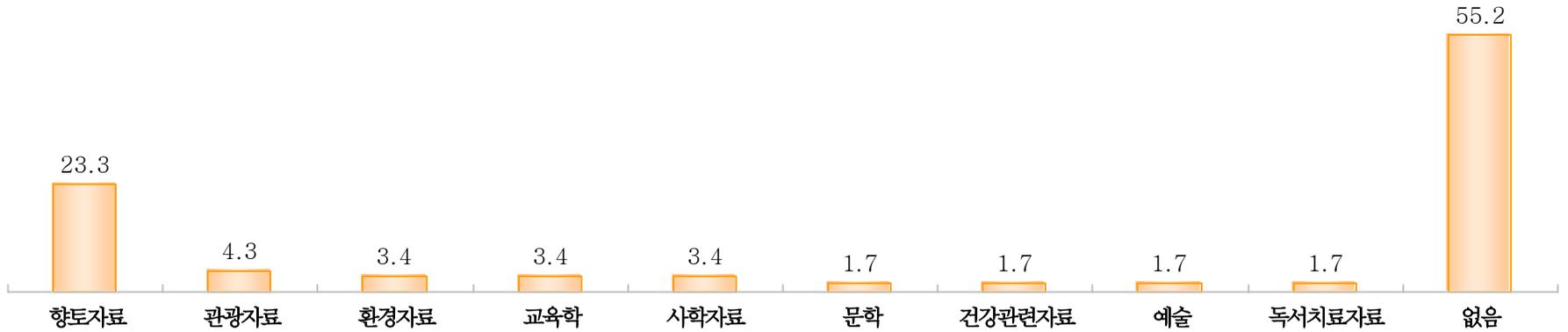
[ N=375, 단위 % ]

	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
• 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



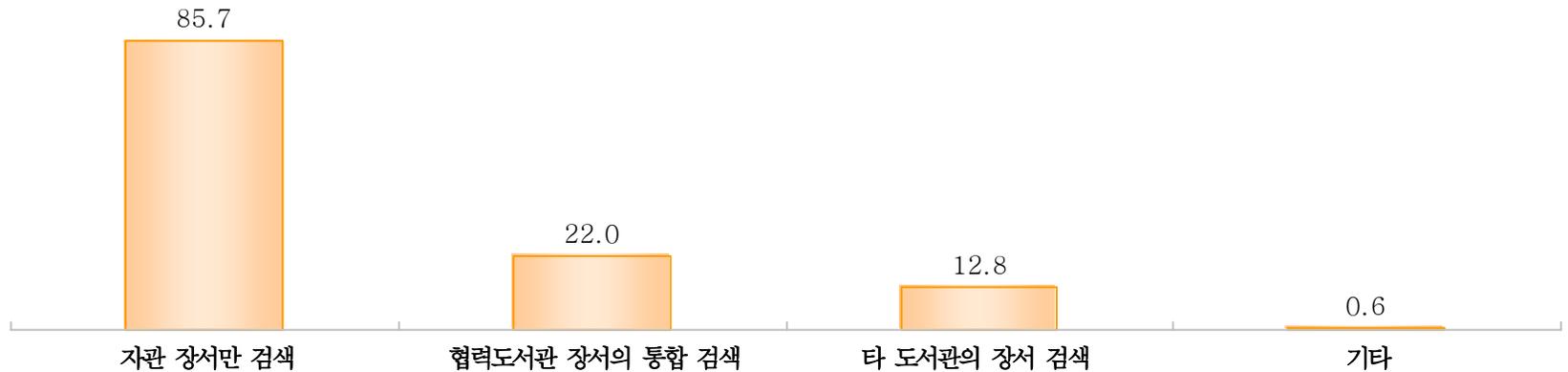
홈페이지를 운영하는 도서관 base [ N=342, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 예	98.9	98.1	90.0	100	94.1	100	100	90.0	100	100	100	100	100	96.4	93.3	100	93.3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

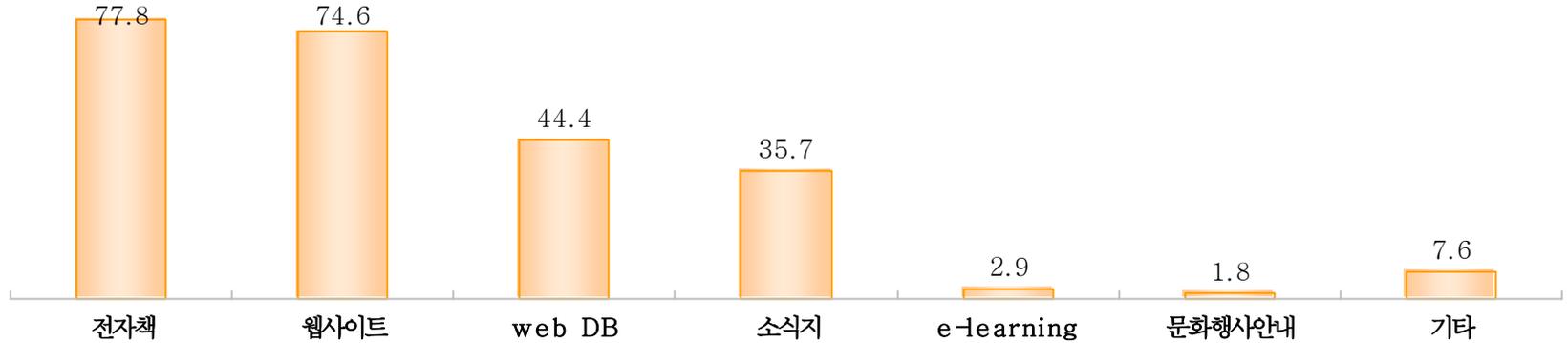


소장장서 온라인 검색 가능 도서관 base [ N=336, 단위 %, 중복응답 ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	172	155	9	40	16	10	8	9	12	6	59	25	16	27	14	25	28	29	12	205	111	19
• 자관 장서만 검색	94.8	76.1	77.8	75.0	100	80.0	87.5	66.7	50	100	72.9	96.0	93.8	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

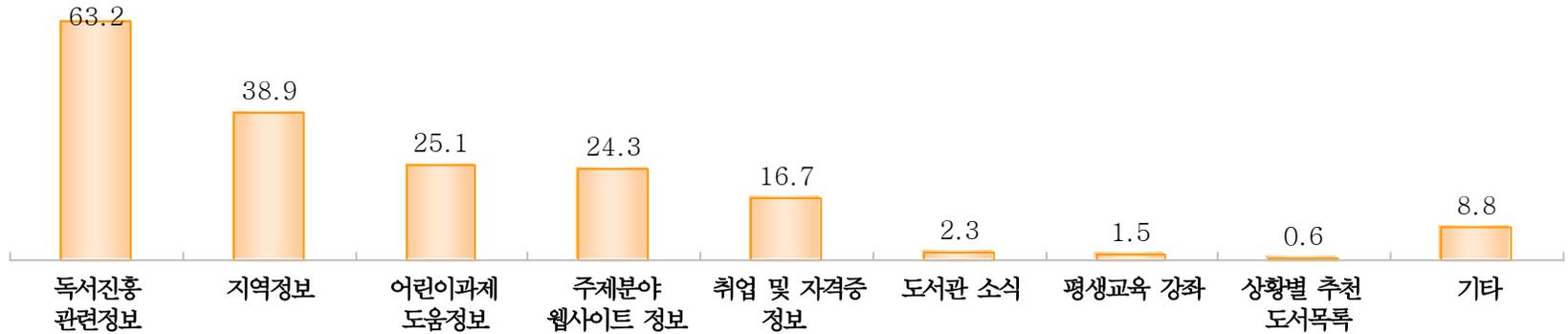


홈페이지를 운영하는 도서관 base [ N=342, 단위 %, 중복응답 ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 전자책	78.7	79.7	30.0	57.5	47.1	90.0	50.0	70.0	66.7	50.0	86.4	80.0	87.5	85.7	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

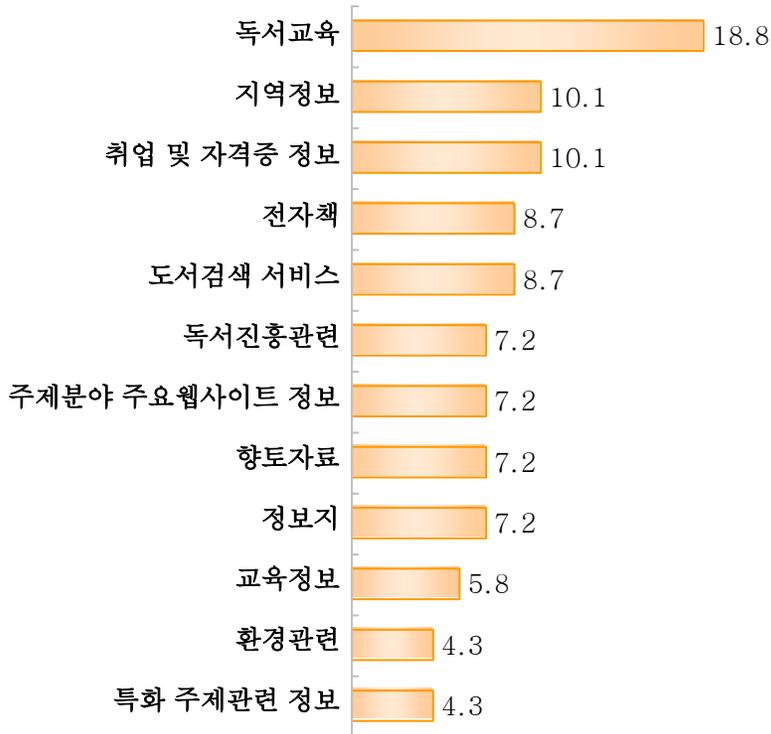


홈페이지를 운영하는 도서관 base [ N=342, 단위 %, 중복응답 ]	소속			지역																	사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명미만	15명미만	15명이상	
• 사례 수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19	
• 독서진흥 관련정보	68.4	58.9	40.0	65.0	64.7	70.0	37.5	50.0	83.3	50.0	72.9	68.0	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



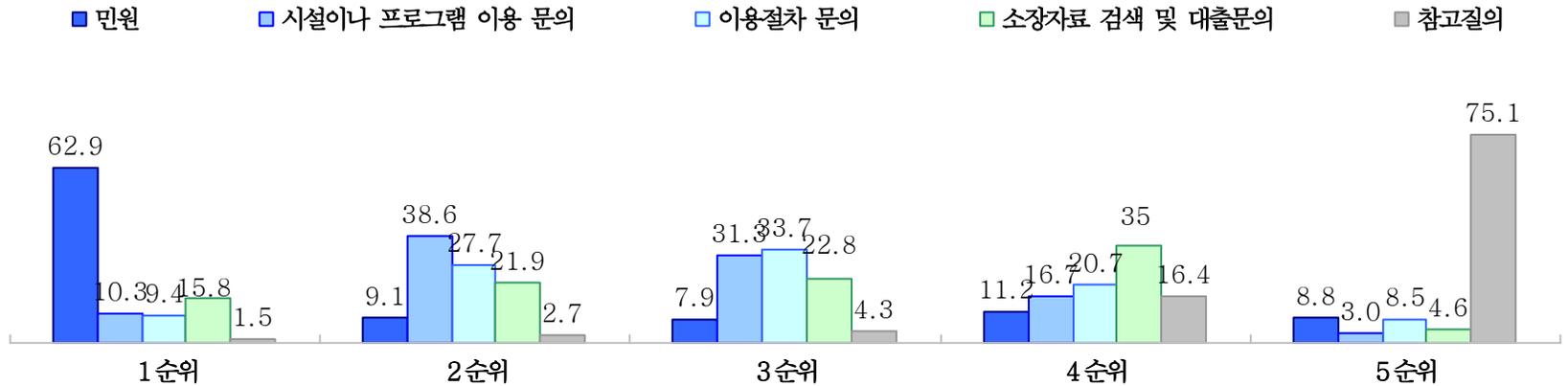
홈페이지를 운영하는 도서관 base [ N=342, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 예	97.7	94.9	90.0	100	94.1	100	87.5	100	91.7	100	98.3	100	93.8	100	73.3	96.0	96.7	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	<b>72.7</b>	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	<b>20.6</b>	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

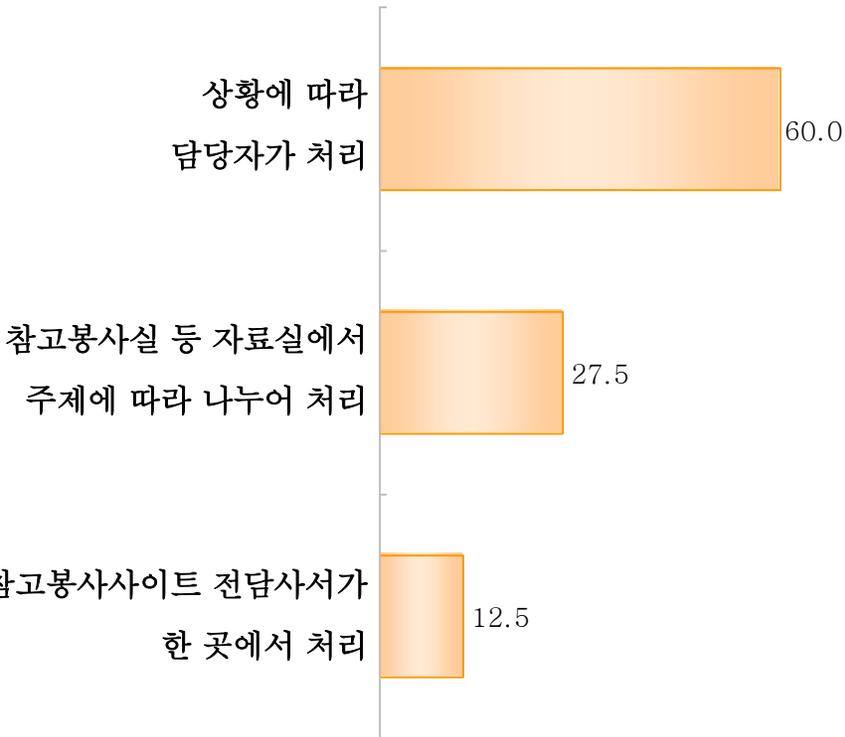


홈페이지를 운영하는 도서관 base [ N=342, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 예	12.1	10.8	20.0	12.5	11.8	50.0	12.5	10.0	16.7	16.7	18.6	4.0	31.3	3.6	-	12.0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



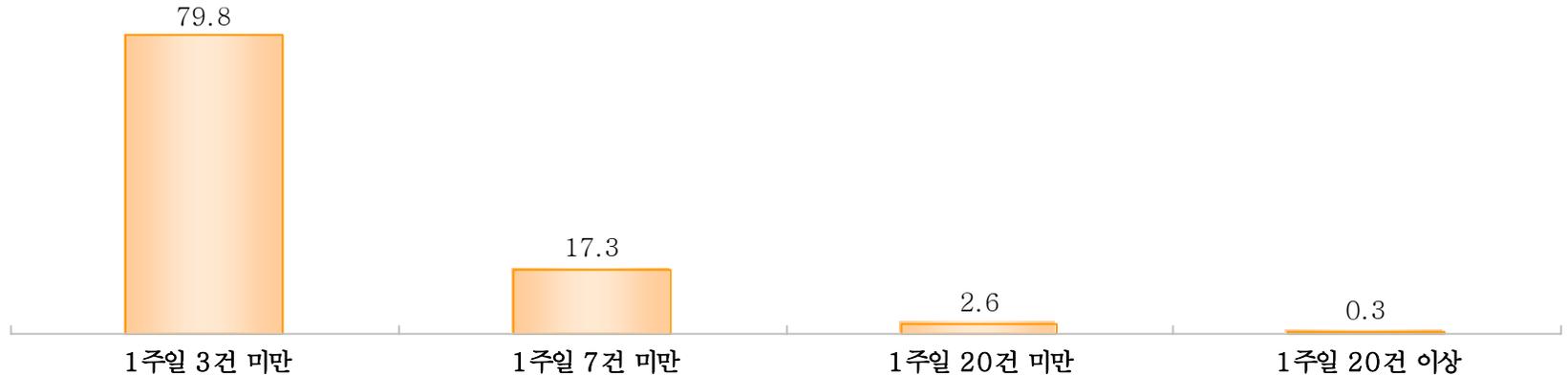
참고봉사 전용사이트 운영 도서관 base [ N=40, 단위 % ]	소속			사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	21	17	2	22	12	6
• 상황에 따라 담당자가 처리	47.6	70.6	100	77.3	25.0	66.7
• 참고봉사실 등 자료실에서 주제에 따라 나누어 처리	38.1	17.6	-	9.1	58.3	33.3
• 참고봉사사이트 전담사서가 한 곳에서 처리	14.3	11.8	-	13.6	16.7	-

# 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



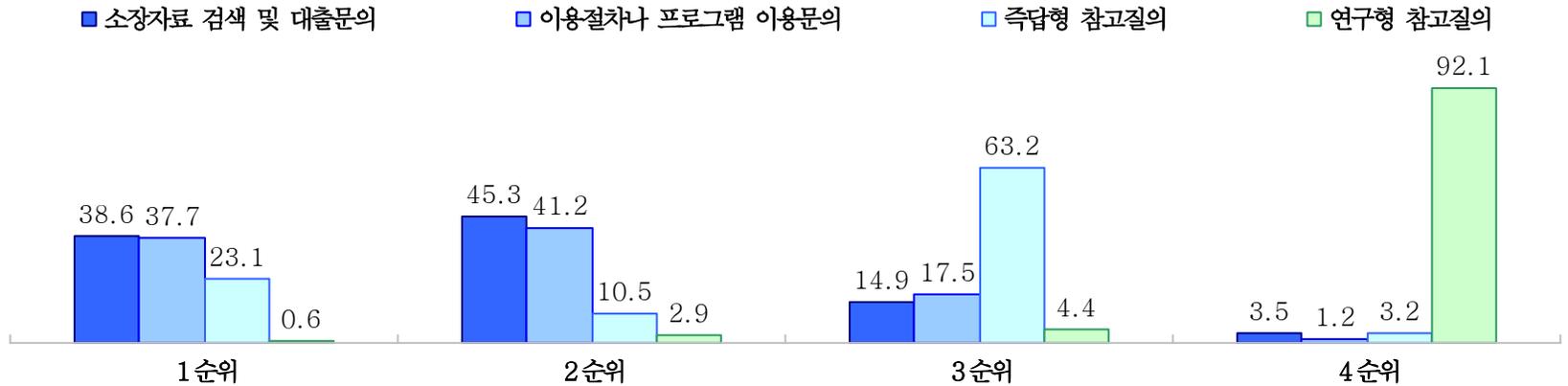
홈페이지를 운영하는 도서관 base [ N=342, 단위 % ]	소속			지역																사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상
• 사례수	174	158	10	40	17	10	8	10	12	6	59	25	16	28	15	25	30	29	12	211	111	19
• 1주일 3건 미만	81.0	78.5	80.0	62.5	64.7	60.0	62.5	70.0	100	83.3	62.7	92.0	75.0	92.9	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	<b>41.1</b>	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	<b>44.1</b>	<b>42.1</b>
• 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	-	-

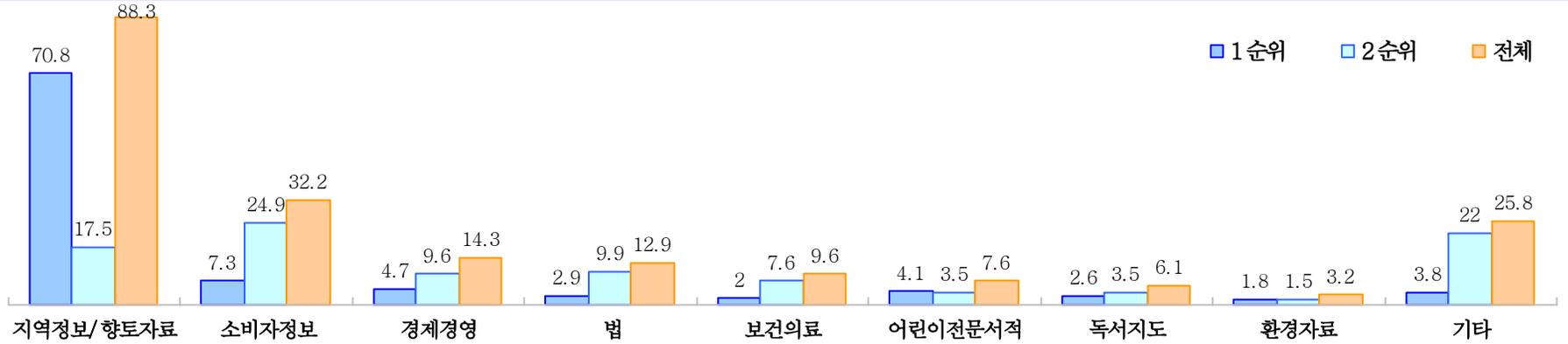
\*\* 기타 질문 내용으로는 '이용불편 민원', '희망도서 신청'이 있음 [ N=10 ]

# 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

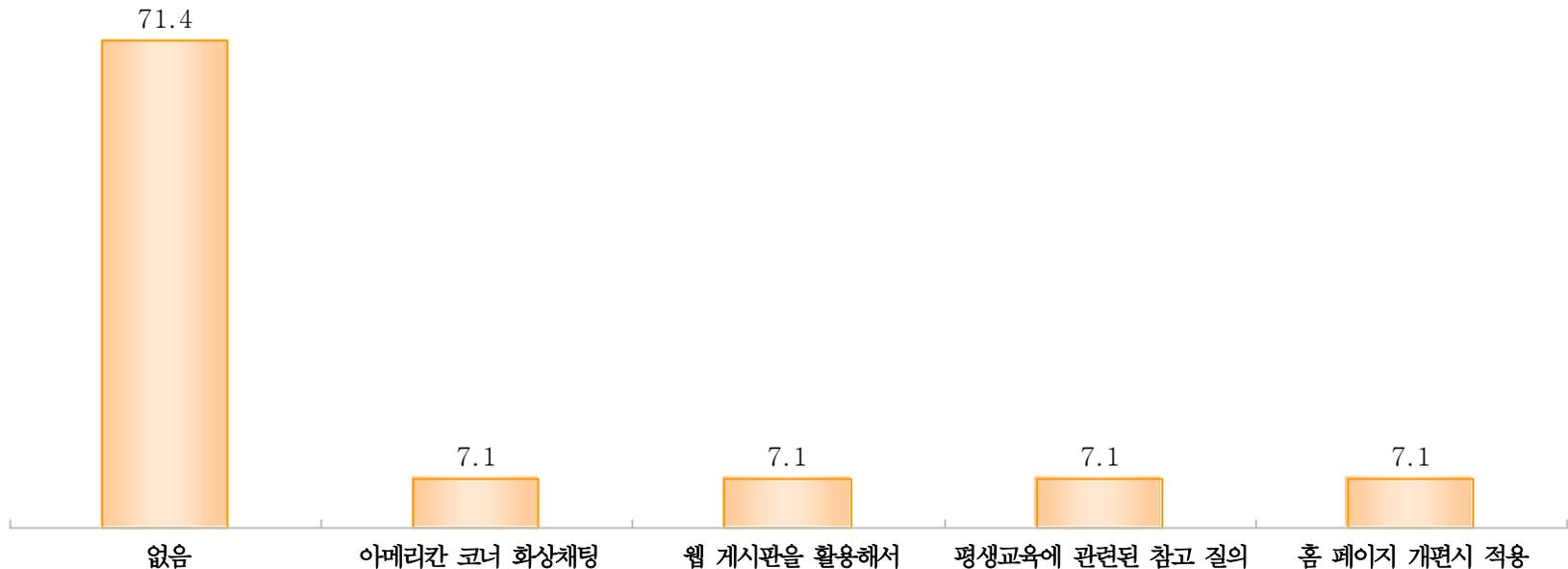
[ N=375, 단위 % ]

# 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**



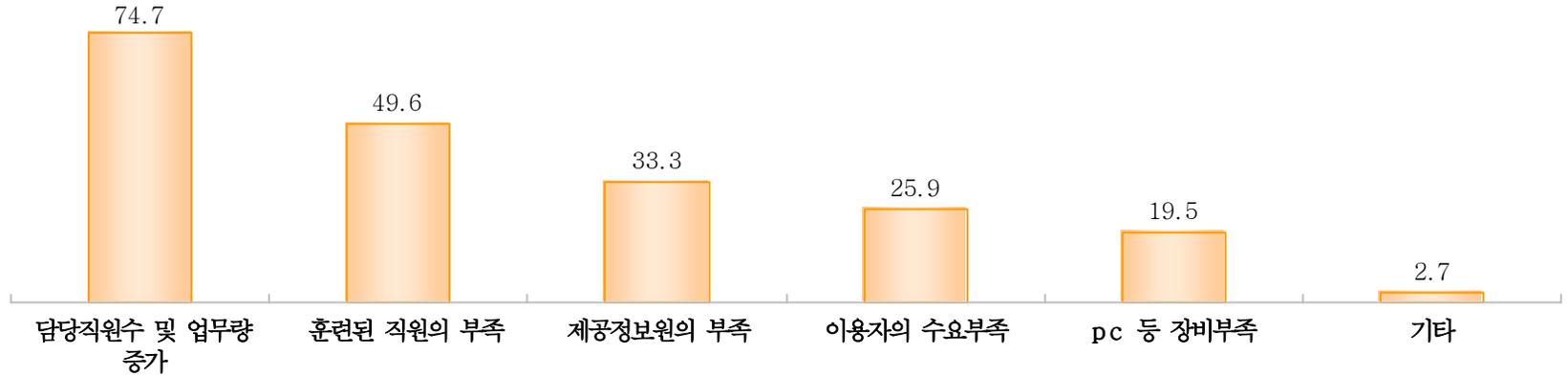
	소속			지역																	사서직 인원		
	교육청	시도청	사립	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	5명 미만	15명 미만	15명 이상	
• 사례수	177	186	12	41	17	10	8	10	12	6	59	32	18	33	22	29	36	30	12	244	111	19	
• 상호대차	37.9	<b>45.7</b>	25.0	22.0	23.5	40.0	37.5	50.0	25.0	50.0	83.1	25.0	50.0	30.3	22.7	55.2	38.9	30.0	33.3	38.5	<b>46.8</b>	42.1	
• 행정업무	29.9	<b>37.1</b>	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	<b>36.5</b>	27.9	21.1	
• 협력수서	<b>35.0</b>	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	<b>29.4</b>	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 ]